

平成16年8月18日
高知行政評価事務所

高速バス利用者の利便の確保・向上のために

高速バス利用者の利便確保に関する行政評価・監視 評価・監視結果に基づく通知

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として合規性・適正性・能率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

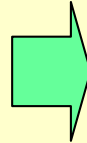
連絡先：088 - 824 - 4100
担 当：藤田

背景等

四国島内を発着する高速バスは、本四3架橋、高速道路網の整備の進展により、利用者数、運行系統とも大幅に増加

利用者数：平成9年度 93万人
15年度 476万人と約5倍

運行系統数：平成9年度 21系統
15年度 91系統と約4倍

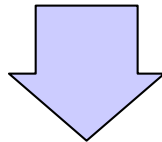


主な調査事項

高速バス利用者の利便確保・向上を図るため、平成16年4月から7月にかけて、四国行政評価支局、高知行政評価事務所及び徳島行政評価事務所が、9高速バス事業者について、以下の事項を調査

運行時間の正確性
停留所等での掲示内容
停留所等への案内標識の設置状況

等々



(注) 高速バスとは、都市間を結び停車する停留所を限定して運行する急行系統で、概ね50キロメートル以上の系統を運行する乗合バス

評価・監視の結果

以下のような、利用者の利便性を欠く事例が認められた

実地調査した236便中36便(15.2%)が定刻より10分以上遅く到着 (2ページ参照)

調査した61停留所中36停留所(59.0%)で運行状況問合せ先の掲示なし (3ページ参照)

調査した64停留所中22停留所(34.4%)で停留所等の案内標識の設置なし (4ページ参照)

ホームページ開設8事業者中5事業者が11件の誤った情報提供 (5ページ参照)



改善意見の内容

平成16年8月18日、四国運輸局に対し、以下の事項について改善意見を通知

定時運行の確保と停留所等における掲示の適正化

運行状況の問い合わせ先の掲示の適正化等

停留所への案内表示等の整備

ホームページ登載情報の適正化

通知事項 定時運行の確保と停留所等における掲示の適正化

制度・仕組み

定時運行

事業者は、安全、確実かつ迅速な運輸に努めなければならない
(旅客自動車運送事業運輸規則(以下「運輸規則」という。)第2条)

事業者は、乗務員の運行表携帯、運行記録計の解析などを通じ定時運行の確保に努める

停留所等での掲示

事業者に掲示義務(道路運送法第12条)

- ・ 停留所；運行系統、発車時刻、事業者名等
- ・ 営業所；運賃、運送約款等

調査結果

定時運行

高速バスターミナル3か所(高松駅、徳島駅、高知駅)で、夕方に到着する34便を対象に7日間、延べ236運行便について運行遅延の状況を調査

36運行便(15.3%)が、10分以上遅延、特に、松山発の高知及び高松便は、21運行便中16運行便(76.2%)が10分以上遅延、最大遅延33分

〔高知県では、延べ49便中8便(16.3%)が10分以上遅延
* 8便は、全て松山発〕

停留所等での掲示

64停留所、2営業所の掲示状況を調査

37停留所、2営業所で掲示内容に不備・誤り等あり

〔高知県では、20停留所中17停留所(85.0%)に不備〕

- 例
- ・ 停留所標識がなく、運行系統、発車時刻等の掲示がない
 - ・ 事業者名、発車時刻の掲示がない、減便された時刻表を掲示
 - ・ 運行系統図に誤った経由停留所を表示

通知要旨

事業者に対し、遅延の状況、原因を調査、解析し、その結果を踏まえ定時運行の確保を図るよう指導
事業者に対し、停留所標識の設置や停留所等での掲示内容を点検し、適正な掲示内容とするよう指導

通知事項 運行状況の問い合わせ先の掲示の適正化等

制度・仕組み

問い合わせ先の掲示

事業者は、交通渋滞等による大幅な運行遅延発生に伴う、停留所で待つ利用者からの運行状況の問い合わせに対応できるよう、停留所に問い合わせ先（電話番号）を掲示

（「高速道路上のバス停留所における案内表示について」
（平成8年 運輸省旅客課長通達）

運休情報の提供

事業者は、台風等により運行を休止する場合、運休情報を営業所等に掲示（運輸規則第17条）

また、利用者からは、インターネットによる情報の提供も求められている。

調査結果

問い合わせ先の掲示

61停留所中、問い合わせ先(電話番号)を掲示していないもの36停留所(59.0%)
* 調査対象64停留所から3降車専用停留所を除く

高知県では、19停留所中16停留所(84.2%)で問合せ先の掲示なし

また、問い合わせ先は掲示しているものの、予約センターの営業時間外に運行管理者等に電話が繋がらない例 1事業者

運休情報の提供

8事業者を対象に運休情報の提供状況を調査

* 9事業者からホームページを閉鎖中の1事業者を除く

- ・8事業者とも停留所等に運休情報を掲示
- ・インターネットで運休情報を提供している事業者 2事業者

通知要旨

事業者に対し、問い合わせ先の掲示の励行について指導の徹底

事業者に対し、運休情報のインターネットでの提供を指導

通知事項 停留所への案内表示等の整備

制度・仕組み

他方の乗降場所等の掲示

事業者は、
停留所に複数の乗降場所がある場合、
2以上の停留所が相互に近接している場合、
他方の乗降場所又は停留所に係る運行系統及び
その位置を停留所に掲示
(運輸規則第5条)

停留所等への案内表示

利用者利便を図るため、高速道路上の停留所等
において駐車場の整備や停留所、駐車場への案内
標識・表示の整備が、地方公共団体などにより進
められている。

調査結果

他方の乗降場所等の掲示

同一名称であって相互に見通せない位置にある停留所について、一
方の停留所に、高速バス停留所の位置、運行系統が掲示されていない
もの : 4 停留所

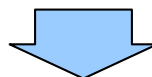
高知県では、該当する2 停留所とも不適切

停留所等への案内表示

64 停留所を対象に、停留所等への案内標識・表示の整備状況を調査

- ・ 停留所や駐車場への案内標識、表示が整備されていないものなど
11 停留所
- ・ 乗降場所への案内表示の内容に不備があるもの 5 停留所

高知県では、20 停留所中、停留所への案内標識未設置が2 か
所、駐車場への案内標識未設置が1 か所



通知要旨

事業者に対し、他方の乗降場所等に係る運行系統及びその位置を掲示するよう指導

事業者に対し、停留所及び駐車場施設への案内標識等の整備を地方公共団体などに働きかけるなど改善を図るよう要請

通知事項 ホームページ登載情報の適正化

事業者は、利用者利便を図るため、インターネットを活用して運行系統、運賃、時刻表などの情報を提供

調査結果

ホームページを開設している8事業者を対象に、ホームページでの情報の登載状況を調査

ホームページに誤った情報が、5事業者で、11件登載されていた

〔高知県では、1業者で2件の誤り〕

- (例) ・廃止された運行系統が登載されていたもの
- ・発車時刻や到着時刻が誤って登載されていたもの
 - ・回数券の有効期間が誤って登載されていたもの
 - ・学生割引適用の有無が誤って登載されていたもの
 - ・運賃が誤って登載されていたもの

(注) 11件中10件は、改善済

通知要旨

事業者に対し、ホームページに登載している情報を点検し、正確な情報を登載するよう要請

通知事項 利用者の意見・要望に基づく改善

高速バス利用者160人を対象に、高速バス利用に関する意見・要望を聴取

意見・要望の要旨

- ・ 22人が停留所が分かりにくいと回答、その多くは徳島バスターミナルを挙げている。
- ・ 37人が停留所施設に不満と回答、その多くは高松中央インター南停留所を挙げている。
- ・ また、身体障害者割引制度や学生割引制度について、割引制度や割引を受ける手続きの周知が不十分、
- ・ 一宮営業所は、待合室から高速バスの到着が分かりにくいため、乗客の乗り過ごし者が多く、乗り過ごし防止対策が必要などの意見も聞かれた。

意見・要望のうち、徳島バスターミナルの状況、割引運賃制度の周知状況等について実態を調査

調査結果

【徳島バスターミナルの状況】

- ・ 18系統の高速バスが発着。高速バスの乗り場が2か所、同降り場が2か所、発券場所も2か所と分散
- ・ また、「高速バス乗り場」のほか、「徳島バス乗り場」、「市営バス乗り場」もそれぞれ1番乗車口から番号を付しているため、同一番号の乗車口が3か所にあり、全体像が分かりにくく、利用者が混乱する状況にあるが、総合案内板などは設置されていない。

(参考) 高松中央インター南停留所については、待合室の整備について検討中

【身体障害者割引及び学生割引制度の周知状況】

- ・ 身体障害者割引制度；調査した7事業者のうち、リーフレット及びホームページでの、制度の周知が不十分なもの 6事業者
- ・ 学生割引制度：調査5事業者で、リーフレット及びホームページでの割引を受けるための手続きについて周知が不十分なもの 5事業者

【乗客の乗り過ごし防止対策の状況】

- ・ 事業者は、待合室への発車周知を行うよう乗務員を指導等
- ・ しかし、98便中11便は、発車周知が不十分

通知要旨

事業者に対し、利用者の意見等を踏まえ、バスターミナルの改善など一層、利用者利便に努めるよう要請