

## 平成 30 年度 第 2 回利用促進・コミュニティ交通部会 議事録

### I 日時等

1. 日 時：平成 31 年 2 月 5 日（火）午後 2 時～午後 3 時 30 分
2. 場 所：熊本市役所 議会棟 2 階 予算決算委員会室

### II 主な内容

#### 1. 開会

#### 2. 部会長挨拶

#### 3. 議事

##### ① コミュニティ交通について

（事務局）

- ・ 「資料 1：公共交通空白地域等のコミュニティ交通について」説明

（部会長）

- ・ 時刻表に関しては、文字のサイズについてや、ラミネート加工をするのか、もしくは折りたたんで財布に入れられるようにするのかなど、仕様は色々考えられると思うが、事務局としてはどう考えているか。

（事務局）

- ・ 部会長からご指摘いただいたとおり、文字サイズについては検討の余地があると思う。実際、乗合タクシーを利用されているのは高齢者が多く、大きくて見やすい文字でお示しするべきかと思う。時刻表のサイズや仕様については、本日もお配りしているラミネート加工した状態では財布に入らないので、ストラップをつけて、カバンにかけてのご利用等も想定している。具体的には、これから地元に入っていくなかで、直接、利用者の方に意見を聞きながら改善していきたい。

##### ② 公共交通の利用促進について

（事務局）

- ・ 「資料 2：公共交通の利用促進について」説明

（部会長）

- ・ 事務局から説明があった、今年度取り組んだ路線別利用促進事業について、実際に取り組んだ感想や来年度からの取組方針等を、バス事業者各社からお話しいただきたい。まずは委員でもある熊本バスから話を伺いたい。

(委員)

- まず、バス待ち処の取組に対して、熊本市職員に積極的に動いていただき、この場をお借りして感謝申し上げたい。
- 路線別利用促進事業については、各社でそれぞれ取り組んだところではあるが、利用者アンケートのご意見のなかで、乗務員の接遇について、多数ご意見をいただいている。これは、我々にとっては最も辛い問題で、現在乗務員不足が顕著であり、どちらかという運行や管理等の安全面について、集中せざるを得ない状況で、なかなか接遇やサービス面にまで手が回っていない。
- 乗務員の接遇については、利用者からメールや FAX、電話等でもご意見をいただいております、すべてに目を通している。この状況で、市民の方に「バスに乗ってくれ」というのは、言い難いことであるので、今後は接遇改善に力を入れて対策をしなければ、利用者が離れていくのではないかと危機意識を持っている。

(部会長)

- 乗務員不足は非常に深刻な話だと聞いている。アンケートでは乗務員の接遇について、プラスとマイナスの意見があったと思うが、それに対してどう対応していくかは重要である。
- それでは各社順に、路線別利用促進の取組内容についてお話しいただきたい。

(九州産交バス)

- 九州産交バスではこれまで、インターネットを通じたお客様ご意見箱の設置や、モニター制度を実施し、お客様の声を収集してきたが、ご意見箱やモニター制度では、ある程度能動的に公共交通に関わってこられる方が対象となっていた。しかし、今回はあまりバスに関心がない方に対して、利用促進を行ったという点が、これまでとは違う点であると感じた。
- 取組の手法についてだが、まずは対象地域の方に対して、ヒアリングを行った。ヒアリングでの顕著な意見として、バス停の時刻を確認方法が、想像以上にアナログであり、実際にバス停まで確認しに行く方が 7 割以上であった。時刻表等について、電話一本で確認できるサービスセンターを設置しているが、その存在自体をご存じでなく、結果としてわざわざバス停に確認しに行っており、こういったことが手間になってバスから遠ざかっているという現状を改めて知らされた。
- また、当該地域からのバス路線があるにも関わらず、済生会病院等まで行けたらいいのに、という意見があった。
- そのほかにも、センタープラザがなくなったことで、以前はセンタープラザに行くと皆とおしゃべりするのが楽しみだったというお声もいただいた。この点については、再開発中の新しい施設が出来上がれば、元の状態になるのではないかと

と考えている。

- このようなヒアリングの結果を、今回の時刻表に反映し、具体的にはサービスセンターについてや、済生会病院等への具体的なアクセスの手段、具体的な時刻と運賃、等を記載した。
- 配布後のヒアリングでは、やはり手元に時刻表があると非常に便利で、バスに乗るきっかけになったという声や、実際の利用まで至らなかったものの、済生会病院等へのバスでのアクセス方法を知られた方からは、機会があれば利用したいという意見があった。一方で、ご年配の方からは、時刻表の文字が少し見づらいとのご意見もあり、反省点として次回に活かしていきたい。短期間であったため、数値的な結果がすぐには出てきていないが、このような取組を続けていくことが重要だと、改めて認識した。

(部会長)

- 時刻表の確認については、自分がバスに乗るときはスマホの地図アプリ等で調べるが、スマホを使いこなせていない方にどういったアプローチをするのかというのが大事だと再認識させられた。

(産交バス)

- 今回、時刻表の作成にあたって、まずは「バスはこんなものだよ」と、分かりやすく 1 枚で示したいと思った。地域の皆様にとって、時刻表を各世帯に配布していただくのは大変な作業ではあるが、快くご協力いただき、無事に対象地域全世帯に配布することができた。
- 効果測定については、2月下旬に地域の会議に出席し、再度、皆様にお話を伺いたいと考えている。また、利用人数については、時刻表配布後には増加したという結果が得られ、断定はできないが、今回の取組によって一定の成果は出たのではないかと考えている。
- 今回の取組で、地域の皆様との触れ合う機会を設けさせていただいたので、この機会を十分生かし、これからも継続的に取り組んでいきたい。

(部会長)

- 自治会を通して配布されたというところがユニークな点であり、今後も地域の代表の方との関わり方を続けていくことが大切。

(熊本電鉄バス)

- 熊本電鉄バスでは、清水ヶ丘線という弊社で利用者数が最も多い路線のなかで、団地等があり周辺住民が多い3つのバス停を選んだ。
- 配布物としては、通過時刻表という形で、対象のバスがどこから出発し、目的のバス停までどのくらいかかるのか分かるようにした。平日・土曜・日祝と3枚に分けており、サイズは大きくなるが、帰りの時刻表も載せることで、より便利なものになるよう工夫した。また、バスを利用するにあたって、ICカードや高齢

者向けのシニアパスのご案内等、お得な情報に関するチラシも併せて配布した。

- ・ アンケートも返信用封筒をつけて配布したが、結果として7割が60歳以上の方からの回答であった。「どうしたらバスに乗ってくれますか？」というような質問に対しては「定時運行ができていない」という意見が多く、遅れの理由等を案内してほしい、との意見もあった。高齢者からの回答が多いということで、低床バスの導入促進や、おでかけICや弊社が行っているシニアパス等、お得な価格帯で乗れるようなサービスについては続けてほしいという声もいただいた。
- ・ 乗降人数については、時刻表配布前の2か月間（9・10月）と、配布後の2か月間（11・12月）で、3バス停の乗降人数を前年と比較したところ、時刻表配布前までは前年比97～98%で推移していたが、配布後は前年比が100%を超えており、この事業の効果が出ているのではないかと考えている。
- ・ 他の路線やバス停でも、今回のような沿線に入りこんでの利用促進策を実施したい。

（部会長）

- ・ アンケートの内容については「具体的にバスをどう利用するのか？」を実際に書いていただく問いもあり、大変興味深い取組であると感じた。

（熊本都市バス）

- ・ 熊本都市バスでは、今後の利用者の伸びを期待するという目的から、唯一、利用者が年々伸びている渡鹿長嶺線のなかでも、最も利用が伸びている3つのバス停を選定した。
- ・ 効果については、資料の通りだが、平日の通勤・通学等の通常使われている利用者に関しては変化がなく、利用促進策が届かなかったということで、課題が残る結果となった。しかし、土曜・日祝では、時刻表配布をきっかけに、バスに乗っていただいたことで、乗降客数の増加に繋がったのではないかと考えている。
- ・ また、今回は地域に入ったり、地元への説明等ができなかったという点も、今後の課題と捉えている。
- ・ 過去に、弊社独自でほかの路線で大幅なダイヤ改正やダイヤのラウンド化をした際に、周辺世帯に時刻表のコピーを配布したが、「近くのバス停じゃない」「こんなのもらっても利用できない」などの反応が多くあった。今回は時刻表だけでなく交通センターの乗り場案内や路線バスの利用方法、ICカードの説明等、バスに乗るために必要な情報を一体にしたものを配布することで、お客様が手に取ってバスを利用しようと思っていただけたのではないかと思います。
- ・ 今年は桜町の再開発やバスロケーションシステムの導入等、お客様がバスを利用する機会というがあり、そこをチャンスと捉えているので、逃すことなく、最大限に利用者を獲得できるようにしたい。

(部会長)

- ・ 配布物の工夫次第で、利用者の印象も変わってくるとのことであった。資料では、事業にかかった費用がどれくらいで回収できるかという費用面での分析もされており、特徴的であると感じた。

(委員)

- ・ 交通弱者に対するアプローチが効果的だと思う。高齢者に対する取組だけでなく、障がいを持った方に対する利用促進について、なにかこれまでの取組があれば教えていただきたい。
- ・ 身体障がいの方だけでなく、知的障がいや発達障がいの方々にとっても、車の運転が難しかったり不安があり、公共交通を使いたいという方々がいる。しかし、バスの乗り換えや本数の減少、バスの遅れ等から、行動の見通しが立たないことに不安を感じる方が多く、この点については工夫が必要だ。障がい者の方々も地域に出ようという動きがあり、私としても、この場で話をするだけでなく、具体的な協力ができればと考えている。
- ・ 乗務員の接遇についてだが、私は毎日、九州産交バスのお客様の声をチェックしているが、細かいことまで答えていて、素晴らしい取組だと思っている。接遇についてもたくさんの方が届いているが、利用者が今のバスの状況をあまりご存じではなく、少し求めすぎかと思う部分もある。障がい者の方は、乗務員に少し冷たい対応をされただけで、二度と公共交通機関を使いたくないと思う人も多くいるが、この点については障がい者側としても、どうにかしたいと思っている。行政と民間の組織や障がい者団体等で、協力しながら接遇の研修を実施し、例えば表彰したり、表彰された方を講師に据えて研修をする等、乗務員の方にとって励みやモチベーションになる仕組みを作っていけたらと思う。
- ・ 4月からバスロケが導入されるとのことだが、以前、熊本交通ナビというシステムがあり、県内全バス会社共通で乗換検索ができる仕組みで、とても便利であった。しかし、不自然な乗換案内が表示される等の問題もあり、この点については確実な乗換案内を提供できるシステムにしてほしい。
- ・ 例えばある1つの路線の乗り放題のチケットを販売し、そのチケットを沿線の商店街でクーポンとして使える等、地域を巻き込んだ利用促進のイベントができればと思う。ただ、金銭的な課題もあると思うので、例えばわくわく基金に交通の活性化のための助成金の枠を設けて、市民や民間の力や発想を生かした取組ができないか。

(部会長)

- ・ 4点あったかと思うが、1点目が障がい者を利用促進のターゲットとした工夫ができないかということで、今の取組や今後について。2点目が乗務員の接遇に関すること。3点目が乗換について。4点目が地域を巻き込んだ利用促進について

ということで、順に、事務局からとバス会社からも補足があればお話ししたい。

(事務局)

- まず、障がい者の方へのアプローチについてだが、これまでは障がい者の方に限定した利用促進というのは取り組んできていない。山田委員がおっしゃったように、障がい者の方々にもうまくアプローチすることで、ご利用いただく機会を増やしていただくような取組も必要と思っているので、アイデアをいただきながら、できることはバス事業者と一緒に取り組んでいきたい。
- 乗務員の接遇については、行政側からは取り組み難い部分がある。とくに表彰といった話であれば、例えば熊本市内にある多くの事業所の中から優良な事業社を表彰するのは可能かと思うが、バス事業については 5 つの事業者で運営されており、そのなかで特定の乗務員を表彰するのは難しい。一方で、本市の経済部門ではインバウンド対応向けの研修について、民間の方を対象に実施しているので、要望があれば、そのような部署に繋ぐことは可能。

(委員)

- 障がい者の方に対する利用促進については、私どもも研究不足である。ただ、ドライブレコーダーがあるので、現場を見て、改善について考えたり、あとは弊社ではグループでの討議をさせている。班を作って、お互いに良かった点や悪かった点を議論し、仲間同士で改善できるような工夫を行っているところ。
- 乗務員の接遇については、各社で表彰制度は実施しており、乗務員の表彰を行政に、とのことだが、この点についてはバス事業者がやるべきかと思う。どちらかということ、バスは事故が多いので、処罰をベースとしたものがメインだったが、乗務員のモチベーションを上げるためにも、これまでのやり方を見直し、褒めて伸ばすという方針にできればと思う。

(部会長)

- 次に、乗換についての話と、地域を巻き込んだ利用促進を、ということで、まずは事務局からお話ししたい。

(事務局)

- 乗換については、今年の 4 月からバスロケが導入され、Google 等と連携し、乗換経路等、スマホをお持ちの方であればお手元で簡単に確認できるようになる。スマホを使えない方もいると思うので、乗換しやすいポイントを各事業者で抽出していただき、周知していく必要があると思っている。我々も一緒になって利用者の方に周知して行きたいと考えており、資料 2 の 6 ページに来年度以降の取組についてというところで、バスロケの導入についての利用者への周知・広報活動をあげている。バスロケは非常に便利なものだが、高齢者の方には使いづらいという意見をいただく。しかし、高齢者の方にも使っていただくことで、バス

をより便利にご利用いただけるような環境になるので、バスロケ導入後には高齢者向けの出前講座でバスロケの使い方講座を実施し、普及啓発に努めたいと考えている。

- ・ 地域を巻き込んだ利用促進については、今年度、産交バスで、ある程度地域に入った利用促進を実施されている。今まで気付かなかった部分も、地域の方のご意見を聞くことで改めて気付くことができたというような話もあったかと思うので、今後我々も一緒になって、地域での利用促進をやっていききたい。また、地域だけでなく商店街等に対しても、利用促進を実施できればと思っている。

(部会長)

- ・ 高齢者にとって、バスロケの操作が最初は難しく感じるが、使ってみて慣れてしまえばご利用いただけると思うし、そこからどンドンクチコミで広がっていく可能性もある。

(委員)

- ・ 導入予定のバスロケでは、乗換案内や路線検索、運行情報等が連動しているのか。(九州産交バス)
- ・ 乗換案内や経路詮索、運行の遅れ情報が同時に表示できるようなシステムになっている。

(委員)

- ・ 地域の高齢者とお話する機会があり、交通センターはいつできるのかとのおたずねがあった。以前はバスで交通センターまで行って、買い物と食事を済ませていたが、今は目的地がなくなったため、外出する機会が減っているとのことだった。また、バスの本数が少なく、夏の暑い日や冬の寒い日にバス停でバスを待つのが辛いとの話もあり、例えば地域循環バスを走らせて、便数が多いバス停まで接続させたり、バス停にベンチを設置する等の改善が必要だと感じた。
- ・ 乗務員不足については深刻な問題だと捉えているが、「バスの運転手になりたい」と思えるような処遇改善等に取り組むべきかと思う。
- ・ 海外での公共交通に対する行政としての対策や、国内での二種免許取得に対する行政からの補助制度等、何か参考にできるようなものはないか。

(事務局)

- ・ バス待ち環境の改善については、バス事業者やバス協会が中心となって上屋やベンチを設置していたが、財政的にも非常に厳しく、既存の上屋やベンチの改修も必要となってくることから、なかなか新たな上屋やベンチを設置できていない状況。そこで、資料2の1ページにあるようにスーパーやコンビニと協力し、「バス待ち処」という事業を開始した。現在はバス停が目の前にある店舗を中心に協力いただいているが、バスロケが導入されれば、少しバス停からの距離が離れても安心して店舗でバスを待っていただけると思うので、更に拡充してい

きたい。

- 海外での公共交通に対する行政からの支援についてだが、海外では公共交通そのものを行政が運営する、という例が多く、国によっては交通税といった形で税金を徴収し、交通に関する施策に充てる、という仕組みになっており、日本のいまの制度のなかでの適用はなかなか難しいと思われる。
- 乗務員確保に対する補助制度の事例については、以前はバス事業者で二種免許を取得する際に、国の補助制度等を活用しながら一部補助するといった取組は実施していたが、現在ではそのように活用ができるような補助制度はないと理解している。

(委員)

- 女性の雇用について、例えば時間を女性が働きやすい時間にしたり、企業主導型保育所を設置して自社の社員を優先的に保育園に預けられるような仕組みを活用する等の取組も考えられる。

(部会長)

- 乗務員不足は深刻な問題であり、このままではバスを走らせたくても走らせられないという状況になってくるので、何か対応ができないか、今いただいたご意見や色々な事例を踏まえて、思慮していただきたい。

(委員)

- バス停のベンチについては、私も地域の方からご要望をいただいております、バス停だけでなく家からバス停に行くまでの経路にもベンチを置いてほしいとの声もあった。
- 乗務員不足についてだが、例えば運賃箱付近にイイね！ボタンを設置して、気軽に乗務員を評価できるような、ちょっとした遊び心を交えたシステムがあっても面白いと思う。
- 路線別利用促進事業について、九州産交バスの時刻表に掲載している、パン屋の紹介は面白いと思った。今回は、パン屋までの往復ルートの案内だったが、例えば色々なバス停をつなげていくつかのパン屋さんを回れるコースだったり、歴史巡りのコースや、写真好きのための面白い景色を回るコース等を紹介することで、新たなバスのファンを掘り起こせるのではないかなと思った。

(委員)

- 乗務員の評価については、ドライブレコーダーをつけるときにも、かなりの抵抗があり、現在ようやく平常になってきたという段階ではあるが、そういった遊び心というのは大事だと感じている。

(部会長)

- 各バス事業者の取組を横に並べてみると、配布物や配布方法、データ分析等に特徴があり、お互いに参考になる部分があったと思うので、そういった部分は



どんどん取り入れて、次年度以降の取組にぜひ生かしていただければと思う。

- ・ 最後に、事務局から連絡事項等はあるか。

(事務局)

- ・ 本日は熱心なご議論をいただき誠にありがとうございました。コミュニティ交通に関する今後の対応や公共交通の利用促進等については、本日の意見を参考に来年度以降も引き続き取り組んでまいりたい。次回は3月に協議会の全体会の開催を予定している。

(部会長)

- ・ 本日の議事を終了する。