

「 鉄 道 関 係 」

● 北海道旅客鉄道(株)ＪＲホームなどの安全点検について

＜提言＞老朽化しているＪＲホームも多く見受けられますが、腐食による落下物の恐れがないかなどの施設等の点検は十分に行われておりますでしょうか。（北海道 Ｔ）

＜対応＞この度のご意見・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北海道からは、次のとおり回答がありました。

「ホームなどの設備については、法令に基づき２年に１回の点検を実施しております。また、点検の結果を踏まえて、必要により計画的に修繕を行っています。

さらに、各駅では駅長等が定期的な巡回を行い、施設物の状況を点検しており、点検した箇所については巡回記録簿に記載しています。

しかしながら、老朽化している設備も多く、腐食が原因と推定される落下も発生していることから、引き続き定期的な点検を行うと共に、日々の安全を確保しながら必要な設備投資や修繕を実施してまいります。

なお、異常が認められた際には立ち入りを制限し、列車の運行に支障があると認めた際は、直ちに列車の停止手配を行うこととしています。」との回答がありました。

北海道運輸局としましても、列車の安全運行は元より、施設の安全についても、引き続き指導してまいります。（北海道運輸局）

● 札幌市交通局 地下鉄さっぽろ駅・大通駅の発車案内ディスプレイの表示について

＜提言＞さっぽろ駅と大通駅に発車案内ディスプレイが数機設置されています。地下鉄の乗換駅であるさっぽろ駅では南北線と東豊線が約３００ｍ離れており、乗り換えるには通常歩いて３～４分はかかります（大通駅の乗り換えでも同じ）。添付の画像は南北線さっぽろ駅構内の発車案内ディスプレイを平成２９年８月３０日午前７時４９分に撮影したのですが、撮影した時間で表示されている東豊線に乗り継ぐのは両方向とも現実的には不可能です。発車案内ディスプレイは直近の出発時刻を表示していますが、乗車可能な便を案内するとの点では不親切と思います。また、最近増加している外国人観光客など普段地下鉄を利用されていない方は、次の便が何分後となるか不安をもたれることもあるのではと思います。近くには時刻表も掲示されていますが、線名や方面別、土日祝か平日の別など確認に時間がかかります。

そのため、ディスプレイ画面の各線の発車時刻の下に、次発便の発車時刻も表示することが望ましいと思います。表示スペースやシステム変更による経費の問題等から次発便の発車時刻の表示が困難な場合は、画面下半分のスペースを利用して「現在、南北線は両方向とも○分～○分間隔、東豊線は両方向とも○分～○分間隔で運行中」と表示することはできないでしょうか。現在、ディスプレイ画面下半分に表示される内容は、いずれも電光掲示板を利用しなければならない緊急性や重要性は低いと感じています。

また、以前は現在時刻が右下隅に小さく表示されていましたが、現在は表示されてい

ないようです。常時、見やすい大きさで表示することは出来ないでしょうか。現在の時刻を確認するために、腕時計や携帯電話を見るか、近くに時計が設置されていないかを探すことになります。

発車案内ディスプレイの表示を見直し、余裕を持った案内を実施することにより、他者に迷惑な通路を走る行為や危険な地下鉄車両への駆け込み乗車が減るものと思います。
(北海道 ○)



撮影場所: 札幌市交通局 地下鉄南北線さっぽろ駅構内
撮影日時: 平成 29 年 8 月 30 日(水)7:49

＜対応＞この度のご意見・要望につきまして、札幌市交通局に情報の提供と対応の確認依頼を行いました。

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「地下鉄さっぽろ駅・大通駅に設置しております駅の発車案内ディスプレイ（運行情報表示モニター）の表示内容につきましては、各線の次便表示や運行間隔等を追加して表示する場合、システム改修が必要となり多額の費用を要することから、現状では変更の予定はございません。

しかしながら、この度いただいたご意見を含め、システムの更新時にはお客様の利便性等を踏まえ、適切な表示内容を検討してまいりたいと考えますので、ご理解いただけますよう、何卒、お願い申し上げます。また、現在時刻につきましては、11月1日から表示しております。」

北海道運輸局としましても、今後も機会を捉え、更なる利用者利便の向上と安全確保を要請してまいります。
(北海道運輸局)

● 札幌市交通局 地下鉄駅のエスカレーター設置について

＜提言＞前年に同じタイトルで提言され、「・・・エスカレーターを新設する場合、階段有効幅員の確保ができる箇所（駅）が少ないことから、新たに出入口や階段などを新設する必要があり、多額の改修費用を要することから、現状では困難・・・」と回答がされています。

地下鉄全駅全線のホームにエレベーターが設置されバリアフリー化が進められているところですが、札幌市交通局の「エレベーター・エスカレーター・階段案内図」で見ると、東西線、東豊線に比べて南北線でエスカレーターが設置されていない駅が多い状況です。特に南北線開通時から設置された北12条、北18条、北24条の

各駅にはエスカレーター（上下とも）が設置されていません。

私は通勤で北区役所や札幌北年金事務所などにつながる北２４条駅の１番出入口を利用していますが、大きな旅行カバンを抱えた女性や高齢者の方がゆっくりと階段を昇り降りしている様子をよく見かけます。国勢調査では北区の高齢者数が５５，９４６人（札幌市３９１，７９６人）と全区の中で最も多く（統計からみた札幌市の高齢者：Ｈ２６年９月札幌市長政策室企画部課）になっており、これからも高齢化が進んでいくと思われます。

例えば北２４条駅のホームから１番出入口の地上部までの階段について、南郷７丁目駅のように途中の一部でもエスカレーター化をしていただければ、利用者は大変助かると思います。高齢化は北区に限ったことではありませんので、同様にエスカレーターが設置されていない他の駅についても、再度、見直し、検討をお願いします。

（北海道 Ｔ）

＜対応＞この度のご意見・要望につきまして、札幌市交通局に情報の提供と対応の確認依頼を行いました。

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「南北線については、開業当時、東西線や東豊線の開業時と時代背景が異なり、エスカレーターの設置を前提とした駅舎構造となっておらず、エスカレーターを増設するためには、既存の階段では幅員が狭く、有効幅を確保することが困難であります。したがって、エスカレーターを新設する場合、新たな出入口や階段などを新設する必要があり、多額の改修費用を要することから、現状では困難な状況となっております。

今後、大規模改修を行う際には、高齢者や障がいをお持ちの方が円滑に通行できるような環境づくりを目指し検討してまいります。」

北海道運輸局としましても、今後も機会を捉え、更なる利用者利便の向上を要請してまいります。

（北海道運輸局）

● 札幌市交通局 地下鉄利用者の手荷物への対応について

＜提言＞近年、北海道への観光客が増えており、大きなスーツケースを持った外国人観光客等が地下鉄を利用しているケースが数多く見受けられます。数人グループの場合は、どうしても出入口付近に集中し、スーツケースによって他の乗客の乗降の妨げになっているときがあります。降りる人がなかなか降りられない、乗る人が奥に進みたくても中に進めない状況になっています。また、最近はリュックを背負って地下鉄を利用する方も沢山おりますので、特に混み合う時間帯などの乗降は大変です。

地下鉄車両には、座席を一部分は設置せずに、車いす用のスペースとして確保している車両があります。大きな荷物を持っている場合にはその車両・スペースを利用してもらうことで、ある程度、解消されるのではないかと思います。それには、大きな荷物が設置できるスペースの場所がどの車両のどこにあるかの情報を乗車前に提供し、誘導することが必要だと思います。また、混雑する時間帯に応じて、荷物等を置くスペースを増やすことや、座席の上に荷物棚を設置する方法もあると思います。

できない理由もいろいろあると思いますが、スーツケースの持ち込みやリュックサッ

ク等を使用する利用客が増加するなど、利用客の手荷物の形態が変わってきていることから、利用者アンケートなどにより、より良い方法・方策を検討していただきたいと思います。（北海道 T）

＜対応＞この度のご意見・要望につきまして、札幌市交通局に情報の提供と対応の確認依頼を行いました。

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「お客様の手荷物が他のお客様の妨げになっている状況につきましては、当局としても取り組んでいくべき検討課題であると認識しております。

ご提案いただきました、車内の車いす・ベビーカースペースの利用につきましては、大きな荷物をお持ちの方をご案内することで、車いすやベビーカー利用者の方が利用できなくなる場合がございます。車いすやベビーカーを利用されている方がいない場合は、他のお客様もご利用になれますが、手荷物の専用スペースとしては積極的に案内を行うことが困難でありますので、ご理解いただけますよう、お願い申し上げます。

時間帯に応じて、手荷物スペースを増やす場合、指定時間になる前にすでに乗車しているお客様が移動しなければならない状況が想定されます。また、座席上の荷物棚につきましては、札幌の地下鉄は駅間の距離が短く、忘れ物を防止する観点から、現状では設置はしておりません。既存の車両に網棚を設置するためには、車両の補強等も必要となることから早期設置は難しい状況ではありますが、いただいたご意見につきましては、今後の車両更新時の参考とさせていただきますので、何卒、ご理解いただけますよう、お願い申し上げます。

なお、乗車時のマナーにつきまして、手荷物が他のお客様の妨げにならないようにすること、また乗降口に立ち止まらないこと等について、キャンペーンや掲示物等で啓発を行っているところですが、浸透には至っていないのが現状であります。今後ともお客様の利用状況やお客様からの声などを踏まえながら、より効果的な啓発方法について検討してまいります。」

北海道運輸局としましても、今後も機会を捉え、利用しやすい車内環境作りやマナー向上の取組を要請してまいります。（北海道運輸局）

● 仙石ライナー遅延及び運行状況に関する対応について

＜提言＞仙石線では、仙石ライナー運行後、同線のトラブルによる運行遅延が増えていますが、遅延（数分の遅れを除く）の際、遅延及び運行状況に関する駅での放送説明等が不十分であり、イライラさせられることが多々あります。

また、運行開始直後の列車は非常に混み合いますが、直後の次列車は空いていることも多々あります。

首都圏とは違うのだから、事故防止の観点からも乗客の適正な振分けをもう少し積極的にやってもいいのではないのでしょうか。（後続列車があと何分で到着するというアナウンスをするだけでも違うのではないのでしょうか。）（東北）

＜対応＞このたびは列車の遅れに対する駅構内での放送案内が至らず、お客様に大変ご迷惑とご不快な思いをおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。深くお詫び申し

上げます。

列車に遅れが生じた際のご案内では、列車の運行を管理する部署へ確認を行い積極的に情報を収集するほか、遅延の原因、運転状況をアナウンス等で細やかにお知らせするとともに、ご利用のお客様にご迷惑をおかけしておりますことについてお詫び申し上げるよう指導しておりますが、このたびのご指摘を受け、指導不足を痛感し深く反省しております。輸送混乱時の運行状況につきましては、刻一刻と変わる状況の中で判断が遅くならないよう、お客様の立場に立った放送案内をするよう指導を行い、お客様に混乱やご迷惑をおかけしないよう取り組んでおります。現在は輸送障害時に限らず、平常時やイベント開催時においても混雑状況によりご乗車いただけない場合、駅係員や乗務員による後続列車案内の放送を行っております。今後とも、引き続きお客様にタイムリーにより具体的な放送案内を行うよう努めてまいります。

弊社といたしましても、毎日の列車運行が安定しており、お客様に安心してご利用いただけることが最も重要なサービスであると認識し、日々列車の運行管理には細心の注意を払っているところではございますが、このたび頂戴いたしましたご指摘を真摯に受け止め、さらなる安全安定輸送並びにサービスの向上に努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(JR東日本仙台支社)

● 鉄道駅でのエスカレーターマナーについて

＜提言＞従前は、急いでいる方のためエスカレーターの片側を空けるのが当然のマナーという風潮で、普段あんまり鉄道を利用しないお年寄りが真ん中に立ったり、隣の方と並んで立っていると、後ろが渋滞している光景を見ました。当時、仙台圏では「JRは右を空けるが、地下鉄では左を空ける」その不思議さが職場で話題になったように記憶しております。

しかし、最近は「みんなで手すりにつかまろう」のポスター標語のとおり、子供や高齢者などの安全を考慮した「歩くのは危険だよ」の声に変わりつつあります。

歩いている方がぶつかり、立ち止まっていた方が怪我をする事例も少なくないものと思います。

JR仙石線車内には「高校生マナーアップ」のためと思われるイラストシールが貼られており、分かりやすい分効果があると思いますが、エスカレーターマナーについても、駅構内や車内などで大いにPRしていただきたいと思います。

(東北)

＜対応＞お客様にエスカレーターを安全にご利用いただくために、2017年7月21日から8月31日まで、全国の鉄道事業者51社局、一般社団法人日本民営鉄道協会、一般社団法人日本地下鉄協会、一般社団法人日本エレベーター協会などが共同で、エスカレーターの安全利用を呼びかける『エスカレーター「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーン』を実施しました。

全国的には鉄道駅に限らず、お客様がエスカレーターをご利用になる際に、ご自身でバランスを崩して転倒されたり、駆け上がったリ駆け下りたりした際にほかのお客様と衝突し転倒させるなどの事象が発生しているとのことです。また、エスカレーターで歩行用に片側を空ける習慣は、片側を空けて乗ることのできないお客様にとって危

険な事故につながる場合もありますので、全てのお客様が安心してエスカレーターを利用できるよう「みんなで手すりにつかまろう」などの呼びかけを実施するというものです。

なお、ポスターの制作にあたっては国土交通省および消費者庁が後援をしておりますが、東北運輸局としても同様のキャンペーン等に協力してまいります。（東北運輸局）

● 職員の対応について

＜提言＞ICカード乗車券（イクスカ）への切り替えに伴い、これまで使用した磁気乗車券を払い戻す手続きをするために泉中央駅の南改札口の職員に聞いたところ、北改札口方面の定期券売り場で行っていると案内されました。17時を少し過ぎたこともあり、今からでも大丈夫なのかを尋ねたところ、19時迄なので大丈夫ですとの返答により、すぐに定期券売り場に向かいました。北改札口の職員に定期券売り場を再度尋ねたところ、今日は休日なので定期券売り場は17時に終了していますとのことでした。お詫びの言葉もなく、何とも不愉快な思いだけが残りました。

緊張感を持ち、誠意のある職員の対応を望みます。（東北）

＜対応＞このたびは、職員の対応によりご不快な思いをおかけしましたことに対してお詫び申し上げます。

お問合せがあった場合は、資料等を確認し、正確な情報を提供するとともに、お客様の立場に立った気配りのある応対を行うよう、職員に指導しました。（仙台市交通局）

● ホームアナウンスについてお願い

＜提言＞来県した仙台市営地下鉄利用者は「仙台駅はどっち？」か、わからない。

仙台市民で地下鉄を利用する人には「泉中央」と「富沢」のアナウンスで、今の駅からどっちが仙台駅に向かうかわかりますが、初めて乗られる方は新幹線や飛行機で帰宅するのにまず仙台駅を目指したいがどっちの電車に乗ったら良いかすぐにはわからない。

構内の表示をよく見ればわかりますが、乗り継ぎなど時間の無いときや視覚障がい者にも配慮して、「仙台駅方面、泉中央行きが到着します。」とアナウンスしていただければ助かります。（東北）

＜対応＞ホームにおける列車接近放送の変更は技術的に可能ですが、放送の時間が延びることによる影響や、列車が両番線に同時に進入した場合でも視覚障がい者の方に対して誤解を与えないようにするためのアナウンス文などの検討が必要と考えております。また、アナウンスの変更には少くない費用がかかることから、他の改修に合わせてアナウンスを変更するなど、改修のタイミングなどにつきましても、今後、検討を進めてまいります。（仙台市交通局）

● 地下鉄改札口上のモニターに発車時刻表示できないか

＜提言＞同モニターはICカード情報が主ですが、運行情報や発車時刻の表示など幅広い情報を公開して欲しい。

地下鉄のトイレなどは改札の外に有り、ホームにはない。発車時間が表示により分かれば、先にトイレによるかどうかの判断ができる。折角のモニターなので聴覚障がい

者や高齢者等向けを含めた情報を広く流して欲しい。

(東北)

＜対応＞列車の発車時間は、平成30年度中に表示開始することを計画しています。改札機付近1ヶ所とプラットホーム4ヶ所の表示器に、次列車及び次々列車の発車時間を表示する予定です。

また、これらの表示器には列車遅延や運休等の運行情報、地震等の災害情報、各種お知らせ等も提供する予定です。

(仙台市交通局)

● ホームドア等の設置について

＜提言＞最近、駅のホームでの事故や事件が多くなっている。視覚障がい者や泥酔者のホームからの転落や、ホームで電車を待っていた人がホームから突き落とされるなど、また、痴漢を疑われた人がホームから線路に降りて逃走するという事件もあり、これらの事故・事件は鉄道の人身事故を引き起こす要因であり極めて重大である。これらの事故・事件はホームドアやホーム柵があれば防げたのではと考えます。現在、鉄道の駅にホームドアや柵の設置が進められていますが、依然として未設置の駅が多いように思う。

早急にホームドアの設置を望みます。

(関東 T)

＜対応＞ホームドアについては、高齢者、障がい者を含むすべての利用者に対して、列車との接触やホームからの転落を防止するための設備として非常に効果が高く、その整備を推進していくことが重要であると認識しております。平成23年8月の「ホームドアの整備促進等に関する検討会」の中間とりまとめにおいて、1日あたりの利用者数が10万人以上の駅においてはホームの状況等を勘案しつつ、ホームドア又は内方線付き点状ブロックを整備するよう努めることとされ、これらの駅を優先的に整備することとし、地域公共交通確保維持改善事業等により整備費用の一部を支援し整備促進を図ってきたところです。

また、平成28年8月、東京地下鉄銀座線・青山一丁目駅において、視覚障がい者の方がホームから転落して死亡する事故が発生したことを踏まえ、国土交通省鉄道局において有識者を交え「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」を開催しました。同年12月22日に中間とりまとめが行われ、1日あたりの利用者数が10万人以上の駅を優先してホームドアの整備を進めていくこととし、車両の扉位置が一定している等の整備条件を満たしている場合には、原則として平成32年度までに整備する方針が示されるとともに、整備条件を満たしていない場合には、新しいタイプのホームドアの導入や、車両の更新により扉位置を一定させる等の整備条件を満たすための方策の検討を行い、ホームドアの整備の促進を図っていくこととされております。

関東運輸局としても、ホームドア整備については、これらの中間とりまとめを踏まえ、鉄道事業者に対し支援を行い、引き続き整備促進を図ってまいります。(関東運輸局)

● 電車内のマナーについて

＜提言＞車内の通路でカバンやバックを床に置いてケイタイやおしゃべりをしている乗客がいて、車内の奥に行きたくても邪魔になって奥に詰められないことがままあります。ラッシュ時、よけい混雑する原因にもなっています。特に、高校生は出入り口付近にカバンを下ろしているのを見かけます。

鉄道会社は、もっとマナー向上に力を入れて欲しいです。 (関東 Y)

＜対応＞鉄道利用者の車内マナーについては、各鉄道事業者においても利用者からの様々なご意見を受けていると伺っております。

本来、車内マナーについては、利用者それぞれが周囲に配慮していただくべき事柄ではあるものの、利用者から鉄道事業者に対し車内環境の改善を求める声も数多く寄せられていることから、鉄道事業者としても構内及び車内アナウンスやポスターの掲示等の取組みを通じ、鉄道利用者への車内マナーに対する理解と協力をお願いしているところです。

しかしながら、現実には、周囲への配慮等、車内マナーに理解と協力をいただけないことも多く、各鉄道事業者においてもその対応に苦慮しているところです。

各鉄道事業者では、少しでもマナーの浸透を図るべく、独自にマナー向上のためのキャンペーンを実施したり、幅広い年齢層へアピールできるようなポスターを作成したりと、PR 方法などを工夫しながら、利用者への啓発に努めているところであります。

しかし、これは利用者個々のマナーの問題でもあり、最終的には利用者自身が周囲への配慮を持って鉄道をご利用いただくことを得ないことをご理解願います。

(関東運輸局)

● ホームドアの運用について

＜提言＞以前にもご報告させていただいたと思いますが、鉄道駅のホームドアの運用について意見として申し述べさせていただきます。

現在、多くの JR 及び私鉄で乗客の安全確保の観点からホームドアを導入している駅を見かけます。しかし、運用の仕方において事故を誘発する確率が高くなるような気がしております。

特に有楽町線では、朝夕の電車発車間際、乗客の荷物が扉に挟まれる等の原因で、一度閉めた扉を再び開けるときがあります。その際、電車扉とホームドアを同時に開けるので、扉を開けた為に乗り遅れた乗客が駆け込みながら飛び乗るときがある。(特に危険)

これを防ぐには、一度閉めた扉を開ける際は電車側の扉を開けても、ホームドアの扉を閉めたままにすることで、駆け込み乗車が出来ないようにし、電車とホームドアの間に閉じ込める危険も排除され、乗客の安全と定時定路線維持が望めるものと思います。

(関東 O)

＜対応＞東京メトロより以下の回答をいただきました。

「現在稼働中のホームドアは、ホームドアが開扉しないと車両ドアが開扉されない仕組みとなっております。これは、お客様が降車されるにも関わらずホームドアが閉まっていると、お客様がホームドアにぶつかる、ホームと車両の間隙に転落する、ホーム端部に躓くなどしてお怪我をされるリスクがあるためです。このため、荷物挟みによる車両ドアの再開扉であっても、ホームドアを開扉させております。

なお、電車とホームドアの間に閉じ込められる危険についてですが、車両ドアが閉まり始めても、ホームドア側のセンサでお客様の居残りを検知した場合、ホームドアは

閉まることはございませんので、電車とホームドアの間に閉じ込められる危険はございません。」
(関東運輸局)

● リュックサックによる通勤・通学時のマナーの向上について

＜提言＞小田急小田原線を利用しております。

昨今の通勤・通学時にリュックサックの利用が増加しているように感じます。特に、中高生は以前からリュックの利用は常態化しておりましたが、近年はビジネスにおいても利用が増えてきております。以前は手提げ用のバックが主流でしたが、近年はスマートフォン利用時の便利さもあり、スマートフォンを見ながらリュックを背負った乗車は車内混雑をより一層悪化させています。特に、通勤・通学時に車内出入口付近に立乗車している場合には、乗降口を狭め乗降時間を延ばし、運行の遅延にもなっているように感じます。また、こうした行為に対しての協力アナウンスもあまり耳にしません。スマートフォン利用とリュックのセットによる乗客間トラブルも目にします。

改善案としては、車内網棚の利用促進（利用が少ない）と乗降口横での立乗車、リュックの前抱え等が考えられますので、車内アナウンスでの協力要請を提案します。

(関東 K)

＜対応＞鉄道利用者の車内マナーについては、各鉄道事業者においても利用者からの様々なご意見を受けていると伺っております。

本来、車内マナーについては、利用者それぞれが周囲に配慮していただくべき事柄ではあるものの、利用者から鉄道事業者に対し車内環境の改善を求める声も数多く寄せられていることから、鉄道事業者としても構内及び車内アナウンスやポスターの掲示等の取組みを通じ、鉄道利用者への車内マナーに対する理解と協力をお願いしているところです。

しかしながら、現実には、周囲への配慮等、車内マナーに理解と協力をいただけないことも多く、各鉄道事業者においてもその対応に苦慮しているところです。

各鉄道事業者では、少しでもマナーの浸透を図るべく、独自にマナー向上のためのキャンペーンを実施したり、幅広い年齢層へアピールできるようなポスターを作成したりと、PR 方法などを工夫しながら利用者への啓発に努めているところであります。

今回のご意見でお示しいただいた小田急電鉄を例に取りますと、幅広い年齢層へアピールできるよう著名なイラストレーターのキャラクターを使用するなどの工夫をされており、本年 8 月には乗降時の心がけについて、本年 10 月には荷物の取り扱いについての啓発ポスターを発行し、駅等において掲示し利用者へのマナー啓発を行っております。

なお、各鉄道事業者においては、駅間を走行する限られた時間内に様々な車内アナウンスを行う必要がある一方で、放送頻度をあまり増やすと煩わしく感じられる一部の利用者の方からの苦情に繋がることもあり、車内アナウンスの放送頻度や回数等について苦慮しているところであります。

いずれにしても、利用者個々のマナーの問題でもあり、最終的には利用者自身が周囲への配慮を持って鉄道をご利用いただくを得ないことをご理解願います。

(関東運輸局)

<参考>

「すすめ！小田急マナー研究所」

<http://www.odakyu.jp/company/ad/manner/>



● アナウンスについて

<提言>近頃では各鉄道会社の駅及び車内でのアナウンスが大変充実しており、以前に比べ格段によくなったと思います。

少し前のことですが、地下鉄丸ノ内線で車両が急停止するときに、日本語に加え英語でもアナウンスをしていましたが、停止に関する説明では日本語のみのアナウンスとなっていました。乗客の中には外国人客も乗車しており、状況がわからないのか大変不安そうな顔をしている様子が窺えました。

現在では多くの外国人（観光客等）が公共の交通機関を利用しています。今後オリンピックなどの開催もあることで大変多くの外国人客が公共交通を利用することとされていますので、是非、このようなところまでアナウンス出来る取組をお願いしたいと思います。（関東 S）

<対応>鉄道事業者においては、昨今の訪日外国人旅行者の増加に伴う旅客サービスの向上のため、車内アナウンスの英語対応や、車内情報表示装置（LED表示器、デジタルサイネージ）による多言語での情報提供などに取り組んでおります。

また、2020年の東京オリンピック・パラリンピック大会に向け、東京都では多言語対応協議会を設置して多言語対応の強化・推進について検討を進め、同協議会の交通分科会において多言語対応の取組み方針についてとりまとめ、異常時非常時の多言語対応について、外国人利用者が次の行動をとるにあたり必要最小限の判断、状況把握ができることを目標として、車内放送・表示案を「国内外旅行者のための案内サイン標準化指針」に反映させました。

これを受けて、交通分科会の構成メンバーである鉄道各社では、今後、2020年の

東京オリンピック・パラリンピック大会に向け、各々の実情に応じて車内における多言語対応に取り組むこととされております。

なお、今回いただいたご意見において例示されました、地下鉄丸ノ内線を運行する東京メトロより以下の回答をいただきました。

「貴重なご意見ありがとうございます。弊社では平成28年度から順次非常ブレーキ動作時に、転倒等による事故防止を目的に「急停車します。ご注意ください。Emergency stop. Please hold on.」と英語放送を追加しております。

ご指摘につきましては、急停車した理由が多岐にわたるため地震等一部を除き多言語によるご案内は現在しておりません。今後、異常時の多言語案内方法について検討してまいります。」
(関東運輸局)

● 車内の音声アナウンスについて

＜提言＞信越線では自動音声で車内放送をしているが、次の駅の案内など乗務員の案内がないことがある。肉声による駅毎の案内もほしい。
(北陸信越)

＜対応＞新潟近郊に導入されている129系普通列車の自動放送では、列車の発車後及び到着前に次駅についての自動放送が流れます。

車掌には、自動放送以外の内容について、肉声放送によりお客様に必要な情報（乗換列車や次駅の出口案内等）の案内放送を実施するよう指導しております。引き続き、その時々の中車の状況を把握し、適切な車内放送となるよう、指導に努めてまいります。
(東日本旅客鉄道(株) 新潟支社)

● 磐越西線の普通列車、増便について

＜提言＞磐越西線に土・日曜限定でSLが走っているが、平日でも時々空のSLが走っていることがある。平日のその時間帯に1両でも良いので普通列車を走らせてほしい。
(北陸信越)

＜対応＞列車の運転本数、時刻等につきましては、お客様のご利用状況や車両の運用などを考慮したうえで決定しております。

現状では、磐越西線での列車の増発は困難と考えておりますが、今後もご利用状況等の把握に努めてまいります。
(東日本旅客鉄道(株) 新潟支社)

● 長時間のJR西踏切通行止めについて

＜提言＞通勤で金沢市内の西金沢駅方面より西金沢新町經由入江町へ行くためJR西太郎田踏切（路線バス上荒屋線運行経路）を通行しておりますが、平成29年7月25日及び8月25日の朝の通勤時間帯において、天候不順（大雨、強風）のため特急電車等が運行中止となり、突然に当該踏切の遮断機が下り、長い時間下りた状態が続き、当該踏切を通行しようとした車両が通行止め状態となりました。そのため、西金沢駅周辺の道路は自動車の長蛇の列ができ、道路をUターンする車や渋滞理由がわからずそのままに待つ車で大混雑状況となりました。

このように、電車の安全運行のためには天候不順による電車の運行停止は必要なのかも知れませんが、通行車両が多い踏切通行止めに自動車の運転者がパニックに陥り、交通事故の起因にもなりかねない状態にもなります。

もし、踏切の通行止めが電車等の緊急運行停止のためならば、電車停止位置の工夫により踏切の通行止めをしない又は踏切通行止め時間を短縮すること、ラジオ等マスコミへの周知対応等の太郎田踏切利用者へもＪＲ西日本は配慮すべきと考えます。

(北陸信越)

＜対応＞ＪＲ西日本においては、規制値以上の降雨があった場合は列車を緊急に停車させ、線路、河川を走行することに支障ないことを確認したうえで、列車の運転を再開することで安全確保を最優先に取り組んでいます。

そのため、駅に近い踏切では運転を再開して列車が踏切を通過するまでに踏切が長時間遮断する場合があります。渋滞緩和に向けては警察機関と連携しながら努めてまいりますのでご理解よろしくお願いします。

(西日本旅客鉄道(株) 金沢支社)

● 非常時の臨機応変な対応を

＜提言＞平成２９年６月１５日、しらさぎ１３号で福井へ向かっていました。敦賀まで来たところ、福井県内で人身事故があったということで約１時間待機しますとの車内放送があった。

それはそれでやむ得ないことですが、トイレ付近に立っている方が５、６人いました。たぶん自由席が空いていなくて立っていたのでしょうか。

車掌さんに「あの方達、空いているところに座ることはできないのでしょうか。」と訪ねると、「指定席は空いていないのです。」との返事。

私の乗っていた指定車両は６、７人分の席は十分空いていたと思いましたが、指定の空席状況が車内の車掌さんではわからないためにマニュアルに添った対応かもしれません。

しかし、あらかじめ約１時間という待機時間もわかっているなかで、非常時の対応として、お客さんがいないような指定席はせめて待機時間だけでも座ってもらってもいいのではないのでしょうか。実際の遅れは８０分ということでしたので、立っていた方達は相当の疲れだったのではと思います。

非常時には利用者に配慮した臨機応変な対応をしてほしいものだと感じたところです。

(中部 Ｔ)

＜対応＞非常時等においては、その場の状況を踏まえ、マニュアル等を超えた対応が必要になることがあるものと考えており、更に、ご意見のありましたことにつきましては、指定席料金を支払った乗客との関係、運転再開後の誘導案内体制など、配慮すべきことを踏まえつつ最も適切と考えられる対応を行うべきものと考えております。

なお、ご意見をいただきました関係鉄道事業者であるＪＲ西日本からは、「いただいたご意見は乗務員指導箇所やお客様サービス箇所と共有させていただき、その場その場にあわせて一人ひとりの社員が対応する能力をつけることができるよう人材育成に努めてまいります。」と回答を受けております。

引き続き運輸局としても、最善と考えられる対応に努めるよう鉄道事業者に対し、要請していきたいと考えております。

(中部運輸局)

● 洋式トイレへの改修について

＜提言＞日本が観光立国を目指してから長年経ちますが、旅行者の多く立ち寄る駅（各社とも）のトイレの改善がまだまだ進んでいないことに驚きです。清掃等は行き届いていますが、洋式トイレは一室のみで他は和式ばかりの駅が多いです。

海外からの旅行者や日本に住んでいる外国人の方々も増えている現状ですし、また日本の若い世代や高齢者は洋式トイレを望んでいます。

駅の改修時には見直されていると思いますが、できる限り早く駅のトイレの改修をしていただきたいと思います。（中部 H）

＜対応＞“昇竜道プロジェクト”では、2020年までに1,400万人泊とする目標を打ち立てている中、外国人旅行者の誘客を促進するためには鉄道駅等におけるそれらに対応した環境整備が必要であると認識しております。

和式トイレから洋式トイレへの改修につきましては、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金（地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業）において支援を行うこと等により、引き続き、利便性の向上等が図られるよう努めてまいりたいと考えています。（中部運輸局）

● 列車遅延証明書の対応について

＜提言＞自然災害や事故等で列車に遅れがでることは致し方ないが、この遅れで利用客には、本来描いているタイムスケジュールに遅れが出て大変迷惑がかかっています。

このような利用客の気持ちを理解しておられないような遅延証明書の発給の仕方がされています。発給される窓口は、乗り越し等で精算する窓口と何等かわりもなく、列を作って交付している有様です。列車が遅れ、証明書交付で時間がかかり、遅れの悪循環となっている現状であります。

遅延証明を発給する事態に至った時には、駅員が、精算窓口ではなく複数で改札口等に出て対応し、お詫びの態度を示すと共に遅延証明書をスムーズに発給されることを要望します。（中部 S）

＜対応＞鉄道事業者においては、自然災害や事故等でダイヤが乱れた場合には、まず利用者の安全を最優先に、限られた要員の中で、関係機関との連絡調整に加え、利用者に対する各種案内や遅延情報提供等の対応を行っているものと承知しております。

また、このような中においても、可能な限り、利用者目線で出来る限りの対応をすることは重要なことであるため、ご要望いただきましたことにつきましては、機会を捉えて鉄道事業者に伝えさせていただきます。（中部運輸局）

● 駅のホームの長いすの設置について

＜提言＞私は、名古屋市営地下鉄を利用して鶴舞線の植田駅から通勤していますが、上小田井方面のホーム7番か13番の後方に若干のスペースがあるので、長イスを設置していただきたいと思います。（中部 I）

＜対応＞名古屋市交通局は、現在「名古屋市営交通事業経営計画」（2015－2018）のもと、安全・サービス等への取り組みを計画的に進めていると聞いています。当該計画の中で、誰もが利用しやすい快適な市バス・地下鉄の環境づくりの一環として地

下鉄駅のホーム等へのベンチの増設を計画し、平成28年度は16駅50台のベンチを増設しており、また、今後についても、ホームでの旅客の安全性等を考慮しながら優先度の高い箇所から計画を進めていくこととしております。

運輸局としても、安全性等を考慮しながら利便性の向上を図ることは重要なことと考えており、今回の要望内容を名古屋市交通局に伝え、安全性の向上は当然のこととして、引き続き、利便性等の向上についても努めるよう要請いたしました。

(中部運輸局)

● ショルダーバッグを背負っている乗客への車内アナウンスについて

＜提言＞ＪＲ東海の電車を利用したときに感ずることですが、以前は、車内アナウンスで「ショルダーバックや背負ったバッグなどは、手で持つか、網棚などをお願いします。」があったと思いますが、最近は聞くこともなくなったように感じます。

このアナウンスは、子供にとって大事なアナウンスだと思います。つまり背中に背負ったバッグなどは子供の顔面の高さになるため、目などを傷つける恐れがあり、特にバッグを背負った人が体の向きをかえたときなど、危険でヒヤリとする場面があります。

したがって、ＪＲ東海に限らず、公共交通機関では前述のアナウンスを行うべきだと思うとともに、背負った人は無意識でいると思われるため、意識啓発のためにも必要だと思います。

(中部 H)

＜対応＞旅客のマナー向上のための取り組みは、運輸局としても重要なことと考えており、また、鉄道事業者においても同様の考えで、各種キャンペーン期間を設定するなどし、ホームページやポスターによる周知をはじめ案内放送等により多岐にわたるマナー向上に関する取組を行っているところです。

また、車内アナウンスについては、例えば、新学期時期等は主に通学者へのアナウンスを複数回行うなど、時期や時間を考慮して各社実施しているものと承知しておりますが、ご意見いただきましたことにつきましては、機会を捉えて鉄道事業者に伝えさせていただきます。

(中部運輸局)

● ＪＲ東海のホームライナーについて

＜提言＞整理券を「全席指定」という形で売っていますが、都合で乗車前に買えない人は車中で車掌から買っています。

その際、車掌から駅売りの整理券を持った人が来たら席を譲るように言われます。ホームライナーに何度か乗るうちに分かってきましたが、駅売りでは出さない席があるようなので自由席枠を設けて表示していただきたい。

また、頻繁に利用する客には回数券を発行するなどのサービスを望みます。

(中部 H)

＜対応＞ご指摘のとおり、利便性の向上の観点から駅で指定席を購入する時間がなかった利用者等の対応として、列車内でも指定席を販売しているものと承知しております。

今回ご要望のありました、自由席の表示、回数券の発行につきましては、駅での購入状況等を勘案し、最終的には鉄道事業者の経営判断によるものと考えておりますが、

ご意見いただきましたことにつきましては、機会を捉えて鉄道事業者に伝えさせていただきます。
(中部運輸局)

● ICカードが利用できる駅の拡大について

＜提言＞JR東海の全駅にICカードが利用できるようにしていただきたい。三重県内のJR東海駅においては、津以南の駅はICカードが利用できない。

ICカードが普及してきており、全駅でICカードが利用できるように要望していただきたい。

なお、近鉄においては、無人駅であってもICカードが使用できます。(中部 S)

＜対応＞JR東海のICカード「TOICA」については平成18年の導入以来、さらなる利便性向上のため、順次エリア拡大を行っております。例えば、東海道本線（柏原～醒ヶ井間）3駅、御殿場線（下曽我～足柄間）9駅、関西本線（南四日市～亀山間）6駅においては、31年春にサービスを開始する予定である旨の公表をしています。

一方、エリア拡大にはシステム改修等多額の費用が必要となり、また他社が運用しているICカードとの調整等に多くの作業と時間が必要となりますが、このような状況の中においても、利用者利便の向上を図ることは重要なことであるため、ご意見いただきましたことの伝達を含め、引き続き、利便性の向上に努めるようJR東海に要請させていただきます。
(中部運輸局)

● 大阪市交通局の対応について

＜提言＞車椅子利用のお客様の電車乗降時の介添えについて、スロープ（歩板）を駅員等が渡している姿はよく目にします。

先日も、その状況に出会いましたが、車椅子に続きベビーカーが降りようとしたところ、その母親を制してスロープを外すではありませんか。

ルール以前の問題と感じました。

〔確認していただきたい点〕

1. 大阪市交通局のルール上のスロープの利用者（申込者）の範囲
2. スロープ架設時に、上記のような便乗（応用）は許容されるか
3. その他の事業者ではどうしているか（ルールと運用）
4. 行政としての指導の方針

(近畿)

＜対応＞ご提案いただきましたことを大阪市交通局とその他の事業者に照会したところ、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くとともに、近畿運輸局としましては、乗降時の安全確保を基本に利用者サービスの向上に取り組むように事業者へ指導してまいりたいと考えております。
(近畿運輸局)

1. 駅に備え付けのスロープにつきましては、地下鉄、ニュートラム全駅に配備しており、障がいをお持ちのお客様をはじめ、車椅子でご利用のお客様からご要望がございましたら、ご乗降の介添えの際に使用しております。

2. ベビーカーでご利用のお客様に対するスロープの利用につきましては、駅職員にご依頼がございましたら、可能な限り対応させていただきますが、車いすをご利用のお客様がいらっしゃった際など、場合によってはしばらくお待ちいただくこともござ

います。

本件につきましては、本年8月に当局にも「お客さまの声」として、ホームページに同様の申し出がありました。

その際、状況を確認しましたところ、当該職員は、車いすご利用のお客様に対してスロープを用いた介助を行った後、スロープを外す間もなく他のお客様が続いて降車され、その後、他のお客様の乗車も始まり、焦る気持ちもあったことからベビーカーをご利用のお客様が続いて降車されようとしていることに気付かず、スロープを外してしまったとのことでございました。

なお、当該職員は、お客様からの指摘を受け、お客様にご不快な思いをおかけしてしまったことを反省しているとともに、上司からは、今後ともできる限り視野を広く持ち、周囲のお客様への配慮も心がけるよう指導したところでございます。

(大阪市交通局)

3. 事前申告があれば車椅子用のスロープをベビーカーにてご利用いただけます。なお、車椅子のお客様に続きスロープに便乗される場合、予め、その場で係員までお声がけいただけましたらご利用いただけますが、突然ですと危険なためお断りすることもございます。

(その他の事業者)

● JRでの通信機器の対応について

＜提言＞出張でよく新幹線を利用しますが、移動中にスマートフォンのバッテリーが切れそうになった時など、充電するにも窓側の席にしかコンセントがなく充電できません。

スマートフォンを含む携帯電話は老若男女を問わず所有している時代ですので、窓側以外の席にもコンセントの確保は必要ではないでしょうか。

また、新幹線車内では座席前のテーブルでモバイルパソコン等を使用している方も多く、窓際の席に座るとトイレに行きづらいことや操作音が気になることが多くあります。

パソコン使用者専用の車両を設けてもいいように思いますが計画はありますか。

(近畿)

＜対応＞ご提案いただきましたことを西日本旅客鉄道に照会したところ、下記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)

お客様に、より快適に旅行していただけるように車内設備の充実に取り組んでおります。

コンセントについては設置場所に制限があり、お客様同士お譲りいただき、ご利用をお願いしております。今後も車両の新製等にあわせ、設置できる場所を考慮しながら検討を進めてまいります。

また、パソコン使用者専用の車両の設定については具体的な計画はございません。

(西日本旅客鉄道(株))

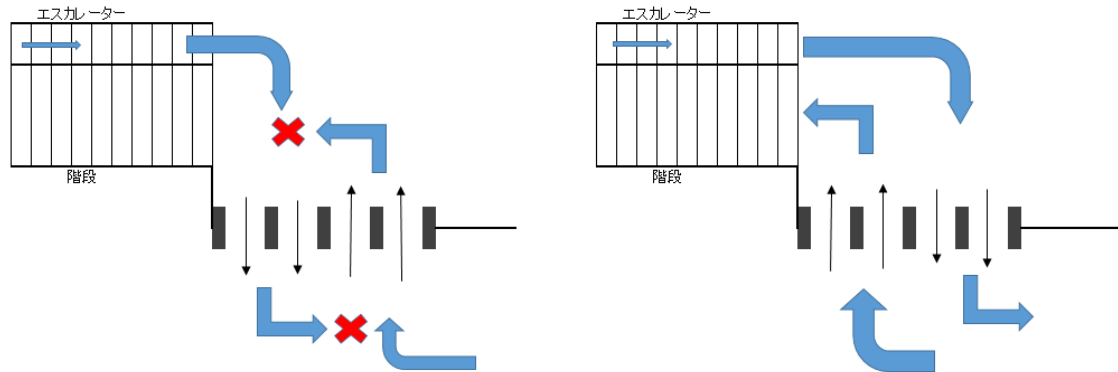
● 大阪市交通局 地下鉄谷町九丁目千日前線の改札について

＜提言＞千日前線谷町九丁目改札（難波に向かって後ろ）利用者の多くは近鉄と乗り換える方が多いが、近鉄より改札に入ろうとすると千日前線より出てきた人と交差し、改

札内でホームから上がってきた人と再度交差してしまう。流れが悪く非常に利用しづらい。

改札機の方を逆にすることで改善できると思う。

(近畿)

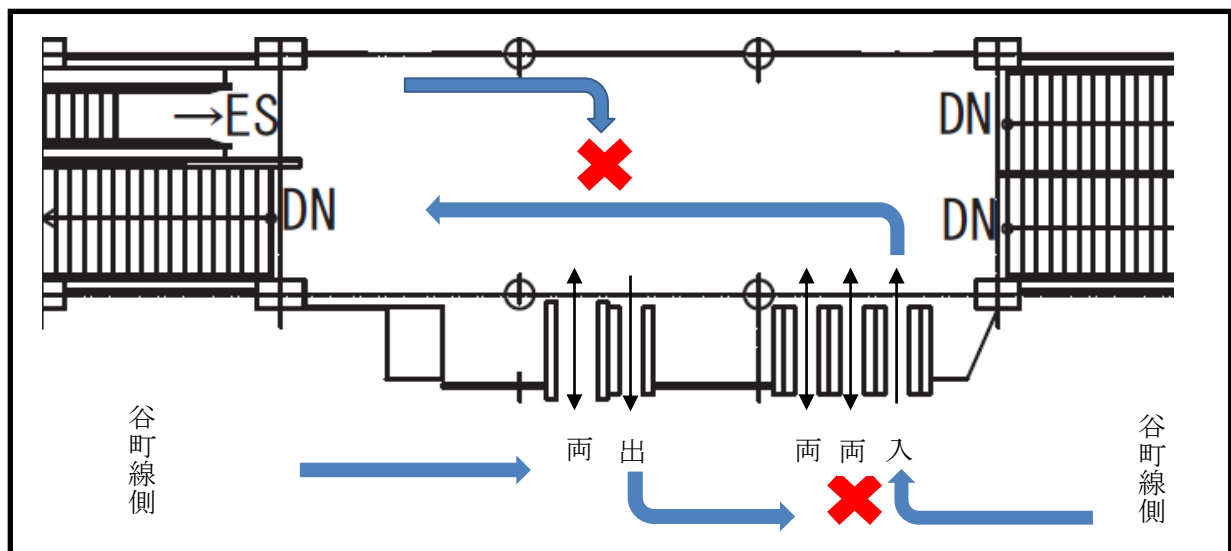


＜対応＞ご提案いただきましたことを大阪市交通局に照会したところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

千日前線谷町九丁目駅東改札におきましては、平成26年8月に可動式ホーム柵を設置する際、列車の停止位置を変更したことに伴いお客様の動線が変化したことなどから、ご利用のお客様等から同様のご意見をいただいております。

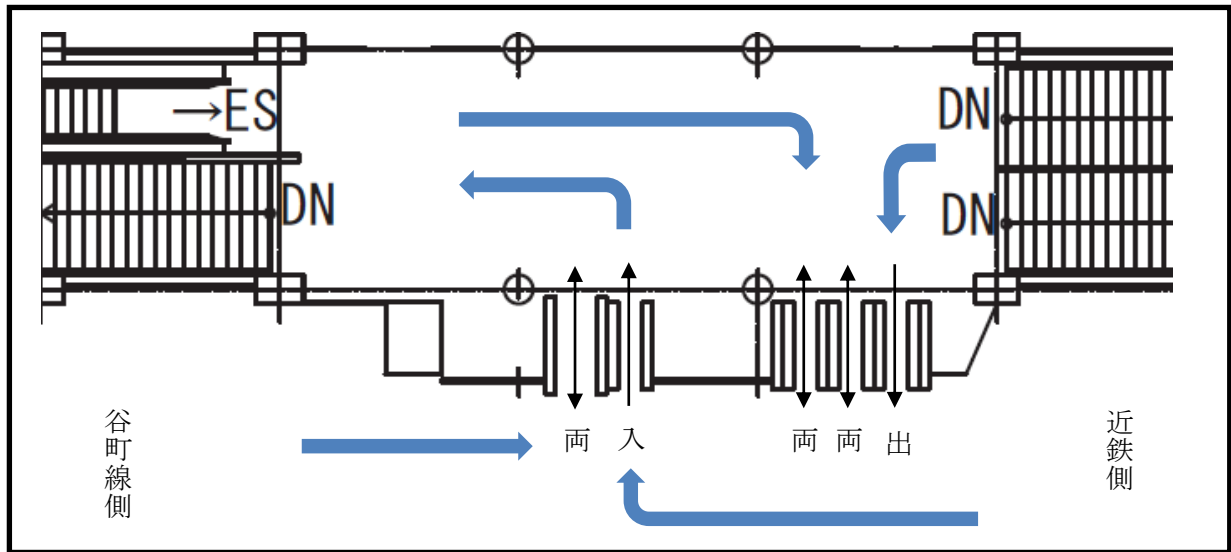
このため、各時間帯における近鉄電車との乗継状況など、お客様の動線を精査いたしまして、平成29年9月26日から、改札機の入出場方向について、今回いただいたご意見のとおり変更したところでございます。(大阪市交通局)

(変更前)



※ 両＝入出場両用機 入＝入場専用機 出＝出場専用機

(変更後) 平成 29 年 9 月 26 日～



※ 両＝入出場両用機 入＝入場専用機 出＝出場専用機

● JR西日本への提案（紀州路快速和歌山行列車について）

＜提言＞先日、JR天王寺駅から和歌山駅まで利用しました。15番線から発車の紀州路快速和歌山行きは8両編成で、前4両の1両目から4両目までは日根野駅で切り離し関西空港行きとなり、後ろ4両の5両目から8両目までが和歌山行きとなります。

最近では外国人観光客も増えており、この列車で気になった点をいくつか述べます。

1. 前4両目の車両（1両目から4両目）が関西空港行きとなっており、したがってそれに乗車する客はホーム前方に移動することになります。4両目から5両目にかけては階段下ということもあり、ホームは極端に狭くなっています。歩くスペースが狭い通路には点字ブロックもありますが、近年増えた外国人客はお構いなしにキャスター付きのキャリーバックを引き、前方の車両へと急ぎます。発車時間に急かされ、中には乗車待ちの他の客にぶつかったり、キャリーバックがホーム下に落ちそうになったりと危険な状態を目の当たりにしました。

2. 発車してからは、連結切り離しの日根野駅に着くまで、車両内を5両目までキャスター付きのキャリーバックを引きながら移動し、また、駅に到着ごとに降車して4両目に乗り移る乗客を相当数確認しました。

3. 日根野駅に着いて、車両切り離し作業中にも関西空港方面への利用客がキャスターを引きながら移動していた。

ホームでは行き先や車両について幾度となく案内しているのですが、聞き逃している乗客も多いようで、また、外国語案内をしているにもかかわらず、走行してから車内案内で気がついたり、或いは、切り離し駅で気がつくという乗客もいるようです。

JRからの案内も丁寧に行われていると思いますが、益々、外国人観光客が増えていく中、事故の発生のないようによりしくお願いいたします。（近畿）

＜対応＞ご提案いただきましたことを西日本旅客鉄道に照会したところ、下記のとおり

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）
キャリーバックのご利用方法については、海外からお越しのお客様にもご理解いただけるようイラストを活用したポスターや動画を駅や車内、ホームページでご案内しております。

閑空行きの車両の切り離しにつきましては、駅や車内のディスプレイでのご案内や車内放送を多言語で実施しております。

今後も引き続き、継続して取り組みを行ってまいります。（西日本旅客鉄道(株)）

● JR西日本への要望（運休・遅延に対する改善策について）

＜提言＞私はJR神戸線を利用して通勤していますが、毎日のように遅延等の情報が携帯に入ってきます。何故、何時まで経っても人身事故や踏切傷害等で電車の運休、遅延が改善されないのでしょうか。JR西日本はこれらの事案について、どのような対策を講じ、その結果を公表しているのでしょうか。

例えば敦賀から播州赤穂までという路線の長さも原因の一つではないのでしょうか。いずれにしても、どの様な改善対策を講じ、その結果、どの様な成果が出たのかを利用者に公表してほしいものです。（近畿）

＜対応＞ご提案いただきましたことを西日本旅客鉄道に照会したところ、下記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）

安全で安定した輸送を提供することが当社の使命と考えており、輸送障害の低減に向け、ハード面・ソフト面から様々な対策を実施しております。

当社の場合、輸送障害の発生によりダイヤの乱れが広域へ拡大することがありますため、ご利用のお客様への影響を低減するため、JR京都線、JR神戸線、阪和線などにおいて列車折り返し設備を新設し、ダイヤの乱れを局所化する取り組みを行っております。

その他実施している対策や事故などの発生状況については、ホームページ等でお知らせさせていただいております。

＜安全安定輸送の取り組み＞

http://www.westjr.co.jp/company/action/service/safety_transport/

<https://www.westjr.co.jp/railroad/project/#projectJ>

http://www.westjr.co.jp/press/article/2011/09/page_721.html

＜事故などの発生状況＞

<http://www.westjr.co.jp/safety/present/>

（西日本旅客鉄道(株)）

● JR西日本への要望（新型車両の座席について）

＜提言＞最近快速・新快速電車に新型車両が導入されていますが、新型車両の乗降口付近の座席が少なくなっており、一両当たりの座席数もかなり少なくなっています。その理由としては「乗降をスムーズにするため」、「立ち席スペースを増やすため」等があると思いますが、長距離通勤者のために、せめて朝夕の通勤時間帯は私鉄のような有料車両（座席指定）を導入するというお考えはないのでしょうか。（近畿）

＜対応＞ご提案いただきましたことを西日本旅客鉄道に照会したところ、下記のとおり

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）
お客様のご意見や他の鉄道会社の取組みを含め、座って移動したいというニーズの高まりは認識しており、現在、当社では通勤時間帯に特急を設定して、着座列車としてご利用いただいております。

例）琵琶湖・ＪＲ京都線：「びわこエクスプレス」「はるか」

阪和線：「はるか」「くろしお」等

今後、お客様のニーズを踏まえながら、より快適に移動していただけるよう、サービスのあり方について検討を深めてまいります。（西日本旅客鉄道(株)）

● ＪＲ西日本への要望（女性専用車両について）

＜提言＞女性専用車両が導入されたのは「痴漢対策」だと聞いていますが、ＪＲの場合は普通電車で１両設けられていると思います。しかし、実際に痴漢被害に遭うのは混雑している快速・新快速ではないのでしょうか。今後、女性専用車両を普通電車から新快速電車等へ変更、又は拡大する予定はないのでしょうか。

また、大阪市営地下鉄のように朝夕混雑する時間帯のみに限定することはできないのでしょうか。（近畿）

＜対応＞ご提案いただきましたことを西日本旅客鉄道に照会したところ、下記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）

今春のダイヤ改正で朝・夕の新快速が１２両化し、混雑の緩和を図っております。

新快速や快速列車は、編成の長さが複雑で○＋○両の組み合わせにより編成されるため、女性専用車の位置を特定できかねます。そのため、女性専用車は、お客様に「わかりやすく」ご案内できるよう、編成の固定された列車に導入しています。

また、時間帯に関わらず痴漢等迷惑行為が多数発生している状況を鑑み、設定日、設定時間等を全日・終日の設定としております。現在のところ変更する予定はございません。今後も、警察等とも連携を強化して啓発やその他の防止対策を推進してまいります。（西日本旅客鉄道(株)）

● 近鉄電車定期券ＫＩＰＳ－ＩＣＯＣＡについて

＜提言＞近鉄電車定期券ＫＩＰＳ－ＩＣＯＣＡを利用しています。

同カードで、切符は購入できますが「回数券」は購入できない（対応していない）状況です。

改善の見込み、予定はあるのでしょうか。（近畿）

＜対応＞ご提案いただきましたことを近畿日本鉄道に照会したところ、下記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）

当社でのＩＣカード（プリペイド）でのきっぷの購入は、ご家族等でのお出かけの際、キャッシュレスで同伴者の切符をご購入いただくためのサービスでございます。このようなことから、ＩＣカードで回数券カードを購入いただけるようにする予定は、現在のところございません。（近畿日本鉄道(株)）

● ＪＲ西日本への提案（ホーム床面の表示について）

＜提言＞ＪＲ京都駅ホームの乗り替え通路が混雑し大変不便である。

1 番線東地下通路・西橋上通路が顕著である通行方向規制（左側通行等）表示できないか。また、エスカレーターの立ち位置・歩行位置を明確にしていだけないか。

ホーム床面の表示を検討願いたい。（近畿）

＜対応＞ご提案いただきましたことを西日本旅客鉄道に照会したところ、下記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）

京都駅構内の流動につきまして混雑している状況は認識しておりますが、通行方向規制につきましては、通路からホームへの階段、エスカレーター付近で流動が重なることから、通行方向規制の導入は難しい状況です。

エスカレーター上の歩行については、荷物の落下、接触等の危険があり、安全確保の観点で「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンを関西の私鉄・地下鉄さんと共同で実施し、お客様にはご協力をお願いしております。

現在のところ、ホーム床面の表示の計画はございませんが、いただきましたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。（西日本旅客鉄道(株)）

● JR天王寺駅等の案内表示について

＜提言＞大阪観光局の調べによると、訪日外国人観光客のうち大阪に立ち寄った「来阪外客」は、2011年158万人→2012年203万人（+28%増）→2013年263万人（+30%増）→2014年376万人（+43%増）→2015年716万人（+90%増）→2016年941万人（+31%増）と推移しています。

特に、2015年以降の伸び率が急拡大しており、実際、大阪の宿泊施設は需給がひっ迫して、ホテル代は軒並み高騰しているそうです。

日本政府観光局、観光庁の資料によりますと、日本全体への訪日外国人旅行客数が増えています。2012年836万人（+34%増）→2013年1,036万人（+24%増）→2014年1,341万人（+29%増）→2015年1,974万人（+47%増）→2016年2,404万人（+22%増）と推移しており、特に、来阪外客数が大幅に伸びていることは一目瞭然です。

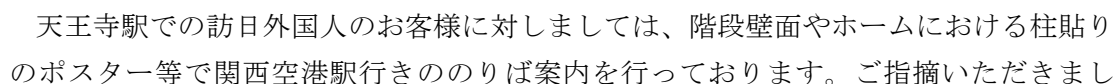
最初の頃は、関空に大型観光バスで出迎えに行ってバスで関西圏を見学していたようですが、ここ最近、家族・グループでの旅行客が増えているようで、関西空港からまた関西空港へ鉄道を利用する旅行客が急増しています。

特に、阪和線の列車編成が、関西空港行きと和歌山行きが4両ずつ8両編成で運行されており、1両目～4両目が関西空港行き、5両目～8両目が和歌山行きとなっています。そのため、こういった現象をよく見かけます。

天王寺を出発した後で、アナウンス（英語、中国語、韓国語）があり、車両編成を理解していなかった5両目～8両目に乗った外国人旅行客が慌てて車内移動を始めた、堺市、三国ヶ丘、鳳等ホームで短い乗降時間の間に大きなバックを持ってホームを駆けている姿です。

乗客目線で考えますと、関西空港行きは、中央コンコース改札から入り右手方面に進行します。しかも、そこはエスカレーターもエレベーターもありません。階段を大きな荷物を抱え15番乗り場の関西空港行きのホームに降りると、普通安心してしまい

訪日外国人客の数を増やすことも大事ですが、来られた方々をどうおもてなしするの
かの工夫も必要と考えます。(近畿)



た改札内コンコースにおいては、スペースの問題上、掲出が難しい状況です。また、近畿、岡山・福山、広島、米子エリアのご利用の多い線区にラインカラーを設けているほか、駅ナンバリングの導入も進めております。現在のところ行き先を分かりやすくする主旨での車両のペイントを実施する計画はございませんが、いただきましたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。（西日本旅客鉄道(株)）

● 駅構内及びホーム上におけるベンチ、椅子、ゴミ箱設置について

＜提言＞駅構内及びホーム上に設置されているベンチ・椅子について、よく利用する JR 姫路駅は多数増設され快適になってきている。駅構内及びホーム上のスペースが狭いことや通行の安全確保、混雑緩和等の問題もあり、他の駅でも同様に増設することは厳しいと思うが、綿密な現地調査の上、スペースに余裕がある駅に関しては可能な限り増設してもらいたい。

また、ホームにゴミ箱が設置されていないところもあり、読み終えた新聞の始末に困ることがある。テロ対策やスペース等の問題があるが、利便性向上のためにもできるだけゴミ箱を設置するようにしてもらいたい。（神戸 I）

＜対応＞意見・要望として所管官署（近畿運輸局）を通じて西日本旅客鉄道(株)にお伝えし、以下のとおり回答がありましたのでご報告いたします。

「ホーム上のベンチの設置につきましては、ホーム上の安全性、混雑状況を考慮した上で、お客様のご利用の多い駅を中心に設置を進めております。

また、駅構内のごみ箱については、テロ対策、いたずら防止等の観点から、ごみ箱の適正な配置を行なっています。今後もご利用実態を考慮した上で、適正な配置を行なっていく考えです。」（神戸運輸監理部）

● 駅ホーム上の屋根の拡張について

＜提言＞ホーム上の屋根が短い駅では、雨や日差しを避けるために乗客が屋根のあるところに固まっている。利用者数が少ない駅などでは費用対効果が伴わないことがあるかもしれないが、可能な限り屋根が短い駅についての拡張を願う。（神戸 K）

＜対応＞意見・要望として所管官署（近畿運輸局）を通じて鉄道会社にお伝えし、以下のとおり回答がありましたのでご報告いたします。

「駅の乗降人員や列車長、ラッシュ時の混雑度等を勘案し、必要な整備は完了していると判断しており、現在のところホーム上家の延伸についての計画はございません。今後の運行状況やご利用状況の変化に合わせ、必要に応じて検討してまいりたいと存じます。また、ホーム上の屋根については、駅のご利用状況や走行している列車の長さなどを考慮し、設置する範囲を決めております。今回頂戴したご意見は、今後の参考とさせていただきます。」（神戸運輸監理部）

● IC 定期乗車券と格安チケットの併用について

＜提言＞先般、自宅最寄駅の神戸電鉄北鈴蘭台から IC 定期乗車券（神鉄北鈴蘭台～阪急三宮間、ピタパ）で乗車し、下車駅の阪急河原町（京都）では阪急三宮～京都間の格安チケットを利用して出ようとしたところ、改札窓口にて IC 定期乗車券との併用はできず、利用するのであれば三宮駅にて改札を一度出ることが必要だと言われた。最終的

には手続きはしてくれたが、煩雑な処理をしているようであった。一度改札を出ると本分の電車を乗り過ごすこともあるため、スムーズな処理方法をお願いしたい。

(神戸 M)

＜対応＞意見・要望として所管官署（近畿運輸局）を通じて阪急電鉄(株)にお伝えし、以下のとおり回答がありましたのでご報告いたします。

「弊社におきましては、IC 定期券を含む IC カード（PITAPA カード等）は、他の乗車券との併用を行わず、IC カード 1 枚で自動改札機により入出場いただくことを前提とした乗車券です。

弊社ホームページでは「IC 定期券のご利用方法」として、『IC 定期券と他の乗車券（定期券・回数券・レールウェイカード・ラガールカードなど）との併用はできません。また、乗り越し精算を現金等ですることもできません』との文言によりご案内しております。

お申し出内容にございます「格安チケット」に限らず、回数券等の乗車券と IC 定期券の併用をお申し出いただいた場合には、併用いただけないことをご説明し、IC 定期券のみでの出場をお願いすべきでございますが、今回お客様に対応した駅係員は、お客様の事情を考慮して臨機な判断をしたものと考えます。

今後は、IC 定期券のみで出場いただくか、駅係員の説明のように、接続駅で一度降車いただくようお願いします。磁気定期券であれば、回数券等との併用が可能ですので、合わせてご案内申し上げます。」

(神戸運輸監理部)

● パスピーのセルフチャージ機器改善要望について

＜提言＞広島電鉄の電車をよく利用しています。車内にあるセルフチャージ機器を利用する人が多いようですが、使用方法をよく理解せずにチャージした人は、その結果にとっても困っておられます。

車内でチャージをするときは、チャージボタンを押してパスピーを台の上に置き、千円札を投入するとチャージ完了となります。しかしながら、二千元以上をチャージしたい場合は、この作業を何回も繰り返さないといけません。

もう何度も失敗した人を見かけましたが、二千元のチャージをしようとして千円札を2枚連続して投入されることがあります。この場合、千円はチャージされますが、もう千円は両替となって小銭が出てきます。

確かに千円札を1枚投入した時点で、「チャージしました。カードをお取りください。」と音声で案内がありますが、カードを置いたまま引き続き千円札を投入すれば、更にチャージができると勘違いされるようです。

例えば、バス車内で二千元以上のチャージをする場合は、運転者にチャージ金額を告げれば、操作をしていただき、チャージ金額分の千円札を連続で投入することでチャージ完了となります。

電車内のセルフチャージ機器でも、銀行の ATM でのチャージ操作のようにチャージしたい金額をボタンで指定できるように改善することはできないでしょうか。

(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確認したところ、「電車車内でのチャージにつきましては、乗務員がチャージ操作を行うバス車内でのチャージと異なり、お客様自身でチャージを行っていただくセルフチャージ方式のみで運用をさせていただいております。

また、運行中の車両内でのチャージにつきましては、窓口や自動チャージ機、チャージ対応 ATM 等の地上施設でのチャージを補完するチャージ手段との位置づけから、以下の理由により千円単位でのチャージのみとさせていただいております。

①電車運賃が長距離バス等と比較して低額であり、一枚のカードで複数人精算を行う場合を除いて、千円 1 回のチャージで乗車運賃の精算が可能であるため。

②両替機を兼ねた運賃箱を使用して行う仕組みのため、降車をお急ぎの、両替が必要ないお客様のことも考慮し簡単操作で短時間でのチャージを可能とするため。

ご指摘のような、二千元以上のチャージの際に意図せず両替となってしまった場合につきましては、乗務員にお申し出いただければ千円札への両替対応をさせていただいております。また、こうした意図しない両替の防止にあたり、今後「セルフチャージが千円単位での完結操作であること」や、「二千元以上のチャージは、千円チャージを複数回行っていただく必要があること」などの周知等につきまして検討をさせていただきますので、何卒ご理解の上、ご了承下さい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、利用者への的確な情報提供となるよう引き続き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いいたします。（中国運輸局）

● 改札口付近へ到着時刻の表示について

＜提言＞出張等で J R 鳥取駅を利用する機会があります。また、鳥取へ来訪されるお客様をお迎えに行くこともありますが、各方面から鳥取へ到着の時間の表示が改札口付近にはありません。（みどりの切符販売の中に行けば掲示があるとのことでしたが）

できれば、改札出口付近に鳥取着（通過車両は不要、鳥取止めのみで可）の表示をお願いできませんでしょうか。

以前にもお願いしましたが、対応していただけませんでした。（中国 T）

＜対応＞ご指摘いただいた事項につきまして、J R に確認したところ、「現在みどりの窓口に掲示してございます時刻表は「特急列車時刻表」「スーパーはくと・スーパーいなば新幹線乗換え時刻表」の 2 種類がございます。いずれの時刻表も上り・下り列車の情報が記載されており、特に下り列車では鳥取駅の到着時間が記載されております。

ご要望いただきました鳥取への到着時間の表示の対応でございますが、改札出口付近には鳥取駅への特急列車の到着時間がわかりやすく記載されている「特急列車時刻表」の掲出をさせていただきました。

多くの観光客が訪れる県の玄関口として、お客様にわかりやすいご案内等に引き続き努めてまいります。」とのことでした。

中国運輸局としても、利用者への的確な情報提供となるよう、引き続き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いいたします。（中国運輸局）

● アストラムラインについて

＜提言＞次の駅等のアナウンスなど車内放送が聞こえにくい。走行による音が大きいと思うが改善をお願いしたい。（中国 S）

＜対応＞ご指摘いただいた事項につきまして、アストラムラインに確認したところ、「車内の案内放送につきましては、開業以来お客様の声をいただき、検討して現在の音量に決定しています。※お客様の声の中では、音量が大きいとのこと意見もいただいております。」とのことでした。

中国運輸局としても、利用者への的確な情報提供となるよう、引き続き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いいたします。（中国運輸局）

● ICカード利用時の複数路線間の乗継について

＜提言＞地域公共交通は、地域の住民の通勤・通学、買い物等の日常生活にあって必要な移動手段となっています。また、県内外等からは観光客の交流などにより地域の経済を支える役割も担っています。しかし、地域公共交通は公共交通が持つ本来の役割を理解していないのか、差別しているのか、取組への格差が生まれています。

先日、瀬戸大橋線を利用し岡山駅で津山線に乗継をしたお客様が津山駅で下車し、ICカードでの精算をしようとしたがカードリーダーが見当たらないため駅員さんに相談されていました。結局は、津山駅までの乗車運賃を現金精算していました。また、構内へ入場したICカードの記録は岡山駅で清算して下さいとのことでした。

このような複数路線間のシームレスな乗継ぎを可能とした利便性は評価できますが、津山線利用時のICカード利用不可を案内表示等でわかりやすく示していただきたい。

また、津山市は岡山県内では3大都市であり観光地としても知られ、津山駅から姫新線、因美線で近隣県に移動ができ鉄道としてのネットワークの利便性があることから、津山駅へ早期のICカードへの対応処置をお願いします。

津山市は人口減少地域ですが、このような地域を活力の維持・強化するためにも地域公共交通ネットワークの確保・強化をお願いします。（中国 T）

＜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、「イコカのご利用につきましては、お客様のご利用状況等勘案し整備や拡大を行っているところです。しかしながら津山駅につきましては、現在のご利用状況等からイコカエリアの具体的な計画はございません。なお、イコカエリアのご案内等につきましては、ホームページのご案内、駅の券売機上部に掲げております地図式の運賃表へのイコカご利用エリア等のお知らせや車内へのイコカご利用エリアなどの掲示、また車内放送等におきましてもご案内を行っているところです。何卒ご理解をお願いいたします。」とのことでした。

中国運輸局としても、利用しやすい公共交通の実現に向け、交通系ICカードの普及・利便性拡大に向けて引き続き努力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）

● 伊予鉄道の運賃制度について

＜提言＞伊予鉄が、以前、利用者増を図るため運賃の値下げ（50円単位とする）をしたのを承知しているが、消費税アップによる値上げで50円単位は崩れた。そうすると

60円アップ（1駅を過ぎると）～100円アップは割高感が強く、希望駅手前で降りるという乗客の話を聞く。（例：見奈良～鷹ノ子260円、見奈良～久米360円）

（四国）

＜対応＞現行運賃につきましては、上限運賃から割り引いた設定でありますので、事業維持に必要な運賃収入の安定的な確保を図るため、現行以上の割引につきましては検討しておりません。

（伊予鉄道(株)）

● ICカードの利用エリア拡大について

＜提言＞JR西日本ICカード（ICOCA）をJR四国高徳線利用者にも拡大願いたいと感じています。

（四国）

＜対応＞JR西日本ICカード（ICOCA）は平成26年3月1日に高松駅～多度津駅間の13駅に導入しました。その他のエリアへの導入につきましては、香川地区の導入した効果や影響等を検証してからの検討となりますが、現在のところ具体的な導入予定はありません。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

（四国旅客鉄道(株)）

● 運転見合わせ・運休時の対応について①

＜提言＞平成28年1月18日、強風のため、マリンライナーが瀬戸大橋の橋上にて長時間にわたって停車、瀬戸大橋線全線の運行再開は翌日に持ち越された。そのときJR四国は、橋上の列車に閉じ込められた乗客への対応、後続列車の乗客対応、新幹線等から岡山駅に到着する乗り換え旅客への対応等々、大変なご苦勞をされたことは容易に想像できる。このときの旅客対応について、後続のマリンライナーに乗車していて児島駅から岡山駅に戻り、岡山駅構内の列車で一夜を明かした乗客が書き記したブログがあるので紹介します。

「瀬戸大橋線が強風でストップ」

～“キナリンのお家”さんのブログ（28.1.20）より～
山陰への旅行記事の途中になりますが、大きなアクシデントがあり、記憶の新しいうちに……

一泊二日の予定で17日に出発、18日の帰路の途中での出来事です。

あと少し1時間もすれば高松に到着予定でした。岡山～高松に向かうマリンライナーに乗車中でした。

突然、岡山県側にある「児島駅」で車内放送があり、列車はここで岡山への折り返し運転になるため、下車を勧告されました。

前に出発したマリンライナーが強風のため、瀬戸大橋の橋上で立ち往生していて、これ以上前に進めないの折り返し運転するとのことでした。

私と友人の二人は茫然……どうしたらいいの！

JRの職員に聞いても、「私はJR西日本なのでよくわかりません」「私はJR四国なのでよくわかりません」

ちょうどJR西日本とJR四国の分岐点のためか？

まごまごしている間に、マリンライナーに乗っていた乗客たちはどこへいったのか、人影も少なく・・・

岡山へ折り返したり、児島で下車したのでしょうか？

とにかく、隣のホームに高知行きの特急「南風」が停車していたので、高松行きではないものの、瀬戸大橋を渡るのは同じなので再開まで乗車することにしました。

待つこと2時間余、結局全運行停止ということで「南風」からも下車。普通電車で岡山に折り返すことにしました。岡山に到着したころは、もう22時ごろ。ホテルを捜すも足止めにあった乗客で満室状況。

歩き疲れて駅の構内で、夜を明かす決断をしました。

新幹線の待合所にいたところ、12時近くになって構内放送があり停車中の車内を泊まり用に開放してもらえることになりました。

岡山～宇和島間を走る特急「しおかぜ」



このグリーン車を女性専用車として開放してもらえました。

翌朝5時30分までという約束でした。

上掛けとお茶・おにぎりの差し入れがありました。待合所よりは睡眠がとれました。

マリンライナーは昼過ぎまで運行しないため、6時過ぎの普通電車宇野行きに乗車して、宇野港からフェリーに乗るようにとのこと。

疲れて朦朧としながら、電車で1時間ほどかけて宇野港に。

フェリー乗船中の海上で朝日が昇り始め、1時間かけて午前8時、やっと四国の地を踏むことができました。帰宅後はお昼過ぎまで爆睡です。

18日の岡山駅は15時12分のマリンライナーの再開を求めて、大都会並みの大混雑だったようです。

在来線の構内は入場制限までかかったとのこと。

結局、右往左往して駅構内にとどまっていたおかげで、早く帰宅することができました。

歩数計は1 2 4 2 6歩を示していました。



もうしばらく、乗りたくないですね。

余談ですが、このたびのJ Rの対応の遅さに一言。

瀬戸大橋線の利用客はほとんどの人が四国に渡ることが必定です。

そのためには今後どのような手段があるのか！提示してほしい。

客車を泊まり用に用意されたのも2 4時過ぎ、停車してから6時間以上経過しています。

岡山のホテルに泊まるにしてもそのホテル情報がなく、右往左往した私たちのようにホテル難民になります。

そして、急ぎの人にはフェリー乗船という手段もあることを早めに知らせてほしい。

ま〜 個々人でそれくらい考えなさいというのであればしかたないですが・・・

ただ払い戻しをすればそれでよいとは思えません。

その場に居合わせた旅客の声を十分に検討いただき、運転見合わせ時の対応策に反映して欲しい。
(四国)

● 運転見合わせ・運休時の対応について②

もう一点は、私自身の経験である。平成2 8年6月4日、岡山駅にて1 5時4 2分発の高松行マリンライナーに乗車し出発を待っていたとき、予讃線高松・坂出間において沿線火災が発生し、この影響から発車時刻が1時間3 0分遅れるという場面に遭遇した。1 7時1 2分に発車するまでの間、車内放送や構内放送から「消火活動中、鎮火、安全確認中、現場検証中」などの現場情報が流れ、また、運転再開の2 0分位前には発車予定時刻が案内されるなど、事態の変化に応じて丁寧な説明がなされていたと感じた。
(四国)

＜上記、二提言に対する対応＞当社においては、平成2 4年1月瀬戸大橋線上で発生した車両故障の際、お客様対応に適切さを欠き、多大なご迷惑をおかけしてしまいました。このことを教訓として本四備讃線異常時取扱いマニュアルの改正を行いました。

ルールとして橋上で2 5 m/s以上の強風が発生した場合、従前と変わらず列車を停止させますが、台風などあらかじめ予想ができるものについては早めに瀬戸大橋の両端の駅に抑止するようにしています。また、季節風については、基本はルール通り2 5 m/s以上の強風の際には抑止しますが、予報会社の情報を参考に早めの判断を行い極力橋上では停止させないようにしております。

フェリー代行輸送につきましては、J R西日本と調整を行った上で実施することになります。また、他の交通手段として、宇野～高松間フェリー運行の情報については便数も少なくなってきましたが、運行状況を確認の上案内に努めております。

なお、何れもお客様が必要としている情報提供に今後も努めていきたいと考えております。
(四国旅客鉄道(株))

● ICい〜カードについて

＜提言＞い〜カード利用における運賃10%の割引制度及びシルバー定期12カ月の再発行を復活して欲しい、との声を利用者からよく聞く。(メリットがないので利用を控えるようにしている声が、非常に多い。)
(四国)

＜対応＞ICい〜カードは、割引によりカードの普及促進を図ってまいりましたが、導入から10年以上が経過し、普及後一定期間が経過いたしましたので、同割引を廃止し収支改善のため運賃収入の確保に努めております。また、現在のサービスのスタンダードは、全国的にも割引制でなくポイント制になっておりますので、当社につきましても使えば使うほどインセンティブが高いポイント制を採用し、ユーザーへの還元を図っております。

シルバー定期につきましても、ポイント制導入にあたり割引制度の見直しをさせていただきます。
(伊予鉄道(株))

● 四国の鉄道の活用を地域住民と協同で創出

＜提言＞旅行が好きで、旅行会社のツアー広告をよく見ます。ツアー募集企画には、一部区間で鉄道を利用する行程が組み込まれているものもあります。「南阿蘇鉄道」「肥薩おれんじ鉄道」「秋田内陸縦貫鉄道」「会津鉄道」等、第三セクターが色々と工夫を凝らし路線維持に努めています。

四国の鉄道でも、琴電の「レトロ電車」やJR四国の「伊予灘ものがたり」の取り組みが知られています。

先日、千葉県の銚子電鉄に、ツアー旅行で乗車しました。当日乗られる個人旅行者も見られました。私が乗車した電車はかつて伊予鉄で使用されていた電車でした。2両ある車両の1両の天井に色々と装飾が施されており、乗客は皆喜んでシャッターを切っていました。以前、個人で乗車したときは撮り鉄マニアが多く見られましたが、ツアー客や外国人の姿はありませんでした。

さて、「銚子電鉄の物語」は色々なメディアで取り上げられております。瀕死の鉄道救済に銚子商業高校生が重要な役割を果たしたこともよく知られています。そこで、四国の鉄道でも、それぞれの地域で、地元高校生とコラボした新しい企画作りが出来ないでしょうか。

生徒にすれば、マーケティング、企画創造（ものづくり）の実践教育となり、貴重な経験になると思います。会社側にすれば、既成概念では気付けなかった新しい発想があると思います。車両空間を単なる輸送空間でなく、新しい利用方法（安全の確保は前提）を考えてみるのはどうでしょう。同時に駅や鉄道沿線の活用も地元住民と協同で創り出してはいかがでしょう。少子高齢化が厳しい地方では、路線維持には外国人をはじめ外部からの入込客への期待が大きくなります。

情報はSNS等で手軽に世界に発信できる時代です。お金をかけず、住む人にも楽しい地域創りに鉄道が活用されることを願っています。
(四国)

＜対応＞いただいたご意見は、鉄道事業者が需要創出に向けて行う創意工夫の取り組みとして、今後の鉄道行政の参考とさせていただきます。

なお、管内鉄道事業者が鉄道の活用を地域住民と協同で創出した取り組みの一例として、とさでん交通と高知商業高校がコラボした企画があります。同校の文化祭では学校周辺が車で混雑する課題があったことから、文化祭に路面電車で訪れた人が何かを購入した場合、その人の往復の電車運賃を肩代わりするとともに、イルミネーション電車を走らせて文化祭をPRする企画を行い、鉄道利用の需要創出と高知の活性化につなげる取り組みを行っていると聞いております。肩代わりする運賃の財源は、ラオスでの学校建設支援活動の資金の一部に充てるとのことです。

四国運輸局としても、このような取り組みは地域公共交通の活性化に寄与するとの観点から、可能な限り協力してまいります。（四国運輸局）

● 日田彦山線の早期復旧について

＜提言＞平成29年7月、九州北部を襲った大雨は、福岡県では朝倉地域に甚大な被害をもたらしました。また、北九州、筑豊、日田地区の輸送を担う日田彦山線（城野駅（北九州市小倉南区）と夜明駅（大分県日田市））では、豪雨で線路や駅のほか、トンネルや鉄橋などに被害が発生し、添田（福岡県添田町）～夜明（大分県日田市）が不通となっています。添田～夜明間は現在も復旧の見通しが立っておらず、バス代替輸送を行っています。地域の交通手段、観光振興に寄与していることから早期の復旧を望むところであります。（九州 K）

＜対応＞このたびは弊社にご要望を賜り、まことにありがとうございます。ご指摘を頂戴しました日田彦山線につきましては、60箇所以上で被害を受けており、「九州北部豪雨」と同規模の災害が発生しても鉄道の安全を確保するためには大がかりな復旧が必要となります。復旧には多額の費用を要するため、お客様のご利用状況等を踏まえると、まことに恐れ入りますが、単独で復旧することは困難な状況です。

このたび頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、今後も地元や関係者の皆さまとご相談させていただき、復旧を進めてまいりたいと存じます。何卒ご理解賜りますとともに、今後ともJR九州をご愛顧くださいますよう、お願い申し上げます。

（九州旅客鉄道(株)）

● スマートフォン使用のマナーの向上

＜提言＞現在、ほとんどの人が、スマホを使用していると思われる。

狭い駅構内通路等で歩きスマホにより接触又はぶつかりそうになることが多く見られる。特に階段等で急に立ち止まってしまう時があるので非常に危険である。

駅構内での対策を考えてもらいたい。（九州 F）

● 駅階段での歩きスマホについて

＜提言＞駅構内の階段から下に降りようとした際、前方にスマートフォンを見ながら階段を下りている若者に遭遇した。本人は自分の歩行リズム(速度)で動いているので何とも感じないだろうが、流れに沿って歩行している周りの者からすれば、ぶつかることを避けるため、その後ろで立ち往生してしまうこととなる。通行の妨げになるだけでなく、

通行者同士の接触、状況によっては将棋倒しにもなりかねない。『歩きスマホ』に限らず、『ながらスマホ』『自転車に乗りながら』などのスマホ等に係る事故が後を絶たない状態であり、更なる効果的な防止策の検討をお願いします。（九州 T）

＜上記、二提言に対する対応＞

スマートフォンのマナーにつきましては、各鉄道事業者において駅構内・車内へのポスター掲示等により啓発に努めているところです。

日本民営鉄道協会が公表している駅と電車内の迷惑行為ランキングにおいて「歩きスマホ」が平成28年度は2位、平成29年度は4位にランクインされており、迷惑行為の認識の高さが伺えます。

また、歩きスマホにつきましては、昨年11月1日から11月30日まで全国の鉄道事業者44社局、一般社団法人日本民営鉄道協会、一般社団法人日本地下鉄協会及び一般社団法人電気通信事業者協会とその加盟者である株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社と共同で、安全なご利用を促進するため「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンを実施しております。

なお、この度のご意見・ご要望につきまして、JR九州、西日本鉄道、福岡市交通局に取組の確認を行いました。JR九州からは「駅構内で歩行中にスマートフォン等を使用しているお客様へはポスターの掲示や放送案内、お客様へのお声かけにより、歩行中はスマートフォン等を使用しないようお願いしているところではございますが、行き届いておらず申し訳ございません。このたび頂戴しましたご意見を踏まえ、引き続きマナーアップに努めてまいります。」との回答がありました。西日本鉄道からは「弊社では、各鉄道事業者様、各電気通信事業者様と共同で、駅構内のポスター掲出、車内や駅構内の動画掲出、車内や駅構内での案内放送などの啓発活動を行い、ご利用のお客様に歩きながらのスマートフォン使用はお客様同士の衝突や転倒・転落事故に繋がる恐れがあるので止めていただくようにご協力をお願いしております。」との回答がありました。福岡市交通局からは「歩きスマホ防止に関する取組みについては、駅構内及び車内にポスターを掲示しているほか、全ての改札口に設置している「ちかまるナビ（運行情報提供システム）」において、画像を配信し注意を呼びかけています。」との回答がありました。

九州運輸局としましては、利用者への啓発活動を行うことによりマナー向上のご理解をいただくことが必要と考えております。（九州運輸局）

● キャリーバック使用のマナーの向上

＜提言＞最近、超大型のキャリーバックで駅構内を移動する人が多くなっている。

移動マナーも問題であるが、特に問題なのは、大型のキャリーバックをエスカレーターに乗せている人を多数見かける。時には、転落して下にいる通行人に迷惑がかかっているところを見かける。大変危険である。

エレベーター使用の徹底をお願いします。（九州 F）

＜対応＞この度のご意見・ご要望につきまして、JR九州、西日本鉄道、福岡市交通局に取組の確認を行いました。JR九州からは「ご指摘を頂戴しましたエスカレーターに

おけるキャリーケースの使用につきましては、まことに恐れ入りますが、現在、弊社ではお客様へ規制を行っておりません。このたび頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、お客様のご利用状況を注視し、お客様へ安全にご利用していただけますよう安全に努めてまいりたいと存じます。このたび頂戴しましたご意見を踏まえ、引き続きマナーアップに努めてまいります。」との回答がありました。西日本鉄道からは「弊社では、各鉄道事業者様、日本エレベーター協会様、各エレベーター・エスカレーター事業者様と共同で、駅構内のポスター提出やノベルティ配布キャンペーンなどの啓発活動を行い、ご利用のお客様にエスカレーターでは立ち止まって手すりにつかまってしまうように、エスカレーター利用のマナーについてご協力をお願いしております。現在のところ弊社では、ご意見・ご要望にありますようなキャリーバックの使用に特化した啓発活動は行っておりませんが、近年、海外からの旅行者が増加する中で、キャリーバックをお持ちのお客様も多くなっておりますので、今後の課題と認識しております。」との回答がありました。福岡市交通局からは「エスカレーター利用時における手荷物の転落防止については、エスカレーター側面の壁に注意を促すポスターの掲出しているほか、全国の鉄道事業者及びエレベーター協会等と協力し行っている、エスカレーター『みんなで手すりにつかまろう』キャンペーンのポスターを掲示し、お客様への周知を行っております。また、朝ラッシュ時に主要駅での職員によるエスカレーター安全利用の呼びかけや、マナー巡回及び定期的なキャンペーン実施の際、状況に応じて、キャリーバックから手を離さないよう呼びかけを行っております。

なお、キャリーバックの利用者に対してエレベーターの利用を促すことは、現時点では特に行っていません。」との回答がありました。

キャリーバックの使用は、利用者個々のマナーの問題になりますが、九州運輸局としては、利用者へのエスカレーター安全利用の啓発活動を行うことによりマナー向上のご理解をいただくことが必要と考えております。(九州運輸局)

● 普通乗車券と定期乗車券の運賃の違いについて

＜提言＞ J R 長者原駅から千早駅までの定期運賃を調べてみると、長者原―香椎―千早の経路と長者原―吉塚―千早の二つの経路があるが、普通運賃は同じなのに定期運賃は経路が違うからということで異なっている。尋ねると福岡都市圏で複数の経路がある場合は金額を統一するため、経路が違っていても普通運賃は同じ金額になるが定期券の場合はこの特例を適用しないためその経路に合わせて金額が決まるとのこと。

途中下車の場合の関係もあるので、経路を指定するのは理解できるのですが、現実的にはどちらの経路を使っても長者原―千早間は通勤（通学）できるのですから、定期運賃も同額にできないのでしょうか。(九州 M)

＜対応＞ 定期乗車券につきまして、乗車券類は原則としてお客様がご乗車になられる経路に基づいて発売しております。しかしながら、福岡都市圏・北九州都市圏などの大都市近郊区間相互発着の乗車券につきましては、複数の線区が多岐にわたっており、自動券売機で経路による売りわけができないこと等から、実際にご乗車になる経路にかかわらず、最も安くなる経路で計算した運賃でご乗車いただけることとしております。

定期乗車券につきましては、購入時に乗車経路を指定することから、前述の取扱いを適用せず、実際にお乗りになる区間・経路にて発売しております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。
(九州旅客鉄道(株))

● 無人駅における案内表示板について

＜提言＞鹿児島本線ししぶ駅も夜間無人駅になって大分なり、当初は乗り継ぎ運賃の精算など戸惑いましたが、もう慣れてきました。ただ、駅の案内表示板は駅員がいなくなる19時30分からは表示を停止します。本来無人駅としての計画ではなく途中から無人駅に転換したためかと思うのですが、駅員がいらないからこそ案内表示をしてもらいたい。案内表示だけでも復活できないでしょうか。同じ時期に無人駅になった駅は他にも多いと思いますが、同じように案内表示が消える駅があるのではないのでしょうか。

(九州 M)

＜対応＞ししぶ駅の発車標につきましては、タイマー式のため、発車時刻を過ぎると自動的に繰り上がる仕様となっております。そのため、駅係員が不在となる時間帯におきましては、列車の運行に乱れが発生した際など、お客様に誤ったご案内を差し上げる可能性があることから、非表示とさせていただきます。

まことに恐れ入りますが、改札付近に設置しております時刻表をご活用くださいますようお願い申し上げます。また、ししぶ駅には、お客様へ列車の位置や遅延情報をご案内するモニターを設置しており、「JR九州アプリ」でも同様に列車の位置情報をご確認いただけますので、ご活用いただければ幸いです。(九州旅客鉄道(株))

● ホームページでの時刻表検索について

＜提言＞ホームページの時刻表を検索して時々使わせてもらっているのですが、「運賃・時刻表検索」画面から「検索条件－乗換えなし」のチェックマークを付けずに検索しても、鹿児島本線での「快速」・「普通」での乗り継ぎが検索結果に反映されないようです。例えば、「博多」・「千鳥」間は福工大前駅で乗換えれば1本遅い快速でも利用でき、同じ時刻に到着できますが、時刻表検索では乗り継ぎ駅を指定しないと検索できないようです。乗り継ぎ駅を指定しなければ、普通列車しか表示されません。スマホで調べれば、出発時刻に合わせて乗り継ぎの有無や到着時間まで順次検索してくれます。

もう少し使いやすいようにならないのでしょうか。(九州 M)

＜対応＞ホームページの時刻表検索につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。このたび頂戴しましたご指摘は、今後のホームページ改良の参考とさせていただきます。
(九州旅客鉄道(株))

● 車両の座席について

＜提言＞817系の車両の座席は硬い。座ったことを後悔させるくらい硬い。817風に改造した811系の座席はそんなに硬くないのに、817の座席はどうしてあんなにも硬いのだろう。

それにしても、811系の817風改造は何のためなのでしょう。(九州 M)

＜対応＞811系のロングシート化につきましては、通勤・通学時間帯の列車の遅延に対し、数多くのご意見を頂戴していることから、お客様の乗降時間短縮による列車の遅

延防止ならびに混雑緩和を図る目的で導入しております。

また、座席のクッションにつきましては、お客様からご意見を頂戴しており、改良を重ねているところではございますが、行き届いておらず申し訳ございません。このたび頂戴しましたご意見は今後の参考とさせていただきたいと存じます。

何卒ご理解賜りますとともに、今後ともＪＲ九州をご愛顧くださいますよう、お願い申し上げます。
(九州旅客鉄道(株))

「バ ス 関 係」

● 高速バス(札幌⇄小樽：円山経由)のバス停新設について

＜提言＞札幌市内の乗降箇所についての見直しが必要ではないでしょうか。

現在の乗降箇所については、小樽発の場合、札幌市内では降車のみが可能であった時と同じであり、乗降が可能になったにも関わらず見直されていない。具体的には、西町北7丁目を増やすことにより利用者利便の向上を図る必要があるのではないのでしょうか。現在、停車バス停は西町北20丁目、西区役所前となっており、バス停間は約2kmとなっている。西町北7丁目バス停(路線バス)はちょうど中間に位置している。西町北7丁目の地下鉄最寄駅は「発寒南駅」であり、バスターミナルも設置されている地下鉄駅でもあることから利用者も多い。また、地下鉄駅は出入口からホームまでが近く、高齢者の乗継にも優しい駅でもある。札幌行、小樽行双方のバス停は交差点からある程度離れており、停車してもさほど渋滞することはないと思われる。(冬季の渋滞により、小樽から札幌へは時間がかかることから宮の沢駅で地下鉄に乗り換える利用者も多い)

「西町北7丁目のバス停新設」が利用者利便の向上と高速バスの利用者増につながるのではないのでしょうか。
(北海道 Ｉ)

＜対応＞「高速バス(札幌⇄小樽：円山経由)のバス停新設」について回答します。

ご要望の都市間バス札幌～小樽線(円山経由)につきましては、北海道中央バス(株)及びＪＲ北海道バス(株)の共同運行便となっているため、両社に状況を確認を行いました。

その結果、当該系統は、札幌～小樽間の高速都市間輸送を担っているものの、札幌市内停留所間(札幌駅前ターミナル～西町北20丁目)での乗降も可能であることから、札幌市内のみの利用者も多い状況となっており、札幌市内で停車停留所を新設した場合、札幌市内利用者がさらに増加することで、札幌～小樽間の利用者が乗車できないという事態が想定されるという報告がありました。

また、札幌市内利用者の増加を想定しての運行便数の拡大については、乗務員不足が喫緊の課題となっている現時点において困難な状況とのことです。

加えて、ＪＲ北海道バス(株)では、札幌駅前ターミナル～西町北7丁目間において一般路線バスを運行しており、札幌～小樽線を乗降可能とした場合、利用者が移行することで、現状の運行便数の確保が困難となり、一般バス利用者への影響が懸念される

とのことですが。

一方、他のお客様から同様の要望もあることから、今後の課題として検討する旨の回答を得ております。

北海道運輸局としましては、今後も引き続き、バス事業者各社に対し、利用者ニーズを踏まえた運行計画の実施について利用者の声を伝えてまいります。（北海道運輸局）

● バスの通勤・通学時間帯の使用車両について

＜提言＞私は北海道中央バスの栄町駅～あいの里4条1丁目（栄23（拓北経由）、栄20（拓北・あいの里4条9経由））のバスを利用しています。

日中の利用時には不便を感じないのですが、早朝の通勤・通学の時間帯は乗車人数も多く、特に通学生は大半がリュックサックを使用していることから車内、通路が狭くなっています。この時間帯において増便ができれば改善が図られると思いますが、バス事業者の経営状況から難しいと考えます。

このようなことから、事業者においても車内の空間確保に片側一列シートのバスを導入しているようですが、早朝の通勤・通学時間帯には極力一列シートバスでの運行をお願いします。（北海道 S）

＜対応＞「バスの通勤・通学時間帯の使用車両について」回答いたします。

リュックサック利用者のバス車内での状況及び当該系統の使用車両につきまして、北海道中央バス株式会社に確認しました。

その結果、学生利用者が多い系統において、リュックサック利用者の苦情が寄せられていることから、利用者へのマナー啓発として、車内放送やポスターの掲出による啓発に加え、バス車内のつり革周辺への吊り下げ型ポップによる啓発を実施してバス車内環境の改善に努めている、という報告がありました。

また、使用車両につきましては、当該系統は石狩営業所、札幌北営業所及び札幌東営業所の3営業所で運行していることから、車両の運用上、通勤・通学時間帯に石狩営業所所属の右側2列シート車両（12両）が入ることもあり、片側1列シート車を限定して配車することは困難であるとの報告がありました。

北海道運輸局としましては、今後も引き続き、バス事業者各社に対し、バス車内環境の改善に向けた取組を推進するよう指導してまいります。（北海道運輸局）

● 雨の日のバス（宮城野区高砂～扇町）の利用について

＜提言＞[良い点] 運転手の乗客への対応がよい。

具体的には、料金の支払いの際に両替をすることがありますが、必ず「停車してから」と呼びかけてくれ、安全面を考慮しています。また、遅れているときは、申し訳ない旨言ってくれます。運転手教育がなされていると思います。

[悪い点] 定時運行が守られていない。

国道45号線は夕方交通量が多いためと思いますが、定刻より30分くらい遅れて到着し、特に雨の日は定時運行には程遠いのが常態化しています。これから冬場にさしかかり、停留所で待っているのがつらいです。雨の日は増便するなど工夫して欲しい。（東北）

＜対応＞日頃より、市営バスをご利用下さいまして、誠にありがとうございます。

ご利用いただいた際に、バスの遅延により、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ありませんでした。

バスは、始発バス停では定刻で発車しておりますが、雨の日には交通渋滞が起きますし、バスのご利用が増えることや、傘の始末に時間を要することなどにより停留所での停車時間が長くなりますため、晴れの日に比べバスの運行はどうしても遅れてしまいます。また、国の規則によりバス停の時刻表より早い発車が禁じられているため、早く到着した場合に、停留所での時間調整のため道路を塞ぐことがないよう、バスは一定の遅れを持って運行するよう時刻を設定しておりますが、雨の日にはその遅れが大きくなるのが実情です。

お客様ご指摘のとおり、私どもでも、定時性の確保は非常に重要であると認識しており、ダイヤ改正の度に、実運行時刻と時刻表の時刻との差異を分析し、可能な限りの調整を実施しているところでございますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

また、バス事業はお客様の運賃収入により運行経費を賄う独立採算を基本としておりますが、扇町から高砂方面に向かうバスはラッシュ時間帯でもほとんどの便で座席が埋まらない状況であるなど利用は低調であり、雨の日に限ったとしても増便は難しい状況です。

なお、交通局では「どこバス仙台」のサービスを実施しており、パソコンやスマホからバスがいくつ前の停留所を発車したかや、バスが現在どこにいるか確認ができますので、待ち時間短縮のためご活用いただければ幸いです。

【どこバス仙台 URL】

<http://www.dokobasu.kotsu.city.sendai.jp/wgsys/wgp/search.htm>

(仙台市交通局)

● 運転手の対応について

＜提言＞仙台市交通局 子平町循環を利用しての感想

バスの運転士の車内での案内について感じるのですが、ある運転手は、「右に曲がりますご注意ください。」「左に曲がりますのでご注意ください。」「道路が混雑しているので遅れております。」等々事細かにアナウンスをする方がいます。非常にお客様を大切にされている方だと思いますが、こんな沢山の情報を乗客に提供しなくても良いのではないかと、録音のアナウンスもあるため、アナウンスだらけになり、かえって耳障りな感じがする時があります。

一方、別の運転手は、雨の日に乗客が沢山待っているバス停で、乗客が乗車しようにも入口が混みあってなかなか入ることができないにも関わらず、全然アナウンスをすることもなく、ただじっと乗車するのを待っている方がいます。私としては、車内の乗客にもっと詰めてバス停で待っていた人が乗車しやすくするよう車内アナウンスで協力を求めるべきだと思うのですが・・・・。

運転手の車内アナウンスについては、各自の裁量に任せているものでしょうか。それ

とも「会社として最低限こういうことはアナウンスするように」というような指導をされているものなのではないでしょうか。（東北）

＜対応＞日頃より、市営バスをご利用下さいまして、誠にありがとうございます。

はじめに、運転手の車内アナウンスについては、各自の裁量に任せているものではなく、交通局が定める「乗務員のための接客マニュアル」に基づき、言葉遣いはもとより、場面に応じた車内アナウンスを行うよう、指導しているところです。

市営バスは、高齢者や体の不自由なお客も多くご利用になられることから、行き先や到着バス停などを音声合成装置による自動案内放送だけでなく、乗務員自らが繰り返しマイクでも案内し、安心してバスをご利用いただけるよう努めております。また、発車時・停車時などにおける車内転倒事故の未然防止の観点からも、マイクを活用した注意喚起が必要であると考えております。

次に、雨天時における乗務員の対応については、ご指摘いただきましたとおり、一人でも多くのお客が乗車できるよう、乗務員は車内のお客様に対し、アナウンスを行うなど適切に対応すべきものであると考えております。

ご指摘を踏まえまして、雨天時における乗務員の対応について、あらためて周知徹底を図ってまいります。

今後とも、お客様の立場に立った車内アナウンスと接客サービスに努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。（仙台市交通局）

● 山交バスの ICSCA 利用について

＜提言＞仙台～山形高速バスについて、現在、宮城交通の運行バスでは ICSCA が使えますが、山交バスの運行便では使えません。

仙台～山形間で通勤・通学に使用している者が非常に多数である現状から、是非、山交バス運行便でも ICSCA を使えるようにしていただきたいです。（東北）

＜対応＞

仙台市交通局からも同提案を受けておりますが、初期費用および管理費用が大変高額であり、現時点では資金的に導入は難しいと考えております。

現在、ICSCA も含め IC の導入については検討中です。（山交バス(株)）

IC カードの導入については基本的に事業者の判断となりますが、運輸局としましては利用者利便の向上に繋がるものであることから、各種支援の活用等により導入が促進されるよう働きかけてまいります。（東北運輸局）

● 高速バス停留所に対するバスロケーションシステムの導入について

＜提言＞業務や私用で高速バス（酒田～仙台、仙台～山形線）を、西川バスストップで西川～仙台間及び西川～山形間を利用しているが、他の公共交通機関がないため非常に利便性を感じている。

しかしながら、当路線は月山をはじめ山間地を通行するため、特に降雪期間においては遅れ等が発生する状況があり、不安に感じる場合がある。

以前、当路線にバスロケーションシステムが導入されていた時期があり、当時は安心したバス待ちであった。

特に当地は、積雪が多く、当然バス停留所には暖房設備もなく、特に冬季間においては不安を感じることもあることから、バスロケーションシステムに近い連絡システム設置を検討願いたい。(東北)

＜対応＞平成18年7月～平成23年7月の5年間、「仙台～酒田・本荘」、「山形～鶴岡・酒田」専用のシステムを国土交通省の補助を受けて導入しておりました。

当時、月額400,000円程の費用を山交バス・庄内交通・宮城交通・羽後交通で按分して負担しておりましたが、補助期間が終了して費用対効果を検討した結果、システムの継続はできないと判断した経緯がございます。

今後も、専用システムへのイニシャルコスト・ランニングコストを考えると導入は難しいと考えております。

ご不便をおかけしますが、運行状況に関しては、停留所に記載しております運行営業所「山交バス山形営業所：023-644-6165」に問合せいただきたくお願い申し上げます。(山交バス(株))

● 高速バス（酒田～山形線）における運賃について

＜提言＞高速バス（酒田～山形線）を酒田～西川バスストップ間、業務や私用で利用するが、常に運賃について疑問を感じている。

酒田～山形間の片道運賃は2,730円、往復運賃4,700円

酒田～西川間の片道運賃は2,420円、往復運賃4,840円

酒田～山形間については往復割引が設定されていることからの料金の差であるが、多少の幅ではあるが、片道の利用は少なく、往復利用が大部分と思われるので、ご検討願いたい。(東北)

＜対応＞酒田～山形線における運賃について

平素よりご利用いただきまして誠に有難うございます。

庄内(酒田市・鶴岡市)と山形市を直行で結ぶ高速バスとして、これまで多くのお客様よりご利用いただいております。今後、西川町にお住いのお客様と庄内地方との交流人口を鑑み共同運行会社の山交バス(株)と情報を共有し課題とさせていただきたく存じます。

なお、弊社販売窓口(酒田庄交バスターミナル・エスモールバスターミナル(鶴岡))でご購入のお客様より、西川バスストップ及び寒河江バスストップ間を往復でご利用する旨をお申し出た場合は、酒田もしくは鶴岡～山形間の往復乗車券を販売させていただいております。また、バス車内でも数量には限りがございますが往復乗車券をご用意しておりますので、併せてご利用いただけますと幸甚です。(庄内交通(株))

● JR多賀城駅前からの七ヶ浜方面へのバス発車時刻について

＜提言＞多賀城駅前～汐見台を利用しておりますが、従前は運転者の車内案内は珍しく、かつ運転は荒っぽい方が多く、まして車両は古く、快適な移動空間とは言えない状態でした。最近では、どの運転者の方も、車内放送をきちんとこなし、安全運転に徹しており、御社の教育指導の確かさを見る思いです。

個別具体的な要望で申し訳ありません。

多賀城駅前～汐見台は、2本のルートがあります。一つは多賀城駅前～菖蒲田、もう一つは国府多賀城駅前～汐見台中央です。

18時～19時の多賀城駅前の発車時刻は以下のとおりです。

18：00発 汐見台中央行き

18：25発 汐見台中央行き

18：33発 菖蒲田行き

19：40発 菖蒲田行き

19：50発 汐見台中央行き

確かに経路は違いますが、発車間隔の隔たりが多すぎて、これでは自家用車に迎えに来てもらうのもやむを得ないな、と思ってしまいます。

国府多賀城駅前～汐見台中央は、かつての実証実験バスで沿線自治体とのからみもあり、また乗務員の労働時間など難しいとは思いますが、バス離れが進まないようご検討いただければ幸いです。

(東北)

＜対応＞多賀城東部線は多賀城市・七ヶ浜町の委託路線であり、汐見台団地線は当社の事業者路線です。したがって、多賀城東部線は自治体、汐見台団地線は当社に決定権があるわけですが、実際には両路線とも一体的に考えて、重複しないように互いに相談しながら時刻を設定しております。

しかしながら、この時間帯はバランスが悪く、ご不便をおかけしております。東部線は国府多賀城駅での接続もあり、車両運用（前便・次便）や労働時間の都合もありますので、必ずというお約束はできませんが、次回改正の際に直せるか検討いたします。

((株)ミヤコーバス)

● 路線バスについて

＜提言＞路線バスの運転について

大多数の運転士はハンドル操作やアクセル、ブレーキ操作は丁寧で車内事故の防止や乗客の快適性に気を使っていると感じますが、一部の運転士は特にブレーキの扱いが荒く強いため、運転士は気づいていないかもしれないが立っている乗客は高齢者でなくとも相当な力で踏ん張っていないと危険を感じることがあります。

なお、そのブレーキのかけ方が非常時ではなく恒常的な操作であり、多分、運転士の癖だと思います。安全運転は勿論ですが、乗客に優しい運転も心がけていただきたいものです。

(関東 S)

＜対応＞高齢者の乗客を含め、車内事故防止については、平成28年度乗合バス事故防止対策検討WGにおいて、事故防止に効果が認められた取組事例として「ゆとりある運行の実施」が上げられております。

具体的には、「車内事故防止スローガンの制定」、「発進時の指差確認の励行」や「利用者が感じる車両動揺を乗務員に体験させ、滑らかな発進・停止等の大切さの意識付け」が必要とされており、その効果としては、「発車の際「間」を作ることができた。」、「最高速度が抑えられた。」が上げられております。また、課題として「着座するまでドアを閉めないなどの更なる取組が必要」や「遅延による焦りが基本

動作の省略に繋がり兼ねないため、運行ダイヤの所要時間の見直しが必要」とされており、当局、関係事業者も共通した問題意識を持っているところです。

このため、当局としても乗合バス事故防止対策検討 WG 等を通じ、関係事業者等と連携・協調を図り、課題の解決に向けた検討を進めてまいります。（関東運輸局）

● 路線バスの案内表示について

＜提言＞観光や出張等、利用する交通機関について不案内な所は不安がありますが、比較的、鉄道や路面電車は線路が固定されていることから利用し易いと言えます。しかし、路線バスは、都市部でも地方でも利用することに不安がある場合が多いと感じます。

基本的に路線バスは地域密着型のサービスで、乗客も地元の方や、いつも利用している方であることが多いため、乗降の仕方や運賃の支払い方法、又は運行経路等は特に詳細な案内は不要とは思いますが、しかし、住宅地を走るバス住民向け系統ではなく幹線道路を走るバスなどは、観光にも利用されると思います。特に最近では外国人観光客の利用も目立っています。例えば京都の路線バスは京都駅での案内が素晴らしく、観光客が安心して目的地に行くことができます。京都ほどではないにしても、案内所を設けたり、案内表示が充実しているところもありますが、そうでないところが多い印象です。路線バスを観光客等が安心して利用できるようにするためには、起点など主要停留所に系統や地図等、地元民以外の者でも安心して利用できるような案内が必要だと思ひますし、少なくとも各バス停には乗車方法や運賃の支払い方を表示することが必要だと思ひます。観光需要が増加することを考慮して対応していただけたらと思ひます。（関東 S）

＜対応＞バス停留所における掲示事項については、以下の事項を公衆に見やすいように掲示しなければならないことが、法令上で規定されております。（道路運送法第 12 条第 1 項、旅客自動車運送事業運輸規則第 5 条第 2 項）

1. 事業者名・停留所名
2. 当該停留所に係る運行系統
3. 運行系統ごとの発車時刻
4. 近接した 2 つ以上の停留所がある場合等であつて旅客の利便のため必要があるときは他方の乗降場所又は停留所にかかる運行系統及びその位置
5. 業務の範囲（業務の範囲が限定されている場合）

しかしながら、法令で定められた事項だけでは、利用者に対して十分な情報提供がなされない場合もあり、各事業者においてもいろいろと工夫しているところですが、バス停の限られたスペースにたくさんの情報を掲載しようとした結果、文字が小さい、見えづらい・分かりづらいといった指摘もござひます。

近年はバス停に上屋を設置し、ガラス壁面に広告を掲載するものも設置されており、これらを活用することで、より詳細で有益な情報を掲載し、利用者利便の向上を図っているバス停もござひます。

また、外国人旅行者の増加に伴い、路線バスの利用も多くなっているところですが、各事業者においては、多言語表示の HP を作成したり、バスロケーションシステムを

活用した多言語案内等を積極的に導入しているところです。当省では、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業補助金により、当該事業の促進を図っております。

さらに、2020東京オリンピック・パラリンピックに向けた取り組みとして、東京都交通局では、外国人旅行者にも分かりやすい案内表示を目指し、漢字と数字の組み合わせで表記している系統名を、鉄道駅のように英数字表記とする、バスの系統ナンバリング制の導入について検討を進めております。当省においてもこれらの取り組みを参考としつつ、路線バスが、外国人旅行者においても分かりやすいものとなるような取り組みを推進してまいります。

本件に関連する最近の関東運輸局の取り組みとしては、本年11月に管内各都県バス協会を通じ、乗合バス事業者（見なし4条及び乗合タクシー事業者を除く）に対して、バス待ち環境等に関するアンケート調査を実施しております。本調査で得られた回答については、結果の分析及び好事例等を抽出した上で、乗合バスの利用環境向上に資する情報として、当局のホームページへ掲載する等、広く情報共有を行う予定です。

（関東運輸局）

● 定期券のカード化について

＜提言＞相鉄バスについて、PASMO や SUICA で運賃支払いできるのですが、定期券については未だに「提示」になっています。定期券もカード化できないのでしょうか。紙の定期券を別に携帯し提示することが少し煩雑です。

（関東 S）

＜対応＞事業者を確認したところ、IC 定期券の導入については、社内で検討を進めている状況であると伺っております。

関東管内の IC カードの導入率は、一般路線バス事業者（高速・定期観光バス・地域公共交通会議案件のバスを除く）の内、約63%で導入がなされております。当省では訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業補助金により、IC カードの導入の促進を進めております。

また IC 定期券について、距離に応じて運賃が加算されていく対キロ区間制運賃では区間式定期券となり、この場合、データ量が多く、カード自体の記憶容量が不足するため、システム上、対応が難しいと聞いております。一方、均一運賃エリアでは導入が進んでおり、また対キロ区間であっても「金額式定期券」の導入が見受けられます。

（関東運輸局）

● 新潟発大阪行夜行バスについて

＜提言＞乗車時の室内の照明をもう少し明るくしてほしい。座席確認ができないことがある。

（北陸信越）

＜対応＞新潟発大阪行夜行バスの車内照明につきましては、当該路線が夜行運行便ということもあり、乗車されてすぐに睡眠されるお客様もおられるため始発地より最初の休憩地間につきましては車内照明の明るさを抑えて運行し、休憩地以降は消灯しているのが現状でございます。

ご意見を踏まえ、新潟市内（万代シティバスセンター及び新潟駅前）の乗車地については照明を明るく調節するよう鋭意検討してまいります。

また、座席番号の表示につきましては、荷物棚付近の表示の他に、車両のリニューアルに合わせて、座席枕カバーにも表示することにより、確認しやすいものへと順次交換を行っております。（新潟交通(株)）

● バス料金に関する整理券及び車内の料金パネル表示について（状況&提案）

＜提言＞関西空港を利用して観光（インバウンド）で日本を訪れた少人数の外国人（アメリカ人）グループをサンダーバードに乗車して金沢へ引率してきたツアーコンダクターから聞いた、金沢市内を運行するバスの料金に関する話として、

- ・外国人は整理券の意味がわからず対応ができない。
- ・外国人が、バス車内前方上部に表示してある料金表について運転士に話かけて確認しても、運転士からは詳しい説明がされなくて理解できない。

※以上の情報を得たので、次のことを提案します。

これまでも1日フリーパスは存在していたが、使用範囲（区間）が限られていたので、従来の1日フリーパスとは別に使用範囲（区間）を北鉄金沢バス株式会社が運行する全ての路線バスやフラットバスなどを利用可能として、料金は低額（800円～1,000円程度）な1日フリーパスをバス車内でも購入できるように設定したらどうか。これだとバスを利用する不慣れな外国人も便利に使用が可能と思われる。

なお、この1日フリーパスを観光客だけでなく誰でもが使用可能とすれば、バス利用者の増加につながると思われる。（北陸信越）

＜対応＞弊社では、主要バス停、及び訪日観光客の多い金沢市内のバス車内において、路線バスの乗り方と題しました案内文（英語表記あり）を公示しております。しかし、バス停への公示が一部の停留所に限られる事から、今後は市内中心部のバス停に公示するよう検討してまいります。

また、弊社グループバスにつきましては、乗車口において「整理券をお取りください」の音声案内を実施しておりますが、今後は英語による音声案内の導入も併せて検討してまいります。

その他にもバス車内にて英語表記が可能な液晶式運賃表の導入や運転士の接客力向上を図るため、英会話教室を定期開催する等、海外からお越しのお客様の満足度向上を目指してまいります。

当面は、上記の対策等により海外からお越しのお客様に対応してまいります。

（北陸鉄道(株)）

● 鉄道とバスの最終接続（乗り継ぎ）への配慮について

＜提言＞地方都市における路線バスは大都市に比べ相当早い時刻に運行が終了いたします。需要がそれだけないことも確かですが、一定の利用がされていることも事実です。

私が利用する路線バスの最終発時刻は、21時10分発です。これに乗車するための鉄道は、約10分前に到着いたします。以前は、21時05分発で、鉄道ダイヤが乱れますと乗り継ぎが困難なことが多々生じておりました。一定の改善が図られていると感じております。

しかしながら、鉄道の遅延が10分を超え、最終バスを逃しますと迂回する他系統路

線を利用しなくてはならず、その場合、降車バス停から自宅まで15分以上歩かなければなりません。または15分程度歩いた先のバス停で乗り継ぐこととなります。こうした状況から鉄道とバスの接続、とくに最終バスへの接続について、何らかの対応策（遅延情報の共有）を図っていただけないか検討をお願いいたします。

地方の公共交通の利便性向上に関しては、こうしたイグレス交通に関する最終接続も、運行本数が少ないこととともに重要かつ重大な課題ではないでしょうか。受手側であるバス会社にも公共交通機関としての定時性の確保も重要なことと承知しておりますが、ご検討いただければと考えております。

【参考】

乗り継ぎ駅・バス停：JR岡崎駅

利用交通機関 JR 名古屋方面から20：58着

名鉄バス 35系統 21：10発（最終）

利用区間：岡崎駅前→緑丘

25系統 21：18発（迂回・代替系統）

利用区間：岡崎駅前→不吹もしくは光が丘

迂回系統を利用しない場合、他系統乗り継ぎ

JR岡崎駅前→徒歩15分→東楽園口21：35発

（35系統と同ルート）

岡崎市内の主要バス路線では、QRコードによるバス運行情報提供システムが導入されており、私も利用しております。（中部 Y）

＜対応＞バス事業者に対し、JR岡崎駅での最終バスへの接続について何らかの対応策（遅延情報の共有）を講じているか確認したところ、遅延情報の共有などは行っていないとのことです。

また、名鉄電車の遅延情報については、常にではありませんが、名鉄バスの運転者等に伝えるなどの対応をしている場合があるとのことでした。

いただいたご意見につきましては、バス事業者にお伝えさせていただきました。

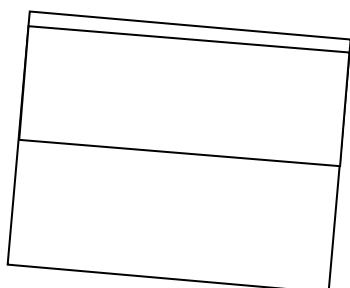
（中部運輸局）

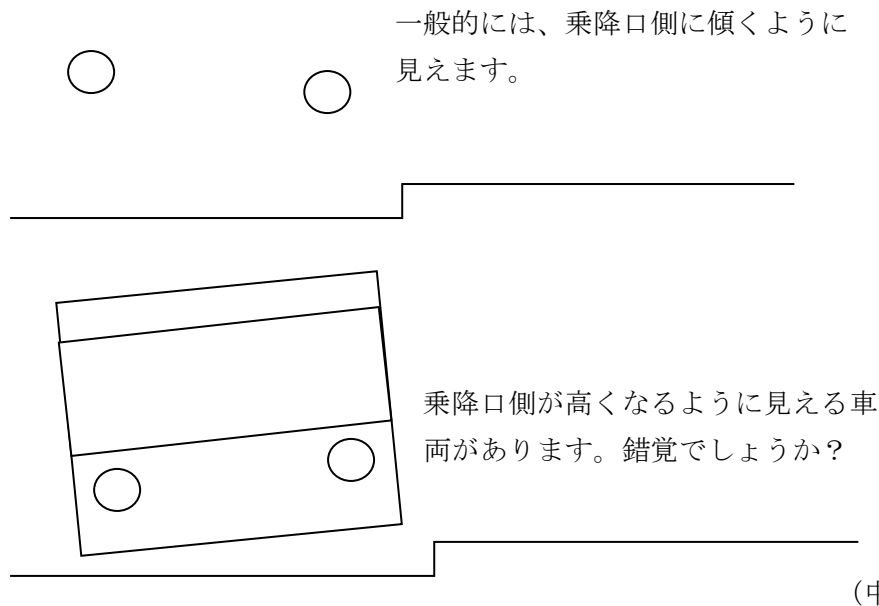
● 名古屋市バスの車体傾斜（ニーリング）について

＜提言＞金山駅から市バスを利用しています。

バス乗り場に到着する市バスは、停車すると車体が傾斜して乗車口の段差が低くなる構造になっていると思いますが、すべての車両が乗降口側に傾斜していないように感じます。

車両メーカーによって差があるのでしょうか？





＜対応＞車体傾斜（ニーリング）機能の詳細な性能については、自動車製作者毎に異なることが想定されます。

なお、参考までにバス事業者を確認したところ、一部の車両を除き当該機能が装着されているとのことですが、一部の車両では車体全体を下げる構造のものも存在することでした。

(中部運輸局)

● 朝の混雑時のバスの乗車誘導について

＜提言＞私は、金山駅のバスターミナルの7番乗り場からバスに乗車し勤務場所まで通っております。

金山駅の7番乗り場は特に朝の利用者が多く、乗車をサポートする市バス職員が2～3名いて乗客への案内や乗車時に少しでも多くの乗客が乗車できるよう誘導作業を行っています。

案内・誘導係員が配置されていることは問題がないのですが、乗客を少しでも詰め込もうとして、運転士に出口扉を開けさせ、出口扉からも乗客を詰め込むように乗車させます。このことにより満車となったバスが、次のバス停以降で待つ乗客が乗車することが出来ずに通過することになります。また、運転士は入り口付近に詰め込んだ乗客によりバックミラーが見えないとして、乗客に移動を求める案内をするが、詰め込みすぎて容易に移動できるわけがなく、危険な状態で走行する事態も度々発生しています。

昭和の、バスがあまり普及していない時代に乗客が今にもこぼれ落ちるような状態で走行する映像を見たことがあります。今の時代において、少しの時間とはいえ乗客を寿司詰目状態にしてまで、また、バックミラーの死角になるような状況にしてまで乗客を詰め込むものは如何なものかと思うところです。立ち席に少しの余裕をもって乗車していただき、次のバス停で待つ人への配慮や急ブレーキなどで転倒・負傷する事故の防止にもなると思います。

この路線は、市バスでも採算がとれる優良路線のはずで、朝の混雑する時間帯に振り

分ける車両のやり繰りも大変かと思うところですが、今少し運行本数を増やすなどして、乗客を安全に、また、快適とまでは行かないまでも気持ちよく利用できるような配慮がほしいと思うところです。（中部 Ｏ）

＜対応＞事業者に事実確認を行ったところ、朝は大変混雑しておりご指摘の問題が発生していることは承知しております。行き先がわかればより実効性のある対応ができるので、いただいたご意見につきまして、当局より事業者に対してお伝えするとともに、金山駅バスターミナルの7番乗り場から発車するバスの運行本数を増やす等の対策を行い、利用環境の改善を図るよう要請いたしました。（中部運輸局）

● バスターミナルのマナカチャージ機の設置について

＜提言＞名古屋市営バスの名古屋駅ターミナルが4月より新設され、利用しやすくまた大変きれいになりうれしい限りです。

先日、そのターミナルでマナカをチャージしようとチャージ機（？）を探したのですが、見当たりません。ひょっとすると私の探し方が悪いのかもしれませんが、あるのは清涼飲料水の自販機ばかり。配置図を見ても、案内板しかなく、案内所すらありません。

千円札であれば、バス車内でチャージできますが、五千円、一万円札ではできない場合があります。しかたなく地下鉄の改札まで下りてチャージをしましたが、大きなターミナルですし、一目でよくわかるところにチャージ機を設置していただきたいと思います。また、不慣れな方や高齢の利用者も多くいると思います。案内所の設置も併せて検討していただきたいと思います。（中部 Ｈ）

＜対応＞事業者に事実確認を行ったところ、ご意見のとおり名古屋駅のバスターミナルにはマナカのチャージ機は設置していないとのことでした。マナカのチャージ機を設置するには、設置場所の近くに職員を配置する、または鍵のかかる場所に設置するといった条件があるとのことでした。

また、案内所の設置はしていないとのことでしたが、ターミナル内に数名の係員を配置し、乗り場等の案内を適宜行っているとのことでした。

いただいたご意見につきましては、事業者にお伝えさせていただきました。

（中部運輸局）

● 患者が乗車しやすいバスへの改善について

＜提言＞三重交通バスを利用していますが、通勤途中で次のような事例がありましたので、改善できればと思います。

波瀬方面から三重中央医療センターに行こうとする時、以前は、久居駅乗り換えで通院していました。過去のダイヤ改正により、久居駅留まりから三重中央医療センターまで延伸になったことは、利用者（通院者）からみて非常に便利になりました。しかし、月に何回か通院のために利用されている高齢者の方は、乗車する時に、車両の乗車口が2段階（地面から見ると3段階）あるため、乗車するのに一苦労されている（手すりをもち、「よいしょ」「よいしょ」と声をかけ乗車している）。患者さんと付き添いの方との会話でも、「階段が高いので苦労するね。」との会話をされています。

あまり乗車客が少ない路線で、バスもフルサイズではないため、構造上難しいと思いますが、高齢者の利用も増えてくると思いますので、スムーズに乗車出来るように改善をお願いしたい。

(中部 S)

＜対応＞事業者は事実確認を行ったところ、当該路線にはノンステップバスではなく、ワンステップバスの車いす対応車両を導入しているとのことでした。

事業者は順次ノンステップバスの導入を進めていますが、新たに導入する路線を選定するにあたり、病院への乗り入れや車いす利用者の声などを総合的に勘案し、優先順位を決定しているとのことでした。しかし、当該路線については今のところ導入の見込みは立っていないとのことでした。

いただきましたご意見につきましては、事業者にお伝えさせていただきました。

(中部運輸局)

● 高速バスのネット決済の推進について

＜提言＞米子・広島、岡山、関西間の移動手段として、高速バスを利用する機会が多い。他の交通手段と比較して運賃が安く、所要時間も大きく変わらず、また、マイカー利用と違い気楽に目的地へ行けるので重宝している。

各運行会社の予約サイトを利用してスマホで予約するのだが、乗車券の発券、代金の支払い方法はまちまち。ネットでクレジット決済ができるチケットレスの路線はありがたいのだが、乗車数日前までにコンビニでの発券・支払いが必要な路線や、なかには営業所へ出向き発券・支払いが必要な路線もあり、いささか不自由な思いをしている。

各運行会社の事情があるのだろうが、コンビニ決済とネット決済・チケットレスまでを標準メニューに組み込むことで利用者利便の向上を図っていただきたい。

(中国 H)

＜対応＞米子から広島、岡山、関西への高速バス4路線について運行する7社に確認したところ、チケットレスに対応していない路線が2路線（米子～岡山・米子～神戸・大阪）、ネット決済やコンビニ決済を行っていない路線が1路線（米子～神戸・大阪）ありました。

対応できない理由等につきましては、主に以下のとおりです。

1. 当日の発券が困難

共同運行している場合におきましても、各社多方面の高速バスがあり、それぞれ違うシステムを活用している場合などは運行前日には両者で調整が必要なため、2日前までにせざるを得ない、といった状況があるようです。

2. ネット決済等への非対応

単独運行であり、予約状態のままで主要ターミナルにおいて、当日直前の乗車券購入を可能としているためとのことでした。

利用者利便の向上のためには、ご意見のとおり、全ての高速バスにおいてチケットレスやネット決済等を行うことが望まれ、できる限り対応していますが、赤字路線を多く抱える地域のバス事業者においては、設備投資等が必要な場合や費用が多くなる等

の事情により、対応できていない状況ともなっています。

今後、システムの更新期など、機会を捉えて利便性向上に努めるとのことです。
(中国運輸局)

● 大手町四丁目広電バス停（広島駅方面、牛田方面）について

＜提言＞利用者より聴取した件について報告します。

当該バス停は広島駅方面と、牛田駅方面行きが3メートル程度の間隔で隣接しています。到着順で停車するため、停留所とバスの行き先が合致しない場合が多く、運転手・乗客双方とも判りにくく、積み残しも出ているとのこと。

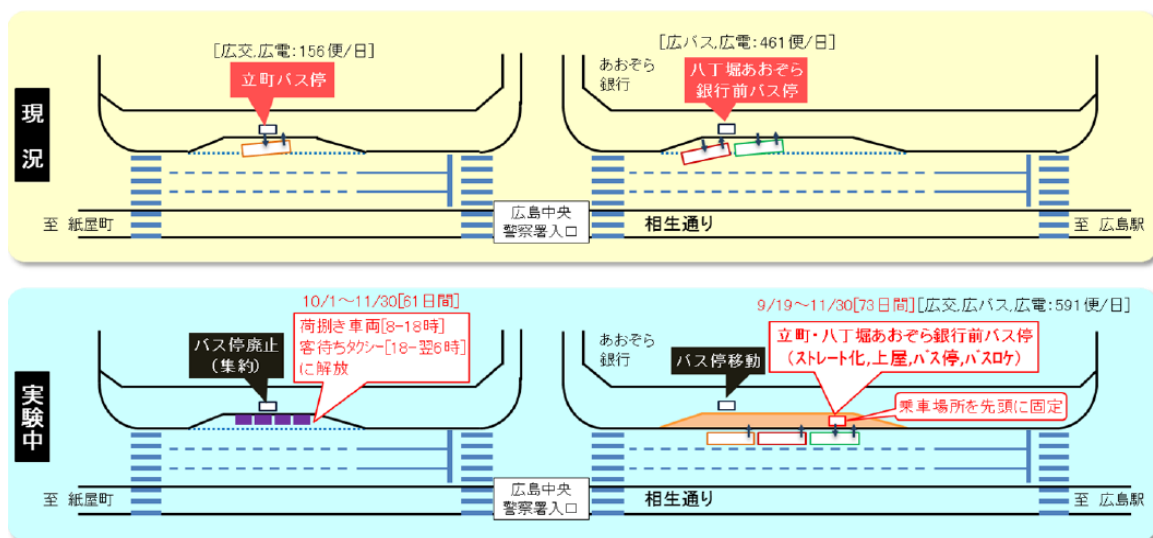
運転手さんによっては、正規のバス停でしか乗車させないこともあり、どちらで待つて良いかの判断が付きにくいです。停留スペース等種々制約もあるかとは思いますが、何らかの改善策を望みます。
(中国 T)

＜対応＞現在の大手町四丁目バス停におきましては、ご指摘のような状況が発生しているところ。

事業者へ確認しましたところ、これを改善するため、現在、広島市が社会実験として「あおぞら銀行前」で実施しているバス停集約の手法を活用し、わかりやすい乗降車が可能となるよう検討を行っており、年度内の実施を目指しているとのこと。

これにより、現在の状況が改善されるものと考えておりますので、ご理解のほどお願いいたします。
(中国運輸局)

【広島市社会実験概要】



● バスの利便性向上と乗車マナーの改善について

＜提言＞広島電鉄(株)の市内バス3号線「広島駅発マリーナホップ行き」を利用して通勤していますが、当該路線は、終点付近に広島三菱重工と山陽学園があり、特に朝の通勤時間帯には、大勢の通勤客や通学生が利用しています。

このバスの利用について、利便性向上とバスの乗車マナーについて改善していただきたいことがありますので、意見及び要望等を述べさせていただきます。

1. 雨の日の朝の通勤時間帯の増便について

雨の日は、山陽学園の自転車通学の生徒が、3号線バスに集中するために大変混み合います。満員で乗車できないことも多々あり、臨時便の設定をお願いしたい。(特に、広島駅前を7時30分頃に発車する時間帯)

併せて、3号線のヘリポート行きを全てマリーナホップ行きにして欲しい。

2. 3号線バス乗車マナーの向上対策について

乗客が乗車扉付近に立ち止まらず車内奥まで移動するように、乗務員に放送等で注意を促して欲しい。特に、山陽学園のバス通学生徒は、学生カバンで座席を塞いだり、乗車口付近に立ち止まらないように、バス会社から山陽学園にバス乗車マナー向上について指導を行って欲しい。(中国 W)

<対応>

1. 雨の日の朝の通勤時間帯の増便について

各バス会社におきましては、雨の日等には続行便を運行するなどの対策を行っております。3号線バスにつきましても、「レイニーバス」として雨が予想される場合は増便の対応を行っておりますが、昨今の人員不足により、利用者の皆様全てにご満足いただけるほどの対応ができておりません。

できる限りの対策を行っていくとのことですので、ご理解いただきますようお願いいたします。

また、ヘリポート止めとしている便につきましては、ご要望をバス会社へ伝えてはありますが、車両の運用上、次の路線への運行が間に合わなくなる場合等にやむを得ず設定しているものですので、ご理解いただきますようお願いいたします。

2. 3号線バス乗車マナーの向上対策について

行き過ぎたマナー違反等がありましたら、バス会社から学校等に連絡することはございますが、呼びかけることで改善する場合があります。

車内放送でマナー向上を促してまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。

(中国運輸局)

● 観音寺市のりあいバスについて

<提言>香川県観音寺市が運営する自家用有償運送のバスは、ワンマン運行設備(停留所案内放送設備、降車合図ボタン)が整備されていない。乗車時に運転者に行先を聞かれて答えているものの、「降車する場合、早めに運転者に合図してください。」旨の表示はあるが、路線図の表示もなく、停留所の案内放送もないため、土地勘がない場合は降車合図について不安であった。停留所の案内放送は最低限必要と考えます。(四国)

<対応>車内放送設備、降車合図ボタンについては車両を更新する際整備を進めていますが、全ての車両には整備できていません。現状フリー乗降制度(一部区間を除く)を採用しており、停留所以外での乗降が可能なので、運転手からの聞き取りを行っております。

路線図の表示については、車内に常備している時刻表(A3三つ折り)に簡易路線図を載せ、11月上旬より時刻表同様車内にカラー刷りの地図(A4)を設置し、利用

される方への利便性の向上に努めています。

(観音寺市地域支援課)

● 高松市ＪＲ高松駅前～五番町間の路線バス便の利用促進について

＜提言＞高松市ＪＲ高松駅前～五番町間の路線バスが、往路便・復路便とも１日１４０便以上運行していることを観光客はもとより香川県民や高松市民にあまり知られておりません。そればかりか、「高松には路線バスが走っていない。」などと涼しい顔をしてとんでもない感想を述べる方がおります。

ＪＲ高松駅前バスターミナルを発着する路線バスは、南方面は、現在、塩江・鹿角線が６：２０～２２：４６の間合計４２便、西方面は、下笠居・香西・西高線が６：１５～２２：０４の間合計５５便、東方面は香川大学病院・庵治・浦生線が合計４４便運行しております。この他にショッピングレインボー循環バスや高松空港線シャトルバスなども運行しています。

これらの路線バスは、一部を除き発着いずれも高松駅前、高松築港、寿町、兵庫町、紺屋町、五番町を経由して各方面へ運行しております。

朝夕の通勤・通学時間帯の運行時間は、例えば朝７時台に「五番町」停留所を経由して東西南方面へ向かう下りバスは１４便運行しています(高松空港行きシャトルバスは除きます)。また、夕方１７時台に「紺屋町」停留所に停車しＪＲ高松駅前に戻る上りバスは同じく１４便運行しています。また、昼間の閑散時間帯でも１便当たり約１０分間隔で運行しています。

これだけの路線バスが現実に運行している訳であり、少なくともＪＲ高松駅前～五番町間の路線バス便を利用する場合には運行時間を気にする必要はありません。

サンポート高松を訪れる際には是非ともＪＲ高松駅前のバスターミナルに掲示されている路線図を見ていただきたいと思います。一目瞭然であり、この区間が大きな帯状になっていることに気づきます。

幸い発着便ともＪＲ高松駅前～五番町間にこれだけ集中していることは大きな社会資本であり、県外や外国からの旅慣れている観光客や地域の方にも駐車場確保の心配がなく、当区間沿線における小用、商用及び会議などに利用していただきたいと思います。

さて、広報の方法ですが、このＪＲ高松駅前～五番町間の区間を切り取り、行先別に始発便から終便までの「区間時刻表」を作ります。少々面倒ですが見やすいものに加工して、あとは、ＪＲ高松駅前バスターミナル内、新聞広告、インターネット及び自治体の広報誌などで周知していただきたいと思います。(四国)

＜対応＞ご意見ありがとうございます。弊社では、お申し出の通り高松駅や瓦町を起終点としたバスの運行をいたしております。毎年、バスマップを発行し配布するほか、イルカ乗車券による割引運賃等により、利用促進を図っております。高松駅⇄栗林公園については、時刻を集約したチラシを作成し、高松駅バス案内所で観光客等に配布させていただいております。また、平成２６年３月にＪＲ高松駅構内と高松駅バスターミナルには電子案内板を設置して、高松駅を出発する路線バスの時刻を表示し、ご利用の皆様に分かりやすく案内しております。今後ともご意見を参考に利用促進に努めてまいります。

(ことでんバス(株))

● 自家用有償運送バスに対する更なる充実について

＜提言＞観音寺市が運営する自家用有償運送のバスは、民間乗合バスの廃止代替バスとして始められ、現在は、5系統でそれぞれ一日4～5便（一部区間を除く）、100円均一料金でマイクロバスが運行されています。昔の乗合バスに比較して、運行回数とはともかく、乗り入れのなかった地区への乗り入れ、バス停以外でも原則乗降フリーなど、路線網の充実を中心とした利便性を向上させています。また、目的地、経由地に主な病院やスーパーを配しており、通院や買い物に配慮したバス運行がなされています。

これは、交通手段を自家用自動車に頼らざるを得なくなっていたところ、更に過疎と高齢化が進み、家族で運転する者がいなくなったり、免許証返納が余儀なくされたりと、交通弱者がより増加してきたことに対応したものと思います。厳しい財政事情の下で交通機関確保のため、現在でも路線や運行系統を中心に見直しが行われており、住民としても評価するとともに感謝するものですが、今後も、こうした通院・買い物等の生活関連の需要の増加が予測されるので、更なる路線網の充実を望みます。

一般的にバス停（乗降フリーの場合は路線）までの距離は300～500メートル程度にあることが望ましいとされているようですが、財政事情や道路の設置状況等を勘案した現実的対応としては、いずれの集落からも500メートル～700メートル以内に乗降フリーの路線があることを目指していただき、当面は、少なくとも700メートルを超えるような集落を解消していくこととしてはいかがでしょうか。

また、当該バスの運行は、ワンマン運行のための案内・放送等が実施されていないので、整備を望みます。

現在の運行は、停留所の案内放送や降車の合図もないままに、乗車時に運転者に行き先を伝える（伝えない場合は確認されます）ことにより行われています。利用者のほとんどが常連のようであるので問題もないように思えますが、常連ではなく慣れない者にとっては非常に不安であり、また、利用者が増加した場合等のトラブルも予測されるので、案内放送や降車合図は必要であり、それらの設備の整備もすべきと考えます。

（四国 Y）

＜対応＞ご意見いただきました路線までの距離の問題については、道路事情等により市民の皆様全員のご要望にお応えするのは困難と考えています。ですが、公共性を勘案し、また、地元自治会等と協議した上で順次対応を進めていければと考えております。

次に車内放送設備、降車合図ボタンについては車両を更新する際整備を進めています。全ての車両には整備できていません。フリー乗降制度（一部区間を除く）を採用しており、停留所以外での乗降が可能のため、運転手からの聞き取りを行っています。

（観音寺市地域支援課）

● 大分バス(株)への要望①

＜提言＞定時運行について

主として大分市内を運行している該社の路線バスを、時々、利用（主として、乗越バス停～大分駅前バス停間等の国道197号線を経由する便）しているが、バスがダイヤどおりに来ず、定時より遅延してバス停に到着する。通勤時間帯に限らず、慢性的

に遅延している。今まで乗車した中で、定時に来た便は記憶にないぐらいである。恐らく、運行系統が長いため、交通渋滞等により遅れが蓄積しダイヤどおりの運行になっていないのではないかとと思われる。5分、10分の遅れではないことが多く、どの便が来たのかわからないぐらいである。便数が多ければ、さして支障はないが、便数が少ないため長時間待たなければならず、到着時間が不確実なため時間が制約されている時などは利用しづらい。また、目的地に時間までに到着しそうもない時は、急遽、タクシーを拾わなければならなくなってしまうこともあり、非常に不便である。

バスの遅延は、乗務員不足から運行系統を長くせざるを得ないという側面があるのではないと思うが、これでは、益々バス離れを招くことにもなる。運行ダイヤが実態に合っていないのであれば、交通渋滞等を加味したダイヤに改正すべきではないか。改善を望む。

また、バスロケーションシステムの設置により、到着予定時刻等の情報提供も必要と考えるが、経費がかかることから、利用者が少ない状況では設置は困難か。

(九州 E)

<対応> 平素は大分バスをご愛顧いただき誠に有難うございます。 また貴重なご意見を賜り有難うございます。

弊社ではお客様のバス到着待ちの不安感を軽減するため平成22年5月よりバスロケーションシステムを導入しております。これはWEB上でバスの到着予測情報を提供するもので、携帯等で各バス停のバスの到着予測時刻を閲覧できるようにしております。

これに伴い、各車両にGPSを搭載したことから、このGPSデータを時間帯ごとに分析しバス停区間の時刻設定に活用しております。しかしながら交通環境は変化が大きく、商業施設の開設や新道路の敷設、信号機の設置などにより道路状況が変化してまいります。またモータリゼーションの進展により渋滞が多頻度で起きており、天候や学校行事など様々な要因により渋滞状況も変わってくることから適正化に苦慮しております。弊社としましては運行系統の見直しを含め今後も適正な時刻設定に努めてまいります。

今後とも大分バスをご利用いただきますようよろしくお願い申し上げます。

(大分バス株式会社)

● 大分バス(株)への要望②

<提言> 接客サービスについて

上記のことにも関連するが、慢性的にバスが遅延し、ダイヤが形骸化してしまっているのか遅れて来ても「バスが遅れて申し訳ありません。」と、アナウンスする乗務員にお目にかかったことがない。スマホ等が普及し、バスの遅延等の情報を得られるのか、あまり気にならない人もいるのかも知れないが、持っていない者もあり、遅れ等の情報がわからないためイライラが募ってしまう。遅延のお詫びをするのは当然のことではないかと思う。

この件については、以前、当該バス会社に直接、改善を求めたこともあるが、一向に

改善されない。接客については、以前よりは多少よくなったが、まだまだである。早くバスを利用できるよう乗務員の指導教育を徹底していただきたい。（九州 E）

＜対応＞平素は大分バスをご愛顧いただき誠に有難うございます。また貴重なご意見を賜り有難うございます。

遅れ時の乗務員からお詫びの発声については、始業点呼時、乗務員へ徹底するよう定期的に指導しておりますが、今後は発声方法の確認など点呼方法の工夫を行い、さらなる改善に努めてまいります。

今後とも大分バスをご利用いただきますようよろしくお願い申し上げます。

（大分バス株式会社）

● 西日本鉄道「天神大牟田線」の薬院駅のバス停について

＜提言＞薬院駅の博多方向のバス停は薬院駅の真下にあり、朝のラッシュ時は大変混雑しています。

バス停の標識が1つで、バスの停留場所の切り込みがバス2台分の広さがあります。バスは標識の前ではなく、標識を真ん中にして1台ずつ停車します。この場合、停車するバスの各々の乗降口付近に利用者は順番待ちして乗降しています。バスが2台ずつ到着すればいいのですが、1台ずつしか到着しない場合、進行方向側に順番待ちしている利用者しか乗車できず、どちらに待つか大変苦慮しています。

この解決をお願いします。

解決方法として、薬院駅のバス停には朝のラッシュ時には西鉄の誘導員がいますので、バス停の標識に利用者を順番に待たせ、バスが来れば誘導員が順番にどちらかのバスへ誘導すれば解決するのではないかと思います。（九州 U）

＜対応＞いつも西鉄バスをご利用いただきありがとうございます。

また、このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

薬院駅の博多方面バス停につきましては、朝ラッシュ時は便数も多く（平日7時台：60便、8時台：63便）、バス停に同時に2台停車し、同時に乗降する運用をせざるを得ない状況です。

なお、ご提案いただいた解決方法、またそれ以外の解決方法も社内で検討させていただきましたが、一番多いときで100名を超えるお客様がバスを待たれるため、一箇所に整列をしてご乗車をしていただけるだけのスペースがない状況でもあります。

基本的には前方バス停にお待ちいただく方が優先的に乗車可能ですので、後方バス停にお待ちいただく方は、1台到着時も含め、ご理解された上で待たれているものと推察しております。

スムーズな乗降取扱いの観点、またお客様の安全性確保の観点からも、当面現在の方法を継続させていただきながら、より安全で快適にバス停をご利用いただける方策を模索していきたいと考えております。

今後とも西鉄バスをご愛顧いただきますよう、よろしくお願いいたします。

（西日本鉄道株式会社）

● バス停の段差について

＜提言＞浦添市広栄バス停（下り真栄原向け）で縁石と歩道間に段差があるので、改善してもらいたい。一つ前の嘉数バス停や領事館前バス停には段差はなく平坦になっている。（沖縄 T）

＜対応＞管轄の沖縄中部土木事務所に問い合わせたところ、「現場の状況を確認した上で対応を検討したい。」との回答がありましたので報告します。（沖縄総合事務局）

「タクシー関係」

● 忘れ物の情報提供について

＜提言＞先日、タクシーを利用した際、初めて車内に忘れ物をしてしまいました。忘れたことは100%小生の過失ですが、幸い、タクシーチケットを使用していたため、タクシーチケットサービス会社等に問い合わせたことが功を奏し、「置き忘れたタクシー会社はここではないか」との情報をいただき、また、タクシー会社でも忘れ物を適切に保管していただいたことから忘れ物が無事戻りました。

今回はタクシーチケットを使用していたため見つかりましたが、チケットを使用していない場合は見つけることができませんでした。

そこで、手間暇かかると思いますが、タクシー協会等のHPなどで会員タクシー会社のタクシー忘れ物情報の掲載ができれば忘れ物の返還率があがると思いますが、いかがでしょうか。（東北）

＜対応＞貴重なご意見をいただきありがとうございます。

当局としましても利用者の皆様が安心してタクシーをご利用いただくうえで、忘れ物が無事に返還されることは大切な要素の一つと考えておりますが、忘れ物の取扱いは法令上の規定等はなく、各事業者やタクシー協会等の判断に委ねられているところで

す。

忘れ物をした際の問い合わせ先がわかれば目的を達することができると考えますが、管内のタクシー・ハイヤー協会のホームページを確認したところ、問い合わせ先のご案内がなされている協会は、ごく一部でございました。

タクシー協会等には機会を捉えて、利用者の皆様にとってより良い対応を検討するよう指導してまいります。

なお、旅客自動車運送事業運輸規則第10条第2項において、旅客の求めがあったときには収受した運賃及び料金の額を記載した領収証を発行しなければならないこととなっております。合わせてご活用いただければスムーズにお問い合わせができるものと存じます。

今後とも、より一層タクシーが利用しやすい環境となるよう取り組んでまいりますので、よろしくお願いいたします。（東北運輸局）

● UDタクシーの普及について

＜提言＞ここ数年、米子駅からタクシーを利用することが増えているが、タクシー乗り場で、最近、目に付くのが黄色いUDタクシー。何度か利用させていただいた。

セダン型のタクシーに比べ、座席の位置が高いので乗り降りが楽であり、また、車内は広くてゆったりとでき、大きめの荷物も OK。そして、運賃は小型車運賃であることもありがたい。

鳥取県内では4台に1台を UD タクシーにされるとのことで、大いに期待しているところである。是非、各県でも UD タクシーの導入を進めていただきたい。(中国 H)
＜対応＞鳥取県においては、2016年度から日本財団との共同プロジェクト「日本一のボランティア推進県」として、「みんなが支え合う社会」「みんなが活躍できる社会づくり」に取り組んでおります。

その取組のうち、UD タクシーの導入は、「地域交通のモデルをつくる」事業として、県内で走るタクシー車両のうち、200台を UD タクシーに置き換え、誰もが移動しやすい、新たな公共交通のモデルとして、全国に先駆けた交通の先進県を目指すものとしております。

導入後に実施した利用者アンケートでは、半数の方からタクシーの利便性・快適性が向上したとの回答が寄せられており、また、利用された方の8割近い方が継続的に利用したいとの回答となっていることから、UD タクシーへの期待が伺えるものとなっています。

国土交通省においては、福祉タクシーとしての導入に加え、訪日外国人旅行者からも利用されるものとして、UD タクシーの導入促進に対する補助事業を推進しているところです。

引き続き、各県タクシー協会などを通じてタクシー事業者への制度周知を行ってまいりたいと思います。(中国運輸局)

● 高松西部地区乗合タクシーについて

＜提言＞高松市内で初めて導入された高松市西部地区乗合タクシーが、運行開始から10年余りを経過した平成28年10月、運行を休止するに至った。

この運営主体は弦打校区コミュニティ協議会、運行は平成タクシーと日新タクシーに委託。飯田神社、市営住宅、南定木など飯田町内とJR鬼無駅、鬼無大林病院を結ぶ定期・定路線で運行していた。(運行路線は当初に比べて縮小している)

高松市交通担当課においては、10年の運行実績を持つ乗合タクシーが休止に追い込まれた原因の分析を行い、高齢化が進む地域の交通対策の策定にぜひ活かしてほしい。高松市周辺部においては、高齢化率が40%に迫る地域があり、交通手段を持たない高齢者一人、二人の世帯が増加していて、買い物交通の確保が最大かつ最重要のテーマとなりつつある。2025年問題の一つでもある空白地帯の交通対策は、多様な交通需要に応えるものではなく、運行時間や目的地に限定された買い物交通に特化してよいのではないかと。(四国)

＜対応＞高松西部地区乗合タクシーにつきましては、平成28年10月の運行休止に至る数年間、利用者が極めて少ない状況が続き、運行内容等の見直しとともに、運賃収入で賄えない部分を、本市補助金や地域企業からの広告料、運行事業者の協賛金で補填していましたが、協賛金等による運行経費の確保が困難となったことから、運行休止に至

ったものです。

本市では、運行によって生じる欠損額を補填する、いわゆる「行政主導型」から、それぞれの地域における住民が、利用者としての主体的な関わりを持った「地域主導型」への移行を目指し、平成26年度より、「コミュニティバス等導入検討支援補助制度」を創設し、公共交通空白地域等におけるコミュニティバス等の導入・検討、またその活動等を支援しているところです。

また、乗合タクシーやデマンド交通の活用など、地域住民の主体的な取組を促しながら、それぞれの地域の実情に即した、コミュニティ交通の確保、充実を図るため、今後とも、地域と共に取り組むこととしています。（高松市交通政策課）

「 船 舶 関 係 」

● 乗客への対応について

＜提言＞小樽港を発着するフェリー航路は、新日本海フェリー(株)の「小樽～舞鶴」と「小樽～新潟」の2航路が就航しております。

「小樽～新潟航路」は、本年6月に新造船2隻目が就航し、小樽発17時（新潟着翌日9時）、新潟発11時45分（小樽着翌日4時30分）で運航されております。

「小樽～新潟航路」の小樽港到着は、小樽市内の「路線バス」の運行が始まる早朝に到着することから、車等で乗船されてこられない乗客への足の確保が心配されます。

乗客への対応は如何されているのでしょうか。（北海道 S）

＜対応＞この度のご意見・ご要望につきまして、新日本海フェリー(株)に情報の提供と対応の確認を行いました。

新日本海フェリー(株)からは、「小樽～新潟航路の北行き便については、新造船就航前より小樽着4時30分で運航しております。

その時間帯には路線バスは運行されておきませんが、バス会社に依頼して、多客期には臨時バスを運行していただいております。

路線バスや臨時バスの運行に関する情報については、お客様へ当社ホームページ及びフェリーターミナルでの掲示により周知を行っております。

当社においては、今後とも引き続きバスを運行していただけるようバス会社へ依頼していきたいと考えております。」との回答がありました。（北海道運輸局）

● 風速計の設置について

＜提言＞＝過去に運航管理者の経験から＝

短距離の旅客航路であっても、稀に起終点で風速や波高等が著しく相違することがあって、入港に支障をきたし利用者に不安と多大な迷惑をかけた事もありました。

そのため、安全管理規定に定められている運航中止条件の遵守と旅客船の安全運航の確保のため、各旅客船ターミナルに風速計の設置が必要不可欠と考えます。

設置については法整備など様々な問題はあると思いますが、ご検討いただけないでしょうか。（中国 S）

＜対応＞ご経験からの貴重なご意見ありがとうございます。

旅客船の運航にあたっては、利用者への安全、安心の確保は最重要課題であります。現状、各旅客船事業者においては、起終点付近の風速等をインターネットやテレビ、ラジオ等を通じて収集していると思われますが、旅客船ターミナルに風速計が設置されれば情報の精度等がより向上すると考えられます。

各旅客船ターミナル管理者の財政的な事情等に係ることでもあり、難しい点もあろうかと考えますが、中国運輸局といたしましても、毎年実施しております港湾要望調査等の機会を捉えて、各旅客船ターミナル管理者のご意見を伺うなど、働きかけを行ってまいりたいと考えております。（中国運輸局）

● 「のっとこクルーズ」のPRについて

＜提言＞安芸津港から大西港（大崎上島町）を結ぶフェリーを利用して大崎上島町に行きました。安芸津港発 12 時 55 分、昼間の時間帯なので利用者はどうかと思っていましたが、乗客 16 名、車両 5 台（内、ダンプ 1 台）乗客の大半はサラリーマンと見受けられる方で、デッキで島々の風景を眺められていました。

乗船前の待合室の案内板に「のっとこクルーズ」の案内が紹介されており、夕方の便の時間を利用すれば往復クルーズ運賃の割引制度が適用されるということです（但し下船不可）。地元の私は知りませんでした。企業努力をされていますが、「のっとこクルーズ」の PR はどの辺まで。利用者はあるのですか？気になりました。（中国 S）

＜対応＞「のっとこクルーズ」とは、中国旅客船協会、尾道地区旅客船協会が主体となって行っている取り組みで、尾道・三原・竹原エリア等の港から旅客定期航路の指定された便のフェリー又は高速船等に乗船し、途中下船することなく往復して、再び出航港に戻るミニクルーズです。通常の往復割引より割安な運賃設定が有り、瀬戸内海の多島美や夕焼け、夜景などお手軽に楽しめる瀬戸内ミニクルーズとして、平成 25 年 4 月から実施しており、平成 29 年 10 月現在の対象航路は 9 者 12 航路となっております。

対象航路の各事業者の HP、窓口での案内はもとより、中国旅客船協会 HP、パンフレット等でも紹介されており、平成 25 年度からの対象航路全体での利用実績は、25 年度 1, 217 人、26 年度 1, 615 人、27 年度 2, 496 人、28 年度 1, 998 人となっております。

中国運輸局といたしましても、旅客船事業の活性化策の一つとして、利用拡大に向けて中国旅客船協会、尾道地区旅客船協会等と協力して今後も継続して PR 等を行ってまいりたいと考えております。（中国運輸局）

● 外国人への船内放送について

＜提言＞大崎上島町に平成 31 年（2019 年）4 月にグローバルリーダーを育成する教育機関が開校予定であり、生徒の内、外国人留学生 20 人（各学年 20 人）程度を募集するそうです。

このため、唯一の交通機関である旅客フェリーを利用される外国人の方々が見込まれます。現在船内で実施中の「船内放送」に英語文を導入する等の工夫が今後必要ではないと思います。例えば「毎度ご利用ありがとうございます。」など。（中国 S）

＜対応＞グローバルリーダーを育成する教育機関の開校にあたっては、本土と大崎上島町を結ぶ各航路の利用が見込まれることから、公共交通の整備は不可欠であり、各関係事業者等にあつては、今後の需要予測の下、必要な対応を図っていくことになると考えます。

外国人の利用に必要な措置については、平成29年度では「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（観光庁予算）」の「交通サービスインバウンド対応支援事業」において、案内放送の多言語化に要する経費の1／3が補助対象とされており活用も可能であることから、中国運輸局といたしましても、引き続き関係者の意向等を確認しながら、旅客船モードにおける案内放送の多言語化に向けて取り組んでまいりたいと考えております。（中国運輸局）

● 広島港宇品旅客ターミナル屋上に案内板が設置されました

＜提言＞有難うございました。

昨年のモニター会議で、広島港宇品旅客ターミナル屋上に、屋上から見た杣の景色などの案内板を設置して欲しいと、要望を出しました。その結果、広島港振興事務所、中国運輸局など関係機関の皆様のご尽力により案内板が2カ所設置されました。（写真）

お陰様で、ターミナルビル1階の案内所で案内をしているボランティアガイド（マリン・アシスタント広島）の方々が、「30分ほど時間があるがどこか行くところはないか」と尋ねて来られる観光客に案内が出来ると喜んでおられます。

また、市内バス観光から船で宮島に行くコースのツアー客も、添乗ガイドさんから、「屋上に島の名前などの案内板がありますよ。」と、20分あまりの空いた時間のすごし方にと紹介され、喜ばれています。（中国 U）



屋上に設置された案内板と「似島安芸の小富士」

＜対応＞貴重なご意見を賜り、関係者へ働きかけを行った結果、ご要望のありました広島港宇品旅客ターミナルに屋上案内板が設置され、ターミナルを利用される皆様に喜ばれているとのことで、中国運輸局としてもうれしく思います。

今後も広島港宇品旅客ターミナルに人々が集い、賑わいや憩いの場となるよう、関係者と協力して取り組んでまいりたいと考えております。（中国運輸局）

● **船長さんの船内放送はその後、進展はないのでしょうか？**

＜提言＞以前、旅客機の機長さんのように、安定航行に入ったときに船長さん自らが船内マイクを通じて乗船客に、「〇〇丸の船長の△△です。本日はご乗船有難うございます。本船は広島港を定刻・・・時・・・分に出港し、目的港口〇港に向けて航行中です。本日の目的港の天候は晴れ、海上の波は・・・」と船内放送をしてはどうかと提案をしました。その後、松山航路のスーパージェットで船長さんの案内を聞いたことがありますが、他の航路では聞く機会がありませんでした。

案内放送の時間は、長くても2～3分以内で済むのではないかと思います。現場の抵抗感はあると思いますが、長く続けて、定着していけば違和感はなくなり、船長さんの声を聞くことで乗船客に船に対する親近感を与え、また、安心感も持ってもらえるのではないかと考えます。

サービスはまず、挨拶をすることからではないでしょうか。

積極的な取り組みを期待しております。

(中国 U)

＜対応＞貴重なご意見ありがとうございます。

残念ながら、中国運輸局でも他航路での実施については把握しておりません。またご承知のとおり、各航路事業者においては少人数による乗り組み体制で安全確保に努める中、難しい面等もあろうかと思いますが、接遇の向上とあわせ、機会を捉えて働きかけを行ってまいりたいと考えております。

(中国運輸局)

● **ICカードの導入はその後、進展はあるのでしょうか**

＜提言＞昨年、一昨年と同じ提案をしてまいりました。

今年も、先日、広島港宇品旅客ターミナルにてお年寄りが「江田島の旧海軍兵学校に行きたいが、(旅客船に乗る際に)パスピーは使えるかいの？」と尋ねて来られました。

問題点はすでにお聞きしておりますが、乗客の便利さは行き渡っていることから、十分に明らかになっていることと思います。

導入に向けた施策など、少しずつでも前進させていただければありがたいと思います。よろしく願いいたします。

(中国 U)

＜対応＞平成28年度総括票の前年度フォローアップでも説明しておりますが、平成29年度におきましても、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業(観光庁予算)」の「交通サービスインバウンド対応支援事業」において、交通系ICカード(全国相互利用可能なものに限る。)の利用を可能とするシステムの導入その他ITシステム等の高度化に要する経費(システム開発費、施設整備費等)の1/3が補助対象とされているところです。

既存の地域独自ICカードである「PASPY」システムには、「ICOCA」も利用できる機能が付加されておりますので、旅客船事業者が新たに「PASPY」を導入することによって「ICOCA」の利用も可能となるため、導入に係る経費は補助対象になり得るところです。

中国運輸局といたしましても、関係自治体等の気運の高まりを捉え、中国旅客船協会とも連携し、引き続き、関係者の意向等を確認しながら、旅客船モードにおけるICカ

ード導入・普及に向けて取り組んでまいりたいと考えております。（中国運輸局）

「 そ の 他 」

● 事業の成果についての提案

＜提言＞昭和５８年７月の発足した公共輸送機関利用者保護事業は３４年目に入り、「公共輸送モニター」の活動実績は大きな成果を上げてきました。

そこで提案ですが、年１回の報告書とは別に、３５年目或いは４０年目の節目の時点で、過去のモニターの意見、要望等で、公共輸送機関が利用者にとって安全かつ便利になり大きな成果があった事例を冊子にまとめ、協会の事業の成果として公の機関を通じて報告、発表しては如何でしょうか。（北海道 Ｏ）

＜対応＞これまでも「公共輸送モニター」から寄せられた利用者のご意見について、既に対策が講じられている事項や、検討されている事項について一般財団法人運輸振興協会が毎年３月に報告書として取りまとめているところです。

この度のご意見・ご要望につきまして、このようなご意見があった旨、一般財団法人運輸振興協会に上げさせていただきます。（北海道運輸局）

● ICSCAのチャージ機設置について

＜提言＞ICSCAのチャージ機を、みやぎ生協榴ヶ岡店にもおいて欲しいです。（東北）

＜対応＞仙台市交通局におけるチャージ機設置の考え方としましては、市営バスを利用される地域の内、ポイントチャージが行える地下鉄駅やバス営業所等から一定の距離がある地域に設置することとしております。そのため、みやぎ生協榴ヶ岡店は、この設置方針に沿わないことから設置しておりません。

なお、当該店舗付近では、最寄り駅である地下鉄東西線宮城野通駅や連坊駅にて現金チャージのほか、ポイントチャージできますので、ポイント有効期限内（乗車日の翌月１０日から翌年同月末日）のうちにご利用いただければ幸いです。

また、現金チャージのみであれば、バス車内や仙台 SUICA エリアのＪＲ駅券売機等（最寄り駅であればＪＲ榴ヶ岡駅）においても可能ですので、ご理解賜りますようお願いいたします。（仙台市交通局）

● 地方の公共交通機関の現状について①

＜提言＞今後進展する高齢化社会において、地方の公共交通機関の在り方が問題ですが、特に山間部や農村部では生活に関わるため大いに関心があります。

私の住んでいる農村部では最近路線バスの縮小や廃止が進んでおり、自治体のコミュニティバスが運行されていますが、路線は限られた地域で、多くの地域はこれすら利用できないのが現状です。

地域の問題は自治体で対応することが求められていますが、自治体がその地域のすべてをカバーすることは、費用の問題もあり困難な状況にあります。

そこで、最近話題になってきている車の自動運転技術がありますが、国土交通省としてこの技術を生かして地方における地方の実情に合う公共交通体制を早期に構築でき

るようお願いいたします。

(北陸信越)

＜対応＞自動運転につきましては、交通事故死者数の低減や交通渋滞の緩和による環境負荷低減、少子高齢化を背景とした運転者不足の解消、高齢者をはじめ、交通不便者の移動支援や地方の活性化等の課題の抜本的な解決といった社会的意義と、自動車産業の競争力向上や関連市場の拡大等の産業的意義の両面から、国内外からの期待は高まっています。

今後のビジョンにつきましては、官民 ITS 構想・ロードマップ 2017（平成 29 年 5 月 30 日、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議）として政府全体のロードマップを作成しており、国全体として事業者と連携しながら取組が進められているところです。

(北陸信越運輸局)

● 地方の公共交通機関の現状について②

＜提言＞地方における鉄道とバス等及び自家用車の連携についてです。

私はよく鉄道を利用することがありますが、鉄道を利用するには駅までの交通機関に非常に不便を感じています。田舎では駅までの距離もあり、徒歩や自転車は天候に左右されて困難です。バスを利用するにしても路線も時刻もほとんど利用困難です。また自家用車で駅に行くとしても駐車場が無く、家族に送ってもらうのが現状で、利用し難い実態があります。

鉄道利用を促進するためにも国、自治体、JR、バス・タクシー事業者、駐車場経営者等が連携をして何とか利用し易い公共交通機関となるよう検討をお願いします。

(北陸信越)

＜対応＞地域公共交通につきましては、急速な少子高齢化の進展等により、地域公共交通の確保・維持に困難が生じているところです。こうしたことから、平成 26 年に改正された「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」（以下「改正法」という）により、地方公共団体が中心となり、まちづくりや観光戦略など関連施策と連携し、面的な公共交通ネットワークを再構築する「地域公共交通網形成計画」（以下「網計画」という）を作成することができることとされました。

網計画は国の基本方針に基づく作成する必要があるところ、この基本方針においては、「地域全体の公共交通をネットワークとして総合的に捉え、交通機関相互の連携を十分に図る」ことが必要であるとしているほか、「人口密度や地域特性に応じて、鉄軌道、路線バス・・・（中略）・・・等多様な交通手段を有機的に組み合わせて、身の丈に合った新たな地域公共交通網の形成を図ることが重要」としているところです。

今後も、セミナー・個別相談の開催、協議会への参画等を通じて、地方公共団体による網計画の作成を推進し、関係者が十分に連携した持続可能な地域公共交通網の形成が図られるよう努めてまいります。

(北陸信越運輸局)

● 電車バスでの「スマホ」の使用について

＜提言＞本件については以前にもご提案申し上げましたが、一向に改善の兆しがありません。再度ご検討いただきたくお願いいたします。

スマホは、自動車の運転中、自転車の乗車中、歩行中の使用（特に横断歩道中）更に

は電車・バス内での使用と異常と思われるほどの勢いであらゆる場所で使用されています。

電車のホームでの転落事故も報道されている。

電車・バス内では、乗客の7割方は「スマホ」に熱中しているように見受けられます。スマホに熱中するのはかまいませんが、乗降口で背向きになり「我、関せず」で熱中されては叶いません。

電車・バスの車内放送では、携帯電話の使用については「電源をお切りいただくか、マナーモードにし、車内での使用はご遠慮ください。」との放送はありますが、「スマホ」については何の放送も有りません。

バス・電車の乗降口での「スマホ」の使用は、乗り降りする乗客の迷惑になっています。少なくとも、電車・バス内での「携帯電話の使用について」「携帯電話」の文言の次に「スマホ」の言葉も入れて注意喚起していただきたい。

注意喚起の放送は、ラッシュ時に流されることが多いように感じますが、状況を見て適宜放送できる工夫も必要ではないでしょうか。 (中国 K)

＜対応＞ご指摘いただいたとおり、スマートフォンに熱中することによる迷惑行為は社会的な問題となっており、一般社団法人 日本民営鉄道協会が発表している「平成28(2016)年度 駅と電車内の迷惑行為ランキング」では、「歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作」が2位、「携帯電話・スマートフォンの着信音や通話」が7位となっています。

しかしながら、車内マナーについては行政・事業者として強制することはできず、最終的には利用者自身の思いやりの気持ちに頼らざるを得ないことをご理解願います。

こうした利用者側に起因する迷惑行為の防止や、公共交通機関におけるマナーの向上を図るため、中国運輸局では、公共交通事業者等の関係機関と連携して駅等で通勤・通学客を対象にマナーの向上を呼びかける「公共交通マナーアップ運動」に取り組んでいます。平成29年度は、進学や異動で新たに公共交通を利用する方が増える4月に、初めて中国5県で一斉にキャンペーンを展開しました。

このような取り組みは一朝一夕に効果が現れるものではありませんが、今後も継続して啓発活動に取り組んでいくことで、利用者の方の意識改革に繋がっていけばと考えております。 (中国運輸局)

● 公共輸送機関の利用促進の改善策について（対応事例）

＜提言＞訪日外国人等観光客の移動円滑化に対応している各地の取り組みを紹介する。

①札幌行きの特急「スーパー北斗」には、多くのアジア系観光客が乗車していた。列車が駅を離れたとき、行き先や停車駅等の案内放送が流れるが、函館駅や新函館北斗駅などの主要駅では、4か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）での案内があった。

②函館の路面電車にも、アジア系観光客が数多く乗車していた。車内での「行き先」や「次の電停」の案内表示は、五つの文字（漢字・ローマ字・中国簡体字・繁体字・ハングル）で表記されていた。

③紀伊勝浦駅前の土産物店で聞いた話、熊野古道を訪ねる外国人はフランス人が多いとのこと。翌日、新宮駅から本宮大社前まで、熊野交通の路線バスに乗車した。車内の「バス停」の案内表示は、漢字とローマ字で表記されていた。バスに乗り合わせた外国人観光客も欧米系であった。

遍路宿（高松市西部）の経営者の話では、歩き遍路のフランス人が素泊まりで泊っていくそうだ。宿泊の予約は、前日の宿泊先（丸亀・坂出辺り）から入ってくるとのこと。

④奈良交通は、日本一距離が長い（近鉄・大和八木駅～十津川村～ＪＲ新宮駅）ローカル路線バスを運行している。

その一部区間、本宮大社前から大和八木駅まで乗車したが、車内のバス停案内には「次のバス停」を含む「三つのバス停」が表示されていた。三つ先のバス停まで知ること、安心感や余裕をもった降車準備ができ、よく工夫された案内表示と感心した。

道中、５時間余りのバス旅ではあったが、点在する名所旧跡の案内があり、また運転者の休憩時間に観光（谷瀬の吊り橋）ができ、車窓からは紀伊半島大水害の傷跡やダム復旧工事が見られるなど、時間の長さを感じさせない旅であった。

⑤一日に２回、定期観光バスに乘せる仕掛け

昼間、函館の五稜郭、修道院、函館山などを巡る一日コースの定期観光バスに乗車した。その夜、函館山から夜景を観るため２回目の定期観光バスに乗車した。夜の登山道は、自然環境の保全と混雑回避のため、バス・タクシーのみ通行が可能で、自家用車は締め出されていた。（ロープウェイに乗り換えるコースもある。）

北海道には、札幌や小樽にも夜景を売りにした定期観光バスが運行していて、一人の観光客を２回バス（山頂の展望台へはロープウェイで往復）に乘せる仕掛けが随所にみられる。

（四国）

＜対応＞当局では、日本に訪れる外国人旅行者数を、２０２０年までに４千万人、２０３０年に６千万人とする政府目標を達成するため、更なる受入環境整備を図る必要があると考えており、国の支援制度を活用して、外国人観光案内所の整備（新設またはＪＮＴＯ認定カテゴリ変更）やWi-Fi環境の整備を行っており、また交通施設・車両においても案内表示の多言語表記や車内放送の多言語化を実施しているところである。

四国においても、訪日外国人がストレスなく快適に観光旅行ができる環境を整えるため、このたび、平成２８年３月に策定された「明日の日本を支える観光ビジョン」に掲載されている施策の具体的な取組の推進を図るべく、「観光ビジョン推進四国ブロック戦略会議」を設置し、課題の解決及び地域の特色を活かした観光振興のための環境を整備することを目指している。

（四国運輸局）

● ICカードの運用について

＜提言＞長崎のバス事業者・長崎電気軌道など県内８事業者で長崎共通ICカード乗車券「長崎スマートカード」を運用しているが、システムの老朽化で見直しを検討されて、

今年6月の発表では「NIMOCA（ニモカ）」を導入する方向とのことであった。

ところが、今年11月にバス事業者の中で独自の地域ICカードを導入すると発表されました。地域ICカードとニモカはシステムが異なり、相互利用が出来ないとのこと。現在の統一カードが二つのカードに分断するのでは、大変不便となります。

どちらのカードでも相互利用できるように各社の環境整備をお願いしたい。

（九州 T）

＜対応＞平成27年2月に閣議決定された「交通政策基本計画」において、平成32年度までに相互利用可能な全国10種類の交通系ICカード（10カード）を全ての都道府県で使えるようにすることを目標として位置づけており、国土交通省としてもその導入を推進しているところです。

交通系ICカードを導入する場合、10カードの導入、又は地域独自カードに10カードが利用できる機能（片利用）を追加する方法があり、その選択については、地域の実情を踏まえ、事業者が判断するものであります。

地域独自カードを導入する場合、相互利用はできませんが、地域において必要とされる機能・サービスを柔軟に組み合わせて搭載できるメリットがあり、片利用機能を追加すれば10カードが利用できるため、域外からの利用者の利便性も確保されることとなり、その導入に向けて調整を進めているところであります。

（九州運輸局）

【 アンケート 】（四国運輸局海運支部、陸運支部）

四国運輸局海運支部及び陸運支部において行ったアンケートを集計しました。

問 1．あなたが外出される際、交通手段は何を利用されていますか。利用が多いものを選択してください。（複数回答可）

- （ 7 名） 1 鉄道（軌道）
- （ 2 名） 2 バス
- （ 1 名） 3 タクシー
- （ 17 名） 4 自家用車（家族運転の自動車を含む）・バイク
- （ 2 名） 5 自転車
- 6 その他

問 2．1 年前に比べて、公共輸送機関を利用する頻度はどうですか。

- （ 名） 1 1 年前に比べて、多くなっていると思う
- （ 15 名） 2 あまり変わらない（「あまり利用していない」も含む）
- （ 3 名） 3 1 年前に比べて、少なくなっていると思う

問 3．問 2 で「多くなっている」と答えられた方で、増えた理由は何ですか。一つ選択してください。

- 1 運行本数が増えた
- 2 運行している時間帯が早くなった。又は遅くなった
- 3 乗り継ぎが便利になった
- 4 利用しやすい路線ができた
- 5 その他

問 4．問 2 で「あまり変わらない」又は「少なくなっている」と答えられた方で、それはどのような理由からですか。一つ選択してください。

- 1 運行本数が少ない
- 2 運行している時間帯が短く、利用したい時間に運行していない
- （ 1 名） 3 乗り継ぎが不便である
- （ 17 名） 4 その他
 - ① 自転車通勤と定期的な買物であり、全体として利用状況は変わっていない
 - ② 自家用車が便利だから
 - ③ 飲酒等により車の運転ができない時のみ利用
 - ④ 農業中心となり荷物が多くなった。

問 5．公共輸送機関の利用にあたり、どのようなことが改善されると利用頻度や利用者が増えると思われますか。一つ選択してください。

- （ 5 名） 1 運行本数を増やす
- （ 2 名） 2 早朝、夜間などの運行時間帯を拡大する
- （ 4 名） 3 公共輸送機関の乗り継ぎを便利にする

- (3名) 4 運賃の低廉化を図る
- 5 バスの定時性を確保する
- 6 バスの待合環境の整備 (上屋・ベンチ設置)
- (3名) 7 利用しやすい路線への見直し
- (2名) 8 バリアフリー化の推進
- (1名) 9 IC カードの導入・共通化
- (3名) 10 その他
 - ① 駅前の無料駐車場の確保
 - ② 鉄道駅周辺の駐車場料金の低廉化を図る
 - ③ 高齢化・人口減少社会では、観光需要を取り込む以外に方策はないと思う。

問 6. 「問 5」で選んだ公共輸送機関の利用促進の改善策について、参考になる事例やご自身が考える改善策があれば具体的にご記入ください。

- ① コトデン太田駅からサンメッセに連絡バスが走っているが利用者が定着しているように思われます。
- ② コトデンの 3 路線の複線化し、通勤時間帯のダイヤを拡充するとともに、快速等のダイヤ化によるスピードアップに取り組む必要がある。
- ③ ダイヤ表、運賃表、路線図、経路図など掲示物を見やすくしてもらいたい。
- ④ 高速道路と鉄道の交差箇所等の要衝は、乗り継ぎができるよう改善を望みます。
(高速バスと琴電太田新駅) (コトデン栗林駅と JR 栗林駅)
- ⑤ 運行本数の少ないことに不便を感じるものの、地方における人口、採算等を考えるとやむを得ないと思われる。
- ⑥ 高速バスの無料駐車場の確保と定時制の確保 (自治体との協議。時刻表の見直し)
- ⑦ 鉄道駅周辺のマイカー駐車料金の低廉化を図れば、パーク・アンド・ライドがもっと促進され、公共輸送機関の利用者が増加すると思います。
- ⑧ 地方の IC カードを所有していても、都市部に行けば利用できない。都市部で IC カードを入手しても、地元に戻ると利用できない。また、都市部の改札は IC カードのみ対応が多い。共通カード推進は、双方の公共交通機関の利用増に繋がると思う。

問 7. 公共輸送機関ご利用の際に、困ったことや不便だと思われたことがありますか。

(複数回答可)

- (4名) 1 特に困ったことや不便と思ったことはない
- (3名) 2 旅客施設 (鉄道駅、バス停、旅客船ターミナル等) の利用にあたり、困ったことや不便と思うことがあった
- (2名) 3 車両等 (鉄道、バス、船等) の利用にあたり、困ったことや不便と思うことがあった
- (6名) 4 利用する際の予約や、利用するための駐車場の確保について、困

ったことや不便と思うことがあった

(1 名) 5 その他

① 自宅から駅までの移動手段がないとき。

② 駅周辺の駐車料金が安い。

問 8. 「問 7」で困ったことや不便だと思われたことはどのようなことですか。また、それについてどのような改善を望まれますか。具体的にご記入ください。(1 を選択された方は、問 9. にお進みください。)

① 駐車料金が安い、駐車場が少ない。

② 駐車場確保のため近くの有料駐車場を利用する。

③ 駐車場近くの公共施設の駐車場を利用(無料)

④ 瓦町の電車からバス 5、6、タクシー乗り場への案内表示を、区別して分かり易くする。

⑤ 最近の広島県福山駅のトイレにトイレットペーパーはありませんと表示されているが、外国人旅行者が多くなり悪い印象を与える。

⑥ タクシーの車両が古く、乗り心地が良くないことが多い。

⑦ また、運転者の対応が悪い。

⑧ コトデンの 3 路線の複線化し、通勤時間帯のダイヤを拡充するとともに、快速等のダイヤ化によるスピードアップに取り組む必要がある。

⑨ 深夜のダイヤが少ない。

⑩ バス停に風雨対策施設がほとんどなく、冬季・荒天時の待ち時間を考えると、自家用車の利用となってしまう。

⑪ 高齢化が進む中、椅子の設置とともに風雨対策施設が必要

⑫ J R 高松駅から自宅に帰るため、タクシーを予約したが、J R 高松駅にはタクシー乗り場はあるが、予約タクシーの待機場所がなく、近くのコンビニで待ってもらったが、道路上に駐車してもらうことになるので危険であるし、不便を感じた。高松空港のように、予約タクシーの待機場所があればよい。

⑬ 早朝や遅い時刻に発着する交通機関を利用する際、駅までの交通手段がタクシーに限られる。駐車場(無料に近い)が確保されていると、マイカーで手軽に利用できる。

⑭ 鉄道駅周辺のマイカー駐車料金の低廉化を図れば、パーク・アンド・ライドがもっと促進され、公共輸送機関の利用者が増加すると思います。

問 9. 公共輸送機関を利用されるにあたり、何を求められますか。特に求められるものを一つ選択してください。

(1 3 名) 1 輸送の安全・安心

(2 名) 2 利用しやすい運賃体系や IC カードの導入

(3 名) 3 定時性の確保や利便性の向上

4 地球温暖化問題など環境対策

(1 名) 5 ソフト面(乗降のご案内など)の充実

(1 名) 6 ハード面 (待合室の整備等) の改善・整備

7 その他

問 1 0 . 「問 9 」での公共輸送機関に求めるものについて、利用した際やお聞きになったことなどで参考となる事例 (良い面、悪い面を含め) があればご記入ください。

- ① バス停にベンチを設置、日よけ等の充実さすこと。
- ② バス停の整備と鉄道駅のトイレ整備は必要です。
- ③ 通院や買い物にタクシーを利用するのは負担になるのでバスを利用したいが、バス停や乗降フリーのバス路線が遠い。できるだけ近くをバスが走って欲しい。
- ④ 元気な高齢者ほど移動する機会が多く、収入は限定されていることから、運賃の低廉化を希望します。また、公共輸送機関は安全・安心な移動手段であることをいつも期待されています。
- ⑤ 今年の 2 月 1 1 日 (建国記念日) に高松から美保神社 (松江市) や中山神社 (津山市) などを巡る日帰りバス旅行に申し込みをしていた。この旅行は香川県内の各地を出発地としていて、運行するバスは 2 0 数台にのぼる。ところが、旅行日の前日になって、急遽、旅行日を一月後の 3 月 1 1 日に変更するとの連絡が入った。この冬の山陰地方は、降雪のため高速道路や国道においてトラックやバスなどが長時間立ち往生する事態が何度か発生していた。当然のことながら、バス会社は、積雪など道路の状況や天気情報等を慎重に検討の上、旅行日の延期を決定したものと推察される。実際、一月後 (3 月 1 1 日) の蒜山高原センター周辺は、道路や駐車場を除き未だ雪に覆われていた。この状態をみて、旅行日の延期は安全運行に徹した適切な判断であったと改めて感じた。
- ⑥ 高速バスの松山インターチェンジバス停に設置されている待合所のスペースが、利用者数に比べ小さいと思う。利用する時、いつも外で何人もの人が待っているのを見かける。

問 1 1 . 公共輸送機関におけるバリアフリー設備の「使いやすい事例」「使いにくい事例」のほか、バリアフリーに関する職員の接遇面で「良かったこと」「気を付けてほしいこと」などがあれば (お聞きになったことでも結構です) ご記入ください。

- ① コトデンの瓦町駅では、道路から二階へ上がり又階段でホームへ降りる老人には大変な事ではないかと思います。
- ② タクシー乗り場、バス乗り場も不自由をさせています。
- ③ エレベーターの場所など分かり易く表示されると良いと思います。
- ④ バリフリには、きめの細かい対応を望みます。
- ⑤ 手摺の汚れ、トイレの清掃、段差の解消、案内等の掲示を見やすく、
- ⑥ コスト削減、経営改善も大切でしょうが、利用者へのサービスの視点も大切に願いたい。
- ⑦ 平成 2 9 年 7 月に高松市郊外で路線バスを利用 (香川大学病院 ~ J R 高松駅間) したとき、乗務員は高齢者 (7 0 ~ 8 0 歳代位) の人達が乗降する際、一人一人の着席や下車を確認してから発着していました。低床バスでもあり、高齢者にも

安全に安心して乗降できる対応が取れているなど感じました。

問 1 2. その他、公共輸送機関に対するご意見等があればご記入ください。

- ① 利用者の減少で困難なことも多いですが、自治体等にも協力をしてもらい、利用者に便利な交通手段にする必要があります。
- ② 高松市の関係で、イルカカードの高齢者用チャージは駅員さんでないとできない。
- ③ 駅での喫煙スペースを確保して欲しい。(理想的な分煙社会の確立をお願いしたい。)
- ④ 上記の問 1 1 の高松市郊外の路線バスの利用(香川大学病院～J R 高松駅間)において、ほとんどの高齢者は IC カードを保有しており、運賃の支払いは実にスムーズに行われています。J R 四国と民鉄・バス間も IC カード導入・共通化の拡大を願っています。
- ⑤ 日本本土の最東端、眼前に北方領土が広がる納沙布岬を訪ねた。新千歳空港に近い J R 南千歳駅から特急に乗り釧路へ、釧路駅にて普通列車に乗り換えて終着駅の根室に到着、この間の鉄道距離は約 4 4 0 km、移動(乗車)時間は約 6 時間であった。沿線の帯広、釧路、根室の人口は 3 市合計で 3 7 万人と高松市には及ばない。また、3 市合計の面積は香川県全域よりも広い。北の大地は広大ではあるが人口密度は低い。然も、冬季は観光客の減少が避けられず、一方、運行維持のため多額の除雪費を要するなど、鉄道経営は確かに厳しいものがある。今回乗車した石勝線・根室線や釧網線では、貨物列車の車掌車を駅の待合室に再利用している駅を数カ所みかけた。これも、経営環境や自然条件の厳しさを物語っていると感じた。
- ⑥ 中山間地域での交通の足としてコミュニティバスなど様々検討されているが、今後、高齢化が進むとバス停までの移動にも困る人が増加する。ドア・ツー・ドアでの移動が大切になってくるものと思われる。

【平成28年度報告に対するフォローアップ】

● 当日利用者以外にも窓口利用の解放を

＜提言＞先日、JR西日本を利用し出張からの帰り、岡山駅で翌週の出張切符を買うため、新幹線からローカル線へ乗り継ぐためのフロアに設営してある新幹線切符販売窓口で切符の購入をお願いしたところ、当窓口（窓口対応3カ所）では当日切符しか販売していないとのことで、切符を購入することができませんでした。改札口を出て、購入することもできますが、途中下車扱いとなり、再度地元駅までの切符を購入することとなるため、不利益をこうむることとなると思います。

当方としては、窓口の利用者がいないし、“当日利用者だけの利用窓口”の掲示もなく、また地元の駅では時間的に駅員が不在となることからお願いしたのですが、時間によっては混雑することはあると思いますが、利用者がおらず閑散としているのに、その対応はあまりにも理不尽な対応ではないか、と思いました。

ぜひ利用者へのより一層のサービス向上を検討いただき、当日利用者以外にも窓口利用の解放をお願いできないでしょうか。（中国 T）

＜追加回答＞JRに現状を確認したところ、「お客様のご利用状況を確認し、お客様からのご意見などもお聞きしておりました。乗りかえ窓口は、在来線からのお乗換、新幹線からのお乗換のお客様、あるいは列車遅延時の指定席の変更などで、前売りの状況はほとんどない状況でした。しかし、旅行に不慣れなお客様などがいらっしゃることも視野に入れ、3つある窓口の両端へも当日券のみの発売である旨表示いたしました。」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）

● 車内の電光掲示について（アストラムライン）

＜提言＞行き先・次の駅の表示が席に座ると見えにくいので、改良してほしい。

（中国 S）

＜追加回答＞アストラムラインに現状を確認したところ、「引き続き同様の考え方でございます。」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。

※＜平成28年度対応＞平成31年度から車両更新を行う予定、新型車はLCD（液晶ディスプレイ）による表示を検討しており、見えやすくなる予定。

（中国運輸局）

● 各駅間の距離や所要時間について（アストラムライン）

＜提言＞車内に表示してほしい。ホームページにも載っていないのでわからない。

（中国 S）

＜追加回答＞アストラムラインに現状を確認したところ、「引き続き同様の考え方でございます。」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。

※＜平成28年度対応＞車内において主要駅間（本通→本町・長楽寺・広域公園前）の

所要時間を掲示しています。ホームページにおいて駅間距離は掲載（運賃表欄）していますが、所要時間については時刻表を参照していただきたい。

（中国運輸局）

● 新白島駅の表示について（アストラムライン）

＜提言＞タクシー乗り場への行き先表示がわかりにくく、たどり着けなかった。分かりやすい表示にしてほしい。

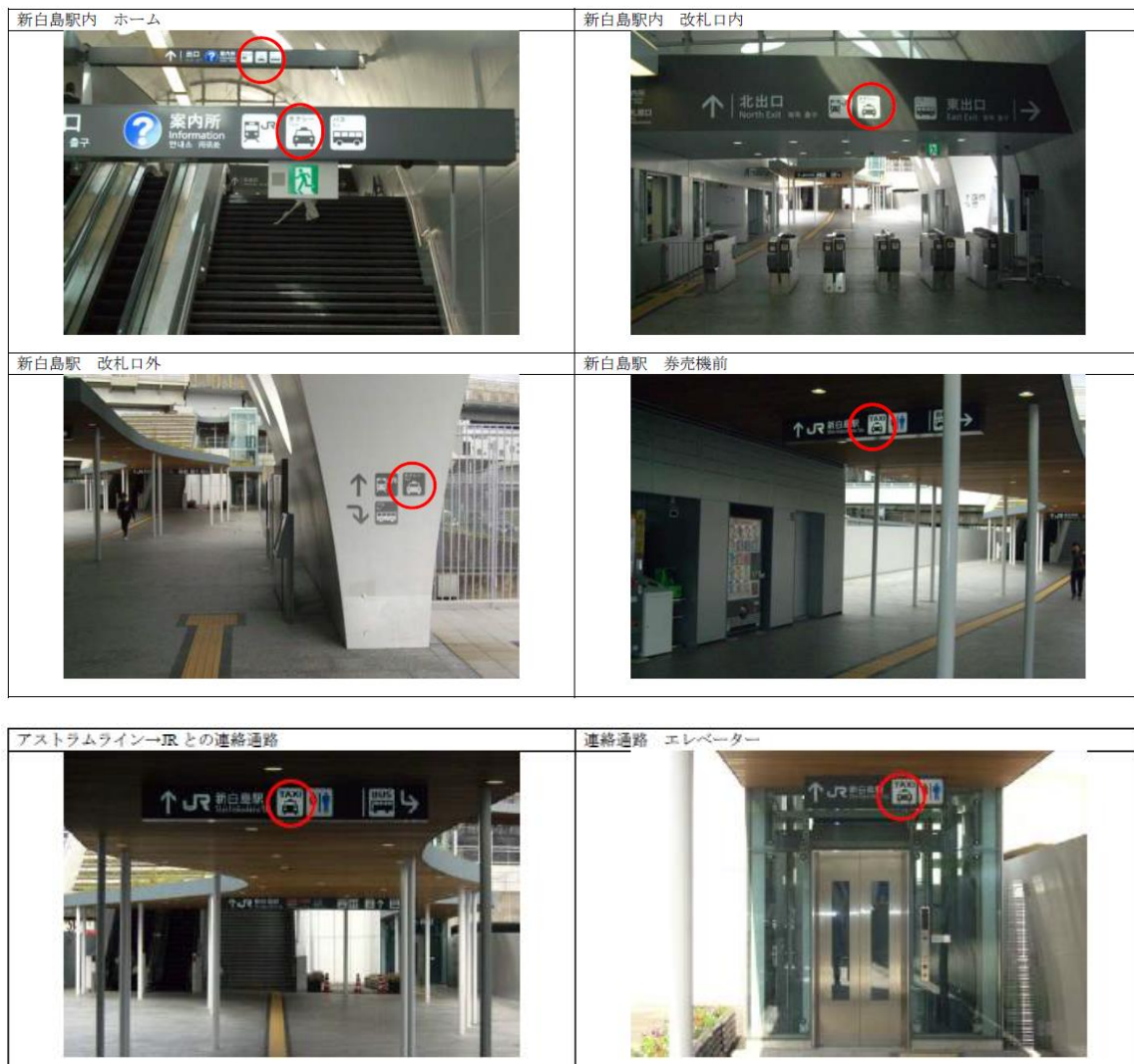
（中国 S）

＜追加回答＞アストラムラインに現状を確認したところ、「現在の状況は（写真）のとおりで。」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）

タクシーのりば表示





● ワンマン電車について

＜提言＞安芸津駅 9 時 31 分に乗る方が 40 人余りホームで待機されていました。電車
はほぼ時間通りに入ってきましたが、多くの方が戸惑っておられました。入ってきたの
は 2 両編成のワンマン電車でした。

ワンマン電車は「前から降りる」「後ろから乗る」ことになっており、あわてて後方
へ移っておられました。お年寄り、重たい荷物を持った方など大変です。

ワンマン電車を初めて利用する方わからないので、特に無人駅では、十分な周知が必要
と思われます。 (中国 S)

＜追加回答＞ JR に現状を確認したところ、「引き続き、分かりやすく適切なご案内を
心がけるよう努めてまいります。」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)

● 駅員の接遇について

＜提言＞最近広島駅でも多くの外国人旅行者を見かけますが、新幹線がホームに入って
くるとき、プラットフォーム上の黄色い線から少しはみ出したところで、写真を撮っている
光景を見かけます。そのようなとき、駅員さんがマイクを使って大声で注意喚起され
ている場面に出くわします。

そばで聞いていて、大変不愉快に感じます。言い方とか音量等、もう少し配慮した方
が良いと思いますが、いかがでしょうか。日本人は親切で優しいという評判を落とし
かねないと思います。 (中国 M)

＜追加回答＞ JR に現状を確認したところ、「引き続き、注意喚起における配慮に心が
けるよう努めてまいります。」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)

● 山口線と新幹線の乗り継ぎについて

＜提言＞山口線を利用して、新幹線で広島へ通勤する場合、山口線の朝7時台の新山口駅行きの便は1便しかなく、その便も接続されていない、あるいは、新幹線での待ち時間が40分程度と長くなる等で、やむを得ず早い便に乗らざるを得ない状況ではないかと思います。このため、新山口駅まで自家用車を使用する通勤客も多いのではないかと思います。こういった状況から山口線が利用しづらいのではないかと感じています。

近年、新幹線通勤者が増える中で、少しでも利用者利便の向上が図れるよう、特に朝の7～8時台の通勤時間帯において、山口線と新幹線との乗り継ぎについて、改善することができないでしょうか。 (中国 T)

＜追加回答＞JRに現状を確認したところ、「新山口駅での接続はこれまでと同様、山口線と新幹線だけではなく、山口線と山陽本線、山口線と宇部線の接続も考慮してダイヤを設定しております。

ご指摘いただいた列車は今年度も山陽本線との接続を優先したダイヤ設定としており、新幹線との接続時間は、広島方面の「こだま」号が20分、「のぞみ」号が38分です。なお、「こだま」号については接続時間が前年度と比較して長くなっているものの、速達化を図り、広島駅の到着時刻に変更はございません。

何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。」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)

● 改札口、入場後の外国人旅行者のために案内表示を設けて

＜提言＞世界遺産：厳島神社（宮島）への観光需要は増加しており、なかでも訪日外国人の占める割合が多くなっています。この外国人旅行者の宮島へのアプローチは広島方面からJRの宮島口駅を利用するの往復が主流だと思われます。

このため、帰路は宮島口駅からの上り・広島方面行きの電車を利用することになりますが、当該駅の上りホームへは改札口を入り、下りの1番ホームを歩き、東側の跨線橋か西側のエレベーターを使って向こう側の3、4番ホームに渡らなければいけません。

先日、改札を入った後の外国人旅行者がしばらく立ち止り、迷っている様子を目の当たりにしました。改札口の上部や側面には上り3、4番ホームへの案内表示（外国語表記あり）がされています。また、駅員のいる改札を通れば説明を受けることが可能でしょうし、迷っている様子の方には駅員から声かけをしているようでした。

しかし、案内表示を見過ごしたり、多くの利用者がある中、自動改札から入場すると、駅員に聞くこともできません。みんなが上りホームへの行き方を理解して入場しているとは限りません

そこで提案なのですが、外国人旅行者に駅施設をスムーズに利用してもらうために、改札を入ったすぐの1番ホームにも床面表示等で上り・広島方面への案内表示（外国語表記あり）を設けてはどうでしょうか。少しは外国人旅行者の助けになると思いますが。 (中国 Y)

＜追加回答＞JRに現状を確認したところ、「平成28年度に改札口内外のリニューアル

ルを実施し、案内サインの4ヶ国語対応などご利用いただきやすい環境整備を実施しております。引き続き、分かりやすく適切なご案内を心がけるよう努めてまいります。」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)

● 各バス会社のホームページの時刻検索について

＜提言＞JRおでかけネットのように目的地と到着地を選択して検索できるようにしてほしい。(中国 S)

＜追加回答＞29年度には広島市内におけるバスロケ対象事業者が増えることとなっております。

広島地区の「BUS it」も引き続き活用いただけますし、岡山市内におきましてもバスロケの運用を開始しております。(中国運輸局)

● P A S P Yの電子化について

＜提言＞JRのスイカ・イコカのように便利にしてほしい。また、JRも利用可能にしてほしい。(中国 S)

＜追加回答＞岡山地区では10カード対応が開始されました。

また、広島地区におきましても、29年度中に10カード対応へのシステム改良を終了する予定であり、10カード化への対応が進んでいるものと考えております。

(中国運輸局)

● 一握りの運転手さんが会社のイメージを悪くしています

＜提言＞アルパーク～広島駅(50号)の路線バスをよく利用しています。最近では運転操作やマイク案内が上手な運転手が多く、とても気持ちよく利用しています。

先日のことですが、朝の通勤・通学ラッシュ時に超満員となり、後方の座席に座っていたので、降車時にはどうしようかと思っていたところ、運転手さんが「中扉も開けますので、後ろの方はここから降りてください」とアナウンスされたので、スムーズに降車することができました。気の利いた運転手さんの対応に感謝、感謝です。

しかしながら、ごく一部ではありますが、運転が荒い人もいます。夕方のアルパーク行きのバスによく遭遇しますが、スピードを出しすぎるので、停留所の手前では毎回座席に座っていても体が強く揺れるほど減速して停車しました。また残念なことに、このような運転手に限って、全くマイク案内がありません。

バス会社の責務として、このような運転手を特定され、十分な指導・教育をしてもらえるのでしょうか。特定されていないのなら、全便、モニター調査をするなり、利用者の声が届けられるよう車内に工夫をすべきではないでしょうか。また我々推進員をモニターとして活用されることもよろしいかと思います。

感じの良い運転手が増えている中で、一部の対応の悪い運転手が会社のイメージを悪くしており、とても残念に思います。(中国 Y)

＜追加回答＞引き続きサービス向上に努めるよう、指導等行っております。

(中国運輸局)

● **バスの運転をもう少しゆっくりしてほしい。**

＜提言＞バスの車内での停車、発車、右折、左折等の案内も充実され、安心して利用させてもらっています。

しかし、広島駅前の臨時バス停（駅前大橋）につく前の交差点で、ビックフロント前から左折する場合、道路の舗装が悪いこともあるかと思いますが、車内で立っている場合に、遠心力で体が持っていかれそうになることが多々あります。左折の案内はあるのですが、思わぬ力がかかった場合は、ヒヤッとします。

運転状況と乗客、特に立っている人への負担のかかり具合に対する配慮等を運転手に対し、教育・訓練をお願いしたい。（中国 I）

＜追加回答＞引き続き指導等行っております。（中国運輸局）

● **タクシー運転手のマナー向上をお願い**

＜提言＞広島駅のタクシー乗り場から、フタバ図書方面に左折するタクシーについて、歩道の信号機と車両信号機が同時に青となるため、無理な左折がありますので、注意の指導をお願いします。（中国 I）

＜追加回答＞引き続き、歩行者の安全に配慮した運転を行うよう周知・指導を行っております。（中国運輸局）

● **広島港の駐車場無料化**

＜提言＞港の駐車場に止めて、ターミナルビルのレストラン・売店等を利用した場合は、駐車料金の無料化を図るなどの優遇策を検討していただくことはできないでしょうか。

他港の例では、岡山県宇野港では、港湾ビル内の飲食店を利用すると、4時間ぐらいは無料になったと思います。（中国 U）

＜追加回答＞広島港宇品地区港湾駐車場の施設所有者である広島県土木建築局港湾振興課へ再度働きかけを行いました。

駐車場の無料化や無料時間の延長につきましては、施設所有者の財政的な事情や条例の改定などに係ることもあり、難しい点もあろうかと考えますが、今後も機会を捉えながら、継続して働きかけを行ってまいりたいと考えておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。（中国運輸局）

● **ターミナルビルについて**

＜提言＞①屋上に広島港の風景案内板の設置と簡単なベンチの設置をお願いしたい。

屋上からの眺めは素晴らしいものです。ゆっくりとくつろぎ、癒しの場所として、ほんの少しの整備で人がよべるのではないかと思います。

②屋上の開放時間の延長。（せめて夏季・土日だけでも、きれいな夕日が眺められる時間帯までも）

③レストラン街の充実を。

現在、中華・インド料理・和食等がありますが、新鮮な魚料理、お好み焼き屋さん等広島料理を求める客が多いと思います。種々困難はあろうかと思いますが、出店に対する優遇策等を検討していただき、港で食事をしに行こうと思えるようなレストラン街を作っていただきたいのですが、ご検討方よろしくお願いします。（中国 U）

＜追加回答＞広島港旅客ターミナルの所有者である広島県土木建築局港湾振興課、広島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へ再度働きかけを行いました。

①屋上への広島港の風景案内板については、提言いただいた推進員にも平成29年2月21日に設置場所の検討に立ち会いいただくなどご協力をいただき、広島港湾振興事務所工務課において平成29年3月に設置されました。

②屋上の開放時間（8：30～17：00）については、平成29年5月1日～8月31日の間、2時間延長（8：30～19：00）されました。来年度も継続を予定しているとのことです。

③レストラン街の充実については、現在テナントに空きがあることから、飲食店等に限らずターミナル全体での誘客が見込める業者の誘致に取り組んでいるとのことです。

同ターミナルに人々が集い、賑わいや憩いの場となるよう、今後も機会を捉えながら、継続して働きかけを行ってまいりたいと考えておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。（中国運輸局）

● 広島港発着の旅客船にもＩＣ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PASPY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、PASPY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PASPY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IC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。電車内で見えていても、若い人からお年寄りまで大部分の人はPASPY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ICカード導入のための社会実験を行うなど、検討を加えていただけないでしょうか。

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）

＜追加回答＞平成29年度におきましても、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（観光庁予算）」の項目において、交通系ICカード（全国相互利用可能なものに

限る。)の利用を可能とするシステムの導入その他 IT システム等の高度化に要する経費(システム開発費、施設整備費等)の1/3が補助対象とされているところです。

平成28年に策定された広島市地域公共交通網形成計画において、「ICカードが船舶へ導入されていないという課題認識の下、計画期間内である平成32年度までに導入拡大による乗り継ぎのシームレス化など、陸上交通との連携強化に取り組む」とされています。また江田島市公共交通協議会においても、「利用環境の改善による利便性向上策の一つとして、ICカードの導入」が掲げられ、平成29年3月には勉強会も開催されています。

中国運輸局といたしましても、関係自治体等の気運の高まりを捉え、中国旅客船協会とも連携し、引き続き関係者の意向等を確認しながら、旅客船モードにおけるICカード導入・普及に向けて取り組んでまいりたいと考えておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。(中国運輸局)

● 完全な自動運転車の早期開発のお願い

＜提言＞山陰の高齢化が急速に進む田舎町に住んでいます。買い物のための外出、病院通い、施設への外出等の将来への不安がだんだん大きくなっています。バスに乗ることは、ほとんどなく、どこに行くにも自家用車です。近所の方も70代になっても皆さん自家用車に乗っておられます。バスの通る幹線道路沿いなら、バスも利用できるでしょうが、離れたところでは利用できません。その点、タクシーが一番便利ですが、頻繁には利用できません。交差点で運転手を見るとすべて高齢者ということがよくあります。そのため、高齢者の交通事故が多く、逆走にでくわしたこともありました。

スマートフォン等の電子機器が急速に発達した今、車の自動運転化は田舎の道に対応して走れる車の開発を早くしていただきたいと思います。(中国 E)

＜追加回答＞平成28年10月16日に、広島運輸支局にて開催された「第29回GO!GO!Carにばる」にて、ASV車両の技術の良い点、留意すべき点を紹介するなど、引き続き先端技術の理解促進に努めております。

現在、自動運転については、実用化に向け「道の駅等を拠点とした自動車運転サービス」時の実習実験等を始めとし、ASV技術を活用した様々な新技術の実用化に向け取り組んでいるところです。

また、高齢運転者の事故防止対策の一つとして、ASV技術を活用したサポカーの普及推進を進めるべく、平成29年12月に全国で初めて広島県に「安全運転サポート車普及啓発協議会」が設立され、普及・啓発の取組を加速させるべく取り組んでいるところです。

今後も実習化に向けた実証実験、ASV車両の良い点や留意すべき点等について、引き続き周知、啓発に努めて参ります。(中国運輸局)