

コミュニティバス利用者の情報取得環境とバス情報に対するニーズの把握

名城大学 学生会員 ○石川 雄己
名城大学 正会員 松本 幸正

1. はじめに

各自治体で運行されているコミュニティバスは、定時性低下により、利用者に対して不便な印象を与えてしまう。そのため、バス運行情報の提供は不可欠である¹⁾。情報提供の一例としてバスロケーションシステムがあるが、現在のバスロケーションシステムはインターネットを利用して情報を取得することが多く、インターネット利用が少ない利用者に対しては必ずしも有効であるとはいえず、必ずしもニーズを反映できているとはいえない。

そこで本研究では、住民アンケートからコミュニティバス利用者のバス情報取得環境とバス情報に対するニーズを把握し、利用者にとって望ましい情報提供について考察する。

2. 対象地域と調査の概要

(1) 愛知県東郷町「じゅんかい君」の概要

愛知県東郷町は、名古屋市と豊田市の間に位置しており、人口は平成27年2月現在で42,572人となっている。「じゅんかい君」は東郷町内を巡回するコミュニティバスで、現在4路線が運行されている。運賃は1乗車100円で、中学生以下・65歳以上・障害手帳を所持している人と付き添い1人は無料である。現在、「じゅんかい君」ではバスマップや町のホームページによるバス情報の提供を行っているが、リアルタイムな運行情報の提供は行っていない。

(2) 町民アンケートの概要

平成26年12月8日にアンケートが発送され、その後、郵送によって回収された。配布部数は3,000部、回収部数は1,095部、回収率は36.5%であった。アンケートでは、情報取得に対する環境やバス情報に関する必要性を評価してもらっている。

3. 情報取得に対する環境とバス情報の必要性

図1に、年齢別のWeb利用時の使用端末を示す。この図から、高齢者はWeb自体を利用していないと

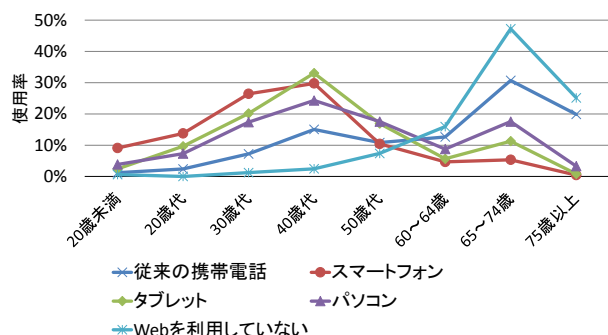


図1 Web利用時の使用端末

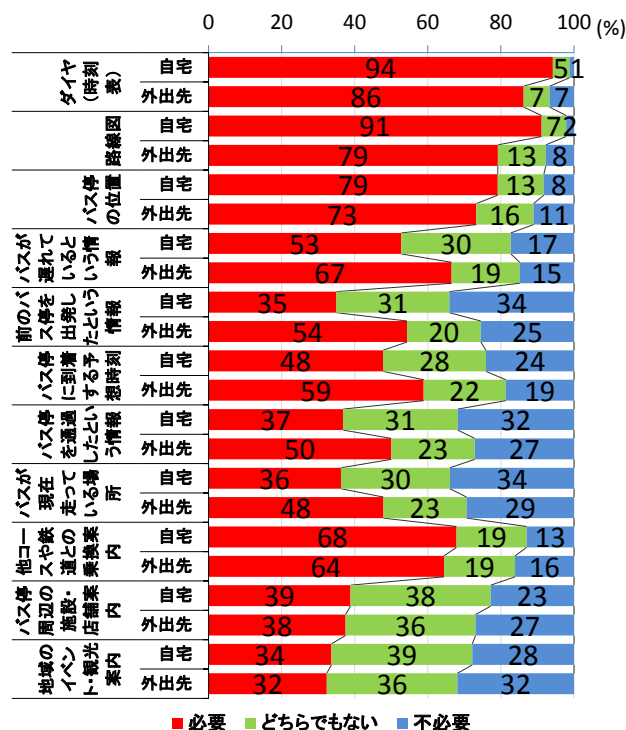


図2 利用者の場所別バス情報の必要性

いう割合が他の年代に比べて高いことがわかる。この結果から、高齢者はインターネットを介して情報を取得することは困難であると思われる。そのため、高齢者の多いコミュニティバスにおいてはWebを介さない情報提供が不可欠であると考えられる。

図2は、利用者のバスに関する情報の必要性を自宅と外出先のそれぞれで得る場合に分けて集計を行ったものである。この図から、自宅では他コースや鉄道との乗換案内が60%以上の人に必要とされている

キーワード：コミュニティバス、情報提供、バス情報、コレスポネンシ分析

連絡先：〒468-8502 名古屋市天白区塩釜口1-501 名城大学理工学部社会基盤デザイン工学科 Tel:052-832-1151

のに対し、外出先ではバスが遅れているという情報が60%以上の人に必要とされていることがわかる。この結果から、動的な情報は外出先、静的な情報は自宅で必要とされているといえる。動的な情報のうち、通過情報や位置情報などは必要とされる割合が50%ほどなのに対し、遅れているという情報は60%以上に必要とされていることから、詳細な情報より、遅れている・いないといった単純な情報提供を求めていると考えられる。

図3は、自宅と外出先のそれぞれでバス情報を得る場合の必要度を利用頻度別で表したものである。縦軸は自宅・外出先での各バス情報の必要性の差を必要度として表しており、プラスに行くほど自宅での必要性が高く、マイナスに行くほど外出先での必要性が高いことを表している。低・中・高はそれぞれ利用頻度を表しており、週に3日以上利用を高頻度、月に数日利用を中頻度、年に数日利用を低頻度に分類している。この図から、利用頻度が低い利用者ほど動的な情報を外出先で必要としていることがわかる。低頻度利用者は、バスに乗り慣れていないため、バスの運行状況を十分認識していないと思われ、そのため、動的な情報をより必要としていると考えられる。

4. 年齢層と必要とされるバス情報の関連性

年齢層と必要とされる情報の関連性を把握するため、20歳代までを若年層、30歳代～50歳代を中年層、60歳以上を高年齢層として分類し、コレスポンデンス分析を行った。その結果を図4に示す。寄与率は0.68である。図5は、年齢層と各情報の項目間のプロファイルスコアを表したものであり、縦軸は関係の度合いを表している。これらの図から、高年齢層・中年層はまんべんなく情報を必要としていることがわかる。その中でも高年齢層は「次のバス停」、「次のバス停周辺の施設・店舗案内」、中年層は「地域の観光・イベント情報」、「乗換え・乗り継ぎ情報」を特に必要としている。高年齢層・中年層はバスの利用目的が「通勤」、「買物」、「通院」など多岐にわたるため、必要とされる情報も異なってくると考えられる。若年層においては、他の年齢層に比べ、バスに関する情報をあまり必要としていないこともわかる。

5. おわりに

本研究では、バス利用者の情報取得環境とバス情

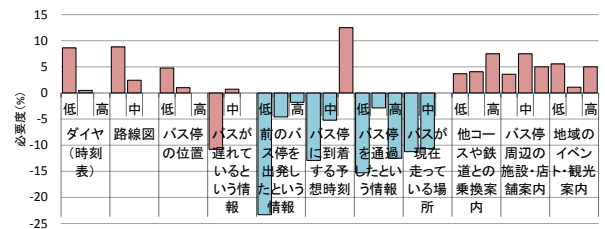


図3 利用頻度別のバス情報の必要度

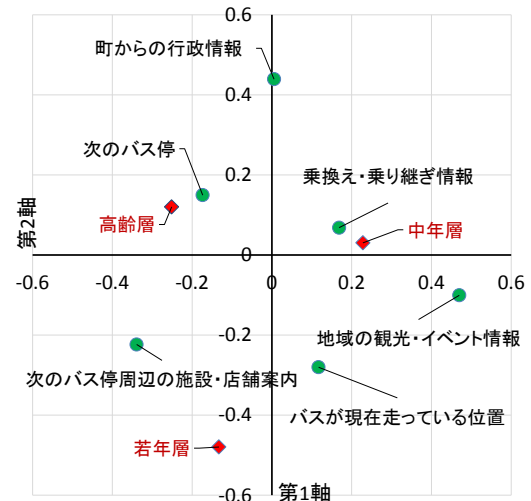


図4 利用者属性と必要とされる情報の関係

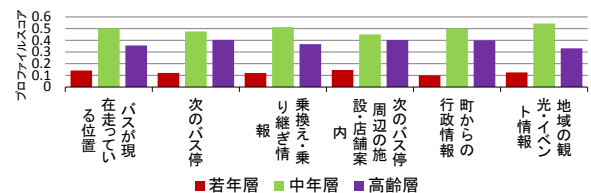


図5 年齢層と必要とされる情報との関係

報に対するニーズを把握した。自宅と外出先では必要なバス情報に違いがあることがわかり、動的な情報に関しては単純な情報提供を求めていることもわかった。利用頻度や年齢層によっても必要とするバス情報が異なっていた。コミュニティバス利用者の大半を占める高齢者を考慮した場合、高齢者はインターネットを用いた情報取得が困難だと考えられるが、次のバス停に関する情報などを必要としていることから、バス車内での情報提供が有効であると考えられる。今後は、これらの利用者属性別のニーズを反映した情報提供システムの構築が求められる。

謝辞

本研究を行うにあたり、東郷町くらし協働課の方々には調査の実施やデータ提供の面で多大なるご協力をいただきました。ここに記して謝意を表します。

参考文献

- 1) 坂本邦宏, 久保田尚, 中村要, 菅野光司, 谷島賢: 利用者ニーズに対応した到着時刻予測に基づくバス情報システムの実用的開発, 土木計画学研究・論文集, vol.20, No.4, pp.857-864, 2003.