

乗合バスの運行システムのナンバリング等に関する ガイドラインについて

国土交通省自動車局旅客課
課長補佐 寺内 博昭

策定の経緯

- 観光先進国を目指すとともに、乗合バスの利用促進を図るためには、訪日外国人旅行者や日本人旅行者、障がい者を含む全ての利用者が、乗合バスの利用に際して必要となる情報を、簡単・便利にストレスなく入手できる環境を整備する必要がある。
- このような環境整備の一環として、「明日の日本を支える観光ビジョン」(平成28年3月30日観光立国推進閣僚会議決定)において「2020年を目途に、大都市バス路線において、アルファベット・数字表記等のナンバリングを実施」することとされた。
- このため、平成30年2月、国土交通省自動車局に有識者、バス事業者等から構成される「バス系統ナンバリング検討会」を設置し、乗合バスの運行システムに対する識別番号の付与(以下「ナンバリング」という。)を実施する上での基本的な考え方、検討方法等について議論を行い、本年10月に本ガイドラインをとりまとめた。

訪日外国人旅行者アンケート(調査概要)

1. 調査概要

(1) 調査目的

日本を訪れている外国人旅行者を対象に、日本の路線バスに関するアンケートを実施し、訪日外国人旅行者にとって日本のバスの利用しにくい点など改善点を把握する。

(2) 調査方法

調査は英語、韓国語、中国語（繁体字^{*1}、簡体字^{*2}）の4つの言語で翻訳した調査票を使って、訪日外国人旅行者に自ら調査票を記入して頂く形で行い、必要に応じて外国語で会話可能な調査員が補足説明を行った。

^{*1}主に台湾や香港出身の旅行者が使用する言語

^{*2}主に中国本土出身の旅行者が使用する言語

(3) 調査場所

可能な限り日本全国を網羅するよう地域バランスを考慮し、訪日外国人旅行者が多く集まると考えられる新千歳空港、成田国際空港、中部国際空港、京都駅バスターミナル、福岡空港の5カ所を調査場所として選定した。

(4) 調査対象の限定

訪日外国人旅行者に対して、はじめに、今回の日本滞在中に鉄道・バス・タクシーのいずれかの公共交通機関の利用の有無を質問し、「いずれかの公共交通機関を利用した」と回答した人のみ、今回のアンケート調査の対象とし、「いずれの公共交通機関も利用しなかった」と回答した人は回答者数から外した。

(5) 回答者数

下記の通り、今回の日本滞在中に鉄道・バス・タクシーのいずれかの公共交通機関を利用したと回答した人は677人であり、そのうち今回の日本滞在中にバスを利用したと回答した人は478人、利用しなかったと回答した人は199人である。

表1 取得票数

	英語	韓国語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	日本語	計
京都駅	93	14	43	81	1	232
成田国際空港	53	6	1	12	0	72
新千歳空港	29	40	14	28	0	111
中部国際空港	30	7	21	46	0	104
福岡空港	27	81	13	31	2	154
AJET関係者様	4	0	0	0	0	4
計	236	148	92	198	3	677

訪日外国人旅行者アンケート(回答者属性)

2. 回答者の属性

回答者 677 人の属性は次のとおり。

1) 出身地域

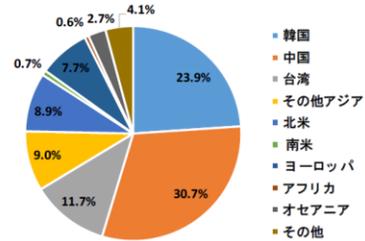


図1 出身地域別割合 (n=677)

2) 性別

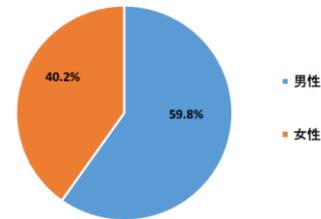


図2 性別割合 (n=677)

3) 年齢

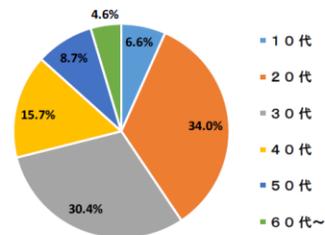


図3 年齢別割合 (n=677)

4) 日本語能力

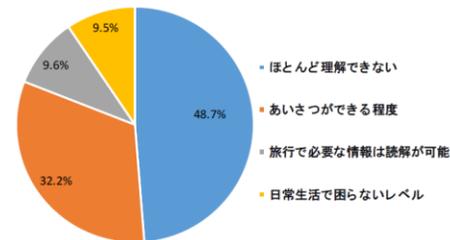


図4 日本語能力別割合 (n=677)

5) 英語能力

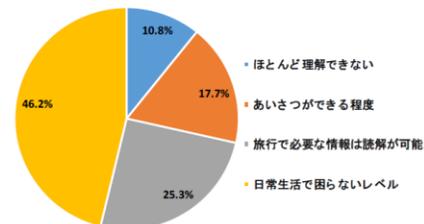


図5 英語能力別割合 (n=677)

6) 日本への滞在理由

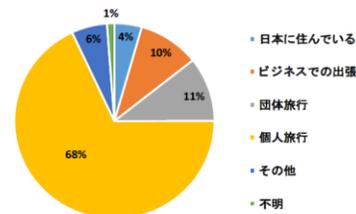


図6 日本での滞在理由別割合 (n=677)

訪日外国人旅行者アンケート(バス利用者)

(3) 路線バスを利用して困ったこと

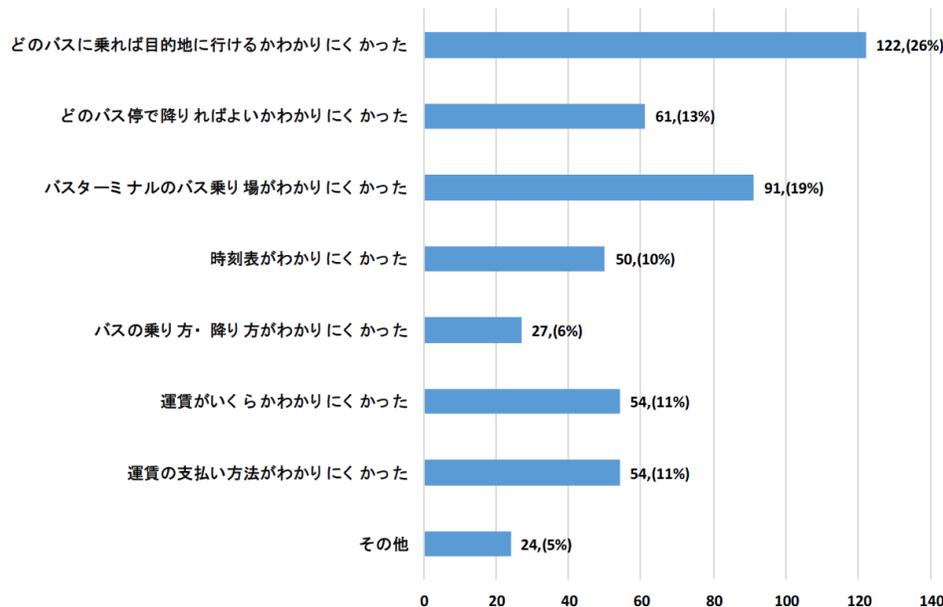
Q: 今回の日本滞在中の路線バスの利用で、困ったことすべてに✓をつけてください。

1) 全体

全体をとおして最も回答が多かったものは、「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくかった」であり、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人のうちおよそ4人に1人が困ったこととして選択している。

次に多かった回答が「バスターミナルのバス乗り場がわかりにくかった」であり、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人のうちおよそ5人に1人が困ったこととして選択している。

両者に共通して、「探す」という行為について、難しさを感じている人が多いことが確認された。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

図11 路線バスを利用して困ったこと (全体、路線バス利用者の回答者数 478)

(4) 要望するサービス改善

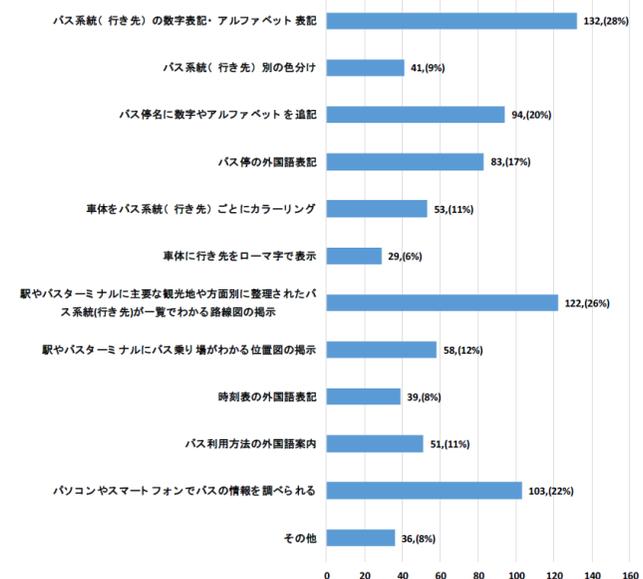
Q: 困ったことに✓をつけた項目について、これらを解消するためにどんな改善を要望しますか? 該当するものに最大3つまで✓をつけてください。

1) 全体

最も要望されているサービス改善は、「バス系統(行き先)の数字表記・アルファベット表記」であり、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人のうちおよそ3人に1人が選択している。

次に多い要望が「駅やバスターミナルに主要な観光地や方面別に整理されたバス系統(行き先)が一目でわかる路線図の掲示」であり、およそ4人に1人が選択している。

また、「パソコンやスマートフォンでバスの情報を調べられる」を選択した人もおよそ5人に1人の割合でいる。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

図14 要望するサービス改善 (路線バス利用者の回答者数 478)

訪日外国人旅行者アンケート(バス非利用者)

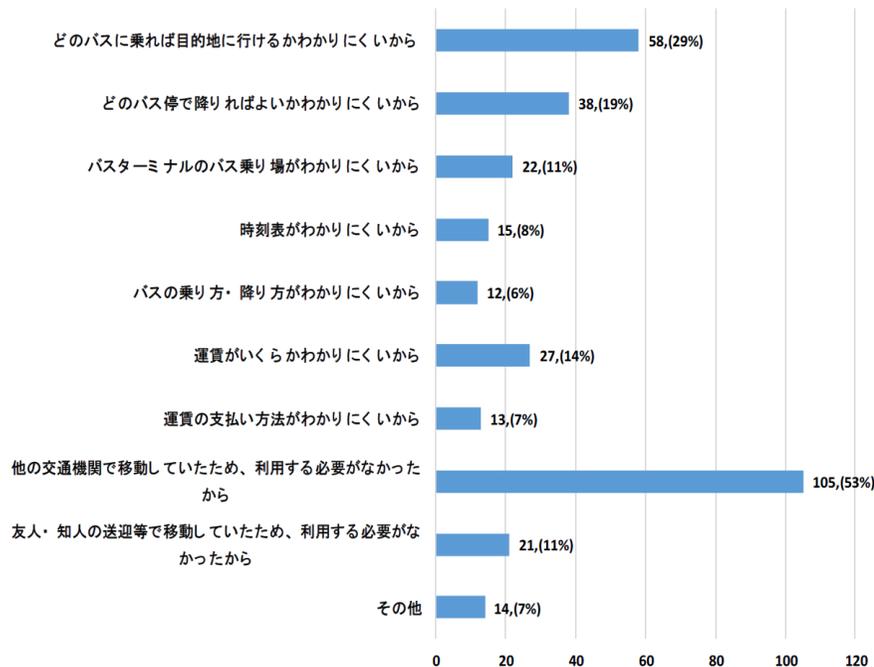
4. 非利用者の分析

(1) 路線バスを利用しなかった理由

Q：あなたが路線バスを利用しなかった理由について、該当するものすべてに✓をつけてください。

今回の日本滞在中に路線バスを利用しなかった理由として最も回答数が多かったものは、「他の交通機関で移動していたため、利用する必要がなかったから」となっている。

それ以外の理由として次いで多く挙げられたものは、「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくいから」、「どのバス停で降りればよいかわかりにくいから」となっている。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

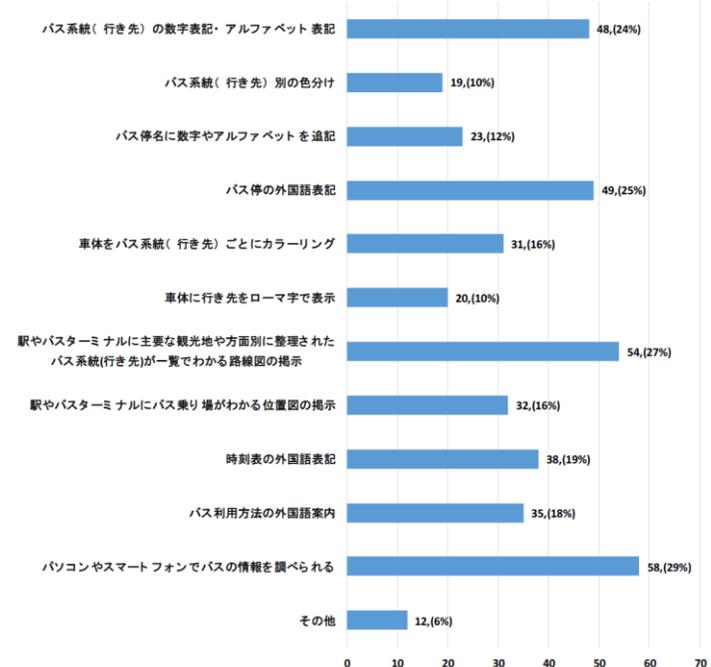
図 16 路線バスを利用しなかった理由 (全体、非利用者の回答者数 199)

(2) どのサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思うか

Q：路線バスを利用しなかった理由について✓をつけた項目について、どのようなサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思いますか？該当するものに最大3つまで✓をつけてください。

今回の日本滞在中に路線バスを利用しなかった人のうち、およそ3人に1人が改善項目として、「パソコンやスマートフォンでバスの情報を調べられる」を選び、次いで「駅やバスターミナルに主要な観光地や方面別に整理されたバス系統(行き先)が一目でわかる路線図の掲示」、「バス停の外国語表記」、「バス系統(行き先)の数字表記・アルファベット表記」となっている。

この結果は、今回の日本滞在中に路線バスを利用した人が改善を求めるものと同様である。



※グラフ中の実数は回答数、また、割合は回答数/回答者数で算出

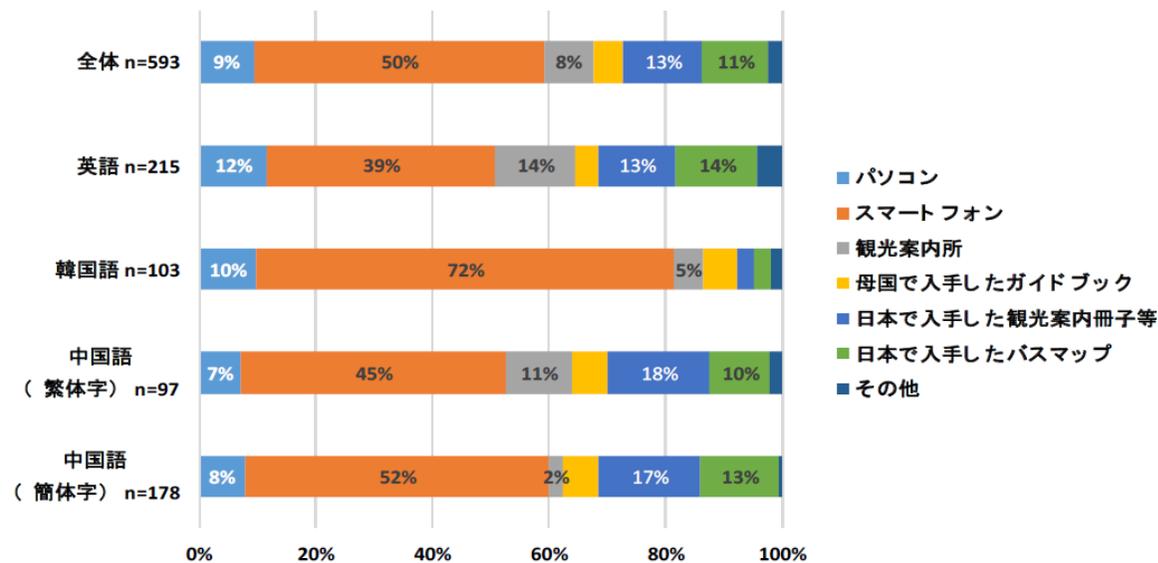
図 17 どのサービスが改善されたら路線バスを利用したいと思うか (全体、非利用者の回答者数 199)

訪日外国人旅行者アンケート(情報収集ツール)

(2) 路線バスを利用する際の情報収集ツール

Q：路線バスを利用するにあたって、何で情報を調べましたか？該当するものすべてに✓をつけてください。

バスの情報収集ツールとしては、いずれの回答言語でもスマートフォンの割合が高い。



※割合は、回答数/回答数合計で算出

図 10 回答言語別・路線バスを利用する際の情報収集ツール

訪日外国人旅行者アンケート(わかりやすいデザイン)

6. 訪日外国人旅行者がわかりやすいと感じるナンバリングデザイン

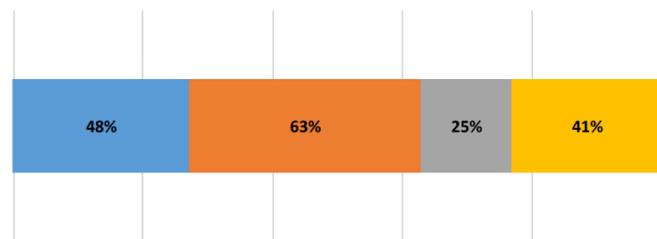
(1) 全体

Q: どのナンバリングデザインがわかりやすいと感じますか? 調査員が見せるボードから2つお選びください。

- Aタイプ 数字のみ
- Bタイプ アルファベット+数字
- Cタイプ 数字+アルファベット
- Dタイプ 漢字+数字

回答者の半数以上が「Bタイプ(アルファベット+数字)」の表記がわかりやすいと感じていることがわかった。

また、「Aタイプ(数字のみ)」 「Dタイプ(漢字+数字)」を選択する人も一定数確認できるが、これを回答言語別にみると「Dタイプ」を選んだ人の多くが中国語(繁体字・簡体字)で回答した人であり、日頃から漢字に慣れ親しんでいる人が選択していることがわかった。



- Aタイプ(数字のみ)
- Bタイプ(アルファベット+数字)
- Cタイプ(数字+アルファベット)
- Dタイプ(漢字+数字)

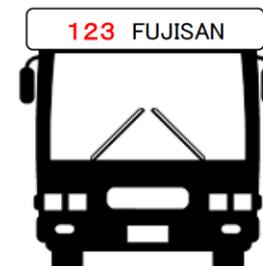
※割合は回答数/回答者数で算出

図 19 訪日外国人旅行者がわかりやすいと感じるナンバリングデザイン
(全体、全回答者の回答者数 677)

(Aタイプ)

23, 123

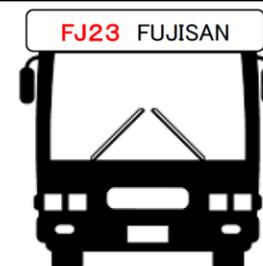
(例: ロンドン など)



(Bタイプ)

F23, FJ23

(例: ニューヨーク など)



(Cタイプ)

23F, 23FJ

(例: ウィーン など)



(Dタイプ)

富23, 富士23

(例: 東京 など)



ガイドラインの概要

【1. ガイドラインの適用範囲】

- 新規に系統番号を導入する場合や、既存の系統番号の改良を行う場合、本ガイドラインに準拠することを推奨。

【2. ナンバリングの対象とする運行系統】

- 市区町村の行政区域に拘らず、生活圈・交通圏単位で検討することが望ましい。
- 一般路線バスに限らず、予約が不要で一般路線バスに準じた運行形態の空港アクセスバスやコミュニティバスも対象。
- 予算の制約などにより、全ての運行系統の対応が困難な場合は、例えば、訪日外国人旅行者や日本人旅行者の利用が多い運行系統を優先するなどの対応が考えられる。

【3. 系統番号に使用する文字及び桁数】

- 「アルファベット＋数字」又は「数字のみ」によって表現（漢字、ひらがな・カタカナ等は原則として使用しない）。
- 大都市圏を除き、アルファベットと数字の組み合わせの場合は4桁以内、数字のみの場合は3桁以内のできるだけ少ない桁数で表現。
- 既に「漢字＋数字」のナンバリングが実施され、利用者に浸透している場合は、例えば、周知期間を十分に確保した上で、計画的・段階的に新たな系統番号への切替えを実施する、「アルファベット＋数字」の系統番号を併用する等の対応が考えられる。

【4. ナンバリングの設定ルールの検討】

- 系統番号を設定する場合は、地域の公共交通網の現状及び今後の見込みを踏まえ、当該地域共通のルールの下で、他の運行主体と番号が重複しないよう、個々の運行系統に系統番号を付与。

【5. ナンバリングの検討体制】

- 地域公共交通活性化・再生法の法定協議会等を活用し、関係する運行主体を含めた検討体制を設けることが望ましい。

【6. ナンバリング等に必要予算や人手の確保】

- 費用や労力の面で関係者に過度な負担が生じないよう、ナンバリングの実施時期をダイヤ改正のタイミングに合わせるなど、負担の軽減に向けた工夫を行う。

【7. 運行系統のナンバリングと併せて実施すると効果的と考えられる取組】

- 「どのバスに乗れば良いかわかりにくい」、「バス乗り場がわかりにくい」といった不満を解消するためには、バスに乗るために必要な情報を総合的に案内することが必要。そのため、バスマップの作成や、シンボルカラーの導入、ピクトグラム の付記、多言語表記、ホームページのレイアウトの見直し、経路検索サイトや地図情報アプリへのデータ提供、Wi-Fi環境の整備等の取組を推奨。

乗合バスの運行システムのナンバリング等 に関するガイドライン

平成30年10月
国土交通省

目次

I. 本ガイドラインの策定の経緯.....	3
II. 本ガイドラインの策定の目的及び期待される効果.....	4
III. 本ガイドラインの適用範囲.....	4
IV. ナンバリング案の検討	
1. 対象とする運行系統.....	5
2. 「系統番号」と「行先番号」.....	5
3. 系統番号に使用する文字及び桁数.....	6
4. ナンバリングの設定ルールの検討.....	9
5. ナンバリングの検討体制.....	10
6. ナンバリング等に必要予算や人手の確保.....	11
V. ナンバリングの反映	
1. ナンバリングの反映対象.....	12
2. デザイン等の統一.....	13
3. ナンバリングの反映時期.....	14
4. 利用者・関係者への周知.....	15
VI. 運行システムのナンバリングと併せて実施すると効果的と考えられる取組...	16

ガイドラインの紹介②

VI. 運行系統のナンバリングと併せて実施すると効果的と考えられる取組

アンケート調査によると、乗合バスを利用した訪日外国人旅行者の多くに、「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくい」「バス乗り場がわかりにくい」といった不満があることがわかった。こういった不満を解消するためには、バスに乗るために必要な情報を総合的に案内することが必要である。そのため、ナンバリングと併せて、以下の取組を実施することを推奨する。

なお、これらの取組に際しては、事業者横断的なコンセプトや共通デザインの下に進めることも効果的と考えられる。

① バスマップの作成

- ・系統数が多く作成が困難な場合は、外国人旅行者の利用が多い系統に絞ったバスマップを作成することも有効と考えられる。

【事例7：バスマップの作成】



(京都市交通局より提供)

② 運行系統・系統番号グループ単位のカラーリング(シンボルカラー導入)

【事例8：ラインカラーの導入】



- 京都の街は基盤目状路構成
- 例えば、京都駅を発車したバスは、南北方向の主要道路を経由して各方面へ運行
- どの通りを経由するかをわかりやすくご案内するため、主な通りにラインカラーを設定し、案内表示で統一的使用

(京都市交通局より提供)

ガイドラインの紹介③

【事例 9：ピクトグラム】



福岡エアポートバス



太宰府ライナーバス旅人

(西日本鉄道より提供)

【事例 10：車内の液晶表示器】

車内の液晶表示器に、当該バスの系統番号を表示させることで、系統番号を頼りにしている訪日外国人旅行者も安心できる。



(大分交通より提供)

【事例 12：バス停ナンバリング】

松戸新京成バスでは、バス停留所に会社略称「MS (Matsudo Shinkeisei)」と3桁の番号を組み合わせた「バス停ナンバリング」を平成 29 年 2 月より導入。近年増加している訪日外国人利用者をはじめ、すべての利用者により分かりやすく安心してご利用いただけることを目的として、路線バス全バス停を対象としており全国的にも珍しい取り組み。



(松戸新京成バスホームページより)

ガイドライン全文はこちらから↓

http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000091.html

ご静聴ありがとうございました