第3回地域バス交通活性化セミナー 「地域活性化及び低炭素社会に資する 地域公共交通の実現に向けて」 (14/02/18、ホルトホール大分)

# 公共交通の見直しが 低炭素で魅力的な地域をつくりだす

地域公共交通プロデューサー 名古屋大学大学院環境学研究科准教授 国土交通省交通政策審議会委員 加藤 博和

# 交通政策基本法第4条 (交通による環境への負荷の低減)

交通に関する施策の推進は、環境を健全で恵み豊かなものとして維持することが人間の健康で文化的な生活に欠くことのできないものであること及び交通が環境に与える影響に鑑み、将来にわたって、国民が健全で恵み豊かな環境の恵沢を享受することができるよう、交通による環境への負荷の低減が図られることを旨として行われなければならない。

#### 交通政策基本法

(11/1閣議決定、 11/27成立、12/4施行)

#### 基本理念(第2~6条)

- ◆ 国民生活の安定向上・ 国民経済の健全な発 展に不可欠。需要の充 足が重要
- ◆ 交通の機能確保・向上 が必要。災害時への対 応にも配慮
- ◆ 環境負荷削減を念頭に
- ◆ 交通手段間の適切な 役割分担と、有機的・ 効率的な連携
- ◆ 関係施策との連携、関係者間の連携による推進

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

名古屋大学 加藤博和 14/02/18



政府・関係者が一体となり強力に交通政策を推進するための枠組みを

## なぜ「低炭素」が大事なのか?

今懸念されている「地球環境問題」

- エネルギー・資源の枯渇
- 食料の不足
- 生物多様性の喪失(大量絶滅)特に途上国に深刻な影響世界の安定を乱す要因(安保理案件)

化石燃料消費 温室効果ガス排出 気候変動 はこれらの問題をスピードアップさせる さらに極端気象の増加も懸念

- ・これらの因果関係は完全には立証できていないが、 強く懸念されることが現段階で科学的に示されている
- · 今年が猛暑であったとか異常気象だったというのは全く別の話

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

3

# 交通からのCO2排出

- ◆ 人間活動全体の2~3割(日本は18%)
- ◆ 旅客と貨物で半々
- ◆ 9割が自動車
- ◆ エネルギーの9割以上を化石燃料に依存

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

4

#### 21世紀、 都市と交通は低炭素でないと生き残れない

- ◆ 今のままGHG(GreenHouse Gas)排出量が推移すると、2100年に は全球平均気温が4 程度上昇と予想。
- ◆ 地球温暖化・気候変動による人類・生態系への悪影響を顕在化 させないためには、全球平均気温上昇2 以内が必要。
- ◆ そのためには、2050年の世界GHG排出量を1990年の半減以下 にする必要。
- ◆ 途上国の排出増を勘案すると、日本は2050年80%減が必要。(鳩山イニシアティヴ < 2020年25%減 > は真っ当?)
- ◆ 次第に、GHG排出ができない世の中に。(排出規制・割当、取引 市場、炭素税などで、GHGがコスト要因になる)

「瞬間風速」「一夜漬け」は無意味

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

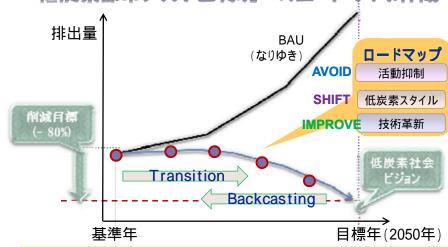
5

#### 21世紀、都市と交通は低炭素でないと生き残れない

- ◆ そうなると、GHGを出さないと成立しない生活・生産様式や都市・ 地域は生き残れない。(しかも日本は人口減少で土地過剰)
- ◆ 現実は、交通は化石燃料(自動車)に極端に依存。全国に自動車依存型都市・地域が広がる。石油価格上昇に対して脆弱。
- ◆ 自動車依存型からの脱却(都市構造や交通システムの変更)には長い時間と多額の費用がかかる。
- ◆ 技術革新だけでは解決困難。エネルギー問題も進路定まらず

このままだと、地方都市も交通システムも持続不可能に (大都市に住み、旅客交通の大半をIT利用へ変更する 方が低炭素・省エネ・低コストで高いQOLが得られるため) そうなる前に、2050年に向けた戦略を立て、動き出す時!

### 低炭素都市システム実現へのロードマップ作成



日本では京都議定書目標<小テスト>にとらわれてきたが、本来は長期(2050年)目標<入試本番>を意識した戦略が必要
→「瞬間風速」施策でなく「ストックとなる」施策へ

名古屋大学 加藤埔和 14/02/18

-

# 交通からのCOっを減らす方法

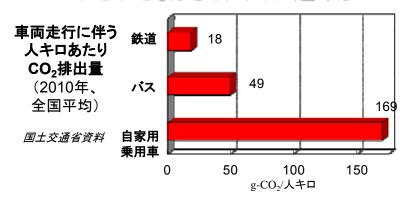
- 1. エコドライブ
- 2. 低炭素なクルマに置き換える
- /3. 低炭素な交通手段に転換する
- 4. 余計な移動をやめる
  - 乗合あるいは相乗りにする
  - ► ムダな移動(冗長、渋滞、空車)がないように する
  - 参 移動が多く生じないような立地や生活・生産スタイルに転換する

「むりやりやらされる」のでなく、 「自然とできている」世の中に変えていくことが必要

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

8

# 自動車と乗合交通で「地球へのやさしさ」はどれくらい違うか?



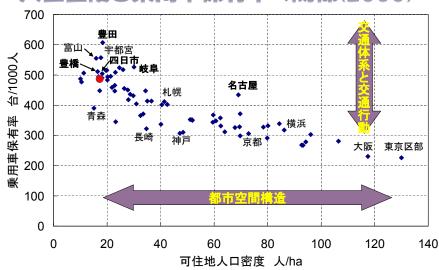
自動車より乗合交通の方がCO2が少ないのは当然 乗り換えるだけで大きく減らせる しかし、転換してもらうために本数や路線を増やすと逆効果の場合 も(建設時排出卓越、ガラガラ) たくさん乗り合う工夫が重要

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

q

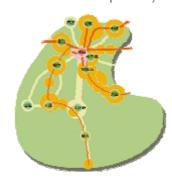
11

# 日本の人口上位100都市における 人口密度と乗用車保有率の関係(2000)



# 集約型都市・地域構造への転換

- 低炭素化のみならず、財政難、インフラ・建物劣化、高齢化、 ユニヴァーサルデザインへの対応
- 自治体レベルでもビジョンとして提示される時代へ
- 団子(集約市街地)と串(公共交通)、あるいはTOD(Transit Oriented Development)



富山市都市計画マスタープラン

名古屋大学 加藤博和 14/02/18



名古屋市都市計画マスタープラン

#### 都市の低炭素化の促進に関する法律(エコまち法) 2012年8月29日成立

支援制度 http://www.mlit.go.jp/toshi/city.plan/eco-machi-shien.html



#### 世界では「低炭素な」交通まちづくりがアツイ!



日本では富山が先行 きっかけ:既存の「どうしようもな かった」鉄道線をLRT(Light Rail Transit)化(富山ライトレール) 冴えなかった路線が、 まちの軸として誇れる存在に コンパクトシティへ展開

トリガーは「乗る路線」 名古屋大学 加藤博和 14/02/18

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

魅力向上・環境・福祉・健康・コスト の観点から、交通体系再編、モー タリゼーション脱却を 「政策」として強力に推進 市民の支持も得られる (首長・議会選挙で勝てる公約)



13

15

# 低炭素で魅力的な都市・交通システム 実現のための長期的な循環

#### く交通戦略>

コンパクト化を誘導しうる交通システム 公共交通・非動力交通の充実



<都市計画マスタープラン> 公共交通を有効に機能させうるコンパクト化 公共交通指向型ゾーニング・施設再配置

これをやりとげるためには大変なエネルギーが必要だが・・・ 40年計画で頑張ればよい(その間に建物は半分以上建て替わる)

## 日本の地域公共交通は「滅びの道」に入った!

- ◆ 利用者減少が止まらない!
  - ◆ 対応1:経費節減

既に極限。給与削減ばかりで従業員のやる気も出ない 事業改善検討どころか、基本的な安全性や 人員の確保に懸念(関越道事故はその結果)

◆ 対応2:サービス切り下げ

利用者がますます減り、地域の評判も下がる悪循環に

◆ 一方で安全性やサービスレベルへの要求は 強まるばかり!

> 公共交通の仕事は「やりたくない」「やれない」 利用者が減少しているのに、 それをまかなう人員さえ確保できない状況に

「担い手がいなくなること」による

地域公共交通の破綻が現実になりつつある

必要なお金が事業者や運転手に支払えていない

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

# 公共交通を運賃採算だけで運営するのは、今やかなり困難

日本の常識=奇跡:鉄軌道整備がモータリセ・ーションに先行

- ・運賃収入と(信用をバックにした)<u>関連事業</u>で収益を得るビジネスモデルが成立する「おめでたい時代」が長く続く
- ・しかし、これは世界的に極めて特殊。今や大都市圏以外では全く持続可能でない

#### 公共交通は、収益事業(商売)から公益事業(福祉)へ

- ・公共交通網維持のために公的補助が正当化されるべき時代
  - → 公的補助=地域全体が公共交通の存在に支払う「料金」
- ・日本では「古きよき時代」の記憶があるため、「発想の転換」が まだ遅れている

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

16

# 自治体は公共交通に取り組む理由が 分かっていない!

- ◆ 市町村が、市町村運営バス(コミュニティバス)路線の 役割で重視する項目 < 中部運輸局調査、2009 >
  - ◆ 1位:公共交通空白地対応
  - ◆ 2位:廃止代替対応
  - ◆ 3位:移動制約者対応、目的·機会確保対応
  - → 「公共交通空白地」「廃止代替」 ・・・・お客様を見ない、まさに供給者側の自己満足発想
  - → 「移動制約者」・・・発想はよいが、コミバスで対応できるか?
  - → 福祉とは、生活交通とは、住民が保証されるべき機会・QOL とはどのようなものかがきちんと考えられていない?
  - → というか、公共交通の意味が、乗合交通の意義が 分かっていない?
  - → だから「安ければ何でもいい」になる

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

17

## クルマはたしかに便利だけれど・・・ - 今日的な公共交通の付加価値とは-

- 1. モビリティ・ディバイド(移動制約者)の発生
  - ・・・クルマが使えるかどうかで、暮らしぶりが全く違う送迎してもらえばよいとはいえ、自力で通学・通院できないような地域では安心して暮らせない。これでまちが生き残っていけるのか?
- 2. クルマに頼った社会構造の行き詰まり感
  - ・・・ク<mark>ルマ社会による地域コミュニティ分断・衰退</mark> 「乗合」によって「コミュニティ」を守り、つくりだす 歩かないと不健康。生活習慣病増加<u>、PPK(ピンピンコロリ)にならず</u>
- 3. 地域づくりへのマイナス
  - …クルマ依存による中心市街地空洞化と郊外スプロール まちのかたちは発散、個性(地域らしさ、景観、風土)を失い、 賑わいも生まれない
- 4. 地球環境・エネルギー面からも必要に
- ・・・「乗合」による環境負荷削減・省エネ

要するに「安心で魅力的、かつ低炭素」なまちにならない だから「だれでも乗れる」公共交通は必要(社会的意義がある仕事) しかし、1~4は「外部経済効果」(代金を払ってもらえない) 市場原理ではうま〈供給できないので、地域で支える仕組み必要

夕士层十学 加藤埔和 14/02/19

18

# 地域公共交通維持は 「健康保険」のしくみと同じ

赤字路線を維持するためには 当然、だれかが尻ぬぐいしなければならない 昔は事業者の内部補助で帳尻が合ったが・・

- → 一般に、コミュニティバス・路線バス運行に、年間数千万円規模の欠損補助 < 時には協賛金・負担金 > が必要(住民1人あたり数千円)保険料
- → コミュニティバスを安い運賃で利用する (ワンコイン<100円>運賃など) 自己負担 保険料と自己負担の割合をどの程度にすべきか(

保険料と自己負担の割合をどの程度にすべきか(だれがどれだけ出して支えるか?)

これだけの負担をしてバスを運行する意味があるのか 基本は「保険料・自己負担を払ってもらえるサービス」を つくり、それをうまく「案内」「PR」し、意識共有を進めること 負担してこそ、責任も参画意識も生まれる

(この中身を議論するのが地域公共交通会議・法定協議会

# 地域が主役となって 公共交通をつくり直す時代へ

- ◆ 単にコミュニティバスやデマンド交通を走らせたり、運行欠損補助を増額するという意味ではない
- ◆ 公共交通が必要な理由、それを公的に維持する必要性を明らかにする
- ◆ それをどのように具体化するかを考える
- ◆ それを誰がどのように支えるのかを考える

関係者全員が集まって、地域公共交通を「考え」「つくり」「守り」「育てる」ことの重要性 =「一所懸命」になれる「場」づくり

名古屋大学 加藤博和 14/02/18 20

### 

みんなで「一所懸命」支える

#### 路線バスだってみんなで頑張ればよくできる 京成バスシステム 柏井線



名古屋大学 加藤博和 14/02/18

- ◆ 利用者減のため減便
- 地域でバス対策の団体が 立ち上がり、NPO主体運 行を視野にサービス改善 を申し入れ(後に分裂)
- 団体・事業者に市も加わって繰り返し協議(市川東部バス検討会)
- ▶ 住民の様々な協力(乗降 調査、乗車運動、新聞折 込でのPRなど)を条件に 試験的に増便
- 協議組織を法定協議会 に位置づけ(市川市公共 交通協議会)、連携計画 策定。総合事業実施
- 大きな増客効果が現れ、 補助不要にまで回復

## 路線バスを「くるり」

### - 澄んだ目で現場を見て 固定観念にとらわれず現場を変える-

- ◆ お客様・地域のニーズに応えるコンテンツの提供
  - ◆ 見かけでな〈本当のニーズとは?
  - ◆ 移動サービスを通じて地域に豊かさをもたらす
- ◆ お客様・地域に選んでいただけるサービスの提供
  - ◆ 少し高くても、待っても、こちらの方がよい、と納得させる
  - ◆ 利用者は運賃を、自治体・地域は補助金や協賛金を払う 気になるには何が必要かを考える
  - ◆ それが収益を、給料を高くすることにつながる

これができる事業者は残っていけるし、 そんな事業者がある地域も残っていける

名古屋大学 加藤博和 14/02/18 23

## おでかけ環境の「調整」「組織化」

「補助」「コミバス・デマンド」でない、自治体の新たな役割

#### •「おでかけ」確保戦略の確立

公共交通戦略:「地域の一体感」「住民のQOL向上」「訪問者の利便性確保」のためのネットワークづくり

福祉交通戦略:「移動制約者対応」の必要水準と方法の基準づくり 移動手段確保の「担い手」は問わない(いい担い手が出てくるしくみこそ「戦略」)

#### •交通ネットワークの維持発展

結節点整備(停留所、ターミナル、駅広、P&R·K&R) 共通運賃・共通案内等のソフト的シームレス化 事業者間の調整・連携の模索(新たな交通秩序の確立)

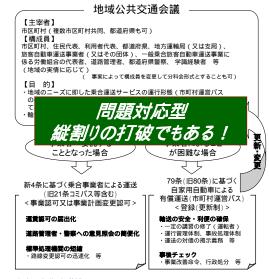
#### •各交通システムのサポート

「適材適所」となる運行手段のコンサルティング「戦略」に適合する交通機関の公認・広報・案内「担い手」となる事業者・NPO・住民組織の側面支援

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

24

## 使いこなしていますか?地域公共交通会議 -「運輸局に言われてつくる」というだけではもったいない-



名古屋大学 加藤博和 14/02/18

「市町村の乗合公共 交通を市町村が 自ら決める」ための場 特区:地域として必要な路 線を協議し認定することで、 各種許可が簡略化・弾力化 (運賃・路線・車両など) 路線バスよりかなり安い運 賃(コミバス)、デマンド運行、 タクシー車両利用が可能に

知られている しかし、対象は乗合許可路 線全部(一般路線バスも含 めて)

知られていない?

25

## 地域公共交通会議の活用例

#### -コミバス・デマンドだけいじって満足してませんか?-

- ◆ A市:路線バス・コミバスを一元的に見直し
  - + ゾーン制運賃をコミバス・一般路線・国庫補助路線すべてに共通導入
- ◆ B市:無償バスも含めた検討
  - + もとは有償コミバスだった路線を無償化後も協議
  - + 隣の自治体のバスターミナルへの乗り入れを実現
- ◆ C市:路線バス・定期航路を一体化したネットワーク実現
  - + 路線・ダイヤ・運賃体系の改善(路線バスのままコミバス化)
  - + バス 航路の連携強化。離島からバス乗継で学校・スーパーへ
- ◆ D市:各地区が運営協議会を設けて運行する路線の協議
  - + 運営協議会を立ち上げないと路線を引かない(立候補方式)
  - + 協議会代表がオブザーバーとして参加し、定期的に路線の状況や地域の取り組みを報告。市は支援・評価・全体調整
- ◆ E町: 民営バスとコミバスの連携策を協議
  - + 乗継可能なバス停を新設し、行ける地域を広げる
  - + 公共交通空白地域解消のため、民営バスの停留所増設を協議し実現

# 地域公共交通会議の限界

- •バス・タクシーしか協議対象にならない(道路運送法の限界) これでも大半のことはできる ただし、<u>鉄道・航路再生や、それらとバスとの連携には</u> (法的には)無力
- •公共交通計画・戦略の策定が任意 場当たり的な開催になる懸念
- •メンバー参加への拒否権がある(特に交通事業者) 出てきてもらわないと協議にならない

名古屋大学 加藤博和 14/02/18 26 名古屋大学 加藤博和 14/02/18 27

## 地域公共交通活性化・ 重生法での改善

•バス・タクシーしか協議対象にならない(道路運送法の限界)

これでも大半のことはできる ただし、鉄道・航路再生や、それらとバスとの連携には (法的には)無力

「地域公共交通特定事業」として多モードに展開 「新地域旅客運送事業」による新モード導入の円滑化

•公共交通計画・戦略の策定が任意

場当たり的な開催になる懸念

「地域公共交通総合連携計画」策定を規定

•メンバー参加への拒否権がある(特に交通事業者)

出てきてもらわないと協議にならない

公共交通事業者・道路管理者等の参加応諾義務 非常に強い権限が付与(むろん、議会には勝てないが)

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

28

# 地域公共交通総合連携計画って いつつくるの? 今でしょ!

- ◆ 地域公共交通政策の「憲法」
  - ◆ コミバス・デマンドだけでなく、一般路線バス・鉄道・一般タク シーを含めた包括計画として策定するべき
  - ◆「戦略」「役割分担」「PDCA」 目的と評価指標を明確に
  - ◆ 生活交通NW計画(路線網のうち国庫補助対象のもの)、地 域協働推進事業計画(MM·PR等)は連携計画の詳細計画と して位置づけられる
  - ◆ 担当者の「遺言」(政策の継続性)
- ◆ どう「連携」するかが書かれるべき
  - ◆ 関係者間、モード·路線間、生活圏内の「連携」 要するに「バラバラではダメ」
- ◆「協議会」は連携計画をつくり実行していく組織(予算が組める)
  - ◆ 取締役会。全参画者が事業に実質的に取り組む必要
  - ◆ 現場委員(住民·利用者·運転者)をできるかぎり活性化する バス事業者や住民からでも連携計画の提案ができる

29

31

#### 合併せずとも、公共交通は郡内一体で考える 北設楽郡公共交通活性化協議会 (愛知県北設楽<きたしたら>郡設楽町・東栄町・豊根村)

連携計画:北設楽郡地域公共交通システム「おでかけ北設」

- ◆ ネットワーク
  - ◆「総力戦」: JR飯田線、豊鉄バス、各町村営バス、 タクシー、自家用有償運送をすべて扱う
  - ◆「コーディネート」: 幹線・支線(端末)の定義とダイ ヤ・路線のルール設定。幹線では町村営バスの相 互乗入実施。ゾーン制運賃導入
  - ◆「適材適所」:各路線·地域への運行方法割り付け
  - ◆「シームレス」: 結節点の案内表示・待ち環境整備
- ◆ 品質保証
  - ◆ 通学・通院・買物移動を地域全域で確保(下宿高 校生ゼロ、郡内高校・総合病院存続)
  - ◆ 観光キャンペーンで来訪者増加を図る
- ♪ プランディング
  - ◆ バス停看板統一。総合時刻表。ゆるキャラ
  - 公共交通が地域を支えているという安心感 醸成。地域に世話人を置き利用法伝授















# 交通政策基本法制定を受けた 地域公共交通活性化再生法の見直し

- ◆ 2月12日、地域公共交通活性化·再生法改正案が閣 議決定、国会上程
  - ◆ キーワード「地域戦略との一体性」「総合的なネットワーク形成 「多様なモードの組み合わせ」「広域性」「住民等関係者の 連携「数値化した目標設定」
  - ◆ 地域自らが「考え」「つくり」「守り」「育てる」従来のしくみをさら に強化。都道府県も法定協議会をつくれるようになる
  - ◆ 国の支援を、頑張っている地域に重点化 に盛り込み

実は今の制度でもけっこうできたのだが、もっといろいろで きるようになる。

やる気があるなら、知って使いこなさないともったいない!

## 公共交通確保維持改善 5つの鉄則

~ 答えは現場にある!現場にしかない! ~

- 1. 目的の明確化
  - ◆ 公共交通は持続可能なまち・人づくり、地球環境対応の手段
  - ◆ 現場·利用者起点。公共交通担当者は「ライフスタイル·クリエーター」
- 2. 適材適所
  - ◆ 固定観念に縛られず、地域の顕在・潜在ニーズを「澄んだ目」で見る
  - ◆ 前例·迷信·外見·他地域の優良事例や自慢話に惑わされない
- 3. 一所懸命
  - ◆ 地域の、地域による、地域のための「地産地消」型交通
  - ◆ お願い型·評論型から参画型·自律型へ。担い手を生み出す
- 4. 組織化
  - ◆ 場づくり:連携·協働、必要十分な構成、行動が生まれる仕掛け
  - ◆ 方向性:調整(コーディネート)・企画・・・「戦略」確立が必要
  - ◆ バラバラではダメ。ネットワークでないと機能しない
- 5. カイゼン
- ◆ 目的が明確であれば、評価基準も明確なはず
- ◆ 徹底して現場·利用者起点に立つことこそよりどころとなる
- ◆ 失敗を恐れるのでなく、対応を間違えないこと
- ◆ 国の制度も下から意見を出してアップデートしていくべき

8古屋大学 加藤博和 14/02/18

32

## バス・鉄道は「みんなの想い」で走る

- ◆住民の想い:必要なおでかけが確保された生活環境
- ◆自治体の想い:豊かで魅力的な地域
- ◆事業者の想い:存在意義があり、収益も出る事業運営
- ◆運転手の想い: やりがいがあり苦しくない仕事場 全部合わせると、

「安心で魅力的、いつまでも住んでいたいと思える 地域を支える公共交通を自ら守り育てる」体制 そのために大事なのが、

- ◆ 意見を言い、議論し、取組に参加し、評価することで、 改善を進めていける「場」をつくり広げること
- ★ だれの指図を受けるのでもなく、人任せにせず、できる範囲で、しかしかしこく「行動」すること

それは、「あなたがまず動く」ことから始まります!

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

22

加藤博和

検索

E-Mail: kato@genv.nagoya-u.ac.jp facebook: buskato

公共交通戦略立案やコミバス・DRT導入、路線バス改編などに各地の現場でボランティア参加しています。 意識を共有できる方々とならどこへでも出かけて協力します! ぜひ一緒に仕事しましょう!

#### 東海 3 県の路線バス情報のページ http://orient.genv.nagoya-u.ac.jp/kato/bus/index.htm

東海3県(愛知・岐阜・三重)の路線バス情報、特に、山間地域のバス・過疎バス・自治体運営バスなど、メジャーなメディアでは分からない情報を重点に提供

- ◆「いつか乗る」は「永遠に乗らない」 クルマより公共交通の方が大変
- ◆「要望」はほぼ需要にはつながらない 本当に必要なら要望しているヒマはない
- ◆「気付いていない」ところに需要の可能性がある 様々な方と一緒に考えることで生み出される

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

# 地域公共交通は 分かりにくいことで客を逃している ~モータリゼーション・少子化のせいにするな!~

- ◆ クルマは既に半自動時代
  - ◆ オートマで運転は楽
  - ◆ カーナビに従って運転すれば目的地に行ける
  - ◆ ITS推進で、事故防止も渋滞回避もエコドライブも進む
- ◆ それに比べ、<u>いちいち調べないといけない公共交通は</u> 面倒極まりない
  - ◆ 鉄道でさえわかりに〈いのに、バスではお手上げ
  - ◆ しかも劣等感を植え付けるサービスレベル(外でマイカーからの視線にさらされながらいつ来るかわからないバスを不安げに待つ。乗ってもどんどん抜かれていく)
- ◆ そもそも、案内が貧弱(分かりやすくする気がない?)
  - ◆ 一見さんお断り?
  - ◆「輸送」= "乗せてやる"。クルマがなかった時代の発想
- ◆ せっかく改善しても、利用者に伝わらなければ意味がない

36

# 「不便」の正体 公共交通は「一見さんお断り」?

- ◆ 本当に不便な場合も多い
- しかし、それほど不便でないのに、単に知られていないだけ、 ということもある
- ◆ いつでも、どこへでも行ける自家用車と違い、公共交通は特定の時間・行先にしか利用できない
- ◆ しかし場合によっては自家用車より便利なこと(便利にできる こと)もあるのに、それが認識されていない
- あるいは、たまに使いたい、環境のために使いたいと思っても、使い方が分からないという人もいる

「使い方が分かるようにする」ことが重要 (某バス会社社長:路線バスは「不便」でなく「不安」)

名古屋大学 加藤博和 14/02/18

## どうすればわかりやすくなるか? - 徹底して利用者起点! -

- ◆ 何に使えるか思い浮かぶようにする
  - ◆ 愛称でな〈キャッチフレーズが大事(愛称は車両につける)
  - ◆ 基本コンテンツ(系統・ダイヤ・乗降施設・車両)をわかりやす さの観点からをつくりこむ(ヘッドダイヤ、目的が分かるダイヤ)
  - ◆ 路線名・行先名で訴求させる(ような路線にする)
  - ◆ <u>メニュー</u>が大切(ゴチャゴチャ書かない、売りを明確に示す、 大書すべきは停留所名や愛称ではない)
  - ◆ 車両やシステムを先に決めてからコンテンツをつくるのは最悪
- ◆ ITS(インテリジェント交通システム)が広げる可能性
  - ◆「お客様が知りたいこと」を提供できる情報案内システム
  - ◆「お客様が求めることをつかむ」運行・利用情報収集システム

# みんなが集まれる場所 (公共交通の行き先となる)はありますか?

- ◆ 病院?
  - ◆確かに病院乗り入れは公共交通「勝利の方程式」だが・・・
  - ◆ 必要だけと、本当の意味で行きたいの?
  - ◆ 送迎を頼みやすいから行っているんじゃないの?
- ◆ ショッピングセンター、市(マーケット、縁日)
- ◆ 飲食、コミュニティカフェ、酒場、買い食い
- ◆ こども広場・児童館
- ◆ 図書館·生涯学習施設
- ◆ 駅・バスターミナル

特に用は決まっていなくても、行くと楽しい場所 公共交通整備と一緒につくり出すのが大事 37

## 「需要」と「ニーズ」の把握が重要

調査事業実施自治体は必読!

- ◆ 需要:顕在化しているもの(行っているor行いたい)
  アンケート これだけだと市場拡大できない
- ◆ <u>ニーズ:潜在的なもの(気づいていない)</u>膝詰め(グループインタビューやワークショップ)

#### 調査手順

- 1. まず現状の移動状況や気持ちをはき出してもらう
- 2. 情報を提供し、考え、気づいてもらう
- 3. 関係者で、どうすべきか、何ができるか話し合う
- 4. 考えをまとめなおしてもらう

<u>ニーズとその充足方法</u>が見いだされる

いずれにせよトップダウンやコンサル丸投げではダメ

これはライフスタイル提案そのもの

名古屋大学 加藤博和 14/02/18 40

# 地域公共交通に関する諸制度の改革は 交通事業者・労働組合の活躍を期待している

- ◆ 地域公共交通を役に立つものにするための「適材適所」「一所 懸命」「コーディネート」「品質保証」は、現場の参画・協力・誘導 あってこそ可能
- ◆ そして、今でも、公共交通の基幹は鉄道・バス・タクシー事業者が担っている
- ◆ そこにこそ、交通事業者の今日的付加価値がある!
- ◆ これに貢献できる活動をしてこそ、組合は職場・雇用を守り、地域を守ることができる!

現場に立脚した企画提案力・サービス力が、<u>運行受託や企画</u> 提案が採択されるための源泉(付加価値)に

そして、魅力ある事業に生まれ変わることができる! 制度を利用して前向きの提案を恐れずやってください! 実際に使ってもらえありがたかってもらえるかがすべてです! 供給者目線から利用者目線へ・・・・とりあるず見直してみませんか?

- 1. クルマの窓はきれいか?
- 2. 停留所看板は朽ちたりかすれたり錆びたりていないか?
- 3. 運転はよどみないか?
- 4. 運転手はあいさつしているか? アナウンスは聞き取れるか?
- 5. 配布路線図・時刻表は分かりやすいか? 欠品がないか?
- 6. 路線網はごちゃごちゃしていないか?
- 7. 方向幕表示はアピールするか? 行先・経由は魅力的か?
- 8. 路線・停留所名称は適切か? 利用したくなるか?
- 9. 停留所掲出物は見やすいか? 配布物やアナウンス、方向幕、 案内板等と整合しているか?
- 10. 系統番号は乗車すべきバスの選択に役立つか?
- 11. ターミナルののりば割り当ては利用者から見て合理的か?
- 12. 新路線の出発式で社長が率先して路線の「売り」を説明し、乗客の案内をしているか? 黒塗りで帰ったりしていないか?

名古屋大学 加藤博和 14/02/18 41

# (本資料使用における注意)

※<u>本資料の著作権はすべて制作者に帰属します。ただし、一部、他の</u>機関・個人が作成した図や、撮影した写真があります。

※自治体担当者・地方運輸局・交通事業者・学識経験者等、地域公共 交通会議・法定協議会運営に関わる方々におかれましては広くご活用 いただけます。ただし、公の講義・講演・研修・書籍・論文等への転載、 および他への再配布は、必ず制作者の許可を得て行ってください。

※本資料は、国土交通省の担当部局による監修を受けたものではありません。また、地方運輸局によっては見解や運用方針が異なることもありますので、ご注意ください。

名古屋大学大学院環境学研究科 加藤 博和

kato @genv.nagoya-u.ac.jp http://orient.genv.nagoya-u.ac.jp/kato/Jkato.htm