

4. 地域のモビリティ確保の実践例 ～事例から学ぶ～

「3. 持続可能な地域モビリティ確保のための知恵袋」では、持続可能な取組みを進める上での知恵と工夫のヒントになると考えられる事項をアンケート、ヒアリングで得た知見をもとに整理した。

ここでは、それらの基礎となった事例について、取組みのポイントと基礎的な情報を整理している。対象とした事例は、平成 21 年度に自治体などの協力を得てヒアリングを行った事例である。

<実践例一覧>

平成 21 年 4 月 1 日現在

	市町村	名称	人口 (人)	面積 (km ²)	人口密度 (人/km ²)	取組み 開始年月
1	東京都檜原村	やまびこ号	2,951	105	28	平成 19 年
2	熊本県菊池市	きくち あいのりタクシー	51,079	277	185	平成 16 年
3	大分県国東市	おでかけ号	32,877	318	103	平成 19 年
4	福井市、勝山市、越前市	福井県 えちぜん鉄道	378,758	1,021	371	平成 15 年
5	新潟県長岡市 山古志村	クローバーバス	1,355	40	34	平成 20 年
6	愛知県新城市	路線を 守り育てる会	50,556	499	101	平成 20 年
7	愛知県設楽町 津具地区	ボランティア による福祉輸送	1,539	53	29	平成 14 年
8	長崎県佐世保市	ふれあい号	262,489	426	616	平成 19 年
9	千葉県市原市	あおばす	279,629	368	759	平成 17 年
10	愛知県豊山町	とよやま タウンバス	14,437	6	2,332	平成 14 年
11	沖縄県那覇市	那覇市コミュニ ティバスの社会実験 をトリガーとした 運行	314,897	39	8,025	平成 17 年 (本格運行開始)

注) 上記の表の実践例は、次頁以降の事例紹介の順となっている。

東京都檜原村：やまびこ号

[p.59]

- ・ 10人乗りのコミュニティバス「やまびこ号」の実証実験の開始にあたり、運行導入地区2地区の住民を対象としたグループインタビューを実施し、利用者の生活に密着したニーズ把握、運行を実施。

<持続性確保のポイント>

- ・ グループインタビューによる生活に密着したニーズを把握し、運行計画に結びつける
- ・ 既存の路線バスがカバーできない地区に対し、固定便と予約便の2つの交通モードを活用したサービスの提供

熊本県菊池市：きくちあいのりタクシー

[p.64]

- ・ 中山間・山間地域で、タクシーを利用した新たな地域モビリティを交通事業者との協議に基づき実施。また、過大なサービス提供による経費増大を避け、持続性のある運行を交通事業者との協力のもとに実現。

<持続性確保のポイント>

- ・ バスとタクシーの棲み分けエリアの転換による運営効率の向上
- ・ 交通事業者との度重なる調整を経て、新しいアイデアを実現
- ・ 身の丈にあったサービスの提供で経費を抑えた運行形態を実施

大分県国東市：おでかけ号

[p.69]

- ・ 路線バスの中で利用者が極めて少ない時間帯を減便し、浮いた補助金を財源に交通空白地域解消のためのコミュニティバスを運行。

<持続性確保のポイント>

- ・ 使わない路線バスを減便し、使えるコミュニティバスに財源を振り分け
- ・ 週1日の運行でも、これまで移動手段のなかった地区へのサービスが重要

福井県えちぜん鉄道

[p.73]

- ・ 一度廃線となった路線を復活し、交通事業者と地元・行政の連携で地域に愛される鉄道をめざし、様々なサービス・プロモーションを実施することで、持続可能性を確保。

<持続性確保のポイント>

- ・ 一度廃線になった路線の運行再開に向け、市民運動が関係者を動かし、自らもサポーターとなることで運営を支援
- ・ 交通事業者と地元・行政の連携で地域に愛される鉄道をめざし、様々なサービス・プロモーションを実施することで、持続可能性を確保

新潟県長岡市：クローバーバス

[p.75]

- ・対象地域のほぼ全世帯がNPO 法人の会員になり、会費を負担することで、利用者のニーズに応じて定時定路線型とデマンド型のバスを運営。

<持続性確保のポイント>

- ・強い郷土愛に支えられたバス事業。震災により、地域の絆がさらに増加
- ・身の丈にあった、地域に密着した住民とのふれあいやきめ細やかなサービスが魅力を増加

愛知県新城市：路線を守り育てる会

[p.78]

- ・「路線を守り育てる会」が、運行ルート、時間、回数などの新設・変更を協議。独自に利用促進のためのイベントや情報チラシの配布など自発的な取組を積極的に実施。

<持続性確保のポイント>

- ・「路線を守り育てる会」を立ち上げ、地元コミュニティがバス路線を育てる様々な取組みを実施

愛知県設楽町津具地区：ボランティアによる福祉輸送

[p.82]

- ・バス、タクシーサービスのほとんどない地区において、行政が提供する車両を活用して、地域のボランティアドライバーが運行し、地域の足を確保。

<持続性確保のポイント>

- ・発足当時からの住民の相互扶助・ボランティア精神

長崎県佐世保市：ふれあい号

[p.85]

- ・地元自治会が交通対策運営協議会を組織し、直接タクシー事業者へ乗合タクシーの運行を委託。運営協議会は、独自に運行状況を調査し、運行ルートの変更、停留所の増設、住民へのPR活動等を熱心に行うことで、自らのニーズを運行に反映し、住民に使ってもらうことで、取組みを持続。

<持続性確保のポイント>

- ・地元の運営協議会が直接交通事業者に運行委託
- ・定期的な運営協議会の開催によるサービス改善と利用者の確保

千葉県市原市：あおぼす

[p.89]

- ・運行ルートやダイヤの計画のほか、バス事業者との費用負担等の交渉、広告収入確保のための営業、さらには赤字発生時に使用する地元の基金の管理等、全ての業務を住民が中心となって実施。

<持続性確保のポイント>

- ・ “住民主体” の取組みを醸成する支援体制の構築
- ・ 行政による “補助制度” と住民（運営協議会）の “マイバス精神” による運営努力で、バス事業の安定化を図る

愛知県豊山町：とよやまタウンバス

[p.92]

- ・ 既存路線の廃止に伴い、豊山町がコミュニティバスを運行。住民ニーズを徹底的に把握するため、「飛び込みグループインタビュー調査」と現場主義によって、堅調な経営状況を維持。住民の移動性向をダイレクトに反映した運行計画が、利用者増加の要因となっている。

<持続性確保のポイント>

- ・ 徹底した住民目線で、運行計画を立案
- ・ 飛び込みグループインタビュー調査によって、アンケートで捕捉できないニーズを把握
- ・ 常にみんなが win-win のモデル構築を心がける

沖縄県那覇市：那覇市コミュニティバスの社会実験をトリガーとした運行 [p.96]

- ・ 国の社会実験の支援制度を活用して、取組みの立ち上げを行ない、健全な運営を行っている。
- ・ 社会実験以前から地域の潜在的需要を認識し、長期的な経営戦略により運賃、路線を設定

<持続性確保のポイント>

- ・ 社会実験以前から地域の潜在的需要を認識
- ・ 社会実験を足がかりに本格運行を実施
- ・ 本格運行後も利用者確保のための様々な工夫の実施

【事例①】 <やまびこ号（東京都檜原村）>

持続性確保のポイント

(ポイント1) グループインタビューによる生活に密着したニーズ把握を運行計画に結びつける

(ポイント2) 既存の路線バスがカバーできない地区に対し、固定便と予約便の2つの交通モードを活用したサービスの提供

(1) 取組みの背景と経緯

- ・ 檜原村は東京都西部に位置する山間の過疎地域で、人口約 2,500 人、高齢化率約 40%以上と少子高齢化も進んでいる。
- ・ 幹線道路には、路線バスが通るが、集落に続く道路は、道幅が狭く急峻な坂道で交通不便となっている。とくに冬期は寒さが厳しく、積雪や路面凍結でマイカーによる移動の困難性が増す。
- ・ 平成 18 年度に「路線バス検討委員会」が組織され、檜原村公共交通の問題点と課題、改善方針が検討され、新交通システム実証運行の基本計画が策定される。村内の7つの交通空白地域の中で、先行的に「藤倉地区」と「神戸地区」への導入が決まる。
- ・ 平成 19 年に地域・交通特性の把握のために、2地区においてグループインタビュー調査が実施され、各地区の運行計画が策定される。
- ・ 平成 20 年 2 月 15 日から「やまびこ号」の実証運行が開始される。実証運行に平行して、フォローアップ調査が実施され、利用者実態調査、導入効果の評価、改善・充実方策の検討がなされる。
- ・ 平成 21 年以降、5 地区への実証運行の拡大が検討される。



写真 やまびこ号

(2) 取組みのポイント

(ポイント1) グループインタビューによる生活に密着したニーズ把握を運行計画に結びつける

- 対象者を高齢者と通学者に絞り少人数のグループインタビューを実施し本音を聞く
 - ・ 自分で移動手段を持たない、または、日常生活で外出が困難な高齢者と通学者の母親などの主婦を対象として、少人数（12 人程度）のグループインタビューを実施することで、生活に密着した本音のニーズを把握することができる。
- 高齢者が使いやすければ、村民だれもが利用しやすい
 - ・ 車を使えない・使いにくい、自転車・バイクに乗れないなど、自分の移動手段を持たない高齢者または、事故などで買物・通院などの日常生活の外出に困っている高齢者(特に女性)を

対象にインタビューを行っている。また、主婦は、買物などでの外出機会が多く、子供の通学や高齢者の送迎をしており、生活感覚に根ざした情報が多いことから、高齢者、主婦を対象としたグループインタビューがおこなわれた。

- ・ 2地区それぞれでグループインタビューが行われ、対話での本音を聞くことができるように、最大 12 名のグループとして実施されている。
- インタビュー項目は、下記に示す項目
 - a. 参加者のプロフィール（自己紹介として聞く）
 - ・ 住所、年齢、仕事、同居家族
 - ・ 免許の有無、車・バイク、自転車の保有と運転状況
 - b. 日常の外出行動と交通手段について
 - ・ 外出先：買物、通院、通学、通勤、銀行等の用事、飲食、老人クラブや地域の活動、趣味の活動、公共施設の利用、その他
 - ・ 交通手段：マイカー、徒歩、自転車、バイク、バス、タクシー、鉄道、家族などによる送迎など
 - ・ 交通費：気軽に払える運賃、毎月払える交通費など
 - c. 外出の移動手段で困ること、より便利に出かけたいところについて
 - ・ 移動の困難要因（身体的理由、地形、天気・天候、歩行距離、防犯性など）
 - ・ 車やバイクの運転で危険を感じた経験、家族に止められたりしていないか
 - ・ 家族や知人の車で送迎の状況とお礼、タクシー利用料金など
 - ・ 家族の通学の交通手段で困っていることなど
 - ・ 行きたくても行きにくい場所、より便利・気軽に出かけたい場所・施設など
 - d. 路線バス等の利用状況と問題点について
 - ・ 路線バスの利用状況（行き先、頻度、利用するバス路線、シルバーパス）
 - ・ 路線バスの問題点・改善要望（行き先、ルート、運行時間帯、本数、運賃体系、通学定期代、定時性、車両、バス停、ドライバーの対応、乗換え等）
 - e. 新しい交通へのニーズについて（運行計画案を提示して具体的に聞き取る／回収）
 - ・ 外出行動（目的、行きたい場所、外出回数、及び休日の外出等）
 - ・ 運行方法（運行時間帯及び路線バスとの乗換え、本数、車両、バス停、休日利用等）
 - ・ 通学利用（時間帯、本数、休日利用等）
 - ・ 利用方法（予約方式、運賃・子ども運賃・回数券等）
 - ・ 利用意向（外出目的と回数、往復利用等）
- インタビュー結果から、生活に密着した移動のニーズを知ることができる。
- ・ グループインタビューにより、アンケート調査では得られない生活感のある問題点、ニーズを把握することができる。

グループインタビューによる主な意見

<高齢者の買い物について>

「自分で欲しいものがあるときはバスで出かける。多いときは週に2～3回、五日市市のいなげやなどに行く」

「移動販売車は週に2～3回来るので利用している」

<通院について>

「月に1度、檜原診療所に行く」

「五日市市に月1～2回通っている。ついでに買い物をして帰ってきたりする」

<通学の状況：主婦からの回答>

「（小中学生）バス停まで迎えに行けるときは行くようにしている。」

<新しい交通に対する意見>

「外出回数が増える。利用したい。出たくても我慢して、3つも4つも用事をためこんでいる。出かけた日に時計を見ながら駆け足で、銀行や郵便局、買い物などあちこちまわるのはすごく大変」

（ポイント2）既存の路線バスがカバーできない地区に対し、固定便と予約便の2つの交通モードを活用したサービスの提供

- 幹線の路線バスでサービスできない交通空白地区への導入
 - ・ 集落が路線バスのバス停から約600mから1.7kmはなれた場所にあり、上り坂のため、歩いて20分以上、帰りは荷物があって大変などの意見があり、このような交通空白地区をなくすために導入。
- 予約便と固定便の2種類のバスを導入
 - ・ 車両は10人乗りのワゴン車で、固定便と予約便の2種類を用意することで、利用者のニーズになるべく応えられるようにしている。
 - ・ 神戸地区では、固定便が9本、予約便が4本、藤倉地区では固定便7本、予約便1本の運行である。利用者は、固定便が大半である。予約方法の周知、固定便があるのでそちらを使うなど、まだ、予約便の利用者は少ない状況である。

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	2,700人・25人/km ²	交通モード	コミュニティバス (デマンド運行併用)
取組み時期	平成20年開始	根拠法	道路運送法第4条

(1) 取組み内容

- ・ 村内の2地区で運行されている。
- ・ 路線バスの発車・到着にあわせた定時運行とし、通学時間帯、通院・買物に出かける時間帯などの住民ニーズに基づく運行時間帯となっている。

運行区域		神戸地区	藤倉地区
運行距離・所要時間		約1.7km、約5分	約8.6km、約26分
停留所数		11箇所	15箇所
運行 時間帯	始発	6時52分	6時55分
	終発	19時6分	19時29分
運行本数		固定便：9本、予約便：4本	固定便：7本、予約便：1本
運行日		平日のみ	
運賃		100円(大人・子供共通)、回数券：11枚つづり(1,000円)	

- ・ 予約便については、行き・帰りとも電話予約。予約管理を簡便にするために、原則として登録制となっている。

(2) 今後の展望と課題

- ・ 運行の改善計画：利用者増に向けた広報・PRの強化、運行路線道路の安全確保、利用者のニーズに合わせたダイヤの改善、利用者が集中した際の積み残しが生じさせない対策
- ・ 他地区への展開を検討中

【事例②】 <きくちあいのりタクシー（熊本県菊池市）>

持続性確保のポイント

- （ポイント1）バスとタクシーの棲み分けエリアの転換による運営効率の向上
- （ポイント2）交通事業者との度重なる調整を経て、新しいアイデアを実現
- （ポイント3）身の丈にあったサービスの提供で経費を抑えた運行形態を実施

（1）取組みの背景と経緯

- ・ 熊本県菊池市は熊本県の東部に位置する、人口約52,000人の中山間・山間地域を有する市であり、市街地から山間地域は、手のひらを広げたように放射状に尾根が広がり、その谷あいには集落が点在している。
- ・ 山間部に運行されていた路線バスの廃止後に、住民のサービスのために中山間・山間地域と市街地を結ぶ「あいのりタクシー」が運行を開始。住民のニーズにあった地域モビリティを、新たな発想で導入し、自治体と事業者の折り合いのもとで、身の丈にあったサービスを提供している。
- ・ 平成16年8月に、廃止路線代替バス「原線」の廃止に伴い、その沿線および延長の沿線地域にあいのりタクシーのエリアを増加し、2地域でのサービスの開始となる。
- ・ 平成18年9月に、旧菊池市の中山間・山間地域をサービスしていた廃止路線代替バスが廃止されることになり、同年10月にあいのりタクシーのエリアが、旧菊池市の中山間・山間地域ほぼ全域に拡大される。
- ・ その後、平成20年4月に「泗水西部地域」、21年10月に「泗水東部地域」に、それぞれサービスエリアを拡大。あいのりタクシーの利用者数は、あいのりタクシーの年間の利用者の総計は、平成19年度に約11,000人、平成20年度に約12,000人、平成21年度に約12,200人と増加しており、平成22年秋には、運行開始からの累計利用者総数が5万人を突破する見込である。

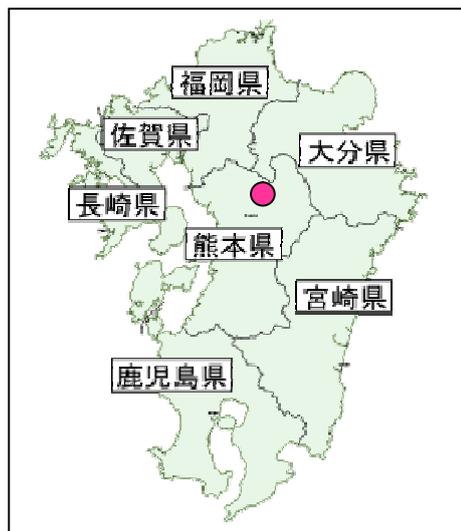
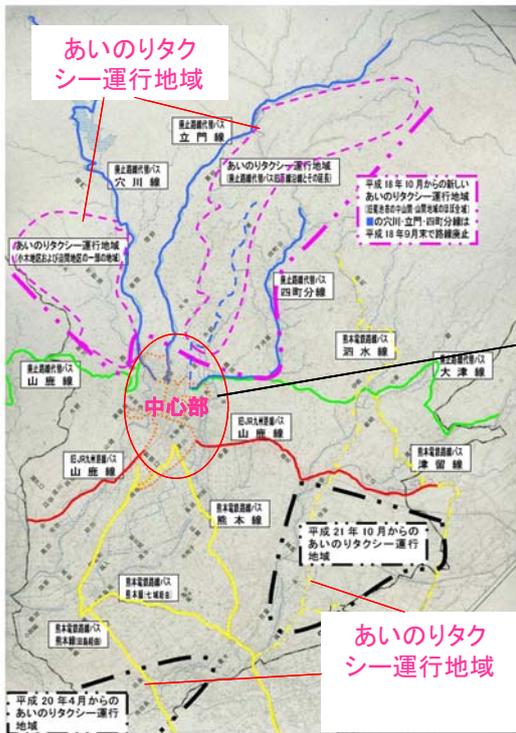


写真 きくちあいのりタクシー

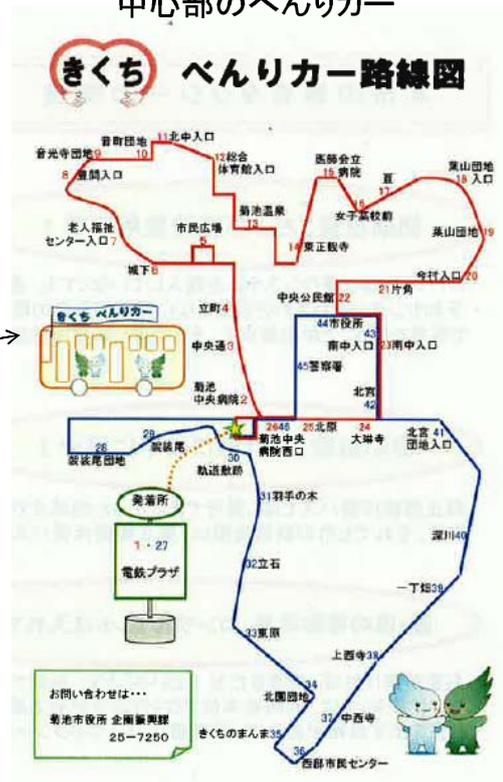


写真 利用者が3万人を突破

菊池市交通体系路線図



中心部のべんりカー



(2) 取組みのポイント

(ポイント1) バスとタクシーの棲み分けエリアの転換による運営効率の向上

- 発想の転換で新しい交通システムを発案
 - ・ 市街地内のコミュニティバス「べんりカー」の運行を山間地域に広げることについて、タクシー利用者の減少を招くという危惧があり、タクシー事業者との調整が難航。新たな運行形態としてタクシーを活用した「あいのりタクシー」運行のきっかけとなった。

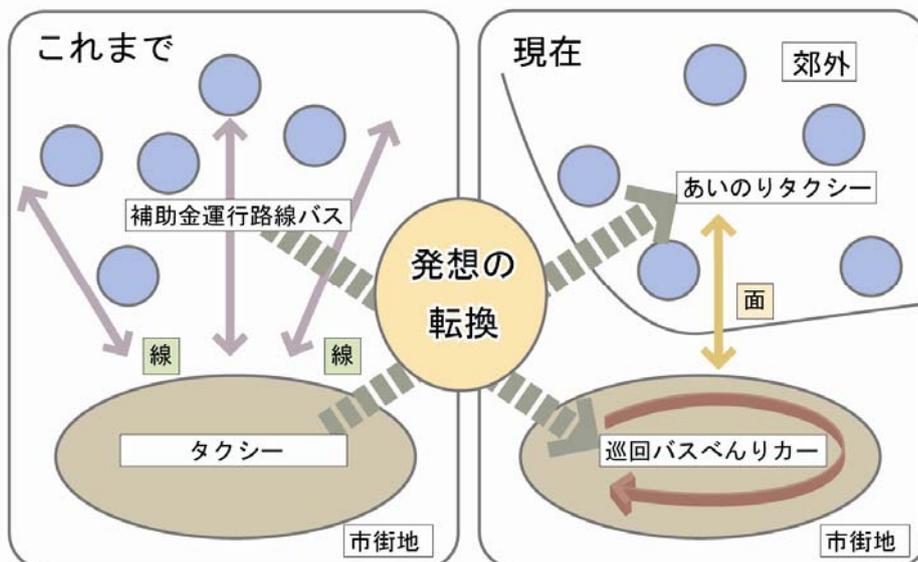


図 バスとタクシーの棲み分けの転換

(ポイント2) 交通事業者との度重なる調整を経て、新しいアイデアを実現

- **新たな交通システムを実現できた背景に、首長のぶれないリーダーシップと現場で支える担当者の努力**
 - ・ 従来の路線バスへの補助ではなく、使ってもらえる公共交通の実現を首長がかかげ、一貫してそのコンセプトが変わらない。
- **対立から協調へ**
 - ・ 運行をスタートする際には、タクシー事業者、バス事業者などとの調整が数多くあった。新たな交通システムは、交通事業者の持つ権益（路線権や既存事業）に少なからず影響を与えるものであり、新たな取組みへの抵抗に対する調整、事業者間同士の反目などの調整が必要となった。そのような調整は、市の担当者が調整役を担い、事業者との個々の打合せ、協議会等での出席者に対する配慮など、細かな気配りが実を結んだ。
 - ・ 新たな交通システムである「あいのりタクシー」実現までには、数多くの協議があったが、首長のぶれない考えとそれを支えた担当者の努力がある。（担当者は、7年間この取組みに従事（平成22年6月時点））

(ポイント3) 身の丈にあったサービスの提供で経費を抑えた運行形態を実施

- **過大なサービスを避ける**
 - ・ 運行日を隔日にするなど、サービス水準は過大にせず、「身の丈にあわせる」ことをモットーとしている。
- **高価な予約システム導入をせずに人材を活用**
 - ・ 高価な予約システムの導入などをせずに、予約センターでは、タクシー事業者3社の協力で、タクシー事業者の事務所の一部を利用して、電話、FAXなどを活用したシステムで経費を抑え、利用者のニーズにあった運営がなされている。
- **タクシー事業者が運行することで行政の運行経費はゼロ**
 - ・ タクシー事業者が運営することで、市にとっては、タクシー料金の補助はあるものの、実質の運行経費は不要となっている。



写真 予約センターの風景
(提供 菊池市)

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	5.1万人・185人/km ²	交通モード	デマンド型タクシー
取組み時期	平成16年開始	根拠法	道路運送法第4条

(1) 取組み内容

- 市街地では料金100円の小型循環バスの「べんりカー」が運行されており、あいのりタクシーとあわせて市内の地域モビリティが確保されている。
- 「あいのりタクシー」は、住民が予約センターに申し込むことで、自宅から目的地までドア・ツー・ドアでサービスしている。隔日運行で、1日最大3往復を3社のタクシー事業者で運行されている。
- 利用料金は、エリア別に定められており、一人当たり200円から100円刻みで決められており、市内なら最大で600円となっている。市街地から最も離れたエリアでは、これまで片道4000円以上必要であったタクシー料金が600円になり、かつ市街地内には100円で運行されている「べんりカー」があり、路線バスまたは従来のタクシー利用と比べると安価な料金で市内の主要な施設に行くことができるようになっている。
- 平成16年の試験運行から順次、サービスエリアが拡大され、現在では、旧菊池市内と泗水西部地域、泗水東部地域を対象として運行されている。
- 運行補助費は、路線バスが運行されていた時期と比べると約68%の補助金の削減にもなっている。

平成20年4月改正

あいのりタクシー
菊池市予約制集合タクシー

月・水・金 (水源地域線)	運行日	火・木・土 (龍門地域線)
地域 水源、迫間・河原(一部) 市街地 <small>水源、迫間、河原(一部)地域内、および市街地内への乗降にのみ利用可能</small>	利用できる地区と片道1人あたりの利用料金	地域 龍門、迫間(一部)地域 市街地 <small>龍門、迫間(一部)地域内、および市街地内への乗降にのみ利用可能</small>
戸島水・大井 湯地・下子居・備前	200円	西谷間 保土間・上久保 志保 志保・下古瀬
平野・中尾 上水原・池野・早良々石 白田・緒太平・生瀬・山島	300円	中之瀬・市野瀬・市野瀬下 市野瀬・市野瀬
高藤原・高野 上磯倉・下磯倉 地蔵・高瀬・下瀬 伊香・高瀬・高瀬	400円	高内 中小野 池上
原本村・富原・細木・風竹・風太郎 道の谷・堤原・長六 湯下・香子・早山	500円	高野・小瀬野・白木 下高野・上高野・虎口 市野々・中片
松ヶ池・金峰・古川・水の峯・立門 日笠野・神池・池行・伊豆田 平松平・湯・高野原・木山 伊野・生野・池・原・杉生 新野原・ツラワ・七尾 河原市東部	600円 900円 1,200円	高瀬原・高瀬・中山 高瀬原・高瀬 六河
(0968) 26-5011		(0968) 26-5022
予約をしない、利用できません！		予約をしない、利用できません！

市街地行きの出発時刻

便	出発時刻	予約時間	備考
①	8:00 ~ 8:30	前日18:00~	左記、前日予約のみ
②	10:00 ~ 10:30	前日18:00まで	前日 7:00~前日 8:00まで
③	12:00 ~ 12:30	前日18:00まで	前日 7:00~前日10:00まで

集客の地区の市街地内であれば、どこでも降りることができます。

郊外地域行きの出発時刻

便	出発時刻	予約時間	備考
①	10:30~10:40	前日18:00~	前日 7:00~前日 9:00まで
②	12:30~12:40	前日18:00まで	前日 7:00~前日11:00まで
③	15:00~15:10	前日18:00まで	※ただし、市街地行き12:00の便の乗り降りは予約が必要です。

集客の地区にある市の指定する55ヶ所の乗り場であれば、乗ることができます。

(2) 今後の展望と課題

- 市は、今後もこうした取組みを継続する意向であるばかりか、利用者がさらに増加^{注)}した場合には、現在の隔日運行から毎日運行への切り替えも考えている。
- 注)：1運行当たりの平均利用者数が、水源地域線で現在の10.04人から12名以上、龍門地域線、泗水西部地域線・東部線で現在の4.02人、2.04人から8人以上になった場合

菊池市交通体系路線図

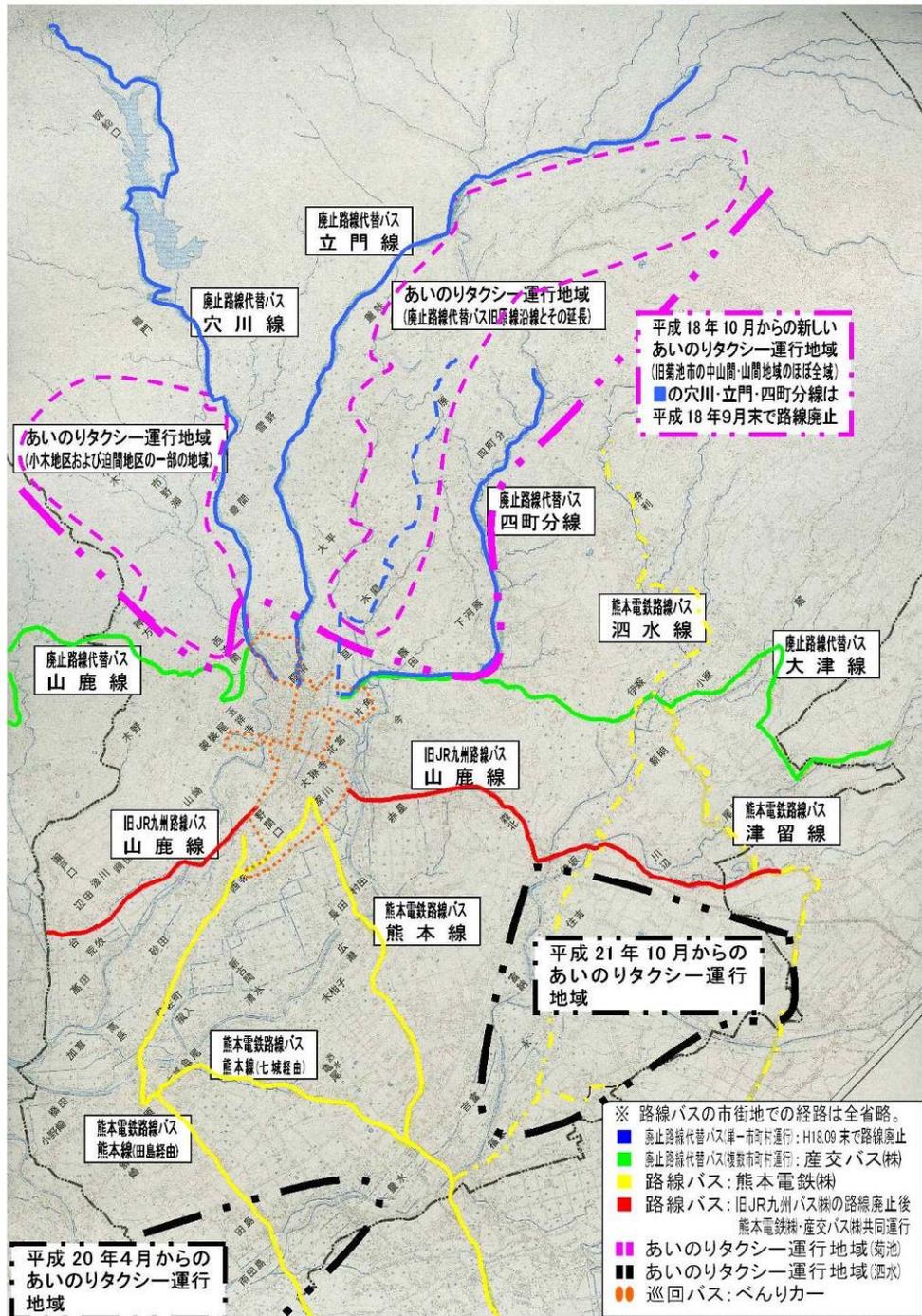


図 あいのリタクシー料金図 (原地区)

【事例③】 <コミュニティバス「おでかけ号」 - (大分県国東市) >

持続性確保のポイント

- (ポイント1) 使わない路線バスを減便し、使えるコミュニティバスに財源を振り分け
- (ポイント2) 週1日の運行でも、これまで移動手段のなかった地区へのサービスが重要

(1) 取組みの背景と経緯

- ・国東市は、国東半島の東側に位置し、面積は317.8km²、南北に約15km、東西に約12kmの扇形の形状をしている。集落は半島中央部の両子山から放射状に広がる谷あいに点在している。
- ・人口は33,372人で、高齢化率は35%。平成18年3月31日の合併以前から、少子高齢化に伴う過疎化の進展が課題となっている。
- ・また、昭和36年の大水害による国東鉄道(杵築～国東)の廃止以来、住民の公共交通機関は大分交通の路線バスに依存してきたが、モータリゼーションの浸透によるバス利用者の減少は顕著で、路線バスのほとんどが赤字路線となっており、市が負担する「バス路線運行費補助金」の交付額は毎年増加傾向にあり、合併当時は約4,800万円となっていた。
- ・このような背景の中、国東市では、児童・生徒の通学手段、高齢者の通院等の移動手段としての路線バス存続の重要性を認識しつつ、補助金額の削減に向けた現行路線の減便や廃止の検討を進める一方、交通空白地域における地域モビリティ確保の検討を進めてきた。
- ・具体的には、平成18年5月路線バスの乗降客数調査を実施し、この調査結果を基に、バス事業者と協議の上、乗客数の少ない時間帯の便を減便。
- ・そして、補助金の減額相当分を財源に交通空白地域に15路線のコミュニティバス「おでかけ号」の試験運行(実証実験)を平成18年10月から実施し、平成19年4月から本格運行を開始した。



(2) 取組みのポイント

(ポイント1) 使わない路線バスを減便し、使えるコミュニティバスに財源を振り分け

● **利用者が少ない路線バスを減便**

・乗降客調査を実施し、運行中の路線バスのうち利用者が極めて少ない時間帯を把握した上で、交通事業者との協議を通じてその時間帯を減便。

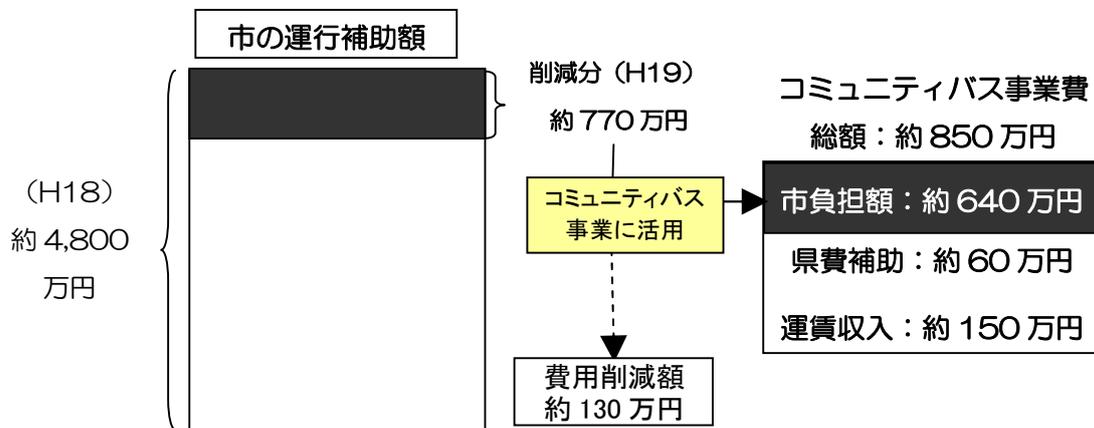
● **浮いた補助金を財源に、交通空白地域解消のためのコミュニティバスを運行**

・路線バスの無駄を少なくすることで市からバス事業者への補助金（バス路線運行費補助金）を減らすことができ、その分で新たな財源を使わずに、交通空白地域の解消のためのコミュニティバス運行を実現している。

● **住民・交通事業者・行政の3者にとってメリットのある事業の実現**

・その結果、これまでバス路線が通っていなかった地域に初めてバスが通るというモビリティ確保の得、不採算路線に変わる新たな需要による雇用確保と営業収入の増加という得、補助金の削減と交通空白地域の解消の両立の得という、3者にとってメリットのある事業を実現している。

・なお、路線バスに対する補助金は、コミュニティバス運行開始前が48,497千円（H18年）であったのに対して、運行後は40,829千円（H19年）と削減されており、この差額分が交通空白地域解消のためのコミュニティバス運行の経費に充てられている。



コミュニティバス事業費の構成

(ポイント2) 週1日の運行でも、これまで移動手段のなかった地区へのサービスが重要

● **週1日、1.5往復の運行**

- ・運行は月曜日～金曜日の平日5日間で、各地区とも週1回の運行（1日に3路線運行）。
- ・運行回数は週1回1.5往復。運賃は1回100円。
- ・各路線は、4つの中心部（A、B、C、D）と周辺地区を結んでおり、朝8～9時の間に周辺地区から中心部へ向かい、お昼前後（11:30～12:30）に各周辺地区へ戻る。午後、中心部へ戻る1.5往復/日として運行。

● **利用者の満足度が高い**

- ・利用者の満足度は高く、利用者数もH19年度15,377人、H20年度15,444人と安定している。利用者の大半は高齢者で、女性の方が多い。1便あたりの平均乗車数は約10人となっているが、路線によって21.5人～4.2人とバラツキがある。

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	3.3万人・103人/km ²	交通モード	コミュニティバス
取組み時期	平成19年開始	根拠法	道路運送法第4条

(1) 取組み内容

- ・路線バスの利用者が極めて少ない時間帯の便について、交通事業者との協議を通じて減便し、その空いた車両と運転手でコミュニティバスを運行。
- ・コミュニティバス「おでかけ号」は、路線バスと同様に、国東観光バス株式会社に運行委託。
- ・道路運送法第4条許可。22人乗りのマイクロバス。
- ・コミュニティバスの路線は全部で15路線。交通空白地域対策で福祉バスを走らせていた路線を引き継ぐ形で運行している。
- ・行き先は、A.伊美バス停、B.国東バスターミナル、C.武蔵隣保館、D.国東市民病院の4箇所。
- ・路線バスとの重複路線上では、事業者保護のため、基本的に乗降を禁止している。
- ・運行路線や運行頻度については、福祉バスの時の形態を引き継いでおり、利用者の理解は得られている。コミュニティバス実証実験中のアンケートにおいて確認済み。バス路線やバス停の設置位置・名称については地区の区長の協力を得て決定している。
- ・試験運行や本格運行の開始、本格運行開始の半年後、1年後など、市報を通じて定期的に利用状況を報告するとともに、利用者の声などを載せながら利用の呼びかけを行っている。また市報に、「バス事業者がバスを走らせていた時代は終わり、市民のみなさんと行政と事業者が協働してバスを走らせる時代が到来しつつある」という市の地域公共交通に対するスタンスを明確に伝えた上で、利用の呼びかけを行っている。

(2) 今後の展望と課題

- ・コミュニティバス事業開始5年を機に、既設路線等への改善要望等について沿線集落などを対象に調査を行い、利用向上のための見直し改善を実施する予定である。
- ・また、更なる交通空白地域の解消（例えば飛び地など）に向けては、デマンド型の形態も視野に入れて検討を進めていく予定である。

【事例④】 <えちぜん鉄道（福井県）>

持続性確保のポイント

（ポイント1）一度廃線になった路線の運行再開に向け、市民運動が関係者を動かし、自らもサポーターとなることで運営を支援

（ポイント2）交通事業者と地元・行政の連携で地域に愛される鉄道をめざし、様々なサービス・プロモーションを実施することで、持続可能性を確保

（1）取組みの背景と経緯

- 平成4年に旧京福電鉄(株)より廃線の申し入れがあり、存続かバス転換かが議論されるなか、平成12年12月と平成13年6月に2度の列車衝突事故を起こし、運行停止となる。
- 「市民運動」によって住民と行政、政治が電車再生に向けた一体的な取組みを行うようになり、第3セクターの会社が設立された。



写真 えちぜん鉄道とアテンダント達

- 上下分離方式（福井方式）と呼ばれる手法では、福井県は安全設備投資（39億円/10年間+国の補助）、鉄道資産の取得等設備投資を担当し、沿線市町村は、資本参加による経営責任（首長は株主）、利用促進に対する責任（沿線市町村はえちてつの窓口を持つ）、欠損補てん（28.4億円/当初10年間分）を分担。

（2）取組みのポイント

（ポイント1）一度廃線になった路線の運行再開に向け、市民運動が関係者を動かし、自らもサポーターとなることで運営を支援

● 市民運動をきっかけとした再生

- 再開が実現できたのは、市民運動のほか、県会議員や自治体の連合会会長等色々な立場のキーパーソンがいたことも重要。彼らがネットワーク化されたことも大きな成功要因。

● 利用者は増加

- 平成14年度に策定した中期経営目標「H20年度に330万人/年間」は達成しなかったものの、利用者数は増加傾向。ちなみに、330万人の目標は、客単価にもとづく収支均衡から算定。
- 近年、サービスチケットの増加や世界的な経済不況、高速道路の1,000円効果の影響で客単価は低下傾向。

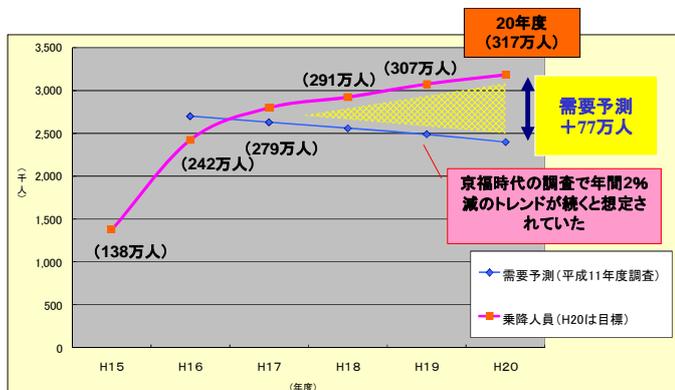


図 平成15-20年度利用者数の推移（京福時代のトレンドとの比較）

**(ポイント2) 交通事業者と地元・行政の連携で地域に愛される鉄道をめざし、
様々なサービス・プロモーションを実施することで、持続可能性
を確保**

● **地元共生型サービス企業**

- ・ 地元共生型サービス企業を目指して、アテンダント乗務や切符自動販売機の廃止、サポーターズクラブの設立等独自のサービスを展開。
- ・ 販売促進等にも力をいれ、学校の遠足の誘致等、セールスプロモーションを徹底している。
- ・ 安全確保には、最大限の努力をしている。開業以来一度も事故はない。
- ・ 年会費 1,000 円で、運賃が 1 割引となるサポーターズクラブを発足。但し、1,000 円のうち、200 円のみサポーターズクラブ事務局が徴収し、会員証や冊子の製作費に充てており、残りの 800 円は地元サポーターのイベント用に活用してもらっている。会員数は現在約 3,000 人で、ほぼ横ばい。
- ・ その他、清掃・花壇づくり等のボランティア活動も実施。
- ・ 無人駅が多いことから、切符を販売したり、乗客の様々なニーズに応えるアテンダント乗務員（若い女性）を配置。
- ・ 駅周辺に喫茶店がないことから、100 円のコーヒーサービスを駅内で行ったり、えちてつの自主企画ツアー、映画・温泉割引（えちてつチケットを見せると入場料割引）など、社員の創意工夫により、きめ細やかなサービスを次々に提案・実現している。
- ・ とにかく、地域の住民に「えちてつ」の言葉をインプットするよう、できるだけマスコミとタイアップし、話題提供に努めている。

● **行政とのタイアップ**

- ・ 市民参加型まちづくりの企画、コミュニティバスのダイヤ調整、えちてつを活用したイベントの企画、えちてつに平行するバス路線の廃止、駅関連施設の改善・整備（駐車場・駐輪場の整備、トイレの水洗化）などを鉄道事業者から行政へお願い。
- ・ 行政からの支援額 28 億円/10 年は徐々に減っている。去年は 2.2 億円で、今年は 1.8 億円となっている。

【事例⑤】 <クローバーバス（新潟県長岡市）>

持続性確保のポイント

（ポイント1）強い郷土愛に支えられたバス事業。震災により、地域の絆がさらに増加
（ポイント2）身の丈にあった、地域に密着した住民とのふれあいやきめ細やかなサービスが魅力を増加

（1）取組みの背景と経緯

- ・震災を契機に越後交通運行のバスが休止となったが、このまま廃線となると地域の足が確保できなくなり、予算（震災復興基金）の手当ても無くなることから、地元ではバスを継続運行させようとの機運が高まった。
- ・山古志地域は住民がインフラを自主的に整備する等、元来郷土愛の強い地域であったが、震災を契機にこれがさらに強まった。
- ・クローバーバスは、（社）北陸建設共済会が、NPOと長岡市に提案し、平成20年7月より運行開始となった（弘済会の担当者が、NPOと市のパイプ役となりうまく事業が進んだ）。また、行政が絡むことで、多くの主体の合意形成も容易となる。
- ・NPO法人中越防災フロンティアは、中越地震を契機に発足した組織で、中越地震の被災地住民の生活再建を支援するとともに、被災地域の総合的な防災力の向上を目的として活動している。被災の傷跡の案内や、雪かきの方法を経験のない人へ教える雪かき道場の開催等にも意欲的に取り組んでいる。
- ・中越地震を契機に、山古志地区を運行する路線バス（越後交通）が廃止されたことを受け、バス運行に参入した。



写真 クローバーバス（8人乗り）

（2）取組みのポイント

（ポイント1）強い郷土愛に支えられたバス事業。震災により、地域の絆がさらに増加

● 郷土愛に支えられるバス事業

- ・ 住民自らが出資して会員制バスを運行。
- ・ 年会費徴収により、都度の運賃は無料。
- ・ NPOと地元企業が協力してバスを運営。

(ポイント2) 身の丈にあった、地域に密着した住民とのふれあいやきめ細やかなサービスが魅力を増加

● **住民ニーズにあったフレキシブルな運行**

- ・サービス水準は、過大にせず、「身の丈にあわせる」ことをモットーとしている。また、デマンド方式としたことが成功の秘訣となっている。
- ・市からの補助金は、山古志外に出さず、山古志内でお金が回る仕組みにしたことがポイント。
- ・画一的でなく、住民ニーズにあった、フレキシブルな運行が住民にうけている。
- ・地元の人間をドライバーとしているため、利用者とドライバーの関係が濃厚。利用者は、改善要望をドライバーに訴えるケースが多い。また、ドライバーも利用者にかめ細かいサービスを提供できる。(例：運転手が年寄りの乗降をサポートすることもある。また、運行に協力している企業の一つである山古志自動車の職員は、当該事業にやりがいを感じている。)
- ・タイヤは利用者の意見をもとに、頻繁に変更。特に豪雪地帯であることから、冬のタイヤの組み方がポイント。冬期には小中学生の通学時の安全確保のために、特別にスクールバスの運行も行っている。

【取組みに関する基礎的情報】

(1) 取組み内容

- ・地元企業（山古志自動車のほか、地元の清掃業者・建設業者）と協力し、会員制バスを運行。会費は5,000円/年・世帯（山古志外居住者の賛助会員制（3,000円/年・人）もある）。
- ・当初は住民の96%が会員であったが、現在は98%まで高まっている。
- ・運営費は、震災復興基金と市からの補助で賄っている。(年間運行費約2,100万円のうち、1,400万円が基金、350万円が市の補助、300万円が会費)
- ・車両は28人乗り×1台、12人乗り×2台、8人乗り×1台。運転手6名、電話番1名の体制で運営。車両は震災復興基金で購入。
- ・定期運行のほか、昼間を中心にデマンド方式を採用して、予約受付は山古志自動車が行っている。原則、前日までの予約がルールだが、実際は出発間際まで受け付けている。
- ・最大5年を目処に地域住民主体の組織へ運行を移管する予定。
- ・利用者数は3.6万人/年。実際の利用者は、住民の20~25%程度であるが、老後（自分がクルマを利用できなくなる）に備えた先行投資として、住民は積極的に会費を払っている。
(利用者数は4,000人/月、内訳は小型車3台で1,000人/月、中型者1台で3,000人/月)

(2) 今後の展望と課題

- ・5年後(2013年)には、運行を地域住民主体の組織に移管することとなっているが、その受け皿や運営方法は未定。運営実行委員会が組織される予定である。
- ・住民からは引き続きNPOの運営が希望されており、タイヤ等の工夫による利便性向上、住民の「マイバス意識」の醸成が課題。

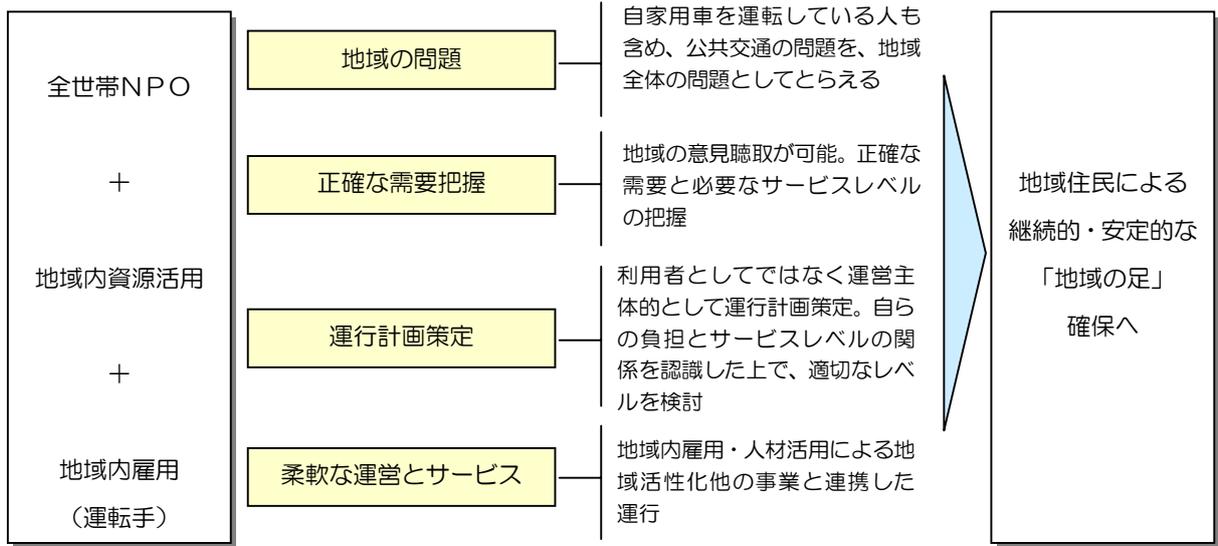


図 地域全員参加の仕組み

(出典) クローバーバス事業計画 (平成 20 年度版) NPO 法人中越防災フロンティア

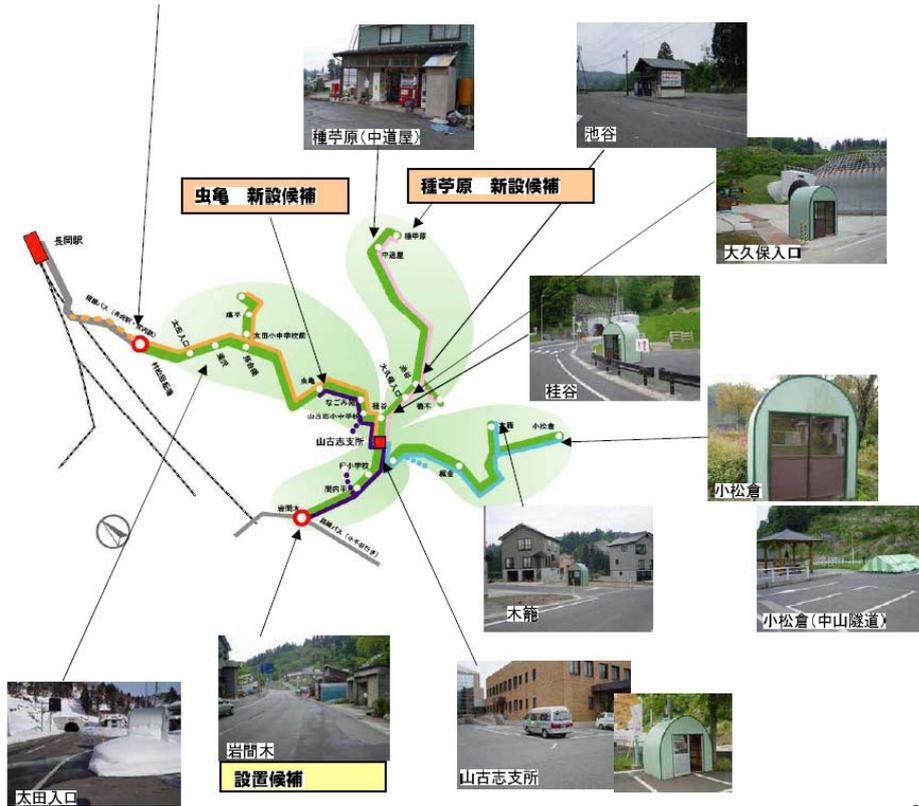


図 クローバーバス路線と主要地点の風景

(出典) クローバーバス事業計画 (平成 20 年度版) NPO 法人中越防災フロンティア

【事例⑥】 <地域住民による「路線を守り育てる会」(愛知県新城市)>

持続性確保のポイント
(ポイント)「路線を守り育てる会」を立ち上げ、地元コミュニティがバス路線を育てる様々な取組みを実施

(1) 取組みの背景と経緯

- ・ 新城市は平成 17 年 10 月の3市町村（新城市、鳳来町、作手村）の合併により市域面積は 499k㎡と、愛知県内では 2 番目の広さを有しているが、人口は約 5 万人と少なく、小さな集落が分散して点在している状況である。
- ・ 地域の公共交通は、JR 飯田線と複数の民間バス事業者が担ってきたが、自家用車の普及に伴って、多くのバス路線で採算が取れず、廃止を余儀なくされてきた。そのため、公的な補助による路線存続に係る経費も増加傾向となっている。
- ・ 一方、少子化に伴う学校の統廃合が進み、通学手段としてのバスの必要性和合わせて、人口に占める高齢者の割合も年々高まっており、高齢者の移動手段確保としてのバスの必要性が高まっている。
- ・ 平成 19 年 12 月に地域公共交通会議を設置し、住民にとって利便性がより高く、効率的な運行を行うため、平成 20 年 2 月に「新城市地域公共交通総合連携計画」を策定。



(2) 取組みのポイント

(ポイント) 「路線を守り育てる会」を立ち上げ、地元コミュニティがバス路線を育てる様々な取組みを実施
--

●「路線を守り育てる会」の立ち上げ

- ・ 本計画では、バス路線を協議する場合は従来のような全市的な組織だけではなく、“ひとつのバス路線に限定した行政区の枠を超えた利用者、住民が参加する組織が必要である”という結論に至り、『路線を守り育てる会』が設置された。
- ・ 検討体制としては、地域公共交通会議の下部組織として、各地域のバス路線を協議する「地域部会」と、さらに「路線を守り育てる会」(実証運行の路線単位)が組織されている。話し合われた内容は、新城市地域公共交通会議で尊重され審議される。

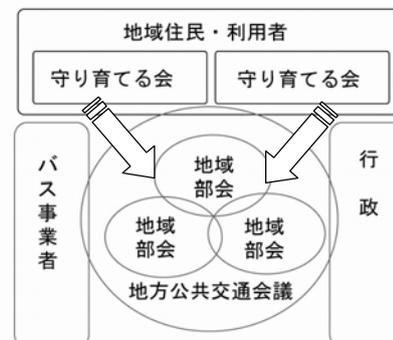


図 地域公共交通会議の検討体制

●「路線を守り育てる会」の活動内容

(1) バス路線を創る

- ・新たに路線を新設する場合は、事前に路線を守り育てる会を組織し、運行ルート、運行時間、運行回数などを協議する。参加メンバーは、行政区の役員、小中学生の保護者、老人クラブ会員、バス利用者などの地域住民で、公募を含め4～5名で構成されている。

(2) バス路線を守る

- ・実際の運行について実績データを分析し、無駄な運行を無くすことや、利用促進の取組み等を行っている。場合によっては、運行ルート・運行時間の変更案をまとめる活動もやっている。

(3) バス路線を育てる

- ・会員による情報チラシ「かわら版」の発行、バスの利用促進イベントなど、地域のバス路線として育てるための自発的な取組みを行っている。

「つくであしがる線」の自発的な取組み



写真 つくでバスかわら版



普段バスを利用することが少ない市民にバスの利用を促すイベントを開催

●「路線を守り育てる会」の効果

- ・特に自主的な活動が盛んな「つくであしがる線」は、当会の活動効果として利用者数が増加している。一方で、当会のその他路線では、利用者が前年度と同程度または減少傾向である。

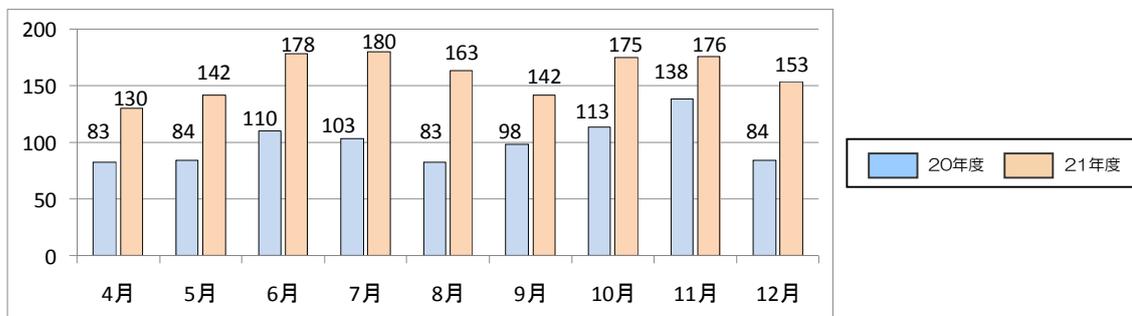


図 つくであしがる線の利用者数

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	5.1 万人・105 人/km ²	交通モード	コミュニティバス
取組み時期	平成 20 年開始	根拠法	道路運送法第 79 条

(1) 取組み内容

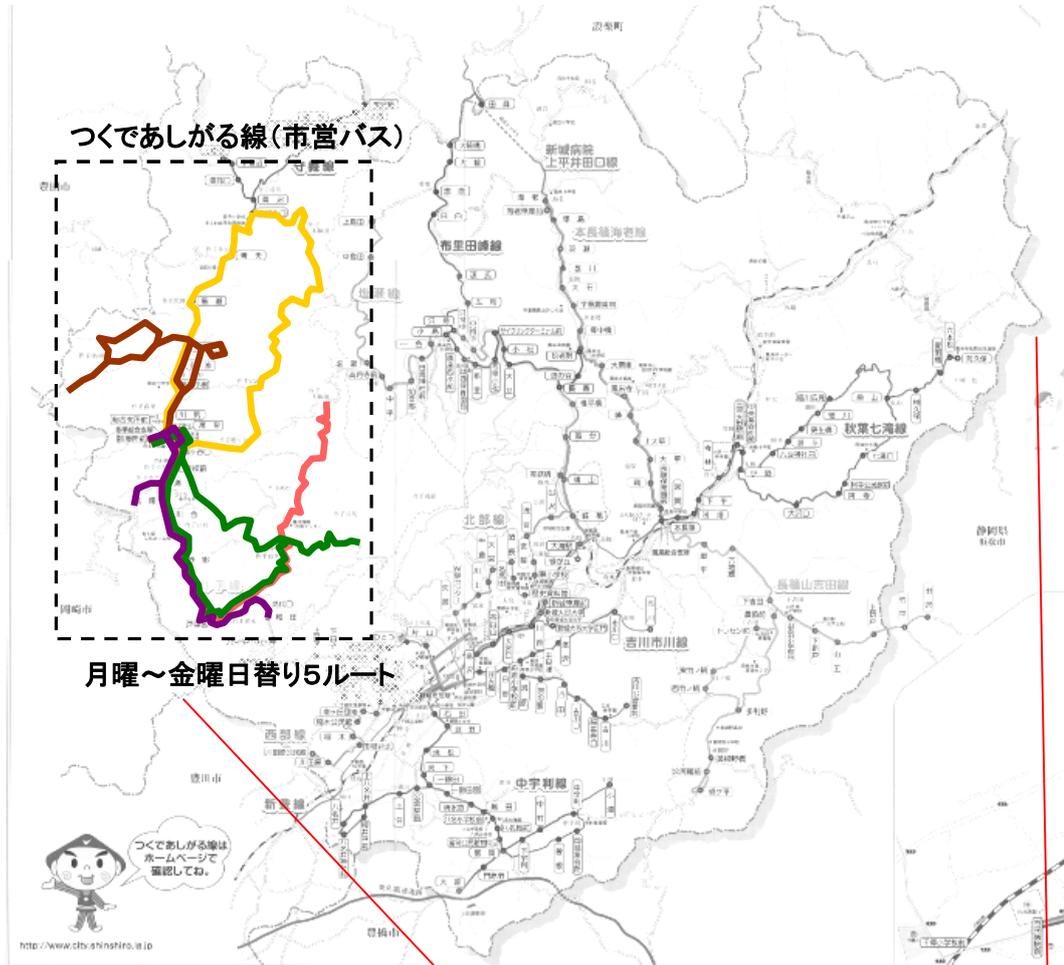
- ・平成 20 年度から、つくであしがる線の実証運行を実施している。
- ・つくであしがる線の料金は 200 円均一である。(共通回数券 6 枚綴りを 1,000 円で発行)
- ・新城市では、路線を守り育てる会で検討した運行ルート等を踏まえ、試行運行を行っており、つくであしがる線は月曜～金曜まで日替わりで 5 ルートを運行している(次頁参照)。
- ・バス利用者のターゲットは、通学および高齢者の通院・買い物に特化しており、通勤や観光は想定していない。



(2) 今後の展望と課題

- ・「地域公共交通活性化・再生総合事業」の補助金がなくなる 3 年目(2010 年)以降の運行が大きな課題である。
- ・路線存続・廃止の検討に当たっては、市で基準をつくり、住民・利用者に情報開示して判断することを考えている。中部運輸局が作成している路線バスの評価マニュアルを参考に、利用者数だけでは判断できない満足度なども指標とする予定となっている。
- ・また、今後は近隣市町村との広域連携を図っていくことも課題となっている。

■つくであしがる線 路線図



新城市全図

【事例①】 <ボランティアによる福祉輸送（愛知県設楽町津具地区）>

持続性確保のポイント

（ポイント）発足当時からの住民の相互扶助・ボランティア精神

（１）取組みの背景と経緯

- ・設楽町と津具村は平成 17 年に町村合併し、現在の設楽町津具地区は人口 1,500 人、高齢化率は約 40% である。
- ・津具地区は盆地であり、平坦かつ車で地区内を 10 分程度で移動できる非常にコンパクトな地区である。そのため、当地区には民間タクシーは存在しない。また、バス路線は、当地区と設楽町中心部を連絡する 1 路線（5 往復／日）のみである。
- ・福祉タクシーは、旧津具村の時代にバスサービスでは不十分な部分を補完するために、厚生労働省の介護予防・生活支援事業の一環である「外出時補助」を採用して、平成 14 年からスタートした。車両は同年に同省の補助を受けて津具村が購入したもので、現在も当時と同じ車両 1 台を使用している。



（２）取組みのポイント

（ポイント）発足当時からの住民の相互扶助・ボランティア精神

● キーパーソンの存在

- ・キーパーソンは当時の津具村長で、全国のモデルケースとしてボランティア輸送を打ち出したのがきっかけである。
- ・旧津具村の時代に、路線バスを補完するサービスとして厚生労働省の介護予防・生活支援事業の一環である「外出時補助」を採用し、平成 14 年から開始された。

● 発足当時からの住民の相互扶助・ボランティア精神

- ・発足当時からの住民の相互扶助・ボランティア精神がもとになっており、現在もドライバーはボランティアによる運行を継続中である。ただし、社会福祉協議会が実費弁償として 1 往復あたり 800 円負担している。
- ・福祉タクシーの運営は設楽町が社会福祉協議会に委託しており、ドライバーは公募と依頼により、現在 5 名の地元住民が登録されている。65 歳以上の退職された方もしくは自営業の方が中心。

● 地区特性に適した交通モードの採用

- ・当該地区は人口 1,500 人、平坦かつ車で地区内を 10 分程度で移動できる非常にコンパクトなエリアで、フットワークの軽い本システムは車両 1 台でも十分に対応できている。
- ・平成 20 年 10 月から通院目的に限定し、料金は無料（月 2 回までの利用）となっている。

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	津具地区 1.5 千人・29 人/km ²	交通モード	福祉タクシー
取組み時期	平成 14 年開始	根拠法	—

(1) 取組み内容

- ・福祉タクシーの運行は平日の 9 時から 16 時 30 分までで、予約申込は利用の 2 日前までとなっている。
- ・利用対象者は、高齢者のみの世帯の者および、障害者手帳の交付を受け障害程度が 2 級以上の歩行困難者である。
- ・サービス開始以来、利用目的を限定せず、料金（80 円／2 往復）を徴収していたが、平成 20 年 10 月から利用目的を通院に限定し、利用回数を月 2 回までに制限、料金は無料化している。
- ・介護タクシーではないので、ドライバーによる介助等は行っていないため、必要な場合は、別途ヘルパーを派遣する。一般の人からはドライバーによる介助等の要望も聞かれる。
- ・平成 20 年 10 月から利用目的を通院に限定して無料化した。これは町村合併後に、福祉タクシーのサービス水準を旧設楽町のサービス水準に合わせたためである。また、福祉有償運送にするとドライバーに一定の要件（講習・研修の受講など）が課せられることも一因である。
- ・利用者からは従来のように買い物などに利用できないため、不満の声もあがっている。有料化してでも多目的に使えるようにしてほしいというニーズも存在する。
- ・このような背景から、利用者（利用回数）は従前の 1 / 3 に激減した。平成 20 年 10 月以降の月平均述べ利用回数は 80 回程度である。



設楽町

福祉タクシー

◎利用できる人…

- ①65歳以上の方のみの世帯の人
- ②身体障害者2級以上で歩行が困難な人

◎こんなときに利用いただけます。(つぐ地区内・月2回まで)

- ①医療機関への通院
- ②地区外の医療機関へバスで通院する場合の最寄りのバス停までの送迎

◎利用日の2日前までにお申し込みください。

(急なお申し込みはお受けできない場合があります。)

◎利用できる日は…

⇒原則として平日の午前9時から午後4時30分

◎利用料は…無料

◎利用するには

⇒事前に役場に申請をして、利用許可を受けなければなりません。

まずは利用申請を…

社会福祉協議会(電話:83-2946)へお電話ください。申請書類をお届けします。

【事例⑧】 <乗合タクシー「ふれあい号」(長崎県佐世保市)>

持続性確保のポイント

(ポイント1) 地元の運営協議会が直接交通事業者に運行委託

(ポイント2) 定期的な運営協議会の開催によるサービス改善と利用者の確保

(1) 取組みの背景と経緯

- ・当該地区は、地形的制約(坂道等)から「バス空白地域」となっていた。一旦は市バスの乗り入れが計画されたが結局実現されず、地域住民は長年、公共の移動手段を佐世保市に求め続けてきた経緯がある。
- ・平成18年に佐世保市は当該地区を空白地帯解消のモデル地区に設定して社会実験を計画し、その実施主体として地域住民の代表者で構成される交通対策運営協議会が立ち上がった。
- ・佐世保市と協議会は、佐世保市タクシー協会にジャンボタクシーによる乗合タクシー実施の協力依頼をして、3社による社会実験が実施(平成18年3月1日～平成19年2月28日)された。
- ・しかし、3社のうち2社は実験開始後1ヶ月で撤退。残る1社により社会実験を継続。
- ・その後、平成19年3月1日から1社(ラッキー自動車)のみで本格運行が開始され、現在に至っている。



(2) 取組みのポイント

(ポイント1) 地元の運営協議会が直接交通事業者に運行委託

● 地元の運営協議会の立ち上げ

- ・平成18年に佐世保市は公共交通空白地帯の解消のための社会実験を計画し、その実施主体として地域住民の代表者で構成される交通対策運営協議会が立ち上がった。

● 社会実験の実施

- ・その後、1年間(平成18年3月1日～平成19年2月28日)の社会実験を経て、平成19年3月1日から本格運行を開始。

● 地元から交通事業者へ直接運行委託

- ・乗合タクシーの運営主体は、4つの自治会長を中心として構成される交通対策運営協議会(平成17年9月設置)。地元の運営協議会が直接タクシー事業者(ラッキー自動車)に運行委託をしている。

● 地元の協賛金による協議会運営

- ・運営協議会の運営は、基本は地域住民による協賛金(1口200円)により賄っている。

(ポイント2) 定期的な運営協議会の開催によるサービス改善と利用者の確保

● 定期的な調査実施と協議会開催

- ・地元自治会が主体となって、地元ニーズの把握のためのアンケートや乗降者数調査を実施し、毎月1回は協議会を開いて運営対策の話し合いを続けている等、高度な自治組織が根底を支えている。

● キーパーソンの存在

- ・精力的な協議会運営には、キーパーソン（自治会長）の存在が影響している。

● 積極的な情報提供による利用者の確保

- ・月に1回「ふれあい号ニュース」を発行。住民に現状の運行状況を知ってもらい、必要に応じて協力を依頼している。また、目的地である商店街組合（俵町）の協力により、買物ポイントシール（既存施策）の交換品に乗合タクシーの無料乗車券を加えてもらったり、乗車1万人、2万人、5万人、10万人目のお客様に記念品を贈呈し、その様子をマスメディア（新聞・テレビ等）で取材報道してもらったりと、話題づくりにも創意工夫を凝らしている。

● 継続的なサービス改善

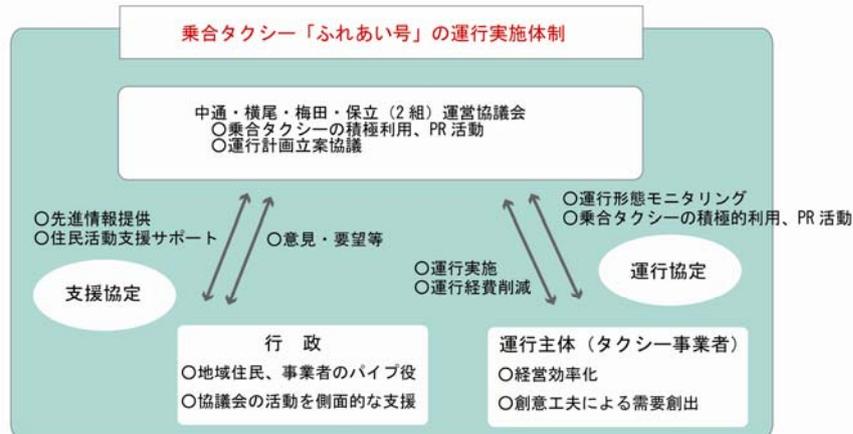
- ・また、平成21年5月より回数券（5枚綴り1,000円）を発行（コインレス化）。今後は、より利用者を増やすために、割引制度（小児割引等）の検討や、乗降者数分析にもとづき、利用が平日に比べて極端に少ない日曜日・祝祭日の運行中止について検討したが、少数でも利用はあるので継続することとなった。（事業者が利用者の利便を考えて決断）

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	26.2万人・616人/km ²	交通モード	福祉タクシー
取組み時期	平成19年開始	根拠法	道路運送法第4条

(1) 取組み内容

- ・佐世保市は、中心部は平地が少なく、ごく限られた地域に商業施設や官公庁などが集中。住宅は斜面地に広がっているという特徴をもつ。このような地形上の制約から、ある程度の人口集積がありながら、バスなどの公共交通機関の乗り入れがされていない「交通空白地区」が存在する。
- ・乗合タクシーを導入した、中通・横尾・梅田・保立（2組）地区も交通空白地区の一つであり、烏帽子山系と弓張山系が大きく張り出した斜面を這うように住宅が密集している地区。人口は5千人を超える。
- ・乗合タクシーの運営主体は、4つの自治会長を中心として構成される交通対策運営協議会（平成17年9月設置）。1年間の社会実験（平成18年3月1日～平成19年2月28日）を経て、本格運行に至った。
- ・運行会社は地元で拠点を置いているラッキー自動車。
- ・地元の運営協議会が直接ラッキー自動車に運行委託をしており、行政はあくまで側方支援を行っている形態である。



- ・乗合タクシーの名称は「ふれあい号」。
- ・9人乗りのワンボックスカータイプの車両を使用。但し、バリアフリー未対応。
- ・法律上は、道路運送法4条の乗合事業許可。料金は一律200円。
- ・運行は1日10往復。9:00発（大宮ストア）～18:00（毎時00分発）。9:30発（俵町商店街）～18:30（毎時30分発）。
- ・乗客が9人を超えた（積み残しの）場合、普通のタクシーに乗車。乗客は200円を支払うのみで、タクシー代との差額は協議会が支払う（協賛金で賄う）。



- ・運営協議会の運営は、基本は地域住民による協賛金（1口200円）により賄っている（立ち上げ時は約50万円の積立）。平成21年からは市が10万円を補助。
- ・運営協議会は毎月1回と精力的に開催され、運行状況のチェック、運行ルートの変更、停留所の増設、住民へのPR活動（広報誌の発行、イベントの開催等）等を行うことで、利用者の確保に努めている。
- ・運営協議会には、交通事業者であるラッキー自動車、市担当職員もオブザーバーとして出席している。



(2) 今後の展望と課題

- ・地元の熱意により相応の利用者を確保しているが、事業としては赤字であり、交通事業者がそれを被っている状況。交通事業者からは、行政による財政支援、乗合タクシーに関する変更手続きに関する簡素化、公的意義が高い乗合タクシーに対する特措法（タクシー業務適正化特別措置法）における台数カウントの緩和などの要望がある。
- ・行政としては、車両の更新（バリアフリー車両の購入に対して半額補助）を課題としている他、市内のその他の交通空白地区（2地区）への運行も検討予定。
- ・回数券（コインレス化）の10%割引の他、高齢者以外の利用（子供やその母親等）喚起のための、小児割引（小学生まで半額の100円）の設定を検討中。

【事例⑨】 <あおぼす（千葉県市原市）>

持続性確保のポイント

- （ポイント1）“住民主体”の取組みを醸成する支援体制の構築
- （ポイント2）行政による“補助制度”と住民（運営協議会）の“マイバス精神”による運営努力で、バス事業の安定化を図る

（1）取組みの背景と経緯

- ・市町村合併を重ね市域が広域化し、市民の生活拠点が各地に広範囲に点在しており、これらの地域を公共交通でどのように結合するかが重要な課題となっている。
- ・あおぼすの沿線地区は、既存のバス路線から遠く、交通空白・不便地域であったことから、地元から市原市（行政）によるバス運行の要望があがったが、要望運行ルートの一部において安全面の確保が難しい箇所があったため、実現に至らなかった。しかし、路線バス事業の規制緩和等を追い風に、地元から再度バス運行についての議論がわきあがり、市原市がバス運行を調査・研究する市民組織に対する補助制度等を創設したことなどから、地元住民による研究会が発足し、その後、運行開始に至った。



写真 あおぼすの車両

（2）取組みのポイント

（ポイント1）“住民主体”の取組みを醸成する支援体制の構築

● 地元の“やる気”を大切に

- ・一旦白紙となったバス計画だが、地元から再度要望があがり、研究会を発足した。当初は、四日市市の自主運行バスやNHKの番組「ご近所の底力」などを参考に、手作りの勉強会を実施していた。
- ・この研究会のコアメンバーについては、大企業をリタイアされた方、高等専門学校の先生等、豊富な知識を有する有志を募ったことが、成功の要因。
- ・運行ルートは、細かく入り組んだ街路も通るものとなっているが、これは住民達が自ら考え提案したものであることから、地元にとっては使いやすいものとなっている。（朝夕のラッシュ時は、幹線道路を走行する急行便となる。）また、バス事業者との負担の交渉、広告収入確保のための募集営業等も全て住民が行っている。

● 住民の意識醸成のポイント

- ・市側から住民への働きかけにより、住民側のバスに対する意識を変えてもらうことで、バスを走らせるには、自らが何をしたら良いかをしっかり理解してもらうことができた。そのためには、約1年間を要したが、市側から、住民が運行主体となること、市には運行補助（1/2負担）の制度があることなどを説明した。
- ・また、ニーズ把握のためのアンケート調査も実施され、このような作業を住民が行うことも大変重要だった。また、ワークショップを地元主催型とすることも有効である。
- ・行政は、やりすぎないこと、住民活動を温かく見守り、運輸局等必要な部署や人を適宜紹介することが極めて重要であった。

(ポイント2) 行政による“補助制度”と住民(運営協議会)の“マイバス精神”による運営努力で、バス事業の安定化を図る

● 住民ニーズにあったフレキシブルな運行

- ・市原市には、コミュニティバス等の導入に係る調査研究事業として10万円を上限とする補助制度および運行経費の1/2を上限とする補助制度がある。
- ・赤字が発生した場合に備え、住民(運営協議会)による基金を創設し、地元の3町会が負担している。また、これらの管理は全て運営協議会が行っている。

【取組みに関する基礎的情報】

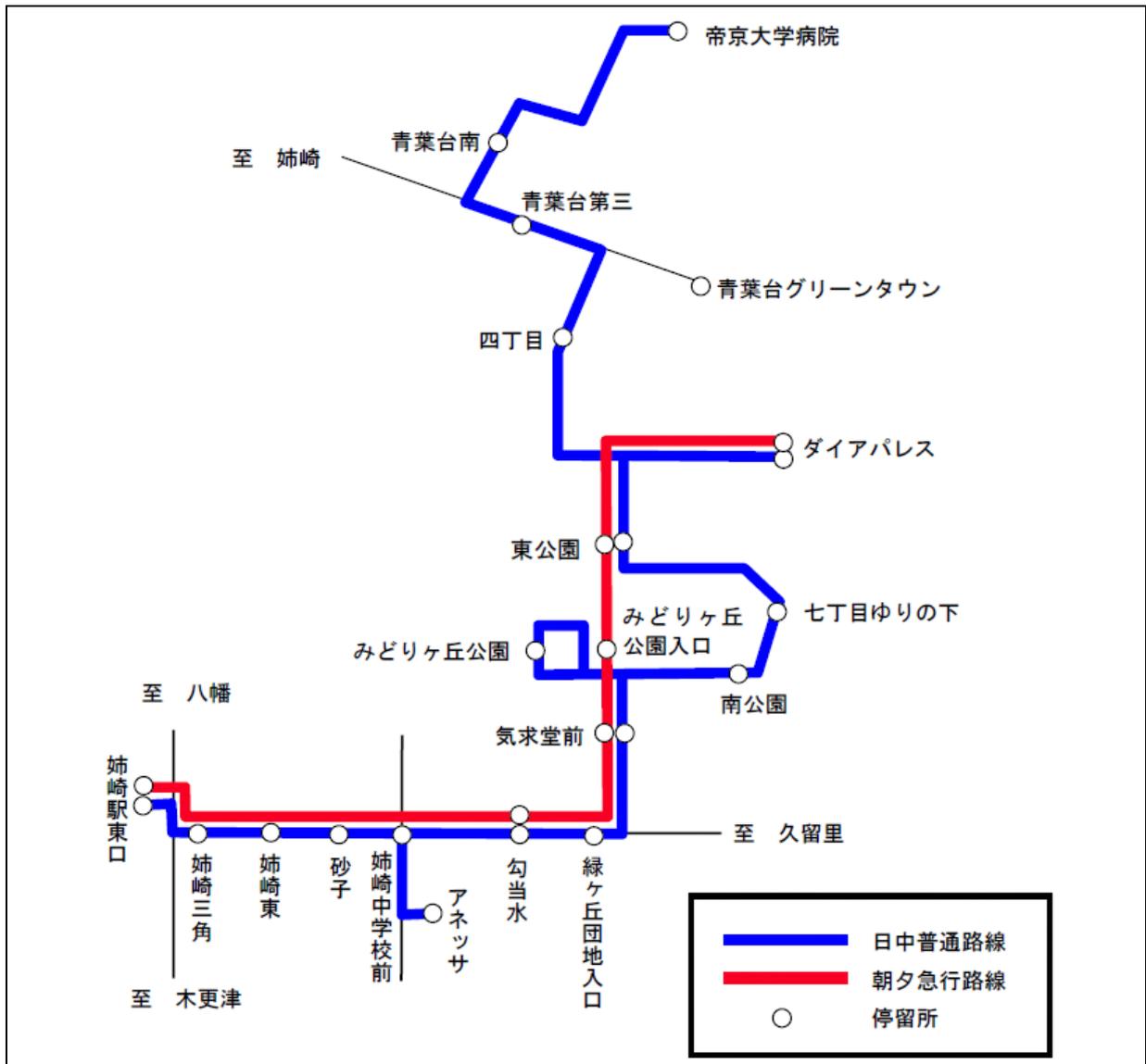
人口・人口密度	28.0万人・759人/km ²	交通モード	コミュニティバス
取組み時期	平成17年開始	根拠法	道路運送法第4条

(1) 取組み内容

- ・あおばすでは、住民のニーズをリアルタイムで把握するため、ホームページで意見・要望を収集するサイトを設置している。収集した情報等は、運営協議会と市原市が連絡を密にすることにより、共有化されている。
- ・バス路線は、朝夕は急行便になる等、姉ヶ崎駅までの速達性を重視するとともに、運行時間も住民の視点で使い勝手を重視したものとなっている。

(2) 今後の展望と課題

- ・雨天時に、乗客が多くて乗りきれない場合があるため、増便の要望がでている。



帝京大学病院	青葉台南	青葉台第三	四丁目	ダイヤパレス	東公園	みどりヶ丘公園入口	みどりヶ丘公園	南公園	七丁目ゆりの下	気求堂前	緑ヶ丘団地入口	勾当水	アネッサ	姉崎中学校前	砂子	姉崎東	姉崎三角	姉崎駅東口			
8:20	9:20	10:20	12:35	13:40	14:35	15:40	16:35														
8:21	9:21	10:21	12:36	13:41	14:36	15:41	16:36														
8:22	9:22	10:22	12:37	13:42	14:37	15:42	16:37														
8:23	9:23	10:23	12:38	13:43	14:38	15:43	16:38														
6:05	6:35	6:42	7:05	7:35	8:25	9:25	10:25	12:40	13:45	14:40	15:45	16:40	17:25	18:50	19:20	20:00	20:30	21:30	22:00	22:30	23:00
6:06	6:36	6:43	7:06	7:36	8:26	9:26	10:26	12:41	13:46	14:41	15:46	16:41	17:26	18:51	19:21	20:01	20:31	21:31	22:01	22:31	23:01
6:07	6:37	6:44	7:07	7:37	8:27	9:27	10:27	12:42	13:47	14:42	15:47	16:42	17:27	18:52	19:22	20:02	20:32	21:32	22:02	22:32	23:02
8:27	9:27	10:27	12:42	13:47	14:42	15:47	16:42	17:27	18:52	19:22	20:02	20:32	21:32	22:02	22:32	23:02					
8:28	9:28	10:28	12:43	13:48	14:43	15:48	16:43	17:28	18:53	19:23	20:03	20:33	21:33	22:03	22:33	23:03					
8:29	9:29	10:29	12:44	13:49	14:44	15:49	16:44	17:29	18:54	19:24	20:04	20:34	21:34	22:04	22:34	23:04					
6:07	6:37	6:44	7:07	7:37	8:30	9:30	10:30	12:45	13:50	14:45	15:50	16:45	17:27	18:52	19:22	20:02	20:32	21:32	22:02	22:32	23:02
8:31	9:31	10:31	12:46	13:51	14:46	15:51	16:46	17:28	18:53	19:23	20:03	20:33	21:33	22:03	22:33	23:03					
6:08	6:38	6:45	7:08	7:38	8:31	9:31	10:31	12:46	13:51	14:46	15:51	16:46	17:28	18:53	19:23	20:03	20:33	21:33	22:03	22:33	23:03
8:33	9:33	10:33	12:48	13:53	14:48	15:53	16:48	17:29	18:54	19:24	20:04	20:34	21:34	22:04	22:34	23:04					
8:34	9:34	10:34	12:49	13:54	14:49	15:54	16:49	17:29	18:54	19:24	20:04	20:34	21:34	22:04	22:34	23:04					
8:35	9:35	10:35	12:50	13:55	14:50	15:55	16:50	17:29	18:54	19:24	20:04	20:34	21:34	22:04	22:34	23:04					
8:36	9:36	10:36	12:51	13:56	14:51	15:56	16:51	17:29	18:54	19:24	20:04	20:34	21:34	22:04	22:34	23:04					
8:36	9:36	10:36	12:51	13:56	14:51	15:56	16:51	17:29	18:54	19:24	20:04	20:34	21:34	22:04	22:34	23:04					
6:15	6:45	6:52	7:15	7:45	8:40	9:40	10:40	12:55	14:00	14:55	16:00	16:55	17:35	19:00	19:30	20:10	20:40	21:40	22:10	22:40	23:10

図 あおばすの路線図と時刻表（平日 上り）

【事例⑩】 <とよやまタウンバス（愛知県豊山町）>

持続性確保のポイント

- （ポイント1）徹底した住民目線で、運行計画を立案
- （ポイント2）「飛び込みグループインタビュー調査」によって、アンケートで捕捉できない生のニーズを把握
- （ポイント3）常にみんなが win-win のモデル構築を心がける

（1）取組みの背景と経緯

- ・町の面積は 6km² で、このうち 1/3 が空港。市街地は僅か 4km² の狭い自治体。
- ・平成 13 年当時、町内を縦断していた名鉄バス路線が撤退することとなり、その代替路線の確保のため平成 14 年 10 月、とよやまタウンバスの運行が開始された。当初は、近隣市の中心部まで連絡していなかった。
- ・名鉄バスに補助を出すより、自主運営の方が安いとの判断から、自主運行バスを導入。
- ・豊山町地域公共交通会議の前身となる豊山町公共交通検討会議での検討結果や提言をもとに、近隣市の中心部を結ぶことが近隣市の住民にとってもメリットがある（名古屋市の都心等）等を強調し、近隣市中心部へのバス停設置を実現。



写真 とよやまタウンバス

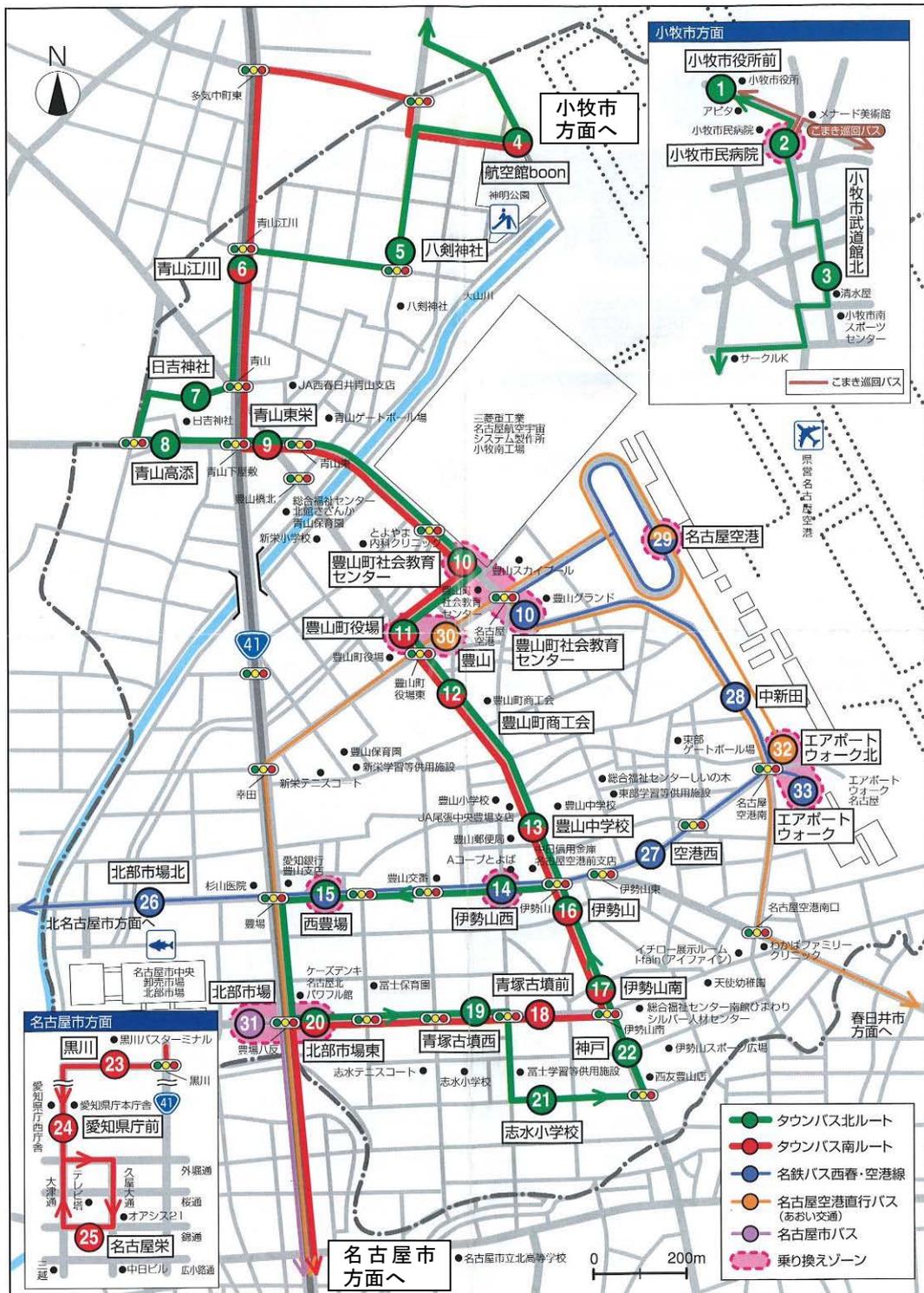
（2）取組みのポイント

（ポイント1）徹底した住民目線で、運行計画を立案

● 住民の行動パターンを踏まえた運行計画

- ・従前のバス路線にあった名古屋⇄小牧のダイレクトな需要が少ないことから、ルートを変更（名古屋⇄豊山、豊山⇄小牧）。
- ・路線を「生活・通勤バス路線」と「福祉路線」に分け、生活路線は隣接する名古屋市の中心市街地への乗入れを1時間に1本、福祉路線は住宅地の中まで入れ込む等の工夫がされた。
- ・平成 20 年の改正では、生活者の視点にたち、タウンバスと名鉄バスの2種類のバスネットワークを一体的に見直し。
- ・バス停の移動などを実施。社会教育センター（トイレがある）のターミナル化を研究中。
- ・利用者の「どこに行きたいのか？」のニーズを把握し、それに応じた路線に変更することが重要。以前は、愛知県庁までの路線を、栄まで路線を延伸することで利用者数が増加。。
- ・利用者の属性と行動パターンに着目することも重要。主な客層は 50-60 代の女性であり、夕方の食事前にあわせてバスを運行させることで利用者数を増加させることができた。

・また、行きと帰りの利用者ニーズが異なることに配慮することも重要。病院行きのバスでも、患者が診察後にショッピングセンターで食事をしてから帰ることを踏まえ、帰路のバス停をショッピングセンターの近くに設置するなどの工夫で利用者の満足度が向上。



(ポイント2)「飛び込みグループインタビュー調査」によって、アンケートで捕捉できない生のニーズを把握

● 飛び込みグループインタビューの実施と現場の主義

- ・アンケート調査には限界があり、有識者の助言で飛び込みグループインタビューを実施。イベント時や病院で市民の生の声をできるだけ拾う。
- ・マンツーマンのヒアリングより、5~7人位の人たちを目安に聞く(15分程度)方が有効。みんながワイワイガヤガヤ話し始めたら、あとはそれを黙って聞いて本音を探る。口コミで住民間に広がり、タウンバスのPRにもなる。
- ・アンケートで「不満な点はありますか?」と聞けば、なくても「ある」と答える。このような欠点を補う為、上記の方法を実施。また、バス停を50mずらすなどのニーズについてもグループインタビュー調査なら把握できる。
- ・ニーズの実態を現地で確認することを重視し、実情にあった対応を行う。(例えば「夜遅くまで運行した方がいい」との意見に対して、どのような人が利用しているのか確認し、運行計画の変更などの対応を検討する。)
- ・乗らない人の意見も大事に聞くことが重要。例えば、ベビーカー利用の人から「運転手さんがどうぞ」と言ってくると乗り易くなるとの意見に対して、直に運転手教育に反映するような工夫をしている。

(ポイント3)常にみんながwin-winのモデル構築を心がける

● 関係主体のみんなが得をする仕組みを考えること

- ・関係主体である、タウンバス・名鉄バス・あおいバスそれぞれの需要が増えることで、事業者相互の信頼関係ができ、正のスパイラルを創出している。
- ・隣接する自治体との協議を円滑に進めるために、隣接自治体にとってのメリットを示すなど、「相乗効果」を示すことが重要。
- ・バスマップ作成にあたっては、タウンバスだけでなく、名鉄バス等他の事業者の紹介もするなど、関係者のメリットも考え取り組むことも重要。このようなことを続けることでお互いに信頼関係を築くことができる。

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	1.4万人・2,332人/km ²	交通モード	コミュニティバス
取組み時期	平成14年開始	根拠法	道路運送法第4条

(1) 取組み内容

- ・タウンバスの運行ルートは、北ルート（小牧市方面）と南ルート（名古屋市方面）の2ルートで、運行本数は1時間1本となっている。
- ・豊山町内の運賃は100円である。小牧市方面は最大300円で、名古屋市方面は最大500円である。
- ・運行経費は4500万円。町の負担金は2,700-2,800万円で、残りを運賃収入で賄っている。町民1人あたり年間2,000円の負担となっている。
- ・バス運行について継続的に手を加えることが重要（最低限2-3年に一度）。（例：新規に住宅が開発されれば、そこにバス路線を設定。また、名鉄バスがショッピングセンターにバス停をつくることを豊山町としてPRするなど、関係者のwin-winの関係を常に意識する。）
- ・国や県などの補助金はこれまで利用していない。

(2) 今後の展望と課題

- ・地域公共交通会議は、他事業者の動向を知る上でも大変有意義な会議であり、積極的に活用。
- ・次年度以降は、地域公共交通活性化・再生総合事業を活用しながら、学識経験者の指導のもとに、公共交通の実態調査と指針づくりを予定。

【事例⑪】 <那覇市コミュニティバスの社会実験をトリガーとした運行

(沖縄県那覇市) >

持続性確保のポイント

- (ポイント1) 社会実験以前から地域の潜在的需要を認識
- (ポイント2) 社会実験を足がかりに本格運行を実施
- (ポイント3) 本格運行後も利用者確保のための様々な工夫の実施

(1) 取組みの背景と経緯

- ・社会実験は平成16年8月～平成17年2月まで実施された。社会実験のルートとなった那覇市首里石嶺町～首里金城町・寒川町間は良好な低層戸建て住宅や大規模団地及び世界遺産に指定された首里城など観光資源が混在する既存市街地である。
- ・那覇市においては、平成15年8月に戦後初の軌道系公共交通機関として都市モノレールが開業。本社会実験ではモノレール終点駅である首里駅を中心にルート設定を行った。
- ・社会実験の目的としては、以下のとおりであった。
- ・首里駅を中心に市内でも規模の大きい石嶺市営団地と首里城を含む首里金城町・寒川町を結ぶことにより、公共交通空白地帯を解消し、交通弱者の利便性向上を図る。
- ・首里駅と首里城、大型宿泊施設を結び観光客の利便性向上を図る。
- ・モノレール駅と結節することにより、バス・モノレール等の公共交通機関の利用促進を図る。

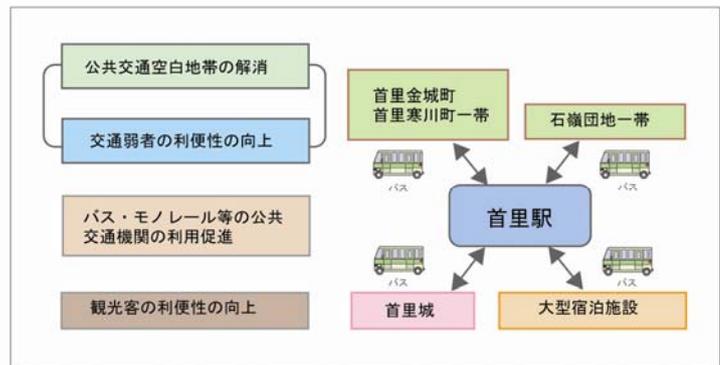


図 社会実験の目的

(2) 取組みのポイント

(ポイント1) 社会実験以前から地域の潜在的需要を認識

●公共交通の空白地区であり潜在的な需要があった。

- ・対象路線沿線は公共交通の空白地区であり、かつ住宅が密集しており駐車場確保が難しい地区であることから車利用が進まないと判断した。地元からもバス路線の設置要望が出されていた。

●地元利用だけでなく、観光客利用の見込みもあった。

- ・観光名所（首里城）を経由することから、年間通じて観光客の需要も見込めると判断した。（利用客数のうち、地元の利用者は2/3、観光客は1/3と想定）
- ・このようなことから、社会実験後は、平日元々バス路線のなかった石嶺団地周辺住民の通勤・通学・買物等の移動手段として有効に利用されている。また、休日は観光客の首里城へのアクセスやホテルとの行き来に利用されている。

(ポイント3) 本格運行後も利用者確保のための様々な工夫の実施

●ポスター・チラシの作成など、市民への広報を積極的に行っている。

- ・ポスター
- ・チラシ
- ・首里駅前バス停時刻表
- ・広報誌
- ・横断幕
- ・テレビ中継
- ・新聞、ラジオ
- ・那覇市HPへの掲載

情報発信一覧

	名 称	発 行 先
1	局報Muribushi(群星)2004年11月号	沖縄総合事務局総務部総務課
2	広報なは市民の友2004年8月号	那覇市長公室秘書広報課
3	ゆいレール新聞「しんかSynca」vol.13,vol.15	隣近代美術・シンカ編集室
4	沖縄観光情報「マンスリーオキナワ」september2004 vol.103	(財)沖縄観光コンベンションビューロー
5	月報「都市モノレール計画」NO.352	(社)日本モノレール協会
6	パンフレット「今が旅ドキ沖縄(秋冬)」	ANAセールス&ツアーズ㈱
7	パンフレット「今が旅ドキ沖縄(冬春)」	ANAセールス&ツアーズ㈱
8	沖縄の島々とダイビング	JTBサン&サン
9	沖縄自由日記	ジェイティブー
10	メイト シンプル良品「沖縄へ行こう」	近畿日本ツーリスト



(石嶺団地北バス停付近)



(北部マート前バス停付近)

横断幕



ポスター

●その他の工夫

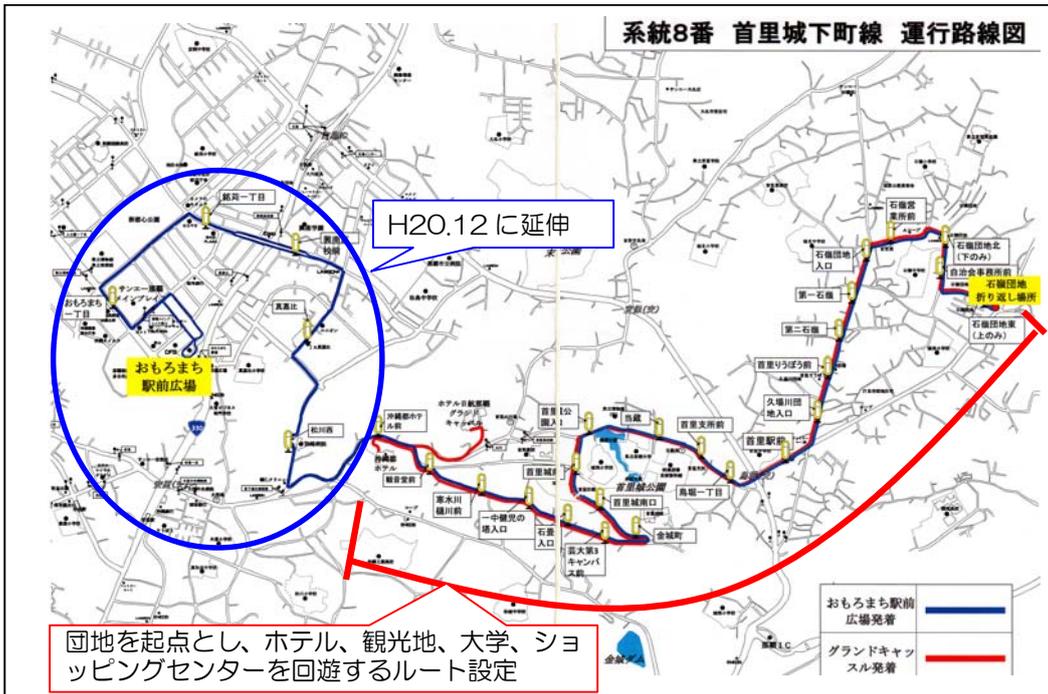
- ・モノレール駅と結節しているため、運転手のアナウンスにより、モノレールの出発時刻をお知らせするなどのサービスを行っている。

【取組みに関する基礎的情報】

人口・人口密度	31.5万人・8,025人/km ²	交通モード	路線バス
取組み時期	平成16年(社会実験開始) 平成17年(本格運行開始)	根拠法・支援制度等	道路運送法第21条 (社会実験) 道路運送法第4条 (本格運行)

(1) 取組み内容

- ・バス名称:「首里城下町線」
- ・実施期間:平成17年2月6日より本格運行(次頁の赤丸箇所)
平成20年12月23日より「おもろまち」まで延長(次頁の青丸箇所)
- ・料 金:100円(社会実験~本格運行(平成20年12月22日まで))
150円(平成20年12月23日以降 既存路線)
220円(平成20年12月23日以降 おもろまちまでの延長部分)



本格運用後の運行ルート

平成20年12月23日(火)「おもろまち」まで延長!!

沖縄バス

8番・首里城下町線

通勤 通学 観光に!

おもろまちまで延長ね!

石垣団地東

おもろまち駅前広場

新設! 「系統7番・おもろまち線」 毎日運行開始!!

【首里城下町線のご利用について】

毎度、沖縄バスの首里城下町線をご利用頂き誠にありがとうございます。
平成20年12月23日(火)より、首里城下町線は「おもろまち駅前広場」まで路線延長して運行する路線を設定致します。
延長に伴い、乗降方法が従来の前乗り後ろ降りから後ろ乗り前降りとなります。
また、運賃も『石垣団地東～ホテル』が100円均一から150円均一になります。
尚、延長区間『沖縄都ホテル前バス停～おもろまち駅前広場』は220円均一とし、『沖縄都ホテル前バス停を越えて御乗車される場合は上下線ともに220円となります。』
今後とも、首里城下町線をご利用下さいませよう、お願い申し上げます。

【系統8番・首里城下町線 路線図及び運賃】

220円 ↓ このバス停を越えると220円。 150円

乗車方法

出口 EXIT <後ろ乗り前降り> 入口 ENTRANCE 整理券は忘れずに取りましょう!

沖縄バス株式会社

おもろまち延伸時のお知らせ(チラシ)

注) 沖縄バス(株) 提供資料をもとに作成

(2) 今後の展望と課題

●コミュニティバスの導入効果について

- ・バス路線がない地域における導入であったため、地域住民の利便性向上に寄与するとともに高齢者の活動向上に繋がっていくと考えられる。
 - 年齢別利用者割合を見ると、平日については60歳以上の利用が約30%で最も多い。
 - 平日の利用目的をみると、通勤26%、通学18%、買物で約18%となっており、日常生活と密接した利用になっている。
- ・首里駅（交通結節点）と首里城公園、大型宿泊施設を短時間で結んでいることにより、多数の観光客に利用されている。
 - 休日の利用目的をみると、観光目的が約40%で最も多く、また利用者の居住地をみても県外居住者の利用が約35%と多くなっている。

●今後の課題

- ・社会実験の段階から運賃の値上げ、バス路線の延伸などの工夫を行うことで、利用者の確保等の努力がなされており、今後も下記のような改善の課題がある。
 - ・既存路線バスと極力競合しないようなルート設定が必要
 - ・他の交通機関（モノレール、路線バス）との結節が必要
 - ・定時性を確保できるルート設定が必要
 - ・利便性を高めるための運行本数の確保が必要
 - ・地域コミュニティ形成に寄与するために小型バスや低床バスの導入が必要