

(1) オンデマンドバスご利用状況

《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11月7日～11月13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 （43件）	• いつも助かってます • 車内は快適でした！ • 雨の日、駅までの移動が大変便利です。 • 職場からシンフォニーホールまで簡単に行けるようになったので、ありがたい。また、最近、予約時間にきちんと来てくれるから、バスに乗り継げて、移動がほんとうに楽になりました。
サービス継続を希望するご意見・ご感想 （20件）	• とても便利なので継続してください • 素晴らしい取り組みだと思うので、ぜひ継続して台数も増やして下さい。 • 本格運用が出来るように、更に利用者を増やす取組みを、きたいしております • 面白いし良いサービスなので社会実験後も是非続けて欲しい。車イスで乗車できる車両も用意されていて、高齢者や障害者にとっても良いサービスと思う。高齢者が予約の取り方がわかりにくいのではないかと気になる。料金がもう少し安ければさらにいいと思います。
運転手の対応へのご意見・ご感想 （4件）	• 重い荷物を持って何とか乗車しましたが、降りる時に運転手さんが降りて来られて荷物を降ろしてくださいました。助かりました。本当にありがとうございました。 • 運転士の方も丁寧で短距離でしたが気持ちよく乗車出来ました

(1) オンデマンドバスご利用状況

《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11月7日～11月13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 (26件)	【乗降場所に関するご要望】 - 福島区ギリギリまで乗降場所がほしい。福島区西端の大開の隣町 此花区高見は人口が多いので、厚生年金住宅くらいまで乗降場所があれば、便利 - 北区内だけでも助かりますが、北区天六方面から新大阪までのアクセスがあると便利で助かります。 【エリアの拡大のご要望】 - 淀川区エリアの追加のご検討をお願いします。 - 毎回書いてて申し訳ないんですが、都島区に開設してほしいです。 - エリアを広げ、エリアをまたいで利用しやすくしてほしい
運行台数に関するご要望 (19件)	- 通勤に利用しています 予約が取りにくくなってストレスです 台数を増やして欲しいです - 台数増やしていただいて待ち時間緩和をお願いします
電子マネー・定期券に関するご要望(6件)	- 支払いをPiTaPa、ICOCAで出きるようにして欲しい - ICカードは使えるようにして欲しい
アプリ・システムに関するご要望(9件)	- オンデマンドバス同士の乗り継ぎ予約ができると個人的には便利ですね。平野ABをまたいだ移動がたまにあるので。 - お気に入りのバス停留所を登録して、そこから予約メニューに呼び出せるようにしたいです。 - 自動で毎日指定した時間に予約ができるようになって欲しいです。
その他の要望 (7件)	現金払いは電話予約と同じく口頭で予約番号のみで乗車するタップを無くしてほしいです！決済方法や行き先の口頭確認もしますので。Wi-Fi通信の端末だと車内で通信が困難なのでよろしくお願いします。タブレットや余りのスマホなどでユーザーも増えると思います。

(1) オンデマンドバスご利用状況

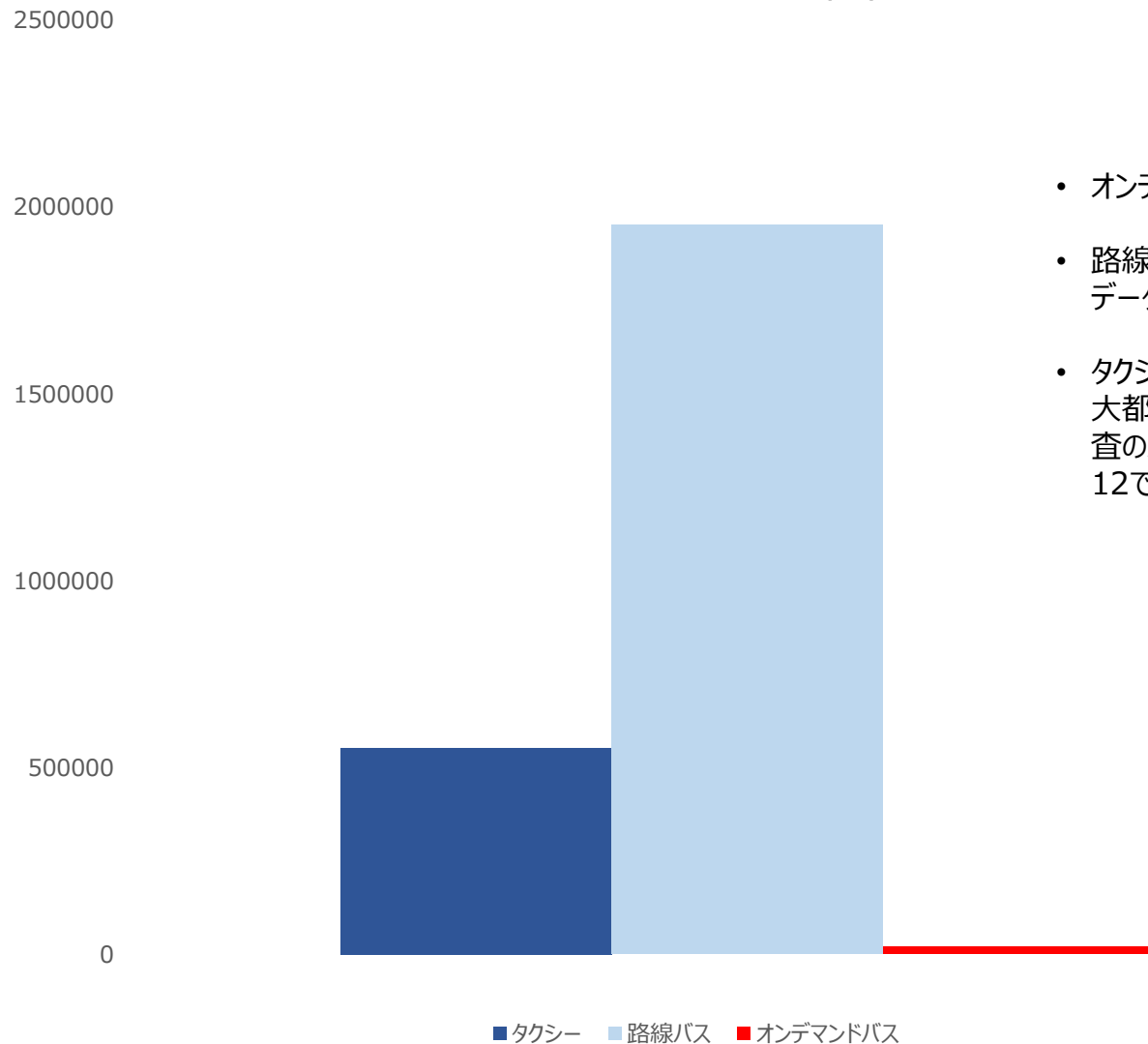
《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年11月7日～11月13日

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（50件）	【希望時間との乖離のご指摘】 ・ 車イスでの移動なのでオンデマンドバスは周りの方に気を使う事無く利用出来るのが有り難かったが、希望する時間前後に予約が取れず他の移動手段を使う事が多くなった。 ・ 時間通りに取れなくて予約を止めることが増えた。運転手さんの対応は以前より改善している。 ・ 3日前予約してできるだけ待ち時間を減らしてるので10分以内は想定してますが当日予約の人を優先して10分以上待たせるのは止めてほしいです 【待ち時間に関するご指摘】 ・ 朝に予約が取りにくい、待ち時間が1時間以上になるのを改善してほしい ・ 10分以上遅れる場合このまま待っていていいのか不安になる。 ・ 3日前予約してできるだけ待ち時間を減らしてるので10分以内は想定してますが当日予約の人を優先して10分以上待たせるのは止めてほしいです
運転手に関するご指摘（11件）	・ 運転手さんが、甘い香りのするものを付けて、バス内にも広がっていました。匂いで酔う方もいらっしゃるのではやめてほしいです。 ・ 乗務員の方の障害者手帳などに対する理解度を深めてほしい
アプリ・システムに関するご指摘（20件）	・ アプリのログインが手間に感じる。生体認証でログインができる様に改善を希望します。 ・ 到着時刻の遅れの通知が遅いので、もっと早いタイミングで通知して欲しい ・ 端末の再起動をする度にログインが要求されますので、少し不便になりました。また、Osaka Maasアプリではオンデマンドバス予約の支払方法が前回の方法を指定されていたと思いますが、毎回現金払いが指定されてしまいますので、予約ミスの原因になりかねないかなと思いました。

【参考資料】 既存公共交通への影響

他モビリティとオンデマンドバスの乗車人員比較（1月あたり）



- ・ オンデマンドバスは、2022年5月の実績
- ・ 路線バスは、オンデマンドバス運行エリアを通る系統の利用データ（一部券種を除く把握可能なデータ）から推計
- ・ タクシーは、管轄エリアの令和2年度の利用実績（出典：大都市比較統計年表（R2年度版））を2020年国勢調査のオンデマンドバス運行エリア4区の昼間人口比率を乗じ、12で割り1月当たりとして推計

※オンデマンドバス運行エリアを通る路線バス系統

34/93/43/4142/92/97/59/56/58/75
/62/55/36/83/37/8/88/38/90号系統

1/2/3/5/9/12/13/14/16/18/
19/30/3361//73/85号系統
/BRT

(2) 中間検証

これまでの社会実験における取り組み、結果及び課題

検証項目	取り組み	結果・考察	課題
需要及びニーズの確認 （ファースト・ラストワンマイルの移動支援 新規需要の創出 総需要の増加）	□ 営業エリアを順次拡大 平野区：2021年10月・12月 生野区：2021年12月 北区・福島区：2022年4月より全域で運行開始 □ 乗降場所を順次追加 □ 各種割引乗車券の販売	□ 2割以上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(生野・平野エリアでは3割強)【ファースト・ラストワンマイル】 □ 5~6%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【新規需要、公共交通総需要の増加】 □ 3割弱の方が「徒歩」、「自転車」、「自家用車」などの非公共交通から転換【公共交通総需要の増加】 □ 平野区の一部営業外エリアについて、2023年2月にエリア拡大予定	□ 新たに拡大する平野エリアについて、効果検証を実施
高齢者利用促進	□ 呼び出し電話の設置（出戸BT、病院等） □ 代理予約可能な施設の拡充 □ 継続した説明会の実施（スマホ教室等）	□ 30~50代の利用に比べると利用が少ない □ コロナの感染拡大により高齢者キャンペーンの実施延期（2022年度実施予定） □ 路線バス停留所への呼出しインターホンの設置予定（2022年12月下旬予定）	□ 高齢者にご利用いただくための効果的な利用促進施策の検証が必要

(2) 中間検証

これまでの社会実験における取り組み、結果及び課題

検証項目	取り組み	結果・考察	課題
サービス （利用者目線での課題満足度向上）	□ 利用者からのご意見等を基に乗降場所の新設 □ 遅延解消のシステム改修実施 □ 車いす用車両の導入 □ 継続したアプリのUI/UXの改善（11月にアプリリニューアル） □ 予約利便性向上の為に代理予約可能な施設の拡充、呼び出し電話の設置 □ 定期券販売開始(2021年12月)	□ オンデマンドバスを利用された方の約93%の方が満足したと回答 □ 全体の約94%がアプリで予約しており、一定アプリに使いやすさを感じて頂けていると思料 □ 遅延課題は改善が見られた一方で「予約が取りづらい」等の意見が依然として存在	□ 「予約が取りづらい」等の課題解消に向け、車両の最適配置などの取り組みにより、改善していく必要あり
事業の継続性	□ 継続したPR（説明会・イベント等）による利用促進 □ 運賃収入以外の収入確保への取り組み（乗降場所販売等）	□ 1車両あたりの対応可能件数を確認 □ 現在の利用状況では、運賃収入だけでは採算の確保が難しい状況 □ 車両配置台数の最適化や配車システムの改修により対応件数の上限を上げる余地あり □ 運賃収入以外の収益確保策が必要	□ 車両配置台数最適化の検証 □ 運賃収入以外の収益確保
他の交通モードへの影響	□ 路線バス・タクシーとの乗車人員の比較から他の交通モードへの影響を検証 □ 他モビリティとのアプリ連携による、他モビリティも含めた利用促進	□ アンケート結果より、他モビリティから一定の転換はある一方で、新規需要も発生 □ 他モビリティに比べオンデマンドバスの乗車人員は少ないことから、現時点では過度な影響は見られない	

(3) 今後の取り組み

課題：事業の継続性

オンデマンドバスの事業収支については、運輸収入と運輸収入以外の関連サービスにより収益化を目指すとともに、都市型MaaS構想の推進により、鉄道、路線バス、都市開発及びマーケティングなどのその他事業との相乗効果を発揮しながら利益を確保していく。

収支構造と今後の取組み

	項目	今後の取組み
収入	 ■ : 運賃収入 ■ : その他収入	■ 継続的な利用促進の取組による運輸収入の増加 ■ 運輸収入以外のサービスによる収益化
費用 ※ランニング費用	 ■ : 運行委託費 ■ : 車両リース費 ■ : システム費 ■ : 広告宣伝費 ■ : その他費用	■ 車両の最適配置による運行委託費削減 ■ 自社システム開発によるシステム費の削減

(3) 今後の取り組み

課題：事業の継続性

運輸収入以外のサービスについて①

	サービス内容	現在の状況	今後の取組み	
			今年度	来年度以降
法人オンデマンドバス	モビリティを活用して法人の「移動」に関する課題解決を実施する 一例として、従業員輸送への活用などを検討	大阪市内の企業（金融・メーカーなど）に提案中	2022年度内に実証実験実施済み。更に複数のサービス実施を予定	2023年度内に本格実施予定
貨客混載	オンデマンドバスの運行区域内において、旅客の運送に付随した荷物（少量貨物）を運送するサービスを実施	協力予定先の企業と協議中	2022年度内に実証実験開始予定	2023年度内に本格実施予定
モビリティサブスク	オンデマンドバスだけではなく、地下鉄・路線バス、その他モビリティを含めたサブスクをMaaSアプリを通じて提供	パーソナルモビリティとオンデマンドバスの共通定期の提供に向け関係者と協議中	2022年度内に一部モビリティとオンデマンドバスの共通券を販売開始予定	2023年度以降で更なるモビリティの拡充予定
生活サブスク	生活に関連したサービスをサブスクリプションで提供	大阪市内の店舗で利用できるサブスクサービスの実証実験を検討中	2022年度内に実証実験開始を検討中	2023年度内に本格実施予定

(3) 今後の取り組み

課題：事業の継続性

運輸収入以外のサービスについて②

	サービス内容	現在の状況	今後の取組み	
			今年度実施	来年度以降実施
MaaS付住宅	不動産（マンション等）の価値向上のため、モビリティポートを設置するサービス（住民サービスとしての活用）	自社開発物件への導入の検討及びマンションデベロッパーと協議中	－	2023年度内に実証実験開始予定
医療MaaS	医療とモビリティサービスの連携により、利便性を向上させる（オンデマンドバスと診療予約の連携、オンライン診療、移動サービスの提供など）	オンデマンドバスと医療機関との予約システム連携を検討中	－	2023年度内に実証実験開始予定
付随サービスの販売	施設や企業の前にオンデマンドバスの乗降場所を設置するサービスとネーミングライツ販売を展開	2022年5月、サービス開始済み	拡販予定	継続実施

(3) 今後の取り組み

課題：利用者目線での課題

予約の 取りづらさ	利用者の増加に伴い予約が希望時間に予約が取れないことへの対応 →予約の取りづらさ解消に向け、運行車両台数を増減しながら効率的な配車を検討
高齢者の 利用促進	高齢者にご利用いただくための効果的な利用促進施策の検証 →平野エリア一部既存バス停標柱に呼出インターホン設置（2022年12月） →無料乗車キャンペーンを実施（2022年度内）
移動利便性 向上	平野区の運行エリアを拡大し、移動利便性の向上を検証（2023年2月）
他モビリティと の連携	シェアサイクルとセットでのチケット販売を実施し、他モビリティとの連携を強化
スムーズな 乗車	お客さまの同意と厳格な管理の下で、顔認証による乗車確認の試行実施
その他	地域と連携した取り組み（生野警察署及び生野区役所との「安全安心なまちづくり協定」を締結予定）

(4) その他

■ 2023年度以降の社会実験について

これまでの社会実験において各種項目について鋭意検証を進めてきたところであるが、コロナ禍の影響もあり、「需要・ニーズの確認」、「高齢者利用促進」、「利用者目線での課題」、「事業性の確認」において一部課題が残っており、これらの課題を検証することで公共交通としての持続可能性を確認する必要があるため、2023年度の社会実験の更新を希望する。

4. 議案第1号 生野区・平野区における事業内容の変更

- (1) 今回の変更点
- (2) 事業内容の変更について
- (3) 審議案件

(1) 今回の変更点

生野エリアにかかる変更点

		変更前	変更後
生 野 区	運行車両		
	ワンボックス車両(通常)	乗車定員(運転席・助手席除く)：8名 台数：5台	乗車定員(運転席・助手席除く)：8名 台数：6台
	ワンボックス車両(車いす対応車両)	乗車定員(運転席・助手席除く)：5名 台数：1台	乗車定員(運転席・助手席除く)：5名 台数：2台
	運行時間		
	運行時間帯	6：00～23：00	同左
	時間帯別運行回数	1台1時間あたり最大3便運行 (1時間あたり最大18便)	1台1時間あたり最大3便運行 (1時間あたり最大24便)
	運賃設定		
	大人	210円	同左
	小児	110円	同左
	幼児	同伴者1名につき2名まで無料 3人目から小児運賃110円	同左
	その他運賃制度		
	大人定期券(デマンド1エリア)	5,000円/月	同左
	大人定期券(デマンド2エリア)	9,000円/月	同左
	オンデマンドバス・OCB路線バス 連絡定期券(バス全線)	既存バス全線定期券+1,500円 /月	同左
	オンデマンドバス・OCB路線 バス共通1日券	バス1日券+100円	同左
	オンデマンドバス・OCB路線バス 共通回数券11回分	大人 2,000円	同左
	乗降場所		
	単独乗降場所	177か所	179か所
	面積当たり箇所数	19か所 / km ²	19か所 / km ²

(1) 今回の変更点

平野エリアにかかる変更点

		変更前	変更後
平野 区 A・B	運行車両（各エリア）		
	ワンボックス車両(通常)	乗車定員(運転席・助手席除く)：8名 台数：5台	乗車定員(運転席・助手席除く)：8名 台数：6台
	ワンボックス車両(車いす対応車両)	乗車定員(運転席・助手席除く)：5名 台数：1台	乗車定員(運転席・助手席除く)：5名 台数：2台
	運行時間（各エリア）		
	運行時間帯	6：00～23：00	同左
	時間帯別運行回数	1台1時間あたり最大3便運行 (1時間あたり最大18便)	1台1時間あたり最大3便運行 (1時間あたり最大24便)
	運賃設定（各エリア）		
	大人	210円	同左
	小児	110円	同左
	幼児	同伴者1名につき2名まで無料 3人目から小児運賃110円	同左
	その他運賃制度		
	大人定期券(デマンド1エリア)	5,000円/月	同左
	大人定期券(デマンド2エリア)	9,000円/月	同左
	オンデマンドバス・OCB路線バス 連絡定期券(バス全線)	既存バス全線定期券+1,500円 /月	同左
	オンデマンドバス・OCB路線 バス共通1日券	バス1日券+100円	同左
	オンデマンドバス・OCB路線バス 共通回数券11回分	大人 2,000円	同左
	乗降場所		
	平野A 単独乗降場所	99か所	101か所
	A・B共通乗降場所	9か所	56か所
	乗降場所合計	108か所	157か所
	面積当たり箇所数	17か所 / km ²	17か所 / km ²
	平野B 単独乗降場所	130か所	119か所
	A・B共通乗降場所	9か所	56か所
	乗降場所合計	139か所	175か所
	面積当たり箇所数	19か所 / km ²	16か所 / km ²

(2) 事業内容の変更について

生野・平野A・平野Bエリアの「運行車両数（最大）」の変更

【変更理由】

予約の取りづらさの解消に向け、車両の最適配置台数の検証に必要な車両台数を確保するため、各エリアの運行車両数（最大）の変更を行う。

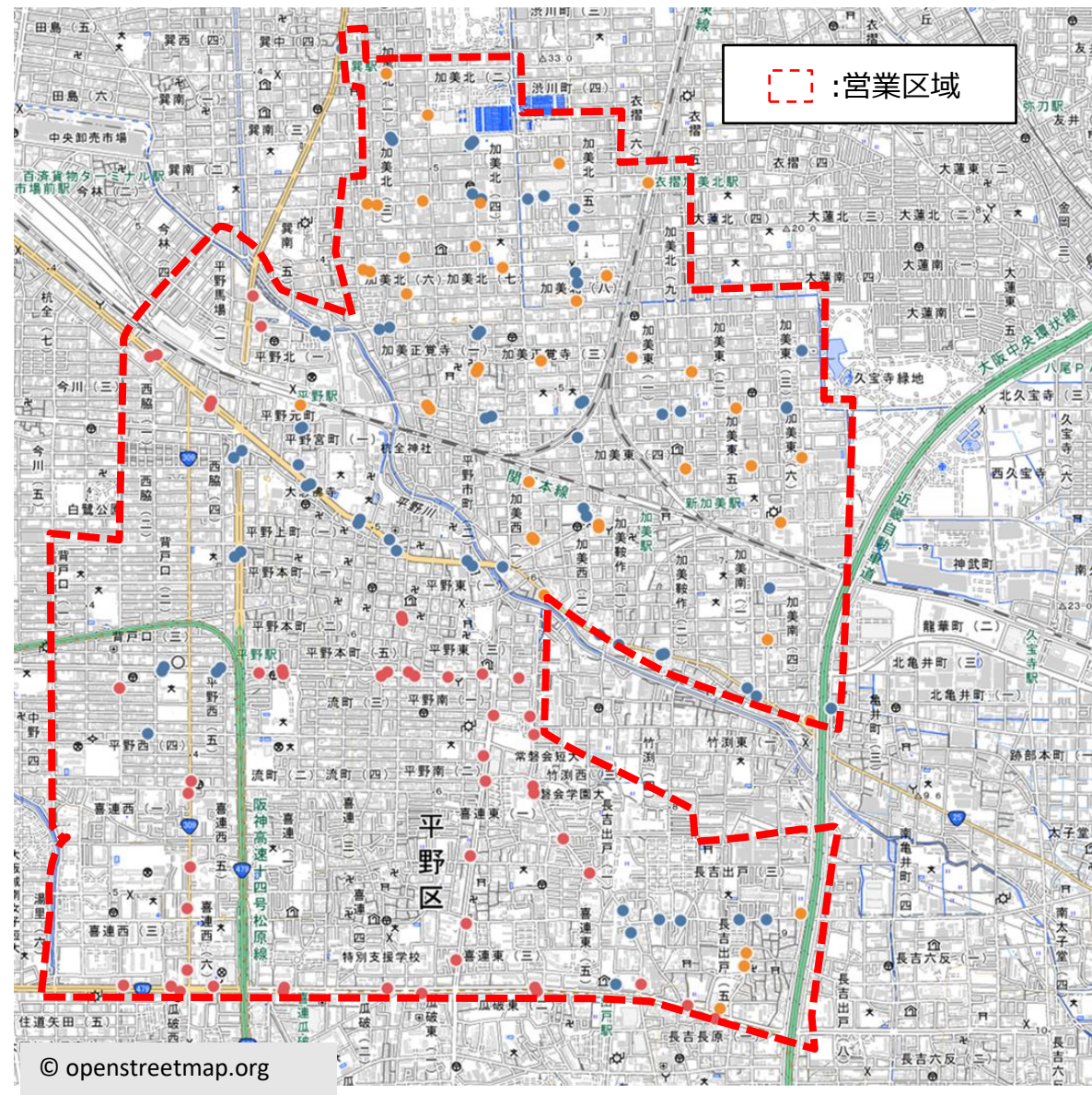
使用車両	車両数（最大）	
	変更前	変更後
ワンボックス車両《通常車両》（乗車定員（運転席・助手席除く） 8 名）	5 台	6 台
ワンボックス車両《車いす対応車両》（乗車定員（運転席・助手席除く） 5 名）	1 台	2 台

※需要を踏まえ、時間帯別に運行車両台数は変動予定

(2) 事業内容の変更について

平野Aエリアの営業区域の変更
変更後営業区域を右図に記載

【変更理由（A・Bエリア共通）】
未営業区域の地元から運行を要望する声があるほか、未営業区域に位置するスポーツセンターへの移動や平野Bエリアから平野区役所への移動など一定の需要が見込めることから、営業区域の拡大を行うとともに、あわせて共通エリアの拡大も行う。



(2) 事業内容の変更について

平野Bエリアの営業区域の変更
変更後営業区域を右図に記載

