

バス交通のわかりやすさ、使いやすさの問題について

札幌市総合交通対策調査審議会

<目 次>

第 1 章 最終答申に向けた審議にあたって	1
1.1. 第 4 回審議会で確認された課題の整理	1
1.2. 改善すべき問題点の確認について	2
第 2 章 「わかりやすさ」と「使いやすさ」について	4
2.1. はじめに	4
2.2. わかりやすさ	4
2.2.1. 路線番号の設定	5
2.2.2. 利用情報について	6
(1) えきバス・ナビ	7
(2) かんたんえきバス	8
(3) えきバス・テル	9
(4) 事業者が提供・配布している情報	10
(5) 各事業者の路線図	13
2.2.3. 乗り場における情報提供	14
(1) バス停留所	14
(2) ターミナルなど乗り継ぎ施設	16
2.2.4. 車両の情報提供	18
(1) バス車両	18
(2) バス車内	19
2.3. 使いやすさ	20
2.3.1. 停留所	20
2.3.2. ターミナル施設	21
2.3.3. 車両	22
2.3.4. 乗車券や運賃の精算など	23
(1) 多様な乗車券	24
(2) 乗車時、下車時の手続きの違い	26
2.3.5. 定時性	27
(1) 過去のアンケート調査結果	27
(2) 旅行速度の分布	29
(3) バスレーンの実施	30
第 3 章 バス利用シミュレーションによる問題点の抽出	31
3.1. 利用者の想定	31
3.2. M沼公園に出かける太郎さん	31

第1章 最終答申に向けた審議にあたって

1.1. 第4回審議会で確認された課題の整理

平成17年5月20日に開催された第4回審議会では、今年度の審議における観点が各委員から提示されている。

これらは、「バス交通の効用」、「バスの問題点」、「必要な取組の方向性」の3点に集約されると考える。

1) バス交通の効用：

環境保全や、少子高齢社会への対応・地域特性に応じたネットワーク構築・都市機能へのアクセス確保などの市民生活の「質」の向上といった社会的な『効用』の明確化が必要である、といった意見が挙げられた。

効用を検討するにあたっては、バス交通の『役割』の明確化が必要である、といった意見が挙げられた。

2) バス交通の問題点：

現状のバス交通が、期待される役割を十分に担うためには、解消すべき問題点が複数あると指摘されている。

具体的には、

- ・円滑に利用するための情報提供が不足していないか。
- ・ダイヤ設定や路線設定が、事業上の都合に重点を置きすぎているか。
- ・定時性の確保が不十分ではないか。

など、バス交通の「使いづらさ」あるいは「わかりづらさ」に関する事項である。

3) 必要な取組みの方向性：

問題点の指摘と合わせて、取組の方向性についても意見が提示されている。

「わかりづらさ」の解消については、情報提供の充実や利用者に配慮したダイヤ編成などが提案されており、「使いづらさ」については、定時性確保の重要性が指摘されている。

さらに、取組にあたっては、事業者と市民、行政の協働も必要とされている。

1.2. 改善すべき問題点の確認について

バス交通の問題点を検討するにあたっては、以下の点に留意する必要がある。

1) 問題点は様々な分野に及ぶ

市民がバス交通に対して感じる問題点の幅は広く、これまでの審議経過においても、事業者によるサービス提供の問題点のほか、道路空間や交通流の管理などの交通マネジメントに関する問題点なども指摘されている。

2) 市民が感じる問題意識の差

しかし、問題点とされる点について、市民によって重要度に差異があると考えられ、場合によっては、相反する場合もあると考えられる。

3) 改善には投資が必要

一方、問題点の改善にあたっては、主体が事業者か行政などかを問わず、ほとんどの場合投資を要する。

4) 改善による費用対効果

以上のことから、問題点の解決にあたっては、「利用者にとって真に必要とされている改善なのか」、「投資した費用と改善効果が見合うものなのか」といった視点での検討が必要と考える。

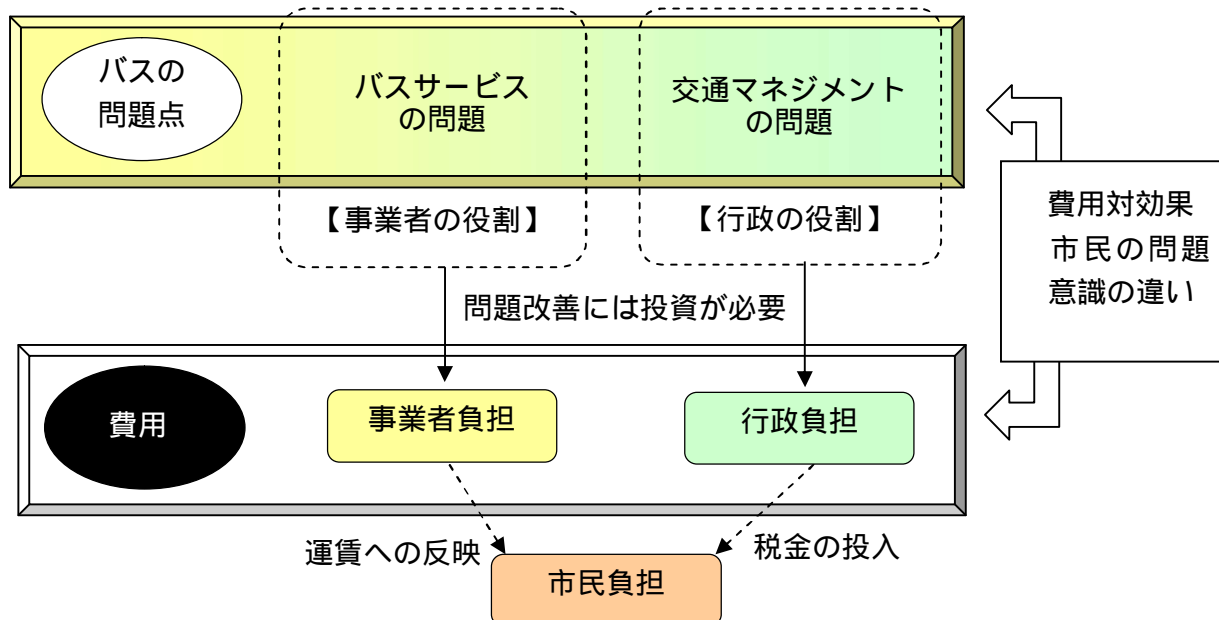


図 1.2-1 バス交通の問題点と問題改善に伴う費用負担

また、バス交通の問題解決によってバス利用が促進されることにより、昨年度審議した維持方策適用路線の最小化が図られるとともに、バス交通の社会的な役割が発現するものと考えられる。

利用促進による採算性向上 維持方策適用の最小化

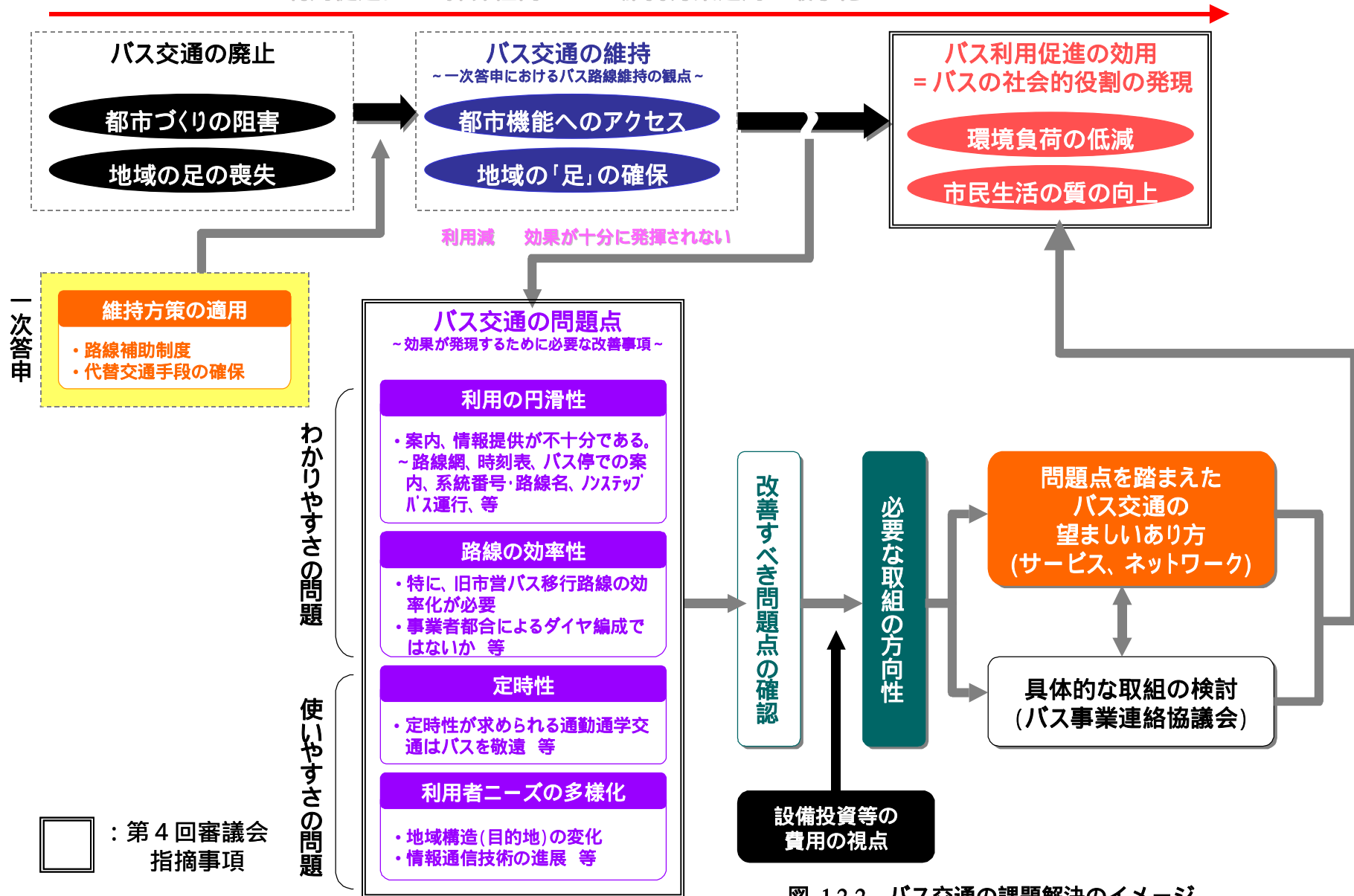


図 1.2-2 バス交通の課題解決のイメージ

第2章 「わかりやすさ」と「使いやすさ」について

2.1. はじめに

これまでも、事業者や関係機関は、バス交通の「わかりやすさ」や「使いやすさ」を目指した取組を進めてきている。

一方、利用者はバス交通になお問題を感じているが、この点については、以下の状況のいずれかになっていると考えられる。

問題点に対して・・・

- ・その問題点を改善する取組が行われていない。
- ・その問題点を改善する取組は行われているが、利用者ニーズとマッチしていない。
- ・その問題点を改善する取組が行われていることについて、利用者の認知が薄い。
- ・その問題点が、バスサービスの枠を超えている。

この点を確認するため、本章では、「わかりやすさ」「使いやすさ」に関する事項を、現状や実際に行われている取組事例に基づき整理する。

2.2. わかりやすさ

「わかりやすさ」は、利用者がバスを利用するに際しての、路線の配置や路線番号などの路線に関する項目と、利用情報提供の方法によって左右されるものと考えられる。

以下では、「バス路線」「利用情報提供の方法」のそれぞれについて、現状をとりまとめた。特に「利用情報提供の方法」については、情報を利用する場所(出発前、乗り場、車両)において、行政や事業者が行っている現状をとりまとめた。

2.2.1. 路線番号の設定

時刻表や停留所の標記、バス車体の方向幕には、路線名あるいは行き先に加えて、路線番号が標記されている。

この路線番号は、路線を区別するためには利用しやすく、各社とも番号の付し方を工夫している。しかし、旧市営バス路線については、運行内容と合わせて路線番号も維持されており、一つの事業者で2つのパターンが混在する状況となっている。さらに、表2.2-1のとおり、数字部分が同一で異なる地域を走る路線も存在する。

この点は、従来からの利用者にはわかりやすいが、そうでない利用者には分かりづらく、課題と考えられる。

表 2.2-1 各社の番号のつけ方

	環状路線	地下鉄接続路線	その他の路線
J Rバス	”循環” + 数字 例：『循環3』	数字のみ 例：『5』、『50』	
じょうてつバス	数字のみ 例：『7』、『8』		
中央バス		駅の頭字 + 数字 例：『麻26』	数字のみ 『26』
旧市営バス	”環” + 数字 例：『環50』	方面の頭文字 + 数字 例：『北73』	

ここで、「旧市営バス路線」は、平成15年及び16年に上記3社に移行した路線。

表 2.2-2 番号の重複例

番号	会社	路線名	起点	経由	終点
南56	じょ	平岸	豊水すすきの駅前	水車町5丁目	豊平区役所前
環56	じょ	平岸	真駒内本町	平岸駅前・中の島駅前	真駒内本町
12	J R	空知線	新札幌駅	中央通	厚別営業所前
環12	J R	ロープウェイ	円山公園駅前	界川	円山公園駅前
50	J R	札幌線	JR 琴似駅	宮の沢3-3 手稲駅南口	手稲営業所前
環50	J R	山鼻環状	啓明ターミナル	南16条西11丁目	啓明ターミナル

2.2.2. 利用情報について

バスも含め、公共交通機関の利用にあたっては、経路や乗り継ぎ、ダイヤ、運行状況などの情報が必要となる。これら情報の提供については、表 2.2-3 のとおり様々な媒体を用いた取組が行われている。

表 2.2-3 情報提供の取り組み

種 類	実施主体	提供媒体	概 要	主な提供情報
えきバス・ナビ	札幌市	インターネット	公共交通の利用促進策として、市内の公共交通機関の利用情報を集約・提供するサービス。 なお、高齢者や障がい者に配慮した「かんたんえきバス」も用意している。	利用情報全般
えきバス・テル	札幌市	電話 FAX メール	市民がインターネットや携帯電話を利用しなくても、えきバス・ナビの情報が得られるようにスタートした電話サービス。オペレータが、利用者の問い合わせに回答する。	利用情報全般
時刻表	事業者	紙	バス事業者が作成し、バスターミナルなどで無料配布している。 基本的には折りたたんで携帯できるようにしているほか、各社共に利用者要望を受けてレイアウトなどの改善に努めている。	運行ダイヤ
FAXサービス	事業者	FAX	ポケットサイズの無料配布時刻表では対応できない、各停留所毎の時刻表を、希望者の自宅FAXに送信するサービス。	運行ダイヤ
路線図	事業者	紙	バス事業者が作成し、バスターミナルなどで無料配布している。 時刻表と同様に、各社共に提供情報に工夫を凝らしており、有料の市販地図と比べて遜色ないものとなっている。	路線配置 停留所位置

これら取組からは、利用者が利用情報の提供について、どのような「わかりづらさ」を感じているのかに関する検討が必要と考える。

以下では、表 2.2-3 の内容について、事例を示す。

(1) えきバス・ナビ

えきバス・ナビ(札幌周辺公共交通案内)は、市内の公共交通利用者数が減少傾向にある中で、利用者増には利用情報提供の充実が必要とする市民アンケート結果とインターネットの利用増を踏まえ、インターネット上で詳細な利用情報を提供するサービスとして、約2年の実証実験を経て、平成15年8月から本格公開している。(実証実験開始は平成13年12月)

利用者数は毎年増加しており、1ヶ月あたりの推定利用者数は延べ76万人、1日あたりにすると約25,000人(平成17年5月)となっている。

このサービスでは、JRバス、じょうてつ、中央バス、JR、地下鉄、市電を対象に、以下の機能が提供されている。

また、経路や時刻表については、携帯電話でも利用が可能となっている。

- ・ 時刻表の検索
- ・ 出発地から到着地までの乗継経路の検索
(運行頻度順、所要時間順、料金順でそれぞれ表示可能)
- ・ 乗車料金の検索
- ・ 駅や停留所周辺の地図及び現地写真の表示
- ・ 同一区間を重複して運行するバス路線の時刻表を一枚で表示

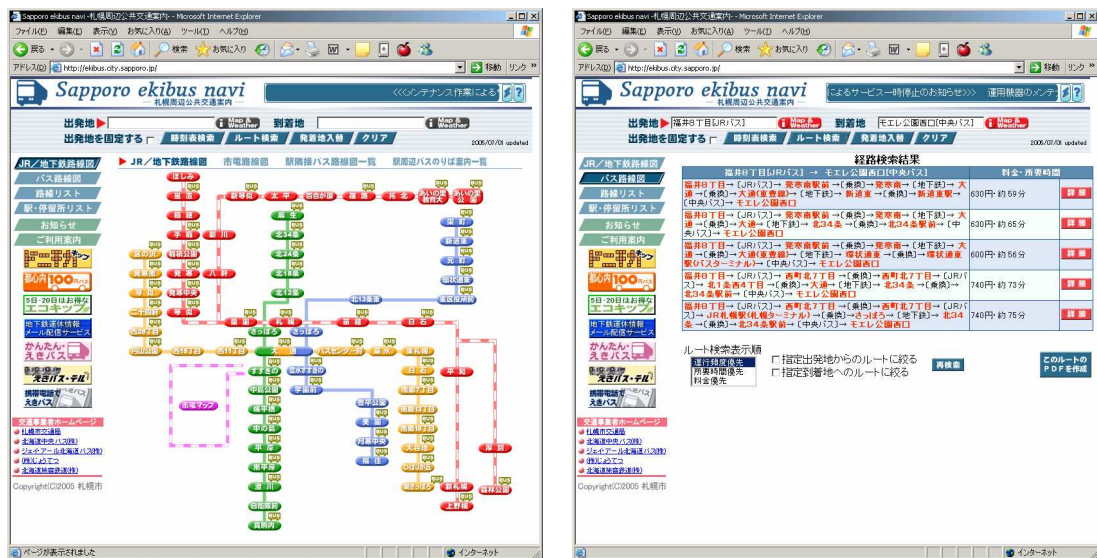


図 2.2-1 ホームページ画面



図 2.2-2 携帯電話の表示イメージ

(2) かんたんえきバス

高齢者や障がいのある方でも手軽に利用できることを目指し、えきバス・ナビの機能を絞り込み、ユニバーサルデザインに十分な配慮をした、「もう一つのえきバス」。
平成 17 年 2 月から公開している。

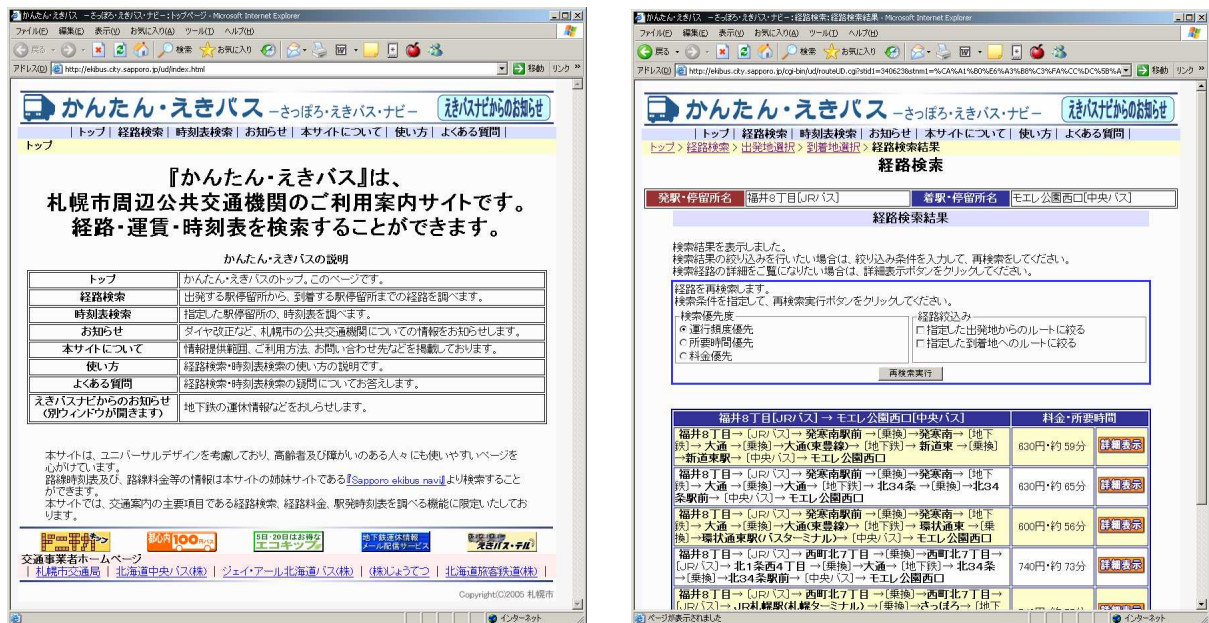


図 2.2-3 ホームページ画面

(3) えきバス・テル

パソコンや携帯電話のウェブ機能を利用していない市民も多いことから、札幌市の行政サービス全般の電話問い合わせに対応する「札幌市コールセンター」において、オペレータがえきバス・ナビを用いて、公共交通の利用に関する問い合わせに回答するサービスとして、平成16年9月から実施している。

公共交通電話案内サービス！
えきバス・テル
 お出かけの際、出発地から目的地までの「乗り継ぎ経路が知りたい!」「運行時刻が知りたい!」「料金が知りたい!」などの「?」にお答えします。
 ■情報提供路線:札幌市交通局(地下鉄・路面電車)、北海道中央バス、ジェイ・アール北海道バス、じょうてつバス、JR北海道における札幌市内路線 (※乗車の際の注意事項をお読みください)
札幌市コールセンター <電話・FAX等でのお問い合わせ>
 TEL. **011-222-4894** ツーじる シヤクショ
 FAX: 011-221-4894 E-mail: info4894@city.sapporo.jp
 ※札幌市コールセンターは、市役所の総合案内サービスです。
 年中無休
 8:00am
 9:00pm

インターネットで えきバス・ナビ
 札幌市内の主な公共交通機関の乗継経路、時刻表、料金等が下記アドレスで検索できます。
 パソコンの方はこちらへ → <http://ekibus.city.sapporo.jp/>
 ドコモ (i-mode) → <http://ekibus.city.sapporo.jp/i/>
 au (EZweb) → <http://ekibus.city.sapporo.jp/ez/>
 Vodafone (Vodafone live!) → <http://ekibus.city.sapporo.jp/v/>
 ※地下鉄運休情報メール配信サービスもこちらのサイトからお申し込みができます。

えきバス・テル えきバス・ナビ
 利用上の注意事項
 ■各交通事業者は、運行計画に基づいて運行するよう努力しておりますが、道路事情、その他やむを得ない事情による運行時刻の変動等があります。特に冬季間のタイヤの遅れ及び次の事項等についての苦情・ご質問にはお答えできませんので、ご了承ください。
 ・都市間高速バス、臨時便、スクール便の運行内容
 ・定期券の料金、各路線の営業キロ
 ■パソコン・携帯電話から情報を検索される際の情報掲載範囲・ご利用方法などは、ホームページの「ご利用案内」または「使い方と注意」をご覧ください。
 <サービス全般に関するお問い合わせ先>
札幌市市民まちづくり局総合交通計画部交通企画課
 TEL. 011-211-2492

交通事業者のご案内
 各事業者の一般的な事項(運行状況、運賃等)に関するお問い合わせ先です。「えきバス・テル」「えきバス・ナビ」に関するご質問等には一切お答えできませんのでご注意ください。
 札幌市交通局(札幌市交通案内センター) TEL.011-232-2277
 ホームページ <http://www.city.sapporo.jp/st/>
 北海道中央バス(株)(北海道中央バス〈案内〉) TEL.011-231-0500
 ホームページ <http://www.chuo-bus.co.jp/>
 ジェイ・アール北海道バス(株)(札幌営業所) TEL.011-241-3771
 ホームページ <http://www.jrhokkaidobus.com/>
 (株)じょうてつ(川沿営業所) TEL.011-572-3131
 ホームページ <http://www.jotetsu.co.jp/>
 北海道旅客鉄道(株)(JR北海道電話案内センター) TEL.011-222-7111
 ホームページ <http://www.jrhokkaido.co.jp/>
 さっぽろ市 06-C01-04-359
 16-6-5

図 2.2-4 えきバス・テルのPRペーパー

