

## 第8章 計画の推進

### 1 計画の評価指標

市内の地域公共交通に関しては、いちごタクシー、コットベリー号のいずれも実証運行期間を終え、本格運行に移行しています。連携計画の目標はおおむね達成し、サービスの内容は、公共交通を必要としている市民に広く認知されています。

今後は、さらに進行する高齢化に伴い、自動車の利用が困難な交通弱者の数が増えていくことが予想されるため、新たに交通弱者となる可能性が高い方々への周知、ニーズに合う移動サービスへの改善の検討を進める必要があります。また、芳賀赤十字病院の移転など、環境の変化へ適応したサービスの改善も検討しなければなりません。

これらの課題に対応し、本計画を効果的に推進するため、以下の評価指標を用いて計画の進捗状況・効果等を評価します。

| 指標の種類           | 指標の内容、評価のポイント                                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市民への周知に関する指標    | ・いちごタクシー、コットベリー号に対する市民の認知、特に、60歳代、70歳代の人口の多い層がどの程度知っているのかを確認する。これらのサービスの変更点についての認識を確認することも必要である。 |
| 利用状況に関する指標      | ・いちごタクシー、コットベリー号の利用者数を、便別、曜日別、月別、発着地別などの項目で確認する。利用目的や利用者の属性別での考察も必要である。                          |
| サービスの混雑に関する指標   | ・いちごタクシーの予約お断りの発生状況、コットベリー号の積み残しの発生状況を確認する。                                                      |
| サービスの効率性に関する指標  | ・いちごタクシーでの乗り合いの状況、車両の稼働率、コットベリー号の乗車密度など、実輸送力を確認する。収支についての確認も必要である。                               |
| 交通サービスの連携に関する指標 | ・交通サービス間の乗り継ぎや分業の状況について、適宜点検し、適正化のための施策を検討する必要がある。これらの調整、情報交換、具体的取組の検討などが定期的に進められているかどうかを確認する。   |
| 利用者満足度に関する指標    | ・いちごタクシー、コットベリー号の利用者の満足度を確認する。                                                                   |

## 2 計画の目標値

計画の適正な推進のため、以下の指標について、目標値を設定します。

- (1) 利用者数
- (2) 収支率
- (3) 利用者満足度（不満とする利用者の比率）
- (4) 市民の公共交通に対する満足度

### (1) 利用者数

| 指標名                 | 基準年次<br>(平成 26 年度) | 目標年次<br>(平成 32 年度)        |
|---------------------|--------------------|---------------------------|
| いちごタクシーの 1 日当りの利用者数 | 75.5 人             | 75 人<br>(1 台 1 日あたり 15 人) |
| コットベリー号の 1 日当りの利用者数 | 49.9 人             | 65 人                      |

#### 【いちごタクシー】

いちごタクシーは、すでに午前時間帯を中心に予約をとりにくい状況となっています。利用者の利便性向上のために行先となる拠点を増やしており、効率的な運行という観点では、難しい課題を抱えています。

また、高齢者を中心とした利用促進の取組を行うだけでは、利用者数は現状と同程度、もしくは、拠点分散化による経路の長距離化により、乗り合いの機会が減り、現状よりも利用者が微減することが推測されます。

一方で、将来人口推計から、需要は増加傾向となることが予測されるため、乗り合いの推進、午後の時間帯の利用促進を図りながら、現状と同程度以上の輸送実績を目指すことが望ましいと考えます。

#### 【コットベリー号】

コットベリー号においても、件数は多くないものの、混雑により乗車できない、いわゆる積み残しとなるケースが発生しています。輸送力の余力は大きくはありませんが、時間帯・便によっては余裕があります。また、将来人口推計からは沿線地域を中心に高齢者が増加する見込みであり、需要の増加が見込まれます。

直近の利用実績（平成 27 年度上半期）では、1 日当たり 55.4 人の利用があります。利用者の約 4 割を占める 70 歳以上の高齢者が今後も同程度の利用意向を持つとし、真岡地区内の 70 歳以上の人口は、平成 32 年（2020 年）には、平成 27 年（2015 年）よりも 26%程度増加することを考慮し、以下のように目標値を算定します。

- ・2015年の69歳未満の利用者は55.4人の60%にあたる33人とする。
- ・2015年の70歳以上の利用者は55.4人の40%にあたる22人とする。
- ・69歳未満の利用者数は、2015年と同程度で推移するとする。よって2020年も33人。
- ・真岡地区の70歳以上の利用者数は、2020年には2015年の1.26倍になるとする。
- ・2020年の70歳以上の利用者数は、 $22 \times 1.26$ より、28人とする。
- ・2020年の利用者数の推定値は、 $33 + 28 = 61$ 人。

また、他の公共交通サービスとの連携、混雑が生じているいちごタクシーからのコットベリー号利用促進を考慮し、目標値は、61人＋若干名を目指すこととし、1日あたりの利用者数を65人とします。

## (2) 収支率

| 指標名         | 基準年次<br>(平成26年度) | 目標年次<br>(平成32年度) |
|-------------|------------------|------------------|
| いちごタクシーの収支率 | 12.48%           | 12.0%            |
| コットベリー号の収支率 | 6.72%            | 7.9%             |

いちごタクシー、コットベリー号それぞれについて、上記の利用者数に適応した収支率の目標値を設定します。

また、収支率は、財政的な観点からサービスの効率性を表す指標であり、サービス水準を変更する際にも参考にします。

いちごタクシーは利用者数の目標値に変動はありません。平成26年度の収支率が12.48%であったこと、物価の上昇による計画期間中の費用の上昇圧力を考慮し、12%程度の収支率を目指します。

コットベリー号は利用者数の目標を高くしたことに加え、停留所への広告の掲出など、他の収入源を求めることも期待されます。他方で、物価上昇圧力があることから、目標は据え置きとし、7.9%とします。

なお、消費税が10%に増税された場合には、収支への影響が大きいため、目標値を見直すこととします。

(3) 利用者満足度

| 指標名                 | 基準年次<br>(平成 27 年度) | 目標年次<br>(平成 32 年度) |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| いちごタクシーの利用満足度の低評価比率 | 1.0%<br>(H27 年度調査) | 1.0%               |
| コットベリー号の利用満足度の低評価比率 | 2.9%<br>(H26 年度調査) | 2.9%               |

※利用者満足度の低評価比率

利用者アンケートで、総合的な満足度の 5 段階評価で「やや不満」、「とても不満」と回答した人の割合

将来の高齢者の増加に対し、いちごタクシー、コットベリー号の輸送能力には限界があり、必要としている場面に適切に利用できているのか、交通弱者の移動機会が損なわれていないか、確認する必要があります。

満足度が高いサービスを目指すことが理想ですが、生活交通を確保するという公共交通の役割を果たすための最低水準を満たすことが重要です。

したがって、満足度の低いケースを適切に把握し、そのような利用者を減らすことを目指します。

(4) 市民の公共交通に対する満足度

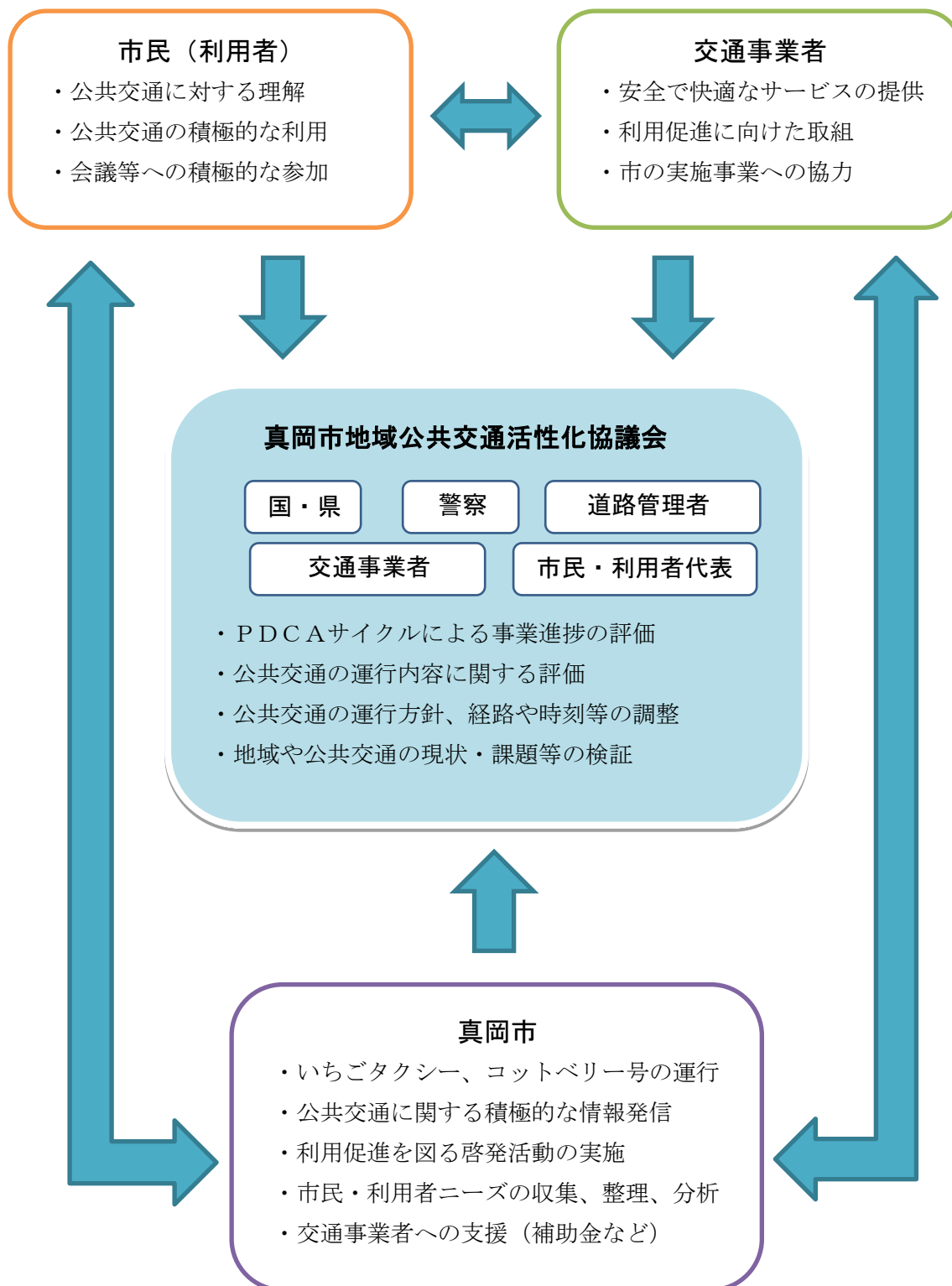
| 指標名                                           | 基準年次<br>(平成 27 年度) | 目標年次<br>(平成 32 年度) |
|-----------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 公共交通（バス・鉄道・いちごタクシー・コットベリー号）が利用しやすいと感じている市民の割合 | 33.8%              | 35.0%              |

※市民意向調査の結果

市内全体の公共交通ネットワークの整備を推進するにあたり、いちごタクシー、コットベリー号の利用者の満足度に加え、市内の公共交通機関全体に対する市民の利用満足度についても目標とします。

### 3 計画の実施体制

本計画の推進にあたっては、国や県、市民（利用者）、交通事業者など多くの関係機関との協力が不可欠であるため、以下のような役割分担を行い、連携して事業を実施します。



#### 4 計画の達成状況の評価と見直し

いちごタクシー、コットベリー号、いずれについても、利用者数等の利用状況のデータや利用者、市民からの意見・要望・苦情の情報を継続して収集するとともに、計画期間3年目、計画期間最終年次に市民・利用者を対象としてアンケート調査を行います。

本計画の各年次のPDCAサイクルは以下のとおりとし、必要に応じて、計画内容の見直しを実施します。

各年度のPDCAサイクル

|                                                                                     |                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLAN                                                                                | 本計画に基づき、各年度の事業計画を策定<br>関係事業の検討                                                                                                                |
|    |                                                                                                                                               |
| DO                                                                                  | 計画に基づく運行、事業実施<br>利用者アンケート（該当年次のみ）<br>市民アンケート（該当年次のみ）<br>関係事業推進のための調査・検討・調整等                                                                   |
|   |                                                                                                                                               |
| CHECK                                                                               | 利用実績データの確認<br>アンケートデータの分析（該当年次のみ）<br>いちごタクシー：予約受付・変更等の状況確認、<br>乗り合い・所要時間の確認<br>コットベリー号：積み残しの発生状況確認<br>苦情、要望の内容確認<br>環境の変化（病院の移転、法・制度の改正など）の確認 |
|  |                                                                                                                                               |
| ACTION<br>(次年度の<br>PLANへ)                                                           | 要対策事項、改善事項の検討、交通事業者等との調整<br>改善項目についての地区懇談会等での説明、意見聴取<br>改善項目の実施 ⇒ 次年度事業計画の策定                                                                  |