

コミュニティバス運行サービスの変化が利用者の行動と意識に及ぼす影響

－愛知県日進市くるりんばすを事例として－

中部大学工学部 正会員 磯部友彦

東海サンユーテクノス

山田昌史

村瀬真都

1. 研究目的

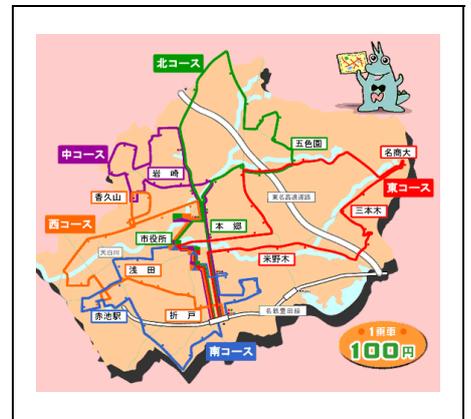
本研究は、地域のニーズに即したコミュニティ交通のサービス水準を模索するための基礎的な研究として、コミュニティバス導入後にサービス水準向上が行なわれた愛知県日進市を対象に、サービス向上による利用実態変化や利用者の意識変化を把握することを目的とする。



図1 くるりんばす

2. 研究対象：愛知県日進市「くるりんばす」

愛知県日進市は西境で名古屋市に接し、市内に名古屋市営地下鉄鶴舞線の赤池駅と名鉄豊田線の日進駅・米野木駅の3駅があり、相互乗り入れ運転をしている。H13年4月現在の人口は68741人である。市役所、市民会館などの公共施設は市中心部に集まっているが、バス路線は名古屋・豊田方面のアクセスが主で自動車を運転できない人にとって大変不便であった。そこで、住民の請願運動から「公共施設巡回バス」の試験運行がH8年4月に開始した。その結果H9年度までの2年間に約4万人を超える利用者があり、H11年度から『くるりんばす』として本格運行を開始した。本格運行になってからは年間10万人ほどの利用者があり、市民の足として定着した。同時に市民からは毎日運行などよ

図2 運行コース²⁾

り一層の充実を求める声が高まり、H13年5月より『毎日運行・有料化』となり、現在に至っている¹⁾。運行内容の変更の経緯や現在の主な運行概要を表1に示す。H13年5月からの運行内容では、運行される日が毎日、コースの追加、小型バス車両導入、乗車料金有料化となったことが大きな変更点である。（ただし中学生以下と65歳以上、身体障害者等は無料であり以下では無料者、それ以外を有料者と記す。）図3はH13年12月までの利用者実績である。赤池駅と接続する南コースの利用が多く、コースや時期ごとに同じ様な変化を示している。4月は変更前であり1日の平均乗車数も多いが5月からは利用が分散した。なお、乗車料金収入は1ヶ月あたり約68万円で、全利用者数に対する有料者の割合は約33%であり、高齢者層の利用が多い。

表1 運行内容の推移と比較

	試験運行	本格運行	毎日運行
実施	H8/4/11～	H11/4/6～	H13/5/1～
運行日	週2日	週3日	毎日
コース	4コース（東 西 南 北）		全5コース
車両	2台	4台	中型3、小型2
便数	4便	8便	1コース9便
料金	無料		100円

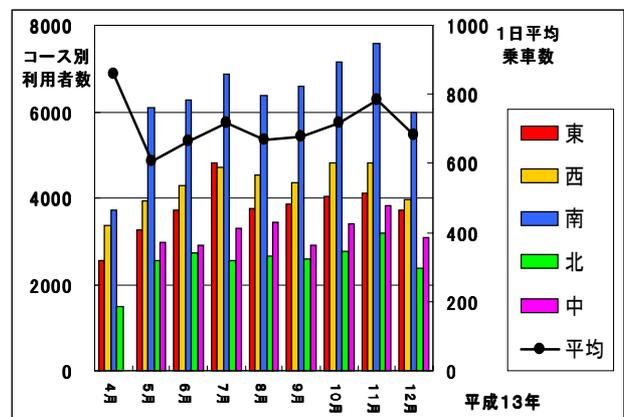


図3 くるりんばす利用者数実績

キーワード 公共交通計画、コミュニティバス、利用者意識調査、日進市

連絡先 〒487-8501 愛知県春日井市松本町1200 中部大学工学部土木工学科 TEL0568-51-9543

3. くるりんばす利用者の調査

運行システム変更により、利用者にどのような利用意識・評価の変化があったかを把握するため、アンケート調査を実施した（表2）。利用者のバス利用状況や意識を把握できる項目、過去との比較ができる項目を設定した。調査は、H13年11月13日（火）、18日（日）の2日間、平日と休日に分け、両日とも全コース全便に調査員がバスに乗り込み、調査票を配布した。アンケートの配布部数や回収部数、回収率を表3に示す。回収率は53.6%であった。

利用者特性については7割以上が女性や60歳代以上、8割近くが職業を持たない人であった。無料者と有料者の比は約3：2であったが平日と休日では若干差があり、利用年齢層が反映してか、運転免許のない利用者は約7割、その数値がそのまま移動時に交通手段がなく困った経験があると答えている。

4. くるりんばす利用者意識の現状

利用しやすくなったと考える人は9割近くに達し、その内容は運行日数、本数増加や公共施設へのリンクであると答えている。料金支払いも大半が賛成であり、料金支払いを苦にしていないことから利用者のニーズに合った運行サービスに改善されたとと言える。

5. 運行サービス変化による利用実態・意識変化分析

運行サービス変更後にどのような人が新たに利用するようになったか、どのような評価が利用増減に影響を与えているかを明確にするために、判別分析を用い、利用者の利用実態ごとの特徴や意識の共通点を探った。サービス変更によって新たに利用者になった人の特性を探るため、全ての利用者を「継続利用者（サービス変更前から利用している人）」と「新規利用者（変更後から利用するようになった人）」とに区分し（分類①）、調査項目の中から利用者特性に関する項目を説明変数とした判別分析を行った。その結果、新規利用者は年齢が比較的若く、職業を持たず運転免許を持っている人だとなりやすいことが分かった。運転免許を持っていても、サービス水準を評価し、バスを利用してくれているということになる。次に継続利用者の中で利用が増えた人はサービス変更のどの要素を評価しているかを探るため、「増加利用者」と「減少利用者」とに区分し（分類②）、サービス水準評価を説明変数とした判別分析を行った。その結果、行きたい所へ行くことや市内巡回や市役所発着の利便性を評価している人は増加利用者に、乗車料金が有料になったことに不満を感じている人は減少利用者になりやすいことが分かった。このことからサービス改善の変更点は利用者の行きたい所に合わせたコース設定の充実が重要であると言える。

6. まとめ

くるりんばすの運行サービス変更は、変更前と比べて以前からの利用者の利用増加や新たに利用し始める人が増えたことなどによる実績に結びつく効果や、利用しやすくなったと感じることで利用につながるという利用者を与える意識の影響はあったといえる。新規利用者に見られるような比較的移動の自由度が高い人に、利用意識の変化では変更前のサービス水準を評価していた人で、特に利用しやすくと評価していた人に利用意向が高まることが分かった。運行サービスの一部として無料から有料化へ変更されたことも大きな特徴であったが、バス運行の評価に大きな影響はなかった。つまり利用者にとって、サービスが全体的によいものであると感じているならば、利用しようとする意向には影響がないと言える。

参考文献：1)日進市役所総務課交通安全係:くるりんばす運行概要、2001年； 2)日進市役所ホームページ:日進市内巡回バスご利用案内、<http://www.city.nisshin.aichi.jp/frames/map/map4/information.htm>

表2 アンケート調査での主な項目とその内容

①利用者特性	年齢や運転免許所持、バス停ODなど
②現時点のバス評価	主に「運行コース」「定時性」「バス車両」について5段階の評価で。
③運行システム変更前後の利用と評価	利用状況と意識の変化の把握。利用しやすくなったと思うサービスや料金支払いの意見。
④これからのバス	自由記述によるバスへの意見・要望など

表3 アンケートの配布と回収数

調査日	配布部数	回収部数	回収率(%)
11月13日(火)	514	294	57.2
11月18日(日)	346	167	48.3
合計	860	461	53.6