

## バス 中国

中国ジェイアールバス株式会社  
松本 洋一（運輸部輸送課長）

## 少子高齢化・人口減少時代に向けた取組みについて

### 1 当社の概要

当社は、昭和 63 年 4 月に西日本旅客鉄道株式会社から分離して設立された同社 100% 出資のバス会社である。車両数 282 両（うち乗合車両 218 両、貸切車両 64 両）社員数 514 人で、鳥取県を除く中国地方 4 県に 7 つの営業所を配置している（平成 19 年 3 月現在）。

バス事業としては、60 億円の収入のうち高速バス（準高速線を含む）が 35 億円、貸切バスが 10 億円、一般路線バスが 15 億円で、高速バスを主体としたバス会社である。

高速バスは、広島市・岡山市及び出雲市・松江市から東京、大阪方面を中心に 28 系統運行しており、一般路線バスは、広島県では広島市内から高陽団地への路線及び北広島町への路線と東広島市と呉市を結ぶ路線を運行し、山口県では、山口市と周辺の防府市、萩市及び美祢市を結ぶ路線と光市内及び周防大島町内を運行している。【別紙 1「一般線の概要」】

#### （一般線の概要）

県	路線	主要区間
広島県	西条線	西条駅～広島大学～呉駅
	広浜線	広島駅～北広島町（大朝）
	雲芸南線	広島駅～高陽団地
山口県	防長線	防府駅～山口市内
		新山口駅～東萩駅
	秋吉線	山口駅～美祢駅
	光線	光駅～室積
	大島線	大島駅～橘病院
子会社運行		
山口県	ひかりぐるりんバス	光市内循環

### 2 取組事例

#### (1) 路線の維持

少子高齢化により高齢者のお客様、いわゆる交通弱者のお客様が増えることに対するバス事業者としての使命は、まず路線を維持することである。

人口の減少や団地の高齢化によりバスの利用が減少し年々収入が下がってきている中で、どのようにして減便せずに路線を維持することができるかが重要となっている。当社も他バス会社同様に年々減少する収入に対して、人件費の削減等経営努力を重ねる一方、平成 13 年 8 月の総務省通達により、平成 14 年から補助金を受けながら路線を維持している。

（注）平成 14 年当時に補助金の交付について地元自治体と協議を重ねてきたが理解を得られなかった路線では、撤退せざる得なかった路線もある。当社は島根県と岡山県でも一般路線バスを運行していたが、現在運行していないのは、こうした事情によるものである。

経費節減と補助金以外には、少しでもご利用されやすいダイヤとなるよう、JR 駅と接続する便については、列車ダイヤ改正の都度、列車ダイヤに合わせてきめ細かな時刻の調整を行っている。山口県の光市を運行する光線は、その代表的な路線であるが、JR 山陽本線光駅での上り列車からのお客様の受けは 5 分後、下り列車の場合は 4 分後に発車することを基本としている。これは年配のお客様の割合が高くなってきたことに伴い、改札から上りホームと下りホームまでの距離の違いを考慮したものである。

また、JR 山陽本線西条駅と JR 呉線呉駅間を運行する西条線には、沿線に東広島

医療センター(旧国立病院)があり、1日8往復病院行きのバスを運行している。その他にも沿線には病院があるため、列車からの乗り継ぎ時間には配慮している。しかし、途中にある駅の乗り継ぎ時間まで全て考慮した時刻設定はなかなか調整しきれない面があるが、以前JR呉線広駅で列車から当社のバスに乗り換えられ、病院に通院されているお客様から、「自分は治療中のため列車を降りてからバスへの乗り換えに間に合わない」とのお話をいただき、時間調整を行った例もある。

こうした、地道なことの積み重ねが少子高齢化社会の中でバスのご利用を継続していただき、路線を維持することにつながるものと考えている。

## (2) 地域交通との連携

少子高齢化が進む中で、一般路線バスと町営バス等地域交通との連携が重要となってきた。

以前から地域の高齢化に対する市町村単位での地域交通の見直しが各自治体で行われているが、平成17年から平成18年にかけて実施された市町村合併により、見直しの動きはさらに盛んになっている。

当社路線の沿線だけでも、山口県の山口市、広島県の東広島市、北広島町で地域交通の今後あり方について検討委員会が設置され、同地域内での一般路線バスを運行する当社も委員の一人として参加している。

検討委員会の中では幼稚園児、小学生の通学と高齢者の通院や買い物のための交通手段として、町営バスの運行や、デマンドタクシーの導入などについて議論されている。

こうした地域における、一般路線バスの役割は地域の幹線輸送である。町営バスやデマンドタクシーが枝線を行き、一般路線バスが幹線を行き、地域内の拠点から拠点間を移動されたり、地域外へ移動されるお客様は幹線である一般路線バスに乗り継いで利用されている。

### ア 北広島町との連携【別紙2「北広島町における当社運行路線」】

広島県の北広島町では、以前から町営バスが運行されており、またデマンドタクシーも一時期試験的に運行されていたが、平成17年2月に合併されたことにより、町営バスのダイヤ見直しやご利用の少ない地域はデマンドタクシーで対応するなどの見直しが行われた。

当社の一般路線バスは、北広島町の大朝地区、千代田地区、豊平地区を通過し、広島市内までの約60キロの路線を運行しており、主として通学、通院、買い物などのための地区から地区への移動のためにご利用いただいている。しかしながら、昼間の時間帯の運行便数が少ないので増便をとの地元からの要望をいただき、平成17年7月から大朝地区と千代田地区の間を2往復増回した。また、この運行に合わせて町営バスで使用している回数券を当社のバスでも利用できるよう共通乗車の取扱いを開始した。最近では、町営バスとの乗り換え時間短縮をとの地元からの要望をいただき、大朝地区で時間調整を図るなど、地域交通との連携を図っている。

当社と広島電鉄、石見交通の3社で、島根県浜田市と広島市を結ぶ浜田自動車道を使って浜田～広島間高速バスを1日16往復運行している。両市の間に位置する北広島町にある浜田自動車道大朝インターにも停車しており、広島市へ移動されるお客様は、北広島町が大朝インターに設置された駐車場にマイカーを止めてバスを利用されるが、マイカーを利用できない高齢者等のお客様の中には、町営バスを利用され大朝インターで乗り継ぎされる方もおられる。町営バスも高速バスの時刻を考慮しながらダイヤ設定を行っている。

### イ その他の地域との連携

各地域の検討委員会の中で議論されており、今後具体的な内容の検討に入っていくものと考えている。

## (3) 定期式、回数式敬老乗車券の設定

地方自治体からの補助又は買取り方式による敬老乗車券や、当社独自の敬老定期乗車券を設定し、高齢者のバス利用の促進を図っている。

ア 広島市「いきいきカード」

広島市が作成した6千円バスカードを、70才以上の市民に毎年配布しており、当社を含めた広島市を運行するバス会社7社と広島電鉄の路面電車、広島高速交通を利用できるようになっている。

イ 山口市福祉優待バス乗車証

山口市が70才以上の市民に山口市福祉優待バス乗車証を配付し、これを所持して山口市内を乗車される場合は、どの区間でも100円で乗車できることとなっている。なお、差額については、実態調査に基づき山口市から委託料としてを受け取っている。

ウ 光線「おでかけバス」

山口県光市を運行する光線で、65才以上の方を対象として、半年で1万円、1年の場合は1万9千円で、当社のバス及び当社の子会社が運行する光市内循環バス（「ひかりぐるりんバス」）のいずれも乗り放題の格安な定期乗車券を発売している。

(3) 「お客様サービス憲章」

少子高齢化社会に対応するためには、ご利用されやすいバスであることも大切であり、そのためには安心してご利用いただける接客サービスを提供することが重要である。

当社は平成14年4月に、お客様の立場に立ったサービスを提供することを宣言する「お客様サービス憲章」を設け、サービス推進室を設置するとともに、バスの車内にサービス憲章のチラシを設備したり、全社員に配布したサービスマニュアルに基づく社員研修を実施している。また、お客様からいただいた苦情には、数日内には回答するようにしており、毎月の経営会議の中で苦情の内容と対応結果について報告し、今後の対策が必要な場合には、会議で議論している。

「お客様サービス憲章」には毎年重点テーマを3項目設定しているが、18年度のテーマの一つに「お客様が座られるのを確認して発進」がある。年配のお客様は、バスに乗られてから着席されるまで時間がかかることが多いうえ、着席される前にバスを発車させると車内での転倒事故につながるケースが多いことから重点テーマの一つにしている。

(4) 高速バス

高齢化社会の中で地方都市と大都市を結ぶ高速バスの必要性が増してきている。

当社は広島市・岡山市・出雲市を中心に東京、名古屋、大阪方面に28系統の高速バスを運行している。

高速バスを利用されるお客様の多くは、学生、サラリーマン、主婦など比較的若い層のお客さまであるが、山陰地区の中でも特に島根県の浜田地区から大阪に1日3往復運行する高速バスは、他の高速バスに比較して年配のお客様のご利用が多い。アンケート結果を見ると、全体の24%の方が60歳以上のお客様である。当該地区は高齢化が進んでいる地区であることも、その理由の一つであるが、大阪方面に行く場合、広島まで出て新幹線に乗り換えるか、岡山までJR山陰本線等で行き、そこから新幹線に乗り換えることとなるので、高速バスなら乗り換えなしで行けるといことが大きな理由となっている。

ご利用される方の中には、島根県で生活されている親の介護に大阪から月数回帰られる女性もおられ、こうした意味でも高齢化社会の中で大都市と地方都市を結ぶ高速バスの必要性が出てきていると考えられる。

(5) その他の取組

ア ひかりぐるりんバス【別紙3「光市における当社等運行路線」】

当社は、山口県光市内を東西に走る国道を運行している。当社の他防長交通も同種の運行を行っているが、面としての公共交通手段はタクシー以外にはなかった。この面の部分を補完することを目的として、光市内を循環する「ひかりぐるりんバス」を運行開始した。このバスは一部区間を除いてはフリー乗降制であり、

それまでは遠く離れたバス停まで時間をかけて歩いておられたお客様にとっては、戸口近くまでバスがやってくるだけでなく、大型スーパーや病院を循環するということが非常に便利である上に、運賃も200円均一であることから、年配のお客様を中心にご利用いただいた。しかし、採算ベースを大きく下回ったため、現在は、当社の子会社が引き継ぎ、光市の補助を受けながら1日8便の運行を継続している。

#### イ 日帰り温泉バス

乗合バスではなく貸切バスであるが、広島市内から隣県である島根県の温泉まで日帰り温泉バスを運行している。

午前9時に広島駅を出発し、旭温泉、美又温泉など4つの温泉まで運行している。お客様はお好みの温泉で降りていただき、帰りは広島駅に17時30分に到着する。ツアー料金は1人3,800円で、バスの運賃と入浴料が含まれているが、食事代は含まれていない。

ツアー料金が手頃なことや、お二人から催行することもある年配のお客様を中心にご利用が多く、リピーターの方も多い。アンケート結果によると60歳以上のお客様が全体の86%で、70歳以上でも57%と過半数を占めている。年配のお客様が多い関係からか休日よりも平日のほうがご利用が多いため、毎週火・木・土曜日に運行している。

### 3 今後の取組み

今後は、基本的に現在の取組みを継続することとなるが、その他としては、以下のことを実施又は検討していくことが必要と考えている。

#### (1) 低床バスの導入

当社の低床バスの導入は、非常に遅れている。これは平成15年に一般路線を大幅に削減したことにより車両に余裕が出たため、老朽取替えをしばらくの間実施しなかったことが一因となっている。

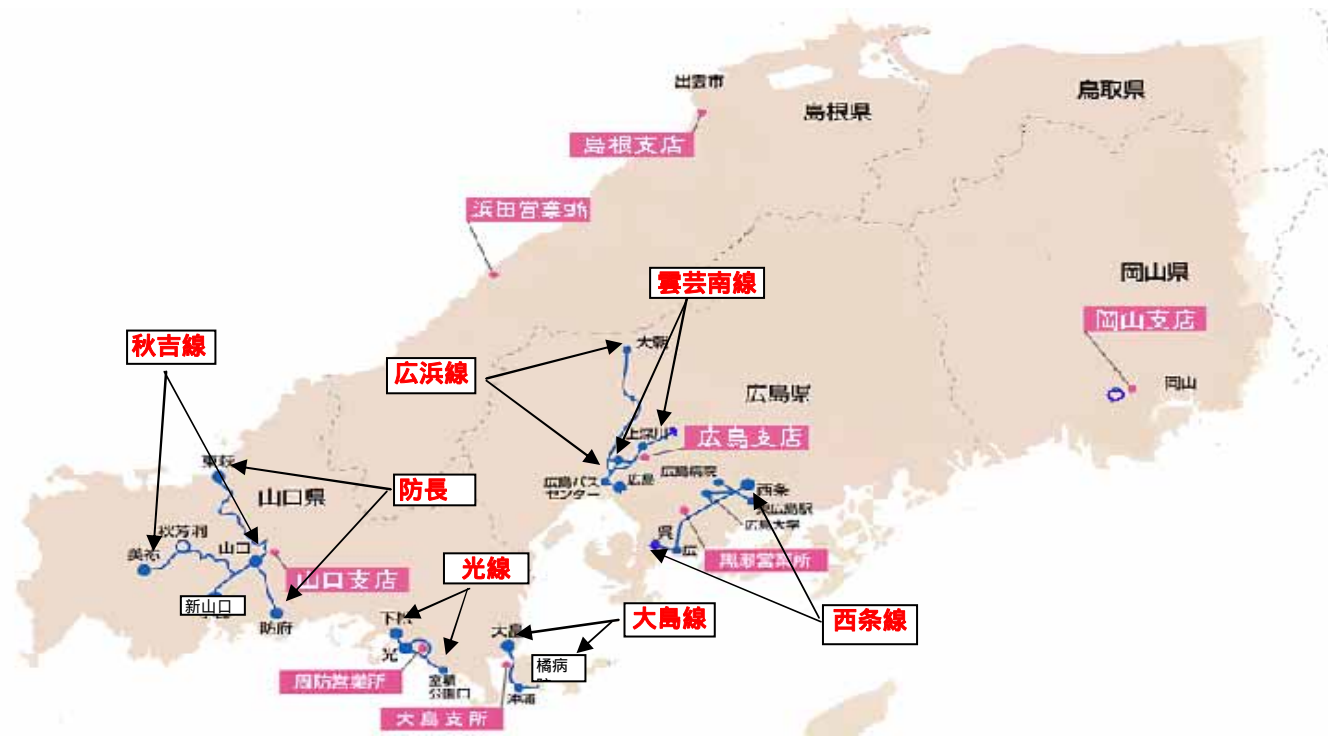
しかし、今後は経営状況を見ながら毎年低床バスを導入していくことが、少子高齢化への取組みの第一の課題と考えている。

#### (2) 病院経由系統の設定【別紙4「山口市内運行経路の見直し」】

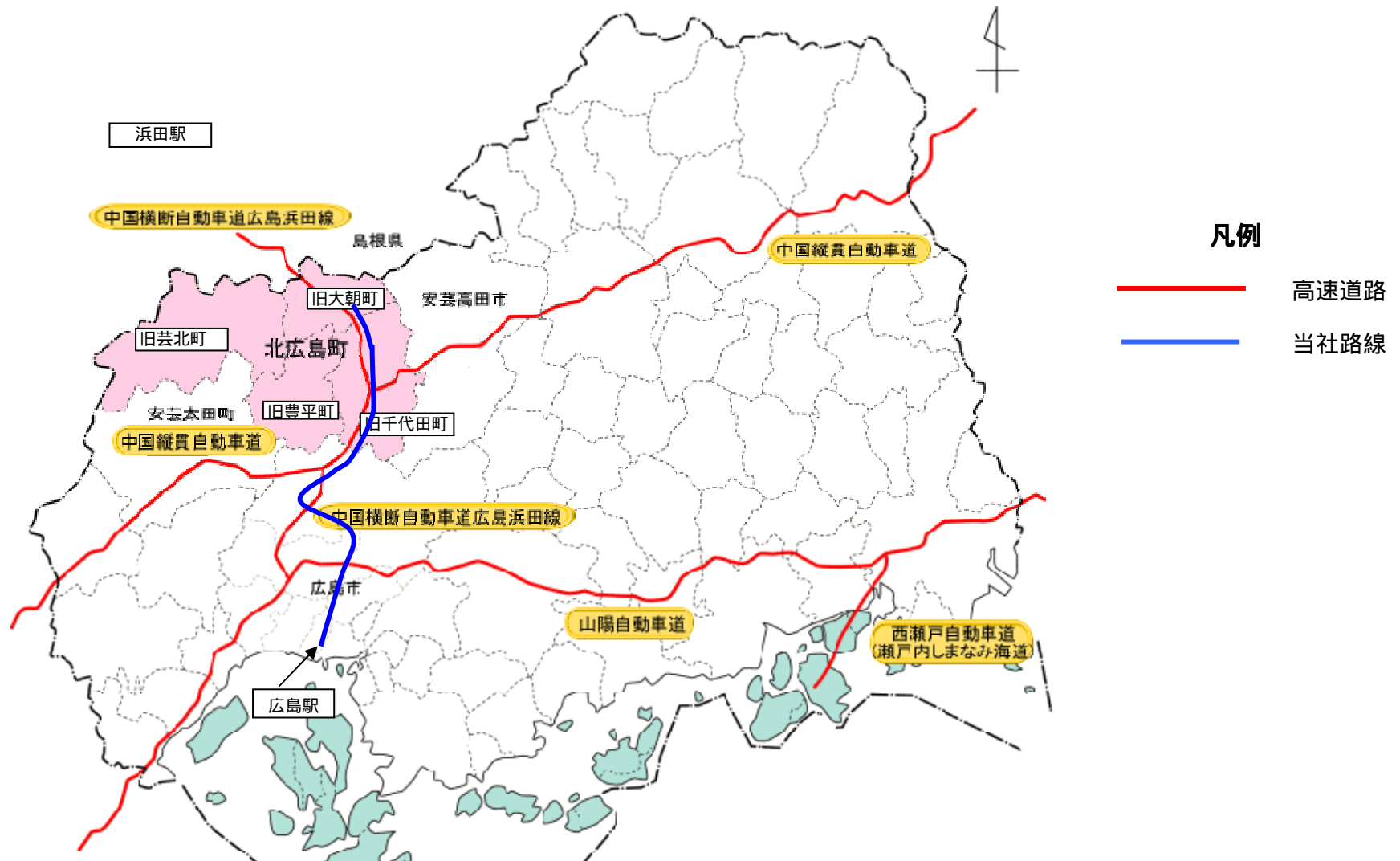
地方の病院では、交通の便がよくないため病院バスを運行しているところが多いが、ある程度の都市部では病院バスは運行されていない。このような地区ではバスで通院等される方が多いが、病院を経由していない系統もある。

現在、当社の路線は防府から山口市内への系統は日赤病院を経由しておらず、東萩系統のみが経由している。防府方面から日赤病院に行かれるお客様は、県庁前のバス停で降車され約1キロを歩いておられる。病院を利用されないお客様には所要時間の増というサービス低下となるが、今後は病院経由とする必要が出てくるので、実施に向けて検討している。

# 一般線の概要



# 北広島町における当社運行路線



### 光市における当社等運行路線



ぐるりんばす運行路線



# 山口市内運行経路の見直し

