

実証実験期間中の事業評価について

・飛島村地域公共交通総合連携計画での考え方（抜粋）

（１）飛島公共交通バスの事業評価

事業背景・目的

飛島公共交通バスについては、既存の三重交通バス及び飛島バスが運行されていることを鑑み、持続可能な事業を目指すと共に、サービスの高度化が期待される。

評価指標

指標 1：運行経費に占める運賃収入割合の向上（対前年比プラス）

- ・事業の持続性確保のため、飛島村による事業経費負担の軽減、運賃収入割合の向上を目指す。

指標 2：利用者満足度の向上

- ・ルート改変や新規設定のバス停位置等に対する評価等、利用者の満足度調査を行い、事業の改善を目指す。

（２）飛島コミュニティバスの事業評価

事業背景・目的

飛島コミュニティバスについては、新たな事業であることを鑑み、バス事業の普及定着と住民ニーズへの的確な対応を目的とする。

評価指標

指標 1：実証実験における乗降者数の推移にみる必要性評価（対前年比プラス）

- ・事業の必要性、事業の定着を確認するため、実証実験期間中における乗降者数の推移を確認し、利用者の増加（対前年比プラス）を目指す。

（３）海南病院通院支援タクシーの事業評価

事業背景・目的

海南病院通院支援タクシーについては、新たな事業であることを鑑み、構築の考え方で示しているように、アンケート調査によるニーズをふまえた通院支援を目的とした、新規事業化を目指す。

評価指標

指標 1：実証実験における利用者数の推移にみる必要性評価（対前年比プラス）

- ・事業の必要性、事業の定着を確認するため、実証実験期間中における利用者数の推移を確認し、利用者の増加（対前年比プラス）を目指す。

指標 2：運行経費に占める運賃収入割合の向上（対前年比プラス）

- ・新規事業の事業性の担保から、飛島村による事業経費負担の軽減、運賃収入割合の向上を目指す。

指標 3：利用者満足度の向上・・・計画では位置づけていない。追加指標。

海南病院通院支援タクシーについては、運行方法について変更の可能性もあり、運行方法次第では指標も変更の可能性もある。

・事業評価の作業方法

事業評価の作業方法については、「コミュニティバスの事業評価の手引き」(平成 21 年 3 月)を基に実施する。

1. 事業評価の手順(事業評価シート:プロセスフロー・フォーマットシート)

手引きによると、最初に、評価対象路線毎に、事業評価シート(プロセスフロー・フォーマットシート)を作成し、事業の目的・評価に必要な指標・達成目標を設定することが示されている。

飛島村地域公共交通総合連携計画で必要な項目については整理されているが、改めて、図 1~3 にまとめた。

<各路線の調査内容>

(1) 飛島公共交通バス(蟹江線・名港線)

乗降客数調査・・・・・・・・・・・・・収支率の確認(指標 1)

事業者による計測により乗降客数の推移を確認

利用者満足度調査・・・・・・・・・・・・・満足度の確認(指標 2)

利用者アンケート調査により、ルート・定時性・運賃等の満足度を確認

住民アンケート調査・・・・・・・・・・・・・認知率・利用率・ニーズの把握

未利用者を含めた住民に対するアンケート調査により、認知率、ニーズ等を把握

(2) 飛島コミュニティバス

乗降客数調査・・・・・・・・・・・・・利用状況の確認(指標 1)

老人クラブアンケート調査・・・・・・ニーズの把握

住民アンケート調査・・・・・・・・・・・・・認知率・利用率・ニーズの把握

(3) 海南病院通院支援タクシー

乗降客数調査・・・・・・・・・・・・・利用状況・収支率の確認(指標 1・2)

利用者満足度調査・・・・・・・・・・・・・満足度の確認(指標 3)

住民アンケート調査・・・・・・・・・・・・・認知率・利用率・ニーズの把握

図1 飛島公共交通バスの事業評価シート

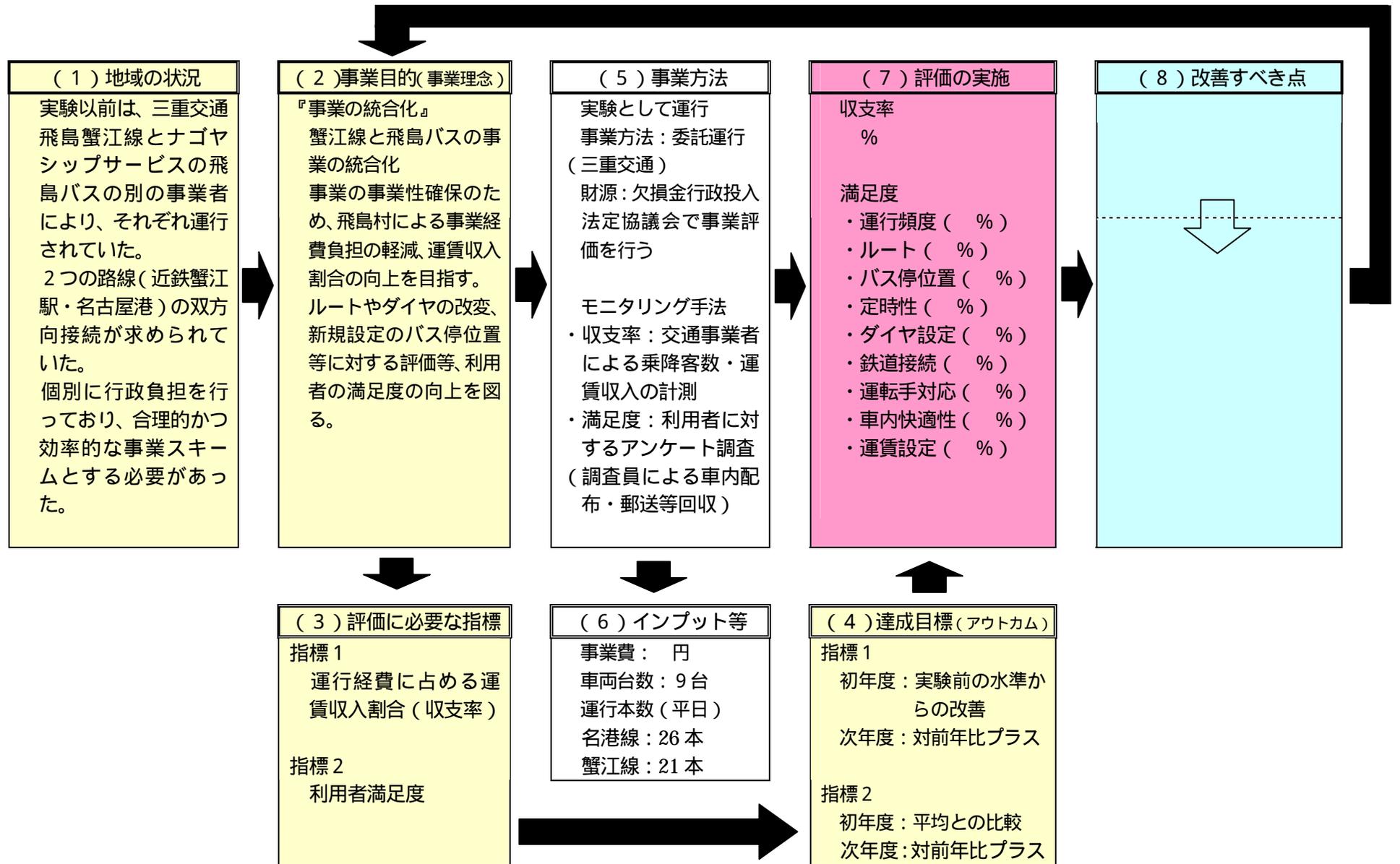


図2 飛島コミュニティバスの事業評価シート

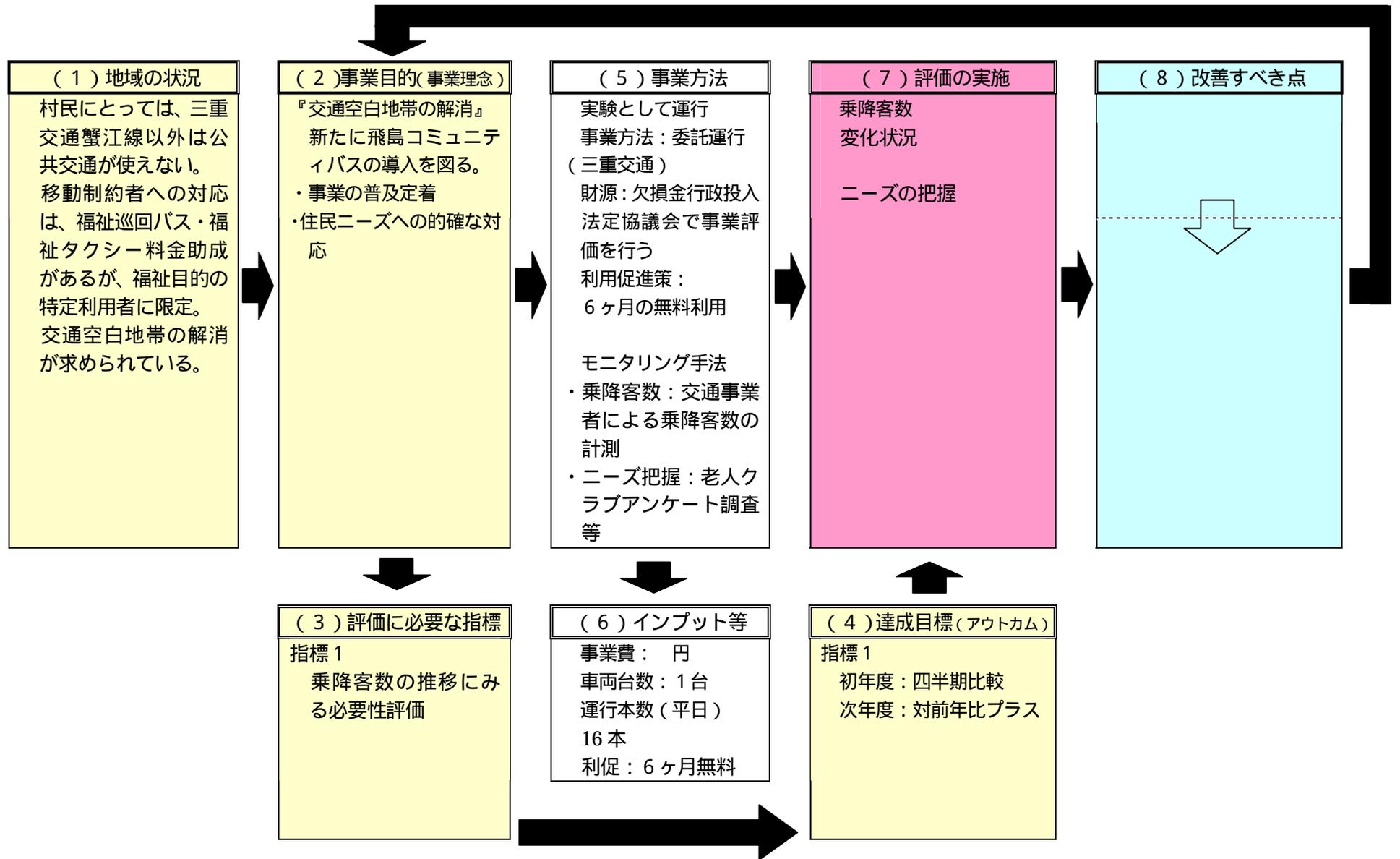
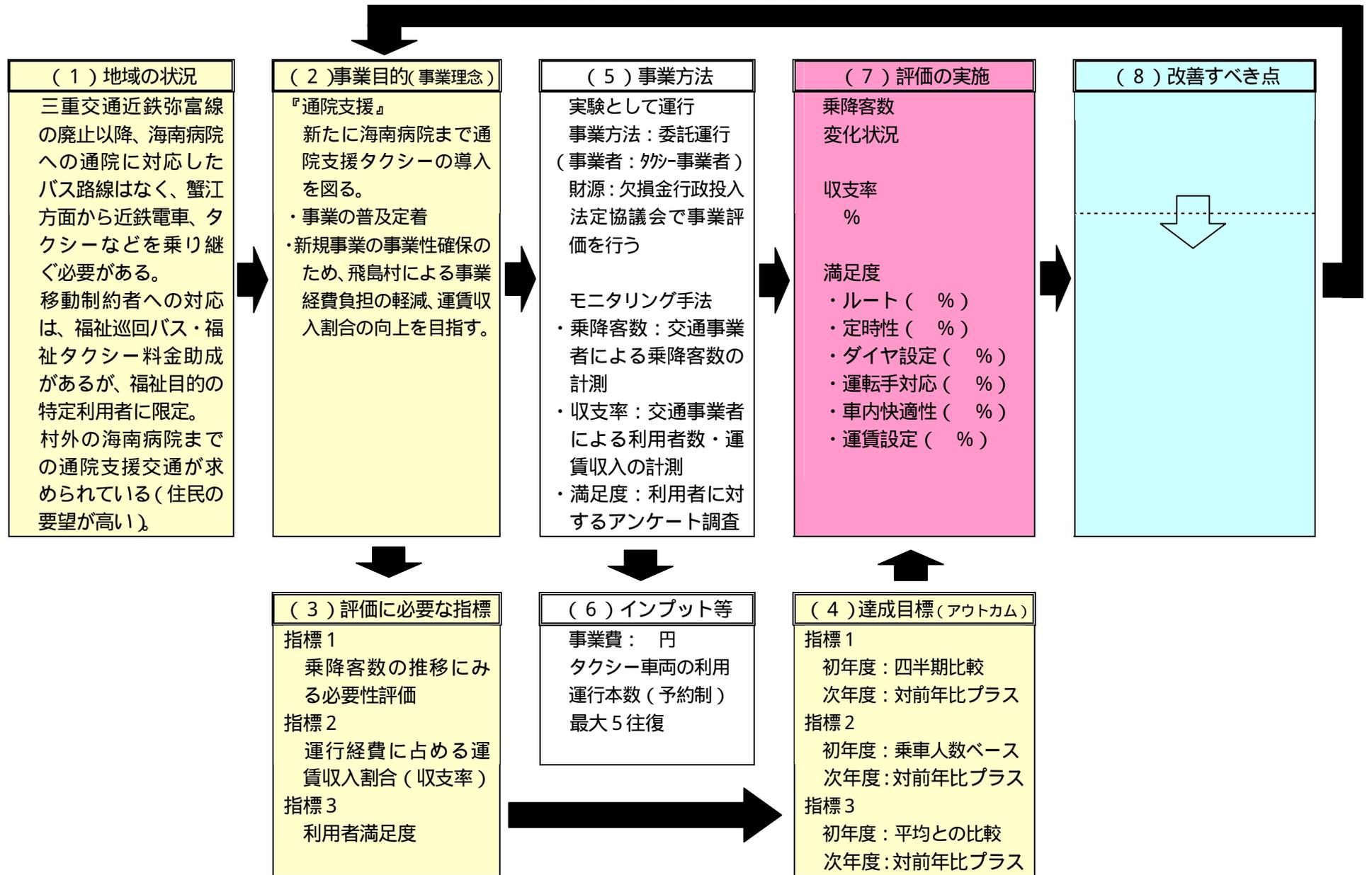


図3 海南病院通院支援タクシーの事業評価シート



2. モニタリング調査スケジュール

モニタリング調査のスケジュールは下記の通り。

乗降客数は、四半期に1回（6/9/12/3月）行う。 タクシーのみ月別計測

利用者満足度調査は、飛島公共交通バス（蟹江線・名港線）と飛島コミュニティバスについては9月、タクシーは1月に実施する。

イベント等を活用して、住民に対するアンケート調査を11月に実施する。

		2009年						2010年			
		6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
飛島公共交通バス											
	乗降客数調査(収支率)										
	利用者満足度調査				→	分析					
	住民アンケート調査						→	分析			
飛島コミュニティバス											
	乗降客数調査										
	老人クラブアンケート調査				→	分析					
	住民アンケート調査						→	分析			
海南病院通院支援タクシー											
	乗降客数調査						月別	計測			→
	利用者満足度調査							→	分析		
	住民アンケート調査							→	分析		

なお、2年目・3年目・4年目以降についてのモニタリングは、下記を想定する。

< 2年目 >

乗降客数調査 改善状況により利用者満足度調査等を実施

< 3年目：実証実験最終年 >

乗降客数調査 利用者満足度調査 住民アンケート調査

3つの調査により、事業継続等について総合評価を行う。

< 4年目以降 >

乗降客数調査 事業改善時に利用者満足度調査等を実施

3. 調査票

飛島公共交通バス・飛島コミュニティバスのアンケート調査票（案）は、次頁の通り。

飛島公共交通バス（名港線）の利用者アンケートのご協力のお願い

飛島公共交通バス（名港線）は、今年の4月1日から新たなダイヤ・ルート・料金設定により、運行を開始しました。そこで、ご利用いただいている皆様に、現状の利用状況と運行内容の変更についてご意見を頂戴するためのアンケート調査を実施させていただきます。

誠に恐縮ですが、趣旨をご理解頂きご協力賜りますよう、何卒お願い申し上げます。なお、調査結果は統計的に処理するものであり、個々の回答内容を調査の目的以外に使うことは決まてございません。

問合先	飛島村役場 総務部企画課 加藤 TEL0567-52-1231
入力・集計	三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 研究開発第二部 北 TEL052-203-5322

問1. バスの利用についてお伺いします。

本日利用された時間帯を「行き・帰り」それぞれお答えください。

行き〔午前・午後 時頃〕 帰り〔午前・午後 時頃〕

本日、利用された区間をお答えください。（同じ区間で往復した場合は、行きのみ）

行き 乗車バス停名〔 〕 降車バス停名〔 〕

帰り 乗車バス停名〔 〕 降車バス停名〔 〕

行きのバスに乗車されるまでの移動手段を教えてください。（あてはまるものすべてに）

1. 地下鉄 2. あおなみ線 3. 市バス 4. JR 5. 飛島バス（蟹江線）
5. 名鉄電車 6. 自動車 7. 自転車 8. バイク 9. 徒歩 10. その他〔 〕

行きのバスから降車されてからの移動手段を教えてください。（あてはまるものすべてに）

1. 地下鉄 2. あおなみ線 3. 市バス 4. JR 5. 飛島バス（蟹江線）
5. 名鉄電車 6. 自動車 7. 自転車 8. バイク 9. 徒歩 10. その他〔 〕

当該バスを利用する頻度はどれくらいですか。（二つに）

1. ほぼ毎日 2. 1週間に2～3日程度 3. 1週間に1日程度
4. 2週間に1日程度 5. 雨の日のみ利用する 6. ほとんど乗ることはない

どのような用事・目的で当該バスをよく利用しますか。（あてはまるものすべてに）

1. 通勤 2. 企業への訪問 3. 官公庁への用事 4. 公共施設の利用
5. 通院 6. 習い事・趣味 7. 知人の訪問 8. 催し物・会合 9. 通学
10. その他〔 〕

問2. あなた自身についてお伺いします。

お住まいはどちらですか。

1. 飛島村内 地区名を教えてください（ ） 2. 弥富市 3. 蟹江町
4. 名古屋市 5. その他県内：市町村名（ ） 6. 県外

年齢、性別をご記入下さい。

<年齢> [] 歳 <性別> [1 男性 2 女性]

飛島公共交通バス（蟹江線）の利用者アンケートのご協力をお願い

飛島公共交通バス（蟹江線）は、今年の4月1日から新たなダイヤ・ルート・料金設定により、運行を開始しました。そこで、ご利用いただいている皆様に、現状の利用状況と運行内容の変更についてご意見を頂戴するためのアンケート調査を実施させていただきます。

誠に恐縮ですが、趣旨をご理解頂きご協力賜りますよう、何卒お願い申し上げます。なお、調査結果は統計的に処理するものであり、個々の回答内容を調査の目的以外に使うことは決まてございません。

問合先	飛島村役場 総務部企画課 加藤 TEL0567-52-1231
入力・集計	三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 研究開発第二部 北 TEL052-203-5322

問1. バスの利用についてお伺いします。

本日、利用された時間帯を「行き・帰り」それぞれお答えください。

行き〔午前・午後 時頃〕 帰り〔午前・午後 時頃〕

本日、利用された区間をお答えください。（同じ区間で往復した場合は、行きのみ）

行き 乗車バス停名〔 〕 降車バス停名〔 〕

帰り 乗車バス停名〔 〕 降車バス停名〔 〕

行きのバスに乗車されるまでの移動手段を教えてください。（あてはまるものすべてに ）

1. 近鉄電車 2. 飛島バス（名港線） 3. 自動車（自分の運転） 4. 自動車（送迎）
5. 自転車 6. バイク 7. 徒歩 8. その他〔 〕

行きのバスから降車されてからの移動手段を教えてください。（あてはまるものすべてに ）

1. 近鉄電車 2. 飛島バス（名港線） 3. 自動車（自分の運転） 4. 自動車（送迎）
5. 自転車 6. バイク 7. 徒歩 8. その他〔 〕

当該バスを利用する頻度はどれくらいですか。（一つに ）

1. ほぼ毎日 2. 1週間に2～3日程度 3. 1週間に1日程度
4. 2週間に1日程度 5. 雨の日のみ利用する 6. ほとんど乗ることはない

本日の目的地はどこですか？（該当する場所に 印をつけて下さい）

1. 名古屋駅とその周辺 2. 栄とその周辺 3. その他名古屋市内
4. 蟹江駅とその周辺 5. その他蟹江町内 5. 飛島村臨海地域
6. 臨海地域以外の飛島村内 8. 弥富市内 9. 名古屋港とその周辺
10. 金城ふ頭周辺 11. 金山駅とその周辺 12. その他〔 〕

どのような用事・目的で当該バスをよく利用しますか。（あてはまるものすべてに ）

1. 通勤 2. 通学 3. 通院 4. 買い物 5. 公共施設の利用
6. 習い事・趣味 7. 知人の訪問 8. 催し物・会合 9. 企業への訪問
10. 官公庁への用事 11. その他〔 〕

問2. あなた自身についてお伺いします。

お住まいはどちらですか。

1. 飛島村内 地区名を教えてください（ ） 2. 弥富市 3. 蟹江町
4. 名古屋市 5. その他県内：市町村名（ ） 6. 県外

飛島コミュニティバスの利用者アンケートのご協力をお願い

今年4月1日から新たに飛島コミュニティバスの運行を開始しました。また、飛島公共バス(蟹江線・名古屋港線)についてもダイヤ等運行内容を変更しています。そこで、飛島村におけるこれら公共交通バスの取り組みについて確認したくアンケート調査を実施させていただきます。

誠に恐縮ですが、趣旨をご理解頂きご協力賜りますよう、何卒お願い申し上げます。なお、調査結果は統計的に処理するものであり、個々の回答内容を調査の目的以外に使うことは決まてございません。

問合先	飛島村役場 総務部企画課 加藤 TEL0567-52-1231
入力・集計	三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 研究開発第二部 北 TEL052-203-5322

問1. コミュニティバスの利用についてお伺いします。

本日、利用された時間帯をお答えください。〔午前・午後 時頃〕

本日、利用された区間をお答えください。

乗車バス停名〔 〕 降車バス停名〔 〕

バスに乗車されるまでの移動手段を教えてください。(あてはまるものすべてに)

1. 徒歩 2. 自転車 3. バイク 4. 自動車(送迎) 3. 自動車(自分の運転)
4. 飛島バス(蟹江線) 5. 近鉄電車 8. その他〔 〕

当該バスを利用する頻度はどれくらいですか。(一つに)

1. ほぼ毎日 2. 1週間に2~3日程度 3. 1週間に1日程度
4. 2週間に1日程度 5. 雨の日のみ利用する 6. ほとんど乗ることはない

どのような用事・目的で当該バスをよく利用しますか。(あてはまるものすべてに)

1. 通院 2. 役場への用事 3. 農協 4. Aコープへの買い物
5. 温泉入浴 6. 郵便局 7. 老人クラブの例会
8. その他〔 〕

問2. 当該コミュニティバスの運行サービスの満足度を教えてください。

それぞれの項目毎に、あてはまるもの一つに をつけて下さい

項目	選択肢			
運行頻度	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
ルート	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
バス停位置	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
バス停待機施設	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
定時性(遅れ)	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
ダイヤ設定	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
鉄道等との接続性	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
運転手の対応	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
車内の快適性	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満
運賃設定	1. 大変満足	2. やや満足	3. 若干不満点あり	4. まだまだ不満

問2 . コミュニティバスを利用したことがない人にお伺いします。

あなたが飛島コミュニティバスを利用しない理由は何ですか？(あてはまるもの全てに)

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1 自分で車を運転できるから。 | 6 自宅から停留所が遠い。 |
| 2 家族の人が車で送迎してくれるから。 | 7 バスの速度が遅い。 |
| 3 バスの行き先が自分の希望通りでない。 | 8 バスを乗り降りするのが負担。 |
| 4 バスの乗り心地が良くない。 | 9 時刻表やルートがよく分からない。 |
| 5 運行本数が少ない。 | 10 その他() |

あなたは上記のような状況が改善・変化すれば飛島コミュニティバスを利用しますか。(あてはまるもの1つに)

- | | |
|-------------|-----------------------------|
| 1 是非、利用したい。 | 3 今後、健康状態に変化があれば利用するかもしれない。 |
| 2 おそらく利用する。 | 4 利用するつもりはない。 |

問3 . 今後の改善すべき点についてお伺いします。

飛島コミュニティバスは『村内を巡回』するもので、『村外』は飛島公共交通バス(蟹江線)が分担しています。

あなたは、飛島コミュニティバスに乗れば、村外の「近鉄蟹江駅」まで直接行けるようにすべきと考えますか？

- 1 . 遠回りになるが、直接、近鉄蟹江駅まで行けるようにすべきだ。
- 2 . 飛島公共交通バス(蟹江線)に乗り換えれば行けるので、今のままで良い。
- 3 . 近鉄蟹江駅には行かないので、今のままで良い。
- 4 . わからない。

「近鉄蟹江駅」以外に、村内外で新たにバス停を設けて欲しいところがありますか？

新たに必要なバス停場所を具体的に教えてください。

- 1 . ある(設置場所名:)
- 2 . ない

問4 . あなた自身についてお伺いします。

お住まいはどちらですか。

- | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 大用水 | 2 中江 | 3 汐除 | 4 南竹之郷 | 5 北竹之郷 | 6 南枕江 |
| 7 北枕江 | 8 中用水 | 9 上用水 | 10 梅之郷 | 11 三福 | 12 笹之郷 |
| 13 泉之郷 | 14 古台 | 15 大宝西 | 16 大宝東 | 17 重宝 | 18 八島 |
| 19 北古政 | 20 南古政 | 21 西新政 | 22 東新政 | 23 北新政 | |

年齢、性別をご記入下さい。

<年齢> [] 歳 <性別> [1 男性 2 女性]

自動車の運転免許はお持ちですか。

- 1 免許があり自由に使える車がある。
- 2 免許はあるが自由に使える車がない。
- 3 免許は保有していない。

問5 . コミュニティバスの改善点やご意見・ご要望があればお書きください。

ご協力ありがとうございました。返信用封筒もしくはバス内の回収箱を活用ください。

飛島バスアンケートのご協力をお願い

今年4月1日から新たに飛島コミュニティバスの運行を開始しました。また、飛島公共バス（蟹江線・名港線）についてもダイヤ等運行内容を変更しています。そこで、飛島村におけるこれら公共交通バスの取り組みについて確認したくアンケート調査を実施させていただきます。

誠に恐縮ですが、趣旨をご理解頂きご協力賜りますよう、何卒お願い申し上げます。なお、調査結果は統計的に処理するものであり、個々の回答内容を調査の目的以外に使うことは決まてございません。

問合先	飛島村役場 総務部企画課 加藤 TEL0567-52-1231
入力・集計	三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 研究開発第二部 北 TEL052-203-5322

問1．コミュニティバス・蟹江線・名港線についてお伺いします。

今年の4月1日から、飛島村内を巡回するバスとして「飛島コミュニティバス」の運行を開始しました。また、蟹江駅及び名古屋港に向けて走っていたバスも、運賃やダイヤ等を変更しました。あなたは、これらの新たな取り組みをご存じでしたか？（あてはまるもの全てに）

- 1．新しい「飛島コミュニティバス」の運行を知っていた。
- 2．「蟹江線・名港線」のダイヤ等の変更を知っていた。
- 3．これら取り組みは知らない。

あなたは、「飛島コミュニティバス・蟹江線・名港線」を利用したことがありますか？（あてはまるもの全てに）

- 1．飛島コミュニティバスは、利用したことがある。
- 2．蟹江線は、利用したことがある。
- 3．名港線は、利用したことがある。
- 4．いずれも利用したことはない。・・・・・・・・・・次頁にお進み下さい。

問2．飛島村内を走るバスを利用したことがある人にお伺いします。

どれぐらいの頻度で利用したことがありますか？

- | | | |
|--------------|--------------|------------|
| 1．ほぼ毎日利用している | 2．1週間に2～3日程度 | 3．1週間に1日程度 |
| 4．2週間に1日程度 | 5．雨の日のみ利用した | 6．数回程度 |

どのような用事・目的で当該バスをよく利用しますか。（あてはまるものすべてに）

- | | | | |
|----------|---------|----------|-----------|
| 1．通勤・通学 | 2．通院 | 3．買い物 | 4．公共施設の利用 |
| 5．習い事・趣味 | 6．知人の訪問 | 7．催し物・会合 | |
| 8．その他〔 | | | |

当該バスを利用している理由は何ですか。（あてはまるものすべてに）

- | | |
|---------------------|------------------|
| 1．バスの行き先が自分の希望通りである | 2．利用したい時間に運行している |
| 3．自宅・目的地から停留所が近い | 4．最も早い交通手段である |
| 5．合計の費用が安い | 6．当該バス以外に交通手段がない |
| 7．家族に送迎してもらおう気兼ねがない | |
| 8．その他〔 | |

問3．飛島村内を走るバスを利用したことがない人にお伺いします。

あなたがバスをあまり利用しない理由は何ですか？（あてはまるもの全てに）

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 1 自分で車を運転できるから。 | 8 運行本数が少ない。 |
| 2 家族の人が車で送迎してくれるから。 | 9 自宅から停留所が遠い。 |
| 3 バスの行き先が自分の希望通りでない。 | 10 バスの速度が遅い。 |
| 4 バスの乗り心地が良くない。 | 11 バスを乗り降りするのが負担。 |
| 5 始発バスの時間が遅い。 | 12 時刻表やルートがよく分からない。 |
| 6 最終バスの時間が早い。 | 13 運賃が高い。 |
| 7 いろいろな所に立ち寄り時間がかかる。 | 14 その他（ ） |

あなたは上記のような状況が改善・変化すればバスを利用しますか。（あてはまるもの1つに）

- | | |
|-------------|-----------------------------|
| 1 是非、利用したい。 | 3 今後、健康状態に変化があれば利用するかもしれない。 |
| 2 おそらく利用する。 | 4 利用するつもりはない。 |

問4．今後の改善すべき点についてお伺いします。

飛島コミュニティバスは『村内を巡回』するもので、『村外』は飛島公共交通バス（蟹江線・名古屋港線）が分担しています。

あなたは、飛島コミュニティバスに乗れば、村外の「近鉄蟹江駅」まで直接行けるようにすべきと考えますか？

- 1 遠回りになるが、直接、近鉄蟹江駅まで行けるようにすべきだ。
- 2 飛島公共交通バス（蟹江線）に乗り換えれば行けるので、今のままで良い。
- 3 わからない。

「近鉄蟹江駅」以外に、村内外で新たにバス停を設けて欲しいところがありますか？
新たに必要なバス停場所を具体的に教えてください。

（設置場所名： ）

問5．あなた自身についてお伺いします。

お住まいはどちらですか。

- | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 大用水 | 2 中江 | 3 汐除 | 4 南竹之郷 | 5 北竹之郷 | 6 南枕江 |
| 7 北枕江 | 8 中用水 | 9 上用水 | 10 梅之郷 | 11 三福 | 12 笹之郷 |
| 13 泉之郷 | 14 古台 | 15 大宝西 | 16 大宝東 | 17 重宝 | 18 八島 |
| 19 北古政 | 20 南古政 | 21 西新政 | 22 東新政 | 23 北新政 | 24 木場一 |
| 25 木場二 | 26 金岡 | 27 東浜一 | 28 東浜二 | 29 東浜三 | 30 西浜 |

年齢、性別をご記入下さい。

<年齢> [] 歳 <性別> [1 男性 2 女性]

ご職業を教えてください。

- | | | | |
|-------|-------|----------|-------------|
| 1 自営業 | 2 会社員 | 3 公務員 | 4 パート・アルバイト |
| 5 主婦 | 6 学生 | 7 無職・その他 | |

自動車の運転免許はお持ちですか。

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1 免許があり自由に使える車がある。 | 3 免許は保有していない。 |
| 2 免許はあるが自由に使える車がない。 | |

問5．ご意見・ご要望があればお書きください。

ご協力ありがとうございました。回収箱に投入ください。