

# (1) オンデマンドバスご利用状況

## 《アンケート結果》 オンデマンドバス車内アンケート

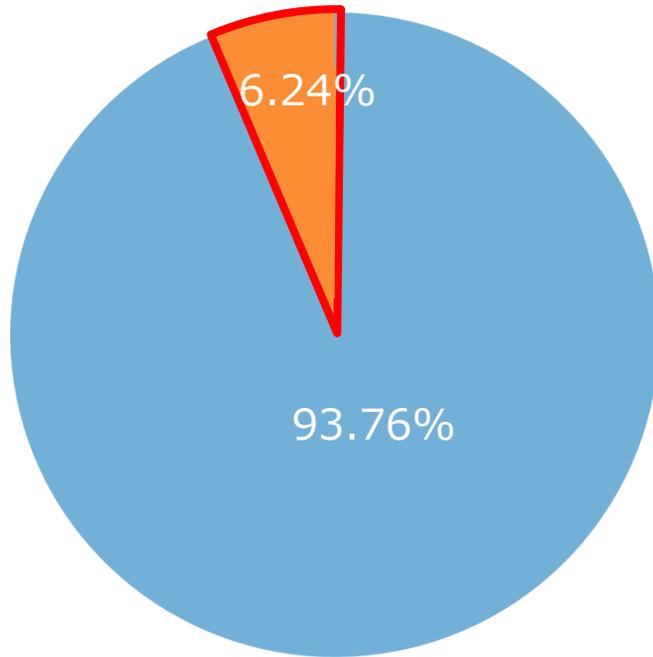
※2022年6月6日～6月12日集計

- オンデマンドバスによって新たに外出された方は全体の約6%
- また、徒歩・自転車・自家用車などからの転換が約24%

Q : オンデマンドバスがなければ、本日のご利用区間の移動はどのような交通手段を利用していましたか

総回収数:513件

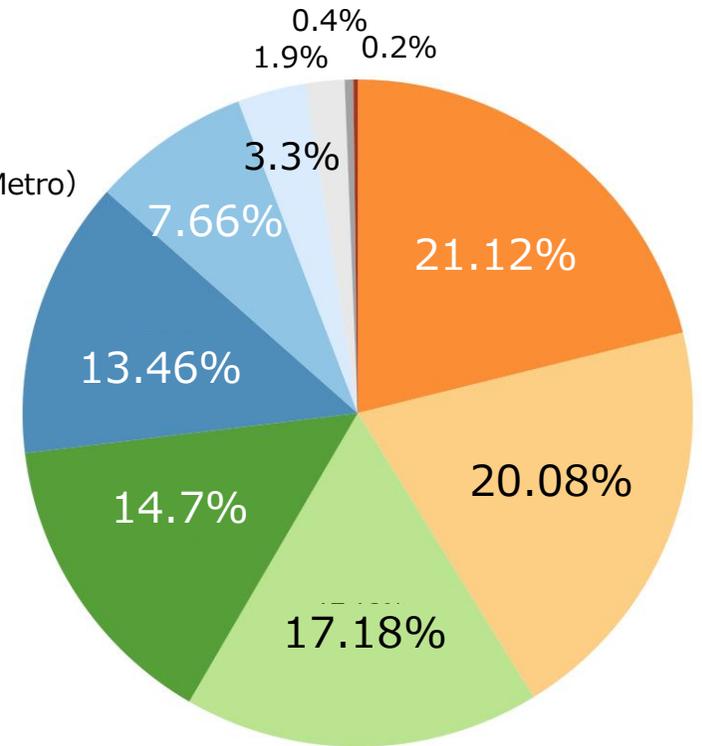
- 別の手段で移動していた
- そもそも移動していなかった



Q : 左記の回答うち、“別の手段で移動していた”を回答された方にその際の移動手段を確認（複数回答）

総回収数:483件

- 路線バス
- JR・私鉄
- タクシー
- 地下鉄（Osaka Metro）
- 徒歩
- 自家用自転車
- 自家用車
- シェアサイクル
- BRT
- その他



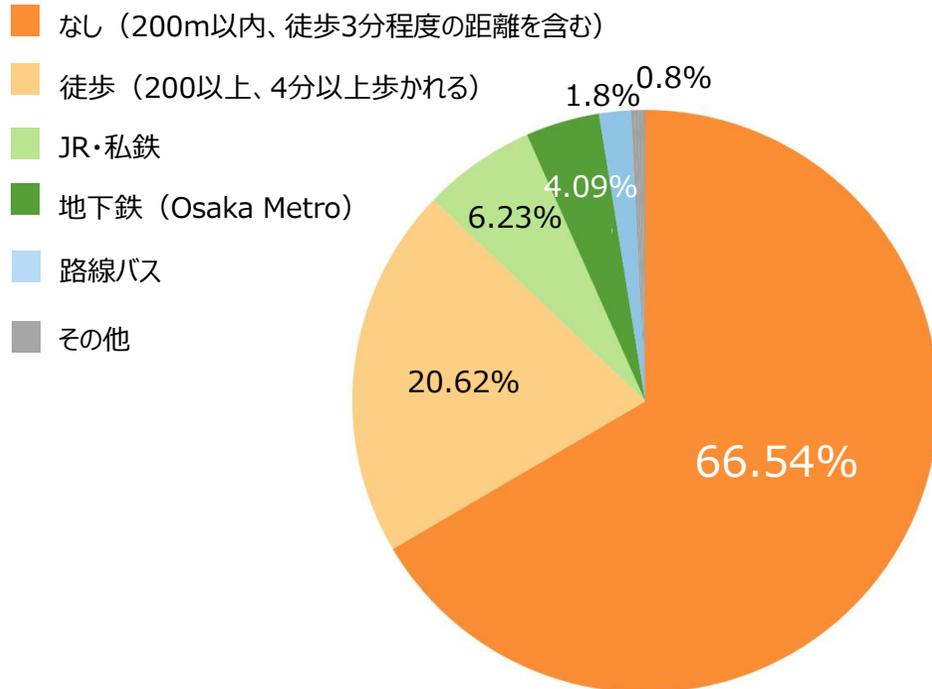
# (1) オンデマンドバスご利用状況

## 《アンケート結果》 オンデマンドバス車内アンケート

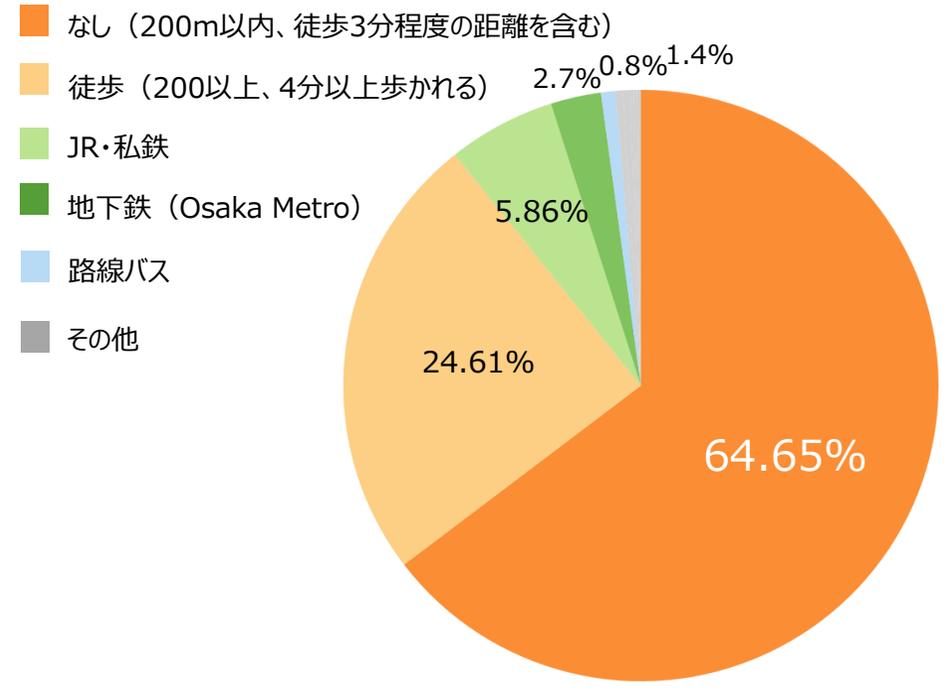
※2022年6月6日～6月12日集計

■ オンデマンドバス利用者の約87%が出発地または目的地からは徒歩で移動されている

Q：本日オンデマンドバスに乗る前の移動手段を教えてください。 **総回収数:514件**



Q：本日オンデマンドバスを降りた後の移動手段を教えてください。 **総回収数:512件**



**オンデマンドバスに乗る前、降りた後のいずれかで鉄道・路線バスを利用している人の割合を確認**

乗る前と降りた後のどちらかで鉄道・路線バスを利用している

16.51%

どちらも鉄道・路線バスを利用していない

81.19%

どちらも鉄道・路線バスを利用している

2.3%

### 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 (39件)	<ul style="list-style-type: none"><li>• とても先進的な取り組みだと思います。</li><li>• とても便利なので助かっています。</li><li>• このサービスを知り、その利便性に驚いています。移動の革命だと聞きましたが、まさに革命的な利便性だと実感しています。</li><li>• 素晴らしい試みに感動しています。是非社会に根付かせて発展的な利用ができるように応援しています。</li></ul>
サービス継続を希望するご意見・ご感想 (35件)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 実証試験後も継続してほしい。</li><li>• とても良い企画だと思う。不都合が出てきても廃止しないで改良を重ねてぜひ長く続けて欲しい。</li><li>• これからも継続してほしいです。もっとみんなに広まると良いなと思います。</li></ul>
運転手の対応へのご意見・ご感想 (3件)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 運転手の方がみなさんととても良い方ばかりで毎朝の通勤がとても楽しい時間になりました。ありがとうございます。</li><li>• すごく便利で運転手さんも親切でありがたいです。</li></ul>

### 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 (25件)	<b>【乗降場所に関するご要望】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>天満橋駅や十三駅、新大阪駅が使えるようになるのととてもありがたい。</li><li>乗降者場所を多くしてほしい。</li></ul> <b>【エリアの拡大のご要望】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>大阪市全域で使えると良いと思います？</li><li>中央区、港区、西区増やしてほしい。</li><li>エリアを広げてほしい。北エリアと福島エリアを乗り換え無しで行けると良い。</li></ul>
運行台数に関するご要望（11件）	<ul style="list-style-type: none"><li>朝晩の予約がなかなか取れないので、朝夕だけ台数を増やしてほしい。</li><li>もう少し車の台数を増やして、待ち時間を減らしてほしい。</li></ul>
電子マネー・定期券に関するご要望（8件）	<ul style="list-style-type: none"><li>とても便利です。交通系ICカードが使えるとありがたいです。</li><li>ピタパで乗れるようにしてほしい。</li></ul>
その他の要望（12件）	<ul style="list-style-type: none"><li>往復割引があるとよい。</li><li>区を越えて利用する場合の乗り継ぎ割引きなどのサービスや、地下鉄との乗り継ぎサービス</li></ul>

### 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（34件）	<p><b>【希望時間との乖離のご指摘】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>最近朝予約が取りにくくなった。</li></ul> <p><b>【待ち時間に関するご指摘】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>待ち時間の短縮、よりリアルタイムの待ち時間更新をお願いしたい。</li><li>好評ゆえに待ち時間が長くなってきたのが残念。</li><li>待ち時間が20分以上はつらいです。</li><li>バスが到着するまでの時間の遅れが多すぎるので、相当時間に余裕がないと利用ができないのが不満に感じてしまう。それが解消されればすばらしくありがたいシステムに感じます。</li></ul>
運転手に関するご指摘（4件）	<ul style="list-style-type: none"><li>運転手によってタブレット操作がうまく出来る人とそうでない人がいるので、そこは直してほしい。不安になることがある。</li><li>きよの運転手さんは、道を知らない人だったので、いつもより到着も遅く、バスの待ち時間も長かった。また、降りる場所も行き過ぎてて、私も困ったし、その場所から乗る人も、慌てて移動されてたので、きちんと場所には止まってほしい。</li></ul>
アプリ・システムに関するご指摘（22件）	<ul style="list-style-type: none"><li>乗車時間がどんどん遅くなっていくのはストレス。できるだけ、初めから、近似値を提示してほしい。</li><li>10分程度の遅れは想定内だが、利用した2回とも10分以上遅れる。まもなく到着からの今向かっていますと状況が変わると、イライラが増す。予約車の運行状況の精度を上げて欲しい。</li><li>遅延お知らせメールが乗車予定時間より前に届いて欲しいです。</li></ul>

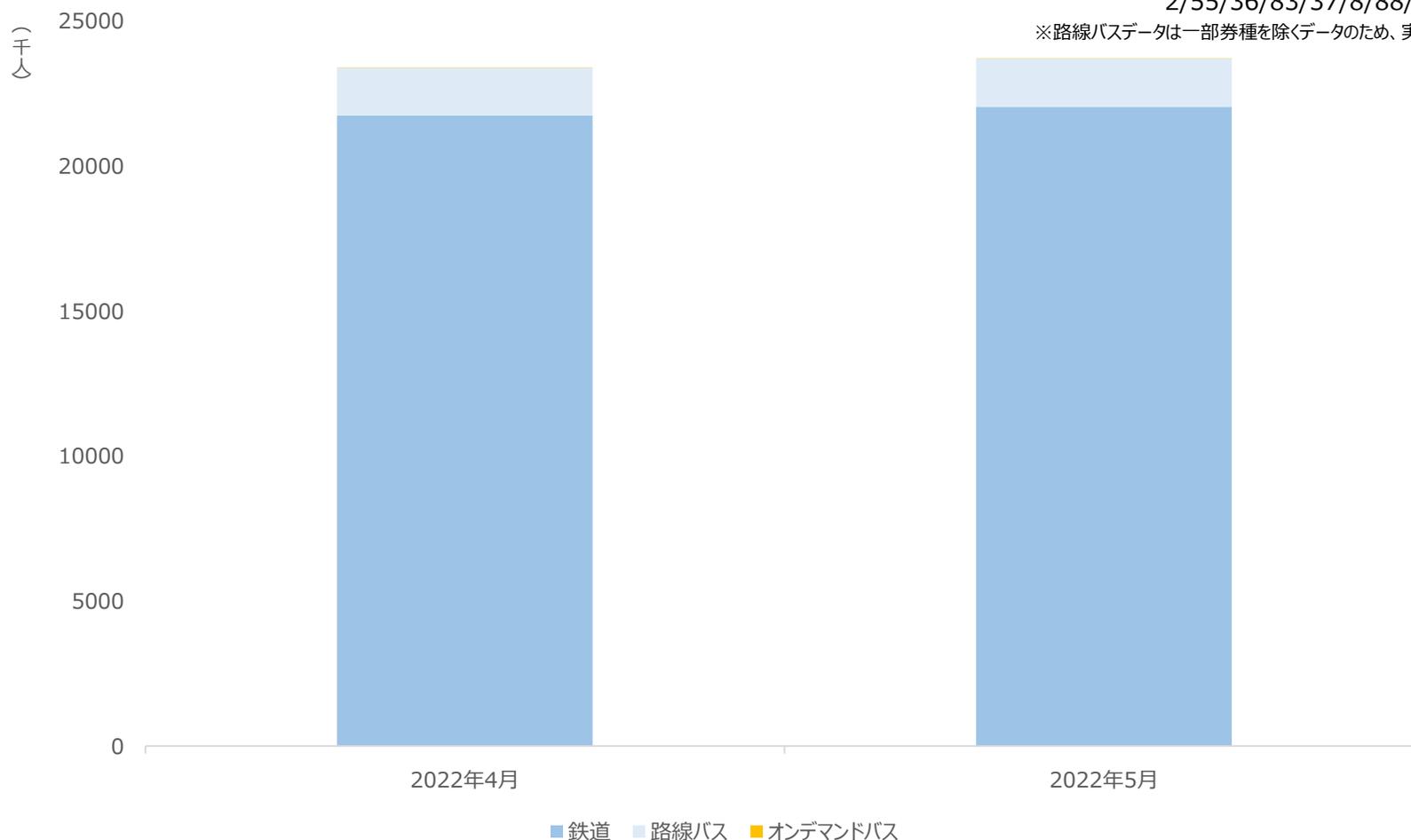
# 【参考資料】既存公共交通の推移

■ 地下鉄・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

地下鉄： 天神橋筋6丁目、扇町、南森町、中崎町、東梅田  
梅田、西梅田、中津、野田阪神、玉川

路線バス： 34/93/43/4142/92/97/59/56/58/75/6  
2/55/36/83/37/8/88/38/90号系統

※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

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	アンケート結果より16.5%がオンデマンドバスの利用前後、どちらかに公共交通を利用していると回答していることから、一定のファースト・ラストワンマイルの移動支援が出来ていると推察。また、約4割の方が「通勤・通学」を目的として利用されている。
検証項目	新規需要の創出
結果	アンケート結果より6.2%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。また、他の移動手段から転換したという意見の中でも24%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。
検証項目	総需要の増加
結果	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。
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。



サービスインから2か月という期間を考えると、データ量が不十分だと考えられるため、今後さら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

※赤字は既に取り組み済  
黒字は今後取組む予定

運賃抵抗軽減  
乗継抵抗軽減

- 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
- 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）

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を頂戴している。
- 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