

## 平成27年度 公共輸送機関利用者の意見と対応

### 「 鉄 道 関 係 」

#### ● 列車の遅れが発生した場合の情報提供について

＜提言＞事故、悪天候などによる列車の遅れが生じた場合の情報提供について、駅、車内での案内を細目にするのが大事。

不安にならない様な親切な対応がもっと必要。 (北海道 H)

＜対応＞この度のご意見・ご要望につきまして、JR北海道CS推進部に情報の提供と対応の確認依頼を行いました。

JRからは、「弊社における列車の遅れ等が発生した場合の情報提供については、重要な課題であると認識しております。

現在、駅や車内において、お客様への遅れの情報などが提供できるよう、会社全体で取り組んでおり、お客様へご案内する情報発信ツールの整備や情報発信体制の強化などにも取り組んでいるほか、来春を目処にホームページ等を活用した新たな情報発信の検討なども行っているところです。さらに、情報提供以外につきましても、災害等で列車が停止した際に、駅間で列車を止めないようにしているほか、札幌圏においては地下鉄への振替輸送を充実させるなど、お客様が不安にならないよう多方面から取り組みを行っております。今後につきましても、ご利用いただくお客様に的確に情報が伝わるよう取り組みを継続し、列車遅れ時にも安心してご利用いただけるよう努めて参ります」との回答がありました。

北海道運輸局としましては、利用者は情報が少ないと、不安になる面もあることから、JR北海道に対し、事故や障害が発生した際の、駅、車内において、十分な情報提供を行うことを、指導して参りたいと考えております。 (北海道運輸局)

#### ● JR南小樽駅の外国語表記による観光案内板について

＜提言＞JR南小樽駅は、近時小樽観光の外国人観光客の増加とともに、外国人観光客の利用が増加傾向にあるように感じられます。

外国人観光客は、主に「堺町メルヘン交差点界限」、「田中酒造」、「南樽市場」方面を目指し広域移動するようで、スマホを見ながらキャリーバッグを引っ張って歩く姿を見る機会が多くなりました。

JR南小樽駅は、量徳橋の懐に位置し道路から下がった所にあることから「堺町方面から登ってくると駅舎かどうか解りづらい建物」となっています。

南小樽駅舎の海側の外壁には、黒字で「南小樽駅」の小さな表示がありますが、外国人観光客には適切なものか疑問に思います。

よって、駅舎の海側屋上にも「JR南小樽駅」の大きな看板を設置したら如何でしょうか。

また、JR南小樽駅には、観光客用の観光案内板が外国語表記で駅の改札を出たところにか所（メルヘン交差点案内板）、駅舎を出たところに大きな看板がか所（南小樽駅周辺案内板）が設置されております。

外国語表記の観光案内板は、主に「堺町メルヘン交差点」を中心としたもの、また、出口にある大きな看板は、「南小樽地区を網羅した案内板」となっておりますが、外国語表記はありません。

現状の外国人観光客のJR南小樽駅の利用動向と行動性向に鑑み、利用客の利便性を考慮した観光案内板等の整備が必要ではないでしょうか。（北海道 M）

#### ● 常磐線の時刻表の提示について

<提言>私は平素JR常磐線北小金駅を利用しております。東京方面へ出掛けるときは、千代田線で西日暮里経由（常磐線快速だと乗換2回の為）で行っております。

今春常磐線快速電車が東京・品川方面まで運行を開始便利になりました。

利用する場合、松戸駅で乗換ですが、東京・品川行きはほんの一部です。速くてしかも運賃が安いので利用したいと思うのですが、出来れば北小金駅構内に松戸の発着の時刻表を掲示して頂くと利用する場合の目安になるので、一考して頂くと幸甚です。

（関東 S）

<対応>東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

このたびは貴重なご意見を賜りましてありがとうございます。

駅における時刻表の掲出につきましては、基本的には、その駅の時刻表のみ掲出させていただいております。

ご利用のお客さまの目的地が様々であること、また時刻表を誤認されるお客さまがいらっしゃる可能性があることから、他駅の時刻表の掲出は難しい状況でございます。

大変心苦しい回答でございますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

なお、弊社ウェブサイト (<http://www.jreast.co.jp/railway/index.html>) からも各駅の時刻表をご覧いただけます。また松戸駅の改札口にお申し出いただければ松戸駅発着の時刻表をお渡ししておりますので、あわせてご利用いただけると幸いです。

（関東運輸局）

#### ● 五日市駅周辺の沿線美観について

<提言>五日市線の支線で廃線になった大久野線の跡地が篠藪になっています。（長さ200m程、幅5m）利用者の景観向上のため、花木（例 アジサイ等）を植栽したらとご意見申し上げます。（27.10.19一応要望）

その用地に続く山裾の法面（約150m）はJRで時々土留め（土砂崩れ防止）工事をしてます。この部分も同様な花木を植栽すれば利用者の車窓よりの美しさも向上し、再び訪れたいと思いをされると思慮します。（関東 N）

<対応>東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

ご要望をいただきました植栽についてですが、詳細な場所が不明なためお客さまのご要望にお応えすることはできません。植栽については今後のご参考にさせていただきたく思います。

なお、大久野線の跡地でございますが、弊社の土地の部分は僅少で、大部分の土地は市もしくは太平洋セメントさまが管理されております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。  
(関東運輸局)

## ● 歩きスマホによる事故等について

<提言>先日大塚駅でスマホの画面を見ながら階段を下りて歩いてきた青年と改札口から入ってきた高齢の女性がぶつかって女性が横に倒れかかったが、後続の男性が咄嗟に手を出して支えてくれたので事無きを得ました。件の青年はチラッと振り返り、片手をあげて足早に改札口を抜けて行きました。私自身も駅構内や歩道上でこうした事態に直面し、咄嗟に躲した経験もあるし、そうした場面も度々目にしています。

駅構内で時折スマホを見ながらの歩行に注意を促すアナウンスを耳にすることもありますが、稀であります。

とりわけホーム上でのこうした行動は大変危険です。スマホ全盛の昨今、これを防止するために鉄道各社あげて車内放送で注意喚起を呼びかけてはいかがでしょうか。

車内における携帯電話の取扱については、くりかえしの車内放送によりかなりの成果をあげているのが実感されます。今後は携帯電話の取扱に変えてスマホを見ながらの歩行を止めさせるための取組を強化するべきと考えます。

(参考)

先月(10月)富士急線を利用しましたら、全駅でカードが使用できるようになっておりました。また郊外の駅で簡易式のホームドアが設置された等、当会議での提言が関係者の努力によって遂次実現されつつあるのはうれしく思います。(関東 T)

<対応>スマートフォンのマナー等は、各鉄道事業者において、車内放送等を実施し啓発に努めているところであります。

平成26年12月1日から27年1月10日の期間において鉄道事業者(24社局)は、「プラットホーム事故0(ゼロ)運動」を実施しています。(国土交通省後援)

ホームからの転落原因の多くは酔客の事故となっており全体の59.8%となっております。スマートフォン、携帯電話使用によるものも1.4%となっており、前年度0.6%より大幅の増加となっております。

そこで、『ホームでの「ちどり歩き」や「歩きスマホ」は危険です。』と注意喚起した啓発ポスターを各駅に掲示しホーム事故防止の取り組みを実施しました。

また、鉄道事業者と(一社)電気通信事業者協会と共同で、キャンペーンを行ったとも聞いています。

しかしながら、利用者個々のマナーの問題でもあり、利用者のモラルに頼らざるを得ないことから、大変苦慮している状況にあります。関東運輸局では、各鉄道会社の実態を把握するとともに、機会あるごとに利用者に対するマナー向上の働きかけ、キャンペーンといった取り組みを実施するよう今後もさらに継続して指導・要請してまいります。  
(関東運輸局)

● **みなとみらい線内の駅設置エスカレーターについて**

<提言> 平日の午後、みなとみらい線横浜駅にて地下ホームへの高速エスカレーターを利用しました。

この高速運転のエスカレーターは、利用する者がいないときスロー運転になるようですが、上りと下りを間違えてしまう高齢者をみかけました。

幸い事故に至らなかったのですが、適切な表示、誘導案内等一考いただけると幸いです。  
(関東 K)

<対応> 東京急行電鉄より以下の回答をいただきました。

横浜駅では省電力化の為、無人時のエスカレーター微速運転を導入しており、バリアフリー整備ガイドラインに基づいた下記の対応を行っております。

今後は、お客さまの安全を考え、更なる案内表示等の検討を行ってまいります。

- ① エスカレーターの上端及び下端に設置されたポールにて当該機への進入可否を表示。
- ② 進入可能なエスカレーターの乗り口端部における行き先及び昇降方向の音声案内。

※ 降り口では進入禁止の音声案内を行っていないが、逆進入があった場合は警告音ブザーが鳴る。



(関東運輸局)

● **インフォメーションセンターの案内表示について**

<提言> 大宮駅（西口）構内（駅広）に公衆電話が見当たらず、コンコースの案内にも公衆電話のマークが見当たらなかった。売店の人に聞いても分からず大変困りました。

(その後公衆電話は見つかりました)

携帯電話や電子マネーは、多数の人が持っており、大変便利になった一方、持っていない人にとっては公衆電話が見つからないと連絡手段がなく、知らない人に借りるわけにもいかず、不安だと思えます。

私自身携帯を忘れ持っていないと時代遅れの感があり、不安と肩身の狭い思いをつくづく感じました。後日、インフォメーションセンターを発見しました。

インフォメーションセンターの案内表示・広報をもっとやって頂きたい。

大宮駅に限らず、各鉄道施設（駅広・コンコース）の中では、施設の案内、誘導の掲示（表示）板又は公衆電話等アナログ的な表示方法もまだまだ必要としていると思います。

今後とも利用者目線で、よりわかりやすい案内表示、又はインフォメーションセンターの設置拡大をお願いします。（関東 K）

＜対応＞東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

このたびは駅ご利用の際、ご不便をお掛けし申し訳ございません。

駅の公衆電話につきましては、NTTの公衆電話事業悪化の理由から減少傾向にございますが、今後も各駅の利用状況を鑑みて設置の継続をしていきますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、駅の案内サイン整備につきましては、標準を定め統一したデザイン、盤面として整備を進めております。また、各駅のお客さまのご利用状況や駅の構造及びスペース等を勘案して整備しておりますが、ご不便をお掛けし申し訳ございません。

このたびのご意見を参考にさせていただきながら、今後もお客さまに快適にご利用いただきやすい駅づくりに取り組んでまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

また、インフォメーションセンターにつきましては、現在お客さまのご利用が多い駅を中心に設置しております。現在設置箇所を拡大する予定はございませんが、お客さまにわかりやすいご案内ができますよう取り組んでまいりますので、重ねてご理解賜りますようお願い申し上げます。

関東運輸局といたしましては、駅構内等における案内情報は、利用者が鉄道に輸送サービスの提供を受けるための基本的な情報であることから、「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」を踏まえ、

- ・各種の案内情報が、利用者にとって見やすい位置に掲示されているか
- ・高齢者、外国人等に配慮して、文字サイズ、言語など利用者の特性に応じた適切な表示がなされているか
- ・利用者の行動パターンを踏まえ、適切な場所で適切な内容の情報案内がなされているか

等について、駅の特性（大規模ターミナルか、乗換駅か、観光客の利用の多い駅か、高齢者等の利用の多い駅か 等）を踏まえて、業務監査等で不適切と認められる場合は、改善を行うよう指導・要請してまいります。（関東運輸局）

## ● 上野・東京ライン（高崎線、宇都宮線、東海道線直通運転）について

＜提言＞東海道線が東京起終点から、上野駅経由で高崎・宇都宮へと路線を延長しましたが、路線が長くなったぶん上野から北で発生した事故でも東京より西側に大きな影響を与え、以前より交通障害が多くなった気がいたします。

また、交通障害だけでなく、上下列車の乗降車時、新橋駅ではホームに大勢の人が滞留するようになり、安全策がないこともあり危険と感じます。

全列車ではありませんが、東京発着本数を創設されるよう希望いたします。

(関東 O)

<対応>東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

上野東京ラインは、宇都宮・高崎線と東海道線の相互直通運転および常磐線の品川駅乗り入れを開始することで、従来の東京駅や上野駅でのお乗換えを解消するとともに、並行して走る山手線・京浜東北線の混雑緩和や所要時分の短縮、首都圏ネットワークが更に強化されることで相互の交流を推進し地域の活性化などを目的に開業いたしました。

また、輸送障害時の対応に関しては、湘南新宿ラインなどでも実施しているように、直通運転の取りやめと折返し運転を速やかに行い、運転可能区間の輸送力確保と、遅延が波及する範囲を最小限に抑えるように細心の注意をもって運行管理に取り組んでおります。

上野東京ライン開業以降、他のお客さまからも様々なご意見をいただいております。弊社といたしましては、これまで頂いております様々な貴重なご意見を今後の輸送改善の参考とさせていただきます、線区全体的な観点から更なる利便性向上に取り組んで参ります。

また、新橋駅の混雑につきましては、駅としても認識しており、引き続き事故防止に努めてまいるとともに、今後の駅づくりに役立ててまいりたいと存じます。

今後も引き続きお客さまのご利用状況・ご意見に注視してまいりますので何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(関東運輸局)

## ● 私鉄にて、JRの指定券の購入の可否について

<提言>私鉄の主要駅でJRの新幹線指定席券や乗車券を購入できるようにして欲しい。SuicaやPASMOが共通で使用できるようになって感謝しているが、同じようにならないのでしょうか？

JRにある自動券売機のようなものの設置でも構いませんし、駅の窓口で取り扱ってもらっても良いかと思えます。

(理由)

1. JRの指定席券類は盆、暮れ、何処かの旅行の時しか購入しません。
2. JRの駅で購入するには、駅は国分寺、電車は小平から拝島線で萩山へ、そこで多摩湖線に乗り換えます。家から片道30分以上かかります。(バスも同じ)
3. 主に乗車する駅は武蔵野線新小平です。上越線が多いせいです。新小平駅では窓口もなく、長距離切符は購入できません。パソコンで申し込んだらどうか、と言われると思いますが、受け取りには、国分寺駅に行くしかありません。(関東 M)

<対応>JRとその他の各鉄道会社が連絡運輸の締結を行い、その範囲内であれば、乗車券と定期券を購入することは可能であります。

他の私鉄窓口での指定席券及び特急券の購入は、出来ませんが、JRと提携を行っている旅行代理店では、乗車券、特急券及び指定席券を購入することが可能となっております。

また、武蔵野線新小平駅では、みどりの窓口はございませんが、指定席券売機が設置されているので新幹線、在来線特急券及び指定席券の購入は可能となっております。

(関東運輸局)

## ● 常磐線特急の全席指定について

<提言> 2015年3月14日から常磐線の特急が全て指定席となり、以前から指定席利用の方には値下げになりましたが自由席利用の方からは値上げとなっております。(特に回数券利用)

また、指定席が満席の場合で立ち席の場合も料金は同一であることや「えきねっと」では満席の場合には購入できないなど不便を感じます。

それと座席未指定券や車内購入の場合には赤ランプの席に座ることが可能ですが、その後、その席が購入された場合などには移動しなくてはなりません。

以上のことから、自由席車両の導入(車両増)、立ち席料金の設定、車内改札の際に指定席購入を可能とする等の検討を頂きたいと考えます。(関東 S)

<対応> 東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

上野東京ライン開業に伴い、常磐線特急「ひたち」「ときわ」には新たな着席サービスを導入しました。このサービスは、「特急券を購入するために並ぶ」・「自由席に着席するために並ぶ」・「途中駅において、始発駅と比べて自由席に着席できるチャンスが限られる」という課題の解決にむけて、お客さまに座って快適にご利用いただけるサービスとして導入しました。これにより普通車のすべての座席で事前の座席指定が可能になったほか、新たに設定した「座席未指定券」を購入すれば指定を受けなくても車内の空席を利用することが可能となりました。「座席未指定券」をお求めいただいた場合、乗車前に乗車列車が決定された際には、追加の料金なしで、座席の指定を受けることも可能です。

ご指摘の通り、「フレッシュひたち料金回数券」・「定期券用月間料金券」にて、毎日、特急でご通勤・ご通学いただいていたお客さまにとっては、金額的にご負担増となる部分もございますが、「並ぶ」ことの煩わしさなど「新たな着席サービス」の利便性を感じていただくとともに、スマートフォンや携帯電話からお客さまのご都合の良い場所・時間に合わせて特急券をご購入いただける「えきねっとチケットレスサービス」によりその利便性やお得感も感じていただければと考えております。

空席利用のお客さまにむけて、「ご利用の座席の指定席特急券をお持ちのお客さまがいらっしゃいましたら席をお譲りください。」とのご案内を現在「ご利用ガイド」や各種ステッカー、弊社HPで行っております。今後も継続して取り組んでまいりますので、ご理解いただければと思います。(関東運輸局)

## ● 鉄道における乗客のマナー向上について

<提言> これらについては乗客自身のマナーについてですが、

- ①降車の際に後ろから前の乗客を強引に押す。
- ②乗車の際、入口付近にいる乗客がどかず乗車できない。  
等が頻繁に見受けられます。

車内放送もしていますが更にマナー向上のためのキャンペーンの実施、ゆずり合いの  
声掛け等の取り組みを行なって頂きたい。 (関東 S)

<対応>乗降マナー等は、各鉄道事業者において、車内放送等を実施し啓発に努めてい  
るところであります。

国土交通省では、平成23年度から鉄道事業者等と連携した「鉄道利用 マナーUP  
キャンペーン」を実施しています。

平成27年2月1日～4月30日の3ヶ月間の期間において

- ・ホーム転落事故0（ゼロ）へ。
- ・座席の利用マナー向上へ。

をキャンペーンテーマとして、駅構内や車内での「ポスター」掲出、「LED表示」  
や「案内放送」等による呼びかけを行いました。

しかしながら、利用者個々のマナーの問題でもあり、最終的には利用者相互の助け合  
いや思いやりの気持ちを持ってご利用いただくざるを得ないことをご理解願います。

(関東運輸局)

## ● JR上野／東京ラインについて

<提言>2001年12月には湘南新宿ラインが、2015年3月には、上野・東京ラ  
インが運行を開始するなど、在来線のネットワーク化が進み、利用者利便の向上に向け  
ての取り組みが推進され喜ばしく思います。

半面、路線の長距離化が進めば進む程、トラブル時の影響も広範囲にわたるなど、そ  
の対応がクローズアップされてきています。

特に大きな問題は、人身事故や車両・信号故障時などの運行障害時の対応です。運行  
障害が発生すると、利便性向上のためのネットワーク化が、皮肉にも全線にわたり運  
行停止につながるなど、その影響は非常に大きくなります。現状でも上記2路線は混  
乱が多く、その影響によるダイヤの乱れが終電まで引きずる事態にもなりかねません。

拡大するネットワーク化による路線の長距離化に併せ、運行障害時の対応についても、  
その影響を最小限に抑え、迅速に復旧させるなど、常日頃から想定できる多様な障害  
に適切に対応が出来るよう、更なる安全確保に心掛けて頂きたい。 (関東 N)

<対応>東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

このたびは、湘南新宿ライン、上野東京ラインについて貴重なご意見をいただき、あ  
りがとうございます。

はじめに、湘南新宿ラインは、高崎線、宇都宮線、東海道本線、横須賀線などと直通  
運転を行い、首都圏路線の中でも特に重要な路線となっております。また、上野東京  
ラインは、宇都宮・高崎線と東海道線の相互直通運転および常磐線の品川駅乗り入れ  
を開始することで、従来の東京駅や上野駅でのお乗換えを解消するとともに、並行し  
て走る山手線・京浜東北線の混雑緩和や所要時分の短縮、首都圏ネットワークが更に

強化されることで相互の交流を推進し地域の活性化を図ることなどを目的に開業いたしました。

湘南新宿ライン、上野東京ラインともに、複数線区に跨り運行するため、輸送障害が発生した場合は、直通する線区に遅れを持ち込むこともございますが、弊社といたしましては、入念な車両や設備等の点検の実施と老朽化した機器の取替えにより、車両や信号等の故障に起因する輸送障害の発生防止に努めるとともに、輸送障害発生時には、列車影響を最小限に抑え、他線区に遅れを波及させないようにするため、途中駅での折返し運転や別線運転などを実施し、運転に支障の無い区間の運転を確保するよう努めております。

これまで頂いております様々な貴重なご意見を今後の輸送改善の参考とさせていただき、線区全体的な観点から更なる利便性向上に取り組んで参りますとともに、輸送障害が発生した際には、より正確な情報提供が出来ますよう今後も引き続き努めて参る所存でございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 (関東運輸局)

#### ● 鉄道駅構内及びホームのマナーについて

<提言> 出勤時間帯は、駅構内やホームでは、どうしても足早になってしまい、その結果、乗客同士が接触し、トラブルに発展するなどの場面が多く見受けられます。

特に、ホーム上や階段での「歩きスマホ」は、電車との接触事故や、転落事故の原因にもなります。利用者の意識の低さやマナーの悪さにも原因がありますが、鉄道会社といたしましても、今まで以上に「歩きスマホ」の撲滅への取り組みの実施をお願いします。 (関東 N)

<対応> スマートフォンのマナー等は、各鉄道事業者において、社内放送等を実施し啓発に努めているところであります。

平成27年12月1日から28年1月10日の期間において鉄道事業者(25社局)は、「プラットホーム事故0(ゼロ)運動」を実施しています。(国土交通省後援)

ホームからの転落原因の多くは酔客の事故となっており全体の65.9%となっています。スマートフォン、携帯電話使用によるものは、0.9%となっており、前年度よりは、0.5%の減少となっております。

そこで、旅客に対してプラットホーム上での列車との接触やホームから線路への転落について注意喚起をするとともに、危険と感じたときは非常停止ボタンを押していただくことを目的として、啓発ポスターを各駅に掲示しホーム事故防止の取り組みを実施しています。

また、鉄道事業者と(一社)電気通信事業者協会と共同で、キャンペーンを行ったとも聞いています。

しかしながら、利用者個々のマナーの問題でもあり、利用者のモラルに頼らざるを得ないことから、大変苦慮している状況にあります。関連運輸局では、各鉄道会社の実態を把握するとともに、機会あるごとに利用者に対するマナー向上の働きかけ、キャンペーンといった取り組みを実施するよう今後もさらに継続して指導・要請してまいります。 (関東運輸局)

## ● JR金沢駅の出口表示について

<提言>これまで金沢駅の出口表示は東口、西口となっていたが、東口が兼六園口（東口）、西口が金沢港口（西口）と変更されました。

これにより、新幹線を利用して兼六園に行く観光客が兼六園口（東口）を出てある程度歩くと兼六園に着くといったイメージの人が多く、苦情とまではいかないまでもこんなに遠いんですねと、観光客から言われたとタクシードライバーから耳にしたので、兼六園口（東口）の表示付近に距離もしくは徒歩だとおよそかかる時間を表示したらどうか。（北陸信越）

<対応>平素は格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、金沢駅の出口表示についてでございますが、北陸新幹線開業により、県外から金沢を訪れるお客様の大幅な増加が予想され、お客様や関係自治体からも名称についてのご要望をいただいたことから、金沢らしさを感じていただける現在の名称といたしました。ご指摘いただいたように施設への所要時間や距離を併記しますと、文字が小さく見難くなるため、シンプルに見易さを考慮して現在の表示内容とさせていただきます。

この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。

（西日本旅客鉄道(株)）

## ● 新潟駅9番線ホームの白線について

<提言>新潟駅9番線ホームの自動販売機付近3ヶ所に白線が9本ひいてあるが、何のためなのか表示がない。

乗車口を示すものならば、「1列に並んでください。」とか、「2列に並んでください。」とかを放送案内、あるいは、ホームに表示するなどして示してほしい。

（北陸信越）

<対応>新潟駅9番線ホームの自動販売機付近に引かれている白線は、3月のダイヤ改正まで運行していた「快速くびき野号」自由席車両の乗車口をご案内するために使用していたものです。

9番線ホームご利用のお客さまに誤解をあたえることとなることから、今後白線の消去について検討いたします。（東日本旅客鉄道(株)）

## ● 五泉駅発新潟行について

<提言>①五泉駅発 7：00の新潟行。現行は平日運転だが、日・祝祭日にも運転してほしい。

②五泉駅発 7時台発の新潟行について

混み合うので、ホームに列車の停車位置を示す表示をし、かつて行っていたように、1列乗車を励行するよう、放送してほしい。（北陸信越）

<対応>①五泉駅発7：00の新潟行きの運転日追加の要望についてですが、お客さまのご利用状況を勘案して列車ダイヤを設定しております。そのため、現状では日曜・祝日の運転は困難な状況です。

ご要望に添えない回答となり申し訳ございません。五泉駅発6：36分発又は7：1

7分発の列車をご利用いただきますようお願いいたします。

尚、弊社ではダイヤ改正の際、ご利用状況や多方面からのご意見を基に総合的に判断し、ダイヤ改正を実施しています。今回のご意見も参考とさせていただきます。

何卒ご理解を賜りますようお願いいたします。

②五泉駅の7時台の列車については、現在平日で7：00発（4両編成）、7：17発（3両編成）、7：40発（5両編成）の3本運行しています。何れも先頭車両は同じ位置に停止いたしますが、日によって車両形式や編成順位が異なる運用となっているためドア位置が一定しておりません。

これは、車両の定期検査を行う必要があり、その際に他の形式車両を連結せざるを得ないため、ドア位置が一定せず乗車口案内を表示できない状況となっています。

何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。（東日本旅客鉄道(株)）

## ● 鉄道の踏切について

<提言>①踏切は横断する道路幅に合わせて造られているのが一般的と思われていますが、歩道がない道路で通行量が多い踏切は、列車の通過直後は列車の通過を待っていた歩行者、自転車、自動車が一斉に渡り始めます。混雑した状態となり危ない場面が見受けられます。特に通勤通学時間帯で駅近くの踏切に多く見受けられているようです。

踏切の幅を道路幅以上に広げることは出来ないのでしょうか。

②踏切から誤って線路上へ入ってしまう車両があります。踏切は列車が通過するときは車両等が通過できないよう自動で遮断機が降ろされます。列車通過以外の時間帯は、車両が線路内へ侵入出来ないような自動の侵入防止柵などの設置は出来ないでしょうか。（北陸信越）

<対応>①踏切道については、「踏切道の拡幅に係る指針について」（平成13年10月1日、国都街第66号、国道政第32号、国鉄施第92号）において、踏切事故防止及び道路交通の円滑化のため、立体交差化、統廃合等による除却に努めるべきものとされています。ただし、踏切道に歩道がないか歩道が狭小な場合の歩道整備については、その緊急性にかんがみ、踏切道の統廃合を行わずに拡幅を実施できるものとされています。上記通達の「踏切道に歩道がないか歩道が狭小な場合の歩道整備」の対象は、踏切道前後の道路に歩道が設置されている場合のもの及び前後の道路における歩道の拡幅計画に合わせて行う場合等とされています。ご提案の踏切道については、前後の道路に歩道が設置されていないとのことですので、踏切道前後の道路に歩道を設置するとともに踏切を拡幅する必要があると考えます。

②踏切故障が皆無となっていない中、自動進入防止柵の設置は困難と考えます。なお、鉄道事業者において、自動車の線路内への誤進入防止のため、踏切の敷板に黄色の蛍光塗料の塗布や照明設備の増設、デリネーター（誘導灯）の設置、進入しにくいような縁石の設置等の対策を行っている例もあります。（北陸信越運輸局）

## ● 鉄道の振替輸送について

<提言>私はJR高山線の岐阜駅から2駅目にある那加駅から岐阜、金山経由にて名古屋まで通勤しています。

高山線では7月1日から通勤時間帯にも新車両が導入されたことにより車両入口付近の混雑が解消されました。また、那加駅の駐輪場も新たに増やし、毎朝、担当者が自転車の整理や駅構内の美化に努めてもらい、何かと改善され本当に有難く思っています。

そんな中で7月9日に帰宅するため金山駅から岐阜方面のJR列車に乗車しようとしたところ、不通の旨構内放送があり、復旧まで待つのか、名鉄に乗り換えるか考えていたところ、名鉄への振替輸送する旨の放送があり、振替輸送の切符を貰う為に並び、ようやく切符を受け取り名鉄に乗り、名鉄那加駅まで帰ることが出来ました。振替輸送の判断が早く、その対応は良かったと感謝しています。

しかし、名鉄那加駅に着き、JRの定期券と振替輸送の切符を見せて改札口を通ろうとしたところ、駅員に「JR高山線は動いていますから岐阜駅から名鉄那加駅までの運賃を支払って下さい。」と言われました。

考えてみれば金山駅から岐阜駅までは不通であるからその間の振替を認めることだということなので駅員の言っていることはもっともなことです。岐阜駅はJRと名鉄が離れているうえ（徒歩10～15分）、1時間に2本の運行であり、ただでさえ疲れている処に、歩いてJRに乗り換えることは無く、そのまま名鉄を利用することしか考えられないと思われます。

乗客の立場からすると那加駅から金山駅の定期券を購入している訳ですから、原因はどうか、電車が動かなかったことは乗客に迷惑をかけたことは事実であるし、その上運賃を支払わされることは、納得できません。検討してもらえないでしょうか。

（中部 N）

＜対応＞輸送障害時の振替輸送に関しては、鉄軌道各社とも受け手側と協議のうえ、自社線内での他経路が利用できない区間に限り、自社経路に変わり他社経路を利用いただいております。当然利用者の利便も考慮しておりますが、受け手側の混雑なども考慮し振替輸送区間が決められておりますのでご理解いただくようお願いします。

振替輸送に際しては、各社とも案内放送、案内表示、案内チラシ等で案内を行っておりますので、十分ご確認の上ご利用頂くようお願いします。（中部運輸局）

#### ● 地下鉄の可動ホームについて

＜提言＞先日、名古屋市地下鉄を利用した。栄町駅で東山線に乗り換えましたが、乗換口階段付近のホーム通路が狭く危険を感じました。桜通線は可動ホームが設置されていますが、なぜ東山線はまだなのか又設置計画があればお教え願いたい。（中部 H）

＜対応＞東山線につきましては、平成27年度中に全駅（22駅）への可動式ホーム柵の整備をすすめており、本年9月7日の高畑駅での供用開始後、順次藤が丘駅方面へ整備していくこととしております。ご要望の中にあります栄駅については、11月8日の供用開始を予定して整備を進めていると聞いております。最後となります藤が丘駅は平成28年2月29日の供用開始を予定して、また名城線、名港線は平成32年度の設置を予定していると聞いています。（中部運輸局）

#### ● 外国語アナウンスの導入について（車内アナウンスを英語でも）

＜提言＞この頃三重県の片田舎にも外国の方の近鉄利用が増えております。特急だけで

なく急行あるいは普通にも乗車されています。特急には英語の案内がありますが、急行あるいは普通列車の一部には英語での電光掲示板もありますが、一般的には車掌が日本語でアナウンスしております。たまたま外国の方と名古屋駅で相席になり、久居駅までの切符を見せられ「久居駅はこの列車で行けるか?」、途中伊勢若松駅で「ここで乗り換えるのか」と尋ねられた経験があります。また普通列車は駅員不在の駅では前の車両しか扉は開閉しません。たまたま後の車両にいた外国の方は日本語での自動音声の車内アナウンス（後の列車の扉は開かない旨）を理解することができず、降りる駅で扉が開かず、他のお客が指をさして前の車両に行くように指示しましたが、間に合わずその駅で降りることができませんでした。伊勢志摩サミットが来年賢島で開催されます。今後三重県にも訪れる外国人も増えるでしょう。経費の問題はあるでしょうが、急行・普通電車にも英語での自動音声のアナウンスを導入する計画はあるのでしょうか。

(中部 I)

＜対応＞多言語による案内及び表記については中部運輸局においても、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」に沿って助言・指導等行っている所でございます。

ご指摘の近畿日本鉄道においては、訪日外国人の多い主要駅において、英語を初めとした他言語表記を平成27年度末までに実施する予定で、更にサミットに向け実施駅を拡大するとしており、列車内においても全特急列車をはじめその他列車においても今後多言語案内放送を順次実施していく方針としております。

《参考》

全特急と奈良線・京都線の車両についてはH27.12以降順次実施予定、それ以外の路線について時期は未定だが実施の方向で検討中。

JR東海は車内表示器の有る全ての車両で日・英2カ国語案内実施。(中部運輸局)

## ● JRの外国語表示及び外国語アナウンスについて

＜提言＞①毎日、JR東海（掛川駅～清水駅）を利用しています。この間においての要望事項等を報告します。

- (1) 「天竜浜名湖鉄道線」乗り換え表示が日本語だけの表示となっているので英語、中国語、ポルトガル語等の表示必要と思われる。
- (2) JR東海、天竜浜名湖鉄道線どちらにも言えることですが、危険表示等も日本語だけとなっているので、こちらにも英語表示等の対応をして頂きたい。  
例① 危険です！かけこみ乗車は、おやめください。  
例② 線路内には、はいらないでください。  
例③ 通り抜け出来ません。  
例④ エレベーター（トイレ） 60M

### ②構内のアナウンス等

- (1) 構内、車内放送が、日本語だけとなっているので、必要最低限の事項だけでも英語にてアナウンスして欲しい。
- (2) 車掌さんの指差確認であるが、事務的で声も小さく「人命を預かっている」と

言う危機感が感じられない。お客様に安心を与えるパフォーマンスをして頂きたい。  
(中部 S)

<対応>多言語表記・多言語案内に関しては各鉄軌道事業者において各社の事情を勘案し実施していただいている所ではございます。

ご指摘頂きました天竜浜名湖鉄道に関しましては、JR東海道線と接続している「掛川駅」と「新所原駅」においては多言語の案内を掲示しておりますが、案内表記につきましては多くで日本語表記のみにとどまっているのが現状です、今後は英語表記を優先し整備を進めていくことを伺っております。

また、中部運輸局といたしましても「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」に沿って各鉄軌道事業者に対し、助言・指導等行ってまいる所存です。

指差喚呼は、ヒューマンエラー防止に非常に有効で広く行われている確認方法です。

今後とも機会ある毎に、鉄軌道事業者に対し乗務員の基本的な動作として指差喚呼の指導を行ってまいります。  
(中部運輸局)

#### ● 東海交通事業城北線について

<提言>名古屋市の郊外を走る城北線は、不思議な鉄道です。

全乗車時間は17分で、全線ほぼ高架、開業以来20年と比較的新しい鉄道です。

一時間に1本、1両編成のディーゼル車が走っていますが、そもそも何のため、誰のために造られた鉄道なのか、よくわかりません。

JR東海道本線の西枇杷島駅と中央本線の勝川駅と繋がっていてというより連絡している(?)のですが、西枇杷島駅は専用ホームが東海道本線と並走し乗り入れしていますが、かたや、勝川駅はJR線よりはるか南600メートルも手前で終了。車両を降りたら4階ほどもある高架のホームを下り、中央線の高架も離れ曲がりくねった道路をJR中央線へ歩かなければならないのです。

もともとJRの関連会社だったと思いますが、ここまで不便だと一般市民に利用してもらいたいのか、もらいたくないのか全く疑問です。

さらに、地図上は名鉄2本、地下鉄1本と交差しているのに、全て数百メートル以上離れていて、連絡がすこぶる悪い。

経営自体は驚くべきことに、他事業もありなかなかのものと聞き及んでいます。また、最近では鉄道に乗ってもらおうと、高架の眺望を活かしたり、他サービス事業も行っているようです。

簡単には、勝川駅への乗り入れはできないかもしれませんが、なかには生活の足として利用されている人もいますので、JRさんともどもご検討お願いします。もちろんユニバーサルデザインも全く考慮されていない状況です。  
(中部 H)

<対応>(株)東海交通事業につきましてはご指摘のとおり経常利益を計上しておりますが、鉄道事業での大幅な損失をその他事業の利益で補填している状況であるため、JR東海勝川駅への乗り入れや、バリアフリー対応工事等大きな投資ができない状況であると伺っております。  
(中部運輸局)

## ● 乗車券の回収について

＜提言＞ JRの乗車券の確認や回収がないことに疑問を感じています。

先日、越美北線田野駅で乗って越前花堂駅で降車しました。切符はホームで運転手さんが降りてきて回収するものと思っていましたが、その日はありませんでした。以前は車掌さんが車内でも確認に回っていましたし、降りた際もホームで切符の回収を行っていました。

今は、乗車券は改札口に受け箱があってそこに入れるようですが、言い方が悪いかもしれませんが、なにか雑な対応ではないかと思いました。

花堂駅は乗降客が少ない駅ではないのでホームでの回収などの対応は難しいかもしれませんが、対応すべきことはしっかりすべきではないでしょうか。 (中部 T)

＜対応＞ JR西日本に確認したところ、ワンマン運転列車における無人駅での集札は、最前の乗降口より降車いただき、降車時に運転手が確認の後運賃投入箱に投入することにより集札する事となっており、例外的に後部車両から降車されたお客様に関しては駅備え付けの集札箱への投入で行うとされております。

運賃補脱(ほだつ)対策についても、不定期に車掌を乗車させ無賃乗車の防止と抑止に努めておりますので、ご理解願います。 (中部運輸局)

## ● JR四日市駅にゴミ箱の設置を

＜提言＞ JR四日市駅は特急南紀も停車しますが、停車するホームにはゴミ箱がありません。そのため、特急南紀からゴミを持ち出した人は、捨て場がないため自動販売機の空ペット入れに無理やり押し込んだり、そこら辺に捨てたりしています。車内からゴミを持ち出してくれた乗客の気持ちに伝えるため、ゴミ箱の設置を要望いたします。

(中部 Y)

＜対応＞ 鉄軌道各社においてはテロ防止対策や放火などのいたずら防止、家庭ゴミの不法投棄防止などの理由から、十分な管理ができない駅へのゴミ箱の設置を見合わせており、JR東海においても同様の取扱を行っていると同っております。

中部運輸局といたしましても鉄軌道事業者に対しては、テロ抑止等の厳重な警戒・警備を実施するよう指導してきたところであり、ゴミ箱の撤去はテロを行おうとする者に対して爆弾などを仕掛ける場所など死角をなくし隙を見せない有効な対策のひとつとして推進しており、鉄軌道事業者によってはゴミ箱を設置していない場合もありますので、ご理解願います。 (中部運輸局)

## ● 鉄道の連結作業について

＜提言＞「お客さんがホームで、早く車両のドアが開くのを待っています。早く連結してもらえないでしょうか」

○概要(場所、時間等)

新鵜沼駅において、「8時05分発、中部国際空港行きの特急」が、7時50分頃から待機しています。前6両はドアが開いておりますが、後ろ2両は前6両と連結していないため、ドアが開いていません。後ろ2両に乗車しようとお客様が数名立って待っていますが、雨の日や暑い日もありますが、もっと早く連結して客扱い出来ないのでしょうか

か？

今年の3月頃(?)までは、8両ともドアが開いておりました。(中部 H)

<対応>列車組成の連結や開放をする作業中は、車体に衝動が加わる場合があることから、転倒等の車内事故防止のため空車側の列車への乗車を控えていただいているとこのことですので、ご理解をいただきますようお願いいたします。(中部運輸局)

#### ● 車内でのマナー向上への対策について

<提言>8月30日(日)JR宝塚線の大阪発9時52分の丹波路快速に夫婦で乗車した時のことですが、我々も優先座席に座っても文句を言われたい年齢だと思い、優先座席(ボックスシート)に座りました。

尼崎駅から30歳前後と思われる女性が我々の前席(妻側)に座り、直ぐに足を組み、スマートフォンを操作しましたが、列車の振動で彼女の足が妻の足に当たるため、足を下げるよう頼んだところ、「足当たるん嫌やったら、席変わったらええやん」と、思いもかけない言葉が返ってきました。

我々はこんな常識知らずの人間を相手にしては危ないと思い、黙っていました。

JRも車内でのマナー向上・協力等々の放送を行っていますが、このような不心得者に対しては、あまり効果が無いように思います。

非常に困難なことかも知れませんが、今後、もっと実効性のある対応策などを検討していただけないでしょうか。(近畿)

<対応>近年、マナー違反に対する利用者からの不満や対応へのニーズが高まっており、マナーに関する取組みについては、重要なことであると考えております。

一方、今回ご意見としていただきました件につきましては、マナーというよりは個々のモラルの問題であることから、家庭や学校などでの教育を含め、社会全体での取り組みにより対応すべきものであり、難しい面もありますが、近畿運輸局としても引き続きマナー違反に対する対応を強化するよう、鉄道事業者に要請していきたいと考えております。

なお、当該事案の鉄道事業者であるJR西日本に対しては、個別にいただきましたご意見を伝えるとともに、引き続きマナー向上の取組を強化するよう要請いたしました。(近畿運輸局)

#### ● 車内でのマナー違反への対応について

<提言>近鉄の大阪線で「大和八木～難波」までの間を通勤している者ですが、夕方よく特急電車に乗ります。

車内放送で乗客に対して、携帯電話の使用は他の乗客に迷惑が掛かるので、客室内では使用しないで下さいと放送されていますが、車掌が車内を回ってきた時、携帯電話を使用している者がいるのに、車掌は注意をせずに通り過ぎていきます。

放送していながら注意をせずに通り過ぎるのはおかしいのではないのでしょうか。

よく見かけます。(近畿)

<対応>ご提案いただきましたことを近畿日本鉄道へ照会したところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

特急車内におきまして、他のお客様が携帯電話で通話されていたにも関わらず、車掌がお声掛けを行わなかったとの事であり誠に申し訳ございません。弊社では、車掌に対して特急車内で通話されているお客様を認めた場合は、デッキをご利用いただく旨のお声掛けを行うよう指導しております。車掌に対し再度指導徹底いたします。

(近畿日本鉄道(株))

## ● 大阪市営地下鉄の「女性専用車両」について

<提言>大阪市営地下鉄を度々利用しますが、いつも困惑するのが「女性専用車両」の連結位置です。総じて「女性専用車両」はホームへの階段を下りて最も近い乗車位置に備えられていると感じるのは私だけでしょうか。

地下鉄の場合、多くの利用者が発車時刻を予め調べてからホームで列車を待つというよりは、ホームに降り立ったタイミングで滑り込んできた列車を利用することが多いと思われます。従って、階段から駆け降りた際に開いているドアから車両に滑り込んだ結果、たまたま「女性専用車両」であったために気まずい思いをした、或いは「女性専用車両」の表示に気づいたものの、他の乗車口へ移動する時間的な余裕がないために、一本列車を見送らざるを得なかったといった経験を持つ男性利用客はかなり多いと思います。

そこで提案なのですが、「女性専用車両」を意識して利用する乗客は、予めその車両を選定するための心づもりをされると思いますので、某私鉄のように車両編成の最後尾に設けるなど、駆け込み乗車、或いは「うっかり乗車」ができないような乗車位置に設けるなどしてはいかがでしょうか。そうすれば、たまたま飛び乗った車両が「女性専用車両」であったため、心ならずも専用車両内の女性客の非難の視線にさらされる男性利用客もなくなり、ひいては無用のトラブルも生じないと思います。(近畿)

<対応>ご提案いただきましたことを大阪市交通局へ照会したところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

大阪市交通局の女性専用車両の位置の決定にあたっての考え方につきましては、地下鉄の駅は、地下空間特有の階段や柱などの構造物が多く、各駅でのホームの状況が異なるため、お客さまの安全確保が図れるよう、車両位置付近のホーム幅員や階段部などとの位置関係、各車両の混雑度合いなどについて、各駅の状況を精査するとともにお客さまの流動や滞留状況なども総合的に勘案し、安全性や他路線への乗換えなどに比較的影響の少ない、現在の車両位置に設定しています。

また、列車編成の最後尾に設けてはとのご提案でございますが、女性専用車両を導入している御堂筋線及び谷町線の駅においては、最後尾の車両が停車する位置に階段がある駅も多くあることから、ご提案のように、「間違えて女性専用車両に乗車してしまうことがなくなる」といったようなことにはならないと考えております。

(大阪市交通局)

## ● 京阪中之島線の利用促進について

<提言>大阪市福島区に出先機関があり、所定の業務が早めに終了した時は、京阪中之島線の中之島駅まで歩き、京阪電車を利用し寝屋川市・牧野・樟葉まで利用しておりま

す。始発駅から座ってそれらの目的地まで行くことが可能な駅になるからです。

この中之島駅での平日(および休日)の10時～17時までの間は、普通列車のみ4分・14分・24分・34分・44分・54分発として1時間あたり6本が運転されております。本数設定は全く問題ありません。

ただ、この普通列車は京橋駅で本線、淀屋橋駅発着の特急・急行・準急に連絡されておりますが、京橋駅で淀屋橋駅から出るこれらの準急や急行、特急等の列車を2本連続で接続待ちしてから出るダイヤとなっているために、数分間はドア開放のまま出発しません。

中之島駅からも直接、京都方面に出発する準急・急行・特急があれば京橋駅で改めて乗り換えすることなしに座ったままで京都方面に行けるのにとすることがしばしばあります。(特に冬場のドア開放は厳しく感じているのは私だけではないはずです)

様々な理由で本線主体のダイヤ編成になっていると思うのですが、これがまた中之島線の増客に歯止めをかけている要因にもなっているのではないのでしょうか。

神戸方面への路線延長(他の鉄道路線との接続)やUSJへの接続、中之島近辺への集客施設の開発導入等、輸送人員の推進を更に進める必要があるのではないのでしょうか。

京阪電車は、安全・快適輸送・接客等で関西私鉄の模範鉄道事業者であり、この沿線に住む私の誇りでもあります。この中之島線が更に発展することを願ってやみません。(近畿)

<対応> ご提案いただきましたことを京阪電気鉄道へ照会したところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

中之島は水都大阪のシンボルであり、大阪府市のランドデザインにおいても、都市魅力の向上が求められる地域として位置づけられており、中之島地区の魅力を向上する上で、中之島線は重要な役割を担う路線であるといえます。これまでも中之島地区の活性化や中之島線の利用促進等のため、イベント等による賑わいづくりや、国立国際美術館、リーガロイヤルホテル、大阪国際会議場等の集客施設との連携等により、需要創出を促してまいりました。また、開業以来、中之島フェスティバルタワー(24年11月)やダイビル本館(25年2月)、新ダイビル(27年3月竣工)などの大規模ビルが開業し、今後も大規模なオフィスビルや集客施設の開業の予定がございます。これら中之島エリアの開発の進展に伴い、定期券の切り替えなどが進み、徐々に乗降客数が増えるものと見込んでおります。

鉄道事業の特性上、急激な利用増加は見込み難いですが、長期的な視野に立ち、一層の利用促進に努めてまいります。ダイヤについては、京阪本線のご利用状況と合わせて検討する必要がありますが、お客さまのご利用実態に応じて、柔軟にダイヤを見直してまいります。

中之島線の延伸については、より意義のある延伸ルート、事業採算性を確保できる事業スキームを十分に検討してまいります。(京阪電気鉄道(株))

## ● 電車の遅延情報をもっと速やかに

＜提言＞ JRでは結構な頻度で電車の遅延が起こるが、その情報を流すのが遅い。どの程度の遅れになるのか情報を把握するのに時間を要するとは思いますが、まず遅れることだけでも第一報は迅速に伝えるべき。その後、遅延理由と遅延時間も追って伝えていくことが必要。  
(神戸 Y)

＜対応＞ 意見・要望として所管官署を通じて西日本旅客鉄道にお伝えし、以下のとおり回答がありましたので報告します。  
(神戸運輸監理部)

列車遅延により、ご不便をお掛けして申し訳ございません。また、ご意見ありがとうございます。

列車遅延に関する情報提供につきましては、引き続き、遅延の第一報を迅速にお伝えできるように努力してまいります。また、併せてホームページへの情報掲載等により、より多くの利用者の方への情報提供につきましても努力して参ります。

(西日本旅客鉄道(株))

## ● 車内における乗客のマナー改善対策の強化について

＜提言＞①電車内でのリュック等の棚の使用

混雑した電車内でリュックを背負ったままの乗車や、大きめのショルダーバッグを腕に下げたままの乗車は、通行者にとって実に迷惑だが、網棚に上げずにいる人が結構いる。車内放送でもあまり流されないこともあり、減少しているようにも思えない。車内での席の譲り合いだけでなく、こうした点もマナーとして注意喚起してほしい。

②訪日外国人のマナー対策

近年、訪日外国人が年間1900万人に達する見込みとなったが、電車でも外国人を見かける機会が増えてきた。アジア系の何人かのグループが乗車した際に、大声で話しをするだけでなく、平気で飲食もしている。「お国柄」もあると思うが、やはり訪問国のマナーには従ってもらいたいと思うので、そうした注意喚起を車内放送やポスター等で行うべきではないか。  
(神戸 I)

＜対応＞ 意見・要望として所管官署を通じて西日本旅客鉄道にお伝えし、以下のとおり回答がありましたので報告します。  
(神戸運輸監理部)

マナー違反に対するお客様からの不満や、対応へのニーズが高まっていることは弊社としても十分認識しており、車内での手荷物の取扱についても、マナー啓発を検討してまいります。また、訪日外国人のお客様へのマナー啓発の取組みは弊社としても重要であると考えており、既に、「キャリーバッグの取扱い時の注意事項」や「自撮り棒の禁止」など多言語でのポスターや動画等によるマナー啓発に取り組んでおります。引き続き、マナー啓発の取組みを進めてまいります。  
(西日本旅客鉄道(株))

## ● 交通弱者対策の推進について

＜提言＞①盲人用誘導表示の位置の改善を

鉄道構内の盲人用誘導表示である黄色の帯は、線路側から50cmくらいに貼付されていると思うが、電車到着時の安全線である「白線」の代わりもしているケースもある。盲人者を電車に近い位置で誘導することとなり、誰かが不注意でぶつかったり、ぶ

つかられたりした場合に、線路に転落する恐れもあり、もっと構内の内側とすべきではないか。

### ②交通弱者優先車両の導入を

多くの鉄道では、交通弱者である高齢者や妊婦、ベビーカー使用の子供連れ、けが人等の優先座席を設けているが、利用者の多い時間帯や路線ではなかなか配慮ができない状況となっている。このため、優先座席だけでなく、全ての座席を優先座席とする優先車両を設けることで、電車に並ぶ段階から行き届いた配慮ができるようになるのではないか。

### ③エレベーターの位置の改善を

高速神戸鉄道の新開地駅は、東西に阪神電車、阪急電車、山陽電車が乗り入れ、これの1階上に南北に神戸電鉄がつながっている。この連絡は東西線ホームの西側から階段、エスカレーターで改札を出ることなく南北線ホームに行くことが可能だが、エレベーターは東西線ホームの東側に設置されているため、車椅子利用者等はエレベーターで上に上がり、一端改札を出てから地下道を西に進んで、改めて神戸電鉄の改札に入ることとなる。ハード整備には予算も含めて限界はあると思うが、エレベーターも西側に配置し、車椅子利用者も改札を出ることなく移動ができるようにすべき。（神戸 H）

<対応>①意見・要望として所管官署にお伝えし、以下のとおり回答がありましたので報告します。（神戸運輸監理部）

最近、ホームでの歩きスマホなどから、ホームへの転落の危険が増大しているのは貴見のとおりです。

従来から、ホームからの転落予防のため、ホームの内方線は、80～100cmに位置するようガイドラインに示されています。

②意見・要望として所管官署にお伝えし、以下のとおり回答がありましたので報告します。（神戸運輸監理部）

優先座席の設定については、各鉄道事業者が利用の状況等を勘案し設けております。一方、優先座席に健常者が座ったままで、交通弱者に席を譲らない状況もあることから、各鉄道事業者では、ステッカー掲示や案内放送等により、優先座席の譲り合いの啓発に取り組んでいるところです。

③意見・要望として阪神電気鉄道（株）にお伝えし、以下のとおり回答がありましたので、報告します。（神戸運輸監理部）

「新開地駅のプラットホームは道路下の限られたスペースに位置するため、エレベーターを設置する際、駅の構造・通路幅員等の検討を重ねた結果、東側改札に設置しました。なお、神戸高速線内においては、西元町駅、大開駅についてエレベーターが未整備であることから、これらの駅について整備を進める必要があると考えております。ご理解いただきますようお願いいたします。（阪神電気鉄道（株））

## ● 在来線尾道駅の券売機について

<提言>後輩が在来線尾道駅で体験した嫌な思いを語ってくれた内容について紹介する。後輩から話を聞いたのはつい最近。ことの発端は数年前にさかのぼる。

後輩は週末の休みを利用して職場のある尾道市から、柳井市（山口県）の実家に帰るために来線尾道駅の窓口で切符の購入を求めたが、駅員から、ここは「みどりの窓口」ですから券売機を利用して下さいといわれた。

券売機での購入はなんと！！入力等が複雑で大変手間取り、他の利用者に迷惑をかけることになった。

おそらく後輩だけでなく初めて券売機に挑戦する人々や特に高齢者には負担が大きく窓口での購入も可能する必要が有る。

ちなみに、私が利用する大竹駅（広島県）では次のように表示されている。「JR切符運賃」「この運賃表にないきっぷは窓口でお買い求め下さい」

利用者の比較的少ない駅だけの特典なのかも知れないが・・・（中国 S）  
＜対応＞ご指摘いただいた事項につきまして、JRに確認したところ、「このたびは、尾道駅「みどりの窓口」係員の対応により、ご不快な思いをおかけいたしました、誠に申し訳ございません。駅窓口係員には、お客様のお問い合わせに対し、分かりやすく適切なお案内を心がけるよう周知徹底を行ないました。今後は、このような対応のないよう、指導を行なってまいります。また、自動券売機についてもお客様にご利用していただきやすいよう、今後も機能改修を順次行いお客様にやさしい駅づくりに努めてまいりますので何卒ご容赦賜りますよう、お願い申し上げます。」とのことでした。

中国運輸局としても、利用者目線に立った対応ができるよう事業者を指導してまいりますのでご理解のほどよろしくお願ひします。（中国運輸局）

## ● 広電宮島線楽々園駅のバリアフリー化について

＜提言＞広電宮島線の「楽々園駅」周辺は買い物に便利な商業施設や銀行等の生活利便施設が整っている。

朝夕は市中心部等への通勤・通学客も多く、若者・高齢者を問わず利用者の多い駅となっており、私も日常よく利用している。

駅は宮島街道に面した南側が正面入口となっており、駅ビルの一階一部がコンコース（駅舎）で、ホーム乗り場へと通じている。

このコンコースは時間待ち等にもありがたい空間であり、宮島線でも数少ない駅舎のある駅となっている。

先日も駅を利用する機会があった。

当日は雨が降っており、コンコースは利用客の雨具や履物でかなりぬれていた。何も考えず、利用する下りホーム（宮島口方面）へと歩を進めたが、コンコースの床面（タイル）がかなり滑ることに気が付き、転ばないように慎重に歩いた。

利用したのは昼間時間帯で、利用客もまばらで、私も急いでもいなかったので、転倒することはなかったが、非常に滑りやすい状況にあった。

最近の公共施設ではバリアフリー化も進み、床面はぬれても滑りにくい仕上げがされているようだが、当駅ビルは築年数も経過しており、そのような対策はされていないものと思われる。

新型低床車両の導入、情報化の推進など利用環境の整備が進められるのは嬉しいことであるが、乗降に至るまでの安全な歩行空間の確保・維持についても、しっかり考えていただきたいものである。(中国 Y)

<対応>ご指摘いただいた事項につきまして、広島電鉄に楽々園駅に通じる通路が滑りやすい状況にあることを伝えたと、雨天時の床面の状況を確認した上で、対応について検討していきたいとのことでした。

中国運輸局では、引き続き公共交通機関のバリアフリー整備を推進してまいりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。(中国運輸局)

## ● JR駅の割り込み乗車はなくなるか？

<提言>「乗客マナー、ルールが守られたら・・・私たち推進員は、必要ない。」と思っている推進員の一人ですが、JR赤穂線の長船駅⇄高島駅間を5年間電車通勤した者として下記のとおり提言します。

地方ローカル線では、ダイヤ本数、連結車両数も少なく、高齢者や長距離の通勤・通学者などは、座席を確保したいため、出発時間前の早い時間から乗車口付近に並んでいます。

しかし、マナーの悪い乗客(年令、性別は問わず)がいるため、早くから並んでいる人の前に無理やり割り込んでいる光景をよく見かけます。

特に「シルバーシート」を必要とするお年寄りや身体が不自由な人があるにも関わらずシルバーシートを独占する学生などがいるのは、残念ですし、あらかじめ並んで待っている人の多くは、不快に感じています。

赤穂線などローカル線の場合、乗り入れする電車の種類が多く乗降位置もバラバラで岡山駅など主要駅にある○△表示などの乗降位置の情報もなく整列乗車が徹底できていません。少なくとも通勤・通学時間帯のラッシュ時だけでも整列(2列)乗車の案内はできないでしょうか？

もちろん、乗降位置表示のないローカル駅では、プラットホームへの表示などハード面での改善が必要です。

特に、岡山駅の3番4番ホーム(山陽本線、赤穂線)の夕方のラッシュ時間帯には、○△表示に沿って概ね2列に並んでいます。地下通路につながる階段付近では、乗車客は、団子状態になりプラットホーム上が大変混雑し、線路や階段への転落の危険もあります。

このような状況において、不心得な割り込み乗車をする人がいても、先頭車両付近のJR交代乗務員が、割り込み乗車を注意しているところを見たことがありません。やはり、鉄道会社も、ラッシュ時には、誘導員、案内員を配置して、日頃から乗客マナーの啓発、指導に努めて頂きたいと思えます。

JR様には、乗車位置表示などの施設面の改善や乗車客の整列案内などの徹底をご検討いただき、社会全体で交通弱者を守り、安全で快適な交通機関となりますようお願い致します。

割り込み乗車などマナー違反を小さなこととして見過ごしたり、諦めてはいないでし

ようか？犯罪防止の「窓割れ理論」と同じように、小さなことから改善していきましょ  
う！ (中国 S)

＜対応＞ご指摘いただいた事項につきまして、JRに確認したところ、「在来線ホームの乗車位置表示につきましては、優先順位をつけ、順次整備を進めているところでございます。このたび、いただきました貴重なご意見は、今後の駅設備整備の参考とさせていただきます。また、列車乗車マナー向上に向け、有人駅におきましてホームの状況に応じて割り込み乗車をおやめいただくようマナー放送を実施いたします。今後も乗車マナー向上に努めてまいりますので、恐れ入りますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。ホームの誘導員・案内員については、岡山駅等の大規模な駅については可能な限りホームへ係員を配置し乗車マナー向上に努めてまいります。加えて、夏休み等の長期休暇明けに駅や車内のマナー向上を目的とした啓発活動も実施しております。今後も継続的に放送を実施いたしますとともに、駅や車内のマナー向上に努めてまいります。」とのことです。

中国運輸局としても鉄軌道事業者と連携し、利用者マナー向上の取組を進めるとともに、鉄軌道がより安全で快適な交通機関となるよう事業者を指導してまいりますのでご理解のほどよろしく申し上げます。(中国運輸局)

#### ● JR呉線の広駅における接続時間の短縮について

＜提言＞呉線の仁方以東から広島方面の利用者にとって、朝夕は直通となっているのですが、昼間は上下線共広駅で乗り換えが必要なダイヤになっている。

乗り換えの際、発車まで待ち時間が最大14分から10分位のが多くある。

利用者にとって、直通でなく乗り換えし、その上待ち時間が長いのは苦痛である。

色々と事情はあると思うが、出来るだけ短縮してほしい。(中国 S)

＜対応＞ご指摘いただいた事項につきまして、JRに確認したところ、「呉線においては、広駅を境に広島方面と三原方面でご利用に差があるため、広駅を境に列車の運転本数や編成両数を変更し、それぞれの区間でご利用状況に見合ったダイヤとさせていただいており、ご利用の多い朝夕通勤時間帯の一部の列車を除き、基本的に広駅でお乗り換えとなるダイヤとさせていただいております。また、お乗り換えの際の待ち時間につきましては、単線区間という線路設備上の特情があるなかで、広駅場面でのお乗り換えだけでなく、三原駅場面での在来線・新幹線とのお乗り換えも考慮し、三原～広駅間全体での利便性を考慮したダイヤ設定とさせていただいております。引続き、三原～広駅間全体での利便性を考慮したなかで、広駅でのお乗り換え時間につきましても、長時間お待ちいただくことないよう可能な限り努力して参ります。何卒、ご理解いただきますようお願い申し上げます。」とのことです。

中国運輸局では、公共交通の乗り継ぎ利便性の向上の取組を進めてまいりますので、ご理解のほどよろしく申し上げます。(中国運輸局)

#### ● JR新幹線の素晴らしさと利用者の安全・安心雑感

＜提言＞久しぶりに新幹線を利用する機会があった。会議出席による広島と福山間の短区間乗車である。

最近は外国人観光客を多く見かけるが、往路に予定した「さくら」は人気列車なのか1～3号車の自由席は、外人さんのキャリーケースの大行列なのであきらめ、直前の「ひかり」に辛うじて乗車した。

旅行用キャリーケースの行列に際しては、乗車に手間取り、構内放送が「分散してご乗車下さい！（日本語）」と呼びかけているが、隣接する入口も混み合っている場合があり、停車時間が厳しいかもしれない。一方で、車内では降車するお客に対して「到着後はすぐ発車する」旨の注意喚起が行われ速やかな乗降が促されており、お客の協力のもとに世界一正確と言われる運行ダイヤが保たれている。

帰路では同じ会議に出席したA氏と新幹線「こだま」自由席に同乗した。

A氏は造船関連工業の分野では技術力・生産高で日本をリードする企業の経営者の1人であり、価格競争・納期等で無理な受注は行わないという安全・安心への哲学がある。

生産拠点の一部を中国にもつA氏は、中国で現地の新幹線に乗ることもあるそうで日本の技術の粋をこらしたJR新幹線と比較すると、乗車感覚（安心感）が全く違うと言う。

JR新幹線でも、トンネル内での上下線すれ違いの際はトータル500kmを超える空気圧の衝撃は相当なものであり、過去にはトンネル内の天井コンクリート崩落事故も頻発した。

A氏によると中国の新幹線は殆どが平地であり高架は走ってもトンネルはなく、トンネルでのスピード走行は風圧による衝撃や動力装置の能力で困難と思うと言う。

「こだま」は各駅停車であり、追い越し列車のための停車時間があるが、車輛が従来のレールスターに変わるなど乗車感覚はよく、短区間でも長話が出来て満足した。

JR新幹線では、架線トラブル・台風等自然災害トラブルによる運転停止や部品落下事故などはあっても、衝突・脱線などによる人災事故はこれまで発生しておらず、安全・安心に対する一般の信頼度は非常に高く、新幹線への不安は殆どないものと思われる。

今後も、余裕をもった運行管理のもとで安全・安心な新幹線、そして車輛内外のサービス充実による素敵な新幹線を願いたい。これ以上のスピードアップは望みません。

（中国 M）

<対応>いただいたご意見についてJRに伝えたところ、「いつも当社をご利用いただき、ありがとうございます。山陽新幹線は、1972年の新大阪～岡山間の開業以来、西日本の各都市を結ぶ大動脈として、西日本エリアの経済発展を支え続け、2015年3月に全線開業してから40周年を向かえました。今後も新幹線の安全性・信頼性をさらに高めるため、将来にわたり健全な設備・サービスを維持するための対策を推進してまいります。」とのことでした。

中国運輸局では、鉄軌道ファンを増やす取組を進めてまいりますので、よろしくお願ひします。

（中国運輸局）

## ● 公共交通機関利用者への「咳エチケット」の周知運動について

＜提言＞公共交通機関利用者へ「咳エチケット」を周知するとともに、実行する運動に取り組むことはできないでしょうか。

先日、JRを利用したのですが、4人掛けの席に着席した際、前に座った客が席をしきりにするのだが、その際、「咳エチケット」等することなく、平気で咳をするので、非常に気になった。その当時はインフルエンザが流行している時であり、感染を危惧していたのですが、残念な結果となりました。

新型インフルエンザ流行時には、インフルエンザでの死亡の可能性が高く、公共交通機関利用者の「咳エチケット」実行は重要な事項であると思うので、各公共交通機関では車内放送等を通じ、「咳エチケット」の重要性を告知していただきたい。

また、国土交通省においても、公共交通機関内で「咳エチケット」を実施することを国民に呼びかける取り組みを行っていただきたい。

ウイルスは感染者がマスク等の「咳エチケット」で体外に撒き散らすことは防げるが、空中のウイルスを防御するのは大変困難です。

新型インフルエンザが発生してからでは遅いと思うので、今のうちに周知、実行をお願いします。

(四国 K)

【参考】(出典：厚生労働省HP)

(編集部)

### ※咳エチケット

\*咳・くしゃみの際はティッシュなどで口と鼻を押さえ、他の人から顔をそむけ1m以上離れる。

\*鼻汁・痰などを含んだティッシュをすぐに蓋付きの廃棄物箱に捨てられる環境を整える。

\*咳をしている人にマスクの着用を促す。

マスクはより透過性の低いもの、例えば、医療現場にて使用される「サージカルマスク」がより予防効果が高くなりますが、通常の市販マスクでも咳をしている人のウイルスの拡散をある程度は防ぐ効果があると考えられています。

健康な人がマスクを着用しているからといって、ウイルスの吸入を完全に予防できるわけではないことにも注意が必要です。

\*マスクの使用は説明書をよく読んで、正しく着用する。



## ● 琴電乗務員・駅員の利用者への対応について

＜提言＞時々、琴電を利用していますが、瓦町駅や高松築港駅の改札口を通る時に、駅員の方から「ありがとうございます。」との挨拶があり、非常に気持ちの良いものです。お客様に対する接遇についての会社の経営姿勢がうかがわれ、敬意を表する次第です。

また、私の近くの駅でも、発車間隔に利用者(学生や通勤者)が走っていく姿がよく見られますが、そういう方がいた場合、運転士の方が合図をしているのかドアを開けたままで、乗られるまで電車が待っていています。このため次の電車まで待つことなく乗ることができています。特に、瓦町駅で別路線に乗り継ぐ場合や高松築港駅からJR

に乗り継ぐ場合には、遅れることなく乗り継ぐことができますので、利用者も助かっていると思います。この辺りの何気ない配慮には非常に感心しております。

日中や夜になると運転間隔が空きますので、目的の電車に乗り遅れると大変ですが、瓦町駅では階段の下で運転士や車掌の方がおりてくる利用者がいないか確認し、電車の車掌の方に合図をしてから、ドアを閉め発車しています。高松築港駅でも駅員の方が発車直前に乗ろうとした利用者があった場合、車掌さんに合図をして、ドアを開けたままで、乗られるまで待っていてくれます。私も何度か見かけたことがあります。次の電車になると夜は30分に1本なので本当に良かったという感じでした。今後も、利用者に優しい琴電であってほしいと思います。(四国 H)

## 「バ ス 関 係」

### ● 都市間バスでの乗車券について

＜提言＞平成27年1月16日、中央バスで旭川までの乗車券を購入しようと自動販売機前で、往復で購入すると割安であるとの表示があり、早速、購入し発車間近の車両に飛び乗りました。

しばらくしてから、乗車券を取り出して見てみると、有効期間が表示されていないことに気付き、不安ながらも到着地の旭川ターミナルで運転手に『明日札幌に帰るのですが、この乗車券を使う（有効で）ことが出来ますか？』と尋ねたところ、不思議そうな顔をしながら『少しお待ちください』と告げて、ターミナルの中へと入って行き、5～6分して私の待つ場所へと戻って、『明日の使用も可能です。』と答えました。

乗車券には、必ず有効期間と無効になる条件等を表示すべきではないでしょうか。

(北海道 O)

＜対応＞北海道中央バス株式会社の乗合バス乗車券類の通用期間につきましては、一般乗合旅客自動車運送事業の運送約款第11条に乗車券類の通用期間は、券面表示のとおりとし、券面に通用期間を表示しない乗車券は、一部の場合を除いて、通用期間を制限しないと定められています。

また、運賃の適用方法においても、往復普通乗車券の通用期間は、座席指定をするものを除き限定しないと定められています。

運送約款及び運賃の適用方法につきましては、旅客自動車運送事業運輸規則の関係規定等に基づく運輸局長の認可等により、その取扱（乗車券に有効期間の表示をしないこと）について認めているところです。

しかしながら、有効期間について問合せをした際の運転手の対応につきましては、その取扱が社内的に浸透していない結果であり、その点につきまして北海道中央バス株式会社に対して、指導させていただきました。

今度とも、より利用しやすい環境づくりのために、関係事業者と連携してまいります。(参考)

《北海道中央バス 運送約款 乗車券類の通用期間 抜粋》

第11条 乗車券類の通用期間は、券面表示のとおりとします。

2 券面に通用期間を表示しない乗車券は、第34条の規定（乗車券類の様式変更その他当社の都合により既に発行した乗車券類を無効とするとき）による場合を除いて、通用期間を制限しません。

《旅客自動車運送事業運輸規則 抜粋》

（乗車券）

第八条 一般乗合旅客自動車運送事業者は、運賃を収受したときは、少なくとも次の事項が記載され、又は電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法をいう。）により記録された一定の様式の乗車券を発行しなければならない。ただし、事業用自動車内において運賃を収受したときは、普通乗車券を発行しないことができる。

一 普通乗車券及び回数乗車券にあつては、事業者の名称、通用区間及び運賃額

二 定期乗車券にあつては、前号の記載事項のほか、通用期間、発行の日付、使用者の氏名、年齢及び定期乗車券の種類  
(北海道運輸局)

#### ● シートベルトの着用と制服制帽の取扱いについて

<提言>①9月17日の夕方のことですが、17：30の盛岡発仙台行きのH社バスを利用しました。

その際、乗務員の方が、シートベルトをクリップで止めているのが気になりました。理由があると思いますが、安全上改善された方が良いと思います。

また、法律上は問題ないのかもしれませんが、帽子をかぶっておりませんでした。そのため、マイクを使用する時はマイクを右手に持って話しておりました。



②10月7日のことですが、16：40の盛岡発仙台行きのH社バスを利用しました。

その際、乗務員の方が、帽子をかぶらないで運転席前方に置いたままの状態ですぐに仙台まで来ました。法律上は問題ないのかもしれませんが、マイクを使用する時はマイクを右手に持って話しております。

以前にも同様のことがありましたが、I社バスに乗車した際は乗務員の方は帽子をかぶっておりました。会社として制服制帽の取扱いはどのようになっているのでしょうか。  
(東北)



<対応> 日頃、公共交通機関をご利用頂きありがとうございます。

運転者の帽子等の着用に関してですが、旅客自動車運送事業運輸規則第50条に運転者の遵守事項が記載されておりますが、服装については、「運転操作に円滑を欠くおそれがある服装をしないこと」のみであり、そのため、帽子の着用については、各社の内規によることとなります。

参考までに、事業者（4社）へ状況を確認したところ、下記のとおりになっております。

○A社、B社

帽子 → 運行時（回送含む）は、着用義務となっている。

上着 → 基本着用であるが、暑い場合や運転操作に支障が出る場合は、上着は脱いで運転して構わないことになっている。

○C社、D社

帽子 → クールビズ期間中（6～10月）は、帽子やネクタイは着用しなくてもOK

他期間については、基本着用させている。ただし、暑い場合は、各運転者の判断に任せている。

上着 → クールビズ期間中は、着用は不要。他期間についても、運転者の判断に任せている。

また、マイクの使用方法については特段決まりがないほか、各車両マイク位置が異なる等により、運転操作に支障がないように実施して頂くことで問題ないと考えます。

引き続き、運転者の遵守事項等については、機会を捉え事業者への指導を図ってまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。（東北運輸局）

#### ● バス停前のタクシー駐停車について

<提言> 11月9日のことですが、青葉通りのさくらの前のバス停（NO. 36）に12：43発の岩切駅行きを待っている利用者が並んでまっております。

そうしましたらバス停前方にタクシーが停車し、おもむろにハザードランプを点灯しました。お客様を待っているのだと思いますが、しばらくしても動く気配がありません。

そこに岩切行きのバスが到着しましたが、手前の35番のバス停の前でドアを開け「前にタクシーがいるのでこちらから乗って下さい」とアナウンスしました。

並んでいた利用者（お年寄りが多い）は、言われるままにぞろぞろ35番の方に移動し乗車しました。

このような場合、バスの運転士はクラクションを鳴らしてタクシーに移動を促すべきだと思いますし、タクシーもバスが来たなら前方に移動するなり乗降の邪魔にならないようにするべきだと思いますので、ご指導願います。（東北）



＜対応＞タクシー業務にご理解ご協力をいただきありがとうございます。

タクシーの駐停車に関する交通マナー等については、常日頃、当局及び管轄支局より事業者を指導しているところでございます。

しかし、この度の申し出にあるとおり、他モードの乗降に影響を与えている状況が確認されたことから、再度、協会等を通じ、交通マナー等法令遵守を徹底するよう事業者に対し指導していく所存でございます。引き続き、ご理解ご協力をお願いいたします。（東北運輸局）

#### ● バス専用路線帯について

＜提言＞通勤通学時間帯のバス専用路線は路線バスの定時運行にとって大きな効力を発揮していますが、長野市内の長野大通りの市役所南交差点から田町西交差点間の専用路線は、規制時間帯でもほとんどの路線バスが使用していません。それは中間に専用路線内へタクシーの待機区画が設けられており、いつもタクシーが停車しているからかと思えます。タクシーが近くの駐車場で待機し、利用者等が何かの合図でタクシーをそこへ呼び出すことなどの方法は取れないものでしょうか。（北陸信越）

＜対応＞ご意見のありましたバス専用路線につきましては、長野駅方面より権堂南と権堂駅交差点の間で解除されており、タクシーの待機場所が設置されている箇所はバス専用路線とはなっておらず、運行事業者に確認したところ定時運行に支障はないとのことでした。（北陸信越運輸局）

#### ● バス停改善対策について

＜提言＞北陸新幹線開通後、土日や祝日に金沢へ訪れる観光客が増加、バス利用者も増

加しているが、市内観光地に近い橋場町付近バス停の客待ちスペースが少ないため、バス待ちの客や通行者が道路まではみ出る状況が散見され、観光客や通行人と通行車両の接触が懸念される状況となっている。

このため、早急なバス停改善対策が必要となっている。

(北陸信越)



<対応>ご意見・ご要望頂きました、橋場町付近バス停につきましては、運送事業者である北陸鉄道や町内会の方々からの情報により他の通行に支障があることは認識しており、特に問題になっておりました「浅野川大橋にかかるバス停」については北陸鉄道が公安委員会、道路管理者その他関係者と検討・対策をしてきているところです。頂いた情報のバス停につきましても関係者にお伝えいたしました。(北陸信越運輸局)

#### ● 乗車券の補助制度について

<提言>高齢者の仲間入りをし、名古屋市交通局の「敬老パス」をいただけることとなりました。敬老パスは、65歳以上の市民を対象に、所得に応じ5000円と3000円で年間パスポートを購入できる制度で、バス・地下鉄が乗り放題です。

周りの老人仲間はほとんどの人が利用しており、以前より外出が増えた、よく利用するようになったと非常に好評です。空気を運ぶよりよっぽどいいし、乗ることによって路線廃止にならないとの意見も聞きます。

ただし、ラッシュ時間帯に一区間だけ乗る老人がおみえになり、通勤者のいやな顔を時々見ますが。

名古屋市以外の自治体の制度はわかりませんが、例えば一律に2000円分の回数券(金券)を配る、あるいは全く補助が行われないなど対策にばらつきがあるようです。

財政面の問題はあると思いますが、福祉の一部であり、高齢者の健康増進にも繋がると思いますので、国の補助制度を創設するなどして他の自治体にも拡大し、バス・地下鉄の利用を図っていただきたい。よろしくをお願いします。(中部 K)

<対応>地域における交通ネットワークは、各地方公共団体による地域の特性に応じた生活交通の確保維持の取組みが行われており、国においては、それらの運行支援として「地域内フィーダー系統補助」を行っております。予算額については、平成28年度分として、全国で約34億円(うち、中部管内で約5億円)となっております。

乗車運賃に対する直接の補助については、各運送事業者のサービス水準も相違していることから各地方公共団体において検討していただくものと考えております。

(中部運輸局)

## ● バス路線の外国語表示について

＜提言＞最近、静岡県では、静岡富士山空港のアジア路線の大幅な増加や平成25年6月の富士山世界遺産登録に加え、本年7月には明治産業遺産として韮山反射炉も世界遺産の登録を受けたことから、県内各地で訪日外国人旅行者が大変増えています。また、今年、徳川家康公顕彰400年の記念の年にあたり家康ブームによって国内各地からの観光客も増加しています。29年にはNHK大河ドラマ「おんな城主 直虎」や朝の連ドラ「とと姉ちゃん」の舞台背景が静岡県となるため、今後も静岡県内を訪れる観光客は増加していくと想定される。

そこで、重要となるのは、県内の二次交通ですが、しずてつジャストラインの例をみると、バス路線名に4ヶ国語表示はされていますが、単に路線名をローマ字または繁体字等で表記されている状況です。

例えば、「中部国道線」は「c h u b u k o k u d o u」であり、これでは折角の4ヶ国表示も外国人には理解できないところです。

このため、今後もより多くの外国人旅行者を受入れるには、東京や名古屋の公共交通機関と同様にアルファベットや数字を組み合わせた路線名で表示すべきものと考えます。なお、このような表示は、国内観光客へのアクセス利便に繋がるものと思われま

(中部 Y)

＜対応＞訪日外国人2000万人の受入に向けた公共交通機関での多言語表記については、各地域における取組み課題であり、その対応状況も地域ごとで異なっておりますが、現在、観光庁で策定された「多言語対応ガイドライン」に基づき取組みが検討されており、自動車交通部といたしましても地域公共交通バリア解消促進等事業として補助支援を行っており、ひきつづき支援してまいりたいと考えております。

また、しずてつジャストライン(株)では現在、路線(運行系統)毎に数字を割り当てており、この数字は行先方向幕に表示されていますので当面はこれを活用いただければと思います。

なお、中部国道線は84、85となっております。

(中部運輸局)

## ● バス停の位置について

＜提言＞私は、JR静岡駅前地下道を利用して、静岡鉄道の新静岡駅方面に向かいますが、しずてつジャストラインの一部の路線バスが、地下道出入口の横をバス専用降車場所としています。

よって、朝の通勤時間帯、地下から地上に出る者とバスから地下に入る者との大変混雑してしまう状況にあり、バス降車場所の移動をお願いしたい。

また、バス降車場所が国道の駅前交差点に近いことから、度々、交通渋滞も招いている。

[解決に向けて]

地下道出入口から北へ約50mバスの降車場所を移動すれば混雑は緩和される。

(中部 K)

<対応>当該停留所の前後には交差点があり、北側（後方側）は信号機がある交差点となっていることから、道路交通法や公安委員会からの指導や、利用者利便を勘案し現在の位置となっていると史料されますので、ご理解頂きますようお願いいたします。

(中部運輸局)

### ● バス停での乗車について

<提言>朝の時間帯の名鉄岐阜駅前及びJR岐阜駅でのバス停において、皆さん並んで乗車するバスを待っているのですが、2台続けてバスが入ってきた場合に、1台目のバスと同時に後ろのバスも乗車を始めることが数回ありました。そうすると、後に並んでいた人が先に乗車し始めて、並んでいた列が乱れてしまいます。乗車口の扉は、バス停の乗車位置で停止してから開くようお願いをしたい。

(中部 O)

<対応>ご指摘につきましては、乗車マナーや乗車時における安全確保の面から、適正な乗車位置での開閉を行うよう指導させていただきたいと考えております。

(中部運輸局)

### ● ICカードの相互利用について

<提言>岐阜バスのICカード(ayuca)ですが、他の共通ICカード(トイカ、マナカ)と互換性がないため、JR又は名鉄電車から乗り換えるときに専用のICが必要となり、不便です。また、チャージできる場所も朝の8時からしか営業していないため、不便です。

(中部 O)

<対応>ICカードについては、まずは各事業者への普及に取り組んでいきたいと考えております。

既に岐阜バス(株)においては、システムが導入されていることから事業者による環境整備が必要となります。ご指摘の相互利用化については、本省において、旅客の利便性を向上する上で、今後、何らかの支援が出来ないか検討を行っているところです。

また、営業時間外におけるチャージにつきましては車内でも取扱い可能ですのでご利用願います。

(中部運輸局)

### ● バスに優しい運転運動の推進について

<提言>バスに乗っていて感じることに、急にバスの前に割り込んでくるクルマが有り、衝突を避けるためバスは急ブレーキをかけざるを得ない状況となることにより、車内事故が発生します。一般ドライバーに対してもっとバスに優しい運転をするキャンペーンを張ったらどうでしょうか。特に自動車運転免許更新時の講習等においても取り上げて頂くことも一案だと思います。

(中部 O)

<対応>ご指摘のとおりバスの前に割り込んで来る車両により急ブレーキを操作し車内事故が発生する事例があることは認識しております。

このことも踏まえ、本年も7月1日から31日までを、バスの車内事故防止月間としてポスターの掲示やチラシの配布によりバスの車内事故防止の啓発活動を行いました。

また、バス協会が開催する事故防止委員会等への職員の派遣や、車内事故防止月間中に愛知県の豊鉄バス、三重県の三重交通、岐阜県の岐阜バスと中部運輸局合同で、高齢者を対象とした車内事故防止教室を開催しました。その会議・教室の中でも、バスの直前への無理な割り込みや急な飛び出しを行わないよう啓発しております。

今後は、自動車運転免許試験場等にも、啓発をお願いすることにより、一般ドライバーへも周知し更なる車内事故防止を進めてまいります。(中部運輸局)

## ● バス停の整備について

<提言>白土～徳重の間、名古屋市交通のバスを利用しています。

白土は、自転車バス停まで来る人が多いようです。

始発駅でもあり、バスの駐輪場があって、それなりのスペースとなっています。ベンチや雨除けの屋根も整備されて立派なのですが、そのベンチ付近を駐輪場として利用する人も多いのです。

貼り紙でバスを待つ人の支障になる旨注意がされていますが、あまり効果がありません。

できることならば、ペンキ等で地面に駐輪場所を指定するなどして、歩行者がベンチを利用できるように整備された方がよろしいかと思えます。(中部 Y)

<対応>自転車の駐輪場につきましては、名古屋市緑政土木局が所管となっています。名古屋市では、鉄道駅周辺に対する自転車駐輪場の整備を行っており、バスについては、基幹バス沿線で限られた停留所周辺で整備されているのが現状です。

今後、機会を捉えて関係者に働きかけをしてまいりたいと考えています。

(中部運輸局)

## ● バスの利用に関するサービスの向上・改善について

<提言>私は自宅から大阪市内の職場まで、市バス・JR・地下鉄を乗り継ぎ、通勤している。

この内、自宅からJR高槻駅までは、最寄りのバス停より高槻市バスを利用しているが、利用に際し、いくつかの気になる点があるので、是非とも改善への努力をお願いしたい。

### ①運行するバス車両の構造等について

高槻市バスの車両は、見るからに新しい車両が多く、車内もカメラを備えるなど、車両の更新が速やかになされている。

一方で、車内の座席は、更新ごとに仕様が替わるのか、バス中央部の乗車口を基点に前方から後方まで2人掛けシートの構造になっている車両や、逆に1人掛けシートの構造になっている車両、また前方部分の左右座席は1人掛けシートで、逆に後方部分は全て2人掛けシートになっている車両など様々で、同じ時刻のバスに乗っても日によっては、座席の配列が全く異なるバスに乗り合わせることも決して珍しいことではない。

今日の超高齢化社会において、バスを利用する高齢者は目に見えて増えており、加えて、高槻市では70歳以上の人に無料乗車証が交付されることから、昼間時間帯の乗

客の大半は高齢者というバスもある。

このため、車内事故防止の観点から、車両更新時は、1人でも多くの高齢者が着席出来る構造のバスに代替していくのは当然のことであるが、一方で、朝夕の時間帯は、私のような通勤・通学の利用者が多く、満員状態のバスが次々と運行されているのも事実である。

そのような中で、日々運行されるバスは、朝夕のラッシュ時には全席2人掛けのバスであったり、昼間時間帯には座席数の少ない左右1人掛けのバスが運行されるなど、仕様の違うバス車両が、利用実態に反して配車・運行されているのは気になるところである。

利用者の安全を確保しながら、1人でも多くの方に乗車してもらうためには、朝夕の時間帯は比較的座席数の少ない車両を、昼間時間帯には座席数の多い車両を適宜配車することが妥当であり、その点を十分踏まえた対応が求められている。ただ、利用実態に即した配車の実現には、運転者の交番の問題等克服すべき課題も多いと思われるが、利用者の利便性も踏まえたサービス提供の検討を是非お願いしたい。

なお、バス車両の構造については、保安基準上の問題もあると思うが、例えば、混雑時の対応も念頭に、車両前方部分には収納式の座席を配置した車両の作成をメーカーに依頼するなど、「市バス経営改善計画（平成23年度～27年度）」にも書かれているとおり、乗降し易い車両への計画的更新に努めていただきたい。

## ②利用者サービスの向上に向けた取組の推進

高槻市バスにおいては、より魅力的なサービスの提供に向けて「乗務員接客アンケート（平成25年10月～26年1月）」を実施され、利用者からの意見をもとにサービスの改善・向上に努められているが、利用者意見に対する交通事業管理者の回答を見ていると、これまで真摯に取り組んでこられたのか甚だ疑問に思うことがある。

その1つが、バス乗り場への入場時間が遅いという指摘である。

バス待ち環境の改善に関する利用者からの意見については、交通事業管理者がホームページ上で、「盛夏・厳冬時には、お客様が暑い・寒い思いをされてバスをお待ちですので、出来る限り早くバスを乗り場に到着させ、お客様にご乗車いただくよう、今後も引き続き指導してまいります」と回答されているが、私が利用する寺谷線においては、未だ十分に改善されていないのが実情である。

例えば、平日のJR高槻駅北口17:55発の寺谷町行きバスは、バス降車場にて運転者が早くから待機しているにもかかわらず、隣接する乗り場の日吉台線17:52発のバスが発車するまでは、乗り場に入らないことが多々見られるところである。

平日のこの時間帯のバスは、通勤・通学客に加え高齢者の利用も多く、乗車に時間も要することから、バス待ち利用者の人数によっては、発車時刻を過ぎても乗車が続いていることもあり、バス利用者が、少しでも余裕を持って乗車できるよう改善願いたい。

特に、寒さの厳しい冬場、風雨の激しい悪天候時や猛暑の夏場には、その思いが一段と強まってくることを十分理解され、バス降車場に発車間際まで待機するのではなく、

少なくとも5分前にはバスに乗車できるよう努めていただきたい。

この問題が、今日に至るも改善されないというのは大変残念なことであり、交通事業管理者においては、その事実を真摯に受け止め、点呼時等の乗務員指導に加えて管理者自らが現場に赴き、実態を把握した上で、改善に向けた適切な措置を執られたい。

### ③バス停の時刻表について

私は、通勤等でバスを利用する場合、帰路は「JR高槻駅北」乗り場から乗車することが殆どであるが、たまに用事で「芥川商店街」乗り場から乗車することもある。

この「芥川商店街」のバス停は、始発から数えて2つ目のバス停であるが、私が利用する時はいつも時刻表より遅れて来るので、改めて時刻表を確認したところ、不思議なことに気がついた。

それは、始発の「JR高槻駅北」バス停と次の「芥川商店街」バス停の時刻表が全く同じ時間に設定されていることである。両方のバス停間には信号機の設置された三叉路もあり、自動車の往来が頻繁なのに加え、JRを利用する歩行者や自転車の横断などもあって、一度の信号の切り替えではバスが十分に右折しきれないこともある。このため、次の「芥川商店街」バス停に到着するまでには、2分以上の時間を要しているのが実態である。にもかかわらず、両バス停の発車時刻が同じに設定されているというのは甚だ理解しがたいことであり、私が高槻市のホームページで検索したところ、他の路線の上の口線においても同様であるので、利用者が戸惑うことのないよう、実態に沿った時刻表への変更を是非ともお願いしたい。(近畿)

**<対応>**①高槻市交通部の保有する乗合バスは、リフト付き車両も含めると全車両がバリアフリー対応車両となっております。

一部の車両が、座席数40名の車両となっておりますが、次回更新時から標準的な仕様にしていくこととなるようです。また、利用実態に即した車両の配置は理想ですが、仕様の統一により利用者のご理解を得ることが、現時点での最善策ではないかと思料するところです。

なお、収納式座席は関連する課題が多く、理論上は可能であるが現実的には困難であり、他の仕様も含めて検討する必要があります。

提言内容について、高槻市交通部へ照会したところ、下記のとおり回答がありましたので、併せてご回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

高槻市営バスでは、ご要望にありますように、時間帯に応じた適切なバス車両で運行することが望ましいと考えております。しかしながら、現在高槻市営バスで保有している路線用乗合バスは計167台ありますが、これらの車両数は現在のダイヤを運行する上で、予備車両も含め最小限の数となっております。

そのため、朝夕のラッシュ時間帯には、ほとんどの車両が多く路線にまたがって運行しており、その後、昼間時間帯においても続けて運行していることから、現状の運行管理上、利用者に応じて各系統の配車を行うことは困難だと考えます。しかしながら、乗客の利便性に係るサービス提供は必要であると認識しており、今後、車輛更新

時の仕様変更も含めて、利用者が効率的にご乗車できる環境整備に努めてまいります。  
(高槻市交通部)

②提言内容について、高槻市交通部へ照会したところ、下記のとおり回答がありましたので、この内容をもってご回答とさせていただきます。  
(近畿運輸局)

バス乗場への到着時間が遅いとのこと指摘ですが、お持ちのお客様にご迷惑とご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。当該バス乗り場間の距離が短いことから、隣接する乗り場にバスが停車している場合、乗り場に着けにくいという事情があるため、乗り場形状の改良など関係機関に要望してまいります。加えて引き続き必要な指導を行う等、改善につとめてまいります。  
(高槻市交通部)

③提言内容について、高槻市交通部へ照会したところ、下記のとおり回答がありました。  
(近畿運輸局)

バスの時刻表についてのご指摘ですが、近距離間のバス停については、早朝深夜の道路状況によって、1つ目のバス停の時刻と同時刻に次のバス停に到着する場合があります。そうした場合に早発にならないようご指導のような時刻表の設定をしております。ダイヤについては、毎年必要に応じて改正しておりますが、ご指摘の点も踏まえる中で、運行状況をより詳細に把握し、時間帯別の設定をするなどの工夫を継続して行い実態に即した時刻表設定をしております。  
(高槻市交通部)

なお、上記回答の補足として、JR高槻駅北口停留所と芥川商店街停留所の距離は約700mとなっており、芥川商店街停留所の到着時刻を基準にして表記しておりますが、乗降する旅客を考慮した上、発車時刻を表記していく必要があるため、旅客利便の向上のため事業者に時刻表の見直しについて要請していきます。  
(近畿運輸局)

## ● 利用者の利便向上へのお願い

<提言>和歌山バスを利用しています。

今般、バスの車内行先表示器が更新され、  
明るくなった  
文字が大きくなった  
次の停留所が赤色で表示されている

等々、非常に見やすくなりました。

まだ、全車では無いが、今後とも利用者利便向上への努力をお願いします。(近畿)

<対応>和歌山バス株式会社に照会したところ、下記のとおり回答がありましたのでこれをもって回答とさせていただきます。  
(近畿運輸局)

弊社のバスをご利用いただき、ありがとうございます。

お問い合わせいただきました「車内行先表示器」についてご回答させていただきます。

弊社のバスは、液晶運賃表示器に行き先を表示しており、お問い合わせの「車内行先表示器」は、車内に設置した液晶運賃表示器のことかと存じます。

弊社では、他社様の導入状況なども調査した結果、利用者の利便向上のため、平成24年9月から順次導入を進めており、現在のところ、一般乗合車両96両のうち、51両(導入率53.1%:H27.10現在)に導入が完了しております。

今後、車両の入れ替え時等の機会に併せて、順次導入を進めていく計画としております。

今後とも、利用者の方の利便性向上のため、より一層努力してまいりますので、引き続き弊社バスのご利用をお待ちしております。  
(和歌山バス(株))

## ● バスの利便性の向上について

<提言>①バス路線での「スルッと関西」の使用取り止め

阪神バスが今年の10月1日より「スルッと関西」の使用を取り止めた。ICカードへの移行を進めているのか知らないが、関西で普及している共通利用カードであり、利用を打ち切らないでほしかったし、打ち切る場合も最初の告知から実施までの期間をもっと長くとり、対策を検討する時間を保障してほしかった。

②同一路線の高速バスの相互利用を

神戸三宮から淡路方面に向かう高速バスは、JR系(JR西日本、本四海峡バス)と私鉄系(神姫バス、淡路交通)で切符の相互利用もできなければ、乗車方法(料金の先払いと後払い)も違う。停車駅も同様であるため、共通券をつくれれば利用できる便数が倍増して利便性は格段に高まるし、乗車方法も統一した方がわかりやすい。

③コミュニティバスの改善を

地域の人口減少と高齢化に合わせて、バスの役割はより大きくなってきており、県内でも明石や西宮地域など、コミュニティバスの見直しによる成功事例も耳にする。地域の変化や要望をしっかりと調査し、バス停、ダイヤ、路線の見直しを行うことで、地域の再生とバス事業の収支率向上にもつながると考える。  
(神戸 Y)

<対応>①ご指摘いただきました件につきまして、ご不便をおかけいたしましたこと、まずもってお詫び申し上げます。今般、磁気カードサービスを廃止するに至りました経緯についてご説明申し上げます。

まず、弊社におけるスルッとKANSAIで発行している共通カードのご利用についてですが、ICカードの普及等により、非常に僅少となっていました。

次に、機器の観点について、現在、弊社の車両に搭載しております運賃箱の磁気カードサービスに係る機器は、製造がすでに終了しており、故障修理及びメンテナンス等については、僅かに残存する部品を頼らざるを得ない状況でした。

それに加えて、弊社では、運賃箱自体の老朽化に伴う更新を今年度に予定していたため、その更新にあたっては、上記の状況を勘案した結果、利用者の僅少な磁気カードサービスを廃止し、ICカードサービスへの経営資源の投入による利便性向上を図ることといたしました。

なお、お客様へのご案内につきましては、平成27年4月から6ヶ月間、バス車内及びホームページ、各バスターミナル、阪神電車の定期券発売所への掲示等を実施させていただきました。

お客様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。  
(阪神バス(株))

②現在、兵庫県及び淡路地域3市が高速バスの相互利用（共通乗車券化）に向けた足掛かりとして、高速バス運行事業者とともに高速バスのIC化促進に向けた検討を進めているところです。（神戸運輸監理部）

③コミュニティバスの運行については、各自治体が中心となり、地域住民の方も参画した地域公共交通会議により地域の実情を考慮しつつ、運行計画や運賃について決定しているところです。引き続き、地域公共交通会議の運営等に協力してまいります。

（神戸運輸監理部）

### ● 車内携帯電話の使用の改善について

＜提言＞路線バス（山陽バス、神戸市バス）車内での携帯電話の使用を見かけた。最近では年配者の大声での通話が目立つ。こうした乗客への乗務員の対応は、通話終了を見計らって、自動音声による注意を放送を流すだけで、効果が期待できない。乗客からの声かけも必要とは思いますが、トラブルになることもあり、やはり乗務員からの口頭での注意が必要と考える。

（神戸 I）

＜対応＞車内での携帯電話の使用について、各事業者で異なりますが、以前より注意を呼びかける車内放送等により啓発に努めているところですが、法的規制などの強制力がなく、最終的には利用者相互の思いやりに頼らざるを得ない点について、ご理解願います。

また、事業者はもとより、運転者は、お客様の安全を第一に考えてバスを運行していることから、口頭による注意をする場合でも、安全な運行を考慮しつつ行う必要があることをご承知願います。

今後も、事業者に対して、更なる乗客のマナー向上に関する周知方法等、機会あるごとに周知、啓発を図っていきたいと思います。（神戸運輸監理部）

### ● 路線バス乗降時に乗車口の扉の開くタイミングを遅らせて欲しい

＜提言＞通勤で、旭町～広島駅循環線（広島バス、八丁堀経由）を利用しています。

車内案内で「降車の際、バス停に着いてから席を立つ」旨のガイダンスが徹底され、ほとんどの乗客がこれを守っています。バス停に着いた際、乗降口が同時に開くため、特に後部座席から降車の際は、乗車口から乗り込んでくるお客と遭遇し混雑するため、それぞれの動線がスムーズに行きません。特にお年寄りは困惑されています。

運転手さんに乗車口の開くタイミングを少し遅らせる操作を要望します。

（中国 T）

＜対応＞事業者へ確認しましたところ、「乗降時のドア開閉のタイミングについては、降車される人が多い場合には、降車優先で乗車扉を遅れて開く事をしておりますが、状況によっては乗務員の判断により利用者に不便をかけないように開閉を行っているところです。ケースバイケースではありますが、通常の場合においては、降車される人が中扉を過ぎて前に移動されたタイミングで中扉を開くよう乗務員へ指導していくことといたします。」とのことでした。

ご理解のほどよろしく願います。

（中国運輸局）

● 鳥取空港のバス発券機について

<提言>仕事の関係で、東京出張へは鳥取空港から航空機を利用しています。

先日、久しぶりに東京便を利用しての帰路、空港から鳥取駅までのバス乗車券を購入しようと券売機へ行くと、券売機が更新されており（以前はお金を投入すれば乗車券が直ちに出てくるタイプだったのが、タッチパネルで行き先をタッチしてからお金を投入するタイプへと更新されていた）、お金をいくら投入すれば良いかが最終目的地をタッチしないと表示されず、利用者としては非常に分かりにくかったので、券売機へ鳥取駅までの金額の表示をお願いしたい。（中国 T）

<対応>事業者へ確認しましたところ「バス券売機の液晶へ料金を事前に表示をすることは券売機のシステム上対応が難しいため、現状の券売機上部に掲示してある運賃表にて金額の確認をして頂きたい。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いたします。（中国運輸局）



バス料金:大人1人分			
青山剛昌ふるさと館前	1600円	鳥取駅	460円
三朝温泉 (三朝商工センター)	1450円	県庁日赤前	460円
三朝町役場前	1400円	湯所	460円
倉吉駅	1200円	城北団地	330円
松崎駅前	1100円	中央病院口	280円
恐善広場前	850円		

● 広島バスセンターのトイレのバリアフリー化について

<提言>広島バスセンターは2011年に全面リニューアルされ、トイレも綺麗に改装されたようですが、残念ながら、バリアフリーとなっておりません。

バリアフリー法では「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方のもと、トイレについても、具体的な基準が定められております（施行令第14条）。

また、2020年東京五輪・パラリンピックを前に、訪日外国人の増加に向けて、外国人や障害者の方に利用しやすいトイレを増やして観光客をもてなす狙いから、今年から政府の「日本トイレ大賞」が創設されております。

1日4万人近い乗降客を扱う旅客施設として、観光都市広島の中央玄関口としてふさわしい「日本トイレ大賞」に受賞するようなトイレに改修をお願いしたいと思いますが、改修の計画はあるのでしょうか、当局として支援策はあるのでしょうか。

（中国 K）

<対応>広島バスセンターに確認しましたところ、「トイレのバリアフリー化の必要性については認識しており、将来的には検討が必要と考えていますが、現在の階段のあるトイレの全面改修・バリアフリー化については、コスト的に難しいのが現状です。そのため、バリアフリー対応トイレについては降車ホーム側に設置しており、そちらでの利



● **バスの運転手さんの対応の良さについて**

＜提言＞白島からバスセンター経由広島駅行きの途中の、広島城の横の左折・直進・右折の3レーンに分かれている場所を通過中、突然、左折レーンに並んでいた第一タクシーが直進レーンに割り込んで、すぐに左折レーンに戻る、危険運転があり、広交バスの運転手は急ブレーキで対応し、事なきを終えた後、すぐに車内放送で乗客へ、怪我の有無や急ブレーキをかけたお詫び等のアナウンスが有り、乗客への不安等の払拭に努めていた運転手の対応がとても良かった。 (中国 S)

＜対応＞バス走行中危険回避等のため、やむを得ず急ブレーキをかけることがございますが、バス事業者は安全第一を心がけて運行しております。

この度のような対応がすべての乗務員について適切にできるよう、あらゆる機会を通じ社内教育の徹底について指導を行って参りますので、今後ともよろしくお願いたします。 (中国運輸局)

● **J R 二日市駅におけるバスの接続について**

＜提言＞西鉄二日市駅から J R 二日市駅を經由して各方面に西鉄バスが運行されているが、時間帯によっては、J R の列車の到着時間を全く考慮していないバスの運行が行われており、大変不便に感じています。西鉄電車にあわせた時刻表になっているのかもしれませんが、公共交通機関としては、利用者第一に考えて運行してもらいたいと考えます。

具体的には以下の通りです。

※博多方面より到着する快速電車の到着時間とバスの発車時刻の対比

J R 快速電車 到着時刻				西鉄バス J R 二日市駅 発車時刻						
J R 二日市到着 (快速)				時刻	吉木 原営業所	山口 平等寺	武蔵ヶ 丘団地	二日市 温泉	甘木 杷木	
00	21	37	58	19時	01, 25, 35	25	00	27, 57	19, 33, 57	
		25	40	20時	13, 32, 54	25	00	26, 56	06, 29, 49	
	00	22	39	21時	13, 25, 55	25	01		09, 37, 58	
		04	32	22時	25		00		19	
		00	30	23時	00, 58		15			
			01	24時						

1. 吉木、原営業所方面

19時台… J R 二日市駅に19時00分及び37分に到着する列車の2分前にバスが出ている。

21時台… J R 二日市駅に21時22分に到着する列車の乗り継ぎが3分では厳しい。

高齢者や子供連れの方に考慮すれば5分程度の余裕が必要。

2 2 時台… J R 二日市駅に 2 2 時 3 2 分に到着する列車について、2 5 分にバスが出ている。

2 3 時台… J R 二日市駅に 2 3 時 0 0 分に到着する列車について、0 0 分にバスが出ている。

2 4 時台… J R 二日市駅に 2 4 時 0 1 分に到着する列車について、最終バスがその 3 分前に出ている。(最終バスなので最大限の考慮が必要)

## 2. 山口、平等寺方面

2 0 時、2 1 時台共に乗り継ぎ時間短く不便である。

## 3. 武蔵ヶ丘団地方面

・ 2 0 時、2 1 時台共に乗り継ぎ時間短く不便である。

・ J R 二日市駅に 2 2 時 0 4 分に到着する列車について、0 0 分にバスが出ている。

※ 駅より、バス停まで、高齢者や子供連れの方に考慮すれば 5 分程度の余裕が必要。

(九州 T)

<対応> 当該路線は全て、西鉄二日市駅を起点に J R 二日市駅を経由し各方面へ運行しており、両駅の駅別利用人員を比較し需要の多い西鉄二日市駅での電車接続を基本とし、可能な範囲において J R 二日市駅の接続を考慮したダイヤ設定をしております。

今回ご要望である「J R 二日市駅」での 1 9 時以降の接続ダイヤ設定は、現在の運行経路から考えますと、両駅での列車接続によるダイヤ設定は、お客さまの利便性を低下させる恐れがあります。

今後も、可能な限り「J R 二日市駅」での電車接続でのダイヤ設定と運行経路も含め、検討課題とさせて頂きたいと存じます。

(西日本鉄道(株))

## 「タクシー関係」

### ● タクシー利用客からのクレーム? お願いについて

<提言> 広島駅から乗車し、合同庁舎までと行き先を告げると、何時もなら運転手さんは合同庁舎内何処に着けますかと返事が返ってくるのですが、当日乗車した広交タクシーの運転手からは返事もなく、何時ものコースと違い、城南通りの合同庁舎一号館前を通過し、お城の堀(バレーコート横)を廻り合同庁舎 4 号館正門に着けて降車したが、遠回りされた様で(馬鹿にされた様で)レシートも釣銭もしっかり貰ったとの事でした。

タクシーの運転手さんをお願いとして、合同庁舎も広いので、合同庁舎の何処までですか、等行き先を訪ねて頂きたい。

また、広島駅北口から乗車した時には、城北通りが現在混んでいるのでお急ぎでしたら常盤橋経由で宜しいでしょうかと案内も有り、少し遠くとも気持ち良く乗っている。

(中国 S)

<対応> 「行き先」「コース」「降車場所」の確認は、乗務員として基本中の基本です。広島合同庁舎のみならず、ターミナル駅や大きな施設など降車する地点が複数ある場合には、最終目的地の詳細な確認をすることを各社の新人乗務員教育を始め、乗務員に対

する各種研修等で行っております。

今回の情報を受け、広交タクシーへ状況を説明し、全乗務員に対する接遇の指導教育の再徹底を行いました。

皆さまに愛される公共交通としてタクシー事業が発展していくよう指導を行って参りますので、今後ともよろしく願いいたします。  
(中国運輸局)

## 「船舶関係」

### ● 広島港宇品旅客ターミナル屋上に「広島港の島々」案内板の設置について

＜提言＞広島港には大小12の島々が浮かび、天気の良い日には西は阿多田島、小黒神島、その向こうに岩国コンビナートの煙を見ることができ、目を南東に転じると、音戸の瀬戸辺りまで見渡せ、その中を年間30隻余りが寄港する豪華客船、マツダの自動車専用船、コンテナ船などなど、外国航路の大型船が入出航し、その間をぬうように、四国航路や島回りの客船、高速船、フェリーが行き交うなど、港からの風景は、時間の立つのを忘れさせて呉れます。

そこでお願いが有ります。広島港宇品旅客ターミナルビルの屋上からの眺めは、上記のような景色を堪能できる大変素晴らしいスポットであります。其の眺めの「もの言わぬガイド」として「広島港の島々」案内板を設置して頂けないでしょうか。

私は、交通モニターと同時に、広島港宇品旅客ターミナル1階の観光案内所でボランティアガイド（マリンアシスタント）をしております。案内所に来られる観光客の中には、30分～1時間ほど時間が余っていると相談に来られる方もよくいらっしゃいます。そんな方に、屋上に上がって島の名前や、物語などを話して差し上げると、大変喜んでくれます。又外国人観光客の中には、この景色が良いのだと、1時間以上もベンチに座ってのんびり座って過ごす姿も見られます。こうした観光客の楽しみの手助けに「案内板」の設置をお願い致します。

すでに、地上には一基、「案内板」は設置されており、其の案内板を見ながら、指差して島を眺めている観光客を見受けます。それをより遠くまで見える屋上に設置をして頂きたいというお願いでございます。

広島港を交通の結節点だけに終わらせることなく、都心から僅か30分で、都会の喧噪から逃れることのできる観光スポットとしてPRするための一助として案内板の設置をお願いします。広島港が賑わえばターミナルビル内のレストラン等も賑わい、また、広島湾を散歩するクルーズなど、海の楽しみ方の広がりにも繋がるのではないかと期待しています。

天気の良い日に、遠くまで見通せる写真でより多くの景色を楽しめることができれば、新しい広島港の楽しみ方ができるのではないかと考えております。（中国 U）

＜対応＞ご指摘をいただきました広島港宇品旅客ターミナル屋上は、四国や各島々を結んで行き交う旅客船、貨物船などの様々な船舶や島々が散りばめられた瀬戸内海の景色を一望できる絶好の場所であることから、屋上の整備は人々が集える賑わいの空間作り

の面からも効果があるものと考えるところです。

今般のご意見を受け、ターミナルの所有者である広島県港湾振興事務所工務課及び同管理者である広島市都市整備局みなと振興課をそれぞれ訪問し、内容を伝えるとともに働きかけを行いました。

施設所有者、管理者の財政的な事情、利用形態に対する意向もあり、難しい点もあろうかと考えますが、同ターミナルが人々が集い、憩える場所となるよう今後も機会を捉えながら、働きかけを行って参りたいと考えております。（中国運輸局）

### ● 広島港発着の旅客船にも I Cカードの導入はできないか検討を始めて欲しい

<提言>私は P A S P Y を持って電車に主に乗りますが、時折バスに乗っても、新たな乗車券を買わずにすみ、大変便利に感じております。

ところが、広島港発着の船に乗るときは、P A S P Y は使えず、乗船券を買い求めなければならない、不便を感じるようになりました。

島から広島市内に通う人や、逆に広島市内から島に通う人も同じように広島市内の乗り物のときは P A S P Y で、船に乗るときは乗船券を買うことになっているのだらうと思います。

両者に共通の I Cカードがあればそうした不便さも解消できるのではないのでしょうか。電車内で見受けていても、若い人からお年寄りまで大部分の人は P A S P Y を使っているように見受けられます。それだけ普及してきているということではないかと感じます。

もちろん、導入に当たっては、利用者、事業者の意識の改革や、潮風による機器の錆の問題など克服する課題は多いと思いますが、これらの課題は 2～3 年かけて克服していくしかないと思います。

現在、広島市では総合交通計画の策定が検討されていると聞いております。是非ともそうした長期計画の中で、将来に実現を目指して課題を克服していくテーマとして広島港発着の航路にも I Cカード導入のための社会実験を行うなど、検討を加えて頂けないでしょうか。

港という交通の結節点での、キップの購入という手間が省けることによる利便性の向上は、新たな利用者と呼び込むという期待もできるのではないのでしょうか。

ご検討方、よろしくお願い致します。（中国 U）

<対応>交通系 I Cカードの導入につきましては、現在、国土交通省から財政当局に対しまして、予算要求がなされているところです。

中国運輸局といたしましても、この予算措置状況を踏まえまして、各種課題、問題点（乗客の動線の確保、コスト負担、I C機器の塩害対策等）を勘案し、関係者の意向等を確認しながら、陸上モードとの連携も視野に入れて I Cカード導入に向けて取り組んでいきたいと考えております。（中国運輸局）

### ● 船内放送設備を使って、乗客への話かけが行われていました。関係者の皆さんのご努力に敬意を表します

<提言>先日、広島港から松山に向かうスーパージェットに乗船しました。

音戸の瀬戸を通過した直後だったと思いますが、船内放送で「私は船長の〇〇でござ

います。本日は〇〇汽船のスーパージェット〇〇にご乗船頂き有り難うございます。本船はただいま・・・」との放送がされました。

私は、平成22年と23年の2回にわたって、「モニター報告書」で、船長さんに旅客機の機長さんのように船内の放送設備を使って乗客に話しかけてほしいとの願いをしてきました。

テープを使っての案内放送だけでなく、船長さんの生の声で、乗客に話しかけることが、より温かいサービスになると思ったからです。

この放送を聞いたとき、思わず「かっこいいね」と、一人でつぶやきました。

今後、瀬戸内を航走する殆どの船で、船長さんによる話しかけが定着し、より楽しい船旅ができることを多に期待しております。

願いが実ったことの嬉しさから、お礼を申し上げ、快適、楽しい船旅への環境づくりに関係者の皆さんの活躍をお願い致したく、3回目の、今度は感謝の「モニター報告書」を書かせて頂きました。有り難うございます。 (中国 U)

<対応>お言葉有り難うございます。

船内放送を活用したこのような取り組みが浸透して参ったのも、推進員皆様のお声かけ並びに中国旅客船協会の皆様のご理解、ご協力の賜と考えております。

今後とも船長の船内放送を活用した話しかけを含め、快適で楽しい船旅への環境づくりに取り組みたいと考えております。 (中国運輸局)

## 「その他」

### ● 地域公共交通のあり方について

<提言>私は、現在新発田市という田舎の町に住んでいます。

新潟市から北へ25kmほどの距離ですが、農業が盛んな田園地帯で昔の集落が多く、高齢化が進んでいます。

市街地の商店は空洞化が激しく、通院や買い物等の日常生活は郊外型のショッピングセンターに頼らなければならず、バスの便や電車などの公共交通機関を利用するにはバス停や駅までの到達距離が長く、自家用車を利用しなければ生活が成り立たない状況にあります。

現在、バス事業者の路線は利用者減のため運行本数も少なく、かつ運行地域も限られているため、利用者が少なく利用しにくいものとなっています。

市街地は市が運営するコミュニティバス路線がありますが、郊外の集落は通らないため高齢者は自転車を利用して買い物に行くことがあり、雨や雪の日は大変です。

少子高齢化で高齢者のみの世帯も多くなっており、今後は益々日常生活での買物や通院などで田舎では住みにくくなることが予想されます。

都会では公共交通が整備されてきており、特に田舎では自動車免許を返上した高齢者

は生活が困難で、地域活性化が求められていることでもあり、採算を度外視した公共交通の在り方を国や県、市町村が一緒になって真剣に検討する必要があると思います。

(北陸信越)

＜対応＞地域公共交通については、利用者の減少により事業者の経営が悪化し、不採算路線から撤退することで更に利用者が減少するという悪循環が生じています。しかし、地域公共交通は、まちづくり、観光、さらには福祉、教育等、様々な分野に大きな影響を与えるものであり、地域活性化を実現するために必要不可欠な存在です。そこで、事業者任せにするのではなく、地域の総合行政を担う自治体を中心となって、地域戦略の一環として、地域公共交通の確保維持を進めていく必要があります。

こうした考えに基づき、国土交通省は昨年、地域公共交通活性化再生法を改正し、自治体を中心となって、まちづくりと連携して、地域公共交通ネットワークを再構築するための取組を進めていくこととしました。これまでに、全国で50超の自治体において、地域公共交通ネットワークの再構築に向けた計画が策定されているところであり、運輸局においても、自治体の計画策定の取組を後押ししていくこととしています。

一方、地域公共交通の持続可能性を高めていくためには、利用者を増やし、維持していく必要があります。そのためには、自治体や事業者が利用促進策に取り組むのみならず、利用者たる住民も、協議会の場等を通じて主体的に公共交通のあり方を考え、積極的に関与していくことが必要と考えます。

(北陸信越運輸局)

## 【平成26年度報告に対するフォローアップ】

### ● 車両別の温度調整ができる車両の導入について

＜提言＞先般、新千歳空港駅発小樽行きの快速エアポートのUシートに乗車した時のことです。

車内が寒かったため、乗務員にその旨を申し出たところ、センサーで車内温度を管理しており、車両毎の温度調整はできないとのことでした。

自由席車両は、混んでいたため車内温度が高かったものと思われませんが、指定席車両は寒く、車両ごとの温度調整ができれば快適になると思います。

JR北海道では、車両の老朽化が進み車両故障が多くなっていると思われしますので、今後の車両変更を進めるに際しては、車両別に温度調整ができる新規車両の導入等きめ細かなサービスに配慮した車両導入計画を図られるよう希望します。(北海道 I)

＜対応＞この度の快速エアポート車両の室温調節につきまして、JR北海道CS推進部に情報の提供を行い、以下の内容にて回答を受けておりますことをご報告いたします。

ご指摘のとおり、快速エアポートに従来から使用している車両は、車両毎の温度調整が出来ませんでしたが、平成26年7月以降順次導入している新型のエアポート車両につきましては、車両毎に個別温度調整が可能となっております。

今後も新型車両を順次導入していく計画としており、老朽化した車両を置き換え、多くのお客様が快適にご利用いただけますように努めてまいります。(北海道運輸局)

● **駅構内及び車内における利用者のマナー違反に対する、駅員による直接的な注意、指導のできる体制づくりについて**

＜提言＞ JR神戸線をよく利用するが、駅構内での歩きスマホ、乗車時の割り込み等利用者のマナー違反が多々見受けられる。これらマナー違反に対する啓発活動については、駅構内及び車内で放送やポスター等によって行われている。

最近では駅構内に駅員の配置が減っているせいもあってか駅員が現認し、その場で注意する場面が少ないと感じている。

先日、JR大久保駅で、エスカレーター前の列が動いたり止まったりと不自然な流れができており、その先頭が歩きスマホの利用者であった。周囲の利用者も迷惑がっているようであったが、周りには駅員は見当たらず、仕方なく自ら声を掛け、歩きスマホを止めるよう注意した。すると、逆上し強い口調でののしられたうえ、威圧的に迫られ恐怖を感じた。

痴漢などの犯罪行為は周囲の協力も得やすいが、マナー違反の場合、その場に居合わせた一般利用者が注意をすると、私の場合のように当事者間での言い争いになってしまうことがある。このようなトラブルを経験したり、目撃した利用者の多くは、今後はトラブルを避けようとし、見て見ぬふりをし、駅員に通報もしていないと思われる。

一方、駆け込み乗車の場合は、駆け込んだ利用者に車掌が車内放送で「駆け込み乗車を止めるよう」注意を呼びかけ、効果があるように聞いている。

このように、最近増えてきたマナー違反者に対し、利用者からの通報のあり方も含め、駅員、車掌から直接、注意、指導する体制づくりをお願いしたい。（神戸 I）

＜対応＞意見・要望として所管官署を通じて西日本旅客鉄道にお伝えし、以下のとおり回答がありましたので報告します。（神戸運輸監理部）

マナー違反に対するお客様からの不満や、対応へのニーズが高まっていることは弊社としても十分認識しております。

歩きスマホ防止につきましては、関西の鉄道事業者20社局において「歩きスマホは危険です」を共通テーマとしたポスターを掲出するなどの取組により、啓発活動を実施したところであり、引き続き、お客様にルールを守っていただけるように啓発活動等を強化してまいりたいと考えています。

駅員、車掌の対応については、業務の遂行の中での対応となるので注意や指導がどこまでできるかは限界がありますが、お客様からのマナーに対するニーズの高さを社内で再共有し、さらに取り組みに反映するようにしてまいります。（西日本旅客鉄道(株)）

● **タクシー会社の営業時間について**

＜提言＞平成26年3月公共輸送機関利用者の意見（報告書）41ページの「タクシーの営業時間について」に関連して以下の質問をさせていただきます。

四国運輸局からの本件に対する対応意見として、「道路運送法上は、タクシー事業者には24時間営業の義務は課せられておらず、営業時間外の場合、運送義務は課せられておらず、運送引受義務自体が発生しないものと解されております。」と述べられておりますが、利用者に対する営業時間の周知は各社毎にどのような方法で行われていま

すか。

また、各社毎の営業時間は四国運輸局ではどのような方法で把握されておりますか。

(1)善通寺市内のタクシー会社（4社）の営業時間を各社毎に教えてください。

(2)営業時間の利用者への周知義務（周知方法）は、道路運送法等で、定めはありますか。（たとえば運送約款への表示義務等）

(3)運輸局へのタクシー会社各社の営業時間の報告義務はありますか。

以上について、根拠規定等があれば併せて参考までに教えてください。（四国）

<対応>善通寺のタクシー会社4社に営業時間及び周知方法について聞き取りを行った結果につきまして、以下の通り回答します。

#### ①各社の受付時間

(有) 白井タクシー : 日曜～木曜は、6:30～翌1:30まで

(金曜～土曜は、翌2:30まで)

(有) 善通寺タクシー : 7:00～24:00まで

富士タクシー(株) : 6:30～翌1:30まで

(有) 善南タクシー : 6:30～23:00まで

#### ②利用者への周知方法

各社共に、利用者から電話などで問合せがあれば営業時間をお答えしている。また、4社の内1社は自社のホームページでお知らせしています。

なお、道路運送法等で周知義務（周知方法）についての定めはありません。

③運輸局への報告義務はありません。（四国運輸局）

### ● 割引航空券の搭乗当日の別便への振替について

<提言>航空券の予約に際しては、各種の割引があり特に早期に手配している場合には割引率が大きく重宝しています。

当日の都合により、用事が早く終了したため一便早くしたいとき、予定通り進まず一便遅くしたいときにその旨を申し出ても変更ができません。

割安の航空券を予約しているので仕方がないところですが、キャンセルして切り替え便の航空券を購入するのではなく、切り替え便の搭乗状況を勘案して、割引航空券に例えば当日5,000円を上乗せして搭乗便の変更ができるような、柔軟な措置ができるよう要望します。（北海道 K）

<対応>いただきましたご意見については、機会ある毎に業界に伝えてまいります。

（北海道運輸局）

### ● JR札幌駅周辺のバス等への乗り継ぎ案内について

<提言>8月2日名寄方面からJR札幌駅に着いたという、70歳代後半のお婆さんが定山溪方面へ行こうと、バスターミナルに行くつもりが、なかなか行けないとウロウロしていました。声を掛けると案内表示が判りにくいとのことでしたので、私が案内をしました。

後日、JR駅に行く用事があったので、東改札口及び西口改札からのバスターミナルまでの経路を検証してみたところ、案内標識はあるものの、札幌に慣れていない人に

は判りにくい感じがしました。

J Rの案内で、定山溪方面に行きたいのですが、バスターミナルからどの様に行けば良いのかと尋ねた処、「バスのことは判りませんので、此処を真っ直ぐ外に出る（指をさして）とバスターミナルがありますから、其処でお聞き下さい」との答えでした。

J Rの案内で答えた女性は、バスのことは判りませんのでバスセンターでお聞き下さい。バスのことはバスで聞け位の口調でした。

東側及び西側改札付近に駅周辺の総合案内ができる方法は無いものかと思いました。

(北海道 O)

### <追加回答>

①昨年の標記ご意見・要望に係る今年度のフォローアップにつきまして、J R北海道CS推進部に確認依頼を行いました。

J Rからは、「お客様へのご案内については、ご利用のお客様から信頼を得られるような接客対応は重要な課題と認識しており、接客教育等を継続して実施しているところですが、平成27年度においては、接客部門を中心に「お問い合わせや不慣れなお客様に的確に対応しよう」というテーマを掲げ、不慣れなお客様へ親切な対応を行うよう努めているところでございます。

昨年ご意見いただきましたバスターミナルのご案内については、お客様へ正確にご案内することが非常に重要であると考えており、時刻表等により弊社で把握できる限りはご案内をさせていただいておりますが、特に札幌のようにバスターミナルが複数あり、系統も複雑である場合は、弊社としても正しい情報をご案内しきれない場合もありますので、その際は、バスターミナルでご確認いただくようお願いしておりますことをご理解賜りますようお願い申し上げます」との回答がありました。

北海道運輸局としましては、引き続き、J R北海道に対し、ご利用のお客様から信頼を得る接客対応が現場社員に浸透するよう指導して参りたいと考えております。

②札幌駅バスターミナルについては、昨年中に一定の表示の改善が行われたため、本年7月には、新札幌バスターミナルについて現地調査を実施しました。

その際、行き先案内の表示方法の一部について、ターミナル担当者に対してアドバイスを行いました。

今後も利用者の皆様にとって、よりわかりやすく見やすい表示となるよう、引き続きターミナル事業者と連携してまいります。(北海道運輸局)

## ● J R北海道及び札幌市営交通地下鉄の駅等での利用者の歩行について

### (ながら歩きの注意喚起)

<提言>昨年、「最近よく見かける光景ではありますが、駅・ホームなどでの歩行中の利用者が、携帯電話やスマートフォン、ゲーム機などを操作しながら、ホーム内や階段を移動する人が大変多くなりました。

特に朝・夕の混雑する時間帯では、他の利用者の通行の妨げにもなり、階段やホーム等では安全上にも問題があると思いますので、案内放送などで注意喚起を行い、安全確保されるようお願いしたい。」という内容で意見を提出しました。

現在では、両社とも駅や車両での案内放送、地下鉄での注意喚起のチラシ等で呼びかけをしていることが確認できました。両社にお礼を申し上げます。

特に「学生」と「おばさん」が目につきますが、「マナーを守るよう呼びかける」しか方法はないものでしょうか。あとは利用する人のモラル（意識・自覚）に期待するしか無いのでしょうか。（北海道 R）

#### <追加回答>

昨年の標記ご意見・要望に係る今年度のフォローアップにつきまして、JR北海道CS推進部・札幌市交通局高速電車部に確認依頼を行いました。

JRからは、「このたびのお声を受け、携帯電話やスマートフォンを操作しながら駅のホームや階段等を歩行するお客様に対する注意喚起の放送や啓発ポスター掲出について、継続して実施しております。放送については、マナー向上に向けた「ニコニコ乗車の日」を設定し、今年度も実施しているほか、啓発ポスターにつきましても、平成27年度は、10月31日以降掲出を行うなど継続して取り組みを行うことにより、注意喚起・啓発活動を行っております。今後につきましても、これらの取り組みを継続して実施することにより、お客様に安全にご利用いただけるよう努めて参ります」と、取り組み状況等について回答がありました。

また、札幌市交通局からは、「当局においても、駅構内でスマートフォン等を操作しながら歩行する利用者の増加による事故の危険性は認識しているところであり、多客駅における駅員の啓発放送、啓発ポスターを掲示のほか、マナー向上キャンペーンの実施日数を増やし、職員による直接声掛けするなど啓発活動を充実化し注意喚起を行っております。また、地下鉄沿線の小学校、中学校、高校に出向きマナー講座を実施し、直接生徒に危険性を周知しているところです。今後もこの取組みを継続的に実施して参ります」と、取り組み状況等について回答がありました。

以上、各事業者ともマナー向上への取り組み等を行っているところですが、依然としてスマートフォンなどを操作しながら歩行する人が見受けられます。

マナーを守るのは個人によるところが大きいのも事実と思いますが、北海道運輸局としましては、事業者に対し、安全の確保に向け、注意喚起や啓発活動を継続して行っていただくよう引き続き要請して参りたいと考えております。（北海道運輸局）

#### ● タクシー乗務員のマナーについて

<提言>タクシー乗務員が運転中（空車時）や信号待ちの状態ではタバコを吸っているのを見かけますが、中には窓を開け、そのタバコの灰をわざわざ窓の外に落としている。あるいは火の付いたままの状態で車外に捨てているのを見掛けることがあります。

（タクシーに限らず、トラックやマイカーでもよく見かけますが・・・）

営業車の灰皿を汚したくないのか、業務終了時の清掃作業を省略するためなのか、理由はわかりませんが注意しようとしたら、逆に睨み返されて非常に嫌な思いをしました。

環境汚染や万が一の火災事故防止のためにもタクシー会社の乗務員の指導・教育の徹底をお願いしたい。（北海道 R）

＜追加回答＞

タクシー業界全体の取り組みとして、全車両の禁煙化を実施しておりますが、依然として、乗務員の喫煙マナーについて、ご指摘の事例が散見されるようです。

今後においても引き続き、乗務員の喫煙マナーの向上について、関係団体等を通じ事業者へ要請して参りたいと考えております。

このことについて、去る11月30日開催の「輸送秩序改善のための定期連絡会議（事務局：当課）」において、関係団体に対し周知徹底を図ったところです。

（北海道運輸局）

● 越後線新潟～白山間の天神尾踏切の見通し不良について

＜提言＞現在、新潟駅付近の連続立交関連工事を施工中であるが、天神尾踏切の南方から進入時の駅方の確認が困難である。

ミラー等で確認ができるようにすべきと思うが、JRの見解をお聞きしたい。

（北陸信越）

＜追加回答＞

2014年11月30日 JR担当者に確認

線路変更に伴い踏切位置を変更

2015年8月

市民よりミラー設置の要望があり、関係者と協議を実施し、9月25日にミラーを増設（計4カ所）

（北陸信越運輸局）

【山側から海側】



【海側から山側】



● 料金表とホーム等の通行方向について

＜提言＞①視力の良い人と盲人用の料金表はあるが、弱視者用の料金表がないので、設置してほしい。（時々、料金を間違っって押ししまい、改札口で料金不足に気づくことがある。）

②駅のホーム等は道路と同じで右側通行なのか、あるいは左側通行なのかはっきりさせてほしい。（右側を歩いていても同じ側を歩いてきた人に荷物をはじきとばされたことがある。）

特に階段ははっきりさせてほしい。

(北陸信越 M)

#### <追加回答>

①高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性向上のために、ロービジョン（弱視）者への対応も含め、高齢者、障害者等にあっても視認性のよい表示が求められていることは承知しています。

国土交通省は、公共交通事業者等が旅客施設及び車両等を新たに整備・導入等する際の具体的な目安として「バリアフリー整備ガイドライン（略称）」を作成しており、ロービジョン者にとどまらず、さまざまな情報コミュニケーションの制約を抱える利用者にとっても分かりやすい案内表示を推進しているところで、運賃表については可能な限り大きな文字でその内容を示すこと等により、ロービジョン者であっても容易に運賃を把握できるようにすることが望ましいとしています。

一方で、事業者にとっては、掲示スペースの確保等の問題もあり、一度に全てを整備することは難しいことから、できることから少しずつ進めて行くといった現状にあります。ご理解の程お願いいたします。

②駅における旅客の動線はホームの形状や時間帯等、様々な要因により異なり、その中でも、鉄道事業者は利用者のホームからの転落や列車との接触等を防止し、旅客の安全を確保する必要があるため、一律に右側、左側と特定することは困難であると聞いております。

(北陸信越運輸局)

#### ● 新潟駅 1 番線から 8・9 番線ホームへつながるホームの階段付近がたいへん狭い

<提言>ラッシュ時に狭い通路（ホーム）を見渡せる場所に 1 人、8・9 番線から跨線橋を利用する人を見渡せる場所に 1 人それぞれ交通整理をする人を配置し、拡声器等を利用し大きな音量で注意喚起し、安全確保に努めてほしい。（現状は右側通行が全て守られておらず危険である。）

(北陸信越 M)

#### <追加回答>

当該箇所においては、夕方には係員を配置し「右側通行」のご案内をしておりましたが、一定期間も経過し現在は係員の案内を取りやめております。今後、右側通行をご案内する案内掲示を設置するとともに、狭くなっている通路付近に人感センサーによる案内設備を 2 箇所設置し、右側通行のご案内をいたします。（東日本旅客鉄道(株)）

#### ● 公共交通を外国人も利用できるよう改善すべき

<提言>国は、外国人観光客を誘致するために、いろいろな政策に取り組んでいるところでもあります。

このような中、平成 27 年 3 月に北陸新幹線が東京から金沢まで開通し、石川県内にも国内外から沢山の観光客の訪れが見込まれ、外国人観光客の増加も予想されます。

しかしながら、公共交通を利用する外国人観光客等に対する体制が不十分な状況となっています。

特に市内観光に利用する観光路線バスやタクシーの外国語車内表示や外国語音声案内等の改善が必要となります。

このような点は、金沢市内だけでなく有名観光地を持つ多くの地方都市も同様な状況

となっております関係する公共交通機関の早急な改善が必要です。

さらに、外国人観光客が主な観光地付近の市内観光をしやすいような外国語道路表示等の設置も必要です。 (北陸信越 O)

#### <追加回答>

北陸信越運輸局のホームページに「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」を掲載（観光庁ホームページにリンク）し、周知を図っております。 (北陸信越運輸局)

### ● タクシーのプリペイドカードについて

<提言> タクシー利用者のためタクシーに5%プレミア付きのプリペイドカード（10,000円で購入すると、10,500円の利用が可能）があると精算時における時間も短縮されるし、利用者にとっては経済的にも助かるし、タクシー事業者にとってもイベントなどでの景品・粗品などの新たな需要も見込めることから、是非とも導入を検討して頂きたい。

都会の一部事業者ではすでに導入されていると聞いている。 (北陸信越 I)

#### <追加回答>

27年2月9日、運輸局担当者より、各支局担当者あて、各県タクシー協会へ要望の内容を伝えるよう指示しております。 (北陸信越運輸局)

### ● 広島港電停にパスピーのチャージ機を

<提言> 広電の路面電車利用者から、1・3・5号線の広島港電停（起終点）にパスピー（ICカード）のチャージ機設置の要望がありました。

要望者によると、停車中の乗務員と思われる人に同チャージ機について尋ねると、停車中の電車を始動してパスピーのチャージをしてくれたそうだが、不便を感じる人もあると思われ、同チャージ機が設置されていればスムーズに行える。

乗車後に車内でチャージできることは承知しているが、電停に停車中でも混雑する場合など車内を移動することはそれなりに大変である。

同設置には乗降客数などの設置基準があるのでしょうか。 (中国 M)

#### <追加回答>

広島電鉄に対し現状を確認したところ「現時点では広島港電停にパスピー自動チャージ機を設置する予定はなく、チャージが必要な際にはお気軽に係員までお声かけください。」とのことでした。

ご理解のほどよろしく申し上げます。 (中国運輸局)

### ● 路面電車の乗り継ぎ割引制度周知について

<提言> 3号線路面電車が時間帯により、西広島から宇品二丁目までの短縮運行となった際、宇品港利用者から複数の復活要望があり、1号線・5号線への乗り継ぎ利用をするよう回答がありましたが、利用運賃については特段の説明はなく、乗り継ぎ電停において現金で支払う場合には乗り継ぎチケットの発給により以後の料金は無料となることは車内放送等で知っていても、パスピーにより乗り継ぐ場合の割引については分かりま

せん。宇品二丁目電停において、3号線から1号線・5号線に乗り継ぐ際のパスピーによる割引運賃と周知方法をお尋ねしたい。(中国 M)

<追加回答>

広島電鉄に対し現状を確認したところ「引き続き各種案内により乗換制度等の周知を図ってまいりたいと考えております。」とのことでした。

ご理解のほどよろしく申し上げます。(中国運輸局)

● **広電路面電車（広島駅前5番線ホーム）の電光ロケーションシステムについて**

<提言>広電路面電車の広島駅前5番線ホーム（比治山下経由宇品行き）にあったロケーションシステム（「まもなく電車が来ます」）の電光掲示がなくなっています。これまで電光掲示を見て電車に乗るかタクシーにするか判断する場面がありましたが、無くなり不便を感じております。(中国 K)

<追加回答>

広島電鉄に対し現状を確認したところ「広島駅の電車接近案内については、引き続きお客様へのご案内方法を検討してまいりたいと考えております。お手数ですが電車の運行状況につきましては、広島駅におります係員へお気軽にお声掛けください。」とのことでした。

ご理解のほどよろしく申し上げます。(中国運輸局)

● **ダイヤの乱れに対する利用者への対応について**

<提言>1月3日、沿線火災によりダイヤの乱れが生じた時のことです。

前回の提案（12年、台風17号による乱れ）では、電光掲示板の表示（「のぞみ」東京行が大阪行と表示）に対して改札係には大阪止の情報が伝わってなくて、乗客に説明が出来ず混乱を招いており、各駅に台風などの緊急時に備え、駅員全般の素早い情報の共有と全般の運行状況等を知らせる専用の電光掲示板の設置をお願いしたところでした。

今回の状況は（新幹線改札口9時頃から）、改札係は「現在、東京行の「のぞみ」は全て運行されていない」と説明をしていましたが、電光掲表示では「10分遅れ」「30分遅」「20分遅」等、10分おき位に次々と遅れ時間を変えて表示されました。その時刻表示が全て消されて「未調整」と表示され、「大阪行きは運行しているが、東京行は全て停止している」旨の放送が始まったのはやっと10時過ぎ。それまでに表示が異常と気付いた乗客が、改札係に説明を求めて詰め寄るなど、今回も大混乱の状況でした。

前回お願いした専用掲示板が新たに設置されていましたが、残念ながら「火災により東海道新幹線が運行停止している」旨の固定表示で、何時現在の情報が不明でした。

外国人客も多く専用掲示板には外国語表記も必要ではないかと思われます（出来れば放送も二カ国で）。

また、乗客は常に新しい情報を知りたがっており、情報の内容は変わらなくとも20～30分おきには更新時刻を表示しては如何でしょうか。

以前提案させていただいた「JRの電光掲示板に外国語表示」と「駅構内の放送には

英語での案内を」について、JR内での検討はどのようになっているのでしょうか。

(中国 K)

#### <追加回答>

JRに現状を確認したところ、「列車が遅れた場合のお客様への情報提供について、迅速かつ確かな情報を提供できるよう、設備等の整備及び社員教育を継続的に実施しているところであります。今年度は、外国人のお客様への情報提供の一環として、新幹線駅を中心に、台風の接近に伴い列車の運転計画等について、4ヶ国語対応の掲示文の掲出を実施いたしました。引き続き、列車の遅れ等について情報提供の向上に努めて参ります。」とのことでした。

ご理解のほどよろしく申し上げます。

(中国運輸局)

### ● 女性に優しい列車のあり方

<提言>ある女子高校生は、可部線と山陽本線を利用して廿日市方面の高校に通学している。

その女子高校生が朝の通学ラッシュ時に列車内で体験した苦悩や、ある出来事を紹介する。

列車内は常に混雑していて、

①中高年男性の加齢臭にいつも悩まされている。

②誤って定期券やペンシル、手帳等の小物を落とした時、体の自由を奪われた状態で大変な思いをしたことがある。

同じ体験をした女子学生は少なくないと思料され、これらを解消するための対策として、まずはローカル線（可部線）の朝の混雑が予想される通学時間帯に限って、一車両丸ごと女性専用又は一部を女性専用区画若しくは女性専用シートを設ける等、試験的に行って、問題点や課題等を整理・解決した上で、実施までもっていけないだろうか。

もし実現可能となれば痴漢防止策にもつながるし、女性にとって快適で利用しやすい、まさに女性に優しい列車の誕生となるはずである。

(中国 S)

#### <追加回答>

JRに現状を確認したところ、「現在、広島地区を中心に新型車両の投入を進めているところですが、1編成が短い両数での運用であることから現時点で女性専用車両は設置する考えはございません。」とのことです。

鉄道部では、今年度も広島県警、広島県、JRが実施しております「痴漢防止キャンペーン」による啓発活動に参加しているところです。こうした活動をはじめ、引き続き鉄道列車内の快適な環境作りに向けた取組を進めてまいりますのでご理解のほどよろしく申し上げます。

(中国運輸局)

### ● 駅に隣接する踏切での人や車の待時間の短縮について

<提言>通常、踏切の遮断機の開閉は、遮断機と列車との位置関係で決まるものと思われる？

そのため駅に隣接する踏切にあっては、列車が駅に到着して旅客の乗り降りが完了し、

当該踏切を通過するまでの間遮断機は閉ざされたままの状態になっている。

このことで、人や車の待時間が長くなってイライラした経験が度々あった。

本件事例は、玖波駅に隣接する古新開第一踏切で、駅の構内に停車中の列車が視認できることから、この踏切を利用した者は一度や二度は嫌な思いをしている筈である。

遮断機の開閉作業は前述のとおり遮断機と列車との位置関係でコンピューター制御されているのであれば、位置関係でなく時間調整による制御等で待時間の短縮を図ることはできないものか。

しかし、主要駅やローカル駅で又時間帯等によって利用者数が大きく異なることや安全第一に考えれば、現行の方式でやむを得ないとも思われるが、何か良策はないものか。

(参考) 過去に「なにこれ珍百景」で似たような事例が放映された記憶がある。

(中国 S)

#### <追加回答>

JR広島支社に現状を確認したところ、「昨年と状況は変わっておらず、踏切をご利用されるお客様の安全の確保のため、ご理解とご協力をよろしく申し上げます。」とのことでした。

ご理解のほどよろしく申し上げます。

(中国運輸局)

#### ● ジャパンレールパスでも高速船で広島港から宮島に行きたい

<提言> 広島港の案内所でボランティアガイド「マリン・アシスタント」をやっています。その案内所の案内でよく出くわすケースで、JRが外国人向けに発行している『ジャパンレールパス』とこれも外国人がよく持ってくる『宮島・瀬戸内ぐるりんパス』が混同されているのか、『ジャパンレールパス』を持って広島港に来られた外国人観光客が、広島港から高速船で宮島までいけるものと勘違いしてわざわざ広島港まで来られ、瀬戸内シーラインの高速船に乗ろうとされる場合があります。一方、『宮島・瀬戸内ぐるりんパス』は瀬戸内シーラインの高速船に乗船出来るのです。

この二つの切符が何故、違っているのか分かりませんが、『宮島・瀬戸内ぐるりんパス』で出来るのであれば、『ジャパンレールパス』でも、広島港発の高速船に乗船出来るような切符にして頂ければ、外国人観光客は助かるのではないかと思います。如何でしょうか。

(中国 U)

#### <追加回答>

JRに現状を確認したところ、「昨年と考え方は変わっておりません。」とのことでした。

ご理解のほどよろしく申し上げます。

(中国運輸局)

#### ● 山口市内 ⇄ 山口宇部空港間のバス運行について

<提言> 山口市内と山口宇部空港間を2社(JRバス・防長交通)が運行しているが、新山口駅を経由しているため、通常45分程度で到着する区間にも関わらず、67分から82分を要する運行時間となっており、利用者としては苦痛を感じる。

旧山口市に在住する利用者としては、新山口駅を経由せずに山口宇部道路だけを運行する直行便にしてもらえれば、時間短縮が図れて便利になるので、自家用車を空港駐

車場に乗り付けする者や自家用車で送迎を受ける者が減少するのではないか。

新山口駅 ⇔ 山口宇部空港間の運行については、宇部市交通局が運行しているので、あえて新山口駅を経由する理由が見当たらない。

※ 東京に住んでいる身内が盆や正月に帰省の際、現在は新山口駅まで送迎し、新山口駅から宇部空港までのバスを利用している。(新山口駅へ経由しなければ、山口駅への送迎にする。・・・一度、山口駅で送迎したが、身内からバスの乗車時間が長すぎるので、新山口駅まで送迎してほしいと言われ、それ以後、新山口駅での送迎にしている。)

(中国 U)

#### <追加回答>

お寄せいただいたご意見につきまして、再度事業者を確認しましたところ、利用促進策として、県とタイアップし東京のアンテナショップでのPRや企業訪問等行っているとのことですが、収支状況としては昨年と変わりなく、新山口駅での利用がなくなれば欠損が拡大し運行維持が困難になる恐れがあるとのことでした。

ご利用の皆様にはご不便をおかけすることとなりますが、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

(中国運輸局)

#### ● 広島駅から宇品港行バスの表示による誤乗車防止措置のお願い

<提言>広島バスの『21番御幸通り経由宇品港行バス』と『21-2番宇品橋経由バス』の表示が紛らわしく、良く間違えると通勤客の人から聞きます。原因は番号の枝番が小さく判別しにくいいため出来る事なら枝番号がハッキリ判るように表示を変えるか、又は区別を付けるため新たな番号を付して頂きたい。(これは同じような路線も多々あるので一斉に変更が必要となります)

(中国 S)

#### <追加回答>

お寄せいただいたご意見につきまして、再度事業者を確認しましたところ、「路線行き先表示枝番号の識別化について検討を行いました。新番号付与については他のバス事業者との調整が必要となることや、利用者の方へは21号が浸透している状況等を考えた場合に、現時点では困難であると考えています。枝番号表記については、行先表示のスペースとの兼ね合いがありますが、枝番号を大きくしてほしいというご要望も参考として、引き続き検討してまいりたいと思います。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(中国運輸局)

#### ● タクシーの運転手さんのサービスに感謝

<提言>先日、夕方に宇品から市内向け乗車した処、後部座席にスマホが忘れられていたのを見つけ、運転手さんに伝えると、先ほど降車したお客さんかもしれない、との事で、同乗していたお客さんがスマホの所有者らしき人に直ぐに連絡し、受け渡し場所を確認すると「降車したお客さんが困ろうけん、お客さんを降ろしたらすぐに広島駅方面に忘れ物を届けます。」と、とても臨機応変の聞く感じの良い運転手さんもいるなーと感じました。

この場合、忘れ物は本社に連絡、警察に報告等が一般的ですが、この場合スマホを忘れた人が自分の持ち物を手にするためには、時間と手間が掛かるし、その間大変不便

が生じる事を思うと、スマホを忘れたお客さんは、運転手さんに感謝・感謝した光景が想像出来ますね。 (中国 S)

#### <追加回答>

中国地方では広島交通圏のみで適用されていた、タクシー運転者の資質向上を目的とするタクシー運転者登録制度が、平成27年10月より全国に展開されました。

これに伴い、新規にタクシー乗務員になる者には輸送の安全及び利用者利便の確保に関する講習(法令、安全、接遇、地理)の受講が義務づけられました。また、広島交通圏においては、講習受講後、試験を受験し、合格することが義務づけられました。

今後、Aタクシーの取組みとともに、これまで以上にタクシー乗務員の資質の向上が図られるものと期待しております。 (中国運輸局)

### ● 広島港周遊乗船券はないの？

<提言>広島湾周遊乗船券のような共通切符は出来ないのでしょうか。一枚の切符で世界遺産航路、広島港～宮島港、広島港～三高、高田、中町、広島港～似島、広島港～切串、広島港～小用、小用～呉港、呉港～広島港等々、広島湾を走る船に全て乗船出来る共通切符を提供することで、観光客の利便性の向上を図るということではできないのでしょうか。事業者を巻き込んだ検討をお願いしたいと思います。 (中国 U)

#### <追加回答>

広島湾では、瀬戸内海汽船(株)グループ(瀬戸内海汽船(株)、瀬戸内シーライン(株)、瀬戸内海クルーズ(株))各社及び共同運航会社である石崎汽船(株)において、各社の船舶が2日間乗り放題となる「広島湾クルーズ・ツーデイズチケット」や瀬戸内シーライン(株)の同社の船舶(一部を除く)が1日乗り放題となる「1日フリーパス」といった周遊乗船券が発売されております。今後は、他の旅客船事業者も参加した周遊乗船券の発行も視野に入れつつ、各旅客船事業者の意向、経営判断等を踏まえながら、取り組んでいきたいと考えております。 (中国運輸局)

### ● バス、船、バス(電車)の共通乗車券の導入はできないか

<提言>広島港に入出港する旅客船は、江田島、能美、似島等島嶼部から広島市内への通勤、通学、通院、買い物客等、一方広島市内からは、島の山のハイキング、サイクリング、みかん狩り、潮干狩り等々、観光客の足として年間200万人余の人達が利用している。

船を利用する場合、陸上のバス、電車の切符を買い、港迄、港では、乗船券を買い船に乗り、ついた先の港からまた、バスか電車の切符を買って乗ることになり、なかなか煩雑である。

一方、広島市内では、共通のプリペイドカードが導入され、乗り換えるたびに切符を買い替える手間が省けて大変便利である。

船にもこうした共通カードの導入が出来ないものであろうか。

島の人口は年々減少して来て、島の交通機関及び船の利用客は減少の一途をたどっている、島では、観光客を呼び込もうといろいろなイベントが企画されている。

こうした切符の買い替えの煩雑さがなくなれば、観光客の呼び込みにも好材料になるのではないかと思います。

もっとも、船にチャージ機を据え付けるには多くの課題があるであろう。そこで提案であるが、運輸局主導で、江田島市、広島市、呉市、広島県、関係事業者等で、共通プリペイドカード導入のための社会実験を行ってみては頂けないものであろうか。実験の中で克服すべき問題点が明らかになるであろうし、何よりも事業者自信に改革に向けた前向きな気持ちを持ってもらえるのではないかと考えます。

利用者利便の向上には間違いなく貢献出来るのではないかと考えます。（中国 U）

#### <追加回答>

交通系 ICカードの導入につきましては、現在、国土交通省から財政当局に対しまして、予算要求がなされているところです。

中国運輸局といたしましても、この予算措置状況を踏まえまして、各種課題、問題点（乗客の動線の確保、コスト負担、IC機器の塩害対策等）を勘案し、実証実験の可否を含め、関係者の意向等を確認しながら、陸上モードとの連携も視野に入れて ICカード導入に向けて取り組んでいきたいと考えております。（中国運輸局）

#### ● 「お好み焼きフェリー」は如何？

<提言>フェリーでお好み焼きを食べながら、広島湾おさんぼクルーズは如何でしょうか。火気厳禁とか、匂いが残るとか、いろいろ難題はあると思いますが、修学旅行生等団体客を誘致するには、面白いのではないかと思います。事業者も含めて検討してみても如何でしょうか。（中国 U）

#### <追加回答>

フェリーでの船旅とお好み焼きとのマッチングにつきましては、現在のところ実現には至っておりませんが、「旅客船事業活性化研究会」において旅客船とグルメのコラボレーションについて各種検討等を行い、「広島・江田島船フェスタ」での地元の特産品（ロールケーキ等）の利用者への提供が実現したところです。今後も、各種制約等も踏まえながら、検討して参りたいと考えております。（中国運輸局）

#### ● 瀬戸内海の船員さん、もう少しにこやかにしませんか！

<提言>先日、広島市の沖合4キロ、似島の「安芸の小富士」に登ってきました。

お天気もよく、360度の展望は素晴らしく、広島市の都心からこんなに近い所（市内電車で広島駅や、都心から約30分、広島港から船で20分）、さらに、麓から小一時間、標高278mのパノラマを堪能して帰りました。

が、往復の船の中に、少しだけ不満が残りました。

なぜか、乗組員の方の表情が、怒っているように見えて……。別に対応が悪かったわけでもないのですが、それでも何となく居心地が悪くて、特別な愛想笑いを期待しているわけではありません、ごく当たり前に、「ご乗船有り難うございます」「いってらっしゃい。」「お帰りない」、「またどうぞお越し下さい」、くらいの言葉と、ほんの少しの笑顔がもらえたら……。

バス、電車、タクシー等、最近の観光客の増加もあって、陸上の乗務員の方達のお客さんへの対応も大分ソフトに、好印象を得られるようになって来たように思います。

海の観光を担う船員さんも、陸上の人達に負けないよう、ごく自然な笑顔でお客さんを迎えて下さると、リピーターも増えてくるのではないかと思います。（中国 U）

#### <追加回答>

公共交通機関における乗務員の接遇につきましては、特に観光面におきましてはその良し悪しによって、利用者のその交通モードへの印象を左右し、リピート率に大きな影響を与える要素の一つと考えております。

運航事業者や業界団体もこの認識を一にするものであり、各種取り組みを行って接遇向上を目指しているものと承知しております。

今後とも、機会あるごとに業界団体である（一社）中国旅客船協会・運航事業者と連携を図りながら、乗組員の接遇向上を指導して参りたいと考えております。

（中国運輸局）

### ● 「車d eトレイン」の駐車台数について

<提言> 鉄道利用の駐車場確保で「車d eトレイン」を利用する場合、事前予約となっているが、駐車スペースが大きくないため、相当早い時期の予約でないと確保できない。駐車可能台数の拡大を望む。（四国）

#### <追加回答>

「車d eトレイン」につきましては、ご利用条件により無料にて実施しているパーク・アンド・ライドサービスであり、設置駅によっては週末はほぼ満車となるほどご利用が多いため、駐車スペースの拡大を順次行っております。今後も土地を有効活用し駐車スペースの拡大を図ってまいります。

（参考）44駅合計駐車台数	平成23年度末	982台
	平成24年度末	996台
	平成25年度末	998台
	平成26年度末	1,011台
	平成27年度	1,014台

（11月1日現在）

（四国旅客鉄道(株)）

### ● 高速バス利用者駐車場の拡大について

<提言> 徳島自動車道上の上板高速バス停留所の利用について、駐車場を確保してほしい。（四国）

#### <追加回答>

用地確保や予算措置の関係もあり、現在のところ、駐車場の増設については予定していません。（上板町建設課）

### ● 高速バス利用者駐車場の空き情報の提供について

<提言> 京阪神方面へ行くときは主に高速バスを利用しているが、そのとき停留場近くに設置された駐車場に自家用車を止めている。駐車場へ向かう途中、満車で車を止めら

れないようなことにならないか、心配しながら車を運転している。駐車場の空き情報を提供して頂けると有難い。(四国)

<追加回答>

ご意見のありました件につきましては、四国運輸局の関係部署に内容を報告させていただきました。

今後、高速バス利用者利便の向上に向けて、事業者をはじめ関係者間で議論を深めたいと思います。(四国運輸局)

● ICカードの共通化について

<提言> ICカードについて、JRは別のカードを一部の区間で導入しているが、琴電のカードとは共通性がないので残念です。朝夕の通勤通学時間帯を見ていると、大勢のお客様がJR高松駅を乗り降りしており、大半は定期の方と思いますが、JR東日本のようにスイカをJR、私鉄と共通して使えるのは非常に便利であり、費用対効果のこともありますが、共通性を持たせて欲しいと思います。(四国)

<追加回答>

ICOCAにつきましては、現在高松駅～多度津駅の13駅に導入しておりますが、ICOCA定期券対応につきましては、多額の経費を要するため、当社では導入できておりません。なお、10種の交通系ICカード(Kitaca、PASMO、Suica、manaca、TOICA、Pitapa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCA)による全国相互利用ができますのでご利用ください。

一方、四国の一部の鉄道会社が発行しているICカードはSuica、PASMOなどの相互利用サービスが開始されたICカードとは別規格で運営されており、統一することは困難な状況です。

また、四国4県共通の交通系ICカードの新規発行は、(既に各社独自規格のICカードを発行しているため)ハード、ソフトともに新たなシステムの導入が必要となり、多額の経費を要しますので極めて難しい状況です。ご理解をいただければと思います。(四国旅客鉄道(株))

ICカードの共通利用については、平成24年12月に、四国運輸局主催で、「四国のICカード共通化検討会」が開催されました。検討会では、JR四国、伊予鉄、土佐電、ことடன்4社について四国内のICカードの共通化の効果や課題等について調査を実施し、平成25年3月に取りまとめた結果が報告されました。

また、今年度(H27年度)4月より、国土交通省主催で「交通系ICカードの普及・利便性拡大に向けた検討会」が開かれ当社も委員として参加しておりますが、現在のところは具体的な進展はありません。

ICカードの共通利用には、会社間の調整やそれ相応のコスト負担等、課題が多々ございます。Irucaの他鉄道会社との共通利用について、現時点での予定はございません。(高松琴平電気鉄道(株))

● 石井循環線等の停留所について

<提言> 1. 平成26年10月1日から一部路線を新設延長して運行しているが、竜王

団地～石井中間の停留所において、運行系統図と運賃の三角表を掲示してほしい。

運行系統は、時刻表の備考欄において右回り・左回りとして文書により説明は行われているが、新しく開設された循環線が医学部前（徳島大学）から分岐しており、理解しにくいいため全体を運行系統図として表示してほしい。

なお、運賃は運輸規則上掲示の必要はないが、循環線であり右回り・左回りにより理解しにくいため。

2. 竜王団地からの次の停留所である「井上病院前」は、10年以上前から廃院であるため、他の名称に変更してほしい。（西覚円線も関係する。）（四国）

#### <追加回答>

1. 竜王団地～石井中間において、運行系統図を掲示しておりますのは、石井役場前のみになっております。

石井役場前を除くバス停は、時刻表を掲示するスペースのみにしか確保できてなく、掲示になっておりません。

掲示するスペースを確保するためには、掲示板の追加、標識の大型化などがありますが、強風時に対応できる強度なのかや標識の大型化による道路管理者との協議が必要なためなどが理由に挙げられます。

今後は、バス車内に掲示することも視野に入れて、お客様にご利用頂きやすい環境を作りたいと考えております。

2. バス停の名称変更にあたりましては、車載器の音声合成の修正費用、バス停標識、時刻表の修正に多額の費用が発生いたしますが、平成28年4月に石井循環線、覚円線も含め、県下全域で路線再編を行うため、県・市町村と協議を進めておりますところです。その際にバス停名の変更を視野に努めてまいります。（徳島バス(株)）

#### ● 路線バスの利用促進について

<提言>香川県においては、バス離れが早くから進行しており、バスを利用したことがない者が多い。利用したことがない者にとっては、改善しても理解が少なく、利用促進にはつながらない。年齢を問わず体験乗車が重要と考えられ、事業者、行政において体験乗車を数多く企画し、実施する必要があると考える。（四国）

#### <追加回答>

四国運輸局及び管内運輸支局では、各県バス協会、バス事業者等と連携し「バスの乗り方教室」を開催し利用促進を図っています。

ことでんバスは、カーフリーデー高松開催期間等に、まちなかループバス無料乗車券を配布するなど利用促進を図っています。

高齢者が第一当事者となる交通事故の事例も全国でクローズアップされており、今後、運転免許の返納者が増加することも予想される。高松市のように、公共交通の乗継ぎ割引制度を支援（高齢者向けには、特に専用ICカードで乗継ぎ後料金が半額）している自治体もあり、高齢者向けに「バスの乗り方教室」を実施している局内各部、支局の事例等とあわせ、運輸局及び四国4県、交通事業者等で毎年実施している「公共

交通利用促進キャンペーン」等の機会を捉えてPRし、従来、公共交通を利用してこ  
なかつた層への更なる働きかけを行っていきたいと考えます。 (四国運輸局)

● **徳島バス石井循環線の周知について**

＜提言＞竜王団地は、西半分が石井町の行政区域であり高畑東を含めて石井町役場・J  
R石井駅・石井駅近辺の病院等への利用も可能となったことから、石井町住民への周知  
方法として、「広報いしい」への掲載も考えてほしい。(石井町は、2ヶ月に1回発行し  
ており、公共輸送機関であるので周知について掲載が可能との返事を確認している……  
…わくわく観光情報課) (四国 I)

＜追加回答＞

「広報いしい」については、2ヶ月に1回、限られたページ数で発行しており、その  
時々で優先順位をつけながら掲載する記事を選別しております。つきましては、ご要  
望をいただいてから直近の広報紙校正時の判断により、広報いしいには掲載しており  
ませんでした。

しかし、徳島バス石井循環線の周知については、石井町ホームページに掲載を行うと  
ともに、運行路線図及び時刻表のチラシを石井町役場に設置し、町内ショッピングセ  
ンターにも掲示するなど行いました。

これからも、住民の皆様がより便利で住みやすいまちづくりのために、関係機関と連  
携しながら適宜、周知に努めたいと考えております。 (石井町わくわく観光情報課)