

初任者向けの公共交通業務 遂行上の準備・調整ポイント

若菜 千穂

特定非営利活動法人 いわて地域づくり支援センター 常務理事
博士（農学） / 地域交通東北仕事人（東北運輸局アドバイザー）

wakana_2005@iwa-c.net

<http://iwa-c.net/>

1

当センターの紹介

■ 自己紹介

- 茨城県取手市出身→岩手大学へ
- 札幌に就職後、岩手にJターン

■ センターの概要

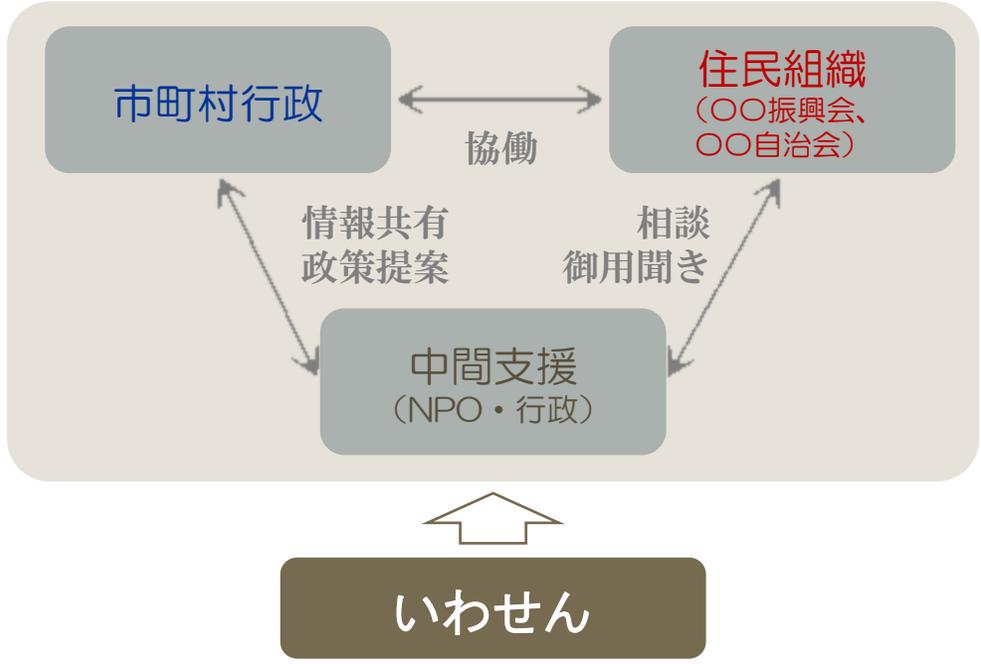
- 岩手大学農学部教授が創設
- 平成17年設立
- 専従職員3名+広田先生

■ 主な仕事

- 住民主体**の地域づくり支援
 - 住民による実践支援、行政との協働の仕組みづくり
- 農村交通**づくり支援
 - 地域交通計画策定と実践、住民主体の移動支援
- 中間支援人材の育成
 - 民間、行政職員他



▶ いわせんの立ち位置



▶ いわせんの仕事の広がり

住民主体の
地域づくり

総務省

みんなでつくる
地域交通

国交省

お互い様の
地域福祉

厚労省

農地保全と
集落生き残り

農水省

当センターが関わる地域公共交通業務

主なもの

地域交通計画策定

R6 住田町、遠野市
 R5 八幡平市、丸森町
 R3 蔵王町
 R2 加美町
 H27 岩手町
 H26 藤里町
 H25 大槌町、釜石市
 H23 岩泉町、宮古市、
 山田町
 H22 北上市
 H19 田野畑村、西和賀町

路線見直し、 デマンド導入等

R6 鶴岡市朝日
 R5 村上市山北地区
 R3 鶴岡市藤島・櫛引
 R1 葛巻町
 H29 花巻市大迫
 H29 雫石町
 H23 宮古市川井
 H22 七戸十和田

住民主体交通づくり

R6 白石市白川地区
 R5 白石市小原地区
 R4 奥州市伊手
 H30 奥州市稲瀬
 H28 遠野市小友



情報誌・デザイン

(路線図、時刻表、バスデザイン、バス停デザイン等)

事例 新潟県村上市山北地区

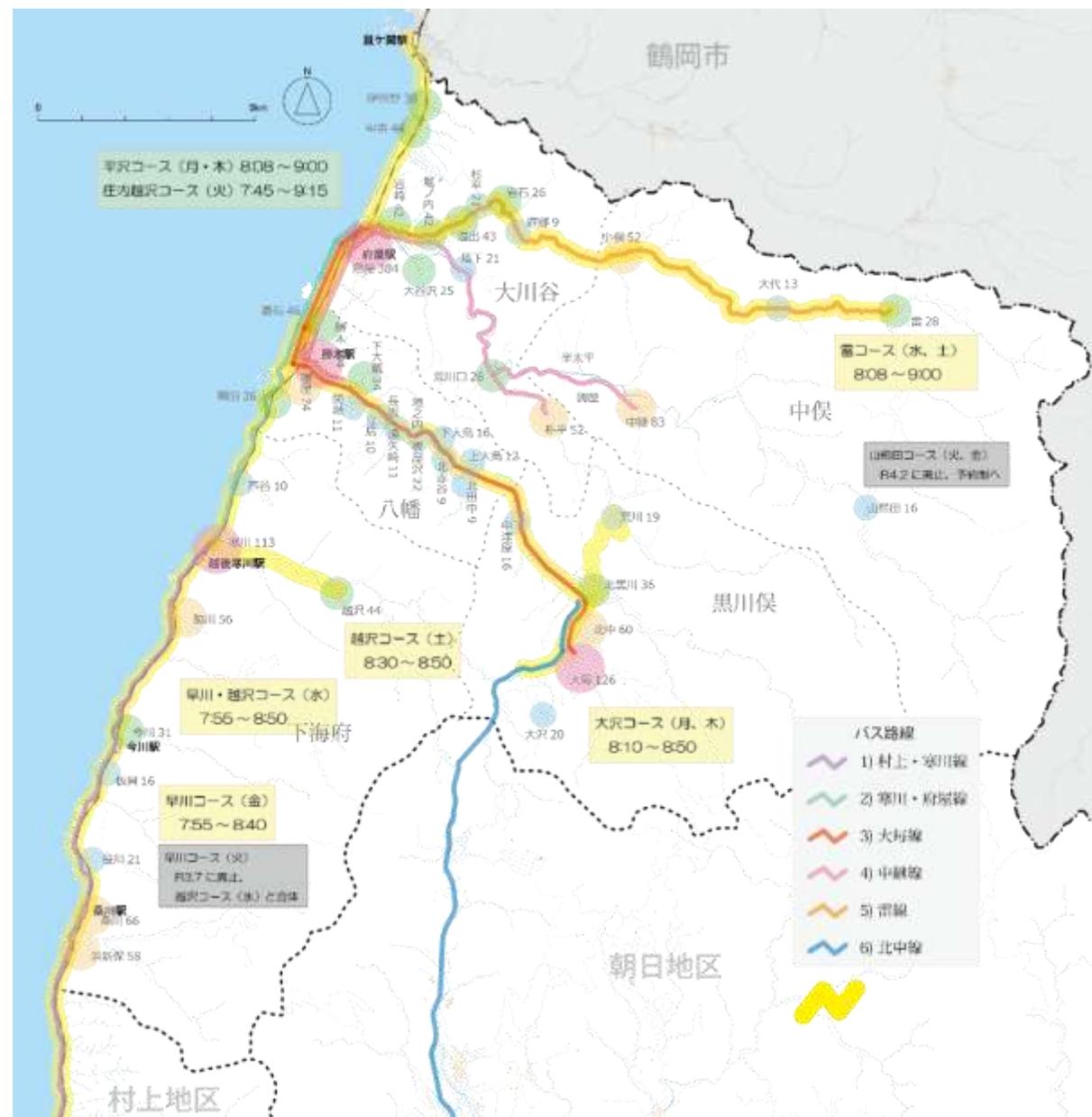
■地域の概況

- 人口 5,000人、面積 283.9km²
- バス事業者 1社、バス路線 5路線
- 病院送迎バスが区内を網羅

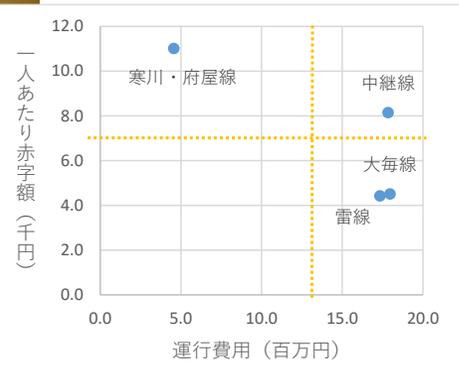
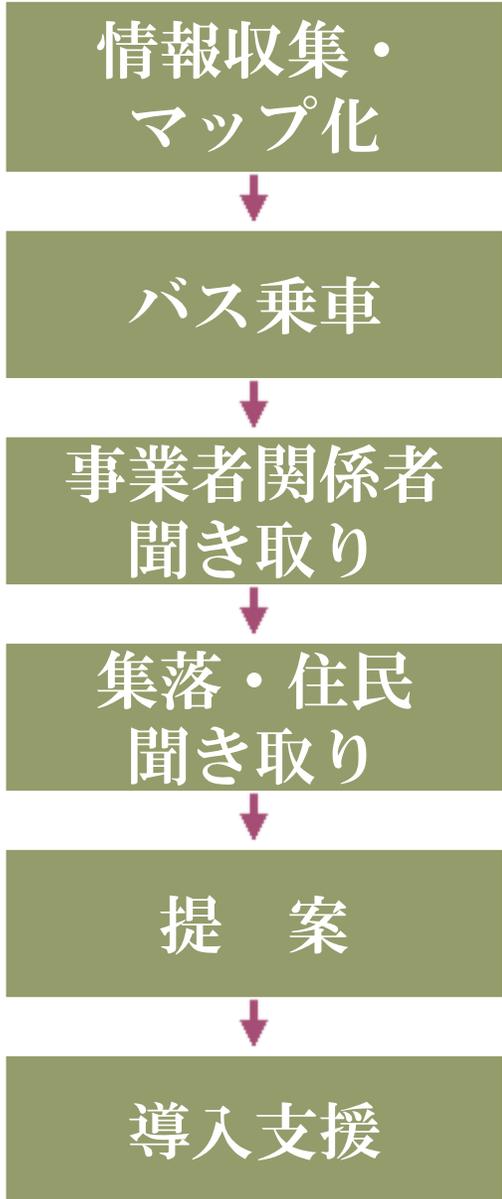
■発生した交通問題

- 令和2年にタクシー事業者が廃業
- 路線バスの運行費も増加傾向
- 送迎バスと重複する路線も多い

持続可能な交通ネットワーク
にしたい



見直しの手順



若菜が行く！ 若菜が斬る！



いわて地域づくり支援センターは、平成 17 年から農山村地域に寄り添い、住民主体の地域づくりや移動支援などの地域交通づくりに取り組んできました。これからの時代は、もっと自分たちで考えて行動すべき時代になります。そして、もっと自由に「私たちでもこんなことできないか?」「どんなことができるの?」など、語り合う仲間が増えていく予感があります。何から取り組んだらいいかわからない人も、まずは気軽に相談ください。地域づくりのプロが駆け付けます!



- 開催条件** 2人から開催可
- 開催費用** 相談に応じます (例えば参加費1人500円等)
- 問合せ・申込み** iwacen_2005@iwa-c.net (NPO 法人いわて地域づくり支援センター)



プログラムイメージ

住民による
住民のための
移動サービスを学ぶ



「一人暮らしが増えて買い物に困っている人がいるみたい」「運転免許をできれば手放したいけれど...」「でも、交通は難しく、自分たちで何ができるのかわからない」...そんな悩みに丁寧にお答えします。交通に関する法律や業界の話から、自分たちで何から始めればよいのかなど、地域の实情に沿って必要な情報や対話の場を作ります。

- ミニ講座
- 小班にわかれて意見交換
- 質疑応答
- など

プログラムイメージ

ズバリ!
1日できる
交通診断



「地域にバスはあるけど、使われていない」「デマンドタクシーが欲しいけど、この町に合ってる?」などの悩みにズバリお答えします。

事前準備
地域の地図、バス時刻表、路線図、現在の悩みなどを事前にお送りください。

- プログラム**
- 1) バス等に体験乗車 (若菜)
 - 2) 行政担当、バス・タクシー事業者への聞き取り
 - 3) 交通診断結果の共有と改善策について
適正な交通提案も

講師・コーディネーター
若菜 千穂

NPO 法人いわて地域づくり支援センター常務理事、国土交通省東北運輸局「地域公共交通東北仕事人」、総務省地域力創造アドバイザー、岩手県内外の公共交通調査研究から各種プロジェクト実践支援に携わる。



新・ネットワーク

交通の見直し (R5~)

- バス路線を2路線廃止、1路線新設
- 地元NPO法人による空白地有償運送を導入
 - マニュアル配車、ダイヤナシ、ドアツードアサービス

見直しの効果

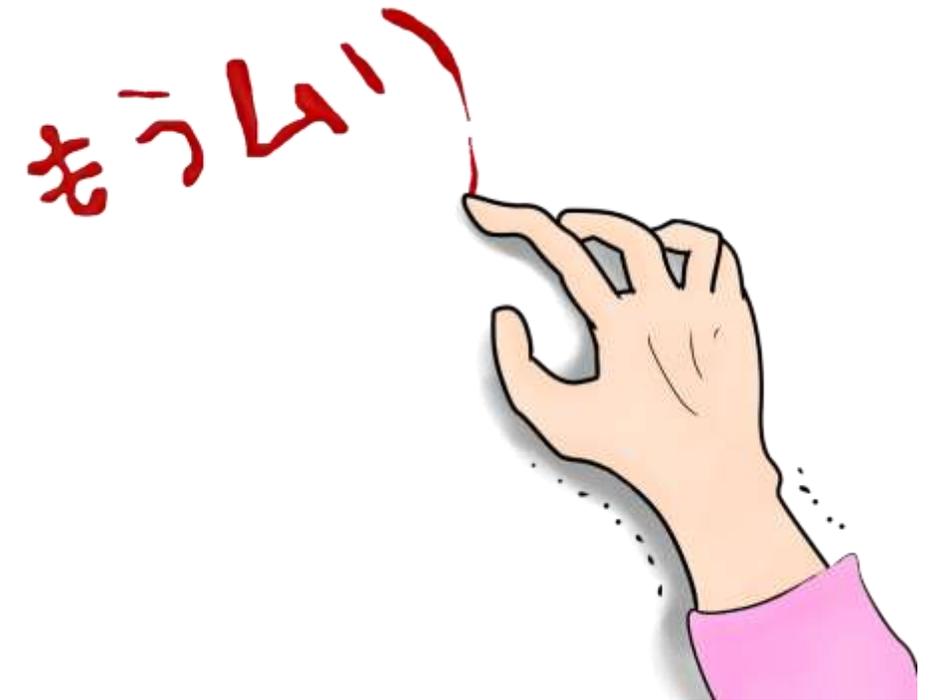
- 利用者増
- オペレーションの修正等



公共交通担当者の様子

ワンオペ
業務

長期休養
退職



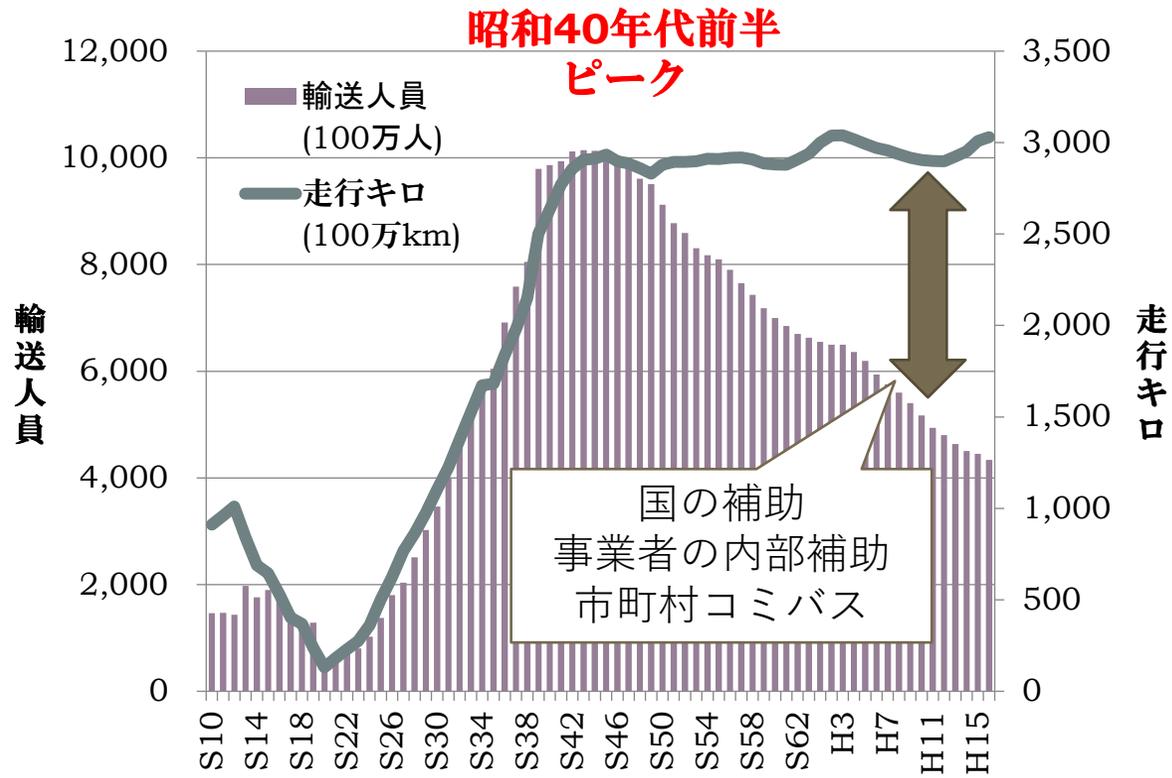
だけでなく、つくる



交通政策の大きな流れ

事業者主体型 → 市町村主体型 → **市町村調整型**

図 乗合バス事業の輸送人員と走行キロ (全国)



資料：「陸運統計」

表 地域交通の供給体制の変遷

年代区分	主たる担い手	バスに関する政策の方針
～S40年代	バス事業者	過当競争規制、安全確保
S40年代～H14	国、バス事業者	国が赤字を負担して、バス維持
H14～ (補助制度改正)	国、バス事業者 市町村	規制緩和 (競争による質の向上) 幹線は国、支線は市町村
H18～ (道路運送法改正) (活性化法制定)	国、バス事業者 市町村、 住民	バス事業者の定時定路線だけが、 公共交通ではありません。
H26～ (交通政策基本法) (活性化法改正)	法定協議会 (事務局:市町村)	あなたたちの『公共交通』は、 あなたたちが決めなさい。
R5～ (活性化法改正: 地域交通法)	法定協議会 (事務局:市町村)	多様な関係者の「 共創 」で 「 リ・デザイン 」しなさい。

事前アンケートで気になったご意見

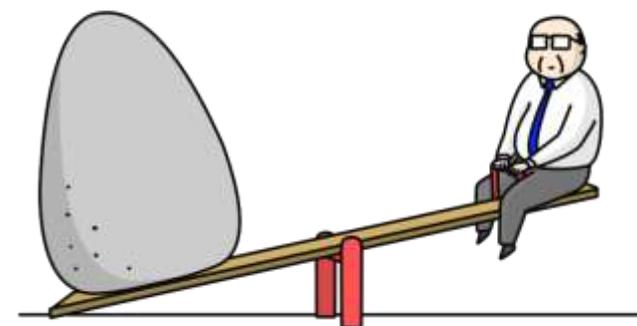
- 「法制度、補助制度を理解する」のが大変、困難
- 「公共交通需要の見極め」に苦勞
- 希望する支援
 - 「積極的に取り組んでいる自治体担当者との繋がり、交流できる場を提供してほしい。」
 - 「イチから公共交通の事務、方向などについて解説していただく勉強会などを開催してほしい。」
 - 「専門用語やわかりにくい公共交通関係の仕組みをわかりやく説明しているWEBページ（容易に検索できるため）」

本町では公共交通に関わる職員が1名のため庁内での知識、ノウハウの蓄積や継承がうまくできていません。引継ぎ書と参考書類があるだけです…。

超！
おススメ

 公共交通トリセツ

<https://kotsutorisetsu.com/>



地域公共交通業務に取り組む皆さんへ伝えたいこと

1. ニーズを聞くな

2. あなたが「使いたい」と思う交通をつくれ

3. 攻略すべきは「車」ではなく「人」

4. 業務遂行の前に「愛着」づくり

関係者調整をするには
だれよりも内実を
知っている必要がある！



1. ニーズを聞くな

- ニーズと需要は違う。
- 需要は事業内容（＝サービス水準）で変わる。
- 事業は交通資源（＝シーズ）で変わる。

まず、交通資源を
洗い出すべし

住民には「移動の実態」を
聞くべし。

企業・団体・個人
が持っている技術、
人材、サービス等
(交通資源)

シーズ

事業

無理なく持続的に
行える範囲



ニーズ

こうなったらいいな、
こんな交通があったらいいな
(希望)

需要

対価を払ってでも
利用したい



ニーズと聞くときの注意

アクティブ リスニング

相手が伝えたい本質的な事柄や感情を汲み取り、主体的に内容を把握する



アンビエント リスニング

アンビエント (ambient)
= 周囲の、包囲した
ex. アンビエントミュージック

相手を取り巻く環境や実情を収集し、分析し、理解する。

本当に困っている人は、
「困っている」と言わない

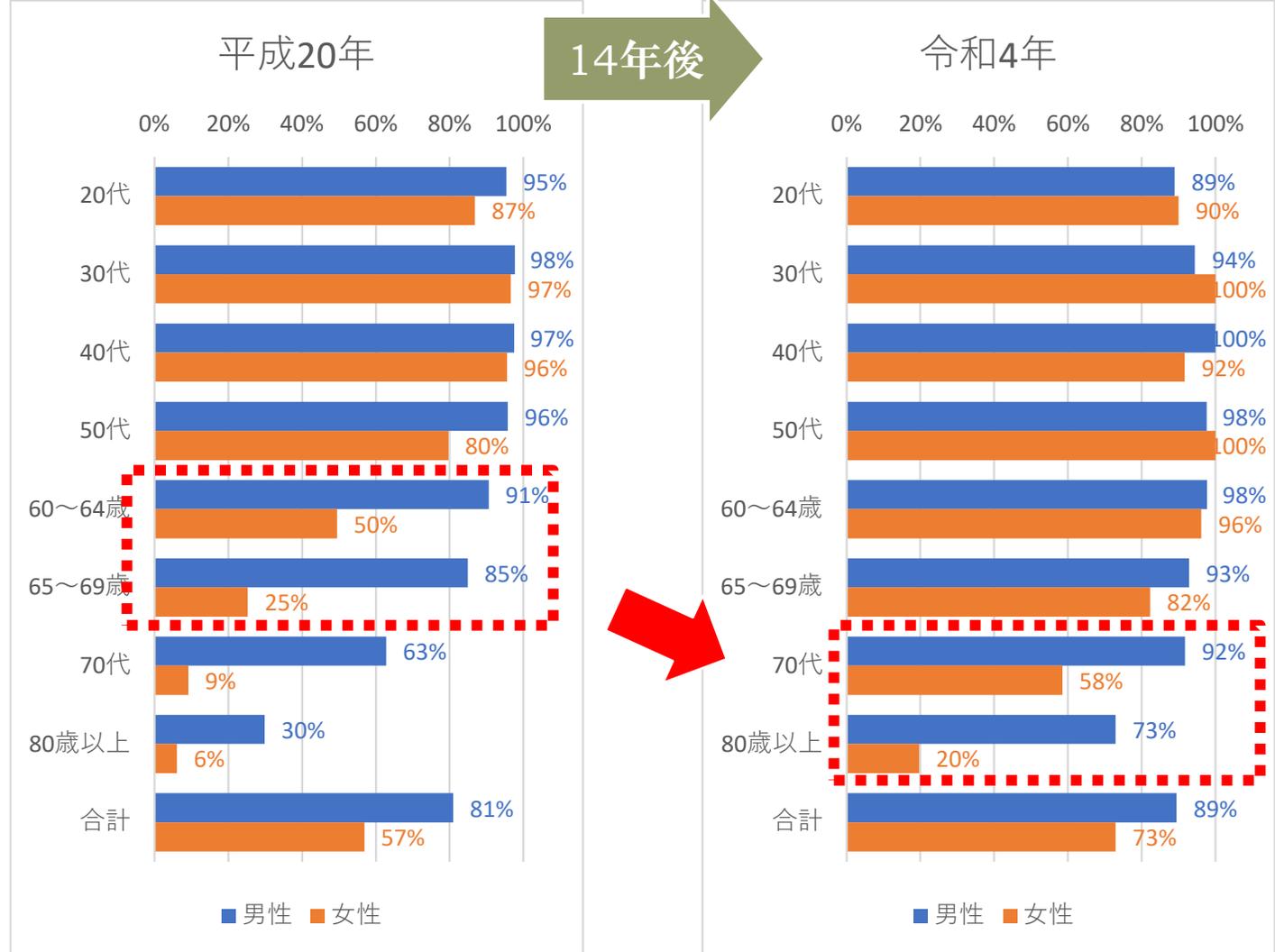
2. あなたが「使いたい」と思う交通をつくれ

- これからの利用対象者は
「車を運転してきた人」

バス停があることが不便
ダイヤがあることが不便

- 感覚は“私たち”と一緒に

おでかけの
旅程提案をすべし



A市町村調査結果

3. 攻略すべきは「車」ではなく「人」

- 「乗務員」と「経営陣」の違いに気を付ける
 - 利用者の利便性、快適性に直接影響を与えるのは「乗務員」
- 会社の組織性の多様さに配慮し、合わせる
 - 乗合バス事業者
 - 貸切バス事業者
 - 貨物事業者
 - タクシー会社

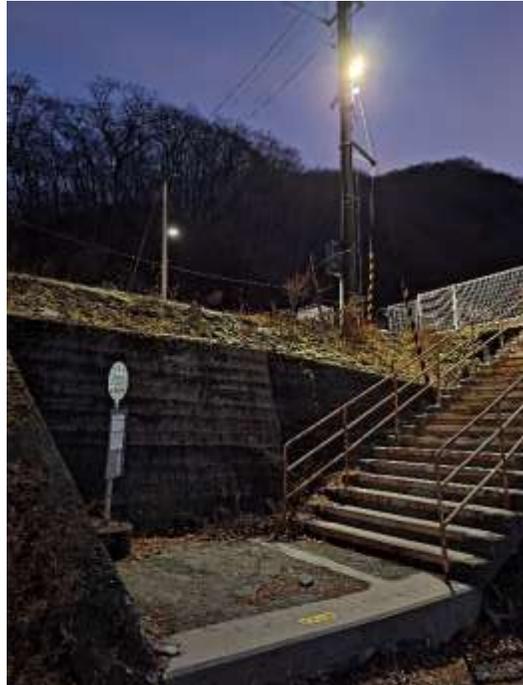


乗務員に好かれるべし

- 【会社ヒアリング項目例】*タクシーの場合
- 社長の年齢、乗務員人数と年齢、車両台数
 - あと乗務員がいるといいか
 - 乗務員は歩合制か定額制か、歩合率
 - 1日1台の平均売上、1人あたりの平均運賃
 - 後継ぎはいるか

4. 業務遂行の前に「愛着」づくり

- 調べる、乗る、しゃべる
 - 体験すると愛着が湧く
 - 顔が見えると愛着が湧く
- その時に「戸惑った点」が直すべき点



むすびに

制度は実態に
合わせて柔軟に
変えられている

「実情がこうだから、
こうありたい」
という具体的なビジョン
が制度を変える

