

3. ふれあいバスのサービス水準の評価

1) 再編によるサービス水準の変化

前に示した今回のヒアリング調査結果に基づき、再編前後のバス運行状況及びバス利用状況の比較を行った。

バスの運行状況についてみると、再編（H27. 10）により路線延長を短くし、路線数を増やしたこともあり、平日の運行本数は 36 便から 84 便に増加し、2.3 倍となっている。路線数の伸びが 1.7 倍（ $=7/4$ ）であることから、平均運行本数は増加し（9 便/路線→12/路線）、サービス水準は向上している。

これにより利用者数は、平日において 1.13 倍、休日において 1.16 倍と増加している。

表 再編前後の比較

		再編前 (H25)	再編後 (H27. 10~H28. 9)
運行 状況	路線数	4 路線	7 路線
	運行本数	平日	36 便/日
		休日	24 便/日
利用 状況	利用者数	平日	556 人/日
		休日	209 人/日
	1 便当たり 利用者数	平日	15.4 人/便
		休日	8.7 人/日
収支 状況	収入	13,529 千円/年	22,699 千円/年
	支出	111,811 千円/年	155,490 千円/年
	収入率	12.1%	12.7%

※再編後の収支状況については、H27. 10~H28. 8 の実績に基づく推計値

2) 再編による影響

各務原市地域公共交通網形成計画（H27.8）において、計画の達成状況の評価指標及び評価基準が示されている。

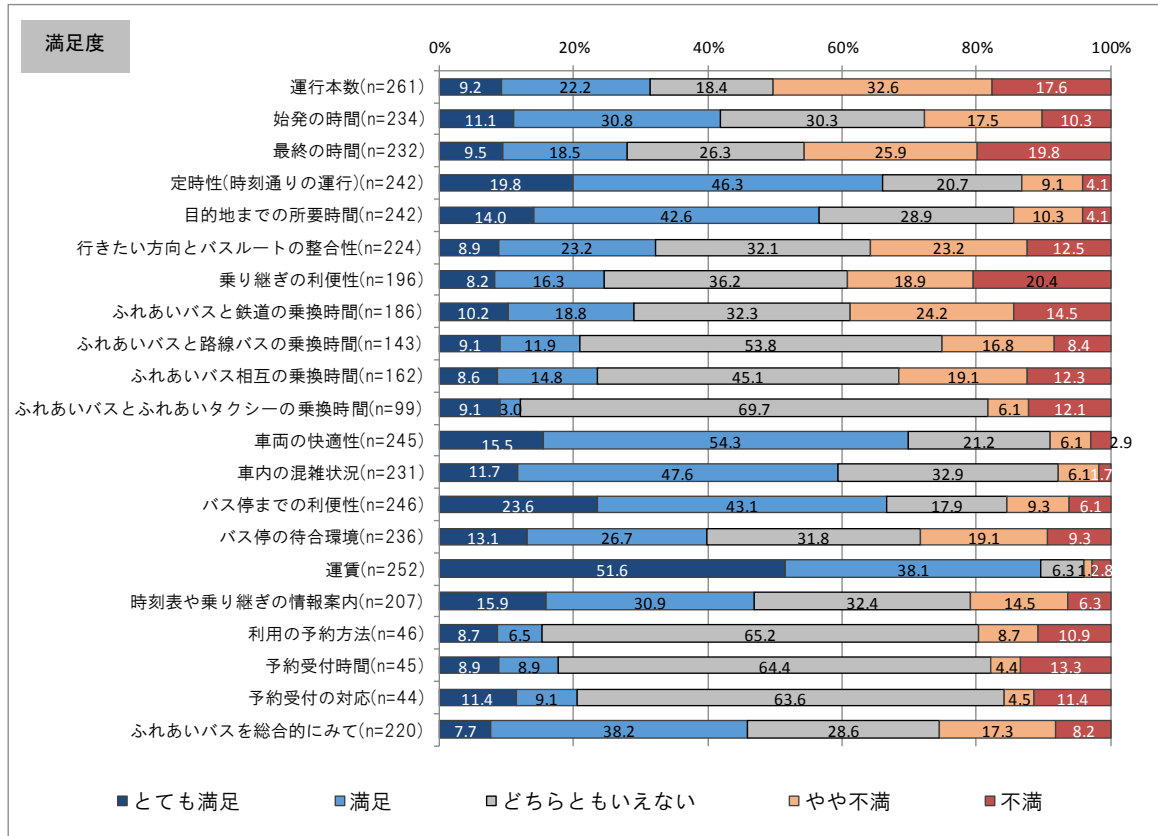
比較可能な指標について、再編後（今回）のヒアリング・アンケート調査結果と評価基準の関係をみると、平均乗車人員は評価基準を満たしており、年間のバス利用者数は目標値（平成31年度）に近づいている。利用者満足度（不満割合）については、総合満足度はわずかに評価基準値に達してしない。項目別に見ると、各務原市地域公共交通網形成計画において定めた公共交通ネットワーク全体の見直し方針である運行本数、定時性、目的地までの所要時間に関する利用者満足度（不満割合）は改善されている。一方で路線再編により、新たに乗り継ぎが発生したことから、乗り継ぎ利便性の利用者満足度（不満割合）は評価基準に達していない。

表 達成度評価

視点	評価指標	評価基準	再編後	評価
利用者数と輸送力のバランス	平均乗車人員	5人/便以上	7人/便	○
利用者数	年間利用者数	20万人/年以上	19万人/年	△
市民によるバスの評価	利用者満足度（不満割合）	総合的にみて 23%未満	26%	×
		運行本数 74%未満	50%	○
		定時性 24%未満	13%	○
		目的地までの所要時間 22%未満	14%	○
		乗り継ぎの利便性 25%未満	39%	×

※再編後の年間利用者数については、H27.10～H28.9の実績

【再編後 (H28)】



資料：バス利用者アンケート調査

【再編前 (H26)】

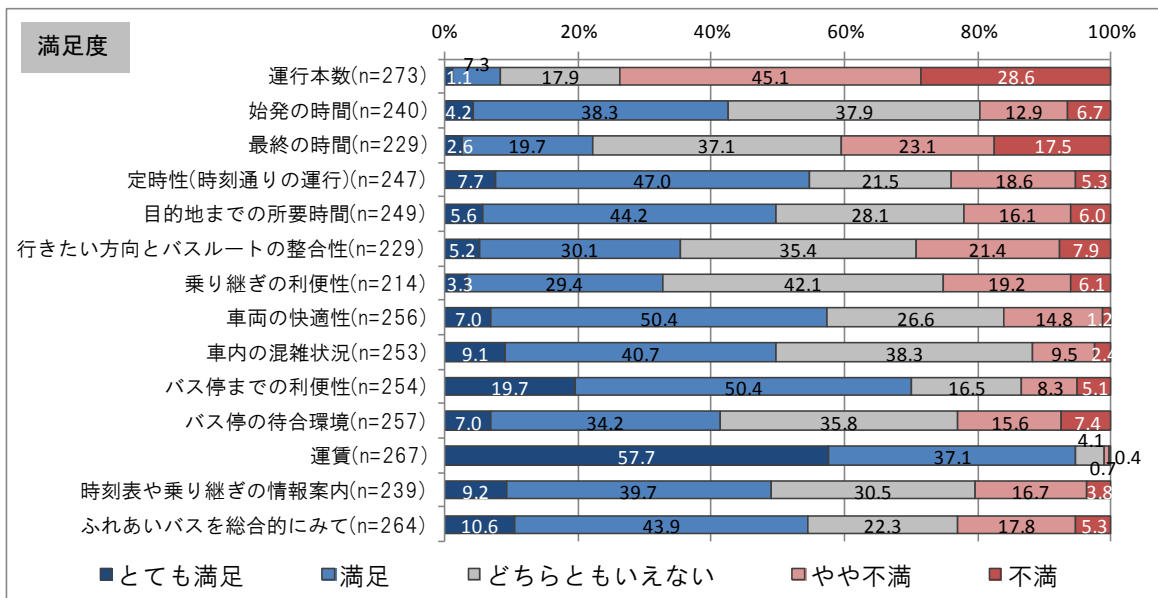


図 利用者満足度の比較 資料：バス利用者アンケート調査 (H26)

4. ふれあいバスの課題と今後の対応方針

(1) ふれあいバスの課題

1) 利用実態からみた課題

ヒアリング調査結果に基づけば、ふれあいバスの利用実態からみた課題としては、以下の点が挙げられる。

【利用実態からみた課題】

①バス利用者数の目標値の未達成

- ・バス利用者数は19万人（H27.10～H28.9の実績）であり、バス再編前よりも増加しており、目標値の20万人/年以上に近づいている。

②平日・休日とも利用者の少ない運行区間が存在

- ・鵜沼線の新鵜沼駅～鵜沼福祉センター（南側区間）では平日・休日とも利用者数の少ない区間が連続している。

③利用者数の少ない便が存在

- ・利用者数が1人/便以下の運行効率の低い便が運行している。
- ・東西線朝夕便の各務西町営業所方面の2便と鵜沼福祉センター方面の1便の利用者数が2人/便以下となっている。

④1便当たりの利用者数は減少傾向にあり、稼働率が低い便が存在

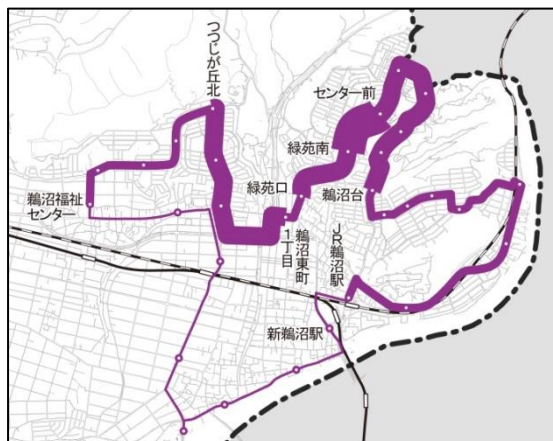
- ・ふれあいタクシーの1便当たりの利用者数は減少傾向にある。
- ・ふれあいタクシーのどの行先の便においても、1便目の稼働率が低い。

【平日】

(左回り)

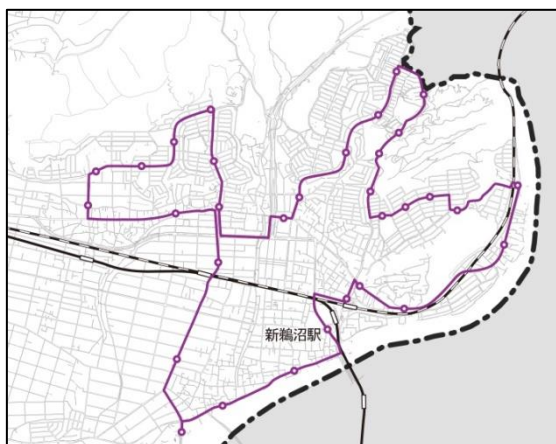


(右回り)



【休日】

(左回り)



(右回り)

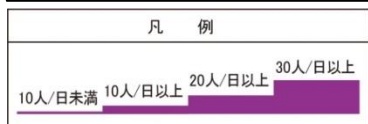
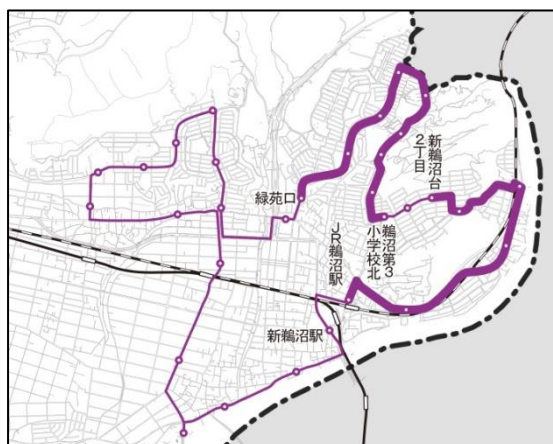


図 鶉沼線の区間別利用者数

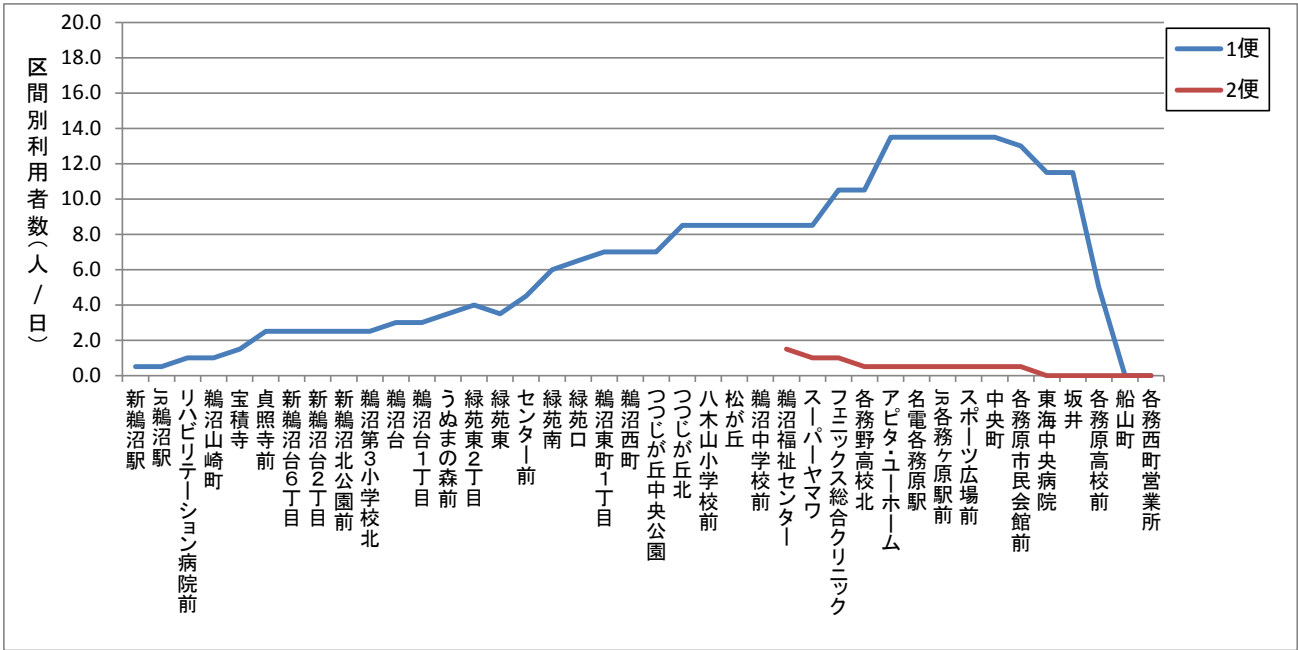
資料：ヒアリング調査

表 利用者が1人/便以下の便

路線	平休	方向	便	利用者数
鶉沼線	平日	左回り	1便 (7:25)	0.5人/便
	休日		3便 (14:16)	1.0人/便
那加線	休日	右回り	4便 (16:46)	1.0人/便
			2便 (12:10)	0.0人/便
川島線	休日	市役所前→新那加	1便 (7:30)	1.0人/便
蘇原線	休日	市民球場行き	1便 (9:20)	1.0人/便
		市役所前駅行き	5便 (16:20)	1.0人/便
東西線	平日	鶉沼→瞑想の森	5便 (18:40)	1.0人/便
東西朝夕線	平日	西町営業→新鶉沼	1便 (8:13)	0.5人/便

資料：ヒアリング調査

・新鵜沼→西町営業



・西町営業→新鵜沼

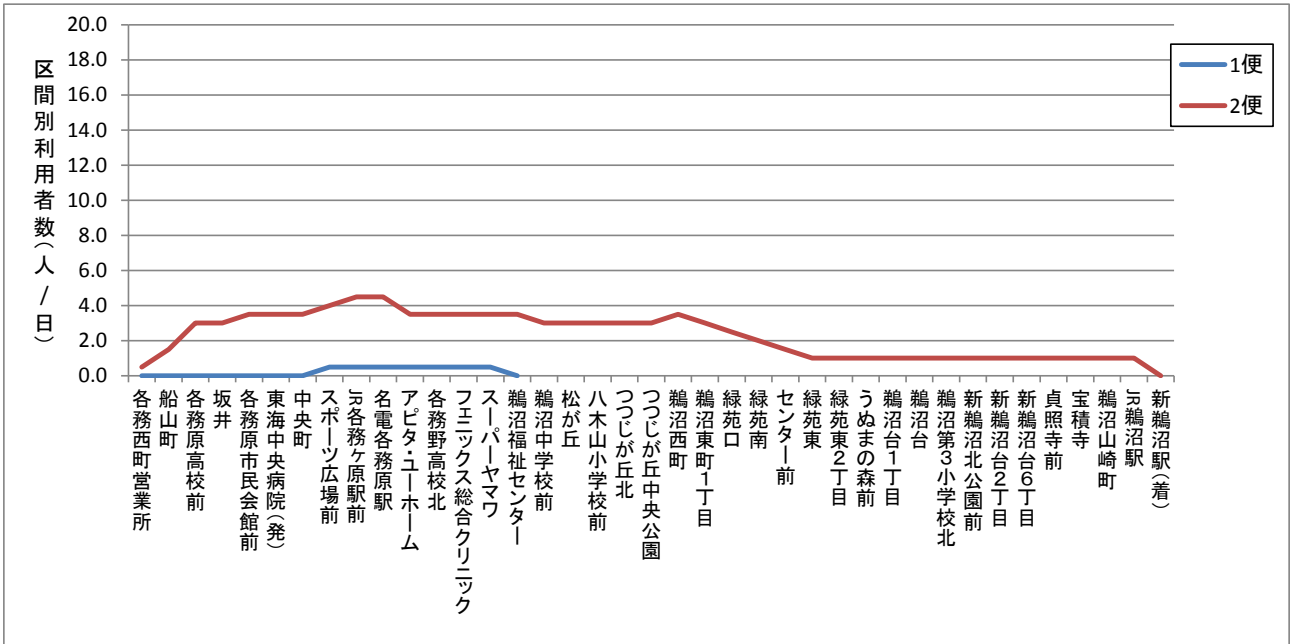


図 東西線朝夕便の区間別利用者数

資料：ヒアリング調査

2) 利用者ニーズからみた課題

アンケート調査結果に基づけば、ふれあいバスの利用実態からみた課題としては、以下の点が挙げられる。

【利用者ニーズからみた課題】

①運行本数の増大

- ・アンケート調査における満足度と重要度に関する回答結果をみると、満足度が低く、かつ重要度が高い項目として、ほとんどの路線において運行本数が挙げられている。
- ・個別路線ごとの改善ニーズにおいても、運行本数に関するものが多く、具体的には「1時間に1本の運行」、「休日も平日並みの運行」といった意見がみられる。

②運行時間帯のミスマッチ

- ・アンケート調査結果によると、ふれあいバス全体でみた場合、約半数が片道での利用となっている。往復利用しなかった理由は「利用したい時間帯にバスが走っていないため」が最も多く約52%を占めており、代替の交通手段は約30%が自動車（家族等の送迎）となっている。
- ・個別路線ごとの改善ニーズにおいては、鉄道やバス相互の乗換時間が長いことに関する意見が多い。

表 路線別にみて満足度低・重要度高の項目

路線	項目
鶉沼線	運行本数、バスルート、乗り継ぎの利便性
那加線	運行本数、最終の時間
稲羽線	運行本数
川島線	運行本数、最終の時間
蘇原線	乗り継ぎの利便性、バスと鉄道の乗換時間

※回答者数が多い路線、回答数10人以上の項目

資料：バス利用者アンケート調査

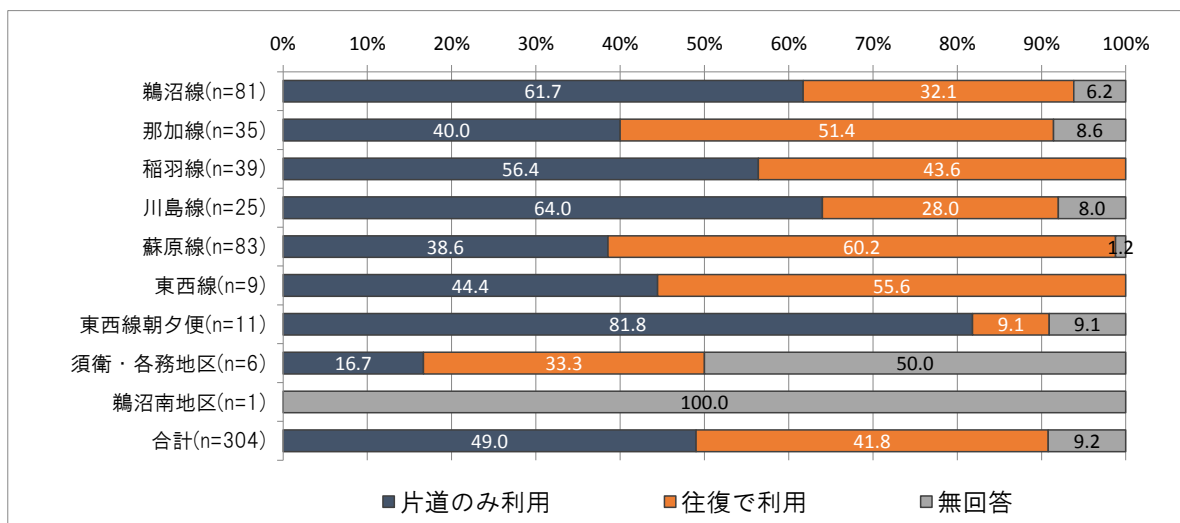


図 往復利用の有無

資料：バス利用者アンケート調査

ふれあいバスの課題

利用実態からみた課題

①バス利用者数の目標値の未達成

- ・バス利用者数は19万人（H27.10～H28.9の実績）であり、バス再編前よりも増加しているものの、目標値の20万人/年以上には達していない。

②平日・休日とも利用者の少ない運行区間が存在

- ・鶴沼線の新鶴沼駅～鶴沼福祉センター（南側区間）では平日・休日とも利用者数の少ない区間が連続している。

③利用者数の少ない便が存在

- ・利用者数が1人/便以下の運行効率の低い便が運行している。
- ・東西線朝夕便の各務西町営業所方面の2便と鶴沼福祉センター方面の1便の利用者数が2人/便以下となっている。

④1便当たりの利用者数は減少傾向にあり、稼働率が低い便が存在

- ・ふれあいタクシーの1便当たりの利用者数は減少傾向にある。
- ・ふれあいタクシーのどの行先の便においても、1便目の稼働率が低い。

利用者ニーズからみた課題

①運行本数の増大

- ・アンケート調査における満足度と重要度に関する回答結果をみると、満足度が低く、かつ重要度が高い項目として、ほとんどの路線において運行本数が挙げられている。
- ・個別路線ごとの改善ニーズにおいても、運行本数に関するものが多く、具体的には「1時間に1本の運行」、「休日も平日並みの運行」といった意見がみられる。

②運行時間帯のミスマッチ

- ・アンケート調査結果によると、ふれあいバス全体でみた場合、約半数が片道での利用となっている。往復利用しなかった理由は「利用したい時間帯にバスが走っていないため」が最も多く約52%を占めており、代替の交通手段は約30%が自動車（家族等の送迎）となっている。
- ・個別路線ごとの改善ニーズにおいては、鉄道やバス相互の乗換時間が長いことに関する意見が多い。

今後の対応方針

A. 利用者ニーズに合わせたサービス水準の向上

- ・利用者ニーズ、施設整備（公共施設、大規模商業施設等）に合わせた路線・バス停位置の見直し
- ・利用者の行動パターン、鉄道のダイヤ等に合わせた運行時間の調整
- ・運行本数の増加等サービス水準の向上等

B. ふれあいバスの利用促進

- ・パンフレット等によるバス利用の広報
- ・地域や団体を対象とした懇談会や説明会の実施
- ・イベント等と合わせたバス利用の促進
- ・モビリティ・マネジメント（MM）の実施等

当面の対応

■ 短期的な利用環境改善・利用促進施策の実施

- ・施設整備に合わせたバス停位置の見直し
- ・地域や団体を対象とした懇談会や説明会の継続実施
- ・イベントでのバス利用の呼びかけ
- ・ふれあいタクシーの利用の利便性向上等

■ 調査の継続的实施

- ・ふれあいバスの利用実態調査
- ・バス利用者のヒアリング・アンケート調査
- ・市民全体のアンケート調査等

■ 交通実験の実施

- ・サービス水準の改善実験
- ・新たなサービスの実施実験等