

「満足度」「頻度」「外出保障」に着目したコミュニティバスの利用者評価に関する一考察

名城大学 学生員 加藤 良介
名城大学 正会員 松本 幸正

1. はじめに

近年、超高齢者社会の到来により、交通弱者が増加している。その対策の一つとして市町村ではコミュニティバスの導入が進んでいる。しかしながら、必ずしも利用者に対して良いサービスが提供できているとは限らず、利用者視点での評価が必要である。そこで本研究では、サービスを評価する指標として「満足度」「頻度」「外出保障」に着目する。「満足度」は利用者からどのような評価を受けているのか、「頻度」は利用者にとってどの程度利用されているのか、「外出保障」はバスによってどの程度外出機会が保障されているかを把握する指標であり、意識、実態、サービスの3つの軸からの評価となる。

本研究では、愛知県日進市のコミュニティバス「くるりんばす」を対象に利用者意識調査を実施し、「満足度」「頻度」「外出保障」からコミュニティバスの運行に対する利用者の評価の実際をみていく。

2. 研究対象と調査の概要

(1) 愛知県日進市「くるりんばす」の概要

愛知県日進市の「くるりんばす」は、高齢者等の交通弱者が安全で安心して利用できる生活交通の確保を目的として運行されている。図1に「くるりんばす」の路線図を示す。図1より全8コース(東・西・南・北・中・東南・南西・中央線)が市内を循環していることがわかる。東、東南、南西コースでは一方向循環、西、南、中コースでは便ごとの双方向循環で運行されている。北コースではリニモが通る東部丘陵線「長久手古戦場駅」で折り返す双方向型の経路で運行されている。これらの7コースは運賃が1乗車100円、便数が毎日11便で運行し、市役所を同時帰発着している。また、中央線では民営路線バスの廃止代替として、市内の南北にある地下鉄「赤池駅」と「長久手古戦場駅」を往復する双方向型の経路で運行されている。中央線は運賃が1乗車200円、便数が毎日20便で運行している。

(2) 利用者意識調査の概要

「くるりんばす」利用者の意識を捉えるために利用者意識調査を実施した。平成23年11月16日(水)、17

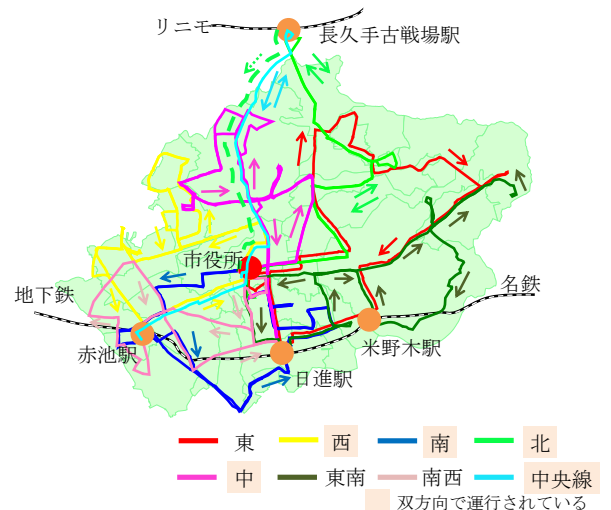


図1 日進市「くるりんばす」の路線図

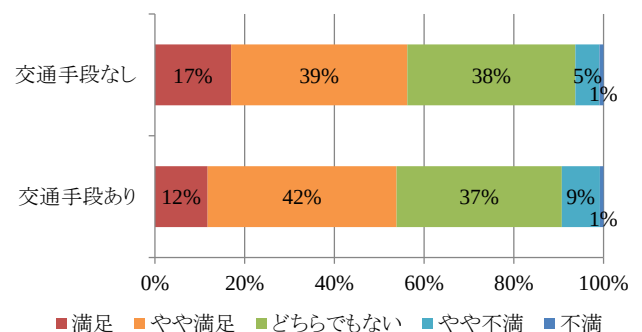


図2 「くるりんばす」に対する総合満足度

日(木)の2日間で、バス車内でアンケートを配布し、郵送回収した。なお、アンケート配布は2日間で1人1部配布した。アンケート内容は、個人属性、満足度、頻度、外出保障などである。配布部数は945部、回収部数は406部、回収率は43.0%であった。

3. コミュニティバス運行に対する評価

本研究では交通弱者に着目するために、いつでも利用できる交通手段がある利用者となし利用者に分類して評価していく。

(1) 総合満足度

図2に「くるりんばす」に対する総合満足度を示す。図2より、全体的に満足と評価する利用者が5割以上を占めていることがわかる。このことから「くるりんばす」は利用者から高い評価を受けていると考えられる。交通手段がない利用者の満足度は、交通手段がある利用者と比べて、「満足」の割合が高く、「不満」

の割合が低い。このことから、変化は小さいが交通手段がない利用者から高い評価を受けていると思われる。

(2) 頻度

図3に「くるりんばす」利用者の利用頻度を示す。図3より全体的に週1日以上の利用者が6割以上を占めていることがわかる。このことから定期的に利用されていることがわかる。交通手段がない利用者の利用頻度は交通手段がある利用者比べて、週1～4日の利用者の割合が高い。交通手段がない利用者は交通手段がある利用者とは比べ利用頻度が高いことがわかる。

(3) 外出保障

本調査では、利用者の市内の移動について調査しており、以下に示す①～④の順に質問をしている。

- ① 日常生活には欠かせない場所の数
- ② ①の場所のうち、くるりんばすで行ける場所の数
- ③ ①以外の場所で行けると便利な場所の数
- ④ ③の場所のうち、くるりんばすで行ける場所の数

①と②の項目から日常生活で最小限必要な場所での「くるりんばす」による外出保障を把握している。さらに、③と④の項目から把握できる場所の数を加え、日常生活で行く場所での「くるりんばす」による外出保障を把握している。日常生活で行く場所の数に対する「くるりんばす」で行ける場所の数の割合を外出保障率とし、図4に最小限必要な場所での外出保障率を、図5に日常生活で行く場所での外出保障率を示す。図4より、約6割の利用者は「くるりんばす」を利用することによって、最小限必要な場所での外出保障率が9割以上であることがわかる。一方、図5より日常生活で行けると便利な場所の数を考慮すると、約3割の利用者のみが日常生活で行く場所での外出保障率が9割以上であることがわかる。さらに、累積頻度分布をみると約6割の利用者は日常生活で行く場所での外出保障率が5割以上であることもわかる。これらに、交通手段の有無での差は特にみられない。

以上のことから、「くるりんばす」を利用することによって、日常生活で欠かせない場所には十分に行けるが、行けると便利な場所まで考慮する場合、必ずしも十分ではないことがわかる。

4. おわりに

愛知県日進市の「くるりんばす」を対象に利用者意識調査を実施し、「満足度」「頻度」「外出保障」などからコミュニティバスの運行が利用者にとどのように受け

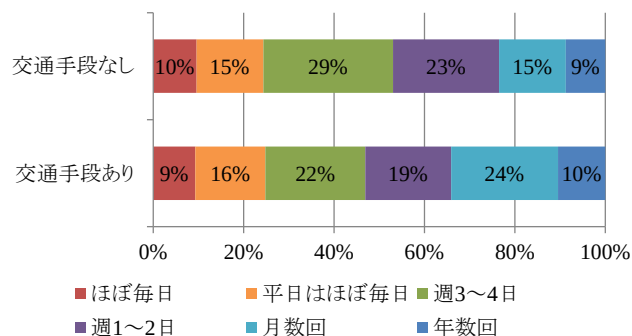


図3 「くるりんばす」利用者の利用頻度

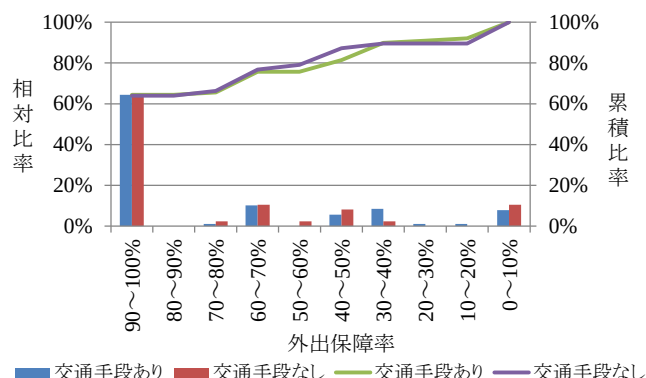


図4 最小限必要な場所の外出保障率の分布

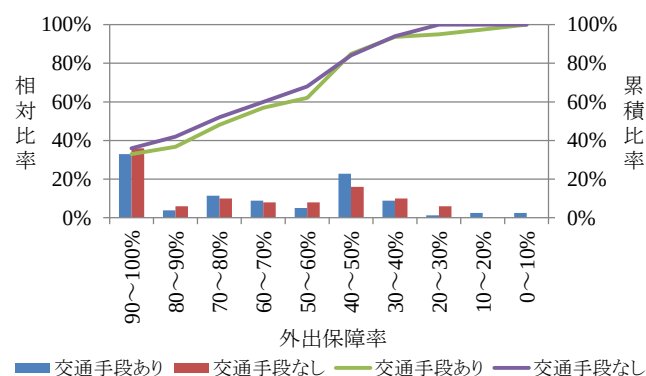


図5 日常生活で行く場所の外出保障率の分布

とめられているかを評価した。各指標は、いつでも利用できる交通手段の有無で分類して集計した。

全体として利用者の評価は高く、頻度も週1回以上の利用者が多かった。さらに、日常生活で最低限必要な外出機会は保障できていた。交通弱者に着目すると、利用者の評価は少し高くなり、利用頻度は高くなっていたが、外出保障に差はみられなかった。

今後の課題として、「満足度」「頻度」「外出保障」の各項目の相互関係を把握する必要がある。

謝辞

本研究を遂行するにあたり、日進市役所生活安全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。