

## 平成28年度 公共輸送機関利用者の意見と対応

### 「 鉄 道 関 係 」

#### ● J R南小樽駅観光案内所の設置について

＜提言＞小樽を訪れる観光客の約半数はJ Rを利用している中、J R南小樽駅で下車し、小樽観光の起点とする観光客が増えています。

しかしながら現在、J R南小樽駅には観光案内所などの機能がないため、きめ細かな観光情報の提供など観光客に対するサポート態勢が不十分な状況にあります。

J R南小樽駅は、近くに小樽随一のショッピングゾーンをひかえ、観光ルートの起点として利便性が高いことから、今後ますます観光客の利用増が見込まれます。

J Rを利用する観光客に対し、ホスピタリティやサポート態勢充実の観点から、関係機関と連携しJ R南小樽駅に観光案内所の設置をご検討されたいかがででしょうか。

(北海道 I)

＜対応＞北海道運輸局としては、各地の拠点において、訪日外国人旅行者への情報提供を充実させることで、観光客が地域内の様々な場所を回って、それぞれの場所において買い物等の消費行動を促していくことが重要と考えます。観光庁においては、一定のJ NTO 認定観光案内所の設置等をする際に一部の経費を補助する制度を、平成28年度当初予算及び同第2次補正予算で措置しており、これらを活用しながら、道内での情報提供の充実を図っているところです。

一方、観光案内所の設置には、施設の設置・改修、施設内の設備・備品などの初期コストのほか、常駐するスタッフの人件費等の継続的なコストが発生するところ、観光地の特性や観光客の動態等を鑑みて、優先順位の高い地点から投資されるものと考えます。

本提言に関し、小樽市に情報提供と確認をしたところ、以下のような意見を頂きました。

「J R南小樽駅を利用される観光客の方は、境町通り商店街に行かれる、又は商店街から帰られる方が多く、初めからJ R小樽駅よりも近いことを知っておられる方と認識しています。また、境町通りに観光案内所があることもあり、市及び小樽観光協会に対し、J R南小樽駅に観光案内所を設置してほしいとの意見はこれまで寄せられていないところです。

小樽市内には、J R小樽駅観光案内所、運河プラザ、浅草橋観光案内所を小樽観光協会が運営しているほか、境町通り観光案内所を商店街が運営しており、主要な案内拠点として機能しているところです。各案内所の設置費用のほか、小樽観光協会の運営費については市が補助しているところであり、これらに加えてJ R南小樽駅に案内所を設置・運営することは市財政的に厳しいものがあります。

しかしながら、今回の提言や市場調査・動線調査等の結果を踏まえた観光客の動態、観光客・駅利用者等からの御意見を参考にさせていただきながら、必要に応じて検討してまいりたいと考えます。」

また、J R北海道C S推進部についても情報の提供と現状での考え方について依頼を

行いました。

J R北海道からは、「観光案内所については、当社で運営しているものではなく、地元の観光協会等の御協力が不可欠となっており、例として、小樽駅ではその御協力を頂き、実施しております。頂戴した御意見の通り、南小樽駅は近年外国人観光客を中心に御利用が増えているところではございますが、観光案内所については、御協力いただける運営機関や駅構内のスペース等の問題から、現時点では設置の予定はございません。引き続き駅係員として可能な限り観光客への対応を努めてまいりますので、御理解賜りますようお願いいたします。」との回答を頂いております。

北海道運輸局としても、実態や観光客・利用者の方の御意見等を踏まえまして、必要に応じて小樽市等に対して働きかけや支援をしてまいります。（北海道運輸局）

## ● J R北海道の体質改善について

＜提言＞ 2011年の列車脱線事故・火災・発煙、信号誤表、車両故障のほか運転士の居眠り、車掌のマンガ本を読みながらの乗務、停止位置の誤り、覚醒剤の使用、レール幅の保守点検の未実施など事故や不祥事が続いたことの影響により、運休、遅延が生じやすい状況となっている。

急ぎの用事等の場合は、J Rを利用することに不安を感じ利用を控えるようにしている。

J R北海道の赤字体質から人件費の削減が行われ、また、教育の徹底も疎かになっているのではないか。

ほかに鉄道事業者がなく、競争意識の欠如も一因ではないか。

原因は多々あると思うが、是非とも早く信頼の回復に努めて貰いたい。

（北海道 H）

＜対応＞ J R北海道の体質改善につきましては、列車脱線事故や様々なトラブルが発生し、また、検査データ等の改ざんなどの不祥事もありました。国土交通省としましては、J R北海道に対して、3回の保安監査を実施し、輸送の安全確保のため、個々の問題への対応のみならず、企業体質の改善を含め、総合的、かつ、抜本的な措置として、一昨年1月に「J R北海道の安全確保のために講ずべき措置 ― J R北海道の再生へー」を取りまとめ、事業改善命令及び監督命令として「J R北海道が講ずべき措置」を発出しました。

この命令に対して、J R北海道は「事業改善命令・監督命令による措置を講ずる計画」を策定し、現在、日々の輸送の安全確保、安全優先の企業体質、安全管理体制の再構築などの取組を行っている状況です。

国土交通省としましては、常設の監査体制をとり、保安監査を通じて、J R北海道が「事業改善命令・監督命令による措置を講ずる計画」を確実に実行するよう監督し、また、指導して参ります。

なお、この度のご意見、要望につきましては、J R北海道へ伝えさせていただきます。

（北海道運輸局）

## ● 札幌市営地下鉄のエスカレーターの設置について

＜提言＞地下鉄各駅には上りエスカレーターは設置されているが、下りエスカレーターは一部の駅にしか設置されていない。

高齢化に伴い、階段を降りることに苦慮している人をときどき見かけていることから、各駅に下りエスカレーターの設置を検討していただきたい。（北海道 S）

＜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、「当局における、駅構内のエスカレーター整備については、事故等の有事の際において、地下階にいらっしゃるお客様をいち早く上方移動させることを優先に整備を行っております。

東豊線及び東西線（発寒南駅～宮の沢駅間）については、ホームから地上へ続くルートを確認するため、エスカレーターのほか、エレベーターの設置を行いました。南北線及び東西線（新さっぽろ駅～琴似駅間）においては、新たにエスカレーター設置が困難である箇所もあることから、平成23年度までに全46駅の間にホームから地上までのバリアフリー経路を1つ以上確保するため、エレベーターの設置を行いました。

当局の駅施設において、階段有効幅員の確保ができる箇所（駅）が少ないことから、エスカレーターを新設する場合、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、高齢者や障がい者等の円滑な通行に適する、利用しやすい環境づくりを目指し検討してまいります」との回答がありました。

北海道運輸局としましては、バリアフリーガイドラインに基づき、鉄道駅のバリアフリー化を推進してまいります。（北海道運輸局）

## ● 札幌市営地下鉄の乗車案内について

＜提言＞平成26年の提言により4列乗車誘導のためのテープ表示が行われているが、実態は2列状態でなおかつスマートフォンなどに見入っているなど、間隔を開けて並んでいる。

このため、通行にも支障を来しており、駅員による誘導等を徹底していただきたい。（北海道 S）

＜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、「本件についてお客様より苦情も寄せられていることから、朝夕ラッシュ時において、積極的に誘導や案内放送等を行うよう業務委託先である一般財団法人札幌市交通事業振興公社に申し入れる他、マナー啓発のキャンペーン等を年4回行い、啓発に努めます」との回答がありました。

北海道運輸局としましては、今後も機会を捉え、マナー向上を訴えていきます。（北海道運輸局）

## ● 駅構内におけるエスカレーターの利用について

＜提言＞平成27年夏頃に報道キャンペーンが行われていたが浸透していない。

左側を利用する人が行列になって並んでいても歩いて上り下りする人のために右側エスカレーターが空いている状態。

2列利用及び歩行の禁止を徹底できないか。（北海道 S）

＜対応＞この度のご意見・要望につきまして、JR北海道と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。

JR北海道からは、「弊社といたしましても、エスカレーターの片側をあけて乗る習慣は危険な事故につながることや、そもそも、エスカレーターはステップ上に立ち止って利用することを前提に設計されていることから、これらを周知することにより、安全にご利用をいただけるよう取り組んでおります。

具体的には、エスカレーターをご利用の際は、右側、左側に関わらず、手すりにつかまってご利用頂くことで、接触やつまづきなど防ぐことができるよう、駅ポスターや放送案内等での注意喚起を行っているほか、全国の鉄道事業者等と共同でキャンペーンを実施するなどの取り組みを行っております。

これらの取り組みを継続していくことにより、お客様に安全にご利用いただくことができるよう、努めて参ります」との回答がありました。

札幌市交通局からは、「現在キャンペーンを始めとする各種啓発活動を行っているが、ご指摘の通り完全に浸透している状態では無いため、今後も行っている啓発活動を継続していくとともに、より効果的なマナー啓発ができるよう手法など検討して参りたい」との回答がありました。

北海道運輸局としましては、粘り強く啓発活動を行っていくことが、マナー向上に繋がると考えております。（北海道運輸局）

## ● 先駆的取組、改善事例について

＜提言＞推進員からの提言でスマートフォンを操作しながらの歩行、鉄道等の遅延情報の提供等、全国的な共通の課題であると感じている。

先駆的な取組や改善事例の情報があれば紹介いただきたい。（北海道 S）

＜対応＞先駆的な取組や改善事例の情報につきましては、国土交通省鉄道局に依頼をし、いただいた情報につきまして紹介させていただきます。

スマートフォンを操作しながらの歩行につきましては、本年11月1日から1ヶ月間、全国の鉄道事業者43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NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク等の通信事業者が共同で、「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンを実施したとの情報を得ております。

また、鉄道等の遅延情報の提供等につきましては、運行情報をメールやTwitterでお知らせするサービスや、一部の鉄道事業者においては、専用アプリ等により、列車の位置や遅れ時分などの運行情報を提供しているとの情報を得ております。

（北海道運輸局）

## ● 列車非常停止ボタンの場所を知らせる表示について

＜提言＞仙台市の地下鉄東西線が開通して非常に便利になりましたが、利用するたびに違和感を感じるホームでの案内表示があります。

それは、列車非常停止ボタンの場所を知らせる表示です。列車内では非常通報（ＳＯＳ）ボタンや消火器の案内の矢印に沿って目線を動かすとＳＯＳボタンや消火器にたどり着くのですが、ホームで列車非常停止ボタンの矢印に沿って目線を動かしても、停止ボタンにたどり着かないホームがあります。

それは、非常停止ボタンが転落防止柵の上部にあるにもかかわらず、停止ボタンの場所を示す案内が壁に貼っていることに理由があります。

しかし、国際センター駅では、非常停止ボタンが分かるよう天井からの的確に場所を示すように案内板が設置されております。非常時には気が動転していますので、地下鉄利用者に的確に場所を指し示す必要があると思いますので、可能であれば、全てのホームで国際センター駅のような案内をすることをお願いしたいと思います。

しかし、予算等の制約もあり難しいというのであれば、転落防止柵にシール等で停止ボタンの場所を示す方法が取れないものでしょうか。 （東北）



＜対応＞ホームからの転落事故防止につきましては、各鉄道事業者においても様々な対応を行っているところですが、10月に近鉄大阪線「河内国分駅」で発生した『視覚障害者男性の転落死亡事故』や、先日のJR関西線「新今宮駅」で発生した、『ホーム突き落とし事件』での識者からの指摘にもあるとおり、最善の対応策は「ホームドアの設置」であることは論を待たないところであります。

東西線の「国際センター駅」のように、天井からの確に場所を示す措置がとられている駅もありますが、「監視カメラ」の取付位置などによっては、天井からつり下げることによってカメラの「死角」が発生してしまうなどの事情により、やむなくこのような措置となっている現状があるようですが、改善の策として、ご意見にあるような「シール等で停止ボタンの場所を示す」ことも含めて、今後仙台市交通局と調整を図って参りたいと考えております。

（東北運輸局）

### ● 輸送障害が発生した場合の対応について

＜提言＞帰宅ラッシュ時、東海道線品川駅から乗車し横浜駅へ向かう際、「川崎～横浜間において輸送障害が発生したため、東海道線と京浜東北線が運休し、他社線への振替輸送を行う」、とのアナウンスが流れました。

帰宅ラッシュで途方に暮れていましたが、5分後、「東海道線は横須賀線ルートを利用し横浜へ向かいます。」とのアナウンスが流れました。

待つこともなく、瞬時にダイヤを見直し、運行していただき助かりました。

引き続き、安全運行と利便性を考慮した運行をお願いします。

（関東 N）

＜対応＞いただいたご意見につきましては、東日本旅客鉄道にお伝えいたしました。

当局におきましても、利用者利便の更なる向上について各鉄道事業者に対し引き続き指導・要請してまいります。

（関東運輸局）

### ● 駅構内でのスマートフォン利用について

＜提言＞駅構内やホーム上において、歩きながらスマホの使用者が減るどころか、反対に増加しているように思えます。

ホーム落下や乗客同士の接触などの怪我・トラブルにも発展しますので「ながらスマホ」を止めるよう更なる効果的な防止策の検討をお願いします。

（関東 N）

### ● 駅構内・電車内におけるスマートフォン利用について

＜提言＞昨今のスマートフォン利用の普及拡大に伴い、場所を問わず利用が拡大しています。

プライベート空間での利用を問うものではありませんが、公共空間、特に道路や交通機関の構内・車内での利用にあたっては、自他の安全確保や他人の迷惑に留意する場所や場合があるように思います。

最近、駅構内の階段の上り下り、ホーム内、改札口での利用者間のトラブルや事故に繋がりがねないすれすれの行動現場を目にする機会が増えています。

特に、画面を見ながら、両耳にイヤホン、更にゲーム（非常に多いです）に集中している様子から安全や他人への配慮が抜け落ちています。

車内や構内放送で注意喚起の放送は耳にしますが、量的な感覚からすれば少ないよう

に感じます。放送等により自他の安全環境確保とともに注意や他人への迷惑を意識できるような取り組みが必要に思います。

放送や注意ポスター掲示（構内・車内）の量的拡大、近隣教育機関への協力等必要に思います。（関東 K）

＜上記、二提言に対する対応＞スマートフォンのマナー等は、各鉄道事業者において車内放送等を実施し、啓発に努めているところであります。

鉄道事業者（25社局）では、平成26年度に引き続き平成27年12月1日から28年1月10日の期間において「プラットホーム事故0（ゼロ）運動」を実施（国土交通省後援）し、『ホームで起こる人身傷害事故のうち65.9%がお酒に酔ったお客さまです。歩きスマホも危険ですのでご注意ください。』と注意喚起した啓発ポスター（図参照）を各駅に掲示しホーム事故防止の取り組みを実施しました。

ホームからの転落原因の多くは酔客の事故で、全体の65.9%を締めておりますが、一方でスマートフォン、携帯電話使用によるものは0.9%となっており、前年度の1.4%から若干の減少傾向が見られるものの、以前として転落原因の上位に位置しております。

そのため、「歩きスマホ」による様々な危険の防止を目的として、鉄道事業者及び携帯電話事業者等が共同で、平成28年11月1日～11月30日までの1ヶ月間において、「やめましょう、歩きスマホ。」と題したキャンペーンを実施し、「歩きスマホ」の危険性を指摘する日本語・英語・中国語・韓国語のポスターを駅構内や車内への提出、車内ディスプレイ広告の掲載、ポケットティッシュの配布等の取り組みを行っております。

しかしながら、利用者個々のマナーの問題でもあり、最終的に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を得ないことをご理解願います。

（関東運輸局）



## ● JR普通車の座席シートについて

＜提言＞最近、各私鉄では新型車両の導入に際し、従来の座席シートよりは柔らかめのシートを設置している車両が多く見受けられるようになりましたが、JRの普通車では相変わらず固めのシートで、30分以上座っていると、お尻が痛くなります。

今後新型車両を導入する際は、グリーン車程柔らかくなくても、もう少し柔らかめのシートを設置されるようご要望します。 (関東 I)

＜対応＞近年の通勤・近郊型車両の座席は、お客さま一人ひとりの区分を明確にすると共に、人間工学に基づき、さまざまな体格のお客さまに適合するようにバケットタイプの形状としております。

この構造は、過去に試行の上、お客様からご好評であったことから採用した経緯があります。その後も、お客様からご意見をいただきながら、座り心地などの改善に努めてまいりましたが、まだまだお客さま全員にご満足いただけるレベルに至っていないことを痛感しております。

今度も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、車両設計等に反映するように努めていく所存でございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 (東日本旅客鉄道(株))

## ● 異常な音を感知したための電車の遅延について

＜提言＞最近、特にJRにおいて、異常な音を感知したためとして、電車がストップすることが多く、通勤や通学に支障を生じることがあります。

もちろん安全を優先してのこととは思いますが、多くは運行に支障がありませんので運行を再開しますとの車内放送のみで、処理されております。

なんで、異音を感知したのか、原因は何か等について精査されておられるのか、また、再発防止はどうされているのかお聞きしたい。

なお、その他の私鉄では、この異音を感知したということはあまり聞きませんが、JRと他の私鉄との安全設備上相違があるのかについてもお聞きしたい。 (関東 I)

＜対応＞各鉄道事業者においては、走行中に異常を感知した場合には、走行に支障の無いことを確認したうえで、列車の走行継続の可否を判断するなど、輸送の安全確保を最優先に取り組んでおります。

また、省令に基づき、事故・輸送障害が発生した場合については、各鉄道事業者において原因の分析及び再発防止対策の検討を行い、地方運輸局長へ報告することが義務付けられており、各地方運輸局においては報告内容を精査のうえで必要な指導等を行うことで、鉄道の安全確保に努めております。

《参考》鉄道事故等報告規則（昭和六十二年二月二十日運輸省令第八号）

### 第五条第四項

鉄道事業者は、鉄道運転事故、輸送障害（中略）に規定する事態が発生した場合には、発生の日翌月二十日までに、発生した月の当該事故等の概要及び原因、被害の状況並びに発生後の対応をとりまとめて記載した鉄道運転事故等届出書を地方運輸局長に提出しなければならない。



J Rと私鉄の安全設備上の違いについては、各鉄道事業者・各線区によって走行速度、軌間（レール幅）、軌道構造など、走行環境が異なっており、それに伴い安全設備も各社で検討し選定しております。

なお、異常検知時等における車内放送については、各社が独自に定める車内放送マニュアル等に基づいて行っており、同じ事象であっても放送内容や使用する用語等に相違が生じる場合がありますことをご理解願います。（関東運輸局）

## ● 地下鉄のホームについて

＜提言＞地下鉄のホームですが、例えば、都営浅草線の三田駅のように、上下線の真ん中にホームが設置してある作りの駅で、ホーム上に売店やベンチ（上下線に向けて2列設置）が設置してあり、また、ホーム上に柱が多数あるため乗降客の歩くスペースが狭く、上下線の電車が同時に到着した時などスムーズに歩けず、また、ホームの中央に売店等があるためどうしてもホームの端を歩くケースがあり非常に危険な状況です。

ホームを広くするため、売店は改札口のフロアへ移転、また、ベンチは背もたれのないベンチを1つにし、どちらからでも利用できるようなものを設置すれば多少は歩行スペースが確保できるのではないのでしょうか。（関東 I）

＜対応＞このたびは、貴重なご意見を賜りましてありがとうございます。

都営地下鉄においては、鉄道利用者の利便性増進を図る目的から駅構内に売店、自動販売機等を設置しているところです。

設置に当たっては、鉄道利用者の通行に必要な通路等の幅員を十分に確保した上、通行に支障を与えない範囲で、道路法等の法令に基づき、道路管理者より占用許可を受け、実施しております。

ご指摘のありました浅草線三田駅ホームの売店におきましても、同様に鉄道利用者の通行に支障を与えない範囲で設置を行っております。

また、ホーム上にベンチを設置する場合には、お客様の流動の妨げにならない箇所に設置を行っております。

なお、近年設置したベンチは座面の狭い省スペース型のものを採用しており、ホーム幅が狭い島式ホームでは2つのベンチを背中合わせではなく互い違いに配置するなど、歩行スペースの一層の確保を図っております。

既存のベンチについても、更新時にはこうした省スペース型等への置き換えをおこなうなど、引き続き流動に配慮して設置を行ってまいります。（東京都交通局）

## ● 西日暮里駅における改札の対応の件について

＜提言＞西日暮里駅の改札で以下の件の対応方についてご意見をお聞かせ下さい。

他の駅でも同様なことがあると思いますが、過日、西日暮里駅で地下鉄千代田線を利用する際、身近にあったJ R改札をSuicaで通過し、地下鉄乗り継ぎ改札を抜けようとしたところ、通過できませんでした。

地下鉄係員の方に確認したところ、一度、外に出てから地下鉄改札から入りなおしてください、とのことでした。

そこで確認ですが、Suica一枚で両社利用可能なところ、どのような理由からこのよ

うな対応となっているかお教えいただければと思います。

よろしくお願いいたします。

(関東 H)

＜対応＞東京メトロより以下の回答をいただきました。

「のりかえ専用改札機」自体は IC カード乗車券一枚でご利用いただけます。しかし、今回のケースですと、IC カード乗車券であるかどうかの問題ではなく、ご利用の際の目的が「のりかえ専用改札機」の仕様に適しておらず、このような対応となりました。

基本的に、ご利用いただく鉄道会社の電車に、ご乗車いただく際に切符や IC カード乗車券の確認を自動で行うために「自動改札機」を設置しております。その他に、お客さまが目的地まで向かう経路の中で、複数の鉄道会社を利用する際、乗り換えをスムーズに行っていただくために設置している「のりかえ専用改札機」もあります。「のりかえ専用改札機」は他の駅から入場したデータを読み込んで乗り換えを目的として通過することを可能としているため、乗り換え以外の通過の際にはご利用いただけません。よって、同じ駅の入場のデータが残っている状態では他の鉄道会社からの入場であっても、「のりかえ専用改札機」はご利用いただくことができません。そのため、同じ駅であっても、鉄道会社が異なる改札機で入場の場合は、「のりかえ専用改札機」はご利用いただけませんので、お手数ですが、入場した鉄道会社の改札機で一度出場手続きをしていただき、実際にご利用の鉄道会社の改札口から再度入場していただくことが必要になります。

(関東運輸局)

## ● 鉄道駅のトイレについて

＜提言＞昨今、JR、私鉄を問わず、駅のトイレ設備は、弱者用も併設される等、以前より格段に良くなったと思う。清掃もペーパーの補給も頻繁に行われ、落書き等も減りつつあり、誠に結構なことである。

しかし、電車を利用して不便を感じることもある。それは、男女共、トイレの絶対数が足りないことである。とりわけ、女性用はかなり不足しているようで、あちこちで待ちの行列を目にする。また、男性用の大の個室も同様に、普通の駅では一つ、乗換駅でも二つか、三つが多い。それも殆どが一カ所しかなく、清掃中だとそれが終わるまで待たなければならない。体調不良の際の長時間待ちは堪え難い。男性用個室もせめて二つは必要であるほか、できれば二カ所に設置されるのが望ましい。理想を言えば「道の駅のトイレ」だが、敷地の制約が多い鉄道駅では望むべくもない。

鉄道事業者に対し、何とか工夫をして、現状より増やすよう指導していただきたい。最近は外国人観光客もかなり増加しているし、2020年には東京でオリ・パラも開催される。そうした人達にも、是非、日本国内を快適に旅行していただきたいと思う。

〈その他〉

①観光地をかかえるローカル線の駅のトイレは極力洋式に。

②換気の良くない駅のトイレは湿気や消臭の対策を。

③男性用小便器の前に手荷物を置ける棚の設置を。

(関東 T)

＜対応＞各鉄道事業者においては、駅の乗降人員などを基に適正なトイレの設置数等を検証し整備に努めているところではありますが、駅施設の構造やスペースの制約、より

多機能なトイレ設備のニーズへの対応等、様々な事情から、駅によっては十分なトイレの設置数が確保できない場合があります。

いただいたご意見につきましては、今後の旅客サービス向上のための参考意見として管内各鉄道事業者へ情報提供させていただきました。

当局においても旅客サービスの向上について、鉄道事業者へ引き続き指導してまいりますのでご理解願います。  
(関東運輸局)

#### ● 埼京線新宿駅のホームについて

＜提言＞埼京線新宿駅のホームはただでさえ人が多いのに、湘南新宿ラインのホームと同じ場所のため人が溢れていて、黄色の線の外側を歩くしか通ることができない。そのため接触が多く危ないので、電車の乗り入れを考えるか、ホームを広くしていただきたい。  
(関東 S)

＜対応＞東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

新宿駅におきましては、埼京線・湘南新宿ラインをはじめとし、多くの路線が乗り入れているため、ホームの拡幅工事等実施することは非常に困難な状況となっております。しかしながら、ホームでの混雑解消対策については、弊社としても取り組んでいかななくてはならないことであると認識しておりますので、引き続き検討して参りたいと思います。

また電車の乗り入れに関しましても、多くのお客さまのご意見を参考にさせて頂きながら、安全性と利便性を両面から検討して参りたいと考えておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。  
(関東運輸局)

#### ● 只見線について

＜提言＞只見線は現在、全線開通していないが、せめて、長岡から只見までの列車を運行して欲しい。  
(北陸信越)

＜対応＞お客さまのご利用状況から、長岡・只見間直通の列車設定は困難です。小出駅で可能な限り上越線と只見線相互の列車接続を考慮しております。

イベント列車につきましては、本年6月に「只見線山菜満喫号」、7月に「風っこ只見夏休み号」、10月には「只見紅葉満喫号」を運転いたしました。

(東日本旅客鉄道(株))

#### ● 磐越西線のSL運行について

＜提言＞磐越西線に現在、SLが運行しているが(土・日曜)、平日にもSLダイヤで普通列車を運行して欲しい。せめて、新津・津川間だけでも・・・。  
(北陸信越)

＜対応＞列車の運転本数につきましては、お客さまのご利用状況や線区の特情を勘案して設定させていただいております。そのため平日は9時39分発又は11時34分発の普通列車会津若松行きをご利用ください。  
(東日本旅客鉄道(株))

#### ● 弱視者用の運賃表について

＜提言＞以前にもお願いしたが実現していないので、再度のお願いです。健常者・盲人用の運賃表はあるが、弱視者用の運賃表も設置してほしい。  
(北陸信越)

＜対応＞前回も回答いたしましたところですが、国土交通省では、「バリアフリー整備

ガイドライン（略称）」を作成しており、ここには、ロービジョン者のみならず、高齢者、障がい者等が円滑に移動できる環境を作り出せるよう、公共交通事業者が旅客施設、車両等を新たに導入・整備する際の具体的な目安を記載しております。この中で、運賃表については、輝度・コントラスト、文字の大きさ並びに掲示位置について、ロービジョン者に配慮したものが望ましいとされているところです。

一方、事業者においては、掲示スペースの確保等の問題もあり、可能なところから順次進めていくといった現状にあります。

当運輸局におきましても、事業者への業務監査等の機会を通じて確認して参りますので、ご理解の程お願いいたします。（北陸信越運輸局）

## ● ICカード乗車券「ICa」（アイカ）について

＜提言＞北陸鉄道㈱が運用している IC カード乗車券「ICa」（アイカ）による運賃の支払いは、カードリーダー（読み取り装置）にタッチするだけで精算ができるため、乗降時に小銭準備の必要がなく非常に便利、特に高齢者や手荷物を持っている人の安全な乗降に役立っています。

しかし、現行の ICa は金沢地区の路線バス全線で利用できるが、同社が営業している鉄道部門の石川線と浅野川線においては、始発駅と終点駅の定期券にしか利用できないため、バス同様に全線の各駅においても利用できるように改善されれば、ICa の利用範囲が拡大し、電車利用者やバスの乗り継ぎ者の利便性と安全性がさらに増しますので改善してほしい。（北陸信越）



＜対応＞弊社が運用いたしております IC カード乗車券「ICa」（アイカ）は、平成 17 年 3 月に導入いたしました。カードリーダー（読み取り装置）にタッチするだけで運賃が精算されます。小銭の準備も不要になり、パスケースに入れたままでも利用でき、高齢者および傘や荷物をお持ちのお客様にも乗降時の負担軽減になります。1 枚のカードを繰り返し使用できますので、環境保護にもつながります。また、ICa 定期券は、カードリーダーにタッチすることで、有効期限や区間を判定します。

弊社およびグループ会社が運行するバス路線で導入しているほか、鉄道石川線・浅野川線の終端 4 駅では ICa 定期券のみご利用いただけます。

弊社鉄道線はワンマン運行を行っており、ICa 導入当初は無人駅で乗降されるお客様に対し、IC カード精算のシステムが確立されておりました。そのため終端 4 駅で ICa 定期券のみ利用可能とさせていただいた経緯がございます。現在は無人駅での

利用についてもシステムが確立されつつありますが、導入に係る費用が大きいのが現状です。国の補助制度活用も検討しておりますが、導入後に維持していくための費用も莫大であることから、鉄道線への IC カード導入には至っておりません。

(北陸鉄道(株))

## ● 新幹線との乗り継ぎの改善について

＜提言＞北陸新幹線の上越妙高駅における在来線との乗り継ぎが不便だと感じております。

特に、新潟方面から長野・東京方面への乗り換えに待ち時間が長く、新設の特急の効果もありません。改善をお願いしたいと思います。(北陸信越)

＜対応＞北陸新幹線の開業に伴い、金沢方面と新潟方面とのアクセスの利便性確保を目的として、北陸新幹線の接続駅である上越妙高駅と新潟駅とを結ぶ特急「しらゆき」を運転しております。そのため、必ずしも東京方面との接続がスムーズに設定されている訳ではございません。今後につきましては、お客さまのご利用動向を踏まえながら、改善の検討を行なって参ります。(東日本旅客鉄道(株) 新潟支社)

## ● 発車時刻について

＜提言＞18時07分近鉄四日市駅発の伊勢中川行の急行に乗るため、時間が迫ってきたので急いでホームの階段を駆け上がりました。急行列車はすでに到着していましたが、ドアは閉まっておりました。時計を見ると18時06分55秒(電波時計で確認済)、ドアの前に立ち、ドアが開くのを待っていたところ、ドアは開かずそのまま発車してしまいました。

動き出したのは確かに18時07分の定刻どおりでした。

発車時刻は列車が動き出す時刻で、その前にドアを閉める理屈は分かりますが、定時までは乗客がいるのであれば、乗れるようにするべきだと思います。

仕方なく次の急行列車18時24分発に乗ることにしました。列車は2分遅れで到着し、なおかつ列車に駆け込む乗客を待って、結局4分遅れで発車しました。

列車あるいは車掌によって対応が違うのは如何なものでしょうか。(中部 I)

＜対応＞当該列車の発車時刻については、18時07分00秒に発車することになっています。出発する際には運転士又は車掌が旅客の安全を確認した後に出発信号機の合図をもって発車させます。また、遅れが発生した場合の運行についても、同様に旅客の安全を確認し、出発信号機の合図により発車させており、乗務員等の確認取扱いの違いはありません。(中部運輸局)

## ● 遅延証明について

＜提言＞毎日6時11分近鉄明星駅で普通列車に乗車し、松阪駅に6時27分着、6時32分名古屋行急行列車に乗り換え、近鉄四日市駅に7時24分着で通勤しております。

9月13日(火)いつものとおり6時10分頃明星駅に行くと「昨晩からの大雨で鳥羽線の信号機が故障、そのため11分発の列車は11分遅れで運行しています。」とのアナウンスがありました。ホームで待っていると急行列車が通過していきました。その後6時22分に列車が到着したので乗車し、6時38分頃松阪駅に着きました。い

つものように急行列車に乗り換えようとホームで待っていると、「6時46分発の急行列車は3分ほど遅れています。」とのアナウンスがあり、6時49分頃到着した急行列車に乗りました。この列車はいつも乗車する列車の一本後の列車でした。

いつも乗車する6時32分発の急行列車は、明星駅で遅れている列車を待っている時に通過した列車でした。

やむを得ず乗った6時46分発（実際は6時49分頃発車）の急行列車は、近鉄四日市駅に7時44分頃到着しました。

その列車の定時からすると5分遅れでした。しかし、信号故障で普通列車が遅れ、いつもの急行列車に乗れなかったことで近鉄四日市駅には20分遅れとなってしまいました。

この時間では出勤時間に間に合わないので、改札口で遅延証明を申し出たところ5分遅れの遅延証明を頂きました。確かにこの列車は5分遅れで間違いないのですが、普通列車の遅れも含めて20分遅れの遅延証明はいただけないのでしょうか。

（中部 I）

＜対応＞近鉄の取扱いでは、基本的に旅客から遅延の申し出があれば全て証明することになっており、申し出時間に合わせて5分単位で証明書を発行しています。

今回のケースのように20分遅れたという申し出があれば、20分の遅延を証明することになります。

（中部運輸局）

## ● 大井川鉄道(トーマス号)について

＜提言＞幼児達に大変な人気となっており、経営にもプラスとなっていると報道され大変好評な企画であるが、利用者(幼児)に次の様な被害者が出ているので注意願いたい。

①燃料の石炭灰が目に入り、眼科のお世話になった幼児の存在がある。

②同じく、目より黒い涙を流している幼児がいる。

③対策として「アナウンスで窓を閉める。」等の放送をして頂くか「車掌が車両巡回する。」或いは「窓を民家の網戸方式」にし対応する等考慮して頂きたい。

（中部 S）

＜対応＞大井川鉄道はトーマス以外にも、SLを運行しており、大変に賑わっている状況です。

そのような中で、大井川鉄道は、衣服（特に白い服など）にススが付着することで旅客に迷惑をかける恐れがあることから、SL停車時には、多くのスタッフを配置し、機関車に近寄らない呼びかけを行うなどの対応を行っています。また、運行中（特にトンネル）には、窓の閉鎖のために車内巡回など実施し、旅客に呼びかけや案内を行っています。

大井川鉄道には、引き続き、旅客案内等による十分な対応を行い、安全運行に努めていただくように伝えている状況であります。

（中部運輸局）

## ● 台風時の「運休・間引き運転」に対する対応について

＜提言＞平成28年9月20日夕刻、台風16号の接近に伴ってJR線や名鉄線などで運転見合わせなどが行われ、通勤通学客の皆さんには大きな影響がありました。

近鉄名古屋線は幸い止まることなく運行されておりましたが、列車の遅延のほか、一部列車の運休や間引きがありました。

ただ、何時何分発のどの列車が運転中止になっているのか、どの列車が間引きされたのかわかりにくく、ホームで右往左往する方、違う特急に乗り込むお客様など（特に観光客、外国人観光客も多数）、大混乱となっていました。

帰宅時にはたくさんの列車が発車します。私は列車が混んでいたため、一本遅らせたら、次の乗車予定列車が間引き対象になっていたため、さらに帰宅が遅れてしまいました。

いまホームにいる列車が何時何分に発車するかも大事ですが、「何分発の列車は運休になる」など、運休・間引きの列車情報を分かり易く表示するとともに、十分な放送周知をしていただくよう要望します。（中部 S）

＜対応＞風水害による旅客に対する対応については、まだまだ課題が多いという認識をしております。特に車両内における外国人観光客への情報提供は、各社の課題となっており、近鉄も対応を検討しているところです。

また、近鉄では車内にタブレットを持込、それを車両内の放送設備に接続し、一斉に情報を展開するシステムが順次路線拡大するということで、近鉄名古屋線においては、平成29年3月に導入できるよう準備を進めているところです。

そのタブレットに入力するデータなどソフト開発に期待しているところですが、外国人を含め全ての旅客に正しい情報を伝えていけるよう事業者に伝えお願いをしているところです。（中部運輸局）

## ● 私鉄間の連絡定期券について【26年度要望事項の再要望】

＜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。

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

以上が2年前の要望でした。その後進展しているのでしょうか？（中部 M）

＜対応＞近鉄と名古屋市交通局では、利用者からの要望が多くない中で協議しましたが、連絡定期を発行するまでに進展していないのが現状であります。

今後、利用者からの多くの要望等が増加すれば、具体化に向けた検討を行うということです。

名古屋市交通局では、敬老パスをIC化することで、旅客へのサービスを向上させることを優先しております。（中部運輸局）

## ● 駅のトイレ美化について

＜提言＞県内のJR駅トイレが全般的に汚いように思います。特に無人駅のトイレは清掃をしているのか疑問に感じます。

車両内にトイレがあるので、駅トイレの使用は少ないのかもしれませんが、それでも

駅にトイレがあると便利です。

一昔前ならそんなに気を遣う必要もなかったかもしれませんが、最近ではどこの施設や家庭でも、きれいなトイレが普通ですので、気持ちよく使ってもらえるような管理をしていただきたいと思います。

ただ、トイレのない駅もあるので、管理ができないのであればなくてもいいようにも思いますが、設置してある以上はしっかり管理してほしいと思います。（中部 T）

＜対応＞駅のトイレは、ラッチ内であれば鉄道事業者管理となりますが、ラッチ外となれば、設置者が自治体等となるところがあります。

特に都市部以外を運行する鉄道路線の駅は、自治体等が賑わいを創出させることでトイレ等の施設を設置することがあります。

具体的に駅を限定していただければ、管理者等にトイレの美化等をお願いさせていただきます。（中部運輸局）

## ● エスカレーターの利用について

＜提言＞特に利用客の多い鉄道の駅全般に言えることですが、エスカレーターに乗ろうとする人々で長蛇の列になることがあります。

以前は右側を急ぎの人のための列として充てていましたが、おそらく名古屋の地下鉄の事故以来、エスカレーターで歩いたり走ったりすることを表示等で禁止したため、利用客は左側のみに寄るようになり、結果として電車が着いた時などはエスカレーターの左側に集中して列が出来るようになったと思われます。

今でも時々右側を急いで歩いている人がいるかもしれませんが、左の列を掻い潜って右側に乗って歩かずにいようものなら何かルール違反をしているような面持ちにさえます。

エスカレーター自体の許容重量や事故防止を考えてのことならしかたありませんが、「2列で静かに乗る」をアナウンス等でルール化できないのでしょうか。

（中部 H）

＜対応＞名古屋市交通局では、「歩かないで下さい・走らないで下さい」の張り紙で案内をしております。エスカレーターで走ったりすると急激な負荷により安全装置が働き停止することがあり、将棋倒しになる危険があります。

そのため「立ち止まってご利用下さい」との掲示案内や、「健康のため階段をご利用ください」と階段への誘導も行っております。

現在の放送案内は、歩きスマホによるホーム転落や接車、旅客間のトラブル等が多発していることによる注意喚起の案内放送が重点的に行われている状況です。

（中部運輸局）

## ● JR、各私鉄のエスカレーターの利用方法について

＜提言＞現在、どの私鉄においても片側を空けて乗っているが、空けずに乗るよう指導されたい。また今後の設置は1人利用の乗降2列の物を設置されたい。

①本来エスカレーターはバリアフリーのために設置されているものであり、健常者が急ぎのために使うものでないのに、空ける必要はない。急ぐ場合は階段を利用すれば



よい。

②身体不具合者においては右側あるいは左側とさまざまで、立つ位置の指定は問題であり、詰めて乗る方が問題が少ない。

③空いている側を健常者が急いで通過することは事故等にもつながることが懸念され、また機械のためにもよくない。(近畿 M)

＜対応＞エスカレーターの利用方法につきましては、安全にご利用いただくため、「手すりにしっかりお掴まりください。」「黄色の線の内側に立ちどまってください。」等の案内を各鉄道事業者とも適宜行っています。また、本年7月19日から全国の鉄道事業者51社局と日本民鉄協会さらには日本地下鉄協会等が共同で『手すりにつかまろうキャンペーン』を展開し、エスカレーター利用時に発生するお客様同士の衝突や転倒事故の防止に向け、エスカレーターの安全な乗り方をイラストで示したポスターを制作し、駅や各施設に掲示を行う等、啓発活動を展開いたしました。

エスカレーターのご利用マナーにつきましては、強制することが困難でありますので、引き続き事故の発生しない安全な乗り方でご利用いただけるよう啓発活動を通じてお客様にお願いして参りたいと考えております。(近畿運輸局)

#### ● 阪神なんば線の尼崎駅での乗り換えについて

＜提言＞南海、阪神なんば線を利用し神戸方面まで通勤している者です。

阪神なんば線の利用により、所要時間はともかく混雑する地下鉄御堂筋線で梅田まで行くこともなく、乗り換えの回数も少なくなつて、楽になったと喜んでいるところですが、一部尼崎駅での乗り換えについてです。

大阪なんば方面から各駅停車にて尼崎駅まで行き、尼崎駅にて、大阪梅田からの特急電車に乗り換える際、停車中の車両を通り抜ける必要があり車内放送でもそう誘導します。その際特に混雑時は、乗り換え時間は少なく停車中の車両をスムーズに通り返けられず、年配者にとっては慌てることがあります。(本年3月のダイヤ改正以降少しは改善されたとは思いますが・・・)

駅の構造、乗り換え時間の短縮、運行ダイヤ関係で利便性上やむをえないこともあると思いますが、混雑時には、通り返け車両での通路確保の車内放送、駅員の配置等により、よりスムーズに乗り換えができるよう対策をお願いしたいと思います。

(近畿 O)

＜対応＞いつも阪神電車をご利用くださりましてありがとうございます。

尼崎駅における車内「通り返け」の取扱につきましては利用されるお客様の移動のご負担を軽減するために実施しているものでありますが、いただきましたご意見につきましては、日々ご利用くださるお客さまからの貴重なご意見として受け止め、まずは「通り返け」に限らず、お降りのお客さまに通路をお譲り頂けるよう、効果的な啓発ができないか検討して参りたいと存じます。

なお、現状、「通り返け」となる各駅停車を担当する運転士、車掌は、尼崎駅に到着後、反対側のホームに到着する急行列車等の到着を監視するため列車を離れる取り扱いとしておりますので、お客さまが「通り返け」されるタイミングで車内放送をする

ことが困難な状況であります。また、ホームでのご案内につきましても、限られた人員の中でご案内することが難しい状況でございます。事情ご賢察のうえ、ご理解の程何卒よろしくお願い申し上げます。  
(阪神電気鉄道(株))

## ● 「香里園駅」以北の連立立体化の今後について

＜提言＞京阪電車を利用しておりますが、ますます、快適な鉄道に進化していると感じています。

要望とは少し違うかもわかりませんが2点ばかり京阪電鉄(株)の今後、将来の方針等を教えて頂けたらと思います。

1点目、平成14年当時だったと思いますが「寝屋川市駅」の高架化工事が完了し、新駅舎が利用できるようになりました、以後、駅前開発（特に駅東側）も進み昨年は外環状道路までの数百メートルの間、道路が大幅に拡幅され当駅へのアクセスも数段改善されたように思います。

この高架化に伴う前に「寝屋川市駅」に至る区間で（上り、下り線とも）連立立体化も同時に進んでいたような記憶があります。前後（南北）にあった踏切もなくなり安全が確保されました。

この「寝屋川市駅」の高架、連立立体化が「香里園駅」以北、すくなくとも「くずは」までの区間で続けば同じように駅周辺の踏切除去による電車と道路交通との安全確保、周辺道路の輻輳緩和が進むとともに、駅前開発、公共交通機関利用増につながると思うのです。

「香里園駅」以北の連立立体化は今後どうなるのでしょうか。（近畿 Y）

＜対応＞大阪府が事業主体となり、寝屋川市駅～枚方市駅間の約5.5kmにおいて連続立体交差事業が進められております。なお、当該事業は平成25年度に事業認可を取得し、平成40年度の事業完了が予定されています。  
(京阪電気鉄道(株))

## ● 京阪電車の列車名の統一、統合等簡便な設定への移行について

＜提言＞2点目、昨年のダイヤ改正で現状の旅客数、利用傾向等からベストのダイヤ編成を敢行されたと思いますが、一方で、通勤準急、通勤快急、急行、準急、平日のみ、下りのみ等々阪急、近鉄、阪神等に比べ列車設定が多すぎて、少々、戸惑いを感じております。ホームの停止表示は○△のみですが、意味がないようにも感じられます。

列車名の統一、統合等簡便な設定へのお考えは如何でしょうか。（近畿 Y）

＜対応＞当社では、平日の朝ラッシュ時は多数の列車を効率的に運転する必要があることから、下りの「快速急行」「準急」は、守口市駅に停車しない設定としており、それぞれ「通勤快急」「通勤準急」として区別しております。「停車駅が異なる列車は異なる列車種別名とする」方が「同じ列車種別名で曜日や時間帯によって停車駅が異なる」よりもお客さまにとってわかりやすいと考えており、現在の列車種別名でご案内しております。

また、ホームの乗車位置ですが、一部の駅において「快速特急」「特急」「快速急行」は△印、それ以外の列車は○印としております。これは、列車種別によって列車をお

待ちのお客さまの列を分けることにより、スムーズに乗降していただくとともに列が長くなることを防いでホームの安全を確保することを目的としております。

今後も皆様からいただきましたご意見を参考とし、わかりやすいご案内に努めてまいります。  
(京阪電気鉄道(株))

## ● 阪急電車のIC改札について

＜提言＞阪急電車を利用させていただいていますが、IC改札についてお尋ねいたします。

通常通過時にはピピと単音になりますが、たまにピンポーンと1回なる場合があります。

そのまま通過してしまっても問題がないようですが、うまく通過できたのか心の中では心配であるのと他の人の反応が気になります。

不具合の場合はピンポンピンポンと複数回の警告音が鳴り扉も閉鎖の動きをします。

IC機器とカードのタッチ度合いによる機器の判定だと思うのですが、しくみについてご説明願いたい。(なるべくピンポーンとならないようにならないのでしょうか)

(近畿 T)

＜対応＞改札機では、ICカードが改札機上部のICカード読取部にタッチされたときには、読取部がお手持ちのカード内の情報を瞬時に読み取り、入出場可能か判断した上で必要な情報をカード内に書き込む仕組みとなっております。正常に処理が完了しましたら「ピピッ」と鳴動します。ICカードの処理が正常に終了する前にお客様の体が先行した場合には再度タッチをして頂くために「ピンポーン」と鳴動し、ドアを閉めております。ICカードの処理が正常に終了するとドアを開け通過していただくようになります。

今回の事象は、下記の状況と推測されます。

- ①お客様がICカードをタッチしていただいた。
- ②ICカードの処理が完了する前に体が先行した。
- ③再度ICカードを翳していただくために「ピンポーン」と鳴動した。
- ④上記③の鳴動途中にICカードの処理が正常終了した（「ピピッ」と鳴動）。
- ⑤お客様が通過された。

ICカードをご利用時には、ICカード読取部にゆっくりタッチしていただきますと共に青いランプの点灯と「ピピッ」という音にもご注意ください。（阪急電鉄(株)）

## ● レールの軋み音について

＜提言＞伊丹線の塚口駅発のレールの軋み音が「キーン・キーン」と非常に大きな金属音がでる時があり非常に耳障りです。改善の方法はないのでしょうか？

(近畿 T)

＜対応＞レールの軋み音は、急曲線部などで車輪とレールがこすれ合う時に発生し、構造上ある程度はやむを得ない面もあるため、弊社としても対策に苦慮しております。

伊丹線塚口駅構内は、曲線半径60mという非常に急な曲線を有しており、弊社とし

ましても軋み音の発生箇所としての認識を持ち、予てより対策を実施しております。具体的には、レール潤滑油を塗る装置、摩擦調整剤を塗る装置を複数設置し、車輪とレールの摩擦を軽減する措置を講じているところです。また現状の軋み音発生状況に鑑み、当該箇所に設置のレール塗油器を電動式のものに更新し、レール塗油の安定化とより細かな塗油管理を行うべく、今年中の実現に向けて計画を進めています。

(阪急電鉄(株))

## ● スマホ使用者への駅員の対応について

＜提言＞大阪市営地下鉄を使用して通勤している者です。

大阪市営地下鉄においては、「危ないので歩きながらのスマホはやめましょう」と放送していますが、この間、住之江公園駅において、地下鉄からニュートラムに乗り換える階段で、上り下りの乗客を整理している駅員がいる前で、若い女性がスマホをしながら階段を上がっていましたが、その整理している駅員は、注意もせずに知らん顔をしていました。(その時は、上下客は少なく、注意できる状態でした。)目の前にスマホをやっている者が通っているのに、知らん顔するのはおかしいではないでしょうか。

放送は何のためにやっているのでしょうか、一言でも声をかけて注意すべきではないかと思いますが如何でしょう。(そのような状況、男女問わず何回か目にしています。)

(近畿 Y)

＜対応＞当局では、駅構内放送やマナーポスターにより、お客さま同士が衝突するなど歩きながら携帯端末を使用することの危険性を訴え、啓発に努めているところであります。

しかしながら、携帯端末の適正な使用につきましては、お客さまのマナーによるところも大きく、当局の呼びかけにもご協力いただけないお客さまもおられることから、当局といたしましても対応に苦慮しているところであります。なお、今回ご指摘いただきました職員は特定することができませんでしたが、歩きながらのスマホ利用により危険が想定される場合は、お声掛けに努めるよう駅長から全職員に対し周知させて頂きました。

今後とも、より効果的な啓発手法を検討・実施することにより、全てのお客さまにとって、安全・快適・便利な地下鉄となりますよう努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(大阪市交通局)

## ● 通勤用車両の改善について

＜提言＞近畿日本鉄道においては、「しまかぜ」「青のシンフォニー」という観光専用の特急電車を運行していますが、観光振興を図るためにはいいことだとは思っています。しかし、一時間少々の乗車において、バーカウンターのあるラウンジ車両まで必要でしょうか。

私は、毎朝特急電車を利用していますが、特急電車の中には連結ドアの開閉において、手動式のドアの車両がありますが、そのような古い車両を運行しているにも関わらず、観光専用にした新型車両を製造するのはどうかと思っています。

観光客用にしか使用できない特別な車両を製造する余裕があるのであれば、通勤客用の特急車両も、もっとよくして頂ければと思います。

また、私としては、観光客用にしてもアーバンライナークラスの車両でいいのではないかと考えますが、いかがでしょうかご意見をお願いします。(近畿 U)

＜対応＞主に通勤等にご利用いただいている特急車両につきましては、寿命や状態を勘案し、新造より概ね20年から25年程度で、多目的トイレの設置、背面テーブル付の座席への変更、座席周辺へのコンセントの設置、車内照明のLED化等の仕様変更を含むリニューアル工事を行っております。

ご意見にございました車両通路の手動扉につきましては、全特急車両123編成のうち、昭和45年から昭和60年に新造された18編成がこれに該当いたします。これらの車両については、何れも高経年車となっており、車両の状態を考慮し、順次、新造代替車に置き換える予定としております。

また、観光特急「青の交響曲（シンフォニー）」は、南大阪線・吉野線の観光振興を目的として、南大阪線で運用しておりました一般の通勤用車両を改修したものであり、「上質な大人旅」をコンセプトに、車内でゆったりお過ごしいただける空間と、沿線の豊かな食の魅力をお楽しみ頂くためラウンジ車両を設けておりますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます。(近畿日本鉄道(株))

#### ● 京阪電車中之島線の車内放送について

＜提言＞私は、「樟葉」から「大江橋」まで京阪電車中之島線で通勤しています。

そこでいつも気になることがあります。

大江橋の手前「なにわ橋」に到着する際の車内放送ですが、「まもなく「なにわ橋」「なにわ橋」、地下鉄堺筋線乗り換え、次は「大江橋」に停まります。」と放送されるのですが、疲れている時や寝不足の時にはうとうとしている状態があり、放送の後半部分のみが耳に入り、慌てて「なにわ橋」で下車することが多々あります。

そこで、丁寧な案内はうれしいのですが、「なにわ橋」到着時には、次は「大江橋」は省略し、「なにわ橋」を発車後に「次は、「大江橋」」の放送でいいのではないかと。

(近畿 U)

＜対応＞「駅到着時に次の停車駅を案内するのは紛らわしい」とのご指摘についてお答え致します。ご意見いただきました案内につきましては、利用者の皆様から頂きました乗り越しを防止することを主な目的として、各駅停車以外の通過駅のある列車で行っております。また、停車駅に不案内なお客さまも乗車されておりますので連続して停車する区間においても実施しております。

停車駅のご案内につきましては、路線図上に特急・快速急行等、列車種別ごとの停車駅を表したものを各扉の上部(中之島ゆき列車で言えば、進行方向左側扉上部)に掲出しており、一部の車両においては、液晶ディスプレイにてもご案内しておりますが、目の不自由なお客さまにおかれましては、やはり車内放送が必要となります。

今後も頂戴したご意見を参考とさせていただき、わかりやすいご案内に努めてまいりますので、何卒、諸事情ご賢察の上ご理解賜りますよう、お願いいたします。

(京阪電気鉄道(株))

## ● 京阪電車特急(8000系)の補助席について

＜提言＞私は、京阪沿線に在住していることから、大阪市内や京都方面に出る場合は特急を利用しています。乗車していつも気になるのが、車両に設置されている補助席の運用です。

乗車サービスの観点から見れば補助席は必要とは思いますが、車内での状況をみますと、むしろ補助席の運用を中止か廃止を行った方が良いのではないかと思います。

その理由については次のとおりです。

①補助席の位置は奥行きがないので使用時には身体の一部が出入り口にはみ出してしまいます。停車時において車内アナウンスで「一度お立ち下さい」と案内がありますが、そのまま座っている状況をよく見かけます。特に行楽客などが多い休日に多く見かけます。

②通勤時間帯では車内が混雑していることから、一部区間補助席の使用を中止する場合があります、中止についての車内放送があります。解除についても同様に車内放送があり、補助椅子のロックが外され、補助席が使用可能となります。

一部の車両で依然と混雑しているにも関わらず補助椅子が解除されることとなりますが、当該車両の入り口付近にいる乗客は使用できない状況となっています。

どのような基準で解除しているのか考えさせられてしまいます。

一つは乗客のマナーの問題とは思いますが、乗客の乗降での安全面等を考えれば、むしろ廃止した方が良いのではないかと思います。(標題の特急以外の列車では補助席は設置されていません。)

(近畿 U)

＜対応＞補助いすにつきましては、朝のラッシュ時や行楽期等、混雑が予想される時間帯の列車につきましては使用中止とし、それ以外の列車では、混雑状況に応じて車掌が使用の可否を判断することとしております。

ご指摘のように一部の車両のみ混雑しているといった状況も事実としてございますが、一方で補助いすの使用を中止した列車において「なぜ補助いすの使用を中止するのか」といったご意見を頂戴することもございます。

弊社といたしましては、少しでも多くのお客さまに快適な移動をご提供したいという想いではございますが、上記のような場合には、出入り口付近が混雑するといったことも事実としてございます。このため、駅到着時には「出入り口が混雑いたしますので補助いすをご使用のお客さまは、一度お立ちくださいますようお願いいたします」といった放送を行っておりますが、この度頂戴いたしましたご意見を踏まえ、引き続きお客さまのご理解とご協力を賜りますようご案内に努めてまいりますとともに、今後の運用の検討材料とさせていただきたいと考えております。(京阪電気鉄道(株))

## ● 鉄道のマナー改善対策の強化について(全般)

＜提言＞駅構内及び車内における利用者マナーの改善及び事故防止のため、鉄道会社職員等による積極的な啓蒙活動及び指導が必要である。

駅構内や車内アナウンスのみでは、なかなか効果がでないので、マナー強化月間など

を設けて、その期間中は鉄道会社社員等が現場で直接注意を呼びかけるなどの方法をとってはどうか。

〈理由〉

①放送やポスター等による啓蒙活動は随時行われているが、駅構内の要員が少ないため、乗降時のマナー違反や歩きスマホ、喫煙等への直接的な注意・指導ができていない。痴漢などの犯罪行為は周囲の協力も得やすいが、マナー違反等の場合は当事者間だけのトラブルとなり、暴力事件等に発展する恐れもある（実際に暴力事件寸前になったことがある）。

②個人の道德心に訴える啓蒙活動だけでは、残念ながらいつまでたっても改善は期待できない。

③他の交通機関にも言えることだが、安全運行と同様、駅構内や車内の安全・安心確保も運行者の責務ではないか。駅構内、ホーム及び車内における、鉄道会社社員及び警察による積極的な啓蒙活動、注意及び取り締まりが必要である。（神戸 I）

＜対応＞意見・要望として所管官署（近畿運輸局）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。

利用者マナーに関する取組につきましては、日々の案内放送などによるマナーに関するお願いを実施している他、全国的に強化月間を設け、マナーアップキャンペーンとしてテーマ毎に利用者に働きかけているところです。

また、関西地区においては、全国的な取組に加え平成28年3月には「電車内での手荷物の置き方、持ち方」を、9月には「駆け込み乗車はキケン」をテーマにキャンペーンを実施しました。なお、その際には、鉄道係員等が駅構内において、旅客へ直接啓発活動を行ったところであります。

また、当然のことながら違法行為につながる行為に対しては、警察をはじめとした関係機関と連携しながら対応することとしております。

今後も引き続き、マナーについての協力要請等を行うことにより、より良い公共交通機関の実現に向け努力していくこととしております。（神戸運輸監理部）

## ● 鉄道のマナー改善対策の強化について（リュックサック等）

＜提言＞阪神電車では、朝の通勤・通学時間帯に、車内放送で携帯電話のマナーや優先座席のお願いとともに、リュックサック等についても放送している。内容は「リュックサックやハンドバック・カバンなどを持っている人は、網棚に上げるか胸の前に抱えるようにしてください」というもの。

学生が多いためか、リュックサックを背負っている人が多いが、その多くの人が胸の前に抱えている。ハンドバックを意識的に胸の前に抱えている人も見受けられる。

バリアフリーなど、ハード面の整備も重要だが、お金のかからない「ソフト面での利用者保護」、それも「先進的な取り組み」を紹介して、全国的な取り組みにしていこうとも「利用者保護活動のひとつ」として位置づけてはどうか。（神戸 K）

＜対応＞意見・要望として所管官署（近畿運輸局）にお伝えし、以下のとおり回答がありましたのでご報告します。

マナーアップキャンペーンは、全国的に毎年行われており、平成28年は2月～4月の3ヶ月間、「～ひと声マナー」はじめよう。～」をテーマとして、鉄道事業者と連携し駅構内や車内でのポスター掲出と案内放送等を実施しました。

また、その他、関西の鉄道事業者においては、3月に「電車内での手荷物の置き方、持ち方」を、9月に「駆け込み乗車はキケン」をテーマにキャンペーンを実施しています。

啓発活動を実施することは重要なことでありますので、引き続き利用の状況等を勘案しながら必要なマナー向上に向けた取り組みを行っていくこととしています。

(神戸運輸監理部)

### ● 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ないと思いますが、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)

＜対応＞JRに現状を確認したところ、「JR岡山駅改札内のみどりの窓口につきましては、多数のお客様が当日の新幹線と在来線をお乗り換えされるため、当日券のみの発売とさせていただきます。3つある窓口の中央窓口上部に「当日券のみ発売」の旨をお知らせする看板を掲出しておりますが、引き続きご利用いただくお客様から見えやすくなりやすい表示をさせていただくとともに、適切な御案内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。」とのことでした。ご理解のほどお願いします。

(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)

＜対応＞アストラムラインに現状を確認したところ、「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。」とのことでした。ご理解のほどお願いします。

(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)

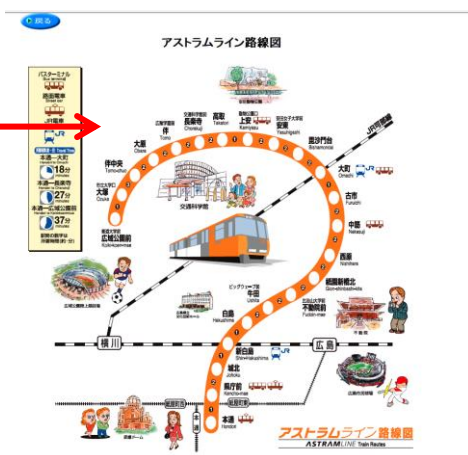


＜対応＞アストラムラインに現状を確認したところ、「車内において主要駅間（本通→本町・長楽寺・広域公園前）の所要時間を掲示しています。ホームページにおいて駅間距離は掲載（運賃表欄）していますが、所要時間については時刻表を参照していただきたい。」とのことでした。ご理解のほどお願いします。（中国運輸局）

## アストラムライン車内



## ホームページ



## ● 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）

＜対応＞アストラムラインに現状を確認したところ、「駅内のホームから連絡通路までの間で、タクシー乗り場への案内表示を行っています。連絡通路部分については広島市施工となるため広島市に連絡します。」とのことでした。ご理解のほどお願いします。

（中国運輸局）

## ● 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)

＜対応＞ JRに現状を確認したところ、「このたびは貴重なご意見を賜りましてありがとうございます。ワンマン列車のご利用方については、車内での掲示に加え、実際にワンマン列車が走る線区の無人駅に乗降方法についての掲示を行い、お客様に周知を行っております。

加えて、次列車がワンマン列車かどうか分かるよう、駅に掲示している時刻表にワンマン列車表示を行わせていただいております。

今後ともよりお客様にワンマン列車のご利用方について効果的に周知が出来るよう検討して参ります。ご迷惑をおかけいたしますが、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。ご理解のほどお願いします。 (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時、プラットホ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よいと思いますが、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)

＜対応＞ JRに現状を確認したところ、「いつも JR西日本をご利用いただきまして、ありがとうございます。このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

広島駅の新幹線ホームにはホーム柵を設置しておりますが、新幹線は高速で入線してくるため、ホーム上の黄色い点字ブロックより線路側を通行したり、ホーム柵から身を乗り出す等の行為は、思わぬ危険を招く恐れがあります。当社はホームにおける鉄道人身障害事故の削減を目標に掲げており、お客様に安全に鉄道をご利用いただく使命を持ち日々業務を行っています。当支社管内においては、安全確保のため各新幹線停車駅のホームにホーム監視要員を配置しており、危険な行為であると判断できる場合には注意喚起を行うよう教育しております。

しかし、注意喚起の行い方については十分配慮をする必要があることから、お客様に不快感を与えることが無かつ的確な注意喚起を行うよう指導させていただきます。

多くの観光客が訪れる世界遺産がある県の玄関口としての使命を果たすことが出来るよう引き続き努めて参ります。」とのことでした。ご理解のほどお願いします。

(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ひます。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ひます。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)

＜対応＞ JRに現状を確認したところ、「ご指摘いただきました山口線と新幹線の接続についてですが、新山口駅では新幹線との接続だけではなく山陽本線や宇部線との接続も考慮する必要があります。ご指摘いただきました列車につきましては、山陽本線列車との接続を優先させていただいており、広島方面の「こだま」号とは11分、「のぞみ」号とは38分の接続時間とさせていただいております。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。

ご理解のほどお願いします。 (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掛けをしているようでした。

しかし、案内表示を見過ぎしたり、多くの利用者がいる中、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ひますが。

(中国 Y)

＜対応＞ JRに現状を確認したところ、「このたびは貴重なご意見を賜りましてありがとうございます。

宮島口駅は世界遺産厳島神社の最寄駅であり、訪日外国人のお客様に対する案内需要

が非常に高い駅です。

訪日外国人のお客様に少しでも快適に当社をご利用いただけるよう、案内表示の増  
加・改良に加え、平成28年4月からは英語、中国語が話せる通訳案内専用のスタッフ  
を配置し、ご案内体制の強化に努めております。

また、改札付近においてはお客様のご利用状況を勘案し、駅係員が改札外で案内を行  
うよう指導しており、お客様に積極的なご案内できる環境作りに努めています。

ご指摘いただきました床面表示等の導入については、今後訪日外国人のお客様のご利  
用状況を勘案し検討して参ります。

引き続き国内外のお客様を問わず、ご利用いただきやすい環境を目指して取組んで参  
りますので、何卒ご理解を賜りますようお願いいたします。」とのことでした。

ご理解のほどお願いします。(中国運輸局)

## ● 駅利用者の駐車場について

＜提言＞駅へ自動車チケットの購入に行ったが、駅前広場に駐車場がなかった。駅前  
広場はスペースの有効利用のためか、タクシー駐車場と「車 de トレイン」の駐車場の  
みとなっている。チケット購入等、駅を利用する際の駐車場については最少台数であっ  
ても、その確保は必要であり、有料でもよいが、短時間利用の場合は無料となる駐車場  
の設置を望む。(四国)

＜対応＞当社の駅前広場のご利用状況が異なりますが、駅前広場には、バス・タクシー  
のりばのほか、JR四国のパーク＆ライドサービスである「車 de トレイン」や月極駐  
車場を設置しています。また、駅前広場のスペースによっては、一日定額利用ができる  
日極駐車場を設置したり、短時間無料または有料の駐車場のある駅もございます。なお、  
駅前道路拡幅により駅前広場スペースが縮小した駅もございます。

送迎用の車の駐停車には、駅前広場のスペースにより設置が困難な場合がありますの  
で、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。(四国旅客鉄道(株))

## ● JR四国高德線志度駅のサービス改善等について

＜提言＞香川県高松市の郊外、JR高德線志度駅は橋上駅で約1,000人/日、こと  
でん志度線志度駅は約1,400人/日利用されています。

そこで、JR高德線志度駅南側に(1)エレベーターを設置する、(2)駐車場料金を  
300円以下/日とする。また、(3)同駅北側階段下ドアを車いす使用車や高齢者  
のために開放する、ようご検討いただければと思います。

(1)については、駅に上がるスロープが設置されていますが、階段と直接接続して  
おり不自然な構造になっております。このため、障がい者はもとより、高齢者には出  
入りの移動がきつい状況にあります。この課題を改善する方策として、南側にもエレ  
ベーターを新設することが最も効果的と思われます。

(2)については、現在、駐車料金500円/日で設定されていますが、これを300  
円以下/日とすれば、JR高德線志度駅及びことでん志度駅利用者のパーク＆ライド  
の促進がさらに図れます。また、電車利用者等は、なぜか今でも比較的低廉な駐車料  
金であることを知らない方が多いので、より広範な利用者に広報していただければと

考えます。

(3)については、車いす使用者は事前に電話連絡等をしておけば、駅北側から直接1番ホームに出入りできると伺っています。さらに、高齢者のためにもドアを開放して、階段を使わずに直接1番ホームと駅北側間をスムーズに移動できるように検討していただければ幸いです。(四国)

＜対応＞①JR高徳線志度駅での「同駅北側階段下ドアを車いす使用車や高齢者のために開放する」というご意見につきまして、改札口が南北を結ぶ自由通路に面した2階にあり、2・3番のりばのみ2階改札口からホーム階へのエレベーターを設置しておりますが、エレベーターがない北側1番のりば側へは、駅北側に面して、車いす等ご利用の方用のドアを設置しています。ご利用の際には、事前にJR高徳線志度駅へお申出ください。なお、降りる際には列車の乗務員へお申出いただきましたらドアを開閉いたします。ご理解のほどよろしくお願いいたします。(四国旅客鉄道(株))

②(1)JR志度駅南側にエレベーターを設置する要望についてですが、JR志度駅橋上化は、平成10年に完成し多くの利用者が通勤通学に利用されているところであります。橋上化整備時にエレベーター施設の整備に必要なスペースは確保しておりますが、利用状況や費用対効果の面から整備を見送っている状況です。

また、南口の駅広場を整備した時にもエレベーターの検討をしておりますが、同様の理由から整備に至っておりません。

(2)駐車場料金を300円以下/日にする要望についてですが、現在JR志度駅南駐車場については、指定管理者制度を利用して駐車場施設の管理運営業務をお願いしているところであります。JR志度駅南駐車場は、JR志度駅利用者等の利便性の向上及び地域の道路交通の円滑化に資することを目的として管理運営をお願いしておりますので、近隣の駐車場の利用状況及び料金設定等含め、今後指定管理者と協議検討してまいりたいと考えております。(さぬき市都市計画課)

## ● 運転整理や異常時の対応能力が低下し、ダイヤの乱れの長期化に繋がっていないか

＜提言＞11月11日に発生したJR九州の停電事故に遭遇し、影響を受けた1人になり、思いました。

今回の原因はセクションの破断がそもそもの原因のようですが、事故にせよ故障にせよ、想定していなかった、あるいは予想できないトラブルというものが起きることはある意味やむを得ないとも思われます。そのうえで、どれだけ未然に防げるか、さらに被害を最小限に抑えることが出来るか、が問われていることは改めていう必要もないことかと思えます。

常日頃から事故防止を第一に取り組んでおられることと思いますが、最近気になるのは、事故発生時のダイヤの乱れがなかなか収束しないことです。以前に比べると、事故等が発生した時の混乱が長引いているような気がします。単純に感覚だけなので間違っているかもしれませんが、朝方の事故や故障の影響が夕方のラッシュ時までには終わらないケースが多いように思えてならないのです。11日のセクション破断もそうでしたが、4月と5月に発生したJR貨物の車両故障の際も長時間にわたり運休や乱

れが残りました。鹿児島本線の列車ダイヤは過密状態ですし、博多駅の大変さもあるかとは思いますが、列車指令の運転整理や異常時の対応力が低下している恐れはないでしょうか。

また、国鉄の分割民営化から30年の節目に株式上場を果たされたことは素晴らしいと思うのですが、この間多くの合理化を進められ、鉄道事業にかかわる人員も大幅に整理縮小されたことと思います。このため現場では経験を十分に積んだベテランが少なくなり、また、体制も最小限に絞られているかと思います。このことが結果的に各部署での異常時対応の遅れとなり、列車ダイヤの乱れの長期化に繋がっているようなことはないでしょうか。 (九州 M)

＜対応＞異常時が発生した場合には、指令員の体制を増員し対応にあたっており、列車の運用変更、乗務員の手配、到着番線の変更など様々な整理を行いながらダイヤの正常化に努めています。

指令員の教育訓練につきましては、定期的にシュミレーターを活用した訓練を実施すると共に、発生した事象の振り返りなど様々な異常時を想定した訓練等を実施し、異常時の対応能力の向上に努めております。

技術承継に関しては、指令員、駅員、公務社員の各系統において新入社員教育、現場配属後の定期的な教育、若手・中堅・ベテラン社員も含めた異常時対応訓練など技術力向上を目的とした様々な教育を実施しています。

今後も、早期運転再開及び正常ダイヤへの復旧に努めて参ります。

(九州旅客鉄道(株))

● 11月22日 工事完了後の検査が十分でなかったか

＜提言＞11月22日には陣の原一赤間間で架線が切れる事故が発生しました。部品の取付忘れという初歩的なミスと報道されていきました。工事完了後には検査をされると思うのですが、検査が十分でなかったということでしょうか。 (九州 M)

＜対応＞通常、設備を新しく設置し本稼働させる場合は検査を行います。当該工事では列車が入線しない仮設設備であったため、検査が行き届いていない部分がありました。今後は検査のルールを見直し、仮設設備に対しても項目を定めて検査を実施していきます。 (九州旅客鉄道(株))

● 11月22日 作業の体制や時間的な問題はなかったか

＜提言＞作業者のミスだけではなく、作業の体制や時間的な問題はなかったのでしょうか。 (九州 M)

＜対応＞作業の体制や時間的な問題はありませんでした。 (九州旅客鉄道(株))

● 毎月、運休や列車遅延の発生頻度を発表することはしないのか

＜提言＞今年に入ってから、大きなトラブルが続いています。11月は2度の大きなトラブルが発生しました。少し多すぎるように思います。その原因については個々に対処されると思いますが、今回のような運休や列車遅延の発生頻度を表すような指標はないのでしょうか。例えば、今月の運休は何本で1時間以上の遅れが何本、というような感じです。さらにこれらを定例的に発表すれば、(耳の痛いこととは思いますが

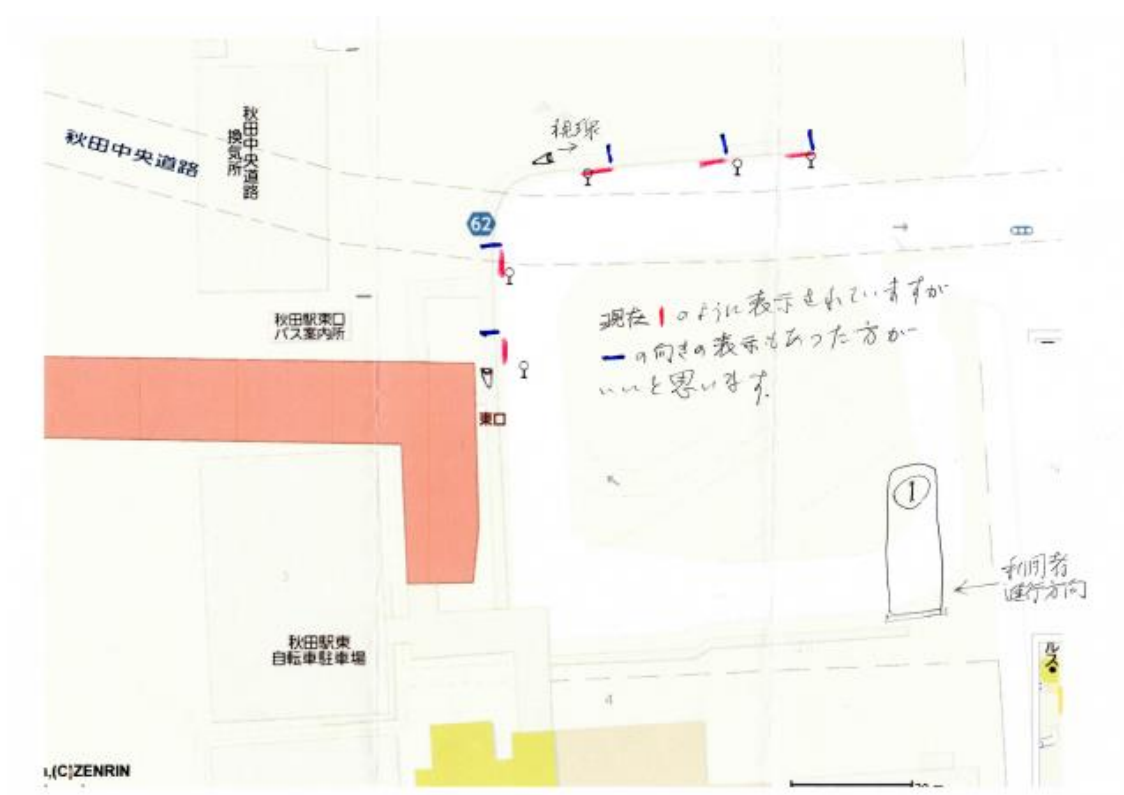
(九州 M)

今後とも、ＪＲ九州及びＪＲ九州グループ会社を含め、鉄道輸送の安全を第一に業務に取り組み、安定輸送及び事故発生時における早期運転再開に努めて参ります。

(九州旅客鉄道(株))

● 秋田中央バスの乗り場案内板について

＜提言＞秋田駅東口のバス乗り場案内板（乗り場番号表示）が利用者の進行方向に対し、並行に表示されているため、初めての人にはわかりにくいと思いますので、直角に表示することはできないのでしょうか。（東北）



早急に対応するため、当面は、進行方向からわかりやすいように、12月8日に紙を貼り対応をいたしました。将来的には耐用性のある材質で案内板を作成して、直角に表示いたします。

(秋田市)



秋田駅東口駅前広場 ①～⑤ バスのりば案内板 改善後



● バス運行状況の情報提供について

＜提言＞ 11月9日（水）に仙台発10：41の新幹線やまびこに乗車するため、仙台市交通局の子平町壽徳寺前のバス停からバスに乗車し仙台駅に向かう計画を立てました。バス停から仙台駅までは大体30分位かかりますので、約1時間前の9：30のバスに乗車することにし、9：25から並びました。既に4人くらい並んでおりました。

しかし、10分待っても20分待ってもバスは来ませんでした。次のバスは9：50なのですが、だんだん焦りの気持ちが出てきました。



待っている人同士、「30分のバスまだきてないですよ」などと話をしていました。

9:55頃、ようやくバスが来ましたので、乗車し、運転手さんに「9:30のバスですか?」と聞いたところ「9:30分のバスは車両故障で運行できない状況です。このバスは9:50です」との話でした。

その後、運転士の方は何か所かのバス停で乗車させた後、車内で車両故障のため迷惑をかけている旨アナウンスをしていました。

私は、バスに乗車したまま仙台駅まで向かおうとしましたが、新幹線の時間がだんだん迫ってきましたので、東北公済病院前で下車し、病院の前に止まっていたタクシーに乗って仙台駅に向かい新幹線に乗車しました。このような場合、バス停で待っているお客に対し何らかの情報提供をおこなうことは出来ないものでしょうか。

私は、スマホは持っておりませんが、仙台市交通局のHPに「車両故障のため運行を停止する」旨案内されているものなののでしょうか。(東北)

**<対応>** この度は、バスの遅れにより大変ご迷惑をおかけいたしました。

ご指摘のありました子平町壽徳寺前発9時30分は、当該バス停へ到着する途中の三条町バス停において車内事故が発生し、事故処理のため代車運行に切り替えたことから、30分遅れの10時00分に当該バス停を通過することとなり、次便の9時50分の便が先行する結果となりました。

代車運行につきましては、予備の乗務員をすぐに現場に向かわせた場合であっても、運行開始までには、しばらく時間を要するため短時間のうちにお客様に対して適確な案内をすることは困難です。

短時間のうちにバス停でお待ちのお客様へ情報の提供は困難ですので、次発の便に対し情報を提供し、お待ちのお客様へお知らせすることで、ご了承頂きたいと存じます。

HPへの情報提供につきましては、大雨、地震等、路線全体に関わる情報のみHPへの提供を行っており、個別の便に対する情報の発進は、情報が繁雑になるため困難ですが、今後の参考にさせていただきます。(仙台市交通局)

## ● 浦和駅から発車するバスの運行時間について

**<提言>** 浦和駅を通勤で利用していますが、浦和駅から発車するバスの時間を電車に合わせての運行時間となるようお願い致します。

東京方面から浦和駅に到着する電車は0時台までありますが、その浦和駅から発車するバスは22時台までが大半です。せめて23時台の運行をして頂けると通勤にバス利用ができるため検討をお願い致します。(関東 S)

## ● 東武バス六町駅発花畑団地循環バスの運行本数について

**<提言>** 東武バスの六町駅発花畑団地循環バスの運行本数について東武バスの六町駅発花畑団地循環バスがダイヤ改定により本数が少なくなりました。

通勤時間帯である17時台の本数が減ってしまい(1本)、またバスの到着時間の遅れもみられるため、長時間バス停で待っている状況となっています。

乗車客の減少が原因と思われますが通勤時間帯の運行本数については考慮をして頂けるとありがたいです。(関東 S)

### ＜上記、二提言に対する対応＞

運行経路や運行ダイヤをはじめとするバスの輸送サービスにつきましては、運行費用、車両・人員の確保、利用状況等などに基づき、各事業者の経営判断によって設定されております。

事業者が運行ダイヤを設定するにあたっては、利用者ニーズの把握は非常に重要なことと考えておりますので、今回の要望につきましては、機会を捉えて、事業者へ伝えることといたします。  
(関東運輸局)

### ● バスの乗り継ぎ割引について

＜提言＞通勤以外にバスをよく利用しますが、北陸鉄道株式会社のバスでは、アイカ（IC カード乗車券）を使用した場合、現状30分以内の乗り継ぎで、乗り継いだバスの降車時に30円を割引する制度がありますが、目的地までの路線がなく乗り換えを余儀なくされることがあるため、割引額を運賃の半額とは言わないまでも約1/3程度の80円に拡大できないでしょうか。

また、乗り継ぎ時間ですが30分以内だとバス時刻の関係でかなりあせるので、45分程度にあわせて拡大できないでしょうか。

割引額、乗り継ぎ時間が拡大されれば、バス利用の需要拡大にも貢献できるのではと思います。

(参考)

#### ・名鉄バス

マナカ（乗車券と電子マネーが1枚になったカード）を使用した場合、90分以内の乗り継ぎで、バスだと40円、名鉄電車だと80円を割引する制度がある。

#### ・名古屋市交通局バス

マナカ（乗車券と電子マネーが1枚になったカード）を使用した場合、90分以内の乗り継ぎで、バス・地下鉄とも80円を割引する制度がある。  
(北陸信越)

＜対応＞平素から北陸鉄道グループバスをご利用いただき、ありがとうございます。

弊社のICaの乗継割引制度は、

1. 30分以内の乗り継ぎで、乗り継いだバスの降車時に30円を割引（小児は20円）
2. 停留所を移動しての乗り継ぎも割引の対象（乗り継ぎ地点は同じでなくてもよい）
3. 乗り継いだ行き先はどこでも対象（30分以内の往復でも割引の対象）

となっております。ご要望のありました乗継時間の拡大と割引金額の増額につきましては、現在のところ予定はございませんが、今後の参考にさせていただきます。何卒ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。  
(北陸鉄道(株))

### ● バス停について

＜提言＞名古屋市役所前の市バス停留所「市役所」ですが、歩道も広く上屋もあり、たいへんありがたいのですが、通勤・通学・通院等で市バスを利用している人は心得てバス停から車道に平行して並ばれるのですが、名古屋城や愛知県体育館等からの帰りなど

日頃あまり利用されない人は、時にバス停から垂直に歩道を横切るように並ばれることがあります。点字用ブロックがバス停から車道に垂直に表示されていることもあり、前の人の後ろに順序よく並ばれた結果そうなります。

しかしながら、この歩道は、自転車や車いす・ベビーカーで通る人も多く、歩道をふさぐように並ばれると大変危険です。

道路管理者とのすりあわせも必要かと思いますが、名古屋駅前のバス停にあるように、並ぶ方向を路面に表示されると、はじめて利用する人も自然に歩道の通行を妨げないように並ばれると思います。(中部 H)

＜対応＞市バス停留所「市役所」前面は、名古屋市緑政土木局管轄の道路ですが、現在のところ路面への表示については、積極的には行っていないのが現状のようです。当面の対応といたしまして、停留所へ整列乗車に関する掲示を検討いただくよう名古屋市交通局に行っております。(中部運輸局)

### ● 複数の系統が同一地に向かって走るバス停時刻検索・表示について

＜提言＞通勤で金山駅⇄滝子通 2 丁目間の市バスを利用しています。当該区間は、各方面への系統が設定され、利用本数も多く、非常に便利な路線です。

パソコンで、名古屋市交通局のクイックナビを利用して『滝子通 2 丁目から金山』のバスダイヤを検索（市バス時刻表⇒バス停を指定し、時刻表を表示）すると系統別に表示されます。

バス系統が集中し、すべての系統が同一地（事例では、金山 1 1 号、1 2 号、1 4 号、1 6 号、御. 金 ⇒ 金山）に向かうような場合の時刻表の表示については、バス停の時刻表示と同様な仕様にできないものではないでしょうか。桜山方面は、目的地が異なる系統が停車しますので系統別表示が適当と思われますが、如何でしょうか。(中部 Y)

＜対応＞名古屋市交通局では、ホームページでの情報提供につきまして、スマートフォンでの利用が多くなったことから現在の「乗換ナビ」等の情報提供を行っているとのことです。また、推進員ご指摘の表示方式につきましては、利用者からも同様の要望が寄せられているとのことでしたが、システム改修が必要となることから検討中とのことでしたので、ご理解いただきますようお願いいたします。(中部運輸局)

### ● バスの外国人観光客の利用増大について

＜提言＞京都市交通局に対し

私は京都市東山区に居住しており、よく泉涌寺停留所から 2 0 7 号系統(北行き)を利用しますが、最近大きな荷物を持った家族或いは団体の外国人観光客の利用が増大しており、市民である私どもが乗れない、老人や交通弱者が座れない等の状況にあります。

このような本来市民として公共交通機関である市バスを利用する者に対する利便性の低下や事故等のリスクの増加は交通局としても看過出来ないものと推察される。

またインバウンドを高める国策は理解し協力すべきと考えるが、このことが外国人に対する市民感情の悪化も懸念されるところがあるので、

そこで、

①ハワイのように旅行社が外国人観光客専用のバスを走らせる。

②現行ダイヤの中で外国人観光客専用のバスを走らせる。

③停留所に誘導員を配置する。

等何らかの改善策が取れないか要望する。(近畿 M)

＜対応＞日頃は、京都市バス・地下鉄をご利用いただき、ありがとうございます。

京都市交通局では、日頃から路線・ダイヤの点検に努めるとともに、定期的に市バスの利便性向上を図るダイヤ改正を実施しております。ご意見をいただきました207号系統につきましても、平成26年3月のダイヤ改正において、特にご利用の多い昼間時間帯に増便を行い、11分間隔の運行を10分間隔と致しました。また、お客様のご利用状況に応じて、臨時便を運行するなど柔軟な対応を行うことで、混雑の緩和に向けた取組を進めてまいりました。

さらに、これまでから、観光でご利用のお客様が多い停留所について、警戒案内要員を配置し、バス停におけるお客様の整列誘導やバス車内へのスムーズな誘導に取り組んでいます。

沿線の動向やご利用状況の把握を引き続き行い、お客様に便利に、そして快適に市バスをご利用いただけるよう努めてまいります。

また、近年、キャリーバッグを持って市バスに乗車される方が外国人観光客を中心に増加していることから、他のお客様への配慮に関する啓発ポスターを車内に掲出するなどの取組を行ってきたところです。こうした中、新たな取組として、スマートフォン等でご利用いただける市バス・地下鉄ホームページの開設を今年度予定しております。このホームページは、英語、中国語、韓国語に対応させることとしており、市バス・地下鉄の乗り方等の情報に加え、キャリーバッグの適正な取扱い等、車内マナーに関する情報発信の強化に努めることで、より快適な車内環境の創出に努めてまいります。

加えて、本市では、近年、バス車両の後部座席を一部減らし、通路スペースを大きく確保した「ラッシュ型車両」の導入を進めております。ラッシュ型車両は、大きなキャリーバッグを持った観光のお客様や、通勤や通学のお客様が利用する車内混雑時に大きな効果を発揮することから、今後も同型の車両の導入を促進することで、車内の混雑緩和に努めてまいります。

こうした取組を引き続き推進することで、市バス車内の快適性向上を図りたいと考えておりますので、ご理解いただきますよう、お願い致します。(京都市交通局)

## ● 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)

＜対応＞バス路線に関しましては、路線数や停留所数が多く、変更の頻度も高いことから、全てのバス会社でご要望の検索を可能とすることは、時間を要すると思われますが、より確認しやすい情報提供を行うよう、指導して参ります。

なお、広島地区においては「BUS it」というサイトにより、バス停から目的地への

検索が可能となっております。

また、NAVITIME 等の検索サイトへ運行情報の情報提供も行っておりますので、そちらをご活用いただくことにより対応も可能となっておりますので、ご理解頂きますようお願いいたします。  
(中国運輸局)

## ● PASPY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)

＜対応＞PASPYにつきましては、現状、イコカのみ片利用可能となっております。

また、訪日外国人受入環境整備緊急対策事業費補助金における交通サービスインバウンド対策支援事業により、10カード化への補助を行っております。

当該制度の活用による事業の促進を勧めていきます。

なお、JRとの相互利用に関しましては、JR側の受入体制もございますので、相互利用システムの簡素化等も引き続き検討していくこととなっております。

以上、ご理解のほどよろしくお願いいたします。  
(中国運輸局)

## ● 路線バスでの外国人旅行者への基本的な「行き先確認」について

＜提言＞今年2月に尾道～因島土生港行きのバスに乗車した時のことです。尾道駅前のバス停でスーツケースを持った外国人青年が乗車しようとした際、運転手さんが「どこに行きますか、土生港ですか？土生港ですね」と日本語で行き先の確認をしていました。後の車内案内で気がついたことですが、今治に行く場合は途中の「因島大橋」バス停で福山発のバスに乗り換えることがわかりました。

バスは因島大橋の近くまで来ていましたが、この外国人の方は私の斜め後方に座られていたので、行き先が気になり、(外国人旅行者の行き先が土生港に行くことは少ないので)「Where are you going? Are you going to Imabari?」と聴くと、どうも今治に行きたいようでしたので、運転手さんに「この方は今治に行きたいようですよ!」とつげると、運転手さんは「いや土生へ行くと言うちゃった」というものの、日本語の一方的な会話では通じていないはずです。とりあえず、「因島大橋」バス停で停車してもらい、もう一度行き先を英語で尋ねると、旅行者はスマホを見せ、指差しました。

画面を見るとバスのルートらしい表示があり、漢字で「→因島大橋→」と表示されていました。この方は中国の方らしく漢字はわかるようです。運転手さんに確認すると30分後に今治行のバスが来るとのことでしたので、ここで降りて、今治行きのバスに乗り換えるように伝えました。

そこで提案なのですが、外国人旅行者が乗車すると見込まれる路線には、「英語・中国語・韓国語」等で行き先の確認ができるよう「どこに行きますか?」と「該当する主要な地名」を記載したプラカードを設置したら、いかがでしょうか。このバスも車内案内では英語でもされていたと思いますが、英語がわからない外国の方もいます。

簡単にできるサービスですし、運転手さんも楽になると思いますので、ぜひお願いします。  
(中国 T)

＜対応＞訪日外国人旅行者数も2,000万人を超え、今後も増えていくこととなり、

海外での自転車人気もあり、しまなみ海道への来訪者も増加しております。

外国人旅行者への対応につきまして、近隣を運行する事業者のみならず、各バス会社においても対応内容を充実させるよう、機会を捉えて指導して参ります。

また、車内や停留所における案内標識や情報提供の多言語化につきましては、訪日外国人受入環境整備緊急対策事業費補助金における交通サービスインバウンド対策支援事業による支援も可能となっておりますので、活用による事業の促進を勧めていきます。

以上、ご理解のほどよろしくお願いいたします。（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・教育をしておられるのでしょうか。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）

＜対応＞バス運行に際しまして、運転技術、サービス向上等にご理解頂き、またお褒めの言葉をいただきありがとうございます。

しかしながら、一部の運転手の対応の悪さにより、全体のイメージが損なわれることは、業界にとって大変残念なことでございます。

該当する事業者へ確認しましたところ、利用者の方からの申出によって、運行の状況を確認し、個別に指導を行っているケースはあるとのことでしたが、全便モニターまでは行っておりませんでした。

限られた人員・予算の中、全便モニター調査の実施を行うことが困難な場合もございますが、近年は、ドライブレコーダーの搭載も一般的となっておりますので、運行データの確認の機会を増やし、定期的に監視を行うことにより、運転手の教育を行うよう指導しておりますので、ご理解のほどお願いいたします。（中国運輸局）

## ● 島内バスについて

＜提言＞札幌市内のバスの便数が少なく、病院への大半は自家用車が中心で、この日も友

人は東京から移住してきた親子を病院に連れていきました。（中国 S）

＜対応＞離島などの島内バスにおきましては、人口減少等の要因により、バス利用者が少なくなっております。ご存じのとおり、便数を増やせばそれだけ経費が必要となりますが、それに見合った収入が十分でないため、バス事業者は、通学便の確保等の必要最低限の運行回数でバス路線を維持している状況です。

補助金や自治体の支援により運行を維持していく中で、住民の方につきましても、バス利用を増やしていくなど、地域全体でバス路線を維持していく方策などもご検討いただき、地域におけるバス路線の確保につきまして、ご理解頂きますようお願いいたします。（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）

＜対応＞バス会社に確認しましたところ、広島駅前の交差点におきましては、ほぼ90度に左折するため、スピードの状況によっては遠心力が相当掛かるため、ご指摘の状況が発生することがあるようです。

お立ちの利用者の方、特に高齢者の方がいらっしゃる場合におきましては、車内事故につながるおそれもありますので、信号の変わり目でスピードを出しての交差点への進入をやめ、余裕を持った運転に心がける等、安全に十分に留意した運行を行うように指導して参ります。（中国運輸局）

## ● 訪日外国人小グループへの対応について

＜提言＞札幌市の定期観光バス（多言語コース）に中国人らしき家族や小グループが乗り込んできた。佐賀県唐津市の名護屋城へ行く路線バスでも小グループで動く中国人に出会った。こうした中国人観光客の小人数化の動きに四国の交通機関、観光地は対応できているか。多言語コースの案内はヘッドホンによるもので、「チャンネル1が英語、2中国語、3韓国語、4日本語」であった。（四国）

＜対応＞①観光全般について、訪日外国人旅行者受入基盤整備事業等の施策により案内標識等の多言語化を進めているところ。（四国運輸局観光部国際観光課）

②・四国の県庁所在地を主に運行するバス会社の多言語化への意識は概ね高いと言えます。

・四国交通は、三好市のインバウンドの数が伸びており、多言語化が進んでいます。

・高知西南交通は、地域協議会の支援等もあり、中村駅バス停時刻表の多言語化が完了しました。

・乗合バスの多言語化対応については、地域の協力が必要と思われます。

(四国運輸局自動車交通部旅客課)

## 「タクシー関係」

### ● タクシー運転士の接客対応の改善について

＜提言＞10月20日に、原町から仙台駅まで関西からのお客様と一緒にA会社のタクシーに乗車しました。お客様が運転士の方に「仙台でどこか良い観光地は無いですかね？」と尋ねたところ、運転士からは、仙台には目新しい観光地は何もないような発言が返ってきましたので、お客様はガッカリしておりました。お客様は、翌日秋保や松島に行く予定をしておりましたので、水を差されたような感じに受け止めたようでした。国を挙げて観光による経済の活性化を図ろうとしている状況にありながら、地元以外の人に対し仙台の良さをアピールできない態度は如何なものでしょうか。観光施設に限らず、自然や食の魅力など仙台にはよそから来られる方々にアピールできる観光資源が沢山あると思います。仙台市に限らず宮城県のタクシー運転士の方々がお客様から尋ねられた時に、「〇〇の紅葉は素晴らしいですよ」とか「〇〇は仙台が発祥の地なんですよ」、「〇〇の神社の歴史は大河ドラマの〇〇と関係があるんですよ」等と、地元の良さを積極的に説明できるような観光ドライバーになって頂きたいと思います。

（東北）

＜対応＞今回利用者のご意見にありました「目新しい観光地は何もない」という趣旨の発言は、仙台に来て楽しんでいこうとしているお客さまの気持ちを台無しにしてしまう大変残念な出来事です。

タクシー運転者の接客態度等でその街に対する評価やイメージが決まってしまうという厳しい現実もございます。今回はタクシー乗車後の案件ではございますが、バス等も含めて駅・空港からの二次交通運転者にはこういった使命があることを業界全体とし肝に銘じて、今回の利用者の方がおっしゃるような地元の良さを積極的に説明できるような運転者が1人でも多く増えるよう、業界としての取り組みを期待しておりますし、運輸局と致しましても、訪日外国人受入環境整備も含め、今後とも支援して参りたいと考えております。

（東北運輸局）

### ● 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）

＜対応＞ご指摘いただきました事項について、各協会に対し歩行者の安全を優先とした運転を行うよう指導をおこないました。

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

（中国運輸局）



## 「 船 舶 関 係 」

### ● 広島港の駐車場無料化について

＜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）

＜対応＞貴重なご意見有り難うございます。

広島港旅客ターミナルビル内のレストラン・売店等をご利用のお客様への広島港宇品地区港湾駐車場の駐車料金の無料化につきましては、ターミナルビル内のレストラン等をご利用のお客様の増加につながり、広島港の賑わい作りにも効果があるものと考えるところです。

今般のご意見を受け、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を訪問し、内容を伝えるとともに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、県条例の改定等、解決すべき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参りたいと考えております。（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、ご検討方よろしくをお願いします。（中国 U）

＜対応＞貴重なご意見有り難うございます。

天気の良い日における広島港旅客ターミナル屋上は、広島湾に浮かぶ大小の島々や、その中を四国や江田島、似島などの各島々を結んで行き交う旅客船やフェリーなどを一望でき、思わず時間の経過を忘れさせてくれるほどの絶好の憩いの場所であると考えているところです。そうした中、屋上に広島湾の風景案内板や簡易なベンチを整備することや、夏期における屋上の開放時間の延長、レストラン街にお好み焼き屋さんなどの広島料理を提供できるお店の出店などは、同ターミナルビルに人々が集える賑わいの空間作りからの面からも効果があるものと考えているところです。

今般のご意見を受け、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

をそれぞれ訪問し、内容をお伝えするとともに働きかけを行いました。

施設所有者、管理者の財政的な事情や県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、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参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）

#### ● 昨年の提案事項の進捗状況について

《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＞昨年この会議で上記のお願い（提案）をしましたところ、前向きな検討をした旨のご回答をいただいたと思いますが、その後どのような進展があったか、お聞かせ願えればありがたいです。

＜対応＞【平成 27 年度報告に対するフォローアップ】で追加回答として掲載（P 55）

#### ● 船内放送について

＜提言＞映画のロケ地にもなった大崎上島町へ公共交通機関を利用して行きました。感想を報告します。

竹原港では駐車場が立派になり、海の駅もあって、以前に比べ環境も整備され、人も車もスムーズに乗り込んでおられました。

船内はまだ新しいのか、トイレ等もきれいでした。また、船内巡視も行っていました。ただ、「船内放送」があったようですが、私の補聴器が悪いのか、聞こえませんでした。船の音・エンジン音で消されたようです。下船時、近くの人に聞くと、「まもなく白水港に着きます」との放送がありましたとのことでした。要望としてもう少しボリュームを上げることはできないでしょうか。（中国 S）

＜対応＞貴重なご意見ありがとうございます。

お寄せいただきましたご意見につきまして、利用者からの要望として運航事業者に伝えましたところ、「船内放送に係るスピーカーは、客室の天井に埋め込まれており、座席の位置によりましては、聞こえ方に多少違いがあるのかもしれないが、至急、船内放送の音量を確認し、ご利用のお客様に快適にご乗船いただけるよう努めて参ります。」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）

#### ● 宇高航路の存続について

＜提言＞高松・宇野間を運航するフェリーに乗船した。往時は 1 時間に 3 社が 6 便運航していたが、今では 1 日 10 便にまで減少し航路存続の危機にある。幹線機能は低下しているものの、県間移動や幹線を補完する役割を担っているのでは是非存続してほしい。

（四国）

＜対応＞四国運輸局が事務局を務める宇野高松間地域交通連絡協議会において調整を行い、昨年 10 月にとりまとめた方針に基づき、香川県、岡山県、高松市、玉野市において宇高航路の費用の一部を支援している他、利用促進の取組等を行っています。

（四国運輸局交通政策部環境・物流課、海事振興部旅客課）

## 「 そ の 他 」

### ● 地方の公共交通機関の現状について、報告と提案（自動運転技術の推進等）

＜提言＞地方の公共交通機関の現状について、報告と提案をします。

今後進展する高齢化社会において、地方の活性化が大きな社会問題ですが、特に山間部や農村部では高齢化と老人の一人暮らしが進んでいます。

私の住んでいる農村部でも空き家と老人の一人暮らしが多く見かけられます、山間部や農村部で生活するためには自家用車が必要で、病院へ行くにも、生活食料品の買物に行くのにも自家用車を利用しているのが実態です、市街地の主要な地域には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。

しかし、今後も地方での少子高齢化は進み、高齢者の比率が高い地方においては、地域の活性化のためには高齢者を抜きにしてその実現は難しいと思います。

地域の活性化には高齢者も住みやすい地域であることが前提で、そのためには地域での人的交流が活発になる必要があり、それは高齢者のための移動手段である公共交通機関が必要です。

しかし、地方における公共交通は民間のバスや鉄道は残念ながら利用者の減少で衰退の方向にあります。

国や地方自治体で様々に取り組みが検討されてはいますが、抜本的な対策がないのが実情のように思われます。

そこで、提案の一つとして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、ある程度の技術は蓄積されてきていると思われ、この技術を生かして地方における公共交通体制を構築することも可能と考えられます。

国土交通省として自動運転技術の実現が早期に可能となる政策を推進するとともに、これを生かした公共交通機関の構築のための地方自治体への財政面を含めたバックアップ体制やビジョンを地方に示していくことを積極的に進めたいかがでしょうか。

（北陸信越）

＜対応＞自動運転につきましては、交通事故死者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 2016（平成 28 年 5 月 20 日、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部）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しっかりと取り組んでまいります。

（北陸信越運輸局）

## ● 公共輸送サービスの向上

＜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。

私は、東京都内に勤務していた時期があり、その頃は都内の鉄道・バスを利用して通勤しておりました。

名古屋に来て、バスや鉄道の混雑時に最近特に感じるようになりましたのが、乗降口付近の乗客が降車される方のために乗降口を譲らないということが気になるようになりました。また、乗降時のアナウンスにおいても「乗降口付近の方は、降車される方と入れ替わって下さい」とのアナウンスはありますが、「乗降口付近のお客様は、降車される方のため、一旦、降車いただきますようお願いいたします。」という趣旨のアナウンスが全くされないことに気が付きました。

首都圏では、鉄道でもバスでも降車される方のため、乗降口付近の方は、一旦降りられる方々が多く、またアナウンスもそのような趣旨で注意がなされます。

是非、名古屋圏の公共交通機関の円滑な乗降を図るため、鉄道、バス事業者には、「降車される方のため、一旦、乗降口から降りてください。」という趣旨のアナウンスをお願いしたいと思うところであります。（中部 Ｏ）

＜対応＞鉄道事業者の車内放送につきましては、乗り換え案内など多言語による案内など、限られた時間内に多くの案内がなされている状況です。

そのような中で、混雑時における乗車マナー案内として、携帯マナーやリュックサックやデューバックによる混雑緩和のお願いなどを案内しております。

ご提案いただきましたことにつきましては、「乗車マナー向上月間」等の機会を捉えて、案内放送をお願いしていきます。

また、名古屋市交通局（市バス）につきましては、「前乗り、後降り」（基幹バス新出来町線は逆）としていて、新規の乗客と混同することがないように推進員ご指摘の「乗降口付近の方は、降車される方と入れ替わって下さい」との案内を行っているとのことです。

今後、円滑な乗降が図られるよう名古屋市交通局や他の事業者に対して周知を図って参ります。（中部運輸局）

## ● 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）

＜対応＞現在、国土交通省では、交通事故防止のより一層の抑止を図るべく、先進技術を積極的に取り入れたＡＳＶ、いわゆる先進安全自動車は非常に重要なツールであると考えており、より一層の技術の装着・活用を促進しています。

そのため、国土交通省で設定したＡＳＶ推進計画は、今年から第６期の取り組みも開始されたところです。

しかしながら、例えば「自動ブレーキ」と言う技術に関しまして、何もしなくても勝手に車が止まるといったように、一部誤った理解をされているところもございます。

特に、本年５月米国において「オートパイロット」機能を搭載した車両が同機能を使用し走行中に側道から進入したトレーラーに衝突し運転者が死亡するという事故も発生しております。したがってこの推進計画を実施していくにあたり、先端技術がどのようなものかということ、的確に運輸局からも発信し、正しい形で技術が普及するようにしていくことが重要であると考えています。

また、自動運転につきましては、現在、鳥取県八頭町で、ソフトバンクドライブ(株)による、スマートモビリティの事業化に向けた実証実験ということで事業が始まっており、こういった動きも一つの成果だと思います。

ただこれも同じように、自動運転の内容が必ずしも正確に伝わってないところもございますので、実証実験をしながら、正しい認識の周知徹底が必要であるところです。

いずれにして今後、完全自動運転車の開発・実用化もそう遠くないとは思いますが、事故が発生したときの責任の問題等解決すべき課題もございます。

今後運輸局としましては、先進技術に関する相談窓口などの構築・強化に取り組んで参りたいと考えております。  
(中国運輸局)

## ● 航空路線開設のお願い

＜提言＞松江市に居住していますが、海外に行く時に出雲・米子空港いずれの空港から関西空港・成田空港への直通便がなく、時間がかかり不便です。

以前、米子空港からはＬＣＣのＳ社が成田への直通便を１日１往復運航していて、大変便利がよかったのですが、すぐに経営上の理由から１年余りで撤退してしまいました。

山陰なので、人口が少なく、搭乗率も悪く厳しい面がありますが、関西空港、成田空港のどちらから１つの路線でも開設いただければ、ありがたいです。

また外国人観光客、あるいは関西・関東からの観光客を呼び込むためにも有効ではないかと思いますが、このように考えるのは夢のまた夢でしょうか？  
(中国 Ｅ)

＜対応＞関西国際空港や新東京国際空港と地方空港を結ぶ航空路開設は、関東・関西圏への移動の利便性が高くなるとともに、山陰方面への国内観光客の誘客にとっても有効な路線となり得るものと考えております。またこうした国内需要の利便性向上にとどまらず、訪日外国人観光客の誘客促進にとって重要なツールとなりうるものと考えております。

地方自治体においてもインバウンド促進に関して様々な取り組みを展開しておられますが、一方、航空会社にとっては運航を継続するための収益確保が命題であり、特にＬＣＣは搭乗率の十分な確保がなければ、需要動向や燃油価格など様々な要件によって

は早々の撤退を判断すると言われております。

中国運輸局としては、航空会社の動きを注視しつつ、地元自治体をはじめ各空港事務所や観光関係団体と連携し適切に対応して参りたいと考えております。（中国運輸局）

## ● 伊予鉄道 IC カードの改善について

＜提言＞伊予鉄道株式会社の電車・バスに家族等で乗車した場合で、IC カード（IC い〜カード）の「無記名式のい〜カード」で運賃を支払う場合、運賃が同額の時は、複数人数分の精算ができるようにして頂きたい。（精算の時に人数分、「無記名式のい〜カード」を運賃精算機にタッチすれば可能と思われる。）（四国）

＜対応＞いただきましたご意見につきましては、下記の理由により対応いたしかねますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

①弊社では、鉄道線・軌道線・バスと複数の交通モードがあり、鉄道改札機では複数乗車の処理はできません。交通モードごとに取扱いを変えることは旅客の混乱を招くこととなります。

②い〜カードは、過収受を防止するため、金額手入力を行っておりません。また、小児用・障がい者用・介護用など割引運賃の判定は、カードで行っており、子供を含む複数人の処理は、システム上できません。

③IC カードは、利便性向上と併せて、定時制確保を図るため降車時間の短縮を図っております。弊社では、記名式カードを購入いただく際にデポジットを収受しておりませんので、ご家族のい〜カードの所持をお願いします。（伊予鉄道(株)）

## 【平成 27 年度報告に対するフォローアップ】

## ● JR 南小樽駅の外国語表記による観光案内板について

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

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

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

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

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

また、JR 南小樽駅には、観光客用の観光案内板が外国語表記で駅の改札を出たところに一か所（メルヘン交差点案内板）、駅舎を出たところに大きな看板が一か所（南小樽駅周辺案内板）が設置されております。

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

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

＜対応＞鉄道施設の案内表示や行先案内等については、各鉄道事業者において、多言語による表記やアナウンス等の取組を行っているところです。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現状での考え方について依頼を行いました。

ＪＲ北海道からは、「駅名看板につきましては、設備や強度などの理由により、設備が難しいこともあり、いただいたご意見を参考にさせていただきます。また、「南小樽地区を網羅した案内板」に関しましては、設置者は部外の企業（表示灯株式会社）となりますので、いただきましたご意見に関しましては弊社よりこの会社にお伝えいたします。」との回答がありました。

北海道運輸局としても、実態や観光客・利用者の方のご意見等を踏まえまして、必要に応じて関係者に対して働きかけをしてまいります。（北海道運輸局）

#### ● 列車の遅れが発生した場合の情報提供について

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

不安にならない様な親切な対応がもっと必要。（北海道 Ｈ）

#### ＜追加回答＞

ＪＲ北海道へ２８年度のフォローアップとして、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、「列車の遅れ等の情報提供については、引き続き、重要な課題と認識しており、お客様へ情報発信を行うための社内体制の強化や情報発信ツールの整備を行い、ホームページ等を活用した情報発信についても鋭意準備を行っています。

また、台風や暴風雪など予想される場合、早めに運転計画を決定し情報を発信する取り組みも行っております。引き続き、災害等で列車が停止した際に駅間で列車を止めないようにしているほか、札幌圏の地下鉄への振替輸送、途中長時間列車が止まった際のために、水や軽食を拠点駅に配備するなど、列車の運行が乱れた際にも、安心してご利用いただけるよう努めております」との回答がありました。

北海道運輸局としましては、引き続き、十分な情報提供を行うことを指導して参ります。（北海道運輸局）

#### ● 在来線尾道駅の券売機について

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

後輩は週末の休みを利用して職場のある尾道市から、柳井市（山口県）の実家に帰るため在来線尾道駅の窓口で切符の購入を求めたが、駅員から、ここは「みどりの窓口」

ですから券売機を利用して下さいといわれた。

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

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

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

利用者の比較的少ない駅だけの特典なのかも知れないが・・・（中国 Ｓ）

#### <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御案内を心がけるよう努めてまいります。」とのことでした。

ご理解のほどお願いします。（中国運輸局）

### ● 広電宮島線楽々園駅のバリアフリー化について

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

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

駅は宮島街道に面した南側が正面入口となっており、駅ビルの１階一部がコンコース（駅舎）で、ホーム乗り場へと通じている。

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

先日も駅を利用する機会があった。

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

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

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

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

#### <追加回答>

広島電鉄に対し現状を確認したところ、「楽々園駅に通じる通路の床面につきましては、平成２８年８月に防滑性のある改修工事を行い、安全性の向上を図りました。」とのことでした。

中国運輸局では、引き続き公共交通機関のバリアフリー整備を推進してまいりますの



で、ご理解のほどお願いします。

(中国運輸局)

施 工 前



施 工 後



### ● JR駅の割り込み乗車はなくならないか？

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

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

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

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

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

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

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

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

啓発、指導に努めて頂きたいと思います。

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

割り込み乗車などマナー違反を小さなこととして見過ごしたり、諦めてはいないでしょうか？犯罪防止の「窓割れ理論」と同じように、小さなことから改善していきましょ  
う！ (中国 S)

#### <追加回答>

J Rに現状を確認したところ、「駅や車内のマナー向上に努めてまいります。」とのことでした。

中国運輸局は本年、広島地区において、新入生や転入者など新たに公共交通を利用する方が増える4月を「マナーアップ推進月間」に設定し、各公共交通機関が一斉に利用マナーアップキャンペーンを展開しました。平成29年度は中国5県での一斉実施を目指しているところです。(交通政策部を中心に)

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

### ● J R呉線の広駅における接続時間の短縮について

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

乗り換えの際、発車まで待ち時間が最大14分から10分位が多くある。利用者にとって、直通でなく乗り換えし、その上待ち時間が長いのは苦痛である。

色々と事情はあると思うが、出来るだけ短縮してほしい。(中国 S)

#### <追加回答>

J Rに現状を確認したところ、「広駅でのお乗り換え時間につきましても、長時間お待ちいただくことないよう可能な限り努力して参ります。」とのことでした。

ご理解のほどお願いします。(中国運輸局)

### ● J R新幹線の素晴らしさと利用者の安全・安心雑感

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

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

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

帰路では同じ会議に出席したA氏と新幹線「こだま」自由席に同乗した。

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

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

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

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

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

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

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

#### <追加回答>

JRに現状を確認したところ、「今後も新幹線の安全性・信頼性をさらに高めるため、将来にわたり健全な設備・サービスを維持するための対策を推進してまいります。」とのことでした。

ご理解のほどお願いします。  
(中国運輸局)

#### ● 路線バス乗降時に乗車口の扉の開くタイミングを遅らせて欲しい

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

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

運転手さんに乗車口の開くタイミングを少し遅らせる操作を要望します。

(中国 T)

<追加回答>再度事業者へ確認を行いましたが、まだ全ての運転手が降車のタイミングを考慮しての開閉を行っていない場合も見受けられるとのことでした。引き続き、利用者目線に立って乗降扉の開閉を行うよう乗務員を指導していくとのことでしたの

で、ご理解のほどお願いいたします。

(中国運輸局)

### ● 鳥取空港のバス発券機について

＜提言＞仕事の関係で、東京出張へは鳥取空港から航空機を利用しています。

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

(中国 T)

＜追加回答＞システム上対応が困難なため、現状に変更はございません。

ご理解のほどお願いいたします。

(中国運輸局)

### ● 広島バスセンターのトイレのバリアフリー化について

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

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

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

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

(中国 K)

＜追加回答＞現在のところ状況は改善されておりましたが、引き続き将来的な対応を検討しておりますので、ご理解のほどお願いいたします。

(中国運輸局)

### ● 松江―出雲大社線の新設等について

＜提言＞①近年の出雲大社への観光客の増加が続いていること、更に今年「松江城」が国宝に指定されたことに伴い、松江・出雲地方への観光客の増加が著しい。一方で山陰道が整備され、松江・大社間が高速で結ばれた。観光客重視、及び観光客の高齢化に配慮し、直通バスの新設をご検討頂きたい。

松江 ←→ 出雲大社 山陰道経由

②出雲空港（縁結び空港）出雲大社線の増便

現在 玉造温泉発 → 空港経由 → 出雲大社  
                                        空港 → 出雲大社

の2本だけであるが、観光客の利便を考えると、是非増便をお願いしたい。

また、空港→出雲大社のお客様の、前記要望でお願いした便（出雲大社→松江線）への乗り換えが効くような処置（割引）も考慮頂きたい。

(中国 K)

＜追加回答＞平成28年3月19日より「ご縁バスしまねっこ号」として、松江～出雲の定期観光バスの運行を開始しております。

今後もニーズに応じたバス路線の設定に努力して参ります。（中国運輸局）

### ● バスの運転手さんの対応の良さについて

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

（中国 S）

＜追加回答＞引き続き利用者の立場での対応を心がけるよう機会をとらえ指導を行っております。（中国運輸局）

### ● タクシー利用客からのクレーム？お願いについて

＜提言＞広島駅から乗車し、合同庁舎までと行き先を告げると、何時もなら運転手さんは合同庁舎内何処に着けますかと返事が返ってくるのですが、当日乗車した広交タクシーの運転手からは返事もなく、何時ものコースと違い、城南通りの合同庁舎一号館前を通過し、お城の堀（バレーコート横）を廻り合同庁舎四号館正門に着けて降車したが、遠回りされた様で（馬鹿にされた様で）レシートも釣銭もしっかり貰ったとの事でした。

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

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

（中国 S）

＜追加回答＞引き続き利用者の立場での対応を心がけるよう機会をとらえ指導を行っております。（中国運輸局）

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

＜提言＞広島港には大小12の島々が浮かび、天気の良い日には西は阿多田島、小黑神島、その向こうに岩国コンビナートの煙を見ることができ、目を南東に転じると、音戸の瀬戸辺りまで見渡せ、その中を年間30隻余りが寄港する豪華客船、マツダの自動車専用船、コンテナ船などなど、外国航路の大型船が入出航し、その間をぬうように、四

国航路や島回りの客船、高速船、フェリーが行き交うなど、港からの風景は、時間の立つのを忘れさせてくれます。

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

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

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

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

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

#### <追加回答>

お寄せいただきましたご意見につきまして、広島港宇品旅客ターミナルの所有者である広島県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をそれぞれ再度訪問し、働きかけを行いましたところ、「広島港宇品旅客ターミナル屋上の賑わいは大切だと考えており、案内板設置に係る制約等を調べ検討して参りたい。」とのことでした。

今後も機会を捉えながら、継続して働きかけを行って参りたいと存じますので、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 カードが有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、検討を加えて頂けないでしょうか。

港という交通の結節点での、キップの購入という手間が省けることによる利便性の向上は、新たな利用者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>

交通系 IC カードの導入につきましては、平成 28 年度予算の「地域公共交通確保維持改善事業」の項目では、認められなかったものの、平成 28 年度においては、観光庁予算である「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」での支援が行われたところです。当該補助におきましては、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）につきまして補助の対象とされています。

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。

また、平成 28 年度（補正分）、平成 29 年度におきましては、「訪日外国人旅行者受入基盤整備・加速化事業（観光庁予算）」という新たに創設される項目で上述と同様な支援が行われる予定であり、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 IC カード導入・普及に向けて取り組んで行きたいと考えております。

(中国運輸局)

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

<提言>先日、広島港から松山に向かうスーパージェットに乗船しました。

音戸の瀬戸を通過した直後だったと思いますが、船内放送で「私は船長の〇〇でございます。本日は〇〇汽船のスーパージェット〇〇にご乗船頂き有り難うございます。本船はただいま・・・」との放送がされました。

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

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

この放送を聞いたとき、思わず「かっこいいね」と、一人でつぶやきました。

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

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

#### <追加回答>

今後とも、引き続き、快適で楽しい船旅への環境づくりに取り組みたいと考えております。 (中国運輸局)