

公共交通に関する生産性・効率性の 向上に関する調査報告書

令和4年3月
国土交通省 九州運輸局

- 目 次 -

第1章 調査概要.....	1
1-1. 調査目的.....	1
1-2. 調査実施フロー.....	2
第2章 公共交通の生産性・効率性の向上に資する取組事例の収集.....	3
2-1. 事例収集基礎調査（WEB リサーチ）.....	3
2-1-1 事例収集方針.....	3
2-1-2 収集事例一覧.....	4
2-2. 自治体アンケート調査.....	20
2-2-1 アンケート調査実施方針.....	20
2-2-2 調査の概要.....	21
2-2-3 アンケート調査票.....	22
2-2-4 アンケート調査結果.....	27
2-3. 自治体ヒアリング調査.....	67
2-3-1 ヒアリング調査実施方針.....	67
2-3-2 ヒアリング調査票.....	71
2-3-3 ヒアリング調査結果.....	73
(1) 福岡県糸島市.....	73
(2) 福岡県福津市.....	74
(3) 福岡県宗像市.....	75
(4) 福岡県嘉麻市.....	76
(5) 福岡県久留米市.....	77
(6) 鹿児島県鹿屋市.....	78
(7) 鹿児島県和泊町・知名町.....	79
(8) 宮崎県都城市.....	80
(9) 長崎県島原市.....	81
(10) 熊本県合志市.....	82
第3章 公共交通の生産性・効率性の向上に資する方策について.....	83
3-1. 調査結果からの示唆.....	83
(1) 自治体業務の負担増加.....	83
(2) 自治体業務の負担軽減.....	85
(3) 交通事業者とのスムーズな合意形成.....	87
3-2. 公共交通の生産性・効率性の向上に資する方策.....	88
(1) デマンド型交通への移行（※条件あり）.....	88
(2) モニタリング・情報提供への ICT 活用.....	88
(3) 関係者協議・ニーズ把握の効率化に向けた工夫.....	89

第1章 調査概要

1-1. 調査目的

令和2年11月に「持続可能な運送サービスの提供の確保に資する取組を推進するための地域公共交通の活性化及び再生に関する法律等の一部を改正する法律」（以下、「改正法」という）が施行され、「地域旅客運送サービス継続事業」が創設された。当該事業を進めるに当たっては、自治体の担当者は事業者とも相談しつつ、地域においてどのような形で交通を維持するのかを考えることとなるが、この際、単に旧来の路線・運行を継承する者を探すことにとどまらず、車両のダウンサイジングやデマンド化を始めとした「効率化」を併せて検討することがほぼ必須となると言って過言ではない。また、サービス継続事業まで行かずとも、既存路線の生産性・効率性の向上のため、改正法で創設された「貨客運送効率化事業」や「新モビリティサービス事業」の活用を目指す動きも出てくるものと想定される。

他方で、自治体においては職員定数の削減等から交通政策に携われる職員は減少しており、多くの手間暇をかけられない現状がある。そこで、運行の効率化とともに、自治体職員の業務が軽減されるような方策も求められている。

九州運輸局においては、地方公共団体へのノウハウの提供・人材育成の観点から、平成19年度に、先駆者の知恵や法制度・補助制度の活用の仕方をわかりやすく整理した地域公共交通の手引書である「なるほど！！公共交通の勘どころ」（以下「手引書」という）を作成（20、25、27年度に改定）し、九州内外の現場で広く活用されてきたところである。

本調査においては、九州管内を中心とした改正法等を踏まえた生産性・効率性の向上に関する取組の現状を把握・分析した上で、自治体においてそれら取組の導入・実施する際に必要な検討内容や手順等を整理し、地方公共団体担当者向けの手引書を取りまとめることを目的とする。

1-2. 調査実施フロー

本調査の実施フローを図 1-1 に示す。

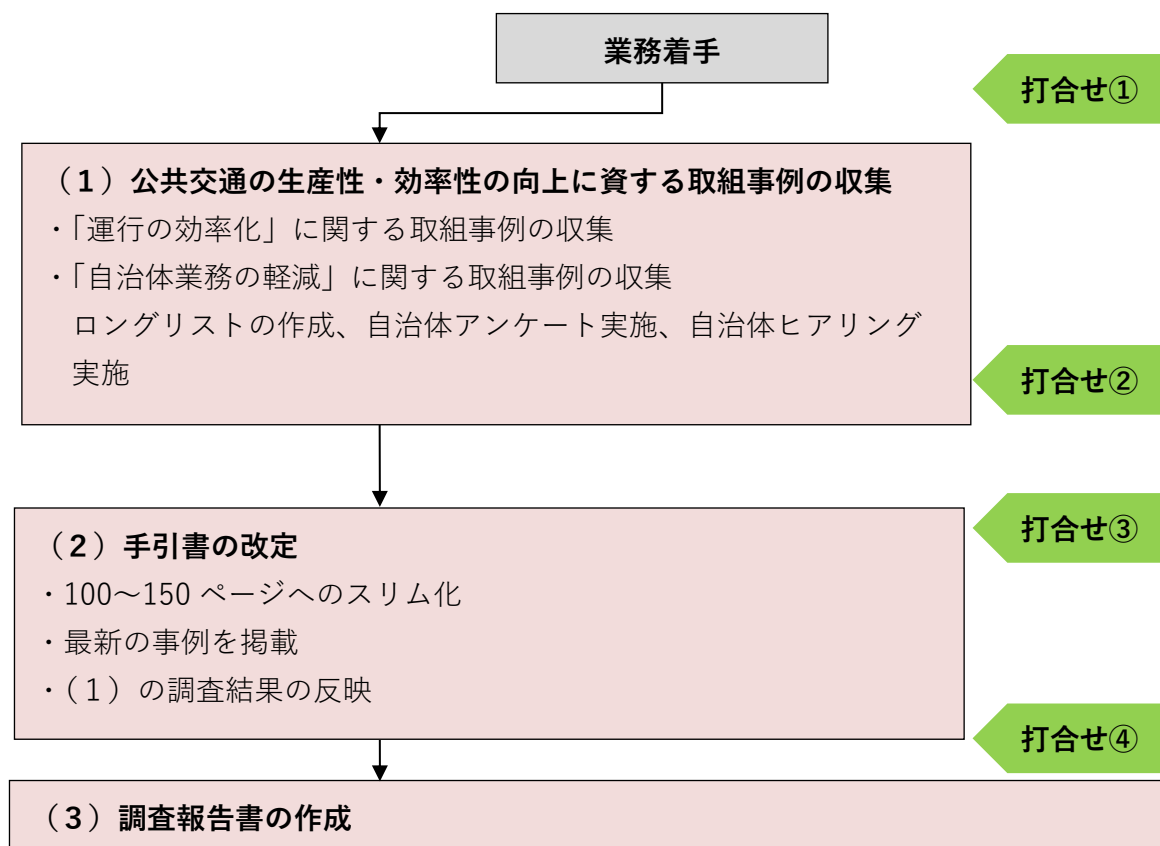


図 1-1 調査の実施フロー

第2章 公共交通の生産性・効率性の向上に資する取組事例の収集

2-1. 事例収集基礎調査（WEB リサーチ）

2-1-1 事例収集方針

- 取組事例を収集するにあたり、「公共交通の生産性・効率性の向上」について定義づけを行い実施した。
- 下表の定義・分類により、取組事例を大きく5つに分類して、九州の事例を中心に、Web 調査にて事例を収集・分類した。

表 2-1 取組事例の収集の整理方法

大分類	中分類	取組事例（小分類）
<u>利用者のニーズに合わせて見直す取組</u>	路線再編	
	デマンド型交通の導入	
	車両の小型化	
	運賃施策の実施	
<u>輸送資源の有効活用</u>	輸送資源の総動員	
<u>公共交通の存在に気付いてもらう取組</u>	情報提供の充実 (時刻表の作成・配布)	
	情報提供の充実 (運行情報の提供)	
	情報提供の充実 (GTFS 整備等)	
<u>公共交通の魅力を PR する取組</u>	観光需要の取り込み (乗車券・パスポートの 販売・配布)	自治体の取組
		交通事業者の取組
		交通事業者・自治体共同の取組
	観光需要の取り込み (バス路線の整備)	交通事業者、施設・店舗共同の取組
<u>その他の取組</u>	貨客混載	

2-1-2 収集事例一覧

以下に収集事例を示す。

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
利用者の ニーズに 合わせて 見直す取 組	路線再編		佐賀県唐津市 佐賀県玄海町	H28年8月1日 ～R3年9月30日	唐津地域公共交通 再編実施計画	<ul style="list-style-type: none"> バス路線網の再編を行い、地域公共交通ネットワークの再構築を図るための事業（地域公共交通再編事業）を具体的実施するため、唐津市、玄海町及び佐賀県が連名で地域公共交通再編実施計画を策定した。自治体が共同で作成した計画としては、全国で初の事例（平成28年7月時点）。 唐津市・玄海町内6地区の公共交通網を対象に、現在の移動ニーズに応じて路線の分割やデマンド化などの実施施策について策定した。 	<ul style="list-style-type: none"> ●呼子フィーダー線 【呼子・波戸岬線】運行回数の増加により、名護屋城等への観光客の利便性を向上 【呼子・名護屋浜線、加部島線】離島航路乗場等ニーズに比して公共交通が不足しているエリアへの既存路線の延伸 ●唐津市中心部の路線の再編 【市内線東コース】唐津駅を発着とし、観光目的に特化したルート整備 【市内線西コース】他路線のルート変更に伴う需要を確保しつつ、利用実態にあわせた運行便数の適正化 【市内線南コース】病院直通ルート等、東コースの観光特化ルートに伴う新たな路線を設定することで、通院患者及び沿線住民、さらには観光客等、利用者のニーズに合わせたルート整備（接続時間の考慮も併せて実施） ●北波多線（幹線）及び久里線の路線統合 【久里・北波多線】通学利用がメインの路線との統合のほか、病院の乗継拠点化、利用者数に合わせた重複ルートの見直しや枝線化により、運行経費を効率化 	唐津地域公共交通再編実施計画
			長崎県佐世保市	H31年3月 ～R4年2月	佐世保市地域公共交通再編実施計画	「佐世保市地域公共交通網形成計画」の策定から、地域特性に応じた公共交通ネットワーク形成のために、現状の移動ニーズを踏まえて4つの再編方針を基に各路線に対し共通定期券の導入や、ダイヤ/ルートの改善、ダウンサイジング等の実施施策を策定した。	<ul style="list-style-type: none"> ■効率性の向上 ・運行経費及び赤字額の圧縮 【市内路線におけるバス事業収支率（補助金除く）】 再編前 92.0% 再編後 97.1% ■利便性の維持 ・赤字路線を含む路線維持 ・可能な限りのダイヤの平準化 ・速達性の向上 	佐世保市地域公共交通再編実施計画
			長崎県五島市	H28年10月 ～R3年9月	五島市地域公共交通再編実施計画	陸上、航路、空路からなる本市の持続可能な公共交通体系を総合的に構築していくための具体的な施策・事業等からなる「五島市地域公共交通網形成計画」を平成28年度に策定。形成計画に示された理念や方針に基づいて地域の公共交通の再編を実施するために、具体的な路線や運行等の詳細（ダイヤ/ルートの再編や海上タクシーのデマンド化等）について実施施策を策定した。	Web公表なし	五島市地域公共交通再編実施計画
			長崎県対馬市	H28年10月 ～R3年9月	対馬市地域公共交通再編実施計画	新たなまちの拠点づくりと需要動向を踏まえた幹線系統の再編、支線系統の再編、スクールバスの混乗化。	収支率の改善 57.1%→59.2%（幹線系統の再編） 収支率の改善 18.19%→20.0%（支線系統の再編） 利便性の向上 接続改善など	https://www.mlit.go.jp/common/001216505.pdf
			長崎県平戸市	R2年4月 ～R7年3月	平戸市地域公共交通再編実施計画	学識経験者、交通事業者、地元代表、関係機関等からなる「平戸市愛のり交通活性化委員会」にて議論を重ね、地区住民アンケート等住民ニーズも反映させた計画となっている。交通ネットワークの再編に向け、以下の3点を基本方針に掲げている。 1.市内外の広域移動を支える幹線系統ネットワークの形成 2.身近な生活を支える支線系統（コミュニティ交通）ネットワークの形成 3.離島と平戸島を安全で快適に結ぶ海上交通ネットワークの形成	Web公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000171732.pdf

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
利用者の ニーズに 合わせて 見直す取 組	路線再編		熊本県八代市	H29年10月 ～R2年9月	八代市地域公共交 通再編実施計画	平成26年度に策定された「八代市地域公共交通網形成計画」の目標や方針に基づいて、地域公共交通に係る課題の包括的な解消に向けた、地域公共交通網の面的な再編を実現化していくための“アクションプラン”として定めた。以下の3つの方針に基づき、再編に向けた取組を一体的に推進していくことにより、八代市の地域公共交通が抱える課題を包括的に改善し、持続可能な地域公共交通体系を構築する。 1.地域が目指す将来像を支える公共交通 2.より多くの市民の生活等を支える公共交通 3.利用需要とサービス水準のバランス改善	Web公表なし	https://www.city.yatsushiro.lg.jp/kiji0037503/3_7503_14932_up_gm5p_hs3k.pdf
			大分県東部圏 (杵築市、国東市、姫島村、日出町)	R元年10月 ～R3年9月	大分県東部圏地域公共交通再編実施計画	大分県東部圏地域（杵築市、国東市、姫島村、日出町）における路線バス利用者の減少、人口減少、高齢化の進展などの問題により、大交北部バス、宇佐市コミュニティバスの運行する大分県東部圏では、「大分県東部圏地域公共交通計画」に基づき、対象地域内を運行する路線の多くで移動ニーズに応じた路線の減便やコミュニティバスへの路線の統合が実施施策として策定された。	Web公表なし	大分県東部圏地域公共交通再編実施計画 https://www.pref.oita.jp/soshiki/10850/kotsukeikaku-ribenkeikaku.html
			大分県南部圏 (佐伯市、津久見市)	H30年10月1日 ～R3年9月30日	大分県南部圏地域公共交通再編実施計画	大分県南部圏（佐伯市、津久見市）における路線バス利用者の減少、人口減少、高齢化の進展などの問題により、大交北部バス、宇佐市コミュニティバスの運行する大分県東部圏では、「大分県東部圏地域公共交通計画」に基づき、対象地域内を運行する路線の多くで移動ニーズに応じた路線の減便やコミュニティバスへの路線の統合、デマンド化が実施施策として策定された。	Web公表なし	大分県南部圏地域公共交通再編実施計画 https://www.pref.oita.jp/soshiki/10850/kotsukeikaku-ribenkeikaku.html
			大分県豊肥圏 (竹田市、豊後大野市、臼杵市)	R元年10月1日 ～R3年9月30日	大分県豊肥圏地域公共交通再編実施計画	大分県豊肥圏（竹田市、豊後大野市、臼杵市）における路線バス利用者の減少、人口減少、高齢化の進展などの問題により、大交北部バス、宇佐市コミュニティバスの運行する大分県東部圏では、「大分県東部圏地域公共交通計画」に基づき、対象地域内を運行する路線の多くで移動ニーズに応じた路線の減便や既存路線のコミュニティバスへの移管等が実施施策として策定された。	Web公表なし	大分県豊肥圏地域公共交通再編実施計画 https://www.pref.oita.jp/soshiki/10850/kotsukeikaku-ribenkeikaku.html

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
利用者の ニーズに 合わせて 見直す取 組	路線再編		大分県北部圏 (中津市、宇佐市、豊後高田市)	R元年10月1日 ~R3年9月30日	大分県北部圏地域 公共交通再編実施 計画	大分県北部圏(中津市、宇佐市、豊後高田市)における路線バス利用者の減少、人口減少、高齢化の進展などの問題により、大交北部バス、宇佐市コミュニティバスの運行する大分県東部圏では、「大分県東部圏地域公共交通計画」に基づき、対象地域内を運行する路線の多くで移動ニーズに応じたダイヤの変更や既存路線のコミュニティバスへの移管等が実施施策として策定された。	Web公表なし	大分県北部圏地域公共交通再編実施計画 https://www.pref.oita.jp/soshiki/10850/kotsu-keikaku-ribenkeikaku.html
			宮崎県串間市	R3年4月 ~R6年3月	串間市地域公共 交通利便増進実施 計画	「串間市地域公共交通網形成計画」における事業の実施方針に基づき、確実な事業の実施と事業実施による継続的な公共交通体系の維持と運行を図るため、「串間市地域公共交通利便増進実施計画」を策定。串間市全域を対象に、公共交通網について、現在の移動ニーズに応じて路線の延伸や、経路の変更などの再編実施施策を策定した。	Web公表なし	串間市地域公共交通利便増進実施計画
	デマンド 型交通の 導入		福岡県八女市	H22年1月	Web公表なし	八女市では、平成22年1月28日から「デマンド交通システム」をワゴン車3台で運行開始した。九州地方で初めての導入となる。八女市は道路事情が悪いため、住居からバス停まで2-3km離れているケースが多く、人口が高齢化している中でバスによる移動は利用者にとって困難。また、定時路線では乗車が少なくなる時間が出てしまい経費の無駄が大きくなる。住民の利便性と経費的なメリットを勘案して、デマンド交通システムを導入した。	Web公表なし	https://response.jp/article/2010/02/04/135899.html
			福岡県宮若市	R3年1月25日	宮若市予約制乗合 タクシー	宮若市では、公共交通の見直しの一環として、令和3年1月25日から、宮若市予約制乗合タクシー(AIデマンドタクシー)の試験運行を開始した この運行は、利用者の減少が続いている市乗合バスの現状を踏まえ、利便性・持続可能性の高い、地域に合った公共交通の構築のために行う、AIを活用した先進的な取組である。	Web公表なし	https://www.city.miyawaka.lg.jp/kiji003447785/index.html

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
利用者のニーズに合わせて見直す取組	デマンド型交通の導入		福岡県嘉麻市	Web 公表なし	Web 公表なし	市全域において、交通空白地の解消、全住民が自家用車が無くても移動出来ることを目的として、時間帯によって運行形態を変える交通体系を構築。利用が集中する朝昼の時間帯は、定時定路線バス、利用が分散する時間帯は、デマンド型乗合タクシーを運行させることで、運行の効率化を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 従来の定時定路線型に加えて事前予約型のバスを運用することで、これまでバスを利用できなかった住民の送迎が可能となった。 定時定路線型と事前予約型バスの運行をスムーズに切り替えでき、利用者の需要に合わせた運行が可能に。同時に車両のダウンサイジングも行い、効率的な運行にもつながっている。 	https://www.monet-technologies.com/case/006
			熊本県八代市	H29年10月～R2年9月	八代市地域公共交通再編実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク全体としての機能を維持しつつ、重複区間の解消や需要が少ない区間の効率化（需要に応じたサービス水準の見直しや運行形態の変更）を推進し、また、将来にわたって維持していくことが望ましい、幹線となる路線バスへの需要の集約化を図ることで、持続的に生活を支える移動手段を確保する。 各地域の特性や需要に応じて、路線の再編にあわせた経路変更や、運行形態の変更による周辺地域への乗り入れ、予約型乗合タクシーなども含めた新たな公共交通サービスの導入などにより、公共交通不便地域への対応を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 再編実施計画で見込まれる効果 乗合タクシーの平均利用回数 3.1回/人・年 →3.4回/人・年 	https://www.city.yatsushiro.lg.jp/kiji0037503/3_7503_14932_up_gm5p_hs3k.pdf
	車両の小型化		長崎県佐世保市	H31年3月～R4年2月	佐世保市地域公共交通再編実施計画	バス路線の再編に併せ、道幅の狭い市街地内・周辺の住宅地など、比較的需要の多い不便地区対策に対しては、乗合タクシーや超小型バスを導入し路線定期運行により、既存のバス停やその周辺の生活拠点につなげる。	Web 公表なし	佐世保市地域公共交通再編実施計画
			熊本県天草市	Web 公表なし	Web 公表なし	天草市では、市内公共交通のモニタリングの一環として、利用者から届いた要望・改善案について対応を行っている。利用者からの要望を受け、産交バス天草・牛深営業所では車両の小型化を実施。天草・牛深営業所に配車されている53台の内、44台（83%）において小型車を導入。	<ul style="list-style-type: none"> 53台の内、44台（83%）において小型車を導入 	天草市地域公共交通網形成計画

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
利用者の ニーズに 合わせて 見直す取 組	運賃施策 の実施		長崎県佐世保市	H31年3月 ～R4年2月	佐世保市地域公共交通再編実施計画	これまでの定期券では発行会社のバスにしか乗ることができなかったが、西肥自動車の路線とさせばバスの自社路線との競合区間についても、どちらのバスにも乗れる共通定期券の取扱いができるようにすることで、利用者の利便性を向上させるもの。 具体的には、新たな運行体制の開始となる平成31年3月24日から、乗車割合による利用料金を按分することで両事業者の競合区間における共通定期券を導入する。	Web公表なし	https://www.city.sasebo.lg.jp/kikaku/koukou/documents/saihennjiss_hikeikakusaishinn_1.pdf
			熊本県八代市	H29年10月 ～R2年9月	八代市地域公共交通再編実施計画	<ul style="list-style-type: none"> 八代市内における市街地循環バスを除く路線バスの運賃を(初乗り)150円～(上限)200円に平準化。 市街地循環バス・乗合タクシーの運賃を150円均一に見直し。 市街地循環バスは、産交バス(株)八代営業所で乗継券を発行し、1乗車分の運賃で、後続便に乗り継げる仕組みを構築。対象：市内を運行する路線バス・乗合タクシー ※「椎原線」、「氷川ダム線」、「すーぱーばんぺいゆ」は除く。	■再編実施計画で見込まれる効果 <ul style="list-style-type: none"> 公共交通の平均利用回数 4.7回→5.7回 市街地循環バスの利用者数 28.4万人/年→31.3万人/年 乗合タクシーの平均利用回数 3.1回/年→3.4回/年 	https://www.city.yatsushiro.lg.jp/kiji0037503/3_7503_14932_up_gm5p_hs3k.pdf

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
輸送資源 の有効活用	輸送資源 の総動員		福岡県朝倉市	H22年度～	あいのりスクールバス	登下校時に小中学校のスクールバスとして運用されている車両を活用し(間合い運用)、予約制のデマンドバスとして運行。前日までの予約に応じて運行する。	<ul style="list-style-type: none"> ・運行中のスクールバスの空き時間に車両を運用(間合い運用)することで、行政負担が大幅に軽減され、路線バス廃止に伴う住民の不便も解消された。 ・15人乗りスクールバスを運用することで、従来の路線バスでは乗り入れが不可能だった交通空白地域への乗り入れが可能となった。 	https://www.town.tako.chiba.jp/docs/2018011800319/file_contents/3kaigisiryous3.pdf https://www.city.asakura.lg.jp/www/contents/1348478484550/files/kurokawa.pdf
			長崎県長崎市 桜町	H16年9月～	Web公表なし	神浦小中学校の統合や、分校の廃校等に伴い、コミュニティバスの導入を促進した。自治会の会合等で説明した上で、旧三和町役場・学校等と連携を図りながら進め、バスの停留所は既存のものを利用するとともに新たに設置。	<ol style="list-style-type: none"> ①コミュニティバスをスクールバスとして活用した児童生徒の安全・安心の確保 ②市の補助による円滑な運行の確保 ③児童生徒及び、それ以外(高齢者・主婦)両方のニーズに対応 	https://www.town.tako.chiba.jp/docs/2018011800319/file_contents/3kaigisiryous3.pdf
			大分県 豊後大野市	Web公表なし	Web公表なし	豊後大野市コミュニティバスの一部路線においてスクールバスとの兼用による運行方法を導入。 路線数：36路線、車両数：16台(乗合型) うち12台はスクールバスの兼用(7台：混乗、5台：分乗)	https://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/kousei/seminor/20141110/2014111003.pdf	
			青森県三戸郡 五戸町	H25年4月1日	統合コミュニティバス	別々に運行していた路線バス(一般客)とスクールバス(学生)・患者送迎バス(病院利用者)を町営コミュニティバスに統合することで、統合以前のサービスレベルを維持しつつ、それぞれの利用者の利便性を向上させた。	<ol style="list-style-type: none"> ①路線新設による交通空白地帯の緩和と住民生活の活性化 ②スクールバスと路線バス、患者送迎バスの重複運行の解消と関連経費の合理化 ③町内全域低額通院運行サービスの実現 ④安価で分かりやすい料金設定による利便性の向上により、買物、通院等の利用増加を促し、商店街の賑わい創出が見込まれる。 	https://www.town.tako.chiba.jp/docs/2018011800319/file_contents/3kaigisiryous3.pdf
			長野県南佐久郡 川上村	S57年	Web公表なし	<ul style="list-style-type: none"> ・昭和57年民間の路線バスの撤退にともない村営バスの運行を開始。 ・以前より村営で運行していたスクールバスを路線バスとして活用することも含めて検討。 ・路線バス、スクールバスともに村営で運行。 ・スクールバスは、空き時間には路線バスとしても活用。 ・児童生徒はスクールバスだけでなく、路線バスも登下校に利用園児の送迎にも同じスクールバスを活用。 	<ol style="list-style-type: none"> ①路線バス、スクールバスを村営で一体運営し地域に密着したバス運行を展開 ②スクールバスの一部有償による住民交通への活用 ③村営に転換後のサービスの向上により黒字運営 	https://www.town.tako.chiba.jp/docs/2018011800319/file_contents/3kaigisiryous3.pdf
			兵庫県三木市	H18年～	Web公表なし	別所小学校では、分校の廃止に伴う通学保障の一環として、豊地小学校では、学校の統廃合に伴う通学保障の一環として、それぞれスクールバスの導入を図った。導入に際しては、教育委員会と交通政策課が協力して検討を行った。登校時(7:43)、下校時(15:55)の利用時間帯を除き、コミュニティバス(107番 細川・三木ルート)として活用。登下校の便は、それぞれ1便。	<ol style="list-style-type: none"> ①コミュニティバスを、特定の時間帯以外にスクールバスとして運行 ②児童の安全・安心の確保 	https://www.town.tako.chiba.jp/docs/2018011800319/file_contents/3kaigisiryous3.pdf

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
公共交通 の存在に きづいて もらう取 組	情報提供 の充実 (時刻表 の作成・配 布)		福岡県久留米市	H30 年度	久留米広域連携中 枢都市圏公共交通 マップ	新幹線、鉄道、高速バス、路線バスなど移動圏域に対応したマップ。日常的に市外に移動している状況に合わせて新幹線、鉄道、高速バスなどを掲載。	Web 公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000156649.pdf
			福岡県大牟田市	H29 年 8 月～	Web 公表なし	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正を行った 4 路線(大牟田市内、上官、米の山・黒崎団地、吉野)の主要バス停において、時刻表の吊り下げを行った。(H29.8.26) 米の山・黒崎団地線沿線(黒崎団地周辺)において、バスの通過時刻表を約 500 枚ポスティングした。同日、黒崎団地系統バス停(「新栄町」バス停～「黒崎団地前」バス停)に各 30 部ずつ通過時刻表を吊り下げた。(H29.12.12) ダイヤ改正を行った大牟田市内線の主要バス停において、時刻表のつり下げを行った。(H30.4.1) 	Web 公表なし	https://www.city.omuta.lg.jp/common/UploadFileOutput.ashx?c_id=5&id=9009&sub_id=7&flid=42263
			福岡県久山町	R3 年 3 月～	久山町公共交通総合時刻表	令和 3 年 3 月 27 日に久山町コミュニティバス「エコバス」の運行ダイヤを改正。詳細な改正内容について、簡易版時刻表を主要バス停に設置。また、「久山町公共交通マップ(総合時刻表)」を広報ひさやま 4 月号と一緒に各家庭へ配布。	Web 公表なし	https://www.town.hisayama.fukuoka.jp/soshiki/keiei_design/gyomu/kobass/328.html
			大分県別府市①	Web 公表なし	大分交通アクセス MAP、路線バス時刻表	路線バスの種類が多様で平日・休日でダイヤも異なることから、時刻表はマップとは切り離して個別に作成。	Web 公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000156649.pdf
			大分県別府市②	Web 公表なし	別府市スマート時刻表	時刻表と地図を別々に作成し、ダイヤ改正があっても地図はそのまま利用できるようにしている。また、時刻表は、平日・土曜日・日祝日ごとに、用紙の色を白・青・赤の三色に変えることで、白黒印刷でも、分かりやすく、費用も抑えられるので、容易に更新ができる。	Web 公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000156649.pdf
			大分県国東市	Web 公表なし	国東市公共交通総合時刻表	国東市公共交通総合時刻表は、路線バスやコミュニティバスなどの路線マップと時刻表を掲載し、市内の公共交通と、近隣の市村への交通を網羅した総合時刻表を作成。HP 上で公開している。	Web 公表なし	https://www.city.kunisaki.oita.jp/soshiki/kikaku/odekake-map.html
			大分県豊後大野市	Web 公表なし	豊後大野市コミュニティバス時刻表	コミュニティバスに特化し、地区別にマップ、系統図、時刻表を作成している。	Web 公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000156649.pdf
			大分県竹田市	Web 公表なし	Web 公表なし	市内の路線バス、コミュニティバス、JR の路線図、時刻表を掲載	Web 公表なし	竹田市地域公共交通網形成計画

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
公共交通 の存在に きづいて もらう取 組	情報提供 の充実 (時刻表 の作成・配 布)		熊本県八代市①	Web 公表なし	八代市公共交通マ ップ	まず市内全域を対象にした、全交通モード を掲載した網羅的なマップを作成し、市内 の公共交通に対する認知向上を図った。そ の後、掲載エリアを絞り込み、バス停の具 体的な位置や商業施設・医療施設等の外出 先などを盛り込んで、日常のおでかけにバ スを利用してもらうための地域版マップ を作成している。	Web 公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000156649.pdf
			熊本県八代市②	Web 公表なし	八代市通学 STYLEBOOK	一通り完成した公共交通マップや時刻表、 啓発冊子を使って、ターゲットである高校 生に、実際に自宅から学校までの通学で利 用する際の路線やダイヤ等を検索しても らうワークショップを実施し、高校生がほ しいダイヤ情報(朝の課外授業に間に合う ダイヤ、部活が終わってから帰るときのダ イヤ、試験中の帰宅時のダイヤなど)やよ く立ち寄りのお店などの情報を収集して、各 ツールに反映した。	Web 公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000156649.pdf
			熊本県美里町	Web 公表なし	美里町公共交通 MAP	“公共交通を利用すると町内各地に自分で 買物や通院に行くことができる”ことをア ピールするために、マップには全路線とそ の沿線施設を掲載した。時刻表は別冊と し、より詳細な路線図やバス乗り場の写真 なども掲載することで、多くの情報を提供 している。	Web 公表なし	https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000156649.pdf
	情報提供 の充実 (運行情 報の提供)		福岡県北九州市	R3年3月21日～	Web 公表なし	西鉄バス北九州株式会社は、西鉄エム・テ ック株式会社と株式会社 YEDIGITAL が提 供するスマートバス停を、北九州空港エア ポートバス2路線(小倉系統、折尾・黒崎・ 学研都市系統)の全バス停に導入し、3/21 より運用を開始した。バス路線における起 点から終点まで全てのバス停でスマート バス停を運用するのは全国で初めて。	Web 公表なし	https://www.ye-digital.com/jp/news/detail.php?id=209&year=2021
			佐賀県佐賀市	Web 公表なし	Web 公表なし	JR 佐賀駅のバスセンターについて、案内表 示をデジタル化するなど再編整備事業を 進め、各乗り場の時刻表や運行情報をデジ タルサイネージへ置き換えられた。	Web 公表なし	https://smart.saga.jp/about/
			大分県大分市	H31.3.27～	Web 公表なし	新たなバスロケーションシステム「バスど こ大分」の導入、および大分駅北口広場に 「デジタルサイネージ」の設置を行った。	利用者から、「系統番号が分かりやすくな った」、「バスなび大分」や「バスロケ大分」 の導入で、「待ち時間を有効に使用 できるようになった」、IC カードの導入で、 「支払いが楽になった」などの意見が多 く寄せられている。	https://www.figinc.jp/group/3660/
	情報提供 の充実 (GTFS 整備等)		福岡県新宮町	H28年度 ～H30年度	Web 公表なし	コミバス「マリックス」(GTFS 整備(H28 年)GTFS-JP 整備(H29年)) 渡船「しんぐう」(GTFS 整備(H29 年)GTFS-JP 整備(H30年))	"猫の島"相島観光客のバス利用増加	http://www.is.kyusan-u.ac.jp/~inenaga/2104ReMILabIntro.pdf
			佐賀県	H28年度着手	Web 公表なし	県主導で、県内主要バス事業者の「GTFS- JP」データを整備、佐賀市交通局は「GTFS- RT」も提供。アップロードするためのシス テムを「公共財」として整備しオープン化	Web 公表なし	https://www.mlit.go.jp/common/001283239.pdf https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000090553.pdf

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL 等)
			宮崎県串間市	R 元年 8 月 7 日～	Web 公表なし	「よかバス」の運行情報を表示させるため、「九州運輸局 GTFS-JP 作成サポート事業」の支援を受けバスデータを整備し、パソコンやスマートフォンなどの端末を用いた Google マップでの検索を容易にした。	Web 公表なし	https://www.city.kushima.lg.jp/main/city/tiitki/bus/post-372.html

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL 等)
公共交通 の魅力を PR する 取組	観光需要 の取り込 み（乗車 券・パス ポートの 販売・配 布）	自治体の取 組	佐賀県佐賀市	R1 年 10 月 31 日～	Sagabai 1day Passport	「佐賀バルーンミュージアム観覧券」・「大隈重信記念館入館券」・「佐賀市営バス指定区域内フリー1日乗車券」がセットになっており、お得な価格で佐賀市中心市街地を周遊することが出来る乗車券。	Web 公表なし	https://www.sagabai.com/main/4327.html
			佐賀県佐賀市	Web 公表なし	佐賀市営バス フリー1日乗車券	・佐賀駅を中心に運行している佐賀市営バスが1日間乗り降り自由となるフリー切符 ・全線フリーと佐賀駅を中心とした160円区間限定フリーの2種類	Web 公表なし	http://www.bus.saga.saga.jp/waribiki.html
			大分県由布市	R3 年 7 月 5 日～ R4 年 11 月 30 日	ゆふお得旅キャン ペーン	平日に公共交通機関を利用して由布市へ訪れたお客様に、1名1,000円分の「由布市おもてなしクーポン券」を先着8,800名様に配布。	Web 公表なし	http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2021/07/2chirashi.pdf
			鹿児島県 鹿児島市	販売中	サクラジマアイ ランドビュー1日乗 車券	サクラジマ アイランドビュー全区間の1日乗り放題乗車券	Web 公表なし	https://www.kagoshima-yokanavi.jp/downloads/media/1667
			福岡県太宰府市	Web 公表なし	「まほろば号」 1日フリー乗車券 (施設割引特典付 き)	以下の特典が付いた切符。 ・大宰府市内各地を巡る「まほろば号」の1日フリー乗車券 ・太宰府天満宮宝物殿や菅公歴史館、観世音寺宝物庫、だざいふ遊園地が団体割引料金で利用可能になる特典	Web 公表なし	http://www.city.dazaifu.lg.jp/admin/kurashi/doro/1/2952.html
		交通事業者 の取組	九州・下関	H17 年～	SUNQ パス	九州島内および山口県下関市周辺の高速度バス、および一般路線バスのほぼ全線と一部の船舶が乗り放題となるフリーパスチケット。使用期間は任意で指定した連続した3日間各地の観光施設や飲食店、宿泊施設などをお得に利用できるクーポン券が15枚付く。	Web 公表なし	http://www.sunqpass.jp/
			福岡県福岡市	R3 年 4 月 1 日 ～R5 年 3 月 31 日	福岡市内+太宰府 ライナーバス「旅 人」1日フリー乗 車券	スマート EX の商品を利用して、「広島駅～東京駅」の各駅から「博多駅」を訪れた方に、福岡市内の路線バスに加え、太宰府ライナーバス「旅人」(博多駅・福岡空港～太宰府エリア)が1日何度も乗り降りできる乗車券。	Web 公表なし	https://smart-ex.jp/lp/fukuoka_free/

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
公共交通 の魅力を PRする 取組	観光需要 の取り込 み(乗車 券・パス ポートの 販売・配 布)	交通事業者 の取組	佐賀県唐津市	Web公表なし	唐津2dayフリー 乗車券	高速バス(福岡⇄唐津)+唐津市内2日間 乗り放題	Web公表なし	http://showa-bus.jp/2019/10/15/%E5%94%90%E6%B4%A52day%E3%83%95%E3%83%AA%E3%83%BC%E4%B9%97%E8%BB%8A%E5%88%B8%E5%A5%BD%E8%A9%95%E7%99%BA%E5%A3%B2%E4%B8%AD/
			長崎県五島市	H28年4月	福江島乗合バス1 日フリー乗車券	観光等目的の五島市外在住者に限り、指定 購入した1日間に全線乗り放題	Web公表なし	https://goto-sight.com/gotobus/pg688.html
			長崎県五島市	H30年4月	①1日フリーパス (堂崎) ②1日フリーパス (水の浦) ③1日フリーパス (堂崎・水の浦) ④乗合バス往復乗 車券(富江キャン プ村)	①福江港から堂崎天主堂までの利用限定 ②福江港から水の浦教会までの利用限定 ③福江港から堂崎天主堂、水の浦教会まで の利用限定 ④福江港から富江キャンプ村までの利用 限定	Web公表なし	https://www.nagasaki-bus.co.jp/kataru_news/detail.php?id=1224
			長崎県長崎市	運行中	ながさき観光ルー トバス	長崎市内の観光スポット(グラバー園・大 浦天主堂、オランダ坂、長崎新地中華街、 出島、平和公園、原爆資料館等)まで行く ことができる観光ルートバス	Web公表なし	https://www.nagasaki-bus.co.jp/bus/routebus/index.html
			長崎県長崎市	販売中	長崎市内観光1日 乗車券	長崎市内の指定利用区間内を対象とした フリーパス <利用範囲境界停留所> 大橋/下大橋/江平中学校前/立山/マリア 学院前/皿焼/稲佐山/WACセンター/ 悟真寺前/飽の浦/戸町/二本松口/大 平橋/弥生ヶ丘/風頭山/白木/蛍茶屋	Web公表なし	https://www.nagasaki-bus.co.jp/bus/oneday/index.html https://www.nagasaki-bus.co.jp/bus/pdf/bus_shigaitirosenzu20200406.pdf
			長崎県島原市	販売中	UNZEN・ SHIMABARA FREE PASS	海外からの観光客に販売し、島原鉄道の鉄 道・乗合バス(長崎空港行きバス含む)・フ ェリーが乗り放題となる乗車券。島原鉄道 の各駅、バス及びフェリー営業所のほか、 島原半島内の旅館・ホテルでご購入可能。	Web公表なし	https://www.shimatetsu.co.jp/railway/special-ticket/
			長崎県佐世保市	販売中	観光パスポート	土曜・日曜・祝日限定で、西肥バス(福岡・ 長崎の各高速バス、大野地区まめバスを除 く)・させばバスの佐世保市中心部エリア が1日に何度でも乗り降りできる乗車券 「西肥バス1日乗車券」と「九十九島遊覧 船乗車券」がセットとなった商品。 対象エリア:西肥バス+させばバス佐世保 市中心部エリア	Web公表なし	https://www.bus.saihigroup.co.jp/oneday-ticket/17447.html

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
公共交通 の魅力を PRする 取組	観光需要 の取り込 み(乗車 券・パス ポートの 販売・配 布)	交通事業者 の取組	福岡県福岡市 長崎県佐世保市 平戸市	H27年4月25日 ～	福岡平戸きっぷ	西鉄高速バス(株)と西肥自動車(株)が共同 で運行する高速バス 福岡・福岡空港～佐 世保線「させぼ号」の往復乗車券と佐世保 市内路線バス「佐世保～平戸線」の往復乗 車券をセットにした割引乗車券	Web公表なし	https://www.bus.saihighroup.co.jp/information/12503.html https://www.city.hirado.nagasaki.jp/kurashi/life/sumai/koutu/bus/bus04.html
			長崎県佐世保市	販売中	させぼ海風満喫き っぷ	高速バス 福岡・福岡空港～佐世保「させ ぼ号」の往復乗車券と、SASEBO クルーズ バス「海風」の乗車券(引換券)がセット になった割引乗車券	Web公表なし	http://www.nishitetsu.jp/bus/highwaybus/jousha/sasebo_umikaze/
			長崎県島原市	R1年7月20日～ (R2年5月販売 休止)	雲仙・天草世界遺 産周遊パス	世界文化遺産に登録された「長崎と天草地 方の潜伏キリシタン関連遺産」の構成資産 がある島原半島や熊本・天草地方を、両グ ループが有する交通機関を1枚のチケット で利用できる周遊チケット「雲仙・天草世 界遺産周遊パス」を造成 <対象区間> ・島原鉄道全線 ・島鉄バス全線 ・空港バスを含む ・長崎空港～諫早～島原港 ・九州産交バス：天草島内路線バス全線	Web公表なし	https://www.shimatetsu.co.jp/infos/detail/?id=102 https://www.facebook.com/shimatetsu.kkb/posts/1140916986262742/
			大分県大分市	販売中	大分バス1日乗車 券ワイド・ミニ	<1日乗車券(ワイド)> 旧大分市内の全区間における1日乗車券 ・佐賀関方面：大分市内～坂の市 ・臼杵・佐伯方面：大分市内～戸次 <1日乗車券(ミニ)> 大分市内中心部170円区間で利用	Web公表なし	https://www.oitabus.co.jp/bus/services.html
			大分県別府市	販売中	とりっぷきっぷ	九州随一の商業都市である、福岡と九州島 内の主要観光地とを結ぶ高速バスの往復 乗車券に、路線バス乗り放題乗車券を組み 合わせたきっぷ <内容> ・高速バス「福岡・福岡空港～別府線」往復 乗車券 または「福岡・福岡空港～湯布 院線」に乗り可能な往復乗車券 ・「Myべっぴん Free2 日間ワイドフリー乗 車券」引換券	Web公表なし	http://www.nishitetsu.jp/bus/highwaybus/jousha/trip_kippu/
			大分県別府市	販売中	Myべっぴん Free	別府市内を走る「亀の井バス」の全ての路 線バスに、1日または2日間乗り放題のフ リー乗車券	Web公表なし	https://kamenobus.com/guruspa/hp/guruspa/01/index.html
			熊本県天草市	販売中	福岡天草きっぷ	高速バス「ひのくに号」(福岡～熊本間と、 快速バス「あまくさ号」(熊本～天草間)を 1枚のきっぷでご乗車できるバス乗り継ぎ 割引乗車券	Web公表なし	http://www.nishitetsu.jp/bus/highwaybus/jousha/amakusa/
			宮崎県	H27年11月	Visit Miyazaki Bus Pass	訪日外国人旅行者と留学生専用のフリー バス乗車券 宮崎交通が運行する一般路線バス全線に 対応	Web公表なし	https://www.miyakoh.co.jp/rosen/ticket/buspass.html
			宮崎県	販売中	宮崎交通全線1日 乗り放題乗車券	宮崎交通が運行する一般路線を対象に1日 乗り放題の乗車券	Web公表なし	https://www.miyakoh.co.jp/rosen/ticket/1day.html

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
公共交通 の魅力を PRする 取組	観光需要 の取り込 み(乗車 券・パス ポートの 販売・配 布)	交通事業者 の取組	宮崎県宮崎市、 延岡市、都城市	販売中	ホリデーパス(宮 崎・都城・延岡エ リア)	市内近郊エリアで1日乗り放題乗車券。 宮崎、延岡、都城エリアから選択し、700 円、土日祝日限定で1日乗り放題	Web公表なし	https://www.miyakoh.co.jp/rosen/ticket/1coin.html
			鹿児島県 鹿児島市	販売中	市電・市バス・シ ティビューー日乗 車券	鹿児島市内の市電(観光レトロ電車含む)、 市バス及びカゴシマシティビューーに1日中 何回でも乗り放題の乗車券	Web公表なし	http://www.kotsu-city-kagoshima.jp/ticket-summary/oneday/
			鹿児島県奄美市	販売中	しまバス 路線バス乗り放題 券	しまバスが運行する路線バスであれば期 間内(1日・2日・3日)何度でも乗り放題	Web公表なし	https://shimabus.co.jp/rosen/ticket/
		交通事業 者・自治体 共同の取組	福岡県大牟田市	H28年7月29日 ～	世界遺産大牟田散 策きっぷ	以下3つの特典が付いた切符 1.西鉄電車往復乗車券(出発駅⇄大牟田 駅) 2.大牟田観光プラザ・飲食店舗・タクシー で利用可能な1500円分の利用券 3.特典クーポン券(大牟田市動物園・石炭 産業科学館・三池カルタ・歴史資料館で 利用可能)	Web公表なし	http://www.nishitetsu.co.jp/release/2016/16_048.pdf
			福岡県朝倉市	Web公表なし	キリンガーデンク ーポン	以下の特典が付いた切符。 ・西鉄福岡天神駅からキリンガーデンがあ る文化センター前までの往復乗車券 ・レストランキリンピアファーム・お食事 割引券 ・筑前町立大刀洗平和記念館入館割引 ・太刀洗レトロステーション入館割引	Web公表なし	https://www.noritai-amatetu.com/otoku/kirin-g/
			熊本県	H22年10月～	路線バスの旅 (ロバの旅)	・FITを念頭に、観光のモデルコースを提 案し、温泉、食事、体験メニュー等と路 線バス等の公共交通機関の利用・参加券 を組み合わせた旅行商品を企画。 ・2018年4月より運営母体を九州産交バ ス(株)より同グループの旅行、観光部門 である、九州産交ツーリズム(株)に移管 し、増加するインバウンドも視野に入 れ、「路線バスの旅(ロバの旅)」として リニューアルした。 ・旅行業界で初めて、バスツアーに既存の 定期観光バス、高速バス、路線バスを組 み込んだもの。	・デルコースを示すことで、定期のバス路線網を利用する際 の分りにくさ(接続、乗り換え等)対応。一般路線バス が新幹線の2次交通としての機能を担うことが可能とな った。 ・定期のバス路線網を活用することで、手頃な価格で着地型 旅行商品の提供を実現。 ・地域観光の活性化と収益確保により、公共性の高い路線維 持という地域への貢献も果たした点が評価され、サービス産 業生産性協議会(SPRING)主催の第一回日本サービス大賞 にて「地方創生大臣賞」を受賞。	https://koutsu-shien-center.mlit.go.jp/jirei/index.php#top
			熊本県	販売中	わくわく1dayパ ス	熊本県内の適用範囲内の路線バス、電鉄電 車、市電で1日間何回でも利用できるお得 な乗車券 特典として、熊本市内の各提携施設を割引 料金で利用可能。	Web公表なし	https://www.kyusanko.co.jp/sankobus/ticket/wakuwakupass/

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
公共交通 の魅力を PRする 取組	観光需要 の取り込 み(乗車 券・パス ポートの 販売・配 布)	交通事業者・自治体 共同の取組	鹿児島県 鹿児島市	販売中	CUTE	鹿児島市電や市バス、桜島フェリーなどで1日使える共通利用券。また、共通利用券を提示すると鹿児島市内にある観光施設の料金が割引になる特典を受けることも可能。	Web公表なし	https://www.kagoshima-yokanavi.jp/article/one-day-pass
		交通事業者、施設・店舗 共同の取組	福岡県宮若市	Web公表なし	脇田温泉往復割引 きっぷ	以下2つの特典が付いた切符 1.脇田温泉の名宿「ホテル楠水閣」の入浴券 2.博多～脇田温泉、直方～脇田温泉の往復きっぷ	Web公表なし	https://www.city.nogata.fukuoka.jp/library/kotsu/JRbusotokukippu2020.pdf
			福岡県柳川市	H20年5月～	柳川特盛きっぷ	以下3つの特典が付いた切符 1.西鉄電車往復乗車券 出発駅⇄柳川駅 2.柳川川下りの乗船券(柳川観光開発株のみ有効) 3.選べる柳川グルメのお食事券(9店舗から選択) 4.特盛きっぷのクーポン割引特典 ・北原白秋生家 入館料50円引き ・柳川西鉄タクシー 50円引き ・有明漬本舗 からたち名店街 特典引換	Web公表なし	http://www.ensen24.jp/kippu/5/
			長崎県佐世保市	販売中	ハウステンボスき っぷ	以下の特典が付いた割引乗車券 ・高速バス(福岡) ・福岡空港～佐世保 ・ハウステンボス/佐世保「させぼ号」往復乗車券 ・路線バス(佐世保～ハウステンボス)片道乗車券 ・ハウステンボス1DAYパスポート	Web公表なし	http://www.nishitetsu.jp/bus/highwaybus/jousha/huistenbosch/
			大分県大分市	販売中	おおいた1dayパ ス	大分バス 1日乗車券のセット券 ・観光施設・飲食店などの特典クーポン付き	Web公表なし	https://log-oita.com/sekiazisaba-campaign/
			大分県大分市	R4年1月21日 ～3月21日 (第5弾)	佐賀関あじさばす きっぷ	大分バス 1日乗車券 ・坂ノ市駅～道の駅さかのせき間も有効 ・よしだ会館「関あじ関さば御膳」(3,000円相当)の食事券付き	Web公表なし	https://www.oitabus.co.jp/data/contents/files/ajisabus_omote.pdf
			大分県大分市	販売中	大分きゃんバス 1日乗車券	ワンコイン100円でJR大分駅からまちなかを通り、県立美術館、市美術館などを経由する大分市内循環バス「大分きゃんバス」の1日乗車券。特典として、沿線の対象施設で特典が受けられる。	Web公表なし	http://www.city.oita.oita.jp/o171/machizukuri/kotsu/1505442959092.html
			大分県別府市	販売中	エンジョイき っぷ	以下の特典が付いた切符 ・別府駅(由布院駅)⇄城島高原パークのバス往復券 ・城島高原パーク入園券+のりものパス券	Web公表なし	https://www.kijimakogen-park.jp/charge/bus/

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
公共交通 の魅力を PRする 取組	観光需要 の取り込 み(乗車 券・パス ポートの 販売・配 布)	交通事業 者、施設・ 店舗共同 の取組	大分県別府市	販売中	BEPPU 体験バス チケット	以下の特典が付いた切符 ・「My べっぶ Free」別府市内亀の井バス1 日フリー乗車券 ・別府市内の選べる体験チケット 4枚	Web 公表なし	https://kamenobus.com/img/kamisama/
			大分県日田市	R3年7月12日 ～R4年3月31日	天領日田グルメき っぷ	以下の特典が付いた切符 ①福岡～日田間の高速バス往復乗車券 ②レンタサイクル4時間利用券(日田市観 光協会でレンタサイクルを借りること が可能) ③日田市内のうなぎ店舗か寿司店舗また はステーキ店舗で利用できるお食事券1 枚	Web 公表なし	https://hitabus.com/wp-content/uploads/2021/07/e613fd84328c0ea895c25c5ec56972d5.pdf
			福岡県直方市 福岡県田川市	H23年2月1日～	ちくまるキップ	以下の特典が付いた切符 ・平成筑豊鉄道、伊田・糸田・田川線に1 日乗り放題。 ・沿線温泉施設の入湯料無料特典付き。	Web 公表なし	https://www.city.nogata.fukuoka.jp/sangyo/_1230/_4876.html
			熊本県南小国町	販売中	黒川湯めぐりき っぷ	以下の特典が付いた切符 ・高速バス 福岡(西鉄天神高速バスター ミナル・博多バスターミナル・福岡空港 国際線)～黒川温泉間の往復乗車券 ・黒川温泉入湯手形引換券	Web 公表なし	http://www.nishitetsu.jp/bus/highwaybus/jousha/yumeguri/
	観光需要 の取り込 み(バス路 線の整備)	交通事業者	宮崎県日南市	運行中	日南市定期周遊バ ス『日南めぐり 号』	海幸山幸の運行にあわせて、南郷の観光を めぐる周遊バスが運行。	Web 公表なし	https://www.miyakoh.co.jp/rosen/ticket/hinameguri.html
			熊本県熊本市	Web 公表なし～	熊本城周遊バス 「しろめぐりん」	JR 熊本駅を起点に熊本桜町バスターミ ナルを経由して、桜の馬場・城彩苑や熊本城 周辺の観光地を結ぶ観光型バス。均一料金 (大人：160円 小児：80円)	Web 公表なし	https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=6349&class_set_id=2&class_id=61

大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL等)
その他の 取組	貨客混載		福岡県ほか	R2年9月～	産地直送あいのり便 バスあいのりマルシェ	西日本鉄道(株)と(株)アップクオリティによる、高速バスの空きスペースを活用して、九州各地の特産品を天神・博多へ運び、販売する貨客混載・産直販売の取組。福岡では入手しづらい農水産物などの特産品を対象に、(株)アップクオリティが産品を選定・仕入を行い、高速バスで輸送。その後、商業施設のイベントスペースやバスターミナルにおいて、「バスあいのりマルシェ」と題したマルシェを開催して販売し、西鉄グループが運営する飲食店では、特産品を活用した特別メニューを提供する。	Web公表なし	http://www.nishitetsu.co.jp/release/2020/20_033.pdf
			福岡市 ～鹿児島市間	R3年5月	Web公表なし	JR九州と佐川急便の協業による、新幹線を利用した貨客混載事業を開始した。九州新幹線(博多駅・鹿児島中央駅上下間)の業務用室へ宅配便荷物を積載し輸送、指定場所まで配達する。	<ul style="list-style-type: none"> 福岡市と鹿児島市間での宅配便の即日配達が可能となった 公共交通の空きスペースを有効的に活用することで、CO2や輸送コストの削減、物流業者の業務効率化、サービスレベルの向上、人手不足の補充、コスト削減等 	https://www.jrkyushu.co.jp/common/inc/news/newtopics/_icsFiles/afieldfile/2021/05/10/210510_sagawa_jrkyushu.pdf
			松浦～潜竜ヶ滝	R元年11月	Web公表なし	<ul style="list-style-type: none"> 松浦鉄道(有田～たびら平戸口～佐世保)と佐川急便が協働して、九州で初めての鉄道による貨客混載事業を開始した。 佐川急便平戸営業所(長崎県松浦市)から長崎県佐世保市江迎(えむかえ)町内の各配達先との間で、午前と午後に行っていたトラックと軽車両による輸送のうち、午後の輸送の大半を松浦鉄道による鉄道輸送に切り換えるもの。 佐世保市江迎町の宅配荷物を、松浦鉄道松浦駅～潜竜ヶ滝駅間を運行する旅客列車のスペースを活用して貨客混載輸送を実施する。潜竜ヶ滝駅で佐川急便の配達担当者に荷物を引き渡し、各配達先へ配達を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 佐川急便の貨物車両からのCO2排出量：年間約212kg削減 佐川急便のドライバーの運転時間(1名当たり)：年間約285時間削減 松浦鉄道の財務基盤強化 	https://tetsudo-ch.com/9907344.html https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000154135.pdf
			宮崎県ほか	R3年12月～	Web公表なし	宮崎交通と(株)アップクオリティが協働し、高速バスの空きスペースを活用して、宮崎県の特産品を大都市へ運び、販売する貨客混載・産直販売の取組。取れたての品を生産者がビタミン館に持ち込み、まとめて宮崎交通の宮崎中央営業所へ運ぶ。そこで福岡行き的高速バスに乗せ、福岡・天神で西鉄バスに積み替え、東京まで運ぶ。	Web公表なし	https://www.asahi.com/articles/ASP136R8HNDRTNAB00B.html

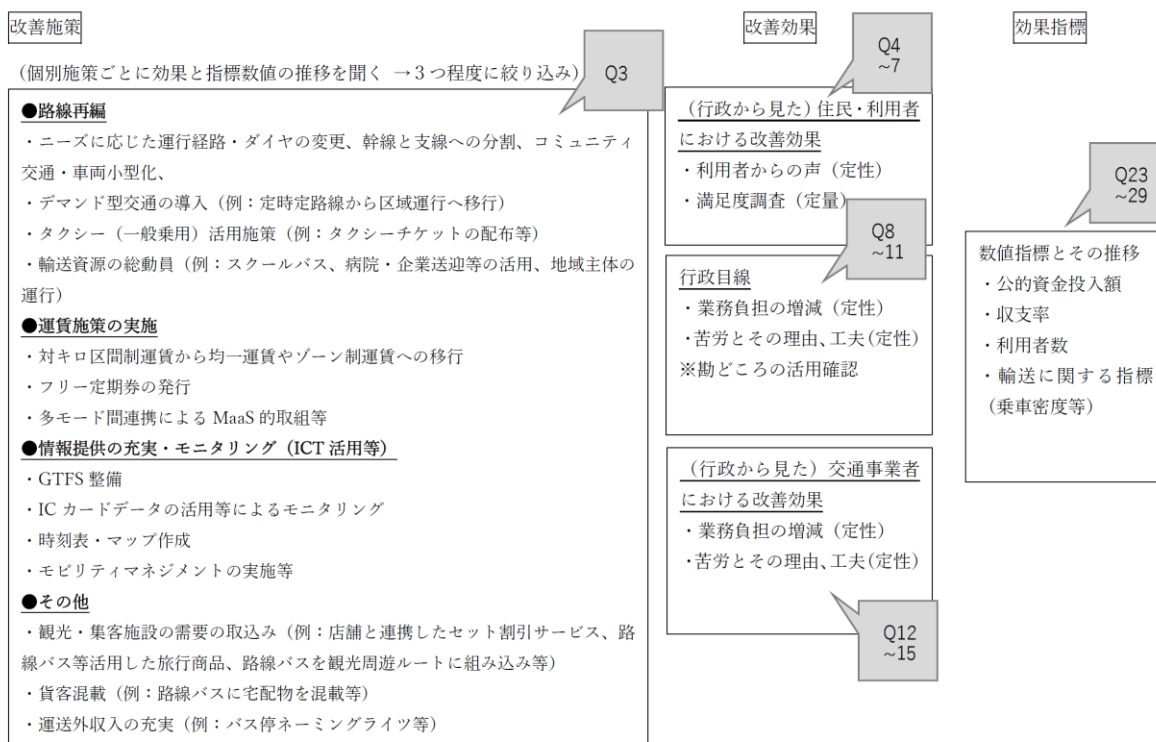
大分類	中分類	取組事例 (小分類)	場所・地域	実施時期	名称、概要	取組内容	実施効果	参照 (資料名、URL 等)
その他の 取組	貨客混載		宮崎県西米良村	R2 年 3 月～	ホイホイ便	西米良村中心部の村所地区から約 21km 離れた小川地区までの区間において、日本郵便、ヤマト運輸、佐川急便のほか、村内の農産加工会社のユズ加工品など村内郵便の荷物を村営のコミュニティバス(15人乗りのハイエース)に積載して運ぶサービスを開始した。	<ul style="list-style-type: none"> 西米良村側は、ヤマト運輸(株)からの委託料収入、新たな取組による PR 効果 ヤマト運輸(株)にとっては、西米良村地区のセールスドライバーが西都宅急便センターに戻る必要がなくなり、地域に長く滞在できることで、当日便の集荷時間延長といったサービス向上やドライバーの休憩時間の確保のほか、トラックの走行距離削減による省エネ、CO2 排出量の削減が見込まれる。 	https://www.dbj.jp/topics/region/industry/files/0000030511_file2.pdf https://project.nikkeibp.co.jp/atclppp/PPP/news/032701498/
			鹿児島県	R2 年 12 月～	エドノイチ	一次生産者の社会的課題に挑む株式会社 3rd compass は株式会社 ANA Cargo と南国交通株式会社による「鹿児島空港連絡バス」路線の一部区間において「貨客混載」を共同で開始。空港連絡バスの貨物スペースを活用し、貨客混載の形態で水産物を輸送するスキームを整備、鹿児島県産品の販売への貢献が期待できる。これにより水揚げ翌日には首都圏の消費者への高鮮度の商品配送が実現し、将来的には「水揚げ当日中の配送」の具現化を目指す。	Web 公表なし	https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000005.000060599.html

2-2. 自治体アンケート調査

2-2-1 アンケート調査実施方針

- 「運行の効率化」に関する取組、「自治体業務の軽減」に関する取組についてアンケート調査を実施した。
- アンケート調査は、施策検討・実施→効果検証を PDCA サイクルで行っていることが期待される地域公共交通計画（地域公共交通網形成計画含む）策定自治体を対象とした。
- 下図の主に3つの施策について、施策ごとに効果や数値指標の推移を確認した。

図 2-1 自治体アンケート 実施方針



2-2-2 調査の概要

調査の効率的な実施に向け、「WEB アンケート調査」を活用するとともに、「メールでの調査票の配布・回収」と併用するものとした。全 33 問のアンケートを実施した。

表 2-2 移動実態に関する調査一覧

調査項目	調査の概要	実施結果の概要
自治体アンケート調査	九州管内の全自治体を対象に、公共交通に関する事業や取組の実施状況、改善効果等についての調査を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・令和 3 年 10 月に調査実施 (11 月 1 日回答期限) ・Web 回答または Excel 調査票での回答 ・対象 124 自治体に対し、112 自治体より回収 (回収率 90.3%)

図 2-2 使用した WEB アンケートシステム

開始ページ

タイトル 表示

公共交通の生産性・効率性に関するアンケート

メッセージ

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。また、日頃より国土交通行政に対するご理解とご協力を賜りまして、誠にありがとうございます。
 令和2年11月に「持続可能な運送サービスの提供の確保に資する取組を推進するための地域公共交通の活性化及び再生に関する法律等の一部を改正する法律」が施行されました。この法改正では、地域における旅客の運送に関するサービスの提供を確保するために地域交通の活性化及び再生を推進することが重要となっています。
 このような状況を背景に、国土交通省九州運輸局では、公共交通の生産性・効率性の向上に関する取組の現状を把握・分析した上で、取組の導入・実施する際に必要な検討内容や手順等を整理し、地方公共団体担当者向けの手引書を取りまとめることとしております。
 そこで当局では、貴自治体において地域公共交通計画（地域公共交通網形成計画）の策定後、実施中の事業や取組について、定性的・定量的な改善効果等をお尋ねするアンケートを実施することとしました。
 ご多忙中とは存じますが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。

国土交通省九州運輸局
交通政策部 交通企画課

同意文/ボタン

改ページ

Q1. 貴自治体の公共交通担当部署名をお答えください。

例：〇〇部 □□課 *

0文字

2-2-3 アンケート調査票

メール添付の調査票は以下のとおり。

九州運輸局_公共交通生産性・効率性に関するアンケート

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。また、日頃より国土交通行政に対するご理解とご協力を賜りまして、誠にありがとうございます。令和2年11月に「持続可能な運送サービスの提供の確保に資する取組を推進するための地域公共交通の活性化及び再生に関する法律等の一部を改正する法律」が施行されました。この法改正では、地域における旅客の運送に関するサービスの提供を確保するために地域交通の活性化及び再生を推進することが重要となっています。このような状況を背景に、国土交通省九州運輸局では、公共交通の生産性・効率性の向上に関する取組の現状を把握・分析した上で、取組の導入・実施の際に必要な検討内容や手順等を整理し、地方公共団体担当者向けの手引書を取りまとめることとしております。そこで当局では、貴自治体において地域公共交通計画（地域公共交通網形成計画）の策定後、実施中の事業や取組について、定性的・定量的な改善効果等をお尋ねするアンケートを実施することとしました。ご多忙中とは存じますが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。

Q1. 貴自治体の公共交通担当部署名をお答えください。 例：〇〇部〇〇課

⇒

Q2 貴自治体の公共交通担当部署において、公共交通に携わっておられる担当者の職員数をお答えください。（ラインの係長や課長補佐、課長等の役職者の数を除く）

・公共交通専任担当者数（いわゆる主任級以下の方の人数）

	人
	人

・他業務兼任担当者数（いわゆる主任級以下の方の人数）

Q3. 貴自治体で実施した公共交通に係る改善施策について、実施している施策や事業をお答えください。（複数回答可）

選択肢	例	該当するものに「○」
公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること	ニーズに応じた運行経路・ダイヤの変更、幹線と支線への分割、コミュニティ交通・車両小型化、デマンド型交通の導入（例：定時定路線から区域運行へ移行）、タクシーチケットの配布等のタクシー（一般用）活用施策、スクールバス、病院・企業送迎等の活用、地域主体の運行などの輸送資源の総動員	
運賃施策に関すること	対キロ区間制運賃から均一運賃やゾーン制運賃への移行 フリー定期券の発行 多モード間連携によるMaaS取組等	
情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること	GTFS整備 ICカードデータの活用等によるモニタリング 時刻表・マップ作成 モビリティマネジメントの実施等	
その他施策	店舗と連携したセット割引サービス 路線バス等活用した旅行商品などの観光・集客施設の需要の取込み 貨客混載 運送賃収入の充実等その他施策等	
その他施策の内容をお答えください		

Q3で選ばれた回答について、下記視点での改善効果を把握されている範囲で教えてください。

	住民や利用者視点での定性的な改善効果	行政視点での定性的な改善効果	交通事業者視点での改善効果
公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること	04. 例：利用する時間や行先が便利になったという声が多数。	08. 例：公共交通に対する行政内部の理解が進み予算が内部的に通りやすくなった。	012. 例：運行経費が●円削減できた。▲従業員不足が解消できた。
運賃施策に関すること	05. 例：運賃が安くなり、お出かけしやすくなったという声が多数。	09. 例：路線バスとコミュニティバスの運賃格差が改善された。	013. 例：値下げで利用者数●人増え、トータルで収入が■円増加した。
情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること	06. 例：バス情報が検索しやすくなったという声が多数。	010. 例：公共交通に関して議員への説明がしやすくなった。	014. 例：ICカードデータの活用により、日頃からモニタリングが容易に可能になった。
その他施策	07.	011. 例：公共交通に対する行政内部の理解が進み、予算が内部的に通りやすくなった。	015. 例：貨客混載の取り組みで、収入が増加した。

Q20. 日頃より公共交通関連業務を行っている中で、特に行政視点から苦労している（業務負担が増加した）と感じる取組についてお答えください。
（あてはまるものを1つお選びください）

選択肢	例	該当するものに「○」
公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること	ニーズに応じた運行経路・ダイヤの変更、幹線と支線への分割、コミュニティ交通・車両小型化、デマンド型交通の導入（例：定時定路線から区域運行へ移行）、タクシーチケットの配布等のタクシー（一般用）活用施策、スクールバス、病院・企業送迎等の活用、地域主体の運行などの輸送資源の総動員	
運賃施策に関すること	対キロ区間制運賃から均一運賃やゾーン制運賃への移行 フリー定期券の発行 多モード間連携によるMaaS的取組等	
情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること	GIFS整備 ICカードデータの活用等によるモニタリング 時刻表・マップ作成 モビリティマネジメントの実施等	
その他施策	店舗と連携したセット割引サービス 路線バス等活用した旅行商品などの観光・集客施設の需要の取込み 貨客混載 運送買収収入の充実等その他施策等	
その他の内容をお答えください→		
あてはまるものはない		

Q21. 行政視点から苦労している（業務負担感がある）理由についてお答えください。
（例：輸送資源の総動員を行うことで、調整が必要な関係先が増加したため。
ICT技術を導入したことで、新たなシステムを操作する手順が増えて煩雑になったため。
住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業の手間が増えたため。等）

⇒

Q22. 業務負担の増加について、把握している範囲で構いませんので、定量的にお答えください。
（例：部署全体で1日30分程度の増加、3月の残業時間が部署全体で10時間程度増加、
引継ぎ事項が多く公共交通担当者の4月の残業時間が10時間程度増加。等）

⇒

負担増について定量的に記載

Q23. 貴自治体において、改善効果を測る数値指標はどう設定されていますか。
該当するものに「○」をご記入ください。（複数回答可）

- a) 公共交通の収支率 ⇒ Q24. へ
- b) 住民1人当たりの公的資金投入額 ⇒ Q26. へ
- c) 利用者1人当たりの公的資金投入額
- d) 利用者数（総数）
- e) 1便当たりの利用者数
- f) 走行台キロ当たりの利用者数
- g) その他（ ）
- h) あてはまるものはない

Q24. 実施した改善施策により、実施前と最新の数値と比較して収支率は向上しましたか？
あてはまるものを1つお選びください

- a) 向上した ⇒ Q25. へ
- b) 向上したがコロナ禍で低下した
- c) 変化なし
- d) コロナ禍関係なく低下した
- e) その他（ ）

Q25. 実施前と実施後の収支率の変化を（収入と支出の変化をそれぞれ）お教えてください。

	⇒	収入が●%向上もしくは低下
	⇒	支出が●%削減もしくは増加
	⇒	結果として収支率●%向上もしくは低下

Q26. 実施した改善施策により、実施前と比較して公的資金投入額（住民1人当たりもしくは利用者1人当たり）は変化しましたか？
あてはまるものを1つお選びください

- a) 低下した ⇒ Q27. へ
- b) 低下したがコロナ禍で増加した
- c) 変化なし
- d) コロナ禍関係なく増加した
- e) その他（ ）

Q27. 実施前と実施後の公的資金投入額の変化をお教えてください。

	⇒	（住民1人当たりもしくは利用者1人当たり）●円増加・低下

Q28. 実施した改善施策により、利用者数（総数、1便当たり、走行台キロ当たり）は変化しましたか？
あてはまるものを1つお選びください

- a) 増加した
- b) 増加したがコロナ禍で減少した
- c) 変化なし
- d) コロナ禍関係なく減少した
- e) その他 ()

Q29. 実施前と実施後の利用者数の変化をお教えてください。

⇒

(1便当たり、走行台キロ当たり) ●人増加・低下

Q30. 「なるほど！！公共交通の勘どころ」 (<https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000014358.pdf>) の活用についてお教えてください。
あてはまるものを1つお選びください

- a) 日頃から活用している
- b) 適宜活用している
- c) 知っているが活用していない
- d) 知らない

⇒ Q31. へ

Q31. 「なるほど！！公共交通の勘どころ」 (<https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000014358.pdf>) について、
分かりにくい点や改善してほしい点があればお答えください。

⇒

ご意見をお聞かせください

Q32. 貴自治体における公共交通関連業務に関して、生産性や効率性を向上させる取り組みを実施されている場合や、
その他ご意見がございましたらご自由にお書きください。

--

Q33. ご担当者名をお答えください。

⇒

ご担当者名

Q34. 都道府県をお答えください。

⇒

都道府県

Q35. 市町村をお答えください。

⇒

市区町村

2-2-4 アンケート調査結果

結果は以下のとおりである。

自治体名が入った回答については、資料編に添付した。

① 回答状況

100%の回答率を目指し、回答を再度促す連絡等を実施した結果、高い回答率を得た。

表 2-3 県別アンケート回答状況

県別	回答数	自治体数	回答率
福岡県	26	28	92.9%
佐賀県	11	11	100.0%
長崎県	11	13	84.6%
熊本県	26	28	92.9%
大分県	17	18	94.4%
宮崎県	11	13	84.6%
鹿児島県	10	13	76.9%
合計	112	124	90.3%

② 公共交通に携わっておられる担当職員数

A) 総数

公共交通の業務に携わっておられる主任級以下の担当職員数が「1人」の自治体が52.5%と過半数を占め、次いで「2人」が30.4%を占めている。

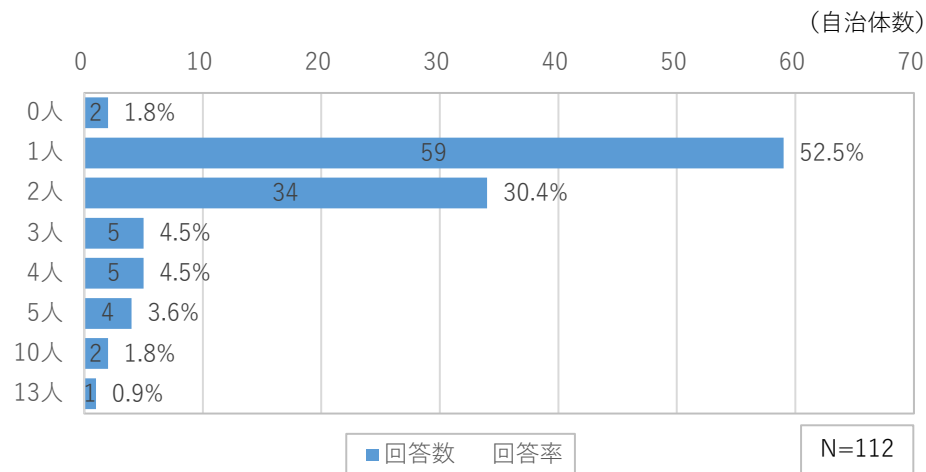


図 2-3 公共交通の業務に携わっている担当職員数（総数）

B) 公共交通専任担当者数

公共交通の業務に携わっておられる主任級以下の担当職員のうち、専任で担当されている方が「0人（専任担当者がいない）」の自治体が53.6%と過半数を超え、次いで「1人」が32.1%を占めている。

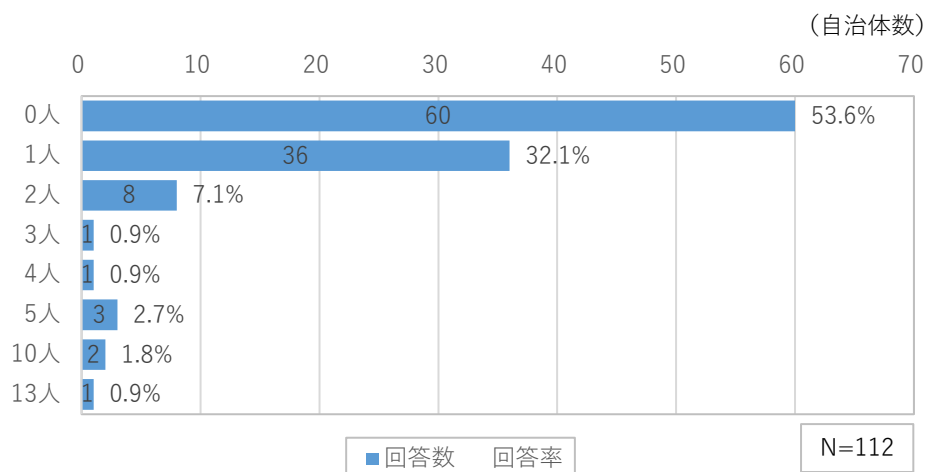


図 2-4 公共交通業務の専任担当者数

C) 他業務兼任担当者数

公共交通の業務と他業務を兼任されている主任級以下の担当職員数が「1人」の自治体が50.8%と最も高い割合を占め、「2人」が17.9%を占めている。また、28.6%の自治体は「0人」と回答した。

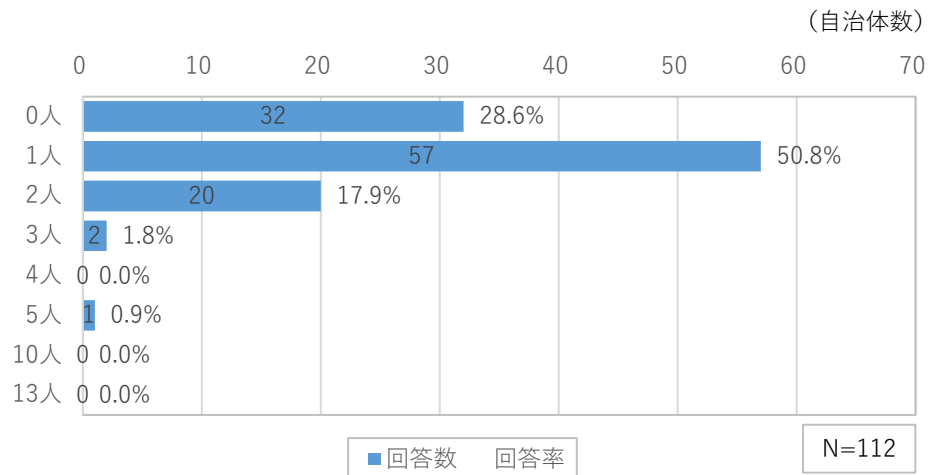


図 2-5 他業務との兼任担当者数

③ 公共交通の改善のために実施している施策や事業

A) 実施施策や事業

公共交通に係る改善のために実施している施策や事業について、「公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること（例：ニーズに応じた運行経路・ダイヤの変更、幹線と支線への分割、車両の小型化、デマンド型交通の導入等）」を実施している自治体は96.4%と大半を占めており、次いで「情報提供の充実・モニタリングICT活用等に関すること（例：GTFS整備、ICカードデータの活用等によるモニタリング、時刻表・マップ作成、モビリティマネジメントの実施等）」を実施している自治体が49.1%を占め、「運賃施策に関すること（例：対キロ区間制運賃から均一運賃やゾーン制運賃への移行、フリー定期券の発行、MaaSの基盤整備支援等）」が22.3%との結果になった。

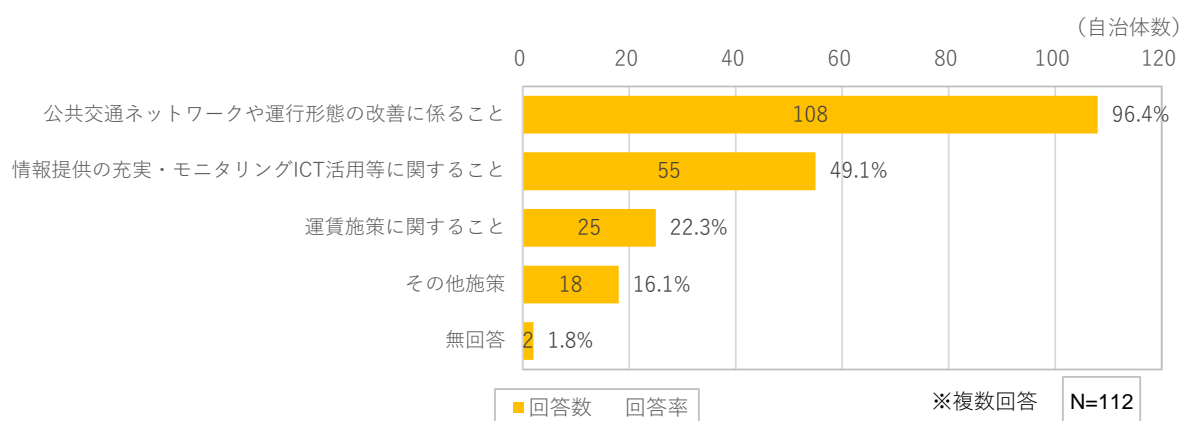


図 2-6 実施している施策や事業

表 2-4 その他実施している施策や事業

その他施策内容
・ グリーンスローモビリティの実証運行、路線バスの実証運行、IoT プッシュボタンを活用したタクシー配車の実証実験（県事業）
・ 地域住民との協働による、市民協働型コミュニティバスの運行
・ 飲食店等と連携したセット割引企画乗車券（バスパック）の販売
・ 乗合タクシーによる貨客混載
・ 路線バス活用による日帰りツアーの実施
・ 交通事業者が構築したバスロケーションシステムの情報を掲示するデジタルサイネージの増設補助
・ 令和2年度及び3年度に貨客混載の実証実験を計画中
・ 高齢者等運転免許自主返納支援事業
・ 乗りやすいバス車両として低床型車両を導入

その他施策内容
・ 鉄道駅の整備
・ バス待ち環境の改善（ベンチ設置等）
・ 通学者に対する負担軽減策 ・ バスの乗継拠点の設置等
・ 温泉施設と連携してバスで行けばポイント 2 倍
・ 団体利用者向けの運賃補助制度、高齢者向けの定期バス代補助制度など
・ コミュニティ交通のフリーパス券発行等と併せた沿線商店からの無料サービス提供（焼き菓子等）
・ 1 日乗車券に提携店舗で利用できるクーポン券を添付
・ 路線バスを利用した周遊コースを設定し、「公共交通 de あまくさプチたび」として冊子化。市ホームページにも同冊子データを掲載

B) 住民や利用者視点での定性的な改善効果

(a) 公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること

改善効果
路線・経路の変更やバス停の整備等による効果
・ お買い物バス等の新規路線の拡充により便利になった。
・ 目的地までの移動が便利になったという声が多数。
・ 地元からの要望により延伸したバス路線は、延伸部分について一定の利用者がいる。地元より、バス停が近くになって便利になったという声をもらった。
・ 沿線施設と連携した割引等サービス・ギャラリーバスの実施。
・ チラシ全戸配布等による地域住民への積極的な利用喚起。
・ 一部路線では、集落内を通るコースへ変更し、新規の利用者の獲得ができた。
・ 商業施設への直接乗り入れが増えて便利になったとの声あり。
・ 令和 3 年 10 月 1 日の病院の移転に伴い、停留所を病院の敷地内に設置した（便利になったという声が多数）。
・ 運行エリアが広がった。
・ 運行経路の見直しによって使いやすくなった。
・ これまでバスが通っていなかった地域の利用者から、商業施設への移動が便利になったとお声をいただいています。
・ 公共交通不便地域の解消が進み、利用できる住民が増えた。
・ 行先が増えて便利になった。
・ 経路を変更したり、停留所を増やしたことで、利便性が上がった。
・ バスの運行のなかった地域にコミュニティバスが通るようになり、100 円なので使いやすいとの声が多い。
・ 交通空白地に新規バス停を設置することでバス利用が可能となったという声があった。
・ 運行ルートの変更により、より自宅から近い場所での乗降が可能となった。

改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・市内循環バスや高津原のりあいタクシーについては、運行経路などを見直すことにより利便性が高まり、利用者数も年々増加している。路線バスも同様に主要施設への接続を意識した運行経路の見直しを随時実施している。
	<ul style="list-style-type: none"> ・佐世駅前前のバス停を整理したことで、わかりやすいバス乗り場となった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バス停の新設により利便性が向上した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用する行先が便利になった等の声があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設や医療機関、商業施設への乗り入れを行ったことで、利用しやすくなったとの声があった。
運行ダイヤ・運行本数の変更による効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・従来の路線に比べ乗継を必要とするが、利用時間等が改善され、乗りやすくなったという声がある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバスの本数が増えて便利になった。デマンド型交通の実証運行を開始した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバスが週3回運行となり、温泉施設や通院がしやすくなったという声があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用する時間を調整し便利になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用する時間や行先が便利になったという声がある（アンケート等は未実施）。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用する時間が便利になった。ニーズに合った運行。
	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が短くなったという意見を聞く。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バスの待ち時間が平準化されて、利便性があがったという声があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用する時間が便利になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用する時間や行先が便利になったという声あり。
	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り換えが減り便利になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用する時間や行先が便利になり、出かける機会が増えたという声がある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ変更により利便性が向上した。
運行形態の変更による効果（デマンド運行への変更等）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・乗合いタクシーの予約がとりやすくなった、循環バスの実証運行により、施設間の移動がしやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・交通空白地にデマンドタクシーを本格運行し、出かける回数が増えたという声がある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・デマンド型交通の導入によりドア to ドアの移動ができて便利であるとの声がある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅から最寄りのバス停・駅がより近くなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・デマンドタクシーの目的地が増えたことで、便利になったという声や新たに登録したという声が増えた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・デマンドタクシーを導入したことで、自宅から指定施設まで直接送迎できるようになり移動が楽になったという声が多数。
	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバスをデマンド化し、自由経路型に切り替えたところ、自分の時間に合わせることができると、便利であると利用者が増加している。
	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通空白地にデマンド型乗合タクシーを導入することで、買い物や通院のための移動手段として利用されており、地域住民の利便性の向上に寄与している。
	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村有償旅客運送において、午後にデマンド制を導入したことやコミュニティバスの導入により、ドア to ドアで利用しやすくなったという声が増加した。

改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンド型交通の導入に伴い、導入前の市営バスと比較し、費用削減が達成された。また、高齢社会に対応したきめ細かなサービスを提供する公共交通としての役割を果たしている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンド型交通の導入により、利便性が向上し利用者数が増加した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ AI オンデマンドタクシーの導入により、時間や行先の自由度が高いため、非常に便利になったという声が多数。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ ドア TO ドアで市街地（目的地）へ行くことができ便利になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗合タクシーの新規導入地区から町中心部へのアクセスについて、便利になったという声が多数。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定時定路線と比較して自宅近くで乗れるようになった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンド交通により主要な商業施設・病院・公共交通機関にアクセスできるようになった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予約制乗合タクシーの運行ルートについて、公立病院まで延伸を行ったことにより、病院目的の利用者の利便性が高まった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ タクシー券を利用することにより、時間の縛りもなく door-to-door で移動することができる。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 【デマンド型乗合タクシー「ふれあい交通」事業】1名以上から運行可能となったことで利用が容易になった。バス停や上屋など乗継環境が整備された。運行対象地域を広げたことで路線が増加した。 【のつはる・たきおコミュニティバス事業】廃止された路線バスの代替交通として運行しており、生活交通が確保された。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 路線バスからデマンド交通への変更により自宅付近で乗降できるようになり便利になったとの声。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定時定路線のバス路線（市コミュニティバス含む）を廃止しデマンドタクシーを導入したことで、利用者の自宅付近までの送迎が可能となった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンド交通導入により、利便性が高くなったとの声あり。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗合タクシー新規路線実証運行、地域主体の運行等により、一定の利用があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンド交通（タクシー）の導入により、利便性がよくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニティバスからデマンド交通に変更したことにより、決められた停留所まで直で行けるようになった。コミュニティバスはどうしても遠回りをする。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日中はデマンド型の区域運行に移行したことから、自宅付近からの乗車が可能となり利便性が向上した。地域差はあるものの、事業全体的には利用者は増加している。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 朝夕のスクールバスを路線バスに転換⇒テスト時等、学校の時間に応じて、朝夕以外の便を活用できるようになった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな公共交通サービスを始めたことで、今まで外出に不便を感じていた方からの喜びの声が多数。
他交通機関との接続の改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他交通機関（鉄道）との乗り継ぎが改善した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR との接続時間が改善され、より利用しやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通機関の乗り継ぎが便利になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR との乗り継ぎ改善。
その他の改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地元のコミュニティからコミュニティバス等に関する改善要望を取集し、平成 31 年 4 月に運行サービスの見直しを実施することで、一部の市民から便利になったという声をいただいている。

改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 九大関係者等の移動手手段が確保・改善された。 ・ 自主運行バスの実施校区拡大により、買い物便利になった。 ・ オンデマンドバスの運行により、バス停や目的地までの移動が楽になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズに対応したバス停の設置、移設、ダイヤ変更などを行い、利用しやすいバスの運行に努めた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ ルート変更やダイヤ改正による効果を毎年モニタリング調査しており、利用者数やアンケートにより改善効果を把握しています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行先表示の改善により利用しやすくなったとの声を受けている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 以前より便利になったという声が多い。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者、障がい者等対象者の外出機会の増加。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 低料金で通院等が可能になり、便利になったとの声があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 満足であるとの声が多い。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者満足度の向上。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ ダイヤの変更及び停留所の増設により、便利になったという声があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民のニーズに対応し、利用したいとの声が増えた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃が安くなり、お出かけしやすくなったとの声がある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者にとっては乗車環境の利便性（選択肢の広がりなど）が向上した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通院や買い物の際に利用しやすくなったとの声をいただいている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外出手段が確保できた。 ・ 買物がしやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域のニーズに合わせた運行により、利用しやすくなった。 ・ 公共施設の開館日に合わせることで便利になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時間帯の調整やバス停の追加を行い、便利になったという意見がある一方、ルートの延伸を行った路線については病院の予約などの時間が合わなくて困っている等の意見もあった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運行ルートに対する満足度は高いが、乗車数が少ない路線の便数を減らしたこと等により、運行本数への不満の声もある。

(b) 運賃施策に関すること

改善効果	
低運賃化・均一運賃・ゾーン制運賃の導入	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受益者負担の観点から、運賃を値上げし、バスを利用しない市民に対する税負担の理解を得た。 ※令和2年に無料の福祉バスを市バスと統一し、一律した料金体系とした。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ ワンコインとなったため、両替の手間が少なくなり、停車中に立ち上がったことによる発進転倒事故が殆ど無くなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料金が安く利用しやすいとの声をもらっている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 費用負担が減り出かけやすくなった。

改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・循環バスについては100円/回（ワンコイン）、のりあいタクシーは各種割引（高齢者、障がい者、運転免許証自主返納者、循環バス・のりあいタクシーの乗継）など展開し、利用しやすい環境を整えた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃が安くなり経済的に助かるといった声が多数。
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスの上限運賃・均一運賃によって使いやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃が安くなった。
	<p>【高齢者の運賃割引「長寿応援バス」事業】経済的負担が軽減し、バスの乗車回数が増加したという声がある。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・遠方から市街地エリアへの移動は運賃が安くなった。エリア運賃制度の導入により、乗継の有無にかかわらずエリアを移動する場合の運賃が均一され、便利になった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスの運賃が実質半額で利用できるため、利用しやすくなったとの声が多い。
	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃が安いという声があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・コミバス・乗合タクシーの乗り放題運賃の導入⇒お金を気にしなくて良いので、外出機会が増えた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・週末、中学生以下を統一料金にしており、金額がわかりやすく子どもだけでも利用しやすいとの意見があった。
定期券の発行	
	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバス定期券はお得で使いやすいという声が多数。
	<ul style="list-style-type: none"> ・定期券に購入期間の幅をもたせることで、利用しやすくなったという意見あり。
	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者フリー定期券や通学定期の値下げにより発券数が増えた。
その他	
	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン期間においてお得に公共交通を利用できた。

(c) 情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること

改善効果
時刻表やマップの配布等による効果
・路線バスの沿線住民に対し情報紙を配布した結果、バス情報が分かり今後利用したいとの声が多かった。
・路線図とダイヤ、問い合わせ先等を記載したガイドブックにより高齢者等にも交通体系がわかりやすくなった。
・PayPay 導入で現金以外の支払いが可能になり便利。
・西鉄及び JR の情報も掲載した総合時刻表の作成・配布により市民からバスの時刻等の情報を得やすくなったとの声がある。
・最新の時刻表およびマップを全戸配布。市民への情報提供に努めた。
・チラシを配布したので情報取得できた。
・時刻表が見やすくなった。
・補助金等の優遇措置を受けることができ、予算が内部的に説明しやすく、通りやすくなった。
・路線図と時刻表が一体となった総合時刻表は見やすくてよいとの声が多い。
・時刻表を作成し、全戸配布し 1 冊でコミュニティバスの時刻が確認できるようになった。
バスロケーションシステムの導入等による効果
・バスロケーションシステム導入により便利になった。
・運行ルートや時刻の把握が容易になったという声が多数。
・平成 29 年 11 月からコミュニティバス等に関する情報が経路検索サイトで検索できるようになったことで、一部の市民から便利になったという声をいただいている。
・Google Map でバス路線情報を取得できるようになった。
・市バス情報のオープンデータ化によりアプリ等での情報入手が可能になった。
・バス路線や時刻等の情報を得やすくなった。
・地元運行事業者による GTFS 整備、総合時刻表等の発行により、利用者や住民へのバス情報の提供に努めた。
・バスの遅延情報を検索できるようになり、利便性が向上した。
・バスロケ設置:商業施設内に設置。バスの運行状況が一目で分かると好評。
・バスロケーションシステムの導入によりバスの現在地の検索が可能になり、待ち時間の短縮につながっている。
・【GTFS 整備、デジタルサイネージの設置事業】専用サイトだけでなく google マップでもバス情報の検索が可能になった。駅前のサイネージでバス乗り場や到着時刻が確認できる。
・バス情報が検索しやすくなったとの声。
・民間事業者の情報提供がデジタル化する中で、市内全モードの時刻が記載された紙媒体の時刻表が高齢者には利用しやすい。
・調査業務によりホームページや時刻表が整備され、アクセス数も増加している。バスの乗り方を学習できた。
・利用者満足度の向上

改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・バス情報が検索しやすくなったという声があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バスロケ導入・グーグルマップへのバス情報掲載 ⇒ バス情報が非常に見やすくなり、バスで行ける場所が分かるようになった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤの確認がしやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・GTFSを整備し、google等の乗り換え検索システムに掲載していることで運行時間に関する問い合わせが減少。
	<ul style="list-style-type: none"> ・独自時刻表により、多様な公共交通の運行情報が一目で確認できるようになった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バスの経路や最寄りのバス停が分かった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・運行状況や乗車可能人数がリアルタイムに分かるため便利になった。
モビリティマネジメントによる効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・モビリティマネジメント（高校生、親）を実施し、高校生からは、利用してみたいという意見あり。
	<ul style="list-style-type: none"> ・モビリティマネジメント:公共交通を考えるきっかけになり、自家用車からの転換効果も一定程度出ている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・モビリティマネジメント（バスでお出かけ企画）を実施した地域において、後日、実際にバスを利用した方がいた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校でのバス教室では、時刻表の見方が分かるようになった等の声があった。

(d) その他施策

改善効果	
その他施策	
	<ul style="list-style-type: none"> ・低床型バス車両は乗りやすく、色もはっきりし、コミュニティバスとしてわかりやすくなったという意見が多数。
	<ul style="list-style-type: none"> ・学生等、一定の利用者が定着しつつある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バス停にベンチがあり、座って待つことができる。
	<ul style="list-style-type: none"> ・通学者に対する負担軽減策（通学定期券購入費の一部補助）の実施により、通学に公共交通を使いやすくなったという声が多数。
	<ul style="list-style-type: none"> ・75歳以上の無償化を実施し、多くの市民に利用いただいている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・「公共交通 de あまくさプチたび」がきっかけとなり、地元老人会などが、路線バスの旅を実施。
	<ul style="list-style-type: none"> ・免許返納後も、予約制乗合タクシーを無料回数券により利用できた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者である地域住民の団体が運行することで、利用者のニーズに合わせた運行が行われている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・企画乗車券（バスバック）が一定の販売数があった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バスで温泉に行こうという考えが微増。
	<ul style="list-style-type: none"> ・補助制度により、交通費の経済負担が減少した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度に行った実証実験において、利用者からは非常に好評であった。

C) 行政視点での定性的な改善効果

(a) 公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること

改善効果
庁内の意識向上効果
・市の交通施策として新たに展開しやすくなった。
・行政内部の公共交通に対する意識・理解が醸成されつつある。
・民間路線バスの対応(赤字補填や廃止路線等)部署、JR 関連対応部署、コミュニティ交通対応部署が1つの課になったことで、総合的に公共交通を考えやすくなった。
・市民の公共交通への関心の高さが行政内部に浸透している。
・地元のコミュニティからコミュニティバス等に関する改善要望を取集し、平成 31 年 4 月に運行サービスの見直しを実施することで、利用者の満足度を高い水準で維持することができ、庁内で市民に必要な事業であるという認識が一層浸透した。
・一部路線等の見直しにより、路線の維持につながっている。 自主運行バスにより交通不便地域が縮小した。 交通課題軽減へデマンドバスの活用が期待できる。
・市が提供する交通サービスの平準化により市民に対して説明しやすくなった。
・公共交通に対する行政内部の理解が進んだ。
・公共交通に対する首長の理解が進み予算が通りやすくなった。
・市内路線バスが廃線となり、交通空白地域が発生しないように、デマンド化を行ったが、当初想定していた以上の利用がある。交通施策に対する行政内部の理解や関心が高まった。
・幹線・準幹線および枝線を分割したことにより、一部路線が国庫補助路線に認定され、市の予算が内部的に通じやすくなった。
・AI オンデマンドタクシーの導入により、公共交通に対する関心、理解が高まり、他部署との連携が行いやすくなった。
・公共交通に対する行政内部の理解が進み予算が内部的に通じやすくなった。
・係内での情報共有がスムーズになった。
・さらに改善に資する検討の余地がないかと意見醸成が構築された。
・市民サービスにおける公共交通の重要度について、行政内部で以前よりは浸透されている。
・交通行政の指標となる計画ができたことで内部的な説明がしやすくなり、担当の引継ぎ資料として活用可能となった。
・スクールバス混乗化により、高齢者等の移動手段の確保ができた。
・公共交通に対する行政内部の情報共有が図れた。
・公共交通に対する行政内部の理解が進み予算が内部的に通じやすくなった。
・ニーズをしっかりと把握した上での施策を実施すれば、効果が得られることが情報共有され、利用促進策が展開しやすくなった。
交通空白地の解消効果
・公共交通空白地域における移動手段の確保・拠点へのアクセス向上。
・交通空白地の解消につながった。

改善効果	
	・交通空白地が減った。
	・定時定路線からデマンド型に移行したことで、予算編成の際の財政部局の理解度が向上した。
	・公共交通の公共性、公益性について行政内部で、ある一定の理解を得ることができた。
	・デマンド型乗合タクシーの導入により、既存のコミュニティバスの運行見直し（これまで運行していないエリアへの運行など）にもつながった。
	・公共交通カバー率の向上。まちづくりとの連動性の向上。
経費削減効果	
	・コミュニティバスの運行を見直した結果、運行経費の削減に繋がった。
	・利用者数が少ない一部路線を、タクシーを活用する運行形態へ変更し、運行委託料を抑制できた。
	・運行経費が、4,575千円削減できた。
	・コミュニティバスを、スクールバスの空き時間活用することで行政負担を抑えることができた。
	・路線バスを地域コミュニティバス等へ転換することで、運行経費の縮減に繋がった。
	・網計画により、バス路線を廃止した地域へデマンドタクシーを導入。効率的、効果的な地域の移動手段の確保に努めた。
	・公共交通の維持に係る行政負担（財政面）が削減された。
	・令和3年度からオンデマンド交通を始めたが、財政支出を削減できる見込みがあるため、予算が内部的に通りやすくなった。
	・路線バスを乗合タクシーに転換することで、財政負担を縮小することができた。 運行システムを再編したことで路線バスと乗合タクシーの役割が明確になった。
	・利用者が少ない乗合タクシーをデマンド化し、経費の負担減となっている。
	・バス事業者への補助金額の削減につながった。
	・路線バスの維持にかかる補助金の削減ができた。
	・ダイヤの見直し等の結果、町補助金の額も減少し理解を得られるようになった。
	・乗合タクシー新規路線の実証運行により、市が補助する路線バスとの置き換え等の検討が可能となり、行政負担の軽減につながる可能性が出てきた。
	・乗車数が少ない路線の運行本数やダイヤを改善したことにより、収支も改善された。
	・デマンド運行の導入により、運行経費の節減効果があった。
	・要望への対応として路線変更を行った。一部デマンド型の導入により、経費の削減を図ることができた。
	・定時定路線から区域運行にすることによって、空バスを運行することがなく、支出を削減することができた。
	・車両の小型化を図ることにより、地域のニーズを踏まえたきめ細やかなルートを実現できた。
	・デマンド交通は走った分の経費のみの支払でいいので、歳出が削減できた。
	・11⇒5に統廃合したことで、公共交通関連予算の縮減に繋がった。
市民の理解向上・利用促進効果・路線の維持	
	・通勤・通学及び買い物等に利用する方の利便性の向上へとつながった。
	・公共交通サービスを見直すことによって、公共交通に対する市民の満足度向上に寄与している。

改善効果	
	・住民向け公共交通利便性が向上した。
	・利便性が高くなったことで公共交通（コミュニティバス）に関する理解が進み、公共交通に関する高い費用についてもある程度理解されるようになった。
	・運行ルートを見直すことで、利用促進に繋がった。
	・利用者の増加により路線を維持しやすくなった。
	・高齢者等が安全に移動できる交通手段の確保ができた。
	・市内の移動に関しての意見が少なくなった。
	・デマンド型に移行したことで、必要な時にサービスを提供することから、予算執行に対する理解が得やすくなった。
	・公共交通の利用が増加した。
	・利便性向上により、利用者からの要望が少なくなった。
事業者間の連携強化	
	・免許返納者支援のため、タクシーチケットを配布することで、町内事業者の商工振興にも繋がった。
	・行政、バス事業者の連携により改善を図ったことで、協力体制が強化された。
	・路線やダイヤの見直しを行うことで、運転者不足による始業の調整等を行うことができた。
	・交通事業者への負担減へと繋がった。
	・民間路線バスをコミュニティバス化したことにより、競合区間について気を使わなくてよくなった。
その他	
	・自家用有償旅客運送の運行開始に向け取り組んでいる。
	・デマンドタクシーを導入したことで住民の利用実態に応じた適正な交通モードの構築が図られた。
	・空便で運行することが無いため、以前と比べると効率的な運行になっている。工事等による通行止めがあった際に柔軟に対応できるため、迂回路設定などの負担を軽減できる。
	・地域公共交通の維持・確保につながった。
	・予算的な優遇措置なし。
	・路線バスの再編・系統廃止が多くなった。
	・利用者アンケートを実施することで、よりよい公共交通体制を検討することができた。

(b) 運賃施策に関すること

改善効果	
事業者間の運賃格差の改善等	
	・市合併前の運行形態を踏襲した公共交通（無料福祉バス）を統一することにより運賃格差が改善された。
	・町内均一運賃（100円運賃）の導入にあたり、本町が運行するタウンバスのみならず、隣接の市交通局が運行する市営バスについても、均一運賃の協議書を取り交わし、利用者の利便性が増した。
	・路線バスとコミュニティバスの運賃格差が改善された。
	・均一運賃及び上限運賃を導入したことで市街地と中山間地の移動コストの格差が縮小された。

改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスと乗合タクシーの運賃格差が改善された。
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスとコミュニティバスの運賃格差が改善された。 エリア運賃制度の導入により、利用者の利便性が向上した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスとコミュニティバスの運賃格差が改善された。
その他	
	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーンが利用者の増加につながった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに通学定期券を設定し、今後学生の利用に期待できる。
	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度からオンデマンド交通を始めたが、財政支出を削減できる見込みであり、かつ利便性も向上した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・無償運行から有償運行へ移行し、使用料収入が発生した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・事業に関わった高校生や大学生に対し、公共交通の必要性を認識させることができた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り放題運賃の販売を個人名での申込（初回時のみ）としたことで、利用者個人を把握できることになり、実利用者数や属性等を把握できるようになった。

(c) 情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること

改善効果	
情報提供・情報管理・利用促進等	
	<ul style="list-style-type: none"> ・バスロケーションシステム導入により運行状況を把握しやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通の利用促進（きっかけづくり）
	<ul style="list-style-type: none"> ・住民に対し公共交通の確保維持に係る啓発に繋がった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年11月からコミュニティバス等に関する情報が経路検索サイトで検索できるようになったことで、市民（主に若年層）への説明がしやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線図とダイヤ、問い合わせ先等を記載したガイドブックにより高齢者等にも交通体系がわかりやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・WAON決済の導入により、バス停ごとの利用者情報を把握できるようになり、説明がより詳細となった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・担当課以外の職員でも市バスに対しての説明がしやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・時刻表、マップの冊子を全戸配布。HPにも同様の情報を載せ、情報発信に努めた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・担当外の職員が、バスの運行情報を把握しやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズに合わせたダイヤ改正等が実施しやすくなりました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・検索サイトへの掲載により、乗換情報を提供しやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ごとの格差が解消されつつある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・運行便数・ダイヤの見直し基準を計画中に示すことで見直しの考え方を外部へ説明しやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・モビリティマネジメント実施により、住民と直接意見交換する場が確保でき、公共交通施策が行いやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バスマップ等を全戸に配布したことで、公共交通を利用するきっかけになったとの声があった。

改善効果	
	・問い合わせが減少した。
	・公共交通の利用促進
	・交通に関する問い合わせが少しだけ減少した。
	・公共交通に関して様々な機会において説明がしやすくなった。
	・公共交通に関して市民の理解が進み、説明もしやすくなった。観光客からの問い合わせについても説明しやすくなった。
	・複数のバス事業者がそれぞれに路線図を管理しており、共通マップを作成してもダイヤ改正ごとに再作成が必要となっていたが、GTFSの作成⇒グーグルマップへの登載で管理しやすくなった。
	・乗合タクシーのGTFSを整備したことで乗換案内サービスにデータを提供できるようになった。
	・公共交通利用の周知がしやすくなった。
	・GTFS整備により住民への検索ツール提供ができた。
	・運行時間に関する問い合わせの減少による職員負担の軽減。
	・独自時刻表により、利用者への乗換案内や運行情報の説明がしやすくなった。
	・問い合わせへの回答がし易くなった。
	・バスマップ作成により、対外的な説明や問合せ時の回答を行いやすくなった。
	・時刻表やマップの作成、バスロケーションシステムを導入したことにより、情報を整理することができた。
	・冊子にしたせいで、1冊で時刻を確認はできるが、ダイヤの変更また、コミュニティバスからデマンド交通に変更した際など修正ができず、別にチラシ等を作成し配布しないといけないので、電子時刻表の方が修正がすぐ行えるので利用がしやすいと感じる。
モニタリングICTの活用	
	・バス停の利用状況等の把握ができるようになった。
	・利用状況について、議員、住民への説明がしやすくなった。
	・市議会や住民に対する説明資料としてモニタリング調査結果を活用しており、説明がしやすいと感じている。

(d) その他施策

改善効果	
その他施策	
	・市民の公共交通への関心の高さが行政内部に浸透している。
	・バスの乗継拠点を設置したことで路線の案内がしやすくなった。
	・高齢者等の交通事故防止に繋がった。
	・最新技術知識の取得と蓄積
	・地域との意見交換や情報共有が密となり、また、経費的にも維持しやすい運行が実現できている。
	・乗合タクシーの貨客混載の実施により、乗合タクシーを運行する意味合いが内部で高まった。
	・娯楽施設等との連携による利用促進により、公共交通の維持への意識の醸成。

D) 交通事業者視点での定性的な改善効果

(a) 公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること

改善効果
運転者不足の解消、労務環境の改善
・拘束時間を見直す等して、運転者の労務環境が改善した。
・10月1日のダイヤ改正に伴い、運転者の休憩時間等を多く確保することが出来た。
・自家用有償旅客運送の導入による分担で、運転者不足に改善効果が見られた（想像）。
・運行日変更により運転者不足が解消できた。
・運行の効率化により、運転者の業務削減に繋がった。
・路線バスの再編により、3仕業減らすことができ、運転者不足の解消に寄与した。
・バス事業者の運転者不足の解消につながった。
・運転者の労働状況の改善につながった。
・定時定路線では、1週間に延べ14人の運転者が必要だったが、区域型のデマンドにすることにより、最大でも延べ8人の運転者で対応できる。
・待機時間の減少
・仕業が減ったことにより、運転者の負荷が軽減された。安定収入の確保。
・人の乗らない路線を変更したことにより、運転者の負担軽減につながった。
・路線バスを乗合タクシーに置き換えることができれば、バス事業者の運転者不足による負担軽減につながる可能性がある。
・運行本数を減らしたことにより、運転者の負担軽減に繋がった。
・デマンド運行の導入により、乗務日数が減ったため、運転者不足が緩和された。
・ダイヤの改正により運転者の業務量を効率的に確保することができた。
・運転者不足により縮小傾向
・路線の統廃合により運転者の負担軽減が図られた。また、運転者不足の解消にもつながった。
・民間バス会社が運行する7路線を廃止したことで運転者不足が解消できた。
・コミュニティバスは利用者が乗車していなくても走らせるが、デマンド交通は予約がないと走らないので、運転者のモチベーションが上昇した。
収支改善効果
・市の補助制度の見直しが運行経費の改善につながった。
・中心拠点内の移動もしくは拠点間を移動する公共交通の利用者数を維持。
・路線の再編前と同程度の運行経費で、利便性を最大限確保できる仕様にする事ができた。
・一部路線等の見直しにより、路線の維持につながっている。
・デマンドバスにより将来的な路線維持に向けた経費削減とバス運転者不足へ期待ができる。
・デマンド運行型バスの導入と極端に利用者の少ない定時定路線の廃止によりバスの稼働回数の無駄が減った。
・事業に関する負担が分散したため、よりサービスの質に関して力を入れることができた。
・コミュニティバス、デマンド型交通の収入を確保することができた。

改善効果	
	<ul style="list-style-type: none"> ・バス運行体制一体化による競合路線の減により運行効率性が上がった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・デマンド型乗合タクシーの運行を市内タクシー会社に委託することにより、コロナ禍でも安定した収益の確保につながっている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・部分的にデマンド制に移行したことにより、コスト削減につながった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスについて重複路線の整理や乗合タクシーへ転換することで実運行距離が約 36,000km 削減できた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・町の公共交通（乗合タクシー）事業を拡大したことにより、恒常的な収入源の確保に繋がっている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減に繋がった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・赤字幅の削減につながった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・タクシーチケットの配布によりタクシーの利用促進が図られた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤの見直しにより経常欠損額が 63,481 千円削減できた（本町内路線分のみ）。
	<ul style="list-style-type: none"> ・赤字路線の解消に寄与
	<ul style="list-style-type: none"> ・【デマンド型乗合タクシー「ふれあい交通」事業】ふれあい交通の乗継環境の整備により路線バス利用者の利便性も向上する
	<ul style="list-style-type: none"> ・【のつはる・たきおコミュニティバス事業】赤字路線の削減と運転者の人員確保
	<ul style="list-style-type: none"> ・バス会社は赤字路線廃止による収益改善ができ、タクシー事業者は委託料が入るようになった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・赤字路線だったが、コミュニティバスとして市が実施主体になり、その委託を受けることで赤字解消を図れた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスの合間にコミュニティバスの仕業を組み込み、効率的な運行が可能となった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・通学利用者が増加し、乗車密度が向上した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・新規路線等の新設による市からの委託費の増加
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が増えて収入が増えたと思われる。
	<ul style="list-style-type: none"> ・運行経費を削減できた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・仕業を減らすことができた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・定時定路線からデマンド型に移行したことにより、必要な時のみ配車することから、乗車なし（いわゆる空バス）状況が改善された。
その他	
	<ul style="list-style-type: none"> ・交通弱者対策として公共交通を改善することができた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・バスマップやマイ時刻表作成サービスなどを行い、公共交通機関についての説明を行いやすくなった。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性向上が図れた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性向上により、利用者からの要望が少なくなった。

(b) 運賃施策に関すること

改善効果
定期券や乗車券導入による効果
・キャンペーンが利用者の増加につながった。
・コミュニティバス定期券導入後の利用者数が増加。
・今後、定期券の購入幅及び値引き、通学定期券の新設等により、コミュニティバス利用者の増加に期待できる。
・通学定期券購入費の一部補助の実施により公共交通利用者数の維持に効果があった。
・休日や長期休暇の運賃割引や1日乗車券により小中学生の利用者が若干増加した。
・回数乗車券により利用者が増え、収入が増加した。
その他
・管内定額運賃のため PayPay 導入が可能になった。
・エリア運賃制（100円単位）の導入により、細かい運賃の支払いではなくなったため、運賃收受の手間が省けるようになった。
・令和3年度からオンデマンド交通を始めたが、客の増減に左右されず、一定の町からの委託収入を見込める。
・路線バスについては系統数が減少したが、利用者数を維持できた。
・市町村運営有償運送であり、事業者としては運行部分に集中できるため、仕事を受けやすくなった（予約の受付や道路運送法上の手続きは市が実施）。
・町内均一運賃により実質値下げとなり、前年度から利用者増となる見込みだったが、新型コロナにおける利用自粛の影響により、令和2年度延べ利用者数が前年から約35,000人減少しており、効果が検証できなかった。

(c) 情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること

改善効果
説明の簡潔さ・運行状況の把握・モニタリングの簡便さ
・バスロケーションシステム導入により運行状況を把握しやすくなった。
・公共交通マップや時刻表の整備により、公共交通の利用者数を維持。
・平成29年11月からコミュニティバス等に関する情報が経路検索サイトで検索できるようになったことで、市民（主に若年層）への説明がしやすくなった。
・WAON決済の導入により、バス停ごとの利用者情報を把握できるようになり、現状の把握が容易となった。
・系統、便、バス停ごとの利用状況の把握が容易になり、利用者の動向を把握しやすくなりました。
・ICカードデータの活用により、日頃からモニタリングが容易に可能になった。
・各路線の利用者数について行政との情報共有がしやすくなった。
・バス乗降カウントシステムの導入により、各停留所、時間毎の利用者数の把握が可能になった。
その他

改善効果	
	・問い合わせが減少した。
	・時刻の問い合わせの減少。
	・交通に関する問い合わせが少しだけ減少した。
	・運行時間に関する問い合わせの減少による事務負担の軽減。
	・乗降客カウンターの活用により、紙ベースでの利用実績等の報告が不要となった。
	・観光客等のバス利用のしやすさ向上や問合せ減少に期待。
	・問い合わせの際に、バスマップが手元にあるので説明しやすくなった。
	・GTFS データ整備によるバスロケーションシステムを導入したことで、利用者への案内が容易になった。
	・今後、高校生の利用増加に期待できる。
	・本取組により路線バスの運賃収入が増加した。
	・デマンド運行型バスの導入に伴う車両の小型化や運行車両台数の減により運転者不足が改善された。
	・効果的な運行となった。
	・利用促進により、収支改善につながった。

(d) その他施策

改善効果	
その他	
	・予約制乗合タクシーの利用を促進できた。
	・最新技術知識の取得と蓄積 実証運行による臨時的収入。
	・乗合タクシーの貨客混載により収入が増加した。
	・娯楽施設等との連携により、利用者が増加し、運賃収入が増加。
	・補助制度の存在が、公共交通利用者維持の一助となっている。
	・休日や長期休暇の運賃割引や1日乗車券によりバスの認知が向上した。
	・移動手段としてのバスだけでなく、沖永良部島内の住民にとって利用しやすいバスになるよう期待。
	・従来のバス車両では車両の故障等が頻繁に発生していたが、その懸念がなくなった。

④ 公共交通の改善のために実施している施策や事業について、交通事業者（特にバス事業者）との協議の際に意識したポイント

公共交通に係る改善施策について、交通事業者（特にバス事業者）と協議した際に意識したポイントとして、「利用者ニーズへの対応に着目した」自治体は 83.9%を占めて最も高く、次いで「輸送に関する指標（平均乗車密度等）に着目した」自治体が 37.5%、「仕業数（運転者数）や車両稼働台数に着目した」自治体は 26.8%を占める結果となった。

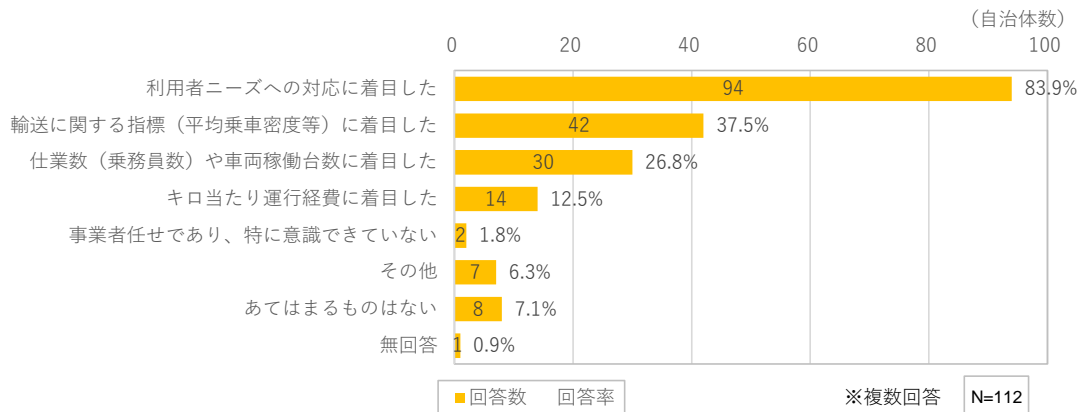


図 2-7 交通事業者と協議に際して意識したポイント

⑤ 公共交通関連業務を行っている中で、特に行政視点から業務負担が軽減されていると感じる取組について

A) 業務負担の軽減に寄与した取組

公共交通関連業務を行っている中で、特に行政視点から業務負担が軽減されたと感じる取組は、「情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること」が 8.9%、「公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること」が 6.3%と僅かな自治体とその取組を行った結果業務負担が軽減したと回答しているが、81.2%の自治体は「あてはまるものはない」と回答した。

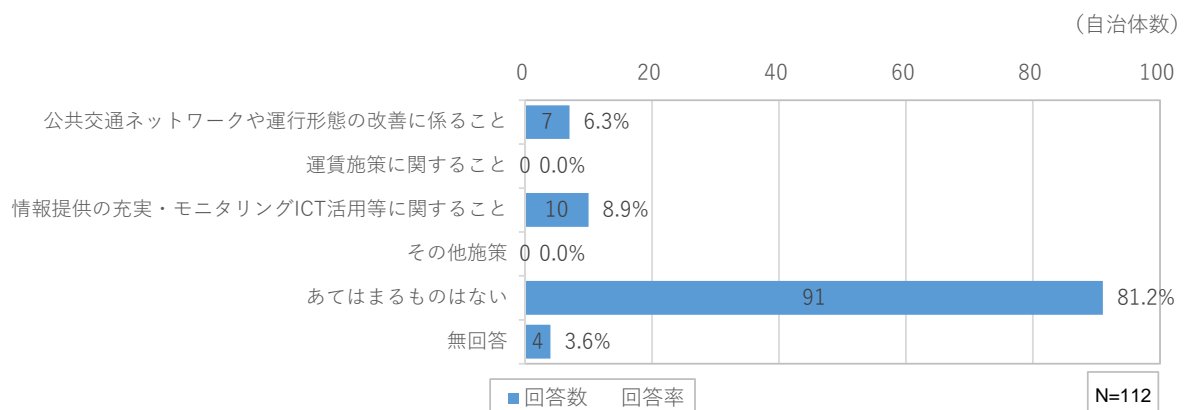


図 2-8 行政負担が軽減したと感じる取組

B) 業務負担が軽減されていると感じる理由

業務負担が軽減されたと感じる理由
・ 情報提供を充実させたことで、路線や時刻に関する問い合わせが減少したから。
・ パンフレット（路線図、時刻表）を作成し、市内各戸及び各公共施設に設置した結果、コミュニティバスに関する問い合わせが減少した。
・ 住民からの問い合わせが減少した。 ・ バスガイドマップの作成・配布。 ・ デマンドタクシーの乗り方講座。
・ 情報提供を充実させたことで、路線や時刻に関する問い合わせが減少した。
・ 独自時刻表により、利用者に乗換や運行情報の説明をする際の負担が軽減された。
・ 令和3年10月から運行を開始した循環ワゴンに ICT を活用したバスロケーションシステムを導入した。その基本情報として、停留所の位置やルート、運行時刻等を登録したため、問合せがあった際の対応時間が短くなり業務負担が軽減された。
・ ネット上にバス情報が掲載されたことで、問合せ数の減少、問い合わせがあった場合でもネットを見ながら即座に対応できるようになった。
・ デマンドタクシーのコールセンターを設置したことで、住民からの簡単な問い合わせ等は減少したため。
・ デマンド交通を導入したことで、定時定路線と比較してダイヤ改正の手間が減少した。
・ オンデマンド交通を導入したことで、実績報告の集計等の手間が減った。
・ 乗合タクシーをデマンド化し、路線によっては、定量的に支払っていた経費が発生しなくなった。
・ 定時定路線のバス路線を7路線廃止しデマンドタクシーを導入したことで、契約及び支払事務が減少したから。
・ 乗降カウントシステムによる細かい利用状況の把握やデータの活用が容易になった。
・ デマンド型運行を導入したことで、定時定路線と比較して工事等による通行止めの迂回ルート等を設定する手間が増えたため。
・ タクシーチケットを配布したことにより、市内の移動に関して意見（苦情）を受けることが少なくなった。

C) 業務負担の軽減についての定量的効果

定量的軽減効果
・ 部署全体で1日30分程度の軽減。
・ デマンドタクシーを本格化した際に、運行管理業務を外部委託したことによって、1日の電話予約（約70件分）が減少した。
・ コミュニティバスに関する問い合わせの軽減 : 1[件/日]程度
・ オンデマンド交通を導入している最中なので、計測不能。Q18 言えば、月1時間程度軽減。
・ 市コミュニティバス契約事務(4路線分)、毎月の支払事務(4路線×12月分)の減少。
・ 住民からの問合せ電話本数が月10件減少。
・ (任意の目的地までバスで行きたい) 問合せについて、複雑な場合は15~20分程度必要な場合があったが、長くても5分程度で対応できるようになった。
・ 住民等からの問合せ電話本数が年間30件程度減少。

⑥ 公共交通関連業務を行っている中で、特に行政視点から業務負担が増加し苦勞していると感じる取組

A) 業務負担が増加し、苦勞している取組

「公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること」が60.6%と最も高い割合を占め、次いで「情報提供の充実・モニタリングICT活用等に関すること」が5.4%と僅かな自治体はその取組を行った結果業務負担が増加し苦勞したと回答した。また、26.8%の自治体は「あてはまるものはない」と回答した。

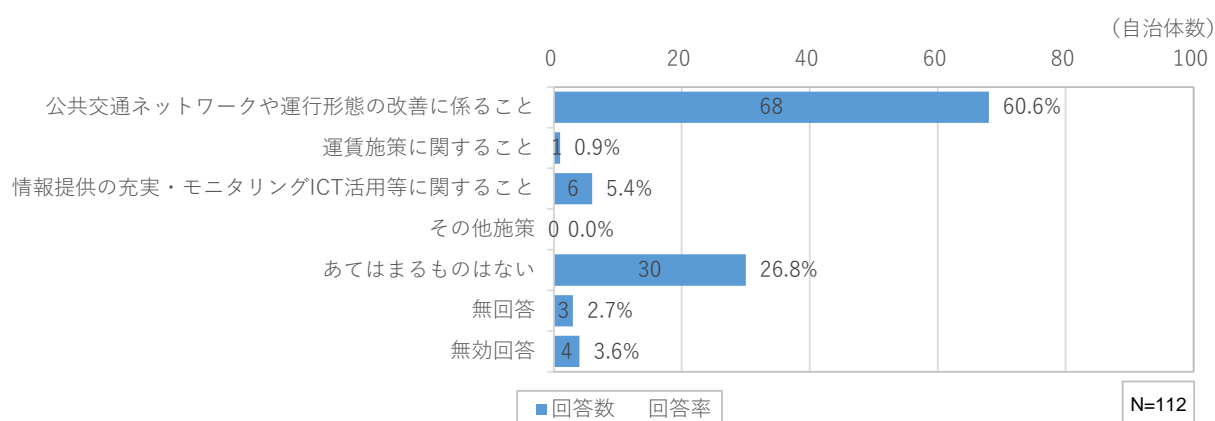


図 2-9 行政負担が増加し苦勞したと感じる取組

B) 業務負担が増加し、苦勞している理由

行政負担が増加し苦勞している理由
<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通空白地区の拡大を防ぐために行う、路線バスの維持、デマンド交通等の対象が増加しているため。さらに、コロナ禍により、増加が加速するとともに、先行不透明感が増している。
<ul style="list-style-type: none"> ・地域や運行事業者、沿線施設等の関係者との協議・調整が必要なため。
<ul style="list-style-type: none"> ・各交通事業者や地元関係者など、調整が必要な関係先が多岐にわたるため。 ・ダイヤ改正等に伴う現地作業の手間がかかるため。 ・新たな交通体系の導入に向けた詳細な分析が必要であるため。
<ul style="list-style-type: none"> ・人口減少、民間路線バスの運営縮小が進む中、持続可能な交通形態を構築すること。
<ul style="list-style-type: none"> ・民間公共交通事業の基盤が非常に不安定になっている中、市民の移動手段として不可欠な公共交通網全体を将来にわたって持続可能なものにしていくためにはどうすればよいかという、極めて重要かつ困難な課題に直面しているため。
<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正作業に時間を要する。 ・ダイヤ改正に伴う市民への広報・周知に時間を要する。
<ul style="list-style-type: none"> ・新たに循環バスの実証運行を始めたが、内部、外部また交通事業者との調整、協議会や補助金等の事務手続きなど業務が増加した。
<ul style="list-style-type: none"> ・バス路線の延伸に伴い、その効果を把握するため、各バス停の人数を毎月モニタリングすることになった。
<ul style="list-style-type: none"> ・住民ニーズの把握を行うためのアンケート調査や、スクールバス時間との併用によるダイヤ改正を行う作業に手間がかかる。また、市が直営で運行しているため、住民からの要望が個人的なものが多く、どこまで要望に応じるかの線引きが難しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいバスやコミュニティバスの運行サービスを見直すために、地元のコミュニティから要望を収集し、それに応えるために地元コミュニティや運行事業者・警察と調整を行うなど、時刻表改定に伴う作業量が増加したため。
<ul style="list-style-type: none"> ・オンデマンドバス等新規取組に対する調整作業。 ・公共交通に関するガイドブックやHPへの時刻改正等作業。 ・地域の公共交通要望等への対応。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からのご意見やニーズを把握。それに応えるダイヤ・運行ルートの変更作業、運行事業者との協議を行うため。
<ul style="list-style-type: none"> ・利便性と運行効率のバランスのとり方等、事業改善に当たっては、専門的知識を要するため、コンサルタントの方に、資料の作成依頼をするが、提出が遅く、不十分な点が多いため、夜中や休日まで修正作業をしなくてはならない時が多々ある。作業工程も遅れていき、作業に追われ、本来の目的である事業改善に関する検証を十分に実施することができない。
<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズの多様化・利用者の減少により、交通体系の再構築が急がれるため。
<ul style="list-style-type: none"> ・限られたバス車両で利用者ニーズを反映させた路線を組むのが困難であるため。
<ul style="list-style-type: none"> ・住民ニーズをどのような交通体系で対応していくか検討するため。
<ul style="list-style-type: none"> ・見直しのための調査等に人員が必要なため。

行政負担が増加し苦労している理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ コミバスの乗り入れを強く希望する地区に乗り入れてもほぼ利用がないが、だからといって簡単に乗り入れをやめることも出来ず、路線見直しの足かせとなっている。また、一周所要時間・走行距離の増加による利便性低下や運行経費の増加に繋がっている。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共交通事業者による運行経費を財政負担と捉える向きがあること。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通の維持に係る経費が増加している。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 多様な移動ニーズに対応するための方策検討、他団体の連絡調整により業務量増加を想定している。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関との調整など業務増加のため。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当者が兼任で1人であり、求められる施策が高度化する中で、十分な対応が困難であるため。
<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンドタクシーの登録者が増えたことで、電話問い合わせや登録証発行業務の負担が増えた。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 運行エリアの拡充を検討しているため。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通計画策定に関するアンケート調査発送及び集計のため。 ・ 本町に適した公共交通形態について先進地の事例などを参考に調査をしている。ニーズの把握のためのアンケート調査等、今後進めていく必要があるため。
<ul style="list-style-type: none"> ・ バス運行体制一体化後の対応業務
<ul style="list-style-type: none"> ・ 10月からコミュニティバスをデマンド型の自由経路での運行方法に切り替えたところであるが、急激に利用者が増え、問い合わせやトラブルの対応に苦慮している。市内に交通事業者が多数存在していることから、全体の調整に時間がかかる。
<ul style="list-style-type: none"> ・ デマンド型乗合タクシーの運行を行う中で、住民ニーズを把握し、それに応えるルート・ダイヤ改正作業の手間が増えている。 また、運行路線が増加するにつれ、請求金額の確認や運行日報の集計作業等の手間が増えている。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 運転者不足による民間バス会社の減便及び路線廃止等による、同路線の市の肩代わり（代替運行）及びそのことに伴う利便増進実施計画の変更認定事務等の事務量の増加。住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業の手間の増加。
<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニティ交通の導入を進めている段階で、今後の改善等が求められることが予想される。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共交通という分野について、市行政でのノウハウ、知識が受け継がれていないため、担当となった職員はなにから手を付けていいのか、わからない。特に地域公共交通計画を策定する必要があると国から言われても、スタートラインにすら立てていない状況が現実。手引を作成していると国や県がいくら言っても理解することに苦慮している。市職員のスキルアップが急務であり、そのためにはどのようにすれば良いのが全く協議されていない。交通計画を作成したとしてもコンサルタントの言うとおりになり、どこにでもある定型計画になることは目に見えている。そのためにも、国・県は市職員のスキルアップのため、数カ月にも及ぶ宿泊研修やフォローアップ研修を行い、そして地元の公共交通に意見や計画が立てられる職員の育成が急がれると考える。今回の公共交通計画の策定はノウハウがある大きな市については、そこまで業務負担は感じないと考えるが、小さな市、町については業務負担増にしかならない。
<ul style="list-style-type: none"> ・ オンデマンド交通を導入している最中なので、関係機関との調整の増加。
<ul style="list-style-type: none"> ・ バスの路線再編、コミュニティ交通の導入にあたり、住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業等の手間が増えたため。

行政負担が増加し苦勞している理由
・ IC カードの利用データの分析に時間を要する。
・ 輸送資源の総動員を行うことで、調整が必要な関係先が増加したため。 ・ MaaS 的な取組について検討することで、新たな業務が増加した。 ・ GTFS-JP のデータ整備・更新の業務が新たに発生した。 ・ 貨客混載の検討・コロナ禍への対応など旅客輸送以外の部分で業務が増加した。
・ 利用ニーズはあるが実態としては利用者が少なく、今後も利用者増が見込めない中で年々公共交通を維持する補助金額も増加している。輸送資源を総動員し、補助金額抑制を含めた地域公共交通の今後について深く検討しなければならないが、被災鉄道（肥薩線、くま川鉄道）の復旧に向けた対応業務も増えている。
・ コミュニティ交通導入に伴い地域内フィーダー系統確保維持計画策定が必要となり、さらに活性化再生法改正により、今後、法定協議会における支払等も新たな事務として増加することが見込まれるため。
・ 乗合タクシーの利用者数の集計、補助金額の算出・支払業務が増加したため。
・ 公共交通ネットワークや運行形態の改善を進めるにあたっては、調整が必要な相手先が多く、また調整にも時間を要するなど業務量が多く、また他業務兼任の担当者しかいないため、対応に苦慮している。
・ 循環型の路線を幹線と支線に分割し、乗換を活用しやすい路線に再編したため、市民からどのバスに乗ればよいかといったお尋ねや、乗換についてのお尋ねが増加した。
・ ICT 技術（デマンド）を導入したが、事業者によっては機器を使わず、FAX でのやり取りを併せて実施しなければならない。また、タクシー事業者は町内に 3 社しかいないため、機器を使えなくても、契約先として選ばざるを得ない。システムの改修費用が高額。
・ 新たな運行形態へ変更する際などの関係機関との調整が必要なため。
・ 改善策の検討
・ 町内のタクシー事業所に委託し町で予約制乗合タクシーを運行しているが、現在、運行時間やルート等の面で乗客が利用しづらい状況となっており、委託料に対する売上が見込めていないため（利用者のニーズに合わせた運行形態の見直しが必要）。
・ 協議会を設立し住民意見を集約すること。
・ 【デマンド型乗合タクシー「ふれあい交通」事業】については、運行ルートが増加したため、意見交換会やルート・時刻表の変更手続きに作業量が増えた。
・ デマンド交通に係る業務が増えたため。
・ 路線の見直しを行う都度、交通会議の開催や地元との調整などを行う回数が増加した。
・ コミュニティバスの新規乗入れ要望に関する住民ニーズを把握し、それに応える車両小型化及びダイヤ改正の検討作業の手間が増えたため。
・ 民間路線バスの撤退に伴いこれをコミュニティバス化して再編したことで、路線・ダイヤの見直し、交通事業者との協議・契約等に係る手間が増えたため。
・ 利用者は減少し、費用負担は増加しているため、改善を求められるが難しい。
・ 事業者の収益減少に対する対応策。
・ デマンド交通やモニタリングなどは IT 技術を導入できていないため、苦慮している。
・ 住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業の手間が増えたため。

行政負担が増加し苦勞している理由
・住民ニーズに応じた経路の変更や、新しい公共交通システムの導入に向けての検討など、新たな調査や事務が増えている。
・住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業の手間。
・住民ニーズの多様化により、調整等に苦慮している。
・民間路線バスの廃線と、コミュニティバス、コミュニティタクシーの利用者減から、面的な再編の必要性があるため。
・交通不便地域が広域的に分散して存在しており、すべての需要を満たす運行改善は不可能。
・市町村運営有償運送（交通事業者と協力）が増えたことで、各種手続き（道路運送法上、ダイヤ改正、補助金）に関する事務が生じている。また、一定の専門性が必要となるため、担当職員の熟知度（人事異動時は特に）によって、業務に要する時間が大きく変わってくる。
・新規路線の実証実験、路線の分割、住民運行の実施等により、関係機関との調整が増加した。
・住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業に手間がかかる。
・住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業の手間が増えた。GTFS整備のためのデータ作成作業の手間が増えた。
・GTFS整備により単純に業務項目が増えた。
・住民のニーズ把握のための乗り込み調査や、それに応えるダイヤ改正作業の手間の増加、運行形態の変更に伴う交通事業者との協議等。
・住民ニーズに応えようとすると、ダイヤ改正作業量が増える点。
・他業務と兼任なため路線変更等に係る届出の事務が煩雑になりやすくなるため。
・コミュニティバスの運行ルート変更など住民ニーズが多種多様であるため。
・バス路線図作成により経路が一定理解。
・運転者不足や運行赤字の増加による民間路線バスの路線廃止等による、各種調整等が発生したため。
・停留所ごとの利用者数が把握できていないため、利用実態に合わせたルートの変更ができていない。ダイヤ改正を行う場合、影響調査を実施し、バスの利用目的や利用区間等を把握する必要がある。
・全体的に利用者が減少しているなか、利用者の維持を図るため、アンケートの実施やダイヤ改正の検討が必要となっている。
・高齢化の進行及び免許返納者の増加により公共交通のニーズは高まりつつある。その中で個人個人が要望を言ってきたり、すべてを実現するのは難しい。また、昨今の新型コロナウイルス感染症の影響で公共交通事業者の経営状況も悪化しており、バス路線の廃線、ダイヤの見直し等を行いこれまでどおりの公共交通を維持できなくなってきているので行政への要望等が増えてきている。
・(苦勞している点) 運転免許証返納者に対し、乗合タクシー等の乗車無料券(10回分)を渡しているが、利用者への結びつきが見えない(無料券の配布枚数に対し無料券利用者数が増えてこない)。
・沖永良部バス企業団が運営しているため、町の行政としての業務負担は特に発生しない。

C) 業務負担の増加についての定量的指数

業務負担増加の定量的指数
・ 部署全体で1日1~2時間程度の増加。
・ 交通体系の再編業務が必要となったことにより、課の職員数が5人から7人に増加した（一般職2名の増加）。
・ 9月、10月の時間外勤務時間が係内で20時間程度増加。
・ 実証運行導入前の3月から5月の残業時間が15時間程度増加した。
・ 事業所からの報告書をもとに各バス停の人数を集計するのに、毎月4時間ほど業務時間を費やすようになった。
・ ダイヤ改正の内容にもよるが、大幅に行う場合は、外部委託を行わずに職員にて作業するので、改正前は100時間程度の残業時間となる。
・ 公共交通担当者の残業時間が月10時間程度増加（期間：10ヶ月程度）。
・ 年度末、年度初めは支払い、契約等の関係で時間が増加する。
・ 1日5時間程度の残業、休日勤務を1週間したこともある。
・ 11月~3月の残業が増加。
・ 調査実施月の職員の残業時間が20時間程度増加。
・ 実務的には増加しているが、兼務業務があるため算定不可。
・ 財政への影響により負担感が大きい。
・ 引継ぎ事項が多く公共交通担当者の残業時間が増加。
・ 改善施策の実施に伴う公共交通担当者の残業時間が月40時間程度増加。
・ 月に5件程度の新規登録が約3倍まで増加した。
・ アンケート発送と集計で、9月と10月で残業時間が7時間程度。
・ 担当者の残業が8時間程度増加。
・ 部署全体で残業が月20時間程度増加。
・ 運行日報の集計作業等のため、1か月あたり10時間程度負担が増加している。
・ 資料作成に充当する時間が10時間程度増加。
・ 定量的には不明だが、ノウハウがないため、苦情があっても対応が後手。対応策についても答えが見つからないこともある。
・ 計画の策定による業務負担増により最大月100時間以上の残業。
・ 路線の見直しに係る業務負担増で最大月80時間以上の残業。
・ 受付業務15分/日。月ごとの締め業務で3時間。半期ごとの請求等の事務作業で10時間程度増加。
・ 打ち合わせ時間が1月で10時間程度増加。
・ 正職員（2人）の残業時間が4月~10月まで50時間/月以上増加。
・ 時期にもよるが陸上交通、海上交通ともに担当者の負担は年々増加してきており、0.3人あたりの業務量から0.5以上の業務量となっている。
・ 路線変更の際には残業時間が一路線あたり10時間程度増加。
・ 部署全体で1日30分程度の増加。

業務負担増加の定量的指数
・毎年度、運行ルート的大幅見直しなどが必要。
・毎月の集計や電話対応など
・月 10 時間程度
・民間路線バスの乗降調査等により、9 月の時間外が 10 時間程度増加。
・時間的には把握できていないが、路線の見直し等による関係機関等との協議や住民への説明会、また、様々な資料作成等も増えてきている。

⑦ 改善効果を測る数値指標の設定内容

A) 改善効果を測る数値指標

改善効果を測る数値指標の設定について、「利用者数（総数）」を設定している自治体が 75.0%と最も多く、次いで「1 便当たりの利用者数」を設定している自治体が 48.2%、「公共交通の収支率」が 32.1%を占める結果となっている。

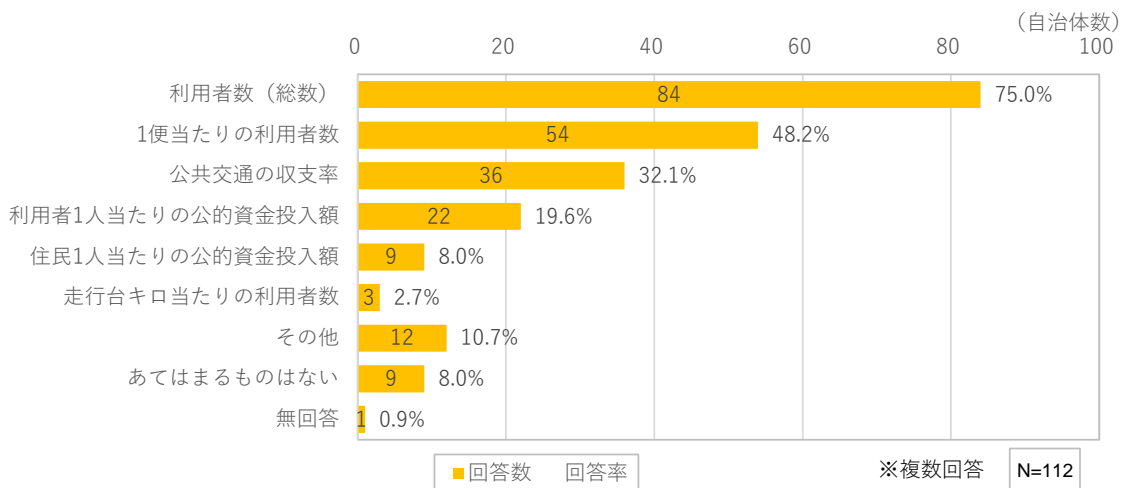


図 2-10 改善効果を測る数値指標の設定内容

表 2-5 改善効果を測る数値指標（その他（自由記述））

その他の数値指標の設定内容（自由記述）
・公共交通の便利さへの評価
・地域公共交通空白地域の有無（500m カバー）、バスを知らない人の割合
・公共交通に対する満足度
・市民満足度調査等
・便の稼働率
・公共交通への財政負担額、公共交通カバー率、稼働率
・運行経費の削減
・利用率の向上・欠損補助金の削減、交通空白地人口の減少
・改善施策について検討中であり、指標をまだ活用できていない。
・運行体系の見直し地区数、高齢者の公共交通利用率など
・乗合率
・住民満足度、1人当たりの運行費用

B) 改善施策の実施前後の「公共交通の収支率」の比較

改善効果を測る数値指標の設定について「公共交通の収支率」を設定している 36 自治体のうち、収支率が「向上したがコロナ禍で低下した」と回答した自治体が 33.3% と最も高い割合を占め、「向上した」と合わせると約 4 割の自治体が一時的にでも向上したと言える。一方、「コロナ禍関係なく低下した」と回答した自治体が 22.2% を占める結果となっている。

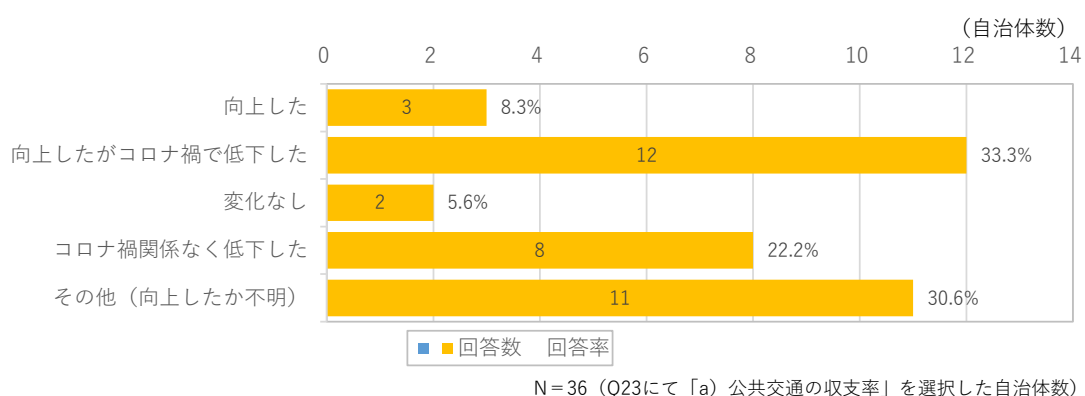


図 2-11 改善効果を測る数値指標の設定内容

表 2-6 改善施策実施前後の収支率の比較（その他（自由記述））

改善施策実施前後の収支率の比較（自由記述）
・ コロナ禍により不明。
・ 新規に路線の運行を開始したため、実施前との比較はできない。
・ 今年度から有償化したため不明。
・ 施策開始から1年経っておらず確定値が出ていないため回答しない。
・ 実施初年度であり、今後検証が必要。
・ 今後実施予定の段階である。
・ 比較をしていないので現時点では不明。
・ 実施後の数値が判明できていないため比較不可。
・ R2 年度当初に路線バス廃止⇒デマンドタクシー導入の改善施策を実施したが、民間バス会社への運行経費（10～9月ベース）に対する赤字補てんが R2 年度に半年分含まれていることとコロナ禍による利用者大幅減により、収支率は低下している。改善施策の効果が現れるのは R3 年度実績以降と見込む。

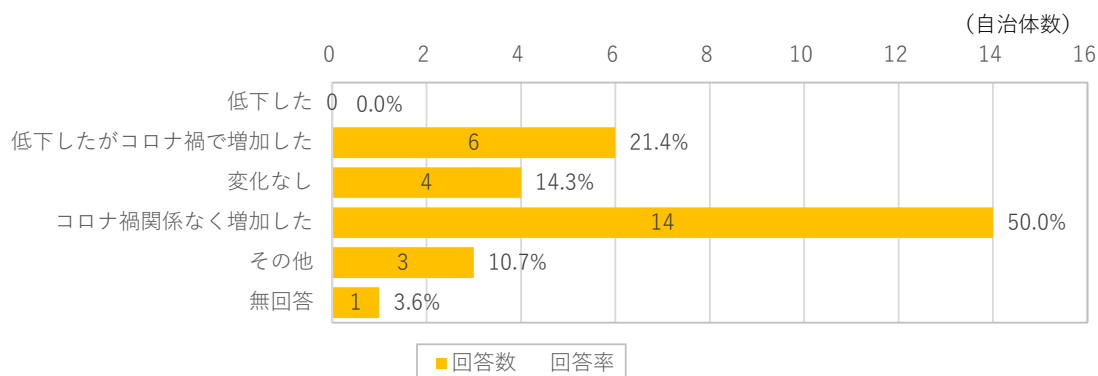
C) 改善施策実施前後の収支率の変化

改善施策実施前後の収支率の変化
<p>(A 市)</p> <p>【収入】 収入が 32% 向上（平成 31 年比較）</p> <p>【支出】 支出が 23% 削減</p> <p>⇒ 【結果として】 収支率 6% 向上</p>
<p>(B 市)</p> <p>【収入】 市内循環バスは、網計画期間中に運賃見直し（200 円→100 円）を実施したが、利用者増加などの要因により収入に大きな変化はなかった。</p> <p>のりあいタクシーは網計画期間中に利用者が増加した路線やデマンドタクシー運行開始により収入は増加した。</p> <p>路線バスは、コロナの影響により大幅に減少した。</p> <p>【支出】 コロナの影響によりコミバス（循環バス、のりあいタクシー）、路線バスの運行経費が増加している関係上、支出額も増加傾向にある。</p> <p>⇒ 【結果として】</p> <p>コミバス（循環バス、のりあいタクシー）の収支率では約 5% の低下。路線バスでな大幅な低下が見られた。</p>
<p>(C 町)</p> <p>【収入】 無償運行から有償運行へ移行</p> <p>【支出】 支出は 146% 増加（交通再編による路線増）※平成 30 年度と令和 2 年度を比較</p> <p>⇒ 【結果として】</p> <p>コミュニティバスの収支率が 0% から 7% に向上（有償運行へ移行したため）</p> <p>※平成 30 年度と令和 2 年度を比較</p>

改善施策実施前後の収支率の変化
(D 市) 収入が 34%低下・支出が 14%増加⇒収支率 34%低下
(E 市) 収入が 2.3%向上・支出が 3.3%削減⇒結果として収支率 0.8%向上
(F 市) 収入が 29.1%低下・支出が 34.3%増加 (平成 25 年度比) ⇒結果として収支率 4.3%低下
(G 市) 【支出】 便数増加、運行管理者の設置のため支出増加
(H 市) 路線バスの収入が約 16%低下・路線バスの支出はほぼ同じ⇒結果として収支率 3.69%低下

⑧ 改善施策による公的資金投入額の変化

改善効果を測る数値指標として、「住民1人当たりの公的資金投入額」、「利用者1人当たりの公的資金投入額」の両方または一方を設定している28自治体のうち、公的資金投入額が「コロナ禍関係なく増加した」と回答した自治体が50.0%と最も高い割合を占め、次いで「低下したがコロナ禍で増加した」が21.4%との結果になった。一方、公的資金投入額が「低下した」と回答した自治体は0という結果になった。



N=28 (Q23にて「b)住民1人当たりの公的資金投入額」または「c)利用者1人当たりの公的資金投入額」を選択した自治体数)

図 2-1 2 公的資金投入額の変化

表 2-7 公的資金投入額の変化（その他（自由記述））

その他（自由記述）
・事業者をさらに支援するため、助成金額を増額した。
・比較をしていないので、現時点では不明。
・ダイヤ改正及びコロナ禍により増加した。

⑨ 改善施策による利用者数の変化

A) 改善施策の実施による利用者数の変化

改善策による利用者数の変化について「増加した」と回答した自治体が11.6%に留まり、「コロナ禍関係なく減少した」自治体が21.4%、「増加したがコロナ禍で減少した」自治体が20.5%となった。また、「その他」と回答した自治体の中にも、コロナにより減少したと回答した自治体が11自治体（9.8%）あり、コロナ禍で改善策を実施したためその効果が得られず、利用者が減少した自治体は半数以上を占めると言える。

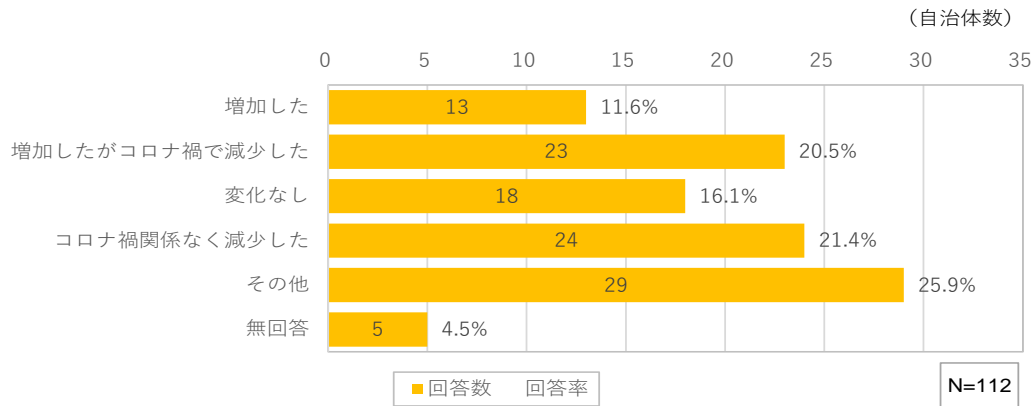


図 2-13 改善施策実施による利用者数の変化

B) 改善施策の実施前後の利用者数の比較

改善施策実施前後の利用者数の比較 (自由記述)
・おでかけ交通の R2 年度利用者数が前年度比で 17% 減少。
・ <コミュニティバス(H28→R1) >利用者数 (総数) が約 14,000 人増加 <コミュニティバス(R1→R2) >利用者数 (総数) が約 5,000 人低下
・ コミュニティバス 1 便あたり、1 人低下。
・ 予約乗合タクシー 1 日平均 13 人増加。 コミュニティバス 1 日平均 12.4 人低下。
・ 乗合いタクシーを増車した 7 月と 8 月で 1 日当たり 10 名程度減少した。
・ 延伸路線利用者数 13,204 人から 12,221 人(H31.3 月半ばに延伸した為、H30.3~H31.2 と H31.3~R2.2 で比較)。新規バス停利用者数 0 人から 3,391 人路線の輸送人員数は減少 (▲983) しているが、新規バス停の利用者が一定数存在する。延伸後、まもなくコロナ禍の影響を受け、増減について判断しがたい。おそらく、地元の方が利用するバス停を変えて継続利用しているケースであると思われる。
・ コミュニティバスの 1 便あたりの利用者が 1.26 人 (平成 29 年度) から 1.74 人 (令和元年度) に増加したが、コロナ禍で 1.45 人 (令和 2 年度) に減少した。
・ 新規に路線の運行を開始したため、実施前との比較はできない
・ ふれあいバス・コミュニティバス年間利用者数 <実施前> 平成 29 年度: 186,849 人 平成 30 年度: 185,925 人 <実施後> 令和元年度: 184,676 人 令和 2 年度: 137,661 人
・ ※年度は補助期間 (10-9 月) で集計 R29 年度: 418,660 人 ⇒R1 年度: 454,711 人 ⇒R2 年度: 333,000 人
・ 改善施策による利用者数の変化はない。
・ 1 便当たり、266 人増 デマンド運行分で約 6,000 人増加

改善施策実施前後の利用者数の比較（自由記述）
・1 便当たり 0.4 人低下
・号車によって異なる。1 便当たり 7,000 人近く減少している。年間では合計約 16,000 人近くの減少。
・【1 便当たりの利用者数】・実施前（R 元年度）：6.4[人/便] ・実施後（R2 年度）：4.8[人/便]⇒1.6[人/便] 低下
・R2 年度は R3 年度に比較し総利用者数が 3 割減。
・総数 34,947 人利用者数減少
・年間 92,000 人の利用者減
・年間 19,987 人低下
・年々減少している。
・運行形態や便数が異なるため算定不可
・20～50%減
・コミバス（循環バス、のりあいタクシー）では 1 便あたりの利用者数は年々増加傾向にあります。路線バスでな全体的に乗車密度の落ち込みが見られます（0.2～0.5 減）。
・1 日あたり 5.3 人低下
・直近の取組であり、改善効果は今後測定を行う。
・（月）100 人利用者増加
・コミュニティバス（デマンドタクシー含む）開始前後で 16%程度利用者が増加した。
・1 便当たり 0.04 人低下
・総数 8.7%減少
・一日の利用者数が約 2 人から約 90 人に増加
・実施初年度であり、今後検証が必要。
・富江地区・路線バス（富江循環線） R1.10～R2.9 総数 2,165 人 ・電話予約制乗合タクシー R2.10～R3.9 総数 4,405 人（2,240 人増加）
・令和元年度と令和 2 年度と比較して 2,500 人低下
・路線バスの 1 便あたりの平均利用者数 R1：4.3 人 R2：3.7 人
・総数 20,000 人低下
・総数 14,090 人の減、1 便当たり 0.91 人の減（実施前：平成 28 年度、実施後：令和 2 年度）
・1 日当たり輸送量 16 人低下
・乗合タクシー年間利用者数 1,134 人低下
・1 便当たり利用者数が 7 人減少
・（1 月当たり）57 人増加したが、コロナ禍で 159 人減少した。
・最新の状況が 1 2 月に判明予定の為、現在では不明だが、ほぼ確実に低下していると予想される。
・大きく変化していない。
・利用者総数 15,931 人減少 ※H30 年度と R2 年度を比較、令和 2 年 7 月豪雨による影響あり
・利用者数は 4 年間で 3 割減。（参考）平成 28 年度 5,679 名、令和元年度 3,926 名
・1 人あたりの年間公共交通利用回数（鉄道・路線バス）計画策定時 44.4 人、令和 2 年度 34.1 人

改善施策実施前後の利用者数の比較（自由記述）
・路線バス 1 便あたり利用者数 計画策定時 21.6 人、令和 2 年度実績 15.8 人
・利用者総数 15,238 人低下
・路線バス・コミュニティバス 1 便あたり平均利用者数 路線バス：目標値 各路線ごとに 1.5 人/便（実施後）4.4 人/便 コミュニティバス：目標値 各路線ごとに 1.5 人/便（実施後）3.1 人/便 ※路線ごとでは、目標を下回った路線もある。
・総数で 25,278 人低下
・年間約 200 人増加
・コロナ禍で影響把握は難しい。
・コミュニティバス 総数 4,624 減少（R1→R2） デマンド交通 総数 597 減少（R1→R2）
・1 便当たり、2 人低下
・コロナ禍により、利用者が前年度比 21.8%減少
・1 便 当 ち り ：0.6 人 低下（R1 年度・R2 年度 比較） 走行台キロ当たり ：22 人 増加（R1 年度・R2 年度 比較）
・コミュニティバス・コミュニティタクシーの導入により利用者は増加した。
・総数では微減したが、便あたりではほぼ横ばい
・R1 年度 玖珠町コミュニティバスの利用者 20,627 人 R2 年度 玖珠町コミュニティバスの利用者 18,710 人
・走行キロ当たりの利用者数 実施前：0.256 人/Km 実施後：0.227 人/Km
・路線バス H30 年度：734,815 人→R2 年度：625,877 人 コミュニティバス・乗合タクシー H30 年度：13,564 人→R2 年度：11,635 人
・デマンド型乗合タクシー R1 1.4 人/便 R3 2.0 人/便 コミュニティバス R1 60 人/日 R3 61 人/日
・コミュニティバス H30 年度 25,472 人、R1 年度 26,037 人、R2 年度 21,932 人
・月平均 45 人増加
・タクシー利用者が増加した。
・デマンド型の導入により 1 ヶ月あたり 120 人増
・全体利用者数が実施前より 178%増となった。
・利用者 4,645 人→4,748 人
・総数 100,982 人低下
・定時定路線から区域運行に移行したことにより、1 便あたりの利用者数が約 1 人増加した。
・H30 年度 7,067 人/年 R2 年度 7,103 人/年 36 人増加
・1 日当たり 30 件
・利用者が 10%から 20%程度減少した。
・H29 総数 10,099 人 R2 総数 36,965 人 ※中学校再編に伴う通学利用者増が主な要因

⑩ 「なるほど！！公共交通の勘どころ」の活用について

A) 「なるほど！！公共交通の勘どころ」の活用状況

「なるほど！！公共交通の勘どころ」を活用しているか否かについて、「適宜活用している」と回答した自治体が 55.4%と過半数を占め、「日頃から活用している」と合わせ 58.1%を占めているが、一方で「知らない」と回答した自治体は 21.4%に上った。

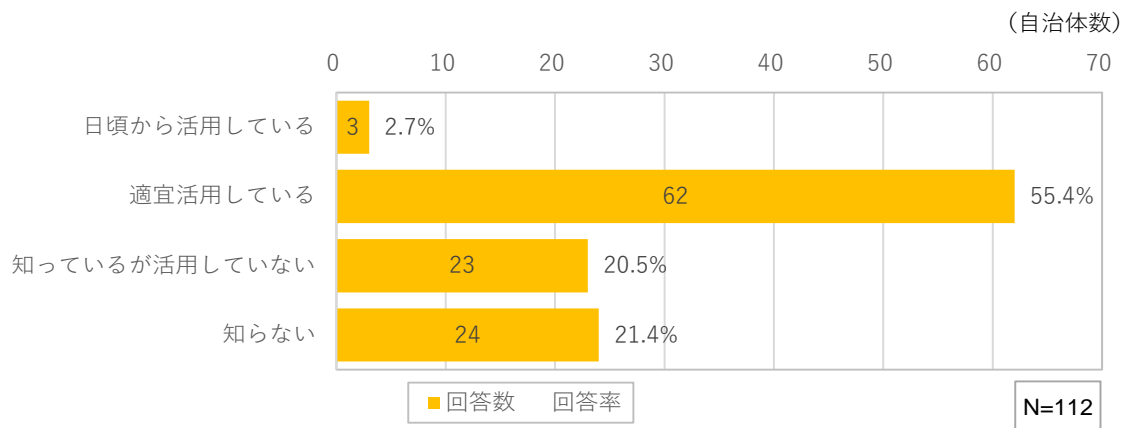


図 2-14 「なるほど！！公共交通の勘どころ」の活用状況について

B) 「なるほど！！公共交通の勘どころ」の分かりにくい点や改善してほしい点

「なるほど！！公共交通の勘どころ」の分かりにくい点・改善してほしい点
・地域公共交通会議案件やオンデマンド交通等の先進的事例など、九州の事例を踏まえてアップデートしてほしい。
・今後も先進事例を多く掲載いただければと思います。
・公共交通の基礎知識を得ることができる。巻末の事例集がわかりやすく役立っている。
・全体像をつかむのに活用しているが、作成年度が古いので、法改正後の内容が反映されておらず信用できる情報なのかが不安である。活性化再生法の改正や MaaS などの新たな取組の情報を反映していただきたい。
・法改正を反映していただきたい。知っていたが、熟読したことはない。内容としては、新しく担当になった交通担当にとっては目から鱗が落ちるような内容である。今更ではあるが、活用していきたい。
・デマンドや自家用有償などの仕組みづくりの、具体的な方法について詳細に事例説明があるとわかりやすい。
・初任者の場合、まずはどこに着目してよいかかわからないため、解説動画等を作成いただき、資料とセットで学べるような形をお願いしたい。
・色々な視点からまとめているので、わかりやすいです。
・細かい部分まで載せていたらきりがないので、あくまで検討・実施主体は地方自治体であるためあえてしていらっしゃらないのだと思いますが、具体例についてもう一步踏み込んだところまで記載して頂けたらと思います。

「なるほど！！公共交通の勘どころ」の分かりにくい点・改善してほしい点
<p>40 p 5 行目「案内誘導の分かりやすさを確認しましょう」のところですが、どういう案内誘導であれば利用者にとって分かりやすいのかが理解しづらいです。「参考事例・・・92 p」のように、博多バスターミナルの事例に飛べるようにするだけでも分かりやすいと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 都道府県および市町村の事例を紹介してほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 法改正に対応した計画に対応するための、計画見直しのポイント。記載例等。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 海上輸送編も作成していただきたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 冊子での提供は不要であるが、適宜更新の上、HP にて掲載頂きたい。 特に、法改正等に伴い内容が変わる際など。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 以前のように冊子による配布を行ってほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在までに活用することはありませんでしたが、今後計画の見直しや新たな計画策定の際に活用させていただきたいと考えております。
<ul style="list-style-type: none"> ・ まずは、自治体職員のスキルアップをどうするかが、急務。手引を活用するスタートラインに立っていない。

⑪ 自治体における公共交通関連業務に関して、実施している生産性や効率性を向上させる取組やその他意見

(自由記述)
<p>・本市では、直営で市バスを運行（運送法 79 条）しており、路線バスの運行時間については、市内小中学校の登下校時間に可能な限りダイヤを合わせてスクールバスとの併用を実施している関係で、スクールバス単独運行費を抑えている。</p>
<p>・本市地域公共交通網形成計画は、令和 2 年 6 月に策定されたため、新型コロナウイルス感染症の影響により、市民に参加いただく地域協議会や引き続き交通ネットワークの再構築などの着手が困難であった。交通ネットワークの再構築などには、令和 3 年 10 月以降にようやく本格的に着手している状況にあるため、本アンケートはその点をご留意いただきたい。</p>
<p>・委託している事業者から毎月報告してもらっている実績について、データが届き次第、すぐに統計をとることができるようにしている。</p>
<p>・交通体系の維持は基礎自治体が担う位置づけとなっている。生活を送る上で必要不可欠であり、維持していく必要があるが、運行経費が異常なほど増加しており、財政を圧迫している。基礎自治体で維持していくことに限界がある。国や県からの支援をもっと幅広く、厚いものにしていただかないと現場での検討に財政的に限界があり進めることができない。</p>
<p>・区域デマンドの導入。</p>
<p>・まずは、自治体職員のスキルアップをどうするかが、急務。手引作成など、国は丁寧に説明にしているかもしれないが、自治体職員はわからない。分からないことが分からない状態。また県は沿線自治体で検討という立場なので、市町職員のスキルアップ、底上げは県全体の問題。国や県からの本腰出向や数カ月間に及ぶ宿泊研修など地元の公共交通の未来が計画できる見通せる力を育成してほしい。単なる計画作成や手引の紹介は、自治体職員のスキルアップにはつながらない。お金（コンサル委託）と時間（計画作成）がもったいないと考えます。</p>
<p>・ SmartGOTO（スマートゴトウ）予約型乗り合い交通サービス トヨタ自動車株式会社及び長崎県と連携し、利便性が高く、効率的な公共交通サービスへの転換を図ることにより、町の財政負担を抑制し、持続可能な公共交通サービスの提供を確保することを目的として、モビリティサービスを基礎とした地域課題解決のための新たな交通システムである「SmartGOTO 実証実験」を開始しました。</p>
<p>・町の広報紙等での周知。</p>
<p>・本アンケートにおいて回答した令和 2 年度当初における「バス路線 7 路線の廃止⇒乗合デマンドタクシーの導入」（実施目的）本市地域公共交通網形成計画（計画年度 H30～R4 の 5 年間）に基づき、利用実態に見合った適切かつ効果的で持続可能な公共交通網の構築を図るため。（実施までのプロセス）地域住民、交通事業者、市が参加する「公共交通を創る地域座談会」を平成 30 年度、令和元年度に実施（13 地区、35 回、延べ 530 名参加）。座談会には、地域住民、交通事業者、市が参加し、地域公共交通の現状や課題、公共交通の種類、地域における路線バスの利用状況等について意見交換を行った。特に、地域における路線バスの利用状況・収支状況については、地域住民に対し、市及び交通事業者が現状を詳しく説明し、今後は利用実態に見合った適切な公共交通を構築していくために、「バス路線の見直し基準（1 便当たりの平均利用人数 4.0 人、収支割合 26%、判定期間平成 31 年 4 月～令和元年 9 月）」を</p>

(自由記述)
<p>作成し、期間内の利用状況の結果が当該基準をクリアできなければ、路線バスを廃止し、路線バスに代わる公共交通を導入していく方向である旨を座談会参加者にお知らせしてきた。判定期間終了後、令和元年11月には、当該基準に基づき廃止見込みとなるバス路線（7路線）の沿線自治会の地域住民を対象に座談会を開催し、路線バスに代わる公共交通として乗合デマンドタクシーを導入することを説明。令和2年度からの乗合デマンドタクシー実施に向けて理解いただき実施に至ったもの。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・路線の再編について、各地域を回って区長会及び住民説明会の開催。 ・コミュニティバスの乗り方講習会を開催し、コミュニティバスの上手な利用方法や乗継について説明を行っている。
<ul style="list-style-type: none"> ・定時定路線からの転換も視野に入れて公共交通網の改善を検討しているが、交通事業者との調整に難航している。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートや地区との意見交換会、また出前講座やバス乗り方教室を実施し、利用者増を図っている。
<ul style="list-style-type: none"> ・市民の要望を受けて新規路線を運行させたり、路線見直しを行ったり、ダイヤ改正をしたりしているが、そもそも市民の皆様が公共交通に乗っていただかないと意味がないので、100%正解の路線を作るのは難しいが、今後は、民間の交通事業者が、廃線等を推し進めてくると思うので、そうなったときに行政がどういったことができるのか、十分に検討し対策を講じる必要があると思います。今後ますます高齢化が進み、免許返納者が多くなった時に、市としてのプランを考えておく必要があると思います。

2-3. 自治体ヒアリング調査

2-3-1 ヒアリング調査実施方針

自治体アンケートの回答を基に、自治体における実施施策の内容と、その結果として成果指標が定量的に向上している、または効率化や生産性向上につながっていると回答した事例を、地域バランスを考慮しつつ抽出し、ヒアリングを実施し、取組の背景や経緯について調査した。

特に、生産性・効率性の向上に関する現状把握や「なるほど！！公共交通の勘どころ」の更新に必要な、

- ・ デマンド交通等を活用して再編している事例
- ・ ICT 活用による効率化事例
- ・ 複数の交通機関を跨いだ運賃施策や目的地側との連携等、MaaS の考え方を実践している自治体

を選定した。

自治体名 (順不同)	実施施策			効率化・生産性向上・業務負担の 軽減の実感	成果指標
	路線再編	運賃施策	情報提供・ICT 活用等		
福岡県糸島市	<ul style="list-style-type: none"> 一部路線等の見直し 地域主体の自主運行バス運行による交通不便地域縮小 交通課題軽減へデマンドバスの活用 	<ul style="list-style-type: none"> 糸島 MaaS (よかまちみらいプロジェクト) PayPay 導入 (均一運賃) 	<ul style="list-style-type: none"> 糸島 MaaS (よかまちみらいプロジェクト) 路線図とダイヤ、問い合わせ先等を記載したガイドブック作成 	<ul style="list-style-type: none"> 無し 	※年度は補助期間 (10-9 月) で集計 R29 年度: 418,660 人 ⇒ R1 年度: 454,711 人 ⇒ R2 年度: 333,000 人
福岡県福津市	<ul style="list-style-type: none"> 運行経路の変更により、買い物・通院等の生活利便性が向上 運行ダイヤの変更により、路線乗換が容易となった。 	<ul style="list-style-type: none"> キャッシュレス決済 WAON の導入による利便性向上とバス停ごとの利用者情報の把握 	<ul style="list-style-type: none"> GTFS 作成で、Google Maps バス路線情報を取得できるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> バス停ごとの利用状況を把握できるので、バス運行路線の再検討やバス停留所の優先整備など、把握しやすくなったが、業務量削減には至っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 変化は不明であるがコロナ禍で利用者数は減少した。
福岡県宗像市	<ul style="list-style-type: none"> 平成 31 年 4 月にコミュニティバス運行サービスの見直しを実施 日の里地区における西鉄バス (定時定路線) からデマンド交通への転換 	<ul style="list-style-type: none"> 実施無し 	<ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年 11 月からコミュニティバス等に関する情報が経路検索サイトで検索できるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> 無し 	<ul style="list-style-type: none"> ふれあいバス・コミュニティバス年間利用者数 < 実施前 > 平成 29 年度: 186,849 人 平成 30 年度: 185,925 人 < 実施後 > 令和元年度: 184,676 人 令和 2 年度: 137,661 人
福岡県嘉麻市	<ul style="list-style-type: none"> デマンド型交通の導入 (時間帯により定時定路線を併用) 乗継拠点の整備 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉バスの有料化で市全体の運賃格差是正 通学者に対する負担軽減策 (通学定期券購入費の一部補助) 	<ul style="list-style-type: none"> 西鉄及び JR の情報も掲載した総合時刻表の作成・配布 市バス情報のオープンデータ化によりアプリ等での情報入手が可能に 	<ul style="list-style-type: none"> デマンド運行型バスの導入と極端に利用者の少ない定時定路線の廃止によりバスの稼働回数の無駄が減った。 バスの乗継拠点を設置したことで路線の案内がしやすくなった。 担当課以外の職員でも市バスに対しての説明がしやすくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> 収入が 32% 向上、支出が 23% 削減 (平成 31 年と比較) 結果として収支率 6% 向上 公的支出額は利用者 1 人当たり 139 円増加 利用者数は 1 便当たり、266 人増 デマンド運行分で約 6,000 人増加
福岡県久留米市	<ul style="list-style-type: none"> 実施無し 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティバス定期券の導入 	<ul style="list-style-type: none"> GTFS 整備により、路線や時刻の把握が容易になったという声が多数 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供を充実させたことで、路線や時刻に関する問い合わせが減少した (部署全体で 1 日 30 分程度の軽減)。 	<ul style="list-style-type: none"> < コミュニティバス (H28 → R1) > ・利用者数 (総数) が約 14,000 人増加 < コミュニティバス (R1 → R2) > ・利用者数 (総数) が約 5,000 人低下
鹿児島県鹿屋市	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティバスや乗合タクシーの再編 (路線バスの再編システム廃止が発生) 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティ交通のフリーパス券発行等と併せた沿線商店からの無料サービス提供 (焼き菓子等) 	<ul style="list-style-type: none"> GTFS 整備により、バスの経路や最寄りのバス停が分借りやすくなり、問い合わせ回答がしやすくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> 無し 	<ul style="list-style-type: none"> 公的負担額が、利用者 1 人当たり 226 円低下 利用者 4,645 人 → 4,748 人

自治体名 (順不同)	実施施策			効率化・生産性向上・業務負担の 軽減の実感	成果指標
	路線再編	運賃施策	情報提供・ICT 活用等		
鹿児島県和泊町 ・知名町	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設や医療機関、商業施設への乗り入れを行った。 11⇒5路線に統廃合 	<ul style="list-style-type: none"> 1日乗車券に提携店舗で利用できるクーポン券を添付 週末、中学生以下を統一料金にした。 	<ul style="list-style-type: none"> 実施無し 	<ul style="list-style-type: none"> 無し 	<ul style="list-style-type: none"> 休日や長期休暇の運賃割引や1日乗車券により小中学生の利用者が若干増加した。 路線の統廃合により運転者の負担軽減が図られた。また、運転者不足の解消にもつながった。
宮崎県都城市	<ul style="list-style-type: none"> 朝夕のスクールバスを路線バスに転換 ⇒テスト時等、学校の時間に応じて、朝夕以外の便を活用できるようにした。 地域住民との協働による、市民協働型コミュニティバスの運行。 	<ul style="list-style-type: none"> コミバス・乗合タクシーの乗り放題運賃の導入→販売を個人名での申込(初回時のみ)としたことで、利用者個人を把握できるようになり、実利用者数や属性等を把握できるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> バスロケ導入・GTFS作成→グループマップへのバス情報掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ネット上にバス情報が掲載されたことで、問合せ数の減少、問い合わせがあった場合でもネットを見ながら即座に対応できるようになった。 →(任意の目的地までバスで行きたい) 問合せについて、複雑な場合は15～20分程度必要な場合があったが、長くても5分程度で対応できるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> 通学利用者が増加し、乗車密度が向上した。 走行キロ当たりの利用者数 実施前：0.256人/Km 実施後：0.227人/Km
長崎県島原市	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティバスをデマンド化し、自由経路型に切り替えた。 市内路線バスが廃線となり、交通空白地域が発生しないように、デマンド化を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 実施無し 	<ul style="list-style-type: none"> 実施無し 	<ul style="list-style-type: none"> 10月からコミュニティバスをデマンド型の自由経路での運行方法に切り替えたところであるが、急激に利用者が増え、問い合わせやトラブルの対応に苦慮している。市内に交通事業者が多数存在していることから、全体の調整に時間がかかる。 	<ul style="list-style-type: none"> 一日の利用者数が約2人から約90人に増加
熊本県合志市	<ul style="list-style-type: none"> 循環型の路線を幹線と支線に分割し、乗換を活用しやすい路線に再編。 	<ul style="list-style-type: none"> 実施無し 	<ul style="list-style-type: none"> バスロケーションシステムの導入によりバスの現在地の検索が可能になり、待ち時間の短縮につながっている。 バス乗降カウントシステムの導入により、各停留所、時間毎の利用者数の把握が可能になった。 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降カウントシステムによる細かい利用状況の把握やデータの活用が容易になった。 循環型の路線を幹線と支線に分割し、乗換を活用しやすい路線に再編したため、市民からどのバスに乗ればよいかといったお尋ねや、乗換についてのお尋ねが増加した。 	<ul style="list-style-type: none"> 1便当たり利用者数が7人減少

自治体名 (順不同)	実施施策			効率化・生産性向上・業務負担の 軽減の実感	成果指標
	路線再編	運賃施策	情報提供・ICT 活用等		
大分県佐伯市	<ul style="list-style-type: none"> ・県利便増進実施計画に基づき、利用実態に応じて運行内容を適正化しつつ、市内全域をコミュニティバス化。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域別のゾーン制運賃とし、地域によっては大幅に値下げ。 ・コミュニティバス定期券、回数券、1日乗車券を導入。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合時刻表を作成し、全戸配布。 ・地域のケーブルテレビで乗り方を広報する番組作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・エリア運賃制（100円単位）の導入により、細かい運賃の支払いではなくなったため、運賃収受の手間が省けるようになった。 ・民間路線バスをコミュニティバス化したことにより、競合区間について気を使わなくてよくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後検証

2-3-2 ヒアリング調査票

ヒアリングをスムーズに進める上で、事前に調査票を送付した。

公共交通の生産性・効率性に関するヒアリングシート

本年10月に実施した「公共交通の生産性・効率性に関するアンケートご協力」へのご協力誠にありがとうございました。

回答を拝見したところ、貴自治体において地域公共交通に関して顕著な取り組みが行われているため、それを実施した背景や経緯などについて、より深掘りさせて頂きたく、ヒアリング調査を実施する運びとなりました。

ついては、事前にヒアリング事項をお伝えし、スムーズにご回答いただく目的でヒアリングシートをお送りします。シートに記入され、返送いただきますようお願いいたします。

ご多忙中とは存じますが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

県名		市町村名	
部署名			
回答者氏名			

■ 貴自治体において実施されている、公共交通網再編や運賃施策、情報提供やICT活用に関する公共交通施策についてお尋ねします。施策の検討過程や実施過程において、自治体として意思決定した内容をお答えください。

Q1：施策の検討にあたり、どのようなきっかけ（問題意識や危機意識）がありましたか。

回答	
----	--

Q2：施策の検討にあたり、何（どのような状態）を解決しようと考えましたか。

回答	
----	--

Q3：施策の検討にあたり、どのような人（や組織）を頼る・巻き込む・仲間に入れようと考えましたか。またそれはなぜですか。

回答	
----	--

Q4：施策の実施にあたり、金銭的な工面（予算措置その他）はどのように考えましたか。

回答	
----	--

Q5：施策の検討・実施にあたり、最も重視した点は何ですか。

回答	
----	--

ご協力ありがとうございました。

2-3-3 ヒアリング調査結果

(1) 福岡県糸島市

地域の商店等と連携してデマンド型交通の運行費用を一部賄っている事例

■取組内容

移動サービス等を通じて未来へ繋がるまちづくり(=よかまち)を目指す『よかまちみらいプロジェクト』の取組の一環として、昭和自動車やその関連会社等と糸島市の協働でデマンド型交通「チョイソコよかまちみらい号」が、7カ月間の実証期間を経て令和3年10月より本格運行されている。

ワゴン車タイプの車両2台で、曾根地域等の停留所数約120ヶ所を予約制で結んでいる。運行時間は平日の8:30~16時で、それ以外の時間帯は通勤通学等の定期的な利用が存在するため、定時定路線のコミュニティバスが運行されている。

■取組の背景

『よかまちプロジェクト』は昭和自動車関連会社を中心となり、令和2年10月に立ち上げられた取組。糸島市の様々なフィールド(高齢化が進んだ古くからの町や九州大学周辺の新しい町など)における交通課題に対し『よかまちプロジェクト』として様々な施策を展開しており、デマンド型交通の導入もその一環である。糸島市はサポートメンバーとして参加している。

交通事業者において、どの地域がデマンド型交通への転換に適しているか、地域へのヒアリングを含めて検討を行っている。その結果、コミュニティバス路線が一部重複し、かつ高齢化が進行する古くからの町で、住宅が密集している曾根地域周辺におけるデマンド型交通の導入が決定した。また、大型二種免許保有の運転者不足も顕在化していたため、車両の小型化が図れることもポイントであった。

■取組の肝

通常、デマンド型交通の導入は、初期費用(車両導入、予約受付、デマンドシステム使用料等)が必要である。これについては、自動車会社関連の財団基金を活用している。また、デマンド型交通は、運行費用の全てを運賃収入で賄えないことが多い中、本地域では、交通事業者やシステム運営者である自動車販売店の尽力により、地元商店やスポーツクラブ、整骨院などから協賛を募り、運行費用の一部を賄っている。協賛店に対しては、店への停留所設置や隔月発行する会員向け会報誌への広告掲載を行っており、WIN-WINの関係を構築している。

■取組効果

デマンド型交通導入後も、コミュニティバス定時定路線を運行していた時と比較して、利用者数は同等であり、予約の手間と比較してデマンド型交通の利便性が受け入れられている状況である。しかし、月曜日午前中など、移動需要が集中する時間帯に予約が取れないという事象も発生している。

また、朝夕の定時定路線の運行はデマンド型交通とは異なる車両で運行しているため、現状では運行費用の明確な削減効果は出ていない。

(2) 福岡県福津市

キャッシュレス決済導入とモニタリングへの活用事例

■取組内容

福津市コミュニティバス「ふくつミニバス」では、イオンが提供する電子マネー「WAON」カードで運賃の決済が可能である。中学生以上は、WAON 決済の利用で割引が適用され、割引適用後の料金は、通常料金 200 円のところを、160 円（令和 4 年 3 月 31 日まで。令和 4 年 4 月 1 日以降は 180 円）となっている。令和 3 年 4 月から導入し、WAON 決済の比率は約 6 割と急速に利用が進んでいる。

■取組の背景

以前よりキャッシュレス決済について検討を進めており、平成 31 年にはバーコード決済を導入したものの、使用率は悪い状況であった。一方、交通系 IC カードは導入費用等のハードルが高く、思案していた中、新型コロナウイルス感染症が拡大し、対策としてキャッシュレス決済の促進が急がれることになった。関係機関への事例照会を行う中で、市内に大型ショッピングモールが立地し、かつ市民の約 7 割が既に保有していた WAON カードに着目し、決済手段として活用することになった。

■取組の肝

ふくつミニバスは均一運賃であるが、乗車時と降車時それぞれ IC カードの端末へのタッチを求めている。これにより、IC カード利用者は利用区間のデータ（OD データ）が取得できる。以前は費用をかけ、バス乗込みによるアンケート調査を実施し、OD データを収集していた。しかし、今後は利用に関するデータは IC カードからほぼリアルタイムで取得可能であり、生産性・効率性向上につながっている。

■取組効果

コミュニティバスのバス停位置や運行経路を改善するにあたり、憶測に頼る部分も多く、説得力に乏しい状況があった。今後は、IC カードの客観的なデータに基づいて検討・説明できるようになる。また、バス停の待合環境整備の優先度検討なども、データに基づき判断が可能となった。

(3) 福岡県宗像市

従来型の路線バスから AI 活用のデマンド型交通への切替事例

■取組内容

宗像市日の里地区では、新しい乗合バスサービスである、AI（人工知能）を活用したオンデマンドバス「のるーと」が、従来型の路線バスの廃止に伴い、令和3年3月から令和5年3月までの実証運行を開始している。「のるーと」は、従来のバスのような時刻表や運行ルートがなく、スマートフォンのアプリや電話からの予約状況に応じてAIを活用した効率的なルートで運行する乗合バスである。

■取組の背景

「のるーと」導入の背景は、日の里地区を運行する路線バスの廃止であった。令和2年3月に、収益の悪化や運転者不足に伴う廃止申し入れがあり、そこから廃止までの1年間で、地域のタクシー協会との協議を行った。タクシー協会としては、新しい事業への取組は避けて通れない、という認識の下、合意に至った。なお、「のるーと」の運行はタクシー事業者が行い、宗像市は運行経費の額から運行収入の額を控除して得た額を運行補助金として交付している。

■取組の肝

通常、路線バスが廃止され、新たな交通システムが導入されることに対し、住民は不安が募るものである。しかし、本地区において住民の合意形成が短期間で行えたのは、住民と共に実際に「のるーと」を視察したことにある。地域コミュニティの役員が視察に参加し、新たな取組に前向きな地域柄ということも相まって、「のるーと」導入に向け、行政と地域が動き出した。

なお、宗像市としては、路線バスの廃止に伴う導入ということを考慮し、「交通系 IC カード決済」が可能なデマンドシステムが必須であるという認識の下、「のるーと」の採用に至った。

■取組効果と課題

従来型の路線バス以上の利用（令和3年12月の平日の実績約140人/日）があり、利便性向上が新たな移動需要の創出につながっている。また、スマートフォンのアプリによる予約が7割以上となっており、アプリの相談会や説明会などをこまめに数多く実施している効果が出ていると考えられる。

一方、路線バス時代と比較して行政の財政負担は大きくなっている。そのため、持続可能な公共交通として活用していくために、さらなる「利用者の拡大」と「運転者の確保」が課題である。

(4) 福岡県嘉麻市

嘉麻市コミュニティバス 定時定路線とデマンド型交通の組み合わせ事例

■取組内容

嘉麻市では、H30年3月に作成された「嘉麻市地域公共交通運行計画」に基づき、利用の少ない定時定路線を、時間帯によってデマンド型交通が運行する、「定時定路線とデマンド型交通の組み合わせ運行」に切り替えた。AIデマンドシステムを活用し、予約は電話または専用アプリで可能となっている。運行は地域のタクシー事業者が行っている。

■取組の背景

嘉麻市では、デマンド型交通の導入についても検討を進める中で、利用実態を丁寧に分析した結果、利用者が少ない時間帯においてはデマンド型の運行が効率的である一方、利用者が集中する時間帯においては、従来の定時定路線型の運行が効率的であるとの結論に至った。また、デマンド型運行の導入にあたり、システムを導入しない方向で検討していたが、AIシステムの導入により、利用者、時間、乗降ポイントを入力するだけで、AIが自動的に判断し最適な運行計画を作成するため、予約を受け付けるオペレーターの力量に関わらず効率的な運行が可能となる点や利用状況等の必要なデータを即座に確認できることなど、利用者の利便性や運行の効率化、迅速な改善対策に係る効果を期待し導入に至った。

■取組の肝

公共交通の改善は、一朝一夕とはいかない。ましてや、AIデマンド型交通の導入により全てが魔法の様に改善されるわけではない。重要なのは、利用実態の詳細な分析と、住民の移動ニーズの把握である。これにより、適切な運行形態を検討することが可能。また、タクシー事業者や路線バス事業者との継続的な協議を重ねていたことも複雑な「定時定路線とデマンド型交通の組み合わせ運行」の実現に寄与した。なお、市ではバス事業者OBを雇用し、行政で専門的な検討が行える体制を構築している。

■取組効果と課題

「定時定路線とデマンド型交通の組み合わせ運行」を住民に周知することが非常に困難であった。当初は問い合わせ対応に苦慮したが、徐々にデマンド型交通を利用した方からの「家の前まで来てくれるので便利」といった口コミが広まり、利用者の要望や利用状況を確認し、随時運行計画の変更を行いながら、利便性の向上を図ることで、利用者、登録者ともに増えている状況である。

また、定時定路線時代には、「空バス」や「積み残し」が発生していたものが、予約制となったことで解消している。一方、デマンド型運行と定時定路線運行との切替タイミングにおいて、余裕時分が必要である。切替えに必要な時間を設定する必要があるため、運用効率の向上が課題である。

(5) 福岡県久留米市

公共交通マップ整備等の継続的な情報提供による利用促進事例

■取組内容

経済圏や生活圏を同じくする4市2町が「久留米広域連携中枢都市圏」として連携し、行政域を越える公共交通機関の利用促進や利便性向上のための取組の一つとして、広域の公共交通マップを作成している。利用者からも好評で、路線などに関する問い合わせも減少している。

■取組の背景

公共交通マップの作成は久留米市が主導して実施している。作成に要する費用は、配布部数に応じて各市町と分担して負担し、掲載内容については、各市町および交通事業者とも連携しながら、更新を行っている。

■取組の肝

作成に要する費用は、配布部数等に応じて各市町と分担して負担し、掲載内容については、各市町および交通事業者とも連携しながら、更新を行っている。

(6) 鹿児島県鹿屋市

コミュニティバスフリーパス発行と沿線商店との連携事例

■取組内容

鹿屋市では、小・中・高校生を対象に、夏休み期間（7～8月）中にくるりんバス（鹿屋市コミュニティバス）が乗り放題になる「くるりんサマーパス MAMO」を令和2年から販売している。フリーパスに市内の7か所の店舗で使えるサービス特典を付けている。地元菓子店の焼き菓子やラーメン店における唐揚げサービスなど、非常にお得な特典が期間中、各所2回受けられるものである。

価格はフリーパス1枚500円とワンコインで支払える金額とし、先着順の100枚限定の販売枚数としている。

■取組の背景

鹿屋市では、持続可能な公共交通網の構築という観点から、子どもがバスに乗る機会が少ないため、バスに乗るきっかけづくりが必要であると考えていた。子どもの時から公共交通に慣れ親しんでもらい、将来の利用者を確保するという長い視点での取組である。

■取組の肝

市職員がコミュニティバス沿線の店舗に実際に足を運び、趣旨を説明し、子どもたちに提供できるサービスについて交渉を行った結果、7店舗の理解・協力を得た。なお、協力にあたって行政から店舗への支援措置はなく、完全に店舗側の自主サービスとなっている。政策目標や課題意識から利用促進のターゲットを定め、効果的な利用促進策を考え、市職員自ら動き、地域の商店と交渉を重ね施策を実現するという一連の過程が、85名もの小・中・高校生の心を動かし、確実に公共交通利用に結び付いている。

■取組効果

令和3年7月の小・中・高校生の利用が39%増加（フリーパス発行前のR1年比）、8月が28%増加（フリーパス発行前のR1年比）した。特に中学生の利用が多い。一方、通学で路線バスや原動機付自転車、自転車を利用する機会が多い高校生については利用が少ない結果となっている。協力店舗も前年から2店増加して、「子どものためなら続けてもいい」、「期間限定であれば問題ない」という声があり、今後も地道な取組が続く予定である。

(7) 鹿児島県和泊町・知名町

若年層向け（路線バス中学生以下均一運賃化等）利用促進事例

■取組内容

沖永良部島の公共交通利用者は95%が高齢者等の交通弱者で子どもの利用は非常に少ない状況であった。そこで、将来の公共交通利用者を確保する観点から子どもに着目し、学校の長期休業期間限定の高校生以下を対象とした格安の1日乗車券の発行、土日祝日と学校の長期休業期間限定の200円均一運賃制度を導入した。

運賃施策だけではなく、特に小学生に公共交通へ興味を持ってもらう取組を合わせて実施している。路線バスのキャラクターである「公共交通戦隊・オキバスV」を考案し、町内のイベントでそのキャラクターのヒーローショーを実施している。またキャラクターロボット展示（段ボールで作成）や、スマートフォンARアプリを開発し、現実世界とスマートフォンの中をリンクさせ、ゲーム性を持たせバスでの外出が楽しくなるようにするなど、アナログ・デジタルを駆使して様々な工夫を行っている。また、町の職員によるバスをPRする15分程度の動画も作成して、利用促進を図っている。

■取組の背景

路線バスを子どもが利用しない理由として最も大きかったのは運賃の分かりづらさであった。また、高校通学に原動機付自転車の利用が認められているため、通学によるバス利用がほとんど無い状況でもあった。バス利用経験が無いと、高校卒業後の進学や就職の際、他地域でバスの乗り方が分からないという問題や、沖永良部島に戻ってきた際に路線バスを移動手段として選んでももらえない、という危機感から、子どもの内から路線バスに乗る機会を増やすことで、路線バスの持続可能な運営につなげようという思いがあった。

■取組効果

これまでは、土日祝日にほとんど子どもの利用が無かったものが、200円均一運賃化に伴い利用が見受けられるようになった。これは純増にあたり、収入面においては増収の効果があった。また、子ども向けの1日乗車券は、子ども会のレクリエーションの際などに利用されるなどの効果があった。

さらに、利用促進の動きは子ども向けのみならず、大人用の1日乗車券における提携店舗でのクーポン券発行等を契機として、路線バスを使ってその店舗の荷物を運搬する「貨客混載」の実証実験を昨年度に行うなど、他の施策への展開も図っている。今後、買い物した品物の運搬サービスや店舗への商品の出荷をバスで支援する実証実験なども検討している。

(8) 宮崎県都城市

住民コミュニケーションと費用対効果を重視した、身の丈に合った ICT 技術活用事例（予約配車システム）

■取組内容

都城市の高崎地区では、令和3年10月から予約制乗合タクシーの運行にあたり、低コスト型の予約配車システムの運用を開始した。また、路線バスにおけるバスロケーションシステムを導入している。更に、今後路線バスにおける乗降カウントシステムの運用も開始する予定である。これらは、都城市の公共交通輸送規模に応じたシステムとして、1社のITベンダーが一括して担っている。

■取組の背景

公共交通におけるICT活用のきっかけは、3社共通のバスマップの作成であった。都城市では、宮崎交通、高崎観光バス、鹿児島交通の3社が運行されているが、今後の更新作業や幅広い利用者への周知を考慮し、バスマップの作成からGTFSを活用したGoogleマップへのバス情報の登録に転換した。これにより、問合せ数の減少、問合せがあった場合でも職員がインターネットを見ながら即座に対応できるようになった。九州運輸局からの支援を受け、デジタル化を推進していく中、県内他地域でも実績のあるITベンダーとの出会いがあり、地域に応じた低コスト型のICT活用に行きついた。

あらかじめ市でGTFSを作成していたこともあり、ITベンダーによるICT活用は非常にスムーズかつ安価であった。また、高齢者のスマートフォン利用率を考慮し、あえてスマートフォンによるバス予約機能を実装しないなど、地域の実情を把握した行政だからこそその判断が可能であった。

■取組の肝

予約配車システム選定にあたっては、定期的に利用する方がごく少数であるという地域性から、導入にコストをかけられない事情があった。しかし、予約・運行管理や帳票作成は、運行事業者や行政に一定程度の負担がかかるため、業務効率化も必要であった。

一方、効率化で捻出された余裕を活かし、予約受付業務自体は市の出先支所職員が対応している。これは、職員の公共交通に対する当事者意識、住民との密接な関係構築を醸成する狙いがある。

■取組効果

ICT技術の活用により、業務効率化に加えて、職員と住民とのコミュニケーション、住民サービス向上につながっていると考えられる。また、地域精通度の高い職員の育成につながり、結果的に公共交通改善につながっている。公共交通業務は高い専門性が必要だが、交通事業者との対話を増やすことで交通事業者との信頼関係を築きつつ、行政職員の地域への深い理解が合わさることで、改善につながる。ICT技術はそれを促進するツールであり、導入が目的ではない。身の丈に合ったICT技術の活用が重要である。

(9) 長崎県島原市

従来型の路線バスから、コミュニティ交通化にあたりダウンサイジングした事例

■取組内容

島原市コミュニティバス「たしろ号」は、予約制定路線型の運行であったが、令和3年10月からは指定停留所で乗降できるデマンド型交通である『予約・あいのり・たしろ号』に運行方法の見直しを行った。これにより、移動範囲が広がり、行きたいときに行きたい場所に行けるようになっている。

■取組の背景

運行方法見直しの直接的なきっかけは、車両老朽化と運転者不足等に伴う島原市内バス路線の大幅な廃止申し入れである。路線バスの補完として、不定期型（予約必要）定時定路線の「たしろ号」が、令和2年3月より車両7台（1台は車検用予備車）で運行開始していた。しかし、市が所有する7台の車両で、路線バスの代替対応が可能な方法を市内バス会社・タクシー会社と共に検討を進めた結果、自由経路ミーティングポイント型のデマンド型交通の導入に至った。

また、路線バス廃止の動きとは別に、島原市では旧来型（前日まで予約）の予約環境を改善するため「たしろ号」に予約システムを導入することが決まっていた。プロポーザル方式の結果、令和3年3月に「チョイソコ」が選定されていた。このことが、自由経路ミーティングポイント型へのスムーズな移行に結果的につながった。

そのため、自由経路ミーティングポイント型への移行にあたり、市の追加的な支出は無かった。

■取組の肝

市と交通事業者との公共交通に関する連携は、これまでは鉄道・路線バス事業者が主であったが、コロナ禍という状況を一致団結して乗り越えるための取組が、市内7社のタクシー会社との連携強化につながった。また、市内路線バスが廃止されることに対し、その代替としての市民の移動を支えるという交通事業者としての使命感があったことも、新しいデマンド型交通を受け入れる土壌になったと考えられる。

新しいデマンド型交通の運用に関する周知等については、コロナ禍において、住民へ直接対面しての利用方法の呼びかけが行いにくかったため、若手職員が中心となり、新たな生活様式に対応するため、利用PR動画の作成を行ったところであり、今後も効果的なPR方法を模索していく。

■取組効果と課題

現在は従来の利用者数を大きく超える利用がっており、特に高齢者等の外出機会の増加に寄与しているようである。

利用が延びる一方、乗降ポイントの増設や稼働車両数の増加など『予約・あいのり・たしろ号』の改善については、一般乗用タクシーや既存路線バスとの競合という面で密接に関係しているため、それぞれの役割を整理し、お互いに効率的な運行になるよう慎重な検討が求められる。

(10) 熊本県合志市

乗降カウントシステム導入によるモニタリング事例

■取組内容

合志市コミュニティバス「レターバス」では、平成31年4月より、スマートフォンを利用したGPS端末と車両に埋め込み式で設置したセンサーカメラを組み合わせた低コストなシステムで、バス停別の乗降データを取得している。乗降データは、集計作業等が不要ですぐにパソコンで閲覧することが可能で、利用実態の分析に活用されている。

■取組の背景

乗降データは路線再編等を行う際に、非常に重要な客観的データである。

そのデータを活用して、実際に令和2年10月には路線の再編を行っている。

これらは、以前は学生による乗り込み調査を行い、詳細なバス停ごとの情報を得ていたが、どうしてもコストがかかってしまうことや、限られた期間の情報しか得られないため、システム導入を決めることにした。

■取組の肝

一番のポイントはコスト削減につながったことである。

調査費用をかけずに、乗降カウントデータ取得の効率性の向上につながっている状況。

■取組効果

路線再編において、ルート決定を行う際にも、このシステムで得られたモニタリングデータを活用することができた。データは、CSVファイルで提供される。

今後、遅れのデータや車内混雑の状況把握などでの活用も考えられるとともに、混雑状況の情報開示や路線変更のバックデータ等への活用も引き続き期待される。

第3章 公共交通の生産性・効率性の向上に資する方策について

自治体アンケート調査や自治体ヒアリング調査を受け、公共交通の生産性・効率性向上に向けた方策について論じる。

3-1. 調査結果からの示唆

(1) 自治体業務の負担増加

自治体アンケート結果では、行政負担が増加し、苦勞したと感じる取組として、「公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること」が60.6%と最も高い割合を占めている。選択肢に該当する業務について、約7割の自治体は何らかの業務負担増を感じていることが確認された。

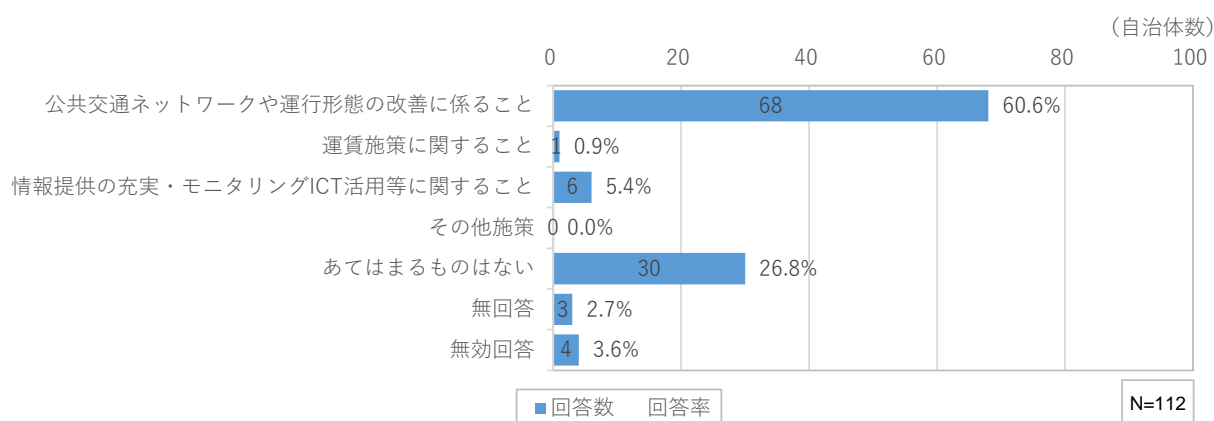


図 3-1 業務負担が増加し苦勞したと感じる取組

負担増の理由を記述回答で求めたところ、主に8項目に分類することができた。特に、自治体の公共交通に関する政策課題対応について、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う民間公共交通事業者の財政基盤の不安定化が自治体の公共交通ネットワークの存続に極めて困難な状況を突き付けており、その対応を、他業務を兼任している専門性が低い少数の職員で対応しなければならない実態があることが浮き彫りとなった。

また、輸送資源の総動員に関することも含めて、これまで以上に関係する調整・協議先が増加し、関係者協議に苦慮している様子も伺える。更に、住民ニーズに応えるべく調査を実施し、それに対応するためのダイヤ改正や路線再編等とその情報提供等の負担が大きいことも浮き彫りになった（ダイヤ改正に伴う情報提供含めて）。

加えて、本来生産性向上や効率化につながるはずのICT活用の分野においても、ICカードデータの分析が新たな負担となっているなど、せっかくのデータが活かしていないことも示唆された。

表 3-1 自治体業務の負担増加につながっている事例

項目	内容
政策課題対応	民間公共交通事業の基盤が非常に不安定になっている中、市民の移動手段として不可欠な公共交通網全体を将来にわたって持続可能なものにしていくためにはどうすればよいかという、極めて重要かつ困難な課題に直面しているため。
	担当者が兼任で1人であり、求められる施策が高度化する中で、十分な対応が困難であるため。
	公共交通という分野について、市行政でのノウハウ、知識が受け継がれていないため、担当となった職員は何から手を付けていいのか、わからない。特に地域公共交通計画を策定する必要があると国から言われても、スタートラインにすら立てていない状況が現実。
関係者協議	公共交通ネットワークや運行形態の改善を進めるにあたっては、調整が必要な相手先が多い。そして調整にも時間を要するなど業務量が多く、また他業務兼任の担当者しかいないため、対応に苦慮している。
	輸送資源の総動員を行うことで、調整が必要な関係先が増加したため。
災害対応	被災鉄道の復旧に向けた対応業務も増えている。
ニーズの把握	住民ニーズの把握を行うためのアンケート調査に手間がかかる。また、市が直営で運行しているため、住民からの要望が個人的なものが多く、どこまで要望に応じるかの線引きが難しい。
	デマンド型乗合タクシーの運行を行う中で、住民ニーズを把握し、それに応えるルート・ダイヤ改正作業の手間が増えている。
	バスの路線再編、コミュニティ交通の導入にあたり、住民ニーズを把握し、それに応えるダイヤ改正作業等の手間が増えたため。
運行計画策定	民間路線バスの撤退に伴いこれをコミュニティバス化して再編したことで、路線・ダイヤの見直し、交通事業者との協議・契約等に係る手間が増えたため。
モニタリング	ICカードの利用データの分析に時間を要する。
	デマンド交通やモニタリングなどはIT技術を導入できていないため、苦慮している。
情報提供	ダイヤ改正に伴う市民への広報・周知に時間を要する。
	ダイヤ改正等の度に時刻表（印刷物）を更新する必要があるため。
問い合わせ対応	コミュニティバスをデマンド型の自由経路での運行方法に切り替えたところであるが、急激に利用者が増え、問い合わせやトラブルの対応に苦慮している。

項目	内容
その他	公共交通業務は一定の専門性が必要となるため、担当職員の熟知度（人事異動時は特に）によって、業務に要する時間が大きく変わってくる。

(2) 自治体業務の負担軽減

一方、公共交通関連業務を行っている中で、特に行政視点から業務負担が軽減されたと感じる取組は、「情報提供の充実・モニタリング ICT 活用等に関すること」が 8.9%、「公共交通ネットワークや運行形態の改善に係ること」が 6.3%と回答しているものの、大半（81.2%）の自治体は「あてはまるものはない」と回答している。

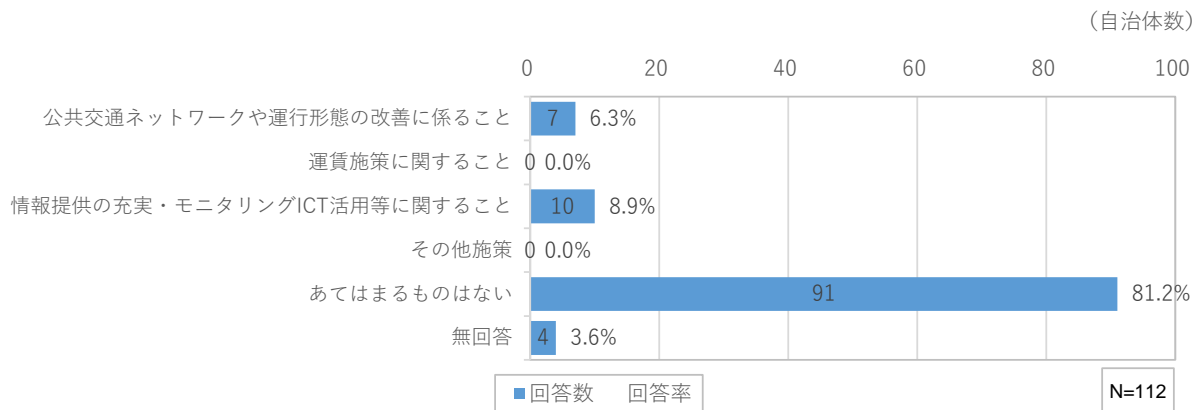


図 3-2 業務負担が軽減したと感じる取組

負担が軽減したと回答した自治体にその理由を尋ねたところ、主に 3 つの項目に分類される。

一点目はデマンド化に伴う負担軽減である。デマンド型交通は、定時定路線とは異なり、1 分単位のダイヤは存在しないことから、ダイヤ改正の手間が大幅に削減できるという点は生産性向上につながると言えよう。

また、定路線型は路線上で工事迂回や災害等が発生した場合に都度手続きが必要であり、路線バス事業者と異なり、自治体は定時定路線の運行ノウハウが少ないため、生産性の低下につながる。全ての路線や地域でデマンド化が可能なわけでは無いが、デマンド化を検討する際のメリットとして、自治体の生産性向上が挙げられる。

二点目として、ICT 技術を活用したモニタリングが挙げられる。センサーや IC カードデータを活用することで、乗り込みによる OD 調査や運転者によるバス停利用者集計の手間を省くことができる。

三点目はインターネットの活用・丁寧な情報提供による住民や利用者の問い合わせの減少である。バスロケーションシステムの整備と合わせて、GTFS データを経路探索事業者等に提供することで、インターネット等の経路検索が容易になり、自治体職員が問い合わせを受

けた場合も即座に対応が可能となるなど生産性向上につながっている。

ICT 活用は、生産性向上につながる反面、新たなシステム導入に伴う職員への負荷や、情報量によっては分析の負荷が大きくなることも想定される。また、これらの分野は、システム間の比較が難しく、自治体職員の IT リテラシーによっては取捨選択が難しいこともある。交通担当部署だけでなく、ICT 担当部署も交えたシステム検討が必要である。

表 3-2 自治体業務の生産性向上につながっている事例

項目	内容
デマンド化	デマンド交通を導入したことで、定時定路線と比較してダイヤ改正手間が減少したから。
	デマンド型運行を導入したことで、定時定路線と比較して工事等による通行止めの迂回ルート等を設定する手間が減少した。
	デマンドタクシーのコールセンターを設置したことで、住民からの簡単な問い合わせ等は減少したため。
	オンデマンド交通を導入したことで、実績報告の集計等の手間が減った。
	定時定路線のバス路線を 7 路線廃止しデマンドタクシーを導入したことで、契約及び支払事務が減少した。
モニタリング	乗降カウントシステムによる細かい利用状況の把握やデータの活用が容易になった。
	IC カードデータでバス停ごとの利用状況を把握できるので、バス運行路線の再検討やバス停留所の優先整備など、把握しやすくなった。
情報提供	ネット上にバス情報が掲載されたことで、問合せ数の減少、問い合わせがあった場合でもネットを見ながら即座に対応できるようになった。
	ICT を活用したバスロケーションシステムを導入した。その基本情報として、停留所の位置やルート、運行時刻等を登録したため、問合せがあった際の対応時間が短くなり業務負担が軽減された。
	パンフレット（路線図、時刻表）を作成し、市内各戸及び各公共施設に設置した結果、コミュニティバスに関する問い合わせが減少した。
	バスガイドマップの作成・配布、デマンドタクシーの乗り方講座等により住民からの問い合わせが減少した。
その他	タクシーチケットを配布したことにより、市内の移動に関して意見（苦情）を受けることが少なくなった。

(3) 交通事業者とのスムーズな合意形成

路線バスの運行内容の変更や路線再編など、交通事業者（特にバス事業者）との協議は重要である。しかし、交通事業者との協議を行う際は、専門的な知識が必要となるため、いくつかのポイントを押さえておく必要がある。

自治体アンケート結果からは、協議の際に「利用者ニーズへの対応に着目した」と回答した割合が 83.9%と最も高い。これは再編を行うにあたっての動機につながるものであり、非常に重要な要素である一方、供給側の視点に着目している自治体は少ないことが明らかになった。

利用者ニーズに着目すること自体は重要であるものの、それを実現（＝運行）するにあたり、コストが増えるなど、何らかの負荷が増加することは持続可能な地域公共交通の実現につながらない場合がある。そのため、供給側の視点にも着目し、いかに運行コスト（運転者や車両数）を現状並みもしくは削減しながら利用者ニーズを満たすかを検討することが重要である。

自治体は、交通事業者との協議の際は、利用者ニーズと合わせ、輸送に関する指標（輸送人キロ、輸送量、平均乗車密度等）や、仕業数（運転者数）、車両稼働台数も重要な要素であることを認識し、協議にあたる必要がある。バスの経営単位は、あくまで運転者 1 人、車両 1 台であり、走行キロでは無いため、供給力（運転者、車両）を最大限活用して利用者ニーズにいかに応えるかを協議することが、効率的なバス運行とバスネットワーク構築につながる。

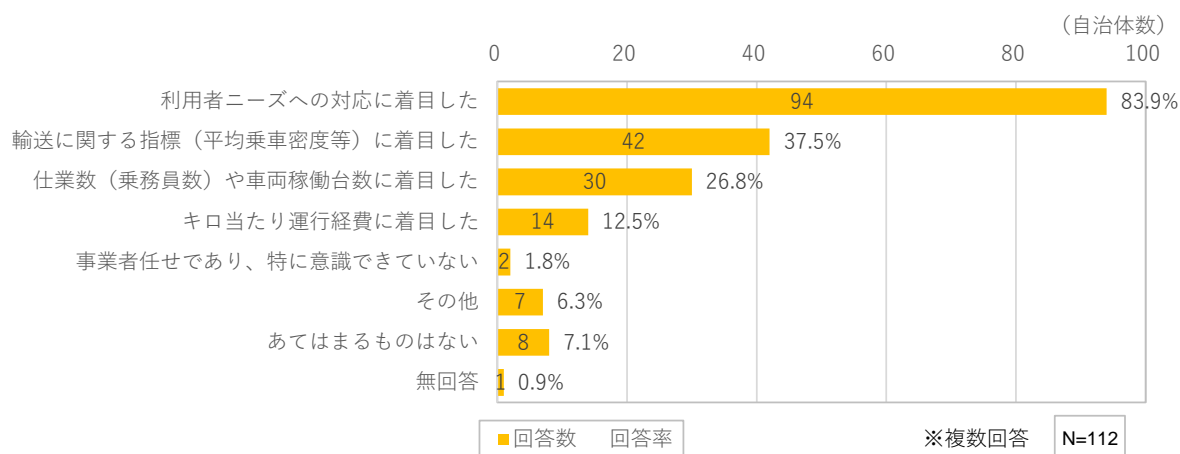


図 3-3 交通事業者と協議に際して意識したポイント（再掲）

3-2. 公共交通の生産性・効率性の向上に資する方策

(1) デマンド型交通への移行（※条件あり）

前項の通り、定時定路線の運行をデマンド型交通へ移行することで、行政職員の業務が効率化し、生産性が向上することが示唆された。従って、生産性向上の面からは積極的なデマンド型交通への移行が求められる。

ただし、どのような地域・路線でもデマンド型交通への移行が可能なのではない。移動需要の分散（居住地や目的地・時間）が大きい場合はデマンド型交通への移行が望まれるが、そうでない場合は定時定路線の運行の方が効率的な場合もある。

導入に際して、利用者ニーズや移動需要に応じた適切な運行（場合によっては AI を活用した最適経路と乗合率の向上）が必要となり、それには何らかの ICT を活用したシステムの導入が必要となる。

地域に最適なシステムは何なのか、仕様を検討し、システムを選定、導入するプロセスが必要である。また、予約の受付に電話を使用する場合は、オペレーターも必要となる。住民にデマンド型交通の利用方法を周知し、スマートフォンでの予約に協力をお願いする等、効率化には住民側の協力も必要である。

加えて、デマンド型交通は定時定路線型と比較して運行コストが上昇することがある。これらを勘案し、費用対効果を見極めた上でデマンド型交通への移行を検討することが望ましい。

なお、デマンド型交通への移行で捻出された人的資源は、住民ニーズのきめ細かな把握に活かすなど、好循環を描くことが重要である。加えて、デマンド型交通への移行に限らず、交通事業者の O B を職員として採用するなどして、そのノウハウを活かし行政の業務効率化や協議の円滑化に貢献してもらうことも手である。

(2) モニタリング・情報提供への ICT 活用

事業の実施状況をモニタリングし、改善に活かす取組にあたり、利用データの収集は不可欠である。これらを効率化するには、ICT 活用が望まれる。

一言に ICT 活用と言っても、収集するデータの種類とその手法の組合せは複数考えられるため、適材適所を考慮することが業務効率化につながる。

また、ダイヤ改正時等に住民に対し時刻表や路線図を配布する等多大な労力が必要となるが、これらは GTFS の整備・経路検索事業者等への提供で負担が軽減されることがある。利用者のターゲットに応じて紙媒体とインターネット媒体を使い分ける必要はあるが、QR コード等を紙媒体に掲載する、高齢者に対するインターネット時刻表の使い方を地域の携帯電話ショップ等と連携して実施する等、情報の受け手である住民側にもデジタルツールの活用を求めることで業務効率化につながる可能性がある。

表 3-3 モニタリング方法と取得可能なデータ

	調査手法・データ	データ内容					問題点・課題		
		利用者属性	利用区間	バス停乗降数	利用者数	利用者意見	費用	労力	即時性
ICT 活用	OD 調査 (IC カード、整理券等による調査)	○	○	○	○		大～中	中～小	中
	バス停乗降調査 (画像認識、赤外線センサー等)			◎	◎		大～中	小	高
	利用者数調査 (路線を通しての実数カウント)				◎		小	小	中
(参考) 人的資源を活用した調査	OD 調査 (調査員による調査)	◎	◎	◎	◎		大	大	低
	バス停乗降調査 (運転者による計測)			◎	◎		小	小	低

<凡例>

分析内容 ◎：十分に把握可能 ○：把握可能（全数把握には課題） 空欄：把握困難

出典：ICT を活用した事業評価報告書（九州運輸局）一部加工

(3) 関係者協議・ニーズ把握の効率化に向けた工夫

関係者協議やニーズ把握は、地域性等に応じて解が無数にあり、業務効率化が最も難しい分野である。生産性や効率性の面ではなく、あくまでも日頃からの関係者の顔のつながりを持つという趣旨の下、公共交通活性化協議会の活用（場合によっては目的に応じた少人数の分科会を組織し、一同が会して議論する）が関係者協議やニーズ把握の早道である。

住民に最も近い自治体の行政職員は、多数の業務を抱えている中、公共交通業務も並行して行っている。そのような中、例えば利用者に対する案内業務や問い合わせ対応については、情報提供（デジタル、アナログ両面）を充実させる、案内（予約）窓口を外注するなどで負荷軽減につなげることが出来る。また、予約型乗合タクシーの一部業務のみ ICT 技術を活用することで、公共交通業務の負荷をある程度軽減し、あえて職員が住民との対応を積極的に行うことでニーズ把握につなげている事例もあった。

自治体規模や予算、ICT リテラシー等に応じ、協議会の積極的開催や情報提供の充実、ICT 活用等を適宜実施することで、関係者協議やニーズ把握の効率化につながると期待される。