

## 第4回「市バスの乗車環境を考える懇話会」摘録

### 1 日時

平成29年8月29日（火）18時30分～20時00分

### 2 場所

SANSA右京5階 大会議室2

### 3 出席者

○委員：土井勉委員，井上学委員，原強委員，藤本明美委員，  
村川武嗣委員，丹野智世委員，東徹委員

●交通局：宮田営業推進室長，高見自動車部担当部長 ほか

### 4 開会

- (1) 挨拶
- (2) 出席者の確認
- (3) 資料の確認
- (4) 前回の摘録確認

### 5 議題

- (1) 市バス・京都バス一日乗車券カード及び京都観光一日乗車券等の価格等について  
(事務局から資料1～5に基づいて説明)

〈御意見・質疑等〉

#### ○委員

- ・今回の制度変更の議論の出発点は，交通局の経営が苦しく，増収を図らないといけないというものではなかったことを再認識しておくべきだと思ふ。1，200円の日乗車券の値下げをセットで議論しており，500円の日乗車券を600円に値上げすることだけが独り歩きしてはいけない。また，500円が600円になるのは「値上げ」ではなく，「価格の適正化」によるものであることもしっかりと伝えなければいけない。その上で，増収となった場合には，サービス改善策として還元していくことも併せて伝えていく必要がある。メディアの方にもこれら全体の話伝えていただければと思う。
- ・サービス改善について，トラフィカ京カードの割引額の拡充などは，非常に良い案だと言える。

## ○委員

- ・ICカードでの乗継割引は、トラフィカ京カードと同様に拡充しないのか。
- ・900円の乗車券の販売促進のために、600円の乗車券を買ってしまった人が、当日の間に300円を足したら900円の乗車券にアップグレードできると、600円を買ってしまって、後で地下鉄に乗りたくなかった方にとって、便利なものになるのではないか。実施は困難だと思うが、提案しておく。

## ●事務局

- ・市民への説明については、一日乗車券カードの価格適正化という観点と京都観光一日乗車券等を値下げして市バス・地下鉄を上手に御利用いただく観点をしっかりと説明し、増収分についてトラフィカ京カードの割引額を拡充し、還元する案についても丁寧に説明していく。
- ・今回の乗継割引額の拡充については、まずはトラフィカ京カードのみで考えている。ICカードの場合、改修費に相当な費用を要する等の課題がある。
- ・600円の乗車券を購入した後、当日中に300円足して900円の乗車券に交換することについては、運賃制度上、困難であり、今後の事業運営の参考とさせていただく。

## ○委員

- ・資料2について、今後、観光一日乗車券をPRしていくために、冊子や紙媒体を作成し、観光客の方に配ることは有効である。ただ、観光客が来られた当日での情報提供となってしまう。当日の情報提供である紙媒体だけではなく、WEBでの展開を充実させることも重要であると思う。海外から京都に遊びに来た友人は、時間を効率的に使うために、事前にWEBで詳しく調べていた。
- ・スマートフォンを使う人が多くいる中、例えば、WEBの経路検索で、最短ルートではなく、遠回りとなる経路が表示される場合がある。そういうことがないように、効率的な経路を提案できるWEBからのアプローチを充実していけたら良いと思う。

## ○委員

- ・バスと地下鉄でどういう利用ができるかのモデルコースを作っておいたほうが良い。バスだけなら4箇所しか行けないが、バスと地下鉄では6箇所行けるなど、いくつかの標準的なモデルコースを作り、紙やWEBで発信するのが良いと思う。

## ○委員

- ・トラフィカ京カードの乗継割引額の拡充は非常にすごいことだと思う。実施の時には大々的に宣伝していただきたい。市バスと市バスの乗継ぎが、120円引で340円となるので、1乗車あたり170円で乗車できる。これは、2,000円で12枚綴りの昼間割引回数券の1枚当たりの金額167円とほぼ同じ金額であり、大変お得である。市バスと地下鉄の乗継ぎも120円引なので、1区の210円が、90円で乗車できることとなり、地下鉄への乗継ぎがしやすくなる。例えば、今出川や丸太町付近の人達が四条方面へ出る際に、市バスの59号や10号を使わずに、地下鉄乗継ぎ

をすることで、早く行けるイメージができるのは良いことである。京都駅前から金閣寺へ行く場合に、地下鉄で北大路まで行って、バスに乗り継ぐと、バスだけで行く場合よりも140円だけの投資で時間が買える、有効に使えることをアピールできるのも良いと思う。

- ・ICカードより先にトラフィカ京カードの乗継割引額拡充が最優先されたことについては、トラフィカ京カードは市民の利用がほとんどであるので、市民に対する還元であることをアピールしていくことが一番重要である。
- ・乗車券の名称の募集について、現在の名称をホームページでみると、「市営地下鉄」と「京都地下鉄」や、「1day チケット」、「1day フリーチケット」、「一日乗車券カード」など用語の統一ができていない。名称を決める際には、末尾の用語を揃えることを念頭にいただきたいと思いますと思う。
- ・900円の乗車券の宣伝について、交通局ホームページの乗車券一覧の一番上を「市バス・京都バス一日乗車券カード」ではなく、900円の乗車券にすれば良いと思う。また、京都駅のデジタルサイネージで900円の乗車券を目立つようにPRすると良い。
- ・900円になることによって、洛西地域の方は恩恵がある。洛西エリアのバス車内だけでも900円の乗車券を発売するなどの対応をしていただくと、利用促進につながると思う。

#### ○委員

- ・WEBの検索では、一番上に表示されたものを選択する人が多い。最初に何を持ってくるかということは、売上への影響も大きいので、表示される順番を戦略的に考えることが重要となる。そのつもりで取組むことが望ましい。

#### ●事務局

- ・900円の乗車券をどのように打ち出していくかということ、非常に重要であると考えているので、交通局のホームページを活用して、利便性をPRする手法を検討していく。
- ・魅力あるモデルコースについては、工夫しながら作っていきたい。
- ・名称については、皆様から御指摘いただいた、できるだけシンプルで分かりやすいということを念頭に置いて決めていく。

#### ○委員

- ・市バスの混雑については、外国人観光客の増加によるものが大きいと思う。資料2にあるように、海外のブロガーのブログの中でも、京都観光一日乗車券ではなく、お得に観光地を周れる市バスの一日乗車券が多く紹介されている。今回、京都観光一日乗車券が900円となったことを契機に、観光 MICE 推進室や京都府観光協会などの観光セクションの方とも連携して、外国の方々や観光客の方々に900円の乗車券がどれだけ良いものかということ、PRする施策を今後検討していくべきだと思う。

#### ○委員

- ・優待制度について、バスのみの日乗車券ではなくて、地下鉄一日乗車券や京都観光一日乗車券にはあると認識している。900円の乗車券を買えば、様々な優待制度を使えることをアピールするべきだと思う。優待施設を組み合わせると、かなりの特典になる。地下鉄沿線の施設で大きな優待ができれば、600円の乗車券に比べて、900円の乗車券の利用価値が出てくる。900円の乗車券の優待制度を全市的に広げていき、京都の基本の日乗車券は900円の乗車券なのだと発想を変えるべきである。自動販売機での発売も900円の乗車券を多くするなど、発売方法をどうするかも含めて、普及の仕方を考えていけたら良いと思う。

#### ○委員

- ・資料5のお客様からの御意見の中で、車内へのキャリーバッグの持ち込み問題が取り上げられているという印象がある。迷惑とって片づけるのではなく、共存する方法を見つけられたら良いと思う。快適に乗れるバスを目指すことが一つの目的であったと思うので、その点について考えていることがあれば教えていただきたい。

#### ●事務局

- ・観光関係と連携することは、非常に重要であると考えている。観光 MICE 推進室や交通政策を行っている歩くまち京都推進室など全庁的に対応していきたい。さらに、関係業界の方にも意見をお聴きし、どのような手法をとればより効果的な PR ができるかを考えていきたい。
- ・クーポン制度について、現在、バスの日乗車券にも特典がついているが、京都観光一日乗車券には非常に多くの特典がついているのは事実である。このメリットも打ち出して行って、PR していきたいと考えている。
- ・キャリーバッグの問題について、悩ましく思っている。23年度から通常のバスに比べて床面積が広い「ラッシュ型バス」を導入しており、全体の車両数の約28%を占めている。また、おもてなしコンシェルジュの方に、京都駅に3箇所ある手ぶらカウンターやコインロッカーへの案内に力を入れていただいている。市民の方からは、キャリーバッグを置くスペースを作ったらどうかといった意見や持ち込み規制をしてはどうかとの意見があるが、実施は困難であり、現時点では啓発を行っている。

#### ○委員

- ・利用促進策については、交通局で体制を作っていただいたうえで、全庁的に広げていけば良いと思う。
- ・価格見直しにより生じた増収分を、例えば、増車や増便などのサービス向上による混雑緩和の原資にするなど、できるだけサービスを市民の皆様に還元していくことが重要となる。

## ○委員

- ・キャリーバッグの問題について、啓発するだけでなく、大きな荷物をバスに持ち込むのはスマートではないという雰囲気醸成していくことが重要だと思う。
- ・都バスで車内のモニターで動画を流してマナー啓発を行っているので、参考にしてはどうか。
- ・乗車券の新名称について、日本語の名称にかかわらず、英語表記については、現在の「Kyotocity Bus & Kyoto Bus 1day Pass」のように分かりやすいものにしていただきたい。

## ○委員

- ・クーポン割引については、クーポンによる広告効果を狙って店舗・施設側が負担して割引を実施していただいていると思う。クーポンがついている冊子の印刷代は交通局にとって負担になると思うが、クーポンのチェックができるスマホのアプリが開発されているので、そういう形にすると、印刷費用は抑えて、参加店舗・施設を集めることができる。バスの一日券にもクーポンを導入すると、さらに多くの参加店舗・施設を収集できるのではないか。

## ●事務局

- ・今回の価格見直しについて、市民の皆様には交通局の考え方を丁寧に説明することが一番大事だと思う。今回の価格見直しについては、多くの新聞やインターネットで取り上げられたが、記事には3つのパターンがあった。1つは値上げだけを書かれた記事であり、記事に対しての反応は反対意見が多かった。1つは値上げと値下げのことを書かれた記事であり、概ね理解できるとの意見が多かった。1つは価格適正化の観点も含めて値上げと値下げのことを書かれた記事であり、理解できるとの意見が多かった。このように、訴え方、伝え方が大切であると再認識したところであり、今回の価格見直しは、価格適正化と値下げのことをセットで説明し、増収分をいかに市民の皆様に戻元するかを考えていくことが今後の使命であると考えている。
- ・新乗車券のPRについては、交通局だけではなく、観光MICE推進室や歩くまち京都推進室と協議を密に行い、様々な媒体を利用して、新乗車券が便利であることを全面に押し出していくことを約束させていただく。
- ・洛西エリアでの新乗車券の発売方法については、検討させていただく。
- ・クーポン制度については、割引される側が得であると思ったら手を挙げていただけると思うので、アプリの活用も含めて、検討させていただく。
- ・乗車券の名称については、どなたにとっても分かりやすい名称として、外国人の方にとっても分かりやすい表記となるように考えていきたいと思う。

(2)「前乗り後降り方式」について  
(事務局から資料6～7に基づいて説明)

〈御意見・質疑等〉

○委員

- ・先日、前乗り後降りの東京都バスに乗車したが、車両後部にも分散して乗車されていた。京都も前乗り後降り方式に慣れてきたら、同様に良い状況になるのではないかと思う。実験をして課題を洗い出すことは必要かと思うが、机上で考える中でも、「お客様が乗降方式の不慣れであること」、「降車のお客様がバス待ちのお客様と錯綜すること」や「運賃箱を前乗りに合わせて配置にせず、現行のままで実験すること」などから、降車時間の短縮等、顕著な効果の検証はあまり期待しないほうが良いかもしれない。
- ・本格実施に向けた課題や改善点を確認することが、実験の目的であると考えられるべきであると思う。
- ・本格実施に際しての効果は、学識先生方に他の事例の比較も交えながら、別途整理していただく必要があると思う。

○委員

- ・コンシェルジュとして京都駅で活動していると、外国人の方は1万円札をお持ちの方が多く感じている。事前に両替が必要なことを周知することが大切である。また、全国相互利用対応のICカードが利用できることを知らない方も多いので、周知を行うことでスムーズに乗車できると思う。
- ・アンケートは英語版も作成されるとのことだが、中国人・韓国人の観光客も多いので、多言語でのアンケートも必要と思う。

○委員

- ・車内乗込用のチェックシートにおいて、車内の状況と併せて運行の遅れが発生しているか確認するため、各バス停での到着時間と出発時間を記載してはどうか。

○委員

- ・このチェックシートでは、混雑度について評価しにくいと思うので、乗り込み調査員の主観となるのだが、車内の快適度(あるいは不快感)を5段階で評価してはどうか。

○委員

- ・8月に都バスに乗車した際、どの部分が乗車時間の増加する要因か(ボトルネック)の様子を見ていたが、現金客の両替時であったとの印象がある。京都市バスでは、一日乗車券を求めのお客様がボトルネックとなる可能性がある。
- ・将来的に、前乗り後降り方式になった際には、お客様が乗車前に運転士に質問をしやすい状況となり、運転士は多くの質問を受けることとなり、乗車時間や運転士のストレスが増加するのではないかと思う。
- ・乗り込み調査員は、調査停留所で、その都度、降車するという理解で良いか。通路を塞ぐことにならないようにしなくてはならないと思う。

- ・別紙3のアンケート項目で、書き方であるが、「お住い(市町村)」と記述してあるが、「お住いの市町村名をお教えてください。」とお聞きし、「都道府県・市町村」は記載しておいて、回答者の手間を省く工夫は必要と思う。アンケートの③の利用目的の欄で、「7. 実証実験バスの体験」という項目は、利用目的を厳密に聞いており評価できる。アンケートの④の大きな荷物の有無について、一つだけ答えてもらうようにしないと集計時に大変かと思う。

#### ●事務局

- ・貴重な御意見をいただき、大変感謝する。
- ・まずは、混乱なく「前乗り後降り」方式を実施した上で、課題・改善点を把握することが大変重要なことであると考えている。一方で想定される効果についても、できるだけ数値化して把握できればと考えている。
- ・両替への対応としては、すべての停留所に配置する案内要員がしっかりと呼びかけを行っていく。
- ・英語以外の外国語でのアンケートについては、予算の制約もあるが持ち帰り検討させてほしい。
- ・バスの到着時間・発車時間については、調査票に追記するとともに、市バスの運行データも確認する。
- ・車内の快適度については、調査員が2名乗り込むので、調査員の体感になるものの、一定平準化した評価ができると思う。
- ・乗車時に運転士への問い合わせが増えることについては、丁寧な御案内ができるため、お客様の誤乗車を防ぐことや、高齢者を含む足の不自由なお客様が乗られた場合には、的確な対応ができるという面もある。
- ・アンケートの項目は、よりの確にお答えいただきやすい項目・様式となるように努めていく。

#### ○委員

- ・両替のアナウンスなどは良いかと思うが、本格導入時には、案内要員はいないので、案内要員がいる時といない時を設定し、混乱が生じないか把握してはどうか。

#### ○委員

- ・アンケートは郵送で回収するとあるが、回収率向上のために締切期限を記載すると同時に、アンケートをどのように役立てるのか趣旨を記載してはどうか。

#### ●事務局

- ・締切期限などを記載するとともに、多くの回答をいただけるようにインセンティブの付与なども考えてまいりたい。

#### ○委員

- ・先ほど、車内乗り込み調査員はその都度降車する旨の説明があったが、その都度、調査員が降車していたら車内の状況が分からないのではないかと懸念される。また、アンケートに住所や氏名を書くことに抵抗がある人もいるので、回収率が下がることが懸念される。そうすると、回収率向上のためアンケート配布時に、ノベルティなどの簡単なものを渡すほうが良いと思う。

#### ○委員

- ・調査日が雨天の場合、データの取扱いはどうするのか。雨が降っていたら、車内の環境も変わり、お客様の感情も違ってきて、車内環境の快適性という部分は低くなると考えている。また、アンケートを複数の場所で配布するとのことであるが、何回もアンケートを受け取るケースが出てくると思うがどうか。

#### ○委員

- ・アンケートのインセンティブ目当てで、同一人物が大量に回答してくる場合もあるので、そのあたりも配慮してはどうか。

#### ●事務局

- ・車内の状況については、調査員が降車したとしても、乗降扉から車内をチェックするなど、車内の状況を確認できると考えている。
- ・インセンティブの付与については、予算も勘案しながら、どのような方法が良いかしっかりと検討したい。
- ・雨天時の場合については、雨天時のデータは参考とさせていただく。あるいは、扉開閉時間はデータで把握できるので、過去の晴天時、雨天時のデータを分析して、調査データに補正をかけるといったことも考えられる。いずれにしても、雨天時の調査も有意義なものとなるよう実施してまいりたい。
- ・アンケート配布場所については、再度検討をしたい。

#### ○委員

- ・アンケートを行う際は質問項目に目がいってしまいがちだが、実は趣旨がしっかりと分かることが重要である。アンケートに協力しようという気持ちになるよう趣旨や連絡先についても、しっかりと記載いただきたい。

#### ○委員

- ・今回のアンケートでの対応は難しいと思うが、若い世代がネットで回答しやすいように、アンケートにQRコードをいれることも検討してほしい。

#### ●事務局

- ・アンケートについては、御指摘の内容を踏まえて、実施してまいりたい。
- ・QRコードについては、今後の調査に活かしてまいりたい。



## 6 今後のスケジュール

### ●事務局

- ・次回の第5回の懇話会は実証実験後になるので、実証実験の結果を踏まえて、委員の皆様から御意見を頂戴したいと考えている。現時点では、12月頃の開催を予定している。

### ○委員

- ・次の懇話会までの間に名称が決まることになるので、懇話会の委員に情報連携をお願いしたい。