

ヒアリング調査の実施状況

ヒアリング調査の概要

●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 交通拠点に求められる機能
- 第4章 交通拠点の機能強化の進め方

●調査の概要

ヒアリング先		ヒアリング方法	備考
ターミナル事業者 (5社)	A社	対面	前回検討会で報告
	B社	Web会議	今回報告
	C社	電話・メール	今回報告
	D社	対面	今回報告
	E社	対面	前回検討会で報告
道路管理者 (交通拠点の整備者)		対面	今回報告
賑わいイベント開催事業者		電話・メール	前回検討会で報告

ヒアリング先			ヒアリング方法	備考
交通事業者 (5社)	バス	F社	Web会議	前回検討会で報告
		G社	電話・メール	前回検討会で報告
		H社	Web会議	前回検討会で報告
		I社	Web会議	今回報告
	タクシー	J社	対面	前回検討会で報告

ヒアリング調査の参考となる意見と対応方針

ヒアリング時の主な意見

ガイドラインへの反映内容方針

 ターミナル
事業者

「利便施設」に関する事項

- ✓ 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。

深夜早朝の利用が想定される場合、サービス機能を充実することが望ましいことを、第3章内「サービス機能」に記載

「動線・サイン計画」に関する事項

- ✓ 行先方面別に色を設定し、**案内サイン、点字ブロック等にも着色して案内。**
- ✓ **歩行者と自動車の動線を完全に分離**することを重視して安全な駅前広場を整備。

案内サインを高齢者・障害者の利用に配慮して設置することを、第4章内「各施設の具体イメージ」に記載
歩車分離に留意することを、第3章内「基本機能」に記載

「災害時の対応等」に関する事項

- ✓ **市と防災協定を締結し、発災時は市と連携して対応。**

災害時に向けて自治体等も含めた連携体制の構築が必要であることを、第3章内「防災機能」に記載

「整備・運営管理」に関する事項

- ✓ 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。
- ✓ 飲食施設、トイレ等の施設はターミナル単体ではなく、**隣接する商業施設と一体で整備。**

空間の高質化について、民間事業者等と協議・調整が必要な場合があることを、第3章内「基本機能」に記載

「動線・サイン計画」に関する事項

- ✓ 待合所から乗車場まで方面別に色分けした誘導線を床面に表示。

歩行者の移動・待合機能に必要なものとして案内サインを、第3章内「基本機能」に記載

「整備・管理運営」に関する事項

- ✓ ETCを活用して**入出庫車両の入退出時間を蓄積。**

データの利活用の例として、ETC2.0や発着情報等の活用した情報収集・提供のイメージを、第4章内「データの利活用」に記載

「賑わい創出」に関する事項

- ✓ 国道沿いの開催により**電源・水道・火気器具が使用できない**ため、大幅に出店者が制限されてしまった。
- ✓ 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。**歩道上で備品の保管場所がほしい。**

イベントを行う場合には、電源や水道、火器、資材の保管場所等が必要となることを、第3章内「地域の拠点・賑わい機能」に記載

 道路
管理者

 イベント
賑わい
創出
事業者

※赤字は今回の追加意見

ヒアリング調査の参考となる意見と対応方針

ヒアリング時の主な意見

ガイドラインへの反映内容方針

「交通拠点全体」に関する事項

- ✓ 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、できる限り複合施設として整備すべき。
- ✓ 交通拠点では、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、**機能を付加していく必要がある**。加えて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のではないかと。

交通拠点には従来の交通拠点が備える機能に加えて交流等機能等が必要であることを、第3章内「交通拠点に求められる機能の全体像」に記載

「基本機能」に関する事項

- ✓ 交通拠点では**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**ではないか。
- ✓ **需要増に伴う臨時便にも対応できるような施設であるべきではないか**。
- ✓ **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。

待機場や乗務員の休憩施設の確保について、第3章内「基本機能」に記載
 需要の増加を勘案して停留場所や待機場所を設計することが望ましいことを、第3章内「車両の移動・滞留」の留意点に記載
 歩車分離に留意することを、第3章内「基本機能」に記載

「災害時の対応」に関する事項

- ✓ 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**取り決め・ルールを鉄道会社と結んでいる**。

災害時交通マネジメントに向けて、災害時対応に係る協定内容に留意が必要であることを、第3章内「防災機能」に記載

「先導的な取組 MaaS」に関する事項

- ✓ MaaSの推進に向けて、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**である。

計画段階で、新たなモビリティへの対応を踏まえた検討が必要であることを、第4章内「各施設の具体イメージ」に記載

「交通拠点全体」に関する事項

- ✓ 高速バスが発着する交通拠点では、キャリアバックを持つ人も多いので、**タクシー等への乗換が便利になるのは良い**と思う。

タクシーを含む複数の交通モードの乗換について、第3章内「交通モード間の接続」に記載

【参考】ヒアリング調査でのその他主な意見

● 主な意見 (ターミナル事業者1/2)

※赤字は今回の追加意見

項目	主な意見
基本機能	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ ターミナル施設内に待機場(乗車バースと同程度)を整備
利便施設	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 施設内にトイレは2箇所あるが利用者に偏りがあるため口頭で分散利用を案内
動線・サイン計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 行先方面別に色を設定し、案内サイン、点字ブロック等にも着色して案内。 ✓ 歩行者と自動車の動線を完全に分離することを重視して安全な駅前広場を整備。
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> ✓ 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。 ✓ 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"> 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 ②可能な場合には、自治体の防災物資輸送にバスを活用 ✓ 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。 ✓ ビル全体を「指定緊急避難場所」として位置付け、発災時に帰宅困難者の受け入れ、誘導、備蓄物資の提供を行う。 ✓ 市と防災協定を締結し、発災時は市と連携して対応。 ✓ 震災を踏まえて、施設の耐震性の向上、災害時機能持続性強化(給排水容量・発電容量増加)を図った。
賑わい創出	<p>【取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 <p>【課題・要望、今後の展望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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ると感じた。歩道での取組みに併せて施設内でもイベントを開催するとさらなる賑わいの創出に繋がる。

【参考】ヒアリング調査でのその他主な意見

●主な意見(ターミナル事業者2/2)

※赤字は今回の追加意見

項目	主な意見
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"> ✓ 誘導員を配置して人手により発着管理を実施。 ✓ 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。 ✓ 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。 <p>【周辺施設との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 飲食施設、トイレ等の施設はターミナル単体ではなく、隣接する商業施設と一体で整備。
官民連携の手法	<p>【官民連携のスキーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。修繕費は別途協議することとしている。 <p>【リビングラボの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 住民参加という点を重視しており、「当該地にリビングラボが必要か」、「リビングラボの定義」、「何に活かせるか」等の根本の部分の勉強会からはじめた。 ✓ 企業と住民のニーズをマッチングさせるためのワークショップからスタートして各種の社会実験を計画しており、MaaSの実証実験も実施。

●主な意見(道路管理者)

項目	主な意見
動線・サイン計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ トイレとパウダールームの行列が混在するため、床面・壁面に案内を表示。 ✓ 待合所から乗車場まで方面別に色分けした誘導線を床面に表示。
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"> ✓ ETCを活用して入出庫車両の入退出時間を蓄積。

●主な意見(賑わいイベント開催事業者)

項目	主な意見
賑わい創出	<p>【課題・要望、今後の展望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 国道沿いの開催により電源・水道・火気器具が使用できないため、大幅に出店者が制限されてしまった。 ✓ 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。歩道上で備品の保管場所がほしい。

【参考】ヒアリング調査でのその他主な意見

● 主な意見 (バス事業者1/2)

※赤字は今回の追加意見

項目	主な意見
交通拠点全体	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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、できる限り複合施設として整備すべき。 ✓ 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。 ✓ 交通拠点では、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、機能を付加していく必要がある。加えて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のではないか。 ✓ 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。道路管理者や公安委員会・警察と協議をして、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ではないか。
基本機能	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 交通拠点ではバス待機場(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)が必要ではないか。 ✓ 需要増に伴う臨時便にも対応できるような施設であるべきではないか。 ✓ 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。
バスの待合環境	<p>【取組みの効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ラウンジ設置によりバス利用者が増加したかは不明。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。 <p>【取組みの今後の展望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。
災害時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 東日本大震災時の鉄道被災地域での代替輸送時には、自社HPやバス停での張り紙、報道機関経由での周知により、利用者に対し運行情報等の提供を行った。 ✓ 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取り決め・ルールを鉄道会社と結んでいる。 ✓ 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。

【参考】ヒアリング調査でのその他主な意見

● 主な意見 (バス事業者2/2)

※赤字は今回の追加意見

項目		主な意見
先導的な取組	貨客混載	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コロナ禍を踏まえ貨客混載にも取り組みたい。その際、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)も必要となる。 ✓ 効率的に荷捌きをするためには、バスロケ等によりバスの遅れ情報を荷受け事業者へ提供することが必要となる。 ✓ 最後までバスで貨物を運べないので、交通拠点内に端末輸送の車両が入れるようにするべきではないか。 ✓ 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、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である。
	MaaS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ MaaSの推進に向けて、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である。

● 主な意見 (タクシー事業者)

項目	主な意見
交通拠点全体	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 配車アプリが普及しているため、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ではないか。
先進的な取組の状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ ショットガンシステムによるタクシー乗り場について、新たな設備投資が必要なシステムでは参加しづらい。
災害時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 企業からの要望はあったが、個別の企業・自治体等とは災害時の協定は結んでいない。路線バス等とは違い、タクシーは稼働エリアが広いので臨機に対応できないため。 ✓ 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。災害時には相乗りを実施しても良かったと思う。