

山形県鶴岡市への視察結果について

■視察の目的

- 協議会及び分科会では、ラストマイルの手段確保に関する意見が多く挙げられた
- また、本計画では、セツピィ号と市内循環バスの運行形態見直しを主な施策として想定
⇒地域の移動実態・ニーズにあわせて運行しているコミュニティバス等の好事例を視察し、見直し検討の参考となる知見を得る

■山形県鶴岡市を視察することとした趣旨

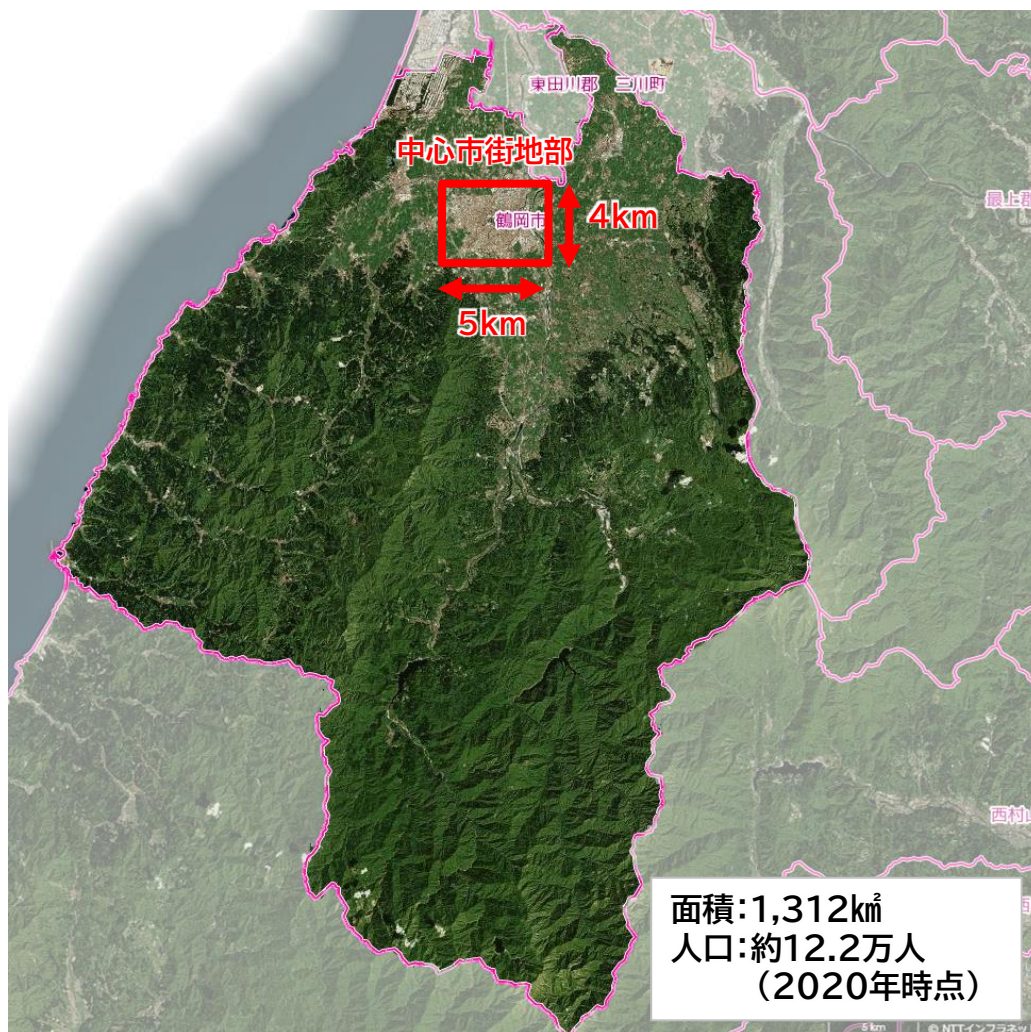
- 鶴岡市で運行されている市内循環バスは、令和4年にリニューアルされ、利用者が大幅増加
- 事業者が主導しつつも、行政とも密に連携し、利便性が高いサービスが提供されている
- 単なる効率化ではなく、ルートの新設や増便等、“前向きな”見直し・改善がされている
⇒利用者増加につながるサービス水準の考え方や工夫が、摂津市におけるバス路線再編の検討の際に参考となると考え、視察先として選定

山形県鶴岡市及び市内循環バスの概要

山形県鶴岡市の概要

- 山形県鶴岡市は日本海に面し、「出羽三山」、「北前船寄港地」などの日本遺産を有する城下町
- 面積は、摂津市の約90倍であるが、市内循環バスが運行されている市街地は摂津市と同程度の面積
- 人口は、約12.2万人であり、摂津市の人口よりも多い(中心市街地部の人口は約6万人)

■鶴岡市の市域



■鶴岡市の中心市街地部



【参考】摂津市の面積及び人口
面積:14.87km²
人口:約8.7万人(2023年時点)

鶴岡市市内循環バスの概要

- 庄内交通株が主体となって鶴岡市中心市街地を運行
- 2022年10月に増便するなどの大幅リニューアルを行い、それ以前と比べて利用者が大きく増加
- また、庄内交通株による沿線地区約3万世帯への時刻表配布や、市と連携した町内会の集まりでの乗り方説明等の利用促進も実施



鶴岡市内循環バス

土・日・祝も運行しています

(12/31～1/3は、全便運休)

南ショッピング
センター方面

Aコース 右回り
左回り

庄内観光物産館方面

Bコース 右回り
左回り

小真木原方面

Cコース 右回り
左回り

運賃／1回乗車 **300円**

■リニューアル内容

- ① 車両の小型化(26人乗り⇒12人乗り)
- ② 増便(12便/日⇒48便/日)
- ③ バス停の増設(58箇所⇒80箇所)
- ④ 運行ルートの変更(平日2コース⇒平日土日祝3コース)

■市内循環バス利用のお得なサービス

お得な
定期券

満70歳以上のお客様は
ゴールドパスがとってもお得です!

庄内交通
路線バス **庄内全域乗り放題!!**

満70歳以上の方限定

買い物や通院にも
便利だの!

ゴールドパス

運転免許証を自主返納された方限定

**運転免許証
返納者割引定期券**

鶴岡市の補助により
鶴岡市在住のお客様ならさらにお得!

観光にも・買い物にもお得!!

鶴岡市内路線バス

**つるおか
1日乗り放題券**

500円
1,000円
2,000円

◇ 1日乗り放題のエリア ◇

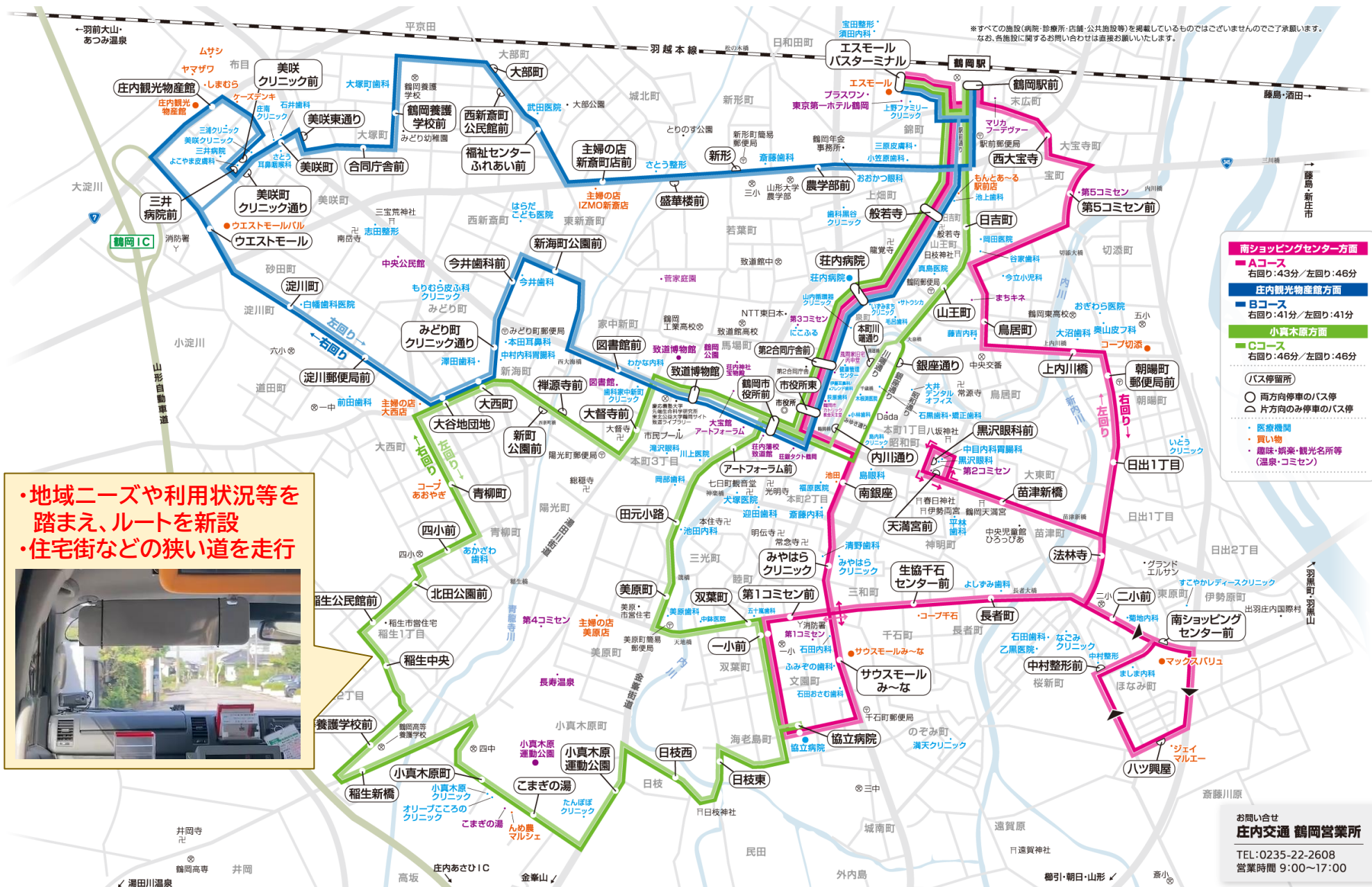
A 鶴岡市街地エリア
大人 1日 500円

B 湯野浜・湯田川エリア
大人 1日 1,000円

C 鶴岡全域エリア
大人 1日 2,000円



リニューアル後の市内循環バス路線図



現地視察の結果

現地視察の内容

【1日目】9月12日（木）

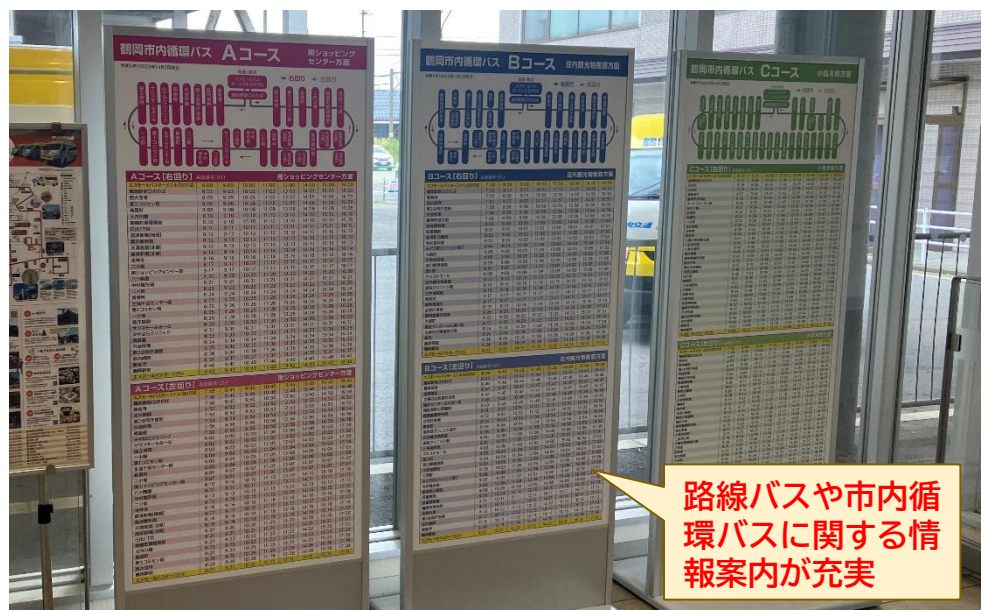
	確認内容
市内循環バス乗車 (鶴岡駅→イモールバスターミナル) ※乗車前後は駅・ターミナル等を確認	・どういった人たちが利用しているか(利用ターゲットの確認) ・どういった場所・施設を運行しているか(利用促進に適した走行道路・目的地確認) ・住宅街の地区内道路(狭隘な道路)にどこまで進入しているか ・ICカードは利用されているか(ICカードの導入が効果的かの確認)
事業者ヒアリング(庄内交通(株)本社)	・市内循環バスの見直しに至った背景や、事業者として見直しを判断した経緯 ・減便などの経費削減でなく、サービス向上による攻めの見直しに至った考え方 ・サービスレベルの向上を実現させるための人材確保や配置の工夫 ・利用者増加につながったと考えるポイント、事業者にとって負担が大きかった点 ・既存利用者や沿線住民などとの調整期間および具体的な手法・頻度

【2日目】9月13日（金）

	確認内容
行政ヒアリング(鶴岡市役所)	・市内循環バスの見直しにあたり、行政がどのような役割を担ったのか ・サービスレベルを検討する際に重要視したこと ・現在、各地で運転手不足が深刻化している中、どのように運行事業者と折り合いをつけ、運行便数の増加や土日祝の運行等の実施に至ることができたのか ・市民や既存利用者などどのように合意形成を図ったのか ・庁内でのコンセンサスをどのように得たのか ・利用者増加につながった要因について、行政としてどのように捉えているか
市内循環バス乗車 (市役所東→イモールバスターミナル) ※乗車前後は市役所・ターミナル等を確認	・どういった人たちが利用しているか(利用ターゲットの確認) ・どういった場所・施設を運行しているか(利用促進に適した走行道路・目的地確認) ・住宅街の地区内道路(狭隘な道路)にどこまで進入しているか ・ICカードは利用されているか(ICカードの導入が効果的かの確認)
視察の振り返り	・視察結果について振り返り









■市内循環バスの見直しの考え方、工夫

- ・高齢者割合の増加に伴い、車が運転できなくなる高齢者も増えてくることを想定していた。また、鶴岡市が実施した市民アンケート調査から、「本数が少ない」、「運行時間が外出時間と合わない」等、使われない実態・ニーズがわかった。それらの状況を踏まえ、高齢者に利用ターゲットを絞り、「地域が利用しやすい運行時間の設定」と「高齢化率が高いエリアのカバー」を行っていくという考え方で、鶴岡市へ提案し、協議を行いながら再編を行った。
- ・利用者目線で使いやすいバスにすることを目的とし、交通空白地帯で、かつ、高齢化率が高いエリアにルートを新設し、住宅地にきめ細かく入って行けるようにハイエース車両へ更新を行った。
- ・ルートや便数は、季節や平日・休日で変更することも考えられるが、利用者にとってわかりやすいように統一している。

■市内循環バスの利用促進の取組

- ・継続的にバスの乗り方教室を実施する等、地域住民への周知活動に積極的に取り組んでいる。また、時刻表等の改訂時には市内循環バスのルート圏内にある約3万世帯に路線つき時刻表を折り込み配付している。
- ・鶴岡市と一緒に各地域の懇談会には毎年参加するようにしている。そこでは、バスの利用促進に協力頂けるようお願いをする他、バス等の公共交通は利用されないと廃止されるということを説明し、理解してもらうようにしている。

■交通事業者としての考え、経営姿勢

- ・減便や路線廃止といった後ろ向きな対応では、負のスパイラルからの脱却はできず、社員のモチベーション維持も難しい。そこで会社全体でマインドを切り替え、利用者増加・利益創出を目的としてユーザー目線のサービス提供を行うようにしてきた。その結果、目に見える形で利用者も増加し、社員のモチベーション増加につながっている。
- ・路線バスは、「交通事業者が頑張る姿を見せることでバスの重要性を伝えられる」ということは言われるが、頑張っても既存のインフラを残し続けることが常に最善とは限らず、利用向上にはつながらないと考えている。
- ・市民は常に「便利に移動したい」というニーズを持っており、サービスも時代とともに変化していくニーズに対応していくことが重要であると考えている。しかし、利用者からニーズがあれば可能な限り応えるが、事業として成り立つ範囲で対応していくというスタンスである。声を聞きすぎることなく、採算性や利便性のバランスを考慮して継続運行できる形で考えている。
- ・元来、「公共」という言葉は、「社会的視点に立ち、無料もしくは十分に廉価な価格で、十分な量と質が提供されるべき財やサービス」と理解されることが多いが、「公共交通」は、主として民間事業者により供給される「旅客運送契約の下で運賃を支払えばだれもが利用可能な運送サービス」を意味している。公共交通を取り巻く状況が厳しさを増している中、事業として成立させていくためには、この意味の違いを自治体や住民に理解してもらうことが重要である。

■市内循環バスの見直しの考え方、工夫

- ・ほとんどの路線が赤字であったため、少しでも採算が取れる路線が必要ということが市と庄内交通の共通認識であった。鶴岡市は過疎地域も多いため、その可能性があるのは市街地しかないと考えていたが、市街地は居住人口が多く、タクシーやデマンド交通で対応することが困難であったため、バスのサービス充実化が必要であると考えた。
- ・見直しは、高齢者の中でも特に独居の方が多い地区にルートを通し、利用者がよく訪れる施設を整理して停留所を設定した。施設は、生活に必須な病院やスーパー、温泉、コミュニティセンター等を設定し、移動に目的を持たせることを重視した。
- ・運行便数については、便数を増やすほど市からの赤字補填も増加するため、利用が少ないと見込まれる時間帯は運行を行わないようにした。車両については、狭隘な道路が多い住宅地でも運行できるようにハイエースの導入を行った。

■行政としての立場と役割

- ・運行にかかる業務は主体である庄内交通が全て担当しており、行政は路線の検討や広報活動に協力を行った。再編の路線検討時は、健康福祉部門との連携により高齢者独居世帯の多い地区を選定する他、土木部門から冬期間の除雪情報や道路情報を共有してもらい検討の参考とした。
- ・また、市道や市施設へのバス停の設置に係る手続きの協力や、沿線各地域への説明も同行した。広報活動についても、市広報で特集記事を組むなど協力している。

■市内循環バスの利用増加につながった要因

- ・コロナ禍からの脱却が進んだことによる住民の外出機会の増加や観光客の回復が最も大きな要因であると考え、沿線地区住民へのポスティング等による周知活動も大きく影響していると考えている。また、新聞等での報道や市広報、イベントでの車両を用いた宣伝、実際に利用した方からの口コミも利用者増の要因の一つであると考えている。

■その他

- ・市内循環線については、利便性が向上したことから市民・議会共に好評価を頂いている。中には、「市内循環線があるので免許返納に踏み切れた」などといった意見もある。
- ・一方で、「〇〇をルートに入れてほしい」や「飲み会帰りにも利用できるような時間帯も運行してほしい」など、便利になったことで色々と新たな要望が出てきているが、運転手不足等の状況から実現は困難な状況である。そのような要望に対しては、実現が難しいことを丁寧に説明する他、地域への説明会・ニーズ調査のタイミングでバスの厳しい実態について説明し、理解頂くようにしている。