

熊本都市バス会社について

熊本都市バスと交通局における乗客数、輸送収入の算出方法について

【乗客数の算出方法】

	現金客	バスカード客
熊本都市バス	現金・バスカードともに一運行ごとに乗客数をカウント	
交通局	現金総額から人員係数を用いて全路線の乗客数を推計。その後、路線ごとのバスカードの利用率により路線ごとの乗客数を推計	普通・通学カード別に販売総額から人員係数を用いて全路線分の乗客数を推計。その後、路線ごとのバスカードの利用率により路線ごとの乗客数を推計

乗客数については、上記のとおり、熊本都市バスと交通局とでは算出方法が異なり、比較検証することが困難であるため、今回の検証については、参考として、バスカードデータの利用実績に基づく輸送収入に関して比較検証を行うこととする。

【輸送収入の算出方法】

	現金客	バスカード客
熊本都市バス	全路線の現金収入を系統ごとのバスカード収入比率で推計	カードデータにより路線ごとの輸送収入を把握
交通局	全路線現金収入を路線ごとのバスカード利用率により路線ごとの収入を推計	普通・通学カードの販売総額を路線ごとのバスカード利用率により路線ごとの収入を推計

熊本都市バスと交通局との輸送収入の比較

平成21年度 熊本都市バス移譲路線(本山営業所)

輸送収入

単位:千円

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
合計(ア)	19,904	16,456	18,429	18,419	17,432	17,161	107,801

平成20年度 交通局移譲路線(本山営業所)

輸送収入(出典:平成20年度 輸送実績報告書)

単位:千円

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
合計(イ)	19,922	19,626	22,365	22,086	18,741	20,153	122,893

【交通局の数値に関する減少要因】

ダイヤ改正による減便率(-5.99%)(ウ) ¹	18,729	18,450	21,025	20,763	17,618	18,946	115,531
(ウ)にH20° H21°間の減少率(-5%)を考慮した数値(エ) ²	17,792	17,528	19,974	19,725	16,737	17,999	109,755

¹ H21.3.23 交通局によるダイヤ改正。これまでの利用実態に応じた運行本数等の見直しを進めてきており、19年度から20年度にかけて全体のダイヤを見直す中で実施したもの。減便率5.99%

² 平成20年度から21年度間のバス事業者における輸送収入減少率(対上半期)

前年同月比

単位:千円

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
(ア)-(エ)	2,112	-1,072	-1,545	-1,306	695	-838	-1,954

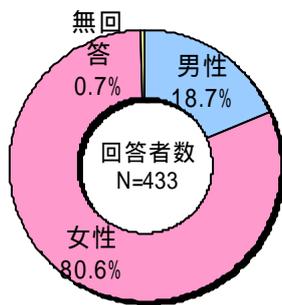
「熊本都市バス」利用者アンケート調査結果

(1) 調査概要

調査期間 : 平成 21 年 11 月 16 日(月) ~ 18 日(水) 計 3 日間
 調査時間帯 : 9:00 ~ 16:30
 調査場所 : 交通センター
 熊本都市バス車内
 調査方法 : 調査員による聞き取り調査

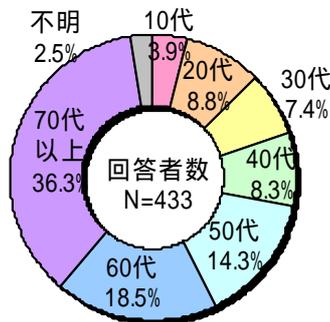
(2) サンプル属性

性別



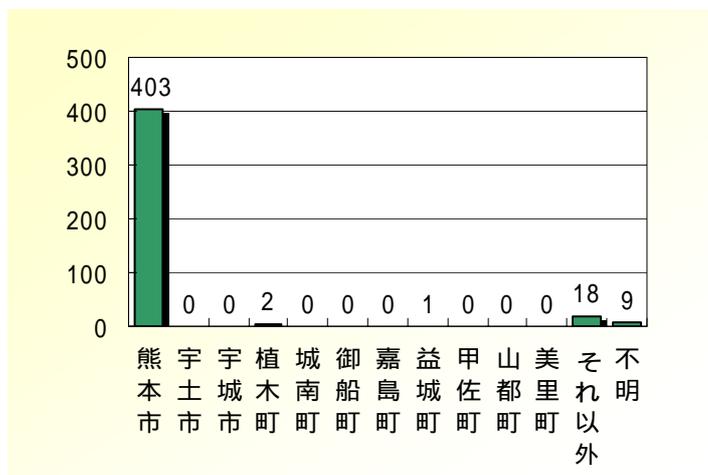
性別		
	回答数(票)	割合
男性	81	18.7%
女性	349	80.6%
無回答	3	0.7%
合計	433	100.0%

年齢



年齢		
年代	回答数(票)	割合
10代未満	0	0.0%
10代	17	3.9%
20代	38	8.8%
30代	32	7.4%
40代	36	8.3%
50代	62	14.3%
60代	80	18.5%
70代以上	157	36.3%
不明	11	2.5%
合計	433	100.0%

住所

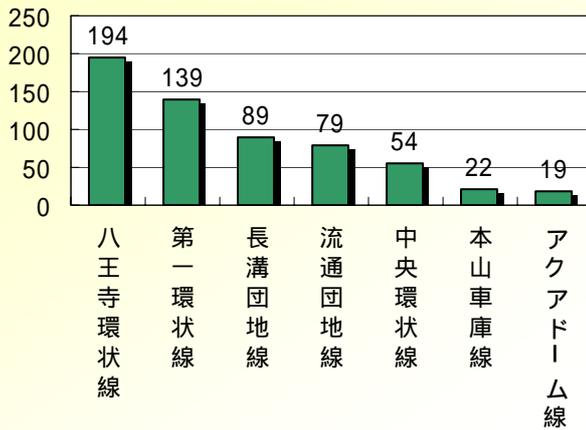


住所		
地区	回答数(票)	割合
熊本市	403	93.1%
宇土市	0	0.0%
宇城市	0	0.0%
植木町	2	0.5%
城南町	0	0.0%
御船町	0	0.0%
嘉島町	0	0.0%
益城町	1	0.2%
甲佐町	0	0.0%
山都町	0	0.0%
美里町	0	0.0%
それ以外	18	4.2%
不明	9	2.1%
計	433	100.0%

(3) 熊本都市バスの利用状況

利用路線

熊本都市バスの利用されている路線は、八王子環状線が最も多く、次いで第一環状線、長溝団地線、流通団地線の順となっている。



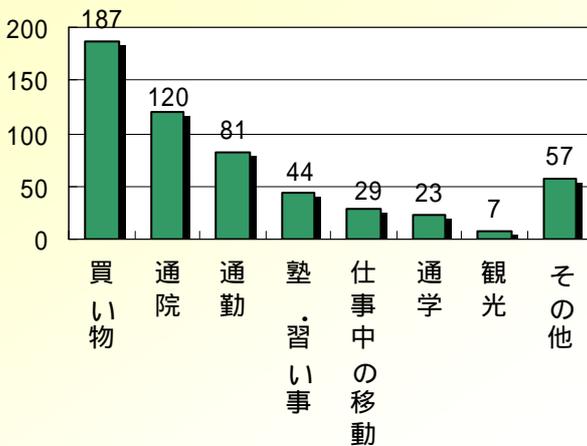
路線		
	回答数(票)	割合
中央環状線	54	8.9%
第一環状線	139	22.9%
長溝団地線	89	14.6%
八王寺環状線	194	31.9%
流通団地線	79	13.0%
本山車庫線	22	3.6%
アクアドーム線	19	3.1%
不明	12	2.0%
計	608	100.0%

(複数回答)

図1 熊本都市バスの利用路線(複数回答)

利用目的

熊本都市バスの利用目的は、買い物が最も多く、次いで通院、通勤の順となっている。



利用目的		
	回答数(票)	割合
通勤	81	14.7%
通学	23	4.2%
買い物	187	34.0%
通院	120	21.8%
塾・習い事	44	8.0%
仕事中の移動	29	5.3%
観光	7	1.3%
その他	57	10.4%
不明	2	0.4%
計	550	100.0%

(複数回答)

図2 熊本都市バスの利用目的(複数回答)

利用目的別の利用路線

利用目的別の利用路線は、買い物目的では、八王寺環状線が最も多く、通院目的では流通団地線、第一環状線が、通勤目的では八王寺環状線が多くなっている。

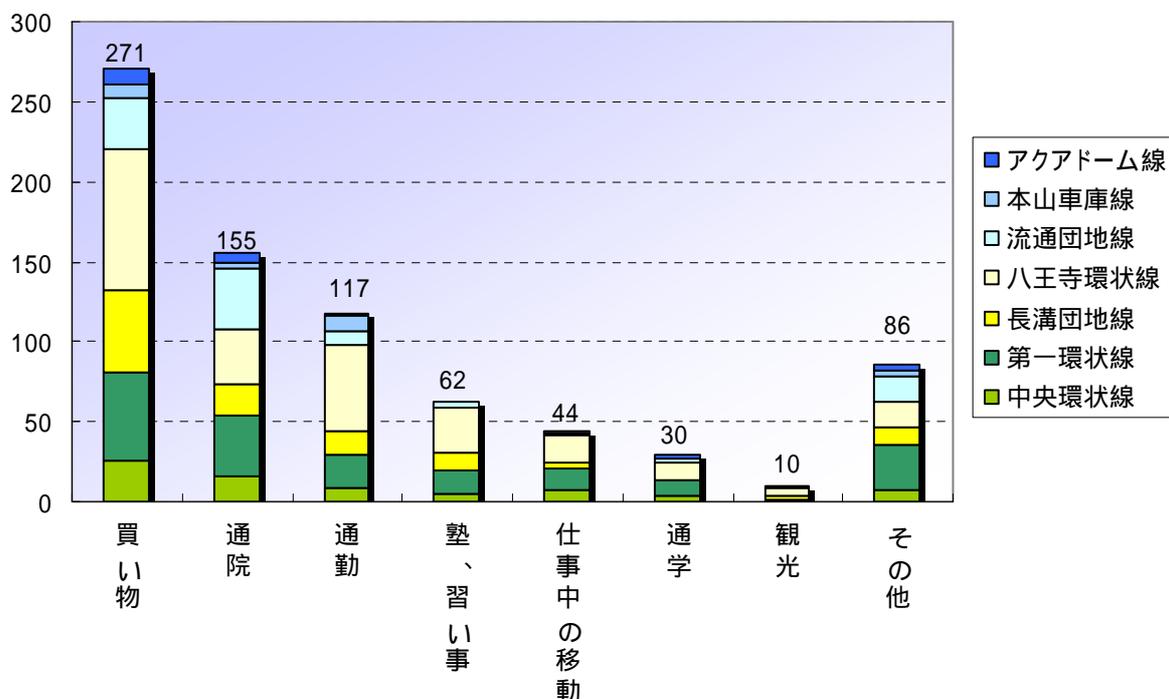


図3 熊本都市バスの利用目的別の利用路線 (複数回答)

利用頻度

熊本都市バスの利用頻度は、週に2～3回の割合が最も高く、次いで、月に数回、ほぼ毎日が高くなっている。

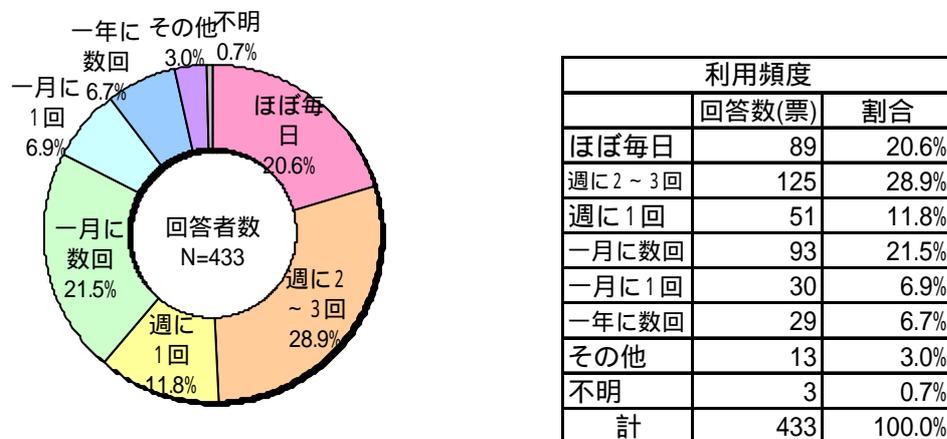
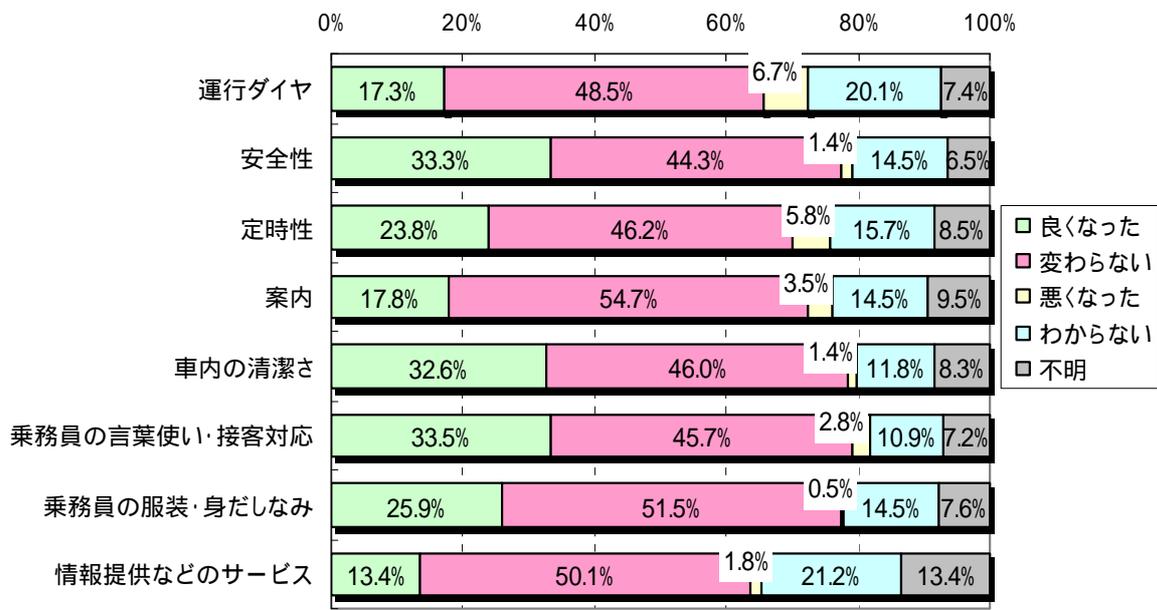


図4 熊本都市バスの利用頻度

(4) 熊本都市バスと市営バスの比較

熊本都市バスと市営バスの比較では、「安全性」や「車内の清潔さ」、さらには「乗務員の言葉使い・接客対応」に関しては、「良くなった」との回答が3割以上となっている。また、全ての項目に関して「以前と変わらない」と回答した人が5割前後となっており、「悪くなった」との回答は概ね5%以下となっている。

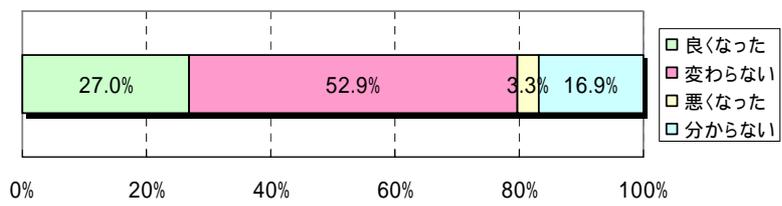


	運行ダイヤ		安全性		定時性		案内	
	回答数(票)	割合	回答数(票)	割合	回答数(票)	割合	回答数(票)	割合
良くなった	75	17.3%	144	33.3%	103	23.8%	77	17.8%
変わらない	210	48.5%	192	44.3%	200	46.2%	237	54.7%
悪くなった	29	6.7%	6	1.4%	25	5.8%	15	3.5%
わからない	87	20.1%	63	14.5%	68	15.7%	63	14.5%
不明	32	7.4%	28	6.5%	37	8.5%	41	9.5%
計	433	100.0%	433	100.0%	433	100.0%	433	100.0%

	車内の清潔さ		乗務員の言葉使い・接客対応		乗務員の服装・身だしなみ		情報提供などのサービス	
	回答数(票)	割合	回答数(票)	割合	回答数(票)	割合	回答数(票)	割合
良くなった	141	32.6%	145	33.5%	112	25.9%	58	13.4%
変わらない	199	46.0%	198	45.7%	223	51.5%	217	50.1%
悪くなった	6	1.4%	12	2.8%	2	0.5%	8	1.8%
わからない	51	11.8%	47	10.9%	63	14.5%	92	21.2%
不明	36	8.3%	31	7.2%	33	7.6%	58	13.4%
計	433	100.0%	433	100.0%	433	100.0%	433	100.0%

図5 熊本都市バスと市営バスとの比較

総合計		
	回答数(票)	割合
良くなった	855	27.0%
変わらない	1676	52.9%
悪くなった	103	3.3%
分からない	534	16.9%
計	3168	100.0%



「不明」は未回答等のため総合計から省いたもの。

(5) 熊本都市バスへの主な意見

表1 熊本都市バスへの主な意見

順位	項目	件数	主な内容
1位	運行本数拡充	33件	もっと運行本数を増やしてほしい。
2位	早発・遅着	13件	時刻表通りにバスが来ない。
3位	運転手の対応(悪い)	9件	運転が荒く、対応が悪い。
4位	運転手の対応(良い)	4件	親切にしてくれた。
4位	運行路線拡充	4件	乗り入れ路線を増やしてほしい。

(自由意見)

1. 運行本数関連

- ・ 増便して欲しい(26件)
- ・ スローバスの回数を増やして下さい
- ・ 日祝日の増便をしてほしい
- ・ 本山車庫線のダイヤを増やして欲しい
- ・ 昼間にもう少し増便して欲しい
- ・ 南6の17時台を増やして欲しい
- ・ 夜間(遅い)のバスを増やして欲しい

2. 時刻について

- ・ 時刻が変更になったときに、分かるようにして欲しい
- ・ 定時運行して欲しい(9件)
- ・ 時間より早くバスが行ってしまう事が困ります(3件)
- ・ 1時間に1回のところを2回にして欲しい
- ・ 一時間に二本程度は運行して欲しい
- ・ 運行時刻が偏らないように(等間隔)(2件)
- ・ 朝の時間帯が少ない
- ・ 定時だと利用し易いし、他のバスと同じような時間で来るので残念
- ・ 最終バスがもう少し遅いと助かります

3. 運転手の対応について

- ・ 乗務員の教育をして欲しい
- ・ もっと意識して他社さん同様サービスをしてもらいたい
- ・ ドライバーの態度が以前より良くなった(3件)
- ・ 運転が荒いので酔う。もう少し丁寧に運転して欲しい。道を間違われた事もある。
- ・ 年輩者に対する言葉遣いを優しくして欲しい(動作が遅いので言葉がきつくなる)
- ・ お年寄りに対してとても親切にしています。今後とも宜しくお願いします
- ・ 「感情的にならないこと」お年寄りは若者と違い全てに時間が掛かる。それをしっかり頭に入れるように
- ・ 確認せずに発車して、こけそうになる。運転が荒い
- ・ 料金を入れたのに入れてないだろうと強い口調で言われた

- ・ 都市バスも悪くはないが産交バスの対応がよくなったと思う
- ・ 都市バスの50代以下の運転手さんの感じがよい
- ・ 目の前でバスが行ってしまったり、乱暴な運転をする方がいる反面、とても親切な方もいるので質を揃えてください
- ・ 障害者割引をしない運転手がいる
- ・ 接客態度を改善して欲しい
- ・ ドライバーによって態度が違う
- ・ 民間並みの営業スマイル！
- ・ 運転手によって態度が違う

4．路線について

- ・ 八王寺線を増やして欲しい
- ・ 乗り入れ路線の拡大
- ・ 熊本駅・大学病院・バイパス・済生会の循環型の運行をして欲しい
- ・ 東バイパスライナーのようなコースの配慮が欲しい
- ・ 野越～中央病院（ゆめタウン）の路線が出来れば良いと思います

5．その他

- ・ 市営バスと都市バスの区別が出来ない。分かりにくい
- ・ 熊本駅の都市バスの乗り場が分かりにくいので分かりやすくして欲しい
- ・ 満足です（10件）
- ・ 窓ガラスを磨いて欲しい
- ・ 車体がとても揺れる
- ・ 空調に気を付けて欲しい。空気が流れないと気分が悪くなる。首都の電車・バスを手本にして欲しい
- ・ 駅前が寒い
- ・ バスの運行スケジュールはPC以外で乗り換えの情報が欲しい（定点で10停留所毎とか）
- ・ 公共交通機関は車を持っていない人、運転できない人に必要不可欠なもの。税金をどこまで投入できるかが問題の一つ
- ・ バス停の時刻表が見にくい。視力が悪いので改善して欲しい（2件）
- ・ 苦情を受け付ける所がない
- ・ ブラインドの金具がない
- ・ バス利用について市民に対するアドバイズメント
- ・ 小型車にする等経営のスリム化
- ・ 宣伝が不十分
- ・ バスの色を変えるなどした方がいい
- ・ スピーカーの音を大きくして欲しい
- ・ 以前は交通局で買っていた定期券が、交通センターまで行かないと買えない事が不便
- ・ 鶴屋前から長溝団地行きの時刻表がない
- ・ バス停にベンチを置いて欲しい
- ・ 初めて乗ったので分かりません
- ・ 車内が汚れている事がある（2件）

「熊本都市バス」利用者アンケート調査票

「熊本都市バス」を利用したことがある方にお尋ねいたします。

- 問1 今までご利用いただいたことのある路線は？（はいくつでも）
 1．中央環状線 2．第一環状線 3．長溝団地線 4．八王寺環状線
 5．流通団地線 6．本山車庫線 7．アクアドーム線
- 問2 「熊本都市バス」をご利用いただく際の主な目的は？（はいくつでも）
 1．通勤 2．通学 3．買物 4．通院
 5．塾、習い事 6．仕事中の移動 7．観光 9．その他（ ）
- 問3 「熊本都市バス」をご利用いただく頻度は？（は一つ）
 1．ほぼ毎日 2．週に2～3回 3．週に1回 4．一月に数回
 5．一月に1回 6．一年に数回 7．その他（ ）
- 問4 本年3月まで運行していた「熊本市営バス」と比べて、本年4月から運行を始めた「熊本都市バス」について感じたことをお聞かせください。
 （各項目でそれぞれ は一つ）

項目	良くなった	変わらない	悪くなった	わからない
運行ダイヤ				
安全性（運転が丁寧か）				
定時性（時間通りにくるか）				
案内（バス停表示、車内表示など）				
車内の清潔さ				
乗務員の言葉使い・接客対応				
乗務員の服装・身だしなみ				
情報提供などのサービス				

- 問5 今後、「熊本都市バス」に望むことがございましたら、お願いします。
-

最後にあなた様のことについてお尋ねします。

- Q1 あなたの性別は？
 1．男性 2．女性
- Q2 あなたの年齢は？
 10代未満 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上
- Q3 あなたのご住所は？
 1．熊本市（ ）丁目・町
 2．宇土市 3．宇城市 4．植木町 5．城南町 6．御船町
 7．嘉島町 8．益城町 9．甲佐町 10．山都町 11．美里町
 12．それ以外（ ）市・町・村