

「コミュニティバス等の事業委託に関する調査研究」に関する

アンケート調査結果

平成27年7月

国土交通省 国土交通政策研究所

目次

第1章	調査目的	1
1.	調査の目的	1
2.	調査の項目	1
第2章	コミュニティバス等導入自治体へのアンケート調査	2
1.	アンケート調査の計画	2
2.	アンケート調査の実施	6
3.	アンケート調査結果の分析	7
3.1.	運行委託先の決定方法	7
3.1.1.	事業者選定方法	7
3.1.2.	路線(新規・既存別)	8
3.1.3.	路線数	8
3.1.4.	複数路線一括の場合の路線数	9
3.1.5.	契約期間	9
3.1.6.	契約期間延長の可能性	10
3.1.7.	応札者数(全体)	10
3.1.8.	応札企業の内訳	14
3.1.9.	落札企業の区分	14
3.1.10.	契約内容(運賃収入)	15
3.1.11.	契約内容(車両保有)	16
3.1.12.	契約内容(車両整備)	17
3.1.13.	契約内容(施設整備(バス停等))	17
3.1.14.	契約内容(従業員)	18
3.2.	一般競争入札・企画競争入札等による効果と課題	19
3.2.1.	効果の有無	19
3.2.2.	具体的な効果	19
3.2.3.	課題	20
3.3.	サービスモニタリング	21
3.3.1.	サービスモニタリングの有無	21
3.3.2.	サービスモニタリングの項目	21
3.3.3.	サービスモニタリングの方法	22
3.3.4.	サービスモニタリング結果の活用	23
第3章	コミュニティバス等導入自治体へのヒアリング調査	24
1.	事業者選定方法の決定にあたっての検討	24
2.	制度導入による効果	25

3.	現状の運営における課題.....	25
4.	サービスモニタリングについて.....	26
第4章	まとめ.....	27

第1章 調査目的

1. 調査の目的

全国のコミュニティバス等について、運行委託先の決定方法、導入効果、サービスモニタリング等を整理し、実態を明らかにし、今後のコミュニティバス等導入のあり方を検討するための基礎資料を作成する。

なお、本調査の対象としている「コミュニティバス等」とは、自治体が地域交通を維持するために導入している交通であり、乗車定員 11 人未満の車両を用いる「乗合タクシー」も含む。また、デマンド型の交通も含む。

2. 調査の項目

本調査では、以下に示す項目の調査を行う。

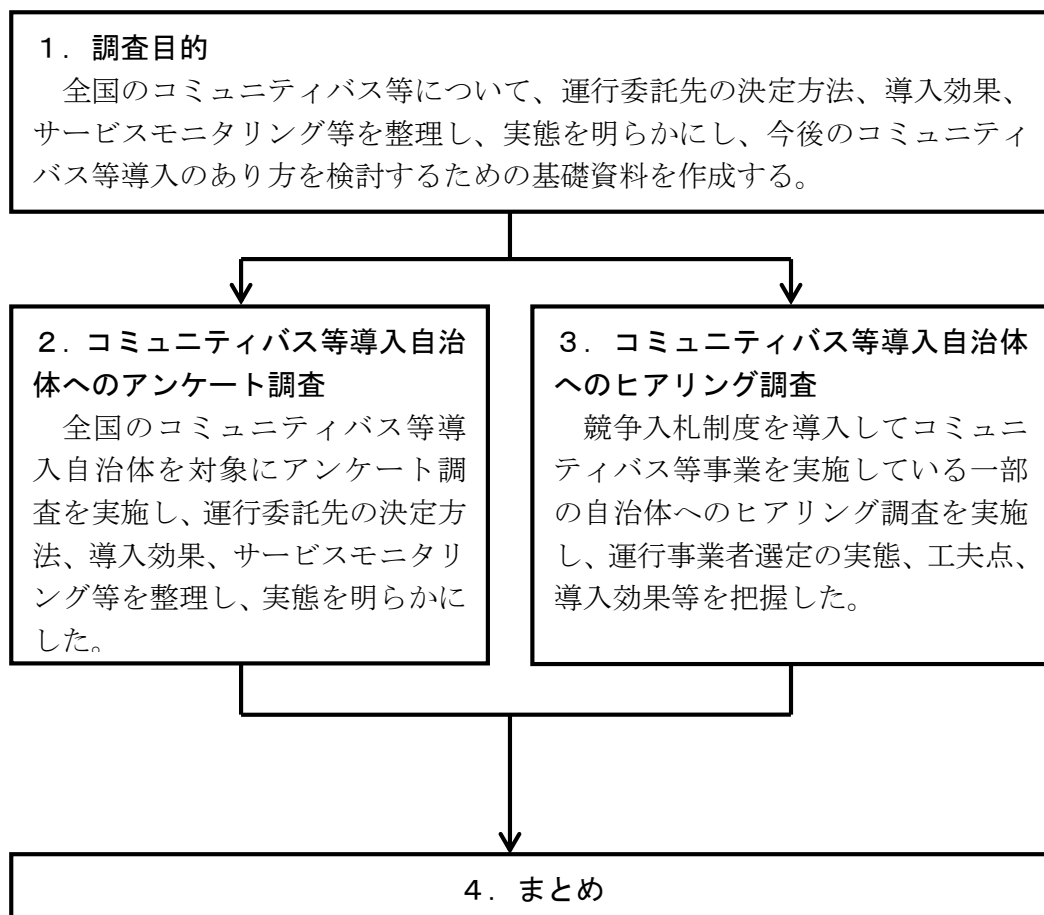


図 1-1 調査の項目と手順

第2章 コミュニティバス等導入自治体へのアンケート調査

全国のコミュニティバス等導入自治体を対象にアンケート調査を実施し、運行委託先の決定方法、入札方法、導入効果等を整理し、実態を明らかにした。

1. アンケート調査の計画

全国の都道府県・市区町村を対象に、コミュニティバス等の運行委託先の決定方法、導入効果、サービスモニタリング等を調査するための項目を検討し、アンケート調査票を作成した。

対象交通は、自治体が入札・企画コンペ等を経て、現在事業委託している公共交通事業で、具体的には、コミュニティバス、乗合タクシー等を対象とし、公営バスの管理の受委託も含めることとした。

アンケート調査票を次ページ以降に示す。

コミュニティバス等の事業委託に関するアンケート調査

【調査対象事業】

貴自治体が入札・企画コンペ等を経て、現在事業委託している公共交通事業。具体的には、コミュニティバス、乗合タクシー等（公営バスの管理の受委託を含む）。

自治体名		部署名	
------	--	-----	--

問 1：対象事業の事業委託方式についてご回答ください。対象事業が複数ある場合は、それぞれご回答ください。

事業名 1 ()

事業者 選定方法		1. 一般競争入札（価格競争型） 2. 一般競争入札（総合評価型） 3. 企画競争入札（公募型プロポーザル方式） 4. その他（具体的に： ）		
新規・既存別		1. 新規路線 2. 既存路線 3. その他（ ）		
路線数		1. 一路線 2. 複数路線を一括（路線数： ）		
契約期間		（ ）年間	契約期間延長の可能性	1. あり 2. なし 3. 未定
応札者数		地元乗合バス事業者（ ）社、外部乗合バス事業者（ ）社 貸切バス事業者（ ）社、タクシー事業者（ ）社、鉄道事業者（ ）社 その他（ ）（ ）社		
落札企業の 区分		1. 地元乗合バス事業者 2. 外部乗合バス事業者 3. 貸切バス事業者、 4. タクシー事業者 5. 鉄道事業者 6. その他（ ）		
契約 内容	運賃収入	1. 自治体が収受 2. 事業者が収受 3. その他（ ）		
	車両保有	1. 自治体車両の貸付 2. 事業者の自前調達 3. その他（ ）		
	車両整備	1. 自治体が負担 2. 事業者が負担 3. その他（ ）		
	施設整備 （ハス停 等）	1. 自治体が負担 2. 事業者が負担 3. その他（ ）		
	従業員	1. 既存事業者からの引き継ぎ 2. 事業者の従業員を使用 3. その他（ ）		

事業名 2 ()

事業者 選定方法	1. 一般競争入札（価格競争型） 2. 一般競争入札（総合評価型） 3. 企画競争入札（公募型プロポーザル方式） 4. その他（具体的に： ）		
新規・既存別	1. 新規路線 2. 既存路線 3. その他（ ）		
路線数	1. 一路線 2. 複数路線を一括（路線数： ）		
契約期間	（ ）年間	契約期間延長の可能性	1. あり 2. なし 3. 未定
応札者数	地元乗合バス事業者（ ）社、外部乗合バス事業者（ ）社 貸切バス事業者（ ）社、タクシー事業者（ ）社、鉄道事業者（ ）社 その他（ ）（ ）社		
落札企業の 区分	1. 地元乗合バス事業者 2. 外部乗合バス事業者 3. 貸切バス事業者、 4. タクシー事業者 5. 鉄道事業者 6. その他（ ）		
契約 内 容	運賃収入	1. 自治体が収受 2. 事業者が収受 3. その他（ ）	
	車両保有	1. 自治体車両の貸付 2. 事業者の自前調達 3. その他（ ）	
	車両整備	1. 自治体が負担 2. 事業者が負担 3. その他（ ）	
	施設整備 （ハース停 等）	1. 自治体が負担 2. 事業者が負担 3. その他（ ）	
	従業員	1. 既存事業者からの引き継ぎ 2. 事業者の従業員を使用 3. その他（ ）	

2事業以上ある場合は、本頁をコピーしてご回答くださるようお願いいたします。

問2 公共交通事業の事業者を入札・企画コンペ等によって選定することについて、入札前の状況と比べた効果や、入札に際してまたは入札後の事業者の運営状況に関する問題点をお答えください。

なお、問1にご回答された一部の事業について当てはまる点については、その事業を明記するようお願いいたします（事業名： ）。

効果	効果の有無 1. 有 2. 無 3. 把握していない 具体的な効果 1. 委託費（補助金額）の削減（具体の額： ） 2. 増便 3. ダイヤの改善 4. 新規車両の導入 5. 運賃低減 6. 利用者数増 7. 利用者満足度の向上 8. その他 （ ）
課題	1. 応札者の不足 2. 安全性の低下 3. 事業者のサービス不履行 4. 契約内容に関する再交渉の要請 5. なし 6. その他 （ ）

問3 これらの事業について、サービスレベル等の評価（サービスモニタリング）を行っておられる場合は、その内容をお答えください。

サービスモニタリングの有無	1. 有 2. 無
サービスモニタリングの項目	1. 定時性 2. 車両の清潔さ 3. 運転手の対応 4. 情報提供 5. その他 （ ）
サービスモニタリングの方法	1. 利用者アンケート 2. 事業者提出データ 3. その他 （ ）
サービスモニタリング結果の活用	1. ボーナス・ペナルティの付与 2. 事業者に対する指導・改善要請 3. 情報公開 4. 今後の選定への反映 5. その他 （ ）

以上で設問は終わりです。ご協力ありがとうございました。

2. アンケート調査の実施

全国の都道府県・市区町村を対象に、アンケート調査票を配布し、回収・入力した。発送・回収状況は以下のとおりである。

- ・実施期間：平成 26 年 3 月 9 日(月)～3 月 20 日(金)
- ・発送数：都道府県＝47、市＝790、町＝745、村＝183、区(23 区)＝23
区(政令市)＝175
合計＝1,963 自治体
- ・回答自治体：1,056 自治体(回答率＝53.8%)
- ・有効回収数：367 自治体
- ・本調査の対象事業のない自治体：689 自治体
(対象交通がない、事業者への補助・協定等、随意契約等)

なお、問 1 は、各自治体の事業ごとに回答して頂いたため、上記の有効回収数を上まわる 579 事業の回答を得た。また、各設問において無回答や重複回答があったため、集計結果が 579 事業とならない場合もある。

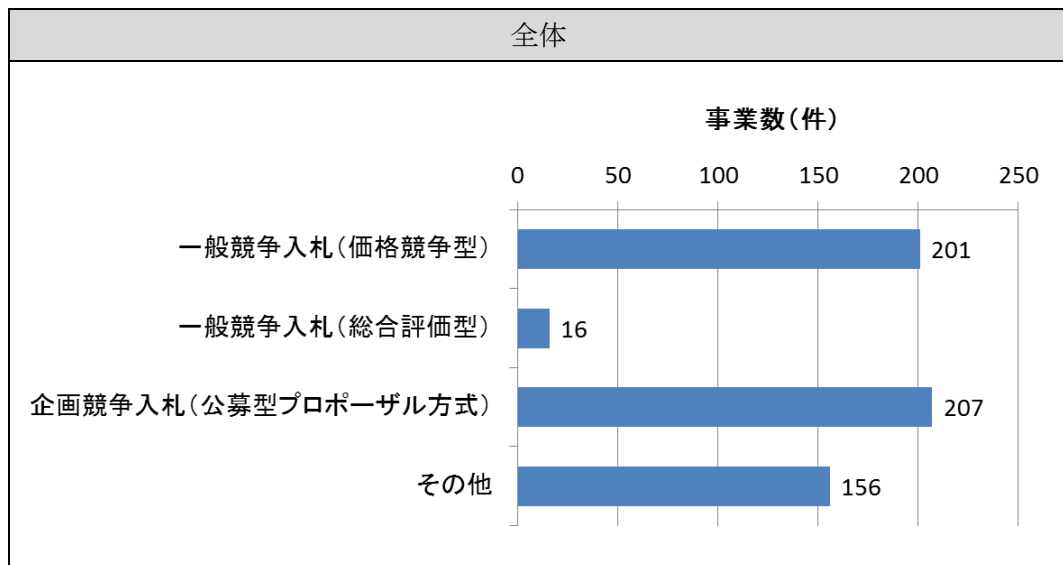
3. アンケート調査結果の分析

アンケート調査結果を集計し、コミュニティバス等の運行委託先の決定方法、導入効果、サービスモニタリング等を整理し、実態を明らかにするとともに、課題を分析した。

3.1. 運行委託先の決定方法

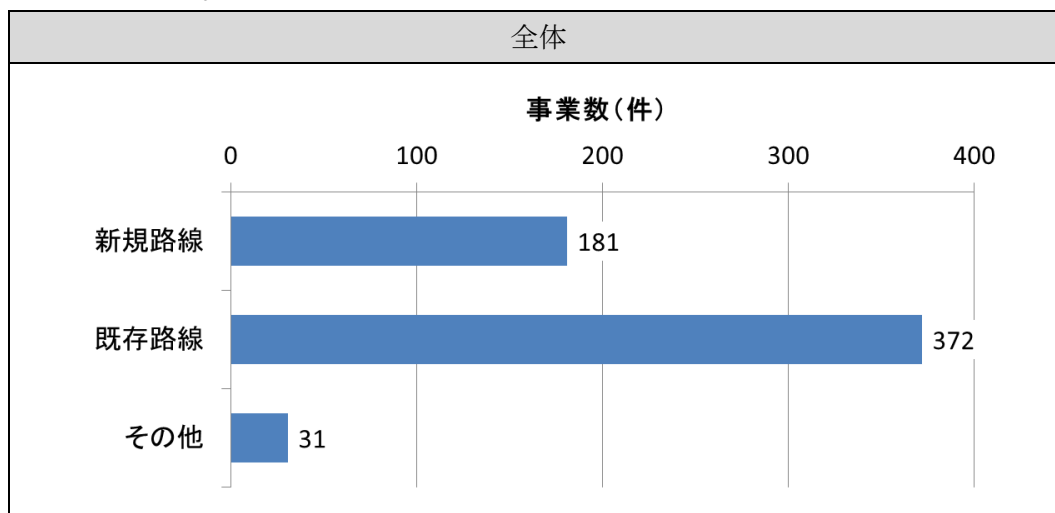
3.1.1. 事業者選定方法

事業者選定方法は、「一般競争入札（価格競争型）」と「企画競争入札（公募型プロポーザル方式）」がほぼ同数で最も多く、「一般競争入札（総合評価型）」は 16 事業と少数派であった。その他の選定方法としては、「指名競争入札」や「指名型プロポーザル方式」が挙げられていた。



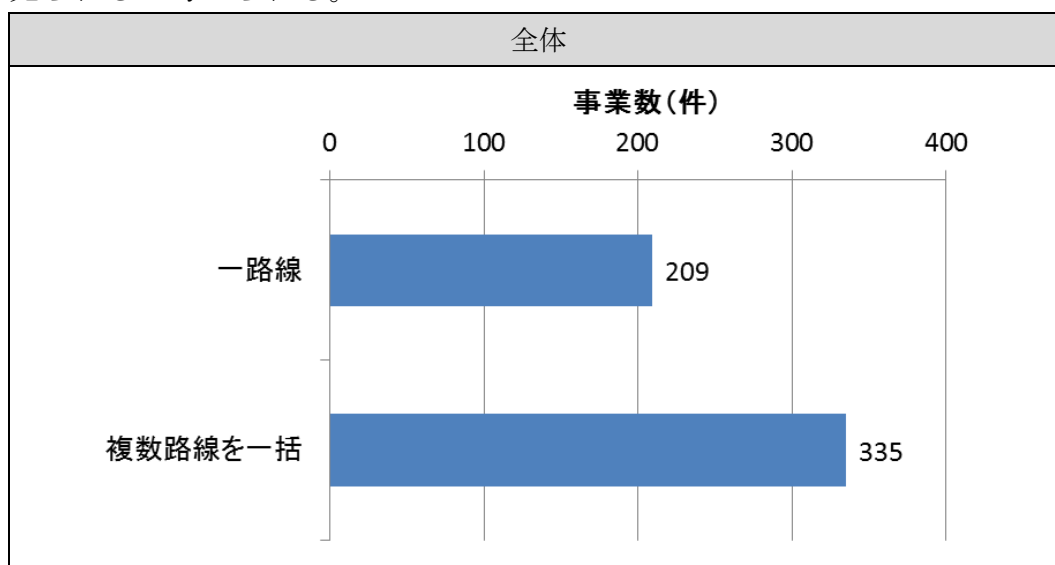
3.1.2. 路線(新規・既存別)

路線は、「既存路線」が最も多く、これは既存のバス事業者が撤退した後
に廃止代替としてコミュニティバスを運行するケースと見られる。一方「新
規路線」も一定程度あり、競争入札制度はいずれのケースでも広く取り入
れられている。



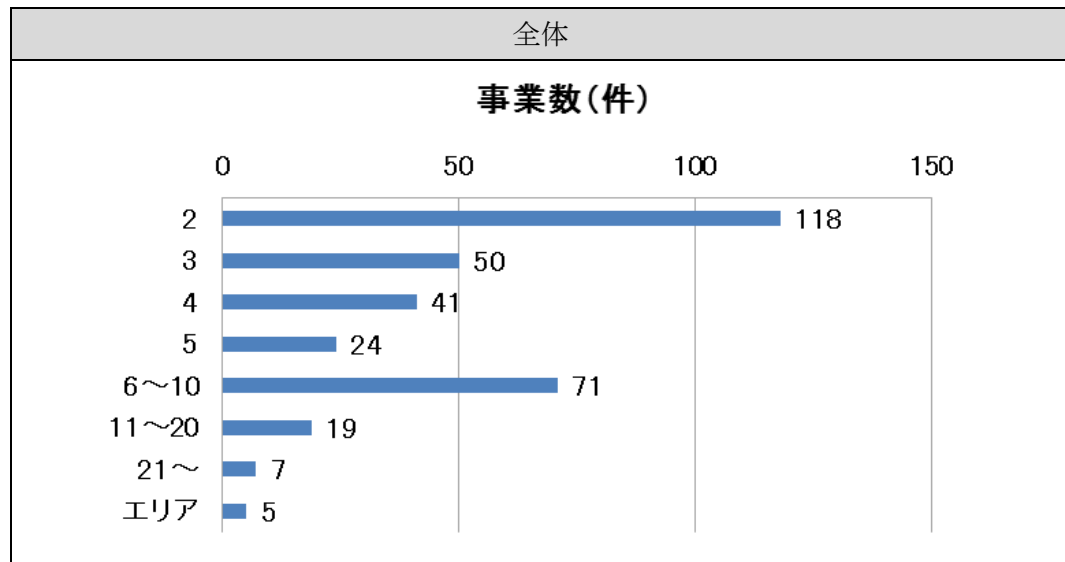
3.1.3. 路線数

「一路線」の運行が 209 事業、「複数路線を一括」で運行が 335 事業とな
っている。「一路線」との回答が、そもそも一路線しかなかったのか、複数
路線あるが路線毎に分割して競争入札にかけているのか不明であるが、エ
リア内に複数路線が存在する場合、一括で競争入札にかけるケースが多く
見られると考えられる。



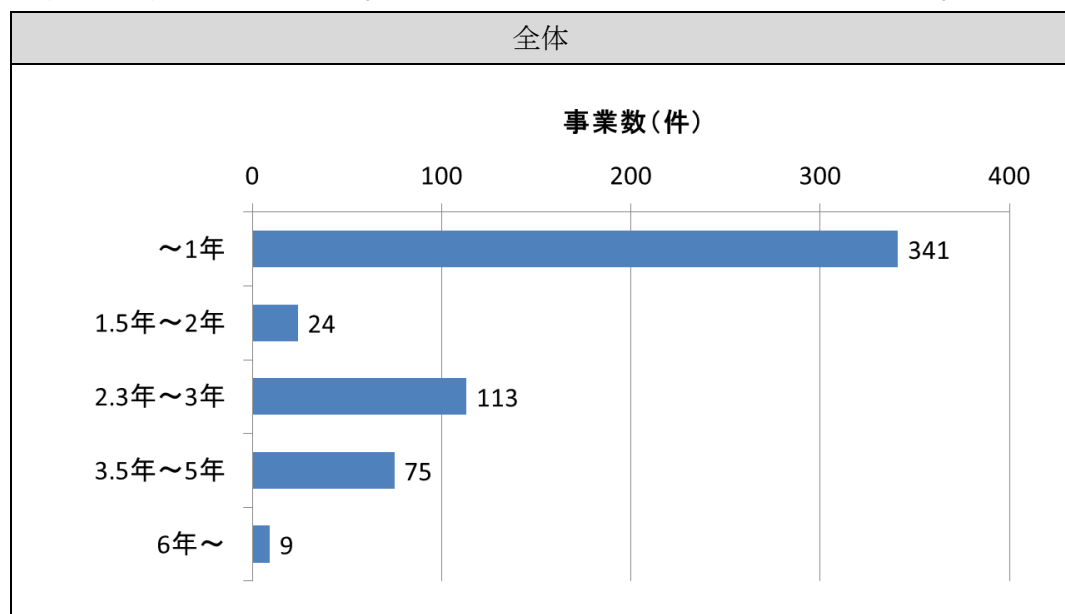
3.1.4. 複数路線一括の場合の路線数

複数路線を一括して入札にかける場合、2 路線が最も多く 118 件となっているが、6～10 路線も 71 件となっており、多くの路線を一括して入札にかけるケースも見られる。



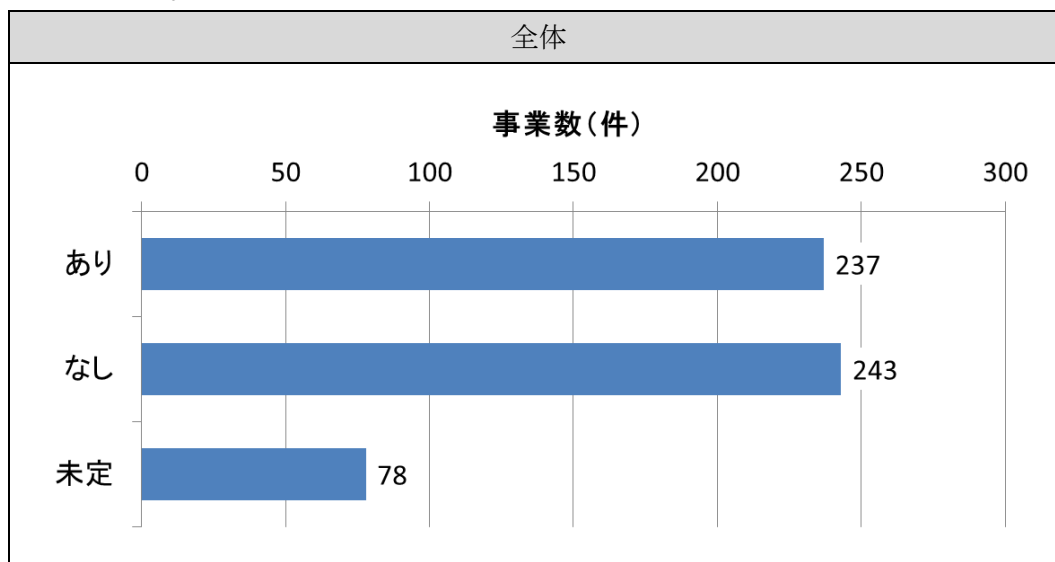
3.1.5. 契約期間

全体では、「1 年以内で契約」する場合は 341 件と最も多く、契約期間は比較的短期となっている。1 年を超える契約は計 221 件であった。



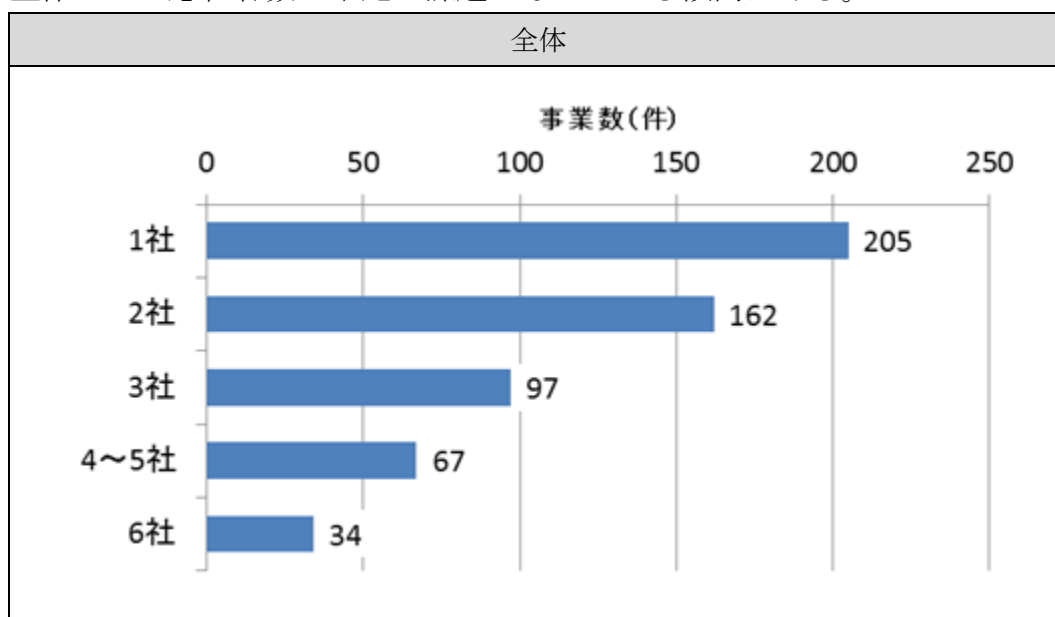
3.1.6. 契約期間延長の可能性

「契約期間延長の可能性がある」と「可能性がない」が拮抗している。
「可能性がない」場合が、事業として一定期間限りとしているのか、事業の継続の可能性はあるが事業者の契約は延長しないこととしているのか、不明である。

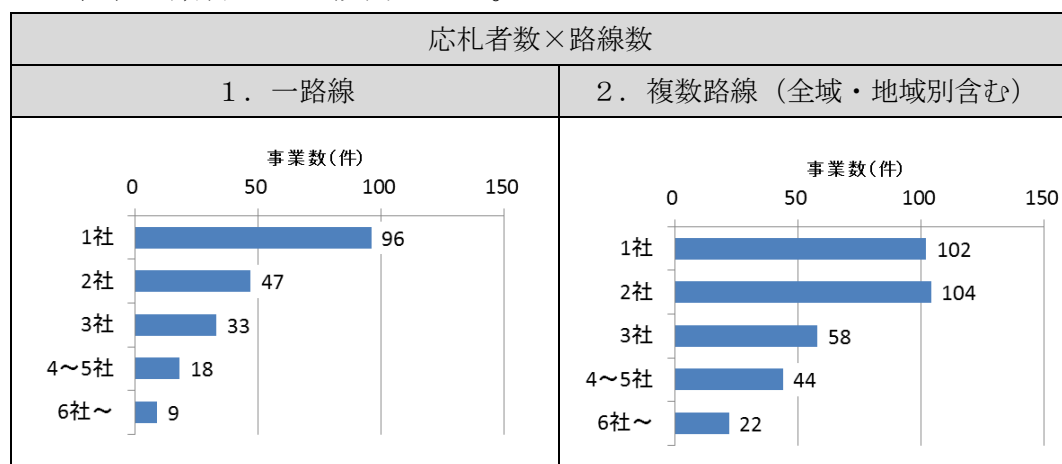


3.1.7. 応札者数(全体)

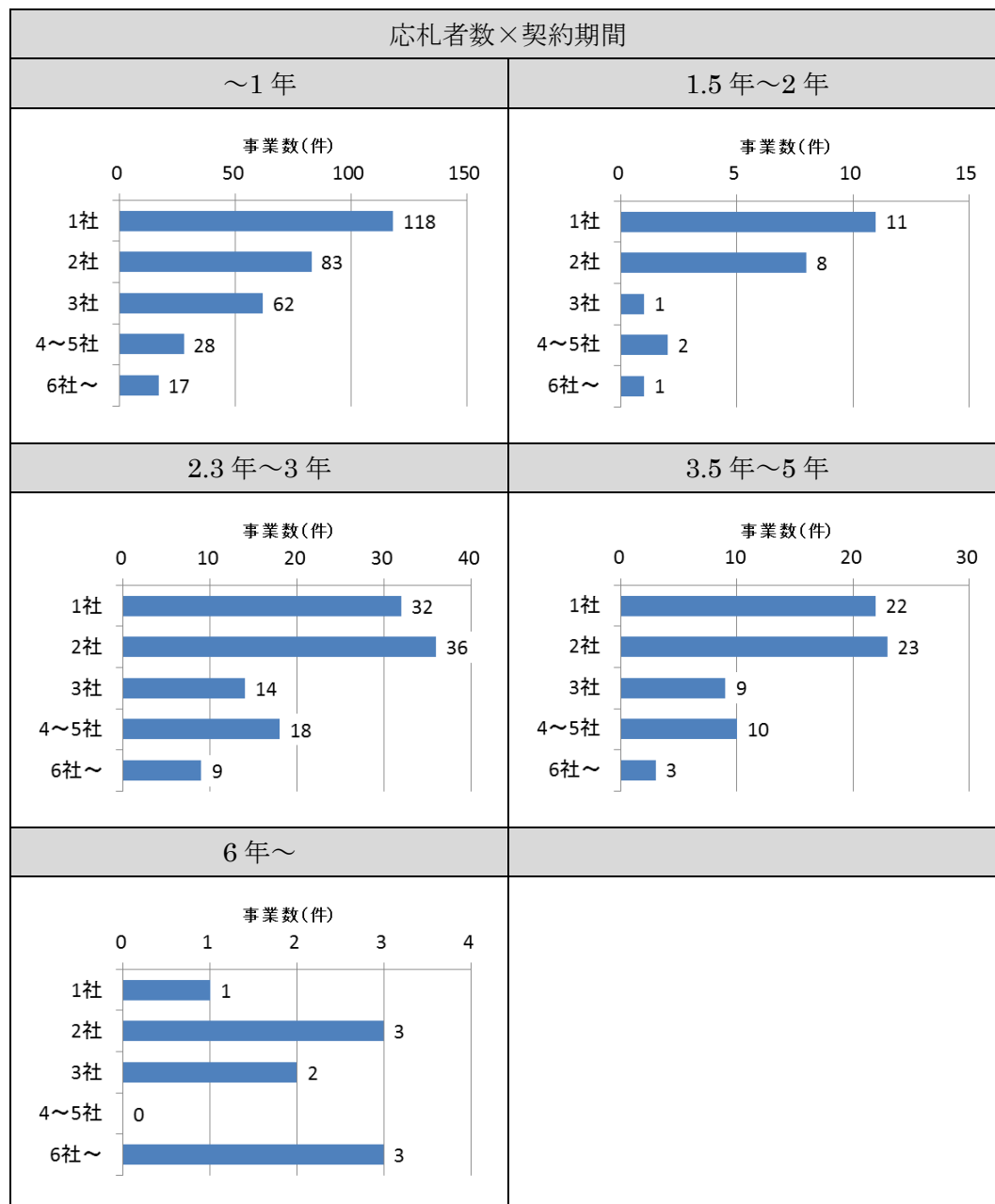
応札者数は、「1社応札」が最も多く205件となっており、以下「2社応札」が162件、「3社応札」が97件となっている。平均すると2.39社の応札となっており、一定の応札者数が確保できているケースがあるものの、全体として応札者数の不足が課題となっている傾向にある。



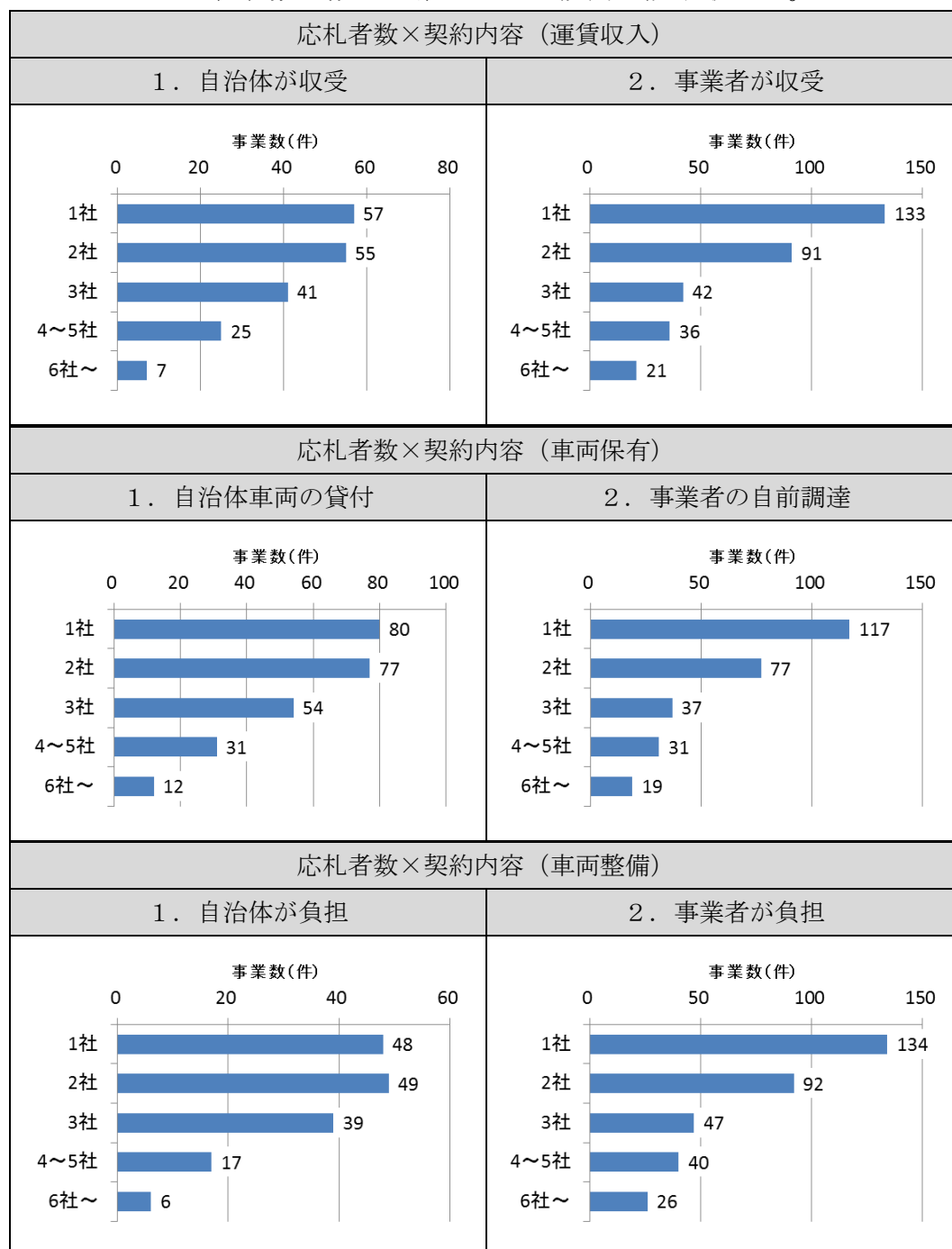
入札対象となる路線数との関係では、「一路線」の場合は「1 社応札」が最も多いが、「複数路線（全域・地域別を含む）」の場合は「2 社応札」が最も多くなっており、複数路線を一括で入札にかけることにより、より多くの応札者を期待できる傾向にある。



契約期間との関係では、「1年以内」及び「1.5年～2年」では「1社応札」が最も多いが、契約期間が「2.3年～3年」及び「3.5年～5年」では「2社応札」が最も多く、契約期間を長くとることにより応札者数の増加が見込まれる傾向にある。

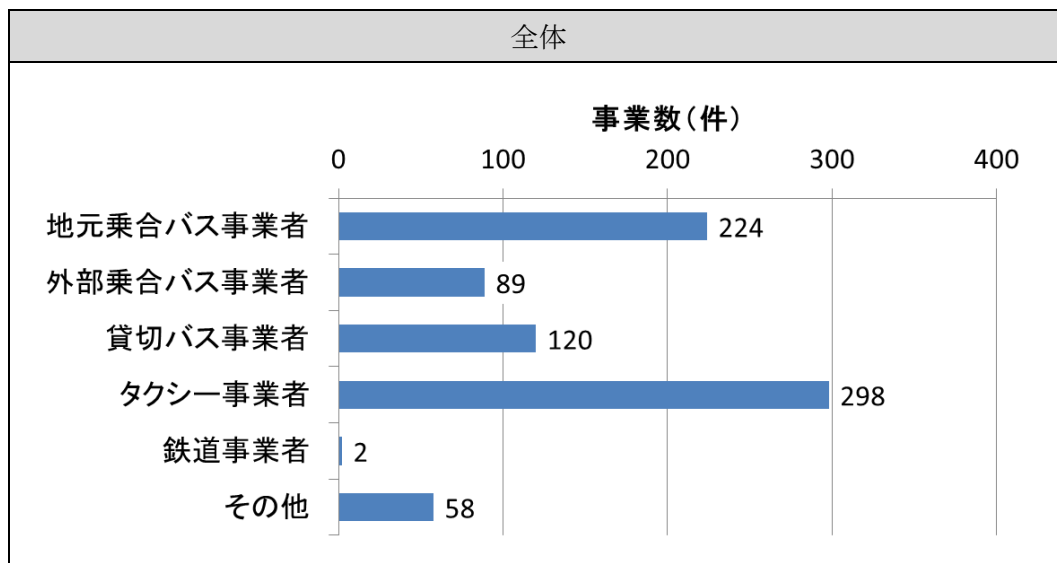


一方、契約内容との関係では、車両保有については事業者リスクを負わせることが応札者数の減少を招いている傾向が読み取れる。



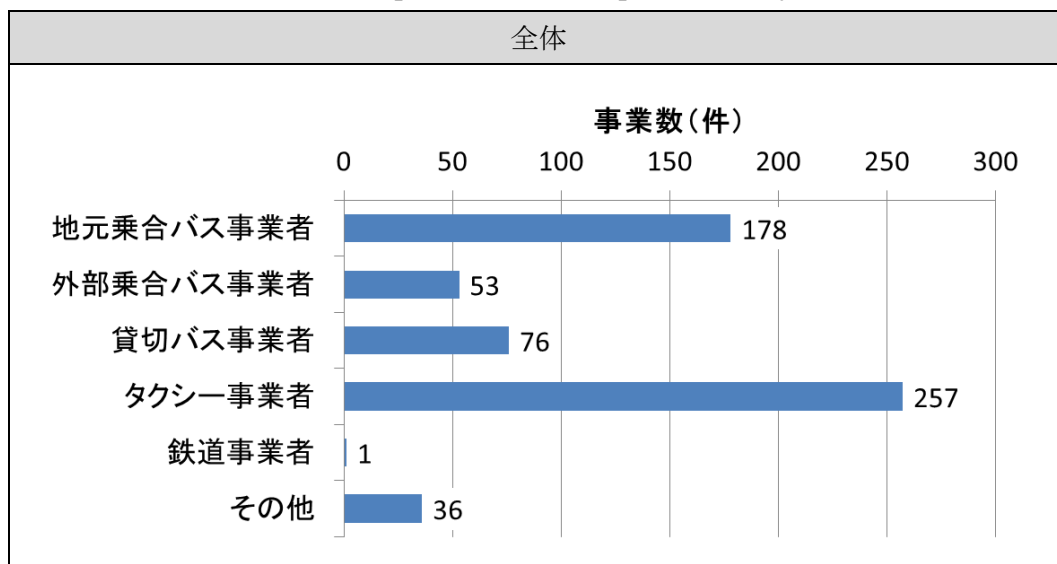
3.1.8. 応札企業の内訳

入札案件に応じて多様な事業者の応札が見られる。その中で、一定割合の外部事業者が入札に参加しており、地域を越えた参入が見られる。その他として「社会福祉協議会」や「建設業者」等があった。



3.1.9. 落札企業の区分

応札企業の傾向とほぼ一致している。一定の外部参入が見られる。その他として「社会福祉協議会」や「建設業者」等がある。

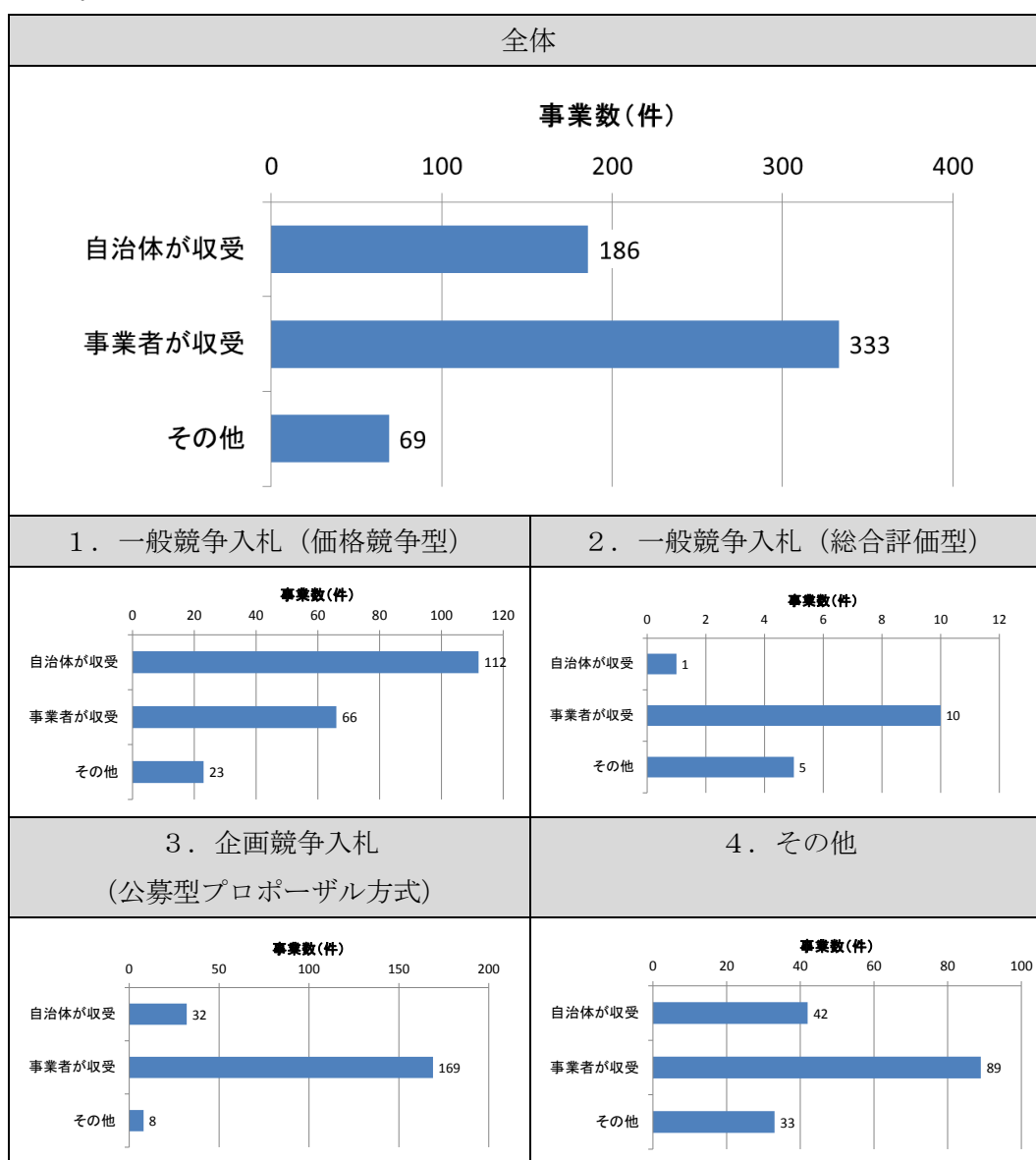


3.1.10. 契約内容(運賃収入)

運賃収入は、全体として「事業者が収受」する場合の方が多く、収入リスクについて事業者負担となっている場合が多いと考えられる。入札形態との関係では、「一般競争入札（価格競争型）」では「自治体が収受」する事業が多く、「一般競争入札（総合評価型）」及び「企画競争入札（公募型プロポーザル方式）」の場合に「事業者が収受」する事業が多い。

その他として、「運賃は無料」、「委託料から差し引く」、「インセンティブ制度を導入」との回答もあった。

※契約内容（運賃収入）は、アンケート票において「運賃収入の収受」と記載していたため、リスク負担先ではなく、利用者が直接支払う機関先（事業者）として誤解した回答も含んでいる可能性がある。

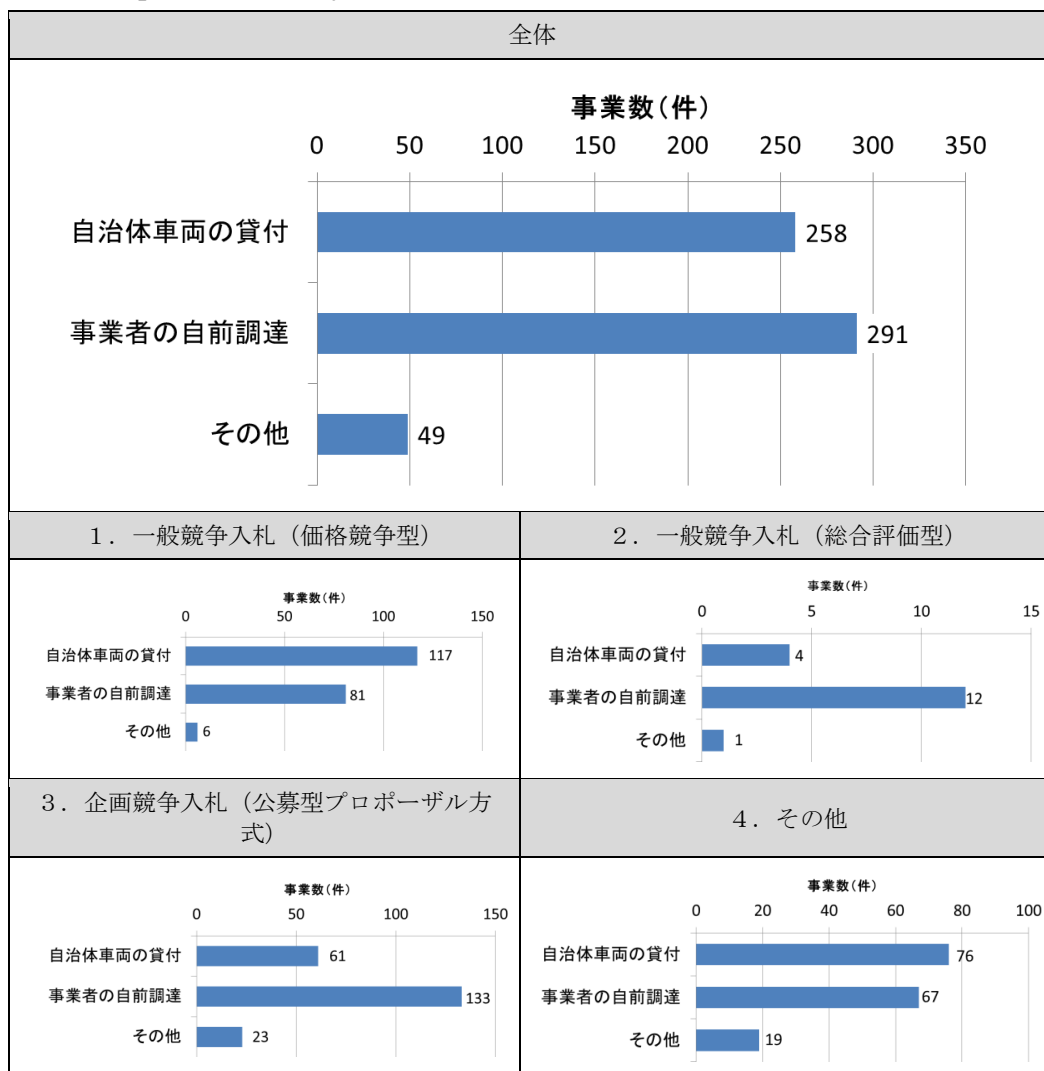


3.1.11. 契約内容(車両保有)

車両保有は「事業者が自前調達」と「自治体車両の貸付」がほぼ同数となっている。

入札形態との関係では、「一般競争入札（価格競争型）」では「自治体車両の貸付」が多く、「一般競争入札（総合評価型）」及び「企画競争入札（公募型プロポーザル方式）」の場合に「事業者の自前調達」が多い。

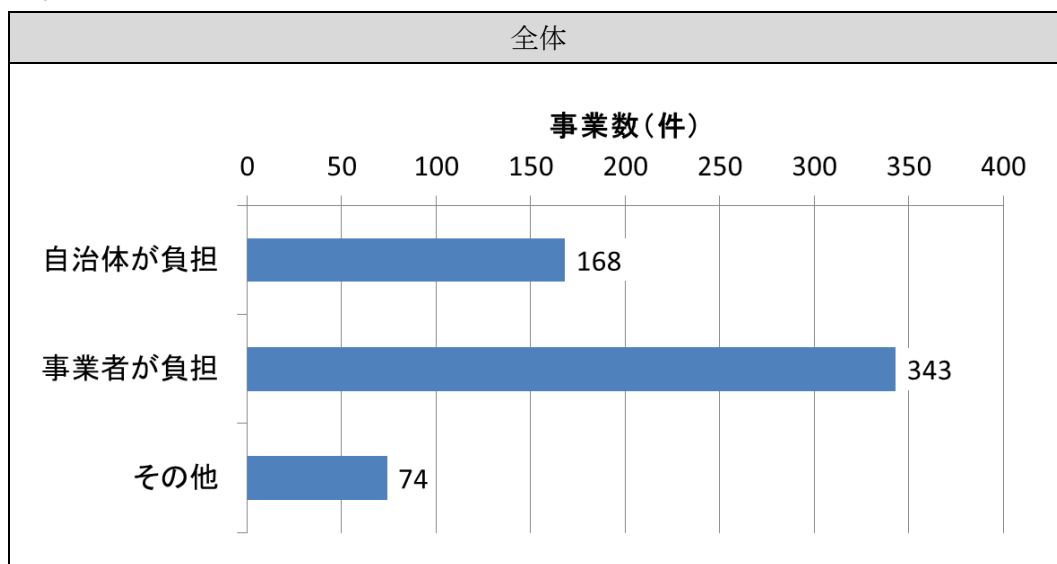
その他には、「リース」や「事業者が車両を調達のうえ、自治体が補助金を支払う」等があった。



3.1.12. 契約内容(車両整備)

車両整備は事業者の負担で行われているケースが多い。これは、車両自体は自治体の所有でありこれを事業者に貸し付けている場合であっても、整備は事業者の負担で行うこととしているケースがあることを意味している。

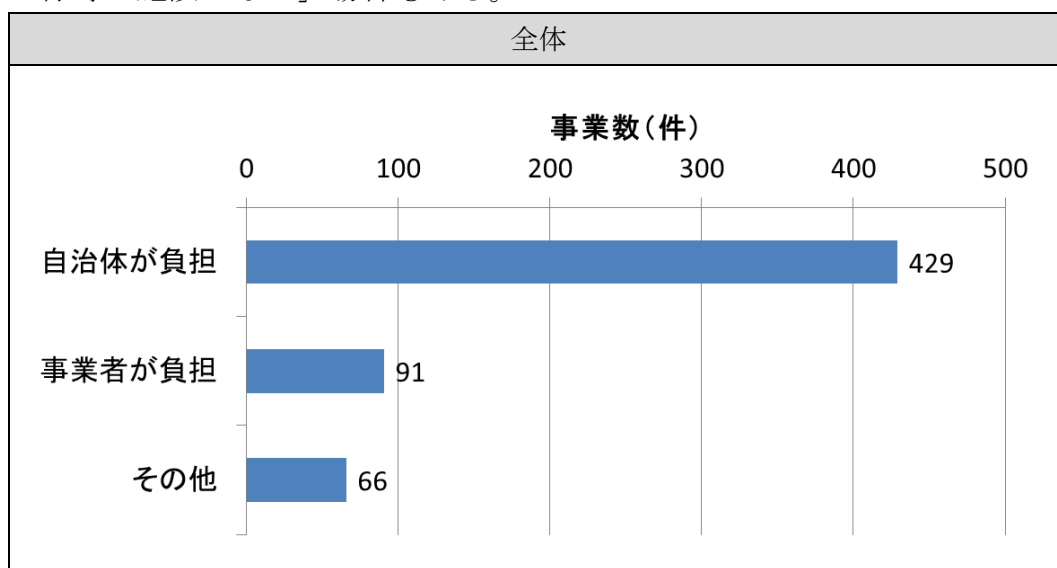
その他には、「自治体と事業者の両方で負担」する場合等が挙げられている。



3.1.13. 契約内容(施設整備(バス停等))

バス停等の施設整備は、「自治体が負担」しているケースの方が多。

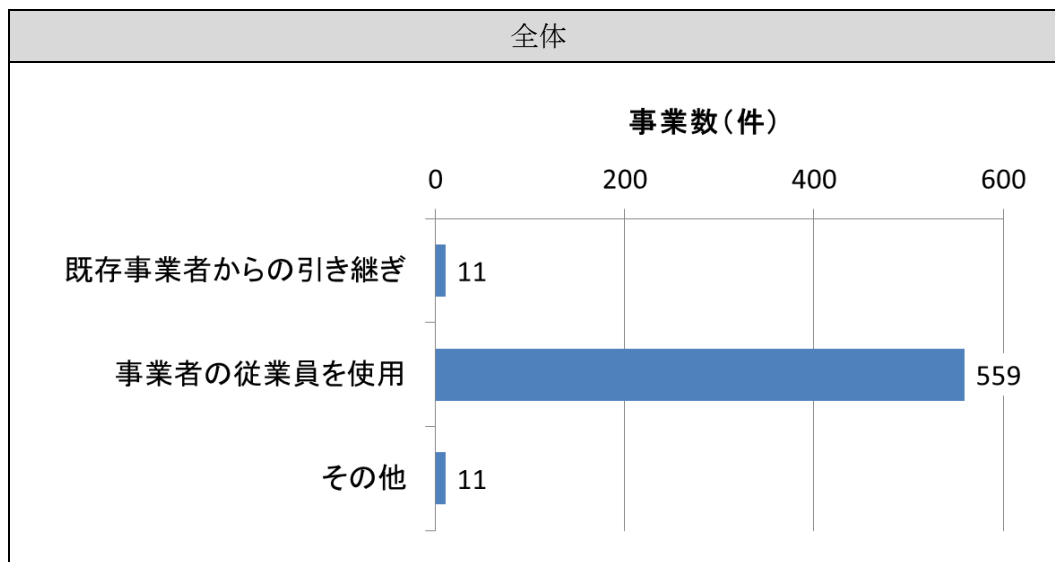
その他には、「両者協議の上、決定する」等が挙げられている。また、「バス停等の施設がない」場合もある。



3.1.14. 契約内容(従業員)

従業員は「事業者の従業員を使用」する場合は圧倒的に多い。これは、新規参入に当たって、新たに従業員を雇用するか、または既存従業員の配置換えで対応することが事業者側に求められていることを意味する。

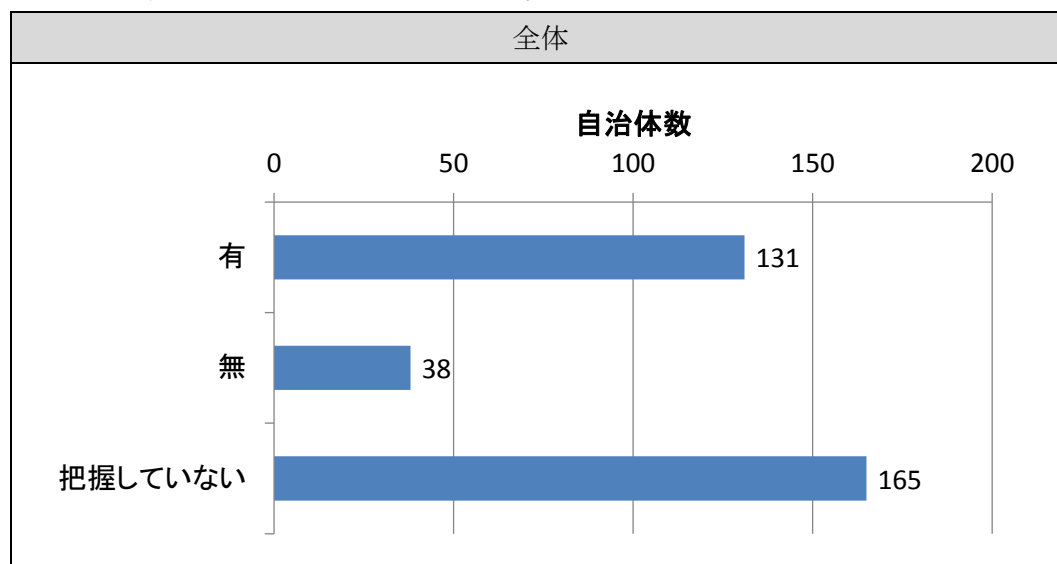
また、「その他」としては「オペレーター業務や事務に関する従業員のみ自治体が雇用する」という回答が挙げられていた。



3.2. 一般競争入札・企画競争入札等による効果と課題

3.2.1. 効果の有無

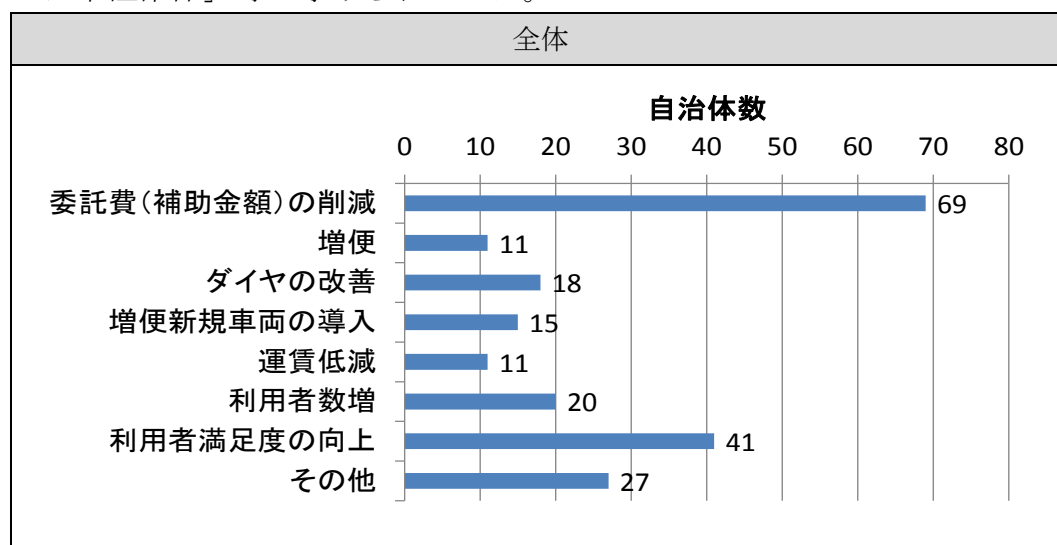
「効果がある」と回答した自治体が「ない」を上回っており、競争入札制度の導入について自治体側に何らかの効果が実感されている現状にある。一方で、「効果を把握していない」自治体も多く、将来にわたっての制度運用という観点から課題を残している。



3.2.2. 具体的な効果

具体的な効果としては、「委託費（補助金額）の削減」が最も多く、次いで、「利用者満足度の向上」、「利用者数増」となっている。

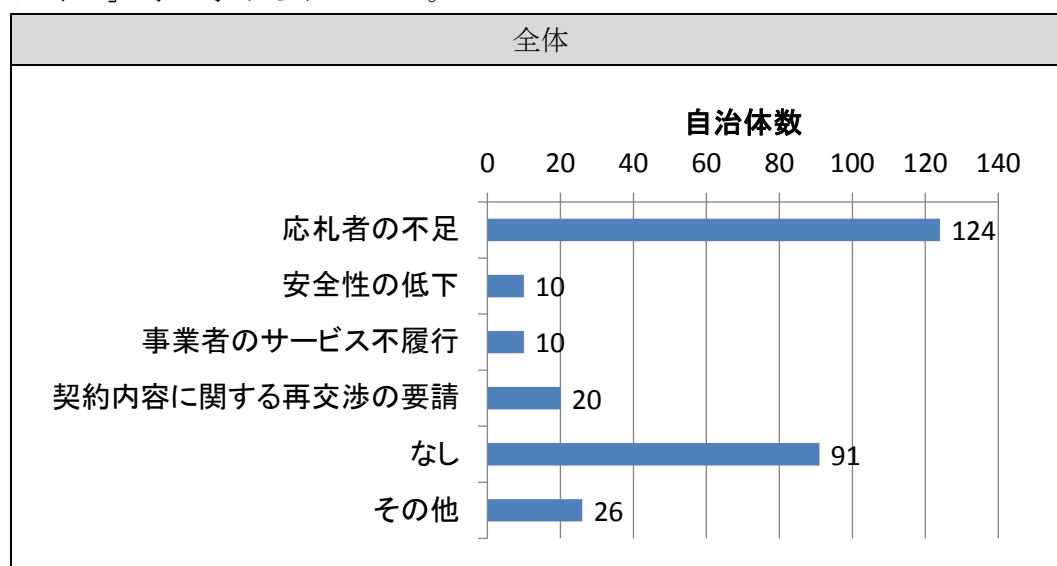
その他として、「より一層の輸送の安全性確保」、「事業者意識の向上」、「公平性確保」等が挙げられていた。



3.2.3. 課題

入札・企画コンペ等の導入における課題は、「応札者の不足」が圧倒的に多く、これは 3.1.7.応札者数（全体）の結果からも裏付けられている。一方、「課題はない」との回答も一定数に上っている。

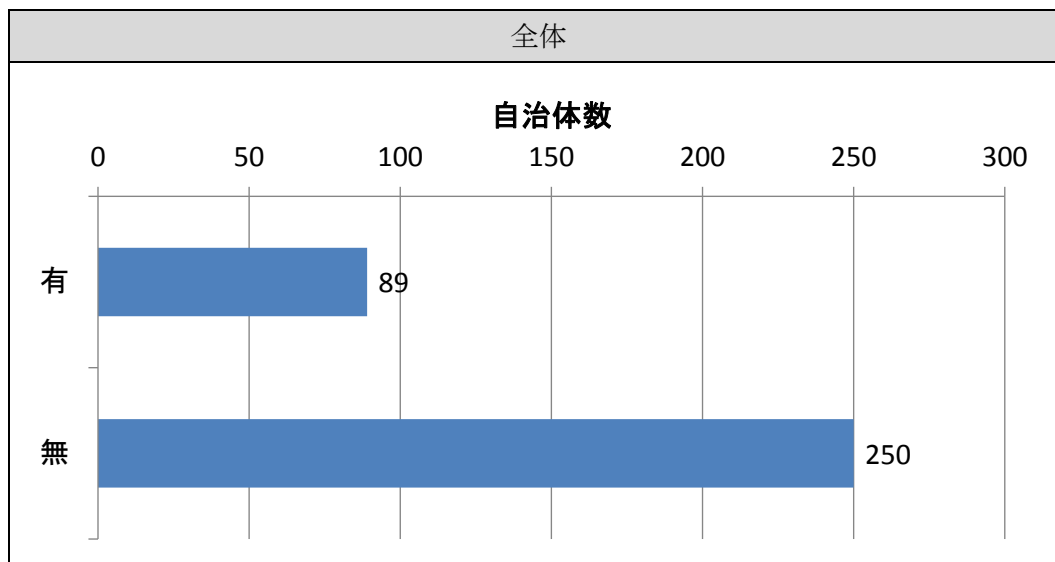
その他として、「応札者による価格競争が生じ事業の採算が合っていない」、「継続路線を入札等にかける場合、既契約事業者以外の応札が得られにくい」等が挙げられていた。



3.3. サービスモニタリング

3.3.1. サービスモニタリングの有無

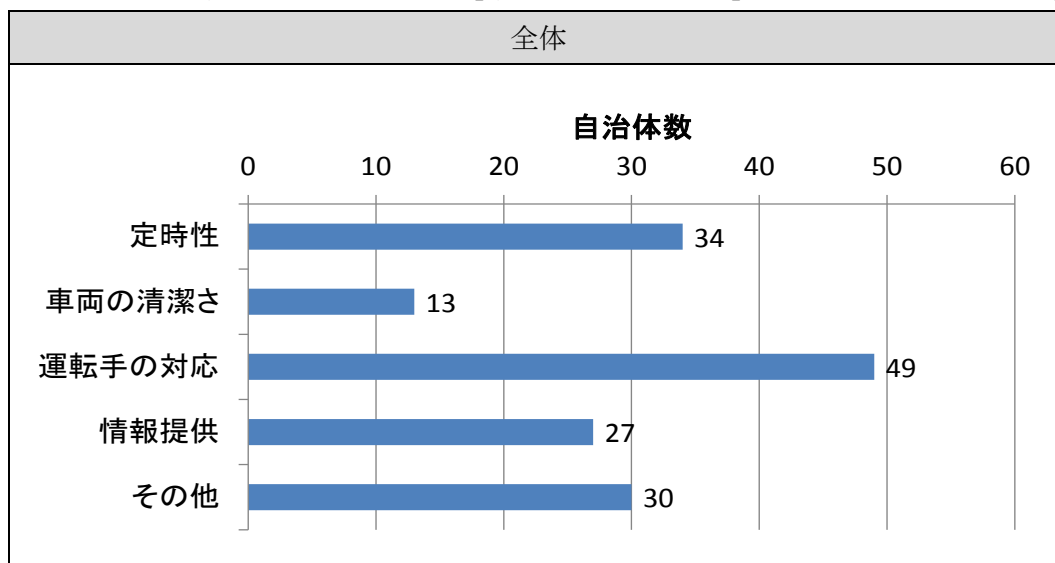
サービスモニタリングを「実施している」自治体は「実施していない」自治体を下回っており、入札を通じて選定した事業者のパフォーマンスに関するモニタリングが進んでいない現状にある。



3.3.2. サービスモニタリングの項目

サービスモニタリングで評価している項目として最も多いのは「運転手の対応」であり、次いで、「定時性」、「情報提供」の順であった。

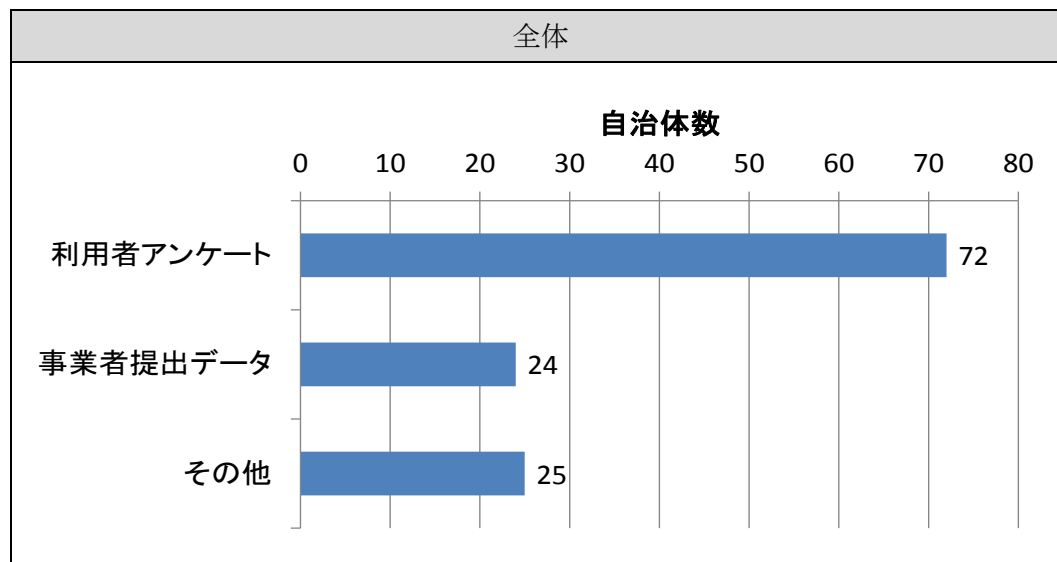
その他には、「乗車中の安全性」、「路線の利便性」等が挙げられていた。



3.3.3. サービスモニタリングの方法

サービスモニタリングの方法は「利用者アンケート」が最も多く「事業者提出データ」に基づく客観的な評価を実施している自治体は限られている。

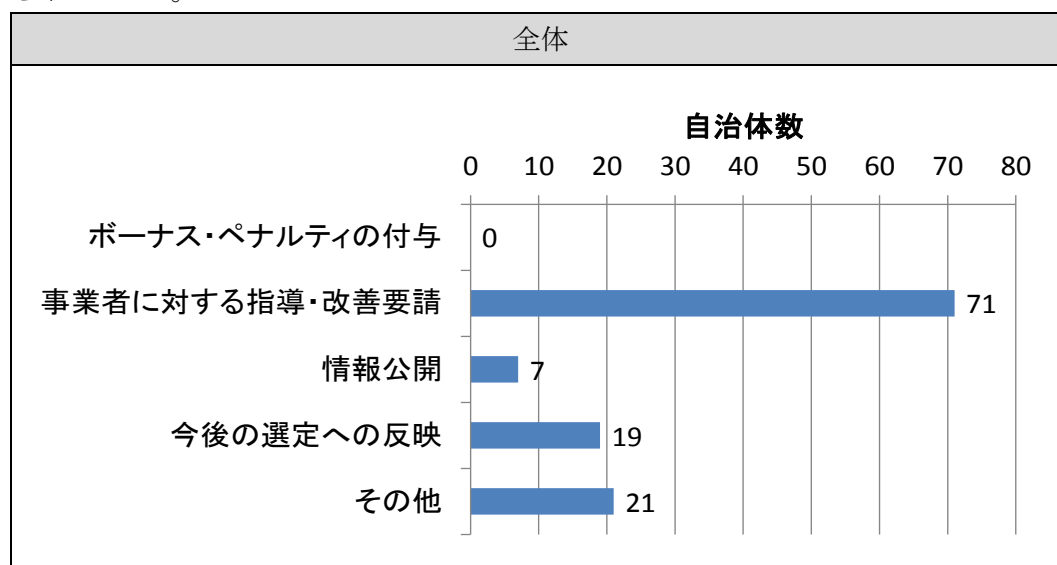
その他には、「居住者アンケート」、「乗込調査」、「事業者及び運転手と随時の打合せ」等が挙げられていた。



3.3.4. サービスモニタリング結果の活用

サービスモニタリング結果の活用方法としては、「事業者に対する指導・改善要請」が最も多く、「情報公開」は進んでいないのが現状である。また、「ボーナス・ペナルティの付与」は0自治体となっており、事業者側に対するサービス改善に向けたインセンティブ付けが行われていない状況となっている。

その他には、「今後の路線検討」や「時刻表改定時の参考資料」等が挙げられていた。



第3章 コミュニティバス等導入自治体へのヒアリング調査

アンケート調査の結果競争入札を導入している自治体に対し、より詳細な情報を収集するため電話ヒアリングを行った。

1. 事業者選定方法の決定にあたっての検討

【A市】	● 価格競争型では接客等が低下する可能性があるため、緊急時の対応や運行管理を含めて適切な事業者を総合的に判断するため、 一般競争入札（総合評価型） を導入した。
【B市】	● 制度導入当時は、事務処理が多く負担も大きいため、 企画競争型入札（プロポーザル方式） ではなく他の方式の方が良いのではないかという意見もあった。 ● 運輸局にも確認を取り、様々な面から企画競争型入札（プロポーザル方式）が望ましいとの意見を頂いたので、 企画競争型入札（プロポーザル方式） を採用した。
【C市】	● 平成 18 年度からコミュニティバスの運営を開始。当時は、各地でバス運行における安全性に課題があり、コンプライアンスを徹底することで安全・安心や信頼性を確保することが重要と言われていた。このような背景を踏まえ、総合的に評価できる 一般競争入札（総合評価型） を採用した。
【D市】	● 金額が大きいため、随意契約等の選定方法は採れない。このような背景を踏まえつつ、公平性及び透明性を確保するため、 企画競争入札（公募型プロポーザル方式） を採用している。
【E市】	● 一般競争入札（価格競争型）の場合、価格のみの評価となるためサービス面の低下等を懸念した。そのため、 一般競争入札（総合評価型） を採用している。
【F市】	● 一般競争入札（価格競争型） を導入する以前は、指名競争入札で事業者を選定していた。 ● 平成 26 年度から一般競争入札（価格競争型）の導入にあたり、安全・安心を確保するために、一定規模のバス会社である項目を選定基準として設けている。応札者が少ないことが課題であるが、安全・安心の確保のためには基準を下げることはできない。

2. 制度導入による効果

【G市】	● 事業者からの提案：バス利用者への還元イベントの開催を提案。具体的には、期間限定でバスを利用した人にシールを配布し、ポイントを貯めてもらい、ポイントが貯まればバス路線沿いの観光施設や銭湯等で利用できるサービス券と交換する。なお、サービス券は事業者が事前に各施設から購入したものである。
【H市】	● 一般競争入札（価格競争型）を導入することにより、市の提示額より低い金額で応札されており、委託費（補助金額）の削減を図ることができている。
【I市】	● 市で見積もった予算に対して運用する形になったため、予算内で運用できるようになった。入札制度導入により委託費の削減を図ることができた。

3. 現状の運営における課題

【J市】	● 平成 12 年度に制度を導入して以降、3 年ごとに一般競争入札（総合評価型）を実施しているが、同じ業者による応札が 15 年間続いている。そのため、一般競争入札（総合評価型）を導入しながらもマンネリ化している。 ● 市のホームページによる公募等、より多くの事業者に参加してもらえるよう工夫している。ただし、中山間地域も多く、地理的な面も含めて事業者が参加しにくい状況にある。
【K市】	● 応札者が少ないことが課題である。平成 25 年度に公募したが、既存事業者以外の応札が得られず、結果として既存事業者が継続する形となった。事務処理の負担はあったが、企画競争型入札（プロポーザル方式）を採用したメリットがあまり得られていない状態である。 ● 課題（応札者が少ない）を解決するために、近隣の事業者に対して応札における課題点についてヒアリングを行った。結果、以下の公募条件が厳しいとの声があった。 ✓ 県内に本店があること ✓ 3年契約の事業であるが、車両手配は事業者担当となっており、継続できない場合のリスクが高い
【L市】	● 評価基準は委員会で検討のうえ確定しているが、設定が難しい。委託は 5 年単位の契約であり、評価基準の検討も 5 年に 1 度であるため、自治体担当者の異動等により評価基準の検討を行ったことがない職員が担当になることもある。
【M市】	● 応札者数が少ないことが課題である。デマンドバスは一部の地域に限定されているため、その地域内のタクシー会社が有利になる傾向がある。そのような背景も踏まえ、他社が応札しにくいといったしがあるようである。 ● 一般競争入札（総合評価型）を採用することで、サービス向上や客数の増加を期待しているが、1 社入札であることもあり、提案

	の内容が充実していなかった。
【N市】	● 現状は1年単位の契約となっているが、毎年同じ事業者が落札しているため、長期契約に変えた方が良いという意見もある。検討を進めているところである。 ● 自治体が保有しているバス車両を貸し付ける形で運営しているが、バス車両が古いことが課題である。事業者の自前調達に変更する等、検討を進めているところである。

4. サービスモニタリングについて

【O市】	● 利用者からの苦情が多い（運転マナーやスピードの出し過ぎなど）。一度自治体職員によるメーターの確認も行ったが、実際にはそれほどスピードは出ていなかった。受け取る側の主観も含まれるため、一概に事業者の課題とも言い難い。 ● 利用者アンケートは3年に1回程度実施。自治体職員が行うアンケートであるため、利用者の正直な意見を抽出できているかという点に懸念が残る。そのため、最近では第三者によるアンケート調査も実施している。自治体職員が行う場合と比較し、回収率向上を図ることができている。
【P市】	● バス運行の路線ごとに地域運営協議会を設置している。地域運営協議会の開催回数は地域ごとに異なるが、少ない地域でも年に2回程度、多い地域では、1ヶ月～2ヶ月に1回程度の頻度で開催している。 ● 利用者アンケートは実施していないが、このような場で地元住民の意見を把握することができている。
【Q市】	● サービスモニタリングは、委員会による外部評価、利用者アンケート、事業者提出データをもとに行っている。具体的な実施方法は以下の通り。 ➤ 委員会による外部評価：適正な運用がなされているが外部評価を実施している。委員会の構成メンバーは、有識者（大学の教員、公認会計士、ジャーナリスト）、元民間バス会社に勤めていた社員、市民（バス路線地域の方）等 ➤ 利用者アンケート：安全性やサービス状況等の顧客満足度を調査 ➤ 事業者提出データ：乗客数、事故発生状況、研修の実施状況、バスの整備状況等
【R市】	● 利用者に対して電話アンケート調査を実施している。ヒアリング項目は以下の通り。 ➤ 運転手の対応 ➤ 運賃について ➤ 便数の増減について ● サービスモニタリングの実施結果を踏まえ、今後の運営について会議で協議し、サービス向上に努めている。満足度調査によりサービスが向上していることを確認できている。

第4章 まとめ

全国的にコミュニティバス等の運行が広がっている中、事業者の選定方法において一般競争入札・企画競争入札方式などの手法がどのように取り入れられ、運用されているのか、その実態を把握するために調査を実施した。調査結果は、一般競争入札・企画競争入札方式を導入することにより、「委託費（補助金額）の削減」や「利用者満足度の向上」などの効果があがっている一方で、「応札者の不足」などの課題も見られた。また、サービスモニタリングの実施は、競争入札を実施している数に比べて少なく、今後、検討の余地がある。

国土交通政策研究所では、本結果を踏まえ、平成 27 年度に競争入札の実態についてより詳細な分析を実施するとともに、効果や課題を整理するための調査研究を実施する予定である。今後も、各自治体に皆様の協力を得ながら、コミュニティバス等の実態を明らかにしていきたい。

コミュニティバス等の事業委託に関する調査研究

編集 国土交通省 国土交通政策研究所

TEL 03-5253-8816

FAX 03-5253-1678

URL <http://www.mlit.go.jp/pri/>