

「鉄道関係」

● 視覚障がい者に駅構内の道案内をする等の取組みについて

＜提言＞東京メトロでは、視覚障がいのある方にスマートフォンアプリを使って、駅構内の道案内をする新たな導入に向けた実験を行うことが8月上旬に報道されました。具体的には、東京メトロ有楽町線の辰巳駅では点字ブロックのQRコードをスマートフォンの専用アプリで読み取ると音声案内が流れ、視覚障がい者が駅構内を迷うことなく歩くことができるシステムです。

道内においてもJR、地下鉄などにこのようなシステムが導入されることを願っております。類似の計画、将来の予定等がありましたら教えてください。（北海道 T）

〔参考〕

東京メトロ NEWS RELEASE 2018年7月30日

「Tokyo Metro ACCELERATOR 2016」パイロット事業

視覚障がい者向け駅構内ナビゲーションシステム「shikAI」の実証実験を実施します。8月6日（月）より有楽町線辰巳駅構内で実施

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

JR北海道からは、次のとおり回答がありました。

「JR北海道では、視覚障がいをお持ちのお客様に列車の乗降のお手伝いをお申し出いただく呼び掛け放送を実施するなどして、ホームから線路への転落防止や駅構内を不安なくご移動いただくサポートを行っています。

現在のところ、「shikAI」のようなシステム導入の予定はございませんが、他社局の実証実験の結果等を踏まえ有用性を検討するとともに、視覚障がいをお持ちのお客様の安全性・利便性の向上について、さらなる取り組みを進めていきます。」

また、札幌市交通局へも情報の提供と対応の確認依頼を行い、次のとおり回答がありました。

「札幌市交通局では、視覚障がいのある方に駅施設の道案内をするための取組みは行っておりません。今後利用者のご意見等があれば検討していきたいと考えております。」

北海道運輸局としましても、今後も機会を捉え、視覚障害をお持ちの利用者への更なる利用者利便の向上を要請して参ります。（北海道運輸局）

● 地下鉄車両内における外国人向けアナウンスについて

＜提言＞訪日外国人旅行者が増えており、地下鉄車両内においても日本語・英語の案内アナウンスと、日本語、英語、中国語、韓国語による画面案内がされています。

地下鉄の各線では、終点駅に入る際、始発駅を出る際に入線路を切り替える場合があります。日本語では「曲線部通過のため揺れますのでご注意ください。事故防止のため連結部には立ち止まらないようお願いいたします。」とのアナウンスが流れますが、外国語でのアナウンスがされていません。揺れることを事前に把握していないと立っている乗客の方が

転倒する恐れもあります。外国語によるアナウンスが必要と思います。ご検討をお願いします。
(北海道 O)

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

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「当局の地下鉄は駅間が短く、走行中の限られた時間内に次駅案内等の車内案内放送を行う必要があるため、曲線部通過時の注意喚起放送については、現在、日本語のみによる車内自動放送を行っております。そのため、外国語による曲線部通過時の注意喚起放送を、現在の日本語放送後に出力すると、放送終了前に列車が曲線部に進入する場合があります、実施は困難な状況ですが、必要な情報を提供する手段として、営業する3路線のうち、トレインビジョン（液晶型車内表示器）を搭載している東豊線の20編成（全編成）と南北線の3編成では、曲線部通過時の注意喚起を日本語及び英語で案内表示しており、残りの編成についても、車両更新の際にはトレインビジョンの検討を進めてまいります。」

北海道運輸局としましても、今後も機会を捉え、訪日外国人旅行者への多言語化等による利用者利便向上や車内事故防止について要請して参ります。
(北海道運輸局)

● 地下鉄運賃について

<提言>富沢駅から長町駅まで地下鉄に乗車することがあるが、運賃が2駅200円では高すぎる。

運賃が170円と地下鉄より安い長町ループバス「ながまちくん」を利用して西多賀交番前バス停から長町駅まで向かうが、こちらは時刻通り来ることが少ないうえ、日曜祝日の運行がないため不便である。
(東北 K)

<対応>仙台市交通局の地下鉄運賃については、能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えたものを超えないものであるかどうかを審査の上、国土交通大臣が上限運賃を認可しているところではありますが、それでもなお、営業損益で欠損を生じているところであり、現状では運賃値下げは困難と考えているところでもあります。

なお、要望については、仙台市交通局に申し伝えます。
(東北運輸局)

● 地下鉄について

<提言>富沢周辺も新しい住宅が増えたので以前と比べ地下鉄利用者が増えた。昨年のダイヤ改正で7時30分台の運行が1本減ったが、朝6時後半から7時前半の地下鉄運行本数を多くしてほしい。
(東北 K)

<対応>ダイヤ編成については、各事業者において、利用状況等を勘案のうえ総合的に判断しているものと認識しております。要望については、仙台市交通局に申し伝えます。

(東北運輸局)

● 駅構内通路及びホーム上での傘の持ち方について

<提言>女性の方は、傘を小脇に抱え他人に傘が当たらないように配慮されていますが、傘の柄を持って腕を振りながら歩いている男性が多く見受けられます。傘が当たりそうで後ろを歩けないようです。

車内や通路のマナー広報などで、注意喚起して頂ければありがたいです。（東北 M）

<対応>車内や通路におけるマナー向上について、JR東日本仙台支社及び東北地区鉄道会社に対し、要望を申し伝えます。（東北運輸局）

● 地下鉄東西線仙台駅ホームからの動線について

<提言>仙台駅周辺で会議等がある場合、職場から東西線荒井駅を經由して東西線仙台駅で降車します。2ヶ月に1回程度の利用です。

4箇所ある改札を頭に描き、エスカレーターに乗りますが、乗換フロア（B2階）で右左折を伴うので、B1改札階では完全に方向音痴になっています。

東西線で市内移動は便利になりましたが、駅構内の動線が複雑になりました。構造上乘換フロア（B2階）が必要なこと、北改札へは南北線ホームを經由しないと行けないことは構内図で理解しましたが、「なんとかならんもんか」が本音です。（東北 M）

<対応>構造上、難しい問題もありますが、よりわかりやすい利用案内に努めるよう、要望について仙台市交通局に申し伝えます。（東北運輸局）

● JR乗車券の解約手数料について

<提言>10月25日に仙台駅みどりの窓口で、11月7日に使用するため岩切から仙台までの乗車券を19枚購入しました。業務都合により予定していたイベントに1名参加できなくなったので、10月31日に榴ヶ岡駅へ行き1名分の解約をお願いしました。

すると、解約手数料が220円かかると言われました。

岩切～仙台間は片道200円なので、解約するためには20円追加する必要があり、ばからしいので解約をやめて帰ってきました。

乗車券は捨てるしかなく、このような場合解約手数料を安くする等、救済措置はないものなのでしょうか。

ちなみに、7月に福島から仙台までの福島交通高速バスの乗車券をキャンセルした時は解約手数料が100円でした。（東北 M）

<対応>東日本旅客鉄道株式会社においては、旅客営業規則により、旅行開始前の旅客運賃の払い戻しについて定めており、その中で払い戻し手数料を乗車券1枚につき220円と定められているところです。

なお、回数券や定期券においても同様の手数料となっております。要望について、JR東日本に対し申し伝えます。

[参考]

東日本旅客鉄道株式会社旅客営業規則
第271条

旅客は、旅行開始前に、普通乗車券が不要となった場合は、その乗車券の券片が入鉄前で、かつ、有効期間内（前売の乗車券については、有効期間の開始日前を含む。）であるときに限って、これを駅に差し出して既に支払った旅客運賃の払いもどしを請求することができる。この場合、旅客は、手数料として、乗車券1枚につき220円を支払うものとする。（東北運輸局）

● 運転見合わせや遅延によるホームの混雑について

<提言>先頃の台風による影響でも鉄道の各路線では運転見合わせや遅延が多発していますが、JR東京駅において悪天候等で遅延しているときの総武線快速ホームは、どのホームも成田エクスプレスが停車、あるいは到着待ちとなる状態が度々あり、同じホームを使用する総武線快速等の列車がなかなかホームへ到着しない状況でした。しかも成田エクスプレスに乗車する利用者は少なく、ほとんどの人が総武線快速待ちの利用者でホームは大変混み合い移動も困難となっていました。

気象条件等で運転見合わせや遅延することによりホームが混み合うことがあったり、総武線快速と成田エクスプレスの停車駅ということやダイヤの関係等でこのような状況になっていることとは思いますが、利用者には成田エクスプレスの停車、到着を優先しているようにも見受けられ、ホーム上では総武線快速待ちをしている方々より不満の声が聞こえました。このような気象条件等による運転見合わせや遅延等でのホーム混雑の緩和を考えますと、利用客の多い沿線の運行をもう少し配慮していただくと利用者としてもありがたいと思います。 (関東 S)

<対応> JR東日本より以下の回答をいただきました。

「駅が混雑する通勤時間帯においては通勤・通学でご利用されるお客さまを考慮した運行管理を行っておりますが、一時的に列車の運転間隔が開いてしまった場合はホーム上に多くのお客さまが滞留してしまうことから、列車の運転間隔について特に留意しているところでございます。

今後もこの度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、安定した輸送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。」 (関東運輸局)

● 乗車券購入窓口の縮小について

<提言>ここ20年近くジパング倶楽部の会員として、登山やミニ観光等で割安な旅行を楽しんできましたが、最近乗車券の購入窓口が縮小され、容易に利用することが難しくなりました。

これまで、JRと西武鉄道が接続される東飯能駅で購入していましたが、同駅での取扱いが廃止され、八高線の高麗川駅まで行かないと入手できなくなりました。

最寄り駅から高麗川駅までは往復2時間以上もかかることから断念いたしました。

旅行の際は1日をフルに活用したいとの思いから早朝6時前後に出発することが多いため、当日朝の購入が間に合わず(取扱い開始が午前7時からのため)乗車券はいつも事前に入手しておりました。

年間4~5回程利用してきましたが、去年は1回となりました。乗車券の3割引は退職後の私どもにとって、まことに魅力的ですが、使い勝手が悪くなり残念です。

ジパング倶楽部に限らず、近年は夜行列車、急行列車の廃止や青春18切符の利用条件も厳しくなる等、エコな鉄道旅行愛好者にとって利用環境が年々厳しくなっているように感じます。テレビコマーシャルや各駅に大量にパンフを置く等して利用者の拡大に努めてい

るのはわかりますが、私どものようなエコノミー旅行者も相当数いることをぜひ配慮して
いただきたいと願っております。 (関東 T)

<対応> JR東日本より以下の回答をいただきました。

「各駅のみどりの窓口につきましては、お客さまのご利用状況や販売実績等を踏まえ、販
売機器類を設置するなどしてサービスと効率性のバランスを考慮しながら販売体制を決定
しております。

東飯能駅では、2015年12月23日に指定席券売機を設置し、2016年2月29日
をもってみどりの窓口の営業を終了させていただきました。指定席券売機でお求めいただ
けないきっぷをお求めの際には、お手数をおかけいたしますが、駅係員までお尋ねくださ
いますようお願い申し上げます。窓口がある駅までの乗車票をお渡しさせていただきます。

弊社といたしましては、このたび頂戴したご意見を含めまして、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、サービスのレベルアップに努めてまいり所存でございま
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)

● **小田急線の2018年3月ダイヤ改正後の混雑激化(下り線)について**

<提言>朝の通勤・通学時間帯(7:30~8:30)に相模大野駅~愛甲石田駅間の各駅
停車について、時刻表改正前より混雑が激化しているように感じます。

改正により、上り方向は混雑が緩和しましたが、下り方向でみると急行停車駅外での急
行・特急通過待ちが少なくなり、急行停車駅での接続が可能になりましたが、学生の通学は
各駅停車での乗降が多く、下り方向の「小田急相模原」、「本厚木」、「愛甲石田」に集中し
ています。

また、愛甲石田駅は以前より通勤者、学生が増加しているように感じます。そのため、乗
換駅の相模大野、海老名、本厚木に混雑が集中する傾向が強くなり、時間帯によっては昔の
混雑(駅員が乗客を押している状況)が復活したように思います。交通弱者(高齢者等)サ
イドで感じるのは改正前の方が良かったように思います。是非、乗降調査や駅員さんの声
を参考に、朝の各駅停車の本厚木駅終点を伊勢原駅まで延長するなどご検討いただくと
幸いです。 (関東 K)

<対応>小田急電鉄より以下の回答をいただきました。

「小田急線の2018年3月ダイヤ改正後の混雑激化(下り線)について朝方下り方面、
ダイヤ改正前は相模大野駅において各駅停車から急行列車に乗り換えるお客さまと江ノ島
線始発列車を待つお客さままでホームが混雑しておりました。この混雑を解消すべく相武台
前駅での急行列車の通過待ちを止め、海老名駅で相互に接続するように変更いたしました。
これにより相模大野駅ホーム上の混雑は緩和されましたが、これまで相模大野駅で急行に
乗り換えていたお客さまが、そのまま各駅停車で海老名までご利用することとなり、各駅
停車、および海老名駅に混雑が集中する傾向となりました。その際特定の車両へ集中する
ため、アナウンス、ポスター等でなるべく他の車両に分散してご乗車していただくようご
案内をしております。

混雑時間帯である小田急相模原駅7:30~8:30まで各駅停車の本数はダイヤ改正

前と同数ですが、前述の施策、および沿線の学校で4月から始業時間の変更もあり、お客さまの流動変化を認識しております。乗降調査等でお客さまの動向を把握し、今後のダイヤ改正の参考にしてまいります。」
(関東運輸局)

● 特急の本数について（京浜急行電鉄）

<提言>日頃から京浜急行を利用しています。

駅でのアナウンス等、サービスについては大変良いと思います。

昼間の時間帯ですが、先日、青物横丁から横浜に向かいました。快特が通過し、普通列車を見送り、急行（羽田行）に乗車しました。途中、平和島で快特の通過待ちを行い、京急蒲田で普通を見送って快特に乗車しました。

昼間は快特の停車駅以外（特急の停車駅）は少々不便になるような気がいたします。せめて、一本置きくらいに快特を特急にいただければ、多少便が良くなると思います。

(関東 I)

<対応>京浜急行電鉄より以下の回答をいただきました。

「平素は、京急電鉄をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

駅でのサービスについて、ありがたいお言葉を頂戴いたしまして、大変恐縮に存じます。この度いただきました、貴重なご意見につきまして、下記の通り回答申し上げます。

ご指摘の日中時間帯につきましては、快特と普通の10分間隔（1時間当たり6本ずつ）での運転を基本としております。これはお客さまへの分かり易いダイヤ提供とともに、各駅間の速達性の確保を目的としております。また、特急停車駅である青物横丁駅および平和島駅につきましては、乗車機会の向上を目的に、普通の運転本数を1時間当たり9本としております。これに加え、朝および夕方のラッシュ時間帯につきましては、両駅ご利用のお客さまが日中時間帯と比較して非常に多くなることから、特急を運転し利便性の確保に努めております。

ご要望のとおり、日中時間帯に快特と特急を一本おきに走らせますと、特急停車駅での利便性は向上いたしますが、その一方で他駅をご利用のお客さまへはサービスが低下する側面もあることから、現在のダイヤ編成としております。

ダイヤに関しましては、多くのお客さまから様々なご意見を頂戴しております。しかしながら、すべてのお客さまにご満足いただけるダイヤ作成は、難しいのが実情でございます。当社といたしましても、今後も引き続き、お客さまからの声に耳を傾け、お客さま全体の動向を踏まえ、総合的に検討を重ねてまいりますので、なにとぞご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

この度は、お声をお寄せいただき、ありがとうございました。

今後とも、京急電鉄をご利用くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。」

(関東運輸局)

● 電車内での荷物の取り扱いマナーについて

<提言>通勤や帰宅の際、混み合う電車内でのマナーには頭を悩ませる人は多いはず。特に、背負ったリュックや、小脇に抱えたショルダーバックが他の乗客にぶつかるなど、荷物の持

ち方を巡るトラブルが多くなったと感じている。

手元のスマートホンに夢中で、背負ったリュックが後ろに立っている他の乗客に触れていることに気付かなかった男性は、注意されると逆ギレし、やがて口論に発展した場面によく遭遇する。小脇の抱えたショルダーバッグも当たると硬くて痛い。混雑しているかどうかにかかわらず、電車内ではリュックやショルダーバックなどは前に抱えることが重要だと思う。

2020年オリパラに向け、増え続ける外国人旅行者のキャリーバッグの扱いも気になるところだ。

鉄道事業者には、この荷物の取り扱い方についてもマナー広告するなど、電車内の迷惑行為撲滅キャンペーンに組み入れていただきたい。

ちょっとした気配りで他の乗客に迷惑をかけずに快適に過ごすための取り組みをお願いしたい。 (関東 N)

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

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

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

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

一例として、東京地下鉄(株)のマナー啓発ポスターをご紹介します。

同社では、1974年9月から月替わりでマナーポスターを掲出しており、訪日外国人を含む幅広い層を対象として啓発活動を行っております。今年度は、電車内やホームでのマナーを、年々増えている訪日外国人の視点から主に描き、日本人のマナーの良い面や、見直すべき部分に改めて気づいていくシリーズを展開しております。

[参考]

- 東京地下鉄(株)ホームページ「マナーポスター」コーナー

<https://www.tokyometro.jp/corporate/csr/society/manner/index.html>

- 過去のポスター

<http://www.metrocf.or.jp/manners/poster.html>

今回いただきましたご意見・ご要望につきましては、今後の利用者マナー向上の取組みへの参考とさせていただきますよう、当局管内の鉄道事業者にお伝えさせていただいております。

なお、各鉄道事業者においては駅間を走行する限られた時間内に、様々な車内アナウン

スを行う必要がある一方で、放送頻度をあまり増やすと煩わしく感じられる一部の利用者の方からの苦情に繋がることもあり、車内アナウンスの放送頻度や回数等について苦慮しているところでもあります。

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

(関東運輸局)

● 豪雪に備えての交通手段の確保

<提言> 2018年の北陸地方の豪雪において、積雪が金沢市では87cm(2月8日)、福井市では147cm(2月7日)と記録的な北陸豪雪となった。

2月5日から8日までの間の積雪により、福井県嶺北地方と石川県加賀地方を結ぶ主要な幹線道路である国道8号線において、1500台の車両が数日間立ち往生し自衛隊の派遣によりようやく脱出しましたが、国道8号線が何日も通行止めとなりました。

また、北陸自動車道も富山県から福井県の間が閉鎖され、全ての自動車交通手段が使えない状況となりました。

さらに、鉄道においてもJR西が金沢・敦賀間は全列車終日運転見合わせとなり、空の交通網は小松空港からの航空便は終日全便欠航となるなど、金沢市から福井市間の市町村では長距離の自動車・航空交通機関が使えず、福井県内は孤島化状態となりました。

しかし、この期間の東京から金沢までの北陸新幹線だけは、この豪雪の中、数回の運休又は多少の遅れはあったもののほぼ通常運行し、陸上交通手段としては他の交通方法と比べ「雪に強い新幹線の交通網」が特段の強さを実証する結果となりました。

このような豪雪は、何十年に1度あるかないかの災害であるが、2018年の冬季に交通手段をなくした福井県の孤島化を考慮すれば、現在の北陸新幹線の延伸工事が2022年に金沢・敦賀間の延伸工事が完成予定となっているものの、さらに早期に延伸工事が完成すれば豪雪時の交通手段が早期確立できることとなります。

また、この間の生活必需品や食料品の輸送が滞った事により、品不足、値上げ等市民生活に大きな影響をもたらす結果となったことから、この豪雪災害の経験を活かし、北陸新幹線を有効活用した豪雪時の交通手段の確保の充実や効果的方法を検討すべきである。

(北陸信越)

<対応> 2018年1月上旬から2月中旬にかけて北陸地方を中心に例年になく豪雪に見舞われ、列車が長期にわたり運休し、市民生活に多大なる支障を生じたところでもあります。

北陸信越運輸局といたしましては、鉄道事業者に対し、今般の豪雪に対する対応について検証し、旅客の安全性とともに利便性確保の観点から、運行の継続や早期再開のために改善の余地がないか検討するよう指導しているところです。

また、自然災害発生時における鉄道の運行は、地域の基幹的交通機関として大変重要と認識しており、自治体等の要請に応じ適切に対応してまいります。(北陸信越運輸局)

● 富山市内電車の線路について

<提言>富山市内電車の線路エリアは、敷石になっている区間、敷石的なコンクリートブロックになっている区間、コンクリートになっている区間、アスファルトになっている区間がありますが、特に、コンクリート、アスファルト区間は、車道と全く同じ状態の路面になっており、車道と線路エリアの区分は単にペイントの白線により区分されております。

そのため、この区間については、車を運転する者にとっては車道と線路エリアの区分が、悪天候や日没後には分かりにくい状況となります。また、日中でも、道路環境に不慣れな県外車などは、線路エリアに気がつかず、電車が近づいているのに線路内に入るなど危険な状況もあり、大きな事故につながるのではと大変心配しております。

旅客の安全を図り、電車の円滑な走行を図るため、線路エリアが容易に明確に認識できる対策を講じて頂きたい。

何れ将来的には、現在ある4種類の路面の統一化が図られるものと推察しておりますが、特に、アスファルトの区間は毎年のように劣化が進んでおり、その補修工事の際に、順次計画的に何らかの改善対策をお願いできればと思っています。 (北陸信越)

<対応>この度の、ご意見ご要望について、富山市内電車を運行する富山地方鉄道(株)に確認しました。

軌道敷の視認性が原因か不明ですが、電車が近づいているにもかかわらず、軌道敷を直前横断するような自動車もかなり見られるとのことで、電車と自動車が衝突又は接触する道路障害事故も発生しております。当該事業者は、ミュージックホーンにより電車が近づいていることを自動車運転者にお知らせしつつ、自動車の動きに細心の注意を配った安全運転に努めているとのことです。

また、軌道敷については、今後、構造的に改修する際には、視認性の向上にも配慮しつつ、できうる対策を検討していきたいとのことです。

北陸信越運輸局といたしましては、今後とも電車の安全・安心な運行を指導して参りたいと思います。 (北陸信越運輸局)

● 新潟駅のエスカレーターについて

<提言>新潟駅のエスカレーターは、長岡寄りには上り下りがあるので便利だが、白山寄りにもエスカレーターを設置できないか。 (北陸信越)

<対応>新潟駅のホームの昇降設備として、東側(長岡寄り)にエスカレーター、西側(白山寄り)に階段、中央付近にエレベーターを設置しており、西側(白山寄り)へのエスカレーター整備の予定はございません。

お客さまの流動や避難経路等を考慮し、現在の配置としておりますが、昇降設備について、よりわかりやすいご案内ができるよう努めてまいります。

(東日本旅客鉄道(株)新潟支社)

● 新潟駅構内の照明について

<提言>新潟駅構内2階の乗り換えフロアの照明は明るくて、弱視・強度近視の人には非常に良いが、エスカレーターで3、4番ホームに上がると急に暗くなる。もっと明るくでき

ないか。あの暗さでは、弱視・強度近視の人には非常に不便である。 (北陸信越)

<対応>新潟駅のホームはJ I S照度基準に基づいて整備しておりますが、目の不自由なお客さまを含め、様々なお客さまのご意見等を参考にさせていただくとともに、今後も状況の把握に努め、利用しやすい駅づくりに取り組んでまいります。

(東日本旅客鉄道(株)新潟支社)

● 無人駅の案内について

<提言>先日、近鉄大阪線で津駅に向かうため、川合高岡駅(無人駅)で乗車したところ、車内で踏切事故のため名古屋線の遅延の案内がありました。

乗車する前にわかっていたら、乗車せず他の方法を選択できるので、遅延等異常時の情報を掲示若しくは案内放送等でわかるようにしてほしい。

また、乗り替えの伊勢中川駅で名古屋行き普通列車が一番早いとの案内があり、乗車し津駅に向かっていたところ、津新町駅でホームが違う名古屋行き普通列車が早く出ますという案内があり、ほとんどの乗客が階段を上り下りして(②番ホームから③番ホーム)乗り替えを余儀なくされたが、乗り替えずにそのまま運行できなかったのでしょうか。

乗客第一で対応していただきたい。 (中部 S)

<対応>事業者に事実確認を行ったところ、川合高岡駅を管轄する伊勢中川駅では、事故発生直後より遠隔の放送装置によって、川合高岡駅構内に列車の遅れが発生している旨のご案内を行っていたものの、5分~10分間隔で録音した内容の自動再生であったため、放送と放送の間に利用されたものと思われ、案内が行き届かなかったものであると推察されます。

また、津新町駅での乗り換えの件につきましては、当時、事故現場は警察の要請により運転再開時刻の予想を超えた時間まで運転見合わせをしたため、ダイヤ整理が計画通り行えず、名古屋線全体の遅れを増大させないために、津新町駅からの列車を先行させる必要があったとのことでした。

事業者としましては、利用者の利便性を確保した運転整理は非常に重要な課題であることを認識しており、全体の状況を勘案した上で、利用者の利便性を確保した運転整理に努めていますが、場合によっては全体の運行を計画する上で、一部の利用者には不便をお掛けすることもありますのでご理解願います。 (中部運輸局)

[参考]

平成30年10月1日17時48分 名古屋線近鉄長島駅付近の踏切事故によるもの

● 夏期通勤時間帯の冷房について

<提言>J R大曽根駅から西岐阜駅まで通勤していますが、9月、10月の蒸し暑い通勤時間帯にエアコンが入っていない場合があります、気分が悪くなる場合があります。季節に関係なく暑い時にはエアコンを入れて頂きたい。 (中部 O)

<対応>鉄道では車掌が乗務している場合、編成の各車両を移動し車内状況を点検する中で室温についても確認しています。

空調については、利用者個々に違うご意見があり、また一日の気温の変化が大きい季節

もありますので調整が難しい時がありますが、各社利用者の視点に立った対応を心掛けておりますのでご理解願います。(中部運輸局)

● **普通列車の車両間通路のドアについて**

<提言>普通列車の車両間通路の扉が重く、お年寄りや子供には開閉がづらいものがあります。中には整備不良と思われるような重い扉があるので出来る限り軽くしていただきたい。(中部 H)

<対応>車両通路間の扉については、運行中の車両の揺れ等により扉が開閉してしまわないような仕様となっているため、場合によっては多少扉が重く感じてしまわれることもあるかもしれませんがご理解願います。(中部運輸局)

● **名古屋市営地下鉄『マナカ』について**

<提言>マナカは、残額が最低区間運賃に満たなくても入場できるが、出るときは改札内の機械でチャージしないと出られようになっている。しかし、この機械は、千円札しか利用できないため、小銭や一万円札しか持っていない場合困る。特に夜間遅い時は、駅員もいないため、最終バスに乗り換えるなど、急いでいる時は困ってしまう。

そこで、残額が最低区間運賃に満たない時は、入場できないようにするか、改札内チャージの機械が、小銭や一万円札も使用できるようにするかしてほしい。(中部 I)

<対応>名古屋市交通局に要望があったことはお伝えします。(中部運輸局)

● **災害時での列車運行情報の提供について(大阪メトロ)**

<提言>災害時における列車運行につきましては、インターネット検索や駅改札口付近・乗換口付近での案内放送や、可変式情報表示装置、ホワイトボード、張り紙等により運転見合わせなどの運行に関する情報提供が行われており、旅客利便措置が講じられているところです。ありがとうございます。

通常、地下鉄を利用しようとするときは、地上から直接通ずる出入口を利用して改札口から入場して列車に乗車するわけですが、そのような地上から直接通ずる出入口付近においても、大規模災害時では運行情報を張り紙等により提供していただければと思います。(近畿)

<対応>ご意見いただきましたことを、大阪市高速電気軌道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。

(近畿運輸局)

「災害時での列車運行情報の提供について、出入口付近への案内文の掲出については、先の大阪北部地震発生時には長時間列車運行の再開が見込めない状況であったことから、出入口を一旦閉鎖し、各出入口に案内文を掲出しました。

また、台風21号の影響による列車運行停止時には、出入口の数が多いうえ、運行状況も刻々と変更されることから、改札付近で案内文を掲出するとともに、構内放送等によるご案内を行ったところです。

大規模災害時の列車運行情報の提供については、非常に重要な課題であると認識しており、今回頂いたご意見も参考にしながら、今後とも、お客さまにより分かりやすく、迅速かつ正

確な情報提供に努めてまいりたいと考えておりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。」
(大阪市高速電気鉄道(株))

● ホーム柵未整備駅における安全対策について (大阪メトロ)

<提言>私は、ある駅から地下鉄を利用して職場に通っております。その駅には乗客の線路への転落や列車との接触による事故を防ぐためのホーム柵が設けられておりませんが、地下鉄の民営化前までは、朝のラッシュ時には同駅プラットホームに駅員さんを配置し、乗客の乗降の安全が確保されておりました。しかし、民営化後は、駅員さんは配置されていないのが現状です。ホーム柵の整備には、工事費が多額にのぼるため、乗降の多い駅から優先的に整備されると思いますが、ホーム柵未整備駅においては、人員配置などを含めて何らかの安全確保の対応が必要ではないでしょうか。(近畿)

<対応>ご意見いただきましたことを大阪市高速電気軌道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

「ホーム柵未整備駅における安全対策について、ホームの安全対策についてはハード面の取組みとして2021年度までに1日の乗降人員が10万人以上の全10駅*及び御堂筋線全駅へ可動式ホーム柵を整備することとしております。

ソフト面の取組みとしては、地下鉄全133駅において視覚に障がいのある方がご利用される際、駅スタッフがお声掛けを行い、誘導等のサポートや見守りを実施することによりお客さまの安全確保に努めているところであり、さらに今年度末までに全駅全改札口にIP無線機等を配備し連絡体制を整えることで、更なる安全対策の強化を図ることとしております。

なお、ホームへの人員配置については、お客さまのスムーズな乗降整理や列車の定時運行の確保等を目的として、乗降人員の多い朝ラッシュ時間帯を中心に、混雑状況や駅舎の構造などに応じて配置しております。

ご利用の少ない時間帯等においては、車掌の側方監視及びホーム監視カメラによる確認を行っているところです。

また、配置場所や時間帯については、列車の運行ダイヤ改正等の機会を捉え、混雑状況などを踏まえながら、適宜見直しを行っております。」

※ 御堂筋線7駅(新大阪駅、梅田、淀屋橋、本町、心斎橋、なんば、天王寺)、谷町線1駅(東梅田駅)、四つ橋線1駅(西梅田駅)、堺筋線1駅(堺筋本町駅)

(大阪市高速電気軌道(株))

● 大阪府北部地震の対応に関して

<提言>通勤のため、6月18日7時50分JR阪和線鳳駅始発の天王寺行き快速電に乗車、上野芝駅と百舌鳥駅の間で地震のため停車、3時間余り缶詰となり三国ヶ丘駅(百舌鳥駅を通過)で解放となりました。通勤時間帯のため、鳳駅と三国ヶ丘駅間には、駅以上の数の電車(8両編成の快速電車、6両編成の普通電車)が走っていたこと、また、6両編成の電車しか対応できない駅もあるのではないかと思うが、3時間以上缶詰にする対応は酷いと思う。

また、大阪府南部(天王寺以南)の震度はそう大きくはなかったと思うが、何故大阪府北

部と同じ対応なのかわかりません。

[参考]

三国ヶ丘駅で解放された後、南海電車は既に運転を再開していて、三国ヶ丘駅から深井駅まで戻れたので助かりました。(近畿)

● 台風21号の対応に関して

<提言> 9月5日台風の通過後のJR西日本列車運行情報アプリによる情報提供について、阪和線の日根野駅と天王寺駅間の運転再開時刻が一旦配信された時刻から遅くなった新情報が新たに配信されたのですが、過去の情報を削除していないため、両方見ていると間違っ理解することがある。過去の情報は削除した方が親切ではないか。(現時点の情報だけを求めているし、JRは路線が多いからできるだけ分かり易くお願いします。)

その日の早朝は有線放送の不具合のため自宅でテレビを視聴できず、スマホ情報だけに頼るしかなかったこともあります。私と同じように、間違っ早い時刻目がけて駅に行った人は多かったです。

地震の対応、台風の対応については、多くの要望が各社に寄せられていると思いますが、改善をお願いします。(近畿)

<上記、二提言に対する対応> ご意見いただきましたことを、西日本旅客鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

○大阪府北部地震について

「このたびは、大阪府北部を震源とする地震の影響により列車の運転を見合わせましてご迷惑をおかけいたしました。

地震発生時は朝のラッシュ時間とも重なり、運転を見合わせました全ての路線において、多数の列車が駅間での緊急停車をいたしました。安全の確認が取れた箇所から順番に駅での降車手配に努めておりましたが、ご乗車中の列車に降車のご案内が行き届くまで、お時間を要しまして誠に申し訳ございません。長時間車内でお待ちいただくこととなり、ご不便をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

地震などの自然災害発生時には、安全の確認を最優先に運転再開に向けた確認や対応を行っております。そのため、地震の規模に関わらず運転再開に時間を要する場合がございます。何卒ご理解のほどよろしく願いいたします。」

○台風21号について

「台風の影響によるダイヤ乱れで、ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。

異常時におけるお客様への情報配信につきましては、弊社においても非常に重要な課題と認識しております。

今回のJR西日本列車運行情報アプリについてのご申告では、過去の運行報が削除されず残っており、分かりづらいとのことですが、「お知らせ内容」が新しくなった場合、前回までの古い内容は「当事象の履歴」や「履歴一覧」というページに移るようになっております。

今回お寄せいただいたご意見も参考とさせていただき、ご利用のお客様に伝わりやすい表現での情報発信ならびに、運行情報の提供に引き続き努めてまいります。」

(西日本旅客鉄道(株))

● 南海電車高野線の乗り換えについて

<提言>南海高野線三国ヶ丘駅は、2013年9月に東西自由通路と橋上駅舎が完成、翌年4月、5月には商業施設も開業し、グランドオープンしました。

屋上には、眺望デッキやトレインビューを設けた公園も設置され、とてもおしゃれな駅舎となっています。

立地条件も良く、眺望デッキからは、昨年7月世界文化遺産国内候補に選ばれた「仁徳天皇陵」も観られ、JR阪和線への乗り換えが出来る駅として多くの乗降客がある駅となっています。

しかし、JR線は快速電車が停まる駅にもかかわらず、高野線は、泉北線からの準急は停車するものの、旅行客が多く利用する河内長野方面の急行は、現在停まっています。

最近では、インバウンドの観光客が高野山等を訪れる機会も多くなっており、今後、仁徳天皇陵など古墳群が世界遺産ともなれば、もっと観光客が訪れることとなると思われます。第一、JRへの乗り換えの乗降客は、通勤・通学客の方々も多く、急行が停まると便利になることは間違いありません。ご検討をお願いします。(近畿)

<対応>ご意見いただきましたことを、南海電気鉄道(株)に伝えたとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

「急行列車は都市間輸送の主力であり、所要時分をできるだけ短くすることを使命としています。種別の設定においては、急行は河内長野以南、区間急行は北野田以南、準急行は中百舌鳥以北のお客さまにご利用いただくことを想定し、それにより分散乗車を促すことを狙いとしています。

三国ヶ丘に急行を停車させた場合、お客さまが急行に集中することが予想され、また、停車駅が増えることに加え、短距離区間で連続して列車を停車させることで所要時分の増加にも繋がります。

混雑率の平準化や所要時分の短縮などを総合的に判断し、現時点では停車は難しいという事をご理解いただきますようお願いいたします。(南海電気鉄道(株))

● 新大阪駅の新幹線改札内のトイレについて

<提言>新大阪駅の新幹線改札内にはトイレが1箇所しかなく、特に女性用トイレの前には長蛇の列が出来ていることを多く見かけます。

また、併設されている多目的トイレも1箇所(一部屋)のみであり、乳児を連れた方や高齢の方が待っておられるところを見ることがあります。

わたくしの娘が1歳の孫娘と帰阪した折にも、閑散期の火曜日、13時頃でも女性用トイレには出口から更に続く長い行列が出来ており、多目的トイレも塞がったままでした。

列車内で済ませるためには、「子供を見ていてくださいませんか。」などと、近くにいる人の救援を求めるなど、なかなか困難なところがあります。

駅の利用者数では大阪駅や梅田駅に比べると少ないことは事実でしょう。しかし駅での滞在時間や送迎される方々が多いことなどを考慮に入れると如何でしょうか。

また、列車内でのアルコールを含む飲食もありますし、乳幼児を連れた家族連れでの移動も多いことでしょう。

大阪の玄関口にふさわしい、充実した設備を整えた駅施設を望むところです。(近畿)

<対応>ご意見いただきましたことを、東海旅客鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

「当社では、新幹線をご利用のお客様にとって快適にご利用いただきやすい駅を目指して設備の整備に努めているところでございます。

駅のトイレについても、お客様のご利用数に合わせた規模のトイレを改札内に設けております。ただし、繁忙期には一時的に混雑が発生しご不便をおかけすることがございますが、今回のご意見、要望は今後の駅設備の新設・改良の参考にさせていただきます。

今後とも、快適にご利用いただきやすい駅を目指して取り組んでまいりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。」(東海旅客鉄道(株))

● 近鉄電車の車内の冷暖房温度について

<提言>通勤に近鉄大阪線、橿原線を利用しています。

冬名張～八木までの間、ほとんど暖房が入っていない状態で、女性の多くはひざ掛けをしている状態です。山間部ということもありますが、ドアの開閉で暖気が逃げるといっても、そもそも逃げるような暖気はありません。

逆に夏は冷房が効きすぎて半袖では寒いくらいです。

橿原線の車内温度計は低い時は19度でだいたい21度～23度を指しています。車内から出ると眼鏡が曇ります。温度調整をお願いします。(近畿)

<対応>ご意見いただきましたことを、近畿日本鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

「冬季には早朝よりヒーターを「入」とするほか、厳寒期には営業終了後、翌日の営業開始まで終夜ヒーターを「入」とさせる等の対策を実施するとともに、車内保温対策として通過列車を待避する駅や、折返し駅等で出発までに時間がある列車においては、扉を閉めて車内保温に努めています。

また、夏季には、車内の温度は原則自動設定とし、混雑状況を考慮して車掌の判断により手動で温度調節を行うこととしております。車掌へはこまめに温度調節を行うよう指導しておりますが、冬季・夏季とも適正な温度となっていないケースがあり、申し訳ありません。

今後も乗務員には、車内保温の実施や車内の状態に気を配り、快適な車内環境作りに努めてまいりますので、何卒ご了承いただきますようお願い申し上げます。」

(近畿日本鉄道(株))

● 大阪メトロへの質問です。

<提言>大阪へも訪日外国人旅行客が大勢来られています。

英語表示は全体的に分かるようになっていますが、特に訪日外国人の多い中国語、韓国

語の外国語表示が統一されていないのではないのでしょうか。

よく利用する地下鉄大阪港駅で、気が付いたことを記載します。

- ① 乗り越し精算機は英語のみで中国語・韓国語の表示はありません。
- ② コインロッカーは、中国語・韓国語の記載があり、4ヶ国語表示でした。
- ③ SOS案内や非常停止ボタンについては、4ヶ国語表示がありました。
- ④ 行先案内、時刻表の表示は、英語のみでした。
- ⑤ 案内板の出口案内（EXIT）のみは4ヶ国表示になっていました。

まだまだ他にもあると思いますが、インバウンドで大阪には多くの訪日外国人旅行者が来られています。地下鉄も民営化になっていますので、最低4ヶ国表示を統一出来ないのでしょうか。 (近畿)

<対応> ご意見いただきましたことを、大阪市高速電気軌道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。

(近畿運輸局)

「弊社における多言語表示については、日本語・英語・韓国語・中国語(簡体字)の4ヶ国語を基本としております。

しかしながら、駅構内のサイン等については、限られたスペースの中で4ヶ国語を全て併記してしまうと、文字が小さくなるとともに情報量も多くなり過ぎ、視認性が低下することが懸念されるため、日本語・英語の2ヶ国語による表示を行っているものもございます。

なお、今後、精算機や行先案内表示器等については、機器の更新時に併せ、多言語表示の切替機能を拡充することにより、順次4ヶ国語対応を行ってまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。」 (大阪市高速電気軌道(株))

● 駅員不在時の鉄道駅のインターホンによる対応について

<提言> 私が利用する阪神電車では、夜間、駅員不在の際に、利用客からの問い合わせに対応できるようインターホンが設置されている駅(例:魚崎駅)があるが、身体的等の理由で話すことができない利用者はインターホンの使用ができない。インターホンとは別の連絡手段の充実(タッチパネル方式によるモニターの設置等、文字入力による意思伝達方法の確保)を検討できないか。 (神戸 Y)

<対応> ご意見いただきましたことを、阪神電気鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「現行のインターホンについては、音声案内(会話)により遠隔地の駅長室からご案内する仕組みとなっています。

インターホンについては、現在、モニター付きインターホンへの更新を進めており、音声案内に加えて筆談案内によりご案内できる仕組みを構築してまいります。具体的には、2018年度に御影駅管区、2019年度に梅田駅管区、尼崎駅管区、甲子園駅管区にて更新が完了する予定です。」 (阪神電気鉄道(株))

● JRの外国人旅行者への対応について

<提言>インバウンド客が増加し、駅などで外国人が目的地への行き方がわからないなど、情報不足により右往左往している姿や、外国人との対応に苦慮している駅員の姿をよく見かける。外国人利用者への対応が重視されるべきところであり、特にインバウンド客の利用が見込まれる駅については、外国人への情報提供のあり方の検討や英語による接客対応が可能な駅員の増員や配置をしてみたいか。

また、外国人が公共交通機関を利用する際、どのようなことによく困っているのかを調べて、それをHP上や、駅に設置するインフォメーションパネル等において、外国人が検索できるようにするなど、工夫ができないか。 (神戸 K)

<対応>ご意見いただきましたことを、西日本旅客鉄道(株)に伝えたと、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「訪日外国人のお客様に、より快適に旅行していただけるように駅構内の表示や車内放送設備・ディスプレイ表示の充実に取り組んでおります。

また、訪日外国人のお客様のご利用が多い駅については、日本語以外に最低限英語、中国語を話すことができる外国人スタッフを配置しております。今後もお客様のご利用状況に応じて、ご案内体制については検討を行ってまいります。

HPでのご案内についても、グローバルサイトにてFAQを参照いただけるようになっており、よくあるご質問に対する回答を記載しております。

訪日外国人のお客様が、安心・快適に移動・滞在・観光できる環境を整えることでお客様により満足いただけるよう、徐々に整備をすすめているところです。」 (西日本旅客鉄道(株))

● JRの運転取りやめに伴う振替輸送の基準について

<提言>最近自然災害が多く、JR西日本では早めに運行中止を発表し、利用者に早期帰宅などの周知を行っているが、運行中止になった時点で私鉄が動いているにもかかわらず、振替輸送の対応をしているところとしていないところがある。私鉄が動いている場合、振替輸送で対応するべきと思うがいかがか。

また、振替輸送を行う基準はどのように定められているのかについても明らかにし、しない場合はその理由を放送等で流したり、迅速な情報提供をお願いしたい。 (神戸 I)

<対応>ご意見いただきましたことを、西日本旅客鉄道(株)に伝えたと、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「通常、振替輸送につきましては、事故等により運転見合わせとなった際、並行する鉄道社局の路線に依頼をして、弊社線の代替輸送機関として運行をお願いするものです。

しかしながら、大規模な災害の場合は、他社局の路線についても遅れや減便など通常運転の維持が難しい状況にある場合があります。その場合は本来その社局をご利用いただくお客様に著しくご不便をおかけするため、振替輸送を実施できない場合がございます。

なお、振替輸送を行う判断基準については、輸送障害の際に、運転見合わせが長時間に及ぶことが予測された場合に、他の鉄道会社と都度調整を行い、実施の判断をします。輸送障害の発生時刻や規模などによっては、振替輸送を行わない場合もございます。また振替輸送

を実施しない場合の放送などのご案内についても、他の鉄道会社との間で都度調整を行い、実施の可否について判断をします。

何卒ご理解賜りますようお願いいたします。」

(西日本旅客鉄道(株))

● 阪神御影駅の点字ブロックについて

<提言> 阪神電車御影駅のホームでは、複数の点字ブロック上の真ん中に柱が設置されており、バリアフリーの観点から問題があると考えます。駅の構造上、柱の撤去等は難しいと思うが、柱を迂回する点字ブロックの設置等、安全面に配慮した設置を検討してほしい。

(神戸 O)

<対応> ご意見いただきましたことを、阪神電気鉄道(株)に伝えたと、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

「弊社御影駅は駅の構造上、やむを得ずホーム内方線付き点状ブロックが上家の柱と干渉しておりますが、国土交通省『公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン』に従いまして、構造物を迂回して敷設するのではなく、連続して敷設し、干渉部分を切り取ることであります。」

(阪神電気鉄道(株))

● ICカード利用エリア拡大の広報について

<提言> お願いです。

JRのICカードの利用エリアが9月15日から拡大され山陽地区と近畿地区間を通して利用できないという不便さが解消されました。

8月の終わりに神戸駅から岡山県の和気駅に移動する際にICカードの利用を念のため駅員に確認して、9月から利用できるようになると知りました。これ自体は便利でありがたいことなのですが、事前の周知があまり進められていないように感じます。

ICカード自体、チャージの手間がかかるにしても小銭の準備が不要で、スムーズな乗り降り、また環境にもやさしく電車のみでなく他の交通モードにも対応した非常に便利なカードだと感じています。

今後も、エリアの拡大を期待しますし、交通系以外での利用も進めていただきたいと思えます。どうかその際は、事前の広報等をお願いいたします。(中国 N)

<対応> ご指摘いただいた事項につきまして、JR西日本に確認したところ、2018年9月15日に山陽線・赤穂線・北陸本線においてICカード利用エリアの拡大を行い、「ニュースリリース」、「駅ポスター」、「車内吊りポスター」、「パンフレットの駅配布」、「ホームページ」及び「9月15日当日のセレモニーによる新聞報道」などにより、お客様への事前周知に取り組んでいるとのことで、「今後も引き続き、分かりやすく適切なお案内に心がけるよう努めてまいります。」とのことでした。

中国運輸局としても、利用者への的確な情報提供となるよう引き続き事業者を指導してまいりますので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。

また、公共交通機関の利用者利便の向上のため、交通系ICカードの利用エリア拡大や事業者間の共通利用等の推進に取り組んでいるところです。利用エリア拡大や主要交通系ICカード(10カード)が利用できるようになるなどICカードの利便性向上が進んでいる一

方、未導入地域も存在しております。引き続き交通系 I C カードの普及・利便性向上に取り組んでまいります。

さらに、最近ではキャッシュレス社会の実現に向けた動きの中で交通分野においては I C カードの他、QRコード活用等の動きも出て来ておりますので、これらの動きも注視しつつ利用者利便の向上に取り組んでまいります。(中国運輸局)

● ピクトグラム(絵文字)の活用について

<提言> 広電路面電車 5 号線を通勤に利用しています。

最近の外国人旅行者の増加には驚くばかりですが、旅行者への環境整備を今後とも進めていく必要があるかと思われまます。

広島駅の 5 号線乗り場で外国人旅行者の様子をみると、多くの場合、目的地は世界遺産である原爆ドームそして宮島と思われ、スマホと頭上の案内表示板を見比べ暫く時間を費やして目的地方面の 2 号線、6 号線乗り場に向かいます。しかし、なかには 5 号線に乗り換える姿も以前は多く見掛けました。

最近では、案内表示板も新しくなり、以前にこの会議でお願いした「まもなく電車が来ます」の電光掲示板も復活しておりますが、ただ、残念なことに改修にあたって記載されているのはピクトグラムはなく文字ばかりです。

駅前 5 号線の乗り場につきましては、既に 2010 年中国運輸局観光部作成の「案内表示多言語化調査」において具体的な「原爆ドーム」「宮島」の絵文字の表示が提案されておりますが、生かされておられません。

広島駅南口の整備も着々と進んでいますが、公共交通機関への誘導に当たって、是非、ピクトグラムの活用をお願いしたいと思います。

また、路面への標示が非常に有効な手段と思われまますので、関係各方面への働きかけをよろしくお願ひします。(中国 K)



<対応> 「原爆ドーム」「宮島」のピクトグラムの活用につきましては、広島駅路面電車路線案内図の刷新により 2 号線、6 号線のりば付近に、ピクトグラムを活用した案内看板を設置しております。しかしながら、5 号線のりば付近には 1・2・6 番線のりばへの誘導表示が

なく当局の提案が一部達成されていない箇所がございます。

広島電鉄からは、この度いただいたご意見を参考といたしまして、5号線のりば付近にも、2号線および6号線のりばへの誘導サインとして、ピクトグラムを活用した案内の設置につきまして、検討していきたいとのことでした。

国では、「観光先進国」の実現に向けて、ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備を図るため、旅行環境整備事業費補助金により案内標識等の多言語化等の整備について支援をおこなっているところです。

平成30年度10月に観光庁より発出された「公共交通機関における外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン」にも記載がありますが、外国語等による情報の提供については、「文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること」となっております。

また、案内標識等の多言語化については、訪日外国人旅行者の受入に向けた中国ブロック連絡会二次交通対策ワーキングにおいても課題認識しております。

中国運輸局では、引き続き事業者、関係各方面に対しての依頼や本補助金による支援等、関係者と連携して旅行環境整備に取り組んでまいりますのでご理解をお願いいたします。

(中国運輸局)

● 列車接近案内放送の改善について

<提言> 休日にJR廿日市駅を利用することがあります。

ホームで到着列車を待っていると、列車がホームに入る少し前に「まもなく列車が参ります。危ないので黄色い点字ブロックまでお下がりください。」と音声テープによる案内放送が流れます。列車の接近を知らせ、注意を促すものであり、安全対策としてとても重要なことと思えます。

そのような中、休日には快速列車が運行されており、廿日市駅には停車しないため、かなりのスピードでホームを通過します。快速列車の接近の場合は、案内放送が流れはじめると直ぐに列車がホームに入り、案内放送が終わるころには既に列車は通過しています。快速列車や貨物列車など当該駅を通過する場合は、もう少し早めに列車接近の案内放送をしないと危険に感じます。

十分な安全対策をとられるよう、改善をお願いします。

(中国 Y)

<対応> ご指摘いただいた事項につきまして、JR西日本に確認したところ、「ご指摘いただいた通り、通過間際の設定となっていることが判明しましたので、今後、設備の改修を検討します。しかしながら、設備の改修までは時間を要することから、当面の間は、駅員による注意喚起放送といったソフト対策を検討します。貴重なご意見ありがとうございました。」との回答がありました。中国運輸局としても、引き続き事業者を指導してまいりますので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。

(中国運輸局)

● 山陽新幹線について

<提言> 21時台の下りで山口線に接続が無い。(40分待たなければならない)

20時台は3本あるが山口線に接続しているのが1本しかない。

22時台は2本あるが1本は20分以上待ち時間がある。

もう少し山口線との接続をよくしてほしい。(中国 A)

<対応>ご指摘いただいた事項につきまして、JR西日本に確認したところ、山口線の新山口駅での接続はこれまでと同様、新幹線だけではなく、山陽本線及び宇部線との接続も考慮してダイヤを設定しているとのことでした。

そのうえで、「指摘いただいた時間帯の山口線列車は今年度も山陽本線との接続を優先したダイヤ設定としております。そのため、新幹線との接続時間は長くなっている列車があります。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。

中国運輸局としても、一層、利用者の利便性向上に努めるべく、継続して事業者並びに関係各方面に対して調整をしてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(中国運輸局)

● 鳥取駅北側駐車場の利用について

<提言>鳥取駅まで送迎のため自家用車で行き、通常は駅南側の駐車場(有料)を利用するのだが、満車時は鳥取駅北側の駐車場(無料)を利用させていただいています。北側駐車場は無料ということもあり利用の方はかなりいらっしゃると思います。

先日、「スーパーはくと」で帰着する家族を迎えに行ったとき、南側駐車場が満車のためやむを得ず北側駐車場に向かいましたが、2台分のスペースの真ん中あたりに仕切り線を跨いで1台の車が駐車していたため、当方が駐車することができませんでした。いつもとは言いませんが、時々巡回等で指導していただくことはできないものでしょうか。(中国 T)

<対応>鉄道部を通じて、JR西日本に確認したところ「鳥取駅北側駐車場は、駅に自家用車で来られたお客様の一時駐車場として乗降にご利用いただいておりますが、鳥取市の管理となっています。鳥取駅では管理しておらず、巡回も行っておりません。」とのことでしたので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

今後もこのような状況が頻繁に続くようであれば、利用者の利便性向上のため、管理者等に問題点を伝達してまいります。(中国運輸局)

● JR四国坂出駅のトイレの洋式化について

<提言>坂出駅改札口外にあるトイレを利用したのですが、すべてのトイレが和式でした。私の妻は腰痛もちでトイレの使用に苦労したと申しておりました。坂出駅はJR四国の路線では比較的新しい駅ではないかと思えます。何故すべてのトイレが和式なのか疑問に思いました。健常者がバリアフリー用トイレを使用するには、周囲の目があり抵抗があります。是非一部のトイレを洋式へ変更をお願いします。(四国 K)

<対応>坂出駅は平成9年3月に高架駅として開業後、22年経過しています。坂出駅改札口外トイレには多機能トイレがあり、洋式便器となっていますのでご利用ください。なお、坂出駅改札口内トイレについては、和式便器の約半数を洋式便器にする工事を今年度計画しています。(四国旅客鉄道(株))

● **J R九州の「ハロー！自由時間クラブ」について**

<提言> J R九州の「ハロー！自由時間クラブ」をちょくちょく利用しています。

「ハロー！自由時間パス」をインターネット列車予約でクレジットカード決済で予約した場合、受取時に

- (1) W e b 会員証
- (2) ご本人名義のクレジットカード
- (3) ご予約完了時にお知らせする予約番号

の3つが必要、となっています。

「ハロー！自由時間クラブ」は会員登録しないと、列車の予約ができません。予約できた時点で会員であることがわかるにもかかわらず、さらにW e b 会員証を提示させる意味はないと思われる。

本人名義のクレジットカード(2)と、予約番号(3)のみで切符が受け取れるようにしていただけませんか。

J R九州の博多駅の「みどりの窓口」は大変混雑しています。「J R九州ジパング倶楽部」の会員と同じように「ハロー！自由時間クラブ」もインターネット列車予約ができる新たな仕組みをご検討いただけないでしょうか。(九州 U)

<対応> 「ハロー！自由時間パス」の受け取りにあたっては、クレジットカードと予約番号だけでは「ハロー！自由時間クラブ」会員のご利用資格があるかが確認できないため、クレジットカード決済の場合もご利用される会員さまのW e b 会員証のご提示をお願いしております。大変お手数をおかけいたしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

また、「ハロー！自由時間パス」での指定席のご予約につきまして、大変恐れ入りますが、現時点ではインターネットでのお取扱いは行っておりません。このたび頂戴いたしましたご意見は今後の参考とさせていただきます、よりお客さまに使いやすい仕組みとなるよう検討を行って参ります。(九州旅客鉄道(株))

● **J R九州指宿枕崎線の坂之上～五位野間をロングレールにすることにより、レール継ぎ目を走行する際の騒音を抑えていただきたい。**

<提言> 現在、始発の下り列車が5時10分頃に居住地から約30メートルの線路を通過しますが、ディーゼル機関の騒音とレール継ぎ目を走行する際の騒音が大きいため安眠を妨害している状況。近隣の住宅の住民も同様と思われます。深夜についても、日付が変わるころまで同様の状況。(九州 S)

<対応> 当該箇所につきましては、現在、ロングレール化の計画はございません。今後も沿線にお住まいの皆さまからのご意見を踏まえ、設備の保守・点検に努め、騒音の軽減に取り組んで参ります。(九州旅客鉄道(株))

● **J R九州指宿枕崎線全線について、敷石等の状況の調査及び沿線住民へのヒヤリングの実施により震動及び騒音の実態を把握して早急に対策を行っていただきたい。**

<提言> 宇宿駅付近(谷山駅側)の線路内の敷石が不足しているためか、連結車両の数によっては停車するため減速しているにも関わらず、車体に大きな上下動が発生し、初めて乗車した

時は、「車両故障ではないか」と驚いたものでした。又、観光客と思われる方々も驚いていました。沿線近くに住む知人宅に伺った時には、列車通過時の震動により、屋根瓦の滑落も発生しているとの話もありました。(九州 S)

<対応>当該線区および当該箇所につきましては、定期的に線路検査を実施しており、安全上の問題はございません。引き続き、沿線にお住まいの皆さまからのご意見を踏まえ、必要に応じて敷石の補充をするなど、適切な設備の保守・点検に努めて参ります。(九州旅客鉄道(株))

● 跨線橋の階段の通行について

<提言>J R九州を利用しています。

ホームと改札口を結ぶ跨線橋の階段について、左側通行の駅と右側通行の駅が混在しています。小倉駅では左側通行、西小倉駅では右側通行。

事故防止のため統一出来ないでしょうか？(九州 K)

<対応>駅の階段や通路の通行帯につきましては、駅の構造やご利用になるお客さまの動線が駅ごとに異なる事から、現在のところ特に統一しておりません。

また、左右の変更を行う場合には、日頃からご利用いただいているお客さま同士の衝突による事故の危険も伴うため、今後もお客さまのご利用状況等を注視しつつ、慎重に検討してまいります。このたびは貴重なご意見を頂戴しまして、まことにありがとうございました。

(九州旅客鉄道(株))

● 西鉄二日市駅西口改札へのエレベーター、エスカレーターの設置について

<提言>西鉄二日市駅の出入口は西口と東口の2つがある。西口は橋上駅舎で、エスカレーターやエレベーターがない。後に作られた東口は地上駅舎で、1番のりばに直結している。そのため、階段の登れない高齢者、身体障がい者は東口に回るか、駅務員の補助が必要となる。

西口のバスセンターからは、筑紫野市役所等の公的機関、二日市温泉、J R二日市駅等へのバスが出ている。電車への接続、電車からの接続を考えると西口を利用する方が便利が良いので利用者も多い。西口から東口に回る為には長い距離の踏切を横断しなければならず、高齢者等が歩いて渡るには大変危険である。

西鉄大牟田線の特急が止まるメインの駅である。西口にもエスカレーターやエレベーターの設置を早急をお願いしたい。(九州 T)

<対応>西鉄二日市駅の西口は地上～改札と改札～跨線橋の2箇所階段があり、バリアフリー化が困難な状態となっています。

西口周辺は駅舎のある場所を含めて筑紫野市が駅前広場として都市計画決定しており建物の改修等が容易に出来ませんので、筑紫野市の駅前広場整備に合わせて西口駅舎のバリアフリー化を協議して参ります。(西日本鉄道(株))

● J R西日本下関駅の行き先、発車時刻等を表示する電光掲示板について

<提言>下関駅コンコース内の改札口付近に設置している行き先、発車時刻等を表示する電光掲示板については、多くの場合、改札口の上部等に設置されており、改札口から少し離れたコンコース内の位置からでも電光掲示板に示された内容を確認できるが、下関駅の場合は、当該掲示板が改札口を通った後の駅内部の、壁面の低い位置に設置されている。下関駅においては、

駅内に入場するには、通路から十数段の階段を登った後に改札口に至る構造となっていることもあり、改札口の至近距離あるいは改札口を通った後でないとは掲示板を確認することができないため、大変不便を感じている。駅舎の構造上の問題もあるかも知れないが、利用者が見易い場所の設置またはこれに準ずる措置の改善を望む。(九州 T)

<対応> ご意見につきましては、管轄する中国運輸局へ情報提供させていただきます。この度は貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。(九州運輸局)

「バス関係」

● 上屋付きバス停留所の設置箇所の拡大

<提言> バス利用者を対象に行われたアンケート調査(H26.3) 北海道運輸局:利用者・バス事業者双方にとって利便性が高いバス停留所のあり方についての調査業務報告)では、バス停留所でのバス待ち環境の不满に対する問いに対し「雨・風を防げない」という回答が多くあり、バス停にあるとよい設備の問いに対しては「雨をしのげる上屋」「雨や風をしのげる小屋」の回答が多く、バス待ちを行う環境について整備が必要であるとの考えが示されています。

私が通勤で毎朝利用しているバス路線(札幌市内:白38厚別通線)でも上屋の設置された停留所(歩道の道路側に柱2本で上屋を支え)を見かけますが、まだまだこのような停留所は少ないように思います。

屋根や壁のある停留所等の設置箇所拡大に向けた検討、実施を要望いたします。

また、設置計画とかありましたら教えていただきたいです。(北海道 T)

<対応> 「上屋付きバス停留所の設置箇所の拡大」について回答いたします。

札幌市内を中心に広告付きの上屋付き停留所も少しずつですが増加してきております。

また、別の地域においてもコンビニ等と連携してバス待ち環境の整備ということで利用者利便の確保に向けて進めております。

具体的な設置計画は確認できませんでしたが、関係者と連携して今後も取り組んで参ります。(北海道運輸局)

● バス車内に傘立て等を設けることについて

<提案> 私が利用しているバス停(札幌市内路線)では最近が多い時で待客が10名近くになることもあります。雨の日にバスに乗車する様子を見えますと「カバンやリュック等を持ち(背負い)、傘を閉じ濡れながらICカードをかざして乗車する方」など様々です。

濡れた傘の扱いですが、バスに乗る前に濡れた傘をベルトで留めてから乗車するのが望ましいのですが、上屋のない停留所ではやはり濡れた傘のまま持ち込むこととなります。バスはすぐに動き始めますので、車内で長傘等のベルトを留める余裕のない人が多い状況です。中には動いている車内で傘のベルトを両手で留めている人を見かけますが、つり革等につかまっていないことから車内事故につながる危険性があります。

ベルトで留められていない濡れた傘を持っている乗客の方は車内が混み合ってくると傘が

周囲の人に触れてしまうなど迷惑がかかることを心配されます。このようなことから傘を持った乗客が立った場所等の近くに傘立てがあると、直ぐに傘を一旦置くことで片方の手が空きますし一人当たりの専用面積も少なくなります。濡れた傘をすぐにベルトで留めることはできませんが、周囲に迷惑をかける心配はなくなると考えます。傘立てには1例として奥行が6.5cm高さ・幅が24.5cmのスリム型(図参照)等いろいろな種類のもので市販されていますので、これらを参考に座席の横の下あたりで誰にも邪魔にならない空間に設置できると良いと思います。

バス内に設置できるものの制限などがあり難しいとは思いますが、利用者の意見などを聴きながら検討いただき、利用者の利便性向上を図っていただきたいと思います。

(北海道 T)



<対応> 「バス車内に傘立て等を設けること」について回答いたします。

バス車両における道路運送車両の保安基準の細目を定める告示におきましても、通路の寸法・立席・乗降口の要件が存在し、車内に設置できるスペースとしての問題もあるなか固定することが困難であります。また、乗客の安全も考慮するところです。(北海道運輸局)

● バス車内の温度設定について

<提言> 私は、北海道中央バスの清田団地線を毎日の通勤や休日等に利用しています。最近バス車両の冷暖房の機能が改善され、車両に乗り込んだ際に夏は「涼しい!」、冬は「暖かい!」とほっとすることが多いと思います。

しかし、札幌駅前まで(から)利用して長時間乗車した際には、冷房で寒すぎる、暖房で暑すぎると感じる場合があります。特に冬期はダウンコートなど保温性の高いアウターウェアを着ていることも多いことから、汗をかいて、バス下車後にその汗で冷えてしまうこともあります。

バスの車内は大きく、乗車している人数や座る場所、立っている位置によっても感じる温度は異なると思いますし、個人によってもまた感じる温度が違います。また、古い車両の場合は細かな設定が難しい場合もあると思います。また、乗務員は安全の配慮や乗客への案内など気を配ることも多いと思いますが、暑すぎず寒すぎない快適な車内温度の設定をお願いします。

(北海道 O)

<対応> 「バス車内の温度設定」について回答いたします。

当該システムを運行しています北海道中央バス(株)に確認しましたところ、「夏は28℃、冬は20℃を目安にバス車内の温度調節を行っております。省エネルギー対策、環境保全の取組のため冷暖房は控えめに設定しておりますが、寒暖の感じ方には個人差も有るため、すべて対応できるとは言えませんが乗務員に一声かけていただければ」という報告がありました。

引き続きまして御理解と御協力のほどよろしく願いいたします。(北海道運輸局)

● 高速バス(青森~仙台:ブルーシティ号)の停留所新設について

<提言> 青森県側の高速道路出入口(青森中央インターチェンジ)から青森駅までの区間に停

留所の新設をご検討願います。

[理由] 仙台からのブルーシティー号最終便を利用した場合、青森駅到着が22:10で現地のバス最終便に間に合わないので（青森市営バスの最終は22:10で東部方面行きのみ）、タクシー或いは家族に自家用車での迎えをお願いしています。

そこで提案ですが、当該区間には青森～盛岡間の高速バス（あすなる号）も同ルートで運行され、2か所の停留所（青森大野と柳町）が設置されています。ブルーシティー号も青森大野地区に停留所（あすなる号と共用）を置いて頂くと、青森駅から離れた地域の利用者（市内中心部以外）は乗降地が選択できることで利便性が向上します。更には、それに伴う利用者の増加も見込まれます。（東北 T）

<対応> 降車専用であれば検討は可能だと思いますが、市内2箇所の利用実績はあまり大きくないため期待ほどの利用者増加は見込めないと考えています。

設置により利便性が向上する反面、運行時間が延びると思われまますので、そのあたりを踏まえながら関係者等と協議をして参ります。（弘南バス(株)）

現在の利用状況を鑑みると停留所増設等は難しいとは思いますが、共同運行事業者と協議をしたいと思ひます。（十和田観光電鉄(株)）

● 降車ボタンの設置位置について（JRバス東北の古川～仙台線）

<提言> 降車ボタンの設置位置が、窓側の荷物棚裏側にありますが、高齢者の方は立たないと押せないようで、苦勞されているようです。

背の低い方でも押せるような場所に、降車ボタンを設置して頂きたい。（東北 M）

● アナウンス等で乗客が声かけしやすいようにしてほしい（JRバス東北の古川～仙台線）

<提言> 乗車時間が短いからSA・PAでの臨時停車はしないのだろうという思い込みがあり、尿意を催しても我慢して乗っておりました。ところが、ある時、乗客から乗務員に申出があったらしく、臨時のトイレ休憩に遭遇しました。

「トイレに行きたい方はお声がけください」などの掲示や乗務員にアナウンスして頂ければありがたい。（東北 M）

<上記、二提言に対する対応> 古川～仙台線で使用している高速バスタイプの車両は基本的に降車ボタンが荷物棚下に設置されております。すべての車両のボタン位置を低い位置に設置しなおすことは構造的にも費用的にも直ちに対応を行うことが困難です。両ご意見とも合わせて、乗務員がお客様に、お困りであればお声がけくださるよう案内することで対応したいと考えております。（ジェイアールバス東北(株)）

● バス停における事故防止について

<提言> 2018年8月30日横浜市西区北軽井沢の三ツ沢南町バス停において、降車後、横断中交通事故が発生、歩行者の女子小学生が死亡する悲惨な事故が発生しました。

この地域は、横浜市営バスが運行しており、再発防止のため事故発生後、現在、「このバス停は横断歩道上にバスが停車しております。バスの直前直後の横断は、危険ですのでおやめください。」の立て看板を表示しております。

そもそも、このバス停の前後の停留場間隔は、総合グラウンド入り口から事故のあった三ツ沢南町のバス停まで約120メートル、三ツ沢南町バス停から翠嵐高校前まで200メートル弱で、300メートルほどの距離に3停留所である（バスは一方通行になる）。

これは、必要なか不必要なのか？

事故が発生していない状況では問題もなかったが、事故が発生した段階で一部の住民には必要ない旨の意見も出ている。

〔事故防止対策の提案〕

- ・上記の立て看板も必要だが、注意喚起の車内放送も必要である。
- ・将来的には、横断歩道上のバス停は廃止すべきである。

（バス停付近の家屋配置並びに道路状況から横断歩道を動かすことは不可能と思われる。）

運輸局、横浜市交通局、所轄警察署、道路管理者による事故防止対策を望む。（関東 ○）

＜対応＞バス停留所の設置につきましては、道路運送法に規定されており

- ① 事業用自動車の運行上問題のないものであること
- ② 申請者が、原則として3年以上の使用権限を有するものであること
- ③ 道路法、道路交通法等関係法令に抵触しないものであること

について、審査基準を定め審査を行っております。また、警察や道路管理者等との調整が取れていることを要件としております。

- ・今般の事故があった停留所につきましては、前述の審査基準等の審査を得て認められたあとに、その停留所設置場所の道路状況・環境が変化したものと聞いております。
- ・具体的には、バス停留所設置後に横断歩道が敷設されたものであります。
- ・この事故を受けて、神奈川県警では、報道などでもありましたが県内バス停留所すべてを点検し、約85箇所の危険なバス停留所を公表し、優先順位を付けてバス事業者や道路管理者と連携し、バス停留所の移設や横断歩道の撤去等の対応をしていくと聞いております。
- ・また、横浜市交通局においても、独自にバス停留所を調査しており、危険なバス停留所については、順次、立て看板を設置し注意喚起を行っているところです。また、事故の再発防止として車内でのアナウンスを徹底していると聞いております。
- ・当局におきましては、10月22日付けで各都県バス協会に対し自動車交通部長名で事務連絡を発出し、管内乗合バス事業者に対して、同様の事故が起らぬように各バス事業者が設置しているバス停留所について、安全等の確認をするよう通知したところでございます。
- ・今後も、同様の事故が起らないように関係各所と連携し、事故防止の取組を進めて参ります。

○更問・・・運輸局でバス停留所の移設・廃止は指導できないのか

- ・バス停留所の設置については、前述のとおり道路運送法の手続きを行った際に、法に基づく審査を行っております。
- ・その後の道路状況の変化により、安全運行が確保できなくなった場合には、まずは、当概バス停留所について、事業者及び地域住民の意向が重要と考えることから、その点について、

事業者ヒアリングを行い、バス停留所の位置の変更等について検討を促す等などの意見を行うこととなります。

(事業改善の命令)

第三十一条 国土交通大臣は、一般旅客自動車運送事業者の事業について旅客の利便その他公共の福祉を阻害している事実があると認めるときは、一般旅客自動車運送事業者に対し、次に掲げる事項を命ずることができる。

一 事業計画（路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業者にあつては、事業計画又は運行計画）を変更すること。

二 運賃等の上限を変更すること。

三 第九条の三第一項の運賃又は料金を変更すること。

四 運送約款を変更すること。

五 自動車その他の輸送施設を改善すること。

六 旅客の円滑な輸送を確保するための措置を講ずること。

七 旅客の運送に関し支払うことあるべき損害賠償のため保険契約を締結すること。

(関東運輸局)

● バス運転手の緊急時の対応について

<提言> 以前、首都圏沿線の鉄道の駅を利用した際、駅ロータリーに停車している路線バスに人だかりができていたのを見かけました。

しばらくすると、救急車が到着し、バスの中より女性の乗客がぐったりした状態で運び出され、救急車にて搬送されていました。

女性客が救急車にて搬送されるまでのわずかな時間、運転手の方は乗降客への説明、女性客の介護など搬送までの対応を乗り合わせた乗客らしき方数名と的確に行っていました。

利用者として緊急時におけるスムーズな対応をみて、公共交通機関に対する安心感を再度認識した一面でした。

(関東 S)

<対応>

- ・プロのドライバーとして、このような状況下の中、的確に女性客の介護や乗降客の対応を行われたことは賞賛に値することです。また、運送事業者の日頃の指導教育の成果ではないかと考えます。
- ・一方、実際は、このような状況のなか落ち着いて対応できる運転手は数少ないと思われます。
- ・今回の接客態度及び緊急対応へのお褒めのお言葉につきましては、バス業界の励みとなると考えますので、バス会社及びバス協会との意見交換等の機会をとらえ、このような好事例を積極的に紹介させていただきたいと考えております。
- ・当局といたしましては、今後ともバス事業者の利用者利便の促進を図って参ります。

(関東運輸局)

● YCAT ⇄ 東扇島 高速バスについて (5件)

<提言>

- ① 夕方のYCAT行バス便はほとんど定刻通り運行されていない。川崎マリエン停留所のY

CAT方面行は、常時10分は遅れている。最高20分ぐらいの遅れがある。(京急バス、臨港バス)

② 運行が遅れているにも関わらず、無人の停留所に停まり、昇降口を開けるなど定時の運行を励行しないドライバーがいる。(臨港バス)

③ 遅れてきても乗車する客に対し理由など説明がない。遅れの理由を説明してほしい。(京急バス、臨港バス)

④ 東扇島高速バス停留所に屋根を設置願いたい。

⑤ ICT(情報通信技術)による運行状況を主要な高速バス停に表示願いたい。(関東 T)

<対応>日頃は国土交通行政にご理解、ご協力いただきありがとうございます。

ご意見について、下記のとおり回答します。

① 路線バスの運行につきましては、渋滞等の道路状況や道路環境により、定時に運行できない場合があります。

ただし、常態的に遅延する場合は、設定した運行時刻が実際とかけ離れたものであると考えられるため、現状を調査し、適正な運行時刻の設定を行うことが必要であると考えますので、今回のご意見につきましては、機会を捉えて事業者へ伝えることといたします。

② 路線バスは、定時制の確保はもとより、地域住民の交通を担う公共交通機関としての役割が大きいため、各事業者が、停留所にて遺漏なく旅客の扱いができるよう努力しているところでございます。

現在、都市部のほとんどの路線バスがワンマン運行であり、道路上の安全状況を把握しつつ、旅客の存在を目視で確認している状況ということも相まって、確認漏れがないよう、一見無人と思われる停留所であっても、停車し、乗降扉を開閉させているものと思われまます。

そのため、結果的に乗客が不在であったとしても法令違反にはあたらないため指導の対象とはなりません。

ご理解頂きますようお願い申し上げます。

③ 車内旅客への遅延理由のアナウンスにつきましては、国土交通省で所管する道路運送法において定めのないところでございます。

今回、ご要望いただいた件につきましては、旅客に対するサービス向上という観点から、機会を捉えて事業者へ伝えることといたします。

④ ⑤について

最近のバス停留所は、上屋付き、広告付き又はバスロケーションシステム導入停留所等多様化してきております。

基本的に停留所の設置場所及び施設整備(バスロケーションシステム等含む)についてはバス事業者の任意となっております。

バス事業者は、設置予定場所のスペースや道路管理者への調整他様々な事項から設置を判断し計画を立てていると思われまます。

当省としては、バスロケーションシステムの導入等につきまして、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業補助金等により、当該事業の促進を図っております。

今回、ご意見があった内容については補助制度も併せて、バス事業者へ機会を捉えて伝えることといたします。

貴重なご意見ありがとうございました。(関東運輸局)

● 路線バス運賃のバス車内での両替について

<提言>先般、新発田市から新潟市に所要があり、電車時刻の関連で普段はあまり利用しない郊外線の路線バスを久しぶりに利用しました。往路は小銭を用意して乗車しましたので問題はなかったのですが、復路のバスに途中の停留所から乗車した際、時間も無かったため、降車の時に両替して支払すれば良いと思い小銭を確認せず乗車しました。

降車の時に五千円と一万円札しか持っていないことに気づき、五千円札を両替して欲しい旨を運転士さんに申し出たところ、五千円札以上は車内で両替できないと断られました。幸い運転士さんが車内の乗客に呼び掛けて下さり、乗客の一人に両替してもらって支払できました。

小銭を準備して乗車するのがマナーだと思いますが、このようなケースの場合に、乗客が少なく両替もできないことや、途中の停留所では近くに両替できる店等がないところが多く、バスカードを持っていない方も居られるので、両替がなかった場合の対応策をお聞かせ願いたい。

(北陸信越)

<対応>路線バス車内での両替については、高額紙幣の両替を運行している全ての路線バスに準備できないことから、各社HP等でバスの乗り方やバス乗車時のお願いとして、「バスご利用前にあらかじめ小銭のご用意をお願いします」、「バス車内で1万円・5千円・2千円札の両替はできかねます」等、ご案内しているところです。

なお、乗車後、両替がなかった場合はその状況により個別に対応されているところです。

(北陸信越運輸局)

● JR岡崎駅のバス乗り場案内の改善について

<提言>JR岡崎駅周辺の区画整理事業がほぼ完了し、東口のバス乗り場も完成しております。現在、東口では、バス乗り場に近接したペDESTリアンデッキ整備事業が行われており、乗り場の最終完成は平成31年10月の見込みです。

現在、バス乗り場の案内は、JR岡崎駅改札口の正面(写真①)及びバス「1番」乗り場の階段・エスカレータの外壁面(写真⑤⑥)にあります。掲出場所が目立たない場所となっているように思います。公共通路のタクシー乗り場への階段・エスカレータ前には岡崎市の観光案内所もありますが、窓口開設時間にも限りがありますし、適切なバス情報・案内がされるかよくわかりません。

バス利用者の多くは、改札口東側のエスカレータ・階段(写真②③④:JRホームページの駅構内図には記載がありませんので「追加記入」しています)を利用しており、このルート上に「時刻表・系統図」の案内はありません。通勤、通学で利用される方は、特に不便さを感じていないと思いますが、初めて岡崎に来られた方、普段利用されない方にとっては、分かりづらいついておられます。来年秋のペDESTリアンデッキ工事など駅前広場の最終完成時期には、改札口東側のエスカレータ・階段正面(写真④)を利用するなどしてバス利用の総合案内を整備していただくよう検討をお願いします。(中部 Y)



①JR 愛媛岡崎駅 改札口から公共通路のバス案内を見る



②公共通路からバス乗降場へのエスカレータ・階段



③公共通路から東口バス乗降場へ



④東口バス乗車バス

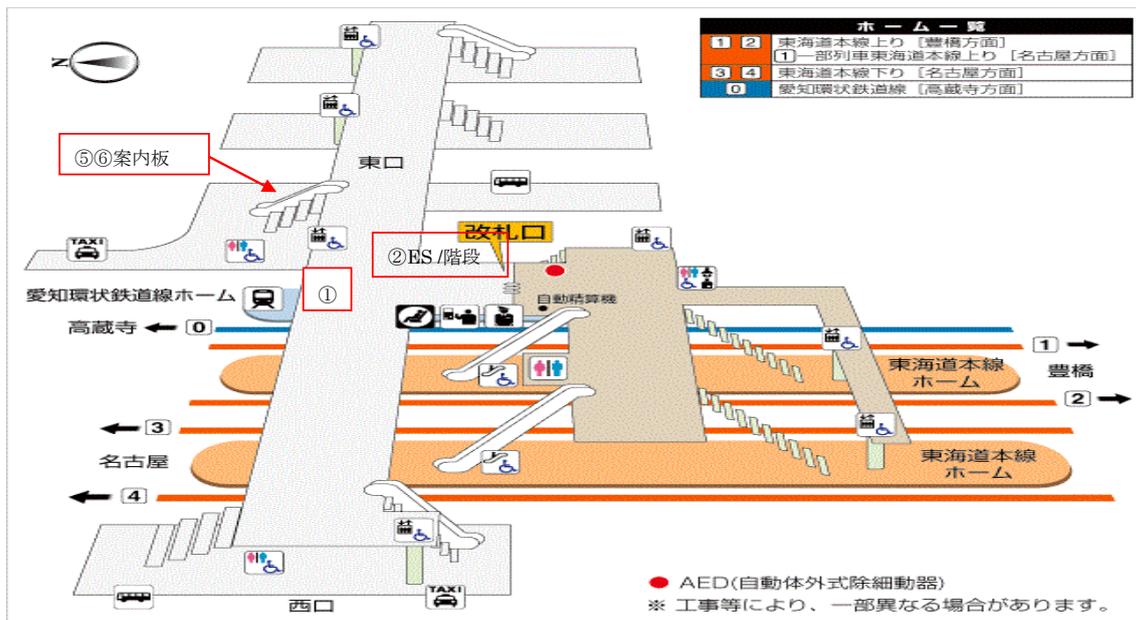


⑤東口バス乗車バス1番 (タクシー乗り場側) から



⑥東口バス乗車バス1番側のバスダイヤ・系統図

「参考写真」位置図



JR 東海 HP から転載しています。

JR 改札口を出て、東口バス乗降場へのエスカレータ、階段が設置（写真②）されていますが、図には表示されていません。

<対応> バス乗り場における利用者の利便性を考慮した案内の設置についてのご要望いただきました点につきまして、ペDESTリアンデッキの整備等工事に関係しております岡崎市、名鉄バスにお伝えさせていただきます。（中部運輸局）

● ICカードの互換性について

<提言> 岐阜バスのICカード(a y u c a)について、他の共通ICカード(トイカ、マナカ)と互換性がないため、JR又は名鉄電車から岐阜バスに乗り換えるときに専用のICが必要となり、非常に不便です。

ICカードの利便性は、異なる交通・路線(事業者間)を一枚のカードで乗り換えが出来ることだと思います。これは一事業者の問題ではなく、ユーザーの利便性の問題ですので、一事業者に対応をさせることではなく、公共交通と言うことであれば、国なり県で対応すべきではないでしょうか。（中部 O）

<対応> 国土交通省では、相互利用可能な交通系ICカードの普及・拡大に向けて、民間事業者等による「片利用共通接続システム」の構築が円滑に進むための環境整備を目的として、同システムの構築に関する基本的な方向性を平成29年3月にとりまとめたところです。

今後とも、相互利用可能な交通系ICカードの普及・拡大に向けた取組を推進して参ります。（中部運輸局）

● バス後部座席の着席数の表示について

<提言> 路線バス後部座席の利用について、着席数の表示をしていただきたく検討をお願いします。

地下鉄などでは、「この座席は7人掛けです」といった表示がされております。

通勤で平日は、JR岡崎駅まで名鉄バス及び金山駅から市バスを利用しておりますが、通勤・通学時間帯の混雑時は、一人でも多くの方が乗車できるよう関係者の皆さんが案内をされております。しかし、最後部の座席を4名で利用されていることが多く見られます。少なくとも5名の着席が基本になっていると思いますが、利用者の意識、協力を促すためにも、座席付近への表示、運転手による着席案内をお願いできないか検討をお願い致します。(中部 Y)

<対応>公共交通機関の利用者の着席マナーの向上については路線バス事業者により、運行時に利用者に一人でも多くの方が着席できるよう配慮を促すアナウンスなどを行っているところですが、どのように着席するかについては利用者一人一人のマナーに頼らざるを得ない状況であることについてご理解いただきたいと思っております。(中部運輸局)

● バスの近接情報の入手方法の簡便化について

<提言>日常名古屋市営バスを利用しています。そのなかで、なかなかバスが来ない場合、運行回数の多い時間帯はいいのですが、回数が少ない時間帯などは、バスが本当に来るのかも出てしまっているのか不安になります。

スマホ等で近接情報を確認することもあります。バス停に添付してあるQRコードの位置が不明確と思っております。

すぐに分かるように、例えば時刻表の下など統一した位置にさせていただけると大変助かりますが、いかがでしょうか。(中部 H)

<対応>名古屋市交通局に確認しましたところ、すべてのバス停において、ケータイやスマホ等からバス停情報に簡単アクセスできるQRコードが表示されているとのことでした。

ご指摘の点につきましては、名古屋市交通局にお伝えしたいと考えます。また、ご利用されておりますバス停にQRコードが確認できないようでしたら、お手数ですが、名古屋市交通局までご連絡をお願いいたします。(中部運輸局)

● バス停留所の時刻揭示板について

<提言>同じような場所で複数のバス会社が出発する停留所について、各会社のバスの時刻表が停留所付近の揭示板に表記されている。しかし、停留所によってはお互いの揭示板がやや離れて設置されている場所が見受けられる。離れて設置されていると、一方の時刻表記のみを見た利用者が、他方の路線はないものと誤認するなどといった可能性があるのではないか。時刻表の揭示板をまとめたものにするなどの工夫ができないものか。

全国的に見受けられるものであるが、身近な具体例としては、淡路島の東浦バスターミナルにおいて、JR西日本等のグループと神姫バス等のグループの時刻表が離れて掲示されている。(神戸 M)

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

バスターミナルにおける標柱の設置や時刻表の掲示については、道路管理者(所有者)や施設管理者とバス事業者が調整し決定するものですが、旅客の利便をより一層図るため、事業者に対しては、関係各署と情報共有したうえで工夫について検討するようお伝えしました。

(神戸運輸監理部)

● バスの料金表示について

<提言> バスの料金表については車両前面に表示されているが、高齢者の方は、前に行かなければ見えず困っている。

バスが停車してから降口（前部）へ行き、料金を確認して支払準備をすると時間がかかり、他の乗客に迷惑になると思ってしまう。

車内中ほどか後部にも料金表を取り付けられないでしょうか。（中国 A）

<対応> バス車両前方に設置された“運賃表示器”が、前に行かないと見えづらいので、車内の中ほどか後方にも設置をとのご指摘ですが、表示器1台につき費用が約20～30万円かかることもあり、全国的にもバス車内に表示器を2台設置している事例は把握しておりません。

むしろ、高齢者の転倒事故防止のため、現在でも停車してから席を立つようアナウンスに努めており、乗務員や周囲の利用者の理解を広げて行かなければなりません。中国運輸局では、高齢者向けのバス教室などの場で発信していきたいと思います。また、ICカードでの運賃精算であれば、小銭を用意する心配はなくなるので、ICカードが未導入の地域に対しては、引き続きICカードの普及に努めていきたいと考えます。（中国運輸局）

● バスのバリアフリー化について

<提言> 高齢者の方は、ノンステップでも乗降に苦労されている。低床車両ではなおさら苦労されている。乗り降りがつらいのでバスは使用しないという方もいる。

低床、ノンストップでも、道路状況により乗降に支障をきたす場合もある。

乗合バス全車両のノンステップ化、停留所の道路改善を望みます。（中国 A）

<対応> 国土交通省が定めるノンステップバスの導入目標は、平成32年度末までに導入率70%としていますが、全国での導入率は、平成28年度末現在で53.3%となっており、中国運輸局管内での導入率は、広島が35.1%（全国33位）、鳥取が68.1%（7位）、島根が39.6%（28位）、岡山が18.7%（43位）、山口が75.5%（4位）となっています。

導入が進んでいない原因は、ノンステップバスを導入（購入）したいが会社の経営状況が厳しく難しい、自治体の支援の地域差、冬場の降雪時の道路状況では高低差により低床車両では走行（運行）が難しい等様々あると思われまます。

中国運輸局では、少しでもノンステップバスの導入が進むように、補助金等による支援を引き続き行いたいと考えます。（中国運輸局）

● 高速バス乗り場の改善について

<提言> 高速バスの松山インターチェンジバス停に設置されている待合所のスペースが、利用者数に比べ小さいと思う。利用する時、いつも外で何人もの人が待っているのを見かける。

（四国 K）

<対応> 現状の待合スペースについてですが、待合施設周辺の土地は国の管轄となりますので関係協議が必要となります。いただいたご意見については、関係者へ情報共有したうえで今後の検討課題とさせていただきます。（伊予鉄バス）

● バスロケーションシステムについて

＜提言＞松山インターロバス停のバスロケは、伊予鉄バスのみ対応で、共同運行他社バスの表示がありません。以前、神姫バスのローカルバスに乗車した際、バスロケが整備されていました。システムが異なっており対応が困難とも考えられますが、折角ある機能ですので、利用可能なように検討をお願いします。（四国 K）

＜対応＞ご意見を頂戴しました通り、現状においては伊予鉄バス以外の他社のバスについては案内ができておりません。共同運行他社との調整が必要であり、早急な対応は困難ではありますが、今後の検討課題として、他社とも調整してまいります。（伊予鉄バス）

● 香川における定期観光バスの復活について

＜提言＞高松を起終点とする定期観光バスの復活をお願いしますので、バス会社、観光団体等にご検討いただければ幸いです。

（１）半日コース：主要ホテル周り（宿泊客）～高松城（公園）～栗林公園～屋島～うどん店～高松空港～ＪＲ高松駅前バスターミナルを基本として

（２）一日コース：（１）の観光地＋金刀比羅宮など県内観光地の設定や近県の公共交通との連携による分かりやすい観光コースを設定していただきたいと考えます。（四国）

＜対応＞ことでんバス：過去に定期観光バスを運行していましたが、利用が少ないことから平成１２年に廃止しました。

現段階では、人材不足により貸切受注を抑えていることから定期観光バスの運行予定はありません。（香川バス協会）

● 定時運行に向けて、更なる改善を

＜提言＞昨年、定時運行と接客サービスの改善について、以下のとおり要望し、その後、回答もなされたところであり、若干、改善したような感じも受ける。

しかしながら、曜日による波動もあるようではあるが、依然としてダイヤどおりに来ないことが多いので、引き続き改善をお願いしたい。

①主として大分市内を運行している大分バス(株)の路線バスを時々利用(主として「乗越」バス停～「大分駅前」バス停間等の国道１９７号線を経由する便)しているが、バスがダイヤどおりに来ず、定時より遅延してバス停に到着する。通勤時間帯に限らず、慢性的に遅延している。今まで乗車した中で、定時に来た便は記憶にないぐらいである。

おそらく、運行系統が長い交通渋滞等により遅れが蓄積し、ダイヤどおりの運行になっていないのではないかとと思われる。５分、１０分の遅れではないことが多く、どの便が来たのか分からないぐらいである。

バスの遅延は、乗務員不足から運行系統を長くせざるを得ないという側面があるのではないかとと思うが、これでは、益々バス離れを招くことにもなる。運行ダイヤが実態に合っていないのであれば、交通渋滞等を加味したダイヤに改正すべきではないか。改善を望む。（九州 E）

● 運転手の接客サービスについて

＜提言＞また、上記のことにも関連するが、慢性的にバスが遅延し、ダイヤが形骸化してしまっているのか、遅れて来ても「バスが遅れて申し訳ありません」と、アナウンスする乗務員に

お目にかかったことがない。スマホ等が普及し、バスの遅延等の情報を得られるのか、あまり気にならない人もいるのかも知れないが、情報機器を持っていない者もあり、遅れ等の情報がわからないためイライラが募ってしまう。遅延のお詫びをするのは当然のことではないかと思う。

接客に関しては、良い乗務員もいるが全体的にあまりよくない。個人の資質による違いは避けられないかも知れないが、公共交通機関としての最低限の接客サービスは身につけてほしいと思う。バスが遅れることが当たり前と思っているのか、バスの遅延を詫びるアナウンスは依然として全く聞かれない。

接客サービスの向上については、既に取り組んでいるのかも知れないが、接客サービスの優れた他事業者を参考にする等の方策も必要ではないか考える。

運輸事業は何よりも安全が第一であり、車内の混み具合等に配慮した安全運転が求められるのは当然として、極端に制限速度より遅い速度での走行、適度なスピードでの走行等個々の乗務員の違いもある。制限速度を遵守するのは言うまでもないことだが、事故防止のためには交通の流れに沿った機敏な運転も時として必要であり、臨機応変の運転が求められるところである。これがバスの遅延が蓄積する一要因ではないかとも考える。

バス離れ、乗務員不足等厳しい状況下にあるとは思いますが、さらなる企業努力をお願いする次第である。 (九州 E)

<上記、二提言に対する対応>平素は大分バスをご愛顧いただき誠に有難うございます。

また貴重なご意見を賜り有難うございます。

昨年も同様のご意見を頂戴し、改善に向けて努めているところでございますが、不十分とのご指摘をいただき、誠に申し訳なく思っております。

定時運行につきましては、大分市内において渋滞が多頻度で起きており、様々な要因により渋滞状況も変わってくることから適正化は非常に難しい課題と考えております。

弊社では車載したGPSを活用して定期的に区間の時刻適正化を図っております。

また平成30年4月1日には利用状況に基づいてダイヤを見直し、長大路線の分割化や幹線道路での運行便の間隔を等間隔に近づけるなど、運行遅れ対策やバス待ちのストレスを軽減するよう対応策を取っております。

弊社としましては今後も継続して適正な時刻設定に努めてまいります。

また遅れ時の乗務員からお詫びの発声については、自主的な目標を設定し点呼時に目標を発声するなど点呼方法の工夫を行い乗務員へ徹底するよう指導しております。さらなる改善に努めてまいります。

それでは今後とも大分バスをご利用いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

(大分バス(株))

● バス停留所の表示について改善を求める

<提言>宮崎勤務は30数年ぶりだが、バス停留所の時刻表の表示は以前と変わっていない。よって新しい団地路線が数本出来ているが、全くルートがつかめない。

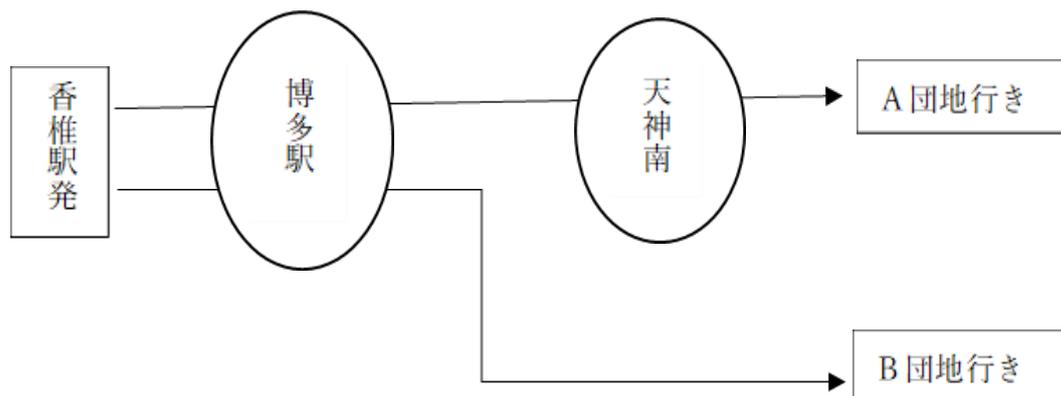
メインの橘通りや宮崎駅前を通過するのかさえ分からない。どの路線に乗るかの選択が事前

に出来ないのだ。ただし、到着したバスの車体にはそれなりの表示が施してあったので、慌てて乗ることができた。

先進地の福岡市を参考にしてみたいかだろうか。

[参考]

起点・終点のライン上に「博多駅」「天神」等の主な通過ゾーンを記載してあり、ある程度の行き先が予想できる。 (九州 H)



<対応> 現在、宮崎交通で取り組んでいる案内としては次のとおりです。

- ・宮崎市中心市街地で、バス停に運賃と経路図を掲示（添付画像）
- ・ホームページに路線図を掲載
- ・バスセンター等で紙媒体の路線図の配布（部数に限りあり）
- ・配布用時刻表に路線図を掲載（スペースの都合もあり全てではないが）

各バス停に路線図を掲示するためには新たに掲示枠を設け、維持・管理していく必要があることから、宮崎市中心部を除いてはご意見のとおり実施できておりません。

一般的にどの土地においてもバスの運行経路は複雑で、特に土地勘のない場所では不安に思われる方も多いであろうと認識はしております。

現段階で、路線図の掲示の実施について具体的に回答できる状況にありませんが、不安の解消は課題として捉えていますので実施できることから取り組みます。

[参考] 次ページ画像（解像度が低く見づらくもかもしれません。）

上の横長の白い紙が系統図に運賃を記載したもの。

左下が時刻表、右下が付近の停留所案内図。となっております。

こうした表示方法が宮崎市の中心部に限られており、そのことが回答で触れられています。

(宮崎交通(株))



● 熊本都市圏におけるバスロケーションシステムの早期復旧およびスマホバスロケシステムの導入要望

＜提言＞熊本都市圏においては、主要バス停に設置されていたバスロケーションシステムが平成28年4月の熊本地震の発災により損傷し、現在撤去された状況にあります。このためリアルタイムの情報が得られず、また、熊本地震以降、熊本市を中心にその近郊において道路渋滞に拍車がかかり、バスの定時運行がままならない状況が続いており、バス利用者は「時刻表のバスがいつ来るのか」「現在の運行状況はどうなのか」など、不安とイライラが増し、乗合バスの利用をためらう状況につながっています。このような状況を少しでも緩和するため、バスロケーションシステムの早期復旧と設置個所の拡大、及びいつでもどこにいても運行状況が確認できるスマートフォンを活用したバスロケーションシステム（外国人旅行者の急増から多言語対応が望ましい）の導入を要望します。

また、これは熊本都市圏に限らず、県内各地域においても公共交通機関の利用促進の観点から、主要バス停へのバスロケの設置およびスマホバスロケの運用を要望します。

あわせて、バスの定時性・速達性確保のため走行環境改善も大変重要であることから

- ① バス専用レーン、優先レーンの拡大
- ② 中心市街地における交通混雑時間帯の自家用自動車の乗り入れ規制

等も関係者間で早急に協議いただき、実行されることを要望します。 (九州 H)

＜対応＞バスロケーションシステムにつきましては、熊本地震により、一部撤去等がなされておりましたが、熊本県バス協会及び熊本県下の乗合バス事業者5社(九州産交バス株式会社、産交バス株式会社、熊本電気鉄道株式会社、熊本バス株式会社、熊本都市バス株式会社)において、平成31年4月に新しく設置を予定しております。

新バスロケシステムでは、バス車両GPS測位システムを用いて、バスの運行位置情報をイ

ンターネット上(PC、スマートフォン、バス停モニター)でお知らせすることが可能となり、
「いつ来るのか分からない」というバス待ちの不安が解消され、バスの利用促進につながるものと期待しています。

導入エリアは、熊本県内一円で、上記5社が運行する一般路線バス、快速バスおよびコミュニティバス(高速バスおよび一部コミュニティバスを除く)で運用されます。

また、熊本県内の主要な17バス停に、合計56の近接状況を表示するモニターが設置される予定となっており、このうち熊本市外では4カ所(本渡バスセンター、上天草市さんばーる、八代産交、阿蘇駅前)にモニターが設置される予定です。

バス専用レーン、優先レーンにつきましては、現在、中心市街地の複線化した主要道路において曜日、時間を制限しつつ実施しており、通勤、通学時間帯のバスの定時制、速達性に大きく寄与しているものと承知しております。

しかし、一方で、自家用自動車の交通渋滞が同時刻帯で発生しており、その解消も喫緊の課題となっております。

ご要望のありましたバス専用レーン及び優先レーンの拡大については、渋滞箇所の選定や渋滞状況、道路の形状、交通安全上の問題等、自家用車の交通渋滞対策と併せて検討が必要なことから国、県、市の都市交通対策の協議の場で議論を進めて参りたいと思います。

また、自家用自動車の乗入規制につきましては、経済活動にも大きく影響することも懸念されることから、早急な実現は難しいものとは考えますが、都市交通対策の協議の場で、対応策の一つとして考えて参りたいと思います。(一社)熊本県バス協会、熊本運輸支局)

● 運転中の挨拶は必要ですか？

<提言>私はマイカーを持っていないため、移動手段にはいつも公共交通機関を利用しており大変助かっています。そうした中で気になることがあります。

それは、バスの運転手さんが運転中に(同じ会社の)バスが擦れ違う度に挨拶のためか？手を挙げることです。

平成30年8月に博多発の佐世保行き高速バスに乗車した際のことで。座席は最前列だったので道中の景色も楽しみながらのバスの旅でしたが、佐世保市内で高速道を降りて国道を走行するようになると、運転手さんは対向車線を走行している同社バスと擦れ違う度に必ず手を挙げていました。素人の考えかも知れませんが、手を挙げる前後に一瞬「よそ見」運転になるのでは？と思いました。

同じようなことが他に2例あります。

平成30年9月、JR別府駅発の鉄輪行きの路線バスに乗車した際も運転手さんが手を挙げていました。このバス路線は坂道での走行が多くあります。

また、さすがに高速道を走行中には無いだろうと思っていましたが、平成30年11月、博多発の小倉行き高速バスに乗車した際、やはり最前列に座っていると、運転手さんが対向車線を走行中の同社バスに向かって手を挙げていました。

公共交通機関の第一の使命は『安全』だと思います。

同じ会社の人への挨拶は分からないでもないですが、やはり「よそ見」運転に繋がる行為は控えるべきと思います。(九州 F)

<対応>平素は西鉄バスグループのバスのご愛顧いただき誠にありがとうございます。また貴重なご意見を賜り有難うございます。

運行中に於いての運転手の手を挙げる行為については、「必要以外片手運転をしてはならない」と従前より定めているところであります。対向車線走行中のバスに対し手を挙げる行為は、「よそ見」運転に繋がる可能性がある事は、ご意見の通りでございます。再度「必要以外片手運転をしてはならない」事を路線バス、高速バス運転者に指導教育を行ってまいります。

特に一般路線バスに於いては運行上注意を払う点が多い為、更にはその行為によってお客さまに不安と不快感を与えるような事がないよう、手を挙げる行為は必要最低限慎む事としております。ただし、道を譲っていただいたお礼や、他車（者）に道を譲るなど、手を挙げることで意思表示を明確にする事も、交通事業に従事する者として必要なドライバーのマナーであるとの認識もご理解いただければと存じます。

また高速バスに於いても、対向するバスより先の本線上の状況等を安全運行の観点から、運転者同士で高速無線を通じ相互に情報を交換し、情報発信の対向バスとすれちがいの際、お礼の意味を込め、マナーとして手を挙げる行為をする場面もございます。その際は走行中の安全を十分確認し、過度な「よそ見」とならない様、またお客さまに不安と不快感を与える事がないよう指導教育を実施し安全を図ってまいります。

安全の確保と共に、交通マナーの観点も組みしながら、安心快適なバス運行に努めてまいります。
(西鉄バスグループ)

● コミュニティーバスの活用について

<提言>私、現在、北九州市に在住していますが、人間ドックを受診するために近隣の総合病院に行くことになりました。

しかし、最寄り駅であるA駅から病院まで路線バスが通っていないで非常に困っていたところ、ネットでコミュニティーバスが走っていることを知りました。

但し、朝8時半までに病院に行かないといけなかったので、間に合わないかもしれないと思いながら駅に降りたら、すぐ病院までのバスが来たので非常に助かりました。しかも、料金は160円と安く地域の重要な足になっていることを実感しました。

初めてコミュニティーバスに乗ったのですが、利便性からいけばはるかに路線バスを上回っていると思います。

国、自治体や住民の方々が知恵を出し合ってこの路線を存続させるよう是非頑張ってもらいたいと思います。利用者が減れば路線は廃止されます。その結果、困るのはその地域に住んでいる交通弱者の方々です。自分たちもいずれ仲間入りをするのだという意識を持って、地域の交通を考えてもらいたいと思います。
(九州 Y)

<対応>持続可能な地域公共交通体系を構築するためには、交通政策基本法や活性化再生法において、地方公共団体や交通事業者、利用者等の関係者が連携しながら活性化に取り組むことが求められております。九州運輸局においても、協議会でのアドバイスや調整、地域公共交通確保維持改善事業の活用等を通じ、関係者と連携しながら、地域における持続可能な交通体系の構築に努めて参りたいと考えております。
(九州運輸局)

● 船舶とバスの乗り継ぎ接続について

＜提言＞私、現在北九州市の門司区に在住しております。職場は同じ北九州市の若松区にあって、バスと渡船で通勤しています。通勤経路としては、門司区の自宅から西鉄バスで戸畑渡場まで行き、そこから北九州市営の渡船で洞海湾を渡り（所用時間3分）若松の職場に通っています。

残業等で帰りが遅くなったときは、戸畑渡場より下記のバスに乗って帰っております。

西鉄バス 戸畑渡場バス停発車時刻 平日20：36 門司田野浦行き

しかし、若松発の20：33の渡船に乗ると戸畑に20：36に着くのでバスの便に間に合ないため、1本前の20：18の渡船で帰っています。どちらかの発車時刻を数分調整するだけで接続できるのであれば当然するべきだと思います。

特に、その路線はバスの便が少なく、次は22：13しかありません。是非ご検討ください。

(九州 K)

＜対応＞この度のご意見・ご要望につきまして、西鉄バス北九州及び北九州市に船舶の運航ダイヤとバスの通行ダイヤとの接続について確認を行いました。

西鉄バス北九州からは「戸畑渡場20：36発のバスについては、渡船20：18若松発 → 20：21戸畑着の接続便と考えております。バスの運行本数が少ない時間帯については、短い乗継時間の設定が出来ず、ご不便をおかけする便もございますが、今後のダイヤ改正においても、お客様にとって使いやすいダイヤ編成となるよう可能な限り検討していきます。貴重なご意見を下さり、ありがとうございました。」との回答がありました。

また、渡船の運航事業者である北九州市からは「運航ダイヤにつきましては、運航時間又は乗下船時間を考慮して一定時間刻みで設定しており、便数については増やす余裕がない状況にあります。仮に、一つの運航ダイヤを調整する場合、設定状況が上記の状態であるため、ダイヤ全体を見直す必要が生じてくることとなり、それに伴い、お客様を待たせてしまうダイヤとなってしまう大きな混乱が生じることも懸念されるところです。現状としましては、現在のダイヤがお客様に浸透していることもあり、申し訳ございませんが変更できる状況ではございません。」との回答がありました。

つきましては、すべての船便に対してバスが接続されている訳ではございませんので、ご不便を感じられる場合もあるかもしれませんが、事業者としましてもお客様にとって使いやすいダイヤを可能な限り検討していくとのことでありますので、ご事情ご理解いただきご利用いただけますようお願いいたします。

(九州運輸局)

「タクシー関係」

● 富沢駅前のタクシーについて

＜提言＞東側に新しいロータリーができたため、タクシーは主にそちら側で客待ちをしているようだ。富沢駅から西側に住居のある者としては東側ロータリーから乗車すると距離が増えるので従前からある西側ロータリーからでもタクシーに乗車できるようお願いしたい。

(東北 K)

<対応>「富沢駅周辺土地区画整理事業」により富沢駅東側ロータリーが整備され、併せてタクシー乗降場所が設置されました。また、これに伴い従来の西側ロータリーのタクシー乗降場所は廃止されております。

西側への配車依頼により予約客をロータリー内で待ったところ、近隣の方より会社に対し「タクシーは西側に入れなはずだ」とのご指摘があった例もございます。

富沢駅西側に向かいタクシーに乗車される際には、以前に比較しご不便な点があるかと思いますが、ご理解頂きこれまで同様タクシーのご利用をお願いします。（東北運輸局）

● タクシーのシルバーカードの利用者を増やす工夫について検討を

<提言>先日こんなことがありました。

雨の日の夕方7時頃に、桑名市の大山田団地に住んでいる87歳の知り合いの女性からイオンのショッピングセンターに迎えに来てほしいとの電話がありました。

事情を聞くと買い物に来て荷物が多くなり、帰りはタクシーのシルバーカードを持っているので、タクシーで帰るつもりで予約の電話を入れたが、当日は小雨が降っていて何時に配車できるのか不明との回答であった。シルバーカードは運賃先払いなのに優先的に配車されないことや、他社のタクシーでは使用できないため他社のタクシーが空車状態でも利用出来ないことなどから、今後はもう運賃先払いのカードは購入しないとのことであった。せっかく購入者がいるので利用者を増やす工夫について検討をしたらどうか。（中部 H）

<対応>シルバーカードについて確認させていただいたところ、当該地域において該当するものが名鉄グループタクシーのシルバーカードとプリペイドカード（現金前払いカード）が該当します。

名鉄グループのタクシーであれば、使用可能なものではございますが、該当の交通圏（北勢交通圏）においては、1事業者しかございません。

また、当該カードのプリペイカードは、5%のプレミア（10,000円で10,500円分の乗車が可能）がつくものでありますが、タクシー優先送迎等のサービスはございません。

雨天時等においては混雑が予想されますので、事前に配車依頼をする等、余裕を持った配車依頼をしていただきますようお願いします。

本件について、事業者にご意見として伝えさせていただきます。（中部運輸局）

● タクシー乗り場の改善について

<提言>JR高松駅から自宅に帰るためタクシーを予約したが、JR高松駅にはタクシー乗り場はあるが、予約タクシーの待機場所がなく、近くのコンビニで待ってもらった。しかし、道路上に駐車してもらうことになるので危険であるし、不便を感じた。高松空港のように予約タクシーの待機場所があればよいのだが。（四国）

<対応>ご意見ありがとうございます。お申し出のJR高松駅前につきましては、高松空港に比べてタクシー用のスペースが狭く、予約タクシーについては、自家用駐車場の空きスペース等で対応しているのが実情です。頂きましたご意見を元に、土地所有者であります高松市にも要望し、予約タクシー乗り場の確保について検討を進めて参りたいと考えます。

今後ともタクシーご利用の程、よろしく願い申し上げます。（香川県タクシー協同組合）

「船舶関係」

● フェリーの乗船開始時刻について

<提言> 敦賀0時30分発、苫小牧東港行のフェリーに乗船した時のことです。

乗船開始時刻が23時20分頃で、ほとんどの乗船客はその何時間も前からフェリー乗り場の待合室で乗船開始を待っていて疲れた様子でした。

フェリーの着岸から出港までの時間の関係など、いろいろな事情があると思いますが、繁忙期はともかく、深夜に出港するフェリーの乗船開始時刻をもう少し早くすると、乗船客は船内でゆっくりとくつろぐことができると思います。(北海道 I)

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

新日本海フェリー(株)からは、「苫小牧～敦賀航路については、20時30分に敦賀に到着し0時30分発で運航しております。

お客様の乗船開始時刻につきましては、敦賀港での停泊時間における船内清掃作業や車両の積み込み作業等を考慮し、社内規程で原則として離岸60分前の乗船作業開始としております。しかしながら、お客様に早く船内でくつろいでいただくため、車両の積み込み台数により前後しますが約1時間30分前に乗船を開始させていただいております。

お客様の乗船に際しては今後も安全面を十分に配慮し、利用者サービス向上に努めて参ります」との回答がありました。

北海道運輸局としましては、今後も引き続き利用者サービスの向上にむけ、利用者の声を伝えて参ります。(北海道運輸局)

● 海上タクシーの棧橋利用について

<提言> 近年では、水上旅客輸送について、事業者も増え、利用者も増えてきているように見受けられます。

自治体においても、舟運(しゅううん)についての関心が、以前に比べて高まっているのかとも感じます。

この数年で何度か東京港内の旅客船及び海上タクシーを利用させていただきました。東京オリンピックの施設建設や中央防波堤外側のコンテナターミナルの整備など、変わりゆく港の状況を海上から見ることは、それなりに面白かったのですが、棧橋を利用する手続きが(事業者にとって)面倒なようで、「〇〇に近い棧橋に着けてくれ」といった利用者の要望はなかなか叶いませんでした。

東京都の(防災)棧橋などを利用したい場合には、事前に申し込まなければならず、また、その利用料も結構高いようで、それらのことが海上タクシー等の利用者増とならない一つ要因とも思います。

東京都も、東京オリンピックでの観客の輸送や、震災時での帰宅困難者の輸送に舟運を活用することを考えているようですが、平時から防災棧橋等を利用することに事業者が慣れていることが必要かと思います。

棧橋利用の緩和について、お力添えをお願い致します。(関東 S)

<対応>現状を確認したところ、東京都が防災船着場と位置づけしている棧橋は、港湾局管理で31箇所、建設局管理で48箇所の合計79箇所でした。

一般開放されているのは、うち7か所で使用料については船舶の旅客定員別に設定されており、1回あたり600円～5,000円となっております。

水辺のにぎわいを創出するとともに平素からの習熟訓練を兼ねるという意味で開放箇所を増やしてきており、実際に商業施設や駅に近い棧橋を開放してきておりますので、今後、東京都と機会があるごとに舟運活性化の意味も含め、調整を図っていききたいと思います。

(関東運輸局)

● 旅客船の船内放送について

<提言>最近、広島港から3航路に乗船し、島巡りをしてきました。高速船2隻、フェリーが1隻計3隻です。

その中での印象は、大変気持ちの良いものでした。船員さんの対応が大変心地よいもので、乗船の時には「いらっしゃいませ」「今日は(島のどちらへいかれますか?天気が良くて良いですね)」とにこやかに迎えてくれましたし、帰りの便では「お帰りなさい、お疲れ様でした」など、言葉は悪いですが以前とは全く違った対応で、お陰様で3日間が大変楽しい島旅となりました。

土曜、日曜日には、観光客が訪れる機会が増えてきていることと思います。船員さんの暖かいおもてなしが、観光客の良い思い出となり、リピーターとなることを期待したいと思います。

あわせて、観光客の多い土日祝日の航海では、船内放送を通じて船長さんの肉声で乗客に挨拶をされては如何でしょうか。旅客機の機長が機内放送を通じて挨拶をするように。テープを流す方法よりも、親しみが湧いて来ると思いますし、島の名前や歴史を、ほんの1～2分、ワンポイント話すだけでも船旅の味わいが少し変わってくるのではないのでしょうか。

少しずつサービス改善に取り組んで頂きたいと思います。(中国 U)

<対応>貴重なご意見ありがとうございます。

ご指摘のように、乗組員による船内放送は船旅の思い出や、船に対する親近感を醸成する上で大きな効果をもたらすものと考えます。

加えて、周辺の島々の案内など、観光的要素を放送することは、観光客にとってホスピタリティ効果も期待できます。

他方、航海時間が短い「生活航路」の場合は、毎回同様の案内を放送することによる通勤通学客への好ましからざる反応等も想定されることや、入出港が頻繁な乗組員の負担等、検討すべき課題もあろうかと考えます。

中国運輸局では、こうしたことも踏まえつつ、乗客の皆様への接遇のあり方、旅客サービスのあり方について各航路事業者の皆様方に、それぞれの航路特性に相応しいあり方をご検討頂くよう、機会を捉えてお伝えして参りたいと考えております。(中国運輸局)

● 船舶へのICカードの導入

<提言>ICカード導入の件は昨年よりどの程度進展があるのでしょうか。

馬鹿の一つ覚えのような意見ですが、課題はたくさんあるとは思いますが、一昨年よりは昨年そして昨年よりは今年、何処まで進んでいるのでしょうか、具体的には、進んでいるのでしょうか。進展がみられれば嬉しいのです。現状をお聞かせ頂ければありがたいです。

<昨年の意見>

ICカードの導入は、その後進展はあるのでしょうか。

昨年、一昨年と同じ提案をして参りました。

今年も、先日、お年寄りが、「江田島の旧海軍兵学校に行きたいが、パスピーは使えるかいの？」と尋ねて来られました。

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

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

(中国 U)

<対応> ICカードの共通化について平成30年度におきましても、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業(観光庁予算)」の「交通サービスインバウンド対応支援事業」において、交通系ICカード(全国相互利用可能なものに限る)の利用を可能とするシステムの導入その他ITシステム等の高度化に要する経費(システム開発費、設備整備費等)の1/3が補助対象とされており活用も可能であります(平成29年度までの各航路事業者における本補助金申請・交付実績なし)。

各航路事業者へは補助メニュー案内及び要望調査等を行っております。

各航路事業者の財政的な事情等あるところですが、中国運輸局では、引き続き、中国旅客船協会とも連携し、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・普及に向けた事業者の取り組みを支援して参りたいと考えております。

また、公共交通機関の利用者利便の向上のため、交通系ICカードの利用エリア拡大や事業者間の共通利用等の推進に取り組んでいるところです。中国管内においても利用エリア拡大や主要交通系ICカード(10カード)が利用できるようになるなどICカードの利便性向上が進んでいる一方、未導入地域も存在しております。

さらに、最近ではキャッシュレス社会の実現に向けた動きの中で交通分野においてはICカードの他、QRコード活用等の動きも出て来ておりますので、これらの動きも注視しつつ利用者利便の向上に取り組んで参ります。

(中国運輸局)

● 宇品旅客船ターミナル屋上に昨年の案内板に続いてベンチが設置されました。

<提言> 昨年のモニター会議で、広島港宇品旅客ターミナル屋上に、案内板が設置されたことを報告しました。

今年は、広島港振興事務所、中国運輸局など関係機関の皆様の引き続きのご尽力により案内板(2カ所)を前に「ベンチ」が設置されました。(写真)

お陰様で、観光客など屋上でくつろぎながら広島港の景色に見入っている姿を見受けるようになりました。

このような港の風景をゆっくり楽しめる環境が整備されていくことで、観光客にも喜んで

らえ、港を訪れる人が増えてくれることを期待しています。

改めて、ご尽力を頂いた関係機関にお礼を申し上げます。有難うございました。 (中国 U)



屋上に設置された「案内板」と「ベンチ」と「似島安芸の小富士」

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

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

「その他」

● 大型ダンプの車体表示について

※公共交通ではないのですが、気になりますので意見を出させていただきます。

<提言> 東日本大震災後、復旧・復興工事のため大型ダンプが増えておりますが、その大型ダンプの車体表所の乱れが目につきます。

土砂等を運搬する大型自動車による交通事故の防止等に関する特別措置法（通称ダンプ規正法）第4条には「表示番号の表示」という規定があり、国土交通省令で定める事項を自動車の外側に見やすいように表示しなければなりません。

そのためダンプ規正法施行規則第6条で細かく表示する内容を規定しております。文字サイズは縦200mm、横150mmのアラビア数字ということになっております。また、地色は白で文字の色は黒となっております。

しかし、街中等で見かけるダンプにはカラー文字だったり、車両側面後部に小さく表示したり、甚だしいのは漢数字で表示しているものもあります。

車検の際に見つかりそうなものですが、車体表示は保安基準ではないので、検査の対象から外れるようです。しかし、指定整備工場の検査員を指導することはできないのでしょうか。また運

送業のダンプにも乱れているものがありますが、トラック協会の適正化指導員はどのような指導をしているのでしょうか。

東北運輸局として今後どのような指導をして改善を図ろうとしているのか。以前は街頭検査等で指導していたと記憶していますが。 (東北)

<対応> 指定工場の自動車検査員に対しては、ダンプ番号を確認するよう指導しており、表示する内容についても周知しているところです。

運送業のダンプについて、貨物自動車運送適正化事業実施機関に確認したところ、ダンプ規制法に関する部分については巡回指導要領の確認事項にないので特に指導等は行っていないが、巡回指導時に現車を確認し、表示が不適切な場合は口頭で指導を行っているとのこと。

運輸局としては、一例として、適切な表示に関する案内チラシを作成し、支局窓口への備え付けや、機会を捉え事業者、業界へ周知するなど、今後対応を検討していきたいと考えています。

(東北運輸局)

● 交通系 ICカード全国相互利用サービスの拡充について

<提言> JR東日本のSuicaに代表される交通系ICカードについては、平成18年に関西地区でICOCAとPiTaPaが乗車カードとしての相互利用を開始したのを皮切りに、全国での相互利用が進められているが、各地方鉄道路線では、未だ各社の独自開発によるICカードの利用により、Suica等の全国系カードの利用ができない状況にある。

具体的に、富山運輸支局からお隣の石川運輸支局へ公共交通機関を使って移動しようとした場合は、

- ①富山運輸支局（徒歩）越中荏原駅（富山地方鉄道・ecomyc a）電鉄富山駅
- ②富山駅（あいの風とやま鉄道*IRいしかわ鉄道・ICOCA）金沢駅
- ③金沢駅（北陸鉄道バス・ICa）直江バス停（徒歩）石川運輸支局

と、3枚のカードが必要になる。

国においても、「交通政策基本法に基づく交通系ICカードの普及・利便性拡大」への取り組みが行われていると聞いているが、インバウンド客への利便性向上にもつながることから、早期の全国相互利用サービスの拡充を要望したい。 (北陸信越)

<対応> 交通系ICカードについては、交通政策基本計画において「公共交通機関の利用者利便の向上のため、交通系ICカードの利用エリアの拡大や事業者間での共通利用、エリア間での相互利用の推進策を検討する」とされております。

国としては、全国相互利用可能な交通系ICカードの導入等に対する支援等を行っているところであり、引き続き、全国相互利用可能な交通系ICカードの導入促進に努めてまいります。

(北陸信越運輸局)

● エスカレーター（動く歩道）の利用者に対するアナウンスについて

<提言> 公共交通機関の施設でエスカレーター（動く歩道）の設置目的については、乗客の乗降車後のスムーズな流れを生むためと、日常生活弱者（高齢者、身体障がい者等）を救済するために設置されているものと思料します。設置場所の自動アナウンスにおいては「お急ぎの方は、右側を通行して下さい。」と流されている構内があります。例えば、左側の手足を不自由にしてい

る方は、どうしても右側の手すりの補助を必要とします。このようなアナウンスは、弱者切り捨てと思われがちでありますので、改善されるよう要望します。
(中部 S)

<対応> 鉄道、バス、旅客船の事業者が管理する動く歩道の設置状況や要望事項にございますようなアナウンスの事例について、把握しているかぎりでは承知しておりませんが、該当する動く歩道が交通事業者の管理するものであれば、管理者から設置状況、利用状況、アナウンスの意図などを聞き取り、ご意見にあるような意図が含まれているのかどうか確認いたします。

(中部運輸局)

● 大雪の際の交通機関の対応について

<提言> 平成30年2月の記録的な大雪により県内の全部の公共交通が全面運休となりました。短時間に多量の降雪というやむを得ない事情もありますが、車の立ち往生は人災ではないかと指摘されるように、鉄道もまた初期対応や運行再開への対応に疑問を持つところです。

降雪のピーク時は、外出を控えたり、学校も閉鎖されていたのでそれほどの影響はなかったにせよ、いつまでも運行再開されない鉄道、特にJRに対して多くの利用者からは地域の公共交通という意識の低さを感じていたと思います。

例えば、JR越美北線は平成30年2月6日から同月19日まで14日間にわたって全面運休となり、(大野～九頭竜間はさらに3日間多い運休)、えちぜん鉄道は同6日から13日までの8日間の運休でした。

積雪の多い地域を運行する鉄道ですので、最大限の努力をしても運休せざるを得ないという事情もある程度理解できますが、普段から鉄道を利用している学生やお年寄りの方は、その間、心身ともにたいへんな苦労を強いられました。また、ホテル等に宿泊された方の金銭的な負担も大きかったとも聞いています。

近年、雪に限らず自然災害はいつでもどこでも発生しています。

そんな時、県民の足を守るために、行政や鉄道、バス、タクシー事業者は連携して特別な対応ができないものかと思えます。

例えば、JRが降雨で運休する場合、JRと並行する民鉄やバスにJR定期券で利用できるなど、とにかく利用者のために何ができるかを普段から検討しておいていただきたいと切に思ったところです。
(中部 T)

<対応> 鉄道を安全に安心してご利用して頂くために、安全の確保は重要な課題であると認識しており、各鉄道事業者はこれまでの経験に基づき、安全は輸送業務の最大の使命であるとの考えのもと利便性を確保し鉄道の運行にあたっております。

近年は降雪をはじめ、突風やゲリラ豪雨等、想定を超える自然災害が各地で発生しているところであり、鉄道事業者として安全を確保するために、やむを得ず運行の中止を行うこともあります。運行再開にあたっては限られた人員で作業を継続できるように安全に配慮しながら行っていくため、運行再開までに時間がかかることについては、ご理解を頂きたいと思えます。

また、輸送障害時の振替輸送に関しては、鉄軌道各社とも受け手側と協議のうえ、自社線内での他経路が利用できない区間に限り、自社経路に変わり他社経路や代行バスなどを利用いただ

いており、当然利用者の利便も考慮しておりますが、受け手側の混雑なども考慮し振替輸送区間が決められておりますのでご理解いただくようお願いいたします。

なお、平成30年2月期のような大規模な輸送障害の発生時における利用者利便の確保対策については、国としても自治体や地域の関係者などと調整のうえ、可能な限りの対応を検討していく必要があるものと考えています。（中部運輸局）

● 市内バス・市内電車の停車中入口扉の開閉について

<提言>市内バス・市内電車のダイヤ等がバス停・電停ごとにネットで確認ができ、おおむね時間どおり（雨の日を除き）の運行がされ、利用する際には予定しやすく大変助かっています。

しかしながら、定時運行をされることは大変ありがたいことですが、バス停に早着したときにダイヤを守るため、交通の妨げにならないバス停では発車を遅らせて時間調整をされます。丁寧に車内放送はされるのですが、バス停に乗車される方が1人も見えないときでも入口扉を開けたままにされます。市内電車も同様に、信号待ちなどで電停に停車中のとき、電停には乗車される方が一人もいないときでも、入口扉を開けたままにされます。

天気の良い日にはあまり問題ないのですが、暑い日や寒い日、風や雨の強い日など天気が悪いときだけでも、快適な車内環境のため早めに扉を閉めることはできないでしょうか。

また、市内電車では入口扉からの降車も始まり、利用者にとってますます便利になっていますが、狭い電停の混雑時には、出口扉からの乗車もできるよう臨機応変な対応ができないのでしょうか。（中国 S）

<対応>ご指摘いただいた事項につきまして、広島電鉄に確認したところ、「電停停車時の入口扉の扱いにつきましては、現在は扉事故等、事故防止のため、電停停車時には原則、入口扉は開けた状態にしておりますが、この度いただきましたご意見を参考といたしまして、お客様の立場に立った接客として、車内環境により臨機応変な対応を行うなど、取扱いにつきまして検討していきたいと思っております」とのことでした。また、出口扉からの乗車につきましては、「お客様の乗車に関しては、原則、入口扉からのみからとしておりますが、混雑時等の場合は、出口扉からもご乗車いただけるよう案内するなど、臨機応変な対応を図っております」との回答でした。

続いて、バス会社に照会したところ、「バス停での時間調整中における扉の開閉については、乗務員の判断に委ねられているようです。扉を閉めていてもミラーやカメラで確認できるので、よほどの悪天候であれば、状況に応じて扉を閉める対応をしているのではないかと」の回答でした。

天候や長時間の判断には個人差がありますが、あまり極端な場合にはご一報ください。中国運輸局としても、利用者の利便性の向上に向け、引き続き関係各方面に対して改善を図ってまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。（中国運輸局）

● 宇品旅客船ターミナルにおける表示板の設置

<提言>広島港宇品旅客ターミナルにおいて、船舶から電車・バスに乗り換える時、次に発車する電車、バスの時刻がホームの近くに行かないと分からないので、ターミナルのドアから出てすぐの所に、電光掲示板で発車時刻、行先、ホームの別が、リアルタイムで表示してあれば乗るホーム、発車までの時刻が分かりとても便利だと思います。

是非、広島市内のバス停にあるような表示板の設置を希望します。(中国 F)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございます。

広島港宇品旅客船ターミナルにデジタルサイネージ(電子表示板)が設置されれば、利用者利便が向上するものと思います。

電車の乗り換え案内について、広島電鉄に確認したところ、現在、ターミナルから電停への出口付近に電光掲示板にて発車順(先発、次発・次々発)、行先、各のりば案内等をリアルタイムに表示した案内板を設置しているとのこと。しかしながら、案内板の設置が1箇所だけであり、出られる場所によっては、案内看板が見えづらくなっているため、いただきましたご意見を参考といたしまして、更なる案内の充実に努めてまいりたいとのことでした。

また、バスの乗り換え案内につきましては、広島県バス協会で定期的に、主要な交通結節点等にデジタルサイネージの追加設置を検討しているようですのでお申出をお伝えしました。

設置にあたっては、設置主体・費用負担・情報反映の手法・サイネージの通信代、電気代等の維持管理費を誰が負担するのかなど、関係者間の調整が必要となると考えます。

中国運輸局としても、利用者の利便性の向上に向け、引き続き関係各方面に対して改善を図ってまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。(中国運輸局)

● ICカードの共通化について

<提言> JR四国と民鉄・バス間もICカード導入・共通化の拡大を願っています。(四国)

<対応> ICカードの共通化については、各社独自規格のICカードを発行しているため、ハード・ソフトともに新たなシステムの導入が必要となり多額の経費を要するため、お客様のご利用状況を踏まえて検討したいと考えています。(四国旅客鉄道(株))

2018年3月から、全国相互利用可能な10種類の交通系ICカード(ICOCA・Suica・PASMO等)の片利用を可能とするサービスを導入しました。これによって利用の際に運賃の確認やきっぷの購入が不要になり、公共交通をよりシームレスに利用でき、県外からのビジネス利用者や観光客をはじめとした他エリアカード所有者の利便性向上を図るとともに、IC改札機の表示部を多言語表記(日本語・英語・繁体字・簡体字・ハングル文字)とすることで、外国人旅客の利便性向上や満足度向上に取り組んでおります。(高松琴平電気鉄道(株))

Suicaをはじめとする全国のIC乗車券との相互利用につきましては、これまでも関係各所と協議を重ねるなど検討してまいりましたが、システム改修に多額の費用を要する等の理由により、現状速やかな実施は困難と考えております。

今回頂戴しましたご意見を参考に、今後も引き続き、検討課題とさせていただきます。

(伊予鉄道(株))(とさでん交通(株))

ことでんバス：2019年3月に10カード片利用システムを導入予定。(四国バス協会)

● 駐車場の案内表示について

<提言> 松山インター口駐車場への入口案内が分かりにくい。外環状線整備に伴い、駐車場入口が分かりづらくなっています。夜間時の案内改善をお願いします。(四国 K)

<対応> 外環状線の整備に伴い駐車場の入口がわかりづらいということですので、松山インターへ西側からお越しの際のことかと推測されます。西側からお越しの場合は、外環状道路のため

駐車場の入口を直接視認できない状態になっておりますが、道路上に案内看板を設置することはできないため、周辺に案内看板等を設置する場所がないのが現状です。

HP等でのご案内図をわかりやすいものへ変更するなど、事前のお知らせなどを工夫し、わかりやすい表示へ変更するよう検討いたします。(伊予鉄バス)

● 駐車場料金について

<提言> 松山インター口駐車場の、無料駐車時間が48時間から24時間に短縮されました。阪神地区への移動だと1泊2日以上 of 行程が普通だと思います。(徳島・高松は日帰りが普通とも思いますが) 1日500円の駐車料金なら安いと考えるかもしれません(民間駐車場は同金額)が、負担増には抵抗感があります。(四国 K)

<対応> 無料時間短縮による負担が増えたことについては、誠に申し訳ありません。

しかしながら、駐車場の運営においても一定の経費がかかっており、従前の48時間無料では継続した運営が困難なことから、無料時間を短縮いたしました。

何とぞ御理解をお願い申し上げます。(伊予鉄バス)

● ICカードのエリア拡大について

<提言> 九州内のバス、鉄道はSUGOCAやnimoca、はやかけん等複数あるICカードが相互利用できるようになっており、大変便利に感じています。

JR九州のSUGOCAについての要望です。

長崎県内は、長崎市付近で利用でき、市民の方のみならず他県から訪れる観光客の方にとっても役立っていると思います。

しかし、佐世保駅については利用できません。せっかく便利なICカードがあっても使えません。ICカードが使える地域から観光で来られるお客様もおられると思いますので、利用できる地域の拡大をお願いいたします。

また、連続したエリアでないと利用できないこととなっておりますが、例えば大村駅～佐賀駅といった区間の利用もできるようになると、利便性が向上するのではと思います。(九州 I)

<対応> ICカードご利用可能エリアにつきましては、お客さまのご利用状況や列車の輸送体系を踏まえ決定しており、ご要望に沿えず心苦しい限りではございますが、現時点で具体的なエリア拡大の計画はございません。

また、「福岡・佐賀・大分・熊本エリア」や「長崎エリア」のようにエリアをまたがって利用いただくためには、システム改修に多額の費用がかかるため現時点で計画はございませんが、エリア拡大も含め頂戴した貴重なご要望は今後の開発の参考とさせていただきます。

ご理解賜りますようお願い申し上げます。(九州旅客鉄道(株))

● 空港利用者の安全確保について

<提言> 過日、早朝からの大雨で南側の接車帯と横断歩道部分の段差に雨水が溜まり、その場所は経年劣化で凹みが出来、排水が機能していません。

バス・タクシー・レンタカーの利用者が接車帯側に移動するために、キャリーバッグやベビーカーを持ち上げたり、水溜まりの部分を飛び越えようとして転びそうになったりする方を見掛けました。

この状況を一過性の自然現象として見逃しがちですが、スコール、梅雨、夏場の台風時において想定されるものです。

観光を基盤とする沖縄経済の発展を実現していくために、観光等で訪れた利用者が空港内の施設を気にすることなく、スムーズに移動できるよう段差をなくし、雨水が排水されるよう整備をご検討ください。

(沖縄 I)

<対応> 標記について、下記の通り内閣府沖縄総合事務局運輸部あて、国土交通省大阪航空局那覇空港事務所より回答がありました。

「本件にかかる対応については、ターミナル 1 階横断歩道部の不具合（帯水）を解消するため、平成 30 年 8 月 8 日、舗装路肩部に数本の溝を切り、水はけの改善を図りました。」

(沖縄総合事務局)

【アンケート】（四国運輸局海運支部、陸運支部）

四国運輸局海運支部及び陸運支部において行ったアンケートを集計しました。

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

- (10名) 1 鉄道（軌道）
- (2名) 2 バス
- (0名) 3 タクシー
- (18名) 4 自家用車（家族運転の自動車を含む）・バイク
- (3名) 5 自転車
- (1名) 6 その他（原付2種）

問2. 1年前に比べて、公共輸送機関を利用する頻度はどうですか。

- (0名) 1 1年前に比べて、多くなっていると思う
- (17名) 2 あまり変わらない（「あまり利用していない」も含む）
- (2名) 3 1年前に比べて、少なくなっていると思う

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

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

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

- (1名) 1 運行本数が少ない
- (0名) 2 運行している時間帯が短く、利用したい時間に運行していない
- (1名) 3 乗り継ぎが不便である
- (17名) 4 その他
 - ① 自転車通勤と市内への買物であり、全体として利用状況は変わっていない。
 - ② 自家用車が便利だから。
 - ③ 飲酒等により車の運転ができない時のみ利用。

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

- (3名) 1 運行本数を増やす
- (1名) 2 早朝、夜間などの運行時間帯を拡大する
- (6名) 3 公共輸送機関の乗り継ぎを便利にする

- (3名) 4 運賃の低廉化を図る
- (0名) 5 バスの定時性を確保する
- (1名) 6 バスの待合環境の整備 (上屋・ベンチ設置)
- (5名) 7 利用しやすい路線への見直し
- (0名) 8 バリアフリー化の推進
- (1名) 9 ICカードの導入・共通化
- (1名) 10 その他

① 鉄道駅の駐車場の確保、P & Rの推進

② 高齢化・人口減少社会では、観光需要を取り込む以外に方策はないと思う。

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

- ① 運航本数の少ないことに不便さを感じるものの、地方における人口(総利用者数)・採算性を考えるとやむを得ないものと思われる
- ② バスと電車の乗り継ぎ
- ③ バスの停留所には、ベンチと天蓋を多く設置
- ④ 問5の「2、3、7」が実現すれば、これからの高齢化社会への利便性が良くなる。
- ⑤ 通勤に使用できるバス路線がないため、自家用車にならざるを得ない、バスとタクシー(乗合)の方面別ハブ&スポークの相合運行が出来ないか、ICカードの共通利用も必要になる。
- ⑥ 国道33号から松山空港への新しい道路ができたので、新たなバス路線を作れば良いと思う。
- ⑦ 私の住んでいる地域の公共交通機関はバスですが、朝夕を除いて1時間に1~2本しか運行されていないためマイカー利用になってしまう。待たずに乗れる運行ダイヤにしてほしい。
- ⑧ ICカードのJR四国と私鉄(電車・バス)の共通化
- ⑨ 大都市に比べ、運転本数は少なく(不便)、かつ、運賃額は1.5~2.0倍と高い。しかも、地方では収入が少額となっている。利用促進は大変困難な課題です。
- ⑩ 高速三木の駐車場は無料であり、2018年に増設されたので、高松市からの利用者も多いのではないかと(三木町の住民は迷惑している)。
- ⑪ (1)「高松市みんなの病院」移転に伴う交通対策
平成30年9月3日、高松市みんなの病院(旧名称:高松市民病院)が高松市南部・仏生山町に移転・開院した。
移転に合わせ、①病院玄関口にバス停を新設、②病院最寄り駅の高松琴平電鉄・仏生山駅西口に駅前広場を整備・バス停を新設、③パーク&ライド駐車場の整備など、交通結節機能の整備が行われた。
これにより、琴電琴平線・仏生山駅と高松市みんなの病院間のバス連絡が実現、併せ

て、高松市南部地域のバス路線網の拡充など交通対策が一挙に進んだ。

高松市の地域拠点病院を新たな核とした地域づくりと、交通対策が一体的に取り組みられたもので、その効果が期待されている。

(2) 鉄道駅に日極駐車場

J R 四国の子会社は、駅に隣接する土地の活用と鉄道利用者の利便向上対策として月極駐車場を運営しているが、近年、その一部を区分して1日300円の日極駐車場(例えば、予讃線香西駅7台、鬼無駅10台)を展開している。その利用率はかなり高いように見うけられ、利用者ニーズへの細やかな対応と土地活用効率化の面から注目される。

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

(複数回答可)

- (7名) 1 特に困ったことや不便と思ったことはない
- (7名) 2 旅客施設(鉄道駅、バス停、旅客船ターミナル等)の利用にあたり、困ったことや不便と思うことがあった
- (1名) 3 車両等(鉄道、バス、船等)の利用にあたり、困ったことや不便と思うことがあった
- (3名) 4 利用する際の予約や、利用するための駐車場の確保について、困ったことや不便と思うことがあった
- (1名) 5 その他
 - ① 自宅から駅までの移動手段がないとき。
 - ② 駅周辺の駐車料金が高い。

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

- ① バス停に日よけ、風雨対策施設が殆んどなく、冬期・荒天時の待ち時間を考えると、自家用車の利用となってしまう。高齢化が進むなか、椅子の設置とともに風雨対策等の設置が必要。
- ② 表示が判りにくいものがある。文字を大きく、注意事項等の明確化、表示版のサイズ、設置位置、視認の向き、色調、字体とサイズ、設置日、改正日、たとえ1枚の看板、表示板でも視認性と調和を大切に設置してもらいたい。
- ③ 松山市の伊予鉄の市内電車乗り場で、道路側に柵がなく転倒等の防止対策が必要と思った。
- ④ 乗り継ぎ表示が分かりにくかった。雨天でバス待ち、高松空港リムジンバスの瓦町駅寄り便が少なかった。
- ⑤ バス停に上屋がないので、荒天時(雨・風の強い日)は、バスの待ち時間で服が濡れてしまう。バス停の整備(日よけ、屋根付き)が必要、電話ボックスのような上屋で良いと思う。

- ⑥ 高知・高松線の高速バス利用を計画したが、とさでん交通（株） 棧橋高知営業所には、四国内の高速バス利用者が利用できる駐車場が完備されておらず、やむを得ずマイカーでの行動となった。近距離利用者に配慮した駐車場の整備を望む(有料可)。
- ⑦ J R 四国高德線では I C カードが使用できない。予讃線との共通化を願いたい。(問 6 に記載した改善を願いたい。)
- ⑧ 鉄道や高速バス等利用する際、その乗降場（駅、バス停）までのアクセスが不便にもかかわらず、駐車場の利用が不便（不足）であったり、高額な利用料を要する。費用対効果は考えなければならないが、対策は必要かと思えます。
- ⑨ 駐車場の確保（無料）
- ⑩ J R 岡山駅の四国方面行きホームの案内図

9月27日夜、J R 山陽線上り普通電車で岡山駅に到着、高松行き快速マリンライナーに乗り継ぐため、連絡通路から瀬戸大橋線ホームに向かった。乗場案内板は5番ホームを表示。

これまでの経験上、マリンライナーは6番、四国行き特急は8番ホームとの認識しかなく、5番ホームの位置は定かではなかった。夜間のため、ホームの視界は狭く、列車の前照灯を見つけたものの距離感・経路がつかめない。加えて、発車時刻も迫っていたため、無理をしないで次の便に乗車することとした。

このホームの乗場案内図は掲示されているのでしょうか。ないとすれば、この島形ホームは5番から8番まで、四つの乗車位置を持つ特異・稀な構造となっていることから、目につきやすい場所への乗場案内図の掲示等を検討いただけないのでしょうか。

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

- (9名) 1 輸送の安全・安心
- (1名) 2 利用しやすい運賃体系や IC カードの導入
- (5名) 3 定時性の確保や利便性の向上
- (0名) 4 地球温暖化問題など環境対策
- (1名) 5 ソフト面（乗降のご案内など）の充実
- (1名) 6 ハード面（待合室の整備等）の改善・整備
- (0名) 7 その他（無料駐車場の確保）

問 10. 「問 9」での公共輸送機関に求めるものについて、利用した際やお聞きになったことなどで参考となる事例（良い面、悪い面を含め）があればご記入ください。

- ① 乗り換え案内、ダイヤ、所要時間等、また視認性、文字、照明、字体、文字サイズを、デザイン性より優先・重視してもらいたい。
- ② ・バス停の暑さ・寒さ・雨天対策の充実 ・バスロケーションシステムの導入
・バス優先レーンの徹底
- ③ 香川県の路線バスは時々利用するが、発着時の安全運転や車内での次の停留場案内などサービスが向上している。引き続き、安全で安心して乗れる路線バスであって

欲しい。

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

- ① 琴電を利用しているが、職員の対応が大変良くなっている。
高松のレインボー循環バスを利用しているが、よく定時性が保たれている。
- ② 今年の 8 月末頃、琴電の高松築港駅から電車を利用した際、駅員が乗っていたお客様と何か話をしていました。少し距離が離れていたため内容は分からなかった。車掌さんにも駅員の方が話をしていました。その乗客は花園駅で下車したが、その時に白い杖を持っており、視覚に障害がある方だと分かった。車掌さんがその方を誘導して、スロープを歩いていった。本当に丁寧かつスマートな対応の仕方だった。会社の教育訓練がしっかりと行われており、駅員さんや車掌さんもそれを理解して行動しておられ、感動した。

問 1 2. その他、公共輸送機関に対するご意見等があればご記入ください。

- ① 道路の標示は最新のものにする。（廃止された航路の案内を放置）
- ② 公共交通は、安全性と安定性（定時）が優先ではあるが、サービス等の交通弱者への配慮をも考慮すべき。航路や路線ごとに利用者モニターを委嘱するなどして、年に数回は巡回しての「サービスカイゼン」を考えてもらいたい。
- ③ 四国は四方海に囲まれており、本四 3 橋と併列して海上航路は緊急時に必要である。そのため、関係自治体は航路維持のため運航経費等の支援をすべき。
- ④ ・バスの小型化やタクシー（乗合）による便数の確保。 ・EV バスの導入。
・バス優先レーンの徹底。 ・自家用車の通勤時間帯の街中通過制限。
・バスアンドサイクル（サイクルアンドライド）の構築
・公共交通機関利用者に対する税制優遇、あるいは高額クーポン券の交付
- ⑤ 少子高齢化が進み、今後も公共交通利用者が減少していくことは明らかである。マイカー利用を上回る便利な乗り物としての発想の転換をしない限り、明日はない。利用者増加対策の一つとして、まず、お金を持っている高齢者をターゲットとして、高齢者専用バスを運行（行き先、運行日を限定）してみてもどうか。
- ⑥ 路線バスの乗降客の安全に配慮した停留場の位置設定を。
- ⑦ 自動車運転免許証返納者が、JR 四国、私鉄（電車・路線バス）を利用するときの支援措置をさらに拡充されるようご検討願えればと思います。
- ⑧ 近年、高齢者の免許証の返納が推進されています。私の周りでも返納した人が増えています。ただ、田舎では自家用車に代る交通機関が不便なため、買い物、通院等のために返納を躊躇している人も多くいます。地方では自治体が運営する自家用有償運送バスが増加しているようですが、路線網が粗いため、まだまだ自家用車が主役となっています。ただ、今後、さらに高齢化が進めば、世帯において免許保有者がいなくなる状況は避けられず、そうした場合、バスは必須と考えられます。高齢

者は、時間には余裕があるものの歩行距離は短いことを望んでおり、地方においての自治体のバス運行にあたっては、回数を犠牲にしても路線網の充実が望まれます。

⑨ 駅前駐輪場の駐輪マナー

駅前の自転車置き場、かつては民間の屋内自転車預かり所（有料）がその役割を担っていたが、駐輪台数の増加などもあって、多くは自治体管理の駐輪場に代わっている。予讃線高松～坂出の間で最も乗降客が多い端岡駅では、今も、民間の自転車預かり所と、高松市管理の有料駐輪場が併存し、駅に至る路上は駐輪禁止となっていて、路上駐輪はみられず駅前は整然としている。

しかしながら、無料駐輪場では、列車の発時刻の間際に駐輪場に到着した方が、やむなく処かまわず自転車を止め駅へ飛び込んでいく姿が容易に想像できる。この結果、自転車が区画線を越えて歩道や道路にはみだし乱雑に置かれ、歩行者の安全や美観が著しく損なわれている駅があるのでないでしょうか

駐輪場管理者等関係者には、駐輪実態の把握に努めていただき、必要によっては、利用者マナーの啓発や整理員の派遣等の対策を講じていただけないものでしょうか。

【平成29年度報告に対するフォローアップ】

● アストラムラインについて

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

＜追加回答＞アストラムラインに確認したところ、本年（平成30年）11月10日から、駅名アナウンスをわかりやすくするために駅到着前に駅名アナウンスを追加したとのことです。

中国運輸局としても、利用者への的確な情報提供となるよう、引き続き事業者を指導してまいります。（中国運輸局）

● 高速バスのネット決済の推進について

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

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

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

＜追加回答＞（※参考情報）

現在も、チケットレス、ネット決済やコンビニ決済には対応していない。（中国運輸局）

● 大手町4丁目広電バス停（広島駅方面、牛田方面）について

＜提言＞利用者より聴取した件について下記報告します。

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

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

＜追加回答＞広島市が市内中心部におけるバス停集約実証実験を行いました。（平成29年9月19日から11月30日（73日間））

具体的な内容は、立町バス停を八丁堀あおぞら銀行前バス停に集約して、バス停の形状を、切込み型からストレート型に変更して実験を行いました。

なお、ストレート型バス停では、乗車場所をバス停の先頭箇所限定する乗降ルールを適用しました。

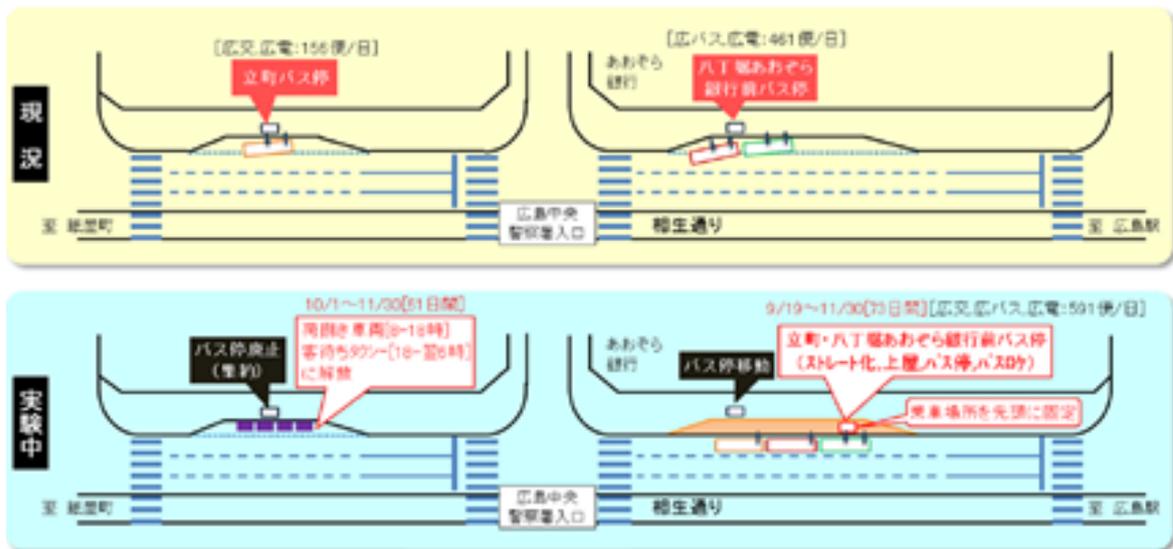
この実験結果では、バス停の集約及びストレート型バス停への転換について、バス運行や一般交通に大きな影響を及ぼさないことが検証でき、利用者の利便性や運行の安全性が向上する効果も認められました。

この実験結果を踏まえ、交通事業者や交通管理者など関係機関と協議を行いながら、地元関係者などの合意が得られた箇所から、順次、バス停の集約等に取り組んでいく予定になっています。

(※参考情報)

- ・市内中心部におけるバス停集約実証験は広島市道路交通局都市交通部が行った。
- ・大手町4丁目に停車する主な系統は、広島駅方面行き（広島電鉄3号線）、牛田駅方面行（広島電鉄6号線）。（中国運輸局）

【広島市社会実験概要】



● 外国人への船内放送について

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

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

<追加回答>平成30年度におきましても、「旅行環境整備事業（観光庁予算）」の「交通サービス旅行環境整備支援事業」において、案内放送の多言語化に要する経費の1/3が補助対象とされており活用も可能であります。

各航路事業者へは補助メニュー案内及び要望調査等を行っております。

各航路事業者の財政的な事情等あるところですが、引き続き関係者の意向等を確認しながら、旅客船モードにおける案内放送の多言語化に向けた事業者の取り組みを支援して参りたいと考えております。
(中国運輸局)

● **電車バスでの「スマホ」の使用について**

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

スマホは、自動車の運転中、自転車の乗車中、歩行中の使用（特に横断歩道中の使用）更には電車・バス内での使用と異常と思われるほどの勢いであらゆる場所で使用されています。

電車のホームでの転落事故も報道されている。

電車・バス内では、乗客の7割方は「スマホ」に熱中しているように見受けられます。

スマホに熱中するのはかまいませんが、乗降口で背向きになり「我、関せず」で熱中されては叶いません。

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

バス・電車の乗降口での「スマホ」の使用は、乗り降りする乗客の迷惑になっています。

少なくとも、電車・バス内での「携帯電話の使用について」「携帯電話」の文言の次に「スマホ」の言葉も入れて注意喚起していただきたい。

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

<追加回答> 昨年度同様、今年度も「公共交通マナーアップ運動」を実施し、利用者のマナー向上への啓発活動を行いました。今後も継続して、利用者の意識改善を図ってまいります。

(中国運輸局)