

中山間地域における公共交通利用者の満足度に関する基礎分析 ～土佐清水市における事例～

高知工科大学	正会員	○西内	裕晶
高知工科大学	非会員	土居	貴之
高知工科大学	正会員	重山	陽一郎

1. はじめに

近年，わが国では人口減少が進んでおり，特に高齢化の進む地域においては路線バスの廃止やサービスレベルの見直し等が相次いでいる．そのため，民間によるバスの運行が廃止となった場合，自治体による代替バスなどの運行が行われるケースもある．また，バスの運行に係わる経費は大きく，これ以上の増発は困難であるケースが多い．そのような状況の中で，地域の需要に見合うような公共交通サービスとして，コミュニティバスやデマンド型のバスを運行する自治体も多く存在しているが，経営的に成功している事例は少なく，大半は利用者の生活パターンに対する見通しの甘さや，運転手や車両の確保の制約から住民の利便性向上につながっていないケースが多いのが現実である．すなわち，民間による既存のバスの運行が廃止となった場合に，運行本数等のサービスレベルは廃止前より悪くなるというケースが多く，沿線住民のバス利便性が下がっていることは否定できない．そのため，自身で自動車等を運転できない高齢者などは外出機会自体の減少が懸念され，高知県のように高齢化が既に進展している地域においては，それが既に顕在化している状況である．しかしながら，現状では上記のような地域公共交通手段の運行に頼らざるを得ない状況が続いている．近年では，中山間地域においても自動運転による公共交通や ICT 技術を活用したシェアリングのシステムも期待されているものの，中山間地域の現状を考えると，今ある仕組みを改善する事により移動手段を確保することも極めて重要な課題であると言える．また，それに関する多くの研究や事例も既に存在している．

本研究では，高知県にある四国最南端の自治体である土佐清水市における公共交通を対象に，数は少ないものの公共交通を利用したこと(もしくは利用している)住民を対象に，地域の公共交通の何に満足をしているのかを定量的に把握する．それにより，運行の財政が厳しい中で，どのような対策をして利用者の満足度を向上させ，他の利用者にとっても魅力的な公共交通の確保のための知見を整理することを本研究の目的とする．

2. 土佐清水市の公共交通網

土佐清水市には，近隣自治体との間をつなぐ鉄道網は存在しておらず，四万十市方面及び大月町・宿毛市方面とは共に国道 321 号で，三原村とは下ノ加江地区より県道 21 号線で繋がっている．従って，広域公共交通網としては高知西南交通が運行する路線バスが国道 321 号沿いに四万十市と大月町・宿毛市のそれぞれに接続されている．また，高知西南交通の路線バスの他に，市が主体となって運行しているデマンド交通「お出かけ号」や公共交通空白



図 1. 土佐清水市における公共交通網

キーワード 地域公共交通，利用満足度，中山間地域，地域との関わり

連絡先 〒782-0003 高知県香美市土佐山田町宮ノ口 185 TEL 08887-53-2405

地有償運送による交通手段が整備されている(図1)。

3. 公共交通満足度

土佐清水市の公共交通利用者に対する公共交通の利用満足度を把握するために、市全域においてアンケート調査を実施した。アンケート調査は、平成28年9月26日時点におけるおおよそ半数の世帯主を無作為抽出により抽出し郵送法により実施した。発送数は3,500票で、回収数は1,131票であった。本稿では、おでかけ号と高知西南交通が運行する路線バスについての認知度、利用経験、満足度の調査結果を示す。

おでかけ号に関する認知度について、おでかけ号を「知っている」と答えた人は536人で約半数の49%の回答者が認知している事が分かった。次に、回答者のおでかけ号の利用経験を把握する。おでかけ号を「利用あり」と答えた人は41人であり、全体の4%が利用の経験がある状況であった。

高知西南交通が運行する路線バスの認知度と利用頻度については、「知っている」と答えた人は854人で半数以上の77%の回答者が認知しており、路線バスを「利用あり」と答えた人は309人であり、全体の28%の回答者が利用の経験があった。

おでかけ号もしくは路線バスの利用者を対象に、それぞれの交通機関の満足度調査を実施した。具体的には、それぞれの利用頻度を総合満足度として解釈し、交通機関に対して満足度を構成する要因と成り得る項目(10項目)に対する満足度を回答して頂き、因子分析により、どのような項目を重視して交通機関を利用しているのかを把握するものである。本稿では紙面の都合上、おでかけ号に関する因子分析の結果を示す。

図2, 3には各項目に対する因子負荷量の分布を示している。両図より、因子1では、移動達成と車内での情報収集を重視している傾向が見られ、因子2では、運行方法に関する項目を重視している傾向が見られた。よって、特に、地域での情報や車内の会話が上位にきていることより、おでかけ号の利用者は、移動達成や運行方法に加えて、公共交通利用による地域との関わられることも重要視していることが示唆できる。なお、高知西南交通の路線バスに対しても、地域の情報や車内での会話が上位に位置する結果となっている。

4. おわりに

本研究では、高知県土佐清水市における公共交通機関の利用者を対象に、市が運行するおでかけ号(デマンド交通)と高知西南交通が運行する路線バスに対する利用満足度を構成する要因を把握した。その結果、利用者は、移動の達成や運行方法に加えて、車内で地域の情報が得られることや車内での会話を重視して公共交通機関を利用していることが分かった。

したがって、今後、図3のような各利用者と因子得点との関係を詳細に分析し、公共交通機関を利用する事により、地域との疎外感を無くすための情報を発信する機能を持たせるなどの工夫を検討する必要がある。

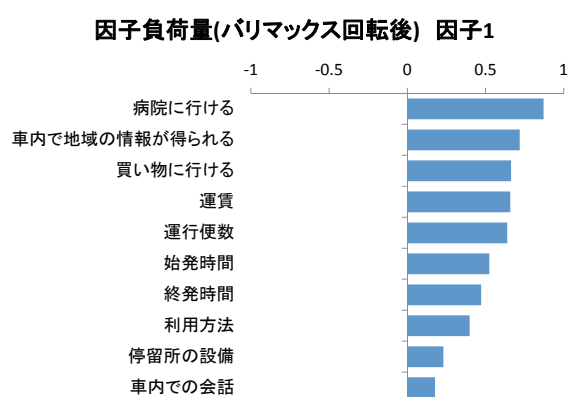


図2. 要因別因子負荷量(因子1)

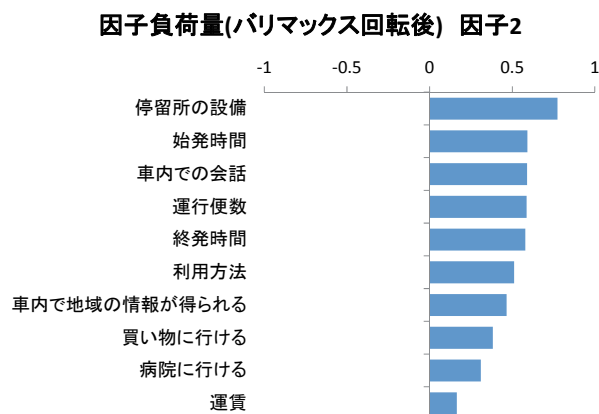


図2. 要因別因子負荷量(因子2)

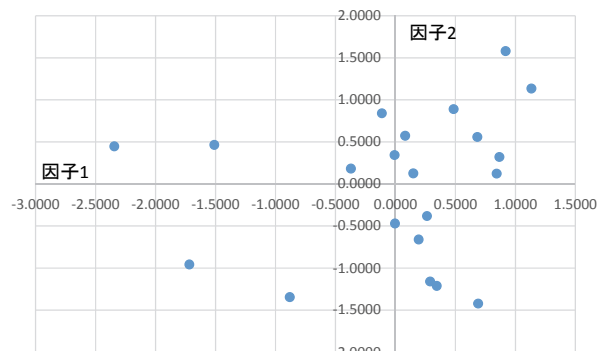


図3. 各利用者における因子負荷量の分布