

令和7年「のるーと志免」満足度アンケート

調査概要

実施目的

AI活用型オンデマンドバス「のるーと志免」の運行開始から1年と4か月が経過し、運行していく中でシステムや運行体系など微調整を行い、乗車実績などの数字は上昇傾向ではあるものの、現行の運行体制では上限に近い値になっており、令和7年度中に運行台数の増車、粕屋町に所在のあるイオンモール福岡に乗り入れを計画している。事業拡大を予定している中で、現状の満足度を測りつつ、利用者の意見を伺い、今後の運行体制の見直しにつなげていくことを目的とする。

実施期間

令和7年7月14日(月)～令和7年7月31日(木)

調査対象

志免町公式LINE、公式ホームページを確認できる方。来庁者。

実施方法

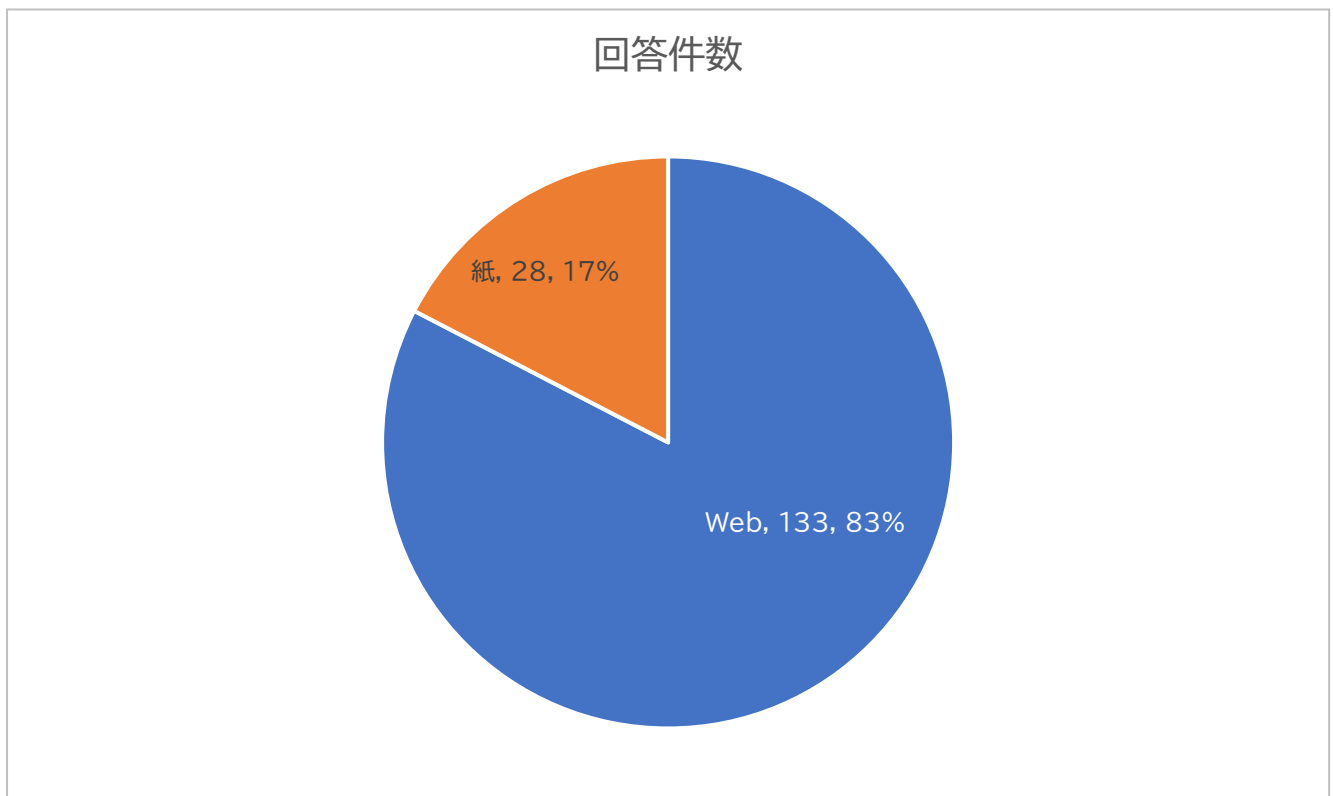
LINE配信・町公式ホームページ掲載のWeb形式と庁舎1階・シーメイト入口に配架する紙形式の複合型

回答数

Web回答総数:133件

紙回答総数 :28件

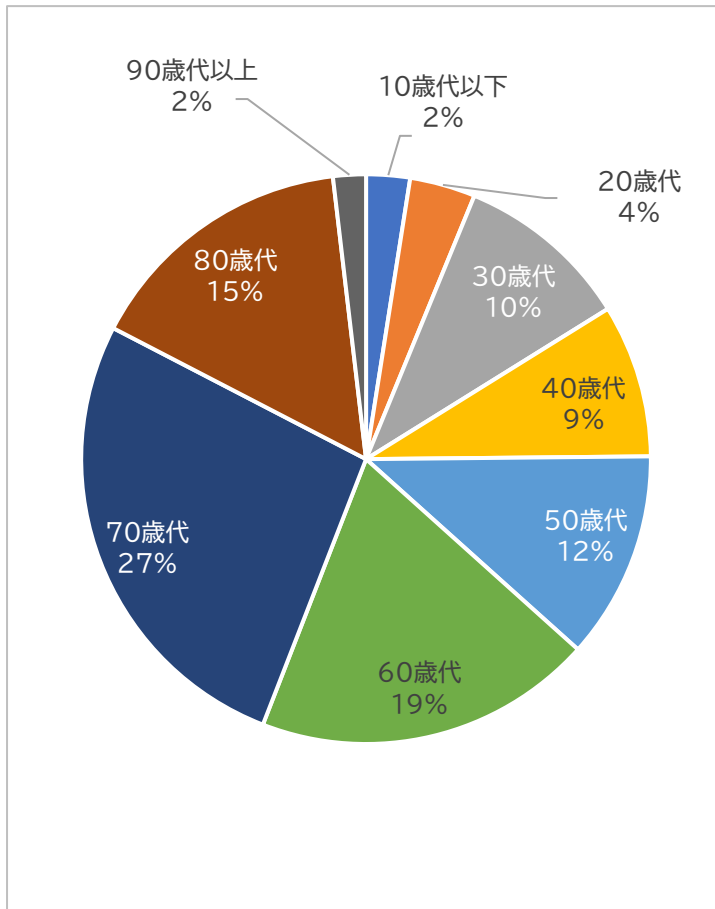
有効回答合計:161件



回答者属性

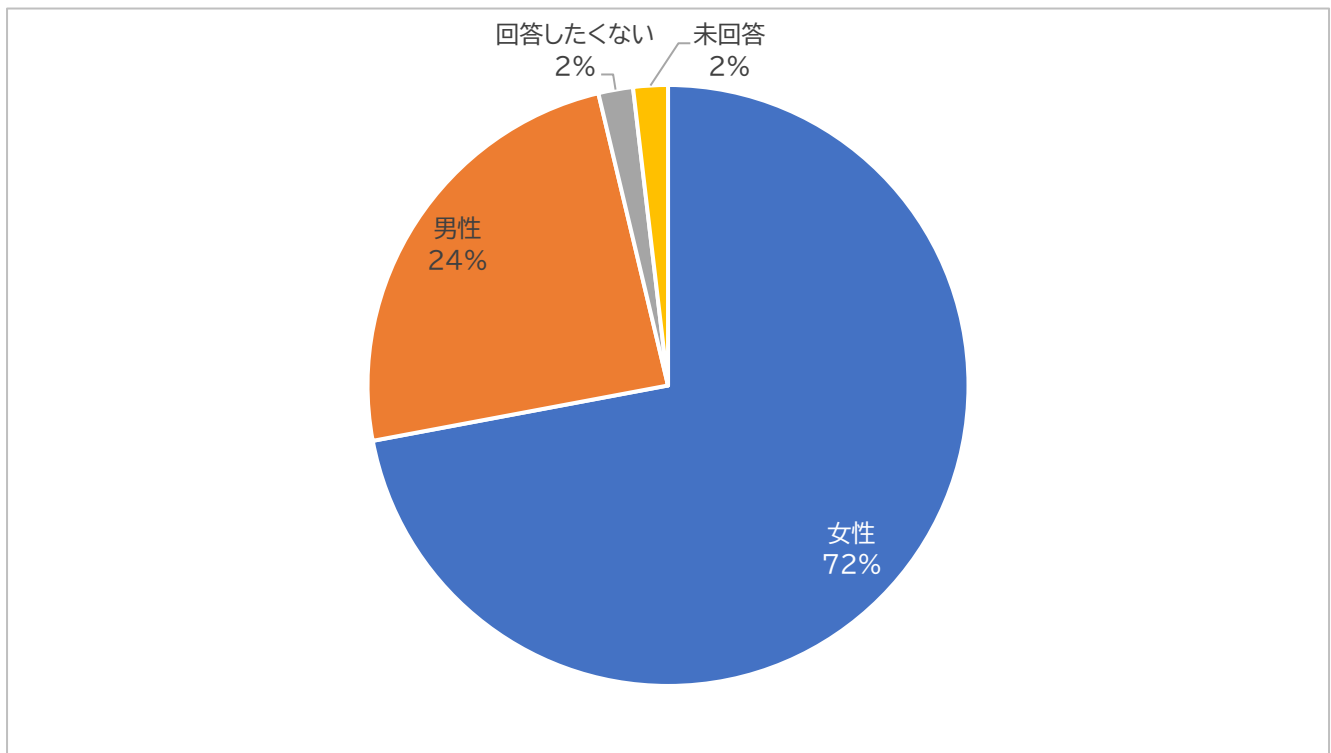
①あなたの年齢を教えてください(必須)

回答の6割が60代以上。



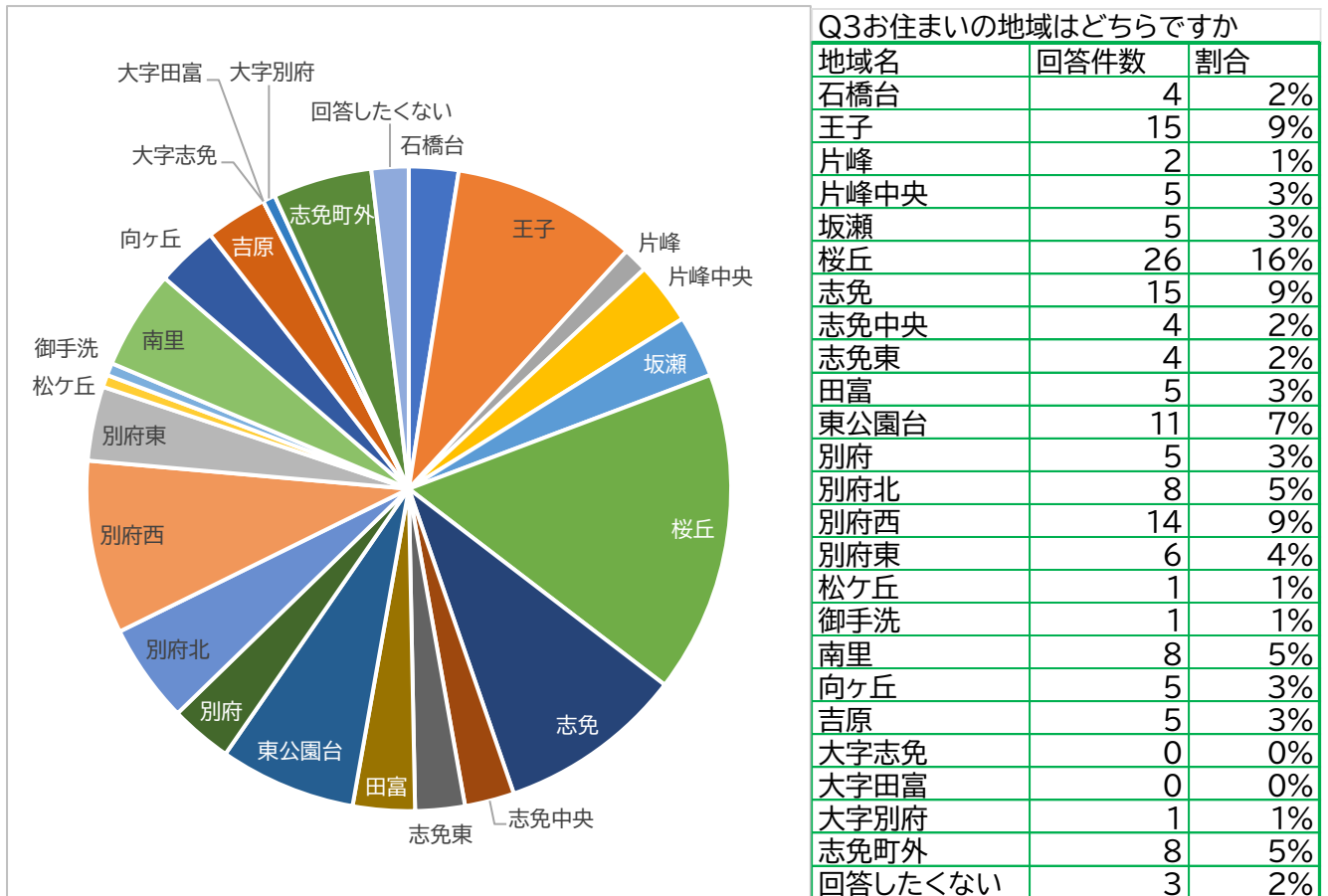
②あなたの性別にあてはまるものを選んでください(必須)

回答のうち7割が女性。



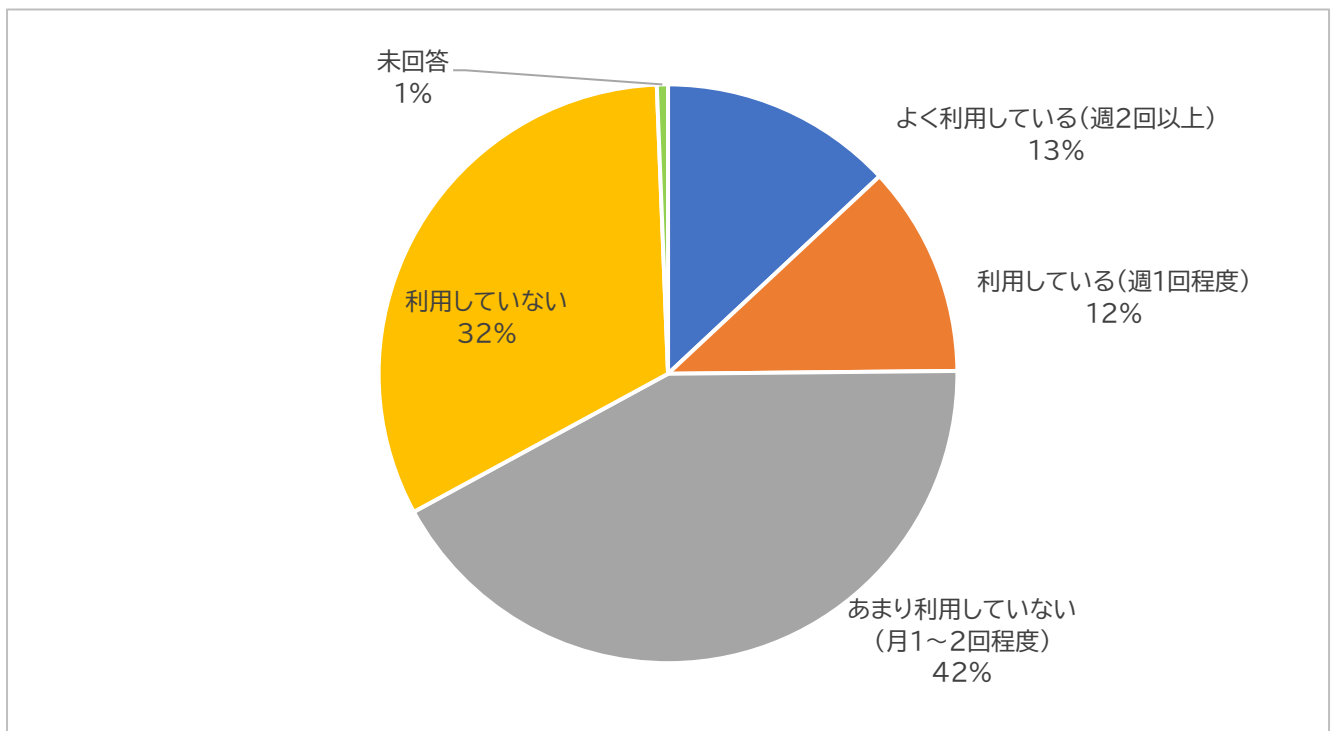
③お住いの地域はどちらですか(必須)

件数は多くはないが、広く全域から回答。



④日頃のーと志免を利用していますか(必須)

回答者の6割以上が使った経験あり。うち、25%は毎週利用している。

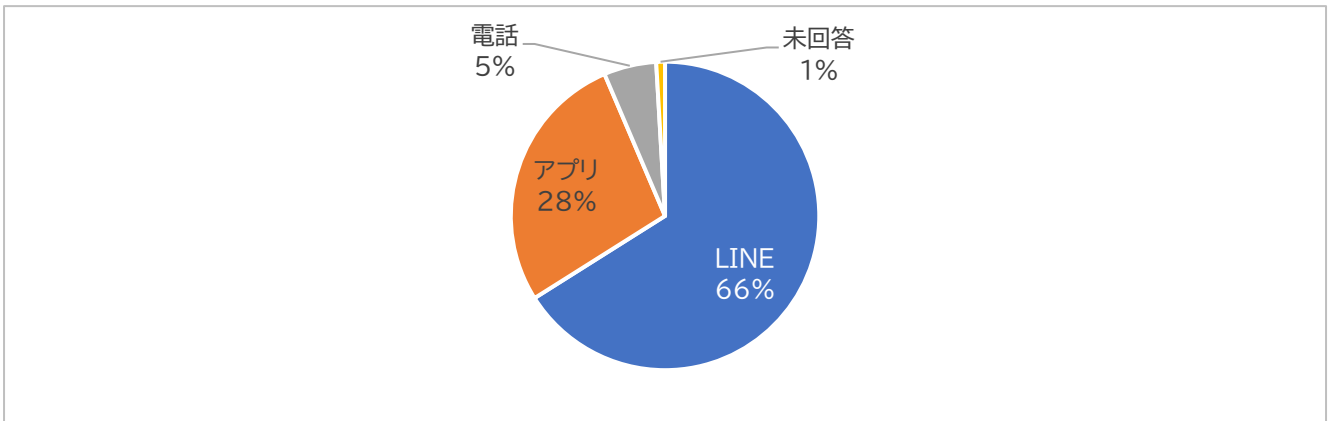


④で「利用していない」と回答した方は、⑦から回答再開。

のるーとの使用・満足度について

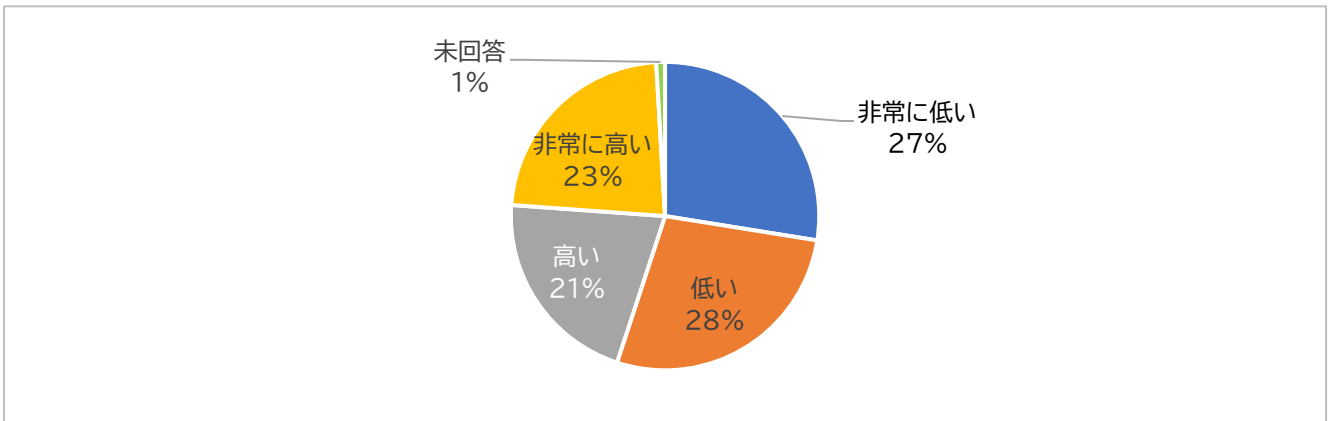
⑤のるーと志免の予約方法はどれをよく使っていますか(必須)

アンケート回答者の9割以上の方がスマートフォンからの予約を行っている。

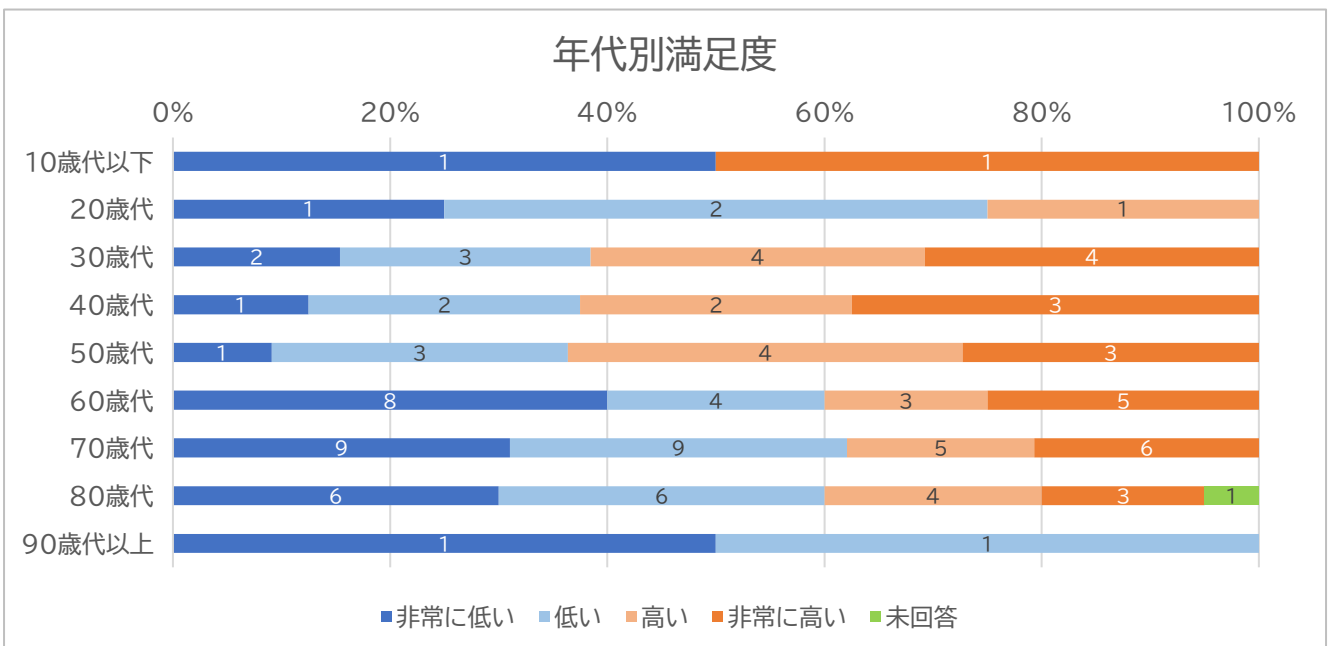


⑥のるーと志免の今の満足度はどれくらいですか(必須)

55%の方が「低い」と回答。



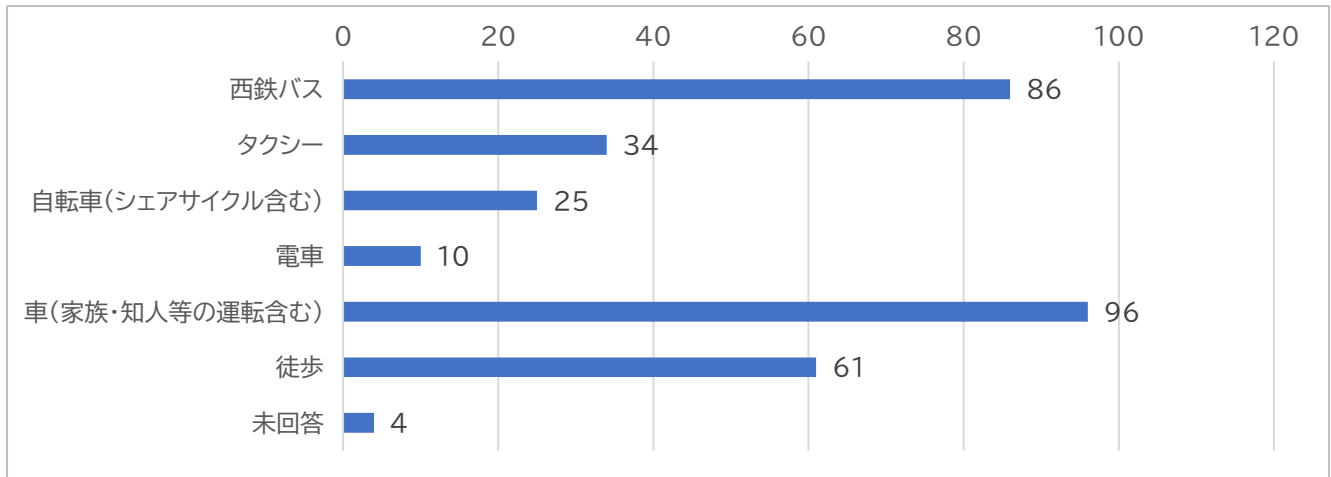
満足度回答数:非常に低い 30、低い 30、高い 23、非常に高い 25、未回答1



高齢者ほど満足度が低い傾向。

⑦のるーと以外ではどのような手段で移動していますか(必須)

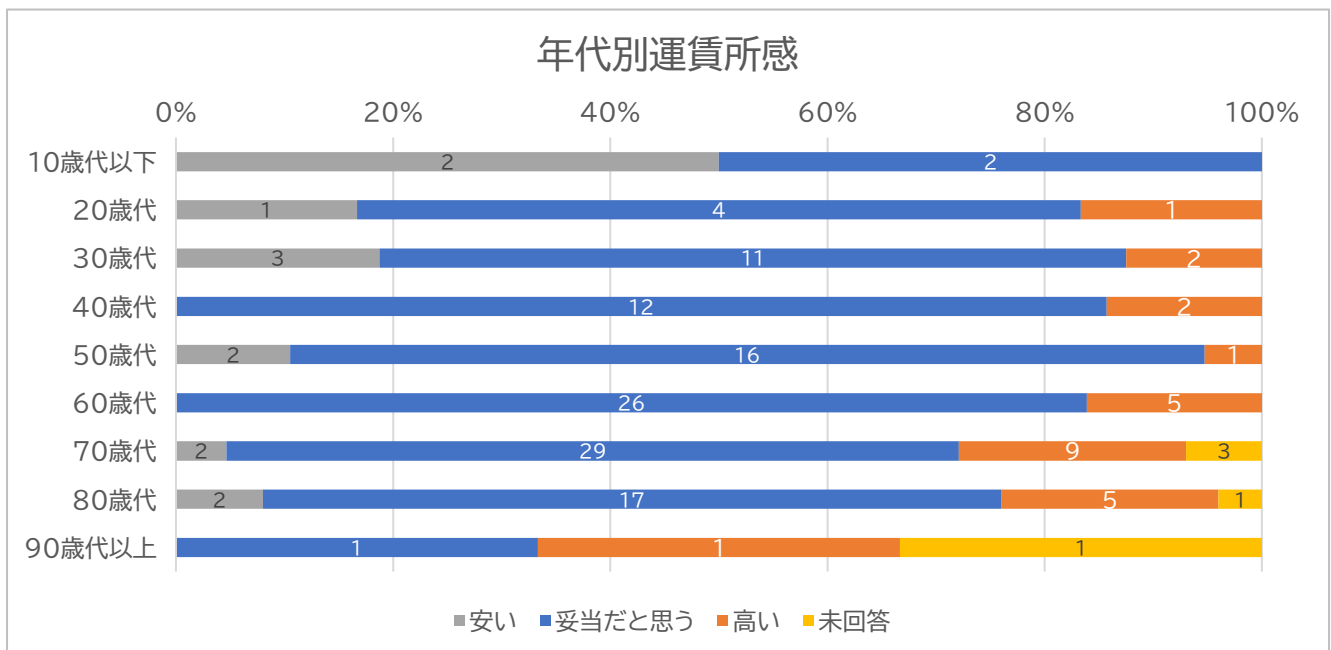
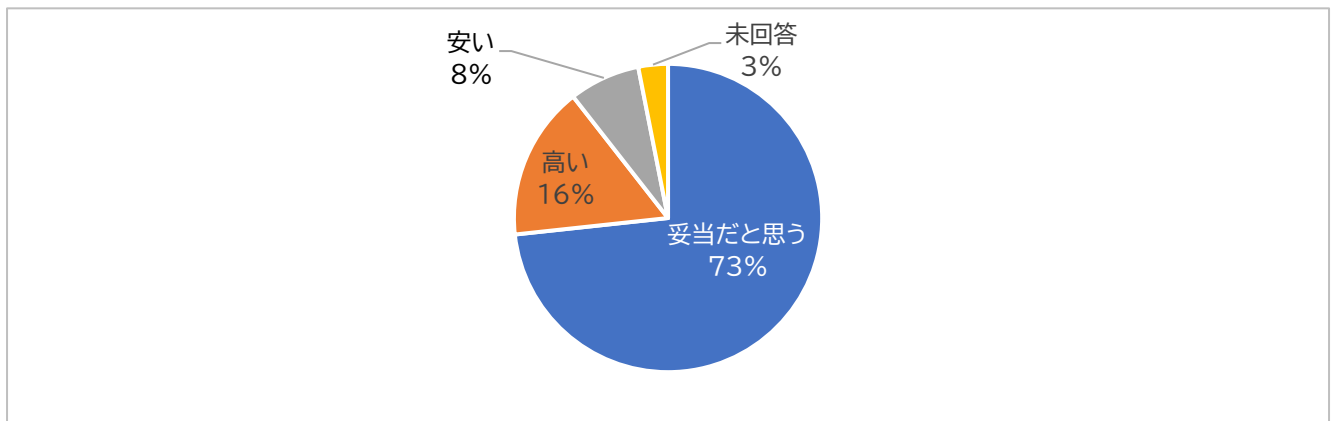
車移動が多い結果に。次点の西鉄バスの利用も多いことが分かる。



現行の運賃や公共交通に希望することについて

⑧現在の運賃について、あてはまるものを選んでください(必須)

現状提供できているサービスでは、1乗車200円は「妥当」とみられている。



多くの方が現状の運賃を妥当と感じているが、高齢者ほど高く感じている傾向。

⑨⑧で「高い」「安い」を選んだ方は理由を教えてください(自由記述)

《要約》

「安い」と思う方の意見

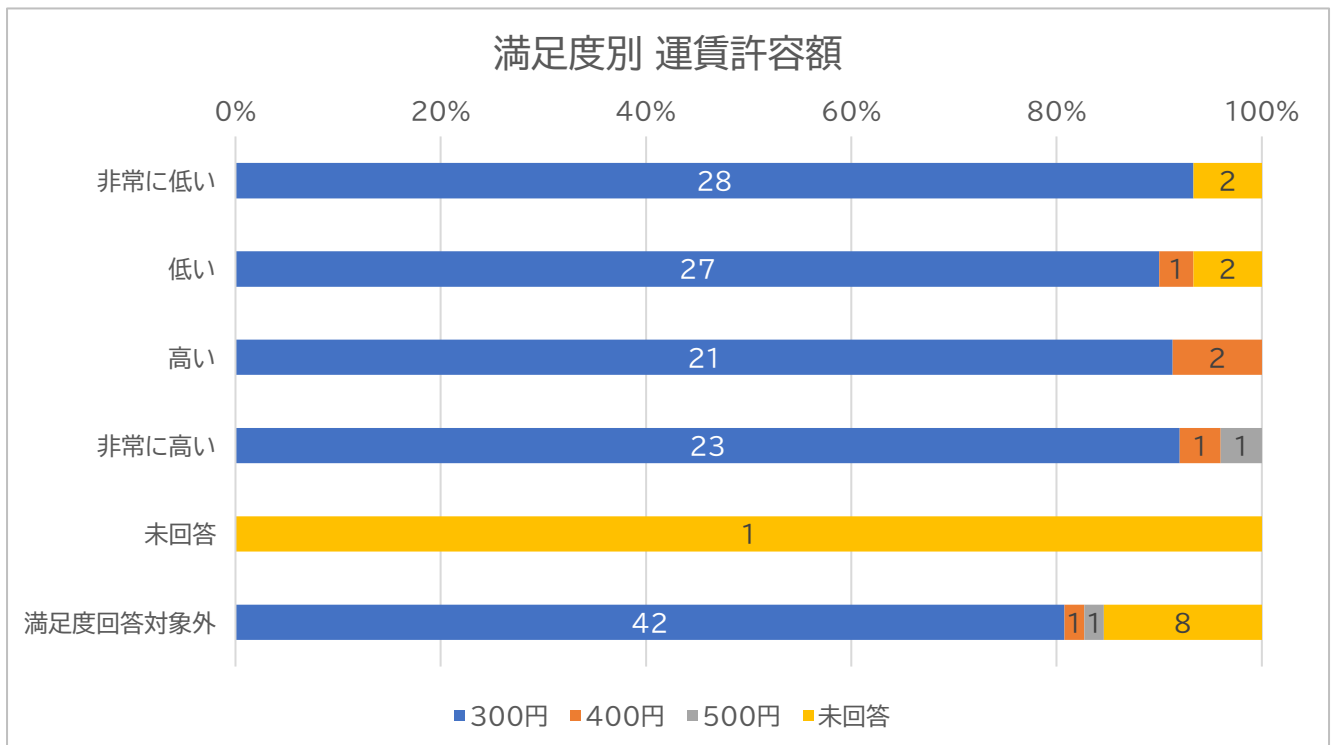
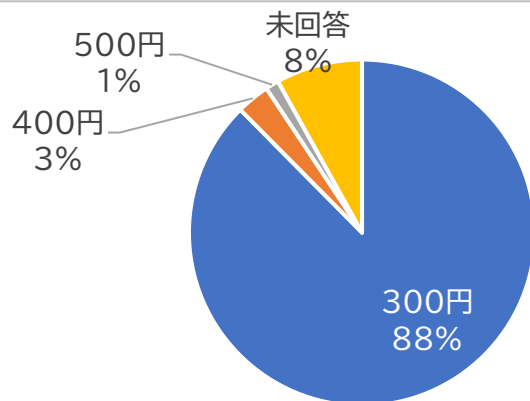
- ・西鉄バス、タクシーに比べて安い
- ・町内のどこでも200円で行くことができる

「高い」と思う方の意見

- ・福祉巡回バスは無料であったし、他の市町村では100円で運行しているところがあるから。
- ・今のサービス状況(予約が取れない、予約できた時間も希望からほど遠い、日祝日が運休など)では利便性が低く思え、運賃が高く感じる。

⑩今後運賃を改定するとしたらいくらまで許容できますか(必須)

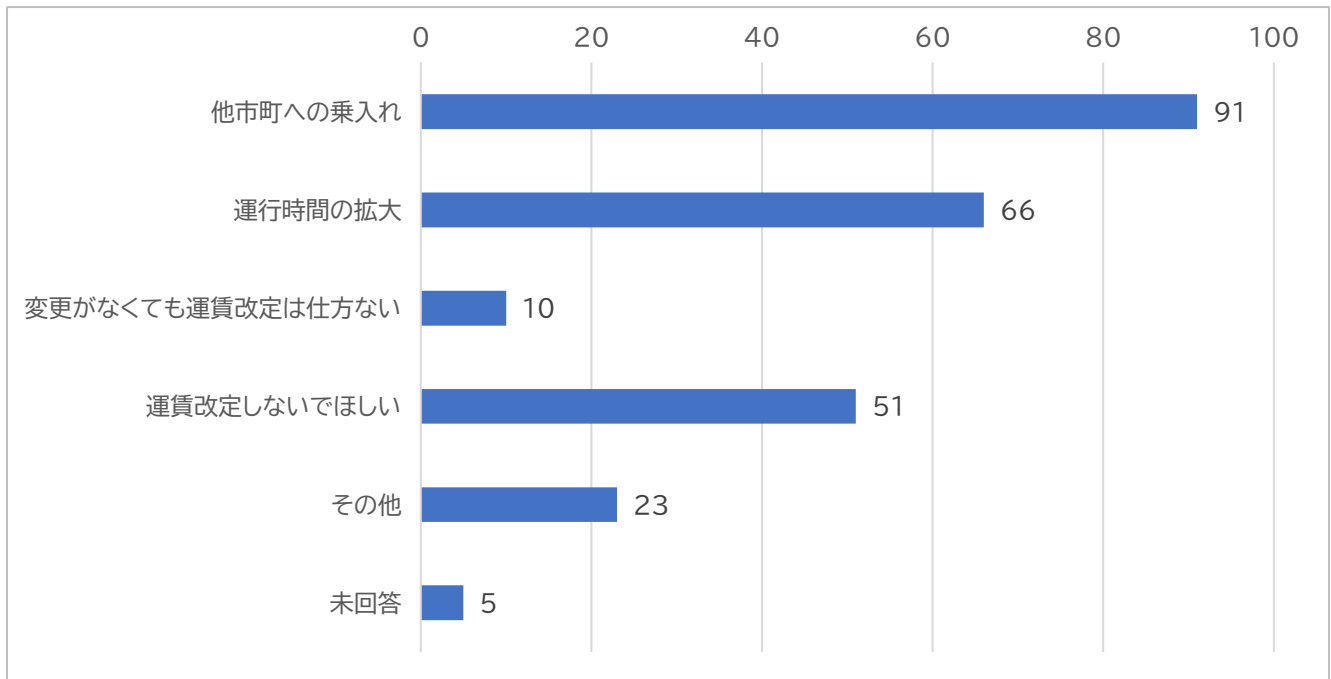
なるべく負担が少なく移動できることが望まれている。



(満足度回答数:非常に低い 30、低い 30、高い 23、非常に高い 25、未回答 1)

満足度に関わらず、手ごろな価格が求められている。

⑪のるーとの事業としてどのような変更があれば、運賃の改定があってもいいと思いますか(必須)

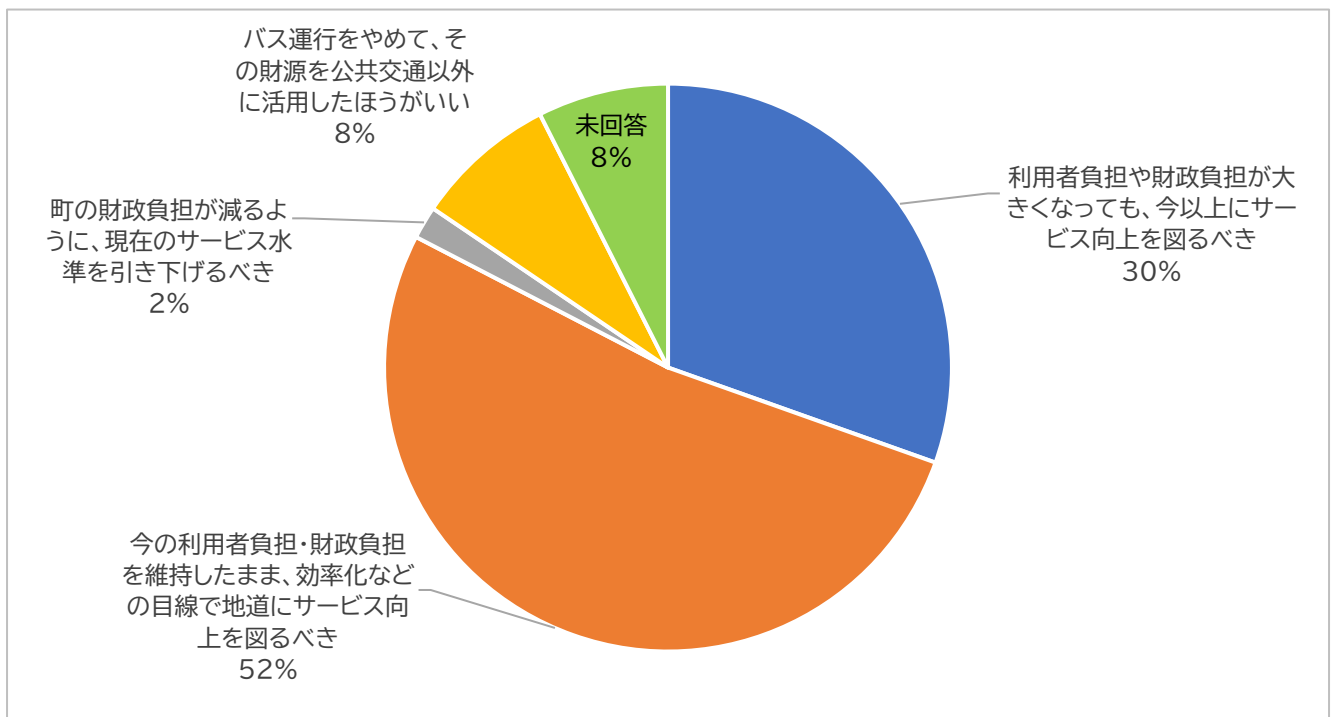


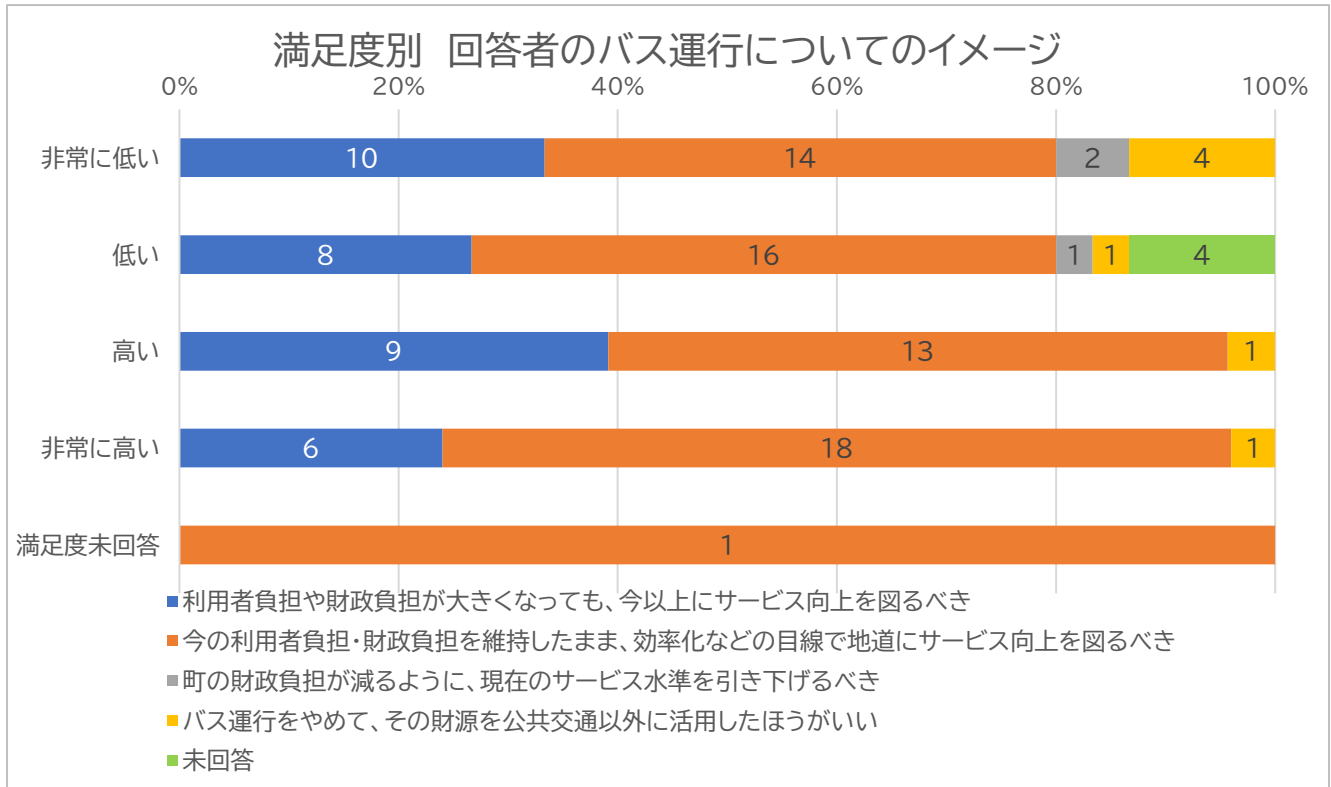
⑫⑪で「その他」を選んだ方は理由を教えてください(自由記述)

《要約》

- ・どこからでも乗れるようになること。
- ・(行き、帰りともに)予約が取りやすくなること。
- ・希望した時間(に近い時間)で予約が取れること。
- ・乗合率が上がること。
- ・主要な場所(福岡空港、イオンモール福岡、近隣市町の駅等)にアクセスできるようになること。
- ・予約の仕組みが簡単になること。

⑬バスの運行について、あなたのお考えに近いものはどれですか(必須)





(満足度回答数:非常に低い 30、低い 30、高い 23、非常に高い 25、未回答 1)

多くの方がサービスについてより高い理想があり、その中でも約3割の方はコストをかけてでも実現してほしい、というようなイメージを持っているようです。

⑭その他意見がある場合はご記入ください。

《要約》

- ・他市町村、駅やショッピングモール、病院などへの乗入れをしてほしい。
- ・予約が取りにくい(朝イチや夕方の時間帯)、希望の時間(乗車・降車ともに)に予約できない、などのサービス改善ができれば、良いサービスになると思う。
- ・定時定路線運行の方が気軽に使えてよかった。
- ・運行時間(始発時間・終着時間)を拡大して欲しい。
- ・運行ルートが遠回りすることが多々あり、理解しがたい。
- ・高齢者にとっては仕組みが難しすぎる。
- ・予約できる日の切り替わりが夜の12時なのは、かなり負担に感じている。
- ・到着時間が読めないのも、予約制をやめて、元の定時定路線に戻してほしい。
- ・小中学生が長期休みのときは運行台数を増やしてほしい。
- ・イオンに乗り入れすることになると、ますます予約が取れなくなるのでは？
- ・目的地に向かう際に明らかに遠回りの動きをしているように思える。AIのシステムは正常に稼働しているのか？
- ・高齢者割引を実施してほしい。
- ・たびたびのーとを利用しており移動に助かっている。夏時期の子どもの移動にも助かっている。車両の増車に期待。
- ・通勤通学にも使えるようにしてほしい、志免中学校へ通う生徒のためにスクールバスを運行してほしい。
- ・予約をしていなくても、空きがあれば乗車できるような仕組みにしてほしい。
- ・乗った際に空席ばかりを目にする。空席が少なくなるような工夫をしてもらいたい。

『令和7年「のるーと志免」満足度アンケート』の総括

今回のアンケートは、「のるーと志免」に関する町民の利用状況や満足度、運賃に対する意識、今後の改善要望などを把握することを目的に実施しました。

回答者全体の7割が女性で、60歳代以上が6割超え、30～50歳代からも多く回答されておりました。地域でみると、広く全体から回答されていましたが、中でも桜丘地域から多く回答がありました。回答者のうちの7割弱がのるーとを週に1回は使っており、利用者の声に程近いアンケート集計となっています。

アンケートの回答者の9割以上がLINEまたは専用アプリで予約を取っており、回答しているのは高齢者が多くはありますが、ほとんどの方がデジタル機器を使用してのるーとを利用しています。のるーとの満足度については、55%が「低い」と回答しており、高齢者ほど不満に感じています。「希望時間に予約が取れない」「スマホやアプリでの予約方法が難しい」などが挙げられていることが不満の理由として考えられます。

現行ののるーと志免の1乗車200円の設定は7割の方が妥当だと感じている中、高く感じている層もあり、特に高齢者ほど高く感じる方が多くなっています。

バス運行に対する考え方については、現状維持で効率化を図りながらサービス向上を求める意見が最多となっており、財政負担とのバランスを考慮した持続可能な運行体制の構築が求められています。

また、その他改善要望として、予約の取りづらさや他市町への乗入れ、運行台数・運行時間の拡充などの意見が多くありました。