

第3章 二次交通の情報提供に関する実態調査

3.1 調査対象駅・空港

各県において乗車人員の最も多い鉄道駅、東北地方において利用客数の最も多い空港、エアポートライナーを有する空港（表3-1）を対象として、二次交通の情報提供の実態調査を行った。

表3-1 調査対象駅・空港

項目	調査対象
鉄道駅	郡山駅、仙台駅、盛岡駅、山形駅、青森駅、秋田駅
空港	仙台空港、秋田空港、いわて花巻空港

3.2 調査内容

調査対象駅・空港における二次交通について、表3-2に示す項目・内容を調査した。

表3-2 調査内容

調査項目		調査内容	
交通事業者のホームページ		内容	必要な情報が情報提供されているか
サインシステム	改札～二次交通までの案内標識	配置	改札から二次アクセス乗換えまでの動線上における案内標識(サインシステム(以下サインとする))の配置実態 ・利用者にとって目に付きやすい場所に配置されているか ・利用者の主要動線上に配置されているか
		形状・デザイン	配置されているサインの形状・デザイン ・認識しやすい形状・デザインであるか ・読みやすい表示となっているか ・目印となる形状・デザインであるか ・「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック」に適合しているか
		内容	方向指示などの情報提供されている内容 ・乗換のための情報が提供されているか ・誰もが理解しやすい内容であるか ・行先、経由地、料金がわかりやすく情報提供されているか
	停留所	形状・デザイン	わかりやすさ
		内容	行先、経由地、料金等の情報提供がされているか
パンフレット、案内所・情報コーナー	配置		乗換の動線上に効果的に配置されているか
	内容		乗換情報の提供がなされているか

3.3 調査方法

実態調査のうち実地調査については、対象駅・空港における表 3-3 右欄の二次交通への乗換を想定して、鉄道駅では、改札内・駅コンコース・駅前広場において、空港では、到着ロビー・二次交通乗り場において、サインシステム、パンフレット、案内所・情報コーナーについて調査する。

表 3-3 対象駅・空港における二次交通の種類

対象駅・空港	二次交通の種類
郡山駅	鉄道、路線バス、高速バス、観光タクシー、レンタカー
仙台駅	鉄道、路線バス、高速バス、観光バス、観光タクシー、レンタカー
盛岡駅	鉄道、路線バス、高速バス、観光タクシー、レンタカー
山形駅	鉄道、路線バス、高速バス、観光バス、観光タクシー、レンタカー
青森駅	鉄道、路線バス、高速バス、観光バス、観光タクシー、レンタカー
秋田駅	鉄道、路線バス、観光バス、観光タクシー、レンタカー
仙台空港	(鉄道※)、路線バス、レンタカー ※ 2007.03.18「仙台空港アクセス鉄道」開業予定
秋田空港	路線バス、乗合タクシー、観光タクシー、レンタカー
いわて花巻空港	路線バス、乗合タクシー、観光タクシー、レンタカー

3.4 実態調査結果

3.4.1 交通事業者のホームページによる情報提供の実態

二次交通の事業者は、ほとんどホームページを開設しており、路線の案内、料金、行き先、経由地などについて案内している。一方、JR東日本のホームページでは、対象鉄道駅に関わる二次交通の事業者について紹介しているが、タクシー事業者までの表記はされていない。

空港の運営事業者のホームページにおいては、二次交通の時刻表、行先、経由地等を表示している。

表 3-4 交通事業者のホームページによる情報提供の実態

	二次交通情報を提供している HP	内容					
		路線図	行先	経由地	時刻表	料金	運行状況 (GPS)
郡山駅	JR東日本	○	○	○	○	○	×
	会津バス	○	○	○	○	○	×
	福島交通	○	○	○	○	×	×
	新常磐交通	△ (準備中)	○	○	○	○	×
	JRバス東北	○	○	○	○	○	×
	郡山観光交通		○	○		○	
仙台駅	JR東日本	○	○	○	○	○	×
	仙台市交通局	○	○	○	○	○	○
	JR東北バス	○	○	○	○	○	×
	宮城交通	○	○	○	○	○	○
	東日本急行	○	○	○	○	○	×
	山交バス	○	○	○	○	○	×
山形駅	JR東日本	○	○	○	○	○	×
	山交バス	○	○	○	○	○	×
	山交ハイヤー		○	○		○	
	庄内交通	○	○	○	○	○	○
盛岡駅	JR東日本	○	○	○	○	○	×
	IGR いわて銀河鉄道線	○	○	○	○	○	×
	岩手県北バス	○	○	○	○	○	×
	JRバス東北	○	○	○	○	○	×
	岩手県交通(バス)	○	○	○	○	○	×
青森駅	青森市営バス	○	○	○	○	○	×
	JRバス東北	○	○	○	○	○	×
	JR東日本	○	○	○	○	○	×
	下北交通	○	○	○	○	○	×
	白神観光バス	○	○	○	○	○	×
秋田駅	JR東日本	○	○	○	○	○	×
	秋田中央交通	○	○	○	○	○	×
	秋田県ハイヤー協会	○	○	○		○	×
仙台空港	宮城交通(バス)	○	○	○	○	○	○
	仙台市交通局	○	○	○	○	○	○
	日本三景交通	○	○	○	○	○	×
	山交バス	○	○	○	○	○	×
	岩沼市民バス	○	○	○	○	○	×
	仙台バス	○	○	○	○	○	×
秋田空港	秋田中央交通	○	○	○	○	○	×
	あきたエアポートライナー	×	○	○	○	○	×
	秋田県ハイヤー協会	○	○	○		○	×
いわて花巻空港	いわて花巻エアポートライナー	○	○	○	○	○	×

3.4.2 サインシステムによる情報提供の実態

サインシステムによる情報提供の実態としては、鉄道駅では、改札から乗換えまでの動線上の目に付く位置に効果的に配置され、また情報内容も行先、のりばなどが簡潔に表記され、さらには色を用いたわかりやすいデザイン、大きな文字表記とされているなど、比較的充実している。また、バスへの乗換え情報では、観光地からの路線検索情報など観光客に配慮された情報も提供されている。

空港においてはサインシステムの配置数が少なく、また文字が小さいことや、情報内容も行先・のりばなどの表記がない場合もある。



バス乗り場と行き先が案内されている(盛岡駅)



二次交通の路線名が表示されている(盛岡駅)



二次交通の表示はピクトグラムのみ(仙台空港)

また、タクシーの案内については、盛岡駅では観光ルートや主要ルートの料金表示のある案内板が配置されているが、その他の鉄道駅、空港においてはのりば案内と主要料金が表記されている程度である。

表 3-5-1 サインシステムの情報提供の実態 (その1)

		適正な情報提供の実態	問題箇所
鉄 道	改札内	<p>■郡山駅 …主要な観光地である会津若松への案内をイラスト入りで大きく表示している。</p> 	<p>■仙台駅、山形駅、盛岡駅 …乗り場案内等が床面表示は、混雑時や磨耗等を考慮して、国土交通省の誘導案内設備に関するガイドラインには記載されていない。</p>  <p>↑山形駅</p>  <p>↑盛岡駅</p>
	駅コンコース	<p>■盛岡駅 ・コンコースの目に付く場所にバスののりば案内が大きく配置されている。 ・広場別に色分けされ、のりばと行先、経由地等がわかりやすく表示されている。</p> 	<p>■仙台駅 …二次交通への誘導サインや案内所の位置サイン等が輻輳し、わかりにくい。</p> 

表 3-5-2 サインシステムの情報提供の実態（その2）

		適正な情報提供の実態	問題箇所
鉄 道	駅コンコース	<p>■秋田駅</p> <ul style="list-style-type: none"> 改札から出た目に付く場所にバスののりば案内が配置されている。 広場別にわかりやすく色分けされている。 	<p>■山形駅</p> <p>…出口や広場などについて大きく案内されているが、二次交通の表示は小さく、行先なども表示されていない</p> 
		<p>■仙台駅</p> <p>…観光案内所の中にバス総合案内のタッチパネルが設置されている。</p> 	<p>■青森駅</p> <p>…改札を出た動線上には二次交通の案内表示はない。</p> 
	駅前広場	<p>■盛岡駅、秋田駅、山形駅</p> <p>…総合案内標識は、行先、経由地、のりば、のりば位置がわかりやすく表示されている。</p>  <p>↑盛岡駅</p>  <p>↑秋田駅</p>  <p>↑山形駅</p>	<p>■仙台駅</p> <p>…駅前広場の上部はペDESTリアンデッキとなっているが、デッキ上の案内は情報に乏しく、わかりにくい。</p> 
		<p>■仙台駅、盛岡駅</p> <p>…仙台駅では行先別に、盛岡駅では観光地別（50音順）に路線、のりば、経由地などが検索できる表示があり、わかりやすい。</p>  <p>↑仙台駅</p>  <p>↑盛岡駅</p>	<p>■青森駅</p> <p>…バスのりばの総合案内には、行先、経由地などの情報がなく、停留所まで行かなければわからない。</p> 

表 3-5-3 サインシステムの情報提供の実態（その3）

		適正な情報提供の実態	問題箇所
鉄 道	駅前広場	<p>■秋田駅 …駅コンコースの標識と同様の色分けで、広場の総合案内サインも表示されている。</p> 	<p>■盛岡駅 …バスの発車案内の電光表示がリアルタイムでなされているが、利用者の主要動線からはずれて配置されている。</p> 
		<p>■盛岡駅 ・駅前広場内にバス路線検索、バスロケーションシステム、地域情報などを検索できるタッチパネルが設置されている。 ・モニターが大きく誰もが見やすい。</p> 	
		<p>■郡山駅・盛岡駅 …タクシーの主要観光ルートと料金等がわかりやすく表示されている。</p> 	
空 港	到着ロビー	<p>■対象全空港 …出口上部に配置されているのみであるが、到着ロビーからの動線が明確であるため、適正な誘導がなされている。</p>  <p>仙台空港</p>	<p>■対象全空港 …二次交通についてはバス・タクシー等の表示のみで先行などの情報は表示されていない。</p>  <p>いわて花巻空港</p>
	二次交通のりば	<p>■秋田空港 …あきたエアポートライナーののりば案内の標識やポスターなどが配置されている。</p> 	<p>■秋田空港 …あきたエアポートライナーののりばは、道路を隔てた場所にあり、わかりにくい。</p>  <p>のりば</p>

3.4.3 パンフレット等による情報提供の実態

パンフレット等は、鉄道駅、空港ともにコンコースやロビーに設置されているラックや案内所に置かれている。

しかし、情報内容としては、鉄道駅、空港ともに二次交通を含む総合的な交通案内のパンフレットはなく、事業者別にルート、時刻表、サービス内容などを表記したパンフレットが一部の場所に置かれている程度である。

また、観光案内パンフレットに観光地への二次交通について行先、料金等が表記されているパンフレットもある。

表 3-6 パンフレット等による情報提供の実態

	配置	形状・デザイン	内容
鉄道駅・ 空港	<ul style="list-style-type: none"> 観光案内所に主に配置されている。 その他にコンコース上のラックや切符売場、案内板近く等に配置されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯しやすいサイズのパンフレットが主であり、写真や図などわかりやすいデザインとなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 二次交通に関する表示は比較的少ない。 観光パンフレットに一部表記されている二次交通の案内は、交通手段、行先、料金等が表示されている。



盛岡駅(観光パンフレットにおける二次交通の案内)

盛岡駅(タクシー案内パンフレット)



秋田空港(あきたエアポートライナーの案内パンフレット)

3.4.4 案内所・情報コーナーにおける情報提供の実態

案内所は対象鉄道駅、空港のすべてに配置されており、パンフレットと案内係を設置して、観光情報や観光地までの交通についての案内に対応している。案内係は、二次交通への乗換えに関する対応が可能であり、丁寧な対応を行っている。

表 3-7 案内所・情報コーナーにおける情報提供の実態

	配 置	対 応
鉄道駅・ 空港	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道駅では改札付近に、空港では到着ロビーの目に付くところに案内所が配置されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内への対応とともに、観光地までの二次交通に関する情報を提供している。 ・丁寧な対応がなされている。



仙台駅(総合案内所)



仙台駅(バス総合案内サービス)



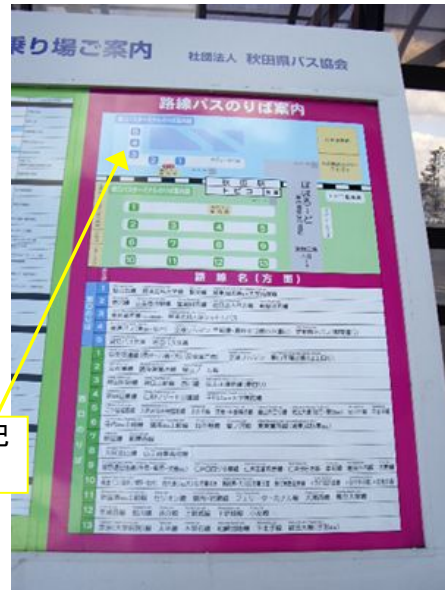
郡山駅(情報端末タッチパネル)

③ サインで用いる色の統一

- ・秋田駅の駅コンコースに配置されているバス案内標識、駅前広場に配置されている案内板は統一された配色で広場別に色分けされている。
- ・さらに、路線案内においても同様の配色が用いられ、バス系統が西・東のどちらのバス乗り場で利用できるのかひと目でわかるよう工夫されている。



東口は青色を用いた表記で統一されている。



西	口	宗川尻新山線	
東	口	寺堂新山線	
西	口	寺堂線・牛島線状線 ①新山線 宗川尻新山線	赤れんの郷土館前
西	口	寺堂線・牛島線状線 ①新山線 宗川尻新山線	上り ねぶり流し駅前 下り 通町
西	口	①堀内線	旗立博物館前
西	口	①新山線	大森山公園
西	口	市セリオン線	セリオン
西	口	常盤川線 遊分線	天王グリーンランド
東	口	①雄和日永線 秋田駅前より雄和市民センター前下車 雄和市民センター前より雄和日永へ乗り換え	雄和の里
西	口	①雄和日永線 秋田駅前より雄和市民センター前下車 雄和市民センター前より雄和日永へ乗り換え	

3.5.2 改善点の整理

案内標識に表記されている情報内容については、簡潔であり、デザインや色でわかりやすいものとするなどの工夫がなされているが、事業者別の取組みが多く、鉄道駅・空港における総合的な交通案内が不足している。

改善にあたっては、総合的な交通情報をサインシステム、パンフレット、ホームページなどの各媒体で提供していくことが必要であるとともに、内容をより簡潔でわかりやすくする工夫を行っていくことが望まれる。

表 3-8 情報提供における改善点の整理

項目		改善点	
交通事業者のホームページ	内容	・駅や空港単位で総合的に交通情報を掲載することが必要である。	
サインシステム	改札～二次交通までの案内標識	配置	・施設設計上外れた位置に配置されている案内標識等については、情報提供するのに効果的な主動線上に移設することが望ましい。
		形状・デザイン	・誰にもわかりやすいよう、大きな文字、簡潔な表示とすることが望ましい。 ・種別を色で区分するなどの工夫により、認識しやすい構成とすることが望ましい。
		内容	・情報は案内の段階に分け、第一段階ではのりばと行先の表示、第二段階では路線の詳細情報(経由地、料金等)を表示していくことが望ましい。 ・観光地へのアクセス情報をわかりやすく提供していくことが必要である。 ・可変式情報表示装置の場合、多様な情報を点滅で表示するよりも、絞った情報を時系列で提供するシステムがわかりやすく、望ましい。
	停留所	形状・デザイン	・誰にもわかりやすいよう、大きな文字やすっきりとしたデザインで表示することが必要である。
	内容	・利用者にとって必要な情報として、行先、経由地、料金、時刻表を簡潔に示していくことが望ましい。	
パンフレット	配置	・観光案内所だけでなく、案内板近くなどにも配置されることが望ましい。 ・利用目的別に利用できるよう、配置に工夫を行うことが必要である。	
	内容	・駅や空港単位で、二次交通の情報を総合的に掲載することが必要である。 ・目的地や目的のルートで情報が提供され、二次交通手段やのりば・路線の詳細な情報が掲載されていることが望ましい。	
案内所・情報コーナー、案内係	配置	・駅や空港単位で総合的に交通情報、地域情報等を提供する案内所が必要である。	
	対応	・利用者のニーズの別に二次交通の利用方法についての情報を提供していく対応ができることが必要である。	