# 「鉄道関係」

## ● JR苗穂駅に「コインロッカーの設置」について

**〈提言〉**JR苗穂駅が新しい駅舎となり、近隣の商業施設と産業遺産(サッポロビール博物館、雪印メグミルク資料館等)と相まって乗降客が多数利用されておりますが、駅舎には「コインロッカー」が設置されておりません、今後、設置の計画があるのかお伺いいたします。 (北海道 M)

**<対応>**苗穂駅については、駅待合に設置の可能性を検討しましたが、スペースが狭いこと、旧駅舎時にも設置していない事から需要も無いと判断し、コインロッカーを設置しておりません。なお、今後も設置の計画はありません。 (JR北海道)

## ● 地下鉄駅におけるエレベーター等の案内周知について

**〈提言〉**高齢者の増加や身障者等の外出機会の増加で、地下鉄駅エレベーター等の利用者が多くなっていますが、駅構内におけるエレベーターやエスカレーターの設置は、予算や設置場所の確保等の関係から、手軽に利用が可能な複数個所に備えることが難しい状況にあります。

このため、市交通局においては利用者に対して、降車駅におけるエレベーター等の設置場所を示した「エレベーター・エスカレーター・階段案内図」を駅構内の柱や壁に掲示し周知を図っていますが、更なる周知のため、貼付箇所を増やして頂きたい。

また、可能であれば、「ホームドア」に貼付出来ないか検討して頂きたい。(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、次のとおり回答がありました。

「『エレベーター・エスカレーター・階段案内図(以下、「案内図」といいます。)』につきましては、円滑に駅構内をご移動いただくため、各駅ホームに掲出しているところですが、掲出箇所が点在しており『必要な情報が得にくい』などのご意見を頂いておりました。

このため、お客様の利便性向上等を主な目的として、令和元年度より『インフォメーションボード (仮称)』を各駅に順次設置することとしたところです。

これは、近隣地図や駅構内図等、お客様が必要とする情報を一元化し、総合的にお示しするもので、案内図もその中で掲示予定となっており、各駅6~8箇所程度の設置を予定していることから、現行よりも掲出箇所も多くなる予定となっております。

また、この度頂戴しましたホームドアへの案内図貼付に関するご意見につきましても、 より分かりやすい案内方法を検討する際の参考とさせていただきます。」

北海道運輸局といたしましても、今後も機会を捉え、さら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)

## ● 駅構内のエスカレーター利用について

**〈提言〉**エスカレーターの利用について、市営地下鉄の乗り口に二列乗車及び歩行をしない様注意書きがあり、またアナウンスもある。

更に全国の交通機関で「エスカレーターの乗り方改革」なるポスターも目にするが、未だに歩く又は駆け上る利用者が多いのが現状である。

特に下りエスカレーターでの歩行は危険度が大きいので、更なる啓蒙をお願いしたい。

(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、次のとおり回答がありました。

「エスカレーターの利用マナーにつきましては、ご意見にあります取組のほか、当局独自の取組として、啓発強化週間として年4回程度実施している『マナーキャンペーン』での啓発グッズ配布や案内放送、ポスター等による啓発を行っております。また、JR北海道や日本エレベーター協会北海道支部と連携した啓発活動を行ってきたところです。

更には、令和元年度の新たな取組として、エスカレーターマナー啓発人員を増員したほか、チ・カ・ホ大型ビジョンやYouTubeで発信する市政情報の広報動画制作への協力などを行っておりますが、ご指摘のとおり利用者の方への十分な浸透には至っていない状況です。

今後におきましても、これまでの取組を継続するとともに、より効果的な啓発となるような周知方法を検討して参ります。」

北海道運輸局といたしましても、今後も機会を捉え、さらなる利用者利便の向上と安全 確保を要請して参ります。 (北海道運輸局)

# ● 札幌市営地下鉄車両に優先席を設けることについて

**<提言>**札幌市営地下鉄の南北線や東西線を通勤等で利用していますが、各車両に設置されている専用席に加えて優先席を設けることのご検討をお願いしたいと思います。

札幌市の都市交通データブックを見ても地下鉄を利用される方は全体で年々増えておりますので、専用席を必要とされる高齢や体の不自由な方、さらに、乳幼児を連れている方、妊娠している方、内部障がいの方々(必要とされる方)の利用も増えているのではないかと思います。そのため、必要とされる方が、専用席がいっぱいなときや、反対側の乗降口から乗車して専用席までたどり着けないことで座るのを諦めてしまうケースもあるのではないかと思います。

そのようなことから、車両の片側3か所ずつある乗降口の近くに、例えば左のポールから2座席は優先席とする、などにより一部の場所に特定して必要とされる方の座りやすい環境を増やすことが望ましいのではないかと考えます。

なお、優先席と区別する方法は、今ある車両の座席の色を変えないでステッカーで表示 する方法でもよいと思います。

これには、専用席の導入にあたり優先席の試行(昭和49年4月)から始まり現在に至った(昭和50年4月)経緯(札幌市の専用席に関するQ&A)があるようですので、専用席と優先席に関しての利用される方々のご意見等を聴いてご検討を進めていただきたいと願います。 (北海道 T)

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

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「ご要望本文にありますとおり、当局における専用席については、昭和49年から優先席として試行設置いたしましたが、若い方々が多く利用されるなど、本来優先席を必要とされる方がなかなかご利用いただけない状況でございました。

このことから、市議会での審議等を踏まえ、昭和50年に現在の『専用席』に変更し現在 に至っており、専用席を空けたままとすることについては、札幌市の良き慣習として定着 していると考えております。

現在の専用席に加え優先席を設けることは、通常の座席が相対的に少なくなりますことから、特に混雑時等において、専用席対象ではないお客様からのご理解を得る必要があり、また、専用席が現状で空席となっている状況も見受けられますことから、慎重な検討が必要であると考えております。

今後も社会情勢を踏まえながら、お客様のニーズに合わせた運用方法について検討して まいります。」

北海道運輸局といたしましても、今後も機会を捉え、さら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)

## ● 鉄道駅構内のエスカレーターマナーについて

**<提言>**商業施設等のエスカレーターに比べて、駅構内のエスカレーターは概して長いため、片側を急ぐ人たちに空けておく習慣はかなり以前から定着しています。

一方で、降下するエスカレーターを歩行中に躓いて転倒する場面に遭遇したことがありますが、10段以上転落し、巻き添えで転倒した方もいて、かなり危険であることを実感しました。

鉄道会社が行っている「エスカレーターは歩かない」キャンペーンの効果で、かなり浸透してきた気がします。

先日も最寄り駅で、片側を空けておく習慣を知らないであろうお年寄りがエスカレーターを塞いでいましたが、後ろの人たちは立ち止まったままコンコース階まで降りていきました。

また、大きなキャリーケースを抱えた外国人の姿を見ることも増えましたが、エスカレーターの途中で後ろを振り返り気づいて片側に寄る方もおりますし、脇を急いですり抜ける方も少なくなった印象があります。

駅利用者の安全のため、今後とも様々な形でのキャンペーン継続をお願いします。(東北) **<対応>**国土交通省では、エスカレーターにおける転落・転倒防止対策として、2列停止運行、歩行禁止を推進しているところです。

これを受けて、鉄道事業者においてもあらゆる啓発・周知活動を行っているところであり、仙台市地下鉄やJR東日本の仙台駅においては、職員による声がけや啓発物配付等によるマナーアップキャンペーンを年に5回程度実施しております。

令和2年度以降も同程度の啓発活動を実施する予定であることを確認しており、このよ うな活動を通じて、エスカレーターを歩行する方が無くなり、転倒・転落防止に繋がるこ とを期待しております。 (東北運輸局)

## 「仙石線停車駅ご案内」の車内掲示等について

**<提言>**「仙石線停車駅ご案内」は、車両内2箇所の出入口上部に表示板を貼り付けて表示 しています (別紙1)。各駅名は、ローマ字と日本語が併記されていますが、ローマ字表記 は小さな文字で書かれています。

案内のアナウンスは、日本語で2回ほど、次は○○駅、出口は○○側、お降りの際は足元 に注意などですが、英語でのアナウンスはありません。

最近は、訪日外国人旅行者や外国人労働者が仙石線沿いの観光地巡りや工場に勤務する ために電車で移動することも多く、更に令和2年はオリ・パラ開催により訪日外国人旅行 者が増加するものと思います。

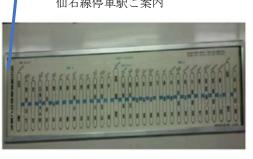
ついては、「仙石線停車駅ご案内」のローマ字の文字を大きくするとともに、英語による 次の駅名のアナウンスを実施することについてご検討願います。

なお、日本語版の「仙石線停車駅ご案内」板は、1車両8箇所ある出入口のうち、左右1 箇所にしか表示されていないため、別紙1上段右側の「空白の表示板」が6箇所ある。 ロー マ字表記の「仙石線停車駅ご案内」板をこの「空白の表示板」に掲示することは可能と思い ます。比較対象として、別紙1の2.①の東北ライン、③の仙台空港アクセス線は、ディス プレイ表示で分かりやすくなっております。 (東北)

#### 1. 仙石線停車駅ご案内



仙石線停車駅ご案内



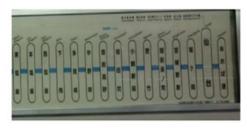
進行方向 あおば通 石巻

別紙1





仙石線停車駅ご案内一部拡大表示



#### 2. 参考

#### ① 東北ラインの停車駅ご案内





ディスプレイ表示

② 仙台空港アクセス線案内





ディスプレイ表示

**<対応>**東北を訪れる外国人旅行者は年々増加しており、最近のデータでは、東北地方における訪日外国人観光客の延べ宿泊者数が令和元年9月までに既に100万人を突破し、対前年同期比で21%増加しております。

令和2年にはオリンピック・パラリンピックが開催され、東北では宮城でサッカー、福島では野球・ソフトボールが行われることとなっており、さらに多くの外国人旅行者が東北を訪れることが予想されます。

このような状況を踏まえ、国土交通省といたしましても、訪日外国人受入環境の整備に向けて、支援制度も用意しながら受入れ環境整備の推進を図っているところです。

今回ご意見のありました、仙石線における停車駅の案内表示及び車内アナウンスの多言語化について、JR東日本仙台支社に対し要望を申し伝え、検討いただくよう要請したところです。 (東北運輸局)

#### ■ 踏切の廃止について

**〈提言〉**令和元年9月、京浜急行の神奈川新町駅近くの踏切で電車とトラックが衝突しトラック運転手が死亡、電車の乗客30人以上が負傷するという大きな事故が発生しました。また、この事故で電車の先頭車両ほか数両が脱線し復旧までに時間を要し、利用者の利便に支障をきたした。

平成29年の鉄道事故665件のうち248件が踏切で発生し、168人が死傷しているそうです。(インターネットニュースによる)

私がよく利用する京急弘明寺駅そばの井土ヶ谷第一踏切でも過去何回か人身事故が発生

しています。踏切幅は線路2本のみで短いですが、かなりの人と車が踏切を利用しています。朝夕のラッシュ時は10分間に6本~8本 (特急・急行・普通)の電車が通過し踏切の 遮断機も頻繁に上げ下げという状態です、踏切を渡っている途中に警報機が鳴りだし遮断機が下りてくることもあり、慌てて渡ろうとする人をよく見かけます。

これまでにも可能なところから踏切の立体交差化や非常停止ボタン設置など安全対策が講じられていますが、依然として事故があまり減少していないのではと思います。

やはり踏切事故ゼロにするためには、踏切そのものを無くさない限り達成できないのではないでしょうか。線路内に人や車が入り横切ることが踏切事故の原因です。長年、利用されている踏切を廃止するには、鉄道会社だけでは解決できないのかもしれませんが、踏切のある市町村や地域の人達と鉄道会社が中心となり問題解決に取り組んでほしい。そして将来、全ての鉄道から踏切が無くなること願っています。 (関東 T)

**<対応>**踏切事故の防止及び交通の円滑化を図るため、立体交差化や統廃合による踏切道の除却、構造改良、歩道の整備・拡幅等については大変重要であると考えております。

平成28年の踏切道改良促進法改正により改良の方法が定まっていない踏切道についても、改良が必要な踏切道として指定することができることとなり、その改良方法等を検討することを目的に、鉄道事業者、道路管理者や関東運輸局、関東地方整備局等で構成する協議会を開催することができることとなりました。当局としましては、この協議会等で地域の実情に応じた安全対策を検討、その対策が積極的に推進されるように関東地方整備局と連携し、道路管理者などの関係機関に対し、引き続き働きかけをして参りたいと考えております。 (関東運輸局)

#### ● 鉄道運転情報(運転見合わせや遅延等)の掲示について

**〈提言〉**鉄道での人身事故や車両故障等による運転見合わせや遅延等が年々増加していると感じているが、これらの鉄道運転情報については、各鉄道会社ホームページや駅構内の電子掲示板等により確認できる状況になっているが、最新の電車内には、イベント情報やCMを有料配信する「東京メトロ・メトロビジョン」や、「JR東日本・トレインチャンネル」等が幅広く利用されていることから、鉄道利用者へのサービス向上のため、各鉄道会社が連携・協力し鉄道運転情報を無料配信していただくことを要望いたします。 (関東 K) **〈対応〉**鉄道運行情報の提供については、相互直通する路線が増加しており、各事業者が連携・協力することは大変重要であると認識しております。

鉄道の車内ディスプレイでは自社の運行情報を提供する他、一部の事業者では他社の運行情報も提供しているところですが、今後もより一層利用者に対する情報提供を充実させるための参考とさせていただくよう、今回のご意見・ご要望につきましては当局管内の鉄道事業者にお伝させていただいております。

また、関東の大手鉄道事業者が各社のスマートフォンアプリを連携させて列車走行位置 等を情報提供している取組みを行っているので、以下のとおりご紹介いたします。

[参考]

○ 各社プレスリリース

「鉄道会社公式スマートフォンアプリ連携がついに10社に拡がります」

http://www.tobu.co.jp/file/pdf/6210d22d58b7f96d26fbf231dd6a0797/190325.pdf

(関東運輸局)

# ■ 駅や列車での「キャリーバッグ」問題の周知徹底について~ポスター周知の徹底や駅でのアナウンスの徹底を~

**〈提言〉**日本では、近年訪日外国人の益々の増加、高齢者等の益々の増加が見込まれています。

このような中、駅での接客やホーム等での様々な取り組みを通じて、日々安全輸送、安全 の確保に努めていただき誠にありがとうございます。

一方、公共輸送機関自らが最大限の努力をしても、「キャリーバッグの乱暴な扱い」や、「スマホなどのながら歩き」問題は益々深刻です。

先日も、キャリーバッグを転がす人が、前触れ無く大変な人混みで急停止した。結果、キャリーバッグのキャスターにぶつかり靴を踏まれ大変痛い思いをし、口論寸前でした。

また、混み合う電車で、リュックを背負ったまま乗り、大型のキャリーバッグを乱暴に扱って周りの人にぶつけている外国人客、さらに、エスカレーターでの大型バッグ転落など。 この様な状態が依然として数多く発生して危機感を感じています。

少なくとも、民間の努力には限界もあり、国を挙げて、さらなる張り紙による危険な行為 防止告知やアナウンスによる周知等、告知不足を感じています。

多言語アナウンス周知はもちろんのこと、多言語によるポスター周知など事故に繋がる 未然防止を強く望みます。 (関東 T)

**<対応>**鉄道利用者のマナーについては、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、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、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、幅広い年齢層ヘ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。

#### [参考]

一例として、東京地下鉄(株)がバッグメーカーエース株式会社と連携してキャリーバッグの使用マナー向上に関する合同啓発を11月12日より展開しているのでご紹介いたします。啓発ポスターは多言語表示となっております。

同社では2010年から多言語により各駅に車内手荷物品やキャリーバッグの使用マナーに関するポスターを掲出し、継続的にマナー向上の啓発を行っています。

## ○ 東京地下鉄(株)プレスリリース

「東京メトロとエースが連携 キャリーバッグのご使用マナー向上に関する合同啓発を 始めます。」

https://www.tokyometro.jp/news/images\_h/metroNews201901108\_g49.pdf

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くよう、当局管内の鉄道事業者にお伝させていただいております。 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かざるを得ないことを、ご理解願います。

(関東運輸局)

## ● JR新宿駅のホーム及び構内の混雑緩和

**〈提言〉**通勤でJR新宿駅を利用していますが、朝夕の通勤時間帯の各ホームは乗降客で 身動きがとれず、黄色の点字ブロックの外側を相互通行している状態です。

この状態の中で発車する電車、到着する電車がホームの横を通過し、非常に危険です。ホームドアの設置が望ましいことは言うまでもありませんが、一朝一夕で出来るものではありません。

ホームの待機列の位置を下げるなどして、歩行者用のスペースを確保し、カラーペイントで明確にするなどの措置を緊急避難的に実施してみては如何でしょうか。

ホームのみならず、駅構内(東口から西口等への通路)においても左側を歩く人、右側を歩く人で雑然としています。こちらもペイント等で色分けし、通行区分を明確にしてみてはと思います。 (関東 K)

**<対応>**東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

「新宿駅のホーム上におきましては、階段脇等の狭く整列してご乗車いただくには不適な箇所につきましては赤いテープでの表示やポスター等の掲示により整列をご遠慮いただく案内を行っております。また、整列してご乗車いただくことは可能なもののホーム上のスペースが狭い箇所におきましては、白線又は黄色線で各ドア前に整列ラインを表示しておりますが、取り組みが十分でないことを痛感しております。いただいたご意見も参考にさせていただき、今後も、整列ラインの更なる検討やお客さまへの注意喚起を含めたホーム上での安全確保に取り組んでまいります。

また、ホームドア設置につきましては、お客さまの列車との接触や線路への転落を防止する目的として、整備を進めてまいりました。今後、整備対象駅を拡大するとともに、整備のペースアップを図り、2032年度末頃までに、新宿駅を含む東京圏在来線の主要路線全駅に整備を進めてまいります。

ご意見を頂戴しました、ホームを含めた駅構内のペイント等での色分けにつきましては、 他の多くのお客さまのご意見も参考とさせていただきながら、駅改良工事を行っていく所 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)

#### ● 鉄道でのベビーカー利用における補助等について

**<提言>**最近、各社鉄道を利用していると視覚に障害のある方や車いす利用の方が乗降車

される際に駅員が優先的に丁寧な対応をされていることをよく見かけます。

一方、乳児をベビーカーにのせ利用している方が鉄道を利用している場合に駅員による 乗降者の補助が行われているところをあまり見かけたことが無く、発車時間が迫っている 場合に利用者が焦っている様子をよく見かけます。

そのような場面でその場に居合わせた乗客が手助けしていることも見かけますが、特に 乗車の場合に利用者はベビーカーを押しているので乗車列の最後方に並んでいることが多 く、他の乗客が乗車し終わってから乗車することとなるため、他の乗客による手助けが困 難なケースが多いように思えます。

また、居合わせた他の乗客が率先して手助けすることはもちろんですが、手助けといえども見知らぬ人が、突然ベビーカーの一部を持つことに母親たちの中には抵抗を感じている方もいるようです。

ベビーカーを使用している乗客のためにホーム上にベビーカーの乗車位置を明示するなどの工夫をすることや、もう少し駅員からの声掛けをすることで母親たちの不安、負担の軽減になるのではないでしょうか。 (関東 S)

**〈対応〉**国土交通省では、ベビーカーを利用しやすい環境づくりに向けて、平成25年6月に実務者で構成される「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」を設置し、平成26年3月には検討結果を踏まえて「ベビーカー利用にあたってのお願い」及び「ベビーカーマーク」の決定を公表しております。

また、継続的な普及・啓発活動として、毎年度5月に関係事業者と連携してキャンペーン を実施し、チラシ、ポスター、車内アナウンス、駅員による声がけ等により、鉄道利用者に 対してベビーカー利用への理解・配慮を呼びかけております。

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くよう、当局管内の鉄道事業者にお伝させていただいております。 今後も引き続き、鉄道駅や車内でベビーカーを利用しやすい環境作りに努めてまいります。 (関東運輸局)

# ■ 運行停止時に他社線の利用を促す場合のアナウンスについて

**〈提言〉**令和元年9月9日に千葉県に上陸した台風15号の影響により、首都圏の鉄道各社は始発から運転を見合わせていた。当日の朝、JR品川駅でも発着するすべての電車の運転がストップし、駅構内にはたくさんの人が運転開始を待っていた。やがて、「JR線は運転開始の目途がたっておりません。このままお待ちいただいても乗車できません。都営浅草線は運転を開始しております。」といった内容のアナウンスがあったため、都営浅草線の最寄駅である泉岳寺駅まで徒歩で移動した。確かに運転は開始されていたが、電車が到着するには大幅に時間がかかり、乗車できたのは2時間以上経ってからであった。

利用者側としては、想定のルートにて目的地まで到達できないと判断した場合、駅構内や電車内のアナウンスを頼りに代替経路を模索するため、曖昧な表現のアナウンスは適切ではない。

駅職員は非常時の対応に追われ多忙であることは理解できるが、他社線への利用を促す

場合には、鉄道会社が相互に運行状況を把握し、正確かつ確実な内容のアナウンスに努めていただきたい。

鉄道業界では、昨今の異常気象を見据え安全な運行のために計画運休を実施するなど努力をされていることと思いますが、混乱を最小限に抑えるアナウンスについてもご一考いただきたいと思います。 (関東 S)

**<対応>**東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

「このたびは台風15号の影響による設備の安全点検及び線路内支障物(飛来物、倒木など)の影響により、首都圏の各線区で始発から運休や遅延が発生し、多くのお客さまに多大なご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。

また、お客さまにタイムリーに的確なご案内ができず、ご迷惑とご不便をおかけし誠に 申し訳ございませんでした。

今回の件では、多くのお客さまよりご意見をいただいており、特にお客さまへの情報提供については課題と認識しております。しっかりと振返りと対策を行い、サービス品質のレベルアップに努めてまいります。」 (関東運輸局)

## ● 天災発生時の計画運休について

**<提言>**平成30年から関東エリアにおいても鉄道の計画運休が実施され、賛否両論あるかと思われますが個人的には肯定的に捉えております。

台風・大雪などの天災の発生時においても、公共交通の担い手として使命感を持ってぎ りぎりまで運行させることは崇高かもしれませんが、あまりにもリスクが高いことを多く の鉄道利用者が理解しつつあると思います。

いわゆる「帰宅難民」を減少させ、駅間車両に乗客が取り残されることの回避、また、その救助のための労力の削減のためにも、今後も臆することなく計画運休を実施することに 賛成します。

一方、鉄道の計画運休の最大の課題は、運行再開の周知(鉄道各社からの発信のみならず、いわゆるロコミサイトからの情報を含む)による駅の混雑をいかに緩和するかにあるかと思います。

この課題に対しては、鉄道各社から①運行スパン等の供給状況、②駅の混雑状況、③代替輸送手段、④多言語による発信など、極力正確な情報を提供することは求められると思いますが、首都圏の利用者数の多い駅の混雑を緩和することは現状困難と思います。

関東エリアの鉄道利用者は、まだ計画運休に慣れていないため、本格的な運行再開まで 自宅等で待機するという選択肢を選べないことが駅の混雑の最大要因ではないかと推察し ます。

一般企業、鉄道各社及び関係官署は、言わばこの「割り切り」を鉄道利用者である個人に いかに浸透させるかが、駅の混雑緩和に最も有効と考えます。

「安全・安心」を最上位につける日本人の心情を利用し、台風の時に無理せず自宅等待機を選択するような社会の醸成づくりが近道と思われますので、①無理して頑張った出勤は 崇高、②自宅待機はサボタージュというような思考を排除するようなインフルエンサーを 大いに活用するべきと考えます。

(関東 H)

**〈対応〉**国土交通省では、鉄道事業者各社が行った計画運休の対応等について、関係者が一堂に会して情報提供を行うとともに、対応が適切であったのか検証をし、今後の計画運休のあり方等について検討するため、「鉄道の計画運休に関する検討会議」を開催しており、令和元年7月2日には「鉄道の計画運休の実施についての最終取りまとめ」を公表しました。

また、台風15号の際の対応を踏まえ、同年10月11日には取りまとめの更新を行い、 以下のとおり運転再開についての情報提供について明記して鉄道事業者に周知しておりま す。

(以下鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ本文より抜粋)

運転再開時には利用者駅に集中する一方、列車本数は十分に確保されていないことから 駅での入場規制等の混乱が発生することが想定されるため、例えば、

- ・利用者に来駅時間を遅らせていただくよう呼びかけること
- ・運転再開後ある程度列車本数が確保できる時間を再開時間として発表すること
- ・ある程度の列車本数が確保できる時間を再開時間として発表すること

など、路線の状況に応じた情報提供に工夫する必要がある。

また、計画運休及びその後の運転再開に関する社会的醸成については、取りまとめの中で「運転再開後は輸送力が限られること等から、鉄道事業者の取りまとめと合わせて、利用者側による輸送需要を抑制する取り組み(テレワーク、時差出勤など)も重要であることについて、地方自治体、経済界、教育機関、報道機関等とも連携して、社会的理解の醸成に努める」としており、国土交通省より各団体に働きかけを行っております。

関東運輸局としましても、今後も機会を捉え、計画運休にかかる適切な対応について指導・助言をしてまいります。 (関東運輸局)

# ● 計画運休の実施について

**〈提言〉**台風などによる被害をできるだけ最小限に留めるために、鉄道などの公共交通機関が事前に予告したうえで運行を中止する計画運休が、今回の台風19号においても実施されました。

計画運休のメリットとしては、駅での混乱、駅間での列車の立ち往生、乗客の閉じ込めなど、これらリスクを回避できるとともに、利用者は事前に予定を変更でき、帰宅困難者も減らすことができるため、災害に対し先手を打つという意味では、積極的にその必要性を社会が共有すべきであると思います。

一方、計画運休を実施する路線(鉄道会社)や運転中止時間などの判断は各社により分かれるところ、本来、降雨量や風速が規制値に達する場合など安全に影響のある路線において運転を見合わせることが基準になっていると考えますが、計画運休は予めどのような判断に基づいて取りやめる路線、時間を決めているのでしょうか。

また、運転中止、再開に当たっては、他社線との連絡、連携をとってアナウンスして頂ければと思います。 (関東 H)

**〈対応〉**国土交通省では、鉄道事業者各社が行った計画運休の対応等について、関係者が一堂に会して情報提供を行うとともに、対応が適切であったのか検証をし、今後の計画運休のあり方等について検討するため、「鉄道の計画運休に関する検討会議」を開催しており、令和元年7月2日には「鉄道の計画運休の実施についての最終取りまとめ」を公表しました。

計画運休については各事業者が気象情報等を勘案して運休路線、時間を決定しており、国 土交通省としては最終取りまとめを踏まえ、「相互直通及び並走する他の鉄道事業者とも連 携を図りながら利用者等への情報提供等を適切に実施する」「計画運休の可能性についての 前広に多様な手段及び多言語で情報提供を行う」など、適切な対応をするよう鉄道事業者に 周知しています。

また、台風15号の際の対応を踏まえ、同年10月11日には取りまとめの更新を行い、 以下のとおり運転再開についての情報提供について明記して鉄道事業者に周知しておりま す。

(以下鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ本文より抜粋)

運転再開時には利用者駅に集中する一方、列車本数は十分に確保されていないことから 駅での入場規制等の混乱が発生することが想定されるため、例えば、

- ・利用者に来駅時間を遅らせていただくよう呼びかけること
- ・運転再開後ある程度列車本数が確保できる時間を再開時間として発表すること
- ・ある程度の列車本数が確保できる時間を再開時間として発表すること など、路線の状況に応じた情報提供に工夫する必要がある。

関東運輸局としましても、今後も機会を捉え、計画運休にかかる適切な対応について指導・助言をしてまいります。 (関東運輸局)

#### ● 各公共交通機関における計画運休について

**〈提言〉** 自然災害が数多く発生している最近の状況下、JRをはじめ各公共輸送機関は台風19号上陸時等における欠航状況等、事前に周知して利用者の安全確保に努めてきている。これら事前周知は利用者個人のみならず、勤務会社等への安心・安全の確保に繋がるもので、今後とも前広に、かつ、積極的に推進して頂きたい。 (関東 W)

**〈対応〉**国土交通省では、鉄道事業者各社が行った計画運休の対応等について、関係者が一堂に会して情報提供を行うとともに、対応が適切であったのか検証をし、今後の計画運休のあり方等について検討するため、「鉄道の計画運休に関する検討会議」を開催しており、令和元年7月2日には「鉄道の計画運休の実施についての最終取りまとめ」を公表しました。

この最終取りまとめを踏まえ、計画運体・運行再開時には、利用者等が適切な行動を選択できるよう、できる限り具体的な情報提供を適切なタイミングで行うなどといった対応をするよう鉄道事業者に周知しています。

関東運輸局としましても、今後も機会を捉え、計画運休にかかる適切な対応について指導・助言をしてまいります。 (関東運輸局)

#### ● JR四ツ谷駅について

**〈提言〉**JR四ツ谷駅三栄通前(外堀通り前)に、現在、巨大オフィスビルが建設されており、間もなく完成するようです。 JR四ツ谷駅は現状でも通勤時間帯において大変な混雑状況にあり、何か新たな対応が考えられていますでしょうか?

仮に、現状のままですと、朝の通勤時間帯は現在でも列車本数も多く、改札口にたどりつけずホームに利用者が溢れかえり極めて危険な状況にあり、これが加速することとなって、安全上大きな問題であると思います。 (関東 W)

**<対応>**東日本旅客鉄道より以下の回答をいただきました。

「四ツ谷駅ではスペースの問題もあり、ホームの拡幅工事等を実施することは難しい状況です。しかしながら、2020年2月の「CO・MO・RE・YOTSUYA」開業に向けて、お客さまの導線の確立・ホーム上のお客さまの安全確保を図るため、朝の通勤の時間帯においてホーム上の流動を変更するなど対策を行っており、引き続き実施して参ります。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。」 (関東運輸局)

## ● 新津駅における乗り換え案内について

**<提言>**新津駅においてワンマン列車の入線時、運転士による乗り換え案内が無いため、 どの番線に行けばいいのか分からず、不便に感じることが往々にしてある。

構内放送で確実に乗換案内をしてほしい。

(北陸信越)

**<対応>**いただいた要望を J R 東日本にお伝えし、以下の回答をいただいておりますのでご紹介いたします。

「ワンマン列車における車内放送は、自動放送で対応させていただいております。

列車運転中においては、乗換え等のご案内が難しいことについてご理解をお願いいたします。列車運転中以外は、可能な範囲で対応させていただきますので、乗務員に問い合わせをお願いいたします。

新津駅内での乗換放送については可能な限りご案内させていただきますので、何卒ご理 解賜りますようお願い申し上げます。」 (北陸信越運輸局)

## ● 新潟駅2番線ホームのホームドア改善について

**〈提言〉**新潟駅の高架工事の影響で、2番線ホームが仮設ホームになっており、ラッシュ時には階段通路にまで並んでいる光景を目にする。階段やホームは狭くて、高齢者、目の不自由な人、身体障害者、子供にはとても危険に感じる。線路への転落を防止するためにもホームドアの早急な改善を求める。また、出入口が一か所で、通路も狭いため改善を求める。

(北陸信越)

**<対応>**いただいた要望をJR東日本にお伝えし、以下の回答をいただいておりますのでご紹介いたします。

「新潟駅は、2018年4月に高架駅第一期開業を迎え、新幹線「とき」と特急「いなほ」は同じホームで乗換が可能となりました。現在も2021年度頃の全線高架化を目指し、引き続き工事を行っています。

高架駅の2番線ホームにつきましては、現在仮の状態での使用となっており、ご不便を

おかけしております。ホーム端部を明確にするためオレンジ色のラインを整備し、列車入 線前に警備員を配置し注意喚起を促す等の対応を行うと共に、全線高架化よりも前に2番 線ホームの幅を拡げられるよう検討を進めています。

また、2番線ホームの階段につきましても仮の状態(仮階段)での使用となっており、ご不便をおかけしております。2番線ホームの階段は、白山方に本設の階段とエレベーターを整備した後、現在の仮階段を撤去しエスカレーターを整備する予定です。こちらも、全線高架化よりも前に整備できるよう検討を進めていますので、ご理解とご協力をお願いいたします。」 (北陸信越運輸局)

## ● JR各駅におけるエレベーター設置の拡大について

**〈提言〉**JR各駅のバリアフリー化に努力されていることと思うが、現在、一日の平均乗降客数が平均3,000人以上でないとエレベーターの設置はされないようである。信越線さつき野駅は、一日平均1,800人の乗降客ということで、エレベーターの設置はされていないが、駅東側の北上地区では高齢化してきており、地域の実情等も勘案して設置基準の緩和を検討してほしい。 (北陸信越)

**〈対応〉**高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律では、鉄道駅の新設・大規模改良を行う場合には、移動等円滑化基準への適合義務はありますが、それ以外の既設駅については、同基準への適合は努力義務とされております。

また、移動等円滑化の目標を定める、移動等円滑化の促進に関する基本方針においては、 平均利用者数が3000人/日以上の駅については、令和2年度までに、原則としてすべて について、段差解消などの移動等円滑化を実施、3000人/日未満の駅については、地域 の実情に鑑み、高齢者、障害者等の利用の実態を踏まえ可能な限り実施することとされて おり、公共交通事業者等において、各駅の置かれている状況を勘案しつつ、バリアフリー化 を進めているところです。

高齢化が進展する中で、バリアフリー化の重要性はますます高まってきており、引き続き、整備費用に対する支援などを通じバリアフリー化を推進してまいります。

(北陸信越運輸局)

#### 駅舎トイレのウォシュレット備え付けについて

**〈提言〉**JR「大人の休日倶楽部」が年3回企画する4日間の旅で新幹線などを利用して、 安全で清潔な旅を楽しんでおります。

昨年国内では、ご家庭を始め公共施設、高速道路のSA、国道の道の駅、ホテル、旅館などの洋式トイレには、ほとんどと言っていいほどウォシュレットが備え付けてありますが、 JRの車両内トイレはともかく、駅構内の洋式トイレに腰かけるとウォシュレットを装着 した便器が非常に少ないと感じております。

たとえば、北陸信越運輸局管内で観光先進地として有名な軽井沢駅などではウォシュレット装着率が高いのですが、駅高架化事業を進めている新潟駅を始め同運輸局管内のJR駅では構内ウォシュレット装着率が非常に低いと思われます。

JR駅などで国内の在来線を毎日利用する方々や観光等で新幹線などから駅に降り立つ

方々が、心理的に安心感が持てるようなトイレ改革を推進すれば、清潔好き日本人やイン バウンドで日本に入国してくる外国人の鉄道駅に対する好感度がもっと良くなり、鉄道利 用者増に寄与できるものと思います。

北陸信越運輸局管内のJR東、JR東海や北越急行、えちごトキメキ鉄道では、トイレ改善計画の中で洋式トイレのウォシュレット装着について、今後どのように進めていく予定なのでしょうか、お尋ねいたします。 (北陸信越)

**<対応>**いただいた要望をJR東日本にお伝えし、以下の回答をいただいておりますのでご紹介いたします。

「駅のトイレ整備については、お客さまのご利用数にあわせた規模のトイレの設置や、 便器の洋式化や温水洗浄便座の整備を検討しているところです。

今回のご意見、要望は、今後の駅のトイレ整備に参考とさせていただきます。

今後とも、快適でご利用しやすい駅を目指して取り組んでまいりますので、ご理解をお願いいたします。」 (北陸信越運輸局)

## ● 西新発田駅の改善について

**〈提言〉**白新線西新発田駅は、新発田駅の次の駅で、近くにイオンモールもありかつ新興 住宅地もあって、朝夕の通勤・通学時はかなり多くの方が利用しています。

駅は白新線の各駅の中では一番新しい駅ですが、ホームの幅が2メートルくらいで、しかも駅への入り口や跨線橋、待合室が全て新発田駅寄りのホームの端に設置されている構造となっています。さらに待合室も10人程度で、ホームに屋根がある部分もわずかとなっています。

このため降雨時や降雪時はホーム上の金網ネット側で傘をさして列車待ちをしており、 その前を利用者の多くはホーム上を傘をさして歩行するために混雑する光景が見られます。 駅は無人駅で入り口付近に止まらない事や黄色線から線路側から離れて通行するよう放送 で注意を促しています。

利用者は通勤者や学生などが主で、高齢者や子供は少ないために大きなトラブルは起きていませんが、多くの利用者が快適かつ安全に駅を利用できるよう、ホーム幅を拡張するとか又はホーム上に屋根を設置するなどの改良の余地はあると思います。

可能な限りの改善をお願いします。 (北陸信越)

**<対応>**いただいた要望をJR東日本にお伝えし、以下の回答をいただいておりますのでご紹介いたします。

「西新発田駅は、改札口が新発田駅方ホーム端に位置し、ホームの屋根は、改札付近しか設置されてなく、また、ホームの有効幅員は、全長に亘って2.0mのため、ご利用の皆さまにご迷惑をおかけしている現状について理解しております。

ホーム上の安全対策等については、2010年から、列車接近時における警告及び音声 案内対応を随時実施し、2015年度には、改札付近におけるお客さまの滞留緩和対応と して、ホーム上の待合室の改良(待合室を待合スペースとして使用するとともに混雑時に おいては、ホーム上の通路としても使用できるよう待合室の出入り口を改良)を実施いた しました。

ホームの屋根の増設に関しまして、乗車人員の多い駅から計画的に整備しておりますが、 西新発田駅におけるホーム上の屋根設置時期は未定です。

今後とも、快適でご利用しやすい駅を目指して、取り組んでまいりますので、ご理解をお願いいたします。」 (北陸信越運輸局)

## ● あいの風とやま鉄道とJR西日本の富山駅ホームの改善について

**〈提言〉**令和元年の夏は異常ともいえる猛暑の中で、毎日の通勤だけで汗びっしょりとなる天候でした。この中で、全面高架化となったあいの風とやま鉄道とJR西日本の富山駅の1・3、4・5番ホームでは、特に夕方の帰宅時間において、額や腕から汗が噴き出るような高温となり、電車を待っている10分ほどの間にも汗がしたたり落ちる経験を何度もしました。

高架化によりホーム全体が屋根で覆われ、東西方向に開口部はあるものの、全く風が通らない状況で、ホーム上の皆さんは立っているのもやっとというような状態でした。ホームには冷房は無理でも、せめて地下鉄のホームにあるような冷風を送る装置を設置するとか、何らかの対策をとる必要があると思いますので、ご検討をお願いします。

また、同じ夕方の時間帯に、1・3番ホームにおいて、列車が輻輳することから、どこに どう立って乗車を待っていればよいか分からず、別の列車の列に紛れ込んで、乗客同士の トラブルになることもあります。ホーム上に乗車待ちのラインを設置するなど、混雑の緩 和とトラブル防止の措置を講ぜられるよう、ご検討をお願いします。 (北陸信越)



**<対応>**いただいた要望を J R 西日本にお伝えし、以下の回答をいただいておりますのでご紹介いたします。

「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様を考慮した列車運行を行っておりますが、ご指摘いただきました時間帯においては3番線の一部列車の乗車位置の変更及び乗車口については乗車待ちラインの設置並びに混雑時2列に整列して並ばれるように、マナー放送の実施を行い混雑の緩和を図っております。(6月上旬より実施)

全面高架化された富山駅ホームは屋根を施し直射日光を遮る構造としております。また、外壁部分には、ガラリ構造とし自然通気が出来るようにしております。ご意見にあります「冷風を送る装置」については、広範囲への効果を考慮しますと難しいのが現状であります。よって、現状設備での対応にご理解をお願いします。なお、2019年12月には、富山駅コンコース内にエアコンを装備した待合室を設置する予定にしておりますので列車へ乗車されるまでの間、活用して頂きたいと考えております。」 (北陸信越運輸局)

## ● JR飯田線のICカード使用不可について

**<提言>**先日所用があり J R 飯田線の「東栄」まで行ってきました。

「東栄」ではICカードは使えないとの事前情報もあり、「豊橋」でマナカにて切符を購入し出かけました。車中は単線の山雅を走るのんびりとしたいい旅でしたが車掌さんも乗っており何故ICカードが使えないのか不思議でした。帰りは途中の「新城」まで送っていただいたのですが、「新城」においてもICカードは使えません。 駅には駅員さんが常駐しています。駅員さんの話では、東京、名古屋から来る人で、当然ICカードが使えると思い「豊橋」で乗り換え「新城」まで来てカードが使えなく、 清算をしなければならない乗客が多々いるとのこと。JRに乗って、「トイカ」を含むICカードが使えないというのは、どういうことでしょう。私鉄の無人駅ですらICカードの読み取り機が設置されている駅もあるのに、本家本元のJR東海の駅でICカードが使えないとは情けないことです。

今やキャッシュレスの時代です。早急に対応して頂きたいと思います。 (中部 H) **〈対応〉**I Cカードのシステムは、多くの旅客の出入札等を正確・迅速に処理する必要があることなどから、極めて複雑なものとなっており、利用エリアの拡大等にあたっては、システム改修等に多大な労力と費用を必要とし、特に、利用者数や路線・駅等処理すべき組合せが多い事業者ほどエリア拡大時のシステム改修に必要な労力・費用が増大すると聞いております。

そのような中、JR東海は、2010年に高山線、太多線、飯田線、御殿場線、身延線等33駅、2019年に東海道本線(関ヶ原駅ー醒ケ井駅間)、御殿場線(下曽我駅ー御殿場駅間)、関西本線と利用エリアを拡大したほか、他のICカードの相互利用等、利便性向上に努めておりますが、ご指摘のとおり、飯田線を初め、未だICカードに対応していない路線が存在します。

国としてもICカードの利用エリア拡大を目指しており、JR東海にも働きかけは行っておりますが、ICカード導入補助の対象からJR東海が外されていることもあり、エリア拡大は費用対効果等を含めた事業者側の経営判断と経営努力によらざるを得ないのが実情です。

以上について、ご理解を頂けますようお願い致します。なお、ご意見については、折りを みて、JR東海にお伝えしたいと思います。 (中部運輸局)

#### ● 福井駅の案内標示について

**<提言>**普段何気なく利用している福井駅ですが、改めて案内標示をみると、初めて来られた方は、果たしてこれでわかるのかなと思う点がいくつかあった。

例えば、JR福井駅構内には西口、東口方面の案内標示があるが、西口を出ると、福井鉄道福井駅への案内がなく、同駅がどこにあるのかわからない。タクシー乗り場も表示が小さくわかりにくい(ただ、タクシーが並んでいるのでなんとなくわかる)。バス乗り場は、バスが停まっているのが目に入るのでわかる。行き先の詳細情報もあってわかりやすい。東口を出ると、えちぜん鉄道福井駅や高速バスの案内はない。ただ、えちぜん鉄道の入り口に同駅の標示が目に入るのでわかる。高速バスはどこへ行っていいのかわからない。

JR福井駅構内にトイレの表示が1つあるが、プリズム内のトイレを案内しており、規模の大きい北側のトイレへの案内はない。

公共施設のアオッサや、ハピリンの案内が3駅ともない。3年半後には新幹線開業も予定されており、福井へ来られる国内外の方々に対して「親切でわかりやすい表示」はとても重要だと思います。また、1事業者だけでなく、行政や関係者と連携して一方通行にならないようにお願いしたいと思います。 (中部 T)

**<対応>**公共交通を利用頂く上で、乗り換え等の案内をよりわかりやすいものとすることは重要な課題であると認識しております。

国としても、訪日外国人旅行者に向けた多言語による情報提供に係る補助等も絡めて、 より充実した、よりわかりやすい案内・情報提供を行うよう、事業者に促しているところで す。

一方で、ご指摘のあった福井駅など、鉄道・バス等複数の交通事業者・交通機関が結節する地点において、乗り換えや周辺施設等への案内をよりわかりやすく行うためには、案内の方針や内容、デザイン等の統一、交通機関の敷地外における案内表示の充実など、個々の交通事業者の取組ではなく、自治体等も含め地域が一体となった取組が必要であると考えております。

運輸局としても、観光部・鉄道部等関係部署が連携して取組を進めるとともに、鉄軌道事業者に対しては、設備の更新等に併せて、地域における統一性・連続性にも配慮しつつ標記の充実を進めるよう指導・助言を行って行きたいと考えておりますので、ご理解を頂けますようお願い致します。 (中部運輸局)

#### ● 鉄道駅の事故等対応について

**<提言>**ホームに駅員がいない鉄道駅について、利用者の事故等の対応が気になります。 (中部 H)

**<対応>**鉄軌道事業者においても人手不足は深刻な問題となっており、係員等を配置しない駅が増加しつつあることが実情です。

運輸局としても、有人駅・無人駅にかかわらず、その実情に応じ一定の安全対策を具備するよう事業者に指導しており、駅の無人化等の際には、同様に一定の安全性・利便性の維持・確保につながる取組を行うよう指導しているところです。

今後も継続して鉄軌道事業者に対し安全対策の充実等を指導して参りますので、ご理解 を頂けますようお願い致します。 (中部運輸局)

#### ● 駅における多言語表記について

**〈提言〉**昨今、インバウンド対応として交通機関における多言語表記が進められています。日本を訪問される外国人にとって、言語対応がむつかしい地域(外国人の訪問者がまれな地域)では、案内標記も、観光地や駅などに限られ、移動時の重要な情報源となることからその整備に期待するところです。

一方、海外から日本を訪れる方にとって、日本の街並みに多言語表記がされることに抵抗を持っているのではないかと思われることもあります。「郷に入らば郷に従え」もまた、 訪日の目的となっているようにも思います。

さて、私が利用するJR岡崎駅は、JR線と愛知環状鉄道線の共同駅となっています。

先のラグビーワールドカップでの豊田スタジアムへの乗換駅のひとつでもありました。

常々、多言語表記の整備が進められる中で、標記・表示、案内の統一感がないと感じて おります。整備の時期や整備主体に違いがあるのせよ、せっかくの案内が表示の違いによ り「混乱」が生じないようにしていただければと思います。

事例を上げれば、岡崎駅における「愛知環状鉄道の表記」に以下のような違いがあります。今後の点検整備において、善処いただきたいと思います。

○愛知環状鉄道・・・愛環線 Aikan Line (②公共通路改札前)

Aichi-Kanjyo Tetsudo

(③④ J R ホーム 改札内案内)

AICHI LOOP LINE (⑤券売機)

Aichi Loop Railway Departure Time (⑥時刻表)

- ○JR車両内表示・・Aichi Loop Line(LED乗換案内標記)
- ○車内乗換案内・・・あいちかんじょうてつどう (英語による口頭案内)

参考までに「画像データ」を添付いたします。



① JR岡崎駅 東口の駅名表示



② JR岡崎駅 公共通路の乗場案内《JRLine Aikan Line》



② 拡大(反対側から撮影)





③ 岡崎駅改札内 愛知環状鉄道乗り場案内③ 拡大《Aichi-Kanjyo Tetsudo》



④ JRホーム上の乗場案内《③と同じ表示》



⑤ 乗車券 券売機 《JR Line and Aichi-kanjo Tetsudo》



⑤ 拡大 《AICHI LOOP LINE》



## ⑥ 券売機構の時刻表

《Aichi Loop Railway Departure Time》

(中部 Y)

**<対応>**ご指摘のとおり、訪日外国人旅客に対しよりわかりやすい案内とするためには、 デザインや標記の統一等の配慮が必要であると認識しております。(また、ご指摘のとおり 景観等に配慮する必要があるとも認識しております)

平成26年に示された「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」では、他言語表記の推進にあたっては、多言語表記の統一性・連続性の確保が必要であり、自治体が主体となって多様な主体を巻き込みながら取組を推進することが期待される、とされているところです。

運輸局としても、観光部・鉄道部等関係部署が連携して取組を進めるとともに、鉄軌道事業者に対しては、設備の更新等に併せて地域での統一性・連続性にも配慮しつつ標記の充実を進めるよう指導・助言を行って行きたいと考えておりますので、ご理解を頂けますようお願い致します。 (中部運輸局)

# ● 近鉄名古屋駅ホームの乗客の待機線について

**〈提言〉**近鉄電車を毎日利用して通勤しており、少し気になりましたので申し上げます。 近鉄名古屋駅1番から2、3番ホームの乗客の待機線の記入がない(一部は有ります、待機位置が丸数字のみ記入)ことから、待機しておられる乗客が1列となり混雑を引き起こし、先頭方面への移動が思うようにできないことが朝夕のラッシュ時間帯などで多々あります。

ホームの待機位置に、2名分の案内線を最初の部分だけでも入れていただけたら、2名での整列ができ混雑解消になるかと思われますが如何でしょうか。(名鉄などは2名分幅での案内線の記入があります。) (中部 O)

**<対応>**ご指摘のとおり、近鉄名古屋駅では、3番ホームは柱等支障がある部分を除いて 全長にわたり旅客の待機線が引かれておりますが、1・2番ホームは待機線が引かれてお りません。

近畿日本鉄道に確認したところ、3番ホームは急行の乗車専用、1・2番ホームは準急の 乗降兼用とする運用が基本であり、急行利用者が準急利用者より多いこと、準急について は入線・出発待機している列車内である程度お待ち頂けることなど、駅構造や旅客流動・車 両運用等を総合的に勘案し、現在の形に落ち着いているということでした。 (中部運輸局)

## ● 新幹線内の無料WiーFiについて

**〈提言〉**新幹線で東京へ行った際、車内の無料Wi-Fiになかなか繋がらなかった。もっと改善できないのでしょうか。 (中部 A)

**<対応>**いただいたご意見は関係者に共有し、働きかけて参ります。 (中部運輸局)

# ● 地下鉄駅のプラットホームのゴミ箱設置について

**<提言>**大阪市営地下鉄を通勤で利用させていただいております。

駅施設における利用者への案内、エレベーター、エスカレーター、車椅子通路、誘導・警告ブロック、身障者用トイレ等の整備や、より快適な車両の導入、その他、利用者ニーズに対応した乗車券の導入など、旅客の利便性、快適さの向上が図られ、利用者サービスは大きく改善されおり、大変ありがたく思っております。

さて、令和元年6月に開催されました、日本で初めて開催されましたG20大阪サミットに伴う鉄道テロ対策の取組の一つとして駅構内における警戒強化が実施され、同サミット期間において、駅プラットホームに設置されていた全てのゴミ箱が撤去されました。

サミット終了後の現在は、ゴミ箱は駅員さんの目の届く場所、改札口周辺に集約されています。一利用者として勝手なことを申し上げますが、大勢の人が集まる国家的なイベント開催時には、公共交通機関を標的としたテロ事件の未然防止のための非常に重要な取組であると認識をしております。

しかし、サミット閉会後においても、駅プラットホームには、ゴミ箱は撤去されたままで、不便を感じることもあります。従前より中が見える透明なゴミ箱、録画機能付き防犯カメラの設置など実施されており、犯罪、テロ等抑止に一定の効果があがっているものと思っております。そのようなことから乗降の多い主要駅を除いた駅のプラットホームには、中が見える透明なゴミ箱を設置したとしても警備上支障があると思いません。どうしても、鉄道の警戒警備の強化の上で、プラットホームに設置することが難しいということであれば、プラットホームのゴミ箱は撤去したという案内表示をしていただきたいと思います。

(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)

「弊社では、G20大阪サミットの開催を契機としまして、お客さまの安全安心を確保するため、駅構内のホームに設置するごみ箱への危険物の放置を抑止することを目的とし、ホームに設置するごみ箱については、駅スタッフが常時監視(視認)できる改札口付近へ集約したところでございます。

また、駅構内及びホーム等に放置されたごみにつきましては、清掃スタッフによる毎日 巡回清掃の強化及び弊社社員による駅巡視強化等により、駅構内美化の徹底に努めている ところでございます。

弊社といたしましては、ごみ箱の集約を実施することによりまして、鉄道テロなどに対

するセキュリティ対策の更なる強化に取り組んでいるところでございます。

なお、海外からのお客さまへの周知、併せて一般のお客さまへの再周知を目的としまして、10月から周知ポスターを改札口・ホーム付近に掲出するとともに、駅構内放送を実施中となってございますので、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))

## ● 乗り継ぎ駅におけるバリアフリー対応について

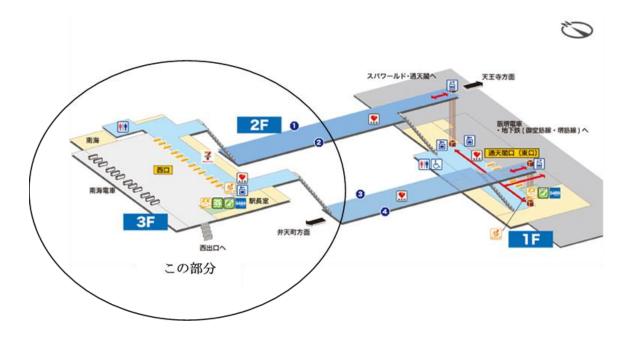
**〈提言〉**平成18年12月にバリアフリー新法が施行されて13年目を迎えようとしています。関西の各交通機関も各種の取り組みを行っていただいていることに感謝しております。予算上のこともあり、優先順位をつけて設置されていることは重々承知の上ではありますが、JR大阪環状線新今宮と南海電車の乗り継ぎの際エレベーター、エスカレーターが整っていません。(JR西日本構内)

これは、鶴橋駅でも同様で、こちらは、近鉄電車からの乗り継ぎで生じています。

いずれの駅も、駅の出入り時に利用できるエレベーターが設置されています。という事は、他社との乗り継ぎ時については、バリアフリー法の適用にならないのか、それとも他に理由があるのかも教えていただきたい。

いずれにしても、今日、大きい荷物を持って移動される旅行者や高齢者の利用が多くなってきていることから、早急な設置を要望させていただきます。 (近畿)

# <新今宮駅>



**<対応>**ご意見いただきましたことを、西日本旅客鉄道(株)、南海電気鉄道(株)、及び近畿日本鉄道(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)

## 「•新今宮駅

新今宮駅の乗換えに関し、ご指摘のとおり地上階とホーム階を結ぶエレベーターは設置 していますが、乗換えエレベーターについては設置されていません。

新今宮駅において、南海とJRへ乗換えの際は、南海新今宮駅西出口からJR新今宮駅 通天閣口(東口)へ回っていただくよう案内しております。

なお、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律 第8条により、旅客施設を新たに建設、もしくは大規模な改良を行う際には、移動等円滑化基準に適合させることとされています。

新今宮駅については、大規模な改良の予定はございません。」

(西日本旅客鉄道(株)、南海電気鉄道(株))

#### [参考]

## 「・鶴橋駅

鶴橋駅の乗換えに関し、ご指摘のとおり地上階とホーム階を結ぶエレベーターは設置していますが、乗換えエレベーターについては設置されていません。

同駅の乗換えエレベーターにつきましては、より快適にご利用いただける案を弊社および同駅を共同使用しているJR西日本との間において、検討しているところでございます。

また、移動等円滑化整備ガイドライン(令和元年10月改訂)では、「他の事業者の旅客施設(他の交通モードのものを含む。)との乗継ぎ経路についても、必要な調整を行うこと等により移動等円滑化することが望ましい。」との記載があります。

これらを受け、国および関係自治体と整備に向けた協議を進めております。

今後もお客様が利用しやすい駅づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解のほどよろ しくお願い致します。」 (近畿日本鉄道(株))

#### ■ JRの冷暖房時における車内保温のための乗降口扉の手動扱いについて

**〈提言〉** J R の冷暖房時における車内保温のための乗降口扉の手動扱いについて、乗客としては大変有難いサービスであると思っていますが、昨冬 2 件のトラブルを見ましたので、このサービスについて意見を書かせていただきます。 1 件目は、1 月下旬の J R 京都駅奈良線ホームでの出来事で、若い女性が手動ボタンで扉を開けて乗り込み、車内から閉めるボタンを押した時、ベンチに座っていた中年女性が慌ててその電車に乗り込もうとしたため、閉まる扉にぶつかり後方に転倒し、頭、腰を打撲した模様で、駅員が車椅子を手配し救護活動が行われていました。

2件目は、2月中旬の奈良駅での出来事ですが、停車中の電車に高校生が手動ボタンで 扉を開けて乗り込み、扉を閉めずそのままでいたため、中年男性に「扉閉めんかい!アホボケ」と大声で怒鳴られ、あわや喧嘩になるのではという雰囲気の中に置かれたことがあります。

JRは私鉄と違って、乗り換え等に伴う停車時間が長い場合も多いこともあってのサービスだと思いますが、連続してこうしたトラブルを見たことからお伺いしたいのですが、

①これまで大きな事故になるようなことはなかったのでしょうか

- ②今後もこれまでどおり、利用者による扉の手動扱いは続けられるのでしょうか
- ③利用者が加害者にも被害者にもなり得るトラブルが想定されるが、仮にそうした事故が発生した場合、JRではどのような対応策となるのでしょうか
- ④対策例として、扉の開閉は車掌による自動開閉とし各車両3扉或いは4扉のうちの1つの扉だけを開放し他の扉は閉じたままとする方法は考えられませんか
- ⑤また、車両更新に合わせ、乗降口にエアカーテンを設置するなど扉を開放したままで も車内保温ができるようなハード面での対応策は考えられないのでしょうか。

乗客としては車内保温は有難いサービスではありますが、大きなトラブルが起きる前に 見直しても良いのではないかと個人的には感じます。

養否両論意見があると思いますが、利用者同士による衝突を未然に防ぐのも、鉄道事業者としての責任と感じますが。 (近畿)

**〈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)「①お客様が半自動ドアを扱ったことによる、お客様の命に関わるような事故の発生はございません。

- ②今後も半自動ドアを使用した、冷暖房効果の向上に努めてまいりたいと考えております。お客様ご自身でドアを扱っていただく際には、車掌よりお客様に対して引き続きご案内を実施してまいります。
- ③お客様自身が列車のドア開閉ボタンを扱ったことに起因してお客様同士のトラブルが 発生した場合、必要により応急処置等の初動対応、事実関係の調査等対応を行っていくこ ととなります。
- ④一部線区では、一部扉のみを開閉できる機能を有した車両がございますが、お客様の ご利用状況や線区の特情等を総合的に勘案して仕様を決定しています。
- ⑤半自動扱いに関しては、お客様のご利用状況や線区の特情等を総合的に勘案して実施 しております。現在のところ、エアカーテンを設置する予定はございません。」

(西日本旅客鉄道(株))

#### ● JR嵯峨野線の混雑緩和について

**<提言>**平成31年3月にJR嵯峨野線(旧:山陰線)に「梅小路京都西駅」も開業しました。

私も毎日の通勤に同線を利用していますが、連日、車内は相当な混雑です。沿線には「二条城」を始めとする多くの観光地があるため、外国人観光客が乗車し、また、学校も点在するため多くの生徒・学生も乗車してきます。始発の京都駅では、あまりの乗客の多さから、駅係員が旅客の誘導・アナウンスを行っているところです。また、夕刻のラッシュ時には「丹波口駅」では、運転士があふれ出た客を車内に押している現場もたびたび目撃します。

つきましては、混雑緩和の要望ですが、現在は、ほぼ15分毎の運転ですが、例えば、午前8時台及び午後5時から6時台の運行を10分毎にするとか、運行車両の増(6両連結を8両に、8両を10両等に)の対策は可能でしょうか。

駅の長さや運行ダイヤの編成の関係もあり、困難な課題かとは思われますが、何らかの 混雑緩和対策をご検討いただきたいと思います。 (近畿)

**<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)

「沿線に多くの観光地を有している嵯峨野線の特徴として、近年増加しているインバウンド旅客や、春・秋の行楽シーズンにおけるご利用増加に対応するため、弊社としましても 混雑緩和に向けた取り組みを行っているところでございます。

インバウンド旅客の増加への対応としましては、2017年春ダイヤ改正で昼間時間帯の列車増発(京都〜嵯峨嵐山間の普通列車を20分間隔→15分間隔とする増発)や朝・夕夜時間帯における一部列車の増結(4両→6両または8両)を実施致しました。加えて、お客様のご利用が特に多く見込まれる行楽シーズンについても、朝・夕の時間帯を中心に期間限定で車両の増結などにより、可能な限りの対応をさせて頂いております。

その他の混雑緩和対策としましては、京都駅の構造上、京都寄り先頭車両にお客様のご利用が集中することから、園部寄りの車両への分散乗車について、適時乗務員や駅からの案内放送などによるご協力のお願いをさせて頂いております。また、朝時間帯においては、京都駅の着発番線の使用方を見直すことで、混雑緩和やお客様流動の改善を実施致しました。

ご指摘をいただきました内容への回答としましては、現行における嵯峨野線のホーム設備上では最大両数が8両編成であること、京都駅構内の単線区間により列車の設定に制約があるなど、増結や増発には困難な面がありますが、今後に関しましてもご利用状況の動向について検証し、混雑緩和への対応を検討して参ります。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。」 (西日本旅客鉄道(株))

#### 京阪電車のプレミアムカーについて

**〈提言〉**現時点における京阪電車の運行形態は、特急、快速特急、快速急行、区間急行、通 勤快急、準急、快速準急、深夜急行など利用客に合わせた車両を走行させている。中間駅か らの発着も多数あり、利用客にとっては利便性が図られているのではと感じています。

そのようななかで、より快適さを求める乗客に対しては、淀屋橋〜出町柳間にて、8両編成特急車両(2扉車)の6号車の1両のみを使用した座席指定特別車両「プレミアムカー」が運行されています。ただ、その車両に乗車するには乗車券プラス特別料金(300円〜500円)が必要となりますが、通常4列の座席もゆったりとした3列配置としており、前後のシート間隔も余裕を持たせていて、なかなかの利用客もあるようです。

しかしながら、この車両は、元々8両編成のうちの1両を座席指定としたもので、この1車両分の乗客が他の7両に振り返られて他の車両は混み合っています。特に、通勤時間帯の17時から19時では、12本の特急車のうちプレミアムカーは、半数程度の本数と対応を図られてはいるものの混雑している状況となっています。

混雑の緩和策として、当該車両の編成や本数の見直しなど検討されているのでしょうか。 (近畿) **<対応>**ご意見いただきましたことを、京阪電気鉄道(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)

「タラッシュ時間帯においては、特急の補完として樟葉まで先着の快速急行、急行を運転しております。ご指摘のとおり、プレミアムカーの両隣の車両が混雑することもありますが、出来る限り通路内へ乗車していただくなど、誘導やご案内を重ねることで、車両間の混雑の平準化に努めているところです。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。」

(京阪電気鉄道(株))

## ● 運行状況に関する情報提供について

**〈提言〉**8月16日、西日本は台風10号の余波を残した朝を迎えました。

近鉄の運行状況をネットで調べると、けいはんな線の長田〜生駒間で運休の情報がありましたが、生駒〜学研奈良登美ヶ丘間の情報はありませんでした。生駒から大阪よりの区間については振替輸送がなされ、告知もありましたが、これまた生駒〜学研奈良登美ヶ丘間の運行情報はありませんでした。

私は、運行情報がないということは、ダイヤ通りではないにしても、この区間で折り返 し運行しているものと推測しましたが、実際には、大幅な間引き運転でした(ほぼ3分間 隔が15分に延びた)。

ご案内の通り、この区間はワンマン運転ですので、運転中にイレギュラーな内容を運転 手が車内放送することはよろしくないと思いますが、せめて、駅構内において生駒駅から の遠隔放送であっても、告知はできたのではないかと思います。

間引きしたため、通常の人数の数倍の乗客がホームでいつ来るかもわからない電車を待っていたのですから、利用者目線の情報提供について会社側の配慮が足りないのではと感じた次第です。 (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) 「この度は、8 / 1 6 (金) の早朝、台風 1 0 号の影響で発生しておりました、けいはんな 線の運転見合わせにつきまして、大変ご不便およびご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

当時は、早朝5:37頃より長田駅~荒本駅間で設備点検のため、当初は長田駅~学研奈良登美ヶ丘駅間で運転を見合わせました。その後、6:43に一部の区間(生駒駅~学研奈良登美ヶ丘駅間)で運転を再開しましたが、再開にあたり、生駒駅~学研奈良登美ヶ丘駅間で本数を減らして折り返し運転を行っておりましたので、ご指摘のとおり、運転間隔が約10分~15分間隔となりました。

運行情報につきまして、弊社ホームページには、6:03頃から「けいはんな線 運転見合わせ」の運行情報を公開しており、6:46頃には運休区間の変更(長田駅〜生駒駅間)にあわせて情報更新し、その際は、生駒駅〜学研奈良登美ヶ丘駅間の本数減少による折り返し運転の再開情報を記載いたしました。しかしながら、8:00頃の運行情報では、全線の運転再開見込みが8:00頃から8:30頃に変更となりましたため、その内容に更新し

た際、生駒駅〜学研奈良登美ヶ丘駅間の折り返し運転の情報を記載しておりませんでした。 ご利用の際に大変なご不便をおかけいたしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

今後も運行情報につきましては、弊社アプリやホームページまたは駅ディスプレイのマップ表示による遅延、運休のお知らせ等を分かりやすくお客様にご覧いただけるよう努めてまいります。

また、駅での案内につきましては、けいはんな線の各駅を管轄する生駒駅へ、ダイヤ乱れが発生したときは、放送等を活用しお客様へ運転状況をお伝えするようあらためて伝達いたしましたので、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。」(近畿日本鉄道(株))

# ■ JR元町駅のホーム床面の待機列の線について

**〈提言〉**JR元町駅のホームの床面に待機列の線がマークされているが、多くの人が利用する駅であるため、マークされている待機列の長さが足りず、線に従って並ぶ者と車両乗降口に対して一直線に並ぶ者が混在している。乗客のマナー問題との兼ね合いにはなるが、対応をご検討いただけないだろうか。 (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)「ホーム床面の待機列の線につきましては、ホーム中央部の旅客導線を確保するために一定の箇所で屈折をさせて設置をしています。線に沿ってお客様が並ばれるかどうかは、待機列の線が屈折する箇所のお客様が線に沿って並ばれるかによって定まる傾向にあります。現在のところ待機列線の延長は計画しておりませんが、お客様に対しては待機列の線に沿ってお並びいただくよう周知を行わせていただきます。」 (西日本旅客鉄道(株))

#### ■ JR三ノ宮駅のホーム上の安全確保について

**〈提言〉**J R神戸線を利用している。私が利用する三ノ宮駅の中央の階段があるところは、特に夕方の通勤時、階段との仕切り壁沿いに列車を待つ人の横一列ができ、危ないとは思いつつもホームの端を歩かなければならないところ、自分が進もうとする反対の方向から歩いてくる人がいれば、すれ違うのが難しく、ホームから落ちるのではないかとなかなか前に進むことができない。ホームから改札口へ行く階段の幅を変えるということは難しいとは思うが、少しでも安全に通行できるよう、安全確保を図ってほしい。 (神戸 N) **〈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)

「ホーム上の安全確保につきましては、順次ホーム柵の整備を初めとしたハード対策や、タレントを起用したキャンペーンによる啓発活動等を実施しているところです。駅としても列車到着時には、自動音声放送に加えて、駅係員による、ホームの端に近づかないように注意喚起を行うようにしています。具体的には列車が進入するときは、お客様と列車との接触がないように駅係員により『まもなく〇番乗り場に〇時〇分発(〇〇方面)〇〇行きが参ります。黄色い点字ブロックより下がってお待ちください。(内側でお待ち下さい)』等と注意喚起放送を実施しています。

今後も引き続き、ハード対策、ソフト対策含めホーム上の安全確保に向け取り組みを進

## ● ICカードの券売機対応と利用区域の拡大について

**〈提言〉**先日、JR津山線の法界院駅で津山駅までの乗車券を購入する際に、ICカード (ICOCA) に入金して券売機で購入しようとしましたが、発券できません。以前岡山駅 でICカードを使い乗車券を購入したことがあったことから2回ほど繰り返しましたができません。

この状況に駅務員さんが気づきこの機械では発券できない説明を受けて、現金を戻して もらい購入しました。

津山線は岡山より法界院までがICカードの利用区域です、境界駅でもありICカードでの購入は十分に考えられます。

また、同駅は窓口閉鎖の時間帯もあります。券売機での対応等とICカードの利用区域の拡大等の改善をお願いします。 (中国 N)

**<対応>** J R西日本に現状を確認したところ、岡山駅に導入されている高機能型券売機では I Cカード (I COCA) のチャージ残額による乗車券購入が可能ですが、津山線法界院駅に導入されている無人駅型券売機については、当該機能が備わっていないとのことでした。

ICOCAエリア内においては、ICOCAでの鉄道利用を可能とする設備を整備しており、利用状況を勘案して整備対象の設備・機能の選定を実施しているのが現状とのことです。

今後、同社では、ICOCAサービスは持続的成長を図るうえで必要なインフラである との考えのもと、システム改修等のコストと利便性向上等の効果を考慮しながらさらなる 利用エリア拡大を検討するとのことです。

中国運輸局としても、利用しやすい公共交通の実現に向け、交通系ICカードの普及・利便性拡大に向けて引き続き関係者へ働きかけを行ってまいります。 (中国運輸局)

#### ● JRローカル線座席におけるマナー向上について

**〈提言〉**JRを利用して何時も思うことである。今まで何度も言われてきていると思われるが、地方のローカル線ほど利用者が協調して座席を譲り合うことが少ないように感じる。特に通勤・通学時間帯であるが、東京や広島などの利用者は一座席、一着座で決して荷物を他の座席に置いていることは見ることはない。

しかし、地方では利用者がさほど多くない側面もあるが、高校生がリュックを横において、特に気兼ねをすることなく唯我独尊状態である。席を空けて欲しい旨言えば空けてくれると思うが、根本的なマナー教育ができていない気がする。

大人、社会人においても同様である。

JR職員(車掌)はたまに座席の譲り合いを車内放送しているが、直に譲り合いの声掛けは見たことがない。

JR職員はお客さまである利用者になかなか直接声掛けは難しいと斟酌するが、今後、 JR、行政、マナーアップ関係団体等と連携して、マナーアップ指導員(仮称)を利用者が多 い時間帯に車両に配置していただき、現場におけるマナーアップ運動的な取り組みといったことも考えられる。

利用者は千差万別であり、中には極端な人もおられるので、難しい問題である。何か良い 知恵、方法があればと思うところです。 (中国 K)

**〈対応〉** J R西日本における車内マナー及び車内放送等については、車内放送を通じて混雑時でのお荷物は膝の上か網棚へ置いてください」、あるいは「優先座席の譲り合い」等について適宜行っているとともに、車内混雑時には車内巡回が出来ない場合はあるものの、原則車内巡回の際には、優先座席の譲り合い等について声がけするよう指導しているとのことでした。

なお、車内放送の音量については、乗務員室のドアを開け、音量を確認するよう指導を行っているようです。

#### [具体例]

- · 駅等掲示、車内吊
- ・10月6日から一部227系車両への車体掲示「スムーズな乗り降り」「車内での カバンやリュックの取り扱い」

引き続き、車内放送、車内巡回等を通じ、車内マナー向上に努めていくとの回答を得ております。

また、中国運輸局では、毎年4月に中国5県で公共交通一斉マナーアップキャンペーン を実施しています。期間中は、各県の旅客施設においてチラシ等の啓発グッズを配布し、 利用者の方へマナーアップを呼びかけています。

中国運輸局としても、マナー向上に向けて、引き続き事業者に働きかけを行ってまいります。 (中国運輸局)

#### ■ JR列車の車内放送・構内放送について

**〈提言〉**列車の車内は、騒音が大きいためもう少しボリュームを上げていただきたいです。 また、駅構内放送については、貨物列車等が通過中に放送されるとまったく聞き取れませ んので、放送のタイミングを考えていただきたい。 (中国 A)

**<対応>** J R 西日本に現状を確認したところ、肉声放送については、列車進入等の状況を 考慮したうえでの放送に努めているところですが、改めて、列車進入等を考慮し、お客様に 伝わりやすい放送を行っていくよう努めてまいりますとの回答がありました。

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に働きかけを行ってまいります。 (中国運輸局)

#### ■ 駅ホームの柔軟な案内放送について

**<提言>**いつもは利用機会の少ないJRで、松江駅から乗車して帰宅するときに感じていることがあります。

列車発車時刻の10分ぐらい前までにはホームにあがっていることが多いのですが、ホーム上に書かれている番号の何番に列車が停車するかわかりません。仕方なく、1両か2両編成のワンマンカーが主のはずなので、この辺かなと思いながらホーム中央あたりに立

っています。

そのうちに列車待ちの列がいくつかでき始め、立ち位置が正しかったかどうか確認している次第です。

案内放送は無しかなと思っていると、発車時刻の5分前に乗車位置の案内がありました。 案内放送を聞いて位置移動をする利用者もおられます。

列車本数が少ない地方の駅なので、ホームにいる利用者が特急列車待ちか普通列車待ちかわかるはずです。5分前と言わず、柔軟に判断して10分前、15分前と前倒しで案内放送をされてはいかがでしょうか。 (中国 H)

**〈対応〉**JR西日本に現状を確認したところ、松江駅のホーム設備では、ホーム上に黄色で乗車口と書かれた足元表示が設置されていますが、電光式発車表には足元表示等の案内はないため、適宜、ホームへの旅客案内放送で乗車口を周知しているとのことでした。なお、特に何分前に放送するという決まりはないとのことで、お客様がホームに上がられたことがモニターで確認できれば5分前までには放送をしている状況でした。

この度のご指摘を踏まえ、松江駅としては今後、柔軟な対応を行うように努めるとの回答があったところです。

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に働きかけを行ってまいります。 (中国運輸局)

## ● 乗客のマナー向上について

**〈提言〉**JR四国高徳線特急「うずしお4号」は、高松方面へ通勤、通学客などが多い。 私もこの列車を中心に、平成29年夏まで長年利用してきました。今でも高松に用のある ときには利用しており、乗車していて気になることがあります。

- ①10年くらい前までは志度駅あたりから、5両とも通路、デッキに乗客が立ち並んでいたのに、最近はそれほどの混雑が見られません。(シートに座れることは、特急でもあり利用者としては有り難いことですが)
- ②2つのシートを占有し、1つにはショルダーバッグなどを置いて、眠りこける(?) 乗客が時々います。
- ③四国もインバウンドによる成果がみられ、大型のキャリーバッグを持参する観光客がいて、置き場所が狭く周りの乗客も戸惑いがあります。 (四国)
- **〈対応〉**①、②について、弊社では一人でも多くのお客様に座席をご利用していただくため、座席の上に荷物を置かないようご協力をお願いする車内放送を実施するとともに、車掌が車内巡回時に直接お客様への声かけを実施するよう努めています。今後もお客様に気持ちよくご利用いただけるよう取り組んでまいります。

③について、弊社の特急列車では一部の車両を除き専用の荷物置き場がなく、車内の空きスペースへお客様の管理のもとで譲り合っておいていただくようお願いしています。新型車両には荷物置き場を設置していますが、引き続き荷物置き場の設置を検討し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。 (JR四国)

## ■ ICカードの共通化、利用区域拡大(平成30年度)

**<提言>**I CカードのJR四国と私鉄(電車・バス)の共通化。JR四国高徳線では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。 (四国)

**〈対応〉**I Cカードにつきましては、弊社管内ではJR西日本のICOCAを採用していますが、現在のところ四国内私鉄との共通化の予定は聞いておりません。また、ご指摘のとおり、現在高松駅~多度津駅間の13駅に導入しており高徳線ではご利用ができませんが、2020年3月にJR四国管内の7駅(詫間駅、観音寺駅、善通寺駅、琴平駅、栗林公園北口駅、栗林駅、屋島駅)にエリア拡大を予定しており、高徳線でも一部駅でご利用が可能となります。

その他の駅へのエリア拡大につきましては、お客様のご利用状況をみながら検討を行ってまいります。 (JR四国)

# ● 駅前駐輪場の駐輪マナー(平成30年度)

**〈提言〉**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はないでしょうか。

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。 (四国) **〈対応〉**駅の無料駐輪場における、駐輪自転車の整理や放置自転車の撤去などの管理は行政が行っておりますが、弊社駅係員も巡回時等に整列駐輪や撤去等について協力をしています。今後も行政と協力して、お客様が安心して気持ちよく駅をご利用できるよう努めてまいります。

#### ■ JR岡山駅の四国方面行きホームの案内について(平成30年度)

**〈提言〉**9月27日夜、JR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番ホームを表示していた。

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ものでしょうか。(四国) **〈対応〉**岡山駅の5番から8番乗り場はご指摘の通り、複数の乗り場が1つのホームにあり、複雑な状態であることを承知しております。

少しでもお客様にわかりやすいご案内となるよう、足元・頭上・目線の高さに乗り場番号・矢印に加えメートルを用いた案内も設置しております。(添付ファイル参照)

## 中央改札口~













東陸橋~





地下通路~







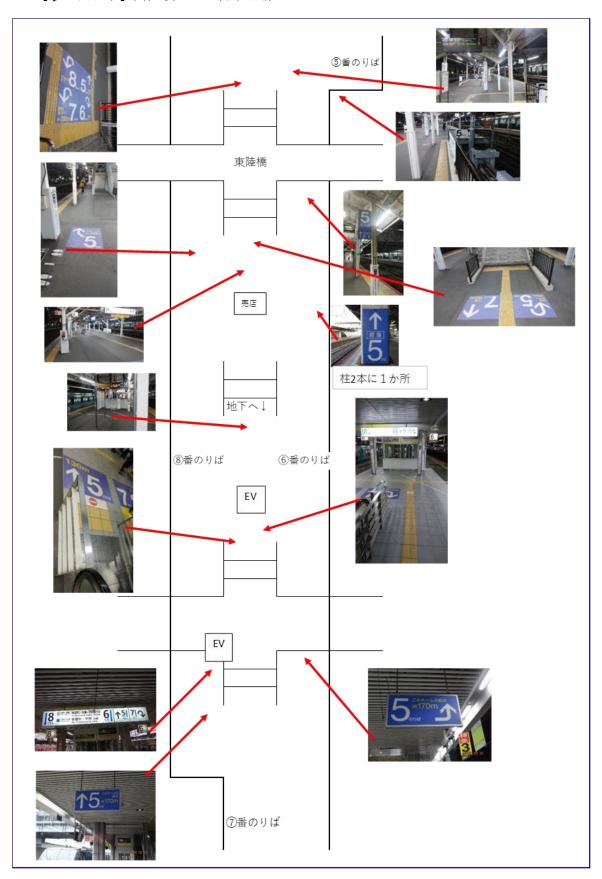
また、5番乗り場から発車する列車については、案内放送も実施することで乗り場案内 の強化を行っております。

これ以上案内サイン類を増やすことはかえって分かりにくい案内になると考えておりますので、新設等の予定はございません。

何卒ご理解をいただきますようお願いいたします。(別添見取り図参照)

(JR西日本)

# 【JR西日本】岡山駅5~8番乗り場



## ● 路面電車停留所の安全性について(平成30年度)

**〈提言〉**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。 (四国)

**<対応>**現在の停留場は狭小な上、電車における接触限界と道路の建築限界により、柵等の設置が困難な状況となっております。柵等の設置については道路の幅員を調整しなければならず、道路管理者との協議が必要になりますので、今後も協議を進めてまいります。

(伊予鉄道)

## ● JR九州の車内放送について

**<提言>**私は、毎日、JRを使って通勤していますが、車内放送について2点ほど気づいたことを述べたいと思います。

まず、1点目は、マイクの音量ですが、極端に大きい時がよくあります。音量を上げすぎているのか車掌の声が大きいのかよくわかりませんが、非常に響いてきます。話している本人には乗客にどう聞こえているのかわからないのでしょうか。運転手には聞こえていると思いますので注意できないのでしょうか。乗っている間、ずっと聞かされていると耳に響いて非常に不愉快になるので改善できればと思います。その一方、音量は低くても、早口か声が小さいので何を言っているのかさっぱりわからない放送もあります。社内教育が必要ではないでしょうか。

2点目は、事故等が起きて電車が遅延したときの放送です。昔に比べたら大分早くその 状況等が放送されるようになってきましたが、問題はその後です。

いつ頃復旧するかさっぱり分からないままです。確かに事故等の処理状況ではっきりわからないかもしれませんが、乗客のほうも次の行動がとれないので非常に困ります。最初の方は、そんなに長くはないだろうと待っていますが、時間が経ってくるにつれて大体でもいいから回復の時間を教えて欲しいと思うのは私だけでしょうか。長引くようだったら別の交通手段を考えないといけないし、相手先との打ち合わせもしないといけません。

九州は、代替の交通機関がないところも多いし、最近よく電車が止まる状況が増えているように思われますので、緊急の場合の対応マニュアルもあると思いますが、いろいろな場面での対策が必要になってくるのではないでしょうか。 (九州 Y)

**<対応>**ご指摘を頂戴しました車掌の車内放送につきましては、停車時及び走行時に乗務 員室のドアを開け音量が適切か確認し、ゆっくりと話すようマニュアルに定めております が、行き届かず申し訳ございません。

また、列車の遅延や運転見合わせの際の放送につきましては、遅れの理由や運転再開見 込み等を可能な限り詳しくこまめにご案内するよう指導しておりますが、不安やご迷惑を おかけし申し訳ございません。

このたびのご指摘を踏まえ、改めて指導を徹底するとともに、お客さまに適切なご案内ができるよう関係各所間の情報共有の迅速化にも努めてまいります。(九州旅客鉄道(株))

## ■ JR九州 跨線橋階段裏側立ち上げ個所のネットフェンス設置要望について (西小倉駅ほか)

**<提言>** J R 九州を利用しています。

ホームとホームをつなぐ跨線橋について、ホームに設置された跨線橋階段裏側立ち上げ 個所にネットフェンスを設置し、通行者が頭を当てないように安全対策を施している跨線 橋を見かけるようになりました。

最近はスマホを見ながら歩く利用者もいますので、設置していない駅にも対策を進めていただきますようお願いします。特に西小倉駅です。 (九州 K)

**<対応>**跨線橋階段下のフェンスにつきましては、お客さまの動線と安全性を確保しながら計画的に設置してまいります。

このたび頂戴しましたお客さまの貴重なお声は今後の駅舎改善等での参考とさせていただきます。ありがとうございました。 (九州旅客鉄道(株))

### ● JR九州 二日市駅西口の早期設置要望について

**〈提言〉**二日市駅は、福岡県筑紫野市にある J R 九州・鹿児島本線の駅で九州鉄道(初代) 開業時より現存する九州最古の駅の一つでもあり特急も停車します。

改札口は東側にありますが、ロータリーも狭くバスやタクシー、送迎の自家用車などでいつも混雑しており、乗降者の危険な場面もかなりあります。

近くの踏切は時間帯によっては開かずの踏切になることもあり, 交通渋滞を引き起こしており事故にも繋がります。

二日市駅の西側は市が整備した都市計画道路があり、ほとんど完成していますが、未だに駅とは接続されておりません。

改札口がある駅東側と結ぶ自由通路の建設を目指して筑紫野市とJR九州は協議中とのことですが、ここ近年、具体的な話はすすんでいないようです。

きれいに舗装された片側1車線の道路を進むと、「幅員減少」「徐行」「車両通行止」と看板がずらり並び、すぐ近くに二日市駅のホームと電車が見えます。駅手前にはロータリーらしき形もできあがっていますが、残念ながら現在は西側から駅には入れません。

高齢者や子供をはじめ住民にとっても安全で利便性の高い西口を早期に設置して欲しいと思います。 (九州 T)

**〈対応〉**ご要望を頂戴しました、二日市駅西口の早期設置については、昨年、筑紫野市より 弊社へご要望をいただいており、現在、筑紫野市と協議を進めているところでございます。 何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 (九州旅客鉄道(株))

### ■ JR九州、西小倉駅の施設について

**〈提言〉**ご案内のとおり、JR九州西小倉駅は、周辺に所在する北九州市役所や「リバーウォーク北九州」等の小倉地区の大型商業施設、通学の高等学校生、大学生の最寄りの駅として、また日豊本線と鹿児島本線の接続駅であるため乗換客もおり、1日当たりの乗車人数が5千人(2018年度JR九州乗車人数上位300駅中36位)を超えています。

そうした中、こうした利用客数の現状に見合った駅施設等になっていない面も見受けら

れるため、安全上及び利用者へのサービスの観点から次の点について改善を望む。

・駅ホームの屋根の延長

現状の駅ホームの屋根は、停車位置、行先等にもよるが例としては、8両編成の場合少なくとも3両はカバーされていないなど停車する列車の全ゾーンをカバーしておらず、雨天の場合は傘をさしての乗降、あるいは、風雨にさらされての乗降を余儀なくされている。特に、通勤、通学客が集中する朝夕の時間帯においては、傘をさした乗降客が、利用客に比して十分な広さが確保されていないホーム上で、ひしめき合う状況も発生しており、雨で滑りやすくなったホームにおいて乗降客が接触し転倒事故等が発生する恐れもある。こうした雨天時の乗降は利用者にとって非常に大きなストレスを感じると考えられ、ホーム屋根の延長等を行い、傘をささずに風雨が凌げる乗降ができるよう早期の対応が必要と思う。

・駅ホーム階段の昇降区分及び、跨線橋での通行ルールの明確化

前述のとおり、朝夕の通勤、通学時間帯に利用客が集中するが、とりわけ朝は降車客及び乗換客の比率が高く、到着列車からの降車客の移動が大分部分を占め、乗車客のスムーズな移動、乗車が困難な状況であり、乗車の利用者は不快を感じている状況である。これは、駅として、ハード、ソフト面において明確な通行ルールを示していないことに起因していると思われる。具体的には、乗車、降車の乗降階段には一部、「上り」「下り」の表示がなされているものの、表示位置は階段ステップの見えづらい場所であり、「昇」「降」者を明確に区分する「柵」等の設置はされていない。また、跨線橋通路部分には構内通行ルール原則である「左側通行」を示す表示もなく、駅員による注意喚起も行われていない。通行安全上の問題、利用客間のトラブル回避の観点から早急に対策を講じる必要があるものと思う。

(九州 T)

### く対応>

・駅ホームの屋根の延長に対する回答

平素より弊社をご利用いただきありがとうございます。

西小倉駅ホーム屋根の延伸につきましては、現時点では工事計画はございませんが、この たび頂戴しました貴重なお声は今後の駅舎改善等の参考とさせていただきます。ありがと うございました。

駅ホーム階段の昇降区分及び、跨線橋での通行ルールの明確化に対する回答

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「左側通行」と統一してはおりません。今後もお客さまに安心して駅をご利用いただけますよう、ご利用状況等を注視しつつ、慎重に検討してまいります。 (九州旅客鉄道(株))

### ■ JR小倉駅の1・2番線ホームの乗降階段を改善して欲しい。

**<提言>**私はいつも通勤でJRを利用しています。 突発的な事故が発生した場合を除いて 定時に運行していただき、大変助かっています。 ありがとうございます。

そうした中で少し気になることが2つあります。

その一つは、JR小倉駅における朝夕の混雑時でのエスカレーターの利用客のことです。

JRの方をはじめ機会ある毎に色々なところから「エスカレーターは2列に並んで、決して歩いたり走ったりしないでください!」と注意を呼び掛けているにも拘わらず、それを無視するような行為を見かけます。注意喚起のポスターもありますよね。

こうした行為は、自己責任と思いますが、その弾みでお年寄りや小さな子供などが怪我 をする可能性もゼロでは無いと思います。

本来はエスカレーター利用客の一人ひとりが自覚すべきことですが、JRの方におかれては引き続き駅構内でのアナウンスなどで注意を喚起していただけたら幸いです。よろしくお願いします。

もう一つは、同じくJR小倉駅の1・2番線ホームの乗降階段のことです。

この階段は、他の3~8番線ホームの階段に比べて「狭く」なっています。朝夕の混雑時には、階段を上がる人とホームへ降る人とが交錯して、非常に歩きづらくなっています。構造上のことがあるのでしょうが、他のホームと同じ程度の「幅」を確保していただけますようお願いします。以上です。 (九州 F)

**<対応>**平素より弊社をご利用していただきありがとうございます。

ご指摘のとおり、エスカレーターの利用マナーに関しては、ポスターの掲出や駅での放送案内等により、正しい利用方法の呼びかけを行っております。今後も引き続きお客さまに駅や列車を安全にご利用いただけますようマナー啓発に努めて参ります。

また、当該階段につきましては、駅舎の構造上他の階段と同様の拡張は難しい状況でございます。このたび頂戴しました貴重なお声は、今後の駅舎改善等の参考とさせていただきます。ありがとうございました。 (九州旅客鉄道(株))

### ■ JR無人駅構想について

**<提言>**令和元年9月2日の地元紙「南日本新聞」では、令和2年度の無人駅構想が記事となっていた。毎年3月は、JR九州のダイヤ改正とともにJR駅の無人駅の実施拡大が行事化しているように思われてならない。JR九州では「合理化の一環」として無人駅を進めるとあった。地元にとっては、駅はJR乗り場だけではなく、交通結節や街づくりの拠点でもあり、いま叫ばれている交通の安全だけでなく、地域の安全拠点でもあり得る。JR九州は、パークアンドライドや地域住民の利用が増えるような取り組みなど、地域を交えた活性化に積極的に取り組んでほしい。 (九州 O)

**<対応>** J R 九州では、指宿枕崎線の一部駅に「スマートサポートステーション」を導入し、2020年春より新しい駅サービスの提供を検討しています。

なお、導入駅には必要な安全設備等を設置し、対話型のお客さま対応可能なシステムにより、列車運行時間帯は監視モニターでお客さまの安全を見守り、お問合せ対応や必要に応じてスタッフを現地に派遣する運営体制を構築し、安全性・防犯の向上に努めます。

また、少子高齢化や人口減少に加え、将来の労働力不足など鉄道を取り巻く経営環境は厳しく、長期的な交通ネットワーク維持のため、今後も業務運営の効率化に向けた取り組みの一環として様々な駅業務運営のあり方について勉強してまいります。なお、JR九州ウォーキングや商業施設等の開発をとおして地域の皆様とともにまちづくりに努めてまいります。

このたび頂戴しました貴重なご意見は、今後のご参考とさせていただきます。

(九州旅客鉄道(株))

## 「バス関係」

### ● 団体観光バスの隊列について

**<提言>**修学旅行等の「団体観光バス」は、5台運行すると1号車から5号車の順に隊列を 組んで走行していることが見受けられます。

観光施設等への駐車に際しては、受け入れ側が何台来るか察知できない等の課題が考えられます。

西日本では、最後の車両(5号車)が先頭を走行するルールが決められていると聞いたことがあります。

北海道の観光バスは、どのような隊列で走行しているのか「(一社) 北海道バス協会」に お伺いいたします。

隊列の在り方については、受け入れ施設等における利便性の向上につながるのではないでしょうか。 (北海道)

**<対応>**隊列に関して、基本的には、1号車から5号車の順に走行(正番走行)することになっているかと思いますが、お客様又は旅行代理店から要望があった場合は、5号車を先頭に走行(逆番走行)することがあります。

なお、観光施設等への駐車に際して、何台来るか察知できない等に関しては、先頭車両の 運転手又はガイドに聞いていただければ教えていただけると思います。

((一社) 北海道バス協会)

#### ● バス停留所の変更について

**〈提言〉**以前(2年前)、不便になったバス停留所の変更について意見を提出したが、当局からの回答は中央バス(株)からは検討したいとのことであったが、その後の状況報告が無いので、再度の中央バス(株)の回答を確認したい。

### 【以前提出した内容】

- (1) 築港駅前の小樽方面へ向かうバス停が以前の場所より約50m遠くなり、市内の 区間では一番離れていることと、駅から遠ざかった為、JRに乗り遅れることなどが発 生している。なお、反対方面へ行くバス停は駅の真ん前である。
- (2) 冬場と春の雪どけ時期には溜り場の足元が滑り易くなり、大変危険な状況となって、安全が確保できない。

※小樽市議会で自民党の須貝議員と共産党の小貫議員も市民利用者の要望を受けて、市 当局に中央バス(株)との話し合いを行うよう発言するなど、この問題に取組んでいる。 (北海道)

<対応>ご利用の皆様には具体的解決策が見いだせずご不便をお掛けしております。 当該停留所の現在の設置場所は、以前の停留所設置の地先の方からの強い移設要望を受 け、新規の設置場所を関係機関・町内会・地先と協議した際に、唯一許可を頂けた場所でご ざいます。

平成28年にも同様のご要望を頂き、停留所の設置について、小樽市と協議を重ねてきておりますが、未だ最適地が見つからず解決策は見出されておりません。しかし、令和元年5月、小樽市地域公共交通活性化協議会において、「小樽市地域公共交通網形成計画」が策定され、その中で、当該停留所の移設要望について協議事項と位置付けられました。今後は地域の課題としても取り扱われていることから、協議会とも連携して協議を継続していきたいと考えております。 (北海道中央バス(株))

[旅客第一課補足]協議会には札幌運輸支局が参画していることから、支局に情報共有させていただきます。 (北海道運輸局)

## ● 通学時にバスを利用している児童生徒等への乗降等の指導・啓発について

**〈提言〉**日頃(月 5  $\sim$  6 回)、手稲駅から地下鉄宮の沢駅に向かう  $\int R$  バスを利用しています。

手稲駅を出発して最初の停留所の近くに小学校が有り、私が利用する時間帯 (14時~15時) と下校時間がほぼ同時刻となっております。

この停留所から乗車する児童生徒等(以下、学童)は、多いときには $10\sim20$ 名程度にもなります。

わいわいガヤガヤ、大変元気な学童で、この時間帯の他の利用客(高齢者が多い)は笑顔で目を細めて見守っています(イヤな顔をする乗客は殆どいない)。

さて、大変なのが運転手さんで、「皆さん、空いている席に座って下さいね」「手すりにつかまっていてね」等々、優しい言葉で諭しますが、学童が落ち着くまで停留所から出発する事が出来ません。(嬉しいことに、イライラしている様子の運転手さんを見たことがない)。

新入学期には、新1年生が利用し始める為か、この停滞時間が長くなる傾向に有るように思われます。

さて、この状況下で考えてみたのですが、登下校時にバスを利用している学童が多い路線を持つ事業者は、市の教育委員会或いは当該小学校に対して、バス乗降の仕方・乗車中の約束事について、実際にバスを校庭に持ち込んで課外授業的な行事(指導・教育)をさせてもらう事は出来ないのでしょうか。出来れば、毎年4月の新入学時。

登下校時のバス利用方については、従来からも父兄に対しての文書配布とかの取組はやっておられると思いますが、実際に利用する学童に対しての実車を使った取組は、今後の車内事故の防止とバス利用促進にもつながるのではないかと考えます。 (北海道 O) **〈対応〉**「通学時にバスを利用している児童生徒等への乗降等の指導・啓発について」に回答いたします。

「手稲本町」バス停と思われることから、9月17日に札幌市立手稲中央小学校教頭先生と打合せを行いました。以前から学校にも同様のご意見やご要望が寄せられており対応に苦慮していたところ、バスを利用する一部分の児童にしか係わらない事柄のため放課後に生徒を残して行うことは出来ないということですが、弊社(ジェイ・アール北海道バス)

としては乗車マナーの向上や今後の利用促進には必要な事と考えているため、今後も学校 と協議を重ねて継続的に実施できるよう取り組んでいくことといたしました。学校側から は休憩時間を利用して視聴覚室で実施していきたいと希望されております。

※令和元年度バス車両を持ち込んで実施した取組

- ・南幌町教育委員会主催 生涯学習センターで乗り方教室を開催(7月24日)
- ・北広島市主催 東部中学校(6月7日)北野台小学校(7月16日)で乗り方教室を 開催 (ジェイ・アール北海道バス(株))

### ● 地下鉄泉中央駅バスターミナルの乗り場改善について

**<提言>**泉中央駅バスターミナルは平日の通勤通学時は毎日多くのお客さんで混雑している。

そのうち泉中央駅バスターミナルの5番乗り場は、宮城交通の「新富谷ガーデンシティ」や「吉岡」方面行きとなっており、とりわけ「新富谷ガーデンシティ」行きに乗車するお客さんでかなり混雑している。特に平日の夕方以降は乗車のための列が50mくらいにまで及んでいる。

バスも混雑に配慮して最混雑時には10分おきに運行するなどの措置を執っている。そのため乗客は乗り切れない場合はもとより、混雑し座れないバスを見送って後続のバスに乗車する人も多い。しかし、その場合も一旦わざわざ長い列の最後尾までまわって並ばないといけないこととなる。その際も、後発バス用の乗り場がないため、バスに乗りきれない乗客が諦めて横にずれるまで流れに従って前進し続けなければならない。たまに自分は最初から10分後に来る後発バスに乗るつもり(乗ろうとして)だからということで、列の途中から早めに離脱して当該列の2列目を形成するため、前にずれようとすると周りから白い目で見られ、時にはとがめられることもある。この乗り場は「新富谷ガーデンシティ」行きの乗客が多いが、その先の「吉岡」行きのバス乗り場でもあり、「吉岡」行きのバスに乗る人も目的地まで行くバスの列ではないにもかかわらず、やむなく列の最後尾までまわって並ばざるを得ない状況ともなっている。

このバスターミナルでは他のバス乗り場でも同様にかなり混雑はしているが、これほどの混雑ではなく、この乗り場に関しては通行の妨げにならず2列目を形成することも何とか可能なことから、上記の状況に鑑み、早急に現状を把握し、後発バス用に並べる措置を講じていただくようお願いしたい。 (東北)

**<対応>**この度は、泉中央駅バス乗り場について、ご意見・ご要望をいただきありがとうご ざいます。

泉中央駅 5 番乗り場に関しては、「新富谷ガーデンシティ線」「吉岡線」が標柱から北に向かって、「上桜木大清水線」「向陽台循環線」「東向陽台線」が南に向かって列を形成するための白線が引かれています。また、「新富谷ガーデンシティ線」は成田地区において「内回り」「外回り」「内回りイオン富谷店行」「内回り吉岡行」の系統があり、降車される停留所により乗車するバスを選択いただくことになります。

当該乗り場では、ラッシュ時間帯に3分や5分の間隔でバスが運行しており、泉中央駅

発以外にも、八乙女駅発や仙台駅発系統もあります。道路渋滞や荒天時のためダイヤが乱れた場合には、時刻表と順番が前後することもあり、結果的に混乱を招くことが考えられます。ご意見をいただきました内容については、今後とも検討して参りたいと考えておりますので、ご理解とご協力をお願いします。

尚、時間帯によっては、当該停留所においてお客様が自主的に2列形成されている場合 もありますことを申し添えます。 (宮城交通(株))

### ● バスの到着が遅れた場合のアナウンスについて

**〈提言〉**平成31年1月23日に、子平町寿徳寺前のバス停で8:26発の仙台駅行きを 待っていたが、バスが来たのは8:42分だった。

バスに乗車しても、運転士からは「お待たせしました」の発言よりなかった。

運転席には、バス停ごとに到着予定時間が表示され、何分遅れているかすぐに分かる装置が装着されている。

バスを待つ身としては、15分以上遅れるとイライラしてしまう。到着が遅れた場合は、「道路混雑により遅延した」とか遅延の理由を説明して頂けないでしょうか。また、すべての停留所でなくても、主要な停留所では「お急ぎのところ道路混雑のため○○分ほど遅れております」というような車内アナウンスをして頂ければ、利用者のストレスが緩和されるのではないでしょうか。 (東北)

**<対応>**この度は、市営バス乗務員の応対について、ご意見・ご要望をいただきありがとう ございます。

バスは、一般車と道路を共有し運行しておりますことから、事故や災害の発生はもとより、気象状況や曜日、時間帯等によっても、その運行に遅延が生じる場合があります。

交通局では、運行に遅延が生じた際は、随時、遅延運行に対するお詫びと理由を説明するよう、運行前に行う点呼時や乗務員研修、職場での研修会、または啓発文書を発出し、全ての乗務員に対し、指導や周知を行っておりますが、今回のご意見・ご要望を踏まえまして、お客様の立場に立ったアナウンスを行うよう、あらためて点呼時における指示や啓発文書を発出し周知してまいりたいと考えております。 (仙台市交通局)

### ● バス停留所における停止位置について

**〈提言〉**バス停に並ぶ利用者のために写真のような誘導案内表示がバス停になされています。バス利用者がばらばらに並んでいる場合どこに並んだらよいか悩むときがあり、このような表示は利用者にとって歓迎すべき出来事です。しかし、利用者がせっかく矢印のとおり並んでいても、運転士によっては並びを気にしないで先頭の手前で止まったり、過ぎてから止まったりする方がいます。折角表示をしたならば、運転士に対し正しい位置で止まるよう指導をお願いします。また、点字ブロックがあるバス停では、後続車が来ていない場合、点字ブロックの場所で乗車出来るよう合わせて指導をお願いします。

バリアフリーの街づくりが進められておりますが、バス停におけるバスの停車位置改善

もバリアフリーに貢献すると思います。 (東北) **<対応>**この度は、市営バス乗務員の応対について、 ご意見・ご要望をいただきありがとうございます。

ご指摘の件につきましては、これまでも同様のご 意見が寄せられており、運行前に行う点呼時や乗務 員研修、職場での研修会、または啓発文書を発出し、 全ての乗務員に対し、指導や周知を行っております が、今回のご意見・ご要望を踏まえまして、あらた めて点呼時における指示や啓発文書を発出し、正規 のバス停に停車すること、点字ブロックの場所で乗 車できるよう努めることを周知してまいりたいと考 えております。



併せまして、止むを得ず停車できなかった際は、車外アナウンスによりお客様に伝えるよう、指示してまいりたいと考えております。 (仙台市交通局)

### ● 高速バス

## く提言>

- 1. 高速バスを利用し通勤しています。帰りの時間帯は時間通り来ない場合が多いですが、時刻表に合わせてバス停にて待っています。夏場や雨・雪の日には20分待つこともあり、とても辛く感じます。せめて、バス停に屋根等のある待合所の設置を希望します。なお、市バスには屋根が付いております。
- 2. 高速バスを利用し川崎から横浜に通勤しておりますが、17時台は帰る通勤車両も多いことから、道路も混雑となり時刻表通りに高速バスが到着出来ないことが多いです。この時間帯は混雑することは解っていることから、何らかの対応を取っていただき定時運行を図って頂きたい。
- 3. 高速バス会社は渋滞情報の把握に努めていると思いますが、ある運転手は渋滞情報によらないで通常運行道路を独自判断で走行したことにより、1時間以上の遅れとなったそうです。渋滞回避には運転手の判断も必要ですが、本部で渋滞回避ルートを指示するなどのシステムは出来ないでしょうか。
- 4. 少子高齢化に伴い、川崎港臨港地区においては70歳以上の高齢者も働いております。 高速バスを利用して通勤している高齢者に対し、一般路線バスと同様な「高齢者特別乗車 証明書」により割引制度を導入してほしい。 (関東 T)

### <対応>

1. 日頃より、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。基本的に停留所の施設整備についてはバス事業者の任意となっておりますが、少子高齢化・人口減少が進む我が国において、高齢者が多く利用するバスの利用環境を快適に利用しやすく整備することは重要であると認識しております。

行政としては、上屋付き、広告付き又はバスロケーションシステム等の設置について地

域公共交通バリア解消促進等事業などの対象としてバス事業者へ補助事業を行っていると ころです。

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

2. 高速バスの運行につきましては、渋滞等の道路状況等により、定時に運行できない場合があります。

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。

3. 今回のような事例につきまして、当局内で確認は取れておりませんが、高速バスの迂回運行につきましては、平成18年9月15日付け国土交通省自動車局安全政策課長及び旅客課長通達により、迂回運行を行う場合は、管轄及び関連する営業所において、あらかじめ道路交通状況に関する情報を収集した上で、当該運行系統に係る運行管理者が事故等による交通の著しい混雑により、本系統における運行に著しい遅延を生じ(渋滞予測により交通の著しい混雑が予見される場合を含む。)、利用者の利便を著しく阻害することとなると判断した場合に限ることとし、運行開始後に迂回運行を行うとする場合には、道路交通法に違反しない方法で、当該運行系統に係る運行管理者と連絡をとり、その運行管理者の指示を必ず受けた上で、指示に従って運行を行わなければならないと定めています。

当該通達の発出からすでに10年以上が経過しており、十分周知されてきていると考えているところですが、機会を捉えて再度周知を図って参ります。

4. 「高齢者特別乗車証明書」による運賃割引につきましては、川崎市等自治体の高齢者外出支援対策の一環として実施されており、この割引制度を一般路線バスから高速バスまで拡大することは基本的には自治体の施策によると考えます。

バス事業者が独自で導入するバス運賃の割引制度につきましては、各事業者の経営判断によってなされるものですが、平成31年3月29日付け国土交通省自動車局旅客課長事務連絡「運転免許証返納者に対する一般乗合旅客自動車運送事業の運賃割引等について」により管内バス協会に対して、運転免許証返納者を含む高齢者についても身体障害者等を対象として実施している各種運賃割引と同様の取扱いとすることを検討するようお願いをしているところです。

今後も引き続き、機会を捉えて、バス事業者に対し、高齢者にとって使いやすい公共交通 機関の実現に向けた働きかけを行って参ります。 (関東運輸局)

### ● 路線バス・高速バス

### <提言>

- 1. 年とともに目が悪くなり、朝のバス車内では太陽光がまぶしく、目をつぶって乗車しております。高齢者が多くなっていく中、直射日光が車内に入らないようバスの側窓をスモークガラスなどにしていただきたい。
  - 2. 10月1日の消費税アップに伴い、一部バス料金は現金とICカードが同じになり

ました。バスでのICカードの魅力がなくなってしまうとともに、現金との差別化を図って欲しい。

3. 運転免許証を自主返納した65歳以上の高齢者に対し、高齢者特別乗車証明書(70歳以上)と同等のサービスを受けられるような制度を各公共交通機関は導入してほしい。自主返納を促すと共に高齢者のバス利用促進の一環としてお願いしたい。 (関東 T)

### <対応>

- 1. 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、機会を捉えてバス事業者へ伝えることといたします。
- 2. 地域の公共交通、さらには地域の経済・社会の活性化に向けた取組の一環として交通 系ICカードの普及・利便性拡大は必要だと考えております。

利用者にとって、交通系 I Cカード利用時の運賃が、現金支払い時より安くなることも交通系 I Cカードを利用するメリットの1つですが、それ以外として、鉄道の切符購入やバスの運賃精算等を毎回現金で行わずにカードを読み取り機にタッチするだけで乗降が可能となり、面倒さや煩雑さが軽減されることや駅の改札通過やバスの乗降に要する時間の短縮、クレジットカードやキャッシュカードとの連携やオートチャージ機能の搭載、更には学生証や社員証などの身分証明との連携等、多様なサービスを1枚のカードに収めることが可能であるため、それぞれの利用者ニーズに応じたメニューを選択して活用できることなどが挙げられます。

利用者への交通系ICカードの普及に関しましては、そのような多様なサービスを合わせて伝えることで促進が期待されるものと考えております。

I Cカード利用時の運賃の割引制度に関しましては、バス事業者の経営判断となりますので、今回、ご意見があった内容については機会を捉えて各バス事業者へ伝えることといたします。

3. 高齢化の進展に伴い、交通死亡事故に占める高齢運転者の割合は近年上昇しており、 今後、さらなる高齢者の増加が見込まれる中、運転に不安を持つ高齢者が、自家用車に依存 しなくても生活できる環境の整備は、極めて重要な課題であると認識しております。

バス運賃の割引制度の導入につきましては、各事業者の経営判断によってなされるものですが、平成31年3月29日付け国土交通省自動車局旅客課長事務連絡「運転免許証返納者に対する一般乗合旅客自動車運送事業の運賃割引等について」により管内バス協会に対して、運転免許証返納者を含む高齢者についても身体障害者等を対象として実施している各種運賃割引と同様の取扱いとすることを検討するようお願いをしているところです。

今後も引き続き、機会を捉えて、バス事業者に対し、高齢者にとって使いやすい公共交通 機関の実現に向けた働きかけを行って参ります。 (関東運輸局)

### ● バスの位置情報について

**<提言>**仕事の関係でテレコムセンター方面(青海)へ度々出かけます。用事を終え次に青物横丁に向かう時、本数が多く利用しやすい経路はゆりかもめを使い、新橋から都営浅草線、京急と乗り継いで青物横丁へ向かう経路ですが、乗り換えに時間を要し、また、運賃も

高くつきます。一方、本数は少ないですが、京急バスが大井町駅まで出ていますので、バスの時間さえ合えば京急バスで青物横丁へ一本で行けます。しかし、バスはなかなか時間通りに動きません。(道路混雑などで遅延することが多いです)

バスの時刻表より少々  $(1\sim25)$  遅れて停留所に行ったときに、そのバスがすでに行ってしまったか、遅れていてまだ来ていないのかバス停で確認できないでしょうか?バスの本数が少ないので、通過してしまっていればゆりかもめを利用しますし、バスが遅れているようならバスを待って利用できます。

また、バス停に少々早く着いた時でも、バスが遅れているようであればゆりかもめを使ったほうが目的地に早く着くことができます。バスが行ってしまったか、まだ来ていないのかだけでもわかれば助かります。 (関東 K)

**<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。

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。

基本的にバス停留所等の施設整備については、バス事業者の任意となっておりますが、 その問題緩和のため、最近ではGPS等でバスの位置情報を収集し、スマートフォン、パソ コン、バス停留所等でバスの現在位置情報を提供するバスロケーションシステムの導入が 進んでいるところです。

当省としましては、バスロケーションシステムの導入につきまして、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います。

今回、ご意見があった内容につきましては、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。

なお、今回、御意見のありました、京浜急行バスにつきましては、バス停留所に表示機はありませんが、パソコンやスマートフォンで、当該社のホームページ「路線バス バス接近情報」(バスロケーションシステム)より、現在バスがどこの停留所付近を運行しているか見ることができます。貴重なご意見ありがとうございました。 (関東運輸局)

### ● 高齢化に備えての交通手段の確保

**<提言>**近年、高齢者による交通人身事故のニュースがたびたび報道され、大きな社会問題にもなっている。

交通事故防止を考えると、高齢になれば運転免許証を返納して車の運転を止めてしまえば解決してしまうのであるが、そうは言っても通院等外出の必要がなくなるわけでもなく不安を感じながら無理して自動車運転を継続している高齢者もかなり多いのではないかと思われます。

地方都市では、東京や大阪等のような大都市と比べると公共交通は充実しているとは言えない、かと言って厳しい年金暮らしではタクシー移動は経済的にも大きな負担となって頻繁には利用できない。

このような状況では、自分が自動車を運転できなくなった場合には、外出は路線バスやコミュニティバス等を利用せざるを得ないが、小生が住まいするわが町金沢市には、「金沢

ふらっとバス」が運行しており、均一運賃100円、15分間隔のダイヤ、ノンステップバスなので便利で、乗りやすく料金も安い、「金沢ふらっとバス」は市内中心部に住まいする 高齢者の足として打って付けの交通手段となっている。

もっと利用しやすくするためには、金沢中心部だけの4ルートでなく、金沢郊外から利用できる新ルートの増設や19時に終了する運行時間の延長、料金設定においては、観光客の乗車も考慮した1日フリー乗車券、年間パスポートの販売や高齢者割引設定を実施すれば、更に利用しやすくなって乗客の増加も見込まれますので是非改善していただきたい。また他の町のコミュニティバスにおいても、同様にもっと便利で乗りやすい交通機関と

なれば、これからの高齢化社会を支えることができます。 (北陸信越) **〈対応〉**「金沢ふらっとバス」にかかるご要望につきましては、事業者にお伝えいたしま

す。 国土交通省では、地域公共交通活性化再生法に基づき、地方公共団体が関係事業者など

国土交通省では、地域公共交通活性化再生法に基づき、地方公共団体が関係事業者などと連携して地域公共交通網形成計画等を策定する制度を構築し、バス路線の再編や利便性向上など、地域の実情に合った持続可能な地域公共交通ネットワークを形成するための創意ある取組の促進を図っております。

こうした地方公共団体主導の取組をさらに推進するため、当局としても、前述の法律に 基づく協議会に参画し、助言を行っております。

さらに、政策的な取組のほか、国民一人一人が障害者や高齢者の方々などへ声掛けを行って、公共交通機関が利用しやすい風土を醸成させるためのソフト面の取組である「心のバリアフリー」を推進するため、バリアフリー教室の実施や高齢者疑似体験といった活動も行っております。

今後とも、地域における持続可能な交通体系の構築に取り組むとともに、障害者や高齢者 の方々にとっても利用しやすい環境作りに取り組んで参ります。 (北陸信越運輸局)

## ● ICカード「アユカ」の共通化について

**〈提言〉**岐阜乗合自動車(株)では、ICカード「アユカ」を導入されておりますが、名鉄電車・バス、JR等では利用できません。これは、岐阜バスから JR電車に乗り換える場合に ICカードが 2 枚必要になり非常に不便。マナカ、トイカカードは JR、名鉄等で共通化されておりますが、アユカだけは共通化されておりません。

バスは公共交通であるならば、利用者の利便性向上を第一に考えるべきですが、これを 一事業者に負担させるべきではなく、これは公共交通の利便性の問題でありますので、国 で対応すべきと考えます。 (中部 O)

**〈対応〉**I Cカードシステムの導入にあたっては、国の補助制度(観光振興事業費補助金・ 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金)が整備されており、ハウスカード からの変更も含めて補助対象となっていることから、当該制度を活用し、導入促進を図っ て参りたいと考えております。

I Cカードの導入・変更にあたり補助金を活用した場合であっても事業者の負担が発生すること及び最近ではスマホ決済等、決済方法も多様化しておりますことから、これらも念頭に、各社の経営判断で取り組んでいただきたいと考えておりますが、利用者の利便性向上に向け、当局からも必要な助言を行って参ります。 (中部運輸局)

### ● 名古屋市営バスの車内放送について

**〈提言〉**名古屋市交通局の市バスを通勤に利用しています、金山駅のバスターミナル7番乗り場から出発する名古屋市立大学病院方面のバスが、以前は混雑して無理やり押し込まれる状況でしたが、最近はこのようなことが解消されたように思われ、運行本数の見直しなどを図っていただいたものと感謝しつつ乗車をしております。

そのような中、気になることがあります。

バスの運転手さんに向けた、運転支援のためのアドバイス音声(交差点での「直進です、 直進です」など)が静かなバスの車内に聞こえます、運転手さんによってはボリュームを絞 っておられる方もいますが、運転手さんのマイクを通じて拡大して聞こえます。

最近の運転手さんは、事故防止の車内放送や乗客への転倒防止の配慮など気遣いをしなければならないことが多く、道順をうっかり間違うことへの対策とは思いますが、音量を絞るなど乗客への配慮が頂ければ幸いです。

事故防止の車内放送もほどほどに、運転手さんへのストレスを少なくして、運転に集中 していただければよいのではと思うところです。 (中部 O)

**〈対応〉**安全運行は事業者の責務であり、高齢者等も多数利用されるバス車内においては、 発車・停車等のアナウンスも車内事故防止に向けた重要な取り組みであると認識しており ます。

アドバイス音声の音量については、快適な車内空間作りへのご意見として、事業者にお 伝えして参ります。 (中部運輸局)

### ● 浜松駅バスターミナルについて

**〈提言〉**浜松駅バスターミナルは、全国でも珍しい正16角形の円形バスターミナルとなっており、ここより浜松市内・市外を結ぶ全路線バスが発着し、近年では東京及び関西方面への高速バスも多数発着し、交通拠点となっています。

この円形バスターミナルに1番から16番までのバス乗り場が整備され、円周上を移動することによって乗換が大変便利であり利便性が高いものとなっています。各乗り場にはバスロケも整備され待ち時間の解消が図られ、2棟の待合室が設置されています。この待合室には各方面へのバス案内板や乗車券センターが設けられ、バス利用が大変便利となっています。

他方、降車は、乗車乗り場が定まっているのに対し、降車は円形の利点を生かし、1~ 16番の空いている乗り場を利用するため速やかな降車が可能となっています。

また、バスターミナルとJR浜松駅及び隣接する百貨店等商業エリア等とは、地下広場で繋がりエレベーター、エスカレーターが設置されバリアフリーが充実しています。しかしながら、以上のように利便性の高いバスターミナルですが1982年(昭和57年)の完成から37年経過し、施設の老朽化が一部に現れ、特に1番から16番までのバス乗り場上の屋根では雨漏りが激しく、バスを待つ間、屋根内にもかかわらず傘が必須アイテムとなっています。このため、この屋根の改修を早急に措置する必要があります。

高齢化が進む中、運転免許証を返納する方も増加している状況から、公共交通機関への

期待は高いところであり、こうした乗降場の充実は必要と考えます。浜松駅バスターミナルの場合、管理は浜松市となると思いますが、このターミナルを活用する運送事業者からも強い働きかけを是非ともお願いする。 (中部 Y)

**<対応>**ターミナルの高い利便性を活かし、利用者の満足度を高めることは、地域住人の 足の確保に留まらず、地域の活性化(来訪者の増加)に繋がるものと思われます。

駅前は、地域の顔であり老朽化に伴う改修は必要な措置であると認識しておりますので、 いただいたご意見は関係者に共有し、働きかけて参ります。 (中部運輸局)

### ● 乗り合いバスのバス停について

**<提言>**現在、乗り合いバスのバス停において、交差点、横断歩道と近接していたり、直近に横断歩道がある場合の取り扱いが問題となっています。

バス停が設置された状況と現在の交通事情が変わり、後付けで横断歩道が付けられたり、 交差点の拡幅によりバス停と横断歩道が近接したりと、必ずしもバス事業者による近接と は寄りがたい場所も多々見受けられます。ただ、それぞれが手をこまねいていてはバス利 用者の危険の回避が進まないと思われますので、非常に危ないと思われる場所については、 道路横断に際する注意喚起の掲示物の設置、バス車内での当該バス停に近接した時のアナ ウンスなど、バス事業者や道路管理者、警察等のそれぞれの立場での取り組みや協議が重 要と思われます。 (中部 H)

**<対応>**国土交通本省では現在、危険なバス停の情報収集に向け、事業者団体を通じて全 国的な実態調査を進めているところです。

危険なバス停については関係者(事業者・警察・地方自治体等)が協力して必要な対策を 行うことが重要であることから、調査結果を受けてご意見も踏まえた具体的な対策に繋げ ることとしています。 (中部運輸局)

#### ● 使用できるICカードの表示について

**〈提言〉**藤枝駅からルルカを使用して「しずてつジャストライン」に乗車したが、どこにも ルルカが使用できるか表示がなかった。共通 I Cカードだけでなく、使用できる I Cカー ドについて、もっと表示したらどうか。 (中部 A)

**<対応>**いただいたご意見は関係者に共有し、働きかけて参ります。 (中部運輸局)

### ● 高速バスの利用について

**<提言>**淡路島行高速バスを利用させていただいています。高速バスが整備され非常に便利になって喜んでいます。

そこでもう一つ改善希望なのですが、五色線の三宮バスターミナル発車時刻が時間帯により5分前後変動があり乗り遅れ一時間近く次の便まで待ったことがあります。三宮方面行は一定時間同一に統一されています。三宮バスターミナルは車両の出入りが頻繁であるためかと思いますができうる限り統一された時刻設定をお願いいたします。

また、7月8日に五色線を利用時に待てど暮らせどバスがまいりません。20分ほど経 過後営業所に問い合わせると始発停留所での故障とのことでありました。暑いさなかその 後30分後くらいたってからやっとバスが来て目的に向かいました。1時間に1本しかな く、大幅に遅れると非常に困りますし停留所しかないので情報が入ってきません。何か方 法はないのでしょうか。 (近畿)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、神姫バス(株)及び淡路交通(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)

「五色線は三宮バスターミナルを発車後、高速舞子停留所に停車いたします。

高速舞子停留所は5分間隔でバスの発車が可能であり、複数のバス事業者が淡路島・四国方面へ向かう高速バス停留所として共用しております。当該停留所発車枠の空き状況に合わせて三宮バスターミナル発車時刻の調整が必要であるため、直ちに時刻表を統一することはできませんが、お客様に分かりやすい時刻設定となるよう、今後も努めてまいります。

7月8日の車両故障による遅延では、お客様にご迷惑をおかけしましたことに深くお詫び申し上げます。遅延情報は、運行担当営業所の運行管理者が無線機器等を用いてリアルタイムに情報を確認・把握することが可能です。大幅な遅延が発生している場合には時刻表に記載の運行会社までお問い合わせいただけますと、状況をご案内させていただきます。お客様にはお手数をお掛けしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。」

(神姫バス (株)、淡路交通 (株))

### ● バス停留所に上屋を設置していただきたい

**〈提言〉**毎日通勤にバスを利用していますが、雨天の日には傘を差しながらバスを待ちます。乗車の時に各自傘をたたみながら乗車しますがどうしても濡れますし、当然ながら時間も要することにもなりますので、停留所に上屋の設置を希望します。

設置には相当の費用が嵩むので難しいとは思いますが、比較的利用者の多い停留所から順に設置していくなど如何でしょうか。

また、バスを待つ間は当然傘を差しますので、乗車する時に傘をたたむためのスペース の部分だけでもずいぶん助かると思います。 (近畿)

**〈対応〉**貴重なご意見ありがとうございます。バス停への上屋設置については、バス待ち環境確保の観点から重要性を認識しておりますが、歩道の有効幅員確保等の条件もあり、設置可能な停留所が限られているところです。設置可能な停留所につきまして、お客様のご利用状況等を勘案し、検討してまいりますよう、機会をとらまえバス業界にご意見・ご要望をお伝えさせていただきます。 (近畿運輸局)

### ● バス車内の座席の譲り合いについて

**〈提言〉** 毎日通勤にバスを利用していますが、通勤時の比較的混み合っている中で、二人がけのシートの真ん中あたりに一人座っている方を時折見かけます。「ここいいですか?」や「すみません。」と座られる方もいらっしゃいますが、チラッと見て立っておられる方が多いのではないでしょうか。

電車では最近特にマナーについての車内放送が頻繁にあります。「大きなカバンやリュックは前に抱えるか網棚を利用。」や「お一人でも多くの方が座れるよう譲り合っておかけく

ださい。」などです。

バスでは車内事故防止のステッカーは車内のあちらこちらに貼ってありますが、座席でのマナーについても何らかの方法で注意喚起できないかと思います。自然に座席を譲り合う優しさとともに、車内事故防止の一助にもなるのではないかと思います。 (近畿) **<対応>**座席でのマナーに関しましては、全てのお客様に快適にご利用いただけるよう、鉄道における車内放送を参考とするとともに、ステッカーの掲出以外にもマナー向上策を検討するよう、機会をとらまえバス業界にご意見・ご要望をお伝えさせていただきます。

(近畿運輸局)

### ● バスの乗降方式の変更及びICカードタッチパネルの感度について

**〈提言〉**私は毎日路線バス(神戸市バス・山陽バス)を利用していますが、今のバスは以前と違って非常に乗り降りがしやすく乗り心地も良くなったと思います。(いわゆるノンステップバスの導入によるものです。)ただ、「中乗り・前降り」なので、車内の前半分は満員なのに後ろ半分は空いていても誰も後ろに乗ろうとしません。これは後ろに乗ると降りる時に時間がかかるからです。近畿では殆どが「中乗り・前降り」なので特に気にもせず乗っていましたが、数ヵ月前、東京でバスに乗った時、意外なことに気づきました。東京で乗ったバスは「前乗り・中降り」だったのです。私個人の感想ですが、「前乗り・中降り」の利点は降車口が車内の中央なので車内後部まで利用できる。そして、乗る前にカードや小銭を準備しているのでスムーズに乗車できているように思われます。降りる時に財布から小銭やカードを出していると時間もかかり、後ろの乗客もイライラします。また、安全面から見ても、降りる際早めに座席から立ち上がり準備をしていると急ブレーキ等による車内事故が発生する可能性が高いのではと思われます。

日本の各地域によって、いろいろな乗降方法があると思います。近畿のバス会社においても、今までに様々な方式を検討され、今日の方法を取り入れられているのだと思いますが、再度、検討の余地はないのでしょうか。

車内の後部に乗らないのは、電車等の乗り継ぎに時間がないので早く降りたいからなのです。特に朝は誰も後部には乗ろうとしないので、乗車に時間がかかり、悪循環のように思います。今の方法が最善というなら仕方ないでしょう。

また、私はバスもJRのICカード(ICOCAにチャージ)を使用していますが、タッチパネルの反応が鈍く、その都度定期入れからカードを出してタッチしています。薄い定期入れに入れたままで使えるよう改善は出来ないものでしょうか。 (近畿)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、神戸市交通局及び山陽バス(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)

「いつもご利用いただきましてありがとうございます。バスの乗車方法につきましては、 共同運行しております神戸市交通局と山陽バス㈱との調整のほか、バス停の乗車場所の変 更など、クリアする課題が多く、対応は困難であると考えております。また、「前乗り・中 降り」方式では、バス停から発車する際、乗車されたお客様が車内後部への移動時に転倒す る危険性がある、乗車時に車両後部までの移動に時間がかかるなどのデメリットもあり、 現行方式との比較により全体的な検討が必要であると考えております。

I Cカードの取扱いにつきましては、車載器の更新により対応してまいりたいと考えております。具体的な更新時期等につきましては、現在検討中でございます。なお、定期入れに複数の I Cカードが入っている場合、正しく読み取れない可能性がございますので、恐れ入りますが、ご利用のカードのみをタッチいただくようお願いいたします。

今後とも、神戸市バスをご利用いただきますようお願い申し上げます。」

(神戸市交通局及び山陽バス (株))

## ● バス運転手のアナウンスについて

**〈提言〉**東浦IC~JR舞子駅まで、本四海峡バス・JRバスを利用している。運転手のアナウンスの声が小さくて車内放送の内容がよく聞こえない時もあり、運転手によって声の大きさや話し方の聞きやすさが異なっているように感じる。すべての運転手に対して、乗客にとって運行状況が分かりやすい・聞き取りやすいアナウンスを行うようお願いしたい。 (神戸 Y)

**<対応>**意見・要望として所管官署(兵庫陸運部)を通じて(本四海峡バス(株)、西日本 J Rバス(株))にお伝えし、以下のとおり回答がありましたのでご報告いたします。

「ご意見については両社で共有したうえで、聞き取りやすい丁寧な車内アナウンスを行うよう、全乗務員に対して周知徹底してまいります。」

(本四海峡バス(株)、西日本JRバス(株))

## ◆ 大竹駅発→玖波駅行の「こいこいバス」の玖波支所停留所の新設について

**<提言>**現在大竹市においては、「こいこいバス」等の幹線バスと乗合タクシー等の支線交通を組み合わせた効果的で効率的な運行が行われています。

ところで、玖波支所に近接する地区には市営住宅・県営住宅や一般の住宅が密集し、多くの人々が生活されています。

当該地区のゆめタウンへの買物は、従来は玖波支所発着のゆめタウンの無料バスを利用 していましたが、数年前に廃止となって、現在は玖波駅発着の「こいこいバス」を利用せざ るを得ない状況となっております。

玖波駅利用の場合は、距離の延伸と更に国道2号線を跨ぐことで信号待ちも発生し、お 年寄りにとっては手荷物を持っての移動に身体的負担を強いられている現状です。

そのため次の事由により、当該地区の多くの人々が大竹駅発→玖波駅行の玖波支所停留 所の新設を望んでいます。

- (1) 新設により当該地区の多くのお年寄りの身体的な負担が軽減されること。
- (2) 新設により運行距離の延伸と時間的なロスはごく僅少で、恒常的な費用の増加には繋がらないと思料されること。
- (3)新設によりお年寄りに限らず当該地区の多くの人々の利便性の向上が図られること。 ②最後に当該地区のお年寄りが大変困っています。是非早期の実現をお願いします。

(中国 S)



**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。

大竹市で運行されている「こいこいバス」は、地域で「創り・守り・育てる」目的で、導入 され地域の生活交通を支えている路線バスです。

このバスは、一般的に事業者が営業政策的に運行する路線バスと異なり、自治体(大竹市)が主宰し、地域自治体・利用者代表・事業者が「地域公共交通会議」という協議の場を経て運行する形態となっており、バス停新設等の協議も可能な仕組みとなっています。

大竹市に確認したところ、停留所設置のご要望のある「玖波支所」付近については、道路幅が狭く、「こいこいバス」の乗り入れは困難とのことでしたが、大竹市においては地域住民主導の支線交通も導入しておりますので、地域の要望を集め、「地域公共交通会議」において地域にあった交通を検討することも可能と思います。

地域の要望を反映できる「地域公共交通会議」の運営を、事務局である大竹市へ要望していきますので、事務局や利用者代表委員へもご要望を寄せて頂ければ幸いです。

(中国運輸局)

### ● 広島駅南口のバス乗り場案内表示について

**<提言>**国際平和都市の表玄関とも言える広島駅の近郊が再整備により美しくなって来ており、市民としても今後が益々楽しみです。

数ヶ月も前の話ですが、久しぶりに広島駅南口より段原経由旭町循環線のバスに乗車しようとしたところ、乗り場が変更となっており、新しく設置された大型の電光掲示盤を調べたのですが表示がありませんでした。

従来の乗り場付近で移動先の案内が無いか探したのですが見当たりません。近くに停車中のバスの運転手さんに聞いても判らないと言うので、案内所で尋ねたところ「電光掲示盤は表示に限りが有り、直近の出発時間が来たものを順番に表示している。」旨の説明がありました。

従来の物は行き先の表示が探せたので、「前より大型で綺麗になり、バスの発車時間も判るので便利だけど、乗り場が判らなくなったら困りますね。乗り場変更の場合は特に案内があるといいですね。判らないお客さんも多いでしょう。」と言うと「スマホかパソコンでは専用の案内版が見られるので、すべて判るようになっています。」とのこと、恐れ入りましたと恐縮し、教えて貰った新しいバス乗り場から無事帰宅することが出来ました。

見た目には便利にはなっているのでしょうが、簡単にできる対応策については、観光客のみでなく、市民に対しても、もう少し客先目線での対応が出来ないものかと思った次第です。 (中国 T)

**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。また、路線バスのご利用も感謝申し上げます。

確かに便利なスマートフォンですが、お持ちで無い方やスマホが苦手な方のご不便に変わりなく、従来どおりの案内の重要性を認識しているところです。

広島駅南口バス乗り場付近には、乗り場案内の両面看板がございますが、広島駅側へは「行き先(観光地等)別」の案内が、バス乗り場側へは「乗り場別」の案内が表示されておりました。ご指摘の旭町循環線の乗り場については、「乗り場別」の案内に記載がありましたが、広島駅に降り立った利用者にとっては、裏面に案内がされていることになります。

よりわかりやすい案内板や表示となるよう、機会あるときに関係団体へも呼び掛け、検討を促したいと思います。 (中国運輸局)





### ● 便利ツールの活用方法の周知について

**〈提言〉**令和元年の5月24日から防長交通(株)がBUSit (バスイット)のサービスを開始したことにより、山口県内の主要路線バス事業者においてバスの到着時間を手持ちのスマホ等のウェブでチェックできるようになった。

これにより、バス利用者が利用のバス停においてバスの運行状況をリアルタイムで把握できるようになり、地方部における運行便数が少なく遅れがちな実態がある状況で、バス待ちのイライラがかなり減ってきている。

全てのバス停でそういったバスロケのアプリやQRコードの情報を提供しているが、スマホ利用割合が高くなった高齢者においてなかなか活用がされておらず、遅れに対して高齢のご夫婦等でイライラされている場面に出くわすことがあり、情報を提供して喜ばれることがある。地域の老人クラブやサークル等で、便利なツールの活用方法の周知を希望するところだけでなく、事業者等自ら売り込んでいく必要も感じている。 (中国 F)

**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。また、路線バスのご利用も感謝申し上げます。

よりわかりやすいバスロケとなり、路線バスの利用者増加に繋がるよう、関係団体とも協力して進めていきたいと思います。 (中国運輸局)

## ● 中国JRバスの車内放送について

**〈提言〉**車内放送の声が小さかったり、イントネーションがちょっと変わっていたりで聞き取りにくいです。高齢者の利用も多いため、もう少し大きな声で、はっきりと伝えていただきたい。 (中国 A)

**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。また、路線バスのご利用も感謝申し上げます。

利用者に分かりやすい案内は、利便性の高い地域公共交通の実現に向けてすべての公共 交通事業者が取り組んでいくべきものと考えております。利用者の高齢化が進むなか、事 業者にはよりきめ細かな対応が求められるようになってきておりますので、ご指摘のあり ました車内放送に限らず接遇全般のより一層の向上を業界全体で推し進めていただくよう 引き続き要請してまいります。

また、中国運輸局としても様々な機会を通じて指導・啓発等を行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)

## ● バス停留所について(平成30年度)

**〈提言〉・**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。

- ・バス停の暑さ・寒さ・雨天対策の充実を。
- ・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が必要。

(四国)

**<対応>**現状、上屋などにつきましては、費用面及び継続した管理面から新規設置などができていないのが実情です。今後につきましては、費用面から当社負担での上屋などの設置は困難と思われますので、運行路線地元自治体等に協力を求め、改善を図りたいと考えております。 (徳島バス)

バスの利用促進を図るため、バス待ち環境の整備に取り組んでおりますが、上屋やベンチを設置するには定められた基準があり、すべてのバス停に設置することは困難です。設置可能な箇所については、関係機関と協議し設置に向け検討してまいります。

(ことでんバス)

バス停上屋や風よけ等の設備は、道路幅等の規制により設置許可が出ない箇所がほとんどです。弊社ではお客様に必要な設備であると考えており、快適なご利用をしていただくため自治体などと協議してまいります。 (伊予鉄バス)

上屋、椅子設置は費用・管理面等、事業者だけでは困難なため行政に相談・要望し連携を 図りながら検討してまいります。

なお、高知県の補助事業(補助率100%)にてCLT材の待合所を高知市郊外に一カ所 設置した実績があり、今後も補助事業の活用等機会あれば検討してまいります。

(とさでん交通)

### ● バス路線網、運行ダイヤの充実について(平成30年度)

**〈提言〉**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。 (四国) **〈対応〉**地域における公共交通においては、近年の自動車運転免許証の返納者の増加もあり、その必要性は高まっていると認識しております。その一方で、少子・高齢化の影響やマイカー普及の影響もあり利用者の減少が長期にわたって進んでおり、公共交通事業者の経営状況は厳しい状況が続いております。

地域における公共交通を持続可能なものとして維持していくためには、その地域における公共交通ネットワークをどのような形で維持していくか、また最適な公共交通の姿とはどのようなものかを、幅広い関係者が連携して取組を進めることが必要であると考えております。

国土交通省としては、道路運送法で定める地域公共交通協議会等をはじめとするあらゆる機会を通じて、地域公共交通に係る必要な助言等を引き続き行って参ります。

(四国運輸局)

### ● 高齢者を対象としたバス運行について(平成30年度)

**〈提言〉**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)してみてはどうか。 (四国)

**<対応>**公共交通機関は、その地域にお住まいの方をはじめとするすべての利用者が、円滑に目的地に移動することができることが望ましいと考えております。

一方で、路線バスをはじめとする公共交通事業者は、マイカーの普及や利用者の生活スタイルの変化等による利用者減少が続いており、加えて運転者不足の問題に直面しています。ご提案の内容についても、通勤通学利用者への影響等のほか、限りある人的・物的な資源を活用して最大限の効果を得るためにはどのようにすればいいかとの観点も考慮しつつ、関係者の意見をお伺いしながら、検討していく必要があると考えております。(四国運輸局)

## ● 高松空港リムジンバスについて 他(平成30年度)

**<提言>**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。 (四国)

**〈対応〉**お申し出のバス停は、ご意見の内容からすると「空港通り一宮バス停」と思われます。乗り継ぎ駅となる、ことでん電車の「空港通り一宮駅」にはホームから出口に向かう途中の正面にあるトイレの壁面にA1サイズでバス停までの経路や高松空港リムジンバスの時刻表を記載したものを掲出しております。また、当該バス停には上屋やベンチは無く、ご利用のお客様にはご不便をおかけしておりますが、関係機関と協議し設置に向け検討してまいります。また、瓦町経由便の運行本数については、今後のダイヤ作成時の参考にさせていただきます。 (ことでんバス)

### ● 高速バス利用者の駐車場について(平成30年度)

**〈提言〉**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) 桟橋高知営業所には、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)。 (四国)

**<対応>**桟橋高知営業所を停留所として設定の既存路線(大阪・東京・名古屋・広島・神戸) で満車になることが多くご不便をおかけしております。

新たなスペース(土地)の確保が以前からの課題でありますが、現在のところ目途がたっていない状況です。 (とさでん交通)

### ● バス路線網、運行ダイヤの充実について(平成30年度)

**〈提言〉**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。

**〈対応〉**地域における公共交通においては、近年の自動車運転免許証の返納者の増加もあり、その必要性は高まっていると認識しております。その一方で、少子・高齢化の影響やマイカー普及の影響もあり利用者の減少が長期にわたって進んでおり、公共交通事業者の経営状況は厳しい状況が続いております。

地域における公共交通を持続可能なものとして維持していくためには、その地域における公共交通ネットワークをどのような形で維持していくか、また最適な公共交通の姿とはどのようなものかを、幅広い関係者が連携して取組を進めることが必要であると考えております。

国土交通省としては、道路運送法で定める地域公共交通協議会等をはじめとするあらゆる機会を通じて、地域公共交通に係る必要な助言等を引き続き行って参ります。

(四国運輸局)

### ● バス停留所の安全性について(平成30年度)

**<提言>**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。 (四国)

**<対応>**停留所の新規設置、移設時におきましては、地元警察、道路管理者と相談の上、安全面を考慮し設置することとしております。

また、既存の停留所につきましては、危険と思われる場所に設置のものを現在、調査中です。

なお、沿線の宅地開発や道路改良等により、こちらの意図なしに乗降が危険となった場所もあり、移動の検討を随時行っておりますが、新たにバス停後背地となる地元の方の了承が得られず、断念せざる得ない場合がほとんどです。今後も、地元住民や警察とも協議しながら、安全に配慮した停留所設置に努めてまいります。 (バス事業者各社)

## ■ JR佐世保駅及びバスセンターにおけるバス行先表示の多言語化について

**<提言>**佐世保市は外国人観光客の誘客に努めており、公共交通機関の結節地である佐世保駅周辺は多言語化が進んでいます。

佐世保駅付近を歩く機会があったので、JRで佐世保駅に到着した方がバスに乗り換えて周辺の観光地や空港、その他の都市等へ行くつもりで見てみました。

JR佐世保駅構内にバス乗り場案内図の場所を示す多言語表示の案内がありました。案内が示す方向に歩くとすぐにバス乗り場案内図に辿り着くことができました。案内図もナンバリングによるバス停が表示してあり、分かりやすいものでしたが、行き先は日本語のみでした。

後で自宅に戻った時にパソコンで検索してみると、駅周辺のバス停の行先が多言語表示されたサイトがありました。駅前の乗り場案内図と組み合わせてみてみると、外国の方には分かりやすくなると思いますので、駅前の案内図にQRコードを載せてサイトへ誘導してみたらよいのではと思いました。

JR佐世保駅近くにあるバスセンターへ行ってみると、空港や、福岡方面へのバスが出ていました。待合室内に掲示してあるバスセンター周辺見取図は多言語で見やすくできていましたが、行きたい場所のバスはどのバス停で待つのかはその図だけではわかりませんでした。もしかしたら近くに表示があったかもしれません。駅前の案内図と同様にサイトへの誘導が経費も掛からずにいいかもしれません。

切符売り場は目立つ場所で、日本語が分からなくとも切符売り場だとはわかります。ただし、問合せしたい場合の「?」マークが若干小さいことから気が付きにくいのではないかと思いました。

バスへの乗車はマイクを持った方が案内をしていましたが、少し聞き取りにくい時があったので、ランプを点滅させるなど視覚的な表示も補助的にあればよいかと思いました。

全体的には、日本の方、日本語が読める方であれば分かりやすくできていると思います。 文字をすべて多言語化するのはスペース的にも難しいので、スマートフォンでの検索へ誘導すれば効率的と感じました。 (九州 I)

**<対応>**佐世保駅及び西肥バスセンター界隈の利用者向け案内看板等については、佐世保市及び当社が設置・管理しております。

今後の外国人観光客等への案内対応については、非常に重要な課題と考えており、全国 相互利用 I Cカード「ニモカ」や多言語運賃表示器の導入も計画しております。

今回のご意見に関しても佐世保市担当部局とも協議し、今回の調査を踏まえ、より分かりやすい環境づくりに向けて協議・検討しております。

バスセンターでの行先案内表示の多言語対応について、現状は時刻表のみ対応しておりますが、周辺見取り図への対応は表示スペースの問題、「?」マークの表示やランプ点滅可能機器については設備投資及び運用の際の要員計画もあり今後の検討課題と考えております。

そこで、ご意見にもありますように、スマートフォンへの誘導用QRコード設置については実施に向けて検討いたします。 (西肥自動車(株))

### ● バス乗車時のICカードのタッチについて

**〈提言〉**公共交通機関における I Cカードはほとんどの事業者で導入され、運賃支払いの

ための切符購入や小銭を準備する煩わしさがなく利用できるため、大変便利と感じている。 最近毎日のバス利用時にバス車内で「I Cカードで支払う際は乗車時にカードをタッチ して下さい。」とアナウンステープが流れるが、乗車時にカードをタッチしていない乗客が 必ず2~3人おり、降車時に I Cカードリーダーから「ビー・ビー」と処理できない知らせ 音が鳴り、その都度乗務員が「どちらからお乗りですか?」と聞き、処理する光景が毎日見 受けられる。

乗務員は一人ずつ同様の対応が必要で、降車しようと列をなしている後続の乗客は待た され、乗り継ぎ電車の時刻が迫っている人はイライラするばかりである。

時間短縮やスムーズな乗り継ぎ向上のため、もっと利用者の協力を得られるような方策がないかと感じているバス利用者である。 (九州 H)

**<対応>**いつも西鉄バスをご利用頂き、ありがとうございます。

また、nimoca等 ICカードをご利用になりスムーズなバス乗降にご協力頂きまして、誠にありがとうございます。

弊社におきましては I Cカード決済導入後、これまでにも、音声合成にて乗車時の I C カードのタッチを促す取組の他にも、カードリーダーへの乗車時タッチを促すシールの貼り付けや、しっかりとカードを1秒タッチすることを促すポスターを作成しバス停・待合所・バス車内へ掲示するなど、さまざまな取組を行って参りました。

今後につきましても、I Cカードをご利用のお客さまには、しっかりと乗車時にカードをタッチして頂きカードタッチ忘れやカードタッチ不良が減少するような啓発を積極的に行い、現金を両替されるお客さまも含めて、引き続きスムーズな乗降へのご協力をお願いして参りたいと思います。 (西日本鉄道株式会社)

# ● バス路線の減便、廃止にかかる意見及び公共交通機関を中心とした交通体系構築のための要望

**〈提言〉**昨今、熊本県内各地の乗合バスにおいて、極端な需要の減少がみられないにもかかわらず減便や路線の廃止が続いています。背景には運転士不足があると聞いておりますが、朝夕の通勤時間帯の減便は利用者利便を大きく損ない、ひいては一般市民の公共交通離れ、自家用車の台頭による交通渋滞に拍車をかけるものと考えるところです。バス会社各社におかれては、運転士確保に注力し、また現在の運行状況等の各種要素から慎重に判断し、廃止・減便等苦渋の決断をされていることとは思いますが、改めて路線、便数の維持をお願いするところです。

また、現在、バスの効率的な運行を図るべく熊本市を中心としたバス路線の再編が県下バス事業者5社の協力のもと、鋭意進められているとのことですが、進展する高齢化社会において大変重要な地域公共交通を確保し、維持していくためには、できるだけマイカーに頼らない交通社会の構築も重要であると考えます。特に熊本中心市街地のマイカーによる朝夕の交通渋滞は大変酷く、バスの定時・速達運行の妨げになっているところであり、これを解消するためには公共交通事業者の努力だけではなく、行政主導による早急な対策が必要ではないでしょうか。具体的な例としては、バス専用・優先レーンの大幅延長、時間帯

によるマイカーの市街地乗り入れ規制、パークアンドライドのための無料駐車場確保等い ろいろな対策が考えられるところであり、国、県、市、警察等、関係機関の連携による早急 な対応を要望致します。 (九州 H)

**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。

熊本都市圏の交通渋滞については、市外地部や幹線道路で交通渋滞が恒常化しており、 熊本都市圏交通対策マスタープランでは、通勤通学に伴う交通需要は依然として多く、市 外地部や放射環状道路上では根本的な解消には至らないと予想されているところです。今 後、人口減少等に伴い交通需要は頭打ちになるとはいえ、熊本市中心市街地への流入は一 定の交通量が継続して発生するものと思われます。

一方で、交通機関である路線バスにおいては、運転手不足の解消が喫緊の課題となって おり、熊本都市圏においても一部路線が廃止となったところです。

このような状況の中、国内最大級のバスターミナルを併せ持つ桜町商業施設の開業に併せ、県内全域無料バス(軌道含む)の社会実験が行われました。当初10万人と予測された来場者を大きく超える25万人が来館し、バス輸送が大きく貢献したものと思われます。この取組において、中心市街地への交通渋滞の解消が図られたことはもちろんのこと、公共交通の潜在的なニーズと施策とのマッチング、利用機会の造成による社会的関心の高まり等改めて確認されたところです。

今後も引き続き、働き方改革による労働力確保と利用促進の取組を実施していくと共に、 交通安全、渋滞対策(渋滞箇所の選定とボトルネック等の解消)、インフラの整備等関係機 関で協議を続けながら、ソフト、ハードを含めた交通体系構築に努めて参ります。

(熊本運輸支局)

# ● 鹿児島県内の路線バス及び船舶と全国的に相互利用できる「交通系カード」の導入について

**〈提言〉**令和元年9月2日の地元紙「南日本新聞」では、「県内バス 全国のICカードな ぜ使えない 相互利用費用が壁」との見出して、県内の状況が第一面に掲載された。

鹿児島県内で導入されている2枚の地域カードは、これまで地域のバス利用者のため十分に貢献してきたと思われる。これからは、地域は人口減少、これを補う形で全国からの旅行者及びインバウンドの利用者利便の向上策が、交通の新たな展開ではないかと思う。

日本ではキャシュレス化の動きが喫緊の課題として国を挙げて取り組んでいる中、県内においても2020年の国体や、各地のマラソン大会など多くの県外客が押し寄せる機会が多く、そのリピータ取り込みが、観光や地域交通存続には大変重要ではないかと思う。地方のバス事業者単独での費用負担は大きなネックとなっているが、「交通系カード」の共通化に乗り遅れないように、鹿児島県を中心に全国的な共通カードの導入を早急に推し進めてほしい。 (九州 O)

**〈対応〉**ご要望のIC カードの利便向上につきましては、国土交通省では訪日外国人旅行者を含むエリア外からの来訪者の移動円滑化に資するものとしても重要と考えており、共通利用地域の拡大へ検討を重ねているところです。 (九州運輸局)

### 「タクシー関係」

### ● 「配車アプリ」の利用拡大について

**<提言>**令和2年、日本で開催される東京オリンピック・パラリンピックに伴い、海外からたくさんの観光客等が来日することが想定されます。

そのような中、交通機関の中でもピンポイントで目的地を訪れることができるタクシーは、来日した外国人の利用者が増えることが見込まれております。

ここ数年タクシー会社各社が新しい車両の導入や増車等、その対応に追われていることがテレビ等マスコミに取り上げられております。

乗車する外国人利用客の内、日本語を使える(片言含む)方は限られると推測される中で、ドライバーの負担軽減を考慮すると一部の会社にて採用されている「配車アプリ」が効力を発揮すると考えられます。

配車アプリによっては、利用者が目的地等を入力することにより想定乗車料金が画面に表示されたり、事前登録により支払いがキャッシュレス化 (クレジットカード払い等) になるものもあるようです。これによりドライバーと乗客との会話は挨拶や名前の確認程度で済み、外国語での会話トラブルが軽減され、乗車から降車までスムーズに行えると思います。

もちろん乗客とのコミュニケーションがおもてなしのひとつと言えばそれまでですが、 日本語が得意でない外国人が目的地まで不安なく到着することにおいては、その目的が達成できる手段として「配車アプリ」を拡大することが有効と思われます。 (関東 S) **〈対応〉**タクシー事業の活性化につきましては、(一社)全国ハイヤー・タクシー連合会から発表された、タクシー活性化20項目など、業界自らが問題意識を持ち、対応されているところです。

当局としましても、令和元年、事前確定運賃制度を創設するなど、利用者利便の向上に向けた取組を行っております。今後とも、利用者利便に資するよう適切に対応してまいります。

(関東運輸局)

### ● 新潟市内タクシーの利用者の利便性及び安全の確保

**〈提言〉**新潟市内のタクシー運転手の地理不案内対策の徹底を図ってほしい。実際に、先日タクシーを利用したところ、行先を言っても場所が分からない運転手がいた。(某個人タクシー) また、某法人タクシーでは後部座席のシートベルトの不良によりしっかり装着できず、走行中に外れてしまった。乗客の安全確保のためにも改善を図るよう各社に指導してほしい。 (北陸信越)

**<対応>**当運輸局管内の法人タクシー運転者については、平成27年10月から始まった 運転者登録制度により、輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する講習(法令、安全、接 遇、地理)の受講が義務付けられており、個人タクシー事業者についても各所属団体が資質 向上のための講習会を開催しております。 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関しては、当運輸局も機会を捉えて業界団体等に 対して指導をしているところですが、今後も引き続き指導をしてまいります。

(北陸信越運輸局)

### ● ユニバーサルデザインタクシーの導入について

**〈提言〉**宮交タクシーは、ユニバーサルデザインのジャパンタクシーを導入し市街地での流し運行をしています。高齢者や妊産婦が利用する際は、非常に乗り降りがしやすいよう設計されています。また、室内も広々としており車窓からの眺めもいいです。

まだ、宮崎市内では数車しか導入されておらず、なかなか同型のタクシーに出くわすことはありません。今後ますます高齢化が進んでいくことからも、同型がもっとふえることを期待します。 (九州 H)

**〈対応〉**平成29年度末の宮崎県内のユニバーサルデザインタクシーの車両数は12両、平成30年度の車両数は48両です。対前年比では、300%アップしており、広がりの傾向は大きく出ています。また、平成31年4月1日付けで、バリアフリー法の基本方針(国土交通大臣告示)を改正し、福祉・ユニバーサルデザインタクシー車両台数の数値目標について、現行の2020年度末2万8000台を上方修正し、「4万4000台」としました。こうした目標を達成すべく、地域公共交通バリア解消促進のために福祉・ユニバーサルデザインタクシーの導入補助を行い、併せて、インバウンド(訪日外国人旅行者)の交通サービスを支援すべく、ユニバーサルデザインタクシーの導入補助を行っています。

また、様々な利用者に対応できるユニバーサルデザインタクシーですが、車いす利用者等が利用する際に、拒絶されることなく、迅速に乗降ができるよう平成30年11月に本省において「ユニバーサルデザインタクシーによる運送の適切な実施について」の通達を発出し、タクシー事業者へ運転者の認識の啓発及び実車を使用した研修の実施を図るよう周知しています。こうした取り組み状況は補助の際に確認しています。また、補助する際はユニバーサルドライバー研修の受講も課しており、国として、ユニバーサルデザインタクシーの導入を補助するだけでなく、様々な利用者が快適に利用できるよう取り組んで参ります。

### ● ナンバープレート外周の緑色部分の幅について

**〈提言〉**ラグビーナンバー、オリ・パラナンバー、地方版図柄入りナンバーの事業用自動車の場合、一般的になっているナンバーフレームの装着によりナンバープレート外周の緑色の縁取り部分がすべて隠されることにより、自家用自動車との誤認が多いと言われております。

図柄入りナンバープレート等の外周の縁取り部分の幅(左右部分)について見直しを行うとともに、関係団体と連携してナンバーフレームを装着しないようタクシー事業者を適切に指導することにより自家用車との誤認がなくなるように改めるべきと考えます。

(九州 S)

**<対応>**現行の道路運送車両法のナンバープレート表示義務のほか、自動車登録番号標及 び車両番号標の塗色については、自動車登録番号標及び車両番号標の塗色を定める告示に より定められています。

更に、自動車登録番号標等の表示の位置及び表示の方法の基準を定める告示により、ナンバープレートをカバー等で被覆することの禁止のほか、令和3年4月1日以降に初めて登録を受ける自動車等のナンバープレートについては、フレームに関する基準として、幅が上部10mm以下、左右18.5mm以下、下部13.5mm以下、厚さが上部6mm以下(上部の幅が7mm以下の場合は10mm以下)、その他30mm以下、脱落するおそれのないものと基準が見直されます。

しかし、上記基準を満たすようなフレームの装着を行った場合でも、緑色の縁取り部分がすべて隠れる場合もあることや、タクシー業界においては、図柄入り希望ナンバーを装着後、利用者、業界関係者等から自家用車と見分けづらいなど、ご批判やご意見を受けたことを踏まえ、平成30年5月に(一社)全国ハイヤー・タクシー連合会の会議の場において、図柄入りナンバープレートを使用しないとの自主ルールが採択され、全国的に周知されているところです。

また、視認性の問題においては、図柄入りナンバープレートは国の施策として実施されており、検討段階でも緑枠が隠れてしまう場合を想定したうえで、ひらがな文字により、自家用と事業用の区別が可能であるため問題はないとの見解を、本省が示しています。

今回いただきましたご意見につきましては、本省へ伝えて参ります。 (九州運輸局)

## 「船舶関係」

#### ● 舟運の活性化について

**〈提言〉**災害時などでの河川舟運の活用が注目されてきていますが、令和元年の7月から8月にかけて東京都は、朝の通勤手段としての舟運活用の可能性についての社会実験「真夏のらくらく舟旅通勤」を行いました。

令和2年の東京オリンピック・パラリンピック期間中の交通混雑の緩和も、にらんだものかと思います。

使用した船舶には、屋根も無いフルオープンタイプのものもあり、通勤を想定したものとして違和感を感じますし、コスト面を考えても、雇用している会社が、通勤手段として認めることは困難であると想像いたしますが、舟運の活性化に資することに関しては、意義があるのではないかと思います。

特に、オリンピック開催期間中などに、交通モードが増えることは、混雑の緩和につながりますので、急がない人達を運ぶ手段としては有効であると思います。

かつて国土交通省でも、秋葉原-羽田、横浜-羽田-天王洲などで同様の社会実験を行っておりましたが、今後、関東運輸局としても舟運の活性化に対して、支援を行って頂ければと思います。

当然、関東運輸局は予算も少ないですし、社会実験などを行う必要も無いと思いますが、 安全面を確保したうえでの規則の緩和、手続きの簡素化などを検討することでも良いので はないかと思います。 (関東 S)

**<対応>**災害時における舟運の活用については、各自治体でも注目され自治体と企業、協会等が個別に協定を結んでいるところです。国土交通省では、自治体等からの要請があった際、速やかに情報の提供を行えるよう「船舶特定システム」を構築しているところです。

さて、東京都が実施した「朝の通勤手段」としての運航についてですが、様々な課題があると思いますが、島田推進員ご指摘のとおり第一に通勤経路として、国、自治体、企業が認定できる体制を整備する必要があるかと思います。施設面でも風雨をしのげるターミナル(乗降設備)の設置が必要になります。また、運賃面では鉄道、陸路との競争力をつける必要もあります。社会実験では、概ね好評であったと聞いておりますので、運輸局としても許認可にあたり、安全面については運航労務監理官としっかり検討を行い、万全を期したうえで必要な支援を行って参りたいと考えております。

また、令和元年から「インバウンド船旅振興制度」を創設し、一定の条件を満たす観光航路について、年間30日まで届出で事業を行えることとしております。この制度は、観光目的の旅客に特化したものであり、通勤等は想定していませんが、様々な運航形態をうまく組み合わせることで活用できる可能性もあります。事業化を検討している事業者には、積極的に支援を行って参ります。 (関東運輸局)

### ● 観光船の表示について

**〈提言〉**JR清水駅の近くに観光船の乗り場がある。駅構内での案内がないため、分かりにくい。あっても小さくて分かりにくいので表示を大きくできないでしょうか。(中部 A) **〈対応〉**駿河湾フェリーの乗り場移転計画があり、清水駅近くになること、利用促進にも繋がることから、いただいたご意見は関係者に共有し、働きかけて参ります。(中部運輸局)

# ● 広島港宇品旅客ターミナル1階待合所シートの修理と「STU48船上劇場」への案内板について

**<提言>**広島の海の玄関口広島港も、外国人観光客が随分と多くなりました。国際色豊かになってきました。ラグビーW杯や、オリンピック関連の合宿など、日本中に外国人観光客が増えてきているのでしょう、広島港もその例外ではないようで、嬉しい限りです。

オリンピックイヤーを前に、今後ますます、賑やかになっていくことが期待されます。多 勢の外国人観光客を迎える前に、少しばかり、整備をして頂いてはどうかと思い、意見を申 します。

一つは、ターミナルビル1階の待合いのシートについて、いくつか、擦り切れて、中身が見えるようになっており(写真1、2)、ざっと数えて(人が座ってなくて確認できた分のみで)、15、6箇所あります。少し、見苦しく感じられます。益々増えるであろう、国内外の観光客を気持ちよく迎える、広島の海の玄関口に相応しい装いを、お願いしたいです。

二つ目は、「STU48船上劇場」の案内板です。広島港宇品旅客ターミナルの西出入口前(写真3)、とタクシー乗り場前(写真4)に、STU48船上劇場の案内板が設置をさ

れています。しかし、この案内板、タクシー乗り場を過ぎてから(写真 5、6)バスの駐車場、島方面へのフェリーに乗る車の駐車場の入り口横断歩道を渡ったところまでは、案内板が無くなっています。道は、左が埠頭(海側公園の散歩道一写真 7)の方へ続く道と、右の出島方面を回って、乗り場に向かう道(こちらはわかりにくい写真 8)とに分かれます。横断歩道を渡ったところに、どっちに行くべきかの案内板があれば、初めての人にも分かりやすいのではないかと思います。

事情のわかっている人が「ちょっと見ればわかるだろう。」という思い込みではなく、初めて知らない土地に来た人にも分かるような案内板が欲しいと思います。

以上、出過ぎたことかもしれませんが、気づいた事、お願いします。 (中国 S)



待合所



写真1 中身の飛び 出した椅子



写真2 カバーに 切れ目の入った椅子 (多数ある)



写真3 西出入口



写真 4 タクシー乗り 場前



写真5 バス駐車場方面 へ行く道



写真6 フェリー駐車 場前の交差点



写真7 交差点を渡った分かれ道



写真8 出島方面から 乗り場への道路標識



## **<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。

今後ますますの増加が見込まれる訪日外国人旅行者等の観光客に対して、広島港宇品旅客ターミナルが、利用者の方に気持ちよく快適に使って頂けるように設備を整えることは、広島の海の玄関口の施設として求められていることだと考えます。

写真をご提供頂いたシートの擦り切れ等について、現地において状況を確認したところ、 ご指摘頂いたような擦り切れ等が複数箇所確認できました。乗船前のターミナルで過ごす 時間もその後の船旅の思い出の一部として残るものであり、ターミナル施設の快適さの確 保は必要なことだと考えております。

また、「STU48船上劇場」への案内板についても、現地において配置箇所やルート等を確認したところ、案内板が中央出入口前と西出入口前、タクシー乗り場前の3カ所に設置され、別途案内ポスターも出入口前の柱に8カ所掲示されており、報告頂いた内容から改善されていましたので、ターミナルから船上劇場方面への誘導は分かりやすくおこなわれていると感じられました。一方で、ご意見を頂いているようにタクシー乗り場前以降にも案内板が設置されていた方が利用者の方に対してより親切な対応になるものと思われま

した。

当該修繕・整備には費用の捻出が見込まれるところ、施設所有者・管理者等の財政的な事情等調整が必要な事柄であると思われますが、頂いたご意見については施設所有者・管理者等に対して、同ターミナルが広島の海の玄関口の施設としてふさわしくより利便性の高い施設となるために求められていることとして機会を捉えて働きかけをおこなっていきます。 (中国運輸局)

## ● 広島港宇品旅客ターミナルのソフト面の充実について

**〈提言〉**広島港宇品旅客ターミナルは、江田島市等、島嶼部から広島市内への通勤、通学する多くの人々が行き来をしています。

また、広島港宇品旅客ターミナルは中国運輸局及び広島市としても交通結節点としてハード・ソフトの両面で整備を進めています。島嶼部からの通勤、通学者にとって、広島港宇品旅客ターミナルは毎日通る場所であるので、生活に必要なサービス、物品の販売があればソフト面として充実するものと思います。一例として、バス、電車の定期券の販売所、パスピーの自動チャージ機、日常に使う物品を販売する店及び広島市等の公共的なサービスの提供が受けられる窓口があれば、もっと便利に船の待ち時間等を有効に使えるのではないかと思われます。

広島港宇品旅客ターミナルは広島市が所有・管理しているので、広島市と協働して利用者の立場にたってのソフト面での充実を進めていただきたい。 (中国 F)

**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。

広島港宇品旅客ターミナルについては、近年増加しつつある訪日外国人旅行者の利便性 向上のみを考えるのではなく、ご意見を頂いたように通勤通学者等の生活航路としての利 用者にも利便性の高い施設であることが求められていることは言うまでもありません。

当該整備には費用の捻出が見込まれるところ、施設所有者・管理者等の財政的な事情等調整が必要な事柄であると思われますが、頂いたご意見については施設所有者・管理者等に対して、生活航路としての利用者にもより利便性の高い施設となるよう機会を捉えて働きかけをおこなっていきます。 (中国運輸局)

### ● 本四間の航路維持について(平成30年度)

**〈提言〉**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。 (四国)

**<対応>○本県と本州をつなぐ航路として、宇高航路と高松神戸航路(ジャンボフェリー)**があり、このうち宇高航路については、令和元年12月16日から運航を休止することが四国運輸局に届出されています。

○宇高航路は社会的・経済的にも重要な役割を担う、香川・岡山両地域にとって重要な航路であることから、平成27年度から本県、岡山県、高松市、玉野市の2県2市で支援を行うとともに、国に対しても支援を要望してきたところですが、利用者は減少の一途を辿っており、事業収支も年々厳しくなっていることから、航路事業者が休止を決定したものであり、瀬戸大橋開通後の社会情勢の変化や今後も状況の改善が見通せないことから休止もや

むを得ないと考えています。

○高松神戸航路についても本四架橋の影響により、瀬戸大橋開通前の昭和62年度と比較 して利用者が大きく減少し、厳しい状況にあるものの、近年の利用者数は比較的安定して います。本県では、同航路の重要性に鑑みて、利用者である荷主に対する助成やポートセー ルスの実施による利用促進に努めています。

○大規模災害発生時の緊急輸送対策については、本県と香川県旅客船協会との間で平成2 5年3月に「大規模災害発生時における船舶輸送に関する協定」を締結しており、大規模災 害の発生時には本県からの要請に基づき、同協会が要請内容に適した事業者を選定し、必 要な物資、要員、資機材等の輸送業務が果たせるよう対応することとなっています。

(香川県)

## 「その他」

## ● 公共交通機関車両内でのリュックサックマナーについて

**<提言>**一昨年も地下鉄に係る意見で取り上げられていましたが、リュックサックマナーについて意見を提出させていただきます。

平成30年12月に民鉄協が発表した2018年度の「駅と電車内の迷惑行為ランキング」によれば、1位は「荷物の持ち方・置き方」でした。その1位の内訳で「背中や肩のリュックサック・ショルダーバッグ等」が一昨年の55.2%から今回は66.2%に増えたそうです。

私も通勤等で地下鉄やバスを利用していますが、札幌においても年々酷くなってきていると感じます。

多くの方が混雑した車内でも背中にリュックサックを背負ったままで、体の前に抱えたり、手に持っている方はまだまだ少ないように見受けられます。

地下鉄大通駅等では列車到着時に「乗車時のマナー」(左右2列に分かれ4列に 並んでお待ちください等)のアナウンスや歩きスマホに係る構内放送はあります が、リュックサック等の持ち方に関するアナウンス等を聞くことは少ないように 感じます。

車内放送においても同様で、ドアの開閉時の注意やつり革等での転倒防止などのアナウンスはありますが、リュックサック等に関するアナウンスは殆どありません。

朝夕の通勤通学時間帯は車内も大変混雑しており、通路や乗降口付近を塞ぐ背中のリュックサック等によって、スムーズな乗降が妨げられている光景は毎日目にするところですし、お年寄りが避けて通るのに一苦労している場面も多々見受けられます。

以前は車内で各種迷惑行為を記載したポスターを見かけましたが、最近はあま り掲示されていないように思います。 個々人のマナーの問題ですので簡単には改善されないでしょうし、キャンペーンなど時期を集中して啓発するという手法もあるとは思いますが、可能な限り通年で、地下鉄に限らず各交通事業者が連携して「公共交通機関を利用する場合のマナー」として、リュックサック等の持ち方等を構内放送・車内放送、ポスター掲示や教育委員会等を通じて各学校に依頼するなど、もっと"根気よく"啓発をお願いしたいと思います。 (北海道 F)

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

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「地下鉄駅構内や車内に掲出しているマナー啓発のポスターは、本市の出資団体において毎年コンクールを行い、優秀作品を10月~3月頃に掲示しておりますが、令和元年は2種類のうち1つがリュックサックマナーに関するものとなっておりますので、ご報告させて頂きます。

また、乗車マナーの啓発につきましては、当局独自の取組として年4回程度実施しております『マナーキャンペーン』啓発週間や案内放送、ポスター等の啓発物による周知を行っているところです。

この中で、ご意見にあります迷惑行為ランキングを受けまして、平成31年4月の『マナーキャンペーン』啓発週間においては、リュックサックマナーの集中啓発を行い、同時期に沿線の高校にも協力依頼を行ったところです。その他にも令和元年度の新たな取組として、チ・カ・ホ大型ビジョンやYouTubeで発信する市政情報の広報動画制作への協力などを行っておりますが、ご指摘のとおり利用者の方への十分な浸透には至っていない状況です。

今後におきましても、これまでの取組を継続するとともに、より効果的な啓発となるよう周知方法を検討して参ります。」

一方、札幌市内のバス事業者について、平成29年度は、北海道中央バスに確認いたしまして、車内放送やポスターの掲示にて利用者への啓発を行ったという報告をしたところです。

今回はジェイ・アール北海道バスに確認いたしました。

「以前、弊社にも同様なご意見が寄せられたことから、背中の荷物は手に持つか足元に置いて頂くよう記載した車内ポスターを平成27年2月よりバス車内に掲示した他、乗務員のボタン操作による車内放送案内を音声合成システムに取り入れ、平成29年12月より該当するお客様が乗車された場合に車内放送を流すよう乗務員に周知しております。

しかしながら、リュックサックのマナーについてのご意見やご要望は平成30年度5件、 令和元年度は8月末まで1件寄せられていることから、車内放送の活用を乗務員に再周知 しております。

また、ヘッドホーンやイヤホーンからの音漏れ防止についてのご意見も頂いていることから、啓発ポスターを平成28年12月よりバス車内に掲示しお客様のマナー向上に取り

組んでおります。

また、フォローアップの観点から北海道中央バス、併せてこの機会に「じょうてつ」にも 状況を確認いたしました。

北海道中央バスについては、平成29年度以降、取組内容に大きな変化はありませんが、 ポスターやポップを今春に更新しております。苦情申し入れ件数については、毎年数件あ るものの、令和元年度においては減少傾向にあるとのことです。

「じょうてつ」については、平成28年度から車内に啓発ポスターを掲出するとともに、 沿線の学校、具体的には南陵高校、藻岩高校等にポスターを配布、校内での掲出依頼も行っ ています。他方、車内放送は行っていないとのことです(肉声・機械音声双方)。苦情申し 入れ件数については、上記ポスター啓発の取組前は年間4件、取組後は年間1件程度の状 況です。なお、この1件は、「マナー啓発に係る車内放送が行われていない」という趣旨の ものとなります。最近の傾向に係る事業者の認識は、リュックサックを利用しているお客 様のほとんどが、バス乗車後は前に抱えたり、手に持つなどされており、マナー啓発の効果 は出ている、との考えです。」

北海道運輸局といたしましても、今後も機会を捉え、さらなる利用者利便の向上と安全 確保を要請して参ります。 (北海道運輸局)

## ● 札幌の「藻岩山ロープウェイ」事故に関連して

**〈提言〉**令和元年8月24日に起きた札幌の「藻岩山ロープウェイ」事故について、ゴンドラが緊急停止し、振り子のように揺れたゴンドラが鉄塔に衝突し、乗っていた男女2人が軽い怪我をした。と報道されている。

ゴンドラの重量オーバーを感知して安全装置が働き自動停止したことによる事故と思われるが、乗車定員が66名のところ、65名が乗車していたとのことで、1人当たりの体重 (重量換算)が何キロで設定されているのか知りたい。(乗車定員の設定が妥当か否か)

日本の車の保安基準上での1人当たりの体重は55キロで計算していると聞いているが、 欧米では1人当たりの体重を80キロで計算しているそうです。

ゴンドラも同様の体重計算であれば、早急に乗車定員等の見直しを行う必要があると思います。

制動装置の問題を検討するにあたっては、早急に変更すべき事項ではないでしょうか? (北海道 K)

**<対応>**今回の事故原因は、重量オーバーでは無く、過負荷検出装置の故障による誤作動及び制動装置油圧ユニットの調整不良であることが判明しております。

正常な索道の重量オーバーを感知する仕組みは、モーターへの供給電流を監視し、過電流となった場合には保安装置「過負荷検出装置」により自動で非常制動が作用します。

索道の基準では、一人当たり60kgで設計することとしています。

監視カメラの映像から65名乗車で、特別に体格の大きな人は見受けられませんでした。 なお、藻岩山ロープウェイの保安装置の設計では、130%未満(一人当たり78kg) まで許容する設定としております。 (北海道運輸局)

### ● 地震発生時における帰宅困難者対策について

**〈提言〉**本年(2019年)2月21日(木)の21時22分頃札幌市内において最大震度5弱の地震が発生しました。朝日新聞DEGITALによると、「札幌で帰宅困難者あふれる地下通路を解放 北海道地震」として、「札幌市営地下鉄は21日、全路線で終日の運転見合わせを決めた。JRでは乗客を乗せたまま、立ち往生した列車も。JR札幌駅改札口は、帰宅できない人たちであふれ返った」との報道がされています。

また、福井新聞オンラインでは、「地下鉄全面再開に7時間半、札幌」として、「21日夜の地震で運行が止まった札幌市営地下鉄は、全面再開まで7時間半以上かかり、多数の帰宅困難者が出た。一部の路線が通る同市北区で最大震度5弱が観測され、運行を一時停止して施設の安全点検を実施した影響だった。市交通局によると、21日午後9時22分の地震発生後に停止し、22日午前3時40分ごろ、一部区間で運転を再開、同5時すぎに全面再開した。地下鉄に乗れず、タクシー乗り場に並ぶ人で長蛇の列ができた。地下鉄が全面再開した際には、110人超が乗車した。地震発生後、各電車は内規に基づき、最寄り駅まで運行してから停止した」との報道がされています。

今回の地震では、札幌市内でも地域毎に最大震度が異なり、気象庁の発表では 震度5弱 北区新琴似\* 手稲区前田\*

震度4 北区太平\* 北区篠路\* 東区元町\* 白石区北郷\* 豊平区月寒東\* 西区琴似\* 厚別区もみじ台\* 清田区平岡\*

震度3 中央区北2条 中央区南4条\* 南区川沿\* 南区石山\*

震度2 南区定山渓温泉\*

「\*」が付いた震度観測点は、地方公共団体または防災科学技術研究所の震度観測点 札幌市では、市営地下鉄の大きな地震があった場合のマニュアルを改定し、実際の震度 によって運行停止や点検、再開などの対応を変える新たな運用を9月以降始めるとの報道 が8月23日にされています。この改定により早期の運行再開が見込まれるところです。 これらの取り組みと合わせ、地震発生時における帰宅困難者対策について、1点の確認と ともに提案します。

### 〔確認〕

①市営地下鉄が運休した場合の振替輸送・代替輸送の基準は定めているか。 定めている場合、その内容や輸送事例があれば教えていただきたい。

### 〔意見〕

- ②今回の地震発生後において、地下鉄のバス乗換駅からはバスが通常運行していたが、 その情報が利用者には伝わっておらず、タクシー不足に拍車をかけたものと思われる。 行政や公共交通機関において、報道などを通じて利用者に正確な公共交通機関の運行 情報を伝えることが重要と思われる。
- ③今回の地震発生後において、札幌市中心部から運行する乗合バスに利用者が殺到し、 乗り残しも多数発生していたとのことだった。車両や乗務員の確保や手配など対応は 難しいと思うが、地震発生時における帰宅困難者対策として、市内中心部からバス乗

換駅までのバス臨時便の運行や既設系統の増便が出来ないか。

④災害発生時における帰宅困難者対策として、タクシーの相乗りが有効と思われるが、 そのような仕組み作りが出来ないか。 (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を依頼しました。 札幌市交通局からは、①について次のとおり回答がありました。

「地下鉄が運行不能となった場合は、当局と各バス事業者で締結している協定内容に基づき、必要な区間の代替輸送を行っております。

輸送事例については、以下のとおりです。

「発生日時」平成30年3月16日(金)18時23分ころ

[発生場所] 東豊線学園前駅~豊水すすきの駅間 北行線

[事象種別] 車両故障

[状況] 18時23分ころ、学園前駅~豊水すすきの駅間走行中の列車に車両故障が発生 したことから全列車の運転を停止した。

その後、栄町~大通駅間の折り返し運転の実施に合わせ、大通~福住駅間での代替バス(3台)の運行を行った。

19時52分ころ、全線運転を再開した。」

北海道運輸局といたしましても、今後も機会を捉え、さらなる利用者利便の向上と安全確保を要請して参ります。

②については、現在、北海道観光振興機構と北海道バス協会とも連携して、バス会社のダイヤ、バスロケ導入を前提にグーグルマップなどのコンテンツプロバイダーで、運行情報もあわせて提供できるようなシステムの普及に取り組んでいるところです。それまでは、マスコミなどを通じて正確な情報が広く利用者に伝わるような工夫をして対応して参ります。

③については、法規制について、弾力的に扱う所存ではありますが、運行するバス会社の 勤務交番による人的工面が、4週を平均してすでに調整をしており、突発事案の発生で月 の拘束時間やハンドル時間の例外が労働行政とも調整が付かないことから、各社で頭を悩 ませているところです。通常ダイヤも少ない人数でまわしており、ギリギリの体制になっ ているという報告もあることから、人材確保に対する取り組みについても継続して対応し て参りますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

④については、災害時における帰宅困難者対策としまして、第一に運行を停止した輸送機関が、代替輸送機関を案内できれば、比較的スムーズに対応が可能と思われ、これらを整備することが先決と考えられます。

大量の帰宅困難者をタクシーの相乗りにより運送することは、道路運送法の制度的には 可能 (現行法でも災害時は乗合運送が可能) であると考えますが、混乱する旅客を一定の場 所にまとめ、方面の振り分けを行い、運送の順序を決め、それに見合った車両を選択すると いう、物理的な課題があると考えらます。また、運賃の精算をどうするのかという課題も考 えられます。 現状の施設、人員、乗り場等のハードがそのままでは対応が困難と考えられ、先ほど想定される課題を含め解決することができれば、仕組みを構築することは可能と考えますが、 現段階で有効な解決方法を見出すまでに至っておりません。

北海道運輸局では、インターネットにおいて旅の安全情報を提供しており、これらを含めて自治体等の関係機関が連携して取り組む事が肝要であり、検討していくべき事項と考えます。

なお、タクシーの相乗りにつきましては、現在その制度を検討しているところであり、制度が確立された際には、有効な対策を講じるための一つの手段になると考えております。

(北海道運輸局)

## ● 各交通機関相互間における連絡時間の調整について

**<提言>**どこの駅でもよくあることかもしれませんが、各社の時刻表がバラバラのためか、 電車と電車、電車とバスの乗り継ぎがうまくいかないケースがあります。

一例として、あいの風とやま鉄道と万葉線との乗り継ぎでは、万葉線の高岡駅発が、日中は毎時00分、15分、30分、45分であるため、高岡駅18:00着のあいの風では、同じく高岡駅18:00発の万葉線への乗り継ぎができません。また、新高岡駅でも、新幹線からの乗り継ぎで、城端線の電車が無い場合、加越能バスへの乗り継ぎができないこともありました。時間的には、ほんの些細な問題かもしれませんが、乗客の心理としては、何とかならないものかと思ってしまいます。

これらは、ほんの一例で、他にもこのようなケースがあると思いますので、各交通機関において、ダイヤ改正をされる際などには、関連する乗り継ぎ交通機関との連携をお取りいただくよう、ご配慮できればと思いますので、ご検討をお願いします。 (北陸信越) **〈対応〉**鉄道、バスのダイヤは、航空、船舶、鉄道といった他の基幹的輸送モードのダイヤを考慮して設定しておりますが、全ての時間帯において連絡調整が図られない場合もあります。ご指摘につきましては、機会を捉えて業界団体等を通じて要請してまいります。

(北陸信越運輸局)

## ● 金沢市における公共交通の将来の展望について

**〈提言〉**金沢市及び周辺市町を含めた公共交通を将来的にどのように構築するかの展望についての動きが最近あまり見えてこない。

石川運輸支局及び北陸信越運輸局が中心となって、県・市町・交通事業者などとの議論を 積極的にリードすべきではないか。また、随時議論の内容、途中結果などを市民に公表した らどうか。 (北陸信越)

**<対応>**金沢市及び周辺市町に限らず、地域公共交通は、地域の社会生活・経済活動の基盤であり、まちづくりや観光振興等の分野でも大きな効果をもたらすものであり、地域の総合行政を担う地方公共団体が中心となって取組む必要があります。

北陸信越運輸局及び石川運輸支局としても、「金沢市交通まちづくり協議会」や「金沢市都心軸交通環境整備検討委員会」等を始めとした各地域の協議会等への参画や、持続可能な交通ネットワークの推進・構築に向けた助言を行うとともに、地方公共団体や交通事業

者、関係協会の皆様と一層の連携強化を図るなど、今後ともこれらの取組みを積極的に支援してまいります。

また、地域の協議会で真剣に話し合っていることや、その結果などについて地域の皆様に広く知ってもらえるよう、その公表の必要性について引き続き地方公共団体に伝えてまいります。 (北陸信越運輸局)

### ■ ICカード「トイカ」の利便性の向上について

**〈提言〉**I Cカードは、電子マネー機能を付加させることにより便利になります。令和元年の10月から消費税率の引き上げに伴い、中小規模事業者によるキャッシュレス手段を使ったポイント還元が行われております。マナカにはポイントが付加されますが、JR東海の「トイカ」はポイントがつきません。ポイントがつくようになればより利便性が向上し利用拡大が図れると考えられます。 (中部 O)

**〈対応〉**I Cカードは、出入札の迅速化等により、その導入自体が公共交通の利便性の向上に寄与するものであり、その導入エリア拡大等に向けて、国も事業者に対する補助等各種支援・働きかけを行っているところです。

一方で、キャッシュレス決裁やポイント還元等の機能の搭載は、割引等と同様に事業者が一定の負担を負うこととなること、また、多分に営業政策的な側面を持つものであることなどから、各事業者が営業政策その他の検討を行った上で導入是非等を判断するものであり、行政からの導入の働きかけはなじまないものと考えております。

以上について、ご理解を頂けますようお願い致します。

(中部運輸局)

## ● 公共交通機関における「携行できる手回り品の大きさ」等の運用の統一について

**〈提言〉**公共交通機関における「携行できる手回り品の大きさ」等の限度については、概ね 各交通モード毎に、標準運送約款が定められ、手回り品の総重量・総容積・長さ等が無料・ 有料別に限度が示されている。その根拠は安全を考慮した保安上の観点から導かれたもの と思料するが、実生活においては、少々限度を超えても、持ち込める(黙認してもらえる) ことが多いように見受けられる(飛行機は厳格)。

複数の公共交通機関を乗り継ぐ場合において、経路の途中以降で指摘されても、対応が 出来ないことが考えられるので、運用の統一が是非とも必要と思われるが、国の対応方針 や如何。

同じようなことが、危険物(少量や常用と称されることが多い)の取扱いについても考えられるので、この面でも、各モードの運用を統一していただきたいが、国の対応方針や如何。 (近畿)

**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。現状では各交通モードに取扱が異なっており、各々の旅客スペース、手荷物保管場所(車両網棚、バストランクスペースなど)容量も異なります。結果、国としての横断的な対応方針が無いのが現状。

今後増加が見込まれるインバウンドの手荷物扱いで重要なご意見でもあり、近畿から本 省に意見内容を上申していきたいと思います。 (近畿運輸局)

### ● 横断歩道における公共交通車両の一旦停止について

**<提言>**昨今、横断歩道上で自動車が人を撥ねる事故が多発しているが、一番の要因はドライバーが横断歩道での注意義務の観念がないように思える。

道路交通法は、横断歩道を渡ろうとする歩行者や自転車がいないことが明らかな場合を除き、車両は横断歩道の直前で一旦停止しなければならないと規定してるが、歩行者が歩道端に立ち、意思表示しているにもかかわらず、手を上げ、一歩、二歩歩道に侵入するなど極端なアクションを示さない限り、車両は停止しないのが全国的な実態と思われる。

また、ドライバーの脇見運転などにより歩行者を負傷させるケースもあり、歩行者は明らかに車両が接近していないことを確認して横断しているのが実情である。

最近、横断歩道を渡っていた時に営業車両のタクシーがスピードを落とさず接近してきて、こちらが早足で渡って難を逃れたことがあった。

特に旅客輸送を担うバス、タクシーのドライバーは運転のプロであり、率先して道交法 遵守の模範を示してほしい。ドライバーを雇用する公共交通機関各社は横断歩道上の事故 壊滅のため、安全マネジメント上からも職員の教育徹底をお願いする。

警察当局も今一度大掛かりな横断歩道一旦停止キャンペーン、取締りの強化、宣伝を大々的に行って、横断歩道上の一旦停止が深く国民意識、認識につながるよう強く望むものです。 (中国 K)

**<対応>**先月、日本自動車連盟が「信号のない横断歩道」での一時停車率は全国平均で 17.1%と8割以上の車が止まらないという調査結果が発表されています。

旅客自動車運送事業者は、道路運送法及び関係法令により「事業者は運転者に対して指導・監督の義務があり、関係法令に基づき運転者が遵守すべき事項を、また、運行の安全及び旅客の安全を確保するとともに他の運転者の模範となることが使命であることを理解させること」が規定されています。

運輸局としましては、バスやタクシーの各協会の会議や研修会等に積極的に出席し事業 者に対してこれらの遵守事項や事故防止等について注意喚起を行っているところです。

引き続き、関係機関と協力し事故防止等に取り組んでまいります。 (中国運輸局)

## ● ヘルプマーク、接し方と心構えの周知について

**〈提言〉**通勤で使っていたバスに常に2、3人のヘルプマークを身に着けている人がおり、何のマークだろうと思い調べてみた。

ヘルプマークとは、障害が外見では分からない人々が、周りに配慮を必要ということを知らせることで、援助や支援を得やすくなるように作成された、東京都によるピクトグラム(視覚記号)です。義足や人工関節を使用している患者、内部障害や難病の患者、精神障害、知的障害、または妊娠初期の人等、援助や支援を必要なことが、高齢者や怪我をしていて松葉杖をついて歩いている人は見てすぐにわかりますが、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向け、外国人観光客により分かりやすい案内用図記号とするために、2012年7月にJIS(案内用図記号)が改正され、ヘルプマークも追加されました。こうしたヘルプマークを身に着けている人を、他の公共交通機関を利用しているときにも

時々見かけるようになった。

ヘルプマークの裏側には、「私はパニック障害です。」、「私は不安障害です。」、「自閉症という障害があります。」、「知的障害があります。」、「腰椎分離症です。」、「喘息を持っています。」、「アスペルガー症候群です。」、「発達障害です。」、「貧血症です。」、「膝に障害がありま

### 案内用図記号

### 付属書 JD (規定)



ヘルプマーク Help mark

援助や配慮を必要としている方が、身につけることで、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができる表示

す。」、「ペースメーカーを入れています。」など、 さまざまな障害等について記載されています。 パニックや発作、通常とは違う表情やうずく まりなどの状況になったときの対処について も記載してあります。また、緊急時の連絡先 が記載されていることもあります。

東京等の大都市ではかなり認知が進んでいるようですが、地方においては6割以上の方

がそういったヘルプマークを付けた方に出くわしてなかったり、知らなかったりという状況です。

まずは、ヘルプマークの周知とそうした方々に出会った場合の接し方、さらにいざという時の心構えをより多くの国民に知ってもらうことが必要であると思っている。

(中国 F)

**〈対応〉**ヘルプマークにつきましては、ご報告頂きましたとおり、義足や人工関節を使用されている方、内部障害や難病の方、精神障害、知的障害又は妊娠初期の方など、外見からは分からなくても、援助や配慮を必要としていることを知らせることで、周囲の方からの援助や配慮を得やすくするため、東京都が作成したものです。

日常場面で困ったときは勿論のこと、緊急時や災害時に、当該カードを提示し、援助や配 慮をお願いしやすくする重要なカードです。

私たちもヘルプマークをつけている方を電車やバスで見かけたら、席を譲ったり、駅や 商業施設等では、困っている人がいたら声を掛けるなどの配慮をすることが必要です。

また、昨今は大きな災害が多くなっています。災害時にヘルプマークをつけている方を 見かけたら、安全に避難するための支援をすることも必要です。

ヘルプマークはこのように大変重要なマークです。

こういう観点から、当局といたしましても、皆様に幅広く知って頂くため、バスまつりや 公共交通マナーアップキャンペーンの際にチラシとして配布し、また、令和元年度作成し た「消費者行政レポート」においても、コラムとして掲載するなど、その周知に努めている ところです。 (中国運輸局)

### ● 駅等における案内表示について(平成30年度)

**〈提言〉・**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。

・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。

(四国)

**<対応>**駅等における、案内表示については、「バリアフリー法」のもと、「移動等円滑化基準」において整備内容が定められています。また、「バリアフリー整備ガイドラインに」おいても、見やすさと分かりやすさを確保するために、情報内容、表現様式、掲出位置の三要素を考慮することが不可欠とされています。

各事業者においては、これらの基準やガイドラインに沿った形で整備を進めているところですが、それによってすべての利用者にとっても判りやすい表示になると考えております。 (四国運輸局)

## ● 交通弱者への配慮について(平成30年度)

**〈提言〉**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。 (四国)

**<対応>**障がい者を含む交通弱者への配慮については、昨年改正された「バリアフリー法」 においても「心のバリアフリー」が明記され、各事業者においても従業員等への研修等が規 定されたところです。

また、四国運輸局においては移動等円滑化評価会議四国分科会を定期的に開催し、高齢者、障がい当事者団体等から行政、事業者等に対して提言・要望をいただく機会を設けています。それによって、サービスが改善されたという事案も、同分科会で報告されております。今後も、このような機会をとらえて、事業者に改善を促していきたいと考えております。 (四国運輸局)

### ● 運転免許証返納者への支援について

**〈提言〉**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。 (四国)

**<対応>**近年、自動車運転免許証を返納する方が増えていると承知しており、このような中で地域における移動手段としての公共交通の果たす役割は、一層大きなものとなっていると認識しております。

その一方で、少子・高齢化の影響やマイカー普及の影響もあり利用者の減少が長期にわたって進んでおり、公共交通事業者の経営状況は厳しい状況が続いております。

今回ご意見をいただいた支援措置について、国土交通省として直接言及する立場にはありませんが、限られた人的・物的資源や公共交通事業者の経営状況等を総合的に勘案し、利用者にとって使いやすい公共交通を実現するため、関係者のご意見等をお伺いしながら、適切に対応して参りたいと考えております。 (四国運輸局)

### 【平成30年度報告に対するフォローアップ】

### ■ 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で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、チャージの手間は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います。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)

**〈追加回答〉**JR西日本からは、利用者に対して引き続き、分かりやすく適切な案内を心がけるよう努めて行くとのことでした。

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、事業者に働きかけを行って参ります。 (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ろうかと思われます。

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が、なかには5号線に乗車し的場町で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ものに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、生かされておりません。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すので、関係各方面への働きかけを よろしくお願いします。 (中国 K)

**<追加回答>**広島駅での外国人観光客への観光地への案内については、現在、広島電鉄として、広島駅南口に整備されている「広島駅南口交通案内所」での案内や、広島駅に配置し

ている整理員が対応するなど、利用者が迷わないような案内を行っております。

なお、5号線乗り場付近への2号線および6号線乗り場へのピクトグラムを使用した誘導サインについても、広島電鉄として、他のサイン計画も含め、引き続き利用者からの要望を踏まえながら、設置について検討するとのことでした。

中国運輸局としても、利用者への利便性の向上に努めるべく、引き続き、事業者に働きかけを行って参ります。 (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います。しかしながら、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。

**<追加回答>** J R西日本に確認したところ、指摘内容については、現在、設備改修に向けた 準備を行っているところであり、可能な限り速やかに改修を実施したいと考えているとの ことでした。

中国運輸局としても、安全対策に努めるべく、引き続き、事業者に働きかけを行って参ります。 (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) **<追加回答>**JR西日本に確認したところ、昨年同様の回答でした。

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、働きかけを行って参ります。 (中国運輸局)

### ● 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)

**<追加回答>**電停停車時の入口扉の扱いについては、広島電鉄として、現在も扉事故等、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いるところですが、昨今の異常気象も鑑みて、引き続き利用者からの要望を踏まえながら、快適な車内環境の保持に努めるよう検討しているとのことでした。

なお、出口扉からの乗車については、現在、出口扉からも乗車できるよう案内するなど、 臨機応変な対応を図っているとのことでした。

中国運輸局としても、利用者への利便性の向上に努めるべく、引き続き、事業者に働きかけを行って参ります。 (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)

**〈追加回答〉**広島電鉄として、広島港宇品旅客ターミナルの表示板については、引き続き、 利便性向上のため、今後の見直し時に案内板の設置や利用者の誘導方法などについて検討 して行くとのことでした。

中国運輸局としても、利用者への利便性の向上に努めるべく、引き続き事業者に働きかけを行って参ります。

また、バスの乗り換え案内につきましては、昨年のご意見を受け、バス運行事業者や中国 旅客船協会に利便性の高い情報提供方法について検討をお願いしたところ、広島市内のバス停のようなデジタルサイネージではありませんが、ターミナル内の掲示物のサイズアップやバスロケーションシステム「BUSit」のチラシの掲示、また、入港する船舶の客室 内においても宇品港発着バス時刻表を掲示するなど、部分的ではありますが改善が図られたところです。

今後も関係者で協力し、利便性の向上や利用促進に向けてできることから取り組んで参ります。 (中国運輸局)