

# 生活交通に関する事業者意見把握結果

## 結果概要

平成28年11月



# 目次

<b>I. 調査の実施概要</b>	<b>1</b>
1. 調査の目的	1
2. 調査の実施状況	1
<b>II. 調査結果（バス事業者）</b>	<b>2</b>
1. 利用動向など	2
2. 利用者からの要望など	3
3. 事業等に係る主な課題	4
4. 今後の事業継続のあり方，要望など	5
5. 利用促進策	7
<b>III. 調査結果（航路事業者）</b>	<b>8</b>
1. 利用者の動向など	8
2. 利用者からの要望など	8
3. 事業等に係る主な課題	8
4. 今後の事業継続のあり方，要望など	9
<b>IV. 調査結果（NPO法人／自家用有償旅客運送）</b>	<b>11</b>
1. 利用者の動向など	11
2. 今後の事業継続に向けて	11
<b>V. 調査結果（タクシー事業者アンケート結果）</b>	<b>12</b>
1. タクシー事業の業況や課題	12
2. 乗合事業への参画意向など	13

# I. 調査の実施概要

## 1. 調査の目的

福山市及び笠岡市内においてバスや航路、自家用有償旅客運送を運行（運航）する事業者、NPO法人に対してヒアリング調査を実施し、事業者（運行主体）からみる事業の問題や課題、また行政への要望などを把握する。

またタクシー事業者に対してアンケート調査を実施し、乗合事業への参画意向等を確認する。

## 2. 調査の実施状況

表 調査の実施状況

### 【バス・航路事業者、NPO法人へのヒアリング調査】

対 象	交通事業者・NPO法人	実施日時
バス事業者	北振バス株式会社	9月15日 10:00～
	株式会社井笠バスカンパニー	9月15日 13:00～
	株式会社中国バス	9月23日 10:30～
	鞆鉄道株式会社	9月23日 13:30～
航路事業者	三洋汽船株式会社	9月12日 10:00～
	有限会社笠岡フェリー	9月12日 18:30～
	走島汽船有限会社	9月23日 15:30～
	瀬戸内クルージング	9月28日 9:00～
NPO法人	かさおか島づくり海社	9月21日 11:00～

### 【タクシー事業者アンケート調査】

対 象	アンケート調査概要
タクシー事業者	<ul style="list-style-type: none"><li>■対象：福山市，笠岡市内に営業所を持つタクシー事業者</li><li>■配布回収方法：<ul style="list-style-type: none"><li>福山市 郵送配布／郵送回収</li><li>笠岡市 市より直接配布／郵送回収</li></ul></li><li>■配布件数：31件 [福山市：26事業者，笠岡市：5事業者]</li><li>■有効回収件数 20件 (23事業者)<ul style="list-style-type: none"><li>・福山市：15件</li><li>・笠岡市：4件</li><li>・グループとして回答1件(両市の4事業者)</li></ul></li></ul>

## II. 調査結果（バス事業者）

---

### 1. 利用動向など

#### (1) 利用者数の動向

- 各社の利用者数は、横ばい～減少傾向にあり、特に地域北部に位置する路線では減少傾向が著しい。
- 主な減少要因では、沿線人口の減少・高齢化・モータリゼーションの影響の他、私立高校のスクールバス導入に伴う通学利用の減少などがあげられている。

##### <主な意見>

- ・少子高齢化、私立学校のスクールバス化、モータリゼーション化等により、利用者は減少傾向である。特に通学定期の利用が落ちている。その要因では、少子化や、私立学校がスクールバスを導入したことにより、従来、路線バスを利用していた人が転換している影響が大きい。
- ・定期以外の一般利用も減少している。高齢化が進むことで、バス利用の対象者が増えていいるとは思いますが、それ以上に外出を控える人が多くなっているのではないかと。
- ・福山市内中心部の路線は、利用者を維持しているが、特に福山市北部エリアの路線は減少が著しい。

#### (2) 「まわローズ」の動向

- 福山市の中心部循環路線「まわローズ」は、利用者数が増加傾向にある。
- 増加要因としては、サービスの浸透により利用が徐々に定着し、特に青ルートにおいて朝に買物等へ訪れる利用パターンが安定して増えたこと、また競合するバス路線の再編の影響等が考えられる。

##### <主な意見>

- ・「まわローズ」は、20分間隔で定期的に来る、また運賃が安い、というのが人気要因。
- ・ばらまつり（5月）などイベント時の利用が多く、またお盆の時期も利用が多い。
- ・平常時も増加しており、その理由は利用が定着したためと考えられる。また市内路線バスを減便しており、その分が、「まわローズ」に転換しているのであろう。
- ・イトーヨーカドーへ朝10時頃に行き、お昼頃に帰宅されるような利用が多い。これで青ルートが増えており、こうした使い方が定着してきたのではないかと。赤ルートは逆方向なので利用が増えていない。

## 2. 利用者からの要望など

### (1) 利用者からの要望など

○時間の遅れに対する苦情や、便数に対する要望などの意見が聞かれる。

#### <主な意見>

- ・バスの遅れに対する苦情が多い。これは（福山市内の）交通渋滞が原因である。
- ・便数を増やして欲しいとの声もある。しかし、例えば（最終便など）利用しなくても安心感があるので一応増やして欲しい、というような意見もある。
- ・要望として、「これ以上減らすのは勘弁してくれ」というような声を聞く。

### (2) 意見把握方法

○車内へのアンケート票の設置、定期的なアンケート調査の実施などで、利用者の要望を把握する事業者がある。

#### <主な意見>

- ・利用者の意見は、年に1回のお客様アンケートで捉えている。
- ・全ての車内にアンケートハガキを設置して、利用者の意見を聞けるようにしている。

**お客様のご意見をお聞かせください。**

毎度トモテツバスをご利用頂き、誠にありがとうございます。  
お客様のお声を今後の運行やサービスの改善に繋げ、より安全・安心な運行を目指してまいります。お手数ですがこのアンケートにご記入のうえ、ご返送ください。

1. 主にどの路線をご利用ですか？  
◇ 柄 線 ◇ 新川線 ◇ 尾道線 ◇ 早戸線  
◇ 沼南線 ◇ 深 線 ◇ 福地線 ◇ その他( )

2. トモテツバスについてのご感想をお聞かせください。

運行本数	とても多い	多い	普通	少ない	とても少ない
料 金	とても高い	高い	普通	安い	とても安い
接客態度	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い
清潔感	とても清潔	清潔	普通	汚い	とても汚い
乗り心地	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い

3. バスのご利用目的は？  
◇ 通勤 ◇ 通学 ◇ 買物 ◇ 通院 ◇ その他( )

4. 性別と年代をお聞かせください。  
◇ 男性 ◇ 女性  
◇ 10歳未満 ◇ 10代 ◇ 20代 ◇ 30代  
◇ 40代 ◇ 50代 ◇ 60代 ◇ 70代以上

5. バスのご利用頻度をお聞かせください。  
◇ ほぼ毎日 ◇ 週5日 ◇ 週2～3日 ◇ 週1日  
◇ 月2～3日 ◇ 月1日 ◇ あまり利用しない

6. 当社へのご意見・ご感想などをお寄せください。

(表面もお使いください)

ご協力ありがとうございました。 **鞆鉄道株式会社**

図 車内設置用のアンケートハガキ

### 3. 事業等に係る主な課題

#### (1) 乗務員の不足

○全ての事業者において、乗務員不足の問題を抱えており、その確保は今後の事業継続に向けて大きな課題となっている。

##### <主な意見>

- ・乗務員が不足しており、サービス維持に向けては、利用実態に見合ったダイヤへの変更を実施する必要がある。
- ・現時点では、乗務員の人数は足りているが、平均年齢が50歳代半ばから後半になっており、今後10年、20年先はどうなっているか不安である。
- ・乗務員の不足に対応するため、グループ内で応援（出向）して頂いている。
- ・乗務員の労働条件は厳しく、また身体を動かす仕事を選ぶ若い人が減っており、職業として選択されにくい。大型2種免許を取得する若い人が少ない。
- ・乗務員の確保に向けては、給与面や待遇面での向上、女性の労働環境の向上などが必要である。
- ・入社後に大型2種免許を取得する場合、資金を補助する制度がある。

#### (2) 定時性の確保

○特に福山市街地では、通勤ラッシュ時における交通渋滞が著しく、その結果、バス運行における定時性の確保が課題となっている。

##### <主な意見>

- ・交通渋滞等により、大幅な時間のロスが生じている。特に朝夕のラッシュ時の定時性の確保が困難な状況である。
- ・バスの利用者が減少した要因としては、定時性が確保できないために自動車に移行した、というのが大きいと考える。

#### (3) 人口減少・高齢化

○沿線人口の減少や高齢化が、利用者の減少に拍車をかけることが懸念されている。

##### <主な意見>

- ・人口が減っているのは間違いない。これ以上、利用者数が下がると（サービス維持に向けて）危機的な状況になるであろう。
- ・高齢者が増えると、不特定多数の乗合ではなく、福祉バスのような乗り物に移行することも考えられる。

## 4. 今後の事業継続のあり方，要望など

### (1) 今後のバス事業のあり方

○事業環境が厳しくなることが見込まれるため，現行のサービス内容を見直す等により，住民生活に必要な生活交通の持続を図る必要がある，といった意見がある。

#### <主な意見>

- ・ 今後は，経由地をできるだけ統一して，利便性を高めるために便数を確保する必要がある。15分～20分に1本程度はないと利便性は図れない。
- ・ 利用が極端に少ない路線については，このままの状態で維持していくことは困難であり，デマンド交通や乗合タクシー等，利用実態に沿ったサービスへの移行を検討して頂きたい。その場合，市主導ではなく，地域主導で進めないと難しいであろう。
- ・ フィーダー路線や旧廃止代替は，旧80条（自家用有償旅客運送）で取り組んだ方が良い。

### (2) 結節点・バス停の整備

○バスの新しい結節点や，上屋の老朽化への対応など，乗降箇所の整備，改善に係る意見もあがっている。

#### <主な意見>

- ・ 福山競馬場跡地は，広い土地があるため，バスターミナルを整備するなど，バス利用に繋がるものにして頂きたい。
- ・ 利用者が多いバス停への上屋等の整備。これまでに整備された上屋も，かなり老朽化している箇所がある。

### (3) 交通渋滞解消への取り組み

○特に福山市中心市街地では，バスの定時性の確保が大きな課題であり，交通渋滞の改善に向けた対策についての要望が聞かれた。

#### <主な意見>

- ・ 市役所，企業の時差出勤を広げることをお願いしたい。現在は，ほとんどの企業が8時半出勤だと思うため，9時出勤の企業が増えるだけでも渋滞状況は大きく異なるであろう。渋滞は7時～8時半までで，9時頃になると道路を普通に走ることができる。
- ・ 公共交通を利用するという方針を市にとって欲しい。（市内へ自動車を入れない，などの政策をとって頂くのが一番良い。）



#### (4) 基準値の設定について

- 既存の路線バスサービスの見直しの判断に向けては、対象地域全体を同等とみなすのではなく、地域性についても考慮すべきとの意見がある。

##### <主な意見>

- ・乗車人員がさらに減少するとデマンド化検討も必要になろう。その際、移行を判断する基準値（例えば、便あたりの人員などの値）は、地域の人口などの特徴を加味して欲しい。（福山市中心部と市周辺部との地域性の差を考慮する。）

#### (5) 住民の地域交通への関わり方について

- これからは交通事業者だけではなく、地域住民も一緒に、かつ具体的に、バス路線を守る意識を持つことが必要、といった意見があがっている。

##### <主な意見>

- ・地域の住民も、バスを守るという考えを持って頂かないといけない。誰かやる、市がやる、ではバスはどんどん衰退していく。あらゆる会合でバスの話をして、住民一人ひとりが考えることが大事。福山市では、地域で回数券を購入してバスを利用している地区がある。こういった精神がないと過疎バスは衰退していくばかりであろう。
- ・現状サービスの維持に向けては、事業者の取り組みだけでは難しいため、住民が協力して頂けると有り難い。

#### (6) 行政の地域交通への関わり方について

- 地域交通に係る予算や権限を、もっと市へ移管すべき、といった意見があがった。

##### <主な意見>

- ・公共交通の事業において、あくまでも地域の主体は市が一番であり、次に県、国という考え方をとるが、地に足のついた機転や柔軟な変更などにも対応できるのではないか。

## 5. 利用促進策

○既に実施している事業を含めて、今後の利用促進策として下表の意見が聞かれた。

表 利用促進策の意見

乗り方教室	<ul style="list-style-type: none"><li>・子ども、高齢者へのバスの乗り方教室。</li><li>・高齢者等への安全教室（特に高齢者の車内事故防止）。</li></ul>
バス接近表示システムの増加	<ul style="list-style-type: none"><li>・バス接近表示システムは利用者の評判がよい。</li><li>・バスの到着時間が分かると安心。到着が遅れても、乗り損ねたのではないことが分かるだけでも喜ばれる。</li></ul>
情報提供	<ul style="list-style-type: none"><li>・福山駅前に、外国人にも分かるバス案内看板などを整備。 （駅からバスで鞆に行こうとしても、分かり難い）</li><li>・公共交通時刻表・マップを、例えば転入者に配布する。</li><li>・バス停の案内板を大きくして、そのスペースを使って路線図や、観光スポットなどの情報を掲載する。</li><li>・インターネットの乗換案内にバスの情報を入れる。</li></ul>
運転免許返納	<ul style="list-style-type: none"><li>・岡山県では、運転免許返納の証明書を見せると、バス運賃が割引される。</li></ul>
ICカードシステムのサービス向上	<ul style="list-style-type: none"><li>・PASPYエリアでは、他社カードとしてICOCAが使えるが、SUICA、PASMOなど、いわゆる10（テン）カードへ対応して頂きたい。</li><li>・ICカードシステムの導入（未対応路線）。</li></ul>
イベントとの連携	<ul style="list-style-type: none"><li>・イベントを発掘して、臨時バスを出す。</li><li>・例えば車体を使って広報するなど、イベントとの連携も可能。</li><li>・市で、観光客の誘致施策等をお願いしたい。市だけでなく、地域イベントでもよい。</li></ul>

## III. 調査結果（航路事業者）

---

### 1. 利用者の動向など

○いずれの航路においても、利用者は減少している。

○主な要因として、島内人口の減少や高齢化、及び島内産業の停滞などの意見があがっている。

#### <主な意見>

- ・利用者数は大幅に減少している。島の人口自体が年々減少しているのが原因である。
- ・（笠岡諸島の航路では）利用者が少ない状態が続いている。笠岡市北木島の主力産業である大手の石材業者が、陸地部の工業団地に移転した影響が大きい。
- ・旅客船では、観光目的で訪れる若い利用者が増えたように思う。
- ・フェリー利用者数は、島内で工事が発生すると工事関係の車両が増え、結果的に利用が伸びるなど、その時の状況によって変動がある。

### 2. 利用者からの要望など

○利用者からの要望では、便数（ダイヤ）に係る意見が多い。

○高齢者が増えたことで、（対応設備がない船では）バリアフリー対応の要望があるものの、対応は困難との意見があがっている。

#### <主な意見>

- ・便数に関しては不満が大きい。
- ・もっとダイヤを便利にして欲しいとの意見を聞く。
- ・高齢の利用者の要望としては、階段に対する苦情が挙げられる。エレベータなど、できることなら対応したいが、新造船の整備は困難であり、現状の船を修理しながら使っているのが現状である。

### 3. 事業等に係る主な課題

#### （1）船員の不足

○現状においては、運営可能な体制を組むことができているが、多くの事業者で船員確保に問題を感じている。

#### <主な意見>

- ・乗務員は、業界全体で不足している。
- ・募集をかけても人が集まらない。若い人は船に乗りたがらない人が多いように思う。
- ・若い人は皆、格好いい仕事に憧れるもので、かつて船員はその対象であった。しかし今では、憧れる要素がなくなったため、業界で船員不足となっている。

## (2) コスト削減も限界

○運航事業の効率化に向けた努力も進められているが、既に限界との意見がある。

### <主な意見>

- ・コスト削減に関しては、既にできることをやり尽くしている。人員はギリギリであり、燃料も空き時間が長いときには完全停止する等コストを削減している。
- ・運営の無駄という意味では、便数を減らしたら良いと思うが、現状が島民の生活を守るために限界の便数であろう。

## 4. 今後の事業継続のあり方、要望など

### (1) 島の活性化や観光振興

○いずれの事業者においても、島の人口が減少する状況を念頭に、今後の事業継続に向けては島の活性化が必要と認識している。

### <主な意見>

- ・利用促進に向けては、観光等で外から人を呼ぶことを考えないといけない。
- ・島の開発をしないと人口は減る一方である。特徴がある島をつくらないと人は住まない。
- ・住むためには収入源が必要。島に、例えば、国や県の機関や設備を設けるなど、恒久的な施設をつくり、人が働けて住める場所を整えて頂きたい。例えば、栽培漁業基地を作って若い人を2~3人でも呼べれば、交流人口の後押しになろう。
- ・島の活性化には、(笠岡諸島の) 7島が協力して何か注目される大きなことに取り組んでいかないといけない。例えば、瀬戸内国際芸術祭は成功しており、多くの観光客が訪れている。

### (2) 港湾整備の要望

○全ての事業者において、港湾整備に関する要望を持っている。

### <主な意見>

- ・基本的には、国も推奨するとおり1島1港でよいと思うが、(笠岡諸島の) 飛島や六島など寄港地が2港ある島もある。利用者が少ない港もあり、島に1つでよいのではないかと。栈橋をしっかりと整備して集約するのが良いであろう。
- ・笠岡市は多くの有人島を抱えているものの、港湾整備等が遅れている。観光振興に向けても、港湾などの利便性を高めることが必要である。
- ・鞆港の栈橋は、車イスは通れるであろうが、(干満の差が大きく) 高齢者にとってあまり良い環境とは言えない。

### (3) 行政からの支援について

○事業環境が厳しくなる中、今後の事業継続に向けて、行政からの支援等を求める意見が聞かれている。

#### ＜主な意見＞

- ・ 今後は、航路に対する市の基本姿勢を明確にすることが重要。県や市も島民にもっと目を向けて頂きたい。
- ・ 今後、継続して運行するにあたっては、我々民間業者だけでは担えなくなるであろう。公設民営の考えで、例えば、“公”に船を整備して頂くなど、事業が取り組みやすい環境を整えてもらわないと、民間業者だけでは行き詰まると考える。(当社の船も製造して30年くらいになるが、エンジン等も今後どんどん部品がなくなり、故障などの場合に運航が困難になることも考えられる。)
- ・ レンタサイクル事業に取り組んでおり、自転車マップを独自で製作している。しかし利用者は多くない。例えば、「信号がない島をサイクリングして楽しみませんか」、「石材の島を探索しませんか」など、市からも打ち出して頂きたい。
- ・ 何もかも行政、行政というのも良くないが、行政と民間とでは信用度が違う。民間が何かをやろうとしても、誰も耳を傾けてくれない。

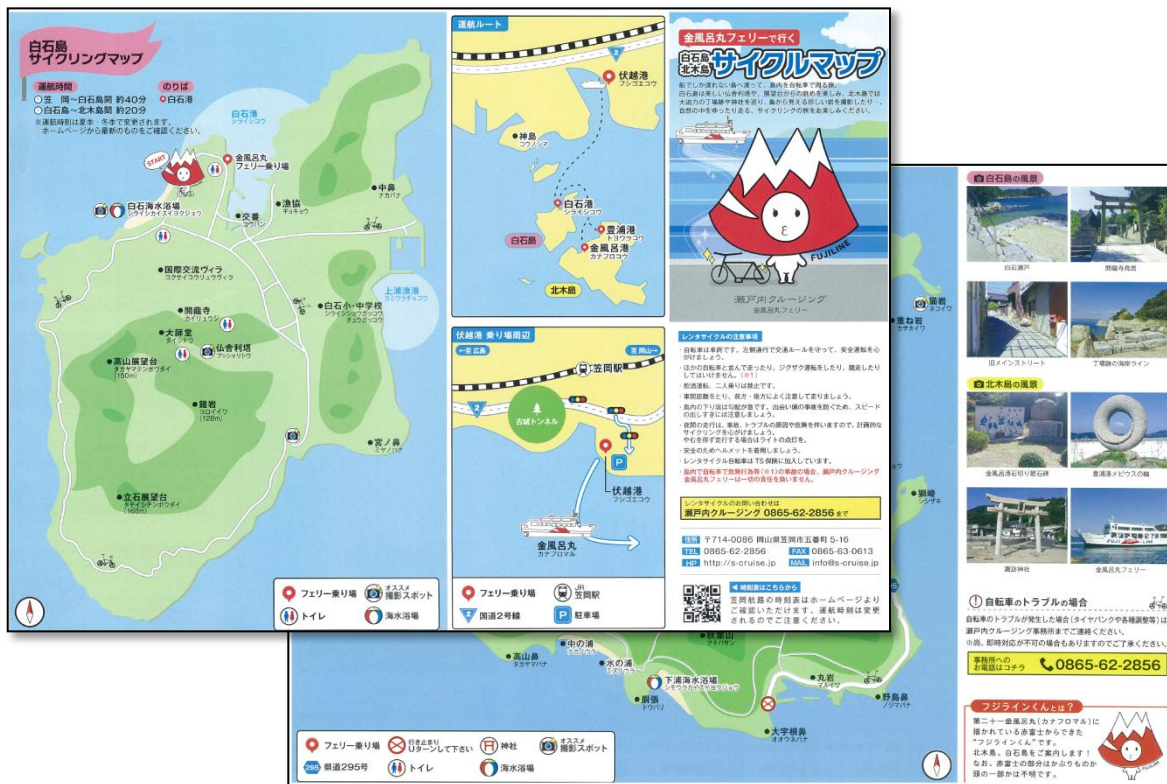


図 航路事業者独自で製作した自転車マップ

## IV. 調査結果（NPO法人／自家用有償旅客運送）

---

### 1. 利用者の動向など

○利用者数は大きく減少する傾向にあり。その要因は島内の人口減少と高齢化である。

○新規に利用を始める人はいない。

#### <主な意見>

- ・利用者は減少しており、運行開始当初より半減している。
- ・開始当初よりも島内（笠岡市北木島）では高齢化が進んでおり、移動に困る方の絶対数は増加していると思うが、利用者は昔から使っておられる方だけで、新規でバスを利用される方はいない。（利用されていない方は、現在、何らかの手段で移動しておられ、あまり困っていないのではないか。）

### 2. 今後の事業継続に向けて

○運営主体であるNPO法人は、笠岡諸島の活性化に係る事業を広く実施しており、その中で、コミュニティバスの運行は重要な事業として位置付けられている。

○今後、笠岡諸島の北木島以外の島において交通空白などが生じる場合は、移動支援に係る事業展開の可能性はある。

#### <主な意見>

- ・法人としての活動全体の中で、コミュニティバス事業のウェイトは大きい。島づくり海社の最初の事業であり、NPO法人化の切っ掛けという意味でも重要な位置付けと考えている。
- ・診療所や買物などに出かけることは、島民の皆さんの喜びになっており、今後も事業を続けていきたい。
- ・現在、港から自宅付近へ荷物を運んで欲しい、という声をよく聞く（笠岡から船で港まで来た荷物を、回漕店で預かり、自宅近くまで運んで欲しいという依頼）。今後、利用者が減少する中なかで、サービス維持を図るために、荷物を運ぶことは考えられる。
- ・北木島に限らず、笠岡諸島全体に目を向けると、例えば今後、ある島の港が統合されて新たな交通空白が生じるような場合は、当法人が地域に入って、移動支援の事業を展開することも考えられよう。

## V. 調査結果（タクシー事業者アンケート結果）

### 1. タクシー事業の業況や課題

#### ①業況と見通し

○現在の業況を厳しいと感じている事業者は全体の約7割，また今後の見通しを厳しいとする事業者は約8割である。

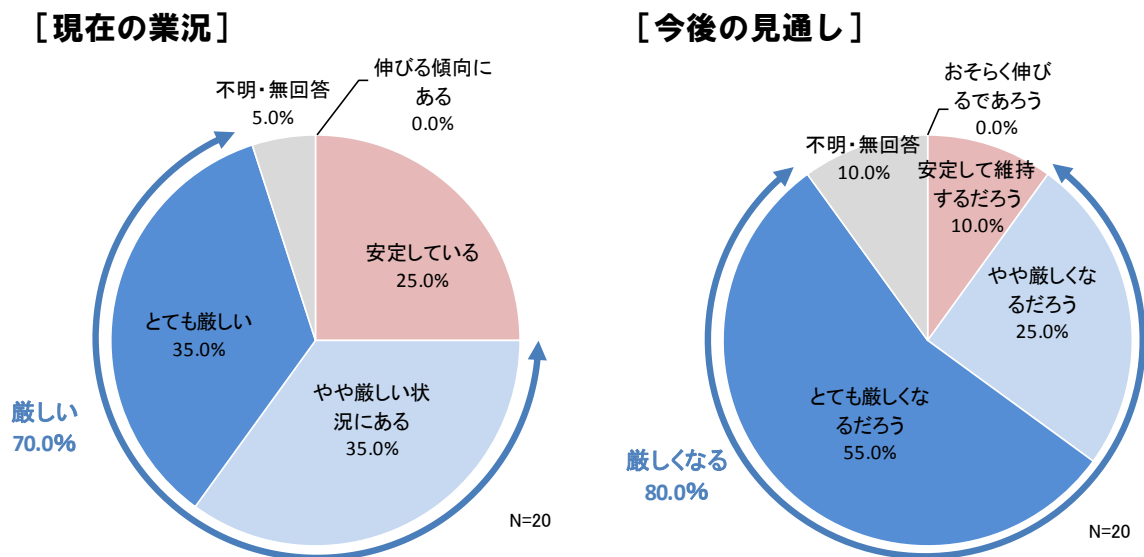


図 タクシー事業の業況と見通し

#### ②事業継続に向けた課題 ※見通しとして「厳しくなるだろう」と回答した事業者のみ

○回答があった17件のうち，15件が乗務員不足や高齢化の問題を指摘している。その他では，他の業態との競合や，人口減少などの環境変化などの問題があがっている。

##### <主な意見>

##### ○乗務員不足に係る内容

- ・乗務員の確保。ドライバーの高齢化。
- ・若い人の入社がない。給与が他産業に比べ低い為に労働時間が長い。

##### ○他業態との競合に係る内容

- ・介護タクシーの参入。
- ・白タク問題(ライドシェア)。Uber (ウーバー) の参入。

※Uberとは、スマートフォンで配車を行う仕組み。近くにいるUberの契約ドライバーを呼び出せる。

##### ○業務環境に係る内容

- ・人口の減少。固定客の維持。免許（普通）保持率の増加。
- ・燃料の高騰。

##### ○その他

- ・車両設備，管理費が高い。保険問題（タクシーは1年車検で自賠償保険が高い）。
- ・自動運転技術が進む為，タクシーが不要になる。

など

## 2. 乗合事業への参画意向など ※これまで取り組んだことがない事業者のみ

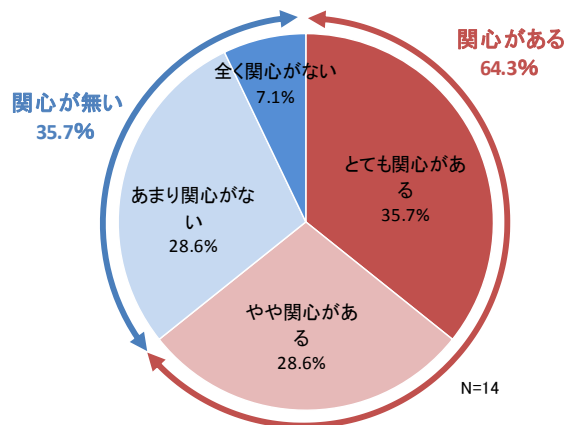
### 〔乗合タクシー・運行委託業務の定義〕

<b>乗合 タクシー</b>	タクシー事業者が、タクシーの許可に加えて乗合の許可（道路運送法第4条許可）を取得し、乗車定員11人未満のタクシー車両（ジャンボ型及びセダン型）を使い、時刻表に従って旅客の乗り合わせによる運行を行うこと。これには、いわゆる「デマンド交通」が含まれる。
<b>運行委託</b>	主に、市町自らが自家用有償旅客運送の登録（道路運送法第78条）や運営を行う場合に、タクシー事業者が運転等の業務の委託を受けること。

### ① 関心度合い

○関心度合いについて、乗合タクシー、運行委託ともに約6割の事業者が関心を持っている。また、「とても関心がある」の回答は、乗合タクシーの方が多い。

#### 〔乗合タクシー〕



#### 〔運行委託〕

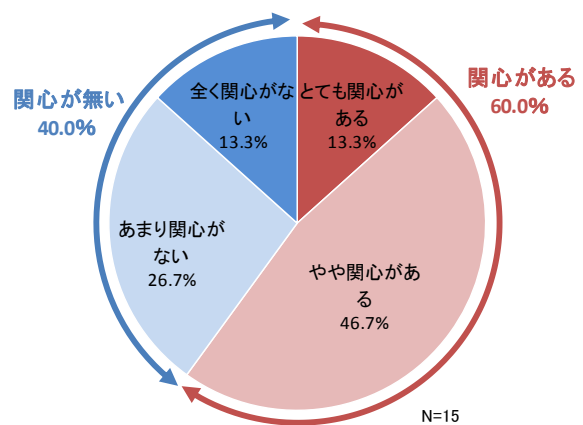
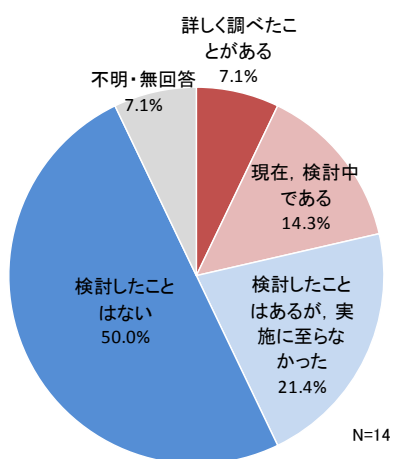


図 関心度

### ② 「乗合タクシー」等の検討経験

○乗合タクシーに関しては、これまでに何らかの調査・検討等を行った事業者が約4割程度ある。運行委託は約2割程度。

#### 〔乗合タクシー〕



#### 〔運行委託〕

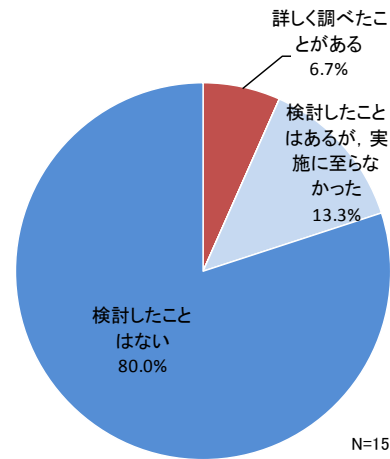


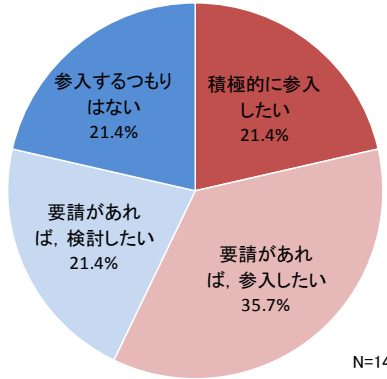
図 検討の経験



### ③「乗合タクシー」等への参入意向

○乗合タクシー、運行委託ともに、事業への参入の意向は高いといえる。

#### [乗合タクシー]



#### [運行委託]

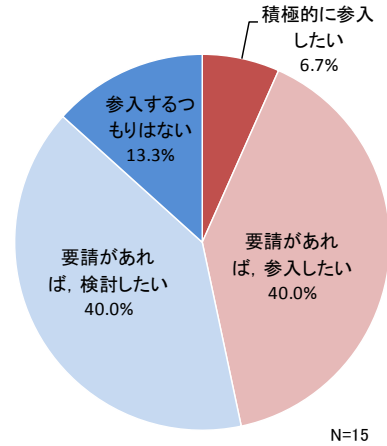
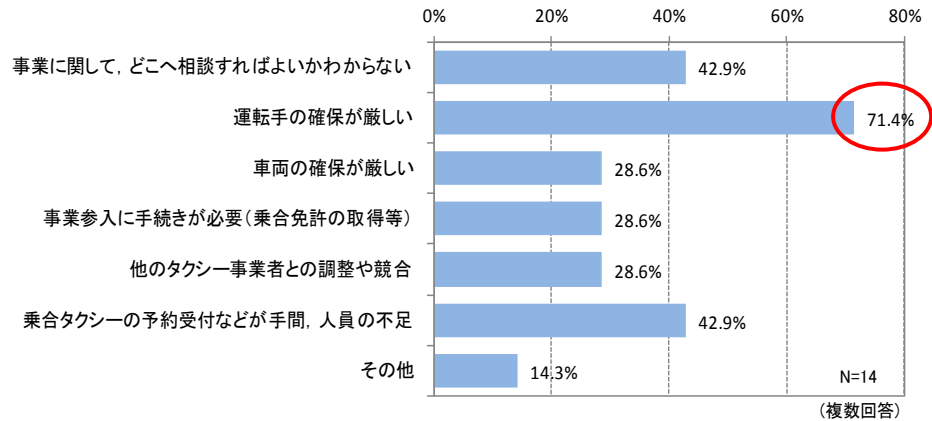


図 参入意向

### ④参入の課題

○参入に向けた課題では、「運転手の確保が厳しい」が最も多い。また、乗合タクシーでは、相談先が分からないとする回答も比較的多い。

#### [乗合タクシー]



#### [運行委託]

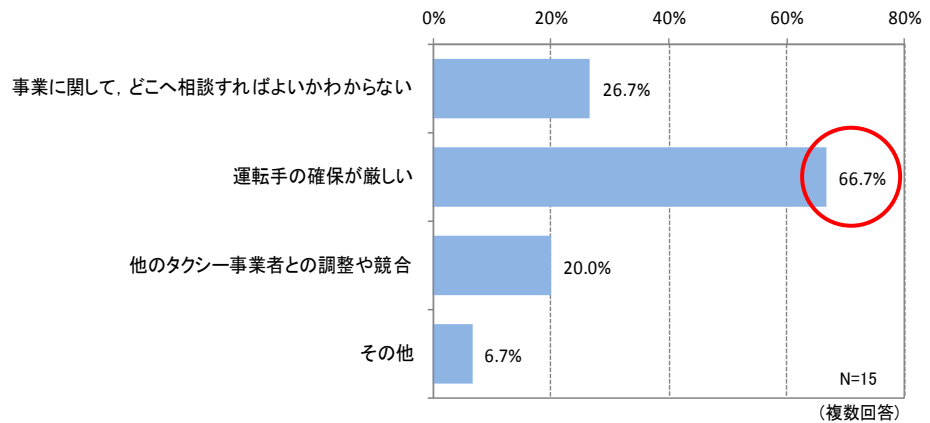


図 参入の課題