《オンデマンドバス車内アンケート調査の実施概要》

オンデマンドバス車内アンケート

調査対象	オンデマンドバス利用者
調査目的	利用目的や満足度、転換需要等の把握
調査方法	乗車中にアンケートをアプリにて回答頂く
調査日	2022年11月7日～13日の終日
回答数	418件

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各数値を合計しても100%にならない場合がある。

3. オンデマンドバスご利用状況

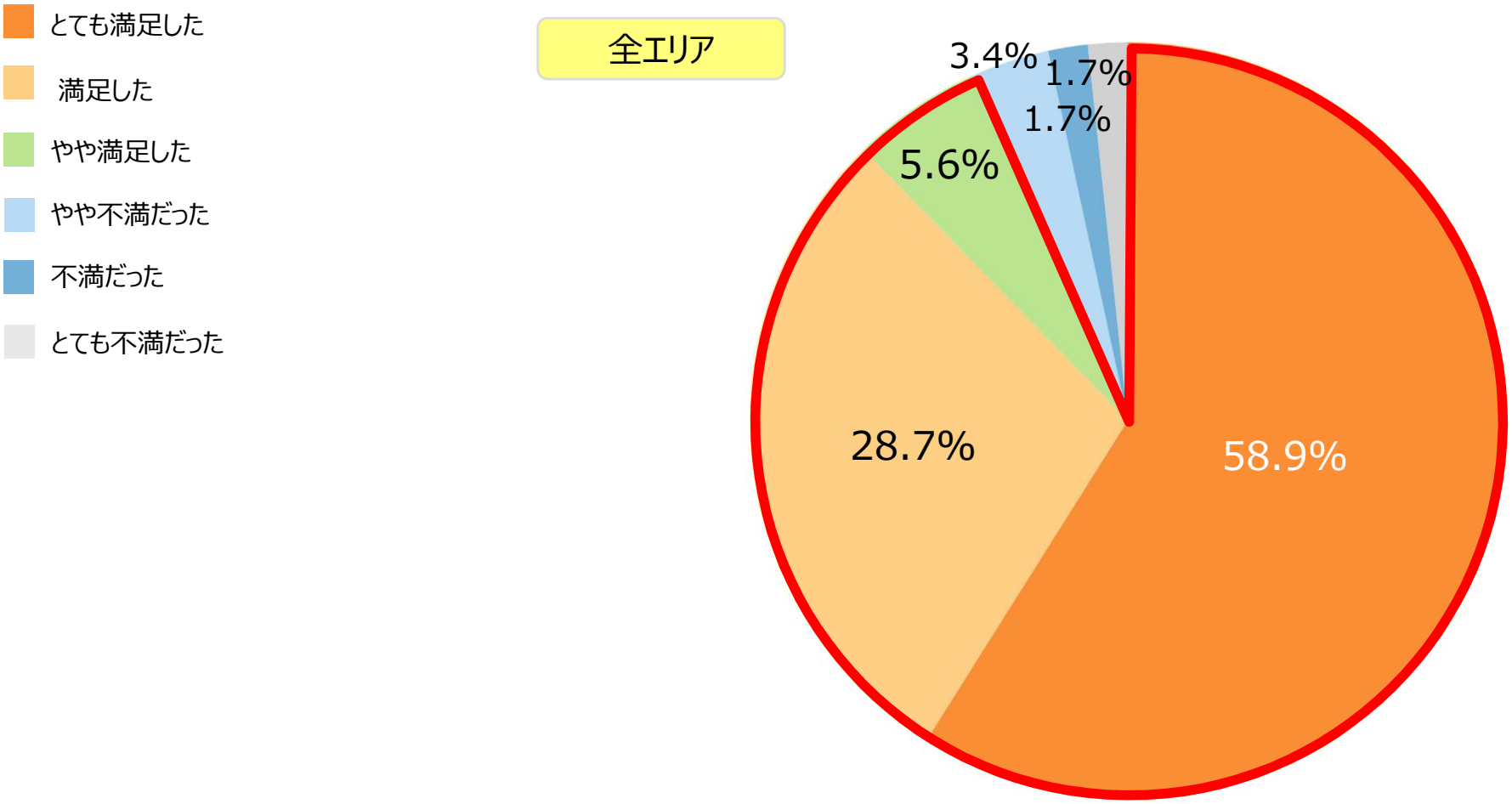
《アンケート結果》 オンデマンドバス車内アンケート

※2022年11月7日～11月13日

■93%の方が概ね満足したと回答

Q：本日ご利用したオンデマンドバスの満足度をお答えください

総回答数:414件



3. 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11月7日～11月13日

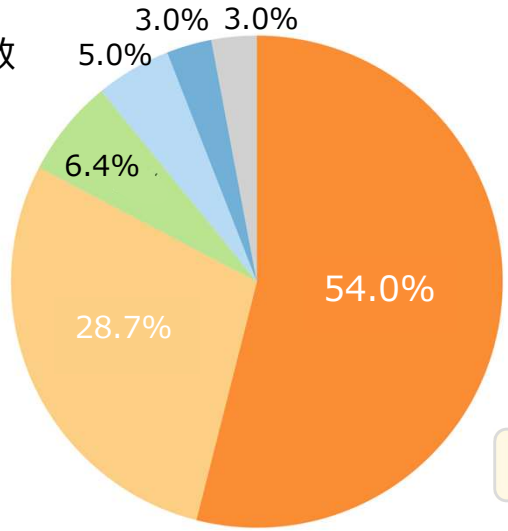
■いずれのエリアも満足度は高い

Q：本日ご利用したオンデマンドバスの満足度をお答えください

- とても満足した
- 満足した
- やや満足した
- やや不満だった
- 不満だった
- とても不満だった

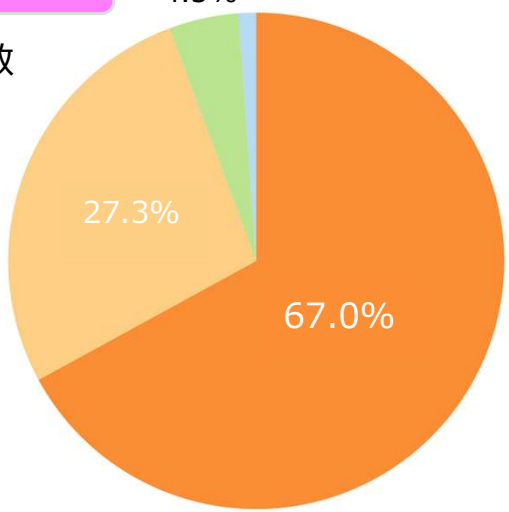
キタ福島エリア

エリア回答数
=203



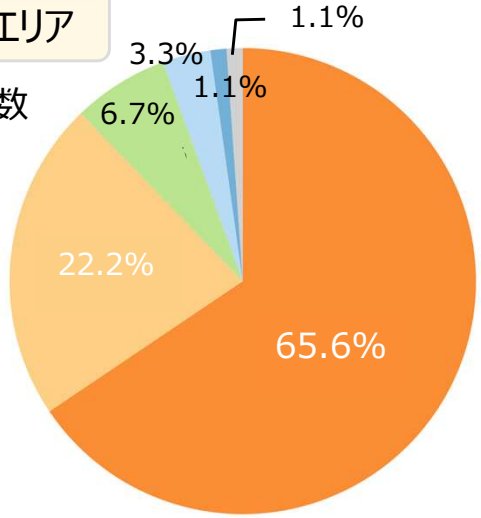
生野エリア

エリア回答数
=88



平野ABエリア

エリア回答数
=89



3. オンデマンドバスご利用状況

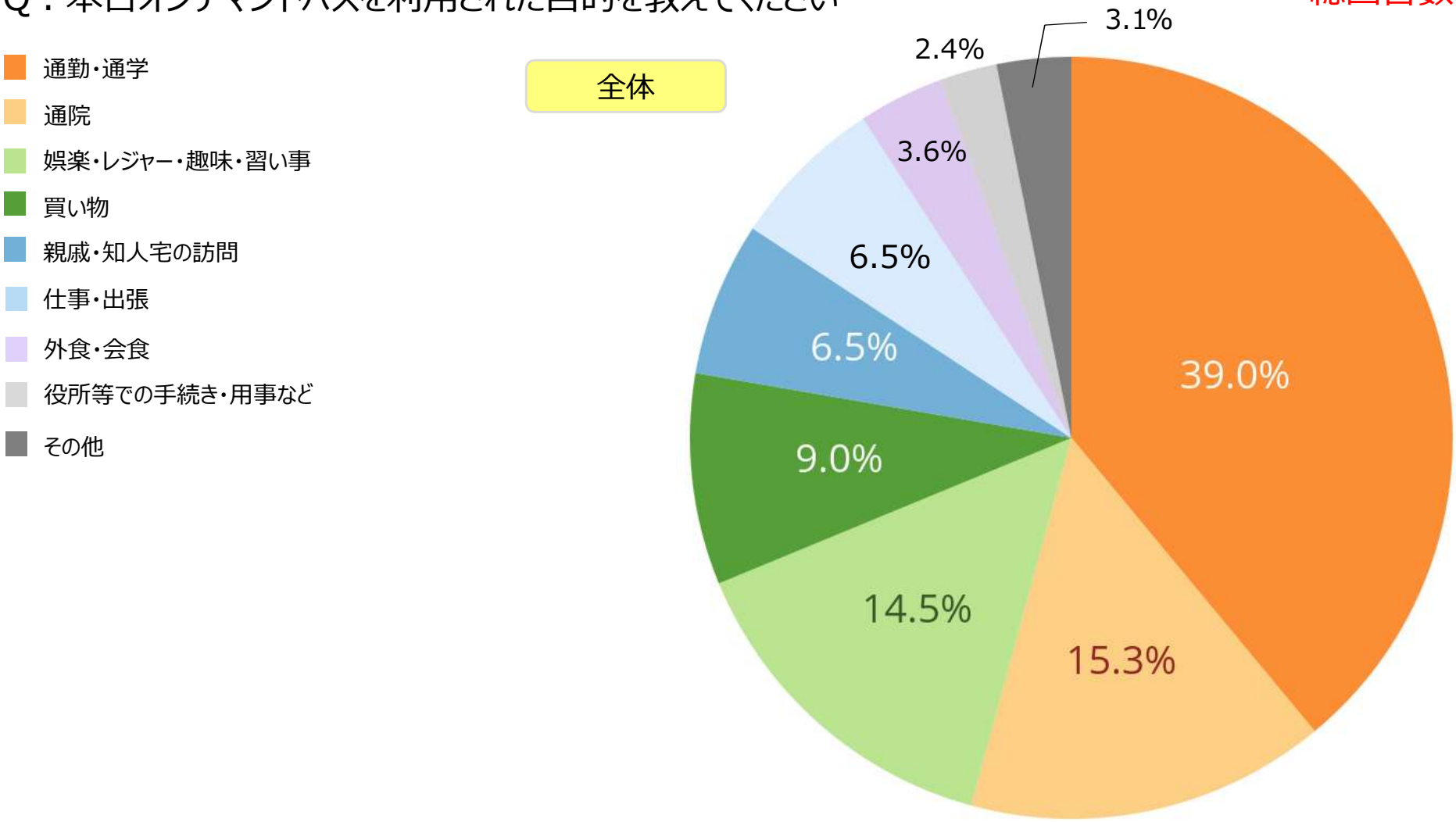
《アンケート結果》 オンデマンドバス車内アンケート

※2022年11月7日～11月13日

■通勤・通学目的利用が約4割あるほか、通院や娯楽をはじめ様々な目的で利用

Q：本日オンデマンドバスを利用された目的を教えてください

総回答数:413件



3. 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11月7日～11月13日

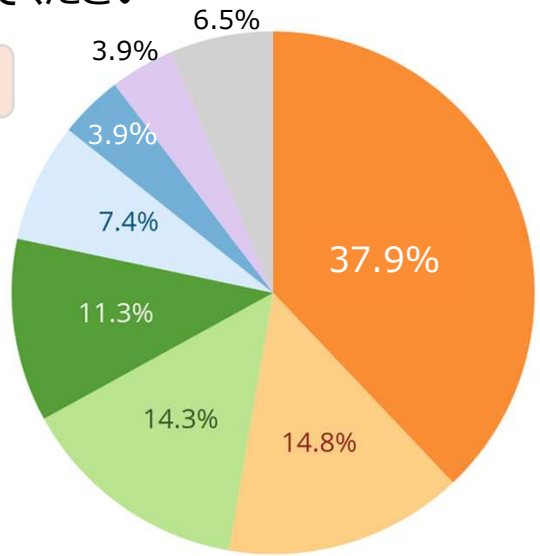
■いずれのエリアも通勤・通学利用が4割前後、次いで通院や娯楽レジャーの利用が多い

Q：本日オンデマンドバスを利用された目的を教えてください

- 通勤・通学
- 通院
- 娯楽・レジャー・趣味・習い事
- 買い物
- 親戚・知人宅の訪問
- 仕事・出張
- 外食・会食
- 役所等での手続き・用事など
- その他

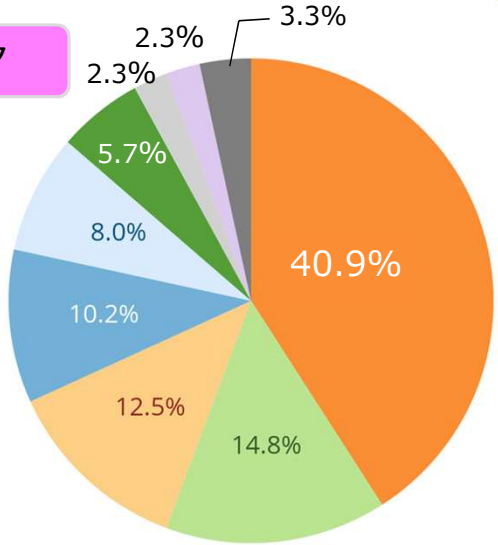
キタ福島エリア

エリア回答数
=203



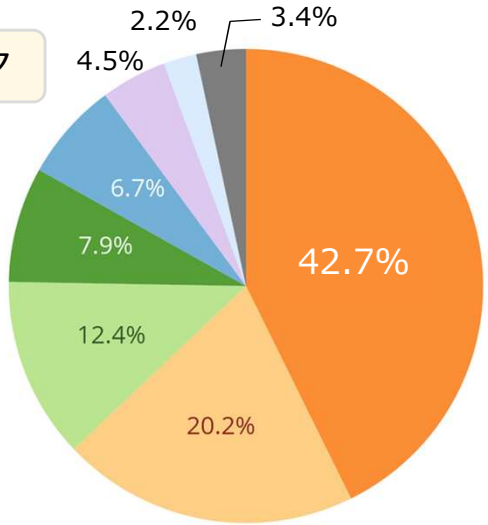
生野エリア

エリア回答数
=88



平野ABエリア

エリア回答数
=89



3. オンデマンドバスご利用状況

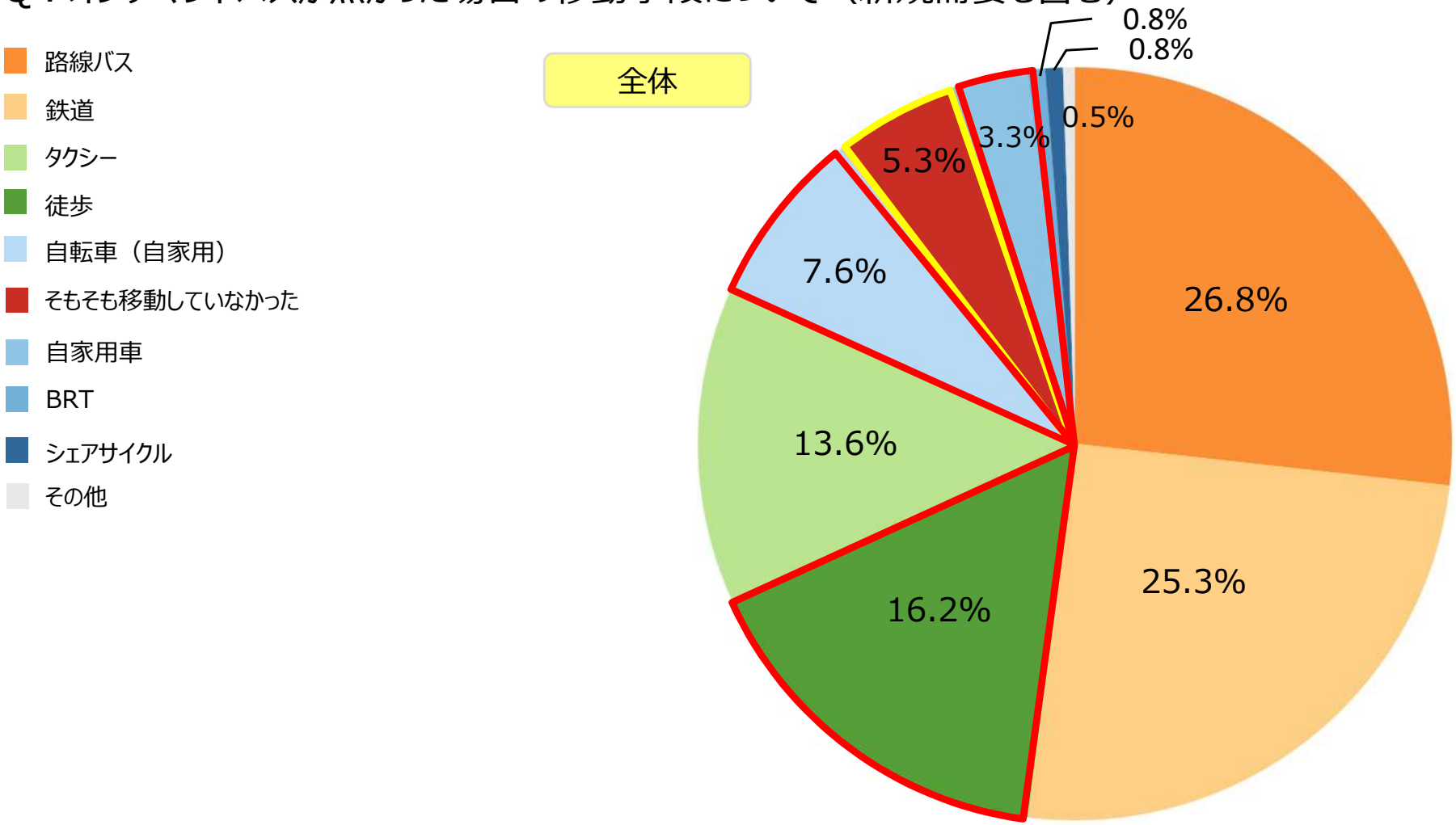
《アンケート結果》 オンデマンドバス車内アンケート

※2022年11月7日～11月13日

- ■ 新規需要が約5%
- ■ 徒歩、自転車（自家用）、自家用車など非公共交通からの転換が約27%で公共交通の総需要の底上げになっている

Q：オンデマンドバスが無かった場合の移動手段について（新規需要も含む）

総回答数:396件



3. 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11月7日～11月13日

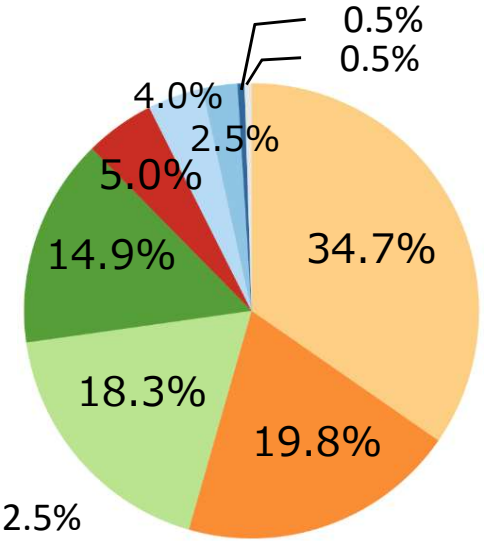
- ■ 各エリアにて一定の新規需要を創出している
- ■ 非公共交通からの転換もあり公共交通需要総量の底上げに貢献している

Q：オンデマンドバスが無かった場合の移動手段について（新規需要も含む）

- 路線バス
- 鉄道
- タクシー
- 徒歩
- 自転車（自家用）
- そもそも移動していなかった
- 自家用車
- BRT
- シェアサイクル
- その他

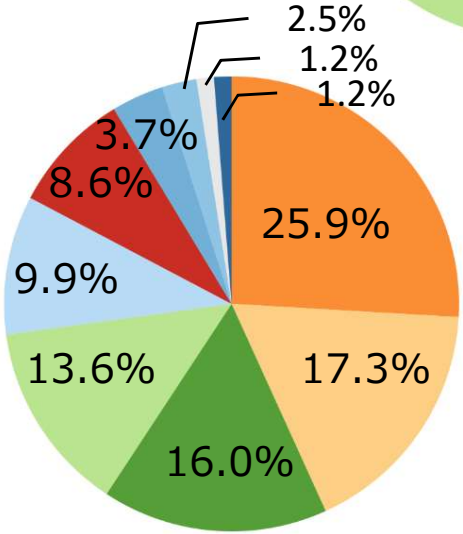
キタ福島エリア

エリア回答数
=202



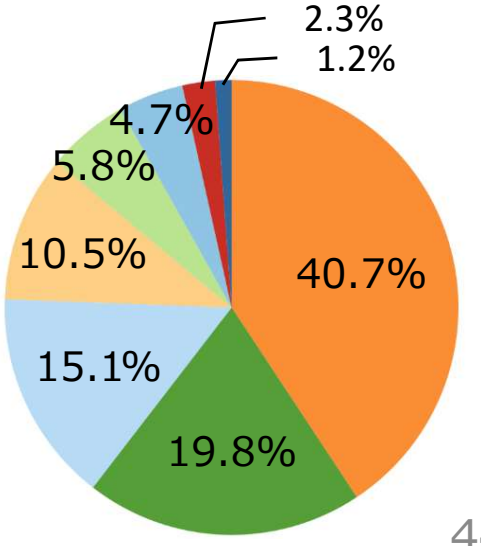
生野エリア

エリア回答数
=81



平野ABエリア

エリア回答数
=86



3. オンデマンドバスご利用状況

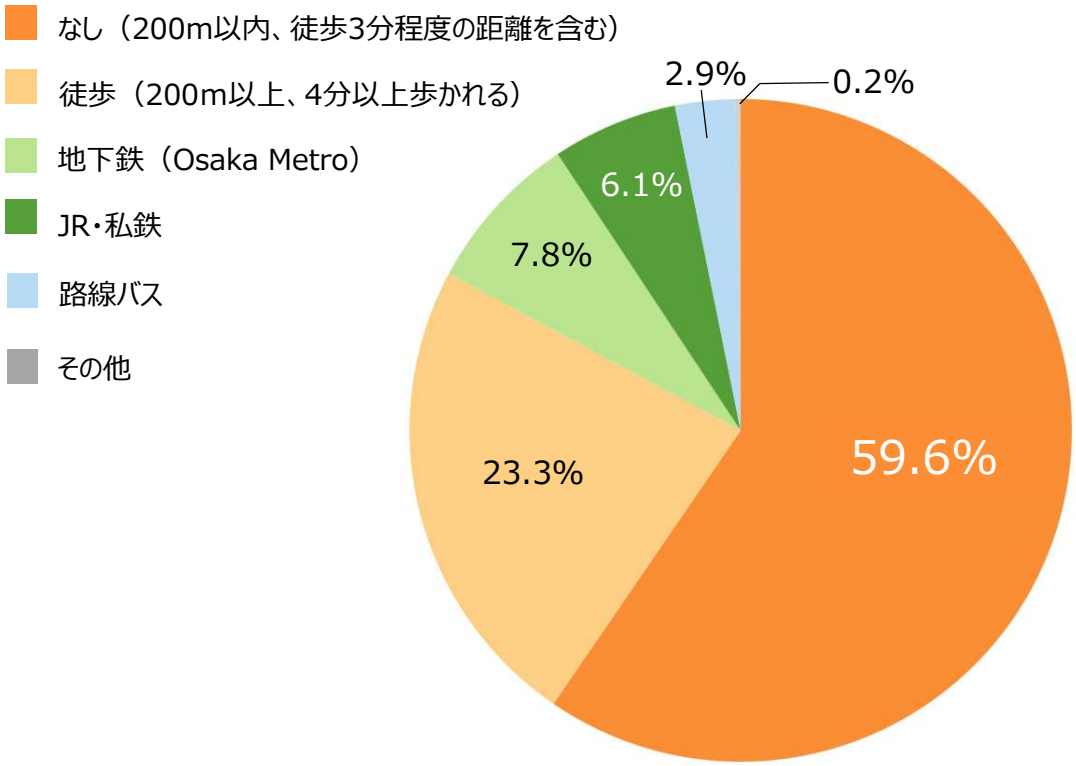
《アンケート結果》 オンデマンドバス車内アンケート

※2022年11月7日～11月13日

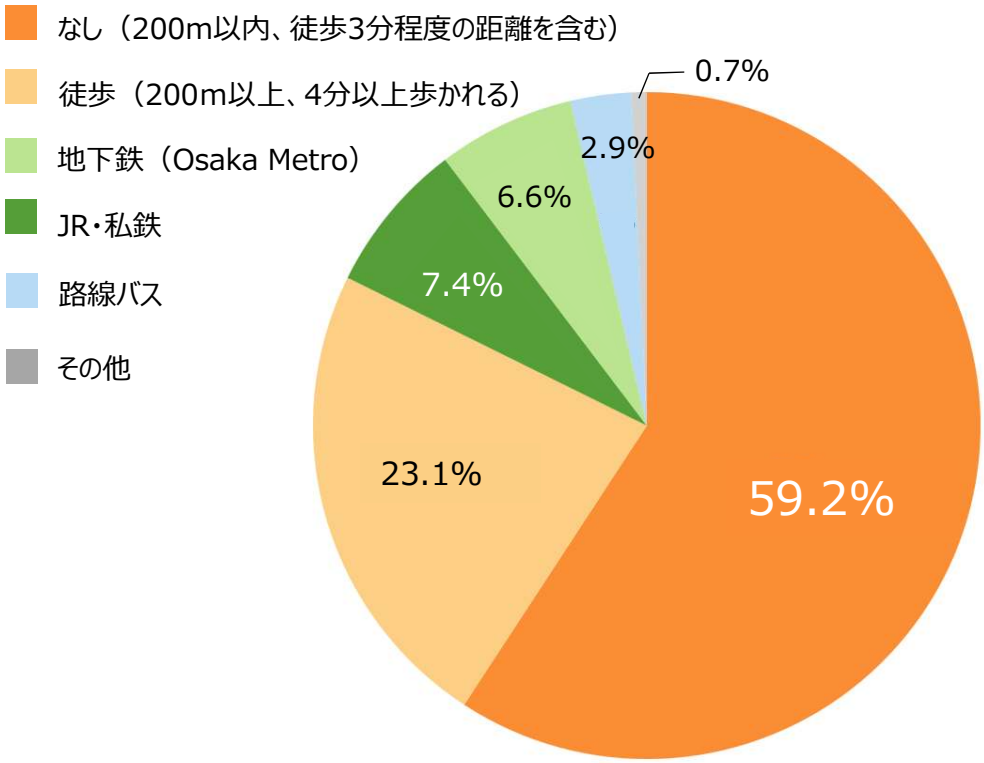
■オンデマンドバス利用者の約82%が、出発地から又は目的地まで徒歩で移動されている

全体

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。 総回答数:408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。 総回答数:407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	どちらとも鉄道・路線バスを利用していない	どちらとも鉄道・路線バスを利用している
24.0%	**74.5%**	**1.5%**

3. オンデマンドバスご利用状況

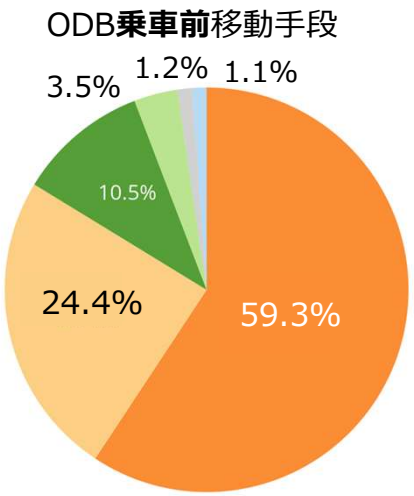
《アンケート結果》 オンデマンドバス車内アンケート

※2022年11月7日～11月13日

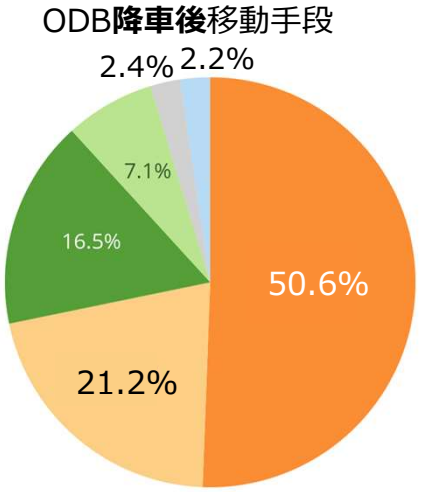
■生野・平野エリアは、約３分の１の利用者が鉄道・路線バスと乗り継いで利用されている

- なし（200m以内、徒歩3分程度の距離を含む）
- 徒歩（200以上、4分以上歩かれる）
- 地下鉄（Osaka Metro）
- JR・私鉄
- 路線バス
- その他

生野エリア

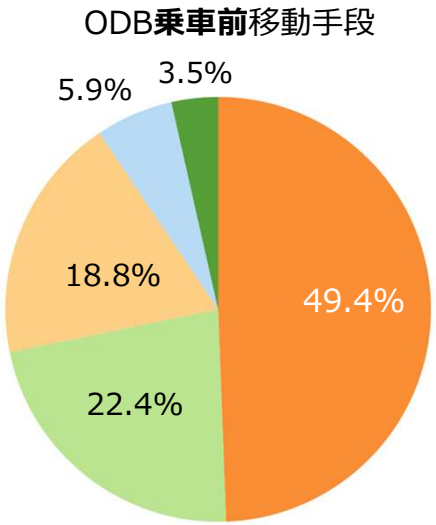


エリア回答数
=86

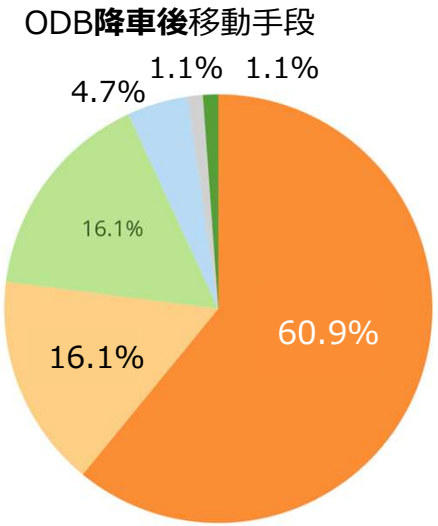


エリア回答数
=85

平野ABエリア



エリア回答数
=85



エリア回答数
=87

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	どちらとも鉄道・路線バスを利用していない	どちらとも鉄道・路線バスを利用している
33.9%	**65.5%**	**0.6%**

3. 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

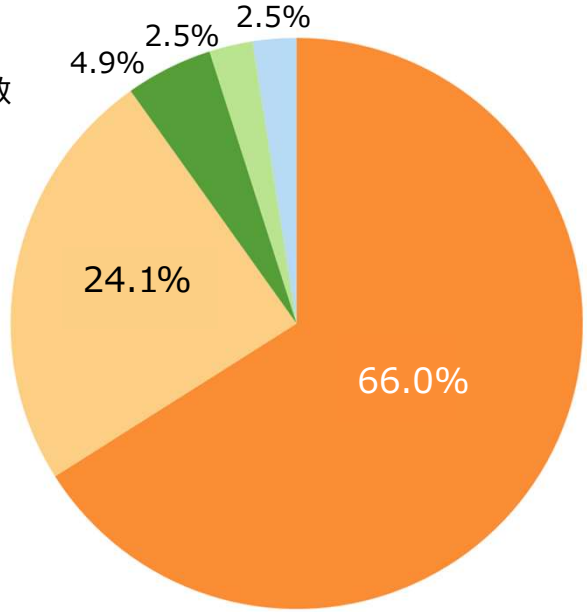
※2022年11月7日～11月13日

■キタ・福島エリアは、乗車前後とも80%以上が徒歩で移動されている

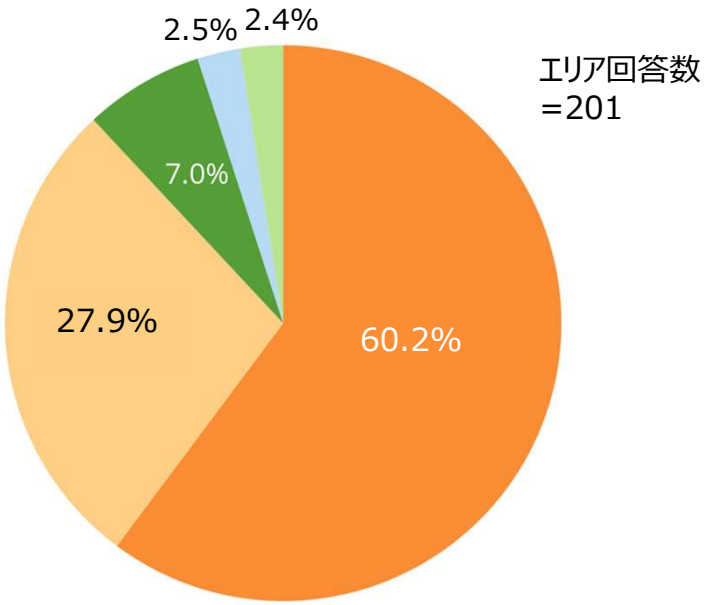
- なし（200m以内、徒歩3分程度の距離を含む）
- 徒歩（200以上、4分以上歩かれる）
- 地下鉄（Osaka Metro）
- JR・私鉄
- 路線バス
- その他

キタ福島エリア

ODB**乗車前**移動手段



ODB**降車後**移動手段



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	どちらとも鉄道・路線バスを利用していない	どちらとも鉄道・路線バスを利用している
14.3%	**83.3%**	**2.5%**

3. 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

3. 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有れば、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。 • エリアを拡げ、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。

《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。

4. 検証項目・結果・評価

検証項目	結果	評価
ファースト・ラスト ワンマイルの移動支援	アンケート結果より、キタ・福島エリアでは14%、生野・平野エリアでは34%が、オンデマンドバスの利用前後のどちらかに公共交通を利用していると回答	ファースト・ラストワンマイルの移動支援に貢献しており、特に、生野・平野エリアでは約1/3のお客さまが、公共交通と乗り継いでのご利用となっている
新規需要の創出 総需要の増加	アンケート結果より、利用者の約5%がオンデマンドバスがなければ移動しなかったと回答 また、約28%の方が「徒歩」「自転車」「クルマ」などの非公共交通から転換したと回答	新規需要が約5%、非公共交通からの転換が約28%となっており、利用者の3割強が公共交通総需要の底上げに貢献している
利用方法の改善 予約に対する抵抗軽減	需要量に対して供給量(車両)が少なく、利用したくでも利用できない状況 アプリ以外の予約方法として、呼出インターホンや呼出専用電話を設置	オンデマンドバスを利用(予約)できる状況を創出すべく、早急に増車が必要
高齢者の利用促進	説明会の継続実施 2023年2月のシニアキャンペーンでは、1日100人強の高齢者(60歳以上)が利用 アンケート結果から、高齢者の約31%が「予約方法や乗り方が分からない」、「アプリの問題」と回答 「運賃が高い」、「敬老パスが使えない」など運賃抵抗に関する回答された方は約7%	キャンペーンを通じて高齢者の利用機会を創出し、一定数がその後も継続して利用している 予約方法の改善により高齢者の新たなご利用が期待できる
乗合率の向上	乗合率は20～30%程度 利用者数の推移と概ね相関	乗合率の向上によりサービス水準(遅延率)も向上する傾向 サービス水準を維持しつつ、乗合率を向上させるため配車システムの改修が必要

5. 今後の取り組み

分類	項目	2022年度		2023年度			
		1～3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
利用促進	地域でのオンデマンドバス説明会の実施	継続実施					
	シニア無料キャンペーンの実施		●(2月)	効果検証を実施し、必要に応じてキャンペーン実施			
	呼出インターホン・呼出電話の設置		●(12月)	効果検証を実施し、必要に応じて追加設置			
	みんなで（複数人）乗車キャンペーン実施			●(6月)			
サービス改善	平野区エリア拡大		●(2月)				
	顔認証乗車確認		●(3月)	生野エリアを皮切りに、順次他エリアへ拡大			
	Osaka Pointとの連携			●(4月)			
運行効率の改善	車両最適配置化		○(12月)	継続して検証実施			
	自社配車システム（段階的開発・導入）		○(3月)	○(6月)	○(9月)	配車計算方法の変更	
関連サービス	モビリティサブスク			★(4月)	他モビリティとの連携検討		
	生活サブスク		★(12月~3月)		★(2Q)	本格導入に向けた検討	
	付随サービスの販売	★(5月)	販売拡大				
	法人オンデマンドサービス		★(1月) ★(2月)	順次サービス拡大			
	貨客混載				★(2Q)	本格導入に向けた検討	
	医療MaaS				★(2Q)	本格導入に向けた検討	
	MaaS付き住宅			サービス内容・スキーム構築		本格導入に向けた検討	