

平成23年度公共輸送機関利用者の意見と対応

「鉄道関係」

● 東京の地下鉄乗り換えのための案内表示について

<提言>東京の地下鉄の駅では、路線ごとに色分けした丸印の中にアルファベット1字を入れた共通のマークを要所に表示して、利用者の便を図っていることは、とても良いことだと思います。

首都圏の人は勿論日常生活の中で利用しているでしょうが、全国から上京する人はどれほど助けられているか分かりません。そんな中で気付いたことを報告します。

1. 東西線 飯田橋駅から乗車し大手町駅で下車して千代田線に乗り換えるためには、どちらへ行けば良いかと下車したホームの案内表示を見ました。

表示板全体が黒いところの左側に黄色矢印が左を指していて、その右にJR線とあり、その右に千代田線を示す丸印があり、その右側にいろいろな線の丸印が並んでいます。

千代田線以外の線の丸印の上には、黒の右向き矢印が重ねて表示されていて、これらの線に乗り換えるには、右へ行けば良いことが分かります。

千代田線の丸印だけには矢印がありませんので、隣に書かれているJR線と同じように、左へ行くべきかと思って左へ歩き階段近くまで行ったのですが、どうも様子がおかしいと思って、元の位置まで戻って表示を見直すと、千代田線の丸印の右側に書かれた千代田線の文字の上に、灰色の右向きの矢印があるではありませんか。

これでは左へ行った私の判断ミスとなるのですが、このようなミスをした原因は

- (1) 他の路線と違って千代田線のみ、丸印に黒い矢印がないこと。
- (2) 千代田線のみ丸印の右側に路線名を書いて、その上に矢印をつけたこと。
- (3) その矢印が、黒地に分かりにくい灰色にしていること。

と思われます。判断ミスが起こらないように改善をお願いします。

2. 六本木駅から都営大江戸線 大門駅で下車、京急線で羽田空港行きに乗り換える場合大門駅の下車ホームにある出口などの案内板に、羽田空港行き乗り場への行き方が書かれていません。

周りを見ても表示が無いので、とりあえず近くの階段を上ったところ、すぐ前に表示されていました。

ホームに降りて、どちらの階段を上っても行き着くことは出来るのですが、上る階段によって歩行距離が大きく違うのですから、どちらへ行くべきかの案内は在るべきところには手抜きせずに表示して下さい。(北海道 T)

<対応>平素は東京地下鉄をご利用いただきましてありがとうございます。

弊社の駅構内案内サインは、昭和48年（当時は営団）千代田線大手町駅で試験導入して以来「旅客案内サインシステム」として全駅に展開してまいりましたが、路線数の増加、乗換駅の複雑化、深層化等により、従来の案内サインシステムの機能が不十分となりましたことから、地下鉄に不慣れなお客様にもわかりやすく気軽に利用できることを目指し、平成17年度に新しいサインシステム基準を策定いたしました。これに基づき、地下駅という構造上の特殊性やお客様ニーズを十分に配慮した新案内システムを導入して、利便性の向上に努めております。しかしながら、まだわかりにくいというご意見もいただいておりますので、現在全駅を対象にさらなる案内サインの改善を進めております。

したがって、大手町駅の案内サインにつきましても、視認性を高めるべく本年度中の改善を予定しております。

今後とも東京地下鉄をご愛顧賜りますようご案内申し上げます。（東京地下鉄株）

● JR、プラットホーム上の乗降位置の表示について

<提言>札幌桑園駅プラットホームでの列車の乗降位置が分かりにくい。

普段利用している客には分かっているのだろうが、そうでない客はどこで列車を待っていたら良いのか戸惑う。後で気が付いたのだが、エスカレーターを上り切った所にホーム全体の乗降位置が表示してあった。ホームの柱番号による案内となっている。

表示文字が小さいのと、表示位置が少し高い所にあるのと、上り切って直ぐの所なので、初めての客は見落としがち。ホーム上の目の高さの位置に別途表示してはどうか。

また、柱番号が横からは見えないので、見えるようにしてはどうか。

それと、ホーム上には消えかかった塗料で乗降位置を示すと思われる表示がかすかに認められた。これも塗り直せないか。（北海道 H）

<対応>「JR、プラットホーム上の乗車位置表示」について、以下のとおり回答致します。

1. JR北海道に確認しましたところ、桑園駅のプラットホームにおいて、乗降位置表示が適切に表示されていないことが判明致しました。
2. この対策として、函館線の1番のりば及び2番のりばにつきましては、6両編成及び3両編成の各ドアの位置を示す乗車口位置表示（横90cm×縦20cm）を年内（12月末）までにホーム床面に設置することで、現在、所要の準備が進められているところです。

なお、札幌線（学園都市線）の3番のりば及び4番のりばにつきましては、学園都市線の電化開業にあわせて、同様の乗車口位置表示を整備して行くと考えております。

（北海道運輸局）

● JR北海道の車両に児童用の手すりを設置

<提言>本年4月のあるウィークデーの夜7時半頃に札幌から野幌までJR鉄道の電車に乗車したときのことで。

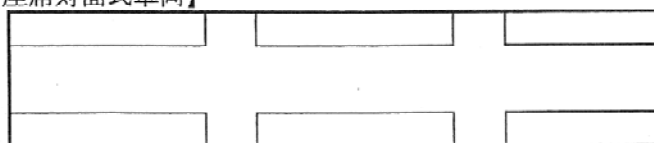
私の乗車した車両に、7～8人の小学生と思われる児童が乗車してきました。車両の

座席は窓側を背にした対面式座席の車両で、座席は埋まっており立って居る乗客もかなり居る状態でした。子供達はつり革には手が届かず、つかまるところもない児童はかたまって出入り口近くの通路の中央に立っておりました。もしこのままの状態ですら突然電車が急停車したならば、大きな事故につながるのではと非常に不安を感じました。

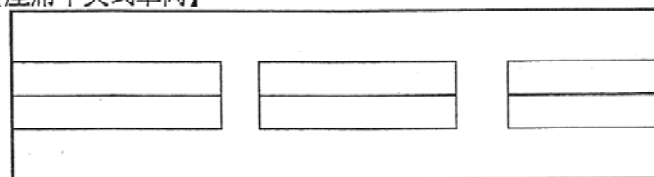
こういった児童達が安全で安心して乗ることの出来る車両の改善が必要と思います。

例えば窓側に手すりを付け小さな子供がつかまれるようにし、座席は中央に背中合わせで設けてはどうでしょうか。現在についているつり革に手の届かない人達の安全を確保するには必要な措置と考えますので、是非検討していただけますようお願いいたします。

【座席対面式車両】



【座席中央式車両】



(北海道 O)

<対応> 「JR車両に児童用手すりの設置を」について、以下のとおり回答致します。

1. 鉄道車両の椅子の配置等につきまして、JR北海道に照会をしておりましたところ札幌圏の通勤用電車には、利用者からの「混雑状態を少しでも緩和して欲しい」との要望を受け入れて、朝・タラッシュ時の混雑度が少しでも緩和されるようロングシートタイプの対面型椅子配置としているとのことでした。

また、今後導入を予定する車両も、同様のロングシートタイプとなるとのことでしたが、利用者のより一層利用し易い車両づくりに取り組むとのことでしたので、引き続き忌憚のないご意見の提出をお願い致します。

2. なお、小学生等で車内での立ち利用に不安がある場合は、恐れ入りますが、優先席の利用等をお声がけ頂けますよう、宜しくお願い致します。(北海道運輸局)

● JR北海道について (車内アナウンス)

<提言> 不要なアナウンスが多すぎる。(降車時注意しろ、子供の手を引け、忘れ物をするな、等) JRにとってではなく、乗客に必要な情報はなにか考え直すべきである。

また、ドアを閉める時に「・・・ドアが閉まります。」と言うが、他人事みたいである。「・・・ドアを閉めます。」に変えたらどうか。(北海道 S)

<対応> 「車内アナウンス」について、以下のとおり回答致します。

1. 列車内における車内アナウンスは、利用者の安全確保や利用上の利便性を確保する

ために行われているものと考えておりますが、ご案内のとおり、様々な放送が行われていることは事実です。

2. しかしながら、これら車内放送につきましては、各事業者において過去からの種々の意見を基に検討のうえ実施されて来ているところであり、また、昨今の消費者意識の変化から、特に利用者の安全に係る放送はなくすことができないものと考えております。
3. また、「ドアが閉まります。」の案内につきましてJR北海道に確認しましたところ、「正しい日本語の使い方ではないかもしれないが、利用される方にとって聞きやすく、判りやすい放送を考えて採用している。」とのことであります。
4. 何れに致しましても、いつも利用される方が同じとは限らない公共交通機関にあつては、利用者の安全に係ること以外にも利便性の高い情報をも提供していく必要があると考えておりますし、そういった情報を求めている方もいらっしゃるものと思っておりますので、事情ご賢察のほどお願いします。(北海道運輸局)

● 東京方面上り新幹線の終電時間の繰り下げについて

<提言>現在、福島～仙台間を新幹線で通勤しておりますが、最終電車が仙台発2時17分で郡山行きとなっております。

福島～仙台間の通勤者の数を考えますと、もう1本23時台の時間帯に終電の新幹線があれば、残業等においても大変助かります。ご検討いただければと思います。(東北)

<対応>現状のお客さまのご利用状況を考慮しますと、新たに新幹線を増発するほどのご利用者数が望めないことから、増発はできかねることにご理解賜りたいと存じます。

また、最終の郡山行き「やまびこ」の運転時刻繰り下げも考えられますが、先行列車との運転間隔が極端に開いてしまい、お客さまの利便性を考慮すると、時刻繰り下げも困難な状況でございます。(JR東日本仙台支社)

● JR東日本ダイヤ増便について

<提言>JR東日本(在来線：仙台～福島)を利用している者です。

20:34発福島行きを逃すと次の福島行きは21:58となってしまう、非常に時間が空いてしまいます。そこで、仙台発21:01白石行きを福島まで伸ばすなどして、21時前後の時間帯にぜひ、福島行きのダイヤを設定してほしいと思います。(東北)

<対応>列車の運転本数や運転時刻につきましては、お客さまのご利用状況を勘案し設定させていただいております。また、現行の仙台発21:01白石行きを福島まで延長運転しますと翌朝の仙台都市圏輸送を行う車両にも影響が出てくることから、現在のところ延長運転ができない状況となっております。

今回、お客さまからいただきましたご意見は、今後の参考とさせていただきますので、ご理解賜りたいと存じます。(JR東日本仙台支社)

● 阿武隈急行ダイヤ増便について

<提言>阿武隈急行で伊達市から仙台まで通勤する場合、朝は6時台の2本のみとなっている。それぞれ仙台には7:35、7:57着となっている(仙台着6:34もある

が通常の通勤にはあまり利用しない)。

仙台市の企業等の中には業務開始が9時からというところもかなり多いと思います。そこで要望ですが、伊達市を7時前後に出発し、仙台に8時30分前後に着くようなダイヤを組んでいただけないでしょうか(できれば直通で)。(東北)

<対応> 1. 現在、朝の7:00~9:00頃までは、所有している全ての車両を使用して運行していますので、増便は難しい状況です。

2. 仙台直通を運行するには、最低でも4両が必要ですが、予備の車両がありません。

3. 7:57仙台着の列車を、梁川発7:00位にすると、仙台駅近くに通勤される方には便利ですが、仙台駅から移動される方には不便となります。

4. ご不便をおかけしますが、現行ダイヤでのご利用をよろしくお願い致します。

(阿武隈急行株式会社)

● 常磐線亘理駅における要望について

<提言> 東日本大震災の影響により、亘理駅から先(上り)が不通となっており、開通の見通しも立たない状況下において、亘理駅での環境整備も含めた下記事項について要望いたします。

1. ホームは一本だけであるが、降雨時に備え屋根の構築を願いたい。

2. 朝・夕の通学通勤時間帯に、6両編成で願いたい。

3. 2列づつに並ぶよう、放送等により徹底的に指導願いたい。(東北)

<対応> 1. 大震災前の亘理駅は、旅客列車が発着する上下線および貨物列車が使用する中線の3本で営業をしておりました。ホームおよび屋根は、旅客列車が発着する上下線のみであり中線にはございませんでしたが、昨年の大震災以降、亘理駅で折り返し運転を行うため中線までホームを拡幅し、暫定的に中線を使用して運転再開に漕ぎ着けました。あくまでも亘理駅での折り返し運転を可能とするための仮設ホームであり、また上空には架線設備等があることから、屋根の構築はいたしかねることにご理解賜りたいと存じます。

2. 朝夕時間帯の編成両数につきましては、東日本大震災による津波で大破し使用できない車両等があり、現在は、使用可能な車両を最大限に活用して輸送力の確保に努めているところでございます。ご不便をおかけいたしますがご理解賜りたいと存じます。

3. これまでも放送等によりお願いしておりましたが、尚一層、徹底するよう指導いたしましたのでご理解賜りたいと存じます。(JR東日本仙台支社)

● 地下鉄での放送について

<提言> 日中、仙台市地下鉄を乗り降りする際、ドア付近に立っている人がいて、とても邪魔である。朝晩のラッシュ時を除き、電車の進行方向右側のドア付近に立たないよう放送してほしい。なお、放送で、ドアが閉まりますと言う人と叫ぶ人がいるので、統一してほしい。(東北)

<対応>（駅構内での対応状況）

当市の地下鉄の駅構内では、日頃から「乗車の際は、降りるお客様の降車が終わってから乗車願います。」等、乗車に係るマナーの啓発活動を駅構内放送により取組んでおります。また、ラッシュ時間帯には出入口付近のお客様から一旦降車して下さる等のご協力により、安全な列車の運行が行われております。

ご指摘をいただいた日中の時間帯におきましては、ラッシュ時間帯と比較するとお客様の乗降にかかる時間にも余裕があり、安全確認や定時運行に向けて出入口付近のお客様に立ち位置の変更をお願いする必要性は低いと考えております。

しかしながら、今後、安全や定時運行を行なう上で問題点等が確認できた場合は、どの取組みが必要か等の検討を行なって参りたいと考えております。

（車両における対応状況）

ご依頼のごございました件につきましては、ドア付近にお立ちのお客様に、列車にご乗車になられましたら中ほどにお進み頂くよう、また出入口付近はお降りになるお客様のために、おあけくださるよう車内の自動放送や運転士の手動放送でご案内申し上げております。

しかしながら、高齢者やお身体の不自由なお客様が列車から降車される際のことを考慮してドア付近にお立ちになっているほか、1駅だけのみの短区間をご利用されるお客様もいらっしゃることから、強くお声掛けすることは大変難しいものと考えております。

「ドア閉まります」の車内放送は、列車から遅れて降車されるお客様が閉扉するドアに挟まれることのないようにするため、注意喚起を行うよう運転士へ指導しております。

しかしながら、ご指摘のとおり放送を実施しない運転士もいることから、現在、指導担当職員が列車の車内に乗車しその確認を行いながら指導強化を図っているところでございます。

今後も、車内状況に応じた案内放送を適切に行うことができるよう職員指導に務めて参りますので何卒ご了解賜ようお願いいたします。（仙台市交通局）

● 電車内冷房温度の設定について

<提言>この夏は電力の供給量不足で、電車内での冷房温度設定が高くなされているが、特に相模鉄道は設定温度が高いような気がしております。

時には窓を開けたほうが良いと思われる日もありますので、ラッシュ時の設定温度を見直し願いたい。（関東 I）

<対応>弊社の冷房装置の使用開始時期につきましては、毎年4月中旬～下旬の間で外気温を考慮して決定しております。本年につきましては4月15日より送風および冷房の使用を開始しておりますが、今夏はご存知の通り、東日本大震災の影響により電力供給を考慮いたしました節電運転をいたしております。そのため関東の民鉄各社局と調整の上、ほぼ設定温度を統一し、普通車両におきましては26℃設定・弱冷房車両におきましては28℃設定と例年より少し高めに設定させていただきました。

しかしながら車内の空調設定につきましては、多くのお客様より様々なご意見をいた

だいております。これは車両による冷房装置の性能、ドアの開閉時間、外気温、車内の混雑状況等様々な要因が考えられるところであります。

また空調設備が完備された現在、窓開けにつきましては花粉症など様々な理由によりご意見をいただいております、お客様お一人おひとりの感じ方にも個人差があるため、全てのお客様に満足いただけないのが実情でございます。(相模鉄道)

● 電車の優先席制度について

<提言>優先席制度は若者が我が物顔で座っているほか、携帯電話を操作している人も多く見受けられ、この制度は無きも同然なので指定席制度に見直す等検討願いたい。(JR・私鉄) (関東 I)

<対応>現在弊社では、優先席につきましては、全車両座席およびつり革の色分けにより明確化を図るとともに、優先席付近での携帯電話の使用についても民鉄社局共通のステッカーおよび車内放送を実施し啓発に努めているところでございます。しかしながら、優先席の利用方法および携帯電話操作についてはご指摘の通り、全てのお客様にご協力いただけていないところであり、弊社としましても苦慮しているのが実情でございます。

ご提案の指定席制度については、指定席利用の条件、ご利用されるお客様の確認方法等、様々な問題があり実現するには困難な状況でございます。

優先席および携帯電話の使用方法等の車内マナーに関しましては、法的に強制力はなく、最終的にお客さま相互の助け合いや思いやりの気持ちを持ってご利用いただくを得ず、弊社も周知徹底に向け、鋭意研究に努めているところでございます。

今後も引き続き広報誌、啓発ポスター、車内放送を通じて車内マナー向上を呼びかけてまいりますので、何卒事情ご賢察の上、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。(相模鉄道)

● 鉄道定期券の継続購入の際の取り扱い窓口について

<提言>現在通勤は、私鉄(相鉄)とJRを利用して都内に通っています。通勤定期券は、私鉄とJRを通して以前から持っていたスイカを利用して定期券を購入しました。

その後定期券の継続購入を続けていますが、スイカを利用しているためJRでしか購入できないので、自宅に近い私鉄から普通乗車券で乗車し、途中のJRで継続定期券を購入しなければならない場合が何回かありました。

私鉄とJRを通して定期券を購入出来るのですから、継続の際は私鉄とJR双方で取扱いができるように検討して頂きますよう要望します。(関東 U)

<対応>現在のご指摘の通り、新規および継続購入に拘わらず、「Suica」への定期券発売は、Suica鉄道事業者、「PASMO」への定期券発売はPASMO鉄道事業者のみでお取り扱いを行っており、ご利用のお客様にはご不便をお掛けしているところでございます。

この度のご要望につきましては、現状のICカードシステムおよび定期券発売機等では対応が不可能であり、実現のためには弊社のみではなく、Suica鉄道事業者、PASMO鉄道事業者等ICカードシステムを利用している各社局さまを含め、定期券発

行機、券売機およびシステムを含めた大規模な改修が必要となり、すぐに対応することが困難な状況でございます。

しかしながら、この度いただきましたご要望を真摯に受け止め、少しでも早くお応えできるように、鋭意検討を進めているところでございますので、何卒事情ご賢察の上、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (相模鉄道)

● JR山手線の全駅にホームドアの設置を！

<提言>駅ホームドアの設置については昨年もふれたところですが、その後もホームからの転落事故はなくなりません。聞くところによりますと、視覚障害者の三人に一人は転落した経験があるといわれています。

人口の集中している東京での交通の輻輳は各所で激しく、人の交通の安全確保は大切な社会的重要課題であり、常時改善を行ってゆく必要があります。

すでに、山手線の2駅でのホームドアの設置が試行されており、新幹線の駅においても一部で設置され、また他に計画もあるようです。

JR当局のご努力により早急に山手線全駅にホームドアが設置されれば、鉄道駅における旅客の安全は大きく改善されるのではないのでしょうか。 (関東 I)

<対応>当社では、ホームにおけるお客さまの事故防止対策として、山手線へのホームドア導入に取り組んでいます。2010年度上期に恵比寿・目黒の2駅に先行導入しました。今後、お客さまの転落件数や視覚障害者団体からの要請などを考慮して、2012年度に大崎・池袋駅、2013年度に大塚・巣鴨・駒込・新大久保・目白・高田馬場・田町駅に導入する予定です。

このほかの山手線の駅については、大規模改良を予定している新橋・渋谷・新宿・東京駅を除き、2017年度末までに設置する予定ですが、駅改良工事などと調整を図りながら、山手線全体として早く整備できるよう、引続き計画や施工方法について検討してまいります。 (JR東日本)

● JR大宮駅 高崎線、宇都宮線のホームでの普通列車グリーン券購入方法について

<提言>鉄道利用者として、最近のJR企画商品は各種のメニューがあり、利用者にとって選択の幅が増え非常に良いことだと思っております。

そこで一つ、ホーム上におけるグリーン券の発売についてご検討をお願いしたいと思っています。

グリーン車への乗車は、事前にグリーン券を購入するのが当然なのですが、その日その場の状況によって、ホームに入ってから利用したい場合は、ホーム上の券売機での購入となります。(車内で購入すると200円程度高くなる場合がある。)

そこで、ホーム上の券売機のお願いですが、

1. 現金での購入ができるよう検討を(スイカで1名分しか買えないし又、スイカのみでの券売機である。)お願いしたい。
2. スイカでの利用だけでも良いが、複数枚のグリーン券の購入ができるよう検討をお願いしたい。

IT化が進む中で、また、ホーム上とのことで、現金扱いは防犯上等の問題が多々あるということであるならば、スイカによる複数枚の発売のご検討をお願いしたい。

(関東 K)

<対応> 1. について

「Suicaグリーン券」をお求めいただき、車内改札を省略させていただくことで、静かな車内空間をお客さまに提供できることから、当社では、より多くのお客さまに「Suicaグリーン券」をご利用いただきたいと考えております。また、Suicaグリーン券は、カード内のSF（チャージ）からお支払いいただくことで、スピーディーにご購入いただけます。ホーム上の券売機につきましては、お急ぎのお客さまが多いことから、スピーディーにご購入できるSuicaグリーン券のみ取扱っておりますことを、ご理解いただければと存じます。

現金でグリーン券をお求めの際は、みどりの窓口やグリーン車停車駅の改札外にある自動券売機で取扱っておりますので、お手数をおかけいたしますが、そちらをご利用いただければと存じます。

2. について

「Suicaグリーン券」は、グリーン車内の座席の上方にある「グリーン券情報読み取り部」にSuicaをタッチすることで、カード内の情報を読み取るシステムとなっております。1枚のカードで複数枚のグリーン券を購入し、複数の座席でタッチすることは、システム上多くの課題があることから、実現に至っておりません。ご理解賜りますようお願い申し上げます。(JR東日本)

● **ベビーカーに子供を乗せたまま電車に乗降するときの点字ブロックについて**

<提言>降車時、前向きに降りようとすると、前輪がホームの点字ブロックにつまづき前に進みにくく、後ろ向きで後輪を持ち上げホームに降り、前輪をあげたままベビーカーをホームに降ろすか、ベビーカーごと持ち上げて乗降するしかありません。

大きな荷物を持ち重いベビーカーの乗降は、他のお客様の迷惑と、いつドアが閉まるか不安です。

○ ベビーカーの車輪でも、スムーズに動くような点字ブロックに改善をしていただきたい。

○ 改札口を改良して、ベビーカーを通りやすくしていただきたい。(関東 M)

<対応>視覚障害者誘導用ブロックについては、視覚障害者に対して、誘導動線を知らせる「線状ブロック」と継続的な移動に警告を発するための「点状ブロック」がございます。

駅のホーム端等に設置されているのは、転落防止等「注意すべき位置」を示す点状ブロックとなり、視覚障害者にとっては重要な案内となることをご理解願います。

当局としましても、鉄道事業者に対し機会あるごとに、駅舎改造、補修などの際には「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン」に沿った施設整備をお願いしているところです。(関東運輸局)

● 「JR中央線」と「東京駅の通路」について

<提言>次のお願いがあります。関係者にお伝え下さい。

(1) JR中央線の朝方、通勤特快と通勤快速の名称が分かりにくく間違えやすい。
(停車駅が異なる)

(2) JR東京駅 京葉線から、丸の内地下通路に「動く歩道」を設置してほしい。

(関東 M)

<対応>意見・要望としてJR東日本にお伝え致しました。

(関東運輸局)

● JR運賃の調整が出来ないか

<提言>JRの運賃において、料金形態が山手線内区間、電車特定区間、幹線等に区分されているが、下記の例のように同じJR路線であっても通して購入する場合は1,890円であり、区間を分けて購入する場合は1,680円である。差額は210円となる。ついては、少なくとも同一路線にあってはこのような矛盾した状態は解消していただきたい。

例 常磐線

金町～水戸 1,890円

金町～佐貫 570円

佐貫～水戸 1,110円

合計 1,680円

差額 210円

金町～柏 290円

柏～水戸 1,450円

合計 1,740円

差額 150円

(関東 S)

<対応>当社の運賃には、ご利用いただく乗車区間によって1km当たりの単価(「賃率」と申します。)の異なる運賃を適用することがあり、特にお客さまの流動の多い首都圏の「山手線内」や「電車特定区間」のみをご利用いただく場合には、「幹線」をご利用いただく場合に比べて賃率が安くなっているため、乗車券を分割してお求めいただいた場合には、結果として通して購入いただくより割安になる場合がございます。

現行の「山手線内」「電車特定区間内」の運賃体系は、国鉄時代の昭和61年に地域別の収支や競争力を勘案し設定されたものを継承しており、JR発足後は、消費税の導入及び消費税率の変更以外、運賃は変更しておりません。

ある区間で区切って運賃の計算をした場合に、総額が割安になるという事象は、これらの賃率を一本化するなどにより回避されますが、区間によっては実質的に値上げとなり、お客さまのご負担となってしまうことなどから、現状ではすぐに導入することが難しい状況でございます。ご理解のほどをお願い申し上げます。(JR東日本)

● 小田急線「小田原駅の案内表示」について

<提言>小田急線(急行到着ホーム)の乗換案内板に「箱根登山鉄道線」の案内表示が欲しい。

先日、「急行小田原行」に乗車して、箱根湯本駅まで行く途中、終点小田原駅（小田急線ホーム）にて下車（上りエスカレーター付近）した際、ホーム中央部に設置の案内表示板に「東海道新幹線」、「東海道線」、「大雄山線」の乗換案内（→）はあるものの「箱根登山鉄道線」への乗換案内がなく、エスカレーターで橋上に上がり、箱根登山鉄道線のホームを聞き、ホームに到着したところ、箱根湯本行きの電車は発車して乗り遅れてしまいました。（後で確認したところ、両ホームは先頭部分が平面接続されており、中央部の案内表示板にも案内があれば、初めての利用者（観光客）にも分かるのではないのでしょうか。）（関東 K）

<対応>当社小田原駅の案内表示につきましては、小田原駅改修工事（2003年12月）に併せて設置し、その当時は、小田急線の一般車両が箱根登山鉄道線の箱根湯本駅までの直通運転を実施しておりました。2008年3月のダイヤ改正以降、一般車の直通運転を廃止し、小田原駅始発の運行形態に変更したため、箱根登山線で運行する小田急の車両を箱根登山カラーである赤色塗装に変更する等の対策を講じると共に、乗り継ぐお客さまに対しては、駅係員がホームアナウンスにて箱根登山線へのご案内を実施している状況でございます。

ご意見の案内表示につきましては、2008年3月のダイヤ改正に合わせて一部変更は実施しているものの、未だに当社線ご利用のお客さまより多数のご意見が寄せられておりますので、現在、箱根登山鉄道線とホーム面での乗換え案内表示板の増設および設置位置変更等について検討しているところでございます。（小田急電鉄）

● 小田急線本厚木駅における「車いす通路」の安全確保について

<提言>本厚木駅4番線ホームから「各駅停車新宿行」に乗車する際、3番線に到着する急行に乗車する車いす利用者（後部乗車）が、ホーム中央部の混雑を避けるため（混雑で動けないため）4番線（始発ホーム）で乗車待ちする利用者と線路の間（黄色線の外側）の狭い空間を急いで通行するのをよく見かけます。混雑時は何かのアクシデントで線路に落下する危険性を感じることがあり、車いす利用者の乗車場所や通行の安全に配慮が必要ではないでしょうか。（関東 K）

<対応>当社は、車いすご利用のお客さまが、当社線に乗車される際は、駅係員が車いすご利用のお客さまに対してお声かけを実施し、駅係員がお客さまと同行して列車乗車位置までご案内をすることを原則としております。

しかし、普段から当社線をご利用されているお客さまのなかには、お客さまの意思を尊重し、お客さま自身で列車乗車位置まで移動されるお客さまもございます。その際、ホーム監視中の駅係員より、ホーム移動中に危険と思われる場合にはお客さまに対しては、その都度注意を促しております。また、列車の乗車場所につきましては、車いすご利用のお客さまの希望する位置にご案内しております。（小田急電鉄）

★ 地下鉄階段の誘導表示について

<提言>先日、地下鉄南北線の四ツ谷駅で降りた際、駆け込み乗車しようとした男性と階段のところでぶつかり、危うく転びそうになりました。JR線は、階段等における昇

り降りの目印（床面の誘導用の矢印）は増えてきているように感じますが、一方、地下鉄についてはまだ少ないように感じます。ついては、危険防止やトラブルの観点からも目印（誘導用の矢印など）の表示をお願いしたい。（関東 S）

● 横向き座席の着席人数の明示について（JR西日本）

<提言>北陸本線・七尾線を問わず各車両に「横向き座席」が設置されていますが、着席人数が明示されていないことや、山手線車両のように座席を凸凹（着席人数分）にしていなかったことから、隣席の方との接触を嫌っているかのように、鞆や荷物を横に置いたり、間隔を大きく開けている方がいるため、定員分着席できないことが多々あります。

また、優先座席も占領しており、お年寄りの方や体が不自由な方が乗車しても、目をつむって知らん振りの方も見受けられます。

これらは、家庭における躰や公的マナー教育の問題とは思いますが、公共交通機関の社会的責務として「マナー向上」のためにご一考をお願いします。

以前、座席付近に「着席人数を表示」してある車両を見かけましたが、立っている方は気が付きますが、座っている方は見えないので無視でした。

そこで応急的な対策として「着席区分線（テープ・ペイントなど）」を入れては如何でしょうか。併せて、朝夕の混雑時や通勤・通学時間帯だけでも車内放送で注意喚起していただけないでしょうか。

放送している方、車内巡回時に注意している車掌さんもいらっしゃいますが、私の知っている限りほとんどの方は行っていません。そのため、女性客や大きい鞆を持った体育系学生は、当たり前のように座っています。

早急に対策（改善）をお願いします。（北陸信越 U）

<対応>ご指摘をいただきましたように、ロングシートではお荷物をシートの上に置かれたり間隔をあけて座られたりするため、ご着席いただける人数のお客様に座っていただけない状況が多く見られます。

当社では年間を通じて通学マナー向上キャンペーン等を実施し、沿線の学校への訪問やポスター掲示、車内放送の強化を実施し、乗車マナー啓発に取り組んでおります。

また乗務員へはキャンペーンを問わず、車内の状況に応じて、ひとりでも多くのお客様に座っていただけるよう車内放送や車内巡回での直接の呼びかけを行うよう指導しております。

今後も粘り強く乗車マナー啓発を継続してまいりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

また、お客様からいただきましたご意見の中で、応急的な対策として座席に「着席区分線」を入れること、JR東日本で実施されています凸凹状の座席につきましては、今後の車両新製、設計変更時の参考とさせていただきます。

貴重なご意見ありがとうございました。（JR西日本）

● 北陸本線の新型車両（金沢・敦賀間ローカル）の編成について

<提言>H23.3.12ダイヤ改正により新型車両を導入したものの、省エネ対策と

● プラットホーム床面の乗降口表示と案内放送について

<提言>金沢駅のプラットホームには、ローカル列車の乗降口の位置が、「白△・赤□・青○と各々に番号を付して、2列に並んでください。」と、ペイントされています。各色の配置間隔からして、「白は3ドア用、青・赤は2ドア用（青・赤区別は不明）」ではないかと自己判断しています。番号については列車番号だと認識しています。しかし、どこにも説明書きは見あたりません。そこで自己判断ミスと待機位置の放送がなかったことで、いやな思いをした例を挙げてみます。

それは新型車導入後のことです。金沢駅折返列車（上り）との放送を聞き、編成両数は不明でしたが「3ドアだから白1番」で間違いないだろうと思いそこで待っていました。ところがその列車は2両編成だった上、「白1番」を通り過ぎ「白2番～3番」に停車しました。私と同じ方が数人いらっしゃいました。

次に案内放送（録音）についてです。列車が到着する5分程前の放送で、耳を疑うことがありました。私がよく利用している列車ですが、放送は「赤の2番から4番」で待機しなさいという指示でした。

いつも「七尾線車両（3ドア）の3両編成」なのですが、「今日は2ドアなのか」と不安に思いましたが、いつもの七尾線車両でした。この日は間違っていて放送されたのかと思ひ、翌日も確認しましたが同じでした。

そこで要望ですが、

- ① 各列車に合った的確な案内放送。
- ② それを列車到着時まで同じ内容を流す。（途中から「待機位置の案内」が省略されているため）
- ③ 特急電車のように各列車編成数の明示。
- ④ 待機（乗降口）位置をホーム上部に表示する。

以上のことをお願いします。整列乗車向上のためにも、よろしくお願いします。

（北陸信越 U）

<対応>・新型車両については、4両編成の場合は「白の1番から4番」となりますが、駅の設備及びお客様の乗降を勘案して、「白の2番と3番」にさせていただいています。また、「白のラインの2番と3番にあわせてお待ちください」との放送を行っていますことをご了解ください。

・「赤のラインの車両は3枚ドアで、ドアにあわせてラインを設定すべきですが、車両運用等で2枚ドアの車両が入ることもありリスクを考慮して2枚で表示していました。現在は、ほぼ同系統の車両での運用に固定されつつあるため3枚ドアの表示で検討をしています。予算がつき次第設置してまいります。

- ① 現行のなかでの放送内容も限度があるため、自動放送の他に手動で放送を加えて適時の放送を強化してまいります。
- ② 現在の放送設備の中で放送内容を改良して、入線時にも乗車口が分かるように順次変更してまいります。

③ 編成については、各ホームに乗り場と発車時刻とともに両数も張り出してありますのでご了解ください。

④ 現在のホーム上の設備に設定できませんが、今後検討すべき事象と考えます。

(JR西日本)

● 券売機についてのお願い

<提言>長野電鉄線のB特急を度々利用させていただいておりますが、券売機の「乗車券+特急券」の項目をタッチして切符を買おうとするのですが、目的の駅名（A特急の停車駅のみ）が表示されません。一旦キャンセルしてから、乗車券と特急券を別々に買い乗車しています。高齢者なので取扱いが悪いのでしょうか？

特にこれに関する注意表示がなかったと思いますが…。因みに特急券は全線100円です。

先日も、私の後何人かが「出ねえーじゃ、ねーか！」「一回で買えないのか？」「めんどくせーなあー、発車しちゃうぜ！次の普通で行こう」って言うておりました。

何か方法があれば解りやすく表示して頂くか、改良できるのであればお願いしたいと思います。

(北陸信越 Y)

<対応>ご指摘のとおり、「乗車券+特急券」は（これを特急乗車券と称します。以下「特乗券」と言います。）一部の区間に限り販売を行っております。これは、券売機に不慣れなお客様が特乗券を誤って購入することが多く発生したこと、一方では、普通乗車券と特別急行券を別々に購入することが、煩わしいとのご指摘を受けたことから、特乗券の要望が多い駅において、特に発売枚数の多い区間に限り対応させたものです。

また、券売機の手取方について説明を加えることは、言語バリアフリーの改善指摘事項として、駅窓口付近の広告や案内文が多く文書過多で改善を要すとの指摘を受けており、今後の改修においては、簡素化を図る計画であります。

今回の指摘事項については、今後の券売機改修時において参考とさせていただき、より扱いやすい表示に努めてまいりたいと考えております。

ご指摘ありがとうございました。

(長野電鉄)

● 静岡鉄道のICカードについて

<提言>私は、毎日JR東海及び静岡鉄道の電車をICカードで利用しています。

JR東海のトイカについては不満はありませんが、静岡鉄道のルルカについて、ICカードのいっそうの利便性向上のために改善してほしい点があります。

1点目：定期券ケースに2社のICカードを重ねて入れたまま自動改札機にかざした時JR東海では問題なく通過できるのですが、静岡鉄道ではエラーが発生し通過できません。その都度、ケースからICカードを取り出して自動改札機にかざさなくてはならないことから大変不便をきたしています。

2点目：トイカでは同駅での自動改札機による入出場が可能です。静岡鉄道のルルカの場合、駅に入った後、用事を思い出して同駅を出ようとする時エラーが発生し出ることができません。駅員を呼び対応してもらわなければならないことから不便です。

(中部 K)

<対応> I Cカードにつきましては個人情報やセキュリティの問題、2重の引き取り防止の観点から、1枚毎の使用が原則としております。

中部地域においては、平成24年度にJ R東海のトイカと、名鉄グループ及び名古屋市交通局グループのマナカの相互利用が、平成25年度にはトイカや静岡鉄道が導入しているピタパ、その他8種類が相互利用出来る計画であり、1枚のI Cカードで多くの交通機関が利用出来るように成ります。

静岡鉄道駅の自動改札機での入出場の対応については、入場料金等の問題もあり対応出来ないシステムと聞いております。(中部運輸局)

● 名古屋市営地下鉄の車内放送について

<提言>私は、四日市から近鉄、名鉄、地下鉄を利用し名古屋港に通勤していますが、各交通機関相互の非常時の連携についてお願いしたい。

本年9月、台風15号が当地区に接近し、名古屋市内各地域に避難勧告が出、私も早めに退社して帰路につきましたが、地下鉄車内で知人(岡崎の人)から名鉄本線も止まったらしい(J R東海道本線の運休情報は既に得ていた)と聞きましたが、地下鉄の車内放送は、ノ一天氣に日常の金山駅でのJ Rと名鉄の乗り換え案内を流していた。

金山で下車し、コンコースへ上がってみると、身動きの出来ないほどの人、人、人で大混雑。聞いてみると、J Rも名鉄も止まっている由。

各鉄道機関、特に市営地下鉄の無策に腹が立ちました。

私は、結局、また地下鉄に乗り、栄経由で名古屋駅へ出、近鉄で帰宅することができました。

以前にもお願いしましたが、総合駅での乗り換え案内等に関し、各鉄道機関が連携を取り、各機関の運休情報等を得、それを利用者へ提供することがなぜ出来ないのか。

それがコンコースでの大混雑緩和、利用者への安全確保、サービス提供ではないかと思えます。早急の改善を望みます。(中部 I)

<対応>非常時における乗客への情報提供については、日頃から指導しているところでございますが、総合駅等における乗換駅での情報提供のあり方については、当局においても検討の必要性を感じているところであります。

特に、東日本大震災の後、本省においても様々な検討がなされているところであり、その状況を見ながら対応していきたいと考えています。(中部運輸局)

● 鉄道駅構内での災害時に於ける運行状況の案内について

<提言>今年9月20日(火)午後3時半頃、名鉄金山駅の本線ホームに降りたところ「台風15号の影響により神宮前駅が豪雨により冠水し電車がストップしている」旨の構内放送や案内表示板による紹介、駅員による案内がされていました。暫らくして運行停止理由に「山崎川の増水による氾濫の危険性」が追加されました。

しかし名鉄では、J Rの運行状況について一切の説明も案内表示板による紹介も無く、駅員に聞いてもJ Rに聞いて下さいの一点張りでした。仕方なく名鉄を諦めJ R東海道線のホームに行くと、J Rでは「名鉄が運休している旨」を案内表示板により紹介され

ていました。

隣接した隣り合わせの駅で、J Rと名鉄の災害時における乗客への情報提供に関する対応の違いに理解し難い思いでした。近鉄の場合は解りませんが、名鉄の場合は金山総合駅だけでなく、名古屋駅等他の駅に於いても同じではないかと思えます。

案内表示板による他交通機関の状況に関して、その手間等がどの程度必要かは不明ですが、乗客のサービスや危機管理の観点から考えても、早急に改善をお願いしたいものです。 (中部 Y)

<対応>前提言 (● 名古屋市営地下鉄の車内放送について)と同回答 (中部運輸局)

● JR金山駅構内連絡橋上の精算機について

<提言>金山駅の東海道線ホームと中央線ホームをつなぐ連絡橋のJ R名鉄乗換改札口付近に精算機が設置されていますが、連絡橋通路にはみ出す形での設置となっています。混雑時の流れを阻害しているように思えます。

名鉄線→東海道線、東海道線→名鉄線はともに導線が精算機設置側へ流れているように思えます。名鉄線への乗換対応としての設置と思えますが、通路上での設置は違和感を覚えます。

乗換口の名鉄券売機付近(名鉄管理区域?)には若干のスペースもあることから設置位置の変更が可能か検討されてはどうかと思えます。



金山駅 連絡橋通路上の精算機 (中部 Y)

<対応>ご指摘の運賃精算機は連絡橋通路に設置してありますが、同通路は比較的広く、旅客の導線上に設置しており、位置としては検討された場所と思われるのですが、ご意見については機会をとらえてJ R東海に伝えたいと思えます。 (中部運輸局)

● JR金山駅ホームの安全対策について

<提言>J R金山駅東海道線ホームの安全対策について、お尋ねします。

東海道線ホームへの階段・E S (エスカレーター) 建屋とホームの位置関係から非常に狭隘となっているところがあります。具体的には、3番線(東海道線上り本線側)階段建屋の部分です。ホーム上の幅は、約1.3mで、当該箇所には6箇所の乗降箇所があります。当該乗降箇所では、利用客の整列(当該箇所では、縦列ではなく横に広がるイメージで整列されている)とその前を移動する利用者が輻輳し、列車入線時はもとよ

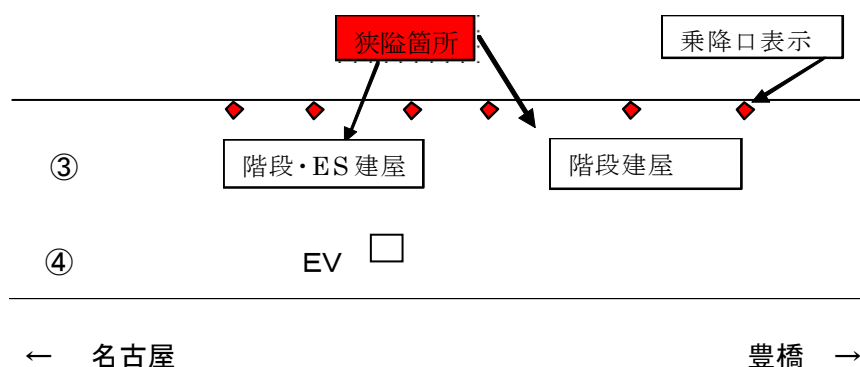
り回送列車や貨物列車の通過時は触車事故となるのではと思われることもあります。金山駅だけでなく、刈谷駅などでも狭隘となっている箇所がありますが、利用客の多さから早急に、優先的に対策をお取りいただくことができないかお尋ねするものです。

当該箇所は、「黄色い線の内側」を歩くことは困難な状況にあると思われます。

新幹線のホームドア設置については、検討を進められていると聞いておりますが、当該箇所をはじめ、在来線ホームにおける狭隘箇所にはホーム柵の設置等の検討をさせていただいているのか否か教えていただきたい。

東海道線の旅客車は、更新も進み、ドア位置もほぼ統一されてきているように見受けられますがいかがでしょうか。

なお、当該箇所に非常通報灯や転落検知マットが設置されていることは知っておりますが、利用者のホームからの転落防止の観点からもご検討いただきたいと思っています。



金山駅 ホーム狭隘箇所の状況(ホーム幅:約130cm) (中部 Y)

<対応>ホームの安全対策は事業者の判断で順次進めているところであり、ご指摘の金山駅においても、非常通報灯や転落検知マットを施設し、安全対策を実施しています。

国土交通省では、ホームドアの設置について、乗降客が10万人の駅を対象に補助を実施し、安全対策を推進していくことが報告されています。

ホームドアにつきましては、列車の扉の位置、列車停止位置の精度、車いすが通行するスペースの確保、ホームの増強による多額な工事費の負担等の様々な問題もあると聞

いておりますが、改修可能な駅から順次進めるよう指導して参ります。（中部運輸局）

● ホーム可動扉の安全確保について（名古屋市営地下鉄）

<提言> 過日、名古屋市交通局の地下鉄桜通線に乗車をしました。

ホーム可動扉が設置されホーム上での利用者の安全が確保されておりました。しかし、その運用で気になる点がありましたので報告します。

駅に到着時には、車両扉とホーム可動扉が同時に開いておりましたが、出発時にまず車両側の扉が閉まり、その後ホーム側可動扉が閉まりました。

丸の内駅から名古屋駅までの乗車の2駅で車両側の扉を再度、開け閉めが行われました。これは車両の入り口付近に乗客が大勢いて、なかなか乗車出来ない結果ではないかと思われまます。

出発時の安全から言えば、まずホーム側の可動扉を閉めて、ホーム側の可動扉と車両側扉の間に利用者がいないこと及び利用者が乗車したかを確認し、車両側の扉を閉める方がより安全ではないかと思ひます。

一度、名古屋市交通局の運用マニュアルの確認をお願いいたします。（中部 H）

<対応> 名古屋市交通局では桜通線にホーム可動ドアを設置されていますが、全て運転士による操作でホームドアが開閉するシステムであり、全国的に同様の仕組みで運用されています。

ホーム上での安全対策については関係者で引き続き検討されることとなっておりますので、より安全な方法が検討されることとなります。

なお、名古屋市交通局より、ホームドアの設置後、トラブル発生の報告は受けておりません。（中部運輸局）

● 車内アナウンスについて

<提言> ① 通路に鞆、荷物等を置かないよう、荷棚へ載せるように促すアナウンスを繰り返して実施していただきたい。

② 優先席付近での携帯使用自粛（電源断、マナーモード設定等）を促すアナウンスを繰り返して実施していただきたい。

③ 鉄道でのワンマン運行が行われるようになってきたが、車掌の巡回もないことから車内が空き缶や、空き瓶、その他のゴミ等が散らばったままでの折り返し運行が行われている実態があり不快感を感じるため、「車内での飲食マナー」等についてのアナウンスを行うことや折り返し駅での車内清掃をお願いしたい。（中部 N）

<対応> 電車内のマナーについては、国土交通省でも取り組み、鉄道利用マナーキャンペーンを1月14日にプレス発表をしており、この地域でも、JR東海、名鉄、近鉄、名古屋市交通局の鉄道事業者が連携し、実施しています。

ご要望の趣旨につきましては、機会をとらえて鉄道事業者に申し伝えたいと思ひます。

（中部運輸局）

● 車内アナウンスについて（名鉄）

<提言> 名鉄を利用して感じたことを報告します。車内案内の駅表示が「名古屋」とな

っており駅の案内表示板について見ますと「名鉄名古屋」ですが車内案内放送は駅表示と違って「名古屋」と案内しています。

J Rと競合する駅では、たとえば名鉄岐阜駅では名鉄岐阜、J Rは岐阜とあります。

また駅の名称が、付近(少し離れた場所)にある場合には「木曾川」、「新木曾川」と使い分けしていますが利用者から見れば駅名の明らかに異なる場合を除き車内案内は、正確に駅名を案内して利用者にPRすることが大切でないかと思えます。

タクシーなどを利用した場合でも、岐阜駅までと行き先を告げた場合必ずJ Rですか、名鉄ですかと聴かれます。

正確に伝えないと自分の意思と違う駅になり外部の人や海外からの旅行者には正確な情報が大切ではないかと思えます。(中部 H)

<対応>ご指摘のとおり、名鉄では「名鉄名古屋」を名古屋、「名鉄岐阜」を岐阜という案内を実施しております。名鉄の車内では、名古屋、岐阜と言った案内を従前から実施しており、周知されている状況であります。

また、列車の行き先案内でも同様な表示を実施しており、旅客からの苦情申告や駅案内での混乱等も発生していない状況であります。(中部運輸局)

● 「乗車証明」の発行について

<提言>私は週二日の通勤にJ R東海の興津駅06時42分発 熱海行きを利用しています。この時間に乗車する人は殆どが通勤・通学の人で、TOICAや定期券、中には私のように回数券(興津・吉原間)を利用しています。

J R東海の興津駅は、06時45分にならないとシャッターが開きません。自動券売機もシャッターが閉まったままです。

先日、50歳くらいの男女二人がシャッターの閉まっている自動券売機のところで乗車券が買えなくて困っていたので、「列車内で車掌から買うか、下車した駅で事情を話したら精算できると思いますよ。」と言ってやると、発車間際の06時38分発の下り列車に飛び乗って行きました。

当日の18時頃、仕事帰りに興津駅の駅員さんに、自動券売機のシャッターは、開けておいたほうが良いのではないかと聞いたところ、「もしトラブル(おつりが出ないとか、乗車券が出ないとか)があった場合対応が出来ないので、シャッターが閉まっている時間に乗車することが分かっていたら、事前(前日とか)に乗車券を購入していただきたい。」とのことでした。

乗り慣れていない人にとっては、列車が通常通り運行されていれば、発車時刻に間に合うように駅に行けば乗車できるものと思っています。

昔は乗車券を購入できない時は、「乗車証明」のようなものがあつたと思うけれどそれもありませんでした。自動改札口の付近にボタンを押せば「乗車証明」が出てくるようなものがあれば、乗り慣れていない人も、それだけで少しは安心できるのではないかと思えます。(中部 T)

<対応>J R東海においては、乗車券の自動販売機を駅員配置時間外は取り扱いを停止

しています。これは自動販売機のトラブル防止、防犯等の理由により閉めていると聞いておりますが、ご意見につきましては機会を捉えてJR東海に申し伝えたいと思います。

(中部運輸局)

● 名古屋市の「敬老パス」について

<提言>名古屋市の「敬老パス」を購入しました。そこで気付いたことですが、改札を通過する時に黄色のランプが点灯します。この点灯は何のためでしょうか。

無料の時と違って今は有料(額はともかく)です。通勤定期券の時は点灯しませんでした。

何か変に、老人差別されている不快感を覚えています。(中部 K)

<対応>改札機を通過する際のランプは通過者を識別し、不正を防止する為に点灯するもののご理解願います。(中部運輸局)

● 乗務員の心遣い(JR西日本)

<提言>先日(11月5日・しらさぎ13号乗車)のことでしたが、乗務員による社内での乗車券・指定券の確認のための検札後、戻された券は、それぞれ表面を重ね合わせた状態で戻ってきました。

常日頃から感じていたのですが、自動検札機による検札および車内での検札では、乗車券等表面に検札済の確認日付等が押印されますが、押印直後には、その検印インクが、衣類等を汚すのではと思っていました。(今までその事実はありませんが・・・)

そう思っている人は、私だけではないと思いますが、しかしながら、検印インク補充直後とかには、その可能性がないわけではないと思います。

この日検札の乗務員は、そんな私の気持ちを払拭するかのように戻ってきました。「何気ない、お客を気遣っての心遣い」に感心したものです。(中部 K)

<対応>運輸局でも検印インクにより衣類を汚したという苦情を受けた事例はありませんが、乗務員の気配りが乗客へのサービスにつながったお話であり、機会を捉えて事業者に伝えたいと思います。(中部運輸局)

● 近鉄特急列車の禁煙座席数を増やすことについて

<提言>この秋の日曜日、吉野山に紅葉狩に出かけ幸いにも天候に恵まれ、久しぶりの山歩きを楽しんできました。往くときは阿部野橋駅から急行電車で車窓から沿線の景色を眺めながらのんびりとしたものでした。

帰りの電車は有料特急か急行にするか迷いましたが、時刻表によると毎時間、特急のすぐあとに急行があり、特急の選択を勧めるダイヤが組まれているようであり、特急を選択しました。ところが禁煙席は満席とのこと。仕方なく喫煙席でもと乗車しましたが、狭い車内での喫煙が激しく阿部野橋駅に着く頃には衣服にも臭いが付き、吉野のきれいな空気を吸ってきたのが帳消しだと思いました。

ところで、禁煙席が満席になっていた原因の一つは、有料特急は2両編成であり半分の1両全座席が喫煙車両になっていたことです。昨今の嫌煙権の強い世の中(例えば16両編成の新幹線でも全座席禁煙)、この状態を続けておられる鉄道運営幹部の常識を

疑いたいものです。いつも閑散として空気を運搬しているとご認識なら、吉野線の有料特急は廃止すべきじゃないですか。

とりあえず、1時間弱の旅ですから、狭い車内での喫煙はなるべくご遠慮いただくことを放送するようお願いします。将来的には喫煙ルームを設置するとか、設置費用がかさむのであれば全座席禁煙にさせていただくことを要望いたします。（近畿 T）

<対応>禁煙対策については、旅客サービスの観点から鉄道事業者が判断すべき事案であります。

今回の件につきましては、今後の禁煙対策の参考とするよう当局より近畿日本鉄道(株)に申し伝えました。（近畿運輸局）

● JRローカル線を利用して一言

<提言> 2011年2月17日、JR（山陽本線）舞子駅から加古川線、福知山線を経由し石生（石生駅は無人駅でした）に行った際、不便さを感じた。それは、舞子駅でICOCAカードを使って乗車し、加古川駅で加古川線に乗り換える際、ICOCAカードの対応線となっていないため、一旦、精算しなければならないので、乗り継ぎに時間がかかる。JR同士であり何とかならないでしょうか。

上記の場合、乗車する方法は、一旦改札を出て、改めて加古川線の切符を購入するか、加古川線の改札窓口で駅員による精算手続きをするか、入場証明書でもって改札を入り、ワンマン電車内で後精算するか、石生駅に到着して精算するか、色々な方法はあるが、当日は入場証明書で乗車したが、たまたま時間もなくワンマンの運転手さんに精算を頼めないまま、途中乗り換えの谷川駅で若干時間があつたので駅員に最終石生駅までの分を含めて精算してもらいました。これが仮に谷川駅でなく最終の石生駅で精算しようとした場合、石生駅は無人駅のため精算不可能となり、1人の無賃乗車者を生む結果となっていたでしょう。

いずれにしても、特に通勤時間帯等、駅が混雑している場合やタイトなスケジュールで動くとき、又は駅事情が事前に解っていない場合は、電車に乗り遅れることも十分考えられます。

現在、交通機関の乗り継ぎについては、1枚のカードで地下鉄からJR、JRからバスへの乗り換え等がスムーズに行えるようになっている等、他社の交通機関であっても利用者利便を優先した工夫が進んでいます。

JRは基幹本線のみならず地方路線にも目を向けた利用者利便を考えるべきではないでしょうか。JRにとっては小さいことかもしれませんが、そのことにより利用者の利便が少しでも向上するならば、地方路線活性化に少なからずの影響・効果をもたらすのではないのでしょうか。（近畿 Y）

<対応> ICカード対応線区の選定については、利用者の状況等に応じた鉄道事業者の経営判断によるもの。

当局と致しましては、いただきました御意見については、今後の地方路線活性化に対しての参考意見として取り扱うよう西日本旅客鉄道(株)に申し伝えました。（近畿運輸局）

● 優先座席の扱いについて

<提言>地下鉄四つ橋線の一部の長椅子において、半分は優先席、半分は普通席と色分けしているが、座る者としては中途半端であるとする。優先席を多く設けるためであれば、その席全部を優先席にしていけないのではないかと思われます。(近畿)

<対応>優先座席の配置等については、旅客サービスの観点から鉄道事業者が判断すべき事案であります。

今回の意見については今後の交通施策の参考とするよう大阪市交通局に申し伝えました。(近畿運輸局)

● 引き続きバリアフリー対策を

<提言>近畿日本鉄道(株)の大和八木駅において、大阪線(上下線別々)と橿原線の間エレベーターが設置され高齢者、障害者等の不便が解消された。

誰でも安全で便利に鉄道を利用できるようにすることは、鉄道会社の使命であるとするため、引き続きバリアフリー対策を講じて欲しい。(近畿)

<対応>鉄軌道駅における段差の解消を始めとしたバリアフリー化については、本年3月31日付けで改正された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」に基づく基本方針により、整備対象駅が1日当たりの平均的な利用者数5,000人以上から3,000人以上の鉄軌道駅に拡大され、平成32年度末までに、原則として全てについて、段差の解消、視覚障害者の転落を防止するための設備の整備等の移動等円滑化を実施する。この場合、地域の要請及び支援の下、鉄軌道駅の構造等の制約条件を踏まえ可能な限りの整備を行うこととなったところです。

また、これ以外の鉄軌道駅についても、地域の実情に鑑み移動等円滑化を可能な限り実施することとなったところです。

当局では、引き続き鉄軌道事業者、関係自治体と連携を図り整備の推進に取り組んで参ります。(近畿運輸局)

● JR大和路線 大和小泉駅の構内放送について

<提言>平成23年7月28日午前8時15分ごろ発生した車両故障(8:50頃判明)で、大和小泉駅8:21発 難波行快速(8両編成)に乗車すべくホーム前方で待っていました。

時間になっても電車が到着せず少し遅れているのかなと思っておりましたが、どうもそうではなくホーム後方で何かアナウンスがあり後方の乗客は事情が分かったのでしょうが、前方の乗客には放送が届かず、全く事情が分からず自分を含め周りの乗客は30分間イライラの連続でした。

特にトラブル時のアナウンスにあたっては、「皆聞こえているだろう」でなく放送施設の確認を怠らず乗客全員が安心できる対応をお願いしたい。(近畿)

<対応>当局と致しましては、駅の旅客案内放送については適切な音量で対応していくよう西日本旅客鉄道(株)を指導しました。(近畿運輸局)

● 電車乗客の乗車マナー

<提言>平成22年12月21日(火) 広電宮島行き(3803)

一人の乗客の方が音楽を聴いていたが、大きな音が外に漏れ非常に喧しかった。周りの数人のお客さんの不愉快な顔、顔、顔・・・。

小生は堪りかねて、車掌さんに注意してくれるようお願いしたところ、すぐに対応してくれ静かになりました。携帯電話については、車内放送等もあり「話し中」は殆ど見かけなくなりましたが、こうしたケースも乗務員の方は積極的に対応していただきたらと思います。音楽の外漏れは結構見かけます。(中国 K)

<対応>公共交通の利用者マナーの改善については、交通事業者のみならず利用者・行政を含めた関係者の連携と協力が必要です。

中国運輸局では、交通事業者、教育関係者等と連携してJR駅頭等でマナーアップ啓発チラシを配布する活動や小学生等を対象とした「乗り方教室」を開催するなどマナーアップの改善に取り組んでいます。今後とも「心地良い移動空間づくり」に取り組んでまいりますのでご協力をお願いいたします。(中国運輸局)

携帯電話・音楽の音漏れ等お客様のマナーへの対応につきましては、広島電鉄では、以前、直接注意してトラブル(皆の前で恥をかかされた等)になるケースもあったことから慎重に対応するよう乗務員に対し指導されております。

- ① しばらく様子を見る。
- ② 車内マイクで一般的な案内を行う。
- ③ お客様のところへ行き、「ご協力カード」をお見せして、お客様に読んでもらう。と、段階的にご理解いただいているとのことです。

事業者においては引き続き乗車マナー向上への呼びかけ、また運輸局としても連携してマナー向上へ取り組んでいきたいと考えております。

[ご協力カードの例文]

- ・ 「誠に恐れ入りますが、ボリュームを下げて頂きますようご協力をお願いします」
 - ・ 「誠に恐れ入りますが、通話ボリュームを下げて頂きますようご協力をお願いします」
- (中国運輸局)

● JR広島駅南口広場で開催される物産展のバス利用者に対する影響

<提言> JR広島駅南口広場で物産展(食品関係が主)が度々開催されています。

JRさんの管理地と思いますが、言わば公共の広場であり、JR改札口からバス停への動線上にあります。物産展のブースの規模により時にはバス利用者にご迷惑をお掛けすることがありますので、開催にあたってはバス利用者への慎重なご配慮をお願い致します。(中国 K)

<対応> 広島駅南口広場での物産展につきましては、広島県及び県外への観光誘致を目的とした特産品の販売や市町村主催の観光物産展が主なものと聞いています。これらは駅の活性化及び鉄道の利用促進にも繋がっているものと考えます。

今後は、このたびのご意見である「JR改札口からバス停への動線」にも十分配慮

して実施させていただきたいとのことです。

また、観光物産展を行う主催者側にもこのことを徹底したいと聞いています。

(中国運輸局)

● 外国人に配慮し、車内アナウンスは英語併用で

<提言>朝の通勤・通学時間帯にJR五日市駅で折り返しの広島方面行きの電車が何本か運行されており、車両も比較的空いているので私も五日市発8時34分を利用している。

この車両は下り五日市行きということで全ての乗客は五日市駅で下車することになり、下り方面五日市以遠に行く乗客は下車、乗り換えということになる。そこで、よく見かけるのが外国人の乗客がその電車から下車せず、乗り込んだままの状況である。外国人の乗客はその電車が五日市止め、折り返しの運行となることが解らないためである。

その外国人の乗客には、広島行きとなる電車に乗り込む客が話しかけ、向かい側にあとから入線する下り電車への乗り換えを教えてあげている光景がある。当然、折り返し電車の五日市駅到着前の車内アナウンスは乗継案内等も含め十分にされていると思われるが、宮島への外国人旅行者も乗車している(会話の中である程度確認できる)と思われる五日市止めの電車については、英語のアナウンス(テープでもかまわない)が併用されても良いのではないかと思う。交通系案内表示等で5言語での整備が進みつつある広島都市圏において、そう願いたい。(中国 Y)

<対応>現在、五日市駅で列車が折り返す場合は、運転士と車掌はホームまたは車内を歩行して乗務位置をかわりますので、その際に車掌が外国からのお客様や旅行に不慣れなお客様を見かけた場合は、積極的に声がけをするとともにご案内用のシートを活用し、説明するよう乗務員に対して指導していると聞いています。

また、五日市駅に到着前に「英語」による車内放送でご案内できるよう検討中とも聞いています。

[ご案内用のシート]

外国の方からよく聞かれる質問に対する英語による回答集(例えば、宮島・原爆ドームへの行き方)(中国運輸局)

★ 電車駅ホーム上屋の雨漏りについて

<提言>高松琴平電気鉄道 高松築港駅は、横に玉藻公園を配し景観の良い駅です。

しかしながら、今、梅雨の本番ですが雨の日は駅ホーム上屋からの雨漏りが相当酷い状態であり、気分が滅入ります。

高松築港駅は朝夕の通勤、通学客の利用も多く、また高松は観光地香川の玄関口であり県外からの観光客も多く訪れます。

早急に修理をお願いして、気持ちよく利用できるように改善をお願いします。

また、併せて各駅についても点検をお願いします。(四国 Y)

★ 雨天時の雨傘対策について

<提言> 雨の日は、電車・バス共に普段より乗客が多く、朝夕の通勤・通学ラッシュ時などは乗客の濡れた傘が体に当たり衣服が濡れたり、床に落ちた雨水でビショビショになったりと不快感をおぼえます。

デパート、スーパー、催し物会場等では入り口に濡れた雨傘を収納する細長いポリ袋を設置しているのをよく見かけます。

雨天のラッシュ時だけでも結構ですから、JR、私鉄、バスの駅、停留所若しくは車両の乗り口等に傘を収納できるポリ袋を配備していただければ、他人にも迷惑をかけずお互いが気持ちよく乗り合わせることが出来ると思います。ご検討の程よろしくお祈りします。 (四国 Y)

● JRホームの放送について (再)

<提言> 1. 時折、人身事故等によりダイヤの乱れが発生します。それ自体はやむを得ない事ですが、ホームが複数ある場合、各ホーム、ボリュームを大きくしそれぞれ放送される為、知りたい情報が聞こえない。

また、特急を優先的に放送され快速、普通が後回しにされている。到着予定順にボリュームを抑えゆっくり放送して欲しい。

2. 車掌により発音が聞きづらい人がいる。 (九州 Y)

<対応> ご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。

1. ホームが複数ある駅の放送時のボリュームについては、現地調査を行い調整するとともに、お客さまに分かりやすく、聞き取りやすい放送をタイムリーに行うよう指導して参りますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

2. 車掌は始発駅等で音量確認を行うように指導しており、お客さまに不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後も放送の訓練や指導を行い、聞きやすく快適な放送を行うように努めて参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(JR九州)

● 無人駅の管理について (再)

<提言> 大分駅から日豊線下りの駅を利用しているが、20時頃過ぎは駅員が不在となるため、若者(暴走族の予備軍、高校生など)の溜まり場になっている。

冬場の今は少ないが、暖かくなってくると駅待合室やトイレ周辺で奇声を上げたり、ベンチで寝転んだりして暴れている。

車内でのマナーも含め、定期的な巡回を行なうなど、気持ちよく利用できる公共交通機関を目指してほしい。 (九州 O)

<対応> 不快な思いをさせましたこととお詫び申し上げます。

ご指摘を受け調査したところ、特に坂ノ市駅で、営業終了前後の夜間時間帯に若者が駅前広場に滞留している事象があったことから、地区パトロール隊(学校、PTA、警察)と協力し、巡回を強化して参ります。

今後、警察署へも連絡し、巡回を強化して頂くようお願いを行うとともに、営業時間

終了後の待合室の締め切りについても検討して参ります。

また、車内マナーにつきましては、社員および鉄道警察隊が定期的に車内を巡回するマナーアップキャンペーンや、大分地区高等学校指導連合会による車内補導を実施し、向上に努めております。

今後とも、お客さまが安心して列車をご利用頂けるよう努めて参ります。(JR九州)

★ 駅の案内表示について

<提言> 1. 時刻表の掲示場所

JR博多駅の中央改札口内にある「発着時刻表」は、改札口から中に入った利用客が、同時刻表を見る際に改札口付近で立ち止まるため、通行の妨げとなっている。掲示場所を通行の妨げにならない場所に変更できないか。

2. 時刻表の表示内容

JR博多駅で乗車する際、上記1.の時刻表を確認し、案内の出ているホームへ向かったが、連絡通路の途中で「まもなく発車」のアナウンスが流れたため、慌ててエスカレーターに乗った途端に電車が発車してしまった。

時刻表に表示していたにもかかわらず、電車に乗車できなかった理由は、時刻表の表示内容が、時刻表を見てからホームへ至るまでのタイムラグを考慮していないためと考えられる。

については、時刻表をみてからホームへ向かって、無理なく乗車できるよう、タイムラグを考慮した表示とできないか。

3. 電車内の車掌のアナウンスについて

最近、女性の車掌がアナウンスする事があるが、話し方が心地よく、また非常に聞き取りやすいと感じる。もっと増やして欲しい。(九州 K)

★ 電車遅延の対応について

<提言>日田彦山線と鹿児島本線が西小倉駅で接続するが、日田彦山線の遅延により鹿児島本線の遅れが生じ、目的地からのバス接続が間に合わない。遅れを防ぐか、ダイヤをずらせばバスもダイヤを遅らせるので対策を講じて欲しい。(九州 Y)

★ 新幹線料金の割引を

<提言>今までマイカー通勤でしたので、公共交通機関を利用することが殆どなく、利用等について何も考えていませんでしたが、今回、新幹線を利用して通勤を始めました。

利用してみると時間も短縮され、車内も非常に快適で読書等の時間としては最高の時間を満喫しています。

しかし、2点ほどお願いをしたいと思います。

① 定期券について

定期券はその都度、入場口の機械の中を通す方式になっていますが、定期券の管理(紛失等)を行う上で名刺入れ等に定期券を入れたままでチェックできる、スイカ等のような方式にできないものか検討をお願いしたい。

② 料金について

時刻（ダイヤ）については、言いにくいのですが、1時間に1本以上ありますので、これ以上は望みませんが、料金について回数券等特別なキップについてはもう少し安くして頂きたい。

以上宜しくお願いします。 (九州 K)

★ ホームでの並び方に対策を

<提言>西鉄天神駅の3番ホームは、18時頃乗車の際白線に沿って2列にお並び下さいと書いてあり、ほとんどの人が並んでいます。白線が90度曲がったところで、後から来た人が曲がった方と反対側に一人立つとその後ろにぞろぞろ並び、先に並んだ人は座れず、反対側に並んだ人が簡単に座っている。

反対に並んでいる人は、割り込んでいることに気づいていないように思えるが、周知を徹底して欲しい。

また、反対側には並べないよう対策を講じて欲しい。 (九州 T)

★ 筑肥線の強風対策について

<提言>筑肥線は風の影響により、運行の遅れが多々あるが、対策はとれないか。

(九州 T)

★ JR阪和線 百舌鳥（もず）駅の「みどりの窓口」利用について

<提言>旅行者がJR阪和線 百舌鳥（もず）駅の「みどりの窓口」を利用する場合、午後に利用することが多いと考えられるが、9時～9時40分、12時～17時30分間は窓口が閉まっているため利用しづらい。

(神戸 H)

★ 電車の優先座席について

<提言>知人に内部障害者（心臓や腎臓などに疾患があって、長時間立っていることが出来ないほど日常生活に支障がある者）がいる。

その知人は外見上は健常者と変わらないことから、電車の優先座席に健常者が座っている場合は、自分から事情を説明して優先座席を譲ってもらうしかないが、その勇気がないことから、朝夕のラッシュのピーク時間をずらして乗車しているようである。

最近、若い学生、OL、サラリーマンが平気で優先座席に座っている場面が多く見受けられ、車内でのモラル低下を強く感じており、譲り合いの善意に頼ること自体限界に来ていると考えるので、いっそのこと「女性専用車両」のように、「障害者（外部・内部）・高齢者等専用座席」を設けて、その席には健常者が座れないようにすればどうか。

(神戸 I)

「バス関係」

● 札幌間高速バスの運行経路について（中央バス・JRバス共通）

<提言>毎日の通勤に札幌～小樽間高速道路経由の高速バス（円山経由中央バス・JRバス）を利用してありますが、冬期間は吹雪等による交通障害によって札幌間の高速道

路が通行止めになることがあり、この場合は国道5号線経由での代替経路運行としております。

朝夕の出勤及び退社時間帯の国道は渋滞が激しく、札幌～小樽間、2時間から3時間を要しており、利用客のなかには苦痛を感じている者も少なくありません。

特に手稲区近郊の混雑が著しく、渋滞の激しい区間を回避して運行する代替経路の検討は不可能でしょうか。

札幌間高速道路を経由する円山経由高速バスは、札幌市西区西町北20丁目停留所から小樽市銭函見晴停留所までは停車する停留所がありませんので、渋滞の激しい手稲地区の国道を回避して運行する経路はないものでしょうか。

例えば、星置地区から手稲駅前を経由して西区西町の国道へ接続する経路（通称二十四軒・手稲通り）は、冬期間においても国道より比較的混雑の少ない経路と思われます。

渋滞の程度により、途中でJR列車への乗り換えやトイレのため途中下車を希望する利用者については、手稲駅前での降車も可能とすることにより、広く利用者利便に繋がるものと思われます。

当該代替経路が既認可バス路線となっているのであれば、是非ご検討頂ければと思います。

また、同経路が安全運行上問題があるのであれば、利用者への利便性向上のため、定期運行遵守を基本とする観点から少しでも運行時間短縮可能な他の代替路線（新規認可路線も含め）のご検討を希望いたします。（北海道 A）

<対応>関係するバス事業者より以下のとおり回答がありましたので報告します。

・ご意見の通り、札幌間の高速道路が通行止めとなると、国道5号線を代替経路として運行しております。

これは、高速道路上にあるバス停に隣接する道路であること、また、高速道路の開通情報などが確認できるなどの理由によるものです。

通称二十四軒・手稲通りについては、5号線よりは比較的渋滞が少ないものと思われますが、西町北20丁目のバス停での取扱いを考えると、小樽方向へは結果として一番渋滞する西IC付近を通過後に迂回することになることから、大きな時間短縮を見込めないと考えております。

今のところ、国道5号線を代替運行することが最善と考えております。

・高速道路通行止時の迂回運行は、運行の安全面や所要時間以外に、高速道路開通後に速やかに復帰できることを考慮し国道5号線経由としております。

ご提案のあった「二十四軒・手稲通」について、当該道路を経由するのに交差点での右左折が数回必要となり、高速道路が通行止となった悪天候時には、札幌西IC周辺や手稲駅周辺など非常に混雑した交差点を右左折することになるため、かなりの時間を要し遅延が拡大してしまう懸念があります。

また、現行の国道5号線による迂回運行で30分以内の遅延で運行している場合もあり、結果的には国道5号線の方が遅延時間をできる限り最小にできるものと考えて

おります。

このたび公共交通機関利用者保護推進員の方からご意見ご要望をいただきましたが、運輸局といたしましては以上の事業者の回答から、現状ではやむを得ないものと認識しております。

ただ、冬季に発生する遅延等によって利用者の方にご迷惑をお掛けしていることは事実でありますので、すこしでも改善されるよう事業者の指導等に努めてまいります。

(北海道運輸局)

● バス停の停車位置について

<提言>バス停で並んで待っている時に、停車したバスの乗車扉があまりにバス停の正面近くですと、乗車しづらいです。

点字ブロックの箇所乗車扉が開くよう停車の際の気配りが必要だと思います。「乗せてやる」という意識の場合は止め方にあまり関心を持たないでしょうが、一人でも多くのお客様に気持ち良く乗車して頂くという気持ちがあれば、どこの場所で停車するとお客様が乗車し易いのかを考えた行動になると思います。

(東北)

<対応>当社では、初任運転士研修の座学及び路線教習においては、中扉前端を停留所ポール位置に合わせて停車させる事、お客様の待機列が進行方向と反対の場合には列に合わせた乗車しやすい位置を選んで停車させる事、また歩道縁石より30cm以内に停車させる事としております。しかしながら市内中心部・主要停留所、特に朝夕のラッシュ時間帯には原理原則通りにならないほど、多数のバス車両・送迎用自家用車・タクシーなどが混在しており基本通り出来ない場合もございます。

今後、現役乗務員の定期研修の際に、ご指摘されました内容を教材に用いましてより良い指導をして参る所存です。

(宮城交通)

バス停留所における扉の開閉につきましては、「バス停留所発着時における安全確保のためのマニュアル」を作成して、お待ちのお客様が安全に乗降できる位置で扉を開けるなどの指導を行っているところですが、日頃の指導が活かされず重く受けております。今後は、ご指摘の件を踏まえ、お客様が乗降の際、気配りのある対応を行うよう、より一層の乗務員の指導・教育に努めて参ります。

(仙台市交通局)

● 早い時間帯での運行について

<提言>仙台市交通局の北中山・西中山行きのバスを利用して、毎朝、輪王寺前で乗車していますが、渋滞のためか、慢性的にいつも遅く来ますので、出来れば7時33分より早い時間の運行を願います。

(東北)

<対応>現在の遅れの原因は、都市計画道路「北四番丁大衡」線(荒巻工区)の開通に伴う通過車両の増加が主な原因と考えておまして、今春開通予定の北山トンネルにより輪王寺前の渋滞は解消するものと考えております。

ただし、この都市計画道路「北四番丁大衡」線の北山トンネル開通に併せ、西中山行きの路線は当該北山トンネル経由に変更する予定となっておりますので、輪王寺前から北山霊園に至る現在のルートは運行しなくなります。お客様には大変申し訳ございません

んが、2つ程仙台駅寄りの「木町」バス停をご利用下さいますようお願い申し上げます。
(仙台市交通局)

● 運転手教育指導の徹底について

<提言>毎朝、宮城交通（仙台駅経由バス）を利用していますが、仙台駅のバス停に停まった際に、スーツケースを抱えた人から、仙台空港行き（シャトルバス）のバス乗り場はどこですかとの質問に、運転手の回答は、「分かりません」との一言だけでした。

シャトルバスの運行は、暫定期間ですが、同社もシャトルバス運行会社なので、教育指導を徹底願います。
(東北)

<対応>仙台駅より仙台空港間のシャトルバスの運行を、当社は平成23年4月13日～9月20日まで毎日1台運行致しました。サービス業としまして、お客様に対して適切な案内が出来るよう乗務員の指導、教育に努めて参ります。
(宮城交通)

● 始発の場合の対応について

<提言>猛暑の日、雨の日及び寒い日に、バス停で待っているのは誠に辛いものです。バスが乗客から見える道路上で待機していて、その間バス停での発着がない場合にも、バスは発車直前にバス停に入ってきますが、悪条件で待っている乗客のことを考慮され、諸事情もあると思いますが、状況に応じて早めにバス停に入っていただきたい。(東北)

<対応>始発停留所については、特段の遅れのない場合は約3分前に乗車開始する様指導しております。

特に、ご指摘のような悪天候の際に、周辺の道路状況の妨げにならない事を第一として、乗車業務を前倒しして開始するよう指導しておりますが、運行前準備に数分程要しますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
(宮城交通)

「バスが乗客から見える道路上で待機していて、発着もないのに・・・」につきまして、その時間は、安全に運行するための休息や、次の運行に備えて系統番号・行き先表示の設定・確認をするための調整時間となっておりますが、車両をバス停に着ける時間について、バス停が設置されている道路状況を考慮し、状況に応じながら出来る限り早めにバス停に着けるよう乗務員に指導をしているところでございます。

今後も、お客様の立場に立った接客サービスの向上を図り、安全・確実・快適にご利用いただけるよう取組んでまいりますので、これからも市営バスをご利用下さいますようお願い申し上げます。
(仙台市交通局)

● 白線ラインについて（泉中央駅構内）

<提言>泉中央駅構内5番バス停留所乗場の白線が消えかかっている。そのため乗る人の列が乱れているので、白線を引いて欲しい。(5-2のバス停留所も同様) (東北)

<対応>泉中央駅5番バス停の白線が消えかかっている事について、現在白線を引く方向で準備を進めている段階です。尚、仙台市役所（泉区役所）と協議致しまして早急に実施出来ますよう準備を進めて参ります。
(宮城交通)

● 都営バス乗車による運賃精算について

<提言>3才児と乳幼児をつれたお母さんが乳母車を用いて乗車する際、乳母車がある

ため開閉口の広い中央入口から乗下車せざるを得なく、特に乗客が多く混雑している場合、運賃精算を行うとき狭い車内の通路を通り、運転手近くの運賃精算機に向かうこととなるため、危険防止の観点からと利用客の負担軽減のため、何か中央入口付近に運転手も精算確認ができるような運賃收受装置の取り付けができないか要望したい。

(関東 O)

<対応>運賃精算機の設置については、運賃の形態(均一、対キロ等)や確実な運賃の收受等を考慮し、輸送の安全及び旅客の利便を確保するため、最善な位置に設置しているものであります。

今後において、ICカード、ユニバーサルデザインによるバスの普及等により、さらに使いやすい形状や配置等を考えていくうえで更なる旅客利便の向上につながる貴重なご意見として、機会あるごとに関係各所に提案していきたいと考えております。

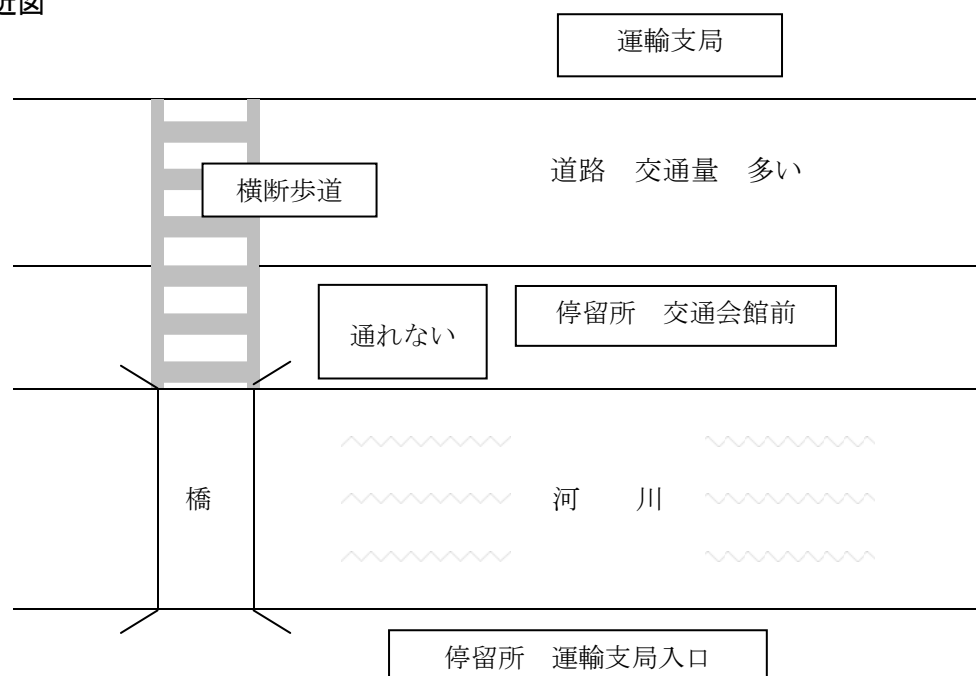
(関東運輸局)

● バス停接道の整備について

<提言>千葉市中央区新港に、小湊バスの「交通会館前」という停留所があります。行先は「千葉駅(北口)行」で、夕方に3本しかない通勤用。

その停留所に行くのに接道がありません。乗車客は大型トラックの多い道路を横断するか、車道の脇を通って行くか、いずれにしても危険です。草を刈れば道路は出来るので、整備することを望みます。

付近図



(関東 M)

<対応>バス事業者として、輸送の安全の確保が最も重要であるという基本的認識の下、旅客に対して事故防止の観点からバス停を整備し、適切な場所に設置することは重要で

あると認識しております。

ご指摘の内容については、バス利用者の利便性を確保するために重要であると考えており、事業者のみならず、機会を捉えて道路管理者及び公安委員会等関係者にご提案をさせていただきたいと考えております。

貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。 (関東運輸局)

● バス運行情報の提供について

<提言> 9月末の台風15号の本土上陸については、都内及び周辺において多くの交通機関の運行に支障をきたしたところですが、バスにおいては、列車運行情報の情報が無いため多くの利用者に混乱を引き起こしたところではないかと思われま。

被害にあった地域全般的な事象だと思いますが、特に埼玉県南部について以下に意見をいたします。

○埼玉県南部に路線網を持つ国際興業バスの非常時の運行情報の提供体制について

当日の夕方から埼玉県南部においては集中豪雨となり、バス運行道路が水没したことから運行に支障が発生した。(川口駅、西川口駅循環線。道路の支障については後に知り得た情報です。)

しかしながら、川口駅前バス待ちをしている多くの旅客には運行情報が把握できず、かなりの時間(1時間30分以上)雨の中で待たされることとなった。

運行情報を営業所に確認しても対応者には全く把握できてなく、歩いて帰れない利用者には、ただ待つことを余儀なくされていた。

自然災害でバス運行が不可能な道路事情は解りますが、当該路線に限らず、利用者に混乱を招かないためにも、このような状況対応として利用者への情報提供の社内体制がとれないものかと思った次第です。

バスを頼りにしている多くの利用者のためにも、是非ご検討をお願いいたします。

(関東 F)

<対応> バス事業者は、バスの運行情報の提供についてインターネットを活用したバス位置情報サービスや停留所におけるバスロケーションシステム等、あらゆる手段を講じて、旅客に情報を提供しているところではあります。

今回は、災害時におけるバスの運行情報の提供についてのお話しですが、東日本大震災後、国、地方自治体、運送事業者等において、災害時の対応についての話し合いの場が多く持たれています。

本件については、国際興業のみならず管内バス事業者等に対し、話し合いの場をとおりして、利用者からの意見としてお話しをさせていただきます。 (関東運輸局)

● 名古屋市交通局のバス停留所の位置について

<提言> 幹藤が丘1系統、南行き、富が丘バス停は桜の木と電柱の間に設置されており、運転士が利用者に気づかないで通過した。まもなく運転士は利用者に気づいて停車し、利用者は乗車できた。10月下旬、平日のよく晴れた12時頃であった。

私は、このバスは月1回程度しか利用しないが、バス停の位置は検討した方がよいと

思う。この系統は、平日1日に140本以上は運行されている。(中部 G)

<対応>ご指摘のありました富が丘バス停を確認させていただき、貴重な意見として事業者へ伝えさせていただいたところ、回答がありましたのでご紹介いたします。

いつも市バスをご利用いただきありがとうございます。

バス停留所の設置につきましては、安全上、自動車の乗り入れ箇所や交差点付近を避けて設置する必要があります。ご指摘いただきました富が丘(南行き)バス停は、交差点や乗り入れ箇所等が非常に多い地域であり、バス停の移動につきましては、設置基準を満たす場所が限られ、移設に地権者の了解が必要なこともあり移設は非常に困難です。

なお、ご指摘いただきました件に関しては、停留所付近のお客様を見落としとして通過することのないよう、担当営業所を通じて各運転手に周知徹底させて頂きました。

今後も安全・安心な市バスになるよう努めて参ります。ご意見いただきありがとうございました。(中部運輸局)

● 路線バスの休憩について(濃飛バス)

<提言>3月の下旬に高山から新穂高に行きました。バスは路線バスで、平日のため利用者の半分は地元の人であったと思います。所用時間は、途中日陰には雪が残るところもあり1時間30分以上かかったと思います。トイレ休憩の案内はなく、終点に着いたときトイレに駆け込みました。

旅行途中の乗客を乗降させることは、切符のチェックなど運転手さんの負担が大きくなり、また、地元の人には必要ないかもしれませんが、この路線は観光客も多くバスの運行情報にも不案内で、平湯からどの程度時間がかかるかわかりませんでした。平湯あたりで少し休憩をとるようお願いできないでしょうか。なお、後から時刻表を見たところ所用時間は1時間20分ほどで、時間調整のため平湯で停車することになっています。

(中部 M)

<対応>ご指摘のトイレ休憩につきましては、以前は高山からの新穂高行は、平湯温泉で5分間停車しておりましたが、平湯温泉はお客様の入れ替わりが多い停留所で、乗車されるお客様や降車されるお客様、休憩されるお客様の区別ができず、料金收受面で問題があると共に、お手洗いへ行かれたお客様がバスへ帰ってこられたかどうかの確認が全く不可能で、実際、お手洗いだけでなくお買い物などに行かれ出発時刻までに戻ってこられないケースが多々発生し、トラブルの原因となっております。

また、マイカーとの所要時間の差は広がる一方であり、お客様からは1分でも早く目的地に着きたいとのご要望を頂くことも多く、10年ほど前に5分間の停車を廃止いたしました。

以上のような経緯から、弊社といたしましては新穂高線に休憩時間を設定することは難しいと考えますが、乗車前に長距離路線でありトイレ休憩箇所がない旨のご案内を徹底いたしますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。

また、平湯に限らずお手洗いのある停留所で臨時に対応することはもちろん可能ですので、お手洗いに行かれない場合、ご気分が悪くなった場合などは、お早めに乗務員に

お申し付けいただけますようお願いいたします。

(濃飛バス)

● 名古屋市営バスの案内放送について

<提言> 車内事故防止のため乗降時間にゆとりを持たせた運行ダイヤを設定している関係上、乗降客が無かったり信号で停車する必要が無かったりした場合に、到着が早すぎ時間調整をするためにバス停で停車することが、たびたび見受けられるようになった。

車内事故防止のため、乗降時間にゆとりを持たせた運行ダイヤは大変良いことであるが、時間調整をするためにバス停で停車しても「車内案内がない。」1分以上であれば何分発であることを含め時間調整のために停車することを案内放送してほしい。

(中部 S)

<対応> 事業者は内規や放送文例などを定め案内を実施していると認識しておりますが、利用者の立場に立った対応やサービスに心がけるよう乗務員に対しての指導を行うよう事業者に伝えさせていただいたところ、回答がありましたので紹介します。

いつも市バスをご利用いただきありがとうございます。運転士に対し、運行途中の停留所において時間調整を行う際は、お客様にその旨をご案内するよう教育しておりますが徹底されておらず、誠に申し訳ございませんでした。時間調整により停車時間が長くなる場合は、発車時刻も含めたご案内を実施するよう改めて指導して参ります。今後も安全・安心な市バスになるよう努めて参ります。

(中部運輸局)

● 車内アナウンスについて

<提言> 乗客が多く、立っているお年寄りが見受けられる中で「お年寄りに席をお譲り下さい。若い人もいずれはお年寄りになりますから。」との運転手の車内アナウンスが行われているところに遭遇し爽やかさを感じましたが、このような配慮を続けていただけたら。

(中部 N)

<対応> いただきましたご意見を事業者に伝えさせていただき、今後一層のサービス向上に努めるようお願いいたしました。

運輸局としましても、車内マナー向上のための案内放送が実施されるよう他社事例の紹介なども含め、機会を捉えて要請して参ります。

(中部運輸局)

● きめ細かいマネジメントについて

<提言> 毎日通勤の足としてバスを利用しています。高齢化等に伴いバス車内の事故が増加し、各社において、その対策を実施しており、その一つとして指差呼称を実施していることは理解できますが、「右よし、左よし、前よし、車内よし」が形式的になっており、乗客が座る前に「車内よし」と言って発車するケースを数多く見かけ、一歩間違えば車内事故になるのではとヒヤリとします。

このような運転者ひとりひとりの対応について、きめ細かくマネジメントシステムのP・D・C・Aを行うことが重要であるとおつくづく思います。

地道な取り組みであり一朝一夕にできるものではありませんが、「長い時間をかけて運転者の自覚、車内風土を形成していくべきだ。」と思います。

(中部 H)

<対応> ご意見の通り、中部運輸局としましても安全の確保は社内の安全風土の確立が

重要と考えており、現場の保安監査に加え安全マネジメント評価の実施により安全マネジメント体制の構築と継続的な取り組みを推進しております。

ご意見のありました当該事業者に対しては、ご指摘内容を伝え、安全運行の確保はもとより、車内における安全性の確保についても乗客の乗降状態を運転士自ら確認し、安全運行に努めるよう指導の徹底を伝えさせていただきました。今後も運輸安全マネジメント制度の一層の浸透・定着に向けて努めて参ります。(中部運輸局)

● まず、公務員からバスの利用を

<提言>岐阜市ではバス利用の減少に歯止めがかかりません。

まず公務員や関係団体の方々から、公共交通へシフトする施策を展開してはどうでしょうか。

県や市あるいは関係団体の方々との話の中で「学校卒業からバスに乗ったことがない」という話をよく聞きます。地方都市では、庁舎の周辺には広大な駐車場が用意されマイカー通勤が当たり前になっていますが、この現状は変えていくべきと考えます。

また、これまで「ノーカーデー」などの取り組み、バス路線維持のために多額の補助で利用増対策を行ってきました。かけ声だけだったのでしょうか。

ぜひ、国から各自治体等に対し、せめて月1～2回はマイカーからバス通勤にシフトするよう働きかける必要があると思います。こうした取り組みがやがて大きく広がっていくものと期待しています。(中部 K)

<対応>マイカーから公共交通へシフトする施策につきましては、子供や高齢者などの車を利用できない人々の移動手段の確保や交通による環境への負荷の低減など大変重要な施策と認識しております。現在、国土交通省ではそれら課題を少しでも解決するよう交通基本法制定に向け取り組んでいるところです。

また、国土交通省では、交通エコロジー・モビリティ財団と共同で、環境に優しい通勤方法に取り組んでいる会社や自治体を「エコ通勤優良事業所」として認める制度を実施しており、管内市町村では、多治見市他3市町村が認証されているところです。

ご意見のありました「ノーカーデー」につきましても、岐阜県、岐阜市など各自治体で実施しているものと認識しておりますが、更なる拡大に向けて関係機関と連携し推進して参る所存です。(中部運輸局)

● バス混雑時の乗務員の対応

<提言>二日間に亘りかなりの雪に見舞われた広島市郊外からバスで出勤した職場の同僚の話です。

1月17日(月)郊外の団地に住む同僚は雪による道路の渋滞も見越し、いつもより早く家を出た。最寄りのバス停「下岩の上」に着く(7時50分頃)と、そこには一目で100人は超えると思われる人がバスを待っていた。そのバス停の普段の利用は10人程度で、その時間帯バスは5～7分間隔で運行されているとのこと。

当日、バスが運行される道路は出勤のマイカー等のクルマがあふれ渋滞で殆ど進めない状況であった。そこによくバスが到着(広島交通)、バスはほぼ満員状態であった

が、あと5～6人ぐらい乗車可能と思われた。(この時点で同僚は3便程見送っていた。)

待ちわびた乗客はそのバスに乗ろうと乗車口に集まり、無理やり何人かが乗車したが、乗車口付近が一杯になったので後の客は乗り込みを諦めた。(同僚は乗れなかった客の最前列辺りにいた。)

バスは発車のため乗車口の扉を閉めようとするが、乗り込んだ客がステップの位置に立ったままなのでセンサーが反応して扉は閉まらず、結局ステップ位置の客が1～2人降り、発車まで3～4分程度を要したとのこと。

なぜ発車するのにこれほどの時間を費やさなければならなかったのか、通常であればバスの運転者が車内マイクを通じて車内の詰め合わせ、ステップ上への移動の協力をお願いをするはずであるが、そのようなことはまったくされず、無言のまま扉の開閉操作をするばかりであったらしい。当日の道路状況を考えれば、通勤・通学時間帯は普段よりも多くの利用客が見込まれ、バス停での混雑、混乱も予測されることからスムーズな乗降について乗客の協力が得られるよう的確な車内アナウンスを行うこと等について、会社の指示はどのようであったのであろうか。運転者まかせのような気がしてならない。

(中国 Y)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございます。

ご指摘を頂いた路線を運行するバス会社に状況を確認いたしましたところ、当日は、近年希に見る大雪の影響により交通機関に大幅な乱れが発生していたということでした。

なお、同社では、マイク使用による車内アナウンスに関して、必要に応じて活用するよう日頃より乗務員への指導を行なっているということでしたが、当日は大幅な乱れによる混乱の中で、マイクによるアナウンスが活かされていなかったかもしれません。

中国運輸局では、機会あるごとにバスの安全運行を始めとして、旅客サービスの向上についてもバス事業者への指導を行なっているところです。この度のように、予想外の混雑が発生する場合などにおいても、安全でスムーズな乗降並びに定時運行の確保に努めるよう乗務員教育を徹底することについてバス事業者に対してあらためて指導を行ない、バス事業者からは、早急に乗務員への指導を徹底する旨の回答を得ています。

ご理解の程、よろしく願いいたします。(中国運輸局)

★ 高速バス ひのくに号(熊本～福岡)の停留所に関する要望について

<提言> 昨年3月の九州新幹線全線開通に伴い、熊本～博多間の在来特急が全て廃止され、選択肢としては新幹線か高速バスかの二つとなりましたが、時間に比較的余裕がある利用者にとっては、料金面で優位な高速バス(ひのくに号)に相当数流れていることと思います。

そこで、ひのくに号の利便性の更なる向上を図るため、「スーパーノンストップ便」の停車、停留所の見直しを次のとおり要望したいと思います。

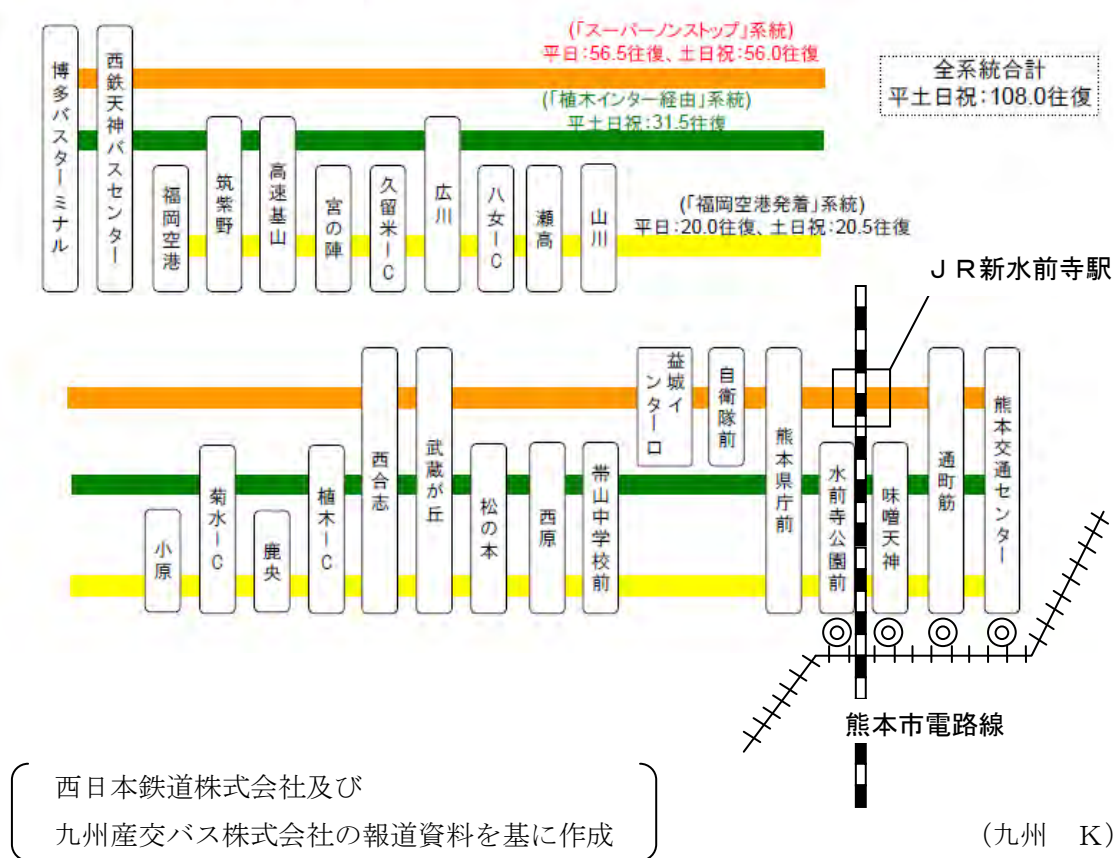
◎停車を要望したい停留所

別添路線図の「味噌天神」又は「水前寺公園前」バス停

◎要望理由

この二つのバス停は、熊本市電の停車場であるとともに、J R豊肥本線「新水前寺駅」にも近いことから、交通アクセスに優れたこれらのバス停に停車することにより、「通町筋」から「熊本県庁前」間の顧客をより一層取り込むことができるとともに、定時制に優れたスーパーノンストップ便の利用範囲が広がることにより、利用しやすい便利な公共交通の発展に寄与するものと思われま

(参考) 路線図(運行本数は改正後のもの)



「船舶関係」

● 昨年の提言は不採用？（船内放送について）

<提言>私は昨年の業務報告書で別掲（参考）のような提言をしました。その結果が少しは採用されているかと期待しながら乗船（5航路6隻）をしてみました。残念ながら船長さんが放送設備でお客さんに話しかけている場面に出会うことはありませんでした。

勿論、船内放送を船長がしなければならない法的義務は有りません。船長の業務が増えるなどの問題はあるかもしれませんが、実際に乗船してみて、航海中のほんの2～3

分間乗客に話しかける時間帯を確保することは可能ではないかと感じました。そんな短い時間を使って、サービスの改善になるならこれほど安上がりなサービス改善策は無いのではないかと思います。また、放送設備の点検をいつも出来ていること、話しかけることで乗客への関心をより強く持つことが出来るようになること、話す内容（気象・海象、航路の魅力案内等）を常に新しい情報で把握するようになること等、その効果は計り知れないものがあると思いますが、私の提案に対する旅客船会社、協会、現場の船長さん等の反応がどのようなものか、役に立たないもんかどうか等を、お聞かせ願えればありがたいのですが、如何でしょうか。（中国 U）

別掲（参考）

船長さん、船内放送でお客さんに話しかけましょう！

<提言>船で移動をしていていつも思うことが一つあります。

船内放送を通じて、船長さんが乗客に話しかけているのを聞いたという記憶がないということです。「本日は、〇〇汽船の××丸にご乗船頂きましてありがとうございます。本船は、ただいま〇〇港を定刻に出港し、△△港に向けて航行しています。目的港には定刻の〇時△分に到着の予定です。本日の天候は晴れ、風・・・、海上の波は・・・、目的港までの所要時間は1時間、途中△分頃には、名勝□□の瀬戸を通過いたします。・・・」等々。

勿論、美しい女性の声のテープでの案内や、女性乗組員の案内等がある場合があります。しかし、私は船長さんの「生の声」でのこうした案内が、乗客にある種の安心感と親しみを感じさせるのではないかと思います。

それに、こうした放送を自ら行うことには、以下のような利点もあるのではないのでしょうか。それは第一に、船内放送設備が正常に作動しているかどうかの点検を毎航海行っていることになるということです。船の場合、乗客の姿は、船長さんのいる船橋からは殆ど見ることはできません。いざという時、乗客に情報を与えたり、各部署にいる乗組員に指示をしたり、避難誘導するのは、全て船内放送に頼ることになります。

その場合、船長さんが、船内放送設備の扱いに慣れていなければなりません（話ぶりも含めて）。第二に、気象・海象の最新情報も常に把握しておき、話せるようにしておかなければなりません。（航路のセールスポイントも然りです）

旅客機の機長さんはいつも機内放送をしておられます。ワンマン電車や、ワンマンバスの運転手さんも、テープと併用ではありますが、自らアナウンスをされているように思います。船長さんも他の乗り物に負けないように、声のサービスをすることで乗客に安心と楽しい船旅を提供しては如何でしょうか。

<対応>貴重なご意見ありがとうございます。

たしかに船に乗った時に、女性の方の声での案内等は聞いたことはありますが、船長さんや乗組員の方々の案内等はあまり聞いたことがありません。

もし、言われるように知りたい情報や案内等を船長さんや乗組員の方々から直接し

て頂けたら、船旅が楽しくなったり、また是非乗ってみたい、友人知人にその船旅を勧めたいということになると思います。

特に航行時間が長く、観光客の多い航路においては、各社の事情にもよりますが、ご検討いただければと思います。

最近、旅客船事業者の方々も、地域に根付く公共交通として、色々なサービス改善を考えておられる事例も増えてきております。この3月9日には、広島地区旅客船協会において、傘下事業者の船員さんなどを対象として、お客さんに対しての接客研修を開催されました。非常によかったとの声を聞いております。

少子高齢化の進展などにより、旅客船事業を取り巻く環境は、今後益々厳しくなることが予想されますが、少しでも利用者の方の利便向上を図るために、事業者の方、船員さん、行政等が一丸となって安心はもとより快適な船旅の提供を考えていきたいと思っておりますので、ご協力をお願いいたします。 (中国運輸局)

<対応>大変貴重なご意見を頂きありがとうございます。

昨年につきましても、ご意見を頂きました後、直ちに、旅客船事業者で組織する中国旅客船協会にご意見の趣旨を伝え、ご検討をお願いしたところです。

中国旅客船協会には賛同を頂き、色々な機会を捉えて各社に働きかけをして頂きましたが、残念ながらご意見に沿った対応がなされた社があるとの連絡はございませんでした。

この度再度、航路事情を踏まえ、特に航行時間が長く、観光客等も多い事業者の方に、このような取り組みも利用者サービスの向上や快適な旅を提供する方策の一環としてご提案したところ、当該社からご理解を頂き、「早急に取り組みたい」とのご回答を頂いたところです。

また、併せて、中国旅客船協会にも引き続き、機会を捉えて各社に再度働きかけをお願いし、ご了解を頂いております。

以上ご報告致します。

(中国運輸局)

● 島嶼部フェリーの欠航と対応

<提言>年末30日、家族で近くの温泉に行くことになり、山沿いは降雪の天気予報のため広島港から江田島市の温泉（能美ロッジ）に行くことにした。

宇品のフェリー乗り場は帰省客が多いためか、三高行の駐車場には乗船を待つ乗用車が行列となった。

積み残しにでもなると帰り時間に影響すると思い、時刻表を見て1番目に駐車し宇品旅客ターミナルで早めの昼食を済ませたが、待合室では「三高行のフェリーは欠航になった」との構内放送があった。

駐車場に戻ると、行列の車は次々と料金所で払い戻しを受け、去って行った。私の車にも関係者の人が来て「風が吹いて三高に船が着けられないので、この便は欠航になった。」との説明があり、また料金所では「どうですか（暫く様子を見ますか?）。急ぐのであれば、切串行のフェリーは動いているので利用できる。」とのアドバイスがあり、

島への足の確保が熱心に説明され満足した。

結局、この日は能美島には行かず、山間の温泉で雪見となった。 (中国 M)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございました。今後もお客様がご満足できる情報提供ができますよう、旅客船事業者を指導してまいります。 (中国運輸局)

● 広島港旅客ターミナル通路の防風整備について

<提言> 松山港からフェリーで広島港に到着して、市内電車に乗るため旅客ターミナルに向かって歩いていました。1月25日の寒い日でした。

私の前を歩くお年寄りに連れ添った若い夫婦3人連れの歩きながらの話し声が聞こともなしに聞こえてきました。

「寒いね！この通路は吹きさらしだから余計にこたえるね！」

「そうね、松山港は通路が窓ガラスで囲われていたからそんなに寒さを感じなかったけど、ここは屋根だけだからね」

確かに、100メートルくらいの距離かもしれませんが、寒い日には厳しい寒さはこたえますし、楽しかった船旅も少し印象が悪くなるかもしれません。松山港の通路は2階の通路でしたが、広島港は地上通路で、栈橋に荷物を搬入する車が出這入りする横切り通路がありました。そうした違いはあるかもしれませんが、しかし、屋根だけでは雨は凌げても風は防げませんし、さらに雨、風となると屋根も殆ど役に立たなくなるのではないのでしょうか。

港湾施設に関わることなので、運輸局にお願いすることではないかもしれませんが、「利用者から、こんな声が寄せられました」と、港湾管理を担当されるところへお伝えして頂く分けにはいかないのでしょうか。

措置状況までは望んでいません。声が伝わればそれで十分ですので、宜しくご配慮いただきたいと思います。 (中国 U)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございました。港湾管理者へは、ご要望をお伝えすることとします。 (中国運輸局)

「その他」

● 公共交通機関での携帯電話の使用について

<提言> これまでも推進員から公共交通機関での携帯電話の使用については、ペースメーカー装着者などの社会的弱者に配慮すべきとの意見要望が出ていたと思うが、この度の意見要望はスタンス的にはこれまでと同様の取り扱いを望むものであるが、現状を見ると同じ公共交通機関にもかかわらず携帯電話の取り扱いがJR、地下鉄、電車、バス或いは航空機などで異なった取り扱いがされていることに違和感を覚えている。

なぜ、異なった取り扱いとなるのか広く利用者に知らせるべきと思っております。同様の声はJR或いはバス等の利用時に何度か耳にしたことがあります。

公共交通機関といっても多種多様であり、器の形も大きさも機能も違い、なかなか一

様にはいかないのだろうと思っているが、いずれも大量公共交通機関であり利用者目線では同様の乗り物と思っているので、現状を堅持するなら、なぜ同様の取り扱いとならないのかを理解されなければ、個々のマナーに頼ることはできないと思う。

繰り返しになるが、一般的な利用者は、これらの乗り物すべてを同様のものと見ていると思う。航空機だけは空を飛ばし機器類も複雑だし、と何となく他の物とは区別しているかも知れないが・・・。或いは、もっと知識があつて仕分けができたとしても、連結され出入口が複数あるJRと地下鉄、そして出入口が1ヶ所である電車とバスそれに航空機の仕分けだろうか。

少なくとも、ある県は地下鉄もバスも携帯の使用フリー、ある県では×は止めて欲しいと思っております。

加えて、携帯電話は本当にペースメーカーに悪影響を及ぼすのか？

携帯もペースメーカーも機能面では、かなり進歩してきているように思うが？

(国土交通省がペースメーカーを根拠としている場合)

ご教示方よろしく願いいたします。

[現状]

J R・・・「車内ではマナーモードに設定の上、通話をご遠慮ください。優先席付近では電源をお切りください。」

地下鉄・・・「専用席付近は携帯電話電源OFFエリアとなっておりますので、エリア内では携帯電話の電源をお切りください。また、それ以外の場所では、マナーモードに設定の上、通話をご遠慮ください。」

電車・バス・・・「携帯電話のご使用は、まわりのお客様のご迷惑となりますので、車内では電源をお切り願います。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。」

航空機・・・この4月からは、離陸前と離陸後に限定して、航空機内で携帯電話での通話やメールの送受信を可能にすると国土交通省から発表され順次適用されてきている。それまでは「航空機の機器に影響を与える恐れがあるため、機内では携帯電話の電源を切ってください。」

※現実論からいうと、航空機を除きJR、地下鉄、電車、バスのいずれでも携帯電話のマナーモードでの使用やメールの使用の実態がある。

このことで誰かが迷惑をうけたという話しは聞かれないが・・・。(北海道 K)

<対応>「公共交通機関での携帯電話の使用」について、以下のとおり回答致します。

1. 携帯電話の利用については、ご指摘にございますとおり、現状において統一的取り扱いがなされていないことは承知しております。
2. このうち、「札幌市交通局」における携帯電話の取り扱いにつきましては、平成20年度において市民1万人アンケートを実施したうえで市議会での審議を行う等により定められてきているとお聞きしているところです。

また、札幌市内のバス事業者3社に確認しましたところ、「JRバス」では、2年前

より「車内ではマナーモードに設定の上、通話をご遠慮ください。優先席付近では電源をお切りください。」としております。以前は、電源を切るよう求めていましたが、実際には電源を切らないケースが多いことから、最低限優先席付近のみで切るよう求めることとし、実態に合わせたとのことです。

「じょうてつ」は、2年ほど前までは電源を切るよう求めていましたが、乗車していただいている時間が、40分から1時間30分と長時間になるため、JRバスと同様の取扱いにしたとのこと。

「中央バス」は、電源を切るよう求めているところであるが、総務省の指針が改正になる等何かのきっかけがあれば見直しをしたいとのことでした。

なお、各事業者とも、実際にペースメーカーに悪影響を及ぼした事例は無いと聞いております。

3. 何れに致しましても、国の行政として具体的な指導基準等の法的根拠が無い状況にあり、現状において、事業者を指導することが困難でありますので、その旨十分にご理解を頂きたいと思えます。

4. なお、携帯電話端末機等の電波利用機器が増加してきた状況を踏まえ、平成9年に、これら各種電波利用機器による埋め込み型医療機器（心臓ペースメーカー等）に及ぼす影響について、「不要電波問題対策協議会」（現・「電波環境協議会」事務局・（社）電波産業会）により指針（「医療電気機器への電波の影響を防止するための携帯電話端末等の使用に関する指針」）が策定されており、その中で安全距離を含めて「2.2GHz程度以上離すこと」とされたところです。

総務省においては、その後の電波機器利用の拡大等を踏まえて各種調査を実施し、平成17年に新たな指針を取りまとめる等、必要に応じて見直しを行っておりますが、現在（平成23年5月改訂）においても、平成9年の基準が維持されているところです。

5. しかし、平成9年当時に使用されていた所謂「第二世代携帯電話」のサービスが平成24年7月に終了することから、本年4月8日の閣議決定において「サービス終了時にあわせて指針の見直しを行う」とされたところであり、今後、この見直し状況等を踏まえて対処して参りたいと考えております。

（近年の2GHz帯の携帯電話端末等では、「医療機器に影響を与えない」とする報告もある
ところ。）
（北海道運輸局）

● 小樽駅前について

<提言> 駅前はバス発着場、タクシー乗り場、小さな駐車場に使われているが、信号が近接しているため、バス出発時は歩行者の通行もあり大変非効率的な車両の動きである。

JRバスの発着場はいつもガラガラであり、有効利用はできないのでしょうか。

（北海道 S）

<対応> 関係するバス事業者より以下のとおり回答がありましたので報告します。

ご意見の通り、弊社の乗り場は1時間に2本程度の発着便です。

今は会社毎に乗り場を分けており、お客様への案内や方面別に乗り場を指定していること、乗車券の発売等を考えると、有効活用（バス発着を分散）した結果、利用者にご不便をお掛けすることも想定されます。

また、安全面を考えると、ご意見の通りバスの発着を分散させることも必要と思いますが、駅前には共有のものであると思われるので、一事業者が回答するには大変難しい問題と思います。

運輸局では、公共交通機関利用者保護推進員からのこのたびのご意見ご要望を今後の検討課題とするよう、北海道バス協会及び関係バス事業者に通知しております。

(北海道運輸局)

● ICカードの相互利用について（再）

<提言> ICカード乗車券が全国的な普及を見せる中、現在、札幌圏ではIC乗車券として地下鉄でのみ利用可能な「SAPICA」とJR北海道の札幌近郊路線で利用可能な「Kitaca」が発行されています。

今後の利用者サービスの向上、利便性の高いICカードとして発展するためには、路面電車、バスへの利用拡大と札幌圏の各公共交通機関での共通利用が重要な課題と考えられます。

特に、「Kitaca」と「SAPICA」との間で相互利用することが実現すれば、公共交通機関の利便性は一段と向上し、公共交通の利用者増にも資するものと考えられます。

現在の状況と、実現する上での課題等についてお知らせ願いたい。（北海道 H）

<対応> 「SAPICA」と「Kitaca」の相互利用に関する現状と課題等について、以下のとおり回答致します。

1. 全国の鉄道系ICカードは2001年にJR東日本の「Suica」が導入されて以降、全国的に導入が進んでいます。
 - 全国のICカード乗車券導入事業者数 70鉄軌道事業者(21年3月末現在)
 - 全国のICカード乗車券発行枚数 約5,008万枚(21年3月末現在)
2. 北海道運輸局管内では、JR北海道が平成20年10月に「Kitaca」が、札幌市交通局が平成21年1月に「SAPICA」が導入され、同年(21年)3月には「Kitaca」と「Suica」の相互利用が開始されております。
 - 「Kitaca」の発行枚数 約27.5万枚(平成22年9月末現在)
同カードの利用率 約45%(平成22年9月平均)
 - 「SAPICA」の発行枚数 約18.2万枚(平成22年9月末現在)
同カードの利用率 約20.2%(平成22年9月平均)
3. このような状況のなか、札幌市内では1日あたり約56万人が地下鉄を利用し、バスも1日29万人・路面電車も1日2万人が利用しているところですが、バスや電車に「SAPICA」対応の車載機が搭載されていないことから、「SAPICA」の利用は地下鉄利用者に限定されており普及が進んでいない状況にあります。
4. 加えて、磁気カードの「ウィズユーカード」は接触式カードであるため、機器のメンテナンス経費が割高となるとともに、繰り返し利用できないため新たなカードの作

成にも費用（3億円/年）が嵩んでいる状況にあることから、札幌市では、非接触式で繰り返し利用できるICカードの「SAPICA」への転換を進めたい意向を持っており、一部報道によれば2013年（平成25年）春にも導入したいとしています。

5. しかしながら、当該IC対応型車載器の搭載には莫大な費用（電車への搭載を含め約48億円）が必要になることから、現在、国土交通省所管の「社会資本整備総合交付金」を活用した導入方策等、補助制度を活用した機器の導入について、関係者との調整・協議を進めているところです。
6. 一方、JRと地下鉄等の相互利用者も1日8万人を数えるものと推定されていることから、当面「Kitaca」の「SAPICA」エリアでの利用開始等についても検討が進められていると聞いております。
7. また、札幌市では「SAPICA」カードの商業決済機能の付加や公共施設での利用、敬老福祉パスのICカード化についても検討を進めているとも聞いております。

（以上の内容につきましては、札幌市交通局にも照会をして記載したものです。）

（北海道運輸局）

- <追加対応> 1. 現在、地下鉄全線においてのみ利用可能となっています「SAPICA」につきましては、平成22年12月10日に開催された「札幌圏ICカード協議会」において、「平成25年度第一四半期を目途にJR北海道バス・じょうてつバス・北海道中央バス・札幌市電において導入を目指す」こととなったところです。
2. 一方、現在「Suica」との相互利用のみが可能となっている「Kitaca」についても、平成25年春を目途に「PASMO・manaca・TOICA・PiTaPa・ICOCA・はやかけん・nimoca・SUGOCA」との相互利用サービスの開始が合意されました。
 3. また、「SAPICA」と「Kitaca」等との利用サービスの開始についても検討が進められ、平成25年度中の利用開始を目途とすることが合意されました。
 4. なお、かねてよりバス事業者から要望のありました「乗り継ぎ割引の廃止」につきましては、本年4月1日より、従来バス事業者が負担をしておりました20円分を、全額地下鉄側で負担することとなっております（地下鉄側は60円→80円）。利用者には、料金の変更はありません。（北海道運輸局）

● 視覚障害者と公共交通機関

<提言> 私が視力障害のため、歩行することが出来なくなってもう六年が過ぎました。

この間、交通機関を利用することも減りました。それでも月に5～6回は通院や集会などで電車やバスを、家人や友人、ヘルパーさんのお世話になって利用することがあります。

私が勤めている頃に比べ最近では、交通機関の施設もそこまでに至る関連施設も随分と改良されました。私が今利用しているごく限られた駅などについても、JR、私鉄、地下鉄などの別を問わず、いずれもエレベーター、エスカレーターなどの設置が多く見られますし、駅に繋がる他の施設との間でもエスカレーターの新設や階段や手すりの改良、あるいは障害者用のトイレなども確実に増加しています。

また駅や関連施設との通路などについて短い階段のスロープ化、あるいはバリアフリー化して歩き易くなった場所なども確実に増えています。私など視覚障害者にとっては嬉しい限りです。駅構内の案内放送や案内標識などについても要領良くまた分かりやすくまとめるなど改良の跡が見られます。

駅員さんの応接態度などもほとんど非が無いと言っても良いほど洗練され親切です。通院の際などやむを得ずラッシュ時間にかかった時でも、親切に対応してくれますし、また健常な方の親切にも触れています。混雑時に乗車しても、どうぞと言って立ってくれる人が多く、遠慮をしたにもかかわらず席を立てくれるお年寄りなどもいて、かえって申し訳ないような気になることもあります。

私がよく利用するバスは都営交通のほかTバス、Oバス、Kバス等ですが、それぞれ運転手さんは安全に気を遣い、客扱いも丁寧かつ親切のように思えます。客が座るか、吊革や手すりに掴まるまではバスを発車させませんし、白杖を持っている私に気付くと、歩道いっぱいまでバスを寄せてくれる運転手さんもいます。込み合っているバスに乗らなければならない時などでも、運転手さんが声をかけるまでも無く、席を譲って下さる方がほとんどです。先にも書いた通り、公共交通を利用することの少ない私の限られた実感です。

ただ視覚障害者としては、駅の改札口がパスモ、スイカあるいは定期客などの利用が増えたせいでしょうが、切符で入れる改札の数が減ったこと、バスについて言えば乗り換え停留所で乗り換えの案内放送はあっても、交差する道路のかなり遠いところだったり、また同じ道路上であっても交差点を挟んでかなり遠かったりして、実際の利用が難しいケースがあります。こんなところが改良されればさらに良くなると思います。

最後に私は視覚障害者になって、交通機関内で譲る立場から譲られる立場になった訳ですが、そのことで今まで持っていた若い人に対する感覚が大分変わりました。それは良く言われる『近ごろの若い者は・・・』で片付けられている若い人たちが、車内ではかなり積極的に席を譲ってくれることを数多く体験したからです。しっかりした考えの若い人も多いというのがその実感です。マスコミなどでも出来れば良い芽を摘むこと無く、伸ばすような方向でお願いできたらと思います。 (関東 W)

<対応> 鉄道行政へご理解を頂き、ありがとうございます。

本件については、機会あるごとに鉄道事業者へ利用者からの意見として、お話しをさせて頂きます。

また、ご意見にあります、切符で入れる改札機の数が減ったことについては、各鉄道会社においてもICカード、磁気カード、磁気乗車券等の利用実態を検証し、自動改札機の種類及び台数を決定しているところでありますので、ご理解の程よろしくお願い致します。 (関東運輸局)

● 迷惑な自転車と携帯電話

<提言> 横断歩道を歩いている私の様な視覚障害者にとって、自転車に乗り携帯電話をかけている人は非常に恐ろしい。

視覚障害者が白杖を使い慎重に歩いているにもかかわらず、携帯に夢中になって話をしている自転車の使用者には全然通じず、スピードすら緩めず、すぐ脇を通り抜けて行く。中には、白杖に触れ「気をつけろ！」などと怒鳴る輩もいる。また、雨の日には傘を差し、まさにサーカスそのもののスタイルで携帯をかけている人もいる。

自転車には乗っていないにもかかわらず、携帯をかけながら歩いている、前方に注意をしない人も同じように危険だし、雨天の時などはなおさらである。

視覚障害者のために、最近普及をしている凹凸があり識別しやすい、通称「視覚障害者の花道」など、何の役にも立たないことになってしまう。

健常者の皆さん、自転車と携帯電話の適切かつ安全な使用にご協力をお願いします。

(関東 W)

<対応>所管外事項のため参考として口頭で回答

(関東運輸局)

● ICカードを中小鉄道会社にも導入を

<提言>昨今は、旅行に際してスイカやパスモ等1枚のカードで電車やバスが特に現金を用意しなくても気軽に利用することができ、とても重宝しております。

しかし、程々の利用客がありながらカードが使用できない鉄道もあります。

とりわけ、都内から直通で乗り入れている富士急行や秩父鉄道等で、利用者が乗越しの扱いで戸惑っている光景をしばしば見受けられます。

今後こうしたカードシステムはなお一層進むものと思われませんが、未だにこれに対応できない中小の鉄道会社に対して、行政としてどのように指導していただけるのでしょうか。

また、すでにシステム化に移行する計画が示されている鉄道があるならば、是非ご公表いただきたい。

(関東 T)

<対応>「Suica」「Pasmo」等のICカードシステムについては、自動券売機、自動改札機、自動精算機、駅務機器等の設備投資が新たに必要となることや、導入各社の経路・運賃データの毎年度の更新作業等、維持管理にも多額の費用がかかることから、自社線内や直通運転等の利用状況等を検討し、各鉄道事業者において経営状況を勘案したうえでの判断により、導入するものであります。

導入が困難な事業者に対しては、国土交通省としても「地域公共交通確保維持改善事業費補助金制度」により、ICカードシステムを導入する場合における補助金制度を設けているところであります。

当局としましても、機会あるごとに導入計画等についての確認をしているところであり、現時点でICカードシステムを新規導入予定の事業者の情報はありますが、JR5社、首都圏、中部、関西、福岡の大手私鉄などの11事業者・団体により、現在利用可能な10の交通系ICカードによる相互利用サービスについて、平成22年12月より検討を開始し平成25年春の実施に向け協議を進めているところと聞いております。

(関東運輸局)

● 遺失物の取り扱いについて（名古屋市営地下鉄）

<提言>先日、地下鉄の中でカバンを忘れました。地下鉄の駅で聞いたところ、遺失物は忘れた日の翌日以降に市役所の西庁舎（2階）にある遺失物センターに集められるので、翌々日以降出向くか電話で問い合わせるように案内されました。

私の場合、金曜日であったため、翌週の火曜日以降ということで指定された翌週の火曜日午前中に電話で問い合わせたところ、そのようなものは見当たらないということでした。

そのカバンには金目の物が入っていませんでしたが、少々未練のある物が入っていたので、40日ぐらいして市役所に出向き遺失物が保管されている倉庫へ行き、忘れ物をした日に該当する物品が保管されているところを見せてもらったところ、無くしたカバンがあり中身もそのままでした。半ばあきらめていた物が戻り大変有難く思っています。

遺失物センターの倉庫で目に付くものは傘の多さです。これを限られた職員で処理されており、特に休み明けの午前中は大変多忙の様で、最初電話をかけたときには電話がつながるのに2時間ぐらいかかりましたが、やむを得ないものと思います。

お願いしたいことは、今回はほしい物がたまたま入っていたので、1ヶ月たってセンターに出向きましたが、多くの方はあきらめてしまうのではないのでしょうか。後日出てくることもあるので、また、問い合わせるか同センターに出向くよう案内してもらえないのでしょうか。

（中部 M）

<対応>ご要望につきましては機会をとらえて、名古屋市交通局に伝えたいと思います。

（中部運輸局）

● 終日、車の警笛が鳴り響く判りづらい交差点

<提言>広島市宇品海岸の南道路は広島高速3号線の新設や緑地整備などのため、車道・電車軌道・歩道ともにめまぐるしく変化し、開発前の道路になじんだ運転者ほど電車軌道に乗り込むなどの間違いをしているようだ。相次ぐ誤進入などにより徐々に対策がとられている。

この南道路（高架道路は広島高速3号線）に平行して広島電鉄・路面電車が走り、南道路から路面電車の軌道を超えて元宇品（グランドプリンスホテル広島方面）に至る。

事例はこの交差点にある。西進する南道路は、右左折レーンを合わせて4車線あり、交差点の交通信号は、通常の↑信号で直進、短時間の青信号で左折（直進・右折も可）、右折矢印→信号で右折となっており、電車は路面電車であり遮断機はなく、電車信号（黄色の↑）も南道路の信号と連動していることから、西進する南道路の左折レーンの左折車は短時間の青信号でも元宇品方面に通り抜けられる。ところが、左折後、平行して走る電車軌道の先の信号が南道路に連動した赤信号であるため、多くの車が停車しスムーズな左折ができないため後続の左折車が警笛を鳴らすのである。

このとき、元宇品から南道路に抜ける反対車線の車は、南道路に連動した赤信号で止まっている。

また、元宇品に入る道路を境にして、東側は電車の専用軌道、西側は路面電車と海岸通りの併走となっており、南道路の交通信号と連動はしているものの、単独の信号機があるのも事実であり、非常に判りにくい交差点となっている。

悩み多い問題の信号機に、矢印信号で直進と右折を加えれば解消すると思われるのだがどうか。



(中国 M)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございます。

ご提案については、広島県警察本部交通部交通規制課に報告し、検討をお願いしました。

(中国運輸局)

● 駅を前にしての渋滞へのイライラの解消を

<提言> 朝のラッシュ時に広島駅に向けて5番電車に乗り、終着の広島駅一つ前の猿候橋電停の手前まで来ましたが、駅のターミナルで電車が混み合っていて、なかなか終着へ到着できませんでした。

車内放送で、駅構内で電車が混み合っており、急ぎの人は猿候橋電停もご利用くださいとの案内もあり、慣れている人は猿候橋で下車して徒歩で広島駅に向かっています。そのまま乗車した人の中には「何をやってんだよ！早く入れよ」などと、聞え

よがしにぶつぶつ言っている人もいました。結果的には5分位待ったのではないかとと思いますが、列車への乗継等を気にしている人はイライラした5分間であったと思います。乗務員にとっても、構内が詰まっていれば入ることはできませんし、車内の案内も適切にされていましたのでやむを得ないことなのかと思いますが、即効的な解決策はなかなか見つからないと思いますが、先日、JR広島駅前に入る路線を駅前通りに変更する案が検討されているとの新聞記事を目にしました。そのことに関連して、出すぎた意見かもしれませんが2点ほど提案があります。

1つ目は、駅前通りに電車線を作ることに大賛成です。その上で現行の猿候橋線も存続させ、駅前の電車ターミナルの折り返し運転を通過ターミナルにするのは如何でしょうか。つまり、駅前通りから入った電車は、猿候橋線に抜けていき、猿候橋線から入った電車は駅前通り線に抜けていく方式をとれば、折り返しにかかる時間が少し解消されるのではないのでしょうか。車両や乗務員のやりくりなど解決すべき課題は多いと思いますが、今よりは直前で足止め渋滞をすることは少なくなるのではないのでしょうか。

2つ目は、広島市の検討案の中に、地下案、平面案、高架案の3通りがあるとの記事も目にしましたが、私は平面案に賛成です。その上で、駅前通りを通過するだけの車や、送迎用の乗用車等を高架道路（広場）を設けてそちらに移し、1階（地上）は電車、バスの専用ターミナルの場とし、2階（高架）に送迎用乗用車の駐車場、タクシー乗り場を移すとともに、通過自動車は高架道路を利用させることで、駅前の車の流れの円滑化になるのではないかと考えます。
(中国 U)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございます。

ご存知のとおり路面電車の駅前大橋ルートを含めた広島駅南口広場再整備の検討に当たっては、広島市が交通、観光、福祉、まちづくり等の様々な分野に精通した学識経験者等で構成する「広島駅南口広場の再整備に係る基本方針検討委員会」を設置し、検討を行っています。

ご提案については、広島市都市交通部公共交通計画担当課に報告させていただきました。
(中国運輸局)

★ 西広島駅（JR）のベンチ

<提言> この冬、座布団が置いてあり、温かい気持ちになりました。



お寒い中、いつも当駅をご利用頂き誠にありがとうございます。
このベンチが少しでもお客様の
お役に立てたら幸いです。
西広島駅社員一同

(中国 Y)