

目安箱とは

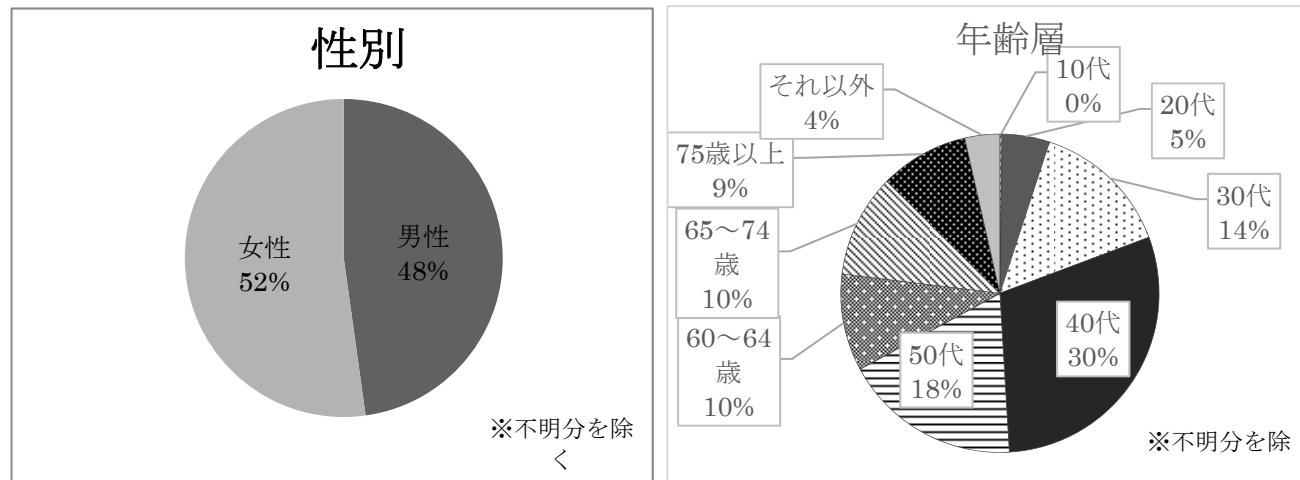
- 平成 27 年 9 月 5 日に開業した「BRT・新バスシステム」について、これからも利用しやすいバス交通にする為、皆さまからのご意見やご要望をお聞かせいただくために設けています。
- 意見をいただく方法は、電話や市長への手紙のほか、WEB でも受け付けています。

集計対象

- 平成 27 年 9 月 5 日～10 月 15 日に寄せられた意見を集計（意見数 509 件）。

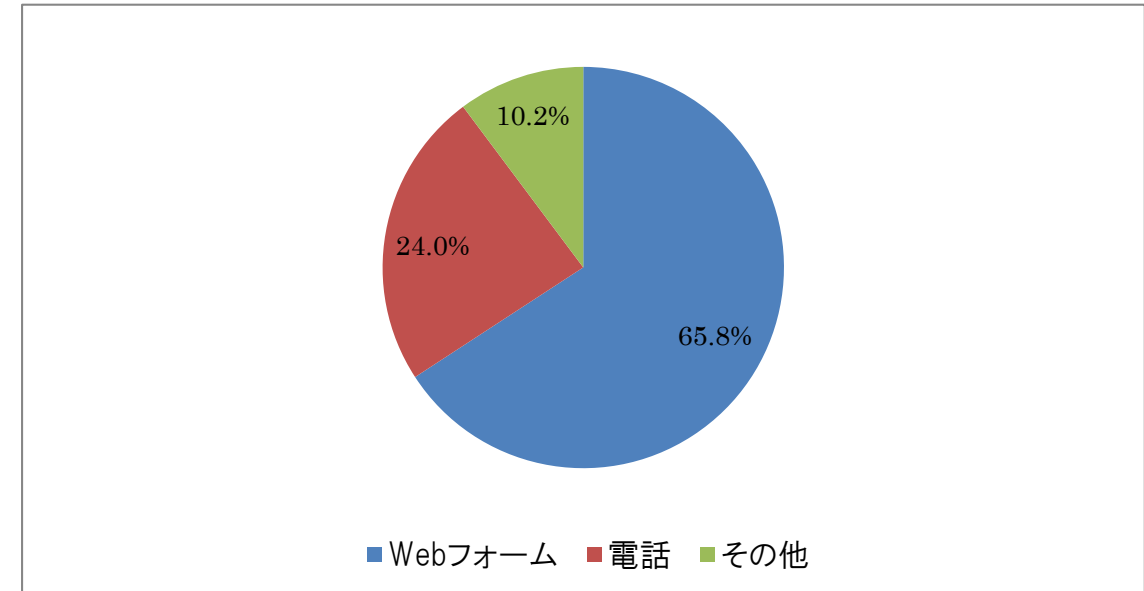
回答者の属性

- 性別は概ね男女半々である。
- 年齢階層は、40 代が最も多く、次いで 50 代、30 代が多い。
- 住所は、中央区が最も多く、次いで西区、東区が多い。



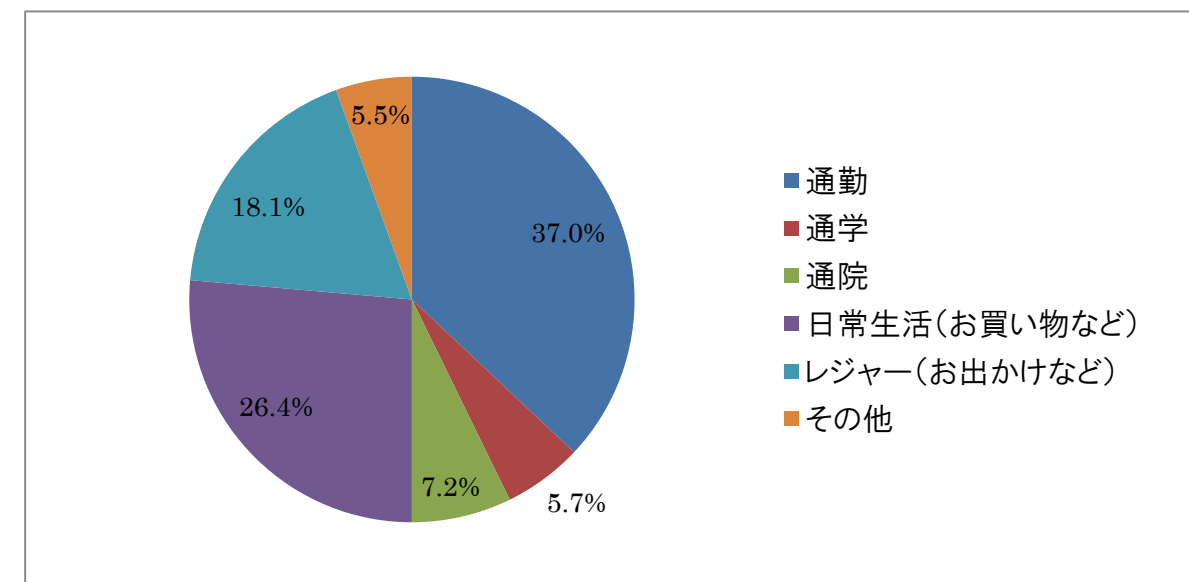
意見収集方法内訳

- 意見は、WEB による収集が最も多く、次いで電話による収集件数が続いた。



意見投稿者のバス利用目的 -Web フォーム投稿者-

- 意見投稿者のうち、利用目的は「通勤」が最も多く、次いで「日常生活（お買い物など）」、「レジャー」と続いた。



意見の内容 -よくなった点 Web フォームより-

■「ダイヤ」に関する意見が最も多く、次いで、「路線」、「バス停」に関する意見が多い。

■主な意見は次の通り。

【ダイヤ】

- ・ 運行本数が増えた。
- ・ 運行間隔に偏りがなくなり、乗り換えが便利になった。

【路線】

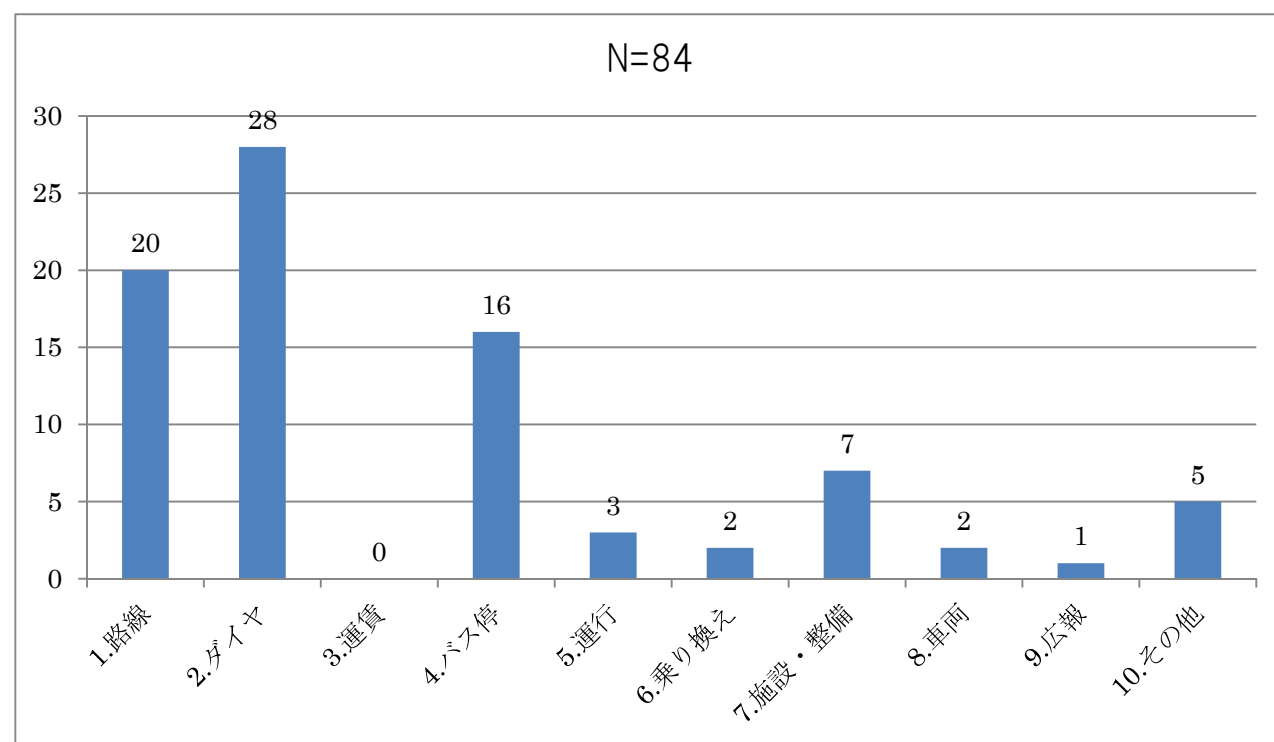
- ・ 東方面からは新潟駅発着が増え、利用しやすくなった。
- ・ 新規路線が出来た。
- ・ 女池方面から新大病院へ行きやすくなった。

【バス停】

- ・ バス停が整理され、どこで乗れば良いのか分かりやすくなった。

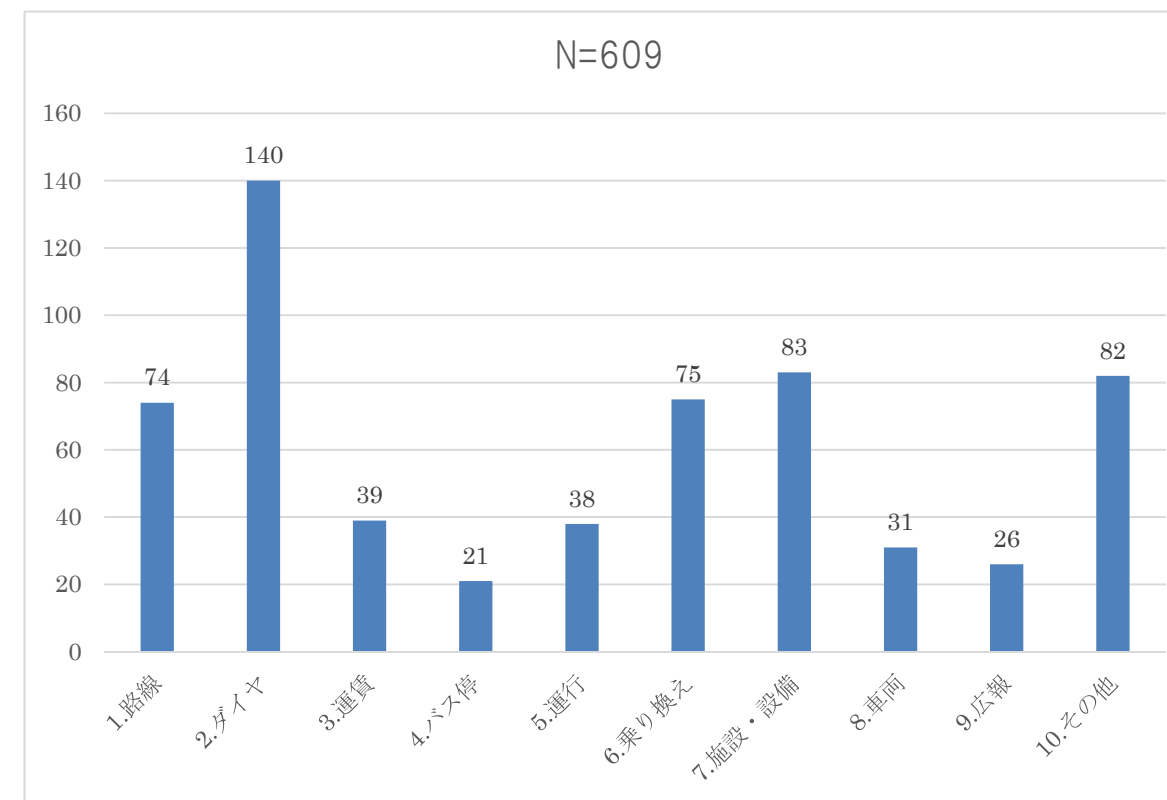
【その他】

- ・ 連節バスのおかげで積み残しがなくなった。
- ・ 連節バスによってまちのイメージがよくなった。
- ・ 青山に待合スペースができた。
- ・ 白山駅での乗り換えが容易になった。



意見の内容 (1) 改善に向けた意見の分類

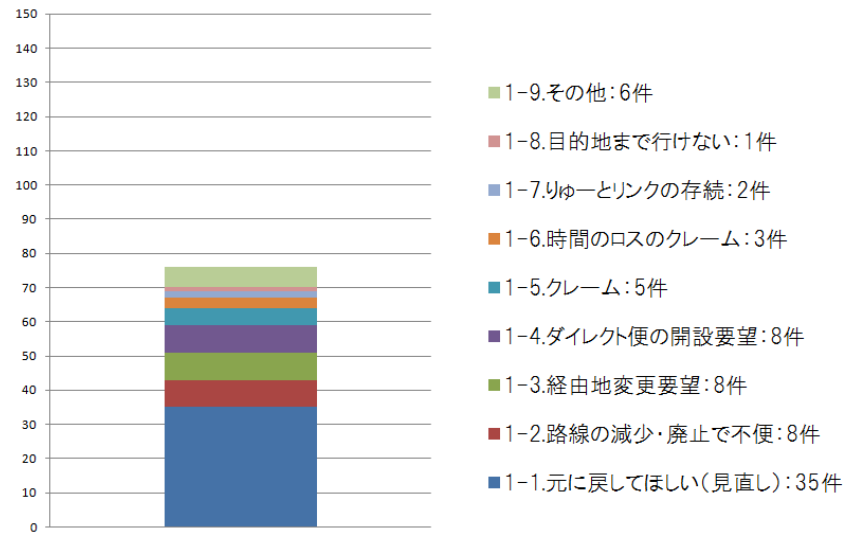
「ダイヤ」に関する意見が最も多く、次いで、「路線」、「乗り換え」「施設・設備」に関する意見が多い。



※内容が複数にわたる意見は、複数分類でカウントしている。

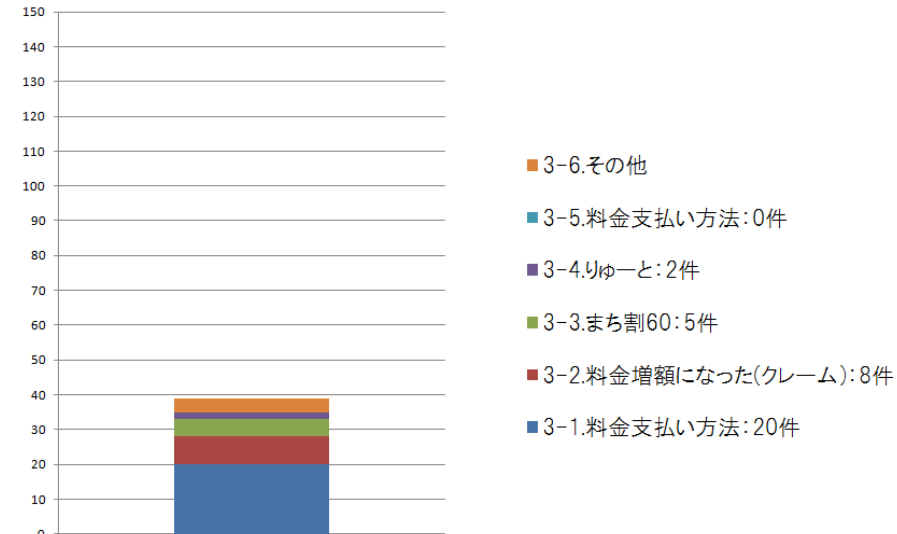
— 路線 —

路線に関する意見では、「元に戻してほしい（見直し）」が35件（46%）と最も多い。その他では、「経路地変更要望」、「ダイレクト便の開設要望」、「路線の減少・廃止で不便」（各8件、10%）などが挙げられている。



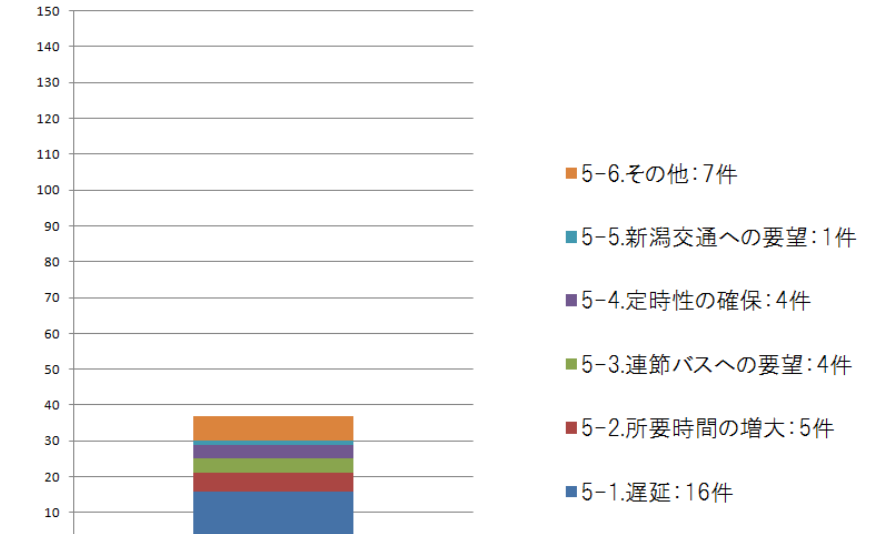
— 運賃 —

運賃に関する意見では、「料金支払い方法」に関する意見が20件（51%）と最も多い。その他では、「料金が増額になった（クレーム）」8件（21%）や「まち割60」に関する意見5件（13%）などが挙げられている。



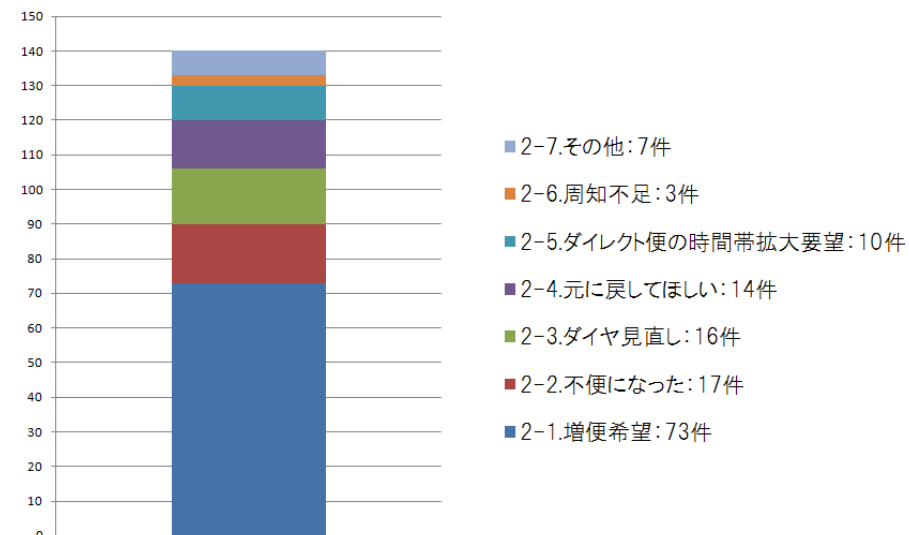
— 運行 —

運行に関する意見では、「遅延（定時性の確保）」が20件、54%と最も多い。その他では、「所要時間の増大」、「連節バスへの要望（快速運行等）」などが挙げられている。



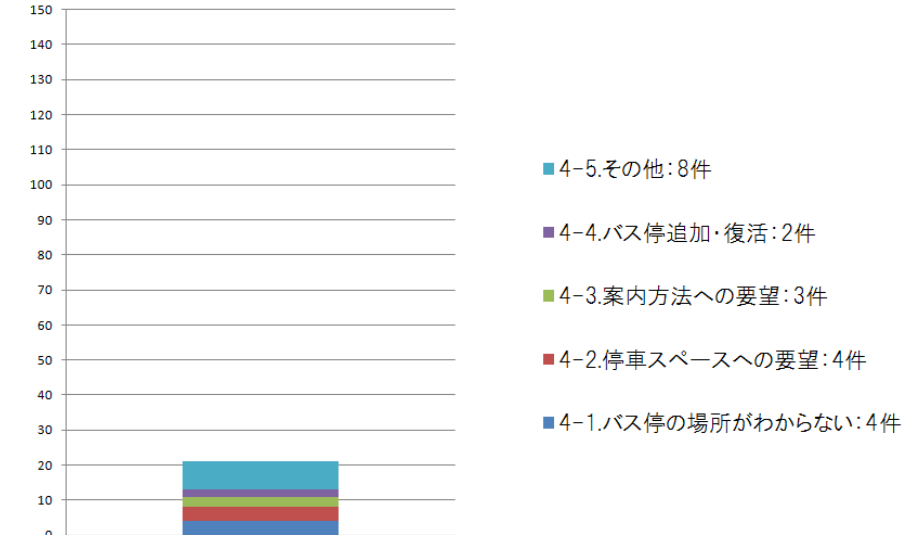
— ダイヤ —

ダイヤに関する意見では、「増便希望」が73件（52%）と圧倒的に多い。次いで、「不便になった」17件（12%）、「ダイヤ見直し」16件（12%）などが多い。



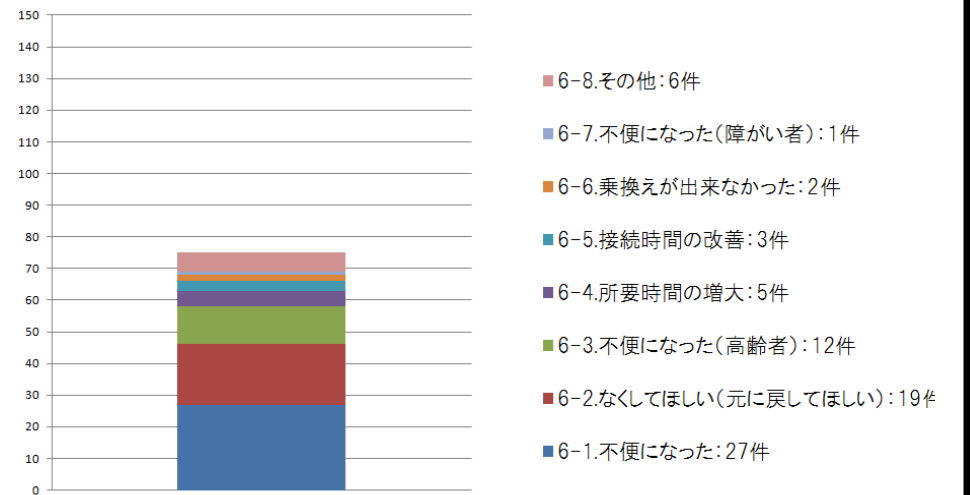
— バス停 —

バス停に関する意見は、全体的に少数であるが「バス停の場所がわからない」、「停車スペースへの要望」がそれぞれ4件（19%）、「案内方法への要望」3件（14%）などが挙げられている。



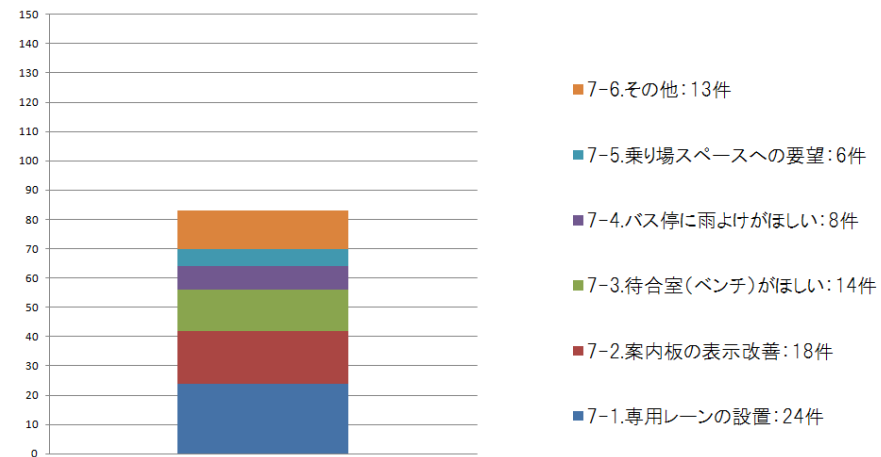
— 乗り換え —

乗り換えに関する意見では、「不便になった（障がい者・高齢者含む）」が40件（53%）、「（乗換えを）なくしてほしい」が19件（25%）と多い。その他では、「接続時間の改善」3件（4%）などが挙げられている。



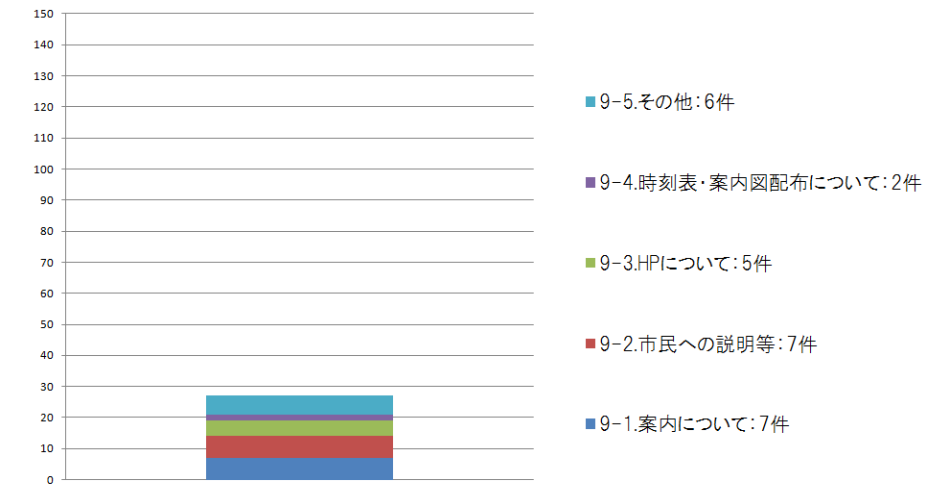
一施設・設備一

施設・設備に関する意見では、「専用レーンの設置」が24件（29%）と最も多い。その他では、「案内板の表示改善」18件（22%）、「待合室（ベンチ）がほしい」14件（17%）、「バス停に雨よげがほしい」8件（9%）などバス停に関する要望が多い。



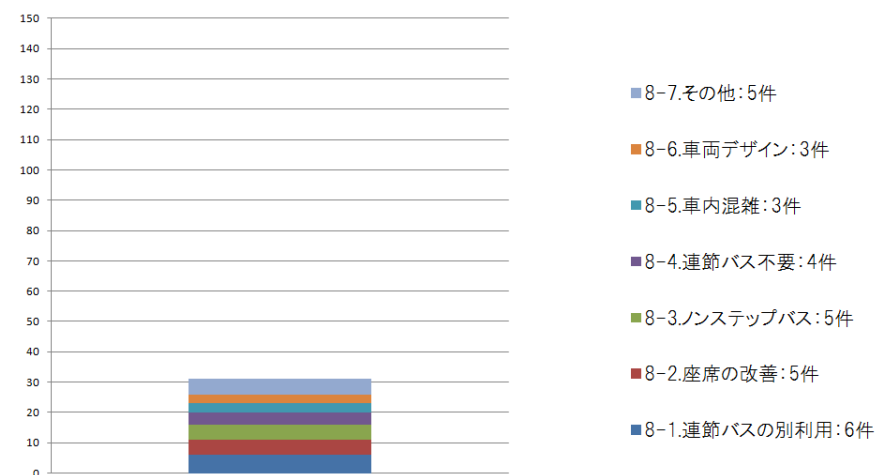
一広報一

広報に関する意見では、「市民への説明等」及び「案内について」が各7件（26%）と多い。また、目安箱を含めた「HP」に関する意見も挙げられている。



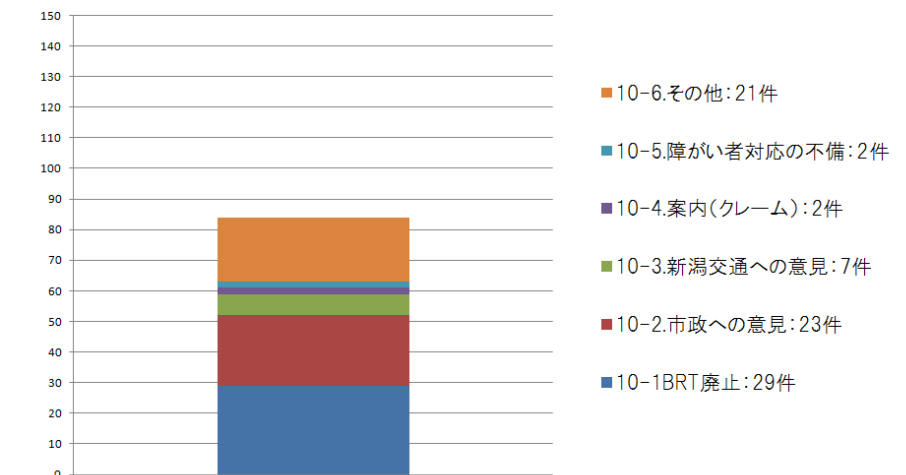
一車両一

車両に関する意見は、「連節バスの別利用」6件（19%）、「座席の改善」5件（16%）、「ノンステップバス」に関する要望5件（16%）などが挙げられている。



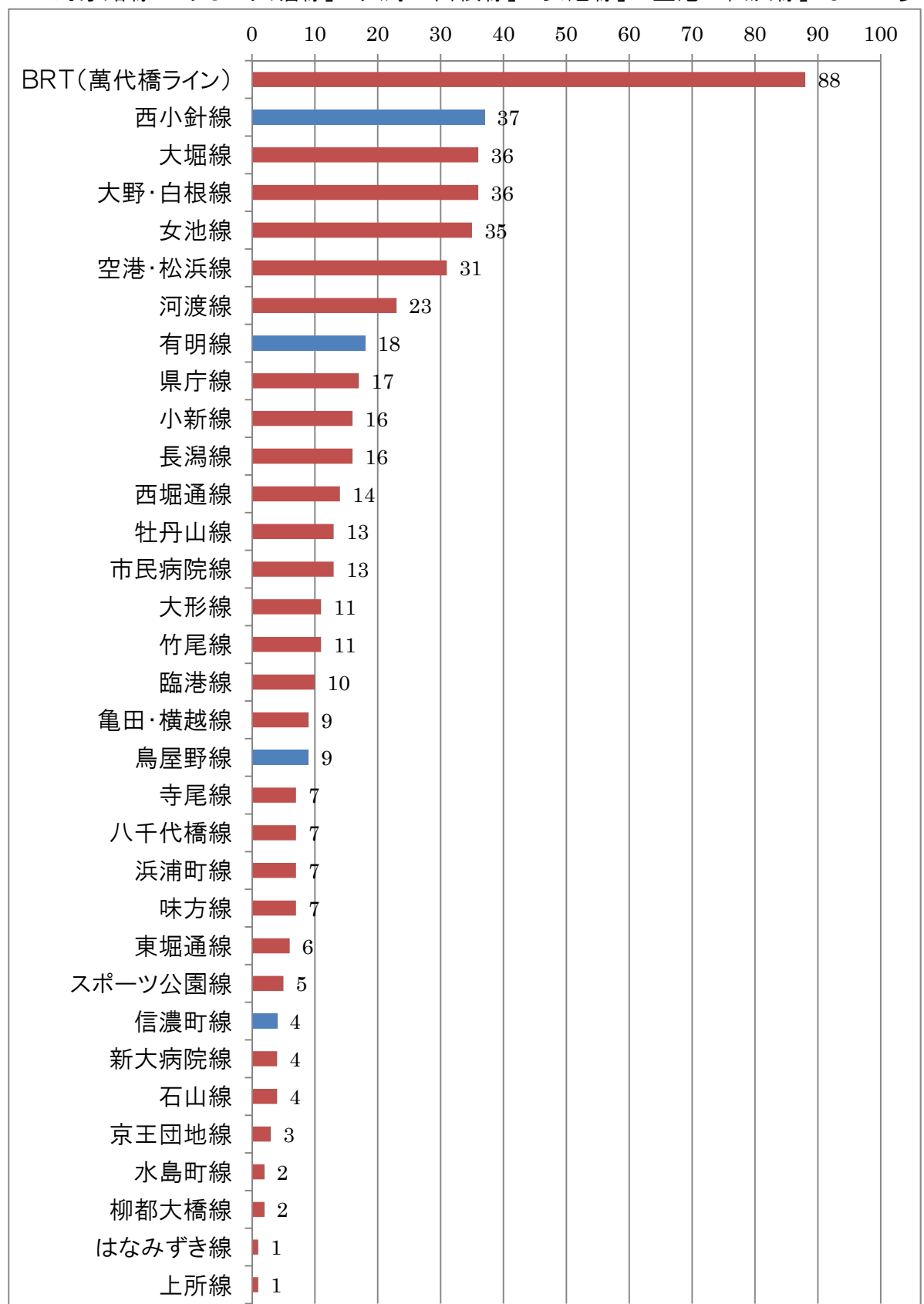
一その他一

その他の意見では、「BRT 廃止」や「市政への意見」が多い。



意見の内容 （3）路線別の意見数

■意見数は、「BRT（萬代橋ライン）」が最も多い。次いで、「西小針線」に加え、まち割60対象路線である「大堀線」「大野・白根線」「女池線」「空港・松浜線」が多い。

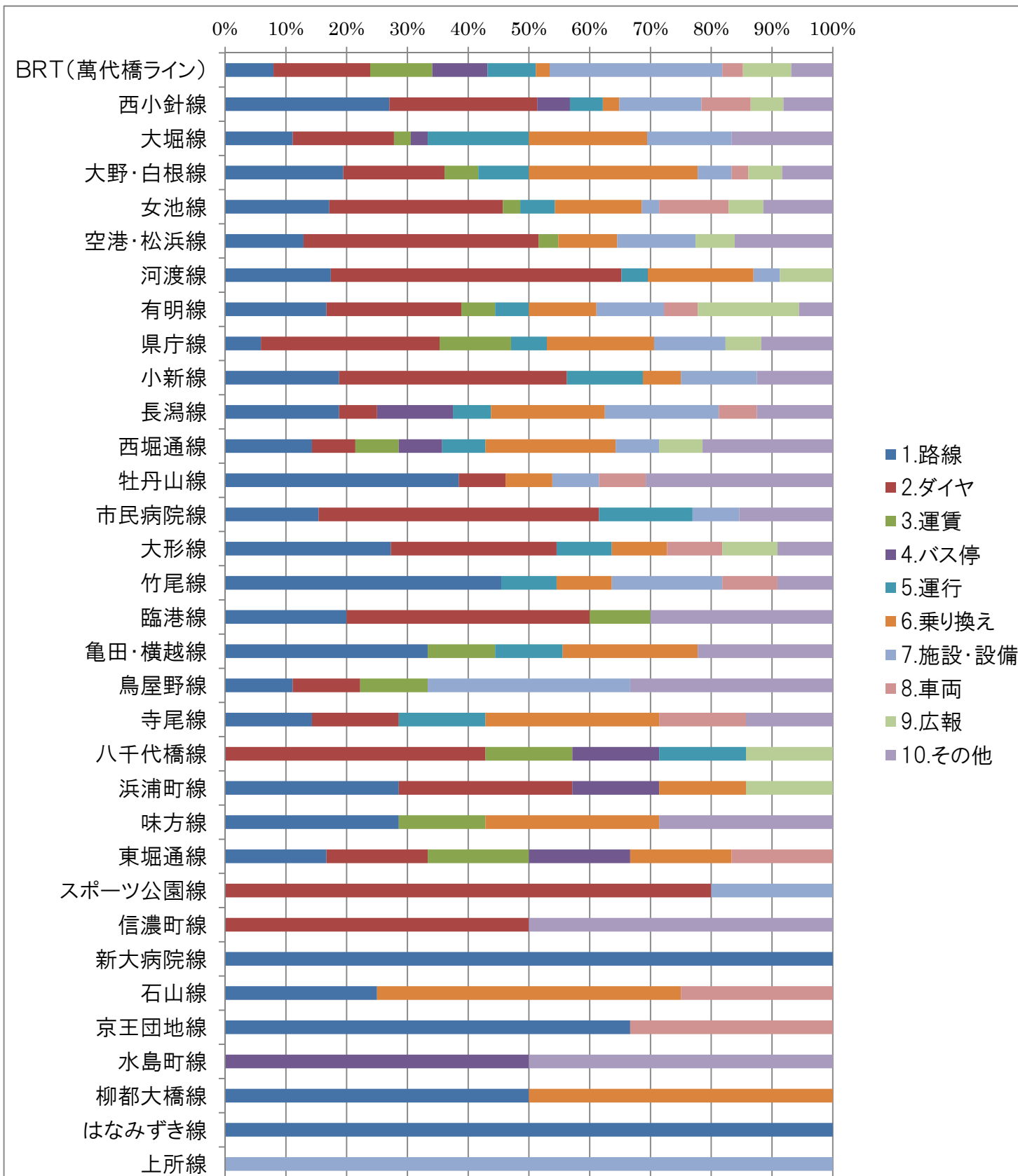


※青軸はダイレクト便を示す。

意見の内容 （3）路線別の分類内訳

■BRT に対する意見は各カテゴリにおいて分散的である。

■ダイレクト便である西小針線や有明線においても、路線やダイヤに対する要望が多い。



総括

- ①ダイヤ（増便要望等）に関する意見が圧倒的に多い
 - ・全体でダイヤに関する意見が最も多く、ダイヤに関する意見のうち「増便要望」が半数以上を占める。
 - ・ダイヤ（増便要望等）に関する意見は、特にBRT以外の郊外路線で多い
- ②その他の改善要望では、「専用レーンの設置」、「料金支払い方法」、「案内板の表示改善」、「ダイヤ見直し」、「待合室（ベンチ）」などが多く挙げられている
 - ・専用レーン、案内板、待合室などの施設・設備に関する要望は、特にBRT（万代橋ライン）で多く挙げられている。

■10件以上の改善要望

- ・「2. ダイヤ」：増便要望（73件）
ダイヤ見直し（16件）
ダイレクト便の時間帯拡大要望（10件）
- ・「3. 運賃」：料金支払い方法（20件）
- ・「6. 施設」：専用レーンの設置（24件）
- ・「6. 施設」：案内板の表示改善（18件）
- ・「6. 施設」：待合室（ベンチ）（14件）

冬ダイヤ改正の方向性

- 新潟交通によれば、冬のダイヤ改正において、大規模なダイヤ改正は難しく、小規模なダイヤ改正が現実的。
- ダイヤ改正が可能な範囲において、重要度の高い要素として、以下の内容をダイヤ改正の柱として設定。

◆高校の通学時間への対応すること。

新バスシステム運用開始後、バス利用による通学が不便になったと寄せられた意見に対して、ダイヤによる改善を図る。

◆病院への通院時間に対応すること。

新バスシステム運用開始後、バス利用による通院が不便になったと寄せられた意見に対して、ダイヤによる改善を図る。

◆万代橋ラインの定時性をより確保すること。

万代橋ラインのさらに定時性を確保し、郊外との円滑な接続を可能とするため、運行実績に基づいた万代橋ラインのダイヤの改善と、特に帰宅時間帯における万代橋ラインと接続する郊外路線のダイヤの改善を図る。

<参考>各分類の主な意見内容

1. 路線 ～76件～

1-1. 元に戻してほしい（見直し） ～35件～
○ 元の乗り換えなしのバスシステムに戻してほしい。
1-2. 路線の減少・廃止で不便 ～8件～
○ 路線が減少し、まちなかに人が来なくなった。
○ 路線が廃止され移動が億劫になった。
1-3. 経路地変更要望 ～8件～
○ ○○経路に変更してほしい。
○ ○○を通らないルートに変更してほしい。
1-4. ダイレクト便の開設要望 ～8件～
○ 新潟駅までダイレクトで乗り入れるべき。
1-5. クレーム ～5件～
○ 便利にはなっていない不便である。
1-6. 時間のロスのクレーム ～3件～
○ 路線が変わり、出勤時間が長くなった。
1-7. リゅーとリンクの存続 ～2件～
○ リゅーとりんくを復活させてほしい。
1-8. 目的地まで行けない ～1件～
○ 今の路線では目的地まで行けなくなった。
1-9. その他 ～6件～
○ 広い道路を走らせた方が良い。

2. ダイヤ ～140件～

2-1. 増便希望 ～73件～
○ 日中のダイヤを増やしてほしい。
○ 帰宅時間に合うダイヤがない。
2-2. 不便になった ～17件～
○ いつも乗っていた時間のバスがなくなった。
2-3. ダイヤ見直し ～16件～
○ ダイヤを改善してほしい。
2-4. 元に戻してほしい ～14件～
○ ダイヤを改正前に戻す。
2-5. ダイレクト便の時間帯拡大要望 ～10件～
○ 平日朝夕はダイレクト便にして欲しい。
○ 日中のダイレクト便を増やしてほしい。
2-6. 周知不足 ～3件～

○ ダイヤの事前周知不足。
2-7. その他 ～7件～
○ BRT 快速便は時間的に早くないので「快速」ではない。

3. 運賃 ～39件～

3-1. リゅーと ～20件～
○ リゅーとのポイントについて履歴を確認できるようにしてほしい。
○ リゅーとのポイントのたまり方、使い方（使われ方）がややこしい。
3-2. 料金増額になった ～8件～
○ のりかえ現金カードがないため、料金が多くかかった。
3-3. まち割 60 ～5件～
○ 他 IC カードでもまち割 60 を適用できるようにしていただきたい。
○ 60 分以内の適用であるが、バス遅延が発生した場合の負担が利用者になるのはおかしい。
○ 即時発行の手続きや高齢者等が集まるイベントでの発行を実施すること。
3-4. 料金支払い方法 ～2件～
○ 料金徴収時の遅延を回避するには、車内での精算がしなくてもいいような仕組みが必要。
○ 定時性確保のためにも、一定区間は一律料金にし、前乗り前払いにしてほしい。
○ 前扉の IC カードリーダーは終日 2 台とも稼働させ、後扉にも降車用の運賃箱（リゅーとチャージ・両替機能付き）を設置してほしい。
○ 定期券以外の利用客も後扉から降車できるようにして欲しい。
3-5. その他 ～4件～
○ 障がい者手帳を組み合わせて利用する場合に問題が頻発している。

4. バス停 ～21件～

4-1. バス停の場所がわからない ～4件～
○ バス停が変わってわからない。
○ バス停の位置が変わった路線に対して、以前のバス停に案内がなくわからない。
4-2. 停車スペースへの要望 ～4件～
○ 連節バスを使用するならバス停車スペースを拡大させる。
○ 新潟駅前ロータリーのバス降車場とタクシー乗り場を分離させてほしい。
4-3. 案内方法への要望 ～3件～
○ 各バス停に常時案内人を配置してほしい。
○ 遅延状況や到着予想時刻を告知できるようにしてほしい。
4-4. バス停追加・復活 ～2件～
○ ○○のバス停を復活させてほしい。
○ 接続バスの快速運行で、○○にバス停を追加してほしい。
4-5. その他 ～8件～
○ BRT 以外のバス停が古い。

バス停を減らし、快速バスと同じ効果を期待。

5. 運行 ～37件～

5-1. 遅延 ～16件～

- BRTが遅れて、乗り継ぎ先のバスに乗れなかった。
- 運行情報が正確でなく、遅延している。

5-2. 所要時間の増大 ～5件～

- これまで〇分で通勤できたのに、〇分多くかかるようになった。

5-3. 連節バスへの要望 ～4件～

- 連節バスは〇〇区間で快速便にする。
- 位置情報検索サイトで、一般バスと連節バスの区別がわからない。

5-4. 定時性の確保 ～4件～

- 乗り換えが多くなった分、時間通りの運行を願う。
- 速達定時運行になっていない。

5-5. 新潟交通への要望 ～1件～

- 新潟交通の運転手が下手である。
- 新規路線沿線に住んでいるがバスの振動がひどく、また運転手によって異なっていて困る。

5-6. その他 ～7件～

- 連節バスの運行をしばらく中止すべき。

6. 乗り換え ～75件～

6-1. 不便になった ～27件～

- 乗り換えが大変不便。わからない。

6-2. なくしてほしい(元に戻してほしい) ～19件～

- 以前のバス路線に戻してほしい。乗り換えは非常に時間がかかり、毎日大変。
- 乗り換え必要なし。

6-3. 不便になった(高齢者) ～12件～

- 乗り換えは不便。病院通いの年寄りにとっては死活問題。

6-4. 所要時間の増大 ～5件～

- 乗り換えにより、〇時間で行き帰りできるところが、△時間かかった。

6-5. 接続時間の改善 ～3件～

- 乗り換えのバス停で待っている人がいなくても1～2分停車すべき。
- 乗り換えの拠点になる停留所の近辺を通り過ぎる路線からの乗り継ぎにも、もっと力を入れてほしい。

6-6. 乗換えが出来なかった ～2件～

- バス遅延のため、乗り換え場所で乗り換えに間に合わなかった。

6-7. 不便になった(障がい者) ～1件～

- (障がい者の身内の方) 乗り換えはハードルが高い。弱者にも配慮してほしい。

6-8. その他 ～6件～

- 何故、乗り換えが青山でなければいけないのか。
- 乗り換えが増えたがこれで便利になった市民はいるのか。

7. 施設・設備 ～83件～

7-1. 専用レーンの設置 ～24件～

- 早急にBRT専用のバスレーンを設置することが望まれる。

7-2. 案内板の表示改善 ～18件～

- バス停ごとの情報格差を改善してください。
- ダイヤ乱れに対して、遅延情報がほしい。
- 発車情報の設置位置が動線・目線と合っていない。
- 電光掲示板の文字が小さすぎる。
- 全バス停にバスの現在地情報等の情報を表示させるシステムを導入してほしい。

7-3. 待合室(ベンチ)がほしい ～14件～

- バス停に椅子と待合室を設置していただきたい。

7-4. バス停に雨よけがほしい ～8件～

- 乗り換えを強いるなら、各バス停、雨風当たらないようにしてほしい。

7-5. 乗り場スペースへの要望 ～6件～

- バス停の造りが、安定運行の妨げになっている。改善が必要である。
- 乗り場スペースを確保するため、道路拡幅する。

7-6. その他 ～13件～

- 無料Wi-fiスポットを設置して欲しい。
- 各バス停に灰皿が必要である。
- 冬の降雪対策に万全を期してほしい。

8. 車両 ～31件～

8-1. 連節バスの別利用 ～6件～

- 佐渡汽船やビッグスワンやエコスタジアムの路線で走らせて欲しい。
- 連節バスは観光用途に特化させて限定区間で運用する。

8-2. ノンステップバス ～5件～

- 今までのような「ノンステップバス」にしてほしい。
- ノンステップバスを増やしてほしい。

8-3. 座席の改善 ～5件

- 連節バスの座席が高い。
- 乗りごごちが悪い。
- 車両の半分を身障者に対応してほしい。

8-4. 連節バス不要 ～4件～

○ 連結バスは全く必要ないと思う。いつみてもほとんど乗客が乗っていない。
8-5. 車両デザイン ～3件～
○ 一般バスのBRTのロゴマークをもっと目立たせてほしい。
○ 一般バスも連節バスに準じたカラーリングに変更できないか。
8-6. 車内混雑 ～3件～
○ バス車内が混雑しすぎていて乗車できない。
○ 混雑により、連節バスでは降車が難しい状況である。
8-7. その他 ～5件～
○ 連節バスは大きな事故につながりかねない。
○ 車両の利用方法について、他都市の視察はしたのか。

9. 広報 ～27件～

9-1. 市民への説明等 ～7件～
○ ダイヤ公表前に地元で説明してほしい。
○ BRT時刻表やマップなどを冊子にし、わかりやすい情報を利用者に提供すべき。
○ ウェブだけでなく郵送でも意見を集約することができるようにすべきである。
○ 利用者数を公開すべきである。
○ 今の「萬代橋ライン」をBRTと呼ぶのは適当ではない。
9-2. 案内について ～7件～
○ バス停のチラシ配布が遅すぎる。
○ 変更後の路線案内のPDFがわかりにくい。
○ のりかえ現金カードの広報が足りない。
9-3. HPについて ～5件～
○ 各種情報（時刻、図面、乗り継ぎ割引）の説明が不十分、見にくい。
○ 目安箱はホームページのトップに配置を。
○ BRT導入の実際の効果をウェブ上で公開してほしい。
9-4. 時刻表・案内図配布について ～2件～
○ 時刻表配布場所が限定されていることは問題。
○ 時刻表に関して普段持ち歩きやすいようにJRの「新潟広域時刻表」のようなポケットサイズにしてほしい。
9-5. その他 ～6件～
○ 時刻表・運賃検索サイトにおいて、問題点があるので修正してほしい。
○ 交通動態調査を行うべき。

10. その他 ～84件～

10-1. BRT廃止 ～29件～
○ 白紙撤回すべきである。
10-2. 市政への意見 ～23件～
○ まちづくりと一体となって、事業を進めるべき。
○ 行政の指導でマイカーを手放し、中心部に住むようにしている。
○ このまま続けていくのか。
○ 責任の押し付け合いである。
10-3. 新潟交通への意見 ～7件～
○ 新潟交通の電話がずっとつながらない。
○ 新潟交通社長が社内の状況をきちんと把握すべきである。
○ 新潟交通の危機管理対策に問題がある。
10-4. 案内(クレーム) ～2件～
○ 新潟日報に、連節ではなく一般車両に乗れと書いてある。買っておきながら乗るなどはどういふことか。
○ (視覚障がい者の方) BRTで青山に行った。誘導してくれると説明していたのに、してもらえなかった。
10-5. 障がい者対応への不満 ～2件～
○ 車椅子の方が乗車された際の対応を改善すべき。
○ 身がいの者に対して「早く降りろ」と怒鳴られた。
10-6. その他 ～21件～
○ 渋滞はBRTが原因としか考えられない。
○ モノは良いものだと思うので、もう少し使えるものにしてもらいたい。
○ 県警と連携して専用レーンの有効活用をしてほしい。

<参考>各路線の主な意見内容

1. BRT（萬代橋ライン）

ダイヤについて
<input type="radio"/> BRTの運行間隔を全ての時間で2～3分にし利便を向上してほしい。 <input type="radio"/> ダイヤ自体も遅れやすいようなので、待機場の問題も含めて、遅れを吸収できるような工夫が必要。 <input type="radio"/> 朝夕に本数を増やしてほしい（朝だけでも今まで通りダイレクト便を出して欲しい）。
バス停について
<input type="radio"/> バス停ごとの情報格差を改善してください。 <input type="radio"/> BRTのバス停の全時間、全てに案内人を置き、乗降の手伝いをしてほしい。
運賃について
<input type="radio"/> SUICAでもまち割60を適用できるようにしていただきたい。 <input type="radio"/> 乗り継ぎ割引の説明が不十分。またSuica利用についての説明がどこにもない。 <input type="radio"/> 新潟駅－青山間は、一律210円にして、前乗り、前払いにして欲しい。
運行について
<input type="radio"/> 萬代橋ラインの快速バスの運行情報が正確ではない。 <input type="radio"/> 平日朝の通勤時間帯に接続バスの快速運行をしてほしい。
施設・設備について
<input type="radio"/> 専用レーンが必要です。 <input type="radio"/> 各駅の発車情報のLED表示の設置位置が利用者の動線・目線と合っていない。 <input type="radio"/> バス停に屋根とベンチを設置してほしい。（冬期の寒風の対策をしてほしい。）
料金支払い方法について
<input type="radio"/> 前乗り、前払いにして欲しい。
車両について
<input type="radio"/> 連節バスに乗車したが、椅子の座面が高く、座ってもつまさきまでしか届かない。 <input type="radio"/> タイヤハウスの上の座席は、段差がとても高く、上り下りが大変である。

2. 空港・松浜線

路線について
<input type="radio"/> すべてBRTに移動したことにより、絶対的にバスの数が足りない。 <input type="radio"/> 元に戻してほしい。
ダイヤについて
<input type="radio"/> 日中のダイヤが減っているので増やしてほしい。 <input type="radio"/> ダイヤ通りにバスが来ない。
施設・設備について
<input type="radio"/> 乗り換えるのに10分も間隔があくのでは困る。せめて5分おきにしてほしい。 <input type="radio"/> 乗り換えを強いるなら、各バス停、雨風当たらないようして下さい。

乗り場は緩いスロープなどで一段あげて乗り降りの際はバスと同じ高さにしてほしい。

3. 女池線

路線について
<input type="radio"/> 元に戻してほしい。 <input type="radio"/> ダイレクト便を増やしてほしい。
ダイヤについて
<input type="radio"/> 元に戻して欲しい。 <input type="radio"/> 朝晩の本数を増やしてほしい。
乗り換えについて
<input type="radio"/> 乗り換えは無くしてほしい。
車両について
<input type="radio"/> 連節バスを廃止し、今までのような「ノンステップバス」にしてほしい。

4. 西小針線

路線について
<input type="radio"/> 元の路線に戻してください。 <input type="radio"/> 平日朝夕ピーク時のダイレクト便が多すぎる。
ダイヤについて
<input type="radio"/> 西小針線の快速バスは停車を1パターンに統一してさらなる増便をする必要があります。 <input type="radio"/> 内野営業所周辺のバスの本数が減っている。特に朝にない。 <input type="radio"/> 土日に0便というのはやめて欲しい。
バス停について
<input type="radio"/> BRT以外の路線のバス停の整備が全く行き届いていない。
施設・設備について
<input type="radio"/> BRT専用レーンを設け、定時制の高い公共交通システムを導入すべきではないか。 <input type="radio"/> これから来るバスをタイムリーに表示してほしい。
車両について
<input type="radio"/> 昼間は高齢者が多く乗る時間帯なので、ノンステップバスを増やしてほしい。

5. 大堀線

路線について
<input type="radio"/> 全て新潟駅直通に戻すべきである。
ダイヤについて
<input type="radio"/> 朝・夕の直通を増やすだけでもして欲しい。 <input type="radio"/> ダイヤ通りに新潟駅行きが来ないため、長蛇の列、満員状態になっている。
運行について
<input type="radio"/> 定時運行できていない。

乗り換えについて

- 乗り換えは、時間的にかなり負担です。

6. 大野・白根線

路線について

- 大野・白根線が混んでいて乗れない。
- 直行便に学生が殺到して、乗り降りに時間がかかる。
- 新潟駅までの直通便に戻してほしい。

ダイヤについて

- 平日の急行をダイレクト便にしてほしい。夕方のダイレクト便を増やしてほしい。
- 終バス時間を一時間長くしてください。

運賃について

- 障がい者手帳を組み合わせる場合に問題が頻発している。

運行について

- 朝の遅れどうにかしてほしい。遅延証明の発行等をしてほしい。
- 学生の通学のことをもっと考えてほしい。

乗り換えについて

- 乗り換えは不便。乗り換えた先で、さらに待たされてダイヤ通りに来ない。

＜済生会第二病院への接続＞

- 西部営業所行き。不便になった。

その他通勤通学や、に関する意見

＜沼垂を通るバスの増便と最終バスの延長＞

- 沼垂を通るバスの本数が少なくなり、大変に不便。どうにか改善されないのか。

＜流通センターへの朝の通勤対応＞

- 朝 7:00～10:00 までバスがない。前より少なくなった。

＜内野営業所発となるバスを増やしてほしい＞

- 内野営業所からの便数がすごく減った。
- 8～10時まで全くない時間もあり、今までよりもずっと不便になる。

＜参考＞生活に直結する改善に係る要望

学校への通学に関する意見

＜新潟工業高校の通学＞

- 小新線の本数が少ない。乗り換えがうまくいかないと1時間待たされる。
- 学校の始業時間に間に合うように、朝だけでも今まで通りダイレクト便を出して欲しい

＜西高校の通学＞

- 内野営業所からの便数がすごく減った。
- 8～10時まで全くない時間もあり、今までよりもずっと不便になる。

＜東京学館新潟高校の通学・通院＞

- 娘がいつも乗っていた7:25 駅南口発が無くなって困る。
- 紫竹山から市民病院まで通院しているが、バス路線の再編によって、20分に1本だったバスが、1時間に1本になって不便になった。
- 本数が減った。
- 学生の乗りこぼしが多い。

＜南高校の通学＞

- 白根線終バス時間を一時間長くしてください。

病院への通院に関する意見