

公共輸送機関利用者の意見（報告書）

（その39）

令和8年3月

一般財団法人 運輸振興協会

ま え が き

当協会の公共輸送機関利用者保護事業は、全国から陸海空にわたる各種公共輸送機関利用者の生のご意見・ご要望を随時吸い上げて行政に反映させることを目的に、昭和58年7月発足いたしました。これまでの42年の間、消費者行政支援の一環として事業を推進してまいりました。

国土交通本省、地方運輸局及び沖縄総合事務局運輸部のきめ細かなご指導を受けながら、全国約200名の公共輸送機関利用者保護推進員（公共輸送モニター）の貴重なボランティア活動により大きな実績を上げてまいりました。

この小冊子は、令和7年度中に公共輸送モニターから寄せられた利用者のご意見の中から、一般的事項にしぼって収録したものです。既に対策が講じられたものもあり、検討されている事柄もあります。また、引き続き意見の多かった事柄については既刊の冊子との重複をいとわず収録いたしました。

なお、行政当局及び公共輸送機関事業者から頂いた対応についても収録いたしました。

行政当局及び公共輸送機関事業者におかれましては、この冊子を資料として御活用して頂きますことを期待いたしております。

最後に、多くの貴重なご意見をお寄せ頂いた、推進員の皆様に敬意と謝意を表すとともに、ご指導ご協力を頂いた行政当局並びに公共輸送機関事業者の皆様方に厚くお礼を申し上げます。

令和8年3月

一般財団法人 運輸振興協会
会 長 春 田 謙

目 次

「鉄道関係」

P 1

- ・札幌市営地下鉄さっぽろ駅ホームの乗車待ち列表示について (北海道 M)
- ・ホームの防護柵設置について (関東 O)

P 2

- ・使用車両について (関東 I)
- ・JR田浦駅(横須賀市)におけるバリアフリー対応について (関東 U)

P 3

- ・連絡定期券について (関東 K)

P 4

- ・女性用トイレの行列解消について (関東 K)

P 5

- ・エスカレーターの歩行禁止の積極的な呼びかけについて (関東 K)
- ・JR東日本各駅のホームドア設置について (関東 O)

P 6

- ・東京圏の鉄道の混雑率について (関東 N)
- ・定時運行が損なわれている高崎線の例 ほか (関東 H)

P 7

- ・企画乗車券の乗り継ぎ利便性について (関東 T)

P 8

- ・ J R の運賃表について (北陸信越)

P 9

- ・ ホーム階エスカレーター利用時の駅員等による誘導について (北陸信越)

P 1 0

- ・ 新幹線の乗換案内に関する情報提供について (北陸信越)
- ・ 電車内でのスマホの使用制限について (中部 K)

P 1 1

- ・ 駅や列車内における途中停車駅の案内 (アナウンスや電光掲示) について (中部 T)

P 1 2

- ・ 電車待合列と駅階段利用者との円滑な動線確保の要望について (中部 K)

P 1 3

- ・ 駅ホームの混雑緩和対策について (中部 S)

P 1 4

- ・ 名鉄の乗車マナーについて (中部 K)
- ・ トラブル発生時の車内アナウンスについて (中部 N)

P 1 5

- ・ 名鉄名古屋駅における 2 列整列を促す周知アナウンスの定期的実施について (中部 K)

P 1 6

- ・ 鉄道の運行見合わせ時における情報提供について (中部 M)
- ・ 新幹線車内における迷惑行為に対する注意喚起について (中部 F)

P 1 7

- ・ 駅ホームの滞留の解消について (中部 N)

P 1 8

- ・ 駅利用者の分散対策について (中部 H)
- ・ ハピラインふくいの運行について (中部 H)

P 1 9

- ・ J R 福井駅の「みどりの窓口」の業務処理体制等について (中部 H)

P 2 0

- ・ J R 西日本・ハピラインふくいの敦賀駅における乗換案内について (中部 A)
- ・ 大阪市「夢洲」へのアクセス鉄道について (近畿)

P 2 1

- ・ 落雷時における鉄道会社の運行中止の基準について (近畿)
- ・ J R 西日本大和路線 J R 難波駅での車両ドアの手動開閉について (近畿)

P 2 2

- ・ 鉄道における車内アナウンスについて (近畿)
- ・ 電車のドア付近に吊り手の設置について (近畿)

P 2 3

- ・新幹線等でのパソコン利用のマナーの啓発について (近畿)

P 2 4

- ・人身事故の際に「全線ストップ」になるのは利用者にとって大きな負担であり、せめて乗り換え可能な駅までピストン運行できないか。(京阪電車) (近畿)
- ・大阪メトロ堺筋線「天下茶屋駅発車時刻」について (近畿)

P 2 5

- ・エスカレーターの利用について (近畿)

P 2 6

- ・子供の引率者向け安全啓発の充実を (近畿)

P 2 7

- ・「エスカレーターでの二列静止乗車の社会実験について」 (近畿)

P 3 3

- ・京阪電車特急車両の補助椅子の使用可否案内について (近畿)

P 3 4

- ・今以上に快適な車内づくりについて (近畿)

P 3 5

- ・今以上に快適な車内づくりについて (車内アナウンス) (近畿)
- ・鉄軌道事業者等によるカーボンニュートラル実現に向けて (近畿)

P 3 6

- ・ J R 阪和線の夏の冷房温度設定について (近畿)

P 3 7

- ・ 鉄道駅に設置してある改札ゲートの仕様の改善要望 (神戸 T)

P 3 8

- ・ 列車内及び駅構内における酷暑への対応について (神戸 Y)
- ・ 駅の改修について (四国)

P 3 9

- ・ 駅の窓口について (四国)
- ・ 混雑時の2枚ドアの車両の運用について (四国)
- ・ 乗車マナーの周知について (四国)

P 4 0

- ・ 低床電車の導入について (四国)
- ・ 車両の数について (九州 K)
- ・ 「QRチケットサービス」に関して (九州 K)

P 4 1

- ・ J R 九州における車内アナウンスについて (九州 T)
- ・ ホームドアの設置等の安全対策について (九州 T)

P 4 2

- ・ 駅のエスカレーターにおける危険回避について (九州 H)
- ・ J R 九州駅の指定席券売機設置拡充について (九州 E)

P 4 3

- ・ J R 九州「鹿児島線乗り」博多駅 (九州 H)
- ・ J R 九州の在来線及び新幹線車両のインバウンド対応について (九州 N)
- ・ J R 千早駅のエスカレーターについて (九州 O)

P 4 4

- ・ 列車の遅延が発生した際の快速列車の運行について (九州 T)

「バス関係」

P 4 5

- ・ バス運転手の乗客対応の改善について (北海道 F)
- ・ バス停（上屋）での運行（運休）状況等の表示について (北海道 K)

P 4 6

- ・ 仙台市交通局のバスの系統番号について (東北)

P 4 7

- ・ 仙台駅西口バスターミナルへの横断歩道設置について (東北)

P 4 8

- ・ バス停の地図表示について (東北)

P 4 9

- ・ 横浜市営バスの走行中の事故防止について (関東 I)

P 5 0

- ・ 路線バス存続について (北陸信越)

P 5 1

- ・高岡市におけるコミュニティバス再開の要望 (北陸信越)

P 5 2

- ・加越能バス(株)バス路線の検討を要望 (北陸信越)

P 5 3

- ・乗合バスののりばや行き先案内の充実について (中部 I)
- ・バス停の屋根設置について (四国)

P 5 4

- ・バス停の移動について (四国)
- ・バスの増便について (四国)

P 5 5

- ・路線バスの回送運行について (九州 I)
- ・「B&Sみやざき」の利便性向上について (九州 K)

P 5 6

- ・カゴシマシティビューについて (九州 K)

P 5 7

- ・電気バスに関する要望 (九州 M)
- ・西鉄バス車いす乗降について (九州 T)

「タクシー関係」

P 5 8

- ・佐賀県佐賀市のタクシー事業について (九州 G)

「船舶関係」

P 5 8

- ・フェリーに乗用車乗船時の手続き省略の要望 (神戸 T)

P 5 9

- ・北九州市営渡船の快適環境維持について (九州 G)

「その他」

P 5 9

- ・駅に設置された案内地図の修正（フェリー乗り場の位置）について (中部 A)

P 6 0

- ・新幹線利用時の「特大荷物」持ち込みに関する広報体制の充実等公共交通機関利用マナー向上に関する取り組みに関して (情報提供依頼) (中部 Y)

p 6 1

- ・駅構内や車内でのマナーアップのための啓発について (中部 N)

P 6 2

- ・公共交通機関におけるカスタマーハラスメント事例集の作成要望について (神戸 I)

P 6 3

- ・暑さ対策について (神戸 M)

P 6 4

- ・MOBIRY DAYSのシティバスへの提案及びPRについて (中国)

P 6 5

- ・高齢者をターゲットとした公共交通の利用促進について (中国)
- ・特急やくもの運行状況について (中国)

P 6 6

- ・駅周辺の駐車料金について (四国)

P 6 7

「アンケート」

P 7 4

「フォローアップ」

- ・バス停での乗車待ちの列について (九州 H)

P 7 5

「公共輸送機関利用者保護推進要領」

P 7 7

「公共輸送モニター芳名」

「 鉄 道 関 係 」

● 札幌市営地下鉄さっぽろ駅ホームの乗車待ち列表示について

<提言>通勤帰りに、地下鉄北24条駅からさっぽろ駅、その後にJRを利用しておりますが、地下鉄さっぽろ駅1番ホーム（真駒内方面行）の乗車待ちの列表示について改善のお願いがあります。

ホームには柱があり車両の乗降口と重なっているところが、いくつかあります（乗車位置22番など）。

このような所では、降車する乗客の動線表示が柱でせばまっており、乗車待ちの方がそこに居たりしてスムーズな降車ができなくなっています。

大通駅のように列表示を斜めにさせていただく等の改善のご検討をお願いします。

さっぽろ駅の夕方のラッシュ時は、新千歳空港から来る旅行者がJRから地下鉄に乗り換えて移動される方も多く、列表示どおりに並ぶインバウンドの方が人の流れの邪魔になるのは申し訳ない気もします。

このホームについては増設が計画され工事も進んでいるとお聞きしています。表示の改善は簡易なもので構わないと思いますので、よろしく願いいたします。（北海道 M）

<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現状の確認依頼を行ったところ、さっぽろ駅1番ホームについては、ご指摘のとおりホーム上の柱などが支障する箇所があるものと認識している、との回答を得ています。

札幌市交通局では、今回いただいた意見を踏まえ、改めて交通局及び駅業務を受託する（一財）札幌市交通事業振興公社により現地の確認を行っており、今後、待機列や通路の表示方法の変更など、何らかの改善が出来ないか検討するとのことです。

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）

● ホームの防護柵設置について

<提言>ここ数年、駅のホームに転落防止の防護柵の設置が目立ってきましたが、特急や急行の運行が多い京浜急行の各駅停車の駅では、いまだ柵のない駅が多く、実際に転落等の人身事故も発生している。

柵の設置には、乗降客数等の基準があるかと思いますが、小さい子供や高齢者が、不意の事故等に巻き込まれる危険性も高いので、乗降数の基準に関係なく防護柵の設置をお願いしたい。（関東 O）

<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。

この度いただきました、ご意見につきまして、下記の通り回答申し上げます。

弊社では、お客さまのホームからの転落や列車との接触を防止するため、ホームドアの設置を進めております。

京急線全72駅のうち、2024年度までに17駅にホームドアを設置し、2025年度～2028年度に24駅へ設置、2030年代中頃までに全駅での設置を目指してまいります。

また、ホームドア整備順の考え方については乗降数のみでなく、転落発生件数等も加味し優先順位を決めております。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。（関東運輸局）

● 使用車両について

<提言>京浜急行には一車両に2か所の乗降口の車両があります。

この車両は主に通勤通学の混雑する時間帯を避けた快特・特急用として、また、座席指定ウィングサービスとして使われているようですが、座席指定で使用するぶんには問題ありませんが、混雑を避けた時間帯とはいえ、9～10時台の時間帯は利用客が多い区間もあり、乗り降りに時間がかかることと、また、車内の立ち席スペースが狭いため混雑します。

ホームで並んで電車を待っている際も、乗降口がない個所に並んでしまいあわてて移動する光景を見かけます。

出来れば通常運行（快特、特急、急行、普通）は3か所の乗降口の車両にさせていただきたいと思っております。（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。

いただきましたご意見につきまして、下記のとおり回答申し上げます。

弊社は、1車両の乗降口が2か所となり着席数が多く確保できる2100形を運用しております。

いただいたご意見のとおり、通勤通学時間となるラッシュ時間帯は混雑率が高く、2100形以外の車両を使用し混雑緩和を図っておりますが、9時から10時頃の時間帯においては、混雑率を勘案し2100形を使用している場合もございます。

2100形はドア数が少なく車内で立ち並ぶスペースが狭いため、乗車に時間がかかる場合もございますが、お客さまに着席スペースを3ドア車両より多く提供できるメリットもあるため、着座をご希望されるお客さまからは大変ご好評いただいていることもあり、すべてを3か所の乗降口を有する車両とすることが難しい現状でございます。

今後も、お客さまがプラットホームでお待ちになられる際、2100形での運用を把握できずに乗降口がない個所に整列されることがないように、また、乗車時においても必要以上に時間を要することがないように、列車到着前に2ドア車両にて到着する旨やお並びいただく乗車口のほか、乗車時も後から乗車されるお客さまがスムーズに乗車できるよう「入口付近に立ち止まらず、通路の奥の方までお進みください」等の案内放送を積極的に実施し、お客さまが少しでも快適にご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続き、京浜急行電鉄をご利用いただきますよう、よろしくようお願い申し上げます。（関東運輸局）

● JR田浦駅（横須賀市）におけるバリアフリー対応について

<提言>現在、JR田浦駅には南口にエレベーターが設置されていますが、北口には設置

されていません。

改札通過後、ホームに降りるエレベーターは存在するのですが、北口から改札通路に至るエレベーターが無いため、高齢者等は長い階段を利用するしか無い状況です。

また、車イスなどの利用者においては、自家用車で迂回送迎し、南口エレベーターを利用するしかありません。

J R 田浦駅周辺は比較的年配の方が多地域と感じています。

北口の階段は段数が多く、加えて連絡橋の距離もあり、高齢者にとっては移動が大変だと思います。

また、北口には自衛隊病院もあり、利用者も多いと思いますので、是非、北口へのエレベーター設置についてご検討をお願いします。(関東 U)

<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。

いつも J R 東日本をご利用いただきましてありがとうございます。

弊社といたしましては、国の基準および基本方針に基づき、駅改良計画の有無、工事の難易度、駅周辺のバリアフリー施設の状況、地方自治体の協力等を勘案しながら、計画的にバリアフリー整備を進めております。

国の定める「移動等円滑化基準」においては、駅の出入口からホームに到達するバリアフリーの経路を1ルート以上確保することとされており、J R 田浦駅は南口にエレベーターが設置されていることで達成していると考えております。

今回ご要望をいただいた北口へのエレベーター設置は2ルート目(複数ルート)となります。弊社全体では、依然として1ルート目のバリアフリー整備が未了の駅が複数残っている状況や、ご利用が多い駅への2ルート目の整備も多く要請されている中、田浦駅北口へのエレベーター設置について現時点で具体的な整備計画はございません。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。

今後も、みなさまに愛され、親しまれる J R 東日本をめざしてまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。(関東運輸局)

● 連絡定期券について

<提言> 都心や副都心への旅客輸送需要に応えるため、複数の鉄道会社間で、互いに相手の路線に電車を乗り入れて営業運転する「相互直通運転」が多くなり、これにより、都心や副都心への足の確保、乗り換えの不便解消、ターミナル駅の混雑緩和などが図られています。

しかしながら、通勤区間が相互直通運転の区間については定期券が1枚ですが、相互直通運転の区間から更に他社の路線に乗り継いだ場合などは、定期券が2枚になり大変不便であります。ぜひ、通勤区間が鉄道会社何社に跨いだ場合でも定期券が1枚になるように要望致します。よろしくをお願いします。(関東 K)

<対応> 複数の鉄道会社を跨がって通勤通学する場合において、1枚の定期券で乗車が可能となる連絡定期券につきましては、鉄道事業法第18条による運輸協定に基づいて行わ

れております。

ご意見にもありますように、各鉄道会社間での相互直通運転が多くなり、乗り換え不便が解消され、広域な移動も可能になって便利になる一方、改札機のシステム改修等のハードルにより、運輸協定の締結まで至っておらず、一部経路では定期券が複数枚になってしまうケースがございます。

連絡定期の範囲が拡充することは、利用者利便の向上に資する取組でありますので、関東運輸局としましては、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、ご理解くださいますようお願いいたします。（関東運輸局）

● 女性用トイレの行列解消について

<提言> 5月の休日、相模原市内の自宅から鉄道を利用し、秩父方面へ向かいました。

東飯能駅にて、多くの乗客とともにJR八高線から西武池袋線に乗り換えましたが、西武池袋線の女性用トイレには、すでに長い行列ができていました。

JR八高線内にて乗り換える乗客に対し、「西武池袋線のトイレは混雑が予想されます。JR八高線のトイレや、お時間に余裕のある方は駅周辺の公衆トイレなどもご利用ください。」等をアナウンスすれば、少しでも女性用トイレの行列解消につながるのではないのでしょうか。

また、JR八高線、西武池袋線のそれぞれの改札口付近に、駅周辺の公衆トイレやトイレ利用可能なコンビニの所在地を掲示するなどの情報提供も効果があると思います。

（関東 K）

<対応> いただいたご意見を西武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。

「東飯能駅の女性用トイレの混雑に関する貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当駅のトイレ設備は、男性用が個室1・小便器3、女性用が個室2、バリアフリートイレが1箇所設置されており、弊社の旅客トイレ整備に関する内部基準を満たしております。しかしながら、ハイキングシーズンなど、JR八高線から多くのお客さまが一斉に乗り換えられる場合には、一時的に混雑が発生することを認識しております。

現状では、この混雑は恒常的なものではないため、JR東日本と連携した施策や設備増強などを直ちに実施することは困難です。また、駅周辺のトイレ案内については、点検や修理による使用停止情報を即時に反映することが難しく、誤案内によるトラブルのリスクがあるため、現時点では対応を見送っております。

いただいたご意見は、今後の検討課題として参考にさせていただき、引き続き快適にご利用いただける駅づくり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。」

なお女性用トイレの問題につきましては、令和7年6月13日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2025」において、女性用トイレの利用環境の改善に向けた対策の推進が位置付けられた、「女性用トイレにおける行列問題の改善に向けた関係府省連絡会議」（以下「連絡会議」という。）が同年7月9日に開催されました。

国土交通省では、連絡会議において示された女性用トイレに係る行列問題の改善に向けた取組の1つである「トイレの設置数に係る基準の点検・見直し」に対応するため、新たに「トイレ設置数の基準と適用のあり方に関する協議会」（以下「協議会」という。）を立ち上げ、令和7年度内を目途にトイレの設置数に係る基準の点検・見直しに関する共通事項や基本的な方針をガイドラインにとりまとめることとしておりますので、関東運輸局としましては、策定されたガイドラインを各鉄道事業者に周知し、機会を捉え必要な助言等を行っていきたくと考えておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

（関東運輸局）

● エスカレーターの歩行禁止の積極的な呼びかけについて

<提言>通勤にJR東海道線と横浜線を利用しています。乗り換えの際にエスカレーターを使用していますが、エスカレーターは安全上、立ち止まった状態が正しい利用方法であるのかかわらず、上り下りともに歩く人のために片側を空けておくことが通例となっています。エスカレーターの歩行は、自身が転倒するおそれがあるだけでなく、接触により他の利用者を転倒させ負傷させるおそれもあり非常に危険と考えます。

このことから、JR、私鉄問わず構内放送や張り紙などで、歩行禁止を積極的に呼びかけている駅もありますが、駅により対応に温度差があると感じています。とある駅のエスカレーター付近の放送は、「歩かないでください」ではなく「立ち止まって利用してください」と放送されており消極的な印象です。積極的に禁止を呼びかけるのであれば、高速道路のパーキングエリアで見かけるように交通事故防止の一環として実際に起こった事故を写真で掲示する等の方法が効果的であると思います。

いずれにしても、エスカレーターの安全な利用方法に関し、鉄道会社としての責務を明らかにし、エスカレーターの利用及び管理に関し具体的な事項を定めることにより、利用者が安全・安心して利用できる駅を実現していただきたいと思っております。（関東 K）

<対応>ご意見にありますとおり、エスカレーターを歩行・走行する行為につきましては、接触や転倒のリスクがあり、危険が伴うものと認識しております。

この点、エスカレーターの安全利用を呼びかけるキャンペーンとしまして、令和7年7月22日から同年8月31日の期間、全国の鉄道事業者60社局・7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「歩かず立ち止まろう」キャンペーン」を実施しており、国土交通省及び消費者庁が後援したところです。

今回いただきました、効果的な啓発方法及びご意見につきましては、今後の利用者マナー向上に関する取り組みの参考とさせていただきますが、安全にエスカレーターを利用いただくためには、利用者側のマナーに依存する部分も大きいため、ご理解くださいますようお願いいたします。（関東運輸局）

● JR東日本各駅のホームドア設置について

<提言>JR東日本の青梅線、中央線、山手線を利用させていただいております。

ホームドアが各駅に設置されつつありますが、利用客の多い新宿駅や池袋駅など主要駅で未設置となっている箇所が多いと感じています。

計画的に設置しているとは思いますが、利用客の多い主要駅を最優先に考えるべきではないかと思っています。(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。

「JR東日本では、お客さまと列車との接触や線路への転落を防止する対策としてこれまでの計画を1年前倒しし、2031年末頃までに東京圏在来線の主要路線330駅758番線にホームドアを整備することを目標としております。

JR東日本が参画しております「ホームドアの整備加速に関する協議会」にて共同宣言を行ったことを踏まえ、2028年度末までに、中央線快速、中央線・総武線各駅停車を中心に、線区単位で53駅129番線にホームドアを整備いたします。これにより、2028年度末時点での当社における東京都内6割以上(131駅287番線)の駅・番線にてホームドアが整備できる見込みとなっております。

今後も継続して、より安全な駅・ホームの実現に向けて、各地方自治体の支援・協力を頂きながら整備目標の完遂を目指してまいります。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)

● 東京圏の鉄道の混雑率について

<提言> 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行してから2年半近く経過し、各鉄道路線の利用客もコロナ前の水準に戻りつつあると思いますが、東京圏の朝ラッシュ時間帯の混雑率はコロナ前と比較してどのような状況でしょうか。

私個人は横浜線を朝夕に利用していますが、特に朝8時台の混雑がひどいため聞いた次第です。(関東 N)

<対応> 令和5年5月、新型コロナウイルス感染症は新型インフルエンザ等感染症(いわゆる2類相当)から5類感染症へ移行し、人々の生活様式は感染拡大前に戻り、鉄道においては、特に、通勤通学や帰宅時間帯の混雑も見受けられますが、テレワークの普及といったアフターコロナの影響により、鉄道の利用人数につきましては、感染拡大前の水準を下回っているのが現状でございます。

なお国土交通省では、東京・大阪・名古屋の三大都市圏における、毎年10月から11月の1日または複数日の乗車人員データを基に、最混雑時間帯1時間の平均混雑率を公表しており、JR横浜線小机・新横浜間で申し上げますと、令和元年は163%だったのに対し、令和5年は134%、令和6年は137%となっております。(関東運輸局)

● 定時運行が損なわれている高崎線の例 ほか

<提言> 令和7年9月23日から10月22日の間において、高崎線は30分以上の遅延や運休が18日、26回ありました。そのうち、8回は京浜東北線、埼京線、東海道線、横須賀線、伊東線の影響を受けたものでした。また、原因としては、異音がしたこと及び踏切安全確認がそれぞれ6回、人身事故及び線路内人の立ち入りがそれぞれ3回、客の救護が2回、ホーム確認、車両点検、信号確認、車内トラブル、架線に障害物、動物衝突がそれぞれ1回とのことです。

ほとんどが重大事故等につながらないためのインシデント、または不可抗力や利用者
に非があるものと理解はしていますが、結果的に定時運行が損なわれていると評価せざる
を得ません。

そのため、個人的には、重要な用事があるときは30分以上早めに出るよう心掛けてい
ます。

日本の鉄道は世界に誇れる定時運行を実践しているという評価を受けていますが、ひと
たび何かあると、電車に乗りなれていない人や旅行者、特に訪日外国人が気の毒なほど右
往左往していることを見かけます。3月のはやぶさ・こまちの車両分離の時は東京駅新幹
線ホームに居合わせ、多くの人に話しかけられたのでアドバイスしました。

鉄道会社に要望することは、遅延等の原因に対する防止策の検討を引続き粘り強く継続
していただくこと、及び幅広い層への多様で迅速な情報発信をお願いします。

また、地方部で導入されている押しボタンによる扉開閉については、車外側の英語表記
が見受けられません。1時間に1便ほどのローカル線で、ボタンに気づかず乗車できなかつた若い外国人を目撃したことがあります。本当に気の毒でした。併せ御検討をお願いします。
(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。

「設備や車両の故障等の当社に起因する遅延等につきましては、地上設備や車両設備の
信頼性向上をはじめとした未然防止および再発防止の取組みを継続してまいります。また、
人身事故や野生動物および樹木との衝突等の当社に起因しない遅延等につきましては、啓
発活動や、関係機関等と連携し発生防止に努めるとともに、万が一発生した場合でも、お客
さまへの影響を最小限に抑えるための訓練等を継続してまいります。

また、遅延や運休等が発生した場合は、駅や車内での案内放送だけではなく、ホームペー
ジや公式SNS、アプリ、電話案内等を活用して可能な限り速やかに正確な情報の発信を
多様なお客さまに向けて行ってまいります。なお、外国のお客さまに対しても、多言語で情
報を発信するよう引き続き努めてまいります。

列車の押しボタンの英語表記につきましても、貴重なご意見をお寄せいただきましてあ
りがとうございます。このたび頂戴いたしましたご意見を参考とさせていただきまして、
国内外問わず、列車をご利用いただく、すべてのお客さまに快適にご利用いただくために、
引き続き外国語での表記方法やスムーズなご案内方法などを検討してまいります。」

関東運輸局としましても、輸送障害等発生時における利用者への情報発信につきまして
は、JR東日本を含む各鉄道事業者に対し、引き続き運行情報等に関して適切に利用者へ
情報提供を行うよう、機会を捉えて指導等してまいります。
(関東運輸局)

● 企画乗車券の乗り継ぎ利便性について

<提言> 交通系ICカード「IC乗車券」の普及は、鉄道利用形態を大きく変える要因とな
り、登場から約20年が経過し増加傾向にある。改札でのタッチだけで利用でき、紙の切符
を買う手間を省きます。この利便性が広がる中、紙の乗車券の需要は減少しています。

一方、輸送機関の創意工夫による、旅客に対する利便性向上や割引サービスの提供等を目的に「企画乗車券」が発売されています。

以上の状況の中、「TOKYO探索きっぷ（企画乗車券）」を利用できる「新御徒町駅」での乗り継ぎは、本年（2025年）8月からTX線への利用の利便性が大幅に阻害されています。

「新御徒町駅」では、都営大江戸線からTX線への乗り継ぎは自動改札機（4台設置）から乗り継いでいます。ところが、8月に自動改札機（4台全てIC専用改札）の入替が行われ「企画乗車券」の対応ができなくなりました。現在の乗換は、自動改札（4台設置）から遠回りとなる離れた有人改札の自動改札機から乗り換えとなりTX線の発車時刻等によっては走る場合があります。

要望は、8月に自動改札機の新台入替の際、1台は「企画乗車券」が対応できる自動改札が必要です。あるいは、「旅客に対する利便性向上や割引サービス提供の企画乗車券の廃止」です。

○「都営交通・TX発売」・・・企画乗車券

便利でお得なきっぷです。利用方法は、TX線から都営大江戸線の乗換は、「新御徒町駅B3階」です。都営大江戸線からTX線へは、自動改札機に2枚重ねて投入してください。販売促進パンフレットや各社HPにて掲載。（関東 T）

<対応>いただいたご意見を首都圏新都市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。

「このたびは、磁気乗車券の廃止に向けた取組みの一環として、自動改札機等の更新をしながら新しいシステムを導入するため、2025年春より駅の一部通路において磁気乗車券が使用できなくなるなど、お客様にはご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。

新御徒町駅B3階のりかえ改札口においては、自動改札機を合計10台設置しております。そのなかで、一部通路（無人側）をIC専用改札口とさせていただきました。お客様からのご意見につきましては、お手数をおかけいたしますが、ごあんないカウンター付近の通路をお通りいただきますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。なお、通路に関してはIC専用改札と分かるように床面サインを施工しております。

また、ご指摘のあった企画乗車券につきましては、磁気乗車券の廃止に向けた取組みの一環としてあり方等含めまして検討してまいります。」（関東運輸局）

● JRの運賃表について

<提言>最寄りのJR駅（信越本線の帯織駅）は無人駅で、乗車に当たっては発券機による発券をもって降車駅で精算することとなっています。

しかし、駅には時刻表は掲示されているものの、目的駅までの運賃表が掲示されていません。

なぜ、運賃表の掲示がされていないのでしょうか。片道1,000円位までの各駅までの運賃表があっても良いと思うのですが、如何でしょうか。（北陸信越）

<対応> 帯織駅につきましては、以前に自動券売機を設置していたときは、自動券売機上部に運賃表が掲出されておりました。現在、自動券売機を設置していないため待合室内への運賃表の掲出はございませんが、改札付近のホーム側にある「きっぷ・運賃入れ」付近の運賃表をご確認いただきますようお願いいたします。（東日本旅客鉄道株式会社）

● **ホーム階エスカレーター利用時の駅員等による誘導について**

<提言> 令和7年6月20日17:45過ぎ、新潟駅2番線からの信越線下り17:53発に乗車のため、エスカレーターでホームに向かっていました。ホーム階に近づくにつれ、エスカレーター利用者が後方を振り返り始めると共に、その動きは鈍く、立ち止まり押し合っている様にも、こんな場所で何故？考える間もなく、背後から押されるがままに前方へ、足元を見る余裕はなく、押されに押され流れに乗せられて何とかエスカレーターから離れることができました。エスカレーター上で倒れでもしたら？ほかの利用者も同じ思いであったであろう。1・2番線からの越後線折り返し運転の17:46発の到着が何らかの理由で遅れ、両方の列車の乗降客が重なってしまい、このような事態となったものと承知する。

強風・大雨・大雪や車両不具合など遅延は特別なことではなく、又、今般の様にラッシュアワー時に同じホーム上の各番線に折り返し運転の列車が居合わせる事となる事態も想定できる。よって、ホーム上に乗降客が輻輳する又は予見される場合のホーム上の安全確保策、特に乗降客が集中するエスカレーター及び子供連れの者等の利用を想定すると、なお一層のことだ。

列車の運行状況を前提に入線番線の入替等が不可な場合には、ホーム上の輻輳を推測して、エスカレーター付近を含めホーム上に複数の専属の誘導員を配置することが適当である。令和7年9月10日の夕方の豪雨時、17:37発の信越線下り列車の遅延等に対応した乗客案内に、同ホーム上に1名の者（ワイシャツ姿でスマホで連絡）が配置されていたことが見受けられた。ホーム上の案内ははじめて目にした。継続的な取組と運行に係る案内に加えて安全確保からの誘導にも十分な対策を講じて頂きたい。また、列車乗務員による対応も適当と考える。乗務が終了し下車後は列車の乗客と共に移動しているが、ホーム上の状況を観察し、エスカレーター付近に滞留が生じる様であれば、適時適切に注意喚起に当たるものである。当該状況を想定して平時からのハンドマイク・拡声器の携行も必要となる。一方、エスカレーター付近の移動を緩やかにする工夫も必要である。当該付近に設置するフェンスを延伸することは如何か。運行面に限らず、乗客が利用する様々な箇所に乗客目線を意識し、高齢者や子供・子供連れの者にも留意し点検を行い、安全には万全を期すことを切に願う。（北陸信越）

<対応> 新潟駅をご利用の際、エスカレーター付近の混雑によりご不便をおかけし、申し訳ございません。

エスカレーター付近が混雑した際には、放送によるお客様への注意喚起を行うとともに、状況に応じて係員による誘導やハンドマイク・拡声器による呼びかけを行っております。また、列車の遅延や運休等によりホーム上が著しく混雑し、危険と判断した場合には、2階コンコースにて移動を制限するなどの対応を行うほか、他部署から係員を派遣して案内・

誘導を実地しております。

なお、現在のところフェンスを延伸する予定はございませんが、環境改善のため、昨年、エスカレーター付近の自動販売機を移動することで滞留スペースを確保する対応を実施いたしました。

今後もエスカレーターを安全にご利用いただけるよう、状況に応じて放送や係員による誘導を行ってまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(東日本旅客鉄道株式会社)

● 新幹線の乗換案内に関する情報提供について

<提言> JR東日本の「大人の休日倶楽部」の大人の休日パスを利用して、長野から山形へ行くことがあった。

山形新幹線は車両不具合により、東京・福島間の運行を中止していたため、福島駅での乗換えの必要があった。

乗車予定の東北新幹線やまびこ号の指定席は満席であり、自由席利用となったため、大宮駅の自由席車両3号車の乗車場所で待っていたところ、場内放送で福島駅での乗換えは11号車以降が便利であるという案内があった。

しかし、その案内はやまびこ号到着の直前であったため、11号車以降への移動はできず、3号車への乗車となった。

また、利用した北陸新幹線では、その案内は一切なかったがこの情報提供があれば、大宮駅では最初から11号車の乗車場所で待つことになったと思う。

今回の運行中止はJR側に原因があるし、乗換えに関する情報は、福島駅で乗換えが必要という情報だけではなく、乗車場所等の案内も必要であったと思う。

特に大宮駅での乗換えが必要となる北陸並びに上越新幹線については、車内放送による情報提供はすべきだったと感じた。

利用の利便に関する情報は幅広くかつ早めにしていただきたいと思う。(北陸信越)

<対応> このたびは、車両不具合により多大なご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。また、お乗り換えに際し、ご案内が不足しておりましたことを重ねてお詫び申し上げます。

このたびのご指摘を真摯に受け止め、あらためて社員の指導を徹底するとともに、駅・車内における分かりやすく丁寧な放送の実地にむけて、改善に取り組んでまいります。

弊社といたしましても、毎日の列車運行が安定していて、お客様に安心してご利用いただけることが最も重要なサービスであると認識のもと、さらなる安全安定輸送並びにサービスの向上に努めてまいりますので、何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

(東日本旅客鉄道株式会社)

● 電車内でのスマホの使用制限について

<提言> 最近ではほとんどの人がホームや電車内でスマホを使用しているが、いかんせんマナーの悪い者が多すぎる。

ラッシュ時にホームの狭いところでスマホを前に突き出して操作する者や階段やホーム

内にスマホを見ながら歩く者もいて、前を見ておらず危険だし、歩く速度も遅いので非常に邪魔になっている。

朝夕の混雑した電車内においてアナウンスで呼びかけられても平気で大きなリュックを背中に背負ったままスマホをいじっている者も必ずいて、車内の混雑に拍車をかけているし、乗降の障害にもなっている。

また、奥が空いているのに乗った途端に扉の両端に立ってスマホをいじりだす者もあり、扉の両端に立たれてスマホを前につき出されて操作されると乗降に非常に邪魔であるし、乗降の際にスマホに接触したらスマホを落とす恐れもあり、その際にはこちらの責任にされてしまいそうである。

ほとんどの者はゲームやインスタなどを見ているが、特に地下鉄では駅間の距離も短く、ほとんどの乗客は5分～10分程度しか乗車しないのに、混雑した電車内でどうしてもスマホを使用しなければならない理由がわからない。

朝夕のラッシュ時には、混雑緩和のためにもホームの狭いところや車両の左右の扉の間のスペースを全てスマホ使用禁止エリアにしてほしいが、最低でも電車内で特に混雑する扉付近でのスマホの使用を制限するため「朝夕のラッシュ時には扉付近ではスマートフォンを使用しないで下さい」を徹底するなどしてラッシュ時のスマホの使用制限をするべきではないか。

(中部 K)

<対応>スマートフォンの使用に関するルールやマナーのあり方については、鉄道をご利用されるすべての方々の安全と快適性を確保する観点から、重要な課題であると認識しております。

鉄道車内や駅ホームにおけるスマートフォンの使用に関しては、各鉄道事業者が運行形態や施設の状況、利用者のニーズ等を踏まえ、それぞれの判断により対応しているところであり、通話や操作に関するマナー上の問題については、鉄道事業者が自主的に対応しているところです。

スマートフォンは災害時・緊急時の情報伝達手段としての機能を有しており、その使用を制限することは現実的ではありませんが、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)

● 駅や列車内における途中停車駅の案内（アナウンスや電光掲示）について

<提言>名鉄電車利用時のことです。

出張帰りに、名鉄河和駅から名古屋駅まで乗車するために17:21発特急（一部特別車）佐屋行きに乗車しようと河和駅のホームを歩いていると、途中停車駅が案内されていましたが、アナウンスは「途中、河和口、富貴、知多武豊、青山、知多半田、阿久比、太田川、神宮前に停車します。」でした。

すると突然、同じように列車に乗車するためにホームを歩いていた方から「名古屋駅に停まりますか。」と声をかけられました。私は名鉄線にそれほど詳しくはありませんが、特急の佐屋行きなら、当然、神宮前のはは金山、名古屋に停車すると思っていたので、

「停車しますよ。」と返事をしました。

列車に乗り込むと車内の電光掲示でもアナウンスと同様に「河和口、富貴、知多武豊、青山、知多半田、阿久比、太田川、神宮前」とだけ表示されていました。

どうして、案内は神宮前までなのか。主要駅の金山や名古屋までは案内があってもいいのではないかと感じました。

列車が進んでいくと途中から「金山、名古屋」が追加されていたので、容量か何かの関係か途中までは案内が難しいのでしょうか。

私に尋ねられた方のように、地理や路線に不案内な方も見えると思います。そういった方の不安を取り除くためにも可能であれば見直しいただけると幸いと思い、意見として挙げさせていただきました。

私は、その日、日間賀島西港から名鉄海上観光船の船に乗り、河和港で下船、名鉄に乗り継いで帰路に就きましたが、利便がよいダイヤ編成になっていて助かりました。ありがとうございます。引き続き、サービス向上に努めていただけますと有難いです。よろしくお願いいたします。（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。

ご意見をいただきました駅の行先表示器、及び車内の案内表示器につきましては、表示器で表示できる文字数の制限、及び弊社の駅名の長短、種別（特急・急行・普通）ごとの停車駅数の多寡も踏まえて、表示できる停車駅は8駅を基本として運用しております。また、自動放送についてもそれと連動した仕様となっております。

他方、駅の行先表示器は機器更新のタイミングに合わせて、車内の行先表示器は車両の新造に合わせて新型の表示器に更新しております。従前のタイプよりもより多くの情報を扱うことができるようになっております。殊に停車駅案内についても、従前の文字数制限が改善されており、より多くの停車駅をご案内できるようになっております。

ご意見を頂戴したケースにおきましては、従前の表示器により停車駅案内数が限られていたものと拝察いたしますが、今後は順次表示器に更新することで、きめこまやかなご案内ができるように努めてまいります。

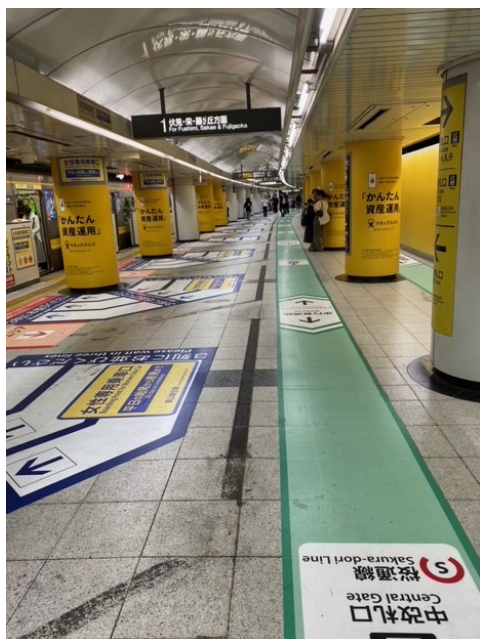
以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。（中部運輸局）

● 電車待合列と駅階段利用者との円滑な動線確保の要望について

<提言> 名古屋市営地下鉄の上前津駅では名城線と名港線の電車が交互に入線するため、乗りたい電車待ちのために、特に通勤時間帯においては、階段近くに電車の待合客が列を作り、階段利用者と交錯して混雑していることが多くあります。

同じ市営地下鉄の名古屋駅ホームでは写真のように、乗降に際して床面に利用者がどこで待つのか、どこが歩行帯なのかを一目で分かるように床面に表示がされています。

最近、改修工事を終えた上前津駅においては名古屋駅のように乗降客のコントロール方法などの改善策を参考にしながら利用者にとって使いやすい駅に改修すべきではないでしょうか。（中部 K）



名古屋駅の床面表示



上前津駅の現状

<対応> 頂きましたご意見につきましては名古屋市交通局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。

令和7年度に名古屋駅の東山線ホーム床面に、スムーズに乗降ができるよう案内サインを設置しました。他の駅への設置については、名古屋駅でのお客さまのご意見も踏まえ、今後検討してまいります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。 (中部運輸局)

● 駅ホームの混雑緩和対策について

<提言> 通勤で金山総合駅を利用しています。名鉄金山駅は乗降客が多く、特に朝夕の通勤・通学時間は、ホームに人が溢れホーム内の移動もままならない状況があります。

名鉄金山駅の1番線、2番線には「名古屋本線、犬山線、津島線」のホームとなっていますが、乗降場所に名古屋本線・犬山線の区別がなく、ダイヤによって1番線、2番線に到着しています。そのため、一番利用人数の多い名古屋本線と犬山線の利用者が同じ乗降場所で待つこととなり、さらに混雑が激しくなっています。

そこで、「1番線は名古屋本線」「2番線は犬山線」を到着ホームとすることで、混雑緩和になるのではないかと考えています。

名古屋駅に次ぐ乗降客の多い金山駅の混雑緩和のためにぜひお願いします。(中部 S)

<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。 (中部運輸局)

列車のダイヤにつきましては、お客さまの路線別・駅別・時間帯別など実際のご利用状況をはじめ、車両や駅設備などの制約、結節駅での接続など、様々な要素を勘案して行先や種別・編成などを決定しております。

その中で金山駅については、神宮前駅～金山駅間の複々線という線路設備の構造上、主に豊橋方面からの列車を1番線、常滑・中部国際空港・河和方面からの列車を2番線に到着させることにより、多くの列車本数を設定することができ、現在の運行系統を維持することができております。1番線を名古屋本線、2番線を犬山線と行先方面で固定すると、現在の列車本数・運行系統を維持することができず、ご不便をおかけする可能性があることから実施することは難し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。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。(名古屋鉄道株式会社)

● 名鉄の乗車マナーについて

<提言>名鉄津島線の電車に乗車する時、乗客がドア付近に立っていたり、駅から乗る乗客がドア付近で立ち止るため車両にスムーズに乗車できないことがあります。

特に、朝の通勤時間帯での名古屋方面の電車は満員で乗車が困難なため、人を押しつけて乗車しなければならない有様で、ドア付近は混雑していますが、車両の中ほどを見ると空いているスペースもある状況です。

名古屋方面の通勤電車の降車は、殆ど名鉄名古屋駅であるため、車両の奥に詰めても降車できると考えます。

名鉄としても、「名鉄マナーUPの日」としてスムーズな乗降に向け取り組んでおられますが、ドア開閉時に手や荷物が挟まれるなど事故も想定されることから、引き続き「名鉄マナーUPの日」の強化に取り組むとともに、運行本数見直しや調整、車両増結など検討をお願いします。(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。(中部運輸局)

弊社では、駅や車内でのご利用マナー向上に向けて「名鉄マナーUPキャンペーン」を実施しており、毎月7のつく日(7日、17日、27日)を「名鉄マナーUPの日」として設定し、「ドア付近マナー」、「手荷物の持ち方」、「座席のゆずり合い」等、個別のテーマを取り上げて、駅や車内放送、広告物を通じてお客さまにお伝えしております。

また、乗降時においては、必要に応じて乗務員が車内のお客さまに対して、乗降促進および車内混雑の緩和を促す肉声放送を実施することで、車内混雑の平準化を図っております。

今後も、「名鉄マナーUPキャンペーン」や個別のご案内などを通して、お客さまに対して適切なご利用方法について呼びかけを行うとともに、運行本数、車両の増結につきましても、お客さまのご利用状況等を勘案しながら検討してまいります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。(名古屋鉄道株式会社)

● トラブル発生時の車内アナウンスについて

<提言>通勤に名古屋市営地下鉄を利用していますが、とある朝、通勤時にホームで1分弱ホームドアと車両ドアを解放したまま停車し、動き出す寸前に「信号のため停止」とだけ

車内アナウンスがありました。その後も数回、信号のために停止しましたが、特に理由や何分遅れなどの情報もありませんでした。途中の駅で停車中にホームでアナウンスをしていたようですが、車内ではその内容は聞き取れませんでした。

また、別の日には夕方の通勤時間帯において、ホームで停車中に何かトラブルがあったのか、聞き慣れないアラーム音が響き、発車時刻を過ぎても発車することなく、駅員が数名、動き回っているだけで、車内アナウンスもないままでした。数分後によりやく発車したところ、発車が遅れたことへのお詫びのアナウンスはあったものの、理由やどの程度遅れているのかアナウンスはなく、なんとも、もやもやした気分でした。

トラブルの中には避けられない類のものもあるかとは思いますが、たとえ数分であってもその後の乗り継ぎなど時間を気にしている乗客もいると思われるので、可能な範囲でどのような理由でどの程度遅れが出ているのかを車内アナウンスしていただけると、利用者としても少なからず次の行動に向けて気持ちにゆとりが生まれ、余分なトラブルが起これにくくなるのではないのでしょうか。 (中部 N)

<対応> 頂きましたご意見につきましては名古屋市交通局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。 (中部運輸局)

列車に遅延等が発生している場合は、現在の運行状況などを、適宜車内アナウンスにてお客さまにお伝えするよう取り組んでおりますが、至らず申し訳ございませんでした。引き続きお客さまに安全・安心・快適にご乗車いただけるよう努めてまいります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。 (名古屋市交通局)

● 名鉄名古屋駅における2列整列を促す周知アナウンスの定期的実施について

<提言> 名鉄名古屋駅は、駅構内が狭隘であるため、上りと下りは各1線ずつで多方面への列車が1つのホームに入線してくるため、ホームを降車専用と乗車専用(特急は除く)とに分けて列車の乗降を一方通行にするほか、乗車ホーム側も行先や列車等級などに応じて待機位置を少しずつずらして2列整列を設定し、待機する乗客の並び列が少しでも短くなるような工夫がされています。

新型コロナ感染症の5類移行などで、乗客も戻って来てインバウンドも含めた鉄道利用者の増加は著しく、特に朝夕の通勤・通学時間帯は大変混雑しています。

特に岐阜・犬山方面への乗車ホームは、先頭車両付近のホーム幅が狭く、行先方面ごとに色分けした乗車位置は、2列で並んで待機するよう表示がしてあるものの、表示を見ない人も少なからず居て、1列で待機している場合も多くあり、度々、壁側の通路まで塞いで並ぶことも見かけ、無理に通路を通る人と陰悪な空気になっていることや、後ろが通れないためホーム先を歩く人も見かけます。

2列待機のアナウンスは、一応忘れたころにある感じで、到着列車に待機客が乗車して発車し、待機客が入れ替わるタイミングで再び1列での並び列となることも度々見かけます。

このため、駅構内が狭隘のためホーム端部が狭くなるのは仕方ありませんが、各乗車位置では2列での整列を徹底することで、後方通路の歩行スペースの確保が多少なりとも改

善されると思うので、特に混雑時間帯における2列整列での待機の周知アナウンスやホーム整理員による呼びかけを頻繁かつ定期的に行うことにより、待機している人達への2列整列が必要とされていることへの気づきや意識付けがされるように適切な対応をお願いします。
(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。
(中部運輸局)

名鉄名古屋駅のホームでは、適宜係員の肉声放送にて整列乗車に関するお願いを実施しているほか、ホームに配置している係員についても、ホームの安全監視作業の傍ら、必要に応じてお客さまへのお声かけを実施しております。加えて、お客さまが整列乗車を視覚的にご認識いただけるよう、乗り場床面にテープを貼り付けてご案内しております。

係員による肉声放送やお声かけについては、当該駅における列車運行頻度に鑑みると、放送のために許される時間が限られており、整列方についてはお客さまのマナーに依る部分も多く、弊社としても苦慮しておりますが、今後も適切にご案内に努めてまいります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。
(名古屋市鉄道株式会社)

● 鉄道の運行見合わせ時における情報提供について

<提言> 先日台風が静岡市付近を通過した日に、帰宅のため東静岡駅から在来線に乗車しようとしたところ、雨量規制により一時運行見合わせを行っていました。

改札口の運行情報モニター画面では、安全確認が完了次第再開するとの表示で再開時間がはっきりしなかったため、新静岡駅から新清水駅間を運行している静岡鉄道の最寄り駅から静岡駅方面に向かうことにしました。

最寄り駅まで10分ほど徒歩で移動しところ、静岡鉄道も大雨の影響により運行を見合わせていたため、結局東静岡駅まで戻り再開を待つことにしました。

周りを見たところ、同じように通勤や通学で利用していると思われる大勢の方たちが、汗まみれになって行ったり来たりしている様子が見受けられました。

そこで提案ですが、代替可能な輸送機関がある場合、双方で運行情報を提供していただくことはできないでしょうか。
(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。
(中部運輸局)

この度は、台風の影響によりご帰宅の際にご不便をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。お客様からのご提案について、誠にありがとうございます。弊社では、他社の詳細な運行情報についての確認が難しいため、情報展開を行うことができない状況にあります。このため、代替輸送機関の情報を提供することが難しいのが現状です。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。お客様のご意見を通じて、サービス向上に努めてまいりますので、今後ともどうぞよろしく願いいたします。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。
(東海旅客鉄道株式会社)

● 新幹線車内における迷惑行為に対する注意喚起について

<提言> 通勤で東海道新幹線「ひかり」・「こだま」号を利用しています。

曜日など状況によって混雑具合は変化しますが、車掌さんなどが車内を巡回しており、確認されているかと思えます。車掌さん次第のところもあるのか、「空いている席に荷物を置くのはご遠慮ください」といったアナウンスがあつたりなかつたりしていますが、何か基準があるのでしょうか。

乗客のマナーとは認識しますが、近年、イヤフォン・ヘッドフォンをしている乗客も多く、アナウンスが聞こえていない状況も多く見受けますので、視覚的な注意喚起方法を取り入れるなど、ご検討いただけませんか。

2年ほど利用しておりますが、一度だけ、「空いた席に荷物を置くのは迷惑行為です」とアナウンスした車掌さんがいましたが、気分がすっきりしました。 (中部 F)

<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。 (中部運輸局)

弊社では、お客様に安心して快適に鉄道をご利用頂けますようお客様のご協力を得ながら、マナーの定着に取り組んでいるところでございます。

車内にて、他のお客様のご迷惑となるような行為を認めた際は、放送や個別にお声がけをするなど、乗務員から注意させていただいております。マナーの問題につきましては、周りのお客様が不快に感じられるようなご利用方法によるところが大きいのが実情ではございますが、乗務員が出来る限り車内巡回等を実施して快適な車内環境づくりに努めて参ります。

なお、車内にてお困りのことがございましたら、大変お手数をおかけいたしますが、乗務員にお申し出いただきますと幸いです。車内の状況により限りはございますが、可能な限り対応をさせていただきます。この度、いただきました貴重なご意見は今後の業務運営の参考として承ります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。 (東北旅客鉄道株式会社)

● 駅ホームの滞留の解消について

<提言> JR清水駅のプラットホームのエスカレーターの降り口で、列車を待つ乗客とエスカレーターを降りる乗客が滞留して、物理的に点字ブロックの内側での移動ができない状況が発生している。7月下旬に滞留禁止の表示がされたが、状況の改善に至っていない。

特に18時頃にそうした状況が多く発生している。 (中部 N)

<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。 (中部運輸局)

この度は、清水駅をご利用の際にご不便をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

当駅では、お客様がエスカレーター下で列車をお待ちになっており、ホーム上の動線に支障をきたしていたことから、エスカレーター下に滞留防止のフロアサインの設置や注意喚起の自動放送、肉声放送を行うなどし、お客様が安全にご移動できるようご案内させていただいております。ご申告にありました18時前後はご利用されるお客様が多くホーム上は混雑しているものの、エスカレーターから降りるお客様の動線には支障がないことを

確認しております。

しかしながら混雑時にはエスカレーター下でお待ちになるお客様もいると思われるため、引き続き、注意喚起を図りお客様に安全にご乗車いただけるよう努めて参ります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。(東海旅客鉄道株式会社)

● 駅利用者の分散対策について

<提言>毎日、通勤にてJ R東海道線金山駅を利用しています。朝のラッシュ時は乗降客が非常に多く、特に3・4番線同時に電車が発着する場合など、ホームはびっしりと人で埋まっている状況です。

ホームドアが設置されたことにより、電車との接触及び線路への転落防止など利用者の安全性向上には繋がりましたが、改札等へ向かう階段付近のホームでは、乗降に時間を要するなどの支障が生じています。駅の構造上、なかなか乗降客を分散させるのは難しいと思いますが、これについて、何か対策を検討されているのでしょうか。(中部 H)

<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。(中部運輸局)

この度は、弊社金山駅をご利用の際にご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。J R金山駅はJ R中央本線・J R東海道本線・名古屋鉄道・名古屋市営地下鉄が交差するターミナル駅です。そのため、朝・夕の通勤時間帯において、列車の到着前後はホームや改札付近では多くのお客様で混雑いたします。そのため、東海道本線のホームにはホーム柵を設置し、お客様の安全向上を図っております。

また、東海道本線刈谷・豊橋方面の3番ホームには、普通・快速列車用の列線を設置し、乗車待ちのお客様の列が列車から降車したお客様の動線を妨げないようにしております。そして、ホームと改札を行き交う階段には上り・下りの通行区分を設定し、円滑なご移動ができるよう努めております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。(東海旅客鉄道株式会社)

● ハピラインふくいの運行について

<提言>ハピラインふくいを時々利用していますが、令和7年春の同社のダイヤ改正は、非常に衝撃的な改正でした。

福井駅と敦賀駅間の昼間時間帯で12本の増発を行い、福井駅と武生駅間の途中折り返し運行を敦賀駅まで延伸し、ダイヤもほぼ30分間隔で運転するなど敦賀駅でのJ R特急との接続改善を実施するとともに、帰宅時間帯の車内混雑を解消するため敦賀行きにおいて2両から4両に編成して混雑緩和に取り組み、朝の通勤通学時の直通化の見直しや運転間隔の短縮化を図るなど開業後の様々な課題の解消に向けて積極的に取り組み、利用者側に寄り添った事業運営を展開されていることに心から感謝しております。

1点伺いたいのですが、仕事で金沢方面と敦賀方面の間を利用されている知人から聞いた話で利用日は不明ですが、敦賀方面から福井駅に向かう列車番号1255Mに乗り、福井駅に16時10分到着、金沢方面へ向かう列車番号345M、16時13分発に乗り継ぎしようとしたところ、その日の1255M車両が10分程度遅延して福井駅に到着し

たため、金沢方面へ向かう345Mは既に発車した後で、次の金沢方面の列車まで約1時間待つことになったそうです。

新幹線の場合は、10分以上の遅れであっても福井駅から金沢方面へ向かう列車は、新幹線からの乗り換え乗客を待って発車しているが、自社の車両が遅延した場合、新幹線の対応と同様に乗り継ぎ時間の調整をなぜ行わないのか疑問だそうです。

昨年1年間で、同様の事象が複数回発生しているため、是非、その理由と今後の改善策をお聞かせいただきたいとのことでした。対応方よろしく願いいたします。（中部 H）

<対応> 頂きましたご意見につきましては株式会社ハピラインふくい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。（中部運輸局）

お問い合わせの件ですが、接続に関しましては隣接のJR西日本様、IRいしかわ様とも相互に協力し、遅延した場合も可能な限り接続を確保しております。遅延時の接続の有無につきましては、その時の状況により「何分であれば接続」ということはございません。

その駅だけでなく、接続した列車のその先の接続など、様々な状況を勘案して決定しております。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。（株式会社ハピラインふくい）

● JR福井駅の「みどりの窓口」の業務処理体制等について

<提言> JR福井駅の「みどりの窓口」は、利用の都度いつも非常に混雑していて、酷い時には切符等の発行までに1時間以上かかることもある。

その要因としては、年配の方の利用が多いこと、窓口が3箇所しかないことなどがあげられるが、ひとつ気になったのは、20人以上並んでいる中でも窓口が2か所しか開いておらず、それが混雑に拍車をかけているのではないかということです。

少なくとも混雑している時には全窓口が利用できるように、業務処理体制の改善を是非お願いしたい。

北陸新幹線の福井県内開業から約1年半を迎えるが、観光、ビジネス等の来県者も大幅に増えている中で、県都福井市の印象が悪くならないようお願いしたいと思います。

（中部 H）

<対応> 頂きましたご意見につきましては西日本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。（中部運輸局）

福井駅では、時間帯により全窓口で対応させていただいておりますが、勤務形態等により2つの窓口で対応する時間もございます。ご指摘のような状況の時間帯を今後も分析し混雑解消に努めてまいります。

また、券売機など自動化サービスのご案内強化や、より快適にご利用いただけるよう駅全体の案内体制の充実にも取り組んでまいります。

これからも北陸新幹線をご利用のビジネス・観光のお客様に、福井市ならではの良い印象を持ち帰っていただけるよう、サービス改善に努めてまいります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。（西日本旅客鉄道株式会社）

● JR西日本・ハピラインふくいの敦賀駅における乗換案内について

<提言>敦賀駅の東口側は、新幹線ホーム階（3F）・乗換改札階（2F）・在来線特急ホーム階（1F）の駅舎があり、西口側は、在来線特急以外の在来線とハピラインふくい線ホーム（1F）からなる従来からの駅舎があり、その駅舎間はこの線橋で結ばれています。

JR西日本における新幹線と在来特急（しらさぎ・サンダーバード）間の乗り継ぎ案内は、HPで案内があるほか、列車到着前の車内アナウンスにより「乗継対象列車名、行先、発車時刻、発車ホーム」を丁寧に案内してくれます。

ところが、ハピライン線がJRから移管された途端、「ハピライン線ご利用のお客様は乗り換えです。」程度のアナウンスしかなされず、列車から降りた観光客等初めて訪れた利用客は、「どのホーム（何番線）から発車するのか?」「どの方向へ向かえば良いのか?」がわかりづらく慌てている姿を目にすることがあります。

新幹線や特急を利用せずにJR米原方面から在来線（北陸線普通）を利用した私の知人の話ですが、敦賀駅で急いでハピライン線に乗り継ごうとしたところ、アナウンスも掲示板も探しにくく困惑した事があったようです。

この線橋から西口側駅舎の各ホームに降りる階段の頭上には、そのホームから発車する在来線（小浜線・北陸線）とハピライン線の列車情報のみが表示されていますが、東口駅舎と西口駅舎間を結ぶこの線橋の通路頭上や壁等利用客の目につきやすい位置に、全駅舎における全ホームの発車案内表示があれば便利だと思います。

今後とも利便向上に向けたIT化をお願いします。（中部 A）

<対応>頂きましたご意見につきましては西日本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。（中部運輸局）

JR線からハピライン線の詳細な乗換案内について、ハピライン線の詳細な運行状況が車内では把握できないため、変更等があった場合に誤ったご案内になることから車内での詳細なご案内は実施しないこととしております。

また、駅の案内サインや発車案内表示につきましては、様々なご意見を頂戴しており、より良いお客様へのご案内となるよう努めてまいります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。（西日本旅客鉄道株式会社）

● 大阪市「夢洲」へのアクセス鉄道について

<提言>令和7年4月に開幕した「大阪・関西万博」の交通手段別の来場者の内訳では、大阪メトロ中央線「夢洲駅」が全体の約58%が利用するとの想定であったが、実際は全体入場者の70%以上が利用している状況です。

期間中（9/20現在）に大きな事故は起きておらず、大阪メトロや公益社団法人2025年日本国際博覧会関係者の皆さまのご努力に敬意を表する次第です。

しかしながら、8月13日に大阪メトロ中央線の停電による運転見合わせにより、万博会場に居た多くの者が帰宅困難になり、一万人近くが一夜を明かすトラブルになりました。

このトラブルの検証は当然必要ですが、根本的な要因は人工島である「夢洲」へアクセスする高速大量輸送機関の鉄道が大阪メトロ中央線の一本しかないことにあると考えます。

今後夢洲では、2030年の大阪IR（統合型リゾート）開業や万博跡地でのイベント等が計画されていますので、大阪府市でも現在検討されていますが、もう一本のアクセス鉄道、具体的には「JR西日本桜島線の延伸（桜島～夢洲）」の早期開業（遅くとも大阪IR開業まで）が必要と考えます。（近畿）

<対応>大阪府、大阪市では、夢洲への北側からの鉄道アクセスに係る検討を行うため、有識者や鉄道事業者等からなる「夢洲アクセス鉄道に関する検討会」を開催し、答申路線と検討路線（JR桜島線延伸及び京阪中之島線延伸）について、費用便益分析、収支、整備効果による優位性比較等を行い、検討路線が優位であることを確認し、結果を公表している。

（令和7年8月6日）

今後は、検討路線の事業化検討に向けて、建設計画や運行計画等の検討の深度化を進められているところ。近畿運輸局としても、地域における検討状況を踏まえつつ、必要な助言等を行って参りたいと考えております。（近畿運輸局）

● 落雷時における鉄道会社の運行中止の基準について

<提言>令和7年8月23日夜に枚方市周辺の雷雨の影響で、京阪本線や京阪交野線は約2時間運転見合わせとなり、約3万5千人に影響がありました。

京阪電鉄淀屋橋駅の駅員に確認したところ、（変電所などに）落雷の恐れがあるので運行を見合わせているとの説明がありました。

しかし、並行しているJR西日本・学研都市線や阪急電鉄・京都線は通常運行でした。

各鉄道会社で運行中止の基準は違うと思いますので、今回の事象について3社の基準をご教示いただきたい。（近畿）

<対応>京阪電気鉄道株式会社に確認したところ、ご意見のあった8月23日の夜、枚方市周辺で雷雨の影響により京阪本線及び交野線において、約2時間の運転見合わせをした事象はございません。

翌8月24日は、落雷の影響により京阪電鉄の鉄道施設に支障が発生したことから運転の見合わせを行っておりますが、JR西日本学研都市線及び阪急電鉄京都線は、落雷の影響がなかったため運転の見合わせは行っておりません。なお、JR西日本学研都市線においては、大雨の影響により一部区間で徐行運転を行ったことで、遅延や運転取り止めが発生しております。（近畿運輸局）

● JR西日本大和路線JR難波駅での車両ドアの手動開閉について

<提言>大和路線JR難波駅（以下難波駅）を通勤利用していますが、令和7年6月頃より終着駅の難波駅のみ車両ドアの開放が手動になりました。難波駅は大阪の中心部に位置し利用者も多く、地下駅のため外気温もあまり気にすることもないと思います。

また、ボタンの位置（高さ）もバリアフリーではないですし、押しと思ったより力が要ります。ボタンがシート背もたれ上部にあるところでは、身長が150cmくらいの方はボタンが目の上の高さになりご苦労されています。押しボタンに慣れていない私のような高齢者も同様です。

終着駅の朝はドアが開き次第、全員が階段へと急ぎますので、ドア開放の遅れは周りの

人に迷惑をかけることになり、毎朝、難波駅が近づくと車内ドア周辺では誰が押すのかといったおかしな空気を感じ精神衛生上もよくありません。また、このような車両内のことはホームページの質問カテゴリーが存在せず、導入理由すら調べることもできませんでした。

春に運賃値上げし即座このサービス低下は理解し難いものであり、多くの利用者が下車するのに大変な不便を被っているのです、せめて朝の通勤時間帯だけでも、これまで通りドアを開けていただくよう切に願います。(近畿)

<対応> 鉄道分野の省エネルギー化につきましては、2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現に向け重要な取り組みであると認識しておりますところ、列車の戸の開放方式を手動に変更することに関しましては、車両の空調効率の向上を通じた省エネを目的とし、乗降状況に応じて各鉄道会社の判断において運用されていることと承知しております。

一方、乗降口の戸の開閉ボタンについては、バリアフリー整備ガイドラインにおいて、高齢者、障害者等を始めとした多様な利用者の多彩なニーズに応えるための整備のあり方を具体的にお示ししているところです。

これらを踏まえ、各鉄道会社において取り組みが進められているところですが、この度いただいたご意見については、西日本旅客鉄道株式会社にお伝えします。(近畿運輸局)

今夏の気温の変化や、難波駅での停車時間の長さに対応するため、ドアの手動操作を導入しております。案内放送により快適にご利用いただけるよう努めて参ります。また、ご意見いただきました車内のドア開閉ボタンの位置やボタンを押す力につきまして、多くのお客様にご利用いただきやすいものとなるよう努めてまいります。

(西日本旅客鉄道株式会社)

● 鉄道における車内アナウンスについて

<提言> JR西日本では英語による車内アナウンスを車掌が行うものや、機械によるものなど様々であり、車掌によるものでは聞き取りにくいものもある。車掌も社内で英語の研修などを受け、懸命に放送されていると思うが、機械で統一して、英語、中国語、韓国語を流してはどうかと思う。

また、通勤・通学客が多い時間帯は、車掌による放送のみで良いように思う。(近畿)

<対応> ご指摘の車内アナウンス放送については、当局にも肉声により案内すべき、自動音声により案内すべきなど、様々な意見が寄せられているところです。

ご意見につきましては、鉄道事業者にお伝えします。(近畿運輸局)

多言語自動放送の車両・区間については順次拡大を進めているところです。

自動放送は予め決まった文例を収録したものを、位置情報を取得し、放送しているため、異常時のような常に状況が変化する場合の放送には対応できないため、肉声放送も併せて実施をしています。

今後ともご利用のお客様に分かりやすい車内放送に努めてまいります。

(西日本旅客鉄道株式会社)

● 電車のドア付近に吊り手の設置について

<提言> 大阪メトロの車両において、ドア付近に吊り手がない車両が存在します。特に朝

夕のラッシュ時には乗客がぎゅうぎゅう詰めになり、立ち位置を確保するのが難しい状況の時もあります。そんな時に、吊り手がないためにドア付近に立つと体勢を保つのが難しく、特に急ブレーキやカーブでの揺れで倒れそうになることがあります。これは乗客全体の安全性にも関わる重要な問題です。乗車するたびに不安を感じるため、ぜひ吊り手の設置を検討していただくと幸いです。(近畿)

<対応> 鉄道車両の乗降口については、利用される方々が安全かつ円滑に乗降できるものであることとして基準が定められており、これに沿って、列車の種別や路線の状況を踏まえ、各鉄道会社において乗降口付近のつり革などの配置も含め仕様を定めて製作されているところと承知しておりますが、頂いたご意見につきましては、大阪市高速電気軌道株式会社にお伝えします。(近畿運輸局)

O s a k a M e t r o 長期計画により車両更新およびリフレッシュ改造時に出入口付近の増設工事を進めております。

なお、長堀鶴見緑地線車両は吊り手の代わりに握り棒を増設しています。

(大阪市高速電気軌道株式会社)

● 新幹線等でのパソコン利用マナーの啓発について

<提言> 新幹線やその他の長距離列車を利用する際に、パソコンを使って仕事をする乗客が増えています。特に、新幹線でのUSB端子の設置は大変助かっており、パソコンを使いやすい環境が整っています。しかし、最近特に気になるのは、パソコンのキーボードを打つ音が非常に目立つことです。私自身も何度かその音で眠れない、集中できないという経験をしました。長時間の移動中、静かな環境が求められる乗客も多いはずです。このため、乗車中のパソコン利用マナーについて、音を控えるようにとの啓発を行っていただきたいと考えます。例えば、静音キーボードの使用を推奨するなどの方策を講じていただければ、より快適な移動が実現できると思います。パソコンを使用している乗客は、キーボードの音が他の乗客に不快感を与えていることを知らないのではないかと思います。(近畿)

<対応> 列車内における騒音につきましては、キーボードの音に限らず、話し声や小さなお子さんの泣き声など様々なものがありますが、人それぞれ感じ方も異なりますので、車内においてご利用者がお互いに思いやりを持って対応することが重要であると考えております。

キーボード音の不快感について、これまで当局に寄せられた意見はありませんが、ご意見につきましては、JR各社にお伝えします。(近畿運輸局)

弊社では、公共の空間としての駅・列車をより快適にご利用いただけるよう、ポスター掲出や車内放送、駅ホームでの呼びかけ等を通じてマナー向上へのご協力をお客様にお願いしております。いただきましたご意見は今後のマナー向上の取り組みの参考にさせていただきます。

また、東海道・山陽新幹線においては、ビジネスパーソン向けに、マナーを守りつつパソコン等を気兼ねなくお使いいただける車両を設定しております。今後もより多くのお客様に認知いただき、ご活用いただけるようご案内してまいります。(西日本旅客鉄道株式会社)

● **人身事故の際に「全線ストップ」になるのは利用者にとって大きな負担であり、せめて乗り換え可能な駅までピストン運行できないか。(京阪電車)**

<提言>京阪電車では、人身事故が発生すると京阪本線・鴨東線・中之島線の全線で運転見合わせになるケースが多く報告されています。例えば、香里園～光善寺間などで事故が起きた際も、事故現場から遠く離れた区間まで運休となることがあります。

事故現場の状況確認や警察・消防との連携が必要など安全確認の徹底や、運行管理上の問題などが考えられますが、次のように、過去には、一部区間での限定運行が行われた事例もあると思います。

寝屋川市駅での事故時に「萱島～淀屋橋間の各駅停車」や「枚方市～出町柳間の準急」の運行といったケースのように、事故現場を避けて乗換可能な主要駅までの運行を維持する、このように柔軟な対応はできないのでしょうか。(近畿)

<対応>人身事故等発生時においては、列車運用をはじめとして様々な調整が必要となることから、状況を踏まえて鉄道事業者が判断しているものと承知しております。

ご意見につきましては、鉄道事業者にお伝えします。(近畿運輸局)

長時間運転見合わせ時の折返し運転については、乗務員の手配や運転再開後への早期ダイヤ復旧など課題はありますが、引き続き検討してまいります。(京阪電気鉄道株式会社)

● **大阪メトロ堺筋線「天下茶屋駅発車時刻」について**

<提言>毎朝、南海電鉄天下茶屋駅下車、大阪メトロ天下茶屋駅（7時半から8時半）を利用する者ですが大阪メトロの電車は駅に停車しているが、車掌の交代がうまくいっていないのか？発車時刻を過ぎてても車掌が居なく電車は発車しない。

特に7時51分発

少し時間が経過すると車掌が停車している電車の横を走って乗車するという光景を毎日のように見かけます。

走ってきた車掌が乗車後、ドアを閉めて当該電車が遅れて発車するという事象です。

いつも、はらはらしながら見えています。

この時間帯の電車は発車時刻もほぼ定時発車はできておらず、数分ずれて発車しています。

阪急電鉄と大阪メトロで車掌の連携がうまくいっていないのか？と試みています。

乗客をハラハラドキドキさせないでくださるよう改善方よろしく願いいたします。

(近畿)

<対応>大阪市高速電気軌道株式会社に確認をしたところ、以下のように回答がありました。また、近畿運輸局としても、大阪市高速電気軌道株式会社には鉄道利用者に不安や心配を与えるようなことがないよう乗務員への指導継続を申し伝えました。

引き続き、鉄道の安全運行に向けて指導してまいりますので、ご理解ご協力のほどよろしく願いいたします。(近畿運輸局)

ご指摘いただいた、7時30分から8時30分までの運行記録について、10月3日からさかのぼって2週間分（平日）を確認いたしました。

「7時51分発」とのご指摘について、天下茶屋駅発の7時51分前後の列車（7時48分、52分、55分発）を確認したところ、いずれも定刻通りに運行しておりました。

また、堺筋線全体での遅延について確認したところ、8時前後の下り線（天下茶屋方面）で1分から4分程度の遅れが発生し、堺筋線全体で累積遅延が生じていることを確認しております。

乗務員が走って交代する件については、遅延により折り返し時間が短くなった場合、定時発車のために急いで乗車することがございますが、安全確認は十分に行っております。

交代手順も定められた通り実施しており、「交代がうまくいっていない」状況は確認されておられません。

お客さまがご不安に感じられる状況については真摯に受け止め、今後も乗務員への教育と落ち着いた対応の周知を徹底し、定時運行の確保とともに、お客さま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。
(大阪市高速電気軌道株式会社)

● エスカレーターの利用について

<提言>・エスカレーターの利用の仕方について、一点提言したいと思います。

・皆さんご存じのようにエスカレーターは一段に2人ずつ利用できるよう設置されているものが多いですが、ほとんどのエスカレーターにおいて、大阪であれば左側が空いていて、そこを登っていくお客さんが見られます。

・もともとエスカレーターは階段を登るのがつらいお客さんや荷物が多いお客さんのために、設置されているもので、片側を開ける必要はないと思います。

・経緯的には、阪急電鉄が、「エスカレーターにおいては、お急ぎのお客さまのために片側をお開けください」というアナウンスをしたころから、現在のような片側はあけるものということが定着してしまっているようです。

・しかし、お急ぎのお客様は、階段がある場合には、階段を登っていってもらえばいいわけで、エスカレーターを利用する必要はないものと考えます。

・現に、今年の大阪・関西万博では、大阪メトロの夢洲駅は大混雑となっていることから、「エスカレーターは、登らず、止まってご利用ください」と明確にアナウンスしてくれているので、お客さんたちもそれに従っておられますし、急いでいるお客さんや健脚の方々は静かに階段を利用されています。

・なお、大阪メトロほどの駅でも「エスカレーターは歩かず止まってご利用ください」という案内がされています。

・わたしは、この状況を見てよかったと思いますし、一方、通勤時もそれ以外のときも大阪・関西全部の駅のエスカレーターにも適用していくべきと考えます。

・通勤ラッシュ時にもエスカレーターは歩かず止まって乗っていただくことにより、逆に駅の混雑は若干緩和されるのではないかと思います。エスカレーターに止まって乗るために、大阪ではエスカレーターの右側に長い列ができているのをみると大変残念な気がします。

・効率をより重んじる大阪・関西に在住の者として、大阪・関西万博での成功を踏まえ、ぜひ、鉄道事業者さんたちは、大阪メトロさんを見習ってお客さんに「エスカレーターは歩か

ず止まって乗りましょう」と継続的にアナウンスなどしてエスカレーターに安心して乗ることができるようにして欲しいと思います。(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(60社局・7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、国土交通省において、この取組を後援しているところです。今年度は、2025年7月22日から8月31日の間で実施しており、期間中はポスターの掲出やディスプレイ広告の掲載等により、安心してエスカレーターをご利用できるよう、「歩かずに止まろう」等の呼びかけを行いました。(近畿運輸局)

● 子供の引率者向け安全啓発の充実を

<提言>通勤の電車内でよく目にする光景だが、遠足など校外学習で小学生と思いき子供の集団がいくつかの車両に分散乗車してくる。引率者は子供たちに一般乗客の邪魔にならないよう乗降口付近で固まらないよう指導しているが、転倒防止の観点から子供の背丈では吊革に届かない者が多くいるにも関わらず、手すりに掴まれと促すことは適切ではないだろうか。

交通弱者対策として鉄道やバスでは車椅子対応のスペース設置などハード面の対策は進んでいるが、そこには比較的低い位置に手すり等が備わっていることなどに着目しソフト面での安全対策の推進を今一度考えてみては如何だろう。

バスは確かに鉄軌道に比べはるかに揺れることが多いことから必然性が高いからと思われるが、ほぼ全社とも転倒防止のために吊革や手すりに掴まるよう推奨のアナウンスをしているが、鉄道利用時にも特に子供の集団の引率者向けの「子供のための安全な乗り方」の啓発が必要と痛感する。

そこで鉄軌道事業者には、多様な乗客の具体的な安全への配慮につながる車椅子スペース等の利活用を推奨し、予め子供の引率者に対し具体的な推奨乗車位置(例:比較的背の低い子供は各車両の車椅子スペース近くの乗降口、それ以外の子は他の乗降口に分散乗車等)を知らせることや、一般乗客に対し子供が集団で乗車してきた場合などは子供の安全のための配慮を求める車内アナウンス(例:車椅子スペース等低い位置に手すりのあるところに立つ乗客へ子供に場所を譲るよう依頼)等を積極的に行うことが、「安全安心を運ぶ事業者」としてアピールできるのではないかと思うし、広く乗客全員が安全な乗車を心がける意識改革、マナー向上につながると思うが如何だろうか。最近では車掌のいないワンマンカーや駅員のいない駅も増えており対応が難しいかもしれないが善処を願いたい。

また、運輸局や各事業者協会が学校等への出前講座や体験学習の一環で公共交通機関の利用促進や安全な交通マナーの啓発に取り組んでおられるが、乗客自らが行える安全対策の基本は何か掴まることだと教師等の引率者を対象とする啓発にも尽力いただければありがたい。(近畿)

<対応>子供の集団の引率者向けではございませんが、「バリアフリー整備ガイドライン」において、高齢者・障害者だけでなく、子供や保護者の利用も想定した設計が推奨されています。また、保護者や引率者向けの事前学習での活用を想定した「鉄道の安全利用に関する

手引き」も作成しております。近畿運輸局としても、さまざまな取組を通じ、交通安全やマナー向上に向けて、引き続き啓発活動に取り組んでまいります。（近畿運輸局）

● 「エスカレーターでの二列静止乗車の社会実験について」

<提言>

I. 提案理由

数年前から、鉄道各駅で、「エスカレーターでは必ず立ち止まり、手すりを持って、二列でお乗り下さい」というアナウンスが、恒常的に流れています。

通行の安全面・エスカレーターの保守面から、※「二列静止乗車」が正しいと説明されています。

※「エスカレーターでの立ち止まり二列乗車」を「二列静止乗車」と略
ニュース番組・ワイドショー等でも取り上げられる事もあり、この情報は、既に、世間では、十分に認知されていると思います。

しかし、大半のエスカレーターでは、片方（大阪：左）を歩く人の為に空けて、歩かない人は片側一列で乗っている現状も、皆さんご承知のとおりです。

私も、現役時代は「常に歩く派」でしたが、膝に痛みを覚え、急ぐ用向きも減った今では、立ち止まって手すりを持って乗っています。

急激な高齢化社会の到来を前にして、エスカレーターで重大事故が発生する前に、乗車方法の変更は、今、本気で取り組むべき課題と思います。

II. 実証実験の意義

公共交通の分野では、新しい輸送形態（自動運転、乗合タクシー等）を開始する前に、期間限定の実証実験が、良く実施されます。

実証実験はマスコミにも取り上げられ易く、「本格実施」に向けての機運醸成を図ることも、効果検証と同等に重要な目的になっていると思います。この手法に習い、二列静止乗車の普及手段として、実証実験の実施を提案致します。

III. 普及阻害要因

1. 社会常識（マナー）として定着している
2. 「変更しよう」という本気度が、通行者に届いていない
3. 乗車方法変更に伴うデータが示されていない
4. 法律上の根拠がない（一部の自治体では条例で禁止）

IV. 実証実験の目的

実験の実施自体を、二列静止乗車普及の「エポックメイキング」にする

1. 社会常識の変化を促す「きっかけ」とする（阻害要因1対応）
2. 鉄道側の本気度を示す（阻害要因2対応）
3. データの取得・検証・周知（阻害要因3対応）

※ 阻害要因4は法改正が必要な為、目標にできない

V. 実証実験のスキーム

1. 実施主体・実施場所

阪急電鉄（株）・大阪梅田駅（3階エスカレーター）

(1) 選定理由

阪急大阪梅田駅が、「歩く人用に片側を空ける乗り方」の発祥地であり、その変更を社会に強くアピールできる最適場所

※ 1967年、同駅移転時に3階乗り場へのエスカレーターが設置され、阪急は、歩く人と立ち止まる人、双方の利便性を考慮して、「お歩きになられる方のために左側をお空け下さい」というアナウンスを開始した（1998年に放送終了）

(2) 選定効果

- ① 上記(1)
- ② 過去の経緯から話題性があり、マスコミにも取り上げられ易いと思われ、社会への幅広い伝達が期待
- ③ 阪急電鉄の使命感、鉄道会社の本気度を示す絶好の機会となり、同社のイメージアップに繋がると見え、実施主体にもメリット
- ④ 発祥駅での実験は、駅通行者の理解・協力も得られ易い

2. 共催・後援

- (1) (主管省庁) 国土交通省・近畿運輸局
- (2) (親会社) 阪急・阪神ホールディングス
- (3) (鉄道事業) 関西鉄道協会・日本民営鉄道協会・JR西日本
- (4) (エスカレーター) 当該メーカー・(一社) ※日本エレベーター協会
※エスカレーターも対象

3. 実施期間

平準的なデータ取得の為、極端な繁忙期（年末年始・連休・夏休み等）を含まない時期

4. 予算

- (1) 阪急電鉄（株）・阪急・阪神ホールディングス
- (2) 国土交通省等の補助金（柔軟に解釈・適用）
(例)
 - ① 地域公共交通確保維持改善事業費補助金
(鉄道駅等のバリアフリー化、公共交通の利用環境改善)
 - ② 訪日外国人受入環境整備（交通）
 - ③ 社会資本整備総合交付金（エスカレーターの安全対策関係）
- (3) 共催・後援者からの支援金

VI. 実施概要（共通事項）

1. 前提

次案に拘らず、関係者の知見に基づき、より合理的・安全な計画にて実施

2. データ収集期間

- (1) プレ計測
 - (2) 実証実験
 - (3) フォロー計測
3. 対象エスカレーター・階段
- ・⑥～⑨番ホーム正面改札に相対する「3階エスカレーター2機×2列」
 - ・同エスカレーター横の階段：2ヶ所
- (選定理由)
- 同駅3階には、エスカレーター・階段のセットが4ヶ所あるが、平日の朝は、記載エスカレーターへの人流が、他の2機よりも多い
- (隣接の2機での実施とする理由)
- 急ぐ通行者は、実験をしていない隣接エスカレーターに迂回する懸念
4. 実施時間帯
- 0800～0900
- エスカレーターを歩く人の流れが絶えない、朝の通勤通学時間帯
5. 計測方法
- 計測者が、一般の通行者に混じり、計測区間を移動しながら、移動時間をストップウォッチ機能で計測（0.1秒単位）
- VII. プレ計測
1. 実施期間
- 1週間
2. 上下方向
- 上り下りとも
3. データ収集
- (1) 現状の乗車時間
 - ① 立ち止まって乗った場合
エスカレーターのスピードは確定値の為、一度の計測で終了
 - ② 歩いた場合
歩く側の混雑状況により、時間に差が生じると予想される為、3回計測を行い、平均値を計算（0800・0830・0900）
 - (2) 実証実験の比較データの収集（※VIII. 3. と同方法にて実施）
 - ① 改札から、立止まる側でのエスカレーター乗車開始までの所要時間
 - ② 改札から、歩く側
 - (3) エスカレーターを歩いた人数
 - (4) 階段（下り）利用者数
- (理由)
- 実験中、どうしても歩いて下りたい人は、階段を利用すると想定できる為、下りる人の増加を検証する比較データ

4. 留意事項

ありのままのデータを取得する為に、周知は行わない

VIII. 実証実験

1. 実施期間

2週間

(理由) 普及の「きっかけ」とする為に、一定期間が必要

2. 対象エスカレーターの向き

下り

(理由)

歩く人は「上り」もいるが、電車到着により降車客が一気にエスカレーターに押し寄せ、片側を歩く人流が絶えない「下り」が、実験に相応しい

3. データ収集①

(1) 計測区間

改札を出た地点 ⇒ 3階エスカレーター乗車地点

(理由)

片側を歩いている現状から二列とも静止乗車に変更した場合、改札からエスカレーター手前のエリアにおいて通行者の滞留が発生すると予想

(2) 計測開始時刻

0800・0830・0900

(3) 通行者の誘導

エスカレーター乗車地点前で、担当者が通行者を2列に整列

(4) 安全最優先での実施

- ・指揮命令系統・責任者を定め、安全連絡体制を確立
- ・担当者は、安全に支障を感じた場合は、速やかに責任者に報告し、中止も含め、速やかな対応を実施
- ・事前周知を十分に実施
- ・警備員を配置
- ・協力して戴けない通行者には、執拗なお願いを行わない

4. データ収集②

階段（下り）利用者数

5. データ収集③

実証実験・二列静止乗車に対するご意見（件数・内容）

IX. フォロー計測

1. 実施期間

一週間 × 3期間に分けて実施

※ 実証実験による通行者の意識の変革を観察する為、時期を分けて計測

(1) 実験実施後 翌週の 一週間

(2) " 1か月後 "

(3) " 6か月後 "

2. データ収集

(1) エスカレーターを歩いた人数

(2) 階段（下り）利用者数

二列静止乗車の浸透に伴い、階段を歩く人数の変化を計測

X. データの比較方法

1. プレ計測データ単独

(1) 歩く人数の「上り」と「下り」の比較

(2) 「立ち止まる場合」と「歩く場合」の時間の比較

① 上り

② 下り

2. プレ計測とフォロー計測での「歩く人数」の比較

実証実験の普及効果：増減を人数・%で比較

3. エスカレーター乗車前の滞留時間の比較

(1) プレ計測の立ち止まっている側の滞留時間との比較

(2) " 歩いている側 "

(3) " 平均値 "

4. プレ計測・実証実験・フォロー計測の階段（下り）利用者数の比較

5. 二列静止乗車に対する意見集約

6. その他

データを活用して、その他の比較（平日・土日別の比較等）

X I. 考察（まとめ方例）

1. 現状

(1) 歩く人の、上り・下りの人数差

エスカレーターを歩いた人数は、上り：〇〇人、下り：〇〇人で、
下りの方が〇〇人、多かった。

(2) 歩く場合と立ち止まる場合の時間差

上りを「歩いた場合」は、〇〇.〇秒、「立止まった場合」は、〇〇.〇秒で、
その時間差は、〇〇.〇秒。

下りでは、同じく、〇〇.〇秒と、〇〇.〇秒で、その時間差は〇〇.〇秒で
あった。

上り・下りとも、歩いても、移動時間は僅かな時間しか変わらない。

2. 実証実験の効果

実験開始前と実験後での「エスカレーターを歩く人数」を比較した所、実験開始前
ではエスカレーターを歩く人は〇〇〇人であったが、

・実験終了直後の一週間では、 〇〇〇人と〇〇人（〇%）減少した。

- ・ 一か月後の一週間では、 〇〇〇人と〇〇人（〇％）増加した。
- ・ 半年後の一週間では、 〇〇〇人と〇〇人（〇％）増加した。

実証実験の実施は、通行人の認識（社会常識）に対して、エポックメイキングとなった効果が認められ、二列静止乗車の普及に有効と思える。

今後、全国各地のJR・私鉄各駅において、同様の実証実験を順次実施する事を推奨する。

3. 二列静止乗車が人流に与える影響

現在、エスカレーターを歩く事により流れている人流が止まる為、改札通過後からエスカレーター乗車迄の所要時間は、平均で〇〇.〇秒増加した。

その続き・・・

(パターン①)

僅かに、〇〇.〇秒の滞留発生であり、二列静止乗車は人流の大きな妨げにはならない。

(パターン②)

〇〇.〇秒という大きな滞留が発生し、エスカレーター前は大混雑となった。二列静止乗車を推進するためには、エスカレーター数の増設等、ハード面での整備も必要と思慮する。

4. 階段（下り）利用者数の変化

実験開始前、階段を歩いて降りる人は、〇〇〇人であったが、

- ・ 実験中は、 〇〇〇人と〇〇人（〇％）増加した。
- ・ 実験終了直後の一週間では、 〇〇〇人と〇〇人（〇％）増加した。
- ・ 一か月後の一週間では、 〇〇〇人と〇〇人（〇％）増加した。
- ・ 半年後の一週間では、 〇〇〇人と〇〇人（〇％）増加した。

エスカレーターを歩いていた通行者の一部は、階段利用に変更したと推測でき、階段との併用により二列静止乗車への変更は支障がないと思える。

5. 実証実験に対するご意見

ご意見を賛成・反対別に整理の上、内容はそのまま記載

XII. プレス

1. 公表時期

- ・ 実施直前
- ・ 実験中

・ 検証後（複数回）+++++

+++++

2. 発信先

- (1) テレビ（NHK・民法のニュース番組、報道・ワイドショー等）
- (2) 一般新聞紙

(3) 動画配信

(4) 阪急電鉄、共催・後援者のHP

XIII. 最後に

昨年7月、全国の鉄道事業者57社、空港施設会社、自治体等が共同して、エスカレーターの安全利用に関するキャンペーンが行われています。

また、名古屋市は、「利用者はエスカレーターでは立ち止まる事」「管理者はそれを周知する事」を条例により義務と決めました(2023.10施行)。

他の自治体でも、エスカレーターの安全乗車の取り組みが行われるようになってきています。

今回の提案は、このような取り組みの一案ですが、「現在のエスカレーター利用方法の発祥地における実証実験」は世間への強いアピールになると、確信しています。

お名前を記させて戴いた関係者様におかれましては、僭越ながら、本提案をご検討の上、ご英断を賜りますよう、何卒、お願い申し上げます。(近畿)

<対応>二列乗車については、安全性と効率性の観点から望ましいものと考えるところですが、社会的な慣習やトラブル回避の心理から、定着するには至っておりません。

二列乗車に関する啓発活動ではございませんが、国土交通省が後援しております『エスカレーター「歩かず立ち止まろう」キャンペーン』では、「歩かずに止まろう」との呼びかけを行い、安心して安全にエスカレーターをご利用できるよう啓発を行っております。

また、近畿運輸局管内の取組の一例といたしまして、京都市交通局では、エスカレーターマナーアップ合同キャンペーンを令和3年度から実施しており、「2列に並んで歩かず」利用していただくよう啓発活動を実施しております。(近畿運輸局)

● 京阪電車特急車両の補助椅子の使用可否案内について

<提言>枚方市在住にていつも京阪電車を利用しております。

先日東京からの帰路、丹波橋駅から枚方市駅まで同伴者と二人特急(2扉車)に乗りいたしました。

それほど混んではいなかったものの座席はほぼ埋まっており、二人同席で座れる席がなかったため、ドア傍の補助椅子が利用できる場所におりました。

次駅の中書島駅以降が補助椅子の使用可能となる区間でしたが、中書島駅を発車したのちに車内放送にて補助椅子の使用はできない旨の案内がありました。

中書島駅ではそれほどの乗車はなかったので、おそらく他の車両が混んでいたため、すでに補助椅子が使用できない状況にあったと思います。

つきましては、補助椅子の使用ができない旨のメッセージをもう少し早い段階にて伝えていただくことは出来ないでしょうか。

であれば、乗車した時点では2、3空いていた席があったので、高齢の同伴者だけでも掛けさせてやる事が出来たところでした。

なお、特急車両で座席を確保したい場合、「プレミアムカー」を前もって予約、利用すれば可能であることは承知しています。(近畿)

<対応> 補助椅子の使用については、鉄道事業者が列車内の混雑状況等を勘案して判断しているものと承知しております。そのため、その時点の列車内の状況等により必要に応じて補助椅子の使用開始、停止等の判断を行うことから、事前の案内は困難であると認識しておりますが、ご意見につきましては、鉄道事業者にお伝えします。

なお、京阪電車においては、優先座席を設置し、必要とされるお客様にお譲り頂くよう案内していると承知しておりますが、優先座席にかかる広報についても改めてお伝えしました。
(近畿運輸局)

基本的な補助椅子の運用の取扱いにつきましては、お客さまが安全かつスムーズに列車の乗降が出来ますよう、あらかじめラッシュ時や、それ以外の時間帯におきましても車内の混雑がある又は予想される場合には担当車掌の判断により、やむを得ず補助椅子の使用を中止させていただいております。

今回の状況(お申し出内容)から、ご乗車されました列車につきましては不明ですが、本来、大阪方面の列車であれば中書島駅を発車後に補助いすを開放(使用)させるところ、車内の状況(車内密度)や、特に今後大阪方面(樟葉駅-淀屋橋駅・中之島駅間)での混雑が予想される場合などは、補助椅子の使用を中止させていただいております。

(京阪電気鉄道株式会社)

● 今以上に快適な車内づくりについて

<提言> いつも安心・安全・快適な鉄道輸送を提供いただきありがとうございます。

最近、リュックサックやショルダーバックなど大きな荷物を背負っている(肩に掛けている)利用者への車内放送が「前に抱えて周りの方にご配慮を」から「肩から降ろして手に持つか網棚をご利用ください」に変更され、より快適な車内づくりに努めていただいているところですが、残念ながら私が利用しているJR山陽本線の朝夕ラッシュ時の車内では、リュックサックなどを手に持たれている利用者、網棚を利用されている利用者を見かけることはなく、依然としてそのまま背負われているか、もしくは前に抱えられた方ばかりで、たまに利用者同士のトラブルを見かけることがあります。

エスカレーター利用時の案内も、以前は「お急ぎの方のために左側をお空けください」から最近では「立ち止まってご利用ください」に変わっていますが、未だに左側を空けその空いたスペースを歩いて上り下りされている方をよく見かけます。一度身についた習慣は、中々改められないようです。

そこではございますが、鉄道事業に従事されている社員・職員の皆さんが1ヶ月程度集中して、通勤や出張などで鉄道を利用される際に、鉄道従事者と分かる腕章・タスキを着用のうえ、リュックサックを手に持つかまたは網棚を利用することを実行していただけないでしょうか、また、可能であればそのようにされていない利用者への声掛けをしていただければ、より定着していくものと思います。

今以上に快適な車内づくりのためにも、ご検討をよろしく願いいたします。(近畿)

<対応> ご意見については、鉄道事業者等が実施するマナー啓発活動の際の参考として頂くよう、鉄道事業者団体等を通じ、機会を捉えて鉄道事業者にお伝えします。

(近畿運輸局)

● 今以上に快適な車内づくりについて（車内アナウンス）

＜提言＞いつも安心・安全・快適な鉄道輸送を提供いただきありがとうございます。

最近、J R山陽本線の列車内の案内放送に、適当な音量・ハッキリとした口調による自動放送を多く取り入れていただくことで、高齢者の私にとっては非常に聞き取りやすく大変助かっています。また外国語による放送も行われており、訪日外国人旅行者の方も大いに助かっているのではないのでしょうか。しかしながら、通常の運転時もそうですが特に列車の遅延時などは車掌による案内が多くなり、情報の収集や列車の揺れなどが原因と思われるのですが、早口・小さな声・独特のイントネーションによる案内で、非常に聞き取りにくく重要な案内かそうでないかの判断が出来ずに困ることがあります。

そこではお願いですが、通常運転時は全ての案内を自動放送に、列車遅延時の「列車遅れの時分」「行き先の変更」「運転再開予定時刻」などは、できる限り自動放送にさせていただけないのでしょうか。そうしていただくことで、利用者特に高齢者の私にとっては確実に情報を入手することが出来、今以上に安心して利用することが出来るものと思います。（近畿）

＜対応＞ご指摘の車内アナウンス放送については、当局に対しても肉声により案内すべき、自動音声により案内すべきと様々な意見が寄せられているところです。

ご意見につきましては、鉄道事業者にお伝えします。（近畿運輸局）

自動放送の車両・区間については順次拡大を進めているところです。

自動放送は予め決まった文例を収録したものを、位置情報を取得し、放送しているため、異常時のような常に状況が変化する場合の放送には対応できません。

今後ともご利用のお客様に分かりやすい車内放送に努めてまいります。

(西日本旅客鉄道株式会社)

● 鉄軌道事業者等によるカーボンニュートラル実現に向けて

＜提言＞地球規模による温暖化（沸騰化？）による気候変動の影響で、気温の上昇や海面の上昇が加速されています。

毎年、世界各地で猛暑や豪雨、巨大台風に見舞われ山火事も世界中で増えており年々悪化してきています。

そのような中、政府が2050年までに温室効果ガスの排出を全体として実質ゼロにする、「カーボンニュートラルを目指す宣言」の達成に向け、鉄道分野においても取組みが強化・加速されてきています。

再生エネルギーの利用を推進することで脱炭素社会の実現、地球温暖化防止、資源枯渇といった課題に鉄道各社も積極的に取り組んでいます。

取組み例として、列車運行及び駅施設等で使用する鉄道用電力を実質的に再生可能エネルギー由来の電力に置換え、実質的にCO₂排出量ゼロとなる「カーボンニュートラル運行」を導入したり、省エネ車両の導入や駅構内・車内照明のLED化等取組みを推進しています。

その他事例として、太陽光パネル設置駅で、「CO₂を食べる自販機」を設置し、大気中

のCO₂を吸収し工業原料に活用すること等、資源循環モデルの取組みで脱炭素社会の実現に鉄道は貢献しています。

今後も、環境負荷の少ない公共交通機関として鉄道に安全・安定輸送を担ってもらい、各社の事業活動を通じ持続可能な社会の実現を目指し、環境にやさしい鉄道の利用を促進するため、我々利用者は節電・マイカー等の利用縮減や再生可能エネルギーの活用等協力していかねばならないと思料する。

国土交通省も「検討会」を立ち上げ、「鉄道脱炭素施設等実装調査」に対する補助制度を創設されるなど取組みを推進しています。

これら環境にやさしい鉄道の更なる利用促進を願っているところです。

※実質的に再生可能エネルギー由来の電力を導入する仕組み

⇒使用電力に関西電力㈱の「再エネE C Oプラン」を活用した、実質的に再生可能エネルギー由来の電気供給プランを活用することで、CO₂排出量ゼロとなる仕組み
(近畿)

<対応> 2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現に向けて、鉄道分野におけるCO₂排出削減の取組をこれまで以上に加速化させるため、令和4年3月に有識者・関係者からなる「鉄道分野におけるカーボンニュートラル加速化検討会」を立ち上げ、令和5年5月に目標値の設定やロードマップを含む「鉄道分野のカーボンニュートラルが目指すべき姿」がとりまとめられました。
(近畿運輸局)

● JR阪和線の夏の冷房温度設定について

<提言> 通勤電車として、JR阪和線を利用しています。

1. 令和7年度の夏期時期については、異常な猛暑で、各車両冷房を導入していますが、冷房の温度は何度に設定しているのでしょうか。

特にこの夏は異常な暑さですので設定温度を下げることは出来ないでしょうか。

なお、大阪メトロの温度は大変低くなっており温度差がありすぎだと思います。

2. 列車待ちの多い和泉府中駅での冷暖房完備の待合所の設置は出来ないでしょうか。鳳駅では設置されています。

3. 阪和線の区間快速の6両車両については、弱冷房車が2両及び女性専用車1両がつながれており、残り3両のみ冷房車となっています。

弱冷房車は、1両のみに出来ないでしょうか。

4. 要望ですが、車内温度維持の為、ドアをお客様に開けるよう放送がありますが、お客様が出られた後は放送で、「ドア付近の方は車内温度維持のためドアを閉めていただくようご協力をお願いします」など放送は出来ないでしょうか。
(近畿)

<対応> 暑さ、寒さは個人の体感によるところが大きく、また、その日の体調や服装によるところもあり、すべての人にとって快適な温度とすることは当然ながら困難であるため、空調温度については、多くの方が快適と感じる車内空間となるよう各鉄道事業者の判断により設定されているものと承知しております。

また、阪和線に限らずJR西日本においては、列車の車両数に応じて他の車両よりも設

定温度が1～2度高い弱冷車が設定されており、近畿地区においては6両以上の列車については、2両が弱冷車に設定されていると承知しております。

ご意見につきましては、鉄道事業者にお伝えします。(近畿運輸局)

1.

夏季の冷房車両については、外気温や混雑率などに注意し、適切な車内温度の保持及び設定をしております。また、必要に応じて車内の空気を循環させるためのファンを使用し、体感温度や車内温度に配慮して快適な車内環境の維持に努めております。

基本設定温度を25℃とし、弱冷車両と女性専用車両については1～2℃高めに設定しておりますが、お客様によって体感温度が異なるため、車掌が手動で微調整を行う場合もございます。ご了承ください。

2.

ホーム待合室については設置を検討しておりましたが、ホームの構造上の観点から設置を見送りさせて頂いております。今後も設置は予定しておりません。ご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

3.

お客様のご意見やご要望を踏まえて設定しておりますが、今回いただいたご意見についても、今後のサービス向上の参考とさせていただきます。

4.

ドアを閉める際にはお客様同士の配慮が必要なため、いただいたご意見は今後のマナー向上への啓発に活かしてまいります。(西日本旅客鉄道株式会社)

1について

空調装置の設定温度については、車内冷房は25℃～26℃(弱冷車・女性専用車両については27℃)に設定しております。乗務員が外気温及び車内の混雑状況を考慮し、空調装置の「入・切」操作をしております。また必要に応じて送風機の操作や強めの冷房に切り替えることもあります。(大阪市高速鉄道軌道株式会社)

● 鉄道駅に設置してある改札ゲートの仕様の改善要望

<提言>通勤通学時間帯に駅中から改札ゲートを通して外へ出る時に、皆さんも経験があると思いますが、前の人が突然止まり、止まり切れずに接触してしまいました。その駅には、いくつかの退出ゲートがあり、ある程度手前から通過するゲートに別れて人の流れが線のようになっています。その中で、私の前で突然、ゲートが閉鎖してしまい、閉鎖原因の前の人、私、次の人の3人が閉じ込められ、周りの流れに取り残されてしまいました。閉鎖の原因となった人の再タッチにも戻るに戻れず、後ろの人が、隣の列にうまく割り込めれば、何とか2人目の私も隣に割り込めることもできるかと思いますが、いったんは、立ち往生してしまった状況が生まれます。

ゲートが閉鎖される原因はそれぞれでしょうが、駅から出さない(ゲートを閉める)発想から、人の流れを止めない、改札の外や再入場時に対応する発想に変えられないでしょうか。ゲート閉鎖や人との接触によるストレスをなくしてほしいと思っております。

最近の郊外型量販店の駐車場は、車のゲートバーや出券機がなく、入場時の車番撮影によって精算し出場します。90分無料などとしている店では、精算もしないで退場していきます。もちろん、不正もあると思いますが、費用対効果を考えてこの方法となったのでしょう。

そこで、駅のゲートも退出時にカードで判別し、次回入場時（または、いったん出場し）精算する、精算しないと入場できない仕様にし、人の流れを優先するように改修をお願いしたいと思います。（神戸 T）

<対応>自動車においては自動車登録番号等により車両の使用者名義等の特定は可能ですが、一部事業者において導入されている顔認証改札を除き、顔により利用者を特定することは困難であると承知しております。

また、ゲートが封鎖される原因としては、利用区間内の運賃の支払いが確認できない不正乗車やICカード等の不良、改札機の処理速度を超えるスピードでのゲート通過等が様々な要因が考えられるところですが、ご提案については、キセル乗車等の不正乗車の防止の観点を含め、現実的な対応ではないと考えております。

通常時において、改札ゲートでの滞留は長時間に及ぶものではありませんので、ご利用の際には前の方と一定の間隔を開けて余裕をもってご利用頂きますよう、ご協力をお願いします。（近畿運輸局）

● 列車内及び駅構内における酷暑への対応について

<提言>通勤でJR神戸線を利用していますが、酷暑のため通勤が非常に辛く、少しでも暑さをしのげる環境で通勤できればと思っています。

駅まで徒歩ということもありますが、ここ数年は電車に乗車してからも、汗が止まらず不快な思いをしており、周りを見ても携帯扇風機を使っている人も多くいます。長時間乗車など個人によって乗車の状況が異なるのは理解しますが、試験的に冷房の設定温度を1℃～2℃下げることができないでしょうか。

それと、駅構内やホームにミストやスポットクーラーを設置するなど快適に利用できる駅づくりに取り組んでいただきたいと思います。（神戸 Y）

<対応>ご認識の通り暑さ、寒さは個人の体感によるところが大きく、すべての利用者が満足する空調設定は困難であると認識しております。

利用者自身において可能な対策についてもご検討頂きますようお願いいたします。

ご意見については、鉄道事業者にお伝えします。（近畿運輸局）

● 駅の改修について

<提言>琴電に無理をお願いするのは恐縮だが、三条駅南の東・西の通路が極めて狭隘、また側溝にグレーチング（蓋）がなく、高齢者と自転車など、また駆け込み乗車客が輻輳することがあり、改善を望みたい。（四国）

<対応>ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。ご提案のありました踏切の拡幅については、軌道の構造変更を伴う大幅な施設改修が必要となることから、早期の対応は困難です。

また、西側の通路につきましても関係機関にお申し出の内容をお伝えさせていただきましたが、当該箇所が農道であるため、グレーチングの設置は困難であるとの回答がございました。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。(高松琴平電気鉄道)

● 駅の窓口について

<提言> JRのワープ(旅行商品販売窓口)が縮小され、高松駅のみになった。不便極まりない。(四国)

<対応> 弊社では、少子高齢化や人口減少に加え、人手不足など非常に厳しい経営環境の中、機械化等による販売体制の見直しにより省力化・省人化とサービス水準の維持・向上の両立を目指すなど、経営改善の取組みを進めており、その一環として、弊社が運営する旅行センターにおいても営業時間等を縮小する運びとなりました。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、現在弊社では、ご自宅からインターネットで旅行商品をお申し込みできる、「JR四国ツアーWeb」及びお電話にてお申し込みができる「旅の予約センター」を運営しております。よろしければ、ぜひご利用をご検討ください。

- ・ JR四国ツアーWeb (<https://www.jr-eki.com/index.html>)
- ・ 旅の予約センター (TEL: 087-825-1677 (平日10:00~18:00、土日祝日10:00~17:00)) (四国旅客鉄道(株))

● 混雑時の2枚ドアの車両の運用について

<提言> 通勤で毎日、琴電を利用していますが朝夕の混雑時に2枚ドアの車両の運用は、乗降に時間がかかるため避けてほしい。(四国)

<対応> ご不便をおかけして申し訳ございません。朝のラッシュ時間帯におきましては、予備車両を除く全ての車両を運用する必要がございます。2枚ドア車両を運用する際は、ご利用状況を調査して乗車数の少ない時間帯に運用しております。今後、新型車両の導入により、2枚ドアの車両は代替する計画です。ご利用のお客様にはご不便をおかけしますが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。(高松琴平電気鉄道(株))

● 乗車マナーの周知について

<提言> 琴電の乗客のマナーが悪いので、乗客に対する周知、啓発(車内放送、ポスター掲示等)をしていただきたい。

ドア付近の乗客で、ドアが開いてもその場所から動かない人が多い。

前の座席が空いても、座らない人がいる。座らないのなら横に動いて他の人に譲ってほしい。(特にリュックを背負った人が立ったままでは、通路が狭くなり移動できない。)

(四国)

<対応> ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ことでは、お客さまに駅や電車内で快適にお過ごしいただけるよう乗車マナーの向上にご協力をお願いしています。

その一環として、お客さまに守っていただきたいマナーとルールを周知するため、2013年1月より「さぬき弁のマナー講座」のポスターを掲出しています。あわせて、日本民営鉄道協会が作成した「駅と電車内の迷惑行為ランキング」の啓発ポスターも掲示し啓発

に努めています。今後も引き続き、ポスターや車内放送など多様な媒体を活用し、乗車マナー向上に取り組んでまいります。
(高松琴平電気鉄道(株))

● 低床電車の導入について

<提言> ことであんに低床電車を導入願いたい。他都市のLRTの交通環境と比較すると、施設の改修など容易でないが、松山市、熊本市などを参考にすれば実現が可能ではないかと推察する。
(四国)

<対応> ご提案ありがとうございます。ことであんでは、普通鉄道を運営しており、琴平線の朝の時間帯の電車には、600名程度のお客様にご利用いただいている便がございます。ご提案のLRT(ライトレールトランジット)は、輸送力の小さな軌道系の電気鉄道であり、現在ご利用いただいているお客様を輸送できないと思われまふ。あわせて、LRT車両の導入、駅施設等の改修などの多額の費用が必要となることから、弊社での導入は検討しておりません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。今後も駅施設や車両のバリアフリー化の推進に取り組み、お客様のご利用環境の改善に努めてまいります。

(高松琴平電気鉄道(株))

● 車両の数について

<提言> JR鹿児島本線の笹原～博多間を利用しています。

7～8時台は、6～9両の列車になっていますが、この時間帯は、かなり混雑することから、9時台を利用することがあります。しかしながら、9時台になると4両と極端に少なくなり、混雑化が解消されません。

その後、11時台になると6両とかになり、少しはましになりますが、9時台、当該駅間を考慮すると4両というのは、どうかと思います。

せつかく混雑の時間帯を外して利用しているのに意味がなくなります。

改善等を望みます。

(九州 K)

<対応> 通勤・通学時間帯の車両数(列車本数)につきましては、お客さまのご利用状況をもとに、保有車両を最大限かつ効率的に使用し他区間などのご利用状況も勘案しながら、輸送力の確保に努めております。そのため、まことに恐れ入りますが、早急な改善は困難な状況でございます。このたび頂戴いたしましたご意見は、今後の参考とさせていただきます、お客さまに快適にご利用いただけますよう適切な車両数(列車本数)の設定に努めてまいります。
(九州旅客鉄道株式会社)

● 「QRチケットサービス」に関して

<提言> 出張等でJR九州を利用していますが、駅窓口や指定席券売機での切符の受け取りが不要な「QRチケットサービス」で入退場する機会が多いのですが、長崎駅や佐世保駅など駅によってはQRコードの表示が表れない事象が起こり困ったことがあります。博多駅では、そのような事象になったことはありません。スマートフォンや駅Wi-Fiの関係もあるかと思いますが、理由が不明です。

そのようなことがあつてからは、「QRチケットサービス」は利用せず、切符の受け取りを利用しています。

せっかく JR九州が「QRチケットサービス」を推進しているのと思うところです。QRコードの表示が表れない事象の理由や解決する方法が分かればご教示願います。

(九州 K)

<対応> QRチケットの表示が表れない事象については、お客さまのお持ちの携帯電話の通信環境が不安定な場合やお客さまのご利用が集中し、アクセス数が増加した場合などに発生する可能性がございます。JR九州アプリからQRチケットの表示ができない場合は、予約確認メールに送信しているURLからですとQRチケットの表示をすることが可能となります。

(九州旅客鉄道株式会社)

● JR九州における車内アナウンスについて

<提言> JR九州における車内アナウンスについて

列車遅延の際に「先行列車遅延のため〇〇分遅れで運行しています。」といったアナウンスをよく聞きます。数分程度の遅れであればやむを得ないと思いますが、遅れが10分を超えるような場合、もう少し細かな案内があってもいいのではないかと感じているところです。

列車遅延状況は刻々と変化しますし、車掌さんが多忙な業務の中での何を優先するのかといったこともあるかとは思いますが、利用者視点で見ると他のJR線との乗り継ぎや最寄りの駅からの二次交通の利用もあり、遅延情報は気になるところです。

つきましては、要望となりますが車内における遅延情報のアナウンスについては可能な限り細やかな案内を頂けると助かります。

(九州 T)

<対応> 列車遅延時の放送案内につきましては、可能な限り情報収集を行い、お客さまの立場に立ったご案内を行うよう指導しているところではございますが行き届かず申し訳ございません。列車に遅れが発生した際は、急遽、運行計画が変更となる場合もございますが、お客さまにご迷惑をおかけしていることを認識し、可能な限り早めの情報収集を行い、こまめな放送案内と丁寧で正確なご案内に努めてまいります。

(九州旅客鉄道株式会社)

● ホームドアの設置等の安全対策について

<提言> ホームで列車待ちをしている際に特急列車が通過するときは怖いと感じることが多々あります。健常者の私でさえそう感じるのですから、視覚障がい者の方はなおさらだと思います。東京や大阪などの大都市ではホームドアの設置されているところが多いと感じますが九州の状況はどうなのでしょう。

運賃の改定もされましたし、利用者の安全設備への要望は多いと思います。

ホームドア設置の検討等の安全対策への取り組みについて教えて頂けると助かります。

(九州 T)

<対応> 当社が運行している車両はドアの数や位置が統一されておらず、包括的に対応できるホームドアの設置が技術的に困難な状況でございます。そのため、ホームドア設置の早急な対応はできかねますが、この度頂戴いたしましたご意見は今後の参考にさせていただきます。

(九州旅客鉄道株式会社)

● 駅のエスカレーターにおける危険回避について

<提言> JR・西鉄・福岡市地下鉄のいずれにも該当することですが、駅のエスカレーターを利用する際に、いまだに歩く人が多く、非常に危険を感じます。特に、下りのエスカレーターに立っている時に横を歩いて通過されると、荷物などが引っかかり転倒する危険があり、大怪我をする可能性が顕在しています。キャンペーンなどでエスカレーターを歩かないように注意喚起していただいていることは理解していますが、もう少し積極的かつ効果的な対応を検討していただけないでしょうか。たとえば、一定期間の朝夕だけでも、駅員の方が注意喚起するなどしていただければ、少しずつ利用者の意識が変わっていくのではないかと考えています。

利用者の安全確保のために、ご検討をお願いいたします。 (九州 H)

<対応> エスカレーターのご利用については、ご認識の通り、歩かずに立ち止まってご利用いただくよう他の鉄道各社とともにキャンペーン等を行っており、ポスターや案内放送等による注意喚起を行っております。引き続きキャンペーン等による注意喚起を行っていくとともに、駅係員からの注意喚起を含め、より効果的な対応も検討してまいります。

(九州旅客鉄道株式会社)

弊社では、「エスカレーターでは歩かないように促す啓発ポスター」を掲出している他、エスカレーターからの注意喚起を促す自動放送を流しております。また、ラッシュ時間帯を中心に係員が放送を適宜行っていますが、窓口等でお客様対応・券売機等の対応を行っている場合は、アナウンスができない場合もございます。

エスカレーター利用方法についてはお客さまのモラルによるところもあり、ご利用マナーのご協力をお願いしておりますが弊社としても対応に苦慮しているところでございます。今後については、啓発ポスターによる周知強化やラッシュ時間帯における係員によるアナウンスの頻度を増やす、といった対応を行ってまいります。

駅員による注意喚起を一定期間、特に混雑する朝夕の時間帯に実施することにつきましては、今後、検討してまいります。

今後も継続して啓発を続けてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (西日本鉄道株式会社)

エスカレーター安全利用啓発につきましては、「歩かず2列で」「手荷物はしっかり持つて」ご利用いただくよう、エスカレーター付近へ大型壁面シート・床サインの設置を実施するとともに、パンフレット等によるインバウンド向けの啓発等を実施しております。

また、令和7年11月4日より、天神駅（西口・中央口・東口）及び博多駅（博多口・中央口）の計10か所で、AIを活用した音声による啓発を開始いたしました。

いただきましたご意見も踏まえ、今後もさらなる啓発強化に向け取り組みを進めてまいります。 (福岡市交通局)

● JR九州駅の指定席券売機設置拡充について

<提言> 貴社の「ハロー！自由時間ネットパス」を利用させていただいております。

予約後の切符の受取りや指定席予約を駅・窓口で行う際に、指定席券売機が便利で利用

していますが、同券売機が設置されていない駅も見受けられます。駅の「みどりの窓口」でも手続きが行えるようになってはいますが、利用時間が限られていますし、窓口が無い駅もあります。

同券売機の設置については、貴社の中で基準等があるとは思いますが、拡充についてご検討いただきますようお願いいたします。(九州 E)

<対応> 指定席券売機の設置については、特急停車駅を中心にお客さまのご利用状況等を総合的に勘案し設置を行っております。窓口が無い駅については、引き続きお客さまのご利用状況を注視しながら設置箇所を検討してまいります。(九州旅客鉄道株式会社)

● JR九州「鹿児島線乗り」博多駅のダイヤ編成について

<提言> 鹿児島本線博多駅発の10時台から16時台の上りでは、福岡駅止まりの電車が多く同駅から先に行く場合は約40分間隔があくダイヤ編成となっています。利用者にとっては約40分の待ち時間は長いと感じられますが、調整できないものでしょうか？

(九州 H)

<対応> 列車の停車駅や種別、運行区間については、お客さまのご利用状況や列車の使命などを総合的に勘案し設定しております。停車駅や種別、運行区間を変更いたしますと現在ご利用のお客さまへの影響が大きいため早急な改善は困難な状況です。このたび頂戴いたしましたご意見は今後の参考とさせていただき引き続きお客さまのご利用状況を注視してまいります。(九州旅客鉄道株式会社)

● JR九州の在来線及び新幹線車両のインバウンド対応について

<提言> 大分から鹿児島中央まで月に1回程度ソニック及び新幹線の指定席を利用しています。

近年、オーバーツーリズムの指摘がなされていますが、観光客が指定を受けていないのに指定席に座っているケースやキャリーバッグを指定場所に保管しない、客室内でスマホを大声で使用するなど迷惑行為をよく見かけます。車内では停車駅等を放送していますが、客室内の環境保全に向けマナーアップや禁止行為の放送を頻繁に行い無用のトラブルが発生しないような対策の強化を講じていただきたい。(九州 N)

<対応> 車内でのマナー放送につきましては、座席占有を控えていただくお願い・携帯電話使用マナーや大きな声での会話を控えていただくお願い・荷物棚をご利用していただくお願い等を状況に応じて実施しております。また、列車内で乗務員が発見した際は、可能な限りお声掛けをさせていただいており、デバイスを用いた多言語による案内も指導しております。また、マナーに関する注意喚起等を含む「これなに？おしえてJR九州」をホームページにより展開するとともに、列車内や駅構内におけるポスター掲出など、お客さま一人ひとりに快適にJR九州をご利用いただけるよう取り組んでおります。引き続き、客室内のマナーアップ等に継続的に取り組んでまいります。(九州旅客鉄道株式会社)

● JR千早駅のエスカレーターについて

<提言> 数年前の話で恐縮ですが、当時、JR九州の千早駅から博多駅まで列車通勤をしておりました。

その日は、確か踏切事故の影響で列車のダイヤが乱れていたと記憶していますが、乗車を待っている方が千早駅（高架駅）のホーム上に滞留しているという状況がわからずに、エスカレーターでホームまで昇ってしまいました。

昇り切った途端、ホーム上はごった返していたのですが、後続の利用客も次から次へとエスカレーターで昇って来られたことから、エスカレーターの降り口が大渋滞となってすし詰め状態となり、かなり危険な状況となりました。

利用客のどなたかが「エスカレーターを止めて！」と大きな声で叫ばれたことからかとは思いますが、エスカレーターは停止し、事なきを得たという経験があります。

J R九州におかれては、駅員さんの配置が困難と聞き及んではおりますが、ダイヤが乱れて駅構内が混雑している場合は、監視モニター等でエスカレーターやホーム上の状況確認についても強化して頂ければ幸いです。（九州 O）

<対応> 当社では、列車の大幅な遅れや運転見合わせが発生する場合は、遅れの見込みや運転再開見込みを放送にてご案内し、また運転再開の目途がたたない場合は他の交通機関を推奨することでホームにお客さまが滞留することを防ぐように努めております。列車の遅延時等、多くのお客さまがお待ちになる状況においては、駅ホームに多くのお客さまが滞留することがないように、駅係員による構内放送にてお客さまへご案内を行うほか、監視モニター等を活用してホームやエスカレーター付近の状況に努めてまいります。また、緊急の場合等、危険を伴う際には大変お手数ですが、駅社員にお申し付けいただけますとすぐに対応させていただきます。（九州旅客鉄道株式会社）

● 列車の遅延が発生した際の快速列車の運行について

<提言> いつも J R九州博多駅から千鳥駅まで普通列車を利用しております。

平日夕方の時間帯は、快速列車が福工大前駅で普通列車を追い越します。

先日、快速列車に乗車したところ、「前の列車の遅れにより、当該列車も遅れが発生している」等のアナウンスがありました。通常であれば、福工大前駅で前を走行する普通列車が快速列車を待っているはずが、先に発車していました。やむを得ず次の快速列車の停車駅の古賀駅まで乗車し、普通列車を待つことにしましたが、次にきたのは快速列車、その次も快速列車で目的地の千鳥駅は快速列車が停車しないため、30分以上古賀駅で待つこととなりました。J R九州アプリを見ると、千鳥駅の次の福間駅に快速列車と普通列車が止まっていて、千鳥駅に快速列車が止まっているような表示でした。

各駅に列車が停車している時は、快速列車を普通列車として運行できないのでしょうか？特に区間快速列車は、福間駅から先は普通列車として運行するので、問題ないと思います。早めに決断し、博多駅から快速列車を普通列車として運行する旨のアナウンスをして対応することを要望いたします。（九州 T）

<対応> 列車の遅延が発生した際には、早期定時運行を目指しながらお客さまのご利用状況に合わせ、前後列車との時間の間隔、遅延の回復状況や他列車への影響を考慮しながら必要に応じて快速列車の一部区間を普通列車に変更する場合がございます。今回ご利用されました具体的な日時がご不明なため、当時の運行状況を確認が出来ておりませんが、お

客さまのご意見から推測しますと博多駅から福岡駅間を各駅停車列車として運行すべき状況であったとも考えられます。いただいた貴重なご意見は、今後の運行改善に役立てさせていただきます。(九州旅客鉄道株式会社)

「 バ ス 関 係 」

● バス運転手の乗客対応の改善について

<提言>令和7年7月3日(木)、札幌バスターミナル09:26発の「石狩庁舎前行(系統16)」に始発の同ターミナルから運輸支局(創成高校)前まで乗車する機会がありました。

その際、途中の北9条から北26条のバス停まで利用した高齢の方々がおられました。先に降りようとした方がバス乗車券をタッチ画面に接触させて下車したものの乗車処理がされていないようでエラーのブザーが鳴動した。

しかし、その方はそれに気づかずそのまま下車してしまいました。

これを見て運転手の方がその方を呼び止めて改めて乗車と下車処理を完了させたのであるが、その時の最初の運転手の声掛けが「お客さん、ちゃんとタッチしてー。どこから乗った？」と、非常に不機嫌でしかも態度が悪くその方を問い詰める格好となっていて、見ていてもかわいそうになるくらいであった。

人間だれしも間違いや勘違いはあるし、この方も悪意を持っての行動とも思えない。

運転手は単に業務を遂行する上での作業の一環としか思っていないのか、何か面白くないことがあったのか分かりませんが、当事者以外の他の乗客も気分を害するような対応には閉口しました。

もっと、別な対応(声掛け・言い回し)はできなかったのか?「お客様は神様だから、何でもお客ファーストで」というつもりはないが、もう少し大人の気の利いた対応はできなかったのか・・・。

運転手教育をしっかりとお願いしたい。

「年寄り笑うな、行く先だもの!」=この運転手もいつかは年寄りになり、同じ対応をされた時のことを考えるべき!

(時間が経過して記載しているため、バス停や会話内容がうる覚えのところがあります。ご留意願います。)(北海道 F)

<対応>バス乗務員による接遇は、利用者の方々の安心感や公共交通機関に対する信頼に直結する重要なサービスであると認識しております。

いただきました事例のように、声掛けの仕方ひとつで利用者が不快な思いをすることのないよう、引き続き、バス事業者に対しましては、接遇対応を含めた乗務員教育の徹底を促してまいります。(北海道運輸局)

● バス停(上屋)での運行(運休)状況等の表示について

<提言>地下鉄麻生駅~新琴似12条10丁目を利用しています。

バスを利用していつも思うのですが、遅れがあるのは仕方がないにしても、何分遅

れるのか。あるいは、運休するのかが分からない。

バスは遅れるもの、冬場は特に遅れるとの認識で、今までは殆どバスを利用することはありませんでしたが、職場が変わり、バスを利用する機会が増えました。

新琴似12条10丁目〔01麻生行き〕は、今まで利用した殆どが5分以上遅れています。

繰り返しになりますが、遅れがあるのは仕方がないにしても、何分遅れるのか。運休しているのかが分かりません。

過去に地下鉄麻生駅〔05〕から乗車しようと待っていたところ、何分過ぎてもバスが来ない。

挙句の果てに、次のバス時間が来てようやくバスが来ました。

未だに運休だったのか、あるいは大幅に遅れていたのか等分からずじまいですが、結局、一本前のバスは来ませんでした。

デジタルサイネージ（電子看板）等を活用し、一目見て、遅れや運行（運休）状況が分かるようにしていただきたい。

ネットを見れば分かるかも知れませんが、その場で一目見て分かるようにしていただきたいとの要望です。

よろしくをお願いします。

（北海道 K）

<対応>バスの運行状況をバス停等で分かりやすく表示することは、利用者の利便性向上に資する有効な取組であると認識しております。

一方で、デジタルサイネージの設置には相応の費用負担を伴うことから、事業者におきましては、設置箇所の優先度を勘案しながら段階的に導入を進めているところです。

本件につきましては、バス事業者にご要望としてお伝えするとともに、デジタルサイネージ設置等利用者利便向上に資する支援メニューの情報提供を図りつつ、利用者への案内改善を促してまいります。

（北海道運輸局）

● 仙台市交通局のバスの系統番号について

<提言>先日、農業園芸センターを訪れるため事前に調べたところ、仙台地下鉄東西線の荒井駅から仙台市交通局の「震災遺構仙台市立荒浜小学校前行き」のバスに乗車し、途中下車すればいいと知り、そのルートを選択した。当日、荒井駅に到着し、駅構内のバス発車時間を示す電光掲示板を見ると、12:44発と13:28発のものが出ており、昼食をとって13:28発で行くことを選択した。ただその際に、掲示された系統番号が12:44発は20番で、13:28発は40番と表示されており、若干の不安が残った。そこで、交通局のHPで調べてみると、「13:28 70・40・20系統（霞の目営業所～震災遺構仙台市立荒浜小学校前行）」となっていたため、荒井駅始発の20系統と区別しているのではないかと推察した。案の定、バス停の接近表示も40系統となっており、安心してバスを待っていた。しかし、実際に来たバスの行き先表示は同じだが、系統番号が20となっていた。前のバスが遅れてきたのかとも思ったが、時間どおりだし、バス側面の表示板にも荒井駅始発とはなっていなかったの、確かに待っていたバスかと思い、迷いながら乗車し

た。

端的に言えば、駅構内及びバスの接近表示、HPの表示と実際のバスの表示が合致していなかったということだが、このような事例は氷山の一角で、他にもあるのではないかと心配になった。ちなみに、バス停のアナログ表示（紙）には、13:28発のバスも20系統として掲示されていた。系統番号を目安にしてバスに乗る人は少ないかと思うが、少しでもユーザーの混乱を防止するため、あらゆる媒体における系統番号掲示の統一化を徹底願いたい。

さらに言うと、HPでは系統番号は「漢字の読めない子供や外国人にも利用しやすくするもの」となっていた。その通りGoogle翻訳を利用して、外国人に対しても多言語で系統番号自体の説明はなされている。しかし、最後に出てくる肝心の荒井駅を発着する系統番号体系表は日本語版しかなく、どうせならここも翻訳化もしくは多言語表記するなど、改善をすべきかと思うが如何か。（東北）

<対応>ご指摘の12時44分（始発）荒井駅～農業園芸センター～（終点）震災遺構仙台市立荒浜小学校前へ向かう便は、20系統になります。

一方、13時28分に荒井駅を発車する便は、以下の通り行先表示が切り替わります。

- ①（始発）霞の目営業所～（経由地）薬師堂駅＝70系統
- ②（経由地）薬師堂駅～（経由地）荒井駅＝40系統
- ③（経由地）荒井駅～（経由地）農業園芸センター前～（終点）震災遺構仙台市立荒浜小学校＝20系統

上記の①→②→③と区間によって系統番号が70→40→20と切り替わるため、各バス停には対応する系統番号の時刻表を掲示しています。

しかしながら、荒井駅構内の表示画面及びバス停に設定しているLEDの接近表示機に関しては、行先表記は③「農業園芸センター」及び「震災遺構仙台市立荒浜小学校前」となっているものの、系統番号は②の40系統のままとなっていることを確認いたしました。

引用している運行用システムデータと各表示機器との間のデータ連携不具合により、ご指摘いただいた事案が発生したと推察されます。この事象を解消するために、システムデータと各種表示機器との連携の仕方について、今後、どのように修正するか検討してまいります。

なお、系統番号体系表の翻訳化等のご意見につきましては、今後の対応の参考とさせていただきます。（仙台市交通局）

● 仙台駅西口バスターミナルへの横断歩道設置について

<提言>S-PAL地下街や名掛丁方面で買い物をしたあと、仙台駅西口バスターミナルからバスに乗って帰宅するためには、必ずペDESTリアンデッキに上がり、そこからまた、バスターミナルに降りなければならず手間がかかるし、余計な労力を使うことになる。

この思いはバスターミナルにあるバス案内所の職員も同じようで、先日、案内所付近のベンチでバスを待っていたところ、車道を横断しフェンスを乗り越えて案内所に入っていくのを目撃した。また、右側車線に待機中の一歩る仙台から降りた運転士が車道を横断

しバスターミナルに歩いていくのも目撃した。(12/2 夕方)

車道横断禁止の看板を設置しておきながら設置者側がそれを守れないのだから、他県の駅前バスターミナルと同様に車道に横断歩道を設けて、交通案内員を配置することで安全確保したうえで横断を可能とし利用者の移動負担を軽減すべき。(東北)

<対応>

1. 車道横断について

仙台駅西口バスターミナルは、指定できる駐車スペースが確保できないことから、それぞれのバスは空いているスペースに駐車し待機することになります。

そのため、る一ふる仙台の乗務員に限らず、バス乗務員の多くはバスを右側に停車させ車道を横断し休憩施設やトイレに移動せざるを得ない状況となっております。

いただいたご意見を踏まえ、バス乗務員には、車道を横断の際は安全確認を徹底し、利用者に誤解を招くことのないよう周知を図ってまいります。

また、バス案内所の職員に対しては、車道の横断を行わないよう、改めて周知を図ってまいります。(仙台市交通局)

2. 横断歩道の設置、交通案内人の配置について

仙台駅西口バスターミナルをご利用になるお客様は、ペDESTリアンデッキから各乗り場へ移動することを基本としており、バスターミナル内は車道として管理していることから、安全対策のため横断禁止の看板を設置しております。

また、横断歩道の設置や、交通案内員の配置につきましては、バスターミナル内を発着するバスの便数が多く、混雑する恐れがあることから、困難でございます。ご理解賜りますとともに、今後も利用しやすい仙台駅西口バスターミナルの環境改善に努めてまいります。

(仙台市交通局)

● バス停の地図表示について

<提言>私は仙台駅方面にバスで向かう際は、いつもシーアイマンション前の子平町・壽徳寺前バス停から乗車します。

そのバス停には、時刻表とともにバス停付近を案内する地図が掲示されています。

これは慣れないバス利用者にとっては非常にやさしいサービスと思います。

バスを降りてからどちらの方向に向かえば良いか迷った際などは優れた道案内になると思います。多くのバス停に掲示されることを願う次第です。

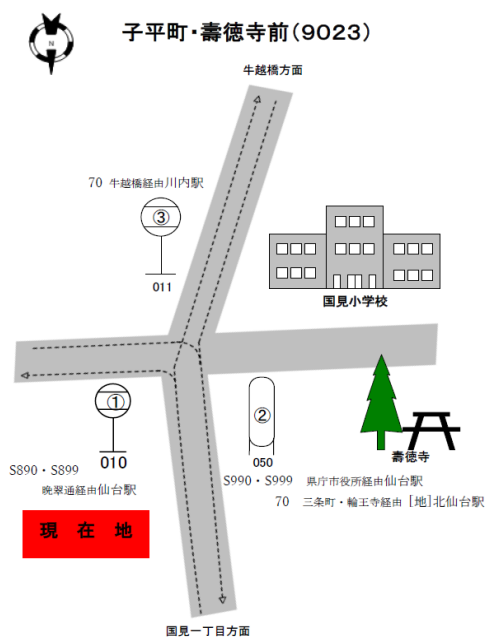
ただ、子平町・壽徳寺前のバス停の地図は、表示の上を北方向としたせいか、地元利用者でも頭を悩ます地図となっているのが残念でなりません。

北方向を上にするに拘らずバス停に対面した時の前面道路を主眼にした地図にして頂くと分かり易くなると思います。(東北)

<対応>ご指摘の地図につきましては、お客様視点の地図に修正させていただきました。

(仙台市交通局)

※修正後の地図



【参考】改善以前の地図



(撮影、本紙添付は東北運輸局支部)

● 横浜市営バスの走行中の事故防止について

＜提言＞横浜市営バスに乗車する機会が多々あるのですが、先日バス停で7～8名ほどの方がバスを待っておりまして。

バスが到着し、前方のドアが開き乗車口から乗客が乗車し、車内後方が空いていたので後方へと移動をしていたところ、バスが発車し始めたため何名かがバランスを崩して、転倒しそうになった事例がありました。

(車内アナウンスで、バスが停車してから席をお立ち下さい等の案内がありますが)

バスの定時運行は大事ですが、車内事故防止・乗客の安全確保の観点から乗客の安全を確認してからの発車を行っていただきたいと思います。

乗組員への社内教育は、勿論、実施していただいていると存じますが、安全第一を徹底していただきたいと思います。(関東 I)

＜対応＞今回いただきましたご意見・ご要望につきまして、横浜市交通局へ確認したところ、以下回答がありましたのでお伝えいたします。

お客様が乗車から降車されるまで安全確認を行うとともに、車内放送にて以下6つの言葉で声かけを行い、車内事故防止に努めております。

- ・お待たせいたしました。
- ・ありがとうございます。(乗車時)
- ・発車します、お掴まりください。

- ・揺れます、曲がります、ご注意ください。
- ・次止まります。
- ・ありがとうございます（降車時）

またこれらの声かけが浸透しているか、定期的に添乗確認を行っております。

社内教育については、ドライバーに段階制を設け毎年選考を行っており、安全運転及び高い水準のサービスを確実に提供している乗務員をマスタードライバーとして任命しております。

また新人ドライバーにはランクが高いマスタードライバーが指導を行い、安全運転、サービス意識向上に努めております。

引き続き、車内事故防止のため、これらの取り組みを徹底してまいります。

(関東運輸局)

● 路線バス存続について

<提言> 現在私は、通勤においてバスで駅前まで行き、乗り換えして勤務先まで行くことは可能ですが、どちらの路線とも2時間に1本間隔のため利用は困難であり、マイカー通勤しています。

このようにバス利用はしていませんが、日々、公共交通を取り巻く状況に関心があります。

令和7年春ごろ、長野県の地方紙信濃毎日新聞では、“人手不足に向き合う”をテーマに、連日、バス路線の現状、運転手確保等について報道がなされていました。

令和7年3月13日の記事では、アルピコ交通と長電バスは長野市街地と周辺の中山間地を結ぶ6路線（牟礼線、県道戸隠線、鬼無線、高府線、新町大原端線、篠ノ井新町線）を令和7年9月末で廃止すると明らかにしたとの内容でした。

これに対して、長野県知事は代替手段が講じられていなければ廃止は容認できないとの考えを示しました。当然のことと思いました。

その後、関係機関との調整が進み、何とか学生の足、地域住民の足が確保されました。これは恒久的な対策ではなく、今後の運転手確保、予算確保等が困難になり運行の継続ができなくなるかもしれません。

バス事業者を取り巻く現状から減便、休止、廃止もやむを得ないとは思いますが、通勤通学の人、車を持たない老人のことを思うに永続的な運行を行政、バス事業者等関係機関の調整により何とか維持されるよう切望します。

私自身もいずれは免許返納し公共交通機関を利用する立場になりますので、自分事として捉え、状況を注視するとともに、可能な限り公共交通機関を利用したいと思います。

(北陸信越)

<対応> 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

ご指摘のとおり、地方における公共交通機関の維持は、通勤・通学者のみならず、高齢者をはじめとする交通弱者にとって、日常生活を支える重要なインフラであり、その存続は地域の持続可能性にも深く関わる課題です。

長野県内においても、運転手不足や採算性の問題から、路線の減便・休止・廃止が相次いでおり、今年春には複数の路線が廃止の対象となったことが報道されました。

現在、関係機関との調整により学生や地域住民の移動手段は一部確保されておりますが、今後も運転手の確保等が課題となっております。

国土交通省といたしましては、今年度から3か年を「交通空白解消・集中対策期間」と位置づけ、全国における交通空白解消の取組を総合的に後押ししていくこととしており、今回の路線廃止に係る代替バスの導入に当たっても、一部財政面でのご支援をさせていただいているところです。

地域の将来を見据え、地域全体で公共交通を支える意識をされていることは非常に意義深く、今後も、行政・交通事業者・地域住民が連携し、持続可能な交通体系の構築に向けて取り組んでまいります。いただいたご意見は、今後の施策検討の参考とさせていただきます。

引き続き、公共交通へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(北陸信越運輸局)

● 高岡市におけるコミュニティバス再開の要望

<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。平成18年には、当初の1路線から2路線に増やし「市民の足」として運行していたが、乗客の減少と車両の老朽化、高岡市の財政難による経費削減のために廃止されたものである。

コミュニティバスの導入は、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が必要」とのことから、「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たものであった。

現在、高岡市においては「高岡市地域公共交通計画」により、「『高岡型コミュニティ交通』の確立による、持続可能な公共交通ネットワークの構築」として、「住民が主体となって運行する『市民協働型地域交通システム』で骨格的公共交通を補完」するとしているが、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」の方々にとっては、複雑な交通システムより、定時定点で利用可能なバスサービスの提供がますます必要となっていると思われる。

については、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、再開されるよう要望する。<高岡市が目指す将来像>である「コンパクト・アンド・ネットワークのまちづくり」のためにも、何分のご検討をお願いしたい。(北陸信越)

<対応>現在、本市では住民が主体となった市民協働型地域交通システムを普及拡大していくことによって、市域全体の移動利便性向上に取り組んでいるところです。

この取り組みでは、地域の実情を把握している住民が運行形態や運行経路、停留所等を住民目線で検討をされておりまして、交通事業者と連携した予約制乗合型タクシー、地域

住民がドライバーを務める定時定路線型の巡回バス、住民のマイカーを活用した乗合サービスなど、それぞれの地域の特性に応じた多様な移動手段が展開されています。

そのため、これらは、その地域にお住まいの住民にとって、分かりやすく使いやすいものになっていると認識しており、今後も引き続き、地域の実情に応じた移動手段の確保に努めてまいりたいと考えております。

ご意見のありましたコミュニティバスの再開を検討する場合には、地域ごとに異なるニーズを詳細に把握した上で、効率的かつ将来にわたって持続可能なものとするのが非常に重要であると考えております。

つきましては、交通事業者をはじめ、有識者や各種団体、住民代表などから構成される高岡市地域公共交通活性化推進協議会において、コミュニティバスの再開の可能性も含め、地域の最適な移動手段について、さらに議論を重ねていきたいと考えております。

(高岡市)

当局としましても、住民目線で地域の実情に合った交通体系を構築することは重要であると考えており、高岡市におけるこうした取り組みについて、協議会への参画・助言や交通空白解消に向けた各種制度等を通じて引き続き伴走支援してまいります。

(北陸信越運輸局)

● 加越能バス（株）バス路線の検討を要望

<提言>高岡市の北西部に、富山大学の高岡キャンパスがあるが、過日、同大学へのバスを使用して行こうとしたところ、かつてあった路線が変更となっており、以前は同大学への往復路線であったと思ったが、高岡駅からの同大学、米島口、そして高岡駅へ向かうという一方通行の路線に変更され、本数も減便されて、大変苦勞したところである。

高岡駅に戻るに際し、「富大高岡キャンパス」バス停では、往復も片道もほぼ同じ時間だが、途中の「守護町二丁目」バス停では往復の時は9分だったものが、一方通行では、22分と倍以上の時間がかかっている。

運行路線の決定にあっては、事業者としてもご苦勞されていることかとは思いますが、何分の再検討をお願いしたい。

(北陸信越)

高岡駅前4番のりば	8:10	17分	9分
未広町4番のりば	8:12		
片原町	8:14		
坂下町	8:14		
急患医療センター前	8:15		
広小路	8:17		
志貴野中学校前	8:18		
大坪町三丁目	8:19		
熊野町	8:21		
開発町	8:22		
守護町二丁目	8:23		9分
守護町(富大方面)	8:24		
二上町	8:25		
富山大学高岡キャンパス	8:27	17分	
米島西	8:29		
米島口	8:30		
新能町	8:31		
狭布	8:32		
旭ヶ丘	8:33		
江尻	8:35		
ハローワーク高岡前	8:36		
志貴野中学校前	8:37		
急患医療センター前	8:38		
坂下町	8:39		
片原町	8:40		
未広町	8:41		
高岡駅北	8:42		
高岡駅前1番のりば	8:45	18分	22分



<対応>平素より加越能バスをご利用いただき誠にありがとうございます。弊社が運行している「富大高岡循環線」につきましては、令和6年10月1日のダイヤ改正時に、現行の運行形態に変更しておりますが、ご不便をお掛けすることとなり大変申し訳ございません。

全国的に運転手が不足する中、弊社においても慢性的に運転手不足となっており、加えて時間外労働の上限規制や勤務間インターバルの基準等への対応もあって、前回ダイヤ改正時において乗合バス事業を持続可能なものにしていくためには、路線の見直しや減便の措置を取らざるを得ない状況でありました。

現在においても、運転手不足の解消には至っておりませんので、引き続き人材の確保に努めるとともに、各路線のご利用状況等を勘案した上で、お客様からのご要望に応えるよう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。

(加越能バス株式会社)

● 乗合バスののりばや行き先案内の充実について

<提言>JR岐阜駅は、岐阜公園方面に行くバスののりばが複数あり、また、行き先も多く、乗車するのりばや乗車するバスがわからなく困っている観光客等が見うけられます。

案内係がいるときは案内されているようですし、のりばの案内やバス停における観光地表示もありますが、岐阜に初めて来られた人にも、岐阜バスを始めて利用される方にもよりわかりやすくすることを考えていただければと思います。(中部 I)

<対応>岐阜乗合自動車株式会社において、利用者が安心して路線バスを利用できるよう、よりきめ細やかな案内サービスとして、「おもてなしコンシェルジュ」をJR岐阜駅前バスターミナルで実施するなど、案内の充実を図っているところですが、頂きましたご意見については、事業者へお伝えさせていただきます。(中部運輸局)

● バス停の屋根設置について

<提言>バス停に、小さくてもよいので簡易な屋根を設置してもらいたい。

道路管理者、警察、交通事業者、周辺住民などの理解が困難なことも理解するが、屋島山上の遊歩道、サンポート緑地も大切だが、不要となったとき脱着可能なプレハブ的バス停の開発も研究願いたい。40度近い炎天下、バス利用者に配慮願いたい。(四国)

<対応>この度は、昨今の猛暑に際し、バス停への日よけ屋根についてご要望をいただき誠にありがとうございます。炎天下でお待ちいただくご不便は弊社といたしましても十分に理解しており、改善したい思いはございますが、バス停上屋の設置には多額の費用と設置場所の権限調整が必要となるため、弊社単独での実施は難しい状況です。

頂いたご意見は、関係機関へ要望としてお伝えするとともに、弊社といたしましても、今後の改修計画の検討材料とさせていただきます。

直ちにご期待に沿えず誠に心苦しく存じますが、今後もより快適にご利用いただける環境整備に努めてまいります。(ことでんバス)

● バス停の移動について

<提言>昨年も意見具申したが一向に改善の兆しが無いので再度意見を出します。ことでんバスのレインボー西回り線の「高松保健所」バス停は両脇の植樹帯との間が狭く、乗る時は良いが降りる時は植樹帯が邪魔で車道に降りて歩道まで移動せざる得ない構造になっている。このため前後の空間の広い場所にバス停を移動した方が安全だと思う。現在のバス停のままであれば、植樹帯間を広げて改善すべく市道管理者の高松市と相談してもらいたい。(四国)

<対応>この度は、再び改善についてのご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

昨年に続き二度にわたりご指摘を賜りましたこと、重ねて感謝申し上げます。

社内で改めて検討いたしました。改善には多額の費用を要するため、弊社単独での対応は難しい状況です。

つきましては、頂いたご意見を関係機関へ要望としてお伝えするとともに、今後の改修計画の検討材料とさせていただきます。

直ちにご期待に沿えず誠に心苦しく存じますが、今後もより快適にご利用いただける環境整備に努めてまいります。(ことでんバス)

● バスの増便について

<提言>友人が最寄りのバス停が「高松国際ホテル前」というところに住んでおり、今年の4月からバス便が昼間は大幅に減ったため不便になったとの話を聞きました。市中心部の病院に定期的に通院しており予約時間に間に合わせるのに苦労しているとのことでした。

調べてみますと、平日の上り便の7時・8時台は7便運行していますが、9～16時台の間は各1便、下り便も9～15時台の間は各1便という状況でした。新聞報道で利用者の減少や運転者不足が理由であり、高松市の会議で承認の上国の手続きを経たとされていたと記憶しています。友人は行くときは何とかなっても、帰りは治療や検査が終わる時間がバラバラのため、1便乗り遅れると最低でも1時間待ちという状況で気の遠くなる程時間がかかって大変とのことでした。このため車を持っている友人に送迎をお願いする場合も

あるとのことでした。

私も普段は電車利用ですが、朝の通勤通学時間帯は非常に混雑して大変ですが、昼間時間帯は閑散としており、路線バスも同様かなと思っています。統計によると高松市内の自家用車が約25万台、1世帯当たり平均1.2台となっています。多くの世帯が自家用車を保有しており、路線バスの維持が困難になってしまったことはやむを得ないことと思います。こうした中で事業者や自治体や国の方々が地域の公共交通維持のため様々ご尽力されていることは重々承知していますが、今般の現状を見ますと移動手段を持たない方々への対策も必要不可欠と考えており、関係のみなさまの一層のご尽力をお願い致します。

また、以前駅にバス運転手の求人ポスターに月給が書かれていましたが、大型二種免許が必要なバス運転手の月給が少なく経営が難しいためこのような状況になっているのかと驚いています。運転者不足の一因かと推察する次第です。(四国)

<対応>この度は、弊社の減便に際し、増便のご要望をいただき、誠にありがとうございます。ご利用の皆さまにとってご不便をお掛けしており、社内でも運行計画の見直しを検討いたしました。現時点では利用状況や人員体制の面から、直ちに増便を行うことは難しい状況でございます。ただし、頂いたご意見は今後の運行計画やダイヤ見直しの際に貴重な参考とさせていただきます。

ご期待に沿えず誠に心苦しい限りですが、引き続き安定した運行に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。(ことでんバス(株))

● 路線バスの回送運行について

<提言>私は通勤や仕事、休日と毎日車を運転しています。運転していると路線バスをよく見かけます。お客様が乗車されている場合は、発車、停車、右左折の際には安全に注意して運転されていると思います。ただ「回送」の表示が出ている車両は少し運転が荒いように感じます。私が運転している時に営業中のバスの感覚でいると驚く時がありますので、営業中と同じように走行していただくとありがたいです。(九州 I)

<対応>日頃より路線バスの運行へご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。当局におきましては、「輸送の安全の確保が最も重要である」との認識のもと、乗務員に対する各種教育研修をはじめ、法令遵守や運転マナーの徹底など、安全運行の確保に日々取り組んでおり、営業運行・回送運行にかかわらず安全運転を徹底するよう指導しております。

この度のご意見を踏まえ、改めて回送時の運転についても営業運行と同様の意識を持ち、周囲の皆様にご安心していただけるよう、全乗務員に対して注意喚起を行うとともに、教育研修の機会を捉えて指導の強化を図ってまいります。

今後とも、地域の皆様にご安心して見守っていただける運行を目指し、より一層の安全確保に努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。(長崎県交通局)

● 「B&Sみやざき」の利便性向上について

<提言>宮崎⇄博多間を高速バスと新幹線で運行する「B&Sみやざき」は、事前にJR駅

構内での指定席券売機で発券する必要があるため、駅以外で乗車する場合は利便性が非常に悪いように思います。

宮崎駅では駅構内に券売機が設置されているので特に支障はないが、例えば宮交シティで乗車する場合は、わざわざ南宮崎駅にある指定席券売機に向いて発券する必要があります。

新幹線や高速バスでは既にデジタルチケットが導入されているので、「B&S みやざき」についても、早期に券売機での発券を不要とする対応をお願いしたい。（九州 K）

<対応>現状、当社が導入しているチケットレスサービスである「ネット予約でQRチケットレス」サービスでは、高速バスや九州新幹線区間での対応はできておりませんが、チケットレスサービスの拡充に向けて検討は進めているところでございます。

（九州旅客鉄道株式会社）

● カゴシマシティビューについて

<提言>GWの初日（4/26（土）快晴）、長年にわたり乗りたいなと思い続けてきた「カゴシマシティビュー」に初めて乗車しました。鹿児島市交通局が運行するこのバスは、起終点鹿児島中央駅から15箇所の観光施設等を約80分かけて一周します。8時30分から17時30分まで30分間隔で運行し、料金は一日乗車券でなんと大人600円です。鹿児島市内を運行する路面電車（市電）・市バスと、この「カゴシマシティビュー」に何回でも乗車できます。また、「観光施設入館料等割引パスポート」も付いています。私の乗車したバスは黄色の市バスでしたが、運が良ければレトロなバスに乗車できます。座席はドライバー側ではない、進行方向左座席の方が車窓から観光施設をうまく眺めることができます。鹿児島市内を散策したい観光客にとって、こんなに安価で便利な乗り物はないなとつくづく思います。また、鹿児島市民にとってこのバスは観光客が使うバスとの想定から、利用したことがない人が多いものと推察します。鹿児島市民・県民の皆様、県外・外国からの観光客の皆様がこのバスを利用して鹿児島市内を満喫してくださいませよう、鹿児島市及び事業者様には更なる広報活動にお努め頂きたいところです。（九州 K）

<対応>平成6年に運行を開始いたしました「カゴシマシティビュー」は近年、訪日外国人旅行者を含む多くの皆さまにご利用いただいております、専用車両であるレトロ調の中型バスでは対応が困難な場合があるため、多くの利用が想定される場合、大型路線バスで運行する場合がございますのでご理解賜りたいと存じます。

情報発信につきましては、運行事業者として、ホームページや路線バス車内において周知に努めているところではございますが、旅行者以外の皆さまにも「カゴシマシティビュー」の魅力を認知していただけるよう、関係機関と連携を図りながら更なる情報発信に努めてまいります。（鹿児島市交通局）

この度は、カゴシマシティビューについて、ご意見をいただき、ありがとうございました。

カゴシマシティビューに係る広報については、市民のひろばをはじめ、市観光サイト等への掲出のほか、パンフレットの観光施設や宿泊施設への配布、本市の観光案内所窓口での

案内等の広報を実施しております。

今後も運行事業者である鹿児島市交通局とも連携し、市民や観光客の皆様に広くご利用いただけるよう強化を図ってまいります。
(鹿児島市役所)

● 電気バスに関する要望

<提言>・令和7年7月下旬の昼過ぎに福岡市内において西鉄の路線バスに乗車しました。

当日は晴天で猛暑日ということもあり大変蒸し暑い日で、乗車したバスの室内も蒸し暑く、座席上部のエアコンの吹き出し口からは少し冷たいと感じる程度の風しか出ておらず、気分が悪くなりそうでした。

乗車したバスはディーゼルエンジンをモーターに交換した、レトロフィット電気バスといわれるものでした。冷房が効いていない原因は不明ですが、季節や時間帯を考慮し乗客が不快な思いをしないような車両で運行してほしいと思います。

・福岡市内の天神とアイランドシティを結ぶ西鉄の路線バスの一部に国産電気バスが導入されていますが、時々「ブシュッ」という圧縮空気が抜けるような音がします。

これまでもトラックなどの大型車両から圧縮空気の抜ける音を聞いたことはありますが、音の大きさがその比ではなく、バス停でバスの側に立っている時にその音が鳴ると体がビクッとなるくらいの非常に大きな音ですので、何らかの対策ができないでしょうか。

(九州 M)

<対応>空調が効いていなかった件、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。冷暖房につきましては、お客様によって感じ方が様々であるため、必要に応じて乗務員へお声掛けいただけますと幸いです。

国産電気バスの圧縮空気排出に関しましては、ご指摘の通り非常に大きな音がいたしますので、メーカーへも改善要望を提出予定でございます。
(西日本鉄道株式会社)

● 西鉄バス車いす乗降について

<提言>小生、国道3号線を二軒茶屋三ツ角から西鉄久留米駅まで乗車することがあります。

その際、途中で車いすの方が乗車される際の運転者の方の対応が良好で、運転席から降りてスロープを引出し乗降後はスロープを格納し運転席に戻りドアを閉め発車に至るわけですが、運転者の乗客乗降時の安全確認の徹底や、また迅速な乗降準備の手際の良さに敬服するとともに運転者の方の苦労も相当なものと感じる次第であります。車いすの方の乗降は県内全路線で同様の作業をされていると思えば、運転者の方の作業低減のためバス乗降口の構造改善を西鉄バス様をお願い致します。
(九州 T)

<対応>乗務員の負担へご配慮いただきありがとうございます。現在保有している車両の改造につきましては、保安基準の面、コストの面および今後の使用年数の面から実施は難しいと判断いたします。車両がノンステップバスになりますと、スロープ展開もしやすいものになり乗務員の負担も軽減されてまいりますので、引き続き車両更新を進めてまいります。
(西日本鉄道株式会社)

「 タクシー関係 」

● 佐賀県佐賀市のタクシー事業について

<提言>佐賀市内に住む者です。会合等で会社から目的地に行くにあたり、1年前までは時間指定で予約ができていましたが、今年に入り時間指定で予約をいれても、対応できない旨の返答しか返ってきません。仕事の都合上、予約が取れないと不便を感じています。

運転者不足でタクシー事業者の方も大変ご苦勞をなさっていることも重々わかっていますが、利用者からすれば、確実に時間内に目的地に到着したいとの思いもあり、料金がかかってもよいので時間指定配車が出来るとなってもらいたいとの思いがあります。

佐賀市以外の地域では、「迎車料金」・「時間指定配車料金」を設けて対応しているタクシー会社もありますので、佐賀市内のタクシー会社も、同様に対応していただきたいと思えます。 (九州 G)

<対応>貴重なご意見、ご要望をありがとうございます。

いただいたご意見、ご要望につきましては、タクシーの業界団体である佐賀県バス・タクシー協会に共有させていただきます。 (九州運輸局)

「 船舶関係 」

● フェリーに乗用車乗船時の手続き省略の要望

<提言>通常、フェリーに乗用車で乗船する際、車両の長さのエビデンスとして、窓口で「車検証」の提示が求められます。窓口では、ちよくちよく車検証を車内に取りに戻る光景を見ます。この提示は、記憶にある限り相当以前から同じ手順で乗船手続きをしてきたと思います。

一方、神戸～小豆島～高松航路を運航するジャンボフェリーでは、乗用車に長さの料金区分が無い場合か車検証の提示はありません。

そこで、乗用車の場合に限定して、車検証による根拠確認の省略を要望します。

例えば、車両乗船予約の際に、車番に加え車種名等を入力すれば自動で長さが記入され、駐車場入場時にカメラで認識し、確認する。当日乗船の車両は3m未満、4m未満、5m未満、6m未満の長さを駐車場入場時に計測カメラ等を設置して自動計測し、数値を表示することでドライバーがこれを承認することにより料金のエビデンスとする。最近のカメラ技術等により、車検証の提示に代えることができると考えます。 (神戸 T)

<対応>フェリー乗船時における車検証の窓口提示は、法令で義務付けられているものではありませんが、車両の長さや種別等を確認し、適正な運賃及び料金区分を判断するために従来から行われてきた手続きです。

近年は、インターネット予約によるチケットレス化が進み、窓口での手続きが不要となるケースも見られます。実際、一部のフェリー事業者では、車検証画像の事前アップロードにより窓口提示を省略できる仕組みを導入し、利便性向上が図られています。

ご提案のような、「車両乗船予約の際に、車番に加え車種名等を入力すれば自動で長さが記入され、駐車場入場時にカメラで認識し、確認する」仕組みは、更なる利用者の利便性向上に資するものと考えますが、導入にあたっては、事業者のシステム整備コスト負担の増大やカメラ認識の正確性の担保等の課題が挙げられます。

いただいたご意見・要望については、事業者にもお伝えし、今後の検討の参考とさせていただきます。
(神戸運輸監理部)

● 北九州市営渡船の快適環境維持について

<提言> 毎日、通勤のため北九州市営若戸渡船を利用しています。

若戸渡船は市民・学生、通勤客の大切な生活の足として多くの方が利用しており、コロナ禍明けでは、北九州市を訪れた観光客の手軽な交通手段となっています。

日々、安全・定時運航をいただくとともに、船員の操船技術や陸上職員の接客マナー、及び、清掃職員の手際も良く、安全・快適な交通手段として大変助かっています。また、洞海湾内の航行する大型船舶や若戸大橋を下から眺める景色も評判です。併せて、洞海湾内遊覧運航もあり、多くの方が乗船して、旅客船の魅力やクルーズの楽しさを手軽に体験しています。

普段目にする次の点について提案をさせていただきます。

- ① 戸畑渡船事務所の老朽化(定礎 昭和46年5月)があり、併せて、先日は2階事務所のエアコン設備も故障していた。事務所の立替えや補修等の検討をお願いします。
- ② 旅客船内の冷房設備が塩害や経年のためか調子が悪い。船内設備修繕や船体更新を含めて検討をお願いします。
(九州 G)

<対応> この度は北九州市営渡船について御提案を下さりありがとうございました。

ご提案いただきました

- ① 戸畑渡船事務所の老朽化について、行政経営上予算等の制約はありますが、補修や改修等を個別施設計画に基づき、順次計画的に対応する予定です。事務所エアコンについては8月初めごろに改修を終えました。
- ② 旅客船内の冷房設備についても、上記①同様の予算等の制約はありますが、日々の点検を行うとともに、毎年点検(ドック)時に、不具合箇所の確認、整備に努めてまいります。

今後も快適環境維持に努めてまいりますので、引き続き北九州市営渡船を御愛顧賜りますようよろしくお願いいたします。
(北九州市役所)

「その他」

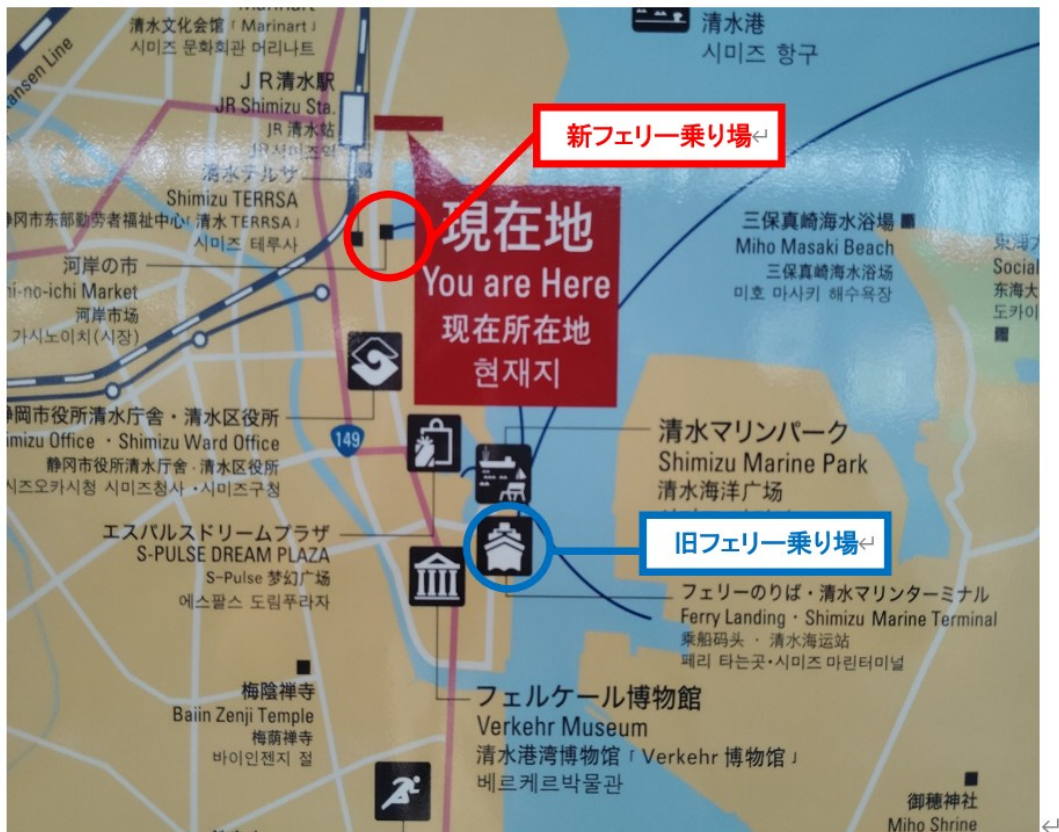
※提言が複数のモードにまたがるものについても「その他」に分類しました。

● 駅に設置された案内地図の修正(フェリー乗り場の位置)について

<提言> 清水港から土肥港を結ぶ駿河湾フェリーは、乗船場が令和7年4月18日(金)に清水港日の出埠頭から江尻埠頭に移転してフェリーの利便性向上が図られております。

今年の9月にJ R清水駅から電車を利用する際に駿河湾フェリー乗り場の地図が目に入りました。この地図は駅改札を出ると正面にあります。旧江尻埠頭から発着の地図のままです。管理は静岡市かもしれませんが、さすがに半年近くそのままというのはいかがでしょう。 (中部 A)

J R清水駅に設置の地図 (フェリー乗り場の位置が未修正)



<対応>ご指摘いただいた改札の正面のほか、東口（みなと口）に1カ所、西口（江尻口）に2カ所ある案内図においても、駿河湾フェリーの乗り場の位置・航路の線が移転前のものになっておりました。

上記の内容を事業者に伝え、事業者より管理者である静岡市に依頼をしております。なお、J R清水駅の自由通路には、新フェリー乗り場への案内表示が何カ所もあり、案内図が変更されていない現在の状況であっても、観光客など初めての方でも迷わずに乗り場まで行くことができるものと思料します。 (中部運輸局)

● **新幹線利用時の「特大荷物」持ち込みに関する広報体制の充実等公共輸送機関利用マナー向上に関する取り組みに関して (情報提供依頼)**

<提言>最近、インバウンド旅客による公共輸送機関利用時のマナー違反がSNS、TVワイドショーなどで取り上げられることが目につくところ。私の家族は新幹線をよく利用（月に2回程度利用）しているが、指定席やグリーン席に指定券を持たずに着席し、車掌やクルーともめている事象や特大荷物スペースの勝手な利用に遭遇することも増えてきてい

るように感じるとのこと。新幹線利用時のマナーは、各社HPで主要外国語により説明がされているようであるが、十分なものであるかの検証、公共輸送機関の利用にあたって、極一部の者（もちろん日本人も含まれる）のマナー違反がSNSなどで取り上げられて拡散することが公共空間でのマナー低下の事例として拡散されることも心配される。今後も増加するインバウンド旅客をはじめ、利用時の広報／対策の拡充がますます重要となると受け止めている。観光立国をめざし、インバウンド拡大、国内観光の拡充を目指す中でどう取り組んでいくのか、利用環境の確保にどう取り組むのか、現状と今後の方針など情報提供いただければと考えます。 (中部 Y)

<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。 (中部運輸局)

東海道新幹線のグリーン席及び普通車指定席におきましては、列車種別を問わず乗務員が事前に発売状況を確認したうえで車内巡回を行い、発売されていないお席にお座りのお客様に対しては、お声がけさせていただき、車内改札を実施しております。

また、特大荷物スペースにつきましては、放送やポスターや注意喚起シール、駅構内の床に、ご利用方法の案内シートを掲出してお知らせをしております。なお、一部SNSにおいて、ご予約されたお客様が同スペースにお荷物が置けない等の投稿が取り上げられていることも承知しておりますが、ご乗車中のお客様がお困りの際は、乗務員が可能な限り対応を行っております。引き続き、国内のお客様、海外からのお客様の双方が、快適にご利用いただけますよう乗務員が出来る限り車内巡回等を実施して快適な車内環境づくりに努めて参ります。

なお、2025年7月1日より、昨今の観光等によるご利用の増加に伴い、東海道・山陽新幹線（16両編成）の一部デッキ部に設置している「特大荷物コーナー」を試行的に事前予約不要でご利用いただける荷物置場としております。特大荷物以外のお荷物につきましては、併せてご利用いただけますと幸甚でございます。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。 (東海旅客鉄道株式会社)

● 駅構内や車内でのマナーアップのための啓発について

<提言> 名古屋市交通局の地下鉄とバスを通勤で利用させていただいています。

乗客のマナーについて、以前と比較すると随分とよくなっていると感じてはいますが、残念ながら、歩きながらのスマートフォン利用や混雑した車内でのリュックサックの持ち方など、年代問わず、依然としてマナーの悪い乗客が見受けられます。

交通局では地元の英雄、三英傑や名古屋グランパスの選手を起用するなど様々な工夫をされ、ポスター、中吊り、アナウンスなどによりマナーアップのための啓発・周知に取り組んでいただき、感謝しています。

引き続き、誰もが気持ちよく利用できるよう、あらゆる機会を通じて、マナーアップのための啓発活動を継続していただくようお願いいたします。

特に将来利用者になるであろう、幼児の時期から中高生まで継続してマナーを学んでいただくような仕組みも有効なのではないかと思っておりますので、是非、ご検討いただくようお願いいたします。

願います。

併せて、昨今、公共交通機関を利用する外国人旅行者の増加に伴い、車内での大声での会話や乗車直後の席取り行為などマナーの悪い外国人旅行者も見受けられますので、これまで以上にマナーアップのための対策を実施していただくよう願います。（中部 N）

<対応> 頂きましたご意見につきましては名古屋市交通局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。（中部運輸局）

乗車マナー向上を図るため、改札窓口、ホーム及び車内において案内放送での呼びかけに加え、マナーポスターの掲出により視覚的な啓発にも取り組んでおります。お客さまに安全・安心・快適にご乗車いただくために様々な機会をとらえて、事故防止やマナー向上のための取組みを行ってまいります。

以上です。ご理解をいただけますようお願い致します。（名古屋市交通局）

● 公共交通機関におけるカスタマーハラスメント事例集の作成要望について

<提言> 東京都ではカスタマーハラスメント（以下カスハラ）防止条例が施行されましたが、公共交通機関でもカスハラの事例が多々発生しており、運行（運航）に支障が生じる事案もあるかと思えます。

各モードの事例と対応についてまとめたものがあれば、参考になるかと思えます。

ただ、公共交通機関は自然災害や人災により遅延するケースがあり、苦情とカスハラの区別が困難なものもあります。この点も踏まえ事例集があればと思えます。（神戸 I）

<対応> 近年、顧客、取引先等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントが問題化しており、国としても、令和7年1月に「カスタマーハラスメントの防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」を設置し取組を進めています。

また、厚生労働省は、令和4年3月、企業にカスタマーハラスメント対策の必要性をご理解いただき、自主的な取組を行っていただくための「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル※」を作成し、国土交通省としても、業界団体（日本外航客船協会、日本旅客船協会等）を通じて、広く周知を図っているところです。

同マニュアル等は厚生労働省ホームページからご覧いただけます。

国土交通省としては、引き続き、関係省庁と連携し「カスタマーハラスメント対策」を進めて参ります。

■ 国土交通省におけるカスタマーハラスメント対策の主な取組について

<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/001389670.pdf>



■ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル、リーフレット ※下記リンク中段

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

■ ハラスメント対策研修動画

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/events>



（神戸運輸監理部）

● 暑さ対策について

<提言> 年々、夏の暑さが厳しくなっている。公共交通機関も対策に大変かと思うが、いくつか意見を述べたい。

1. 阪神電車

阪神電車は、弱冷車以外はよく冷房が効いている。しかし、長く乗車していると半そでシャツでは冷え過ぎが応えてくる。普通車や区間特急は、特急等の通過待ちで4、5分間停車することもある。入り口付近は冷気が逃げるため冷房を強めに設定する必要もあるかと思うが、バスのように通風孔を操作できる訳でもなく、上着等により個人で対策を講じるしかない。冷房の体感も個人差もあり一概に言えないが、乗った際の冷え感より、乗り続けている乗客に照準を合わせた温度管理がいいかと思う。

2. 阪神バス

電車の駅始発の路線バスで、気の利いた運転者は、暑い中乗客を待たせることなく、早めにバスをバス停に付け、冷えた車内に乗客を入れてくれるが、中にはバス停車前に待機しているにも関わらず、発射時間ギリギリまで乗車させない運転者もいる。車内冷房は乗客の有無に関わらず効かせていると思われるので、乗客の待ち状況に配慮したサービス提供をお願いしたい。

(神戸 M)

<対応> 1. 阪神電車

ご認識の通り暑さ、寒さは個人の体感によるところが大きく、すべての利用者が満足する空調設定は困難であると認識しております。

利用者自身において可能な対策についてもご検討頂きますようお願いいたします。

ご意見については、鉄道事業者にお伝えします。

(近畿運輸局)

いつも阪神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。

この度は、当社線をご利用の際にご不快な思いをおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。

空調装置に関しましては、車両を所有している各社（阪神車両・山陽車両及び近鉄車両）があらかじめ定めた設定温度で運行しており、設定温度につきましては、より多数のお客さまに快適にご乗車していただくため、適切な温度となるように設定し、空調を自動制御しております。

また、自動制御は、設定温度に対して空調装置が自動的に「入」「切」や「強」「弱」を行いながら運転する仕様になっております。なお、弱冷車は設定温度を1℃上げた設定で運行しておりますが、車内空調に関しまして、車内での快適な温度につきましては、車内の混雑度やお客さまの服装、車両の違いによる空調吹き出し口の違いや、吹き出し口に遠い・近い、駅停止時の扉の開扉時間の長短など様々な条件で変化すると共に、個人差もあることから、全てのお客さまのご要望に添うことは難しいのが実情でございます。

お客さまからは暑い・寒い双方のご意見を頂戴しており、検討課題として取り組んでおりますことをご理解賜りますようお願い申し上げます。

車内温度の確認につきまして、車掌室にモニターを搭載している車両においては、担当

車掌が各車両の車内温度をモニターにより監視すると共に、車内巡視を実施しております。一方で、モニター非搭載車両では、担当車掌が車内巡視を実施した際に、車内設置の温度計と空調の動作を確認することにより、車内の空調状態を把握するように努めております。

改めまして、ご不快な思いをおかけいたしました、誠に申し訳ございませんでした。引き続き、阪神電車をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。（阪神電気鉄道株式会社）

2. 阪神バス

当社の雇用形態は、運転者の労務管理の観点から、「発車時刻」までは休憩時間としております。つきましては、「近くまで来ているなら乗せてほしい」といったお客さまからのご要望も十分理解できますが、こうした対応は各営業所における旅客サービスの範疇であり、現行の当社基準のままでは一律に徹底させることは難しいと考えます。

いただきましたご意見につきましては、今後のサービス向上のために活用させていただきます。（阪神バス株式会社）

● MOBIRY DAYSのシティパスへの提案及びPRについて

＜提言＞MOBIRY DAYS（※）の運用が開始され1年余り経過しております。

導入当初、利用者からは他の交通ICカードとの操作方法の違いなど戸惑う意見が聞かれておりましたが、時間の経過とともに利用者にも定着した感があり、車内での現金チャージが可能となるなど関係者のご努力により少しずつサービスの改善がされていることに利用者の一人として感謝いたしております。

そうした中、普段バス、電車を利用する機会が少ない人なども取り込むことを狙った区間や経路指定のない普段使いで大変お得で便利なシティパスの定期券の存在のPRが一般の方々に伝わっているのかな？といった感想をもっています。従来の通勤や通学で使っていた人以外に対しても定期券販売の数が増加している傾向にあるのでしょうか。

昨今、海外含め域外からの利用者の利便性向上については、事前の発行手続きが不要となるクレジットカードによるタッチ決済の導入が全国各地で進んでおり、こうしたサービスには1日何回乗り降りしても最大〇〇円と予め1日乗り放題の料金設定をする事例がいくつかあります。

MOBIRY DAYSの運用に関しても1日券や定期券を別建てとすることなく、こうした発想で1日何回使っても上限〇〇円、1か月何回使っても上限〇〇〇円とした課金システムを標準で組み込んだアプリにするのも一考に値するのではないかと思います。

せっかくエリア運賃に改められたり、循環ルートを進めていかれるのなら使った実績により利用者に同じように還元するなど、デジタル化の利点を最大限活かした新たな価値により利用者にわかりやすい、使いやすい、お得なアプリと映るよう大々的にPRして利用活性化を図っていくことが持続可能な交通として長い目でみるとプラスになるのではと考えます。

※MOBIRY DAYS（モビリーデイズ）は、広島電鉄が2024年から広電及びグループその他関係各社で導入した、鉄道・バス乗車券の電子決済（QRコード決済）システム（中国）

<対応> 貴重な御意見ありがとうございます。

御意見につきましては、広島市内のバス事業者8社と広島市で構成される一般社団法人バス協調・共創プラットフォームひろしまへ共有させていただきます。MOBIRY DAYSは地域にあった柔軟な料金設定や割引・サービスの提供が可能なシステムと認識しておりますので、今後も利用者目線で使いやすいサービスが提供されることを期待します。

(中国運輸局)

● 高齢者をターゲットとした公共交通の利用促進について

<提言> 地方の公共交通機関は、急速な人口減少、少子高齢化を受け、公共交通サービスの維持・確保が年々厳しくなる中、地域関係者の協働によって日常生活・経済活動を支える交通手段を確保していただき、心から深く感謝申し上げます。

さて、日本の高齢化率は健康寿命が延伸し、2030年には3割を超える推計となっておりますので、高齢者をターゲットとした公共交通の利用促進について、気づきをご報告いたします。

以前、JRさんはフルムーンパスなど年齢層が高い方に向けた企画商品をCMされてきました。現在でもJR西日本さんの「おとなび」などの会員サービスがあります。

主観で恐れ入りますが、スマホの保有率が高まって高齢者の方の情報源は、まだまだ新聞・テレビが多いと考えます。

元気な高齢者は外出意欲がありますので、公共交通事業者様がいろんなメディアを通し、魅力的なサービス情報を発信されれば、高齢者の一層のお出かけのきっかけづくりになると思った次第です。

(中国)

<対応> 御指摘のとおり、我が国の高齢化率(65歳以上の割合と認識しています)は、内閣府発表の資料によると、令和6年10月1日現在で29.3%となり、推計では令和12年には30.8%と予測されています。

現在、スマホなどのデジタル機器を使用した、リアルタイムの情報収集が一般的となっているところですが、高齢者の使用に当たっては個人差があり、スマホ等を使いこなせる方が一定数いらっしゃる一方で、御指摘のとおり使いこなせない方も多くいる状況かと存じます。

そういった方が決して置き去りにならないよう、既存の媒体、駅や電停での情報提供に配慮するよう、機会を捉えてJR西日本や中国地方鉄道協会を通じて鉄軌道事業者へお伝えしたいと存じます。

中国運輸局としては、利用者の利便向上に向け、引き続き関係者に働きかけてまいります。

(中国運輸局)

● 特急やくもの運行状況について

<提言> 鉄道関係で気になることとしては、特急やくもの運行状況があります。というのは、気象関係(倒木を含む)の影響を受けて運休が頻繁にあるように思います。折角、新型車両になったのに非常に残念です。先日鳥取県の西部にお住いの方と話をした際に、特急やくものは運休が多いので、利用しにくいと言われていました。線路沿線の保全については

現在もご苦勞されていると思いますが、もう少し対策が必要ではないかと考えます。

バス関係では、2025/1/23の鳥取県知事の定例会見において、2026年春をめどに県内の路線バス全213台にICOCAを導入する旨が発表されており、期待しているところです。県民だけでなく、観光客の方も利用しやすくなるのではと思います。

(中国)

<対応> JR岡山駅～出雲市駅を走行する特急やくもは、昨年4月から新型やくもがデビューしており、安全性や快適性、バリアフリー・利便性が大きく向上した特急列車ですが、運休等により活躍の幅が狭められていることは残念なところかと存じます。

特急やくもの運休が多いという点については、伯備線区を中心に倒木が原因の輸送障害が多くなっていることが判っています。その対策としてJR西日本は、線路沿線の樹木を集中伐採する取組を始めています。ただ、線路周辺の土地はJR西日本以外の私有地も多々あり、行政と連携する必要も出てくるケースもございますので、中国運輸局としましても可能な限り協力し、この取組みがスムーズに進むよう支援してまいります。(中国運輸局)

● 駅周辺の駐車料金について

<提言> JR志度駅、ことでん志度駅から利用している。周辺に立派な駐車場があるが、高料金であるからか利用客は少ない。一方、家族が駅まで送迎している車を多く見かけるので、低料金になれば、公共交通の利用者は増加するものと思われる。(四国)

<対応> 該当の駐車場について、志度駅南口にございます駐車場と認識いたします。ご提案いただいた駐車場は弊社が管理している施設ではございません。志度駅近隣であれば、一部、弊社が管理しております駐車場もございますが、列車ご利用のお客様向けの車deトレインサービスやネット予約で日割りで利用できるサービスもございますので、ご理解いただければと思います。(四国旅客鉄道)

【令和6年度報告に対するフォローアップ】

● バス停での乗車待ちの列について （お礼）

＜提言＞通勤で千早駅を利用している者です。

千早駅西口に西鉄路線バスの停留所がありますが、朝夕の混雑時には駅舎の中まで乗車待ちの列ができ、通行を妨げている状況が見受けられます。

特に停留所と駅舎の間に間隔を開けずに列ができている場合があり、横切るときには列を避けて遠回りする必要が生じ、不便を感じます。

私は健常者ですから少しくらい遠回りしても我慢できますが、高齢者や身障者の方には負担になるのではないのでしょうか。

例えば、JR九州の駅のホームのように、列を作る場所や向き、間隔などを地面に表示することはできないでしょうか。ご検討をお願いします。 (九州 H)

＜追加事項＞通勤で千早駅を利用している者です。

令和6年昨年、千早駅西口の西鉄路線バスの停留所で乗車待ちの列ができ、通行を妨げている状況について報告、解消に向けた取組のご検討をお願いしていたところ、乗車待ちの列が通行人の妨げにならないよう、足元に表示していただいていることを確認いたしました。実際、乗車待ちの方も、その表示のとおりを整列していただいているお陰で、駅前の通行がスムーズにできるようになったと実感しております。状況改善のためにしっかりと対応していただき、ありがとうございました。 (九州 H)