

# 平成21年度 尾張旭市営バス事業評価報告書



平成21年10月  
都市整備部都市計画課

# 目 次

1	市営バス事業の評価の実施について	1
2	P D C A サイクルについて	1
	(1) P D C A サイクル	1
	(2) 事業評価プロセスフロー	2
3	事業評価のスケジュール	3
4	事業目的と評価指標、達成目標の設定 ( P l a n )	4
	(1) 市営バス事業の状況・課題の確認	4
	(2) 事業目的の設定	1 1
	(3) 評価に必要な指標設定：目標にあったものさしの設定	1 2
	(4) 事業目的に対応した評価指標の例	1 3
	(5) 評価指標の設定	1 4
	(6) 評価指標設定の理由	1 5
	(7) 達成目標 (アウトカム) の設定	1 6
5	事業方法・インプットなどの確認 ( D o )	1 6
	(1) 事業方法の確認	1 6
	(2) インプット等 (財政投入量・基本コンテンツ) の確認	1 7
6	評価の実施 ( C h e c k )	1 7
	(1) 平成 2 1 年度の指標の計測	1 7
	(2) 指標計測結果の比較	1 9
7	改善すべき点の確認 ( A c t i o n )	2 0
	(1) 認知率	2 0
	(2) 利用者数	2 0
	(3) 収支率	2 1
	(4) 事業満足度・税金投入の理解度	2 1
	(5) 積み残し人数	2 2
	(6) その他	2 2
8	改善すべき点に係る事業実施スケジュール	2 3

# 1 市営バス事業の評価の実施について

- 平成20年4月から本格運行を開始した市営バス「あさび一号」は、平成20年10月に、4ルートの「シャトル方式」の運行から、2ルートの「双方向ループ方式」による運行に変更しました。
- 変更後約1年が経過し、利用者数も増加傾向にあります。さらに利用者ニーズに対応した運行を実現するためには、事業内容を評価し、その結果を踏まえ、運行内容の改善を行う必要があります。
- 平成20年3月に中部運輸局が作成した「地域公共交通をよりよいものとするためのガイドライン」では、「PDCAサイクルによる地域公共交通のモニタリングと、その評価過程をふまえた見直しが重要である」とされています。
- 平成21年3月に「コミュニティバス等評価プログラム策定調査検討会」が作成した「コミュニティバス事業評価の手引き（以下「手引き」といいます。）」では、「当初設定した事業理念を改めて確認し、その目的を達成するために適切な指標を選定し事業評価を行いながら、地域公共交通をよいものへと育てていく」とされています。
- 以上のことを踏まえ、本事業評価書は、この手引きの内容に準じて作成しました。

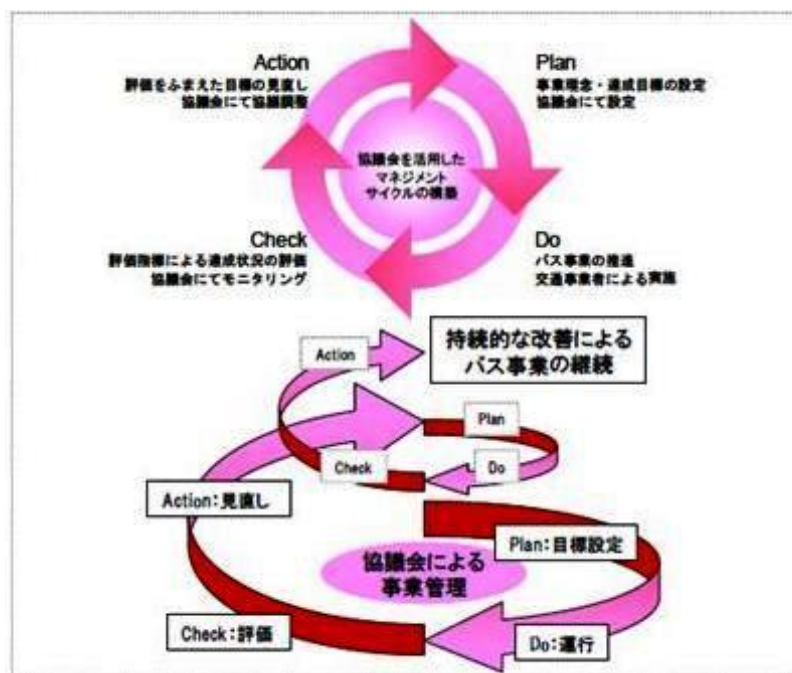
## 2 PDCAサイクルについて

### (1) PDCAサイクル

手引きでは、「地域公共交通を逐次評価し、事業継続の判断や利用者ニーズに応じた改善等を行うため、地域公共交通会議や活性化・再生法定協議会といった場を活用し、事業のPDCAを実施することが求められる」としています。

さらに、地域公共交通におけるPDCAについて、以下のように示し、このようなサイクルを構築するよう求めています。

- **P (Plan)**  
事業の目標を協議会メンバーの共通理解のもとで設定
- **D (Do)**  
事業理念を踏まえた上で交通事業者等により公共交通を運行
- **C (Check)**  
事前に設定した評価指標を用いてバス事業を評価
- **A (Action)**  
評価結果を踏まえた運行内容の見直し

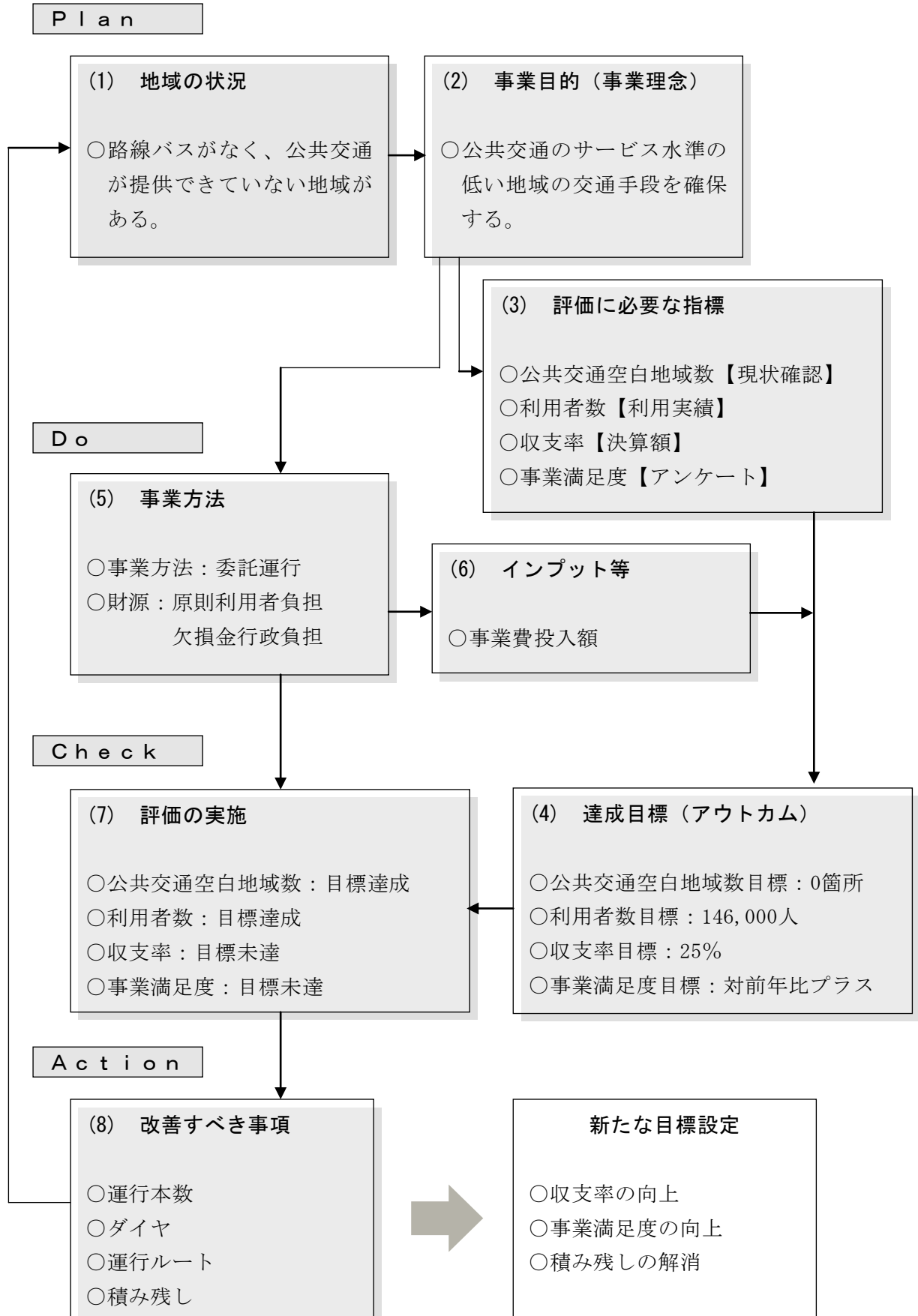


参照:コミュニティバス事業評価の手引き

## (2) 事業評価プロセスフロー

手引きでは、P D C Aの具体的な進め方を理解するため、事業評価の手順と関連づけ、それぞれの段階でどのような取り組みを行う必要があるのかを整理した「事業評価プロセスフロー・フォーマットシート」が示されています。

本市の市営バス事業を、このシートに当てはめると次のようになりました。



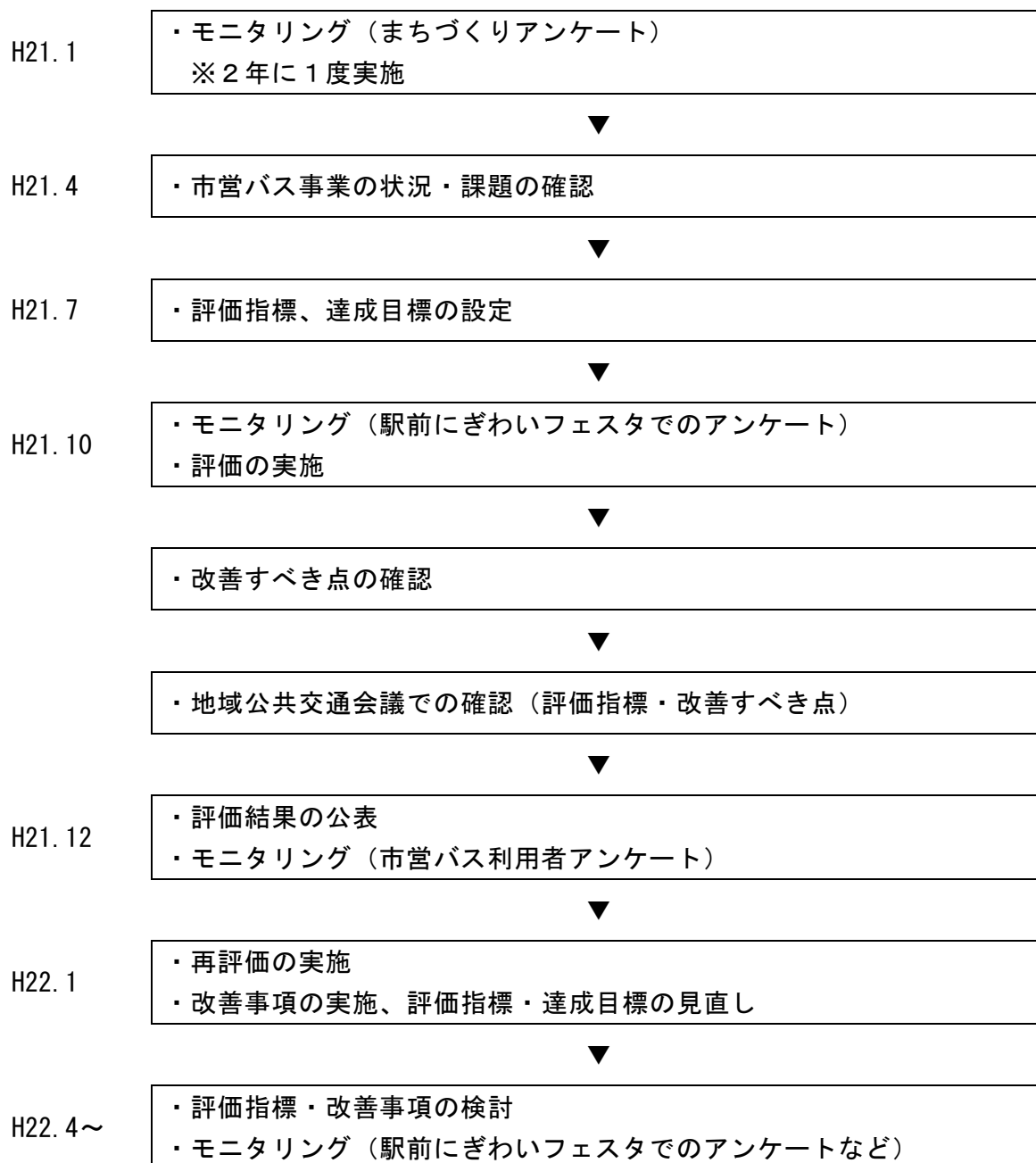
### 3 事業評価のスケジュール

---

手引きでは、「コミュニティバス事業の進行管理を行うためには、評価に係るスケジュールを設定するのがよい」としています。また、その設定については「コミュニティバス事業の進行管理や、地域公共交通会議の開催スケジュール、議会への報告・確認など、事業全体のスケジュールと整合していることが必要」としています。

このため、本市では次のようなスケジュールで事業評価を実施するものとします。なお、今後評価結果に基づき実施した事業についても、その達成状況を検証するとともに、住民ニーズや社会情勢の動向を踏まえ、新たな評価指標の設定や評価指標自体の見直しを行うなど、これらの活動の繰り返しによって、公共交通に係る事業評価の体制を確立していきます。

#### ◆今年度の評価に係るスケジュール



## 4 事業目的と評価指標、達成目標の設定 (Plan)

### (1) 市営バス事業の状況・課題の確認

現在の市営バス事業の状況について、市営バスの利用状況や、満足度をお聞きした平成21年1月実施の「まちづくりアンケート」の結果を通じて確認します。

#### ※まちづくりアンケート

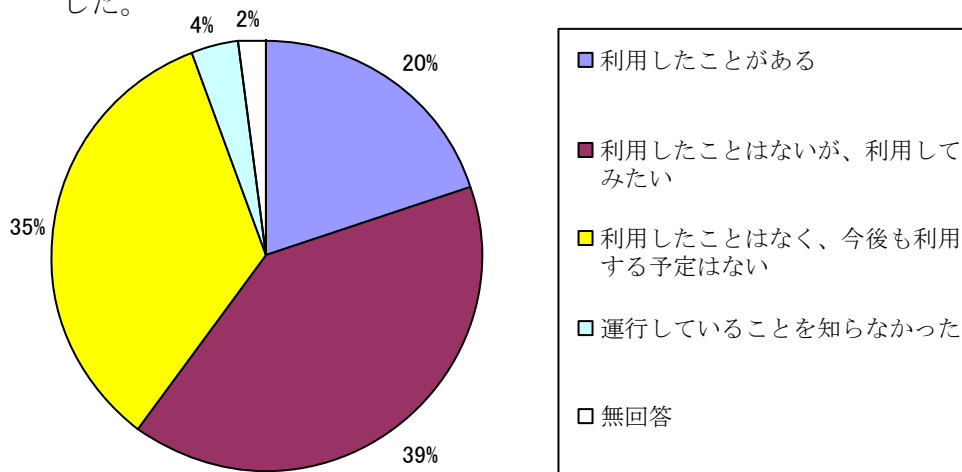
尾張旭市第四次総合計画に定める「施策」「基本事業」「事務事業」の目的達成度（成果指標の現状値）を明らかにするため、満18歳以上の尾張旭市民（平成21年1月1日現在）のなかから、人口の約4%にあたる3,000人を対象として、郵送で調査を実施したアンケート。

（回収数：1,873票、回収率：62.4%）

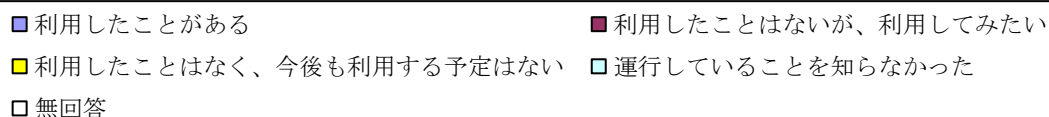
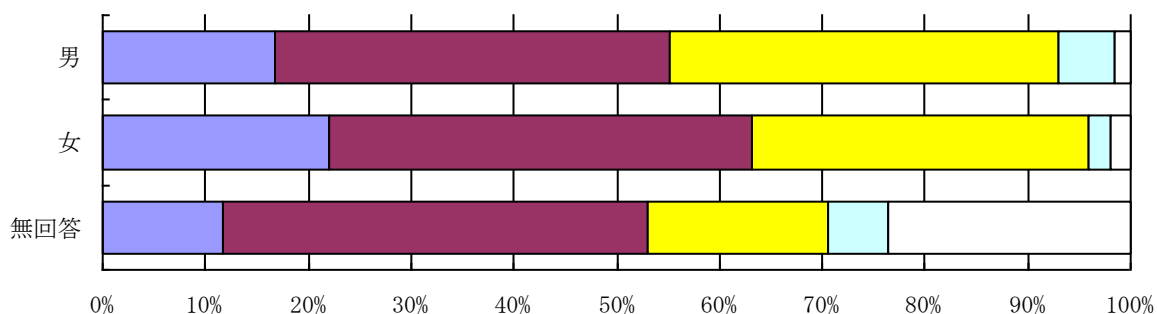
### ア 市営バスの利用状況

#### ▽ 全体

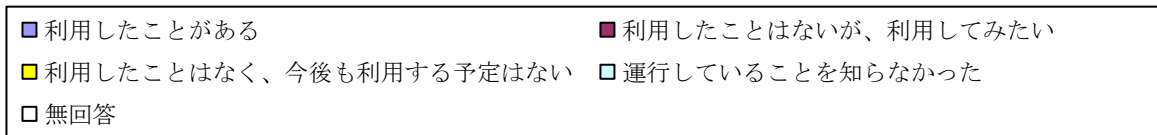
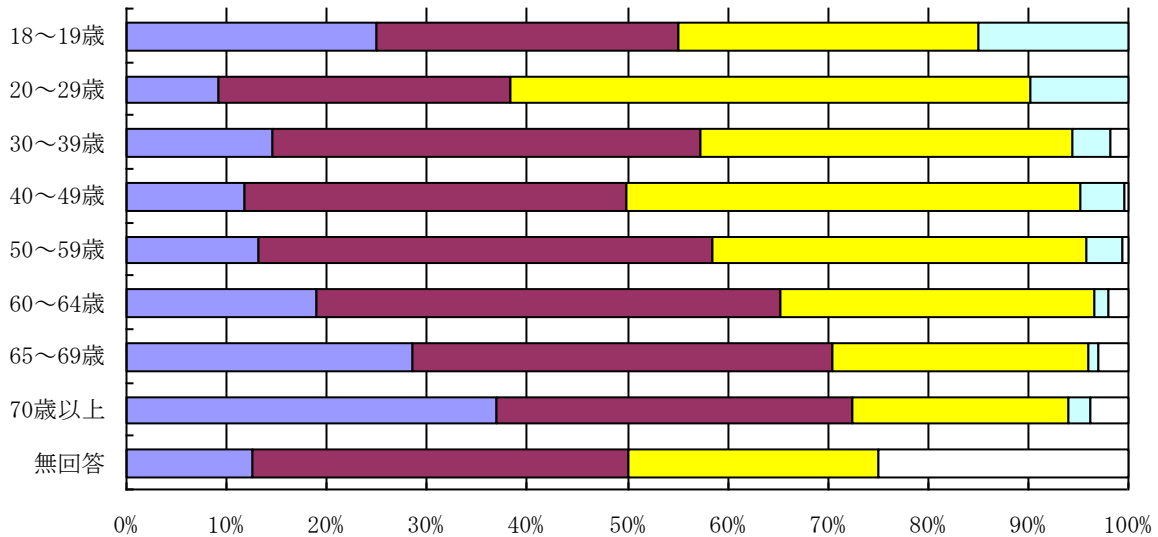
「利用したことがある」「利用してみたい」が全体の半数以上を占めていましたが、3割以上の方が「今後も利用する予定はない」としていました。また「運行していることを知らない」とする方が全体の4パーセントもありました。



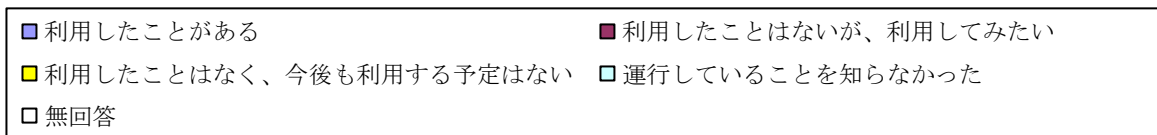
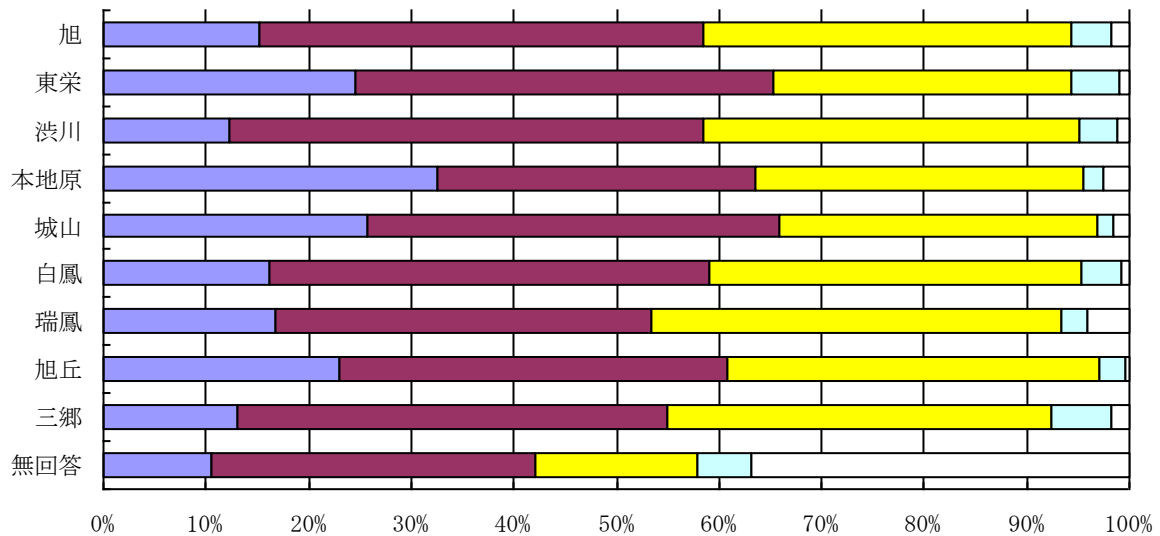
#### ▽ 性別



▽ 年齢別



▽ 地域別



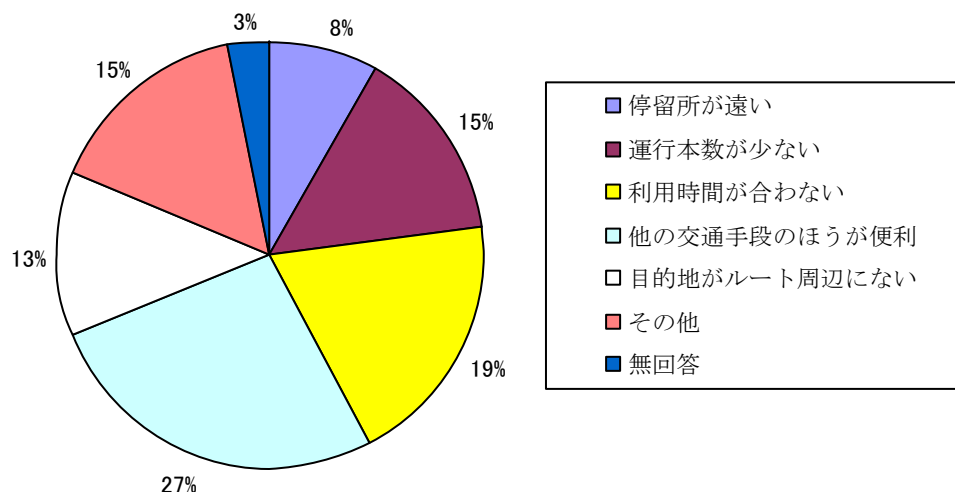
- ▽ 性別では、「利用したことがある」とする割合は、若干女性のほうが高く、「運行していることを知らない」とする割合は男性のほうが高くなっていました。
- ▽ 年齢別では、「利用したことがある」とする割合は、年齢層が高くなるにつれ高くなっていました。なお、10代の結果については、全体の標本数が少ないため、結果が高く表示されています。
- ▽ 地域別では、市南部にある「本地原地区」において「利用したことがある」とする割合が高くなっていました。

イ 利用したことのない理由（複数回答） ※n=1,396

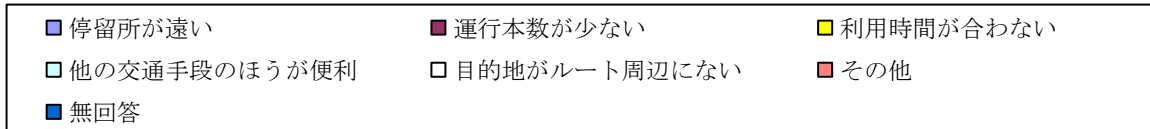
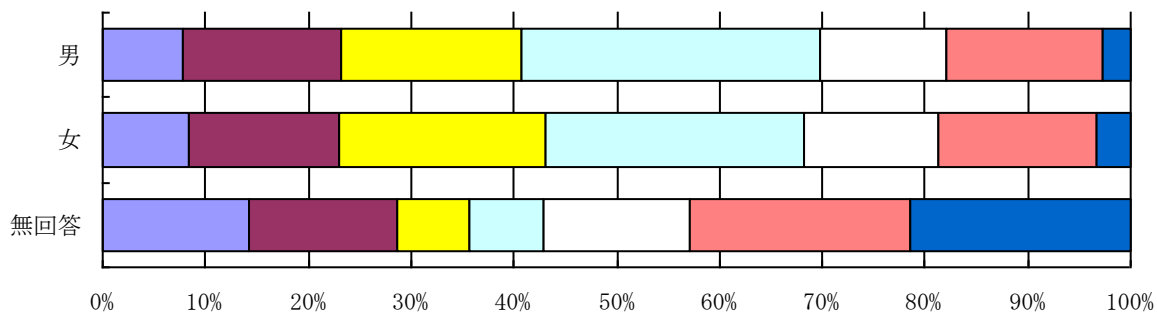
▽ 全体

「利用状況」に関する質問において「利用したことはないが、利用してみたい」「利用したことはなく、今後も利用する予定はない」と回答のあった方にその「利用したことのない理由」をお聞きしました。

その結果、「他の交通手段のほうが便利」とする割合が最も高く、次いで「利用時間が合わない」「運行本数が少ない」とする割合が高くなっていました。

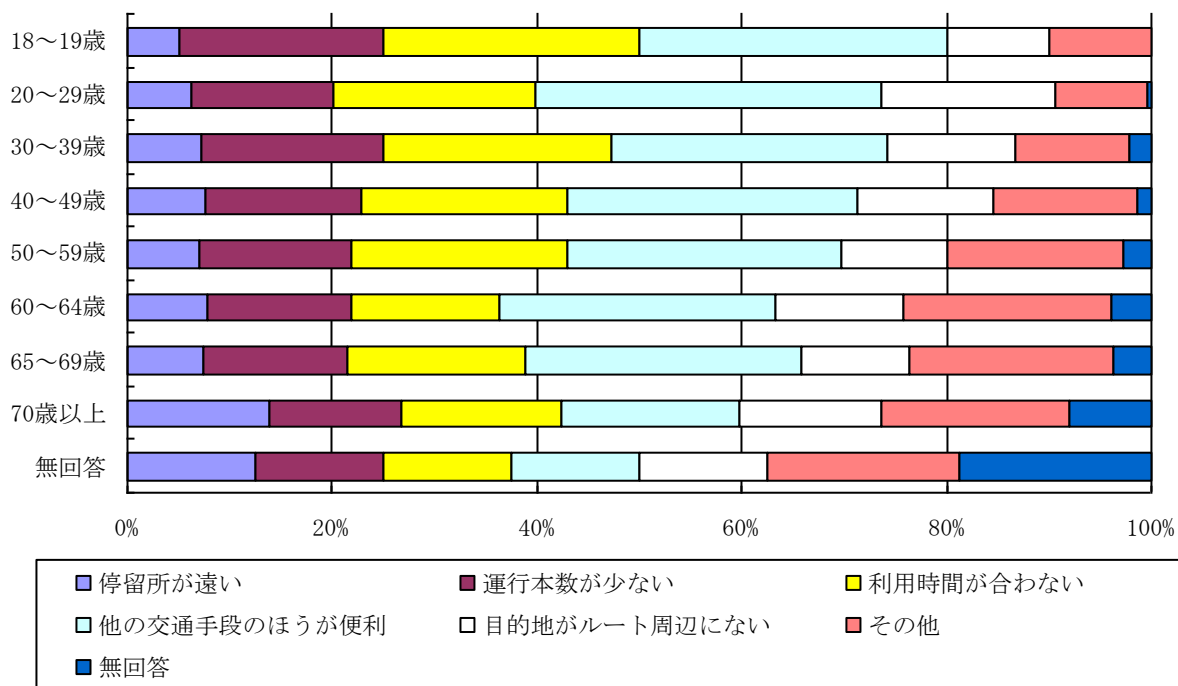


▽ 性別

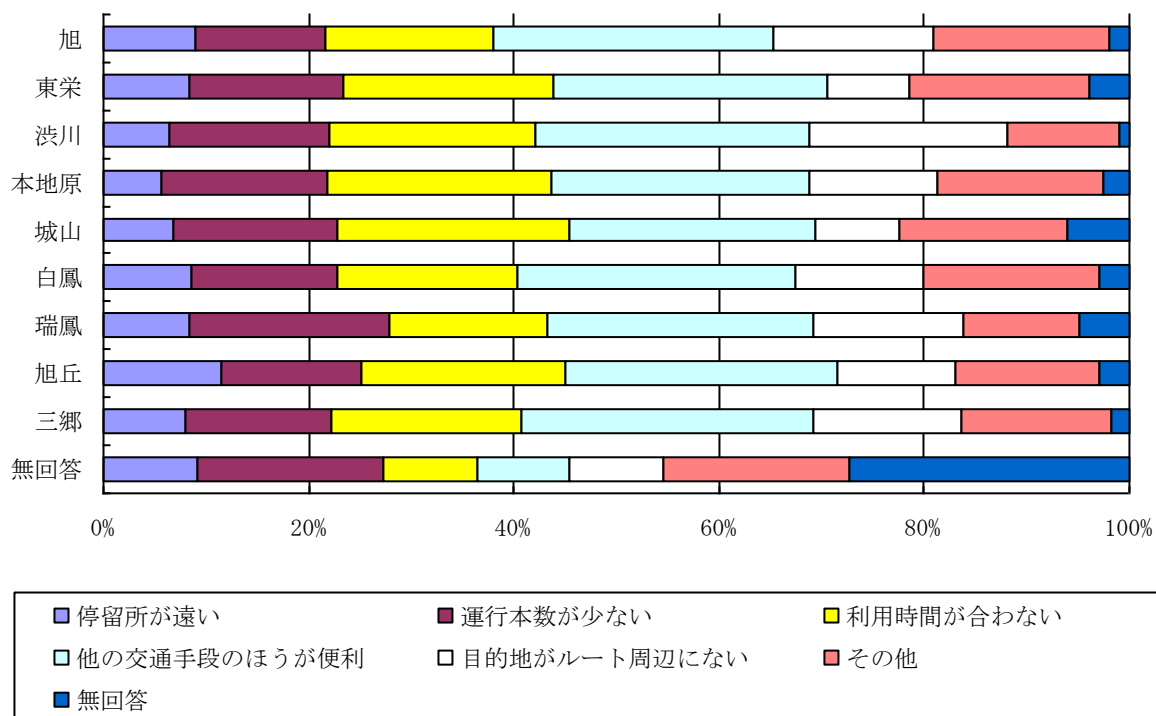




▽ 年齢別



▽ 地域別



▽ 性別では、回答に大きな差異は認められませんでした。

▽ 年齢別では、年齢層が低いほど、「他の交通手段のほうが便利」とする割合が高くなっていました。

▽ 地域別では、「停留所が遠い」とする割合は「旭丘地区」で高く、「運行本数が少ない」とする割合は「瑞鳳地区」で高くなっていました。さらに「他の交通手段のほうが便利」とする割合は「三郷地区」で高くなっていました。

▽ その他、「利用したことのない理由」として、多数回答いただいたものに、次に掲げるものがありました。

理由内容	性別	年齢	地区
交通手段が自転車。	男	10代	三郷
自分の車の方が移動し易い。	男	20代	東栄
バスは、あまり好きではない。	男	20代	本地原
高齢者向けであるから。	男	30代	城山
日・祝が運行していない。	男	30代	旭丘
歩けるうちは、歩いて目的地へ。	男	60代	旭
バスの色を何とか変更して欲しい。まるで幼稚園バスだ。	男	60代	城山
税金の無駄使いだと思う。止める方向で検討してもらいたい。	男	70代	瑞鳳
藤ヶ丘駅へ行きたい。	女	30代	本地原
午後4時以降の本数を増やして欲しい。	女	50代	瑞鳳
1回100円は高い（往復200円）。もっとお得な回数券等があれば。	女	60代	城山

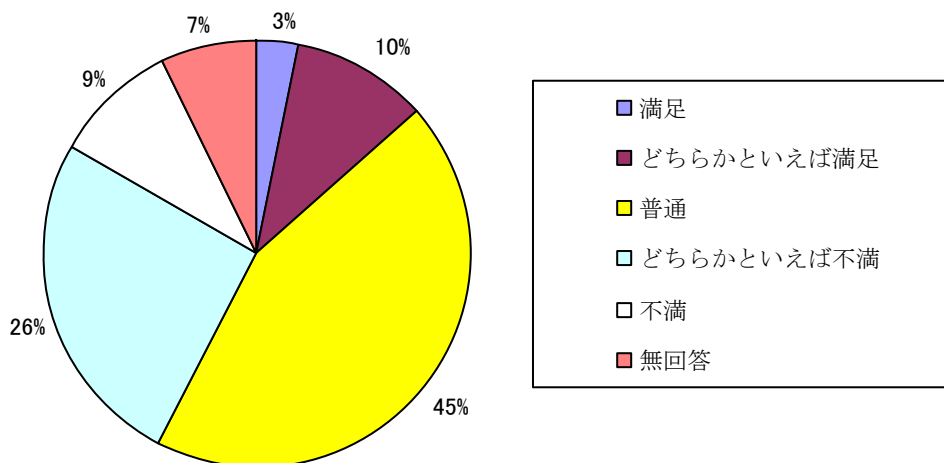
#### ウ 市営バスを含む公共交通手段（バス）に対する満足度

##### ▽ 全体

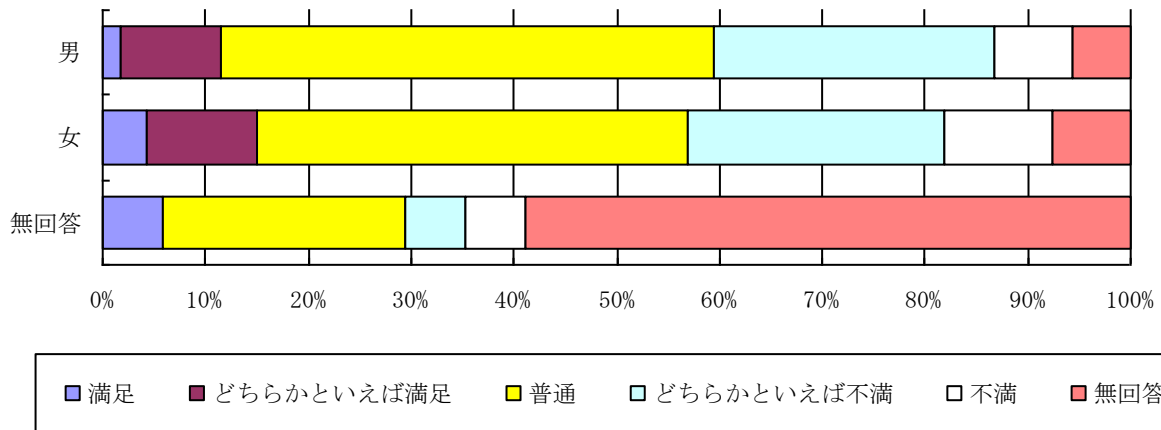
市営バスを含む公共交通手段のうち「バス」に対する満足度をお聞きしました。

その結果、「満足」「どちらかといえば満足」「普通」とする割合が全体の半数以上を示していました。

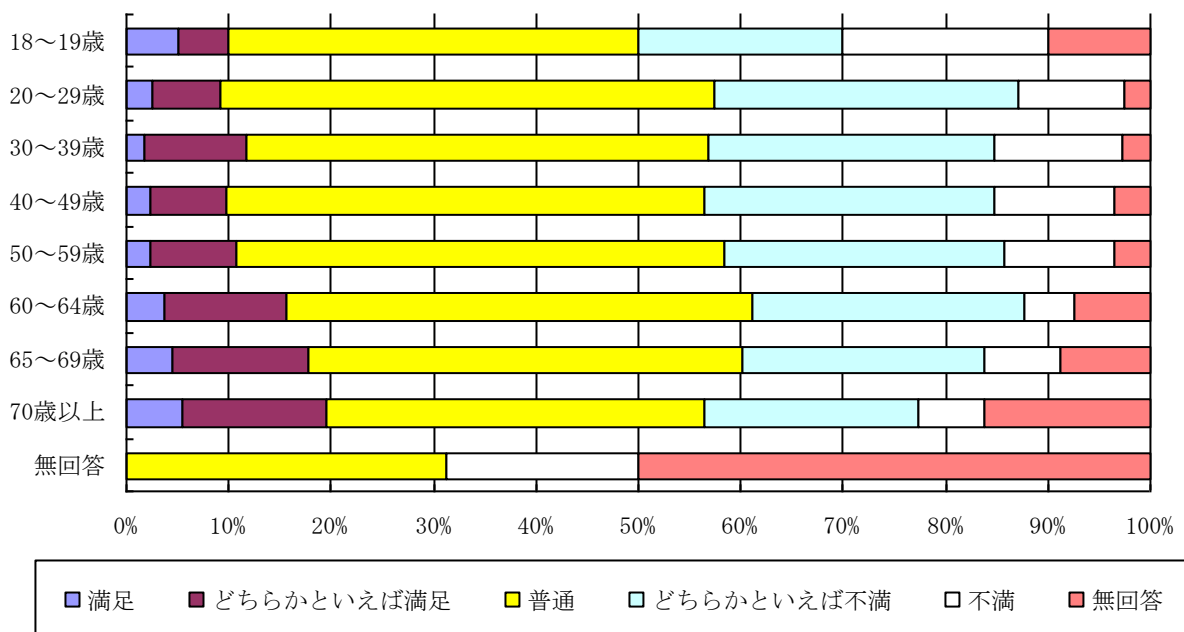
しかし、「どちらかといえば不満」「不満」とする割合が、全体の約4割に達していました。



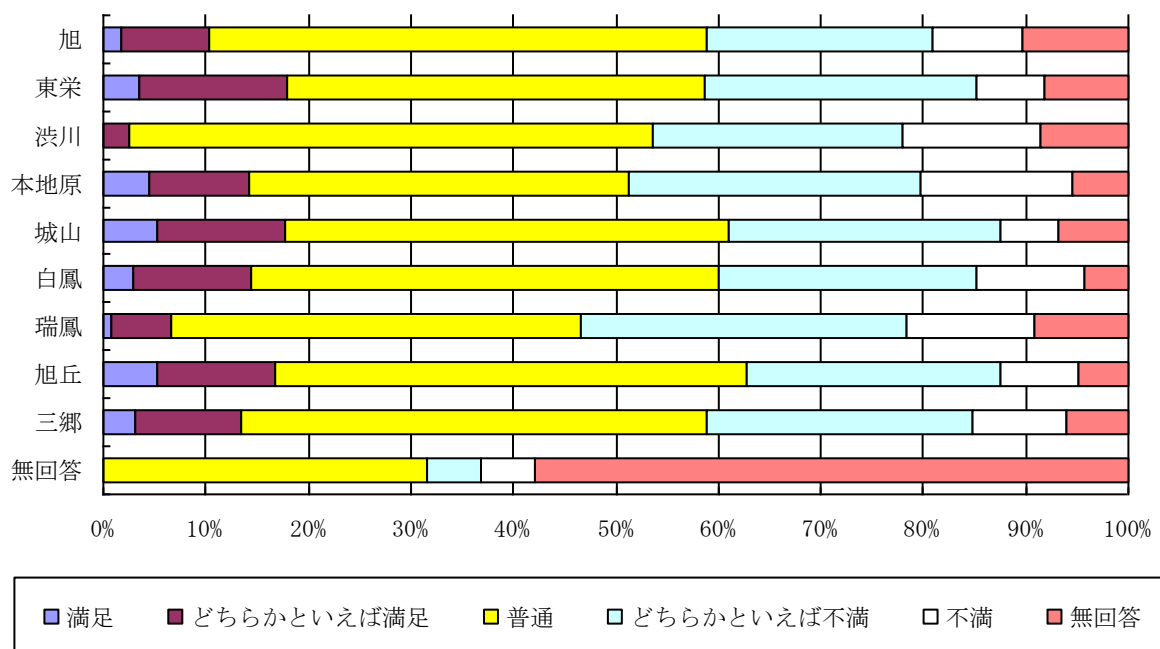
▽ 性別



▽ 年齢別



▽ 地域別



- ▽ 性別では、女性のほうが、「満足」とする割合だけでなく「不満」とする割合も高くなっていました。
- ▽ 年齢別では、「満足」「どちらかといえば満足」とする割合は、年齢層が高くなるにつれ高くなっていました。なお、10代の結果については、全体の標本数が少なかったため、結果が高く表示されています。
- ▽ 地域別では、「渋川地区」において「満足」「どちらかといえば満足」とする割合が極めて低く、次いで「瑞鳳地区」においても低い割合が示されていました。

## エ その他自由意見

まちづくりアンケートの最後において、「今後の尾張旭市のまちづくりに関するご意見」としていただいた中で、市営バスに関連する意見として、次に掲げるものが多数ありました。

内 容	性別	年齢	地区
住み良い町だと思いますが、欲を申せば、あさび一号の運行を増やして欲しいと思います。	男	70代	白鳳
市営バスの本数を増やして欲しい。	女	40代	城山
「あさび一号」を、日曜日でも運行して欲しい。	女	40代	城山
市の100円バスが、住んでいる所からバス停まで母の足では12～15分掛かるので、せめて5分位のバス停になると良い。もう少し、乗る場所を考えて欲しい。	女	50代	城山
あさび一号の運行本数を増やし、「お年寄りバス」と20代の娘が話していましたので、便利がいいよう、時間も遅くまで乗れるようにしてもらえれば助かります。	女	50代	瑞鳳
朝7時・夜6～7時に、一本ずつでも有れば嬉しいです。	女	50代	三郷
あさび一号で市役所へ行こうと思ったら、大変遠回りで利用し難い。本地ヶ原住宅から市役所。	女	65代	本地原
あさび一号について、毎日のように利用している私にとっては有り難い存在ですが、市中央部にはバス停がありません。市役所まで歩いて15分掛かるのですが、以前は名鉄バスが走っていましたが、現在は廃止になって車の運転が出来ない私には大変不便を感じています。せめて瀬戸街道を東西に走らせてもらう事は無理でしょうか。お願いします。	女	70代	旭

## (2) 事業目的の設定

ア 本市では、平成15年度に、学識経験者や市民の代表、公募委員からなる「尾張旭市交通問題対策協議会」から、次のような提言を受けています。

市内には、公共交通に恵まれた地域もあるが、一方では移動に制約を受ける交通空白地もある。このため、まずは公共交通のサービス水準が相対的に低い地域を対象として、市による新たな交通手段の確保を図ること。

イ また、同協議会では、新たな交通手段の目的、対象として、次のようにまとめています。

通勤通学者を考えると、運行時間が早朝から夜までになり、運行経費もかかる。そのため、まず第1歩を始めることが重要という観点から、最初から通勤・通学者までは考えず、歩ける人、元気なお年寄りなどを対象に、1人で活動可能な人の交通手段を考える。

自動車を生活交通として自由に乗りこなせる市民は、公共交通を普段はほとんど利用しないと思われるため、公共交通を必要とする人の生活実態に即して考える必要がある。

ウ さらに、平成16年度には、同協議会からの提言に基づき、試験運行の仕組みを構築する組織として開催された「尾張旭市交通問題懇話会」では、その定義を次のとおりとしています。

既存のバス停及び鉄道駅から500メートル圏外を「市内の交通空白地」と定義し、その解消を目指す。

以上のことを踏まえ、今回の事業評価に当たっては、「公共交通のサービス水準の低い地域の交通手段を確保する」という「交通空白地の解消」を事業目的とし、「歩ける人、元気なお年寄り」を対象とします。

なお、この事業目的や対象については、移り変わる利用者ニーズや高齢化の進展などによって、「交通空白地の定義を500mのままでよいのか」、「対象に通勤通学者を加えるべきではないか」などといった形で、今後見直しが求められる可能性があります。

このため、今回は、これら当初設定された目的や対象の定義を踏まえた形で事業評価するものとしますが、今後見直しの必要性が見受けられれば、適宜変更するものとします。

### (3) 評価に必要な指標設定：目標にあったものさしの設定

この事業目的を評価するためには、評価のための「ものさし」を定める必要があります。

なお、評価に当たっては基本的に、事業目的の達成状況を評価でき、乗降客数や収支率といった簡易に計測できる定量的な指標の活用が重要となります。

また、利用者における公共交通サービスの満足度を、アンケート調査等により計測する方法もあります。

これらのことに基づき、手引きでは、評価に当たっての指標を次のとおり例示し、それぞれの地域の事業目的にあったものを選定するものとしています。

#### ◆評価指標の例示（参照：コミュニティバス事業評価の手引き）

主な指標		定義例	計測方法(作業概要)
認知度	認知率	住民における事業の認知割合	住民向けアンケート調査により、認知率を確認。
利用状況面	利用者数	利用者数の対前年(前月)比較(路線別・路線網全体)	路線別・路線網全体の乗降客数の推移を確認。
	1便当たりの利用者数	該当路線の便数に対する乗降客数	路線毎の年間の乗降客数を年間便数で除して算定。
	走行キロ当たりの利用者数	当該路線の特定区間(キロ)の利用者数	バス停間の利用者数を計測し、当該区間距離で除して算定。
	平均乗車密度	当該路線の特定区間における利用者数(収入)	特定区間の運賃収入を区間経費で除するケースと、利用者数を走行距離で除するケースがある。
	地域住民の利用率	当該路線の沿線住民における利用率(路線別評価)	沿線集落住民に対するアンケート調査により、当該路線の利用実態を確認。集落単位での集団ヒアリングを実施し確認する方法もあり。
	高齢者における利用率	同上の沿線住民を高齢者に置き換えた指標	
	商店街来場者等における利用率	商店街等への来場者における鉄軌道・バス利用者の割合	来場者アンケート調査により交通行動を確認。
費用効率面	収支率	事業経費に対する運賃収入の割合 収支率＝運賃収入／事業経費	運行委託先との契約の中で、年間の事業経費と運賃収入を確認し算定。路線別評価を行うためには、路線別データの入手が必要。
	住民1人当たりの財政投入額	当該路線の沿線住民1人当たりの財政投入額	当該路線の財政投入額を沿線集落居住者数で除して算定。
	利用者1人当たりの財政投入額	当該路線の利用者1人当たりの財政投入額	当該路線の1年間の財政投入額を年間利用者数で除して算定。
	輸送量当たりの事業経費	全輸送量に対する事業経費額	事業費を輸送量(定員×運行回数)で除して算出。
地域カバー面	バス停カバー率	当該路線エリアのバス停から●mの圏域でカバーできる面積割合 人口を単位としてみた場合のカバー率	沿線集落の面積とバス停●m圏域の面積を地図から求積。 基本作業は同上。面積ではなく、人口・住宅戸数を計測して算出。
	集落カバー率	行政区域内の全集落の内、バス停が設置されている集落の割合	集落毎のバス停設置状況を確認。
サービス対象面	高齢者等の外出回数が増えた人の割合	当該路線の沿線住民(高齢者)の外出回数の変化	住民基本台帳等から65歳以上を抽出しアンケート調査を実施。利用実態を確認。集団ヒアリングを実施し確認する方法もあり。
	高校生の公立高校へ通学できる割合	該当地域における高校生が、域内の公立高校に通学できる割合	名簿等から、対象者に対するアンケート調査等により確認。
満足度	サービス満足度	利用者における下記指標に対して満足と思う人の割合。運行頻度、ルート、バス停位置、待機施設、定時性、運転手の対応、快適性、運賃他	当該路線の利用者に対するアンケート調査により、満足度を確認。 評価を行うには、定期的な調査により、前回調査結果との比較や指標間の比較を行う。

主な指標		定義例	計測方法（作業概要）
満足度	事業満足度 税金投入の理解度	住民全体に対するバス事業を満足と 思う人の割合 住民全体に対するバス事業への税 金投入を了承する人の割合	住民向けアンケート調査により、満足度・ 理解度を確認。 評価を行うには、定期的な調査により、 前回調査結果と比較。
	特定施設への移動 に不便を感じている 人の割合	当該路線の沿線住民における特定 目的施設へのアクセス性について満 足と回答する人の割合	住民アンケート調査により、当該路線に よる特定目的施設へのアクセス性評価。 集落単位での集団ヒアリングによる確認 も可能。
	苦情発生件数	対象路線における年間の発生件数	意見箱、運行記録等から確認。
乗継面	鉄軌道・コミバス等 の乗り継ぎ率	バス利用者の内、鉄軌道との乗り継 ぎ利用をする人の割合	利用者アンケート調査により、交通行動 を確認。 ICカードデータや鉄道駅前バス停での 乗降客数から推計も可能。
	乗換回数・時間、待 ち時間	乗り継ぎにかかる回数・時間、乗り継 ぎのための待ち時間	時刻表等で計測する場合、バス停での 実際の計測する場合がある。
その他	定時性、遅れ時間	ダイヤとの乖離時間	バス停での計測。
	事故発生率	安全性:事故の発生件数 安全面に対する住民意識の変化	年間の発生件数の確認。アンケート調査 で「まちを歩いている時の危険度」で確 認も可能。
	CO2削減量	地球環境への負荷	定点での車種別交通量の推移から計測 など。
	分担金・協賛金・広 告実績	分担金・協賛金・広告等の金額・出 資者数とその推移	分担金・協賛金・広告等の協力実績から 確認。
	バス利用券の加盟 店数・購入配布実 績	商店街数に占める参画加盟店数の 割合。バス利用券の購入枚数。	バス利用券の販売実績から確認。

#### （４） 事業目的に対応した評価指標の例

手引きでは、各地域の地域特性や事業目的から、どんな評価指標を設定すべきか、また、事業目的に対して主に用いることができる評価指標との関係性について次のとおりまとめています。

なお、ここでは、本市の事業目的である「交通空白地の解消」の例のみを掲載しています。

#### ◆事業目的と評価指標との関連性（参照：コミュニティバス事業評価の手引き）

主な指標		交通空白地対応の場合
認知度	認知率	○
利用状況面	利用者数	◎
	1便当たりの利用者数	◎
	走行キロ当たりの利用者数	○
	平均乗車密度	○
	地域住民の利用率	◎
	高齢者における利用率	○
	商店街来場者等における利用率	—
費用効率面	収支率	◎
	住民1人当たりの財政投入額	○
	利用者1人当たりの財政投入額	◎
	輸送量当たりの事業経費	○
地域カバー面	バス停カバー率	◎
	集落カバー率	◎

主な指標		交通空白地対応の場合
サービス対象面	高齢者等の外出回数が増えた人の割合	○
	高校生の公立高校へ通学できる割合	○
満足度	サービス満足度	◎
	事業満足度・税金投入の理解度	◎
	特定施設への移動に不便を感じている人の割合	◎
	苦情発生件数	○
乗継面	鉄軌道・コミバス等の乗り継ぎ率	○
	乗換回数・時間、待ち時間	○
その他	定時性、遅れ時間	○
	事故発生率	○
	CO2削減量	○
	分担金・協賛金・広告実績	○
	バス利用券の加盟店数・購入配布実績	—

〈凡例〉 ◎：関係性が高く、主に利用できるであろう指標  
○：関係性があり、利用できるであろう指標  
—：関係性が低い指標

#### (5) 評価指標の設定

市営バス事業の状況・課題や、事業目的、手引きにおける評価指標の例示などを踏まえ、本市の市営バス事業に対する評価指標を次のとおり定めます。

#### ◆市営バス事業の評価指標

主な指標		手引きの例	本市の評価指標
認知度	認知率	○	●
利用状況面	利用者数	◎	●
	1便当たりの利用者数	◎	
	走行キロ当たりの利用者数	○	
	平均乗車密度	○	
	地域住民の利用率	◎	
	高齢者における利用率	○	
	商店街来場者等における利用率	—	
費用効率面	収支率	◎	●
	住民1人当たりの財政投入額	○	
	利用者1人当たりの財政投入額	◎	
	輸送量当たりの事業経費	○	
地域カバー面	バス停カバー率	◎	▲
	集落カバー率	◎	
サービス対象面	高齢者等の外出回数が増えた人の割合	○	
	高校生の公立高校へ通学できる割合	○	



主な指標		手引きの例	本市の評価指標
満足度	サービス満足度	◎	
	事業満足度・税金投入の理解度	◎	●
	特定施設への移動に不便を感じている人の割合	◎	
	苦情発生件数	○	
乗継面	鉄軌道・コミバス等の乗り継ぎ率	○	
	乗換回数・時間、待ち時間	○	
その他	定時性、遅れ時間	○	
	事故発生率	○	
	CO2削減量	○	
	分担金・協賛金・広告実績	○	
	バス利用券の加盟店数・購入配布実績	—	
	積み残し人数		●

#### (6) 評価指標設定の理由

本市の市営バス事業に対する評価指標の設定理由と、その計測方法は次のとおりです。

#### ◆市営バス事業の評価指標設定理由

評価指標	設定の理由	計測方法
①認知率	事業実施や事業改善を図る際には、大前提として高い認知率を確保しておくことが求められるため。	アンケート
②利用者数	利用者数が目標とする水準まで増加するかをもって必要性等を確認するため。	利用実績
③収支率	路線の費用効率面、事業収支状況を確認するとともに、財政投入する目安を確認するため。	決算数値
④事業満足度・税金投入の理解度 (バス停カバー率)	市営バスのサービスレベルの向上を図ることを目的に、利用者のサービス満足度を確認するとともに、市営バス事業を展開することに対する住民の理解度を確認するため。  ※「バス停カバー率」については、当初の定義である「500m圏域」が既に達成されているため、「バス停位置の満足度」を評価指標に位置づけることで、定義自体の有効性を確認する。	アンケート
⑤積み残し人数	適正規模の運行が実施されているか確認するため。	利用実績

## (7) 達成目標（アウトカム）の設定

(6)で定めた評価指標に対する、達成すべき目標を、あるべき姿や現状値などを勘案し、次のとおり定めます。

### ◆市営バス事業の達成目標

評価指標	達成目標
①認知率	100%
②利用者数	対前年度比プラス
③収支率	25%以上
④事業満足度・税金投入の理解度	対前年度比プラス
⑤積み残し人数	0人

#### 〈参考〉 ④事業満足度・税金投入の理解度の達成目標の詳細

※「利用者アンケート」における満足度の達成目標（平均値）

※平成19年度水準を達成目標とする。

項目	達成目標
料金の満足度	1.8ポイント
ルートの満足度	1.4ポイント
運行時間帯の満足度	0.7ポイント
ダイヤ間隔の満足度	0.5ポイント
車両の乗り心地の満足度	1.5ポイント
停留所の位置の満足度	1.4ポイント
停留所間隔の満足度	1.1ポイント
運転手の対応の満足度	1.8ポイント
市営バス全体の満足度	1.5ポイント

〈凡例〉 とてもよい（2点）、まあよい（1点）、どちらともいえない（0点）  
あまりよくない（-1点）、かなり悪い（-2点）

項目	達成目標
税金投入の理解度	対前年度比プラス

## 5 事業方法・インプットなどの確認（D○）

### (1) 事業方法の確認

- ア 事業方法  
指定管理者への委託運行
- イ 財源  
原則利用者負担とし、欠損金を行政負担とする
- ウ 車両調達方法  
市備品を活用

## (2) インプット等（財政投入量・基本コンテンツ）の確認

### ア 財政投入量

平成21年度指定管理料 42,211,000円

### イ 基本コンテンツ

- ・運行本数 24本
- ・運行距離 47.3km
- ・車両数 4台（定員27人 2台 定員23人 2台）
- ・運行日 月～土（年末年始、祝日除く）
- ・基本運賃 100円（未就学児・障害者・障害者の付添1名 無料）

## 6 評価の実施（Check）

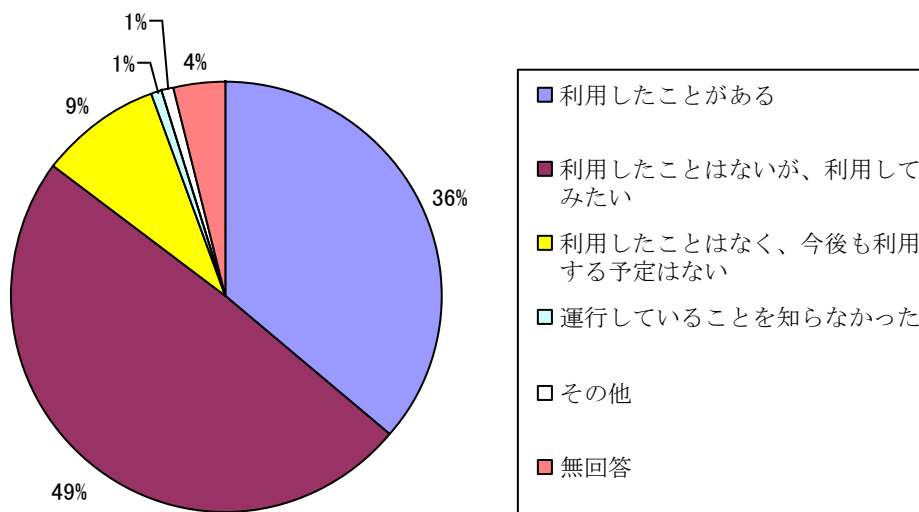
### (1) 平成21年度の指標の計測（アンケートによる計測項目）

本年10月10日（土）に尾張旭駅前広場において開催された「駅前にぎわいフェスタ」において、来場者に対し、市営バスに関するアンケート調査を実施しました。（アンケート結果及び内容は別紙のとおり。回収数：326票）

この結果を用いて、5で設定した評価指標により、平成21年度の指標の計測を行いました。

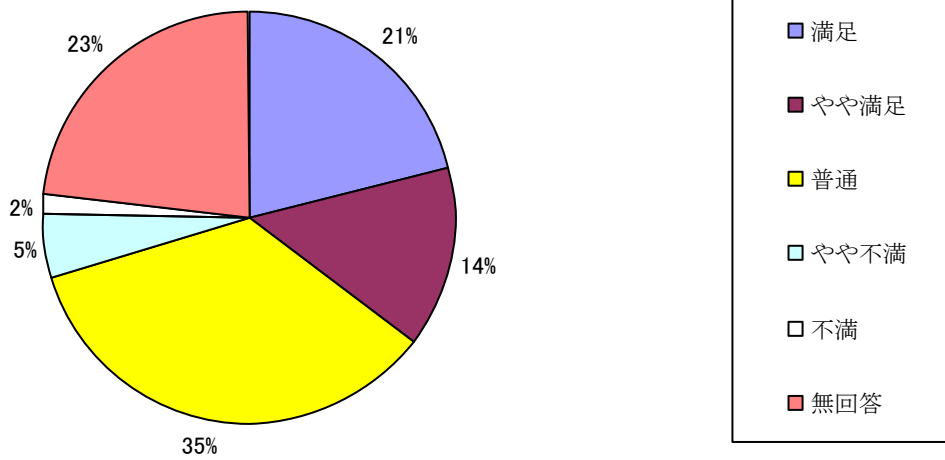
### ア 認知率

「運行していることを知らない」とする方は全体の1パーセントに止まりました。

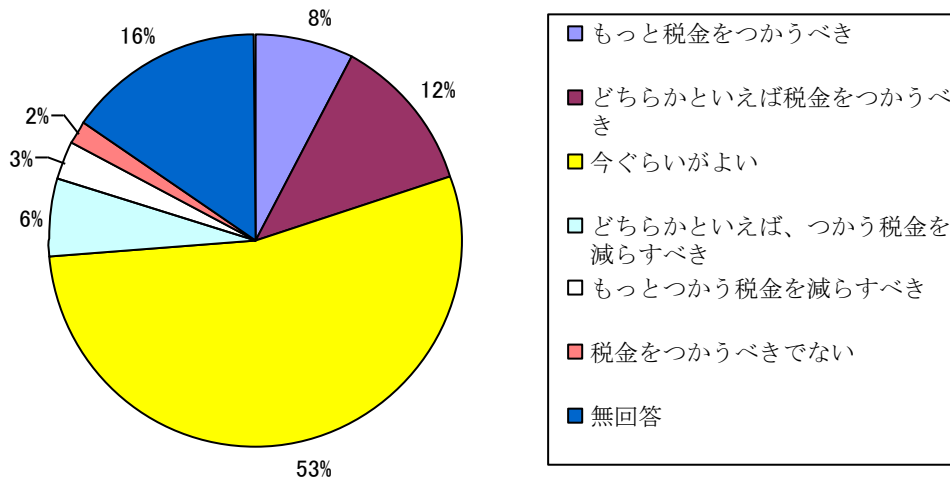


▽ 事業満足度・税金投入の理解度

事業満足度については「満足」、「やや満足」、「普通」を合わせると70パーセントに達していました。



税金投入については「今ぐらいがよい」という回答が50パーセント以上占め、「どちらかといえば税金を使うべき」「もっと税金を使うべき」という回答が続いていました。



## (2) 指標計測結果の比較

各評価指標を前年・達成目標と比較した結果は次のとおりです。

ただし、アンケート調査の方法（対象数、実施時期、実施方法）が異なるため、平成21年度と20年度の結果を単純比較することはできません。

評価指標	達成目標	平成21年度	平成20年度
①認知率	100%	99%	96%
②利用者数	対前年比プラス	未確定	132,653人 (H19:107,263人)
③収支率	25%以上	未確定	22.7%
④事業満足度・税金投入の理解度	対前年比プラス	事業満足度 70% 税金理解度 73%	調査未実施 (市内バス交通網の満足度 57.6%)
⑤積み残し人数	0人	未確定 (10月現在 17人)	調査未実施

〈参考〉 ◎8月末現在の利用者数比較

平成21年度	平成20年度	差
58,919人	58,432人	487人増

◎8月末現在の利用料金収入比較

平成21年度	平成20年度	差
4,988,800円	5,139,800円	151,000円減

〈参考〉 利用者アンケート結果（満足度：平均値）

※平成21年度未実施

項目	平成20年度	平成19年度
料金の満足度	1.7ポイント	1.8ポイント
ルートの満足度	1.1ポイント	1.4ポイント
運行時間帯の満足度	0.4ポイント	0.7ポイント
ダイヤ間隔の満足度	0.0ポイント	0.5ポイント
車両の乗り心地の満足度	1.2ポイント	1.5ポイント
停留所の位置の満足度	1.1ポイント	1.4ポイント
停留所間隔の満足度	1.1ポイント	1.1ポイント
運転手の対応の満足度	1.6ポイント	1.8ポイント
市営バス全体の満足度	1.4ポイント	1.5ポイント

〈凡例〉 とてもよい（2点）、まあよい（1点）、どちらともいえない（0点）  
あまりよくない（-1点）、かなり悪い（-2点）

## 7 改善すべき点の確認 (Action)

6で実施した評価の結果、浮かび上がった課題と、その改善策をまとめた結果は次のとおりです。

### (1) 認知率

#### ◎課題

認知率は年々高まっていますが、今だ100%になっていません。



#### ◎改善策

全市民に認知されるよう、引き続き啓発活動を行う。



#### ◎平成22年度に実施する具体策

- ・「育てる会」との連携により、市営バスの便利な利用方法などの周知
- ・市の催し物（あさひ健康フェスタ、市民祭、駅前にぎわいフェスタ等）へ積極的に参加し、PR活動を実施
- ・停留所へのネーミングライツ導入やEXPOエコマネーの導入などの話題づくり

#### ◎来年度以降の評価指標

同じ指標による継続的な評価を予定しています。

### (2) 利用者数

#### ◎課題

- ・年々利用者数が増加しており、市民になくてはならない公共交通になりつつあります。また、運行開始当初はお年寄りがほとんどだった利用者層も、最近では20～30代のご利用も徐々に増えてきています。
- ・以前に比べ、年々土曜日の利用者数は増加傾向にありますが、一部の病院の休日との重複や、家族での外出機会の増加などといった理由により、平日と比べ、その利用はまだ低い状態にあります。
- ・市民からは、日曜日や祝日の運行に対する要望が数多く寄せられています。



#### ◎改善策

- ・土曜日の利用促進のため、土曜日限定の利用優遇策の導入を図り、その後の実際の利用状況や利用料金のあり方などを踏まえたうえで、日曜日や祝日での運行を検討する。
- ・通勤通学ニーズに対応するため、朝夕便の運行や、定期券の導入の検討を行う。



#### ◎平成22年度に実施する具体策

- ・土曜日限定のフリーパス導入に向けた検討の実施
- ・朝夕便の手法等を検討した後、試験運行を行う必要な経費を予算計上
- ・満足度の向上促進

#### ◎来年度以降の評価指標

同じ指標による継続的な評価を予定しています。

### (3) 収支率

#### ◎課題

財政負担率を少なくするため、収支率をできるだけ高くする必要があります。



#### ◎改善策

- ・利用者数の増加に努めるとともに、より一層の経費削減にも努める。
- ・運賃水準についての検討を行う。
- ・事業の改善を図ることを目的として、現在実施している広告収入の拡大を進めるとともに、協賛制度などについても調査研究していく。



#### ◎平成22年度に実施する具体策

- ・利用啓発活動を実施と、利用者ニーズの把握
- ・広告収入の拡大
- ・満足度の向上促進

#### ◎来年度以降の評価指標

同じ指標による継続的な評価を予定しています。

### (4) 事業満足度・税金投入の理解度

#### ◎課題

- ・平成19年度と20年度の結果を比較した場合、全ての項目で数値が低下しています。
- ・運行時間帯とダイヤ間隔に関する満足度が、他の項目と比べ低くなっています。
- ・市南部地域では、名古屋市を日常の生活圏としている場合が多いため、名古屋市営地下鉄藤が丘駅への市営バス乗り入れを希望する声が多数あります。



#### ◎改善策

- ・現在の運行時間が満足されていないということは、朝夕の運行を希望する声が多いということであるため、運行時間の延長を検討する。
- ・現在の「1時間30分に1本」の運行を、「1時間に1本」の運行に増便するための方法を模索する。
- ・利便性の向上を念頭に、ルートや運行ダイヤの見直しの検討を進める。
- ・利用者ニーズに対応した運行本数や車両台数の増加に関する検討を行う。
- ・藤が丘駅への乗り入れによる連携だけでなく、乗り継ぎによる連携についても検討する。



#### ◎平成22年度に実施する具体策

- ・運行本数の見直し検討
- ・他公共交通機関との乗り継ぎを考慮した運行ダイヤの見直し
- ・回数乗車券の市役所庁舎内での販売

#### ◎来年度以降の評価指標

同じ指標による継続的な評価を予定しています。

## (5) 積み残し人数

### ◎課題

少数ではありますが、毎月積み残しが発生しています。



### ◎改善策

利用者が利用を希望する車両に乗車できる環境を設定することは、市営バスの運行上、最低限確保しなければならない事項である。

しかし、現在の車両の定員と運行本数では、簡単に解消できる課題ではない。このため、当面は利用者への協力依頼を行うものとし、今後追加バスの運行や運行本数の見直しについての検討を行う。



### ◎平成22年度に実施する具体策

- ・市内でのイベント開催の事前把握、利用者への協力依頼
- ・追加バスの運行の検討
- ・運行本数の見直しや運行車両の変更の検討
- ・市民ボランティアによる送迎の検討

### ◎来年度以降の評価指標

同じ指標による継続的な評価を予定しています。

## (6) その他

今回の事業評価全体を通じて見出された課題を整理します。

### ◎課題

- ・市営バス事業の今後めざすべき姿が明確となっておらずに、本来、互いに補完しあうべき民間事業者による公共交通（鉄道、バス、タクシー）との関連性が明確になっていません。
- ・現在は、評価指標や達成目標、改善すべき点の是非について、議論や合意形成を行う機会が、なかなか確保できない状態にあります。



### ◎改善策

- ・本市の交通施策全般に係る将来計画の作成
- ・地域公共交通会議の活性化



### ◎平成22年度に実施する具体策

- ・「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」に基づく「地域公共交通総合連携計画」の策定
- ・地域公共交通会議内に「ワーキンググループ」を設置し、市営バス事業を専門的かつ集中的に検討する機会を設定