

大阪市立大学 学生員○ 三浦 佑貴  
 大阪市立大学大学院工学研究科 正会員 内田 敬

大阪市立大学大学院工学研究科 正会員 日野 泰雄  
 大阪市立大学大学院工学研究科 正会員 吉田 長裕

1. はじめに

2010年に大阪府I市においてコミュニティバスのニーズ等に関する住民調査<sup>1)</sup>が行われた。調査の目的は、公金による運行の是非を検討するための基礎資料を得ることであった。ところが自由記述の内容は、そもそもコミュニティバスの存在が認識されていないことを示していた。コミュニティバス運行などの自治体施策は、官民の連携を必要としているが、上記のような情報ギャップのために、その前提が成立していないことが多い。本研究は、官民のギャップ・対立を止揚することを志向して、初期段階である住民の不足情報の把握を目的とする。

2. 研究方法

本研究は以下の手順で行った。

①市提供情報の経年的な変化の分析

毎月、全戸配布されている市広報誌を対象にコミュニティバスに関する情報の種類、掲載時期を抽出し分析する。官から民への情報提供の実態を把握する。

②住民意識データの分析

I市において、町会に加入する全世帯を対象として行われた調査<sup>2)</sup>の自由記述テキストを分析し、コミュニティバスに関して、住民が有している情報内容・レベルを把握する。

3. 市提供情報の経年的な変化の分析

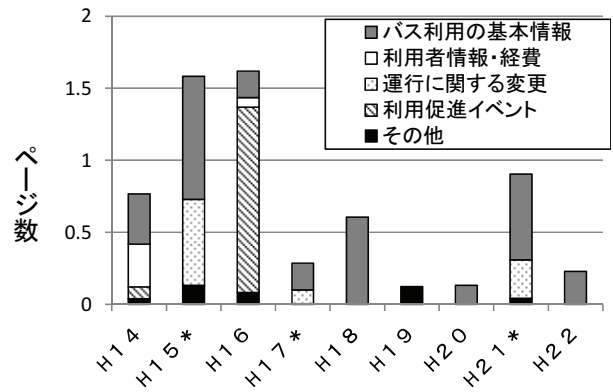
ここでは市広報誌（H14~22年）に掲載された、コミュニティバスに関する記事を内容と形態で分析する。関連記事が占める紙面サイズを内容種別毎に集計して積み上げたものが図1である。表1では記事形態を文字と図

表・写真に区分して示している。

図1を見ると、運行開始（H13.12）後しばらくは広報量が多いが、H17年以降は低調である。広報量が多いH15、16、21年は路線・バス停位置の変更が行われた年度、もしくは次年度である。内容を見ると、近年は「バス利用の基本情報」（料金等）などの集客広報が主となっている。一方、公金支出の是非判断に必要となる「利用者情報・経費」はH14、16年のみである。表1を見ると、H19~20年における広報量が特に少ないことが分かる。広報形態としては文字だけの広報である。特にH19年は車内広告募集等といった住民にとって有益なものではない。このように市が提供している情報は、時期によって分量のみならず、内容が大きく異なる。

4. 住民意識データの分析

自由記述のテキストは図2の様分析した。まず住民の保有知識や情報が把握できるキーワードを抽出する。



\* H15.17はルート変更、H21年はバス停の位置変更

図1 掲載記事の経年変化

表1 広報誌掲載のコミュニティバス関連記事の経年変化

| 単位<br>(ページ) | H14  |          | H15  |          | H16  |          | H17  |          | H18  |          | H19  |          | H20  |          | H21  |          | H22  |          |
|-------------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|
|             | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 | 文字   | 図表<br>写真 |
| ルート         | 0.07 | 0        | 0.13 | 0.07     | 0.14 | 0        | 0.07 | 0        | 0.17 | 0        | 0    | 0        | 0.03 | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        |
| 利用方法        | 0.12 | 0.08     | 0.20 | 0        | 0.04 | 0        | 0.11 | 0        | 0.23 | 0        | 0    | 0        | 0.05 | 0        | 0.12 | 0        | 0.14 | 0        |
| 時間          | 0.08 | 0        | 0.23 | 0.23     | 0    | 0        | 0    | 0        | 0.21 | 0        | 0    | 0        | 0.05 | 0        | 0.30 | 0.18     | 0.08 | 0        |
| 利用者情報       | 0.21 | 0.08     | 0    | 0        | 0.07 | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        |
| 変更          | 0    | 0        | 0.51 | 0.09     | 0    | 0        | 0.1  | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0.18 | 0.09     | 0    | 0        |
| イベント        | 0.08 | 0        | 0    | 0        | 0.79 | 0.50     | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        |
| その他         | 0.04 | 0        | 0.13 | 0        | 0.08 | 0        | 0    | 0        | 0    | 0        | 0.12 | 0        | 0.00 | 0        | 0.04 | 0        | 0    | 0        |
| 合計          | 0.60 | 0.17     | 1.20 | 0.38     | 1.12 | 0.50     | 0.29 | 0        | 0.61 | 0        | 0.12 | 0        | 0.13 | 0        | 0.64 | 0.27     | 0.23 | 0        |

そして当該キーワードを含む文に着目して文意判断によってカテゴリ分類を行なう。分類カテゴリは、バスの存在意義や利用状態など、公金助成の是非を判断するのに必要である情報という観点で、設定した。

分析対象は居住歴の違いによる市政への関心の差や、コミュニティバスの利用可否による関心の違いなどから、地域におけるコミュニティバスに対する考え方や、認識の違いが現れると考えると、町会単位で抽出を行った(20町会、計2541票)。表3にサンプルの内訳を示す。ただし(a)地区形成においては「新旧混在」はサンプルが少ないため、分析の対象外とする。対象アンケート2,541票(アンケート回収総数の約13%)のうち自由記述があったものは1,018票(自由記述総数の約8%)であった。カテゴリ分類結果を表4、図3、図4に示す。

図3を見ると、形成時期に関係なく不足している情報は「導入経緯」「ルート形成」である。形成時期ごとに見ていくと、「新しい地区」「比較的新しい地区」においては「バス情報」が不足している。これは居住歴による市政への関心の差や、居住歴が浅い人が多いことから、市が提供する情報の収集力の差が表れていると考えられる。また「古い地区」「比較的古い地区」においては「所要時間」が不足している。これら地区の住民はコミュニティバスを利用している、あるいは存在を知っている人が多く、利用経験もあるが故に、運行経路の複雑さや所要時間の長さに疑問・不満を抱いている。

また「コミュニティバスの有無」(図4)においては「所要時間」における僅かな差以外は見られなかった。

## 5. おわりに

今後はアンケートの自由記述欄以外における、回答者の自動車保有の有無や家族構成といった、個別属性データと合わせてさらに詳細な分析を行っていく必要がある。そして住民タイプごとに適切な広報内容を明確にすることが課題である。

## 参考文献

- 1) コミュニティバスの住民ニーズ等に関する住民調査概要,  
<http://www.city.osaka-izumi.lg.jp/bizikankosan/dourokasen/1326195745614.html>
- 2) コミュニティバスの住民ニーズ等に関する住民調査結果,  
<http://www.city.osaka-izumi.lg.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/44/01kekkaonpen.pdf>

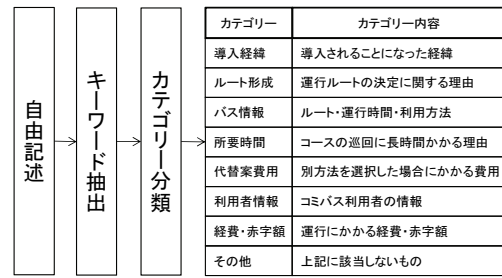


図2 自由記述分類方法

表3 地域特性別のサンプル数

(a) 地区形成の時期毎のサンプル数

| 地域特性   | 世帯数(世帯) | アンケート回収数(票) | アンケート回収率(%) | 自由記述数(表) | 自由記述率(%) |
|--------|---------|-------------|-------------|----------|----------|
| 新しい    | 2283    | 570         | 24.97       | 233      | 10.21    |
| 比較的新しい | 3493    | 138         | 3.95        | 55       | 1.57     |
| 新旧混在   | 1090    | 21          | 1.93        | 7        | 0.64     |
| 比較的古い  | 7189    | 1130        | 15.72       | 534      | 7.43     |
| 古い     | 6502    | 682         | 10.49       | 189      | 2.91     |
| 計      | 20557   | 2541        | 12.94       | 1018     | 5.19     |

(b) コミュニティバス有無別のサンプル数

| 地域特性   | 世帯数(世帯) | アンケート回収数(票) | アンケート回収率(%) | 自由記述数(表) | 自由記述率(%) |
|--------|---------|-------------|-------------|----------|----------|
| コミバスあり | 10946   | 1230        | 11.24       | 426      | 3.89     |
| 路線バスのみ | 9611    | 1311        | 13.64       | 592      | 6.16     |
| 計      | 20557   | 2541        | 12.36       | 1018     | 4.95     |

表4 不足情報カテゴリ別の集計結果

|       | 人数   | 件数   |
|-------|------|------|
| 導入経緯  | 639  | 850  |
| ルート形成 | 417  | 520  |
| バス情報  | 153  | 221  |
| 所要時間  | 102  | 107  |
| 経費    | 105  | 115  |
| 利用者情報 | 42   | 47   |
| 赤字    | 92   | 100  |
| その他   | 61   | 21   |
| 合計件数  | 1611 | 1981 |

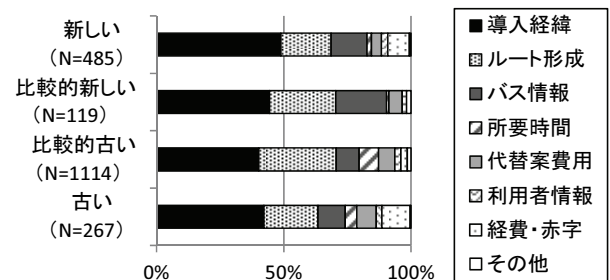


図3 地区形成の時期ごとの不足情報カテゴリ割合

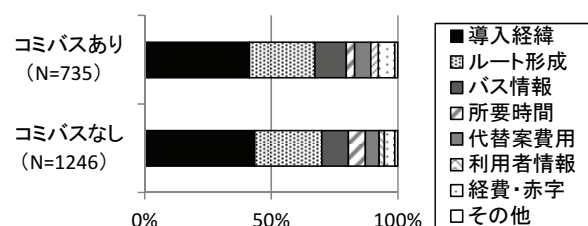


図4 コミバス有無別の不足情報カテゴリ割合