

公共交通事業者の現状・意見等

公共交通事業者の現状・意見等（概要）

■調査方法及び実施時期

- ・各事業者の担当者宛にアンケート票を配布。メール又はFAXで回収。
- ・令和元年（2019年）9月2日にアンケート票を配布。

■調査対象

- ・鉄軌道事業者 3社 ・路線バス事業者 11社 ・タクシー事業者 36社 ・航路事業者 3社

■主な設問項目

- ・近年の利用客の動向、傾向 ・利用客からの要望 ・事業を維持する上での問題
- ・事業者としての取り組み状況 ・今後の取り組み、意向 など

◆鉄軌道事業者

利用者の動向について

- 都心部の駅利用客は、微増傾向にある。
 - 千葉駅、海浜幕張駅、蘇我駅の乗車人員は微増傾向が継続。
 - 高齢者の増加及び外出目的の多様化、若者のクルマ離れによる増加が推測される。

利用客からの要望等について

- 朝のラッシュ（列車内等の混雑）が著しいため、改善の要望がある。
 - ラッシュ時の改善（増発、編成車両数の増加など）への要望。
- その他、利便性向上やバリアフリー化等への要望がある。
 - 終電時刻の延長、直通運転等への要望。
 - 駅のバリアフリー化への要望。

利用促進や、駅舎・車両改善等への取り組みについて

- 利用促進については、種々の取り組みや検討が行われている。
 - 鉄道に関する案内の充実、商業施設の展開など。
 - ラッピング列車、企画列車、企画きっぷなど。
 - ホームドアの設置、駅の装飾、発車メロディ、案内の多言語化など。
 - スロープ、多機能トイレ等については、順次整備を実施。

今後考えられる取り組み等について

- 他の交通事業者との協力による、地域活性化のイベント、利用促進やマナー向上、来訪者を呼び込む方策などが、必要な取り組みとして挙げられる。
 - また、鉄道を軸として、多様な交通手段が連携することが必要である。

◆路線バス事業者

※路線バス事業者においては、アンケート調査以外に個別にヒアリング（令和元年11月22日～12月5日）を実施。

利用者の動向について

- 都心等で利用客が増加している区間がある。
 - 都心等の駅周辺、駅に向かう路線、ショッピングセンターや集客施設、新規の団地等周辺の区間で利用客が増加。
- 郊外の団地等においては高齢化が進み、利用客が減少傾向にある。
 - 全体として、路線バス利用客は高齢化。
 - 団地等で高齢化が進み、利用客が減少。高齢者の買い物等による利用客数が安定している路線とそうでない路線がある。

運営面の現状・問題等について

- いずれの事業者も「乗務員の確保」が最大の課題となっている。
 - 近年、乗務員の確保が、事業運営上の最大の問題。
 - 乗務員が不足するため、減便により維持している路線、やむを得ず廃止となった路線あり。
 - 利用客が見込まれるが、増便できない路線あり。
 - 事業者によっては、養成制度や転職フェア出展などの取り組みを実施。
- 「不採算路線」が、「乗務員の確保」に次ぐ課題となっている。
 - 乗務員不足のため減便等を検討する場合、収支の良くない路線から対象とするケースあり。減便等により、利用客がバス離れし、悪循環が発生。
- 著しい道路渋滞による運行の遅延が頻繁に生じる区間がある。
 - 遅延が多いことは、バス利用が避けられる大きな要因の一つと考えられる。
 - 道路渋滞による遅延が頻繁に生じ、利用客からのクレームが多い区間あり。
 - 遅延が多いことにより、利用客がバス離れしている面が大きい。
 - 事業者によっては、遅延を見込んだダイヤ調整に取り組んでいる。
 - バス優先レーン等の検討を望む意見あり。
- 鉄道の最終便の遅延など鉄道の運行状況に応じて、バスが待ち合わせ等の調整するケースがある。
 - 鉄道の最終便が遅延した場合、鉄道からバスへの乗り継ぎのための調整。（鉄軌道事業者との連携）
- 企業、商業施設等の送迎バスが、既存バス路線と重複している区間もある。

利用客からの要望等について

- 路線やダイヤ等がわかりにくい面があり、高齢者等の利用への抵抗感が生じている可能性がある。
→バス路線やダイヤについて、インターネット等で調べることが苦手な高齢者からの問い合わせが多数あり。
- 不慣れな来訪者にとって、主要ターミナル等では利用するバス会社・バス停の場所などがわかりにくい面がある可能性がある。
→どのバス会社の、どの路線に乗ればよいかわからないとの問い合わせあり。
- バスロケーションシステムの導入を進めているが、高齢者への対応は別途必要と考える。
→インターネット上での情報取得は高齢者にとって難しい面があるため、バス停での接近情報や人による対応も合わせて必要。
- バス利用に対する意識、バスに対するイメージを変える必要がある。
→バスの遅延や分かりにくさなどで、利用に抵抗感を持つ人が多い可能性あり。
→バス事業の厳しい運営状況を、市民等に十分に理解されていないのではないか。
→地域のバスを維持する（守る）意識を醸成することが必要。

利用促進や、バス停・車両改善等への取り組みについて

- ICカードの導入、バスロケーションシステムの整備、路線図の掲示（アルファベット＋数字の系統番号表示）などの取り組みが挙げられる。
- ノンステップバスの導入、バス停上屋の設置・老朽化対応、バス乗降場所の改善などの取り組みが挙げられる。

今後考えられる取り組み等について

- 人口密度が低い地域に住宅地が拡がると新規バス路線を引くことになるが、経営的に厳しいことから困難である。
- 市の中心地域や鉄道駅などへのアクセスがスムーズになるような対応が必要である。
- 市計画を基に事業を推進していく中で、継続的に情報交換をしていく必要がある。

◆タクシー事業者

利用者の動向について	
	<ul style="list-style-type: none"> ●住宅団地等の利用客は高齢化している。 ●通院等の利用客（短距離の利用）が増加し、長距離の利用客は減少している。
運営面の現状・問題等及び利用客からの要望等について	
	<ul style="list-style-type: none"> ●いずれの事業者も「乗務員不足」が最大の課題となっている。 <ul style="list-style-type: none"> →乗務員不足により配車に時間がかかり、利用客からの改善要望が多い。 →乗務員が高齢化し、手荷物の積み降ろしなどのサービスが困難。
利用促進への取り組みについて	
	<ul style="list-style-type: none"> ●利用促進については、種々の取り組みや検討が行われている。 <ul style="list-style-type: none"> →高齢者・妊婦などのタクシー券、福祉タクシー・妊婦タクシーの導入など。 →配車アプリサービスの導入など。
今後考えられる取り組み等について	
	<ul style="list-style-type: none"> ●ホスピタリティの向上、地域密着のサービスなどが挙げられる。

◆航路事業者

利用者の動向について	
	<ul style="list-style-type: none"> ●乗船客数は増加傾向にある。 ●乗船客の属性として家族連れが多く、年齢層としては50～70代が大半である。
運営面の現状・問題等及び利用客からの要望等について	
	<ul style="list-style-type: none"> ●風波の影響により夏季の欠航は多い。 ●ケーズハーバーが混雑することがあるため、屋外に乗船客の滞留スペース（簡易な庇など）があるとよい。
利用促進への取り組みについて	
	<ul style="list-style-type: none"> ●千葉市みなと活性化協議会を設立し、イベントなどを通じて賑わい創出している。 ●公共施設・公共交通機関などへのチラシの配架や市広報誌での周知を実施している。
今後考えられる取り組み等について	
	<ul style="list-style-type: none"> ●駅とポートタワーの間に位置する立地条件を活かした事業展開を考えている。 ●まちなかと港を結ぶ路線によって、賑わいを創出していく。

1.公共交通事業者アンケートの主な回答

《鉄軌道事業者》

（近年の鉄軌道利用客数の動向について）

- 中心部の千葉駅、蘇我駅、海浜幕張駅の乗車人員は、2017年から2018年にかけて微増。
- 震災以降、微増が継続。近郊地域では、通学定期、日中、休日の利用客が増加傾向。

（近年の鉄軌道利用客の属性等の傾向について）

- 高齢者の移動目的の変化、クルマを持たない若年層、学生の自転車通学から公共交通への転換が、利用客増につながっている可能性あり。
- 近郊地域で、通学定期利用客、高齢者利用客が増加。

（利用客から寄せられる改善要望、運行面の課題等について）

- 多く寄せられる要望等はない。
- 朝ラッシュ時の増発、編成車両数の増加、終電時刻の延長等。
- 駅のバリアフリー化（エレベーター等による段差解消等）
- 千葉線（千原線）の増便、新京成線との直通運転増便。

（利用促進の取組みについて（近年の取組み及び今後考えている取組み））

- 駅施設・輸送サービス向上、魅力向上（案内の充実、商業施設の展開等）。
- アニメとコラボのラッピング列車、ピール列車など企画列車の運行、動物公園とのセット券、海外（台湾・中華圏）へのブログ紹介、ポケット導入等。

（駅舎・車両等の改善の取組みについて）

- 総武線（緩行）及び京葉線にホームドア整備予定。
- 駅ホーム柵等の安全対策、季節にあわせた駅装飾、新型車両のイベント放送装置、車内カメラ設置、発車メロディ、案内表示の多言語化等。
- 駅のバリアフリー化（スロープ、多機能トイレ）整備、耐震補強に伴う駅舎建替（耐震補強完了後、バリアフリー化を実施予定）

（今後考えられる、他の公共交通機関と連携した取組みについて）

- 効率的な輸送の役割分担、地域活性化のイベント（居住者交通から外来者交通へ）。
- 公共交通の利用促進やマナー向上などの啓発。

（今後に向けた意見、期待、行政と協働で取り組みたいこと等）

- 小規模であっても端末移動手段として活用・定着できる手法、拠点づくりが必要。幕張地区、加曽利貝塚特別史跡の整備で、外来者を呼び込む交通手段の整備も必要ではないか。
- 中心地域は、鉄道を動脈として、中距離はバス輸送。末端輸送は、小型電動周遊バス、自転車道、遊歩道（徒歩）など、様々な移動手段を活用したICビリティライヴを目指す。近郊地域は、モノレールを中軸とし、無料パーク＆ライド、小型電動バスを導入。低密度地域は、自転車やハイキング道等で外来者を誘致、移動手段は、地域住民も活用できるよう自転車が積めるマイクロオンデマンドバス・タクシーの導入を検討。

《路線バス事業者》

(近年のバス利用客数の動向について)

- 免許返納者や若者のクルマ離れの影響で増加しているように見受けられる。
- 新たな住宅地となる地域が、所々にあり、その箇所では増加。
- 高齢化により利用客が減少。その結果、全体として減少。
- 通勤利用客が減少。通院、買い物など日中の需要は安定。
- 特に郊外で、学生、通勤利用客が減少。
- 過去に開発された郊外の団地で高齢化。空き家もあり利用客が減少。
- 働き方の変化で夜間の帰宅客が減少。
- 都心部周辺の利用は増加、駅から離れたエリアは減少。その差が徐々に拡大。
- 都心の駅に向かう路線の利用は増加。
- 少子高齢化により、市の中心部の利用客も減少。
- 全体として大きな増減なし。

(近年のバス利用客の属性等の傾向について)

- 全体として利用客の高齢化が顕著。特に郊外で高齢化。
- 都心部に向かう路線は、学生・社員が中心。
- 団地（駅間等）の利用客が高齢化。公団住宅団地の路線等の高齢化が特に顕著。特に近郊地域の団地、駅から離れた団地等の若い世代の居住者自体が減少。
- 昼間（10～16時頃）は高齢者の割合が高い。
- 大型の病院や商業施設への高齢者の利用が多い。

(利用客から寄せられる改善要望等について)

- 道路混雑により時刻表より遅延。クレームが絶えない路線もある。特に国道の渋滞による遅延が多い。近郊エリアでの遅延が大きく、定時運行の要望が多数。
- 増便、深夜・早朝便の充実を求められるが、乗務員不足等のため対応困難。
- 土日祝の増便。
- バス停へのベンチの設置。
- 自宅からバス路線が離れた地区への運行を求められるが、乗務員不足等のため対応困難。
- 高齢者の買物のための交通手段への要望。
- 運行本数の維持への要望。

(路線バス事業を維持していく上での問題について)

- 乗務員の確保が困難。乗務員の高齢化も進んでいる。
- 乗務員不足に対し、減便して運行を維持するケースが増加。
- 乗務員の労働環境の改善が必要。路線バスは年中無休、早朝～深夜の運行で、拘束時間が長く心労も大きい。
- 全体として、バスの利用客が減少。
- 特に郊外のエリアでは、利用客が減少するなか、車両購入や維持の必要があり、収支の面で厳しい。特に利用客が減少している団地路線等。赤字路線を維持するのが厳しい状況。
- 海浜病院行きのバスの要望があるが、収支の面で厳しい（貸し切りバスを検討して頂きたい）。

(利用促進の取組みについて（近年の取組み及び今後考えている取組み）)

- ICカードの導入。
- バスロケの整備。
- バス停への路線図の掲示（アルファベット＋数字の系統番号表示）。
- 携帯端末でバス走行位置を把握できるようにする。
- バス路線・バス停のデータフォーマット作成について検討中。

(バス停・車両等の改善の取組みについて)

- ノンステップバスの導入。
- バス停の上屋の設置・老朽化対応。
- 歩行者空間拡大と合わせたバス停へのベンチの設置など乗降場所の改善。

- ドライバー異常時対応システム（急ブレーキ）の装備。
- バス折り返し場の改善。

（事業者として行っている、乗合バス以外の各種交通サービス事業について）

- 商業施設の送迎バス、病院の送迎バス、従業員送迎バス、大学送迎バス等を運行。

（今後考えられる、他の公共交通機関と連携した取り組みについて）

- 鉄道・モノレールとの接続の充実。 ○高齢者向けパス。
- 高齢者の運転免許返納と合わせた公共交通を使いやすい仕組み（他の交通機関も合わせたシルバーパスなど）。
- コミバスの乗り継ぎ割引（実施中）。 ○鉄道と連携した振替輸送。
- 遅延の要因となるバス停前後の一般車の路上駐車車の抑制（ゼブラにするなど）。

（今後に向けた意見、期待、行政と協働で取り組みたいこと等）

- 人口密度が低い地域に住宅地が拡がらないようにしてほしい。（新たな路線をつくるのが困難なため）
- 主要バス路線沿線に集めたまちづくりを進めて頂きたい。
- 市の中心地域、駅等へのアクセスがスムーズになるよう道路混雑の解消。
- 慢性的に渋滞する道路へのバス専用レーン等の導入。
- 駅周辺の無秩序な駐輪、高校周辺の学生の自転車マナーの改善。
- バス乗り場の縁石の高さをノンステップ車両に合わせる。
- 市の計画を基に事業を推進。継続的に情報交換したい。
- 海浜幕張駅・稲毛駅のバスロータリーの拡張、バスとマイカーの分離。
- 低密度地域について、商業施設の誘致などの活性化策等は考えられないか。

《タクシー事業者》

（近年のタクシー利用客数の動向について）

- 需要はあるが売り上げは低下。 ○団地の利用客が高齢化、減少。
- 通院の乗客が増え、長距離客が減少。
- 飲みに行く人の帰宅の利用が減少。

（近年のタクシー利用客の属性等の傾向について）

- 高齢者の利用客が多い（特に団地）。

（利用客から寄せられる改善要望等について）

- ドライバー不足で、配車できる車両が少ない。配車に時間がかかる。
- ドライバーが高齢化し、手荷物の積み降ろしのサービスが困難。

（タクシー事業を維持していく上での問題について）

- ドライバーの不足、高齢化。

（利用促進の取組みについて（近年の取組み及び今後考えている取組み））

- 高齢者、妊婦、乳幼児世帯へのタクシー券の配布。

（待合所、車両等の改善の取組みについて）

- 福祉車両を増やす。
- タクシー乗り場に屋根が必要

（事業者として行っている、乗合バス以外の各種交通サービス事業について）

- 福祉タクシー、妊産婦タクシーを運行。
- 配車アプリのサービスを実施。

(今後考えられる、他の公共交通機関と連携した取り組みについて)

- 運行時間の短縮
- 災害時の代替輸送

(今後に向けた意見、期待、行政と協働で取り組みたいこと等)

- 道路の渋滞の解消
- ホスピタリティの改善
- 地域密着のサービス

《航路事業者》

(近年の乗船客数の動向について)

- 乗船客数は増加傾向。H30は欠航が多く減少。 ○顕著な増減はない。

(近年の乗船客の属性等の傾向について)

- 家族連れが多い。校外学習の乗船があり多くを占めている。
- 50～70代が大半。観光バス客は60～70代、ハイキング客は50代が多い。

(利用者から寄せられる改善要望等について)

- 風波の影響で夏季の欠航が多い。
- ケースハーバーが混雑することがあるため、屋外共有スペースに簡易なひさしがほしい。

(航路事業を維持していく上での問題等について)

- 年間を通して客数が一定でなく、また欠航があり、経営が安定しない。
- 安定した集客が難しくなっている。認知度の向上が課題。

(利用促進の取組みについて(近年の取組み及び今後考えている取組み))

- 千葉市みなと活性化協議会を設立し、イベントなどを通じて賑わいを創出している。
- 公共施設・公共交通機関へのチラシの配架。市広報誌での周知。
- 実験的に平日(休日より割引)の運航。
- 今後、市内の団体等を誘致。

(船舶、施設の改善等について)

- 夜間停泊のため、ゲートをもう少し高くしてほしい。
- 港の事務所が手狭。

(今後考えられる、他の公共交通機関と連携した取り組みについて)

- 駅とポートタワーの間に位置する立地条件を活かした事業展開をしたい(ポートタワーとの共通券を発行中)。
- 千葉駅・千葉みなと駅周辺の居住者への広報活動。

(今後に向けた意見、期待、行政と協働で取り組みたいこと等)

- まちなかと港を結ぶ路線によって賑わいを創出。
- 市と協働での広報活動、航路事業者の協力によるチラシの配架。

1.公共交通事業者ヒアリングの主な回答

《路線バス事業者》

(路線バス利用客数の動向について)

- 利用者の高齢化が進んでいる。
- 5年くらいは昼間の高齢者利用の割合が多い状況。
- 京葉線と総武線を結ぶ路線は利用者が増え続けている。
- 稲毛駅、新検見川駅から利用する人は通勤の方が多。
- 一部の住宅地が増加し、雨天時には通常のバス利用者が3倍になる。特に駅周辺における利用が多い。
- バス利用者が減っているため、鉄道の最終接続を取りやめて23時を終バスに変更。
- 磯辺周辺の利用者は増加している。
- 稲毛駅→海浜幕張駅(通勤)、海浜幕張駅→イオンモール幕張新都心(買い物、土日利用)であり、土日は運行本数も減らし利用減少するが、利用者は多い状況。
- イオンモール幕張新都心で降りる方は多いが、定期利用者は少なくほとんどが固定客。稲毛駅～イオンは休日の朝晩の利用が多く、平日の利用は少ない。
- 浅間神社周辺は渋滞している。
- 通院による利用が多い。
- 5年くらいは昼間の高齢者割合が多い状況。
- 都賀駅からのバス路線も利用が減少している。
- 居住者が定年を迎えるなど通勤需要が減少している。かつてはピーク時に4分間隔で運行していたが、今は6分間隔となっている。昼間の利用は多く、夜間の利用は少ない。
- 団地のバス利用頻度が減少(高齢化に伴い)。団地から駅の利用、駅から自宅の利用などが減少している。
- 長沼営業所や穴川十字路は安定して遅延をしている。主に平日であり、特に夕方の渋滞がひどい。夕方の買い物や迎えなどの自家用車増加により渋滞が発生。
- 団地では高齢化が進んでいるため、免許返納者が増加している。
- 通勤・通学による利用は少なくなっている。
- 利用増の傾向に転じた路線があり、定時性を確保するために所要時間に余裕を持たせたダイヤとして利便性が高まったことが一因である。
- 運転手不足により収益が減少している等の流れで減便を行っている。
- ICカードの方が利用しやすいため、定期券の利用者が減少している。バス利用者が減少しているわけではなく、バスがいるタイミングで他社を使用している。
- 鎌取駅周辺の利用者は増えている。

(お客様から寄せられる改善要望などについて)

【遅延に対する意見】

- 定時運行への問い合わせがある。
- バスが遅れているという問い合わせ、全体的に路線の問い合わせが主である。
- 病院の出入り口に並んでしまい、折り返してバスが来なくてクレームがある。
- 朝の通勤・通学と病院へ向かう人が重なり渋滞。多くの方が利用しているため、座っていけるレベルまで運行してほしいとの要望。
- 稲毛駅周辺が若干混んでいる。駅ロータリー内の混雑という問題もある。
- バスが定時に運行するにあたり、バス専用レーンを作ってもらえればいい循環ができる。運転手不足にも効果があると考えている。他社に関しても渋滞が問題だと考えており、遅れを見込んでダイヤを設定している。15分遅れるなどを盛り込まなければならない。停留所の渋滞なども大きな問題。
- 国道16号は定常的に渋滞しており、遅延の苦情もある。
- 土休日において、海浜幕張駅やイオンモール幕張新都心で渋滞しバスが来ないことがあり、クレームがある。特に海浜幕張発なのに遅れることがあり、「今どこにいるのか」という問い合わせが多い。
- 遅延発生に対して折り返し路線への影響を回避する仕業を組むなど、お客様に「あてになる交通」

となるよう努めている。

- 遅延しそうな場合は乗務員の無線で情報把握し、利用者の問い合わせに対しては TEL で対応している。(GPS 対応はしていない)

【運行本数・減便などに対する意見】

- 朝早くから夜遅くまで運行してほしいという要望あり。
- 廃線となっている路線への要望あり。
- イベント利用者の問い合わせが多い。
- 減便に対しては、これ以上減らさないでほしいという要望がある。

【わかりにくさに対する意見】

- 千葉駅のバス乗り場が分からないという問い合わせがある。
- 千葉駅は外部の人がどのバスへ乗ればいいのか分からないため、ゆくゆくは QR でバスロケのようなものを導入したいと考え。
- 駅前のバス停をロータリーに移設してからお客様からの問い合わせが多い。(バス乗り場が見えないなど) 駅に看板を設置しているが、看板を見ない人が多い。一部外国語を話せる社員がいるため、外国人とは直接対応している。
- 他社の問い合わせについて、臨機応変に運転手が対応している。他社と事務所同士で情報交換をしている。
- 初めて利用する人は、乗車するバス会社が分からない。(主に HP の見方が分からない人)
- 千葉駅から、千葉メディカルクリニックと千葉東メディカルクリニックの細かい違いについてバスにクレームが来る。基本的に運転手が対応。

【その他の意見】

- ベンチの要望などがあっても狭隘道路においては設置できない等の課題。
- バス停のベンチは全てなくしている。ベンチでケガする人や周辺のごみ捨て等をしていたため(管理ができないため)

(路線バス事業を維持していく上での問題などについて)

【乗務員について】

- 乗務員は足りていない。【全社共通】
- 乗務員を増やしたいが厳しい。
- それに伴い、減便している。また、乗務員の高齢化はこれから更に厳しくなっていく。
- 乗務員は定員割れの状況であり、不足している。運転手の平均年齢は 48 歳であり、20 代から 68 歳までの乗務員がいる。
- 20 代の運転手はいるが、平均は 50 代弱。運転手に上限はなく 72~73 までの運転手がいる。
- 乗務員不足の方が収支よりも影響がある。そのため削れる部分は削っている状況。
- 乗務員不足による減便は行っていない。乗務員不足は要素の一つであり、収支が少ない路線に対応。
- 社内に溶け込めない人は辞めてしまう傾向(若手社員)がある。継続的に働ける人を求めている。
- 収入が得られないため若手社員が辞めてしまう状況。
- 乗務員の確保について、養成制度やハローワーク求人等説明会を行っている。
- 時間外を減らすなどの対応も行っており、収益よりも大変である。
- 労働環境の改善として、休暇制度や乗務員間の運行枠の融通など多様な工夫をしている。
- 人件費の努力を行っていて、運転が苦手な人でも運転できるような取り組みを行っている(養成制度あり)。
- 転職フェアへ出展などの取り組みがある。市内 11 社で協力して開催する方法も良い。

【路線の運行状況について】

- 路線を途中で終わらせ、ダイヤを短くしている。それにより一人で通し運行することができる。
- 狭隘道路が多いため、そもそもの便数を多くしている。道路が広く大型を運行することができればマシになると考えている。
- 収益(大赤字、不採算)の路線を減らしていく必要がある。
- 赤字路線については年に一度減便して対応している。
- 海浜幕張駅からの利用については、飽和状態であり、増やすことができない状況である。(朝、夕)
- 最近では異常気象があったが、運休などは厳しい状況。市内で冠水が発生したが、安全を確保し、運行している。

- JR は千葉駅まで運行しているが、それより先についてはバス頼りである。バス事業者のみでは厳しい。
- 回送車を使ってお客さんを乗せて運んでいる。

(事業者として行われている、利用促進やバス停・車両の改善などの取組みや、今後の予定について)

- 事業者によっては、バスロケを導入しているが、現状まだ導入できていない会社が多い。それぞれで並びをそろえるのは難しい。
- バスロケの導入よりも、ピクトグラム等の絵文字でバスなどへの誘導ができればと考えている。
- バス乗換案内（ジョルダン、ナビタイム、駅探、駅すばあとなど）等の情報に対応している。
- 有料サービスとして運行情報のサービスもしており、遅延情報も発信している。
- HPでバス停の時刻表を表示したが、高齢者の方は見れなかったため、紙ベースで自治会（団地など）に配布していた。
- 高齢者向けの利用促進策として、ノーステップバスやワンステップバスの導入。
- ある小学校にて乗り方教室を行っている。MMでICカードの使い方についても行っている。
- 昔（5～6年前）はバスの乗り方教室を行っていたが、最近は乗務員不足などによりできていない。
- ベンチの設置については、以前けがした人がいたという事もあり、保証などが発生したら対応できないため導入していない。
- 運転手のサービス向上は継続的に行っている。
- 時刻表等のフォーマットを一元管理できれば良いと考えている。
- 現在試験的に外国人向けにポケットークで対応を行っている。

(今後考えられる他の公共交通機関と連携した取組みについて)

- 路線バス会社同士の連携は基本的に行っていない。グループ会社や担当者間でのやり取りのみ行っている。
- 鉄道との接続については、鉄道のダイヤに合わせてバスのダイヤを組んでいる。
- しかし、鉄道と連携しているわけではないため、最終バスは鉄道が遅延した場合でも出発してしまうため、利用者からは待ってほしいというクレームがある。バスの運転手に鉄道の遅延を伝えられるようにしてほしい。
- 駅によっては鉄道事業者と連携を図っており、定期的に連絡会を開いている。
- 海浜幕張駅のバスロータリーは、日によって便数を増やし臨機応変に運行している。バスロータリー内のルールを決めていないが、運転手同士で臨機応変に対応している。
- 運転免許返納者に対して2年限り運賃半額の制度があるが、乗り継ぐ先の鉄道は適用とならないため、移動全体として対応できるような仕組みが必要。
- シルバーパス等の検討ができれば良いと思うが、他社やバス会社間でやるのは難しい。

(今後に向けたご意見、期待、行政と共同で取り組みたいこと)

- 現状ある程度路線の維持はできるが、労基の問題、働き方改革なども影響し、運行できる時間帯が短くなる。路線的には朝早く、夜遅い便は継続できない。
- 駅周辺の道路において、横断防止策が無く、乱横断により、運行の期間が課題。
- バスロータリーや渋滞緩和などについて、市と打合せを行っていく。
- 駅前の案内のわかりやすさと定時性の確保をお願いしたい。

(その他 乗合いバス以外の各種サービスについて)

- 送迎バス（買い物、大学、マンション、ホテル）、企業バス、循環バスの運行。
 - ※買い物バス：団地～商業施設までなどの運行。子連れの方が多く利用。
 - ※企業バス：特定の企業と主要駅間を運行。
 - ※大学バス：
 - ※ホテルバス：宿泊客（主に外国人）を対象に、駅からホテルまで運行。
 - ※循環バス：ベイパークや幕張新都心を運行。

《タクシー事業者》

(タクシー利用客の動向について)

【タクシー利用客の推移、近年の増減傾向について】

- 毎月協会に加入している事業者からタクシーの利用客数や売り上げ等が送られてくる。
- 利用客数は数年で減少している。
- 昔はタクシーが利用客を選んでいた。
- ショットガン方式で運行していたが、利用客の減少によりやめた。

【利用客の年齢層等の傾向について】

- 飲みに行く人が減少しているため、夜の利用客が減少していると感じる。昼間の利用客は極端に変化していない。
- お年寄りの利用客は増えている。
- どこからの利用客が多いかなどを把握するには各事業者（運転手）へ直接聞くしかない。

(タクシー事業を維持していく上での抱えている問題などについて)

- すべてのタクシー事業者はドライバー不足が問題となっている。そのため、タクシーを運行したくても運行できない状況。
- 配車の予約がきても運行できない。
- 高齢化により手荷物の積み下ろしなどできない運転手もいる。
- 営業利益が上がらないため強制的に減車している。そのため、辞めてしまう会社や会社を売る会社も見受けられる。
- もう少し稼ぐことができないとタクシーの運転手が増えない。
- 現在年金受給者が働いている状況である。
- 運転手のサービス水準はどの事業者も同程度である。

(利用促進などについて、千葉市内での「近年の取組み」及び「今後の新たな取組み」について)

- 乗務員の増加対策は、業界全体で行っている。
- タクシー事業としては、利用客がタクシーを選べるようなサービスができれば良いと考えている。お客様は、タクシー事業者もタクシーも選ぶことができないことが弊害となっている。
- タクシー運転手のある程度のサービス向上が必要となっている。
- 観光タクシーは、幕張メッセなどではできるかもしれないが、その他ではできないと考えている。