

Ⅱ. コミュニティバス運行指針



<富山県魚津市 市民バス>



<長野県松本市 西部地域コミュニティバス>

<目次>

1. コミュニティバス運行指針の概要.....	1
1-1 運行指針作成の目的.....	1
1-2 コミュニティバスの種類.....	2
2. コミュニティバス運行指針.....	3
2-1 運行方針の設定.....	3
2-2 運行スタイルの設定.....	6
2-3 サービス水準の設定.....	9
2-4 運行事業者との関係.....	16
2-5 利用促進策.....	20

1. コミュニティバス運行指針の概要

1-1 運行指針作成の目的

地方では、公共交通利用者の減少が続き、民間事業者による公共交通の運行が困難となっている地域が多く見られます。

一方で、高齢化の進展による高齢者の交通事故は全国的な問題となっており、安全で安心な社会を実現するためには、高齢者の移動手段の確保は重要な課題となっています。また、二酸化炭素排出量抑制の面や、子どもなど自ら移動手段を持たない方々の移動手段確保のためにも、公共交通が果たすべき役割は今後も大きくなることが予想されます。

このような状況のなか、北陸信越運輸局管内においても、民間事業者に対するさまざまな支援策や公共交通の利用促進活動を展開するなど、地域の公共交通の維持・確保に、市町村が大きく関与する例がみられます。とりわけ、民間事業者による運行が困難な地域を中心に、コミュニティバスや乗合タクシーなどの生活交通の運行に携わる自治体が増えています。

平成 25 年 11 月交通政策基本法が成立し、交通に関わる施策についての基本理念が定められるとともに、国や地方自治体、交通関連事業者、交通施設管理者及び国民等の責務が明らかとなり、地方自治体に対する期待が大きくなる一方で、各自治体の裁量で地域の公共交通に関する取り組みを行うことが可能となっています。

しかし、北陸信越運輸局管内の多くの自治体では、一部の都市を除き、公共交通の専門部署や専門職員を配置することが難しいため、ノウハウの蓄積や人員確保が十分ではない中、自治体担当者の不断の努力によって、手探りで取り組みを進めている現状があります。また、地域の公共交通は、居住形態や地形、交通サービスに係る過去の経緯もさまざまであり、一律な基準で持続可能な地域の公共交通を実現することは困難で、地域の実情に応じた適切な公共交通体系を模索していく必要があります。

自治体が、コミュニティバスや乗合タクシーなどの生活交通を運行しようとするときには、運行経路や運賃、ダイヤをはじめとする運行計画を立案し、運行費用や機材（車両など）、人員の確保などさまざまな検討を行わなければなりません。適切な検討によって、運行の適正化や将来にわたる持続性が担保されます。

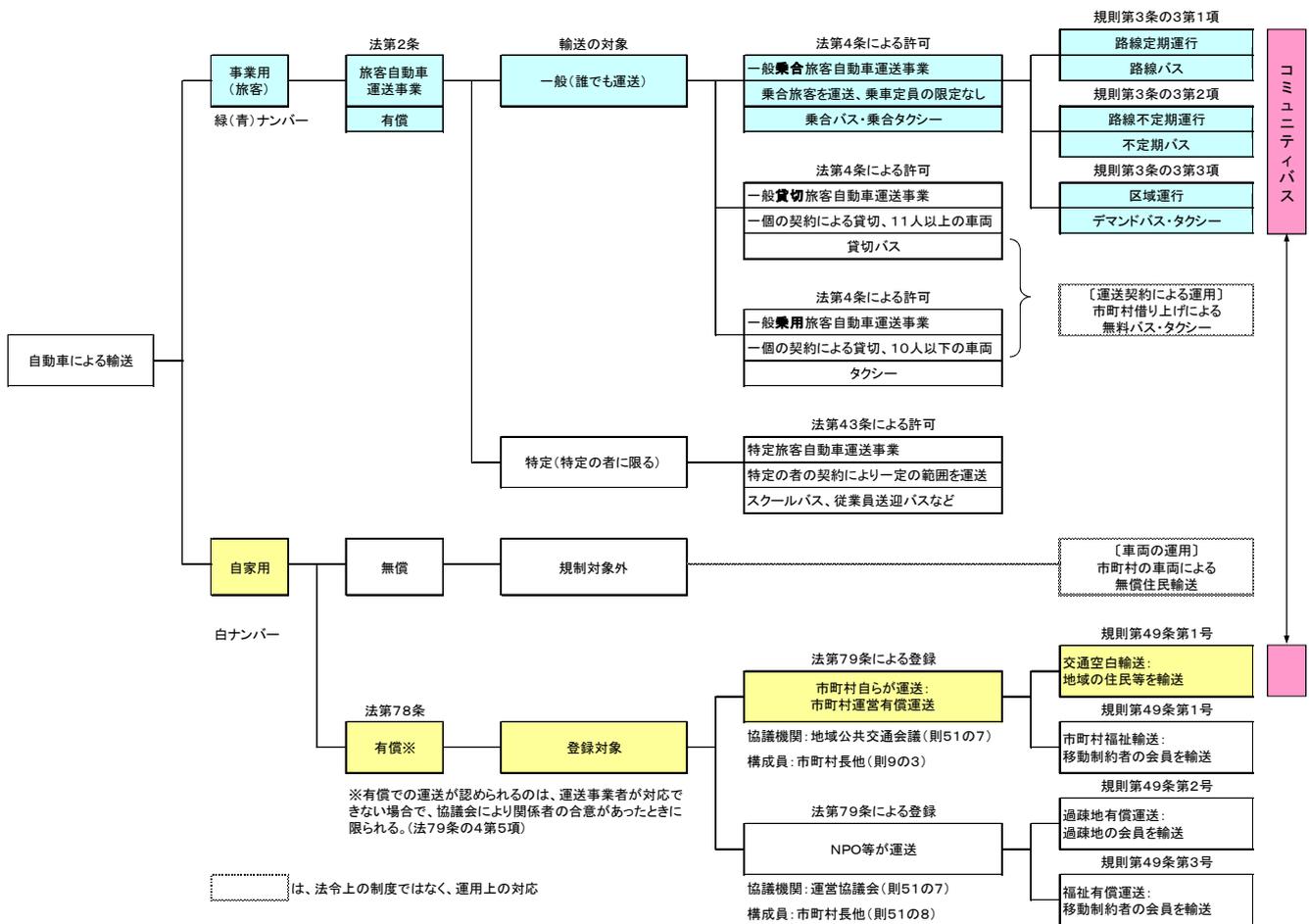
本指針は、このような自治体の取り組みを支援することを目的に、各自治体で、新たにコミュニティバスの運行計画を立案される際、また、既存のコミュニティバスの運行計画を見直す際の参考としていただくため、自治体アンケートやヒアリングなどによって集められた情報から、コミュニティバスや乗合タクシーなどの生活交通の運行に携わる北陸信越運輸局管内の自治体の取り組みを紹介するとともに、そこから見出されるコミュニティバス運行に係る留意点を整理したものです。

1-2 コミュニティバスの種類

地域の生活交通を担うコミュニティバスは、居住形態や地形、交通サービスに係る過去の経緯がさまざまであることから、一律な基準で持続可能な地域の公共交通を実現することは困難で、地域の実情に応じた適切な公共交通体系を模索していく必要があります。

このため各自治体では、その地域にふさわしい適切な公共交通体系を模索し、さまざまな形態のコミュニティバスを運行しています。

一般に「コミュニティバス」とは、自治体が主体となって運行するバス全般を指しますが、地域のニーズや事情にあわせて柔軟な運行が見られます。本指針では、道路運送法に基づく以下の公共交通を、「コミュニティバス」として取り扱うこととします。



道路運送法の事業区分

2. コミュニティバス運行指針

2-1 運行方針の設定

コミュニティバス運行のきっかけは、民間路線バスの廃止や住民からの要望、合併前の市町村が運行していたバスを受け継ぐなど、さまざまなケースがみられます。いずれにせよ自治体においては、住民の移動手段の確保の必要性から、コミュニティバスの運行に取り組んでいます。

コミュニティバスを運行しようとする場合（または、コミュニティバスの運行を見直す場合）、はじめに、そのコミュニティバスは何のために運行されるのかといった点を、できるだけ具体的に明確にする必要があります。

このようなコミュニティバスの運行方針を検討する際には、そのバスを「いつ（when）」「どこで（where）」「誰が（who）」「何のために（why）」「どのように（how）」利用するかを想定すると、検討の手がかりになります。

たとえば、市街地を周遊するコミュニティバスの場合、「観光客などの来訪者（誰）が、市街地観光をするために（いつ・なぜ）、乗り降りを頻繁にしながら（どのように）利用するケース」と、「近隣住民（誰）が、市街地に集積する病院や商業施設を訪れるために（いつ・なぜ）利用するケース」とでは、適正な経路（ルート）やダイヤなどが異なります。これらを曖昧なままに、住民や団体等の要望のままに運行計画を設定すると、往々にして、「誰もが利用しやすいコミュニティバス」ではなく、「誰にとっても不便なコミュニティバス」になります。

また、運行方針は、コミュニティバスを運行しようとする（あるいはすでに運行している）地域の人口や目的地の集積度、自治体の政策や財政状況など、地域のさまざまな実状にあわせて定める必要があります。このため、コミュニティバスの運行方針は、運行する各自治体の判断によって設定されます。

こうして定められたコミュニティバスの運行方針は、導入時の運行計画の立案（運行経路やダイヤ、運賃などの設定）や運行計画の見直しにあたって、重要な立脚点となります。

北陸信越運輸局管内のコミュニティバスの運行方針の例としては、以下のようなものがみられます。

（注）市町村運営有償運送（交通空白輸送）の場合の対象旅客は、当該市町村に在住する住民及びその親族、その他当該市町村に日常の用務を有する者が基本とされています。

方針例 1. 地域内の必要最低限の移動手段の確保

交通空白地域を解消し、地域における住民生活の必要最低限の移動手段を確保することを目的としたコミュニティバスです。利用者は、運行されるコミュニティバスの沿線住民にほぼ限定され、目的地（経路）やダイヤは必要最低限の確保にとどまります。

① 通院を主とする高齢者の移動手段の確保

北陸信越運輸局管内の多くの自治体では、公共交通の主たる利用者は高齢者であり、また移動目的として病院への通院が多い傾向にあります。高齢者の生命を守るため、必要最低限の移動手段として、病院への通院手段の確保を目的とするコミュニティバスの運行がみられます。

【事例】

- ・ A市では、高齢化の進む人口密度の低い地域において、最寄りの総合病院への通院を可能にする乗合タクシーを運行していますが、主に高齢者の通院手段の確保を目的とすることから、病院以外の立ち寄りはありません。また、便数も1日1.5往復（行き便1便、帰り2便）と最低限に定められることで、経費が抑えられています。
- ・ B市では、地区内の自宅や地区内に設定された乗降場所と、地区外の総合病院、大型商業施設、鉄道駅とを結ぶデマンドタクシーを運行しています。他地区のコミュニティバスの運行本数に比較してやや少ないものの、利用可能なダイヤとして午前6便、午後6便が設定されています。

② 子どもの通学手段の確保

人口減少地域を中心に、小中高等学校の統廃合が進められており、それとともに、子どもたちの通学距離が拡大する傾向にあります。子どもたちの通学手段確保のために、スクールバスが運行されることが多いですが、近年はスクールバスの運行費用に見合った経費で、地域住民も利用できるコミュニティバスを運行する事例がみられます。

【事例】

- ・ A市では、民間事業者の撤退にともなう郊外部の路線を自治体が運行するにあたり、撤退前に自治体が路線維持のために赤字補填していた金額と、沿線小学校のスクールバスの運行費用を経費として見込み、子どもたちの通学と同時に、住民の中心部への移動手段としても利用できる経路とダイヤで運行するコミュニティバスを導入しています。
- ・ B市のデマンドバスやC市の乗合タクシー（ジャンボタクシー）も同様に、民間バス路線の撤退や交通空白地域の解消とあわせて、子どもたちの登下校に利用する公共交通として運行されています。いずれの場合もダイヤは子どもたちの登下校時間帯を中心に設定されており、複数の学校を経由するケースもみられます。

方針例2. 新たに生じた移動ニーズへの対応

住宅地の造成や新たな商業施設の立地など、新たな移動の発地や目的地が生まれたことで、市域のなかに新たな交通空白地域が発生している場合、これらの移動ニーズに対応することによって、公共交通の利用を掘り起こすケースがみられます。

【事例】

- ・ A市のコミュニティバスは、市町村合併によって市域が広がった結果、すでに郊外化が進んでいた西部地区が市域となったため、西部地区と市中心部の移動需要に対応することを目的に運行しています。既存公共交通（鉄道など）との競合をさけるため、中心部への直通運行をせずに最寄りの駅やバス停までの運行となっていますが、これまで公共交通での移動ができなかったところにコミュニティバスが運行されたことで、利用者は現在まで増加傾向にあります。

方針例3. 中心市街地の交通空白地域の解消

北陸信越運輸局管内の中心市街地では、一定の人口集積がみられるものの、周辺地区に比べて高齢化の進展が著しく、比較的短距離の移動にも不便を感じている居住者が多くみられます。

また、中心市街地には生活移動の目的地となる病院や商業施設、公共施設などが集積しており、それらを効率よく結ぶことで、中心市街地への来訪者の移動の利便性を向上させることが期待で

きます。

こうした目的で、中心市街地の交通空白地域を解消するためにコミュニティバスを運行する事例がみられます。

【事例】

- ・ A市では、人口や施設が集積する中心部に交通空白地域がみられました。このため、市内各地区の中心地において、駅や病院、スーパーを結ぶ循環バスを運行しています。

方針例4. コミュニティバス運行によるにぎわいの創出

都市中心部には、生活移動の目的地となる病院や商業施設、公共施設などが集積しており、それらを効率よく結ぶことで、移動の利便性を向上させることが期待できます。

また、歴史あるまちを中心に、観光の目的地となる史跡や観光施設が都市中心部に集積しており、それらを効率よく結ぶことで、観光客の移動ニーズに応えることができます。

こうした移動ニーズに応えることで、住民や観光客の周遊を促し、滞在時間の伸長や消費を促進して、にぎわい創出や経済活性化を図る事例もみられます。

【事例】

- ・ A市の循環バスは、歩いて移動することが困難な高齢者が街なかでの買い物移動ができるようにすることで、中心市街地の活性化を図るために、商工団体が中心となって運行計画を立案しています。ルート上には観光目的地も集積していることから、観光客の移動ニーズにも応えており、一定の利用者が確保されています。
- ・ B市の循環バスも同様に、市街地内を移動する交通手段を確保することで、住民と観光客の足として機能しています。このように買い物客や観光客の移動を円滑化することで、中心市街地のにぎわい創出を図り、消費活動を促すことで経済的な効果も期待できます。

方針例5. 市域全域をカバーすることによる公平性の確保

民間バス事業者が撤退するなど、民間による路線バス運営がほとんどみられない自治体においては、市町村全域にわたるコミュニティバスを運行することによって、公平性の確保が図られています。

【事例】

- ・ A市では、合併前の旧市町村が運行していたコミュニティバスや福祉バスを引き継ぎ、合併によって生じる旧市町村境界を越えた移動ニーズに応えながら、ほぼ自治体全域にわたるバスを運行して住民の移動公平性を確保しています。
- ・ また、B町のように、民間路線バス撤退後に全域をカバーする町営バスを運行するケースもみられます。
- ・ 一部地域の移動ニーズに応えるだけでなく、市町村全域での運行が求められることから、多くの運行経費が必要となるため、予算の確保が課題となることが多いようです。

2-2 運行スタイルの設定

コミュニティバスの運行には、定時定路線（特定の経路を特定時間に運行）、予約制の定時定路線（特定の経路を予約があったときに運行）、区域運行（予約に応じて経路や運行時間を決める）の主に3つのスタイルが考えられます。

① 運行スタイル別の特徴

定時定路線、予約制の定時定路線、区域運行それぞれに、メリットやデメリットがあり、どの運行スタイルを選択するかは、コミュニティバスを運行する地域の実状に応じて判断する必要があります。

一般に、人口が比較的集積しており一定数以上の利用が見込める地域では、定時定路線運行が選択され、人口が希薄で少数の利用にとどまる地域では、区域運行が選択される傾向があります。

また、地域や路線によっては、時間帯によって、定時定路線と予約制の定時定路線が混在する路線もみられるなど、地域によってさまざまな工夫がみられます。

予約制の定時定路線や区域運行の運行スタイルを選択することによって、乗客を一人も運ばずに運行する事態を避けることができ、運行の効率化が図られるとともに、運行経費が抑えられることが期待されます。しかしその一方で、利用者にとってわかりにくい運行となり、運行事業者にとっても運行の難易度が高まるなどの課題もみられます。

参考. 運行スタイル別の特徴

	定時定路線	予約制の定時定路線	区域運行
利用者の利便性	・運行経路や時刻が定まっており、利用しやすい。	・運行経路が定まっているが、利用には予約が必要など煩わしいと感じる利用者もいる。 ・導入後は利用者が減るケースもある。	・運行経路が定まっていないため、わかりにくいと感じる利用者もいるが、自宅まで迎えに来てくれるなど利便性の高いサービス提供が可能。また、利用には予約が必要。
運行の効率性	・一定数以上の利用がある地域にはよいが、利用が少ない地域の場合、空バスが運行される場合がある。	・利用がない場合には運行されないため、空バスが運行されることはない。	・人口が希薄な地域でも、一定範囲の利用者を確保することができ、また利用のない便が運行されることはない。
運行経費	・主に運行距離や運行本数によって運行経費が定まる傾向にあり、一般的に経費がかかる。	・運行距離は一定だが、運行されない便もあることから、経費削減が可能となるものの、想定より経費削減につながらない例もある。	・運行距離や運行本数が定まっておらず、経費は運行事業者との協議によって決まる場合が多く、想定より経費削減につながらない例もある。
運行地域	・一定数以上の利用がある地域での運行が望ましい。	・定時定路線と区域運行の中間的な人口集積度での運行。時間帯によって選択される場合もある。	・人口が希薄な地域での運行が多い。
運行難易度	・運行実績が蓄積されており、運行ノウハウをもつ事業者も多い。	・予約の受付や機材・人員配置などやや困難。	・運行実績が少なく、予約の受付や機材・人員配置など困難。

※北陸信越運輸局管内のコミュニティバスの運行スタイルから見出せる傾向であり、運行スタイルの工夫によってデメリットを解消できる場合があります。

② 区域運行のバリエーション

区域運行は、運行の経路や時刻、乗降場所などを柔軟に設定することが可能で、利用者のきめ細やかなニーズに対応できるため、利便性が高く、利用の掘り起こしに効果があり、北陸信越運輸局管内の多くの自治体のコミュニティバスに導入されています。

しかし、予約しなければならないなど手続きが煩雑であることや、既存の公共交通の運行スタイルと異なるため、高齢者などの利用者にとってわかりにくいといった声が、利用者から寄せられることも多く、また、運行事業者にとっても、既存の公共交通とは異なる業務を強いられるため、導入に抵抗を感じる事業者も多いようです。

このため、実際に運行されている区域運行では、いつでも、どこへでも、誰でも利用できるいわゆる「フルデマンド」と呼ばれる運行スタイル以外にも、地域の実状に応じたさまざまな工夫によって、運行しています。

参考. 区域運行のスタイル例

	特徴
A市	<ul style="list-style-type: none">・目的地を総合病院と開業医院、鉄道駅のみとして、利用者の自宅（もしくは区域内の任意の場所）から、各目的地の移動のみを可能とする。・利用予約者の乗車場所や人数によって経路を設定。・行き便は、最終目的地（総合病院）への到着時刻を設定し、利用予約者の乗車場所や人数によって乗車時刻を設定。
B市	<ul style="list-style-type: none">・運行区域内において、乗降場所を自宅と区域内のバス停、医療機関、公共施設など専用乗降場所を設定し、乗降場所間の移動のみを可能としている。・車両が出発する時刻として1日12便を設定。
C市	<ul style="list-style-type: none">・運行経路を設定し、経路上を運行する。利用予約者の有無によって運行区間を設定する。・停留所を設置し、利用予約者の有無によって停車する停留所を設定する。・フリー乗降区間を設定し、経路上のフリー乗降区間では停留所以外の乗降も可能とする。・1日5便の運行時刻を設定し、利用者は運行便を選択。
D町	<ul style="list-style-type: none">・利用者を登録制としており、事前に利用者の氏名や自宅住所などを把握している。これにより、予約時に自宅住所を聞くことなく、予約が簡便になる。・目的地として総合病院、役場庁舎、商店街の3箇所を設定。行き便はこれらの目的地でのみ降車可能。・行き便は目的地の到着時刻、帰り便は発車時刻を設定。1日2往復（行き便2便、帰り便2便）

③ 予約制の定時定路線・区域運行など予約制やデマンド化導入の目安

人口が希薄な郊外部などそれほど多くの利用者が見込めない地域では、定時定路線運行ではなく、予約制の定時定路線や区域運行を導入するケースがみられます。また、利用者数が低迷している定時定路線では、「空気を運んでいる」という批判から、予約制の定時定路線や区域運行に移行する路線も少なくありません。

このため、自治体によっては、ある一定の基準を設けたり、運行実験で評価することによって、予約制の導入やデマンド化への移行を検討しています。

また、定時定路線で運行される路線において、住民ニーズによって設定された立ち寄り経路を、予約制の定時定路線によって運行するケースもみられます。

【事例】

- ・ A市では、定時定路線で運行していたコミュニティバスを予約制やデマンド化に移行した路線がありますが、1便あたりの乗車人数が5人以下となった時点で予約制・デマンド化への移行を検討しています。
 - ・ B市では、コミュニティバスの導入時において運行実験を実施し、その間の乗車人数が1桁の路線では、ジャンボタクシーを使った予約制乗合タクシーとしています。
- また、B市の市営バスでは、1人も利用していない便が2～3日に1回程度出てきたため、予約制の定時定路線による運行に移行しました。

④ 予約制・デマンド化の課題や懸念

1) 利用者減少の可能性

予約制の導入路線は、利用の中心である高齢者には不評であるという傾向がみられます。その理由として、予約のための電話が面倒である、自分だけのためにわざわざ運行してもらうのは申し訳ないなどの意見が多いようです。

このため、定時定路線運行から予約制の定時定路線や区域運行に移行したことによって、利用者が減ってしまったケースもみられます。

2) 経費削減効果が小さい可能性

予約制とすることで、利用者のいない、いわゆる「空バス」の運行がなくなるため、運行経費が削減されることが期待されます。

しかし、定時定路線運行を行っていた路線の一部の便を、予約制の定時定路線運行とし、運行した場合と運行しなかった場合とで異なる単価を設定して運行事業者を経費を支払うようにしましたが、結果として、わずかな経費削減しか実現できなかったケースもみられます。

3) その他のデメリット

予約制の定時定路線や区域運行への移行を検討している自治体の中には、「利用者が利用しにくくなる」「経費削減効果が未知数」といった懸念があったり、当該運行形態に関するノウハウの蓄積や実績がないことなどから、予約受付などの業務増大によって経費が拡大する可能性や、利用しにくくなるため高齢者の外出機会を奪うことにつながることを心配する自治体もみられます。

2-3 サービス水準の設定

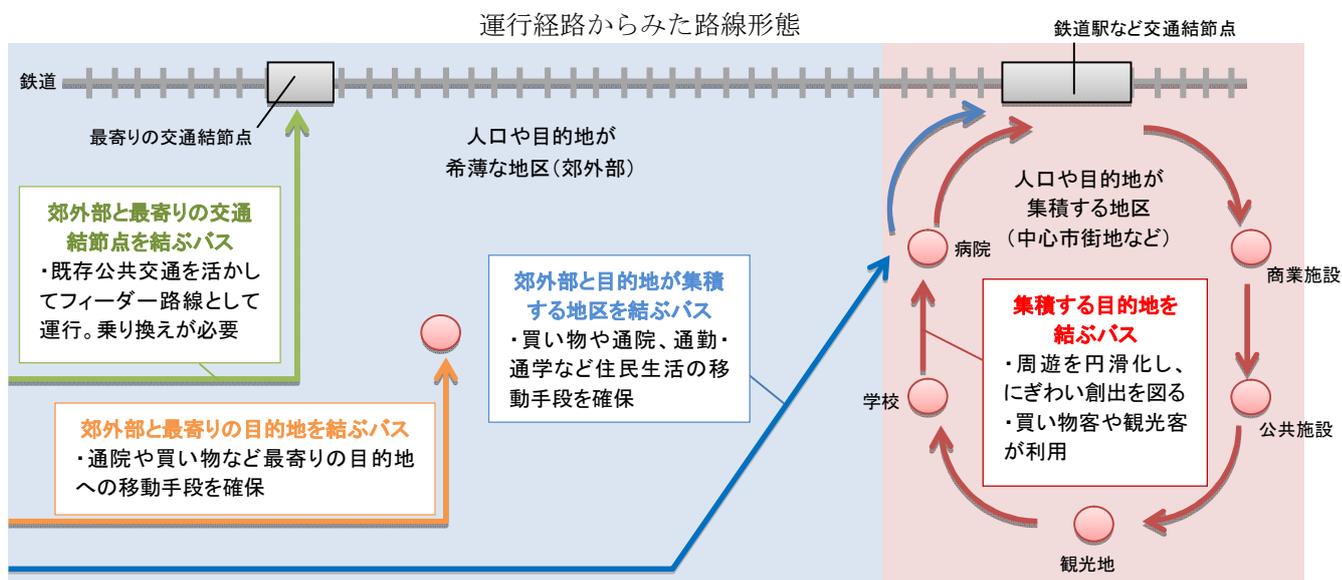
運行方針をふまえ、サービス水準を設定します。

サービス水準は、運行方針を具体的に実現化するものですが、運行経費（予算）や利害関係者（利用者となる住民や、運行を担うほか競合する場合も考えられる運行事業者など）の意向などもふまえる必要があります。

(1) 運行経路（ルート）の設定

北陸信越運輸局管内の自治体が運行するコミュニティバスは、運行目的や地理的条件などに応じて、下図のような形態の路線がみられます。

運行目的や地理的条件をふまえて路線形態を選択し、詳細な運行経路を定めることが必要です。



① 運行経路設定の考え方

運行経路（ルート）を設定する際には、各自治体では、以下のような点に留意したり、工夫を凝らしています。

1) 目的地を明確化するケース

運行方針をふまえ、想定される利用者・利用状況下において、求められる目的地を明確化し、それらをつなげて経路を設定しています。北陸信越運輸局管内で運行されている多くのコミュニティバスでは、交通結節点や商業施設、医療施設、学校、観光施設、その他の公共施設などが目的地として設定されています。

- ・ A市で運行されている乗合タクシーは、高齢化の進む人口密度の低い地域住民の病院への通院を主たる目的とすることから、目的地は病院を設定しています。
- ・ B市のコミュニティバスも通院を重視しており、市内各地の総合病院と周辺地区を結ぶ経路を設定しています。
- ・ C町が運行する町営バスは、民間バス事業者が撤退した路線をそのまま引き継いでいましたが、鉄道駅を発着地に変更し、新たに開発された商業施設や公共施設を経由するなど、住民ニーズに応じて目的地の設定を変更しています。

(参考) コミュニティバスが目的地として設定している施設例

交通結節点	J Rなどの鉄道駅、長距離バス停留所、バス営業所 など
商業施設	中央商店街、大型ショッピングセンター、百貨店 など
医療施設	中央病院（総合病院）、開業医院、歯科医院 など
学校	大学、高校、中学校、小学校 など
観光施設	博物館、美術館、寺社、景勝地、その他観光地 など
その他公共施設	市役所、町役場、支所、公民館、県庁、合同庁舎、文化会館、ハローワーク 図書館、球場、公園、体育館、生涯学習施設、郵便局 など

2) 経路のわかりやすさを重視するケース

観光客や出張用務などはじめての利用者が多いと思われる地域では、行き先がわかりやすいことを重視して経路設定するケースもみられます。

【事例】

- ・ A市の循環バスは、観光客や出張ビジネスマンの利用が多いことから、経路のわかりやすさを重視し、左回りの8の字ルートを設定しています。

3) 市町村合併による市街地中心部へのアクセス

市町村合併前に各自治体で運行していたコミュニティバスの多くは、旧自治体の範囲内で運行されていましたが、市町村合併によってそれらのコミュニティバスの運行を引き継いだ新市町村が、中心地への買い物や通院、公共施設への利用ニーズに応じて、旧市町村域を越えて、コミュニティバスの経路を設定する例がみられます。

【事例】

- ・ A市では、市町村合併後に増した移動ニーズに応えるため、旧市町村境界を越えて目的地や交通結節点が集積する中心市街地を結ぶ運行経路を設定しています。

4) 民間運行事業者との競合を避ける

利用者の移動ニーズが集中する箇所には、民間バス路線が運行されていることが多く、このような箇所では、コミュニティバスの利用者ニーズと民間バス路線が競合するケースがみられます。このようなとき、民間運行事業者との協議によって、民間事業者が運行する路線の経路と競合しないように経路を設定しています。

民間事業者との競合を避ける方法として、自治体によってさまざまな工夫がみられますが、いずれの場合においても、民間事業者と協議しながら競合路線のあり方を決定しています。

参考. 民間運行事業者との競合を避ける方法例

	方法
A市	・ 区域運行の乗合タクシーに対し、タクシー事業者から競合しているのではないかという意見があり、実際に利用者調査を行って、競合がみられないことを明らかにして、事業者の了解を得ています。
B市	・ 目的地まで乗り換えナシで行きたいという利用者ニーズが強く、競合区間が避けられなかったのですが、民間バス路線を運行する事業者がコミュニティバスを運行しているため、事業者の了解が得られています。
C市	・ 民間運行事業者との協議によって、民間事業者が運行する路線の経路を避けて、異なる経路で路線を設定しています。

D市	・競合区間におけるコミュニティバスの運賃を、民間バス路線と同じ、もしくはやや高めに設定して、競合の最小化を図っています。
E市	・民間バス路線とコミュニティバスが競合している市街地区間では、コミュニティバスは降車のみ可能とし、コミュニティバスでの市街地区間の移動ができないようにしています。
F町	・幹線道路を通らざるをえないため、一部区間において競合が発生していますが、主要目的地が民間バス路線とは異なっているため、事業者の了解が得られています。

5) 既存の幹線を活用するフィーダー路線として位置づける

合併市町村で市町村域が広大となった地域などにみられるように、すべての地域から中心部などの目的地への直接移動が可能なコミュニティバスを運行すると、長大路線となって所要時間が長くなり、運行経費の増大や運行本数の制約を招く恐れがあります。

このため、新たなコミュニティバスの運行を、すでに運行されている鉄道や基幹バス路線の駅やバス停を発着地とするフィーダー路線として位置づけて、すでに運行されている鉄道や基幹バス路線の利用促進につなげるとともに、路線を短縮することで運行経費を抑えるケースがみられます。

しかし、このようなフィーダー路線は、利用者が行きたい目的地へ到達するまでに乗り換えが必要となることから、利便性が低下し、利用者が確保できないリスクもあります。

【事例】

- ・A市のコミュニティバスは、最寄りの鉄道駅までフィーダー路線として運行されており、中心市街地への移動には、乗り換えが必要となります。このため、乗り換えを前提としたダイヤや運賃を設定しています。

6) 道路や交通の制約

道路形状や幅員、交通規制などによる制約で、車両が進入できない場合があります。経路設定の際には、道路の物理的・法的制約などを考慮するため、道路管理者や交通管理者と協議する必要があります。

【事例】

- ・A市の循環バスは、民間バス路線が運行している幹線道路を避けて、地区内の経路を設定したかったのですが、道路の形状や道路規制に問題があり、一部区間は幹線道路を運行せざるをえませんでした。

② 運行経路の設定に際して

運行経路（ルート）を設定する際には、多くの自治体が次のような手順をふんでいます。

1) 関係者との協議

民間運行事業者との競合を避けるほか、道路の物理的・法的制約を確認するため、道路管理者や交通管理者などの関係者との協議が必須です。道路管理者や交通管理者との個別協議のほか、地域公共交通会議などで関係者との合意形成を図っています。

2) 住民や関連団体との協議

運行方針によって想定される主たる利用者（地区住民や周辺からの買い物客、観光客などのほか、高齢者や学生など）との意見交換会や検討会を開催し、運行経路の設定や見直しの参考とし

ている自治体が多くみられます。

また、買い物客の利用が想定される路線については、地元商業関係者を含めて検討を行っている自治体もあります。

3) 利用者アンケート調査の実施

コミュニティバス導入時や運行見直しの際に、利用が想定される住民へアンケート調査を行い、目的地の設定や利用意向による発地設定に活かしている自治体もあります。

【事例】

・ A市のコミュニティバスの一部路線では、地元住民が会員となっている NPO 法人が運行受託者となり、自治体が NPO 法人に対して運行費を支払っていますが、運行費の 30%は運賃収入を充てることとしており、運行費補助は 30%を除いた金額が設定されています。このため NPO 法人は、運賃で 30%の収入が確保できるよう利用を最大化するため、NPO 法人が住民へのアンケート調査を行って、目的地や移動時間帯など意向把握を行って、運行経路（ルート）の設定を行っています。

(2) ダイヤ・運行本数の設定

① ダイヤ・運行本数設定の考え方

ダイヤや運行本数を設定する際には、各自治体では、以下のような点に留意したり、工夫を凝らしています。

1) 必要最低限のサービス基準を設定する

地域の必要最低限の移動手段を確保するコミュニティバスは、必要最低限の運行本数を設定して、路線のダイヤを設定しています。

ただし、必要最低限の運行本数は、地域の実状や住民ニーズをふまえ、自治体によって判断が異なっています。

【事例】

・ A市の乗合タクシーは、高齢者の必要最低限の移動手段の確保を目的とするものであることから、必要最低限のダイヤ・運行本数の基準を 1 日 1.5 往復（行き便 1 便、帰り便 2 便。帰りの 1 便目以外は予約制）に設定して各地区への導入を図っています。
・ B町では、乗合タクシーの運行本数を 1 日 2 往復とし、すべてを予約制としています。

2) 子どもの登下校時間など集団利用が見込める利用者の行動にあわせたダイヤ設定

町営バスの中山間路線については、中学生の登下校に利用されることから、ダイヤ設定時には登下校時間に配慮している事例がみられます。また、鉄道駅での JR ダイヤにも配慮することで、地方中心都市への通勤や高校生の通学、買い物需要にも応えています。

3) 地域間の不公平感を解消するための運行本数の統一

合併市町村では、旧市町村が運行していたコミュニティバスや福祉バスなどを受け継いでコミュニティバスを運行しているケースが多くみられます。このような場合、旧市町村によって運行本数が異なっていたため、同じ市町村のなかで地域ごとの運行サービスの水準に大きな差がみられます。

【事例】

・ A市では、比較的運行本数の多い路線で利用の少ない便を減便することで、路線ごとの運行本数を平準化し、合併後の地域間の不公平感を解消しています。

4) 増便による新たな需要の掘り起こし

増便によってコミュニティバスの運行頻度を高めることで、利用者の利便性を高めて新たな利用者を獲得する取り組みがみられます。

【事例】

・A市では、平成24年10月から、車両を1台追加することで、これまで1日27便であった運行本数を、朝夕のダイヤなど1日44便に大幅増便を行い、これによって利用者が13%増加しています。

② ダイヤ・運行本数の設定に際して

ダイヤ・運行本数を設定する際には、多くの自治体が次のような手順をふんでいます。

1) 住民協議

運行方針によって想定された主たる利用者(地区住民など)との意見交換会や検討会を開催し、ダイヤ・運行本数の設定や見直しの参考としている自治体が見られます。

2) 利用者意向の把握

コミュニティバス導入時や運行見直しの際に、利用が想定される住民へアンケート調査を行い、ダイヤや運行本数の設定の参考としている自治体もあります。

【事例】

・A市のコミュニティバスの一部路線では、地元住民が会員となっているNPO法人が運行受託者となり、自治体がNPO法人に対して運行費を支払っていますが、運行費の30%は運賃収入を充てることとしており、運行費補助は30%を除いた金額が設定されています。このためNPO法人は、運賃で30%の収入が確保できるよう利用を最大化するため、NPO法人が住民へのアンケート調査を行って、目的地や移動時間帯などの意向を把握し、ダイヤの設定を行っています。

・B市では、乗務員が利用者の要望を把握して自治体担当者に報告するほか、自治体担当部署に電話やメールなどによって直接寄せられた要望・意見を記録し、これらの情報をまとめて、次年度の改善点を検討する仕組みを構築しています。

3) 乗降客数調査によるモニタリングの実施

毎年定期的に路線別、便別、バス停別の乗降客数を計測する調査を行って、ダイヤ改定の参考にする自治体もみられます。

(3) 運賃の設定

① 運賃設定の考え方

利用者が支払う運賃収入は、バスの運行経費を確保し、持続的な運行を実現するために重要な資金となります。このため、民間バス事業者が運行するバス路線では、運行経費と需要予測をふまえて運賃を設定しています。

しかし、自治体が運行するコミュニティバスの多くは、人口が希薄であるなど経費に見合った利用者が確保できず、民間バス事業者が運行できない地域で運行されています。したがって、自治体が運行するコミュニティバスの多くは、運行経費と需要予測をふまえて運賃を決定するのではなく、次のような考え方で運賃を設定しています。

1) 行政サービスとして低運賃を設定

必要最低限の住民の移動手段を確保するために運行するコミュニティバスでは、運行距離に関係なく、100円もしくは200円の低い運賃が設定されています。このようなコミュニティバスは、運賃を低く設定することで住民の外出機会の創出を図り、住民の健康増進やコミュニティ活動の活発化をめざしており、コミュニティバスの運行経費はそのための必要コストとして位置づけられています。

また、中心市街地など買い物客や観光客の目的地を結ぶコミュニティバスでは、運行によって買い物客や観光客の移動を円滑化することによって、周辺でのにぎわい創出や、消費活動を促す経済的な効果をめざして運行されるものもあります。

このような低運賃を設定したコミュニティバスのなかには、収支率（運行経費に占める運賃の割合）が10%以下にとどまっているケースがみられ、今後、財政的な負担となるリスクがあります。

2) 地域間の不公平感を解消するための運賃の統一

合併市町村では、旧市町村が運行していたコミュニティバスや福祉バスなどを受け継いでコミュニティバスを運行しているケースが多くみられます。このような場合、旧市町村によって運賃が異なっていたため、同じ市町村のなかで地域ごとの不公平感が生じることがあります。このため、どの地域でも同じ運賃でコミュニティバスを利用できるように、運賃を統一し、同じ運賃を設定するケースがみられます。

【事例】

- ・ A市では、旧市町村から受け継いだ路線の運賃が200円の路線と300円の路線がありましたが、高い運賃（300円）への統一が図られています。
- ・ B市では、100円の路線と200円の路線がありましたが、近隣自治体等のコミュニティバスの運賃設定を参考にして100円に統一されています。
- ・ C市のコミュニティバスは、最初に導入されたコミュニティバスが200円だったために、その後に導入されたコミュニティバス路線もすべて200円とすることが定着しています。

3) 民間バス路線の運賃に配慮した設定

民間バス路線と競合する区間だけでなく、周辺の民間バス路線の運賃を考慮してコミュニティバスの運賃を設定するケースがあります。住民が利用している民間バス路線の運賃と大きな差がないため、利用者にとっても受け入れやすい運賃設定となります。

【事例】

- ・ A市では、市内を運行する民間バス路線の最低区間運賃が190円であったため、それを考慮してコミュニティバスの運賃が200円に設定されています。
- ・ 合併前の旧市町村が運行していたコミュニティバスを受け継いだB市のコミュニティバスの場合、旧市町村によって異なる2つの運賃設定（100円と200円）がみられましたが、合併後に運賃の統一を検討する際、民間バス事業者の意向によって200円が設定されています。
- ・ C町など、撤退した民間バス路線を受け継いだコミュニティバスでは、民間バス事業者が設定した運賃をそのまま受け継いでいるところが多くみられます。
- ・ D市のコミュニティバスは、1乗車あたり100円の運賃を設定していますが、民間バス路線と競合する区間のみ、民間バス路線の運賃と同じ対距離運賃を採用しています。

4) 路線の付加価値による高い運賃の設定

自治体が運行する多くのコミュニティバスは低廉な運賃設定をしていますが、他の路線に比べて付加価値による差別化が図られていると判断される場合には、路線によっては他の路線よりもやや高めの運賃を設定している事例もあります。

【事例】

- ・ A市のコミュニティバス路線は運賃が 200 円に設定されていますが、一地区のみ、コミュニティバスに代わってデマンドタクシーによる区域運行が導入されています。ここでは、利用者がバス停まで出向くことはなく、自宅まで迎えに来ることになっています。このため、他のコミュニティバス路線よりもサービスが付加されていると判断され、やや高めの 300 円の運賃設定がなされています。
- ・ B市のコミュニティバスは、平成 24 年 10 月から車両を 1 台追加し、1 日 27 便だった運行本数を 44 便に大幅増便しました。利用者の利便性向上にともなって経費が拡大したことを受け、これまで大人 100 円・小人 50 円だった運賃を、大人 150 円・小人 80 円に値上げしています。

5) 乗り継ぎを考慮した運賃設定

運行区間を抑えて住民の移動手段を確保するため、既存の鉄道や民間バス路線を活用するフィーダー路線など、住民の移動目的地ニーズから乗り継ぎが前提となる場合には、乗り継いだ先の公共交通の運賃を考慮して、コミュニティバスの運賃を設定しています。

【事例】

- ・ A市のコミュニティバスは、最寄りの鉄道駅までのフィーダー路線として位置づけられています。このため、住民の多くが目的地とする中心市街地までのコミュニティバスと鉄道の運賃の合計が、500 円以内となるように考慮して設定しています。

6) 運行目標を明確化して運賃を設定

コミュニティバスの一部路線において、地元住民が会員となっている NPO 法人が運行受託者となり、自治体が NPO 法人に対して運行費を支払っている事例がありますが、運行費の 30% は運賃収入を充てることとしており、運行費補助は 30% を除いた金額が設定されています。

このため NPO 法人は、運賃で 30% が確保できるよう、利用促進の取り組みなど利用需要の掘り起こしを行って、想定される需要から 30% が確保できるように運賃を設定しています。現在は路線内で 2 つの区間を設定し、それぞれ 100 円の運賃設定をしています。

② 運賃の設定に際して

運賃の設定や見直しの際には、多くの自治体が次のような手順をふんでいます。

1) 民間バス事業者との協議

民間バス路線の運賃に配慮してコミュニティバスの運賃を設定するなど、民間バス事業者との協議を行っている例が多いようです。

【事例】

- ・ A市のコミュニティバスは、運賃設定をする際に 100 円とする案もあったが、民間バス事業者のアドバイスにより、200 円に設定しています。現在は収支率 20% 程度となっています。

2) アンケート調査等による利用者意向の把握

コミュニティバス導入時に想定される利用者（沿線住民など）にアンケートを実施し、運賃として支払う意向の高い金額を参考に運賃設定しているケースがみられます。

【事例】

- ・ A市では、コミュニティバスを導入する際に、無料による実験運行の期間を設け、利用者に対して運賃設定に係るアンケート調査を実施しています。
アンケートの結果、「無料がよい」とする回答が 51%あり、「有料でも仕方がない」とする回答の 40%をやや上回ったものの、「有料でも仕方がない」とする回答者の 54%が 100 円を希望したため、運賃を 100 円に設定しています。

2-4 運行事業者との関係

コミュニティバスの多くは、自治体が運行計画を立案して経費を負担し、地域の運行事業者が運行を担っています。また、自治体が運行主体となって自家用有償運送を行う場合でも、運転業務等を地域の運行事業者に委託して運行することが多いようです。

このため、コミュニティバスの運行に際しては、自治体と地域の運行事業者が適切で良好な関係を構築することが求められます。

(1) 運行事業者の選定方法

① プロポーザルや入札の実施

運行事業者を選択するため、プロポーザル（指名企画競争）や指名入札競争によって運行事業者を決定している自治体が見られます。

【事例】

- ・ 指名競争入札では、自治体から運行計画（経路、ダイヤ・運行本数、運賃、運行スタイルなど）を示し、その運行に対して運行経費を各運行事業者が積算します。定時定路線のコミュニティバスでは契約期間中の総額、予約制の定時定路線運行や区域運行では 1 回あたりの運行経費の提示を求められることが多いようです。
- ・ A市のプロポーザルでは、入札と同様に、運行計画を示したうえで金額提示を求めています。 「運行に対する心構え」や「利用促進策の提案」をテーマとして設定し、テーマの提案内容に対する評価が行われています。

② 随意契約

地域によっては、自治体の運行計画にもとづいて運行することが可能な運行事業者が限られており、実質的に随意契約とならざるを得ないケースも多くみられます。

③ 運行事業者の選定に係る課題

人口が希薄な地域を含む自治体では、運行が可能な事業者が限られるため、サービス内容に競争が働かず、問題を生じているケースが見られます。この場合には、運行事業者がサービス向上に取り組むインセンティブ（動機）が働く仕掛けづくりが課題となります。

【事例】

- ・ A市では、実質的な随意契約となっているため、運行事業者には自治体の委託で運行している意識が強く、利用促進やサービス向上など、主体的に取り組んでもらえないという悩みを抱えています。この場合、利用促進やサービス向上が運行事業者の利益に結びつく工夫など、運行事業者のインセンティブが働く仕掛けづくりが課題となります。
- ・ B市では、運行時の乗務員の態度が利用者に不快感を与えていることが問題となっています。一方で、運行事業者の乗務員確保が課題となっており、元トラックドライバーなどバス乗務員経験の浅い人材を雇用せざるをえない状況となっていることから、運転に対する苦情も多いようです。しかし、運行事業者が選択できない地域では、苦情の多寡を契約に反映させることは難しい状況です。

(2) 民間バス路線との役割分担

運行事業者の民間バス路線と自治体のコミュニティバスとは、適切な役割分担が求められます。多くの自治体コミュニティバスは、採算性に乏しく、民間運行事業者による運行が困難な地域で運行されますが、利用者の移動ニーズに応じていくことで、民間事業者の理解が必要であったり、すみ分けなどが求められるケースもあらわれています。

① 路線の競合

一定の採算性が確保されている民間バス路線の経路（ルート）は、多くの利用者が求める移動目的地が結ばれて形成されています。同じ市町村域に居住する利用者の多くの移動ニーズも、それらの目的地であるため、コミュニティバスの運行においてもそれらの目的地への経路（ルート）設定が求められます。このようなとき、しばしばコミュニティバスと民間バス路線との競合が生じます。このため、多くの自治体では施設が集積する中心市街地などで両者の路線競合がみられます。

【事例】

- ・ A市では、市街地を循環するコミュニティバスと民間バス路線との競合が生じたことから、運行事業者との協議が行われましたが、当初は了解を得ることが困難でした。しかし、市街地循環路線の運行を、競合する民間バス路線を運行する運行事業者が担うこととなり、運行に理解を得ることができました。
- ・ B市のコミュニティバスは、郊外地区と中心市街地を結んでいますが、中心市街地の一部区間で民間バス路線との競合がみられます。民間バス路線の最低区間運賃は 150 円で、コミュニティバスの運賃は 100 円であり、コミュニティバスが民間バス路線の乗客を奪う可能性は否めませんでした。このため、民間バス路線と競合するコミュニティバスの中心市街地区間では、中心市街地行きの際は降車のみを可能とし、郊外地区行きの際は乗車のみを可能とすることで、中心市街地区間の乗降による移動ができないように運行し、実質的な競合を避ける工夫をしています。

② 民間路線バスとコミュニティバスのすみ分け

採算性が確保される路線は民間バス路線で維持し、採算性の乏しい路線は自治体によるコミュニティバスによって路線を維持するというすみ分けは、多くの自治体で行われています。民間バス路線が撤退した路線を受け継いでコミュニティバスを運行するケースは、その一例といえます。

【事例】

- ・ A市では、市街地循環路線を自治体と運行事業者が分担して運行しています。市街地循環路線のう

ち、利用が多く採算性の確保が期待できる時間帯の便は民間運行事業者が運行し、それ以外の便を自治体が運行しています。

- ・ B市のデマンドタクシーは、タクシー事業者から通常のタクシー利用客を奪っているのではないかという指摘がありました。このため、デマンドタクシー利用者にヒアリング調査を行った結果、自分の好きな時間に移動したいと考えるタクシー利用者は、運行時間が設定されているデマンドタクシーの利用を避ける傾向があり、既存タクシーへの影響はほとんどみられないことが確認されました。このような客観的な調査によってすみ分けが確認された例もあります。

③ 事務作業

自治体がコミュニティバスの運行を委託する場合、これまで運行事業者が行ってこなかった事務作業が必要となる場合があります、その作業が運行事業者の負担となるケースがみられます。具体的には受付業務や乗務員の配置、運行記録作成や運行経費の算出などがそれにあたります。

このため、運行事業者の負担軽減のために、自治体職員が運行経費の算出などの事務作業の一部を担っているケースもみられます。

(3) 費用算定方法の例

自治体が運行業務を委託するコミュニティバスの場合、運行経費の多少が収支率の決定要因であり、財政状況の厳しいなか、運行持続性の確保にとって重要な要素となります。一方で、運行事業者に負担を強いる運行経費で委託運行することは、安全性の確保や経営面での運送事業の持続性に問題が生じます。このため、適切な方法で運行経費を算定することが重要です。

① 定時定路線運行の費用算定の例

定時定路線運行では、運行距離や運行時間は一定で、人件費（乗務員）や車両減価償却費・維持管理費、燃料代、その他諸経費を算出することが比較的容易です。

運行事業者を入札で決定している自治体では、自治体が提示する運行計画をもとに、応札する事業者が金額を算定し、費用（委託料）を定めています。

自治体の運行計画にもとづいて運行することが可能な運行事業者が限られており、実質的に随意契約となっている路線では、国土交通省自動車局が公表している「ブロック別実車走行キロ当たりの収入・原価」を参考に、キロ当たりの運送原価を定めて委託費を決めている自治体もあります。

運行事業者への支払いは、運行経費として委託契約した金額から運賃収入分を除いた金額を支払っている自治体が多いようですが、一部の自治体では運賃収入は運行事業者の取り分として、運行事業者のサービス向上を促すインセンティブとしている事例もあります。

また、事前に運行費用を算定することなく、運行終了時（または支払い時）に前年度の赤字分を運行事業者が算定し、自治体が赤字分を補填して運行を維持している路線もみられます。

（参考）平成 24 年度・ブロック別実車走行キロ当たりの収入・原価（単位：円・銭）

	収入			運行原価						
	営業収入	営業外収入	合計	人件費	燃料油脂費	車両修繕費	車両償却費	利子	諸経費	計
北陸	274.45	2.41	276.86	190.19	38.36	28.07	23.40	3.70	63.28	347.00

出典：国土交通省ホームページ（国土交通省自動車局旅客課）

② 予約制の定時定路線運行の費用算定の例

予約制の定時定路線運行は、運行した場合の運行距離や運行時間は一定で、人件費（乗務員）や車両減価償却費・維持管理費、燃料代、その他諸経費を算出することが容易ですが、運行の有無で運行経費が異なります。

このため、運行事業者との契約時には、1運行あたりの経費を定め、運行回数に乗じた金額を支払うことが多いようです。

【事例】

- ・ A市などでは、指名競争入札によって委託事業者とともに1回あたりの運行経費を決めています。
- ・ 競争が生じており、運行経費は低く抑えられますが、運行事業者からは厳しいという声もあるようです。

③ 区域運行の費用算定の例

区域運行の場合、客観的に適切な運行費用の算定方法が明確でなく、北陸信越運輸局管内の自治体においても、さまざまな方法で算定しています。

もっとも一般的なケースでは、前年度の運行実績から1便あたりの平均運行距離、もしくは平均運行時間を割り出し、単価を乗じた費用を、運行経費として算出しています。このとき単価は、タクシーの貸切料金（1時間あたりの料金ベース）を採用するほか、メーター料金を採用しているケースがみられます。この場合、運行した場合にのみ自治体からの支払いが発生し、運行しない場合には自治体からの支払いが発生しないことが多いようです。また一部では、運行しない場合に一定の待機費用を支払っているケースもみられます。

事例としては少ないですが、毎日の運行時間帯に自治体が車両を貸切り、運行の有無や運行距離、時間にかかわらず、同じ貸切料金を支払っているところもみられます。この場合、運行費用はもっとも大きくなります。

区域運行の費用算定方法の例

A市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前年度のデマンドタクシーの実稼働時間から、路線ごとの平均稼働時間を割り出し、平均稼働時間に時間単価を乗じて1運行あたりの運行経費を算出しています。 ・ 時間単価は1時間あたりの貸切料金を採用していますが、待機費用の支払いはしていません。 ・ 導入当初は、貸切料金で運行時間帯を借り切っていましたが、当初の運行経費に比べて、現在の運行経費は57%削減され、収支率は30~40%を確保しています。 ・ 運行区域が広大であるため、運行距離に応じた支払い（メーター料金の採用）は検討していません。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 上記とは異なる一部路線では、1日2万円強の貸切料金を自治体が支払っており、収支率は5%程度です。 ・ 運行事業者の強い要望により、隣接する市で採用された方法で運行費用を算出することとなったため、このような算定方法を採用することになっています。
B市	<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンドタクシーの導入当初は、1台1運行あたり3,750円の委託金額（1日のタクシー貸切料金30,000円を8で割った1時間あたりの額）が定められていましたが、現在は、前年の1便あたりの平均走行距離を記録し、そのメーター料金を次年度の1運行あたりの運行経費としていることから、平成25年度の委託金額は2,450円となっています。

2-5 利用促進策

利用促進が図られ、多くの住民が利用するコミュニティバスは、一定の運賃収入が確保されるだけでなく、自治体財政の費用対効果の面でも高い評価が得られ、運行持続性の高まりが期待できます。このため、コミュニティバス運行にあたっては、効果的な利用促進策を展開することが望まれます。

① 住民の運行参画

もっとも効果的な利用促進策は、住民がコミュニティバスの運行計画の検討や目標設定、運行業務への参画を実現することです。住民の参画により、的確な住民ニーズに即した運行計画が立案され、住民が利用しやすいコミュニティバスの運行が期待できるだけでなく、コミュニティバスへの関心が高まり、維持確保へ向けた住民意識の醸成が図られることが期待されます。これにより、利用者の増加が図られるだけでなく、さまざまな利用促進策や維持活動への住民の協力が得られています。

一方で、住民が運行計画の主体となったために、利害調整などができず、利用しにくい路線となって利用がのびず、運行計画を変更せざるを得なかった例もあり、専門家のような適切なコーディネーターが参画することなどが必要です。

住民参画の例

A市	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民と自治体が協議し、運行経費の30%を運賃収入でまかなうことを、コミュニティバスの利用目標として設定し、それ以外の運行経費を自治体が負担することとなりました。 ・これにより、地域ぐるみでバスを支えるという意識共有が図られ、積極的な住民のバス利用がみられます。また、1世帯あたり1,000円を徴収し、回数券として還元することで、運行費用の一部を確保するなど、日常的な利用者以外の住民協力もみられます。
B市	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバスの運行主体を地区が担い、自治体は運行経費を地区に補助し、地区が運行事業者に委託して運行しています。こうした運行を行っている地区は市内に6地区あり、交通を含めた地域協議の場として、住民自治協議会を組織しており、自治体は協議会への支援を行っています。
C市	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバスの運行経費の1/3を運賃収入で確保する前提で、自治体は経費の2/3を補助金として支払っています。 ・1/3以上の運賃収入があった場合は、超過額が地域に還元されることとなっており、そのため、地域住民が主体的にバスの運行経路（ルート）やダイヤを設定して住民が利用しやすい運行が実現したほか、マイバス意識の醸成が図られ、コミュニティバスを応援しようという高い住民意識がみられます。
D市	<ul style="list-style-type: none"> ・D市の乗合タクシーは、地域住民で組織する協議会がタクシー事業者に委託して運行されていますが、運行経費の赤字3/4の補助に加え、収支率1%につき1万円を育成助成金として自治体が交付する仕組みになっています。 ・このため、地域住民が積極的に広報活動などの利用促進に取り組んでいます。
E市	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバスの一部路線では、住民が主体となってルート設定を行いました。住民ニーズを優先した結果、実際に利用してみると、運行距離が長大で、不便な路線となってしまったことから、結果的に利用が伸びず、1年で自治体へルートの再設定を要請することとなりました。

② 住民による利用促進策の検討

利用促進策を自治体や運行事業者ではなく、利用が想定される住民にとって最も身近な町会などの団体が取り組むことで、成果を上げている例があります。

【事例】

・ A市では、コミュニティバスが運行されている町会に対し、市から10万円の利用促進費を補助しており、地区ごとに自由な利用促進策が展開できる仕組みを導入しています。これまで、町会独自の時刻表やルートマップを作成・発行してきたほか、停留所の修繕にあてるなど、さまざまな取り組みが展開されています。

③ 自治体職員による情報収集とPR活動

自治体担当者がコミュニティバスの利用者などに直接ふれあうために、積極的にコミュニティバスへの乗り込みを行ったり、利用者の集まりに出向いたりして、意見や要望のヒアリングやPR活動を展開している例があります。自治体担当者が利用者と直接ふれあうことで、数字や文字などにあらわれてくる情報だけでなく、利用者の表情や思いなどを肌で感じることができ、詳細な利用者情報の収集が期待できます。

【事例】

・ A市では、自治体担当者がコミュニティバスに乗って、利用者の意見や要望をヒアリングし、利用促進に向けたサービスの改善点などの参考にしています。

・ B市では、コミュニティバスの主な利用者である高齢者の意見を聞くため、自治体担当職員が老人会の集まりに参加して、バスに対する要望を聞き取っています。

・ C市では、自治体職員がコミュニティバスの営業マンとなって、利用促進PR活動を行っています。

④ 沿線商業施設や公共施設との協働

コミュニティバスの運行によるにぎわい創出や経済活性化をめざす場合には、コミュニティバス沿線の商業施設や公共施設、運営団体との連携によって、利用促進を図る取り組みが行われています。コミュニティバスの利用だけでなく、沿線の商業施設や公共施設の利用促進も図られることが期待されます。

【事例】

・ A市では、バス利用スタンプカードを導入しています。これは、バス利用をするごとに乗務員からスタンプを押してもらい、スタンプが押されたカードの枚数によって、沿線の商業施設や公共施設から特典をもらうことができる仕組みとなっています。特典は協力施設からの提供で、入浴券（温浴施設）、農産物（直売所）などがあり、利用者にも好評です。コミュニティバス利用者が、特典をもらうために協力施設を訪れることで消費の拡大が期待されるほか、特典提供の代わりに、時刻表に協力施設の広告を印刷しており、コミュニティバスの利用と協力施設の利用との相乗効果が図られています。

⑤ 利用ターゲットの明確化による付加サービスの提供

コミュニティバスの新たな利用者の獲得をめざし、ターゲットを設定した利用促進に取り組む例がみられます。ターゲットを設定することでニーズを絞り込み、効果的な利用促進を図ることが可能となります。

【事例】

- ・ A市では、春休みや夏休み期間中に、子どもを対象としたキッズバスポートを発行し、バスを利用した子どもたちに配布しています。子どもの利用を促すことで、同伴の保護者のバス利用を促すことも期待できます。

⑥ コミュニティバスを身近に感じられる機会の創出

一般に、公共交通利用者の利用頻度は高く、普段公共交通を利用しない人はほとんど利用しません。普段バスを利用しない住民はバスを身近に感じる事がなく、関心も低い傾向にあります。

このため、新たなバス利用者を獲得するため、普段バスを利用しない住民がバスを身近に感じられる取り組みが行われています。

【事例】

- ・ A市では、普段バスを利用しない住民にバスを身近に感じてもらうために、市内各地の支所や出張所でバス乗車体験会を開催しています。
- ・ B市では、小学校の校外学習授業の移動時にコミュニティバスを利用してもらうようにして、子どもたちのバス乗車の機会を創出しています。

⑦ 収入確保

コミュニティバスの運行経費にあてるため、バス車両広告や時刻表などの広告掲載などを積極的に行っている自治体もあります。バス車両での広告はバスの走行に支障のないようスペースを確保するほか、時刻表の広告掲載によって、ダイヤや路線情報のスペースが過剰に小さくならないよう留意することが必要です。

⑧ 利用促進の効果

コミュニティバスの利用促進としてさまざまな取り組みが各地で展開されていますが、必ずしも全ての取り組みが新たな顧客の確保や、利用者の利用頻度向上に繋がっているわけではないようです。

利用促進の効果を明確に数字で示すことは困難ですが、中には明らかに効果の上がらない取り組みも見受けられます。

【事例】

- ・ A市では、高齢者をターゲットとして、介護予防の面からのコミュニティバス利用の効能をPRする活動を行っていましたが、目立った効果は見られませんでした。高齢者自身がメリットを感じることができるような訴えが不十分だったのかもしれませんが。
- ・ B市では、利用促進につなげるため、運賃の低減をめざし、回数券を半額で販売したこともありましたが、利用が増えることはありませんでした。この路線では、利用促進につながる要素として、運賃低減はあまり効果的ではなかったようです。
- ・ C市のコミュニティバスでは、住民が主体となってルート設定を行うことで、住民ニーズに近い運行計画の立案をめざしました。しかし、住民ニーズを優先したため、路線距離が長大になり、結果として利用が伸びず、1年後、自治体がルートを再設定することになりました。多くの住民の異なるニーズをそのまま反映させるだけでは、利用促進につながらなかったようです。

