

「 鉄 道 関 係 」

● 地下鉄車両における乗車マナー（座り方等）の啓発について

＜提言＞公共交通機関を利用する際の乗車マナーについては、改善されてきてはいるものの乗客の意識の問題等もあり、まだまだ改善の余地があると感じる場面が多々あります。

以前から感じていることとして、地下鉄車内においての「座席の座り方」についてですが、詰めて座らない、足を広げて座る（組む・伸ばす）、座席に荷物を置くなど、ちょっとした心遣いで、より多くの乗客が座れる場面が数多く見られます。（ＪＲ車内については乗車する機会が余りないため、状況がわかりませんが）

詰めて座るということに関しては、新型コロナウイルスが第２類であった頃は乗客の多くが隣の乗客と間隔を取って座りたいとの意識があって、詰めるということに抵抗感があるのだろうとある程度理解していたところですし、事業者も詰めて座ってくださいとはアナウンスしにくいのだろうなと思っていました。（座席に荷物は置かないようにというアナウンスは時々あったと思いますが）

しかしながら、新型コロナウイルスが第２類から第５類に移行後も、先に述べた座席の座り方は一向に改善・向上されていないと感じるところです。

以前は車内アナウンスで「より多くのお客様がお座りいただけるよう、お膝送りにご協力ください」といったアナウンスを時々耳にしたような気がしますので、第５類に移行してから４ヶ月以上経過したことでもあり、そろそろ座席の座り方に関する車内アナウンスを行っても良い時期になったのではないかと思います。

座席の座り方は「乗客の意識の問題」等もあり、アナウンスしたから直ぐに改善されるものではないのですが、この座席の座り方を始め、携帯電話（スマホ）の使用法、リュック類の持ち方等、乗車マナーについてはポスター類の掲示、車内・構内での啓発アナウンスなど、地道にはなるでしょうが工夫・強化していただければと思います。（北海道 Ｆ）

＜対応＞この度のご意見、ご要望につきまして、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。

札幌市交通局では、お客様から頂戴した様々なご意見やご要望を踏まえ、ポスター掲出、地下鉄車内・駅構内におけるアナウンスを日常的に実施しているほか、局内の様々な職場の職員が参加するプロジェクトにより企画・立案し、駅構内でお客様に直接メガホンによる呼びかけや、マナー啓発グッズの配布などを行うマナーキャンペーンを定期的を実施するなど、啓発活動に取り組んでおります。

新型コロナウイルス感染症の第５類移行後、人流の増加に伴い、お膝送りや車内奥まで詰めてご利用をいただくためのマナー啓発がとりわけ重要になっていると考えます。しかし、啓発効果が表れるまでには一定程度の時間がかかることや、第５類移行後も自主的に感染対策のため間隔をあけて座席をご利用されたいお客様もおられますことから、即効性のある啓発が難しく、苦慮している面もございます。

当局といたしましても、マナー定着のためには繰り返して地道に啓発活動を行っていく必要があると考えておりますので、この度ご指摘いただいた点も参考とさせていただき、アナウンス回数を再考するなどして、より効果的な手法を実践してまいりたいと思います。

北海道運輸局といたしましても、今後とも機会を捉え、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)

● 防護柵について

＜提言＞あおば通⇄榴ヶ岡のＪＲ仙石線を利用しています。

ホーム幅が狭く移動しにくい所もあり、不便を感じている方は少なくないはずです。

また、電車が通過する度に、危険を感じている方も少なくないと思います。

電車通過時の危険防止のため最低でも、榴ヶ岡駅に限らず、仙石線全線の駅に線路への落下防止対策として、防護柵の設置検討をして頂きたい。
(東北)

＜対応＞ホームドア等の整備については、各事業者において利用状況等を勘案して総合的に判断しているところと認識しております。また、ホームの構造上、設置が難しい駅もあると考えますが、本要望は東日本旅客鉄道株式会社に申し伝えます。
(東北運輸局)

● 横浜市のみなとみらい線における定期券購入について

＜提言＞普段、横浜駅を利用していないみなとみらい線の利用者が、横浜駅以外の駅で定期券購入にあたって、支払いの際にクレジットカード決済の希望をしたところ、横浜駅以外での駅では利用できないとのことから現金での支払いとなったケースがありました。

横浜駅まで行かないと、クレジットカード決済ができないことは利用者にとって不便であり、横浜駅以外でのクレジットカード決済を導入することにより、利用者への利便性が向上するのではないのでしょうか。
(関東 Ｉ)

＜対応＞いただいたご意見を横浜高速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。

横浜駅以外のみなとみらい線各駅において、クレジットカード決済で定期券をご購入いただくことができず、お客様にご不便をお掛けしている点については、弊社といたしましても検討課題と認識しております。機器改修やカード会社への手数料等のコスト等も勘案しながら、お客様への利便性向上を今後も検討してまいります。

なお、定期券購入のために横浜駅までご乗車いただく場合の運賃は弊社で負担しております。

また、モバイルＰＡＳＭＯを利用したモバイルＰＡＳＭＯ定期券の購入におきましては、クレジットカードによる決済に対応しておりますので、お客様にはモバイルＰＡＳＭＯをご利用いただくこともご案内しております。
(関東運輸局)

● 各駅電車への乗り換えについて

＜提言＞京浜急行の京急蒲田駅上りホームですが、快特や特急から各駅電車に乗り換える場合、ホームの川崎寄り一番端までいかないと乗り換えができない場合があります。特急等の先頭車両から乗り換える場合、各駅電車の発車時間に間に合わない場合があります。

また、普段京急をあまり利用しない人はこのシステムがわからないので各駅電車にどこ

で乗ればよいのかわからない人も見受けられます。

高齢化社会になっており、高齢者にやさしい乗り換えができるためにも、特急等が発車した後、各駅電車をホームの中央に移動し乗車するようにしていただくことはできないでしょうか。 (関東 I)

<対応>いただいたご意見を京浜急行電鉄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。

平素は、京急電鉄をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

京急蒲田駅をご利用の際、ご不便をおかけしておりますこと、お詫び申しあげます。この度いただきました、貴重なご意見につきまして、下記の通り回答申しあげます。

京急蒲田駅は、高架化完成後、横浜方面から空港線方面の電車を増発するため、朝ラッシュ時間帯においては、京急蒲田駅にて各駅電車（普通）が優等列車を待ち合わせするダイヤ編成とさせていただきます。

ご要望をいただきました、待ち合わせしている普通を優等列車発車後にホーム中央に移動させてからご乗車いただくには、停車時間を長く確保する必要があります。停車時間の増加は、ラッシュ時間帯上り方面の運行本数減少につながり、必要な輸送力が確保できなくなることから現在のダイヤ編成とさせていただきます。

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

この度は、お声をお寄せいただき、ありがとうございました。

なお、乗り換え等につきましては、引き続きわかりやすい案内に努めてまいります。

今後とも、京急電鉄をご利用くださいますよう、よろしくお願い申しあげます。

(関東運輸局)

● 東西線南砂町駅改良工事に伴う振替輸送の実施について

<提言>東京メトロでは、東西線の南砂町駅の線路、ホームの増設へ向けた線路切替工事を行うため、2024年5月11日（土）～5月12日（日）の終日2日間、東西線東陽町～西葛西駅間を終日運休するとのお知らせがありました。

工事期間中は、東陽町駅～西葛西駅間で終日運休するため、東陽町駅及び西葛西駅での折り返し運転を実施することと、東陽町駅と西葛西駅との間にある南砂町駅は運休区間となり、他鉄道会社線等を利用しう回しても南砂町駅には行けないことになります。

現時点では、運休に伴う振替輸送の有無や手段についての情報がありません。

利用者目線の観点から、振替輸送に係る情報を前広にお知らせ頂けますようお願いいたします。 (関東 H)

<対応>いただいたご意見を東京地下鉄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。

東京メトロでは、南砂町駅の線路・ホーム増設へ向けた線路切替工事を実施するため、2024年5月11日（土）～5月12日（日）の2日間、東西線東陽町～西葛西駅間の終日運休を予定しています。※悪天候等の事情により、線路切替工事を実施できない場合は、2024年5月25日（土）～5月26日（日）に延期します。

運休予定の公表にあたっては、沿線ホテルの予約開始や、イベント日程調整時期の前に一定の周知が行きわたるよう10月にお知らせさせていただきました。

東西線沿線でのイベント開催等を計画されている場合は、2日間の終日運休に伴い、他鉄道等を利用したう回により通常よりも移動に時間がかかることを考慮いただきますようお願いいたします。

運休に伴う運行計画、振替輸送等に関する詳細な内容（南砂町駅をご利用のお客様へのご案内を含みます。また、当日は、振替輸送の実施を予定しています。）は、運休予定日の1か月前を目途にホームページなどでお知らせさせていただきます。

東西線をご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、他鉄道等を利用したう回をご検討いただきますよう皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

※参考：https://www.tokyo-metro.jp/news/images_h/metroNews231019_66.pdf

（関東運輸局）

NEWS RELEASE  報道用

23-66 東京を走らせる力  2023年10月19日

**東西線南砂町駅線路・ホーム増設へ向けた線路切替工事のため
東西線 東陽町～西葛西駅間を運休します**
2024年5月11日（土）～5月12日（日）の2日間、終日運休

東京地下鉄株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：山村 明義、以下「東京メトロ」）では、東西線南砂町駅の線路・ホーム増設へ向けた線路切替工事を実施するため、2024年5月11日（土）～5月12日（日）の2日間、**東西線東陽町～西葛西駅間を終日運休**します。※悪天候等の事情により、線路切替工事を実施できない場合は、2024年5月25日（土）～5月26日（日）に延期します。

工事期間中、東西線は東陽町～西葛西駅間で終日運休するため、東陽町駅及び葛西駅での折返し運転を実施します。また、西葛西～葛西駅間は、同区間で折返し運転を行うため葛西駅でのお乗り換えが発生します。

東西線をご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、他鉄道等を利用したう回をご検討いただきますようお願いいたします。

なお、運休に伴う運行計画、振替輸送等に関する詳細な内容は、運休予定日の1か月前を目途にあらためてお知らせさせていただきます。



1. 運休の概要

(1) 運休予定日・予備日

- ・運休予定日 2024年5月11日（土）始発～5月12日（日）終電
- ・予備日 2024年5月25日（土）始発～5月26日（日）終電（上記予定日に工事を実施できない場合）

(2) 運休区間

東西線 東陽町～西葛西駅間

(3) 東京メトロからのお問い合わせ

当日は、所要時間の大幅な増大と混雑が予想されます。東西線をご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、以下の点について、ご理解とご協力をお願いいたします。

- ・他鉄道等を利用したう回のご検討をお願いいたします。また、ご利用の際は余裕をもってお出かけください。
- ・東西線沿線でのイベント開催等を計画されている場合は、2日間の終日運休に伴い、他鉄道等を利用したう回により通常よりも移動に時間がかかることを考慮いただきますようお願いいたします。

2. お客様のお問い合わせ先

東京メトロお客様センター TEL: 0570-200-222（年中無休 9:00～17:00）
<https://www.tokyo-metro.jp/support/index.html>

南砂町駅改良工事
東西線南砂町駅 線路・ホーム増設へ向けた線路切替工事を実施します。

**T 東西線（一部区間）
終日運休**
Day-long suspension of operation on some sections

**2024
5/11（土）始発から → 12（日）終電まで**
予備日 5/25（土） → 26（日）

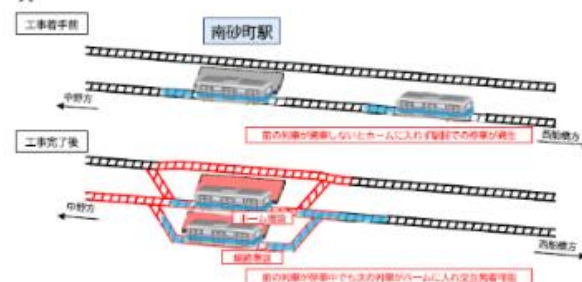
東陽町～南砂町～西葛西
他鉄道等を利用したう回をお願いいたします。



お客様にはご迷惑をおかけいたしますが、ご理解ご協力をお願いいたします。
【お問い合わせ】東京メトロお客様センター TEL 0570-200-222(9:00～17:00) 東京地下鉄株式会社

1 東西線南砂駅駅改良工事の概要

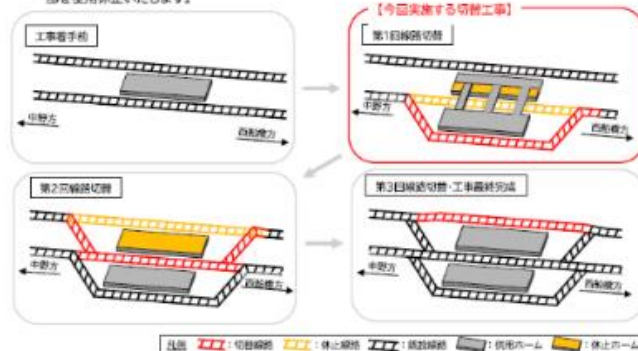
本工事は、東西線の輸送力増強を図るため、南砂駅の線路とホームを増設するものです。工事の最終完成後は、同一方向の列車が交互に発着することが可能となり列車遅延の防止やホーム上の安全性向上を図ります。



2 線路・ホーム増設工事最終完成までのステップ

線路とホームの増設は工事最終完成までに、合計3回の線路切替工事を予定しています。

このうち、今回実施する第1回線路切替工事において、中野方面行の線路を南側に切替え、増設したホームの供用を開始します。なお、工事完了後は、第2回線路切替工事へ向けた工事のため、現在供用中のホームの一部を使用休止いたします。



● 乗客からの非常通報について

＜提言＞令和5年9月、J R横浜線で帰宅途中、走行中の車内で男性の方が意識を失い倒れこむ場面に遭遇しました。

乗客の通報により車両が急停車し、運転士がその場に駆けつけ状況を確認した後、数分後には車両は再出発しました。

次の駅では係員が既に待機しており、倒れられた男性も意識を回復し、事なきを得たところです。

緊急時における対応はその時々状況により異なりますが、今回の場合は、車両を急停車させず、次の駅まで行くべきだったのではないかと思います。

なお、横浜市営地下鉄では、車内モニターにて緊急時の対応を繰り返し放送しております。車内でトラブルが発生した際、非常通報器により司令室と直接会話し、司令室で状況を把握した上で次の駅にて係員が待機するなどの対応をすることとしております。

(関東 O)

＜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。

弊社の各車両の車端部付近には、非常時に乗務員に連絡をとる手段として「非常通報装置」を設置しております。非常通報装置のボタンが押された場合は、社内規定に則り、列車

を安全な箇所に停止させ、乗務員による状況確認を行うこととしております。なお、社内規定では非常通報装置のボタンが押された際に列車火災等、最悪の場合を想定して停車する取扱いを定めているところでございますが、停車後に車内に具合の悪いお客さまがいらっしゃる事が判明した場合には速やかに次駅まで運転再開することを可能としております。

この度頂戴いたしましたご意見については社内にて共有させていただき、今後の列車運行の参考にさせていただきます。
(関東運輸局)

● 新幹線予約ウェブサイトの統一等について

<提言> JR東日本の「えきねっと」と東海道・山陽・九州新幹線の「スマートEX」は、どちらも新幹線のネット予約等が可能なウェブサイトであり、ある程度の連携はあるものの基本的に別サイトであるため、予約については個別に申し込む必要があり利用者利便を損ねている。日本人でさえそのように感じるのであるから、訪日外国人ではなおさらではないかと思う。早急にサイトを統一することを希望する。

また、両サイトを利用して新幹線の乗り継ぎを計画・予約していても、東京駅の新幹線乗換え改札が利用できない。紙の切符では乗り換えができるらしいが、時代に逆行するような取扱いは理不尽極まりないので、是正を求める。
(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。

えきねっとでは、東海道・山陽・九州・西九州新幹線を含む全国のJRの新幹線・特急列車をインターネット上でお申込みいただくことが可能であり、東京駅でJR東日本とJR東海の新幹線を乗り継いだきっぷのお申込みも可能でございます。

なお、チケットレス商品のご利用をご希望の場合には、JR東海・JR西日本・JR九州の「EX予約サービス」や「スマートEXサービス」のご利用をご検討いただきますようお願い申し上げます。大変恐れ入りますが、現時点で、弊社が運営する「えきねっと」では東海道・山陽・九州・西九州新幹線のチケットレス商品を取扱う予定はございません。

チケットレス商品をご利用の場合での東京駅での新幹線乗り継ぎの際には、ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

この度頂戴いたしましたご意見を今後のサービス向上の参考とさせていただき、お客さまに快適にご利用いただける環境整備に努めてまいりますので、何卒ご容赦を賜りますようお願い申し上げます。
(関東運輸局)

● 新幹線及び在来線の交通障害等の車内連絡放送について

<提言> 1月26日に富山県射水市新湊での講習会に参加するため、7:51に新津駅から特急「しらゆき」に乗車して上越妙高駅からの9:57発北陸新幹線はくたかに乗り換えて富山駅に向かう行程であったが、前日までの最強寒波による降雪の影響により「しらゆき」に徐々に遅れが発生し、定刻での上越妙高駅到着が危ぶまれ不安な気持ちになっていた。しかし、一向に遅延連絡放送もなく、直江津駅手前でようやく車内放送で25分遅れにより9:57発の新幹線には間に合わないで次の新幹線に乗りくださいとの連絡があった。スマホで次の新幹線の富山到着時間を確認したところぎりぎり間に合うことが分かり

安堵した。在来線での遅れを長岡駅到着前に確認出来たら長岡からの上越新幹線～北陸新幹線で富山へ行くことも可能であったと思う。

さらに最悪だったのは講習会が終わって富山駅から上越妙高駅に向かっている新幹線の車中で家内から信越線三条駅と加茂駅の間で「しらゆき」とトラックの衝突事故が発生し信越本線が不通になっているらしいと連絡が入ったので新幹線の車内放送があると思い注意していたが、一向に交通障害等の車内連絡放送がない。手持ちのスマホで検索すると12:03に新潟県三条市内の踏切内で中型トラックがスタックして動けなくなったところに特急「しらゆき4号」が衝突し、JR信越線東三条・新津間で上下線が不通になっている記事を見つけた。判断に迷ったが、高崎まで行って上越新幹線に乗り換えて帰ることとした。結果的にこの判断は正しく、もし、上越妙高駅で下車していたら新潟に帰って来る時間は大幅に遅れたか若しくは当日中に帰れなかったかもしれない。

新幹線は時間厳守で在来線の遅れや事故は関係ないという感覚なのでしょうか。JR東日本をはじめ各社におかれては新幹線と在来線の連絡を密にいただき、乗客に刻々と変化する状況に対応した適切な情報提供を行っていただけるよう事故・降雪障害システムの構築を行っていただきたいと思います。(北陸信越)

<対応>この度は、新幹線車内の連絡放送につきましてご不便をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。当日は、急遽宮内駅構内で踏切に異常があることから非常停止ボタンが扱われたことにより、先行列車が8分程遅れたことにより、その後続列車となります特急「しらゆき2号」も8分程遅れて長岡駅を発車しました。その後、降雪による視界不良等に遅れが増しまして25分遅れて直江津駅に到着しました。列車に遅れが発生した場合には、遅れの理由と接続列車について車内放送により細やかにお知らせするとともに、ご利用のお客さまにご迷惑をお掛けしてることをお詫び申し上げるよう再指導しております。

お帰りの際の北陸新幹線の場面につきまして、大雪の影響を受けまして、10時30分頃から信越本線の長岡～柏崎駅間で運転を見合わせ、ご旅行を中止いただく懲懣と、高崎経由での上越新幹線での乗車券の振替のご案内を行っておりました。お客さまがご利用の富山駅から長野駅の間はJR西日本の乗務員が担当しておりました。JR西日本にもJR東日本の運行情報などについては連絡を取りながら行ってはいますが、タイムリーなご案内や情報配信に結び付いてはおりませんでした。誠に申し訳ございません。今後はお客さまに安心してご利用いただけるよう、会社間の連携を取り細やかな情報提供に一層努めて参ります。(東日本旅客鉄道(株))

● 鉄道運行等の情報提供について

<提言>通年、JR信越線某駅(橋上駅)AM7:18発の下り電車で通勤する。台風、大雨や大雪等の時は運休・遅延を想定しAM5:00までには起床しAM5:44(始発)から6時台の電車(2本)の運行(可否)情報を「どこトレ」や「新津駅の発車案内時刻版ライブカメラ」で確認し続ける。しかし、突然「運休」との掲載や、AM6時を過ぎても計画運休の場合があるとの掲載のままであったり、情報更新の最終が昨夜又はAM4時とか、「あてに」はできない情報たることが頻繁にある。一方、当該気象時は、代替交通として、駅直下から

の乗合バス(AM6:24発又は6:54)への乗り換えが可能であり、当該駅まで来て運休や大幅遅延を確認してからの行動であろう、100人を超える長蛇のバス待ちの列が形成される。当然乗り残しが発生、途中の停留所では全く客扱いが不可能となる。

安全確保の必要から運休は止むなしとしても、通勤・通学客のために、適時適切な情報提供については大いに考えるべきである。前日夜において「明日は(計画)運休する場合がある」との情報では全く役に立たない。せめて、その続報として、運休する列車の情報は「明日朝〇時に「どこトレ」に掲載」程度のことは可能と考える。当該気象時、利用者としては、多くの時間を要することを想定して、一本早い電車への乗り換えや代替交通によることも考え、いつもより早く起床し、JRの運行状況の確認をはじめることから、当該利用者の行動に見合うタイムリーかつ正確な情報を必要とするのだ。帰宅時も同様である。「当駅着は大幅な遅れが見込まれます」、「運行状況は現在確認中です」ではない。遅延であれば〇分遅れとか、途中駅の〇〇を〇分遅れの〇時〇分に通過、とのことは状況として伝達できると考える。又、変更となる度に小まめに放送・周知することも不可欠と考えるが、どうもそうした姿勢は伺えない。

昨冬の大雪時、JRが運休のため乗合バスを利用して帰宅、当該バス会社はバス待ちの当初より「折り返し運行、途中の〇〇地内の悪路・渋滞により、〇〇分の遅延」、「〇〇地内通過に〇分所要、このため〇分程度の遅延を見込む」等の情報を職員数名でバス待ちの列を頻繁に往復し大きな声で伝えていた。納得感の得られる情報であり、利用者に寄り添う姿勢にも感謝であった。

JRは、情報の提供方法について、利用者の視点に立って再点検し改善すべきはないか。適当な方法に苦慮するのであれば、利用者の意見要望を聞くとか、利用者を交えて検討する、とのことも一考である。自然災害は頻発化する、危機管理の一貫としても適切な情報提供方を考えるべきと指摘する。さらに、JRの運休・遅延情報は駅改札に掲示されるが、その階下には代替のバス運行がある。運休等した側の「責務」として代替バスへの乗り換えを円滑にするため階下においても情報を提供することは必要と考えるが如何か。(北陸信越)

<対応>この度は、情報配信や案内放送につきまして、配慮が足りずご不便をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。運行情報の配信につきましては、弊社ホームページ、駅の掲示、駅構内や車内での放送により様々な情報媒体を活用し、幅広く実施しております。また、気象予報により具体的な運転取り止めの判断が難しい場合につきましては「運休や遅延が予想されます」といった可能性のご案内をお客さまにご提供しております。タイムリーな情報配信に努めているところではございますが、至らない点があるのも実情でございます。この度頂戴いたしましたご指摘を真摯に受け止め、より細やかな情報提供を行えるよう一層努めてまいります。

駅案内放送につきましては、輸送障害時には、「輸送障害(遅れ)事由」「障害場所」「個別列車の遅れ時分」「走行位置」等具体的な放送を行うよう指導しておりますが、指導が行き届いておらず、大変申し訳ございません。お客さまが必要としている情報を提供できるよう案内放送の改善に取り組んでまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

す。また、列車の運休により弊社で代行バスを運行する際には、駅社員が乗車人数の確認も含めて、誘導による代行バスまでご案内を実施しております。代替のバスへの階下への社員配置につきましては、お約束しかねますが、今後の参考とさせていただきます。

この度頂戴いたしましたご意見については、今後の情報配信やお客さま案内といったサービス向上の参考とさせていただき、ご利用のお客さまにご迷惑をおかけしないように努めて参りたいと考えております。
(東日本旅客鉄道(株))

● 鉄道利用者のマナーについて

<提言>最近、朝夕の駅でよく見かけるのですが、健常者の方が我先にとエレベーターを利用しています。利用するなどは言いませんが、障害のある方、ベビーカーを利用する方等、エレベーターを利用しないと移動できない方を優先するような意識改革を図ることは出来ないのでしょうか。(今まで受けてきた、学校教育にも問題があるとは思いますが…)

優先座席の利用についても同じで、元気な高校生(本当は疲れているのかもしれませんが)が利用しているのを見ると考えさせられる毎日です。

急いでいる、時間がないという方もいらっしゃるでしょうが、利用者のマナーを向上させる、意識を変えさせる取り組みは出来ないのでしょうか。
(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(通称バリアフリー法)に基づき、国は、教育活動、広報活動等を通じて、移動等円滑化の促進に関する国民の理解を深めるとともに、高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる支援、これらの者の高齢者障害者等用施設等の円滑な利用を確保する上で必要となる適正な配慮その他の移動等円滑化の実施に関する国民の協力を求めるよう努めなければならないとされています。

具体的には、国等の責務として、「車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用の推進」や、各公共交通事業者等に作成が義務付けられたハード・ソフト取組計画において「車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用」等を記載する必要があります。

国土交通省では、国民有志に対し高齢者・障害者の置かれた状況を模擬体験する等の啓発活動を内容とする「バリアフリー教室」を通して、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことを意味する心のバリアフリーの実践や、真に必要な方が円滑に利用できるよう、施設設置管理者や一般利用者に対して、高齢者障害者用施設等(バリアフリースイール、車椅子使用者駐車施設等、旅客施設等のエレベーター、車両等の優先席等)の適正な利用を呼び掛けるためのポスターの掲示、チラシの配布等を実施しています。

ご意見いただきました乗車マナーの向上につきましては、引き続き関係部局等と連携し、地道に普及啓発活動に努めてまいります。
(北陸信越運輸局)

● 静岡鉄道(株)新駅設置要望に関する今後の見通しについて

<提言>静岡鉄道の狐ヶ崎と桜橋の駅間は約1.7kmで他の駅間距離の約2倍あり、旧清水市時代から新駅設置の要望があった。

新駅の候補地付近は、南北方向の交通が鉄道により分断されていたが、平成24年に鉄道の下に立体交差（地下道）する道路が開通したことから、新駅設置やバス路線網の再編などの公共交通の環境改善の検討を進める必要性が叫ばれてきたが10年経っても新駅の目途が立っていないように見受けられる。

今後の見通しについてお聞きしたい。（中部 A）

<対応> 頂きましたご意見につきましては静岡鉄道株式会社へお伝えさせていただき、事業者からは以下の回答がありました。

静岡清水線狐ヶ崎－桜橋駅間の新駅設置については、静岡市と該当地域の連合自治会が協議を継続しております。

静岡鉄道としては、静岡市を通じて伝えられる地域からの要望は理解しつつ、新駅設置により発生するコスト等の課題について静岡市へ対応方針を確認するなど協議を継続している状況です。

上記の回答を頂きましたが、新駅設置にあたっては自治体が行う街づくりと一体となっていく必要があります、沿線での利用見込み、需要の動向などを勘案したうえで判断していくことが必要であると考えております。（中部運輸局）

● JR東海での人身事故発生時の適切な車内アナウンスについて

<提言> 7月24日7：17に東海道線藤枝～西焼津間で列車と人が接触する事故が発生、静岡駅のホームは人が溢れ、その後、2時間後の9：16に運転再開とアナウンスされましたが、静岡駅から下り列車が実際に動いたのは9：50ごろで、その時には満員電車のようなでした。

先の駅に電車が止まっていたとしても30分も動かないのであれば、もっと適切なアナウンスをするべきだと考えます。（中部 A）

<対応> 頂きましたご意見につきましては東海旅客鉄道株式会社へお伝えさせていただき、事業者からは以下の回答がありました。

弊社では、触車事故など輸送障害が発生した際は、ご利用されるお客様に対し、ホームページやX（旧ツイッター）などを通し、現地の状況や運行情報、運転再開見込時間などをお知らせするなどして、可能な限り迅速な情報提供に努めております。

しかしながら、輸送障害発生後に運転を再開する際には、各駅から順次列車が発発することになりますことから、各駅でお待ちのお客様の人数や車内の混雑状況、列車間隔などにより遅延状況や混雑状況が刻々と変わる場合がございます。また、現地での警察や消防による現場検証や救助活動、及び、弊社係員による安全確認の進捗により、運転再開見込み時刻が前後する場合がございます。

この度、頂きましたご意見を関係箇所に展開させていただき、引き続き、お客様に正確な情報を迅速にお伝えできるようサービス向上に努めて参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上です。ご理解を頂けますようお願い致します。（中部運輸局）

● 名鉄名古屋本線のホームの屋根について

＜提言＞新木曾川駅及び国府宮駅では普通列車から特急列車に乗り換えて名古屋方面へ向かう乗客が多く、朝の通勤時間帯はホームが非常に混雑しています。

しかしながら、両駅の上りホームには、特急列車の最後尾車両が止まる位置のホームに屋根がないため、乗客は雨や雪の際には傘をさしてホームで待たなければならず、ホームの混雑もそうですが、乗降にも時間がかかり列車の遅延に拍車をかけています。

何某かの制限のためにホームに屋根が設置できないのかはわかりませんが、混雑緩和、安全確保のためにも両駅のホームの特急列車が停車する位置には是非屋根を設置していただきたい。（中部 K）

＜対応＞頂きましたご意見につきましては名古屋鉄道株式会社へお伝えさせていただき、事業者からは以下の回答がありました。

平素は、名鉄電車をご利用くださりまして誠にありがとうございます。

弊社では駅施設・車両設備等、様々な改善すべき点を抱えており、全線におきまして優先順位をつけ、設備投資計画に基づき、ホームの安全対策、駅改良、バリアフリー化等を順次進めております。

新木曾川駅・国府宮駅のホーム上屋について、いただいた貴重なご意見は今後の計画の参考とさせていただき、お客さまの利便性向上に向けて引き続き検討してまいります。

以上です。ご理解を頂けますようお願い致します。（中部運輸局）

● 地下鉄での地上の気象情報提供について

＜提言＞地下鉄を降りて長い階段を上って地上に出ると雨が降っていたということが時々あります。階段を上る前に地上の気象情報が分かると助かります。

名古屋港駅のように友愛の傘を設置していただいている駅はたいへん有難く、時々利用させていただいていますが、地上に出た後に雨が降っていることが分かり、友愛の傘を取りに改札のところまで戻るのは一苦労です。

また、健康のために一駅歩こうかと思って下車したものの、雨が降っていたら歩くのをやめてやっぱり地下鉄で行こうという気になります。その時、事前に外の天気分かっていたら、合理的な行動ができます。健康のために歩こうとしたのであれば、階段を上ることもプラスと思えばいいのではないかという考え方には矛盾しますが、人間は勝手なものでそれはそれで、損をした気分になるのも事実です。

地下鉄車内やホーム、改札口等で地上の気象情報を示すシステムはできないでしょうか。スマホなどでいつでもどこでも情報入手できる時代ですが、混雑した車内や駅構内でのながらスマホは危険ですので、利用する者、しない者に関わらず、容易に情報を得ることができれば助かると感じた次第です。（中部 T）

＜対応＞ご提案のありました地上の気象情報を示すシステムに関しては、鉄道事業者が営業政策その他の検討を行った上で導入の是非を判断する利用者へのサービスとなりますが、いただきましたご意見については名古屋市交通局へお伝えいたしました。

なお、スマートフォンなど情報通信機器の性能の向上・進化は日々目覚ましく、気象情報

の他にも時刻表や乗車券、乗り換え案内など、鉄道事業者が主体的に発信・提供する情報が増えて益々便利になると思われます。その一方で、利用者にマナーを守ってもらうことは大切なことであるため、今後も鉄道事業者とともに、利用者マナー向上に努めてまいります。

（中部運輸局）

● 名鉄小牧線電車の配席配列の見直しについて

＜提言＞名鉄小牧線についてですが、利用者の方からお聞きした事案です。

通勤時になると出入り口に乗客が滞留して、乗り降りに時間を要することから、雨天時などは、ほとんどダイヤが乱れ遅延する状況となっているとのことです。

これは、4ドアでありながら、クロスシートが装備され、クロスシートとロングシートが共存している座席配列に問題があるのではないかと思います。

改造は困難と思料しますので、新たに車両を導入する際には座席配列の見直しを検討していただきたいと要望します。

（中部 T）

＜対応＞頂きましたご意見につきましては名古屋鉄道株式会社へお伝えさせていただき、事業者からは以下の回答がありました。

この度は、名鉄小牧線の車両につきまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

当社の最近の通勤車両は、輸送力の増強、朝のラッシュ時の混雑緩和を目的としてロングシートを採用しており、今後新たに導入する通勤車両につきましても引き続き、ロングシートにする計画でございます。

なお、名鉄小牧線につきましては、当面、車両更新の予定はございませんが、更新の際は、頂いたご意見も参考にし、相互直通を行っている名古屋市交通局殿と議論して参ります。

以上です。ご理解を頂きますようお願い致します。

（中部運輸局）

● 鉄道駅施設の改修による利便性の向上について

＜提言＞JR三島駅は、東海道新幹線、JR在来線、伊豆箱根鉄道の主要な駅であり、日々多くの方が利用する駅であります。未だに南北自由通路がなく、間違っただけで一度改札を出たら、駅の周り約1kmを大回りしないといけない状況があります。もし、間違っただけで出たら入場券を購入することを勧められる駅でもあります。そのような不便を感じる三島駅は、伊豆の玄関口であり、多くの観光客が訪れる駅でもあります。

観光名所が点在する伊豆の玄関口で、初めて観光で訪れる人が困らないためにも、利便性のある三島駅の改修を望みます。

そして、このような不便を感じる駅が三島駅だけでなく、多くの駅で存在する事実があることを見過ごさないで頂きたいです。

（中部 O）

＜対応＞三島駅の南北通路に関しては、これまで三島市が三島駅南北自由通路推進事業を発足させ、主に貨物引込線を活用した自由通路案について関係機関と協議を重ねてきたが、当該ルートでの計画では整備効果が低いことから一旦白紙に戻すべきとの結論となった経緯がございます。

三島市としても自由通路の必要性は認識しているものの、技術的な課題も大きく、費用

便益の点からも難しいことから、具体的には計画が進んでいない状況です。今後は三島駅の改修時期に併せて整備する等、社会環境の大きな変化等を捉えながら、引き続き東海旅客鉄道株式会社と連携して実現の可能性を模索していくとのことです。

なお、頂きましたご意見につきましては三島市へ伝えさせていただきました。

(中部運輸局)

● 新幹線ホームの乗車レーンの位置の改善について

<提言>毎日通勤で新幹線浜松駅を利用していますが、朝の通勤時に上りホームの足元の乗車レーンの表示位置と壁側の売店の間隔が狭隘なところがあり、ホームへの上り階段から6号車～1号車方向に移動しようとする人と、降車して出口に向かう人がぶつかりそうになったりお見合いになったりすることがあり、中には列車から降りて出口に向かう際に、乗車する人の列に割り込んですり抜ける人も見かけます。

特に通勤時間帯の6号車(自由席)前扉付近は乗車待ちの列が長く、後ろ扉で待機する人と重ならないように折り返して並んでいるためさらに狭くなっています。

改善策としては、点字ブロックと待機レーンの間隔が1メートル近く空いているので、待機レーンを点字ブロック側に寄せれば混雑の緩和に繋がり人の流れもスムーズになると思います。

なお、当面レーンの位置を変えることが難しいようであれば、列車が止まる際に乗車待ちの人の列が車両側に寄るようアナウンスしていただくのもいいかもしれません。

(中部 M)

<対応>頂きましたご意見につきましては東海旅客鉄道株式会社へお伝えさせていただき、事業者からは以下の回答がありました。

この度は貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。乗車待機列につきましては、スペースやお客様のご利用状況、点字ブロック(誘導ブロック及び警告ブロック)をお通りになる目の不自由なお客様が安全にご移動いただけることなど総合的に鑑みまして設置させて頂いております。ご提案いただいた待機レーンの移設につきましては、点字ブロックをご利用のお客様のご利用状況に鑑みて困難と考えております。

通勤時間帯などの列車到着時などホームが多くのお客様で混雑する際は、ご不便をお掛け致しますが、全てのお客様が安全にご利用頂けるよう譲りあってお並び頂きますようお願い申し上げます。

なお、放送に関するご要望に関しましては、関係箇所に展開させて頂き、例えば列車到着時に降車されるお客様のためにスペースを空けていただくようご協力をお願い放送をさせていただくなど、各駅ごとの状況に応じ適切な対応をとるべく今後の業務運営の参考とさせていただきます。

以上です。ご理解を頂けますようお願い致します。

(中部運輸局)

● 鉄道駅の乗換利便の向上について

<提言>三重県四日市市の近鉄富田駅へは近鉄と三岐鉄道が乗り入れており、交通系ICカードで近鉄線を利用し三岐線へ乗り換える場合、一度改札を出て三岐線の切符を購入す

ることとなり、結果として同一ホームに乗り入れている利便性が活かされていないように感じます。

三岐線の乗り入れるホームに近鉄線用のＩＣカードリーダーを設置することにより解消できそうに思いますがいかがでしょうか。ただ三岐線から近鉄線に乗り換える場合に三岐線の無賃乗車の懸念があるのでその対処が必要かと思いますが。

根本的な対策として、三岐鉄道では交通系ＩＣカードの利用が出来るよう検討されているのでしょうか。 (中部 Ｆ)

<対応> 頂きましたご意見につきましては三岐鉄道株式会社へお伝えさせていただき、事業者からは以下の回答がありました。

近鉄富田駅において、近鉄線から三岐線への乗り換えにご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。

三岐鉄道では、現在のところＩＣカードに関わる設備導入は予算の都合上、予定はございませんが、お客様の利便性向上に向けて取り組まなくてはならない案件と認識しております。

また、お寄せ頂きましたご意見・ご要望は社内および近畿日本鉄道株式会社とも共有し検討してまいります。

【備考】

近鉄線から三岐線への乗り継ぎ方法について、下記２通りとなります。

- ① 近鉄富田駅到着後、一度改札を出場して頂き、三岐線へご乗車して頂く。
- ② 近鉄富田駅到着後、改札を出場せずにそのまま三岐線へご乗車して頂く。

三岐線着駅において近鉄富田駅からの区間運賃をお支払い頂き、有効証明書をお受け取り下さい。次回、近鉄線ご乗車の際に近鉄有人駅においてＩＣカードと有効証明書のご提示をお願いします。

三岐線から近鉄線への乗り継ぎ方法について、下記２通りとなります。

- ① 近鉄富田駅到着後、一度改札を出場して頂き、近鉄線へご乗車して頂く。
- ② 近鉄富田駅到着後、改札を出場せずにそのまま近鉄線へご乗車して頂く。

近鉄線着駅において近鉄富田駅からの区間運賃をお支払い頂きます。

上記の回答を頂きましたが、ＩＣカードのシステム導入や利用エリアの拡大にあたっては、システム改修等に多大な労力と費用が必要であり、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。

ＩＣカードは、出入札の迅速化等により、その導入自体が利便性の向上に寄与するものであり、引き続きその導入エリア拡大等に向けて、働きかけを行ってまいります。

(中部運輸局)

● 東海道新幹線の運転見合わせ時におけるＪＲ西日本在来線との接続案内の充実について

<提言> ２０２３年９月１５日の１７：３０頃～１９：００頃まで東海地区の豪雨により東海道新幹線が運転見合わせとなった後、再開時に東京駅構内アナウンスでは「本日の東

京発の新幹線は全て運休することなく順次発車します。」とのことでした。

私は、東京発敦賀行きの新幹線と在来特急のG券を予約していたので、予定していた18:33発のひかり号を1時間30分程待って乗車しました。

乗車後、車内を回ってきた車掌さんに「米原駅での在来特急への接続はあるのか。G券の取り扱いは如何にすればよいのか。」と尋ねたところ「米原駅に行ってみないと接続できるか否かはわかりません。申し訳ございません。」とだけの返答でした。

結果として、米原駅最終の金沢行特急しらさぎ号に約1時間待って乗車でき、かつ、G券の取扱い方も自分でJR西日本の米原駅の駅員さんに尋ねて対応してもらいました。

遅延していたひかり号の東京～米原までの車中は、「もし、米原駅での接続ができなかったら・・・、宿泊ホテルはあるかな。乗車しなかった方が良かったかな。」等不安な気持ちになっておりました。

このようなJR他社間との情報連携不足の対応事例は、JRになってから殆ど改善されてこないような気が致します。(中部 A)

<対応>頂きましたご意見につきましては東海旅客鉄道株式会社へお伝えさせていただき、事業者からは以下の回答がありました。

この度は弊社東海道新幹線のダイヤ乱れの際、特急「しらさぎ」との接続可否やグリーン券のお取り扱いについて適切なお案内ができず、大変ご迷惑をおかけいたしました。

一般的に列車のダイヤが乱れた場合には、当社内関係箇所はもとよりJR他社とも打ち合わせを行い、できる限り乗継をされる列車との接続を取れるよう努めるとともに、車掌と関係箇所が連携を図り、車内のお客様に接続や乗車券類のお取り扱いに関し適切なお案内をするよう努めております。

同時に関係箇所にて列車の運転区間を調整させていただいたり、運休させていただいたりするなど様々な手配を行い、できる限り速やかに正常ダイヤに戻すよう努めるとともに、弊社HP上でも列車走行位置、遅れ時分や予想到着時分などお客様に迅速かつ正確に情報提供するよう努めております。

一方、列車の遅れの規模等によっては、刻一刻と変化する運転状況により早期の接続案内が難しいケースや接続をとることで乗継をされる路線への列車影響も大きくなり、かえって多くのお客様にご迷惑をおかけするケースもあることから、接続の手配ができず、後続の列車への変更をご案内させていただく場合もございます。

今回はまさにそのようなケースでして、接続に関する方針が定まった時点でおお客様にご案内させていただくべきところでした。

引き続き、関係箇所と連携を行いつつ迅速かつ適切な対応・ご案内に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上です。ご理解を頂けますようお願い致します。(中部運輸局)

● 障がい当事者の移動時の安全に資する「異常時避難誘導対策」等について

<提言>踏切事故やホームからの転落事故等様々な事象の発生、近年の台風の大型化、豪雨等による鉄道施設の災害による輸送障害等が多く発生しています。また、走行中列車内

での様々な事件・事象も近年多く発生している現状で、各鉄道事業者は踏切設備の高度化やエレベーターやエスカレーター、ホームドア等のバリアフリー化、又、橋梁や線路設備の改良・補強、車内防犯カメラの設置等ハード面では相当整備が進み日々安心して乗車出来ています。

一方で、様々な障がいをお持ちの利用者にとって、輸送障害・自然災害等で一旦列車が止まると音声や映像による案内や情報が伝わらなくなる状況に陥ります。

車椅子や白杖をお持ちであれば、お手伝いを申し出ることも可能と考えますが、なかなかその場での状況が分らずお声かけを躊躇することが多いのも事実です。

「心のバリアフリー」の重要性に鑑み更なる普及・啓発を望みます。

また、鉄道事業者は様々な事象を想定して、「事故復旧訓練」や警察と合同で「防犯訓練」等実施されていますが、それら訓練に既に障がい当事者も参加しているケースもあるかと思いますが、当事者にとっては「訓練」が非常に有益な経験になると思われますし、種々検証しますと健常者ではわからないことも出て来るのではないかと考えています。

障がい当事者がいつ事故・事件に遭遇するかわかりません。

今後、ご当局のご指導の下、「心のバリアフリー」の益々の普及と、鉄道事業者が実施する各種訓練への障がい当事者の参加について実現できればと考えています。（近畿）

<対応>緊急時・災害時においては、安全確保はもとより、利用者に対して行動判断に資する情報提供と利用者の障害特性に応じた迅速な対応が求められます。

緊急時・災害時における障害当事者への配慮については、国土交通省が策定する「接遇研修モデルプログラム（鉄軌道編）」におきましても、高齢者や障害者などに対して必要な基本的配慮事項として、①遅延・運転の見合わせなどの時には、必要な情報を乗客が得やすい手段で伝えることに努めること、②高齢者・障害者等が緊急事態に陥った時には、迅速かつ適切な対応を図ることに努めることと記されています。

また、当該研修プログラムは、座学及び実習に障害当事者が参加し、共に考える内容となっており、障害当事者講師の紹介窓口等も掲載しておりますので、当事者参加の促進と相互理解が深まることに期待しているところです。

今回のご提案をふまえ、研修や訓練、意見交換会等への当事者参画によってお困りごとへの理解促進を図ると共に、引き続きハード・ソフト両面のバリアフリー化を推進して参ります。（近畿運輸局）

● 「エスカレーターは2列で乗ろう」で列が短くなる！

<提言>一般社団法人日本エレベーター協会が、エスカレーターについて「ステップの上を歩いたり、走ったりしないでください」、「ベビーカー、カート、車いす、台車などは、乗せないでください」と危険を理由に禁止している。

ところが現状は、公共交通機関の駅・ターミナルに設置のエスカレーターに限らず関東と関西では左右の乗り方が違うなどと姦しいが、上記訴えに反する行為があらゆるところで横行している。

交通事業者側では、ちらほら注意喚起が行われている場面に遭遇するが、徹底した注意

喚起が行われているとは言い難い。事業者のなかには自社の管理責任を全うするための自衛策として利用者の移動の迅速化を犠牲にしてまでエスカレーターの運転スピードを限度いっぱい遅くしているところもあるが、安全対策として本末転倒の感が否めない。やはり、利用者に対して正面から安全かつ効率的な利用方法を訴えるべきではなかろうか。エスカレーターの不適切な利用は周りの利用者に害を及ぼす危険な行為であると強く訴えてはいかがか。

社会的に不適切な利用が横行しているとはいえ利用者も自らの行いを改めるキッカケがないだけだと思われるので、交通事業者は数日間ラッシュ時に係官が乗り口で「2列で乗ってください、歩かないでください」と連呼すれば、利用者の方はすぐに従ってくれてエスカレーター待ちの列は短くなるのではと思う。

国は、これまで補助金を活用してもらってエスカレーターやエレベーター等のハード面の整備を進めてきたが、一般利用者向けの安全性・利便性向上が期待できる利用方法の啓発活動などにも交通モード横断で音頭をとっていただきたい。

また、防災面での対策を考えれば大型商業施設等でも同様のことがいえるので、運輸部局にとどまらず建設部局とも連携して対策を推進していただければ、エスカレーターやエレベーターの安全性や利便性が益々向上すると期待する。(近畿)

＜対応＞エスカレーター利用者向けの啓発活動として、全国の鉄道事業者（56社局・4団体）や空港施設、商業施設、地方自治体と共同で、『エスカレーター「歩かず立ち止まろう」キャンペーン』を毎年実施しており、国土交通省本省においてこの取組を後援しているところです。近畿運輸局といたしましても、利用者の安全確保を目途に関係機関と連携し、対応してまいります。(近畿運輸局)

● 鉄道のWi-Fi整備について

＜提言＞今年5月、新型コロナウイルスが5類に移行後、訪日外国人旅行者数は増加し、今年は2000万人を超える予測もあり、ようやく関西の鉄道駅や車内にも個人旅行の外国人を見かけることが多くなってきた。

しかしながら、関西の鉄道会社のWi-Fi環境は、コロナ禍前の状況に比べると全体的に悪くなっていると思われる。

例えば京阪は特急列車（3000系、8000系）の全車両においてWi-Fiが使用できたが、今年の4月以降は別途料金が必要なプレミアム車両のみに限定された。

大阪メトロ・京阪・近鉄・南海は一部の駅ではWi-Fiが使用できたが、「Osaka Free Wi-Fi」が終了したため4月以降使用できなくなった。

また、鉄道会社によって、駅のみWi-Fiが使用できる（阪急・阪神）、一部有料特急車両のみ使用できる（JR西日本・近鉄・南海）、一部車両のみ使用できる（大阪メトロ）など、各社によりバラバラとなっている。

今後も個人の外国人旅行者が増えることは確実なので、多くの鉄道会社が導入したバリアフリー料金制度によりWi-Fi環境の整備を活用することはできないのでしょうか。

(近畿)

<対応> 鉄道駅バリアフリー料金制度については、第2次交通政策基本計画（令和3年5月28日閣議決定）において、「鉄道駅のバリアフリー化の推進は、エレベーターやエスカレーター、ホームドア等の整備を通じ、高齢者や障害者だけでなく、全ての利用者が受益するとの観点から、都市部において利用者の薄く広い負担も得てバリアフリー化を進める枠組みを構築する」との考えに基づき創設されたものです。

そのため、鉄軌道事業者が作成するバリアフリー整備・徴収計画に基づき、ホームドア関連、段差解消関連、経路案内関連などに活用されることを想定しています。

無料Wi-Fiの導入については、ポストコロナを見据えた受入環境整備促進事業費補助金、観光振興事業費補助金により支援しているところであり、当該制度により、引き続き支援してまいります。（近畿運輸局）

● **ダイヤ改正後の対応について**

<提言> 昨年提出しました通勤のための利用している阪和線について、2022年3月12日のダイヤ改正で大変不便を期しておりました。

平日、久米田駅7：22発天王寺行の普通列車を利用しており、この列車は6両編成から4両編成での運行になりました。

また、改正前は、次の「和泉府中駅」で快速列車に連絡していましたが、この列車は、「鳳駅」まで先着となり、鳳駅までの各駅より多数のお客様が乗車し、車内が以前にも増して大変な混雑になり遅延も発生していました。

このような状況について昨年改善できないかを「公共輸送機関利用者保護推進員業務報告書」において意見させていただきました。

この意見が反映されたかのように、本年2023年3月18日のダイヤ改正には、4両編成から6両編成になり、混雑が緩和されました。

大変有難うございます。

昨年度、意見を述べさせていただきましたが、このようなダイヤに関する利用者等からの意見や要望は、ダイヤ改正前にJR西日本にも届いて、検討などされるようになっているのでしょうか。（近畿）

<対応> 公共輸送機関利用者保護推進員からの御意見に限らず、近畿運輸局に寄せられた御意見につきましては、西日本旅客鉄道株式会社に伝えることとしており、鉄道事業者において御意見を踏まえた対応を行っているものと承知しております。（近畿運輸局）

昨年に続き貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

列車の運転計画や編成両数につきましては、日々のご利用状況やお客様からのご意見・ご要望などを総合的に勘案し、列車毎に精査して策定しております。

引き続きお客様に快適にご利用いただけるよう検討を進めてまいります。

（西日本旅客鉄道（株））

● **京阪電鉄淀屋橋駅構内における混雑について**

<提言> 通勤帰宅時に京阪電鉄淀屋橋駅を利用していますが、始発駅であり終着駅のため、時間帯によっては駅構内のホームが大変混雑します。

本年8月26日の京阪線ダイヤ改正により車両の型（特急・急行・準急等）やホームへの入線番号変更により多少夕方時の混雑は緩和されましたが、ホーム幅が狭いこともあり、ホームの端すれすれに下に落ちそうになりながら移動をしている利用者を見かけます。いつかは、ホーム下に落下する事故が発生しないかと心配しています。

ホームドアを設置すれば当然危険は回避されると思いますが、優先順位はどうなのでしょう。ホームドアの設置が未だのようでしたら、せめてホーム上の整列導線等を工夫できないものかと素人ながら考えています。よい方法はないでしょうか。（近畿）

<対応>京阪電気鉄道株式会社につきましては、鉄道駅バリアフリー料金制度を活用し、バリアフリー設備の整備を加速しており、令和8年3月までに4駅にホームドアの設置を予定しております。

淀屋橋駅のホームドア設置については、整備予定は未定と聞いておりますが、内方線付点状ブロック、CPライン等、ホームの安全対策が実施されているところです。

引き続き、ホームの安全対策について、必要な指導をしてまいります。（近畿運輸局）

淀屋橋駅の夕方ラッシュ時間帯についてはダイヤ上可能な限り、3番線、4番線の何れかに列車を停車させるようにしております。また、乗車位置を「△（特急・快速急行）」、「○（その他の列車種別）」に区分することで分散してお待ちいただくようにしておりますが階段が多いこともあり、ホーム上でお待ちいただける場所が少ないため、ご指摘の状況となっております。

ホームドアにつきましては、現状では設置スペースの確保が難しいところではございますが、今後の検討課題と認識しております。

この度は貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。（京阪電気鉄道（株））

● JR西日本における振替輸送対応等について

<提言>JR神戸線において、最近、振替輸送が多く発生していると感じています。もちろん、理由があって振替輸送で対応を行うので、やむを得ないと思っています。

先般、大阪駅において、帰宅ラッシュの時間帯に神戸線で遅れが発生し、三ノ宮方向に向かう電車が全く動かない状況に遭遇しました。ホームは人で溢れかえっておりホーム上を移動するのもままならない状況でした。また、ホームに停まっている電車も満員のまま扉が開いており出発できない状況でした。ホームにおける乗客への案内も電車が遅れているとの一点張りで、どの程度経ったら動くのか全く分からない状況でした。

このため、これでは動き出しても当分電車に乗ることはできないだろうと、阪神電車で三ノ宮まで帰宅することにしました。阪神梅田の改札で振替輸送の確認をしたところ、JRからの連絡は入っていないとのことでした。JRを使ったら何時に帰れるか分からないので、そのまま阪神電車を使用しました。阪神電車の車内で振替輸送が始まったことを確認できたのですが、当然先に入場しているので振替輸送の対象にはなりませんでした。

大阪～神戸間は複数の会社が営業を行っているため、その区間は同じ公共交通機関としてもっと柔軟に早く振替輸送に対応することはできないのでしょうか。もしくは先に他社の路線を使用しても、改札を出る際に振替輸送が実施されていれば、振替輸送の対象にす

る等は出来ないのでしょうか。そうすれば、近距離の乗客は遅くなることを嫌がって、最悪振替輸送にならなくても他社の路線を使用すると思います。結果的に、ホームで溢れている乗客が減少するし、長距離で帰る乗客も人が減って助かると思います。

私はＪＲが運行を見合わせている時は、振替輸送になっていなくても他社で三宮～大阪間を移動しています。朝の忙しい時や帰りの疲れた時に、乗客で溢れたホームで振替輸送の放送を待つのは望みません。

８月のお盆に豪雨で新幹線が止まった際、博多と新大阪で折り返し運転を行ったのと同様、とにかく少しでも早く乗客が動けるようにすれば良いと思います。振替輸送が頻繁に起こっているの、利用者としては一層そう思います。よろしくお願いします。

あと、モバイルＩＣＯＣＡですが、せっかく新たに導入したのに手持ちのＩＣＯＣＡ・ＩＣＯＣＡ定期券から定期期間やチャージ残高が移行できないのでは直ぐに導入が出来ません。チャージ金額が移行できない事を知らずにモバイルＩＣＯＣＡを導入し、結局今までのＩＣＯＣＡを使わざるを得ないとの話も聞きます。将来的には移行できるようにすべきと思うのですがいかがでしょうか。（近畿）

<対応>

《振替輸送関係》

振替輸送については、鉄道事業者の義務ではありませんが、運転に支障があり、復旧するまでに時間がかかると鉄道事業者が判断した場合に実施されるところ、振替先鉄道事業者の輸送状況により実施できない場合もあります。

また、御提案を実施する場合、購入したきっぷの払戻し手続で窓口が混雑されるなど、却って円滑な振替輸送の実施に支障する恐れがあるとも考えられます。

いただきました御意見につきましては、西日本旅客鉄道株式会社及び阪神電気鉄道株式会社にお伝えいたします。（近畿運輸局）

この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

振替輸送が必要な状況となった場合は、お客様へのご迷惑を最小限に抑えるよう関係他社局と速やかに調整を行なっております。また、他社局との調整も可能な限り短時間で完了するよう、日々相互に連携しながら備えているところでございます。

（西日本旅客鉄道(株)）

ご指摘のとおり、輸送障害発生時には迅速な振替輸送の受委託を行うことが肝要であると認識しておりますものの、輸送障害発生から振替輸送の受託までには、「振替輸送パターンの協議、振替輸送パターンの決定、振替輸送パターンの各駅への連携、振替輸送パターンの各社への連携」というフローがあり、即座の振替輸送の実施は困難であるという実情がございます。

また、振替輸送の受委託につきましては、関係会社間での取決めが必須ですので、輸送障害発生時における振替輸送受委託の迅速化及び、「改札を出る際に振替輸送が実施されていれば振替輸送の対象にする」というご提案につきましては、ＪＲ様をはじめとした関係各社と連携をとりながら引き続き検討してまいります。（阪神電気鉄道(株)）

《モバイルＩＣＯＣＡ関係》

貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

２０２３年６月２７日にサービスを開始したＡｐｐｌｅ ＰａｙのＩＣＯＣＡ（ｉｏｓ版）では、お手持ちのＩＣＯＣＡカードを移行（取り込み）することが可能となっております。

あいにく、モバイルＩＣＯＣＡ（Ａｎｄｒｏｉｄ版）につきましては、ＩＣＯＣＡカードからの移行の機能追加について、現時点で具体的な計画はございません。

（西日本旅客鉄道（株））

● 鉄道車両のドア横スペース（狛犬ポジション）確保の要望について

＜提言＞先日、地下鉄車内で、ベビーカーとお母さんの２組と乗り合わせました。平日の日中で車内は空いていて、車いすスペースの反対側に座っておられ、この辺りにはこの４人だけでした。１組は、ベビーカーを連結ドア前の通路で止め、赤ちゃんを座席に立たせて外の景色（地下鉄ですが高架を走行しています）を見せていました。もう１組は、狛犬ポジションにベビーカーを止め、赤ちゃんはそこに座っておもちゃで遊んでいましたが、お母さんは疲れていたのか居眠りしていました。

列車内でのベビーカーは、「ベビーカーマーク」で車いすスペースと併用して利用ができることが示されていますが、ここでは立つことになります。

また、スーツケースを持って乗車される方が、ベンチシートの中ほどで、スーツケースを足で挟んで座っておられるのを見かけます。混雑時には、通路は狭くなるし、当たれば痛いので迷惑します。もちろん、網棚を使う、車いすスペースを利用するなど考えていただいていると思います。

そこで、ベビーカーやスーツケースを、混んでいない時を前提として、狛犬ポジションが利用できるように、啓発することを提案します。

大阪メトロの御堂筋線では、ドア横が広く造られています。各社事情はあると思いますが、新しい車両を導入される際に、狛犬ポジションが確保されるよう、ガイドライン等に取り入れていただくよう合わせて要望します。

＜補足＞ガイドライン等への取り入れや啓発等の取り組みを策定しているのは本省と思われるので、地方局のご担当から本省の担当部署へも要望をお伝えいただきたい。（神戸 Ｔ）

＜対応＞公共交通事業者等が旅客施設及び車両等を新たに整備・導入等する際や、旅客施設及び車両等を使用して役務の提供をする際に義務基準として遵守しなければならない移動等円滑化基準において、車椅子スペースについて、規定されていますが、御指摘の狛犬ポジションについては現在のところ規定されておられません。

いただきました御意見につきましては、機会を通じて、担当から本省に伝えてまいります。

（近畿運輸局）

● 列車利用時の暑さ対策について

＜提言＞令和５年の夏季は、猛暑日が続く公共交通機関での移動に困難性を増している。

コロナの行動規制の解除後は、ＪＲなどホーム上の待合所は扉が閉鎖され冷気を維持できているが、座席は少なく利用できる人数が限られている。さらにホームは異常なほど熱

く、庇の下でも汗が噴き出るほど暑く不快で、熱中症発症の恐れが高い。運行する車両でもドアを利用者が自由開閉で運用している車両も稀で、日中など駅につくごとに熱風が車内に入り込みに不快になっている。

車両全体を覆うような庇の延長、マイクロミストの噴霧、ドアの利用者開閉を徹底するなど、酷暑に備えていただきたい。(神戸 T)

<対応> 貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

列車のドアをお客様のボタン操作で開閉できるようにしているのは、長時間停車するような場面で、車内温度維持・防虫対策・雨水侵入防止等の観点で実施しております。

この度いただきましたご意見につきまして今後の参考とさせていただきます。

(西日本旅客鉄道(株))

● 混雑した電車内におけるコロナウイルス感染症対策について

<提言> 今年5月にコロナウイルスの感染症対策が緩和されて以降、通勤時間帯の電車でもマスクをしない人が2～3割はいるようになった。第9波が到来したと言われる中でも特に変化はないように思う。確かに重症化率は低くなったようだが、依然として死亡者も多く、混雑時の感染対策くらいはしっかりとする必要を感じている。

私は神戸市内から尼崎まで通勤で阪神電車を利用しているが、一番困るのは、阪神タイガースが甲子園球場でナイターをする日の帰りの電車である。尼崎駅から甲子園までわずか5分程度であるが、文字どおりすし詰め状態となる。しかも、多くの観戦者がマスクを付けず大声でしゃべるのである。各種イベントが感染源となるのもわかる。規制を強制できないのは理解しているが、混雑時のマスク着用と私語を慎むことを、できれば阪神電車側から、放送で強く「お願い」できないかと思う。(神戸 M)

<対応> マスクの着用につきましては、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けがいわゆる2類相当から5類に変更され、政府の基本的対処方針や業種別ガイドラインが廃止されたことから、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となっており、本人の意思に反してマスクの着脱を強いることがないよう、配慮が必要となっております。

ただし、厚生労働省において、高齢者など重症化リスクの高い方への感染を防ぐため、通勤ラッシュ時など、混雑した電車(※)に乗車時のマスクの着用を推奨しております。

(※) 概ね全員の着席が可能であるもの(新幹線、通勤ライナー等)を除く。(近畿運輸局)

ご賢察のとおりマスクの着用を強制することはできませんが、プロ野球復路輸送時で車内が混雑している際には適宜、大声での会話等についてはお控えいただきたい旨、放送を行うことを検討したく存じます。(阪神電気鉄道(株))

● 広島電鉄の乗降扉の開閉について(広島電鉄5号線「皆実町六丁目」電停に関する要望)

<提言> 広島電鉄「皆実町六丁目」電停のプラットホーム延長は、乗り入れる接続車両より短いため、先頭車両の運転席横の扉・2番目の扉は開閉されていませんが、2番目の扉はプラットホームの端から1メートル手前の位置にあり、物理的に乗降は可能となっています。

2番目の扉が開閉することにより、乗降時間の短縮や乗客の偏在解消につながるため、安全基準上問題がない場合には、乗降可能となるよう取り計らっていただけないでしょうか

か。また、開閉が安全基準上困難である場合においても、乗客の安全な誘導をお願いできないでしょうか。(中国)

＜対応＞広島電鉄株式会社に確認したところ、30m長の車両においては、2番目の乗降口についても停留場内に収まらないため、お客様の安全性を最優先に考え扉の開閉を行っていないとのことです。

連接車の中には、ご指摘のとおり2番目の扉が開閉できる位置に停車するものもありますが、同じ連接車の中で扉が開くものと開かないものがあることはかえって混乱を招き、お客様のご迷惑となることから、一律に2番目の扉も開閉させない運用としているとのことです。

なお、事業者としても本停留所は構造的な課題があると考えていますが、運用の変更は、周囲の交通状況にも影響を与えるため、事業者のみならず道路管理者等の行政機関とも連携をとりながら、検討を進めていくとのことです。

ご指摘いただいた内容については社内で再度共有しつつ、降車案内の強化に努めていくとのことであり、中国運輸局としても、利用者の安全性・利便性の確保について、様々な機会を通じて確認してまいります。(中国運輸局)

● 鳥取県内のＩＣカード利用について（鳥取駅・倉吉駅への自動改札機設置等）

＜提言＞JR西日本の鳥取県内の「ＩＣＯＣＡ」の導入については、米子駅・伯耆大山駅では自動改札機の設置が、境線では車載型ＩＣ改札機が、それぞれ平成31年3月に導入されています。

一方、鳥取県内を運行する路線バスについても、これまで導入検討が議論されてきたものの、費用面の問題から実現していない現状にあり、このような中、鳥取市の100円循環バス「くる梨」において、今年4月1日から「ＩＣＯＣＡ」の利用が開始されました。

鳥取県内東部地区は関西方面からの利用者も多いことから、JR西日本においては、鳥取駅はもちろんのこと、倉吉駅にも自動改札機を設置するよう検討していただけないでしょうか。(中国)

＜対応＞西日本旅客鉄道株式会社に確認したところ、キャッシュレス・シームレスな乗継ぎ等によりお客様にとっての利便性を高める観点から、JR西日本事業エリアにおいて、これまでも、順次ＩＣカードのご利用エリアを拡大しており、ご利用エリア拡大については、これまで鉄道のみならず、バス等への導入、ＩＣＯＣＡ利用可能施設の拡充も含め、進めているとのことです。また、利用状況や地元自治体のご支援を含め、鳥取東部エリアへのご利用拡大を検討していくとのことです。(中国運輸局)

● 呉駅～安芸阿賀駅間のトンネル内通過時の騒音について

＜提言＞JR呉線の呉駅～安芸阿賀駅区間のトンネルにおいて、車両が軋むような大きな騒音が発生し、耳を塞ぐほどの不快な騒音が長時間にわたって続きますが、何らかの改善策を講じていただけないでしょうか。

改善が技術的に困難である場合には、例えば、当該区間を運行する際に、あらかじめ乗客にアナウンスするなどの措置を講じていただけないでしょうか。(中国)

＜対応＞西日本旅客鉄道株式会社に確認したところ、ご指摘の騒音については、レール状態により発生していると考えており、レール状態を改善する工事を今後計画しているとのことです。（中国運輸局）

● 電車の縦揺れについて

＜提言＞ことでんの琴平線仏生山駅から琴電琴平駅までの各駅間での最高速度に達した際の縦揺れが激しく、特に滝宮駅から羽床駅あたりでは身体全体が浮き上がるほどの縦揺れが続きます。中古電車ではなく、利用者のためにも性能の良い、揺れの少ない新型車両の導入をお願いしたい。（四国）

＜対応＞ご迷惑をおかけして申し訳ございません。定期的に軌道の点検を実地しており、日常の点検にて動揺箇所を選定して順次軌道整備を行っております。今後も計画的に軌道整備を行い、施設の改善・乗り心地の向上等に努めてまいります。

また、車両の導入についても参考とさせていただきます。（高松琴平電気鉄道（株））

● 鉄道利用者の駐車場料金について

＜提言＞鉄道事業者は鉄道駅近隣の駐車場と連携して、鉄道利用者に駐車場料金を安くしてほしい。（四国）

＜対応＞ＪＲ四国では、一部主要駅において鉄道利用往復タイプの乗車券類をお買い上げのお客様を対象とした駐車場サービスとして、以下のような駐車場サービスを展開しておりますので、ぜひご活用ください。

○車ｄｅトレイン

鉄道利用往復タイプの乗車券類を２千円以上購入いただいたお客様に１暦日無料（４千円以上なら２暦日無料）で駐車場をご利用いただけるサービス。

○パーク＆ライド

鉄道利用往復タイプの乗車券類を３千円以上購入いただいたお客様に有料駐車場を割引価格で利用できるサービス。（四国旅客鉄道（株））

● 列車遅延における駅の案内放送について

＜提言＞列車遅延が生じたときの放送についてですが、放送の音が小さく、よく聞き取れない駅があります。聞き取りやすい音量での放送をお願いしたい。（四国）

＜対応＞弊社では列車遅延時には自動放送装置で適宜遅延の案内を行っております。音量については定期的に係員が現地で調査を行っていますが、スピーカー自体の不調や混雑状況によって聞き取りにくい箇所も考えられます。聞き取りにくい駅名を教えてください。専門の係員が調整させていただきます。（高松琴平電気鉄道（株））

● 車両とホームの段差について

＜提言＞車いすの利用者など移動の不自由な人は、事前に駅へ連絡して用を果たしているようであるが、車両とホームの間に、「相当の段差」があり、健常者でも気になるホームがある。事業者は現況をどのように把握しているか、また改修計画があれば広報をお願いしたい。（四国）

＜対応＞列車とホームとの段差についてですが、当社管内で運用している車両には、乗降

口の高さが異なる様々な車両があるため、全ての列車について列車とホームとの段差を解消することは、現時点では困難な状況です。

列車とホームの段差を解消するためのホーム扛上工事、車両の更新には多額の経費を要するため、即座に対応することは困難ですが、新たな駅の建設、駅構内の大規模な改良工事、車両の更新を行う際には、できる限り段差が少なくなるよう検討してまいります。

(四国旅客鉄道(株))

● 鉄道駅ホームの安全について

＜提言＞四国の鉄道駅ホームに、安全柵や手摺りの拡充（設置、延長）を、利用者の多寡ではなく、安全面の観点でお願いしたい。

(四国)

＜対応＞安全柵及び手すりの追加整備には、多額の経費を要するため、すべての箇所において実現することは困難です。各駅のご利用状況や設備の修繕・改修を行うタイミングに合わせて、可能な範囲でお客様がより安心してご利用いただけるよう、安全柵や2段手すり、内方線付き点字ブロック等の整備を順次進めております。

(四国旅客鉄道(株))

● 無人駅の保安管理体制について

＜提言＞四国の鉄道駅は圧倒的に無人駅が多い。香川でも同様であり、夜間は、特に安全面などが危惧されるので、平素から犯罪や火災の防止など保安管理体制の構築をお願いしたい。

(四国)

＜対応＞夜間に無人駅各駅を監視することは困難ですが、異常が発生した際は即応できるよう警察と管理駅で連絡体制を構築し、駅の安全確保に努めております。

また、乗務員が乗務中において無人駅で異常等を察知した場合は、輸送指令を通して警察への情報連絡を行います。ただし、緊急を要する場合には直接警察へ緊急通報（110）を行います。

(四国旅客鉄道(株))

弊社でも他社様同様、全駅に対し無人駅の割合の方が高くなっております。そのため夜間時の防犯安全管理体制については防犯カメラの設置や係員の巡回も行っております。

(高松琴平電気鉄道(株))

● 特急券の発券について（博多駅での乗り継ぎ）

＜提言＞先日、新大阪駅から新幹線を使って九州に戻る際のことです。

同行の知人は、博多駅から更に長崎県の佐世保駅へ向かうため、JR九州の在来特急券を新大阪駅の「みどりの窓口」で入手しようとしたところ、『ここでは発券できない。』との説明を受けました。そのため、混雑していた博多駅の＜予約専用発券機＞で入手し、特急に何とか間に合って乗り込むことが出来ました。因みに、知人は新大阪～博多の新幹線は「EXアプリ」で、博多～佐世保の特急はJR九州のサイトからそれぞれ予約していました。

また、別の知人が名古屋駅から新幹線に乗り、博多駅で特急に乗り換えて佐世保駅へ向かった際も、予約していたJR九州の特急券を名古屋駅では入手(発券)できなかったため、博多駅で苦労して入手し特急に乗り込みました。

そもそも、事前に「みどりの窓口」で切符を購入しておけば、移動中に慌てる必要もないのですが、最寄りの駅に出向いて並ぶことなどを考えると、スマホを使って予約した方が

大変便利です。また、年末年始などのピーク期では、多数の人が博多駅の発券機を利用するため、そのことを見越して時間に余裕を持った予約ができれば良いのですが、利用者が多い時期ではそれも難しい場合があります。

更なる利用者利便の向上を図るため、ＪＲ九州の特急券が関西・中部圏でも入手できるようご検討をお願いします。（九州 Ｆ）

＜対応＞ ＪＲ九州インターネット列車予約サービスにてご予約いただいたきっぷについて、通常のきっぷ、ｅきっぷ、スーパー早特きっぷ、スーパー早特２１など、一部のきっぷについては、ＪＲ西日本様との共通商品として相互受取りのサービスを実施しており、新大阪駅などＪＲ西日本様の駅のみどりの窓口もしくは指定席券売機にてお受け取りいただけます。

ただし、九州ネットきっぷやかもめネットきっぷなど、九州内完結の割引きっぷについては、当社のみで取り扱う商品であり、発券後の乗車変更や払いもどしを当社の窓口のみで承っているため、ＪＲ九州の駅のみどりの窓口や指定席券売機でのお受け取りのみとさせていただきます。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、当社では、現在、東海道・山陽・九州新幹線でのチケットレスサービスである「ＥＸサービス」に加えて、在来線特急列車等を対象とした「ＪＲ九州インターネット列車予約サービス」でのチケットレスサービスについて、様々な事例やソリューションを参考に、導入に向けて検討を深度化しております。

ご要望に沿えず大変恐れ入りますが、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、より良いサービスがご提供できるよう努めて参ります。（九州旅客鉄道（株））

● 北九州市内の主要駅における利便性の向上について

＜提言＞ 私は、現在、北九州市八幡西区に住んでおります。買い物や用事等でよく鹿児島本線を利用していますので、駅に関して少し気付いた点を述べたいと思います。

１．折尾駅

駅舎が新しくなって大変便利になりました。周りの環境整備も進んでおり以前に比べて見違えるようになりつつあります。しかし、現在バス停が仮設であり、将来的に駅の南側に移転するような議論もあるようですが、駅に出口が北側１か所しかありません。南側に出られるとよりバス停に近いと思いますが如何でしょうか。予算の問題もあるでしょうが、高齢者等にとって利便性が高まるのであれば是非ご検討をお願いいたします。

２．黒崎駅

こちらの駅も新しくなり非常に使い勝手がよくなりました。しかし、改札口から入ろうとしたら時刻表示ボードの所に時計が無いのです。私たちはいつも電車の時刻と現在の時刻を確認しながらホームに降りています。無いと非常に困るので是非とも設置をお願いします。黒崎駅前の商店街は相変わらず人出が無く、駅隣の井筒屋も撤退しました。駅を中心として昔のように活気ある街になってくるよう願ってやみません。

３．小倉駅

小倉駅を初めて利用する乗客が非常に困る点が２つあります。まず、駅の改札口が非常にわかりづらいということです。駅が余りにも大きく改札口という文字が小さくてよく見

えません。駅の入口や改札口の上などに大きな表示板の設置をお願いしたいと思います。

もう一点は、改札口に入ってホームに行くとき、エレベーターの表示がよくわからないことです。エレベーターは各ホームの階段の隣にありますが、少し奥にあるため通路から見えないのです。すぐ手前に表示もありますが、これも通路からよく見えません。こちらもわかりやすい表示をお願いしたいと思います。

何といってもＪＲは住民や旅行者の重要な交通手段です。今後私どものような高齢者も益々増えますし、インバウンドも多く来ると思いますので、安心して利用できるような駅をお願いしたいと思います。

(九州 Ｙ)

＜対応＞

１．折尾駅

改札口の新設につきましては、自治体からご要望があった場合に協議・検討を行っておりますが、現時点では折尾駅において改札口新設の計画はございません。この度頂戴したご要望は今後の参考にさせていただきます。

２．黒崎駅

黒崎駅において時刻を確認いただく際は、有人改札に壁掛けの時計を設置しておりますので、そちらでご確認いただくか、駅係員までお尋ねいただきますようお願いいたします。

３．小倉駅

小倉駅において、改札口のご案内や３階コンコースからホームへ繋がるエレベーターの案内が行き届いておらず申し訳ございません。この度頂戴したご意見は、今後の設備改善時の参考とさせていただき、今後とも分かりやすい案内が行えますよう努めてまいります。

なお、改札口等で係員までお申し付けいただきますと、ホームまでご案内させていただきますのでお気軽にお声がけいただけますと幸いです。

(九州旅客鉄道(株))

● ＪＲ戸畑駅改札口付近等の「若戸航路発船時刻表」の掲示について

＜提言＞毎日、通勤のためＪＲ九州・鹿児島本線の小倉駅～戸畑駅まで乗車、その後、北九州市営若戸渡船を利用しています。ＪＲ九州には日頃より安全運行を励行していただき、利用者として大変助かっています。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遅延回復作業、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。

また、北九州市営渡船も安全・定時運航をいただくとともに、接客マナーも良く利用者として大変助かっています。

そこで普段より気になっています北九州市営若戸渡船の時刻表掲示について意見をいたします。

私は毎日通勤でＪＲ戸畑駅を利用しています。戸畑駅南改札口を出て戸畑駅地下の南北公共連絡通路を通り、戸畑渡場まで徒歩で約１０分の距離です。

その公共連絡通路には、階段の他に、エレベーターやエスカレーターのバリアフリー設備が整っており、多くの方が利用しています。

私が改札出口付近や南北連絡通路を見たところ「若戸航路発船時刻表」の掲示がありません。（もしかしたら駅のどこかに時刻表が掲示されているかも知れませんが。）

時刻表は戸畑・若松渡場及び船内にも掲示しており、平日、朝・夕方の時間帯であれば1時間に5便運航です。それを見ると平成17年(2005年)9月からダイヤ変更はないようであり、日頃からの利用者には定着しています。(名刺サイズの時刻表は渡場や渡船事務所に置いてあります。)

最近、新型コロナが大分落ち着き、市外の方、観光客等の利用も増えているのが見受けられます。その中で私は月に1～2回程度ですが、戸畑駅で渡船時刻表やスマホを持たないご年配の方等から渡船の発着時刻を訊かれることがあります。すぐにお答えをしています。利用者利便の向上のため時刻表の掲示があれば良いと思います。

そこでJR戸畑駅改札口付近等に「若戸航路発船時刻表」の掲示をご検討いただけないでしょうか。よろしくお願いいたします。(九州 K)

＜対応＞ 現在は、改札口にてすぐに案内できるようにスタッフ用の時刻表は準備しご案内しておりますが、現状はあまり問い合わせがない状況です。なお、需要があれば駅のJR九州敷地内への改札口付近への掲出検討は可能ですが北九州市との調整が必要となります。

また、公共連絡通路は北九州市が管理されている場所のため公共連絡通路付近への掲出がより解りやすいのではないかと考えます。(九州旅客鉄道(株))

● JR沿線の適切な整備について

＜提言＞ 本年9月、JR九州のD&S列車「指宿のたまてばこ」を利用して指宿方面へ旅行しましたが、指宿枕崎線を走行中、線路沿いの木々が何度も車両に接触するなど大変不安を感じました。

同線は、通勤・通学のほか私のように観光目的で利用される方も多いのではないかと思いますし、この先、世界中の観光客も利用されると思います。

線路周辺にはJR九州所有の土地以外にも多く、全ての木々を伐採することは難しいのかも知れませんが、木々の接触では、「輸送の安全の確保」には影響は無いのかも知れませんが、少なくとも、旅客が安心してJRを利用できるよう線路周辺を含めて適切な整備に努めて頂けると幸いです。(九州 K)

＜対応＞ 指宿枕崎線沿線では、1か月に1回の徒歩巡視による点検等により日々安全の確保に努めております。また、運行に支障のある箇所につきましては、迅速に伐採を行い、それ以外の沿線につきましても、可能な限り順次対応させて頂いている状況でございます。今後も、安全・安定輸送のため可能な限りの沿線伐採を行い、お客さまが安心してご利用いただける環境作りに努めて参ります。(九州旅客鉄道(株))

● JRの車両編成の見直し等について

＜提言＞ 博多駅を利用させていただいています。

3月のダイヤ改正に伴い混雑する時間帯の車両がそれまでの9両編成から6両編成に変更された電車があります。

利用者はだいたい同じ時間の電車を利用しますし、特に帰りの電車ではその傾向は顕著

だと思われます。それまでの9両分の利用者が6両分のホームスペースに集中し、そこに反対側のホームに電車が到着した場合などには大変混雑しています。

安全対策の面から、車両編成の見直しや使用ホームの最適化、ホームドアの設置等をご検討いただきますようお願いいたします。(九州 E)

＜対応＞お客さまには車内や駅のホームが混雑しご迷惑をおかけしています。ダイヤにつきましては、少子高齢化の進行や人口減少に加え、将来の労働力不足、激甚化する自然災害など鉄道を取り巻く環境は非常に厳しく長期的な交通ネットワーク維持のため、ご利用実態を総合的に勘案して列車の本数や車両数の見直しを実施しております。お客さまから頂戴いたしました貴重なご意見は今後のダイヤ検討などの参考とさせていただくとともにご利用状況の把握に努め、必要に応じて列車の増発や車両数の見直しなどの検討を行い柔軟に対応してまいります。

なお、博多駅のホームドア設置につきましては、ドア位置が車両によって異なること、ならびにホームの幅員が狭い等の問題があり設置は難しい状況です。そのため、放送案内によるご案内や声かけサポート運動等を実施し、お客さまが安心してご利用いただけるよう努めてまいります。(九州旅客鉄道(株))

● JR九州の職員の勤務体制に係る要望について

＜提言＞通勤で利用している鹿児島線新宮中央駅の勤務体制についての要望です。

夕方、通勤定期券の更新で窓口を訪れたときのことです。駅員が私の通勤定期券の更新手続きをしているときに、到着した電車から降りて来たお客様が手続き中の駅員に何か話しかけました。駅員は、私に「しばらくお待ちください。」と言いつつ、そのお客様の対応をしていました。その後、「お待たせいたしました。」と言って、私の定期券を発行してくれました。

後で聞いた話ですが、一定の時間以降は一人勤務になるとの話でした。移動することなく同じ場所で複数の来訪者に対応するなら可能だとしても、「ホームに物を落としたので取ってほしい。」などの要請があった場合などを考えると、最低でも二人の職員は必要と思われます。職員の労働環境、利用客の安全確保のためにも各駅の勤務体制を見直していただくことを要望します。(九州 S)

＜対応＞駅の体制につきましては、少子高齢化の進行や人口減少に加え、将来の労働力不足、激甚化する自然災害など鉄道を取り巻く環境は非常に厳しく長期的な交通ネットワーク維持のため、業務運営の効率化に向けた取り組みの一環として行っており、利用実態等を総合的に勘案して決定させていただきました。今回のお客さまのご意見は、今後の駅運営の参考とさせていただきます。(九州旅客鉄道(株))

● 日豊本線の特急電車のワンマン運行の見直しに係る要望について

＜提言＞鹿児島中央駅から宮崎駅まで運行している特急「きりしま」はワンマン運行のため運行中の車掌による客室の巡回・検札はありません。そのため、特急券を購入しない乗客もいるとのこと。

通常は乗客も多くはなく「定員合理化」のためのワンマン運行だとは思いますが、鹿児島

中央駅から宮崎までの約2時間の運行中に、車掌業務や乗務員の体調急変等に対処するためにも乗務員2名体制で運行することにより、運行の安全・安心を確保していただくことを要望します。人命にかかわるような合理化は推進すべきではないと考えます。(九州 S)

＜対応＞弊社を取り巻く経営環境は、少子高齢化、他輸送機関との競争激化、働き方の多様化による利用者減少など、予断を許さない状況です。このような状況下で交通ネットワークを維持するため、ワンマン運転は必要な施策と考えており、ワンマンにおいても安全に運行できる装置・設備を設けております。また、自動放送、車内テロップなどによるお客さまへのご案内、乗務員の体調急変等に対応する運転士異常時列車停止装置などを設けております。今後とも、お客さまに安全と安心な鉄道サービスを提供して参ります。

(九州旅客鉄道(株))

● JR駅構内のマナーアップ講習や車内アナウンスについて

＜提言＞通勤でJR千早駅を利用しております。毎朝乗降客で混雑している改札付近に、近くの高校に通う生徒が立ち止まり話をしております。時には自転車を持ち込み、数人がかたまり通路部分を占領しており、通行に支障をきたしております。駅管理者として、近くの高校に通う生徒へのマナーアップについての講習等を実施されたいかがでしょうか。

電車内では、これまでの車内アナウンスにより、リュックサック利用については理解されてきたと思われますが、肩掛けバックによる後方乗客へ不快を与える行為、大きな荷物を通路に置き乗降を妨げる行為などは未だ理解度は低く、まわりの乗客への配慮をお願いする車内アナウンスの回数を増やして頂きたいと思います。(九州 T)

＜対応＞千早駅につきましては、改札付近で通行を妨げる行為が確認できた場合には、千早駅社員よりお声掛けをさせていただき、必要により学校にも連絡を行い、対応を検討してまいりたいと思います。大きな手荷物をお持ちのお客さまへの注意喚起につきましては行ってまいりましたが、ご要望を承り車掌職場に車内放送の再徹底を指導して参ります。

(九州旅客鉄道(株))

● JR九州とJR貨物へのお願いについて

＜提言＞香椎参道通りの踏切において、朝6時30分ごろからJR九州の電車とJR貨物の列車が輻輳し、長時間踏切が遮断されます。

JR貨物の下りとJR九州の上りが通過し一瞬遮断機が上がったと思ったら、すぐに下りのJR貨物、上りのJR九州、下りのJR貨物など貨物列車や電車が続けて通過し、長時間踏切が遮断され通行できない状況です。

千早駅から上りの電車は、警報が鳴ってから通過するまでの時間が長く、貨物列車はスピードが遅いため、踏切に到着までの時間が長くなります。

JR貨物の運行時間や踏切への到着までの時間の調整を行い、踏切の遮断時間を短くすることをお願いします。(九州 N)

＜対応＞当該踏切は勅使社道踏切と推察いたします。踏切の遮断時間の件ですが、踏切では安全上、列車が踏切に到着するまでの時間を考慮し、駅を通過する列車にあわせて警報を開始するよう設計されています。勅使社道踏切につきましては、不用意に鳴動させない

ように列車速度検知装置を導入し、鳴動時間の適正化を図っております。しかしながら、お客さまの乗降等により遮断時間が長くなってしまう場合や運行状況により上り列車と下り列車の接近タイミングが重なった場合、ご記載の状況のように遮断機が降りた状態を継続する場合がございます。踏切をご通行されるお客さまの安全を第一に考えた設計にしておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。（九州旅客鉄道(株)）

● JR「下曾根駅」の停車本数の増加について

<提言>現在のJR下曾根駅の特急電車の停車本数は、上りでは朝6時台2本、7時台1本のみで、下りは19時台20時台21時台が各1本、23時台が2本となっている。

博多に行く場合が多いのですが、上記のとおり上りは特急が3本と快速が8時台に1本のみとなっております。利用しづらいため、せめて上りは10時頃の特急電車の停車と、下りは17時頃の停車をお願いしたい。（九州 F）

<対応>特急列車の下曾根駅停車については、朝通勤時間帯の下曾根→博多方面、また、夕通勤時間帯の博多方面→下曾根の利便性を確保するために設定しております。今回頂戴したご意見につきましては、日中時間帯に停車本数の増加となり、現時点では停車本数を拡大する方針はありませんが、現在のご利用状況等を踏まえ、今後のダイヤ設定の参考とさせていただきます。（九州旅客鉄道(株)）

● 九州新幹線の車両窓の清掃について

<提言>私は、月に最低一回は九州新幹線を利用し、博多～鹿児島中央駅間を往復しておりますが、最近、車両窓（外側）の雨しずくの焼き付き汚れが大変気になります。

車両によってさまざまではありますが、茶色がかった雨だれ跡が幾筋もついており、せっかくきれいに清掃されている車内に対し大変残念な状況です。

ビジネスで利用するお客様はあまり意識しないかもしれませんが、観光で乗車するお客様にとっては興ざめではないかと思います。

以前、「バスや電車等の外窓に焼き付いた雨だれ跡の除去は大変な作業である。」と聞いたことがあります。そもそも、雨だれ跡が付かない（つきにくい）処置等はできないのでしょうか。

今後、コロナ禍からの回復基調により、邦人旅客のみならずインバウンドもますます増加するでしょう。そのような中、日本国内を気持ちよく旅行してもらうためにも、きれいな公共交通機関、特に安全性や定時性で世界に誇る新幹線が、さらに清潔さや快適性でもトップと言われるよう小さなことではありますが、善処いただきたく、よろしくお願いいたします。（九州 H）

<対応>九州新幹線では、窓に付着した強固な汚れに対して清掃方法や洗浄薬剤の見直し等の改善に現在取り組んでいます。窓の一部については特殊な薬剤が必要であったり、表面がシミ状に劣化している窓も確認されています。これらの改善には数年に一度の大規模補修工事時に修繕を実施することになるため、全ての車両の雨ジミが改善するには相応の時間を要する状態です。引き続き状況の改善へ向けて計画を進めて参ります。

（九州旅客鉄道(株)）

「 バ ス 関 係 」

● バス停留所について

＜提言＞私は、小樽～札幌間の都市間高速バスを利用している者です。札幌駅前の再開発により現行の札幌駅前バスターミナルから、本年１０月１日より道庁近くに仮設停留所が設置されることになりました。工事期間中の移設ということですが、札幌市のＨＰによると令和１０年度迄とのことです。

先日、この停留所（バス停）から小樽行きのバスに乗車しました。バス停には、雨風を防げるようなものがありましたが、精々大人２～３人位のスペースしかありませんでした。

このバス停は、時間帯にもよりますが、結構利用者が多い場所です。通常時でも多い時には十数名並ぶこともありますし、ＪＲが運休になった場合には、あふれんばかりの人々が集中するバス停です。

今迄は駅前バスターミナルにありましたから、風雨や吹雪・夏の直射日光等あまり問題はなかったですが、今後は大変心配するところです。

お年寄り・子供等も含め、バスを待つ者が、気兼ねなく利用できる「トイレ」「ベンチ」等の設置及び「風雨や吹雪・夏の直射日光等」の対策を切に望みます。（北海道 Ｋ）

＜対応＞・ご意見いただきましたことについては、ご不便をおかけしております。仮設バス停につきましては既にいくつか要望をいただいております、札幌市と再開発組合と改善に向けて調整を進めているところです。

・ＪＲ運休時の有事における対応については、札幌市と再開発組合により検討を進めていく必要があると認識しております。

・仮設バス停では屋外で待つ時間も長くなりますので、札幌市では札幌駅前通地下歩行空間をうまく活用して、仮設バス停までの案内を工夫してまいります。

・札幌市では札幌駅前通地下歩行空間にバスの行き先や時間を示す電光掲示板やトイレを設置しておりますので、活用を推進していきたいと考えているとのことでした。

・北海道運輸局としても、引き続き利用者利便の向上に向けて札幌市と連携をしてまいります。（北海道運輸局）

● じょうてつバスの運賃及びバスロケーションの乗車率について

＜提言＞（株）じょうてつ川沿営業所所属のバスを利用しています。

お伺いしたいこと及び要望は以下のとおりです。

①２０１９年の消費税率引き上げによる運賃改定について、定期券と対キロ区間の運賃を値上げしたと記憶していますが、なぜ特区は据え置いたのでしょうか。また、対キロ区間では１区間だけで１０円～４０円上がったところもあり８％から１０％に上がっただけでここまで上がるものかと、今までの運賃改定に比べて違和感を覚える上がり方でした。コスト面の燃料代や人件費が運行距離の伸びるにつれ増加するとしても、特区の運賃と対キロの運賃では距離ベースの考え方において金額がかけ離れすぎているように感じます。

②今後の乗車運賃について、深夜便の廃止や路線の短縮及び減便など相当な企業努力をされていると思います（人手不足や燃料費高騰等ある程度は理解できます）が、それでも収支が厳しくなった場合は運賃改定を行わざるを得ないと思います。ただ、その際は現状の運賃が高い対キロではなく10円上げただけでも効果的な特区の部分にも手を付けていただきたいのですがいかがでしょうか。現状対キロ区間を利用している人間からすると、初乗りが150円だろうが、すぐに210円、240円を抜き去って爆上がりしていきます。対キロの部分で20円や30円上げるくらいなら、特区の利用者が多いところを10円上げたほうが効率的かと思います。

③バスロケーションの乗車率についてですが、表示と私の感覚で少し実態が合わないことがあります。赤の満車の表示でもまだ座れたり、黄色の少し混雑している表示でもかなりきつかったりということです。乗客の荷物の都合もあるとは思いますが、センサーの誤差もあるでしょうが、データとしての信頼性はどの程度なのでしょう。（北海道 S）

＜対応＞・株式会社じょうてつに、現状について確認しました。

・バスロケーションの乗車率は、車両の物理センサーにより乗車人数を把握し、リアルタイム表示しております。

・じょうてつとしては、物理センサーの故障もあることから、いただいたご意見を踏まえ、定期的に点検を努めてまいりますとの回答がございました。

・札幌市内の特区運賃については、札幌市公共交通協議会において持続可能な公共交通ネットワークを形成するための指針となる地域公共交通計画の策定をはじめとした公共交通に関する協議を行っており、市民の足を守るという共通の目標に向け、特区運賃も議論していくことになります。

・札幌市民の運賃に関する意見として、市の補助拡充等による運賃の値下げを要望する意見がある一方で、路線維持・利便性改善等に向けて必要であれば受益者負担として運賃の値上げを許容するという意見もいただいているところです。

・また、特殊区間制・対キロ区間制などの運賃制度や時間帯による変動運賃、割引制度の見直しや導入についても多様な意見をいただいていることから、札幌市はしっかりと検討していきたいと考えているとのことでした。（北海道運輸局）

● 新千歳空港連絡バスの車内案内表示及び券売機について

＜提言＞新千歳空港連絡バスの降車停留所の車内案内表示について、次のバス停留所をモニター画面に表示していますが、既に通過しているにもかかわらず前の停留所が表示されたままになっています。長距離バスの場合は、土地勘のない旅行客も利用すると思われるので、利用客に対してできるだけ正しい表示（通過したら速やかに次の停留所を表示する等）をしたほうが良いのではないのでしょうか。

また、新千歳空港連絡バスの乗車券は共通で利用可能ですが、新千歳空港内のANA側にある券売機は北都交通のもののみが販売されていて、中央バスにも利用可能であることが表示されていないので購入の際に躊躇します。共通して使えることを表示すべきではないのでしょうか。（北海道 F）

<対応>・北都交通株式会社に確認したところ、新千歳空港連絡バスの車内案内表示について、操作ミス（ボタンの押し忘れ）によるものであります。改めて乗務員に注意喚起を図ってまいりますとのことでした。

・北海道運輸局は、利用者の皆さまに丁寧に周知しながら適切な対応を行うよう指導を続けてまいりたいと考えております。

・ご指摘のとおりANA側の券売機については、新千歳空港～札幌駅の都心線と新千歳空港～大谷地バスターミナルの大谷地線で両社共通して使用することが可能です。

・北都交通では、券売機の表示について、より利用しやすい環境づくりのためにしっかりと検討してまいりたいと考えているとのことでしたので、ご理解いただけますようお願いいたします。（北海道運輸局）

● 都市間バスのラッピング及び車内Wi-Fiについて

<提言>札幌発着の都市間バス（阿寒バス）を利用しましたが、当該バスは窓を含めてラッピングされているため、車内から車外の様子を把握することは可能であるものの、ドット孔（2ミリ程度の無数の穴）を通してのものであり、視界は決して良いとは言えない状況でした。車窓からの景観が楽しめるように配慮していただきたいです。

また、当該ラッピングは、雨が降ると磨りガラスのように車外の様子を全く把握することができず、これで長時間の乗車は、さすがにつらいものがあります。利用者の目線部分くらいは何とかできないものかと思います。外からの見てくれよりも、利用する側の目線ですと……。ただ、直射日光を避ける意味では有効かもしれません。工夫をお願いしたいです。

また、車内でWi-Fiを利用することができませんでした。これは、シートポケットにあるWi-Fiの接続先の記載とスマホに表示されるWi-Fiの表示が異なっていたため、Wi-Fiの接続先を変更したのであればシートポケットの記載も変えてほしいと思います。（北海道 F）

<対応>・阿寒バス株式会社に確認したところ、ラッピングについては、先方との契約が終了したところで剥がしている最中とのことでした。

・Wi-Fiについては、シートポケットに取扱説明書を入れておりますが、車両ごとに接続先が違うか確認したうえで、必要な対応を行ってまいりますと回答がございました。

・阿寒バスでは、誰もが快適に乗車できるバスを目指し、様々な方の御意見を頂きながら各種施策を推進して参りたいと考えているとのことでしたので、ご理解いただけますようお願いいたします。（北海道運輸局）

● バスのスピード超過について

<提言>私は良く仙台駅前バスプールから仙台市交通局の貝ヶ森、国見方面行きのバスを利用します。

時折感じるのは、晩翠通りや国道48号線を走行する時にバスがかなりのスピードを出して走行することがあります。

メーターを見ていると60km/h位の時もあります。その結果、バス停で乗降させた後、時間調整のためなのかドアを開けたまま停車することがあります。

道路がすいている時にスピードを出してしまうことはわからないでもありませんが、公共交通であることを意識して欲しいと思います。

運行管理者の方は運行記録計を見て指導されているとは思いますが、晩翠通りや大学病院前の国道４８号線は４０ｋｍ／ｈ制限だと思います。

くれぐれも安全運行に気を付けて頂きたいと思います。（東北）

<対応>仙台市交通局では、法令等を遵守するとともに、事故防止の観点から車間距離を確保し防衛運転に努め、他の運転者の模範となるよう乗務員研修会等において指導しておりますが、指導が活かされなかったものと深く反省しております。

引き続き、乗務員研修会等において、安全運転に努め、安全速度を励行し市民の皆様に誤解を招く運転操作は慎むよう指導してまいります。（仙台市交通局）

● バス運転士の運転姿勢について

<提言> 昨年も提案させて頂きましたが、運転時の運転士の運転姿勢についてです。

令和５年１１月２７日に通院のため子平町・寿徳寺前発８：５６分仙台駅行きに乗車しました。運転士の方は川内営業所所属の方で、車号は１６０８号です。

運転士の車内のアナウンスは非常に丁寧で分かりやすく好感が持てるものですが、運転姿勢は寝そべっているような姿なのです。

本人はリラックスするのかもしれませんが、緊急時に適切に対応できるのか不安です。

仙台市交通局として半年に１回とか抜き打ちで運転時の車内案内、乗客対応、安全確認等の添乗監査を実施されては如何でしょうか。（東北）

<対応> 乗務員の運転姿勢についてですが、事故防止の観点からも引き続き調査、確認を行い、個人の身体的な問題等がない場合には指導してまいります。（仙台市交通局）

● バス運転士の乗客対応について

<提言> ６月２３日に東京からの帰りにバスプール１３番から１５：２５の国見方面行きのバスに乗車しました。

定刻に発車しましたがすぐに停車しました。バスプール内でしたので、右側からくるバスを確認しているのかと思いましたが、乗降ドアを開け女性を乗車させました。女性は遅れて乗車したことを申し訳なく思っただけで「すみません」と言っておりました。

ここまでは車内の乗客も納得しているとみえて誰も不満を言う人はおりませんでした。ところが、バスが再度出発してすぐに、運転士から「このバスは３０秒遅れて出発します」という車内アナウンスがありました。

自らドアを開けて客を乗車させ、乗客が「すみません」と言っているにもかかわらず「３０秒遅れて出発します」という発言は、乗客を貶めていると感じました。もう少し乗客に配慮した対応を望みます。（東北）

<対応> 仙台市交通局では、お客様の立場に立った接客、接遇を実践するよう乗務員研修会などにおいて指導しておりますが、指導が活かされなかったものと深く反省しております。

いただいたご意見を踏まえ、乗務員研修会等において乗車するお客様に気持ちよくご利

用いただける接客接遇に努めるよう指導してまいります。

(仙台市交通局)

● 仙台駅前バスプールのベンチ増設等について

＜提言＞仙台駅前バスプールの9番～16番にあるベンチは中央部と16番付近にしかなく、バス待ちの時に座れないことが多いです。他の場所と比較しても数が少ないですし、中央部に追加するスペースはあると思います。是非追加のご検討をよろしくお願いします。

また、時計の設置もご検討いただければ、利用者としてありがたいです。(東北)

＜対応＞意見・要望については、令和5年12月14日に担当部署である仙台市青葉区建設部道路課道路管理係へ伝達し、今後の利用者利便向上の検討材料にしてもらうことにしております。(仙台市交通局)

● 仙台地下鉄駅にあるバス時刻表示板（デジタル式）について

＜提言＞①以前の話で恐縮ですが、今年の冬、仙台地下鉄東西線に乗り、職場の最寄り駅である荒井駅からバスに乗ろうとしました。しかしその日は大雪でいつもの電車に間に合わず次の電車となり、バスへの乗り継ぎがギリギリ間に合うか間に合わないかのところでした。もしかしたらバスも雪で遅れているのかもしれないと思いましたが、やはりバスはいなかったです。でも、地下鉄駅が発のバスなので淡い期待を抱いて駅にあるバス時刻表示板を覗くと、目的のバスの表示はやはり消えていました（吹雪いて寒いので駅構内に留まっており、バス停の接近表示がどうなっていたかの記憶はありません）。そこで諦めてタクシーで職場まで行こうとしましたが、あいにくタクシーも大雪のため一台も止まっておらず、次のバス（約55分後）をしばらく待つことにしました。そうしたところ、20分くらいしたらバスが入場してきました。聞けば循環しているバスなので道路が渋滞していて遅れてしまったとのこと。その瞬間バスの表示板を見ると、さっきまで消えていたバスの表示が復活していました。想像ですが、出発時間を過ぎたバスは、実際に出発するか否かにかかわらず一度自動的に消え、バスが入車した際に再び（出発時間は過ぎていますが）表示されたのではないかと思います。

そこで要望ですが、バスが何分遅れているかまで表示してほしいとは言いませんが、せめて発車していないバスはそのまま表示し続けていただけるよう改善できないでしょうか。1年近く前なので、その後そういう場面に遭遇していないので、すでに改善されているのであれば問題ないのですが。

②地下鉄泉中央駅にあるバス表示板をいつも見ていてこれまで全く気づかなかったのですが、表示板が左右に二つつながっており、いつも自分は左から順に時刻の早い順、いわゆる空港にある出発表示板と同じ表示の仕方で縦に並べられているものと思って見ていました。

しかし、最近になって初めて分かったのですがよく見ると左側はバス乗り場1～4までの分の時刻順の表示で、右側は乗り場5～6の分の時刻順の表示となっていました。どうして二つに分ける必要があったのか、乗り場1～4と5～6に分けた基準は何かかと思うところです。単純に飛行機の出発表示板のように、乗り場に関係なく時刻の早い順に表示していただいた方が分かりやすいのではないかと思います。利用者の大半はそういう表示の仕方をしていることに気づいているのでしょうか。これまでずっと

気づかなかったのは自分だけなのでしょうか)

(東北)

＜対応＞①地下鉄駅に設置しているバス発車時刻表示板についてですが、通常はバスが発車するまで遅れを加味した発車時刻を右端に表示しております。ただ、車両側での誤操作、通信異常等の場合も考慮し、出発済みであるにもかかわらず案内表示が残り続けてお客様に間違ったご案内をしないように、計画時刻を過ぎる前に遅れ情報の取得ができない場合、案内停止となる仕様となっております。今回ご指摘いただいた事象については該当する便の特定ができないため推測となりますが、車両側での誤操作によりシステム処理が正常に行われなかった可能性が考えられます。

ご不便をおかけして申し訳ございませんが、現在の仕様をご理解頂くと共に、今後運行状況にご不明な点がございましたら、仙台市交通局案内センター、もしくは仙台市営バス営業所にお電話いただき、バスの状況をご確認いただきますこともご活用いただければ幸いです。

②地下鉄泉中央駅のバス発車時刻表示板についてですが、設置箇所の都合上ディスプレイを横に二つ並べて置いているため、左右で乗り場毎に分けて表示しております。左に乗り場1～4、右に乗り場5～6を表示している理由ですが、運行便数の総数が左右で均衡が取れることを考慮してそのようにしております。現状の表示形式において、同様のご意見や特段の混乱等把握できておりませんが、お客様より同様のご意見を多数いただいた際には検討を行ってまいります。

(仙台市交通局)

● 新設のバス停について

＜提言＞泉中央⇄新富谷ガーデンシティの宮城交通を利用しています。

最近、「明石南入口」というバス停が新設されました。

「新しいバス停なので是非利用してください。」と車内アナウンスを行い、利用を呼びかけていることは大変良いことです。乗降される方もいるようです。

折角、バス停を新設されたのですから、路線にある既存のバス停のように、屋根付きのバス停になるように検討して頂きたい。

(東北)

＜対応＞停留所の屋根について、現在は主に老朽化した屋根の修繕・補修を優先に進めております。

「明石南入口」のご利用は徐々に増えておりますので、屋根新設を検討する際は候補に挙げるべき停留所と認識しています。しかしながら、バス利用者の大幅な減少に加え、運転士不足により事業量削減を余儀なくされている現状において、新たな屋根の設置・維持費用を捻出するのは容易ではありません。優先順位を精査しながら検討させていただきます。

また、国や自治体等にも、お客様の待合環境向上の必要性をご認識のうえご支援をいただけるよう引き続き働きかけてまいります。

(宮城交通(株))

● 横浜市営バスのバス接近案内について

＜提言＞バス停でのバス待ちの際に、以前はバス接近案内装置が運用されていましたが、装置が運用停止になり、代わって個々のスマホによる確認方法になりました。

スマホ等を持っていない利用者にとっては、バスの接近情報を確認できないことから、

不便になったのではないのでしょうか。

それに代わる方法等何かあるのでしょうか。

(関東 I)

＜対応＞○ 乗合バス事業につきましては、少子化による利用者数の減少、原油価格の高騰や深刻な労働力不足などにより、事業環境がとても厳しい中、生活の基盤となる地域公共交通手段の維持・存続を求められている一方で、企業として、バスの利用促進や赤字路線の解消等を通じた効率的な運営も求められ続けているところです。

○ そのような状況下で、横浜市交通局がバス停の「バス接近表示サービス」について、現行機器の生産終了や、機器の老朽化によるメンテナンスコストの増加などを理由に2023年1月をもって当該サービスを終了させ、その代替として、インターネットやスマートフォンなどからバスの接近情報に加えて各車両の混雑状況も確認できる「手のひら接近情報」を提供していることは承知しております。

○ 関東運輸局としましては、当該事業者の「手のひら接近情報」は、近年スマートフォンの保有率が急速に増加している状況を踏まえると、限られたコストの中で多くの利用者の利便を向上させるための有効な手段の一つと考えております。

○ バス停におけるバス接近情報表示の設置も、利用者利便の向上に資する方法の一つであると考えておりますので、機会を捉えて当該事業者に伝えさせて頂くとともに、引き続き、ポストコロナを見据えた受入環境整備促進事業等により支援を行ってまいります。

(関東運輸局)

● 多客時間帯の増便について

＜提言＞日々、横浜市営バスを利用しているところです。

乗客の転倒防止、車内案内等、乗務員の丁寧すぎる対応には毎日感心する次第ですが、運行時間の遅延も多々見受けられます。その原因のひとつとして、利用者からのクレームもあるのですが、バス停での乗り残しを避けようと、車内が満員になっても更に乗客を後部へ促し、乗せ続けているのをよく見ます。しまいには後部ドアから乗車させ「料金は降りる時に前までお願いします。」との対応。

そのような車内状況で、今度は逆に降車する乗客がいるバス停では、その都度、出口付近の乗客も一緒に一旦降車、その繰り返して遅延が益々膨らんでいます。

会社は乗務員に対し、「安全第一・お客様優先」等の教育をされていることと思いますが、そこまでやらなければいけないのでしょうか。

逆に満員で危険や不快も感じざるを得ませんので、多客時間帯の増便等を望みます。

(関東 U)

＜対応＞○ 乗合バス事業による移動需要は、新型コロナウイルスの第5類への移行等によって回復傾向にあるものの、少子高齢化や利用者の行動変容、原油価格の高騰などによって、非常に厳しい経営状況が続いていると認識しております。

○ これに加えて、自動車運送事業全般における深刻な労働力不足が拍車をかけ、現在は、コロナ禍で減便を行ったダイヤの復旧を中心に取り組んでいるところで、一部の運行系統においては、復旧や増回により、十分な輸送力を供給することが出来ない状況と伺っ

ております。

- このような中でも、道路運送法令において、乗合バス事業者は、原則としては運送を引き受ける義務があるため、その点は何卒ご理解頂きたいと存じますが、横浜市交通局には、多客時間帯における現状をお伝えさせていただき、関東運輸局としましても、人材確保対策のための事業者への補助金などにより、事態の解消のための支援を行ってまいります。
(関東運輸局)

● バス停留所について

<提言>新潟県庁前のバス停留所は県道を挟んで上下線合わせて6カ所ありますが、外観上、防風壁の正面、側面、後面から見ても何番のバス停留所かわかりません。中に入ると行先等が表示されていますが、バスセンターや新潟万代口のバス停留所のように停留所の外壁に番号や記号が付してあると解りやすく「○番停留所の△△行き」と確認や説明がしやすくなると思いますが如何でしょうか。

※県庁前から新潟駅行きのバスに乗車しようと思いましたが、4カ所並んでいるバス停留所のどの停留所から乗車すれば良いのかわからず、停留所の中を確認しているうちに次々とバスが来て焦った経験があります。

他にも複数の停留所が並んでいる箇所もあるかと思いますが、どの様になっているのでしょうか。
(北陸信越)

<対応>日頃より当社新潟交通路線バスをご利用いただき誠にありがとうございます。またこの度は貴重なご意見を賜り重ねて御礼申し上げます。

ご意見いただきました県庁前バス停留所につきまして、ご不便をお掛けし申し訳ございません。当該バス停留所は筐体を含め、広告媒体会社が所有管理しております。そのため当社は時刻表スペース部分のみ掲出等を許可されております故、限られたスペースの中でお客様に乗り場位置がわかる掲出物を検討してまいります。

今後とも当社新潟交通をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
(新潟交通(株))

● バス停留所への停車について

<提言>上田市内を走る路線バスの菅平線は上田バス(株)が運行しています。

特に市街地から菅平高原へは主に片側1車線の国道(144号、406号)を走っており、停留所も国道脇に設置されています。

朝、菅平方面から上田市街地へ向かう場合、かなりの下り坂となっているためか通行車両のほとんどが制限速度をオーバーして車間距離もあまりとっていない状況であり、バスの乗務員は後方車両を注視しながらかなりの気を遣う運転をしているように見受けられます。

バス停留所に停車する場合は、ハザードランプを停車位置より相当前から点灯させたほうが追突事故の抑制になるのではないのでしょうか。
(北陸信越)

<対応>弊社の菅平高原線が運行する国道144号線は長野原、草津へのアクセスルートとして、また同406号線は、須坂、小布施へのアクセスルートとして、貨物自動車の交通量も多く、また道路形状上、見通しの悪い曲線箇所が散見されるにも関わらず、制限速度を

上回る車両が度々目撃されています。

ご提案のありましたハザードの点灯については追突事故の抑止に繋がるのか、また、ハザードを点灯することが有効な区間の洗い出し等を含めて検討させていただきます。

(上田バス(株))

● 高岡市におけるコミュニティバスの再開について

<提言>高岡市においては、平成13年10月から平成30年3月までコミュニティバスが運行されていた。当初は1路線だったが、平成18年から2路線となり、「市民の足」として運行されていたが、市の財政悪化と利用者の低迷により廃止されたものである。

コミバス導入の経緯は、平成14年9月、「郊外に大型ショッピングセンターが進出したことに伴い商店街の活力が低下してきたことから、市街地へのアクセスを確保し、回遊性を高めることで市街地の活性化を図ることも必要と考えられていた。このような背景を受けて、移動手段を持たない高齢者等へのバスサービスの提供と、中心市街地の移動利便性を向上させ、市街地の活性化を図ることを目的としてコミュニティバスを導入することとなった」とのことである。

現在、高岡市においては、令和5年度末を期間とする「高岡市総合交通戦略」により、「公共交通網の持続に向けた運行体制の再構築」として、「市民協働型地域交通システムの導入」や「持続可能な公共交通網の検討」をすすめるとしているが、病院通いや買い物支援など、上述の「移動手段を持たない高齢者等へのバスサービスの提供」がますます必要となっている状況において、廃止されたコミュニティバスを、運行形態や、運行経路など住民目線で検討を深め、再開することが求められていると考える。

「公共交通は社会インフラの一つ」であり、「市内を円滑に移動できる交通体系の構築」は、市の交通戦略の理念である、「公共交通からまちを変えるアクティブ交流拠点都市高岡を目指して」にも沿ったものであり、何分のご検討をお願いしたい。

(北陸信越)

<対応>地域公共交通を取り巻く厳しい状況を踏まえ、地域の関係者が連携・協働して、利便性・持続可能性・生産性の高い地域公共交通ネットワークへの「リ・デザイン」(再構築)を図ることが重要であるため、国土交通省では、地域交通法に基づき、地方公共団体が主体となって、多様な関係者と連携・協働した取組を促進しております。

このような枠組みの下、ご指摘のコミュニティバスの再開などの様々な地域課題については、地方公共団体が組織する協議会を通じて、住民をはじめとする多様な主体間において議論を深めていくことが重要です。

国土交通省では、このような地域が主体となった取組を促進するため、令和5年10月に全面施行された「改正地域交通法」に基づき、法律・予算などの各種メニューを拡充したところです。

ご要望に関しては、高岡市にお伝えするとともに、引き続き、それぞれの地域の実情に応じた形で、地域公共交通の「リ・デザイン」が進められるよう、各種制度に関する周知や助言などを通じて支援してまいります。

(北陸信越運輸局)

● バスの利用状況の把握（乗降／需要動向調査）について

＜提言＞令和３年度の業務報告にあたり「バスの休日ダイヤについて」報告（※ 以下、R３報告と表記）しておりますが、関連してダイヤ改正にあたっての基礎となる利用状況把握について確認させていただきたいと思います。

ダイヤ設定、改正については、利用状況に応じて行われることが基本となることは十分認識しております。しかしながら、現状において、設定されていない時間帯における運行の要否についての需要把握は如何にされているのかよくわかりません。昭和年次においては、調査員が添乗し乗降調査が行われていた記憶がありますが、近年においても、乗降調査を実施する旨の車内告知はされるものの、利用状況把握はＩＣカードによる運賃データを基礎にしているように感じます。ちなみに接続する鉄道は平日と土休日に大きな違いはないと受け止めています。運行されていない時間帯にも「バス、あったらいいのに…」との利用者は多いのではないのでしょうか。

R３報告において、土休日の始発便の回復を提言しましたが、本年３月の改正においては時刻変更のみと受け止めています。利用者が減少する中、さらに運転士など人手不足が懸念される中での運行回数増を伴うダイヤ改正はむづかしい面もあると思いますが、土日祝日の始発便の削減は、土日勤務者にとってはバス利用を考える要因のひとつになるように思います。

※令和４年３月 公共輸送機関利用者の意見(報告書)その３５ P３７～３８ 参照

(中部 Y)

＜対応＞移動特性や需要を把握する手法としては、利用実態調査（乗降調査、ＩＣカードデータ活用含む。）やアンケート調査及びヒアリング調査、地図アプリ会社等による動向データを活用すると事業者から聞いております。また、設定されていない時間帯や将来の予測については、利用者や自治体からの要望、開発動向や観光需要の見通し及び近隣施設等の営業状況等を踏まえて企画・検討すると聞いております。

乗合バス事業についてはコロナ禍以前と比べて、輸送人員は８割前後で推移（利用者減）しております。また、燃料高騰や運転者不足の顕在化、さらには時間外労働の規制・改善基準告示の適用、いわゆる２０２４年問題に起因し、報道にもあるような減便対応を強いられる状況にあります。

乗合バス事業者はこれら事業継続問題に直面しており、決して利用者利便を考慮していないということではないことをご理解いただければと思います。(中部運輸局)

● 市営バスの同時刻での運行ダイヤについて

＜提言＞名古屋市交通局緑営業所が担当する市営バスは名古屋市営地下鉄原駅を起終点に４系統（幹原１、原１２、原１１、平針１２）が途中まで同じ経路になっています。

地下鉄原駅行きの天白消防署前バス停で平日ダイヤを見ると午前７時台、同８時台ともに各１５便が運行され通勤、通学客には便利なダイヤとなっていますが、０７時４６分、０８時０７分、同２９分が各２便、同４５分は３便、１７時０９分も２便が同時刻に２台または３台のバスが連なるように到着します。

私は原駅で地下鉄に乗り換えるため17時09分同時刻発2便のうち座れる後続バスの方を選択しますが夕方や雨の日は交通渋滞が激しく、バスの到着が常に定刻の約3～5分遅れるので利用者は早く地下鉄駅に着きたい気持ちもあり、同時刻発では先頭のバスの方に集中して混み合い、乗降時間も多くなっています。

また、後続のバスの方はバス停毎に先頭のバス発車待ちの待機を繰り返し、道路も片側一車線のため交通渋滞を引き起こす一因になっています。

複数系統が集まる経路ではバス毎の時間調整は難しいとは考えますが交通渋滞に伴う排気ガスの環境問題、最近の燃料費高騰やバス運転士不足対応などからもう少し偏りのない間隔での効率的なバス運行ができないでしょうか。 (中部 K)

<対応>一部地域では「レイニーバス」を運行し、前日の天気予報を基に一定時間帯の雨天時には増便する運行計画を実施する事例もございますが、ダイヤ編成についてはP41「**●バスの利用状況の把握（乗降／需要動向調査）について**」の**<対応>**で述べているとおり手法が用いられており、それらデータを基に運行事業者の経営状況等踏まえながら可能な範囲で、旅客の利便や運行の効率性を考慮した編成を行っているものと考えます。

(中部運輸局)

● ICカードの相互利用等について

<提言>・岐阜バスのIC乗車券a y u c a（アユカ）について、JR東海のトイカや名鉄バスのマナカとの相互利用ができないため、JRから岐阜バスに乗り換えの際にはIC乗車券を2枚もつこととなり、チャージもそれぞれ行わなければならないので非常に不便である。IC乗車券のメリットは1枚で複数の交通機関を利用できることですが、このメリットが全く活かされない。よって、相互利用できるようにすべき。

・岐阜バスのIC乗車券a y u c a（アユカ）のチャージについて、JR前、バスセンター内では午前7時30分からしかチャージが出来ません。バスの中では出来るのですが、混雑する中では時間がかかるので他の乗客に迷惑となる。よって、バスが運行している時間帯はチャージ出来るようにすべき。

・これらのことは公共交通の利用者の利便性のことなので、運行事業者に押しつけるべきではなく、行政で対応すべきと考える。 (中部 O)

<対応>岐阜バスのIC乗車券について、令和6年春からm a n a c a（マナカ）を導入する予定であること、令和8年春を目標にm a n a c a 定期券を導入し、これに伴い、岐阜バス独自ICカードであるa y u c a（アユカ）については運用を終了する予定であることが事業者によりプレスされております。

m a n a c a 導入及びa y u c a 一定期間の運用継続は現在の岐阜バスをご利用の方はもちろん県外から来訪される方にとって利便性向上に資するものと考えます。

なお、m a n a c a 導入に必要な経費の一部（対象経費の1／3）は、国土交通省の補助金を活用することが可能です。 (中部運輸局)

● 路線バスの存続について

<提言>大阪府下で路線バス事業者が1社撤退しようとしています。

今や慢性的な人手不足が危機的状況に変わりつつあり、さらには先が見えない燃料費等の高騰続きが経営維持を困難にしている状況にあると思われます。

私にも近い将来運転免許の返上時期が到来すると思いますが、そうすると今以上に路線バスが必要不可欠な移動手段となります。

私事で恐縮ですが、路線バスのお世話になって60有余年が経過します。

ボンネットバスに車掌さんが乗車し、切符の束と鋏をもってお客さん一人一人に行き先を尋ねていたころからのお付き合いであり、単に便利な移動手段であると同時に路線バスへの愛着も人一倍あり、そうしたことから今般の撤退については仕方がないと思いつつも、とても残念に思います。

路線バスに対する意見、要望を考えていたところに撤退のニュースが入ってきました。

運輸局及び業界団体におかれましては、路線バスの存続のためご尽力いただきたく、あらためてお願い申し上げる次第です。 (近畿)

<対応>バス事業者に限らず運輸業界においての運転者不足は、現在大きな課題と認識しております。

乗合バス事業については、従前より人口減少、少子高齢化による輸送需要の減少により厳しい経営状況にありましたが、コロナ禍の移動自粛の影響もあり大きな打撃を受けました。

コロナ禍による移動需要の減少による離職もあり、コロナ前までには移動需要は戻っていませんが、アフターコロナで需要も回復傾向にあり、ダイヤどおりに運行できないため、多くの事業者が減便や路線の合理化などの対応をせざるを得ない状況となっています。

2024年4月からは、バス運転者にも時間外労働の上限規制が適用されますのでさらに運転者不足が進み、これまでの運行を継続できなくなることが懸念されています。国土交通省では、バス事業者の皆様には二種免許取得費用や人材確保・育成に対するセミナーなどの支援についての補助事業を実施しているところです。近畿運輸局といたしましても、業界団体であるバス協会と連携して、バス運転者確保のためのセミナーの開催など、人材確保に向けた取り組みについて、引き続き進めてまいりたいと考えております。

また、乗合バス事業者と沿線の市町村が日頃から意見交換し、お互いの事情について情報共有しておく必要性もあると考えておりますので、機会あるごとに発信していきたいと思います。

金剛バスについては、沿線4市町村をまたがる広域路線については、合同会議で協議がなされるとともに、市町村内で完結する路線については各市町村の地域公共交通会議で検討されており、11月中旬に一定の方向性がとりまとめられたところです。

今後も、各自治体とも連携し、地域公共交通のあり方や確保維持について、適切に助言してまいりたいと思います。 (近畿運輸局)

● バス車窓の掲出物について

<提言>・日常的に京都市バスを利用しております。

・京都市交通局では、経営健全化にご努力されており、そのための減便、値上げ、一日券の

廃止なども止むを得ないものと理解しており、その他バス運行や利便性に特段の意見はありませんが、日々の利用で少しだけ気になることがあります。

- ・市バス車内には利用者に向けた「交通局ニュース」が掲出されています。
- ・公共交通サービスについては、ネガティブな部分を含み利用者に向けた情報提供が重要であり、その意味での「交通局ニュース」の貼り出しかと存じます。
- ・しかしながら、一車両で複数枚が窓に貼られている場合もあり、利用の際の乗車位置によっては車外への視界を遮ることになっています。
- ・観光都市である京都市では、市民だけでなく多くの地理不案内の来訪者もバスを利用されます。
- ・その利用者が車窓から現在地の確認や京都の風景を楽しむことに対して、視界を遮る窓への張り紙は目障りではないかと感じるようです。
- ・内容的には利用者にお伝えすべき情報を掲載されていると思いますので、貼り出し自体を否定するものではありませんし些細な事かと存じますが、車内掲出物の貼り出し場所に少し工夫はできないかと考えております。(近畿)

＜対応＞市バス車内に掲示しております「交通局ニュース」については、祭りやイベントの開催に伴う経路変更、乗車券に関する情報、乗車マナーの啓発等、広くお客様にお知らせしているものです。

車内への掲出に当たっては、告知内容の重要性はもちろん、掲出や撤去に要するコスト面、お客様へのわかりやすさの観点から、現在の掲出方法を大幅に変更することは難しいものと考えております。しかしながら、お客様から景色が見難い等のご意見があることから、令和3年度より掲示場所を主に窓以外の場所、もしくは座席の無い窓へ順次変更しております。

今後とも、わかりやすく確実な案内に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。(京都市交通局)

● 車内温度の調整について

＜提言＞通勤で神戸市バスを利用しています。

この夏は「危険な暑さ」と言われるほど異常な猛暑が続いています。猛暑の中、始発バス停に並び太陽光にさらされるのは座りたいが為と諦めていますが、バスが到着し、順次乗っていきほぼほぼ座席は埋まるのですが、まだエアコンを入れない運転手がおられます。数分経過し発車時刻になりようやくエアコンが入るという状況です。

この件は、一個人として昨年神戸市交通局の「お問い合わせフォーム」に意見したことがあります。その際の交通局からのお返事は「色々なお客様がいるので、温度管理は運転手に任せている」とのことでした。

今年も暑い時期に入っておりますが、やはり涼しいバスと、暑いバスの当りはずれがあります。「危険な暑さ」と言われる中でも「温度管理は運転手に任せている」状態でしょうか。ご一考をお願いします。(神戸 Y)

＜対応＞いつも神戸市バスをご利用いただきありがとうございます。

このたびは、停車中の市バス車内が暑かったことで、不快なお気持ちにさせたことをお詫びいたします。

市バスでは環境保全と省エネに取り組む視点から、排出ガスの削減と燃料節約のため、アイドリングストップを実施しておりますが、夏季に車内の温度が高くなりすぎる場合、お客様が熱中症などを発症する恐れもあることから、車内環境を適切に保つため、運転士には適宜エアコンを使用するように周知を図っております。

いただきましたご意見を受け止め、お客様への気配りを大切にしながら、快適な車内環境の整備に努めてまいります。

なお、阪急六甲や阪神御影、元町1丁目など、市バスのりばや停留所に商業施設などが隣接している場所では、停車中の市バスそれぞれがアイドリングを行い、空調を入れると、排気ガスが周辺の店舗内に入り込むため、寒暑にかかわらず、早めにエンジンをかけて空調を入れておくことは困難なのが実情です。

これらについてご理解いただくとともに、引き続きのご利用をどうぞよろしくお願いいたします。
(神戸市交通局)

● バスへの荷物棚の設置について

<提言>通勤・通学時間帯の路線バスにおいても、大きな手荷物（特に、学生の手提げ鞆・ショルダーバッグ等）を持つ利用者が多くなっていると感じています。また、雨天時やスポーツ開催時には、特に利用者も多いが、大きな手荷物を持っている乗客が置き場に困る様子も見受けられます。

バスの構造上、通路が狭隘となることはやむを得ませんが、電車と異なり、通常、バスの車内は荷物棚も設置されていません。例えば、荷物棚の設置など、様々なニーズをもつ乗客がそれぞれ快適に利用できるような措置を検討していただけないでしょうか。（中国）

<対応>バス型車両への荷物棚の設置については、道路運送車両法において特段の規制はありません。車内のレイアウトについては、運行事業者の要望と製造メーカーの設計により決定されているものと承知しています。

なお、公共交通機関内でのお互いの譲り合いや配慮を含めたマナー啓発については、SNSを通じて事業者とともに一斉啓発キャンペーン等行っていますので、引き続き取組を進めてまいります。

荷物棚の設置については各事業者の任意の取組として行われるものと承知していますが、バス利用者の利便性向上の観点から、ご意見について事業者団体へ伝えることといたします。

また、各事業者にも利用者マナー向上に関する継続的な周知・啓発の取組を進めていただくよう求めてまいります。
(中国運輸局)

● バス等の設備の老朽化への対応及び路線バス事業の今後のあり方について

<提言>真夏の時期、バスを利用するため停留所で待機していたが、発着時刻を30分過ぎても到着しなかったため営業所に連絡したところ、途中の停留所でバスを差し替えたため遅延が発生しているとのことでした。さらに炎天下で待つこと15分、バスが到着して

乗車した際に、運転手から、遅延の原因は故障によるバスの差替えであったことが車内にアナウンスされました。

特に、高齢者などにとってバスは唯一の移動手段として必要不可欠である中で、1時間に1～2本の運行本数しかないようなバス路線においては、30分以上の遅延は、バス利用離れのさらなる助長を招くのではないのでしょうか。

また、今後、バスを含めバス会社所有の設備が老朽化していくことは避けられない中で、設備投資をバス会社に委ねることのみによってはバス業界の更なる疲弊を招くのではないかと考えます。そもそも、我が国においては、多くの場合、民間事業者が地域公共交通の運営を担っていますが、こうした公共交通のあり方は限界に達しているとも考えられます。

この点、広島県においては、来年度から「上下分離方式」によって自治体とバス事業者が連携して、共同運営システムの事業化に取り組むものと聞いていますが、岡山県においても、「上下分離方式」を含め「公設民営」や「公設民託」による新たなバス運営システムの検討等が行われているのか、ご教示ください。（中国）

＜対応＞老朽化したバス車両やバス事業者の所有設備の更新については、国の補助金も活用して、バス事業者の負担を減らしながら更新を進めていただきたいと考えています。

お尋ねのあった、岡山県において「公設民営」や「公設民託」による新たなバス運営システムについて検討されているとは伺っておりませんが、これまで協議が進まずに停滞していた岡山市の法定協議会が今年6月に2年4ヵ月ぶりに開催され、運賃の適正化や路線再編等により、持続可能で利便性の高い地域公共交通の実現に向けて検討されていると聞いております。

具体的な再編案等については岡山市において検討中ですが、自治体・事業者・国等が協力して利便性・持続可能性・生産性が高い地域公共交通が実現されるよう、中国運輸局として協力してまいりたいと考えています。（中国運輸局）

● バスのダイヤ調整と運転手の接遇について

＜提言＞広島港に向かうため、「的場町」停留所で広島みなと新線（広島港行き）のバスを待っていたところ、遅れて到着したバスの運転手から、満員のため後続のバスに乗るよう告げられました。しかし、続いて到着しているバスは大学病院行きで、また、次の広島港行きのバスは30分以上先であり用務に間に合わない旨を運転手に伝えようとしたところ、行先等について確認されることもなく「満員ですから」と言い残し、バスは出発してしまいました。

この路線では、広島駅から大学病院か通学のためその手前で下車する利用者が多くを占め、利用が集中している現状にあります。大学病院以南の広島港方面に向かう利用者也一定程度おりますので、利用の平準化を図るため、広島駅で「広島港行き」バスの直前に「大学病院行き」を出すなどダイヤ調整等の工夫をしていただけないのでしょうか。

もとより、運転手が、利用者の行先を確認せず次のバスを勧めることは、接遇の観点から不親切ではないのでしょうか。

誰もが利用しやすいバスとなるよう、配慮をお願いします。（中国）

＜対応＞ 現在、乗合バス事業においては運転者不足により、やむなく減便や路線廃止を実施する事業者も出てきており、現在の人員による最大限の効率的な運行計画によって運行を維持している状況にあります。

申出の内容については、広島みなと新線の運行事業者である広島バス株式会社に伝えましたが、利便性が低下しており利用者に不便をかけている現状であることは十分理解しつつも、バス事業者においては速やかな増便等の対応が可能な状況ではなく、また、「当該路線は、大学病院まで競合している広島電鉄との共同運行ではなく各社の判断でダイヤを決めている」とのことであるほか、独占禁止法に照らして事業者間の直接のダイヤ調整は難しい状況にあります。

なお、運転手による接遇の問題につきましては、減便等で利用者利便が下がっている中、利用者への説明は懇切丁寧に行うべきである旨、運行事業者である広島バス株式会社を指導しています。
(中国運輸局)

● バス事業者の人手不足対応について

＜提言＞ 山口県は高齢化が進み、2022年には秋田県、高知県に次ぐ全国第3位の高齢化率35.2%となりました。地方においてはマイカー利用が多く、公共交通の利用者が減少する中で、更に少子化と人口減少がこれに追い打ちをかけている現状にあります。

山口県内のバスは、自動車免許を返納した人や持たない高齢者の利用が6～7割と非常に高いほか、運転できない障害当事者や、免許を持たない学生・児童の利用も多い状況にあります。

また、近年は、運転手不足や「2024年問題」などを背景として、全国で路線の減便や路線の廃止などが相次いでおり、県内でも営業所を廃止する事業者も出てきています。

地域交通法においては、地方自治体における地域公共交通計画の作成が努力義務化され、持続可能な旅客輸送サービスの提供を確保することとされていますが、自治体と事業者の関係構築や関係住民の理解醸成が図られているか疑問を持っています。

また、バス・タクシー業界は、新型コロナウイルスの拡大を契機として、深刻な担い手不足に直面しているところ、国土交通省においても、交通政策審議会や自動車局の検討会において議論が続けられているものと聞いています。

この点、事業者だけでは運転手不足や「2024年問題」への対応は不可能であるため、国が積極的に関わった上で、地域公共交通計画の作成を推進するとともに、運転手確保に向けて持続可能な旅客輸送サービスの提供の確保する取組を講じていただけないでしょうか。
(中国)

＜対応＞ ご指摘のとおり、現在、管内のバス事業においては、利用者の減少に加え、運転手不足が深刻となっており、それを理由とした路線廃止、減便が生じているものと承知しています。

国土交通省としては、地域の関係者の連携・協働により持続可能性・利便性・生産性の高い地域公共交通への再構築を進めることとしており、改正地域交通法においても、地域公共交通計画への記載に努める事項として「地域の関係者相互間の連携に関する事項」を位

置つけたところです。現在、中国運輸局管内では81の市町村で地域公共交通計画が作成されているところですが、中国運輸局としても、引き続き、地域公共交通計画の作成を働きかけてまいりたいと考えております。

また、担い手不足の対策について「ラストワンマイル・モビリティ／自動車DX・GXに関する検討会」において検討し、担い手確保のための取組の方向性をとりまとめているところです。中国運輸局では、これを踏まえ、

- ・運賃改定の迅速化及びその効果のフォローアップによる運転手の待遇改善の促進
- ・効果的な採用活動や二種免許取得への支援
- ・柔軟で多様な勤務形態の促進

等に取り組んでまいります。

そのほかにも、中国運輸局としてはバス事業者のニーズを丁寧に聞き取り、国・自治体・事業者の適切な役割分担の下、運転者確保に向けた取組の一翼を担っていきたいと考えております。

(中国運輸局)

● 高速バスの利便性向上について

<提言> 高速バスの広島便を利用しましたが、ことでの琴平線伏石駅に高速バスの停留所が設置されていません。

伏石駅での乗降扱いを開始していただくよう希望します。

琴平線の利用者は、30分以上の利便性向上、300円程度の節約が見込まれます。

(四国)

<対応> 高速バスの広島便のことでの琴平線伏石駅における高速バスの停留所の設置につきましては、近隣に「ゆめタウン」、「高松中央インターバスターミナル」に高速バス乗降バス停を設置しており、また、この間約10分で運行しております。この間に高速バス乗り場を設置いたしましても現在のところご利用のお客様の増加等が見込めないこと等により高速バス乗り場を設置する考えはございません。

なお、お客様からのご意見につきましては、今後の参考ご意見とさせていただきます。

(ジェイアール四国バス(株))

● バスターミナルの案内について

<提言> JR高松駅の高速バスターミナルに、外部からのトイレの案内がありません。トイレは旅行者にとって重要な要素であり、分刻みのスケジュールで行動しているので、見やすい案内があれば助かります。

(四国)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございます。

高速バスターミナルのトイレは、高速バス利用者が室内に入っていいただければわかるようにしておりますが、今回の意見を受けてトイレに近い入口（西側ドア付近）に案内表示（ピクトグラム）を表示することにいたします。

(香川県バス協会)

● 路線バスの運行本数について

<提言> 体が不自由な時の電車・バスは非常にありがたいです。

ことでん高田駅発のバスは8時の時間帯は1本のみであり、それに乗り遅れたときは、

1 時間待つ必要があります。混み合う朝の時間帯には1 時間に3 本ほどの運行回数とならないでしょうか。

不採算路線で本数を増やすのは難しいと思いますが、ループバスのような小型バスを使用して、利用しやすい便数にさせていただきますようお願いいたします。(四国)

＜対応＞ 平素はことでんバスをご利用いただきありがとうございます。ご意見を頂きました「大学病院線」につきましては、現在のところ増便等の計画はございませんが、ご意見を参考にさせていただき、ご利用しやすい時間設定を行ってまいります。ご理解いただけますようお願い致します。(ことでんバス(株))

● 路線バスの遅延について

＜提言＞ 香川県では唯一40キロを超える路線で、東かがわ市引田から高松駅まで運行しています。引田車庫の定刻は7：00 発ですが、ほぼ中間点である大川バス本社前では、発車時刻が7：54（時刻表は7：45 発で9 分遅れ）でした。終点高松駅は8：48 着（時刻表は8：35 で13 分遅れ）でした。

高松駅で鉄道やフェリーに乗り継ぐ方がいるので、時刻表に交通渋滞等で遅れが生じる場合がある旨を記載した方が望ましいと思いますが如何でしょうか。(四国)

＜対応＞ 次回からの時刻表等の印刷時には記入するようにいたします。

貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。(大川バス(株))

● 停留所の改修について

＜提言＞ 停留所に上屋、側壁とも設置されているのは、三本松、さぬき市民病院、長尾小学校前などに限られます。(高松市中央通りを除く。)

利用者が雨風、直射日光を避けられるよう、可能な限り停留所の改修をお願いします。

(四国)

＜対応＞ 道路占用にかかる制約もあり、上屋だけでなくベンチの設置すらままならない場所があり、また費用も多額になり、現在のところ整備が進んでいません。(大川バス(株))

● バス利用時の交通系 IC カード利用の表示について

＜提言＞ 交通系 IC カードが市内バスや高速バスで使えることで、手持ちのお金の心配をしなくて済むことは、バスに乗車する際の安心感に繋がっています。先日、佐世保から長崎市まで高速バスに乗車し、その後、市内路線バスに乗った際も料金表を一度も見ることがありませんでした。

ただ、高速バスで IC カードが利用できるか不明だったため、切符販売窓口で尋ねたところ、交通系 IC カードは、そのまま乗れるとのことでした。帰宅してバス会社のHP を見ると交通系 IC カードで乗車できると書いてありましたが、ターミナルの乗車口や、行き先案内表示付近にその旨の記載があればさらに親切かなと思いました。(九州 I)

＜対応＞ IC カード(10 カード)の利用案内について、その利用特性(長崎県外からの利用が多い)から長崎空港線においてご利用いただける旨の内容でデジタルサイネージにてバス乗場口付近で案内を行っております。

ご指摘のとおり佐世保～長崎間の高速バスでもご利用いただけますので、当該路線の乗

場口付近でも同じような案内を検討したいと思います。

(西肥自動車(株))



● 「スクールバス」「通学ダイヤ」の維持について

＜提言＞令和5年7月8日（土）の南日本新聞1面トップに「鹿児島交通／県立10高校の通学バス廃止・減便を検討／本年度運転手不足が影響「継続は困難」」の記事が掲載され、大変驚いたところです。

記事の内容は、鹿児島交通が運転手不足と高齢化、「2024年問題」による勤務体制見直しで、これまでの勤務体制継続が困難なことから、今年度にも県立高校10校で運行している「スクールバス」の廃止や路線バスの「通学ダイヤ」減便を検討しているとのこと。また、当該事業者は可能な範囲での代替措置を講じると共に県教育委員会へ事情説明を行ってきたそうです。

ドライバー不足と高齢化の深刻化、「2024年問題」による勤務体制見直しは、運輸事業全般に渡る最大課題ですが、乗合事業者のダイヤ編成は、これまで通学利便を最大尊重してきたはずですから、高校生がある程度の通学距離範囲内において、公共交通機関による通学ができない環境が発生するとなると、これはまさしく大きな問題です。

今般、経営が厳しい地方鉄道の存廃を議論する「再構築協議会」制度の運用が10月1日に始まります。

バス路線についても、その昔から、県の協議会、市町村の地域公共交通会議（法定協議会）等において、様々な検討を重ねてきたところですが、各協議会の検討範囲には限界があり、上記問題等が発生してしまう現状があります。

地域公共交通の維持は古今東西の難問であり、国及び県においては、経営が厳しい地方鉄道路線と同様に「スクールバス」「通学ダイヤ」の維持についても、会議体での議論及び運行事業者に対する最大限の補助体制を構築していく必要があると考えます。（九州 K）

＜対応＞地域公共交通は、住民の暮らしや地域の社会経済活動に必要な基盤的サービスであり、その確保・充実を図ることは、地域の暮らしを支え、地域活性化に大きく寄与する重要な課題です。

更に近年では高齢化の急速な進展とともに自動車運転免許の返納者が増加するなど、地域公共交通の確保・維持はその重要性を一段と増しているところです。

しかし一方では、自家用車の普及や人口減少、過疎化の進展等によって路線バスの輸送需要は大きく減退し、加えてバス事業者の人手不足は深刻な状況で路線バスの維持が困難になる程であり、地域公共交通の確保・維持は大変難しい状況におかれています。

こうした課題に対しては、地方公共団体や交通事業者等による単独での取組によってはその解決を図ることが困難であることから、令和5年4月28日に公布されました「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律等の一部を改正する法律」において、地方公共団体、交通事業者、住民等の多様な関係者が相互に連携・協働して対応していくことが盛り込まれたところです。

ご指摘のありました「スクールバス」「通学ダイヤ」の記事内容につきましても、乗継ダイヤの調整等による他路線の活用や他手段による代替等、地域の関係者により影響を最大限縮小する方策と併せて協議されているところです。

地域公共交通を維持・確保していくことは極めて重要な課題でありますので、地域の関係者が相互に連携し主体的かつ意欲的に協議を行い持続可能な地域旅客運送サービスの提供が図られるよう、九州運輸局としましても引き続き取り組んでまいります。

(九州運輸局)

● バスカットの拡張について

<提言>「空港リムジンバス」や「ひのくに号」などの多くの高速バスが停車する「益城インター口」バス停（空港方面）のバスカット拡張を目指してほしい。

空港方面行きの「益城インター口」バス停の手前の「桜木6丁目」交差点は最近特に渋滞が悪化している交差点である。当該バス停のバスカットは横幅が狭く、バスの車体が半分程度しか収まらないため、バスが停車した際、バスの車体の一部が車線を塞ぎ、その結果として後続車両の渋滞発生原因の一つとなっている。また、当該バス停は定時性が他の系統よりも強く求められる「空港リムジンバス」、そして「ひのくに号」などの多くの高速バスも停車するが、後続のバスが当該交差点に起因する渋滞に巻き込まれることでバス自体の遅延を招いており、結果としてバス利用者の利便性の低下に繋がっている。

バスカットの拡張は道路管理者が実施すべき事項であり、また実現のためには近隣店舗の協力も必要になる点は理解しているが、バス利用者の利便性向上のため、バス事業者としてバスカットの拡張の要望を道路管理者等へ積極的に行ってほしい。仮にバスカットの拡張の実現が難しい場合には、「移設」という選択肢についても道路管理者や警察と検討する必要があるのではないかな。

なお、現状においても、バスを停車する際には後続車両への影響を出来る限り発生させないよう、可能な限りバスの車体をバスカットに収める停車方法についても、乗務員への指導教育をお願いしたい。

(九州 K)

<対応>ご指摘頂きました当該停留所のバスカットの拡張につきまして、当該停留所を使用しているバス会社に確認したところ、バスカットの拡張については当該道路の道路管理者である熊本市の管轄となりますが、当該バスカット脇の歩道は現状のバスカットがあることにより前後の歩道よりも幅が狭くなっており、バスカットを現状よりも拡張するには

歩道を近隣店舗の敷地内に組み込ませる必要がありますが、これに関してはご指摘のとおり店舗の理解を得る必要があります、対応は困難であることが想定されます。

一方で当該道路についてはご指摘のとおりバスが停留所に停車することにより後続車に渋滞が生じ、結果として後続のバスにも遅れが生じているという現状もあるため、バス会社に対しては可能な限りバスカットの左端に停車し、後続車へ配慮して頂くようお願いしております。
(九州運輸局熊本運輸支局)

● バス停の移動について

<提言>西鉄バス停「上富野四丁目」は何年か前に今の場所に移動しましたが、団地の方から歩いてくるとチャペルの木でバスが停車しているのが確認できません。皆さん走っていますが、左折の自動車とぶつかりそうになるし、バスもあと少しのところで発車して行きます。

バス停で待っている時も、普通の歩道なので、自転車・歩行者が来るとよけたり、歩道から降りたり危険です。

元の位置へ戻すことも含めた安全対策の検討をお願いします。
(九州 F)

<対応>当該バス停については、松柏園ホテルがリニューアル工事を実施した際に、要望を受け、バス停を移設しております。(2016年11月移設)

今回、バス停の安全面でのご意見をいただきましたので、バス停周辺の交通状況について、当社で確認させていただき、必要に応じて、対策の検討をしたいと考えております。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
(西日本鉄道(株))

「タクシー関係」

● タクシーへの指導監督について

<提言>新型コロナウイルス感染症が、今年5月8日から5類相当に引き下げられましたが、新型コロナ罹患を理由に、乗車拒否されているケースがあったと聞いています。

乗合バスが一部路線で撤退し、交通空白地域が存在する当地において、タクシーは地域公共交通として重要な役割を果たしていますが、その中で新型コロナの影響により、特に高齢者等の交通弱者の移動にしわ寄せがきています。

病院で新型コロナと判定され乗車拒否で帰宅できない、高齢者の一人暮らしはどうすればいいのでしょうか。

事業者もドライバー不足の中、車内消毒等大変な負担かとは思いますが、乗車拒否は、明らかな法令違反かと思えます。経営者、従業員が、公共交通の使命を理解するよう、当局には指導監督をお願いします。
(北陸信越)

<対応>一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款第4条において、運送の引受け又は継続を拒絶しうる場合として、「旅客が感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律による一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症（入院を必要とするものに限る）の患者（これらの患者とみなされる者を含む）又は新感

染症の所見のある者であるとき。」と規定されており。第五類に引き下げている現在、この条文を適用することができません。

従いまして、新型コロナ罹患を理由に乗車拒否することは看過できない違反行為であると考えます。北陸信越運輸局として具体的な事実を認識した際には厳正に対処させていただく所存です。（北陸信越運輸局）

● タクシー事業と運転代行について

<提言>新型コロナが本年5月から2類から5類に緩和されたことに伴い、地域の経済活動等も活発になってきている。

しかし、私が居住する地域におけるタクシー事業については、コロナ禍の中で行動制限などもあり、居酒屋などへの人の流れもほぼなくなったこと、ドライバー不足等などにより昼間帯（8：00頃～17：00頃まで）しか営業しなくなった。

地域の活動状況等も戻ってきている中においても、この状態は変わっていない。

元々車社会の中で、もっぱら移動は自動車に依存しており、飲食飲酒の際にもマイカーで動くことも多く運転代行業も共存していたが、夕方以降の移動手段が限られる状況に陥っている。

このため自動車がないのにも拘わらず運転代行をタクシー代わりに利用していると聞き及んでおり、「〇〇代行は乗せてくれるけど、××代行はあかんぞ」みたいな会話も聞こえてくる。

このような行為はいわゆる「白タク」であり、当然違法であると同時に安全面、万が一の保障等にも問題があると認識している。

取締りは警察の範疇だと思われるが、国としても積極的に関与し、周知・広報等も含めて対応願いたい。また、タクシー事業者は公共交通事業者としての責務を果たして頂きたい。

全国的に見てもこのような地域も少なからずあると思いますので、公共交通の活性化への支援等にも尽力をお願いしたい。（中部 H）

<対応>自動車による旅客の運送においては、輸送の安全・安心の確保が最大の使命と認識しています。

許可を受けずに、他人の需要に応じて自動車を使用して旅客を有償で運送する行為は、道路運送法第4条に違反すると承知しており、白タク行為は利用者保護の観点からも問題があると考えています。

引き続き、白タク行為については、警察等関係機関と連携して厳正に対応してまいります。また、機会を捉え、白タク行為防止の啓発活動にも取り組んでまいります。

旅客自動車運送事業においては、おしなべてコロナ禍以前の8割前後の輸送人員までしか回復しておらず、公共交通事業者は厳しい経営環境におかれています。加えてコロナ禍等により運転者は離職し、コロナ禍以前の運転者数まで回復していないことから、令和4年度補正予算において、国土交通省では初めて『旅客自動車運送事業者の人材確保支援』として、人材確保セミナーの開催経費、広報業務に関する経費、二種免許取得に関する経費を対象とした補助事業を実施しております。必要な運転者数を確保・維持をするためには

有効な補助金であると考えており、中部運輸局としましても引き続き、持続可能な公共交通の実現に邁進してまいります。
(中部運輸局)

● サービス内容の適正な提供について

<提言>令和5年2月に、施設見学のため山陽東二見駅から20名程度の移動を企画し、インターネットを検索したところ、ルミナスタクシー(株)のHPにジャンボタクシーの配備や予約制など掲載されており一番便利そうであったので、架電し予約しようとしたら、「山陽東二見駅からジャンボタクシーは使えない。通常のタクシーも予約はできない。タクシー乗り場に来るタクシーを待ってください。」と回答され、確実な移動計画に支障が出た。

出来ないサービスをHPに堂々と掲載するのは、利用者の信頼をなくすだけ。

その際、忠告したが未だにHPは改修されていない。HPメンテナンスも利用者サービスであることを肝に銘じてほしい。
(神戸 T)

<対応>この度のご意見・ご要望について、ルミナスタクシー株式会社に確認したところ、担当者から「弊社のジャンボタクシーは1両のみの配置であるため、ジャンボタクシーのみでの対応は困難なことから、東二見駅隣接の弊社専用タクシー乗り場に待機するタクシーのご利用をお願いしたものと推測しますが、その際の案内・説明に不足があったと認識しています。また、弊社のホームページにも記載がありますが、各タクシー乗り場での予約は原則お受けしていないことのご案内も不足していました。」と回答がありました。

神戸運輸監理部からは予約受付の際には利用者の要望をよく聞き取り、案内に不足や行き違いがないように対応するよう指導を行いました。
(神戸運輸監理部)

● タクシー専用乗降場の設置について

<提言>本年度、佐賀アリーナがオープンして数多くのイベント等が開催されるようになりましたが、来場者用の駐車場がないため、多くの方が佐賀駅から徒歩またはバス、タクシーを利用して来場されています。

バス利用者については、アリーナの近くにバス停があり問題ありませんが、タクシーを利用されている方については専用の乗降場がないため、イベント時は歩道等の一部区間を通行して施設内スペースに乗客を降ろしている状況です。

なお、誘導員は配置していますが、歩道等で歩行者と車両が混在することになり危険性があり、タクシー専用乗降場の設置についてご検討をお願いします。
(九州 G)

<対応>現在、施設設置者である佐賀県が設置していないため、同施設には常設のタクシー専用乗降場の設置がございません。イベント開催時には施設管理者の判断により、来場者数見込み等を踏まえた施設内一部スペースを利用した臨時タクシー乗降場所を設置する等の対応がなされております。

ご意見のとおり自家用車や歩行者が混在する場合が生じていることも把握しており、当協会では、九州運輸局佐賀運輸支局とともに施設開業前より、施設設置者(佐賀県)及び施設指定管理者に対して、安全確保の観点から、また、全ての方にやさしく利用しやすいタクシー専用乗降場の設置を働きかけているところです。

今回頂いた意見につきましては、佐賀県へ伝えて参ります。

((一社)佐賀県バス・タクシー協会)

● タクシー運転者の確保について

<提言>令和5年5月からコロナ感染症の第2類から第5類へ移行され、消費者の行動がコロナ前に近づき繁華街の人通りも回復しつつあるようです。

人の活動が活発になるにつれ、移動手段としてのタクシーの価値が再評価されていますが、先日、夕方の退社時に電話で配車依頼をしたところ「いっばいで配車できません。時間予約も無理です。」との回答を受けバスで目的地に向かいました。その日の帰りにタクシーを使おうと待機場所に行ったところ、お客は待っているのですが肝心のタクシーがなかなか来ません。やっと乗車ができ車内で運転者に実情を聞いたところ、「高齢の運転者が多く、運転者自体も不足している。」とのこと。これでは利用者の使いたいときに使えないことへの不満が発生すると同時に業界でも需要の取りこぼしが折角の増収機会の喪失につながると考えます。

業界でも運転者の増員や若返りに注力されていると思いますが更なる努力をして頂くとともに、繁忙時間帯の需要に向けたシフト作成や繁忙時間帯と閑散時間帯ごと需要に適した運賃の設定（利用者は繁忙時間帯には少々高くても利用するし、閑散時間帯は低く設定することにより需要の喚起ができるのでは。）など需要に見合ったサービスの見直し等を行ってもらいたい。

(九州 N)

<対応>ご指摘のとおり、「タクシー運転者が少ない」ということが、タクシー業界にとりまして最大の課題です。大分県タクシー協会としましても、タクシー運転手の採用や魅力を伝える広報などの対策を行い、この「タクシー運転者の確保」に向けて、更に力を注いでまいりたいと考えております。

また、需要に応じたサービスの改善に向けてタクシー業界として取り組んでいきたいと思っております。

今後も、利用者の皆様のご要望にお応えできますよう、努力を続けてまいります。

((一社)大分県タクシー協会)

「 船 舶 関 係 」

● 川下り船への安全指導について

<提言>令和5年3月28日に京都府亀岡市の保津川で川下り船が転覆し、船頭2名が死亡する水難事故が発生しました。

船頭4名と乗客25名（うち子供3名）を乗せて乗船場を出港し、4キロ程下ったところで、舵取り役の船頭が落水し、他の船頭が舵を取ろうとしましたが、コースから外れ岩に衝突して船は転覆したため、船頭・乗客全員が川に投げ出されました。

船頭・乗客全員がベルト型の救命胴衣を着けていましたが、中には手動式のものもあり、川底に沈んだ乗客などを船頭が助けて乗客全員が無事に生還しましたが、船頭2名は人命

救助を優先し、自分の救命胴衣を膨らませなかったため亡くなりました。

保津川下りは400年以上の歴史があり、これまでも色々な安全対策をとってきたのですが、自然を相手とし、気象条件等も刻々と変化するなかで、急流下りのスリルを味わうために参加する乗客の安全を確保することは容易ではないものと思います。

関東地方にも「鬼怒川ライン下り」や「長瀬ライン下り」などの川下りがあります。

今回の事故も教訓にし、川下り船事業者に対して、今後も安全な運航管理や救命設備の適切な維持管理等について、訪船指導を継続して行っていただきたいと思います。

(関東 S)

<対応>保津川川下り船では船頭2名が亡くなるという痛ましい事故が起き、亡くなられた方のご冥福をお祈り致します。

関東運輸局では管内の川下り事業者に対し、令和5年4月上旬に船頭・乗客のライフジャケットの着用状況、連絡体制の状況及び事故発生時等における訓練の状況のヒヤリングを実施、また令和5年4月24日、25日に安全確保対策に関する確認のため、事業者への立入りを行いました。

立入りは平成23年に天竜川川下り船事故以降実施しており、平成25年3月に国土交通省及び日本小型船舶検査機構によりとりまとめられた「川下り船の安全対策ガイドライン」を活用し、管内の川下り船事業者に対して救命設備、連絡体制及び訓練等、安全運航に関する指導等を今後も継続して行ってまいります。

(関東運輸局)

● 旅客船事業活性化のための海上ブロードバンドの推進について

<提言>沖合を航行する海上交通においては、インターネットがつながらない（つながりにくい）状況にあり、利用者の交通モード選択肢における弱みの一つでもあります。

昨今、ブロードバンドやスマートフォンの発達により個人においても常時情報収集やSNS等によるコミュニケーションが可能となっており、その反面、インターネットがつながないことにストレスを感じる者、特に若い人にその傾向が多くみられるように思えます。

また、船員にあっても職場たる船舶・航路においてインターネットにつながるかどうかは就職先の条件にもなっているようで、海運業の人材不足に輪をかけていることも周知の事実です。

領海12海里以遠の海上ブロードバンドの実現は船員の雇用問題のみならず乗船客に対しても大きなメリットがあり、旅客船事業活性化の一助となるものと思っております。

これまで政策として総務省等関係省庁での連絡会議が開催され、海上ブロードバンドの必要性が認識されるとともに民間の衛星通信事業も進捗しつつありますが、現状、12海里以遠への規制緩和の道のりは未だ見えず、今後のスピード感ある展開を期待するところです。

(近畿)

<対応>提言者のご意見のとおり、洋上における通信環境は、陸上に比べて通信速度等の面で利便性が低い状況にあり、海運事業者や船員の皆様からその改善を望む声を頂いています。

総務省、国土交通省、農林水産省はブロードバンドの普及に関し、陸上と海上との格差（海上のデジタル・ディバイト）解消に向けて、船員、旅客が陸上と同じようにスマートフォンを利用できる環境を目指し、「海上ブロードバンド対応関係省庁連絡会議」を設置し、課題の整理を行っているところです。

船員を取り巻く状況は、慢性的な船員不足、船員の高齢化が課題となっていますが、若年船員確保のための取組が進められ、30歳未満の船員数が増えつつあります。しかし、若年船員の定着が新たな課題となり、快適なインターネット環境の整備が必要不可欠となっています。

一方、民間の衛星通信事業者4社が衛星通信のサービスを提供していますが、陸上と比較して割高で、サービスは12海里までとなっているのが現状です。

今後も、海運事業者や船員の皆様からの要望である「海上にいる船員や旅客がスマートフォンを陸上と同じように利用できる環境」を目指して、近畿運輸局から本省海事局へ働きかけるようにいたします。（近畿運輸局）

● 旅客船における防犯カメラ設置の要望について

＜提言＞今年（令和5年）7月にJR関西空港線で走行中の車内で一人の男がいきなり乗客を刃物で切りつけた事件がありました。これは令和3年8月、10月に小田急線と京王線の車内で相次いで発生した傷害事件が、関西でも同様に発生したものです。報道によれば、容疑者は、いずれも20～30代の男で、鉄道車内という密閉空間を狙い、事件発生前には不必要に車内を移動し、絡んだり、刃物の所持を指摘した声をきっかけに、体格差のある女性、高齢者等を狙って犯行に及んだようです。

これらは多くの人が利用する公共交通機関の密閉空間を狙ったものであり、バスや旅客船が標的となる可能性があります。

鉄道、バスは、国交省の施策により、防犯カメラの設置が着実に進んでいますが、旅客船では進んでいないように思います。

フェリー等の旅客船は、船内が広く、何台も設置して維持することが難しいことは理解できますが、旅客船（小型旅客船）では、客室が1～2箇所のものも多く対応ができると考えます。旅客船は他のモードに比べ、船内巡視が行われるなど、船内の様子は、乗組員が出港後一度は確認している状況にあるうえ、トラブル発生時には船が小さければそれだけ近くに乗組員がいて、すぐに現場に駆け付けることも可能であると思います。

これらを考えれば、防犯カメラの設置は、ウェアラブルカメラを胸元に装着し、巡回、対応すれば、トラブルの状況把握と乗組員の安全対策が行え、映像は船橋や陸上で確認できるようにしておけば、乗組員への指示も可能であると考えられます。

特に、陸上での運航管理担当によるモニター監視のほか警備会社に委託するなど、プロの力を借りることも有用であると思います。しかし、弱小旅客船事業者にこれらを求めることは、乗船料に跳ね返り、利用者の負担が増えることになってしまいます。是非、国による助成や近隣航路の事業者等による組合形式、地区の旅客船協会でまとまって外部委託するなど、旅客の安全のための仕組みづくりに積極的な行政の関与をお願いします。

先行実施例 新幹線の警備員がウェアラブルカメラ装着

羽田空港旅客ターミナルの警備員がウェアラブルカメラ装着

＜補足＞助成や仕組みづくり等は本省の対応が必要と思われるので、地方局のご担当から本省の担当部署へも要望をお伝えいただきたい。（神戸 T）

＜対応＞旅客船における防犯カメラについては、事業者に対し、設置を義務付けてはおりません。

公共交通事業において、日頃から安全管理体制の構築と、事故を未然に防止する取組は重要であり、今後、業界の意向も踏まえつつ、本省とも連携して適切に対応してまいります。（神戸運輸監理部）

● 船内通路の確保について

＜提言＞新型コロナウイルス感染症の影響による公共輸送機関は、厳しい事業運営を強いられ、昨年10月には新型コロナウイルス感染症に関する水際対策が大幅に緩和されるなど、経済活動・人の移動が活発化するなど輸送需要の回復が見込まれているところです。

このような状況下で公共交通機関に携わる皆さんは、感染防止対策を講じ、一日に複数回運航するなど定時安全運航に感謝申し上げます。

さて、業務の関係で高速船やフェリーを利用する機会があります。

過日、離島航路の高速船を利用する機会があり、気になったことがありましたので、意見を述べたいと思います。

当日は一便を利用したことで、当該船舶の出入り口の通路上に貨物（朝刊）が積まれていました。朝刊の置かれた場所が通路の確保に支障ないのであれば問題ないですが、島は観光客が多いこともあって、乗船者の大半はキャリーバックでの移動のため、出入り口に貨物があつたことから、下船時に不便をかこっている状況がありました。また、緊急時の避難誘導に際して、常に通路は乗船者のスムーズな移動を確保し、このため、乗組員は航海中において船内巡視を適宜実施し、引き続き安全・安心の確保に向けた取り組みをお願いします。（沖縄 I）

＜対応＞いただいたご意見を船舶運航事業者にお伝えし確認を行ったところ、以下の回答がありましたのでご報告いたします。

高速船による朝刊の輸送に際しては、常時船の出入口に積んでいるのではなく、荷下ろしをスムーズに行うため、島へ入港する直前に船内から運び出して後方の出入口に積んでいるのですが、旅客が下船するタイミングと荷下ろしが重なっていたため、通行の妨げになってしまったと思われます。

※船の出入口が2カ所あり、入港直前に後方出入口に朝刊を積んでいます。

今後は、入港時に後方出入口にチェーンを設置し、旅客の通行を一時制限して朝刊の荷下ろしを実施し、荷下ろし完了後にチェーンを外し、後方出入りを開放することで、荷下ろしと旅客の通行が重ならないようにします。

朝刊の量も少なく、荷下ろしは1分かからない程度なので旅客の下船に支障は出ないと考えています。（沖縄総合事務局）

「 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。

● 運輸業界の運転手不足への支援について

＜提言＞現在、電車、バス、タクシー、トラックの運輸業界は、運転手不足で業務に大きな支障が生じており、日頃、通勤、通学、通院など公共交通機関を利用されているお客様の交通手段、移動に大きく影響を与えています。

現状を考察すると、1企業のみでの解決は非常に困難であり、将来、交通インフラの崩壊にも繋がると危惧されます。

つきましては、国レベル、省庁間を超えた対応策の検討（例：国交省、文科省、厚労省、財務省等にて課題の解決策の協議、運転手所得の引き上げに対する助成金の交付、施設、車両の減免促進、運転手養成専門学校の創設、運転手の地位向上や公共交通インフラの重要性について国民へのPR、若年労働者、転職労働者の確保に向けての助成金創設等の検討及び実施）あらゆる手段を国家レベルで講じていかなければ公共交通インフラ自体が成り立たない地域が増大するものと考えます。

中央、地方の各省庁・局と同時並行で更なる運転手の確保に向けた取り組みを加速されるとともに、交通利用者が安全、安心で乗車できるアイデアを全国レベルで募集し、取り上げるなど世論が高まる意識の醸成を図っていただくことも必要と思います。

是非、ご検討、ご支援をお願いいたします。

また、私たちOBも公共交通インフラの持続化に向けて、日々の生活の中で少しでも利用の促進に心がけていくこととしたい。

（中部 H）

● 公共輸送機関の人材不足への対応について

＜提言＞事業用自動車の運転者など公共輸送機関の労働者不足は年々深刻化しているものと認識します。

運転者等の不足による影響は、運行ダイヤの縮小など、乗合バスでは地方部にとどまらず都市部にも広がりを見せ、鉄道にも同様の事象が発生しているとの報道もあります。

公共輸送機関の労働者不足は、不規則な労働時間、低賃金や2024年問題への対応など様々な要因が考えられますが、要員が確保できないことによる事業規模の縮小は、利用実態に即した計画的なものとは考えにくく、公共輸送機関利用者の利便性の低下につながるだけでなく、不足する要員での事業運営（運行）は、過度な長時間労働につながる懸念があるなど、輸送の安全確保にも支障しかねないもので、我々利用者としては、不安を感じざるをえません。

コロナ過における各種支援策や燃料高騰による助成など、様々な経済対策が行われておりますが、重要な社会インフラである公共輸送機関の輸送サービスを維持するためにも労働者の確保に必要な支援・助成等の対策を検討いただき、実現いただきますようお願いいたします。

（中部 N）

＜「●運輸業界の運転手不足への支援について」並びに「●公共輸送機関の人材不足への対応について」の対応＞貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

運輸事業における人材不足につきましては、現在、非常に大きな課題となっており、社会的にもこの問題に大きく焦点が当てられています。

持続可能な公共交通サービスの確保のためには、多様な関係者が共創し、輸送資源を総動員して取り組んでいく必要があります。

現在、国においても様々な対策が打ち出されており、

・外国人労働者の在留資格である「特定技能」に「自動車運送事業」を追加し外国人材を確保する検討

・就職氷河期世代支援プログラムによる人材の掘り起こしと養成のための支援制度

・キャリアアップ助成金や職場定着支援助成金などの人材育成・処遇改善に繋がる取り組みへの助成

・自動運転実証事業の拡大による交通不便地域での実装への取り組み支援

・第二種運転免許取得に係る受験資格の緩和

など各省庁連携して取り組みを進めているところでございます。

なお、鉄道事業では一部事業者において運転士不足によるダイヤ減便に踏み切るケースが発生しており、運転士不足の主要因の一つである待遇環境を踏まえ、中部運輸局管内でも運賃値上げに踏み切る事業者が多数存在します。中部運輸局では運転士不足による運行への影響について、引き続き鉄道業界の取り組みと連携しつつ、状況に応じた支援策の検討を行ってまいります。

また、旅客自動車運送事業においては、令和4年補正予算において、国土交通省では初めて『旅客自動車運送事業者の人材確保支援』として、人材確保セミナーの開催経費、広報業務に関する経費、二種免許取得に関する経費を対象とした補助事業を実施しております。

さらには運転者の賃上げ等待遇改善を促進するため、運賃改定申請に対しては迅速に対応しております。

運転者の賃上げや労働環境改善、運転者の魅力発信には運送事業者及び事業者団体の主体的な取組が必須であると考えます。

人材不足の問題は、運輸事業のみならず、あらゆる産業・分野にわたる課題となっておりまして、全産業平均と比して2割弱所得の低い運輸事業での人材確保は容易ではありませんが、今後もあらゆる手段を講じて公共交通の維持・確保に取り組んでまいります。

(中部運輸局)

● 公共交通機関の運賃決済のデジタル化等について

＜提言＞昨今の消費者の動向を見ますと、買い物、飲食等に係る支払は、現金よりもクレジットカードや電子マネー支払いで済みます割合の方が上回っているところです。

こうした社会環境から、公共交通機関である鉄道、バス、タクシーにおいても支払のデジタル化が進展し、旅行や出張等で他の都市に出向いた際にも鉄道系のカードが1枚あれば乗り継ぎや駅内での買い物ができ、利用者にとって大変便利になっています。

しかしながら、静岡県のような地方では、大手鉄道系カードが使用できない地域の鉄道・バスが存在していることも事実です。また、使用できる鉄道・バス会社においても定期券継続や現金チャージを行う場合、事業者ごとの複数の券売機で行わなければならないなどの不便さ、煩雑さがあるところです。

地域の足となる地方鉄道やバスの維持確保が社会問題化している中で、全国の鉄道・バス会社が紐づけされた公共交通版マイナンバーカードのような統一されたカード（ポイントが付与されれば更に利用度が増す。）ができると、移動の便利さが更に向上し、公共交通機関の利用促進に繋がるのではないのでしょうか。

ただ、事業者にとって多大な設備投資を伴うもので、事業者の体力等実現に向けてのハードルが高いため、行政の支援措置も必要と考えます。

また、静岡県のタクシーでは、銀行系のクレジットカードの対応可能なタクシーはありますが、利用者が多く利用するポイント付き電子マネーに対応できないタクシーがまだ多くあります。

最近では、日常生活においてデジタル決済の利用が進み、少額の現金しか持ち歩かない方々が増えている中で、こうした決済手段が用意されていないタクシーは、利用を敬遠されるのではないかと思います。県外にお住みの方や外国人の方は、特にそう思われるのではないのでしょうか。

運賃の決済方法は、一義的に営業努力ではありますが、電子マネー機器の備付けは高齢化社会や外国人を含む旅行者の利便の向上に資するところがあり、行政の支援措置を図りながら、タクシーのデジタル化を進めていただきたい。

最近、21時以降になるとタクシーが少ない状況があります。タクシー業界は、乗務員不足が深刻化していると聞き及んでいます。加えて2024年問題の対応から従前のような乗務時間の確保が難しくなっているともお伺いし、厳しい苦境にあるところですが、社会環境にマッチしたサービスの提供こそが、タクシーの活性化、利用者拡大に繋がると考えております。

(中部 Y)

＜対応＞

(中部運輸局鉄道部)

ICカードの導入は、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。

しかしながら、IC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、導入は費用対効果等を含めた事業者側の経営判断によらざるを得ないのが実情です。

また、1枚のカードで利用できる定期券の購入やチャージについても、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ことが、導入の障害となっております。

一方では、クレジットカードのタッチ決済やQRコード決済を導入する事業者も登場しており、今後はこうした新たなシステムについても拡大していくものと思われます。今後

とも、ＩＣカード、デジタル決済の普及・拡大に向けた取組を推進して参りますので、ご理解を頂けますようお願い致します。

(中部運輸局自動車交通部旅客第一課)

ご意見にあるとおり、キャッシュレス決済機器の導入には多大な設備投資を伴うところでございますが、**P 4 2 「●ＩＣカードの相互利用等について」の<対応>**で述べているとおり国土交通省の補助金の活用をバス事業者へ呼びかけながら、導入を促進してまいります。

(中部運輸局自動車交通部旅客第二課)

タクシーのデジタル化については、設備導入に必要な経費の一部（対象経費の１／３）は、国土交通省の補助金を活用することが可能です。キャッシュレス機器導入などにあたりましては補助金の活用を事業者へ呼びかけながら、デジタル化への転換を促進してまいります。

タクシー運転者の確保は喫緊の課題であり、早期の賃上げ等待遇改善を促進するため、各事業者からのタクシー運賃改定申請に迅速に対応しました。各事業者におかれましては、賃上げ等待遇改善により適切に労働条件を改善し、必要な運転者数の確保・維持を図り、引き続き、輸送の安全、安心の確保を大前提に適正な事業運営を行い、地域の移動需要を適確に捉え、利用者利便の向上に努めるよう機会を捉え、公共交通事業者にお伝えいたします。

● 広島港旅客ターミナル待合室へのバス時刻表・サイネージ設置、くるけんの周知について

<提言>広島港旅客ターミナルにおいて、バスの出発時刻を確認する場合、ターミナル待合室からバス停までの距離が遠く、時刻表も文字が小さく分かりにくいいため、利用者利便の観点から、広島港旅客ターミナル待合室にバスの時刻表やバス接近案内サイネージを設置していただけないでしょうか。

併せて、バスロケーションシステム（ひろしま公共交通ナビ「くるけん」）について、中国運輸局において使用方法等の周知をお願いします。（中国）

<対応>広島港旅客ターミナルは、広島県が所有し、広島市が管理している施設です。

ご要望のターミナル待合室でのバス時刻表の掲示やバス接近案内サイネージの設置は、旅客船利用者がバスに乗り換える場合の利便性向上につながる取組であると認識していますが、関係者が複数存在することから、設置に向けては、関係者間での調整が必要であると考えています。

中国運輸局としては、自動車交通部門・海事振興部門が連携して、機会を捉えて広島県バス協会や広島バス株式会社とも協議しながら可能性を探ってまいりたいと考えています。

なお、ひろしま公共交通ナビ「くるけん」の周知につきましては、広島県バス協会ほか運営主体となる関係者とより効果的な周知方法について協議していきたいと考えています。

（中国運輸局）

● 公共交通のキャッシュレス化（今後の展望）について

<提言>ロンドンでは、地下鉄・バス・水上バスなど市民・観光客の移動の足となっている

全ての公共交通において、クレジットカードのタッチ決済による利用が可能となっています。また、クレジットカードの利用に際しても、利用の多寡にかかわらず1日当たりの支払い運賃の上限があらかじめシステム上設定されているため、運賃について事前に調べるまでもなく、空港から目的地まで、ストレスフリーで公共交通を利用できる環境が整っています。(なお、日本のICOCA、SUICAなどにあたる交通系ICカードも存在するものの、海外からの旅行者が現地で買い求める場合には、販売窓口へのアクセスやコミュニケーションの問題など負担が大きいと思われます。)

一方、日本国内においては、例えば、福岡市営地下鉄においては昨年、東急電鉄においては今年から、タッチ決済付きクレジットカードを活用した乗車サービスに関する実証実験が実施されています。

広島では、広島電鉄による新たなキャッシュレスシステムによる乗車券サービスが来年9月から実装されることとなっています。

この点、公共交通において、クレジットカードが利用可能となれば、インバウンドをはじめとする利用者の利便性が高まり、さらなる利用促進につながるものと思われますが、キャッシュレス決済に関するシステム導入の動きや、社会インフラの整備としての将来展望等があれば、ご教示いただきたいと存じます。(中国)

<対応> 今回ご意見のあった、クレジットカードによるタッチ決済については、一部地域で導入が進んでおりますが、広島市内においても、空港リムジンバスにおいて導入されているところです。

また、10月23日には広島電鉄株式会社が新たな乗車券システムサービスについて公表されたものと承知しておりますが、中国運輸局としては、現在各社でPASPYによるサービスの提供終了後の乗車券システムについて検討されているものと認識しているところです。乗車券システムの変更後も、利用者の利便性が損なわれることのない運賃サービスのあり方を検討していただきたいと考えております。

乗車券システムについては、現在全国で様々なシステムが存在しているところ、いかなるシステムを採用するかは各事業者の経営判断によるものと考えておりますが、国土交通省ではキャッシュレス決済導入による公共交通機関の利便性向上のための補助制度を設けており、交通系ICカード、クレジットカード決済、QRコード決済などの決済手段の導入を幅広く支援してまいります。(中国運輸局)

● 鉄道とバスとの接続の利便性について

<提言> 徳島駅前(ターミナル)におけるJRと高速バスの乗り継ぎ及び路線バスとの接続の利便性を図ってほしい。(四国)

<対応> 徳島駅における接続利便性について、牟岐線では2019年3月～、徳島線では2021年3月～、高德線(徳島～板野)・鳴門線では2022年3月～、昼間の時間帯を中心に発車・到着時刻をほぼ統一したパターンダイヤを導入しています。

駅から(まで)の二次交通(バス等)のダイヤも調整しやすくなることから、今後より一層の接続改善が進むことが期待されます。(四国旅客鉄道(株))

徳島駅前は、発着便数が多く、すべてのお客様に対し、希望される時刻には発車できません。ご不便をおかけしますが、山間部など、行先によっては、1 時間待ち等になる場合もあります。

行き先が徳島市内でしたら、弊社及び、徳島市交通局の便を合わせると便数も多いため、J R との接続を意識していない路線もあります。

具体的に J R 下車後、どこに行くための接続が困難であるかを教えていただけると検討させていただきます。

また、運転者不足の深刻化や、改善基準の改定などにより、遅い時間に関しては運行しづらい状況となっています。

なお、高速バスにつきましては、徳島駅前ターミナル協議会において 1 5 分ヘッドでの運行となっているため、発車時刻を変更できません。(徳島バス(株))

【令和4年度報告に対するフォローアップ】

● 遅延証明発行に伴う誘発遅延状況の効率化について

＜提言＞日頃、郊外と広島市内を結ぶ路線バスを利用しております。

バスを運行する事業者におかれましては、思わぬ事故や渋滞、また近年では、自然災害等も増える傾向にあり、運行の安定性や定時性の確保に日頃より大変ご苦勞をされているものとお察しいたします。

そうした中、バスが遅延した際に一定規模の方々（印象的には学生の方が多い気がします）が遅延証明の発行を求められる光景をよく目にします。その際、乗務員の方はひとり一人に必要な情報を書き込み丁寧な対応で手渡されていますが、現状で遅延している状況にあって、バス停に停車する時間も増えることから一層の遅延が発生するとともに、特に広島市中心部ではバス停に停車待ちのバス渋滞が発生するなど、道路交通全般にも影響が及んでいる状況かと思えます。

利用者への対応として遅延証明の発行は必要であることは承知していますが、各社の遅延証明様式を必要最小限の内容としたうえで手書きする事項を極力少なくして（仮に日付や遅延時間の記入が必要なければ印刷された遅延証明を渡す行為だけにするなど）対応するなど、遅延証明発行に伴う誘発遅延状況の効率化に向けた工夫が考えられないでしょうか。（中国）

＜追加回答＞紙による遅延証明の廃止について、広島県バス協会に動きを確認したところ、この一年間は特段の議論をしておらず、各事業者はWEB発行をメインとしながらも利用者サービスの一環として紙での発行を残している状況とのことでした。一方で、遅延証明の紙発行に誘発されて著しいバス遅延が発生するといったトラブルも聞いていない状況とのことでした。

全国的に遅延証明のWEB発行を取り入れる事業者は増えていると聞いており、広島においてもWEB発行に対する利用者の認知が進み、実際の利用も進んでいるのではないかと推察するところです。

中国運輸局としましては、引き続き、関係団体や事業者によって、バス路線沿線の教育機関や企業・事業所等へWEB発行の利用を呼びかけ、利用を促進することで、遅延証明の紙発行によるバス遅延の解消につなげていきたいと考えています。（中国運輸局）

● 店舗等のキャッシュレス化について

＜提言＞広島港宇品旅客ターミナルは、島しょ部からの通勤、通学を始め、四国・松山市や宮島、江田島などへのアクセス拠点として観光やビジネス、修学旅行など毎日多くの方が利用されています。

ターミナルには、食事処やカフェ、パン屋さんやお土産屋さん、美容院やジャズサイズスタジオなどもあり、多くの方が乗船までの時間を楽しむことができる場所でもあります。

近年では、コロナ禍にあって「非接触」が求められる中、乗船券の自動券売機も昨年より

設置され、クレジットカードや交通系ＩＣカード、ＱＲコードなどでの購入も可能となり、安全かつ快適で大変便利になりました。

一方、食事や買い物では、未だに現金のみでの支払いが主流となっていて、キャッシュレスで支払いができるお店は食事処の１箇所のみです。最近ではキャッシュレスに慣れ、現金を多く持ち歩かないという人も増えています。修学旅行生など若い方にも受け入れられ、利用しやすい環境整備としてキャッシュレス化をお願いします。（中国）

<追加回答>【２０２３年４月６日 経済産業省公表、「２０２２年のキャッシュレス決済比率」】（ものづくり／情報／流通・サービス）によれば、２０２２年のキャッシュレス決済比率は堅調に上昇し、３６．０％（１１１兆円）となりました。

なお、広島港宇品旅客ターミナル内の店舗に係るキャッシュレス化について、中国運輸局が聞き取り調査を行ったところ、１Ｆのテナントでは現金しか使えないものの、２Ｆでは食事１箇所とスポーツ用品店でクレジットカードとペイペイが使用でき、美容室やジャザサイズでクレジットカードが使用できるようになっています。

テナント入居を管理する広島市都市整備局みなと振興課へは、再度、昨年度のご意見を伝えさせていただきました。（中国運輸局）