

韮崎市民バス竜岡線
AI オンデマンドバス導入に関する
アンケート結果について

I 調査の概要

1 調査概要

(1) 調査の目的

令和7年2月から市民バス竜岡線にAI オンデマンドバスを導入し、半年が経過しました。少しずつ、利用者が定着してきましたが、利用者の利便性向上と公共交通サービスの拡充のため、また、令和7年9月より、市民バス体育館線の導入により、運行時間の変更についての周知を兼ねてアンケート調査を実施しました。

(2) 調査の概要

- ① 調査対象 : 「葦崎のるーと」登録者または、龍岡町・大草町在住の18歳以上の方
- ② 抽出方法 : 令和7年7月1日現在の住民基本台帳より、性別、年齢、居住地区を考慮し、無作為に抽出
- ③ 調査方法 : WEB回答、郵送による配布及び回収、バス車内にアンケート設置
- ④ 調査時期 : 令和7年7月～8月
- ⑤ 配付数 : 1,000人

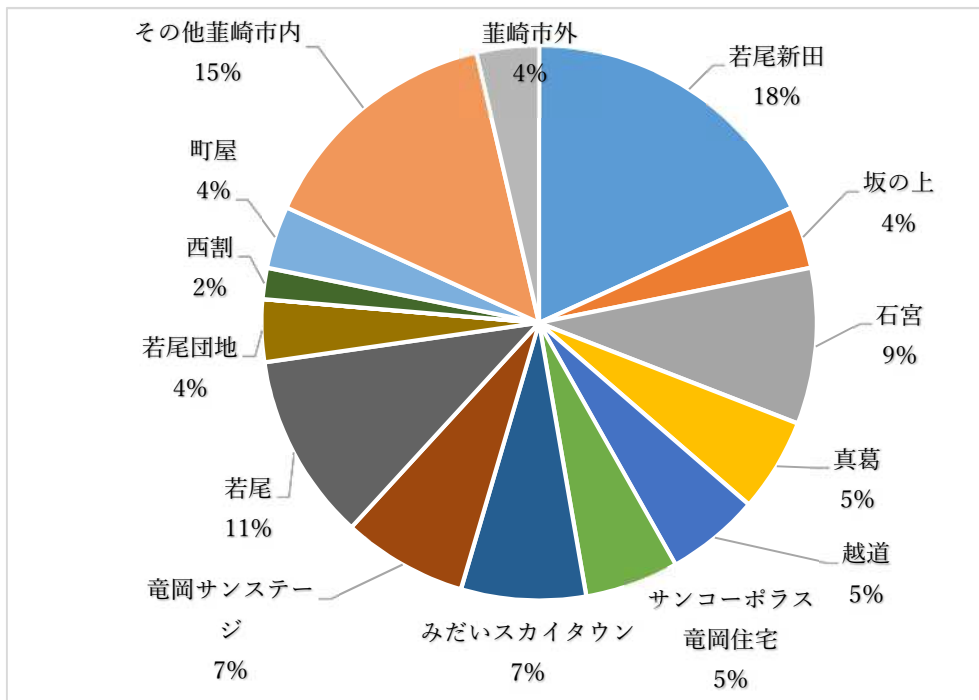
(3) 回収結果

- ① 配付 : 1,000人
- ② 回収 : 359人
- ③ 回収率 : 35.9%
- ④ 年代別・居住地区別の回答状況

Ⅱ 調査結果

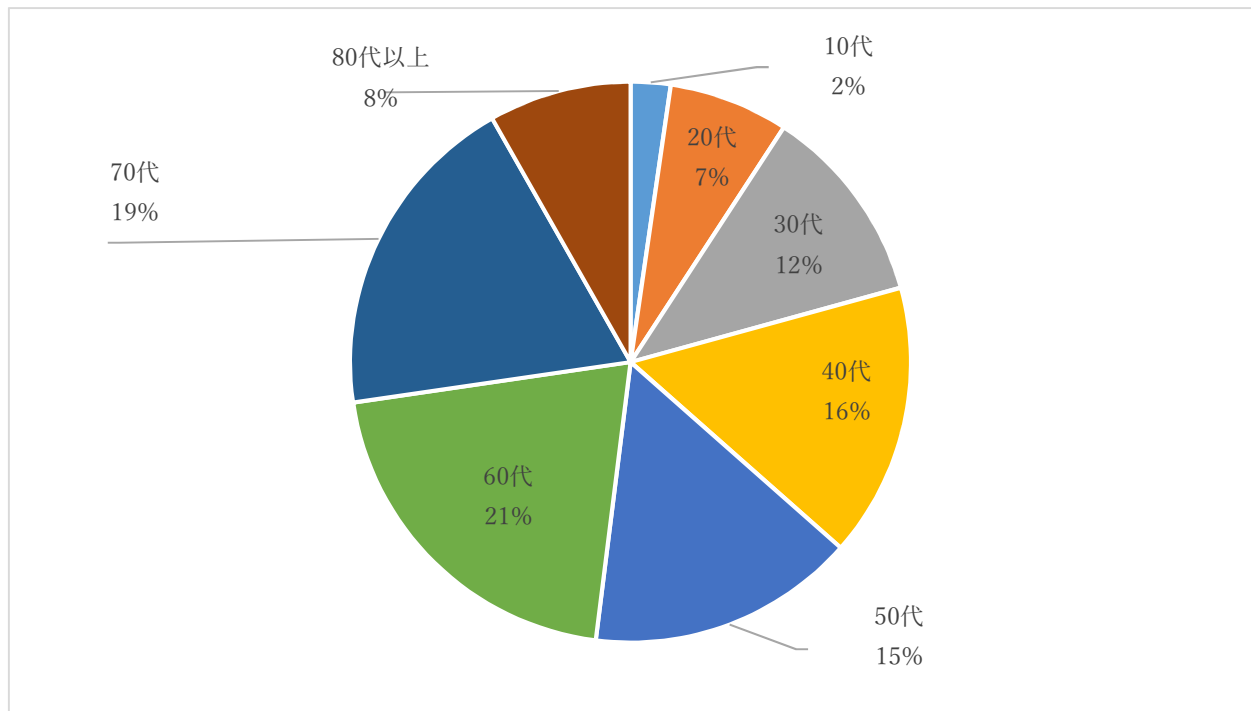
1 利用したことがある方について

■ 居住地



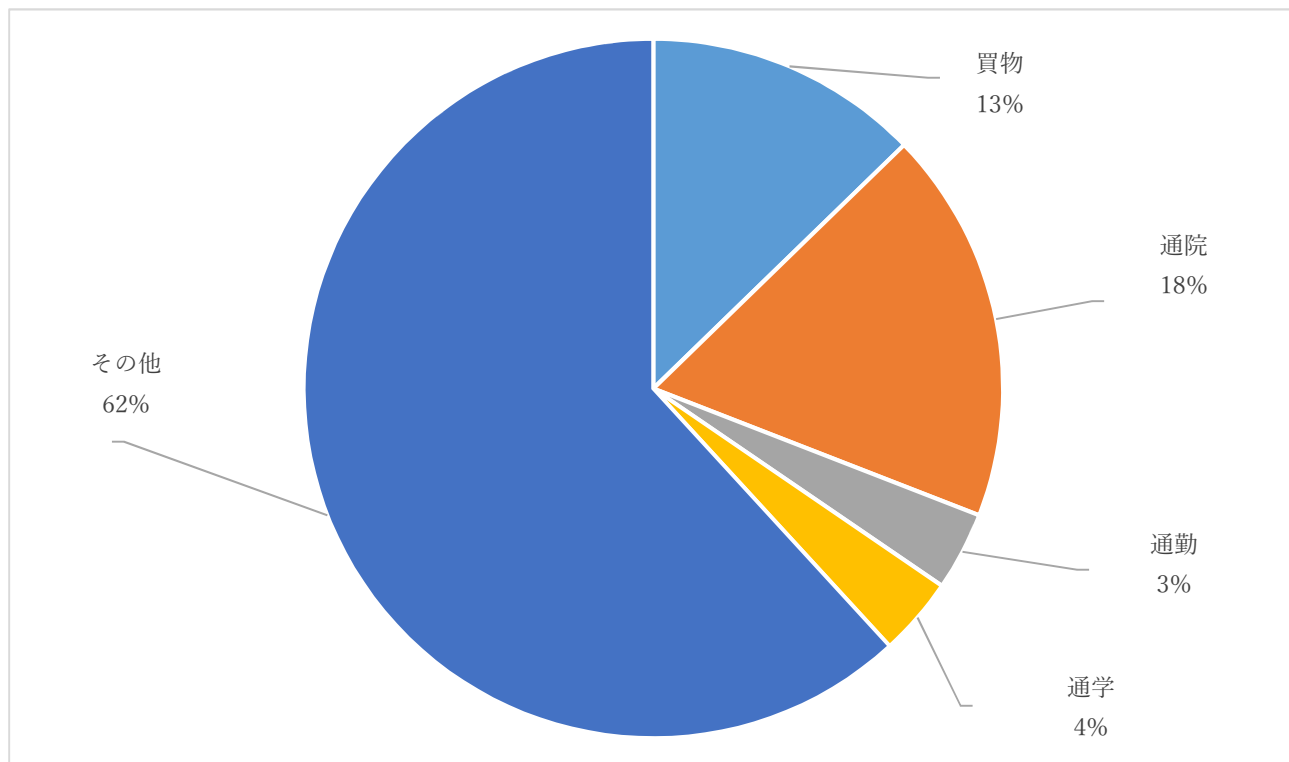
項目	回答数	構成比
若尾新田	10	18%
坂の上	2	4%
石宮	5	9%
真葛	3	5%
越道	3	5%
サンコーボラス竜岡住宅	3	5%
みだいスカイタウン	4	7%
竜岡サンステージ	4	7%
若尾	6	11%
若尾団地	2	4%
羽根	0	0%
西割	1	2%
町屋	2	4%
その他葦崎市内	8	15%
葦崎市外	2	4%
計	55	100%

■ 年齢



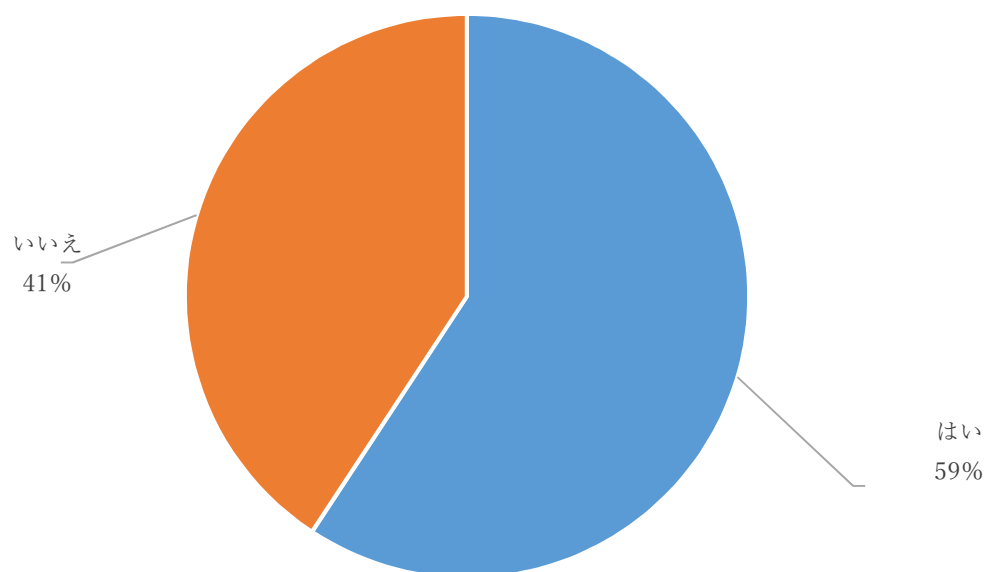
項目	回答数	構成比
10代	7	2%
20代	21	7%
30代	35	12%
40代	48	16%
50代	47	15%
60代	63	21%
70代	58	19%
80代以上	25	8%
計	304	100%

■ 主な利用目的



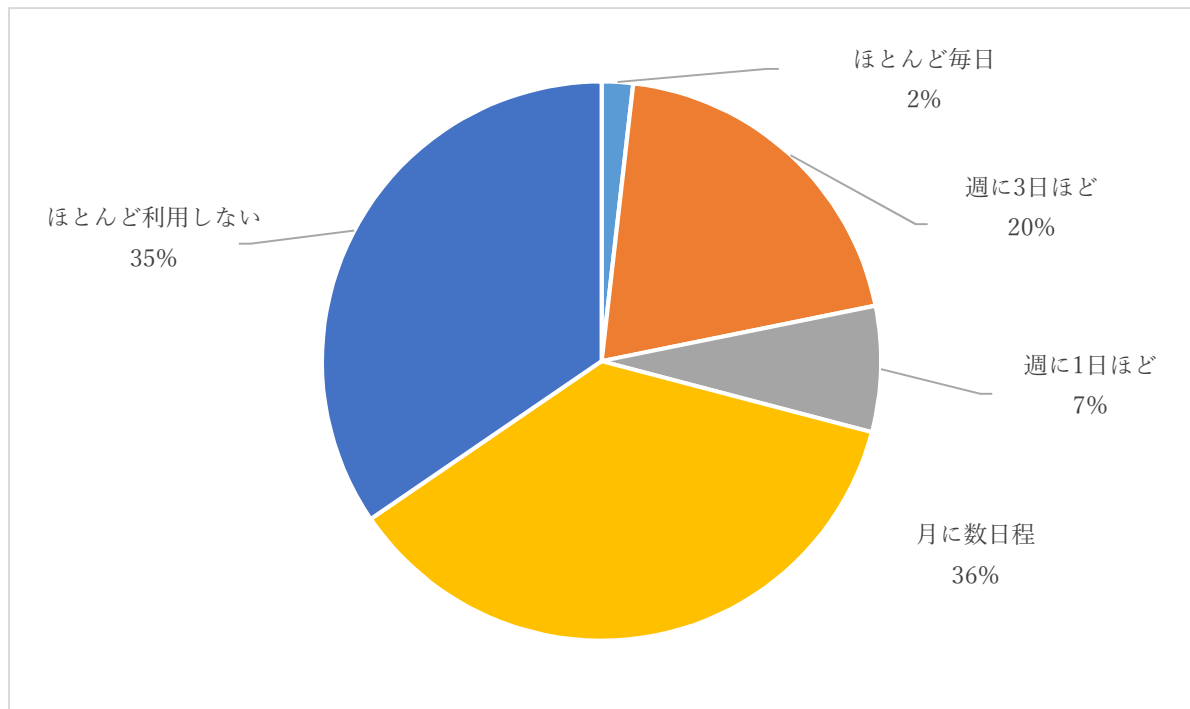
項目	回答数	構成比
買物	7	13%
通院	10	18%
通勤	2	4%
通学	2	4%
その他	34	62%
計	55	100%

■ 以前から利用していたか



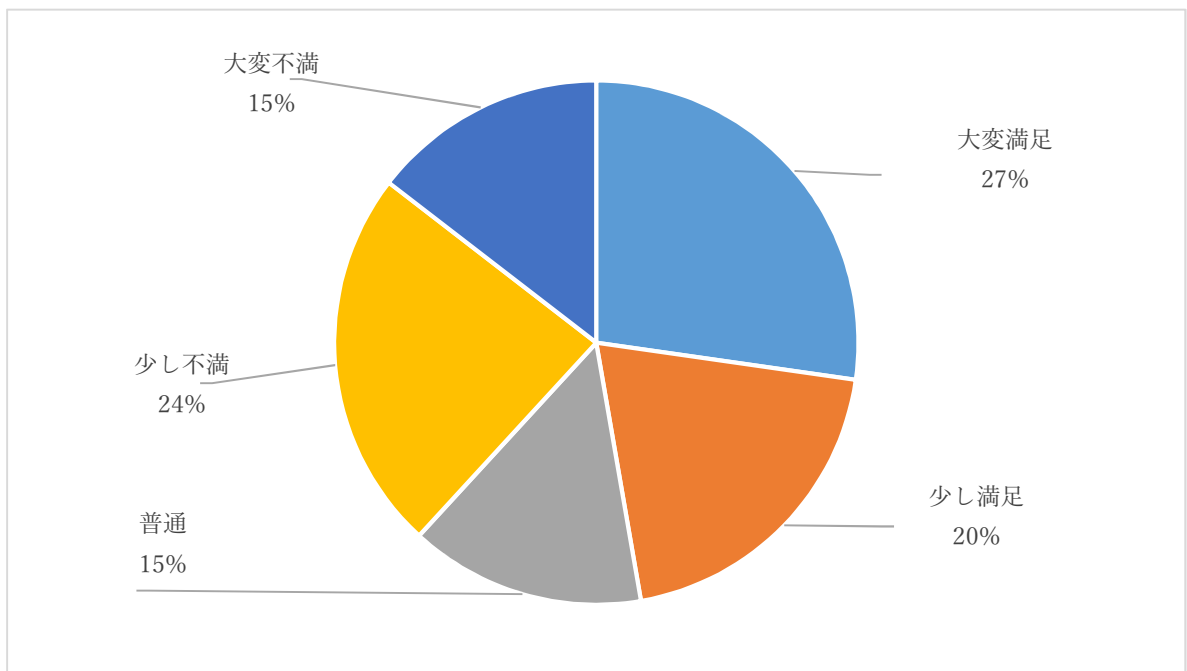
項目	回答数	構成比
はい	32	59%
いいえ	22	41%
計	54	100%

■ 利用頻度



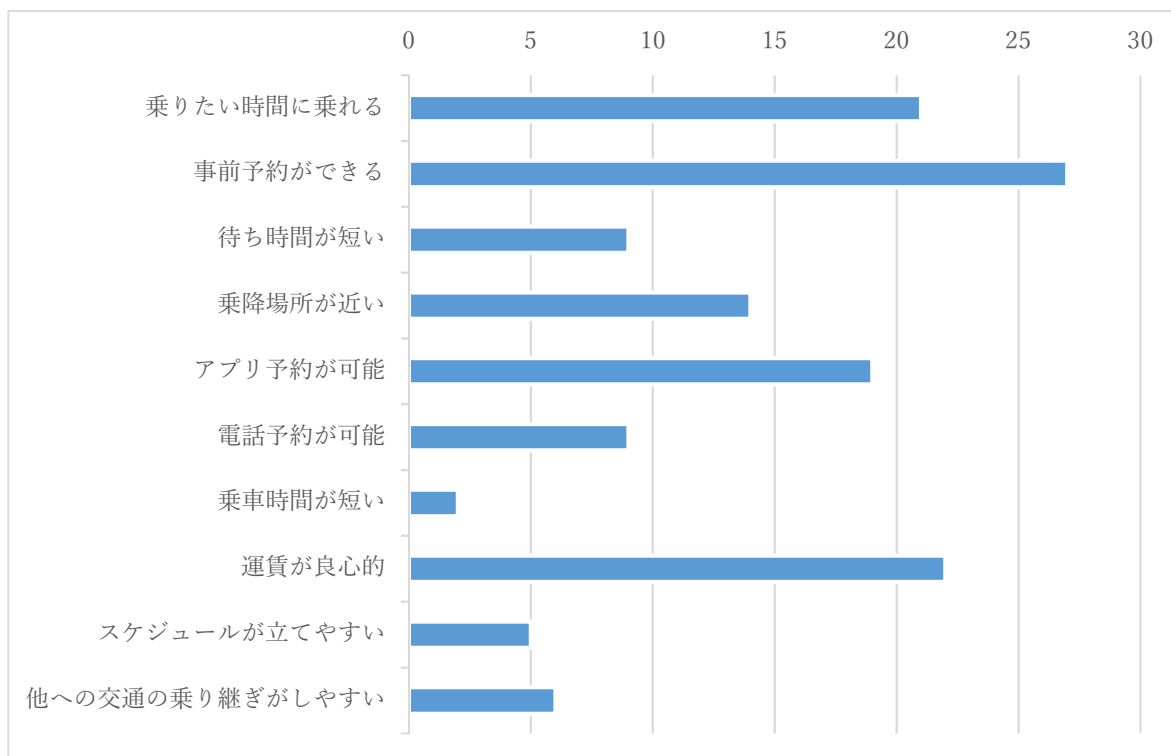
項目	回答数	構成比
ほとんど毎日	1	2%
週に3日ほど	11	20%
週に1日ほど	4	7%
月に数日ほど	20	36%
ほとんど利用しない	19	35%
計	55	100%

■ 満足度



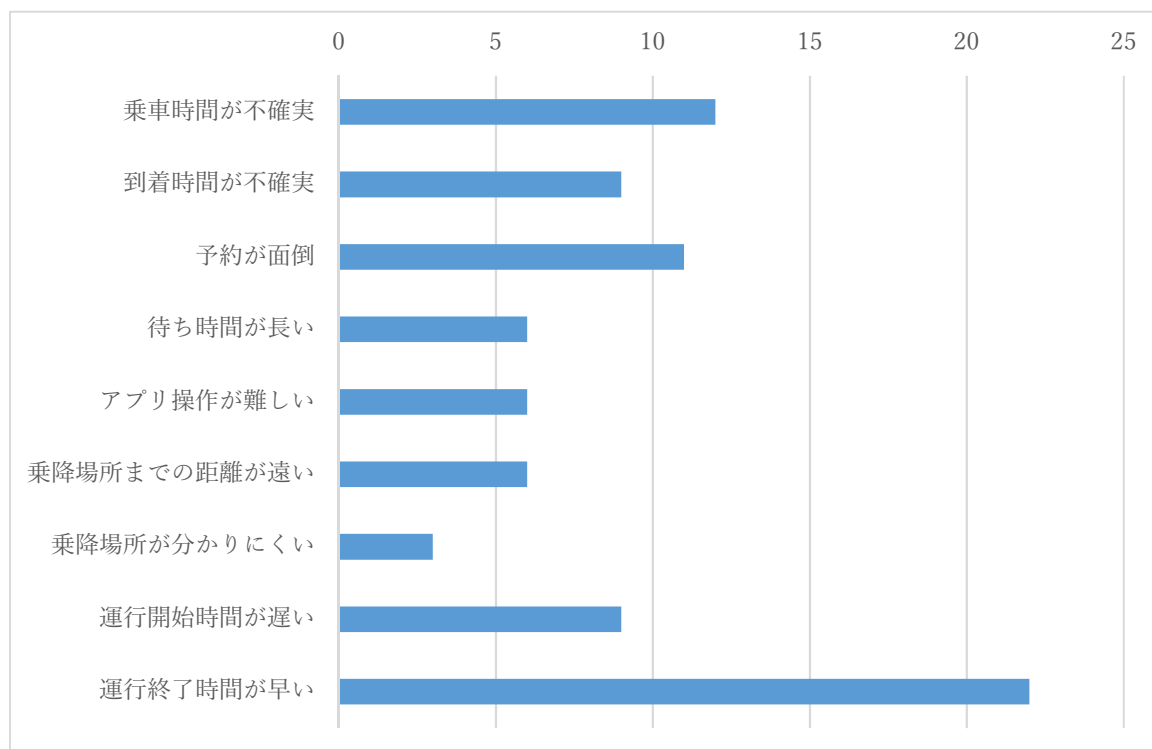
項目	回答数	構成比
大変満足	15	27%
少し満足	11	20%
普通	8	15%
少し不満	13	24%
大変不満	8	15%
計	55	100%

■ 満足な点



項目	回答数	構成比
乗りたい時間に乗れる	21	16%
事前予約ができる	27	20%
待ち時間が短い	9	7%
乗降場所が近い	14	10%
アプリ予約が可能	19	14%
電話予約が可能	9	7%
乗車時間が短い	2	1%
運賃が良心的	22	16%
スケジュールが立てやすい	5	4%
他への交通の乗り継ぎがしやすい	6	4%
計	134	100%

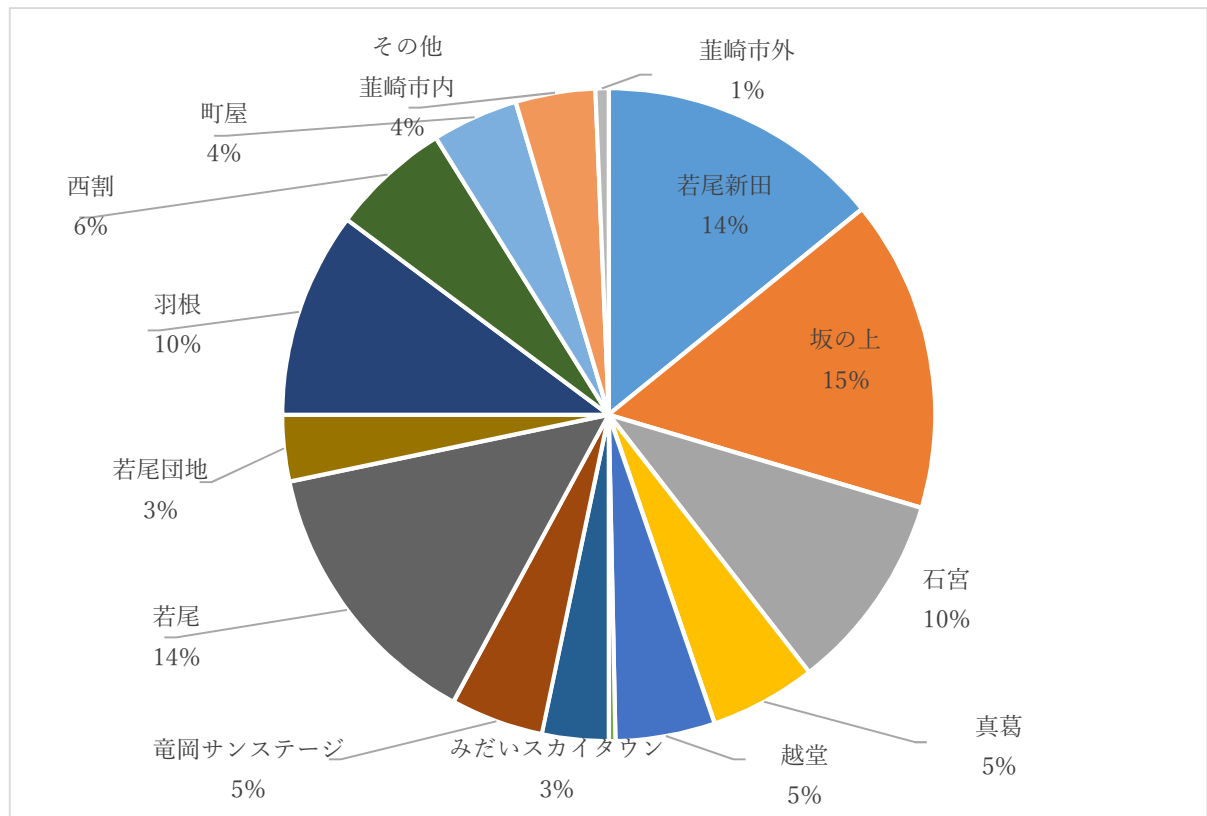
■ 不満な点



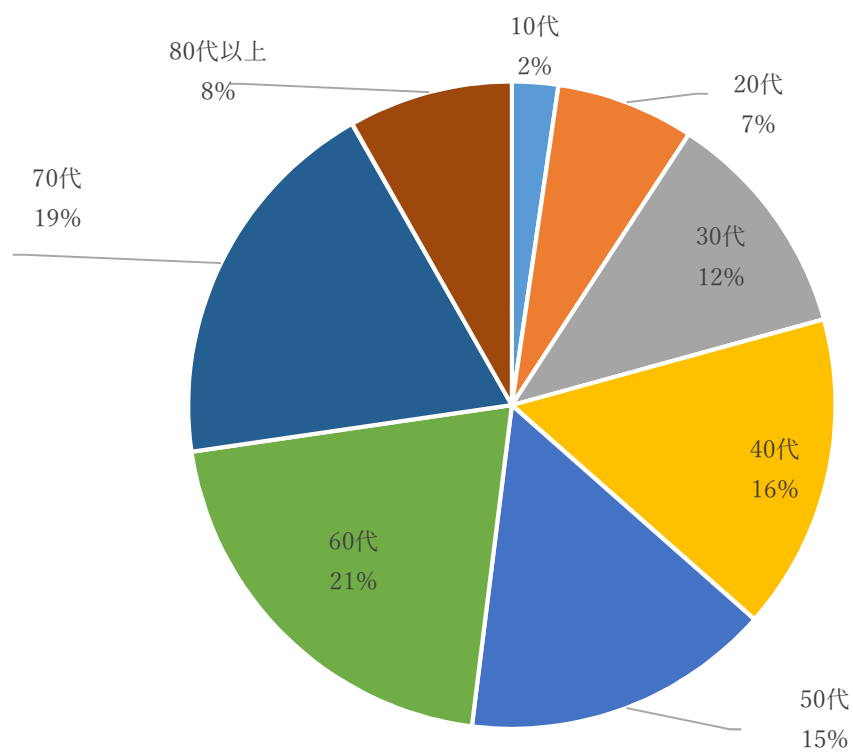
項目	回答数	構成比
乗車時間が不確実	12	14%
到着時間が不確実	9	11%
予約が面倒	11	13%
待ち時間が長い	6	7%
アプリ操作が難しい	6	7%
乗降場所までの距離が遠い	6	7%
乗降場所が分かりにくい	3	4%
運行開始時間が遅い	9	11%
運行終了時間が早い	22	26%
計	84	100%

1 利用したことがない方について

■ 居住地

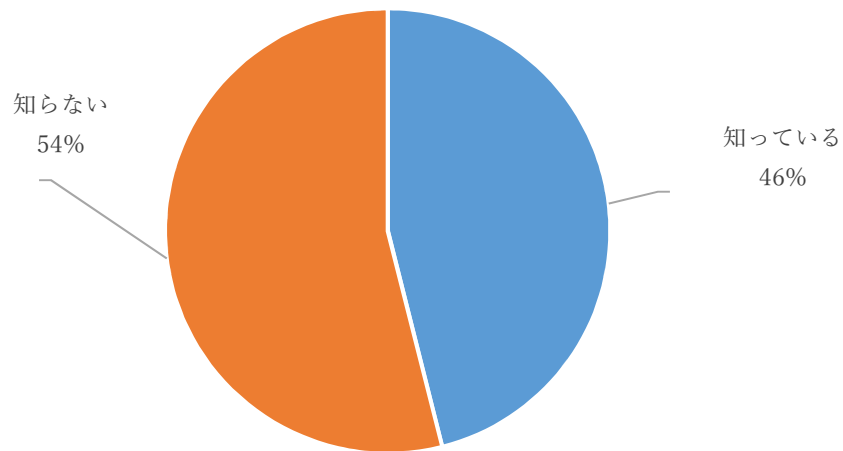


項目	回答数	構成比
若尾新田	43	14%
坂の上	47	15%
石宮	30	10%
真葛	16	5%
越道	15	5%
サンコーポラス竜岡住宅	1	0%
みだいスカイタウン	10	3%
竜岡サンステージ	14	5%
若尾	42	14%
若尾団地	10	3%
羽根	31	10%
西割	18	6%
町屋	13	4%
その他若尾市内	12	4%
若尾市外	2	1%
計	304	100%



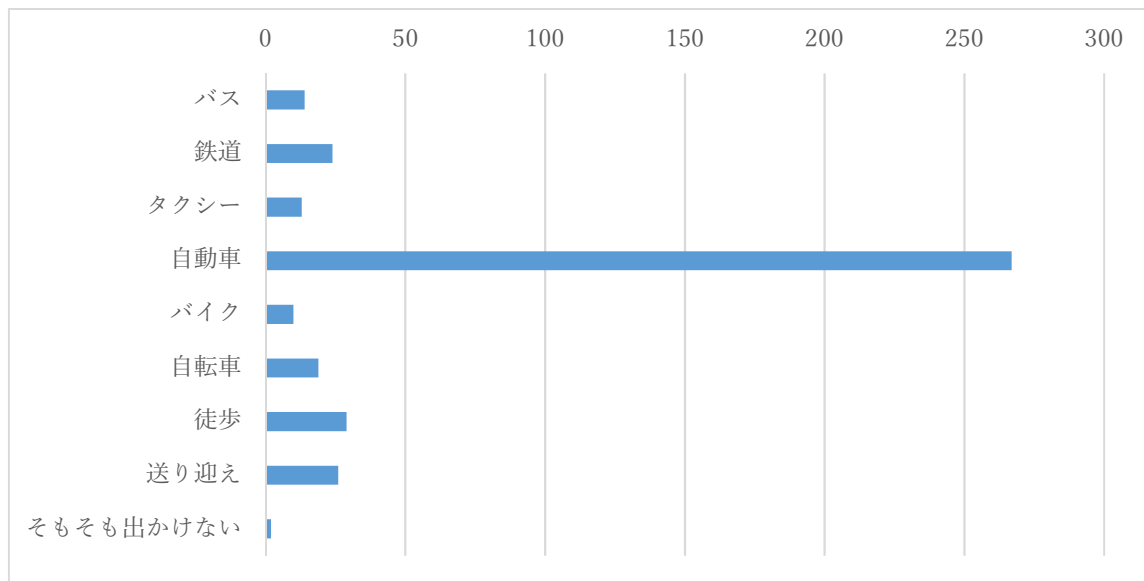
項目	回答数	構成比
10代	7	2%
20代	21	7%
30代	35	12%
40代	48	16%
50代	47	15%
60代	63	21%
70代	58	19%
80代以上	25	8%
計	304	100%

■ AI オンデマンドバスをご存じですか



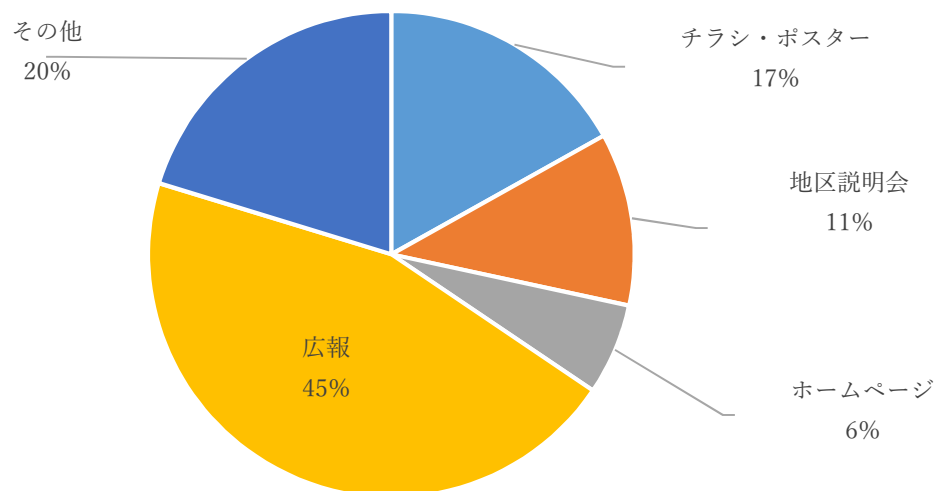
項目	回答数	構成比
知っている	140	46%
知らない	164	54%
計	304	100%

■ 主にどのような移動手段を選択されていますか



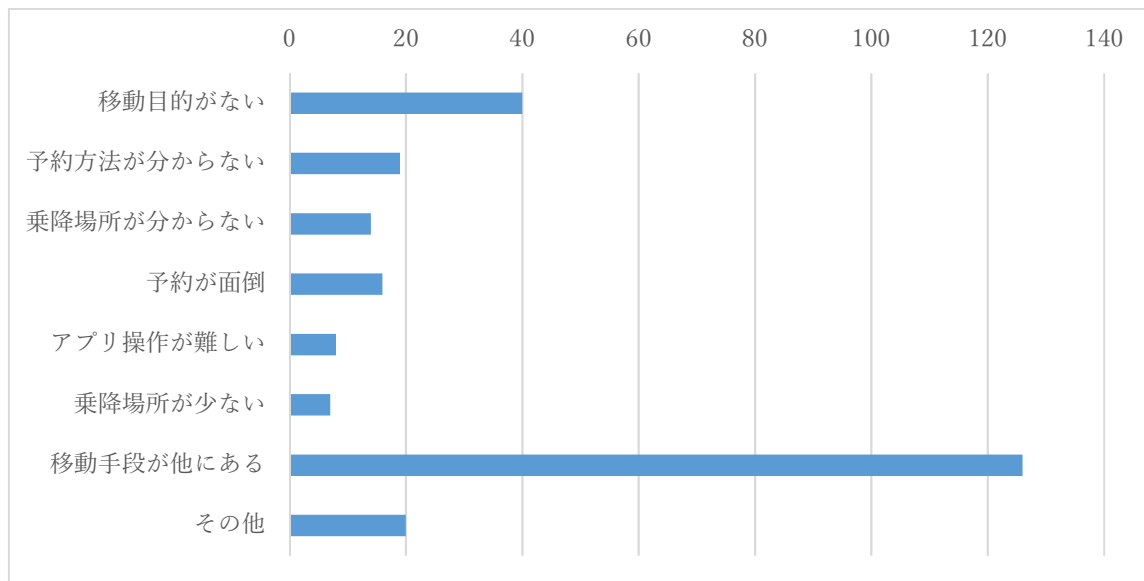
項目	回答数	構成比
バス	14	3%
鉄道	24	6%
タクシー	13	3%
自動車	267	66%
バイク	10	2%
自転車	19	5%
徒歩	29	7%
送り迎え	26	6%
そもそも出かけない	2	0%
計	404	100%

■ AI オンデマンドをどのように知りましたか



項目	回答数	構成比
チラシ・ポスター	25	17%
地区説明会	17	11%
ホームページ	9	6%
広報	67	45%
その他	30	20%
計	148	100%

■ まだご利用されていない理由を教えてください



項目	回答数	構成比
移動目的がない	40	16%
予約方法が分からない	19	8%
乗降場所が分からない	14	6%
予約が面倒	16	6%
アプリ操作が難しい	8	3%
乗降場所が少ない	7	3%
移動手段が他にある	126	50%
その他	20	8%
計	250	100%

令和7年9月1日よりAIオンデマンドバスの運行時間が9:35～11:20(105分)と13:00～15:30(150分)に変更となりますが、運行時間についてどのように感じますか。

回 答
特に問題ない
そんなことは滅多にないが、駅前で飲み会がある時など17:00台のバスがあればいいな、と思いました。
不便になると感じる
これまで利用していた時間がなくなり利用出来なくなった
昼は基本的に乗らないのでその点は影響無いが、終わりの時間はもう少し遅めがいい。(最終の定期バスまで時間が空いてしまう。)
終了時刻を延長していただくと、列車利用と併用でき便利かと思います。
時間が短い
特に問題はない
利用者も少ないだろうし仕方がない
大変利便性が良く、良いとも思います。大変助かります。
終了が早い
終了時間が早い
変更についてははじめて知った。特に異論はない。

回 答
土日に関り早く時間もあるとありがたいです
予約出来る時間帯が短くなるのはとても不便。
どっちにしても不便
回数が経るのは困りますね!
16時～18時までの間はなくなるのですか
土日祝日も朝早い時間の運行をして欲しいです。15:30以降は時間で停留所に来るという事ですか？
～12.00 ～16.00 のようにぴったりのわかりやすい時間にしたほうが高齢者には覚えやすくて利用しやすいと思います
バスの本数が少なくなるのは困ります。
前の時間が決まっていた時より、不便になった。
遺憾
新市営体育館へのアクセスが悪くなる。
それは、不便で困る。今のままにしてほしい。山梨交通のバスでもない時間があり、不便
朝はあと30分早く、夕方はあと30分遅くなるとありがたい
朝、夕方利用出来ないのは不便

回 答
短い
必要な時に利用しにくい
15時半から18時までバスがないのが不便
普段はマイカーでの移動です。あまり利用していないので不便は感じない。しかし、免許返納した場合不便は感じると思います。
時間が長くなるとより使いやすくなると思います。
9月からは同じ時間の利用が出来なくなった
15時半にいつも帰ってるから、早めに帰らないといけなくなった
時間に変更になるのは構わないけど、ルートが効率的じゃない時がある
午前中の病院の受付が遅くなる事が残念
運行時間が15時30分は早すぎる。せめて17時30分くらいまであって欲しい
電車等で出かけるときに利用しましたが、終了時間が早いので、それまでに戻ってこなければならなかった。
朝8時30分頃に自宅を出るので、通勤もあり、AIオンデマンドバスの登録が難しいです。子育てしていてゆっくり登録することが難しいので、登録する機能をなくして欲しいです。
お昼の時間帯に乗れないのは、その間の茱崎駅電車に乗れず不便。また、終了する時間が早すぎる。
今まで通りの運行がいいのではないかな。

「AIオンデマンドバス」乗車後の感想、要望等について教えてください。

内容
定時のバスがあればその時間に合わせて行動できるが、オンデマンドバスになり、希望した時間やすぐに乗りたい場合に不便さを感じた。定時のバス本数を増やすか、オンデマンドバス対応車を増やして希望の時間に配車できるようになるなど要望します。
まだ利用したことはありませんが、目的地到着時間が分かればより利用しやすいと思います。蕪崎駅から電車に乗るために利用したいと思っているので。
予約の手間はどれくらいかかるのかなあという興味で初期に登録だけしてみました。やはり途中の操作で面倒な印象もあり、終了してしまいました。予約操作が少しでもシンプルに行えれば、利用にもつながるのではと思います。
年寄りには前の方が良かった
固定時刻に合わせて行動していたので その癖が抜けません。オンデマンドで昼間の時間も利用できるようにしたいです。 オンデマンドの利用方法の説明会になかなか参加できないので 自分のタイミングで受けられるようouTubeなどで動画を作ってもらえるとありがたいです（もう動画等あったらすみません）
家の近くはとても便利で助かります。希望の時間に乗れないので使えません。例えば9時半の電車に乗りたのにバスは9時23分にならないと来ない。車で出かけられる時ばかりではないのでバスに乗れると助かります。ありがとうございます。
口コミで知りました。路地や住宅街を走行して下さると助かります。郵便局や特に農協前など金融機関が必要です。
意識していなかったためSystemを全く知りません。
まだしばらくは自家用車が運転できるのでバスの利用は先になると思いますが、オンデマンドバスの導入は続けてほしいと思っています。高齢者社会には絶対に必要不可欠な制度であることは間違いありません。ただ利用している方からは予約が面倒だと聞きました。
高齢者の利用者数増加が考えられるため、高齢者が利用しやすいようにしたほうがいいかとおもいます。
そもそもAIオンデマンドバスを知らない。広報を目にしたことがない。
父が利用するため予約してあげるためにわたしが登録しました。一度乗れば便利さが理解できると思うのですが初めての事は嫌がるのでまだ利用していません
土日の運行時間を18時くらいまで延長して欲しい

内容
今はまだ、自動車の運転ができるので利用はしていませんが、いずれ、自分が70代になり、運転ができなくなった時には、ぜひ利用したいと思っています。
車の運転が苦手な夫は子供と一緒に何度か使ったことがあり、便利だと言っていました。前よりも乗降場所が近くなったのも嬉しいです。
オンデマンドも有り難いが、荳崎駅最終便がもう少し遅くまでであると有り難いです
オンデマンドバスを利用している人もいて、以前より便利になったときいています。
新しいシステムいいですね！30代ですが自分が高齢者になった時、こういう便利なシステムが街に根づいていたら助かります。
利用したいが機会がない 予約の仕方を把握していない ターゲットが不明 利用者は高齢者だと思うがアプリなど携帯操作できるのか？ 利用したい方を対象とした講習会やったほうがいいかも どういう年齢層の方が利用したがつているのかマーケティングリサーチは必要ではないでしょうか
将来利用したいと思っている
私自身は利用した事はありませんが、利用した方から聞いた話だと、乗りたい時に乗れない、ようです。数時間前に予約しようとする(この区間は利用出来ません?)のようなメッセージで予約出来ないとの事です。勿論混み具合で希望通りにいかない事は理解していますが、滅多に使わないのに使おうとすると使えない、が多いような印象です。
この事について以前メールで問い合わせたことがあるか、オンデマンドバスのURLが返信されただけで何のコメントもなく、とても不親切に感じました。このアンケートも無駄にならないければいいのですが…導入自体はいいと思うのに残念です。
今は使っていないが、将来必要になるので充実していただきたい。また、若尾地区のコミュニティーセンターに停留所を作って欲しい。この政策は、高齢化していく地区の存続に関わる最重要事項である
今は利用していないが、免許証返納後利用したいので、今後も運転を続けて欲しい
車の運転が出来なくなった時は、利用できると助かります。
市役所やバスの中に絵や漫画の説明書があるとわかりやすいと思う。

内容
スマホを持っていないので予約ができません。
スマホ教室や地区のイベントに併せて、予約方法とかをレクチャーしてくれるとありがたい。また、地区の代表者から地区の住民へ説明といったことも必要であると思う。一度では覚えられないので、何回も復習できるとありがたい
朝6時半ごろ見るバスには人が乗っていないのになぜ走らせているのか。
車が乗れなくなった時は、利用させていただきます。
5ヶ月経っても知らなかったのは宣伝が足りてないからでは？学生の利用は望めるので学生に伝える宣伝が必要
移動手段があって便利です
詳しく知りたい
乗降場所近くのお店や建物にポスターや広告、ポスティングした方が良いかと
続けてほしい
娘がバスを利用しているのですが、AIオンデマンドバスになってから利用のよく仕方が分からないと言って利用できていません。元々バスを利用していない私にもよく分からず。利用方法の詳しい説明があれば利用したいと思っていますが、簡単に知る方法を聞きたいです。
ご年配だったり、車の運転が難しい状況の方もいると思うので、引き続き事業を継続してほしいです。
帰りの時間たいが 無い
AIオンデマンドバスは市民バスとは違いますか？」現在90歳近い母が、車の運転をしています、そろそろバスを利用して欲しいです。しかし、大草には山梨交通バスが通っていて市民バスが通っていません。金額的に山梨交通より市民バスを利用させたいです。年金で生活するには一回200円のバス代の方がいいので、ぜひ大草にも市民バスをお願いします。

内容
どのくらい、自分の都合の時間で利用できるかがわかりません。家から公共交通機関のみで目的地まで着くのにかかり、利用できない。
予約するのにアプリ操作が難しそう
AIの申し込み方がわからない。
日本語の名前にして欲しい。
とても便利なシステムだと思います。特に高齢者で免許を返納された方や、若い方でも飲み会などで車を置いてきた方、東京などへ遊びに行く方なども利用できると思います。
今は自家用車で移動していますが、年齢的に乗れなくなったら絶対に利用したいと思います。通院と通学に使わせて欲しいです。
一日の本数が少なすぎる。一時間に一本くらいの本数であれば、利用すると思う
運転免許返納後は利用したい。
乗降場所が家から遠く、荷物を背負って帰宅するのが困難。バスに余裕があるなら、一時停止し乗車させてほしい。
今70代で移動手段は車を使っていますが、そろそろ免許証返納することも考えています。なのでいつでも利用できるようにアプリ会員登録をしました。＼
運転免許証返納後に利用させていただきます。
アンケート調査以前の問題。まず、土日祝日の当日のAI、電話が取れない。平日でもほぼ繋がらない。AIも電話もつながらなければ、たくさん利用ができない。
自動車の免許証を返納したら、使うつもりです。停留所が家の近くにあり、安心です。

内容
いまのところはすぐには利用しないかもしれないが、近い将来は利用したいと思っています。タクシーだけでは金額的に大変なので、ありがたいサービスだと思っています。
今は自分で運転できるので使わないですが、運転できなくなった時、必要になると思うので自宅近くまで来てくれるオンデマンドバスがあればありがたいと思う。
免許を返納している人や、免許のない人にとって、バスや電車の本数が少ない山梨県にとってはいいと思っています。
本数を増やしてほしい。使い方を分かりやすくしてほしい。
まず、バスについて親も子も知らない。学校(小・中・高)で利用の仕方とかの案内を自動車教室みたいに毎年開催すればみんなが利用するようになる。まずはみんなに“知らせる”努力を！！老人になれば(免許を返納すれば)利用すると思う。
運転することができなくなったら、とても助かると思う。9:00～17:00という運行時間がもう少し長くなれば、学生や電車を利用して出かける時に利用する人が増えるかもしれない。
アプリ登録なしで急遽乗車したい時の利用がわからないし、時刻表がバス停まで行かないとわからないので改善してほしいし、乗降場所を若尾団地から龍岡公民館まで自由乗降区間にして利用しやすいようにしてほしい。予約などすぐにアプリ登録を推奨するが、全員がアプリ利用を簡単にできるとは限らないし、個々にあった利用が一番なので、最低でも電話予約(当日〇〇時間前までOKな
私はまだ自家用車を運転しています。いずれは必要となってきます。80代の一人暮らしの知り合いは、予約はもちろん乗降場所もよくわからないようです。
もっと簡単に利用できたら良いのではないかと思います
通学に使えるとありがたい
スムーズに乗車できて、且つ良心的な運賃で大変ありがたいです。
普段は自家用車で移動しているのですが、3月に一度利用しました。アプリで予約しましたが、乗れるまでに2時間くらい待ったので、待ち時間が30分くらいなら手軽なのになあ、と思いました。また5月頃に夜駅前飲み会があり、行きはバスで帰りはタクシーを利用しようと思い立ちましたが、夕方は運行してなくて残念でした。
ある程度は便利、小型な車両でも良いので、複数台導入されれば、更に使いやすくなると思う。

内容
事前予約や無駄の無い運行で施策自体は良いと思うが、学生利用者としては、通学時間帯の朝のちょうど良い時間帯や下校時間の便が無くなってしまい利用の機会が無くなってしまった
乗り降りする時に電話番号の下4桁を聞かれる仕様が謎。(普段電話番号を使わないから、困る。)
乗車人数の制限があると思いますが、希望時間帯によっては乗車できない可能性もあるかと思います。そうなると希望時間を利用できず、列車との併用も厳しいと思います。
夕方に帰る時間にはないのは不便である
1人で乗る時は、申し訳ないと思うが、非常に助かっていて今後も続けてほしい
スマホに慣れている若い世代に存在を知ってもらえれば、さらに利用増を見込めると思う。観光客への周知をさらに広げればタクシーのような使い方をしてもらえと思う。
運転手さんも親切で大変有り難いです。
16時から16時半頃に荳崎駅着のバスがあれば有難いです。
比較的自分の都合良い時間に乗れることもあるので、良いと思います。
待たずにほぼ時間通りに目的地に着けて無駄な時間がなくなるのありがたいです。
早めに予約していて、当日に予約時間に変更になると慌ててしまう。特に電車の乗り継ぎがある場合。
時刻表の頃はバスを待っていたのに、私に気付かず止まってもらえなかったことがあり、予約できればとても便利です。私自身は車があるのでまだいいのですが、中高生の子どものたちの通学時間帯はバスがないか、予約時間外なのがとても不便です
若尾の住人ですが、バス停までが遠いので、村中まで入ってくれることを期待します!

内容
韮崎駅からキャリーケースを持って若尾新田まで歩くのが大変なので1度利用しましたがバスが小さく通路が狭く乗降がとても大変で、その後利用できていません。他ルートのように大きなバスにしてほしいです。自宅のすぐ近くに停まっていたので期待していましたが利用したいのに出来ずとても残念です。
大変便利ですが、一人で利用するのが申し訳なく思いました
快適に使っています…
前と同じように、決まった時間に乗れるようにするか、本数を増やしてほしい。今のバスでは用事が足せない。困ります。
QR決済希望
数日前に事前予約していて、予約時間が当日になってジワジワと変更(遅くなる)になるのが気になる。電車時間に間に合うように余裕を持って予約していても、あとから予約した人がいるとその人が優先になっているように思える。
ほとんど一人の時あるから、貸し切っていいの？と思う。
1番利用層の多いお年寄りには厳しいシステムだと感じました。
19時台の運行があるとうれしい
事前予約したが、10分以上待った。時間帯によっては使い勝手が悪く感じた。
良いサービスだと思う。免許返納をしたら利用頻度は上がりそうです。このシステムを導入することにより、本町だけでなく龍岡→穂坂方面へも行けるようになったので良かったです。
利用したことはありませんが、将来免許を返納した時に是非利用したいと思います。より使いやすくなることを願っています。
予約時間より10分～20分遅れる事が多い。予約時間に来て欲しい

内容
運転手さんが優しい。AIオンデマンドバスのエリアが市内全域であるとありがたい。
全員まとまって、社会福祉協議会からまとまって乗れるようにしたい
9時半でみんなで予約したのに10分おきとかで予約になるのはなんでなのか
電話で予約するのも大変。予約なしで利用できた以前のバスの方が良かった
乗降時、足が悪いので時間がかかってしまい、他の停車地に遅れてしまうので、利用していない
非常に良いです。ただ、アプリ操作が難しい
予約とあるがすでに決まった時間のみの選択肢しかできず、毎日1時間待ってるしかない。時刻表を載せた上で予約制にして欲しい
他の路線のようにもう少し大きいバスで、キャリーカー等気兼ねなく乗れるとありがたい。
便利だし安いとも思いましたが、乗りたい時間に予約が取れるわけではないなとも思いました。病院に行った帰りに、待ち時間が長すぎたので、タクシーで帰ったこともありました。
ネット予約が難しい。電話もなかなか出ない。希望する時間が取れず、2、30分変更させられることが多く、よって電車に乗れない。元々決まったバスの時間に合わせて電車を決めた方が楽。バスの時間が刻々変わるので気が気でない。元々決められたバスの時刻に予約を入れて、予約がない時は走らさないというのはどうか？多めに設定して。
帰りの時間を予約するのが使いづらい
予約が取りたい時間に取れない。今までの時刻表運行に戻して欲しい。