

# 豊山町における地域密着型コミュニティバスの取組 —「とよやまタウンバス」の導入—

愛知県豊山町総務部総務課

## 1. 豊山町の概要

愛知県豊山町は名古屋市の北部に隣接し、面積は約 6km<sup>2</sup>、人口は約 15,000 人の町です。町には、以前名古屋の空の玄関口であった名古屋空港が、現在は県営名古屋空港として運営されており、国内線及びチャーター便が運航しています。また、空港に隣接して航空自衛隊小牧基地もあることから、町域の 1/3 が空港用地となっており、市街地はわずか約 4km<sup>2</sup> の小さな自治体です。

## 2. とよやまタウンバス運行のきっかけ

豊山町には鉄道路線がないうえ、平成 14 年には名古屋市、小牧市といった近隣市中心部までのバス路線が撤退し、“陸の孤島”と言われるほど、公共交通網が脆弱な地域になってしまいました。小さな町であるため、住民の生活は近隣市中心部に依存していました。そのため、住民から、近隣市への通勤・通学や買物・通院等の生活交通の確保が強い要望として挙げられるようになりました。

そこで、豊山町では同年、地元の交通事業者（あおい交通）の運行委託のもと、豊山町と近隣市を結ぶ豊山町コミュニティバス「とよやまタウンバス」の運行を開始しました。そして、運行開始以降も、豊山町地域公共交通会議やグループインタビューの意見等を参考に、継続的な運行の改善に取り組んでいます。

## 3. 取組のポイントと留意点

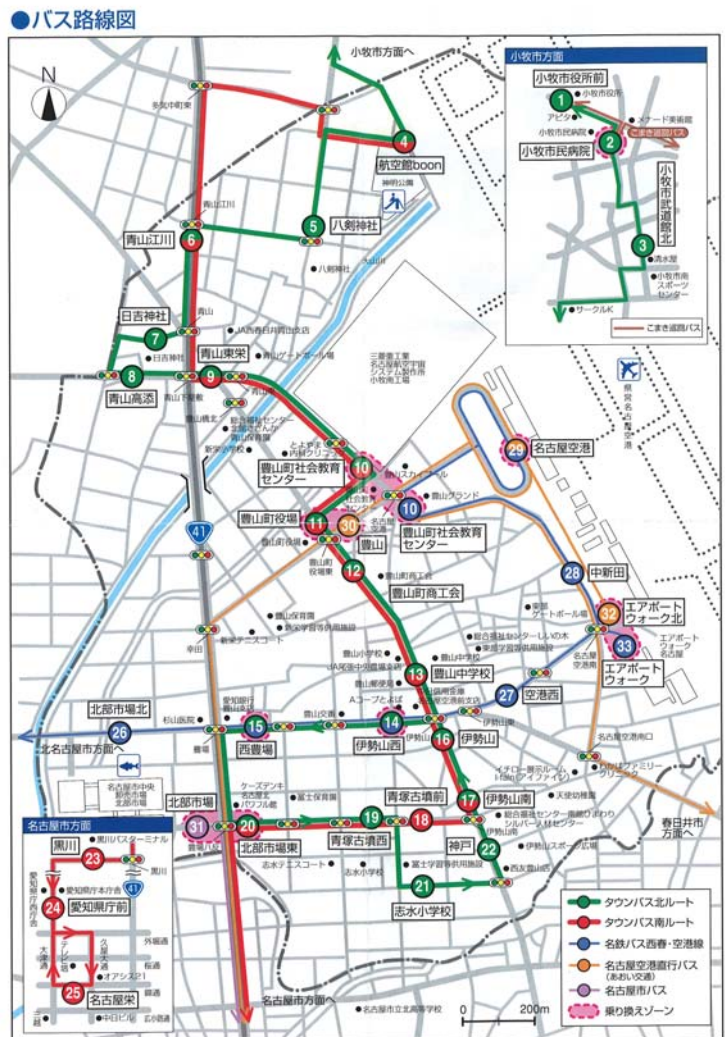
とよやまタウンバスの特徴としては、

- ・ 行政区域内にとらわれないニーズの把握や路線の設定
- ・ 関係者との連携による win-win の体制づくり
- ・ 徹底した住民ニーズの把握が挙げられます。

この点について、以下に詳述します。



とよやまタウンバス



豊山町バス路線図  
(「豊山町公共交通マップ」より)

### ① 行政区域内にとらわれないニーズの把握や路線の設定

豊山町は小さな町であるが故、住民の生活は名古屋市や小牧市等の近隣市に大きく依存しています。そのため、バスの運行主体は自治体である豊山町ですが、行政区域内にとらわれず、豊山町と近隣市中心部を結ぶバス運行を行いました。運行当初は、名古屋⇄豊山⇄小牧の1路線のみの運行でしたが、住民の生活行動を踏まえ、バス路線を「生活・通勤バス路線」（通勤・通学や買物が多い名古屋⇄豊山を運行）と「福祉路線」（小牧市民病院への通院交通が多い豊山⇄小牧を運行）の2路線に分割し、生活・通勤路線は1時間に1本毎時定時刻発に時刻を改正したほか、福祉路線はワゴン車での運行により道幅の狭い住宅地の中まで路線を入れ込む等、利用者へのきめ細やかなサービスを導入しました。

また、利用者が「どこに行きたいのか？」をしっかりと把握し、そこに直接路線を伸ばすようにしました。当初、名古屋市内のバス路線の終点は愛知県庁であり、利用者の主な目的地である都心へは、そこから地下鉄でアクセスしていましたが、都心まで直接バス路線を伸ばしたところ、需要も伸びました。このように、利用者の真の目的地ニーズをしっかりと把握することが重要です。

### ② 関係者との連携による win-win の体制づくり

一方で、自治体が運行するバスが行政界を超える運行形態は未だ珍しく、近隣市との協議調整にも知恵を絞りました。そこで心がけたのが、豊山町だけでなく、近隣市にもメリットのあるバス運行計画を導入することでした。例えば、小牧市に対しては、市民病院へバスを運行することで、病院の利便性が高まる旨を説明し、路線設置に理解をいただきました。これによって、近隣市との合意形成を達成することができました。

これは、他の競合する民間バス事業者との合意形成においても一緒でした。とよやまタウンバスだけが便利になるのではなく、他のバス事業者にも便利になる win-win なサービスを築きあげ、お互いの信頼関係を構築するとともに、事業者間の相互連携によってバス会社相互の乗継停留所を新設するなど、住民にも使いやすいバスネットワークを構築することができました。これと同様に、豊山町が特に力を入れて作成したのが「豊山町公共交通マップ」です。とよやまタウンバスだけでなく、名鉄バス等他の事業者の路線も対等に紹介することで、バス利用者にとっても使いやすいマップができました。また、このマップは全てが町の職員の手作りです。

### ③ 徹底した住民ニーズの把握

住民のニーズを把握するには、アンケート調査だけでは限界があります。そこで、豊山町では、「グループインタビュー」を実施するようになりました。イベント時や病院の待合室で住民の生の声をできるだけ拾うようにしたのです。

マンツーマンのヒアリングではなく、5~7人位のグループを目安とし、15分程度で実施します。最初は、町の職員が質問を行い、そのうち井戸端会議的に、グループの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くだけです。以前も、ベビーカーを使っている女性がバスに乗りにくいとの感想を持っていることがわかりましたが、その方が「一言、運転手さんに、『どうぞ』と言っただけで、随分乗りやすくなる」との意見をお持ちであることがわかり、これをすぐに運転手教育に反映しました。

また、現場主義も大事にしており、ニーズの実態を現地で必ず確認するようにしています。例えば「夜遅くまで運行した方がいい」との意見があれば、どのような人が利用しているのかを実際に見に行くようにしています。このように、グループインタビュー等により、運行本数の増減等の量的なニーズにとどまらず、質的なニーズの把握、改善に努めています。

#### 4. 今後の取組

バスの利用者数を保ち、持続可能な交通を確保するためには、絶えず、バスの運行計画のどこかに手を加えることが大変重要です。町では、最低限 2～3 年に一度はサービスに手を加えるようにしています。これを怠ると、すぐに利用者の満足度は低下し、利用者数は減少します。そのため、常日頃から住民の方々のニーズを把握し、いつでも見直しができるような情報とアイデアを持ち合わせるようにしています。次年度からは、学識経験者にも見直しに参画していただき、より便利なバスとなるよう改良を図っていくことにしています。