

## 地域公共交通確保維持改善事業・事業評価(生活交通ネットワーク計画に基づく事業)

平成28年1月18日

協議会名: 美濃市地域公共交通会議

評価対象事業名: 地域内フィーダー系統確保維持費国庫補助金

①補助対象事業者等	②事業概要	③前回(又は類似事業)の事業評価結果の反映状況	④事業実施の適切性	⑤目標・効果達成状況	⑥事業の今後の改善点(特記事項を含む)
【補助対象となる事業者名等の名称を記載】	【系統名・航路名・設備名、運行(航)区間、整備内容等を記載(陸上交通に係る確保維持事業において、車両減価償却費等及び公有民営方式車両購入費に係る国庫補助金の交付を受けている場合、離島航路に係る確保維持事業において離島航路構造改革補助(調査検討の経費を除く。)を受けている場合は、その旨記載)】	【事業評価の評価対象期間において、前回の事業評価結果をどのように生活交通確保維持改善計画に反映させた上で事業を実施したかを記載】	A・B・C評価 【計画に基づく事業が適切に実施されたかを記載。計画どおり実施されなかった場合には、理由等記載】	A・B・C評価 【計画に位置付けられた定量的な目標・効果が達成されたかを、目標ごとに記載。目標・効果が達成できなかった場合には、理由等を分析の上記載】	【事業の今後の改善点及びより適切な目標を記載。改善策は、事業者の取り組みだけでなく、地域の取り組みについて広く記載。特に、評価結果を生活交通確保維持改善計画にどのように反映させるか(方向性又は具体的な内容)を必ず記載すること。】 ※なお、当該年度で事業が完了した場合はその旨記載
美濃タクシー株式会社 久愛商事有限公司	乗り合わせタクシー(市内全域)	利用者が減少傾向であったコミュニティバス「わっちも乗るCar」を全面廃止し、平成25年10月1日から市内全域でフィーダー系統の乗り合わせタクシーの本格運行を開始。運行時間内であれば随時運行する「非固定ダイヤ」を導入したことにより、利用者のニーズに合わせた公共交通を実現した。  ※前回(前々年度)の事業評価結果は事業実施前であるため反映させていない	A 計画通り事業が適正に実施された。	B ・停留所別利用者数20人/年以下の停留所件数 目標:10件以下 実績:12件 ※近隣に停留所がないため設置してあるが、現在は利用者がほとんどない場所と考えられる。  ・1日の平均利用者数 目標:平日147人、休日64人以上 実績:平日169人、休日82人  ・利用者一人あたり運行経費 目標:1,000円以下 実績:851円  ・不満足度(不満+やや不満)割合 目標:15%以下 実績: 電話つながりやすさ 26.5% 予約センター対応 7.1% 運転手対応 9.2% 到着時間 6.1% 停留所位置 12.2% 車両大きさ 3.0% 総合満足度 4.0% ※電話のつながりやすさに対する不満足度では、午前中に予約電話が集中することや、年々利用者が増加傾向にあることが理由に挙げられる	予約の際の「電話のつながりやすさ」に対する不満足度解消が今後の課題である。端末を1台から2台にするためのシステム改修には多額の費用がかかること、またパソコンに負荷がかかり単純にパフォーマンスが2倍になるとは限らない。このため、可能な限り午後予約を入れてもらうための呼びかけや、その他循環線を取り入れる等の方法で、予約電話の集中する時間帯を減らす等の工夫が必要である。

事業実施と生活交通ネットワーク計画との関連について

平成28年1月18日

協議会名:	美濃市地域公共交通会議
-------	-------------

評価対象事業名:	地域内フィーダー系統確保維持費国庫補助金
----------	----------------------

地域の交通の目指す姿 (事業実施の目的・必要性)	だれもが安全に安心して自由に移動できる公共交通を確保し、効率的かつ効果的な運行と、公共交通を媒体として、人と人、人や地域がつながることで、コミュニティ社会の形成を目指す。
-----------------------------	---

平成21年3月23日設置

## 美濃市地域公共交通会議

フィーダー系統

平成26年6月24日ネットワーク計画策定

### ①協議会が目指す方向性(Plan)

第5次総合計画(平成23年度～平成32年度)

将来都市像「住みたいまち 訪れたいまち 夢かなうまち」の実現

美濃市地域公共交通計画(平成25年度～平成34年度)

#### 公共交通が目指す姿

- ・だれもが安全に安心して自由に移動できる公共交通を確保し、効率的かつ、効果的な運行
- ・公共交通を媒体として、人と人、人や地域がつながることで、コミュニティ社会を形成

#### 公共交通体系の基本方針

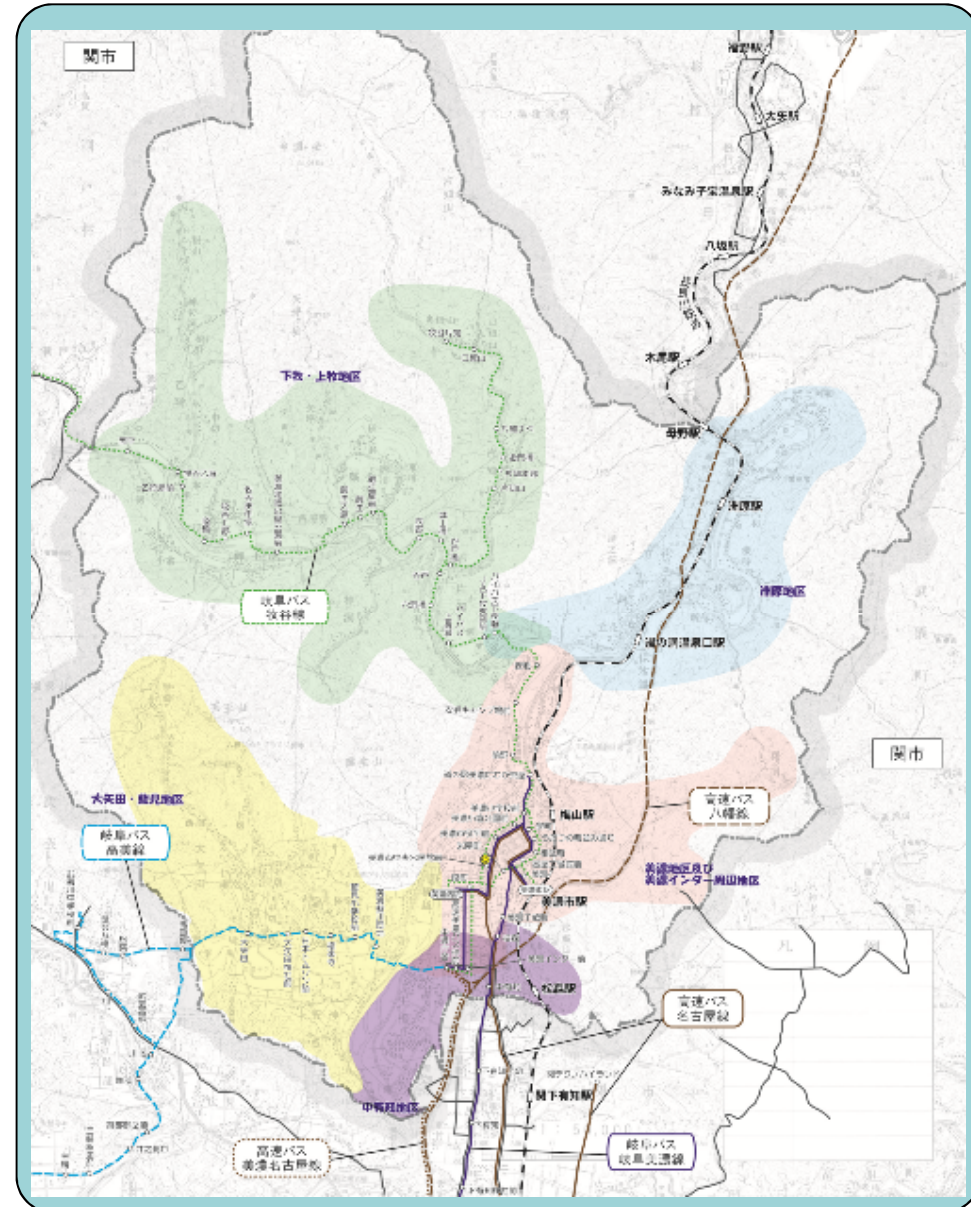
1. 多様な都市機能が集積する市街地等へのアクセス利便性の確保
2. 都市間移動に対応したアクセス利便性の確保
3. 多様な交通手段が連携した合理的な公共交通ネットワークの形成
4. 市民目線から見た効果的・効率的なサービスの確保
5. 市民力による公共交通の維持・活性化

#### 成果目標

- ・美濃市全体の公共交通利用者数の増加
- ・外出の際の公共交通利用割合の増加
- ・公共交通の利用環境に対する不満割合の減少

○乗り合わせタクシーを運行することにより、幹線系統の路線バスや高速バス、長良川鉄道に接続することで、効果的な交通体系が実現でき、利用者利便の向上につなげる

○移動手段を持たない交通弱者の社会参加の促進および公共交通空白地区の解消が実現し、主に昼間時間帯の通院・買物需要に応じることができるサービス水準の確保



## ②地域公共交通に関する具体的取り組み及びそのプロセス(Do)

### 平成26年度(平成25年10月～平成26年9月)

・乗り合わせタクシー本格運行開始(平成25年10月から)

・利用者のニーズに合わせて停留所を新設  
新設合計18箇所 市内停留所合計242箇所

・乗り合わせタクシーガイドマップを全世帯に配布  
本格運行開始に伴い、平成25年11月に市内の全世帯にガイドマップを配布。  
乗り継ぎを考慮し、長良川鉄道、民間路線バスの時刻表を記載

・利用者アンケートの実施  
平成26年5月26日～6月8日までの2週間の間で、乗り合わせタクシー利用者にアンケートを実施(車内配布)

・予約の無断キャンセルについて車内掲示実施  
無断の予約キャンセルが相次いだため、平成26年6月にキャンセルする際の注意事項について、チラシの車内掲示を実施。

・電話予約徹底について車内掲示実施  
電話予約の際の項目について順番がバラバラであったため、統一を目的として平成26年9月に、チラシの車内掲示を実施。

### 平成27年度(平成26年10月～平成27年9月)

・乗り合わせタクシーの継続運行

・利用者のニーズに合わせて停留所を新設  
新設合計1箇所 市内停留所合計243箇所

・乗り合わせタクシーガイドマップの刷新  
平成27年7月にガイドマップを刷新(2,000部発行)。  
停留所の新設・変更を反映させたほか、長良川鉄道や民間路線バスの時刻表の更新を行った。また、予約時に伝える内容を分かり易く作り直した。  
・新しいガイドマップをサポートステーション(利用者の電話貸出・電話代行をする事業所)に配布

・アンケート(利用者及びサポートステーション)の実施  
平成27年5月18日～5月31日までの2週間の間で、乗り合わせタクシー利用者にアンケートを実施(車内配布)

・車内掲示の継続実施  
予約の無断キャンセル及び電話予約の際に伝える項目について、昨年から引き続き車内掲示を実施。

### ③地域公共交通に関する具体的取り組みに対する評価(Check)

#### ◎停留所利用状況

平成27年度停留所利用者数(降順)				平成27年度停留所利用者数(昇順)			
バス停名称	乗車人数	降車人数	合計	バス停名称	乗車人数	降車人数	合計
1 美濃病院	5103	4791	9894	1 口野々棚洞	0	0	0
2 サピー	3505	3173	6678	2 みのがみの杜	0	0	0
3 オークワ	2662	2681	5343	3 川端上	2	0	2
4 ビック	3052	2253	5305	4 藤川鉄工前	3	3	6
5 市営梅山住宅	1249	1333	2582	5 下牧地域ふれあいセンター	4	5	9
6 美濃市駅	1452	977	2429	6 美濃市体育館	4	5	9
7 道の駅美濃にわか茶屋	1215	1001	2216	7 極楽寺共栄	6	4	10
8 中央公民館前	1006	1200	2206	8 安毛5組	5	8	13
9 市役所	783	765	1548	9 上松森西	11	5	16
10 俵町市営駐車場	729	761	1490	10 極楽寺山崎	6	10	16
11 なかの内科クリニック	530	654	1184	11 安毛永昌院	2	15	17
12 太田整形外科	583	545	1128	12 ゆとりろ	11	8	19

長良川鉄道や路線バス、高速バスへの乗り換えの結節点となる「美濃市駅」が年間利用者数の上位に入っていることから、乗り合わせタクシーから他の公共交通機関へ組み合わせた移動手段を利用者が行っていると考えられる。

	停留所別利用者数20人／年 以下の停留所件数
NW計画目標	10件以下
平成27年度実績	12件

#### ◎1日の平均利用者数

	平日	休日
NW計画目標	147人以上	64人以上
平成27年度実績	169人	82人

#### ◎利用者一人あたり運行経費

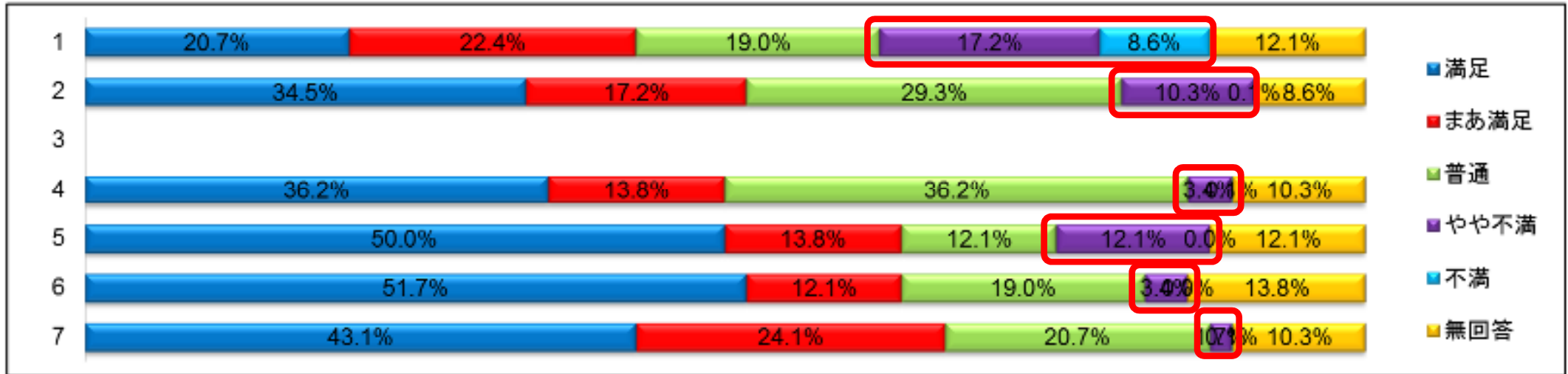
	一人あたりの運行経費
NW計画目標	1,000円以下
平成27年度実績	851円

## ◎不満足度(不満+やや不満)割合

乗り合わせタクシー利用者に対して、アンケートを行った結果について以下のグラフのとおりとなった。  
 なお、平成27年度には「運転手の対応について」の項目を追加した。

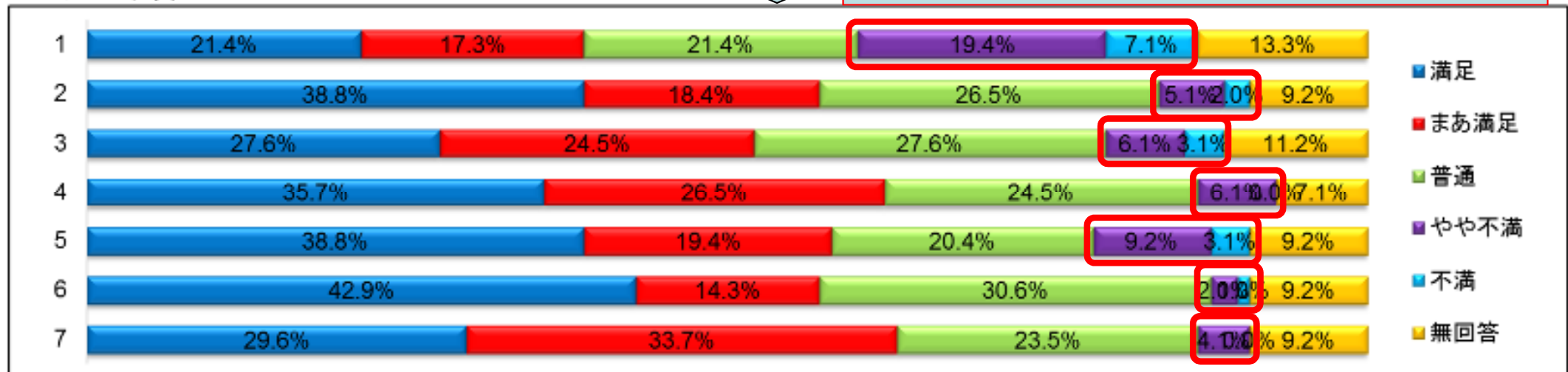
- 1: 電話予約(つながりやすさ)について
- 2: 予約ステーションの対応について
- 3: 運転手の対応について
- 4: 目的地までの到着時間について
- 5: 停留所の位置について
- 6: 車両の大きさについて
- 7: 総合的な満足度について

### 平成26年度



### 平成27年度

NW計画目標: 不満足度(不満+やや不満)割合15%以下



#### ④自己評価から得られた課題とその対応(Action)

##### ■課題

・予約の際の「電話のつながりやすさ」に対する不満足度が高い。

##### ■今後の対応

・乗り合わせタクシー「のり愛くん」について、これまでの運行状況等を広報等で周知することで、市民みんなの「のり愛くん」であるという意識の向上を図ると共に、予約の際の注意点として、午前は予約が集中するため、可能な限り午後に予約してもらうということを伝える。

#### ⑤アピールポイント(特に工夫した点)

■自治会からの停留所の移動や新設、名称変更等の要望に対して、柔軟に対応した。

■乗り合わせタクシー利用者数が、平成26年度49,879人に対して、平成27年度が51,168人と、1,289人(2.6%)増加した。

■乗り合わせタクシーのアンケートについて、利用者だけではなく利用者の電話貸し出しや予約代行を行うサポートステーションに対しても行い、利用者以外の視点からの意見を収集した。