第5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12月15日（金）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：山本公営企業管理者交通局長
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 報 告

(1) 一日乗車券等の新名称について

(事務局から別紙2に基づいて説明)

〈御意見・質疑等〉

○委員

- ・ 報告内容について問題はないが，応募された方について，お礼はしないのか。また，新名称に選ばれた方については，お礼をすべきと考えるが，いかがか。

●事務局

- ・ 応募された方に抽選で賞品をお送りしている。5名の方に3,000円のトラフィカ京カード，10名の方に市バスの方向幕タオルをお送りした。厳正な抽選の結果，新名称に選ばれた方も当選しているということである。

○委員

- ・ 確認であるが，カードの名称変更は3月中旬からということだが，価格の変更についても同じ3月中旬ということによいのか。

●事務局

- ・ カードの名称とカードの価格の変更について，3月中旬で同時に開始する予定である。

6 議 題

(1)「前乗り後降り方式」実証実験について

(事務局から別紙3～4に基づいて説明)

〈御意見・質疑等〉

○委員

- ・ 念のために確認するが、今回の結果については、12月に実施した結果はまだ出ていないので、今回は12月の結果を反映できていないということによいのか。

●事務局

- ・ 追加実験の実施が12月9日(土)であり、現在調査結果を集計しているところである。12月分も含めて改めて懇話会で報告させていただく。

○委員

- ・ 10月28日(土)に「前乗り後降り方式」の100号系統のバスに乗車したが、結構混んでいて、これだけ混んでいたら前から乗っても後から乗っても同じだろうなとは思った。
- ・ 報告の中で、乗車時間は長くなって、降車時間は短くなったとのことであるが、この状況では、停車時間としては、プラスマイナスゼロということかと思う。
- ・ 「前乗り後降り方式」の実験対象の100号系統は、京都駅で多くの乗客が乗車して、往路の観光地で分散しながら降車し、復路では逆に観光地で分散しながら乗車して京都駅で多く降車する利用形態である。実験時には降車の時間が短縮したので、往路の遅れが抑制されることになる。往路の遅れは、復路でも遅れとして影響するので、復路の遅れより往路の遅れを抑制した方が効果的である。したがって推論になるが、各バス停留所の定時からの遅れ時間の合計は短縮しているのではないか。
- ・ 先日、立命館草津キャンパスに行った際に、連節バスを利用したが、そのバスは運賃後払い方式であったので、降りるのに大変時間がかかっていた。
- ・ このような駅と大学などを結ぶ2点間の輸送のようなものなら、出発までに運賃前払いで乗車し、終点で一気に降車する方式の効果がある。

○委員

- ・ コンシェルジュの活動でアンケートの聴取を1日させていただいたが、アンケートについて、1点お伝えしたい。主に外国人に、スムーズに乗降できたかどうかをお聞きした。市内のお客様であれば、普段バスに乗っておられるので、「前降り後乗り方式」との比較ができるが、外国人のお客様であれば、今回の利用が初めてのケースが多いため、スムーズかどうかの比較対象がないため、比較的多くがスムーズであったと答えたと思われる。もう少し切り口を変えて質問すれば有効なものになったと思う。

○委員

- ・ ヨーロッパのバスでは、フルフラットのバスが運行しており、日本のバスとは乗り心地が違うと思うが、日本のバスはちょっと乗り心地が悪いというような意見はあったのか。

○委員

- ・ ヨーロッパから来られている方については、そのような意見があったと聞いている。

○委員

- ・ 10月29日（日）の朝の時間帯にバスに乗車させていただいた。乗客も多くなく違和感なく利用できた。
- ・ 特記することは、京都国立博物館で国宝展が行われていて乗降客が多かった。これがすごく影響があると思う。そのあたりどのように評価に組み込むか検討されてはどうか。
- ・ 京都駅で時間がかかっているとのことだが、どれくらいの影響があったのか。データがあるならお示しいただきたい。もし毎回5分程度遅れて出発しているなら、バスの配車時間を早めるなどの工夫が必要と考える。
- ・ アンケート結果であるが、言葉で数行記載はいただいているが、実数や傾向、内訳などの集計結果をお示しいただきたい。

●事務局

- ・ ダイヤの遅れについては、唯一雨が降らなかった10月14日（土）の往復の所要時間を見ると、事前調査時と比較して遅れているということはない。
- ・ フルフラットバスについては、現在の国内の状況として、来年に東京都交通局において29両を導入すると聞いている。現在京都市が導入を進めているノンステップバスのラッシュ型車両では、車両後方に段差があるが、76名の定員となっている。東京都交通局が導入するフルフラットのバスは、50名定員で車両価格も3,500万円であり、京都市の導入しているバスの費用2,000万円弱と比べて高いものとなっている。費用対効果やお客様の快適度を勘案して、フルフラットバスの運行について研究してまいりたい。
- ・ 調査及びアンケートの結果については、12月9日（土）の結果も含めて集計のうえ、分析してお示ししたいので、今しばらくお待ちいただきたい。

○委員

- ・ 私も雨の日であったが、乗車させていただいた。お客様は混乱もなく普通に乗車されている印象を受けた。
- ・ しかしながら、「前乗り後降り方式」の本格導入を進めていくには、明らかに混雑が緩和したと実感できなければ意味がないと考えている。これから示していただくアンケート結果がそれにつながるものであると思うが、資料3にあるような事前に予測される課題については、明確な回答を用意していく必要があると考えている。

○委員

- ・ 今回の結果からみると、京都駅前での乗車時間がかかるという課題を解決すれば、効果があると考えている。乗車時間をどれだけ短くするかが、今後、「前乗り後降り方式」が上手くいくかどうかのカギであると言える。例えば、一日券のカード印字機をバス停留所のところにつけたり、配車時間を早めたりすることを乗務員にも理解してもらふ必要はある。
- ・ 良かった点としては、乗務員への問い合わせが増えるかもしれないが、乗る前に行き先等を確認でき、誤乗車を防ぐことができるので、観光のお客様などに安心感を与えることができ、お客様の満足度も高まると思う。
- ・ 京都駅前の降り場で両方の扉から一斉に降車できるので、時間の短縮が図れ、他のバスも次々に降り場へ到着することができ、降車がさばきやすくなると思う。
- ・ 現行の運賃箱や機器で実証実験を行ったので、乗車時間が2倍となったが、機器を変えれば時間短縮できると思う。
- ・ 実際の運用を考えてみると、乗り方が混在すると混乱が生じると思う。
全てのシステムを実施するか、前乗りにするシステムを限定するかの判断が必要である。
今回の実験では全てのバス停留所に案内要員がいたので、混乱は生じなかったが、今後導入していくに当たり、前乗りであることを示す表示をもっと大きくする必要があるので考えている。また、他の事業者とも調整は必要かと思う。
- ・ 実際に乗車していて、2回ほど、後扉から乗車され、後扉から降車される方がいた。後方を確認する必要がある、乗務員の作業が増えることが心配である。

○委員

- ・ 簡単な例として、エレベータの乗降の場合では、エレベータ内に居る人が先に降りてから、エレベータに乗り込むといったルールができあがっていると思われる。
- ・ 同様に、「前乗り後降り方式」を実施するに当たっても、先に車内の乗客が降車しやすくなることは、車内にスペースができるので、「前乗り後降り方式」のルールが浸透するのではないかと考える。
- ・ そのような考えから、基本的には、「前乗り後降り方式」は、全システムで実施すべきと考えている。
- ・ 現行では、乗客が後方扉から乗り込んですぐに発車してしまうが、「前乗り後降り方式」では、乗車して中へ進むまでに乗客が乗車態勢を整える時間が確保されるため、安全面でも効果があるのではないかと考える。
- ・ ただし、大混雑時において、どの程度まで前から乗車できるようにするのか、運転士が乗車をお断りできるようにするのか、乗車をお断りできなければ、多くの乗客が乗り込んで運転士の左方向の視界を妨げないか、気になるところではある。
- ・ また、車いすやベビーカー、スーツケースの持ち込みに関する事、乗車する方のサービス向上にどのように取り組んでいくかは、大きな課題であると考えている。

○委員

- ・ 基本的には、「前乗り後降り方式」は、全然問題ないという印象であった。
- ・ 混雑区間では、どちらの乗降方式でも大変である。混雑区間ばかり意識していたが、実際乗ってみると、混雑しない区間も結構たくさんあり、こうした区間では、「前乗り後降り方式」で、意外に気楽に乗車できたとの印象である。
- ・ 乗降時間調査の結果は、トータルの乗降時間についても正直に提示することが重要である。その一方で、時間の問題だけでなく乗客の気分はいずれが良かったかという点については、別途、アンケート調査で把握しているので、その結果を共有することが重要である。

仮に「前乗り後降り方式」を実施した方が、所要時分が増加したとしても、気分良くバスを利用することができたのであれば、まずは今回の試みは成功であったと考えられる。さらに、これまでに委員の皆さんから指摘いただいた課題についてカバーする検討を行うことで、改良すべき点が明らかになる。また、そもそも所要時分の短縮が図られ、快適に利用ができたという結果であれば、それでよしとする結論になると考える。

- ・ 「前乗り後降り方式」で乗車する場合、一人ひとりが乗車される分には、問題ないと思われるが、グループの旅行者が4～5人で乗車される際、後続の方が運賃精算にまごつかれると、先に車内を進もうとしていた乗客の足が止まり、結果として、車内奥へ進まないという状況を目にした。グループで乗車された乗客が車内後方までスムーズに進んでいただく方策を考えていく必要がある。
- ・ 本格運行の際、乗降方式が混在すると、バス停留所でお待ちの列が乱れ、早いもの勝ちで乗車するようなことがあると、これまでの整列乗車の習慣が崩れる恐れがある。割り込みで乗車された側は、大変気分が悪くなるもので、これにより、今後、市バスに乗るのはやめようという気持ちが生まれることは一番避ける必要がある。
- ・ こうした列の乱れが生じるのを防止するためには、「前乗り後降り方式」への変更をできるだけ一斉に実施した方がいい。調整運賃区間との兼ね合いや事業予算の調整などの課題もあるが、中途半端に方式を変更すると、乗降方式が混雑する「カオス」の状態が発生するため、こうした状態を極力短くすることが課題である。
- ・ 今回の実験を通じて様々な課題が明らかになっている。こうした課題を解決することで、市バスの乗車は楽しいと思っていただくことを目標として、次のステップに向けて進んでいただきたいと考える。

○委員

- ・ 現行の乗降方式では、市バス停留所の標識柱に乗車口を合わせて停車している。バス停留所の構造上、難しいかもしれないが、「前乗り後降り方式」の車両については、乗車口となる車両の前扉をバス停留所の標識柱に合わせれば、乗車口は移動しないため、乗客は移動する必要はなく、乗客にとっても分かりやすいのではないか。
- ・ 実証実験の場合は、乗車場所が移動したため、各停留所配置の案内員が誘導していたが、その方式では、実施可能なバス停留所が限られるため、運用上無理があるのではないか。

●事務局

- ・ 乗車口を標識柱に合わせる方式を採用した場合、バス停留所によっては、停車時に沿道の横断防止柵が存在するため、降車扉からお客様が降車できないケースもあり得る。個々のバス停留所を精査し、御利用のお客様に御迷惑をおかけしないようバス停留所の改良に努めていく必要があり、今後、検討してまいりたい。

○委員

- ・ 「前乗り後降り方式」で乗客が車両前方から乗車したとしても、車両後方に進まず、車両真ん中で滞留し、車両後方が空いてしまうようでは困る。現行の「後乗り前降り方式」では、車両中央から乗車して車両後方へ移動した乗客が、降車時に車両前方の降車口へ向かうのが大変であるが、それが、「前乗り後降り方式」ではどうであったか。

●事務局

- ・ 何度か車内の状況を見ているが、例えば、車内のお客様が30人程度の座席定員時や50人程度の時など、車内の状況によっても異なる。また、近くでお降りのお客様は、後扉付近に滞在される傾向にあるなど、様々なシーンが見受けられる。このあたりについては、調査結果がまとまった際に合わせて御報告する。

○委員

- ・ 乗車された後、車内後方を進むか否かは、乗客一人ひとりの個性に依存するところもある。ただし、乗務員が「車内後方へお進みください」とアナウンスすると、乗客側にも「車内後方へ行かなければいけないんだな」という空気が生まれ、結構、車内後方へ進んでいくように思える。
- ・ 現行方式では、車内前方に位置する乗務員が、車両後方から乗車した乗客に「車両後方へお進みください」と言っても、なかなか出口から遠くなる後方へは行ってくれない状況がある。
一方、前方から乗車した乗客に対し、近くに居る乗務員が「そのまま車両後方へお進みください」と伝えたと、乗客には伝わりやすい。このような乗務員からのアナウンスが乗客に伝わりやすいのも、「前乗り後降り方式」の大きな効果ではないかと考える。
- ・ 実験車両に乗車した者にいろいろ尋ねてみたが、印象的であったのは、「乗車時に運賃を支払う際に、乗務員から御礼を言われて、大変、気持ちよく乗車できた。」という意見が多かったことである。これは、実施効果というよりは、市バスの魅力が向上したというべきものであろう。

○委員

- ・ 歩道が狭いバス停留所でお待ちの乗客が長蛇の列をなしているとき、降車しようにも歩道上に人が溢れ、足場がなく、降車できないことが想定される。このようなバス停留所がどのくらい存在するかは分からないが、ベビーカーを持った方などが降車されることを想定すると、あらかじめ、何らかの対策が必要ではないか。

○委員

- ・ 「前乗り後降り方式」を体験してみて感じたことであるが、実際、一旦、一人が車内後方へ進んでいくと、結構、そのまま車両後方まで進んでしまうものだと感じた。「慣性力」が働くのかなという印象であった。

○委員

- ・ 「前乗り後降り方式」の場合、車いすの方の乗降はどのように行うのか。

●事務局

- ・ 後扉付近にスロープを設置している関係上、現行方式と同様に、後扉側で乗降いただくこととした。実際、実験中において、車いす御利用のお客様が乗車されたケースはあったが、特段、問題はなかった。
- ・ 前扉部は、運賃箱設置箇所付近で通路の幅員が狭いこともあって、「前乗り後降り方式」を採用した場合でも、車いす御利用のお客様には、後扉側での乗降をお願いすることとなるものと考えている。

○委員

- ・ 中間段階の報告であるが、「前乗り後降り方式」の方が乗車しやすいと思われるが、実現に向けては、課題がたくさんある。また、本当に実施するならば、実施効果を市民にしっかりと伝えて、市民の皆さんの協力を得て、市民の皆さんに、実施してよかったと実感していただくことが大変重要である。こうしたことを念頭に、次のステップに進んでいただきたい。

(2) 市バスにおける混雑緩和対策について

(事務局から別紙5に基づいて説明)

〈御意見・質疑等〉

○委員

- ・ 「地下鉄への無料乗継ぎ」は、どのように実施しているのか。やっていってほしい取組である。
- ・ 新しい一日乗車券は、バス一日券と地下鉄・バス一日券のどちらを前面に出してPRしていくのか。例えば自動券売機を置いた時の配置、車内発売の券種、ホテルで売ってもらう時のおすすめの仕方など、どういう考え方で売っていくのか。

●事務局

- ・ バス専用的一天券とバス・地下鉄両方の一日券の価格差が縮まる。これによって地下鉄も乗れる券がお求めやすくなり、地下鉄に乗って上手に回ってもらえるようになるため、交通局としてはこちらを推奨していく。
そのために、PRや自動券売機の並べ方といったことも工夫し、できるだけ両方を使ってもらえる手法を練っていききたい。
- ・ 無料乗継ぎについては、渋滞で京都駅へのバス到着が遅れることと、東山三条から先も多くのお客様が乗られることを考えて実施している。先にバス運賃をいただいたうえで振替乗車券をお渡しし、地下鉄で東山駅から京都駅まで行っただく。これにより、お客様は京都駅までの時間が短縮でき、バス車内が空いて祇園や清水寺などでも多くのお客様に御乗車いただける。ゴールデンウィークや秋の紅葉シーズンの土日に、おもてなしキャンペーンの一環として実施しており、お客様からも大変御好評をいただいている。

○委員

- ・ JRと連携したチラシは非常に見やすい。コンシェルジュの案内にもぜひ活用できたらと思うが、これは関西空港でのみ配布するのか。

●事務局

- ・ 本日、関西空港でJRと連携して配布した。今後の拡大はJRと調整していきたい。

○委員

- ・ 大きな手荷物の持ち込みは大きな課題。いかにこれをさせないかが大切である。車内モニターを見てその場で荷物を預けようと思うかという疑問である。いかに乗る前に、旅行に来る前に訴えていくか、京都市の新たなブランディングの創出を目指すくらいに、海外でのPRを強化していく必要がある。京都でバスに乗るなら大きな荷物は恥ずかしいというくらい、旅行者への意識付けが大事だと思う。

○委員

- ・ 修学旅行生も多いので、リュックサックや大きな荷物を足元に置いてもらうよう引き続き啓発する必要がある。ガイド協会にお願いして、なるべく荷物を持たないように伝えてもらいたい。また、空港リムジンや夜行バスの座席のポケットに、手ぶら観光やコインロッカー、地下鉄・バス一日券の案内のチラシを入れてもらえば効果的だと思う。
- ・ 地下鉄と乗り継いで大きく効果が出るのは今出川通より北、金閣寺、銀閣寺、大原などである。その辺りを東西に結ぶ203号、204号、102号などを地下鉄とセットでイチオシとしてお勧めすることで、スムーズに乗り換えていただける。また、今出川駅や北大路駅、その2箇所だけでも、ホームにバスののりば、行先、系統などを掲示すれば効果があると思う。

●事務局

- ・ ぜひ前向きに取り組んでいきたい。
- ・ リュックサックの車内での取扱いについては、キャリーバッグとともに車内モニターで、多言語でビジュアルも入れて啓発していく予定である。

○委員

- ・ 外国の方がスーツケースを持って乗ってこられるのは課題である。持ち込んだ時にお金を取ることはできないのか。料金を取られるなら預けようというきっかけにもなる。
- ・ タクシーが、大きな荷物の客が来た時に、嫌がって市バスに乗れと言っていると聞いたが、本当にそういうことがあるのか。

●事務局

- ・ 車内持ち込みについては、他社では手荷物の料金の設定をしているところもあると聞いているが、実際の現場で外国の方にその説明をするのが難しいと聞いている。今後も考えて行かなくてはならない課題と考えている。
- ・ タクシーのお話しについては、特に聞いていない。

○委員

- ・ 混雑緩和策のそれぞれの効果は検証されているのか。例えばコインロッカーは、ピーク時には埋まっていたり、空いているところが分からなかったりするため、キャパシティや誘導について他の事業者と一緒に考えていく必要がある。多くの施策が示されているが、やりっぱなしのようになると良くない。効果があったものや少なかったもの、効果を上げるための方法を検証し、今後の施策を進めてほしい。
- ・ 地下鉄・バス一日券への誘導の点で、JRと連携したチラシでモデルコースを記載したのはすごく良い。特に手段別に所要時間を記載している点はわかりやすい。この日本語バージョンも作成し、地下鉄・バス一日券が時間価値から考えてもお得ということを入れていけば、相当の効果があると思う。市民にもPRできる。

●事務局

- ・ 効果については、コインロッカーも増やしているが、それを上回るお客様にお越しいただき、結果として不足しているというような状況はある。他都市ではどこのロッカーが空いているか携帯で分かるような仕組みもあると聞いており、我々も勉強して誘導できるようなことを考えていきたい。手ぶら観光も京都中央郵便局で取扱いを開始するなどしており、全体として情報を提供できるような仕組みを考えていきたい。
- ・ JRとの取組については、同社も京都駅の混雑について安全面での危機感を持っており、地下鉄・バスへの誘導を共に考えてきた第1弾としてこのチラシを作成・配布した。今後、日本語版やコンシェルジュでの活用も検討し、目に見える効果を出せるようにしていきたい。交通事業者で全てができるわけではないが、引き続き取り組んでいく。

7 今後のスケジュール

●事務局

- ・ 次回は「前乗り後降り方式」の実証実験について、12月の実施分と合わせてしっかりと分析したうえで、改めて結果の報告をさせていただく。