公共交通のシームレス化に向けた
乗継案内情報提供等に関する調査

報 告 書

平成 24 年 3 月

国土交通省関東運輸局

＊＊ 目 次 ＊＊

Ⅰ．調査方針 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
　１．調査の目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
　２．調査の全体構成 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
　３．調査実施体制 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２

Ⅱ．鉄道ターミナル駅等における乗継案内情報提供等に係る課題 ・・・・・・・・・・ ３
　１．現地調査等の実施 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３
　２．乗継案内情報提供等の現状と課題の整理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ４

Ⅲ．乗継案内情報提供等の充実に向けた方策の提示 ・・・・・・・・・・・・・・・・ １６
　１．乗継案内情報提供等のあり方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １６
　２．乗継案内情報提供等の充実化方策の検討 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２９

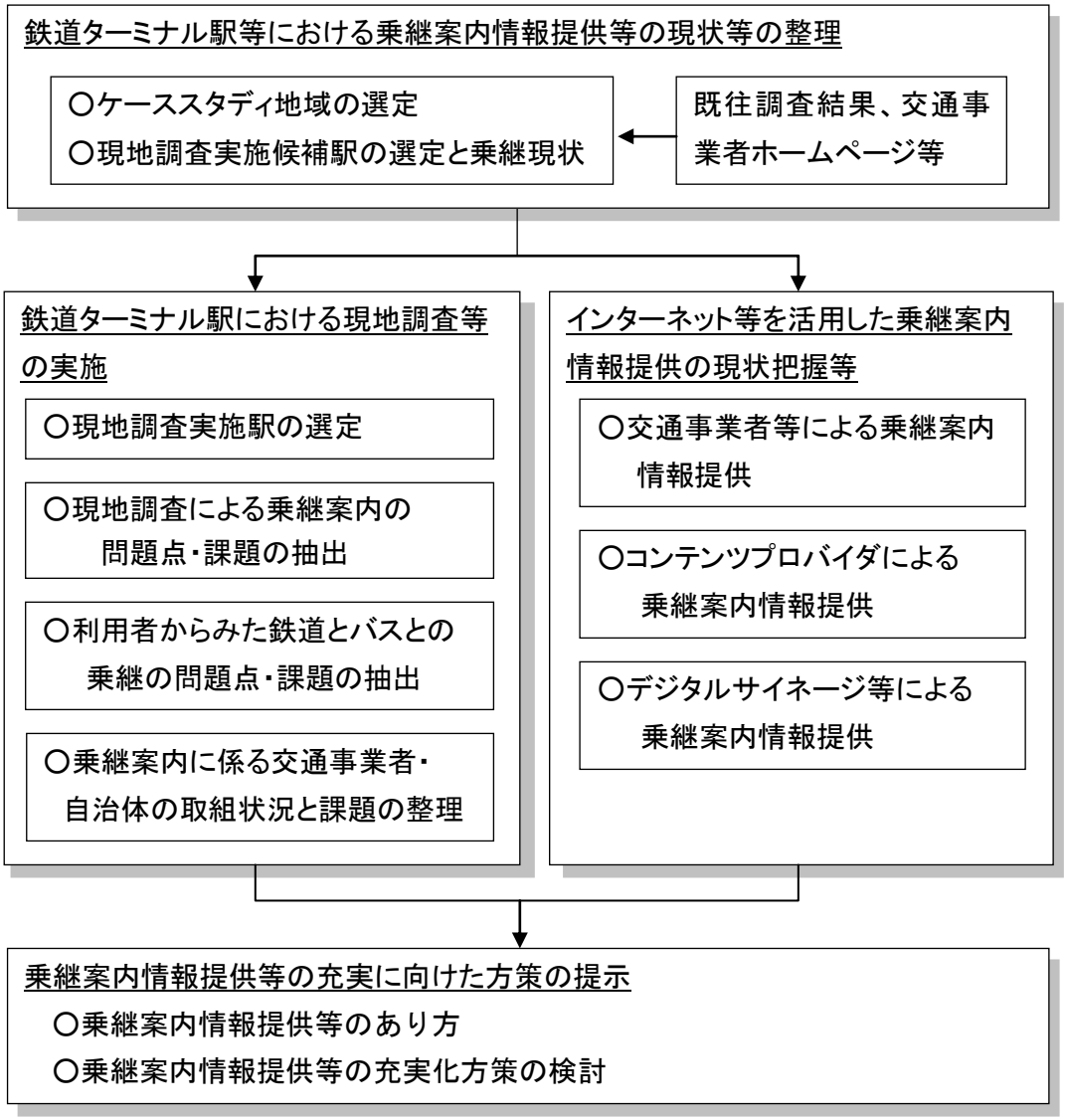
Ⅰ．調査方針

１．調査の目的

公共交通の乗継の更なる利用者利便の向上と、高齢者・障害者・妊産婦・外国人等すべての旅客が公共交通を利用して安心・安全に移動できるよう、公共交通のシームレス化に向けた乗継案内情報提供等を充実させることが喫緊の課題である。

そのため、鉄道ターミナル駅等における乗継案内情報（運行情報、バス停位置情報等）提供等の現状と課題を整理しハード・ソフト両面の改善の方向性を検討することを本調査の目的とした。

２．調査の全体構成



注）本調査は上記フローに従って実施しているが、報告書とりまとめにおいては調査・検討結果を組み直しており、上記フローと本報告書本文（Ⅱ．以降）の項目が対応していない箇所がある。

３．調査実施体制

本調査の遂行にあたっては、「公共交通のシームレス化に向けた乗継案内情報提供等に関する調査検討委員会」を設置し、実施計画・分析・提案策定等の検討を行った。

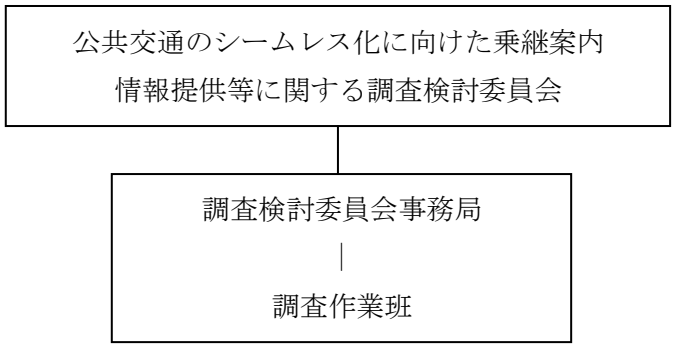


図　調査の実施体制

表　公共交通のシームレス化に向けた乗継案内情報提供等に関する調査検討委員会委員名簿

	所　　属	役職	氏　　名
委員長	横浜国立大学大学院都市イノベーション研究院	教授	中村　文彦
委員	横浜国立大学大学院都市イノベーション研究院	准教授	岡村　敏之
〃	福島大学うつくしまふくしま未来支援センター復興計画支援部門 産業復興支援担当 （前首都大学東京都市環境学部 大学院都市環境科学研究科 助教）	特任准教授	吉田　樹
〃	社団法人日本民営鉄道協会（関東鉄道協会）	運輸調整部長	小林　圭治
〃	東日本旅客鉄道株式会社横浜支社総務部	企画部長	伊藤　喜彦
〃	社団法人神奈川県バス協会	常務理事	山崎　利通
〃	神奈川県県土整備局環境共生都市部交通企画課	課長	三枝　薫
〃	国土交通省関東運輸局企画観光部交通企画課	課長	荒木　智彦
〃	国土交通省関東運輸局企画観光部国際観光課	課長	近藤　光則
〃	国土交通省関東運輸局交通環境部消費者行政・情報課	課長	井端　直行
〃	国土交通省関東運輸局鉄道部監理課	課長	猪狩　浩伸
〃	国土交通省関東運輸局鉄道部計画課	課長	兵動　宜久
〃	国土交通省関東運輸局自動車交通部旅客第一課	課長	市川　智秀
〃	国土交通省関東運輸局神奈川運輸支局	首席運輸企画専門官	櫻井　浩志

（敬称略）

事務局	国土交通省 関東運輸局 企画観光部 交通企画課
〃	株式会社　ライテック

Ⅱ. 鉄道ターミナル駅等における乗継案内情報提供等に係る課題

鉄道ターミナル駅等の利用特性や乗継案内情報提供について、既往資料等より把握の上、現地調査、利用者アンケート、交通事業者等へのヒアリングを行い、問題点・課題の整理を行った。

1. 現地調査等の実施

1－1. 現地調査

(1)ケーススタディ地域・現地調査実施駅の選定

大都市交通センサスを基に鉄道・バスの乗継状況から、鉄道ターミナル駅等を従業地型、業務地型、郊外型、商業・観光地型にタイプ分けし、タイプ別の駅数がバランス良く抽出された神奈川県をケーススタディ地域とし、さらに、その中から次の３駅を選定した。

表　現地調査実施駅の選定

実施駅	駅タイプ	選定理由
横浜駅	従業地型･業務地型 商業･観光地型	乗継利用者、乗入交通事業者が多い。改札口やバスターミナルも多い上に乗継距離が長く、問題点･課題の抽出と乗継改善の必要性が高いと考えられる。
上大岡駅	郊外型	郊外の鉄道ターミナル駅の代表例となる駅。乗継利用者、乗入事業者の多さ、改札口、バスターミナルが複数で、乗継案内の重要性が高いと考えられる。
小田原駅	観光地型	箱根の玄関口として多くのバス路線、鉄道路線が乗入。他の観光地型駅（鎌倉、箱根湯本）より規模が大きく、乗継案内の重要性が高いと考えられる。

(2)現地調査実施方法・内容

鉄道からバスへの乗継案内表示（サイン、案内板等）の状況を歩きながら確認した。

⇒駅ホーム、改札口、通路、駅広、バス乗り場での案内表示の設置状況、表記内容の確認

1－2. 利用者アンケート

表　アンケート実施概要

対象駅	対象者	方法	主な質問内容	実施日	有効回収数･率
横浜駅	鉄道～バス乗継利用者	手渡配布・郵送回収	移動状況、乗継案内利用状況・課題、案内情報提供に関する意向、個人属性	12/13(火)	554 票(18.5%)
	〃　(観光･ﾚｼﾞｬｰ)	調査員によるﾋｱﾘﾝｸﾞ		〃	30 票
上大岡駅	〃	手渡配布・郵送回収		〃	316 票(15.8%)
小田原駅	〃　(観光･ﾚｼﾞｬｰ)	調査員によるﾋｱﾘﾝｸﾞ		12/ 3(土)	101 票

1－3. 交通事業者等へのヒアリング

次に示す事業者等へヒアリングを行い乗継案内情報提供に関する現状や考え方等を把握した。

・現地調査実施駅へ乗り入れている鉄道・バス事業者

・案内係員による案内を行っている鉄道・バス事業者（先進事例として東京メトロも実施）

・現地調査実施駅が立地する自治体（横浜市、小田原市）

・乗継案内情報提供を行っている事業者（コンテンツプロバイダ、広告会社）

2. 乗継案内情報提供等の現状と課題の整理

2－1. 鉄道ターミナル駅の現状

駅名	市区町村	鉄道事業者	（乗換専用除）改札数	バスターミナル数	バス乗り場数	バス乗り場位置	バス乗継案内表示						
							改札付近						
							改札名称	① ホーム上・改札内		② 乗場位置	③ 行先別表示	④ 案内所	特記事項（②～④）	ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙ(BT)名称または乗場位置
横浜	横浜市 西区	JR東日本	4	3	44	駅広内・路上	中央北	△	ホームの階段降り口には無し。ホーム上時刻表に案内板併設	○	×	○	④：中央通路西口寄りに観光案内所	東口
							中央南							西口
							北			○	×	×	北通路の改札近くに駅構内図・駅周辺図あり（ＢＴ位置も記載）	
							南			○	×	×		
		京急	3				中央	△	ホームの階段降り口には無し。ホーム上時刻表に案内板併設	○	×	○	④：改札に併設	
							北			○	×	×	（※ＪＲ北と同じ）	
							南			○	×	×		
		東急・ＭＭ	2				正面	×		○	×	○	④：兼有人改札口	
							南			○	×	○	④：兼有人改札口	
		相鉄	3				１階	×		○	×	×	②：西口ＢＴのみの表示	
							２階	○	ラッチ上部に表示	○	×	×	③：西口・東口ＢＴとも表示	
		横浜市交	2				JR･相鉄連絡口	○	改札階の壁に案内板	○	○	○	③：乗場位置図に乗換経路も表示	
							北側			○	○	×	③：改札階に「バス案内は階段上」の表示あり	西口第２
上大岡	横浜市 港南区	京急	3	2	11	駅広内・路上	京急百貨店内	×		－	－	－	百貨店内への改札のためＢＴ無し	
							京急百貨店口			－	－	－	ＢＴへ行けるが、改札利用時間帯10時～21時のため(?)、乗場案内無し	
							南側			○	×	○	④：兼鉄道定期券売場	
		横浜市交	2				バスターミナル	○	ホーム上案内板にＢＴのある出口を表示	○	×	○	③：お客様ｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ（両改札の中間に設置）	バスターミナル
							京急			○	×			鎌倉街道上バス乗場
小田原	小田原市	JR東日本	1	2	13	駅広内				○	×			東口
		JR東海	1							○	×			西口
		小田急	1							○	×			
		箱根登山								○	×			
		伊豆箱根	1							○	×			

■ バス乗り場位置について
駅広内 ： 駅前広場の中にバス乗り場がある場合

路　上 ： 道路上にバス乗り場がある場合
（路上の場合は、上り下り各１箇所としてカウント）

○： 案内表示がある
×： 案内表示がない

■ 鉄道・バス乗継案内情報提供の現状把握において考慮した点　【鉄道→バス乗継時を想定】

（１）駅改札付近におけるバス乗継案内の状況
⇒ホーム上および改札を出た正面付近に、バス乗り場位置、あるいは、方面や主要施設へ行くバスがどこから出ているかの案内表示があるか？
① 駅ホーム・改札内の案内の有無（改札口が複数の場合）
② バス乗り場位置の案内の有無
③ ②に加え、行先別の案内の有無（バス乗り場が複数の場合）
④ 案内所の有無（バス案内所、改札、定期売場、観光案内所）

（２）駅前、バスターミナルにおけるバス乗継案内の状況
⇒バスターミナルを前にして、どの乗り場から何行きのバスが出ているか、目的地へ行くためにはどの乗り場から乗れば良いかの案内表示があるか？
① 方面・主要施設・行き先別バス停位置の案内の有無
② 案内所の有無（バス案内所、定期売場、観光案内所）
③ 路線図の有無
④ 時刻表の有無
⑤ バス総合案内システムによる案内の有無および検索・表示方式
⑥ バリアフリー対応の有無（点字表記、音声案内）
⑦ 駅周辺地図、観光マップ等の有無

駅広・バスターミナル(BT)前								乗継距離・所要時間（※調査対象パターンのうちの最長）						案内の状況、問題箇所等
								水平距離(改札～ＢＴ間)		上下距離(改札～ＢＴ間)		所要時間(改札～ＢＴ間)		
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦								
行先別表示	案内所	路線図	時刻表	案内システム	バリフリ	駅周辺地図	特記事項	(m)	乗継ﾊﾟﾀｰﾝ	(m)	乗継ﾊﾟﾀｰﾝ	(分)	乗継ﾊﾟﾀｰﾝ	
○	○	○	×	○（案内所に併設）	×	○	②：市バス／⑥：点字・音声は無いが市バス案内係員が常駐							市バス案内所・案内システム近くに各社定期券売り場あり
○	×	×	×	○（ダイヤモンド地下街入口付近に設置）	×	○	①⑦：地上、⑤：地下							地上の乗場案内板（系統･行先別）は露店と人波に埋もれている感がある。
（北改札側にＢＴ無し⇒通路経由で東口・西口・西口第２ＢＴへ）														
（南改札側にＢＴ無し⇒通路経由で東口・西口・西口第２ＢＴへ）														
（東口・西口・第２を参照）														
（北改札側にＢＴ無し⇒通路経由で東口・西口・西口第２ＢＴへ）								285	東口BT→JR	13	JR→西口BT	5	東口BT→JR	
（南改札側にＢＴ無し⇒通路経由で東口・西口・西口第２ＢＴへ）														
（東口・西口・第２を参照）														
（東口・西口・第２を参照）														
（１階改札からは西口第２ＢＴへ）														
（２階改札からは西口ＢＴへ、通路経由で東口ＢＴへ）														
（JR･相鉄連絡口改札からは通路経由で東口ＢＴへ）														
○	×	×	×	×	×	○	北側改札からは、西口・西口第２ＢＴへ							
（京急百貨店内改札のためＢＴ無し⇒南側からＢＴへ）								74	BT→京急	0	BT→京急	1	BT→京急	
○	×	○	○	○（ＢＴ前に設置）	×	○	□							京急側・横浜市交側の各アクセスに対応し、ＢＴ正面に案内ｼｽﾃﾑ設置し、わかりやすい。
×	×	×	×	×	×	×								行先・時刻表は各バス停に表示
○	○	×	○	×		○		（※大都市交通センサスによる調査を実施していない。）						
	×	×		×										

ＢＴ：バスターミナルの略

２－２. 鉄道ターミナル駅の利用特性と乗継案内の現状

（1）鉄道ターミナル駅の利用特性

・バス乗り場によって利用特性が異なる（通勤・通学が中心、買物利用が多いなど）。
・観光地型駅では、来訪頻度の低い利用者がいるが、一方でリピーターも比較的多い。

（2）乗継案内の利用状況

①バス案内の確認状況

・通勤や通学等、利用頻度の高い利用者は、バス案内を確認する割合が低い。
・業務や買物目的の利用者は、バス案内を確認した割合が高く、主な確認内容はバス出発時刻。

②バス情報の確認方法

・バス停まで行ってバス情報を確認した割合が高い。
・上大岡駅はバス案内システムで情報を確認した割合が横浜駅より高い。
・情報内容によって調べる媒体を使い分けて確認している。
・観光地により情報の調べ方が異なる（小田原は事前インターネット、横浜は到着後に案内板）。

③バス案内に必要な情報と、情報提供に望まれる媒体

・乗継形態（バス⇄鉄道）により必要情報が異なり、情報内容により提供を受けたい媒体が異なる。
・観光地型駅では、目的地への行き方をパソコン等で、乗り場等の情報を案内所等で提供を要望。

（3）乗継案内・施設整備の現状

①サイン・案内板等による乗継案内

駅ホーム上の案内			・出口、改札口が複数でも、バス乗り場の方向が示されていない場合がある。
改札・通路	横浜駅		・バスターミナルは駅から離れているが、駅でのバスの行先・乗り場案内は少ない。
	上大岡駅		・京急線改札付近のバス乗り場方向表示が見づらい。
	小田原駅		・改札口付近、自由通路に案内標識・案内板・案内所が設置。 ・自由通路２階に東口バス乗り場への床表示による誘導があるが、一部のみ。
バスターミナル	横浜駅	西口	・西口地上の案内板が周囲の店舗などに埋もれている感があり、目につきにくい。 ・案内システムは案内対象が市営バスのみ。 ・ﾀﾞｲﾔﾓﾝﾄﾞ地下街昇り口の案内板は、乗車系統を知っていないとわかりづらい。 ・エレベーターは後から設置したため位置がわかりづらく、案内表示も不十分。
		西口第二	・バス総合案内板が道路片側の乗り場にしかない。
		東口	・案内係員の配置による案内情報提供が行われている。 ・エレベーター位置がわかりづらい。一部を除き商業施設の営業時間のみの運転。
	上大岡駅		・案内システムは、駅前の鎌倉街道上バス乗り場の情報が対象外。 ・京急線から鎌倉街道上バス乗り場への誘導案内が無い。
	小田原駅東口		・東口バスターミナルに係員が配置され、案内業務を行っている。案内所もある。

②案内係員による案内状況

案内のターゲット	・主に日中に来訪する利用者や観光客。
案内の方針、スタンス	・横浜駅東口では、西口発のバスも含めて資料を用意し案内を実施。 ・小田原駅東口では、バス事業者の違いに関係なく案内を実施。 ・東京メトロでは、困っている利用者を探して自ら声をかけるスタイル。実績を蓄積し業務にフィードバック
用意している資料等、係員教育	・紙ベースでファイリングした資料を用意。（独自に作成） ・東京メトロでは、iPad を活用し紙ベースの資料を電子化しサポート。アプリを入れ iPad の機能を有効活用。英会話トレーニング、サービス介助士２級の取得の取組。

③バス車内での乗継案内

・現在、一部事業者の一部系統で、バス車内での鉄道情報提供を実施（時刻と鉄道運行情報）

④インターネット等による乗継案内

鉄　道	・鉄道～バス乗継案内は、自社線・相互乗入先とグループ内バス事業者との乗継検索サービスが現状では最大。その他は、乗入バス事業者の TOP ページへのリンクまでなど。 ・ＨＰでの情報提供により問合せが減少し、紙掲示の案内を撤去の例も。
バ　ス	・グループ内とその相互乗入先路線の鉄道とバスとの乗継検索サービスが最大。 ・地図やランドマークからの最寄りバス停検索機能がある事業者も。
自治体	・横浜市：著作権の制約とリンク切れの可能性から市交通局以外は各社ＨＰへのリンクのみ。 ・小田原市：バスマップを作成しＨＰに掲載（箱根地区を除く）。
コンテンツプロバイダ	1)情報提供内容 ・各社とも、バスの情報提供を実施（バス停時刻表）。 ・鉄道～バス乗継検索、駅改札～バス乗り場経路、バスロケ情報を提供している例も。 ・現時点では、対象バス事業者の拡大を進めている段階。 2)情報収集、更新方法 ・バス事業者からの運行情報データの提供は電子情報のみ（一部除く）。 ・更新時は原則、事前にバス事業者から情報提供。 3)スマートフォンによる新たな情報提供サービスの展開 ・今後、大きな市場になると考えており、既に取組を実施、また、様々な計画を検討中。
広告会社（ﾃﾞｼﾞﾀﾙｻｲﾈｰｼﾞ等）	・流山おおたかの森駅の自由通路でデジタルサイネージを活用した公共情報を提供。 ・B-Stop を各地で展開。バス事業者の負担無くバス停上屋を整備。バス情報提供はバス事業者が担当。

⑤乗継に係る施設等の状況

駅～バス乗り場の移動性	・駅～バスターミナルの距離が長さや昇降回数の多さが利用者にとって負担。 ・エレベーターが未設置のバス乗り場がある。
バス乗り場	・駅舎～バス乗り場間の道路を平面横断できず、鉄道～バス、バス相互の乗継が不便。 ・事業者ごとに乗り場が設定されていると、行先別・方面別ではないためわかりづらい。

2－3. 乗継移動・乗継案内へのニーズ・意見

アンケートでの意見	定常的利用者	バスターミナル等の問題箇所	・乗車バスやバス乗り場のわかりづらさ。 （特に、横浜駅西口・西口第二） ・横浜駅バスターミナルでの移動の負担（距離の長さ、昇降）。 ・上大岡駅ではバスの遅延による鉄道の接続に問題。
		ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ等の乗継案内ｻｰﾋﾞｽの評価	・検索の操作が多いこと、会社ごとに検索する必要があることを指摘。
	観光等利用者	・バスの行先や乗り場位置、駅～バス乗り場の昇降の負担等、一般利用者と同様の指摘。	
案内係員への問い合わせ等	横浜駅東口	・周辺施設への行き方など、バスや鉄道以外の問い合わせも多く寄せられる。 ・外国人は、中・韓が多い。 ・一部バス乗り場のエレベーターが未設置であることなどに対する意見・要望がある。	
	小田原駅	・駅・バスターミナルとも、観光の問い合わせが大半。 ・駅からバス乗り場へのルートのわかりづらさが指摘されている。	
	東京ﾒﾄﾛ駅	・地下のため、「目的地へ行くにはどの出口を出ればよいか？」の問い合わせが多い。 ・駅により利用者の属性や求められる対応が異なる。 ・外国人は欧米系が 70%。切符の買い方や行先案内等の基本的なことや、パスモの問合せも。	
事業者等への問合せ等	鉄道事業者	・バスよりも他社線への乗継の問い合わせが多い。 ・バス関係では、バス乗り場や行先に関するものが中心。 ・小田急線小田原駅の場合、問合せ観光客の約７割は行先を決めずに来訪し駅で相談。	
	バス事業者	・バスロケ導入が進んでいない事業者では、遅延への苦情が多い。 ・以前は時刻や運賃の問合せが多かったがｲﾝﾀｰﾈｯﾄでの情報提供により問合せが減少。	
	自治体	・横 浜 市：コールセンターで受付。ダイヤ・路線、案内表示に関する問い合わせ。 ・小田原市：バス乗り場への行き方。道路を平面横断してバス停へ行けないことへの意見・要望。	
障害者・高齢者のニーズ・意見	乗継のわかりやすさ、サイン・案内板等	・案内方法、表示方法・表示内容が統一されていない。 ・知的障害者への配慮が不十分。 （駅等での情報量が多すぎる。案内板のみでしか案内していない。） ・情報提供が不十分（ノンステップバス情報、エレベーター位置など）。 ・障害者の様々な特性に応じた対応が求められている。	
	鉄道～バス乗継の移動負担	・長い距離の移動、迂回、昇降が負担。 ・バリアフリールートが不備、ルートがわかりづらい。	
	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ等による情報提供	・バリアフリー情報が少ない。 ・見やすさ、わかりやすさが求められている。	
	必要情報と媒体	・電光掲示板による情報提供が役立っている。 ・運賃情報のわかりやすさが求められている（均一、対距離）。	

２－４. 乗継案内に係る交通事業者等の取組状況・考え方

ヒアリングに基づいて、乗継案内に係る交通事業者等の考え方を把握した。

(1)サイン・案内板等による乗継案内の方針

①乗継情報提供の必要性、優先度に関する考え方

鉄　道	・安全やバリアフリーが最優先課題。案内情報提供も重要。
バ　ス	・バリアフリーが最優先課題。案内情報提供も重要。小規模事業者ではバスロケも重要。 ・特に、規模の小さい事業者は、行政とのタイアップが必要

②サイン・案内板等の方針・基準

鉄道	大手では自社マニュアルに基づいて設置	・適用範囲は改札内や駅構内。調整を行った横浜駅でも改札内は各社基準。 ・掲載情報の優先順位を決めている事業者もある。
	共通化・統一化	・横浜駅は横浜市の意向を踏まえた色使い等。 ・箱根地区の場合、観光を意識した箱根基準。
	ホーム上での案内は出口と他社線情報	・ホーム上は、基本的に出口と他社線への誘導のみとしている事業者が複数。 ・駅の状況に応じてホーム上でバス案内を行っている例がある。
	改札口付近でのバス案内	・案内板等の設置は各駅の状況に応じて判断。方針を決めている事業者もあり。 ・駅構内で案内を行う際、掲示費用が発生する場合がある。
バス	独自にサイン・案内板を作成・設置	・サイン・案内板の作成・設置に関する自社マニュアル・基準等は無い。 ・自治体ガイドラインに従っているが、独自の案内表示を行っている場合も。
	バス案内が必要な場	・鉄道→バスの乗継に迷うことが多く、これを想定した情報提供が必要と認識。 ・改札付近での案内の必要性はあると認識。現実はバス停で全バス停を記載する程度。
自治体	横浜市	・ルール・ガイドラインは無い。 ・横浜駅中央通路の改札正面に案内板を設置したい。 ・案内システム導入はハードルが高い。
	小田原市	・小田原市公共デザインマニュアル等に基づいてサインを統一。 ・改札付近にバス行先案内は無い。乗り場が方面別で無いためやっても煩雑になる。

③問合せへの対応方法

鉄　道	・対応は駅ごとに行い各々で資料を用意（会社の方針として行っている事業者もある）。 ・周辺施設を写真入りで示し、出口別のバス乗り場・行先案内板を設置している例あり。
バ　ス	・対応方法は定めておらず、電話の場合、自社等ホームページを見ながら回答。 ・横浜駅東口バスターミナル、小田原駅東口では、案内係員により対応。

④多言語化への方針

鉄道	・４カ国語表記が基本。設置場所や事業者規模により対応は異なる。 ・英語での電話受付窓口のある事業者もある。 ・過去に在日外国人によるサイン等の点検を実施。ピクトグラムや英語だけではわからないとの意見があった。
バス	・事業者により対応は様々だが、外国語表記は進めている。 ・箱根エリアでは、多言語でのパンフ作成（４カ国語）、サインの記号化・統一化を実施（観光圏事業） ・翻訳の妥当性検証、ターゲットを誰とするか（外客or定住外国人）が課題。

⑤電光掲示板などを通じた情報提供の可能性

鉄道車内・駅改札でモニターによる情報提供	・情報収集、更新の困難さ、乗入事業者の多さ等から、バス情報提供は課題が多い。 ・バス事業者は改札付近での情報提供を望んでいるが、設置場所確保など課題が大きい。 ・情報提供に前向きな鉄道事業者もあり検討中 （駅特性に応じて検討。対象はグループ内から）。 ・駅改札付近へのモニター設置は、各社とも進めている。 ・モニターでの多言語化は、現在、２カ国語。４カ国語と多くなると表示時間の問題あり。
バス車内・バス停での鉄道情報提供	・一部バス事業者で、バス車内での鉄道情報提供を実施中。今後、他駅でも展開。 ・ＣＭを流すことで、機器の維持管理費を軽減。 ・費用面、到着駅の乗入鉄道路線数が多い場合が課題。 ・一方、無線が無く、自社バスの運行情報を把握できていない事業者がある。
バス案内システム	・現状の横浜駅バス案内システムに参画するとした民間事業者は無い。 ・どれだけ利用されているのか疑問、インターネット等もあり積極的な更新は無いとの考え。 ・今後、システムを導入・更新する場合は、液晶タッチパネルなどが考えられる。

⑥駅関係者間で協議･調整する場

横浜駅	調整会議	・自由通路建設時に都市整備局主導のサイン調整会議を設置。現在、協議会等は無い。 ・今後、西口の改修にあたり、関連事業者による協議が行われることになる。
	鉄　道	・鉄道事業者による現場レベルでの打合せは不定期で実施。様々なことの情報交換。
	バ　ス	・横浜駅でのバス事業者の調整役はバス協会で、実務は横浜市交通局。
上大岡駅	・バス、タクシーなど、乗入事業者による会合の場を持っている。 ・上大岡駅でのバス事業者の調整役は京急バス。	
小田原駅	・ペデストリアンデッキを整備した時に協議の場があったが現在は無い。 ・乗入鉄道事業者による会合の場、また、バス事業者等も入った会合の場がある。 ・市主導の協議会を立ち上げ、連携計画、公共交通ネットワーク計画を今後検討。乗継も検討対象。	
○調整役に関する見解 ・バス事業者単独で施設整備等を行うことは困難。国・自治体による調整・協力が不可欠。 ・大ターミナルの改修では行政などが主体となって進めていくとやりやすい。事業者間での調整は難しい。		

⑦補助制度について

○補助活用状況	・低床バス導入やバスロケ導入で補助を活用。協調補助のため自治体によっては活用できず。
○補助に関する意見･要望	・大規模な改修や、関係者が多い場合の調整に、補助があれば調整が進むきっかけとなる。 ・案内は連続性が重要で、事業者による整備進捗の差を埋めるための関係者協議のきっかけとなる補助があると良い。 ・機器や施設等の維持管理や更新に対する補助が望まれている。 ・自治体による補助制度の有無・違いが影響している。 ・バリアフリー補助の総額を今後とも維持。 ・補助に関連する施設整備の対応が遅れ。 （低床バスを導入しても道路側が対応していない)。 ・補助申請に係る手続きの煩雑さが課題。

（2）インターネット等による乗継案内情報提供

①交通事業者・自治体による情報提供

鉄道	・他社線やグループ外バス事業者の場合、情報収集・更新等の労力・費用が大きく、今以上の機能向上を図るとする事業者は無い。 ・情報提供はコンテンツプロバイダに委ねるという考えが浸透している。 ・一方、自社発信ツールとコンテンツプロバイダの双方とも重要と考え、双方により利用者の選択肢を増やし、利便性向上を図っているとする事業者もある。
バス	・現在、自社で乗継検索サービスを行っていない事業者は、今後とも実施する予定は無い。 ・コンテンツプロバイダが情報提供していくほうが良いとする事業者が多い。 ・ＨＰでバス時刻表を閲覧することで、他のページの閲覧も期待しているとする事業者もある。
自治体	＜横浜市（「市内の交通案内」）＞ ・著作権の制約、ＨＰ更新時の対応の問題から、市交通局以外は各社ＨＰへのリンクのみ。 ・地図の見せ方がばらばらで統一の必要性があることが課題。 ・今後の拡充予定は無い。 ＜小田原市＞ ・交通に関する情報提供は必要と認識している。 ・バス乗り場が東口・西口で方面別となっていないため乗継情報を提供しづらい。 ・バスマップを作成しＨＰと紙媒体で提供。トップページからリンクするほど優先度は高くない。

②コンテンツプロバイダによる乗継案内情報提供

鉄 道	・大手鉄道事業者の場合は有償で提供。代理店を通じて提供している場合が多い。
バ ス	・コンテンツプロバイダへの情報提供は無償が多い。情報提供を行っていない事業者もある。 ・バス事業者フォーマットで提供。協会へは協会フォーマット。フォーマット共通化は難しい。 ・情報提供が“バス会社→とりまとめ（協会）→コンテンツプロバイダ”であればやりやすい。 ・共通フォーマットのほうが良いと思うが、既に各々に対応しているため統一フォーマットを導入できるかが課題。また、同じダイヤシステムでも会社ごとにカスタマイズされていることも課題。

③デジタルサイネージによるバス情報提供

・情報量が多く有望であるが、現段階では先行投資の位置づけ。検証の上、今後の方向性を検討。

２－５. 鉄道ターミナル駅における乗継案内情報提供に係る課題

利用特性や乗継案内の現状、交通事業者等の考え方を、次の視点により課題整理した。

【乗継に係る課題整理の視点】

(1) 乗継案内の充実化方針に係る課題
- 乗継案内の基本的な方針等、充実化にあたり、整理、検討しておくべき課題

(2) 情報提供上の課題
- 乗継案内に係る具体の情報提供内容や方法に関する課題

(3) 施設（ハード面）に関する課題
- 乗継移動に資する施設（ハード面）に関する課題

(4) 制度・体制面に関する課題
- 乗継案内や施設の改善等にあたっての制度面、実施体制上の課題

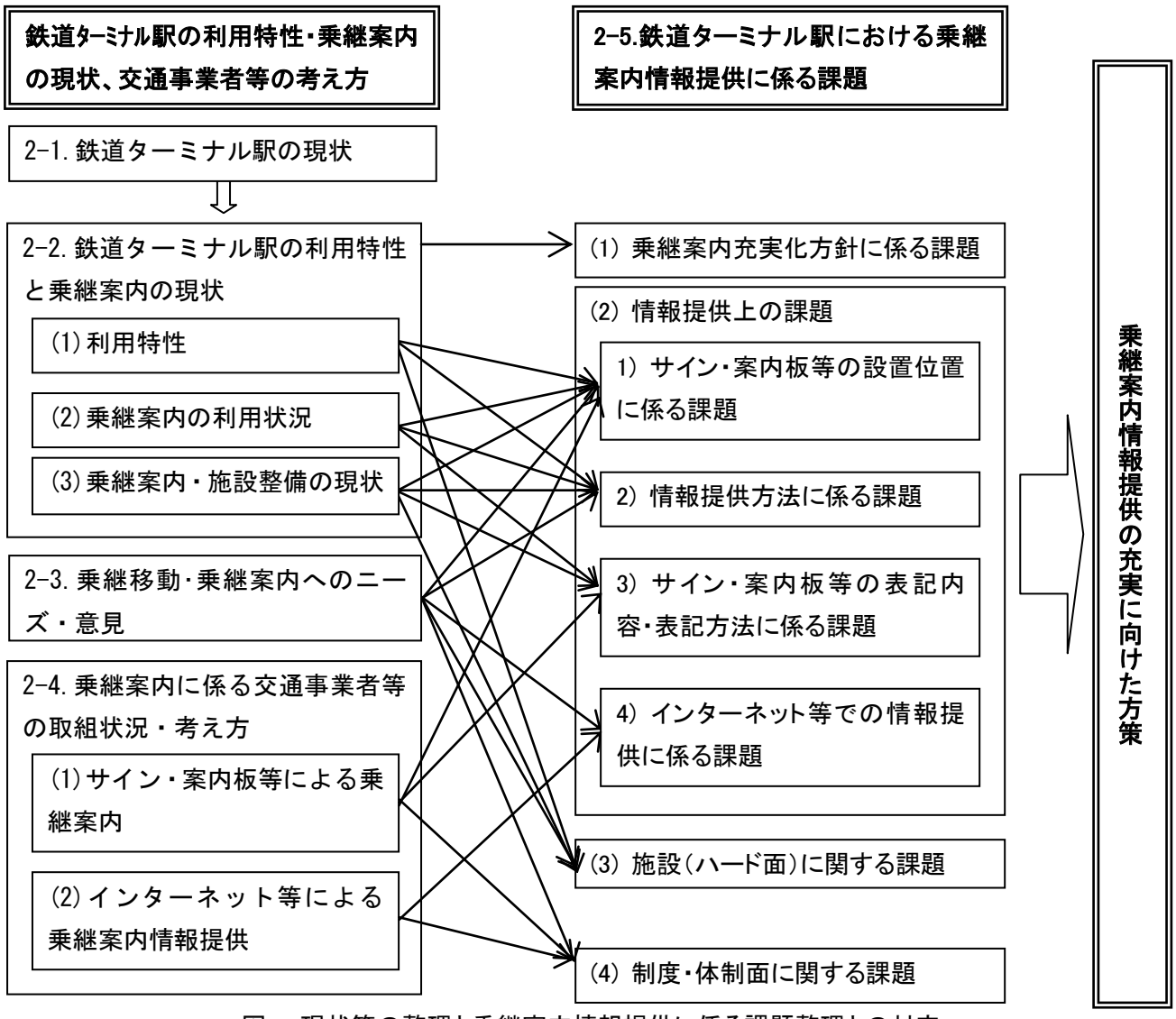


図　現状等の整理と乗継案内情報提供に係る課題整理との対応

表　鉄道ターミナル駅における乗継案内情報提供等に係る課題

(1)乗継案内の充実化方針に係る課題		①鉄道ターミナル駅の現状を評価することが必要
		②鉄道ターミナル駅の利用特性に応じた乗継の充実化方策の検討が必要
		③障害者等の状況に応じた対応が必要
(2)　情報提供上の課題		
	1) サイン・案内板等の設置位置に係る課題	①駅からバス乗り場へ連続性を持った情報提供が必要
		②駅からバス乗り場への各段階で、必要な情報を望ましい方法での提供が必要
		③移動の動線を考慮して案内板等を設置することが必要
	2) 情報提供方法に係る課題	①様々な媒体を用いたバス案内情報提供が必要
		②人を介した案内も有効
	3) サイン・案内板等の表記内容・表記方法に係る課題	
	4) インターネット等での情報提供に係る課題	①コンテンツプロバイダ、交通事業者による情報提供における課題
		②デジタルサイネージを活用した情報提供の可能性と実現上の課題
(3)施設(ハード面)に関する課題		①バス乗り場の改善が必要
		②移動の負担の軽減が必要
		③道路整備等、関連施設の改善に期待
(4)制度・体制面の課題		①利用者の声の反映が必要
		②関係者間の調整が必要
		③事業者への支援が必要

○まず、乗継案内情報提供の問題点・課題を明らかにするため、現状のサービス水準について評価することが必要。

○駅のタイプ、乗継形態等に応じた情報提供が必要。
○移動目的、利用頻度に応じた情報内容・提供方法の検討が必要。
○観光地型駅では、利用特性、利用者の情報収集方法の違いに応じた提供方法の検討が必要。

○障害の違いに対応した案内、情報提供に留意していくことが必要。

○駅からバスターミナルへ連続性を持った案内が必要。
○利用者側の視点に立ち、事業者単位の対応の枠を越えた案内の連続性を確保することが必要。

○駅ホーム上では、改札口が複数など、迷いやすい駅でのバス乗り場方向の案内が必要
○駅改札周辺では、バス乗り場方向に加えて、バスの行先と乗り場に関する情報提供が必要
○バスターミナル前などに、様々な情報が集約されたバス案内情報提供が必要（特に、大きなバスターミナルや乗り場が分散している場合）。
○同一行先・方面で異なる乗り場や、乗り場間の移動などの不便性の改善が必要。

○エレベーター位置のわかりづらさなどに対応し、移動の動線を考慮した案内表示が必要。

○情報内容によって利用する媒体が異なるため、情報を提供する適切な場・媒体の検討が必要。

○サインや案内板、通信機器等による情報提供の一方で、案内係員など人を介した案内も有効。
○障害者等への対応として、介助・コミュニケーションスキルを持った駅係員等の配置が必要。また、統一化されたわかりやすい案内方法が必要。

○乗入事業者が複数の駅では、わかりやすさ、見やすさのため、サイン・案内板等の統一が必要。
○乗継ルート、バリアフリールートをわかりやすく表示することが必要。
○簡単な表示内容、表示方法の工夫、ピクトグラム等の活用によるわかりやすい情報提供が必要。

○検索の煩わしさの解消など、乗継案内サービス充実のための取組が必要。
○今後は、コンテンツプロバイダが中心となって情報提供サービスを展開しつつ、交通事業者が一定水準の情報提供を継続していくことが望ましい。
○バスに関する情報収集がまだ充分に出てきておらず、まずは基本的なバス情報整備が重要。その際、認知度や理解度の低いバス事業者に対し、国等による情報提供の呼びかけなどに期待。
○国やバス協会等において、データフォーマットの共通化に向けた取組に期待。
○無料サービスが多い中で、ビジネスとして成立するサービスを提供できるかがポイント。

○デジタルサイネージは多くの情報が載せられ有望。ただ、採算的には現状では厳しく、現時点では検証段階中。

○特に大ターミナルにおいて、バス乗り場をわかりやすくすることが重要。

○駅とバスターミナルとの間の移動の負担を軽減する施設の整備・改善に期待。
○平面移動でのアクセスなど、昇降の負担を軽減する施設整備・改善に期待。

○低床バスの導入効果を高めるための道路側の改善に期待。

○現場から利用者の声を集約し、改善に反映させる仕組みづくりが必要。

○サイン・案内板の統一化等にあたり、関係者全体で協議・情報交換する場が必要。また、情報の管理・更新を一元化することが必要。
○中心的な役割を果たす事業者が存在する場合は、行政によらず事業者間で調整を進めていくことも可能。
○大ターミナルにおける協議や大規模改修時において、事業者間調整を果たす調整者として行政の役割が重要。

○中小規模の交通事業者は新たな施設整備の導入が遅れていることもあり、改善の取組において、事業者規模等に応じた適切な支援が必要。

Ⅲ. 乗継案内情報提供等の充実に向けた方策の提示

1. 乗継案内情報提供等のあり方

乗継案内情報提供等の充実化のあり方について、次の項目の検討を行った。

・乗継案内の現状に関するサービス水準を評価する簡便な手法の提示。

・鉄道ターミナル駅における望ましい乗継案内情報提供のあり方の提示。

・関連する施設改善のあり方の提示。

・充実化方策を円滑に推進するための実施体制のあり方の提示。

1－1. 乗継案内の現状に関するサービス水準の評価のあり方

第１ステップとして、鉄道ターミナル駅における乗継案内情報提供等の現状のサービス水準の評価を行い、充実化の必要性の有無と、問題点・課題の抽出を行う。

(1)評価項目・評価方法

把握項目・評価項目	把握・評価のポイント	評価指標・基準
1)駅特性・利用者特性の把握	○どこからどこへ乗り継ぐ利用者なのか？	駅乗降客数・乗継形態別乗継者数
	○どういう目的で移動している利用者なのか？	移動目的
	○その駅を使い慣れている利用者なのか？	駅来訪頻度
2)乗継案内情報提供の現状把握と評価	○最低限必要な乗継情報は提供されているか？	ホーム・改札・通路・バス乗り場の各段階で必要な情報・施設の有無
	○分岐箇所など重要な地点で表示が無くなるなど連続性に問題は無いか？	分岐箇所等における表示の有無
	○表記内容や、文字、色の統一化が図られているか。迷うようなことは無いか？	表記内容の統一化、文字・色の統一化の状況、視認性
	○移動の動線上に必要な案内表示はあるか？	動線上の案内表示の有無
	○バリアフリールートはあるか？ルート設定は妥当か？適切な位置に配置されているか？	バリアフリールート整備の有無、通常ルートに対する迂回状況
3)乗継移動の状況把握と評価	○駅からバス乗り場への距離及び所要時間、その間の昇降の負担は他駅と比べて大きいか？	乗継距離、乗継時間、昇降回数
	○昇降の負担を解消するためのエレベーター等は設置されているか？設置位置は妥当か？	昇降箇所でのエレベーター設置の有無、エレベーター設置位置

(2)チェックシートの活用

検討の対象とする鉄道ターミナル駅の乗継案内のサービス水準を評価するため、チェックシートを作成し、これに基づいて現状把握を行うことが有効と考えられる。

チェックの方法はいくつか考えられるが、ここでは、以下、２パターンを想定し、チェックシートの例を提示する。

例１：ポイントとなる箇所での案内状況のチェック

・改札口や駅前広場といった、バスターミナルへ向かう場合に経路が分岐するポイントにおける案内状況のチェックを行う。

・１シートにつき、１駅・１事業者とし、ホーム、改札口、通路、駅前広場・バスターミナル前、各バス乗り場、そして、バス車両に乗車するまでの各ポイントにおける案内の有無等についてチェックを行う。

例２：経路を想定してその間の案内状況をチェック

・電車から降りてバスに乗車し目的地へ向かう場合の流れを想定し、その経路上にある改札口や駅前広場等のポイントにおける案内状況のチェックを行う。

・１シートにつき、１駅・１経路とし、経路上にあるホーム、改札口、通路、駅前広場・バスターミナル前、各バス乗り場における案内の有無等についてチェックを行う。

チェックシート例１：ポイントとなる箇所での案内状況のチェック

駅における乗継案内状況チェックシート

駅　名 [　　]　鉄道事業者名 [　　]

ホーム上	A線	B線	C線	特記事項
バスターミナルへ向かうにはどの改札口を出ればよいかがわかる案内はあるか？				
バスターミナルが複数の場合、どのバスターミナルがどの方面へ向かうバスが発着するかがわかる案内はあるか？				

改札口		K改札	L改札	M改札	特記事項
改札口付近にバスターミナルへの方向を示す案内があるか？					
バスターミナルが複数の場合、どのバスターミナルがどの方面へ向かうバスが発着するかがわかる案内はあるか？					
改札口付近に、バスターミナルを発着するバスの詳細案内はあるか？	目的地へ行くバスの情報				
	路線図				
	行先、系統番号				
	乗り場位置				
	時刻表				
	先発情報				

通路	U通路	V通路	W通路	特記事項
通路上にバスターミナルへの方向を示す案内があるか？				
通路上の方向案内は連続性が確保されているか？ （途中で途切れて迷うことはないか？）				
通路上の方向案内の色や表記は統一されているか？ （デザインが違うものが出てくることはないか？）				
エレベーター位置等、バリアフリー情報の案内はあるか？ ◎:動線上にあり　○:あり　×:無し				

駅前広場・バスターミナル前		Xﾀｰﾐﾅﾙ	Yﾀｰﾐﾅﾙ	Zﾀｰﾐﾅﾙ	特記事項
駅前広場・バスターミナル前にバスの詳細案内はあるか？	目的地へ行くバスの情報				
	路線図				
	行先、系統番号				
	乗り場位置				
	時刻表				
	先発情報				
他のバスターミナルを発着するバスの案内があるか？					

各バス乗り場・バス路線		Xﾀｰﾐﾅﾙ	Yﾀｰﾐﾅﾙ	Zﾀｰﾐﾅﾙ	特記事項
その乗り場から出発するバスの案内があるか？	行先、系統番号・系統図				
	時刻表				
	先発情報				
系統番号は統一化されているか？					

バス車両		Xﾀｰﾐﾅﾙ	Yﾀｰﾐﾅﾙ	Zﾀｰﾐﾅﾙ	特記事項
バス乗り場に記載されている行先・経由地の名称と、バスの方向幕の記載は一致しているか？	車両前方方向幕				
	車両側方方向幕				
車外スピーカーによる音声案内はなされているか？					

チェックシート例２：経路を想定してその間の案内状況をチェック

駅における乗継案内状況チェックシート

駅　名 [　　]　　想定経路 [ABC電鉄㈱ A線から ◆◆大学へ行く場合]

ホーム上	降車ホーム：	A線	特記事項
バスターミナルへ向かうにはどの改札口を出ればよいかがわかる案内はあるか？			
バスターミナルが複数の場合、どのバスターミナルがどの方面へ向かうバスが発着するかがわかる案内はあるか？			
改札口	出場改札口：	L改札	特記事項
改札口付近にバスターミナルへの方向を示す案内があるか？			
バスターミナルが複数の場合、どのバスターミナルがどの方面へ向かうバスが発着するかがわかる案内はあるか？			
◆◆大学へ行くバスの情報	行先、系統番号		
	乗り場位置		
	時刻表		
	先発情報		
	他のバスターミナルを発着するバスの案内があるか？		
通路	アクセス経路：	V通路	特記事項
通路上にバスターミナルへの方向を示す案内があるか？			
通路上の方向案内は連続性が確保されているか？ （途中で途切れて迷うことはないか？）			
通路上の方向案内の色や表記は統一されているか？ （デザインが違うものが出てくることはないか？）			
エレベーター位置等、バリアフリー情報の案内はあるか？ ◎：動線上にあり　○：あり　×：無し			
駅前広場・バスターミナル前	出発ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙ：	Zﾀｰﾐﾅﾙ	特記事項
◆◆大学へ行くバスの情報	行先、系統番号		
	乗り場位置		
	時刻表		
	先発情報		
	他のバスターミナルを発着するバスの案内があるか？		
各バス乗り場・バス路線	出発ﾊﾞｽ乗り場：	Z-⑨番	特記事項
その乗り場から出発するバスの案内があるか？	行先、系統番号・系統図		
	時刻表		
	先発情報		
	他のバスターミナルを発着するバスの案内があるか？		
系統番号は統一化されているか？			
バス車両	行先・系統番号：	999系統	特記事項
バス乗り場に記載されている行先・経由地の名称と、バスの方向幕の記載は一致しているか？	車両前方方向幕		
	車両側方方向幕		
車外スピーカーによる音声案内はなされているか？			

１－２．望ましい乗継案内情報提供のあり方

乗継案内情報提供における課題に基づき、鉄道ターミナル駅における望ましい乗継案内情報提供のあり方の検討を行った。

１－２－１．鉄道ターミナル駅における乗継案内情報提供のあり方

(1)鉄道ターミナル駅の特性に応じた乗継案内情報提供

□ 鉄道ターミナル駅の特性を把握し、特性に応じた適切な乗継案内情報を提供

表　駅タイプ別利用特性から見た必要となる乗継情報

駅タイプ	主な移動目的	駅来訪頻度	乗継形態	ニーズの高い乗継情報
従業地型 業務地型	通勤、通学	高い	鉄道⇒バス バス⇒鉄道	○乗車バスがどれかという事は既知のため、その情報提供の必要性は低い。 ○目的地への到着時刻を重視する移動のため、先発するバスの情報へのニーズが高い。
	業務、私事	比較的低い	鉄道⇒バス	○来訪頻度が低いことから、「どのバスに乗ればよいのか」に関する情報へのニーズが高い。
郊外型	通勤、通学	高い	バス⇒鉄道	○目的地への到着時刻を重視する移動のため、乗継先の鉄道の運行情報や時刻表、また、乗車しているバスの運行状況へのニーズが高い。
観光地型	私事	低い	鉄道⇒バス	○来訪頻度が低いことから、「目的地へ行くにはどのバスに乗ればよいのか」に関する情報へのニーズが高い。 ○時間に対するニーズは比較的低いため、運行情報の提供の必要性は低い。

表　ターミナルの構造の特徴から見た乗継情報提供の考え方

改札口・出口数	ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙ数	乗継情報提供の考え方
１箇所	１箇所	○必要に応じて、改札口などでバスターミナルへの方向を案内
	複数	○改札口付近や、各バスターミナルへの経路が分岐する手前で方向を案内 ○必要に応じて、各バスターミナルを出発するバスの行先等を案内
複数	１箇所	○必要に応じて、駅ホームなどでバスターミナルの方向案内を掲示
	複数	○ホームなどでバスターミナルへの方向を案内 ○各バスターミナルから出発する行先等を案内

(2)提供する情報内容と場所

□ 乗継移動の各段階で必要となる情報の提供

○ 駅～バス乗り場間の各段階で必要な情報を提供。

○ 駅・バスターミナルの構造や乗継利用特性を考慮して情報を提供。

・駅ホームでの情報提供 ： 改札口が複数あって迷いやすい駅でバス乗り場の方向を案内。

・改札口付近での情報提供 ： バスターミナルが１箇所の場合は、その方向を案内。
バスターミナルが複数の場合は、バスの行先と乗り場に関する情報提供。

・通路での情報提供 ： バス乗り場や改札口の方向を案内。

・駅前広場やバスターミナル前での情報提供 ： 全体を集約した案内を目立つ位置へ設置。

・各バス乗り場での情報提供。

○ 情報提供に相応しい媒体を選択。

□ 情報提供の連続性の確保、移動の動線に配慮した情報提供

○駅とバス乗り場との移動において、経路上の分岐など主要な地点や、一定の間隔をもって案内表示を行うなど、連続性を持って情報提供を行う。

○移動の動線を考慮し、視認性の高い情報提供を行う。

表　乗継の各段階で必要となる乗継情報（鉄道⇒バスの乗継の場合）

段階	①駅ホーム	②改札口 改札口周辺	③通路	④駅前広場 バスターミナル前	⑤各バス乗り場	⑥車両
必要情報	改札口・出口の方向を示す案内 （※改札口複数の場合はﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙへの経路となる改札口の方向）	バスターミナルの方向を示す案内 （※ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙが複数の場合はﾊﾞｽの行先・方面に関する情報）	バスターミナルへの道順の案内	バスターミナルを出発するバス情報	当該バス乗り場を出発するバスの詳細情報	行先・経由地表示

【 駅における乗継情報提供を行う場所と情報内容 】（鉄道⇒バスの乗継の場合）

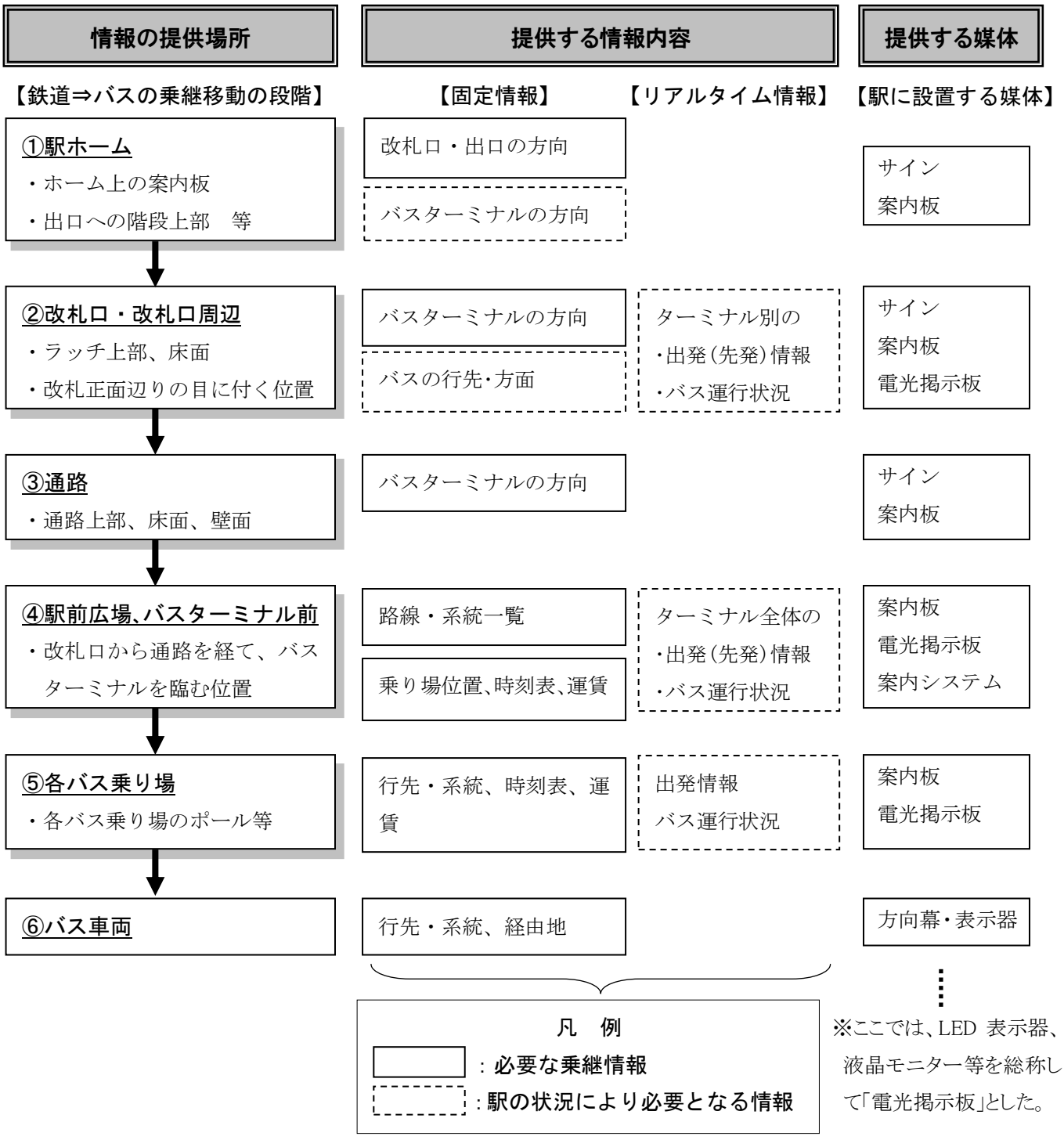
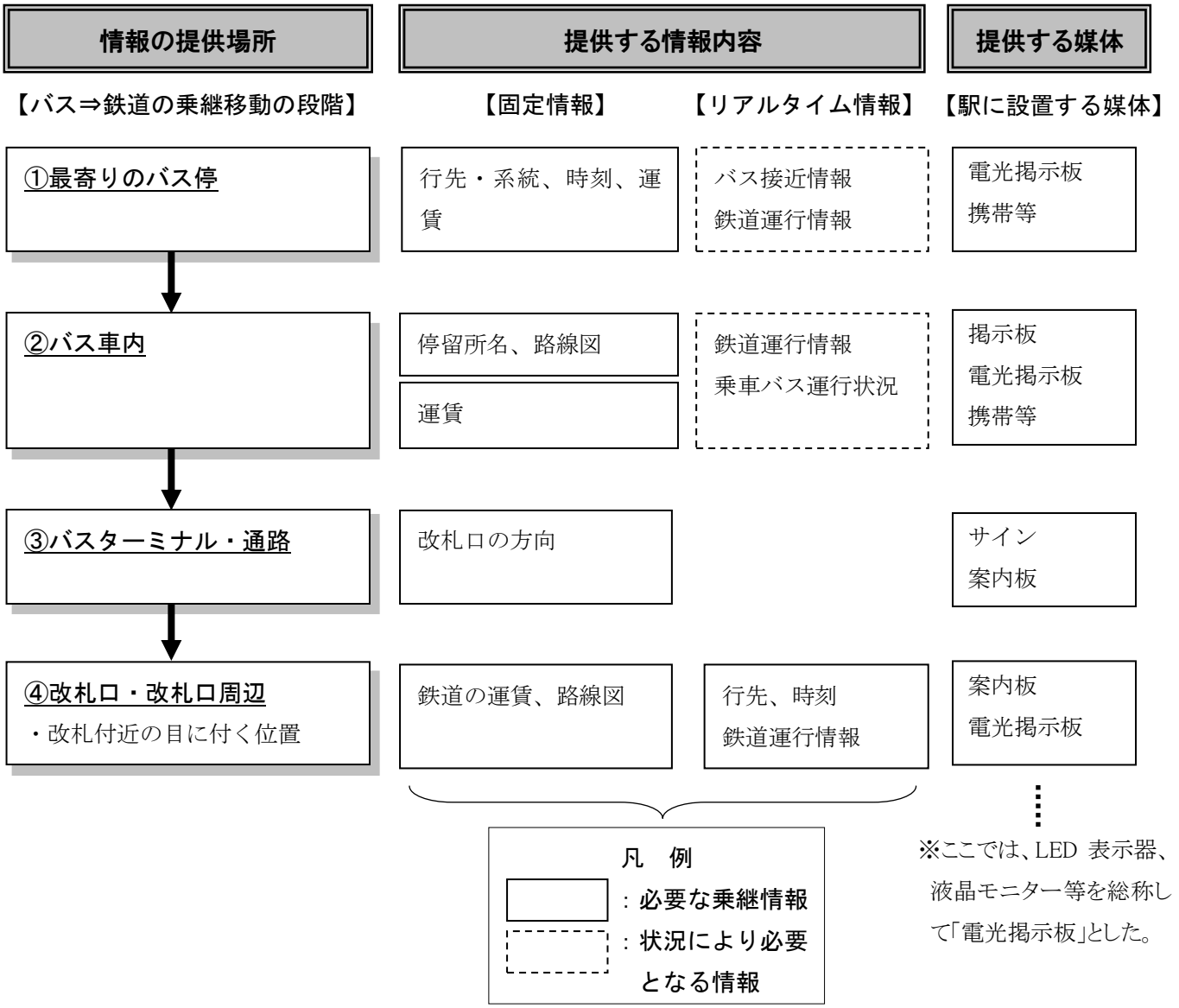


表　乗継の各段階で必要となる乗継情報（バス⇒鉄道の乗継の場合）

段階	①最寄りのバス停	②バス車内	③バスターミナル 通路	④改札口 改札口周辺
必要情報	当該バス停を出発するバスの詳細情報	乗継先の鉄道の情報 乗車しているバスの情報	改札口への方向や道順を示す案内	鉄道の時刻、運行情報 (※現在、電光掲示板による情報提供整備が進められている)

【 各段階で乗継情報提供を行う場所と情報内容 】（バス⇒鉄道の乗継の場合）



(3)わかりやすさ等に配慮した情報提供

□ ターミナル全体を把握できる情報提供

○利用者の利便性確保、わかりやすさを実現するため、駅構内やバスターミナル、また、周辺地域も含めた鉄道ターミナル駅全体の情報提供をまとめて行うことが重要である。

□「迷わない」案内を目指す

○乗継移動の途中で表記が変わってしまい迷うことが無いよう、色・文字・表記方法等の統一が図られたサイン・案内板等による情報提供を行う。
なお、関係する事業者、管理者の意向も踏まえつつ、できるだけ改札内外・施設内外とも統一化された案内であることが望ましい。

□「見やすい」案内を目指す

○特に混雑する大きな鉄道ターミナル駅の乗継移動の途中で、サイン・案内板等を見落としてしまうことが無いよう、視認性の高い色・文字の大きさ等を用いて情報提供を行う。

□「誰にもわかりやすい」案内を目指す

○障害者や外国人、初めて訪れる人でも一人歩きできることを念頭に、誰にもわかりやすい表記方法の工夫などに留意する。

□「利用者の意見を踏まえた」案内 ： 表記のわかりやすさなどを利用者等の意見を踏まえる

○わかりやすさなどについて利用者・関係者の意見などを踏まえたものとする。

・かつて、外国人による案内の点検を行ったところ、ピクトグラムや英語表記だけではわからないとの意見があった。そのため、実際の利用者にチェックしてもらうことも重要である。

(4)人を介した案内・サポート

□ 必要に応じて、専任係員を介した案内の実施

○迷いやすい鉄道ターミナル駅（来訪頻度の低い利用者が多い鉄道ターミナル駅、大規模ターミナル、地下駅など）では、案内表示の一方で、人による案内も有効である。そのため、鉄道ターミナル駅の特性等の現状から、必要と思われる場合は専任の係員を配置することが望ましい。

□ 情報端末を活用した新たな案内形態の導入

○現在でも、横浜駅や小田原駅などで専任の係員による案内が行われているが、一部で始まっている情報端末を使うことで、案内のあり方が大きく変わる可能性がある。
具体的には、案内所に資料を用意して案内を行う形態から、情報端末を持ち歩いて機動的に案内を行うことができるようになることである。

○今後は、現在既に実施されている取組の効果や課題を踏まえつつ、情報端末を用いた案内方法の展開を図っていくことが考えられる。

□ 障害者・高齢者への対応を念頭に、係員が基本的なスキルの保持と対応の統一化

○障害者等への対応に際し、安全上の理由から、また、スムーズな移動のため、駅や案内所等の係員が介助の基本的なスキルを持つことが必要である。

○その際、事業者によって対応が異なることの無いよう、統一化された研修プログラム等を導入することが必要である。

○また、係員による対応以外に、駅ボランティアによる介助や案内の可能性もある。なお、その場合は、係員とボランティアとの役割分担や活動の範囲を明確にしておく必要がある。

(※交通エコロジー・モビリティ財団では交通事業者（鉄道、バス）を対象とする「高齢者・障害者への接遇・介助水準の向上のための研修（ＢＥＳＴ研修)」を実施している。)

１－２－２. インターネット等による情報提供のあり方

(1)インターネット等による情報提供の基本スタンス

□ 利用者の選択肢を増やし、多様な主体により情報を提供

○コンテンツプロバイダによる情報提供の充実に期待しつつ、交通事業者や自治体による一定水準の情報提供の継続が必要であり、交通事業者や自治体のホームページ等による情報提供の充実を図っていく。

・コンテンツプロバイダによる情報整備の進捗と乗継案内サービスの普及、また、交通事業者において複数の事業者が統合された乗継案内が困難と考えられることから、今後は、コンテンツプロバイダによる情報提供を中心に展開されていくものと予想される。

・一方、交通事業者からは、駅の詳細情報や沿線情報が提供されており、乗継案内以外のニーズにも応えている。

・また、自治体ホームページでは、地域全体が網羅された情報提供が行われているなどの事例があるほか、市政情報への閲覧の期待もある。

(2)バス乗継情報提供に関する方針

□ バスの乗継案内サービスの確立

○バスの基本情報の早期整備を図り、バス乗継案内サービスを確立する。

・コンテンツプロバイダによる鉄道の乗継案内サービスはほぼ全てが網羅されている一方で、バス情報については、基本的なデータ整備がまだ途上にある。

・バス情報のデータ整備にあたっては、案内サービスに関する一部事業者の認知度が低いことや、データフォーマットの共通化など、クリアしなければならない課題も大きい。

・これらの課題について、国やバス協会が呼びかけるなどして、乗継案内サービスのための情報整備を早期に確立していく。

(3)新たな通信機器による情報提供のあり方

□ スマートフォンにより、利便性が高く使いやすい情報提供による情報バリアの解消

○スマートフォンの普及を契機に、コンテンツプロバイダ等から新たな情報提供サービスがすでに開始されている。

今後、より利便性が高く使いやすいアプリなど、様々に情報提供が進められていくものと見られることから、コンテンツプロバイダ等を中心に情報バリアの解消を期待するとともに、交通事業者や行政等、関係者の協力を推進していく。

□ デジタルサイネージによる地域の総合案内システムとしての可能性検討

○デジタルサイネージによる情報提供は現段階では検証中との位置づけになるが、今後、導入の可能性は高まってくると考えられる。

従って、既存のデジタルサイネージによる情報提供の効果について検証するとともに、バスの情報提供機能としては、現在のバス総合案内システムの問題点・課題を踏まえて改善の方向を検討し、また、その他様々な情報の提供と合わせつつ、バスのみならず地域の総合案内システムとしての可能性を探っていくことが考えられる。

・バス総合案内システムの機能を持たせることが可能、多くの情報が載せられる、更新が容易、防災情報の提供の可能性など、情報提供のツールとして有望。

・導入上の課題として、現段階では採算的に厳しく、スポンサーの認知度・理解度の浸透がまだこれからであること、屋外設置のため設備の劣化が激しいこと、屋外広告条例の制約などがあげられる。

1－3. 乗継利便性向上に資する施設等のあり方

乗継案内情報提供の改善とともに、乗継移動における利用者の負担を軽減することが必要であり、そのための施設等の改善のあり方について示す。

(1)移動の負担の軽減

□ 乗継施設の改善による利用者の移動負担の軽減

○鉄道ターミナル駅における乗継移動の問題として、駅からバス乗り場への距離の長さ、昇降の負担があげられている。

○そのため、乗継案内・誘導による移動の円滑化を図る一方で、施設整備面での改善を図る。

⇒ 移動距離の短縮

⇒ 昇降の軽減・解消

⇒ バス乗降の負担軽減

図　駅側からバス乗り場へ地上で平面移動ができない例

(2)わかりやすいバスターミナル

□ 初めて来訪する人にもわかりやすい乗継施設、乗り場の実現

⇒ 同一行先・方面・経路で別れているバス乗り場の改善

⇒ 分散しているバスターミナルの改善

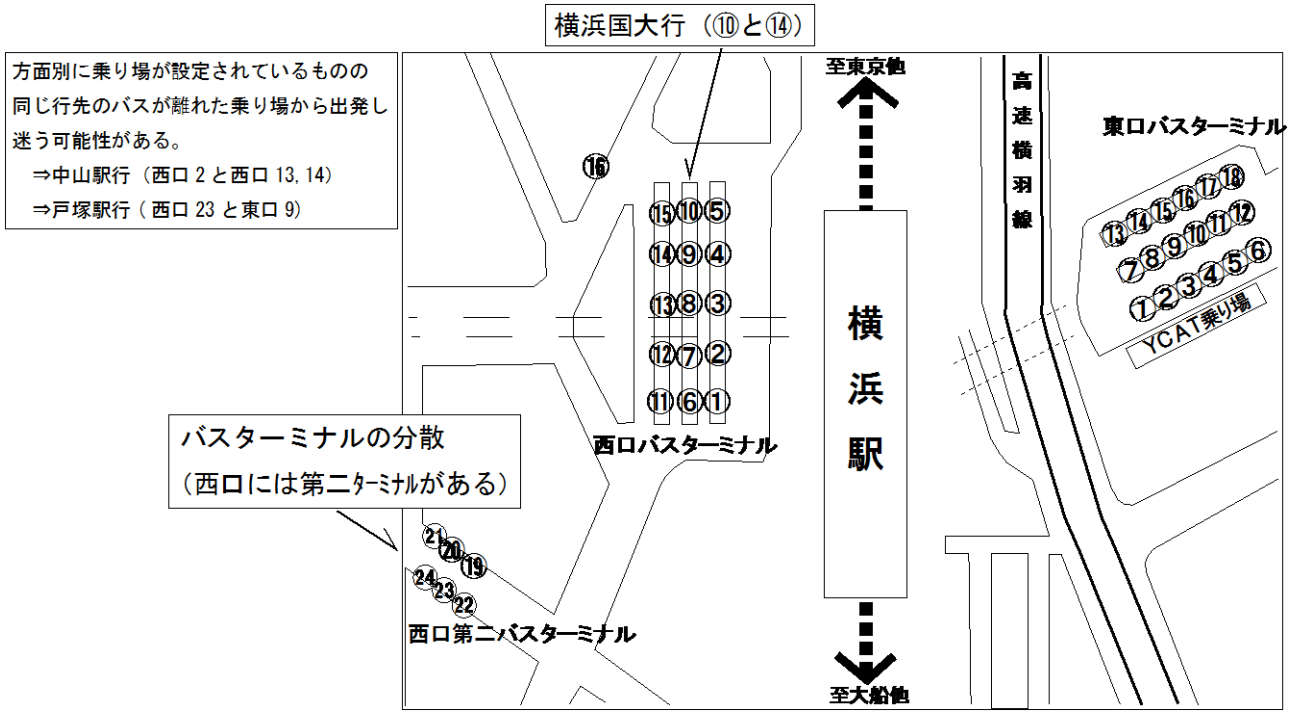


図　横浜駅のバスターミナルの配置および行先と乗り場位置の現状

参照資料)「横浜駅のりば案内 市営バス」(横浜市交通局ホームページ)、各バス事業者ホームページ

１－４. 実施体制・支援のあり方

鉄道ターミナル駅は多くの交通事業者が乗り入れており、関係者間の調整が欠かせない。そのため、充実化方策を円滑に推進するための実施体制のあり方等を次に提示する。

(1)利用者の声を集約・反映する仕組み作り

□ 利用者の声の集約・改善に反映させる仕組みづくりと、ターミナル関係者全体での情報の共有化

○乗継の利便性向上は複数の事業者や自治体、また、周辺施設等も関わることもあり、関係者間の調整が欠かせない。
そのため、関係者全体で利用者の声を共有していくことが必要であり、そのための集約方法、改善への反映の仕組みを確立していくことが必要である。

(2)関係者間の調整

□ 関係者間の調整を図る場の設置

○関係者間で情報を共有化するとともに、サイン・案内板等の設置や管理、更新を一元化することが望ましく、関係者間の情報交換、協議・調整の場を設置することが必要である。
または、鉄道ターミナル駅によっては既存の会合等を活用することが考えられる。
さらに、地域公共交通に関する協議会（「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律に基づく法定協議会」）では、バスのみならず、交通事業者全体を対象としているほか、行政、住民代表等をメンバーとしている。このような、利用者の意見・ニーズが反映されやすい協議会を活用していくことが望ましいと考えられる。

□ 関係者間調整を円滑に進めるための調整役の配置

○大規模な改修を伴う場合は、関係者間どうしでの協議が困難であると考えられることから、調整役として行政の役割が重要となる。

(3)改善推進のための支援

□ 補助制度の活用。使いやすい補助制度への改善

○今後、公共交通を取り巻く環境はより厳しくなるものと考えられていることから、国・自治体の行う各種補助制度についても幅広に検討し、活用していくことが必要と考えられる。
○一方、既存の交通関連補助制度では、適用されない事業や地域があることも指摘されており、一部は改善が図られているところであるが、今後も補助制度のさらなる改善が望まれる。

2. 乗継案内情報提供等の充実化方策の検討

2－1. 鉄道ターミナル駅における乗継案内情報提供の充実化の検討

「鉄道ターミナル駅における乗継案内情報提供のあり方」に示した方針に基づき、駅のタイプ別に、駅利用特性等の違いに応じた乗継案内情報提供の充実化方策の検討を行った。

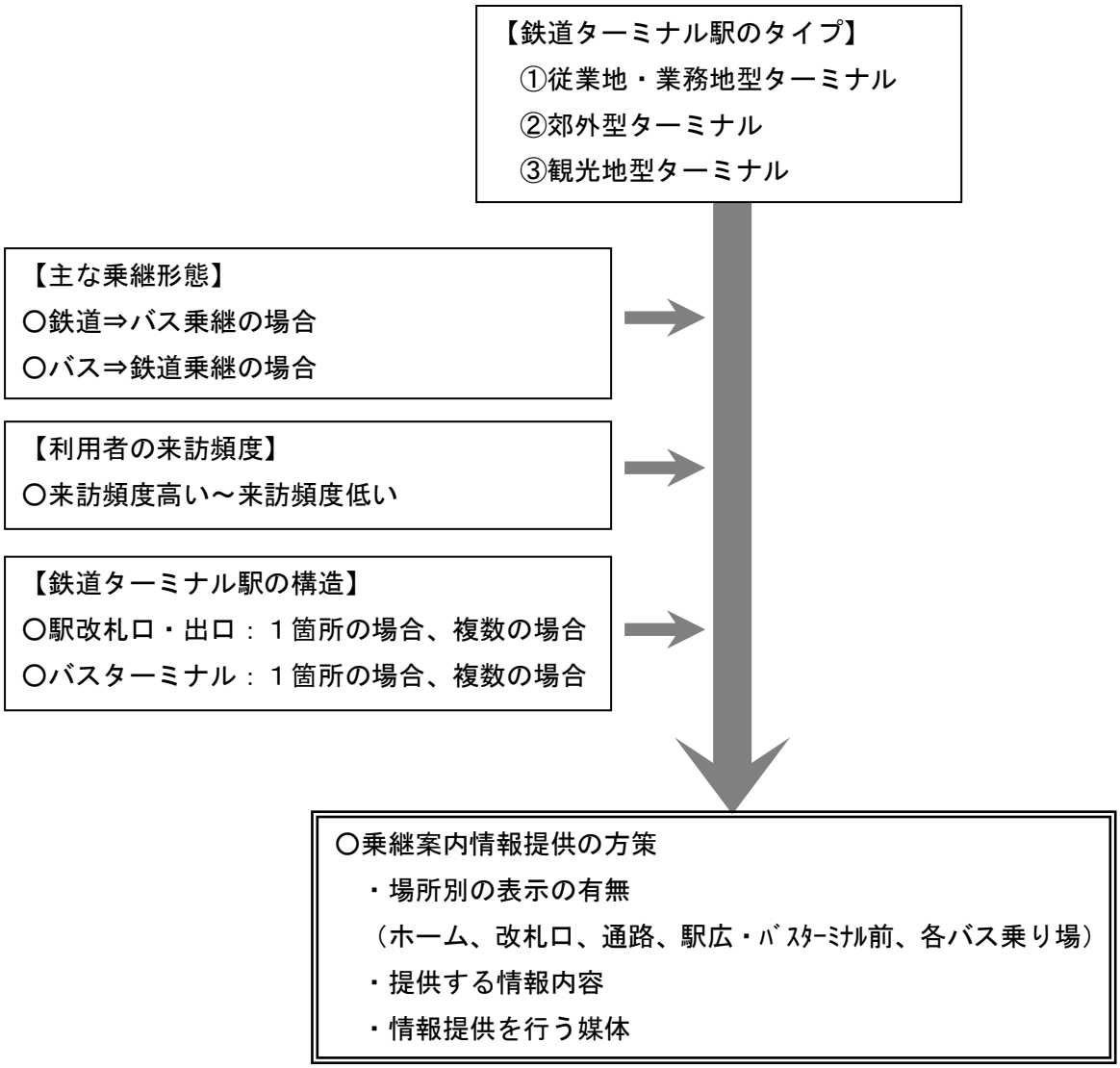
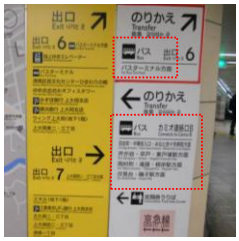


図　乗継案内情報提供充実化方策の検討の枠組み

表　駅タイプ別の乗継案内情報提供方策

ターミナル駅のタイプ	主なバス乗継形態	利用者の来訪頻度	ﾀｰﾐﾅﾙの構造		乗継案内情報提供の方策 場所別の乗継案内情報提供方策			
			改札口数	バス乗場数	ホーム上での案内	改札付近での案内	通路上での案内	駅前広場･ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙ前での案内
①従業地･業務地型ターミナル	鉄道⇒バス／バス⇒鉄道の双方	高～低様々	1箇所	1箇所		○ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向	◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向 ◎駅改札口方向	
				複数		◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向･ﾊﾞｽ行先		
			複数	1箇所	○ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向	◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向		
				複数	○ﾊﾞｽ行先 	◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向 ○ﾊﾞｽ行先 (ﾀｰﾐﾅﾙ全体の案内) 		◎ﾊﾞｽ情報（行先、系統、時刻） ◎駅改札口方向 (事業者統合した先発情報)
②郊外型ターミナル	通勤･通学のバス⇒鉄道	高	1箇所	1箇所		○ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向	○ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向 ○駅改札口方向	◎ﾊﾞｽ情報（行先、系統、時刻） △駅改札口方向
				複数		○ﾊﾞｽ行先方面		
			複数	1箇所	△ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向	○ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向		
				複数	○ﾊﾞｽ行先	○ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向･ﾊﾞｽ行先 		
③観光地型ターミナル	鉄道⇒バス	低	1箇所	1箇所		◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向	◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向 ○駅改札口方向	
				複数		◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向･ﾊﾞｽ行先 		◎ﾊﾞｽ情報（行先、系統、時刻） △駅改札口方向
			複数	1箇所	○ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向	◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向		
				複数	◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向･バス行先	◎ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向･バス行先	(通路上での床表示)	

△:必要に応じて案内表示を設置
○:案内表示設置が望ましい
◎:案内表示設置が必要

各バス乗場での案内	情報提供の考え方	情報提供内容・方法【鉄道⇒バスの乗り継ぎ】									情報提供内容・方法【バス⇒鉄道の乗り継ぎ】					
		提供する主な情報内容	情報提供を行う媒体								提供する主な情報内容	情報提供を行う媒体				
			鉄道車内電光掲示板	駅のｻｲﾝ・案内板			ﾊﾞｽ案内板・案内ｼｽﾃﾑ	案内所	各ﾊﾞｽ乗場電光掲示版	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・携帯等		出発地ﾊﾞｽ停案内板・電光掲示板	ﾊﾞｽ車内案内板・電光掲示板	ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙのｻｲﾝ・案内板		ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・携帯等
				ピクト	文字	地図								ピクト	文字	
◎バス詳細情報 	・利用者が迷わないための最低限のバス案内表示 ・ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙ複数駅では改札等で行先方面等の案内を充実 ・ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙ複数駅ではﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙへ分岐する手前の段階で情報提供 ・利用頻度の低い利用者を念頭においた情報提供	目的地への行き方					○	○		○	目的地への行き方	△				○
		ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向（道順）		○	○					○	駅への所要時間、乗車ﾊﾞｽ運行情報	○	○			○
		バスの行先・系統			○	△	○	○	○	○	駅改札口の方向（道順）			○	○	○
		バス乗場位置・番号			○	△	○	○		○	鉄道の時刻・出発ホーム		○			○
		バス出発時刻（先発情報）					○	○	○	○	鉄道運行情報	○	○			○
		バス運行情報					○		○	○						
	・通勤通学等で必要な情報を中心に提供 （鉄道運行情報等） ・バス乗場複数駅ではバス乗場へ分岐する手前の段階で情報提供	目的地への行き方					○	○		○	目的地への行き方	△				○
		ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向（道順）		○	○					○	駅への所要時間、乗車ﾊﾞｽ運行情報	○	○			○
		バスの行先・系統	△		○	△	○	○	○	○	駅改札口の方向（道順）			△	△	○
		バス乗場位置・番号			○	△	○	○		○	鉄道の時刻・出発ホーム		○			○
		バス出発時刻（先発情報）	△				○	○	○	○	鉄道運行情報	○	○			○
		バス運行情報	△				○		○	○						
 （ｱﾙﾌｧﾍﾞｯﾄ記号表記）	・事前情報収集段階、駅到着後段階の双方で必要情報を提供 ・バス乗場複数駅ではバス乗場へ分岐する手前の段階で情報提供	目的地への行き方					○	○		○	目的地への行き方	△				○
		ﾊﾞｽﾀｰﾐﾅﾙの方向（道順）		○	○					○	駅への所要時間、乗車ﾊﾞｽ運行情報	○	○			○
		バスの行先・系統			○	○	○	○	○	○	駅改札口の方向（道順）			○	○	○
		バス乗場位置・番号			○	○	○	○		○	鉄道の時刻・出発ホーム		○			○
		バス出発時刻（先発情報）					○	○	○	○	バス運賃・料金	○	○			○
		バス運賃・料金					○	○		○						

△：必要に応じて当該媒体で案内を行う
○：当該媒体で案内を行う

方策例(1) 複数事業者、複数バスターミナルの情報が集約された案内板等の設置

○バスターミナルを出発する全ての事業者の情報、また、複数のバスターミナル全体の情報が１つに集約された情報の提供を行う。

・横浜駅ブルーライン改札付近の案内板、また、川崎駅東口バスターミナルの案内板には、全ての事業者、全てのバスターミナルから出発するバスの情報が集約されて掲示されている。

図　横浜駅ブルーライン改札付近に設置されている案内板

図　川崎駅東口バスターミナル前に設置されている案内板

方策例(2) 図や絵、ピクトグラムによるわかりやすい案内

○図・絵の使用、ピクトグラム等の使用により、簡単な表示内容、表示方法の工夫を行う。

○具体的に適用する色、文字の大きさ、字体、ピクトグラム、視認性等を検討する際は、『公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン（バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編））』（平成 19 年 7 月、国土交通省）を参考にすることが望ましい。

図　「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」に基づくピクトグラム

図　バリアフリールートを掲載した案内例（横浜駅）

方策例(3) バス車内での鉄道運行情報提供

○駅へ向かうバスの車内で、乗継駅を出発する鉄道の固定情報（時刻表）、リアルタイム情報（運行情報）の提供を行い、バスから鉄道に乗り継ぐ際の利便性の向上を図る。

【神奈川中央交通におけるバス車内での鉄道運行情報提供の例】

○平成 20 年 2 月より、厚木バスセンター～厚木アクスト間でノンステップ連接バス「ツインライナー」を運行。

○バス車内にリアルタイムなバスと鉄道（小田急線）の運行情報を提供するシステムを導入。

○情報提供内容：バスの本厚木駅到着予定時刻、本厚木駅を出発する鉄道の時刻、小田急線の運行情報。

図　連節バス車内に設置したバスと鉄道（小田急線）の運行情報提供システム画面

出典：神奈川中央交通株式会社 NEWS RELEAS H20.1.15

２－２. インターネット等による乗継案内情報提供の充実化の検討

インターネット等による情報提供のあり方に基づき、情報発信の主体ごとの情報提供の今後の展開、課題への対応について検討を行った。

（1）多様な主体による情報提供と発信情報の充実

最近は、コンテンツプロバイダを中心に、公共交通の乗継案内サービスの情報提供が進められているところであるが、その他、各交通事業者や自治体からの情報提供にも特徴、役割があり、それぞれに情報内容の充実を図っていくことが望ましい。

次表には、各情報発信主体による情報提供の内容とその特徴、今後の展開について示す。

表　多様な主体による公共交通情報提供

主体	発信内容	特徴	情報提供の展開
コンテンツプロバイダ	全ての事業者の乗継案内サービス	・事業者間の垣根を越えた乗継案内サービスを行うことが特徴。 ・事業者サイトでは事業者ごとに検索が必要であるが、コンテンツプロバイダの場合、その煩わしさが解消される。	○バス情報の早期整備 ・乗継案内サービスの中心的役割を果たすことが期待され、現在、途上にあるバス情報のデータ整備を推進する。 ○付加価値の充実 ・利便性向上のため、周辺施設等、関連情報等の充実が望まれる。
交通事業者	自社、グループ内の乗継案内サービス	・自社、グループ内に限定された情報提供であるが、駅周辺情報など地域に密着した情報提供や、関連事業の情報発信などが可能であり、コンテンツプロバイダの機能との使い分けが考えられる。	○一定水準の情報提供の確保とともに当該事業者ならではの情報提供 ・コンテンツプロバイダが乗継案内サービスの役割を担うようになった場合においても、一定水準のサービスを確保するとともに、コンテンツプロバイダとは異なる指向の情報提供を図っていく。
自治体	域内の公共交通情報の網羅的な案内	・事業者単位ではなかなか成しえない域内全体の公共交通情報を発信する立場にある。 （小田原市のように周辺市町を含めた地域全体（箱根地区を除く）のバス路線図をホームページに掲載している例もある。）	○住民や来訪者の利便性向上に資する情報提供 ・域内の公共交通に関する基礎的な情報の提供など、住民や来訪者の利便性に資する情報提供を行っていく。

(2)乗継案内等サービスの充実に資するバス情報整備の推進

鉄道に比べて途上にあるバスの情報の整備について、国やバス協会等から呼びかけを行っているが、未だ情報提供に至っていないバス事業者が存在する。今後、バス事業者の認知度や理解度を高め、情報提供に向けさらに呼びかけを行っていく。

また、データフォーマットの統一化など効率的なデータ整備に向けた課題の解決に向けた検討を進めていくものとする。

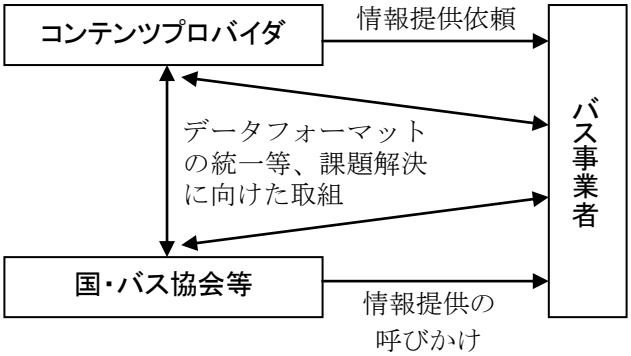


図　バス情報の整備に係る今後の取組

(3)デジタルサイネージやスマートフォンによる新たな情報提供の展開

現在、設置・普及が進行中のデジタルサイネージ、スマートフォンに対応することで、新たな乗継案内情報提供サービスの展開が期待される。以下には導入が考えられるサービスを示す。

表　デジタルサイネージ、スマートフォンによる新たな情報提供の展開

媒体	導入のコンセプト	情報提供内容例・特徴
デジタルサイネージ	○新たなバス総合案内システムとしてデジタルサイネージの導入を検討 ・情報更新が容易であること等を活かし、従来のバス総合案内システムの発展系となる、新たなバス総合案内システムとして、デジタルサイネージの導入を検討する。	・従来のバス案内システムでの情報内容を標準装備。 ・バス停までの道順をＣＧや画像等による情報提供が可能。 ・音声案内が可能。 ・情報量が多く、目的地への行き方などを検索する際、住所など詳細情報からの検索が可能である。 ・サーバーセンター設置とネットワーク展開により、複数個所の設置でも情報更新が容易である。
スマートフォン	○スマートフォンの特徴を活かした使い勝手の良いサービスの提供 ・インターネット情報の閲覧、拡大表示が可能等の特徴をはじめ、使い勝手の良いサービスを提供する。	・地図情報の閲覧、表示機能を活かした情報提供。 ・路線図一覧からの時刻表検索（ｻｰﾋﾞｽ提供済み） ・GPS 情報に基づくバス停検索（ｻｰﾋﾞｽ提供済み） ・音声による案内・誘導等。 ・震災時の帰宅困難者に対する情報提供、誘導等。 ・なお、ｽﾏｰﾄﾌｫﾝ、Wi-Fi の環境整備が途中のところも多く、現段階では使用が集中すると制限される課題がある。

２－３. 乗継利便性向上に資する関連施設整備の検討

乗継利便性向上に資する施設等のあり方に基づき、「移動の負担軽減」、「わかりやすさ」を目指して整備した既存事例等を示し、具体の施設整備方策を提示する。

(1)移動・バス乗降の負担軽減に資する施設整備

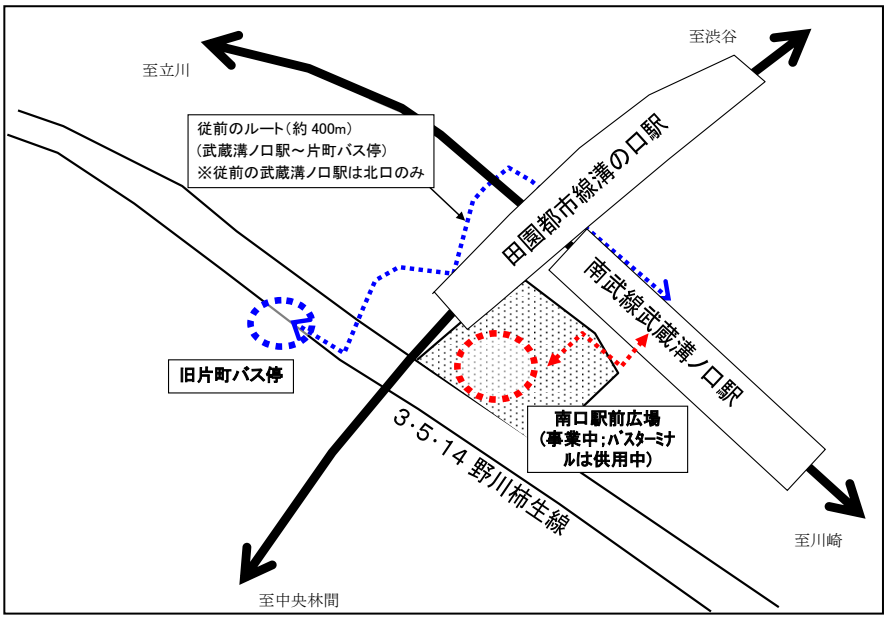
移動距離や昇降、バス乗降の負担を軽減するためには、次に示すとおり、いくつかの方策が考えられる。

なお、現状の駅やバスターミナルの構造では、これらの方策を実施するには多額の費用が発生するものもあることや、現状の構造では容易に施設改善が困難な箇所もあると考えられる。従って、個々に施策を実施するのではなく、駅の大規模改修や周辺再開発などにあわせて実施することが望ましいと考えられる。

方策例①　バスターミナルの移設

○駅から遠い位置にあるバスターミナルを駅近傍に移設させ、乗継移動の短縮を図る。

【武蔵溝ノ口駅・溝の口駅(川崎市)におけるバスターミナルの移設例】



・従前の武蔵溝ノ口駅北口バス乗り場から野川柿生線方面へのバスは、南武線の踏み切り通過により多大な時間を要していた。そのため、踏切を通過しない片町バス停を発着する形態がとられていたが、駅から遠く乗継に不便であった。
・現在は、南口駅前広場（事業中）からバスが発着し、乗継移動の短縮が図られている。

図　駅前広場整備前後でのバスターミナル位置と乗継ルート

方策例②　平面移動への改修による昇降の解消

○駅とバスターミナルとの乗継移動において地下街を経由するなどの昇降の負担の解消を図る平面移動の実現のため、駅前広場・バスターミナルの構造を改善する。

【川崎駅東口における平面移動の実現例】

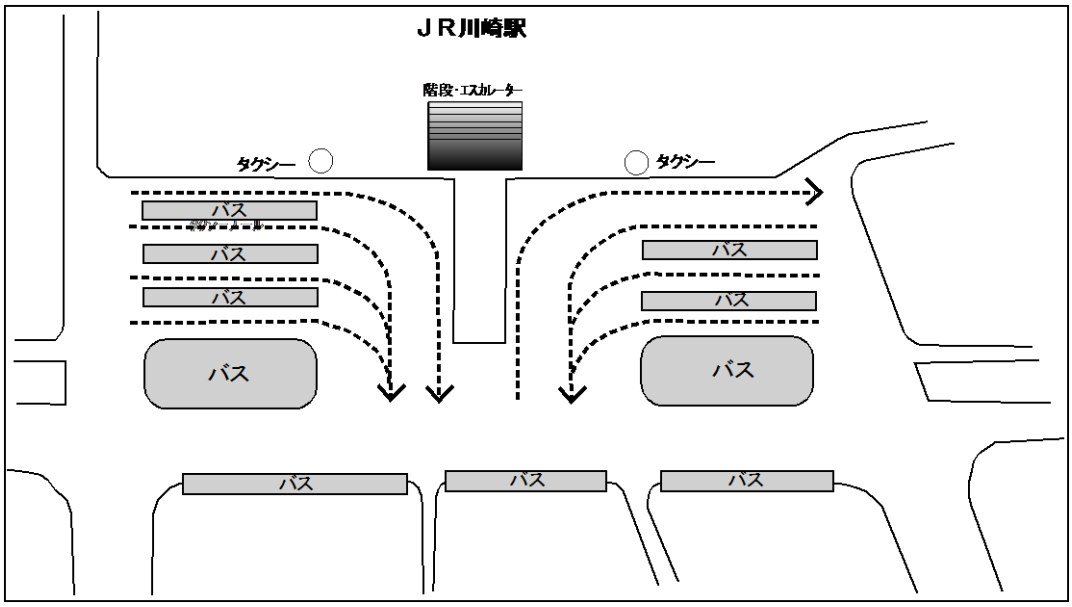


図　改修前の川崎駅東口

（※駅からバス乗り場への移動は、一度地下街へ降り、再度階段でバス乗り場へ昇る必要があった。）

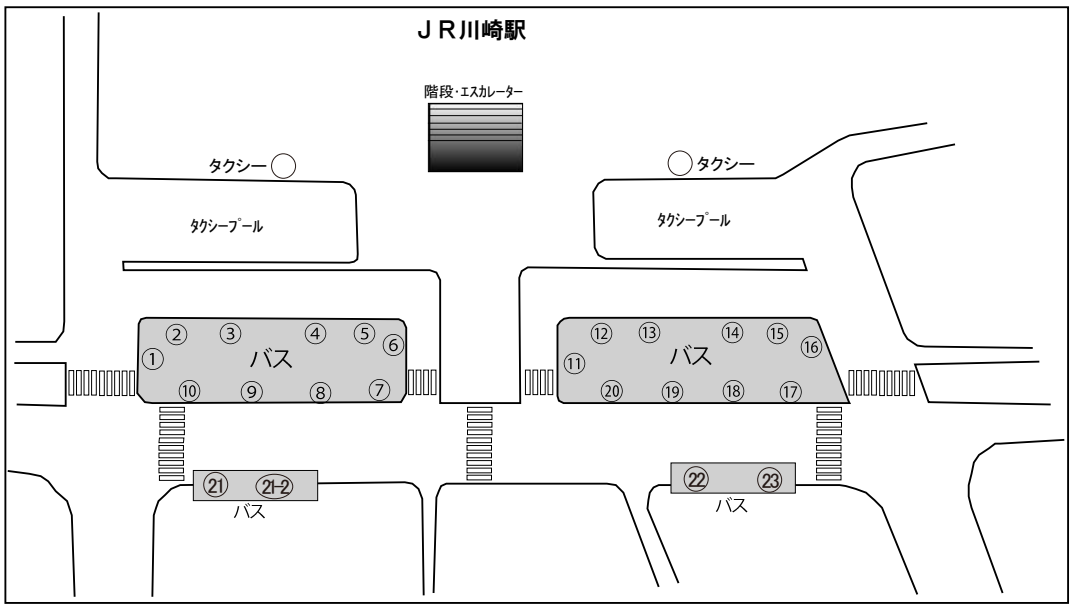


図　改修後の川崎駅東口

（※駅からバス乗り場へは、平面で移動できるようになった。）

参照資料）川崎駅周辺総合整備計画推進会議資料（川崎市まちづくり局ホームページ）

◆川崎駅東口駅前広場改修の経緯について

・従前の駅からバス乗り場への移動は、地下街を経由し階段を昇って行かねばならず、エレベーターは7つのバス島に対して1箇所しか整備されておらず、バリアフリーの面で大きな問題があった。
また、駅から周辺地域への平面移動の実現に関して、関係者から長年にわたって要望があがっていた。

・駅からバス乗り場への平面移動を実現させるにあたっては、駅前道路を遮断する「東口駅前広場平面横断社会実験」を実施した。
その結果、周辺自動車交通に対する大きな影響は無く、むしろ、駅周辺における通過自動車の流入が減少し、バス・タクシー等の通行が円滑になった。
これを受け、駅からバス乗り場への平面移動によるアクセスが実現されるに至った。

・一方、地下街の商業施設への影響が危惧されたが、動線の工夫や地下街からバス乗り場へのエスカレーター、エレベーターの設置、案内の工夫により対応を図った。

＜整備に至るまでの経緯と実施体制＞

平成 16 年 7 月 「川崎駅周辺総合整備計画」協議会設置
平成 18 年 4 月 「川崎駅周辺総合整備計画」策定
平成 18 年 8 月 「川崎駅周辺総合整備事業推進会議」設置
（会議委員構成：学識者、市民代表、商工業者代表、交通事業者代表（鉄道、バス、タクシー）、駅周辺商業者代表、交通管理者／事務局：川崎市まちづくり局市街地整備推進課）
平成 19 年 4 月 「駅前広場再編整備計画」策定
平成 21 年 8 月 駅前広場再編整備工事着手
平成 23 年 3 月 駅前広場再編整備工事完了

方策例③　エレベーター、エスカレーター整備による昇降の負担軽減、誘導案内表示の適切な位置への設置

○昇降の解消のためには、方策②に示したように平面移動を可能とする改修が考えられるが、事業規模が非常に大きく事業期間も長い。そのため、エレベーターやエスカレーターの設置により昇降の負担の軽減を図ることが考えられる。

○なお、既存の施設にエレベーター等を設置する場合、導入空間の確保が難しく、横浜駅西口のように、人の通行の多い中央モールには設置できず、ややわかりづらい位置に設置せざるを得ない場合がある。

このような場合は、エレベーター等への誘導案内表示の適切な位置への設置も併せて実施することが重要である。

・横浜駅西口バスターミナルのエレベーターは、ダイヤモンド地下街北モールに設置(右写真の○印箇所)。
・一方、駅から乗り継ぐ際は中央モール（右写真の←→印）を通り、バス乗り場への階段も中央モールにある。
・エレベーターへ誘導する案内板（右写真）はバス乗り場への階段下にある。

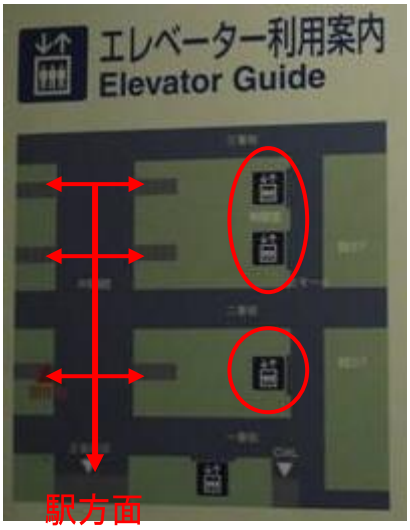


図　横浜駅西口バスターミナルのエレベーター設置位置と案内表示

方策例④　低床バス導入等の効果を高めるための道路・歩道等の改善

○低床バスを導入した場合でも、バス停側の縁石に平行して停車できない場合、利用者は歩道から車道に降りてバスに乗ることとなり、低床バスの導入効果を十分に発揮できない。

○このような状況を改善するため、バスが縁石に平行して停車しやすい三角形のバスバースを整備することが有効である。

図　バスが縁石に平行して停車し、乗降がしやすい形状の三角形バース

（※方策例②の川崎駅東口においても三角形バースを整備している。）

(2)わかりやすいバスターミナルのための乗り場の集約・再編

方策例①　同一行先・方面・経路でありながら分散しているバス乗り場の再編

○乗入事業者数や乗入系統数の多いバスターミナルでは、同じ行先・方面であっても、全く異なる乗り場から出発する場合が見られ、利用者にとっては非常にわかりづらい。

○このため、同一行先や同一方面別へのバス乗り場の再編策を講じる。

○バス乗り場の再編は、事業者間の調整が必要だが、大きな設備投資を伴わないことから、比較的短期で実施できる施策と考えられる。

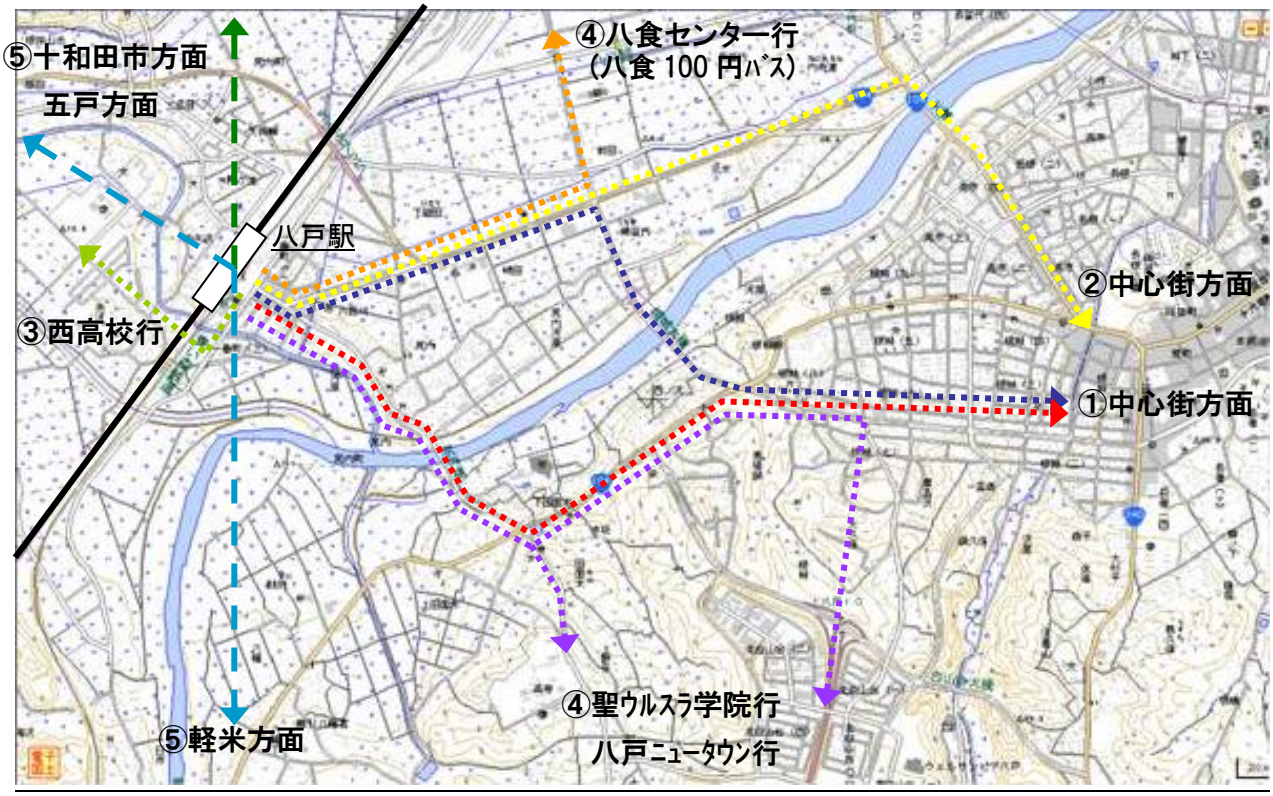


図　バス乗り場を方面別(行先別)に再編した八戸駅の例

方策例②　分散しているバスターミナルの集約

○バスターミナルが分散しているとわかりづらく、移動距離も長くなる。そのため、バスターミナルを集約し、乗り場のわかりやすさを図る方策が考えられる。

○ただ、バスターミナルの集約は事業規模が大規模になることから、今後、駅の大規模改修等が実施される際にあわせて改修していくことが考えられる。

【バスターミナルの集約例（計画）：仙台駅西口】

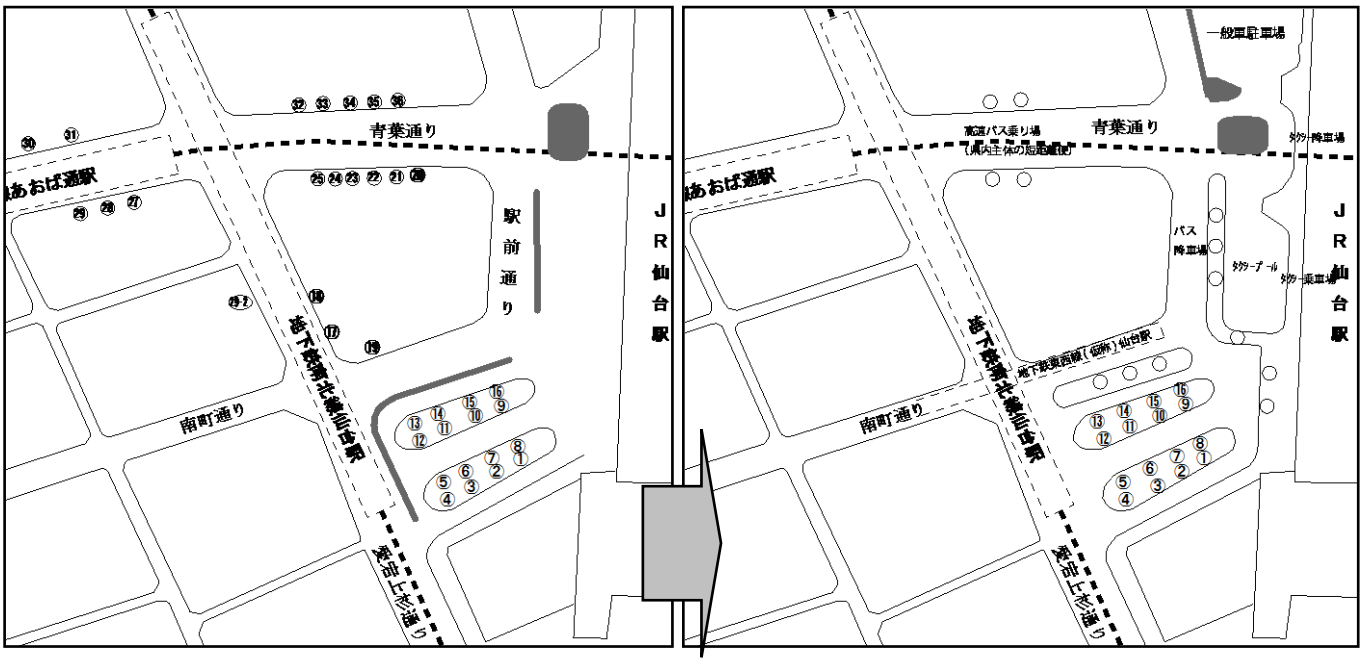


図　現在の仙台駅西口バス乗り場（左図）と仙台駅西口バス乗り場の再編計画（右図）

（①②･･･：バス乗り場　○：新設するバス乗降場）

○高速バス乗降場の東西への集約化

・県内を主体とした短距離高速バス便　⇒　青葉通へ

・県外を主体とした中長距離高速バス便　⇒　東口駅前広場へ

○バスターミナル拡張による路線バスのバス停の集約化

・現在の西口バスターミナルを、周辺道路の円滑な交通を確保しつつ、南町通の一部まで拡張し、バス乗降場を増設。

・拡張したバス乗降場へ、青葉通などに分散されていた路線バスのバス停を集約（一部の経由バスを除く）。

※地下鉄東西線開業（平成 27 年度）に合わせ、平成 24 年度に西口駅前広場再整備および東西自由通路拡幅に着手。

参照資料）「仙台市政だより 2012 年 2 月号 特集 1」（仙台市）

２－４. 乗継案内情報提供等充実化の優先性の考え方

乗継案内情報提供等の充実化方策について、実施対象とする駅、事業規模、事業の難易度、他の施策との関連性を考慮し、短期的に実施する方策、中長期的に取り組むべき方策など実施時期の検討を行うとともに、相互に関連する方策を段階的に整備することで、早期の利便性確保と中長期的に望ましい形での実現を図っていくものとする。

(1)乗継案内情報提供等の充実化の優先性検討の視点

「どこの駅を優先的に実施するのか」と、「どの施策を優先的に実施するのか」の２つの視点から優先性を検討していくことが考えられる。

視点１ 優先的に取り組むべき鉄道ターミナル駅

・駅タイプ別に見ると、優先的に実施する鉄道ターミナル駅は次のように位置づけられる。

○従業地・業務地型駅
- ・通勤などの定常的利用者が多いが、業務利用や観光・レジャー利用など、来訪頻度が比較的低い利用者も存在する。また、利用者そのものが多いこともあり、実施の優先度が高い駅である。
- ・駅の規模が大きく、乗継移動の負担軽減のための施設整備の優先度も高い駅である。

○郊外型駅
- ・通勤・通学の定常的利用者が多く、最低限必要な乗継案内がなされているのであれば、実施の優先度は相対的に低い駅である。

○観光地型駅
- ・来訪頻度の低い利用者が比較的多いため、実施の優先度が高い駅である。

視点２ 優先的に実施する充実化方策

・優先的に実施する充実化方策を、次に示す観点から検討を行った。

○実施することで、多くの利用者が利便性を享受できると考えられる方策。

○当該鉄道ターミナル駅の現状に照らし、必要性が高いと考えられる方策。

例：複数のバスターミナルを有する駅であれば、各バスターミナルの行先・方面・経路の別がわかる案内の表示。

○比較的容易に、あるいは、比較的安価に実施できると考えられる方策。

例：サイン・案内板の設置による適切な誘導

○大規模改修など実現に時間・費用を要する方策の代替案となりうる方策。

例：分散しているバスターミナルの集約（統合）に先立って、バス乗り場の再編の実施。さらに、これに先立って、バス乗り場全体が表示された案内板の設置。

(2)充実化方策の実施時期・段階的整備の例

各充実化方策の実施時期・段階的な整備の体系を次に示す。

これらは、対象の鉄道ターミナル駅の特性、抱えている課題等の状況により異なる。

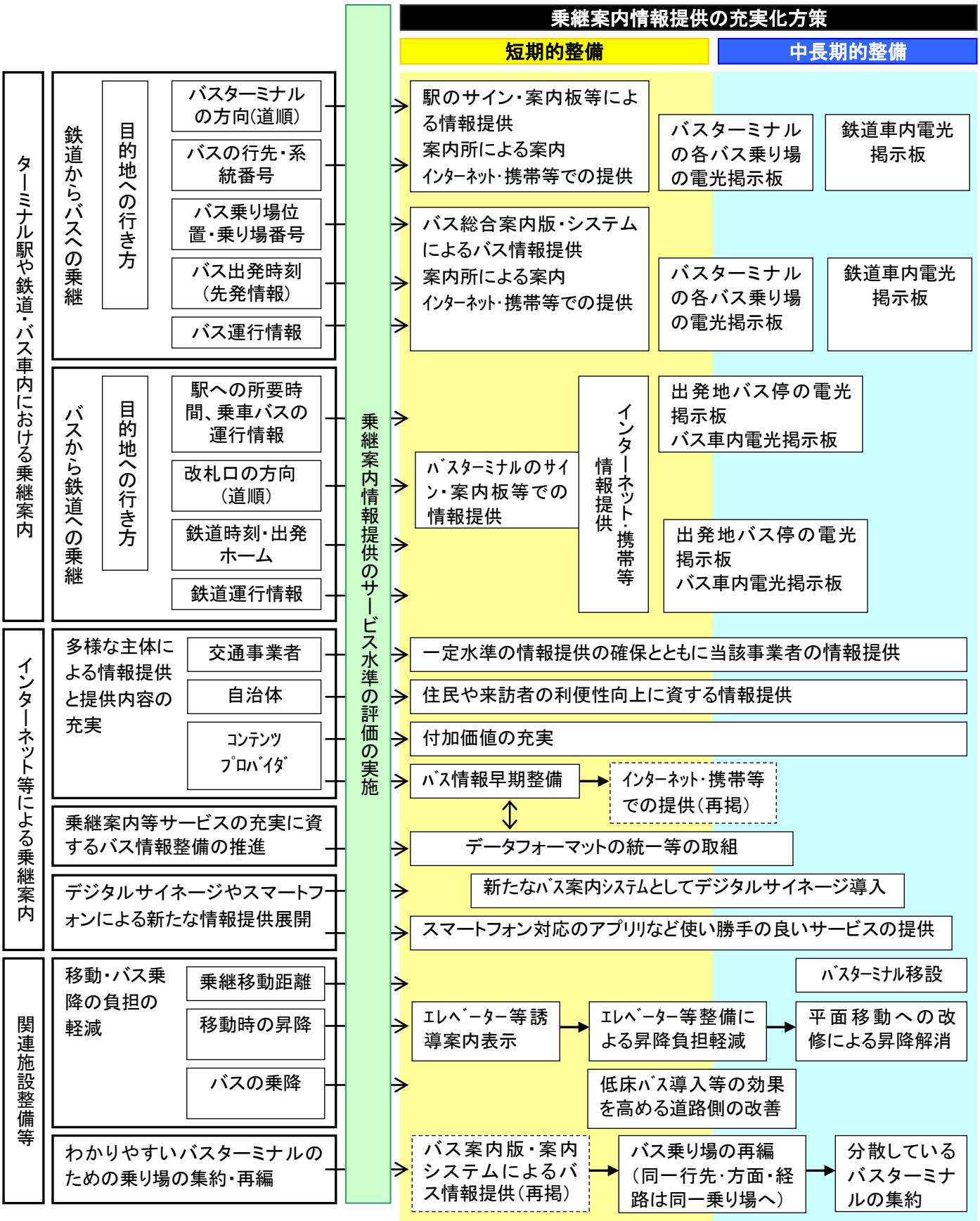


図　乗継案内情報提供の充実化方策の段階的な整備の体系

２－５. 充実化方策推進のための実施体制等の検討

実施体制・支援のあり方に基づき、充実化方策を推進していくための実施体制等について提示する。

(1)充実化方策推進の枠組み

○充実化方策の前提となる利用者の声の吸い上げ⇒集約⇒関係者相互での共有化を図るための仕組みづくり。

○鉄道ターミナル駅への乗入事業者の状況等に応じて、協議会形式や既存組織の活用、あるいは、単独で計画策定、方策の実施を行う。

○協議会形式を取る場合は、地域公共交通に関する協議会の活用などが望ましく、協議会を主導する役割、あるいは、調整役として、行政が担うことが望ましい。

○既存組織の活用や単独で実施する場合でも、必要に応じて行政が助言・調整を行う。

○国や自治体は、協議・調整、補助制度の活用にあたっての助言を行う。

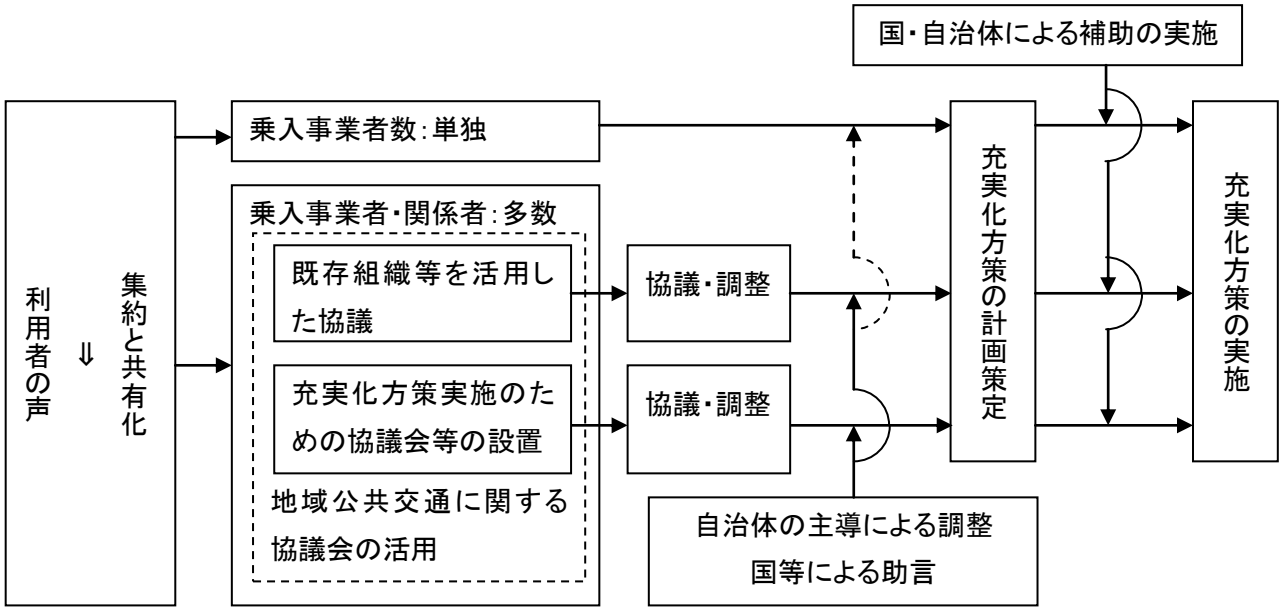


図　乗継案内情報提供の充実化方策推進の枠組み

(2)補助制度の活用

・現行制度で補助対象として考えられる充実化方策と、適用が考えられる補助制度の例を次に示す。

(地域公共交通バリア解消促進等事業の補助対象経費の区分に記載されているもののうち、乗継案内に関連するもの)

表　適用が考えられる補助制度(確保維持事業抜粋)

充実化方策	適用が考えられる補助制度
サイン・乗継案内情報提供案内板の設置	○地域公共交通バリア解消促進等事業 ・バリア解消に資する待合・乗継環境の向上、情報提供に要する経費(待合施設、情報提供案内板、ホームページ制作等) □ ・ICカードシステム、バスロケーションシステム、デマンドシステム導入、その他)ITシステム等の高度化に要する経費(システム開発費、設備整備費等)
案内表示の多言語化	
エレベーターの設置	
バスロケーションシステムの整備	
乗り継ぎ案内情報提供の現場把握と評価のための調査の実施	○地域公共交通調査事業

2－6. 今後の課題

本調査では、横浜駅、上大岡駅、小田原駅の３駅をケーススタディとして、乗継案内情報提供の現状と課題を整理し、駅の特性等に応じた情報提供のあり方について提示を行うとともに、情報提供の現状を評価するための枠組みの提案も盛り込んだところである。

本調査で提示した充実化方策は、対象とした３駅固有のものではなく、駅の特性ごとに必要となる方策を汎用的に捉えられるように検討を行っているため、他の鉄道ターミナル駅でも適用する際の参考とすることが可能である。

今後、各地域の鉄道ターミナル駅等における乗継案内情報提供の改善に際して、本調査の成果を参考に、現状について評価を行い、問題点・課題の洗い出しと改善に向けた方向性、具体策の検討について、駅に関係する多様な関係者の間で協議がなされることが期待される。

また、公共交通サービスのシームレス化の推進に向け、乗継案内情報提供をはじめとする、各種設備整備や体制整備などに対する、国や自治体における支援体制等の充実も望まれる。