



みんなで創る地域公共交通
- 住民説明会の手引き編

住民説明会の ポイント50



住民説明会計画上のツボ
説明資料作成時のツボ
説明会開催時のツボ



北陸信越運輸局 企画観光部



住民説明会を開催する意義・必要性について

新たな地域公共交通の取り組みをスタートする段階で、地域住民を対象とした説明会を開催することの意義・必要性として、以下の点があげられます。

『住民説明会』は、行政と地域住民が顔と顔をあわせ、双方向のコミュニケーションを通じて相互理解を深めることができる場です。

そこで、

地域住民にとっては行政に対し意見や心配を直接伝えることができます。

行政にとっては、地域住民に対して直接説明する機会を得ることができ、当該市町村の公共交通にかかる実態や問題を直接説明し、噂や間違った情報を正したりすることもでき、効果的・効率的に取り組むを進めることができます。

バスやタクシーなどの公共交通は、日常生活の中で特に身近なサービスと言えますが、それらを運行するための制度や規制などは複雑な上、分かりにくい言葉も沢山あります。そうした点を少しでも理解してもらうことが、新たな取り組みを進める上での第一歩となります。

その意味で、地域住民の地域公共交通に対する理解を深める良い機会といえます。

また行政担当者にとっては、

地域住民の生活行動を直接聞くことができ、アンケートでは把握しきれなかったより細かな情報や課題を収集することができます。

また、今後取り組みを進めていく上で重要となる住民の熱意や考え方を肌で感じ取る格好の場となります。地域全体や地区・集落など、開催するコミュニティの単位（対象範囲）にもよりますが、地区や集落間での温度差や理解度の違い、あるいは集落内での意見の相違や利害関係などを直接把握することができ、それらは今後、取り組みを実施する際の「優先度を判断」する上で貴重な情報となります。

そして何よりも、

地域に足を運んで「住民説明会」を開催すること自体が、これから本市町村が公共交通再編の取り組みをスタートすることを『宣言』する機会となります。

こうした様々なメリットのある『住民説明会』を開催することで、地域公共交通の取り組みを進めるための環境づくりをスタートさせましょう。

目次

1 住民説明会計画上のツボ

説明会の計画立案.....	1
1. 説明会の実施期間は、交通事業者の準備期間に配慮し決定すること	
2. 説明会開催日時は、利用者に応じて設定	
3. 会場は最寄りの使い慣れた施設を選定	
4. 地域のリーダーに事前に伺いをたてる	
開催案内.....	2
5. 開催案内は、自治会などのコミュニティ組織などの活用が有効	

2 説明資料作成時のツボ

説明資料作成の基本.....	3
6. 説明のシナリオをしっかりと検討	
7. 専門用語や難しい言葉は避けること	
8. 文章でなく箇条書きで簡潔にすること	
9. 文字の大きさとフォントでメリハリをつけること	
10. 図(表、写真、絵、グラフ)を入れ、視覚的に分かりやすくすること	
11. 色は使いすぎないこと	
12. 具体的な事例やイメージを明示して分かりやすくすること	
13. 配布資料のボリューム(頁数)はできるだけおさえること	
14. 検討スケジュールを明確にすること	
「現状」をまとめる際のツボ.....	6
15. まずは一人ひとりに考えてもらうことから	
16. 数値や指標など、客観的なデータで説明	
17. 他の地域・自治体との比較	
18. 地域の問題だけでなく、社会情勢も合わせて説明	
19. 車の利用者には、車を運転しなくなった後の姿をイメージしてもらうこと	
「課題」をまとめる際のツボ.....	8
20. 現状の問題点から課題を簡潔に整理	
21. 地域住民としての目線から課題を整理すること	
「方針・取組み」をまとめる際のツボ.....	9
22. 計画が目指す全体像をつかんでもらうこと	
23. 取組みの目的を明確にすること	
24. 関係主体の役割分担を明確にすること	
「実施計画」をまとめる際のツボ.....	10
25. 目標(評価基準)を明確にすること	
26. 実施時期を明確にすること	
27. デマンド交通を導入する場合は、利用方法を丁寧に説明	

スクリーンを用いた説明資料づくりのツボ	12
28. 1 コマあたり 30 秒で説明できる情報量	
29. 文字を少なく、図面を大きく	

3 説明会開催時のツボ

当日必要な資料、器材等	13
30. 配布資料の部数は多めに用意	
31. スクリーンを用いて説明をする場合は、表示する資料も配布すること	
32. 会場が小さくてもマイクを用意	
33. 地域住民の意見は漏れなく記録	
34. 説明会の写真を撮影	
35. 配布資料の他に、参加者用の筆記用具や記入シートも用意	
36. 大きくて分かりやすい図面の掲示	

進行時の配慮	15
37. まず説明会の目的を明確に伝えること	
38. 自己紹介は全員が行うこと	
39. 終了時刻はできるだけ厳守	
40. 複数人で役割を分担	

説明時のツボ	16
41. ゆっくりと丁寧に説明	
42. 一度の説明は、長くても 20 分程度	
43. どの担当でも同じ説明・回答ができるようにすること	
44. 意見の反映が難しい場合は、その理由をしっかりと説明	

意見を引き出すためのツボ	17
45. できるだけアットホームな雰囲気づくりに心がける	
46. 自治会長の方等に最初のご発言をお願いする	
47. 意見記入用紙への記入時間を設ける	
48. 説明会終了後に、話しかけることも重要	
49. 後日、意見を出すという方に配慮し、連絡窓口を明確にすること	

実施体制づくり（人数、メンバーなど）	18
50. 説明側は最低でも 3 人以上。ただし、多すぎても良くありません	

住民説明会ポイントチェックシート	19
------------------	----

1

住民説明会計画上のツボ

説明会の計画立案

POINT
1

説明会の実施期間は、交通事業者の準備期間に配慮し決定すること

公共交通の運行方法の見直しを行う場合、交通事業者による労使交渉や人員配置作業等に3ヶ月以上必要です。(ただし、交通事業者に確認しましょう)

したがって、住民説明会の実施期間は、その準備期間を考慮して決定する必要があります。

なお、説明会は、計画策定に向けた意見聴取や見直し計画の説明など、同じ地区でも複数回開催する場合がありますので、前年度に計画検討を実施し、2ヶ年目に見直し計画の周知を行うなど、複数年にわたって計画することも必要です。

POINT
2

説明会開催日時は、利用者に応じて設定

説明会の開催日時は、対象者によって設定することが必要です。

日中は就労せず、通院などでバス等を利用する高齢者が主体であれば、平日の昼間でも可能ですが、通勤・通学利用者も主な対象となる場合は、夕方以降の時間帯や休日の開催が適切です。

表・属性に応じた開催日時設定の考え方

属性	平日		土日・祭日	
	昼間	夜間	昼間	夜間
お年寄り				
学 生	×			
勤め人	×			
主 婦				

○：比較的可能、△：やや難しい、×：問題あり

POINT
3

会場是最寄りの使い慣れた施設を選定

会場は、地域住民の生活の場を選定するのが理想です。

大きな施設に多数集めて実施すると、自宅から遠い人(特に高齢者など)にとっては、有効な交通手段がないため、説明会に参加できない場合があります。

したがって、集落センターなど、地域住民の方が徒歩・自転車等でも来ることのできる範囲において、施設を選定する必要があります。



図・和室の会場 [新潟県村上市]



図・最寄りの施設会場 [富山県魚津市]

POINT 4 地域のリーダーに事前に伺いをたてる

説明会を開催するにあたっては、各自治会長の方（もしくは役員の方）に、事前に説明会開催について伺いをたてるのが望ましいでしょう。
支所の担当を通じて、依頼する方法もありますが、公共交通担当者が直接訪問し説明する方法が望ましいでしょう。
その際、地域住民の方にも事前に周知していただき、可能ならば説明会までに内容について検討していただくようお願いすることもよいでしょう。
なお、福祉や教育関係の課など、内容によって役所内の関係課にも事前に連絡が必要な場合は、開催についての事前連絡を入れましょう。

開催案内

POINT 5 開催案内は、自治会などのコミュニティ組織などの活用が有効

自治会などの地域の代表者を介して、各世帯に直接(顔を合わせて)案内文を配布することが周知徹底において最も有効です。
ただし、これには自治会などの多大な労力が必要であり、市街地部では自治会との関わりの少ない方が多い場合もあることから、回覧板やケーブルテレビ、防災放送、広報誌といった負担の少ない方法の活用も考えられます。
いずれにせよ、「チラシを配布するだけ、ホームページに情報をアップするだけ」では情報が行き届かない場合もありますので、できるだけ対面・手渡し配布に近い形が望ましいでしょう。

あなたのご意見をお聞かせください！
公共交通再編に向けた住民意見交換会を開催!!

利用者の減少に歯止めがかからないことから、市内を運行するバス路線の大部分が、9月30日をもって廃止となります。

しかし、利用者の多くは、高齢者、障がい者、子どもなどの交通弱者であり、生活を支える公共交通は今後も維持していかなければなりません。

市では、10月1日以降の公共交通を確保するため、「五泉・村松の市街地を結ぶバス」と「予約制の乗合タクシー」を柱とした新たな公共交通体系を検討してきました。

このたび、計画案がまとまりましたので、ご意見を伺うための「住民意見交換会」を開催します。

多くの方の参加をお待ちしております。

新たに導入予定の「予約制の乗合タクシー」について、詳しく説明します！

<住民意見交換会の実施日・会場>

2/14	10:30～11:30	かわひがし保育園
	13:30～14:30	すもと保育園
	16:00～17:00	はした保育園
2/21	10:30～11:30	川内保育園
	13:30～14:30	村松第三保育園
	16:00～17:00	大蒲原保育園

※どの会場にも、自由にご参加いただけます。
※参加無料。事前申し込みは不要です。
※駐車場に限りがあります。

<お問い合わせ先>
五泉市 企画政策課 企画政策係 TEL: 0250-43-3911 内線: 315～317

「意見交換会」を開催

公共交通の活性化へ向けて
市民のみなさんのご意見を伺うため、既存のバス等公共交通の再編案を踏まえ、新たな公共交通の確保に向けた住民意見交換会を開催しました。ご参加いただいた方には、公共交通の再編案について、詳しく説明しました。

表彰状

村田氏に
全住民
クラブ賞状
表彰状

火災は増、救急は減少

火災増加、火の始末に注意

救急は減少

一日5件の出動

広報ごぜん/2009年(平成21年)2月10日号

図. 開催案内チラシ(左)、広報誌による案内告知(右)[新潟県五泉市]

2 説明資料作成時のツボ

説明資料作成の基本

POINT
6

説明のシナリオをしっかりと検討

「今ある問題解決に向けた取組」なのか、「将来的に問題となることに対する取組」なのかを、住民の方に明確に伝えるためのシナリオづくりが重要です。
今の立ち位置と目標とする時期を明確にしたうえで、説明のストーリーをしっかりと固めてから作成することが望まれます。

POINT
7

専門用語や難しい言葉は避けること

一般の方にとっては、専門用語や難しい言葉(聞きなれない言葉)を目にする機会はそうありません。したがって、それらの使用は出来るだけ避けましょう。
ただし、代替できる言葉がない場合は、必ず語句の説明を入れましょう。

【表・難しい言葉(聞きなれない言葉)の言い換え(例)】

名称	言い換え(例)
コミュニティバス	地域バス・住民バス
DRT、デマンド交通	予約型乗り合い交通
モビリティ・マネジメント	住民が公共交通などに自発的に転換していくよう促す取組み。
パークアンドライド	利便の良い駅やバス停まではマイカーで移動・駐車し、そこから鉄道やバスに乗り換え目的地へ移動する取組み。
ノーマイカーデー	大気汚染の抑制や渋滞の緩和を目的に、一定の日時または期間を対象に、自家用車の利用自粛と公共交通機関の利用を呼びかける取組み。

POINT
8

文章でなく箇条書きで簡潔にすること

説明資料は、伝えたい事項を端的に表現することが求められます。
文章にすると文字数も多くなり、大事な言葉が埋もれてしまいます。箇条書きを多用し、出来る限り簡潔な表現を心がけましょう。

POINT
9

文字の大きさとフォントでメリハリをつけること

大きな文字は読みやすいですが、メリハリをつけたほうがなお分かりやすくなります。文字の大きさは、12ポイント以上で、作成するのがよいでしょう。
高齢者にとっては、明朝系は読みにくい傾向にありますので、ゴシック系を利用するのがよいでしょう。ただし、さまざまなフォントを使いすぎるとかえって見にくくなります。せいぜい3種類程度にしましょう。

【明朝体の場合】

読みやすい文章はどれですか？	(10ポイント)
読みやすい文章はどれですか？	(12ポイント)
読みやすい文章はどれですか？	(14ポイント)

【ゴシック体の場合】

読みやすい文章はどれですか？	(10ポイント)
読みやすい文章はどれですか？	(12ポイント)
読みやすい文章はどれですか？	(14ポイント)

図. 文字のフォントとサイズの比較

POINT 10

図(表、写真、絵、グラフ)を入れ、視覚的に分かりやすくすること

文章だけの説明では、内容がうまく伝わりにくい場合があります。説明を補助するものとして、図を掲載し、視覚的に分かりやすくするようにしましょう。分かりやすい資料にするためには、図と文章のバランスや1ページ内でのレイアウトが大事です。

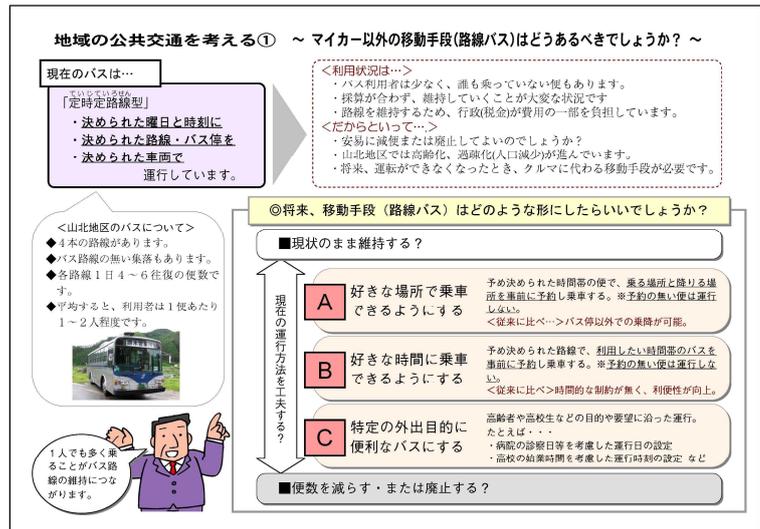


図. 視覚的に分かりやすい資料のイメージ [新潟県村上市]

POINT 11

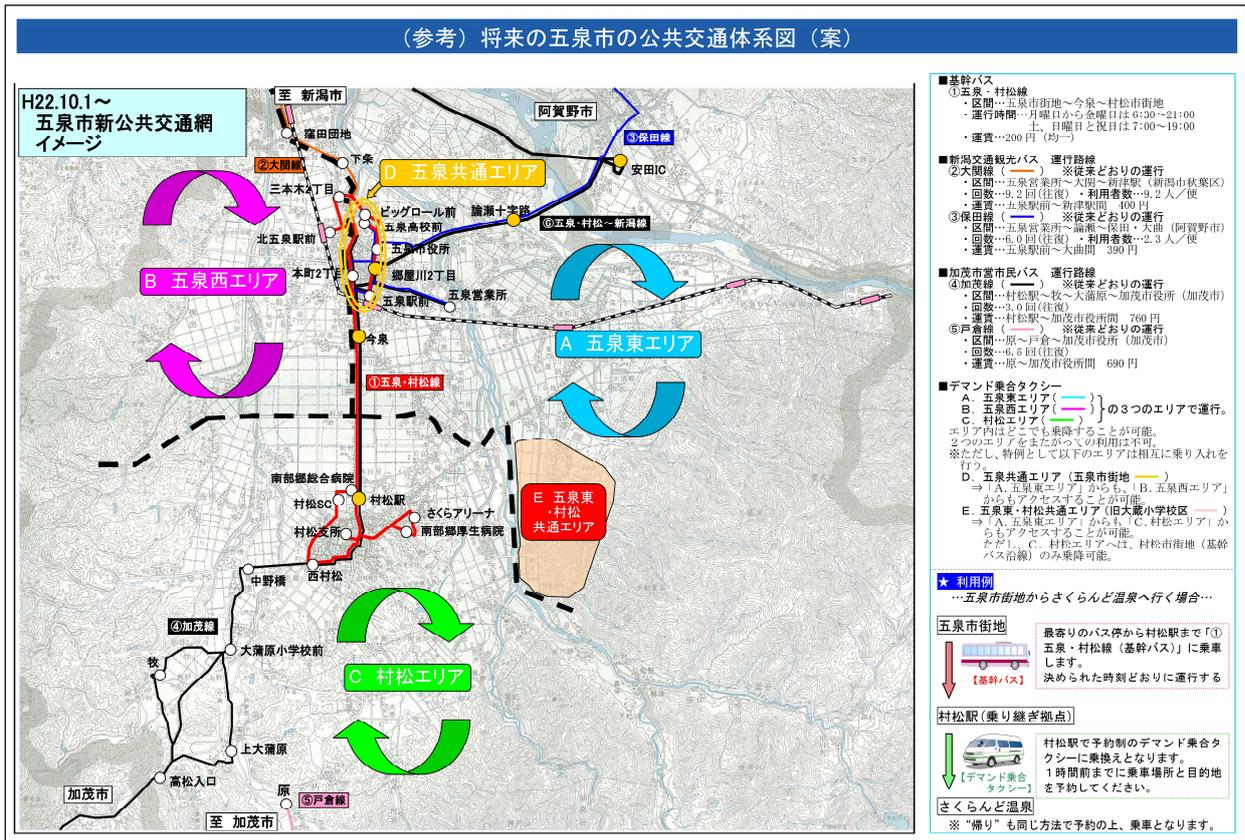
色は使いすぎないこと

多色が過ぎると、どこがポイントなのか、かえって分かりにくくなる場合もありますので、使用する図も含め、配色・色数のバランスに気を配りましょう。色数は多くても4~5色が適当と思われます。

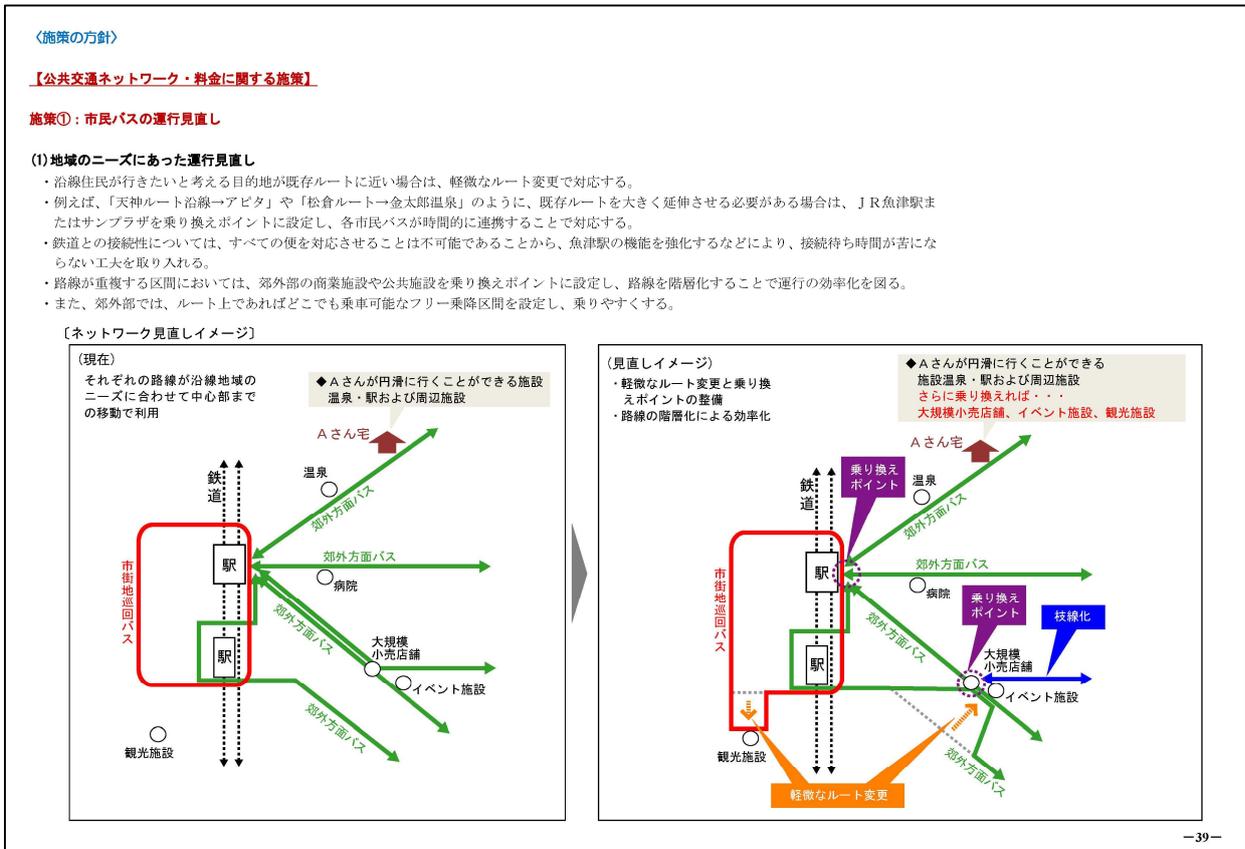
POINT 12

具体的な事例やイメージを明示して分かりやすくすること

地域住民の方に見直し内容を理解していただくためには、見直しによってどのように変わるのか、具体的に示し分かりやすくすることが必要です。例えば、停留所の配置場所は、現地の写真を提示し場所を特定できるようにすると、理解されやすいでしょう。



図：将来の公共交通ネットワークイメージを地形図上で表現した例 [新潟県五泉市]



図：現在と見直し後の公共交通ネットワークの模式図を比較した例 [富山県魚津市]

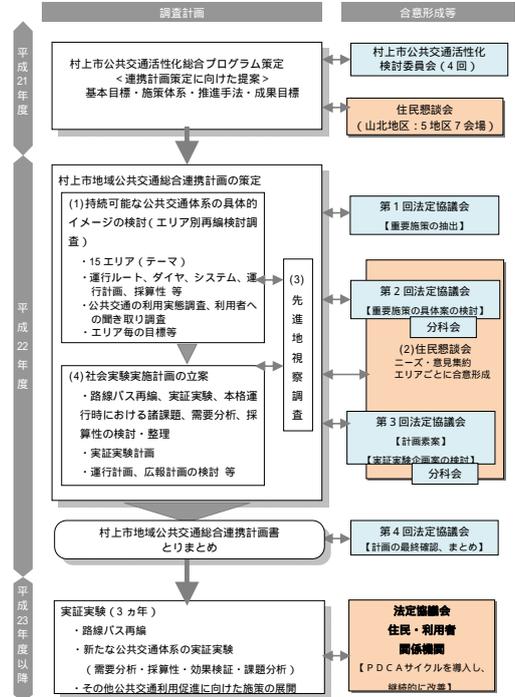
POINT 13 配布資料のボリューム(頁数)はできるだけおさえること

説明会で一度に説明できることは、時間的にも限られています。したがって、できるだけ要点をまとめ、数枚程度に抑えることが望ましいでしょう。
欲張りすぎて沢山の情報を与えると、消化不良に陥り逆効果となる場合もあります。

POINT 14 検討スケジュールを明確にすること

説明会のスケジュールが一通り終了した後に意見を出そうとする方もいると思われます。説明会が複数回にわたる際は、そのような状況を想定し説明会の回数や実施時期を予め提示し、検討期間(〳切)を明確にしておくことも必要です。

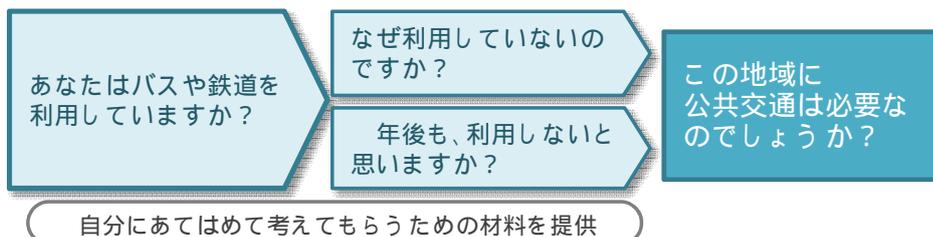
図：全体スケジュールにおける合意形成(説明会など)の実施時期についての説明イメージ



「現状」をまとめる際のツボ

POINT 15 まずは一人ひとりに考えてもらうことから

いきなり計画案の説明を行うと、地域の方はその必要性を理解することができず、議論が進まない可能性があります。したがって、まずは、住民一人ひとりに現状の問題や課題を知っていただくための“投げかけ”を行いましょう。
特に大多数の「公共交通を利用していない方」に対しては、現状において自分が公共交通を利用していない理由を考えてもらい、そして『将来においても自分にとって公共交通は必要なのか?』という点について真剣に考えてもらうことからスタートする必要があります。
そのためには、現在の公共交通の実態はもちろんのこと、将来のまちや社会の姿、そして何よりも自分自身の“年後の”姿を具体的にイメージしてもらうための材料を用意する必要があります。



図：現状の問題を考える際の切り口

POINT
19

車の利用者には、車を運転しなくなった後の姿をイメージしてもらうこと

多くの計画は20～30年先を見据えたものです。一方で、参加する方には、現在、車を利用して、公共交通を普段利用していない方も大勢いらっしゃいます。

そのような方については、車の運転を「やめた」もしくは「できなくなった」後の将来の自分をイメージしてもらい、問題・課題を共有してもらうことが必要です。

⑥高齢者の交通事故対策

【道路交通法の改正(平成21年6月)】～高齢運転者対策～

- ・75歳以上の方の免許更新の際に講習予備検査(認知機能検査)を導入
- ・記憶力・判断力の評価結果に応じて、きめ細かな指導が行われます。
- ・高齢者の交通安全性向上が期待されます。

(公共交通への影響)
運転が危険と判断された高齢者のマイカーに替わる
移動手段確保が必要

(昨日のニュース)

認知機能をきっかけに昨年11月までの半年間で
全国で27人が免許を手放した。

図：高齢者の交通事故対策に関する説明 [富山県魚津市]

「課題」をまとめる際のツボ

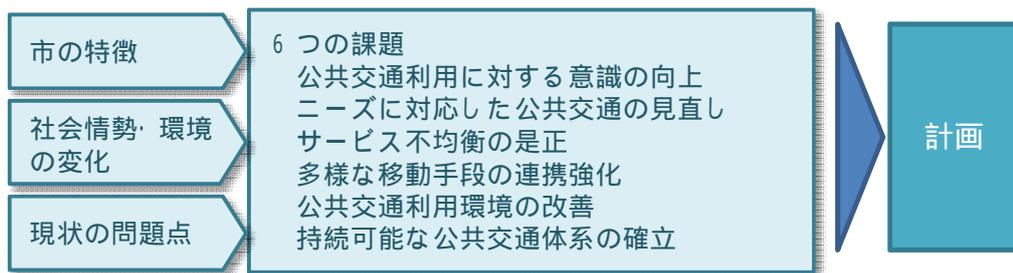
POINT
20

現状の問題点から課題を簡潔に整理

「課題をまとめること」は、様々な切り口から洗い出した問題点について、具体的な実施計画を立案することで、解決すべき点を整理することです。

課題は、できるだけ簡潔に整理することで、実施計画のねらいや方向性をより明確に伝えることができます。

問題点と課題を関連づけて、論理的に展開した方が、住民にとって分かりやすくなります。問題点から課題への流れ・関係を、対応表や模式図などで示す方法も考えられます。



図：課題の整理の例 [新潟県魚沼市]

POINT
21

地域住民としての目線から課題を整理すること

なぜそれが課題といえるのか、常に地域住民としての目線で考えることが必要です。

生活に具体的にどのように関わるのかという切り口から、分かりやすく説明することが重要です。

「方針・取組み」をまとめる際のツボ

POINT 22 実施計画が目指す全体像を掴んでもらうこと

実施計画には多くの施策が含まれていますが、地域や集落のおかれている課題のほか、出席者の個人的な関心事に応じて、特定の施策に議論が集中する場合があります。まずは、実施計画が目指す姿や全体像(公共交通ネットワーク図など)をつかんでもらい、包括的に議論を進めるよう心がける必要があります。

五泉市の新しい公共交通の姿 【五泉市地域公共交通総合連携計画(案)の骨子】

＜公共交通再編に向けた住民懇話会交換会 配付資料 H22年2月＞

A. 【策定主体】五泉市地域公共交通活性化協議会

●設置年月日：平成21年3月19日

●構成員：五泉市、新潟交通観光バス(株)、JR東日本、泉光バス(株)、新潟県バス協会、五泉市ハイタク協議会、県新潟地域振興局、五泉警察署、老人クラブ連合会、小中学校PTA連絡協議会、長岡技術科学大学准教授、国土交通省北陸信越運輸局・新潟運輸支局、新潟市、加茂市、阿賀野市、五泉商工会議所、村松商工会、社会福祉協議会、日本労働組合新潟県連合会

B. 計画策定の経緯 C. 計画区域 D. 計画期間

●平成22年3月作成・公表予定 五泉市全域 平成22年度～31年度(10年間)

E. 課題・基本方針・目標

一計画課題一

①人口減少が進む中での公共交通の維持充実
②増加する高齢者に対応した優しい公共交通体系の構築
③市の財政負担軽減と利用者の利便確保に配慮した地域密着型の交通網の構築
④既存インフラとしての鉄軌道の有効利用
⑤行政との連携の中で交通事業者が民業として持続可能な公共交通体系
⑥地球環境保全の観点からの公共交通への転換促進
⑦まちの活性化の観点からの公共交通の検討

一ターゲット一

高齢者・障がい者等の利便確保
(駅周辺と市街地、市街地の都市サービス拠点周辺)

通勤・通学の改善
(企業街と新興街、通学地と農校など)

一基本的な方針一

利用者・地域から

●住民や地域の需要に即し、かつ利用拡大につながる公共交通の実現

○従来の交通弱者に必要な生活基盤としての公共交通サービスの維持確保
○公共交通空白地区の住民、マイカー通勤者、市外からの来訪者にとっても利用しやすい公共交通を構築
○特にまちなかの賑わい創出など、地域の経済活動の活性化にも寄与
○住民や地域が自分たちの足として愛着を持ち、その維持管理に主体的に関わることができる公共交通

交通事業者・運営者から

●安定的な運営につながる体制の確立、利用促進に資する施策の実施

○利用者の確保・向上、運行手段の効率化、運賃以外の収入増加により、経営に安定し持続可能な運営の実現
○利用者本位の視点に立ち、利用しやすい環境の改善や情報発信など継続的かつ柔軟な取り組み実施促進

数値目標

内容	現状	目標	備考
①新たな公共交通(基幹バス・デマンド乗合タクシー)の普及率	10.5%	30.0%	総合計画、公共交通活性化協議会
②新たな公共交通(基幹バス・デマンド乗合タクシー)の利用者数	550人/日	計画中	実施計画により把握(行政や事業者)
③新たな公共交通(基幹バス・デマンド乗合タクシー)の収支率	33.0%	計画中	実インシヤルコストは低く
④新たな公共交通(基幹バス・デマンド乗合タクシー)及び生活路線バスの経常損失額	7,023万円	計画中	実インシヤルコストは低く

F. 目標達成のために取り組む施策【4つの基本目標と13の施策】

一4つの基本目標一

基本目標1. 快適な市民の暮らしと地域活力を支える公共交通の整備

基本目標2. 通勤・通学の利便と安心の確保

基本目標3. 市民と行政の協働による公共交通体系の整備

基本目標4. 無駄のない効率的な公共交通体系への転換

一13の施策一 うち5つの重点施策を設定(アンダーライン)

1. 市内バス線の再編
2. 公共交通に関する情報発信、PR
3. バス待ち環境の改善
4. 五泉わしづき方バスデザインの整備と愛称の命名
5. 公共交通利用者へのインセンティブの付与
6. 公共交通の走行環境の整備

7. JR 磐越西線又は高速バスの充実
8. 五泉駅のターミナル機能の強化
9. 鉄道駅の機能改善

10. カルマから公共交通への乗換えに対する市民意識の醸成
11. 公共交通に関する地域住民組織の設立と活動支援

12. 交通事業者間の連携による「幹から枝まで」の効率的な公共交通体系の継続的運営
13. 協賛金や広告収入等による新たな公共交通運行財源の確保

一再編のイメージ一

～5つの重点施策より～
＜優先的に実施する事業＞
①重要性、②緊急性、③実現性から評価抽出

G. 3つの重点事業

＜平成22年度より着手予定＞

A. 基幹バス運行事業

B. デマンド乗合タクシー導入事業 ※

C. 公共交通の利用促進事業

※「デマンド」とは、「需要」「要求」という意味で、現在の路線バスのようにバス停まで行かなくても、利用前に電話で予約をすれば、自宅または希望する所から行きたい所まで、料金を利用することが可能な高齢者等に優しい「予約制の乗合タクシー」の事です。

図：計画の全体像を1枚で要約した説明資料 [新潟県五泉市]

POINT 23 取組みの目的を明確にすること

地域住民のニーズは多岐にわたっており、それらすべてを網羅することは極めて難しいものがあります。誰(通学で利用する方、通院で利用する方など)を対象とした施策なのか、目的や対象(ターゲット)をしっかりと明確に伝えることが必要です。それにより、反映することの難しい意見との調整を円滑に進めることもできます。

POINT 24 関係主体の役割分担を明確にすること

各取組みの実行主体(住民、交通事業者、行政等)について、できるだけ明確に伝えることが必要です。特に、公共交通を維持していくためには、主たる利用者である地域住民の積極的な関与が求められます。各取組みについて、地域住民の皆さんに「主体的に」行動していただけるよう、お願いしたい役割について具体的に伝えることが必要です。

「実施計画」をまとめる際のツボ

POINT
25

目標（評価基準）を明確にすること

目的や対象（ターゲット）に応じて、国庫補助金や市税などの公費を投じて具体的な取組みを実施する場合には、当該目的ごとに上げた成果を対外的に示す必要があります。そのため、政策目的に応じた目標の設定と、目標の達成度を測るための指標の設定を行うことが不可欠となります。

特に公共交通の分野では、1便あたりの利用者が10人乗れば「成功」であるとか、収支率が「25%」を超えていれば問題ないといった、全国に共通した判断の基準は存在せず、実証運行等の良し悪しそのものを決める「評価のものさし作り」自体が、各地域の協議会の判断に委ねられているのが現状です。

目標については、「高齢者の外出頻度の増加率」や「利用者満足度」など、目的に照らし、政策効果の面から設定することが望まれます。また、持続可能性の点から、「行政支出の抑制に向けた収支率」、「利用者1人あたりの行政経費」等の目標を設定することも有益です。なお、目標の設定にあたっては、事業の効果を分かりやすく示す評価指標となるように、あらかじめ関係者間で議論を行うように促すことが求められます。

なお、地域公共交通の維持には、地域住民の協力（利用）が不可欠であり、一利用者としての立場から本当に必要なのか否かを考えていただくこととなります。その意味で、目標が仮に達成できなければ「取組みは継続しない」または「再度見直しを行う」という姿勢をあらかじめ明確にしておくことも必要であると考えます。

【表．政策効果の切り口による評価指標の例】

	主な指標	定義例	計測方法(イメージ)
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歳以上を中質紙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	当該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。
	事業満足度	住民全体に対するバス事業を満足と思う人の割合	住民向けアンケート調査により、満足度・理解度を確認。
	税金投入の理解度	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	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。
その他	特定性、遅れ時間	ダイヤとの剥離時間	バス停での計測。
	事故発生率	安全性：事故の発生件数	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。
		安全面に対する住民意識の変化	
	CO2削減量	地球環境への負荷	定点での車種別交通量の数値から計測など。
	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。	

資料：国土交通省中部運輸局ホームページ

POINT 26 実施時期を明確にすること

様々な取組みを、いつからいつまで実施するのか、どのような順番で行うかについて、明確に伝える必要があります。

地域住民の生活サイクルに応じ、最も効果的な実施時期についての情報を提供してもらい、調整を図ることも重要です。

届出済の課題	施策の方向性	具体的な施策	実施主体			スケジュール								
			行政	自治体事業者	地域 (住民、企業、学校等)	短期				中長期				
						H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28以降		
1 日常の生活行動で 感ぜなく使えるサ ービス水準の向上	(1) 移動時間の短縮	1. 2? 運行頻度の増加(現有施設での増便)		○		実施実施								
		1. 2? 運行頻度の増加(バスによる増便)		○		実施実施								
		2. 2? しなの鉄道との接続改善		○		検討・準備								
		3. 長野線との接続改善と併せた長野線の 速達性向上		○		検討・準備								
	(2) アクセス利便性の向上	4. しなの鉄道への直通運転		○										
		6. パークアンドライド駐車場の整備	○	○		実施実施								
		6. サイクルアンドライド駐輪場の整備	○	○		実施実施								
	(3) 運賃の負担感の軽減	7. 屋間時のサイクルトレイン		○		実施実施								
		8. バスの接続改善		○	○	検討・準備								
	(4) 移動可能時間の拡大	9. 持参入式通勤定期の販売		○		実施実施								
		10. 年間通学定期の販売		○		検討・準備								
		11. 最終(夜)乗り下げ		○		実施実施								

図：「施策の実施主体とスケジュール」の説明方法 [長野県長野市ほか]

POINT 27 デマンド交通を導入する場合は、利用方法を丁寧に説明

デマンド交通の場合、バスとの違いにおいて、利用方法を正しく理解していただくことが重要です。

特に、バス利用に慣れている地域においては、運行開始後に、予約についての不満の声が多く聞かれます。デマンド交通の利用方法については、できる限り丁寧に説明することが必要です。

地域乗合タクシー

地域乗合タクシーについて

ご利用にあたっての注意点

- 乗合タクシーは、守門地域と入広瀬地域を除き、予約をしないと乗車できません。ご利用の際は必ず予約ください。
- 時刻表および予約先は各乗合タクシーの詳細ページをご覧ください。
- 交通状況や予約状況によって、到着時刻が変わる場合があります。随時に余裕を持ってご利用ください。

魚沼市 乗合タクシー

乗合タクシーは、このステッカーをつけて運転しています。

■予約例

利用者

●●地区の「名前」です。
●●月●日に
新潟県乗合タクシーの
●●地区の市内街地方番の
1番をお願いします。

タクシー会社

わかりました。
●●月●日の
時刻15分くらいに
ご自宅に向かいます。

■地域乗合タクシーの運行イメージ

※経由地には停留所標識を設置しません。詳しい持ち合わせ場所は、タクシー会社にご確認ください。

※小出地域乗合タクシーの場合

- 停留所で利用できません。
- ご利用の際は、必ずご予約ください。
- 停留所の位置および時刻表は11ページをご覧ください。
- 交通状況や予約状況によって、到着時刻が変わる場合があります。随時に余裕を持ってご利用ください。

■予約例

利用者

●●地区の「名前」です。
●●月●日に
小出・湯之谷乗合タクシーの
北行きの2便で、
「虫野高齢会館」から「小出病院」
までお願いします。

タクシー会社

わかりました。
●●月●日の
8時35分くらいに
「虫野高齢会館」に
向かいます。

■小出地域乗合タクシーの運行イメージ (●：停留所)

図：デマンド交通についての説明資料 [新潟県魚沼市]

スクリーンを用いた説明資料づくりのツボ

POINT
28

1 コマあたり 30 秒で説明できる情報量

1 コマに情報を詰め込みすぎると、1 コマにかける説明時間が長くなり、変化のない飽きやすい説明に陥ります。また、本当に伝えたいことがぼやけてしまいます。

1 コマあたり長くても 30 秒以内で説明できる情報量に抑えて、リズム良くコマを切り替える作り方が望ましいでしょう。

POINT
29

文字を少なく、図面を大きく

配付資料と同様に、文字を少なくするとともに、図面をできるだけ大きくすることが求められます。

1 コマの中に、図は 2 点以内に抑えましょう。細かな図が沢山あると、目移りしてしまいます。ページが複数に及ぶ場合は、全体を通じて統一感を持たせたイメージでの作成を心掛けましょう。

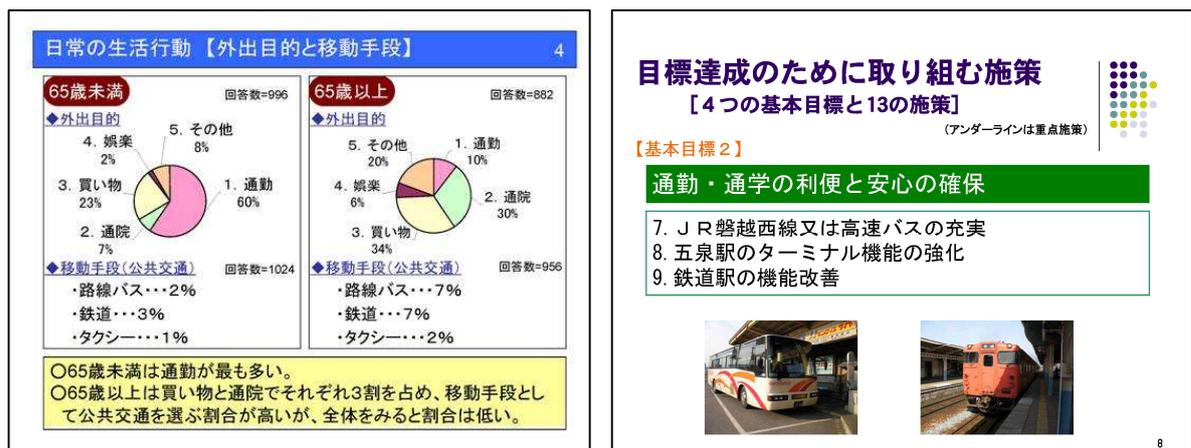


図. パワーポイントによる説明資料のイメージ [左:新潟県村上市、右:同五泉市]



図. スクリーンを用いた説明 [新潟県五泉市]

3 説明会開催時のツボ

当日必要な資料、器材等

POINT
30

配布資料の部数は多めに用意

住民説明会に参加できなかった人や、地域外の利用者もいることを考え、資料は、想定される出席者数よりも多めに用意しましょう。

欠席者への資料配布が必要な場合は、自治会長さんに配布をお願いできる場合もあります。

なお、資料の配付については、説明会会場において配布する他、役所や公民館、交通施設（鉄道駅、バスターミナル等）などでの取置きをお願いする方法も考えられます。

POINT
31

スクリーンを用いて説明をする場合は、表示する資料も配布すること

大きなスクリーンで説明するだけでは見にくい、または、記憶に残りにくいといった問題があります。

については、映し出している資料を印刷の上、配布する必要があります。ただし、A4に2コマ～4コマで縮小する、白黒で印刷するなどの省略化も検討してよいでしょう。

POINT
32

会場が小さくてもマイクを用意

出席者は、高齢者の割合が多くなることが予想されます。会場の規模にかかわらず、マイクとスピーカーを用意し、できるだけ聞きやすい環境をつくることも重要です。

なお、マイクとスピーカーを用意することは、音声記録を行う観点から有効です。

POINT
33

住民の意見は漏れなく記録

ICレコーダーなどの録音機を活用するなどして、住民の意見を漏れ無く記録しましょう。スタッフに余裕がある場合は、議事を速記する形でも構いません。



写真：スクリーンの縮小版資料（左）、小会場でマイクを用いた説明（右）[新潟県五泉市]

POINT
34

説明会の写真を撮影

説明会を実施している様子については、今後の広報や説明資料作成時に必要となりますので、写真を撮影しておきましょう。

その際、説明会開始前に、撮影することを口頭で伝えるとともに、広報に活用するものについては参加者の後ろから撮影するなど、参加者のプライバシーに配慮しましょう。

POINT
35

配布資料の他に、参加者用の筆記用具や記入シートも用意

できるだけ多くの方のご意見を伺うため、説明資料のほかに、筆記用具（鉛筆など）と意見記入シートなどを用意し、参加者にお渡しした方がよいでしょう。

その場合、説明会の最後に記入する時間を設けるとなお良いでしょう。

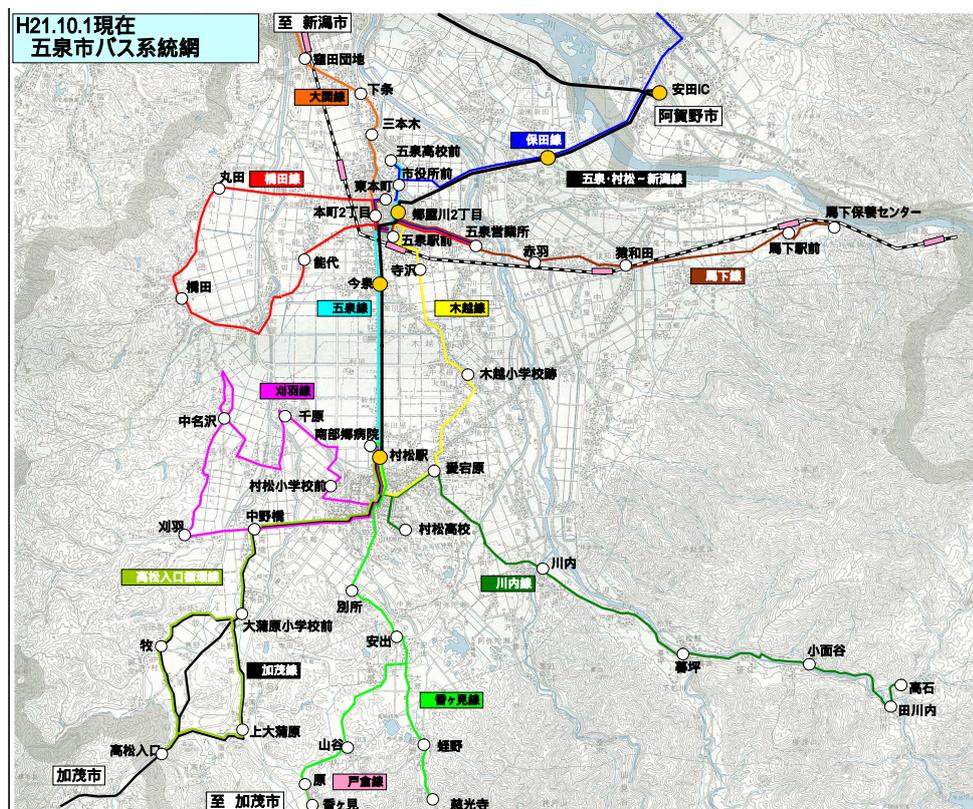
POINT
36

大きくて分かりやすい図面の掲示

説明や意見交換（質疑応答）時には、対象地区内の具体的な場所や範囲について確認する場面も出てきます。対象地区を示した大判図があると便利です。

大判図は、A1 サイズ以上で、現況のバス網やバス停の位置等を記載しておくとなお使いやすいでしょう。特定の施策を説明する際は、それらの情報を記載しておくとも良いでしょう。

なお、用意する枚数は、会場の大きさを考慮して決定しましょう。



図：現況の公共交通ネットワーク説明図 [新潟県五泉市]

進行時の配慮

POINT
37

まず説明会の目的を明確に伝えること

まずは、説明会の目的を参加者に伝え、説明会の趣旨（見直しを行うための会なのか、決定事項の連絡会なのか等）について、参加者の皆さんに共有していただきましょう。
説明会の第1回目では、次回以降の説明会の開催時期や開催回数について明らかにする必要があります。

POINT
38

自己紹介は全員が行うこと

次に、事務局側の出席者一人ひとりの自己紹介を行いましょう。
コンサルタントが同席している場合は、同時に挨拶させ、存在を明らかにしておいた方がよいでしょう。

POINT
39

終了時刻はできるだけ厳守

お互い、限られた時間を割いています。あらかじめ会議の終了時刻を伝え、その時間内に終わるようにしましょう。
質問や意見が長くなりそうな方がいる場合は、会議終了後に個別に話を聞くなどの対応を図り、会の円滑な運営に協力してもらいましょう。

POINT
40

複数人で役割を分担

説明会を円滑に進行するため、一人で行うより、進行・資料説明・質問の応答など、複数人で役割を分担することが望ましいでしょう。

【表．説明会の基本的な進行内容】

議事項目	配慮事項など
1．開会	・主催者のあいさつ。
2．出席者紹介	・主催者側（事務局）の紹介。自己紹介がよい。
3．会の進め方の確認	・本日の進め方、議題の確認。会の終了時刻を明確に伝える。
4．資料説明	・議題について配布資料、スクリーンなどを用いて説明。できるだけ手短かにする。
5．意見交換	・出席者との意見交換。あらかじめ時間が限られていることを伝え、会の円滑な運営へのご協力をお願いする。
6．その他	・意見記入シートへの記入など
7．閉会	・主催者のあいさつ。
8．終了後対応	・5での状況を踏まえ、必要に応じて個別に意見を聴取する。

議題が複数ある場合は、4と5を繰り返す方法もある。

説明時のツボ

POINT
41

ゆっくりと丁寧に説明

限られた時間内で多くの情報を説明しようとするとう早口になりがちです。聞き手が十分理解できずに、形だけの会議になる恐れもあります。

特に説明したいポイントをできるだけ絞り込んでおき、そこを丁寧に説明するように心がける必要があります。

POINT
42

一度の説明は、長くても20分程度

長時間の説明は、聞き手にとって苦痛になるとともに、内容を十分に理解できなくなるおそれがあります。

説明は20分程度で区切り、こまめに意見交換を挟むなどの工夫が望ましいでしょう。

POINT
43

どの担当でも同じ説明・回答ができるようにすること

説明会が複数の場所で行われる場合、すべての説明会を同じ担当者が対応することは現実的に困難です。

そうした際に、説明する担当者によって、説明内容（ニュアンスなど含む）に差が生じると、地域によって異なった理解を与えることになりかねません。説明の公平性を担保するために、基本的な説明のシナリオ（セリフ）や想定問答を準備することが必要です。

〇〇地区住民懇談会 シナリオ

〔平成〇〇年〇〇月〇〇日開催〕

次 第	説 明
1 開 会 (進 行)	・本日は、夜分のお疲れのところ、お集まりいただき誠にありがとうございます。 早速ですが、只今から、〇〇市公共交通に関する住民懇談会を開催いたします。 開会に際し、(管理職)から一言ご挨拶させていただきます。
2 換 拶 (管理職)	(管理職)から挨拶
3 日程説明 (進 行)	本日の懇談会は、最初に10月に皆様からご協力いただきましたアンケート調査の結果について、概要を報告させていただきます。 その後、公共交通に関する意見交換会を約1時間程度させていただきますと考えております。 本日は、〇〇市から公共交通施策を担当しております〇〇〇課まちづくり推進室ならびに〇〇支所の地域振興課職員が出席させていただいているほか、先般、実施いたしましたアンケート調査・集計を委託しました〇〇〇株式会社の方が同席いたします。 なお、懇談会は、午後8時30分頃の終了を予定して

POINT
44

意見の反映が難しい場合は、その理由をしっかりと説明

説明会を実施した結果として、地域の意見すべてを集約した案を見いだせれば良いのですが、説明会において、地域住民の皆さんから、賛成・反対などさまざまな意見が出る場合があります。

そうした場合は、反映することが難しい意見については、しっかりとその理由を説明し理解していただけるように心がけることが重要です。

意見を引き出すためのツボ

POINT
45

できるだけアットホームな雰囲気づくりに心がける

説明会をできるだけ小さいエリアで実施することや、下の写真のように、説明者と参加者の視線が同じ高さとなるように会場を設営するなど、アットホームな雰囲気づくりも重要です。事務的な雰囲気を実施すると、一方的な説明で終わってしまうとともに、参加者にとっても自由に意見を出しにくい雰囲気となってしまいます。配席の方法も工夫するとよいでしょう。



写真：住民との距離感に配慮した配置 [新潟県村上市]



写真：地元保育園を会場に利用 [新潟県五泉市]

POINT
46

自治会長の方等に最初のご発言をお願いする

誰か一人が話し始めると、それを呼び水にしてたくさんの意見が出ますが、意見が出るのをただ待っているだけでは、なかなか意見の出ない場合もあります。そのような場合には、説明側から自治会長の方等に最初のご発言をお願いする方法も考えられます。

POINT
47

意見記入用紙への記入時間を設ける

住民の中には、大勢の前で話をすることに慣れていない方もいます。また、時間の制約から、意見を出せない方の生じる場合もあります。

そこで、当日、別途用意する「意見記入シート」などへの記入時間を5～10分程度設けるなど、発言できなかった人への配慮も必要です。

図：意見記入シートのイメージ

～〇〇市 地域公共交通 意見交換会〔仮称〕～

ふりかえりシート

(1) 今回の意見交換会〔仮称〕に参加してどのように感じましたか？
(あてはまるものすべてに○)

1. 参考になった	2. 楽しかった
3. 色々な意見が聞けて良かった	4. もっと自分の意見を言いたかった
5. 期待はずれだった	

(2) 説明の内容や作業内容はわかりやすかったですか？
(最も近い意見ひとつだけに○)

1. 簡単にわかりやすかった	2. 何とかわかった
3. わかりづらかった	4. 理解できなかった
5. その他 ()	

(3) 今回の意見交換会〔仮称〕の内容と時間はいかがでしたか？
(最も近い意見ひとつだけに○)

1. 内容の割には時間が足りない	2. 内容と時間はちょうど良い
3. この程度の内容なら時間はもっと短くてもよい	
4. その他 ()	

(4) 言い残したこと、思ったことなどがあれば、ご自由にお書き下さい。

集落名 _____ お名前 _____

～ ご協力ありがとうございました ～

POINT
48

説明会終了後に、話しかけることも重要

限られた時間の中では、意見が十分に出ない場合や、発言できなかった方もいらっしゃると思われれます。

説明会終了後に、発言していなかった人など、できるだけ多くの方に話しかけ、意見を伺うのもよいでしょう。

POINT
49

後日、意見を出すという方に配慮し、連絡窓口を明確にすること

後日、意見を出すという方に配慮し、説明会で配布する資料や記入シートなどに連絡窓口（担当者、電話番号、FAX、電子メール等）を提示することが必要です。

実施体制づくり（人数、メンバーなど）

POINT
50

説明側は最低でも3人以上。ただし、多すぎても良くありません

住民説明会では、準備や説明、記録など多くの作業をこなす必要があります。よって、効率よく会を進めるためにも、行政担当者が一人に対応することは避けましょう。

ただし、あまりにも大勢では好ましくありません。必要最小限のスタッフで対応しましょう。なお、福祉や教育など関係課からの参加も必要な場合は、それも考慮した人員にしましょう。

1. 住民説明会計画上のツボ

説明会の計画立案

1. 説明会の実施期間は、交通事業者の準備期間に配慮し決定すること
2. 説明会開催日時は、利用者に応じて設定
3. 会場は最寄りの使い慣れた施設を選定
4. 地域のリーダーに事前に伺いをたてる

開催案内

5. 開催案内は、自治会などのコミュニティ組織などの活用が有効

2. 説明資料作成時のツボ

説明資料作成の基本

6. 説明のシナリオをしっかりと検討
7. 専門用語や難しい言葉は避けること
8. 文章でなく箇条書きで簡潔にすること
9. 文字の大きさとフォントでメリハリをつけること
10. 図(図、写真、絵、グラフ)を入れ、視覚的に分かりやすくすること
11. 色は使いすぎないこと
12. 具体的な事例やイメージを明示して分かりやすくすること
13. 配布資料のボリュームはできるだけおさえること
14. 検討スケジュールを明確にすること

「現状」をまとめる際のツボ

15. まずは一人ひとりに考えてもらうことから
16. 数値や指標など、客観的なデータで説明
17. 他の地域・自治体との比較
18. 地域の問題だけでなく、社会情勢も合わせて説明
19. 車の利用者には、車を運転しなくなった後の姿をイメージしてもらうこと

「課題」をまとめる際のツボ

20. 現状の問題点から課題を簡潔に整理
21. 地域住民としての目線から課題を整理すること

「方針・取り組み」をまとめる際のツボ

22. 実施計画が目指す全体像をつかんでもらうこと
23. 取り組みの目的を明確にすること
24. 関係主体の役割分担を明確にすること

「実施計画」をまとめる際のツボ

25. 目標(評価基準)を明確にすること
26. 実施時期を明確にすること
27. デマンド交通を導入する場合は、利用方法を丁寧に説明

スクリーンを用いた説明資料づくりのツボ

28. 1コマあたり30秒で説明できる情報量
29. 文字を少なく、図面を大きく

3. 説明会開催時のツボ

当日必要な資料、器材等

30. 配布資料の部数は多めに用意
31. スクリーンを用いて説明をする場合は、表示する資料も配布すること
32. 会場が小さくてもマイクを用意
33. 住民の意見は漏れなく記録
34. 説明会の写真を撮影
35. 配布資料の他に、参加者用の筆記用具や記入シートも用意
36. 大きくて分かりやすい図面の掲示

進行時の配慮

37. まず説明会の目的を明確に伝えること
38. 自己紹介は全員が行うこと
39. 終了時刻はできるだけ厳守
40. 複数人で役割を分担

説明時のツボ

41. ゆっくりと丁寧に説明
42. 一度の説明は、長くても20分程度
43. どの担当でも同じ説明・回答ができるようにすること
44. 意見の反映が難しい場合は、その理由をしっかりと説明

意見を引き出すためのツボ

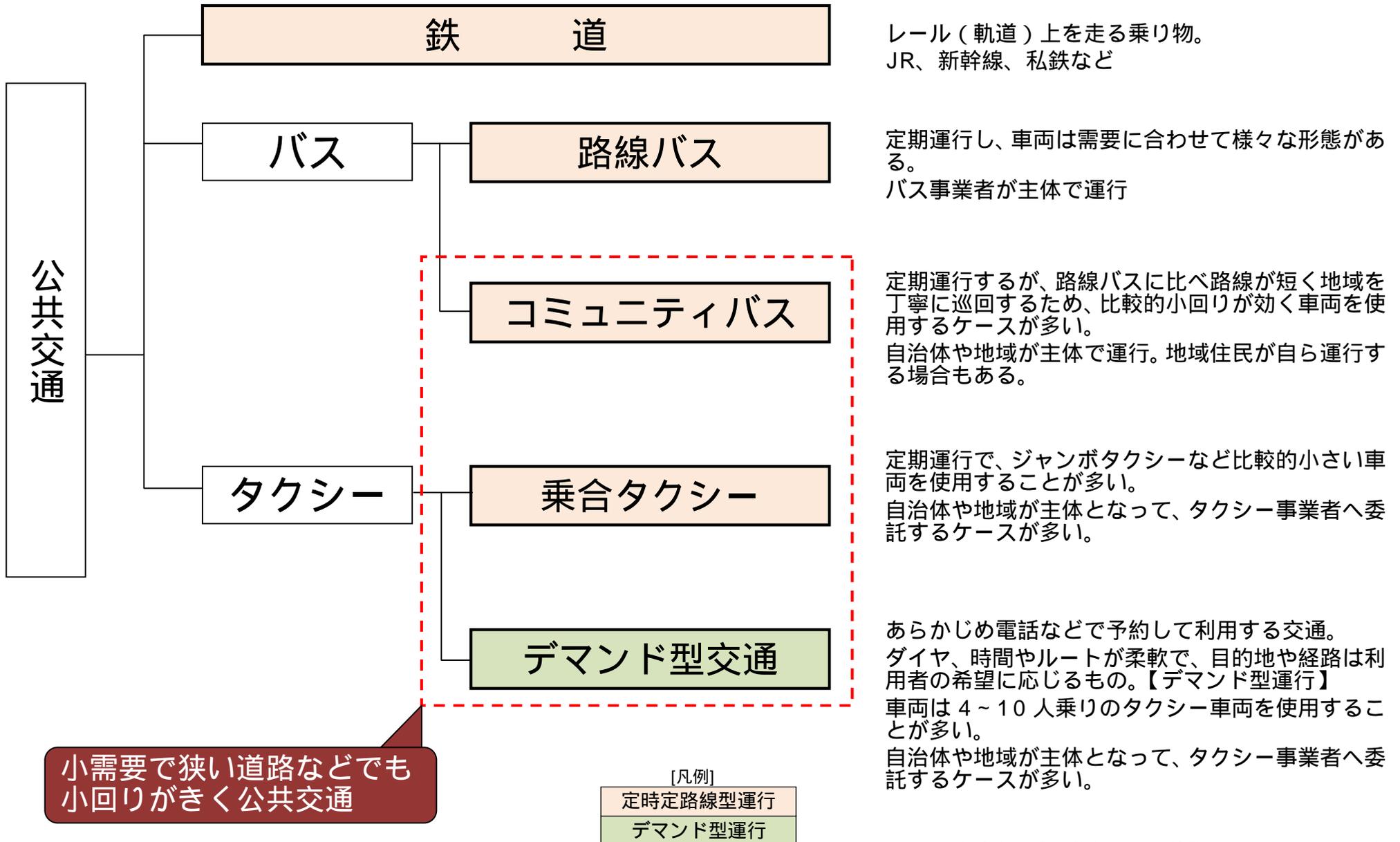
45. できるだけアットホームな雰囲気づくりに心がける
46. あらかじめ自治会長さんなどへお願い
47. 意見記入用紙への記入時間を設ける
48. 説明会終了後に、話しかけることも重要
49. 後日、意見を出すという方に配慮し、連絡窓口を明確にすること

実施体制づくり(人数、メンバーなど)

50. 説明側は最低でも3人以上。ただし、多すぎても良くありません

公共交通に関する基礎資料

ア) 主な公共交通の概要



上記内容は、各公共交通の主な特徴であり、これらによって分類・定義されるものではありません。ご注意ください。

イ) 主な公共交通の特徴比較

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">定時定路線型運行</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">デマンド型運行</div>	利 点	欠 点
路線バス	<p>通勤・通学利用時など、一度に大勢を輸送することができる。</p>	<p>車両が大きく街なかや集落内に入れなため、バス停が遠くなる場合がある。 車両が大きいぶんだけ、経費がかかる。</p>
コミュニティバス	<p>路線バスよりも小さい車両を使うことで、バス停を自宅や施設により近づけることができる。 地域や自治体が運行主体となることで、「積極的に利用しよう」という機運は高まる。</p>	<p>小さめのバスを新たに購入する必要がある。 小さい車両を使うと、混雑時に一度に乗車できなくなる場合がある。 地域主体の運行は、経路やダイヤなど、様々な声を調整する必要がある。</p>
乗合タクシー	<p>車両が小さいため、お年寄りでも乗り降りは辛くない。 車両が小さいため、狭い道路でも路線として設定可能。</p>	<p>車両が小さいため、利用者が多い場合、乗れない場合がある。または早急に別車両を手配する必要がある。 地域主体の運行は、経路やダイヤなど、様々な声を調整する必要がある。</p>
デマンド型交通	<p>自宅前から目的地前まで乗り降りが可能。(バス停まで歩く必要なし) タクシー会社が委託運行する場合、日中の空き車両を有効活用できる。</p>	<p>電話予約による利用に慣れる必要がある 予約が集中すると、運行する側は配車の手続きが大変。</p>

上記表で掲載した内容は主なものです。この他、運行ケースによって様々な利点・欠点が考えられます。

ウ) 公共交通運行に係る経費

車両の規模と購入費用

車両	内容	価格
大型バス	全長 9m 以上または定員 50 人以上	1,500 ~ 3,000 万円/台
中型バス	大型・小型バスにあてはまらないもの	
小型バス	全長 7m 以下でかつ定員 29 人以下	1,400 ~ 2,000 万円/台
ジャンボタクシー	10 人乗りの普通自動車	200 ~ 400 万円/台
セダン型タクシー	5 人乗りの普通自動車	

価格は目安であり、ノンステップ機能や料金表、料金徴収システム、音声機械、障害者補助用器具は、別途費用がかかる。



<大型バス>



<小型バス>



<ジャンボタクシー>



<セダン型タクシー>

バス運行経費の目安

項目	内容	車両 1 台が 1km 走行した場合の費用 (北陸ブロック)
人件費	従業員の給料など	約 195 円
燃料油脂費	車両の燃料やオイルなどに係る費用	約 29 円
車両修繕費	車検の費用や修理費など	約 28 円
車両償却費	車両に係る固定資産税など	約 21 円
利子	運営資金の借りに係る利子	約 4 円
諸経費	バス停維持費や営業所の維持管理費など	約 72 円
計		約 350 円

資料) バス月報 633 (H22.10.20) (社団法人日本バス協会)

あくまでバス車両を活用した事例であり、タクシー事業者への委託の場合は異なる。

