

別紙

趣 旨

国土交通省自動車局では、道路運送法第9条第1項に基づき事業者から申請された乗合バスの運賃改定事案(以下「申請事案」という。)について適正な審査を行うことを目的として、当該申請事案に係る乗合バス路線の利用者から意見を聴くため、「説明及び意見を聴く会」を開催することとしています。

これは、消費者基本計画(平成22年3月30日閣議決定、平成24年7月20日一部改定)において、「公共料金等の決定過程で開催される公聴会や審議会における消費者参画の実質的な確保」が明記されるなど、運賃改定審査の過程で、可能な限り公聴会の場を設定することが求められていることを踏まえ、実施しているものです。

消費者基本計画(平成22年3月30日閣議決定、平成24年7月20日一部改定)(抜粋)

【具体的施策】1(2)ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
67-2	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保を保つ観点から、以下の施策について検討し、取り組みます。 ② 公共料金等の決定過程で開催される公聴会や審議会における消費者参画の実質的な確保	消費者庁 消費者委員会 各公共料金等所管省庁	速やかに着手し、継続的に実施します。

旭川市内乗合バス事業者の運賃改定申請事案に係る「説明及び意見を聴く会」の開催について

国土交通省

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

北海道運輸局同時配布

Press Release

平成26年1月10日
自動車局
旅客課

旭川市内乗合バス事業者の運賃改定申請事案に係る「説明及び意見を聴く会」の開催について

国土交通省自動車局では、道路運送法第9条第1項に基づき事業者から申請された乗合バスの運賃改定事案（以下「申請事案」という。）について適正な審査を行うことを目的として、当該申請事案に係る乗合バス路線の利用者から意見を聴くため、「説明及び意見を聴く会」を開催することとしています。

今般、昨年12月に申請が行われた道北バス(株)（12/6申請）及び旭川電気軌道(株)（12/10申請）の申請事案に係る「説明及び意見を聴く会」（事務局：北海道運輸局自動車交通部旅客第一課）を下記のとおり開催することとしましたので、お知らせします。

なお、本会は公開で行い、傍聴が可能です。

記

1. 実施日時・場所

日時：平成26年1月24日（金）18：00～

場所：旭川市民文化会館 第二会議室（別紙1参照）
旭川市7条通9丁目 TEL0166-25-7331

2. 対象者 利用者

3. 開催内容

- 申請事業者（道北バス(株)、旭川電気軌道(株)）から参加した利用者に対する申請事案の内容の説明
- 参加した利用者からの意見の陳述（事務局による書面提出意見の読み上げを含む。）

4. 参加申込方法（利用者向け）

- 意見を述べようとする方又は傍聴を希望する方は、参加申込票（別紙2）を記入し、FAX、郵送又はE-mailでお申し込みください。
- ※載いた情報については、利用目的の範囲内で適切に取り扱います。

5. 書面による意見提出方法（利用者向け）

- 書面による意見を提出する方は、次の事項を添えて、FAX、郵送又はE-mailで提出してください。

【必要項目】

①住所 ②氏名 ③電話番号 ④意見

※載いた情報については、利用目的の範囲内で適切に取り扱います。

国土交通省

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Press Release

6. 申込・提出先

〒060-0042
札幌市中央区大通西10丁目 札幌第2合同庁舎6階
北海道運輸局 自動車交通部 旅客第一課
【FAX】 011-290-2704
【E-mail】 jidoushakoutsu-b52x5@hkt.mlit.go.jp

7. 申込・提出期限

平成26年1月22日（水）17：45まで
（郵送の場合は平成26年1月22日（水）必着分まで）

8. 発言時間

意見を述べる時間は1人5分程度とさせていただきます。
※本会は、広く利用者の意見を聴く場ですので、討論にわたる発言はご遠慮願います。

9. 取材申込方法（マスコミ向け）

取材を希望される場合は、取材登録票（別紙3）を記入し、平成26年1月22日（水）17：00までに以下の問い合わせ先（事務局）に、FAX又はE-mailでご登録ください。
【FAX】 011-290-2704
【E-mail】 jidoushakoutsu-b52x5@hkt.mlit.go.jp

10. ご意見の取扱い

「説明及び意見を聴く会」で陳述された利用者からの意見及び書面提出意見については、今後予定されている、国土交通大臣の諮問機関である運輸審議会の審議の際に、自動車局旅客課から報告いたします。

【問い合わせ先（主催者）】国土交通省自動車局旅客課 高橋、中村
TEL：03-5253-8111（内線：41232、41234）
03-5253-8571（直通）
FAX：03-5253-1636

【問い合わせ先（事務局）】北海道運輸局自動車交通部旅客第一課
佐藤、久原
TEL：011-290-2741（直通）
FAX：011-290-2704

プレス発表に加えて、関係自治体からもHP等において広報を実施。

「説明及び意見を聴く会」の開催結果①

概要

平成26年1月24日(金)18:00~19:30、「説明及び意見を聴く会」を予定どおり旭川市内で開催し(参加者39人(利用者:14人、自治体:1人、業界:24人))、以下のとおり、参加された利用者2名(及び事前に書面により1名)からご意見をいただき、このご意見に対し申請事業者から回答がなされました。

(消費者協会の方)

市民の足であり、生活に欠かせないバス事業に鋭意努力されている事業者並びに従事者の皆様に敬意を表します。バス発車・停車時の合図による乗客の安全確認等バス会社が近年「乗客第一」の姿勢を取られていることに市民は好感を寄せています。利用客の減少、燃料の高騰などに対する、身を削る努力について理解しながらも、経営の効率化だけでは困ります。バス運賃値上げに際し、増収策、利便性の向上を図り、バス運賃の値上げは最小限にするよう6点について意見を述べさせていただきます。

1. 「路線廃止は既存路線の延長など代替え措置を」についてです。

昨年4月、旭川電気軌道は「15番7号線」を廃止しました。1日15便運行していたものが突然住民の知らないまま廃止され、大変な不便を感じております。路線廃止については住民と協議し、既存路線を活用する等不便を最小限にさせていただくようお願いいたします。

2. 「精神障がい者バス運賃半額制度の導入」についてです。

長年の懸案事項である精神障がい者保健福祉手帳所持者のバス運賃半額制度を、他の障がい者手帳所持者と同様にさせていただきたい。全国的にも事業者の理解が深まり、導入しているバス会社が増えてきております。精神障がい者はバス運賃半額制度導入を念願しており、道北バス、旭川電気軌道両社の決断を是非よろしく願います。

3. 「冬時間のバスの遅れ、安全性確保」についてです。

今年は降雪量も多く、除排雪の各種車両、熟練した人員も足りないとのことで道路の除排雪は最低となっております。その結果、道路は凸凹で危険な状態であり、バスが自動車とすれ違えない、交差点を曲がりきれない事態となっております。バス停で待っている人は寒さに耐えられません。道路管理者は公共交通の確保の観点から、バス路線の除排雪を徹底し、バスの安全性を高め、バスの遅れがないようにしてほしいと思います。

4. 「バス事業の増収策」についてです。

人口減少、マイカーの普及で、バス利用者は減少の一途をたどり、消費税の増税、燃料費の高騰と、このままでは今後バス料金の再値上げは避けられないことだと思います。増収策はないのでしょうか。多くの市民が移動に不便を感じており、必要な路線を作ることが増収に結びつくと思います。現在、路線バスで旭山動物園行きは旭川電気軌道による旭川駅前発だけであり、市民が旭山動物園に行くのには不便です。動物園に行きたくとも行けません。末広～永山～旭山動物園行きの新路線等を検討していただきたい。また、旭川市も「動物と触れ合う市民の元気回復事業」の拠点として旭山動物園を活用するなど、旭山動物園やバス会社がタイアップして来場者数を増やすことが必要なのではないのでしょうか。例えば、団体料金を町内会グループが利用しやすい5名以上にするのかも考えてほしいと思います。

5. 「社会的弱者のための病院経由路線の新設」についてです。

バス利用で市民が病院へ通う頻度は非常に高いと思われます。必要としているバス路線を確保することが増収につながります。例えば、永山地区などから市立病院へ行く路線、また駅から日赤病院、厚生病院などを経由する市内の病院循環路線を検討してもらいたいと思います。病院利用者だけでなく沿線利用者にも利便性が高まるのではないかと思います。

6. 「マイナス面を補完しプラスにさせる視点」についてです。

今後利用客の減少は続き、限られたバス利用客の利便性向上についてバス事業者は真剣に考えていただきたい。両社の路線並びに運賃など協議して、相互に乘れる共通カード、共同運行路線を試験的に実施してほしいと思います。駅の発着場所、運行路線の相互乗り入れなど、「縄張り意識」を捨て、合併まで行かなくとも、バス会社同士が話し合えば利用客を増やし、増収は可能です。お互いのマイナス面を補完し、プラスにさせる視点が欠けているのではないのでしょうか。バス会社の夢は市民の夢でもあり、そのことを市民が期待していることを付け加えさせていただき、意見とさせていただきます。

「説明及び意見を聴く会」の開催結果②

<p>申請事業者の回答①</p>	<p>(道北バス(株))</p> <p>1点目は、他社路線の内容であるため、2点目からの回答とさせていただきます。2点目のご意見につきましては、<u>バス事業者としての負担が増加する事柄であり、経営そのものへの影響も少なくありませんが、今後、行政とも相談しながら、検討していきたいと考えております。</u></p> <p>3点目の事柄につきましては、寒い中、長時間バス停でお待ちいただくお客様には「誠に申し訳ありません」とお詫びするしかありません。当社と致しましても、<u>道路管理者に対しバス路線の除排雪の要請を度々行っておりますが、長距離にわたる道路の除排雪については計画的に進められているようであり、私どもの都合のいいようには実行して頂けない現状です。尚、安全運行には万全を期して取り組んでいることを、この場をお借りして表明させていただきます。</u></p> <p>4点目、5点目につきましては、関連しておりますので合わせての答えとさせていただきます。<u>新規路線を作ることで増収になるかと思われませんが、採算面ではどうかを合わせて検討していかなくてはなりません。限られた車両・乗務員の中からどれだけの資源を投入できるか。又、季節波動はないのか。等々たくさんの事を検討して今日の路線があります。今後につきましても、お客様からの声を色々な角度から検討し、事業計画に反映できるよう努力していきたいと思っております。</u></p> <p>6点目のご意見は、大切なご意見として伺いました。<u>バス利用者の利便向上に向けては、終点のない課題であり、且つ、バス事業展開の重要なポイントとして受け止めております。ご提案の内容につきましては、取り組める案件から真摯な姿勢で取り組み、皆様のご期待に沿えるよう、鋭意努力してまいります。</u></p> <p>(旭川電気軌道(株))</p> <p>ご意見ありがとうございます。1点目の廃止路線につきましては、道北バス(株)が運行する路線と全区間において競合している実態を踏まえ、判断させていただきました。<u>バス会社としての政策上、路線を見直すことはこれからも出て参りますが、御指摘のとおりご利用のお客様への周知、案内、代替法など充実させて参ります。精神障がい者手帳をお持ちの方への割引き制度に関しましては、今まさに市とも協同して検討いたしております。今後も経費を縮小するための努力だけではなくバスのご利用を増やしていく方向での路線作成、バス事業者間での連携など一層の知恵と努力で臨んでまいります。</u></p>
<p>利用者の意見②</p>	<p>(旭川市民の方)</p> <p>2点ほどございますが、平成18年に永山・豊岡・東光から環状線にバスを運行していただきたいということで両社に対して陳情を2回ほど行った経緯があります。<u>環状線が出来てもバスが走っていない、また、すべて旭川駅経由となっております、人が集まるのは周辺の商業施設や病院であるのに、一度駅に行かなければならないことにやりきれない思いがあります。学校がバス会社と契約してスクールバスを運行していますが、本来はバス会社がやってくれるべきで、札幌を例にしますと駅から高校までお願いをすればバス会社が運行してくれています。マルパス(学生用市内フリー乗車定期)はありますが、バスに乗るのは高校生とは限りません。患者さん用に病院行きのバスが環状線を通っても良いと思うので、検討していただきたい。</u></p> <p>2点目ですが、東光地区は比較的新しい住宅地ですが、朝早くから夜遅くまでバスが運行してくれているので感謝しています。そのバス路線が、聞くところによりまずと「試験運転路線」とお聞きしましたが、子供達が安心して学校に通えるように継続して運行をしていただきたい。バス会社の経営は厳しいのは理解できます、バス運賃は上がるのも困りますが、路線が廃止されるのも困る訳で、公共交通機関として市民の意見に対して真摯に対応していただきたいと思っております。</p>
<p>申請事業者の回答②</p>	<p>(道北バス(株))</p> <p>環状線のバス運行というのは古くて新しい、新しく古い課題だと思います。バス事業には採算性が重要ということは、ご理解を頂きたい。平成11年当時、国交省の補助を頂いた中で、旭川市が数か月にわたり実証実験をした経緯があります。この時はテストということで100円で利用できるという形をとり、乗降データを取りました。学生の利用は確かにありましたが、それ以外の一般の方の利用は、皆無とは言いませんが路線として必要か、と私たち事業者側から見ると、大変申し訳ありませんがその程度の利用しか御座りませんでした。それ以降に旭川電気軌道でマルパスを発売し、当時の学校側もマルパスができればそれで良いという反応でした。かなり年数も経ち、調査の必要性はあると思っておりますが<u>バス利用客が減少している中で、限られた車両、乗務員を割いてこの路線に投入できるのか、利用者のニーズを慎重に検討していきたいと思っております。</u></p> <p>(旭川電気軌道(株))</p> <p>御指摘のありましたような、路線の新設検討に関しましてバス事業者としては軽々には申し上げられませんが、先程来話の出ております増収に向けての取組案の一つとして大いに参考とさせていただき、収入、経費、サービスと色々な角度から知恵を出していきたいと思っております。</p> <p>2点目の路線は、当社の9、19番線のことだと思いますが、これらにつきましては、試験運行ではなく正式に運行しております。東光24条まで延長して走る路線や延長する便数につきましては、今後ご利用実態やご要望を踏まえて変えるべき所は変えつつ吟味していきたいと思っております。今後ともよろしく願いいたします。</p>

「説明及び意見を聴く会」の開催結果③

利用者の意見③

(旭川市民の方(意見提出のみ))

高齢化の時代を迎えて、私たちの足である地域バスは非常に大事・大切です。経営の内容を吟味精査して下さい。出来るだけキメ細かいサービスをしてほしい。末広地区(環状線)の停留所の移設と増設をして利用しやすいようにしてほしい。環状線通りは停留所も少なく、運行時間も間隔があり利用しづらい。停留所の新增設と表示について、例えば、末広五条3丁目、モダ石油山側停留所は四条3丁目と表示されているので、住所地の四条3丁目、信金支店あたりに新設移転してほしい。その他、停留所の表示については、住所地と合わせて必要に応じて新設していただきたい。高齢化社会を迎え、またエコの時代でもあり、自家用車から公共バスの利用を積極的に考える時代です。会社も大変苦労と工夫をして市民の足として頑張っていると思います。政府の消費税引き上げもあり、車を持たない弱い者いじめの感もありますが、残念ながらギリギリの値上げを認めなければ庶民の足は確保出来ません。是非サービスの向上とセットで解決して下さい。

申請事業者の回答③

(道北バス(株))

冒頭のご意見につきましては、おっしゃるとおりと思います。私どもは、日々、月々に経営の種々の問題・課題を検討し、取り組んでおりますことをご理解ください。現在の運行計画は、利用データや実態調査の分析を基に、乗務員等の聞き取り調査を上積みした中で決定してきたものです。ご利用のお客様の実感と相違する利用実態データが出る場合もあります。限られた車両と乗務員で、どこまで利用者のニーズに応えられるか、大きな課題ではありますが、事業計画策定時では最良の計画として作られたものです。運行地域内各所より増便・路線延長等のご要望もありますが、都度、慎重に吟味し対応してまいります。ご指摘の環状線通りの件ですが、停留所名称につきましては路線開設時から今日までの諸事情の中で現在の形になっている様でありますので、再度検討したいと考えております。尚、停留所の移設・新設のご意見につきましては、当該停留所が運賃区界でもあり、運賃の変更が生じる可能性がありますので、慎重に検討したいと思っております。また、ご結論部分は、大変に心強く伺わせていただきました。今後とも、ご利用のお客様へのサービスをしっかりと心掛け事業に取り組んでいく所存ですのでよろしくお願い致します。

(旭川電気軌道(株))

これからの時代に向けてバスの意義についてのご認識、ありがたく聞かせていただきました。市民の足の確保とお客様へのサービスの向上の両立を強く意識しつつ企業努力に取り組んでまいります、まさに「おもてなし」の時代、バス会社としての安全は当然のことですが、きめ細かい部分へも目の届く取組を目指したいと思っております。ありがとうございました。

自動車局の見解

乗合バス事業は、輸送人員が減少傾向にあり、大変厳しい経営環境に置かれている状況にありますが、各バス事業者の懸命な努力によって路線が維持されているものと認識しております。

また、陳述者のご意見のとおり、バス運賃値上げに際し、申請事業者においては経営効率化だけではなく、増収策、利便性の向上を図り、バス運賃の値上げは最小限に留めなければならないと認識しております。

申請事業者である道北バス(株)、旭川電気軌道(株)においては、陳述者からの個別具体的な要望に対し、できる限り応えていけるよう鋭意努力するという趣旨の発言から、新規利用者の開拓及びより一層の利便性向上に向け取り組む意向であることを確認いたしました。

今般の運賃改定を契機として、新規顧客の獲得に向けた取組も含め、利用者利便の増進が図られていくことが最も重要であり、自動車局としても乗合バス事業全体の活性化に向けてバス事業者や関係自治体等と連携してまいります。

