

## 「 鉄 道 関 係 」

### ● 札幌市営地下鉄全般について

＜提言＞私は、毎朝通勤で地下鉄東西線琴似駅から南北線北 3 4 条駅まで利用していますが、地下鉄の利用に当たって気づいたことを意見・要望いたします。

1. 料金が低い。

特に初乗り運賃が高いと感じます。本州の私鉄とは単純に比較できないとは思いますが、何とかならないのでしょうか。

2. 駅の環境整備が低下している。

最近是比较的改善傾向にあると思いますが、私の利用している琴似駅は、天井からの雨漏りをビニールシートで受け止めバケツに雨を貯めて、半年から 1 年くらい放置されていたのを記憶しています。

さらに、掃除が行き届いていなくて、階段は埃まみれ状態です。駅全体として老朽化はやむを得ないところもありますが、メンテナンスに問題があるものと思います。

3. 列車の中の網棚がない。

前から不思議に思っていたのですが、地下鉄の車両には網棚がありません。そのような要望はないのでしょうか。設置されていると便利なのですが。

4. 駅名表示器などの灯火が点いていない。

節電のためなのでしょうが、ちょっと寂しい感じがします。経費節減も重要ですが、例えば、駅構内はかなりのデッドスペースがありますけれども、営業努力によって低料金で貸し出すなど、収益アップを図ることも重要だと思います。 (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。

1. 料金が低い。

札幌市交通局は、地方公営企業法において独立採算制を原則として交通事業経営を行う公営企業であることから、事業に要する費用は乗車料収入や広告料収入などで賄う必要があり、収入と輸送に係る維持管理等のコストを積み上げた原価計算に基づく運賃の上限について、国の認可を受けたうえで地下鉄の運賃を設定しておりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、初乗りを含む本市地下鉄各区間の運賃は、他の公営地下鉄よりも突出して高い状況にはないことを申し添えます。

2. 駅の環境整備が低下している。

各駅の漏水については、ビニール樋等を設置して対応しており、漏水箇所の状況により経過観察や改修工事を行っておりますので、今後も状況に応じて対応してまいります。また、駅舎清掃については、委託業者に周知するとともに、巡回等で駅の環境整備を維持してまいります。

### 3. 列車の中の網棚がない。

地下鉄の網棚につきまして、他都市の地下鉄やＪＲとは異なり、各線とも都心部までの乗車時間が比較的短いこと及び網棚上の忘れ物を防止する目的から網棚を設置していません。なお、お客様からの設置を望む問い合わせは毎年数件程度の少数となっておりますが、引き続き、お客様の要望を伺いながら、利便性の向上に取り組んでいきます。

### 4. 駅名表示器などの灯火が点いていない。

長期間出店がない一部の駅などでは、使用料の減額を図り新規出店者を募集しており、駅の利便性、利用者サービスの向上に努め、駅構内の賑わい創出を図る取り組みを進めております。

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）

## ● 札幌市営地下鉄の専用席について

**<提言>**札幌市営地下鉄では、従前より「高齢者」「からだの不自由な方」「内部障がいをお持ちの方」等を利用対象者として「専用席」を設けていますが、通勤時間帯等の混雑時でも曜日、時間帯によっては、ほとんど利用されていない状況が見受けられます。

混雑時の密になることを避け、利用者利便を図る上でも曜日、時間帯を勘案して「優先席」にするなどの柔軟な対応がこれからは必要ではないでしょうか。（北海道 Ｈ）

**<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。

札幌市営地下鉄では、高齢者やお体の不自由な方々のための座席として「専用席」を導入しておりますが、開業当初（昭和４９年頃）は優先席として設置していたところ、当時若い健常の方々が多く利用されるなど、本来座席を必要とされる方がご利用いただけない状況を受けて、市議会での審議等を踏まえ、昭和５０年に専用席に変更したものでございます。

変更から４５年以上が経過し、移動に困難なご事情をお持ちの方々への配慮について、多くのお客様にご理解いただけているものと考えております。また、この専用席については、座席を必要とする人が利用できるよう、空いている必要もあるものと考えておりますので、何卒、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

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）

## ● 列車内のアナウンスについて

**<提言>**９月７日にあおば通駅から１４：２０発の石巻行きに乗車し、中野栄駅まで行きました。

車内アナウンスがありましたが、耳を澄ませても何を言っているのかよく聞き取れませんでした。ところが、陸前高砂駅からアナウンスの声が突然明瞭になり、しっかり聞き取れるようになりました。

人の問題なのか、機械の故障なのかはわかりませんが、車内でどのように聞こえている

かを定期的にチェックする仕組みを作られてはどうか。(東北)

**＜対応＞**列車内のアナウンスを確実に実施することは、公共交通を利用している旅客の利便や安全の確保を図る観点から重要であると認識しています。特に、非常時や緊急時における情報の伝達などは、情報の不明確さや輻輳により旅客（施設利用者含む）が不安になることがあり、なおかつ、駅に情報を求め滞留するといった事象も見受けられます。

東北運輸局としましては、旅客の利便を低下させない、また、混乱を回避するために貴者の提案も含め、平時、緊急時等に限らず確実なアナウンスや情報提供の実施に向け、鉄道事業者の定期点検や検証改善を促して参りたいと考えています。(東北運輸局)

## ● 車内防犯カメラの設置について

**＜提言＞**11月7日の河北新報に、仙台市交通局では小田急線、京王線特急で起きた乗客刺傷事件も踏まえ、市営地下鉄南北線、東西線に車内防犯カメラ設置を検討、見回りも強化との記事がありました。

安全・定時運行に加えて、限られた人数や予算の中での防犯対策強化にあたる運転士、駅務員の方々に敬意と感謝を表します。

一方で、その記事の中に乗客の手荷物検査を可能とするなどの省令改正への対応には慎重姿勢を崩さないとの記載もありました。

その理由として利用者の理解が進んでいないと思われることから実施した場合、駅員とのトラブルになる恐れも考えられるため現時点ではとりいれられないということでした。

いろいろなご事情とトラブルを避けたい気持ちはわかりますが、乗客の安全を優先するのであれば、駅構内での巡回で不審者を発見した場合の手荷物検査は早急を実施すべきと思います。

11月22日の報道では「手荷物検査の可能性を検討する」とトーンがほんの少し変わったようですが、不審者に対する手荷物検査の必要性や実施にむけての広報やポスター掲示はすぐにできることだと思いますし、利用者の理解が進んでいないことを理由に挙げるのであれば、まずはそこから手を付けるべきだと思います。

早急に「可能性」なるものをご検討くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(東北)

**＜対応＞**手荷物等の点検は、鉄道におけるセキュリティ対策強化、不審者（物）検知技術等の進展に伴い点検対象を合理的に特定できることなどを踏まえ大規模イベント等においては、一定の検知手法（危険物探知犬等）を用いて対象者を特定して手荷物等の点検を行うケースも想定できます。このような鉄道の安全安心の向上など取り巻く状況の変化に鑑み、必要な点検が適切に実施される環境を整備する必要があることから、令和3年7月に改正施行されたものです。

運用は各鉄道事業者の運送約款や施設管理者権限に基づくこととなりますが、一方で不審者（物）の特定は、旅客個人のプライバシー保護の観点から前述の手法等を用いて慎重に実施すべきと考えられ、警察と連携した対応や有事の避難誘導など、定期的訓練の実施や内外PRによって事前の抑止効果を出すなどの取組を実施している鉄道事業者（仙台市交

通局含む) もいる点ご理解願いたいと考えています。

(東北運輸局)

## ● 他の鉄道事業者の振替輸送に関する情報提供について

＜提言＞日頃、通勤において田町（ＪＲ）～品川（京急）～能見台を利用しています。

帰宅時、田町駅から京浜東北線に乗り品川駅で京急線に乗り換えますが、過去に何回か、品川駅で降り京急線に行くと人身事故等で電車が止まっており、振替輸送の依頼をしているとのことで、再び京浜東北線に乗り帰宅しました。

ＪＲさんをお願いのですが、振替輸送を受託されているのであれば、受託を受けている鉄道会社との乗換駅の手前で、振替輸送を受けている旨のアナウンスをしていただければ、そのまま京浜東北線を利用でき、無駄な乗り換え（時間のロス及び駅構内の混雑）をすることがありませんでした。

是非、振替輸送を受けているときはその旨のアナウンスをしていただけないでしょうか。

アナウンスをするようなマニュアルになっているのであれば、乗務員の方に徹底した指導をお願いいたします。

なお、京浜急行では振替輸送を受託又は依頼をしているときは、その旨のアナウンスが行われています。

(関東 Ｉ)

＜対応＞いただいたご意見を東日本旅客鉄道株式会社にお伝えし、以下の回答がありましたのでご紹介いたします。

他線区、他会社における運転見合わせや振替乗車等が発生した場合におきましては、情報がわかり次第、お客さまに速やかにご案内するように指導しているところでございますが、まだまだ私どもの指導が至らないことを痛感しております。

今回のご指摘を真摯に受け止めまして、他線区、他会社の遅延情報等、乗務員が得た情報は迅速にお知らせするように再度指導してまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(関東運輸局)

## ● 災害時における、運転再開に向けた安全確認について

＜提言＞２０２１年１０月７日の夜に発生した最大震度５強を記録した地震により、首都圏の鉄道は一時、ほぼ全ての路線（会社）において運転を見合わせた。

しかしながら、鉄道各社の運転再開時間には大きな差が生じ、特に、ＪＲ埼京線、湘南新宿ラインなど、地震発生翌日の午後により早く運転を再開した。一方、東京メトロは、地震発生後の午後１１時までに日比谷線や東西線を除く７路線で順次運転を再開した。京王線にあつては、地震発生から１０分程度で運転を再開し、約３時間後には通常運転に切り替わった。

運転再開の判断は鉄道各社の指針、路線の長さや地盤の固さ、崖などの危険箇所など線路の立地条件により異なることは理解できる。安全が確認されなければ再開できないことは当然であるが、ＪＲの路線にあつては、新幹線は早めに運転再開となる一方、郊外から都心への通勤通学に欠かせない埼京線や湘南新宿ライン、横浜線や武蔵野線などは自然災害の発生の都度運転再開が遅い傾向にある。通勤や通学でＪＲを利用する上で、新幹線と在来線での運転再開に差が生じる理由と在来線で再開に時間がかかる路線への今後の対応策

について伺いたい。

(関東 H)

**<対応>**いただいたご意見を東日本旅客鉄道株式会社にお伝えし、以下の回答がありましたのでご紹介いたします。

2021年10月7日(木)22時41分頃に発生した地震の影響で、新幹線は7日に遅れが発生、在来線は7日および8日に遅れと運休が発生し、お客さまにご迷惑をおかけし誠に申し訳ありません。

今回の地震では、新幹線より在来線のほうが地震の揺れが大きく、在来線では駅間に停車した列車が複数発生し、列車からお客さまの降車誘導を実施いたしました。また、安全確認のため、多くの線区におきましては徒歩巡回等を実施することで、運転再開まで時間を要した線区がありました。

これらの迅速化に向け、検討を進めて参ります。何卒ご理解賜われますようお願い申し上げます。

(関東運輸局)

## ● 新幹線ホームにおけるアナウンスへの要望

**<提言>**JR東日本東京駅の上越・北陸・東北新幹線ホームにおいては、英語による自動アナウンスが行われています。主に行き先や停車駅を紹介しており、列車によっては止まらない駅もあるため、不案内な外国人旅行者等にとっては大事な情報だろうと推察します。新型コロナウイルス感染拡大の影響でほぼ途絶えていたインバウンドの復活に備え、外国語によるアナウンスは継続して必要なサービスだと思います。

また、同様の自動アナウンスは日本語でも行われており、乗り換え時間に余裕がないときやデジタルサイネージが近くにならないときは確認のために聞き耳を立てている利用者も多いと思います。

しかしながら、自動アナウンスを遮るように駅員のマイクによる列車の到着を告げる等のアナウンスが優先的に行われ、知りたい情報が得られないことが間々あります。

列車の到着を告げるアナウンスは安全のために優先されることはやむを得ないと思いますが、自動アナウンスが中断した場合は再度同様のアナウンスを流すような配慮が必要と考えます。途切れた情報の続きを待つ利用者のために、自動アナウンスのシステム変更等を是非検討していただきたい。

なお、自動アナウンスと同様の情報にもかかわらず、自動アナウンスを遮ってアナウンスをする駅員もいます。自動アナウンスを無視しているとしか思えない無駄な行為が解消されることを併せ要望します。

(関東 H)

**<対応>**いただいたご意見を東日本旅客鉄道株式会社にお伝えし、以下の回答がありましたのでご紹介いたします。

ご意見いただきました自動アナウンスにおきましては、安全を優先させるために肉声放送が自動放送より優先となるようなシステム仕様となっております。肉声放送により途切れてしまった自動放送を再度流すことにおきましては、ご意見を参考にさせていただき更なるサービス向上に取り組んで参ります。

また、駅社員の肉声放送につきましては、お客さまの安全確保のために注意喚起を促す

際や、輸送障害時等でお客さまへの情報提供が必要な際等に行うよう指導をしております。引き続き駅社員への指導を徹底し、サービス品質のレベルアップに努めて参ります。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）

## ● エスカレーターでの利用マナー（歩行禁止）について

＜提言＞鉄道駅で多くの人が身近に利用するのはエスカレーターです。鉄道会社ではエスカレーターの利用マナーの啓発を行っていることやこれに国土交通省が後援していることを承知しております。

一方、エスカレーターの利用マナーが改善されたとのニュースは聞かれず、事故も散見される状況にあります。

昨今、自治体では埼玉県が「埼玉県エスカレーターの安全な利用の促進に関する条例」を制定、施行しました。難しい問題ではありますが、国土交通省関東運輸局においても、自治体、鉄道事業者と連携し、利用マナーをより一層向上させるための積極的な運動を展開されたいかがでしょうか。（関東 I）

＜対応＞エスカレーターの利用を含む鉄道利用者のマナーについては、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、安全に係る事柄であることから、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り組みを通じ、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。

具体的には、ご承知のとおり2021年10月1日から同年10月31日の期間、全国の鉄道事業者51社局・4団体や空港施設、商業施設、自治体と共同で、エスカレーターの安全利用を呼びかけるキャンペーンを実施し、国土交通省と消費者庁が後援したところです。

なお、国土交通省としては、平成29年7月に「エレベーターの転落防止対策に関するガイドライン」を国土交通省住宅局建築指導課より示しており、設計者・建築物管理者の判断材料となるよう周知を行っております。

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り組みへの参考とさせていただきます。

いずれにしても、利用者個々のマナーの問題であり、最終的には利用者自身が周囲への配慮を伴ってエスカレーターをご利用いただくべきことを、ご理解願います。

（関東運輸局）

## ● 「異音発生時」における列車遅延等のお知らせについて

＜提言＞JRにおいて、「異音の確認」ということで、列車の臨時停車・遅延等が度々発生しております。

輸送の安全確保上「安全の確認」は必須の事項と思いますが、乗客には「異音の確認」というだけのアナウンスであります。実際「どんな音がしたのか」、また、「何が原因であったのか」、「どんな対応が必要なのか」等々、出来る限りのお知らせがあれば乗客も安心すると思いますので、是非とも宜しくお願い致します。

因に、最近の「異音」が発生した時は、約20分以上の緊急臨時停車となっており、遅延

のみならず運休が発生しております。

(関東 W)

**<対応>**いただいたご意見を東日本旅客鉄道株式会社にお伝えし、以下の回答がありましたのでご紹介いたします。

異音の原因として、床下から異音がした場合は、乗務員が原因および運転再開への支障の有無について確認することとなりますので、お客さまには確認が終わるまでは車内でお待ちいただく事になります。

原因につきましては、確認を行っても判明しない場合もございますが、レールに石が潰れた跡があった等と判明した場合にはお客さまにお知らせすることもございます。しかしながら、まだまだお客さまへの情報提供が不十分なケースもあり、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。

輸送混乱時などにおける車内放送につきましては、原因や運転再開見込み等を迅速・的確にお知らせするように努めているところでございますが、まだまだ不十分であることを厳粛に受け止め、必要な情報を的確に提供できるよう引き続き指導して参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(関東運輸局)

## ● 駅構内における安全対策について

**<提言>** J Rの市ヶ谷駅を利用しています。

J R市ヶ谷駅の秋葉原寄りの階段は向かって左側は青のペイントが施されており、「のぼり」と表示されています。また、向かって右側はピンクのペイントが施されており、「くだり」と表示されています。中央部の幅の広いエリアにはグリーンのペイントが施されており「ゆずりあいゾーン」と表示されています。このペイントの色分けとそれぞれの表示により、朝夕のラッシュ時においても、利用者は整然と階段の上り下りをしております。

以前は、ホームに入ってくる電車に乗ろうとして階段を駆け降りてくる利用者と他の利用者が接触する光景が間々ありましたが、最近ではほとんど見かけません。

非常に良い施策だと思います。駅の事情によりこのような施策が可能な駅とそうでない駅とがあるかと思いますが他の駅の階段やコンコースなどにも導入してみても如何でしょうか。

(関東 K)

**<対応>**いただいたご意見を東日本旅客鉄道株式会社にお伝えし、以下の回答がありましたのでご紹介いたします。

市ヶ谷駅の取組みにつきまして、おほめのお言葉をいただきましてありがとうございます。ご記載いただきました通り、駅を含めた各周辺地域の特性や階段の配置、更には一日の中でも時間帯によりご利用状況が大きく異なることから、各駅にてその箇所の状況に応じたご案内をさせていただいております。

今回の市ヶ谷駅階段部分での取組みが、お客さま同士の接触防止に有効であるというご意見も参考とさせていただきながら、更なるご案内向上に努めて参ります。何卒、よろしくお願い申し上げます。

(関東運輸局)

## ● 越後川口駅地下道の照明について

**<提言>** 上越線越後川口駅を利用して十日町へ行ったが、その際上越線から飯山線に乗り

替えの通路（地下道）の照明が、初めて利用する人や障害のある弱視・強度の近視の人には暗すぎると感じた。安全の観点からなんとかできないものか。最新鋭のLEDにできないか。（北陸信越）

**<対応>**この度は貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。越後川口駅地下道の照明につきましては、最新のものではございませんが、LEDの照明を使用しております。

また、この度頂戴しましたご意見を受けまして、改めて越後川口駅地下道照明の照度を調査いたしました。いずれの箇所も必要な照度を満たしております。

従いまして、誠に恐れ入りますがこの度のご意見を踏まえましての当社としての照明取り替え等の対応は致しかねます。ご希望に添えず誠に申し訳ございません。

しかしながら、この度頂戴しましたご意見は今後の参考とさせて頂き、今後もお客さまからのご意見等を踏まえ、必要により照明取り替えを検討していくとともに、取替の際は駅の利便性を向上させる照明器具を考慮して参ります。

（東日本旅客鉄道（株）新潟支社）

## ● 複数（3件以上）の交通機関における連絡定期券の導入について

**<提言>**私は、近鉄、名鉄、名古屋市営地下鉄を乗り継いで毎日通勤しています。

通勤には、近鉄（K i P S I C O C A）、名鉄（磁気式）、地下鉄（m a n a c a）をそれぞれ別に1枚ずつ、定期券を購入して通勤しています。

近鉄定期券を購入した後、数日後に名鉄定期券を購入することになりましたが、駅員の方から「名古屋駅での連絡改札口では、近鉄がICカードの定期券の場合は、名鉄定期券は磁気式にしないと通過できない。」と言われ、磁気式にしました。

その後、近鉄と名鉄は名古屋駅で乗り継ぐ場合は、平成26年9月21日から「名鉄・近鉄IC連絡定期乗車券」が発売されて、1枚のカードで利用できるようになっていると知りました。また、名鉄と地下鉄は連絡定期券があると聞いています。

2つの交通機関までは1枚のカードにすることができるとはわかりましたが、近鉄、名鉄、地下鉄の3つの交通機関を1枚のカードで利用できる定期券の導入を検討いただけないでしょうか。

また、近鉄と地下鉄を乗り継いで通勤している知人が、「大阪や京都の地下鉄なら近鉄との連絡定期券があるが、名古屋市営地下鉄と近鉄は連絡定期券がない。」と言っておりました。

1枚のカードですべての交通機関が利用できれば、改札ゲートで誤って他のICカードをタッチしてしまい、通過できず周囲の方に迷惑をかけたり、駅員の方に訂正処理をしていただきお手をかけるということが少なくなると思います。私も過去に何度か誤ってタッチしたことがありますし、今でもそのような方を時々見かけます。

利用者はたいへん便利になり、とても助かりますし、スムーズな人流のためにも是非導入していただきたいと要望します。

その他、定期券を購入するに当たって、クレジットカードで購入する場合、地下鉄を除いて、近鉄と名鉄は指定されたクレジットカードしか使用できないと言われました。そのた



めだけに、新たにクレジットカードを作成するのは手間ですし、多数のカードを持ちたくない方も見えると思いますので、縛りをなくしていただければ有難いですが、難しいのでしょうか。

ぜひ、これらの交通機関間におけるバリアフリーについて、前向きに検討いただきたくお願い申し上げます。（中部 T）

**＜対応＞**近鉄、名鉄、地下鉄の各事業者を確認したところ、3つの交通機関を1枚のカードで利用できる定期券の導入については、それぞれの交通事業者において大幅な機器改修が必要となり、多大な費用がかかるため、現在のところ導入する予定はないとの回答がありました。

なお、頂きましたご意見につきましては各事業者に伝えさせていただくとともに、運輸局としましても機会を捉え必要な助言等を行ってい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いたします。

また、定期券を購入する際のクレジットカード会社の縛りですが、名鉄、近鉄からはカード会社に支払う手数料などの関係から慎重に検討したいが、今後取り組んでいくべき課題であると認識しているとの回答がありました。（中部運輸局）

#### ● 地下鉄鶴舞線のダイヤ改正について

**＜提言＞**名城線及び名港線にホームドアが設置されたことにより、ダイヤ改正が行われたが、鶴舞線のダイヤはそのままのため、乗り継ぎ時間がかかなり短くなったり、かなり長くなったりしたので、鶴舞線も可能であればダイヤ改正をして、以前のように乗り継ぎをスムーズにしてほしい。（中部 Y）

**＜対応＞**事業者に確認したところ、地下鉄各路線の乗り継ぎにつきましては、できる限り利便性を考慮して対応しておりますが、路線ごとに運転間隔、運転時分及び運行本数などが違うことから、すべての列車の乗り継ぎをよくすることは困難であるとの回答がありました。

なお、頂きましたご意見につきましては、名古屋市交通局に伝えさせていただき、今後のダイヤ作成の参考とさせていただきたいとの回答がありました。（中部運輸局）

#### ● 名古屋市営地下鉄駅に設置してある幅広自動改札機について

**＜提言＞**横幅の広い自動改札機は、車椅子、ベビーカー及び嵩荷物持参の利用者にとっては、改札時には余裕をもって通過でき便利と感じています。駅の改札口によっては、まだ設置されていない所も多くあり、利便性の面からも今後の増設を要望いたします。幅広改札機の設置について、駅員さんに尋ねたところ一般機に比べ高額でもあり、設置スペース上の問題もあり、増設は困難とのことでした。

また、伏見駅の場合は一般機が55.5cm、幅広機は90.5cmとなっていますが、各駅によって幅規格が異なり、設置スペース箇所の問題も承知していますが、例えば鶴舞線八事駅の中改札口は、十分なスペースがあり、多くの買い物客が利用する中、幅広改札機が設置されていない状況です。（中部 K）

(参考写真)

鶴舞線八事駅中改札口



左側には、十分なスペース



**＜対応＞**名古屋市交通局に確認したところ、幅広改札機の必要なお客様（車椅子やベビーカー等の利用者）は、改札内に入った後にホーム階へのエレベーターを必要とされる方が多いことから、改札入場後にご不便をおかけしないように、バリアフリールート上にある改札口にあわせて整備を行っているとの回答がありました。

また、ご指摘のとおり幅広改札機は、通常の自動改札機（一般機）と比較して高額であり、設置にはピットの改修費用もかかることから、一般機に変えて増設していくことは困難ではあるが、エレベーター新設などバリアフリールートを整備する機会にあわせて、幅広改札機を設置していく予定であるとの回答がありました。

運輸局としましても標記の充実を進めるよう指導・助言を行っていきたいと考えておりますので、ご理解を頂きますようお願いいたします。（中部運輸局）

### ● 名古屋市営地下鉄の地上出入口につながる階段通行の統一について

**＜提言＞**従来から気になっていますが、地下駅改札口から地上の出入口への乗降客の階段通行が駅によって、右側または左側（右左のルールはその駅の駅長判断）と違っている現状ですが、歩行者ルールは右側通行となっていますが、階段通行の統一ができないのでしょうか。（中部 K）

**＜対応＞**事業者に確認したところ、地下鉄駅構内の通行方向については、駅の構造、改札口や券売機の設置位置、出入口や乗換通路の関係などにより、自然と一定の通行方向ができるため、本来は自然の流れで通行して頂くのが望ましいが、特に混雑する場所や幅員の狭い通路では、お客さまが円滑に通行していただけるよう、状況にあわせた通行方向の案内を表示しているとの回答がありました。

事業者としても利用実態等に応じた対応を行っているものと思われますのでご理解を頂きますようお願いいたします。

なお、頂きましたご意見につきましては名古屋市交通局へ伝えさせていただきました。

（中部運輸局）

## ● 京阪電車の車内アナウンスについて

＜提言＞毎日の通勤に京阪電車を利用しています。

車掌さんが扉を閉めるときには「扉を閉めます」と車内アナウンスされ、一方、ホームでは「扉が閉まります」とアナウンスが流れます。

私が利用する他の鉄道会社では車掌さんも「扉が閉まります」とアナウンスされることが多く、私個人的には車掌さんは「扉を閉めます」の方がしっくりします。

理由としては、車掌さんご自身が責任を持って扉を閉めますと言っているように聞こえ、信頼できる響きを感じるからです。

同僚にこの話をすると、「閉めます」は“きつく一方的”に感じるので「閉まります」の方が穏やかで良いのではないかとの意見もありました。

京阪電車では、こうしたアナウンスの使い分けなど、意図的にされているところがあるのか気になっておりました。

些細なことでまことに恐縮ですが、お聞かせいただければ幸いです。（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）

車掌の放送においては、「扉を閉めます」との表現を意図的に使用しております。

車掌が自らのスイッチ操作により扉を閉めることから、この表現にしております。

また、車掌自身にも、自ら扉を操作していることを意識付けすることで、より慎重な操業を促す意図も込めております。（京阪電気鉄道（株））

## ● 京阪電車の京橋駅での乗車位置について

＜提言＞さて、京阪電車では9月25日にダイヤ改正が実施されました。

通勤では、帰路京橋駅から準急或いは快速急行を利用いたしております。

ホームには、乗車口（ドア位置）の目印として丸印と三角印の二種類を使用し、特急及び快速急行は三角印、ほかは丸印と区別されており、このことはホーム上での混雑緩和にとっても役立っていると思います。

一方で、同じ2番線ホームで特急発車の2、3分後に快速急行が発車となるダイヤ編成となっており、この場合どちらも三角印を先頭に利用客が並ぶこととなります。

快速急行の利用客は特急が発車するまで特急利用客の列の横で概ねの列を作り、発車後あらためて列を形成し直している状況にあり、特に夕刻では特急はかなり混雑しており、快速急行の利用客が列に加わっている場合など若干の混乱も見受けられます。

このようなダイヤ設定の場合には、快速急行は丸印からの乗車でも良いのではと思った次第です。

些細なことでまことに恐縮ですが、お聞かせいただければ幸いです。（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）

快速急行は、2008年の中之島線開通より運転を開始した列車種別となります。

特急を補完する列車種別であったことから、乗車位置については特急に合わせて設置し

ております。

特急の停車しない、寝屋川市駅や香里園駅へのご乗車も多い列車ではございますが、乗車位置の移設には放送や行先表示器等の改修を伴い容易ではないことから、今後のシステム更新時の検討課題とさせていただきます。  
(京阪電気鉄道(株))

## ● JRの区間特定運賃等について

**<提言>**現在、従業員がJR西日本の大阪環状線、京都線、嵯峨野山陰線の通勤定期券利用をしており、当該経路は複数の区間特定運賃の適用となるため、3分割した場合が通しの定期券購入に比べて大幅な割安の計算となります。

しかし、JRの分割定期は2分割までとなっており、3分割の場合には乗換駅で一旦改札を出る必要があり通勤行動として不合理であるため、分割可能な範囲でまとめたうえ通勤定期代を支給しています。

通勤定期代については、雇用者にて実費相当額の支給をすべきと考えますが、社会保険料の算定基礎にもなるため、支給額が増えれば雇い主・従業員の年金や健康保険料の掛け金負担が増える場合もあり、事業運営的にも可能な経費の削減はしたいとの思いがあります。

JRの区間特定運賃は、長距離を通して乗車券購入する方が割高になると言う感覚的な違和感はあるものの、長らく続けられてきた一定要件下の割引措置であることは理解しております。その上で利用者サービスとして、3分割定期の発行や分割定期では当該乗車区間の通しで最安の運賃適用をして頂けないかとやはり考えるところです。  
(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)

この度ご指摘いただきました分割購入時における取扱いについてご回答させていただきます。

なお、ICOCA定期券でのご利用を前提としてご回答させていただきます。

ご指摘のようにICOCA定期は定期券の情報を2つまでしか書き込むことができません。

3分割の定期券をご使用になられる際は磁気定期券でのご購入をお願いしております。

また、弊社の自動改札機は出場時に切符を3枚まで投入いただけます。

(西日本旅客鉄道(株))

## ● 鉄道主要駅内外の関係施設でのワクチン接種等の実施について

**<提言>**コロナワクチンの職域接種も進んでいますが、3回目の接種に向け、鉄道主要駅内外の関係施設でワクチン接種やPCR検査などを行ったらどうでしょうか。  
(近畿)

**<対応>**職域接種については、地域の負担を軽減し、接種の加速化を図るため、賛同する企業や大学等において職域単位での接種を可能とされたところで、その実施にあたっては、医療従事者や会場等は自ら確保し、自治体の接種事業に影響を与えないこととされております。

今後予定される3回目の接種においても、所管庁である厚生労働省から具体的な取扱い

が示された際には、事業者への情報提供など適切な対応を行って参ります。(近畿運輸局)

## ● 新型コロナウイルス感染症対策としての車内エアコンの稼働について

**<提言>** コロナ禍におけるまん延防止対策の徹底について、広く公共輸送機関に携わる皆様のご努力に対しましては敬意を表するところです。こんなにガラガラの状態で行(航)を続けていていいのかと申し訳なく思うことが多々ありますが、密を避けるということで乗客としては非常にありがたいことだと感謝しています。

しかしながら、一部のところでは疑義を感じるようなところがありますので下記2点についてご教示ください。

近鉄けいはんな線のうち、学研奈良登美ヶ丘から生駒間にあっては、朝の通勤時間帯であっても概ね座れる程度の混み具合で、今年の夏は雨の日以外は車両の前後の窓が開放されていますが、車両の天井のエアコンは、よほどの暑い日以外は天候にかかわらず稼働されていないことが多くある状況です。一方、生駒駅から長田で相互直通の大阪メトロコスモスクエア駅までは、座れない乗客も多い状況で、エアコンは必ず稼働されています(生駒駅まで止まっていた列車のエアコンも動き出します)。

そこで近鉄では、少しでも多くの空気を循環させることが乗客の安全安心につながることをとして営業列車のエアコンの常時稼働を必須条件として定めているのか、一定の稼働条件を設定し、それによって稼働させているのかお尋ねします。

また、運輸安全マネジメント体制として、近鉄の経営トップはコロナ禍での対策として空気循環など乗客の安全安心のための措置を徹底するよう指示しているはずですが、上記のような細かなことは決めたことが不徹底なのか現場で判断するよう現場任せとなっているのかお尋ねします。(近畿)

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

車内の温度調節につきましては原則自動運転としております。

しかしながら、外気温や混雑状況等を考慮して乗務員の判断により、手動で温度調節を行うこととしております。

けいはんな線の学研奈良登美ヶ丘～生駒間につきましてはご乗車のお客様の数も少なく、車内の温度が冷房運転の設定温度より低い場合が多いので、冷房運転を行なわないことが多いと思われます。

生駒駅からはお客が増え、車内の温度も上昇するので冷房運転を開始するか、混雑状況を考慮し乗務員が手動で冷房を強める場合がございます。

なお、近鉄では、新型コロナウイルス感染症に関する感染予防および感染拡大の防止のため、「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に基づいて取組みを行っています。

車両につきましては冷房運転していない場合でも、車両の換気装置は常時作動しているとともに、窓を開けることにより概ね4～10分で空気の入替を行っております。

(近畿日本鉄道(株))

## ● 泉北ライナーと地下鉄との乗り継ぎについて

＜提言＞堺市では平成２９年に「南海電鉄（泉北高速鉄道を含む）のダイヤ等に係る要請・要望」が出されているものの、今だ、泉北ライナーと地下鉄の乗り継ぎが良くない。

（近畿）

＜対応＞ご意見いただきましたことを、南海電気鉄道（株）、泉北高速鉄道（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）

泉北ライナーは、難波、新今宮、天下茶屋の大阪市内と泉北ニュータウン間の輸送を迅速、かつ快適にご利用いただけるよう速達性を最優先して設定した有料特急でございます。

そのため中百舌鳥駅を停車駅とすることによりその速達性が損なわれるほか、中百舌鳥～和泉中央間と同様の所要時間である堺東駅～金剛駅、河内長野駅間の有料特急利用者が極めて少なく、停車したとしても需要が見込めないことなども総合的に勘案して決定したものです。

以上のことを踏まえ、現時点では泉北ライナーを中百舌鳥駅に停車させる予定はございませんので、ご理解賜りますようお願いいたします。

泉北ライナーの運転当初は空席が目立つ列車もあり運転休止を求められるご意見も頂戴しておりましたが、現在はラッシュ時間帯を中心に定着した需要がございます。今後も引き続き利用推進を図ってまいります。

（南海電気鉄道（株））

ダイヤ改正については、平成２７年１２月５日に特急「泉北ライナー」の運行開始及び大阪市内への速達性・利便性の向上を目的に実施しました。

平成２９年８月２６日改正時に特急「泉北ライナー」の増便、昼間時間帯の相互直通列車の増便を行い、加えて夕刻以降の和泉中央方面行の列車については、区間急行を準急行に置換え、南海高野線・Osaka Metro双方の乗り継ぎの利便性向上に努めました。

今後もお客さまにご満足いただけるようなダイヤを提供できるよう検討してまいります。

今後とも泉北高速鉄道をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

（泉北高速鉄道（株））

## ● 泉北高速・南海電鉄各駅のトイレについて

＜提言＞泉北高速・南海電鉄各駅のトイレに清潔感がないところもある。（中百舌鳥等）

地下鉄のトイレは、ここ数年でかなり綺麗になってきおり、利用しても気持ちが良い、南海系列も是非、総点検してほしいものである。

（近畿）

＜対応＞ご意見いただきましたことを、泉北高速鉄道（株）、南海電気鉄道（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）

トイレの改修については、現在順次、更新工事を実施しております。泉ヶ丘駅・和泉中央駅についてはすでに工事が完了し、まもなく梅・美木多駅についても完了となります。

光明池駅についてもまもなく工事開始する見込みとなっております。

中百舌鳥駅トイレのご要望につきましては、南海電鉄の所管となるため、弊社ではお答

えいたしかねます。

今後も利用者のニーズに応じ、多様な世代が利用しやすい公共交通の利便性の向上を図ってまいります。

今後とも泉北高速鉄道をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

(泉北高速鉄道(株))

トイレの環境については、弊社では2016年度よりトイレのリニューアルを推進しており、これまでに54駅においてリニューアルを実施してまいりました。堺市内の駅といたしましては、2021年10月末現在、15駅中7駅のリニューアルが完了しております。

ご指摘の中百舌鳥駅につきましては南改札のトイレのリニューアル工事を実施中で2021年12月下旬に完了予定であり、萩原天神駅においても今年度実施予定ですので、今年度末には9駅が完了いたします。その他の駅トイレにつきましても、順次リニューアルを実施していく予定ですのでご理解賜りますようお願いいたします。(南海電気鉄道(株))

### ● JR姫路駅における「交通整理人」の配置について

＜提言＞JR姫路駅は、各ホームともエレベーター・エスカレーターが完備され、ハード面では問題ないように思います。

しかし、下りホームは1日のうちの一定時間帯は、エスカレーター、エレベーターを利用した人が、ホーム上に密集するケースが多くあり、目の不自由な方、車いすの方、ベビーカー等を使用・利用している人がその密集の中を通過してホーム内の希望位置まで移動するのが大変な場合をよく見かけます。これでは、ハード面の整備価値が下がってしまいます。

人手不足であることは理解できなくないですが、混雑する時間帯だけでも「交通整理」する人の配置を検討できないでしょうか。(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)

姫路駅の下りホームについては、現在も必要により、見守りや放送等によりホーム上の安全を確保しているところです。

現在のところ、新たに駅係員を配置する計画はございませんが、今後も引き続き、お体の不自由なお客様やベビーカーをご利用のお客様にも安心してご利用いただけるよう努めて参ります。(西日本旅客鉄道(株))

### ● 神戸電鉄各駅における整列ラインの整備について

＜提言＞神戸電鉄の各駅には、電車の到着にあわせて乗降場所を示す「印」がホーム各所にありますが、ホームには乗車順を示す整列ラインが引かれておりません。乗降客の少ない駅はそれでよいと思われますが、乗降客の多い主要駅では、整列印のラインを引いていただけるよう要望いたします。(神戸 M)

＜対応＞ご意見いただきましたことを、神戸電鉄(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、2枚扉と3枚扉の車両が混在し、日々使用する車両が異なる車両運用となっ

ておりますので、全ての列車に対応した整列ライン（誘導線）を設置する必要がありますが、主要駅であっても駅の構造上狭隘なホームに複数の誘導線が混在することで、ご利用のお客様には整列していただく場所がお分かりにくくなることから整列ラインの整備には至っていないのが実情でございます。

今後、ホームや駅施設の状況およびお客様のご利用動向等を注視し整列ラインの整備について検討いたしますが、先ずはご利用時の整列乗車についてのマナー啓発に取り組んで参ります。

（神戸電鉄（株））

## ● 阪急西宮北口駅における混雑対策について

＜提言＞私は阪急電車で今津線、神戸線を西宮北口乗り換えで通勤しています。

特に帰宅時よく思うのですが、夕刻の西宮北口駅の今津線ホーム（宝塚行き）が大変混雑しています。今津線ホームの中央南側にはテナント施設があり、次の電車を待つ乗客の行列で前方（宝塚側）に進むことが相当困難になります。健常者でも困難を感じますから、目の不自由な方にとっては相当な困難と思われます。

混雑の原因は、今津線ホームには大阪、神戸からの帰宅者が一か所の階段から集中してしまうことに加えて、階段を降りてすぐにテナントがあることではないでしょうか。

神戸線のホームでは複数の階段に利用者が分散しており、テナントもなく、何も意識することはありません。

阪急電車では、十三駅や三宮駅には新幹線駅のような安全柵が設置されています。

HPで阪急の駅別乗降人員を見ると、西宮北口駅は2位とのこと。乗降人員に乗り継ぎ人員も加えると、1位の梅田駅には及ばずとも相当な利用者数になろうかと思えます。

今津線西宮北口駅に安全柵の設置をお願いしたいのも一つですが、ホームにあるテナントの位置を変更することも安全対策上必要ではないでしょうか。

（神戸 M）

＜対応＞ご意見いただきましたことを、阪急電鉄（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）

平素から阪急電鉄をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

早速ではございますが、頂戴しましたご要望につきまして回答申し上げます。

弊社の西宮北口駅今津線（宝塚方面行き）ホームのテナントにつきましては、1997年の営業開始以来、24年以上現在の状態で営業をしております。なお、ホームの安全施策に関しましても、ホームを乗降別に運用しており、夕方ラッシュ時の混雑時にはホーム誘導係員を配置する等、安全対策にも努めております。

今後、現在のテナント位置を変更するなどの改修は考えておりませんが、お客様に安全・安心にご利用いただけるよう、引き続き、安全対策に努めてまいります。

ご意見でございます安全柵（以下、ホームドア）の設置につきましては、弊社としてもホームからの転落を防止しお客様の安全を守る方法として、最も有効な対策と考えております。

次に、弊社では、2018年度に十三駅3・4・5号線、2020年度に神戸三宮駅の全ホームにホームドア整備を完了し、現在は春日野道駅において2022年度中の供用開始



を目指して鋭意工事を進めているところです。

引き続きホームドア整備を積極的に推進していく考えですが、整備には多額の費用と多くの時間を要することから、駅・ホームの優先順位を整理したうえで実施してまいります。また、国土交通省から利用者10万人以上の駅を優先して整備する方針が示されていることから、それらの諸事情も総合的に判断したうえで、計画的なホームドアの整備に努めてまいります。

今回ご指摘いただきました西宮北口駅につきましては、ご利用者数が10万人を超え優先度の高い駅と考えておりますので、春日野道駅に次いで整備の具体化検討を進めているところではございますが、ホーム幅員や利用状況を踏まえたうえで、ホームの優先順位をつけて整備を進めてまいります。

お客様におかれましては、何卒事情ご賢察の上ご理解いただきますよう、また、今後とも阪急電鉄をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。  
(阪急電鉄(株))

## ● 駅構内や高架下通路における漏水対策について

**<提言>**私は、山陽電車江井ヶ島駅から山陽明石、JR明石から元町を利用しています。

この8月の長雨の際、駅構内や高架下通路など、漏水が数カ所見られ、バリケードや漏水受け用のバケツなどを配置し、どちらによる水濡れ、それに伴う転倒を予防されていました。

しかしながら、一部でバリケード以外にも床面に水が溢れ、滑って転倒しそうになりました。

床面の仕様の問題が大きいのですが、もう一つ完璧に漏水を止めなかったことが原因だと思います。また動線上に漏水箇所があったと言う事は見逃せません。

明確には覚えていませんが、視覚障害者用の通路のタイルの上にもバリケードが張ってあったと記憶しています。その周りに係員はいませんでした。駅等施設の老朽化と人員不足により完璧な安全対策が取りにくいと思いますが、吸水マットをバケツの周りに敷く、音声による視覚障害者の安全歩行を守る等の措置が必要であったと思いました。

(神戸 T)

**<対応>**この度のご意見から、具体的な事象を特定することが出来ませんでした。鉄道施設に係る安全対策については、機会がある事に要請して参ります。

また、施設面のみでなく、周りの方のご協力も重要と認識しております。ご存じの通り、国土交通省でも「心のバリアフリー」の取組を進めておりますので、お困りの方へのお声かけ、サポートについて、ご協力の程よろしく願いいたします。  
(近畿運輸局)

## ● 交通機関利用時に支援を必要とする利用者のための支援ボランティア配置要望

**<提言>**昨年9月の日曜日 11時過ぎの阪急電鉄神戸三宮駅から梅田行特急に乗車した際、新開地方面から既に乗車している男性客がいた。マスクなし、ズック靴のままで、ロングシートに寝転がり、頭部付近にポテトチップスと清涼飲料水を置きコミック雑誌を枕がわりにした14～18歳の若者で、眠っているようだった。同駅からの乗車客は、座席に余裕もあり皆離れて座った。次駅からの乗車客は同シートの空いている端から座り、立

ち客が増えだした頃に、ようやく座ったが両隣席は誰も座らなかった。西宮北口駅到着タイミングに車内を移動し、同駅から乗車された70歳代とお見受けするご婦人が彼の隣席に座ると、話しかけるなど、ご婦人への迷惑行動が、彼が下車する十三駅まで続いた。

おそらく彼は、乗り慣れた利用客であり、一人で行動できる知的障がい者であると想像する。知的障がい者、発達障がい者が一人で行動する機会が多いと思われるが、このような行動を伴う場合には、知識のある支援者(見守り者)の必要を感じる。

そこで、ホームから転落事故の危険がある視覚障がい者、交通機関利用の途中で行き先が分からなくなる認知症患者も含め、交通機関の駅、ターミナル施設、列車・バス・旅客船内に、このような方々を支援する知識をもつボランティア、交通機関のOB等による支援者(見守り者)を配置することを検討していただきたい。

まずは、行政が仕組み(交通機関と組んだ、人材、資金的支援の枠組みを持った組織等)づくりの支援から行い、できる所から試行的に行うことから進めてほしい。

(具体的活動のイメージ)

#### ○活動場所

- ① 券売所での乗車(船)券購入時の支援
- ② 乗車(船)口、プラットフォームでの事故防止、誘導、乗車(船)支援
- ③ 車(船)内等での事故・トラブル予防、困りごと解決に対応する

#### ○対応の内容

- ① 視覚障がい者の誘導又は事故予防のための見守り、支援
- ② 精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者の交通機関施設内、交通機関内トラブル予防のための見守り、支援
- ③ 認知症患者の支援

#### ○対応者のスキル

- ① 視覚障がい者、精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者の対応できる経験、訓練を受けた者
- ② 認知症患者の対応できる経験、訓練を受けた者 (神戸 T)

**<対応>** 鉄道におけるボランティアの活用としましては、鉄道事業者や地域の自治体などが連携して取り組めるように「鉄道駅を中心とした地域サポートアシスタントのスタートアップガイドブック」を作成し、活用を推進しております。

また、国土交通省も後援し、交通事業者、障害者団体等の共催・協力による「声かけ・サポート」運動も行っております。こちらは、お困りのお客さまに対して事業者社員から積極的にお声かけを行うとともに、周囲のお客さまからもお声かけにご協力いただく取組みとして、啓発活動を行っております。

この度いただきましたご意見も参考にしながら、引き続き全ての皆様が、安全・安心してご利用いただけるような環境作りを行って参ります。 (近畿運輸局)

### ● JR高松駅の「パーク&ライド」について

**<提言>** 高速バスであれば、利用した場合2日間の無料駐車券がもらえますが、高松駅の

「パーク&ライド」は1日1000円と高すぎます。

もう少し安くなると利用しやすくなるのですが。(四国)

**＜対応＞**高松駅パーク&ライドサービスの料金設定につきましては、駅周辺の駐車場利用料金を参考に設定しております。そのため、現時点ではパーク&ライドサービスの料金を変更する予定はございませんが、いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます。

※なお、2021年12月1日(水)～2023年度に予定されている高松駅ビル(仮称)完成までの期間、当ビル建設工事のため、高松駅北駐車場が利用できなくなります。それに伴い、上記期間において高松駅パーク&ライドサービスも一時中止させていただきます。

(JR四国)

### ● JR高松駅の一時駐車場の無料時間について

**＜提言＞**高松駅の一時駐車場の無料時間をもう少し長くしてほしい。

切符を購入するときや旅行の相談に行く際など不便です。(四国)

**＜対応＞**高松駅の一時駐車場につきましては、お客様がきっぷを購入される時間に必要な時間を無料時間として設定しております。現在の駐車場ときっぷ売り場の位置関係から無料時間を変更する計画はございませんが、今後の参考とさせていただきます。(JR四国)

### ● ICカード「ICOCA」のチャージについて

**＜提言＞**ICカードでJRを利用しております。

高松駅では、ICOCAカードのチャージは専用のチャージ機により行いますが、券売機と反対側に位置し、またチャージ機の位置を示す表示がないため、初めてチャージするとき迷います。

ICカードを使用できる区間が限定的なので四国ではそれほど普及していませんが、大都市では幅広く普及しています。

現在は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、県をまたぐ移動は自粛されていますが、ポストコロナに移行すれば、以前のように大都市からの旅行者やインバウンドの方が大幅に増加することが予想されますので、そういった利用者にもわかりやすい表示を検討していただくようお願いします。(四国)

**＜対応＞**ICカードチャージ機の案内につきましては、券売機周辺に掲出しておりますが、いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます、わかりやすい案内に努めて参ります。なお、不明点等ございましたら、駅係員までお問い合わせください。(JR四国)

### ● ことでん円座駅のホームについて

**＜提言＞**ことでん円座駅のホームが狭く、通勤時間帯の混雑時に歩行する際、危険を感じることがありました。

ホームの増幅、待合椅子スペースの確保・変更などにより改善できないでしょうか。

(四国)

**＜対応＞**弊社の片側を使用するプラットホームの基準では、中央部を2m以上、端部を1.5m以上としており、円座駅のホーム幅は基準を満たしているところでございます。安全

性の向上を目的にホームの増幅や待合椅子のスペースを確保するためには、用地の取得や多額の費用が必要となることから、早期に対応することが出来ません。ご理解ください。

(高松琴平電気鉄道(株))

## ● 「乗り心地」に配慮した運転について

＜提言＞輸送の安全・安心について、肌で感じるものとして「乗り心地」があげられます。

ことでん琴平線の「乗り心地」は概ね良好なものですが、ときに高速運行感やそれに伴う振動によって不安を感じる時があり、それが鉄道離れにつながることを懸念しています。

運行状況（遅延などの回復等）によるものなのか、個々の運転者の運転技術によるものなのか、乗車している者にはわかりませんが、是非「乗り心地」に配慮した運転を行っていただきたいです。

(四国)

＜対応＞車両の振動は、乗車されている人数や電車の速度、車輪のレール接触面やレール表面の形状など、さまざまな条件によって発生することがあります。

弊社では、定期的に機器を使用した状況の確認やお申出をいただいた都度に調査しておりますが、現状において把握しております振動につきましては、電車の運行上、危険な状況ではございません。ご安心ください。

しかしながら、乗り心地を少しでも改善するため、レール側面に潤滑剤を塗ったり、車輪やレールの形状を正規に修正して新品同様に戻したりすることにより、振動の防止に万全を期しております。

今後も車両やレールの点検・整備を適切に行い、安全・安心で快適な輸送サービスの確保に取り組んでまいります。

(高松琴平電気鉄道(株))

## ● JR九州のD&S列車内での交通系カード使用について

＜提言＞昨年12月に指宿～鹿児島中央間を走る＜指宿のたまて箱＞に乗りました。車窓から眺める風景が素晴らしかったです。また、今年3月には宮崎～大分間の＜36ぶらす3＞にも乗車しました。風景はもちろん、車内設備や食事内容が素晴らしく、また、乗務員の方の対応も良かったため、大変楽しい列車の旅でした。ただ残念なことに、いずれの列車も車内で交通系カードが使用できませんでした。車内で特製グッズや銘酒などを購入する際には、その都度現金で支払いました。SUGOCAをはじめ交通系カードが使用出来たら便利と思います。是非とも導入をご検討ください。

(九州 F)

＜対応＞車内販売の決済方法は、現金の他、クレジットカード、QRコード決済がご利用いただけます。交通系ICカードにつきましては、決済システム上の制約があり、ご利用いただくことはできませんが、今後の検討課題として引き続きキャッシュレス化の推進に努めてまいります。

(JR九州)

## ● JR九州の博多駅での安全な階段通行について

＜提言＞毎朝、博多駅1・2番線ホームへの昇降階段を利用していますが、「のぼり優先」の間隔は「降り」に比べて極端に狭くなっています。これは利用頻度から考えて止むを得ないことだと思いますが、問題は降る人が「のぼり優先」まではみ出すことです。私自身も階段を昇る際に降る人と接触したことが何度もあります。この危険を回避するためには、ま

ず利用者一人ひとりの心構えが一番大事ですが、交通事業者として安全な施設利用を確保するために、優先レーンの使用についてのアナウンスを徹底していただきたいと思います。因みに、この提言は昨年も行いましたが、改善には至っていないと感じます。

(九州 F)

**＜対応＞**博多駅の階段のご利用方法につきましては、階段に上り優先シールを貼り付けており、階段をご利用になるお客さまへ上り優先レーンを明示し、降りられるお客さまにご配慮していただくようご案内しております。優先レーンのご利用マナーを啓発する放送に関しましては、お客さまへ安全にご利用いただけますよう、社員への再周知を徹底するとともに、引き続き利用状況を注視しながら、放送案内も含めた安全対策に努めてまいります。

(J R九州)

### ● J R九州の小倉駅について

**＜提言＞**通勤のためJ R九州を利用していますが、その際に気づいた点を申し上げます。

小倉駅2階の改札口を出たところに大きな広場（催し会場）がありますが、雨漏りがあります。衣装ケースで雨水を受けているのを見ると寂しくなります。スリップ事故等が心配されますし、また、北九州市の玄関口でもありますので、補修工事をよろしく願います（もしかしたら補修工事が始まっているかも知れませんが）。

(九州 M)

**＜対応＞**ご指摘を頂戴しております小倉駅の広場は北九州市の管理であり、現在同市が修繕工事を実施しております。しばらくの間、ご不便をおかけしますが、何卒ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。

(J R九州)

### ● J R九州の小倉駅での案内放送について

**＜提言＞**通勤のためJ R九州・鹿児島本線の小倉～戸畑間を利用しています。J R九州には日頃より安全・定時運行を励行していただいております、利用者として大変助かっています。

また、この近年、九州では豪雨等の災害が多発しており、特に大雨等でのダイヤ遅延時のJ R九州の安全運行、遅延回復、及び、豪雨災害等での鉄橋、線路等の復旧工事等のご努力には頭が下がる思いです。そこで、大雨の際に時に気づいた「利用者に対する列車遅延等の案内放送」について申し上げます。

今年の話です。通勤中に大雨による列車遅延に遭い、小倉駅のホームに立っていた際に、駅員の方による「列車の遅れやホーム変更」の案内放送がありました。ただし、別のホームの列車が動いており、その金属音・機械音もあつてか、放送が殆ど聞こえませんでした。

また、別の時のことですが、同駅ホーム待合室で列車を待っていたところ、室内のためなのか案内放送が僅かしか聞こえませんでした。居合せた周りの年配の方も「放送が聞こえないね。」と話していました。

同駅は構内も広く、またホーム数や列車本数も多いという事情もあると思いますが、案内放送や音声の明瞭化についてご検討をお願いします。

(九州 K)

**＜対応＞**小倉駅ホームの放送案内につきましては、全ての待合室も含めて、適正な音量で流れていることを確認いたしました。しかしながら風雨災害時や貨物列車の走行時等は放送が聞こえづらい状況にある場合もございますので、お客さまに確実に情報提供できるよ

う係員による肉声案内等も含め、ご案内に努めてまいります。

(J R九州)

## ● J R九州の折尾駅リニューアルについて

＜提言＞私は北九州市八幡西区に住んでおり、最寄りのJ R駅は折尾駅でして、通勤の際は毎回利用していました。

折尾駅は、明治28年に当時の九州鉄道（鹿児島本線）及び筑豊興業鉄道（筑豊本線）のそれぞれの折尾駅が統合して日本初の立体交差駅として開業しました。さらに、大正5年に2階建ての立派な旧駅舎が完成し現在まで使われていましたが、駅構造が複雑になっており、また、駅周辺地域が鉄道で分断されているため平成9年から高架化事業が行われています。工事の完了は再来年3月と聞いています。そこで、新しい折尾駅について要望があります。

### 1. 筑豊本線について

筑豊本線は、新ホームの6番・7番「のりば」で既に供用中です。そうした中、若松駅発直方駅着の下り電車は、折尾駅を経由して1日に数本運行していますが、その他の電車は折尾駅で乗り換えることになっています。利用者の利便向上を図るために、同区間の全ての電車が乗り換えなしで運行することを検討してください。

また、折尾駅には、短絡線として別の筑豊本線があり、この線のホームは現在でも少し離れたところに設置されています（鷹見口）。この短絡線ホームは、今回の工事により1番・2番ホームを使用する予定だそうですが、同じ筑豊本線なので同一ホームに集約した方が利用し易かったのでは？という疑問があります。

### 2. 駅ビルの建設について

折尾駅の周辺には、多くの学校や「ひびきの地区」や隣町の芦屋町に跨る膨大な団地が犇めいており、一日の平均乗車人員は九州で7番目の多さです。

そのような状況の中、駅の周りには商業施設が少なく、商店街さえない状況です。博多駅ほどとは言いませんが、今回の駅リニューアルに併せて複合的な駅ビルを建設し、地域の活性化を図っても良いのではないのでしょうか。

### 3. 送迎用マイカーの乗降場所について

折尾駅への利用地域が広い割にはバス路線が限られているため、多くの利用者が朝晩マイカーで送り迎えをしているのを見かけます。特に、夕方は道路にはみ出した駐車待ちの車が列をなしています。

今は駅の工事中のためスペースが限られていますが、今後、送迎用の車の乗降場所を是非確保して欲しいと思います。

### 4. I Cカードでの入場料精算について

折尾駅に限りませんが、入場券を購入せずにSUGOCAなどのI Cカード乗車券を使ってホームに入り、見送りが終わって出る際には、その都度駅員さんに同じI Cカードで精算してもらっています。

I Cカードでの自動改札が出来るよう何とかならないのでしょうか。

以上、いろいろと要望しましたが、J Rの駅はやはり地域の中心であり、使い易い駅にな

ることで利用者も更に伸びていくのではないのでしょうか。

ご検討よろしくお願いします。

(九州 Y)

#### ＜対応＞

1. 若松駅発で直方駅まで直通する列車は、全ての時間帯で見ますと5割程度運行しており、通勤通学以外の時間帯では基本的に直通で運行しております。

筑豊本線の若松駅～折尾駅間は非電化区間（架線のない区間）ですので、蓄電池電車（DENCHA）で運行しておりますが、同車両の保有両数が限られている中で列車本数を確保するために、また、朝の通勤通学時間帯では若松、直方各方面から折尾駅に向かわれるお客さま、夕方の通勤通学時間帯では折尾駅から各方面に向かわれるお客さまが中心となることを考慮したうえで、現在のダイヤ設定としております。

この度いただきましたご要望につきましては、今後の参考とさせていただくとともに、引き続きお客さまのご利用状況を注視しながら、よりよいダイヤの設定に努めてまいります。

短絡線を筑豊本線のホームに集約することにつきましては、筑豊本線と短絡線は鹿児島本線を挟む形で位置しているため、さらに立体交差させる必要があり、非常に複雑な構造となります。そのため3路線の配置は従来から変わらない計画といたしました。短絡線と筑豊本線は別ホームでのお乗換えとなりますが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

2. 現在、鹿児島本線高架下に商業施設を検討中です。今後も引き続き計画を深度化してまいります。

3. 現在、駅前広場の整備を進めており、今後、駅をご利用のお客さま向けの短時間無料駐車可能な有料自動車整理場を設置予定です。

また、北九州市の街路事業におきましても、送迎機能を有した駅前広場を令和5年春の完成を目標に整備する予定です。

4. ICカードを入場券としてご利用いただくためには、機器およびシステムの改修が必要ですが、運用や費用面での課題が大きく、現在のところ具体的な計画はございません。入場券としてご利用いただけるものは券売機や駅窓口で発売している磁気券のきっぷのみですので、大変恐れ入りますが、磁気券のきっぷを購入して、駅へのご入場をお願いいたします。

なお、一部のICカード対応の券売機では、ICカードのチャージを利用してきっぷをご購入いただけますので、併せてご利用ください。

(JR九州)

#### ● 北九州高速鉄道株式会社（北九州モノレール）の駅について

＜提言＞通勤のため北九州モノレールを利用していますが、その際に気づいた点を申し上げます。

モノレールは、交通渋滞を気にせず利用できるため大変便利です。昭和60年開業以来、通勤通学者をすでに3億人以上運んでいるそうです。

私は、朝夕、徳力公団前駅を利用しています。近年のゲリラ豪雨などの影響かも知れませんが、駅舎の通路や階段への雨漏りが見受けられます。

お年寄りの利用もありますので、濡れた床でのスリップ事故等が心配されますから、補修工事をよろしくお願いします（他の駅で何かの工事が始まっているので、当駅ももうすぐかも知れませんが）。（九州 M）

**＜対応＞**北九州モノレールの駅は北九州市の所有で、同市が各駅の外壁塗装や防水工事などの大規模補修工事を計画的に行っており、徳力公団前駅も令和4年度中に着工する予定です。

ご指摘の件は、前述の防水工事で雨漏りが解消されるケースが殆どですが、駅舎の老朽化に相まって近年頻発する想定外の大雨等もあり、対策が追い付いてない部分もあります。

同市の予算の制約もあり、ハード面の対応が思うように実施できない状況ではありますが、引き続き同市に予算確保を働きかけるとともに、ご案内や雨漏り発生時の迅速な応急対応等により、お客さまが安全に、安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。（北九州高速鉄道（株））

## ● 利用者に対するマナー向上の案内放送について

**＜提言＞**私は、北九州高速鉄道株式会社（北九州モノレール）を利用しています。北九州モノレールは、荒天時等もダイヤの遅延等がなく、日頃より安全かつ定時運行を励行していただいており、利用者として大変助かっています。

今回は、利用時に気づいた「利用者に対するマナー向上の案内放送」について申し上げます。

### 1. 守恒駅での案内放送

守恒駅では、改札口・ホームへの乗降手段として階段とエスカレーターがあります。最近、スマホ操作に夢中になったままでエスカレーターを利用している人を見かけます。おそらく、そういう人は歩道でも同じようなことをしているのかもしれませんが、エレベーター利用時は転倒の虞もあり、他の利用者に危害を及ぼすこともあり得ると思います。本来はひとり一人が考えなくてはならないことですが、駅の利用者の安全を確保するために、案内放送で「エスカレーター、階段の乗降時には危険防止のためスマホの利用を控える。」などの呼び掛けを検討してください。

### 2. モノレール車内での案内放送

コロナ禍のせいか車内での会話が少ないこともあり、多くの方がスマホに夢中になっているのを見かけます。その中で、若い方(健常者)が優先席に座りスマホを操作して、お年寄りが目の前に来た時も気づかず席を譲らないのを何度か見ました。本来ならば交通事業者が対応する前に利用者自身が考えることで、まったく情けない話ですが、車内放送で「お年寄り等に席を譲りましょう。」との呼び掛けを是非検討してください。（九州 K）

## **＜対応＞**

1. ご指摘のとおり、歩きながらスマートフォン等の操作は、転倒や階段からの転落等を招く恐れがあります。当社の取組みとしましては、「歩きスマホは、危険です。」と車内放送することで注意喚起を行っております。また、車内放送以外にも、定期的に車内ポスターの掲出をしているところです。今後の取組みとして、ご利用されるお客さまへポケットティ



ッシュの配布や駅構内での案内放送を計画しており、更なる乗車マナーの向上に努めて参ります。

(北九州高速鉄道(株))

2. お客さまへのご案内として、お年寄りや身体の不自由な方には席をお譲りください。」と車内放送することで注意喚起を行っています。また、これまでに注意喚起広告物の定期的な掲出はしているものの、スマホをしているお客さまには、必ずしも目に留まっているとは言い難い現状があります。そのため、乗車されたお客さまが一目で視認できるよう、2021年3月に車内床面シートによる視認性の高い注意喚起を行っております。

(北九州高速鉄道(株))



## ● JR九州佐賀駅の構内アナウンスの改善について

**<提言>**通勤のためJR佐賀駅を利用しているが、今年は豪雨が多く電車の運行中止や遅延が多々発生した。

その情報がホームにアナウンスされるが、その中にはマイクが近すぎるのか声が聞き取れないものがある。

状況を利用者に知らせるために頻繁に繰り返されるが、30分40分電車を待っている者にとっては3回目4回目の聞き取りにくいアナウンスとなると耳障りではない。

ホームがごった返している状況でこそ、クリアで聞き取りやすいアナウンスをしてほしい。

(九州 H)

**<対応>**駅社員の放送につきましては、四半期に一度の定期的な研修やマニュアル等を用いた日常的な教育を通じて、明瞭で分かりやすく、聞き取りやすい放送ができるよう指導しておりますが、行き届かず申し訳ございません。

このたび頂戴しましたご意見を受けて、引き続き駅の放送案内の改善に努めてまいります。

(JR九州)

## ● 大分駅のトイレ増設について

**<提言>**大分駅は2012年の新駅・駅ビル開業により人流が集中し現在では大分市の中心として多くの人が集まっています。また、2019年の駅乗車人員も一日当たり1万9000人弱とJR九州の中でも4番目の乗車人数がある駅です。当然ながらコンコースは通勤・通学客や観光客でにぎわっていますが、コンコースにはトイレが1か所しかなくサインはあるものの場所も入り組んでおり使い勝手がよくありません。

そこで、上野の森口（南口）及び府内中央口（北口）にトイレが設置できないかご検討いただきたい。（九州 N）

**＜対応＞**大分駅のトイレにつきましては、改札内に設置している他、改札外では豊後にわさき市場付近に設置しております。また、府内中央口（北口）には、バス乗り場・喫煙所付近に大分市が管理するトイレも設置されております。これら既設のトイレをご利用いただければ幸いです。

現在のところ新たにトイレを増設する予定はございませんが、このたび頂戴しましたご意見は今後の参考にさせていただきます。（J R 九州）

## ● コロナ禍における列車車両のシートについて

**＜提言＞**通勤等で J R を利用させていただいています。

コロナ禍の中、駅や車両では感染防止対策等の丁寧なアナウンスをされておられます。その中で対面での着席は避け会話は控えるよう周知されていますが、在来線車両の中にはシートの背もたれが固定されたものが一部あり対面で着席せざるを得ないものが見受けられます。可能であればその様にならないようにご配慮いただけますと幸いです。

また、そのようなシートは優先席になっている場合もありますが、シートが進行方向を向くことによってご利用される方にも便利になるものと思慮されます。（九州 E）

**＜対応＞**背もたれを固定したシートは乗降ドア付近に設置しておりますが、座席の方向を転換することで乗降ドア付近にいらっしゃるお客さまのご乗降の妨げになる恐れがあることから、シートを固定化しております。何卒ご理解を賜りますようお願いいたします。

（J R 九州）

## ● アプリを活用した列車運行情報の提供について

**＜提言＞**毎日、J R で通勤しております。

最近、大雨等の影響により鉄道事業者は一部の列車を運休することがありますが、利用者の立場では駅に到着して初めて知ることとなり、後続列車に乗車するしかなく、計画通りに行動することが困難となります。報道機関の情報では、どの列車に遅れが発生している、どの列車が運休するかは報道されません。

各社アプリ等を運用しているのであれば、事前に通常使用する列車を登録した利用者には、運休が決定した時点（発車の1時間以上前）または、15分以上遅れが発生した時点において、利用者に対しメール等で通知するサービスがあっても良いのではないかと思います。

更には、発車直前（1時間以内）での運休の際は、登録した利用者に何等かの補償を行う、若しくは発車直前での運休はできなくする規制等について検討することを要望します。

（九州 T）

**＜対応＞**列車の運行情報は、15分以上の遅延や特急列車の運休につきましては、弊社ホームページやJ R 九州アプリで情報発信を行っております。また、J R 九州アプリでは、「どれどれ」という列車位置情報がご覧いただけるサービスの提供や t w i t t e r でも随時、エリア別に運行情報を発信しております。今回、頂戴したご要望は今後の取り組みの

参考とさせていただきます。

また、列車に運休や遅れが発生した際の払いもどし等につきましては、運送約款に定める条件や内容に限りお取り扱いすることとしています。発車直前に列車が運休することにつきましては、列車運用や他の列車への影響等を勘案し、やむを得ず運休する場合がございますので、規制することは致しかねます。何卒ご理解を賜りたく存じます。

(JR九州)

## ● JR九州の「ハロー！自由時間ネットパス」について

＜提言＞鹿児島出張(月2回)時に九州新幹線を利用しています。

2021年3月までは「みんなの九州きっぷ」を購入しています。

「みんなの九州きっぷ」は、廃止されましたので、現在「ハロー！自由時間ネットパス」を購入しています。しかし、「ハロー！自由時間ネットパス」は「みずほ」の指定をとることができません。

是非、「ハロー！自由時間ネットパス」も「みずほ」の指定をとることができるよう、お願いいたします。

(九州 U)

＜対応＞この度は「ハロー！自由時間クラブ」について、ご意見賜り誠にありがとうございます。当きっぷは、通常の価格から大幅に割引をさせていただいております。その為、ご乗車いただける列車に限りがございます。頂戴しました貴重なご意見は、今後の参考とさせていただきます。

(JR九州)

## ● JR九州博多駅ホームの乗降場所表示について

＜提言＞JR九州博多駅4番ホームのエスカレータを登り切ってすぐ左側に1か所、更に小倉側に1か所の普通列車乗降用の待機場所がありますが、特急列車の待機場所と重複するためなのか床面への待機場所の表示がなく日常的に利用する人以外は並んでいないために、前後の乗降口に特に朝夕のラッシュ時は乗客が集中しています。各ホームの実態を調査の上改善していただきますよう要望します。

(九州 S)

＜対応＞博多駅ホームにつきましては、お客さまの安全を第一に混雑緩和に向けた取り組みを行っており、ホーム上の一部狭小な部分については、列車をお待ちのお客さまで混雑している場合、ホームをご移動されるお客さまが黄色い点字ブロックの外側をご通行される状況が発生しており、ホーム転落や列車と接触される危険性があるため、通行優先エリアとして整備をさせていただいております。

今後も、譲り合ってご乗車頂きますよう駅案内放送等でお客さまにもご協力をお願いしてまいります。

今回頂戴しましたご意見は参考とさせていただき、今後もお客さまのご利用状況を鑑みながら、混雑緩和に向けて取り組んでまいります。

(JR九州)

## ● JR九州新宮中央駅の構内アナウンスの改善について

＜提言＞JR九州鹿児島線新宮中央駅のホームへの案内放送について、スピーカーは多く設置してあるものの一部のスピーカーしか機能していないと思われ、特に列車の遅延等の案内がよく聞こえません。再点検の上、ホームにあるすべてのスピーカーから音声を発す

るようにしていただきますよう要望します。(九州 S)

**＜対応＞**新宮中央駅のスピーカーを点検したところ、異常はなく正常に機能しておりました。列車の遅延等の案内につきましては、周辺環境への影響を考慮したうえで放送マイク等の音量を調整し、聞き取りやすい案内に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。(JR九州)

### ● JR九州千早駅ホーム屋根の延長について

**＜提言＞**毎日の通勤にJR九州千早駅を利用していますが、車両の連結状況によっては、ホームの屋根がない位置に一部車両が停車するため、雨天時の乗降に傘が必要になっていきます。乗車時は屋根のある所で列車を待てば済むことかもしれませんが、コロナ禍の中、できる限り密を避ける意味からも、折角長くつないで頂いている車両のどのドアからもストレスなく乗り降りできるよう、ホーム屋根の延長を検討いただけないでしょうか。

(九州 H)

**＜対応＞**千早駅ホーム屋根の延伸につきましては、多額の費用が必要となるため、現時点では新たな整備の計画はございませんが、お客さまのご意見は今後の駅舎改善等での参考とさせていただきます。(JR九州)

### ● 鉄道車両内の手荷物のマナーについて

**＜提言＞**ここ数年、通勤・通学でリュックサックを背負った人が非常に多くなりました。これを背景に、JR九州、西日本鉄道、福岡市交通局では、車両内の混雑緩和やトラブル防止の観点から2019年よりキャンペーンが展開され、周りの人の迷惑にならぬよう、混雑時は背負ったままにせず前に抱えるか手に持つようにポスターやステッカーで呼びかけ、また車内アナウンスもされていますが、特に通学生などはさすがに背負ったままではないものの車両の床に直接置くような行為がよく見られ、混雑時の車内の移動に邪魔になるばかりでなく、躓いて転倒する危険性もあります。個々のマナーの問題ではありますが、「前に抱える」「手に持つ」「荷物棚の上に置く」の徹底と、無造作に床に置くような行為が無いように車内におけるアナウンスの強化をお願いします。

(九州 H)

**＜対応＞**「リュックサックをご利用のお客さま」や「通路に荷物を置かれているお客さま」への注意喚起放送につきましては、特に朝夕の通勤通学時間帯を始めとして、お客さまのご乗降の様子を見ながら、適宜、乗務員が行うこととしており、その旨は車内放送マニュアルに記載し指導しております。このたび頂きましたご意見は関係職場に展開していくとともに、放送はお客さまのご乗降の状況によっては1度だけでなく、繰り返して行うといった事柄も併せて周知して参ります。(JR九州)

弊社では、お客様からの『電車内で大きなリュックを背負っている人がいると乗り降りがしづらい』『混雑時にリュックが体に当たって痛かった』等、多数のお声にお応えするため、車内におけるリュックサックの持ち方に関するマナー啓発ポスターを制作いたしました。ポスターは車内に掲出しているほか、ホームページでも公開しております。同時に車内アナウンスも取り入れており、継続してお客様へのマナー啓発に努めて参ります。

(西日本鉄道(株))

リュックサックを含む手荷物のマナーにつきましては、ポスター・ステッカーの掲示や、車内及び駅構内自動放送、職員の巡回指導を実施し、お客さまへの啓発に取り組んでおります。頂戴しましたご意見につきましても、今後の取組みの参考とさせていただきます、これからも粘り強く取組みを継続してまいります。（福岡市交通局）

## ● 災害からの鉄道の復旧に見る今後の地域公共交通について

**<提言>**近年、全国各地でこれまでに経験したことのないような自然災害に見舞われ、甚大な被害が発生しています。特に鉄道に関しては、線路上への土砂崩れや鉄路・鉄橋の流失など復旧に膨大な費用と時間を要する状況がたびたび発生し、通勤・通学での利用者が長期にわたり不便と復旧への不安を感じている状況です。

このような中、地元自治体では、鉄道会社に早期の復旧を要請するものの、鉄道会社としては採算性の低い路線への膨大な投資には難色を示すところであり、国、自治体の補助も限度があることから、長期にわたり結論が出ず、バス等の代替輸送機関で何とか繋いでいる現状かと思えます。

公共交通機関として、鉄道は大変貴重なインフラではありますが、現状の輸送状況や採算性を見た場合、鉄道での復旧をあきらめざるを得ない場面も多く、早期にバス・乗合タクシー等への転換や、状況によっては日田彦山線の復旧計画を見るようにBRTへの転換などを検討したほうが、利用者にとって有効ではないでしょうか。また、被災の程度や利用状況によっては、以前、熊本県の南阿蘇鉄道において実証実験が行われ、現在は徳島県の阿佐海岸鉄道で本格営業運転を目指しているDMVの導入なども効果的な復旧方法になると考えます。

昨年の豪雨により被災したJR九州の肥薩線は、同社の目玉である観光列車が多く走る大変重要な路線であり、鉄道での復旧が前提かと思われませんが、過疎化が進む地方の実態を見たときに、今後の路線の維持や管理が果たして問題なく行われるのか、心配も多いところでは。

先行き不透明なこのコロナ禍にあって、人々の移動手段もまた変容する中、災害復旧の有無や方法にかかわらず、全ての国民が公共交通の必要性やその地域に見合うモード、担い方を考え、その維持に最大限協力していかなければならないと思います。そのためにも、持続可能な地域公共交通の実現に向けた知見豊富な国や地方自治体が強力なリーダーシップを発揮し、地域の移動ニーズにきめ細かく対応した交通手段を提案・確保して頂きたいと思います。（九州 H）

**<対応>**鉄道の災害復旧に関しましては、ご指摘のとおり、当面必要となる代替輸送のみならず、将来における地域の実情を踏まえた持続可能な交通のあり方を地域自身で模索していく必要があると認識しており、九州運輸局と致しましても、このような地域の取組をしっかりと支援してまいります。（九州運輸局）

## 「 バ ス 関 係 」

### ● スマホアプリ「さっぽろえきバスNAV I」について

**<提言>**通勤などでバス利用の頻度が多く、私にとってバスの時刻表は欠かせないものとなっています。

以前は紙の時刻表の該当箇所を切り取り定期入れに入れていましたが、利用するバス路線が多いため（時刻によって路線を選ぶ）、数枚の時刻表を入れていました。

数年前からスマホアプリの「さっぽろえきバスNAV I」を利用しており、その便利さから欠かせないものになっています。

今後も利用者の意見を聞いてより良いものにしていってください。（北海道 F）

**<対応>**「さっぽろえきバスNAV I」への励ましのおことばとして賜りました。

「さっぽろえきバスNAV I」を管理している札幌市まちづくり政策局都市交通課によりますと、

- ・アプリ総ダウンロード数：122,017（9月末時点）

- ・WEB版利用者数：36,743（9月1日～9月30日）

となっており、多くの利用があると考えられるところです。

また、昨年12月にはバスロケーションシステムを導入しており、バス利用の際はとても便利なものとなっております。

北海道運輸局といたしましても、利用者利便の向上のため「さっぽろえきバスNAV I」の普及に取り組んで参ります。

本回答に際しまして、札幌市まちづくり政策局都市交通課より推進員へ以下のとおり、お返事をいただいておりますのでご紹介いたします。（北海道運輸局）

（原文のまま）

日頃からさっぽろえきバスナビをご利用いただきありがとうございます。

今後も利用者の皆さまが使いやすく、より良いシステムとなるよう運営を継続して参りますので、今後ともえきバスナビをよろしく願いいたします。

### ● 路線バス運行時における「バス優先」の啓発について

**<提言>**札幌市においてはバス専用レーンやバス優先の標示があるなど、一般ドライバーにバス優先の意識が高まった影響からか札幌市中心部や幹線道路以外のバス路線においても、バス停に停車中のバスが発車のために右にウインカーを上げると、後続の車両が停車しバスを先行させるというケースをよく見かけます。

しかし、札幌以外の地域においては、右にウインカーを上げても後続車両が次々に追いついていき、バスがなかなか発車できないという状況に何度も遭遇しました。

バス優先の啓発は、バスの遅延防止や事故防止の観点からも非常に大事な取り組みであると考えます。

ぜひ、バス優先の啓発活動を積極的に行っていただきたいと思います。（北海道 F）

**<対応>**ご意見のとおり、バスレーンは、朝のラッシュ時におけるバスの遅延を防止し、定

期運行を確保する上で、公安委員会がその必要性から設定しており、非常に有効な施策と認識しているところです。

路線バスの定期運行は、乗合バス事業者の信頼性に直結するものと考えておりますので、北海道バス協会、地区バス協会、運輸支局等とも連携しながら、啓発活動に向けて検討して参ります。

(北海道運輸局)

### ● 北24条駅バスターミナルについて

**<提言>**北24条駅バスターミナルには、1番乗り場がターミナルの外にあり、バスの発車時刻近くなると雨や雪の中で乗車を待つ列ができます。

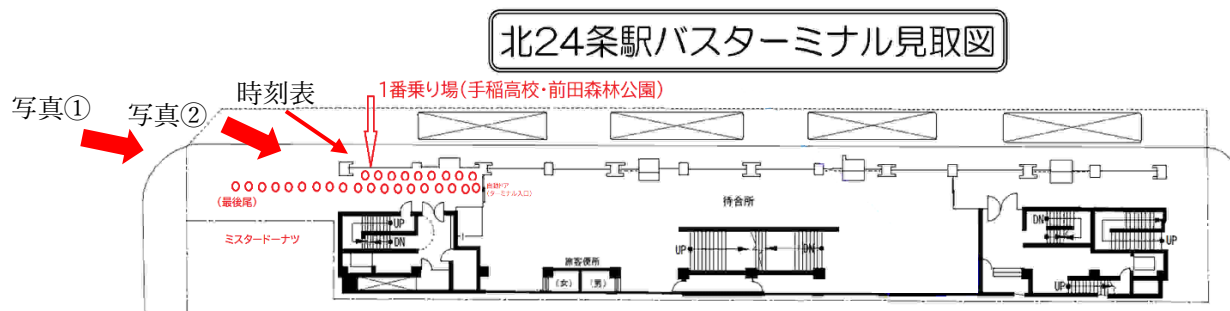
また、通行人の妨げにもなっており、特に列が折り返している箇所は通行に支障が出ています。

他の乗り場の列を見ても、1番乗り場ほどの列にはなっていないと思われることから、最も長蛇の列になる乗り場が、ターミナルの外にあることになります。

どちらにしても、歩道にはみ出して列になっていることは問題であり、雨や雪を防げる構造にするか、乗り場の位置を変更するかの対策を要望します。

また、バスの時刻表も暗くて見づらい位置にありますので移動していただきたい。

(北海道 F)



【北側から南側の風景】



【①長いときで信号の手前まで並ぶ】

【時刻表】



【②北側のターミナル入口】

【列になると看板などで通行ができない】

＜対応＞「北24条バスターミナルについて」に回答いたします。

北海道中央バス(株)及び札幌市交通局へ確認を行いました。

「北24条バスターミナル」の1番乗り場は北海道中央バス(株)が乗り入れておりますが、建物自体は札幌市と他二者により施設管理を行っております。

建物の構造上、1番乗り場では利用者が多い場合は折り返してお待ちいただくこととなり、他の乗り場へ移した場合は、ターミナル内が混雑して身動きが取れない状態となってしまうますが、構造を変える場合は先ほどの三者にて協議を行い可否について検討と必要となる経費の関係がございますので、現状対応することは難しいものと考えておりますので、ご理解をお願いします。

なお、北海道中央バス(株)では、時刻表の最適な位置取りへの移設やより分かりやすい並び方を促す掲示物等を示すことが可能か検討して参ります。

北海道運輸局としましては、事業者が対応出来る範囲で利用者利便の改善について検討を促していきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。(北海道運輸局)

## ● 乗合バス車両のベビーカー固定席の普及とPRについて

＜提言＞先日、出勤時に久しぶりにジェイアール北海道バスを利用しましたが、座席を見るとこれまでと同様に車椅子を固定できるスペースに1人掛席が二つあるのですが、その一つに肘掛けにベルトの様なものが巻かれた「ベビーカー固定席」がある車両で、私は初めて乗車しました。

座席の直ぐ上の窓にもベビーカーが利用できる席であること、ベビーカー利用者が乗車してきた時は席を譲るようにとの表示がされており、お子さんを乗せたまま肘掛けの固定ベルトでベビーカーを固定できるようです。(難点は車椅子とベビーカーは同時に利用できない)

これまで地下鉄ではベビーカーを利用している方を見かけましたが、バスにベビーカーを利用しながら乗車している方を見た記憶がありません。ベビーカー固定席があれば、これまで「バスではベビーカーは無理ね」と諦めていた方も積極的に利用できるのではないのでしょうか。

なお、ベビーカー固定席が設置された車両が何台位あるのか分かりませんが、もし運行路線・時刻が固定されているのであれば、時刻表に「ベ」「B」といった文字を加えてその車両が判るようにするとより利用しやすくなると思います。

運転手の方も乗車・下車時の安全確保等でご苦労されるとは思いますが、運転がより優しくなり、乗客全ての方がより快適に乗車できるようになるのではないのでしょうか。

また、自社ホームページだけではなく、バス停の時刻等表示板にベビーカーを利用できる車両を導入していることをPRすれば、利用者の増加、企業イメージのUPに繋がるのではないのでしょうか。

他のバス会社でも導入が図られているかと思いますが、このように車椅子だけではなく、ベビーカーも利用できる車両が増えることは非常に良いことだと思いますので、更なる普及・PRをお願いします。(北海道 F)



＜対応＞札幌市内では、今年の４月１日から市内乗合バス３社（北海道中央バス、ＪＲ北海道バス、じょうてつバス）が、バリアフリーの一環として、ベビーカーに子供を乗せたまま乗車可能とする措置を実施しています。

各社によりますと、９割方の車両がベビーカーのまま乗車できるとのことで、車両の更新が進めば更に増えるとのこと。

なお、国土交通省ではベビーカーマークを作成し、毎年度、ベビーカー使用者及び周囲の方のお互いの理解を深めるため継続的な普及・啓発活動として、関係事業者等と連携して、キャンペーンを実施しています。（今年は５月１～３１日に実施。）



２０２１年度ポスター



ベビーカーマーク

バリアフリー化（移動等円滑化）は、北海道運輸局の重要な施策のひとつでもありますので、引き続きベビーカーの利用のみならず北海道全体の移動等円滑化、利用者利便の向上に取り組んで参ります。

また、時刻表への表示につきましては、関係各社にご要望があったことをお伝えし、どのような周知が効果的なのか、検討して参ります。（北海道運輸局）

## ● バス車内の降車ボタンの設置位置について

＜提言＞仙台駅バスプール等から良くバスを利用するのですが、降車ボタンの取り付け位置が気になることがあります。

たいていの場合は、シートに着席したままで降車ボタンに手が届くのですが、運転席のすぐ後ろのシートに着席した際、降りようと降車ボタンを前方を探しましたが見つからず、頭の後ろにあることに気が付き押したことがありました。この時、運転席の反対側の最前列の席の周りには3個もの降車ボタンが設置されていました。

また、アナウンスでは停車してから動くよう言われますが、降車ボタンの位置が高く着席の状態では届かないため、降車の際少し立ち上がらないといけない場合もあります。

さらに、着席した際の尻のあたりに設置されている場合もあり、よほど知っている人でないと気が付かないのではないかと思います。

定期的に調査をし改善されていることとは思いますが、一層の改善を期待したいです。ちなみに気が付いたバスの登録番号は以下のとおりです。

230あ65、230あ6593、230あ206、230あ95、230あ6575

（東北）

＜対応＞ご意見の車両は、平成8年～平成13年に納入したメーカー標準のもので、当時は、現在に比べてバリアフリーに対する考え方が途上の仕様となっておりました。現在は、平成18年に制定され逐次改正されているバリアフリー法に基づく「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」の平成27年度標準仕様（15認定）に適合したものを納入しており、降車ボタンの配置につきましては、お客様の目線で確認と操作ができる車両となっております。また、ご意見の車両は、順次、車両更新ごとに入れ代えることとしております。

これからも、市民の足としてご利用しやすい車両を心がけておりますので、ご理解をお願いいたします。（仙台市交通局）

## ● るーぷる仙台の運行ルートについて

＜提言＞11月14日に広瀬川の土手を散歩しようと尚絅学院高校付近から土手に向かって道路を下っていたところ、青葉城に行きたいが道がわからないという夫人（74歳）に声をかけられました。大崎八幡神社を見学して来たとのことでした。

私としても声掛けされた場所から青葉城に行くバスルートについてはわからなかったもので、一緒に歩いて道案内をしました。

道すがらの話で、ループバスで八幡神社まで来たが逆コースのループバスがあると思っていたようでした。

夫人から「また仙台駅まで戻って青葉城に行くのは不便なので、逆コースのループバスがあれば便利なのに」と言われました。

コースの設定についてはいろいろ難しい問題もあると思いますが、る一ぷる仙台の逆コースの設定は可能なものでしょうか。 (東北)

**<対応>**る一ぷる仙台の運行ルートの一部である仙台城脇櫓から仙台城跡へ向かう市道仙台城跡線について、4月1日から10月31日までの土日祝日は八木山方面への一方通行の規制があります。

加えて、同路線は急勾配・急カーブが続くため、お客さまの安全を考慮し、上りのみの運行としております。

以上の理由から、直ちに逆回りコースを設定することは困難ではありますが、いただいたご意見も参考にしながら、お客さまの利便性の一層の向上を目指して、る一ぷる仙台のあり方について様々な可能性を引き続き検討してまいります。 (仙台市交通局)

## ● 青森市営バス運転手の対応について

**<提言>**私は今年4月から会社への通勤で青森市営バスを利用しています。主に「横内環状線」に乗っております。時々見かける運転手の対応ですが、乗車時も降車時も一言も喋らない人がおります。全て音声テープに任せきりで異様な雰囲気でした。一人だけかと思いましたが、その後二人見かけました。乗降時案内マニュアルの遵守を青森市営バスに要望したいと思います。

全ての運転手がそうではありません。乗る前から案内し、発車してからも停留場ごと(当たり前)、曲がるたびに注意喚起してくれる人もおります。

何か事故等が起きないうちに対応お願いします。 (東北)

**<対応>**ドアの開閉時や発車停車時については、旅客の安全確保・車内事故防止の観点からドアの開閉状況の目視、声がけ(「ドア閉まります。」「ドア開きます。」)、また、発車停車時の声がけ(「発車します。」「停車します。」)を乗務・接客マニュアルで定めており、年2回実施する乗務員集合研修においても指導しているところです。

今回の申し出により、マニュアルや指導内容が乗務員に十分浸透していない事が確認されたため、早速点呼のタイミングを利用し、全乗務員に対し繰り返し指導を行い、マニュアルのさらなる理解・浸透や旅客の安全確保、車内事故防止の徹底を図ってまいります。

(青森市企業局)

## ● バスによる他の車両の通行を妨げる行為について

**<提言>**自家用車で宮城野区扇町の職場まで通勤しています。

通勤時間帯の国道45号線と駅前通りが交差する花京院交差点において、仙台駅前側から国道45号線に右折する仙台市交通局及び宮城交通の路線バスが赤信号に変わることが明らかなタイミングにもかかわらず交差点に進入するため、青信号になった国道45号線側の車両の進行を妨げる場面や、右折先の国道45号線側が渋滞しているため交差点内で立ち往生し、他の車両の通行を妨げる場면을散見します。

交差点に進入しなければ、信号が変わった際に横断歩道の歩行者の通行を妨げるという

ことかもしれませんが、信号が青のうちに曲がり切れないと思ったら横断歩道の手前で待機すべきと思います。

自家用車の運転中は事業用トラックや事業用バスの運行優先を心掛けていますが、このような運転を見ると仙台市営バスや宮城交通のバスには道を譲る気もしなくなります。

お互いが譲り合いの気持ちを持って安全運転が続けられるよう、ドライブレコーダーで運転状況を確認し、他の交通の妨げとなるような運転はせず、他の運転者の模範となるような運転を心がけるよう強く指導をお願いいたします。（東北）

**<対応>**バスは車体が大きいことから、当該交差点に限らず、渋滞時には無理に交差点に進入することのないよう研修等において指導しているところですが、指導が行き届いていないことを深く反省しております。

引き続き、バス乗務員として車体の大きさなどを十分理解し、「ゆとり」を持った運転を実践し他車の模範になる運転操作を行うよう指導してまいります。（仙台市交通局）

ドライブレコーダーによるサンプリングチェックを実施したところ、今回の確認範囲ではご指摘の場面は確認できませんでしたが、右折先の国道45号線側での一般車両の路上駐車が交通の妨げとなり、ご指摘のような状況に陥ることはあるようです。

当社としましても交差点における事故防止を重要視しており、現在は「年末年始の輸送等に関する安全総点検」において、重点項目に「交差点における事故防止」を挙げイエローストップに取り組んでおります。

今回のご指摘を真摯に受け止め、進入先の交通状況を確認したうえで優先意識をもたず無理な進入を行わないよう引き続き指導し、事故防止に取り組んでまいります。

（宮城交通(株)）

## ● バス停における停止位置について

**<提言>**11月10日に牛越橋発0815の仙台駅行きの市営バスに乗車するため、バス停の牛越橋よりの位置（歩道から車道に向かってバス停の右側）に立ち、先頭でバス待ちをしていたところ、到着したバスは入り口ドアをバス停の大崎八幡宮寄り（車道に向かってバス停の左側）に間隔をあけて立っていた二人目の方にあわせて停車しました。

二人目の方も私より先に乗るわけにいかず、待っていてくださったことから入り口ドアまで移動して乗車しました。車道に向かってバス停の右側に立って待つのがルールなのか？と思いながら、乗車後に各バス停の状況を見ていたところ、次のバス停（角五郎2丁目）では私と同じ側に立っていた女性の乗客の方にドア位置を合わせて停車していました。

多少の前後をとにかく言うつもりはありませんし、幸い歩行には今のところ支障を来していませんが、利用者によっては移動が困難な方もいると思います。

道路状況に左右されることもあるかと思いますが、バス待ちの利用者が不便や混乱を感じないような停車の仕方を心掛けていただくようよろしくお願いいたします。（東北）

**<対応>**当該バス停にあっては、バス停の後側にある飲食店の利用客が時間帯によっては歩道上に並ぶことから、飲食店と協力して、バス停に掲示物（※下図参照）を掲示し相互の利用者に対しご協力をお願いしているところです。

乗務員に対しましてもバス停奥側（八幡町方面）に停車するよう指導しております。

引き続き、飲食店、飲食店利用者、バス利用者にご協力をいただきながらトラブルのないよう運行してまいりたいと考えております。

今回のご意見内容を乗務員に周知し、引き続き指導してまいります。（仙台市交通局）

※牛越橋バス停への掲示物



### ● 岐阜バスのＩＣカード（a y u k a）について

＜提言＞a y u k a（アユカ）は、２００６年１２月１日に岐阜バスで導入された交通系ＩＣカードですが、他の交通系ＩＣカード（トイカ、マナカ等）での運賃の支払いができず、不便に感じている利用者は沢山いると思います。今後、相互利用できるような計画はあるのでしょうか。（中部 Ｈ）

＜対応＞岐阜バスへ確認したところ、相互利用可能な交通系ＩＣカード導入に向けて前向きに検討と回答がありました。

相互利用可能なＩＣカードの導入を支援する国庫補助制度がありますので、旅客利便の向上に繋がるようあわせて案内してまいります。（中部運輸局）

### ● バスの休日ダイヤについて

＜提言＞昨今のコロナ禍において、勤務先への出勤を控え、リモートにより対応する形態も増加していますが、すべての職場で対応しているわけではないと思われます。公務をはじめとする様々なサービス事業、小売販売業、飲食業など人が対応しなければ体をなさない業種も多く存在します。

こうした状況下からも通勤需要における輸送サービスの提供は、従前と変わらない充実したものが望まれると考えていますが、路線バスの土・休日ダイヤの設定についてお尋ねします。一般に土休日においては早朝便のダイヤが省かれる傾向にあります。当地における事例を見ますと鉄道へのアクセス便のダイヤが集約され、乗り継ぎがむずかしくなる例があります。

土休日に勤務、出勤される方のシフトが平日と大きく変わることは少ないと思っています。当然、ダイヤ設定は、利用状況を調査してのことと思いますが、ほかに要因があるのでしょうか。土・休日ダイヤが平日と大きく変わることが利便性の低下につながり、強いては、平日のバス利用減少につながっていくことになるのではないかと感じています。乗り継ぎ利便を確保するとすればＪＲ岡崎駅方面に関しては６時台のダイヤ回復、７時台のダイヤを８時台と同様の設定にすること、名鉄美合駅方面も早朝６時３０分前のダイヤ設定が必要と考えています。

（中部 Ｙ）

参考例

名鉄バス 52/56 系統（緑丘⇒JR 岡崎駅 所要 10 分程度）

| 時 | 平日       | 土曜 | 休日 |
|---|----------|----|----|
| 6 | 41       |    |    |
| 7 | 09<br>49 | 49 | 49 |
| 8 | 09<br>44 | 39 | 39 |

6 時台、7 時台の列車  
(JR)に乗り継ぎが不可

名鉄バス 52/56/51/61/61C 系統（緑丘⇒名鉄美合駅 所要 12 分程度）

| 時 | 平日             | 土曜          | 休日          |
|---|----------------|-------------|-------------|
| 6 | 11 40          | 45          | 45          |
| 7 | 05 19<br>34 49 | 13 19<br>43 | 13 19<br>43 |
| 8 | 06 19<br>28 49 | 19<br>38 49 | 19<br>38 49 |

名鉄バス HP から作

**<対応>** 通常、路線バスのダイヤは利用状況等をもとに需要に応じて設定されております。よって、一般的には土休日は平日よりも利用者が少ないことから、設定する便数が少なくなる傾向があります。

しかしながら、土休日に勤務、出勤される利用者の方がいることは事実であり、土休日においても乗り継ぎ利便を考慮のうえ、ダイヤ設定を行うことは重要と考えておりますので、ご意見について機会を捉えて事業者伝えて参りたいと思います。

（中部運輸局）

## ● 駅構内等におけるバスの案内表示等について

**<提言>** コロナ禍のなか、出かける機会が少なかったもので、10月9日の刈谷ハイウェイオアシスのイベントの見学の際に気がついたことを報告させていただきます。刈谷ハイウェイオアシスへ行くには、HPでは、1) 名鉄三河線刈谷駅から、または、2) 名鉄本線知立駅からの案内がありました。詳細に見ていくと、1) では、富士松駅より「刈谷ハイウェイオアシス」バス停下車とあり、時刻を調べると2時間に一本しかありませんでした。2) では、知立より「愛知教育大学前行き」で毎時間3本あり、「ハイウェイオアシス西口」バ

ス停下車、施設まで徒歩約20分とありました。2時間に一本では利用する時間帯で厳しかったので、2)の指定場所で降りて歩きましたが、本当に十分な徒歩時間(25分)でした。ただ、知立駅での表示には「刈谷ハイウェイオアシス」の表示は一言もなく、三河弘法行きバスのみ表示がありました。知立駅は改修工事中でしたが、施設のHPに記載があれば、出来ることなら記載のあった駅にその表示をすることで、さらに観光振興に寄与する考えたところでした。

また、足を伸ばして東岡崎駅に降り立ちましたが、バスの表示に関して、系統図による路線表示はあるものの、系統図に東西南北の表示とか著名な神社仏閣などが表示されておらず、位置等がつかめていない旅行者には皆目不案内であり、旅行者への目線への配慮をもう少しあるとわかりやすいと気がつきました。

私が住んでいる街の公共交通を育てていこうとするなら、旅行者の目線も考えた表示をお願いすることは如何なものでしょうか。(中部 M)

**＜対応＞**旅客自動車運送事業運輸規則において、乗合バス停留所における掲示事項として、当該停留所に係る運行系統は求めています。東西南北の表示や著名な神社仏閣等観光案内の表示は各社の営業努力に委ねているところでございます。

しかしながら、乗合バス停留所におけるバス停周辺広域図や周辺の公共施設案内・観光案内の掲示は、利用者利便の向上や利用促進の観点から利用者にとって非常に有益なものと認識しておりますので、ご意見について機会を捉えて事業者伝えて参りたいと思います。(中部運輸局)

## ● 乗客の乗降についての運転手の配慮(良い事例の紹介)

1. 調査期間：令和元年10月～令和3年9月
2. 事業者名：大阪シティバス
3. 乗車区間：大正橋～小林
4. 確認時間：通勤時間帯

**＜提言＞**常時、乗客に対しバスが停車するまで座席等で動かないように注意喚起していることから、バスが停留所に到着した際、前方の降車扉と中央の乗車扉を同時に開けることなく、前方の降車扉を先に開き、後部座席の乗客が前方に移動したタイミングを見計らって、中央の乗車扉を開けることにより、降車客と乗車客が車内通路で交差しないように配慮している運転手が多い。(近畿)

**＜対応＞**引き続き良い事例が続くように各社への指導等に努めてまいります。

(近畿運輸局)

## ● 信号機のない横断歩道での一旦停止について

**＜提言＞**私は枚方市在住で通勤のために朝夕、京阪バスを利用して自宅の最寄りのバス停から枚方市駅までを利用しています。

今から触れる要望事項は、ここ3～4年前に比べて相当改善されていますが、まだ一部のバス運転者の方に見受けられますので、引き続き徹底をお願いしたいとの思いで書きました。

内容は、信号機のない横断歩道を渡ろうと待っている人がいても、そのまま停車せず通過するバスがあることです。

場所的には、枚方市駅前の三井住友銀行とプラザの間の横断歩道で、信号機はありません。

残念な事に、ここを通過する自家用車は現在も横断歩道を渡ろうとしている人がいてもほとんど停まらず通過します。さきほど申し上げた3～4年前までは、路線バスも同様でした。せめて青ナンバーのバスくらいは停車してほしいと思ったものです。

おそらく、多数の苦情等があり、会社として交通法規の徹底を図られた表れだと思います。

引き続き歩行者の安全確保を図るため指導教育の徹底をお願いいたします。（近畿）

**<対応>** ご意見ありがとうございます。信号機のない横断歩道での一旦停止について、京阪バスに指導を行ったところ「営業所にて点呼時に全乗務員に対し指導することとしたい。」との回答がありましたことご報告いたします。（近畿運輸局）

## ● 堺市内の公共交通の改善（特にバス路線の充実）について

**<提言>** 堺市は、大阪府の泉北地域に位置し、平成17年2月旧南河内郡美原町との合併があり、現在人口約82万人、面積は149.82㎡（東西約20km、南北約20km）の政令指定都市で、以前より東西に長い形状となっている。

堺市の交通状況を見ると、南海本線、JR阪和線・羽衣線、南海高野線・泉北高速鉄道・阪堺電車、大阪メトロ（御堂筋線）の鉄道路線があり、大阪府内の他市町村から比べると、大阪市内に向けての交通網はとても充実している。しかし、東西を結ぶ交通網は、南海バス、近鉄バスのバス路線がそれを担っているが、以前と比べると、路線の廃止、減便などで、利便性が低下している。

乗降調査などの結果に基づいて、各種編成を行っていると思いますが、高齢者の車での事故が年々多くなっていることもあり、高齢者が免許を返上し、公共交通を利用することで交通事故減少に少なからず寄与することではないかと考える。従いまして、関係行政・自治体との連携（援助等）も合わせ対策を講じるべきである。

堺市では、「堺市公共交通検討会議」・「堺市内バス運行連絡会」（近畿運輸局・関係交通機関は委員）があり、今後も引き続き検討されたい。（近畿）

**<対応>** ご意見をいただきまして、ありがとうございます。

堺市の交通のあり方について、市が中心となって検討が進められているところ、当局も関係機関とともに引き続き協力を進めて参ります。（近畿運輸局）

## ● 遅延したバスに対する間引き運転について

**<提言>** 尼崎市内を走る阪神バスは、雨に弱くすぐにダイヤが遅れます。このため、朝の通時間帯は、遅れたバスが次の定時のバスとよく前後に並んで走っています。当然、後続のバスはガラガラで、ただ走っているだけとなります。

提案ですが、環境面と運転手の労働条件面から、バスに遅れが生じた場合、その遅れが次のバス発車時刻を超えてしまったような場合には、後続のバスをあえて間引いてしまい、



走らせないのもありかと思います。ダイヤ管理上、なかなかむずかしい面もあろうかと思いますが、今時、コンピューター管理で何とかなるようにも思います。

間引くのが困難な場合は、乗客一杯のバスを追走するのではなく、もう少し遅らせて、客を積んでから走ってはどうか。（神戸 M）

**＜対応＞**ご意見いただきましたことを、阪神バス（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）

お客様からご提案頂いた後続便の間引きや打ち切りは、道路運送法上の定めにより禁止されているうえ、意図的に遅延させて運行することも対応致しかねます。

一方で、今後も引き続き、安全確保を最優先としながら、可能な限り定時運行に努めて参りますので、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。（阪神バス（株））

## ● バスヘルパーの配置について

**＜提言＞**電車の車いすの乗り降りは駅員が支援しているが、バスは支援が難しい。

バリアフリー設備があっても、高齢者はひとりでの乗り降りに時間がかかります。

主なバス停で良いので、乗降のサポートができるバスヘルパーが配置されていると助かると思います。

このバスヘルパーは地域住民からボランティアで募集しても良いのではないのでしょうか。（四国）

**＜対応＞**弊社では新人教習時や年に一回の全体教習の中で、高齢者の方や視覚障がい者の方、車いす利用者の方の介助方法について教習を行っており、ご乗車の際は担当乗務員が介助いたします。（ことでんバス（株））

## ● バス停付近の車道と歩道の段差解消について

**＜提言＞**雨天時や持病の発作により歩行が苦痛である時に、駅までの往復に新宮町コミュニティバスを利用させていただいております。全区間100円均一のノンステップバスであり、幼児や高齢者であってもスムーズに乗降ができるので大変助かっております。

ただ、バスの乗降の際、車道と歩道の境界に設置してある縁石の高さが10cm以上あり、車道との段差を越えなければバスに乗降することができません。

高齢者や車椅子利用者、ベビーカー利用者は苦勞されていることと思いますので、バス停付近の車道と歩道の段差を解消していただくようお願いします。（九州 S）



**＜対応＞**当町コミュニティバス「マリンクス」へのご意見を頂きありがとうございます。

当町では、車いすやベビーカー同士でもすれ違える幅員の確保を目的とした歩道の拡幅等の、バリアフリー化の事業に取り組んでおります。

縁石につきましては、歩行者の安全を確保するために必要な道路構造物であり、計画的に設置をしているものですが、お問い合わせのありましたバス停につきましてはバス停を移設する必要が生じたため、現在の状況になっております。

今後の道路改良や路線見直しなどのタイミングで、利用者の皆さんの安全性および利便性を重視し、乗降に影響が少ない場所への移設を含めて検討していきます。

(新宮町産業振興課)

## ● 熊本都市圏におけるバス事業について

**＜提言＞**令和3年8月26日の熊日新聞に「県内バスに共通定期券」という記事が出された。

熊本都市圏の路線バス事業の「共同経営」を始めた県内バス事業者5社は、本年4月から市内の路線4区間で運行会社の一本化や運行ダイヤの均等化を始めた。来年4月から予定されている「共通定期券」により、利用者の利便性が格段に向上するものと思われ、熊本のバス事業者の努力に敬意を表します。

(九州 K)

**＜対応＞**乗合バス事業については、今後、更なる人口減少の進展等により、乗合バス事業者が継続的にサービスを提供することが困難になることが懸念されています。

一方、乗合バス事業は人々の移動という日常生活や経済活動の基盤となるものであることから、そのサービスが維持されることは社会的に必要不可欠と考えています。今般の熊本都市圏における「共同経営」の取組は、地域のバス事業者が連携して運行主体、運行便数等の見直しによる効率化を進めることで、従前と概ね同水準のサービスを維持しつつ、収支の改善を図るという試みです。

九州運輸局としても、将来にわたるサービスの維持に繋がるものと期待しており、可能な限りの支援を行いたいと考えています。

(熊本運輸支局)

## ● 公共交通機関におけるマスクの着用について

**＜提言＞**コロナ禍の折、バス利用者のほとんどはマスクをしています、たまにノーマスクの利用者がおり、バスの乗務員さんはマイクでマスク着用を呼び掛けていますが、聞いてもらえない利用者もいます。その中には、稀に乗務員さんに逆切れするものもいますし、マスクを着用している他の利用者からは乗務員にクレームを言う人も見かけます。乗務員さんは大変つらい思いをしていると思います。

タクシーでは、マスクをしない人は「乗車拒否」出来るとも聞きます。路線バスでも乗車拒否できるようにならないのでしょうか。

(九州 K)

**＜対応＞**公共交通機関でのマスクの着用については、現在、九州運輸局管内においても一部タクシー事業者から、マスクの着用の求めに応じない利用者の乗車をお断りする旨を運送約款に規定する申請がなされ、申請内容が「①運転手がマスクを着用していない理由を丁寧に聞き取った上で、②病気など正当な理由がない場合に限り、マスクの着用をお願い

することを基本とし、③それでも正当な理由なく、マスクを着用しない者についてのみ乗車をお断りする内容」であり、マスク未着用者の乗車を一律にお断りするものではなく、また、運転者のみならず次に乗車する利用者の感染防止対策に資するものである場合には、認可を行っています。

なお、本約款は、マスク非着用者を「乗車拒否」させるためのものではなく、一定の手続の下でマスクの着用をお願いすることを基本として、それでも正当な理由なくマスクを着用しない者についてのみ、必要な対応を行った場合に限り、乗車をお断りする選択も可能とするものです。

タクシーと同じく、バスにおいても感染防止対策を進めることが重要であり、もしバス事業者から本約款内容の変更申請の相談があれば、前向きに検討したいと考えていますが、タクシーと同様に、バスの運転者が、マスクの非着用者にその理由を丁寧に聞き取ることができる場合など、実際の運用面も考慮する必要があると考えています。

(熊本運輸支局)

## ● バス停留所等における待機施設の環境整備について

＜提言＞古島駅前バス停留所、赤嶺駅前バス停留所及び赤嶺駅乗降場の待機施設は、経年劣化と台風等により、古島駅前バス停留所(上り:写真1・下り:写真2)、赤嶺駅前バス停留所(下り:写真3)及び赤嶺駅乗降場(写真4)の上屋について、屋根が吹き飛ばされ3年余も経過しましたが、未だに整備がされておられません。

このため、スコール、梅雨の時期、夏場の日差しの強い炎天下等におけるバス停留所及び乗降場等の待機環境は、雨除けや日除けとしての機能を果たさず酷い状況です。

3ヶ所のバス停留所は、モノレールやタクシー等の交通結節点となっており運行回数も下記のとおり密度の高い運行で、このため利用者も多いものです。また、乗降場は、タクシーや自家用車等の交通結節点です。

公共交通利用の推進の観点から利便性の向上を図り、バスの待機時における安全・安心・快適な環境整備のため、早急に整備についてご検討をお願いします。

併せて、上屋を設置している各バス停留所の錆が目につき、毎年のように襲来する台風対策のため整備をお願いします。

(沖縄 I)

古島駅前・赤嶺駅に関連する6系統の運行回数

| 区分<br>系統番号 | 平日 |    | 土曜日 |    | 日曜日・祝祭日 |    |
|------------|----|----|-----|----|---------|----|
|            | 上り | 下り | 上り  | 下り | 上り      | 下り |
| 21         | 21 | 26 | 16  | 16 | 16      | 13 |
| 21(球陽高校経由) | —  | 1  | —   | —  | —       | —  |
| 88         | 3  | 3  | —   | —  | —       | —  |
| 90         | 43 | 41 | 36  | 36 | 30      | 34 |
| 98         | 32 | 32 | 24  | 24 | 24      | 24 |
| 112        | 7  | 7  | 4   | 4  | 4       | 4  |
| 87         | 12 | 13 | 9   | 10 | 9       | 10 |

令和3年8月末現在



古島駅上りのバス停留所の上屋 写真1



古島駅下りのバス停留所の上屋 写真2



赤嶺駅下りのバス停留所の上屋 写真3



赤嶺駅乗降場 写真4



**＜対応＞** 県が管理する両駅バス停上屋については、過去の台風により屋根の一部が破損するなど、バス利用者の利便性を損ねている現状があり、その修復について、これまでに南部土木事務所へ要望がなされたことも承知しております。

当該バス停は、道路付属物の一つとして位置づけていることから、その修繕については管理者である県によりなされる必要があるものの、県における道路施設の管理については、破損した防護柵や舗装の修繕、また、車両からの視距や歩行空間を阻害している道路植栽の剪定など、道路管理において安全性に直結する箇所を優先的に、既決予算の中から実施している状況です。

一方で、公共交通の利用促進に向けた関連施設の利便性向上への取り組みも重要な課題の一つであると認識しており、当該陳情に対しても、早急な対応が必要であると考えております。

今年度に、一部修繕に着手することとし、後年度以降における予算確保に努めながら、計画的に当該施設の修繕を実施していく予定です。

(沖縄県都市計画・モノレール課モノレール室)

## 「タクシー関係」

### ● タクシーの運転席と後部乗客席を仕切るボードの設置について

**＜提言＞** タクシー車両は密になりがちです。

コロナで判明したことですが、運転者のリスクも大きいことがわかりました。

数年前にはタクシー強盗が頻発し、運転者の後部にガードを設置する車両が増えたと思います。

コロナ感染拡大の時期こそ運転席と後部乗客席を仕切るボードを設置できるようにしたらどうでしょうか。

タクシー強盗から運転者を護るため、感染症から運転者と乗客双方を護るための対策を考える必要があるのではないのでしょうか。

(四国)

**＜対応＞** 四国のタクシー業界は、仕切り板の設置やエアコンによる外気導入、窓開け、車内消毒等の防犯対策及び新型コロナウイルス感染防止対策に取り組んでいるところです。

仕切り板の設置については、防犯上及び感染防止対策に有効なものと思われますが、一部意見として、仕切ることによってお客様が不愉快に思われたり、夜間に後続車のライトが乱反射して確認しづらいとの意見もあります。

したがって、仕切り板の設置につきましては各事業者の判断になりますが、防犯対策及び感染防止対策を引き続き推進してまいります。

(四国ハイタク協議会)

### ● タクシーの運転マナーについて

**＜提言＞** 私が住む町は九州にある地方都市です。昔からの住宅地は道路が狭く、また比較的に坂道が多い地域でもあります。

県内で2番目に人口が多い地域であり、それなりにタクシー会社もあります。



タクシーは安全運転に留意されていると思いますが、下り坂をあまり減速せずに走ってくる車両が多いように感じます。すれ違える道幅はあるのですが、タクシーの速度に危険を感じる場合があります。タクシー運転手は運転に慣れた方なので余裕があるのだらうと思いますが、近ごろは高齢運転者の重大事故が多いこともあります。運送事業の運転者は運転のプロとして見られると思いますので、実効性のある安全運転教育に力を入れていただきたいと思います。

(九州 I)

**＜対応＞** 貴重なご意見をいただきありがとうございます。

ご指摘いただいた事例に限らず、危険な運転に関する情報・ご意見等は当局にも多数寄せられており、その都度、事業者に対して乗務員への安全運転の徹底を指導しているところであります。

今後も事業者への監査や講習会等の機会を活用しまして、更なる安全運転教育の徹底に努めてまいります。

(九州運輸局)

## 「 船 舶 関 係 」

### ● 付船が先に出航することについて

**＜提言＞** 5月4日、塩竈市営汽船の9:30発に乗船したところ、定員オーバーになったのか、付船にも旅客を乗せて、この付船が本船より早く出てしまいました。私は桂島まで乗船しましたが、付船が先に出航することに問題はないのでしょうか？先に乗っていた客が後に着くという事に納得がいかなかった思いが残っています。

(東北)

**＜対応＞** 一般旅客定期航路事業者塩竈市から、令和3年5月4日塩竈9時30分発の定期便に付船を運航した事実は確認いたしました。付船を運航した理由までは運航日誌による確認ができませんでした。

付船の運航につきましては、昭和43年4月26日付け海定第64号により、事業計画に定められた船舶に随伴することとされております。

このことから、航路事業者には通達を示しながら指導いたしました。

(東北運輸局)

### ● 家島/坊勢航路の乗船券キャッシュレス化の支援要望

**＜提言＞** 家島・姫路航路は、2社で16便/日により、家島住民 約2,500人と来島者の年間40万人が利用している。坊勢・姫路航路は、坊勢輝汽船が12便/日により、坊勢島住民 約2,100人と来島者により年間23万人が利用している。これらの乗船券は、自動券売機は導入されているものの、紙の切符である。そのため、乗下船者数確認や時間ギリギリの乗船者には現金による対応も行われており、見るからに乗組員の負担になっている。

これらの航路には、JR姫路駅との間に神姫バスによる乗継ぎがあり、PiTaPa・ICOCA等の全国交通系ICカードが利用できる。

現状は、コロナ禍にあり観光客の来島は少ないが、この機にコロナ禍後を見据え、乗船ハ



ードルを少しでも下げて利用拡大、利便性向上を図り、また、乗組員の負担軽減、航路の維持のために、キャッシュレス化(非接触、ＩＣカード乗船券)を要望する。

これら航路の事業者は、競合やコロナ禍による来島利用者減少による厳しい経営状況の中からキャッシュレス化を各々が進めることは難しく、また同じターミナルで発着する航路であることを踏まえれば、兵庫県、姫路市と協調し国の補助金を活用して公設民営(十割補助)で設置する方法を工夫し実現されることを望む。(神戸 Ｔ)

**<対応>** 家島/坊勢航路の乗船券キャッシュレス化の支援要望につきまして、現状認識につきましては同感であり、当運輸監理部としましては、当該事業者に対し、意見交換などの際に各種補助金等を活用するなど検討を促しているところです。また、導入済みの交通事業者を交え、勉強会を実施しました。しかし、各社ともコロナ禍の影響を強く受け、かかる対応に苦慮しているところであり、かつ、導入費用だけでなく、ランニングコストも必要であり、現在のところ、キャッシュレス化の導入に至っておりません。当運輸監理部としましては引き続き、事業者に働きかけるとともに、関係自治体との連携も検討します。

(神戸運輸監理部)

## ● 南海フェリーのドライブスルーでの乗船手続きについて

**<提言>** 以前に南海フェリーを乗用車で利用しました。

徳島ー和歌山間ですが、徳島側からはドライブスルーで乗船手続きができるのに対し、和歌山港側は立地の関係からかできないので、和歌山港側からもドライブスルーで乗船手続きができるようにしてほしいです。(四国)

**<対応>** 平素より南海フェリーをご利用いただき誠にありがとうございます。

頂戴いたしましたご意見・ご要望について回答させていただきます。

ご指摘の通り、当社のお車の乗船手続きは、徳島港はドライブスルー形式にて、和歌山港は建物内の有人窓口にて手続きを行っていただいております。

和歌山港については、あいにくですが以下の理由からドライブスルー形式に移行することが難しい状況でございます。

①徳島と比べて和歌山は施設が狭いことから、車のスムーズな導線確保が難しく、運用に支障が出る恐れがあること。

②ドライブスルー方式に置き換えるためには、莫大な費用を要すること。

ご希望に添えず申し訳ございませんが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

(南海フェリー(株))

## 「その他」

※提言が複数のモードにまたがるものについても「その他」に分類しました。

## ● 地域の公共交通を支えるための対応について

**<提言>** ２０２０年１月に国内第１号の感染者が確認された新型コロナウイルス感染症の影響により、富山県内の交通事業者の２０２１年３月期決算は、利用者の激減が響き大幅

な赤字を計上し、大変厳しい経営を余儀なくされています。

各社においては、観光列車や高速バスの運休・減便などで経費の削減を図っていますが、2021年8月に入り「災害」とも言われるほどの爆発的な感染拡大を見せている新型コロナウイルスにより、県内初の「まん延防止等重点措置」実施区域となり、コロナ収束が見通せない中で利用者の回復も見込めない状況となっています。

これまでも国・自治体においては各種補助金等で公共交通事業者への支援を行ってきましたが、かつて経験したことのない厳しい経営環境により、地域住民の重要な移動手段である公共交通の存続が危ぶまれる事態にもなりかねません。

滋賀県においては「地域公共交通を支えるための新たな税制（交通税）」の導入が検討されているとのことです。

については、国並びに各地方自治体における地域公共交通維持のための補助金等の一層の充実と新たな支援策についてご検討願いたい。（北陸信越）

**<対応>** ・新型コロナウイルス感染症の影響の長期化に伴い、地域公共交通事業者の輸送量、輸送収入が引き続き厳しい状況にあることは承知しております。

・政府・国土交通省においては、これまでも、危機に瀕する交通事業者に対して、累次の補正予算等を活用した手厚い支援を行ってきたところです。

・また、国土交通省においては、令和4年度概算要求においても、公共交通事業者に対する持続可能な運行確保等に向けた支援について、今後の経済情勢や輸送需要等も踏まえ、予算編成過程で検討していくこととしております。

・引き続き、持続可能な地域公共交通網の構築に向けた検討を進めてまいります。

（北陸信越運輸局）

## ● 三重県の観光施策について

**<提言>** コロナ禍において人の移動自粛が求められ、さらにその影響により国体までもが中止となった三重県において、鉄道・バス・タクシー・観光の各業界は大きな痛手を受けました。このような状況下においても公共交通機関としての機能を維持されてきた交通業界の皆様に、まず感謝を申し上げたいと思います。

現在（11月初頭）においては、新たなコロナ感染者数も落ち着きを見せ、重症患者数も漸減の状況にあります。第6次の感染拡大が懸念されるところではありますが、ワクチン接種証明や陰性証明を活用した感染防止対策を徹底し、傷ついた交通業界の体力回復のためにもこの時点で大胆な利用促進策を打ち出す必要があると思います。具体的には、G o T oの早期再開や県独自の観光需要促進策の強化は待ったなしと考えます。

さて、三重県においては中止となった国体の代替として、種目別団体による独自の競技会の開催もみられます。ただ、これも一時的な需要にすぎず継続的なものとはなっていません。

政府の観光施策にはスポーツ・ツーリズム（スポーツを活用した観光まちづくり）という考え方がありますが、三重県において定期的に開催される大きなスポーツイベントとえば、鈴鹿サーキットで開催されるフォーミュラニッポン（F1）があり、併設されるテーマ

パークと相まって多くの入込客がみられます。ただ、これも開催の数日間のみの需要であり、残念ながら三重県には集客力のある定期的なスポーツイベントは存在しないのが現状です。

ただ、新たな動きとして、鈴鹿市に本拠を置くサッカーチームがＪリーグ入りを目指して活動しており、あと少しでＪリーグ入りが認められる位置まで実力をつけ、鈴鹿サーキットに隣接する公園内に独自のサッカースタジアムを建設する計画も表明しています。もし、Ｊリーグへの参入がなされた場合には、全国に散らばる対戦チームの選手・スタッフと応援者の三重県入りが定期的に見込まれ、他県の例では少なくとも年間数億円の経済効果をもたらすとの研究結果が示されています。

こういった集客数が見込めるスポーツチームの育成も、持続的な観光需要の核になると考えられ、行政による観光施策や民間投資の対象とすることが必要だと思います。

(中部 F)

**＜対応＞**観光庁では、関係省庁・関係団体が連携してスポーツ観光に関する総合的な推進方策について、調査検討を行うため「スポーツ・ツーリズム推進連絡会議」を設置し、平成２３年６月に「スポーツツーリズム推進基本方針」を取りまとめ、公表しています。基本方針では、スポーツとツーリズムを意図的に融合させることで、目的地へ旅する明確な理由を作り出し、新しい価値・感動と共に、新たなビジネス・環境の創出や、スポーツと観光の垣根を越えて地方公共団体内や各種団体間で連携・協働し、大会・合宿招致、プロスポーツ誘致などを観光まちづくりの一環として政策に位置付けることを求めています。

三重県では、平成３１年３月に「第２次三重県スポーツ推進計画」（平成３１年度～令和４年度）を策定しておりこの中で、「スポーツを通じた地域の活性化」と題した推進施策において、「スポーツツーリズムの取組を通じた地域の活性化」や「地域に根ざしたクラブチームの育成・支援」に係る取組を進めることを記載しています。

(中部運輸局)

## ● コロナ禍及びコロナ終息後における支援措置について

**＜提言＞**令和２年初頭から、全国で新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続き、度重なる緊急事態宣言やまん延防止重点措置が発令され、一時期の全校一斉休校やリモートワークの推進など不要不急の外出自粛が求められ、公共輸送機関の利用者が急激に減少した中で、エッセンシャルワーカーの責務の下、公共輸送機関は大変なご苦勞をされていると思います。一部事業者では、持続化給付金に頼らざるを得ない経営状況と伺っております。そのため、コロナの終息が見とおせない中、路線の休廃止や減便は一定の理解をするところです。

また、コロナ終息後においても、公共輸送機関の体力の回復が見込めないと思われるため、コロナ以前の公共輸送サービスの提供は難しいと言わざるを得ません。

しかしながら、公共輸送機関の役割は、日常生活に支障をきたさない運行の維持が求められております。したがって、運行の維持のために、コロナが終息するまでの間、コロナの終息後においても、是非とも行政の責任の中で、必要な支援措置をお願いいたします。

(中部 Y)

**＜対応＞**国土交通省では、関係省庁間で連携をとりながら、雇用調整助成金や（政府系金融機関や民間金融機関による）無利子・無担保での融資、持続化給付金による支援等の資金繰り対策を最大限活用していただくための働きかけや調整に省を挙げて取り組んでおります。

また、中部運輸局においては、通勤・通学のために安心して公共交通をご利用いただくことを目的として、公共交通事業者における感染防止策や公共交通の利用促進のポスターを作成してPRを行っております。

今後も「あんしん・安全」な公共交通を利用していただけるように、事業者に対しての支援や利用促進の取り組みを行っていくとともに、更なる支援等について、国土交通本省や関係省庁間で連携を図り、検討を進めてまいりたいと考えております。（中部運輸局）

## ● 鉄道、バス、長距離フェリーにおける新型コロナウイルス感染症に関する対策等について

**＜提言＞**コロナ禍のなか、公共交通機関各社は乗客の安心の為、コロナ感染予防対策として消毒・除菌や車内換気などの感染症対策を行ってはいますが、特に通勤で利用する鉄道やバスの車内では肩が触れ合うことや手で触るものが多いことなどコロナ感染への不安を一番感じます。感染不安解消の新たな対策はあるのでしょうか。

また、昨年3月にダイヤモンド・プリンセス号で新型コロナウイルス集団感染が発生し複数の死亡者も出て毎日報道されましたが、同じく海上を航行する長距離フェリーは乗客に対してどのようなコロナ感染症対策や対応がとられているのでしょうか。（近畿）

**＜対応＞**鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症に関する対策等については、国土交通省鉄道局も協力を行い、事業者及び事業者団体からなる会議体において、専門家の知見も踏まえながら当面の対策をガイドラインに取りまとめ、実施していただいているところです。

バス事業者や旅客船事業者においても、それぞれの事業における新型コロナウイルス感染ガイドラインに基づいて対策に取り組んでいるところです。

近畿運輸局HPにも各種取組情報を掲載しておりますのでご覧下さい。

<https://www.tb.mlit.go.jp/kinki/saigai/kikikanri-coronavirus.html#section6>

また、国土交通省においても、公共交通機関を安心してご利用いただくため、利用者の皆様に対して、（１）マスクを着用し、会話は控えめにさせていただく、（２）車内換気へのご理解・ご協力をいただく、（３）テレワーク・時差出勤に努めていただくと言った、コロナ時代の新たな利用スタイルの実践にご協力をお願いしているところです。

なお、鉄道事業者のホームページにおいては、列車の混雑情報が提供されておりますので、お出かけの際のご参考にしていただけますようお願いいたします。（近畿運輸局）

## ● コロナ禍苦境の公共交通へ思うこと

**＜提言＞**現在、各モードの公共交通機関は過去例を見ないコロナ禍に見舞われており、多くの事業者が存続の危機に立たされているところである。

本来であれば、公共交通機関の利用に際し不具合等を指摘しつつ利用者保護の向上について提案すべきところであるが、まずは厳しい現状を鑑み公共交通機関の維持存続を

最優先事項とすべきであり、安全確保をはかりながらも利用者サービスの一時停滞はやむを得ない考える。

一方、公共施設の閉鎖等で学童をはじめ多くの人々がコロナ禍で行き場所を失っている現状があり、これらの人々を感染予防に留意しつつ公共交通施設見学等に誘引し、親近感を持ってもらうことも有力な手段と考える。(中国 F)

**＜対応＞** 貴重なご意見ありがとうございます。

公共交通事業者においては経営が非常に厳しい中でも、感染防止対策を徹底しつつ、事業を継続されており、国としても、国土交通省の補正予算や内閣府の地方創生臨時交付金等により、公共交通事業者の感染防止対策や事業継続を支援しています。

公共交通施設見学等については、各交通モードが、「鉄道の日」、「海の日」、「バスの日」を中心に各協会とも連携し、公共交通機関と触れ合う活動を行っていたところです。

コロナ禍により本活動が縮小されている状況ではありますが、感染状況の変化を踏まえつつ今後、やり方を含め、検討が必要であることを認識しているところです。

(中国運輸局)

## ● バスや電車の経路図、時刻表等の案内の点検整備について

**＜提言＞** バス、電車の経路図、時刻表等の案内について、掲示しておけばとりあえず良いとされているように思われます。

秋から冬にかけて、夕刻は見づらいことがあります。

複数の目線で定期的に点検していただきたいです。

また、デザイン、目線、視認性、仕様フォント、ポイント等わかりやすいものに改善していただけたらと思います。(四国)

**＜対応＞** 電車の路線図や時刻表、運賃表は、統一した様式で作成し、駅や電車内に掲出しております。配布用の時刻表には、電車・バス運行図を表記しており、経路を簡単な図で分かりやすくしております。

また、弊社のホームページには、グーグルマップによる電車&バス乗り換え検索のほか、最新のデータを掲出しておりますので、どうぞご利用ください。

今後もお客様のご意見を参考に分かりやすい情報提供に取り組んでまいります。

バス停の路線図や時刻表などの点検は年に数回行っており、色あせや日焼けなどで見づらくなったものや破損したものは随時交換しておりますが、今後は点検頻度を上げて対応していきたいと思います。

デザインや視認性についてはわかりやすいものを取り入れ、付近に街灯などがないバス停には電照設備の取り付けを検討しております。

(高松琴平電気鉄道(株)・ことでんバス(株))

## ● ことでん三条駅～幹線道路までのアクセス道の整備・拡張について

**＜提言＞** ことでん三条駅東側の整備(幹線道路側)は、大型マンション建設が進んでいますが、50年以上相変わらずで、出迎えに車を使用しても待機する場所がありません。

東出入口、東側道路付近のわずかの開発で利便性が向上するのではないのでしょうか。

(四国)

**<対応>** ことでん三条駅の東側に位置する道路は、市道花園町上之町線でございますが、駅周辺の市道沿いは既に建物が密集しており、沿道の土地所有者の協力が必要であることから、アクセス道路を整備することは困難な状況でございます。

また、「高松市総合都市交通計画」の中で、三条駅は交通結節拠点に位置付けられておりませんので、駅前広場や待機所等の整備予定は現在のところございません。

御理解賜りたいと存じます。

(高松市交通政策課)

## ● ことでん花園駅～幹線道路までのアクセス道の整備・拡張について

**<提言>** 仏生山駅や伏石駅周辺は改善され、大変良くなったが、ことでん花園駅についてはどこにあるのかもわからないので、幹線道路とアクセス整備が必要だと思います。

(四国)

**<対応>** ことでん花園駅前の県道は、沿線の土地利用の状況や、周辺に幹線道路である観光通りとサンフラワー通りが整備されていることから拡幅整備は困難と考えています。

また、ことでん花園駅がどこにあるのかわかりにくいというご指摘については、ご意見を高松琴平電気鉄道株式会社へお伝えします。

(香川県道路課)

## ● コロナ禍における公共交通の助成措置について

**<提言>** 世界的に感染が拡大している新型コロナウイルス感染症が、日本においても増加したことにより、企業活動や人の移動が制限され、鉄道・バス・タクシーの利用者が激減したため、厳しい経営を強いられていると拝察いたします。

身近でも鉄道やバスの運行本数が減ったり、タクシー会社が廃業しています。

このような中でも、地域社会の維持のため、事業を継続していただいていることに感謝いたします。

現在は、大きな移動制限はされておりましたが、各種行事が中止になるなど、依然として人が集まる場所への外出を控える状況が続いており、鉄道・バス・タクシー業界にとっては厳しい状況が続くものと思います。

しかしながら、公共交通機関である鉄道・バス・タクシーは、地域社会の機能を維持するため不可欠なサービスと考えており、国や自治体などによる事業継続のための助成措置をお願いしたいと思います。

また、お客様が安心して利用できるよう車内の感染防止対策をお願いします。

乗務員の方が安心して仕事ができるような車内環境などの整備も併せてお願い致します。

(四国)

**<対応>** 平素より、公共交通事業へのご協力とご支援をいただき、感謝申し上げます。

まず、令和2年度2次補正予算では、地域公共交通事業者が十分な感染拡大防止対策を講じることができるよう、駅・車両等の衛生対策や、車内等の密度を上げないよう配慮した運行等の実証事業を支援したところです。

次に、令和2年度3次補正予算では、ポストコロナに向けた急速な社会構造の変化の中で厳しい経営環境に置かれている地域公共交通事業の継続性の確保のために、社会変化に

対応した新たな地域公共交通に向けて、新技術の活用等を通じ、収支の改善を図ろうとする交通事業者に対する集中的な支援を実施したところです。

このほかに、「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金（令和２年度の１次、２次、３次補正と令和２年度３次補正繰越分、事業者支援分）」が自治体へ交付された際には、交通事業者への支援策を講じていただけるよう自治体の長等を訪問し全国の支援例を情報提供したり意見交換したところ、自治体から交通事業者への臨時交付金を活用した支援策を講じていただきました。

新型コロナウイルス感染症の公共交通事業者への影響は続いているため引き続き、地域公共交通事業が地域社会の機能を維持できるよう支援していく所存です。（四国運輸局）

## ● 鹿児島県内の路線バス、市電、船舶とＪＲ鉄道など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＞鹿児島県内で導入されているバスカードについては、これまでも度々「全国のＩＣカードなぜ使えない 相互利用費用が壁」など新聞等に掲載されています。

このバスカードは、交通系ＩＣカード全国相互利用サービスが受けられない交通カードです。特にＪＲ鉄道との共通カードでないことが、バスと鉄道を乗り継ぎする場合は常時２枚のカードを所持しなければならず、非常に不便を感じてなりません。

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ませんが、これからは、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を図るうえでは、是非とも全国共通カードの導入が望まれます。今後、県内においては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、その利用者利便の向上を図ることが、観光や地域交通存続には大変重要ではないかと思われま

す。また、県民が県外の交通機関を利用する場合に全国相互利用できる交通カードであれば、不慣れな県外の交通機関を利用する時も、鹿児島県の地域交通を利用するのと同様な利便を共有できるものと思います。

１枚のカードでＪＲ鉄道、路線バス、鹿児島市電、桜島フェリーや県外の多くの交通機関で利用できることは、鹿児島県民にとっても大きなメリットがあるものと思われます。導入に当たっての最大の課題は設備等の経費負担と思われますが、「交通系カード」の共通化に乗り遅れないよう、鹿児島県など行政をはじめ交通事業者一致協力して全国共通カードの導入を早急に推し進めてほしいと思います。（九州 Ｏ）

＜対応＞鹿児島市交通局では、いわゆる全国交通系ＩＣカードの導入について、これまでも検討してきておりますが、本市においては、全国交通系ＩＣカードの普及に先駆けて、地域ＩＣカード「ラピカ」を導入したこと

から、敬老パス・友愛パスの機能や積み増し時におけるプレミアムなど、独自サービスをもつこのカードが普及している状況がございます。この「ラピカ」のサービスを継続しつつ、全国交通系ＩＣカードも利用できるようにする、いわゆる「片利用」方式で導入した場合においては、１０億円を超える設備投資費や毎年数千万円の利用手数料の負担が見込まれ、厳しい経営状況の中で費用対効果の面から課題が多く、また、現在ラピカを運用している市内の交通事業者間での調整も必要なことな

どから、今日まで導入には至っていないところです。

観光客に向けては、令和2年8月から、デポジットが不要な「観光おもてなしラピカ」やスマートフォンで購入できる「スマホ一日乗車券」を提供しているところであり、今後、観光客がラピカ等を気軽に手にすることのできる環境を更に整備していくことが、市民に負担を転嫁させずに観光客の利便性の向上につなげる有効な方策のひとつであると考えております。

なお、ラピカの今後については、現在、国が進めているキャッシュレス社会に向けた全国的な方向性として、QRコードによるスマートフォン決済やクレジットカードによる運賃決済など、低コストでより効率的な技術開発の動きがありますので、それらも注視し、市内の他の交通事業者との意見調整も図りながら、総合的に検討してまいりたいと考えております。

(鹿児島市交通局)

鹿児島県内の現況につきましては、ご指摘のとおりと認識しております。

国土交通省では、キャッシュレスの普及促進等に係る各種補助制度を設けておりますので、九州運輸局としましては、公共交通事業者はじめ関係者の方々にこのような財政的支援を活用して頂きつつ、利便性向上に取り組んでまいります。

(九州運輸局)



## 【令和2年度報告に対するフォローアップ】

### ● 三叉路のバス停について

＜提言＞山口市大内矢田北の「氷上橋」バス停は、三叉路にあり大変危険です。通学路にもなっており、特に朝は交通量が多く危険な交差点です。

バスが停車しているときは、一般車は中央線をはみ出しての通行を余儀なくされ、また、右カーブの先に横断歩道もあり、見通しが悪くなります。小学生の他、中高生の自転車も通行しております。

昨年、若干の拡張工事が行われ、以前よりは改善されましたが、三叉路内にバス停があること自体危険です。数十年前には交通量も少なく危険度は高くありませんでしたが、最近では交通量も増えかなりの速度で通行する車両も見受けられます。

事故が起こってからでは遅すぎます。バス停の移設等事故防止のための根本的な改善を望みます。(中国 A)



＜追加回答＞「氷上橋」バス停につきましては、合同検討会において現地調査を行ったところ、ハード対策（バスベイの設置）がとられているものとして、安全性確保対策の対象としてはリストアップされませんでした。いただいたご意見を運行事業者へ伝え、注意すべきバス停として、降車客へ注意を促すなど、乗務員への安全指導に留意するよう依頼しました。(中国運輸局)

### ● 瀬戸内海の船旅を満喫して

＜提言＞広島・呉と松山を結ぶ瀬戸内海汽船㈱の新造フェリーに乗船し、久しぶりに四国松山の道後温泉へ。瀬戸内海汽船㈱では、昨年、今年2隻の老朽フェリーを一新、「PARK on the SETONAIKAI」をデザインコンセプトにした新造フェリーが投入されていた。

広島港宇品から四国松山観光港までの2時間半、屋上デッキに備えられたガゼボ（東屋）に陣取って瀬戸の潮風を感じながらの船旅でした。途中、寄港地の呉港では停泊する海上自衛隊の艦船を眺め、平清盛の日招き伝説が残る音戸の瀬戸では朱赤色の音戸大橋を

潜り、島々を眺めながら松山が近づくと遊漁船の一団を遠望するなど、飽きることのない船旅となった。

船内を散策すると、船首・船尾には眺めの良い客室、海が見えるごろ寝部屋、屋上デッキには芝生あり、ガゼボ（東屋）ありと、いろいろな工夫が凝らされていた。当日は天気も良く、家族で快適な船旅をさせていただきました。

Go Toトラベルを利用され、是非足を運ばれてはと思ったところです。

一つ気がかりは、船舶はCO<sub>2</sub>排出量がトラックの約1／6と少なく環境にやさしい輸送手段といわれますが、フェリーの屋上デッキのファンネル（煙突）後方のガゼボ（東屋）では排気ガスが直接あたるため居心地が悪く、排気ガスの匂いが好きな方にとっては別ですが、少し工夫できないものかなと感じたところです。排気ガスで日章旗も少し黒ずんでいたように思います。（中国 S）

**<追加回答>** 事業者を確認したところ、その後も利用者から排気ガスの臭いに関するご意見もなく、改善には至っておりません。引き続き、利用者の声に真摯に向き合い、快適な船旅が提供できるよう、可能な範囲での改善の検討を事業者に依頼しておりますので、引き続き、旅客船をご利用いただきますよう、よろしくお願い致します。（中国運輸局）