

バス乗務員への聴き取り調査結果

■バス乗務員への聞き取り調査概要

調査方法	小田原市内の路線バスの運行状況に詳しい運行管理者運転士や指導運転士等への聞き取り調査
調査日時	<p>○箱根登山バス：10月4日（木） 10時00分～11時30分</p> <p>○伊豆箱根バス：10月12日（金） 16時30分～18時00分</p> <p>○神奈川中央交通：10月5日（金） 10時00分～11時30分</p> <p>○富士急湘南バス：10月5日（金） 14時00分～15時30分</p>
聞き取り項目	<p>○バスの走行環境（運行状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスの遅れについて 概ねの遅れ時間、遅れが発生する場所（区間・バス停）、平日・休日の別、時間帯、原因（渋滞が多い、乗降に時間がかかるなど） ・運転の際に危険と感ずること（ヒヤリハット） 場所、時間帯、原因（道路が狭い、見通しが悪いなど） ・バス停に関すること バス停名、課題（バリアフリー化されていない、路線案内・時刻表がわかりにくい、バスベイが設置されていないなど） ・バス停までのサイン関係について ・バスの車内環境 料金・行先・乗降方法の案内、情報提供について バリアフリー対応、安全性の確保について など <p>○バスの利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用が多い（又は少ない）路線・区間について 概ねの利用人数、平・休日の別、時間帯別、雨天時の利用 <p>○利用者の特性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の特性（高齢者が多い、〇〇で降りる人が多いなど） ・路線別・時間帯別（通勤時間帯、買物時間帯）の特性、利用状況 など <p>○利用者からの要望等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望、質問など

1 バスの走行環境(運行状況)

(1)バスの遅れについて

①箱根登山バス(株)

- 国道1号を走行する小田原駅～国府津駅間は、平日の14時頃から18時30分にかけて遅れが発生している。休日は観光客が多いと思うが、15時から19時30分にかけてバスの遅れが発生している。具体的には国府津駅～親木橋～小八幡境バス停と、山王橋～浜町バス停間(山王～浜町バス停間は西湘バイパス・小田原ICへの右折レーンの設置により、2車線から1車線に車線が減少のため)[渋11]。
- 西湘バイパスの無料化社会実験の期間では、国道1号の混雑は殆どなく、バス停で時間調整をしながらダイヤの定時を確保していた。
- 休日では鴨宮駅～ダイナシティ線で、10時頃から17時30分にかけて、特に打越跨線橋付近や巡礼街道・打越跨線橋入口交差点～ダイナシティ間で遅れが顕著となっており、通常10～12分程度を40分近く掛かっている。遅延については、本数が多いことでトラブルなく賄っている。打越跨線橋入口交差点の信号サイクルとして、巡礼街道側のサイクルが長いため、南北方向の交通が捌けないことが原因と思われる[渋9]。
- ダイナシティ～シティモール北～国府津駅線では、親木橋～国府津小入口交差点間で渋滞が激しく、県道の信号サイクルが長いため、国府津小入口交差点で右折して国府津駅に向かうバスの遅れが発生している[渋10]。
- 小田原駅～五百羅漢～大雄山駅線で、平日の朝8時～9時頃で飯泉入口交差点がネックで、バスの遅れが発生している[渋4]。
- 栢山駅～ダイナシティ～コロナワールド線で、終日、ダイナシティから栢山駅方面で向かう際、飯田岡入口交差点で県道720号線が渋滞(ヤオマサ付近)し、右折が難しい[渋7]。
- 小田原駅周辺・大工町通りの銀座通り交差点で、右折交通が多く、バスが直進できない状況のため、時差式に変更して欲しい[渋2]。
- 諸白小路バス停～早川口交差点～早川橋バス停(根府川方面、板橋方面)は休日や8月中毎日渋滞が激しく、バスの遅れが発生している[渋1]。

②伊豆箱根バス(株)

- 合同庁舎近くの小田急線踏切で、平日の朝・夕時間帯で最大10分程度開かなく、バスの遅れが発生している[渋16]。休日は特になし。
- 市立病院前で、曜日によって平日の10時頃から11時30分にかけて病院への駐車車両が多く、久野川橋で右折できないことがあり、バスの遅れが発生している[渋17]。
- 小田原駅周辺・大工町通りの銀座通り交差点で、右折交通が多く、バスが直進できない状況のため、歩行者と自動車を分離した信号サイクルにして欲しい[渋2]。
- 国道1号・風祭駅近くで、平日の7時30分から8時30分にかけて箱根方面で渋滞し、また、秋の紅葉シーズンや連休は終日渋滞が激しく、小田原駅から箱根湯本駅まで通常15～20分程度を1時間近く掛かっている[渋18]。
- 税務署への申告シーズン(2～3月)は、平日で合同庁舎や市役所方面から税務署へ駐車する車両により道路が占有され、バスの遅れが発生している[渋19]。

- ざる菊園前～北舟バス停で、平日の8時頃に（広域農道久野線からの流入車輛が多いとき）時々渋滞し、バスの遅れが発生している[渋20]。

③富士急湘南バス線

- 平日の午前7時から8時にかけて、新松田駅～小田原駅線の飯泉橋～飯泉観音前で渋滞し、通過するのに10～15分程度掛かっている。また、平日の夕時間帯で桑原交差点付近で4～5分程度の遅れが発生している[渋5]。休日の遅れはない。
- 国道1号での交通渋滞の影響により、菅原神社方面から岡入口交差点を左折する際、1回の信号サイクルで3～4台しか捌けない状況となっている[渋12]。
- 国道1号線の交通量は、西湘バイパスの無料化実験が終了し、有料化に戻ったら増加した。
- 国道255号の飯泉入口交差点～多古交差点は信号が連動していないため、交通渋滞が発生し、遅れが発生している[渋4]。
- 沼田国府津線と小田原松田線が交差付近で渋滞が発生している[渋6]。
- 国府津駅前の送迎車により渋滞が発生する。
- 栢山駅から大井高校は、以前渋滞したことがあるが現在ほとんどなし。
- 大雄山線五百羅漢駅から国道255多古交差点まで渋滞する。

④神奈川中央交通線

- 平日の午前7時30分から8時30分にかけて、国道1号の山西～押切、前川～橋支所間で、西湘バイパス・橋ICへの流入交通により渋滞が激しく、5～10分程度の遅れが発生している。特に国府津駅方面から橋ICへ向かう場合、右折となるが、右折レーンが短く、本線交通に影響を及ぼしている[渋13、渋14]。休日は特に渋滞がない。
- 西湘バイパスの無料化実験の時は、朝時間帯もスムーズに運行できた。
- 西湘バイパスの橋IC～平塚IC間は無料のため、利用する車も多いため、ラッシュ時に影響を受ける状況となっている。
- 橋団地線は、小田原厚木道路・二宮IC周辺で隣接し信号機が設置されており、朝時間帯で大型トラックの利用が多い要因で渋滞が発生している[渋15]。

(2)運転の際に危険と感ずること(ヒヤリハット)

①箱根登山バス線

- 小田原駅東口駅前広場全てで、車道に横断禁止の表示はしているものの、駅～バス乗り場や、ベルジュ～バス乗り場等で歩行者の乱横断が激しく、危険を感じている[危C]。
- 小田原駅西口駅前広場では、バス乗り場が駅から近いこともあり、利用者の駆け込み利用が多く、バス停内での一般車の路上駐車も多い[危D]。
- 国府津駅南口駅前広場では、送迎車両が多く、バス専用車線を通行するやバイク、自転車が多いため、危険を感じている。送迎車両は、駅前広場の外周を時計回りで走行することになっているが、バス専用車線内を通行する車両やコンビニエンスストア手前でUターンする車両もいる[危L]。
- 鴨宮駅南口駅前広場では、バス降車場付近で一般車の路上駐車が多く、一般車車線を通らずバス専用車線を通行する車両がいるため、危険を感じることがある[危F]。また、降車後、バス乗り場へ移動する際、バス車両下を歩道で擦ることもあるため、段差を低くするなど改善して欲しい。
- 国道1号の山王橋～山王バス停間で、西湘バイパス・小田原IC用として右折レーンから急に直左車線に車線変更する車両があり、危険を感じることがある[危B]。
- 国道1号の青物町バス停近くにガソリンスタンドがあり、バスを停車後発車しようとする、急に右側車線から左折しガソリンスタンドへ入る車両と交錯し、危険を感じることがある[危A]。

②伊豆箱根バス線

- 小田原駅東口駅前広場全てで、歩行者の乱横断が激しく、危険を感じている[危C]。
- 雨天時は小田原駅西口駅前広場で、一般車の送迎車両が広場全体を占有し、バス乗り場からコンビニまで占有されており、危険を感じることがある[危D]。
- 小田原駅西口～小田原フラワーガーデン線の南船原～大林間の交差点で、交差する道路が斜めで、見通しが悪く、カーブミラーも見にくいため、横断車両が分かり難く、危険を感じている[危P]。
- 県道74号線以外は歩道がなく、特に中久野～中宿バス停間は久野小学校への通学時間帯は、危険を感じることがある[危Q]。

③富士急湘南バス線

- 国府津駅南口広場は検討段階で、安全性確保のため、バス専用車線は色付けで対応することになったが、それでも自転車が通行し、危険を感じている[危L]。
- 下大井上バス停～桑原交差点間は全線に渡って道路幅員が狭く、歩道もない状況で、また、飯泉観音前バス停付近は道路が狭い上に、クランク形状のため、危険を感じている[危G]。
- 岡入口交差点手前のJR東海道線ガード下は、国府津駅からの自転車の飛び出しもあり、危険を感じている。
- 松田国府津線(上大井駅～下曾我駅～国府津駅)は大型トラックの通行が多く、特に下曾我小入口～別所梅林間(ガードレールが邪魔)や下別所バス停付近で危険を感じている[危K]。
- 高田公民館前～下堀東間で電柱が、下堀東南側で標識が通行の邪魔となっている[危H]。

- 下曾我駅～下曾我駅入口間は路上駐車（時間帯により停車する向きが異なる）が多く、バス運転手に文句（言いがかり）を言いトラブルがあった。[危I]
- 広小路交差点は、隣接する栄町郵便局前交差点から右折車と寺町（ガード下）から来る直進車が同時に流入するため、運行する際、危険を感じている[危E]。
- 中堀～延清入口はガードレールおよび水路が危険である。（道路狭小など）

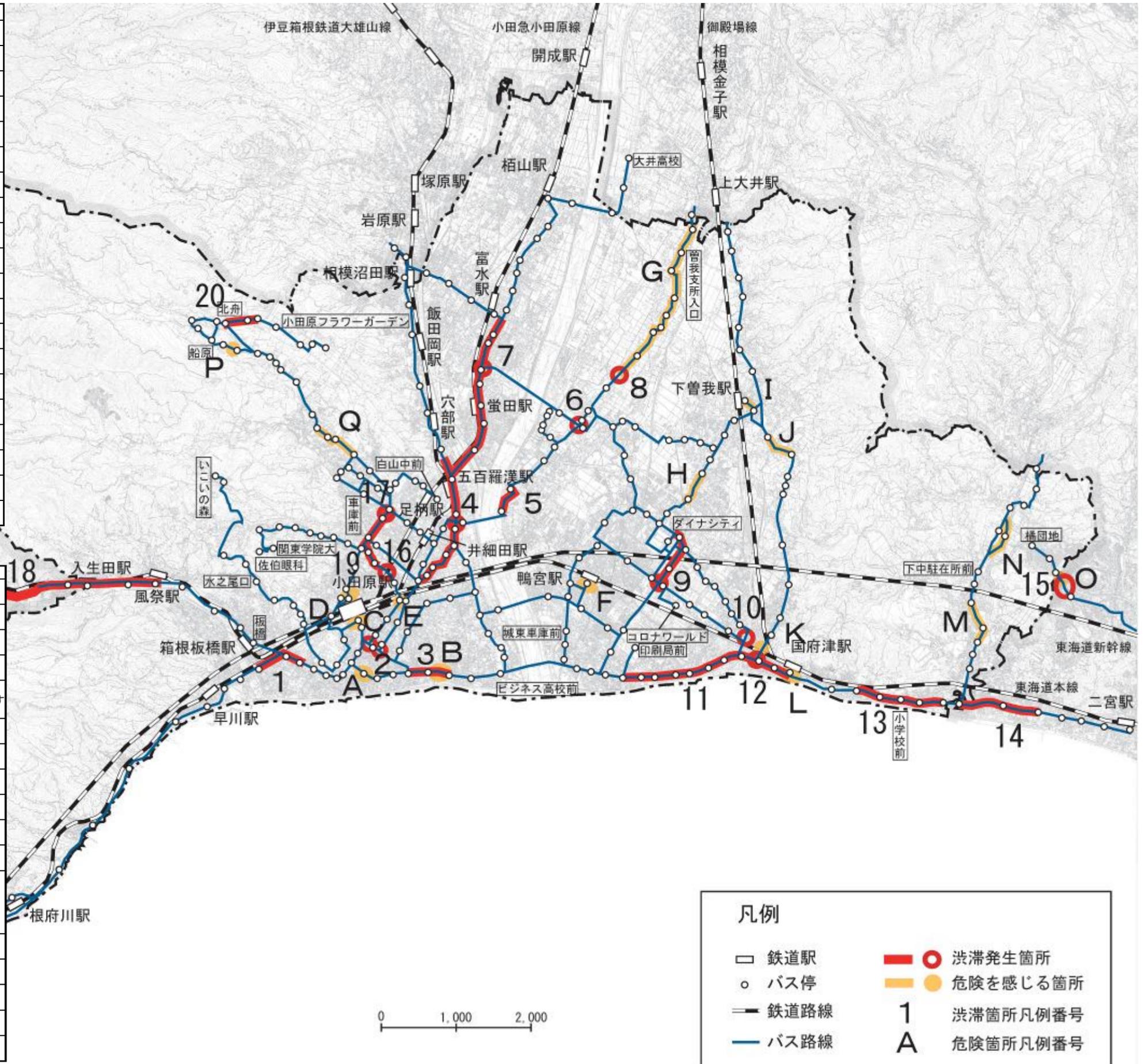
④神奈川中央交通㈱

- 国府津駅南口駅前広場は、朝時間帯に通勤者がバス専用車線までバス待ちが発生しているため、注意を喚起するサインが欲しい[危L]。
- 中井羽根尾線全線で歩道がなく、大型車の通行も多いため、危険を感じている。特に診療所前～中村原間は狭い[危M]。また、下小竹の旧道は、道路が狭い上に、路地も多く、庭の草が生茂っているなど危険を感じている[危N]。
- 小田原厚木道路・二宮 IC 周辺のトンネル区間は、大型車の通行が多く、危険を感じている[危O]。
- 国府津駅南口駅前広場は、入る時は専用通路でスムーズだが、出る時は一般車が多く、時間がかかる[危L]。

■バスの遅れ及び運転の際に危険と感ずることの位置図

番号	内容
1	諸白小路～早川橋…休日・8月 観光客の影響で、渋滞。
2	銀座通り交差点・大工通り交差点 右折交通が多く、直進が難しい。
3	浜町～山王…平日14時～18時半、休日15時～19時半 西湖バイパス・小田原ICへの右折レーンにより、2車線から1車線になる為、渋滞が発生。
4	県道720号線…平日朝・夕時間帯 国道255号、飯泉入口交差点と多古交差点の信号が連動していないため、渋滞が発生。
5	飯泉橋～飯泉観音前・飯泉入口交差点…平日7時～8時 渋滞が発生し、通過に10～15分要する。
6	豊川支所前交差点 渋滞が発生し、沼田国府津線、小田原松田線に影響。
7	県道720号・飯田岡入口交差点 県道720号線が渋滞し、飯田岡入口交差点から県道720号を北上する際に、右折が難しい。
8	桑原交差点…平日夕方 4～5分程度の遅れが発生。
9	打越跨線橋入口交差点～ダイナシティ 休日10時～17時半 県道側の信号サイクルが長く、通常10～12分程度が、40分近くかかる。
10	国府津小入口交差点 巡礼街道側の信号サイクルが長く、県道72号線への右折交通が多く遅れが発生。
11	国府津駅～親木橋～小八幡境…平日14時～18時半、休日15時～19時半 交通量が多く、遅れが発生。
12	岡入口交差点 菅原神社方面から左折する際、信号サイクルで3～4台しか捌けない。
13	前川～橋支所前…7時半～8時半 西湖バイパス・橋ICへの流入交通の影響で、渋滞が激しく、遅れが発生。
14	山西～押切…7時半～8時半 西湖バイパス・橋ICへの流入交通の影響で、渋滞が激しく、遅れが発生。
15	小田原厚木道路・二宮IC周辺…朝時間帯 信号機が隣接、大型トラックが多いこと等から渋滞が発生。
16	合同庁舎近くの小田急線踏切…平日朝・夕時間帯 最大10分程度踏切が開かない。
17	久野川橋…平日10時～11時半 市民病院への駐車車両により、久野大橋で右折が出来なく、遅れが発生。
18	国道1号・風祭駅近く…平日7時半～8時半、秋の紅葉シーズン・連休中終日 朝は箱根方面で、連休中等は箱根湯本駅まで15～20分程度が1時間近くかかる。
19	税務署前…申告シーズン(2～3月)終日 税務署への駐車車両により道路が占有され、遅れが発生。
20	ざる菊園前～北舟…平日8時頃 遅れが発生。

番号	内容
A	青物町 バス停発車時に、同進行方向右側車線からガソリンスタンドへ入る車両との輻輳。
B	山王橋～山王 右折レーンを走行し、直左レーンへ車線変更する車両との輻輳。
C	小田原駅東口駅前広場 駅→バス乗り場、ベルジューバス乗り場など利用者の乱横断が激しい。
D	小田原駅西口駅前広場 駅からバス乗り場が近く、駆け込み利用や送迎での一般車が多い。
E	広小路交差点 隣接する栄町郵便局前交差点から右折車と寺町(ガード下)から来る直進車が同時に流入するため、多方面から交通が流入し、輻輳。
F	鴨宮駅南口駅前広場 一般車がバス専用車線を通行し、輻輳。
G	下大井上～桑原交差点 道路幅員が狭く、クラック形状で見通しが悪い。
H	高田公民館～下堀東 電柱や標識が通行の邪魔。
I	下曾我駅～下曾我駅入口 路上駐車が多く、通行に支障。
J	下曾我小入口～別所梅林 ガードレールがあり、通行に支障。
K	JR東海道線ガード下 国府津駅方面からの自転車の飛び出しで危険。
L	国府津駅南口 バス専用車線を、送迎車両、バイク、自転車が通行し危険。 送迎車は外周を時計回りで走行する事になっているが、バス専用車線を通行する車両やUターンする車両もいる。 朝時間帯はバス待ちの列が、バス専用車線まで伸びることもあり、危険。
M	診療所前～中村原 道路幅員が特に狭く、危険。(中井羽根尾線は全線で歩道がない。)
N	下小竹 幅員が狭い上に、路地が多く、庭の草が生い茂っているなど、特に危険。
O	小田原厚木道路・二宮IC付近のトンネル 大型車の通行が多く、危険。
P	南船原～大林 交差する道路が斜めで、見通しが悪く、カーブミラーも見にくく、横断車両が分かりにくい。
Q	中久野～中宿 久野小学校への通学時間帯で児童との輻輳。



(3)バス停に関すること

①箱根登山バス(株)

- 保有車両は100%バリアフリー（車椅子対応）化され、ノンステップバスも35%を占めているが、車高が低くなったことで、歩道の縁石を擦ることもある。
- 特に朝夕時間帯でカネボウ前バス停とビジネス高校前での利用が多いため、バスベイを設置した方が良いと思われる。
- 乗降場所とガードパイプの切れ目が合わない箇所がある。（国道1号で、国土交通省小田原出張所には申し入れている）

②伊豆箱根バス(株)

- 車椅子の方は、市立病院や市役所で時々利用されるが、大半は付き添いの方が乗降の支援を行っており、それ以外の場所は殆ど利用がない。付き添いがいないときは乗務員が対応する。
- 県道74号線以外は歩道なし道路のため、車椅子の方が利用できる道路となっていない。

③富士急湘南バス(株)

- 富士急湘南バスが運行する区間は全てバスベイが設置されていない。車椅子用のスロープを使う際は、センターラインの上に車両を停める様にしないと乗降出来ない。
- バス停は、上り・下りで1箇所だと利用者に分かり難いため、地元の協力を頂きながら、上り・下りそれぞれ設置できるように進めていきたい。（なかなか理解を得られない）
- 小田原駅周辺・緑町バス停は車道と歩道と高さが同じで、縁石のみ置いてあるため、乗降の際、気になる。特に年配者には危険に感じる。
- 小田原駅東口は、エレベーターは設置されているが、バス乗り場まで車道を横断するため、車椅子利用者にとっては使いにくい。

④神奈川中央交通(株)

- 二宮駅～比奈窪線（県道中井羽根尾線）で中村原バス停での利用は多いが、乗降付近の道路が狭い。
- 県道中井羽根尾線でバスベイが設置されているバス停は、坂呂橋バス停のみで、それ以外は設置されていない。
- 県道中井羽根尾線で車椅子を利用する場合、現状として車道の反対車線も占める形での利用となるため、利用できる状態であれば利用したいと思っている方もいるかもしれないが、余りそのような声はない。
- 橘中学校入口バス停周辺は、歩道が狭く、危険である。自治会が待合所を設置したが、その後、横断歩道ができたため、使い勝手が悪い。優先的に整備して欲しい。

(4)バス停までのサイン関係について

①箱根登山バス線

○情報提供（渋滞情報や遅延時間）が表示されたら便利ではないか。

②伊豆箱根バス線

○過去にバス停が片方向のみの設置のため、反対車線の道路で待っていて、利用出来なかった事を聞いたが、大半が地元住民のため、最近では聞かない。

③富士急湘南バス線

○後ろ乗りのため、ガードパイプ切れ目のバス停に合わない。

④神奈川中央交通線

○押切バス停は、二宮駅方面行と国府津駅方面行のバス停が離れて設置されており、分かり難いため、車内で案内を行っているが、ダイヤ等の工夫が今後出来れば良いと思う。

○県道中井羽根尾線のバス停は、旧道を走行する下小竹バス停のみ片側設置で、それ以外は上り・下りそれぞれ設置している。

○押切バス停は、乗り継ぎ客の環境が悪いため、乗り継ぎ施設のようなものが欲しいと思う。

(5)バスの車内環境

①箱根登山バス㈱

- 乗務員に対しては乗客の安全性確保のため、着席後の発車や、交差点等で停車する際の案内等を順守するように教育している。
- バスの乗降は、前乗り・前降りとなっているが、乗降口が1箇所の方がバス停で乗降する際、ガードレールの位置に影響することなく、停車が可能なことや、ICカードをタッチしないで利用する方もいるので、料金の収受や案内等で良い面もあると思われる。お客さんの顔を確認できるので、トラブルが少ない。
- 将来的には費用が掛かるものの、運転席後部への電光表示板（運行情報等の表示）の設置や、バスロケーションシステム、PTPS（公共車両優先システム）が導入されれば良いと思っている。
- バス車両のバリアフリー義務化に伴い、以前より座席数が減少した（大型車両45席→34席、中型車両34席→25席）ため、年配者が座れないときがあった。市内路線は中型車両を、市外路線は大型車両で運行しているが、市内路線で中型車両が不足した場合、大型車両を運行すると、利用者からは広くて利用しやすいといった声が挙がることもある。
- 車いす利用者の乗降は原則運転手が行っているが、会社としてもサービス介助士の資格導入を進めている。

②伊豆箱根バス㈱

- 利用者から警察署の行き方を言われた。（警察署前の案内がない）

③富士急湘南バス㈱

- 車内事故防止教育を行っているが、走行中に席を立てて移動する利用者がある。
- 一部の車両では、運賃表示を大きく表示したものを採用しているが、分かり易いという意見を頂いたことがある。
- 料金や行き先等の案内で、利用者とのトラブルは特にはない。（都会から来た利用者は一律料金でないことになかなか理解していただけなかった）

④神奈川中央交通㈱

- 二宮駅～国府津駅間の系統は、利用状況に応じた車両で運行しており、中型車両、大型車両が混在し運行しているため、車両によりワンステップ、ツーステップとなっている。
- 橋団地線は、大型車両だと余裕がある状況で、中型車両だと座席数が減るため、厳しい状況となっているが、高齢者には昔の古い車両の方が人気ある。
- 運賃の支払い方法は、橋団地線のみ二宮駅での降車が殆どのため、先払い（190円）で、それ以外は後払い方式となっている。比奈窪線は170円、200円、250円、300円と分かり易い運賃となっているため、支払い方法でのトラブルはない。
- 神奈川中央交通では伊勢原営業所及び秦野営業所管内の全路線を対象に、10月末から中乗り、前降り方式に統一することになった。平塚営業所管内のみ、前乗り、前降り方式となっているため、国道1号を走行する路線は10月以降も乗降方法が混在する形となる。

2 バスの利用状況

①箱根登山バス(株)

- 小田原駅～根府川駅方面など一部の路線で不採算路線となっているが、需要に見合った運行ダイヤ（平日のみに限定など）や、車両の小型化、退職者の再雇用等により経費を削減し、運行を維持している。
- 小田急線や大雄山線と並行している路線については、鉄道を利用すると、上り・下りの乗換えが大変のため、高齢者を中心に固定客の利用が多い状況となっている。
- 雨天時の利用は、普段よりも約15～20%程度多く、国府津駅～日立正門等では雨天になると、朝時間帯で通勤客が多く利用されている。

②伊豆箱根バス(株)

- ざる菊園前バス停は、11月の休日で10時から11時にかけて利用者が多い。
- 雨天時の利用は、送迎車両が増えるだけで、変わらない。
- 小田原フラワーガーデンの乗降者は、バラの季節などで利用者が多いこともあるが、殆どの方は鉢などを購入するため車を利用され、バス利用は少ない。
- フラワーガーデン～ミクニ前バス停間は、朝時間帯で久野小学校への児童で利用が多く、満車状態となっている。
- 佐伯眼科への利用者は、以前は多かったが、最近は大分少なくなり、関東学院大学の学生も少なくなった。
- 休日の利用はほとんどなく、市立病院の見舞い客くらいである。

③富士急湘南バス(株)

- 昔は通勤・通学者の利用もあったが、今はほとんどなく、全体的にどの路線も利用者が少ない状況で、国府津駅～ダイナシティ線は箱根登山バスが運行する路線と比較して、運賃も高いため、主に下曽我駅周辺の方しか利用がなく少ない。
- 新松田駅～国府津線もほとんど利用がない。
- 雨天時の利用は、送迎車両が増えるだけで、変わらない。（大雪の時は増えた）

④神奈川中央交通(株)

- 西湘テクノパークへの通勤やパートの利用は、二宮駅から乗車し、中村原バス停で降車する方が多く、朝時間帯で20～30人/便程度の利用がある。
- 橋団地周辺は、市域は小田原市であるが、圧倒的に時間的にも早いため、二宮町の西友での利用が多い。
- 雨天時の利用は、地域の特性として山坂が多いため、もともと利用する人が利用している状況のため、余り変わらない。
- 比奈窪～二宮駅線は、6時30分から8時30分にかけてピークであり、40～50人/便程度の利用があり、特に中村原バス停と下原バス停での利用が多い。
- 国府津駅～比奈窪線は、国府津駅～押切間での利用が殆どで、その先の利用は少ない。15:00～16:00にかけて運行する便は、5～10人/便と利用が少ない。
- 橋団地線は、数年前まで利用が多かったが、最近急激に利用が減った印象がある。原因とし

て自家用車への転換、高齢化による通勤客の減少、二宮駅行のバスが終日一方通行になったことから、二宮駅までの所要時間が読めなくなったことが考えられる。

- 診療所前、押切バス停の近くに医療機関があるため、高齢者の利用が多い。
- 平塚駅～二宮駅～国府津駅線は路線が長大のため、課題となっている。押切辺りに拠点が出来れば、運行の見直しができるのではないか。
- 高齢者のニーズは病院が多い。橘地域だと山近記念総合病院のニーズがあるようだ。
- 夕方の比奈窪方面は、二宮駅発と国府津駅発が2台続行運行しており、空の車両が2台走行している。

3 利用者の特性

①箱根登山バス(株)

- 小田原駅～国府津駅間は通勤・通学者が、山近記念総合病院や間中病院など病院近くのバス停は高齢者を中心に利用が多い。
- 栢山駅～ダイナシティ～コロナワールドの路線は、高齢者を中心に利用が多く、当初3便から平日4便、休日5便と需要に応じて増便してきた。コロナワールドにも行けるため、休日は家族連れや学生などの利用も多い。
- 小田原アリーナに行ける路線バスは現在運行していないが、休日のイベント時には最寄りの富水駅や蛍田駅まで歩いている方が多いため、駅前広場がないなどの問題はあるものの、路線バスがあった方が良いのではないかと思う。

②伊豆箱根バス(株)

- 沿線にヤオマサとヤオハンが立地しているが、バス利用者は1日2～3人程度と少なく、この地域の買物は大半がダイナシティなどへ行っているのではないかと。
- 久野方面からの利用者は、朝・夕時間帯はサラリーマンや高校生が、日中時間帯は病院に行く年配者が、高齢者や社会福祉センター利用者、主婦などが主な利用となっている。朝1便だけ、白山中学生の利用が多い。
- 箱根方面は通勤、観光客まちまち。
- 小田原駅～幸町～御幸の浜～早川口～板橋間は、特に朝時間帯で通勤利用者が多く、昼間時間帯も小田原駅方面の利用が多い。早川口近くにマンションが建設され、利用が増えた。

③富士急湘南バス(株)

- 小田原駅～明治小田原研究所間は、通勤での利用が多い。明治小田原研究所で降りて歩いて中堀の方へ行く方が見られる。
- 下曾我駅→国府津駅方面の利用は朝時間帯で、15人/便となっている。
- 曾我病院での利用はほとんどない。飯泉入口交差点付近の仁メディカルクリニックや、西湘病院での利用がある。

④神奈川中央交通(株)

- 比奈窪～二宮駅線は5時30分から7時30分と比較的早い時間帯から通勤者の利用が多く、9時頃になると、パートや通院者が、昼間は高齢者が、16時前後になると、学生やパートの利用が多い。朝時間帯よりも、夕方時間帯は利用が分散し、20時以降の便は利用が少ない。
- 二宮駅では、JR 東海道線・上り電車が9時5分の後、20分間隔が空くため、この電車に乗りたいと言う利用者が多いため、その前に着く便は路線バスの利用が多い。
- 橋団地線は、最近利用者が減少し、建替え後40年近く経過したため、高齢者の利用が多くなった。
- 比奈窪～国府津駅線の最終便は利用が少なく、大半が押切バス停までで降車する客が多く、その先はほとんど利用がない。朝時間帯は、日立やライオン等の通勤者の乗換えが多い。
- 橋中学校入口は、しまむらストアのパート従業員が利用しているようだ。買物客の利用は少ないと思う。

4 利用者からの要望等

①箱根登山バス㈱

- 利用者からの要望等は特にない。
- 一夜城（ヨロイツカ・ファームレストラン）は車利用が多いが、一夜城や早川港への路線もあっても良いのではないかと（早川駅～一夜城は一夜城まつりの時に運行できるよう認可取得済）。

②伊豆箱根バス㈱

- 小田原警察署へ行く場合、どのバス停で降りたら良いのか聞かれることがあるが、西口利用者は税務署前バス停で、東口利用者は小田原合同庁舎前で降りるようにアナウンスしている。
- 保健福祉事務所など県合同庁舎内にある施設まで把握していないが、どのバス停で降りたら良いのか聞かれることがある。

③富士急湘南バス㈱：特になし

その他として

- 減便発表後、特に利用者から苦情、問い合わせ等なかった。

④神奈川中央交通㈱

- 高齢者からは乗降する際、ステップが高いため、低くしてほしいという要望がある。
- また、運行本数を増やしてほしいという要望があるが、秦野営業所から回送で比奈窪まで30分を要することや、利用状況から見て難しいと考えている。以前は下中駐在所付近に折返し場が整備されていたが、他の事業者と異なることは市内に営業所がない。
- 橘地域は、タクシーの営業圏が違うので、呼んでも来てもらえないという声を聞く。