

# 江別市地域公共交通活性化協議会 専門委員会

## 路線バス利用者アンケート調査 調査結果概要

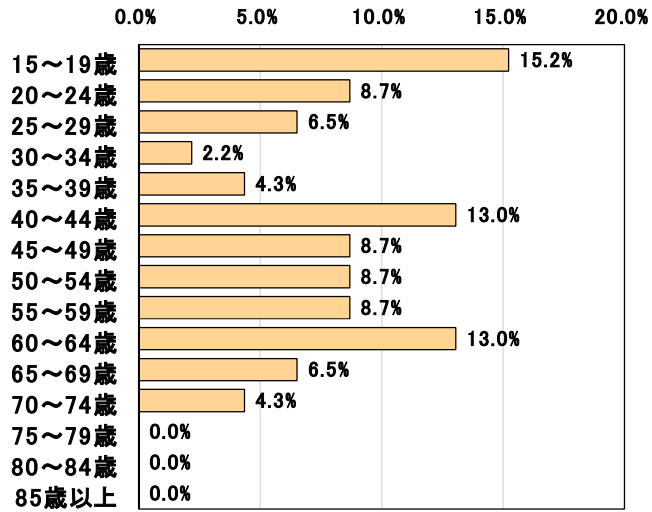
令和4年12月21日（水）

## 調査方法

配布方法	江別市内を運行するバス路線のうち、特に利用者の多い下記の停留所において、バス待ちをしている利用者に手渡しにて配布 <配布数：1,000票> ①新札幌バスターミナル ②野幌駅（北口・南口） ③大麻駅（北口・南口） ④江別駅（北口・南口）
回収方法	郵送回収 ・同封した返信用封筒により郵送回収 WEBによる回収 ・依頼文に記載したQRコードからWEBで回答
調査期間	令和4年9月13日（火）11時～21時

## 回収状況

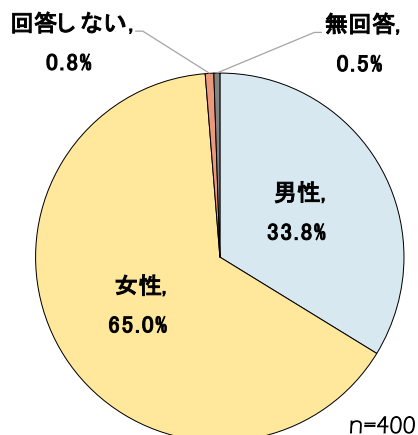
回収方法	回収数	回収率
郵送回収	354件	35.4%
WEBによる回収	46件	4.6%
合計	400件	40.0%



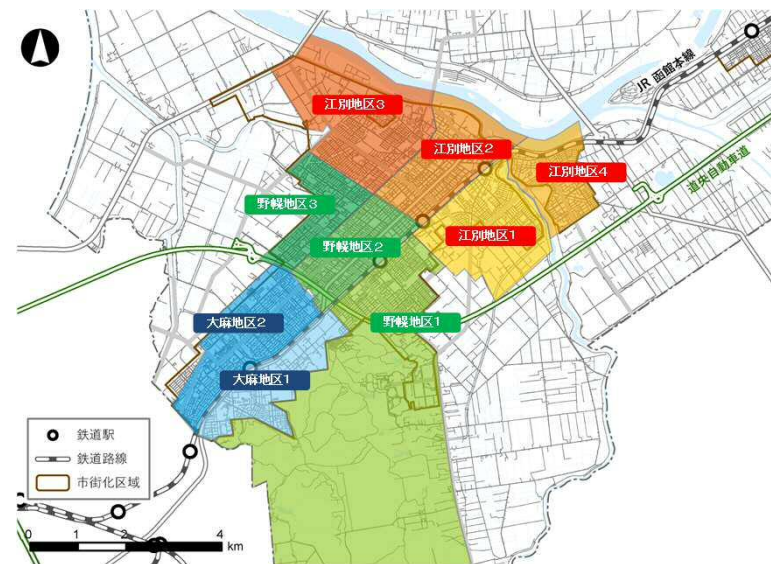
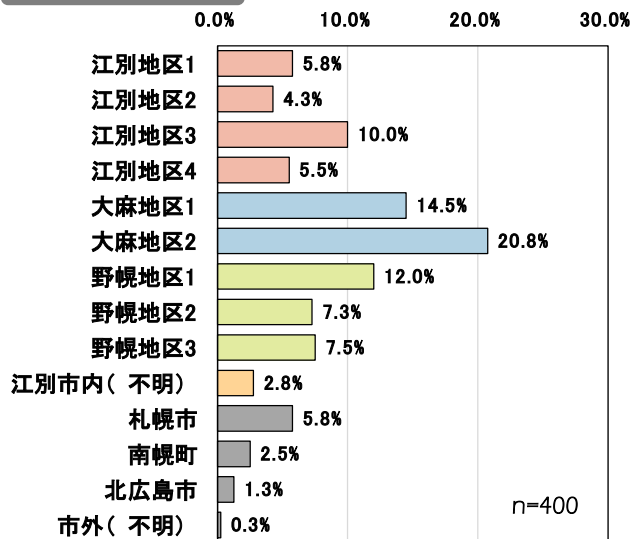
## 回答者属性（単数回答）

- 性別は「女性」の割合が65.0%と高く、年齢は「50歳～74歳」の割合が高くなっていますが「幅広い年齢層」に利用されています。
- 職業は「会社員・公務員・団体職員」の割合が36.0%と最も高く、次いで「パート・アルバイト」が26.3%、「無職」が17.0%と多くなっています。
- 「スマホ所有」は84.8%となっています。

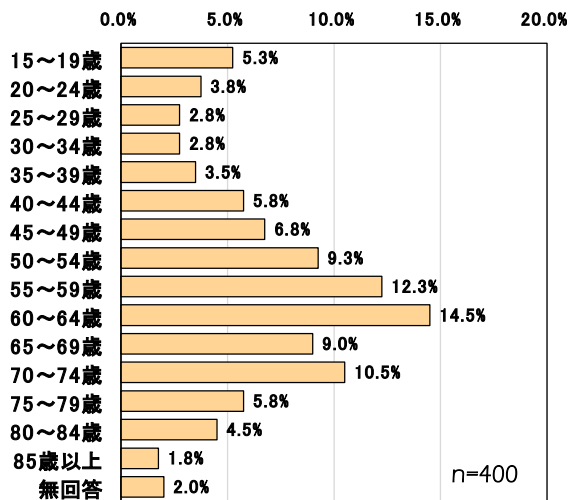
### 1-1 性別



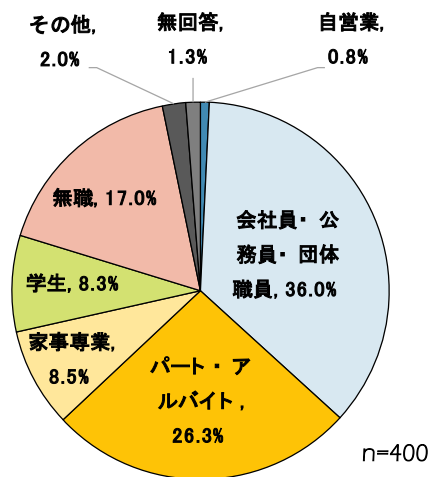
### 1-3 居住地



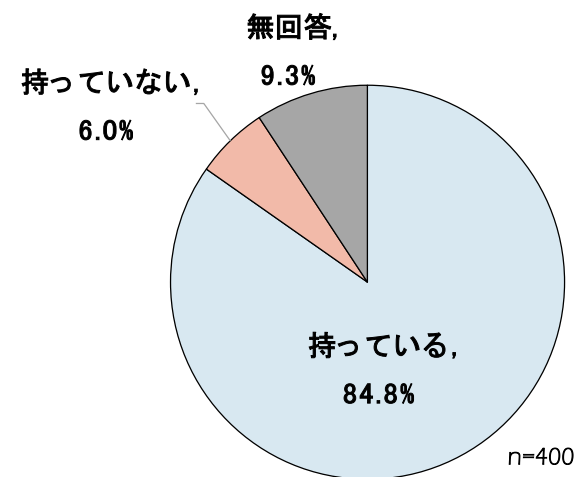
### 1-2 年齢



### 1-4 職業



### 1-5 スマホの有無

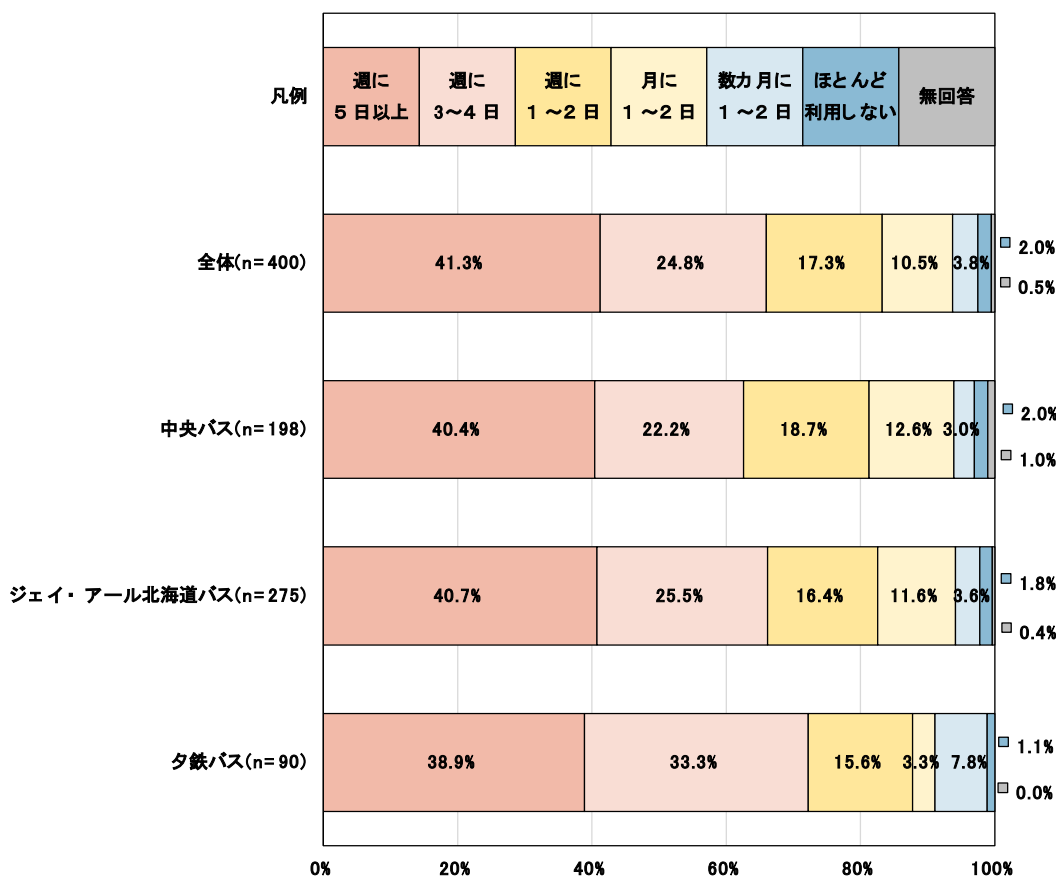


## 路線バス利用状況（単数回答）

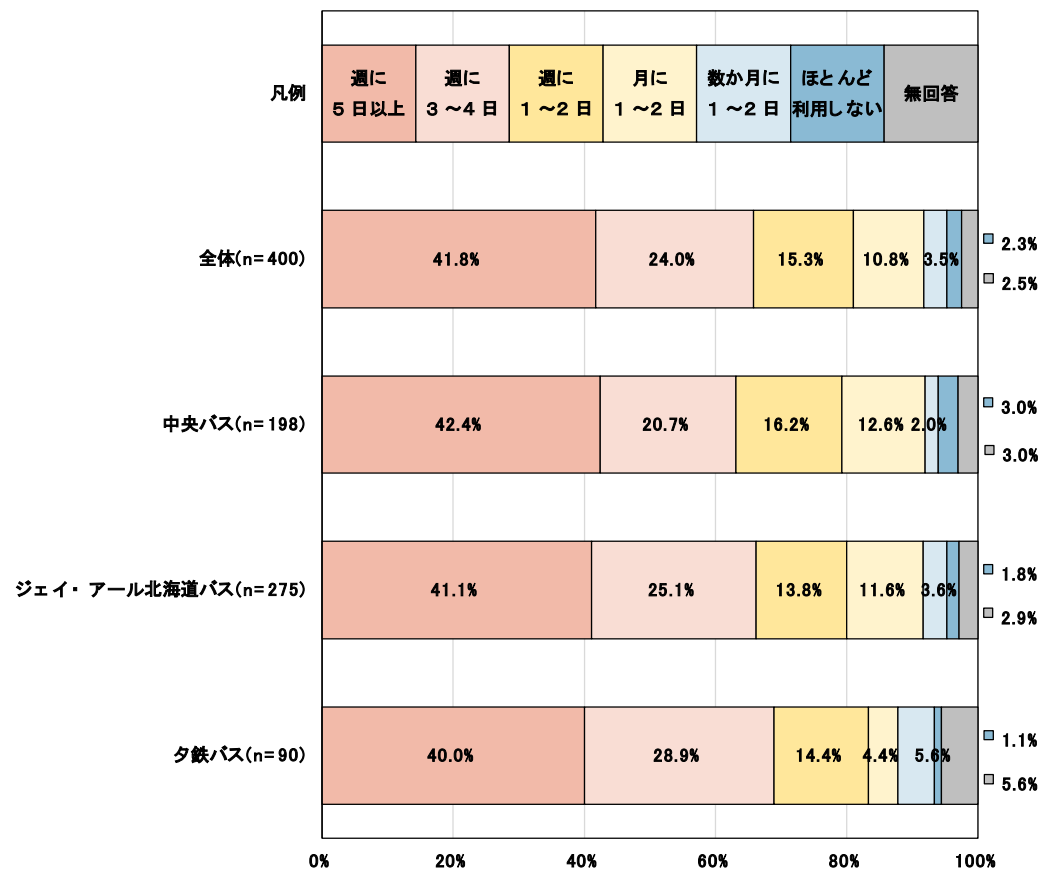
■ 利用状況は全体及びバス会社別で大きな違いはなく、「週に5日以上」の利用が夏期、冬期ともに40%前後と高くなっています。  
 ※ただし、このアンケートは夏期の調査であるため、冬期の利用状況とは異なる可能性があります。

※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計

### 夏期の利用状況



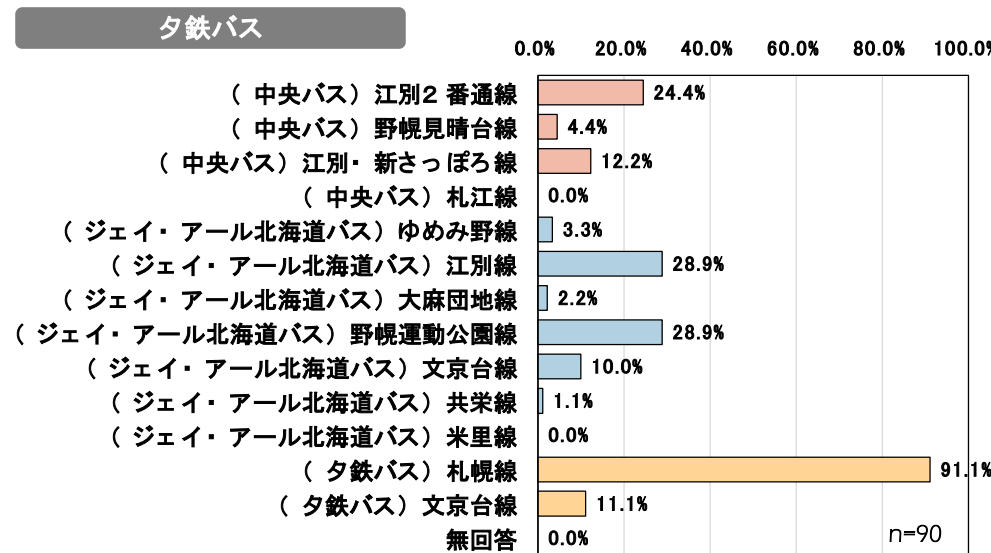
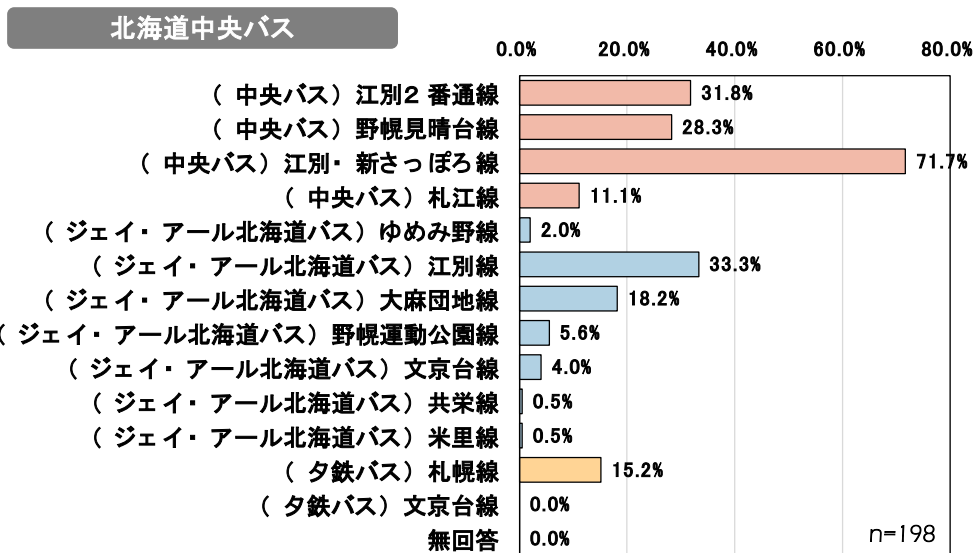
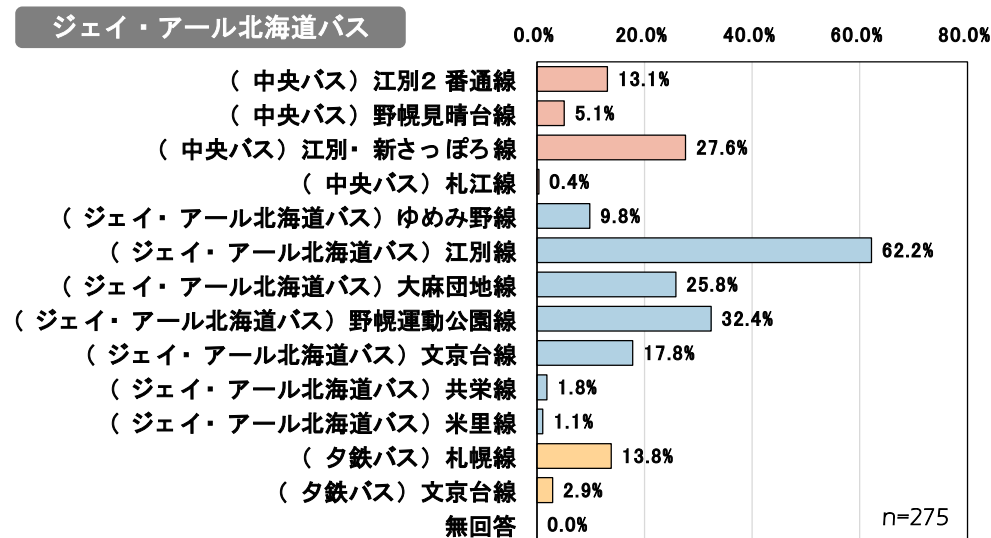
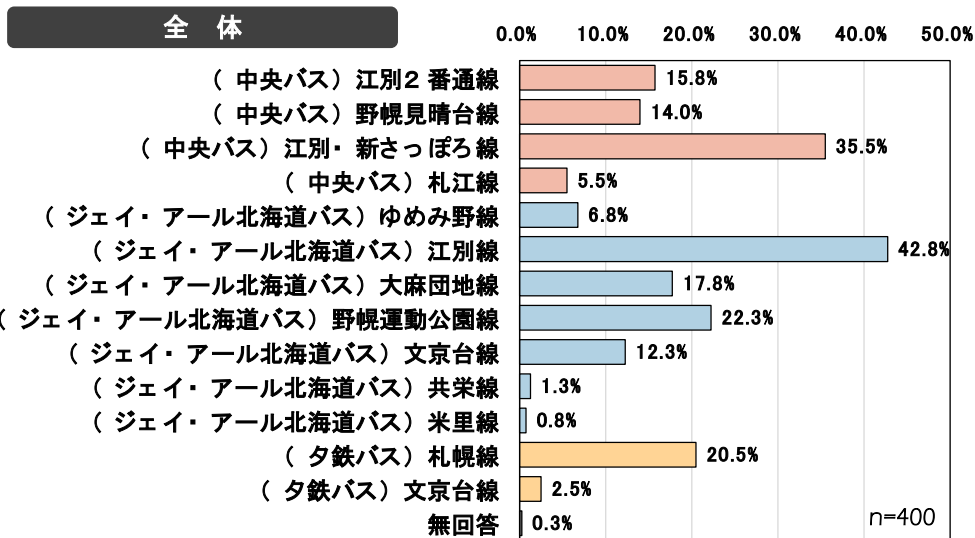
### 冬期の利用状況



## よく利用するバス路線（複数回答）

- 全体ではジェイ・アール北海道バスの「江別線」の割合が42.8%と最も高く、次いで北海道中央バス「江別・新さっぽろ線」が35.5%と高くなっています。
- 北海道中央バスの利用者は、同社の路線だけでなく、運行経路の異なるジェイ・アール北海道バスの「江別線」もよく利用しています。
- 反対に、ジェイ・アール北海道バスの利用者は、北海道中央バスの「江別・新さっぽろ線」もよく利用しています。

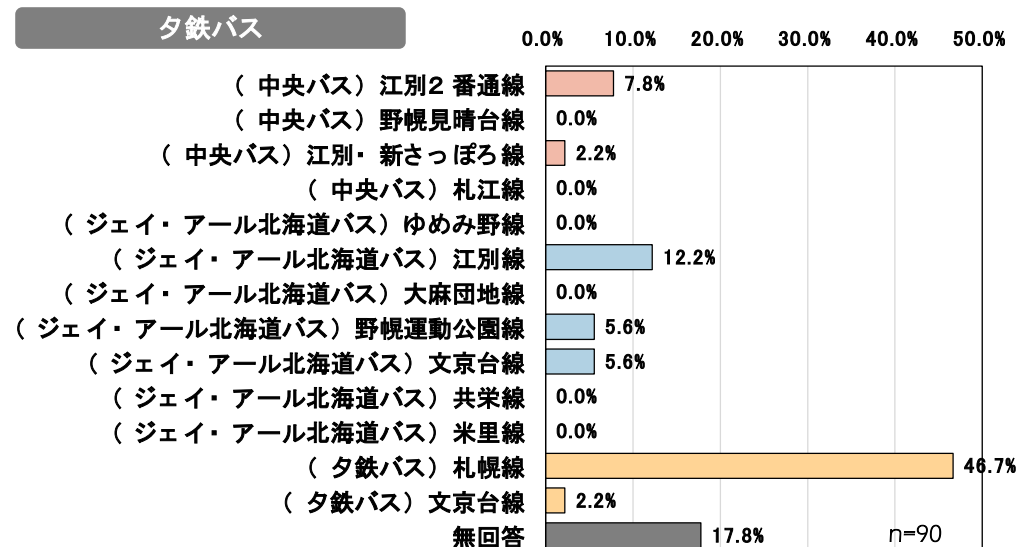
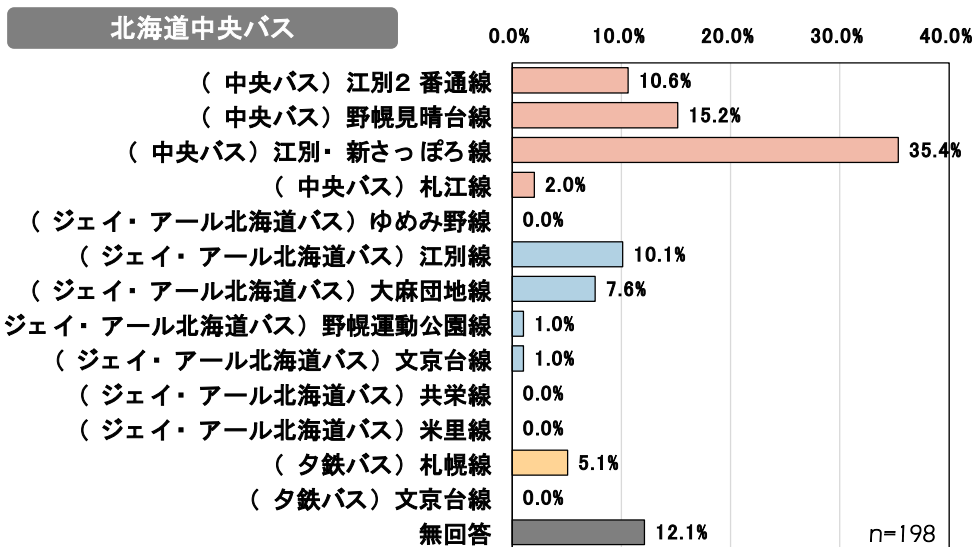
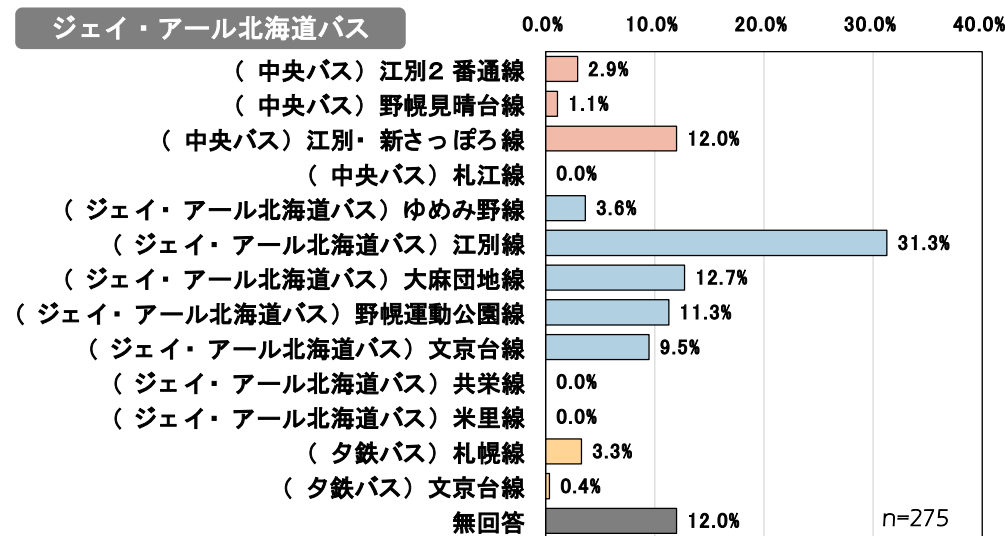
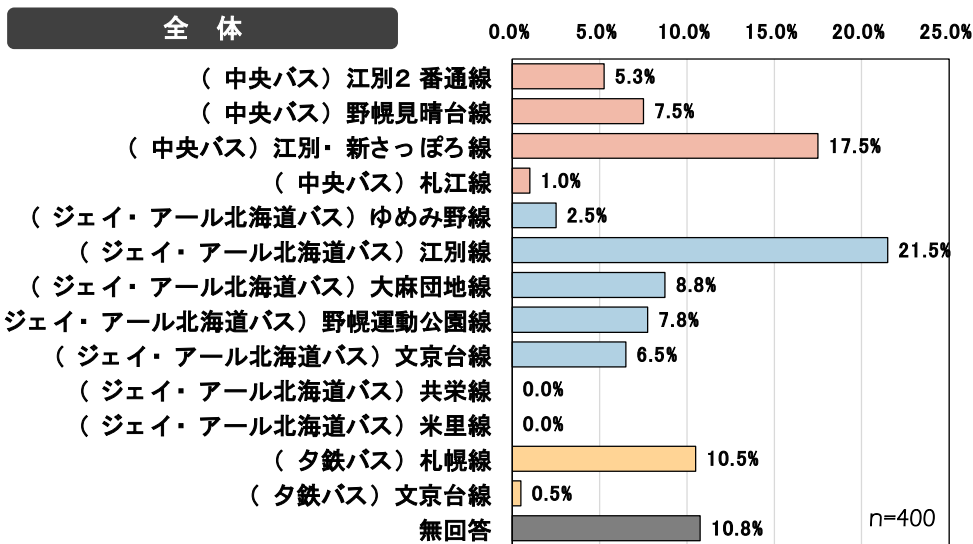
※3つまで回答 ※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計



## 最もよく利用するバス路線（単数回答）

- 全体ではジェイ・アール北海道バスの「江別線」の割合が21.5%と最も高く、次いで北海道中央バスの「江別・新さっぽろ線」が17.5%と高くなっています。
- 北海道中央バス利用者は同社の「江別・新さっぽろ線」の割合が35.4%と高く、ジェイ・アール北海道バス利用者は同社の「江別線」が31.3%と高く、夕鉄バス利用者では同社の「札幌線」が46.7%と高くなっています。

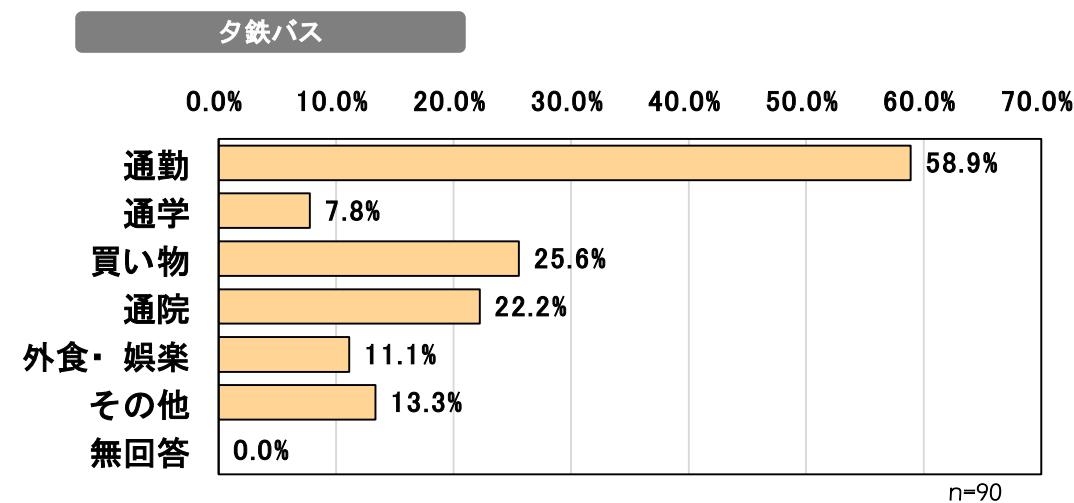
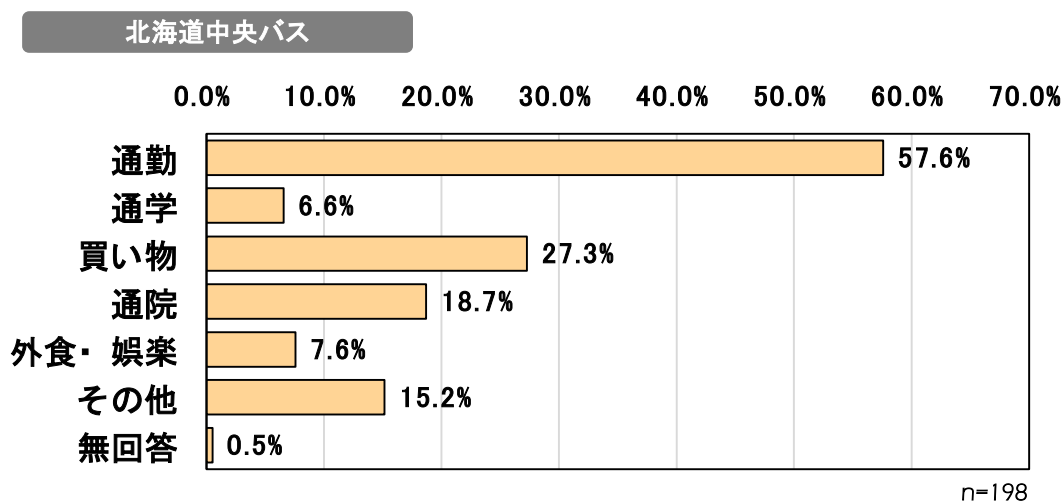
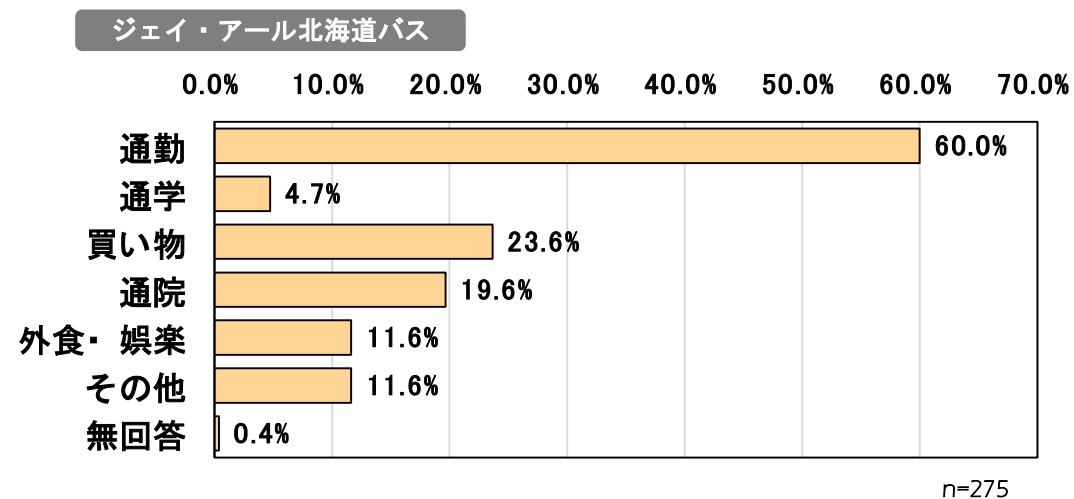
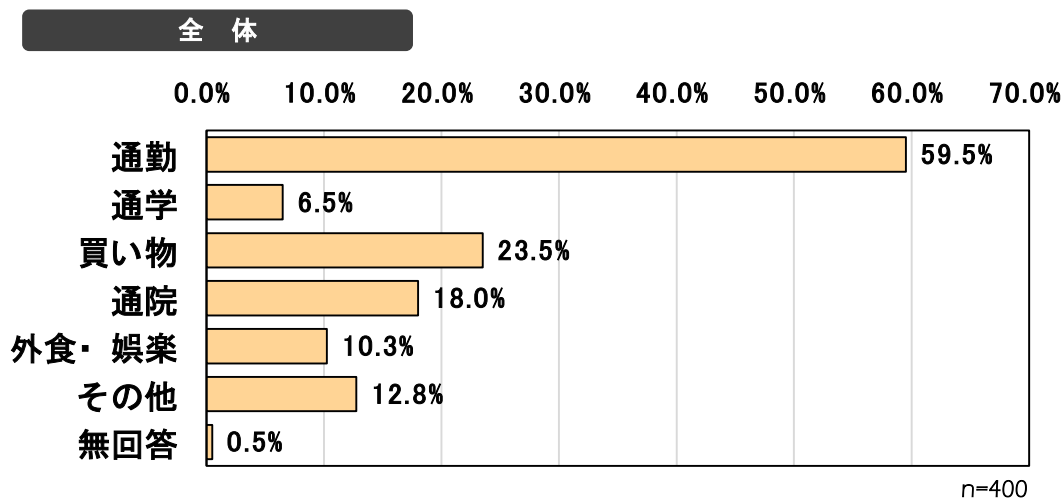
※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計



## バスの利用目的（複数回答）

■ バスの利用目的は全体及びバス会社別で大きな違いはなく、「通勤」が60%前後と最も高く、次いで「買い物」が25%前後となっています。

※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計



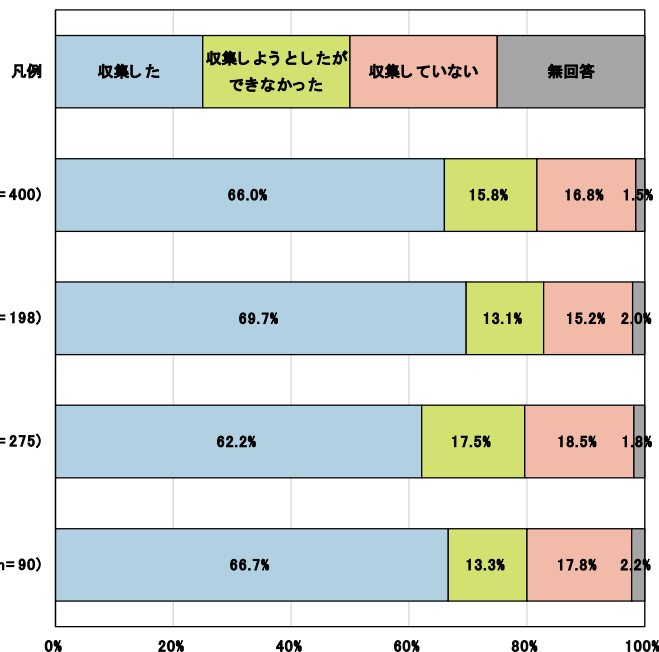


本年の大雪時に路線バスを利用する際に、運休・遅延の情報の収集について（単数回答）と収集方法（複数回答）

- 大雪時の運休・遅延の情報の収集について、全体及びバス会社別で大きな違いはなく、「収集した」が60%以上、「収集しようとしたができなかった」が15%ほど、「収集していない」が15~20%前後となっています。
- 収集方法は、「バス事業者のウェブサイト」の割合が最も高く、夕鉄バス利用者においては「電話による問い合わせ」の割合も高くなっています。

※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計

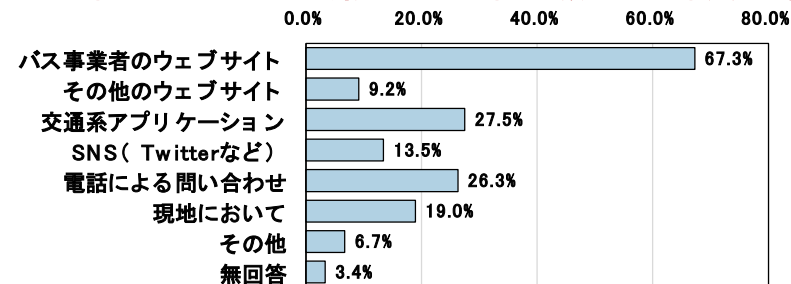
## 情報収集について



「収集した」  
「収集しようとしたができなかった」  
と回答した方

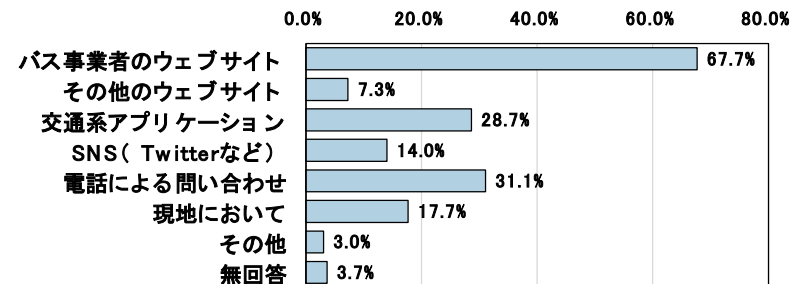
## 全体

### 収集方法



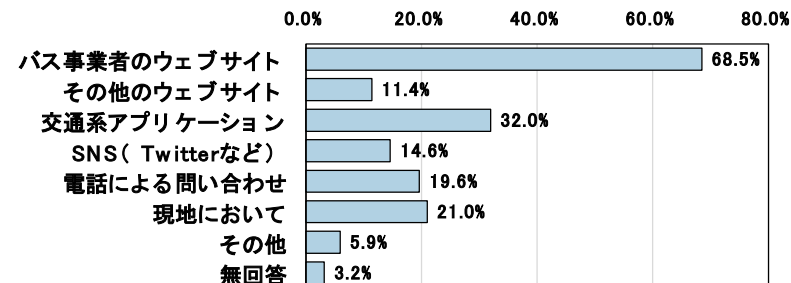
## 北海道中央バス

### 収集方法



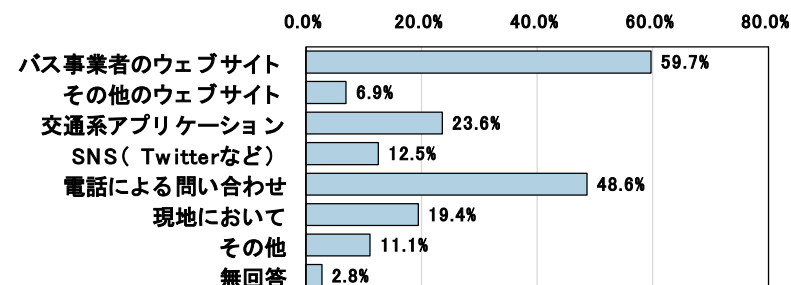
## ジェイ・アール北海道バス

### 収集方法



## 夕鉄バス

### 収集方法



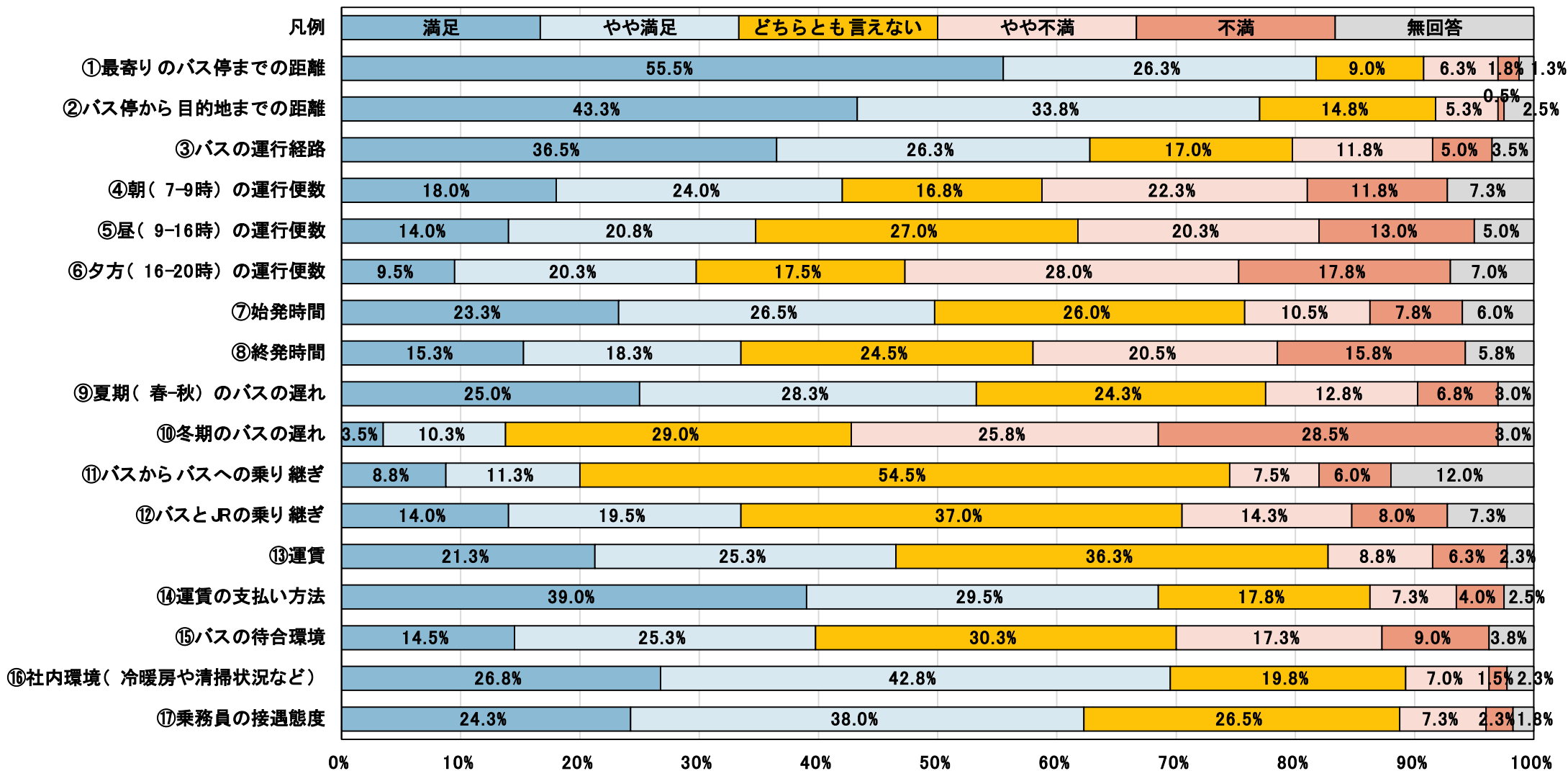


## 路線バスサービスの満足度（単数回答）① 全体

■ 全体では、「⑩冬期のバスの遅れ」、次いで「⑥夕方（16-20時）の運行便数」について、「やや不満」、「不満」の割合が高くなっています。

※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計

路線バスサービスの満足度（全体：n=400）

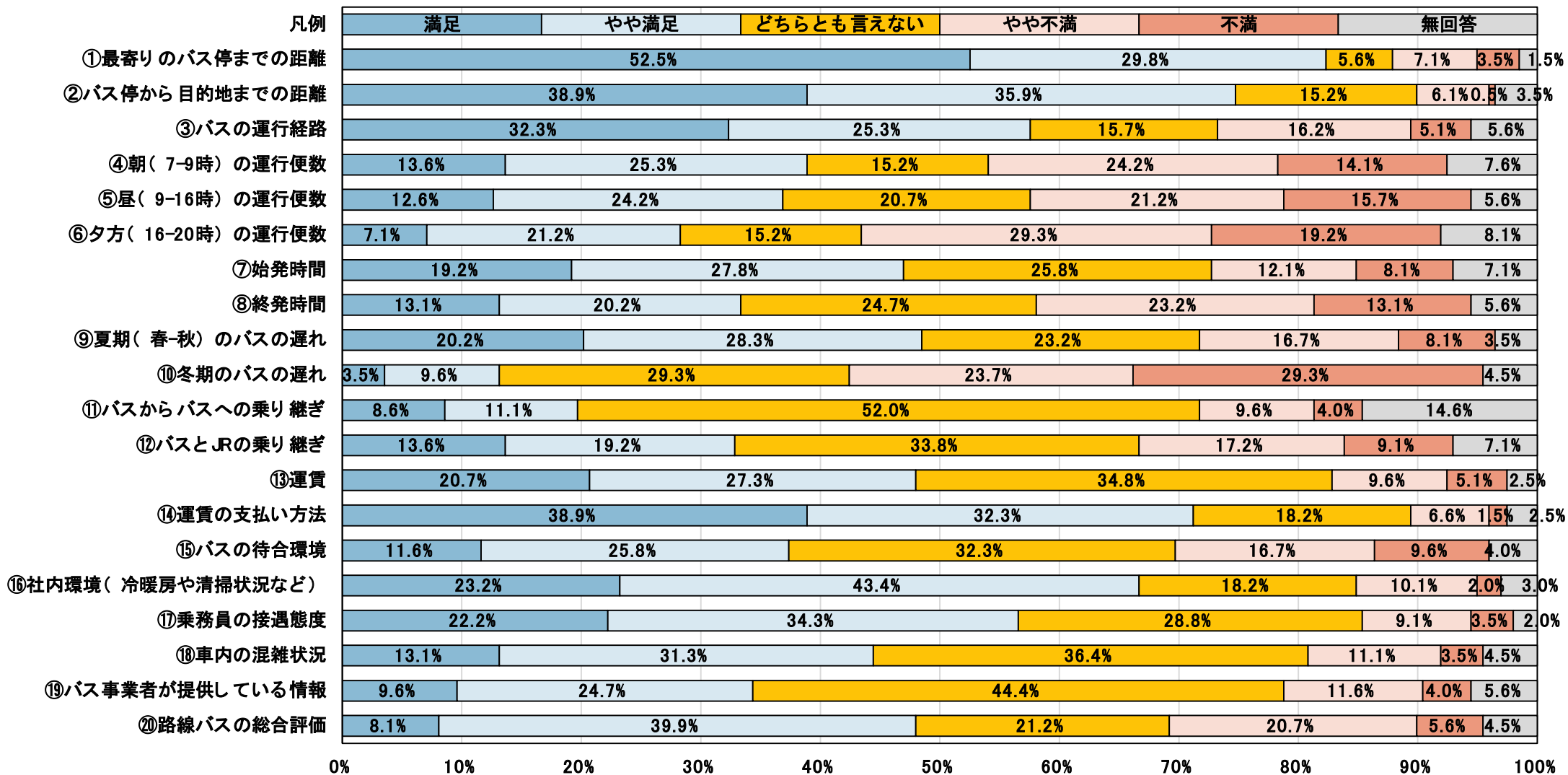


## 路線バスサービスの満足度（単数回答）② 中央バス利用者

■ 中央バス利用者も全体と同様に、「⑩冬期のバスの遅れ」、次いで「⑥夕方（16-20時）の運行便数」について、「やや不満」、「不満」の割合が高くなっています。

※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計

路線バスサービスの満足度（中央バス利用者：n=198）

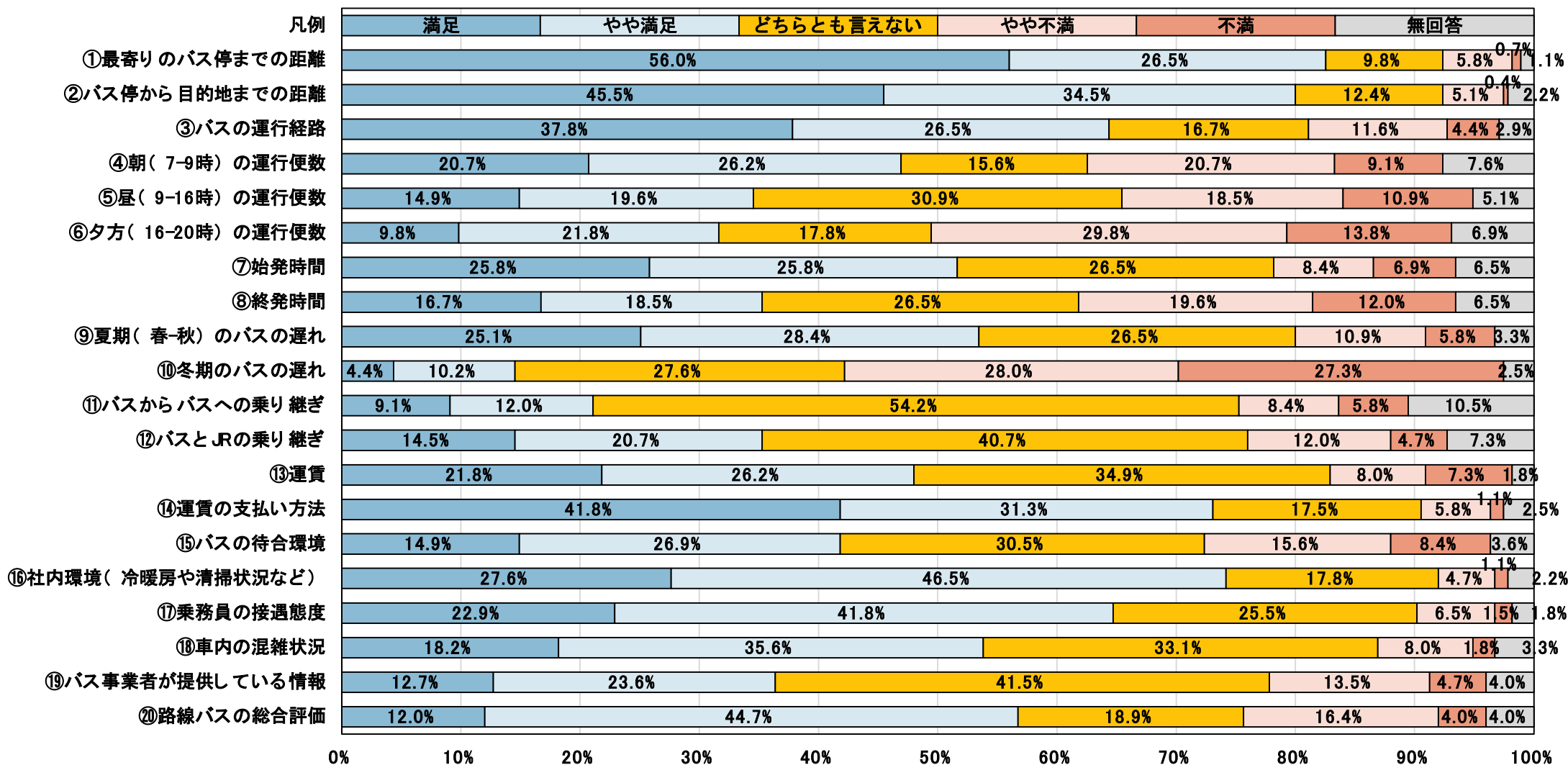


## 路線バスサービスの満足度（単数回答）③ ジェイ・アール北海道バス利用者

■ ジェイ・アール北海道バス利用者も全体と同様に、「⑩冬期のバスの遅れ」、次いで「⑥夕方（16-20時）の運行便数」について、「やや不満」、「不満」の割合が高くなっています。

※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計

路線バスサービスの満足度（ジェイ・アール北海道バス利用者：n=275）

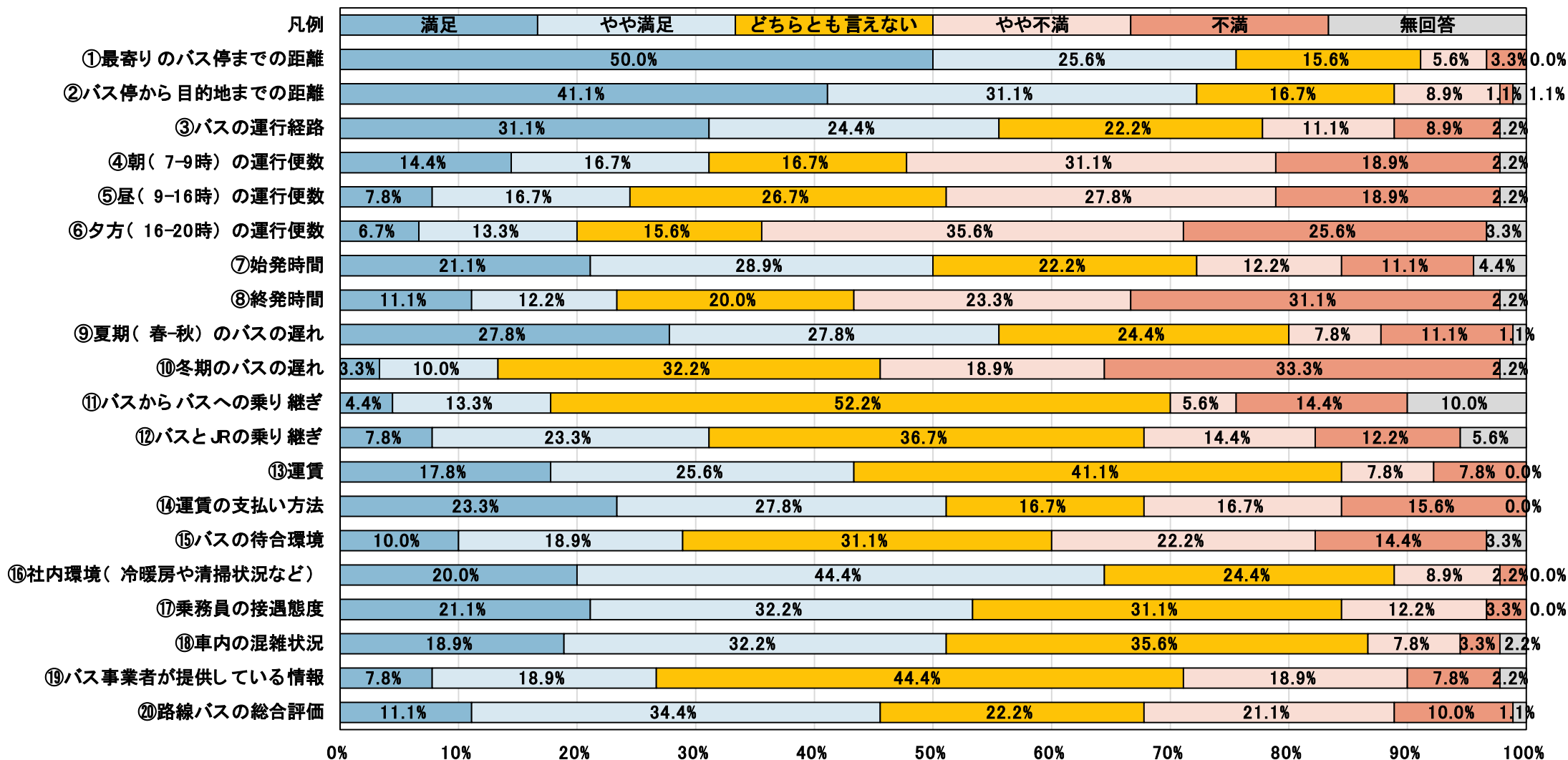


## 路線バスサービスの満足度（単数回答）④ 夕鉄バス利用者

■ 夕鉄バス利用者も全体と同様に、「⑩冬期のバスの遅れ」、次いで「⑥夕方（16-20時）の運行便数」について、「やや不満」、「不満」の割合が高くなっていますが、その他、「⑧終発時間」、「④朝（7-9時）の運行便数」なども高くなっています。

※全体（400名）及び平時利用するバス会社（北海道中央バス：198名 ジェイ・アール北海道バス：275名 夕鉄バス：90名）別に集計

路線バスサービスの満足度（夕鉄バス利用者：n=90）

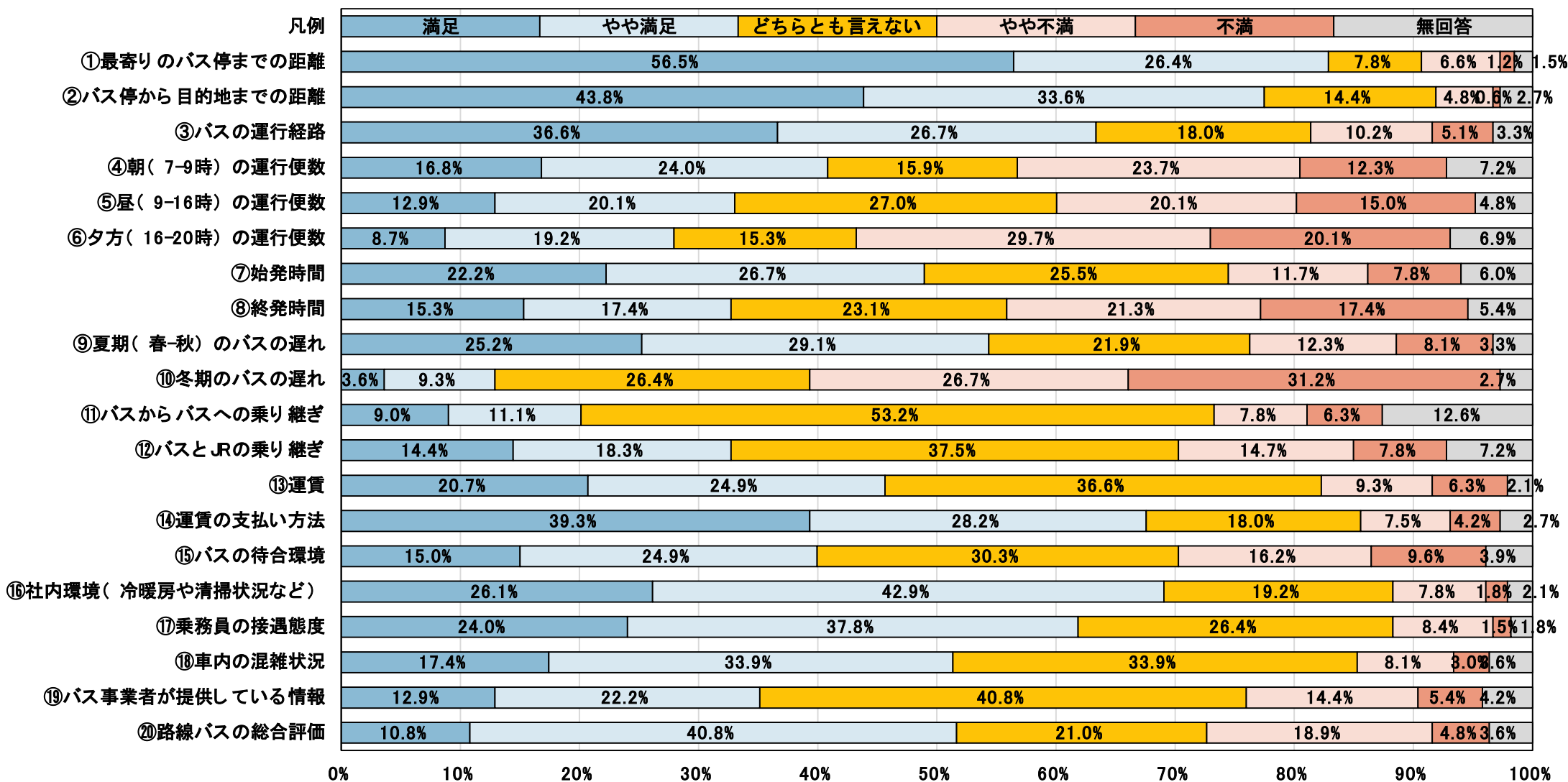


## 路線バスサービスの満足度（単数回答）⑤ヘビーユーザー

■ 路線バスのヘビーユーザーは、概ね全体と同じ傾向となっており、「⑩冬期のバスの遅れ」、次いで「⑥夕方（16-20時）の運行便数」について、「やや不満」、「不満」の割合が高くなっています。

※夏期の利用状況より、週に1日以上利用（ヘビーユーザー：333名）と週1回未満（ライトユーザー：65名）にわけて集計

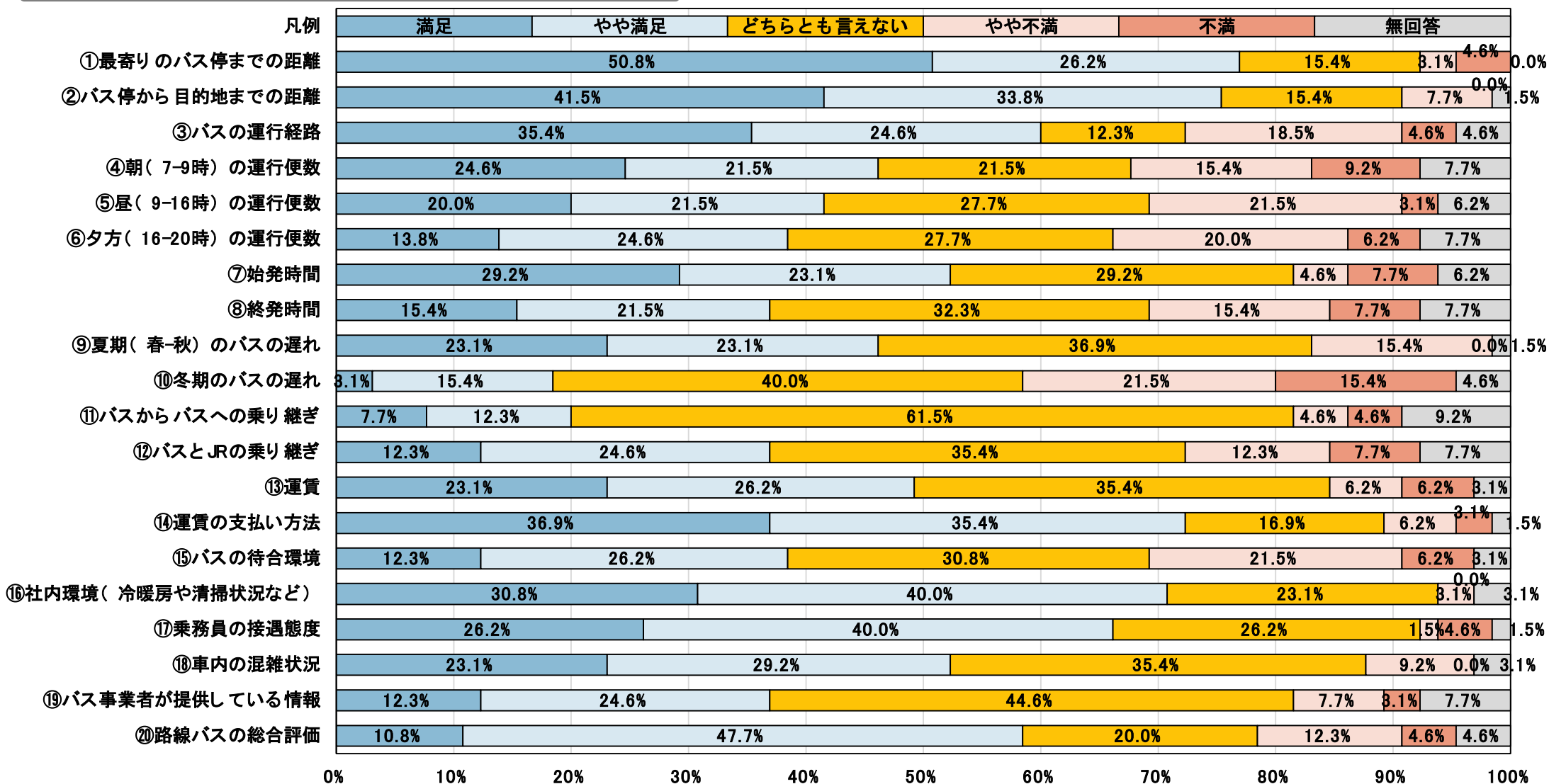
路線バスサービスの満足度（ヘビーユーザー：n=333）



■ ヘビーユーザーと比べると、ライトユーザーは全体的に満足度が高くなっています。

※夏期の利用状況より、週に1日以上利用（ヘビーユーザー：333名）と週1回未満（ライトユーザー：65名）にわけて集計

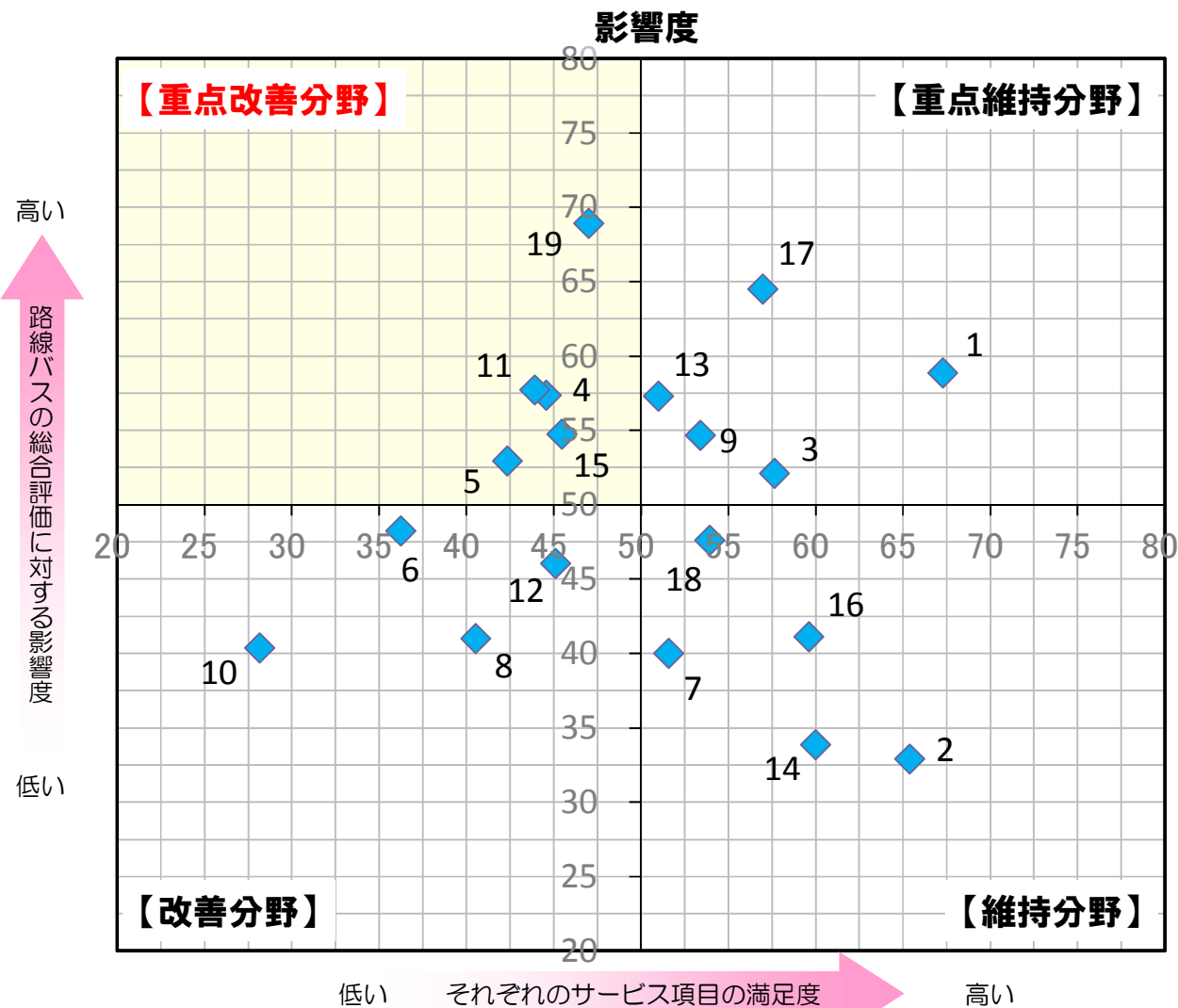
路線バスサービスの満足度（ライトユーザー：n=65）





■ 改善の優先度が高いと考えられる、重点改善分野に位置づけられた項目は、「朝の運行便数」、「昼の運行便数」、「冬期のバスの遅れ」、「バスからバスへの乗り継ぎ」、「バスの待合環境」、「バス事業者が提供している情報」となっています。

CSポートフォリオ分析 (全体)

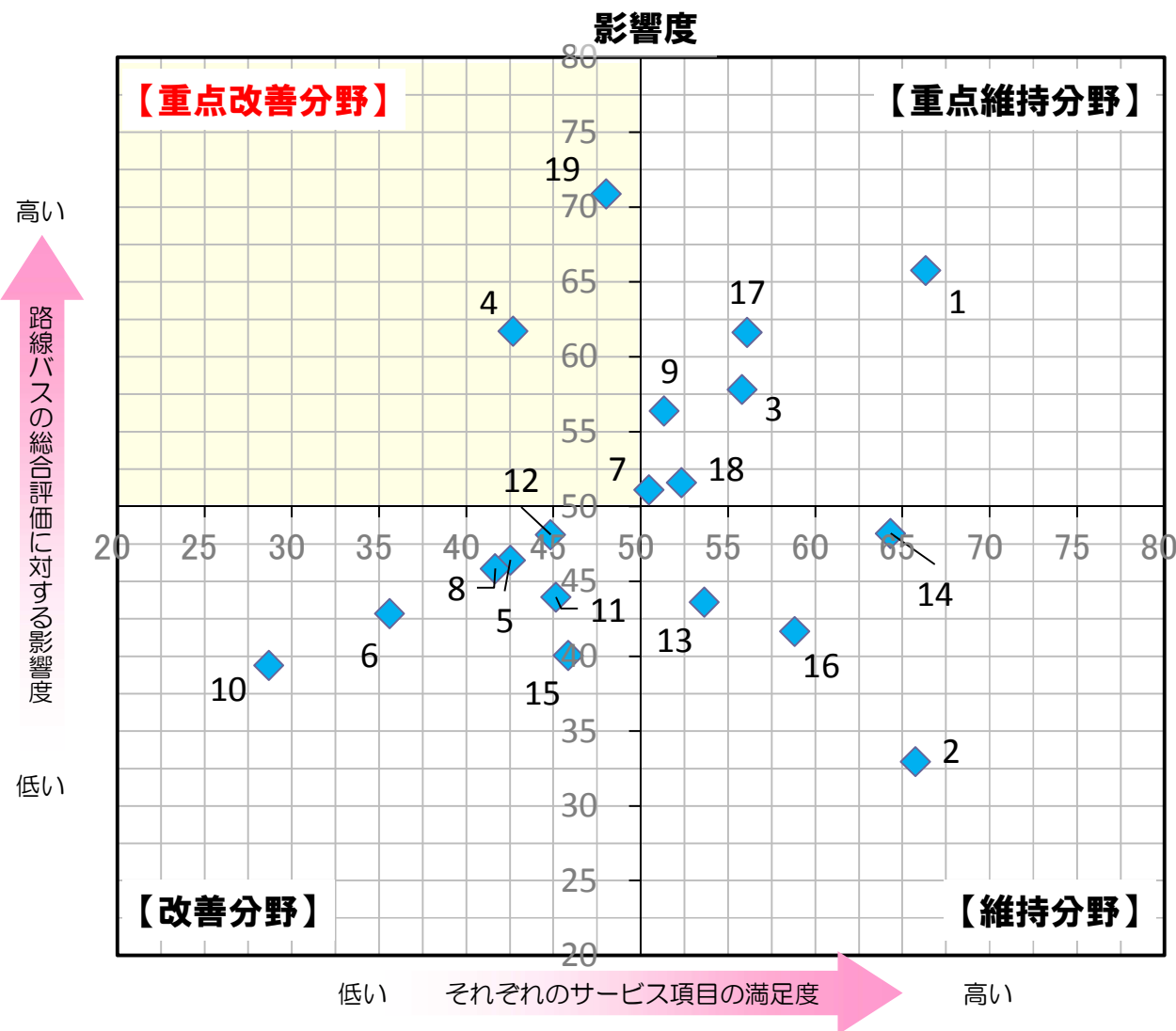


	サービス項目	満足度 偏差値	影響度 偏差値
1	最寄りのバス停までの距離	67.3	58.8
2	バス停から目的地までの距離	65.4	32.9
3	バスの運行経路	57.6	52.1
4	朝(7~9時)の運行便数	44.6	57.4
5	昼(9~16時)の運行便数	42.4	52.9
6	夕方(16~20時)の運行便数	36.2	48.2
7	始発時間	51.6	40.0
8	終発時間	40.5	41.0
9	夏期(春~秋)のバスの遅れ	53.4	54.6
10	冬期のバスの遅れ	28.1	40.3
11	バスからバスへの乗り継ぎ	43.9	57.7
12	バスとJRの乗り継ぎ	45.1	46.0
13	運賃	51.0	57.3
14	運賃の支払い方法	60.0	33.8
15	バスの待合環境	45.4	54.7
16	車内環境(冷暖房や清掃状況など)	59.6	41.1
17	乗務員の接客態度	57.0	64.5
18	車内の混雑状況	53.9	47.6
19	バス事業者が提供している情報	47.0	68.9



- 改善の優先度が高いと考えられる、重点改善分野に位置づけられた項目は、「朝の運行便数」と「バス事業者が提供している情報」となっています。
- 「冬期のバスの遅れ」や「夕方の運行便数」は、満足度が低くなっていますが、路線バスの総合満足度に与える影響は、それほど高くありません。

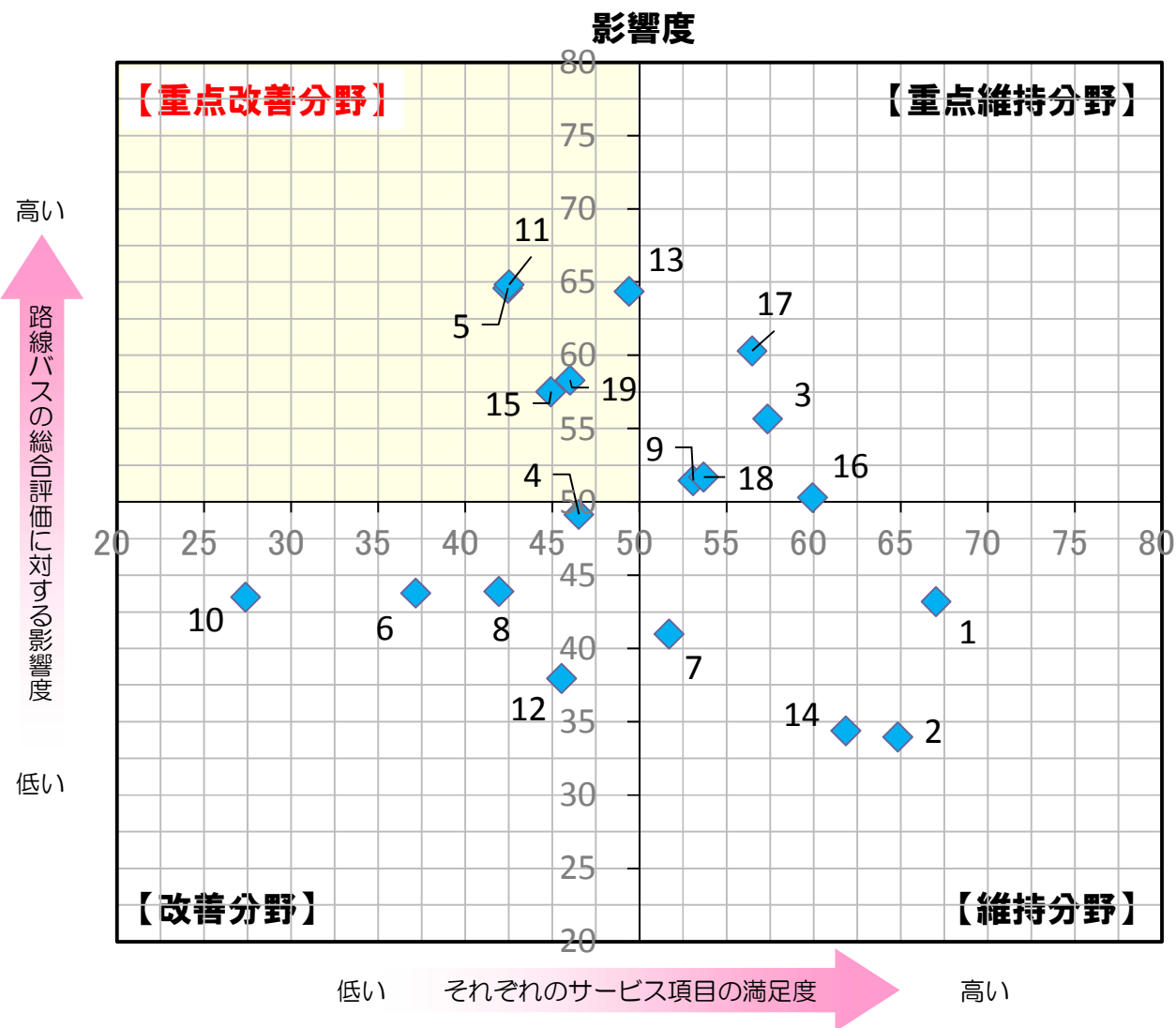
CSポートフォリオ分析（北海道中央バス利用者）



	サービス項目	満足度 偏差値	影響度 偏差値
1	最寄りのバス停までの距離	66.3	65.8
2	バス停から目的地までの距離	65.8	33.0
3	バスの運行経路	55.8	57.8
4	朝(7~9時)の運行便数	42.7	61.7
5	昼(9~16時)の運行便数	42.5	46.4
6	夕方(16~20時)の運行便数	35.6	42.9
7	始発時間	50.5	51.1
8	終発時間	41.7	45.8
9	夏期(春~秋)のバスの遅れ	51.3	56.4
10	冬期のバスの遅れ	28.7	39.4
11	バスからバスへの乗り継ぎ	45.1	43.9
12	バスとJRの乗り継ぎ	44.8	48.1
13	運賃	53.6	43.6
14	運賃の支払い方法	64.3	48.2
15	バスの待合環境	45.9	40.1
16	車内環境(冷暖房や清掃状況など)	58.8	41.7
17	乗務員の接客態度	56.1	61.6
18	車内の混雑状況	52.3	51.6
19	バス事業者が提供している情報	48.0	70.9

- 改善の優先度が高いと考えられる、重点改善分野に位置づけられた項目は、「昼の運行便数」、「バスからバスへの乗り継ぎ」、「運賃」、「バスの待合環境」、「バスの待合環境」、「バス事業者が提供している情報」となっています。
- 「冬期のバスの遅れ」や「夕方の運行便数」は、満足度が低くなっていますが、路線バスの総合満足度に与える影響は、それほど高くありません。

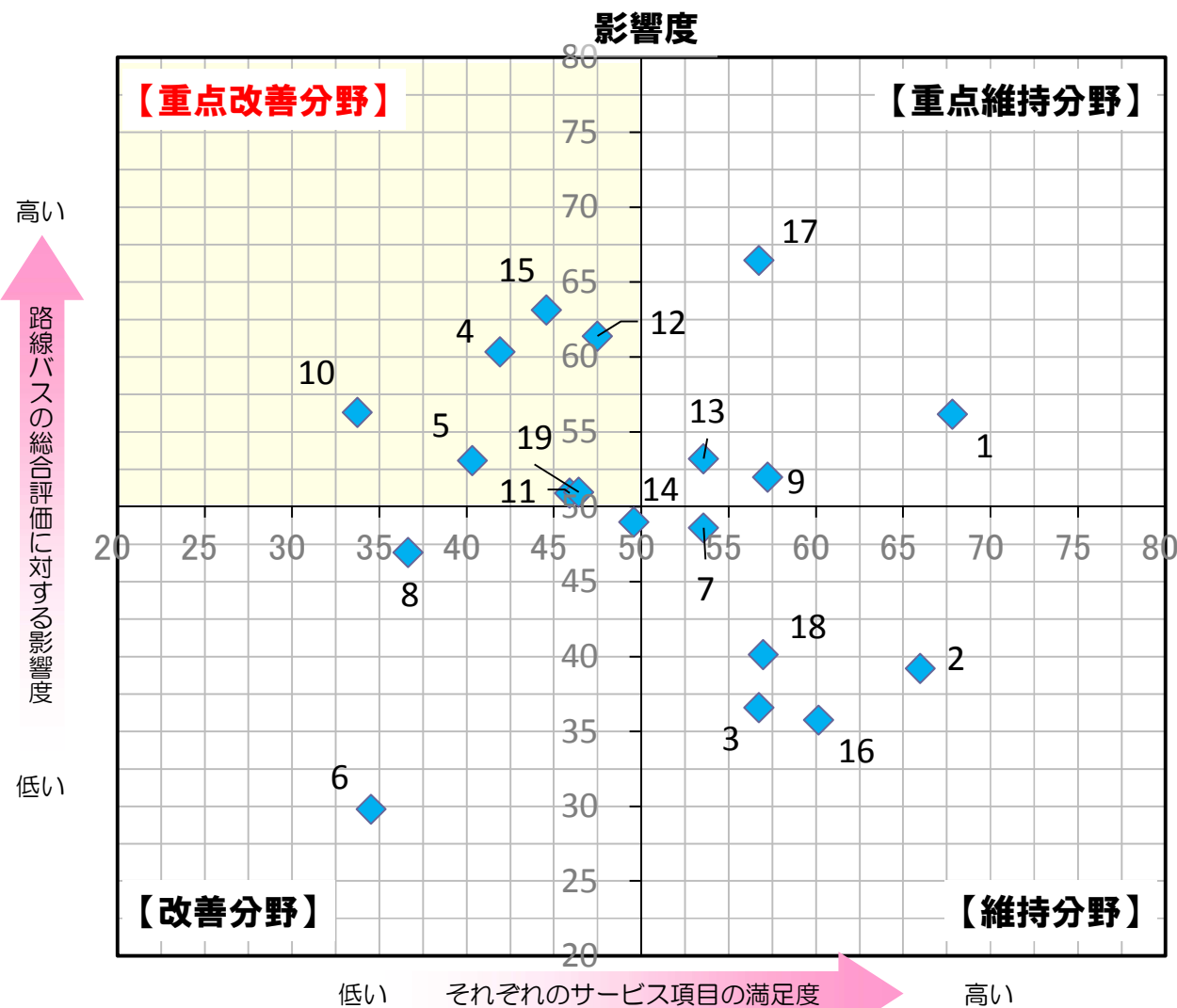
CSポートフォリオ分析 (ジェイ・アール北海道バス利用者)



	サービス項目	満足度 偏差値	影響度 偏差値
1	最寄りのバス停までの距離	67.0	43.2
2	バス停から目的地までの距離	64.8	34.0
3	バスの運行経路	57.4	55.7
4	朝(7~9時)の運行便数	46.5	49.1
5	昼(9~16時)の運行便数	42.4	64.6
6	夕方(16~20時)の運行便数	37.2	43.8
7	始発時間	51.7	41.0
8	終発時間	41.9	43.9
9	夏期(春~秋)のバスの遅れ	53.1	51.4
10	冬期のバスの遅れ	27.4	43.5
11	バスからバスへの乗り継ぎ	42.5	64.8
12	バスとJRの乗り継ぎ	45.5	38.0
13	運賃	49.4	64.4
14	運賃の支払い方法	61.9	34.4
15	バスの待合環境	44.9	57.5
16	車内環境(冷暖房や清掃状況など)	60.0	50.3
17	乗務員の接客態度	56.5	60.3
18	車内の混雑状況	53.7	51.7
19	バス事業者が提供している情報	46.0	58.3

- 改善の優先度が高いと考えられる、重点改善分野に位置づけられた項目は、「朝の運行便数」、「昼の運行便数」、「冬期のバスの遅れ」、「バスからバスへの乗り継ぎ」、「バスとJRの乗り継ぎ」、「バス事業者が提供している情報」となっています。

CSポートフォリオ分析 (夕鉄バス利用者)



	サービス項目	満足度 偏差値	影響度 偏差値
1	最寄りのバス停までの距離	67.8	56.2
2	バス停から目的地までの距離	66.0	39.2
3	バスの運行経路	56.7	36.6
4	朝(7~9時)の運行便数	41.9	60.4
5	昼(9~16時)の運行便数	40.3	53.1
6	夕方(16~20時)の運行便数	34.5	29.8
7	始発時間	53.6	48.6
8	終発時間	36.6	47.0
9	夏期(春~秋)のバスの遅れ	57.3	52.0
10	冬期のバスの遅れ	33.7	56.3
11	バスからバスへの乗り継ぎ	45.9	50.9
12	バスとJRの乗り継ぎ	47.5	61.4
13	運賃	53.6	53.2
14	運賃の支払い方法	49.6	49.0
15	バスの待合環境	44.6	63.1
16	車内環境(冷暖房や清掃状況など)	60.2	35.8
17	乗務員の接遇態度	56.7	66.5
18	車内の混雑状況	57.0	40.1
19	バス事業者が提供している情報	46.4	51.0

## 路線バスサービスの満足度の改善要望など（自由記述）

- 「④～⑥運行便数」については「少ない（改正のたびに減る）」印象があり不満が高く、「⑦始発時間」及び「⑧終発時間」についても始発が遅すぎる、終発が早すぎるという不満が多くなっています。
- 「⑩冬期のバスの遅れ」や「⑮バスの待合環境」など冬期に関連する不満が特に多く、優先除雪や遅延や運休の早期提示などが求められています。

## 路線バスサービスの満足度の主な改善要望など（自由記述）

	やや不満	不満	主な改善や要望
① 最寄りのバス停までの距離	25名	7名	● バス停の数が少なく、バス停まで距離がある
③ バスの運行経路	47名	20名	● 3社間で同区間、同時間帯の運行があり利用者としては意味がない
④～⑥ 朝・昼・夕方の運行便数	朝：89名 昼：81名 夕方：112名	朝：47名 昼：52名 夕方：71名	● 少ない（改正のたびに減る等）
⑦ 始発時間	42名	31名	● 遅すぎる（JRの始発に間に合わない、土日祝の始発が遅い等）
⑧ 終発時間	82名	63名	● 早すぎる（JRよりバスの方が早い、土日祝の終発が早い等）
⑩ 冬期のバスの遅れ	103名	114名	● バス停での掲示が欲しい ● バス路線は優先して除雪してほしい
⑪ バスからバスへの乗り継ぎ	30名	24名	● 中央バスとジェイ・アール北海道バスの乗り継ぎが不便
⑫ バスとJRの乗り継ぎ	57名	32名	● 不便（タクシー利用が増える、1時間ほど待つ等）
⑬ 運賃	35名	25名	● 高い（運賃・定期券） ● 割引が欲しい（札幌市のような高齢者割引、江別から地下鉄への乗り継ぎ割引）
⑭ 運賃の支払い方法	29名	16名	● 車内でチャージが1000円しかできない ● ICカードを使えるようにしてほしい（夕鉄バス）PayPay等を使いたい
⑮ バスの待合環境	69名	36名	● バス停に屋根が欲しい（雨・雪・日焼け等） ● 冬、どこで待ったらよいかわからない ● バス停を一か所にまとめてほしい
⑯ 車内環境（冷暖房や清掃状況など）	28名	6名	● コロナ化で窓を開けているため寒く、暖房も強くしてほしい
⑰ 乗務員の接客態度	29名	9名	● 運転が荒い、不愛想、タバコ臭い
⑱ 車内の混雑状況	33名	10名	● 学生が多すぎる ● 昼間は空いているので小型バスでもよい
⑲ バス事業者が提供している情報	53名	20名	● 情報が得にくい(遅延の情報、バス停に運休の情報がない)

江別市内で路線バスを利用していきたい場所（自由記述回答者、複数回答集計）

■ 「蔦屋書店」へのニーズが高くなっています。

行きたい場所（全体：n=78）

	回答数	割合
蔦屋書店	40	51.3%
江別市立病院	6	7.7%
町村農場	5	6.4%
市役所	4	5.1%
北海道立図書館	4	5.1%
イオン江別店	4	5.1%
野幌駅	4	5.1%
ジョイフルエーカー	3	3.8%
墓地	3	3.8%
野幌野菜直売所	3	3.8%
EBRI	2	2.6%
えみくる	2	2.6%
ココルクの湯	2	2.6%
高砂駅	2	2.6%
大麻駅	2	2.6%
野幌運動公園	2	2.6%

行きたい場所（北海道中央バス：n=42）

	回答数	割合
蔦屋書店	15	35.7%
市役所	4	9.5%
野幌駅	4	9.5%
イオン江別店	3	7.1%
高砂駅	2	4.8%
大麻駅	2	4.8%
ココルクの湯	2	4.8%
町村農場	2	4.8%
墓地	2	4.8%
野幌運動公園	2	4.8%

行きたい場所（ジェイ・アール北海道バス：n=60）

	回答数	割合
蔦屋書店	32	53.3%
江別市立病院	5	8.3%
町村農場	5	8.3%
北海道立図書館	4	6.7%
イオン江別店	3	5.0%
ジョイフルエーカー	3	5.0%
墓地	3	5.0%
野幌野菜直売所	3	5.0%
EBRI	2	3.3%
えみくる	2	3.3%
ココルクの湯	2	3.3%
大麻駅	2	3.3%
野幌駅	2	3.3%

行きたい場所（夕鉄バス：n=13）

	回答数	割合
蔦屋書店	7	53.8%
江別市立病院	2	15.4%

## まとめ

- 江別市内を運行する路線バス利用者の約7割は、「週に3日」以上路線バスを利用しているヘビーユーザーとなっており、通勤目的での利用が多くなっています。
- 北海道中央バスとジェイ・アール北海道バスを普段利用してる方は、バス事業者の路線だけでなく、他社のバス路線を利用されていますが、夕鉄バスを利用する割合は低くなっています。
- 大雪時の運休・遅延情報の収集について、「収集した」方が6割以上となっており、収集方法は、バス事業者のWEBサイトが約6~7割となっています。夕鉄バスにおいては、「電話による問い合わせ」の割合も高くなっています。
- CSポートフォリオ分析では、「朝の運行便数」、「昼の運行便数」、「冬期のバスの遅れ」、「バスからバスへの乗り継ぎ」、「バスの待合環境」、「バス事業者が提供している情報」が重点改善分野に位置づけられています。
- 「冬期のバスの遅れ」は、満足度が最も低くなっており、路線バスの総合満足度に与える影響は低くなっている一方、遅れや運休に関する情報発信、待合環境改善等が課題となっています。
- 「バス事業者が提供している情報」は、3社共通で重点改善分野に位置づけられています。
- 現在、路線バスが運行していない施設では、「蔦屋書店」への要望が多く寄せられています。

- ✓ 現在の路線バスのメインの利用者層である、通勤・通学の需要を維持し、利用者数の増加を図るためには、夕方以降の利便性の向上が必要です。
- ✓ 冬期のバスの遅れに対しては、遅れ自体よりも、遅れや運休に関する情報発信のあり方に対する不満が多くなっています。
- ✓ 大雪時の運休・遅延情報の収集方法は、バス事業者のWEBサイトや交通系アプリケーションの活用など、WEB上での収集が多数となっています。現地での案内を望む意見も多く挙げられていますが、即時の対応が困難なことから、各停留所に案内サイトのQRコードを設置するなど、簡易かつわかりやすく、リアルタイムな情報をWEB上で確認できる仕組みが求められると考えられます。