

## 7 事業者ニーズ

### (1) アンケート調査の概要

#### ① 目的

市民・利用者への調査だけでは把握しきれない、移動に関わる潜在ニーズを明らかにすることを目的に調査を実施しました。

#### ② 調査方法

バス事業者 2 社、タクシー事業者 2 社、観光関係 1 団体、福祉関係 1 団体、大規模商業施設 2 社、大学 2 校を対象に、聞き取り調査または記入式アンケート調査により実施しました。

### (2) 調査結果

#### ① 利用者増への取組

- パターンダイヤ導入によるわかりやすい・使いやすい運行ダイヤを実施(バス事業者 A)
- ほかの交通モードとの連携を実施(バス事業者 A)
- 大規模商業施設経由による路線を検討(バス事業者 B)

#### ② バスをはじめとした公共交通の改善点

- 空港リムジンバスや観光利用者をはじめとして、ICカード等のキャッシュレス導入の要望は多い(バス事業者 A)
- IC カード等のキャッシュレス導入の際には高齢者等無料パス及び回数券をキャッシュレスに統合してほしい(バス事業者 A)
- バスロケーションシステム「とくしまバス Navi いまドコなん」がわかりづらいなどの意見がある(観光関連団体)
- 学生の利便性を考えると、徳島駅を経由しなくても登校可能な路線があるとよい(大学 A)
- 朝晩に増便してほしい(大学 A)
- 上屋・ベンチ等の設置要望が寄せられることがある(バス事業者 A)

以上より、運行ダイヤ・ルートの改善やキャッシュレス決済の導入など、わかりやすく、使いやすいサービスの提供が必要といえます。

#### ③ 運転手不足

- 運転手がまったく足りず、2030 年度に大幅減の見込みであり、抜本的な路線再編が必須(バス事業者 A)
- 運転手は高齢化するのみで給与も低いため、経済的に厳しい。若い人はほとんどいない(タクシー事業者 A)
- 運転手不足は変わらない。平均年齢は 66 歳で 70～75 歳の層が一番多い(タクシー事業者 B)
- 運転手不足でパターンダイヤの維持が困難となる可能性がある(バス事業者 A)

④ 定時運行等への課題

- 朝・夕は渋滞しがちで、全方面遅延が発生している(バス事業者 A)
- 一般車両の路上駐車により運行に支障がある(バス事業者 B)
- 主要な施設の周辺で道路幅員が狭いなど、円滑な運行に支障がある(タクシー事業者 A)

以上より、交通モードを問わず、運転手不足が深刻化しており、交通渋滞や道路幅員などハード整備の面も課題といえます。

⑤ 観光交通への対応

- 2019年に、外国人観光客が増加し、車両への積み残しが発生していたことから、今後外国人観光客が増加したときの対応が課題(バス事業者 A)
- 多客時(阿波おどり、マチアソビ、年末年始、GW)の増便や続行便の対応が課題(バス事業者 B)
- 特定路線(南海フェリーなど)で一時的な利用者の集中が課題(バス事業者 B)
- 徳島市内の路線バスは、乗ろうと思ってもどこに行くか一目でわからず、観光客が利用するにはハードルが高い(観光関連団体)
- 〇〇に行くなら●番のりばのバスに乗る、など徳島駅から発着する路線バスについて、わかりやすい情報やその情報発信が必要(観光関連団体)

以上より、ピーク時に集中する需要への対応や観光客に向けたわかりやすい案内が課題といえます。

⑥ バリアフリーへの対応

- 初任者研修・安全運転講習会の際に接客・接遇講習を実施している(バス事業者 A)
- 高齢者・障害者、特に視覚障害者にはバス車内へ誘導し、安全に移動ができるよう、職員の研修に取り組んでいる(バス事業者 B)
- 小学校で車いす体験、アイマスクを付けての視覚障害者体験を実施して、理解醸成に取り組んでいる(バス事業者 B)

⑦ その他の課題など

- バス停や最寄りの駅までの距離があるため、外出支援が必要な人が多いと感じている(福祉関連団体)
- 日々の業務で手いっぱい、利用増進に取り組むことが難しい(タクシー事業者 A)

以上より、事業者と関係機関が連携して利用者ニーズに対応することが必要といえます。