



# Bーぐる沿線協議会ニュース

第18号

平成30年3月発行 Bーぐる沿線協議会事務局 区民課庶務係（コミュニティ担当） 03-5803-1387

平成29年8月5日に沿線協議会が開催され、事務局から平成28年度の運行実績等が報告されました。また、この一年間区民課に寄せられた様々な意見や要望に関して、活発な意見交換が行われました。

## 運行開始から10年。沿線人口の増加等、今後の利用見通しも視野に

平成28年度のBーぐるの年間利用者数は、千駄木・駒込ルートが505,211人で運行開始翌年の平成20年度からは年間50万人前後で推移しています。一方、目白台・小日向ルートは443,779人で、昨年度44万人を突破してからは安定的に推移しています。

また月別の利用者数については、両ルートとも、夏に増加して冬に減少する傾向がみられ、前年度から大きな変化はありませんでした。

一日あたりの利用者数は、千駄木・駒込ルートが平均1,384人、目白台・小日向ルートが平均1,212人で、区で定めている公的支援の目安（一日当たり1,200人）をクリアすることが出来ました。

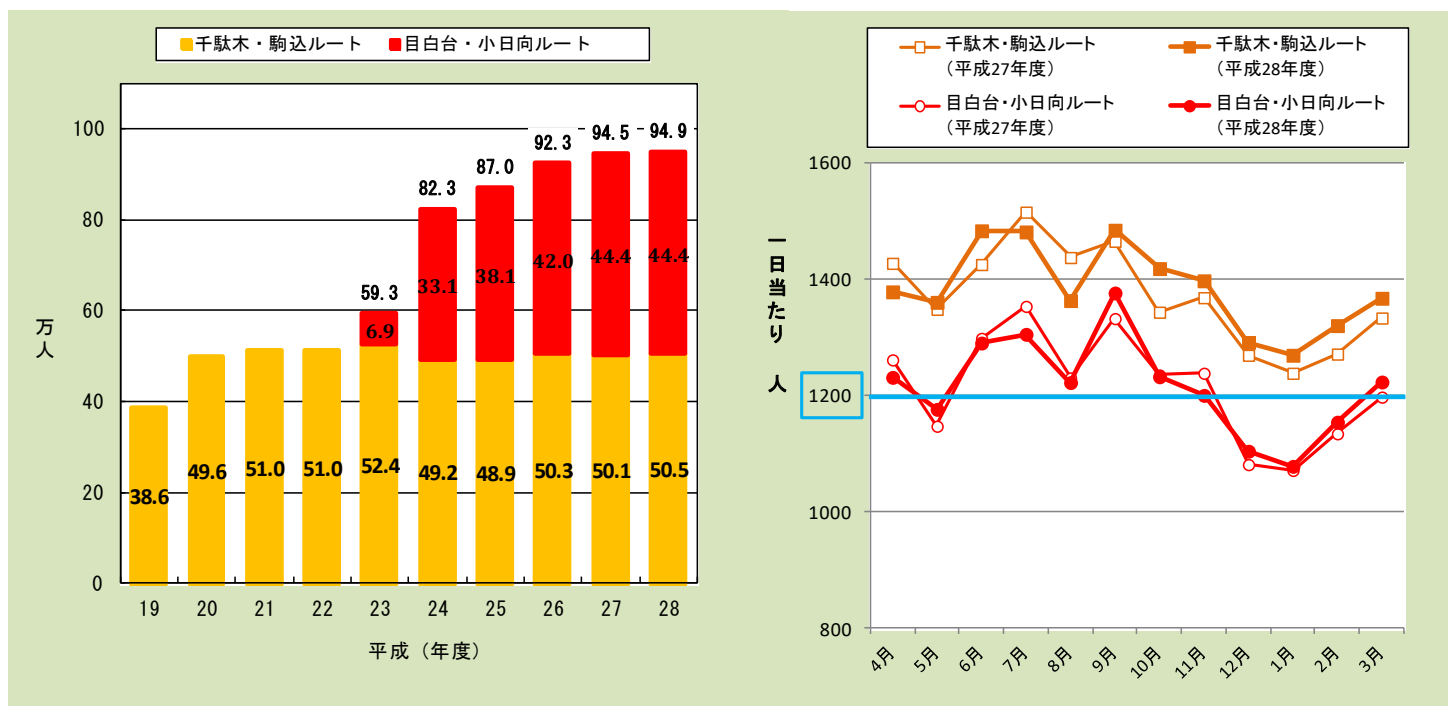
その後の意見交換では、Bーぐるの運行開始当時（平成19年4月）と比べて区の人口が2万人以上増加しており、年少人口の転入率は23区でトッ

プなど、沿線とくに目白台・小日向ルートの方が状況が様変わりしている中で、今後の利用の見通しを把握しておく必要もあるとの意見が出されました。

事務局を代表して古矢委員から、平成28年度の課題整理を受けて、今年度はアンケート調査やOD調査を含めた詳細実施しているところであり、調査結果を踏まえ、将来のBーぐるのあり方等の区としての方向性を明確にしていきたいと考えている。今年度末に結果がまとまるので、本会でも説明報告したいとの説明がありました。



Bーぐるの乗車実績の推移（左）と月別乗車実績（平成27・28年度）



## Bーぐるを良くするために、利用者からの声をもとに話し合いました。

事務局から、この一年間の電話やメールで寄せられた意見要望や苦情等に関する報告がありました。

ここにあげられているものは主なものであり、報告件数は増加傾向とのことです。個別の内容に対し、運行事業者である日立自動車㈱の富田委員との一問一答形式で進められました。



富田委員

車いすの利用に関しては、車両認可や構造上の理由から設置スペースが1台に限られており、現車両では2台乗車の対応はできない。

ベビーカーの利用に関しては、状況に応じて臨機応変に対応するよう、乗務員に対し指導を徹底する。

上屋やベンチ付きのバス停の希望に関して、Bーぐるの路線は道路幅員が狭い区間が多く、歩道に上屋やベンチを設置すると通行の妨げになるおそれがあるため、認可がとれない。台東区や中央区では民間事業者が上屋をバス停に設置し広告収入から維持管理している実績がある。白山通り等の歩道にはスペースがあるので文京区の負担なしに設置する仕組みの導入も可能という説明がありました。

一方、苦情等については運転士の不注意や勘違い、また接客対応に原因があるものが多くみられています。富田委員からは「一定のサービスを維持できるように努めていきたい。今後は教育の機会を増やす

### Bーぐる利用者の声

意見・要望	車椅子が2台乗れる車両の希望
	ベビーカーを折りたたまずに乗りたい
	屋根やベンチの付いたバス停の希望
苦情	バス停で待っている人に気付かず通過
	事故によりバスが大幅に遅れた際、運転手から何の案内がないばかりか、自分の車両が原因ではない、と言いつけのような発言があった
	バスに乗ろうとしている乗客から、「このバスは〇〇に行きますか？」という質問に対して、「行きません。降りてください」とだけ言い、不親切な案内をしていた(第三者からの報告による)
	運転手の路上喫煙
	降車する他の乗客の邪魔にならないよう一時的に降車したら、そのまま発進しそうになった。
	急発進・急ブレーキなど、運転が荒い
	乗客への高圧的な態度
文京シビックセンターでの別ルートへの乗換案内がわかりにくい、または運転手の勘違い等により乗換がスムーズに出来なかった	
文京シビックセンターのバス停の歩道が狭く、都バスとも共用しているバス停なので並び方がわかりにくい	

など重点的に対応していく」とコメントしました。事務局から、「利用者の声に対して敏感に対応していかなければならないと思っている。また記録を残すような体制づくりを進め、次の協議会でも報告出来るようにしていきたい」との説明がありました。

最後に元田会長が、「こうした情報を区・運行事業者で情報共有することが大切。月一回の定例会等で事実確認をしてはどうか」と締めくくりました。

## Bーぐるでバリアフリーを実現するために。課題も見つかりました。

住友委員からは、車いすの利用頻度に関する質問がありました。富田委員によれば、Bーぐるでは一人の運転士が一日1回あるかどうか程度で、北区のKバスに比べて少ない。総合福祉センターを経由するので潜在的な需要はあると考えている。また区分上、Bーぐるは乗合バスなので事前に予約は出来ない。予



住友委員

約が必要な場合は介護タクシーを利用してほしいとのこと。住友委員は「車いす利用者は他のお客さんへの気兼ねや乗務員さんの負担を考えて遠慮する。車いすでも気軽に利用するには車内の雰囲気づくりが大切なのでは」と述べました。

約が必要な場合は介護タクシーを利用してほしいとのこと。住友委員は「車いす利用者は他のお客さんへの気兼ねや乗務員さんの負担を考えて遠慮する。車いすでも気軽に利用するには車内の雰囲気づくりが大切なのでは」と述べました。

約が必要な場合は介護タクシーを利用してほしいとのこと。住友委員は「車いす利用者は他のお客さんへの気兼ねや乗務員さんの負担を考えて遠慮する。車いすでも気軽に利用するには車内の雰囲気づくりが大切なのでは」と述べました。

編集後記  
私もふだんBーぐるを利用して、運転手さんの親切心に触れることがあります。やっぱり、運転手さんと乗客、乗客どうしのコミュニケーションや気遣いあつてのコミュニティバスなのだなという印象を強くしました。(N)