

平成26年度 公共輸送機関利用者の意見と対応

「鉄道関係」

● JR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）

＜対応＞依然として、JRや地下鉄駅構内等におい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るところではありますが、引き続き注意喚起のチラシや放送等によりマナー向上の働きかけを事業者へ要請して参りたいと考えております。

（北海道運輸局）

● 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るので、今後の車両更新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）

● 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、拡声器等を利用して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く守られておらず危険である。） （北陸信越 M）

＜対応＞このたびは新潟駅高架化工事に伴い、新潟駅をご利用のお客さまに大変ご不便

をおかけしております。

弊社においては、８・９番線ホームをご利用のお客さまに、駅及び到着する列車内で通路が狭い旨の注意喚起放送を行っております。

また、夕方には係員を配置し「右側通行」をお願いしているところです。

お客さまからご提案いただきました場所からの拡声器等を使用しての大きな声での案内については、近隣住居への騒音問題や、駅構内放送が聞こえなくなる等の問題も考えられることから、係員の肉声での案内や駅放送設備での案内とさせていただいておりますが、夕方係員を配置している１番線から８・９番線ホームへつながる階段付近の狭い箇所においては、拡声器による注意喚起案内を実施しております。

新潟駅の８・９番線ホームは、高架化工事が完成する平成３３年度まで使用することとなり、長期間ご不便をおかけすることとなりますが、お客さまへのご迷惑を軽減できるようこれからも検討してまいります。

高架完成後はお客さまにとって便利な駅となりますので、何卒新潟駅高架化事業の趣旨に対するご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(東日本旅客鉄道(株))

● 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)

＜対応＞ご指摘いただきました件につきまして、当該の天神尾踏切を当局であらためて現地調査したところ、南側から北側に抜ける際、高架化工事用の線路防護ネットが新潟駅方面及び白山方面の視界を部分的に遮る形となっていました。これにより、踏切の停止線手前において、踏切道を通過しようとするときの安全確認の際に、列車が見つらい状況になっていました。このため、補助確認装置等の設置について検討が必要であると判断致し、ＪＲ東日本に対して検討を依頼したところ次の回答がありました。

「新潟駅付近高架化工事において高架化によって踏切が撤去されるまでの間は、工事の進捗に合わせて、事業主体であり道路管理者である新潟市、当該地区を管轄する警察署および公安委員会等の関係者と、当該踏切道を通過するときの安全確認の際の補助確認方法について協議を行います。」

上記の回答を受け、交通機関の安全性確保向上のため引き続き必要な指導を行ってまいります。

(追加回答)

10／22 ＪＲ担当者に確認

立会いの結果、工事側としてはカーブミラーを取り付ける意向。運転部門との調整をしている（反射映り込み等で運転に支障が出るおそれあり、確認中）

11／18 消費者行政課よりその後の状況問合せ

先日確認したら何も変わっていなかった。

協議の結果をどのような対応をすることになったのか確認したい。

11 / 19 JR 担当者に確認

協議の結果、18日に天神尾踏切にはカーブミラーを2基取り付けしたが、今後も様子を見る旨の回答があった。
(北陸信越運輸局)

● 新潟駅の運賃表示について

＜提言＞新潟駅の運賃表の駅順が列車の進行方向に逆行している。運賃確認の利用者が戸惑っているので訂正が必要である。(以前にも指摘し運賃改訂等の機会に訂正するよう求めたが新しい運賃表となっていない。)
(北陸信越 T)

＜対応＞行き先の運賃を確認する場合、当該駅からどちらの方向にあるかを判断し運賃を確認していただきます。その際、地図を思い浮かべご購入される方を配慮し運賃表示をされているものと思われます。

関係法令では運賃表示の方法まで示唆したものはございませんが、どちらが見やすいかは様々な意見があるなかで各駅統一した掲示をすることにより混乱を避ける必要があると思われます。

鉄道事業者には、再度ご意見があったことをお伝えいたします。(北陸信越運輸局)

● JR金沢駅に待ち合わせに利用するモニュメントの設置について

＜提言＞これまで金沢駅構内の待ち合わせに利用する特定のモニュメントなどがなくて、単に改札口付近で待っているとしか相手に伝えられず不便を感じていた。

平成27年3月には北陸新幹線も開業されることから、古都金沢にふさわしいモニュメントを駅構内に設置することを検討して頂きたい。
(北陸信越 I)

＜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、モニュメントについての現状でございますが、金沢駅コンコース駅西広場側エントランス前に陶器製の加賀人形「郵太郎」が設置されております。

待ち合わせ場所としましては、ご指摘いただいております「改札前」のほか「ハートイン前」「ヴィアイン前」等も使われているようでございます。

こういった当駅の現状を踏まえ、新たなモニュメントの設置については現時点では計画がございません。

しかしながら、開業後のお客様のご要望等も踏まえながら、今後検討していきたいと考えております。

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。(北陸信越運輸局)

● 長岡駅構内の案内表示について

＜提言＞長岡駅で普通列車から降車し東口に出る場合直接の出口が無い為、二階をコの字に歩かねばならないが、この表示が見つけにくい。誰でも解るよう明示してもらいたい。

(9月21日長岡駅東口集合の催物に参加した際、数名が迷子になった。聞くところによると、まるで店内を歩いているようで東口への方向を示す表示を見つけることが出来なかったとのことでした。)
(北陸信越 T)

＜対応＞在来線長岡駅では、改札口が橋上部分に1箇所となっているため、各ホームか

らお客さまの案内は、改札口まで「出口」と表現した案内を行っています。

改札口を出た後は、左側に④の位置で東口方面ほか各出口案内を掲示し、その先は⑤の位置で東口方面案内サインを設置しています。お客さまのご指摘は、今後の工事の際、参考とさせていただきます。

(北陸信越運輸局)

■長岡駅ホームから東口案内の現状

①ホームからの案内（階段の上り口、E V）



②階段上部の案内



③自動改札出口案内



④ラチ外コンコース案内（東口案内2箇所）



⑤都市側自由通路出口及び自由通路案内



都市側自由通路までの間には
東口案内の表現なし



⑥都市側自由通路階段部分には
東口の表現なし



● 電車内の冷房について

＜提言＞現在、湘南新宿ラインを利用して通勤しておりますが、通勤ラッシュ時は横浜から新宿まではグリーン車も満席の状態でご一般車両も混雑しており、冷房の温度は適温なのですが、新宿を過ぎると極端な乗客が減り冷房が寒く感じます。

冬場の暖房はこの逆で、満員の時は暑過ぎる状況になります。

温度調整は無理でしょうか。ご一考願います。 (関東 I)

＜対応＞車内空調につきまして、ご不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございませんでした。また、貴重なご意見をありがとうございます。

湘南新宿ラインで使用している車両では、室内の温度・湿度や車内の混雑度・外気温度をセンサーで連続的に検知し、車内が一定の温度となるように車両毎に冷房・暖房の入り切りや送風・換気をコンピュータで自動制御しております。その後もお客さまからのご意見を参考に制御方法の改善を重ねて参りましたが、天候や車両の違い、車両毎の混み具合、ご乗車される位置、個々のお客さまの服装や感じ方などにより、さまざまなご意見をいただいております。なかなかお客さま全員のご要望に添うことが難しく、非常に心苦しく思っております。

弊社といたしましては、このたび頂戴しましたご意見を含め、多くのお客さまのご意見を参考とさせていただきながら、より快適な車内環境の提供に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(東日本旅客鉄道(株))

● 優先席の携帯電話について

＜提言＞「優先席附近における携帯電話等の電源をお切り下さい。」との毎日聞く車内放送についてですが、優先席では電源を切るどころか、若者が我がものの顔で座り、携帯だかスマートフォンとにらめっこしています。

このようなことから、現在行っている車内放送は意味がないので、使用禁止の放送にかえるべきではないでしょうか。ご一考願います。 (関東 I)

＜対応＞優先席付近における携帯電話の使用方法是、各鉄道事業者において、車内放

送、ステッカーの貼付及び駅ホームへのポスターの掲出等を実施し啓発に努めているところであります。

しかしながら、利用者個々のマナーの問題であり、法的規制や強制力が無いことから、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。
(東日本旅客鉄道(株))

● 京成の成田線について

＜提言＞ 16時34分（快速特別）成田空港（第一ターミナル）行きに乗車、行き先を確認しようと路線図を見ようとした所、表示場所が天井に近いところにあり、のけぞって見ないと見られないようでした。JRに乗っている感覚ですと、「出入口」のすぐ上の目線に近い位置にあったと思います。天井とドアの間にあるカーブしている所が、車内広告用として用意されているようですが、空いているのでそこに表示出来ればまだ見やすいと思いますが。

又「出入口」ドアのすぐ上（路線図が表示されていたと思われる所）は、電動式「行き先案内表示」が作動しているものの、約三分の二が「広告」で占められ、残りが「行き先案内表示」（外国語表示であり）ですが小さくて、せつかくの「行き先案内表示」が利用者にわかりづらいと思います。

車両の「出入口」付近は利用者の目線が行きやすい所でもあります。広告をする場所としても同じく良い所でしょう。「出入口」の全てではなく「左右一つ置き」等全面に、せつかくの「案内表示」が設置場所を変えることにより生かされたいと思います。
(関東 K)

＜対応＞ 「路線図」については、案内表示器横の広告枠への設置を想定しておりましたが、お客様からより見やすくすることを目的に大型化したため、現在の箇所に掲出しているものであり、空いたスペースを広告枠として活用しているものです。

案内表示器の設置につきましては、文字の大きさ等の視認性を考慮して決めています。また、各出入口に案内表示器を設置する事で、車内の各座席等からの視認性に配慮しております。

なお、頂きましたご意見につきましては、今後の業務の参考にさせていただきます。

(京成電鉄(株))

● 御当局の鉄道事業者に対する最近の指導（監査）について出来る範囲でお話しを聞かせて戴きたいと思えます

＜提言＞ 1 安全について（技術）

2 旅客サービス（スイカ等の今後）、案内表示（業務） (関東 K)

＜対応＞ 鉄道事業者に対する監査は、鉄道事業等監査規則に基づき行われています。

「鉄道事業法」（昭和六十一年十二月四日法律第九十二号）

（立入検査）

第五十六条 国土交通大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、鉄道事業者又は索道事業者（許可受託者を含む。）の事務所その他の事業場に立ち入り、

業務若しくは経理の状況若しくは事業の用に供する施設、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。

- 2 国土交通大臣は、前項の規定による立入り、検査又は質問を行う場合において特に必要があると認めるときは、その必要の限度において、その職員に、鉄道事業者又は索道事業者から業務の委託を受けた者（許可受託者を除く。）の事務所その他の事業場に立ち入り、その委託を受けた業務の状況若しくは当該業務に係る事業の用に供する施設、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。
- 3 国土交通大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、専用鉄道設置者の事務所その他の事業場に立ち入り、専用鉄道の施設、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。
- 4 前三項の規定により立入検査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。
- 5 第一項から第三項までの規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（国土交通省令への委任）

第六十六条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な手続その他の事項は、国土交通省令で定める。

「鉄道事業等監査規則」（昭和六十二年三月二日運輸省令第十二号）〈抄〉

鉄道事業法（昭和六十一年法律第九十二号）第六十六条の規定に基づき、鉄道事業等監査規則を次のように定める。

（趣旨）

第一条 鉄道事業法第五十六条第一項から第三項までの規定による監査（以下「監査」という。）については、この省令の定めるところによる。

（監査の目的）

第二条 監査は、輸送の安全を確保するための取組が適切であるかどうか、施設及び車両の管理及び保守並びに運転取扱いが適切であるかどうか、運輸が適正に行われているかどうか、会計の整理及び財産の管理が適確に行われているかどうかについて監査することにより、輸送の安全を確保し、利用者の利益を保護するとともに鉄道事業等の健全な発達を図ることを目的とする。

（監査の種類）

第三条 監査の種類は、次のとおりとする。

- 一 保安監査（輸送の安全を確保するための取組、施設及び車両並びに運転取扱いの状況について行う監査）
- 二 業務監査（鉄道事業及び索道事業の運輸の状況について行う監査）
- 三 （略）

(保安監査)

第四条 保安監査は、次に掲げる事項について行うものとする。

- 一 輸送の安全の確保に関する取組の状況
 - 二 施設、車両及び運転取扱いに関する法令の遵守状況並びにこれらの法令に基づく許可、認可、確認及び届出に係る事項の実施状況
 - 三 法令の規定により定められた施設及び車両の整備並びに運転取扱いに関する細則の遵守状況
 - 四 運転保安上又は公益上不適当な施設等の有無
 - 五 施設の工事の実施状況
 - 六 事故及び災害の処理状況並びに事故及び災害の防止対策の実施状況
 - 七 施設及び車両に関する補修計画及び補修実績
 - 八 保安に関する業務に従事する係員の職制及び配置の状況
 - 九 保安に関する業務に従事する係員の資格及び教育訓練の状況並びにその技能の程度
 - 十 鉄道台帳及び図面の整理状況
 - 十一 保安監査に基づく指示等に係る事項の実施状況
 - 十二 前各号に掲げるもののほか、第二条の目的を達成するために必要と認める事項
- ※ 保安監査は、上記項目について監査を行い、改善が必要な場合には指導を行っております。

(業務監査)

第五条 業務監査は、次に掲げる事項について行うものとする。

- 一 運輸に関する法令の遵守状況並びにこれらの法令に基づく許可、認可及び届出に係る事項の実施状況
 - 二 運賃及び料金の実施状況
 - 三 旅客運賃表、旅客列車時刻表その他運輸上必要な諸表等の備付状況
 - 四 運送約款の内容
 - 五 乗車券の記載事項
 - 六 運輸に関する業務に従事する係員のサービスの状況
 - 七 運輸に関する業務に従事する係員の職制及び配置の状況
 - 八 業務監査に基づく指示等に係る事項の実施状況
 - 九 前各号に掲げるもののほか、第二条の目的を達成するために必要と認める事項
- ※ 業務監査の結果は、国土交通省ホームページ（ＪＲ各社、大手民鉄、公営地下鉄）及び関東運輸局ホームページ（その他）にて公表しております。

(会計監査)

第六条 (略)

(関東運輸局)

● ホーム転落防止安全柵の運用方法について

＜提言＞ＪＲ及びメトロ含め各私鉄で、現在、ホーム転落防止安全柵を各駅に順次設置し、すでに活用している駅もあります。

しかし、その運用方法について若干各社によって差違があり安全上も問題があると考えますので、私見を申し述べます。ルール確立として、

- １．電車の扉を閉める時・・・ホーム上の安全柵の扉を１～２秒早く閉める。
- ２．電車の扉を開ける時・・・同時か、０．５秒ほど早く電車の扉を開ける。

(事例)

電車の扉が閉まっても、乗客の手荷物が扉に挟まり、安全上扉を開ける際、ホームの安全柵の扉が閉まっていないため、新たな乗客が乗車しようと飛び込むため、転ぶ、ドアに挟まれるなどの危険が潜んでいる。発車時刻の遅延にもつながっている。

(関東 ○)

＜対応＞貴重なご意見ありがとうございました。

ホームドアの開閉に関する所要時間につきましては、安全性や旅客の流動等を考慮し、各社の実情に応じて設定しております。

また、ホームドアにはセンサーが設置されており、センサーが人や物を検知した場合には、ドアを自動的に開扉し、列車が発車できない機構が備えられております。

さらに、発車間際の駆け込み乗車は危険であることから、各社において余裕をもった乗車をされるよう注意喚起を行っております。

ご意見につきましては、国土交通本省の関係部署に内容を報告させていただきます。

(関東運輸局)

● 駅プラットホームの省エネ対策について

＜提言＞駅プラットホームの省エネ対策について１０月下旬の昼間、ＪＲ中央線・青梅線各駅のプラットホームの省エネ状況を観察しました。

拝島・中神・立川・西国分寺・国分寺・三鷹・吉祥寺・荻窪・お茶の水の９駅については、東京寄り１０本×２列について、電灯を間引くか、配線の工夫や照度による自動点滅器を設備されるか、ＬＥＤ電球化など省エネ対策が望まれました。

青梅線の３駅と国立から阿佐ヶ谷の５駅は高架などのこともあり消灯されておりました。

武蔵境はスポット電球で明るさが保たれ、又、中野は天井の一部が透明のスレートになっており工夫がされておりました。

高円寺・新宿・四ツ谷は点灯されていましたが、利用客が多いこともあり、ほぼ良いと感じました。

車両も入口を除き１本置きに電球を除いており（久しい前から）省エネ化されておりますことから、駅プラットホームについても安全上のことも含め納得が行くような

努力を希みたい。

(関東 N)

＜対応＞このたびは、節電に関する貴重なご意見をお寄せくださりましてありがとうございます。

ホーム上の照明につきましては、状況に応じ消灯させていただいている箇所もございますが、目の不自由なお客さまや高齢のお客さま等への配慮も必要であり、節電（照明機器の減灯）によりお怪我につながるようなことがあってはならないと考えております。駅舎には様々な形態があり、そのうちの1つに線路上空部分にコンコース、改札口、駅事務室を設けた橋上駅舎というものがございます。今回ご視察いただいた9駅のうち8駅が橋上駅舎に該当します。橋上駅舎では、駅舎の下部とそれ以外の箇所では日照条件が大きく異なり、駅舎の下部では日中時間帯でもホーム照明の消灯が困難となります。また、橋上駅舎以外でも駅舎に近接して高層ビルが建設されている駅においては、ビルによる日影の関係で消灯が困難となる場合もございます。

このような条件のもとホーム照明の省エネを進めるためには、電気設備の配線・スイッチの改良が必要であり、これには多くの費用も必要となりますので同時期に多くの駅で改良をすることは困難な状況であり順次整備を行っております。（山手線目白駅、中央線四ツ谷駅等においてこまめな消灯が可能なように配線改良を図っております。）省エネに有効なホーム照明のLED化につきましても順次整備を行っております。

引き続き、計画的に設備整備・改良を検討してまいりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

(東日本旅客鉄道(株))

● 東武の終点、新藤原駅の停車時間について

＜提言＞この夏南会津の山へ出掛けた際の体験です。

鉄道を利用する時は殆どスイカを使用しております。

東武鉄道、野岩鉄道、会津鉄道と3線を乗換えなしで利用できるのは大変便利です。

唯、東武の終点新藤原駅の停車時間は2分間しかないため、下車して七ガ岳登山口駅の乗車券を購入することはできませんでした。（ダイヤを見ると殆どが1～3分停車です）車内で車掌からこの先の乗車券と新藤原駅まで乗車したとの証明書を貰いました。

山行を終えて七ガ岳登山口駅で上り電車に乗るべく、掲示してある入場証明発券機を探しましたが、ありません。やむを得ず、その旨を車掌に言って新藤原駅迄の乗車券を購入しました。

新藤原駅で下車し往路で貰った証明書を駅員に示しタッチパネルで退、入場をしましたが、この際の停車時間も3分間で大変忙しい思いをしました。（ダイヤを見るとどの電車も停車3分でした。）

私の利用日は平日で利用客も少なく問題ありませんでしたが、週末や休日は混乱なく対応できるのでしょうか。せめて、新藤原駅での停車時間を5分程度（上、下線共）あると利用者が安心できるのではないのでしょうか。

また、無人駅での入場記録機の設置も当然のことでしょう。

(関東 T)

＜対応＞1. 東武鉄道をご利用いただきましてありがとうございます。

PASMO・Suicaのご利用につきましては、エリア内でございましたら途

中下車することなく、目的地まで乗り換えなしでご利用することができます。しかしながら、東武鉄道から野岩鉄道、会津鉄道線へまたいでご乗車する場合には、P A S M O および S u i c a のエリア外となることから、大変、ご面倒をおかけいたしますが、あらかじめ乗車券をお買い求めくださるようご案内しております。また、新藤原駅での停車時間につきましては、速達性、快適性の観点からお客さまの利便性に配慮したダイヤを設定しており、併分割を行う一部列車を除いてはできる限り早く発車できるよう努めております。

お客さまより頂戴した貴重なご意見は今後の参考とさせていただき、輸送サービスの向上に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

(東武鉄道(株))

2. お客様の利便性の点から見ますと、I C 乗車券を使用可能にすることだと思えますが、弊社は、旅客の減少により収入が減少しており、県や関係自治体等からの補助金を受け運営しており、新たな設備投資につきましては厳しい現状から見ますと導入できないというのが本音でございます。入場証明発券機につきましても当社線は設置しておらず、車掌が車内で対応する形を取らせてもらっております。

上記の観点から、I C 乗車券にて乗車しているお客様に対しましては、車内においては車掌が、係員のいる駅（営業時間内）においては駅係員が、当社線分の運賃（現金にて）をいただき、I C 乗車券で乗車できる他社線分につきましては、証明書を出し事後処理（I C 乗車券を取扱っている駅）してもらうよう案内させていただいております。

また、新藤原駅での停車時間ですが列車を分割または併結する場合は約3分で、列車の分割や併結なしの場合は約1分のダイヤが多いのが現状であります。これは、下り列車では会津田島駅口での列車の接続、上り列車では鬼怒川温泉駅口での列車への接続、更に当社線は単線区間のため交換駅での時刻を考慮し決めており、5分程度の停車時間にすることは厳しいのが現状ですので、ご承知おきいただきたいと思います。

今後につきましては、お客様にはお手をかける形になってしまいますが、東武鉄道を經由し当社線を利用していただく際には、新藤原駅までの乗車券をお求めいただくか、I C 乗車券にて入場（他社線より）し当社線を利用する際には、当社線内の車内においては車掌が、係員のいる駅（営業時間内）においては駅係員が対応（証明書の発行および乗車券の発行や精算等）させていただきますので、ご理解をいただきたいと思います。

(野岩鉄道(株))

● パスモの新カードへの変更について

＜提言＞西武鉄道小平駅でパスモに入金しようとしたところ、「表を向けてください」と機械で言われ、入金出来なかった。窓口で入金して貰い、「新しいカードにしたかどうか」と言われ、切り替えには1日かかるので、5月25日12時45分頃窓口に向い「新しいカードにしてください」と申し上げたら若い駅員さんが、機械にかざし、「大丈夫です」との事、何度も来ているんですが、と申し上げたが受け付けてもらえなかつ

た。

28日にチャージしようとしたが出来ずカードの交換を再度お願いした。

翌日、受け取りに伺った。受け取りに当たり、名前を書け、住所は、生年月日、年齢、電話番号は、カードが劣化して使えなくなっただけと思うが、鉄道会社の職員に迷惑をかけないようにしようと思うのに、なんでカードの交換がこんなに面倒なのでしょううか。 (関東 M)

＜対応＞チャージ時の機械へのカード挿入方向を誤った場合やカードの劣化等により読み取り不良が生じた場合などに音声案内が発生することがあります。

カードの交換を行う手続きでは、ICカードに対して一時的に使用停止の処理を行うため、別のカードを停止させないよう、登録してあるデータとご本人さまのご申告内容の照合を行います。

そのため、手続きのご申告をいただいた際にご本人さま確認として、お名前・生年月日・性別・電話番号を申込用紙にご記入いただいております。 (西武鉄道(株))

● ホームの安全対策について

＜提言＞小田急本厚木駅3番・4番ホームは同一ホームで上り方面ホームになっており、特急、急行は3番ホーム、始発の各駅停車が4番ホームから発車しています。

一般的に車椅子スペース車両は後方に多く、ラッシュ時間帯に先頭部付近（本厚木駅）のエレベータから後方部の車両まで点字ブロック内を移動する車椅子を見かけますが、その際にホームと乗車待ち客前の狭い空間を通過しており危険（転落）を感じます。

全線のエレベータ位置と車椅子対応車両の位置など含めて考慮できたら安全性が向上するかと感じます。 (関東 K)

＜対応＞当社では係員相互の連携の徹底を図るため、車いすスペースを乗務員（運転士・車掌）のいる先頭車両に設置し基本的には、車いすご利用のお客さまには車いすスペースへのご乗車をご案内し安全確保に努めております。なお、車いすご利用のお客さまが車いすスペース以外の車両をご希望される場合には、乗務員と乗降駅係員と連携し対応を行っており、乗車位置については車いすスペース以外でもご希望の車両にご乗車いただいております。また、車いすご利用のお客さまには改札入場時に介助が必要かを確認し、構内（エレベータ・ホーム等）での事故防止に努めています。

本厚木駅上りホームについては、殆どの車いすご利用のお客さまはエレベータに近い先頭車両をご利用されています。記載のお客さまについては、降車駅が後方の車いすスペースに乗車した方が便利なので後方からご乗車したと思われます。

(小田急電鉄(株))

● JRの途中下車の扱いについて

＜提言＞ある時、山手線内の駅から東京駅に向けて乗車、東京駅で途中下車して買い物しようとしたら、駅員から「この切符では途中下車できません。」と言われました。

この切符は、東京都区内から豊橋までの、新幹線の乗車券、特急券が1枚になったものです。

確か、数ヶ月前は駅員に申し出たら、乗車するときにこの窓口で切符を見せて通ってください。」と言われ、途中下車できました。

疑問に思いネットで調べたところ、駅員に事情を話せば「途中下車できる。」と載っていました。

①原則的には途中下車できないのでしょうか？

②できないとすれば、どんな不都合が考えられるからできないのでしょうか？

③駅員に話せばいつでも途中下車できるのでしょうか？

以上について、教えてください。(中部 S)

＜対応＞都区内発着の乗車券では、ゾーン内の駅をひとつの駅と同様にみなしているため、同じゾーンの駅で途中下車はできません。

都区内で移動される場合は、別途切符を購入していただくか、相互利用が可能な IC をご利用ください。(中部運輸局)

● 名鉄の乗り換えについて

＜提言＞豊橋駅から名古屋方面に乗車し、新安城で西尾線に乗り換える場合について要望があります。

新安城は「快速特急」は停車しませんが、「特急」は停車します。

豊橋駅で乗車するときに、次発が「快速特急」の時に「東岡崎」までは「快速特急」に乗って、「東岡崎」で普通に乗り換えて「新安城」まで行くのが早く到着するのか、それとも次発の「快速特急」を見送り、次次発の「特急」に乗車して「新安城」に行くのが早いかわかりません。

上記のような場合、どの電車に乗ると早く新安城に到着するのかの原則がありますか？

それを時刻表に表示するとか、駅でのアナウンスはできないのでしょうか？

(中部 S)

＜対応＞豊橋駅から新安城に行く場合、快速特急（平日 30 本）を利用して東岡崎で普通列車等に乗換えた場合と、後続の特急列車を利用した場合では、前者の方が 2～9 分早く到着します。

また、乗換駅や利用区間はさまざまで、全てを網羅した場内放送、時刻表への掲示は困難と考えますので、個別に駅員等に確認いただきたいと思います。(中部運輸局)

● 列車運転見合わせや遅延時のアナウンスについて

＜提言＞JRにおいては、近年、風雨など気象現象による列車運転見合わせや遅延が以前と比べて多いように感じています。

それはそれで組織の方針ならと理解はするが、こうも定期運行が確保されないと正常運行の懐疑心すら持って、そして常に運行情報の把握に務めなければなりません。

特に荒れた気象の場合には要注意です。

利用者側が情報を求めて非常時の対応をしていくことも必要ですが、それができない利用者も多いと思います。

また、鉄道は定時運行されるものと思っている利用者も少なくないと思います。

J R も遅延等の際に情報発信に努力していることとは思います。

運行情報提供という意味では、「何時何分発の列車は只今〇〇駅を出ました」というようなアナウンスがある無人駅もあり、我々が求めなくても情報が入ってくることは非常にありがたいことです。

しかし、まったく列車運行情報がない駅で、利用者から情報が求められない場合に来ない列車を待つ不安は非常に深刻です。

安全対策に重きをおき、欠航や遅延がたびたび発生する現状においては、状況を利用者に提供することは当然のサービスであると考えます。

上記のようなアナウンスは誠に心強いものですので、困っている利用者目線に立って対策を早急をお願いしたい。 (中部 T)

＜対応＞近年の気象状況は特に不安定で、気象条件により交通機関に支障をきたすことが多くあります。鉄道事業者は運行の安全を確保するため、気象状況の把握と運行可否等の判断を行っています。

台風の接近が予想される場合、列車の運行情報に留意していただくように予め利用者に呼びかけること、また運行情報を適時適切に提供することを鉄道事業者あてに通達しています。鉄道事業者は、運行の中止や大幅な遅延が生じた場合、駅での案内や報道機関、HP、携帯端末などを利用した運行情報を提供していますので、各社の提供する情報を確認していただきたいと思います。 (中部運輸局)

● 運賃について

＜提言＞津駅と松阪駅はJ R と近鉄が並行して運行しています。いずれの駅もJ R と近鉄の改札があります。(津は海側、松阪は山側がJ R の改札)

I C カードを利用し、津駅のJ R の改札から入り、快速みえに乗って松阪駅のJ R の改札を出ると、運賃は近鉄の高い運賃400円(J R 320円)が引き落とされます。J R を利用しているのに近鉄の高い運賃を取るのをおかしいと思います。(中部 Y)

＜対応＞三重県内のJ R 線でI C の利用が可能な区間は愛知県境から四日市までとなっています。紀勢本線の津～松阪間はI C に対応していませんが、同区間が近鉄と並行していることと両駅で近鉄との共用改札を設けているため、J R に乗車してもI C で精算すると近鉄を利用されたものとみなされてしまいます。このことは、駅に注意喚起のお願いを掲示して周知しているところです。

同区間をJ R で利用される場合は、切符を購入していただきたいと思います。

(参考) J R : 19.1km 320円 近鉄: 20.7km 400円

(中部運輸局)

● J R 東海関西線「四日市駅」のトイレについて

＜提言＞J R の四日市駅は特急南紀、快速みえの停車駅で、また、伊勢鉄道も乗入れています。そのため、それなりに乗降客がありますが、改札内にトイレがありません。ホームからトイレを使用する場合は、跨線橋を渡り、理由を言って改札を出してもらい、更に60mほど歩いたところにあるトイレを使用します。帰りは逆行動となります。

高齢者も多くなっています。改札内にトイレの設置をお願いしたい。（中部 Y）
＜対応＞平成23年度から段差解消対象駅が1日当たりの乗降客数が5,000人以上から3,000人以上となり、JR四日市駅は、1日あたりの乗降客数が3,000人を超えていることから、バリアフリーの段差解消を今年度を実施する予定です。その際に、駅ラッチ内に多機能トイレをあわせて設置する予定であると聞いています。

（中部運輸局）

● 地下鉄のトイレ設置について

＜提言＞私は、名古屋市営地下鉄の名城線、本山駅から名港線の名古屋港駅までの間を通勤に利用しております。

本山駅は名城線と東山線が通っており、乗降客も名古屋港駅と比べたら沢山いますが、トイレの設備も改札の内側と外側に設置されており大変便利です。

名古屋港駅は、乗降客の人数によって分かりませんが北側の改札口（2番出口）の外側に一カ所あるだけで、1番、3番の改札口の所には有りません。

1番、3番の改札を出入りする人で、急いで利用したい人には不便ですので、1番、3番出口の所にもトイレを設置するようにご検討下さい。（中部 T）

＜対応＞地下鉄は道路下に建設されることから、道路管理者等の必要な許可が必要であり、その結果、駅設備は必要最小限の限られた大きさにならざるを得ません。したがって、地下鉄の改修工事は、用地に制約があること及び地下部であることから、地上部に比べて格段の経費が必要となるため、一般的なサービス設備であるトイレの整備は、事業者の判断に委ねるべきと考えます。

なお、名城線市役所駅も同様に片側の改札口のラッチ外のみを設置されています。

（中部運輸局）

● 私鉄間の連絡定期券について

＜提言＞名鉄と近鉄が平成26年9月21日より、名古屋駅で接続するIC連絡定期券の取り扱いが始まりました。

名鉄と地下鉄線、JRと地下鉄線も連絡定期券が発行されており、1枚のICカードで乗り継ぎができて大変便利です。

近鉄と地下鉄との間も、できるだけ早く連絡定期券の発行を望みます。（中部 M）

＜対応＞事業者の間では、特に利用要望の多いものから、順次連絡定期券の取扱いについて協議が進められています。最近名鉄と近鉄の間で連絡定期券が発売されましたが、以前は両事業者が名古屋駅では乗換改札で直接連絡していたため、IC定期券を2枚持っている人は一旦別の改札から出て乗り換えなければいけませんでした。

今回の要望について、近鉄に問い合わせたところ、地下鉄に乗り継ぐ利用者も多数いることから、連絡定期券の設定について検討をしているが、公営のシステムとの調整などの問題があり早期には難しいということです。（中部運輸局）

● 市営地下鉄名古屋駅浸水事故の対応について

＜提言＞26年9月25日未明、大雨による漏水が原因で地下鉄東山線の名古屋駅構内が冠水、始発から14時過ぎまで一部区間が運休となり、通勤通学等に大きな影響があ

りました。

早朝からテレビ等で放送されていたので、皆さん対処方法はそれぞれ考えられたことと思いますが、次の点で疑問を感じました。改善を望みます。

近鉄名古屋駅には地下鉄運休中の「お知らせ」がなかった。

運休していることを知らずに名古屋駅まで来る乗客もいるので、表示板を出すとか構内放送するとか、何らかの案内をすべきと思う。

近鉄駅で状況が分かれば、東山線改札に向かわず、近鉄から直接桜通線または路線バス乗り場へ向かうことができる。 (中部 M)

＜対応＞ 9月25日の地下鉄名古屋駅での漏水では、早朝からテレビ等で報道されていましたが、気づかずに通勤・通学された利用者も多数ありました。近隣の工事現場からの漏水であったと後で判明しましたが、市交通局では駅員等が駅の状況や地下鉄の運行状況の説明と誘導にあたっていました。

本来、名古屋駅に乗り入れている他の交通事業者と情報を共有することで、利用者に対して適切に案内が行われるべきと考えます。

これを教訓として、事業者間の連絡体制がより密になるように改善されるものと考えます。 (中部運輸局)

● 無人駅での車両扉の開閉について

＜提言＞ 毎日近鉄電車のワンマン運転車両を利用しております。

利用者が少ない駅は、駅員のいない無人駅となっており、年々増加しております。

その無人駅で停車する車両は、ワンマン車両(2両編成)の扉の開閉は、前の車両の一番前と一番後ろの2か所しか開閉しません。乗客が少ないのでやむを得ません。

しかし、台風の来襲で大幅なダイヤの乱れが起き、普通電車も含めて大幅な間引き運転をしていた時、いつも乗客は閑散としている普通車両も、この影響で2両とも超満員となりました。無人駅ではこの様な状況ですから、乗客の便宜を図って運転手は当然2両全部の扉を開閉するものと思っていたところ、いつものとおり前の車両の決まった扉しか開閉しませんでした。車内の床は雨傘と台風の影響で濡れており滑る状況の中、後ろの車両のお客様は満員の乗客をかき分けて前の車両の降車口まで移動しなければなりません。このため、降りる乗客の傘で他の乗客の服が濡れ、また停車時間も多くなかっておりました。

無人駅での扉の限定開閉は、不正乗車を排除するためにやむを得ませんが、状況に応じて扉を全部開閉するようにしていただけないでしょうか。 (中部 I)

＜対応＞ ワンマン運転での扉の開閉については近鉄に確認したところ、混雑が予想されるラッシュ時の列車を除き1両目の前後2箇所の扉を開閉する運用を行っておりますが、何らかの事由により旅客の乗降に不便をきたす場合には乗務員の判断で全ての扉を開閉する運用ができるそうです。

今回ご指摘いただいた事象については当該社に通知し、あらためて旅客の利便に配慮するよう要請させていただきました。 (中部運輸局)

● ダイヤ乱れによる行先変更について

＜提言＞赤穂市在住で大阪市内まで通勤しております。ありがたいことに播州赤穂まで新快速が走っており、坂越駅から大阪駅まで利用させていただいております。

新快速は、播州赤穂から滋賀県北部、敦賀までの長距離運行であることから、また、他の電車の事情等により遅延することがままあります。それ自体は、安全運行のためであり、当然のことだと思っております。

しかし、どうしても腑に落ちないことがありますので、最近の事例を述べ意見を申し上げる次第であります。

平成26年4月4日、大阪駅から19時15分発の播州赤穂行の新快速に乗車しました。定刻に発車しましたが、その日は湖西線における強風のため、ダイヤに乱れが出ているとのことでした。乗車した新快速も徐々に遅れだし、十数分ほど遅れていましたが、加古川と姫路の間であったと思いますが、急にアナウンスがあり、この電車は、姫路止めに変更になりましたとのことでした。仕方なく、姫路駅で下車すると、その後、入ってくるのは網干行ばかりでした。

このようなこと（行先変更だけでなく、運行の中止も含む。）は、今まで遅延のたびに何回となく経験しております。大阪駅からの播州赤穂行は、19時台の2本の新快速の後、20時15分の新快速、20時50分の新快速及び22時20分の新快速しかありません。

このように本数の少ない赤穂行を何故姫路や網干止めにされるのか、幾度か駅員さんに聞きましたが、詳しい説明はなく、「そのような意見をよく聞くので本社に伝えています。」との返答ばかりでした。一度、「遅延した時に、大阪行きの電車を確保するため。」と聞いたことがありますが、納得いきませんでした。

いろんな事情により、ダイヤ変更をされているとは思いますが、姫路駅に遅れて着いて、なお、1時間程度待つこともあり、また、待っている間に網干行が何本も通過していくのを見れば、そのうち1本でも赤穂行に変更できないものかと思ってしまう。

改善方をよろしくお願いいたします。（近畿）

＜対応＞ダイヤ乱れが発生した際は、列車の遅延状況、お客様のご利用状況や他の線区・列車への影響、早期ダイヤ乱れ収束等を総合的に勘案し、線区全体でお客様への迷惑が最小限となるような輸送手配（運転計画）に努めております。

直通運転する列車の使命は承知しておりますが、やむを得ず、途中駅で折返し前途を運転休止となった場合には、他の列車の行先を変更する等の手配を行い運転確保することでお客様救済に極力努めています。

4月4日の状況ですが、JR神戸線内で、先行列車のATS非常ブレーキが動作し、確認を行った影響で、お客様がご乗車になられた「大阪発19時15分 新快速播州赤穂行き」にも遅れが波及（西明石19分、加古川23分遅れ）、急遽ですが姫路駅で運転を取り止めさせていただきました。そのため、赤穂線（播州赤穂方面行き）列車は、姫路駅で他の列車の行先を変更し、概ね30分間隔で運転を確保することで、ご迷惑を最小限に止めております。（所定、20時、21時台2本／1時間の運転）

(西日本旅客鉄道(株))

● I C O C Aエリアの拡大について

＜提言＞私は、I Cカード（I C O C A）を使用し、通勤やJ R西日本を利用しています。

最近、I Cカードの普及によりJ Rはもとより、私鉄、地下鉄、バス（一部使用できないバスもありますが）において使用ができ、大変便利になってきています。

このようにI Cカードの利用が多くなってきている状況を踏まえ、J RのI C O C Aエリアを、もう少し拡大をお願いしていただければと思うところです。

特に、福知山線、山陰線、北陸線（湖西線を含む）、草津線などにつきましては、各線の途中までが利用可能エリアとなっていることから、わかりやすい駅までとしてはどうでしょうか。

福知山線の「篠山口」を「福知山」までに、

山陰線の「園部」を「福知山」及び「東舞鶴」までに、

草津線は「貴生川」を「柘植」までに、

湖西線の「近江塩津」を、新快速の終点駅「敦賀」までに、

そして和歌山線全駅を利用可能エリアにしていいただければ、I C O C Aもさらに利用しやすくなるのではと思います。

(近畿)

＜対応＞I C O C Aご利用可能エリアにつきましては、お客様のご利用状況などを総合的に勘案して決定しております。今後もお客様のご利用状況などを勘案し、検討してまいります。

(西日本旅客鉄道(株))

● 座席シートの一人あたりの座席幅について

＜提言＞地下鉄四ツ橋線座席長シート毎の乗員6名のところ、現実には5名乗員。6人乗員になると、狭く窮屈、圧迫感がある。

6人掛けできるよう新型車両の導入が一部でみられるが、四ツ橋線では段階的導入と思われる。

ニュートラムについても、座席乗員シート識別表示をしているが、識別表示のままでは狭く物理的に座れない。

いずれも、朝夕のラッシュ時に、一人でも座ってもらいたいとの思いがあるかと思いますが、窮屈、圧迫感等もあり、乗客は無理に座ろうとしないのが現状。

(近畿)

＜対応＞現在、地下鉄四ツ橋線の車両は、車内のリフレッシュ工事を進めており、お座りいただく位置が明確であるバケット型の座席へ変更する内容が含まれています。バケット化を行うにあたっては、出来るだけゆったりとお座りいただけるよう1人あたりの座席幅を440mm⇒453mmへ見直ししております。

また、ニュートラム車両の座席幅は一人あたり430mmとなっており、この数値は、通勤車両J I S E 7 1 0 3（通勤用電車の車体設計通則）において、事業者間で幅を定めない場合は430mm幅とする記述に基づいており、決められた車内空間において出来る限り多くの方にお座りいただけるように考慮しているものであります。しかし

ながら、地下鉄車両同様に狭いとのこと意見がございますが、ニュートラム車両は特に車体が小さく、地下鉄車両のように座席幅を拡幅することが困難な状況であります。したがって、座席幅の見直しは近々予定の次期新型車両新造時に行っていく方針としております。

(大阪市交通局)

● **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）

● **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）

＜対応＞ご要望のチャージ機の設置につきましては、利用状況等から事業者の経営判断により決められるものと思料しますが、ご要望があった事項につきまして、広島電鉄に伝えたとところ、「パスピーのチャージ機の設置につきましては、特に数値等による基準は設けておりませんが、市内中心部や広電西広島駅等の乗降客数の多い電停に設置しております。ご要望のありました広島港電停につきましては、乗降客数も少ないため、現時

点ではチャージ機を設置する計画はございません。ご不便をお掛けしますが、広島港電停でチャージが必要な際には、お気軽に係員へお申し出頂ければ対応させていただきます。」とのことでした。

ご理解の程よろしくお願いいたします。

(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)

＜対応＞ 平成23年度に運行区間の短縮や、宇品二丁目での乗り換え等の案内情報につきまして、電車内などへの掲示により利用者への周知が図られたところです。

ご指摘いただきました事項につきまして広島電鉄に確認しましたところ、「電車乗換制度につきましてパスピーをご利用の場合、宇品二丁目電停において3号線から1号線・5号線に乗り継ぐ場合の運賃につきましては、3号線の降車時に150円を引き去り、降車から30分以内に1・5号線に乗り換える場合には、乗換制度が適用され運賃は無料となります。また、利用者への情報提供方法としましては、広島電鉄、パスピー運営協議会のホームページや、電車内への掲示により乗換制度のご案内をさせていただいております。引き続き乗換制度等の案内情報を周知してまいりたいと考えておりますので、ご理解願います。」とのことです。

ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(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)

＜対応＞ 広島駅5番線に設置しておりました接近表示器につきましては、今年の台風接近時に各電停の確認を行ったところ接近表示器を固定する接続部に腐食が確認されたため、強風による落下等が危惧されたことにより撤去させて頂きました。接近表示器に代わる方法を検討してまいりたいと考えておりますので、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申し出頂ければご案内をさせていただきますので、ご理解のほどお願いします。

(広島電鉄(株))

● 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

す。

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、電光掲示板では「10分遅れ」「30分遅れ」「20分遅れ」等、10分おき位に次々と遅れ時間を変えて表示されていました。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語で）。

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）

＜対応＞駅構内における多言語表示につきましては、駅改札口やホームに設置しているLED発車標で、日本語表示と英語表示を交互に表示しご利用のお客様にご案内をしております。新幹線停車駅に設置しています電光掲示板（ディスプレイ）では、今年の春のダイヤ改正から列車に遅れが発生した場合、お客様に速やかに情報がご案内できるよう整備したところであります。その情報は、新神戸から博多間で同一の情報がご案内できるようにしており、英語と日本語の2ヶ国語表示としています。なお、文字情報（テロップ文字）については、日本語情報のみでのご案内となっています。また、駅構内の自動放送案内は、広島駅では新幹線の列車情報につきまして英語でのご案内も行っています。在来線では主要な駅において、列車の案内など英語でのご案内も行なっているところであります。今回、広島駅の新こ線橋の使用開始に伴い線区カラーを導入し、その線区カラーのアルファベットの頭文字（路線記号）を発車標内等に入れるなど、外国人のお客様により分かりやすく利用しやすい駅を目指して取り組んでいるところです。

（西日本旅客鉄道（株））

● 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）

＜対応＞ご指摘いただきました事項につきましてJRに確認しましたところ、「体験談に基づく貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。弊社における女性専用車両設定の基本的考え方について説明いたします。痴漢等の迷惑行為でお困りの女性に安心して鉄道をご利用いただける環境を提供するために、迷惑行為等の被害申告が多い京阪神エリアにおいて、編成の固定された線区、列車に導入しております。広島支社においては、1編成が短い両数で運用されているため、女性専用車両を設置した場合には、ご乗車になるお客様の偏りが生じ、他のお客様にご迷惑をおかけする懸念がございます。また、編成も固定されていないことから、ホームでのご案内等が複雑になり、お客様にわかりにくくなることが想定されることから、現時点設定する考えはございません。今後お客様が安心してご利用いただけますよう快適な車内環境作りに努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。」とのことです。

鉄道部においても女性専用車両導入につきまして、情報収集や関係機関との意見交換などを行って参りましたが、女性専用車両導入にあたっては種々課題もあり、引き続き検討を行って参りたいと考えております。また、関係機関との連携を深めるため、昨年度より広島県警、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。（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)

＜対応＞ご指摘いただきました装置は、踏切警報時間制御装置のことと思料します。

踏切警報機の鳴動と遮断機の開閉は、踏切道と列車の位置関係で決まります。このシステムは通過（快速、特急等）と停車の列車の識別情報を地上設備（地上子、踏切保安設備等）に伝達し地車間で情報伝達し制御するものです。

ご指摘いただきました事項について J R 広島支社に確認しましたところ、「広島支社では、列車の通過と停車を選別して踏切を制御する仕組みが導入されていないため、踏切での安全確保の必要性から、踏切鳴動開始の位置は速度の高い通過列車を前提としております。今回ご指摘のような駅近傍の踏切においてご不便をおかけすることが発生しています。また、列車の通過と停車を選別する仕組みを導入するには、多大な投資と時間が必要となります。ご不便をおかけすることがあるかと思いますが、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お願いします。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いします。

(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、J R 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。が如何でしょうか。

(中国 U)

＜対応＞J R ではお客様のご旅行目的や内容に合わせ、利便性を高めるため様々なタイプの割引切符やパスを設定して発売しております。その中で「ジャパンレールパス」は、外国からお越しいただいたお客様が日本国内を広く移動される際に利便性を高めるため、全国の J R 路線を乗り降りできるきっぷとして設定しております。

一方、「宮島・瀬戸内ぐるりんパス」は、J R 路線のみをご利用いただくのではなく、観光施設や二次アクセスなどをセットし、広島・宮島エリアの魅力を体験していただけるよう設定している商品です。また、全国には数多くの観光地があり、「ジャパンレールパス」にその全ての観光地までの二次アクセスをセットすると、使わない二次アクセスも発生し、さらには、発売額も高額となり、本来の使い易さが損なわれかねません。お客様ご自身の旅行スタイルに合わせてお選びいただけるようバリエーションを分けております。

(西日本旅客鉄道(株))

● JR四国讃岐中駅の階段床面等の老朽化対策について

＜提言＞ JR四国の素早い対応に感謝します。

JR四国讃岐中駅のホームへ登る階段の床面等が老朽化していて、利用客が登り降りの際、窪みにハイヒールが引っ掛かり転倒しそうになるなど、危険だとのお話しがありました。

私はたまたま、地域の自治会長をしているため、改修をお願いしましたところ、素早く全面的に修理していただきました。安全で立派になりました。

その素早い対応に住民利用客から安全を第一に考慮していただいたと感謝の声が挙がっております。

今後とも安全で利用客に優しい公共交通機関として発展して下さい。（四国 O）

● 琴電長尾線「学園通り駅」の東側踏切について

＜提言＞ 高松琴平電気鉄道学園通り駅は、三木高校、ベルシティ等の利用利便を図るため設置された駅です。

しかしながら、「学園通り駅」東側踏切については駅を設置したときトラックの変更をしていないからか、下り列車が駅に入線する前から遮断機が下り、客扱い中も下ったままで列車が通過するまで上がりませんので、非常に待ち時間が長く感じられます。JR四国高德線の「昭和駅」のように列車が出発する際に遮断機が下りるように車掌による取り扱いに変更できないでしょうか。

そうすれば、交通の流れも良くなり、長い待ち時間も解消されます。

琴電にご相談方よろしくお願いします。（四国 Y）

＜対応＞ お申し出の踏切は鹿伏中央踏切と思われますが、この踏切は学園通り駅に隣接するため、安全確保の観点から電車が駅に到着する際には、通行を遮断するシステムとなっております。

安全上の設備として設定しており、システムの変更は困難です。ご理解をお願い申し上げます。（高松琴平電気鉄道（株））

● 列車の遅延案内について

＜提言＞ JRを利用した際、運行上のトラブルで、駅到着時刻に遅れを生じることがある。その時の乗客案内に改善の余地はないですか。駅到着時刻に遅れが発生した時は、まず、駅到着時刻に先立って、列車の遅れを案内放送する。その後、トラブルの原因や遅れの時間を案内するようにしてほしい。（四国）

＜対応＞ 輸送障害事故発生時には、駅等に速報としてお客様へのご案内を行うために事故の内容について一報を行います。事故の内容により復旧時間が異なるため正確な遅れの時刻を案内するのは大変難しいのが現状です。

運転再開となりますと正確な遅れや予定の発着時刻等が判明しますので駅等において詳細なご案内と、列車内においても乗務員による遅れや到着予定時刻等のご案内をさせていただくよう努めているところでございます。今後もおお客様の立場に立った細やかな案内放送に努めて参りますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

（四国旅客鉄道（株））

● 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、料金をまちがって押してしまい、改札口で料金不足に気付くことがある。）

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来た人に荷物をはじきとばされたことがある。）特に階段は、はっきりさせて欲しい。（北陸信越 M）

＜対応＞①超高齢化社会を迎え、弱視者への対応も含め、高齢者にあっても文字が大きく視認性のよい表示というものが求められていることは承知しております。国土交通省が旅客運送事業者向けに作成した「バリアフリー整備ガイドライン（略称）」では、弱視者をはじめお年寄りや外国人等さまざまな方にとって分かりやすい案内表示を推進する内容となっております。一方で、事業者にとっては、費用等の問題もあり、一度に全てを整備することは難しいことから、できるところ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ますが、その中で、鉄道事業者は利用者のホームからの転落や列車等の接触等を防止し、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。

なお、そうしたことが問題にならない駅や場所においては矢印等による標示などを行い、左右別の通行を誘導している場合も見受けられます。（北陸信越運輸局）

● 私鉄回数券の連絡切符の創設について

＜提言＞神戸地区乗り入れ私鉄は、阪急、阪神、神戸高速鉄道、山陽電鉄、神戸電鉄の5社が改札なく相互乗り入れを行っている。普通切符は全社間で連絡した一枚の切符となっており、また、連絡定期も3社までは連絡した定期券が発行されている。

しかしながら、回数券に関しては、連絡回数券がなく、各社別々の回数券を購入しなければならない。乗客の利便を考え、普通切符同様に「連絡回数券」が利用できるように取り図られたい。（神戸 O）

＜対応＞神戸高速線を中心とした連絡の回数乗車券については、定期乗車券と同様の区間で従前から発売をしています。

具体的には、阪神、阪急、山陽、神戸電鉄とも、「神戸高速線との2線連絡回数券」及び「神戸高速線を経由する各社との3線連絡回数券」を各駅の券売機で発売しています。（ただし、阪神線－神戸高速線－阪急線となる3線連絡を除きます。）

また、大人については時差割引（11～16時）、土休日割引の連絡回数乗車券についても併せて発売しています。（神戸運輸監理部）

● 高速神戸駅での乗務員交代時のホーム安全確認について

＜提言＞阪神電鉄と山陽電鉄は、高速神戸駅で相互乗り入れ車両の乗務員を交替しているが、両社ともに高速神戸駅で乗務員が交代する。

交代下車した乗務員は、自分と関係ないものとして控え室に戻ろうとしている。たぶん、それで何の問題もないのだろうが、最近のホームには駅員のいないケースが増えており、交代時に乗務員が、電車が通過するまでの1分程度の間は安全確認のため、ホームに残ってほしい。

(神戸 O)

＜対応＞高速神戸駅における乗務員交代について、関係各社に確認いたしました。

阪神、山陽の両社共、乗務終了し下車した乗務員について安全確認義務は課しておらず、乗務を引継ぎ乗り込んだ乗務員に対し安全確保義務が課せられており、列車の発車時における安全確認については、当該列車に乗継乗務している車掌が実施しています。

まれに交代下車した車掌等が、乗務間合いに余裕が在る場合等、自発的にホーム上で列車が発車するまで監視している場合もあると聞いております。

また、新神戸駅における取扱いも同様です。

なお、いただいたご意見については関係各社に伝えております。

(神戸運輸監理部)

● 車両内アナウンスの音量について

＜提言＞JR西日本の神戸線では、アナウンスの音量がまちまちである。特に大きすぎたり、小さく聞こえないほどであったりと、まるで車掌毎に違うようである。

始業前点検や車掌乗車時に車内の音量がどの程度かを確認する手順があっていいと思う。

(神戸 H)

＜対応＞車内での放送につきましては、車内状況や列車種別、時間帯により、放送内容、表現、音量に注意し、適切な放送ができるよう普段から教育・訓練を実施しておりますが、このたびは至らない点がございましたことを深くお詫び申し上げます。

また、車掌の乗務する列車には形式によって放送設備にも違いがあり、同じ形式でも車両によって音量が多少異なる場合がございます。これらを踏まえたうえで、車掌には訓練や日々の練習を通じて放送の音量調節、マイクの使い方等について指導を行っております。特に音量確認については、乗車直後を中心に、乗務員室のドアを開けて確認を行っておりますが、このたびの貴重なご意見を参考に引続きお客様に伝わる車内放送に努めてまいります。

(西日本旅客鉄道(株))

● 駅ホームでの点字ブロック敷設位置について

＜提言＞JR西日本の各駅ホームは、その形状にもよるのだろうが、点字ブロックの敷設位置が乗車客の待機位置となっている。駅によるが、ホームの端と点字ブロック間に余裕がない駅では、場所移動のときは、体を横にしながらその狭い間を通ることになる。

そもそも、点字ブロック上で待機させることは、本来目的からして疑問である。

(神戸 H)

＜対応＞プラットホームにおける点状ブロックの敷設方法については、「公共交通機関の旅客施設に関する移動円滑化整備ガイドライン」において、その敷設位置はプラットホームの線路側の縁端から80cmから100cm程度の位置とされ、線路に平行して連続的に敷設することが求められています。

敷設にあたっては、プラットホーム上の柱などの構造物と干渉しないよう配慮して敷

設し、仮に干渉する場合であっても構造物を迂回せず、連続して敷設することが望ましいとされていることから、狭隘な場所（通路）にあつては必然的に旅客の待機位置が点状ブロック上となり得る場合もありますが、今回の要望に対しては、ガイドラインによる整備指針の観点から、設備面での対応は難しいものの、鉄道利用者に対して、視覚障害者誘導用ブロックが視覚障害者にとって有効に利用できるよう、鉄道利用におけるマナー向上と思いやりの必要性について幅広く啓発を図って参ります。

（神戸運輸監理部）

「バ ス 関 係」

● バス停の標識の位置について

＜提言＞雨降りの日は、屋根のあるバス停があると非常に助かります。しかし、歯学部・東北会病院前や加齢医学研究所入口などは、屋根付きのバス停の真ん中に宮城交通のバス停が設置されている例を見かけます。

一人でも多く屋根付きバス停の中に入りたいのに支障となっております。宮城交通のバス停は底部が丸いコンクリート製なので、回転させて屋根付きバス停の端の方へ移動することはできないものでしょうか。

（東北）

＜対応＞社内で検討の結果、停留所の移動を12月1日に実施しております。

（宮城交通（株））

○歯学部停留所（改善前）



○歯学部停留所下り（改善後）



○歯学部停留所上り（改善後）



● バスの停止位置について

＜提言＞私は、バスを利用する場合、仙台市交通局を利用することが多いのですが、多くのバス停で利用者が一列に並んでバスを待っているにもかかわらず、バスの運転士は先頭で待っている方の前方で停車することが多いです。

そのために、並んでいる方の列が崩れるのですが、前方にも後方にもバスがない場合でもバス停における停止位置は一定ではありません。

鉄道の場合は停止線で止まるよう教育を受けていると聞きますが、バスの場合、運転士教育でどの位置で停止するのか教育とかは無いのでしょうか。運転士任せなのでしょうか。

バス停に盲人用の点字ブロックがある場合は、点字ブロックの位置で乗客を乗せるよう停止位置についての運転士教育をお願いしたいと思います。（東北）

＜対応＞当該申し出に関し、東北管区行政評価局からも同様に、平成26年8月1日付け東北相第142号「乗合自動車停留所における視覚障害者に配慮した対応について」により、仙台市内のバス停留所において、点字ブロック以外へ乗車口を合わせて停車していることや、車外放送やマイク案内がない又は音声が不明瞭なバスがあったとの指摘を受け、当局としては、仙台市交通局及び宮城交通（株）に対し、バスの構造上の問題（乗降扉の位置）や他の車両が停留所を塞ぐなどを除き、平成18年12月20日付け通達「バリアフリー新法の施行に伴い乗合バス事業者が講ずべき措置等について」を再周知するとともに、運転者に対して行う指導教育等の機会を捉え、全運転者に対し、指摘事項及び通達内容を適切に指導するよう依頼を行い、後日、当該事業者より、全乗務員への指導を行った旨報告を頂いております。

引き続き、機会を捉え、同通達の周知を図って参ります。（東北運輸局）

● バスカードの購入案内について

＜提言＞平成26年9月24日に子平町寿徳寺前バス停から青葉通り経由仙台駅行きに乗車したところ、運転士から「釣り銭箱がIC対応のものであるので、釣り銭機でバスカードは購入できないので、運転士へ申し込んで欲しい。」とのアナウンスがありましたが、アナウンスは仙台駅前に到着するまでに1回でした。

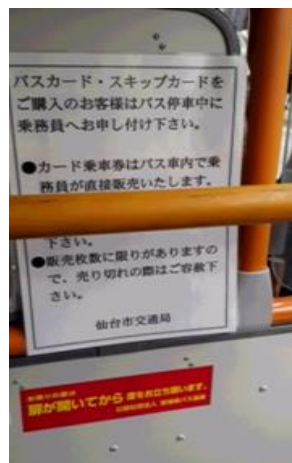
その後、9月29日に仙台第四合同庁舎前から仙台駅前まで乗車したバスも釣り銭箱はIC対応でしたが、運転士からのアナウンスはありませんでした。

これからIC対応のバスが増えてくと思いますが、アナウンスがあれば利用者は分かりますが、アナウンスをしない場合の対応としてチラシでも車内において頂ければより分かり易いのではないのでしょうか。（東北）

＜対応＞現在IC対応型新運賃箱に移行中ですが、車内販売用のカードBOXが搭載されておらず、お客様サービスを低下させないため、手売り販売の対応を行っております。

IC対応型新運賃箱が搭載されている車両は、運転席の後ろに案内文を掲出し、乗務員が直接販売する旨、ご案内しております。（仙台市交通局）

○バスカードの案内文（仙台交通局）



● 子平町壽徳寺前のバス停について

＜提言＞普段、子平町壽徳寺前のバス停を利用しますが、だいぶ前からバス停が傾いたままになっており、自動車が衝突したのではないかと考えております。運転手の方も気がついてはいるはずですが、改善の兆しがありません。終業点呼の際とかに運行管理者に「〇〇バス停が傾いている」とかの報告は無いものなのでしょうか。

反対方向から強い力で押すだけで改善されると思いますので善処をお願いいたします。

（東北）

＜対応＞当該案件については、乗務員からの報告はありませんでした。なお、こちらは12月4日に対応いたしました。

（仙台市交通局）



● 運行状況のアナウンスについて

＜提言＞毎週末の金曜日夕方、仙台駅に向かう道路が渋滞し、時刻表通りのバスの発着が難しい状況下にあります。

乗客の大半は、仙台駅で降りますので、車内アナウンスで、遅れている時間と到着予想時間をサービスの一環として乗客に周知しても良いのではないかと思います。（時計を見たり、ソワソワしている乗客を見かけます）

（東北）

＜対応＞①交通局では、乗務員に対し遅れが発生した場合は、お客様にお詫びと遅れの理由を案内するよう、日々の点呼や職員研修等において指導を行っているところです。バスの運行は一般車両と道路を共有しなければならず、道路状況などにより運行時間が

左右され、渋滞の状況によりバスの遅れがまちまちであるため、到着予想時間をご案内することは困難でありますことをご理解下さい。（仙台市交通局）

②バスの遅れ時間は、日々の道路状況によって差が生じることから、到着時刻の判断並びに案内は難しいと思われます。（宮城交通（株））

● 二連バスの導入等について

＜提言＞ 1. 新潟市が二連バスを導入することに関し、新潟交通との間で運行に関する協定が結ばれているとの報道があるが、新潟交通から利用者に対し何らの説明が無い。利用者として次の点について説明を求めます。

（1）既存路線のうち、どの路線がどの地点で打ち切りとなり乗り替えとなるのか具体的に明示すること。

（2）新潟駅前ターミナル発の路線のうち、どの路線が廃止又は路線変更となるのか具体的に明示すること。（極端な例として新潟駅前から臨港病院方面行きの始発場所が駅南に移されると従業員が言っているが、会社側の確たる説明が無いのでウワサ話が独り歩きしている。）

（3）利用者への説明が無いのは何故か、理由がわからない。

路線の廃止・短縮・経路の変更が生じる場合、利用者から意見（あるいはアンケートを求めるのが至当と考えられるが、実施の意思の有無を知りたい。

2. 臨港病院 ⇄ がんセンター間の増便を図って欲しい。

（最終便が臨港病院発 13時00分ではリハビリ通院者が大変不便だと言っている。

また、逆の場合本町バス停 14時02分発では市中心街でゆっくり用事を足すことが出来ない。）（北陸信越 T）

＜対応＞

1. 新潟市は、現状の公共交通に関する課題を解消し、さらに質の高いサービスの提供、都心の魅力向上、快適な都市環境及び持続可能なまちづくりを目的に基幹公共交通軸の強化を目指しており、新たな交通システムの導入を計画しています。

連節バスの導入は、その計画の第一歩であると聞いており、先般、新潟交通(株)が運行事業者として決定したところです。

既に関係方面との協議、利用者・地域住民に対する説明会において意見交換が行われているほか、新潟市報や新潟市のホームページでは、当該計画が公開されています。

運行系統の再編については、計画の実施時期（来年夏）を踏まえて、計画者（新潟市）及び運行事業者（新潟交通(株)）から利用者や地域住民に対し説明（情報提供）がなされると聞いております。

なお、ご要望の主旨は、新潟市及び新潟交通(株)にお伝えしております。

2. ご要望の主旨は、新潟交通(株)にお伝えします。（北陸信越運輸局）

● バスに傘入れビニール袋の備え付けを

＜提言＞雨が降っている時に、傘を差して停留所に居て、バスの到着を待つバスに乗り込むのですが、その際、傘の滴を払いつぶめますが、滴を払いきれず混み合っている

車中に持ち込まざるを得ないのが現状です。

その結果、自分の鞆やズボンがビッシヨリ濡れてしまい、周りの乗客にも迷惑をかけてしまうこともあります。

そこで要望ですが、雨脚が強い時に、バスの乗り口に、傘入れビニール袋(ホテルやデパートの入り口に置いてある濡れた傘を入れる細長いビニール袋)を置いて頂きたいと思います。

そのような物は、自分で用意すべきであるという意見もあり、また、バスの乗り口のスペースの問題もあると思いますが、ご検討頂きたいと思います。(相鉄バス利用者です。)

(関東 U)

<対応>雨天時の傘の処理については、バス乗車時に限らず、どの場面においても悩ましい問題だと思います。

しかしながら、バスに限って言えば、ご指摘のとおり、まず乗車口スペースの確保の問題があり、また、設置コスト及びランニングコストの問題、さらには、雨天時には運行が遅延しがちですが、ビニール袋収納のため、より乗車に時間がかかり、さらなる遅延の原因となる可能性があるなど、実際に運用するとなると、様々な問題があるのではないかと考えます。

したがって、早期の実現は難しい状況だとは思いますが、利用者からこうした要望があるということは、様々な機会バス事業者にお伝えしたいと思います。

(関東運輸局)

● 路線バスの塗色について

<提言>先日バス停で待っていると、装甲車のような色をした車が入ってきた。なんだろうと思ってみると、行き先表示をしているではないか。これがラッピングされた路線バスかと咆驚した。まことに紛らわしい。

バス会社も経営維持のために努力をされている賜物と思いますが、公共交通として如何なものでしょうか？

一時は都営バスが塗色を変えて、見やすいということで「黄色」に変更したことがあった。

都の委員会で「なんだ」ということになって環境にやさしい「緑」を基調とした色に一斉に変えたことがあったと記憶している。

経営の為なら何でもいいのでしょうか？せめて前面だけでもバス会社の特徴を残せないものでしょうか。

(関東 M)

<対応>いわゆるラッピングバスのデザイン等については、各都県の「屋外広告物条例」により規定されており、例えば、東京都の条例では、「運転者の注意力を著しく低下させるおそれのある広告物」等は表示してはならないこととなっています。

また、路線バス等における表示面積の合計は、「車体底部を除く全面積の10分の3以下であること」と規定されておりますが、バス前面の広告物自体は禁止されていません。

しかしながら、バス前面の広告物については、前方からのバス会社名等の識別性の観

点から、慣例により、審査機関による審査の段階で是正指導を行っており、事実上、バス前面の塗色には手を加えない状況となっていると聞いております。（関東運輸局）

● 乗務員の接客態度等について

＜提言＞常磐線佐貫駅発関東鉄道バスは、東口から①「長山行き」②「久保台行き」③「白羽一丁目行き」バス３路線があるが、駅に到着するなり発時間迄、殆どの運転手は駅ロータリーそばに設置する喫煙場所において話に入り浸ってお客さんが問合わせようとしても応じられない。又、言葉遣いも横柄な運転手も見受けられる。

（関東 W）

＜対応＞貴重なご意見をいただきありがとうございます。

今回ご指摘いただきました乗務員の接客態度等につきましては、当局から関東鉄道（株）に対し、ご指摘の内容を伝え、乗務員への接客態度等についての指導及び教育を徹底すると共に同様の事案の発生防止に努めるよう指導致しました。

当局といたしましても、利用者利便の観点からバス乗務員の接客態度の更なる向上に向け、事業者指導をしていきたいと考えておりますので、今後ともご意見等ご協力をお願い致します。（関東運輸局）

● 市営地下鉄名古屋駅浸水事故時の路線バスでの対応について

＜提言＞9／25地下鉄東山線の名古屋駅構内が冠水のため、止むを得ず栄方面への路線バスを使用する乗客も多かったが、乗車時にm a n a c aをタッチすると当然210円が徴収されてしまう。

振替輸送のバス以外は料金を払わなければならないのでしょうか？

地下鉄名古屋－栄間のm a n a c a定期券を持っており、仕方なくバスで回避したにもかかわらず料金をとられるのは納得できない。

バス乗務員は何も説明しなかった。

（中部 M）

＜対応＞当日のバスでの代行運転につきましては、地下鉄東山線不通区間において、桜通線への乗り継ぎのため、岩塚～中村区役所間、池下～今池間を行ったことの報告を受けております。

名古屋～栄間の代行運転は行っていなかったことを考えますと、運賃を収受することについてはバス事業者として当然なことと考えるところであります。

しかしながら、乗務員のしかるべき説明がなかったことについては、災害時等の対応も含め指導を行って参ります。（中部運輸局）

● コミバスの他地区コミバス、乗り合い業者との連携、調整について

＜提言＞近年、各自治体では地域ごとにコミバスを複数系統運行しています。

運行本数は少ないものの運賃は安く設定されており、地域の高齢者の方々に利用されています。

しかしこの形態を見ると、地域内で利用目的が完了することを前提として運行されています。例えば、自宅から病院へ行きそして自宅へ戻る、自宅からスーパーに立ち寄り、役場へ行ってから自宅へ戻るなどの地域内の利用目的に沿っています。

隣町の病院へ行く、少し離れた友達を訪ね食事に行くなどといった場合、バスを乗り

継がなければなりません。また、幹線の乗り合いバスから自宅までのコミバスに乗り換えようとする場合などはあまり便利とはいえません。コミバス間の連携、乗り合いバスとの調整がほとんどされていないのです。

老人の話を見ると、隣の地区の友達に会いに行くには1日がかかりになると言っています。乗車時間は30分程度でも待ち合わせに1時間、2時間待たされることが多いと。

対策協議会での検討では、他地区とのコミバス、乗り合い業者との連携、調整もあわせて行っていただくと更に利便性が向上すると思います。（中部 K）

＜対応＞コミバスの運行に関しまして、地域公共交通会議等での協議をした上で委員の合意を図り運行しているところであって、地域内での公共交通ネットワークを考慮して計画を作成しているものと考えていますが、殆どの会議が単独市町村で行われている実情となっております。

今般、平成25年12月4日に、交通政策基本法の施行を受け、地域公共交通活性化及び再生に関する法律の一部を改正する法律が、平成26年5月21日に公布されたところ です。

今回の改正により、まちづくりと連携した面的な公共交通ネットワークの再構築をするための計画「地域公共交通網形成計画」を県、市町村が共同で作成できる仕組みとなっているところであります。

いただきました意見につきましては、今後、新しい法的な仕組みを活用することで、地方公共団体を支援していくことが重要であると考えます。（中部運輸局）

● 公共輸送サービスの向上について

＜提言＞鉄道・バス輸送のサービスの向上については、各事業者の努力に委ねられているところ です。

名古屋市交通局の市バスの車両仕様の選定と運用についてご意見申し上げます。

毎日、市バスを利用していますが、混雑時に乗車効率の悪い仕様のバスに乗ることがあります。この仕様は、制作会社は不明ですが乗降扉が折り戸式のもので、他の引き戸式のものとは比べ、折りたたみ扉の動作部分も大きく、安全センサーの機能確保のため、この部分への乗り込みが出来ない、後部座席の乗車スペースが広くとってあり座席定員も少ないなど、乗車効率が悪く、他の仕様のバスと比べ乗車できる人数が少なく感じます。（車内の記号にNS-〇〇、NH-〇〇と標記）

このような乗車効率の悪いバスが、学生などで混雑する路線に配置されており、運転手が頻りに乗客への奥への誘導を車内放送で伝えています。降車ドア付近に空間があるものの、この部分は立ち入り出来ないことから、見た目は、車内に余裕があるように見えますが、乗客は先へ詰めることも出来ずいつまでもその場で待っています。バスはやむなくバス停の乗客を積み残して出発をする様子をみていつも思うのは、このような混雑する路線に、この仕様のバスを配置する交通局の運行管理姿勢に疑問を感じています。

公営交通ということから、バスの選定にあたっては、特定のバスメーカーに偏らないような配慮があると思われますが、このような仕様のバスを導入する場合には、その仕

様の必要性を十分考慮し、路線の状況に配慮した車両仕様の決定と配車への気遣いが頂きたいと思います。（中部　〇）

＜対応＞本仕様のバスを配置する運用面については、現在、当局としても、名古屋市交通局の運行ミス等防止対策に関して、助言指導をしているところであり、複雑ダイヤの編成のあり方についても、再考するよう提案しいています。そのような中で、本運用についてどのように考えるか機会を捉え伝えていきたいと思っています。（中部運輸局）

● バスターミナルにおける要望について

＜提言＞金山総合駅バスターミナルの7番8番乗り場は、バスターミナルの路面整備の際、雨水などの排水を考慮し、バス停側から道路側への水勾配がつけられており、特に8番乗り場のバスの停車部分の傾斜がきつく、バスがバス停に停車すると道路側に傾斜し、バスへの乗車の際、乗降口の路面からの高さが高くなってしまい、高齢者などへの不便をきたしている状況で、せっかくのノンステップバスの乗車の際の傾斜も台無しの状況です。

雨水の排水のための水勾配も必要ですが、バスの停車する部分だけでも平らにするなどの整備が必要と思われます。（中部　〇）

＜対応＞いただきました意見につきましては、高齢者、障害者等の日常生活及び社会生活を確保する観点から重要なことと考えているところです。

金山総合駅バスターミナルについては、自動車ターミナル法に基づく事業施設に該当しないことから、直接的に指導出来る立場でないところではありますが、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリ法）にかかる諸政策の推進にあたっての機会を捉えて、関係機関と考えて行きたいと思っています。（中部運輸局）

● 乗合バスの運賃箱の構造について

＜提言＞各乗合バス事業者において、車内事故を防止するための安全対策がなされているが、そのような中、急停止等により転倒し、運悪く運賃箱にあたり死亡する事故があった。

自動車メーカー等において車両安全対策の取り組みがなされているが、今後、運賃箱を製作される際には、角のない構造又は、角がある場合には角にクッション材のある構造の運賃箱としてほしい。（中部　H）

＜対応＞我々といたしましても、「旅客の安全確保」はバス事業において最も重要な課題であると認識しているところです。しかしながら、現行の法規においては、運賃箱に対する明示的な安全基準の設定がなく、その安全対策は、自動車製作者、バス事業者等の自主的な企業努力に委ねられているのが現状です。これまでも、あらゆる機会を捉え「旅客の安全確保」に係る安全基準の強化を国土交通省へ要望してきたところですが、今回の御要望を含め、引き続き各種安全基準の見直し及び新設を国土交通省へ問題提起してまいります。（中部運輸局）

● 急ブレーキの際のアナウンスについて

＜提言＞私は名古屋市営バスをよく利用しています。普段乗るたびに市バスの運転手さんのマナーの良さ、安全運転の気配り等に感心することしきりです。

先日も市バスにりましたが、都合悪く椅子は満席で、降車口近くで握り棒をつかみ立っていました。いつもより、運転が荒いなあと感じていましたが、突然急ブレーキの音がして、私の体は握り棒を中心に体が120度回転しました。乗客はみんなびっくりしていましたが、幸いにも他の乗客で倒れた人もいなかったのも、運転手さんも支障なしと思われたのか、特に何もアナウンスされることがないままになりました。

殆どの場合、運転手さんには非がないのは承知していますが、私としては、運転手さんに一言「急ブレーキご迷惑様でした。」等言って欲しかったのですが……。急ブレーキをかけた場合のマニュアルがあるのかは知りませんが、一言言ってもらえると、今後も気持ちよく市バスに乗れます。 (中部 H)

＜対応＞運転者の責務の一つには「安全最優先で旅客の安全を確保すること」です、その上で必要に応じて、旅客への注意喚起等を行わなければいけません。

ご指摘のありました「運転者の挨拶や声かけ」は重要なことと認識しておりますが、「人（運転者）により差がある」ことも事実です。全運転者が確実に対応できるような仕組みが必要と考えます。しかしながら、バスは鉄道のように専用のレール上を走行しているのと違い、公道をマイカー、バイク、自転車、歩行者等に常に注意しながらの走行となり、これが車内の接客サービスに影響したり、運転者による個人差がでるものと思われます。また、車内事故を防止するためには、日頃から運転者による旅客への徹底した注意喚起が必要です。事業者によっては、専門の添乗員が運転者の車内確認を補助している取組みを行い、車内事故の削減に効果を上げていると聞いています。このように、車内事故防止には組織として取組むことが非常に重要です。

当局としても関係機関と連携して今年7月には、「バス車内事故防止キャンペーン」を実施しており、今後ともバス事業者への指導及び利用者への注意喚起を行い、バスの車内事故防止に努めてまいります。 (中部運輸局)

● 路線改正について

＜提言＞大阪市北部の市営バスは、平成26年4月の改正で大きな変化がありました。

93号系統が『井高野車庫～歌島バスターミナル』から『井高野車庫～大阪駅前』に変更され、東淀川区～淀川区～西淀川区を東西に結ぶルートが無くなりました。

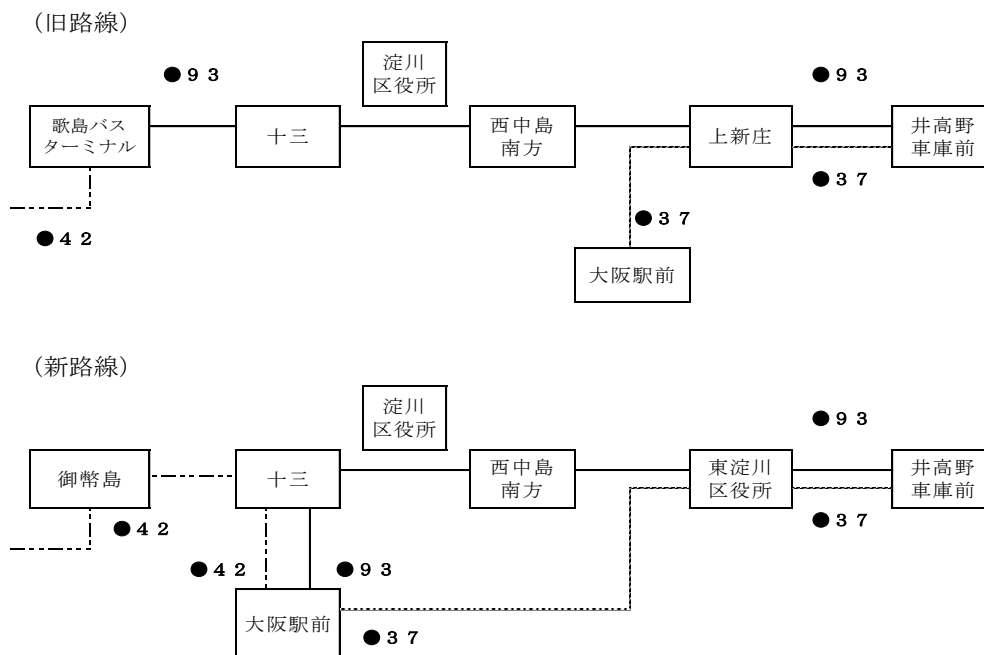
路線改正の新旧比較は下図のとおりです。

この結果、淀川区塚本地区から淀川区役所へ行くためには、十三で乗換が必要となるが、その乗換は非常に不便である。(乗換えのバス停間の距離があり、かつ多くの場合乗継時間が長い。) 実質的に高齢者等の移動制約者の乗継は不可能に近いと思われる。

上記東西ルートの復活について、淀川区の複数地区から要望が出ていると聞いている。

最近の大阪市交通局の施策は、「利用者利便を考慮することなく効率性向上のみ追求しているのではないか」と思わざるを得ない。平成26年4月の改正は特に強く感じる。

大阪市交通局は、利用者の要望に対しての説明について、基本的に真摯な態度で、かつ彼らが一定理解できるようなものにすることを強く望む。 (近畿)



＜対応＞本市のバス事業につきましては、乗車人員が大幅に減少しており、今後も厳しい経営環境が見込まれるなど、現状のままではバス事業全体を維持することができない状況にあります。

このような中、全市的なバス路線につきましては、市民・利用者の皆様に必要なバスサービスを将来にわたり持続的・安定的に提供していくため、交通政策として必要な路線の維持を目指し、各区と調整したうえで、利用動向に応じた見直しを平成26年4月1日に実施したところであります。

路線の見直し後におきましても、バスと鉄道とを合わせまして市内部は公共交通ネットワークでカバーできており、全体として必要なバスサービスは確保できているものと考えております。

しかしながら、市民・利用者の皆様からお寄せいただく、全てのご要望にお応えすることは、非常に難しく、苦慮しているところでありますが、今後とも、様々なご意見をお聞かせいただきながら、バス需要の動向等を注視しまして、より便利で効果的なサービスが提供できるよう努めてまいりたいと考えておりますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願いいたします。

(大阪市交通局)

● 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乘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と。

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)

＜対応＞ 貴重なご意見をありがとうございます。

運行するバス会社へ確認しましたところ、当該路線は元々、新山口駅を経由せずに直行便として運行していたものの、利用者が伸び悩んでいたことから新山口駅へ乗り入れているものであり、今後においても今以上の利用促進を図る必要がある。直通運行による時間短縮の要望があることは認識しているが、これを当初の経路に戻すと欠損が拡大し運行維持が困難になるとのことでした。

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)

＜対応＞ 貴重なご意見をありがとうございます。

ご指摘いただいた事項につきまして広島バスへ確認しましたところ、「ご指摘の点を含めあらゆる方面から問題点を洗い出し、改善可能な範囲で検討を重ね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お願いいたします。

なお、広島都市圏においては、11月10日より共通ルールに沿った路線番号の表示が順次導入されています。

(中国運輸局)

● 徳島バスの石井循環線について

＜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・JR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)

3. 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 I)

● 伊予鉄道川内線上り「久米」バス停にバスロケ設置の検討について

＜提言＞伊予鉄道横河原線久米駅に接続するバス停として、津田団地～久米駅前の「久米駅前」と松山市駅～川内の「久米」とがある。

両バス停は40～50mほど離れている。

久米駅から大街道、県庁前、松山市駅に行くには、どちらのバス路線を利用しても行けるのだが、バス停が離れているため、両バス路線の運行時刻を確認しながら利用している。

しかし、川内線の運行状況が不明なため、川内線の利用は不安な気持ちとなる。基本的には同一のバス停となるのがベストであるが、「久米駅前」は始発バス停であること。バス停のスペースの問題等で同一は困難と思う。

しかし、川内線の上り「久米」バス停にバスロケを設置したなら、川内線の到着時刻と津田団地線の発車時刻を比較し、容易に選択が可能と思われる。

折角、2路線が利用できる便利なバス停であるので、検討をお願いします。

(四国 K)

＜対応＞川内線松山市内行きの「久米」バス停へのバスロケバス停設置につきましては、費用面およびバス停用地などの都合上、大変申し訳ございませんが難しいものと思われます。

ただし、すべてのバス停の接近情報は携帯電話のWEBサイトで確認することが可能となっております。

接近時刻の確認につきましては、伊予鉄道「電車・バス総合情報システム」(伊予鉄道ホームページトップページ右中央部) ホームページサイト

<http://location.iyotetsu.co.jp/iyoloca/DepArr/DepArrMenu.asp?DspKind=1> より

「駅・バス停名を指定して情報を検索する」より乗車区間を入力し検索を行うとバスロケバス停と同じように運行情報を確認することができます。バスロケ非対応のバス停での接近状況の確認につきましては、お手数をおかけしますが、携帯電話よりこちらのサイトにアクセスいただき、ご確認をお願いいたします。(伊予鉄道(株))

● 那覇空港ターミナルのバス運行状況の揭示及びサービス向上について

＜提言＞平成26年7月9日(水)に、台風8号の影響で那覇空港ターミナル発の名護ターミナル行き的高速バスが運休となったが、利用者への周知が遅れ、バス停において来ないバスを待つ利用者やバス会社に電話をし、苦情を言う利用者が見られた。那覇空港ターミナルにおけるバス停には、多くの観光客や県民がバスを頼りに待っているため、交通事情による運行状況の変更についての利用者にたいする周知徹底を速やかにしてもらいたい。

又、同ターミナル国内線の路線バス乗り場においては、利用者が車道にそって縦に並

んだり、ばらばらで待ったりしており、多いときには歩道がふさがってしまいそうになることが見られる。その為、待つ位置の路面表示のご検討をお願いしたい。

(沖縄 T)

● 高松築港下りバス停留所について

＜提言＞高松築港下りバス停留所は行き先別に数か所の乗り場となっていますが、利用路線が探し難いです。次の下りバス停からは乗り場は1か所で何の不都合も生じていないにも関わらず、このバス停は始発でないにも関わらず多大の乗り場を設置しており、その必要性がわかりません。特に、市内間の利用の場合何番で待っていればよいのかわかり難く、非常に不便です。できれば、乗り場を1か所にしてバス案内表示（到着発時間、行先等）を設置すれば便利になると思います。改善方よろしくをお願いします。

(四国)

＜対応＞高松築港バス停は、以前、始発地であったため運行本数も多く、同じ時間帯に発車する場合があったためバス停を分けていました。

平成9年12月20日にJR高松駅の仮駅舎が完成、平成13年5月13日に現在のJR高松駅バスターミナルが完成し高松築港から高松駅に始発地が変更となりました。

お客様のご要望どおり、バス停を1箇所にとめることは可能と思われますが、まとめた場合に路線図や時刻表の表示物が小さくなることと、上屋やベンチ等のバス待ち環境が整備されているバス停を撤去した場合にサービスの低下が考えられます。

また、バス専用の停車スペースが確保されており、スムーズな車の流れや、乗客の安全性を確保することができます。

現在、高松市と協議し、バス待ち環境の向上を目的に上屋やベンチの設置できるバス停を検討しておりますが道路上は制限があり、お客様の要望があっても設置出来ないのが現状です。

以前、⑤番乗り場に各バス停の行先案内を表示しておりましたがバスの進入口にあたり、安全性を向上させるためバス停の構造物を撤去した経緯があります。

行先の案内等、現状施設のなかで可能な限りお客様にわかりやすい表示を検討してまいります。

(ことでんバス(株))

「タクシー関係」

● 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タバコを吸っているのをよく見かけますが、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か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)

＜対応＞タクシー乗務員の喫煙については、もともと、業界の取り組みとして全車両を「禁煙タクシー」にするということで、全道主要都市で実施してきたところです。

このように車内禁煙については、業界内の取り組みとして実施してきましたが、待機中（路上など）での乗務員の喫煙については今まで徹底していなかったのも事実です。

しかし、今年の夏にタクシー協会の理事会において待機中も勤務時間であるとして、禁煙の徹底を図ることを決定し各社実施しております。

今後は非協力的な乗務員や非協会事業者、個人タクシー事業者などにも徹底を図る必要があると考えております。

また、先月から局・支局・ハイ協・個タク協が集まり、さまざまな問題を話し合う「輸送秩序改善定期連絡会」を2～3ヶ月毎に開催しタクシーに関する問題を関係者が連携して解決していこうという取り組みを始めたところです。

今後はこの連絡会で方策など検討し、取り組みの徹底を図って参ります。

(北海道運輸局)

● 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)

＜対応＞5%プレミア付きのプリペイドカードをタクシー事業者が導入する場合は、需要喚起を目的として設定される運賃の割引であるため、運賃の認可申請が必要となります。

割引運賃の設定については、各事業者の判断となりますが、ご要望頂きましたことについては、タクシー協会を通じて各事業者にお知らせ致します。

なお、タクシー事業者が、イベントなどにおいて、タクシー利用者に当該プリペイドカードを景品・粗品として配布する行為は、道路運送法第10条に定める「運賃又は料金の割戻しの禁止行為」に抵触する場合がありますので、実施にあたっては、予め最寄りの運輸支局へ相談頂くなど留意が必要です。(北陸信越運輸局)

● 「三宮・元町駅」周辺のタクシー乗り場整備について

＜提言＞三宮・元町地区及びその周辺には、タクシー乗り場が整備されているが、「タクシー乗り場」の知名度が低く、乗り場以外でのタクシーの客待ち停車が横行していると思われる。

その結果、バスの通行や、バス停での乗下車に支障となっているところも発生している。

バスの正常な運行を確保することは第一であるが、タクシーの便利な利用も確保いた

だきたい。

当該地区は、神戸市が駅周辺の再開発として「三宮構想会議」を設置し、鉄道、バス、タクシー事業者代表を委員として検討を進めている。正にこの機に、地区内発着の公共交通の利便性向上を図るなかで、国土交通省としても、神戸市等と連携してタクシー乗り場の配置を検討していただくことをお願いしたい。

タクシーを便利に使うためには、乗り場がまだ少ないと思われるので、既存のタクシー乗り場の周知に合わせて、増設して利便の向上を図っていただきたい。

タクシーは、ドア・ツウ・ドアの移動が可能な公共交通であり、同地区のようなビジネス、買い物、観光客が多数利用する地区での「乗り場（乗車場所）」の設置は、利用者、タクシー運転手、一般車両の交通の安全にも貢献でき、また、今後増加が見込まれる観光客の利用を考えると早急の対応が望まれる。

（神戸　〇）

＜対応＞タクシー乗り場は、タクシー事業者がその土地の所有者（地元自治体、鉄道会社、空港会社など）にお願いして設置していただいているのが現状であります。

ご指摘の点について、タクシー会社を監督する立場から、土地の所有者に要望はできませんが、具体的な提案は難しいと思われます。

三宮構想会議に当運輸監理部は参画していませんので、要望があったことを三宮構想会議のメンバーである兵庫県タクシー協会にお伝えします。

（神戸運輸監理部）



● 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）

＜対応＞今後とも、Ａタクシーを中心としたマナー向上に取り組んでいきます。

（中国運輸局）

「 船 舶 関 係 」

● 広島湾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）

＜対応＞大変貴重なご提案ありがとうございます。

平成26年度において瀬戸内海エリアを会場としてとりくまれた「しまのわ2014」にあたり、期間を限定した「広島湾宝しまフリー乗船2日券」という旅行商品が販売され、宮島、宇品、呉、似島各港における定期航路が乗り放題となる商品が発売されたと承知しています。

また、JR西日本が発売する企画切符に、「宮島・瀬戸内ぐるりんパス」という商品があり、JRの三原～川西駅間における鉄道にくわえ、宇品～小用、宇品～呉、宇品～宮島、呉～小用、宮島口～宮島の航路3日間乗り放題となっています。ただし、この商品は大都市圏からの旅行商品であり、広島圏域での購入ができないことから、西日本旅客鉄道(株)に対して、これが可能となるよう働きかけを行っております。

いずれにいたしましても、旅行代理店や旅客船事業者の経営判断もふまえつつ、周遊ニーズを満足するとりくみを進め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）
＜対応＞ 貴重なご提案ありがとうございます。

中国運輸局管内においてはJRのICOCAのほか、PASPYが実用化されているところですが、こうしたICカードを導入するにあたっては、乗客の動線を一元化する必要から、既存のターミナルの改修が必要となるものと想定されます。

また、読み取り機を導入するにあたってのコスト負担の問題、IC機器を沿岸部若しくは船内で使用するにあたっての塩害対策など、克服すべき課題があるものと思われます。

機会を捉えて関係者の意向を確認することと致します。（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、広島湾おさんぽ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）

＜対応＞ 大変ユニークなご提案ありがとうございます。

旅客船とグルメのコラボレーションについては、「旅客船事業活性化研究会」の場においても議論の俎上に上っており、様々な検討が行われております。

ご指摘のように、船内においては火気を使用すること等をはじめ、様々な規制が存在しておりますが、いただきましたご意見も参考に、研究会における今後の検討を注視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）

＜対応＞ 貴重なご意見、誠にありがとうございます。

ご指摘のように、接客時の対応一つで印象が大きくかわるため、接遇がリピーター確保に大きな要素を含んでいるものと考えています。

同様の認識から、運航事業者によっては接客に関する研修を実施するなどのほか、他の航路においても、接客も含む内容のアンケート活動を行っていると感じておられます。

ご指摘の内容をふまえ、中国旅客船協会連合会とも連携し指導して参りたいと考えております。
(中国運輸局)

「 そ の 他 」

● 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。

JR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、此处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。

JR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)

＜対応＞① この度のJR札幌駅での同社社員による案内につきまして、同社CS推進部に情報の提供・確認依頼を行いました。

JRからは、「バスターミナルへの行き方についての問い合わせには、エスタ1Fにバスターミナルがある旨をわかりやすく口頭で説明し、バスの発車時刻・行き先等のお問い合わせについては誤案内を防ぐためにもバスターミナルにてお尋ね頂くようお願いしています。特に不案内なお客様に対しては、一度に様々な情報を案内することにより混乱を招くことがあるため、まずはバスターミナルをご案内し、そこでお尋ねいただいております」との回答がありました。

運輸局といたしましては、過日、JRとの乗り継ぎのお客様への案内方について同社社員への指導・教育の拡充を要請したところです。引き続き、JR北海道に対し、ご利用のお客様から信頼を得ることができるよう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。

(参考)

平成19年2月より、それまでJR札幌駅西みどりの窓口（西改札口のコンコース対面位置）横に開設しておりました「JR総合案内所」及び「外国人インフォメーションデスク」は、札幌駅1階西側コンコース北口の「北海道さっぽろ観光案内所」内に「JR総合案内所」として移転し、道内全域の観光情報や札幌市内のイベント情報の入手、JRチケットの購入等ワンストップで可能な個所としてご利用いただいております。

②札幌駅バスターミナル事業者の担当者とともに現地調査を実施しました。西口改札口を出ると天井につり下げ案内があり、続いて駅構内出口上に案内、そしてバスターミナルへと向かうことができます。この他にも施設案内図、施設案内システム、縦型の案内もあります。また、バスターミナルの入り口にインターホンがあり、担当者を呼ぶこともできるように対応しております。

調査のなかでバスターミナル入り口に簡易の見取図がありましたが、分かりづらい案内となっていたため、事業者へ改善を指示したところ、表示の改善が行われました。駅構内（コンコース）には多種多様の行き先案内があるためバスターミナルの文字を探すのに苦労される方もいらっしゃると思われます。今後も分かりやすく見やすい表示となるよう関係者と連携しながら努めてまいります。（北海道運輸局）

札幌駅バスターミナル

① JR改札内



② JR改札内



③改札口通過後



④案内図



⑤案内タッチパネル



⑥コンコース途中



⑦コンコース出口



⑧ターミナル手前



⑨ターミナル手前



⑩ターミナル入口インターフォン



⑪ターミナル入口



⑫ターミナル中央部



北海道バス協作成

札幌駅周辺 バスのりばご案内

札幌駅北口

- ① 道庁バス(東63・東64・東65)
- ② 市立病院(東63)
- ③ 札幌市役所(東64)
- ④ 札幌6条12丁目(20)
- ⑤ 札幌6条12丁目(21)
- ⑥ 札幌6条12丁目(22)
- ⑦ 札幌6条12丁目(23)
- ⑧ 札幌6条12丁目(24)
- ⑨ 札幌6条12丁目(25)
- ⑩ 札幌6条12丁目(26)
- ⑪ 札幌6条12丁目(27)
- ⑫ 札幌6条12丁目(28)
- ⑬ 札幌6条12丁目(29)
- ⑭ 札幌6条12丁目(30)
- ⑮ 札幌6条12丁目(31)
- ⑯ 札幌6条12丁目(32)
- ⑰ 札幌6条12丁目(33)
- ⑱ 札幌6条12丁目(34)
- ⑲ JR白石駅(東75)、北49条東3丁目(東19)

JR札幌駅 拡大マップ

札幌駅前バスターミナル

- ① JR小樽駅(内山・北大線)、JR小樽駅、ニセコ、管内、美瑛、余市
- ② JR白石駅北口(2)、札幌6条12丁目(東63)
- ③ JR新札幌駅(11-13)、厚別東部(13)、もみぢ台(15)
- ④ 江別駅(26)、開拓の村(22)、大森1丁目(新札幌線) (24)
- ⑤ 札幌山手線(33)、えりも、広尾、雲小牧東(札幌線)
- ⑥ 手稲駅(55)、手稲山(57)
- ⑦ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑧ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑨ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑩ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑪ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑫ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑬ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑭ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑮ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑯ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑰ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑱ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑲ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ⑳ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉑ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉒ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉓ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉔ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉕ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉖ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉗ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉘ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉙ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉚ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉛ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉜ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉝ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉞ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㉟ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊱ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊲ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊳ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊴ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊵ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊶ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊷ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊸ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊹ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊺ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊻ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊼ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊽ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊾ 手稲山(57)、手稲山(57)
- ㊿ 手稲山(57)、手稲山(57)

札幌駅前

- ① 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ② 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ③ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ④ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑤ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑥ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑦ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑧ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑨ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑩ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑪ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑫ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑬ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑭ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑮ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑯ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑰ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑱ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑲ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ⑳ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉑ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉒ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉓ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉔ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉕ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉖ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉗ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉘ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉙ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉚ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉛ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉜ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉝ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉞ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㉟ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊱ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊲ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊳ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊴ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊵ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊶ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊷ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊸ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊹ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊺ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊻ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊼ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊽ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊾ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)
- ㊿ 札幌駅前(747)、札幌駅前(747)

Sapporo Station Area Bus Guide

Sapporo Station North Gate

- ① Group Bus Terminal
- ② Higashi Office(東63・東64・東65)
- ③ Aikō Sapporo Sapporo Beer Garden(188)
- ④ Sapporo City General Hospital(東63)
- ⑤ Makomanahoncho(東64)
- ⑥ Tonden 6-1(20)
- ⑦ JR Sapporo Station(東63)
- ⑧ JR Sapporo Station(東63)
- ⑨ JR Sapporo Station(東63)
- ⑩ JR Sapporo Station(東63)
- ⑪ JR Sapporo Station(東63)
- ⑫ JR Sapporo Station(東63)
- ⑬ JR Sapporo Station(東63)
- ⑭ JR Sapporo Station(東63)
- ⑮ JR Sapporo Station(東63)
- ⑯ JR Sapporo Station(東63)
- ⑰ JR Sapporo Station(東63)
- ⑱ JR Sapporo Station(東63)
- ⑲ JR Sapporo Station(東63)
- ⑳ JR Sapporo Station(東63)
- ㉑ JR Sapporo Station(東63)
- ㉒ JR Sapporo Station(東63)
- ㉓ JR Sapporo Station(東63)
- ㉔ JR Sapporo Station(東63)
- ㉕ JR Sapporo Station(東63)
- ㉖ JR Sapporo Station(東63)
- ㉗ JR Sapporo Station(東63)
- ㉘ JR Sapporo Station(東63)
- ㉙ JR Sapporo Station(東63)
- ㉚ JR Sapporo Station(東63)
- ㉛ JR Sapporo Station(東63)
- ㉜ JR Sapporo Station(東63)
- ㉝ JR Sapporo Station(東63)
- ㉞ JR Sapporo Station(東63)
- ㉟ JR Sapporo Station(東63)
- ㊱ JR Sapporo Station(東63)
- ㊲ JR Sapporo Station(東63)
- ㊳ JR Sapporo Station(東63)
- ㊴ JR Sapporo Station(東63)
- ㊵ JR Sapporo Station(東63)
- ㊶ JR Sapporo Station(東63)
- ㊷ JR Sapporo Station(東63)
- ㊸ JR Sapporo Station(東63)
- ㊹ JR Sapporo Station(東63)
- ㊺ JR Sapporo Station(東63)
- ㊻ JR Sapporo Station(東63)
- ㊼ JR Sapporo Station(東63)
- ㊽ JR Sapporo Station(東63)
- ㊾ JR Sapporo Station(東63)
- ㊿ JR Sapporo Station(東63)

Sapporo Station Bus Terminal

- ① JR Otaru Station(via Maruyama and Hokkaido University)
- ② JR Otaru Station, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ③ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ④ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑤ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑥ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑦ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑧ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑨ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑩ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑪ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑫ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑬ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑭ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑮ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑯ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑰ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑱ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑲ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ⑳ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉑ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉒ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉓ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉔ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉕ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉖ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉗ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉘ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉙ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉚ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉛ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉜ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉝ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉞ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㉟ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊱ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊲ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊳ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊴ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊵ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊶ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊷ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊸ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊹ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊺ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊻ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊼ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊽ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊾ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi
- ㊿ JR Sapporo North Gate, Niseko, Iwami, Biki, Yoichi

Sapporo Ekimae

- ① Asahi Office(東63・東64・東65)
- ② Asahi Office(東63・東64・東65)
- ③ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ④ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑤ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑥ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑦ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑧ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑨ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑩ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑪ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑫ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑬ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑭ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑮ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑯ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑰ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑱ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑲ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ⑳ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉑ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉒ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉓ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉔ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉕ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉖ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉗ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉘ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉙ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉚ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉛ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉜ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉝ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉞ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㉟ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊱ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊲ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊳ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊴ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊵ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊶ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊷ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊸ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊹ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊺ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊻ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊼ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊽ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊾ Asahi Office(東63・東64・東65)
- ㊿ Asahi Office(東63・東64・東65)

● 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しょうが、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）

● 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）

＜対応＞観光立国実現のためには、訪日外国人旅行者の快適・円滑な滞在・移動のための環境整備を図り、日本に来てよかったと満足していただき、リピーターとして、またおいでいただくことが重要です。

このため、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、外国人目線に立った各分野に共通する多言語対応の改善・強化を図るため、平成26年3月に「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」が策定されたところです。

今後、このガイドラインを広く紹介し、関係者に多言語対応に積極的に取り組んで頂くよう働きかけていくこととしています。（北陸信越運輸局）

● トイレ施設の改良について

＜提言＞大阪市交通局の地下鉄トイレは、逐次リニューアルされ「おこしやす」のネーミングや案内板も大阪らしく親しみを感じています。

あえての要望ですが、以前のトイレ施設を改良されたのかフラットな施設が少ないように思います。

衛生面や配管等の問題もあろうかと思いますが、今後改良されるトイレについてはフラットな構造にさせていただくよう要望します。

足の不自由な方や老人がより利用しやすい施設になることを願っています。（近畿）
＜対応＞大阪市交通局では、平成24年度より平成27年度までの4年間で、今里筋線を除く地下鉄112駅において、各駅1か所以上のトイレの内装・衛生器具等を一新し、明るく清潔感のあふれるトイレに改善する整備計画を進めております。

計画ではトイレのサービスアップに迅速かつ積極的に取り組んでいることをお客さまに実感して頂くため、既存トイレの内装替えを中心とした整備内容となっておりますが、例えば、御堂筋線新大阪駅中中階や梅田駅中中階等のトイレのように構造等から対応が可能な場所においては、フラットな構造としております。

地下鉄という構造的な制約が多い空間であることから、多くの駅においては困難ではありますが、フラット化についても進めるよう努めてまいります。

また、バリアフリーに対しては、足の不自由な方、お年を召した方、車いすの方等にご利用いただきやすくなるようフラットな構造にした「多機能トイレ」又は「車いす対応トイレ」を全駅に整備完了しております。（大阪市交通局）

運輸局といたしましても、できる限り利用しやすい施設となるよう、機会を捉えて伝えて参ります。（近畿運輸局）

● 電車・バスでの「スマートフォン」の使用について

＜提言＞近年、「スマートフォン」の使用があらゆる所で異常に多くなったように感じます。

自動車の運転中、自転車の乗車中、歩行中の使用（特に横断歩道中の使用）、更には電車・バス内での使用。電車のホームでの転落事故も報道されている。

最近、電車やバスに乗る機会が増え、ラッシュ時にはありませんが、乗客の6割方は「スマートフォン」に熱中しているように見受けられます。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」で熱中されてはかまいません。

携帯電話の使用については、「マナーモードにするか、電源をお切り下さい。」との放送はありますが、「スマートフォン」については何の放送もありません。

乗降口でのスマートフォン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「スマートフォン」の言葉も入れて注意喚起していただきたい。

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＞パソコンに近い性質を持った携帯電話であるスマートフォンの保有者は、最近、年を追うごとに増えており、総務省の調査によると、平成25年度末でスマートフォンを保有する世帯は6割を越えています。ご指摘のとおり、従来の携帯電話より便利になったスマートフォンに熱中することによる迷惑行為や電車ホームでの転落事故等も増加しているように思われます。

これ以外にも、ラッシュ時に新聞を広げて読む行為、騒々しい会話、ヘッドホンの音漏れ等様々な迷惑行為がありますが、こうした行為は車内マナーとなり、法的規制や強制力がないことから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

用いただくざるを得ないことをご理解願います。

しかしながら、これらの利用者側に起因する迷惑行為等公共交通機関におけるマナーの向上については、利用者、行政も含めた関係者が連携・協力して啓発活動等に取り組むことが必要と考えます。

このため、中国運輸局では、公共交通事業者、各事業者団体、県、市、加えて高等学校等で組織する校外教育連盟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「マナーアップさわやか運動」の取り組みを毎年継続的に行っているところで
(中国運輸局)

● 「ヘルプマーク」について

＜提言＞昨年に引き続き提案させていただきます。
一見しただけでは分からない障がいを持つ人は
たくさんいらっしゃるようです。

既に都営の交通機関駅では昨年から配布されているようです。ぜひとも、管内においても、こうした「ヘルプマーク」の配布を始めていただくことを提案します。

私の提案するマークは右のようなものです。

都営の交通機関で配布されているものは
インターネットでも公開されています。
デザインにこだわることはありませんが、

◎マナーアップを待っているとは始まらない。

◎「周知されるのを待っているとは進まない。

ぜひとも、管内でもこうした取り組みを進めていただきたい。
(中国 K)

＜対応＞ご紹介いただいた「ヘルプマーク」については、東京都福祉保健局が作成し、平成26年8月現在で約5万個が配布されています。また、このマークの普及促進を図るために活用ガイドラインを策定、都内において取り組みに協力できる企業、事業者を募集し、配布を行っています。

このマークは、義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、又は妊娠初期の方など援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々が周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで援助が得やすくなるよう作成されたものであり、有効な手段と認識しております。

東京都福祉保健局等では、この取り組みを全国の自治体に働きかけており、既に中国管内の各自治体でも取り組みを検討されているようです。自治体によっては、独自の取り組みを検討されているところもあり、最終的には各自治体での判断に委ねられるところではありますが、運輸局からも、各県におけるバリアフリー等地域連絡会議等において自治体や交通事業者等に対し内部障がいについての理解、協力をお願いしていきたい
(中国運輸局)



ヘルプマーク（東京都）

● 琴電高松築港駅から高速バスターミナルへの案内標識の整備について

＜提言＞高速乗合バスは、四国の各県都や京阪神などを結ぶ幹線交通機関として重要な役割を果たしています。平成25年10月1日から新しい高松駅高速バスターミナルが完成しましたが、乗り場が分かりやすく整備されるとともに、待合室も広くてゆっくりでき、トイレも清潔できれいで利用者に配慮されたものとなっており、関係者のご尽力に感謝申し上げます。

さて、高速バスターミナルへ行く場合の案内標識ですが、JR高松駅ターミナルから出た場合は、2箇所の柱に高速バス・路線バス乗り場が矢印で表示されており、分かりやすくなっています。また、付近の案内図にも高速バスターミナルの位置が入っております。

一方、琴電高松築港駅から高速バスターミナルへ行く案内標識がないため、知らない人であれば、バスターミナルが進行方向右側に目に入るため、一度、それらの方へ行ってから高速バスターミナルが別の場所にあることが分かるような形になります。

そこで、琴電高松築港駅から高速バスターミナルへスムーズに行けるよう案内標識の整備をお願いしたいと思います。 (四国 H)

＜対応＞1. 高松築港駅の出口付近に案内表示を設置するご要望については、設置スペースの確保も難しく、早期の実現は困難です。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

なお、お困りの際は駅係員までお気軽にお問い合わせ下さい。

(高松琴平電気鉄道(株))

2. 高速バス運営会社より、高松駅前広場内の照明柱及びキャノピーへの案内シール設置の要望があり、現在、実施に向けて協議を行っているところでございます。

(高松市)

● 琴電ダイヤ(21時以降)について

＜提言＞琴電の電車の運行本数が、午後9時以降になると30分毎になるので、電車やバスの乗り継ぎがスムーズに行くように配慮していただきたい。 (四国)

＜対応＞電車とバスとの接続につきましては、運行本数等の違いから、大幅な改善は困難ですが、具体的な乗り継ぎ駅をお知らせくだされば、お客さまの利便性が向上するよう、今後のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。

(高松琴平電気鉄道(株)・ことでんバス(株))

● バスロータリーの危険な横断防止措置について

＜提言＞昨年、瓦町駅のバス乗降場で、歩行者がバスに轢かれて死亡する事故があり、バス運転者が逮捕されるということがありました。一義的にはバス運転者の不注意ということになりますが、あの場所は、エスカレーターやエレベーターがあるにもかかわらず、道路を横断する人をよく見かけており、危ない感じがありました。この際、道路を横断禁止にしてはどうでしょうか。 (四国)

＜対応＞ご指摘のことにつきましては、平成25年11月19日に道路管理者(高松市)により横断防止用のゴム製ポールを設置頂いております。 (ことでんバス(株))

● パーク＆ライドの促進について

＜提言＞パーク＆ライド方式と道の駅のコラボレーションを進めて、充実を図る。

また、駅までの距離が遠いため、自家用自動車で行くと駐車場の料金が高く、無料駐車場の設置によるパーク＆ライドの推進をお願いしたい。（四国）

＜対応＞四国においては、幹線以外の公共交通網が十分でないため、自宅等から鉄道駅やバス停留所までの移動手段となる自家用車やバイク・自転車を駐車場（駐輪場）に置いて公共交通機関に乗り換えるパーク＆ライド、パーク＆バスライドが公共交通の利用促進だけでなく、都市中心部の渋滞緩和や環境・省エネ対策としても有効なため、ゆめタウン高松、徳島とくとくターミナル、松山観光港の他、平成17年度以降も次のとおり各地で交通事業者や自治体による取り組みが進んでおり、当局においても必要な協力を行ってまいりたい。

なお、ご意見のあった「道の駅」については、平成25年4月現在で四国には79カ所、香川県内に18カ所設置されており、ドライバーの休憩や地域の情報発信基地・防災拠点として整備されております。

17年度に、四国高速バス等が高松中央IC入口や八幡浜駅等で新設。JR四国バスが高知インター南バスターミナルを設置。

18年度に、四国高速バス等が高松中央IC入口で増設。三木町が「高速三木バス停」新設に併せて”獅子の里三木”を新設。JR四国が8カ所を新設、2カ所を増設し、106台増。高松琴平電気鉄道が新駅「空港通り」に新設し53台の増等。

19年度に、愛媛川内IC駐車場66台分拡大。伊予鉄南予バスが大洲営業所、内子営業所に新設。JR四国が松山駅に遊技施設と提携し1200台分新設。高松琴平電気鉄道が長尾駅に28台分増設等。

20年度に、高知県交通が一宮営業所で20台増設し、210台になる。JR四国が高知駅に106台分移転新設等。

21年度に、四国高速バス等が善通寺IC入口に172台、坂出IC入口に50台を新設。土佐電気鉄道が県立美術館通P&R駐車場12台増設し194台となる。伊予鉄道・JR四国バスが松山ICに97台の高速バスP&R駐車場を新設等。

22年度に、JR四国が松山駅・琴平駅他20駅において、車deトレイン用駐車場計213台の新設及び増設。伊予鉄道が牛湫駅において、P&R駐車場13バース開設等。

23年度に、JR四国が栗林駅・志度駅に18台分新設、新居浜駅他9駅に73台分増設。伊予鉄が松山室町営業所にP&R駐車場を7台分増設等。

24年度に、高松琴平電気鉄道が八栗新道、羽床駅に各20台分新設。JR四国が坂出駅、観音寺駅、阿波池田駅に23台増設等。（四国運輸局）

● JRの各停車駅のトイレについて

＜提言＞JRを利用する場合、特に気になるのは、各駅のトイレが汚いことです。主要駅は比較的良好に整備されていますが、その他の各停車駅において特に顕著にみられますので、改善をお願いします。（四国）

＜対応＞ＪＲ四国管内２５９駅中、１９３駅にトイレが設置されております。その内、有人駅は５１駅で、残りの１４２駅が無人駅となっております。

無人駅のトイレ清掃につきましては、ＪＲ四国内主要駅１１駅が管理し、週１～２回の巡回時に実施しております。

今後もこまめな清掃に努めるとともに、ご利用のお客さまへのマナーアップの呼びかけを持続してまいります。
(四国旅客鉄道(株))

【平成２５年度報告に対するフォローアップ】

● ＪＲ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

＜提言＞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。
(北海道 Ｒ)

＜追加回答＞

①札幌市交通局においても、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のほか、交通局非公認キャラクター「ダメヨマン」を起用した啓発ポスターを掲示し注意喚起を行っております。

今後もこの取組みを継続するとともに、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、今後も継続的に実施して参ります。

②昨年頂きましたお声を受け、携帯電話やスマートフォンを操作しながら、駅のホームや階段を歩行するお客様に対する注意喚起の放送及び啓発ポスターの掲出を実施しました。

放送につきましては、ＪＲ北海道で毎月実施しております「ニコニコ乗車の日」の取り組みに合わせて、昨年は１０月２３日～２５日に駅及び列車内で実施したほか、１２月６日～３１日の期間にも重点的に放送を実施いたしました。今年度につきましては、「ニコニコ乗車の日」として、７月２３日～２５日に実施済みです。今後は１１月２５日～２７日、２月２３日～２５日に実施を予定しております。

また、昨年１２月に新たに啓発ポスターを作成し、現在も札幌圏をはじめとする７１駅に掲出しております。

これらの取り組みを通して、お客様に安全にご利用いただけるよう努めてまいります。
(北海道運輸局)

● 札幌市営交通地下鉄の乗車案内等について

＜提言＞朝・夕の混雑する時間帯（特に札幌駅、大通駅のホーム）で、乗車待ちの人の列の殆どが２列で待っている状態なので、混雑してくると後ろを通るのに非常に不便で

あり、通路も無いような状況になります。「前に詰めて4列でお待ち下さい。」などの乗車前の案内放送や駅係員による誘導を頻繁にするようにしてほしい。

以前は駅係員が、前に詰めて4列になるように誘導しているのをよく見かけたが、最近はあまり見かけない。

（2列状態で待っているところに割り込む形で新たに列を作るのは、先に待っている人に悪い気がするし勇気が必要である）（北海道）

<追加回答>

4列乗車につきましては、朝、タラッシュ時間帯においては職員を配置し案内誘導を行っている他、ホーム柵への掲示物や構内放送等で案内誘導を行っております。

現在、東西線大通駅床面に4列に並びやすいよう誘導テープを掲示しておりますが、今後、他駅への展開を検討しております。

また、マナー向上キャンペーンなどの啓発活動を継続実施しており、今後も4列乗車の啓発を実施して参ります。（北海道運輸局）

● 路面電車（平面乗降停留所）の停車位置について

<提言> 雨の時は屋根のある所で降ろして下さい。

広島市の市内電車は、カメラを構えたマニアの方等の人気もさることながら、車内には車いすスペースも有り、広島の誇れる乗り物である。車掌の案内も行き届いた案内で私のような年寄りにも安心して乗る事の出来る交通機関である。そんな市内電車に欲張った注文を一つお願いしたい。

市内各所の電停も、ホーム全体を覆う屋根が順に設置されて来ており、雨の日等もぬれる事無く待つことが出来るようになって来て大変助かっている。

但し、いくつかの大きな電停では、雨の時に、停車する位置が前過ぎるのか（停止線が前過ぎる位置に有る為か）、運転席の横の出口からの下車では、屋根からはみ出た所に下りる事となって、雨にぬれながら下りることになってしまう。

この場合、停車位置を少し後ろに（屋根の有る位置に）してくれる事で、解消するのではないかと思うのだが、特定の運転手さんのみの操車かと思ったが、御幸橋電停や立町電停等、屋根が、ホームより少し短い電停では、ほぼ、全部の運転手さんで、そのようになっているように思います。電停によっては、屋根がホームの端まで設置されており、端っこに停車しても濡れずに下車する事の出来る場合も有ります。屋根の端っこと、停止線の位置とが微妙にずれている事から起きる現象ではないかと思います。

屋根を延長するのは経費もかかるでしょうが、停車位置をずらすのは経費もかからずに出来るのではないかと思います。ご検討下されば有難いです。（中国 U）

<追加回答>

電停のバリアフリーにつきまして、地域公共交通確保維持改善事業費補助金（バリア解消促進等事業）を活用し、以下のとおり整備又は、整備をおこなう予定としております。（平成25年度）土橋電停改良工事（上下ホームの上屋を改良）

（平成26年度）県病院前電停改良工事を予定（下りホームの上屋改良）

（中国運輸局）

● 路面電車の連結車両3ヶ所乗降の実験について

＜提言＞以前社会実験として、連結車両の乗降口3ヶ所で乗降を可能にした実験を行っていたように記憶しておりますが、結果はいかがでしたでしょうか。

連結車両の3ヶ所乗降をあきらめたのでしょうか、出来る事なら、紙屋町や八丁堀の中心部の周辺のみ電停について、連結車両の乗降を3ヶ所で出来る様に再度実験をして頂けないでしょうか。

何故なら、雨の日など傘も差さなければならず、電停への降車人が降りようにも先の降車人が後から降りる人の事も余り気を配っていない方も多く、信号待ちの降車人が横断歩道スロープからはみ出ている人もいる始末で、とても危険だと思います。（人は前へ前へと進み後ろへは並ばない）

試みとして、雨の日は連結車両の中央口も乗降が出来る様にして頂きたい。（全部の電停でなく、乗降者の多い電停のみ）（中国 S）

＜追加回答＞

その後の制度導入に向けた試験運行につきまして広島電鉄に確認しましたところ、「試験運行実施にあたっての課題の整理や、試験条件を多様化させるとともに、費用対効果の検証を含め、実施に向けた検討を深度化させていくことが必要と考えており、引き続き制度導入に向け環境整備に取り組んで参ります。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いします。（中国運輸局）

● 新幹線「こだま」の要望について

＜提言＞近年新尾道駅や三原駅のように「ひかり」、「のぞみ」等が停車しない駅は、新幹線の利便性が非常に悪くなっております。

ダイヤ改正の度に「ひかり」、「のぞみ」等が増便され、これに伴い「こだま」が大幅な減便となっております。

例えば、平成15年の時刻表で見えますと、「ひかり」、「のぞみ」等は、広島駅からの上りでは、1日、約50便、平成25年では、約110便と倍増しており、「こだま」については、平成15年約40便、平成25年では、約20便と激減し、特に8時から17時までの間は、1時間に1便と非常に利便性が悪い時刻表となっております。

さらに、「ひかり」「のぞみ」の大幅増便により、通過待ち時間が増えたため、「こだま」の所要時間は、10年前と比べると時間短縮ではなく、逆に長くなっております。

例えば、私が毎月1回利用しています、岡山までの便では、新尾道駅9時48分発便については、福山駅着9時56分、「のぞみ」に乗り換え10時8分発、岡山着10時24分と所要時間は、36分となっておりますが、帰りの岡山13時00分発便では、「のぞみ」等への乗り換え便がないため、新尾道着13時45分と所要時間は、45分となっております。この所要時間45分のうち走行時間は、32分で、新倉敷駅、福山駅で通過待ち時間は、13分で、所要時間の3分の1弱は停車時間で、10年前では、32、3分で到着しておりました。

福山駅での「のぞみ」等への乗り換え便がうまくあれば、10年前と殆ど変わりませんが、短時間での乗り換え便がない場合は所要時間の大幅な増加となっております。

このような状況のなか、是非、今後のダイヤ改正時期には、航空機との競争に力をいれることも必要かと思いますが、地域の交通としての「こだま」にも目を向けていただき、利便性の向上を図るべくご検討をお願いいたします。

また、特急料金も停車時間が長い状況を鑑み、「こだま」の割引料金の設定をご検討方よろしくをお願いいたします。（中国 S）

＜追加回答＞

J Rに確認しましたところ、「今年春のダイヤ改正では、新幹線の列車本数に増減もなく「こだま」の停車時分についても概ね変更はありませんでした。

なお、臨時列車の見直しにより、広島～山口駅間において、一部朝夕方便のこだまの所要時間の短縮が図られております。引き続き、可能な範囲でお客様の利用実態に合わせて検討をしていき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お願いいたします。（中国運輸局）

● 山口市内におけるバス通勤の不便性について

＜提言＞《問題点》

- （１）山口市中心市街地にはバスの直行便やコミュニティバスがあるので便利と思うが、小鯖・大内地区から大歳・朝田方面へのバス通勤は、直行便（遠回りをする。）がなく、乗り換えが伴うため、大変不便

＊距離約４km（御堀橋～葵）を車で通勤すれば１５分程度のところが１時間程度を要する。

- （２）朝田、湯田温泉地区から大内・小鯖方面に帰宅しようとした場合、２１時３２分発が湯田温泉発の最終便であることから、最終便に間に合わない考えると、帰宅手段をタクシー等に頼るしかない。

＊山口市宮野方面（宮野車庫まで）に帰宅する者も２１時４６分が最終便

なお、宮野車庫より遠くに住む宮野温泉周辺の者は１９時４２分が最終便

《利便性の提案》

- （１）小鯖・大内地区から大歳・朝田方面への運行について、朝の通勤時間帯だけでもいいから、遠回りをしない直行便の運行を双方のバス会社が隔日交代で１便でも運行できるようなことを可能にする方法はないか。

＊以前は、山口市交通局（現在は防長交通）が湯田温泉まで遠回りしない直通便を運行していた。

- （２）小鯖・大内地区に遅く帰る者の利便性を考慮して、湯田温泉駅発の最終便を１便でもいいから２２時～２２時３０分発にすることができないか。更に、小鯖・大内地区だけでなく、その他の地区についても同様な検討は出来ないか。

＊夜遅い最終便の運行について、運転者の労働時間や経費の問題もあると思われるが、バス会社間（J R・防長）が協議し、双方の会社が隔日交代で運行するなどという事は考えられないのか。（バスの最終便を遅くすれば、飲酒運転の撲滅にもつながるし、様々な経済効果があるのでは）

- （３）運行系統や時刻表は、バス会社間の組み合わせを考えるだけでなく、山口県庁・

山口市役所・学校・社員数の比較的多い会社などと協議して決定すれば、利用客の利便性の向上が図れるとともに、利用客の増加につながるのでは。（中国 U）

《資料》

1. 往路 山口市小鯖・大内地区 から 山口市湯田温泉・大歳・朝田方面

「出勤時の時刻」

<u>J Rバス</u>	八反田（小鯖）	7 : 1 2	7 : 4 2
	矢田（大内）	7 : 1 8	7 : 4 8
	御堀橋	7 : 2 2	7 : 5 2
	山口駅	7 : 3 2	8 : 0 0
	県庁前	7 : 3 8	8 : 0 8
	湯田温泉	7 : 4 5	8 : 1 7

「乗り換え」 1 2 分から 1 3 分待ち

*通勤ラッシュで遅れることが多く、湯田温泉の 5 7 分発に間に合わない場合がある。この場合は、残りの区間を徒歩

<u>防長バス</u>	湯田温泉	7 : 5 7	8 : 3 0
	大橋	8 : 0 0	8 : 3 3（遅刻）
	大歳	8 : 0 4	8 : 4 2（遅刻）
	朝田	8 : 0 7	8 : 4 0（遅刻）

2. 復路 山口市湯田温泉・大歳・朝田地区 から 山口市小鯖・大内方面

「帰宅時の時刻」

<u>防長バス</u>	朝田	1 7 : 1 2	1 7 : 4 2	
	湯田温泉	1 7 : 2 2	1 7 : 5 4	
	「乗り換え」	1 5 分待ち	2 3 分待ち	最 終 便
<u>J Rバス</u>	湯田温泉	1 7 : 3 7	1 8 : 1 7	2 1 : 3 2
	矢田（大内）	1 8 : 0 5	1 8 : 4 5	
	八反田（小鯖）	1 8 : 1 3	1 8 : 5 3	

<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状況の変化はないとのことでした。ご理解のほどよろしくお願い致します。（中国運輸局）

● 高齢者からの意見、要望について

<提言>一般の高齢者 7 人に公共交通への意見・要望を聞いたところ 3 人から意見等があった。

1. 冬期の早朝始発バスでは、あらかじめ暖房を効かせておいて欲しい。

（路線と会社を尋ねたが、通勤路線としか回答なし。）※アイドリングストップ等の問題はあるが。

2. バスがすれ違う際、運転手同士の手かざし挨拶は危険なので止めて欲しい。

狭い道路で譲り合うときなどはマイカーでもお礼に手を上げるが、職場の挨拶の

ようなことは急ブレーキにもつながるので止めて欲しい。(佐伯区の住人。)

過去にも出ている意見。

3. タクシードライバーの観光案内が不十分と思う。

市内の観光地を説明できるタクシー運転手がいるのか疑問である。国内の観光客はもとより外国人観光客は団体ではなく家族単位の観光が多く見受けられ、広島
の観光に満足して帰るのだろうか？京都に旅行したときなどはタクシーのガイドに満
足した。(大手町の住人) (中国 M)

＜追加回答＞

1. ご利用の皆様にはご迷惑をおかけすることになりますが、地球温暖化防止の観点
からご理解のほど、よろしくお願いします。

2. 中国運輸局では、引き続きバス事業者への指導及び関係機関との連携を強め、挙
手挨拶の廃止に努めて参ります。

3. 本年7月24日に広島市がA-タクシーの指定乗務員を対象に、観光をメインと
した「タクシーおもてなし研修」を実施し、42名の指定乗務員が参加しています。

また、11月26日に第2回が同規模で実施される予定となっています。

中国運輸局としても、引き続き業界団体・関係機関と連携して、タクシーのマナ
ー向上を目的としたA-タクシーの取り組みを通じて、タクシーを利用される観光
客にも喜んでいただけるよう、引き続き取り組んでいきます。

※A-タクシー（11月11日現在）

法人 37者（指定乗務員2,082名） 個人321者

指定乗務員は、法人・個人合わせて2,403名で、全乗務員数の37%

となっています。(中国運輸局)

● 「広島港～江田島～広島港」夕焼けクルーズについて

＜提言＞本年（平成25年）9月21日（土）、江田島汽船(株)が運航する夕焼けクル
ーズに乗船した。広島港発18時00分、江田島（三高港）折り返し、広島港着19時
25分所要時間1時間25分の海上から瀬戸内海の夕焼けを楽しむ企画である。ちなみ
に同クルーズは6月15日から9月30日の間1日3便運航されている。

一行5人、弁当は同社に事前予約。気分はわくわく皆期待に胸がふくらむ。乗船当日、
販売窓口でキップを購入、記念ハガキ2枚（海上から見た夕焼けの写真）・クルーズマ
ップ及びワッペン等をもらう。デッキに上がる際は必ずワッペンを着用するようにとの
注意があった。

さあ乗船と、待てども待てども何の案内もない。クルーズ船は？乗り場は？弁当は？
と心配になり、販売窓口を確認（結局広島港～江田島港間の定期便だった）。出港5分
前に乗船口に移動、キップの確認も無いまま乗船。テーブル席に落ち着き、弁当は出港
後間もなく手渡された。デッキに上がるにも勝手にどうぞという感じ（通常はチェン
が掛けられている様子）。とにかくクルーズ客を迎えるという姿勢が感じられなかった。

海上から見る瀬戸内海の夕焼けは、とても美しく素晴らしい景色であり、非常に良い
企画と思う。弁当もボリュームがありとても美味しかった。来年以降も是非続けていっ

てもらいたいと思うが、クルーズ客がとまどうことの無いよう事前の周知、船内放送による歓迎の言葉、夕焼けスポットの紹介、デッキへの案内等、おもてなしの心が欲しい。折角の企画がもったいない。（中国 S）

<追加回答>

中国運輸局の若手職員（5名）を中心として、運航事業者様（4者）と中国旅客船協会連合会事務局職員（2名）で構成する「旅客船事業活性化研究会」が本年5月に発足し、航路事業の利用促進に関する課題や問題点を洗い出し、お客様視点に立った改善策に関する検討が行われております。この検討会は本年度に向けて、検討と実践を行うこととしております。また、今後とも機会ある毎に接遇に関する注意喚起を行ってまいりたいと考えております。（中国運輸局）

● 西能美航路の高速艇を快速艇にしては

<提言> 西能美航路の高速艇が江田島市の経営から民間の経営に移ると言うニュースを見ました。門外漢が余計なことを言うようですが、高速艇を止めて、快速艇にするのはどうなのでしょう。

つまり、22ノットの高速艇＝急行料金を廃止して→18ノット以下の快速艇＝普通運賃にして、利用しやすくする事でお客を呼び戻せないかという案です。

当然、収入は減りますが、燃料代は節約出来ます。所要時間も少し長くなります、しかし、致命的ではないように思います。

船舶の更新建造の時の建造費も当然安く上がるのではないのでしょうか。

宇品港旅客ターミナル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」をしています。案内所には今時珍しい緑の公衆電話が有り、非常に良く使われています。聞くとともに無しに聞こえてくるのは「〇〇時の船に乗るから（迎えに来てね）」という会話です。そして、常態として宇品港の利用者の中では、高田、中町航路のお客さんが一番あたりで一番多いように感じます。

江田島市も観光客を呼び込もうといろんな努力をされていますが、広島からの観光客を呼び込む為にも、乗り易い運賃というのも有効な手段ではないかと思えます。

収支勘定の伴う事ですので、良い案かどうか、既に検討済みの事かも知れませんが、宇品港がもっと賑わって欲しいと願う思いからの意見です。余計なお世話とお叱りを受けるかも知れません。ご容赦を。（中国 U）

<追加回答>

旅客船の運賃制度は平成12年の海上運送法改正の際、各事業者の創意工夫による運賃設定が行われるところとなり、旧法で定義付けされていた「22ノット以上＝高速船」という考え方が撤廃され、これにかわり、同一航路の在来船に比較して、その所要時間が概ね2/5以上の短縮が図られる場合にあっては高速料金の設定ができることとなっています。

来秋には西能美航路は公設民営という運営形態に移行するにあたり、こうしたご意見もふまえつつ、推移を注視してまいりたいと考えております。（中国運輸局）

● **船員さん、お客さんへのサービスを向上し、気軽な観光客をゲットしましょう。**

＜提言＞広島港における、今夏のイベントであった、定期航路便に往復乗船するナイトクルージングでは、船内での航路筋の地図を配布、島の名前の簡単な説明、そうした、ほんのちょっとしたサービスの提供で乗客は大変喜んでいました。

一方で、同じナイトクルージングの違う便では、航路図の配布もなく、勿論説明もない、ナイトクルージングというイベント航海であっただけに、乗客は、大きな不満を持って下船をしてしまいます。

つまり、夏のナイトクルージングと云うイベントサービスであっても、人によって、便によって、サービスに対する考え方が、心構えに違いがある、ということではないのでしょうか。

宇品港観光案内所で「マリン・アシスタント」のボランティアガイドをしていて「おさんぽクルーズ」に対する問い合わせが最近増えていることに気づきます。

定期便に乗って下船をせずに一時間程遊覧乗船する「おさんぽクルーズ」が少しずつ、人気をもたれ始めているのではないかと思います。折角のお客さんを不快な思いで返しては、もったいない話です。良い印象を持って帰ってもらえれば、リピーターになってもらえるお客です。勝手なアイデアを提案します。

①船内放送は、テープを流すだけでなく、船長さんが肉声で放送して、お客さんに親近感を持ってもらう。

②航海中に船内巡視をする時に、「今から係員が船内を回りますのでご用がありましたら声をかけて下さい」と放送し、船員さんが船内サービスを出来るような対応にする。

③それに、PR用に周辺の島の情報をメモにした「地図一海の図」を業界で作成してお客さんに提供出来れば、喜ばれるのではないのでしょうか。

以上勝手な事を云いますが、船のお客様を増やす方法は、案外とこんな事にも有るのではないかと考えます。ご検討下さい。

(中国 U)

＜追加回答＞

「旅客船事業活性化研究会」におけるこれまでの議論をふまえ、各船社におかれてお客様に対するアンケート活動や、乗組員に対する教育を行い、積極的な「挨拶、声かけ」を行う効果が生じてきていると伺っています。また、夏期に乗客サービスのため「うちわ」の配布サービスや乗組員の接遇研修を実施している船社もあり、今後のサービス・おもてなし意識の向上に期待するところです。

(中国運輸局)