

4.4.5 オンデマンド交通の運営状況

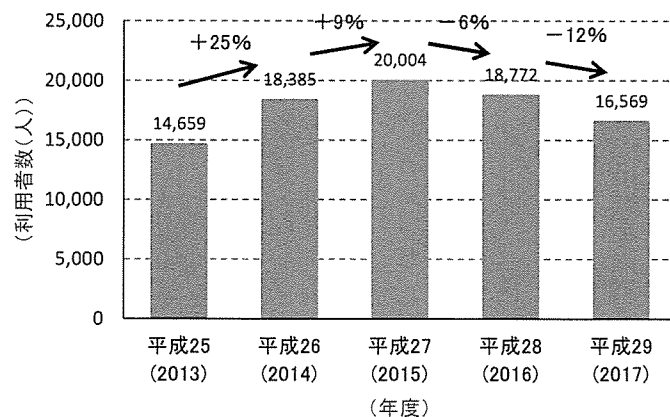
- ・成田市におけるオンデマンド交通は、平成 23 年 12 月から運行され、当初は市内4地区を対象としていたが、平成 25(2013)年度からは市内全域で運行されている。
- ・市内全域の 70 歳以上を対象に、1 人 1 回 500 円でサービスを提供している。
- ・市全体の平成 29 年度の実績は、登録率が 20.4%、利用件数が 16,569 回、登録者数に対する利用率は 29.6%であった。利用件数は、平成 27 年度の 20,004 件をピークに減少しているが、原因としては、平成 28 年度及び 29 年度は、運行台数の減少(7→6 台)、運行システムの変更等による予約の不成立件数が増加したことが考えられる。

【オンデマンド交通の概要】

事業名称(所管部署)	成田市オンデマンド交通高齢者移送サービス事業(福祉部高齢者福祉課)
対象地域、対象者	市内全域、70歳以上、一人で車両の乗り降りができる方
料金	1人1回500円
運行日・時間帯	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く)午前7時30分～午後5時30分

表 11 オンデマンド交通の運行実績及び利用実績

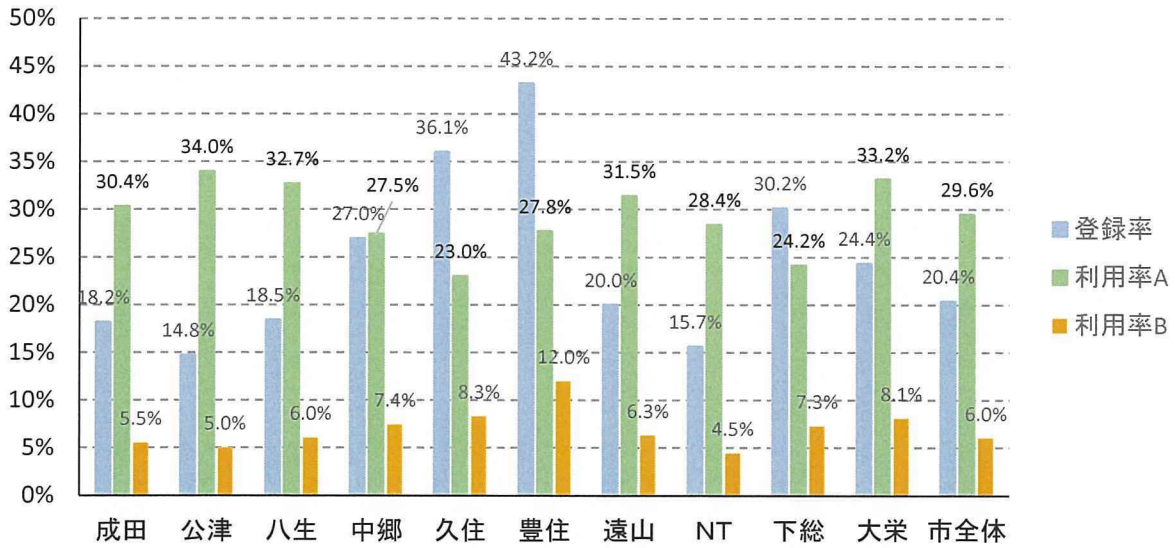
	単位	平成23年度 (12月～) (2011年度)	平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
対象地区		市内4地区 (中郷・久住・ 豊住・下総)	市内4地区	市内全域	市内全域	市内全域	市内全域	市内全域
運行日数	日	77	298	244	244	244	243	244
対象者数	人	3,134	3,130	17,562	18,109	18,172	19,078	20,153
登録者数	人	408	746	2,332	2,995	3,633	3,996	4,118
登録率	%	13.0%	23.8%	13.3%	16.5%	20.0%	20.9%	20.4%
利用者数	人			978	1,152	1,354	1,316	1,217
利用率	%			41.9%	38.5%	37.3%	32.9%	29.6%
延べ利用者数	人	913	6,644	14,659	18,385	20,004	18,562	16,569
日平均利用者数	人	11.86	22.30	60.08	75.35	81.98	76.39	67.86
利用料収入	万円	27	199	733	919	1,000	928	828
総事業費	万円	926	2,990	7,449	7,166	7,161	6,329	6,289
①運行業務委託料	万円	740	2,702	5,918	6,087	6,062	5,196	5,218
②運行管理委託料	万円	0	0	1,309	917	917	917	917
③共同研究費	万円	45	99	98	76	54	41	15
④システム運行委託料	万円	130	157	79	82	128	165	129
⑤その他	万円	11	32	45	5	0	10	11



出典:成田市資料

図 118 オンデマンド交通の利用実績の推移

- ・最も登録率の高い地域は豊住の 43.2%、最も低い地区は公津の 14.8%である。
- ・登録者数に対する利用率(利用率A)が最も高い地区は公津の 34.0%、最も低い地区は久住の 23.0%である。
- ・対象者数に対する利用率(利用率B)が最も高い地区は豊住の 12.0%、最も低い地区はNTの 4.5%である。

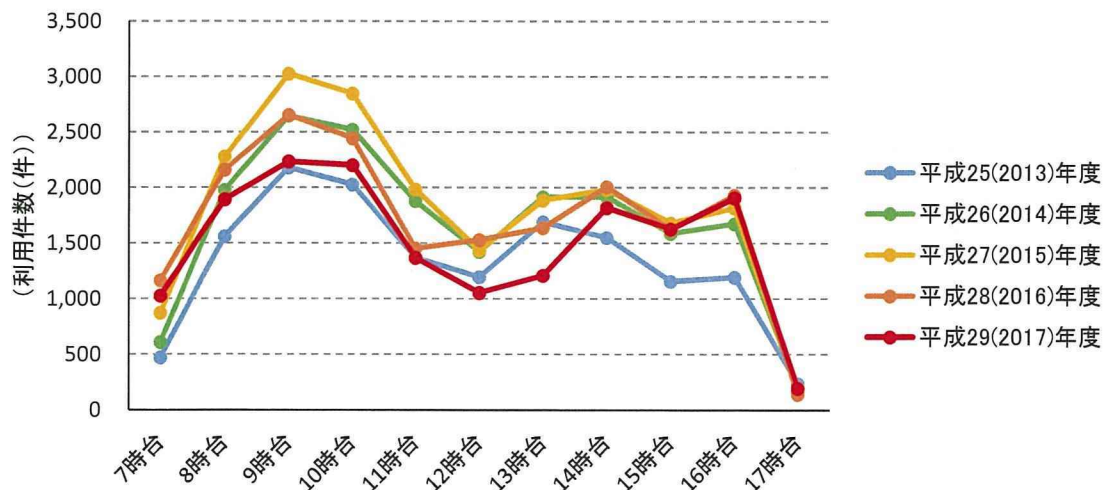


登録率 = 登録者数 / 対象者数 利用率A = 利用者数 / 登録者数 利用率B = 利用者数 / 対象者数

出典: 成田市資料

図 119 地域別のオンデマンド交通登録状況・利用状況(平成 29 年度)

- ・利用件数を時間帯別にみると、どの年度も似た傾向にあり、9 時台がピークで前後の 8,10 時台の利用も多い。また、14-16 時台の利用も多い。7,17 時台の利用は少ない。



出典: 成田市資料

図 120 オンデマンド交通の時間帯別利用件数

- ・地域別の利用件数のシェアをみると、大栄の利用が最も多く、次いで、NT、成田の順となっている。
- ・下総はかつてシェアが高かったが、最近ではシェアが縮小している。

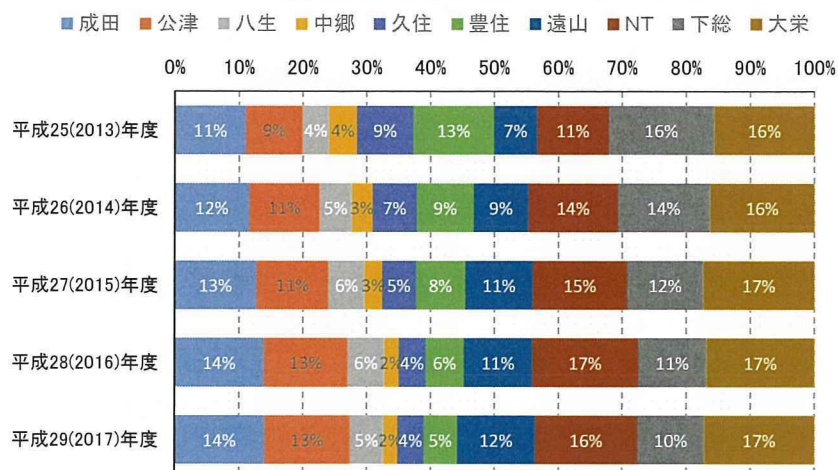


図 121 オンデマンド交通利用件数の地域別シェア

表 12 地域別のオンデマンド交通利用件数

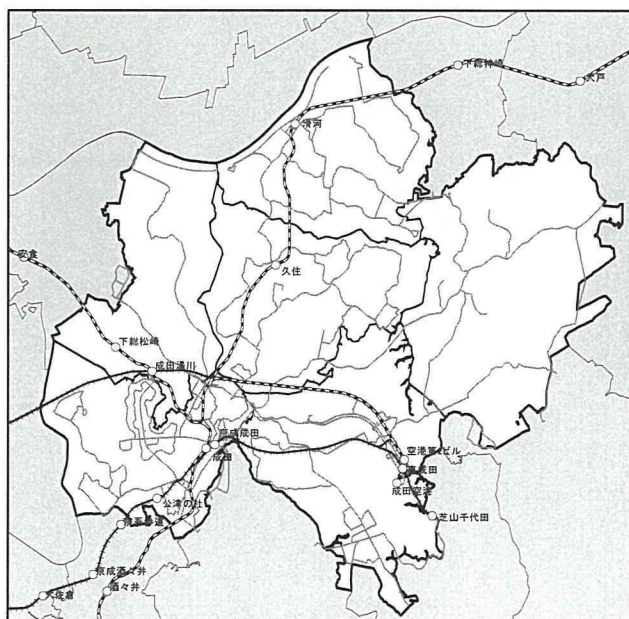
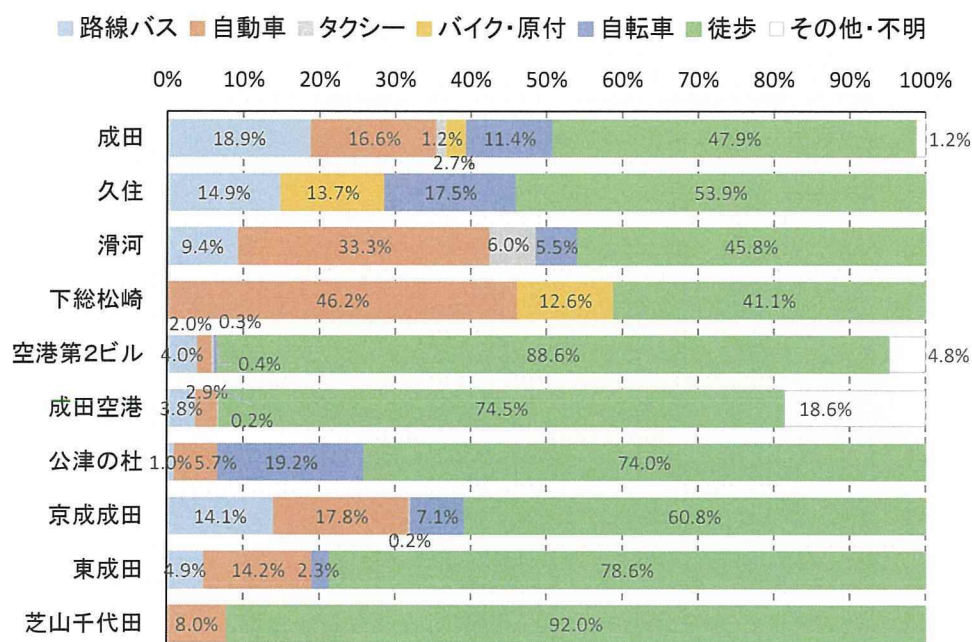
	成田	公津	八生	中郷	久住	豊住	遠山	NT	下総	大栄	合計
平成25(2013)年度	492	395	184	195	392	563	299	499	734	696	4,449
平成26(2014)年度	669	639	293	186	402	515	495	810	836	941	5,786
平成27(2015)年度	843	752	373	180	352	514	700	978	791	1,148	6,631
平成28(2016)年度	753	712	308	123	228	323	579	901	575	911	5,413
平成29(2017)年度	810	777	301	129	238	304	703	932	603	995	5,792

出典：成田市資料

4.4.6 鉄道駅の端末交通手段

鉄道駅の端末交通手段とは、出発地から鉄道駅、または鉄道駅から目的地までの移動に利用する交通手段のことであり、各駅の端末交通手段別の割合について把握した。

- ・バスが乗り入れていない下総松崎駅は、自動車でのアクセスが最も多いが、その他の駅では徒歩利用が最も多い。
- ・成田駅、京成成田駅、久住駅は路線バス利用が 10%を超えている。また、滑河駅も 9.4%と比較的高い。



出典：平成 20 年東京都市圏パーソントリップ調査

図 122 鉄道駅別端末交通手段構成

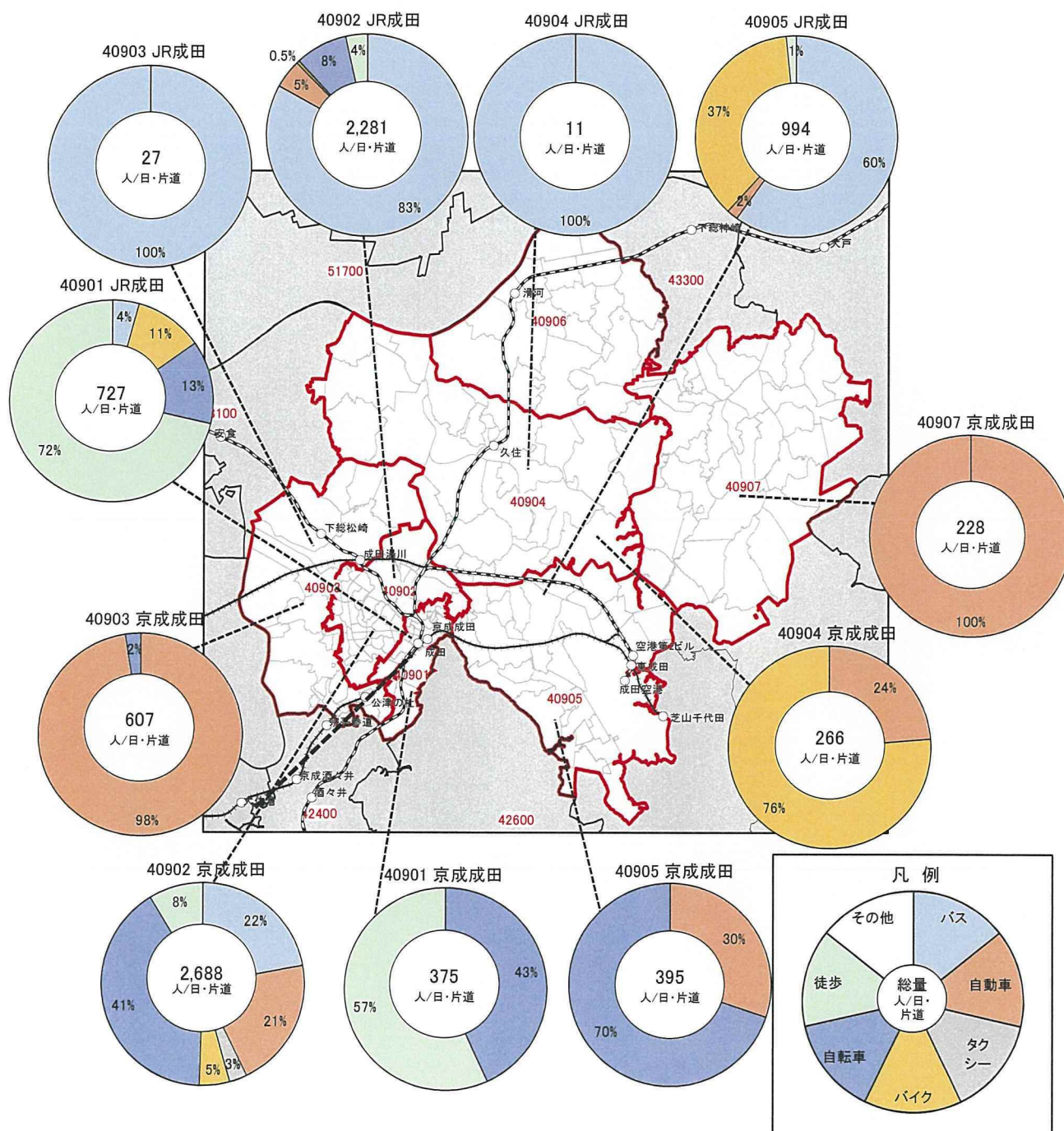
4.4.7 駅別・ゾーン別・端末交通手段

(1) 初乗り駅別

1) 各ゾーン区域からJR成田駅・京成成田駅へ向かう交通手段

・JR成田駅へ向かう交通手段のうち、出発地が40901ゾーンの利用者は、徒歩利用が72%、その他のゾーンからの利用ではバスでの駅アクセスが多い。

・京成成田駅へ向かう交通手段のうち、出発地が40901ゾーンの利用者は、徒歩利用が57%、駅に近い40902、40905ゾーンからは自転車、その他は自動車での駅アクセスが多い。



出典:平成 27 年大都市交通センサス

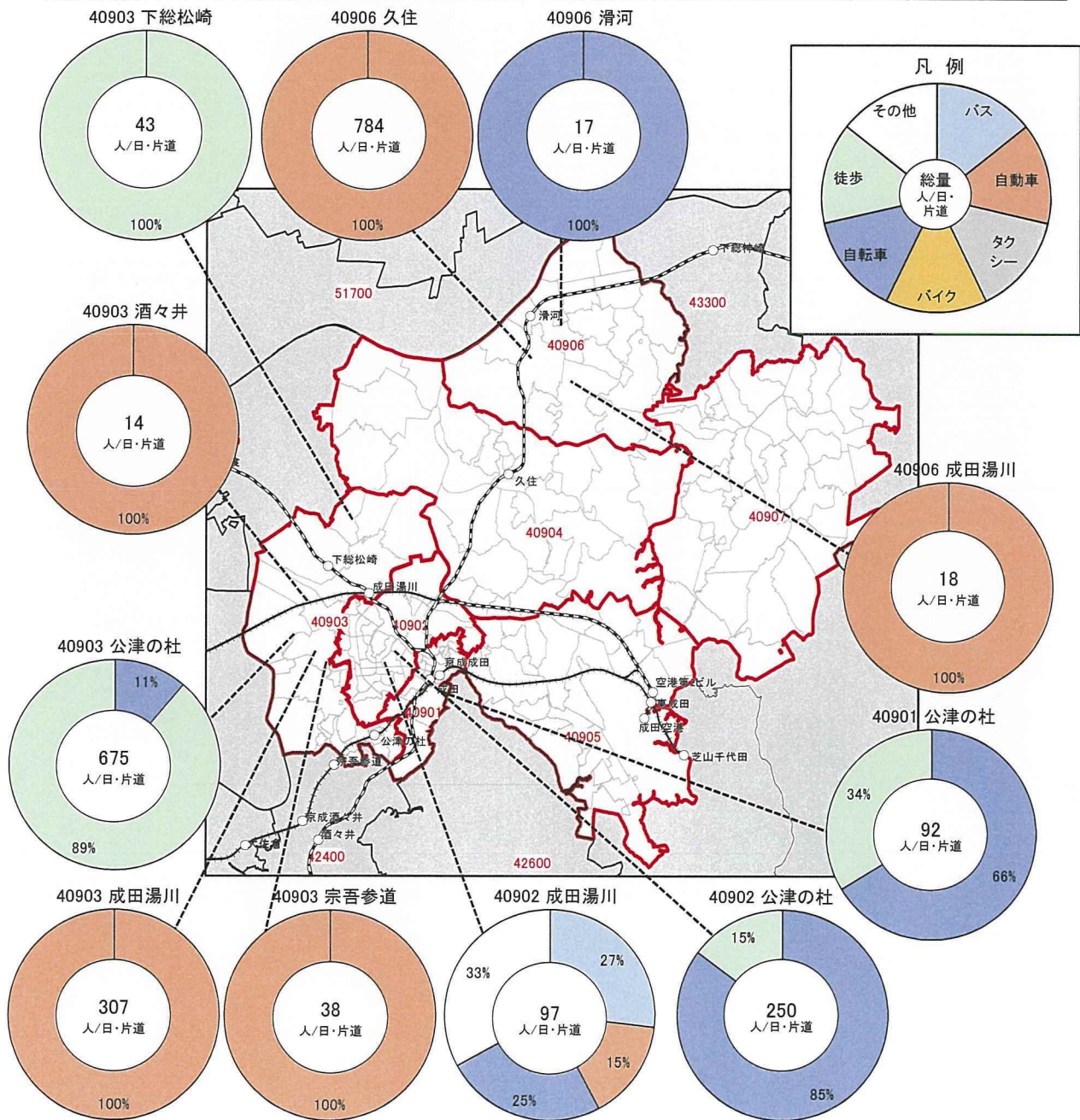
図 123 ゾーン別・駅別端末交通手段構成 (成田駅・京成成田駅 乗車)

2) 各ゾーン区域からその他の駅へ向かう交通手段

(久住駅、滑河駅、下総松崎駅、両酒々井駅、宗吾参道駅、公津の杜駅、成田湯川駅)

- ・久住駅、酒々井駅から乗車する利用者は自動車、下総松崎駅は徒歩、滑河駅は自転車利用となっている。
- ・公津の杜駅から乗車する利用者は徒歩や自転車が多い。成田湯川駅からの乗車のうち、出発地が40902ゾーンの利用者は、バス、自転車、自動車の利用、その他のゾーンが出发地の場合は自動車利用となっている。

注) データのサンプル数が少ないため、全体の利用者数が少ない駅では、特定の交通手段に偏る傾向があることに注意が必要である。



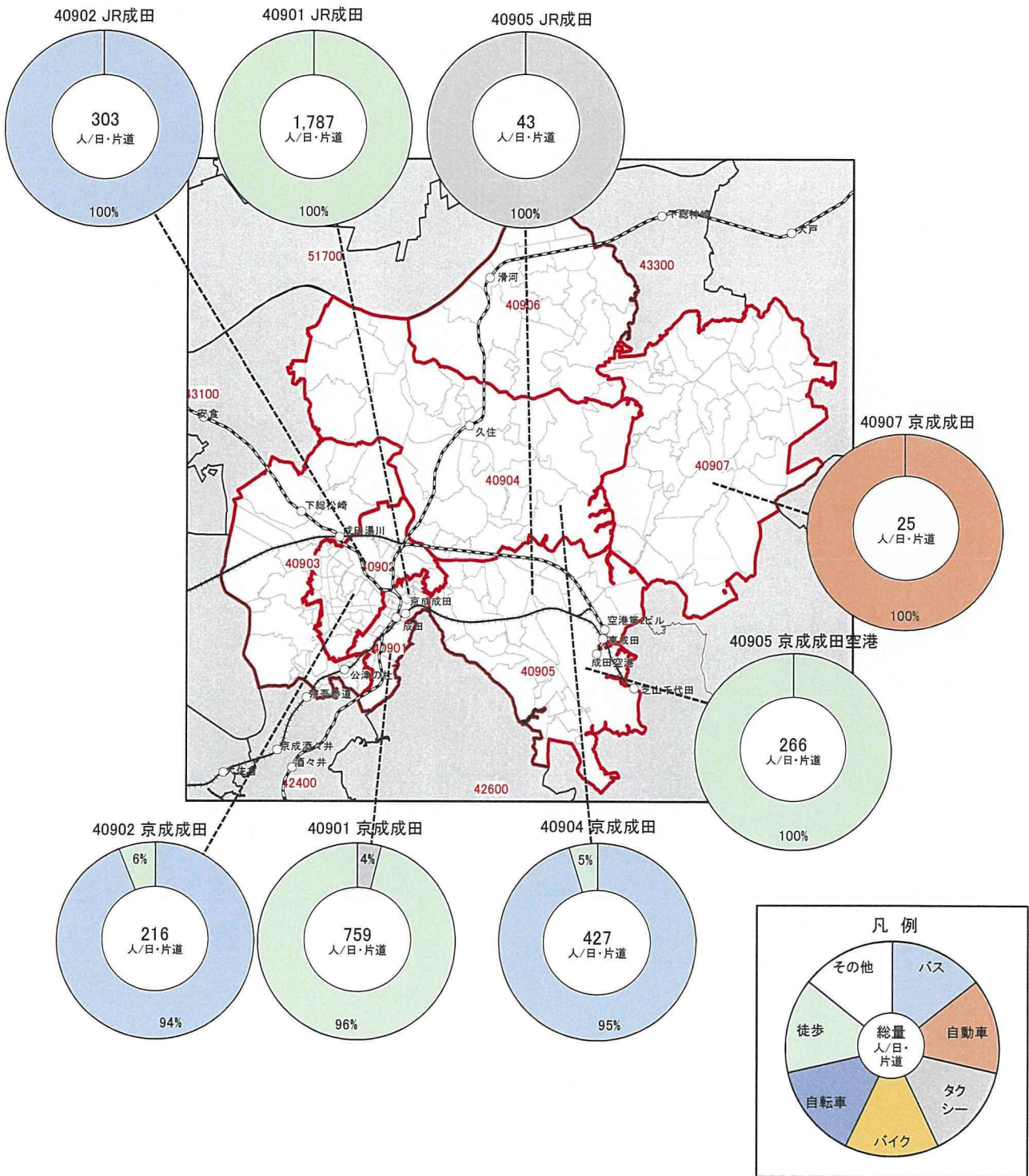
出典:平成 27 年大都市交通センサス

図 124 ゾーン別・駅別末端交通手段構成 (その他の駅 乗車)

(2) 最終降車駅別

1) J R 成田駅・京成成田駅から各ゾーン区域へ向かう交通手段

- ・JR成田駅降車後の目的地が 40901 ゾーンの利用者は徒歩、40902 ゾーンではバス利用となっている。
- ・京成成田駅降車後の目的地が 40901 ゾーンの利用者は徒歩、40907ゾーンでは自動車、その他のゾーンではバス利用となっている。



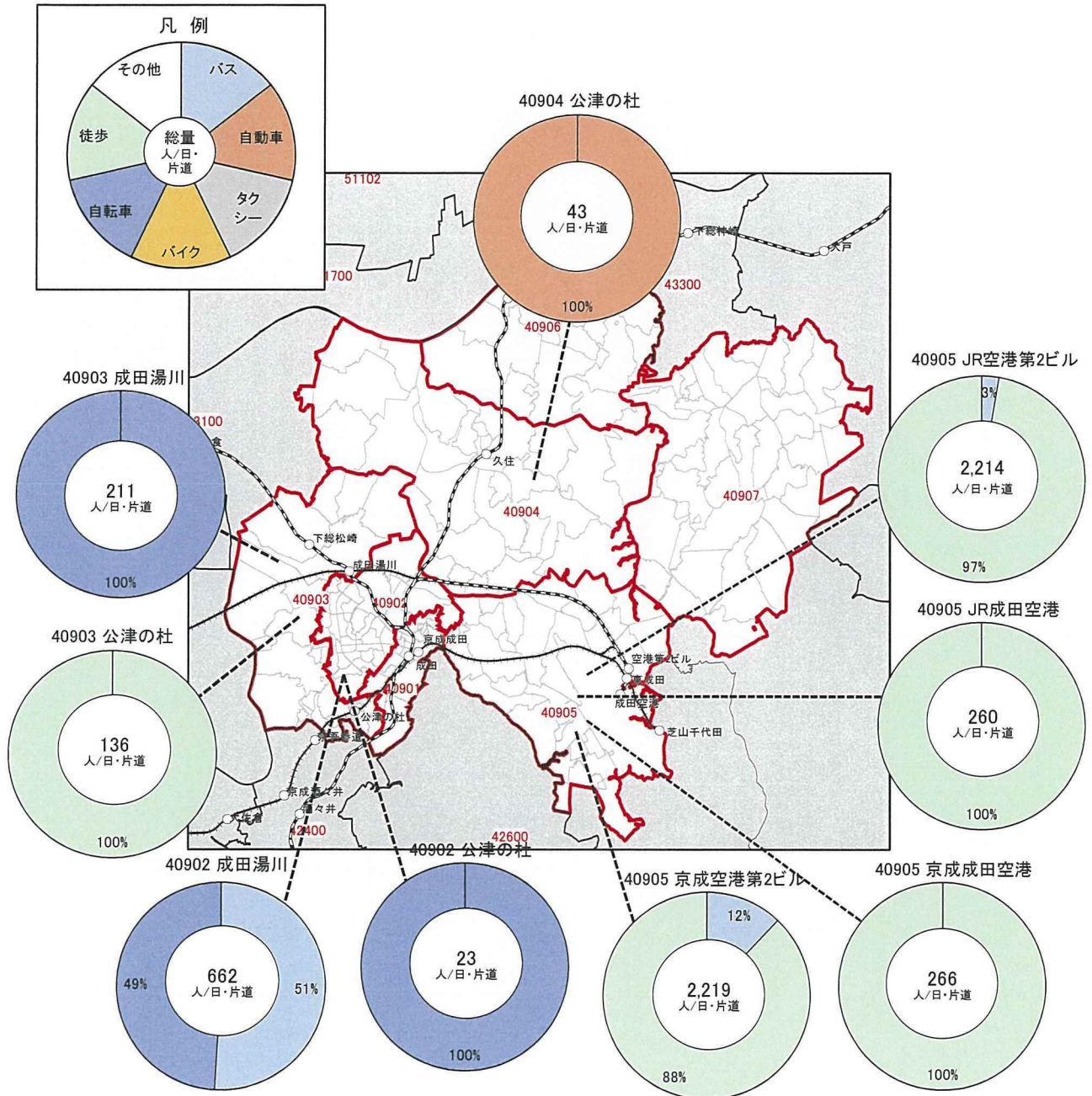
出典:平成 27 年大都市交通センサス

図 125 ゾーン別・駅別端末交通手段構成 (成田駅・京成成田駅 降車)

2) その他の駅から各ゾーン区域へ向かう交通手段

(公津の杜駅、空港第2ビル駅(JR、京成)、成田空港駅(JR、京成)、成田湯川駅)

- ・成田空港関連の駅で降車する利用者は、大半の交通手段が徒歩利用である。
- ・公津の杜駅、成田湯川駅で降車する利用者は、駅近傍のゾーンは徒歩または自転車が多い。

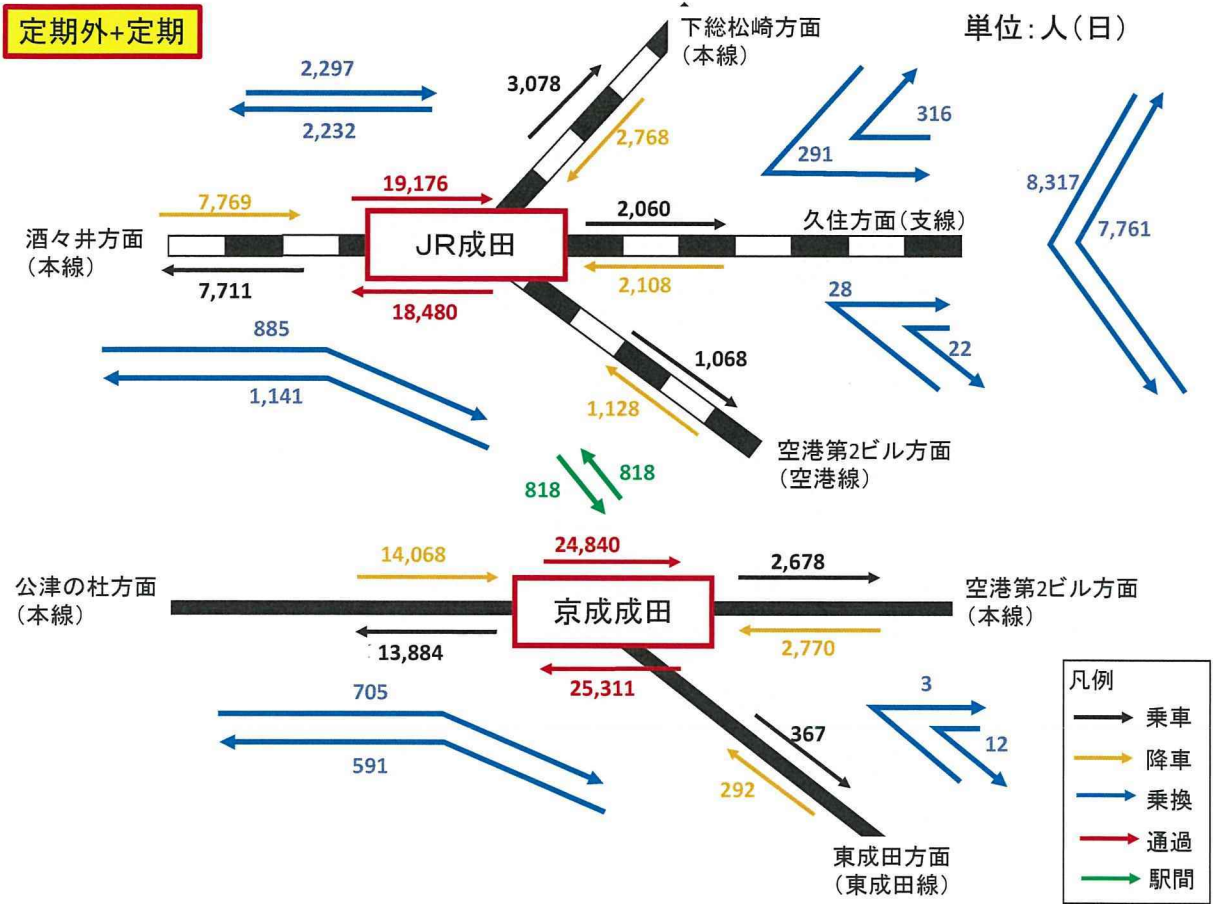


出典:平成 27 年大都市交通センサス

図 126 ゾーン別・駅別端末交通手段構成 (その他の駅 降車)

4.4.8 鉄道路線相互乗換状況

- ・成田駅及び京成成田駅における相互の乗り換え状況の把握を行った。
- ・成田駅において、JR 線と京成線を乗り換える利用者は、片側 818 人存在している。



調査期間: 平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日

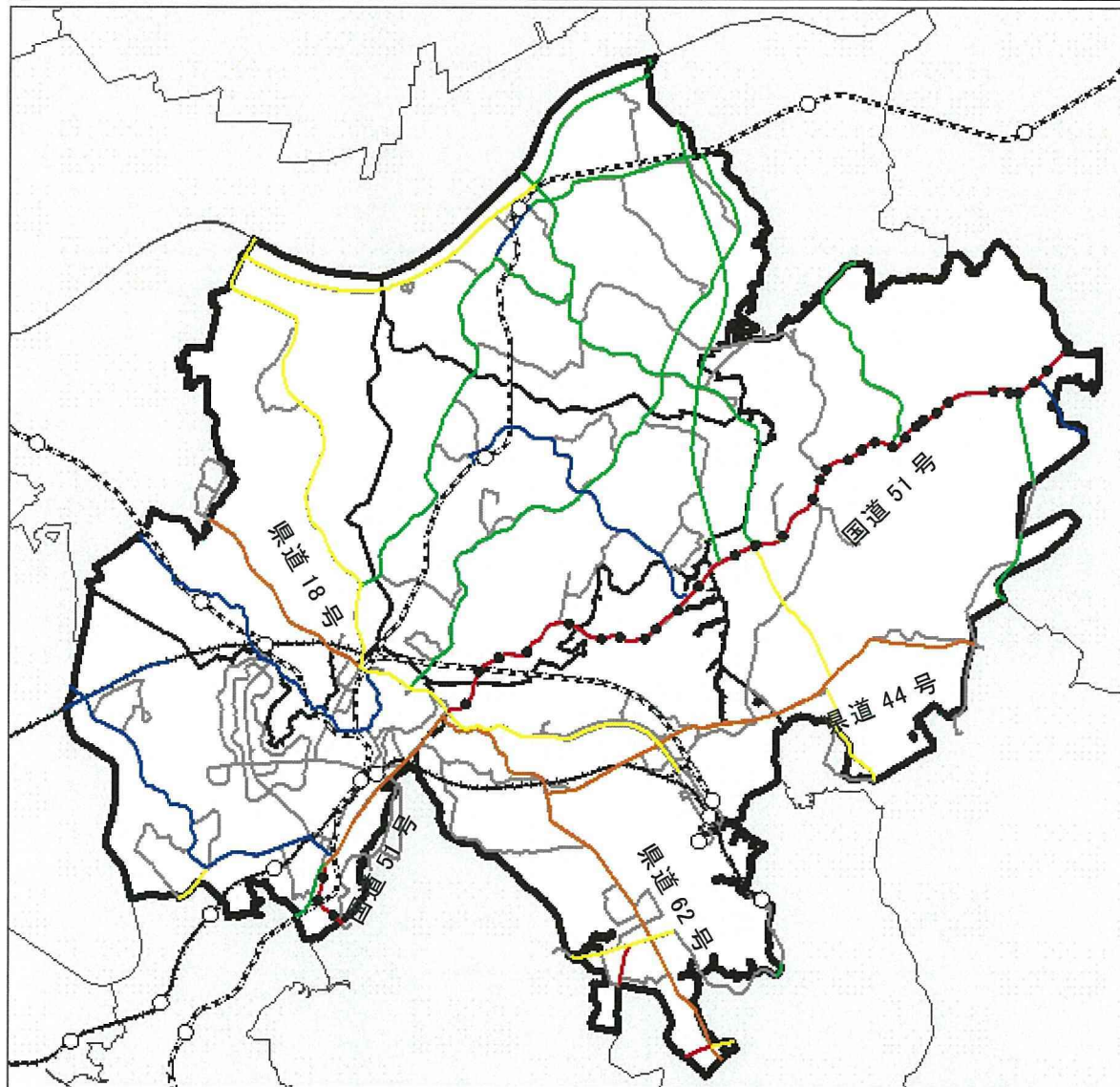
出典: 平成 26 年版都市交通年報

図 127 成田駅・京成成田駅における乗換状況

4.4.9 バスが走行する道路の交通状況

1) 路線別区間別混雑度

- ・バスの定時運行を左右する道路の混雑状況を把握した。
- ・道路の交通容量を上回る交通量が走行している混雑度 1.0 を超える路線は、国道 51 号をはじめ、成田市中心部から放射状に伸びる道路にみられる。

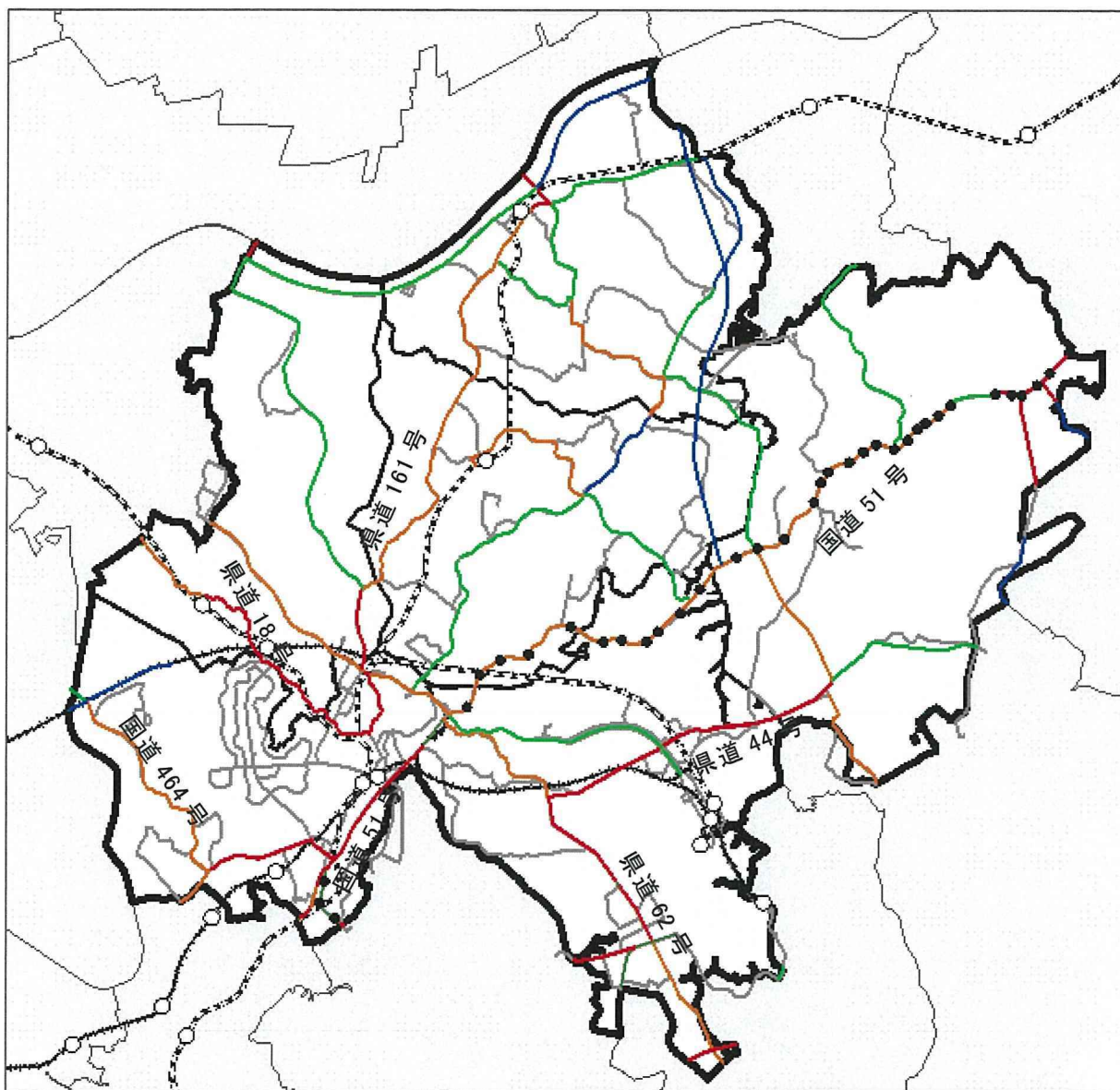


出典：平成 27 年道路交通センサス

図 128 バスが走行する道路の混雑度

2) 路線別区間別混雑時旅行速度

- バスの定時運行を左右する道路の混雑状況を混雑時旅行速度から把握した。
- 混雑時旅行速度が 30km/h に満たない路線は、国道 51 号などの成田市中心部の区間において多く見られる。



出典:平成 27 年道路交通センサス

図 129 バスが走行する道路の旅行速度

4.5 公共交通事業者へのヒアリング

公共交通の利用状況、利用者からの意見・要望、サービスに係る今後の計画等について、成田市内で営業している地域公共交通の事業者へのヒアリングを行った。

1) 鉄道事業者へのヒアリング結果

【JR東日本】(平成 30 年 10 月 26 日受領)

1. 各駅の利用特性	
成田空港駅、空港第 2 ビル駅	・空港利用者及び勤務者が利用
成田駅	・通勤・通学利用のほか観光客や外国人が利用
下総松崎駅、久住駅	・周辺住民の通勤・通学利用
2. 利用者のニーズ	
利用者からの意見・要望等	・利用者から多岐にわたり意見が寄せられているが、多数同じ意見となっている件名は無い。
外国人観光客のニーズ	・成田山へ行く観光客が多い。
3. 路線バスやタクシーとの連携	
協議の場	・自社設定の意見交換の場は無い(自社以外主催の会合を除く)。
乗り継ぎ利便性のための連携	・列車遅延時は近隣の学校及び京成電鉄への情報提供を行っている。
駅でのバス総合案内等	・必要に応じ、駅周辺の案内図を設置している場所はあるが、バス乗り場についての案内板の設置計画は、現時点では無い。
4. 今後の予定、課題	
運行内容	・現時点で公表できる計画は無い。
バリアフリー化、快適性・利便性のための計画	・成田空港駅、空港第 2 ビル駅について、ホームドア整備の計画を進めている。
5. 検討したが実施できていない取組み、その他	
検討したが実施できていない取組み	・現時点で公表できる取組は無い。
その他、解決すべき課題等	・現時点で公表できる課題は無い。

【京成電鉄】(平成 30 年 10 月 24 日実施)

1. 市民など一般利用者の利用特性	
成田空港駅、空港第 2 ビル駅	・訪日外国人旅行者が増加。スカイライナー利用者の 6.5 割～7 割は外国人。国籍は不明
京成成田駅	・定期券、定期外とも増加
公津の杜駅	・住民の通勤通学利用が多く定期券が増加。他は国際医療福祉大の通学利用がある。
成田湯川駅	・利用が増加。利用者の大半は周辺住民
東成田駅	・朝夕の通勤利用で、日中や深夜の利用は少ない。
2. 利用者のニーズ、意見	
日本人	・整列マナーや階段上り下りの通行マナーに関する意見、案内表示の要望などはある。 ・観光利用者の先行としては、成田山新勝寺、成田ゆめ牧場が多いとみられる。

外国人	・外国人の利用形態はきちんと把握できていないが、行先として京成成田駅近傍のホテル、新勝寺、イオンモール成田が多いとみられる。主目的か帰国前の空き時間活用かは不明
3. 路線バスやタクシーとの連携	
協議の場	・協議会合の場は無い。グループ内の会社で顔を合わせた際に話をする機会はある。
運行情報提供	・バス会社への情報提供は行っていない。社内イントラでは情報共有できる。 ・鉄道の遅延発生時に、バス事業者への情報提供や増便要望の要請はある。
駅でのバス総合案内等	・京成成田駅構内のバス乗り場案内はバス事業者が設置の要請をして実現したと思われるが、基本的にはバス案内でも広告と見なすため、掲出には費用が発生する。(自治体が地図や案内版などの掲出を行う場合は、掲出費用を請求せず協力)
バスとの連携	・バスの運行時刻に合わせた鉄道のダイヤ調整は行っていない。
4. 今後の予定、課題、その他	
スカイライナー	・スカイライナーのキャパシティが限界に近く、京成本線の特急への分散などを考えている。なお、スカイライナーの押上線乗入れは、構造上の問題、押上駅の狭さから難しい。
バリアフリー化の推進	・国の基準(利用者数 3,000 人以上)に則ったバリアフリー化は今後とも進める。まずは、現在未整備の駅の整備推進が第1で、その次にどの水準まで上げるかが課題。 ・東成田駅は段差が多くバリアフリー化は全面的な大規模改修が必要だが、利用が少ないため優先順位は低い。空港需要の分散のために東成田駅を有効活用するなどの方向性が出てくれば改修の可能性もありうる。 ・宗吾参道駅(市外)は、改修の必要性は認識しているが、構造上難しく、改修するとなると大規模になる。なお、現在、耐震補強中である。 ・成田市内の駅に関わらずホームと車両との間の隙間の改善が課題で検討中である。
利用者の快適性向上施策	・ホーム内への待合室の設置を1、2年ほど前から進めている。利用者の多い駅で要望のある駅から進め、他の工事と重ならないよう、実施時期を検討。(京成成田駅など) ・このヒアリングを実施後、京成成田駅では、1・2番線ホーム上へ待合室の設置が完了し、平成30年12月22日始発から供用が開始された。
ホームドアの設置	・ホームドアの設置は、10万人以上の利用がある駅が基準である。成田空港駅は10万人以上ではないが、特殊な駅であるため設置を進めている。
新駅の設置	・成田湯川駅は成田線との交差位置に駅舎があるが、JRが駅を設置して乗り換えできるようにしたかどうか、その経緯は定かではない。なお、近傍の成田線下総松崎駅は乗降者数が少ないため、新駅設置は難しいのではないかと推察される。
利用促進の取組み	・企画切符の販売は行っている。 ・イベントがあれば成田山新勝寺と共に取り組んでいる(成田山1080年記念列車運行等)。
5. 検討したが実施できていない取組み、実施したが取りやめた取組み	
【実施したが効果があまり見られなかった取組み(京成成田駅)】 ・空港駅と勘違いして下車する人がいるため、案内サインを設置したがあまり効果は無かった。なお、その他の誤降車対策として、車内での外国語アナウンス、車内モニターでの案内を実施	
6. 市への要望	
京成成田駅	・路上喫煙に対する対策を講じてほしい。 (西口駅前でも路上喫煙する人がいて苦情を受けることがあるが、駅構外で駅周辺が路上喫煙防止条例のエリアでもないため注意できない。ポスターを張ったが効果無かった。)

バリアフリーの推進	・バリアフリー化のための費用は、国、自治体、事業者の三位一体で進めていくこととなるので、今後とも引き続き協力をお願いしたい。
-----------	--

2) 路線バス事業者へのヒアリング結果

【ジェイアールバス関東】(平成 30 年 10 月 15 日)

1. 市民など一般利用者の利用特性	
	<ul style="list-style-type: none"> ・多古本線、栗源線とも、朝夕の高校生(匝瑳高校、香取市内の高校、多古高校)の通学利用が多く、利用者数が増えている(通学定期の販売が増えている)。 ・昼間時の利用は少ないが、一定の利用があることと、車両運用上、昼間時の運行も行っている。 ・空港への延伸を実施した以降、宮下～空港間の通勤利用が増えている。 ・成田駅～三里塚地区や住宅入口停留所は需要がある。ただ、需要がコミュニティバスへ流出している。 ・全体的な利用は芳しくない。効率化、コスト削減等の生産性の向上に取り組んでいる。
2. 空港利用者、空港利用以外の観光客による市内観光の行動特性	
	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスを利用した観光は少ない。博物館とタイアップした企画乗車券の発売、定期観光バス(香取神宮等)の運行などを実施しているが利用は少ない。 ・三里塚にホテルが開業した際、ロビー横づけへの路線経由を予定しており、需要に期待したい。
3. 利用者からの意見・要望と対応	
日本人	<ul style="list-style-type: none"> ・乗務員の対応への意見があり乗務員の接客を徹底している。ドライブレコーダーを設置し、交通事故等の対処の他、ドライバーのお客様対応などにも利用しており、接客サービス向上に役立てている。 ・鉄道との接続改善(始発線上げ、終発線下げ)に対する要望が以前あり、ダイヤ改正で対応した。
外国人	<ul style="list-style-type: none"> ・成田駅では、ホテル行きのバス乗り場がどこかと聞かれることがあるが、乗務員はホテルへ行くバス(自家用バス)までわからないため困ることがある。 ・外国人対応として、3言語の基本的な会話に関する手帳を乗務員に配布している。 ・外国人は、支払方法、降車方法(ボタンを押して降車すること)がわからないケースが多かった。 ・外国語を話せる乗務員を配置することは難しい。翻訳機も置いてあるが、性能面で問題がある。
4. 今後の予定、課題、その他	
バリアフリー	・バリアフリー対応車両を導入済(ワンステップ、ノンステップ)。ニーリング機能搭載車両もある。
ICカード対応	・全車両がICカードに対応済
路線新設等	<ul style="list-style-type: none"> ・国際医療福祉大学成田病院の開設に合わせ他社と共に空港アクセス線新設を検討中 ・一部に1車線区間があり沿線に住宅も少なくルートを変更したいがエリアが違うため困難 ・新しい道路や施設ができれば路線を検討する。
道路交通問題	<ul style="list-style-type: none"> ・三里塚交差点は右折専用車線が無いため渋滞が問題である。 ・国道 51 号の成田駅付近～国道 408 号間での渋滞が問題である。
駅前広場	・成田駅のロータリーが現状で十分である。
情報交換	・他社との定期的な協議、会合の場は特にない。(なお、駅前広場整備など特定の懸案事項、協議事項がある場合は、協議している。)
採算・補助	<ul style="list-style-type: none"> ・多古本線は国と自治体、栗源線は自治体の補助を活用。空港アクセスは補助対象外 ・不採算路線のうち特に栗源線が問題で、廃止しようとしたが香取市から補助を受け運行を継続
5. バス待ち環境の整備状況、今後の予定	

バス停上屋、ベンチ	・スペースがあって自社敷地内であれば設置している。区で独自にベンチを置いていたりもある。
広告付きバス停	・設置できる場所はないと思われる。以前、三里塚停留所に広告を設置していたが、条例に抵触したため撤去した。
6. 市への要望	
・三里塚交差点の改良(右折専用レーンの設置)	

【千葉交通】(平成 30 年 10 月 18 日)

1. 市民など一般利用者の利用特性	
市内の利用状況	・成田市内の利用状況は概ね堅調で、成田駅西口～成田ニュータウンが需要の中心である。 ・ニュータウン居住者による、朝夕の都内・千葉市内・空港への通勤利用(ニュータウンに空港従業員の社宅や寮がある。)。朝のピークは7時～8時。 ・ニュータウン内施設への利用者もいるため、昼間時でも一定の運行本数を維持している。 ・コミュニティバスやオンデマンド交通による影響は、成田ニュータウンでは生じていない。
空港	・空港従業者は、シフト勤務のため、昼間時も必要がある。
イオン線	・イオンモール利用者のほか、土屋地区の住民の足となっている。ただ、新勝寺のイベントがあると全てイオンモール直行便となるため、土屋地区の利用はできない。また、規制があるたびに告知が必要である(バス停に張り紙をして告知するもので、義務付けられている)。 ・イオン線開設当初、需要が見込まれない場合はイオンモールから欠損補助を受けることが予定されていたが、それを上回る収入があったため受けなかった。
その他	・佐原方面は減少している。人口減による自然減とみられる。
2. 空港利用者、空港利用以外の観光客による市内観光の行動特性	
・爆買いが流行ったころはイオンモールへの外国人利用が多かった。観光での路線バス利用は少ない。 ・航空会社のクルーの利用がみられる。	
3. 利用者のニーズ、対応	
日本人	・以前、ニュータウンにおいて、遅延のクレームがあった。(路線開設以降、信号が増えたため、ダイヤ通りの運行が難しくなり、遅延が発生した。) ・終バス時刻の繰り下げの要望はたまにある。
外国人	・運賃表示器を多言語対応としている(日英中韓)。アナウンスも多言語対応を実施している。
4. 今後の予定、課題、その他	
バリアフリー	・成田営業所管内では、全て、ノンステップまたはワンステップを導入済
路線新設等	・国際医療福祉大設置に伴う路線新設を検討中(成田駅、公津の杜駅、空港を結ぶ)。
道路交通問題	・国道 51 号の渋滞は、成田営業所管内の路線に関しては大きな問題ではない。 ・イオン線の参道走行は、幅員が狭い上に観光客の歩行が多く安全性に問題がある。また、沿道の店舗が軒を出すため、車両が接触してしまうこともある。ただ、一方で、土屋地区の住民の利用があるため、参道を走行せざるを得ない。

駅前・駅周辺	<ul style="list-style-type: none"> ・京成成田駅前～千葉交通本社間の道路が狭く、夕方に迎えの一般車が駐停車して通行が困難となる。 ・イベント開催時や年末年始では、京成成田駅東口の駐車場が満車で入庫待ちの車が道路上に停車して渋滞が発生し、バス遅延の要因となっている。また、駅ロータリー内の一般車の駐停車による渋滞(特に雨の日)でバスの遅延が生じている。 ・成田駅西口のロータリー内にバスの待機スペースがない。
利用促進策	<ul style="list-style-type: none"> ・イオンモールの従業員向けに、割引率の高い回数券を販売している。
バス乗場案内	<ul style="list-style-type: none"> ・駅前にバス総合案内板のようなものがあると良い。
高齢者対応	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、高齢者がますます増加するとみられることから、行政の補助を入れて高齢者福祉バスのようなものができればよいと思う。
5. 検討したが実施できていない取組み、実施したが取りやめた取組み	
ルート検索への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・グーグルでの検索に対応できておらず、成田駅からイオンモールの経路を検索すると、ジェイアールバスで成田山門前下車、更に徒歩 20 分でイオンモールへ行くという結果になる。(グーグルに対応するためにはダイヤ情報のデータ加工に費用を要する) ・NAVITIME は検索機能があるが、外国人はグーグルで検索する。
バスロケ	<ul style="list-style-type: none"> ・バスロケは費用が高く実施していない。社内独自のシステムで走行位置の確認はできるが、これを一般向けに提供しようとするため費用がかかるため情報提供は行っていない。
6. バス待ち環境の整備状況、今後の予定	
バス停上屋	<ul style="list-style-type: none"> ・駅方面のバス停の多くは上屋を設置している(ニュータウン)。なお、設置から年月が経過しており、今後、修繕を行っていくことが必要である。
広告付きバス停	<ul style="list-style-type: none"> ・景観に関する条例があるので実施していない。 ・広告はラッピングバスのほうが効果はあり実施している。なお、ラッピングするためには、バス協会の審査を受けることが必要
7. 乗務員不足への対応	
<ul style="list-style-type: none"> ・大型2種免許の取得のための養成制度を実施している。 ・定年後の再雇用を実施している。(ただ、心身ともに厳しいこともある。) 	

【成田空港交通】(平成 30 年 10 月 10 日)

1. 市民など一般利用者の利用特性	
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・成田市とその周辺地域は自家用車利用が中心で路線バスの利用は少ない。空港関係者は深夜の移動があることも自家用車利用に依存する要因となっている。 ・地元住民の利用は少なく、利用者の年齢層にも目立つ特徴は無い。利用形態として、地元住民が旅行に行く際に空港まで路線バスを利用するような場合がみられる。(家族に送迎してもらえない、あるいは、送迎してもらうことに気が引ける場合など。)
南部・博物館線	<ul style="list-style-type: none"> ・南部工業団地への通勤での利用が9割以上。沿線住民(三里塚地区)や博物館来館者の利用は少ない。朝夕の利用が多く昼間時の利用は少ない。ただ、業務利用がいくらかあることと、車両・乗務員の運用のため、昼間の運行も行っている。 ・南部工業団地への通勤者のうち、成田市内及び近傍の居住者は自家用車で通勤しており、バス利用者は、駅から利用する京成線、JR線沿線居住者である。 ・南部工業団地の従業者は転勤が多いようで、定期券利用者は少ない。
さくらの山線	<ul style="list-style-type: none"> ・さくらの山線は、入出庫車両を営業運行したものであり、利用者は少ない。

2. 空港利用者、空港利用以外の観光客による市内観光の行動特性	
<ul style="list-style-type: none"> ・さくらの山バス停前にある「さくらの山空の駅さくら館」では、飛行機の離発着の見学や写真撮影する人が結構いるが、ほとんどが自家用車で来館するため、バス利用者はいない。 ・空港での待ち時間を利用した外国人観光客の路線バス利用は、ごく少ない。 ・空港周辺における外国人観光客の主な訪問先はほぼ決まっており、成田山新勝寺、イオンモール成田、酒々井プレミアムアウトレットの3つである。その他の成田市内の観光は少ない。 	
3. 利用者のニーズ	
<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスへの意見等は少ない。クレームの大半は空港利用者がバスの遅延で搭乗できなかったなど。 ・運行ダイヤを鉄道の時刻に合わせてほしいとの要望があり、ダイヤ改正を行い対応している。 	
4. 今後の予定、課題、その他	
ICカード対応	・全車両でICカード未対応だが、来年度からICカード対応の運賃収受器を導入予定
路線新設等	・物流施設の整備や移転に応じてルート変更、ダイヤ変更などを実施している。
道路交通問題	<ul style="list-style-type: none"> ・空港周辺における朝夕の道路渋滞による定時性の低下が問題である。 (県道 44 号成田小見川鹿島港線、県道 62 号(小菅交差点)～天神峰付近など) ・市内の道路が脆弱な箇所がある(空港周辺、JR線の横断)。また、国道や県道を補完する道路が少なく、交通が国県道に集中している。道路基盤がネックである。 ・2020年に国際医療福祉大学成田病院が開設予定で、路線バスの新設も検討しているが、そのためには関連する道路の整備が必要である。 ・スマートICの効果は大きいが大形車は依然として一般道路走行で渋滞解消に至っていない。 ・成田市は自動車社会なので、これを改善するため、バスのみではなく道路施策と連携し、自動車から公共交通への利用転換など、総合交通体系的な観点から交通全体と公共交通のあり方を検討することが必要である。
路線バス以外	・企業からの委託で通勤用のバスを運行している。そのため、このようなチャーターを含めた公共交通のあり方の検討も必要である。
情報交換	・他事業者と情報交換は行っている。地域公共交通会議は不定期で、市と定期的に意見交換できる機会はないが、何かしらの懸案・協議事項がある場合は実施している。
経営関連	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスに補助制度は使っていない。高速バスの収益で路線バスの赤字を賅っている。 ・他地域では新規事業者による参入がみられるが、有望路線だけを持っていかれると、不採算路線の維持ができなくなる。このような問題も踏まえることが必要である。
5. 検討したが実施できていない取組み、実施したが取りやめた取組み	
低床バス	・現在は全てワンステップバス。ノンステップバスの導入については、路面を擦ってしまう恐れがあること、また、車内が狭いため定員が減ることから導入していない。通勤利用が中心のため、ワンステップバスで十分と考えている。
イオンモールアクセスバス	・イオンモール線を運行していたが、利用者の少なさと定時性の低さからやめた。路線は開設したものの、情報発信が足りなかったことが要因と考えられる。
6. バス待ち環境の整備状況、今後の予定	
バス停上屋	・可能な限り設置している。
ベンチ	・設置しようとしたことがあるが、歩道幅員不足で実現できなかった。
広告付きバス停	・地域性からしてMCDecauxなどの設置可能性は低いと思われる。(歩行者、自動車交通が設置するほど多くない。)
7. 乗務員不足への対応	

- ・退職者はいるが入社してくる乗務員も多く、都内のような乗務員の取り合いといった問題はない。
- ・乗務員不足への対応としては、乗務員の定着へ向けた待遇改善、運行の効率化を行っている。
- ・第3ターミナルの開業などにより、今後、供給が追い付かない可能性がある。

3) タクシー事業者へのヒアリング結果

【成田市タクシー協会】(平成 30 年 10 月 18 日実施)

1. 市民など一般利用者の利用特性	
一般タクシー	<ul style="list-style-type: none"> ・市全体としては高齢者の利用が多い。また、朝の需要が多い。雨が降るとより多くなる。 ・成田駅から工業団地の企業への利用が多い。そのため、平日利用が多く、土日は少ない。
オンデマンド	<ul style="list-style-type: none"> ・病院・診療所利用者が多い。 ・時間帯は、午前中に出かけ、午後に帰宅するというパターンが多い。 ・乗合での利用は少ない。知らない人と同乗することに抵抗があるようである。
2. 空港利用者、空港利用以外の観光客による市内観光の行動特性(外国人)	
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人によるタクシー利用での市内観光は少ない。市内の外国人がよく集まる居酒屋(参道にある)の利用や駅・ホテルから4人が乗り込んでイオンモールなどへ向かうという利用形態がある。 ・香取、銚子などを周遊する貸切タクシー(4~5時間、料金は半額;セダン型で2万円程度)を提供したが、料金が半額とはいえ外国人にとっては高額なため利用は少なかった。 ・観光庁の事業で、無料で周遊観光タクシーを実施したことがある。無料期間中は利用があったが、補助が無くなるとあまり利用が無かった。茨城県で期間限定で実施した周遊観光タクシーは、自己負担千円だったが、けっこう利用があった。 	
3. 利用者のニーズ	
<ul style="list-style-type: none"> ・乗務員の接客に対する意見はある。 	
4. 今後の予定、課題、その他	
一般タクシー	<ul style="list-style-type: none"> ・朝の需要が多いが、車両の供給は抑制しているため、需要に応えられていない。
オンデマンド交通	<ul style="list-style-type: none"> (一時期、供給過剰で乗務員の待遇に問題が生じたことへの対応で供給を抑制している。) ・初期の料金設定は300円であったが、バス事業者から指摘を受けて500円に設定した。 ・車両がこれ以上増えると他のタクシーに影響が出る可能性がある。(病院待機のタクシーなど)
バリアフリー	<ul style="list-style-type: none"> ・トヨタジャパntaxi、日産NV200に順次置き換えているが、費用がかかる点が課題 ・ジャパntaxiは車いす利用者の際のセッティングにやや時間を要する。 ・車いすのサイズは様々で、ジャパntaxi、NV200とも乗れない場合がある。
道路交通問題	<ul style="list-style-type: none"> ・国道51号の混雑が問題。 ・幅員が狭い所では歩行者や自転車との接触が怖い。歩道やミラーの整備を進めてほしい。 ・京成成田駅のタクシー専用道路(駅西口)と歩道の区分が分かりにくいと思われる。
利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・年の暮にタクシーを利用すると、豪華賞品があたるキャンペーンを実施した(2017年12月~2018年1月)が、タクシー利用促進にあまりつながらなかった。(一部事業者)
5. 利用促進の取組み(一部事業者)	
<ul style="list-style-type: none"> ・成田市は市外から空港への乗り入れがあるため競争が激しい。そのため、内装が豪華なランクの高い車両を導入して差別化を図っている。 	
6. 協会について	
<ul style="list-style-type: none"> ・協会加盟事業者で年に数回程度、協議事項がある場合に開催(乗り場整備や看板設置など) ・行政への要望はあまり行っていないが、駅広整備の会議などでは、必要に応じて発言している。 	