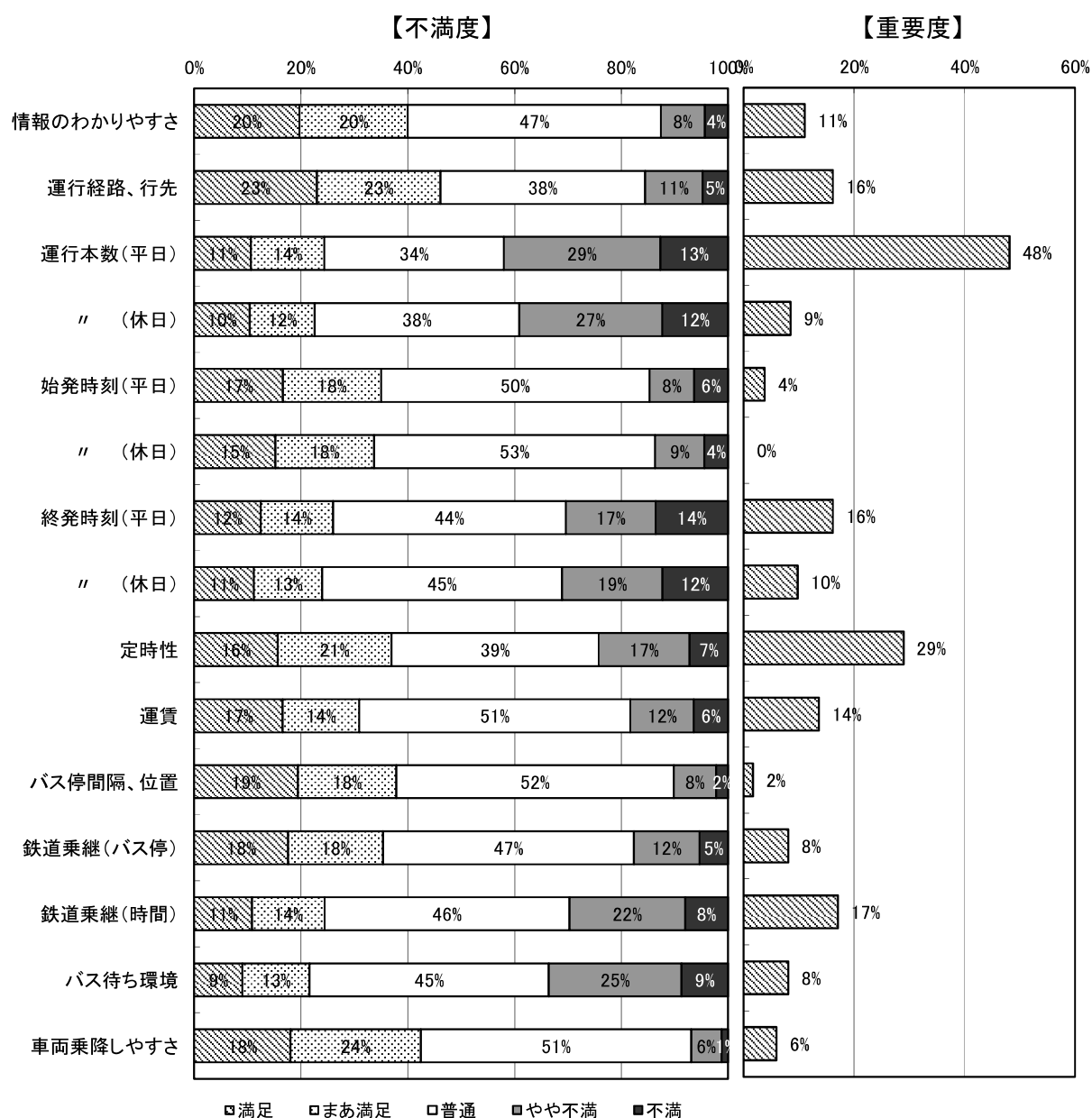


3 利用者から見たバスサービスの問題点(Q2)

(1)現在のバスサービスに対して不満を感じていることは何か

- 不満度(不満+やや不満)については、「運行本数(平日・休日)」、「終発時刻(平日・休日)」、「鉄道乗継(時間)」、「バス待ち環境」、「定時性」の割合が高くなっている。
- 重要度については、「運行本数(平日)」、「定時性」の割合が高くなっている。
- 今後のバスサービス改善に向けて、不満度が高くかつ重要度も高い、「運行本数(平日)」、「定時性」「鉄道乗継(時間)」「終発時刻(平日)」について、改善あるいは補完する方策が必要である。
- 目的別にみると、買物・病院目的は通勤・通学目的に比べて、必ずしも高いサービスレベルを求めているわけではない。

図 バスサービスに対する不満度と重要度



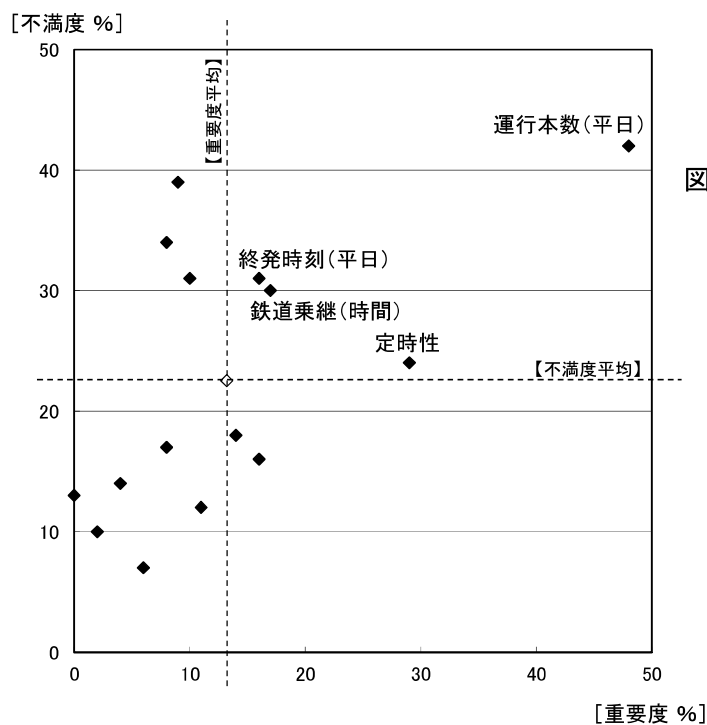


図 バスサービスに対する不満度（やや不満+不満）の割合と重要度の割合の分布

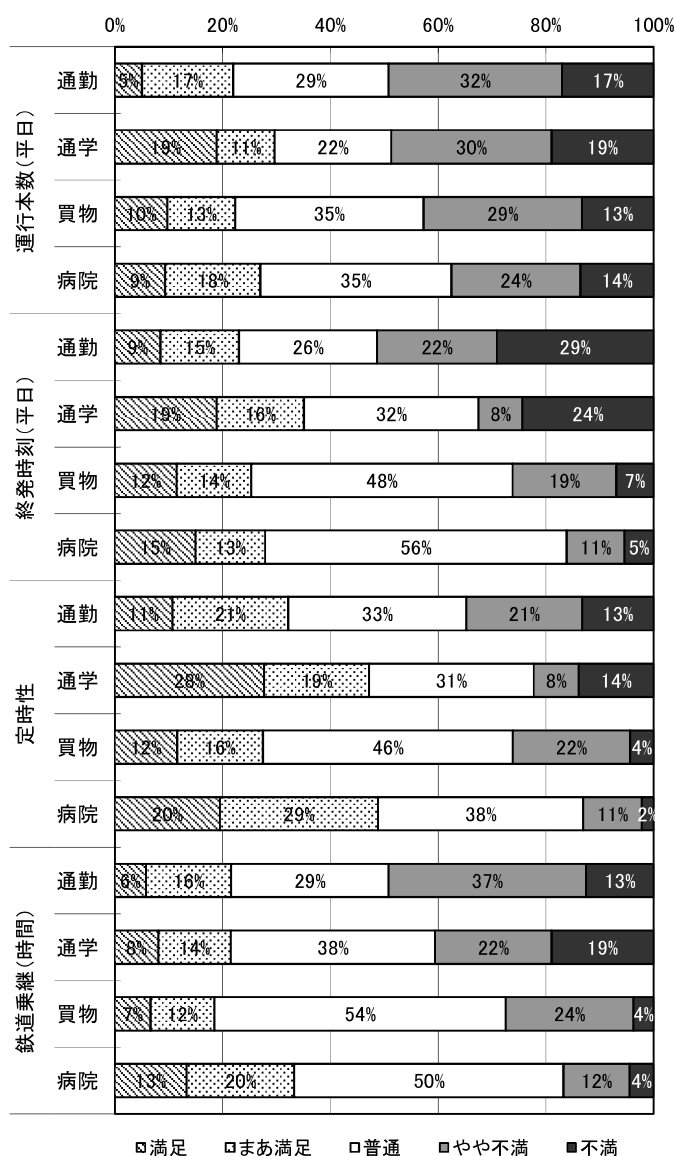
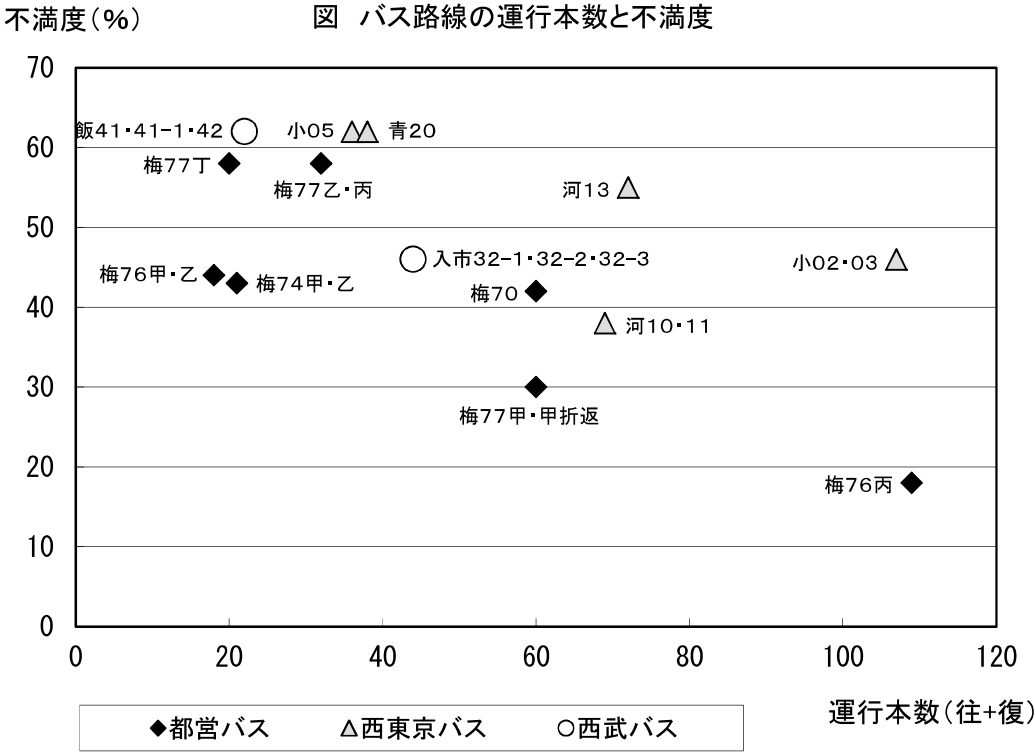


図 利用目的別のバスサービスに対する不満度

(2) 路線ごとに違いはあるのか

① 路線別の運行本数と不満度の関係

- 運行本数が少ない路線では不満度が高く、多い路線では不満度が低い傾向がみられる。
- 概ね1時間に2本程度ある路線(60本/日・往復程度)は、不満度が50%以下となっている。



※小 02・03 の不満度について

- 区間Bから乗る人は、小 02・03 どちらを利用しても大きな違いがなく、両方向の運行頻度を享受できるため、不満度が小さい。
- 区間Cから乗る人は、小 03 は遠回りになることから小 02 に乗ろうとして、片方向の運行頻度になるため、不満度が高くなっていると考えられる。
- 区間Aも区間Cと同様であるが、羽 31・32 と重複する区間があり、小 02・03 とあわせて考えると運行頻度が増えるため、小作駅・羽村駅どちらでもよい人は満足度が高いと考えられる。
- 梅76丙と比べると昼間時の本数が少なく(河13と同レベル)、回答者は昼間時の利用者が多いためと考えられる。

表 小 02・03 の区間別不満度

		満足	まあ満足	普通	やや不満	不満	合計
区間A	新町東		2	5	4	1	12
	中原	1	1		2		4
区間B	日立製作所		2				2
	物見塚				1		1
	三ツ原工業会館		1		1		2
	今井3丁目	2		4			6
区間C	畜産試験場			1	2		3
	平松北	1		2	7	2	12
	平松	2	1	2	1		6
	平松南				2		2
合計		6	7	14	20	3	50

※行き先はすべて小作駅

図 小 02・03 の区間別不満度

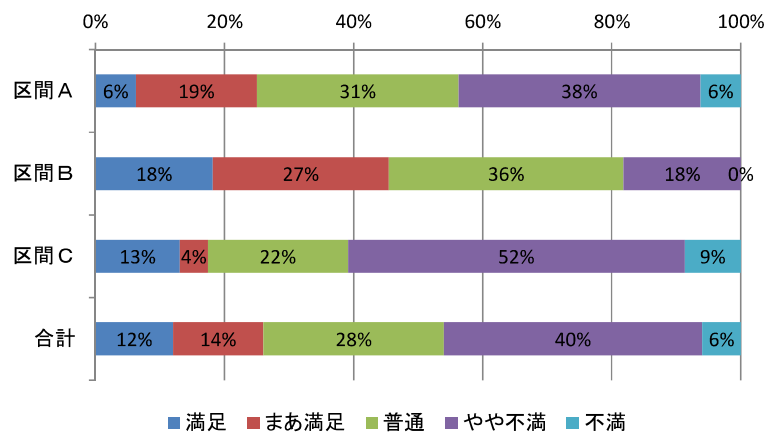


表 運行本数の比較

運行本数(小02・03)		
	東回り	西回り
始発～8時台	11	16
9～16時台	20	21
17時～終発	22	17
合 計	53	54

運行本数(梅76丙)		
	吉野行	青梅行
始発～8時台	11	12
9～16時台	27	28
17時～終発	17	14
合 計	55	54

運行本数(河13)		
	明星行	河辺行
始発～8時台	7	6
9～16時台	18	18
17時～終発	11	12
合 計	36	36

② 路線別の不満度が高い項目

1) 都営バス

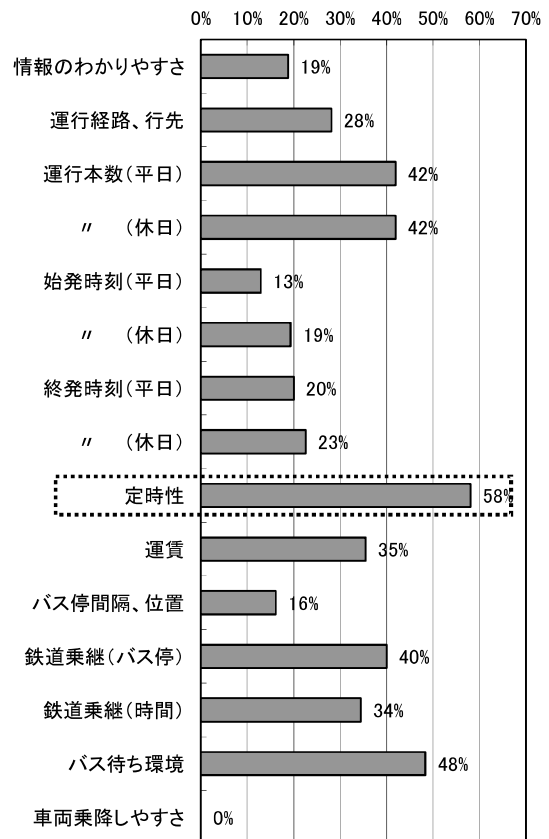
- 都営バスの路線では、運行距離の長い梅 70 で、定時性やバス待ち環境についての不満度が高くなっている。
- また、梅 77 乙・丙・丁で、運行本数（平日）やバス待ち環境についての不満度が高くなっている。
- 梅 76 丙や梅 77 甲・甲折返については、一定のサービスレベルが確保されていることから、不満度は低くなっている。

図 系統別のバスサービスに対する不満度

50%以上の項目

梅70

(N=32)



梅74甲・乙

(N=64)

梅76甲・乙

(N=54)

梅76丙

(N=89)

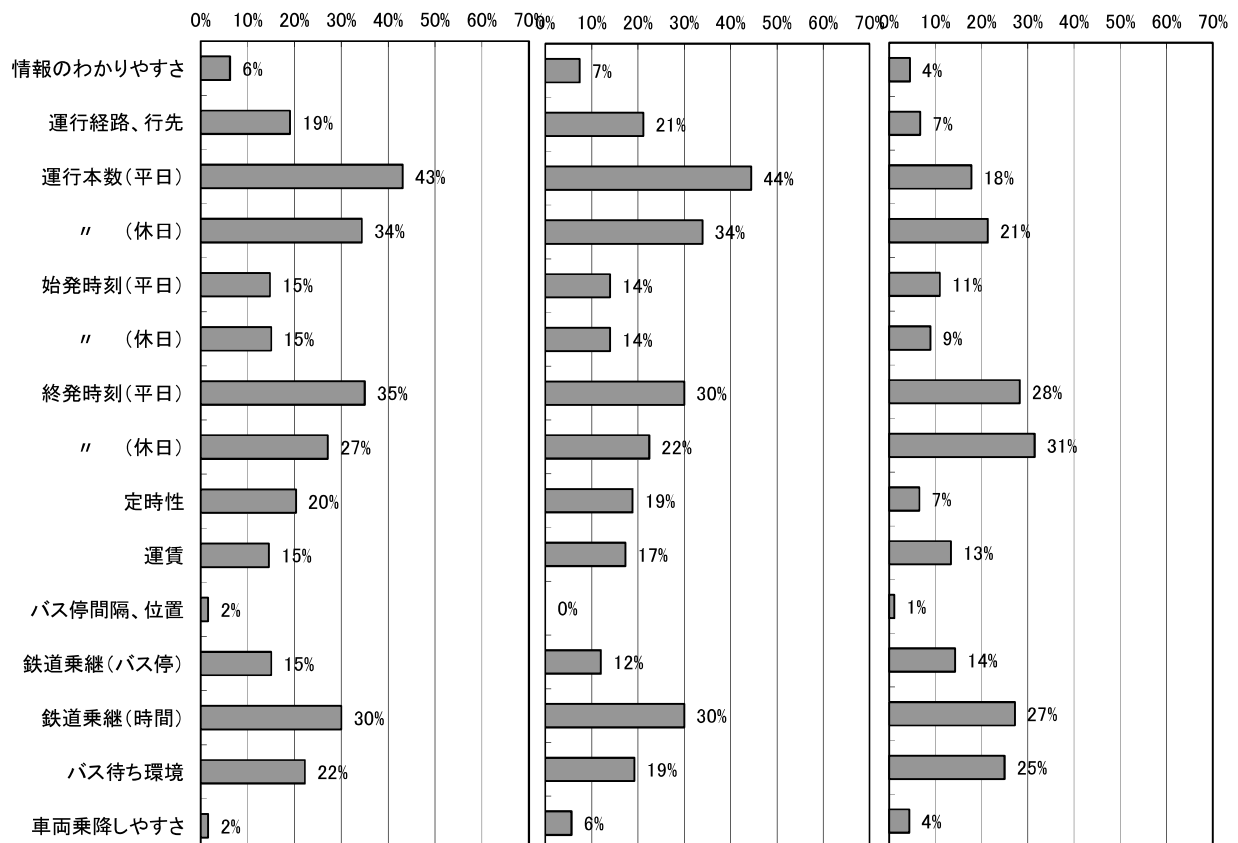


図 系統別のバスサービスに対する不満度

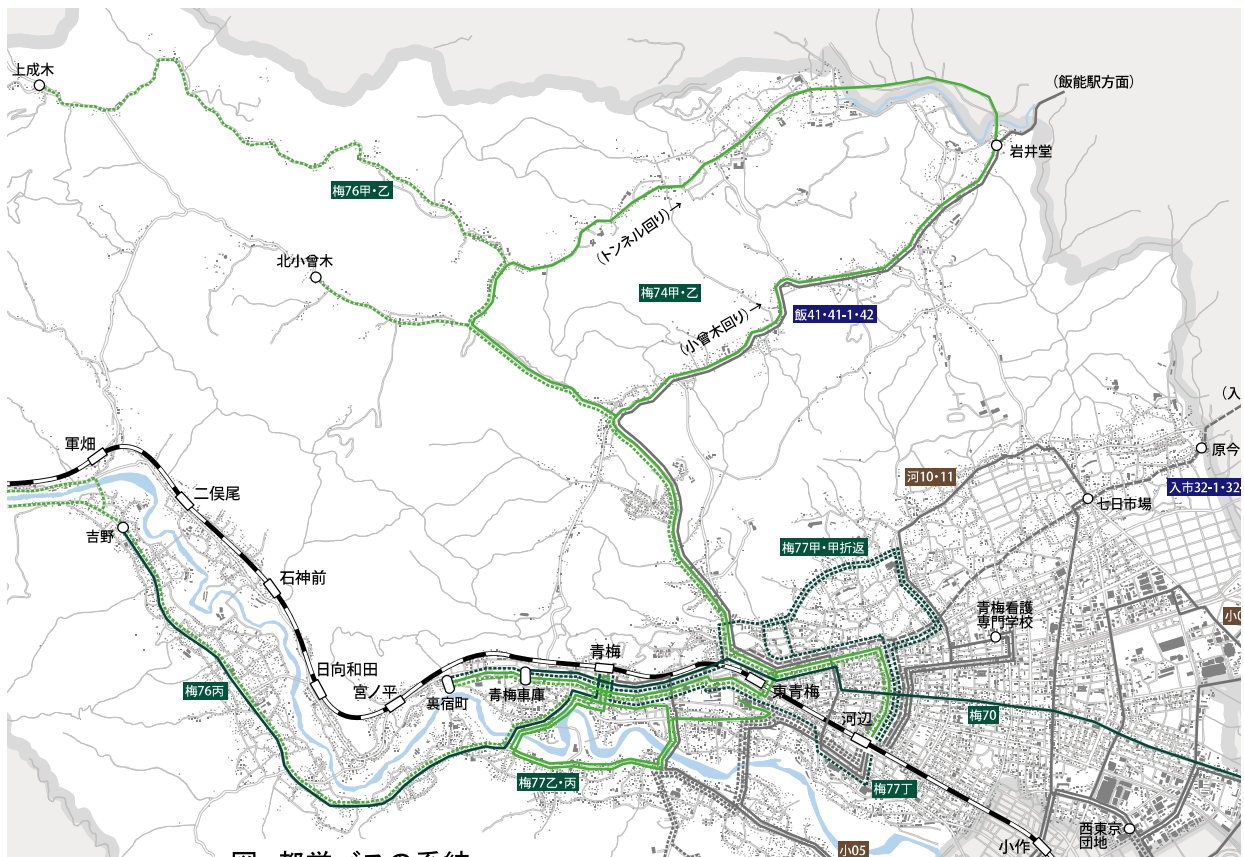
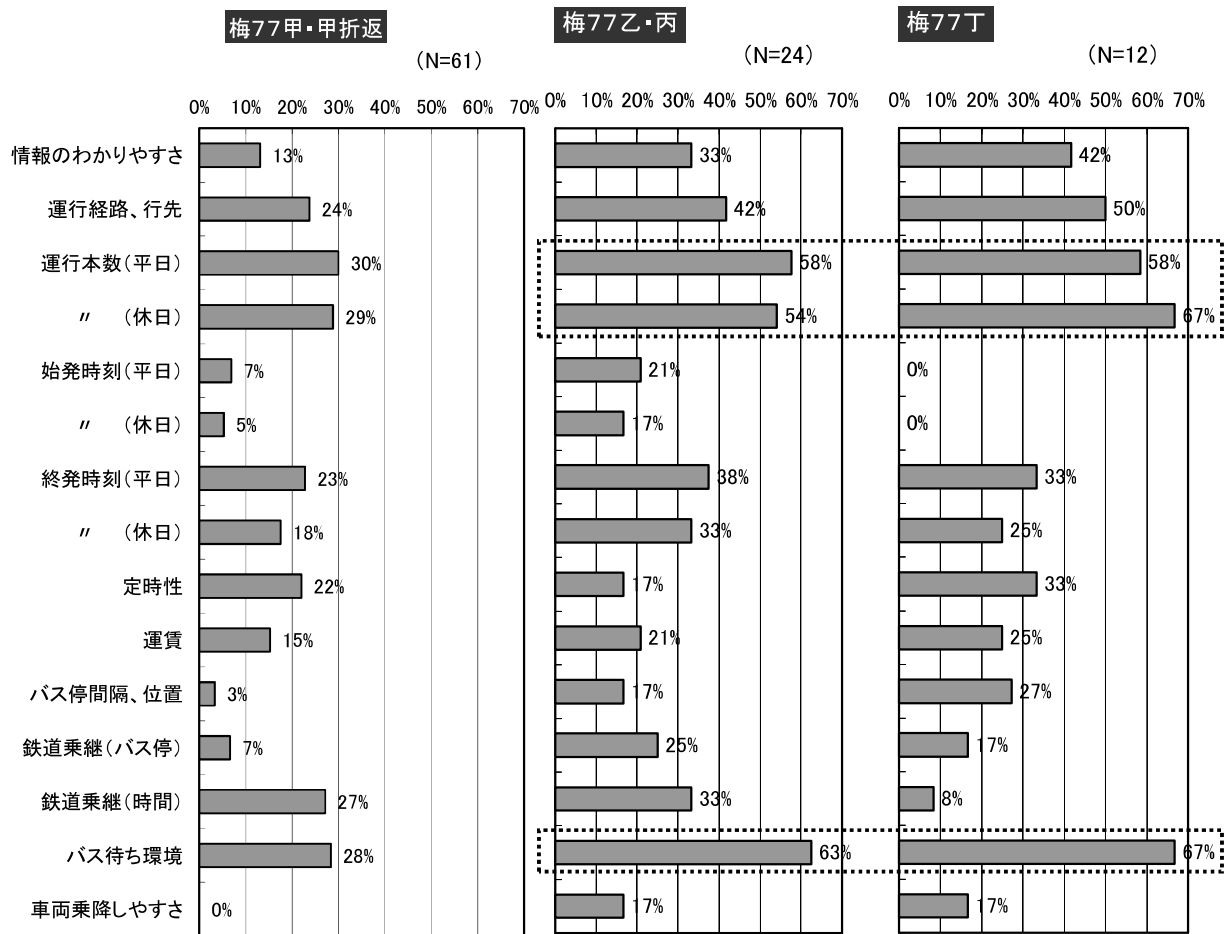


図 都営バスの系統

2) 西東京バス

- 青 20、小 05、河 13 で、運行本数（平日）に対する不満度が高くなっている。
- 小 02・03 は定時性の不満度が高くなっている。

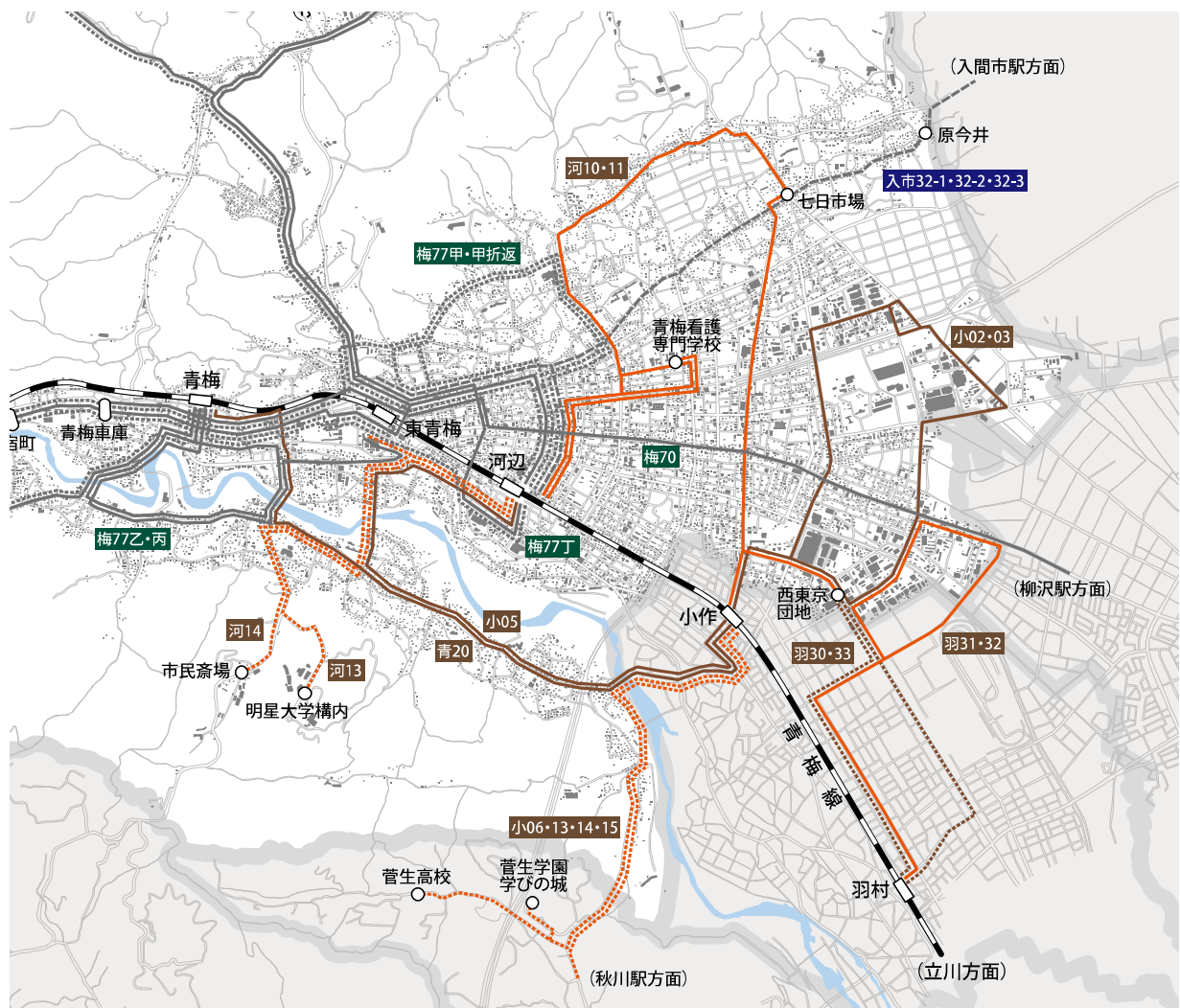


図 西東京バスの系統

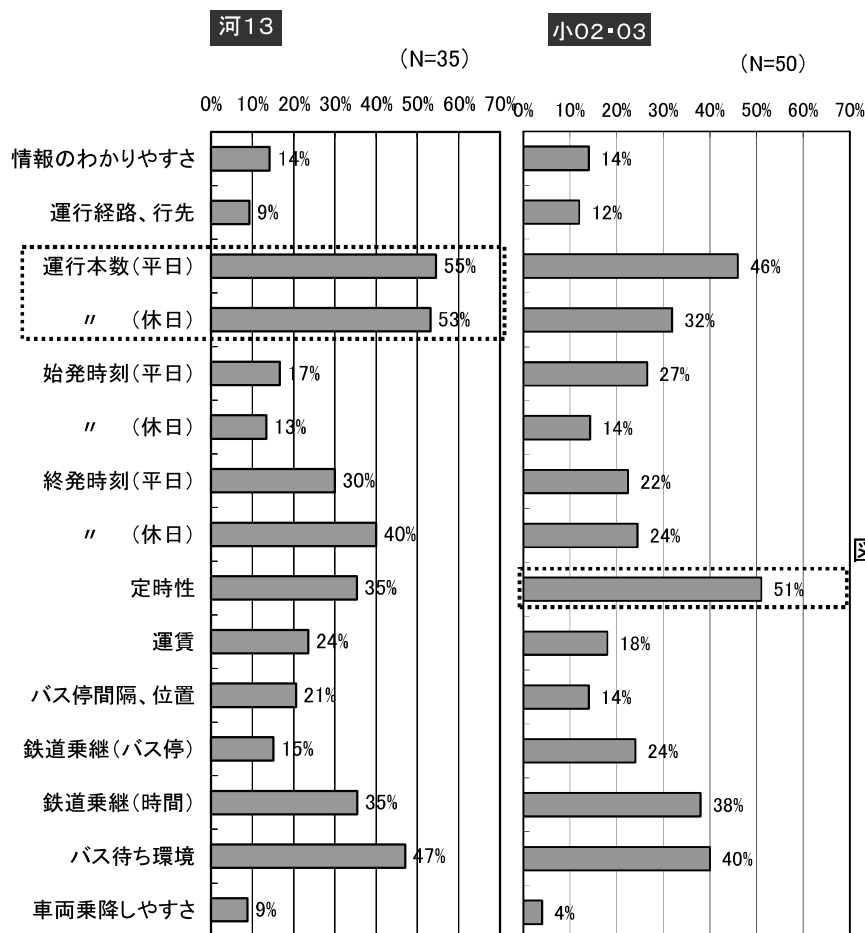
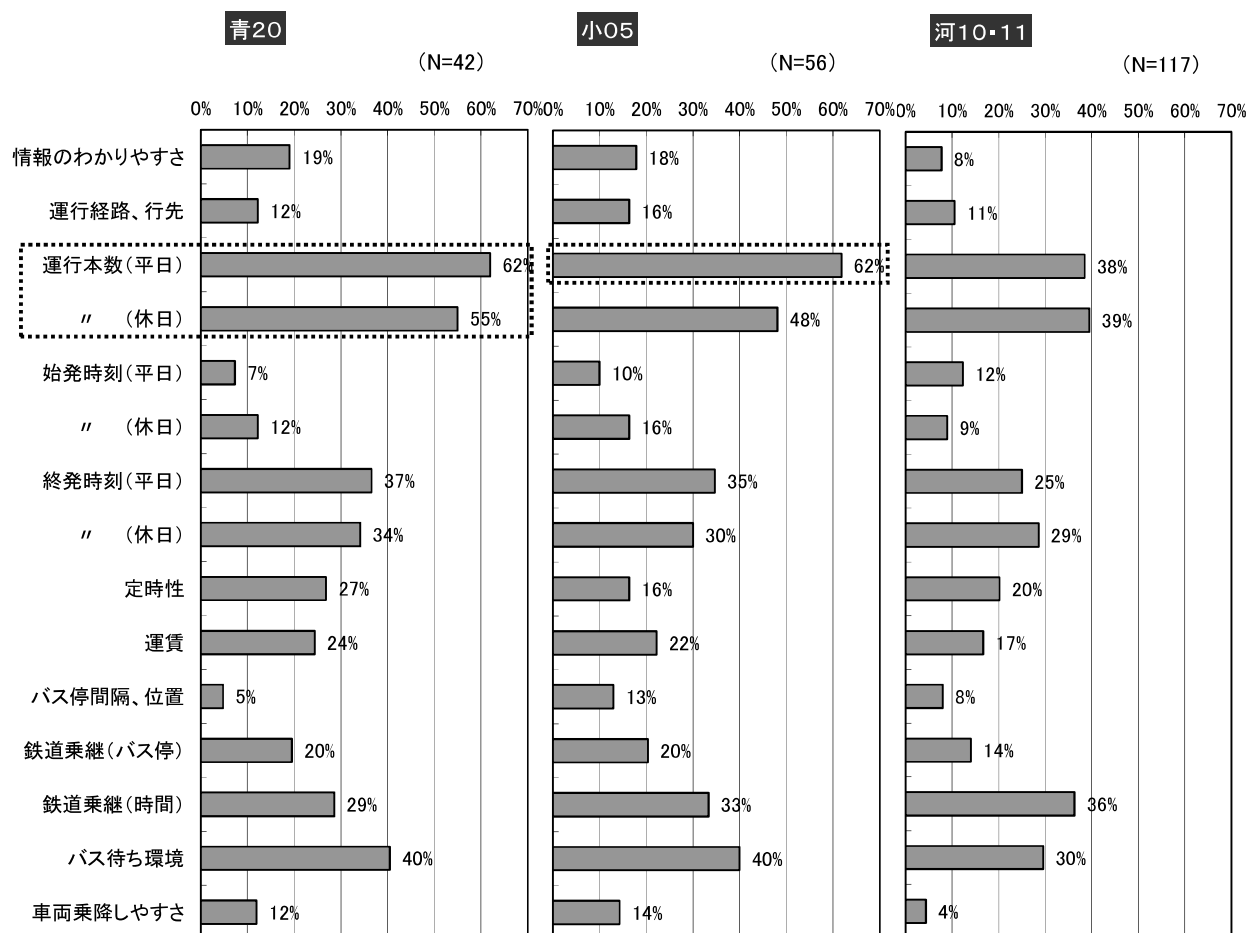


図 系統別のバスサービス
に対する不満度

50%以上の項目

3) 西武バス

- 飯 41 は運行本数（平日）、終発時刻（平日）の不満度が高くなっている。

図 系統別のバスサービス
に対する不満度

50%以上の項目

