

コミュニティバス事業評価制度（案）の概要について

1. 評価の基本的な考え方

- 実証運行では、「創ろう！守ろう！みんなの公共交通」を実現していくために、実証運行に対する評価を行う必要がある。このため、単に採算面だけではなく、関係者がこれまでどのような行動・取組みを実施してきたのかといった多角的な視点で検証を行うために、「量の評価」や「質の評価」など様々な目標を設定することが必要となっている。
- 評価基準は、こうした目標の達成に対して、どのような見直しが必要なのかを判断するための重要な基準となり、改善計画を検討する方向性を定めるものとなる。

2. 評価の流れ

◎計画（PLAN）	[評価指標・目標の設定]
実証運行の評価を行うための指標と目標値を設定する	<ul style="list-style-type: none"> ○量の評価 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・収支率（運行費用に対する運賃収入の割合） ○質の評価 <ul style="list-style-type: none"> ・満足度（運行サービス内容の満足度） ・利便性（外出機会が増えた人の割合など）
↓	↓
◎実行（DO）	[実証運行時の調査]
目標の達成度を測るために必要な調査を実施する	<ul style="list-style-type: none"> ○住民意識調査（バス運行に対する全戸調査） ○利用者意識調査（バス利用者の意識調査） ○乗降調査（乗車人数・運賃収入等の運行実績）
↓	↓
◎評価（CHECK）	[評価]
目標に対する調査結果について、予め設定した評価基準に基づいて評価し、見直しの方法を選択する	<ul style="list-style-type: none"> ○運行実績や各種調査結果から、目標の達成度を評価する ○未達成の目標は改善する。達成した目標は継続（向上）する。 <ul style="list-style-type: none"> ・運行内容等を評価・見直し ・利用促進策を評価・見直し ・広報・情報提供を評価・見直し
↓	↓

◎見直し（ACTION）	[改善計画の検討]
運行実績、調査結果及び評価（見直し基準）に基づき、改善計画を検討作成する。	○改善 <ul style="list-style-type: none"> ・ 向上計画の作成 ・ 運行内容（ダイヤ等）や収入等の改善のための方策 ・ 利用促進策等の改善のための方策 ・ 広報・情報提供等の改善のための方策 ○改善計画に基づく本格的な運行の実施

3. 調査の概要

運行実績及び住民ニーズを把握し、実証運行を評価するために、次の調査を実施する。

調査の種類	調査の目的	調査内容	評価項目
住民アンケート調査 （毎年1回実施）	バスの認知度や利用状況、利用者満足度及び見直し内容等に対する住民意識を把握し、今後の公共交通及びバス交通のあり方の基礎資料とする。	利用経験、利用頻度、利用者満足度、運行見直し項目を調査	利用者数 収支率 満足度 利便性
バス利用者アンケート調査（毎年3回以上実施）	利用状況の把握、利用者満足度、運行見直し内容を把握し、今後のバス運行サービス等の向上に資するための利用者ニーズを収集・分析する。	利用目的、利用頻度、運行見直し項目を調査	満足度 利便性
バス乗降・収入調査（毎日実施）	ルート、便、実際の利用実態及び運賃収入を把握し、運行サービス等の見直しを行う判断基準に対する基礎的な資料とする。	乗車区間、乗車便、乗車人数、乗継の有無、運賃売上を調査	利用者数 収支率

4. 評価指標と目標値

評価指標と目標値は、住民ニーズを反映し、持続的、継続的に今後とも運行するために、利便性と採算性の両面から再検討し、改善を図りながら、運行のあり方を検証するため、次のように設定する。

（1）評価指標

	評価指標	指標内容
量の 評価	利用者数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共交通のサービスのあり方を数値として把握する ・ 利用促進策の取り組み成果などを評価する場合に用いる
	収支率	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運行の見直し等を行うために最も基本的な指標となる ・ 採算性とサービス提供の妥当性などを数値として把握する ・ 運行計画（便数、運賃等）を評価する場合に用いる

質 の 評 価	満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・運行内容などのサービス満足度を数値として評価する ・ルート、便数、ダイヤ、運賃、情報提供などを評価する場合に用いる
	利便性	<ul style="list-style-type: none"> ・運行内容などのサービス利便性を数値として把握する ・外出機会の増加（外出するようになった） ・公共施設・商業施設の利便性向上（行きやすくなった） ・マイカーを運転する回数や送迎回数の減少など

（２）評価指標に対する目標値

評価指標	目 標 値	目 標 値 設 定 の 理 由
利用者数	1便あたり利用者数 基本路線9人以上 乗継支線2人以上	<ul style="list-style-type: none"> ・人口減少及び高齢化が進む中、毎年、前年度の1便当たりのバス利用者を上回ることを基本目標とする。 ・利用者が無いバス運行便をつくらないことを基本認識とする。
収支率	30%以上	<ul style="list-style-type: none"> ・バス事業者運行による収支率（平成26年度26%）を毎年上回ることを基本目標とする。 ・税負担の増加を抑制するため、利用促進及びバス運賃外収入の確保を図り、収支率を改善することを基本認識とする。
満足度	1年目50%以上 2年目以降60%以上	<ul style="list-style-type: none"> ・バス利用数の増加及びバス利用を促すためにも、バス運行サービスの見直しによる満足度の向上は基本である。 ・住民及び利用者アンケート結果での「満足」及び「やや満足」の合計値が過半数を上回り、毎年上昇することを基本認識とする。
利便性	1年目50%以上 2年目以降60%以上	<ul style="list-style-type: none"> ・バスの利便性の向上が、移動手段を持たない高齢者等の外出機会を向上させる大きな要因となることを基本認識とする。 ・住民及び利用者アンケート結果での「満足」及び「やや満足」の合計値が過半数を上回り、毎年上昇することを基本認識とする。

5. 評価と見直し手続

実証運行中は、適時、評価指標（利用者数、満足度など）が目標値に到達しているのかを調査結果等から評価を実施する。

（１）評価

評価指標に対する目標値を達成していれば「継続（又は向上検討）」を、未達成であれば「見直し検討」を行うこととする。

なお、この評価は、量的な評価（利用者数、収支率）及び質的な評価（満足度、利便性）によりバス運行の方向性（廃止もあり得る）を総合的に判断することとする。

(2) 見直しの手続

- バス実証運行実績、アンケート調査結果及び評価に基づき、コミュニティバス運行担当課において、運行内容、利用促進策、広報・情報提供の改善・向上策等について検討し、現行のバスルート、便数、ダイヤ、車両サイズ等の見直し内容を盛り込んだ改善計画を作成する。
- この改善計画のうち、地域公共交通会議において審議を必要とする改善項目については協議を行ない、協議が整った改善項目について近畿運輸局に申請手続きを行うこととする。