

**魅力あるバス事業のあり方研究会  
中間とりまとめ**

**平成17年8月  
国土交通省自動車交通局旅客課**

# 魅力あるバス事業のあり方研究会 委員名簿

座 委	長	寺田 一薫	東京海洋大学海洋工学部 教授
	員	加藤 博和	名古屋大学大学院環境学研究科都市環境学 助教授
		田澤 とみ恵	(社) 全国消費生活相談員協会 消費生活専門相談員
		小林 裕	(株) まちづくり三鷹 事業部長
		(萩原 幸夫)	(前(株) まちづくり三鷹 事業部長)
		高橋 幹	神奈川中央交通株式会社 社長
		山内 治男	西武バス株式会社 社長
		大竹 和夫	頸城自動車株式会社 社長
		菊池 武弘	弘南バス株式会社 社長
		宮本 克彦	東都観光バス株式会社 社長
		斎藤 金作	丸大観光株式会社 会長
		西村 泰彦	(社) 日本バス協会 理事長
		中西 光彦	全日本交通運輸産業労働組合協議会 事務局長
		住野 敏彦	日本私鉄労働組合総連合会 副委員長
		田川 隆次	日本都市交通労働組合 副委員長
		佃 栄一	日本鉄道労働組合連合会 自動車連絡会代表幹事
オブザーバー		石橋 孝雄	(社) 公営交通事業協会 理事・事務局長
行 政 側		田端 浩	自動車交通局旅客課長
		坂野 公治	自動車交通局総務課企画室長
		児玉 進矢	自動車交通局旅客課生活交通対策室長
		佐藤 宏幸	自動車交通局旅客課新輸送サービス対策室長
		(萩原 克己)	(前自動車交通局旅客課新輸送サービス対策室長)
		都知木正弘	自動車交通局旅客課旅客運送適正化推進室長
	(吹田 利夫)	(前自動車交通局旅客課旅客運送適正化推進室長)	

(敬称略、順不同)

# 目 次

第1章 はじめに	.....	1
第2章 問題意識	.....	2
第3章 乗合バスサービス	.....	4
第4章 貸切バスサービス	.....	8
第5章 おわりに	.....	11
検討経緯	.....	14

# 第1章 はじめに

## 1. 研究会の目的

路線バス事業を巡る経営環境は、モータリゼーションの進展や少子高齢化、都市部における郊外化や中心市街地の空洞化、地方部における過疎化の進行等により、厳しい状況が続いている。

また、貸切バス事業についても、経済活動の長期低迷、国内旅行の競争激化、旅行の小口化等様々な要因により運賃収入が減少している傾向にある。

このような状況の中、需給調整規制の廃止を柱とする改正道路運送法が、貸切バスについては平成12年2月に、乗合バスについては平成14年2月に施行された。この結果、新規参入や、既存事業者による分社化・関連会社への管理の委託などの経費節減策が進みつつあるが、厳しい経営状況に変わりはない。

一方、バスは、地域交通の足として、また、観光等の移動需要を満たす交通手段として重要な役割を担っている公共交通機関であるが、近年はコミュニティバスや乗合タクシー、デマンド型バスといった新たな輸送形態が出現し、バスサービスのあり方も大きく変化してきている。

こうした環境の変化の中で、自動車交通局旅客課長の私的な勉強会として本研究会を設立し、学識経験者、バス事業者、労働組合、消費者団体等といった各関係方面の専門家による議論を通じて、地域のニーズを反映した魅力あるバスサービスの実現に向けた方策を模索することとした。

## 2. 検討の視点

本研究会においては、以下の視点で検討を行うこととした。

- (1) バスサービスの社会的役割を総合的な視点から再評価
- (2) 各関係主体の役割分担を明確化
- (3) バス事業活性化のための具体的な方策を検討

## 3. 中間とりまとめの位置づけ

本中間とりまとめは、平成16年10月から平成17年7月まで6回にわたって開催した研究会での議論を集約したものである。その際、本研究会は、今後必要に応じて再開することもあり得ることから、「中間とりまとめ」とした。

また、バスが直面している課題や問題点、その解決に向けた関係者の役割について広く情報発信することが、関係者間の問題意識の共有に繋がり、問題解決を促すこととなると考え、本中間とりまとめは、広く公表することとした。

## 第2章 問題意識

### 1. 背景と現状

バス事業における規制緩和以前の需給調整規制は、供給輸送力（車両数）が輸送需要を下回っている場合にのみ新規参入や増車を認めることによって、需要に見合った供給輸送力を確保する制度であり、経済成長が続く中で輸送需要が右肩上がりに推移していた時代には、安定的なサービスの提供に一定の役割を果たしてきた。特に、乗合バスにおいては、需給調整規制は地域独占・寡占を前提とした運用を行うことにより、赤字路線を同一会社の黒字路線からの内部補助により維持するための手段としても機能してきた。

しかしながら、近年のように輸送需要が増加しない中では、意欲があり、事業遂行能力もある者の参入や事業拡大が認められないこととなり、結果として事業全体の活性化を阻害するとともに、サービスの改善が図られにくいという弊害が生じてきた。このため、適正な競争が行われ、経営努力を行う事業者がより積極的な事業展開を行うことによって、輸送サービスが改善され、事業の活性化及び発展が進むことを期するために需給調整規制が廃止されたのである。

日本の乗合バス事業は、欧米と異なり、稠密な都市構造を有することや、輸送サービスのメリットを生かした副業を展開すること等により、かつてはそれなりに利益を上げることができたことから、採算性を前提とした事業として運営されてきた。しかし、先述のように、近年はモータリゼーションの進展、少子高齢化等により、乗合バスの輸送人員は減少の一途を辿り、現在では、ピークであった昭和43年時の半分以下にまで落ち込んでいる。その結果、過疎地のみならず、近年には都市部においても、不採算の生活交通の確保が困難になるという問題に直面している。

乗合バス事業における規制緩和は、事業の活性化を促すと同時に、不採算路線であっても生活交通として必要と判断される路線は、地方公共団体や地域住民が協働して維持しなければならないことをも意味していた。しかしながら、事業者、地方公共団体（都道府県、市町村）、国、利用者ともに、こうした環境の変化に十分対応できておらず、必ずしも規制緩和当初に期待されていた効果がまだ現れていないのが現状である。

一方、貸切バス事業については、利用に当たって事前に事業者を選択することが可能であり、市場における事業者の競争を通じて、良質・安価なサービスの提供が期待される分野であるとして、需給調整規制の廃止及び運賃・料金の届出制への移行が行われた。この結果、規制緩和から5年間で約1,600社の新規参入があり、競争が激化したことにより、サービスの多様化が図られているものの、利用者の大半を占める旅行代理店の交渉上の優位性が高まった。このため、総輸送人員は微増しているにもかかわらず、全体の営業収入は減少しており、収益率が低下している。

## 2. バスサービスの必要性・将来性

このように、バス事業は厳しい経営環境にあるものの、バスの必要性自体が減退しているわけではない。バスは日常的な移動手段としてのみならず、災害時の避難や鉄道の振替輸送といった観点からも、極めて重要な役割を担ってきており、これは今後も変わらないものとする。また、現在でも、高速バスや観光バス等に見られるように成長している分野もあるが、さらに今後は少子高齢化の進展により、マイカーでの移動が困難な人々のモビリティやアクセシビリティを確保することが必要となり、バスの必要性・需要は高まる局面が生じるものと考えられる。

さらに、乗合バスは、鉄軌道系の輸送機関に比べて低コストで柔軟な路線設定が可能であり、かつ、市街地の中心部や郊外化した公共施設・商業施設等まで乗り入れることができるなどのメリットがある。このため、こうしたメリットを最大限活用することで、新たな市場を開拓する余地はまだあるものと考えられる。

また、貸切バスについても、余暇の増加に伴うライフスタイルの変化、観光需要の高まり等を背景に、需要増が期待される場所である。

したがって、バスサービスに対する潜在需要は乗合・貸切ともにむしろ高まる可能性があると考えられ、いかに創意工夫を活かしてニーズに対応したサービスを提供できるか、また、いかにして潜在需要を早く察知して新規のマーケットを開拓できるかが重要となる。その際、「バスサービス」には従来型のバスのみならず、乗合タクシー、コミュニティバス、BRT (Bus Rapid Transit) 等も含む広義のバスを視野に入れる必要がある。

## 3. 魅力あるバスとは

それでは、目指すべき「魅力あるバス」とはどのようなものなのか。

まず、皆が「乗りたい」と思うようなバスであることが求められる。

経済状況や社会構造の変化に伴い、バスを含む公共交通の位置づけも変質してきている。かつて、バスには通勤・通学の足として、安全確実な移動を提供することが求められていた。しかしながら、モータリゼーションが進展し、移動手段の選択肢が増加している現在、安全確実に移動できるだけでは「魅力的」とは言えなくなっている。すなわち、マイカーに対抗するだけの優位性をアピールできるような付加価値の形成が必要なのである。そのためには、バスサービスの構成要素である、運行ルート、ダイヤ、乗降施設、車両等について、創意工夫を活かしてマイカーに負けない魅力を持つだけのサービスを開発、提案、実施し、さらにその結果のフィードバックとそれに基づく改善を行う仕組みを持つことが必要なのである。

さらに、日本の都市や地域が抱える多くの問題に対して、多くの人に利用されることを通じて何らかのソリューション（解決策）を提供できることが、バス事業の社会

的意義を生む源泉となり、魅力あるバス事業として認識されるきっかけとなることにも留意すべきである。したがって、バスサービスが日本の社会的問題に対していかなる貢献をすることができるかを意識し、それを踏まえた事業を展開し、さらに PR を行うことも重要である。

同時に、バスサービスの質は従業員の接客や運転技術の水準によるところが大きく、そのための人材確保が重要である。少子高齢化の中で若年層の良質な人材を確保するためには、事業としても魅力のあるものであることが必要である。このため、「魅力あるバス」は多くの人が乗りたくなるバスであり、また、そのようなサービスを提供するためには乗務員が誇りを持って働ける職業である必要がある。

次章及び4章では、乗合バスサービスと貸切バスサービスが現在直面している課題・問題点をより詳細に整理し、それぞれを魅力あるものとするための解決への糸口を探ることとしたい。

## 第3章 乗合バスサービス

### 1. 課題・問題点

乗合バスサービスについては、地域ごとに様々な問題を抱えている。それを整理するに当たっては、都市と過疎地域、あるいは、都市内交通と都市間交通といった従来からの切り口が考えられるが、本中間とりまとめでは、採算性のある路線が多い地域であるか否か、という視点で整理することが乗合バスの課題・問題点を整理するには適していると考えた。例えば、採算性の高い路線が多い地域であれば、いかに事業者間の公正な競争を促進して、より利便性の高いサービスが提供されるような環境を整備するかが重要な課題となり、また、赤字路線が多い地域であれば、採算性を度外視してもその路線を維持する必要があるのか、維持する必要があるのであれば誰がどのように維持すべきなのか、といったことを検討する必要がある。

そこで、ここでは、以下のように、(1) 乗合バスサービス全体、(2) 多くの路線が黒字である地域、(3) 黒字路線と赤字路線が混在している地域、(4) 多くの路線が赤字である地域、に分けて課題と問題点を整理することとした。

#### (1) 乗合バスサービス全体の課題・問題点

##### ① 安全・安心な輸送の確保

バスは、一度事故が起こると多くの人命が危険にさらされるおそれがある。また、自家用車に比べて事故リスクが圧倒的に小さいことが、乗合バス事業に対する信頼感の大きな要因である。このため、安全の確保は、引き続きバ

ス事業の最大の使命であるとともに、利用者に対する最大のサービスでもあることから、事業者及び行政が一丸となって強力に取り組む必要がある。

## ② マイカーに対する優位性をアピールできるような付加価値の提供

具体的には、例えば以下のような付加価値を提供し、アピールしていく必要がある。

- 環境負荷の少ない交通体系の構築への貢献
- 自家用車からバス利用への転換による自動車交通量の削減・自動車事故防止への貢献
- 地域の足として、住民の需要を把握した、きめ細やかなサービスの提供による愛着の獲得
- 鉄道等の公共交通機関の利用が不便な地区をバスの導入によって解消することにより、費用対効果の高い交通システムの導入・運営を提案可能
- ノンステップバスの導入等のバリアフリー対策による高齢者や身体障害者、妊産婦等のニーズへの対応

## ③ ライフスタイルの変化に対応したサービスの提供

旧来は、鉄道駅周辺に商業施設、病院、公共施設等が集中しており、駅への接続を図ることで一度に多くのニーズに対応できていた。

しかしながら、モータリゼーションの進展や都市部における用地確保の困難さ等により、公共施設や商業施設等の郊外化が進み、人々のライフスタイルは大きく変化してきている。それにもかかわらず、現在においてもなお、多くのバス路線は鉄道駅からの放射状路線であり、変化し多様化した地域住民のニーズに答えられていない。このため、地方公共団体が自らコミュニティバスを運行してこうした地域住民のニーズに答えようとするケースが多々見られる。

乗合バス事業者も、こうしたライフスタイルの変化に対応したサービスを提供し、需要の取りこぼしをなくす努力と工夫を行う必要がある。

## ④ 地域の実情やニーズに即した施設整備や創意工夫を活かした多様なサービスの提供

乗合バスは、極めて地域に密着した輸送サービスである。このため、地域の実情や地域住民のニーズに応じたきめの細かいサービスを提供することが求められる。具体的には、地域のニーズを的確に把握し、運行ルート、ダイヤ、乗降施設、車両といった乗合バスサービスの基本的な構成要素について創意工夫を活かすと同時に、その内容について不断の見直し・改善を行う必要がある。また、その際、単に他の地域における成功事例のコピーをするのではなく、それぞれの地域の実情に即したサービスを提供することが重要である。

さらに、乗合バスの競争相手であるマイカー及び自転車との共存を図り、バスの利用を促進するため、パーク&バスライドやサイクル&バスライドを

図るための駐車場・駐輪場をバス停留所の近辺に整備する等、国や地方公共団体、商業者等と連携したバス利用促進の取り組みも必要である。

#### ⑤ 利用者が利用しやすい（初心者にもわかりやすい）バスサービス・運行情報の提供

現在、多くの路線バスでは、どのバスがどこを経由するのか、どこにバス停があるのか、いつ到着するのか、どこから乗ればいいのか、運賃はいくらなのか、といった基本的な情報が利用者にわかりやすい形で提供されておらず、このため、過去に利用したことがある地元住民以外には、乗る際の心理的抵抗が大きい。したがって、「正確でかつ利用者にとって分かりやすい路線バス案内」実現のための各種情報提供と、それが容易となるような路線・系統・ターミナルの見直しを進めることが必要である。

また、渋滞などの道路の走行環境によって、いつ来るのか、どの程度遅れるのか、といったことについて見通しが立ちにくいことも、乗合バスの速度と信頼性の低下を招き、バス離れに繋がってしまっている。このため、走行環境向上策とバスロケ等による運行情報の提供が求められる。

#### ⑥ 乗務員の質の確保・向上

バスサービスの水準は、利用者に直接対応する乗務員の対応によってかなりの部分が決定され、いわゆる「心のバリアフリー」の実現や付加価値の高いサービス提供についても、乗務員の対応に左右される。このため、乗務員の質の確保・向上はバスサービスの質の向上に直結する課題である。

また、乗務員は、単に会社にとっての従業員であるのみならず、直接利用者と接する営業担当職員でもあり、会社と利用者をつなぐ要の役割を果たすことが可能なはずである。このため、乗務員は利用者の意見や反応を会社に伝え、また、経営者は乗務員の情報から利用者のニーズをくみ取り、サービス改善に努めることが必要である。

### （２）多くの路線が黒字路線である地域における課題

多くの路線が黒字であるような地域では、基本的には公正な競争が行われるための環境整備を行った上で市場原理に委ねることとなるが、その場合には、以下のよう  
な問題も生じ得るため、何らかの対応が必要となる。

① 競争激化により、一時的な増便や値下げ競争が生じ、短期的に利用者利便は向上するが、サービスの供給が不安定となるおそれがある。

② ターミナルや停留所、系統が錯綜し、利用者にとってわかりにくくなる。

### （３）黒字路線と赤字路線が混在している地域における課題

- ① 規制緩和後も、黒字路線からの内部補助によって生活交通路線の赤字を補っているケースが多く、このため、黒字路線に他者が参入すると生活交通路線が維持できなくなるという問題が発生する場合がある。しかも、このことが一般に地域住民によく認知されていない点も問題である。
- ② こうした地域では、路線バス（道路運送法第4条の許可を受けた乗合バス路線）とコミュニティバス（同法第21条の許可を受け、地方公共団体の委託を受けた貸切バス等）が混在していることが多い。この結果、採算性を前提とする路線バスと採算性度外視の地方公共団体が運営するコミュニティバスとが連携もなく併存し、公共交通ネットワークとなっていないケースが見られる。さらに、コミュニティバスが路線バスの路線運営を圧迫し、赤字化を招いているケースもある。

#### **（４）多くの路線が赤字路線である地域における課題**

- ① 採算性のない赤字路線であっても、住民の生活交通であるものを維持しようとする場合には、地方公共団体の主体的な関与が不可欠であるが、大半の地方公共団体には、財源及び地域交通に関する専門知識・ノウハウが不足している。
- ② 生活交通の維持のために地方公共団体が中心となってその地域に求められるサービスを考える際に、需要の量や質にあった輸送手段を導入することを検討するための人材・ノウハウが不足していることが多い。

## **2. 問題解決への糸口（別表参照）**

以上に整理した課題・問題点は、それぞれの地域の事情によって多くのバリエーションがあり、関係者も多岐にわたる。このため、その解決には、各関係者が協働して取り組むことが求められる。

そこで、事業者、地方公共団体（都道府県、市町村）、地域住民（利用者）、国といった関係者について、課題毎にそれぞれが果たすべき役割を別表に整理した。詳しい項目については、別表に譲ることとするが、本研究会では、特に以下の点について論議がなされた。

- 輸送の安全の確保と付加価値の高いサービスの提供が魅力あるバスの実現のためには不可欠であること
- 利用者の意見をバスの運営に反映させるための仕組みが必要であり、そのためには、利用状況・運行状況等に関するデータの収集・分析、利用者からの意見や要望を事業改善に活かすシステムの整備が必要であることはもとより、利用者に直接接している乗務員の役割が大きいこと
- 商業施設・医療施設など他分野との連携による新たなサービスの提供や、地方公共団体との連携によって、利用者のライフスタイルの変化に対応することが重要であること

- 不採算であっても生活交通として必要な路線については、地方公共団体及び地域住民が維持しなければならないという認識が不足していることに対する情報やノウハウ提供の働きかけが必要であること
- 地方公共団体にバス行政に関するノウハウが不足しており、バス行政の専門家を育成することが必要であること。また、そのためには、国（地方運輸局・運輸支局）が地方公共団体に対するコンサルタントやコーディネーターといった機能を発揮する必要があること
- 地域の実情に即したサービスを提供するため、現行の地域協議会<sup>1</sup>等を活性化し、活用すること。その際、地域協議会等で決定された内容を地域住民（利用者）にわかりやすい形で伝え、バス利用促進策の検討に地域住民をより積極的に巻き込むことが必要であること
- また、地域交通会議<sup>2</sup>等の場を活用して、地方公共団体が国（地方運輸局・運輸支局）と連携し、住民も参加した形で中長期的な地域交通計画を作成することも有用であること

## 第4章 貸切バスサービス

### 1. 課題・問題点

#### (1) 輸送人員の伸長に反して営業収入が減少

貸切バスは、観光バスとしてのサービスの他、視察旅行等の団体輸送、各種イベント輸送や身体障害者等の福祉輸送、廃止代替バスとしてのコミュニティバス等様々なサービスを提供してきている。特に、昨今の観光需要の伸びや利用しやすい低廉なバスツアー商品の拡大等を背景に、総輸送人員は微増ながら伸長している。

しかしながら、平成12年2月の規制緩和後、小規模事業者の新規参入や既存事業者による増車が進み、さらに団体旅行の小口化、旅行商品の低価格化等の要因により、総営業収入は減少している。この結果、大半の事業者で収益性が低下している。

このため、輸送の安全を損なうことなく、事業者の創意工夫を活かし良質で利用しやすいサービスを提供するとともに、新たな需要を開拓することが求められている。

<sup>1</sup> 地域協議会は、都道府県等の地方公共団体を中心とした地域の関係者が協議し、地域の実情に応じたバス等の生活交通の確保方策を決定するものであり、全都道府県に設置されている。地域協議会において必要と認められたバス路線について、国と地方が適切な役割分担の下で財政支援を行っている。

<sup>2</sup> 地域交通会議は、地域再生推進のプログラム（H16.2.27 地域再生本部決定）に基づき、地域再生の観点から、地域・利用者でつくりあげる地域交通を実現するため、市町村等の地方公共団体を中心として利用者を含む地域の関係者が議論する場として設置されたもの。

## (2) 具体的な課題

上記のように、輸送人員が増加しているにもかかわらず営業収入が減少している主な理由の一つとして、旅行業者に対する貸切バス事業者の交渉力が相対的に弱いことが指摘されている。したがって、事業の活性化のためには、貸切バス事業者の交渉力の強化が課題となる。加えて、直販能力の向上も必要であると考えられる。

また、貸切バスが道路運送法第21条の乗合運行の許可を取得し、地方公共団体のコミュニティバスを受託運行するケースが昨今増加しているが、この場合においても、単に安価なサービスと言うことではなく、いかに安全で快適なサービスを提案できるかが課題となっている。さらに、その際、本来の貸切バスサービスにはない運行ルートやダイヤ設定についての企画・提案・マネジメント力も求められる。輸送の安全の確保については、3章において乗合バス事業について述べたことと全く同じことが貸切バス事業についても当てはまり、根本的かつ重要な課題であることを忘れてはならない。

一方で、乗合バス事業と貸切バス事業の境界が不明瞭であるサービスも出現している。規制緩和の趣旨に鑑みれば、創意工夫による競争を促進することは重要ではあるが、そのためには公平な競争環境を整備することも必要となってくる。

さらに、貸切バス事業は、バリアフリーや環境問題対策といった社会的要請への対応が乗合バス事業に比べて相対的に遅れている。このため、公共交通機関として、こうした課題に対応していくことも今後求められていくこととなる。

## 2. 問題解決の糸口

貸切バスについては、事業者による創意工夫をより一層促進するとともに、競争条件の公平化、安全の確保を図ることが課題を解決する上で重要となる。

その際、各関係者がどのような役割を果たすべきかについて、以下に整理した。

### 【事業者】

- ▶ 適正運賃の収受、過労運転の防止等、法令遵守を徹底し、安全・安心なサービスの提供をより確実に実施
- ▶ 旅行業者に対する交渉力を強めるため、独自の商品開発を行うだけの企画力を高めるとともに、直販能力の向上やIT等を利用した直接販売ルートを確立（例：外国人が利用しやすい観光バスサービス）
- ▶ 観光需要のみならず、集客施設へのシャトルバス、身体障害者等の福祉輸送、路線バス（道路運送法第4条の許可を受けた乗合バス）の廃止代替としてのコミュニティバス（道路運送法第21条の乗合運行の許可等を受けたもの）等多様なニーズに対応する必要
- ▶ 新たなサービスをより試行しやすい環境を最大限活用し、ターゲットを絞

って差別化したサービスや高付加価値のサービスを提供（セグメンテーション）するなどの工夫が必要

- 同時に、バリアフリーや環境問題対策といった社会的要請にも積極的に対応する必要
- そのためにも、マーケティング分析とそれに基づく戦略の作成が不可欠

#### 【国】

- 法令遵守の徹底による輸送の安全の確保（チェック体制の強化、監査の実効性向上等）
- 乗合事業であるか貸切事業であるか境界が不明確なサービスが出現しつつあり、事業区分を実態に即したものとすることを検討
- バリアフリーや環境問題対策等の取組への支援
- 成功事例の情報収集・情報発信（普及・促進）

#### 【地方公共団体】

- 観光地、主要駅等における貸切バス駐車スペースの確保
- コミュニティバス（道路運送法第21条許可等）の導入に当たっては、コストだけではなく、安全やサービス水準の確保が必要であることの認識
- バリアフリー、環境問題対策等の取組への支援

## 第5章 おわりに

### 1. 過渡期を乗り切る工夫と知恵が必要

これまで述べてきたように、地球環境問題への対応の必要性や高齢化社会の到来などを背景に、バス事業への潜在的なニーズは今後も高まると予想されるが、現在のままのサービスのあり方では、それに対応することも、そうした潜在的なニーズを発掘して新規市場を開拓することも困難といわざるを得ない。現在、乗合バスについては、全国のほとんどの地域で輸送人員の減少が続いており、一旦失った利用者を取り戻すことは容易ではなく、今何らかの措置を講じないと、将来的に取り返しのできない状況になりかねない。また、貸切バスについても、利用者増加の一方で収支が悪化しつつあり、新たな付加価値を創り出すことが求められている。

規制緩和は従来型のバスサービス提供のあり方に対して一石を投じ、関係者の意識及び体制変革を促すためのものであったが、まだその成果が十分に現れていないのが現状である。このため、現在の過渡期を乗り切る工夫と知恵が、事業者、行政、利用者に求められているのである。

### 2. 誰のためのバスサービスか

乗合バスは地域に密着した輸送サービスであるため、地域住民・利用者のニーズに合ったサービスを提供することが、サービス提供者（事業者）の利益になり、地域の雇用の確保にもつながる。そのためには、地域住民（利用者）、事業者、乗務員といった関係者で地域交通のあり方について議論する場が必要であり、既存の地域協議会や地域交通会議の活性化及びその活用が望まれる。

なお、前提として、路線バス・コミュニティバスは、「乗らなければ廃止される」ものであり、それを維持するには「誰かがコストを負担しなければならない」ことを関係者が十分理解する必要がある。

一方、貸切バスにおいても、利用者のニーズに対応したサービス提供が基本であることは乗合バスと全く同じである。モータリゼーションが進展し、移動ニーズも多様化する中、それらに対応し、時には新規市場を創出していくような態度が必要である。

### 3. 誰によるバスサービスであるべきか

最初に述べたとおり、ここで言う「バスサービス」は、必ずしも従来型のバス事業を意味しない。このため、バスサービスの提供者も従来型の事業者である必要はなく、新しいタイプの事業者、地方公共団体、NPO等様々な形態があり得る。重要なことは、サービスの提供者が運行ルート、ダイヤ、乗降施設、車両といったバスサービスの基本的な構成要素を工夫することで、ライフスタイルの変化に対応したサービスを

提供し、またさらには魅力的なライフスタイルを提案していくことである。

#### 4. 魅力的なバスサービスの実現に向けて

魅力的なバスサービス、即ち、みんなが乗りたくなるようなバスサービスを提供し、また、そこで働く従業員が誇りを持てるようなサービスを実現するには、潜在需要を含む利用者のニーズに即したサービスを提供することが重要である。その際、蓄積されたノウハウを活用・向上させるとともに、創意工夫を活かすことが求められるため、既存事業者はこれまでの知見と経験を活かしつつ、他のサービス産業等での進んだ取り組みなども参考にして、新たなサービスの企画・提案を行うことが期待されている。

また、公共交通機関の最も重要な責務である、安全で信頼性の高いサービスの提供を確保することが引き続き重要であることは言を待たない。

一方で、国や地方公共団体は、バス利用の促進につながるような取り組みについて、制度的・財政的な支援を行う必要がある。特に、国においては、現行の事業の区分のあり方をもっと柔軟なものとし、乗合バス・貸切バスを問わず、また、新規事業者・既存事業者を問わず、新たなサービス提供をしやすい環境を整備することも検討する必要がある。

さらに、地方公共団体の財政事情が厳しい中で生活交通路線を維持していくためには、地域協議会や地域交通会議などの拡充・活性化等を通じて、地域住民自らが運営に参画することを促進する必要がある。また、その際に、地方公共団体が国と連携しつつ、自ら地域交通の中長期的な計画を作成し、その作成過程に地域住民をより積極的に巻き込んだ形でバスサービスのあり方を考えていく必要があるだろう。

#### 5. 最後に

この研究会では、バス事業のおかれている現状から、コミュニティバス、乗合タクシーといった新たな輸送形態の実態、バリアフリー化やシームレス化の促進、安全・環境問題等、幅広いテーマについて、関係者間で自由かつ、踏み込んだ意見交換を行うことができた。バスを巡る環境がかなり厳しいものとなっている昨今、具体的な事例等の資料に基づいて、関係者間でこのような意見交換を行い、ある程度共通の認識を共有できたことは、有益であったと考えている。

今後は、本中間とりまとめで取り上げられた課題解決に向けて、各関係者が自主的に取り組みを進めることとなる。その際、将来的に全国規模で展開することを意識しつつ、まずは特定の地域においてここに述べたような取り組みを関係者が協働してモデル的に実施し、調査研究等を行うことができれば、課題解決に向けた道筋を具体的なものとする上で極めて有効ではないかと考えられる。

一言でバスといっても、乗合・貸切事業の違いや、地域ごとにその有り様が様々で

あることから、全てについて包括的に議論することは必ずしもできなかつた。しかしながら、本研究会の議論が、バスの今後について問題意識を持っている関係者に対して、少しでも参考となるような検討材料を与え、魅力あるバスの実現に向けたヒントとなることを願ってやまない。

## 検討経緯

平成 16 年

10 月 20 日 第 1 回 バス事業の現状と課題 等

12 月 8 日 第 2 回 乗合バス事業の特性と使命

貸切バス事業の特性と使命

コミュニティバス、乗合タクシー等新たな輸送形態の実態と課題

平成 17 年

2 月 2 日 第 3 回 地域のニーズに対応した乗合バスサービスのあり方

3 月 29 日 第 4 回 バリアフリー化のさらなる推進

他の交通機関等とのシームレスな乗継ぎ円滑化の促進

5 月 16 日 第 5 回 バス事業の輸送の安全確保

バス事業における環境対策

中間とりまとめについて

7 月 6 日 第 6 回 中間とりまとめについて