

第3章 バス利用シミュレーションによる問題点の抽出

第1章で示したとおり、バス交通の問題点は、利用者にとって改善が必要か否かと、改善によって得られる効果と費用が見合うものかどうかを見極めていく必要があると考える。

第2章で示した問題点は、わかりやすさ、使いやすさの2点から分類し、事例を列挙した。このうちわかりやすさについては、情報提供によるところが大きいと考えられる。

そこで、本章では、ある利用の場面を想定した上で、利用者視点で見たバスの問題点、特に情報の収集・提供の面から整理を試みた。

なお、本章の内容は、現実性を持たせることに努めているが、想定であり実在の人物や団体とは関係がない。

3.1. 利用者の想定

実際のバス利用者には様々な利用者層が考えられるが、ここでは、高齢で、かつ札幌市内の公共交通利用に不慣れな利用者を想定した。

札幌太郎さん（仮名。以下 太郎さん）は67歳。

他支庁のA市で生まれ育ち、A市内で就職したため、これまで市外に出たことはなかったが、1年前に子供たちが住んでいる札幌に、妻と共に引っ越してきた。

太郎さんは、生活上必要がなかったので、自動車の運転免許はとらなかった。

住んでいるのは、子供たちの家にも近い西区のF地区で、最近やっと、商店の集まる西区K地区へのバスでの行き来に慣れてきた。

また、現役時代に仕事で痛めたヒザの治療のために、月に一度はバスで発寒南に行き、地下鉄に乗り継いでH大病院まで通っており、東西線から南北線への乗り継ぎも苦にならなくなってきた。

そろそろ、日々の楽しみとして、妻と共に市内の名所を回ってみようと思っている。



太郎さん

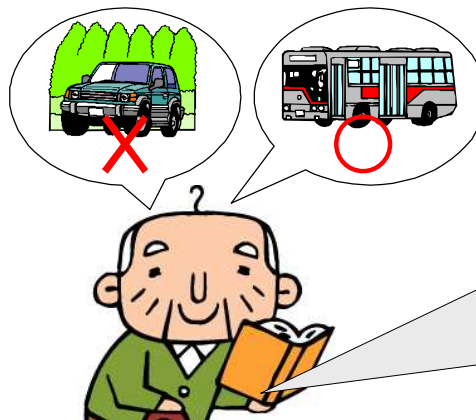
- ・西区F地区に住んでいる
- ・車の免許は持っていない
- ・引っ越してきたので、札幌はよく知らない
- ・バスで区内の商業地へ行き来するのは少し慣れた
- ・通院の際に、バスと地下鉄(東西線・南北線)の乗り継ぎを経験している。
- ・ヒザが少し悪い

3.2. M沼公園に出かける太郎さん

ある日曜日の朝、太郎さんは、M沼公園が全面オープンしたことを広報さっぽろで知り、妻と共に弁当を持って出かけることとした。

次頁から、西区F地区に住む太郎さんに、実際に出かけていただく。

M沼公園は東区にあるけど、東区には行ったことがない。息子に聞いたら「M沼公園西口」というバス停があるらしい。

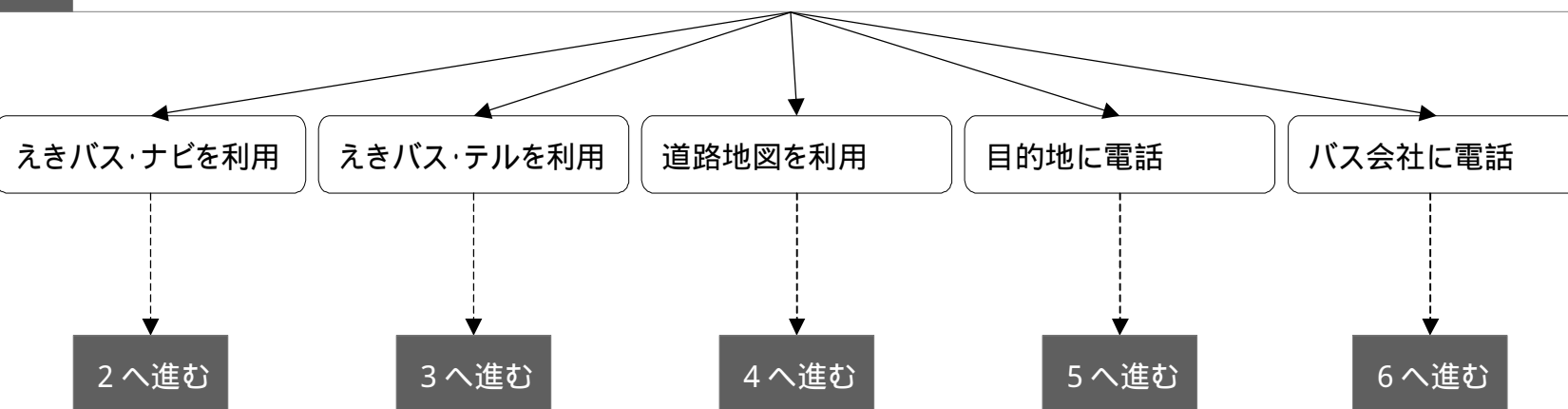


M沼公園が
全面オープン！



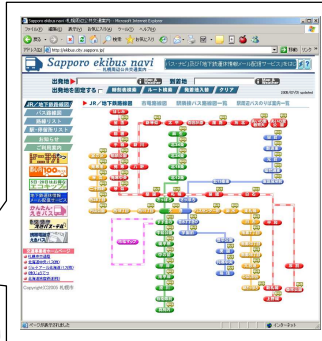
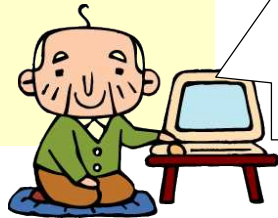
準備

1 そこで、「M沼公園西口」まで、どのように行けばよいか調べることにした。



2 えきバス・ナビを利用

インターネットで「えきバス・ナビ」を使ってみた。料金順でも時間順でも複数の経路が出てきた。東豊線は使ったことがないので、南北線北34条駅からバスに乗ることとしよう。



7へ進む

経路検索結果		料金・所要時間	
福井8丁目〔JRバス〕 → モエレ公園西口〔中央バス〕			
福井8丁目 →〔JRバス〕→ 発寒南駅前 →〔乗換〕→ 発寒南 →〔地下鉄〕→ 大通 →〔乗換〕→ 大通(東豊線) →〔地下鉄〕→ 新道東 →〔乗換〕→ 新道東駅 →〔中央バス〕→ モエレ公園西口	680円・約59分	詳細	
福井8丁目 →〔JRバス〕→ 発寒南駅前 →〔乗換〕→ 発寒南 →〔地下鉄〕→ 大通 →〔乗換〕→ 大通 →〔地下鉄〕→ 北34条 →〔乗換〕→ 北34条駅前 →〔中央バス〕→ モエレ公園西口	680円・約65分	詳細	
福井8丁目 →〔JRバス〕→ 発寒南駅前 →〔乗換〕→ 発寒南 →〔地下鉄〕→ 大通 →〔乗換〕→ 大通(東豊線) →〔地下鉄〕→ 環状通東 →〔乗換〕→ 環状通東駅(イスタミナル) →〔中央バス〕→ モエレ公園西口	600円・約56分	詳細	
福井8丁目 →〔JRバス〕→ 西町北7丁目 →〔乗換〕→ 西町北7丁目 →〔JRバス〕→ 北1条西4丁目 →〔乗換〕→ 大通 →〔地下鉄〕→ 北34条 →〔乗換〕→ 北34条駅前 →〔中央バス〕→ モエレ公園西口	740円・約79分	詳細	
福井8丁目 →〔JRバス〕→ 西町北7丁目 →〔乗換〕→ 西町北7丁目 →〔JRバス〕→ JR札幌駅(札幌タミナル) →〔乗換〕→ さっぽろ →〔地下鉄〕→ 北34条 →〔乗換〕→ 北34条駅前 →〔中央バス〕→ モエレ公園西口	740円・約78分	詳細	

「えきバス・ナビ」を使うためには、「えきバス・ナビ」の存在を知っているパソコン等があってインターネットの利用も可能である。自分か家族がパソコン・インターネットを使うことができるといった条件を満たす必要がある。

3 えきバス・テルを利用

広報に載っていた「えきバス・テル」に電話してみた。所要時間の短い順に教えてもらったら、2番目の経路が「南北線北34条からバス」だったので、この経路で行くこととした。



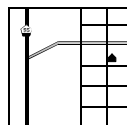
お問い合わせの経路は、福井8丁目〔JRバス〕 発寒南駅前〔乗換〕 発寒南〔地下鉄〕 大通〔乗換〕 大通〔地下鉄〕 北34条〔乗換〕 北34条駅前〔中央バス〕 モエレ公園西口です。時刻表は、……

7へ進む

「えきバス・テル」を使うためには、「えきバス・テル」の存在を知っている電話番号(222-4894: ツーじる・シャクショ)を知っている。サービス時間内(朝8時~夜9時、年中無休)である。といった条件を満たす必要がある。

4 道路地図を利用

市内を知ろうと思って買っておいた道路地図を開いてみた。
停留所の場所はわかるのだがバス路線はわからない。



市販の一般的な市街地地図はバス路線を記載していない。なお、バス路線地図も市販されているが、知名度が低い

1へ戻る

5 目的地に電話する

M沼公園管理事務所に電話してみた。南北線1駅と東豊線3駅からC社のバスが出ていることを教えてくれた。
さて、今日は日曜ダイヤだが、我が家から駅に行くJ社のバスは何時だったか。



異なるバス会社や交通機関を乗り継いでいく場合には、全経路を調べることが出来ない。

1へ戻る

6 バス会社に電話する

いつも使っているバス会社のJ社に電話してみた。M沼公園のバスはC社だそうで、電話番号を教えてくれた。自宅から駅に行くためのバス路線の日曜ダイヤを教えてもらった。

J社が教えてくれたC社に電話してみた。南北線1駅と東豊線3駅からバスが出ているということなので、たまに使う南北線の駅からのダイヤを教えてもらった。



複数の交通機関を乗り継ぐ場合、それぞれの事業者にお問い合わせの必要がある。

7へ進む

準備段階の
ポイント

- ・行政や事業者は媒体の特性に応じて情報提供を行っている。
- ・利用者の調べ方により、入手可能な情報量が異なる。
- ・情報提供が不足しているのではなく、どう調べれば良いのか、という点の周知が課題かもしれない

バス～地下鉄乗り継ぎ～下車

7 さあ出発。徒歩で自宅近くのバス停へ。バスに乗って発寒南駅へ。発寒南駅から北34条駅へ

8へ進む

8 改札を出てバス停まで

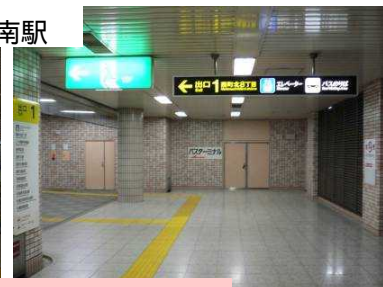
改札を出て、構内の案内表示を見た。「バスのりば」とあったが発寒南と違う表示方法だ。



北34条駅



発寒南駅



乗り継ぎ関連など、施設の案内誘導や情報提供の使い勝手の検証が必要であるかもしれない。

駅構内に時刻表が張り出されていた。ダイヤを確認した。日頃見慣れたJ社の時刻表とC社のは、少しデザインや記載方法が違う。

発寒南バスターミナル

北34条駅バス待合所

バス乗り場の案内もあった。乗り場が何カ所もあるのだ。自分が行くべき乗り場を確認した。



8 改札を出てバス停まで（つづき）

ヒザが痛いので、「バスのりば」の矢印が示す出口ではなく、エレベータを使った。地上に出てみると、バスのりばがどちらか分からなくなってしまった。

エレベータの風除室から外に出て振り返ってみるとバスのりばがあった。しかし、構内で覚えた乗り場の配置は、地上に出たらもう分からなくなってしまった。

最初にたどり着いたバス停が、幸い目的の路線のバス停だった。時間に余裕があるので、乗り場を少し回ってみよう。違うバス路線で行けるかもしれない。



北34条駅バス停



9へ進む

バス乗り場までのポイント

- ・複数の乗り場がある場合、地下鉄コンコースにおける案内が重要ではないか。
- ・地下鉄下車後のバスへの乗り継ぎ動線（階段利用とエレベータ利用など）を考慮した案内の検証が必要ではないか。

バス乗り場で

9 停留所での案内を見る

バス停を見てみたが、停留所の表示では良くわからない。この界限ではずいぶん路線があるようだ。

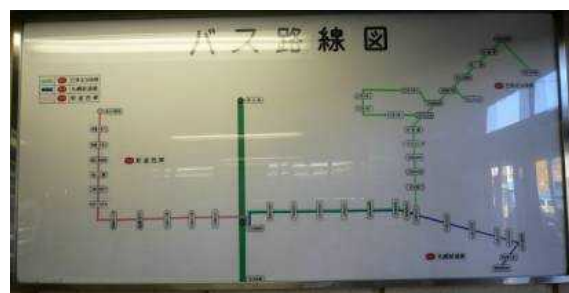


停留所時刻表は経由地と到着地のみなので、中間の停留所はわからない。地区全体を示す運行系統図は、初めて見る人にはわかりにくいかもしれない。

10へ進む

10 ターミナル内の路線図を見る

待合室があり、中にはこの乗り場から利用できる路線に絞り込んだ路線図があった。他の路線では行けないことが分かった。



各ターミナル、バス会社ごとに情報、案内の表示方法、情報量が異なる。

11へ進む

バス停におけるポイント

・情報提供に活用できるスペースが限られていることから、そのスペースの中で提供すべき情報項目の選別、レイアウトの検討が必要ではないか。

バス乗車

1 1 バスが到着。

元のバス停に戻りしばらくするとバスが到着した。目的のバスかどうか確認する。

1 2 or 1 3 or 1 4 へ進む

1 2 バスの前面・側面・後部の行き先表示で確認

いつも乗っているバスとは表示が異なっているが、前面と側面に系統番号と経由地、行き先が表示されており目的のバスであると確認した。



バス車体における情報の表示方法と内容が、各車体、各会社によって異なる。

1 5 へ進む

1 3 音声案内で確認

入口から聞こえる音声で、系統番号、経由地、行き先を確認した。目的のバスであった。



ひがし76ばん、きたおかだまだんちけいゆ、なかぬましょがっこうどおりいきです。



1 5 へ進む

1 4 乗務員に確認

乗務員にM沼公園へ行くかどうかを確認した。

1 5 へ進む

15 バスに乗車。

バスが到着した。ヒザが少し痛いので、ノンステップバスでなかったことが残念。
J社のバスと違い、整理券が発券されていないが、大丈夫だろうか。



・乗降の際、整理券やカードの使い方が各会社によって異なっている。
・ノンステップバスなどの運行状況が一部路線を除き不明。

16へ進む

バス乗車時のポイント

- ・系統番号、行き先は車両前方や側方の表示幕、音声案内で確認できるが、情報量やレイアウトの妥当性について一定の方針が必要ではないか。
- ・整理券の要 / 不要、カードの扱いなどの明示が必要ではないか。

バス乗車中

16 乗車中。

発車して、程なく新道東駅に到着した。残りはどの位の時間で到着するのか、どの位の停留所数があるのか分からない。

17 or 18へ進む

17 車内の情報を探す

車内を確認したが、M沼公園までの駅数も時間も分からなかった。

バス車内で、目的地までのバス停数、所要時間が把握できない。

18へ進む

18 乗務員に確認

乗務員に確認したところ、渋滞のため、普段よりも多く時間がかかるということである。いつ到着するか分からないので、いつでも降りられる準備をしておく。

19へ進む

19 乗車中。

「M団地」という停留所についたが、ここなのだろうか。確認することにした。

20 or 21へ進む

20 車内の情報を探す

車内を確認したが、分からなかった。

降車するバス停が最も目的地に近いか車内の情報表示では分からない。

21へ進む

21 乗務員に確認

乗務員に確認したところ、ここではなく、やはり「M沼公園西口」で降りることが分かった。



22へ進む

2 2 「次は、M沼公園西口」の案内が流れた

「M沼公園西口」に到着した。

2 3 へ進む

バス乗車中のポイント

- ・乗車中は、次のバス停名称は、音声案内、運賃表示板で確認できる。
- ・不安感を感じないように、自分の現在地が把握できるような情報は必要ないだろうか。

バス下車後

2 3 バスを降りた。モエレ山が見える。

バス停に到着した。目の前に公園の山が見えたので方角は分かった。復路のダイヤを確認することにした。復路のバス停を見て、家で調べた帰りのダイヤを確認した。



・この例では、バスを降車した後、目的地、さらには復路のバス停留所がすぐ分かった。しかし、一目ですぐに分かるとは限らない。バス停において、各周辺施設の表示に工夫ができないか。

バス下車後のポイント

- ・バス停は、徒歩移動の起点でもある。
- ・バス停において、公共的な施設等の方向、反対(あるいは交差)方向に向かう停留所位置を示す必要はないか？