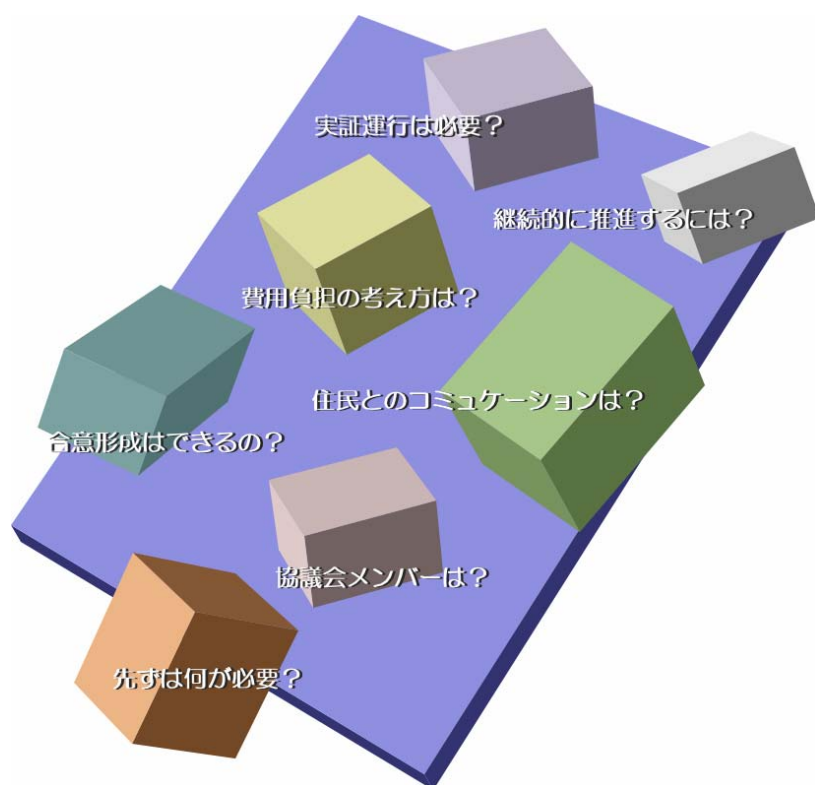


地域公共交通の活性化 よりよい成果を導くためのポイント



はじめに

公共交通は、地域における経済社会活動の基盤であり、住民の移動手段の確保、地域の活性化、環境問題への対応等わが国の重要な諸課題への的確な対応のためにも、その活性化は喫緊の課題となっています。

このような状況を踏まえ、国土交通省では公共交通の活性化に向けた取り組みの一環として、平成 14 年度に「公共交通活性化総合プログラム」制度を創設しました。各地域における公共交通機関のサービスの維持、サービス内容の拡充などに関する事案や課題について、運輸局が中心となりながら関係者とともに検討し、具体的な解決に向け合意形成を図りながら総合的な方策を策定してきたところです。さらに、平成 19 年 10 月には「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」が施行され、市町村を中心とした地域関係者の連携による取り組みに対して、国の総合的な支援も始まっています。

これまでに多くの取り組みが実施されている国の支援事業の事例を対象に、検討過程で苦労した点、工夫した点、上手くいった点などをヒアリング調査などで把握してきましたが、公共交通活性化に向けた検討のあり方について、いくつかのポイントを整理することができました。

本冊子は、これら得られたポイントを、これからの公共交通の活性化に関するプロジェクトを進めていく上での『よりよい成果が得られるためのポイント』としてとりまとめたものです。今後各地域で様々な取り組みが実施される際、自治体や交通事業者を含めた関係主体は勿論のこと、広く公共交通に係わる方々のお役に立てば幸いです。


平成 20 年 3 月

国土交通省 総合政策局交通計画課



もくじ

公共交通の活性化をうまく進め、よりよい成果を導くためのポイント ……	1
1 地域での取り組みにあたって必要なこと ……………	2
2 協議会等の設立、メンバー選定のポイント ……………	4
3 合意形成のポイント ……………	7
4 関係主体間の役割分担～特に費用負担について～ ……………	9
5 地域住民とのコミュニケーションは不可欠 ……………	10
6 実証運行について ……………	13
7 継続的に推進できる体制づくり ……………	14



公共交通の活性化をうまく進め、 よりよい成果を導くためのポイント

人口減少社会、高齢化社会、交通渋滞や環境問題等の様々な社会問題がクローズアップされている中で、鉄軌道やバス路線の廃止による公共交通の空白地域が年々拡大し、地域の生活にも大きな支障をきたしています。

このような状況にあって、全国各地で公共交通の活性化に向けた様々な取り組みが進められていますが、公共交通のあり方の検討、導入・運営に当たっては、交通事業者だけの努力だけでは困難になりつつあり、地域の公共交通を支えるための市町村等の自治体はその中心的な役割を担うことが期待されつつあります。

また、利用者・住民、商業施設、事業所、病院、学校等の企業や施設といった様々な関係者の積極的な参画により、地域の公共交通が支えられ成功している事例も数多く見受けられるようになってきました。

しかしながら、現実的に公共交通の活性化を導こうとする場合には、その取り組みの過程からプロジェクトの多様な関係者のニーズを的確に把握すること、また関係者の利害も相互に調整しながら、地域全体がメリットを享受できるように進めていくことが欠かせません。

このような課題に対応するため、これまでに全国で実施された国の支援事業の実務担当者へのヒアリング等を通して得られた地域の声を、公共交通の活性化をうまく進め、よりよい成果を導くためのポイントとして7つの視点に分けて整理しました。

既に公共交通の活性化に向けた取り組みを推進されている地域やこれから検討を考えている地域では、それぞれ抱えている状況が異なると思いますが、各地域の状況に応じて参考としてください。

1 地域での取り組みにあたって必要なこと

①自治体の職員、首長自らが率先して取り組む意識が必要

地域の声≫調査や事業の段階で、関係者との合意形成、意見の収集など、あらゆる場面で担当者自らが足を運び、生の声の実態把握に努めたこと、市民や事業者と親身になって話し合ったことも成果に大きく結びついた。

地域の声≫町長が本事業に対して大きな理解があり、行政職員が動きやすい環境ができた。また、町長が自ら関係者への説明に足を運ぶなど、活動に対して意欲的に取り組んだことで、住民の協力を得ることができた。

②計画や施策に関するノウハウを持つ人材を確保することが重要

地域の声≫町の助役が、県庁で交通計画を担当されていた方で、様々な補助制度等をよくご存知で、協議会メンバーの方々への話も理解されやすく、施策実現に大きな影響を与えた。

地域の声≫バスについては、市職員が知識を持って施策の検討や運用にあたる必要がある。例えば、本当の意味での交通空白地域はどう捉えるべきなのか、コンパクトシティを目指す中で、地域レベルのコミュニティバスの利用を増やすことの関連性など、政策運営のノウハウの重要を感じる。

③国の補助制度や他地域の事例に関する情報が必要。ただし、他の地域のやり方をそのまま導入しても上手くいかない

地域の声≫以前から市町村合併に伴う公共交通施策の再構築が課題としてあり、単費で調査検討を行う予定であったが、たまたま運輸局の方と挨拶する機会があり、その際に国の支援による調査・事業の存在を知ったことがはじまりである。

地域の声≫会議の場などを含め国、県と接する場が増え、これまで知らなかった様々な支援制度や補助制度に関する情報、今後の取り組みに関する情報交換や貴重なアドバイスをもらうことができた。

地域の声≫バスの問題は県内各地に存在しているが、本市の場合はバス以外にも鉄道の存続問題があって国の支援による調査検討を開始した。地域にとっては、パーソントリップ調査をはじめこういった国の支援による補助調査・事業により計画策定が進んだメリットがあった。

地域の声≫他地域の事例を勉強することは大切であるが、自分たちの地域に合ったオリジナルな対策手法があるはずで、それを考えることが重要である。そのためには地域の現状をよく調べ理解することが先決である。

地域の声≫取り組み前段階で、タクシー事業者を対象に施策の先進事例講習会を実施し意識啓発を行うなど、共通認識の醸成に努めた。

④地域の課題をきちんと把握し、何をすべきか・何ができるかといった、取り組みの方向性がそれに合致していることが必要

地域の声≫以前から駐車場整備やP & BRの実施など順次充実してきたが、その総仕上げとしてアンケートなどデータを収集してより良い物へと進化させるために国の支援事業を活用した。長年の取り組みにより地元の課題や改善イメージが蓄積されていた事が、何を調査すればよいか明確に意識され、その結果を有効に活用して実際の成果が実現している。

地域の声≫来訪した観光客から平日の観光地周辺の移動が著しく不便であるとの指摘や、国の支援事業の事業制度を活用すれば何らかの成果が得られるだろうとの考えだけでプロジェクトが始まった。しかし、地域自らが現状、ニーズをきちんと捉え、目的意識を持って主体的に行動しない限りよい結果は得られない。

地域の声≫湖の水質汚染や立ち枯れを改善していくことが、地域の活性化にも結びつくと考え、H17年度から調査を実施した。その流れの中で、自動車による影響を検証するために国の支援事業を活用したが、「観光」と「環境」を改善することで地域を活性化させたいという町の方向性ともマッチした形であった。

地域の声≫まちなかへ人を呼び込むバスの運行主体として、市・商工会議所、商店会等の協力で設立されたNPO法人が、バス運行以外にも活性化につながる取り組みまで活動の幅を広げ、自身以外のさまざまなまちづくり団体を横断的に連携する役割を担っており、「自分たちのバス」として知恵を出し合い、地域通貨など商店会連携方策につながっている。

2 協議会等の設立・メンバー選定のポイント

①既存の協議会や検討会を活用することも有効

地域の声≫H18年度に設置したバス利用促進協議会では複数のバス路線を一元化するための検討を行ったが、そのメンバーは過年度に町主体で検討していたバス交通体系調査検討委員会をそのまま活用し、新たに運輸局に加わってもらった。

地域の声≫今後連携計画などでは法定協議会を立ち上げていくことになるが、これまでの国の支援事業での検討会はそのまま協議会の幹事会として移行させることを考えている。

②全体協議会とは別に、実働部隊だけからなるコア組織を作ることも有効

地域の声≫P & B R施策検討・推進のための実行部隊としては、協議会とは別途小回りが効くコアメンバー（実施に係わる関係者）が事実上取り仕切ることが効果的であった。これにより様々な検討課題や事象に臨機応変に対応することができた。


地域の声≫都市圏全体のバス事業者にメンバーを拡大した協議会メンバーを構成していたが、その会議の中に別途バスマップ部会を設立し、そこで具体の調整を行うことができた。

③市町村や交通事業者以外にも、できるだけ幅広い地域関係者の参画が重要

地域の声≫観光地でのP & B Rによる交通規制であったため、タクシー会社や警察署には実施期間中の交通規制の関係もあってメンバーに参画してもらった。土木事務所は、今後施策に関連した道路改良地点を認識してもらうことをねらいとして当初からメンバーとして加わってもらった。

地域の声≫合併前の旧町村5地域全てから代表をメンバーとして選定し、病院への利用も多くなると想定されることから医師会からも参加してもらった。地域住民代表をメンバーに選んだことで、検討途中で地域に持ち帰り意見を吸い上げてもらえた点でも意味合いは大きかった。

地域の声≫学識経験者や自治体、交通事業者や住民の方など多様な関係者が参加し、主体的に取り組んだ。住民に入ってもらう際には公募を行い、作文で審査した後に委員に加えた。



地域の声≫検討会メンバーに商店会を加えることで、地元へのPRや試行運行タクシーの利用者への商品割引特典の提供等を可能にした。


④協議会等については段階的にメンバーを追加していく方法もある
また、全ての利害関係者が協議会等に加わらなくても個別に説明し、話し合うという方法もある

地域の声≫目的が当初の市内公共交通システムの確立から、隣接市との連携も含めた施策展開の可能性がでてきたため、今後は鉄道事業者にもメンバーに入ってもらおうとも考えている。

地域の声≫施策実施まで3年を要したが、最初の1年目は普段から接することが多い身近な管内のバス事業者との協議、調整から実施した。2年目からは、総合的な公共交通利用促進施策の検討、推進の目的で、都市圏全体のバス事業者にメンバーを拡大した他、学識経験者、鉄道事業者、NPOなどにも参画してもらった。

地域の声≫反対意見をもつ関係者は少なかったが、その中には必ずしも検討メンバーには加わってもらわずに、担当職員が個別に直接説明・説得する方法で対応した場合もあった。しかし、もともとの問題意識や解決へ向けた方向性など認識が共有化できていることが重要である。

地域の声≫最終的なターミナル施策を検討する際は、交通管理者の参画が不可欠であるが、今回はあり方を議論する場であったので最初はメンバーとしなかった。しかし、交通管理上の問題で施策が実現できないという事態とならないよう、会議の概要はコーディネーターから交通管理者に報告を行い、内容について承知・確認してもらっていた。



⑤国、県、学識経験者など地元の利害にとらわれず、客観的な視点から問題把握ができるメンバーを加えることが効果的なことも多い

地域の声≫国の支援事業により様々な関係者や地域での合意形成を得られたが、特に運輸局がメンバーにいてことで事業者の取り組み姿勢が異なった。また、法制度面でも不明点を持ち帰って確認するのではなく、検討会のその場で運輸局と相談、確認ができたことが非常に効果的であった。

地域の声≫学識経験者が、中立の立場の専門家として交通事業者への説明をすることにより、検討施策に対する理解が得られるとともに、実施に向けた関係主体間の調整についても進みやすくなった。

地域の声≫観光に関するTDM施策では、観光業界への周知、観光バス事業者への周知など、広域的な関係機関との連絡や調整を行う必要があったので、その点運輸局がメンバーにいて大変助かった。

3 合意形成のポイント

①ビジョンを示して、ビジョンに向かってブレずに検討を進めることが重要

地域の声≫ターミナルの改修計画策定は、各事業者の権益に触れる議論が避けられないが、利害を調整しようとするとうまくいかないという結論に至る可能性が高い。

そこで、「市民のため、利用者のためのターミナルを造っていこう！」という方向性を掲げ、検討の場では終始そのことについて議論しつづけることにより、事業者も徐々に理解が深まり、事業者の利益のための発言は減っていった。

②各論においては利害が対立していることを前提に、それぞれがおかれている立場を理解しあい、丁寧に話し合うことが重要

地域の声≫事業者は、公の協議会の場でも事業の存続に係わるとの考えで、当初は試行運行に対して強い反対をしていたが、お互いが置かれている立場・状況といった現実を理解しあい、粘り強く話し合いを続け信頼関係を築くことで合意に達した。

地域の声≫関係者がそろって会議の場では、各事業者担当者からなかなか意見が出なかった。これは、バスマップを作成することについて、事業者がバス路線再編の契機になることへの強い不信感、情報公開を積極的に行うことへの抵抗感があったことが非協力的であった要因であった。

このため、行政担当者が各事業者を個別に周り、バスマップ作成への問題、課題を聞き取り、それらに細かく対応していくことで、合意を取り付けることができた。

地域の声≫ダイヤモンドタクシー試行運行後も自治体職員が頻繁にタクシー会社に足を運び、その後の状況などを意見交換しており、信頼関係に立った継続的なフォローを行っている。当初はタクシー利用者が半減するとの意見を事業者は持っていたが、試行運行後の利用者は10%減となっており、事業者からもダイヤモンドシステムだけの影響ではないとの声が聞かれるようになった。

地域の声≫観光繁忙期は、臨時駐車場へ来訪者を誘導しP&Bをしてもらったが、P&Bを行っていないその他一般の駐車場も営業しており、そちらにも駐車車両が入るよう、地域全体の利害や調和にも配慮した。

地域の声≫観光客向けのディマンド交通を導入しようと検討を開始したが、観光地の休日は既存バス路線の収益性も高いことから、収益性悪化を懸念して実証運行に限り休日もディマンド交通を運行する合意に至った。しかし、本格運行時には、バス事業者の収益性悪化により事業者が別途運行している周辺都市との間を結ぶ路線廃止といった懸念もあったため、ディマンド交通は平日運行に限定した経緯がある。

③公共交通の輸送量・収入・経費に関する現状や予測値など客観的なデータに基づいた議論が効果的

地域の声≫事業者は当初反対意見だったので、非公式な場で現況把握の調査結果やタクシーの運転日報などを照らし合わせ、客観的なデータを基にどこまでマーケットが重複するのか、丁寧に検討と理解を深めることで共通認識を持つことができた。

地域の声≫各事業者が持っているバス路線を個別に運行するよりも、施策実施により事業経費が安価になり、各々の事業者の負担軽減が可能となることを数値で示したことが、合意につながったがポイントであった。

④コミュニケーション技術を持つ専門家の投入も効果的

地域の声≫検討会メンバーの学識経験者にも事業者との調整には出向いていただき、理論的な考え方や他地域での事例などを踏まえ親身になって調整を行い、事業者側も時代の流れを感じ理解を得るに至った。

地域の声≫バス事業者間調整は難航を極めたが、会議のコーディネーター（学識経験者）とバス事業者との個別協議を積み重ね、お互いの置かれた立場やその時々状況などが共有され、少しずつ相互理解が進んでいった。また、バス事業者にとっては、議論した結果が実現され、各事業者にとってメリットとなることが協力へのモチベーションとなった。さらに、関係各課が事前に、庁内で検討案の調整を精力的に行ったため、結果として行政と各事業者間で信頼関係が深まった。

地域の声≫行政と事業者が直接協議し、行政が規制を示唆し無理やり進めたり、業界の利害関係を理解していない案が提示されるといった状況に陥ると合意は難しい。そのため、コミュニケーション技術をもつ専門家をファシリテーターとして参画してもらい、会議運営や直接のコミュニケーションを進め、苦労しながらも事業者との調整を行った。

4 関係主体間の役割分担

～特に費用負担について～

①費用負担については、交通事業者や自治体だけでなく、観光事業者、商店、学校、病院、事業所、駐車場事業者等幅広い地域の関係者による公平な受益者負担の考え方が重要

地域の声≫財源は、町が主体となり負担金という形で大学、ディベロッパー、医療機関がそれぞれ出資し、バス事業者の年間経費から運賃収入を差し引いた金額を補填している。

②マイカー利用者への協力金等、多様な財源の活用も重要

地域の声≫観光P&BRでは、交通対策や環境保全のために利用者から駐車時に協力金（駐車料金込みで自家用車は1,500円、観光バスは15,000円）を徴収したが、元々この地域の桜が全国的に有名であったことに加え、世界遺産登録になったことで、それを守るための協力金徴収に対して反対意見は利用者からもほとんどなかった。協力金の金額は、来訪者に対してアンケートを実施し値段決定の資料とした。

③地域の関係者による負担金などにより公共交通を支える場合であっても、運賃収入が増加するためのインセンティブ措置を講じておくことも重要

地域の声≫町、大学、ディベロッパー、医療機関の4主体が出資しているが、運賃収入増による余剰金が出た場合は、それを4主体に還元する仕組み（還元する金額の目標は出資額の25%）とし、インセンティブを働かせている。

④自治体の負担を考えるに当たっては、財政支出額の削減という観点だけでなく、観光振興などの地域活性化、住民の利便性向上にどの程度資するかといった観点も重要

地域の声≫ダイヤモンドタクシーは、運賃収入＋市の負担で試行運行しているが、従前に比べると財政支出額は同程度でありながら、倍近い多くの市民の利便性が高まったことを考えれば、費用対効果は極めて大きい。財政支出額の削減は重要であるが、より多くの市民が利便性を享受できることが重要である。

5 地域住民とのコミュニケーションは不可欠

①ワークショップ、タウンミーティング、広報誌など様々な方策がある

地域の声≫住民ニーズ調査は、65歳以上の高齢者全世帯でアンケートを行った他、各地域でのワークショップの実施、高齢者の集う会合に積極的に訪問してヒアリングを行うなど丁寧に調査を行った。このように多くの住民に取り組みの姿勢や目的意識を広められたことは、結果として住民の意識が高くなり、理解も得やすくなったと感じる。

地元の声≫タウンミーティング、パブリックコメントの他、別途地域毎に中間説明会も実施した。タウンミーティングでは行政担当者が計画案を説明するのではなく大学の先生に講演を行ってもらい、わかりやすい形で計画の内容を説明し、実際の利用者の立場から市民の声を収集した。

地域の声≫バスマップを活用した公共交通利用促進の取り組みとして、他地域から転入してくる人をターゲットとした、転入者モビリティ・マネジメントを実施する予定である。自治体の窓口で転入手続きを行う際に、当該自治体の公共施設や医療施設等の場所を示す便利帳とともにバスマップを渡すことを検討している。

地域の声≫町の全戸へ配布している「バス通信」で、コミュニティバスの説明や協議会の検討状況、バス路線の周知を試みた。また、町長も各地の講演などに出席するたびにコミュニティバスのPRに努めた。

地域の声≫国の支援事業で作成した「総合交通マップ」を全世帯に配布することにより、まちづくり活性化バスの認知度向上につながった。

②自ら足を運ぶことにより住民の意識も高まり、施策の理解も得やすい

地元の声≫住民や関係主体に対しては、町長と課長クラスの役場職員が自ら主旨の説明を実施した。その際、「このまま何も取り組まなくてよいのか」という意識を与え、士気を高めるように説得した。また、旅行業者等の反対者へは「あくまで実験であり、実際の導入は実験が成功したとき」と説明し、客観的に実験結果を検証していくということを説明することが重要である。

地域の声≫ニーズ調査は高齢者世帯の全数調査のアンケートを実施したことがニーズにあった施策を提案できたポイントとなった。

地域の声≫ワークショップやグループインタビューも数多くこなすこと、また自治体職員みずからが足を運び住民の生の声を聞き意見交換することが重要である。ワークショップといった形式を自治体側から作るより、地域の老人会など住民が集まっている場に出向き意見交換する方が、より多くの生の声を聞くことができる。

③住民の体験や評判が、口コミ等で広まる効果は大きい

地域の声≫ダイヤモンドタクシーは、従来のバス等の公共交通に比べ、お年寄りにはイメージしにくかったため、当初は反対も多かったが、丁寧にどんなものかを説明し、実際の車両なども見てもらいながらシステムを理解してもらった結果、当初は反対していた地区も賛成してくれた。

地域の声≫市や社会福祉協議会の広報等でも事前周知を図ったが、PRを事前に行っても限界はある。実際には利用者による口コミや、ダイヤモンドタクシーを町で見かけて初めて存在を知る人もあり、定着までには時間がかかると考えておいた方がよい。

地域の声≫バスマップの第1版は、各バス事業者の協力が得られず、公共施設や鉄道事業者に働きかけ都市圏内の主要な駅に置くこととなった。鉄道駅へ配架したことで、バスマップは多くの人に渡り利用者から好評を博し、バスマップの存在は市民に口コミで広がっていった。それは各バス事業者への問い合わせという形で現れ、予想外の好評に各バス事業者の意識が徐々に変わるきっかけともなり、第2版はバスの営業所やターミナルに置くこととなった。

地域の声≫バスターミナルのポスターを作成した当初は、バスおよび鉄道事業者からあまり協力が得られず目立たないところに掲示せざるを得なかった。しかし、これまで具体的な案内図がなく、来訪者からバス乗り場を聞かれても正確に教えることのできなかつた交番や周辺店舗の店主から好評で、積極的にバスターミナルポスターが活用されるようになった。これも効果的なPRになった。

④新聞やマスコミで好意的に報道されることも効果が高い インターネットによるPR効果も大きい、利用者層に留意すべき

地域の声≫新聞などマスメディアで取り上げられることは市民への周知の観点でも非常に効果は大きい。勿論、導入当初など上手く機能していない時期には批判的な記事が出て冷や汗をかいた時期もある。

地域の声≫観光P & B Rの協力金に関しては、全国放送各社に好意的に報道してもらった事が大きな効果である。協議会で直接報道機関にアクションを起こせる訳ではないが、錦の御旗をどう立てるかがポイントであり、世界遺産登録はここでも効果的であった。

地域の声≫インターネットを通じて観光ダイヤモンドタクシーを知った観光客の多くが若年層であり、この層へのPR効果はあった。しかし、高齢者層にはあまり認知されていないため、適切なPRを推進する必要がある。

⑤地域において認知度の高いNPOに関わってもらうことも有効

地域の声≫実施する施策に応じた専門性と、現場でのコミュニケーション能力を持ち合わせ、地域の中での認知度の高いNPOが参画したことが、施策の実現につながった。さらのこのようなNPOの場合、婦人会などの地元組織、まちづくりコンサルタント、大学教授、地元財界などともつながりも期待でき、それらと連携した幅広い活動も可能である。

地域の声≫地域のまちづくりNPOが運行主体であることもあり、バスに乗り込んだ市民ボランティアが、利用者への案内・介助や和やかで楽しい車内づくりを行うほか、日常的にバスに対する意見やニーズ・要望収集が可能となっており、即座にサービス改善に役立てることができる。

地域の声≫地域で活発な子育て支援活動を行っているNPOが関わることにより、効果的なアンケートやグループインタビュー実施が可能となり、子育て世代の親がタクシー利用に求めているサービスやニーズを的確に把握し、タクシー事業者と認識を共有することができた。

⑥観光客を対象とする施策であっても地元住民への周知は必要

地元の声≫観光施策とは言え、交通規制などは沿道住民の日常生活への影響もある。そのため、早い段階から住民に対して主旨説明と理解を取り付ける活動を行政が主体で進めておくことが肝要である。地元住民からの反対をうけて、町内同士で反目し合うことは絶対に避けるべきである。

地域の声≫実験を成功させるためには町が一体となる必要があり、そのため町民への周知も重要である。町民の士気を高めるため、バスガイドを町民から募集した。観光客に説明するための町の情報を十分持ち合わせていないケースもあったが観光客からの評価は高かった。これを受け今後は、町民が町のことを観光客にPRできるように講座を開設する予定である。

6 実証運行について

①サービスの提供者・利用者双方がシステムの運用に慣れるまで、さらに、施策がある程度定着するまで一定期間実施し、結果についてきちんと評価した上で結論を出すべき

地域の声≫実証運行を開始してから1~2ヶ月程度は、新システムに対するオペレータの不慣れ、利用者や事業者とのトラブルが多発した。施策を推進する側、利用する側双方が慣れるまで3ヶ月程度は必要である。また、市民に実証運行が浸透し利用者が増えるまでかなり時間を要し、定着の意味合いでは半年、1年のスパンも必要である。時間やお金もかかるが、早急な施策判断は難しいため実証運行は非常に重要である。

地域の声≫環境改善と観光による町の活性化を両立することを目標に、自動車規制実証実験と併せて、大気汚染や酸性霧の調査データを継続的に収集・蓄積することを計画しており、2~3年スパンの検討期間を予定している。今後は、実証実験を予定していないが、実証実験2年分のデータを分析し、数年後の本格的導入に結びつけたい。

地域の声≫実証実験では、自動車規制に対する関係機関との調整に時間がかかったため、実証実験のPR活動が遅れ、実験のことを知らない観光客を混乱させることになった。実証実験は、関係機関との調整に必要な期間を考慮した上で、PR期間は長くとることが重要である。

地域の声≫3カ年にわたって実証実験と並行してアンケート調査を実施し、実験に伴う代替交通機関運賃の支払意志額を施策内容と連動させながら継続的に取得することができた。今後は観光客の方々への地元商店の割引等での還元方策も含め、経済面の効果・影響についても検討を進めていきたい。

地域の声≫実証運行実施の際は、運賃は無料ではなく有料で行うべきである。無料での利用実績では、地域自らが継続運営していく可能性を、必ずしもきちんと評価することができない。利用者には、運賃負担を実感してもらいながら、公共交通サービスの利用意志を判断・確認してもらうべきである。

7 継続的に推進できる体制づくり

①公共交通機関の運営・管理に当たっては、社会福祉協議会やNPOなどの団体が持つ施設やノウハウを活用することも有効

地域の声≫地方都市のダイヤモンドシステムは、利用者の階層（高齢者が多い）の観点から、社会福祉協議会が運行管理を実施し、タクシーの乗り換え場所にも社会福祉協議会の施設を活用している。特に運行管理面では、社会福祉協議会で7人の専属オペレータ（パートさんなど）を採用し、ダイヤモンドシステムの利用問合せ、案内、車両配車まで一貫して行えるプロフェッショナルな人材が育っている。

地域の声≫企画段階から、バスマップ更新とウェブサイトの維持、管理を行政で実施し続けていくことは困難と認識し、将来的には地域に任せていきたいと考えていた。また、ウェブサイトの管理、運営については、普通の業者に委託すると莫大な予算が必要となるため、コストを抑える工夫が求められ、初期段階から目的に合致したNPOに参画を働きかけた。

地域の声≫NPOの人手を補うため、地元の大学と協力しNPO+学生という体制を整えた。この体制はバスマップサイトの設立、維持、管理を行うだけでなく、バスマップに掲載する情報の取捨やレイアウトの提案、ウェブサイト上で各バス停周辺の地域情報をブログ形式で付加するといったことを実施した。この体制は市民の目線に近いこともあり、市民にとって使いやすいか、役に立つかという視点でのアイデアにもつながった。またブログ形式での地域情報発信のためのシステムを構築するにあたっては、経産省補助金を用いており、この組織体制が自ら継続・発展する方策を模索し、様々な施策を実施していくようになった。

②合意形成後も協議会は、地域の実情に併せた形で継続していくことが重要

地域の声≫国の支援事業実施後も、そこで組織化した協議会を何らかの問題が発生した際は速やかに検討できる体制として残し、年一回、次年度の活動を承認してもらう事としている。

地域の声≫国の支援事業実施後、実行部隊コアメンバーを中心に新たな協議会を設立し、協議会で集められた協力金の支出計画や決算報告・監査を行っている。協議会の事業年度は、観光時期の3月下旬から4月中旬が活動の中心であることを考慮し、これに合わせて1月から12月とした。

③ボランティアだけで事業を継続することは難しい 運営のための継続的な資金確保が必要

地域の声≫今まで事業は行政と関係者で経費を負担していたが、そのままの継続は、税金を域外利用者へ支出することも含め困難であった。今回広く協力金を徴収しその収入で事業全体を賄うことが出来たため、継続性に目処が立った。

以前は、観光客の出したゴミの分別・収集は、観光業の方たちがボランティアで毎日夕刻から行っていたが、この季節は観光業の方たちの本業も忙しいため負担が重たく継続が課題であったが、協力金での対応やゴミ持ち帰り運動で大幅に緩和出来た。

地域の声≫公共交通利用促進施策にNPOが参画する事例が多くなってきているが、自前の資金を持っていないNPOでは活動に限界がある。しかし、NPOは営利活動ができず、行政からの継続的な補助も難しいため、NPOだけでは継続的な活動は難しい。


そこで、ターミナルの情報提供を実施するにあたり、営利事業を運営する組織を立ち上げ、その収益（運営するポータルサイトに広告を募り、広告料を徴収するなど）によって、継続的な活動をする体制づくりの目途を立てた。事業継続には、客観的なデータに基づく実施効果に関係主体に提示していくことが重要であり、今後は効果把握に取り組みたい。

④取組主体のいずれにも利益・メリットがあるような体制づくりが必要

地域の声≫事業を継続していくには、地域自らが運営していけるような仕組みづくりが必要であるが、そのためには利害の調整ではなく、関係主体が互いに一定の費用を出し、また互いに利益が得られるような形である必要がある。

地域の声≫事業の継続は、業者だけで運行するというのがベストであるが、そのためにはどのような経営上の問題があるかを認識することが重要である。また、継続的な運営に向けた議論を事業計画段階から議論することが重要である。

地域の声≫官だけでなく、民間にもメリットのある運営体制にすることが継続的に事業推進において重要である。



⑤常にサービス・取り組みの内容を見直していける体制づくりが必要

地域の声≫現在のバス路線の利用状況は、循環バス以外はおおよそ軌道に乗っている。循環バスは町の重要な地域を走っているので、バスの案内放送システム、バス停設備の充実、学校教育（モビリティ・マネジメント）、バス通信の継続、時刻の変更で魅力向上を図るなど、町でも常にサービス改善に向けた取り組みを進めている。また、人だけではなくモノを運ぶことも考えており、生協の共同購入のような仕組みをバス停でできないかなど様々なアイデアを考えている。

地域の声≫計画の見直しは3年後を目処としている。公共交通施策の効果は一朝一夕に現れるものではないので、ある程度長い目で施策の評価をしていくべきであると考えている。バスについては市内の運賃がそろったので、今後収支状況を把握していきながら、評価・見直しに活かしていきたい。国の支援事業で策定した公共交通計画において、バス路線の整理統廃合フローを構築することができたので、当面これに基づき、サービス変更を進めていく予定である。

問い合わせ先

北海道運輸局	〒060-0042	札幌市中央区大通西10 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 011-290-2721 電話 011-290-2724
東北運輸局	〒983-8537	仙台市宮城野区鉄砲町1 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 022-791-7507 電話 022-791-7509
関東運輸局	〒231-8433	横浜市中区北仲通5-57 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 045-211-7209 電話 045-211-7267
北陸信越運輸局	〒950-8537	新潟市中央区万代2-2-1 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 025-244-6118 電話 025-244-6116
中部運輸局	〒460-8528	名古屋市中区三の丸2-2-1 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 052-952-8006 電話 052-952-8045
近畿運輸局	〒540-8558	大阪市中央区大手前4-1-76 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 06-6949-6409 電話 06-6949-6466
神戸運輸監理部	〒650-0042	神戸市中央区波止場町1-1 総務企画部企画課	電話 078-321-3144
中国運輸局	〒730-0012	広島市中区上八丁堀6-30 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 082-228-8701 電話 082-228-3495
四国運輸局	〒760-0068	高松市松島町1-17-33 企画観光部交通企画課 交通環境部環境物流課	電話 087-835-6356 電話 087-825-1173
九州運輸局	〒812-0013	福岡市博多区博多駅東2-11-1 企画観光部交通企画課 交通環境部環境課	電話 092-472-2315 電話 092-472-2330
沖縄総合事務局	〒900-0006	那覇市おもろまち2-1-1 運輸部企画室	電話 098-866-1812
国土交通省	〒100-8918	東京都千代田区霞が関2-1-3 総合政策局交通計画課	電話 03-5253-8275

