

# ヒアリング調査の実施状況

---

## ●調査の目的

ターミナル事業者、交通事業者等を対象に下記の3点を確認することを目的として実施

- ①交通ターミナルの整備・運用方法（発着管理方法、官民の役割分担 等）
- ②交通ターミナルに求められる機能（利用者から要望の多い施設 等）
- ③上記の①②に係る工夫のポイント（周辺施設との連携 等）



ヒアリング調査での成果については、ガイドラインの以下の章等において適宜反映する

- 第3章 交通拠点の機能
- 第4章 調査・設計
- 第5章 整備・管理運営

## ●調査の概要

ヒアリング先		ヒアリング方法
ターミナル事業者 (5社)	A社	対面
	B社	未実施 ※1月に実施予定
	C社	電話・メール
	D社	未実施 ※1月に実施予定
	E社	対面
道路管理者 (交通拠点の整備者)		未実施 ※1月に実施予定
賑わいイベント開催事業者		電話・メール

ヒアリング先		ヒアリング方法	
交通事業者 (5社)	バス	F社	Web会議
		G社	電話・メール
		H社	Web会議
		I社	未実施 ※1月に実施予定
	タクシー	J社	対面

## 主な設問項目

## 設問項目の趣旨

### ターミナル基礎情報 【ターミナル事業者】【道路管理者】

- ① ターミナル利用者数
- ② 日常的な運行管理方法
- ③ 利便施設等の運営状況
- ④ 動線計画、サイン計画
- ⑤ 整備、運営スキーム
- ⑥ 収益構造

ガイドラインの「交通拠点の機能、計画、整備・管理運営」の箇所について、各ターミナルの基礎的な情報を収集し、動線・サイン計画や整備・運営スキーム等の参考にすべき点等を確認

### 災害時の対応 【ターミナル事業者】

- ① 災害発生時のバスターミナルの役割、位置付け、運営体制
- ② 災害への備えの状況(備蓄品、非常用電源等)
- ③ 過去の大規模災害を踏まえた検討事項

ガイドラインの「防災機能」の箇所について、災害発生時に交通拠点に求められる役割・機能や備えるべき施設等を確認

### ICTを活用した運営等 【ターミナル事業者】【道路管理者】

- ① ETCを活用した管理運営の状況と今後の展望(発着バスの柔軟な運用等の可能性)
- ② AIカメラの今後の活用展望
- ③ MaaS実証実験の効果と課題

ガイドラインの「交通拠点におけるICTマネジメント」の箇所について、ICTを活用したターミナル管理運営状況や今後の展望等を確認

### 賑わい創出 【賑わいイベント開催事業者】

- ① 賑わい創出イベントの効果と課題
- ② 賑わい創出イベントに対する高速バス利用者の反応
- ③ 賑わい創出イベントの継続的な実施の可能性およびその際に交通拠点に求める事項

ガイドラインの「賑わい機能」の箇所について、賑わい創出による効果や課題、継続的な実施のための必要機能等を確認

### 整備、運営管理手法 【ターミナル事業者】

- ① 現在のターミナルの整備、運営管理の現状、課題、改善点

ガイドラインの「整備・管理運営」の箇所について、各ターミナルの整備、運営管理の手法等の参考にすべき点等を確認

### 官民連携の方法 【ターミナル事業者】【道路管理者】

- ① 整備、管理・運営における官民の役割分担
- ② 再開発事業による整備を行う場合のスキーム(整備手法、維持管理手法、施設の所有区分等)
- ③ リビングラボの効果と課題

ガイドラインの「整備・管理運営」の箇所について、各ターミナルの官民の役割分担・スキーム等の参考にすべき点等を確認

## 主な設問項目

## 設問項目の趣旨

### 交通事業者基礎情報【バス事業者】

- ① 高速バス利用者の予約状況
- ② 情報提供の方法・バスロケシステムの導入状況
- ③ 交通拠点でのバス乗降場・待機場等の現状、課題
- ④ 交通拠点の整備にあたり配慮すべき事項や要望等

ガイドラインの「交通拠点の機能」の箇所について、各事業者の運行に係る基礎的な情報を収集し、新たな交通拠点で参考にすべき点等を確認

### バスの待合環境【バス事業者】

- ① 高速バス利用者等の待合空間の高質化の取組内容
- ② 待合空間の高質化に対する利用者の反応・今後の展望

ガイドラインの「基本機能」「サービス機能」について、各事業者の待合環境の充実による利用者増等への影響や今後の展望を確認

### 災害時の対応【バス事業者】

- ① 災害発生時の高速バス、タクシーの運営体制、情報周知の方法
- ② 災害発生時の自治体等との協力・協働の内容
- ③ 自治体等との協定等の有無

ガイドラインの「防災機能」の箇所について、各事業者の災害対応の状況や今後の災害対応への強化に向けて必要な事項を確認

### 先進的な取組【バス事業者】

- ① 貨客混載に関する現状、課題、運営体制、協力体制
- ② 貨客混載を実施する上で交通拠点に求める機能
- ③ MaaSの推進や最新車両に対応した交通拠点の求められる機能

ガイドラインの「交通結節機能」「交通拠点におけるICTマネジメント」の箇所について、各事業者の先進的な取組の事例を収集し、新たな交通拠点で参考にすべき点等を確認

### タクシー乗降機能【タクシー事業者】

- ① 交通拠点でのタクシー乗降場等の現状、課題
- ② 乗降場、タクシープール等への配車の管理方法
- ③ 交通拠点の整備にあたり配慮すべき事項や要望等
- ④ 相乗りタクシーの課題と今後の展望
- ⑤ ショットガン方式のタクシー配車を実施するのに必要な施設と運用上の課題、今後の展望

ガイドラインの「交通拠点の機能」の箇所について、タクシー乗降機能等に係る基礎的な情報を収集し、新たな交通拠点で参考にすべき点、先進的な取組を実施していく上での留意点等を確認

項目		主な意見
基礎情報	基本機能	✓ ターミナルから離れた場所にバス待機場(有料・休憩室あり)を確保して各事業者が適宜利用。
	利便施設	✓ 週末夜間は人が多く隣接ビルの共用空間等で待機するなど、夜間は周辺施設が閉店しており、待合室の需要が高い。 ✓ 夜行高速バス利用者からは、パウダールームの要望が多い。
	動線・サイン計画	✓ 隣接する駅改札出口にターミナルを案内するサインを設置。鉄道事業者にもメリットがありスムーズに設置が完了。 ✓ バリアフリーやサイン計画は、地域でのルールがあり、都道府県の基準よりも一段厳しめに設定。 ✓ 自治体が大規模なサイン整備を行う際にターミナル案内サインの設置を要望。
	情報提供	✓ 場内のデジタルサイネージにより運行情報を提供しているが、内容は前日までの情報であり、リアルタイムではない。
災害時の対応等		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 一部の乗入事業者は、鉄道不通時のバス振替を独自に実施。</li> <li>✓ 自治体とバス事業との間で以下の協定を検討中 <ul style="list-style-type: none"> <li>①ターミナル停車中に発災した場合、車内を休憩所等として活用</li> <li>②可能な場合には、自治体の防災物資輸送にバスを活用</li> </ul> </li> <li>✓ 地域でエリアマネジメントの計画を策定しており防災時の対応も定められている。</li> </ul>
賑わい創出		<p>【取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 隣接する駅周辺で行うイベントで、バス事業者がレストランバスを出店。今後は、バスの試乗会も検討中。</li> <li>✓ 交通拠点の利用者が待ち時間を利用して、飲食を中心に多く利用している状況が見られた。</li> </ul> <p>【課題・要望、今後の展望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 歩道でのイベントでは速やかな設営・撤去が必要だが、備品数が多く負担が大。歩道上で備品を保管できる場所がほしい。</li> <li>✓ 交通拠点前の歩道での取組みは、人の往来が多く、今後の発展性が大いにあったと感じた。</li> </ul>
整備・運営管理手法		<p>【ターミナルの現状・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 誘導員を配置して人手により発着管理を実施。</li> <li>✓ 各バス事業者へは、発車時・到着時ともに入庫してから5分での乗降をルール化して運用。</li> <li>✓ エリアマネジメント組織が運営を行う場合、ターミナル運営のノウハウがないため、バス事業者等の協力が必要。</li> </ul> <p>【周辺施設との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 障がい者用トイレは、隣接ビルを利用。ターミナル側は、案内地図配布、誘導を実施。</li> <li>✓ 周辺の民間施設が実質的に待合所として機能。周辺施設とは更なる連携強化を考えたい。</li> </ul>
官民連携の手法		<p>【官民連携のスキーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ターミナルは自治体の行政財産であり、エリアマネジメント組織が貸借している。修繕費は別途協議することとしている。</li> </ul>

項目		主な意見
基礎情報	交通拠点全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ バスターミナルは、単に乗換拠点だったが、今後は人が集まる仕組みが必要であり、<u>できる限り複合施設として整備すべき</u>。</li> <li>✓ 今後の交通拠点は、フリーWi-Fi環境の整備は当たり前で、商業施設誘致やお土産の充実、外国人利用者への案内対応、サイネージには目的地の観光情報の提供等の<u>利用者の待合環境をよくするための機能・施設が必要</u>ではないか。</li> <li>✓ 交通拠点では、<u>交通モード間の乗換動線に配慮するとともに、バリアフリーの観点、インバウンドの観点などのニーズをしっかりと把握</u>して、機能を付加していく必要がある。加えて<u>コロナ対応としてゆとりある施設レイアウトが求められる</u>のではないか。</li> <li>✓ 交通拠点にバスが集中すると周辺道路の負荷が大きくなる。道路管理者や交通管理者と協議をして、<u>ターミナルへのバスのアクセス動線の整理、出入口には専用の信号の整備が必要</u>ではないか。</li> </ul>
	基本機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 交通拠点では<u>バス待機場(多くの路線が集まる施設)および乗務員の休憩所(長時間待機の場合)が必要</u>ではないか。</li> <li>✓ <u>バスが通る車道と利用者の待合空間は、物理的に分離すべき</u>ではないか。</li> </ul>
バスの待合環境		<p>【取組みの効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ラウンジ設置によりバス利用者が増加したかは不明。<u>利用者から「ラウンジがあるから利用する」という声をいただくことはある</u>。</li> </ul> <p>【取組みの今後の展望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コストの問題があるので、ある程度の利用者が見込めるところにラウンジは設置している。</li> </ul>
災害時の対応		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 東日本大震災時に国から要請により被災者を各避難所へ輸送。原子力施設での発災時の避難輸送の協定を行政と協議中である。</li> <li>✓ 鉄道がトラブル等で不通になった場合に路線バス等で代行輸送をするという<u>取り決め・ルールを鉄道会社と結んでいる</u>。</li> <li>✓ 高速バスでの代替運行等についての要請はこれまではなく、協定等も結んでいない。</li> </ul>
先導的な取組	貨客混載	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コロナ禍を踏まえ<u>貨客混載にも取り組みたい</u>。その際、<u>荷捌き場所・動線や貨物によっては保管場所(冷蔵・冷凍施設)も必要</u>となる。</li> <li>✓ 最後までバスで貨物を運べないので、<u>交通拠点内に端末輸送の車両が入れるようにするべき</u>ではないか。</li> <li>✓ 貨客混載で運ばれた農産物等を交通拠点で販売することで、<u>情報発信などの観光振興にも寄与するような機能も必要</u>である。</li> </ul>
	MaaS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ MaaSの推進に向けて、<u>自転車や電動キックボード等のスローモビリティにもすぐに乗換えられることが重要</u>である。</li> </ul>
タクシーの乗降機能		<p>【現状の交通拠点の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 駅前広場は多くの会社の車両が乗り入れているので、タクシープールでの待機時間が長いことを嫌っている乗務員もいる。</li> </ul> <p>【新たな交通拠点の必要機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 高速バスが発着する交通拠点では、キャリーバックを持つ人も多いので、<u>タクシー等への乗換が便利になるのは良い</u>と思う。</li> <li>✓ 配車アプリが普及しているため、<u>大きなタクシープールを用意せず、施設入口での満空情報の提供でも十分に可能</u>ではないか。</li> </ul> <p>【先進的な取組みの状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 相乗りタクシーは、仕組み上は可能であるが、同じ方面の出発、帰着が同じ時間に発生すること自体がまれである。</li> <li>✓ ショットガンシステムによるタクシー乗り場については、<u>新たな設備投資が必要なシステムでは参加しづらい</u>。</li> </ul> <p>【災害への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 企業からの要望はあったが、<u>個別の企業・自治体等とは災害時の協定は結んでいない</u>。路線バス等とは違い、<u>タクシーは稼働エリアが広いので臨機に対応できない</u>ため。</li> <li>✓ 相乗りは緊急時には認められていたが、被災当時はそこまで気が回らなかった。<u>災害時には相乗りを実施しても良かった</u>と思う。</li> </ul>

# ヒアリング調査を踏まえたガイドラインへの対応方針案

ガイドライン構成		主な意見(要約)	対応方針
第3章 交通拠点の機能	基本機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 夜間は周辺施設が閉店しているため待合室の需要が高い</li> <li>✓ 交通モード間の乗換動線に配慮するとともに、バリアフリーの観点、インバウンドの観点などのニーズをしっかりと把握して、必要な機能を付加していくべきではないか</li> </ul>	利用者および事業者ニーズからの留意点として「施設内の歩行者移動・待合」に反映
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 車両と利用者の通行部分が遮られていないところが多いので、車道と待機空間は物理的に分離するべきではないか</li> </ul>	参考事例として「施設内の歩行者移動・待合」に反映
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 多くの路線が集まる施設ではバス待機場が必要ではないか</li> <li>✓ 配車アプリでの運用や施設入口での満空情報の提供でも十分に可能であるため大規模なタクシープールは不要ではないか</li> <li>✓ バスが集中する施設では周辺道路の負荷が大きくなるので、道路および交通管理者と協議をして、施設へのアクセス動線の整理、専用の信号の整備等が必要ではないか</li> </ul>	事業者ニーズからの留意点として「車両の移動・滞留」に反映
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 長時間待機が必要な施設では乗務員の休憩所が必要ではないか</li> <li>✓ 貨客混載は取組むべきことだと認識。荷捌きスペースや動線、鮮度が重要な冷蔵、冷凍貨物の保管スペース等が必要ではないか</li> <li>✓ 貨客混載の端末輸送車両が施設に入れるようにすべきではないか</li> </ul>	事業者ニーズからの留意点として「施設管理者・交通事業者の業務」に反映
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ フリーWi-Fi環境の整備は当たり前で、商業施設誘致やお土産の充実、外国人利用者への案内対応、サイネージによる観光情報の提供など、利用者の待合環境をよくするための機能・施設が必要ではないか</li> </ul>	事業者ニーズからの留意点として「利便性向上」に反映
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 夜行高速バス利用者からはパウダールームの要望が多い</li> </ul>	交通モードの特性による留意点として「利便性向上」に反映
	地域の拠点・賑わい機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者が待ち時間を利用して、飲食を中心に多く利用している状況が見られた</li> </ul>	賑わい創出、待ち時間の活用に関する参考事例として「賑わい空間の確保」に反映
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 歩道上では電源・水道・火気器具が使用できない、また、設営・撤去を都度行うことが必要で人力的負担が大きいといった課題がある</li> </ul>	事業者ニーズからの留意点として「賑わい空間の確保」に反映
	防災機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自治体とバス事業者との間で以下の協定を検討している                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①ターミナル停車中に発災した場合、車内を休憩所等として活用</li> <li>②可能な場合には、自治体の防災物資輸送にバスを活用</li> </ul> </li> <li>✓ 災害時にはタクシー相乗りを実施しても良かったと思う</li> </ul>	災害時の対応に関する参考事例として反映
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 災害時にはタクシー相乗りを実施しても良かったと思う</li> </ul>	災害時の対応に関する留意点として反映
交通マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ MaaSの推進に向けては、バス等に限らず、自転車や電動キックボードなどのスローモビリティにすぐに乗換られる施設配置が重要である</li> </ul>	交通拠点におけるICTマネジメントの留意点として反映	
第4章 調査・設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コロナ対応でゆとりある施設レイアウトが求められるのではないか</li> </ul>	施設計画・設計を行う際の留意点として反映	
第5章 整備・維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ エリマネ組織でターミナルを運営(発着管理等)する際はバス事業者の協力が必要となる</li> </ul>	整備、運営管理手法の参考事例および留意点として反映	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 周辺の民間施設が実質的に待合所として機能。周辺施設と連携するのは、お互いにとって良いことなので更なる連携強化を考えた</li> <li>✓ 障害者用トイレは、隣接ビルを利用しており、ターミナル側は、案内地図配布、誘導を実施</li> </ul>	機能連携の参考事例として反映	