

# 4 継続運行に向けて改善しよう

## 第1章 継続運行に向けた実施事項

- 広域交通の継続的な運行に向けては、社会情勢の変化に合わせて運行計画の見直し・改善を行っていくことが重要です。定期的な改善を行うためには、継続的なデータ収集を行っていくことやそれを活用した計画立案・実行・評価等のPDCAサイクルを実行していく必要があります。
- また広域交通の継続的な運行に向けては、協働・連携の体制を構築することが重要です。
- この章では、見直し・改善を実施するために実施すべき事項と継続的な運行に向けた体制の考え方について示します。

### (1) PDCAサイクルの導入

持続可能な広域交通を実現するため、交通事業者・行政・市民等が一体となり、概ね3年程度を目安に、その期間ごとにサービス水準や利用促進策の見直しを図りましょう。

見直しのサイクルとしては、1年単位で点検・評価・改善を加えながら、数年に一度、見直しを検討しましょう。

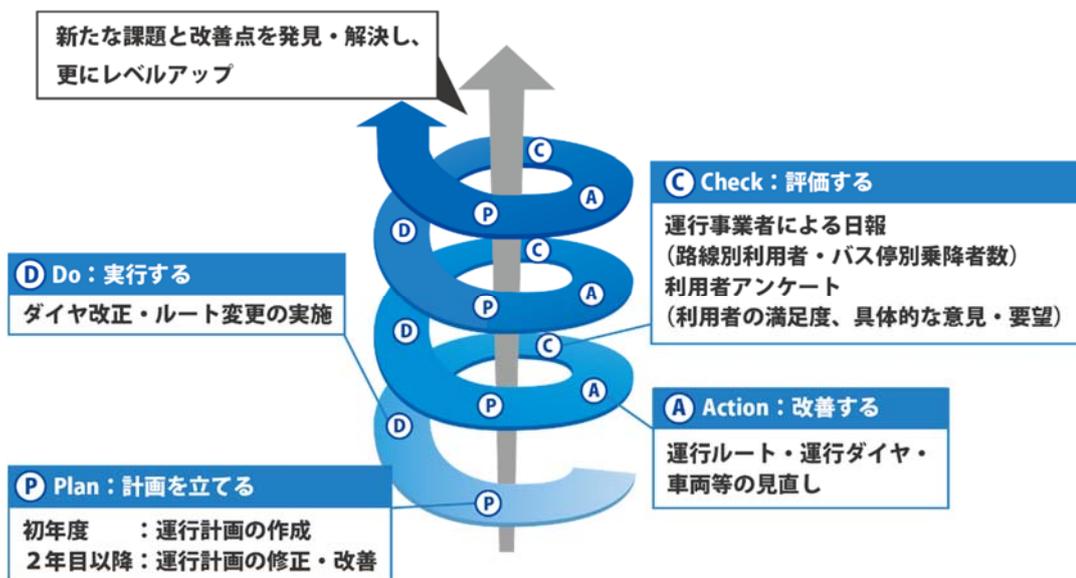


図4-1 PDCAサイクルの導入イメージ

参考：PDCA サイクルとは

PDCA サイクルは、プロジェクトの実行に際し、PLAN (計画を立てる) → DO (実行する) → CHECK (評価する) → ACTION (改善する) という工程を継続的に繰り返すマネジメントサイクルの構築に関する考え方です。

## (2) 定期的なモニタリング

継続的な運行を進める上では、実際の利用状況や社会情勢の変化を加味しながら、運行計画を見直していくことが重要です。

### モニタリングの内容

モニタリングの内容については、利用者数や収益状況等の「運営状況」、沿線の開発・人口推移等による需要や目的の変化等の「沿線状況・運行目的の変化」の2つが考えられます。

「運営状況」については、運行時に収集したデータや利用者へのアンケートをもとに、「沿線状況・運行目的の変化」については、国勢調査や各市町からの情報提供をもとにモニタリングを行いましょう。

満足度・意見・要望の調査については、利用者に対し、車内や主要なバス停等でアンケート調査を行うことで確認を行いましょう。

#### <モニタリングの内容>

項目		検証項目
運営状況	利用状況	運行時にデータを収集
	収支状況	運行実績
	満足度・意見・要望	利用者に対するアンケート調査
沿線状況・運行目的の変化	沿線の開発状況等について市町等より情報を収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 周辺の開発状況（マンション・住宅団地等の新規立地等）</li> <li>● 人口推移（5年に1回更新される国勢調査で確認）</li> </ul>
	運行目的に関連する施設の状況等について市町等より情報を収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 関連施設（学校・施設の閉鎖、病院の移転等）</li> </ul>
	沿線住民へ簡単なアンケートを配布しデータを収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 沿線住民の移動特性（改善の余地はあるか？）</li> <li>● 本路線に関する利用意向</li> </ul>

## 利用者アンケートシート設計

以下の設問内容を参考に、利用者アンケートシートを設計しましょう。

## ＜利用者アンケートの設問内容＞

	設問の種別	設問のイメージ
基本属性		住まい、性別、年齢、世帯構成
移動に関する状況	免許証の有無	あなたは免許証を持っていますか？ (免許があり運転している／免許はあるが運転していない／免許を返納した／免許を持っていない)
	自動車の使い方	あなたは自動車をどのように使っていますか？ (自由に使える車がある／家族共同で車を使っている／家族に送迎を頼めば使える／必要に応じてレンタカー等を利用している／自由に使える車はない)
	公共交通のサービス状況	最寄りのバス停はどこですか？ (バス停名： / 知らない) バス停までの距離はどの程度ですか？ (100m／200m／300m／500m／1km／1km～／わからない)
利用に関する状況	利用区間と利用目的	本日の利用区間について教えてください。 (乗り場名： ～降り場名： )
		本日はどのような目的で利用しましたか？ (通勤／通学／通院／買物／飲食／観光・遊び／業務／送迎／その他)
	利用頻度の高い区間とその頻度について教えてください。 (乗り場名： ～降り場名： ) ※複数枠を設ける (ほぼ毎日利用／週に数回程度／月に数回程度／年に数回程度)	
乗継の状況	当バスに乗る前、または降りた後に鉄道や他のバス路線へ乗り継ぎましたか？ (鉄道と乗り継いだ( 線)／バスと乗り継いだ( 線)／乗り継いでいない)	
要望状況	右記について満足状況を5段階等で設問	運行本数／ダイヤ(運行時間帯)／料金／運行経路(行き先・経由地)／乗車時間／乗り換え状況／わかりやすさ／バリアフリーの状況／待合い環境等

## 沿線住民アンケートシート設計

沿線住民アンケートについては、参考3 P.9のシートを参考に設計しましょう。

## モニタリングの実施時期

モニタリング項目の「運営状況」をもとにした運行計画の見直しについては、2年程度のデータ収集期間を経て、3年目を目安にダイヤの見直し等の軽微な改変を行い、その結果をもとに5年目を目安に路線の見直し等の大規模な改変をするスケジュールを基本とすることが望ましいと考えられます。

「沿線状況・運行目的の変化」については、新設や撤退等の計画に応じて随時見直しを行う他、人口の推移を踏まえて、5年に1度を目安に需要の見直しを実施しましょう。なお、新設や撤退等に関する情報については、市町が積極的に交通事業者への共有・展開を図りましょう。

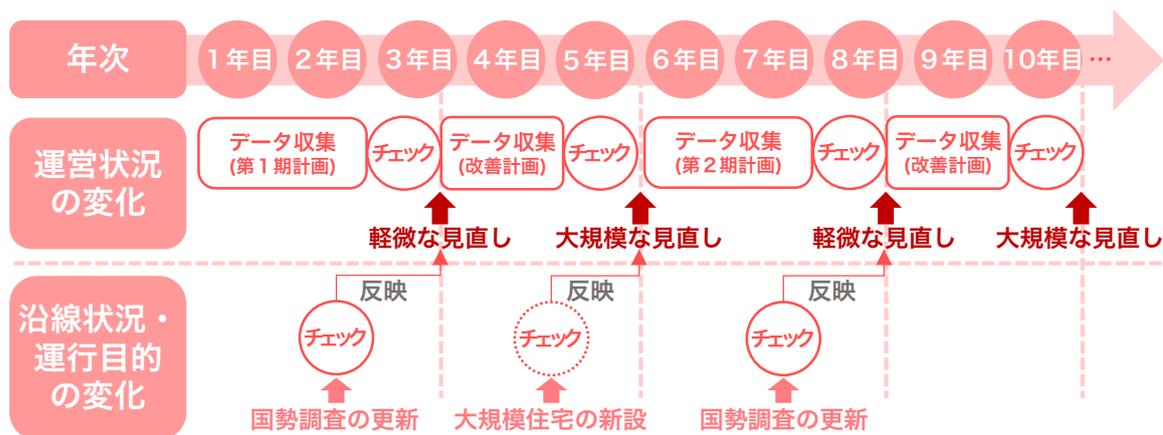


図4-2 項目別のモニタリング時期のイメージ

<モニタリングの時期の目安>

項目	検証項目	
運営状況	1～2年目：データ収集 3年目：チェック ⇒ ダイヤ等の軽微な見直しの実施 4年目：見直した計画にてデータ収集 5年目：チェック ⇒ 路線改変等の大規模な見直しの実施（以降1年目から繰り返す）	
沿線状況・ 運行目的の変化	人口推移等	国勢調査の更新に合わせ、5年に1回程度実施 ⇒ 運営状況を含めた次回の見直しに反映
	沿線状況・運行目的に関する施設の変化	変化に応じて随時実施 ⇒ 運営状況を含めた次回の見直しに反映
	住民意向の変化	運営状況のチェックにて、必要と判断した場合に実施 ⇒ 運営状況を含めた次回の見直しに反映

(3) 継続改善に向けた協働・連携

公共交通は、市民の生活やまちづくりを支える重要なインフラであるため、広域交通の継続運行にあたっては、交通事業者だけではなく、行政や市民等と協働・連携することが重要です。

各関係者がそれぞれの役割を果たしながら、情報共有、継続的な改善に向けた意見交換を行い、広域交通を守り育てていきましょう。

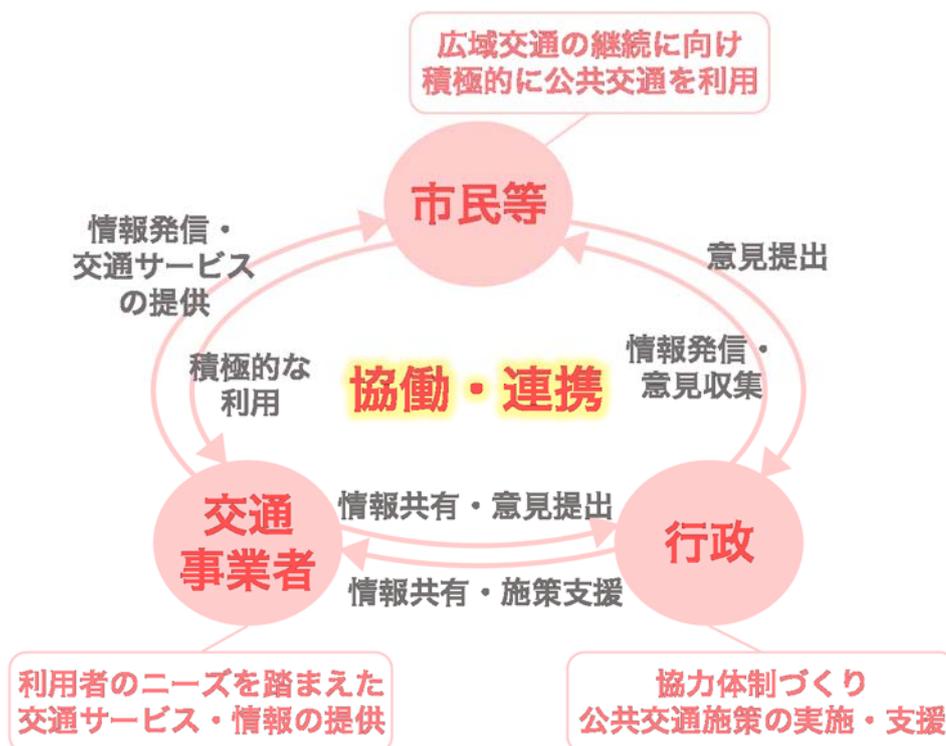


図4-3 協働・連携のイメージと役割

## 継続的な関係者の協働・連携を進める取り組み

交通事業者と行政と市民等の関係者の継続的な協働や連携を進めるために、以下のような取り組みが考えられます。行政の先導により取り組みを進めましょう。

### 取り組みの一例

- 行政と交通事業者の定期的な意見交換会
- 沿線住民へのアンケート等による満足度調査

### 意見交換会での会議内容の一例

- 利用状況等に関するデータ提供・情報共有（交通事業者⇒行政）
- 沿線地域での開発状況や運行目的に関わる施設の動向に関する情報共有（行政⇒交通事業者）
- 住民からの要望状況等に関する情報共有（行政⇒交通事業者）
- 運行計画の変更に関する意見交換

### 満足度調査アンケートシート設計

以下の設問内容を参考に、沿線住民への満足度調査のアンケートシートを設計しましょう。

#### <満足度調査アンケートの設問内容>

把握内容	設問のイメージ	設問項目
満足状況	左記について満足状況を6段階等で設問 (満足している/どちらかといえば満足している/どちらともいえない/どちらかといえば不満である/不満である/わからない)	公共交通の整備状況/駅や停留所までの距離や立地/鉄道・バス停の通る路線/鉄道・バス等の本数/鉄道・バス等の運賃/列車・車両等の混雑の度合い/目的地までの速さ・時間の正確性/安全性/始発や最終時刻の設定/等
改善に対する重要度	先について重要度を3段階等で設問 (重要度が高い/重要度が低い・自分には関係ない/わからない)	