



高齢者の公共交通に関するアンケート



1. 調査概要

対象者	住民基本台帳のデータから無作為抽出された、市街地（のらっしゃい運行対象地域）に住む80代以上の住民の方々
配布数	535部
配布期間	発送：2025年12月26日、回答締め切り：2026年1月31日
回収数	231件（紙アンケートのみ） ※回収率43%
配布方法	郵送
回収方法	料金受取人払いで市宛に郵送



1. 調査概要

アンケート調査票は、「のらっしゃい」利用実績の有無に合わせて設問を分岐させる合計25の設問で構成

全体向けの項目

利用したことがない方向けの項目

高齢者の公共交通に関するアンケート (AI デマンド「のらっしゃい」)

●現在のご自身の状況についてお聞かせください。(選択肢を「丸」で囲んでください)

1. 市政に関する情報を主にどこから得ていますか？(あてはまるものを全てお選びください)

1.市報など 2.新聞・テレビ 3.インターネット 4.家族・知人 5.その他 ()

2. 携帯電話を持っていますか？(1つだけお選びください)

1. 持っている 2. 持っていない

3. 自動車の運転免許を持っていますか？(1つだけお選びください)

1. 持っている 2. 持っていない

4. 運転免許をお持ちの方に伺います。
免許返納を考えた事がありますか？(1つだけお選びください)

1. ある 2. ない

5. 免許返納を考えたことのある方に伺います。
免許返納をしない理由についてお答えください。(あてはまるものを全てお選びください)

1. 病院に不便だから 2. 買い物に不便だから 3. 送迎を頼める人がいないから
4. 趣味や行事、地域活動に必要 5. 他の移動手段がないから 6. 田んぼ・畑 (農地) に行くため
7. まだ運転できるから 8. その他 ()

6. 普段の移動手段についてお答えください。(あてはまるものを全てお選びください)

1. 自家用車 (自分で運転) 2. 家族・知人の送迎 3. 路線バス
4. まちなか交通のらっしゃい 5. タクシー (高齢者思いやりタクシー券等)
6. 自転車・徒歩 7. その他 ()

7. 行先として多いものについてお答えください。(あてはまるものを全てお選びください)

1. 病院 2. スーパー・ドラッグストア 3. 商店街
4. 金融機関 5. 飲食店 6. 公共施設 (市役所など)
7. JR 大石田駅 8. 知人宅 9. 田んぼ・畑 (農地)

8. 移動の際の不便な点があればお聞かせください。

【裏面もございます】

●「のらっしゃい」についてお聞かせください。(選択肢を「丸」で囲んでください)

9. 尾花沢市 AI デマンド交通「のらっしゃい」をご存知でしたか？(1つだけお選びください)

1. はい 2. いいえ

10. 「のらっしゃい」をご存じだった方に伺います。
どこで「のらっしゃい」を知りましたか？(あてはまるものを全てお選びください)

1. 市報「おぼなぞむ」 2. 「のらっしゃい」乗り方ガイド 3. 知人から
4. 区長または民生委員から 5. 尾花沢市 ホームページ 6. 尾花沢市 公式 LINE

11. 「のらっしゃい」を利用されたことはありますか？

1. いいえ ⇒ そのまま下の問 12へお進み下さい 2. はい ⇒ 2枚目へお進みください

12. 「のらっしゃい」を利用されない理由についてお答えください。(あてはまるものを全てお選びください)

1. のらっしゃいの存在を知らなかった 2. 停留所が遠い 3. 運行時間が短い
4. 日曜日に利用できないから 5. 運賃が高い 6. 予約が難しい
7. タクシーを利用するから (高齢者思いやりタクシー券等) 8. 送迎を頼める人がいるから 9. その他 ()

13. 「のらっしゃい」を今後利用するために必要な改善点をお答えください。
(あてはまるものを全てお選びください)

1. 停留所を増やす 2. 運行時間・曜日を増やす
3. 運賃を安くする 4. タクシー券が使える
5. その他 ()

14. 上記を改善した場合、「のらっしゃい」を利用したいと思われますか？(1つだけお選びください)

1. ぜひ利用したい 2. 機会があれば利用したい 3. わからない

15. 「のらっしゃい」および公共交通全般についてご意見があればお聞かせください。

「のらっしゃい」を利用したことが「ない」とお答えいただいた方への質問は以上です。
ご協力ありがとうございました。
本アンケート票を封入してご返送のうえ、返信用封筒にてご返送をお願いします。
「のらっしゃい」を利用したことが「ある」の方は2枚目へお進みください

【裏面もございます】

利用したことがある方向けの項目

ここからは、「のらっしゃい」を利用したことが「ある」とお答えいただいた方への質問です。

16. 「のらっしゃい」をご利用された際の出発・到着の停留所名を教えてください。
(停留所番号でも可) ※複数回利用した場合は一番最近の利用をお答えください

出発: _____ 到着: _____

17. 「のらっしゃい」を利用された際の外出目的をお答えください。(1つだけお選びください)
※複数回利用した場合は一番最近の利用をお答えください

1. 病院 2. スーパー・ドラッグストア 3. 商店街
4. 金融機関 5. 飲食店 6. 公共施設 (市役所など)
7. JR 大石田駅 8. 知人宅 9. 田んぼ・畑 (農地)
10. その他 ()

18. 「のらっしゃい」をご利用された理由は何でしょうか。(あてはまるものを全てお選びください)

1. 停留所が近いから 2. 運転免許を返納したから 3. 自家用車の運転が怖いから
4. タクシーより料金が安いから 5. 家族に送迎を頼まなくてもよいから 6. 予約して利用できるから
7. バスなど人混みを選けたいから 8. 新しい乗り物だから 9. 特にない
10. その他 ()

19. 「のらっしゃい」の運賃設定について、どのように思いますか。

1. 高い 2. ちょうどよい 3. 安い 4. わからない

20. 電話で予約された方へ伺います。スマホから予約できなかった理由をお答えください。
(あてはまるものを全てお選びください)

1. スマホを持っていない 2. スマホは持っているが、使い方がわからない
3. スマホは持っているが、電話の方が楽だから 4. その他 ()

21. 「のらっしゃい」をご利用いただいた際の満足点についてお答えください。
(あてはまるものを全てお選びください)

1. 商業施設へ行きやすい 2. 医療機関へ行きやすい 3. 公共施設へ行きやすい
4. 乗降場所が便利/多い 5. 運賃が安い/ちょうどいい 6. バスへ乗り継ぎやすい
7. 予約がしやすい 8. 事前予約がしやすい (乗車の3日前から30分前まで)
9. 支払方法が充実
10. 運行日が多い (運行日 平日・土曜) 11. 運行時間帯がちょうどいい (運行時間帯 平日 8:00~16:0 土曜)
12. 特にない
13. その他 ()

【裏面もございます】

22. 「のらっしゃい」をご利用いただいた際の不満点についてお答えください。
(あてはまるものを全てお選びください)

1. 商業施設へ行きにくい 2. 医療機関へ行きにくい 3. 公共施設へ行きにくい
4. 乗降場所が不便/少ない 5. 運賃が高い 6. 電車・バスへ乗り継ぎにくい
7. 予約がにくい 8. 事前予約がにくい (乗車の3日前から30分前まで) 9. 支払方法が少ない
10. 運行日が少ない (運行日 平日・土曜) 11. 運行時間帯 (運行時間帯 平日 8:00~16:0 土曜)
12. 特にない
13. その他 ()

23. 今回「のらっしゃい」をご利用された総合満足度をお答えください。(1つだけお選びください)

1. 満足 2. どちらともいえない 3. 不満 4. わからない

24. 「のらっしゃい」を利用されたことによって、生活にどのような変化がありそうだと感じましたか。
(あてはまるものを全てお選びください)

1. 移動の利便性が向上しそう 2. 出かける回数が増えそう
3. 自家用車の利用回数が減りそう 4. 家族に送迎を頼まなくてもよくなりそう
5. バスの利用回数が減りそう 6. タクシーの利用回数が減りそう
7. 電車の利用回数が減りそう 8. スマホへの興味が高まりそう/利用が増えそう
9. 特にない 10. その他 ()

25. 「のらっしゃい」および公共交通全般についてご意見があればお聞かせください。

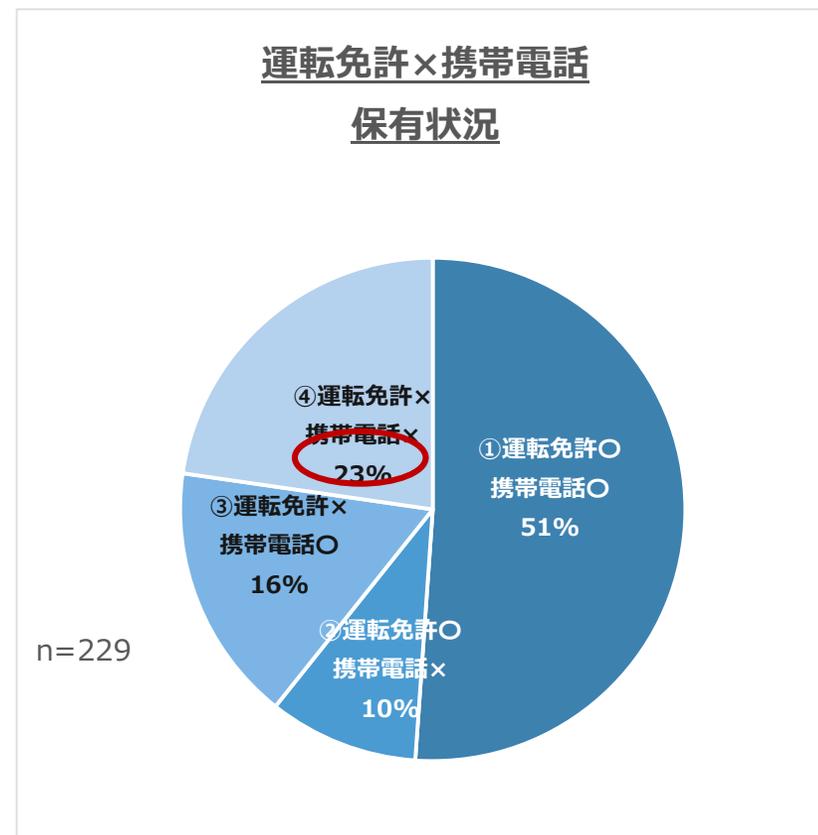
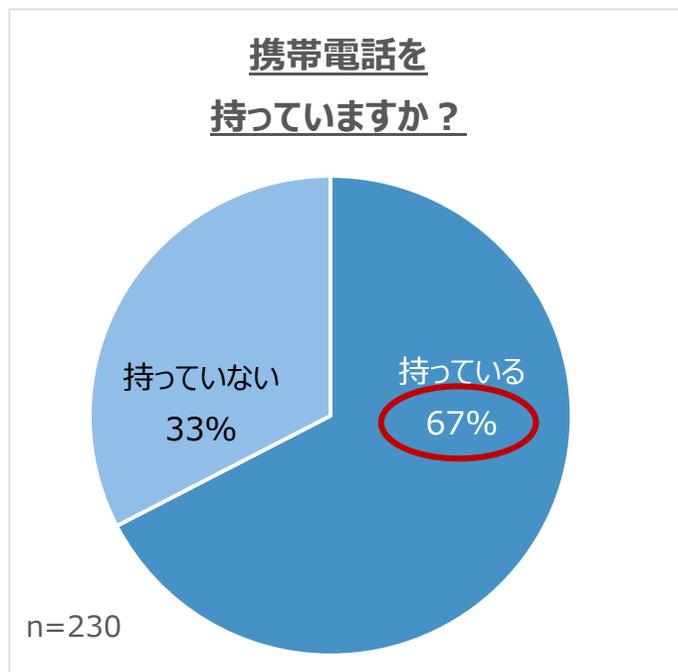
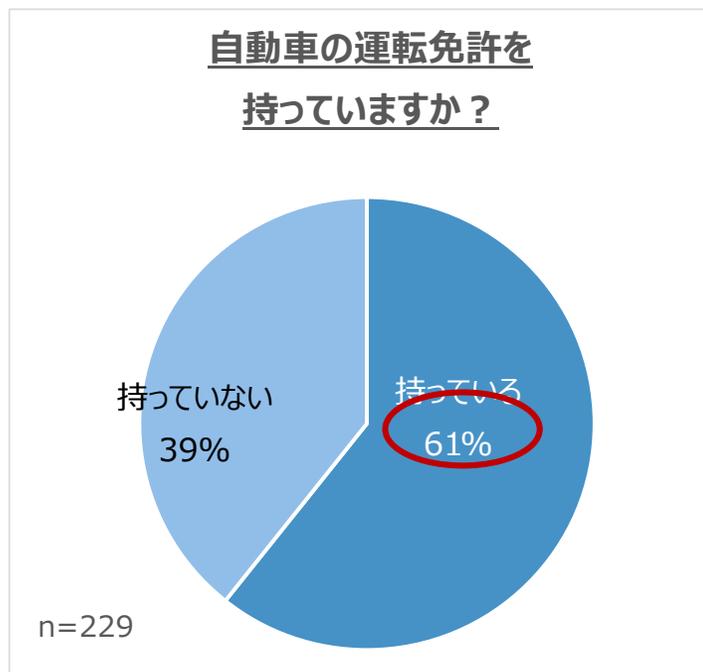
「のらっしゃい」を利用したことが「ある」とお答えいただいた方への質問は以上です。
ご協力ありがとうございました。
本アンケート票を封入してご返送のうえ、返信用封筒にてご返送をお願いします。

【問い合わせ先】尾花沢市役所 市民税務課 市民生活係 (TEL: 0237-22-1235)



2. 高齢者の状況について（自動車運転免許・携帯電話保有）

- 高齢者の61%は運転免許を保有し、携帯電話は67%が所有している。
- 運転免許を所有していない高齢者のうち23%は携帯電話も所有していない。

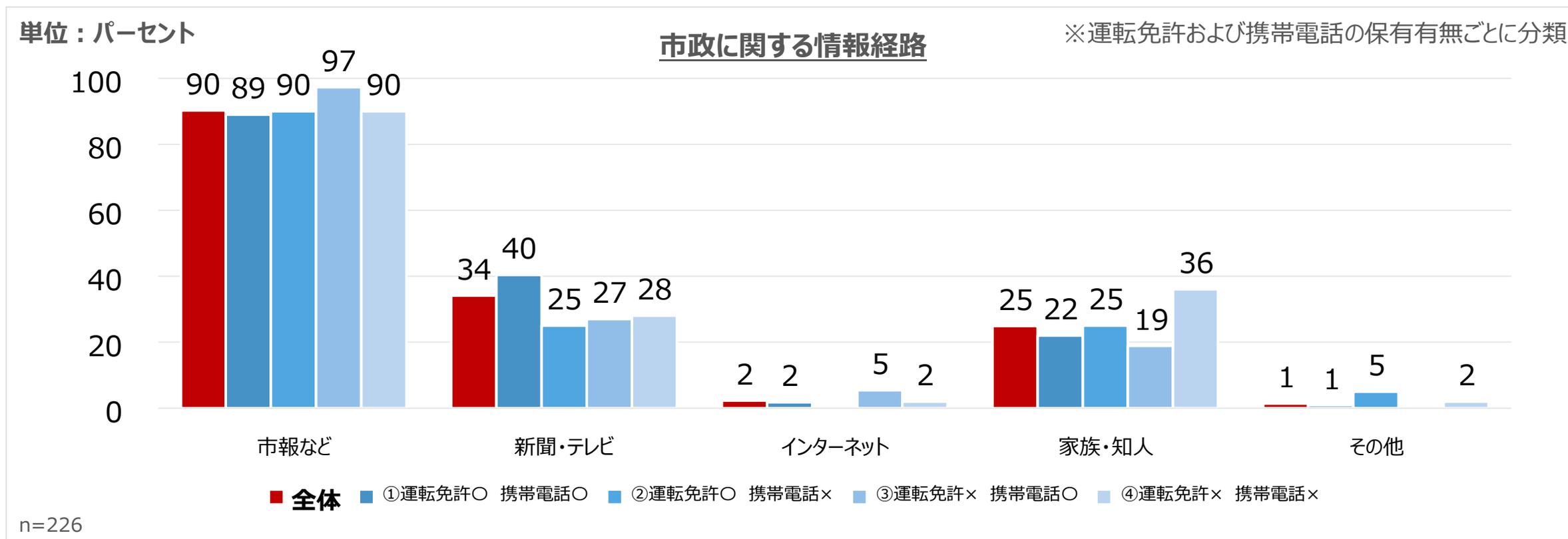


全回答者の運転免許と携帯電話の保有状況	
① 運転免許あり 携帯電話あり (111s)	③ 運転免許なし 携帯電話あり (37s)
② 運転免許あり 携帯電話なし (21s)	④ 運転免許なし 携帯電話なし (51s)



2. 高齢者の状況について（情報入手経路）

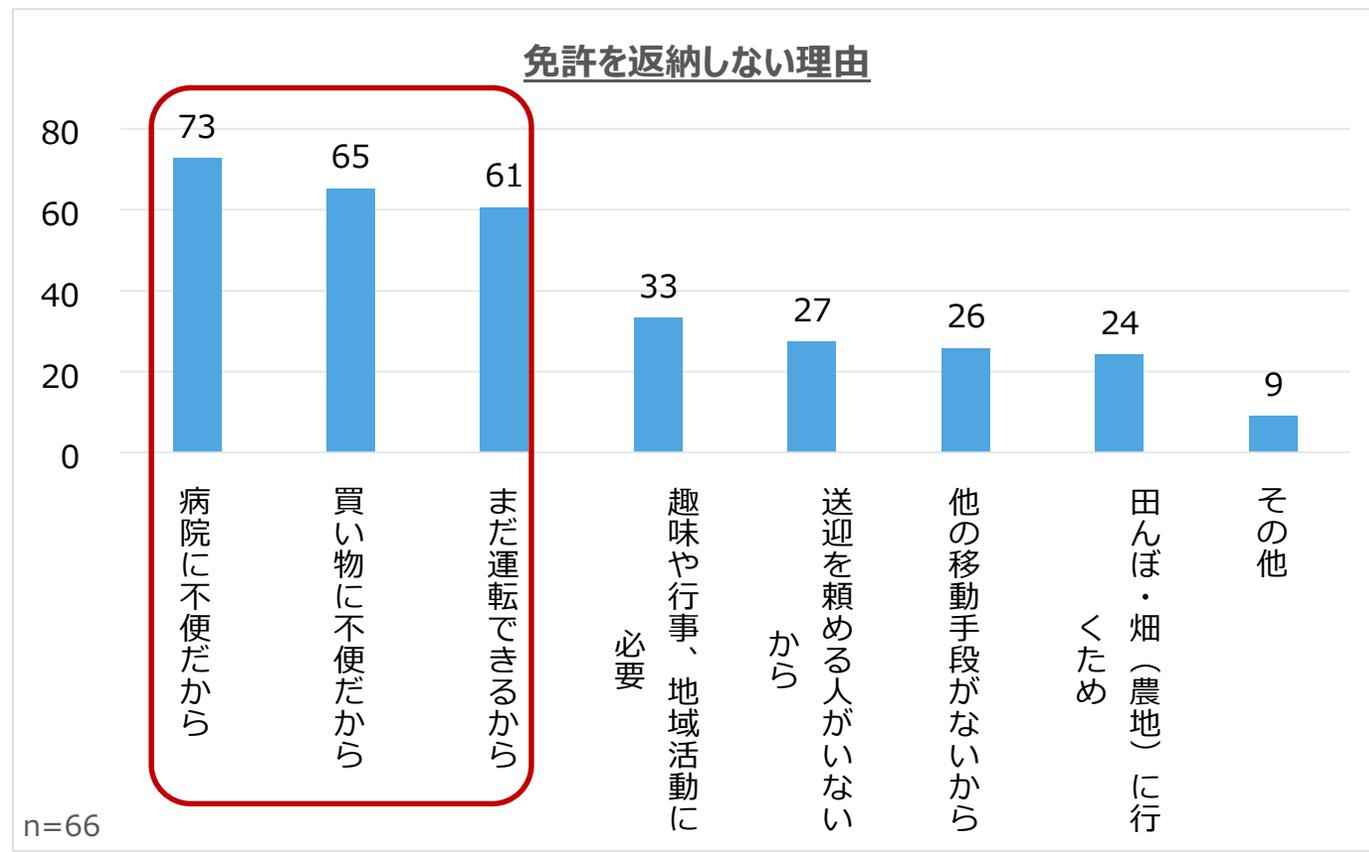
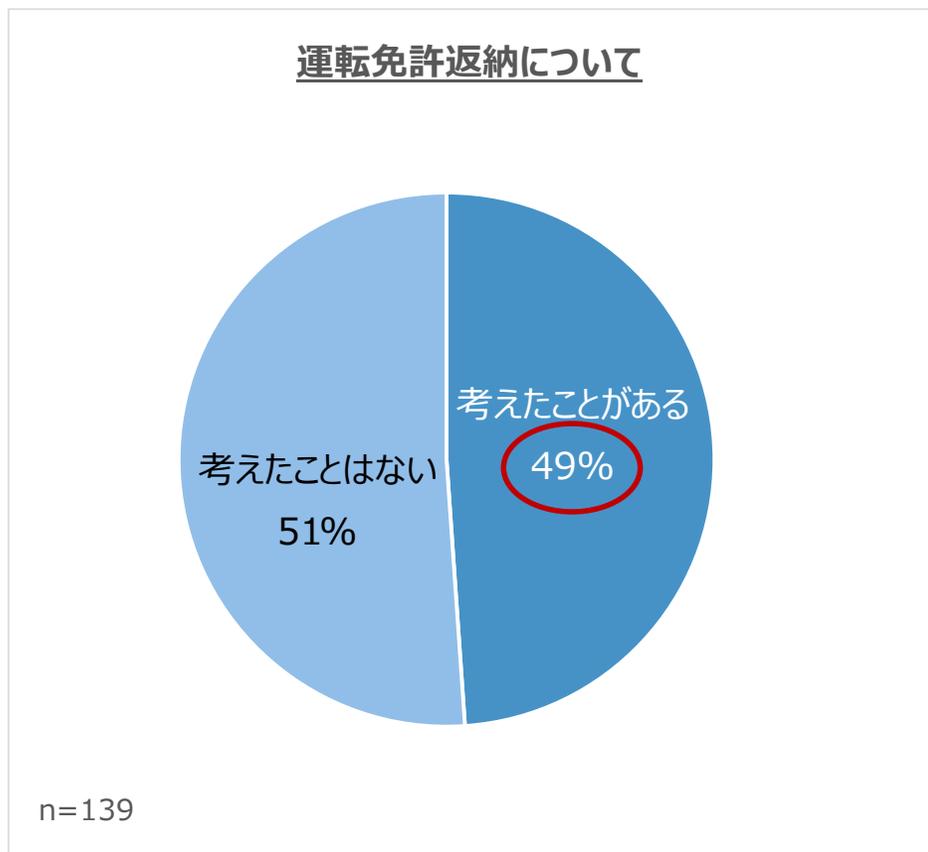
- 高齢者の市政に関する情報経路は「市報など」が90%と最も高く、次いで「新聞・テレビ」が34%と続く。
- 運転免許と携帯電話双方を持たない人は「家族・友人」が36%と、情報経路としては地縁に頼っている。





2. 高齢者の状況について（運転免許返納意向、返納しない理由）

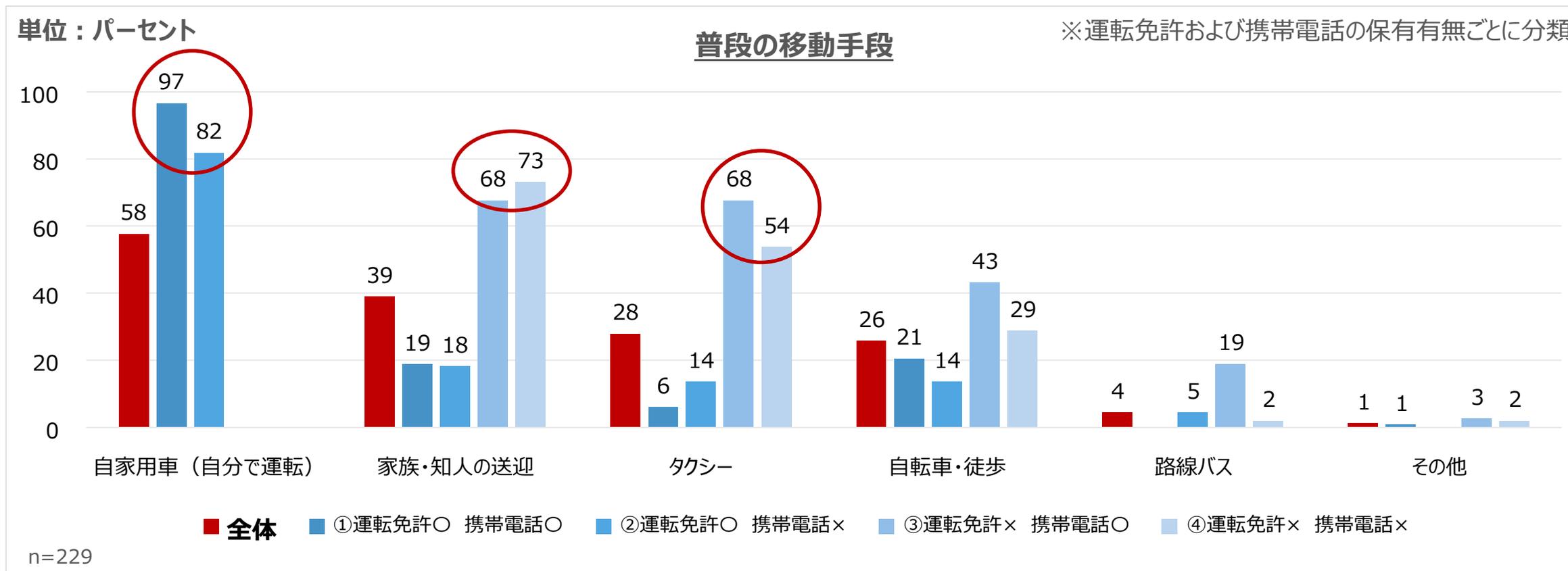
- 高齢ドライバーのうち約半数が運転免許返納を考えたことがあると回答。
- 返納しない理由は「病院へ不便」が最も多く、「買い物に不便」「まだ運転できる」が続く。





2. 高齢者の状況について（普段の移動手段）

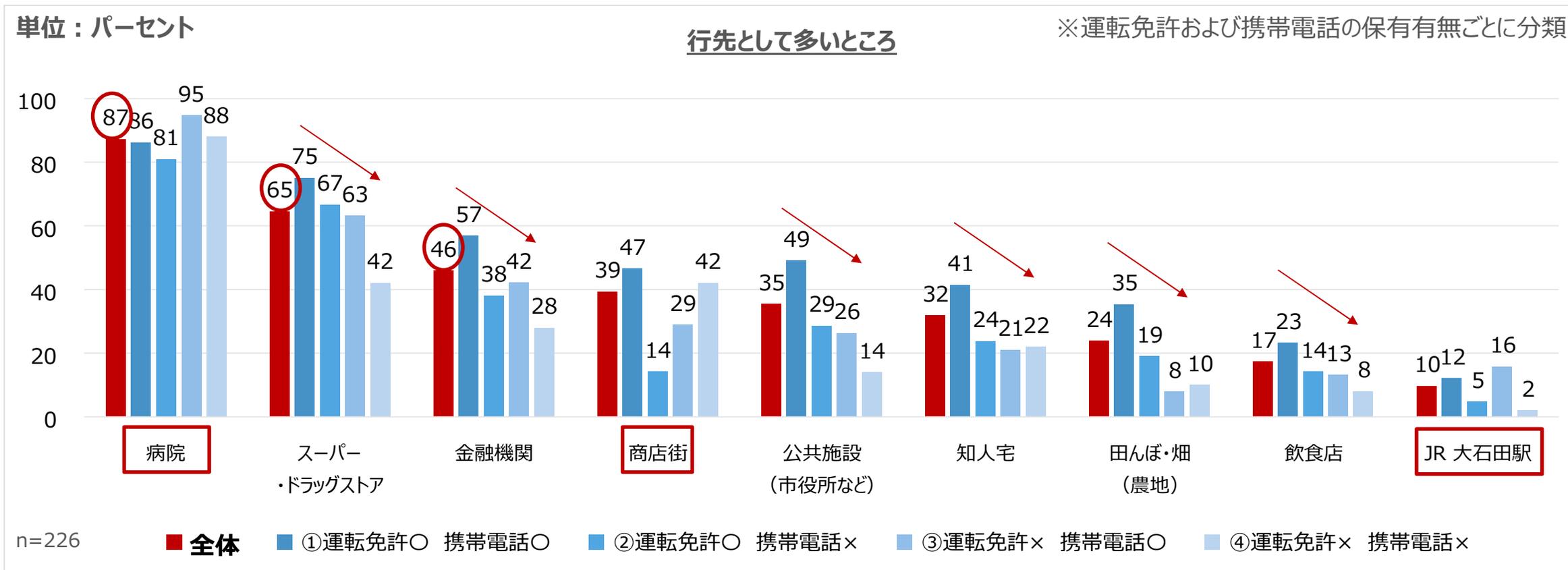
- 普段の移動手段は、全体では「自家用車」が58%で最多。免許保有者は9割以上が自分で運転。
- 運転免許非保有者は、「家族・知人の送迎」と「タクシー」が7割程度を占める。





2. 高齢者の状況について（行先として多いところ）

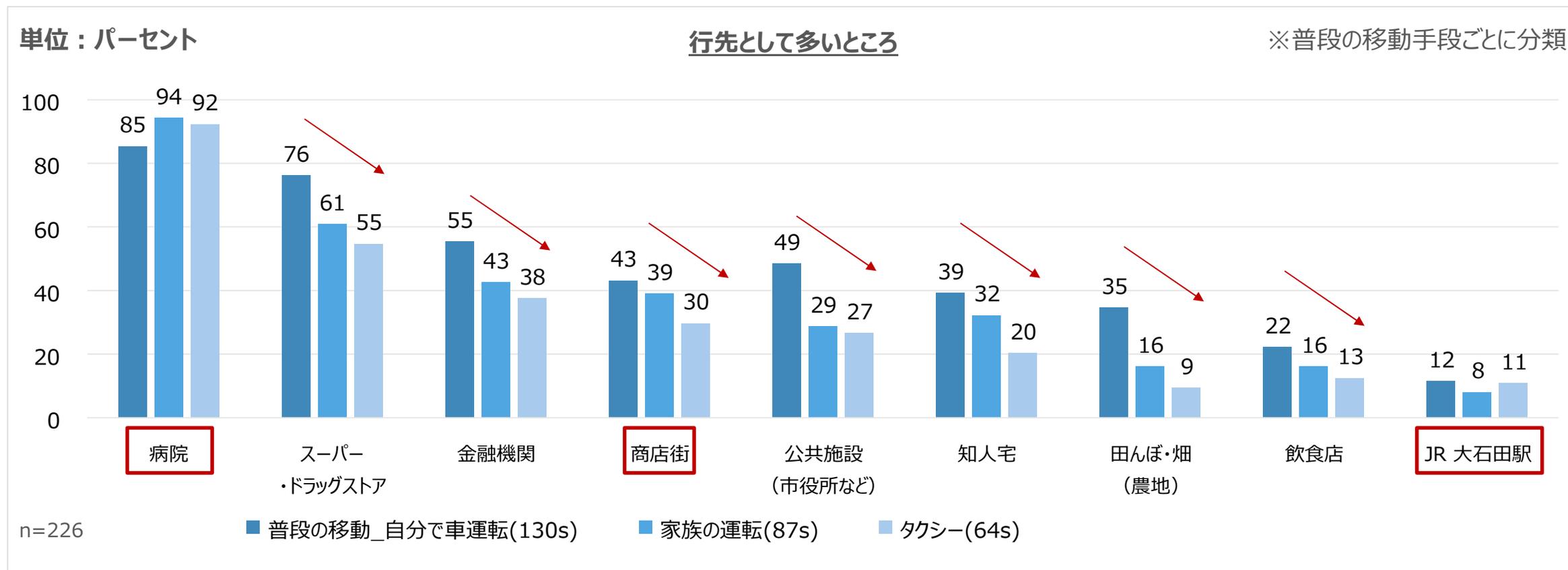
- 行先として多いところは、「病院」が87%で最も多く、次いで「スーパー・ドラッグストア」「金融機関」と続く。
- 「病院」「商店街」「JR大石田駅」は、免許の有無による回答の差が比較的少ない。





2. 高齢者の状況について（行先として多いところ）

- 普段自分で運転する人と比較して、「家族の運転」や「タクシー」で移動する人は病院以外への移動が減少する。





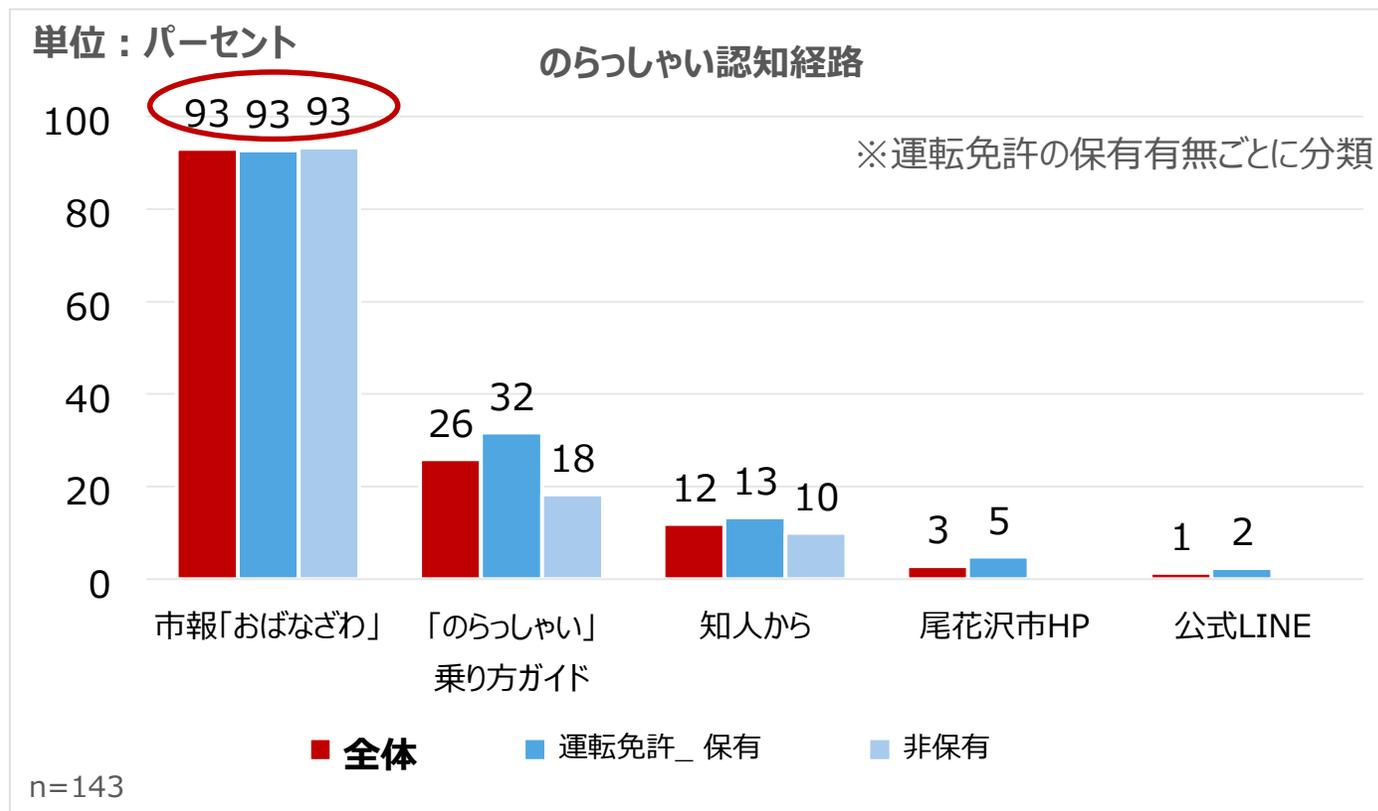
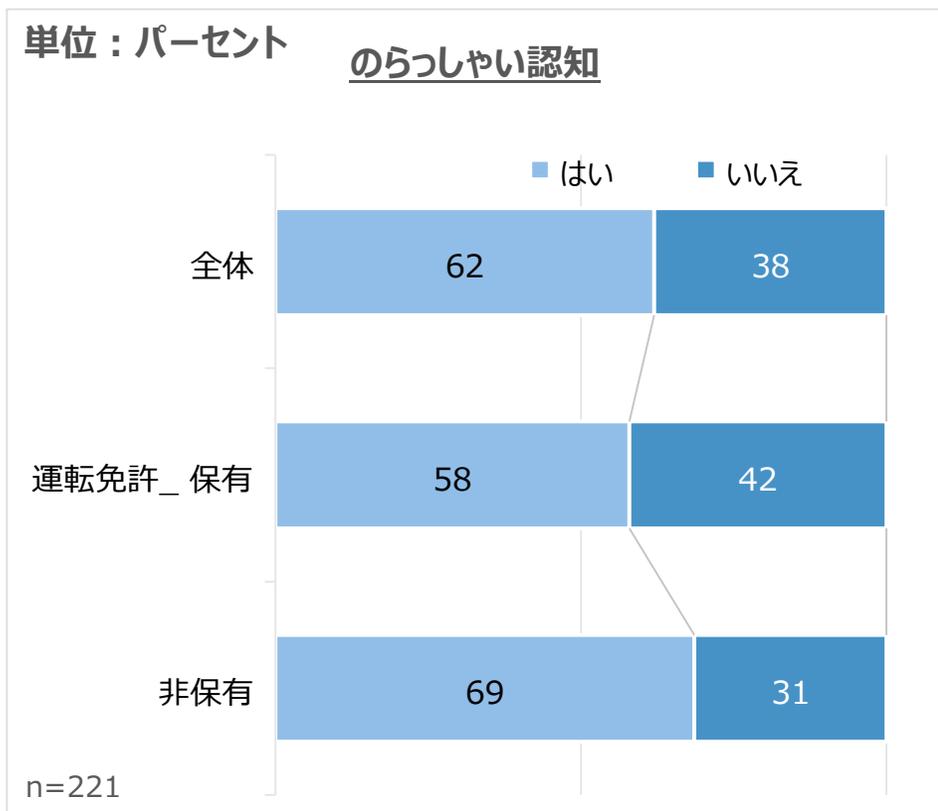
2. 高齢者の状況について（自由意見：移動の際の不便な点）

運転免許・携帯電話の保有有無	意見
運転免許 ○ / 携帯電話 ○	<ul style="list-style-type: none">・町のメイン通りに店が無いことが一番不便。道路しかない。・高齢なので片道20km程度は自分の自動車を使用。遠くへは子供に送迎してもらっている。・冬期の雪のあるとき・カーブミラーが使用しにくい。視力、反射、角度・停留所の場所がよく分からない。・冬の外出後に帰宅した際、車庫前にブルドーザーの排雪した雪がどっさり置かれ入庫できない時難儀する。・バスも便数が少ないので移動は大変・携帯電話の取り扱い方法がよく分からない
運転免許 ○ / 携帯電話 ×	<ul style="list-style-type: none">・停留所が遠い・冬期の車庫前除雪が難しくなる
運転免許 × / 携帯電話 ○	<ul style="list-style-type: none">・医者に行く時は自宅から利用できるタクシーが便利・停留所が遠い・病院の場合予約時間に間に合うようにできるのか。それとも1時間も待つのか。・すぐに出かけられない。・遠い所へ自分1人で行くことができない。・冬期間は除雪の手間がかかるので外出を控えることがある。
運転免許 × / 携帯電話 ×	<ul style="list-style-type: none">・腰が痛くバス停まで歩けないので不便です。・足腰が悪いので時間通り出来ず、それが一番の問題です。・タクシーがなかなか来ない時。・タクシー券がもう少しあったらなあと思う。



3. のらっしやいについて（認知状況・認知経路）

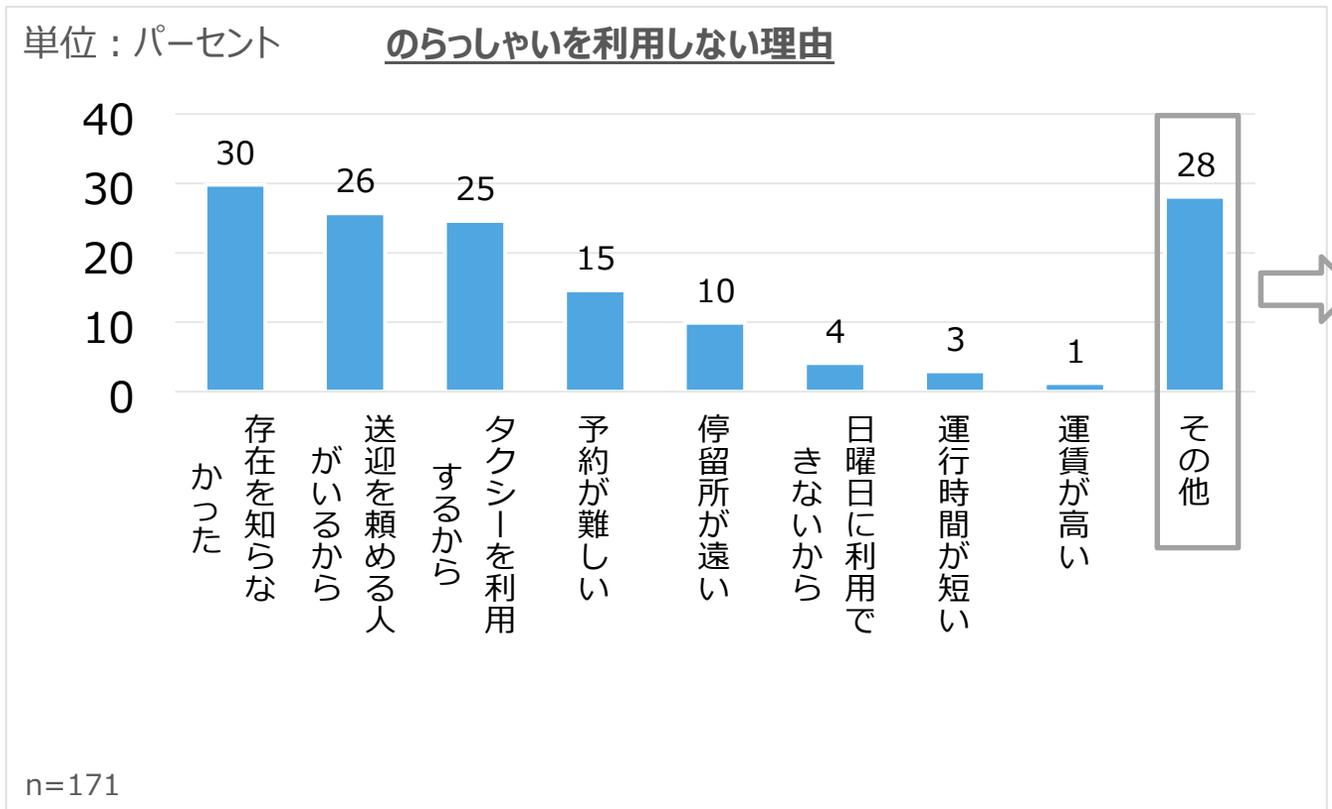
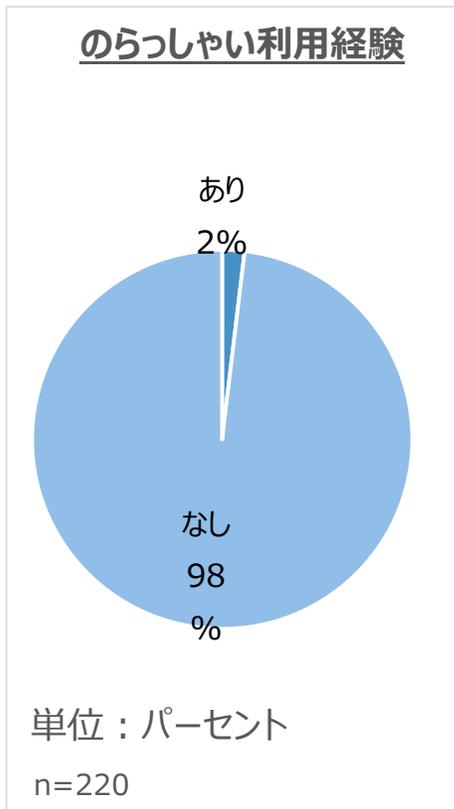
- のらっしやいの認知は全体で62%。特に免許非保有者は7割程度と高く、興味・関心の高さが伺える。
- 認知経路は「市報」が全体で9割超とほとんどを占める。





3. のらっしやいについて（利用状況・利用しない理由）

- 高齢者の「のらっしやい」利用経験は2%に留まり、利用しない理由は最多は「知らなかった(30%)」
- 一方で「送迎を頼める」「タクシーを利用する」も多く、「自分で運転するから」が自由回答として非常に多い。



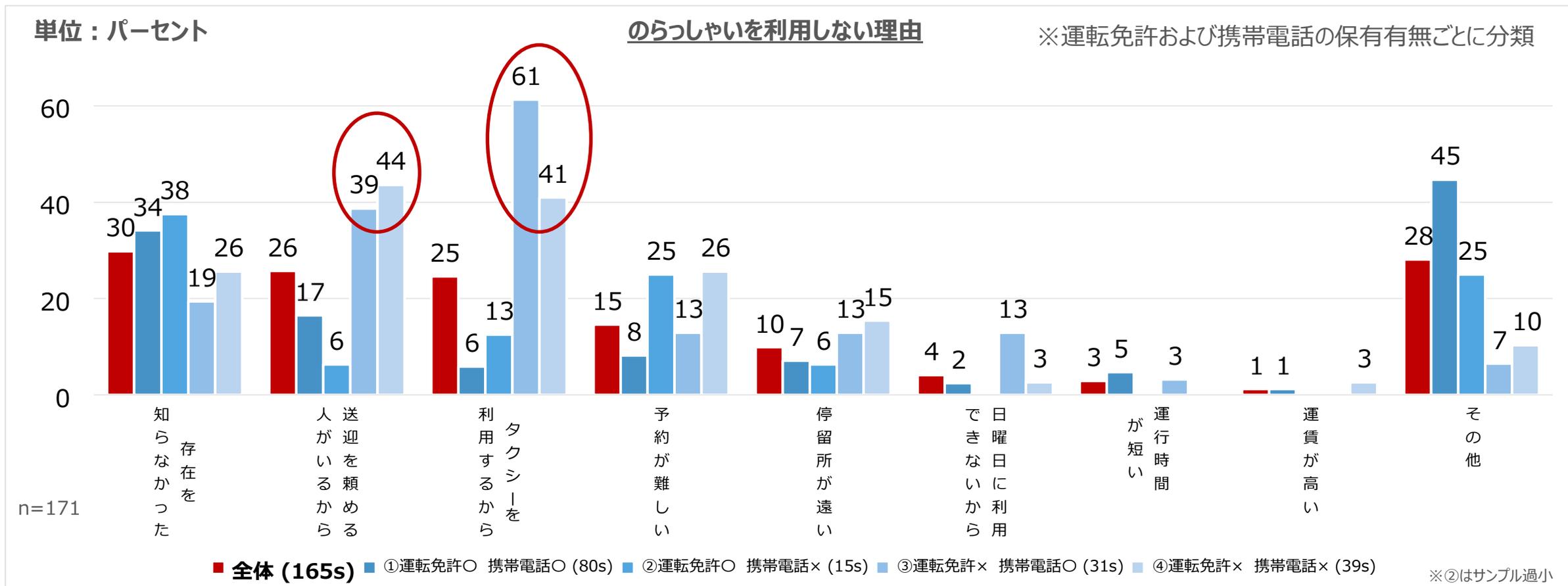
○その他の内容（40件）

- ・免許保有者（36件）
「自分で運転するから」
「まだ運転できるから」
等の回答・・・35件
- ・免許非保有者（4件）
「バスを利用するから」
「まだ歩けるから」
「携帯電話を持っていないから」
「1人では出かけないから」
各1件



3. のらっしやいについて（利用しない理由）

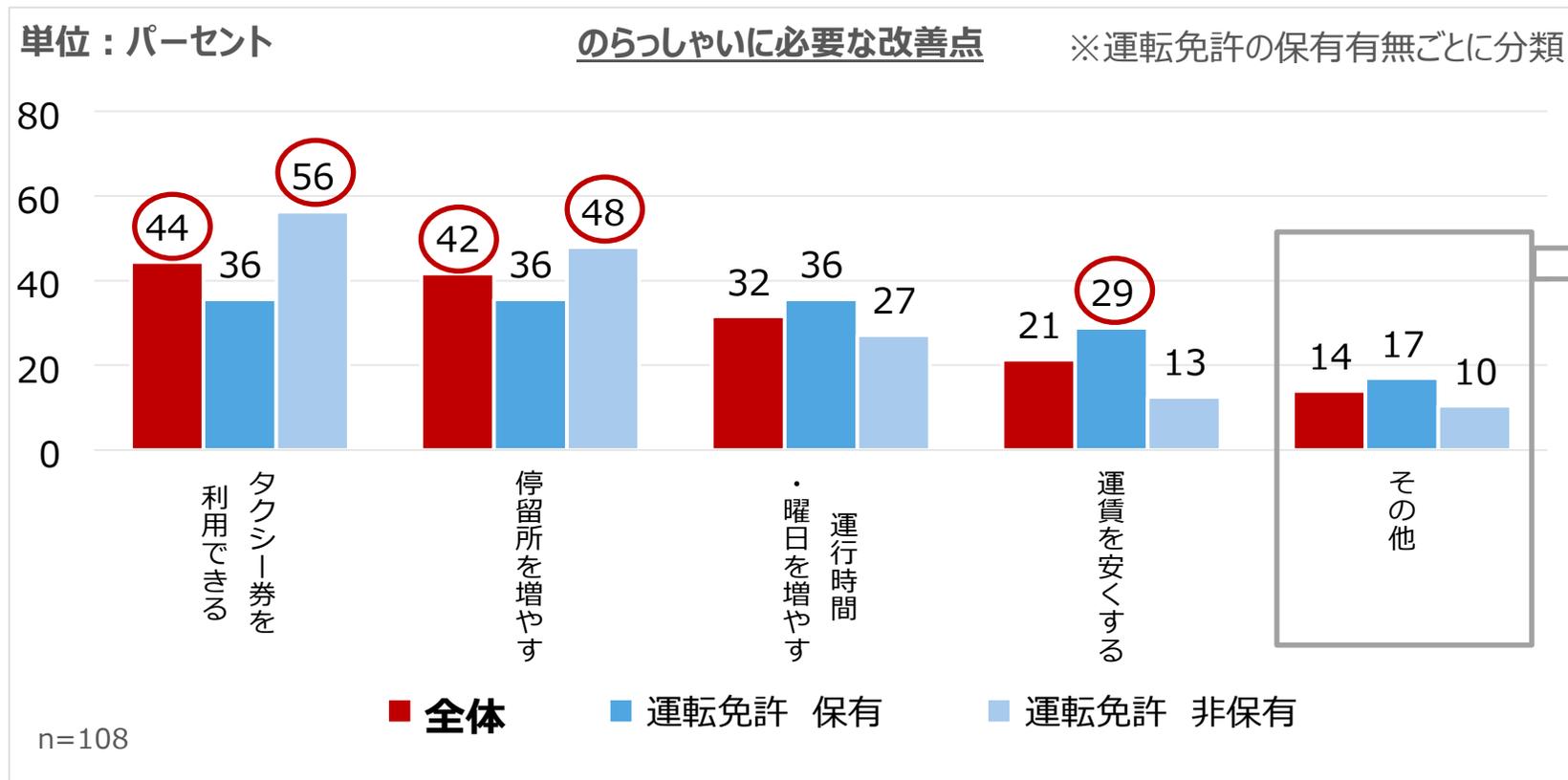
- 利用しない理由を見ると、免許を持たない人は「タクシーを利用する」「送迎を頼める人がいる」が多い。
- 携帯電話を持たない人は、「予約が難しい」が比較的多い。





3. のらっしやいについて（必要な改善点）

■ 必要な改善点は「タクシー券を利用できる（44%）」「停留所を増やす（42%）」が上位項目で、免許非保有者はその傾向がより強い。「運賃を安くする」は免許保有者で要望が多い。その他では「予約」に関する意見が多かった。



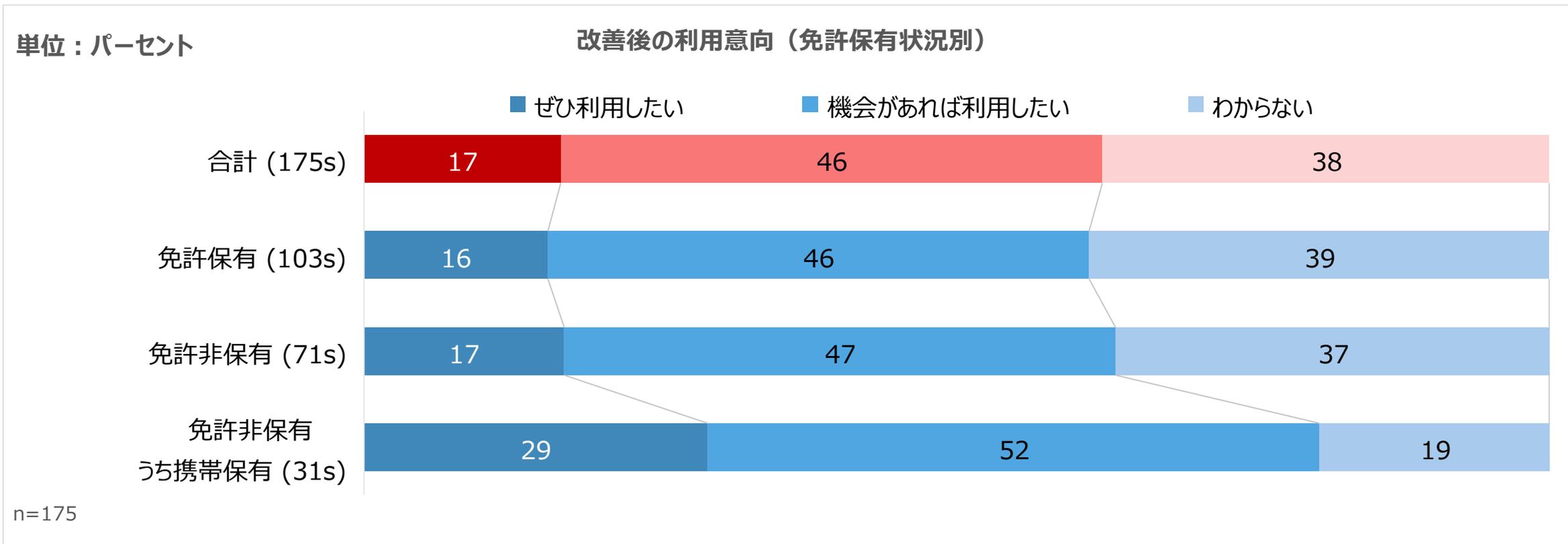
○その他の内容（11件）

- ・免許保有者（7件）
 - 「電話で予約できるようにする」
 - 「固定電話などで簡単に申し込み（予約）ができる」
 - 「予約がAIが分からない」
 - 「帰りの予約の仕方が分からない」
 - 「市街地まで来て欲しい」
 - 「運行エリアを大石田駅まで広がれば利用したい」
 - 「高齢者向きに運賃無料を考えてもらいたい」
- ・免許非保有者（4件）
 - 「予約の難しさ」
 - 「使い方が分からない」
 - 「家の前から乗れるといいと思う」
 - 「JR大石田駅まで開設してください」



3. のらっしやいについて（改善後の利用意向）

- 今後の利用意向は「ぜひ利用したい」は17%で、免許有無に関わらずほぼ同様。
- 免許非保有者のうち携帯電話を利用している人の「ぜひ利用したい」比率は29%とやや高い。





補足 1) 住民アンケートにおける「のらっしゃい」利用者の回答状況

	利用者 A	利用者 B	利用者 C	利用者 D
Q2-Q3 運転免許 携帯電話保有	④運転免許× 携帯電話×	④運転免許× 携帯電話×	③運転免許× 携帯電話○	④運転免許× 携帯電話×
Q1 市政に関する情報	4. 家族・知人	1. 市報など	1. 市報など	1. 市報など
Q6 普段の移動手段	5. タクシー	5. タクシー	-	2. 家族・知の送迎, 6. 転・徒歩
Q7 普段の行先として多いところ	1. 病院	1. 病院	1. 病院, 2. スーパー・ドラッグストア, 3. 商店街, 4. 金融機関	1. 病院, 3. 商店街, 4. 金融機関, 6. 公共施設
Q10 認知経路	1. 市報「おばなざわ」	1. 市報「おばなざわ」	1. 市報「おばなざわ」	3. 知人から
Q16 乗降地点	自宅	-	89. 榎町三丁目	かまだ米店前 徳良湖温泉
Q18 利用目的	1. 病院	-	1. 病院, 2. 運転免許を返納したから, 4. タクシーより料が安いから	10. その他（友人との集まりへ参加の為）
Q19 運賃設定について	3. 安い	3. 安い	3. 安い	4. わからない
Q21 満足な点			5. 運賃が安い/ちょうどいい, 7. 予約がしやすい	
Q22 不満な点	2. 医療機関へ行きにくい			7. 予約がしにくい
Q23 総合満足度	1. 満足	-	2. どちらともいえない	4. 分からない
Q24 利用による生活の変化	6. タクシーの利回数が減りそう		2. 出かける回数が増えそう	9. 特にない
Q25 のらっしゃいへのご意見	私たち高齢者は助かります。ぜひ続けてもらいたい。			



4. 自由意見 「のらっしゃい」および公共交通全般について

運転免許・携帯電話の保有有無	意見
運転免許 ○ / 携帯電話 ○	<ul style="list-style-type: none"> ・免許返納後は是非使いたいし使わざるを得ない。大いに今後期待しています。 ・尾花沢市全部落を走ってほしい ・今後利用するかもしれないので良い事だと思う。 ・「のらっしゃい」のことを初めて知りました。「のらっしゃい」の停留所があることも知りませんでした。 ・停留所が分からない。予約の仕方が分からない。 ・「のらっしゃい」は悪天候や体調不良の時に使用する可能性はありそう。 ・各地域へ運航しているバスには利用者がほとんどいないケースが散見される。デマンドを実証運行してより効率的になるならば市全域に広げられ便利になる。 ・自動車を運転しなくなったら利用することになると思う。 ・夕方 4 時までの運行では早すぎると思います。
運転免許 ○ / 携帯電話 ×	<ul style="list-style-type: none"> ・免許返納後は是非使いたいし使わざるを得ない。大いに今後期待しています。 ・尾花沢市全部落を走ってほしい ・今後利用するかもしれないので良い事だと思う。 ・「のらっしゃい」のことを初めて知りました。「のらっしゃい」の停留所があることも知りませんでした。 ・停留所が分からない。予約の仕方が分からない。 ・「のらっしゃい」は悪天候や体調不良の時に使用する可能性はありそう。 ・各地域へ運航しているバスには利用者がほとんどいないケースが散見される。デマンドを実証運行してより効率的になるならば市全域に広げられ便利になる。 ・自動車を運転しなくなったら利用することになると思う。 ・夕方 4 時までの運行では早すぎると思います。



4. 自由意見 「のらっしゃい」および公共交通全般について

運転免許・携帯電話の保有有無	意見
運転免許 × / 携帯電話 ○	<ul style="list-style-type: none">・商業施設へ行く時（時間があるとき）に利用したい。・JR大石田駅まで延長できるようお願いしたい。特に、山形方面へ行く時に利用したい。・尾花沢病院に通っているから利用したい。行く時はいいが帰りの予約をどうしたら良いのか分からない。・夫も高齢で車の免許返納を考えると公共交通に頼らざるを得ません。行動範囲も狭い中、必要不可欠な事項を重点に、便利に使える交通手段を願います。・「のらっしゃい」を買い物の際に利用しても、停留所から自宅まで重い荷物を持っていくことが大変。・用事が済んだら帰りの予約できるといいのですが、できますか？
運転免許 × / 携帯電話 ×	<ul style="list-style-type: none">・私の夫の運転免許があと1年で終わりなので、その後は是非乗ってみたいと思います。・民生委員は何も教えてくれませんでしたので、何も知りませんでした。・このシステムはいい事だと思うので、いろいろな人の声を聴いてお年寄りにやさしい町であってほしいです。・私は腰が悪く長く歩けない為、タクシー券を使った方が便利だと思います。・停留所が分からない。



アンケート結果まとめ



アンケート結果まとめ①

Confidential

「のらっしゃい」の認知度は高いが、利用率は極めて低い。「自家用車からの転換」が最大の壁。

- ✓ 80歳代でも**6割が運転免許を保有**し、その**9割以上が自分で運転**して移動している。
- ✓ 免許を保有しない人でも、7割が「**家族・知人の送迎**」もしくは「**タクシー**」に頼っている。
- ✓ 免許保有者の半分は、免許返納を**考えたことがない**。
- ✓ 認知度は6割超と比較的高く、認知経路はほとんどが「**市報**」

普段の移動先は「病院」と「スーパー・ドラッグストア」に集中。運転できないと病院以外への移動が減少。

- ✓ 行先として多いところとして、9割近くが「**病院**」と回答。商業施設と、金融機関がそれに続く。
- ✓ 「スーパー・ドラッグストア」「金融機関」「知人宅」などは、**免許を保有しないと行く割合が下がる**が、「病院」と「商店街」「JR大石田駅」はさほど変わらない。
- ✓ 自分で運転する人と比較して、「家族・知人の運転」や「タクシー」で移動する人は、**病院以外への外出が減少**する。



「高齢者おもいやりタクシー券」との競合や、サービスの住み分けに課題。

- ✓ 「のらっしゃい」を利用しない理由として「タクシーを利用するから」という声が25%と多く、**より便利なタクシー券の存在が「のらっしゃい」利用のハードル**になっている可能性がある。
- ✓ 「のらっしゃい」への改善要望としても**「タクシー券を利用できる」ことが44%で最多**となっており、**高齢者おもいやりタクシー券がまず比較対象**となっていると推測される。

実際に利用した人からの評価・満足度は高く、一度使っていただくことがまず先決。

- ✓ サンプル数は少ないが、別途実施した利用者アンケートを含め**利用した人からの満足度は高く**、「のらっしゃい」の利用によって、**家族送迎からの切り替えや外出頻度の増加**が見込まれる。
- ✓ 予約方法が判別できた住民アンケートでの**利用者4名については全員が電話予約**であり、80歳以上の高齢者には電話予約の案内が有効と推測される。（4名中3名は携帯電話保有なし）