

# バスタ新宿 10 周年の挑戦

## ～バスタ新宿インフラツーリズム始動～

国土交通省 関東地方整備局 東京国道事務所 計画課

### 1. はじめに

バスタ新宿は、大正時代に架設された国道 20 号新宿跨線橋の老朽化による架け替えに合わせて、当時新宿駅西口に分散していた 19 箇所の高速バス乗降場を集約させ、人・バス・タクシー乗降場が一体となる拠点として平成 28 年 4 月に開業した。令和 7 年 4 月には利用者 7,000 万人を達成し、全国約 300 都市へネットワークを繋ぐ日本最大級のバスターミナルである。



写真 1 バスタ新宿

### 2. バスタ新宿におけるインフラツーリズムの取り組み経緯

インフラツーリズムとはインフラへの理解を深めていただくため、普段訪れることのできないインフラの内部や、日々変化する工事風景などの非日常を体験できるツアーを展開することにより、地域に人を呼び込み、地域活性化にも寄与することを目指すものである。国土交通省では令和元年度より「インフラツーリズム魅力倍増プロジェクト」を立ち上げ、インフラ施設の特徴を生かし、周辺地域と連携した持続可能な観光コンテンツの造成等に取り組んでいるところであり、バスタ新宿も令和 6 年 4 月にモデル地区に選ばれ、インフラツーリズム有識者よりアドバイスを頂きながら進めてきたところである。

## 1) バスタ新宿で魅せるコンテンツの検討

バスタ新宿は、1階がJRホーム、2階がJR改札、3階がタクシープール、4階が高速バス乗り場や待合所となっており、どなたでも自由に入れる施設であることから、普段入れない施設を紹介する他のインフラツアーとは違い、何を魅せるかが、最大の悩みどころであった。

そこで開業から10年を迎えるバスタ新宿の原点に立ち返り、バスタ新宿2大パワーアップ計画として、交通インフラとしてのバスタ新宿の歴史や人工地盤の上にそびえる施設を公開する「バスタ新宿大解剖！知られざる探求ツアー（バスタツアー）」と、バスタ新宿から300都市に繋がる高速バスネットワークを活かし、バスタ新宿から出発するバスと目的地で楽しめる観光ツアーや体験アクティビティを一つのサイトからまとめて予約できる「バスタ新宿が繋ぐ都市と地方との観光ツアー（バス旅）」の新サービスの提供を行う、2大パワーアップコンテンツを計画した。

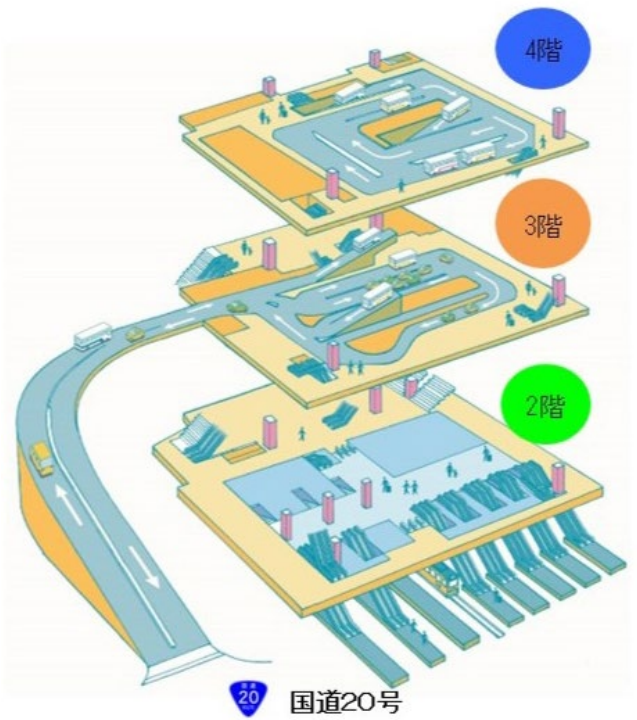


図1 バスタ新宿 構造図



写真2 バスタツアー パンフレット

## 2) 協定の締結

バスタ新宿でインフラツーリズムを実施させるにあたり、まずは事業スキームを検討し、運営会社を選定するべく、バスタ新宿を管理する関東地方整備局（以下、関東地整）、東京国道事務所（以下、東京国道）とバスの運行管理を行う新宿高速バスターミナル株式会社（以下、ターミナル会社）で、「バスタ新宿インフラツーリズム魅力倍増プロジェクト協議会」（以下、協議会）を令和7年3月に立ち上

げた。その後、協議会とともにインフラツーリズムを運営していただく事業者を同年3月に公募開始し、東武トップツアーズ株式会社（以下、東武トップツアーズ）と6月に連携協定を締結した。

### 3) インフラツーリズムの内容

バスタ新宿のインフラツーリズムとしては、「バスタ新宿大解剖！知られざる探求ツアー（バスタツアー）」と、「バスタ新宿が繋ぐ都市と地方との観光ツアー（バス旅）」の2つの取り組みがあるが、今回は昨年12月より先行スタートしたバスタツアーの内容について説明する。

#### (1) バスタツアー実施に向けた準備

バスタツアーの準備については、インフラツーリズム有識者や国土交通省担当部局と頻繁に打合せを行い、コンテンツやツアーシナリオを検討した。また、ツアーコースは、東京国道担当職員の他、部署の異なるベテランから若手職員、ターミナル会社職員、東武トップツアーズ職員など多くの方にデモツアーに参加して意見出し等の協力をいただいた。バスタ新宿を熟知している人の視点や初めて訪れた人の視点など、様々な人に楽しんでいただけるよう、実際に歩きながら何度も練り直し、シナリオを完成させた。

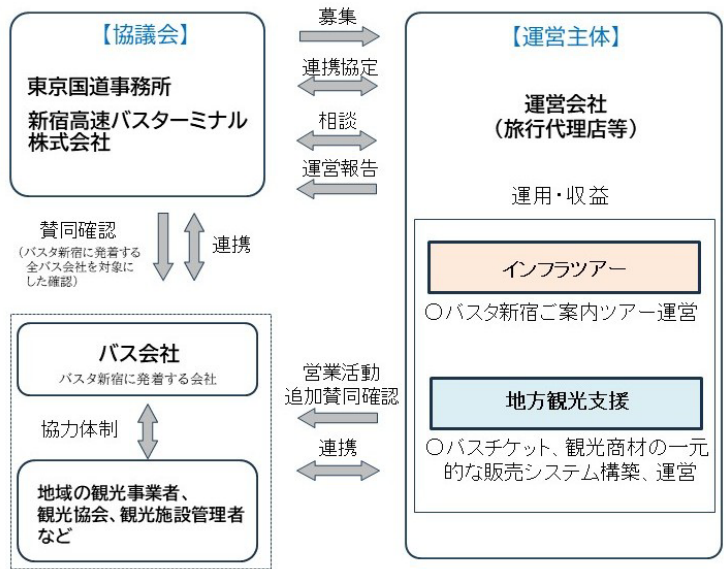


図2 協議会と事業主体の連携協定のイメージ図



写真3 練習の様子

#### (2) バスタツアーの内容

バスタ新宿は、普段から一般の利用客がいつでも立ち入れる場所のため、ツアー参加者に満足していただけるよう出来る限り様々なコンテンツを入れ組んだ。バスタ新宿のできた経緯や現在の利用状況などをまとめたオープニングムービーから始まり、バスタ新宿の施設内を歩きながら知られざるバスタの秘密をご紹介します、4階ターミナル内のコンビニやお土産屋で働く人、10年前の開業当時から働いているターミナル会社職員にもバスタ新宿ならではの工夫や苦勞を聞くことができる。最後には、普段立ち入ることのできない場所をVRを使って立つ疑似体験ができる。その他、バスタツアーでし

か触る事ができない国道の路線番号標識「通称：おにぎり」を持っての撮影も参加記念として魅力あるコンテンツとなっている。ぜひ、皆様にもご参加いただき体験いただきたい。

### 3. バスタツアーの実施状況

バスタツアーは、令和7年12月20日に初回を実施し、2月末時点で約150人の方にご参加をいただいているところである。

#### 1) 参加者からの感想

ツアー参加者は10代から60代と非常に幅広く、様々な年代の方にご参加いただいている。参加後のアンケートでは「非常に満足」「満足」の声を多くいただき、中でもターミナルで働く方のお話やVR体験について興味をもってもらっている。今後も、新たなコンテンツやイベントを加えたツアーがあれば「参加したい」と回答いただいております、さらにコンテンツの充実を図っていきたいと考える。

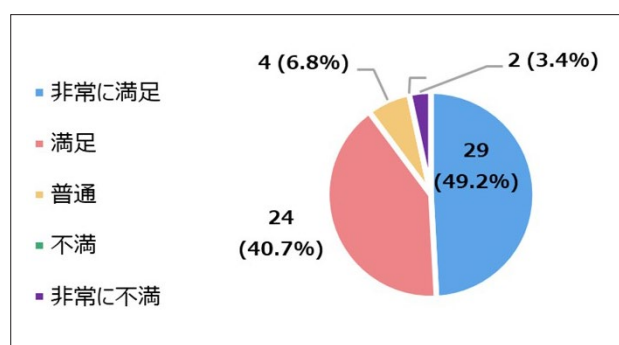


図3 ツアーに対する満足度

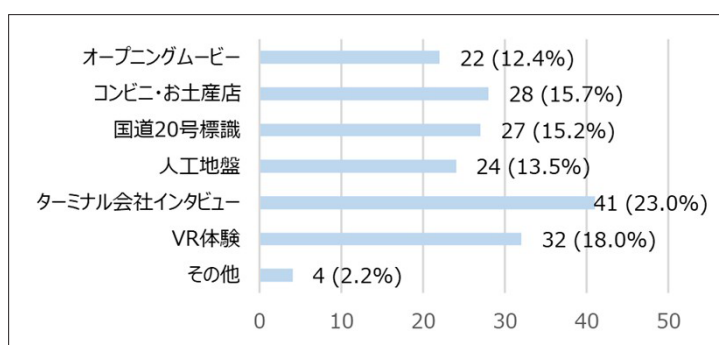


図4 印象に残った見学場所

#### 2) 初回を終えて

当日はツアーが予定通り開催できるか、バスタツアーが皆様に満足いただけるか等々、正直かなり不安であったが、無事何事もなく初日の全行程が終わり、どの回も参加者が満足気な顔で帰られている様子を見て、ほんの少し手ごたえを感じた。

### 4. 今後について

#### 1) バスタツアーの今後

参加者からは、バスタツアーに満足いただいている一方、普段立ち入れない場所を探検したいとの声を多くいただいている。そのため、今後もより特別感のあるコンテンツや新たな体験ができるツアーにリメイクしながら進めていく予定である。

#### 2) バス旅の展望

バスタ新宿インフラツーリズムのプロジェクトとして、冒頭で紹介した2つ目のパワーアップ「バスタ新宿が繋ぐ都市と地方との観光ツアー（バス旅）」についても現在準備を進めている。

バスタ新宿は全国約300都市とつながっており大阪や名古屋などのゴールデンルート以外にもネットワークが充実しているため、地方と連携することで、地方観光に大きな役割を果たせると考えている。

構想しているバス旅は、バスタ新宿とつながる先の観光地域にもっと足を運んでいただけるよう、バスチケットや現地観光コンテンツのチケット案内を行う予定であるが、バス旅の第一段階として、関東

地整に関わるインフラをさらに知っていただくため、ダムや空港に着目し、バスタ新宿から高速バスに乗って移動できる先のインフラ施設やその周辺の観光を楽しんでいただくコースの紹介を行う予定である。



写真4 ハツ場ダム



写真5 ハツ場ダムカレー

現在行っているバスタツアーや今後予定しているバス旅は、世界一の乗降客数を有する新宿駅に位置するバスタ新宿の利活用、高速バスのロードファクターの向上、地方創生の役割を大きく果たせるものとする。また、開業から10年が経過したバスタ新宿が本取組みで再度注目を頂き、今後もより高速バス利用者や地域に貢献できるよう、取り組んでいきたい。

### 3) 本取組を実施しての意見

今回のインフラリズムにおいて、計画課では動画コンテンツやツアーシナリオ、パンフレットの作成などを一から行った。バスタ新宿業務に深く携わる職員やバスタ新宿をあまり知らない採用1～2年目職員など多種多様の職員による、「バスタ新宿を初めて訪れる者の視点」と「バスタ新宿の詳細を知っている者の視点」の2つの視点から、コンテンツ内容を考えることができた。また、シナリオ構成を考える上で、バスタ新宿の歴史や成り立ちなどの広くは知られていないが興味深いコアな部分を、参加者の方にも面白さが伝わるように言葉や構成を考えるのが難しい部分だった。所内職員で何度も話し合い、分かりやすく楽しんでもいただけるような表現を考え、バスタツアー開始後、参加者のアンケートで、「バスタ新宿の建物自体も国道だと知って驚いた」や「開業に携わったスタッフの話が面白かった」、「国道標識に触れたり、銚子を見たりとツアーならではの体験ができて良かった」などの回答をいただけたことがとてもうれしく感じられた。

本取組を通じて、バスタ新宿が単なる交通手段の通過点であるだけでなく、深く知ることで新たな魅力が見えてくる交通インフラであるということをもっと多くの人に知っていただきたいと思う。