資料２-２

令和４年度

ちょい乗り白鳥台事後アンケート

単純集計結果

令和５年３月

室蘭市

調査概要

1．調査期間

- 令和 5 年 1 月 6 日（金）送付、令和 5 年 1 月 24 日（火）回答締切

2．調査の対象

- 令和 4 年度ちょい乗り白鳥台の利用登録者 246 名。

3．回収状況

- 対象者 246 名のうち、141 名から回答があった。（※回答率 57.3%）

4．実施方法

- 調査の対象者 246 名に対して、郵送でアンケートを送付し、同封した返信用封筒にて回答する形態とした。

5．その他

- 令和 3 年度に実施したちょい乗り白鳥台（利用登録者 472 名）事後アンケート結果と比較出来る設問については、グラフに「R3」の事後アンケート結果を記載し比較ができるようにした。

問１　あなた自身について教えて下さい。

（1）　運転免許の所有について

- 回答者の運転免許の所有は、「返納済み」（21.7%）が昨年と比べ 7.5%増えている（図 1）。

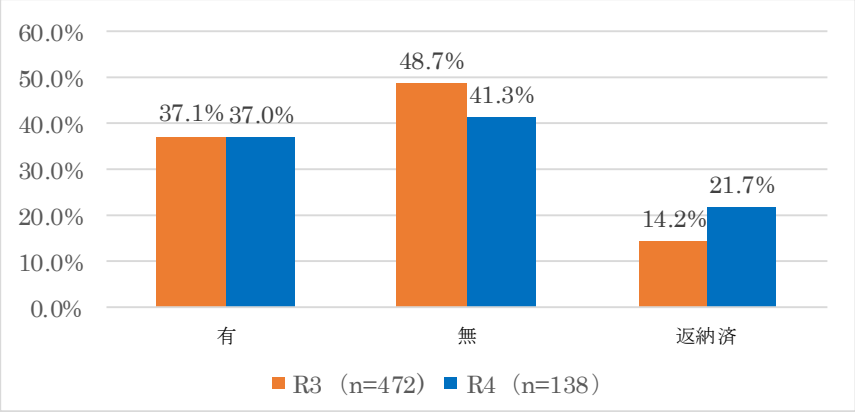

図 1　運転免許について

（2）　職業について

- 職業は、「無職」（87.8%）が最も多い（図 2）。

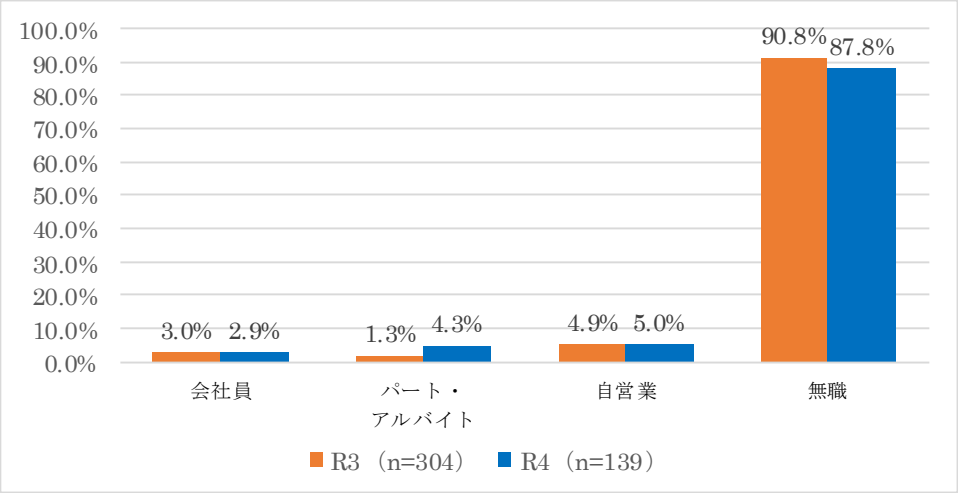

図 2　職業について

（3） 白鳥台の移動手段について

- 移動手段は、「徒歩」（68.8%）が最も多い（図 3）。

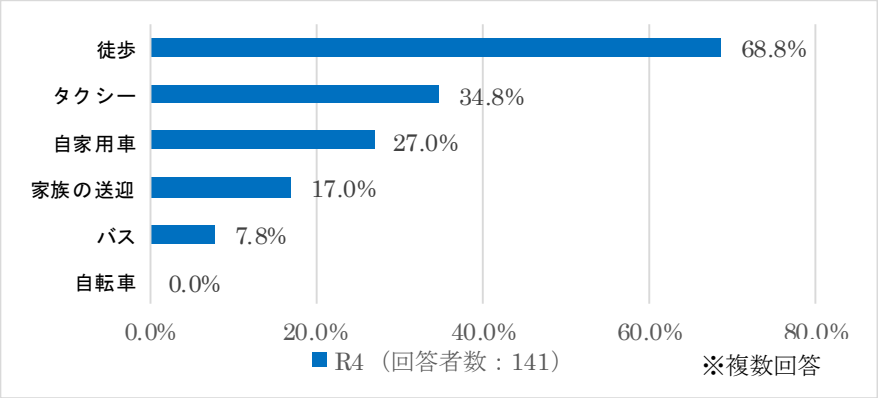

図 3 職業について

（4） 携帯電話の所有について

- 回答者の携帯電話の所有は、「スマホ」（59.4%）が「ガラケー」（25.6%）よりも多い。また、昨年に比べスマホ所有者の割合が 7.7%増えている（図 4）。

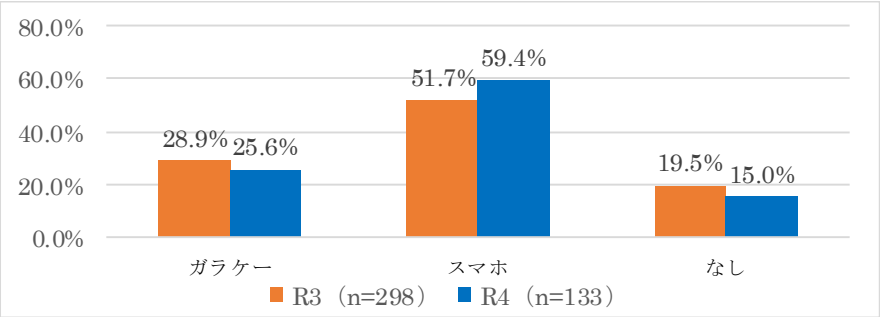

図 4 携帯電話の所有について

1-1 あなたはちょい乗り白鳥台を利用しましたか？

- 回答者の利用の有無は、「利用した」（53.7%）が「利用しなかった」（46.3%）よりも多い（図 5）。

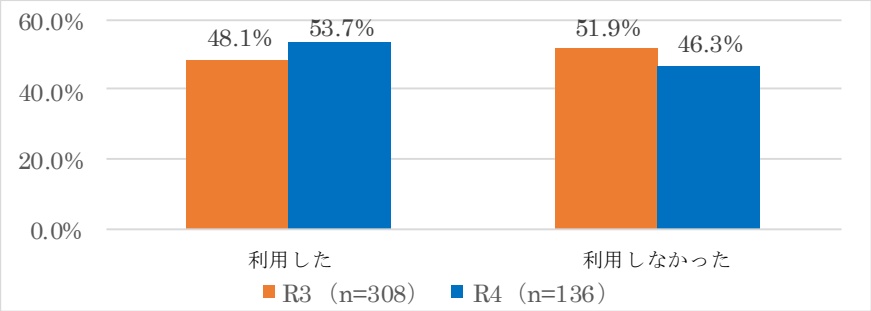

図 5 ちょい乗り白鳥台の利用について

問２　**ちょい乗り白鳥台を利用した方のみお答えください。**

2-1　よく利用した目的を教えてください。

- 利用の目的は、「買い物」（76.4%）が昨年と同様に最も多かった。「余暇・趣味」が 7.4%増えているのは町内会員がちょい乗り白鳥台に係る会議の出席等に利用したためだと思われる（図 6）。

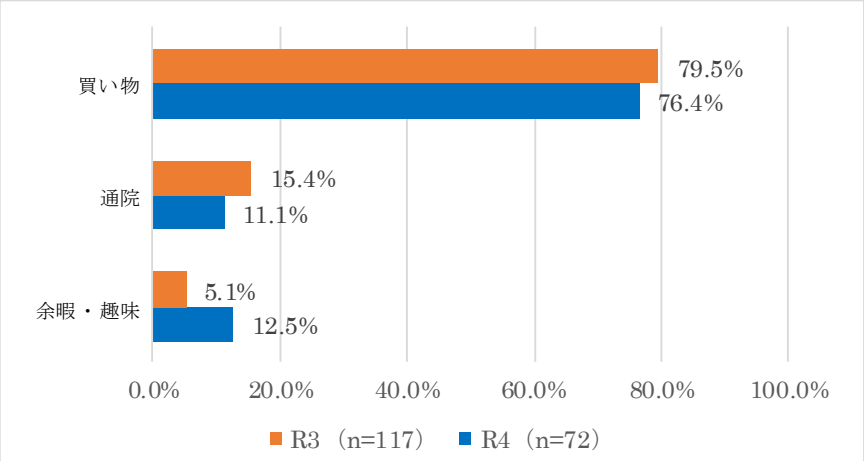

図 6　利用目的について

2-2　通年運行するとしたら、どの季節によく利用すると思いますか？

- よく利用する季節については、「季節は関係なく利用する」（67.1%）が一番多いが、季節ごとに見てみると「冬」（43.8%）が多い（図 7）。

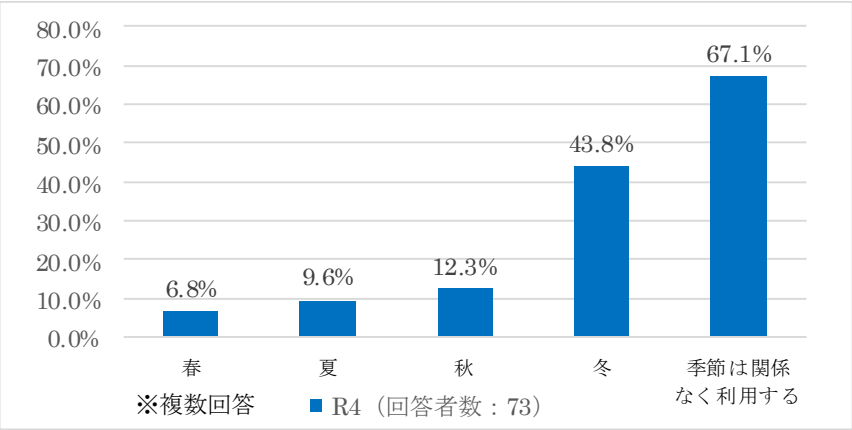

図 7　よく利用する季節について

2-3　土日祝も運行していたら利用頻度は高くなったと思いますか？

- 土日祝の運行による利用頻度は、「利用頻度が高くなったと思う」（45.2%）が「特に変わらなかったと思う」（27.4%）、「どちらとも言えない」（27.4%）よりも多い（図 8）。

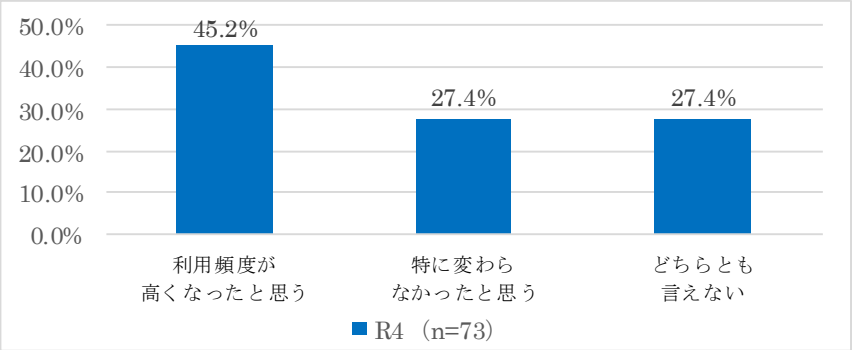

図 8　土日祝の運行について

2-4　運行の開始時間はいかがでしたか？

- 運行開始時間については、「9 時からで十分」（62.3%）が最も多かった（図 9）。

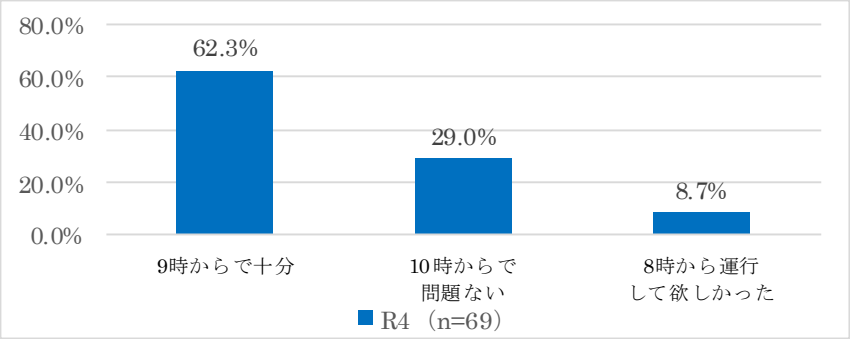

図 9　運行の開始時間について

2-5　運行の終了時間はいかがでしたか？

- 運行終了時間については、「16 時までで十分」（45.5%）と「17 時まで運行して欲しかった」（39.4%）が多かった（図 10）。

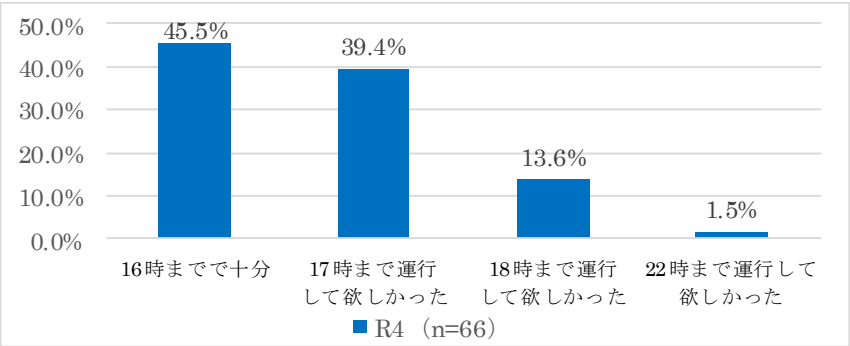

図 10　運行の開始時間について

2-6　各運賃プランの料金はお得に感じましたか？

- 料金プランの満足度は、乗り放題プランと 1 回乗車プランについては、「とても感じた」「やや感じた」を合わせて 70%超えていた（図 11）。

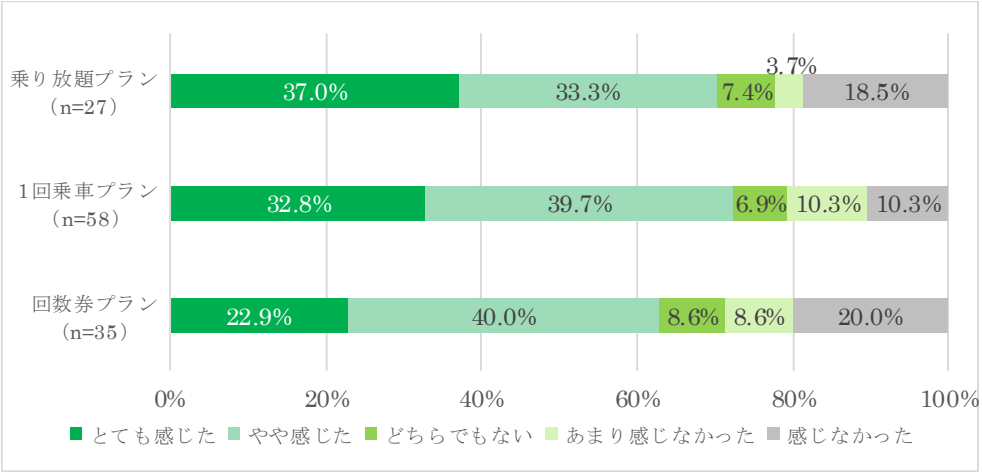

図 11　運賃プランの満足度について

2-7　相乗りになる可能性について、どのように思いますか？

- 相乗りについては、「気にならない」（71.4%）が最も多かった（図 12）。

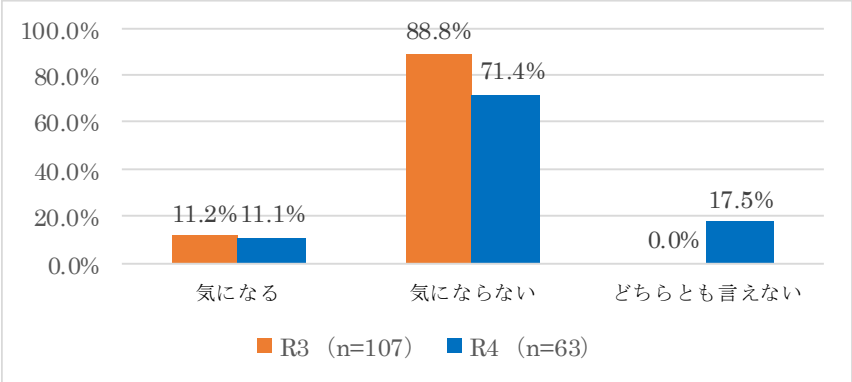

図 12　相乗りの可能性について

2-8　満足度をお答えください

- 運行の満足度は、総合満足度については「とても感じた」「やや感じた」を合わせて 69.5%を得ている。「タクシーの運転手対応」は「とても感じた」「やや感じた」を合わせて（88.3%）で最も満足度が高かった（図 13）。

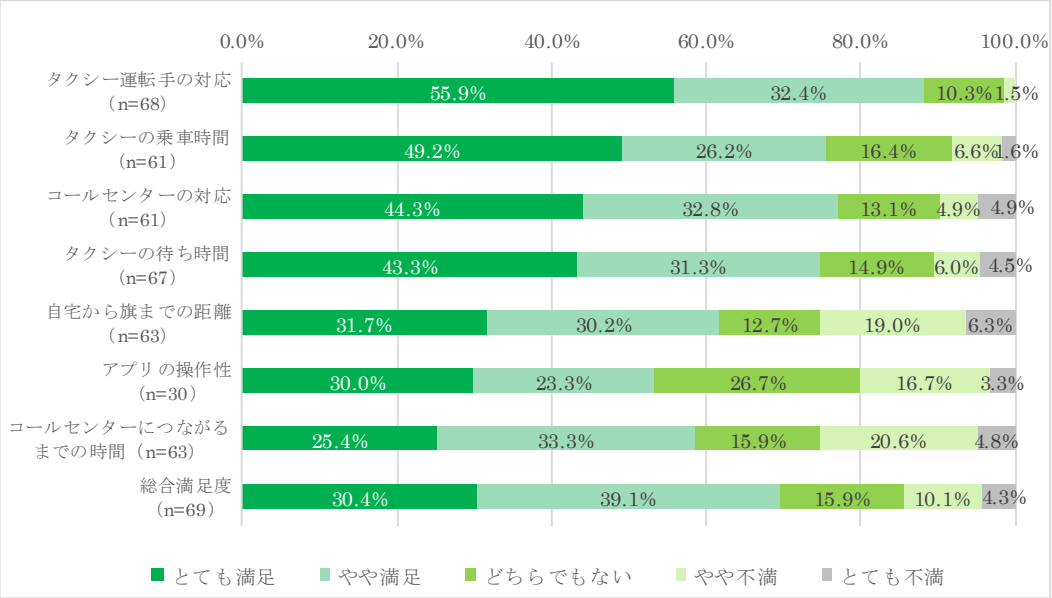

図 13　満足度について

2-8　不満な点がありましたら具体的な不満内容を記入してください。（任意）

- 相乗りにならなかったので結果的に普段のタクシーと変わらぬサービスを受けることができた
- アプリで予約すると待ち時間やタクシーの状況が分かるのでストレスなく利用出来ました
- 自宅の目の前に旗があるので特に不便には思わないが、旗から家迄遠い人は買い物に沢山荷物があり利用しても我が家までもって運ぶので不便だと良く聞く
- 降車場所は荷物があるため自宅前にして欲しかった
- 決まったコースを守り遠回りして運転する
- 買い物をする数によっては持てない物があるので家までの距離がちょっとありますね
- 大変助かりましたが、良く銭湯の往復も利用したのですが銭湯の開く時間が今までより 1 時間 10 分も遅くなり 3 時となりタクシーの終了時間が 16 時だと髪を乾かす時間がありませんでした。せめて 16 時 30 分だと大変嬉しく助かります。
- 土日祝日も運行して欲しかった
- 運転手さんが道を覚えていなくてナビ通りに運行出来なかったことや遠回りになっていたことが多々あった
- 行くときは良いのですが買い物を持った時家の所までいってもらえないのがちょっと腰が悪いので困りました。運転手の対応はその方の人によって違うので気持ちよく乗れなかった時もありました。
- 4 丁目方面へ買い物にバスで行き、帰り乗り場が分からず近所の方に聞き場所まで送っていただいた
- コールセンターとの対応の時電波の関係なのか少し聞きづらい点が何度もありました。
- 特になし
- コールセンターの対応では予約が出来ない事です　支度等の都合があるので予約ができると良いと思います。10 分位で着くと言われ早めに出たらタクシーが来てました
- まだちょい乗りは利用したことありません。手続き方法等よくわからず
- 買い物後利用させて頂きました、ありがとうございました。我家で下車できず通りすぎてしまうのが残念でした。荷が重かったので！※福祉車と思いわがままは云えません。その分割安料金に設定されています。欲得を申したら利用出来ません。利用出来るだけありがたいことです。
- とても親切ですが、急ぐ時はちょっと短い方が良いかな
- コールセンターにつながっても車の配車はなかなか決まらない。タクシーの来る時間が遅くキャンセルした。コールセンターの対応がまずい
- 一ヶ月一度無料が良い
- 旗まで行く時に自宅の前を通りすぎて行く事！開始時間が 8 時だと診療時間が終わったらすぐ帰る事ができる時間のムダ使いをしないですむ事
- 料金が一人に設定されていること。同乗の場合は減額等していただけると（高齢者が利用する場合付添が必要なことも多し）うれしいです。
- ちょい乗り白鳥台について感じた事を記します。R4.10.3 から実施でしたが、当日銀行に行く為 TEL25-2592 にしました処 050-2018-0107 に TEL するように言われました処、次々と質問されとまどいました。私の所には 10/3 ちょい乗り白鳥台電話利用ガイドが届いてませんでした。今郵便は土日は配達のない事ごぞんじですか？
- 今回は使用してませんのでわかりません
- 買い物した場合荷物が重いと旗から家まで歩くのがチョット大変かな？
- 買い物の荷運びに苦労する
- 雨の日は自宅の玄関フードでまちたい
- 1 回利用する毎に申し込み時にこちらの情報を最初から伝えなければならず、手間がかかると思います。利用者にナンバーを与えていただいてそれを言うと名前等がすぐ分かり便利だと思います
- 今は良いんですけれど足と手に力がなくなると、たくさん荷物買った時旗から家までの距離が難しいと思います
- ハタまでの距離とうすぎる、自宅ちかくでおりられない、とてもふべん
- 12 月は体調不良で 1 回しか使えませんでした。残念です
- どちらかといえばお年寄りが利用する「ちょい乗り」にアプリは適当ではないと感じます

2-9　普段の通常タクシーの利用回数・利用金額について教えてください。

- 普段のタクシーの利用は、1ヵ月に「1～5回」（75.6%）利用する方が最も多かった（図14）。

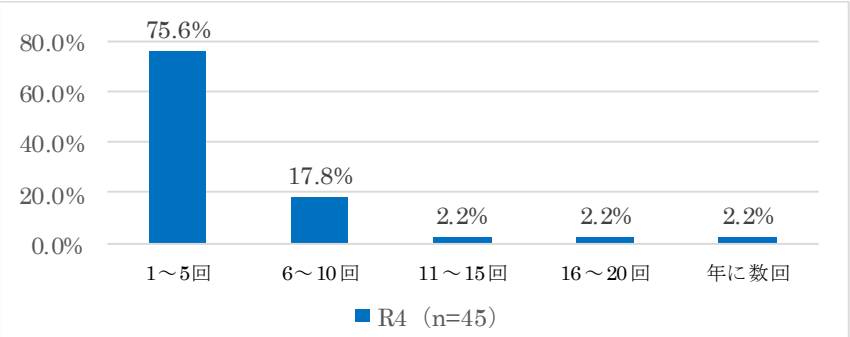

図14　タクシーの利用回数について

- ひと月にかけるタクシーの利用金額は、「1,000～1,999円」（32.5%）が最も多かった（図15）。

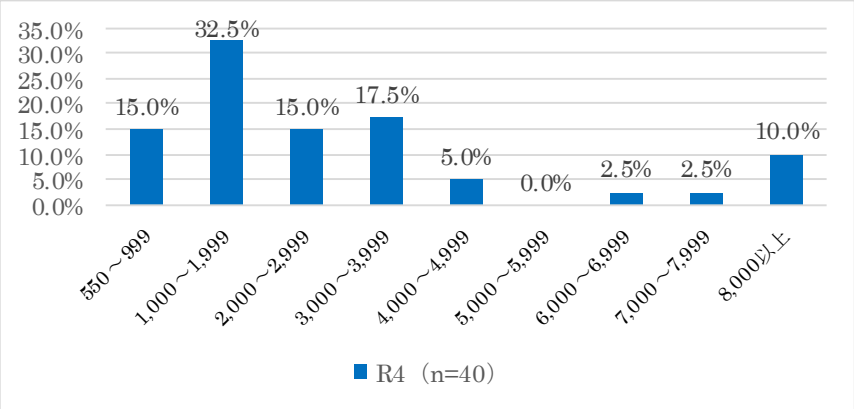

図15　タクシーの利用金額について

2-10　ちょい乗り白鳥台によって、外出頻度は変化はしましたか？

- 外出頻度については「変わらない」（75.8%）が最も多かった（図16）。

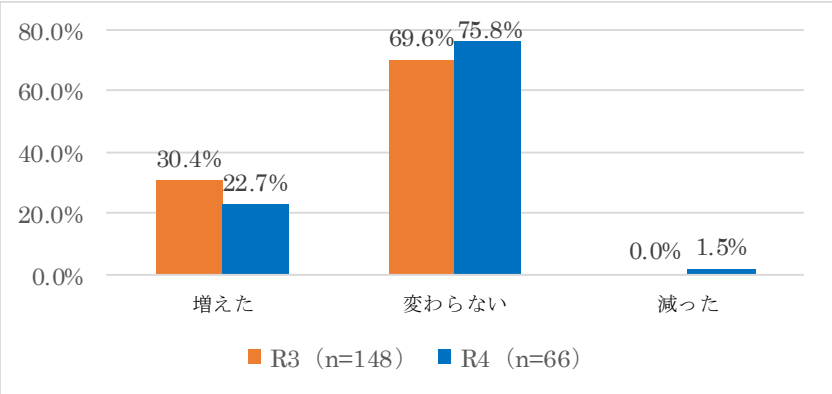

図16　外出頻度について

2-11　2-10 で「増えた」と答えた方にお伺いします。1 週間あたり何回増えましたか？

- 外出が増えた回数については「1 回」（42.9%）が最も多かった（図 17）。

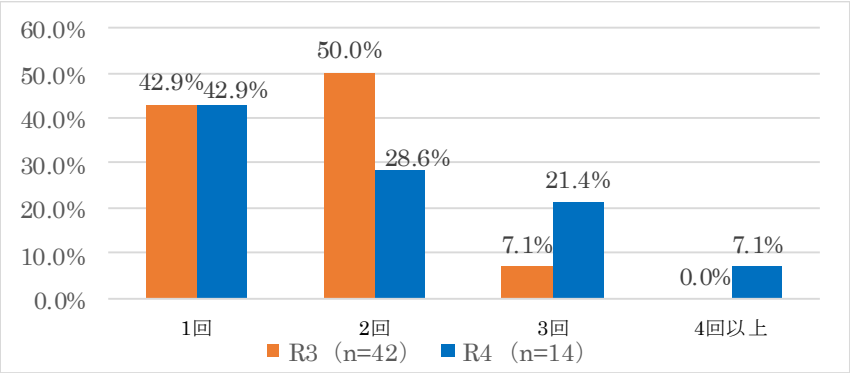

図 17　外出が増えた回数について

2-12　（ご自宅などから）ちょい乗り白鳥台で移動した後に、他の交通手段に乗り換えて、白鳥台以外に行ったことはありますか？

- 他の交通手段の乗り換えについては、「ない」（68.8%）が最も多かった（図 18）。

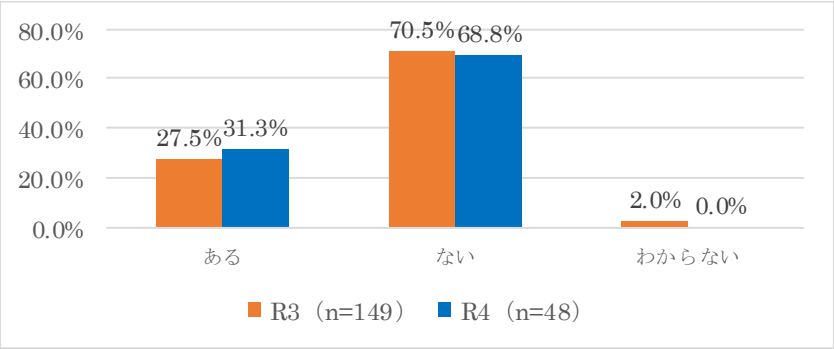

図 18　他の交通手段への乗り換えについて

2-13　2-12 で「ある」と答えた方にお伺いします。白鳥台以外へはどうやって行きましたか？

- 白鳥台以外へ行くときの交通手段は、「バス」（71.4%）が最も多かった（図 19）。

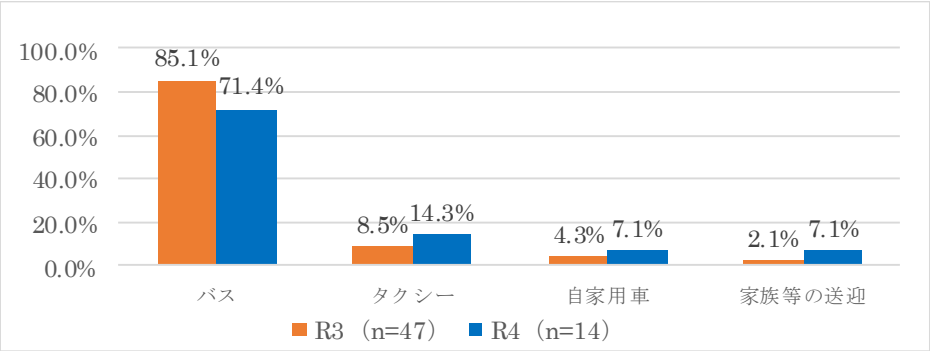

図 19　白鳥台以外へ行くときの交通手段について

2-14　ちょい乗り白鳥台を利用したときの買い物量を教えてください。

- 買い物量は、「いつもより多く買い物をした」（53.6%）が「いつもと変わらない」（37.5%）よりも多かった（図 20）。

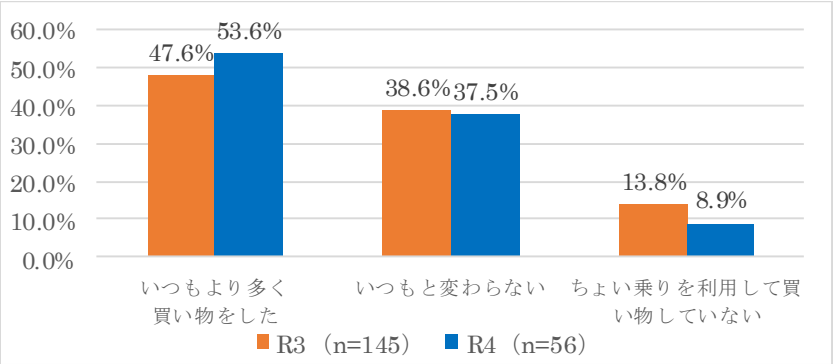

図 20　ちょい乗り白鳥台を利用したときの買い物量について

2-15　実証期間中で白鳥台内を移動するときに、ちょい乗り白鳥台を使わずに通常のタクシーを利用したことはありますか？

- 実証期間中のタクシーの利用については、「ない」（62.3%）が最も多かった（図 21）。

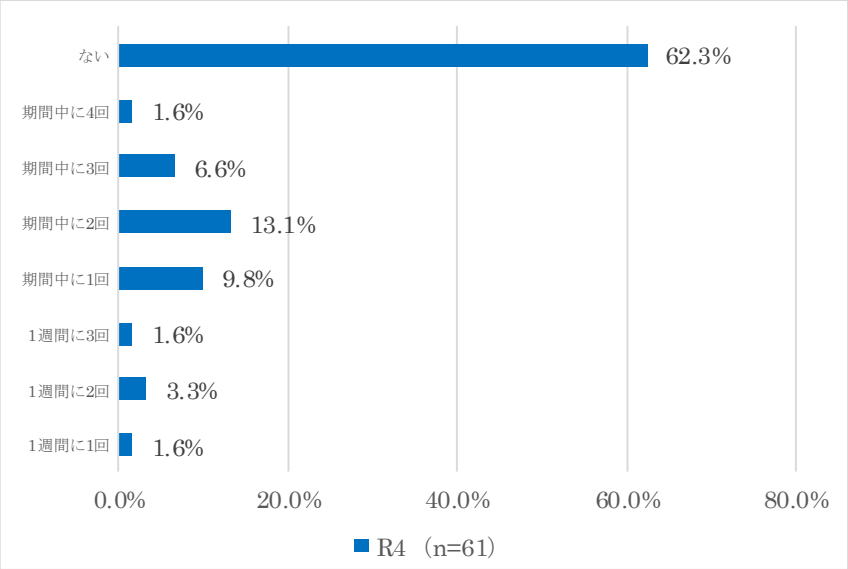

図 21　実証期間中の通常タクシーの利用について

2-16　通常のタクシーを利用した理由を教えてください。

- 通常のタクシーを利用した理由については、「荷物が重たかった」（34.8%）が最も多かった（図 22）。

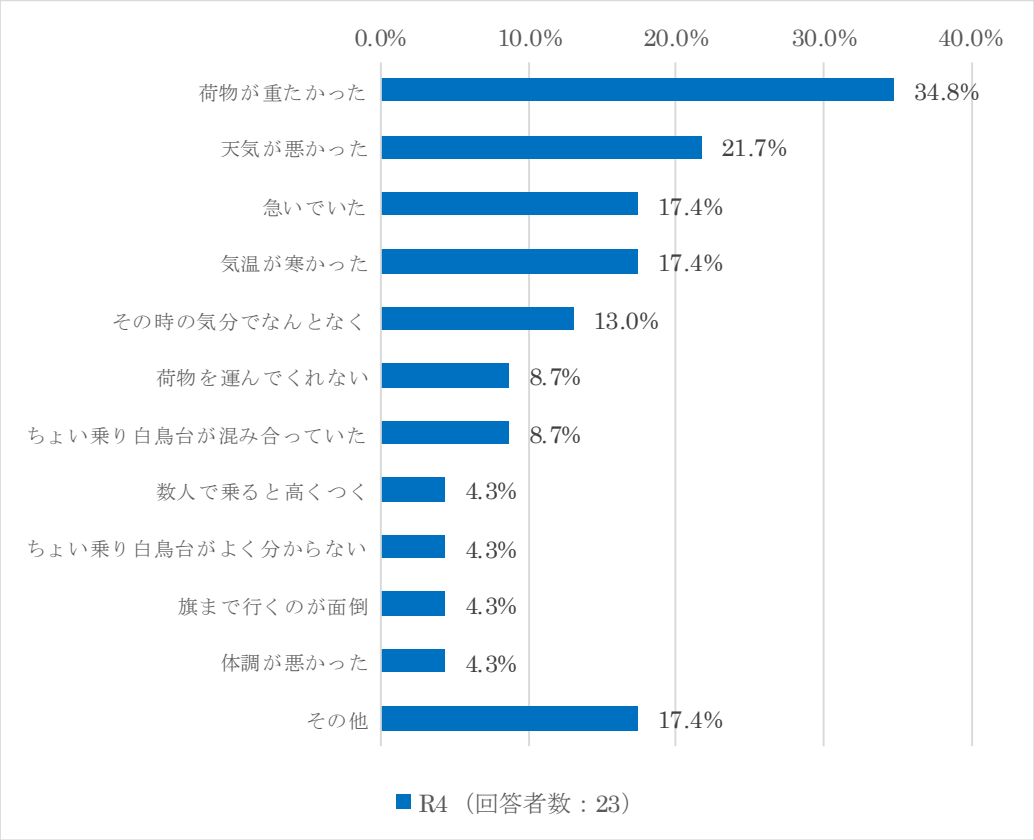

図 22　実証期間中の通常タクシーの利用した理由について

問３　ちょい乗り白鳥台を利用しなかった方のみお答えください。

3-1　ちょい乗り白鳥台を利用しなかった理由について、教えてください。

- 利用しなかった理由については、「中島方面へ行けない」（38.1%）、「車がある」（34.9%）が多かった。続いて「家まで送迎してくれない」（19.0%）、「移動に困ってない」（19.0%）という声もあった（図 23）。

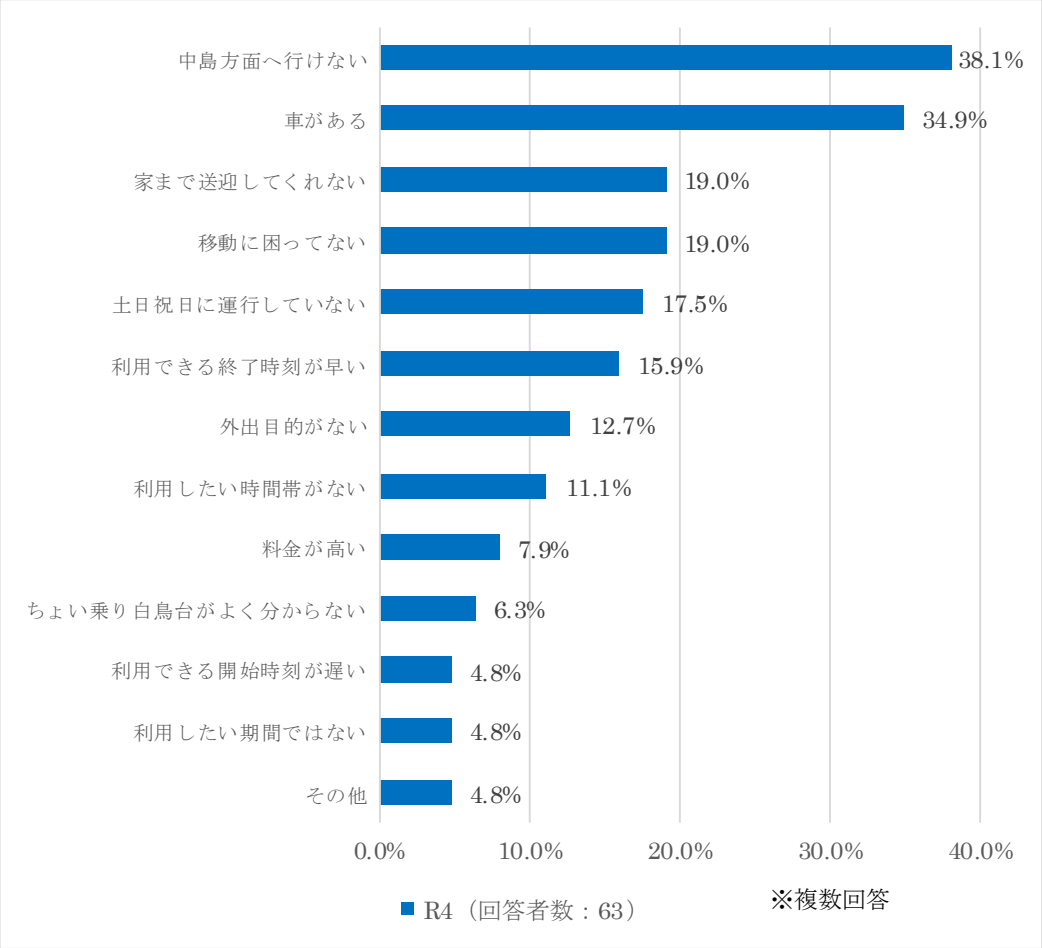

図 23　ちょい乗り白鳥台を利用しなかった理由

問４　ちょい乗り白鳥台の今後に向けて

4-1　次年度以降の「ちょい乗り白鳥台」について、あなたはどう考えますか？

- 次年度以降についての考えについては、「必要であるため継続すべき」（77.4%）が最も多かった。（図 24）。

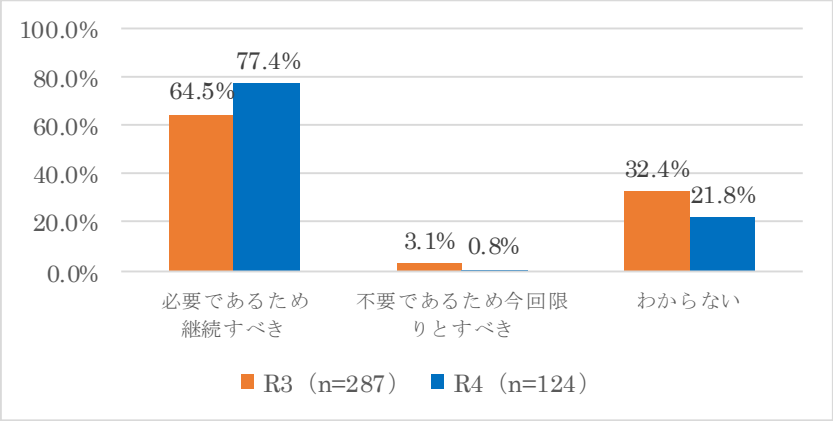

図 24　次年度以降の「ちょい乗り白鳥台」について

4-2　次年度以降も「ちょい乗り白鳥台」が継続する場合、あなたは利用しますか？

- 次年度以降の利用については、「利用する」（62.5%）と「サービスが改善されたら利用しようと思う」（33.6%）を合わせて 96.1%の利用意向が見られた。（図 25）。

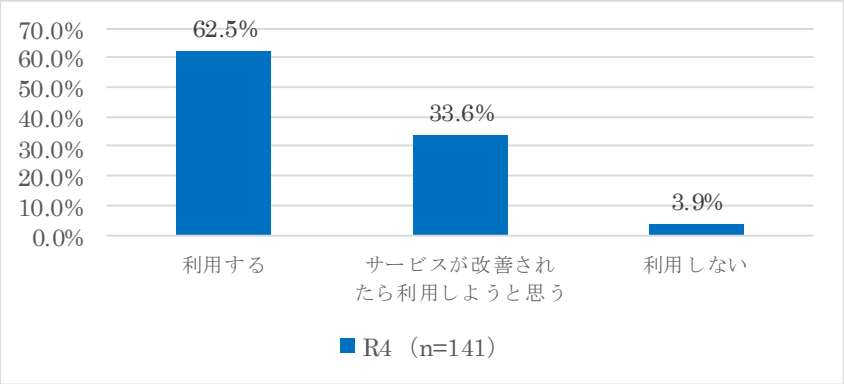

図 25　次年度以降も「ちょい乗り白鳥台」を利用するかどうか

4-3　「ちょい乗り白鳥台」が本格的に実施されると、あなたは自動車の運転免許の返納を考えますか？

- 自動車の運転免許の返納については、「免許を持っていない」（58.1%）が最も多かった。しかし、免許を持っている方の 14.5%は「免許を返納できそうだ」と回答している（図 26）。

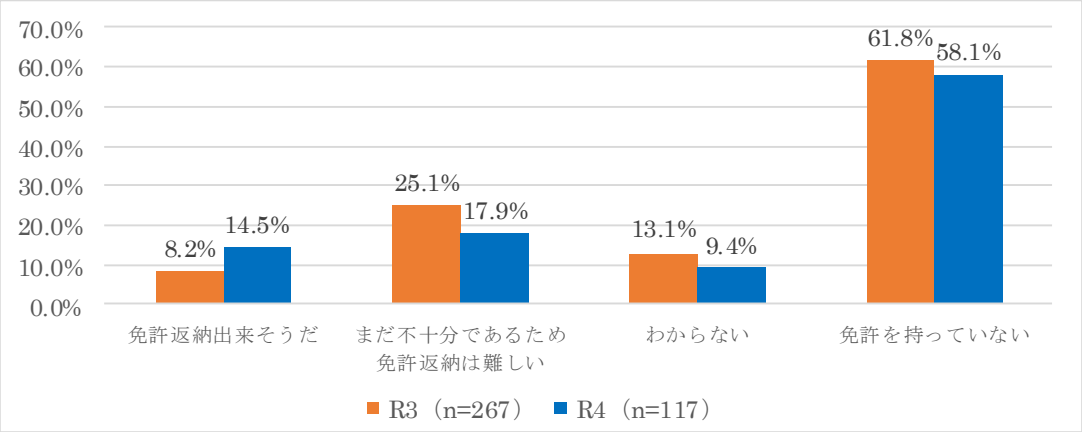

図 26　自動車運転免許の返納について

4-4　電話予約よりもスマートフォンアプリ予約のほうが、利用料金が安い場合、あなたはどのように考えますか？

【例えば：電話予約：月額 3500 円 スマートフォンアプリ予約：月額 3000 円】

- 予約方法による料金の差については、「電話・スマートフォンアプリで料金に差をつけないで欲しい」（37.5%）が最も多かった（図 27）。

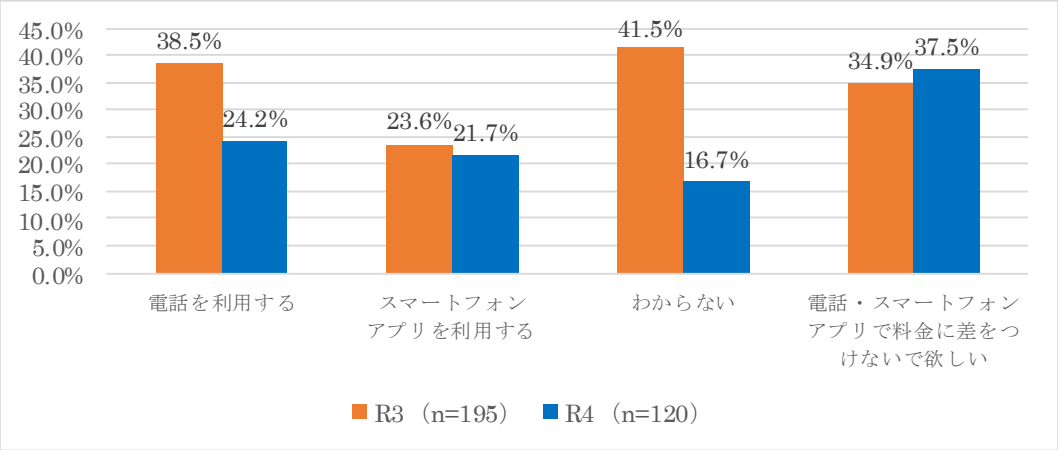

図 27　予約方法による料金の差について

問５　その他ご意見がありましたらご記入ください

- ちょい乗り白鳥台を利用するときは病院に行くときが多いので朝の 8 時から利用したいと考えています。9 時からの利用では病院に着くのがかなり時間もかかり帰りも心配です。帰りもちょい乗り白鳥台を利用したいと考えています。運行終了時間は遅い方が良いのですがそこは致し方ありません。
- 300 円は夫婦で乗ると 600 円になりタクシーを使った方が楽です。時間帯の見直しをして欲しいです。
- 時間は長く 8 時～18 時迄、可能ならして欲しい。仕事の行きと帰りにも利用したい。
- 開始時間や終了時間が変更になれば、外食(白鳥台内）にも使いたいと考えています。
- 年間通して営業をお願いしたい。⑤乗り場を停車する場所がすぐ急な坂道ですべり直進も左に曲がるのもすべり危ない！もう少し前に出して欲しい。転びます。老人が多いので。考えて欲しいです。
- このシステムの必要性は感じますが、現時点では悪天候が続かない限り使わないと思います。このアンケートも自家用車でポストまで行ける状態です。
- ・今年と同様だと利用出来ない・今後高齢を理由に免許返納は考えている。免許返納後はこの制度の利用は増える。
- 免許返納後には是非、利用したく思っているので何とかこれからも続けて欲しいと願います！
- 今年はお天気がよく利用するチャンスがなかった。これからの白鳥台の坂道はツルツルになるので利用するかもしれません
- ・免許返納のためには本事業は必要・いずれ近いうちに返納することを考えているので
- 今回？？申し込みましたが、まだ車の運転出来るので運転が出来る間は利用しないと思います
- 自身が 70 代であれば免許の返納をして利用していたと思う。公共交通を使わない人には最初のハードルが高いのかもと感じる
- 旗の場所がバス停の近くでないため、ちょい乗り＋バスの利用が出来ない
- 年間通して営業をお願いしたい。⑤乗り場を停車する場所がすぐ急な坂道ですべり直進も左に曲がるのもすべり危ない！もう少し前に出して欲しい。転びます。老人が多いので。考えて欲しいです。
- 今回は 1 度も利用しませんでした。雪もなく天気も良かったので買い物は歩きました。なるべく白鳥台の店を利用するようにしていますが、重い物を買ったときはタクシーに乗りたくなります。でも家の前まで送迎してくれないので不便を感じています。だんだんと身体が衰えてきますとちょい乗りはありがたいです。今後ともよろしくお願いします。
- あけぼのパンにも旗があればいいと思った。回数券がもっと割安になればいいと思った。利用している人が少ないように感じた。1 回 300 円が高いからかなと思った。
- ・通常のタクシーは玄関～玄関までの送迎有り助かる。（具合の悪いときや雨雪の時など）・ちょい乗りの旗の乗車乗り場が中央バス停までの半分の距離なので今のところは足腰大丈夫なので運動の勢いでバス停まで歩きます（病気になれば別ですが）・相乗りの意味のとらえ方が間違っていました。（1 人 300 円×3＝900 円？）
- 崎守駅付近に乗降場所をもうけてほしい　ﾊﾟｰｸｺﾞﾙﾌ、公園、なども利用する事が多いので
- 白鳥台は風の強い日が多いので、乗り場で待つことを考えると、二の足を踏んでしまいます。
- 玄関前まで来てほしいです。つかまりながらでないと歩けません。
- 乗るときは良いですが帰りは荷物が有るので出来れば、自宅前で降ろしていただけると有りがたいです。（自宅を通りすぎて又重い荷物を持って戻らなければなりませんので）
- 乗車時は旗の場所からの乗車でも降車時は、ある程度自由に場所を指定出来るようにしては。買い物帰りに荷物が多い場合、やはり自宅前で降ろしてほしいと思うのではないでしょうか
- 戸口から戸口まで、雨ふりから雪がふっていたら旗の所まで歩くのがきつい。だから戸口まで！！雨がふっていたらたいへんです。12 月.1.2.3 月タクシー使用　戸口（アパート 5 階）玄関でまっている！！
- 1 回目の乗車場所ならよい
- つかう回数は少ないですが腰を痛めたので重い物買い物量が多いときはとても助かります。金額は 300 円と手頃で出しやすいですね。ただ量が多い時家の前で降ろしていただけないのはちょっとつらいですね。同乗者がいるときはしかたがないですね。
- ①電話時間が長すぎる。同じ事を何回も聞く。②期間が暖かかったから。③白鳥台の内、二人で同じ車に乗ることはない。④別々に 2 枚は考え料金が高い。1 枚のカードで使えるといいと思った。
- 1 ヵ月の実質利用可能日数が 22 日間は短く利用価値が少ないと思う。スポット間の距離が短いときはあまり意味がない。天候の悪いときは助かるがその時は混雑する。電話予約の際オペレーターとはすぐに繋がるが連絡待ち時間が長く 15 分も待った。電話予約月額 3500 円、スマホアプリ予約で 3000 円は高額すぎるので利用を控える。信用金庫のスポット番号がないので通り過ぎて郵便局スポットまで行くのはナンセンスだ。
- あけぼのパンにも旗があればいいと思った。回数券がもっと割安になればいいと思った。利用している人が少ないように感じた。1 回 300 円が高いからかなと思った。

- ①1 回乗車プランは料金 200 円を希望します。他は宜しいと思います。②同じ場所から乗車するとき 1 名が申し込むと 2〜3 名が同乗出来ると良いと思います。料金はそれぞれ乗り放題プラン・回数券プラン・1 回乗車プランなどで支払い又は同じプランでのお支払いもありましょう。こうすることでコールセンターで時間も待たせずに済むのでは？
- 数人で乗ると通常タクシーの方が安い。
- 300 円は夫婦で乗ると 600 円になりタクシーを使った方が楽です。時間帯の見直しをして欲しいです。
- 自家用車があるので免許返納はしたくないです。病院が白鳥台以外のためです。ただ車が一家に一台なので遠出する方が使用します。体が健康とは言えないので白鳥台内でも歩くのがつらい時は利用したいです。でも家族で利用して一人 300 円は普通のタクシーの方が安くなりますね
- ①寒く、こおっていない時だったから②二人でいっしょの利用は市内ではない（白鳥台の内）③家族として一枚のｶｰﾄﾞで利用、別別に利用したかった
- 月に一度無料が良い
- 相乗りがあったり知人と 2 名以上で乗ったりとあるので 200 円でもいいのでは？
- 料金が往復だと 600 円は年金者には少し高い
- 月 2 回程相乗りでも良いので買い物に利用出来たら乗りたいと思っています。（相乗り料金設定して欲しいです）
- 買い物をして荷物が重いときに利用したいと思った事が何度もありましたがきちんと理解していない為ついめんどうに思い大変な思いをして帰ることがありました。《買い物をしての帰り》これから増々体力もなくなる事を思うと月額ではなし 1 回の方が利用しやすい
- 白鳥台だけでなく陣屋〜港北まで行って欲しい！のばして欲しい！
- 中島地区や伊達市方面まで延長して欲しい
- 中島のスーパーに行けるちょい乗りがあれば良いですね。あれば月 2〜3 回は行きたいと思います。
- 白鳥台外へ行く場合が多い。白鳥台外への利用サービスも検討してほしい。たまに通常タクシーを利用している
- 免許返納後は利用したいと思います。ただ白鳥台内だけなら不便で、病院など街まで行ってもらえるなら助かります。
- ひざ痛で歩行は時々きつくなりますが、なるべく歩くようにして行動していますが、いつ歩けなくなるかわからず不安でいつかはタクシーを利用する事になると思い無くなる事は考えたくなく、もし出来れば本輪西までのハイヤーがあると病院へ行く時も助かります。
- 乗合でも良いので中島方面まで利用出来たらとても便利で利用したいと思います！
- 白鳥台以外の市内の病院へも行ってほしい。中島、東町の病院まで現在、タクシーで往復で 7000〜8000 円もかかる。足の悪い私では歩く、バスは無理です
- 現在は自家用車があるのでちょい乗り白鳥台を利用しておりませんが高齢になっているのでいずれ買い物に利用したいと思っております。それには白鳥台商店だけでは品物が限られているのでぜひ中島方面にも行けるようにお願いします。
- まだ 60 歳ですが様々な事情で車を手放しました。1 日 1 往復でも中島行きがあると嬉しいです。
- ①電話時間が長すぎる。同じ事を何回も聞く。②期間が暖かかったから。③白鳥台の内、二人で同じ車に乗ることはない。④別々に 2 枚は考え料金が高い。1 枚のカードで使えるといいと思った。
- 1 ヵ月の実質利用可能日数が 22 日間は短く利用価値が少ないと思う。スポット間の距離が短いときはあまり意味がない。天候の悪いときは助かるがその時は混雑する。電話予約の際オペレーターとはすぐに繋がるが連絡待ち時間が長く 15 分も待った。電話予約月額 3500 円、スマホアプリ予約で 3000 円は高額すぎるので利用を控える。信用金庫のスポット番号がないので通り過ぎて郵便局スポットまで行くのはナンセンスだ。
- 自宅の電話からではつながらない。10 分 20 分 30 分かけてもダメです。チケット後 3 回分使えませんでした。
- 予約するときのコールセンターの対応がうまくいかないので何とか改善してほしい。最初のコールセンターの対応がこれからのちょいのりを利用するかどうかにかかっている
- 電話をしても朝(9：00 になるのを待って）通話につながらない。待機中の録音繰り返し時間の電話料金 10 分位になると高額になるのでは？冬道凍結時は利用したく 3 度程　電話したが結局徒歩でした。中島方面はワンコインバス多いに利用、継続希望
- 耳が遠いためコールセンターに電話出来ず又スマホの利用も出来ないためあきらめました
- 白鳥台の高台とかバス停から遠いお年寄りにとってはありがたい制度ですがこの毎ちょい乗り白鳥台を利用して感じた事は、申し込み時にちょっと手間がかかると感じました。私の場合まだ耳も遠くなく受け答えも出来ますが数年後には自信がありません　もう少し気軽に利用出来るようになると良いと思います。年寄りのわがままです、申し訳ありません　ありがとうございました。
- 公衆電話で何番までお願いしますだけを言うのにすごく時間がかかります。その為イライラし、お金も 150 円位かかりました。ですので普通のタクシーの利用に比べてメリットがないのでその後利用していません。この点を改善したら利用したいと思います。
- スマホアプリをそうさ入力していただいたが、いざ使用としてもスムーズに操作できずこんわくしました。必要性があれば、自分で操作アプリに！又、利用する時点で！スムーズに対応出来れば、利用頻度も高いかもと考えられます。乱雑で失礼
- アプリはつかい方わから無い

- スマホの使い方がまだ良くわからない
- ハックに共用のタブレットがあれば買い物終了後に利用しやすくなると思う
- ①1 回乗車プランは料金 200 円を希望します。他は宜しいと思います。②同じ場所から乗車するとき 1 名が申し込むと 2〜3 名が同乗出来ると良いと思います。料金はそれぞれ乗り放題プラン・回数券プラン・1 回乗車プランなどで支払い又は同じプランでのお支払いもありましょう。こうすることでコールセンターで時間も待たせずに済むのでは？
- ・本当に必要な方へこの制度が届いているのかな？・ハイツの転員、民生委員が高齢への周知（身近にやさしく）
- 今現在は歩くのは出来ますがこれからが大変ですね
- 中島方面への通院、外出時ワンコインバスを利用しています。今後上手く交通機関と連携出来れば嬉しいです。
- 市立病院の眼科に通っています。治療の時、目に薬を入れるので運転が出来なく又バス利用も見づらい為安く利用出来るタクシーあれば良いです。
- 「ちょい乗り白鳥台」有りがとう御座居ました
- 私はヒザこしにいたみがある　月 3 回から 4 回行っているから
- ちょい乗り白鳥台タクシーとても良い企画だと思います。自分自身が免許返納するまではまだ間があるのですが徐々にこにょうな新しい交通手段が当たり前になって、自分で運転をしなくても気軽に行動できる世の中になってほしいと思います。ずっと応援しつづけますので、是非継続してほしいと思います。
- 早くきめて下さい
- 4-4 の件についてお訪ねします。私共夫婦はスマホを持っておらず、電話での予約しか方法がありませんが、3500 円個人負担になるのでしょうか。今回は請求が来ておりませんがこの件についての説明を受けておりませんが私の勘違いでしょうか
- 今回は病院がよいで送迎してもらいましたが、免許を返納したらどうしても必要な事と思っております。
- まだ家には車が有り、私も運転しますが、1 台の為夫と都合つかない時、今後夫婦 2 人で返納して運転できなくなったら多いに助かります。
- 今は家庭事情もあり車を運転せざるを得ないが近い将来必ず利用する事となる、高齢化が進む当地域では利便性の良さが浸透すれば必ず利用率はアップすると思われるので今後も継続して実施してほしい
- バス停が遠く、その為に通常のタクシーを利用する　9 は心苦しい。その点ちょいのりは気軽に利用できて本当に良かったです。ちょいのりが無くなってから、全くハックに買い物にいってませんでした
- 80 才になっていないのでもう少し歩いていたいと思います。でも冬に雪がふったら利用したいと思います、