

公共交通をわかりやすくする方法 - 気軽に安心な乗り物にするために -

人と環境にやさしい「持続可能な」交通のかたちを明らかにし、
実現のための“現場で役立つソリューション”を提案する!

公共交通利用促進ネットワーク メンバー
地域公共交通プロデューサー
名古屋大学大学院環境学研究科准教授
加藤 博和

kato@genv.nagoya-u.ac.jp
<http://orient.genv.nagoya-u.ac.jp/kato/Jkato.htm>

世界では交通まちづくりへの取り組みが熱い!



過度の自動車依存からの脱却を図る、魅力的な交通体系再編を「政策」として強力に推進
それが都市を再生する効果を目の当たりにし、市民の支持につながる好循環へ

日本では富山が先行きっかけ:「どうしようもなかった」既存の鉄道線をLRT(Light Rail Transit)化(富山ライトレール) 冴えなかった路線が、
まちの軸として誇れる存在に
コンパクトシティ施策を展開
「公共交通づくり・そだて」が重要



名古屋大学 加藤博和 12/07/27

クルマはたしかに便利だけれど・・・

1. **モビリティ・ディバイド(移動制約者)解消**
・・・クルマが使える人/家族・近所に頼る人/頼れない人で、暮らしがりが全く違う
2. **クルマに頼った社会構造の行き詰まり感**
・・・クルマによるコミュニティ分断
「乗合」の新たな付加価値 → 「コミュニティバス」の由来
3. **地域づくりと大きく関係**
・・・中心市街地空洞化と郊外スプロールで「無個性」に
→ 個性(地域らしさ、景観、風土)を保つことで、
わざわざ行く気が起こる場所となり、賑わいが生まれる
さらに、移動制約者が外出できることで地域活性化に
4. **地球環境・エネルギー面からも必要に**
・・・「乗合」による環境負荷削減・省エネ

だから「だれでも乗れる」公共交通は必要
しかし、市場原理ではうまく供給できない(外部経済効果)
商売から政策へ(住民・NPO・行政の参画) **何ができるか?**

名古屋大学 加藤博和 12/07/27

バス・鉄道転落のスパイラル

不便
利用が減る
採算悪化
より不便に
より利用が減る

しかし、本当に不便なのか?

名古屋大学 加藤博和 12/07/27

駅で列車を降りて・・・

- バスのりばへはどちらに行けばいいのかわからない(南口に出たらバスは出ておらず、北口が正解だった)
- バスのりばにたどり着いたが、ポールがたくさんあって、行きたいところに行く便はどこから出るのかわからない
- 案内所を探すのも一苦労(行ってみたら「その路線は別会社だからわからない」と言われた)
- どのバスに乗ればいいのか、時刻表や方向幕を見てもよくわからない
- 運転手さんに聞いたら「行くよ」「違う」とぞんざいに言われた
- 降りる停留所を間違えないか心配で落ち着かない
- 降りようとしたら整理券をとっていなかった。札しか持っていなかった
- そして帰りに、停留所がどこかわからず困った
「・・・もう二度とバスはいやだ・・・」

→ **各段階で案内方法を見直せば、かなりのところは解決できる**

「不便」の正体

- 本当に不便な場合も多い
- しかし、それほど不便でないのに、単に知られていないだけ、ということもある
- いつでも、どこへでも行ける自家用車と違い、公共交通は特定の時間・行先にしか利用できない
- しかし、場合によっては自家用車より便利なこともあるのに、それが認識されていない
- あるいは、たまに使いたい、環境のために使いたいと思っても、使い方がわからないという人もいる
→ 「**使い方が分かるようにする**」ことが重要
(某バス会社社長:路線バスは「不便」でなく「不安」)

公共交通は わかりにくいことで客を逃している

～モータリゼーション・少子化のせいにするな！～

- クルマは既に半自動時代
 - オートマで運転は楽
 - カーナビに従って運転すれば目的地に行ける
 - ITS推進で、事故防止も渋滞回避もエコドライブも進む
- それに比べ、いちいち調べないといけない公共交通は面倒極まりない
 - 鉄道でさえわかりにくいのに、バスではお手上げ
- そもそも、案内が貧弱(分かりやすくする気がない?)
 - 一見さんお断り?
 - 「輸送」=「乗せてやる」。クルマがなかった時代の発想
 - せっかく改善しても、利用者に伝わらなければ意味がない

本日知っていただきたいこと

公共交通を「わかりやすくする」ことは、手間はかかるが、確実に利用者増加やサービス改善につながり、公共交通を復権させるカギとなることを、皆さんにちゃんと知ってほしい！

1. どうすればわかりやすくなるか？
2. そのために、皆さんに何ができるか？

心に訴えかける：Mobility Management

1. 公共交通の大切さを理解してもらう
 - 環境、渋滞解消、安心安全、健康、...
2. 公共交通が便利・お得な局面を知ってもらう
 - 案内の整備(わからないと使ってもらえない)
 - インセンティブ
3. その上で、公共交通の利用を呼びかける
 - ただ呼びかけているだけではしかたない

公共交通に必要な案内とは？

- **利用法**
 - 乗り方、降り方、運賃の払い方
(例)前乗り？後ろ乗り？
先払い？後払い？
整理券？
- **活用法**
 - どういう場合に利用できるか
ルート、停留所、ダイヤ

何年も使っていない人、一度も使ったことのない人、初めて訪れる人にもやさしく

コンテンツ（内容）とメディア（媒体）

- **コンテンツ**
 - 路線(行先と経由地)
 - ダイヤ
 - 乗降施設
 - 車両
 - そして、運賃
 - **メディア**
 - 停留所・公認の屋外広告物！
 - 車内アナウンス・表示
 - 看板・掲示・サイン
 - 配布物
 - 案内所
 - インターネット
- どう見せるとわかってもらえるか？



常に利用者目線：ターゲットを明確に

- 今いる場所や行先(駅、学校、病院、商業施設、・・・)
 - 居住地
 - 個人属性
- TPOに応じたコンテンツ設定を考える
時間帯(Time)、場所(Place)、場合(Occasion)
- コンテンツをどうメディアに載せるか？
- 必要な情報を厳選し、キャッチーに提示するには？(キーワード、コピー、・・・)
CMや通販番組など、参考になるもの多数

例えば高校の場合・・・

- 各高校用の案内パンフを出す
 - 路線・ダイヤ・運賃
 - 部活/帰宅部、習い事/遊び?にも対応
 - 定期券販売と連動させる(全線定期?)
 - 生徒会・PTAとタイアップするのも面白い
 - 携帯で見やすいものとする(遠州鉄道のミニ時刻表)
- アピールをする
 - 説明会、試験、合格発表、入学手続、入学式
 - 囲い込みを図り、占有率を上げる

どうしてわざと分かりにくくするのか

- 「一見さんお断り？」 -

- 同一場所(乗換点)なのに名前が違う
(例)T市:T駅、Tバスセンター、Tマリンターミナル
- 終点はよく行くところとは限らない
(例)「公民館分館」行きて結局どこに行けるの？
- せっかく付けた系統番号を使わない
(例)路線図や方向幕にはあるのに時刻表で使用しない
- 行きたいところをアピールしない
(例)津島市ふれあいバス:給食調理場前→ヨシツヤ本店

いったい、お客様をどう考えているのか？

- この体たらくで「おでかけ」を税金をもらって担うのはムリ-



利用者はどういう情報を求めているのか？

1. 要するにどう使えるか知りたい

- 停留所・駅では、今いるところの地名より、どこに行けるかが重要
- 行先・経由地・アメニティをきちんとアピールする(例:津駅まで 分・円、昼間は毎時 分と分、低床で乗りやすいバス、など)
- 配布物では、それを使って何ができるかが分かる必要

2. コンテンツを具体的に知りたい

- 細かい字でゴチャゴチャ書いてあっても判読できない(ルーペがぶら下がっている停留所?)
- 見る人の気持ちになってつくる(ホスピタリティ)



ケーススタディ：JR名松線

不便かと思ったけど・・・

- 1日8往復、日中2時間に1本、コミバス並みには使える
- 松阪発最終21:21なら、通勤にも時々使える
- 運賃も路線バスより安い
- ところで、駅はどこだっけ？
- 駅前にクルマは入れるかな？自転車は止められるかな？列車を待ちやすいのはどこかな？
- 権現前駅から嬉野地域振興局まで近いんだ
- 一志駅から近鉄川合高岡駅に乗り換えると久居や津に行くのも便利
- 津市コミバスとも乗り換えられる
- のんびり行けるし、車窓も楽しめる

こういった実用情報を、マップや時刻表としてコンパクトにまとめれば、利用促進のツールとして大いに活用できる

どんなテクニックがあるか？

- キーワードや記号・番号を一貫させる
 - 表示する経由地の統一
 - 系統番号の徹底的な使用
 - どのメディアでも同じフォーマット・フォントを使用
 - 色の使用も有効(ただし、必ず他と併用する)
- 奇をてらわない
 - 愛称は意味が分からないので副名称として用いる
 - 一見してバス停と分からないようなデザインの看板は使用しない
- ゴチャゴチャさせない
 - 利用者が必要とする情報を精査する(絞り込む)
 - きれいにレイアウトする

どんなテクニックがあるか？

- **利用者・住民の参画**
 - あまり利用したことのない人にモニターを頼む
 - 実際に分かるかどうか、どこでつまづくのかチェック
 - 住民有志やNPO等で案内作成する試みも(名古屋市のエコ交通マップ、全国各地でのバスマップなど)
 - 各路線についてタスクフォースをつくるのも面白い
- **主要目的地となる施設とのタイアップ**
 - 停留所・動線確保、サイン・看板設置
 - 案内所での案内(鍛える)・パンフ等配布・乗車券販売
 - 行事等との連動、割引特典(協賛)
 - 広告・HPへの掲載

どんなテクニックがあるか？

- **TPOを考え、実用性を重視する**
 - 配布物の大きさ(名刺大~ポスター)、折り方
 - 路線図のスタイル(略図、詳細系統図、リアルマップなど)
 - キャッチコピー、アピールポイント
- **ネットワークが分かるように工夫する**
 - 路線図なら、鉄道・路線バス(各社)・コミバスが網羅的に把握できるようにする
 - 各系統図なら、乗り換えが分かるようにする

2大情報提示方法: マップと時刻表

名古屋市の取り組み: 交通エコライフを「交通マップ」づくりからはじめよう!

- みなさんは、交通や環境に対して何か問題意識をお持ちですね?(公共交通が不便? 交通安全? エコなことがしたい?)
- でも、どうしたらいいかわからないでしょう
- 行政にお願いしてもなかなか変わりませんし、自分の行動を変えるのも大変ですよ
- では、まず「身近な近所の問題」を考えてみましょう
- その一つのきっかけが、みんなで「交通マップ」をつくることです
- ただ勉強するだけでは何をしたらいいか分かりませんが、交通マップをつくれれば、自分も問題を理解できますし、配ることで皆さんの役にも立ちます
- そして、本当の狙いは、「自分たちが何かすることで地域が変わる」というカンをつかんでいただくことです
- この取り組みをきっかけに、より大きな動きへとつなげていけることができます。が、とりあえず**楽しく頑張りましょう!**

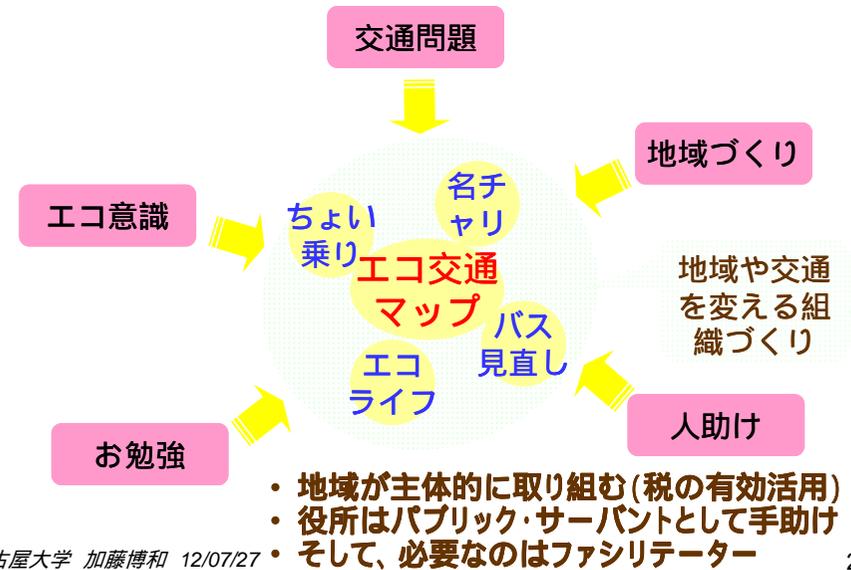


市バス 天白通線バス 時刻表
天白通線バス ルート
エコ交通マップ
市バス 溝口バス停 時刻表

制作：池崎 情報さがし隊
エコ交通マップを使って 交通エコライフを実現しよう

池崎地区 停スポット

「マップづくり」を、地域が交通を
まじめに考え、行動を始めるきっかけに



マップ作成によって 公共交通サービスの問題点分かる

- ・ ネットワークの全貌の理解 (実は今までわかっていなかった)
 - ・ 「複雑」「分かりにくい」から「どこがどう問題か」への深化
 - ・ 今まで知らなかった活用法の発見
 - ・ 「案内する」観点からの、コンテンツの問題点の発見
- コンテンツ改善につながることも
(系統単純化、運賃合理化、ダイヤ等時間隔化)
単純化 = 路線整理ではない。
一見さん向けと一見さんお断りに仕分けすること

公共交通利用促進ネットワーク since 2002

目的: 利用者と事業者・行政との間に立つ

- ・ 公共交通の「メニュー」である「路線」「ダイヤ」を利用者・市民に理解してもらえることに資する活動
- ・ 活動を通じて「利用者にとって必要な案内とは何か」を追求

メンバー・組織: ボランティアで自由に活動

- ・ 本業の傍ら、余暇時間を利用して活動
- ・ 任意団体。依頼の場合、実費以上の費用は求めない
- ・ 組織内に上下関係はない
- ・ 各メンバーが「やりたいことを」「やれる範囲で」行うことを motto に、通常は個々で活動
- ・ 必要に応じて、互いに連絡、協力、分担して活動する場合も
- ・ 「裏方」である

活動内容

1. 調査・取材(データ整備)

- ・ バス停位置やコミバス動向の調査、路線開業・変更・廃止の取材

2. HPでの情報提供

- ・ 路線図ドットコム(公共交通ポータルサイト)
- ・ HP公開ができない民間バス事業者の支援 (制作協力、紹介サイト立ち上げ<一時は岐阜バスも>)

3. 制作

- ・ 配布用公共交通マップ(岐阜で現在も実施)
- ・ バスターミナル・停留所での案内看板等

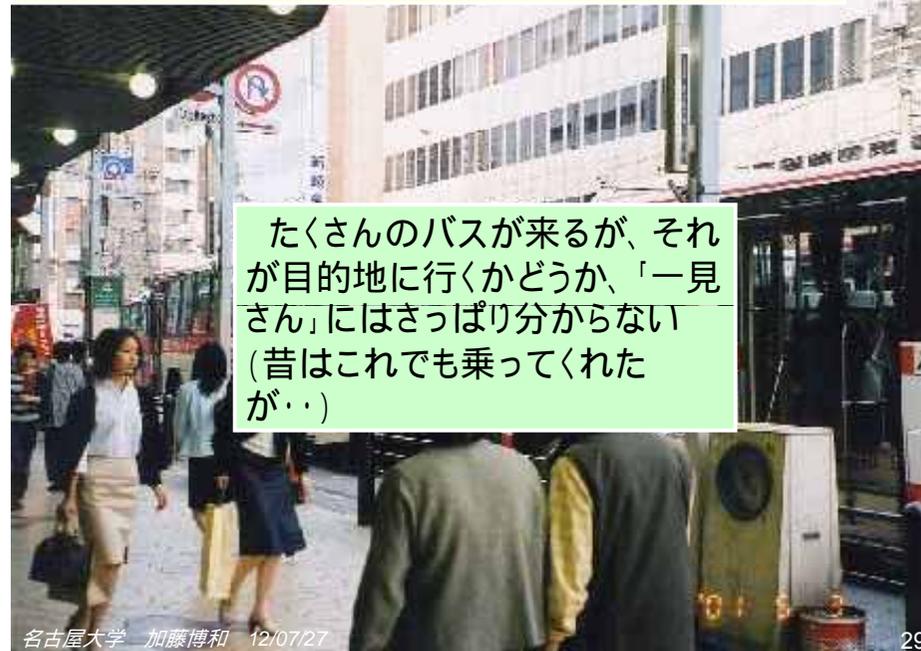
4. 地域住民による活動の支援

- ・ 生活バスよっかいち(地域NPOによるバス運営)、桃花台ニュータウン(新交通システム廃止対応) など

5. 提言・改善

- ・ 事業者様と意見交換
- ・ コミバス検討会議やモニター会議、地域公共交通会議等への参加
- ・ バスターミナルにおける案内表示、停留所表記内容の改善提案
- ・ 停留所でバス路線・時刻がわからず困っている方を見かけたら助ける

名鉄岐阜(旧・新岐阜)駅前 バス市内線4番のりば



たくさんのバスが来るが、それが目的地に行くかどうか、「一見さん」にはさっぱり分からない(昔はこれでも乗ってくれたが...)

岐阜の路線バス網が抱えていた問題

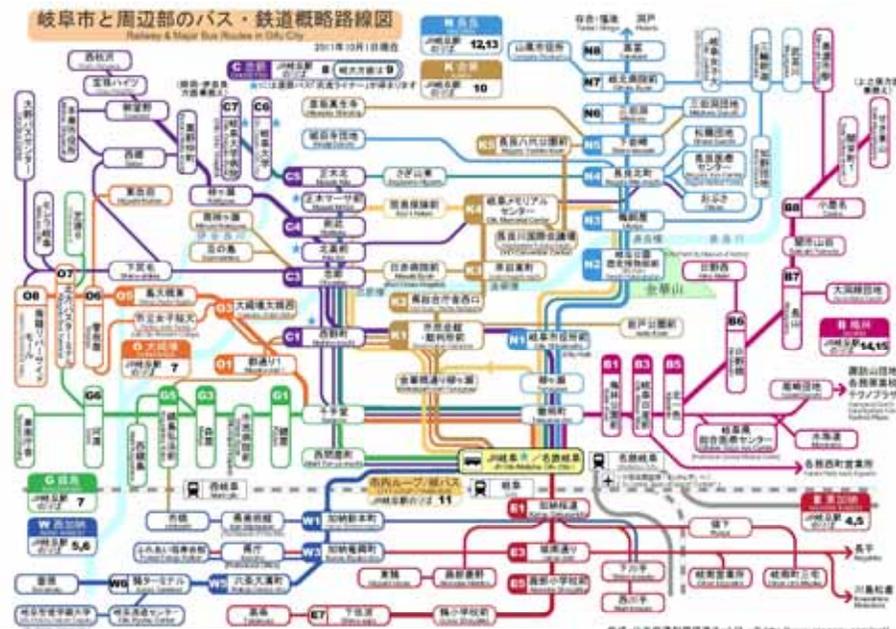
-全国の地方都市と共通-

1. 名鉄岐阜・JR岐阜駅ターミナルの分散と待機スペース不足が多くがスルー路線とならざるを得ない
2. **路線・系統**が「複雑怪奇」
3. 都心部から郊外部に**直行**する形態の路線がほとんど大型車両が郊外の閑散地域まで運行せざるを得ない
4. **3事業者**(岐阜バス / 岐阜市営 / 名鉄バス)時代の路線を引きずっている
5. **案内システム**が不十分かつ非統一
系統が複雑すぎて統一的な案内を作るのが困難とも言える
6. 主要な通りで**本数過剰**。昼間でもダンゴ運転発生
7. 道路が貧弱。走行環境が悪い
8. **定時性**が確保されず
新規顧客を創出できず、将来的な収益性悪化が懸念

路線再編などはムリだが 案内の改善なら我々でもできる

- ・ 名鉄岐阜・JR岐阜など主要停に**バス路線・のりば総合案内板**が整備されていない
- ・ **バスマップ**など、路線網案内用のチラシが準備されていない
- ・ **系統番号**、**経由地表示**など、案内をわかりやすくするコンテンツが統一されていない
系統番号(記号): 岐阜バス・ひらがな(一部路線のみ)、旧市営・数字、旧名鉄・なし → これはこれでわかりやすいが...

- 予算がなくとも変えられるはず
- だが、岐阜は系統が複雑なので、一筋縄ではいかない
- やれることから取り組むことに
「岐阜市内のバスを利用しやすくするプロジェクト」
とりあえずインターネット上で
(岐阜バスインフォメーション: 岐阜バス時刻表公開)



2008年4月、行先番号導入(7年かかる)

名古屋大学 加藤博和 12/07/27



Photo rosenzu.com

名古屋大学 加藤博和 12/07/27



**2007年3月、JR岐阜駅北口
バスターミナル供用開始
それまで分散していた駅周辺
のりばがすべて集約**

Photo rosenzu.com

名古屋大学 加藤博和 12/07/27



案内ワーディング統一

- JR・名鉄岐阜駅BTの各のりばへの系統割り付けを、行先番号(つまりり方面)と整合
- 車両LED方向表示、停留所看板・時刻表・系統図、総合案内板、配布時刻表・バスマップでの、経由停留所統一および行先番号表示

その後、行先番号ルールが
路線再編ルールに発展

複雑な路線を(肯定した上で)
どう案内するか、から
案内のしやすい路線にどう
変えていくか、へ変革

これによる幹線の明確化が
連節バス導入や幹線・支線
システムにつながる

名古屋大学 加藤博和 12/07/27

岐阜市内バスマップ

最新版：2012年4月発行（過去12回） <http://www.rosenzu.com/gifubus/>



- 岐阜市総合交通協議会（法定協）が発行
- 市・事業者・支局が協力
- 公共交通利用促進ネットワークが作成

その他、幾つかの事業者・コミュニティバスの路線図作成に協力
•事業者・行政提供データと独自調査データに基づく
•デザイン・構成は自前
•依頼元に作成原稿を渡すまでを担当（印刷・配布は依頼元）

バスのりば案内看板



Photo rosenzu.com

JR岡崎駅コンコース

名鉄岐阜駅前（公道上）

個人グループの活動がここまで至るのは極めてまれ
•改正時に対応することがモットー
データの早期取得が可能（自分たちのサイトへ）
「案内しやすさ」の観点から、のりば割り付け等へ
意見を出し、反映されることも

まとめ

1. 公共交通不振の一因は「分かりにくい」こと
2. 案内を見直せば利用は増やせる
3. 利用者目線、おもてなしの心で見直しを徹底する
4. 関係者が参加・協働して取り組むことが有効
5. 案内の見直しが、路線網改善につながることも
6. 公共交通で地域をどう魅力的にするかを念頭に
やってみると大変ですが、けっこう面白いです
みなさんの積極的な取り組みを期待します！

加藤博和

検索

E-Mail: kato@genv.nagoya-u.ac.jp

"Think Globally, Act Locally"

交通施策の環境負荷をライフサイクルアセスメントによって明らかにし、
CO₂を削減できる交通システムソリューションを追求する一方、
「地域公共交通プロデューサー」として
地域の現場でよりよい公共交通を生み出す仕事にも取り組んでいます

意識を共有できる方々とならどこへでも出かけて
協力します！ ぜひ一緒に仕事しませんか！

東海3県の路線バス情報のページ

<http://orient.genv.nagoya-u.ac.jp/kato/bus/index.htm>

東海3県（愛知・岐阜・三重）の路線バス情報、特に、山間地域のバス・過疎バス・自治体運営バスなど、メジャーなメディアでは分からない情報を重点に提供