

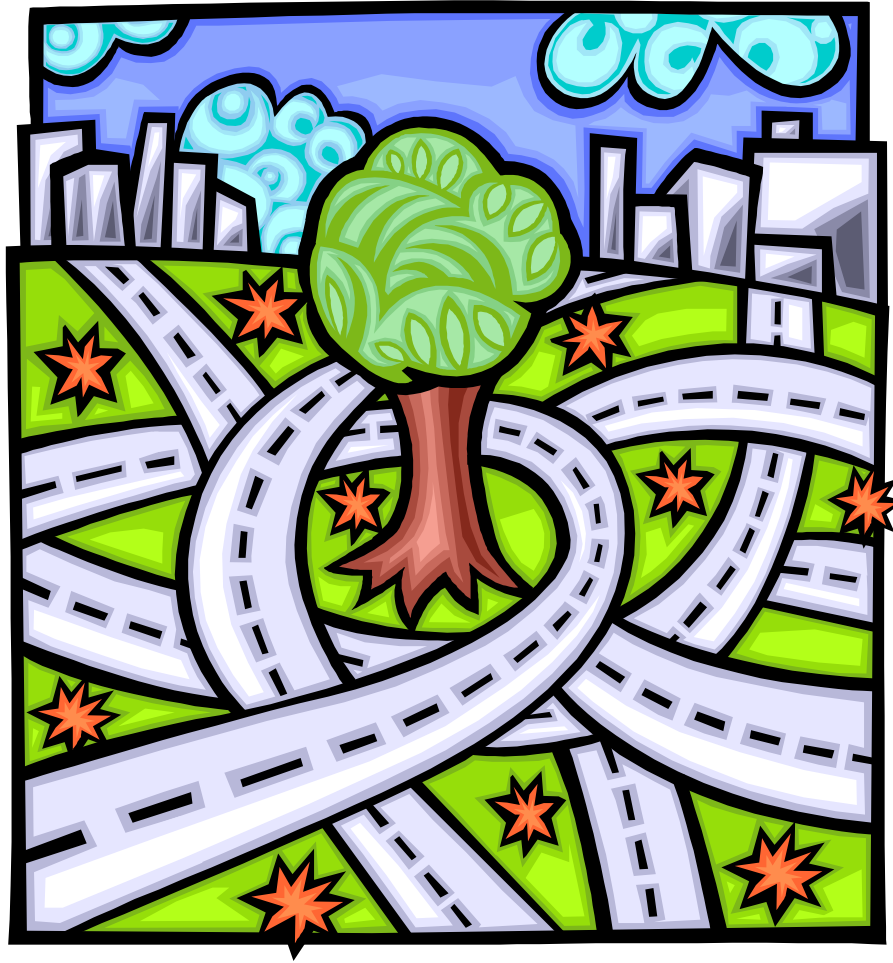
平成24年1月20日策定

平成26年5月30日改正

平成30年5月28日改正

令和3年5月21日改正

## 富士宮市公共交通 PDCA（事業評価）指針



富士宮市地域公共交通活性化再生会議

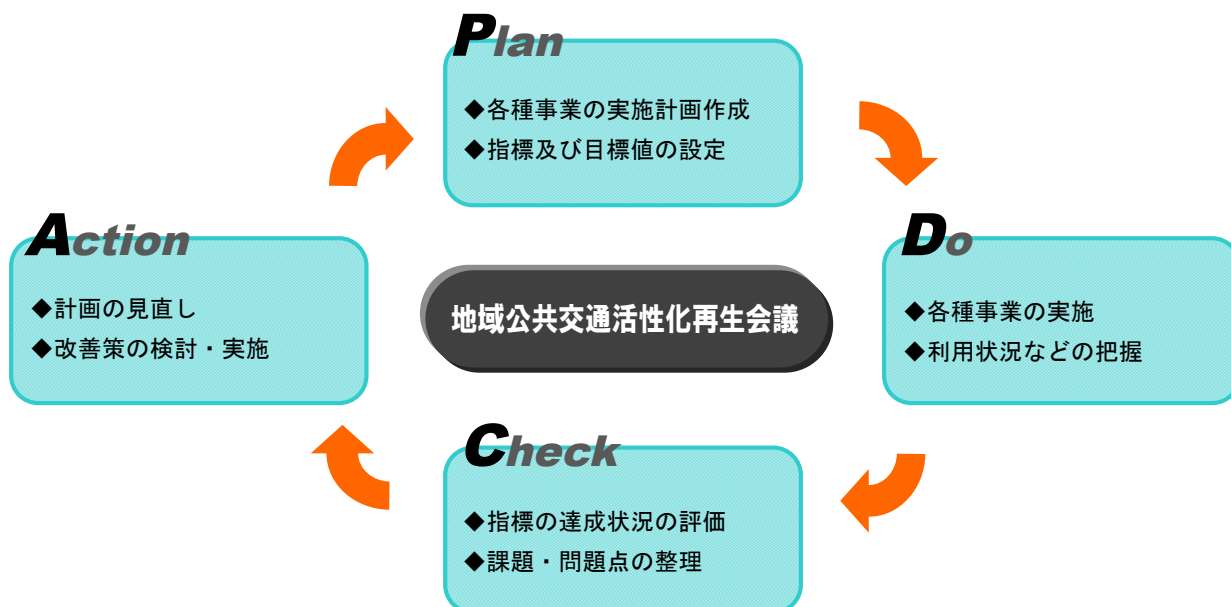
## 1 事業の目的

富士宮市では、令和3年3月に「富士宮市第2次地域公共交通計画」（以下「公共交通計画」という。）を策定した。公共交通計画では宮バス・宮タクについて運行実績に係る評価指標を定め、持続的に公共交通を運営するために、PDCAサイクルを持って検証し、適宜計画の見直しを行っていくことにした。

富士宮市公共交通PDCA事業評価（以下「交通PDCA」という。）指針では、交通PDCAの目標値・実態把握・評価等を明確にし、今後の公共交通事業のありかたについて、客観的に評価できる仕組みを作ること、身近で利用しやすい持続可能な公共交通の実現を目標とし、交通弱者が安心して生活できる社会の実現を目指す。

## 2 交通PDCAの必要性

事業実施においては、持続的に公共交通を運営するため、交通PDCA指針により検証し、限られた予算の中、財政負担、市民要望、事業者調整のバランスの中で、常により良い形態への改善を意識し、適宜計画の見直しを図っていくことが必要となる。



### 3 交通P D C A指針の基本的考え方

富士宮市における「持続可能な旅客運送サービスの確保」を図るため、公共交通計画において位置づけられた4つの基本方針、3つの基本構想を踏まえ、調査・分析を毎年行い、隔年で評価及び運行の見直しを検討する。

また、運行の見直しを行う場合は、翌年度に見直し運行を実施する。

#### 基本方針

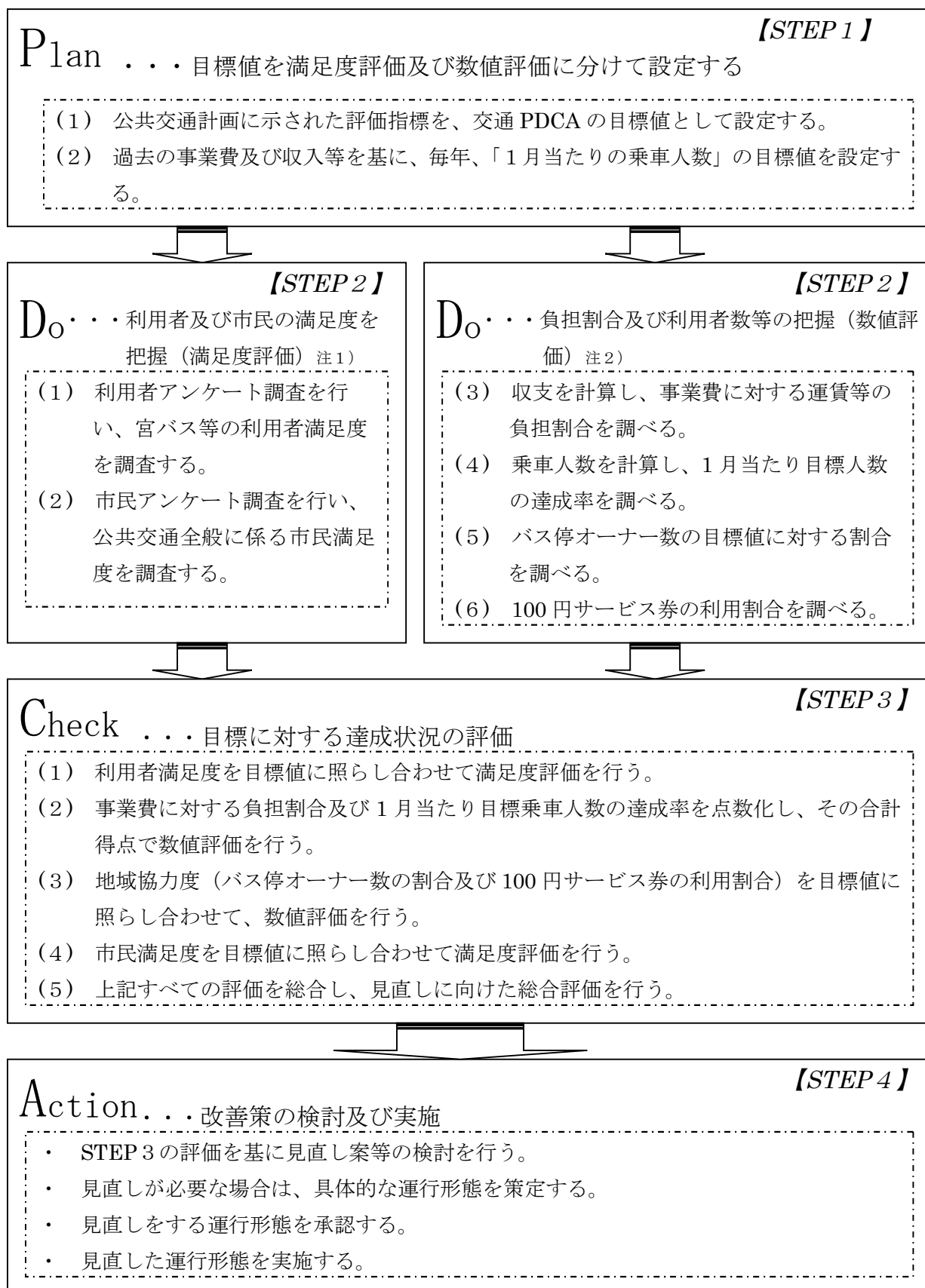
- 1 誰もが利用できる公共交通網の維持
- 2 高齢者をはじめ、地域住民の足となる公共交通体系の整備
- 3 地域や企業が支える公共交通の仕組みづくり
- 4 公共交通の利用環境の向上

#### 基本構想

- 1 民間のバス路線を交通体系の軸とする
- 2 「宮バス」により公共交通の利便性向上を図る
- 3 「宮タク」によりきめ細かな公共交通サービスの提供を図る



## 4 交通PDCAの全体像



注1) 満足度評価：利用者や市民の満足度を比較評価することを示す。

注2) 数値評価：人数や金額を比較評価することを示す。

## 5 公共交通計画に定める目標値

【STEP 1】

### 《宮バス》

※ 1月当たりの乗車人数は毎年別表に定める

- ① 事業費に対する負担割合：50%以上 (数値評価)
- ② 1月当たり乗車人数：各路線別表のとおり (数値評価)
- ③ バス停オーナー数：40人以上 (数値評価)
- ④ 100円サービス券の利用割合：11%以上 (数値評価)
- ⑤ 利用者満足度：3.4点以上 (満足度評価)

### 《宮タク》

- ① 事業費に対する負担割合：35%以上 (数値評価)
- ② 1便当たりの乗車人数：下表のとおり (数値評価)
- ③ 利用者満足度：3.4点以上 (満足度評価)
- ④ 100円サービス券の利用割合：8%以上 (数値評価)

エリア名	目標値	エリア名	目標値
北部エリア	1.5人	富士根エリア	2.1人
北山エリア	1.9人	山本エリア	2.2人
山宮エリア	2.0人	南部エリア	1.6人
上野エリア	2.1人	安居山エリア	2.0人
内房エリア	1.5人		

### 《市民満足度の指標値》

- 市民満足度調査 全体：4.1点以上 (満足度評価)  
交通弱者：3.4点以上 (満足度評価)

※ 利用者満足度及び市民満足度は5点満点とする



## 6 利用状況などの把握

【STEP 2】

- (1) 利用者満足度を調査し把握する（満足度評価）
  - ① 各路線（エリア）の利用者アンケート調査を実施する
    - 宮バス・・・・・・・・・・2月中旬から3月中旬に掛けて、各路線の車内にアンケート調査票を設置し、利用者の満足度を調査する。
    - 宮タク・・・・・・・・・・2月中旬から3月中旬に掛けて、各エリアの運行車内にアンケート調査票を設置し、利用者の満足度を調査する。
  - ② 利用者から寄せられた意見・要望・苦情等を整理し、把握する。
  
- (2) 市民満足度を調査し把握する（満足度評価）
  - ① 毎年、担当課が独自に、「日常の移動手段における満足度」のアンケート調査を実施し、市民満足度を調査する。
  - ② 市民から寄せられた意見・要望・苦情等を整理し、把握する。
  
- (3) 事業費に対する運賃等の負担割合を調べる（数値評価）
  - ① 市営バスの委託料については、各路線の事業費を明確にする。
  - ② 各路線の事業費に対する、運賃収入・バス停オーナー協力金・その他収入の合計金額の割合を調べる。
  
- (4) 各路線の利用者数を調べ、目標乗車人数の達成率を把握する。(数値評価)
  
- (5) バス停オーナーの数を調べ、目標数の達成率を把握する。(数値評価)
  
- (6) 100円サービス券の利用枚数を調べ、目標枚数の達成率を把握する。  
(数値評価)

## 7 各運行形態における評価方法

【STEP 3】

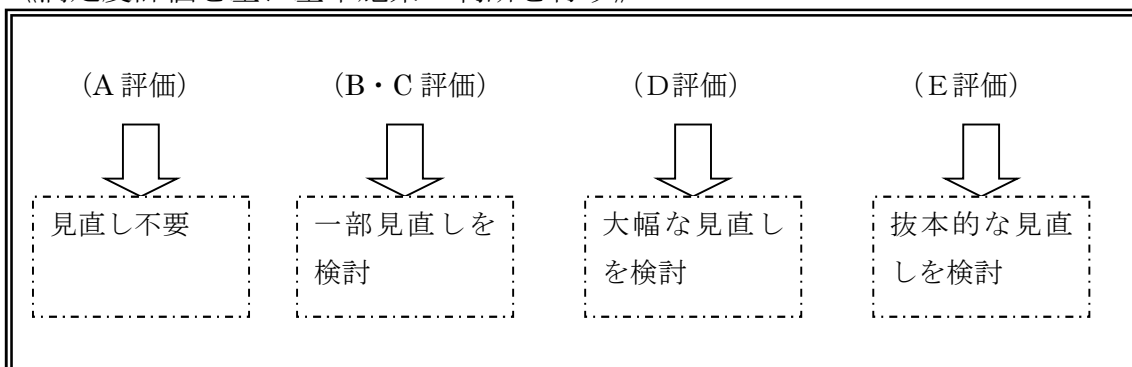
(1) 満足度評価・・・各路線等における利用者の満足度についてA～Eまでの評価を行う。

【宮バス、宮タク共通】

① 利用者満足度 【満足度評価基準】

満足度評価	
4.5以上・・・・・・・・・・	A評価
4.0～4.4・・・・・・・・・・	B評価
3.4～3.9・・・・・・・・・・	C評価
2.8～3.3・・・・・・・・・・	D評価
2.7以下・・・・・・・・・・	E評価

《満足度評価を基に基本施策の判断を行う》



- (2) 数値評価・・・各路線等の収支状況及び利用者数の数値評価を行う。  
評価は事業費に対する運賃収入等の収入割合及び1月当たり目標乗車人数の達成率を点数化し、A～Eまでの評価を行う。

**【宮バス】**

① 事業費に対する収入割合 **【数値評価基準】**

- 85%以上・・・・・・・・・・5点
- 60%～84%・・・・・・・・・・4点
- 50%～59%・・・・・・・・・・3点
- 25%～49%・・・・・・・・・・2点
- 24%以下・・・・・・・・・・1点

② 1月当たり目標乗車人員の達成率 **【数値評価基準】**

- 160%以上・・・・・・・・・・5点
- 110%～159%・・・・・・4点
- 100%～109%・・・・・・3点
- 50%～99%・・・・・・・・・・2点
- 49%以下・・・・・・・・・・1点

数値評価 (①+②)

- 10点・・・・・・・・・・A評価
- 8点～9点・・・・・・・・・・B評価
- 6点～7点・・・・・・・・・・C評価
- 4点～5点・・・・・・・・・・D評価
- 3点以下・・・・・・・・・・E評価

※ ①又は②に1点があった場合は、上記評価を1ランク下げた評価とする。



【宮タク】

① 事業費に対する収入割合 【数値評価基準】

- 50%以上・・・5点
- 40%～49%・・・4点
- 35%～39%・・・3点
- 25%～34%・・・2点
- 24%以下・・・1点

② 1便当たり目標乗車人員の達成率 【数値評価基準】

- 160%以上・・・5点
- 110%～159%・・・4点
- 100%～109%・・・3点
- 50%～99%・・・2点
- 49%以下・・・1点

数値評価 (①+②)

- 10点・・・A評価
- 8点～9点・・・B評価
- 6点～7点・・・C評価
- 4点～5点・・・D評価
- 3点以下・・・E評価

※ ①又は②に1点があった場合は、上記評価を1ランク下げた評価とする。

《数値評価を基に基本施策の判断を行う》

【基本施策の判断】

(A・B・C評価)

(D評価)

(E評価)



基本的には現運行を維持する。  
ただし、満足度評価によっては一部見直しを検討

事業改善のために  
運行形態の大幅見直しを検討

事業改善のために抜本的な見直し又は事業の廃止を検討

(3) 地域協力度評価・・・バス停オーナー数の目標値に対する割合及び  
100円サービス券の利用割合について A～E までの評価を行う。

バス停オーナー数の評価	
160%以上	A評価
110%～159%	B評価
100%～109%	C評価
50%～99%	D評価
49%以下	E評価

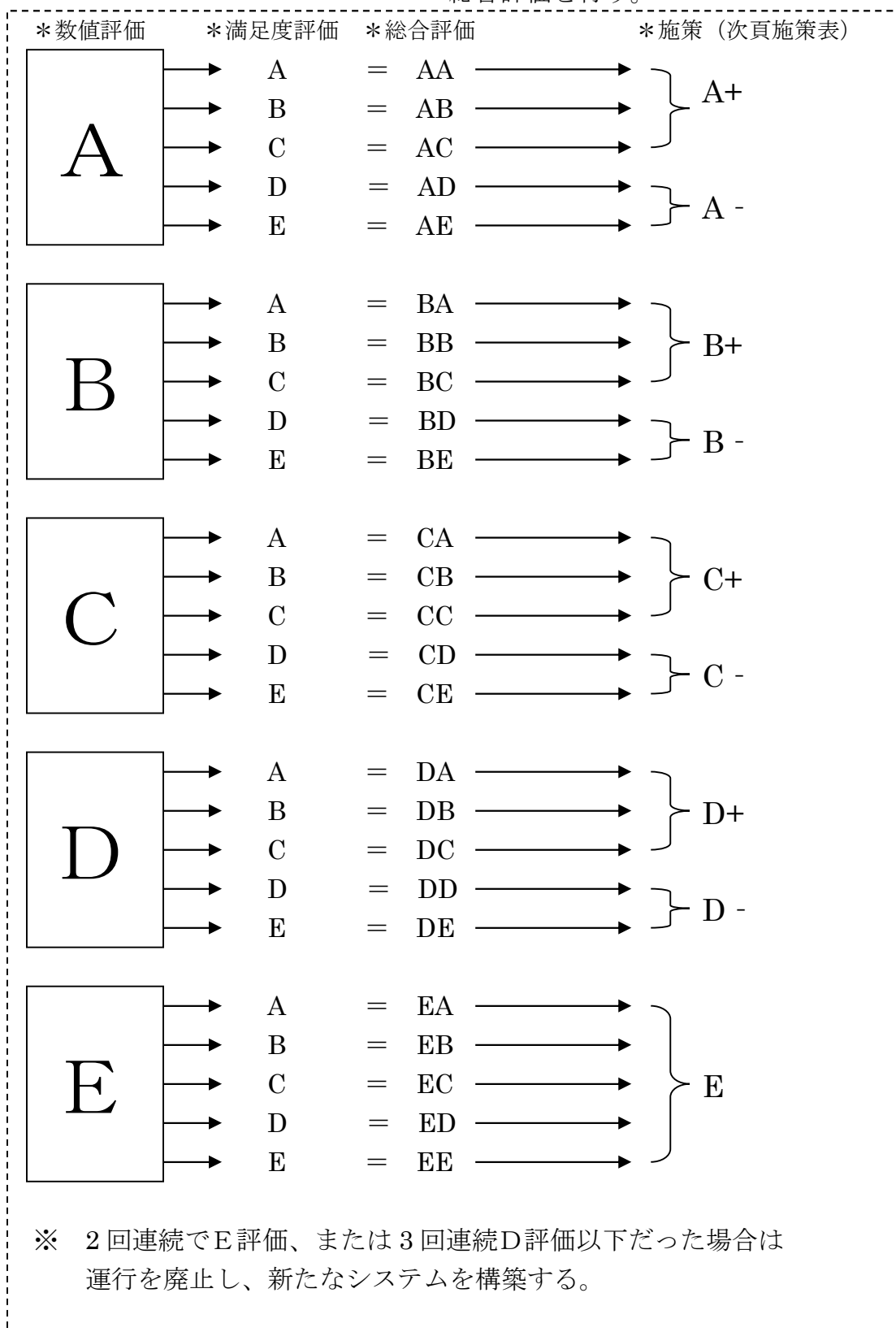
100円サービス券の利用の評価	
10.0%以上	A評価
9.0～9.9%	B評価
8.0～8.9%	C評価
5.1～7.9%	D評価
5.0%	E評価

(4) 市民満足度評価・・・マイカーを含むすべての移動手段について満足度を調査し、A～E までの評価を行う。

市民満足度：全体	
(5点満点) 4.8以上	A評価
4.3～4.7	B評価
3.8～4.2	C評価
3.2～3.7	D評価
3.1以下	E評価

市民満足度：交通弱者	
(5点満点) 4.5以上	A評価
4.0～4.4	B評価
3.4～3.9	C評価
2.8～3.3	D評価
2.7以下	E評価

(5) 見直しに向けた総合評価・・・各路線等の満足度評価と数値評価を併せ  
 運行形態の見直しに向け AA～EE までの  
 総合評価を行う。



## 8 改善策の検討及び実施

【STEP 4】

STEP 3の評価を基に、下表のとおり具体的な対応策を検討し実施する。

【施策表】

施策	評価	具体的な対応策の例
A +	費用対効果が高く、利用者満足度も高い。	◎ 現運行を維持する。
A -	費用対効果が高いが、利用者満足度が低い。	◎ 基本的には現運行を維持し、利用者の要望に見合った運行形態の見直しを検討する。
B +	費用対効果の目標値はほぼ達成しており、利用者満足度も高い。	◎ 基本的には現運行を維持し、更なる収支改善又は利用促進の対応を検討する。
B -	費用対効果の目標値はほぼ達成しているが、利用者満足度は低い。	◎ 基本的には現運行を維持し、更なる収支改善又は利用促進の対応を検討する。 ◎ 利用者の要望に見合った運行形態の見直しを検討する。
C +	費用対効果に改善の余地はあるが、利用者満足度が高い。	◎ 基本的には現運行を維持し、収支改善又は利用促進の対応を検討する。 ◎ モビリティ・マネジメント注3) (周知活動) を図る。
C -	費用対効果に改善の余地があり、利用者満足度も低い。	◎ 現運行の見直しを検討し、収支改善又は利用促進の対応を検討する。 ◎ 利用者の要望に見合った運行形態の見直しを検討する。 モビリティ・マネジメント (周知活動) を図る。
D +	現運行を継続するレベルに達していないが、利用者満足度は高い。	◎ 現運行の大幅な見直しを検討し、収支改善又は利用促進の対応を検討する。 ◎ モビリティ・マネジメント (周知・啓発活動) を図る。
D -	現運行を継続するレベルに達しておらず、利用者満足度も低い。	◎ 運行形態の大幅な見直しを実施し、収支改善又は利用促進の対応を検討する。 ◎ モビリティ・マネジメント (周知・啓発活動) を図る。
E	利用者の満足度に係わらず、現運行を継続するのは困難。	◎ 運行形態の抜本的な見直しを実施する。 ◎ モビリティ・マネジメント (周知・啓発活動) を強化する。

※ 基本方針に従い収支、乗合率に係わらず、交通空白地域が生じることのないよう、最低限の移動手段の確保をする。

※ 地域協力度評価及び市民満足度評価を加味して具体的な施策を検討する。

※ 富士宮市地域公共交通活性化再生会議に提出する見直し案等は、事前に地域住民・交通事業者との合意形成を図るものとする。

注3) モビリティ・マネジメント：多様な交通政策を活用し、個人や組織・地域が、社会にも個人にも望ましい方向へ自発的に変化することを促す取り組みを指す。