

4. アンケート結果

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日
地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～3月31日

好意的な意見

| ご意見の概要 | アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載） |
|-----------------------------|---|
| 時間に関するご意見・ご感想 (18件) | <ul style="list-style-type: none">• 先日乗りましたが乗り場まで近く、乗換なしで行け乗車時間も短くなり大いに助かりました。今後も利用させていただきます。• バスの本数が少ない場所なので時間ぴったりに来ていただき、とても助かりました。• 通院してる小児科が自転車で30分かかるので、とても助かる。• 仕事終わりの時間とバスの時間が合わず駅まで20分歩かないといけなくてとても不便でしたが、オンデマンドバスのおかげで大変助かっています。 |
| 継続運行の希望に関するご意見・ご感想 (36件) | <ul style="list-style-type: none">• 続けてほしいです。自宅近くに電車の駅がないので外出の機会が減ってましたが、オンデマンドバスを知り外出が増えました。• 定着してほしい。とても便利ですごく助かっていますので、なくなると困るのでぜひこのまま続行して下さい。• とても便利で、腰を痛めた時に使わせて頂き助かりました。ありがとうございます。続いてくれるとうれしいです。• 非常便利性があり、今後もこの様な便利な交通手段が増えることを希望します。（増々高齢化社会になる中で高齢者自動車事故が増えている現代）• 今は自家用車あり、歩きもOKですが数年の内に利用すると思います。弱者には必要なサービスですので長い目で継続してほしいです！！• 先日、息子が孫をつれて来た時もオンデマンドバスを利用してとても便利だと言っていました。これからも存続して頂ければ安心です。• 長距離が歩けませんので住宅の下迄来て頂いて本当に助かっています。高齢者や歩行困難の方の為にもこれからも出来るだけ長く続けて下さい |

4. アンケート結果

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日
地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～3月31日

好意的な意見

| ご意見の概要 | アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載） |
|---------------------------------|--|
| 乗り心地に関する ご意見・ご感想 (6件) | <ul style="list-style-type: none">・ <u>コロナ禍で多くの人と密にならずに移動が出来、子連れでも安心してのらせてもらっています。</u>ありがとうございます。・ 妊娠中から利用しており、区役所に行くのにとても助かりました。コロナの中での移動だったので、安心間も得られてよかったです。 |
| お子様や高齢者に 関わるご意見・ご感想 (16件) | <ul style="list-style-type: none">・ 子どもが2人いて、<u>4歳を幼稚園に雨の日おくる時0歳抱っこしながらは大変なので、とても助かっています。</u>・ とても助かっています。小さい子供がいるので助かります。・ 車の免許がないので、雨の日などの子供の送り迎えには助かります。・ すごく便利です。子どもが2人いて、ベビーカーもあるため、バスよりも、少人数なので周りのお客さんへ気をつかうことも少なく、乗りたいときにバス停よりも近くに来てくれて、本当に便利です。私の息子はオンデマンドバスが大好きスのおもちゃがほしいと言っております☆・ 高齢の母の外出に利用を考えてみたいです。 |
| 運転手の対応へ のご意見・ご感想 (8件) | <ul style="list-style-type: none">・ <u>運転手の安全運転、親切な対応が嬉しい。</u>・ 運転手さんが毎回優しくてよい方ばかりです。今後も利用していきたいです。・ 運転手さんはみんなやさしい人ばかりで、安心して乗車しています。・ いつどのバスに乗っても運転手さんに優しくして頂き、快適に目的地付近まで送って頂いております。・ 乗務員の対応は良かった。・ ご親切で乗り心地が良いです。助かっております。ありがとうございます。・ 妊婦なので通勤に助かっています。運転手の方もていねいで利用してよかったですと思っています。・ 少々時間に遅れてしまいましたが、待っていただいてありがとうございました。 |

4. アンケート結果

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日
 地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～3月31日

ご要望

| ご要望の概要 | アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載） |
|---------------------------|---|
| 乗降場所・エリアに関するご要望 (143件) | <p>【乗降場所に関するご要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> 乗車場所がもう少しふえてほしいです。 JR久宝寺からクラフトパークにのれたらいいなあいつも思っています。 エリアをまたいでの運行が出来るようになれば、より便利で使いやすくなると思う。 生野区⇔平野区に行けるようにしてほしい。あと少しの距離が行けない。 もう少し他の停留所が増えると助かります。例えば、スーパー前をもっと増やす、駅前などにも！！ <p>【生野区平野区外への拡大のご要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> お年寄り、妊婦、子連れがすごく多い平野区中心は走っていません。区役所など手続きで行かないといけない時など、自転車に乗れない人にとっては足がないので本当に不便です。路線バスが通らない309号線や松虫通りなど運行してほしいです。 東大阪の方にもいけたらもっと助かります。 天王寺区や中央区などにエリアを増やしてほしい 大阪市全域でやって欲しい。 日赤病院や警察病院、天王寺駅とかまでのれたら便利なのですが。 正月・お盆・お彼岸と時期等で一心寺・四天王寺ルートあればお年寄りに便利。 喜連瓜破駅からJR平野駅やセブンパーク天美に行けるようにしてほしい。 |
| 運賃等に関するご要望 (32件) | <ul style="list-style-type: none"> 乗継割引もないので、高く感じる。 往復割引がほしい。 大阪シティバスと同様に地下鉄との割引があれば助かります。 交通系ICカードや障がい者用の乗車証を利用できる様にしてほしい。 敬老パスが使えたら利用したい。 |

4. アンケート結果

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日
地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～3月31日

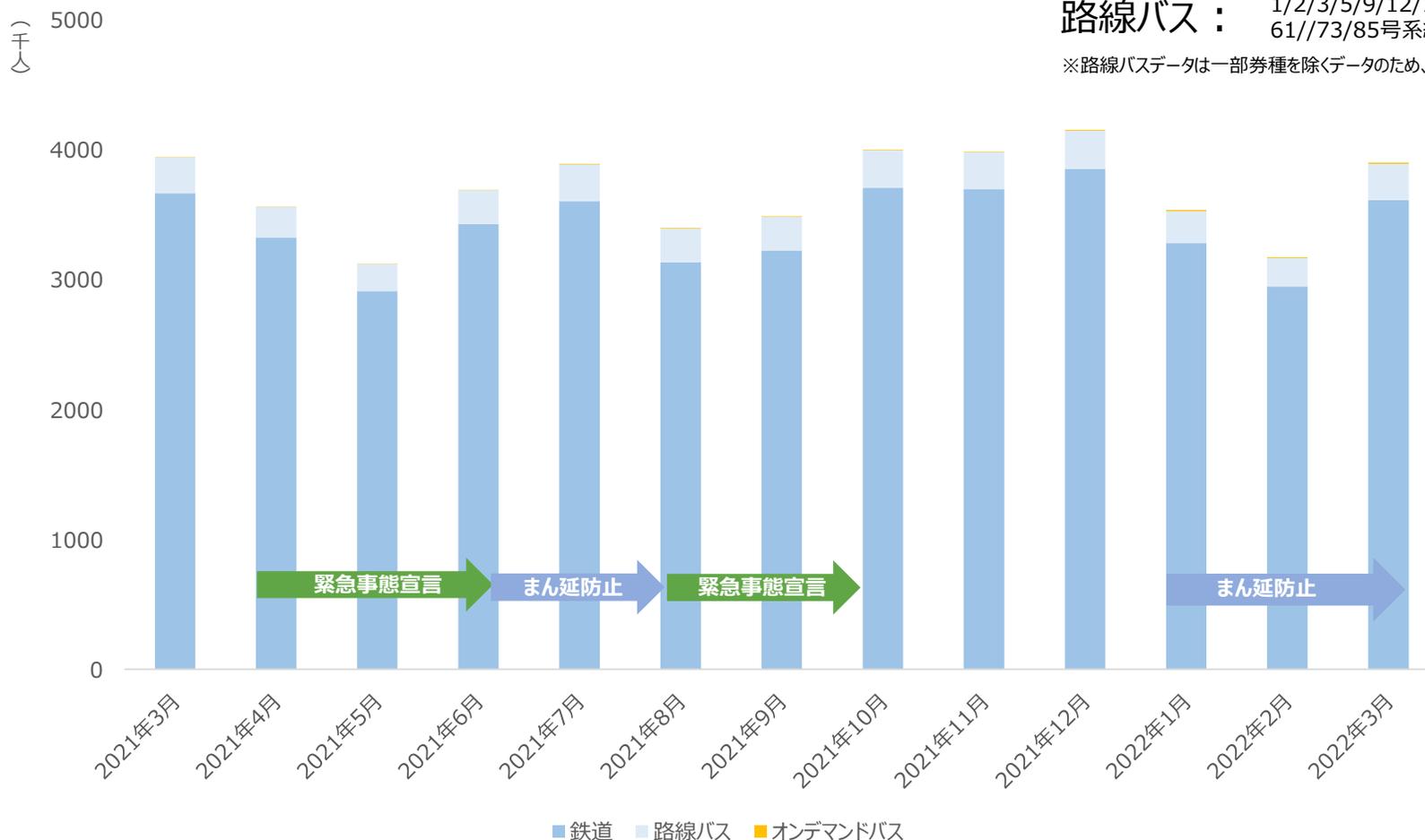
ご不満・改善提案

| ご指摘の概要 | アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載） |
|------------------------|--|
| 乗車・降車時に関するご指摘 （27件） | <p>【乗車される際のご指摘】</p> <ul style="list-style-type: none">乗降場所がわかりづらいので路線バスなみの視認性のある案内が必要。バス停名が同じ（番号のみちがう）ときに、どれをえらんだらよいかわからなくなって間違ってしまったことがありました。番号以外に東西南北なども加えてもらえると助かります。 <p>【希望時間との乖離のご指摘】</p> <ul style="list-style-type: none">待ち時間が、もう少しはっきりわかって、外で待つ時間が減ると、うれしく思います。とりづらい時間もあったので、今後の参考のため公開してほしい。どちらかという出かけよう！ってなってからの予約には向いていないのかなというイメージ。でも車もなく、交通不便な生野区には画期的で必要不可欠なバスだなと思っています。 |
| スマホアプリに関するご指摘 （56件） | <ul style="list-style-type: none">予約方法がもっと簡単にわかりやすい方法になれば良いです。アプリやスマホを理解していない高齢者の方も多いので。到着時刻の変更時通知（ポップアップ）がほしい。走行ルートを表示してほしい。利用したいはずと思っているが、予約の仕方がわからない。予約から目的地到着と帰りの利用の仕方を例としてマンガみたいを書いて教えてくれると分かりやすいです。 |

【参考資料】既存公共交通の推移

地下鉄・路線バス乗車数の推移

■ 地下鉄の乗車人員に比べオンデマンドバス乗車人員はかなり少ない事、コロナ感染症の影響で鉄道乗車人員が大きく変動している事の2点より、本データからオンデマンドバスの影響を読み取ることは難しい



地下鉄： 平野駅・出戸駅・長原駅・喜連瓜破駅
鶴橋駅・今里駅・小路駅・北巽駅・南巽駅

路線バス： 1/2/3/5/9/12/13/14/16/18/19/30/33
61//73/85号系統/BRT

※路線バスデータは一部券種を除くデータのため、実際の乗車人員とは異なる。

5. 検証項目・結果・評価

| 検証項目 | ファースト・ラストワンマイルの移動支援（全体の傾向） |
|------|--|
| 結果 | 今回の社会実験で新たに設置された乗降場所をご利用（出発地もしくは到着地のいずれか）された方は約半数。 アンケート結果より、オンデマンドバスを利用されたきっかけは、「目的地までの移動時間が短くなるから」や「バスの乗車場所までの歩く距離が短くなる」など移動負担の低減に関する回答が全体の27%。 |
| 評価 | 新規の乗降場所のご利用が約半数で、目的地やバス停までの移動距離や時間が短縮できたとの回答が一定数あることから、がファースト・ラストワンマイルの移動が便利になり、QOLの向上に繋がっていると考える。 一方で、「乗継割引もないので高く感じる」や「敬老パスが使えたら利用したい」などの意見もあり、乗継や運賃に関する抵抗感もあると考えられる。 |
| 課題 | 他の公共交通との乗り継ぎや乗継割引への抵抗感があることから、 乗継抵抗の軽減及び運賃抵抗の軽減 を図っていくことが必要と考える。 |

| 検証項目 | 新規需要の創出 |
|------|--|
| 結果 | アンケート結果より、6%以上の方が「オンデマンドバスがなければそもそも移動していなかった」と回答。 |
| 評価 | 利用者の1割近くはオンデマンドバスの運行による新規需要であり、今後も利用促進を行うことによりさらなる新規需要の創出が期待できる。 |

5. 検証項目・結果・評価

| 検証項目 | 総需要の増加 |
|------|--|
| 結果 | アンケート結果より、6%以上の方が「オンデマンドバスがなければそもそも移動していなかった」と回答。 また、「オンデマンドバスがなければ別の移動手段を利用していた」と回答された方のうち、約3割の方が自転車、徒歩、自家用自動車の非公共交通から転換したと回答。 |
| 評価 | オンデマンドバスによる新規需要創出に加え、非公共交通からの転換が約3割であることから、公共交通総需要の増加に貢献していると考えられる。 今後、交通の総需要を定量的に評価するためには、路線バス、鉄道だけでなくタクシーなど他の公共交通の利用実績の提供が必要。 |

| 検証項目 | 利用方法 ①予約のしやすさ（アプリの使いやすさ） |
|------|--|
| 結果 | アンケート結果より、実際に利用されている方の約5割が簡単に予約できると回答。 一方で、利用されていない方の約2割は予約方法（アプリ）がわからないと回答。 また、「予約方法がもっと簡単にわかりやすい方法になれば良い」、「利用したいはずと思っているが予約の仕方がわからない」などの意見も寄せられている。 |
| 評価 | アプリからの予約はしやすいとの評価がある一方で、予約方法が分からないため利用されていない方がおられることから、アプリ説明会などを継続的に行っていくことで理解度向上に努めていくことが必要。 また、呼び出し電話など予約方法の選択肢を増やすことで、アプリ操作に不慣れな高齢者も含め、より多くの方に利用しやすくなるのではないかと思料。 |
| 課題 | 予約方法が分からないから利用されていないという意見が一定数あることから、 <u>予約（アプリ操作）に対する抵抗の軽減</u> が必要。 また、 <u>アプリ操作が苦手な高齢者に対して、アプリ以外の新たな予約方法の提供</u> も必要。 |

5. 検証項目・結果・評価

| 検証項目 | 利用方法 ②無料乗車証 |
|------|--|
| 結果 | 地域の施設や福祉施設など中心に配布を行い、延べ1,412人の方がご利用。 |
| 評価 | まずは乗って頂くことを目的に配布したことで利用促進に一定貢献したと考える。 |
| 課題 | オンデマンドバスの理解度・認知度をさらに高めるためには、 <u>まずは知っていただき、体験していただくことが重要（特に高齢者）</u> と考えおり、継続的に実施していく必要がある。 |

| 検証項目 | 利用方法 ③定期券 |
|------|--|
| 結果 | 2021年12月より発売開始。 2021年度（2月中旬まで実施）の発売枚数は順調に伸び、増加傾向であった。 |
| 評価 | 利用頻度が多い方へのサービス向上に繋がったと考えており、継続的に実施していく。 |

| 検証項目 | サービス水準（平均待ち時間：乗車希望時刻と実乗車時刻との差） |
|------|---|
| 結果 | 全体の平均待ち時間は約4分。 12月のエリア拡大において、運行面積が広がったが、平均待ち時間の増加は1分程度。 |
| 評価 | 現状では、サービス水準としては、高いと考えられる。 今後、利用者増加に伴い待ち時間の増加も懸念されるが、引き続き配車システムの改善を重ね待ち時間の最小化を目指していく。 |

5. 検証項目・結果・評価

| 検証項目 | 乗合率 |
|------|---|
| 結果 | 運行開始当初の2021年4月の平均乗合率は10.7%（生野） 運行開始1年後の2022年3月の平均乗合率は22.8%（生野） |
| 評価 | 利用者数の増加に伴い、乗合率も増加傾向にあり、運行効率が向上。 |
| 課題 | 乗合率の増加に伴い待ち時間増加が懸念されるため、 <u>乗合率とサービス水準の関係性に関する分析</u> が必要。 |

| 検証項目 | 満足度 |
|------|--|
| 結果 | アンケート結果より、オンデマンドバスを利用された方の90%以上の方が満足したと回答。 |
| 評価 | オンデマンドバス利用者は、利便性を実感し高い満足率。 引き続き、さらなる満足度の向上を目指す。 |

6. 今後の取り組み

※赤字は既に取り組み済
黒字は今後取組む予定

課題

今後の取り組み

運賃抵抗軽減
乗継抵抗軽減

- 路線バスとの共通乗車券の導入（2022年4月～）
- タクシーやシェアサイクルなど他モビリティとのアプリ連携（2021年12月～）
- タクシーやシェアサイクルと連携した割引を導入
- 割引キャンペーンの実施

利用方法の向上
（予約に対する
抵抗軽減）

- タブレット代理予約可能な施設の拡充（2021年10月～）
- 継続したアプリのUI/UXの改善
（デジタルチケット類をMaaSアプリ上で購入できるよう改善等）
- 一部系統の路線バスの停留所にオンデマンドバスを予約できる
インターフォン等を設置することで、オンデマンドバスを予約し乗車
できるようにする

認知度・理解度
の向上

- 更新したガイドブックの配布やアプリ説明会など継続的に
認知度・理解度を向上させていく取り組みを実施（継続）
- 実際にオンデマンドバスをご利用頂く機会（地域密着型イベントなど）を増やし、
理解度の向上に繋げていく（継続）

高齢者の利用促進

- 説明会の実施（継続）
- 高齢者割引キャンペーンの実施

乗合率の向上

- 利用促進による乗合率の向上（継続）
- 乗合率とサービス水準の関係性に関する分析