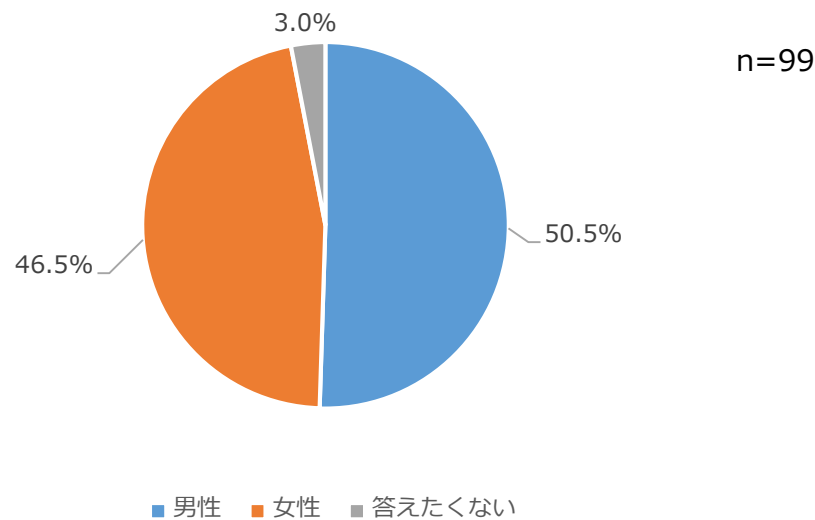


AI オンデマンド交通サービス「OM mobi.」利用者アンケート結果

- 概要：御前崎市 AI オンデマンド交通サービス「OM mobi.」について、利用満足度を聴取するとともに、今後の改善に向けた意見を調査する。
- 調査対象：OM mobi.の利用者及び未利用者
- 回答方法：紙回答・オンライン回答
(①OM mobi.の車内、②アプリ内配信、③御前崎市公式 LINE、④市 HP など)
- 回答期間：令和 8 年 7 月 1 日（水）から令和 8 年 7 月 31 日（金）
- 回答者数：99 件

問 1. 回答される方の情報をご教授ください。

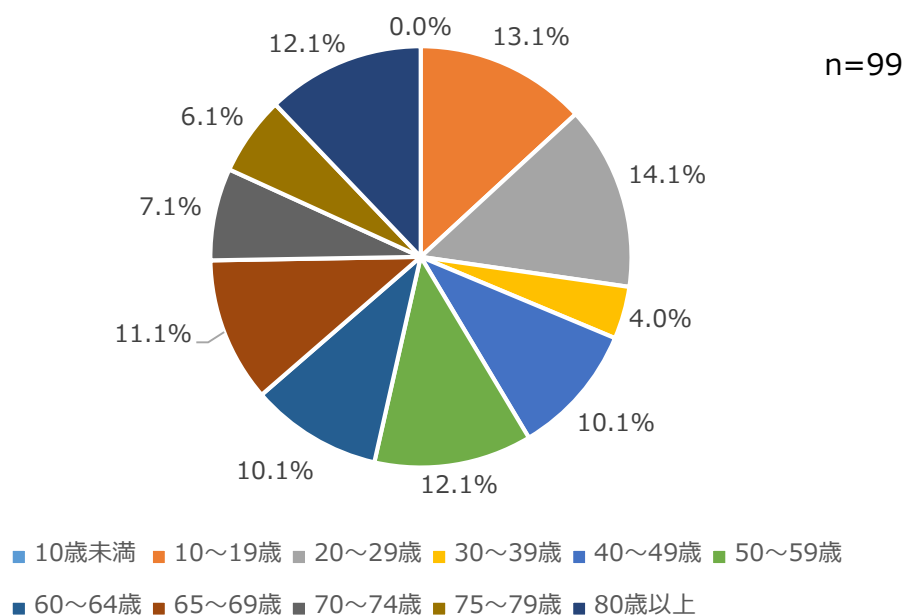
- 男性（50 件） ● 女性（46 件） ● 答えたくない（3 件）



問 2. あなたの年代を教えてください。

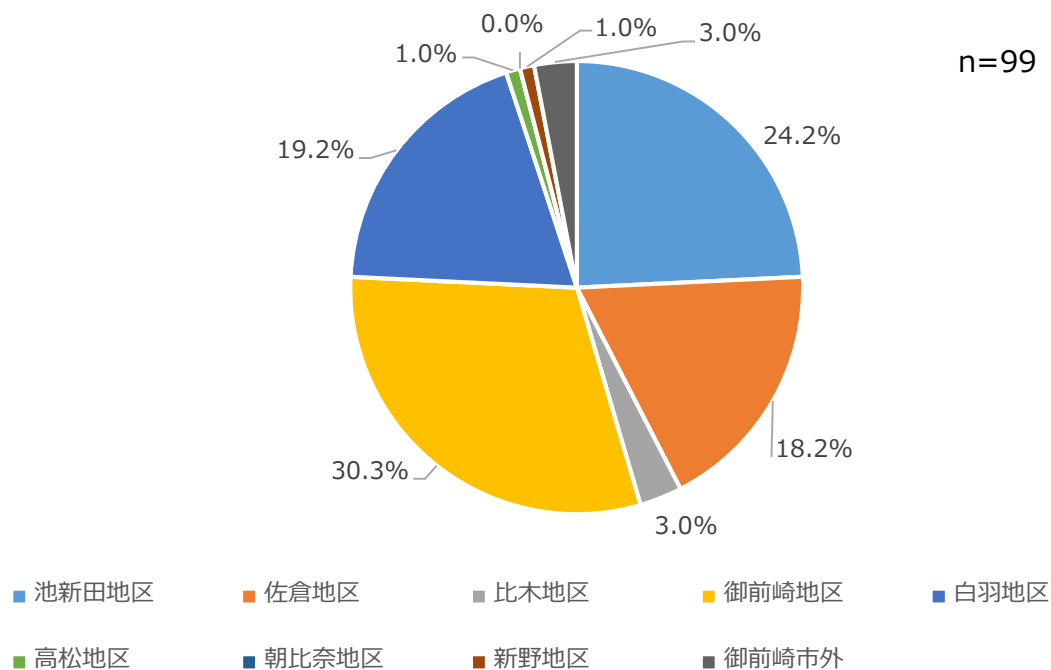
(1) 年齢層

- 10 歳未満（0 件） ● 10～19 歳（13 件） ● 20～29 歳（14 件） ● 30～39 歳（4 件）
- 40～49 歳（10 件） ● 50～59 歳（12 件） ● 60～64 歳（10 件） ● 65～69 歳（11 件）
- 70～74 歳（7 件） ● 75～79 歳（6 件） ● 80 歳以上（12 件）



(2) お住まいの地区

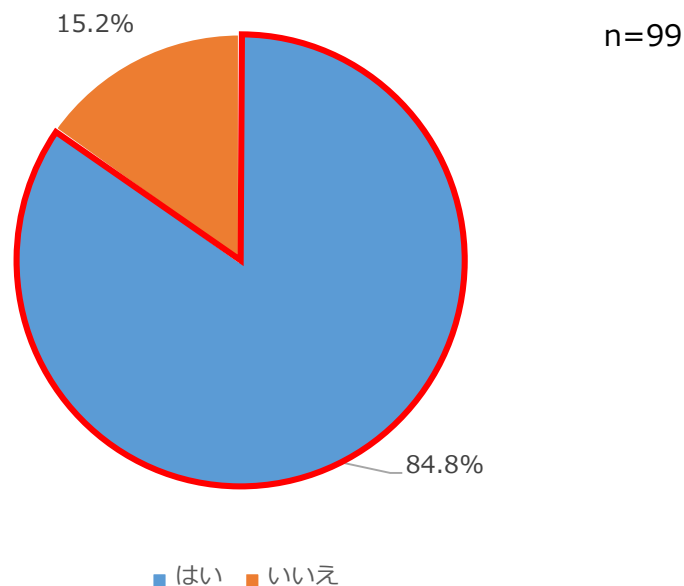
- 池新田地区 (24 件)
- 佐倉地区 (18 件)
- 比木地区 (3 件)
- 御前崎地区 (30 件)
- 白羽地区 (19 件)
- 高松地区 (1 件)
- 朝比奈地区 (0 件)
- 新野地区 (1 件)
- 御前崎市外 (3 件)



問3. 御前崎市 AI オンデマンド交通サービス「OM mobi. (オンモビ)」を利用したことがありますか？

- はい (84 件)
- いいえ (15 件)

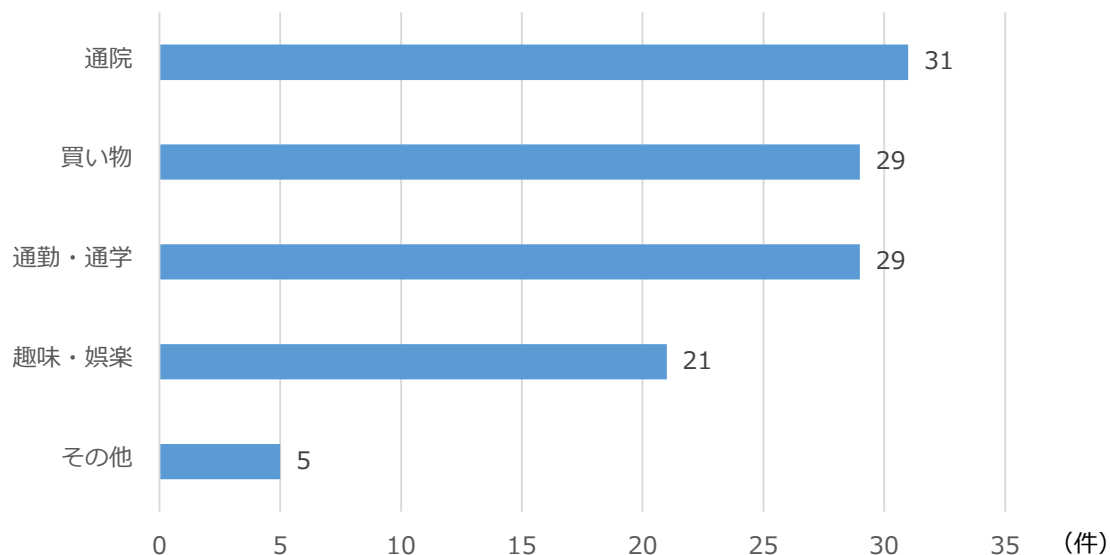
・回答者の約 8.5 割が OM mobi.を利用したことがある人であった。



**問4. 【問3で「はい」とお答えいただいた方】「OM mobi.」 をご利用した際の外出目的は、何ですか？
該当するものを全てお答えください。**

- 通院 (31 件) ● 買い物 (29 件) ● 通勤・通学 (29 件) ● 趣味・娯楽 (21 件)
- その他 (5 件)

・OM mobi.を利用したことがある人の内、外出目的が多い順に、「通院 (31 件)」「買い物 (29 件)」「趣味・娯楽 (29 件)」「通勤・通学 (21 件)」であった。



【その他】

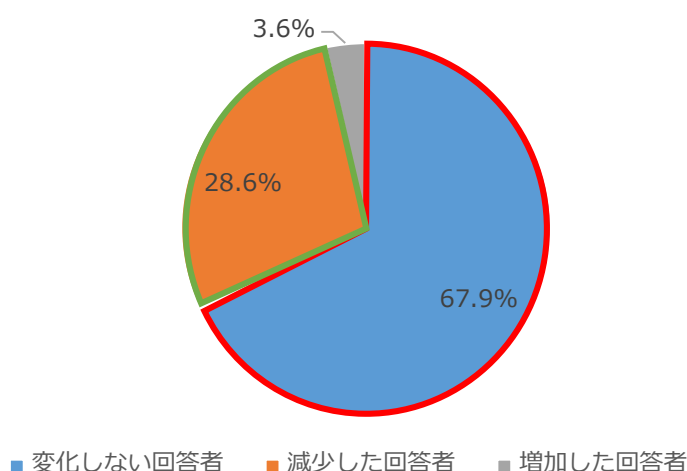
- ・旅行
- ・金融機関での手続
- ・帰省

問5. 【問3で「はい」とお答えいただいた方】「OM mobi.」を利用する前と利用後で、自家用車を使う回数を教えてください。※自宅を出発して、自宅に戻るまでを「1 回」とします。

- 利用前の1週間あたり (平均値：5 回/週、最大値 28 回/週、最小値 0 回/週)
- 利用後の1週間あたり (平均値：4.3 回/週、最大値 28 回/週、最小値 0 回/週)
- 利用前後の比較 (増減の平均値 -0.8 回/週、変化しないと回答した方 57 件、減少したと回答した方 24 件、増加したと回答した方 3 件)

・回答者の内、サービス導入前後で「自家用車利用の変化がない方」が全体の約 8 割であった。

・一方で、サービス導入前後で「自家用車利用が減った方」は全体の約 3 割で、1 週間あたりで平均約 0.8 回の利用回数が減っている。



問6. 【問3で「いいえ」とお答えいただいた方】「OM mobi.」を利用しない理由は、何ですか？具体的に教えてください。

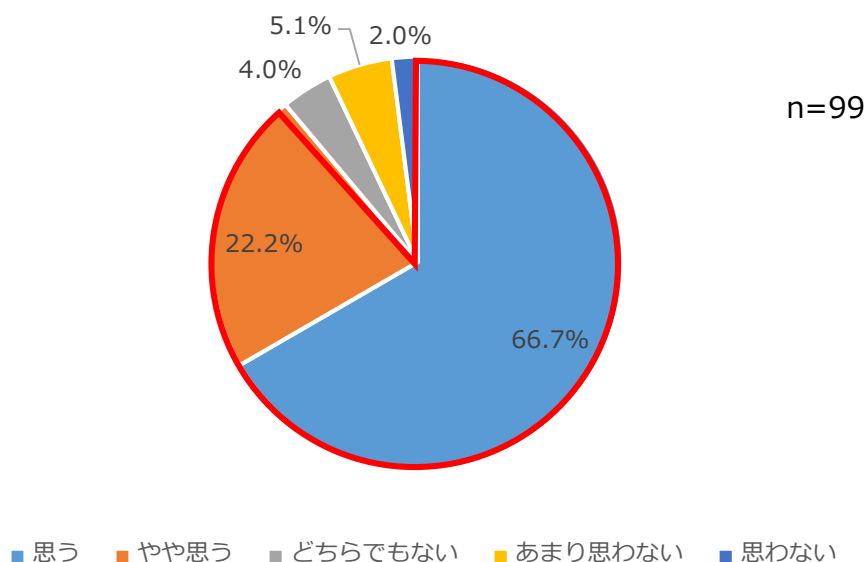
【主な回答】

- ・自家用車があるから。
- ・近くにバス停がないから。
- ・乗車場所がよくわからないから。
- ・入れたばかりで使うタイミングがないから。
- ・市内全体に運行していないから。

問7. 「OM mobi.」について、自主運行バスよりも便利だと思いますか。

- 思う (66 件) ● やや思う (22 件) ● どちらでもない (4 件) ● あまり思わない (5 件)
- 思わない (2 件)

・「思う」「やや思う」と回答した人が全体の約 9 割を占め、自主運行バスよりも OM mobi.の方が便利と感じている人の割合が高い結果となった。



問8. 問6で回答した理由は、何ですか？具体的に教えてください。

【主な回答】

① 全般

- ・元のバスは本数が少なすぎるから。
- ・AI オンデマンド交通の方が使い方が分かりやすいから。
- ・病院や買い物に行くのに、すべてオンモビだけで移動できるようになるので、「車がない日でも困らない」「家族の送迎負担が減る」といった生活の安心感が大きく高まると思うから。
- ・今後、自分が免許を返納した後にもぜひ利用したいと感じているから。
- ・こうした仕組みがないと、この市内では日常生活を続けることが難しくなると考えているから。
- ・飲み会の日の利用が便利だから。
- ・母に使ってもらっている。会社を休まなくすむことが増えたから。
- ・旅行で使いやすいから。
- ・病院に行きやすくなったから。
- ・運賃が安いから。

② 予約制・時間に関すること

- ・予約ができるから。
- ・行きたい時間に来てくれるから。
- ・バスよりも時間の融通が利くから。

- ・ゆっくり家から出発できるから。
- ・乗るところまで時間がかからないから。
- ・時間で待たなくていいから。
- ・自分で設定しなきゃいけないのは少しめんどくさいが、逆に自分の思い通りに動いてくれるから楽な部分もあるから。
- ・バスの待ち時間がなくなったため、予定が組みやすいから。

③ 停留所・移動負担に関すること

- ・バスで行けないところに行けるから。
- ・乗り場が自宅に近いから。
- ・停留所が細かいから。
- ・自分の移動距離が少ないから。
- ・バス停だと家から歩いて行くのが大変だから。
- ・バス利用の時は持病があるため、坂を登るのに苦労しましたが、オンモビを利用するようになり、徒歩3分しかも坂がない故、とても楽になったから。
- ・バスよりも家の近くに来るから。
- ・出発地、到着地とも近くまで車が来る（行く）ので有難いから。

④ どちらでもない・あまり思わない・思わないの理由

- ・ルート、所要時間が決まっていないから。
- ・1時間以上前に予約しないと乗れないから。
- ・予約が面倒だから。
- ・運転手さんとの距離が近いから。
- ・他人と乗るのは好きじゃないから。
- ・時間的に待ち時間が長いときがあるから。
- ・予約が埋まりすぎだから。
- ・バスなら時刻表の時間に必ず乗れる。予約がいっぱいで乗れないということはないから。
- ・市外に出られない（相良方面に行けない）から。

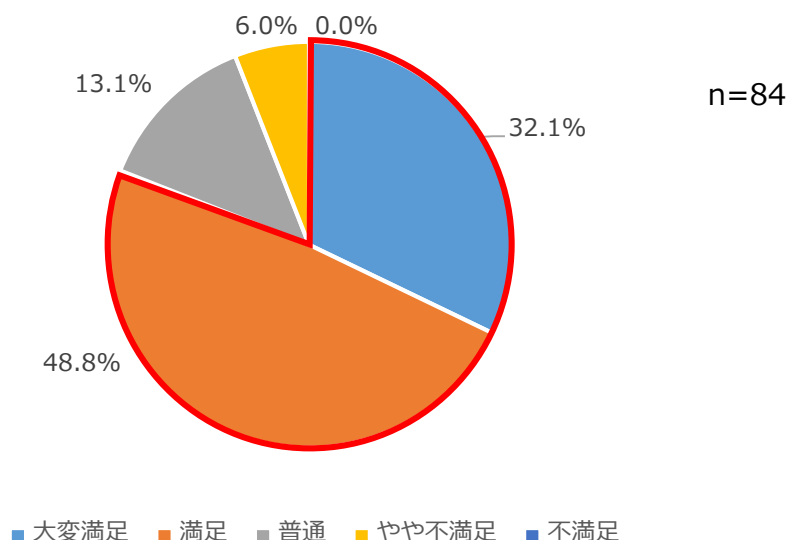
問9. 「OM mobi.」をご利用いただいた際の満足度を5段階で評価してください。

※問3で、OM mobi.を利用したことがある方のみ回答してください。

(1) 全体満足度

- 大変満足 (27 件) ● 満足 (41 件) ● 普通 11 件) ● やや不満足 (5 件)
- 不満足 (0 件)

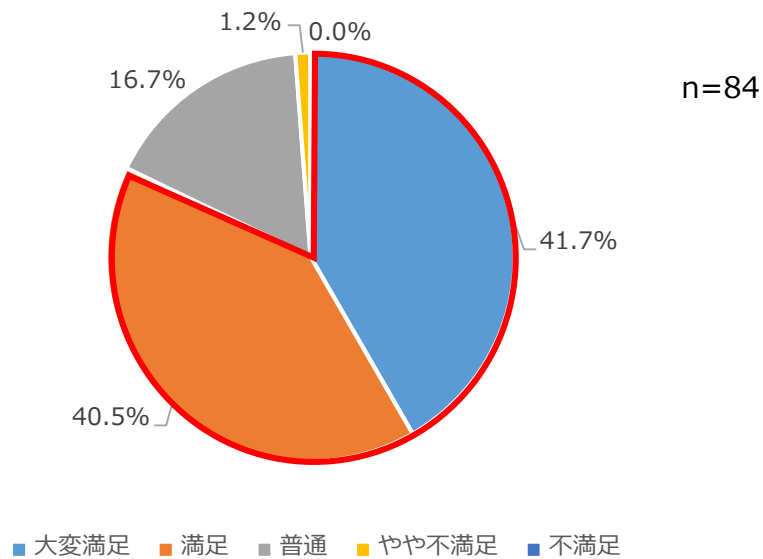
・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約8割を占め、サービスに対する満足度は高い傾向にあった。



(2) 運賃

- 大変満足 (35 件) ● 満足 (34 件) ● 普通 (14 件) ● やや不満足 (1 件)
- 不満足 (0 件)

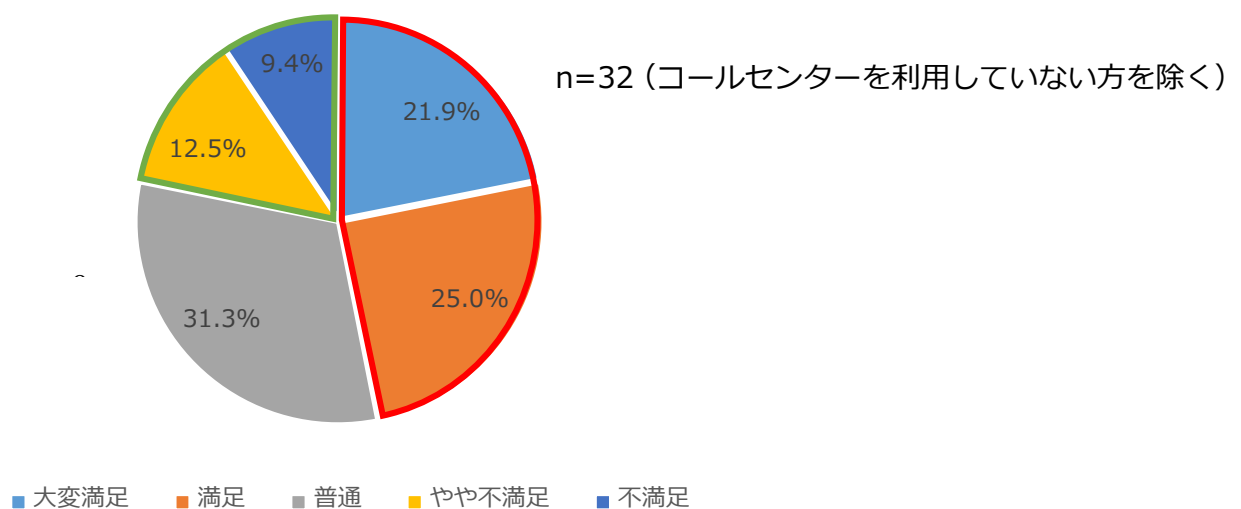
・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約 8 割を占め、運賃に対する満足度は高い傾向にあった。



(3) コールセンターの対応 ※コールセンターを利用していない場合は「コールセンターを利用していない」を回答してください。

- コールセンターを利用していない (52 件) ● 大変満足 (7 件) ● 満足 (8 件)
- 普通 (10 件) ● やや不満足 (4 件) ● 不満足 (3 件)

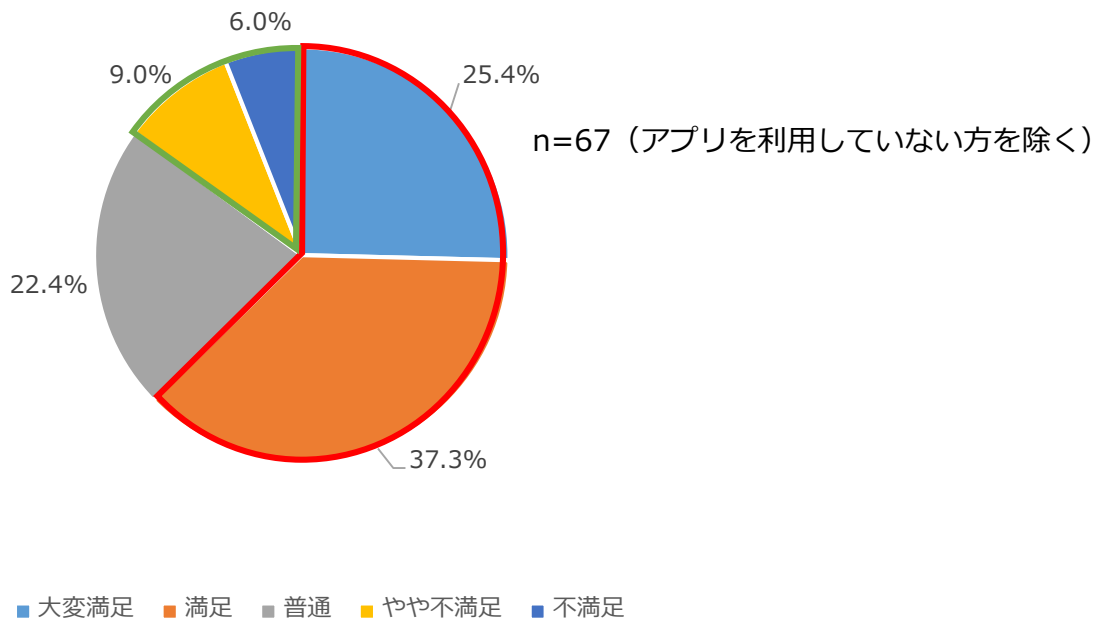
・コールセンターを利用している方内、「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約 5 割であった。一方で、「やや不満足」「不満足」と回答した人が約 2 割おり、後述する設問（問 9）の回答から、コールセンター利用の料金などが主な要因であると考えられる。



(4) 予約アプリ ※アプリを利用していない場合は「アプリを利用していない」を回答してください。)

- アプリを利用していない (17 件) ● 大変満足 (17 件) ● 満足 (25 件)
- 普通 (15 件) ● やや不満足 (6 件) ● 不満足 (4 件)

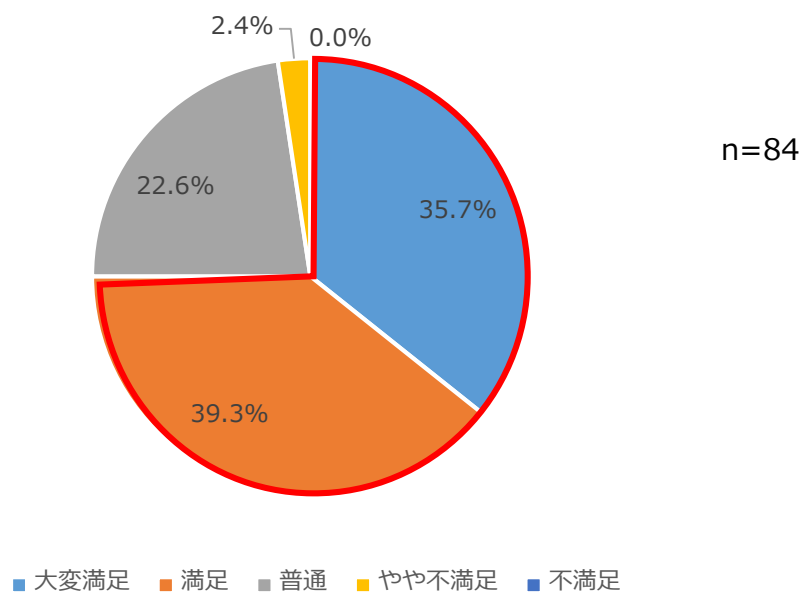
・アプリを利用している方内、「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約 6 割を占め、アプリに対する満足度は高い傾向にあった。一方で、「やや不満足」「不満足」と回答した人が約 1.5 割おり、後述する設問（問 9）の回答から、アプリの操作性が主な要因であると考えられる。



(5) 車両 (乗り心地・乗り降りのしやすさ)

- 大変満足 (30 件) ● 満足 (33 件) ● 普通 (19 件) ● やや不満足 (2 件)
- 不満足 (0 件)

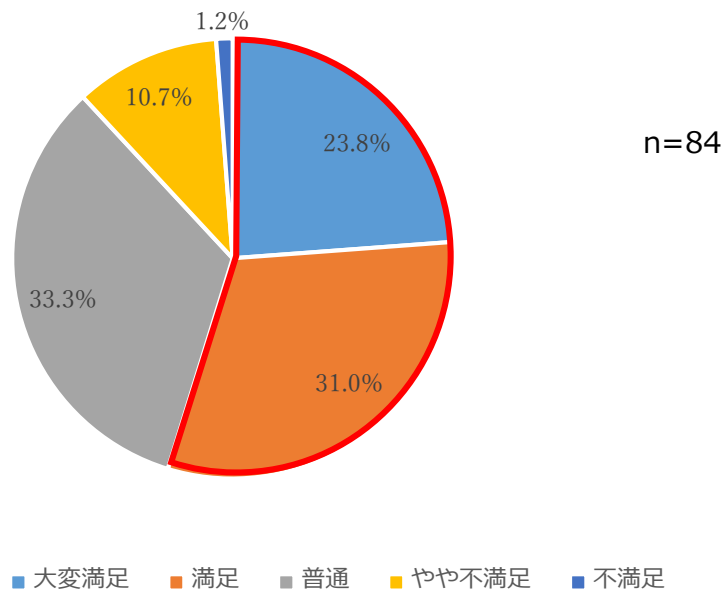
・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約 7.5 割を占め、車両に対する満足度は高い傾向にあった。



(6) 停留所（分かりやすさ・場所の利便性）

- 大変満足（20 件） ● 満足（26 件） ● 普通（28 件） ● やや不満足（9 件）
- 不満足（1 件）

・「大変満足」「満足」と回答した人が全体の約 5 割を占め、停留所に対する満足度は高い傾向にあった。



問 10. 「OM mobi.」を利用した感想や不満だった点、改善してほしい点などをご自由にご記載ください。

【主な回答】

① 全般

- ・初めて使った時なかなか来なくて心配した。
- ・待ち時間の幅が大きく、待ち時間の終了前に既にタクシーが出発してしまい、乗り遅れた。
- ・時間とおりでない時がある。
- ・指定した場所に来てくれない時があった。

② アプリに関すること

- ・乗降場所指定のやり直しで入力項目が消えている。
- ・AI をもっと精密良くしてほしい。
- ・バス停からの乗降を希望する場合は、バス停の名前だけ入力して、道路のどちら側かはアプリの方から指示するようにしてほしい。

③ コールセンターに関すること

- ・コールセンターのお金がかからないとありがたい。
- ・コールセンターが有料なので、電話が長くなるのが不安である。

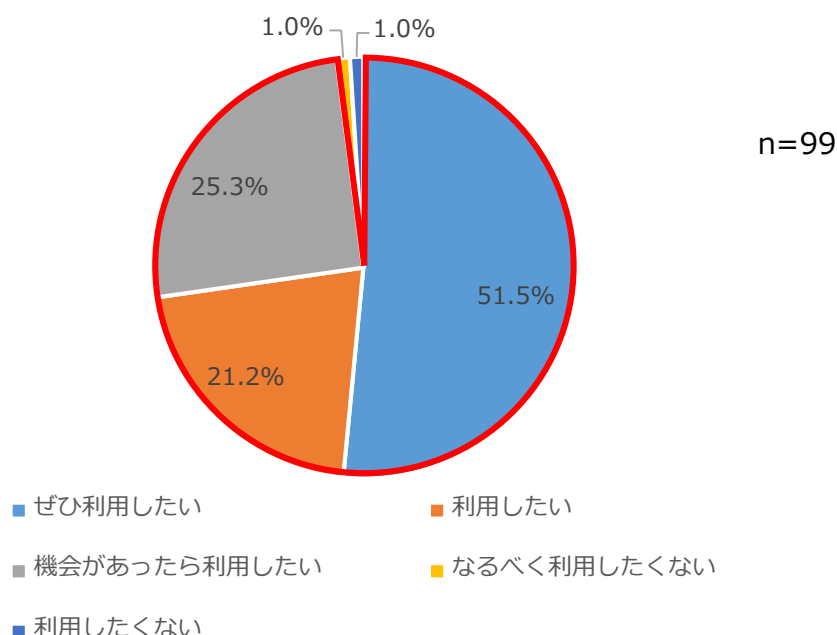
④ 停留所に関すること

- ・乗り降りする場所にバス停があってほしい。
- ・停留所まで少し距離があるので、家の前まで来ると良い。
- ・マックスバリュとかは停留所があると良い。
- ・ゴミステーションまで近い人は良いが、遠い人は不便なので、もう少し融通してほしい。
- ・目的地近くまで行くのはいいが、降りる場所が地図ではわかりにくい所がある。
- ・相良・吉田方面に行けないのがとても残念。
- ・相良方面に行けたら、子供の通学や娯楽に使えるのに...と思うことが度々あった。
- ・難しいでしょうが、近隣の町と連携して、市外に行けるようにしてほしい。
- ・ゴミステーションの停車場に夜明かりがない。停車を増やしてほしい。
- ・乗車場所がごみ集積所のため、雨の日は雨宿りができない故、キャンセルをした時もあります。

問 1 1. 「OM mobi.」について、今後利用したいと思いますか？※利用したことがある方は「これからも利用したいか」、利用したことがない方は「これから利用してみたいか」の視点でお答えください。

- ぜひ利用したい (51 件) ● 利用したい (21 件) ● 機会があったら利用したい (25 件)
- なるべく利用したくない (1 件) ● 利用したくない (1 件)

・「ぜひ利用したい」「利用したい」「機会があったら利用したい」と回答した人が全体の約 9.8 割を占め、今後の利用意向は高い傾向にあった。



問 1 2. 「OM mobi.」について、その他のご意見がございましたらご自由にご記載ください。

【主な回答（抜粋）】

- ・現状で OK。
- ・大変親切にさせていただいてありがとうございます。
- ・満足で言うことありません。
- ・私のような運転不能の高齢者にとって、オンモビの制度はとても有難く感謝感謝です。願わくば今後も利用できれば幸いです。そして、オンモビの運転手さんも全ての方が優しく丁寧な対応。私にとっては何よりも安心して乗車でき、嬉しい限りです。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・これからも利用したい。
- ・時間どおりに来る。運転手が親切です。
- ・交通手段は、とてもありがたいです。続けてもらいたいです。
- ・今病気で運転できないので、とても有難く利用させて頂きました。運転手さんもとても優しくかったです。乗り降りのし易さについての質問あったがもっと年を取ったり、障害のある方はタクシーは乗りにくそうと思いました。
- ・バスに戻ることがないことを祈ります。
- ・今後も使っていきます、過疎化に負けない御前崎にしましょう。
- ・市内だけではありますが、病院や買い物にオンモビで行けるようになるのは良いことだと思います。
- ・今後、自分が免許を返納した後は、ぜひ利用したいと考えています。また、できれば近隣の市町の病院や買い物にも行けるようになると、さらに便利になると感じています。
- ・御前崎市だけでなく、他市とも連携して、駅まで行けたら良いと思う。
- ・街で OM mobi.の車両を見かけるので少し町が活気づいたような気がします。
- ・アンケートした事などの説明をほしいです。
- ・子供の塾通いとかいいと思う。
- ・今後も続けて利用させていただきます。