

現況調査による利用者から見たコミュニティバスの評価～長久手町N-バスを事例にして～

中部大学大学院 学生員 ○三輪浩文
中部大学工学部 正会員 磯部友彦

1. 研究の背景

本格的な高齢化社会を迎えるにあたり高齢者などのための交通手段を確保する必要がある、その需要に対応する公共交通としてはバスが適していると考えられる。しかし、在来の路線バス形式では経営的に困難な状態であり、この需要をまかなうのは難しい。そこで新しいバスシステムとしてコミュニティバスが導入されてきたが、コミュニティバスを運行するに至って、「高齢者や障害者の対応が十分でない」、「財源を確保するのが困難」などといった様々な問題を抱えている。

2. 研究目的と方法

本研究では、実際に運行しているコミュニティバスの運行状況を調べ、さらに利用者意識調査を行い現況と課題を明らかにする。そこで、愛知県内で運行されているコミュニティバスの中で、長久手町のN-バスを研究対象とし取り上げた。具体的には、同バス利用者に対するアンケート調査を行い、項目別の満足・不満評価を分析する。

3. 長久手町とN-バスの紹介

(1)長久手町の概要¹⁾

研究対象地の長久手町は、名古屋市の東部に隣接する丘陵地に位置し、人口は39,877人、高齢者人口は3,492人、高齢者比率は11.4%、面積は21.54km²、人口密度は1,851人/km²である。(平成11年11月1日現在)

また、鉄道駅がないため主な公共交通手段は、名古屋鉄道(株)の路線バスに頼っている状況である。しかし、そのほとんどが名古屋市営地下鉄藤ヶ丘駅を基点とした路線であることもあって、町内間の移動に必ずしも適した状況ではない。町では、公共施設の充実とその活用に力を入れてきたが、立地場所から既存バス路線まで遠く、アクセスする交通手段がないのが悩みである。

(2)N-バスの概要

同町では「交通空白地帯の解消」、「公共施設の利便性の向上」、「高齢者、障害者などの交通弱者の社会参加の促進」による目的でN-バスを導入した。ここで、N-バスの概要を表1に示す。平成9年度にバス車両(2台分)を2793万円で購入した。平成10年度予算で運行負担金として2813万9000円(平成10年7月から平成11年3月の9ヶ月分)を計上したが、乗車収入が174万7800円となり、運行負担金から乗車収入を引いた額2639万1200

表1 N-バスの概要

所管	総務課
時期	H10. 7
運行曜日	火～日
運行時間	7:50～17:28
ルート	4ルート
料金	100円
便数	1台6～7便
バス停間隔	300m～400m
形態	委託
委託先	名古屋鉄道(株)
台数	2台
定員(固定)	29(15)
運行形態	1方向循環
車種名	日野リエッセ(全長:6,990mm)
バスの性格	公共施設利用
その他	・65歳以上、中学生以下、障害者は無料 ・H11. 2より月曜日も運行 ・H11. 10より3ルート増え合計7ルートに増強 ・H11. 10よりバス1台増え計3台で運行している

円を町が負担している。尚、バス停留所標識代 813 万5505 円、その他の費用として 174 万 8614 円がかかっている。²⁾

また、N-バスの特色として『行政境を越えて名古屋市営地下鉄藤ヶ丘駅まで乗り入れている』、『小学生を送迎している』、『町が独自のデザインバスを3台購入』、『毎日運行している』があり、これらは全国でも珍しいと言える。

4. N-バス利用者への現況調査による評価分析

(1)現況調査の概要

平成10年12月1日(火)、6日(日)の2日間にN-バスを利用した人を対象に、同バスに対する評価を知るためアンケート調査を実施した。調査項目は、個人属性、利用者による評価、利用者のN-バスへの要望、利用目的、1日の行動である。調査票の配布・回収方法は、全ルート全便に調査員が乗り込み、中学生以上の利用者に調査票を配布し、後日郵送にて回収した。また、1日(火)の回収率は55%、6日(日)の回収率は62%である。

(2)個人属性

1日(火)(以後、平日と示す)では、女性が約9割と多くなっている。6日(日)(以後、休日と示す)では女性が約6割となっており、休日では平日に比べ男性利用者也利用さ

表2 各項目年齢別評価

項目	運行関連					バス関連				感想	回答数(票)
	回数	日数	ルート	時間	1方向	バス車両	距離	料金	乗降		
全体	-34	-5	-15	-37	-52	53	23	59	71	14	88
10代～20代	-55	-36	0	-55	-64	64	36	100	91	18	11
30代～50代	-38	5	-24	-42	-47	71	29	57	81	10	21
60代	-35	-20	-30	-40	-45	45	20	55	60	5	20
70代	-24	4	-31	-28	-62	45	11	55	70	17	29
80代	-20	40	-40	-40	-40	40	40	20	40	40	5

数値は全体に対して 〇〇〇〇は満足、〇〇〇〇は不満評価

れていることが分かった。また、平日では、主婦・家事手伝いと無職が多く、合わせると約8割が占めている。休日では、主婦・家事手伝いと無職で約7割となっており、就業者の利用が増えている。年代別では、平日、休日ともに60歳代以上の利用者が約6割以上も占めている。また、全体的に見て高齢者による利用が多く、その中でも女性の割合が高い。特に、鉄道駅に接続する路線での利用が大半を占めている。

(3)利用者による評価

利用者による評価は、運行サービスに関する1日の運行回数(以後、回数と示す)、1週間の運行日数(日数)、運行ルート(ルート)、運行時間(時間)、バス車両に対して(バス車両)、1方向循環に対して(1方向)、自宅からバス停までの距離(距離)、バス料金(料金)、乗り降りに対して(乗降)、全体的な感想(感想)の10項目を「満足」、「普通」、「不満」のうち1個を選択する形式を採った。また、平日、休日の結果がほとんど一緒になったため、今回は平日の結果を示すことにする。各項目の評価構成比(図1)を見ると、乗降・料金・バス車両・距離の順で満足度が高い。また、1方向・時間・回数・ルートの順で不満度が高くなっている。

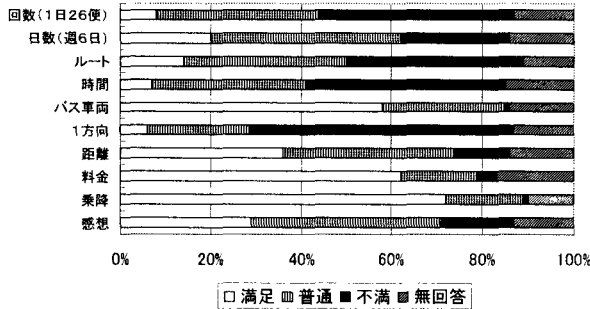


図1 各項目の評価構成比

(4)各項目の年齢別による評価

各項目年齢別評価(表2)における各々の数字は、評価構成比において満足率と不満率の差(満足率から不満率を引いた値を示し、正になれば満足率が大きく、負になれば不満率が大きいことを示す)である。ここで表2を見ると、全体ではバス関連の項目で満足率が高く、運行関連の項目で不満率が高くなっている。10代から20代、30代から50代に関しては、全体と似たような結果が得られた。60代では、全体と比較すると全体的に不満となっている。70代、80代では、運行関連で満足率が高く、バス関連で不満率が高い。年齢別

で各項目の評価をまとめると、10代から50代に関しては、バス関連の項目で満足率が高く、運行関連の項目では不満率が高くなっている。60代から80代では、運行関連の項目で満足率が高く、バス関連の項目では不満率が高くなっている。以上から、10代から50代は早く目的地に行きたいと感じていることが分かる。60代から80代では、安全性・快適性について不安を感じていることが分かった。

5. まとめ

N-バスは高齢者による利用が多い。また、N-バスの特色でも挙げたように、名古屋市営地下鉄藤ヶ丘駅を利用する割合が高いことや、小学生の送迎バスの役割を果たしていることから、N-バスの目的である「交通弱者の社会参加の促進」の効果が出ている。その反面、N-バス利用者は全体的に運行関連に強く不満を持っている。また、60代から80代の利用者に関して言えば、安全性・快適性について不満を持っていることが分かった。このことから、N-バスの目的である「交通空白地帯の解消」、「公共施設の利便性の向上」の効果が出ていない。これらの不満点を改善していくことにより、N-バスがよりよいコミュニティバスとなるであろう。

6. おわりに

今回の調査の後に、平成11年2月1日より月曜日も運行を開始している。また、平成11年10月1日よりバス1台を購入し、さらに3ルート新設して計7ルートに増強した。以上のことから、N-バスの目的である「公共施設の利便性の向上」、「交通空白地帯の解消」を大きく改善されている。よって、追跡調査を実施して、新たなサービス向上が利用者の評価をどのように変えたのかを把握したい。また、長久手町住民を対象とした交通実態アンケート調査を実施して、N-バスを他の交通手段と比較してどのように評価しているかも分析したい。

【参考文献】 1)長久手町総務部総務課:N-バス(長久手町巡回バス)の概要、平成11年2月 2)長久手町総務部総務課:長久手町巡回バスの概要、平成11年8月