

令和7年度「のるーと宇美」満足度アンケート

結果



令和7年 12月15日（月）

宇美町役場 シティプロモーション課

調査概要

実施目的

A I 活用型オンデマンドバス「のるーと宇美」の運行から2年半が経過し、これまで多くの方に利用されてきた。令和7年度は特に利用者が増加しており、8月5日には宇美町地域交通計画で設定している1日の乗車数目標150名を超える162名の利用を記録した。

今後ののるーと宇美について、さらなる運行効率上昇や利用者増加のため、現状の満足度を測りながら、利用者のニーズの把握を行うことを目的として実施する。

実施期間

9月12日（金）～10月10日（金）

調査対象

のるーと宇美の利用者、のるーと宇美未利用者

実施方法

紙およびWEB

<紙>

役場1階総合案内、宇美駅待合所、うみハピネス、町立図書館、のるーと宇美車内にアンケート用紙を設置。アンケート回収箱は、役場1階総合案内、うみハピネス、町立図書館に設置した。

<WEB>

広報うみ9月号及び紙のアンケート用紙に二次元コードを記載した。

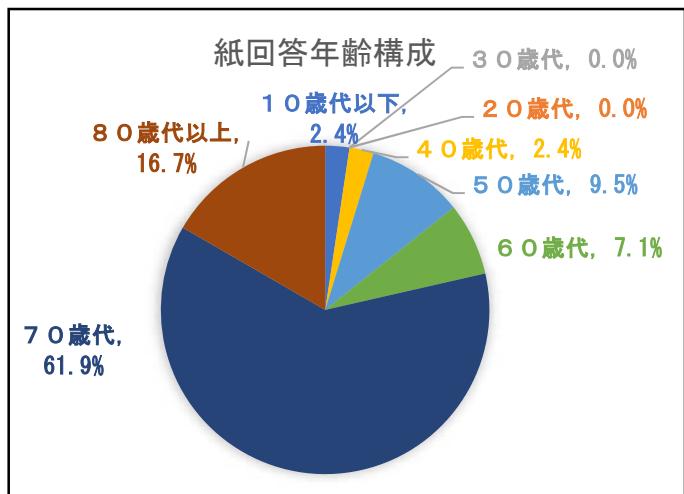
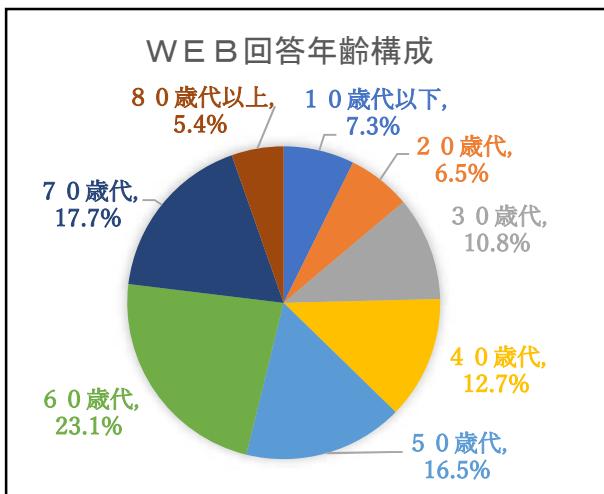
LINEにてアンケートを配信した。

回答数

WEB回答数 260件

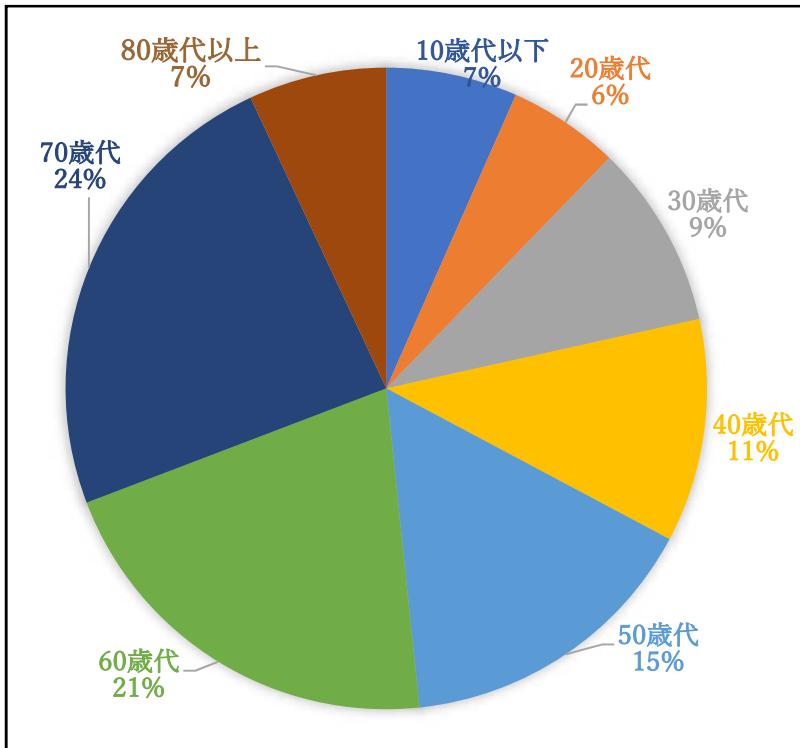
紙回答数 42件

合計 302件

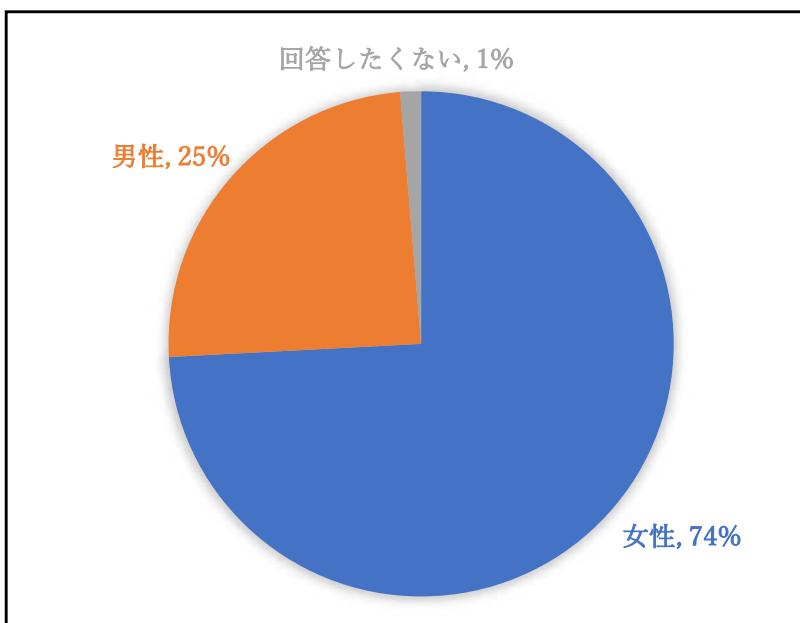


回答者属性

①あなたの年齢を教えてください（必須）

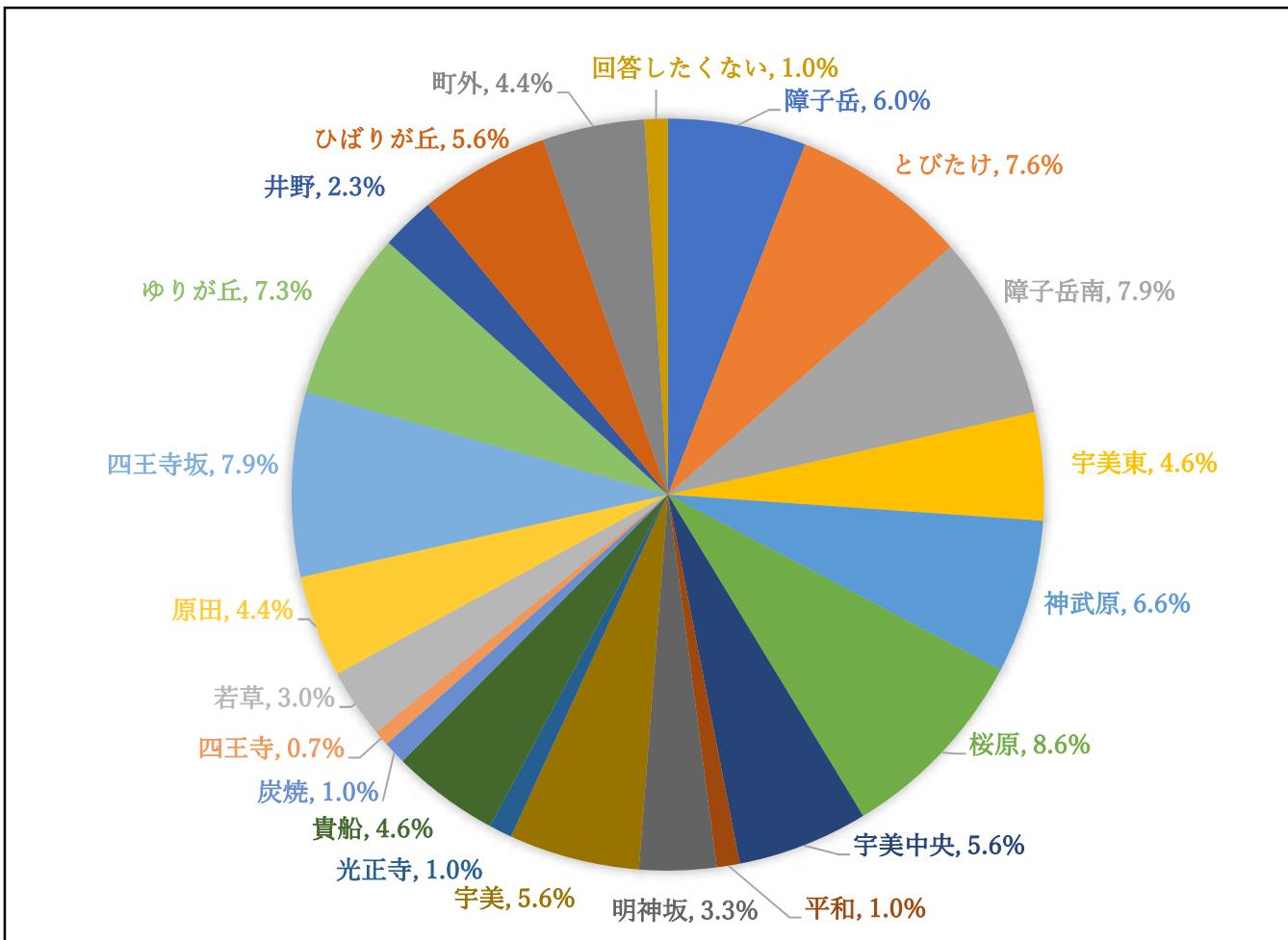


②あなたの性別に当てはまるものを選んでください（必須）



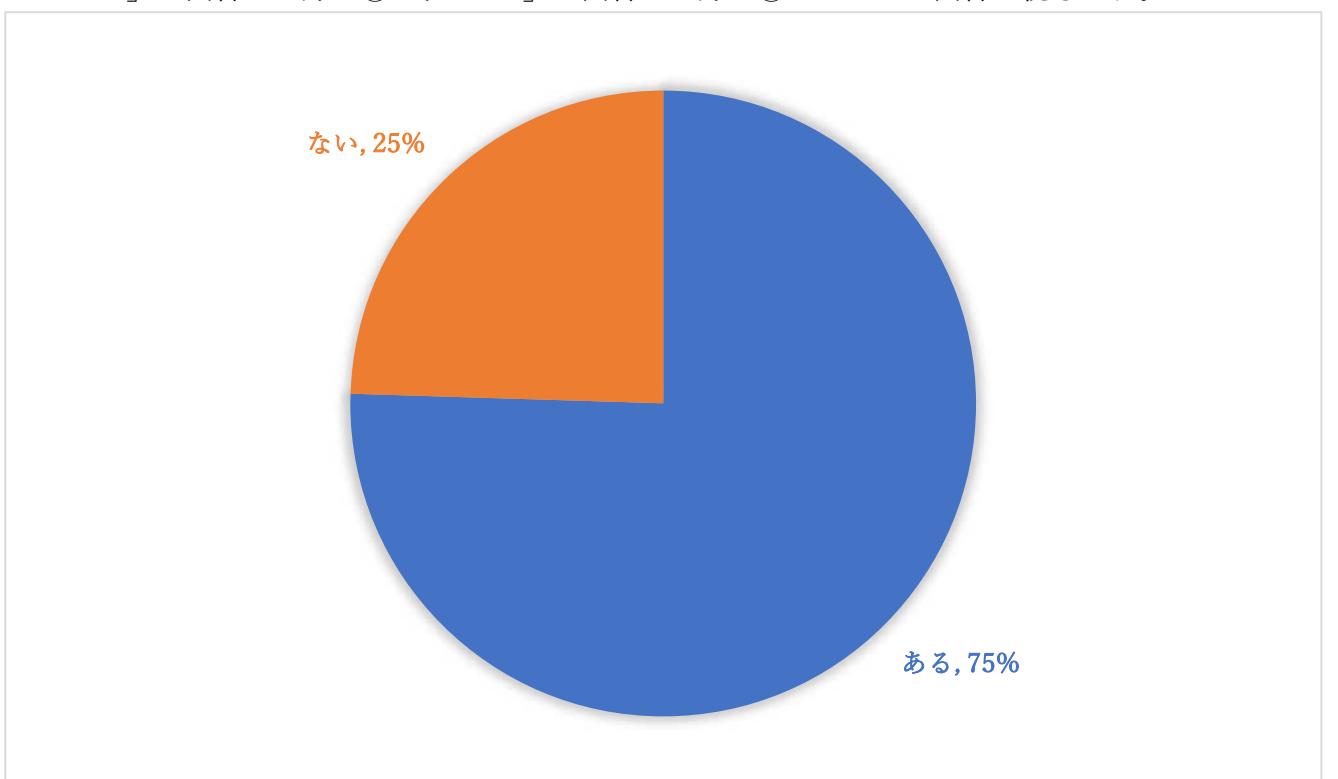
③お住まいはどちらですか（必須）

全地域からまんべんなく回答を得た。



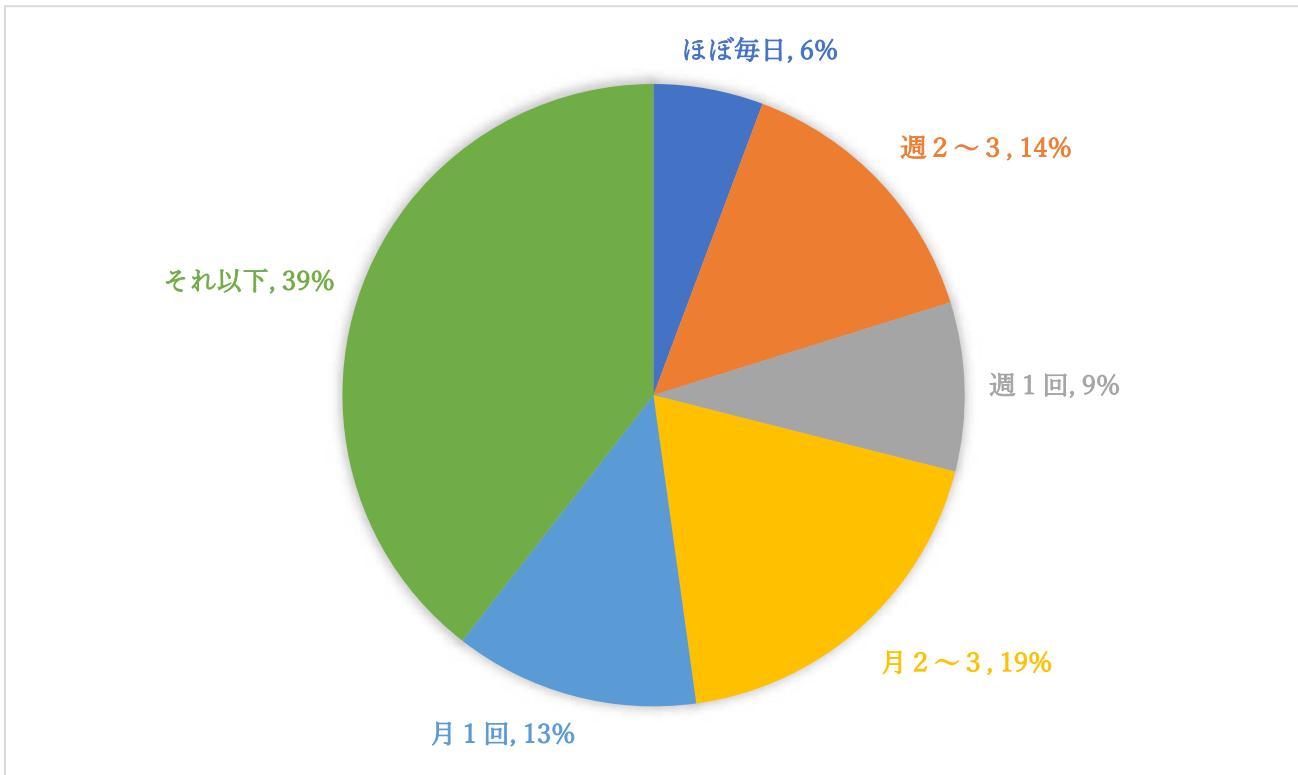
④のるーと宇美を使ったことはありますか（必須）

→「ある」と回答した方は⑤へ、「ない」と回答した方は⑬へそれぞれ回答が続きます。



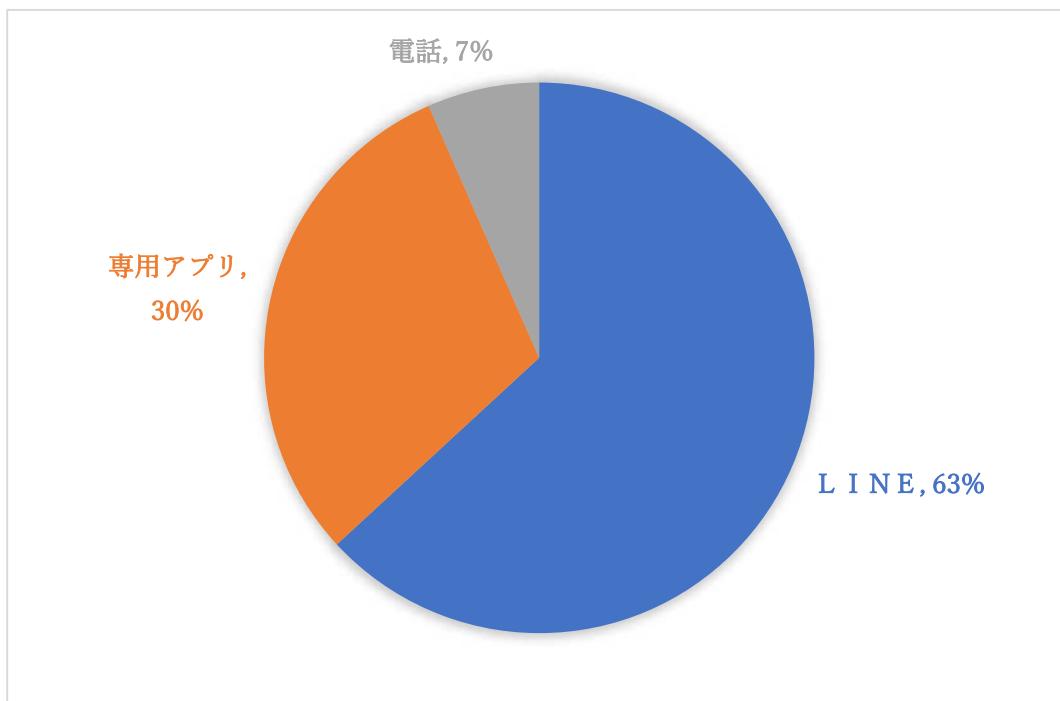
⑤のるーと宇美の利用頻度はどれくらいですか（必須）

回答者の約3割が毎週利用している。



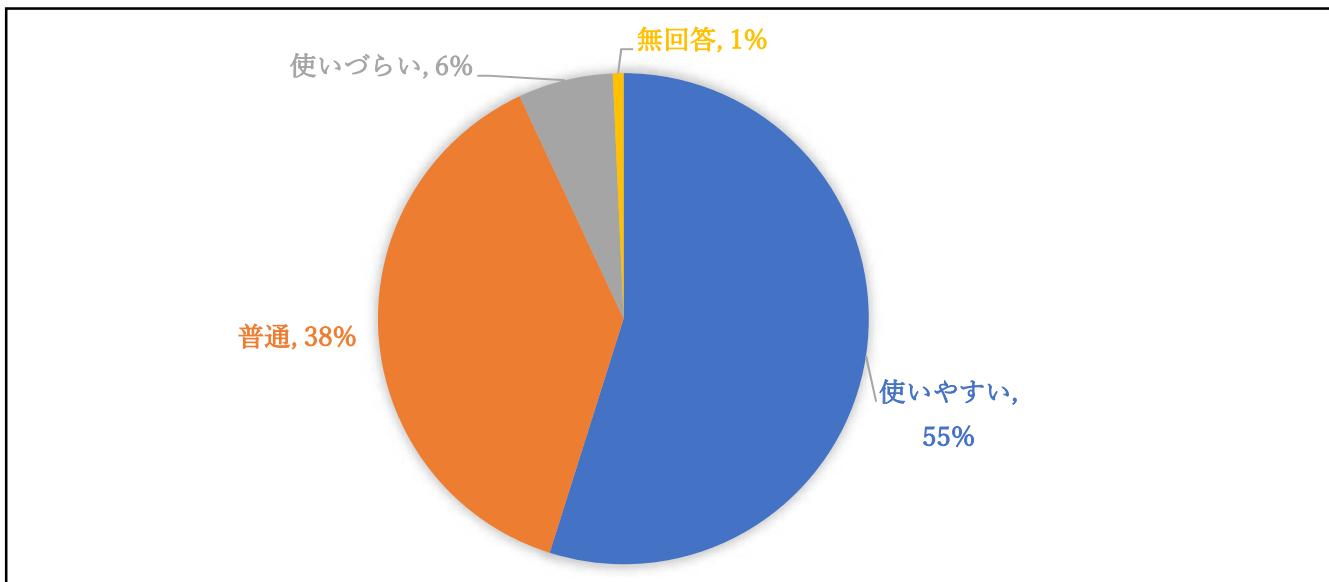
⑥日ごろ使っている予約方法はどれですか（必須）

回答者の9割以上がスマホを利用して予約している。



⑦L I N E の使い勝手はどうですか ※⑥でL I N E を選択した方のみ回答

半数以上が使いやすいと回答。普通と合わせると 90 %以上が不満を感じていない。

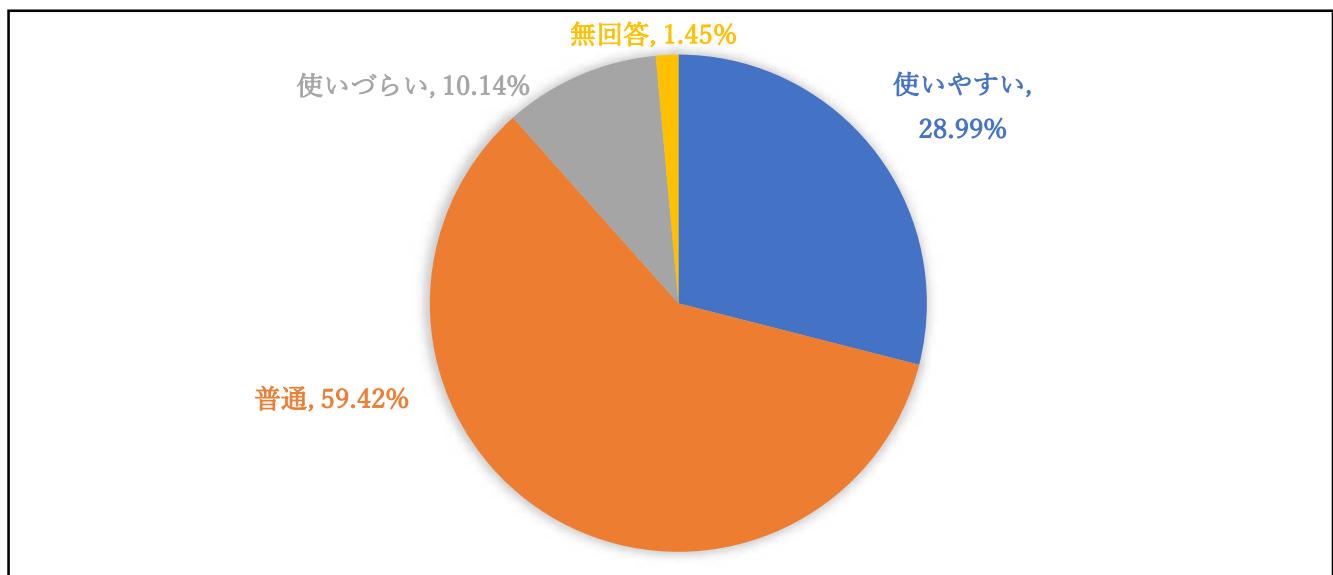


<使いづらい理由>

- ・目的地への到着時刻が安定していない
- ・自分がデジタルについていっていない
- ・駅の選び方がわかりづらい
- ・ページの更新がしづらい

⑧専用アプリの使い勝手はどうですか ※⑥で専用アプリを選択した方のみ回答

約 3 割が使いやすいと回答。普通と合わせると 88 %以上が不満を感じていない



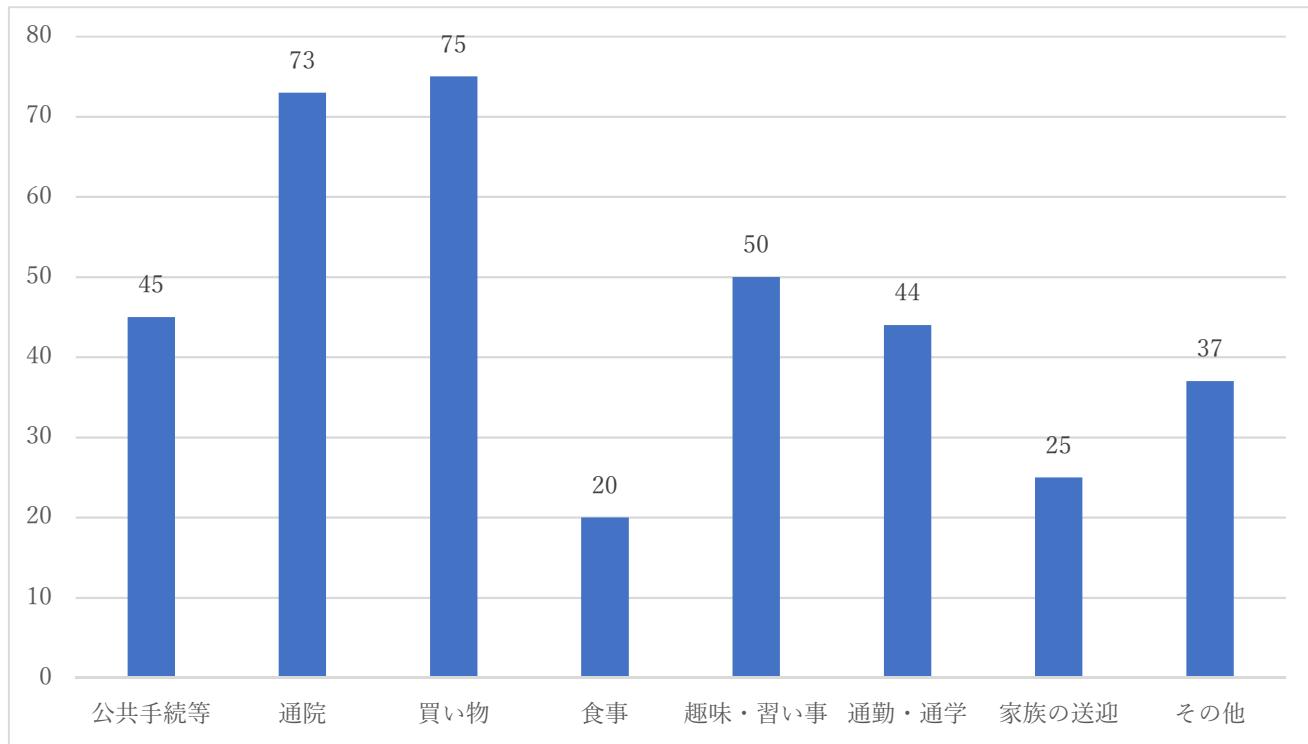
<使いづらい理由>

- ・行く先が探しにくい、入力しづらい、
- ・乗降する際の停車場所の検索がわかりづらい
- ・乗車したい時間を入力しても最後まで入力しないと乗車時間がわからない
- ・アプリ内容が複雑
- ・アップデートで乗車予定時刻が見づらくなってしまった

⑨のるーと宇美の使い道は何ですか（複数選択可）

買い物や通院など、日常移動手段として多く利用されている。

そのほか、保育園の面談など子育て世代の利用や、普段は車で移動している人が飲酒などの予定により公共交通を利用する際の乗り継ぎのため利用されていることがわかった。

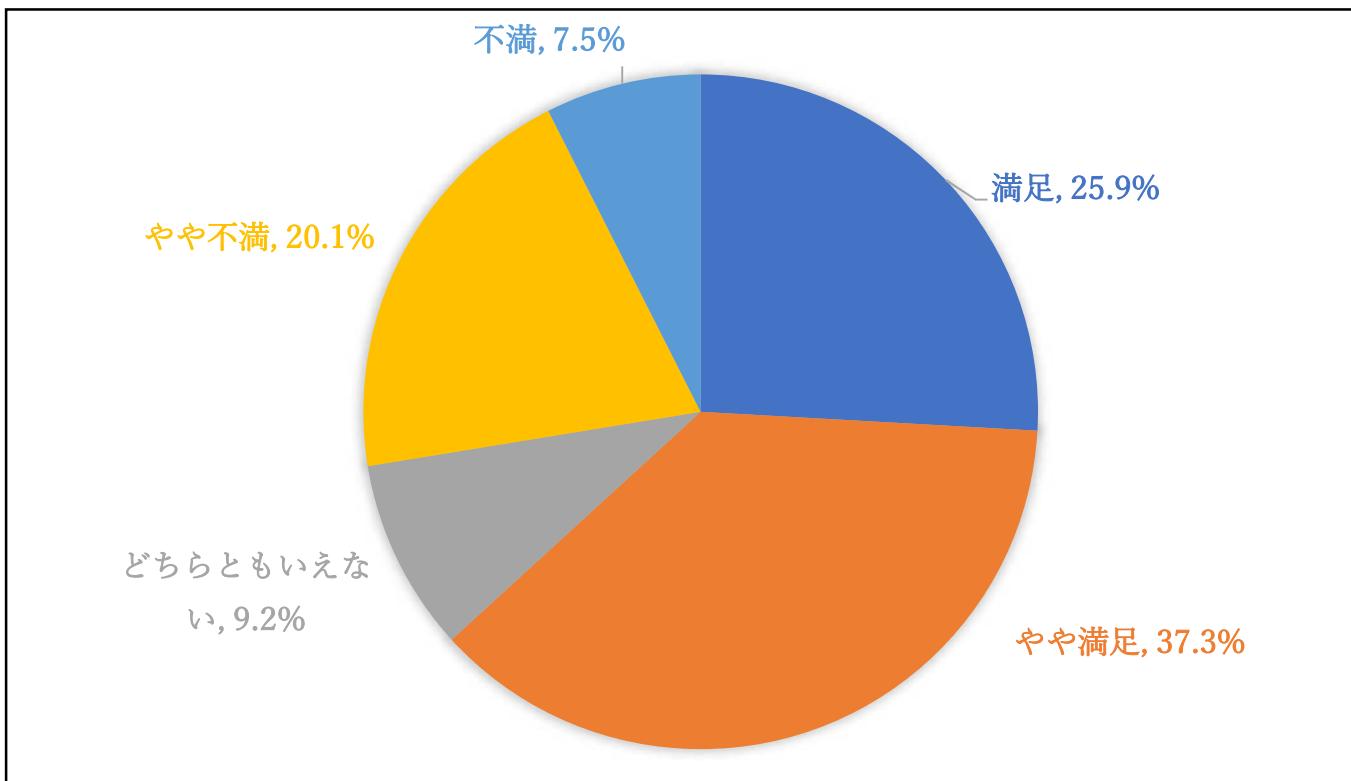


<その他記述>

- ・電車に乗るため宇美駅への利用
- ・飲酒の予定があるとき
- ・保育園の面談や小学校、支援センターへいくため
- ・市内まで行くための公共交通への乗り継ぎ
- ・施設にいる親への面会
- ・車がないときの移動手段

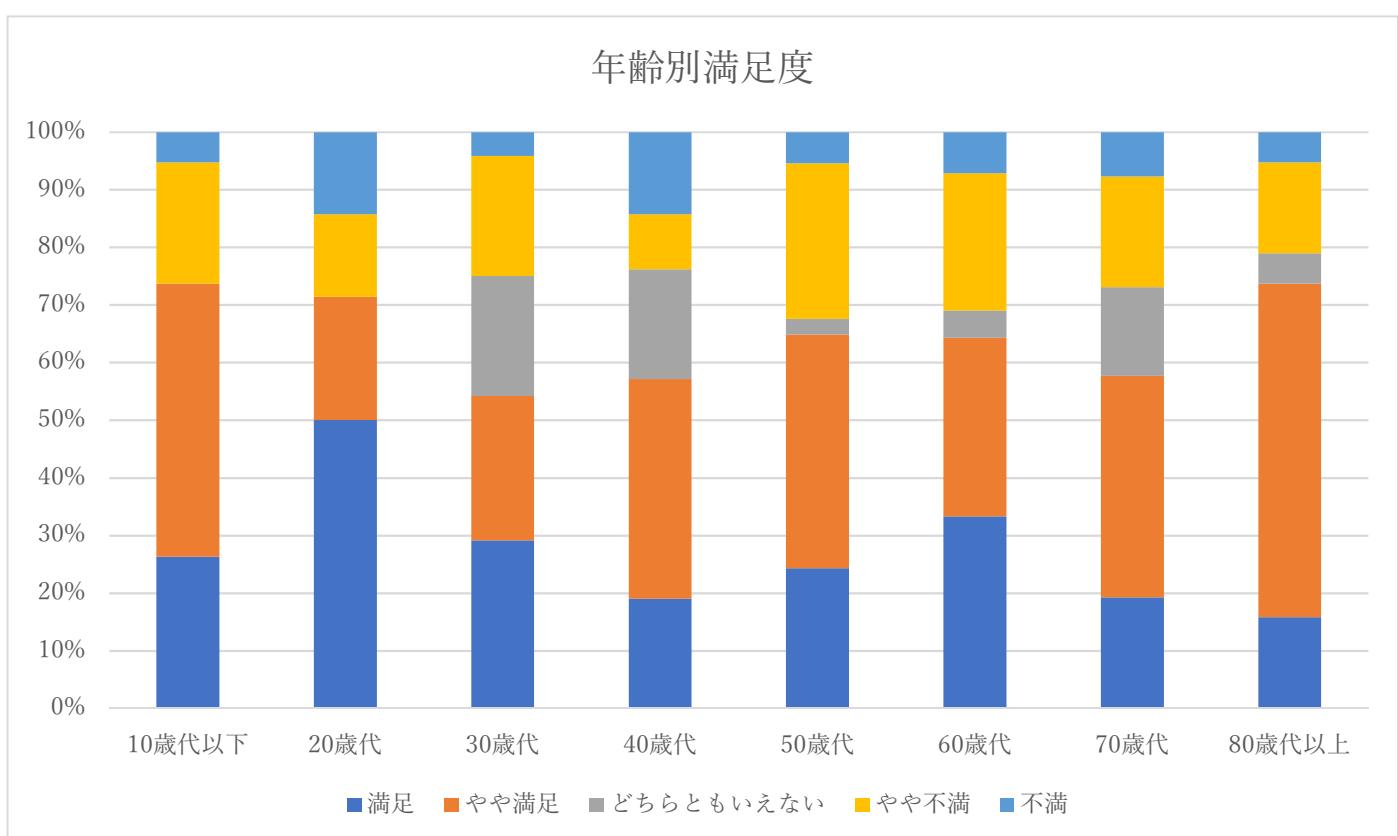
⑩のるーと宇美の満足度はどれくらいですか。

「満足」と「やや満足」をあわせると、満足だと感じている人が 63.2%。



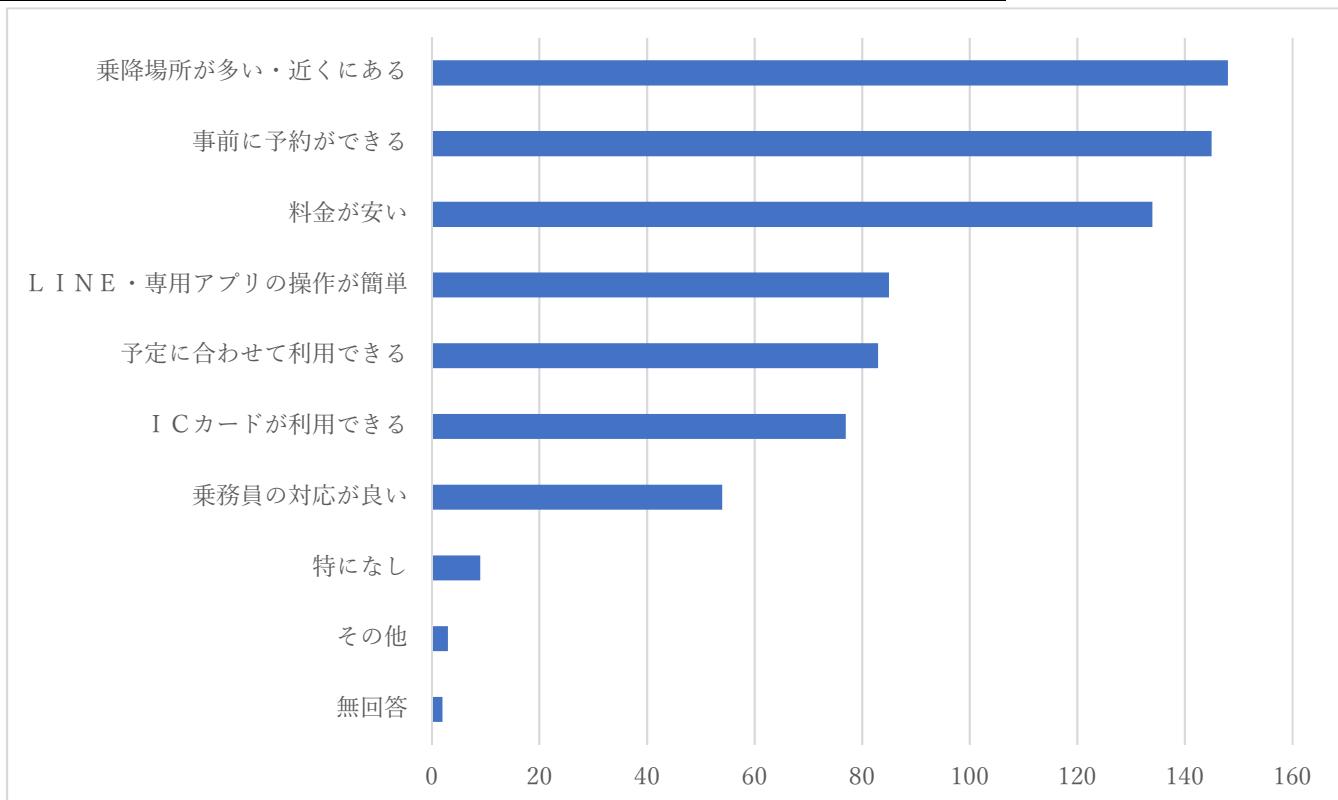
【回答数】 228

満足 59、やや満足 85、どちらともいえない 21、やや不満 46、不満 17



全年代において「満足+やや満足」が 50% を超え、特に 10 歳代以下、20 歳代、80 歳代以上では 70% を超えている。50 歳代～70 歳代では、「不満+やや不満」の割合が他世代より高い。

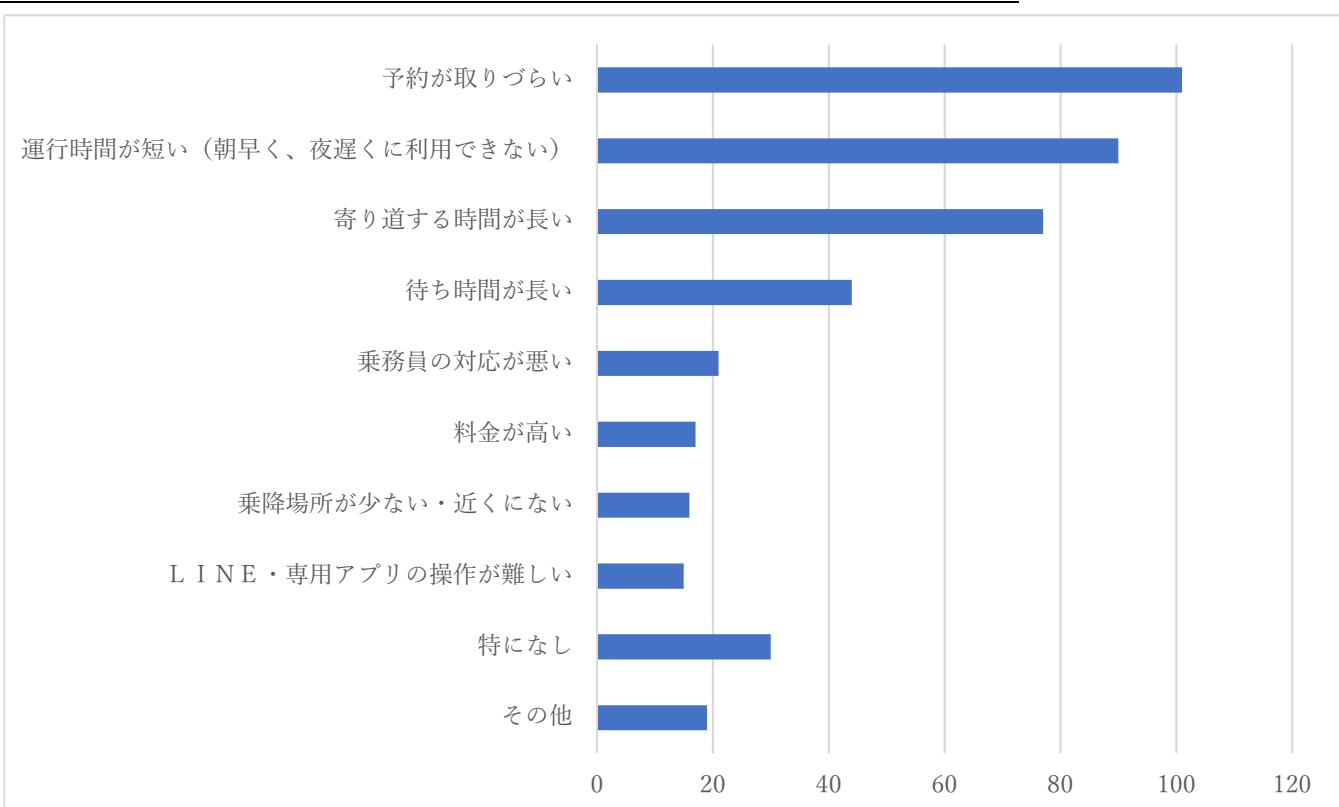
⑪のるーと宇美で“良い”と感じている部分はどれですか（複数選択可）



<その他記述>

- ・乗り換えなしで目的地に行ける
- ・必ず座れる

⑫のるーと宇美で“悪い”と感じている部分はどれですか（複数選択可）

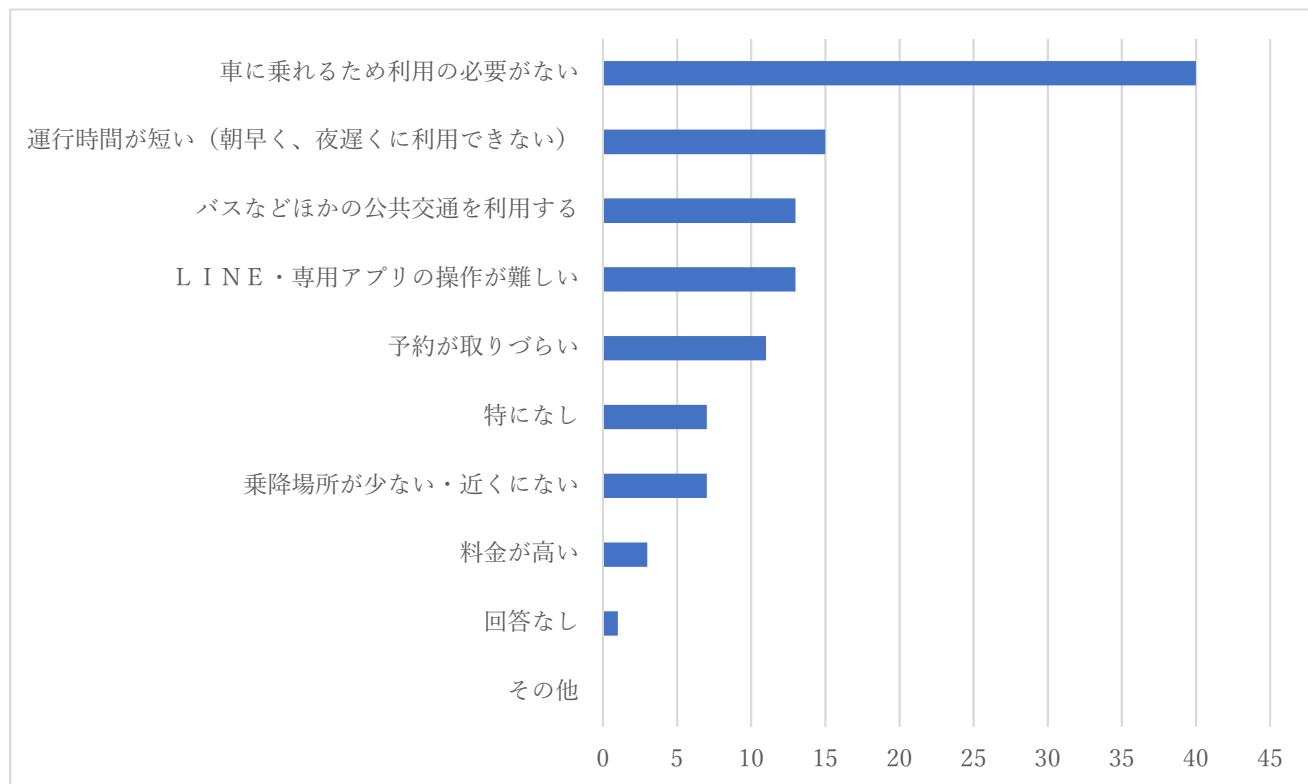


<その他記述>

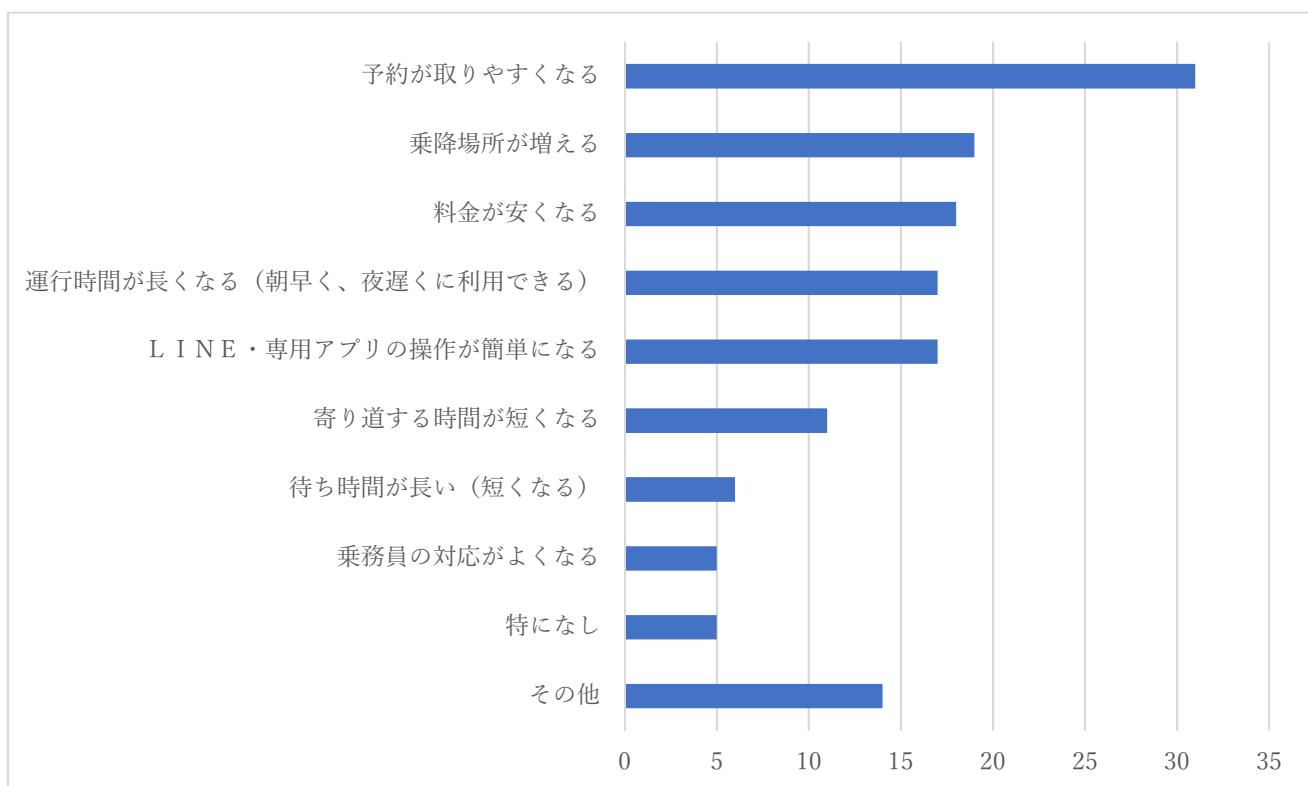
- ・いつ遠回りするかわからない
- ・時間が大幅にずれ、遅延もギリギリに通知が来るので困る。
- ・日曜祝日も運行してほしい
- ・利用者が増えたようで予約が取りづらくなった

⑬のるーと宇美を利用されたことがない方への質問です。

1) のるーと宇美をご利用されない理由はどれですか (複数選択可)



2) のるーと宇美がどのように改善したら利用してみようと思いますか (複数選択可)



<その他記述>

- ・予約を取るのが面倒
- ・免許を返納したら利用したい
- ・料金は西鉄バスより安くしてほしい
- ・役場や銀行、買い物など歩きで行ける範囲に住んでいるため利用しない
- ・予約できず利用できない高齢者がいると聞く。本数を減らしても定時定路線にしてほしい。

⑭その他お気づきの点やご意見があれば記入してください。

<良い意見>

- ・ハピネス号のままなら、きっと今でも利用していなかったと思う。バス停までも距離があったし、乗車時間も長くて都合よい乗り物という印象はなかった。でものるーとなら、バス停が近くになって便利になったし、LINEで予約できる手軽さもいい。親の都合がつかない時に、子どもひとりでも習い事に連れて行ってもらえてすごく助かる。
- ・宇美町に住んで良かったと思う。いつも乗務員の方の対応に感謝しています。ありがとうございます。
- ・安くて助かる。待ち時間は仕方ない。
- ・駅まで行くのに便利。

<悪い意見>

【利用したことがある人】

- ・予約がとれない（午前中や夕方が特に。即時予約もとれない）。
- ・遅延や遠回りするので使い勝手が悪く、バスや電車との乗り継ぎに遅れて困る。
- ・到着時間が読めずに不便。
- ・予約が不便。

【利用したことがない人】

- ・利用しようとしたら2時間後の予約になった。バスの方が早いので利用していない。
- ・予約をとるのが煩わしい。以前の巡回バスの方がよかったです。
- ・知人から『バスが来るのが遅い』『目的地まで遠回りした』『乗務員の対応が悪い』などの話を聞き、未利用
- ・いまいちルートや乗り場がわからないので利用に踏み切れない。
- ・スマホありきだと聞き、優しくないと感じている。高齢者は利用しにくい。

<要望>

【利用したことがある】

- ・予約が不要で、時間が決まっている定時定路線がいい。
- ・1日1本でいいので定時定路線が欲しい、利用の多い時間は巡回式が良い。
- ・100円が良い。
- ・運転できない高齢者への割引運賃の適用をしてほしい。
- ・日曜祝日や朝早く夜遅くまで運行してほしい。
- ・降車する時間を指定して予約できるようにしてほしい。
- ・電話予約を役場かフリーダイヤルで受けてほしい。
- ・事前予約の期間を長くしてほしい。
- ・他市町村にもいけるようになってほしい。春日原駅やイオンモール、空港など。
- ・カードやチケットなどがあればいい。
- ・台数を増やしてほしい。
- ・チャイルドシートを乗せてほしい。
- ・次にどこに行くかわからないので時間が読めない。寄り道や遠回りするときの経路が分かればもっといいと思う。
- ・乗降場所にベンチが欲しい。雨よけもなく、危ないところがある。

【利用したことがない】

- ・無料であればいい。
- ・定時定路線がいい。以前のバスがいい。
- ・まだ使ったことがない人には無料のお試しを数回して、もっとのるーとをアピールしてほしい。
- ・

令和7年「のるーと宇美」満足度アンケート結果の総括について

今回のアンケートでは、のるーと宇美を利用したことがある方だけでなく、まだ利用したことがない方も対象とし、広く今後の改善要望などを把握することを目的として実施しました。

アンケート結果を見ると、6割以上の方がのるーと宇美について満足だと感じていることがわかりましたが、利用者が増えたことで予約が取りづらいという声が多く上がっており、予約がとれないことが不満につながっています。

また、そもそも予約することが面倒だと感じている方や、寄り道について不満を感じている方、スマートフォンがなければ予約ができないと思っている方もおり、のるーと宇美の性質や予約方法などについて理解をしていただけるように、今後も広報などをを利用して周知していく必要があることがわかりました。

のるーと宇美を利用したことがない方は、「車で移動できるために利用の必要がない」との回答が多く、今後免許返納などのタイミングで利用をする方が増えることが予想されます。「予約が取りやすくなれば利用したい」という回答が多くあることから、「予約の取りやすさ」が利用者向上や満足度に直結していると考えられます。

その他改善要望として、定時定路線を希望する声や、他市町への乗り入れ、運行台数・運行日・運行時間の拡大などの意見が多くありました。

今回のアンケート結果をもとに、他の交通事業者や財政負担とのバランスなどを考慮しながら、よりよいのるーと宇美の運行改善に努めていきます。

令和7年度「のるーと宇美」満足度アンケート【アンケート期間 9月12日(金)~10月10日(金)】

問 宇美町役場 シティプロモーション課 まちの魅力推進係 ☎ 092-934-2370

「のるーと宇美」満足度アンケートを実施します。サービスに対する率直なご意見をお寄せください。

※「のるーと宇美」ご利用の有無に関わらず、皆さまが対象となりますので、ご協力をお願いします。



▲webでの回答はこちら

①あなたの年齢を教えてください（必須）

- | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 10歳代以下 | <input type="checkbox"/> 20歳代 | <input type="checkbox"/> 30歳代 | <input type="checkbox"/> 40歳代 |
| <input type="checkbox"/> 50歳代 | <input type="checkbox"/> 60歳代 | <input type="checkbox"/> 70歳代 | <input type="checkbox"/> 80歳代以上 |

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）

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 女性 | <input type="checkbox"/> 男性 | <input type="checkbox"/> 回答したくない |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|

③お住まいはどちらですか（必須）

- | | | | | |
|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 障子岳 | <input type="checkbox"/> とびたけ | <input type="checkbox"/> 障子岳南 | <input type="checkbox"/> 宇美東 | <input type="checkbox"/> 神武原 |
| <input type="checkbox"/> 桜原 | <input type="checkbox"/> 宇美中央 | <input type="checkbox"/> 平和 | <input type="checkbox"/> 明神坂 | <input type="checkbox"/> 宇美 |
| <input type="checkbox"/> 光正寺 | <input type="checkbox"/> 貴船 | <input type="checkbox"/> 炭焼 | <input type="checkbox"/> 四王寺 | <input type="checkbox"/> 若草 |
| <input type="checkbox"/> 原田 | <input type="checkbox"/> 四王寺坂 | <input type="checkbox"/> ゆりが丘 | <input type="checkbox"/> 井野 | <input type="checkbox"/> ひばりが丘 |
| <input type="checkbox"/> 町外 | <input type="checkbox"/> 回答したくない | | | |

④のるーと宇美を使ったことはありますか（一つだけ選択してください）

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ある → ⑤に進む | <input type="checkbox"/> ない → ⑬に進む |
|------------------------------------|------------------------------------|

⑤のるーと宇美の利用頻度はどれくらいですか（必須）

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ほぼ毎日 | <input type="checkbox"/> 週2~3回くらい | <input type="checkbox"/> 週1回程度 |
| <input type="checkbox"/> 月2~3回くらい | <input type="checkbox"/> 月1回程度 | <input type="checkbox"/> それ以下 |

⑥日ごろ使っている予約方法はどれですか（必須）

- | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> LINE → ⑦に進む | <input type="checkbox"/> 専用アプリ → ⑧に進む | <input type="checkbox"/> 電話 → ⑨に進む |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|

⑦LINEの使い勝手はどうですか。当てはまるものをチェックしてください。（必須） → ⑨に進む

- | | | |
|--|--------------------------------|--|
| 使いやすい・見やすい
<input type="checkbox"/> | 普通
<input type="checkbox"/> | 使いづらい・見づらい→ 特にそう思われる点を教えてください。
<input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------------|--|

⑧専用アプリの使い勝手はどうですか。当てはまるものをチェックしてください。（必須） → ⑨に進む

- | | | |
|--|--------------------------------|--|
| 使いやすい・見やすい
<input type="checkbox"/> | 普通
<input type="checkbox"/> | 使いづらい・見づらい→ 特にそう思われる点を教えてください。
<input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------------|--|

⑨のるーと宇美の使い道は何ですか（複数選択可）

- | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 公共手続等 | <input type="checkbox"/> 通院 | <input type="checkbox"/> 買い物 | <input type="checkbox"/> 食事 |
| <input type="checkbox"/> 趣味・習い事 | <input type="checkbox"/> 通勤・通学 | <input type="checkbox"/> 家族の送迎 | <input type="checkbox"/> その他() |

⑩のるーと宇美の満足度はどれくらいですか。当てはまるものを選んでください。

- | | | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 満足
<input type="checkbox"/> | やや満足
<input type="checkbox"/> | どちらともいえない
<input type="checkbox"/> | やや不満
<input type="checkbox"/> | 不満
<input type="checkbox"/> |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|

⑪のるーと宇美で“良い”と感じている部分はどれですか（複数選択可）

- | | | |
|--------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> 料金が安い | <input type="checkbox"/> 乗降場所が多い・近くにある | <input type="checkbox"/> LINE・専用アプリの操作が簡単 |
| <input type="checkbox"/> ICカードが利用できる | <input type="checkbox"/> 事前に予約ができる | <input type="checkbox"/> 予定にあわせて利用できる |
| <input type="checkbox"/> 乗務員の対応が良い | <input type="checkbox"/> 特になし | |
| <input type="checkbox"/> その他 () | | |

⑫以降、裏面に続きます→

⑫のるーと宇美で“悪い”と感じている部分はどれですか(複数選択可)→⑬に進む

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 料金が高い | <input type="checkbox"/> 乗降場所が少ない・近くにない |
| <input type="checkbox"/> LINE・専用アプリの操作が難しい | <input type="checkbox"/> 予約が取りづらい |
| <input type="checkbox"/> 寄り道する時間が長い | <input type="checkbox"/> 運行時間が短い(朝早く、夜遅くに利用できない) |
| <input type="checkbox"/> 乗務員の対応が悪い | <input type="checkbox"/> 待ち時間が長い |
| <input type="checkbox"/> 特になし | <input type="checkbox"/> その他 () |

⑬のるーと宇美をご利用されたことがない方への質問です。

1) のるーと宇美をご利用されない理由はどれですか(複数選択可)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 料金が高い | <input type="checkbox"/> 乗降場所が少ない・近くにない |
| <input type="checkbox"/> LINE・専用アプリの操作が難しい | <input type="checkbox"/> 予約が取りづらい |
| <input type="checkbox"/> 車に乗れるため利用の必要がない | <input type="checkbox"/> 運行時間が短い(朝早く、夜遅くに利用できない) |
| <input type="checkbox"/> バスなどほかの公共交通を利用する | <input type="checkbox"/> 特になし |
| <input type="checkbox"/> その他 () | |

2) のるーと宇美がどのように改善したら利用してみようと思いますか(複数選択可)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 料金が安くなる | <input type="checkbox"/> 乗降場所が増える |
| <input type="checkbox"/> LINE・専用アプリの操作が簡単になる | <input type="checkbox"/> 予約が取りやすくなる |
| <input type="checkbox"/> 寄り道する時間が短くなる | <input type="checkbox"/> 運行時間が長くなる(朝早く、夜遅くに利用できる) |
| <input type="checkbox"/> 乗務員の対応がよくなる | <input type="checkbox"/> 待ち時間が長い |
| <input type="checkbox"/> 特になし | <input type="checkbox"/> その他 () |

⑭その他お気づきの点やご意見などがあれば記入してください。

(記入欄)

ご回答いただいた方の中から抽選で100名にのるーと宇美で利用できる200円のクーポンを付与いたします。ご希望の方は下記にメールアドレスのご記入をお願いいたします(メールアドレスがない方は電話番号をご記入ください)。当選者へは、役場シティプロモーション課からご連絡します。※役場からの連絡をもって当選の発表とします。@town.umi.lg.jp からのメールを受信できるように設定をお願いします。

【メールアドレスまたは電話番号】

ご協力ありがとうございます。

回答後は役場1階総合案内、うみハピネス、町立図書館に設置してある回収箱に投函ください。

※本アンケートで収集した個人情報は、サービス向上のための分析にのみ使用し、それ以外の目的には使用いたしません。