

## ■課題と解決策の仮説【利用者の視点】

対象者	目的	生活シーン	課題	課題の視点	課題の要因	解決の方向性(狙い)	解決策	解決策の内容
通勤者	通勤	デルタ周辺部から都心やデルタ市街地等への通勤	・時刻表どおりに到着しない。 ・自家用車等に比べて時間がかかる。	定時性/速達性	・ルートが迂回を要する。 ・モード間の乗継が悪い。 ・乗降や停留所が多い。 ・交通渋滞が頻繁に生じる。	公共交通が走行しやすい道路環境整備や運行の適正化等により、公共交通の信頼性や優位性を高める。	モード間のダイヤ調整	モード間の乗継利便性を高める時刻表の設定
			・勤務場所まで公共交通による移動手段がない。 ・始業時間に丁度良い便がない。	NW/頻度	・大規模な従業地等へのNW(運行頻度、時間)が十分でない。 ・交通結節点に繋がっていない。		鉄軌道系の急行化・複線化／急行バス路線の導入	長距離路線における急行化
			車内が混雑し、移動環境が快適でない。	快適性	供給量(便数)が需要に対応できていない。		バス専用・優先レーンの整備	遅れが生じやすい区間でバス専用・優先レーンを整備
			始発便が遅い/最終便が早いため勤務できる時間が限られている。	利用可能時間	早朝/夜間のニーズを捉えきれていない。		バス路線の再編・新設	通勤できる場所の選択肢を増やす路線の再編・新設
			支払いシステムがバラバラで使いにくい。	簡潔性	支払いシステムがモードや事業者によって限定されている。		P&R、C&Rの推進	既存の駐車場・駐輪場(商業施設等)を活かした公共交通へのアクセス
			テレワークなど多様な働き方に対応した柔軟な運賃体系が存在しない。	経済性	多様な料金体系を運用できるシステムが共通化していない。		連節バスの導入	運行路線の輸送力を高め、朝夕の混雑を緩和
			移動の質の向上と選択肢の充実により、心理的・物理的な乗車ハードルを下げることで、「我慢して乗るもの」から「積極的に選べる手段」へと変える。	移動の質の向上と選択肢の充実により、心理的・物理的な乗車ハードルを下げることで、「我慢して乗るもの」から「積極的に選べる手段」へと変える。	多様化するワークスタイルに適応した、柔軟な運賃施策を導入する。		終電・終バス時刻の繰り下げ	通勤/帰宅時の選択肢を増やすことによる利用促進
							支払システムの共通化	一体的に利用できる支払いシステムの導入
学生	通学	デルタ周辺部等から高校・大学等への通学	・始業時間に間に合う便がない。 ・学校(高校等)まで公共交通による移動手段がない。 ・部活帰りに利用できる便がない。 ・塾まで公共交通による移動手段がない。	NW/頻度	・高校等へのNW(頻度)が十分でない。 ・交通結節点に繋がっていない。	公共交通の有無が進路選択の制約にならない環境を整備する。	バス路線の再編・新設	通学できる学校の選択肢を増やす路線の再編・新設
			長期休暇などがあると定期券が割高に感じる。	経済性	通学期間と定期券の販売期間が合っていない(期間に応じた料金体系となっていない)。		学生向けの料金体系の導入	学生の移動ニーズに対応した運賃制度の導入
高齢者等	買物	デルタ周辺部や中山間地等における買い物	・スーパーまで公共交通による移動手段がない。 ・買い物したい時間帯に公共交通で移動できない。 ・公共交通で買い物に行くのと帰りの便まで長い時間待たなければならない。	NW/頻度	・生活圏内にあるスーパー等に行ける公共交通が整備されていない(頻度が不十分)。 ・買い物時間に合ったダイヤになっていない。	公共交通を利用する際のハードルや煩わしさを解消することで、公共交通を「買物で使える手段」へと変える。	バス路線の再編・新設 乗合タクシー等の導入	スーパー、病院、公民館等を結ぶ移動手段について、福祉送迎車両等を活用したライドシェアも含め導入を検討
			バス停や駅まで坂道を登ったり、買い物物の荷物を持って歩いたりするのがつらい。	円滑性	徒歩圏の実態に合った圏域設定を踏まえたサービス提供になっていない。		自動運転バスの導入	自動運転バス等について課題・対応策等を研究の上、実装・導入を検討
			支払いシステムがバラバラで使いにくい。	簡潔性	支払いシステムがモードや事業者によって限定されている。		運行ダイヤの最適化	買い物で利用されるルートや時間帯(午前中～昼間)における利便性の確保
							バス路線の再編・新設 乗合タクシー等の導入	スーパー、病院、公民館等を結ぶ移動手段について、福祉送迎車両等を活用したライドシェアも含め導入を検討
							自動運転バスの導入	自動運転バス等について課題・対応策等を研究の上、実装・導入を検討
							支払システムの共通化	一体的に利用できる支払いシステムの導入

■課題と解決策の仮説【利用者の視点】

対象者	目的	生活シーン	課題	課題の視点	課題の要因	解決の方向性(狙い)	解決策	解決策の内容			
ファミリー層	娯楽・買物	都心部での買物や娯楽(家族)	公共交通で都心に買い物に行くと費用がかさむ。	経済性	車を利用する場合に比べて割高となっている。	ファミリー層が公共交通を利用する際の煩わしさを解消することで、公共交通を「娯楽・買物で使える手段」へと変える。	家族向けの料金体系	こどもの運賃を分かりやすくしたり(こども運賃の統一)、家族が利用しやすい運賃施策を導入。			
				認知/情報	ファミリー層向けの運賃施策が設けられていても、十分に認知されていない。		商業施設との連携強化	公共交通利用の経済的なメリットと商業施設側にもインセンティブが働く仕組みによる、まちづくりと一体となった移動需要の創出			
			買い物の時間や場所が公共交通の運行ダイヤに制約される。	NW/頻度	デルタ周辺部(自宅側)での移動ニーズに合っていない(複数の外出目的に対応できていない。)		情報提供の強化	周知方法やその内容の改善による、既存サービスのファミリー層への訴求力向上			
				認知/情報	都心等からの運行本数(休日の夕方など)は充足しているが、知られていない。		P&Rの推進	都心の縁辺部における駐車場の活用による、自家用車の利点を活かしつつ利便性の高いデルタ市街地の公共交通へのスムーズな乗り換え促進			
ファミリー層	娯楽・買物	都心部での買物や娯楽(家族)	子どもを連れて公共交通に乗るのは、親にとって負担が大きい。	円滑性	車内やまちのなかで子連れの移動に対応できていない。	外出を躊躇させる要因を取り除くことで、都心部での快適でスマートな移動を支える。	待合環境の整備	周辺民間施設との連携も含めた、子連れや高齢者等でも快適に過ごせる待合環境や乗継環境の整備			
				簡潔性	支払いシステムがモードや事業者によって限定されている。		ノンステップ車両等の導入	ベビーカーや車いすでも使いやすい車両の導入			
			支払いシステムがバラバラで使いにくい。	認知/情報	都心等からの運行本数(休日の夕方など)は充足しているが、知られていない。		円滑性	車内やまちのなかで子連れの移動に対応できていない。	外出を躊躇させる要因を取り除くことで、都心部での快適でスマートな移動を支える。	子育て世代向けサービスの充実	公共交通を利用した際のベビーカー宅配サービスや、荷物の預かりサービスなど、自家用車にはない利便性の付加による公共交通の優位性向上
										支払いシステムの共通化	一体的に利用できる支払いシステムの導入
若者	娯楽・買物	都心部での買物や娯楽(若者)	路線や運賃、支払方法等の案内がわかりづらい。	認知/情報	都心のバス停が分散しており、支払方法も煩雑となっている。	情報の不透明性と利用ハードルを解消することで、若者が公共交通を利用する際の「心理的コスト」を最小化する。	情報提供の強化	アプリやSNSの活用による若者にフォーカスした情報発信			
				簡潔性	支払いシステムがモードや事業者によって限定されている。		支払システムの共通化	一体的に利用できる支払いシステムの導入			
			若者に合った利用時間や運賃体系になっていないため、使いづらい。	経済性	車を利用する場合に比べて割高となっている。		若者の柔軟性ある行動特性に対応した運賃施策を導入し、それを効果的に周知する。	若者向けの料金体系	郊外から都心への移動や、都心における回遊・滞在に対応した運賃制度の導入		
				認知/情報	車を利用する場合と比べて移動費用に格差はないが、既存の運賃施策が認知されていない。			情報提供の強化	アプリやSNSの活用による若者にフォーカスした情報発信		
高齢者等	通院	デルタ周辺部や中山間地等における通院	・病院等までの公共交通による移動手段がない。 ・通院したい時間帯に公共交通で移動できない。 ・公共交通で病院に行くと帰りの便まで長い時間待たなければならない。	NW/頻度	・生活圏内にある病院等に行ける公共交通が整備されていない。 ・病院からのNW(頻度)が十分でない。	公共交通を利用する際のハードルや煩わしさを解消することで、公共交通を「通院で使える手段」へと変える。	バス路線の再編・新設乗合タクシー等の導入	スーパー、病院、公民館等を結ぶ移動手段について、福祉送迎車両等を活用したライドシェアも含め導入を検討			
				円滑性	徒歩圏の実態に合った圏域設定を踏まえたサービス提供になっていない。		自動運転バスの導入	自動運転バス等について課題・対応策等を研究の上、実装・導入を検討			
			駅やバス停まで長い距離を歩くのがつらい。	認知/情報	徒歩圏の実態に合った圏域設定を踏まえたサービス提供になっていない。		円滑性	徒歩圏の実態に合った圏域設定を踏まえたサービス提供になっていない。	公共交通を利用する際のハードルや煩わしさを解消することで、公共交通を「通院で使える手段」へと変える。	運行ダイヤの最適化	買い物で利用されるルートや時間帯(午前中～昼間)における利便性の確保
										バス路線の再編・新設乗合タクシー等の導入	スーパー、病院、公民館等を結ぶ移動手段について、福祉送迎車両等を活用したライドシェアも含め導入を検討
支払いシステムがバラバラで使いにくい。	認知/情報	駅やバス停まで長い距離を歩くのがつらい。	円滑性	徒歩圏の実態に合った圏域設定を踏まえたサービス提供になっていない。	公共交通を利用する際のハードルや煩わしさを解消することで、公共交通を「通院で使える手段」へと変える。	自動運転バスの導入	自動運転バス等について課題・対応策等を研究の上、実装・導入を検討				
						支払いシステムの共通化	一体的に利用できる支払いシステムの導入				

■課題と解決策の仮説【利用者の視点】

対象者	目的	生活シーン	課題	課題の視点	課題の要因	解決の方向性(狙い)	解決策	解決策の内容
出張者	ビジネス	市外からのビジネス客	・最適な移動ルートを把握しにくい。 ・路線や運賃、支払方法等の案内がわかりづらい。	認知/情報	・複数の交通機関があるにもかかわらず、その連携が十分でない。 ・都心のバス停が分散しており、支払方法も煩雑となっている。	初見の来訪者に対しても徹底的な「分かりやすさ」を提供する。	情報提供の強化	シンプルな情報による分かりやすい案内
			支払いシステムがバラバラで使いにくい。	簡潔性	支払いシステムがモードや事業者によって限定されている		支払システムの共通化	一体的に利用できる支払いシステムの導入
ファミリー層	観光	観光客(家族)	子どもを連れて公共交通に乗るのは、親にとって負担が大きい。	円滑性	車内やまちなかで子連れの移動に対応できていない。	観光リピーターを躊躇させる要因を取り除くことで、家族での観光における快適でスマートな移動を支える。	待合環境の整備	周辺民間施設との連携も含めた、子連れや高齢者等でも快適に過ごせる待合環境や乗継環境の整備
			支払いシステムがバラバラで使いにくい。	簡潔性	支払いシステムがモードや事業者によって限定されている		ノンステップ車両等の導入	ベビーカーや車いすでも使いやすい車両の導入
							子育て世代向けサービスの充実	公共交通を利用した際のベビーカー宅配サービスや、荷物の預かりサービスなど、自家用車にはない利便性の付加による公共交通の優位性向上
外国人	観光	観光客(外国人)	路線や運賃、支払方法等の案内がわかりづらい。	認知/情報	多言語対応の案内板やサインージ、ピクトグラム等による分かりやすい案内が不足している。	外国人に対しても徹底的な「分かりやすさ」を提供する。	情報提供の強化	多言語対応の案内板やサインージ、ピクトグラム等による分かりやすい案内
			支払いシステムがバラバラで使いにくい。	簡潔性	支払いシステムがモードや事業者によって限定されている		支払システムの共通化	一体的に利用できる支払いシステムの導入
全て	災害時	災害時	大雨などの災害時に公共交通がしばしば運休し、外出・帰宅ができない。	耐災害性	災害時の交通モードごとの運行情報の共有ができておらず、代替手段の検討に時間を要する。	災害時に安心して利用できる公共交通を提供する。	交通需要抑制も含めた包括的な交通マネジメント	災害時にも迅速・確実な移動を可能とする交通マネジメントの推進
							災害時の情報提供	災害時にも確実な情報提供
							バス路線の再編/道路改良	アンダーパスの回避/解消

## ■課題と解決策の仮説【事業者の視点】

課題の視点	課題	解決の方向性(狙い)	解決策	解決策の内容
リソース	担い手が不足している。	【リソース(ヒト・モノ)の共有と最適配分】 個別の事業者が自社内だけでやりくりする限界(人手不足、高額な車両コスト)を、共同利用で打破する。	運転手の共同確保	行政と事業者の連携による、自衛隊退職者や消防職員OB等の再就職案内の強化、企業説明会の開催
	車両等の設備更新費の負担が大きい。		キャリア形成	合同研修等により育成コストを分担
	回送等の営業外での時間的拘束が発生している。		車両の共同保有・相互利用	連節バスや電気バス、自動運転車両など、高額かつ特殊な車両を「地域共通資産」として共同保有
データ	共有すべきデータが定まっていない。	【データの一元化とプラットフォームの共有】 「情報のバラバラさ」や「決済の不便さ」という最大級のハードルをデータ共有と技術で解決する。	リアルタイム運行データの完全公開(GTFS-RT)	全事業者が同一のフォーマットで遅延や混雑情報を発信し、共通のWebサイトやアプリ、Googleマップ等へ反映
	データを活かしきれていない。		共通精算基盤の運用	利用者がどの会社のバス・電車に乗っても、最適な割引(乗り継ぎ割引、上限額設定など)が自動計算される仕組みを共同で開発・維持し、精算システムを一本化
			人流・利用実績データの共有・共同分析	独力では見えなかった「潜在的な移動ニーズ」を発掘し、効果的なサービス改善
体制	関係者間の濃密なコミュニケーションが不足している。	【戦略的な検討体制の構築】 行政と事業者が「対等なパートナー」として意思決定する場を定着させる。	官民合同の「タスクフォース」設置	「広島交通という一つの商品」をどう売るか、という共通の経営視点による議論の場を構築
	災害時等の情報共有が不足している。		「共同運行管理組織」の設置	イベント時や災害時の臨時ダイヤ、深夜帯のタクシー補完運行などを一括でコントロールする司令塔機能を設置
	案内・サイン等が統一されていない。		標準化ガイドラインの策定	案内板の表記、車両のデザインルール、接客マナーなどを「広島ブランド」として統一するための基準の策定
市民へのアプローチ	市民へのアプローチが十分でない。	【社会的合意形成への共同アプローチ】 「一般車の渋滞」や「路線の廃止」といった社会的反発に対し、事業者全体で向き合う。	「公共交通利用促進(モビリティ・マネジメント)」の共同実施	「クルマから公共交通へ」という啓発活動を、一社の広告ではなく、地域の公共交通網を守るための社会的な運動として共同で展開