

3. 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6月6日～6月12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）
便利とのご感想 (48件)	<ul style="list-style-type: none">• 路線バスの便が少ないのもものすごく助かります• とても便利なので助かっています• 子連れにとってもやさしく移動しやすいです• 本当にありがたいです。通院の為のバスが1時間に一本か2本なので、時間を気にして早く出ることがなくなりました。また病院は人が多く、中々帰り時間も定まらないので有り難いです
サービス継続を希望するご意見・ご感想 (15件)	<ul style="list-style-type: none">• 毎日利用させていただいています。とても助かっていますので継続よろしくおねがいします• 私の住んでいる所は大阪市内なのに市バスが1時間に一本しかありません。オンデマンドバスが出来て非常に助かっています。このまま続けて欲しいです• とても良いサービスなのでいつまでも続いて欲しい• 本格運行して欲しいです
運転手の対応へのご意見・ご感想 (3件)	<ul style="list-style-type: none">• バスの運転手さんは皆さん親切な方ばかりで、年寄りを連れている時でも気持ちよく乗車させて頂いてます。目が見えにくく、人よりも動作に時間がかかりますが、皆さん親切なので焦らずゆっくり乗車出来ます。今日は、娘との外出でしたが、いつもは母を連れてるので…

3. 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6月6日～6月12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 (46件)	【乗降場所に関するご要望】 <ul style="list-style-type: none">・ 加美南方面のバス停を増やしてほしい・ 病院等手前に停留所を設置してほしい・ もう少し家の近くに乗り場があればいいのと思いました。 【生野区平野区外への拡大のご要望】 <ul style="list-style-type: none">・ 運行エリアの拡大及び乗り継ぎがしやすくなって欲しい・ 色々なエリア拡大がされていますが、エリアを乗り換えがないで行けるようになれば、お年寄りや小さなお子さんを持っている方々が便利で安心安全な交通手段になると思う。・ オンデマンドバスを全区で実施してもらいたい・ 行ける範囲を広げてほしい・ 平野Aエリアと平野Bエリアを一体化してほしい。別々に予約して別料金払うの辛い。・ 住之江区新北島に追加していただきたい、加美～久宝寺までのばしてほしい
運行台数に関するご要望 (11件)	<ul style="list-style-type: none">・ バスの台数が増えれば、もっと便利になると思う。・ 朝もう少しあればありがたい
電子マネー・定期券に関するご要望 (5件)	<ul style="list-style-type: none">・ 電子マネー対応にして頂きたい・ 子供用の定期券を作成してほしい
その他の要望 (12件)	<ul style="list-style-type: none">・ アプリによく利用する経路の登録機能が欲しい・ 途中下車できると良いな

3. 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6月6日～6月12日

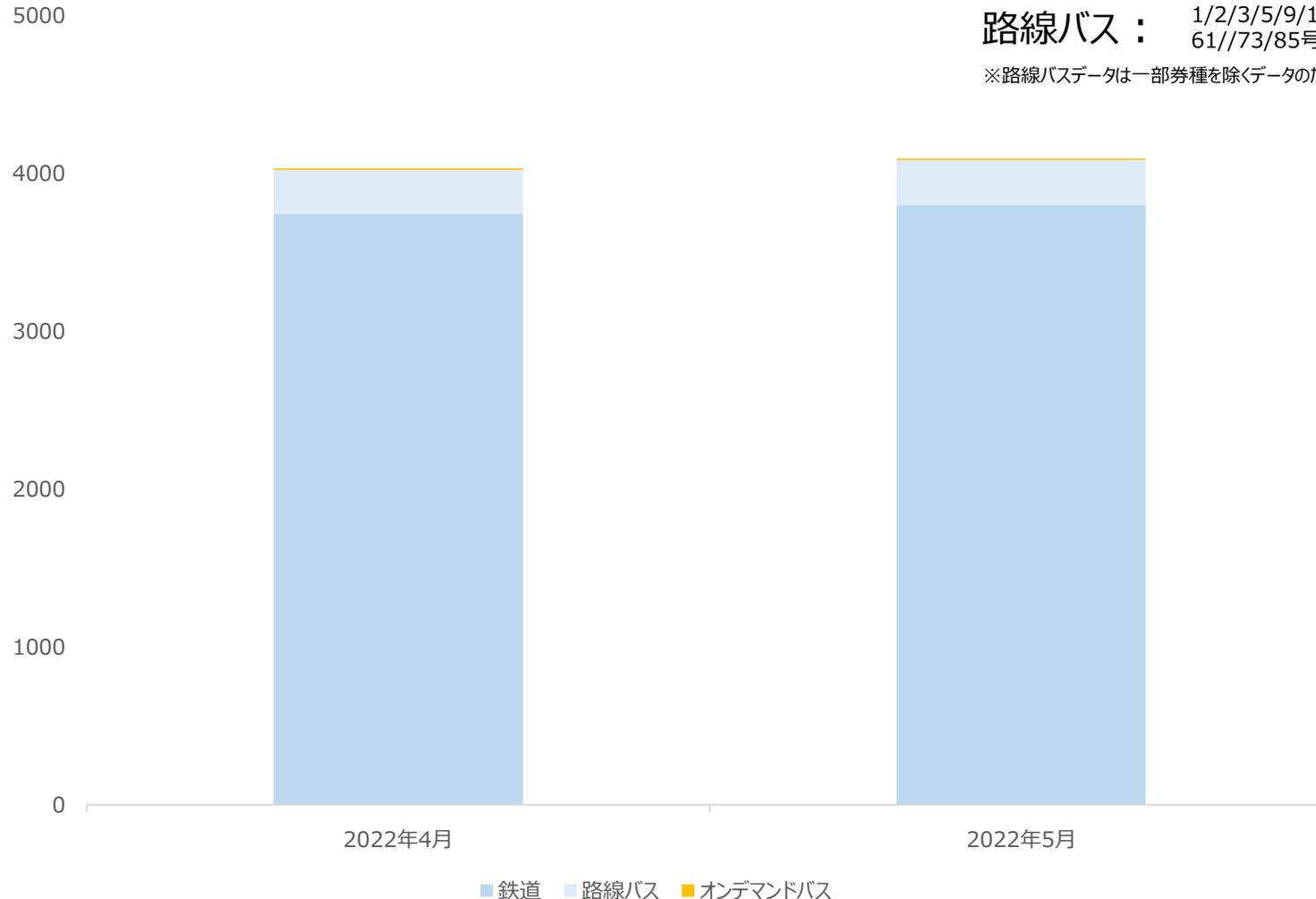
ご不満・改善提案

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（29件）	<p>【希望時間との乖離のご指摘】</p> <ul style="list-style-type: none">朝 最寄りのバス停が取れないので、困っている。人気ですね。当日予約がむづかしいです。雨の日は予約がなかなか取れない今日も帰り乗りたいのに1時間待ちだったので歩いて帰ったけど腰痛でなかなか歩けずに困りました <p>【待ち時間に関するご指摘】</p> <ul style="list-style-type: none">予約検索した時間と予約確定した時間が15分ほど差があるのが困ります。しかも予約確定の時間通りに行ってもいつも15分ほど待たされるのも不満です。アプリには到着時間が次々に変わり、8時過ぎても来ない、すでに15分の遅れ、そのまま待ちましたが8時10分になっても来ない。営業所に電話させて頂きましたが、渋滞との返事の後に車のトラブルとの事で、結局、到着したのが8時20分、35分の遅れ、昨日は雨も降ってましたので、バス停で35分遅れはしんどかったです。10分、25分は待ちますが、車のトラブルで大幅に遅れる場合は営業所より電話対応してほしいです、これからも利用させて頂きます
運転手に関するご指摘（6件）	<ul style="list-style-type: none">今日のドライバーさんは運転が雑なので、できるだけ他のドライバーさんにしてもらえたら助かります。予約していた号車と違う号車が来た。でも説明がなく、運転手の態度も悪かった。都合で違う号車が来るのは仕方ないと思うが、一言あるべきだと思う。
アプリ・システムに関するご指摘（4件）	<ul style="list-style-type: none">予約後に出発時間が変更された場合、その時点で通知を送って欲しい。ユーザーが確認するまでわからないのはシステムとしておかしい。「XX時XX分頃に到着します」と表示しておきながら、その時刻が過ぎてから予約時間を後ろにずらされて、再度別の到着時間を通知されても困る。

【参考資料】既存公共交通の推移

■ 鉄道・路線バス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

(千人)



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。

(2) 中間検証

昨年度の課題	今年度進捗（4月・5月）	今後の取り組み予定
運賃抵抗軽減 乗り継ぎ抵抗軽減	<ul style="list-style-type: none"> ■ オンデマンドバス・路線バス共通1日乗車券、オンデマンドバス定期券販売 	<ul style="list-style-type: none"> ■ タクシーやシェアサイクルと連携した割引を導入 ■ オンデマンドバス・路線バス共通1日回数券販売
利用方法の向上 ※予約に対する抵抗軽減	<ul style="list-style-type: none"> ■ 代理予約可能な施設の拡充 ■ 継続したアプリのUI/UXの改善 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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
認知度・理解度	<ul style="list-style-type: none"> ■ オンデマンドバス説明会の実施 ■ 区の広報誌への情報掲載 ■ 地域における利用促進イベントの開催 ■ 無料乗車証配布継続 	
高齢者の利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢者が参加する地域イベントにおいてオンデマンドバス説明会を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢者割引キャンペーン
乗合率の向上	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用促進イベントの実施により乗合率向上を図る 	

※4月・5月実施施策について今後も実施継続

(2) 中間検証

検証項目	今年度進捗（4月・5月）
利用者満足度	■ アンケート結果より97%以上がオンデマンドバスサービスに概ね満足していると回答
新規需要の創出	■ アンケート結果より5.2%の方がオンデマンドバスによって新たな外出されたと回答していることから、新規需要創出が出来ていると推察。
総需要	■ 一定数の新規需要が創出出来ていることから、総需要も増加していると推察できるが、定量的な分析のためには、他の公共交通総量も含めて分析する必要があると考えられる。また、他の移動手段から転換したという意見の中でも約40%の方が「徒歩」、「自転車」などの非公共交通から転換したと回答



今年度実証実験開始から2か月という期間とでありデータ量が不十分だと考えられるため、今後更にデータを蓄積し検証を行っていく必要がある。

(3) 今後の取り組み

課題

今後の取り組み

※赤字は既に取組み済
黒字は今後取組む予定

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

お客さまのご不満・
改善要望への対応

- 車両の所要時間について、実際の道路状況や運行実績を基に設定の見直し
を行い、到着時間との乖離が小さくなるようシステム改修を実施
- 車両の到着時間が遅れる場合の通知方法等について、引き続き検討していく

(4) その他

■ 乗降場所の加除についての要望、考え方について

要望

乗降場所（既存バス停留所を除く）の設置に関して、柔軟な対応を可能とするため、報告事項として取り扱っていただけることを望む。

- 社会実験期間中に運行しているなかで、ご利用いただいた方、地域の方々から乗降場所の追加等に関してご意見頂戴している。
- サービス向上の観点からも、事業者としてこのようなご意見を反映した環境の整備は必要不可欠であると考えている。

考え方

【乗降場所加除の考え方】

- ◆ 概ね300mピッチでの乗降場所の設置
- ◆ 地域、施設等からの要望での設置・削除

※安全性の確保が前提