



継続的なニーズ把握が、効果的なサービスの提供、需要喚起につながる

- ・取組みを立ち上げた後も、利用者のニーズを継続的に把握し、利用者の満足度を向上させる取組みを実行することで、継続的な利用者の維持・増加が確保できる。

知恵袋（その3）

取組み開始後も利用者の意向を調査し、改善することにより、バスを「愛用してもらおう」取組みを継続する ～上限 200 円バス～（京都府京丹後市）

- ・京丹後市では、“上限 200 円バス”の実証運行を平成 18 年から開始。
- ・取組み開始前後に、毎年、主要なバス利用者による地域の高齢者、高校生などを対象に、アンケート、ヒアリングを実施し、路線やダイヤ、バス停位置の変更に反映させている。
- ・この継続的な利用者ニーズの把握が、利用者の増加につながり、ヒアリング、アンケートをすること自体が利用者へのバス利用への働きかけとなり、持続性確保につながる。

事前アンケート結果が上限 200 円バスの実証運行のきっかけ

- ・アンケート等の経緯と成果（取組み開始前：（平成 18 年 10 月 1 日以前））

平成 17 年 12 月中旬～平成 18 年 2 月 15 日

公共交通住民アンケート調査実施・集約

2 月 17 日 網野高校生とバス交通についての要望・意見交換

2 月 20 日 峰山高校生とのバス交通についての要望・意見交換会

5 月 15 日 峰山高校生 11 人と先生 2 人に公共バス低額実証運行案の説明並びに要望・意見交換

- ・京丹後市は、人口密度の低い都市である。（人口約 6.2 万人、人口密度 124 人 / km²）
- ・路線バスについては、利用者の減少傾向の中で、京丹後市も多額の補助金を支出し、その額も年々増加する状況が続いていた。この現状を打開するべく、平成 17 年 12 月に京丹後市地域交通会議を設立し、利用者のニーズにあったバス交通の実証運行を行うこととした。
- ・ニーズの把握にあたっては、はじめに、大規模な住民アンケート調査を行った（有効回答数 8,353 人）、そのうち約 6 割（4,828 人）の方が「バス運賃を 200 円～300 円に」「運行間隔を 40 分未満に」と希望しているという結果がまとまった（平成 18 年 2 月公表）。

注）アンケート時点では、距離に応じて運賃が設定されていた。



写真 3-3 市民の皆さんの貴重な声
（出典）京丹後市提供資料

- また、高校生等との意見交換（平成 18 年 5 月）においても、「運賃を安くしてほしい」、「安くなることが決定すれば、生徒会でも呼びかけていきたい」、「高校までの送迎車で朝渋滞しているが、バス通学が増えれば渋滞が緩和する」などのバス低額化についての要望・期待が数多く寄せられた。これらを受けて平成 18 年 10 月 1 日に、上限 200 円バスの実証運行を開始した。

取組み開始後もヒアリングなどの利用者ニーズ把握により、より使いやすい運行に改善

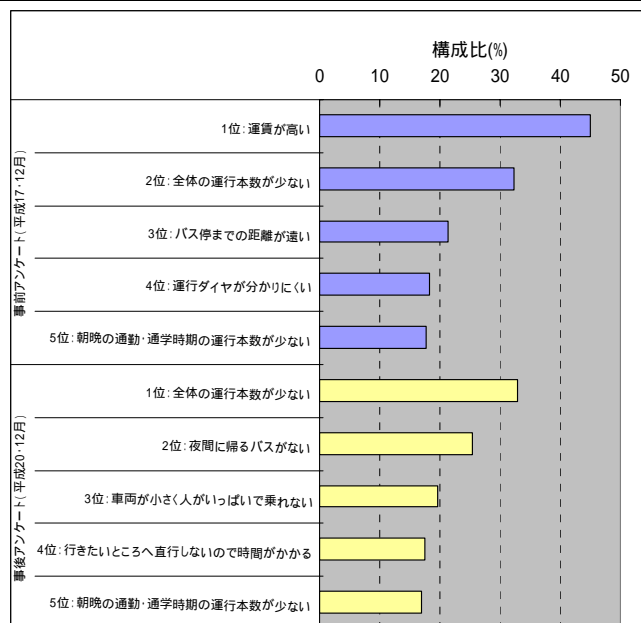
- 取組み開始後（平成 18 年 10 月 1 日以降～）

）取組み開始前後で高校生のニーズが変化

取組み開始前の高校生へのアンケート結果では、不満事項の 1 位が「運賃が高い」であり、運賃への不満が多かったが、取組み 2 年後（平成 20 年 12 月）には、第 1 位が「運行本数が少ない」、2 位が「夜間に帰るバスがない」、3 位が「車両が小さく、人がいっぱい乗れない」と、事前アンケートにはなかった「乗れない」が上位になった一方、運賃への不満は 0.9%にまで減少するなど、利用者の意識が大きく変わったことを、定量的に把握することができる。

表 3-1 高校生へのアンケート

	実施時期	回答者数
事前	平成 17 年 12 月	880 人
事後	平成 20 年 12 月	775 人



注）京丹後市提供資料から作成

図 3-2 取組み前後の不満項目（上位 5 位）の結果（高校生へのアンケート結果）

「バスを愛用してもらう」ための継続的な努力

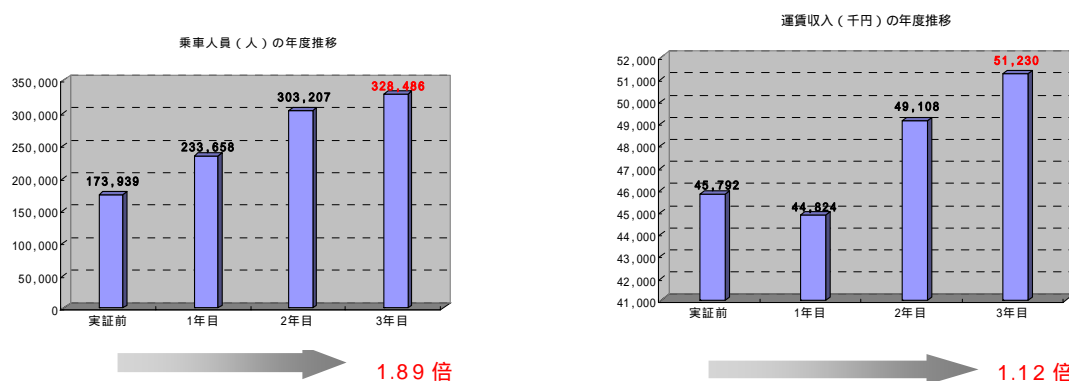
- 取組み開始から 4 年間、継続して利用者等との対話、運行サービス内容の改善がなされており、サービス改善の内容も、乗り入れ施設拡大、車両の 12 年ぶりの購入、鉄道事業者との共同乗車券販売開始など、確実にサービス内容の充実が図られている。

表 3-2 実証運行開始から 4 年目までの利用者等のニーズ把握と運行サービス等の改善事項

区分	項目	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目
利用者等 ニーズ把握・利用促進	高校生との対話・アンケート				
	老人会・区長会等における利用促進依頼				
	バス運転手による出前講座				
	ノーマイカーデーの取組み推進				
運行サービスの改善	上限 200 円バス運行				
	路線拡大				
	ダイヤ改善				
	バス停留所の増設・改善				
	フリー乗降区間の増設				
	車両改善				
	情報提供改善				
	複合施設などへの乗り入れ拡大				
	回数券販売窓口の拡大				
	鉄道・バスの共同企画乗車券の販売開始				
	大型車両購入(12 年ぶり)				

実証運行 3 年目までの成果

- 路線バス全体の乗車人員は実証運行開始 3 年後に 1.89 倍（173,939 人 328,486 人）、運賃収入も 1.12 倍（45,792 千円 51,230 千円）と増加している。



注）京丹後市提供資料から作成

図 3-3 乗車人員・運賃収入の推移

- 取組み開始から約 4 年間、継続して行ってきたことを、市の担当者は次のように示しており、持続性のある取組みのためには、単に事業採算性を目標にするのではなく、地域住民にとって愛される地域モビリティの実現が、重要であることを示唆しているといえる。

「『知ってもらう 乗ってもらう 愛用してもらう』が大切であり、今、何が課題で何をすべきかを、体系的に、さらには客観的に判断しながら、200 円バスが乗って楽しい乗り物であることのイメージを継続してアピールしています。」