

## 「バス待ち環境改善についての意見交換会」のご紹介

バスまち環境に関する課題や改善の方向性を探っていく取組の一層の進展を図るべく、バス会社ご担当者様、自治体交通政策担当者様等にお集まりいただき、昨年末にバス会社を実施したアンケート結果及び第1回ワークショップの内容等を報告・共有させていただき、広く意見を交換させていただきました。

### バス待ち環境改善についての意見交換会概要

日 時：平成30年5月29日（火） 【午前の部】10時00分～12時30分  
【午後の部】14時30分～17時00分

場 所：一般社団法人東京バス協会会議室

出席者：バス会社30社、都県バス協会3団体、8自治体、学識経験者1名

- 関東運輸局から、バス会社アンケート結果の紹介、第1回バスまちワークショップの概要などの報告を行いました。
- 1班あたり6名～8名のグループに別けて、班の進行役をバス会社が行う方式により、グループ別意見交換会を実施し、様々な意見が出ました。

### ☆ バス事業者アンケート結果についての感想・所感

- ・都市部と地方部では違いがあると感じた。田んぼの中のバス停には、お金はかけられない。
- ・地方部の方が、都市部と違ってバス停間の距離が長く、バス停で一人ぼつんと待つ時間も長いはずなので、バス待ち環境の改善は重要だと思っている。
- ・「事業者から見たバス停満足度」はおもしろかった。取組不足を感じつつ、実際のところできていないというのが現状。ダイヤ通りにバスを走らせることが優先で、そのために何をすべきかという発想なので、その点においてバス停整備はハードルが高い。
- ・上屋、ベンチ等の設置率は、設置可能な箇所数を母数に算出してもらいたい。
- ・都市部は利用者も多く、公営事業者が多いので整備しやすいのではないかと。自治体の協力は不可欠で、補助のある地域、市町村は整備しやすい。
- ・バスロケについてはスマホで確認でき、遅れの状況も分かるため、バス停で待つ時間は減っていると思われる。
- ・バスタ新宿の利用料が収支を圧迫していることや、競合他社との競争から、車両を良くする方に投資してしまうので、バス停にお金をかけられない。また、利用者層も若いので、バス停への投資の必要性が低い。
- ・バスロケについては、スマホで確認できるので、バス停に設置するタイプのバスロケは、社内でも必要なのか疑問視する声はある。

## ◇ 現在の状況や課題

### 〈組織における取組や体制の状況〉

#### バス待ち環境の整備状況の把握（データ収集）、ニーズ把握の現状

- ・道路管理者による占用許可の更新、占用利用料の支払いが5年毎にあるため、更新申請時点におけるバス停数は把握できる。
- ・バス停数は、資産であれば把握しているが、備品数（ポール式バス停）までは把握していない。
- ・今年度より、顧客満足度調査（バス停にて、利用者に直接声をかけて要望等を聞き取り）を始めたところで、施設関係では、バス停や上屋の亚克力板を交換した。（日焼けして文字が見にくいとの意見により交換）。調査は、利用者がどういったところが気になっているのか知る良い機会。
- ・バス停数は把握している。ベンチ数は把握していないが、上屋は大まかな数字であれば把握。
- ・写真付きバス停台帳を作成しようとして上司にあげたが通らなかった。
- ・紙のバス停台帳があるが、電子化を検討中。
- ・ニーズという点では、高齢者からのベンチの設置要望が一番多い。上屋は、アーケードの屋根が撤去された際に代わりに上屋を設置してほしいという要望が多い。
- ・コールセンターやHP等でかなり頻繁に要望や苦情がある。
- ・障害者からの要望はある。ノンステップバスの導入要望など。

#### バス待ち環境改善に向けた組織体制（担当部署の人数）の現状

- ・バス停担当者は2人。上屋やベンチの整備のみ担当しているわけではなく、バス停の設置や住民等からの要望によるバス停位置の移動等の業務がメイン。毎日のように住民からバス停位置等に関する要望を受けており、その対応で手一杯。
- ・専任の担当者はいない。担当者もいない中では、老朽化に対する更新対応で手一杯。また、社内に担当がいないため、バス待ち環境の整備については話が進まない状況。まずは社内での意識改革が必要であると感じており、その後に組織体制まで踏み込めればよいと思う。
- ・東京都交通局、横浜市交通局、川崎市交通局は、バス停の施設担当専属者がいる。

#### バス待ち環境整備に関する計画・目標の有無

- ・バス待ち環境改善の必要性は感じているが計画や目標はない。現在バスロケーションシステムに力を入れており、これまでは携帯アプリでバスロケシステムの整備を実施していたが、バス停と一体となったデジタルサイネージでのバスロケシステム導入を進めていきたいと考えている。また、バスと鉄道の乗り継ぎ利便性を考慮し、バスロケシステムでは鉄道情報とも連携し表示していきたい。
- ・計画、目標はなし。老朽化による更新対応のみ。
- ・行政の要望があれば検討する。停留所の標柱は10年スパンで交換している。投資費用はバス車両購入が優先で次いで整備費用、停留所については資金の余裕がない。
- ・原則バス停整備に係る補助金を持っている自治体を優先し整備している状況。

### 〈バス停の機能面〉

#### ベンチの形状・タイプ

- ・空港利用者の大きな荷物で利用される方はパイプ型のベンチの要望が多い。ポールは工事などで

移動要望が多く、埋め込み式にはせず土台式にしているが、停留所が転倒しないように土台が大きくなり移動するのが大変である。

- ・幅員等の条件により、幅が調節できるタイプのものを採用する場合もある。
- ・メンテナンスを考慮し、手の掛かりにくい2面式バス停の採用が増えている。
- ・寄り掛かるポールタイプは利用者により評判がよくない。
- ・現在ベンチはステンレス製、背もたれ無し。上屋は最近ステンレス製にした。設置費用は高いが、メンテナンスフリー。

### ベンチ設置による順番待ちの混乱

- ・概ね各社混乱しているとの意見。注意喚起の張り紙で対応している。

### ユーザー目線の欠如

- ・鉄道駅近くのバス停では、鉄道との乗り換え利便性が問われるが、鉄道情報と連携したバスロケシステムが未整備。今後鉄道情報とも連携したバスロケシステムを整備していきたい。
- ・田舎道は暗く、夜になるとバス停がどこにあるかもわからない。防犯上の観点からも照明付のバス停が必要であると感じている。
- ・利用客や地先からは防犯対策で電灯や防犯カメラの設置要望がある。
- ・バス停の限られたスペースで多言語化するの難しい。4カ国語表示すると文字が小さくなり視認性に問題がでる。タブレットに多言語表示することで、視認性を確保している会社もある。

### 〈バス停に関する制度面〉

#### 残存幅員、広告規制等による制約

- ・地先が変わってしまうと事業計画変更届出（停留所の位置）が必要になる。道路 管理者への手続き、公安委員会の意見をとる手続きを含めると膨大な書類の量になってしまう。
- ・上屋は固定資産税が掛かり事業者の負担が多くなる。バス停占有料が負担になる管理区分毎に申請場所が異なり占有料数百円を支払うために遠方の事務所まで行かなくてはならず手続きも大変である。
- ・残存幅員等の物理的な制約に関しては、仕方無いという認識。
- ・道路幅員が不足しているケースが多く、整備したくてもできない場合がある。
- ・道路構造令の改正（平成5年）により道路管理者が道路付属物として、バス停の上屋を設置することができるようになっている。設置の自体は、道路管理者が実施するので、手間のかかる申請や審査対応が軽減される事例も今後出てくるかもしれない。
- ・上屋は、建築確認申請や道路占用許可申請などの手続きが非常に大変。建築基準法の対象であり、その手続き負担が大きい。（建築基準法の対象とならない）歩道橋と何が違うのか。
- ・（信用金庫との連携の事例を踏まえて）企業の民地を活用して上屋・ベンチを整備して利用する場合、「改築」になってしまい、企業側で確認申請が必要となり、ハードルが上がってしまう。
- ・占用許可の申請では、新規の申請で3~4ヶ月掛かる。国道は特に大変で、最近のケースでは1年掛かった。許可がおりてから着工するので、手続き開始から上屋が完成するまでの期間は非常に長くなっている状況。
- ・バスロケの液晶に広告を表示するような活用ができれば可能性は広がるかもしれないが、広告規制が引っかかる。広告規制が緩くなればそのような活用方法で数が増えるかもしれない。

- ・駅周辺は広告規制が特に厳しくなかなか設置できない。
- ・以前、運輸局にバス停の時刻表をデジタルサイネージにしようと相談に行ったら、バスが走っていない時間も含め24時間表示するように言われた。

### 容積率の特例など法制度上のインセンティブ措置の必要性

- ・バス停整備については、バス協会からの交付金を活用することもできる中で、行政がどこまで補助すればよいのか疑問がる。バス協会等とも連携しながら補助金の金額や必要性を見極めていく必要がある。
- ・茨城県バス協会では、複数事業者が共同で使用しているバス停整備に対して交付金を出している。整備費用だけでなく維持管理についてもバス協会で実施。なお、整備に係る諸手続きはバス事業者が行うこととしている。

### バス停設置の主体となるべき者の認識（事業者？自治体？住民？）

- ・自治体の協力は必要。地域の共有財産としての意識改革が必要である。
- ・事業者単独では限界、地先の住民や企業もバス会社だけでは、話も聞いてもらえない場合もしばしば。国や自治体の職員が同行してくれれば、大分違うと思う。
- ・団地と駅を結ぶ路線はダイヤ改正をする際は自治体と連携している。
- ・自治体が主導して、地域住民が管理するようなスキームができれば理想。
- ・「道路占用物」ではなく「道路付属物」として道路施設の一部として捉えてもらえれば、道路管理者側で維持管理することになるので、そのような意識が広がって欲しい。

### 維持管理面の問題、事故・賠償責任のリスク

- ・寄りかかりパイプで子供が隙間からストーンと落ちて苦情になって事例があったことから、偶々事故にならなかったから良かったものの、これも善し悪しだと思う。（こういうことがあると、バス停での待ち時間を減らすという観点で方策を考えるのが良いという方向にシフトすることにもなり得る。）
- ・古い上屋で建設当時は合法だったものが、法改正で既存不適格になり、立て替えができなくなっているものがある。
- ・ソーラー式の電灯をバス停に設置したが、バッテリーの寿命が3～5年であり、維持コストが大きい。
- ・民地にバス停を設置する場合は、責任問題が課題。契約条件次第で、維持管理以外に取らなければいけないリスクがある。
- ・バス停が設置できても、建て直しを行う際などに原状回復を求められることも多く、上屋を作っても永続的に使えない可能性もあり、投資が無駄になるリスク、取り壊し・原状回復の費用が事業者負担になるリスクがある。
- ・上屋は、作ってしまえば、雨漏りなどがなければ毎日チェックする必要もなく、事故などのトラブルも少ないため、リスクが低く、整備しやすい。
- ・ベンチについては、腐食や破損して利用客が怪我をしたときの不安があり、既存のベンチは撤去しており、新規の設置も駅などの一部を除いて設置しない方針である。
- ・ベンチは、イニシャルコストは何となるが、維持管理面で日々のチェックも必要となり、ランニングコストが大きく、事故などのトラブルも多いため、整備を進めづらい。

## ◇ 今後の改善に向けて

### 〈関係者連携〉

#### 行政（国・自治体）・・・公共施設の敷地の活用、補助メニューの把握・活用状況

- ・自治体主体で行う道路整備等でバス停位置等が配慮されておらず、整備完了後にもともとあったバス停が通行の障害になったケースがあり、住民からクレームがあった。自治体と整備前にしっかりと相談、連携が取れていればこのような問題にはならなかった。
- ・葛飾区には、バスからバスに乗り継げるバス停の整備に使える補助制度がある。
- ・電灯をバス停に設置する理由付けを、防犯、安全という面にして、自治体の道路セクションに話をもっていくこともできると思う。
- ・茅ヶ崎市では地元企業から70周年記念としてバス停整備の寄付があり、更に民間企業との連携を強めバス停整備につながるよう動いている。

#### 地域住民・・・地元自治会と連携した上屋整備、周辺からの苦情への対応等

- ・上屋やベンチを設置すると、バスまち以外で利用されることがあり、利用者から苦情を受けることがある。椅子やソファなどを勝手に置いていかれる事があるが対応に苦慮している。
- ・たばこのポイ捨てが多い為、地先の住民が灰皿を設置している場合があるが事業者から苦情が来る。地域住民要望の路線は住民利用意識が高く協力してくれる。
- ・異常気象による遅延などの運行情報に関する張り紙がバス停にないと、そのことですぐに利用者から苦情がある。

#### 地元企業等の民間主体・・・地元企業等によるバス停敷地の提供等

- ・大型商業施設は協力的であるが、中小企業は非協力的である。
- ・コンビニ施設は廃業や事業者の入替えが多くその都度対応しなくてはならない。

#### 広告付きバス停整備会社・・・広告付きバス停の導入のメリット・デメリット

- ・バス事業者のみでは限界があるので自治体と連携していきたい。
- ・広告付き上屋がバス待ち環境改善の打開策だと思っている。
- ・MC ドゥコーの広告付きバス停は、整備の条件として人口30万人以上の自治体に限られ、また、広告収入で採算が取れる必要があるため、整備できる自治体は限られており、要望しても整備に至らない例も多々ある。
- ・都内でもダメと言われる区がある。

### 〈先進事例の収集・共有〉

#### バス待ち環境整備の事例収集の方法

(アイディアがなく困っている？アイディアはあるが他の制約で進まない？)

- ・フリー乗降にすれば利用者は好きな場所でバスを待つことが出来るため、バス停は不要になる。郊外について、バス待ち環境の整備が出来ないのであれば、フリー乗降にしてしまうという発想もある。世田谷区の「おやすみ石」。バス停にベンチではなく、座ることのできる石を置いている。
- ・三鷹市の「ほっとベンチ」の取組は好事例。寄付金を募って、維持管理は市で行うスキーム。

- ・コンビニの出入口のすぐ近くバス停で、出入りの車が危険であるとの苦情で、バリケードの役割も兼ねてベンチの設置がOKになった事例はある。
- ・群馬県は県主導で会議を開き、情報共有をしている。先進事例等の共有により、バスに関する情報が広まれば、利用が増えると思う。
- ・ご紹介いただく先進事例には、どのように、そのバス停を整備できたのか、プロセスを詳しく載せて欲しい。
- ・他社の事例については、共有する機会がないため、事例収集は進んでいない。
- ・海外の事例を収集するのがよいのではないか。

### バス停に対する意識改革の方策（フォトコンテスト等のバス停の魅力発信）

- ・バス停としての機能だけでなく、警察と連携して、バス停に防犯カメラ、警察への通報機能、電子掲示板等の付加価値をつけられれば、設置を受け入れてもらえる可能性が高まるのではないか。
- ・周辺に街灯が無いところに、電照式バス停を立てたら、防犯の観点から非常に感謝された

### **〈推進体制〉**

#### アンケートの実施について（毎年実施、項目の見直し、協会等の調査を活用等）

- ・バス停数を把握する機会がないので、このようなアンケートは良い。
- ・今回の項目であれば、年1回くらいであれば、回答は可能。国から依頼があれば対応することになるだろう。

#### 意見交換会、連絡会等の実施について（実施の有無、回数・時期、規模等）

- ・バス待ちというテーマでこれまで話をしたことがなかったので、このような機会があったほうが良いと思う。そういう場があれば行政が何を考えているのか聞きたいし知りたい。
- ・参考事例は「なるほど」と思うものがあつた。人様のものを見るとうちにもそういうものが生かせるかもしれないと思った。
- ・本日のような少人数の意見交換の方が話しやすくよい。
- ・基礎自治体として、バス事業者担当者の話を聞けるいい機会であつた。
- ・事業者間で同じ悩みを共有する機会がないので、年に1回程度連絡会的なものがあるのはよいのではないか。

バス待ち環境改善についての意見交換会（ご出席機関）

午前の部

〔バス会社〕 朝日自動車株式会社、茨城急行自動車株式会社、茨城交通株式会社  
関越交通株式会社、関鉄グリーンバス株式会社、関東鉄道株式会社  
関東バス株式会社、国際十王交通株式会社、千葉海浜交通株式会社  
東急バス株式会社、東武バス株式会社、東武バスセントラル株式会社  
西東京バス株式会社

〔バス協会〕 一般社団法人東京バス協会、一般社団法人埼玉県バス協会

〔自治体〕 埼玉県企画財政部交通政策課、千葉県総合企画部交通計画課  
栃木県県土整備部交通政策課、茨城県政策企画部交通局交通政策課

午後の部

〔バス会社〕 江ノ島電鉄株式会社、小田急箱根高速バス株式会社  
小田急バス株式会社、神奈川中央交通株式会社  
川越観光自動車株式会社、川崎市交通局、川崎鶴見臨港バス株式会社  
関東自動車株式会社、京王電鉄バス株式会社、京成バス株式会社  
京浜急行バス株式会社、国際興業株式会社、相鉄バス株式会社  
千葉内陸バス株式会社、東京都交通局、箱根登山バス株式会社  
横浜市交通局

〔バス協会〕 一般社団法人茨城県バス協会

〔自治体〕 神奈川県県土整備局都市部交通企画課  
山梨県リニア交通局交通政策課  
江戸川区役所都市開発部まちづくり調整課  
海老名市役所まちづくり部都市計画課

〔学識経験者〕 梶田 佳孝 東海大学工学部土木工学科教授

（順不同・敬称略）

## バス待ち環境改善についての意見交換会の様子

開催日時：平成30年5月29日（午前・午後2部制）、会場：（一社）東京バス協会会議室、

