

## 乗合バスの値上げに対する利用者の納得感を得るための方向性について

大石 信太郎（NPO法人持続可能なまちと交通をめざす再生塾アドバンスドコース修了生）（※1）  
／長坂 英登（同修了生）（※1）  
[fare.fee.bus@gmail.com](mailto:fare.fee.bus@gmail.com)

### 1. はじめに

乗合バス事業は、外出抑制が求められたコロナ禍においては、事業継続のため、路線の休廃止や減便、運賃の見直しなどの対応を余儀なくされていた。その後、社会活動が、一定の変化を伴いながらもコロナ禍前に近い状態に至り、各乗合バス事業者は改めて、それぞれの状況に応じた戦略を採る必要性に迫られている。

特に運賃設定に関しては、諸物価高騰での運行コスト上昇に加え、人材確保のための待遇改善の原資を得る必要性もあり、値上げが避けられない状況にある。こうしたなか、各地域の乗合バス事業者においては、利用者の納得感を意識した運賃設定のあり方の模索が進んでいる。

2021年の「人と環境にやさしい交通をめざす全国大会 in 滋賀」では、「新型コロナの影響を踏まえたこれからの乗合バス運賃のあり方について」と題して、コロナ禍の状況を踏まえた運賃設定のあり方について研究発表を行った。

今回はその後の研究として、乗合バスが値上げを余儀なくされている状況を、利用者の納得感を得ながら乗り越えていく方法を模索し、運賃制度の面から公共交通の持続性を考える端緒としたい。

### 2. 乗合バスの値上げ状況

乗合バス運賃については、インターネットで公表されている範囲に限っても2024年、2025年の2年間に、全国で少なくとも延べ22者で、値上げが行われている。

また、公益社団法人日本バス協会の推計（「国土幹線道路部会2023年10月資料」）によ

れば、2030年には約3.6万人のバス運転者が不足するとされている。こうした状況から、人材確保のための待遇改善の原資を得るための運賃値上げが進んでいるものとみられる。

### 3. 利用者の受けとめ

一方、運賃の値上げを考える際には利用者の受けとめについても考慮したい。2025年には米の価格やガソリン代の高騰が大きな話題になるなど、消費者生活に直結する物価上昇が進んだ。

乗合バスを含む公共交通の値上げについては、利用者の受けとめなどに関し、近畿運輸局が2023年に調査（※2）を行っている。これによれば、公共交通の値上げに約4割が賛成、約2割が反対となっている。また、現在の公共交通サービスについて「満足」「やや満足」と回答した者の、20円の値上げに対する許容度が約75%であったのに対し、「不満」「やや不満」と回答した者の許容度は約60%であった。ここから、公共交通のサービス水準への満足度が高いほど、許容度は高い様子が見て取れる。

加えて、ある乗合バス事業者によると、最近の乗合バスの値上げに対しては、利用者から「値上げしてもいいから、人材をしっかりと確保して、サービスを維持してほしい」といった趣旨の意見が寄せられている。ここでも、サービス水準確保の状況は、値上げの許容度に直結することが推察される。

また、2021年に実施された値上げの結果の例（図1）を見ると、それぞれ概ね増収しており、増収が確保できる程度の逸走に留まっていたと

（※1）本発表の内容は発表者個人の見解であり、NPO法人再生塾の公式な見解を示すものではない。

（※2）令和6年3月乗合バス・ローカル鉄道等における運賃改定等が利用動向に与えた影響の分析に係る調査検討業務 報告書

見られる。これは、特にコロナ禍では公共交通離れがより強く懸念されており、値上げ額が一層慎重に選択された結果でもあると考えられる。

事業者名	実施年月日	運賃改定の内容	結果
京阪バス (滋賀県)	2021年 2月1日	10・20円の値上げ (平均改定率7.8%)	改定後1年間で 定期8%、定期外7%の増収
江若交通 (滋賀県)	2021年 4月1日	10・50円の値上げ (平均改定率14.57%)	改定後1年間で12.3%の増収 改定による影響の把握が可能な 定期運賃は5.1%の増収
京都京阪バス (京都府)	2021年 10月1日	10・20円の値上げ (平均改定率7.04%)	改定後1年間で5.0%の増収 改定による影響の把握が可能な 定期運賃は5.0%の増収

(図1)近畿バス団体協議会「乗合バス運賃施策事例集(2023年3月改定)」より

#### 4. 値上げに対する利用者の納得感を得るための方向性

前述の通り、物価高騰への対応や人材確保の原資確保のために、公共交通の値上げは避けられない状況にあると考える。一方で、運転者不足の深刻化により、今後、路線や便数などのサービス維持がさらに困難となる可能性がある。

3項に記載の通り、サービス水準への満足度が高いほど、値上げに対する許容度も高い。これを踏まえると、乗合バスの値上げにあたっては、特にサービス水準と関連する部分で、利用者の納得感を得ることが重要といえる。

例えば、京急バスは2025年3月実施の運賃改定申請時のプレスリリースにおいて、運賃改定理由を以下の通り示している。

2023年9月に東京都内・神奈川県内において、26年ぶりの運賃改定を実施し、運転士の確保に必要な待遇改善や採用活動の強化に努めてまいりました。  
しかし、バス業界における深刻な運転士不足は依然として厳しい状況にあり、人材確保のための賃上げの継続や老朽化した施設・設備の更新をはじめとする運転士就労環境改善などの人的投資がさらに必要であることに加え、各種運送費用の高騰などにより、バス事業環境は引き続き非常に厳しいものとなっております。

これは、サービス維持に直結する人材確保のための原資が値上げの理由の一つであることを率直かつ丁寧に説明することで、利用者の理解を得られるよう努めていると考える。

また、阪急バスは、2023年9月1日に兵庫(特殊区間制1区)220円を230円に値上げし、2024年10月1日に230円から240円とした後、

2025年9月1日に240円から250円へと、段階的な値上げを行っている。

このように、一方的な値上げではなく、利用者に生じる激変を緩和する形で値上げを進めてきたことが、利用者の不安感を和らげ「値上げしてもいいから、人材をしっかりと確保して、サービスを維持してほしい」と受け止める素地になっていると考えられる。

また、高槻市交通部では、令和7年度に、収支改善のための運賃改定の議論と合わせて、市営バスの経営戦略として、「安全・安心な運行サービスの提供」、「快適で質の高いサービスの提供」そして「まちづくりと連携したサービスの提供」としては定住促進や子育て支援と連携した施策を掲げており、運賃改定と合わせて公共交通としてのプレゼンス向上の期待に応えようとしていることが伺える。

これらのように、今後も乗合バスの値上げは避けられないとしても、利用者の反応を意識した進め方や、公共交通のプレゼンスを向上させる動きとともに運賃改定の議論を進めるなど、利用者の視点を欠かさずに運賃施策を進めることが重要といえる。

#### 5. 今後の考察について

ここまで見たような、利用者の納得感を得ながら必要なコストを賄う施策の進め方は、今後更に重要になると思うが、そのためには乗合バス事業者による取組に加え、公的な運賃補填や他分野との連携など様々な広がり期待される。

また本稿で挙げた仮説は今後更に検討を深め、各地域での模索の進捗を捉えながら、より良い取組の実現を目指していきたいと考えている。

こうした取り組みは広く協調して行うことで効果的になり、更に公共交通の価値向上につながることを考えるため、問題意識を共にする方々と立場を超えて連携し、様々な可能性を模索していきたい。