

区分	件数	意見、要望	改善策
時刻・ルート設定	30	<ul style="list-style-type: none"> 時刻が実情に合っていない。改正により不便になった。ダイヤ変更や増便の検討を。 路線バスが朝夕の時間帯のみになって不便。日中の便を復活してほしい。 路線バスのルートを商店街経由にしてほしい。 路線バスを増便してほしい。(国道線、通勤用) 逆方向の便を検討してほしい。現在の回送バスを利用できないか。 デマンドバスの目的地を拡大してほしい。(いこいの家、総合会館等) デマンドバスで町外にも行けるようにしてほしい。 病院から帰りの待ち時間が長い。(デマンド5便と6便の間) 巡回バスを検討してほしい。 通勤用の朝の便を復活させてほしい。JRとの接続を図ってほしい。 妙高病院まで行ってほしい。 国道線で六月地区の住民が利用できるように改善してほしい。(バス停遠い) 観光シーズンに向け、観光地行きのバスを検討してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 朝夕のJR接続、信濃小中学校も考慮したダイヤ。不具合になった人もいるが、多くの人は使っていただいている。時刻の微調整は考えたい。 日中の便がほとんど利用されなかったからデマンド方式にしたもの。 国道線の古間商店街経由要望。ほとんど時間ロスもないので、ご要望にお応えしたい。 路線が長く、運行時間の厳しい熊坂・野尻線、高沢・黒姫高原線の2路線について、熊坂・野尻線、高沢・六月線、黒姫高原・瑞穂線の3路線でルート変更したい。これによって大平、六月のバス停も確保できる。 往復するとなると復路の時刻設定も必要になる。回送時間内に間に合うのは夕方の2便のみ。利用度が疑問。 総合会館、いこいの家は現在柔軟に試行している。利用状況に応じて判断したい。 そこまでのサービスは難しい。鉄道や通常のタクシーを利用いただきたい。 当初は運転手の昼休みが取れず帰り3便で設定した。今後利用状況によるが、交代制にすると4便とれるので試行したい。 黒姫駅から野尻湖、黒姫高原を巡回するバスを期間限定で運行したい。観光客も住民も利用できるものとしたい。限られた予算でどこまでサービスを向上させるか今後検討。 路線バスは接続は図っている。新ルートになったこと、信濃小中学校の到着時間も考慮しているため、駅への到着時間が早くなった。 妙高病院は長電バスの営業範囲外で、バス停設置が困難。飯綱病院は営業範囲になっている。 六月集落を通るルートに変更したい。 黒姫駅から野尻湖、黒姫高原を巡回するバスを期間限定で運行したい。観光客も住民も利用できるものとしたい。
乗車(予約)方法	7	<ul style="list-style-type: none"> 乗継方法がわかりにくい。 復路について予約なしでも乗車できると考えている人が多い。 復路の行先は自宅でなくてもよいか。 路線バスはバス停でなくても乗れるか。(路線上で手を挙げれば乗れるか。) 電話がなく予約ができない。 病院からの復路で、空きがあれば予約なしで乗車したい。 	<ul style="list-style-type: none"> 路線バスとデマンドの複合式で路線数も多いためパンフレット1枚に網羅することが難しい。慣れていただきたい。 予約必要。慣れていただきたい。 問題ない。 融通したいが、法で禁じられている。 特殊ケース。郵便で予約対応。 空いていれば対応している。ただし、予約センターへ電話していただく。
定期券・回数券	5	<ul style="list-style-type: none"> 路線バス、デマンドタクシー双方に使える定期券を作してほしい。 50円券の回数券を作してほしい。 路線バスの通学定期でデマンドが利用できないか。 	<ul style="list-style-type: none"> バス200円、デマンド300円であり、料金形態が異なるため同一定期券の作成は困難。 1枚100円の福祉バス補助券。デマンド150円の場合50円があると具合が良い。次年度から福祉にお願いしてみる。 高校生について、今までに販売した定期券はデマンドで補償している。
現場対応	3	<ul style="list-style-type: none"> バス停のある場所が危険で、かつ死角になって見えないので改善してほしい。 バスの待合所を作してほしい。 冬場のバス停の雪かきはどのようにするのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 仁之倉お寺前バス停。確認の結果それほど危険とは思えない。標識は見えるように置く。 バス停が多くすべて管理できない。また、民有地にバス停を置いてあるところもあるため、対応は難しい。 雪の降った日などすべては管理できない。地元、PTAに協力を呼びかけたい。
当日予約	5	<ul style="list-style-type: none"> 当日予約ができるようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 病院のみ先行して対応してきた。7月からは他も当日予約できるようにしたい。
土日対応	4	<ul style="list-style-type: none"> 土日に運行してほしい。 デマンド対応でもよいので、土日に運行してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 生活路線の土日の利用は著しく低く、運行コストも高い。現状では運転手の休みもない。これらの問題が解決出来ないと運行は難しい。 一般タクシーもご利用いただきたい。
ドライバー関係	3	<ul style="list-style-type: none"> ドライバーの態度が横柄。子供が怖がっている。接遇研修を行ってほしい。(野尻方面) 予約時間前に発車してしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> 接客マナーは徹底する。子供も騒ぐし時間に追われるので運転手もつらいところはある。2路線を3路線にし時間を緩和したい。 ドライバーがお客を探したがいなかったという。予約時間前の発車は芳しくない。
別荘地関係	4	<ul style="list-style-type: none"> 別荘地の住民もデマンドを利用したい。 利用できない旨の周知がされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 住民サービスが優先。町の別荘地は多く、すべての対応は現時点で困難。タクシー初乗り補助券はルールに基づいて利用できる。 別荘の住人や観光客にすべて周知するのは難しい。駅でタクシー補助券を利用できるよう掲示している。
その他	10		
大平バス停廃止	5	<ul style="list-style-type: none"> 大平のバス停を復活させてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 今まであったバス停がなくなり、大平地区として切実な問題。路線の見直しによって大平バス停を復活させたい。
病院受付補助	1	<ul style="list-style-type: none"> 病院での乗車案内人の設置は5月末で終了するが、継続してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 当面7月末まで延長。病院の利用客が多く、以後は院内に予約センターとの直通電話を設置したい。費用は安価。
無料観光バス	1	<ul style="list-style-type: none"> 連休中に運行されていた観光バスが無料なのはおかしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 運輸局認可がないと料金徴収できない。観光目的のバスは協議会で対応していなかったことから、認可が間に合わなかったもの。
その他	3	<ul style="list-style-type: none"> 地区の総会でシステムの説明をしてほしい。 黒姫駅の待合室は冬場寒い。町で暖房費を補助してほしい。 新システムのパンフレットに復路についての記載がない。高齢者にはわかりづらい。 	<ul style="list-style-type: none"> 随時対応してきた。 町が補助するのは管轄外。JRには要望を伝える。 運行当初はわかりづらかったと思うが、最近問い合わせも少なくなり、だいぶ慣れていただいたと思う。今後、見直しに合わせ作成するパンフレットは、わかりやすくなるよう努力する。
合計	71	36 件の問い合わせ	

※苦情、要望等、具体的に問い合わせのあった案件を集計。

※1件の問い合わせで複数の質問があった場合は、質問ごとに1件でカウント。