

# 事業者アンケートの調査結果について

## 目次

1. 実施概要 .....	1
(1) 実施概要 .....	1
(2) 設問項目 .....	2
2. 結果概要 .....	5
(1) 運賃の支払い方法 .....	5
(2) 運転免許返納者に対する独自支援 .....	6
(3) 積極的に実施している取組 .....	7
(4) 他の事業者との連携 .....	8
(5) 事業者が抱える課題や問題点 .....	10
(6) 事業者が考える地域公共交通にとって必要な取組 .....	11
(7) 今後の地域公共交通施策 .....	12

## アンケート結果の特徴

### 【これまでの取組】

- ・ 運賃の支払いについては、鉄道、バスにおいては、現金の他に交通系 IC カードやクレジットカード、QR コード、デジタルチケット等の支払い手段を導入している事業者が多くみられる。一方タクシーにおいては、現金以外の支払い方法を導入している事業者は紀北地域で多く、紀中、紀南地域では取組みが遅れている。
- ・ 運転免許返納者に対する独自支援を実施している事業者は回答している交通事業者 37 社のうち、4 社となっている。
- ・ 経費削減、収益改善や利便性改善等の取組みなどの経営努力を続けているが、業務効率改善や情報発信、人材育成に関する取組は、鉄道、バス、タクシーのいずれの事業者においても取組が進んでいない。
- ・ 鉄道、バス事業者はほとんどの事業者で連携を取っているものの、タクシー事業者においては事業者同士の連携は少ない。

### 【現在の問題や必要な取組】

- ・ 鉄道、バス、タクシーのいずれの事業者においても地域公共交通の利用者数の減少や運行費用の増加、人材の確保を現在の問題として挙げている事業者が多く、それぞれ改善に向けた取組みを続けているものの、事業者の取組みだけでは限界がある。
- ・ 今後必要だと感じている取組は、鉄道、路線バスでは観光との連携や高齢者、運転免許返納者による利用促進、住民に対する地域公共交通に対する意識醸成を求める意見が多く見られる。
- ・ 路線バス、タクシーにおいては、路線・事業等の継続のための支援を求める意見が多くなっている。

### 【今後の地域公共交通の役割】

- ・ 行政に対して、設備更新や事業運営、運転手の確保、地域公共交通の利用促進を求める意見が多く、現在の事業経営の改善の支援を求めている。また、乗合タクシーの運行に伴う利用者の減少や企業の債務超過状況等の理由で事業の撤退について記載している事業者もみられる。
- ・ 地域・住民に対して、地域公共交通の利用や理解を求める意見が多くなっている。

## 1. 実施概要

### (1) 実施概要

実施概要は、次のとおりです。

表 実施概要

項目	概要
対象	和歌山県内で運行している鉄道、バス及びタクシー事業者
方法	各事業者へアンケート調査票を配布
期間	令和5(2023)年1月
有効回収数	鉄道3社、バス11社、タクシー24社
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用可能な運賃支払い方法</li><li>・運転免許返納者に対する独自支援</li><li>・積極的に実施している取組</li><li>・他の事業者との連携</li><li>・事業者が抱える課題や問題点</li><li>・事業者が考える地域公共交通にとって必要な取組</li><li>・今後の地域公共交通施策</li></ul>

## (2) 設問項目

設問項目は、次のとおりです。

項目 / 設問	選択肢	備考
<b>質問1 回答者の属性</b>		
○該当するものを選択		
貴社名		記述
役職名		記述
氏名		記述
電話番号		記述
メール		記述
<b>質問2 貴社の和歌山県内で実施する事業内容についてお答えください。</b>		
	1.鉄道事業 2.路線バス事業 3.高速バス事業 4.コミュニティバス事業（市町村等からの受託運行、デマンド型乗合タクシーを含む） 5.タクシー事業 6.その他（ ）	選択
<b>質問3 運賃の支払いについて、利用可能な支払い方法についてお答えください。</b>		
	1.現金 2.交通系ICカード 3.クレジットカード 4.QRコード決済 5.デジタルチケット（スマートフォン等）	選択
<b>質問4 貴社独自の運転免許返納者に対する支援についてお答えください。</b>		
	1.実施している 2.実施していない	選択
実施している場合	具体的な内容	記述
<b>質問5 現在、貴社が特に積極的に行っている取組について、最大5つまでお答えください。また、その具体的な内容をご記入ください。</b>		
	1.利用促進 2.経費削減、収益改善 3.業務効率改善（デジタル化等） 4.利便性の向上 5.啓発、情報発信 6.運賃割引（高齢者等） 7.人材確保・育成 8.行政との意見交換や協働した取組 9.その他 10.特になし	選択
	具体的な内容	記述

<b>質問6 他の交通事業者と連携して行っている取組についてお答えください。</b>		
①現在、他の交通事業者と連携した施策を	1.実施している 2.実施していない	選択
実施している場合	具体的な内容	記述
②今後、必要と考える連携はありますか。	1.ある 2.ない	選択
ある場合	具体的な内容	記述
<b>質問7 現在、貴社が抱えている課題や問題点について、特に重要だと考えるものに最大5つまでお答えください。また、その具体的な内容をご記入ください。</b>		
	1.路線や運行本数の維持 2.運行経費の増加 3.施設や設備、車両等の老朽化 4.デジタル化等の対応が困難 5.利用者の減少に伴う収益の悪化 6.利便性の確保、向上 7.利用者の経済的負担 8.公共交通利用に関する住民意識 9.運転手等の人材不足	選択
実施している場合	具体的な内容	記述
<b>質問8 今後の公共交通のための取り組みについて、事業者目線で必要と考える取組について、下記選択肢から最大10個までお答えください。</b>		
<ハード整備>	1. 鉄道駅施設のバリアフリー化（エレベーターや多目的トイレの整備） 2. 快適な駅やバス停の環境整備（屋根やベンチ、デジタルサイネージ等の整備等） 3. 誰もが利用しやすい車両（ノンステップバス等）の導入 4. パークアンドライド推進のための駐車場（駐輪場）整備	選択
<利便性向上>	5. ICカード等キャッシュレス決済の導入 6. 駅やバス停における乗り継ぎのしやすさを高める取組み 7. 自動運転など新しい技術を活用したサービスの導入 8. MaaSやデジタルチケットなどスマートフォンで利用できるサービスの導入 9. スマートフォンで検索するためのバス停や時刻表等のオープンデータ化	選択
<利用促進>	10. 利用促進イベント等の開催 11. 観光キャンペーン等と連携した利用促進策 12. 割引切符や企画切符の販売 13. 路線図や時刻表、交通マップなど利用者に対する情報発信の強化 14. サイクルレーンの導入・拡大	選択
<経済的負担軽減>	15. 学生、高齢者に対する定期の割引 16. 高齢者等に対する運賃割引制度の導入・充実 17. 運転免許返納者に対する公共交通利用特典の付与	選択
<利用者に対する意識啓発>	18. 公共交通の使い方などを学べる乗り方教室や体験会の開催 19. 公共交通を積極的に利用して、維持していこうと思う住民の意識づくり 20. バス停や駅を掃除するなど地域が協力して公共交通への愛着を高める取組	選択
<その他>	21. その他	記述

質問9 今後の地域公共交通政策について、お答えください。

①行政に期待すること		記述
②地域・住民に期待すること		記述
③事業者として担うべき役割		記述

## 2. 結果概要

### (1) 運賃の支払い方法

鉄道、バス、タクシー全ての事業者で現金での支払いを採用しています。

その他の支払い方法を見ると、鉄道では交通系 IC カード、クレジットカード、デジタルチケット（スマートフォン等）の導入が進んでいるのに対し、バス、タクシーでは QR コード決済の導入が進んでいます。

地域別にみると、路線バスにおいて、紀北地域、紀南地域では、現金以外の導入している支払い方法が異なっているのに対し、紀中地域では現金以外では QR コード決済のみとなっている。タクシーにおいては、現金以外の支払い方法が充実しているのに対し、紀中地域、紀南地域では現金以外の支払い方法の導入がされていない。

	鉄道	路線バス	タクシー
現金	100.0%	100.0%	100.0%
交通系ICカード	66.7%	45.5%	8.7%
クレジットカード	66.7%	18.2%	39.1%
QRコード決済	0.0%	45.5%	52.2%
デジタルチケット（スマートフォン等）	66.7%	27.3%	4.3%
回答した事業者数	3	11	23

### 【地域別】

	鉄道	路線バス			タクシー		
		紀北	紀中	紀南	紀北	紀中	紀南
現金	3	4	3	4	11	5	7
交通系ICカード	2	3	0	2	1	1	0
クレジットカード	2	2	0	0	7	2	0
QRコード決済	0	0	3	2	8	2	2
デジタルチケット（スマートフォン等）	2	2	0	1	1	1	0
回答した事業者数	3	4	3	4	11	5	7

※複数回答

※鉄道は JR を除き紀北のみを運行しているため、地域分けを行っていない。

## (2) 運転免許返納者に対する独自支援

鉄道、タクシー事業者では、運転免許返納者に対する独自支援は実施していませんが、バス事業者では約 36%（4 社）が独自の取組みを行っています。

	鉄道	路線バス	タクシー
実施している	0.0%	36.4%	4.3%
実施していない	100.0%	63.6%	95.7%
回答した事業者数	3	11	23

### 【実施している取組み】

No	取組内容	実施している事業者
1	運賃の半額※ ※「運転経歴証明書」の提示が必要	熊野御坊南海バス 奈良交通 中紀バス
2	「奈良交通ゴールドパス※（6 カ月）」の 2 回無料配布 ※1 乗車あたりの運賃を半額にできるカードのこと。	奈良交通
3	全路線（一部高速バス除く）フリーパスの販売	三重交通



### (3) 積極的に実施している取組

鉄道、バス事業者においては実施している取組みが同じ傾向にあります。

また、鉄道、バス、タクシー事業者のいずれの事業者においても、業務効率改善や啓発、情報発信、人材育成に関しては50%を下回っており、取組が進んでいない傾向にあります。

	鉄道	路線バス	タクシー
利用促進	100.0%	72.7%	43.5%
経費削減、収益改善	100.0%	72.7%	60.9%
業務効率改善（デジタル化等）	33.3%	18.2%	17.4%
利便性の向上	100.0%	72.7%	39.1%
啓発、情報発信	0.0%	27.3%	0.0%
運賃割引（高齢者等）	33.3%	27.3%	8.7%
人材確保・育成	0.0%	27.3%	39.1%
行政との意見交換や協働した取組	66.7%	63.6%	13.0%
その他	66.7%	0.0%	0.0%
特になし	0.0%	0.0%	34.8%
回答した事業者数	3	11	23

#### 【具体的な内容】

No	取組内容	鉄道	バス	タクシー
1	学生・障がい者割引、運賃の見直し	1	3	1
2	定期券や回数券の販売、デジタルチケットやキャッシュレス決済の導入	2	6	5
3	特別列車もしくはバスの運行、各種イベントの開催	3	1	
4	各自治体出張時の駅前駐車場の無料貸付	1		
5	インターネットやアプリを活用した利便性の向上	1	2	1
6	地域や関係団体等との意見交換や連携協力	1	4	1
7	ダイヤ改正前の自治体、学校への事前説明	1		
8	就職ナビサイト等への掲載、自動運転、AI、ドローン導入等の人手不足解消に向けた取組み	1	1	
9	施設のバリアフリー化、安全対策			
10	施設の利便性向上、安全性確保のための更新作業	2	1	
13	利用促進のための情報発信		4	
14	逐次の運行情報発信		2	
15	運行車両の見直し（中古車両やリース車の活用など）		2	
16	資現の見直し等による効率化やコスト削減	1	5	1
17	運転手の担い手確保に向けた取組み		2	1
18	路線や運行ダイヤの見直し		3	
19	新たな運行形態の試験導入		1	

※複数回答

#### (4) 他の事業者との連携

##### ① 現時点の他事業者との連携の有無について

鉄道、バス事業者においては他事業者との連携が多い一方、タクシー事業者では他事業者との連携は少ない傾向にあります。

	鉄道	路線バス	タクシー
実施している	100.0%	72.7%	4.3%
実施していない	0.0%	27.3%	95.7%
回答した事業者数	3	11	23

##### 【具体的な内容】

No	取組内容	鉄道	バス	タクシー
1	運行ダイヤ改正前の情報共有・乗継しやすいダイヤ改正	1	1	
2	他交通と連携した割引乗車券、往復券等の発売	3	3	1
3	クレジット決済の導入	1		
4	イベント時の他事業者との相互出展	1		
5	複数事業者共有のエリア路線図の作成		2	
6	共同のバス停設置や時刻表作成		1	
7	高速バス乗車券の他事業者での販売協力		1	

## ② 将来的に必要なだと思う連携について

バス、タクシー事業者において、将来的に必要なと思う連携があると考えている事業者が増えている傾向にあります。

	鉄道	路線バス	タクシー
ある	66.7%	90.9%	21.7%
ない	33.3%	9.1%	78.3%
回答した事業者数	3	11	23

### 【具体的な内容】

No	取組内容	鉄道	バス	タクシー
1	MaaS	1		
2	共同イベントの開催	1		
3	デジタルチケットの拡大		2	
4	キャッシュレス化に向けた他社との決済手段、方法の統一		1	
5	路線重複時の運賃の支払い		1	
6	行政や他事業者と連携した利用促進		2	
7	過疎地域での他移動手段との連携			2
8	配車システムの導入			2

### (5) 事業者が抱える課題や問題点

鉄道、バス、タクシー事業者のいずれの事業者においても、利用者の減少に伴う収益の悪化を問題点と考えています。

また、新型コロナウイルス感染症を問題点として考えている事業者はタクシー事業者に多く、鉄道、バス事業者においては、問題として考えている事業者が少ない傾向にあります。

	鉄道	路線バス	タクシー
路線や運行本数の維持	66.7%	63.6%	0.0%
運行経費の増加	33.3%	27.3%	54.2%
施設や設備、車両等の老朽化	100.0%	81.8%	58.3%
デジタル化等の対応が困難	0.0%	18.2%	8.3%
利用者の減少に伴う収益の悪化	100.0%	90.9%	75.0%
利便性の確保、向上	33.3%	0.0%	4.2%
利用者の経済的負担	0.0%	0.0%	4.2%
公共交通利用に関する住民意識	0.0%	27.3%	12.5%
運転手等の人材不足	33.3%	100.0%	75.0%
行政との意思疎通	33.3%	27.3%	8.3%
地域公共交通会議等の活性化	33.3%	0.0%	0.0%
新型コロナウイルス感染症	33.3%	18.2%	62.5%
その他	33.3%	0.0%	4.2%
特になし	0.0%	0.0%	8.3%
回答数	3	11	24

#### 【具体的に考える課題や問題点】

No	取組内容	鉄道	バス	タクシー
1	住民のニーズに答えられていないこと	1		
2	輸送資源の特性を活かした輸送ができていないこと	2		
3	人口減少や行動変容に伴う利用者の減少	2	5	2
4	運行や維持、更新にかかる費用の増加	3	6	4
5	人材の確保	1	8	7
6	地域公共交通の将来性や安定性に対する不安	1		2
7	住民の地域公共交通に対する意識変革の必要性		2	
8	路線の維持に対する不安		1	
9	新型コロナウイルス感染症対策			1
10	他事業者や他の運行サービスとの価格競争			1

※複数回答

## (6) 事業者が考える地域公共交通にとって必要な取組

鉄道事業者においては快適な駅やバス停の環境整備や運転免許返納者に対する地域公共交通利用特典の付与といった意見が多くなっています。

バス事業者においては、観光キャンペーン等と連携した利用促進等や地域公共交通を積極的に利用して維持していこうとする住民の意識づくりといった意見が多くなっています。

タクシー事業者においては、観光キャンペーン等と連携した利用促進等や運転免許返納者に対する地域公共交通利用特典の付与、高齢者等に対する運賃割引制度の導入・充実といった意見が比較的多くなっています。

	鉄道	路線バス	タクシー
鉄道駅施設のバリアフリー化 (エレベーターや多目的トイレの整備)	66.7%	0.0%	9.5%
快適な駅やバス停の環境整備 (屋根やベンチ、デジタルサイネージ等の整備等)	100.0%	27.3%	9.5%
誰もが利用しやすい車両 (ノンステップバス等)の導入	33.3%	63.6%	23.8%
パークアンドライド推進のための駐車場(駐輪場)整備	66.7%	18.2%	4.8%
ICカード等キャッシュレス決済の導入	33.3%	45.5%	38.1%
駅やバス停における乗り継ぎのしやすさを高める取組み	66.7%	45.5%	23.8%
自動運転など新しい技術を活用したサービスの導入	33.3%	0.0%	4.8%
MaaSやデジタルチケットなど スマートフォンで利用できるサービスの導入	66.7%	45.5%	23.8%
スマートフォンで検索するためのバス停 や時刻表等のオープンデータ化	0.0%	36.4%	0.0%
利用促進イベント等の開催	66.7%	45.5%	38.1%
観光キャンペーン等と連携した利用促進等	33.3%	81.8%	61.9%
割引切符や企画切符の販売	0.0%	27.3%	9.5%
路線図や時刻表、交通マップなど 利用者に対する情報発信の強化	33.3%	63.6%	9.5%
サイクルトレインの導入、拡大	66.7%	0.0%	0.0%
学生、高齢者に対する定期的割引	0.0%	36.4%	19.0%
高齢者等に対する 運賃割引制度の導入・充実	33.3%	54.5%	42.9%
運転免許返納者数に対する公共交通利用特典の付与	100.0%	63.6%	57.1%
公共交通の使い方などを 学べる乗り方教室や体験会の開催	0.0%	36.4%	4.8%
公共交通を積極的に利用して、 維持していこうと思う住民の意識づくり	66.7%	100.0%	33.3%
バス停や駅を掃除するなど 地域が協力して公共交通への愛着を高める取組	33.3%	18.2%	0.0%
その他	100.0%	18.2%	4.8%
回答数	3	11	21

※複数回答

## (7) 今後の地域公共交通施策

### ① 行政に期待すること

設備更新や路線・事業維持のための補助や支援を期待する意見が多くなっています。その他には、運転手の確保に向けた支援やまちづくりにあわせた地域公共交通サービスの形成、地域公共交通を利用するためのきっかけづくり等を求める意見等が見られます。また、乗合タクシーの運行に伴う利用者の減少や企業の債務超過状況等の理由で事業の撤退について記載している事業者もみられる。

No	取組内容	鉄道	バス	タクシー
1	まちづくりにあわせた地域公共交通サービスの形成	2	2	
2	長期的視点で考えた時の各公共交通機関が果たすべき役割の明確化	1		
3	設備更新や事業運営への補助、支援	2	10	2
4	住民に対する地域公共交通の必要性の周知	1	2	
5	地域公共交通を利用するためのきっかけづくり	1	2	2
6	自治体職員自らが公共交通機関を利用すること	1		
7	運転手の確保に向けた支援		3	1
8	事業者と行政の連携		1	
9	地方独自の助成制度の検討			1
10	急激な物価変動に対応できる施策の実施			1
11	事業の撤退に関する意見			2

### ② 地域・住民に期待すること

地域公共交通を利用していただくことや地域公共交通に対する理解や意識をもっていただくことを求める意見が多く見られます。

No	取組内容	鉄道	バス	タクシー
1	地域公共交通を利用していただくこと	1	5	1
2	地域・住民と連携した取り組みの実施	1	1	1
3	地域公共交通に対する理解や意識を持っていただくこと	1	6	1
4	人々のつながりが薄くなりつつあることへの危機感			1

### ③ 事業者として担うべき役割

地域公共交通を利用していただくことや地域公共交通に対する理解や意識をもつていただくことを求める意見が多く見られます。

No	取組内容	鉄道	バス	タクシー
1	地域のニーズに即した地域公共交通サービスの形成	1	5	1
2	高齢者等の交通弱者に即した地域公共交通サービスの形成			1
3	観光ニーズに即した地域公共交通サービスの形成		2	
4	安全対策の徹底	1	3	4
5	施設の利便性の向上	1		
6	沿線エリアの活性化	1		
7	既存の地域公共交通サービスの維持		4	
8	分かりやすい、使いやすい地域公共交通サービスの提供		2	1