



本物力こそ桑名力

令和5年度 AI活用型オンデマンドバス結果報告



実施概要

実施期間

・令和6年1月15日（月）～3月23日（土）
（日曜日は運休）

運行時間

・平日：9:00～18:30、土・祝日：9:00～18:00

運行エリア

・コミュニティバス「西部南ルート」運行エリアの一部
（今年度より朝日町の「オークワ」を追加）

運賃

・乗車1回あたり300円
（免許返納者200円、小児および障がい者100円、幼児無料）

車両／定員

・ワンボックスカー2台／定員9名

総乗車数

・693名

ユーザー登録者数

・988名

アプリ予約率

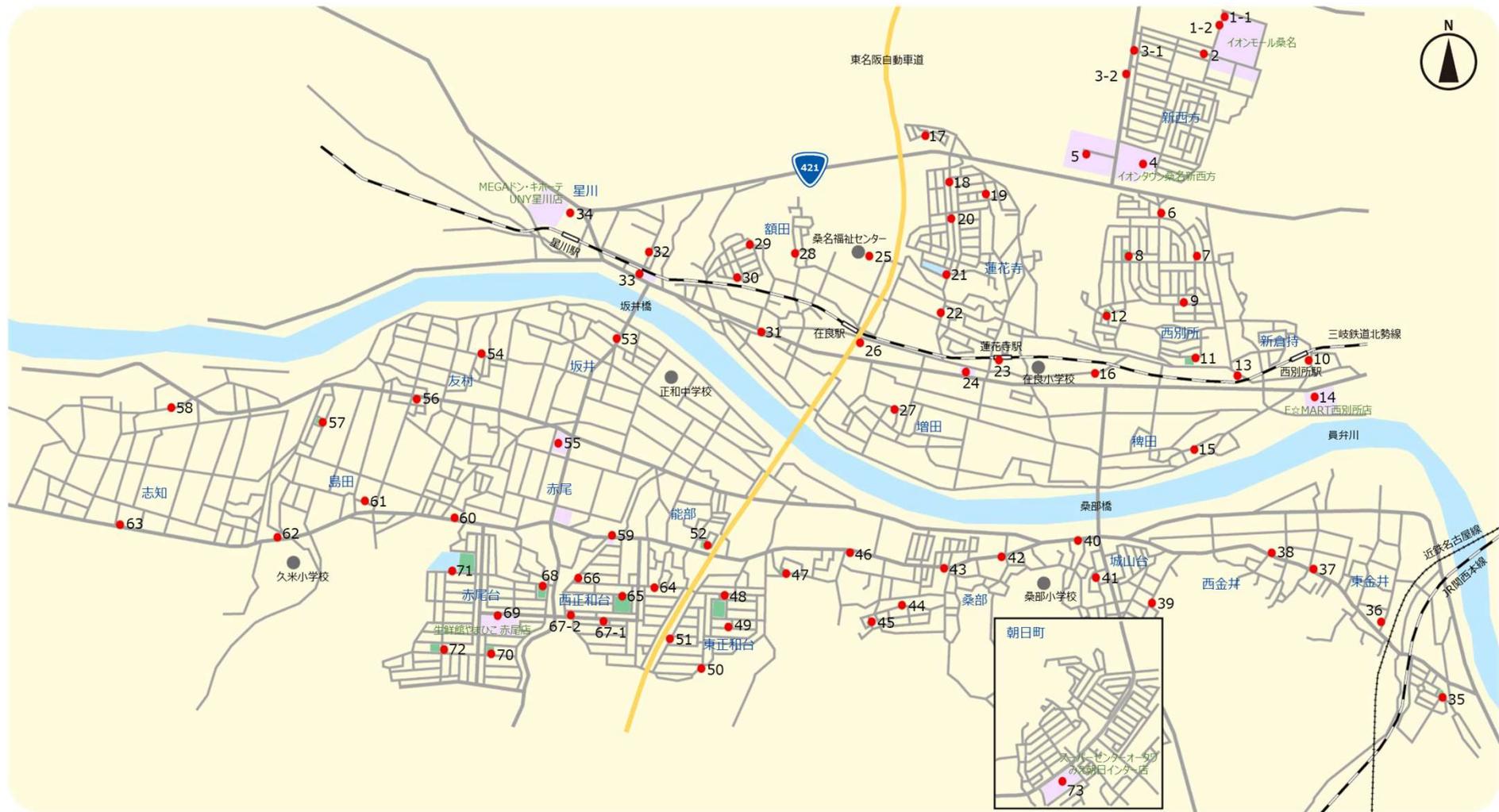
・59.5%



LINE予約

車内ディスプレイ

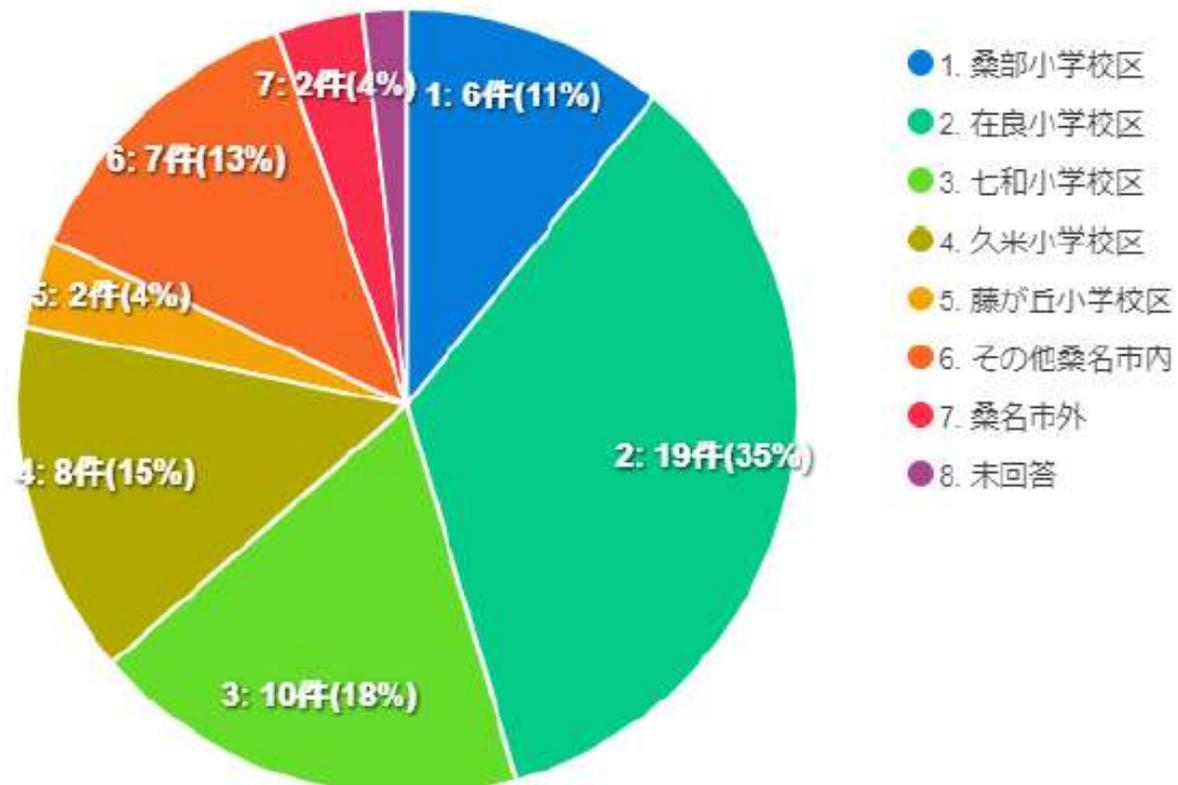
運行エリア



1-1 イオンモール桑名	9 希望ヶ丘南	19 蓮花寺住宅第二	29 有吉台東	39 桑部東	49 東正和台6丁目	59 伊藤内科クリニック前	68 ひがし公園
1-2 イオンモール桑名	10 西別所駅前	20 蓮花寺住宅	30 有吉台南	40 桑部橋	50 東正和台3丁目	60 羽田	69 赤尾台
2 新西方	11 西別所第三公園	21 蓮花寺住宅南	31 額田	41 しろやま西公園	51 東正和台4丁目	61 島田	70 さわか公園
3-1 新西方南	12 西別所第四公園	22 マザック前	32 東星川	42 桑部	52 能部第2公園	62 平群神社前	71 こばさか公園
3-2 新西方南	13 西別所	23 蓮花寺駅	33 坂井橋クリニック前	43 西桑部	53 坂井橋南	63 志知	72 どうしんだに公園
4 イオンタウン新西方	14 F☆MART西別所店	24 慶友整形外科前	34 メガドンキョー星川店	44 桑部南ハイツ	54 双葉町	64 正和台集会所前	73 スーパーセンターオークワ
5 ヨナ八丘の上病院前	15 稗田	25 福祉センター	35 春日台	45 桑部第1公園	55 にいみ整形外科前	65 西正和台公園	
6 希望ヶ丘	16 蓮花寺東	26 在良駅前	36 東金井	46 篠原	56 川岸町	66 西正和台2丁目	
7 希望ヶ丘東	17 蓮花寺諸戸苑	27 増田	37 金井	47 しのはら西公園	57 島田公園	67-1 西正和台	
8 希望ヶ丘西	18 蓮花寺住宅北	28 額田第三	38 西金井	48 東正和台	58 志知北	67-2 西正和台	

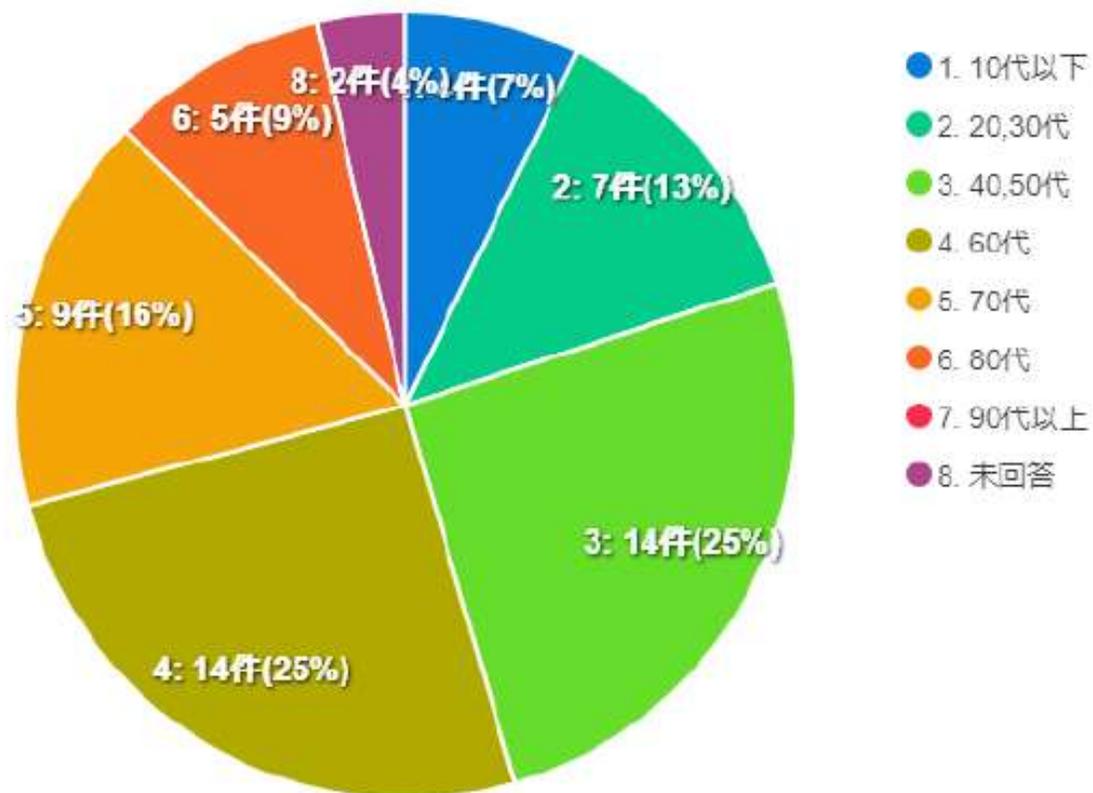
アンケート結果（お住まい）

■ あなたのお住まいはどちらですか。



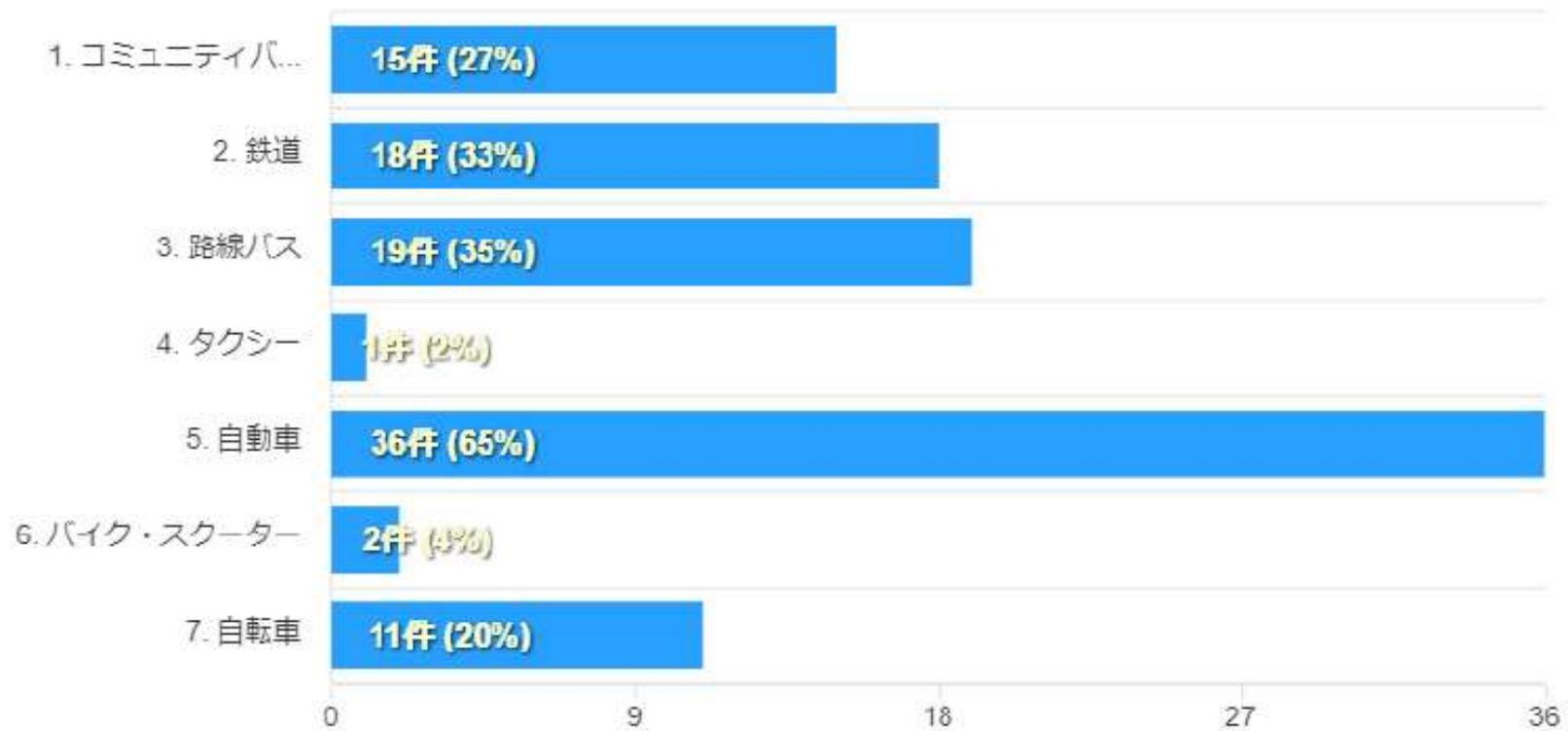
アンケート結果（年齢）

■ あなたは現在おいくつですか。



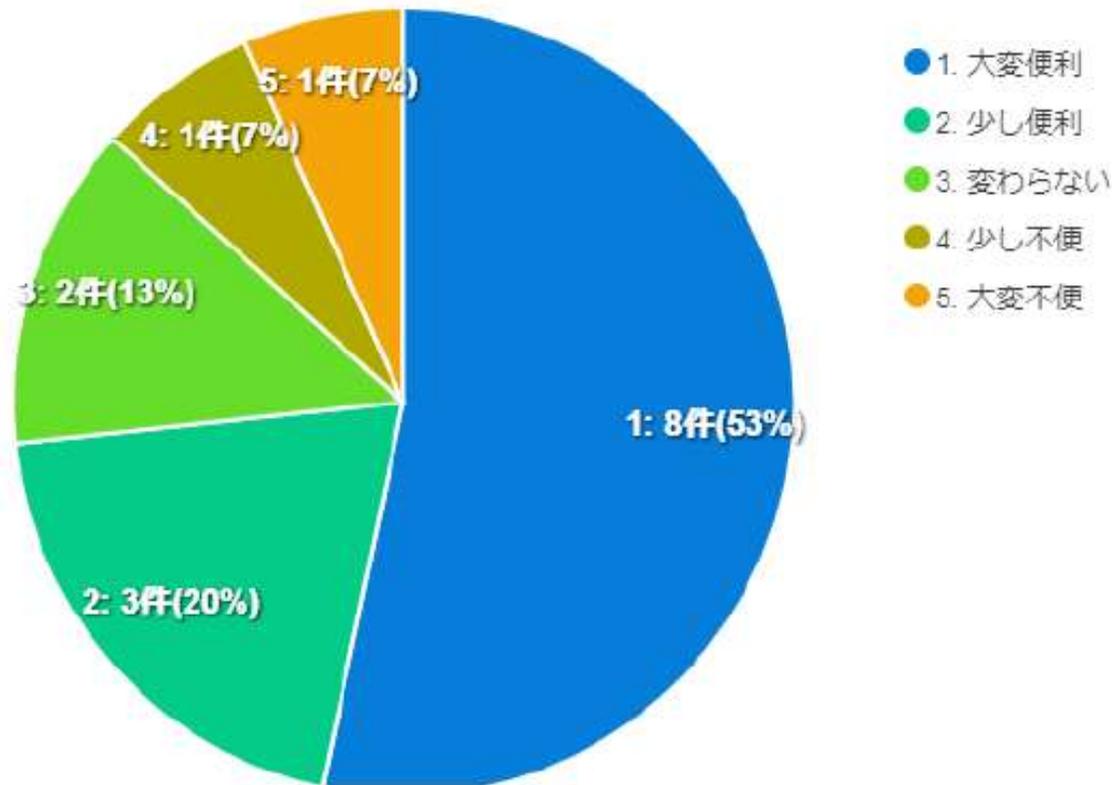
アンケート結果（主な交通手段）

■ 現在よく利用する交通手段を選択して下さい（複数選択可）。



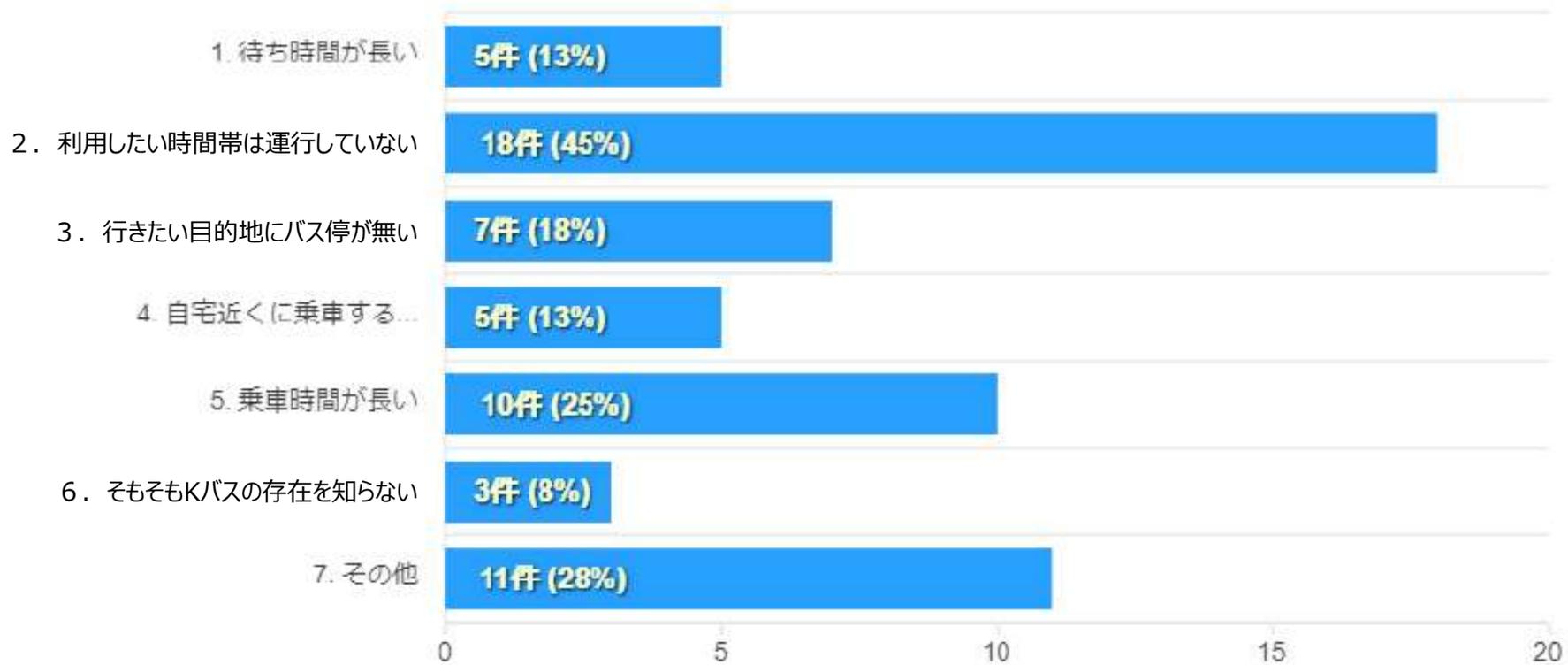
アンケート結果（オンデマンドバスの利便性）

■ Kバスと比較した時、オンデマンドバスの利便性を教えてください。



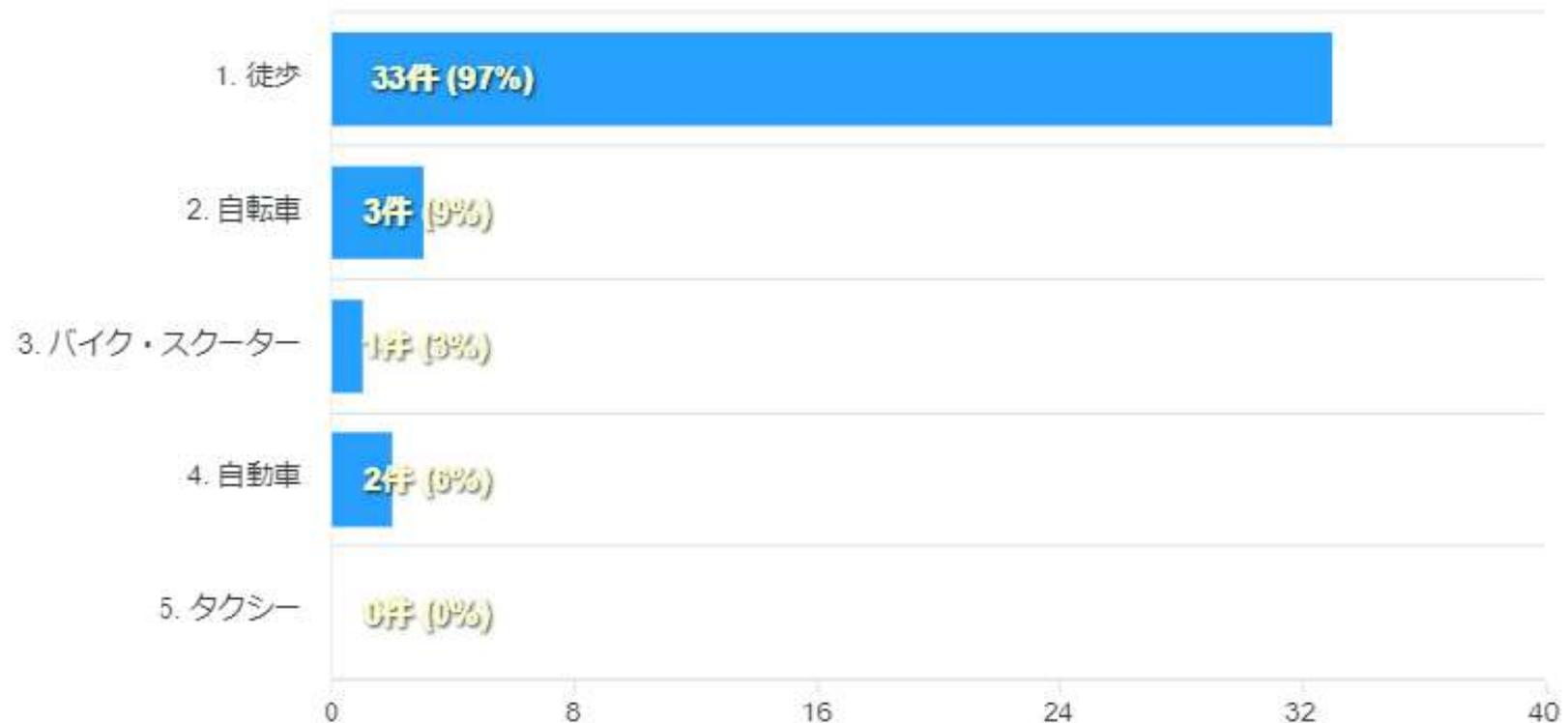
アンケート結果（Kバスを利用しない理由）

■ Kバスを利用しない理由について、最大二つ選択して下さい。



アンケート結果（乗降場所までの移動手段）

■ Kバス、鉄道、路線バスの乗降場所までの移動手段を選択して下さい（複数選択可）。



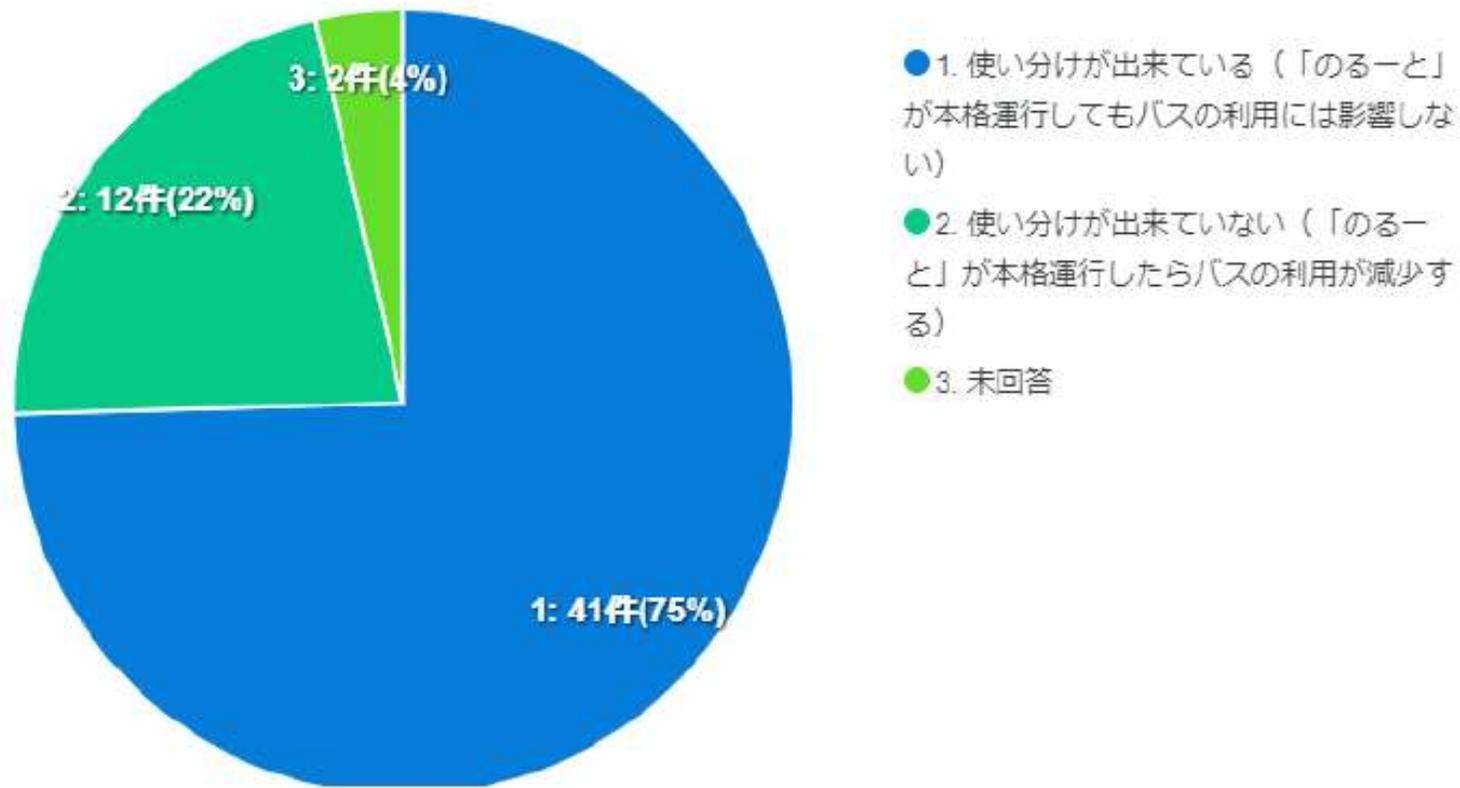
アンケート結果（運賃の妥当性）

■ 運賃の設定について、あてはまるものを選択して下さい。



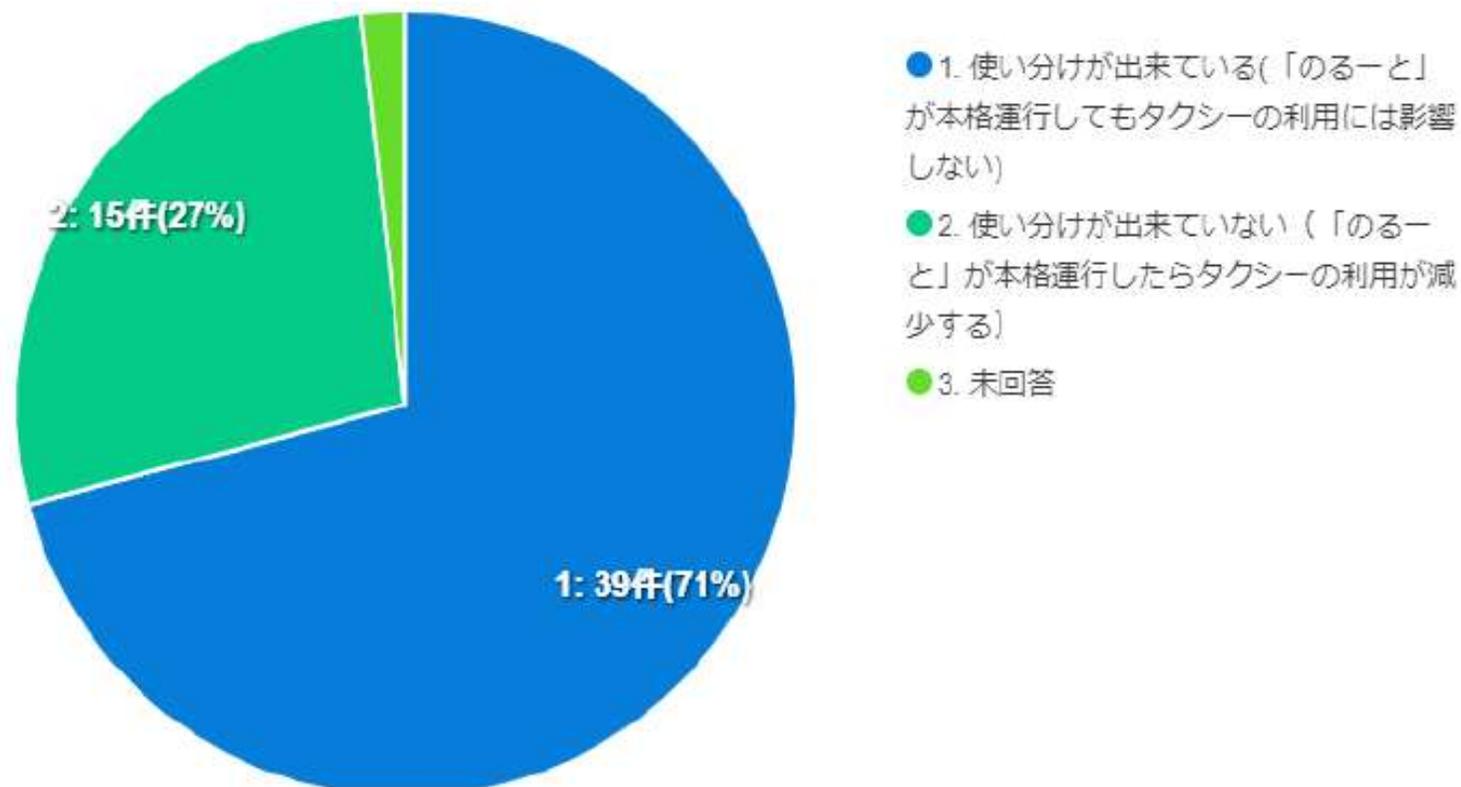
アンケート結果（バスとの使い分け）

■「のるーと」とバスとの利用の使い分けについて、一つ選択して下さい。



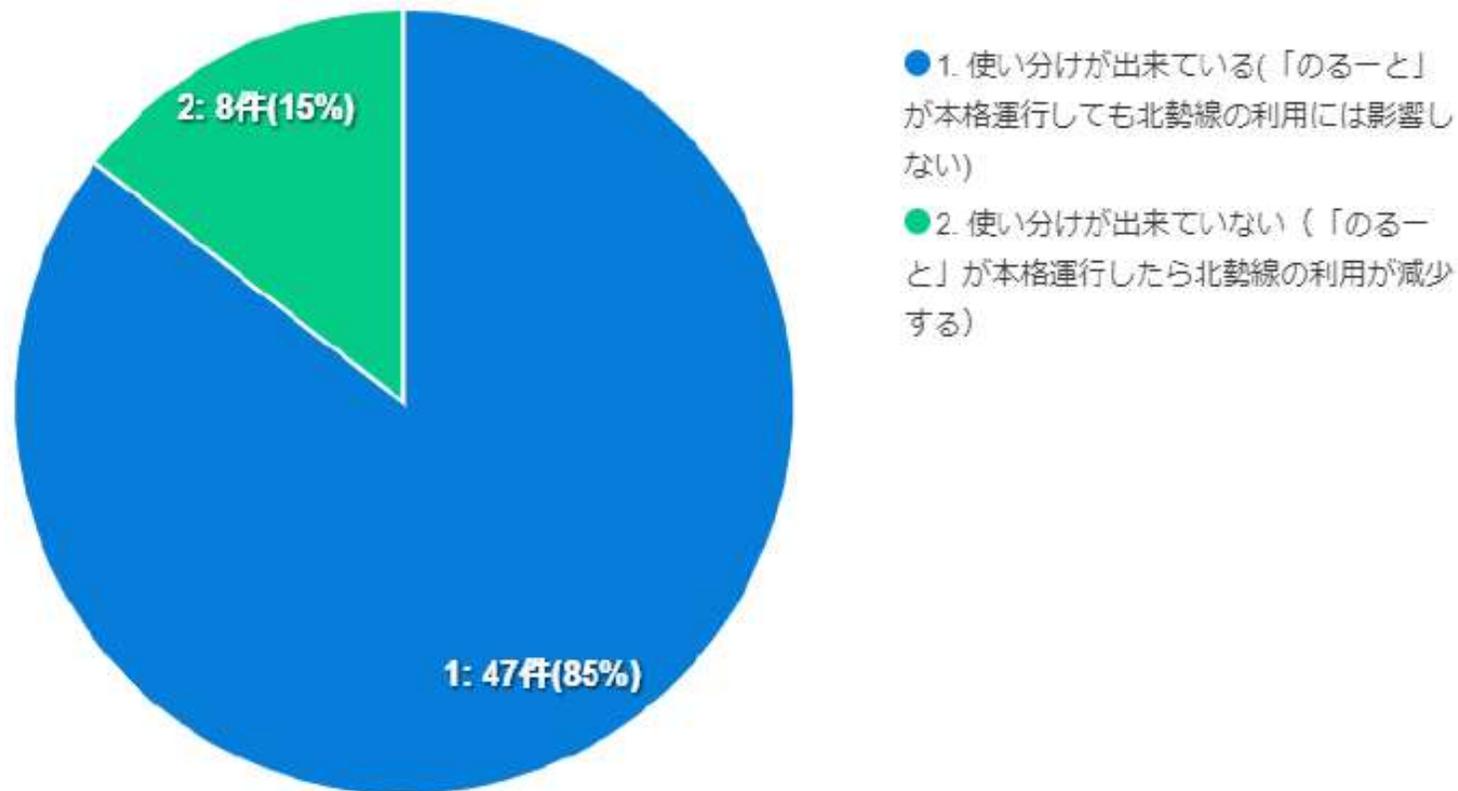
アンケート結果（タクシーとの使い分け）

■「のるーと」とタクシーとの利用の使い分けについて、一つ選択して下さい。



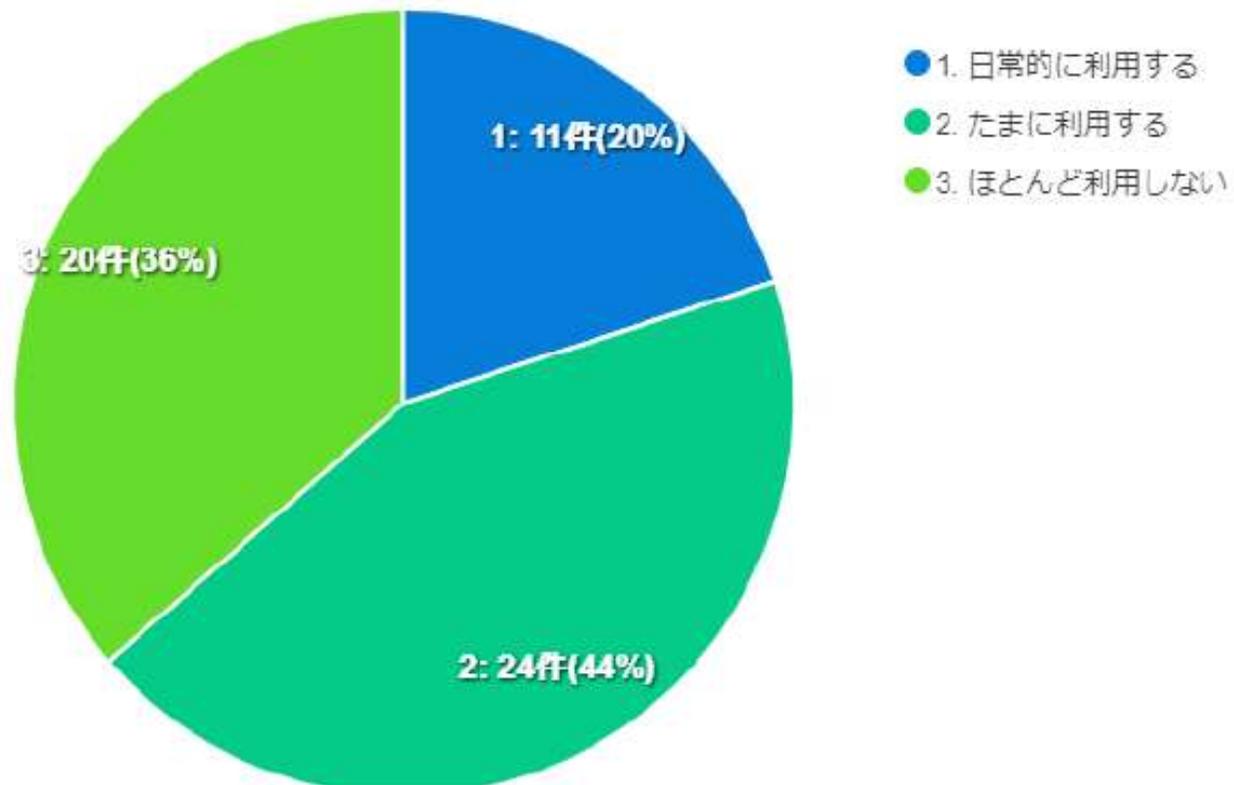
アンケート結果（鉄道との使い分け）

■「のるーと」と鉄道（北勢線）との利用の使い分けについて、一つ選択して下さい。



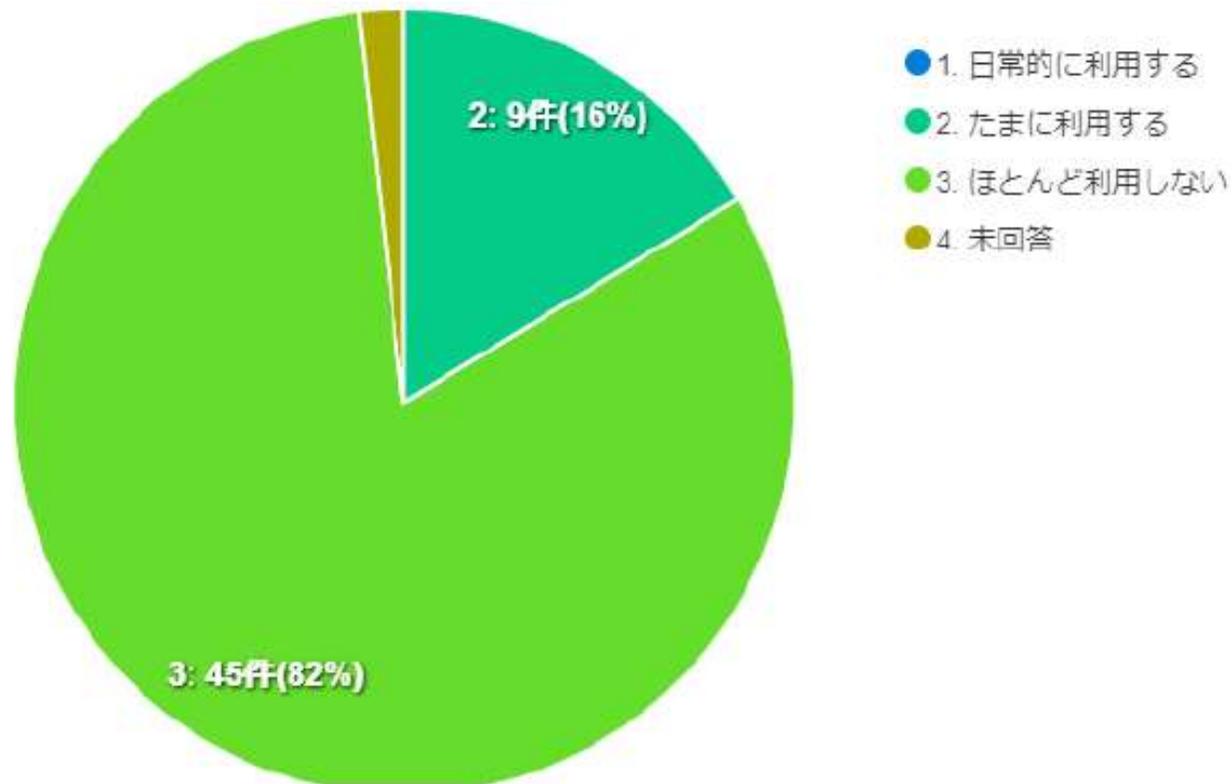
アンケート結果（バスの利用頻度）

■現在のバスの利用頻度について、一つ選択して下さい。



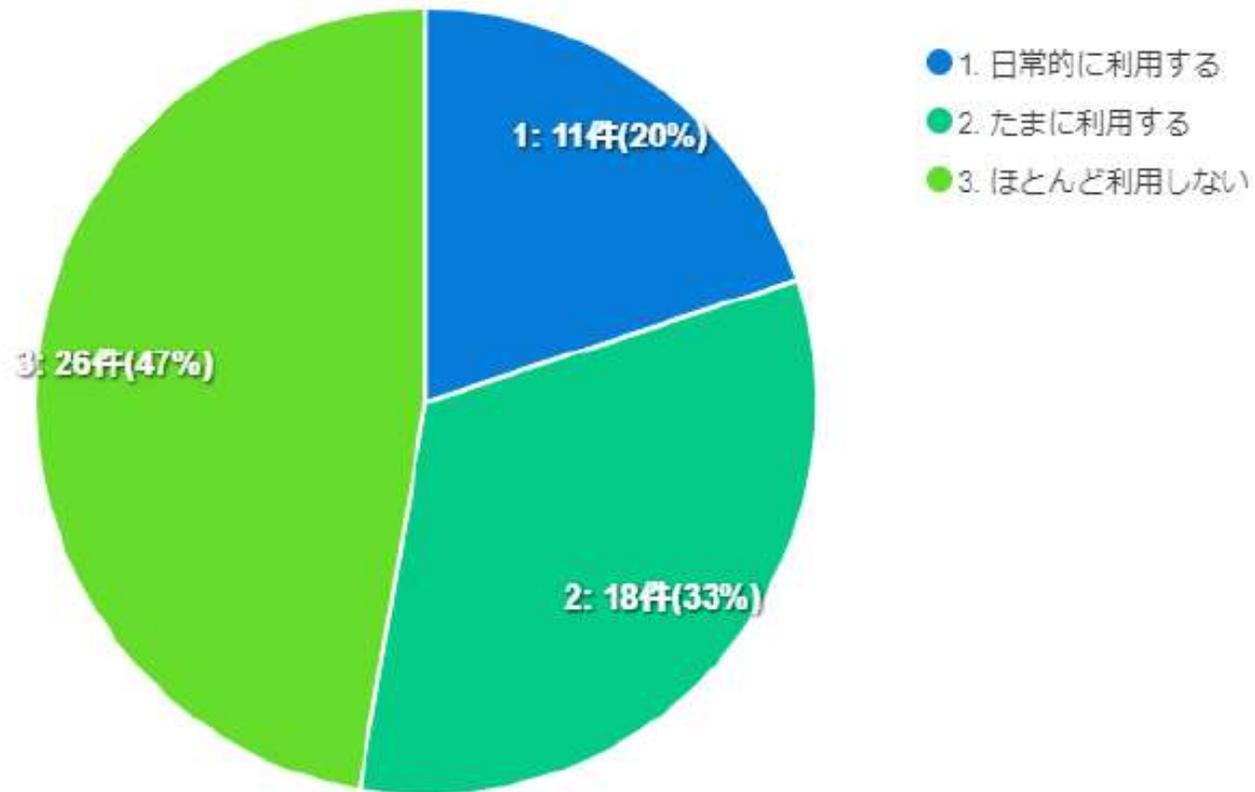
アンケート結果（タクシーの利用頻度）

■現在のタクシーの利用頻度について、一つ選択して下さい。



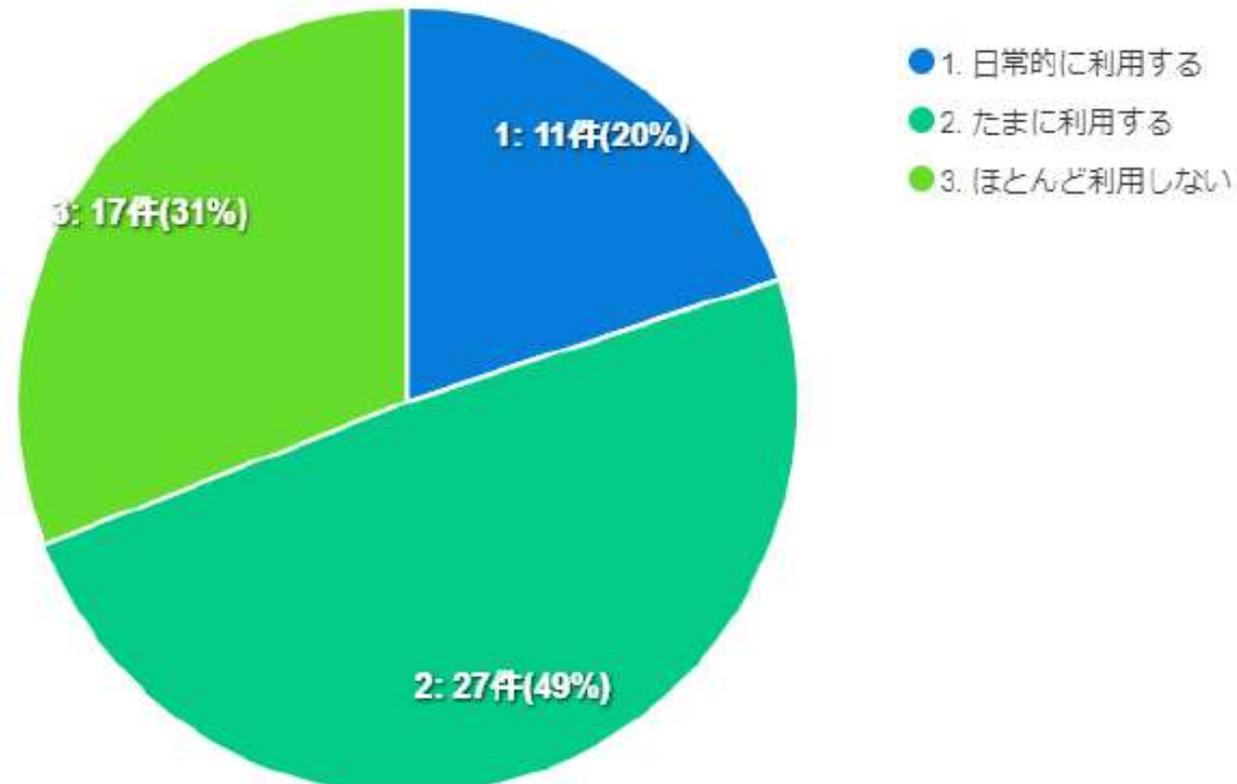
アンケート結果（北勢線の利用頻度）

■現在の北勢線の利用頻度について、一つ選択して下さい。



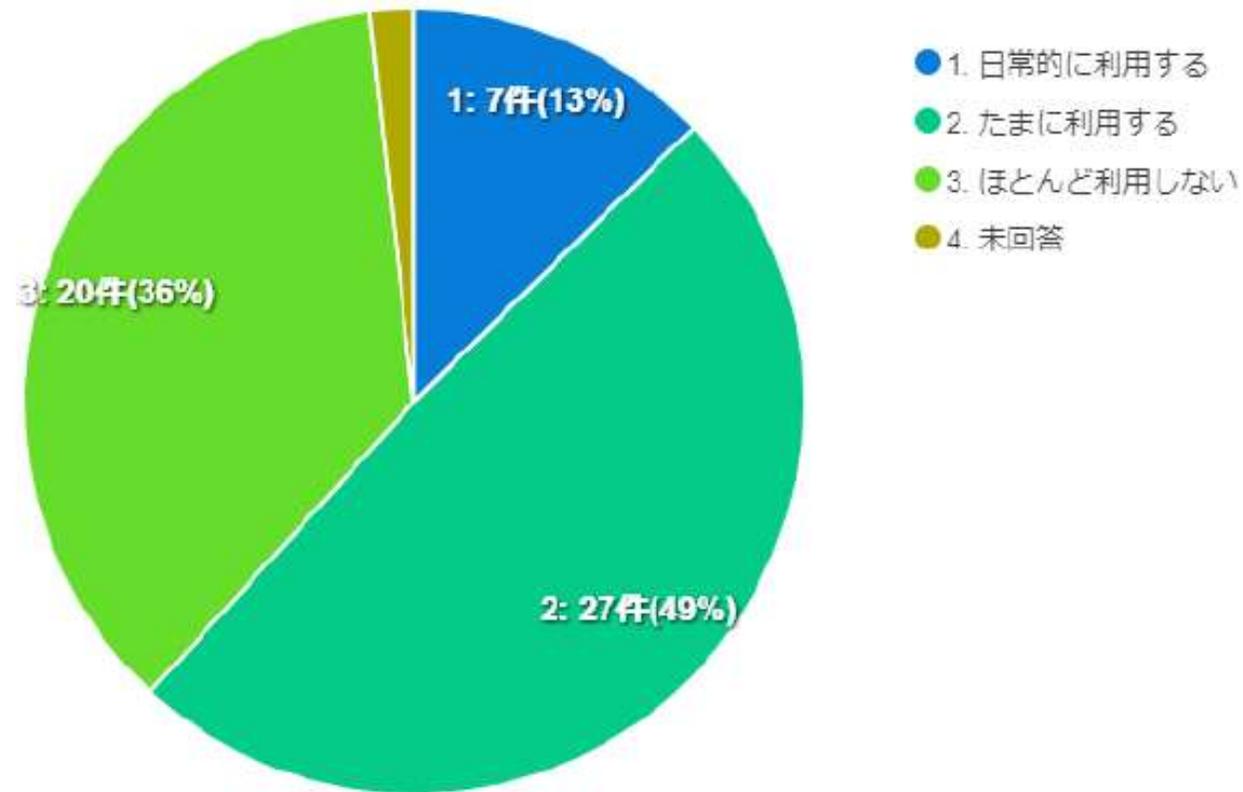
アンケート結果（本格運行後の「のるーと」の利用頻度）

■「のるーと」が本格運行した場合、「のるーと」の利用頻度について一つ選択して下さい。



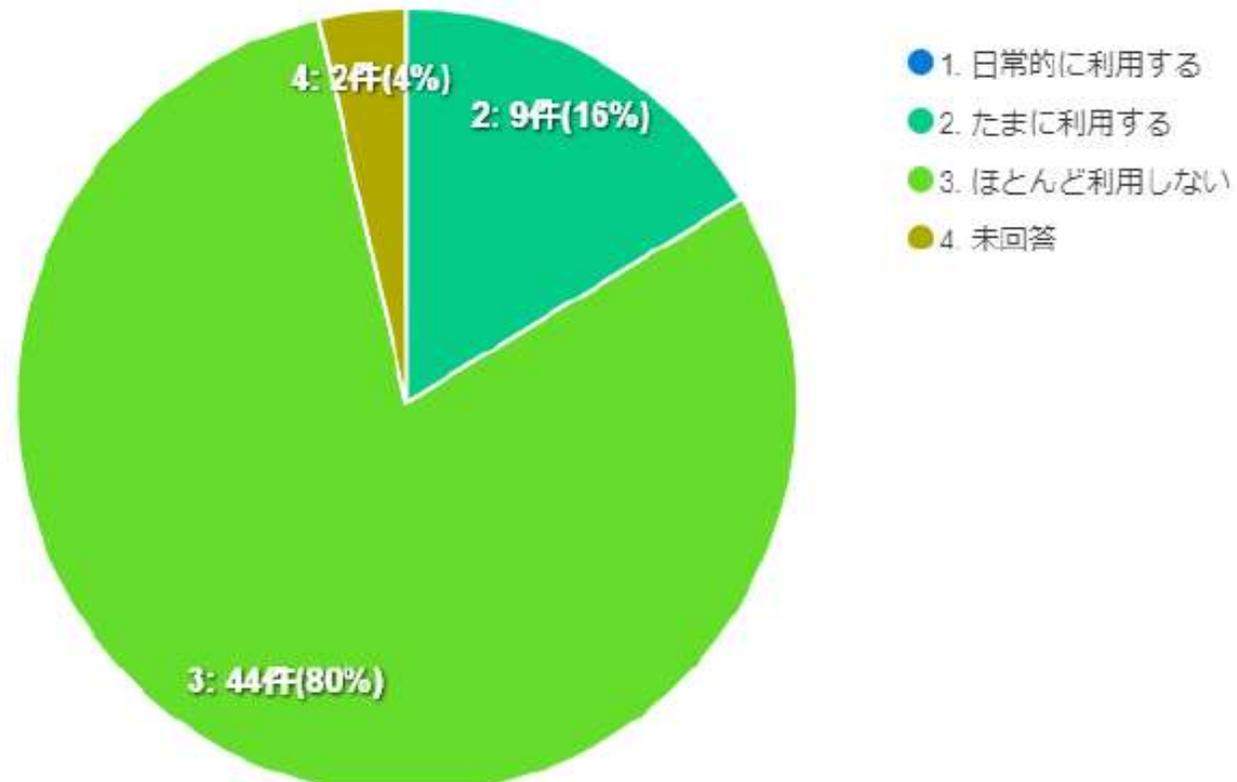
アンケート結果（本格運行後のバスの利用頻度）

■「のるーと」が本格運行した場合、バスの利用頻度について一つ選択して下さい。



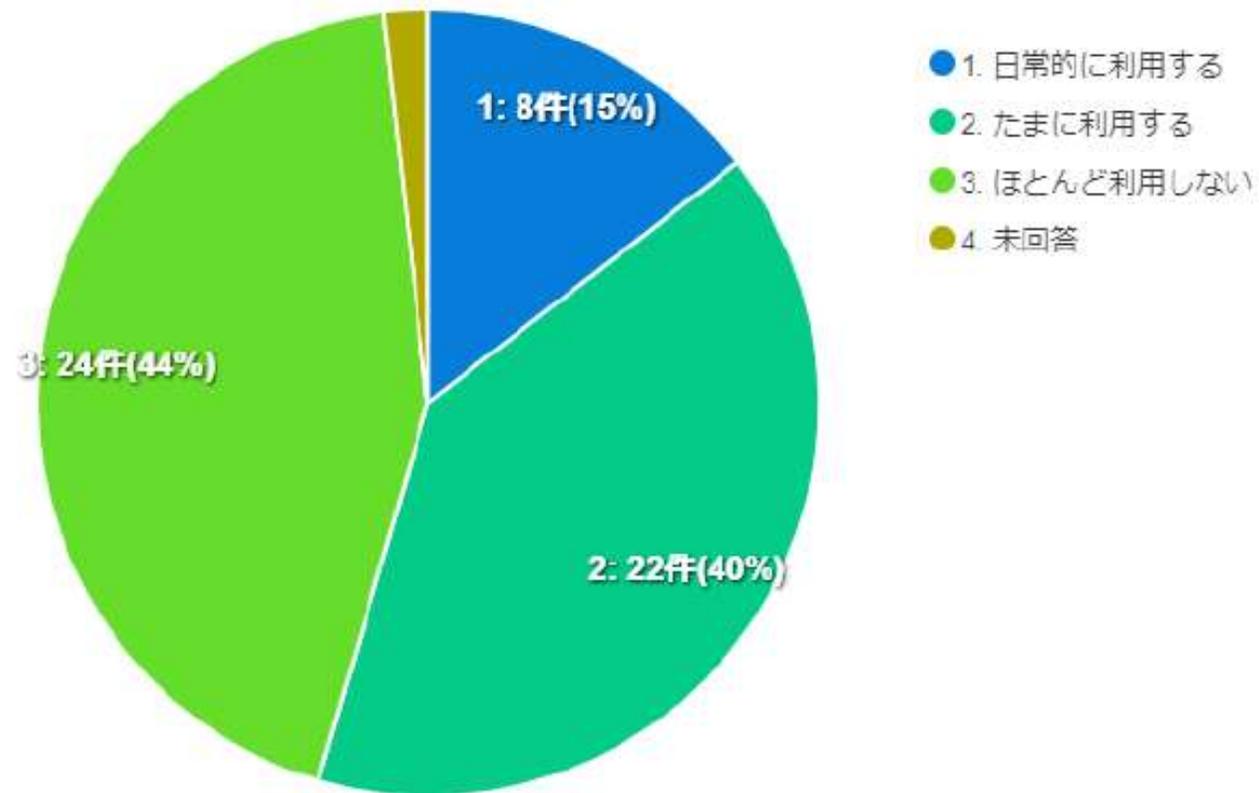
アンケート結果（本格運行後のタクシーの利用頻度）

■「のるーと」が本格運行した場合、タクシーの利用頻度について一つ選択して下さい。



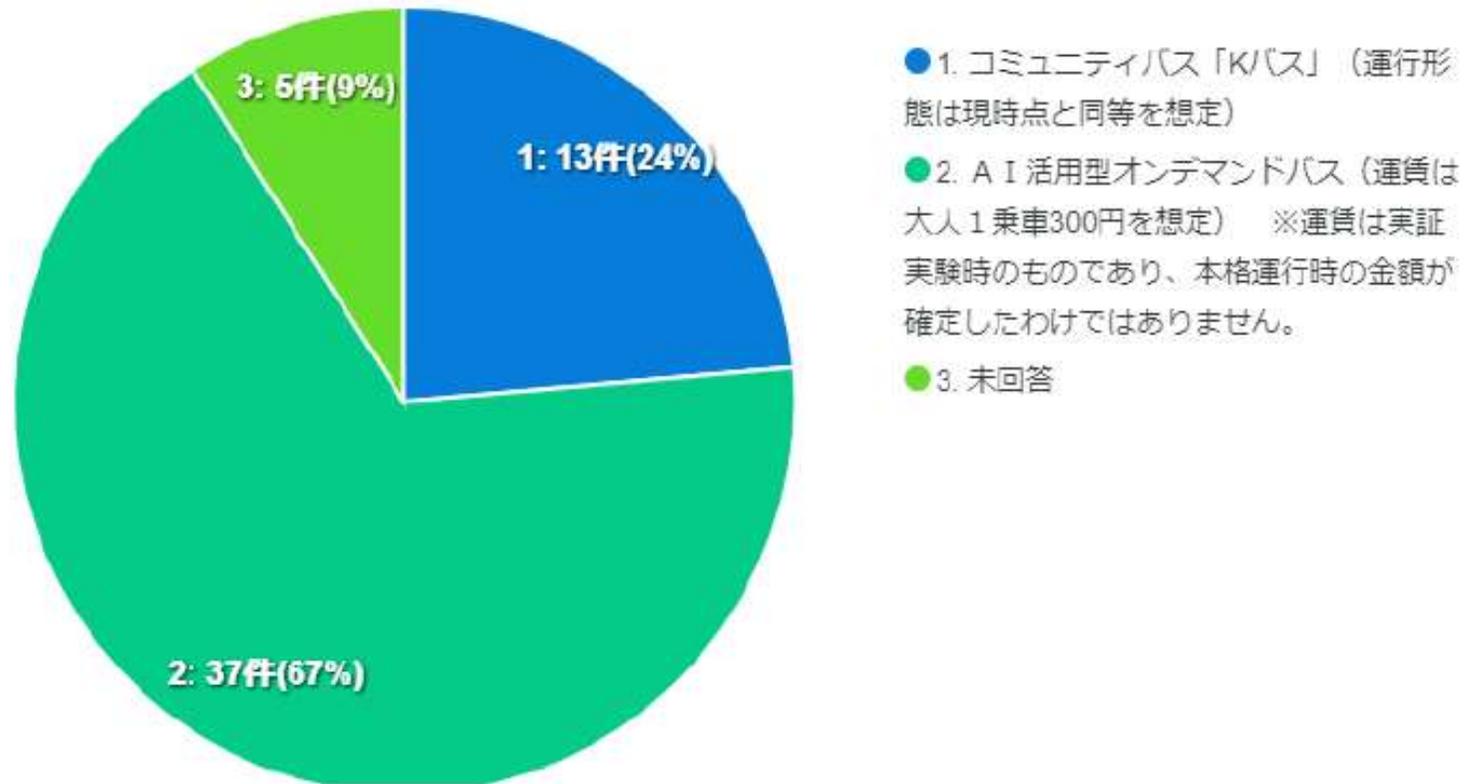
アンケート結果（本格運行後の北勢線の利用頻度）

■「のりーと」が本格運行した場合、北勢線の利用頻度について一つ選択して下さい。



アンケート結果（地域にとって必要だと思う市が運行する移動手段）

- 市が運行する移動手段として、地域にとって将来的に必要なと思う移動手段について、一つ選択して下さい。



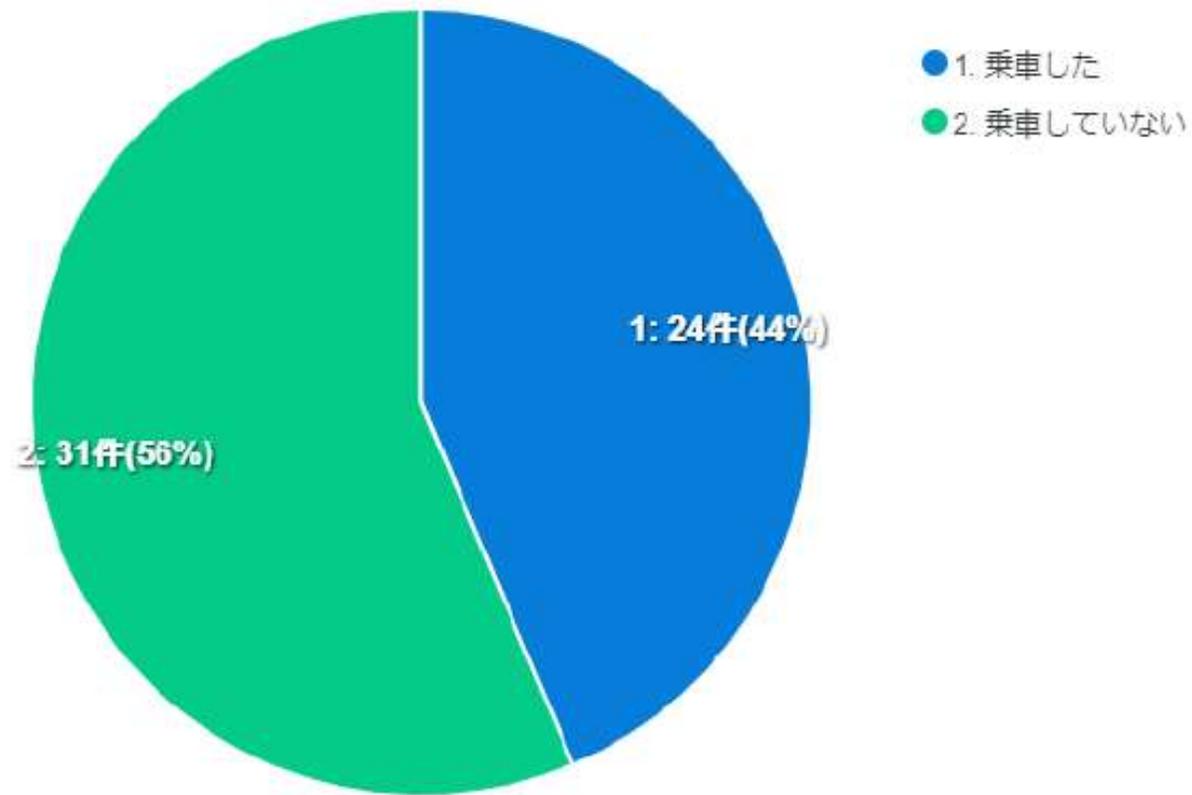
アンケート結果（地域にとって必要だと思う移動手段）

■ 地域にとって将来的に必要だと思う移動手段を選択して下さい（複数選択可）。



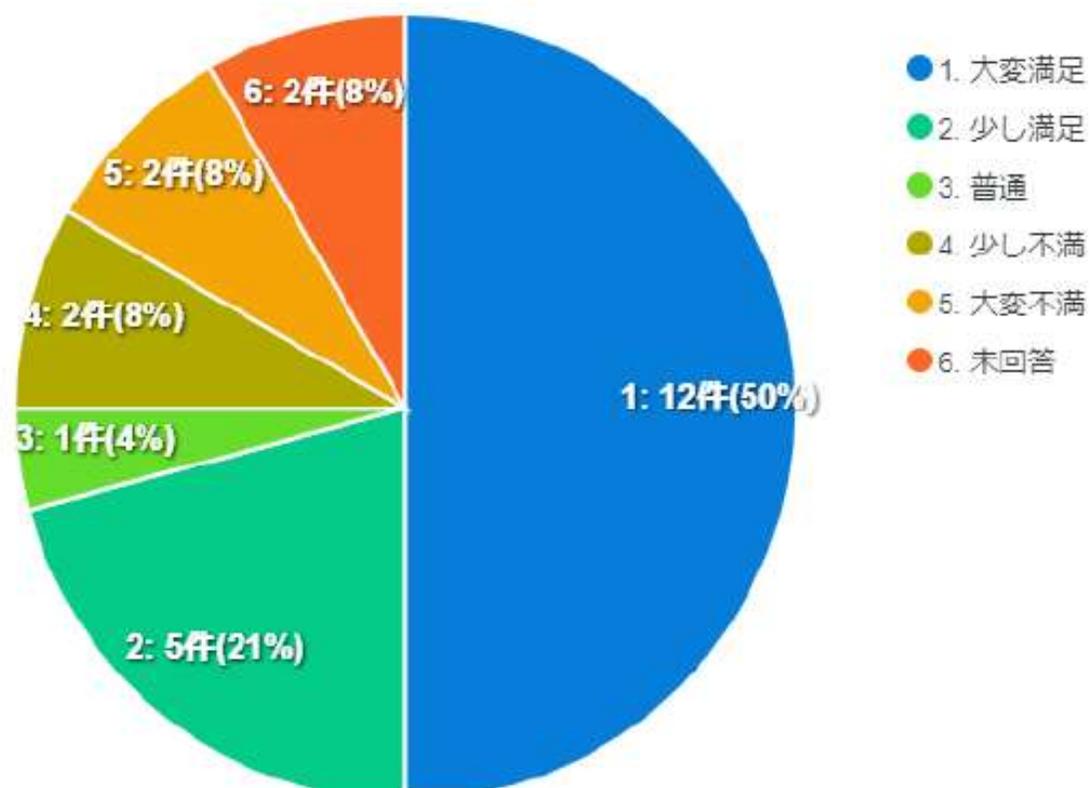
アンケート結果（乗車の有無）

■「のるーと」に乗車されましたか。



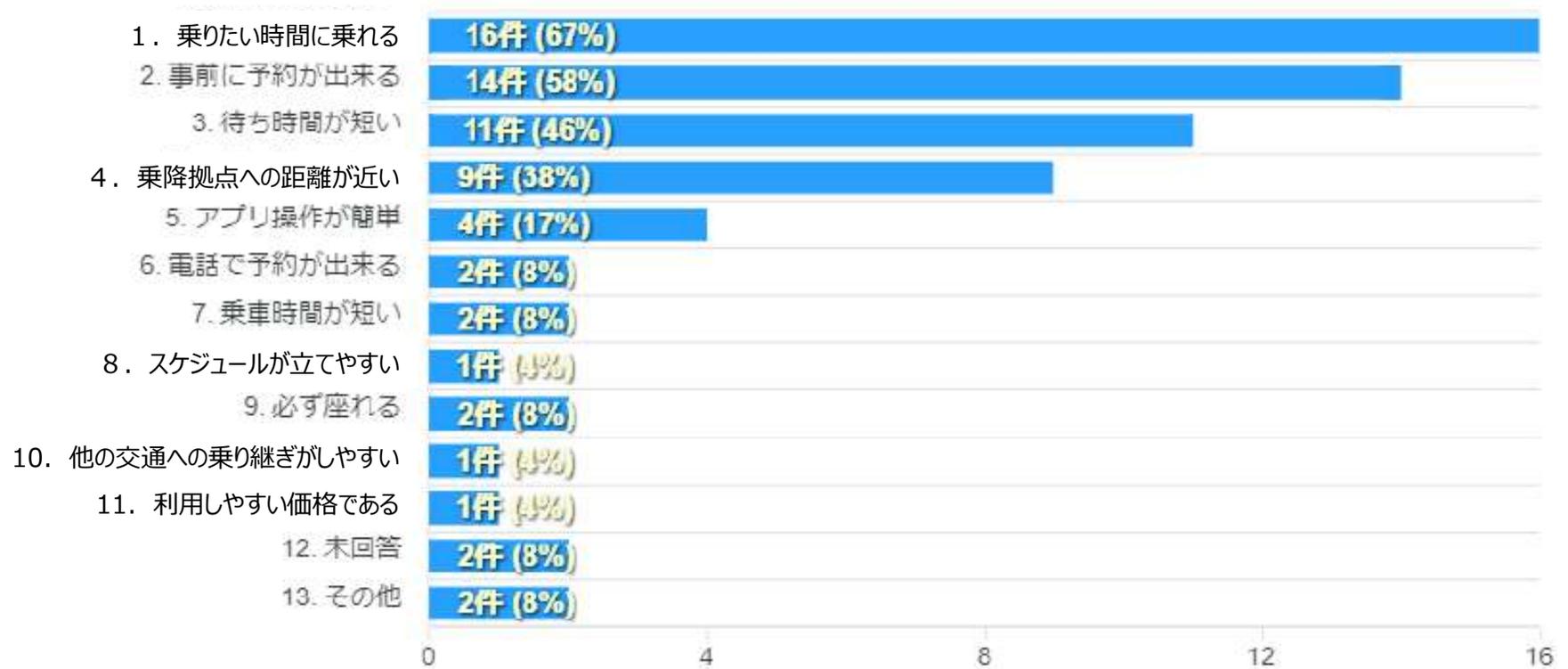
アンケート結果（満足度）

■ 今回のご利用の満足度を教えてください。



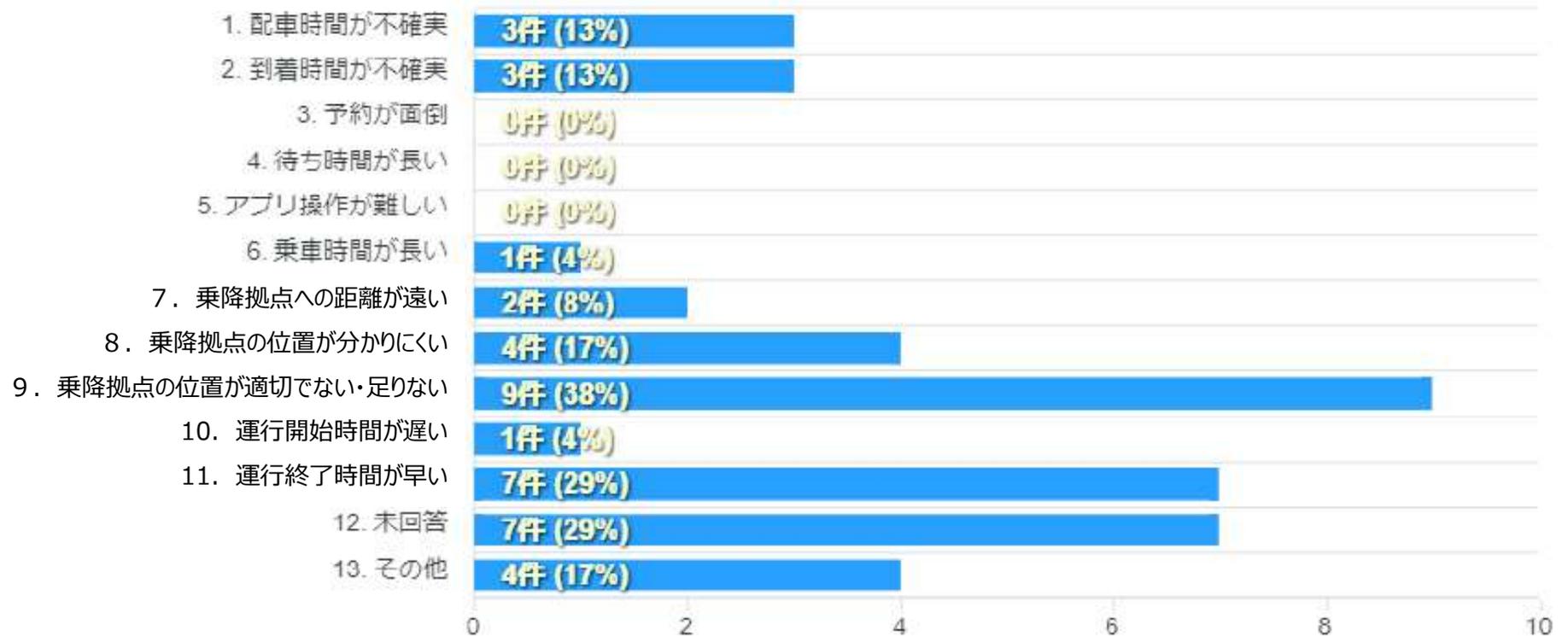
アンケート結果（満足した点）

■ どのような点にご満足頂けましたか。最大三つ選択して下さい。



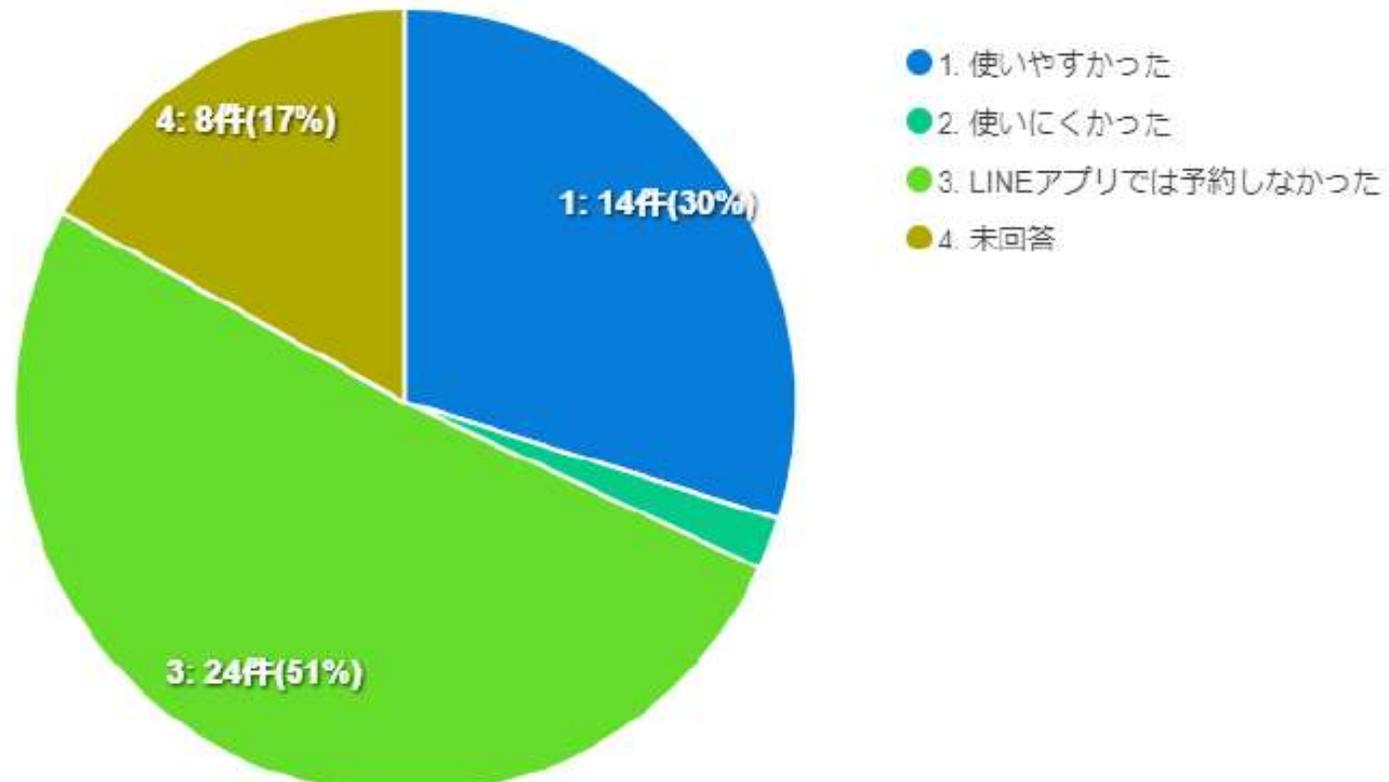
アンケート結果（不満な点）

■ どのような点に不満を持たれましたか。最大三つ選択して下さい。



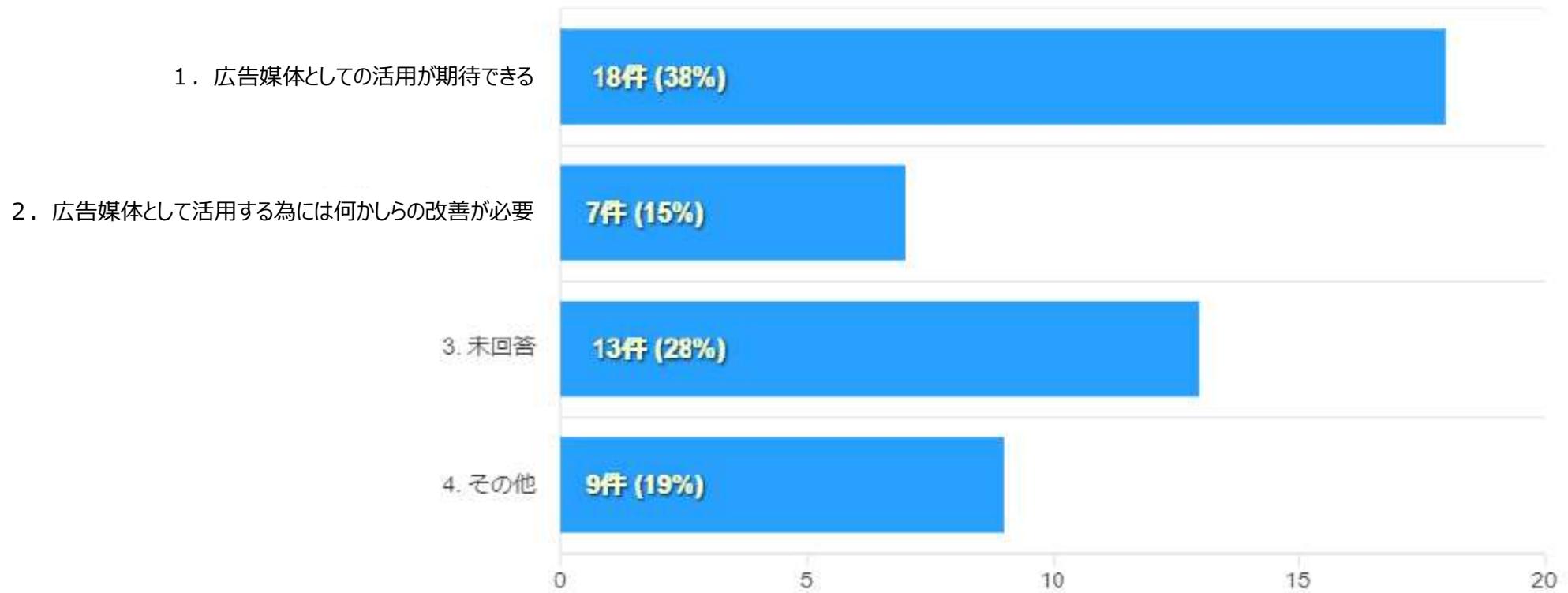
アンケート結果（LINE予約の使い勝手）

■ LINEアプリを活用した予約について、使い勝手はいかがでしたか。



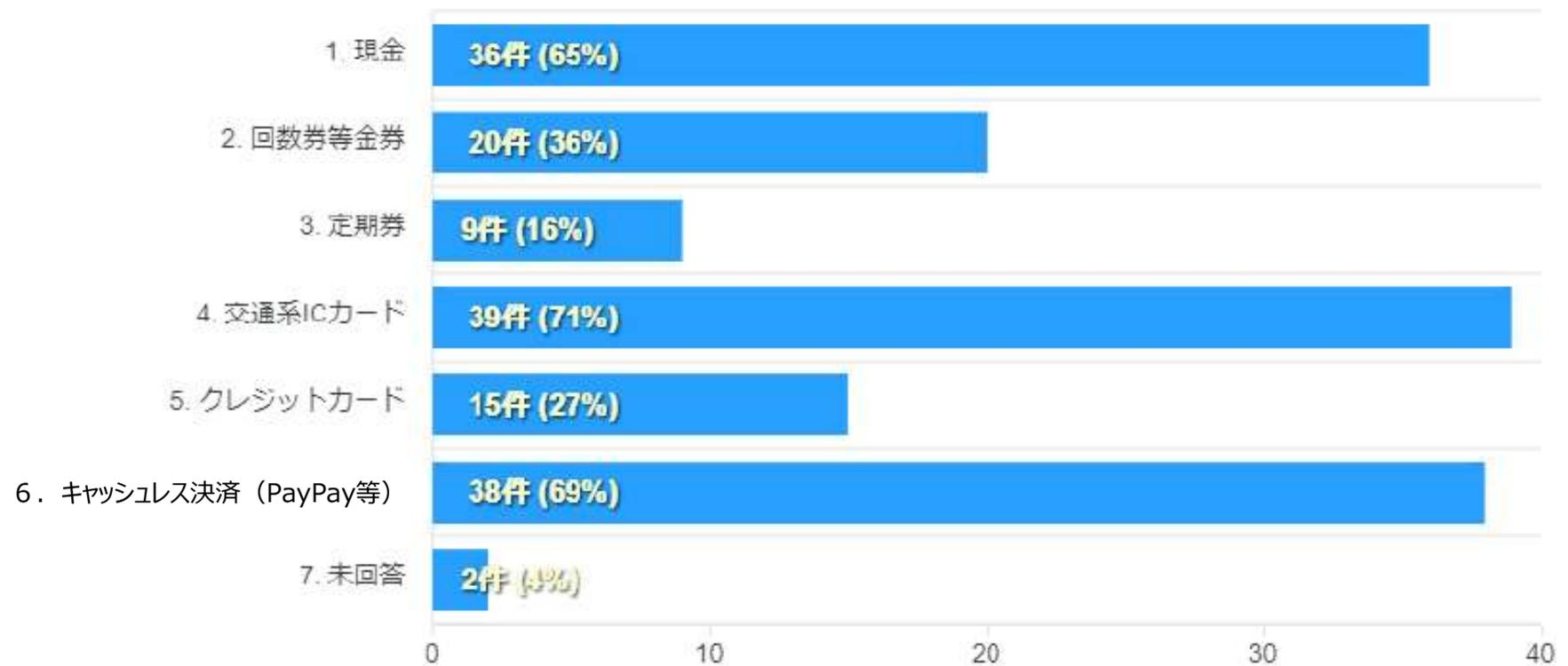
アンケート結果（車内ディスプレイについて）

■ 車内ディスプレイについて、広告媒体としての利用という観点から感想を教えてください。



アンケート結果（希望する決済手段）

■ 運賃支払いの際の決済手段について、希望するものを全て選択して下さい。



アンケート結果（オンデマンドバスに対する印象）【期待、評価する意見】

- ・運転手さんがとても丁寧。
- ・とても好印象。のりーと早くずっと運転してほしい。
- ・非常に便利。買い物で荷物が多くなった場合、Kバスでは乗りにくいと思いました。
- ・高齢者が増加する中でこの取り組みは良いと思う。
- ・是非運行を希望したいと思います。
- ・車内は良好。車体をもっと派手にしてアピールをしなければならない。
- ・無料の実証実験から利用させていただいています。大変画期的です。路線バスとタクシーの間の交通手段で、希望の時間に希望の場所に連れて行っていただけるので感謝しかありません。交通手段の選択肢があるというのは、年をとっても外出しようという意識にもつながり、桑名市の駅前や大山田、新西方等いわゆる便利な居住地との差別化もでき、のりーとがあるから久米に住もうという気にもなります。
- ・タクシーより安いというメリットと少し歩けば乗車場があるというメリットは非常に有効に思う。今後の公共交通のあり方のように思える。
- ・とても便利で快適でした。実証実験だけで終了してほしくないです。
- ・タクシーより良い。
- ・私は学生でおばあちゃんと初めて利用しましたが、高齢者の方からするととても便利だと思います。高齢者ドライバーの危険性を無くすための良い取り組みだと思い、これからも運用して頂けると嬉しいです。私も安心しておばあちゃんやおじいちゃんが出かけてくれると地域の方々の生活がもっと華やかになるので、沢山のの人に活用してもらいたいと思いました。安定した収入にするために定期券の発行をすることも続けていくひとつの手段かなと思いました。
- ・途中で予約変更できるのが良かったです。価格はともかくとして、必要な人はいると思いました。
- ・最初の印象 決まった場所で乗り降りだと言いたい場所から離れての乗降になるのでとても不便ですが、家の近くで何箇所もバス停があるからとても良い印象を持ちました。
- ・とても正確な時間に乗れ、運転手さんも感じよくてよかったです。今回から免許返納で割引きもあり助かります。
- ・配車迄の時間が短ければとても便利だと思う。乗る前は300円は少し高いかもと思ったが、他の乗客がいなかったのもあり、タクシーに比べれば安上がりで妥当かなと思った。
- ・早く正規運行できると良い
- ・とても良い企画だと思う。
- ・老人の移動手段確保に向けて、ようやく、本格的に動き出したのではないかと評価する。感謝。
- ・新しい方法はこれからもどんどん取り入れてほしい。試行錯誤しながらより良いものが生まれてくると思うから。
- ・堅実な運営が出来るように、考えてくださっていることがわかります。

アンケート結果（オンデマンドバスに対する印象）【改善を求める意見】

- ・到着時間が曖昧すぎる。13時に乗って13時12分着で到着とみたが、実際着いたのは35分。余裕もってなってるはずなのに結局遅刻になった。どういことのでしょうか？ 急遽予約が入ったので違う乗り入れ場所に向かったが、一週間も前に予約しているのに当日予約で到着時間をずらしてまで行くのはなぜなのでしょう？ 目的地まで指定して予約しているのだからすでに通り過ぎていたら寄れないとかにしない 利用する人は困ると思います。病院の時間や習い事に使う人によっては時間が決められていることもあるのにこんなんではもう乗れないし利用できない。
- ・学生(小中学生)が安心して利用できると思うので夏休みpassなどを発行して利用を広げてはどうか。地域の課題を考える会議に参加した際にのるーとのについて知っているか聞いたがほとんど知らなかった。知名度をあげるべき。
- ・運行範囲が狭い。東方に住んでいるが利用機会がなかった。
- ・いつもは希望時間に予約ができ、乗車時間も問題ありませんでした。しかし本日 1月30日10時24分乗車予定の車が30分遅れで来ました。配車ミスとしか思えません。前日に予約をしたのにどうしたことでしょうか。高齢者が同行しているので体調が悪くなる可能性があります。予約をキャンセルしたとして他の交通手段はタクシーしかなく、来てもらうまでにまた時間がかかってしまいます。今後はこのような思いをしないように改善をお願いします。
- ・七和地区は対象外とされているのか、乗車しようと言う気にならない。バス停も外されている印象。本件に限らず不公平感あり。運行時間に正確、自宅からも近い北勢線を利用する。
- ・行きたい所に行けない。桑名駅又は桑名市総合医療センターは必須。
- ・目的地まで乗車してから予約が入らないで欲しい。
- ・乗降口がKバスと同じで不満。目的地の入り口で乗降したい。距離がありすぎる。
- ・実証実験なのでしかたないが、乗降拠点が自宅近くになく、利用しづらい。
- ・Kバスのように遠回りにならないようだが、行きたいところにはいけないのがKバスと同じ。料金は高いかもしれないが。

アンケート結果（要望） 1/2

【運行エリア、乗降拠点に関する要望】

- ・公共施設（市役所、桑名駅、図書館、医療センター、郵便局など）に行って欲しい
- ・乗降場所をもっと増やさなければ市民は利用できないと思う。特に高齢者や足が不自由な方は、現在の乗降場所まで徒歩で行くのは厳しい。諸事情で桑名全域で乗り降りできないのであれば、せめて市内を5ブロックに分けて、ブロック内で移動できて、イオン桑名で、他ブロック移動に乗り換えられるようにすれば、利用は増えると思うし、そうしてほしい。
- ・運行エリア外にいても、目的地がエリア内であれば、例えばエリア境から〇キロまでは迎車に来てくれるサービスがあると良いのにと思いました。
- ・ルートを4つ位に分けたら遠距離まで乗せられるという不安が無くなり乗りたくなる。
- ・大山田方面への乗り入れがあれば有り難いです。
- ・サンシまで広げてほしい。
- ・坂道の多い団地は高齢化に伴い歩行が苦手な人が更に増加すると思うと、自宅から乗り場が遠いと利用を躊躇うのでは。
- ・運行系統を分離しても良いので、駅西からサンシパークあたりまで運行範囲を広げて欲しい。ある程度運行範囲が広がらないと、そもそも移動手段の選択肢に入れない。
- ・東部ルートも運行した方が利便性が高くなる。
- ・大仲新田まで行くために、他市との連携もあれば利用頻度が上がるかもしれない。

【運行時間、本数等、運用面に関する要望】

- ・運行時間帯をもう少し遅くして欲しい。
- ・日曜日もやってくれたらいい。
- ・始発が市役所開庁の時間では利用したくても時間が遅すぎるし、閉庁の時間ほどで終わりでは全く便利ではない。
- ・自転車代わりになるように、雨天、降雪時に運行台数を増やす。

アンケート結果（要望） 2/2

【運賃、割引制度に関する要望】

- ・名古屋市のように桑名版敬老パスをお願いしたいです。月々自己負担が生じて必要な交通手段です。高齢者以外ではマイレージのサービスは無理でしょうが、乗る回数に応じて運賃が少なくて済むみたいな。
- ・1日乗車券の導入。
- ・市が絡むのであれば何歳以上は100円とか年に何回か乗れるチケットを配布する（乗り慣れたら自費でも乗ろうかな？と思う方もいるのでは？）。利益も考えるなら、やはり何歳までは200～300円、何歳以上は…が良いかと。
- ・赤尾台からいみ整形外科まで300円では高すぎるとのお年寄りの声。もっと利用者側の1日を思いやる様な運行をして欲しいです。
- ・料金は基本200円、免許返納者100円に設定して貰えると老人としては有難い。
- ・せめて一律250円ぐらいなら利用しやすいです。

【広報、利用案内に関する要望】

- ・PR不足だと思います。友人に宣伝しています。来週には友人を誘って体験してもらうつもりです。
- ・運転手さんと話していて、「せっかく便利なのに周知されていないのがもったいない」と言われていました。私もすごく良いなと思っただけに、多くの人に知られてないのはもったいないと感じます。アプリやLINE予約は便利で、スマホを使い慣れた若い世代にはありがたいですが、年配の方は逆に構えてしまう方が多いのではと思います。【オンデマンド】【AI】【アプリ】等のカタカナ言葉が並ぶだけで、「自分には縁がなさそうなものだ」と先入観をもってしまう方がいるのではと思います。「タクシーみたいにバスに乗れるんだよ」程度の案内のチラシ等があったら興味を持つ方が増えないかな？と思いました。
- ・現状、認知度が低い様と感じます。広報誌ってあまり見ない方も多いので、広報活動のやり方も工夫されたら良いかと思っています。
- ・ルートや乗り方がもっとわかりやすい方がいいと思う
- ・乗り方など、スマホを持ってない世代からも分かるように写真とかで説明の用紙があると高齢者の方も利用しやすいと思う。

【その他の要望・意見】

- ・高齢者にはスマホ操作は難しい。
- ・説明会会場までの移動手段がない。説明会は自治会単位や高齢者が集まりやすい場所で開催してほしい。
- ・到着時間がはっきりしていないと使えないことがある。病院の予約時間に到着したいとか。
- ・Kバスの西部ルートの利用が多い中で、完全移行するような事があれば利用者がパンクしてしまうのではと感じる。また、西部ルートの利用者が比較的多いので、範囲被りが発生している。導入するのであればKバスの利用者が少ない南部ルート地域や北部ルート、多度ルート、長島ルートの運行を検討すべきに思う。
- ・乗り換えアプリの移動手段の1つになると良い。
- ・すべての人に合わせるのは無理なので、運行時間を決めて停留所へ出向く、便を増やす(1時間に6本程度)が使いやすい。