

公共交通のための情報システムと市民参加

Citizen participation and information system for public transportation

坂角 淳一[†] 藤堂 史明[‡]

Junichi Sakazumi[†] Fumiaki Toudou[‡]

[†]国土交通省

[‡]新潟大学 経済学部

[†] Land, Infrastructure and Transportation Ministry.

[‡] Faculty of economics Niigata University.

要旨

2004年「新潟都市圏の公共交通に関するシンポジウム」や、2005年「新潟の公共交通と環境」講演会では、新潟の抱える交通の環境負荷や個人や地域による移動の制約の問題が明らかとなった。これを機に、にいがた環境交通研究会を立ち上げ、今ある新潟市の公共交通システムの改善や、環境負荷の低減のために、学官民が協働して新潟都市交通マップを作成した。検討・提言活動の基礎として、広く市民に情報公開し問題への関心を深めてもらうと共に、日常の移動の役に立てて貰うための活動を報告する。

また、新潟市都市政策研究所では、にいがたバス研究所 HP を立ち上げ、バス奉行、鉄道奉行2つのご意見箱を設置し、市民から多くの声を頂くことや、SNS等と連動させて意見を集める取り組みや、新潟国道事務所が提供する「にいがたバスーi」を活用した交通情報の収集などへ、都市交通の更なる改善や公共交通の充実を図るため、新たな情報を取り入れる等、今後の在り方を示す。

1. 新潟市の都市交通

新潟市では、環境にやさしく、高齢者などの交通弱者にやさしいまちづくりを目指し、平成19年4月に「オムニバスタウン」の指定を受け、便利で乗りやすいバス交通の実現に向け各種施策に取り組んできた。新潟都市圏で行われているPT調査では、交通行動の起点、終点、目的、利用手段、行動時間帯など1日の詳細な交通データ（トリップデータ）を得ることができ、自動車の占める割合が70%と非常に高くなっている。

自家用車移動の高い分担率の背景に、自家用車の便利さと相反して公共交通機関利用者の不便さがある。公共交通利用者の不便さの解消の方向性としては、インフラ整備（BRT・LRTなど）、ハードウェアの整備の他に、バスの本数などはあっても時間やルートが分からないことや接続が不便等の、情報やサービス提供の問題があり、他都市と比較して機能が不足している。これらの問題に対応するために、マップ情報などこれらを改善しようという動きの背景である。以下でこれらの公共交通ユーザーである市民のための情報提供と意見交換のシステムづくりについて紹介していく。



図1 バスマップで分かりやすさ向上が必要

2. にいがた環境交通研究会や新潟交通のマップづくり

新潟市では都市圏の公共交通の在り方について検討を進めてきており、2004年「新潟都市圏の公共交通に関するシンポジウム」や、2005年「新潟の公共交通と環境」講演会では、新潟の抱える交通の環境負荷や個人や地域による移動の制約の問題が明らかとなった。これを機に立ち上げられ、新潟の環境と

都市交通問題について市民目線での検討を行っている「にいがた環境交通研究会」では、2006年に新潟地域の鉄道やバス、ウォーターシャトルなど公共交通の路線を網羅した「にいがた都市交通マップ」を発行した。都市交通マップは新潟市の交通を市民自らの手で考える取組みの一環として、平成17年4月から取り組んできたもので、完成記念シンポジウムで一般市民にお披露目した。また会では、マップの顔となる表紙のデザインを新潟デザイン専門学校の協力を得て、学生による応募作品の中から最優秀作品を採用した。

2008年には同研究会が同マップの2008年版と、事業者である新潟交通では「バス路線マップ」を製作しているが、それ以降、新潟交通では定期的に更新発行を行っている。全国にはバス路線などの公共交通網を分かりやすくするために、バスマップや公共交通マップを作成する市民などの団体が数多くあり、「全国バスマップサミット」が開催されている。公共交通を中心とした都市交通問題への取り組みは、人と人とのネットワークづくりにも大きく寄与している。

新潟交通では今は新潟駅前前のバスセンター等の同社案内所のみバスマップを置いているが、それだけではなく、公共施設や鉄道駅の構内にもバスマップを配備する等の情報提供の強化や、他の交通機関との乗り継ぎを含めた更なる連携と更なる情報化を図っていくためにはより一層の取り組みが必要である。利便性を向上させることで公共交通の利用促進を図るためには、新潟市が予算、人、時間を割くことができれば、わかりやすく使いやすい市民目線の情報システムをWEB上での提供が可能である。路線や料金など検索可能な情報システムを取り入れることも必要である。



写真1 学官民協働のマップ作成状況

3. 既存情報提供システム

バス利用環境に関しては、新潟国道事務所が運営する「にいがたバスーi」などで運行情報を提供している。新潟国道事務所ではこの取り組みを支援するため、バス停環境整備計画の策定、バス停上屋の整備、市街地渋滞ポイントの解消などを行っている他、関係機関との協力の下、携帯サイト「にいがたバスーi」でバス位置情報を提供し、バス利用者のバス待ち時間の解消に努めている。

「にいがたバスーi」とはバスに取り付けたGPS車載器が取得した情報を利用し、バスが今どこを走っているかを携帯サイトに提供するシステムである。バスは交通渋滞や悪天候により予定時刻を遅れる場合があるが、本システムによって利用者は待ち時間のおおよその目安がわかり、時間を有効に活用することができる。平成13年3月に西小針線を対象にサービスを開始し、以来対象路線を順次拡大し、現在は旧新潟市内路線バス全路線、県内高速バス全路線、県外高速バス10路線の情報を提供している。機能の改良・拡張も順次行っており、平成18年4月から、アルビレックス新潟の試合会場から新潟駅に向かうシャトルバスの所要時間提供サービスを開始している。

平成20年度にバス利用者の知名度を上げるため、チラシにQRコードを貼付けて配付し、これからそのバス停に向かってくるバスの位置情報を表示する画面に直接アクセスできるようにしている。これにより、バス利用者が自らの携帯電話でこのQRコードを読み取りさえすれば、自分が待っているバス



図2 平成20年に配付された「バスーi」案内チラシ

がいくつ手前のバス停を出発したのかがわかることにより、アクセス件数は右肩上がりであり伸びている。

また、新潟市では万代・古町などの交通結節点におけるデジタルサイネージによる公共交通（バス・鉄道）の乗り場・時刻等の情報提供をオムニバスタウン計画の5、6年目で導入しており、デジタルサイネージでは、分かり易い公共交通路線網提供の充実を図っている。

4. ユーザーである市民の意見反映

前述の「バス研究室」においては、サイトを開設して約半年が経った時点で、アンケートをとっており（2012年8月27日～9月18日の間）合計309件の回答があったが、そのうち233件が日常的にバスを利用している人からの回答であった。アンケートでは、「運行頻度・ダイヤ」「ルート・バス停位置」「サイン・表示」「決済方法」「遅延・早発」「接続」「車両」「バス待ち環境」「料金」「接客・ホスピタリティ」「運転技術」の11項目について、「良くなったか」「変化がないか」「悪くなったか」を設問にした。

その結果、11項目のうち、いずれか1項目以上で「良くなった」と回答した人が233人中の約7割に達した。また、そのうち5項目以上良くなったと答えた人が14%、4項目と答えた人が11%もいた。どんな点に改善が見られるかさらに尋ねたところ、決済方法が改善されたという意見が多かった。これにはICカードの導入が大きく影響したと思われる。

また、遅延・早発の防止、運転士の接客態度などの項目で、改善が実感できたと回答していた。バス事業者である新潟交通は良いタイミングで自社のダイヤ見直しや、こまめな時間調整による定時性向上に取り組み始めていた。

都市政策研究所が行うバス研究室の取り組み内容に対し、バス事業者が前向きに受け止めてくれたことで、インターネットをきっかけに、市役所、利用者の3者の連携による改善につなげることができた。このように利用者である市民の意見反映のシステムとして、都市政策研究所が設置したバス奉行は成功したと言える。また、同研究所では鉄道奉行を2013年5月より設置し、さらに公共交通の改善の仕組みの拡張を目指している。

バス研究室を立ち上げるに当たっては、中身は真面目なサイトだが、楽しく閲覧できて気安く投稿してもらおうことを目指した。お役所的なお堅いサイトにしないことを心掛け、誰にでも気軽にバス利用の本音を書き込んでもらうことや、市役所の広聴部門との混同を避ける必要もあった。こうして開設されたウェブサイト「にいがたバス研究室」では、新潟市内の路線バスに関しての意見を気軽に投稿することが可能である。また、キャラクターとして「バス奉行」をデザインし、親しみやすいサイトを目指した。最近では鉄道奉行のHPも開設され、鉄道に関しての意見も投稿することが可能となっている。これによって、新潟市民などから広く意見を徴収することができる。また、ツイッターやFacebookなどのSNSと連携させることによって、幅広い層からの意見を得ることができ、公共交通の利用しやすさやなど、戴いた意見から改善につなげることができる。

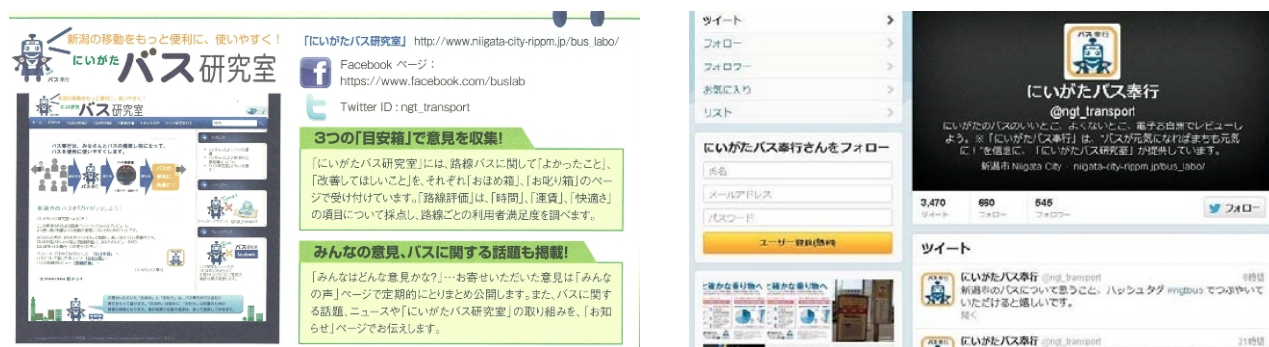


図3 バス研究室で開設した「バス奉行」と「ツイッター」

5. 今後の公共交通を含めた都市交通情報の提供システムの在り方について

バスや鉄道に全く乗らないという人が市内にはたくさんいる。彼らは「本数が少ない」「マイカーで事足りる」等の公共交通のサービス内容への不満でバスや鉄道などの公共交通機関を使わないのであろう。そういった市民の多くは、近所のバス停の存在すら気にかけていない。一方で、環境負荷を引き下げするための公共交通政策の旗振り役としての行政としては、こうした人たちにこそ自家用車から公共交通機関に乗り換えてもらいたい。バス奉行や鉄道奉行では主に既存のユーザーからコメントを集め、すぐに見える目の前のサービスを改善に特化した。このような取り組みを地道に行っていくことで、バスや鉄道に全く乗車していない人へ情報を発信していくというアピールが重要である。

今後は現行路線のサービス改善を主目的インフラやハードウェア整備の投資を伴う改善案を含む他の手段の追求、あるいは、郊外拡散型の市街の構造の見直しといった幅の広い公共交通政策を行っていくべきであろう。中・長期的な都市開発のビジョンを元にして、具体的な施策を実施していくことこそが、行政が行っていくべき本来の業務である。一方で、利用者である市民の意見を聴き、コミュニケーションしつつ公共交通の施策を進めていくことは、施策の内容がインフラやハードウェア投資までも含む形で拡大していても、とても重要な事でありつづける。

鉄道やバスの事業者に要望を送りつけるだけでなく、利用者が意識を持って公共交通の在り方を変えていくことが出来る、そのような取り組みの仲立ちをする事が、行政や市民活動の機能として必要とされているのではないだろうか。都市政策を預かる行政を主体として様々な計画を立案し、市民にその政策を示していき、それを実現する工夫を広く市民からアイデアを募りながら、最大限の協力を呼びかけていくことが、今私たちに求められていることである。その際、情報システムのデジタル化に特化していただくだけでなく、紙媒体であるマップやガイドブックなど、アナログ的な取り組みを含めて同時に広め、市民へより良い公共交通の提供と、施策に対しての理解と協力を得ることが最も重要なことである。市民協働の場としてネットや情報システムを活用しつつ、引き続きより良い公共交通施策に取り組んでいきたい。

参考文献

- [1] 新潟と新しい都市交通 2008 「新潟の環境的に持続可能な交通へ向けた市民活動」 藤堂 史明
- [2] バスマップの底力 81-160
- [3] 新潟市におけるバス利用の促進に向けて ～「にいがたバスーi」バス停別QRコードバス停への設置の取り組み～ 北陸地方整備局管内技術研究発表論文会論文 新潟国道事務所
- [4] SNS 時代の行革手法 ―インターネットで公共サービスを改善する― 新潟市都市政策研究所 所長 上山 信一（慶應大学総合政策学部教授） 地方行政