

ふれあいバス実証運行における事業評価ガイドライン(案)

1. 事業評価ガイドラインの目的と位置付け

(1) 目的

「ふれあいバスの実証運行」は、印西市地域公共交通総合連携計画（平成 23 年 3 月）（以下、連携計画という）で定めた事業で、平成 23 年度から平成 25 年まで適宜、運行内容を見直ししながら実証運行を実施し、本格運行へ移行する計画である。

本事業評価ガイドラインは、「ふれあいバス」の本格運行に向けた見直しを行うにあたり、予め評価する方法を規定することにより、各種評価指標の収集や事業評価を効果的・効率的に進めるために取りまとめるものである。

(2) 位置付け

事業評価ガイドラインは、限りある予算の中で、よりよい運行内容を目指し PDCA サイクルに基づき、本格運行までに改善すべき課題の抽出を行う手引きと位置付ける。

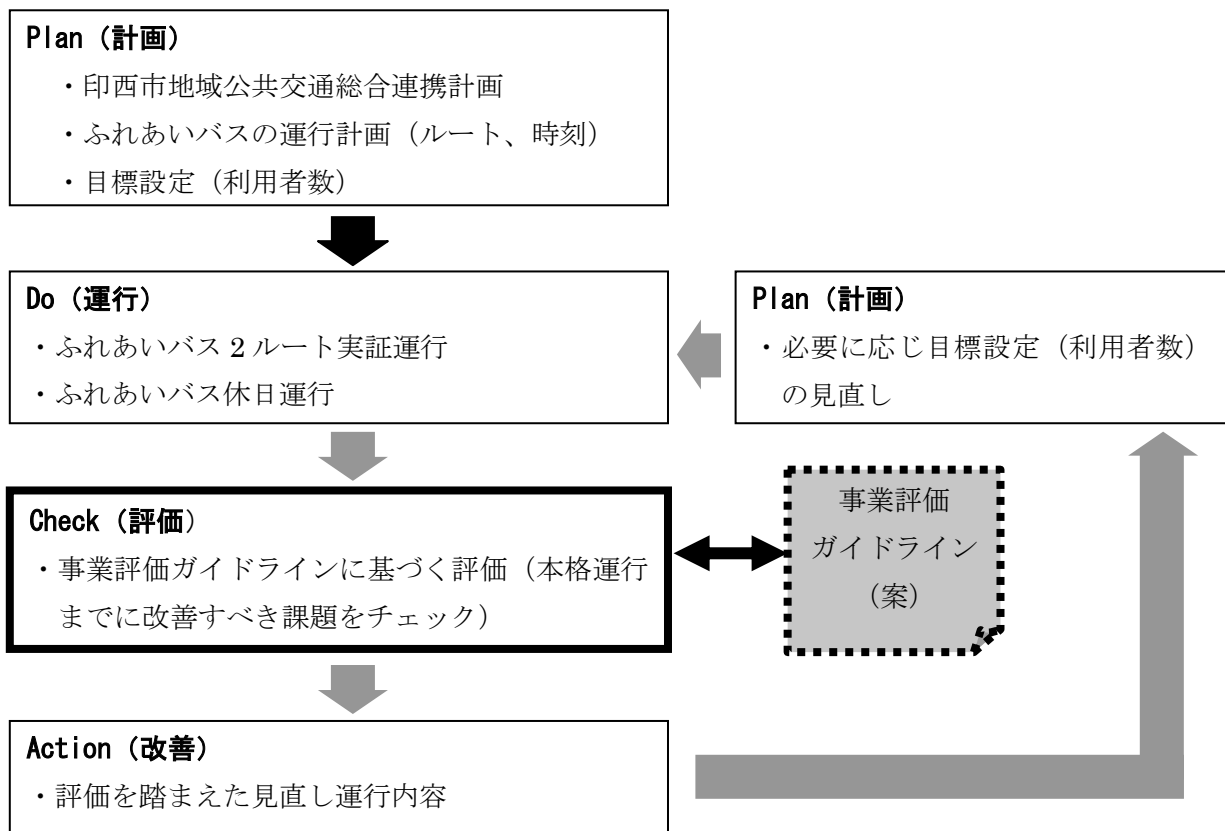


図 1 PDCA サイクルによる評価の流れ

2. ふれあいバス実証運行の概要

平成 23 年度におけるふれあいバス事業運行の概要を以下に示す。

表 1 ふれあいバスの実証運行概要（平成 23 年度）

事業名	目的	備考
1 印旛支所ルート	・交通不便地域の解消 ・まちづくり地域拠点間の強化	・地域公共交通確保維持改善事業（事業評価要必要）
2 布佐ルート	・交通不便地域の解消 ・まちづくり地域拠点間の強化	・我孫子市との合同事業
3 ふれあいバス休日運行	・休日における市民の交流・生活活動等の確保	

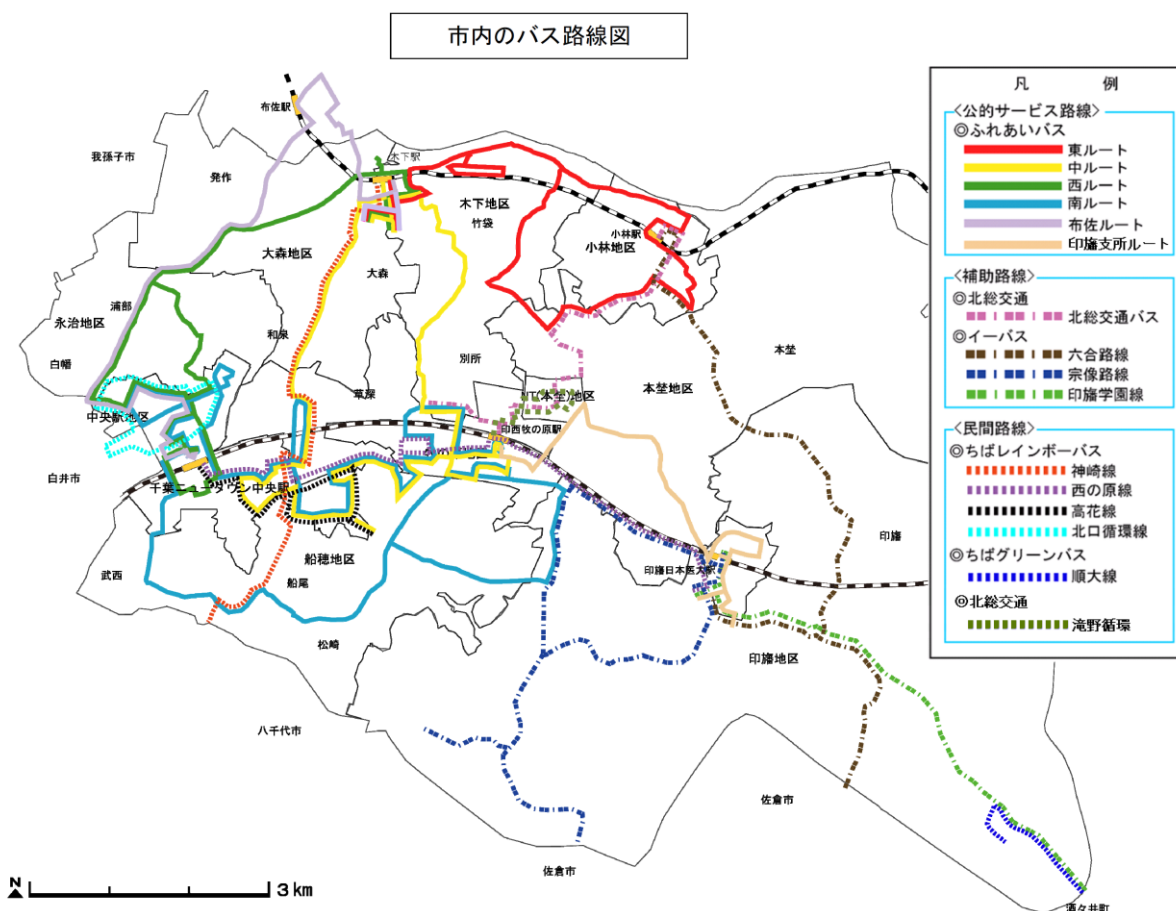


図 2 ふれあいバスの路線

3. 評価指標と評価方法

(1) 評価指標の分類と評価の考え方

- ① 事業目的の達成状況
連携計画における事業目標に対する達成状況について確認・分析する。
- ② 利用状況について（利用者数）
日別、路線別、便別、曜日別などの利用状況を分析し、利用状況を確認・分析する。
- ③ 利用者の満足度（利用者の視点）
利用者の運行内容に関する満足度や改善要望を確認・分析する。
- ④ 事業に関する指標（費用対効果、事業維持面）
収支状況を確認し、過度な財政負担とならない範囲であるか確認・分析する。

(2) 評価指標と評価方法

利用者ニーズに合った運行の見直しを行うために、各評価指標及び目標とする値を設定・評価し、運行の見直しを行う。なお、目標値については運行開始前の見込み値のため、一定期間の実績により新たな目標値への見直しを行うものとする。

表 評価指標と評価指標 (1/2)

	分類	主な指標	計測方法	評価方法	目標値(案)※	改善イメージ等	備考
1	事業目的の達成状況	交通不便地域のカバー率	バス停の圏域図(半径500m)を地図上に作成	バス停の圏域図を作成し、交通不便地域のカバー率・状況を確認	・バス停半径500m圏域で90%	・バス停位置、ルートの見直し	・事業目的 ・政策的効果
		バス公共交通ネットワークの構築	利用状況や時刻表等による調査	駅圏や生活関連施設間を結ぶルート設定、鉄道、バス等の乗り継ぎダイヤ設定について、利用者の声や利用状況等を確認	・今後の利用意向80%以上	・運行内容の見直し	・事業目的
2	利用状況	日利用者数	利用状況等の情報による調査	路線別、曜日別、便当たり等の利用状況、推移を確認し、効率的な運行内容について検討	・布佐ルート(60人/日) ・印旛支所ルート(40人/日)	・利用状況や利用者の声を聞きながら、改善していく。 ・広報、利用促進 ・運行内容の見直し	
		地域ごとの利用者数	利用状況等の情報による調査、又は乗降調査	バス停別の利用状況を確認し、特に、交通不便地域に設定したバス停の利用状況を精査する	・各バス停の乗降利用者数4人以上(1日当たり)	・広報、利用促進 ・バス停の位置やルートの見直し	
		交通弱者(高齢者、子ども)の利用者数	利用状況等の情報による調査	利用状況、アンケート調査等を確認	・今後の利用意向80%以上	・広報、利用促進 ・運行内容の見直し	

※ 次年度以降の目標値は、対策状況等に応じ、前年比プラスとなるよう再設定する。

表 評価指標と評価指標 (2/2)

	分類	主な指標	計測方法	評価方法	目標値(案)※	改善イメージ等	備考
3	利用者満足度	満足度	車内アンケート調査等	アンケート調査等により満足度・改善要望を確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ ルート、本数、時間帯、本数等のサービス ・ 定時性、快適性、速達性、利便性、運転手の対応等 ・ 今後の利用意向 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者満足度 70%以上 ・ 今後の利用意向 80%以上 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ルート、時間帯等のサービス内容の見直し ・ 運転手マナー改善 	
4	費用効率面	収支	運行経費に対する運賃収入の割合	収支率を確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運行経費に対する運賃収入の割合 10%以上 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業経費の見直し 	
		効率性	費用対効果	利用者1人当たりの財政負担額	<ul style="list-style-type: none"> ・ 布佐ルート： 約 511 円/人・負担額 ・ 印旛支所ルート： 約 686 円/人・負担額 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 便数、時間帯等の見直し 	

※ 次年度以降の目標値は、対策状況等に応じ、前年比プラスとなるよう再設定する。

※ 費用効率面の算出

布佐ルート : 35,788 円 ÷ 70 人 = 511 円/人

印旛支所ルート : 34,298 円 ÷ 50 人 = 686 円/人

目標値の設定の考え方

1. 利用者満足度・今後の利用意向

(1) 設定の考え方

印西市が運営する「ふれあいバス」は、限られた予算の中、各ルート1台の車両により概ね1~2時間に1本、時間帯は7時台から18時台で運行している。

このようなサービスに対し、昨年度アンケート調査の運行本数については、約7割が不満と回答しているように、必ずしも市民が満足するサービス水準とはなっていない。

このため、現在の1台による「ふれあいバス」のサービス水準については、不満はあるが、今後も利用したいという人が多いと想定される。

①利用者満足度 70%以上

現在のサービス水準では高い満足度は得られないと考えられるものの、50~60%では目標値として低い。

このため、総合的に2/3(67%)は、満足すると回答していただけるものと考え、四捨五入した70%を目標値とする。

②今後の利用意向 80%以上

不満があっても利用されている方のため、利用意向は高い数値が得られるものと考えられる。

このため、3/4(75%)は、今後も利用すると回答していただけるものと考え、四捨五入した80%を目標値とする。

(2) 目標値と実績

布佐ルートの利用満足度と今後の利用意向は、概ね同じである。

印旛支所ルートの利用満足度は目標の70%に対し52%と低い、今後の利用意向は85%と高い。

	布佐ルート		印旛支所ルート	
	目標値	実績値	目標値	実績値
利用満足度	70%以上	78%	70%以上	52%
今後の利用意向	80%以上	79%	80%以上	85%

2. 目標利用者数

運行開始前にバス路線沿いの高齢者数に基づき目標利用者数を設定したが、12月までの実績値を比較すると、既に目標値を少し超えている。

実績値は、運行開始後の間もない4ヶ月間のデータで、今後、冬季の寒さで外出を控え利用者数が落ち込む可能性もあるが、既に実績を上回っていることから見直しを行う。

サービス内容を改善しないため、利用者数は極端に増加するとは考えられない。よって、12月までの実績値の1割増しをベースに切りの良い以下の目標値とする。

	利用者数			備考
	目標値（当初）	実績値	目標値（見直し）	
布佐ルート	60人/日	62.1人/日	70人/日	
印旛支所ルート	40人/日	45.8人/日	50人/日	

※ 布佐ルート : $62.1 \text{人/日} + 6.2 \text{人/日 (1割増)} = 68.3 \text{人/日} \approx 70 \text{人/日}$

※ 印旛支所ルート : $45.8 \text{人/日} + 4.6 \text{人/日 (1割増)} = 50.4 \text{人/日} \approx 50 \text{人/日}$

	1人あたりの財政負担			備考
	目標値（当初）	実績値	目標値（見直し）	
布佐ルート	596円/人	576円/人	511円/人	1日あたりの委託料 35,788円
印旛支所ルート	857円/人	749円/人	686円/人	1日あたりの委託料 34,298円