

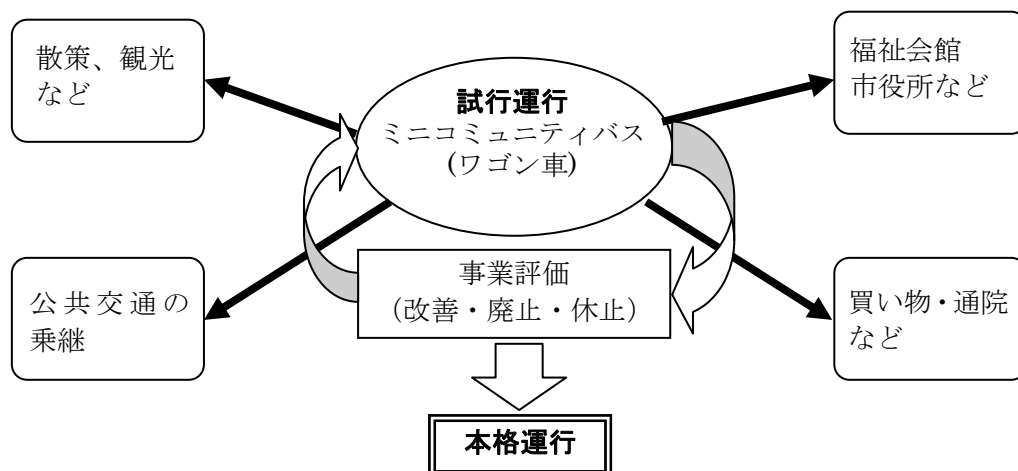
ミニコミュニティバス試行運行の事業評価（案）

1. 試行運行の位置づけ

ミニコミュニティバスを導入するに先立ち、試行運行を行うことで、需要及び経済性を見極め、そこから得られたデータを本格運行に移行すべきか否かの意思決定の判断材料とする。

2. 試行運行の事業評価

さまざまな市民・利用者のニーズ（公共施設へのアクセス、買い物・通院等の利便性、散策・観光目的利用、他の公共交通機関との乗り継ぎ等）を満足し、よりよいサービスの提供の実現を目指すために、試行運行の事業評価を行う。事業評価の結果、試行運行の改善、廃止又は休止を検討していく。



（平成 24 年度第 1 回地域公共交通会議資料 No. 3 より一部改変して引用）

図 1. 試行運行の事業評価のイメージ

3. PDCA サイクルによる事業評価

事業評価は、PDCA サイクル（Plan：計画、Do：実行、Check：評価、Action：改善）に基づいて行う。その際に必要となるのは、以下の各項目の設定である。

- ① 評価スケジュール
- ② 評価指標
- ③ 評価指標計測方法
- ④ 達成（数値）目標

これらを、今後の地域公共交通会議の中で議論・決定していく。

4. 本格運行への移行と本格運行後の事業評価

評価指標に基づき、試行運行から本格運行に移行する基準を地域公共交通会議の中で議論していく。さらに、本格運行移行後も継続して PDCA サイクルに基づいた事業評価を行う。ただし、その詳細な内容については、試行運行時のものと同様である必要性はなく、再度検討することとする。

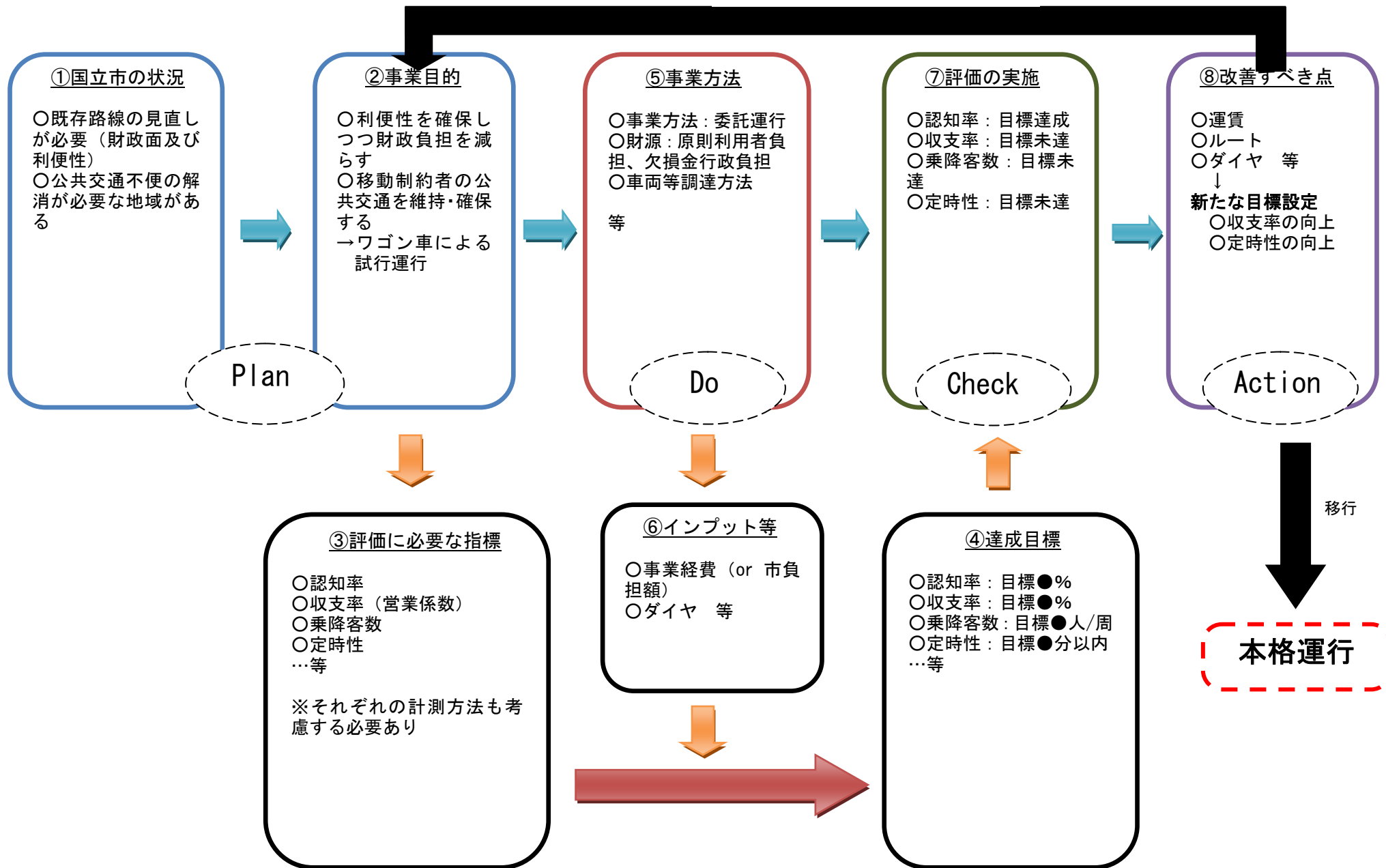


図2. 事業評価の手順：プロセスフロー・フォーマットシート

★ミニコミュニティバス試行運行の評価指標（案）

主な指標	定義	計測方法	目標値（例）	目標に達しなかった場合の対応
1. 認知度				
認知率	住民における事業の認知割合	住民向けアンケート調査 ⇒市民意識調査の活用	80%	PR方法の見直し
2. 利用状況面				
利用者数	年間の利用者数	運転手による計測、市で集計・分析	20000人/路線	他の指標を参考に、利用者増を図るための工夫を検討
1周当たりの利用者数	該当路線の運行本数に対する利用者数	年間利用者数を年間本数で除する	6人/本以上	
地域住民の利用率	該当路線の沿線住民における利用率（路線別評価）	沿線住民に対するアンケート調査	50%以上	便利な利用方法の積極的PRなど、利用促進策の検討
バス停別利用者数	各バス停利用者数の人数	実際に乗車しての実態調査により計測	延べ10人/月	バス停の追加、変更及び廃止の検討
3. 費用効率面				
収支率	事業経費に対する運賃収入の割合 収支率＝運賃収入/事業経費	運行委託業者との協定（契約）の中で、運賃収入と事業経費を確認し算定。路線別評価を行うためには路線別データが必要	33%以上	運賃収入（≒利用者数）の見直し 事業経費の見直し（ルート及びダイヤの変更等）
営業係数	100円の運賃収入を得るために必要な事業経費 営業係数＝事業経費/運賃収入×100	同上	300以下	
利用者1人当たりの財政投入額	運行経費補助額/年間利用者数	当該路線の運行経費補助額を路線別利用者数で除して算定	200円/人	利用者数増加策及び事業経費削減策の検討
4. 満足度				
サービス満足度（CS）	運行頻度、運行ルート、バス停位置、定時性、鉄道・バスとの接続、運転手の対応、車内の快適性、運賃、等に対する利用者の満足度	利用者に対するアンケート調査	項目ごとに設定 運行頻度：70% ルート：80% 等	他の指標を参考に、CSの低い項目について、ハード・ソフト両面から対策を検討
5. その他				
定時性	ダイヤとの乖離時間	バス停での計測	ピーク時5分以内	ルート及びダイヤの見直し
乗り残し人数	満員のため乗車できなかった人数	運転手による計測	1人/月	増便（周）・増車の検討
乗り残し件数	満員のため乗車できない事態が発生した件数	運転手による計測	1件/月	
福祉会館利用者数（参考）	（ミニ）コミュニティバス全ルートが通る、福祉会館の利用者数（対導入前比）	福祉会館での利用者数計測	対導入前比20%UP	乗り継ぎ方法・サービスの見直し