

平成 2 2 年度公共輸送機関利用者の意見及び対応

「鉄 道 関 係」

ＪＲ列車内の室温調整について

<提言>時々、札幌～小樽間のＪＲ通勤列車を利用することがありますが、夏場の特にラッシュ時間帯の車内温度が異常に高く、利用者に不快感を与えております。車内温度の調整基準はどのようになっているのでしょうか。

また、利用者サービスの観点から車掌さん等が頻繁に室内温度の確認などはされているのでしょうか。 (北海道 A)

ＪＲ札幌駅時刻表の掲示方法について

<提言>ＪＲ札幌駅西口側の２カ所に掲示してある道内全部を網羅した「道内発着時刻表」(大判)は字が小さく見えにくく、必要な箇所を探しにくい。

道内を一覧するには便利なのだろうが、高齢者には大変見にくいものとなっている。

同駅東口側にも方面別ではあるが、見やすい時刻表が数カ所に分けて掲示されている。同じように何か工夫して見易く探し易くできないか。 (北海道 H)

<対応>ＪＲ札幌駅の時刻表につきまして、運輸局において現地確認をして参りました。

ご照会のありました「方面別の時刻表」につきましては、「西口側にも掲出して欲しい」との趣旨と推察致しますところ、西口側にも東口側と同様の時刻表が既に掲出されておりましたので、その旨ご報告させていただきます。

なお、掲出場所は、西改札を出てきて右手にある待合スペースと通路を仕切っているパーティションの地下鉄南北線側に向けて表示されております。東口側の掲出場所が、改札をでてすぐの支柱に表示されていることに比べると若干目立たないかもしれませんが、西口の混雑状況や施設構造等を考慮すると、現状箇所で止むを得ないものと考えているところです。

念のためＪＲ北海道にも確認致しましたが、上記と同様の回答でありました。

(北海道運輸局)

朝の通勤電車時間帯の快速電車運行について

<提言>東北本線 白石～仙台間の下りには、快速電車が日中時間帯に３本運行していますが、朝の通勤時間帯に１本でも快速電車を導入すれば、朝の通勤時間帯における普通電車の混雑が解消されて乗客が快適に乗車することが出来ますので、考慮願います。

(東北)

<対応>ご意見ありがとうございます。

東北本線 白石～仙台間の朝の通勤通学時間帯に快速列車を導入し普通列車の混雑緩和を図るご意見ですが、朝の通勤通学時間帯はすべての車両を使用して列車を設定しており更なる列車の増発や増結も困難な状況です。

快速列車等の設定になりますが、増発は困難なことから、現行の普通列車の快速列車化となります。朝の通勤通学時間帯に快速列車を運転することは、通過する駅のお客さまの乗車チャンスを無くし、普通列車の乗車率を上げることから困難です。

(JR東日本仙台支社)

車内アナウンスの音量について

<提言> JR仙石線車内アナウンスの男性車掌の声が必要以上に大きすぎて困る。

そもそも車内アナウンスは、車内で聞き取れる程度に必要な最小限の内容を明瞭に伝えていただければ結構。適音量でのアナウンスをされるよう指導していただきたい。

その点、女性の車掌さんのアナウンスは丁寧で静かで感じがよい。(東北)

<対応> ご意見ありがとうございます。

車内放送の音量につきましては、発車前および発車後に客室扉を開け確認するよう指導しておりますが、この度のお客さまのご意見を真摯に受け止め、お客さまの立場に立った聞きやすい音量と、内容についても簡潔明瞭でわかりやすい放送を行うよう再度指導してまいります。

(JR東日本仙台支社)

車内の暖房温度の設定について

<提言> JR仙石線の車内暖房(東塩釜～石巻間)について、東塩釜駅で暖房を切らないで欲しい。仙石線下り石巻行き電車の利用客は、ほとんどが本塩釜や東塩釜駅でおりてしまうためか、東塩釜～石巻間は暖房が効かず寒い。これから寒さを迎えるおり、車内温度の適正化に努めて欲しい。(東北)

<対応> ご意見ありがとうございます。

仙石線の205系車両は、座席下のヒーターで車内全体を暖め、予め設定されている温度より車内温度が上がれば暖房が自動的に切れ、下がれば自動的に暖房が入るような仕組みになっております。

また車掌の車内空調の操作は、混雑時には車内温度が上昇するため暖房を切るなど車内の混み具合など状況を見て、空調の「入・切」の操作で車内温度の調整を行っております。

この度のお客さまのご意見を真摯に受け止め、車掌には外気温や車内状況をよく把握し、快適な車内温度の提供に努めるよう再度指導してまいります。

(JR東日本仙台支社)

駅前広場の吸殻等

<提言> 相模鉄道の三ツ境駅を利用しておりますが、駅前広場にタバコの吸殻や、空きペットボトル等が放置されております。毎日掃除はされておりますが、根本的な解決にはなっておりません。相模鉄道の駅で1番汚い駅前のような気がします。

駅舎をきれいにしても、これでは意味がありませんので、鉄道会社を通じて善処するよう(広場での喫煙、飲食の禁止等)要望します。(関東 I)

<対応> 三ツ境駅 駅前広場につきましては、清掃業者に委託をし毎日清掃を行っております。また、駅係員も業務中、限られた時間帯ではありますが清掃を行っております。

しかしながら、清掃を行っていない時間帯もあり、ごみ等が散乱していることも事実であるため、巡回等の際、ごみを拾うよう駅に指示をいたしました。

喫煙者については、駅係員が発見した場合、ご遠慮いただくよう声を掛けさせていただいております。 (相模鉄道)

線路内立ち入りについて

<提言>最近、線路内立ち入りのため電車の遅延が多くなりました。何らかの方策を検討するよう要望します。 (関東 I)

<対応>遮断機が下りかかっている踏切に進入し、渡りきれず取残される事例があり、警報機付近に看板等を設置し注意喚起を図っております。 (相模鉄道)

いつもご利用ありがとうございます。当社線は平時より列車の定時運行に努めておりますが、お客様が線路内に立ち入ったという情報が入った場合には、直ちにその近辺の列車を緊急停止させ、安全の確認をいたします。安全の確認後は、速やかに運転を再開いたしますが、前後の列車を中心に遅れが生じてしまいます。ご利用のお客様へは大変ご迷惑をおかけしますが、影響が最小限になるよう努めておりますので、何卒ご理解いただければと存じます。

なお、お客様の線路内立ち入りに対する対策については、現在進めております。京急蒲田駅付近の連続立体交差事業により28箇所、また大師線連続立体交差事業により3箇所の踏切を除去いたします。また全線において、線路脇の柵を比較的高さの低いもの、また古いものから順番に、進入しづらい高さのあるネットフェンスに交換を行っております。

今後も安全対策に努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどをお願い申し上げます。 (京浜急行電鉄)

ホームの駅員配置について

<提言>京浜急行電車を利用し(07:00~07:30・18:30~19:00)通勤していますが、利用駅は普通電車しか停車しない駅ですが、上下線とも通勤時は相当数の利用客がいます。ところがホームに駅員が全く居ません。もちろん身体に障害のある方も利用しています。改札には駅員がいますが売店の販売も兼ねており、ホームもカーブしている事を考えると心配です。(快速特急と特急電車停車駅では複数の駅員が居ます) (関東 N)

<対応>いつもご利用ありがとうございます。朝夕ラッシュ時のホームへの係員については、快特・特急停車駅だけではなく普通のみ停車の駅についても、乗降客数、ホームの形状等に応じて配置を行っております。乗降客数が比較的少ない駅などについては、駅係員の配置を行っていない駅もございますが、車掌による安全確認を行っている他、ホーム監視テレビ(車掌から見通しの悪いホームの状況を把握する装置)や非常通報ボタン(運転士に危険を知らせる装置)の設置により補完しております。

なお、売店業務を行っている駅係員につきましても、異常時・緊急時には安全を最優先し、売店は閉店し現場へ急行する取り決めになっておりますので、何かございました

ら、お申し出ください。

色々ご心配をおかけし誠に申し訳ございませんが、今後も安全を最優先とした営業を行ってまいりますので、何卒ご理解をお願いいたします。（京浜急行電鉄）

ＪＲ委託駅の遅延案内について

<提言>先日、出勤のため定時に到着しホームで待機していたが、金沢方面の列車が定刻になっても到着しなかったことから、駅員（女性）に問い合わせたところ、「掲示板を見てください。」と言われた。確かに改札付近に遅延理由の掲示があった。

普段どおり４分前の列車が定刻どおり出発していたので、疑いもせず改札した私も落ち度があったのですが、改札時に一言遅れていることを言ってくれば、橋上駅の階段を往復する必要がなかったと思います。

そこで確認ですが、委託駅の駅員は掲示板に記載することはできても、その内容を構内放送で案内することができないと聞いたのですが本当でしょうか。女性駅員に「構内放送をしたらどうですか」と言ったのですが無視されました。以前強風で遅延した時は、ＯＢ駅員は掲示板の内容を構内放送してくれました。

また、このようなケースが金沢駅でもありました。これは、改札付近に掲示もなく、乗客はホームで待機していたのですが、到着時間直前になって運休案内がありました。交代運転者の方もホームで待機していたのですが、構内放送を聞いて慌てて帰って行きました。次の列車は、３両編成で超満員のため、西金沢駅では乗車できない方が多くいました。

このことを考えますと、「乗客があつての事業である」との基本がないように思いますが如何なものでしょうか。（北陸信越 Ｕ）

<対応>この度は不愉快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。

当日は福井地区での人身事故の影響により福井方面からの列車に遅れが生じていました。

美川駅 7:48 発の小松始発金沢行きは人身事故の影響もなく定刻で発車しましたが、その４分後の敦賀始発金沢行きに遅れが発生しました。

列車が人身事故の影響で遅れる旨の案内文を改札口に掲出するとともに案内放送を行いましたが、お客様に内容をお伝えきれなかったことを本人も反省いたしております。

委託駅においてもＪＲ直営駅同様に案内掲示を行うとともに、案内放送を行っております。

また、西金沢駅でお客様がご乗車できなかった事象を調査しましたが確認できませんでした。

今後は、改札付近への案内掲示とこまめな案内放送に加え、お客様のご指摘にもありましたとおり、改札時に可能な限り遅延が発生している旨をご案内するなど、的確な案内を行うよう指導徹底いたしますのでご理解たまわりますようお願いいたします。

今後ともＪＲ西日本をご利用いただきますよう重ねてお願い申し上げます。

（ＪＲ西日本）

ＪＲ新潟駅の待合室について（通路側にも椅子の設置を）

<提言>新潟駅の待合室は、ホーム側と通路側に分離する改修が行われた。

ホームから入れるようになったことは、利用者から好感を持って受け止められているものの、この改修に伴って通路側の待合室から椅子が撤去された。

このことは、高齢者にとっては辛いものがありますので、是非、通路側の待合室にも椅子の設置をお願いしたい。（北陸信越）

<対応>新潟駅の待合室については、以前より多くのお客さまから「ホームで列車を待ち合わせる際に、在来線に待合室がなく不便である」とのご意見をいただいております。これを改善するためには、ホームに待合室を設置しなければなりません。駅構内に新たなスペースを生み出すことが困難であることから、22年2月に既存の待合室に仕切りを設け、改札内側と改札外側の両方からお客さまにご利用いただけるようにいたしました。

待合室改修の際に、改札外側にもベンチを設置することを検討いたしましたが、改札外側の待合室は、自動ドア入口から仕切りまでの間に十分なスペースがなく、ベンチを設置するとお客さまの出入りに支障をきたすことから、ベンチを設置せず、立脚タイプの腰掛をご利用いただくこととしました。

恐れ入りますが、列車にご乗車の際には、ホーム側から待合室をご利用いただき、椅子に腰掛けてお待ち合わせ下さいますようお願いいたします。（ＪＲ東日本新潟支社）

ホームの安全対策について

<提言>今日も駅員がマイクを通じて「黄色い線からお下がりください。」と、けたたましく注意喚起していますが、ホーム上のお客さんは、はなはだ不愉快です。

鉄道事業者は、人身事故を起こしてはならないとの気持ちは重々承知しているところですが・・・。

しかし、ホームに設置されている階段付近はホーム幅が狭く、電車待ちの乗客が並んでいた場合、黄色い線をはみ出さないと通りにくいというホームの構造的な問題を含んでいます。

そこで、ホームの安全対策の要望として、乗降客の多い主要駅で、階段付近のホーム幅が狭い部分を優先してホーム柵の設置を検討して頂きたい。（中部 Ｋ）

<対応>駅ホームにおける案内放送については、鉄道事業者としてホーム上の安全を確保するために必要なものとして行っているもので、ご理解をいただきたいと思えます。

ホームからの転落事故・列車接触等については、国土交通省が2002年から調査を開始し、今年度上期では、ホーム転落が32件、列車接触が85件の計117件の発生があり、そのうち酒酔い客は68件となっている。ホームのキャパシティの問題等から混雑時には危険を伴う駅もあり、駅係員の配置などにより対応しているが、ホームドアやホーム柵の設置が有効であることも指摘されているところです。

国としましては、ホームドア等についてもバリアフリー関係の補助金の対象として財的な支援を行う（22年度予算拡充要求）こととしていますが、列車の扉の位置、列車の停止位

置の精度、車椅子が通行するスペースの確保、ホームの補強による工事費用の負担等様々な問題があると聞いています。(中部運輸局)

駅階段の昇降区分について

<提言>私は、近鉄、名鉄、地下鉄を利用し通勤していますが、通勤ラッシュ時の階段で昇る人と下りる人が交錯して非常に困っており、危険性も感じています。(特に名鉄金山駅は利用者が多く、ホームが狭い)階段を昇るときは下から見ると、階段の左、右で昇降区分されている表示が見えるのですが、下りる人用の区分が見あたらないように思います。階段の降り口の床に大きな表示があれば解消できるのではないかと思いますので、検討をお願いします。(中部 I)

<対応>階段のスムーズな通行を促すため、円滑かつ混乱を招かないよう床面への誘導表示は、名古屋地区では左側を通行するように誘導を行うためにも案内は重要であると考えています。

ご指摘の下り階段の案内については、ご意見として鉄道事業者に伝えさせていただきます。(中部運輸局)

東海道新幹線の富士山案内放送について

<提言>過日、中国雲南省から仕事できている友人とゆっくり話す機会がありました。彼女は、新幹線の車内から雄大な富士山を見て大変感動したとのこと。

是非、車内で案内放送をしてほしいと要望していました。

仕事で名古屋～東京を50回以上も往復していたのですが、全く気付かずにいて、その時初めてだったとのこと。他の外国人のお客様にも是非教えて欲しいと。

私も同感ですので、富士山案内放送を実現して欲しいと思います。(中部 G)

<対応>新幹線が富士山を通過する際の案内放送については、天気のいい日などに不定期に行われているものと認識しています。また、その他にも、橋梁を通過する際にも案内があったように記憶しています。

こうした案内につきましても、旅客サービスの一環として、また、列車に快適に乗車していただくためのものとして、車掌の本来業務に支障しない範囲内で行われているものと思われる。(中部運輸局)

事故等による遅延時の対応について

<提言>転居により、10年ほど前からJR大和路線(JR西日本・関西本線)を通勤等で利用するようになりましたが、それまで利用していた大阪市営地下鉄や各私鉄に比較して驚いたのは、非常に多くの事故や自然災害及び施設整備不良等のためのトラブル発生による遅延とダイヤ回復までに要する時間の長さです。

路線の利便性(大阪環状線への乗入れ、大阪東線の直通快速等)の向上や都市部での高架化の遅れで踏切が多いこと、また、駅構内での人手不足で人身事故が多いと思われること等、原因は多数あると思いますが、酷い時には2日連続、車内での長時間の待機と、また、月間に5～6回も駅で待たされた(10～30分以上)こともあります。

これらの公共交通機関としての定時制の確保が著しく低い原因の多くは過密ダイヤによる弊害ではないかと思っています。

奈良方面からの王子 久宝寺 天王寺間を運行する区間快速の本数が多いため、各駅停車区間の三郷～八尾間、加美～東部市場前間ではトラブル時に、酷いときには7～8本の区間快速が通過していくこともあります。

特に通勤時間帯の遅延運行時には、比較的空いている区間快速を一時、各駅停車に変更するなどの臨機応変な対応は無理なのでしょうか。

また、列車運行本数を少なくするような多少の利便性を犠牲にしても、もう少しゆとりのあるダイヤ編成を行い、事故等への対応が迅速に行えて少しでも早く通常ダイヤに回復された方が、より旅客サービスに貢献すると思われませんが、如何でしょうか。

なお、遅延時などでの駅係員の方たちの対応などは市営地下鉄職員や市バスの運転手などに比べれば概ね良好なものと感じています。 (近畿 Y)

ホームの行先案内の表示内容について

<提言> JR西日本尼崎駅において、宝塚線に乗り換えるホームの掲示版に、「普通電車」と「快速電車」のうち、どちらが宝塚駅に先着するのかの表示がないため分かりにくい。掲示板や案内放送で、先着案内をするよう改善して欲しい。 (神戸 H)

路面電車の飛躍的なサービス向上と戸惑いの一面

<提言> 広島市内の移動で、私が一番お世話になっている公共交通機関は、何と云っても路面電車です。私は住所が宇品にあるため、広島駅前を起点とする1番線と5番線、それに宇品港を起点とする3番線が利用する路線の殆どです。

パセオカードが導入されて以来、カードを取り出し乗降の度に機械に通すことから、場合によっては行列もできる状態で時間がかかるため、私は頑なに回数乗車券を利用してきましたが、パスピーの出現で私のこだわりも見事に解消されました。

最近、軌道敷や安全地帯・電停の整備が進み、電車は通常時間帯ではほぼ定刻に運行され、電車の遅れは原因を付して即刻電停のスピーカーへ報じられています。

また、1番線では低床型の長い電車が数多く走り、バリアフリーに大きく貢献していると感じられます。さらに、各路線ともに乗務員の路線や乗り継ぎ案内などは非常に丁寧で、車椅子の乗客には、車掌・運転手がともに乗降車のお手伝いをされています。

新型車両には、数か所に車椅子用のエリアが設置されており、そうした乗客があった際には一般の乗客も躊躇なく場所を空けておられると思います。

車内は、ラッシュ時でなくても通路に乗客が溢れることはよくありますが、車椅子やベビーカーで通り抜けることは大変です。こうした場合、車椅子等の乗客を降車させるに当たっては、乗務員が巡回等の際に電停を予め聞いておき、最も近くの乗降口から下車させているものと思います。

連結車両においては、昔から車内放送により、この電停には降車ボタンは設置されていないので、降りる際は前後二カ所の降車口にお越し下さい。といった趣旨の案内がアナウンスされています。降車ボタンを設置しないのは理由があるものと思います。

しかしながら、車椅子の乗客が降車する電停で乗務員が気づかない場合は、短時間の停車では降車できないこととなります。乗客からの降車の意志が乗務員に伝わらないこ

とも考えられますが、降車する電停を聞いていた乗務員が他の乗客への対応や長区間の乗車により降車する電停を失念することも考えられます。乗務員も人間です。

今回で二度目の光景を目にしましたが、この事例では、まさに車椅子の乗客が低床電車の入口に向かっている際に扉が閉まり、乗客は大声をあげました。即刻、扉は開かれて降車となり事なきをえましたが、ハラハラするのは乗務員だけではありません。

そこで一つ提案があります。車椅子の乗車エリアから乗務員（車掌又は運転手）席に対して、何らかの方法で「降車ボタン」又は「トーキー等の音声装置」を設置することはできませんか。利用者にこの装置を周知することで、悪戯や誤報は防げると思います。

（中国 M）

<対応> 接続車両につきましては、車掌が乗務しており、降車されるお客様の確認を行っていることから降車ボタンを設置しておりません。

ご意見のありました車椅子のお客様の降車につきましては、事前に降車場所を確認させていただき安心して電車をご利用できるよう努めているところです。また新しい低床の接続車両につきましては、車掌席近くに車椅子スペースを設置しご利用に配慮しております。一部の接続車両について、車椅子スペースが車掌席より離れており降車に関し不安な部分があるかもしれませんが電車内の混雑時については車椅子のお客様に限らず降車のお客様の確認は重要であり、事業者においても十分な確認に努めているところです。

引き続き事業者において降車されるお客様の確認の徹底を行い、利用しやすい電車環境の整備に努めるよう指導していきたいと考えております。また、事業者においても今回のご提案を踏まえ、ハード・ソフト両面からの対策を検討いただくようお願いしたいと考えております。

（中国運輸局）

鉄道駅列車ホームの喫煙場所について

<提言> 近年、分煙措置としてJR及び民営鉄道等の駅列車ホームにおいては喫煙場所は駅ホームの一番端に指定しているが、四国の鉄道駅ホームは屋外であり、風の吹き通しが良く、夏は涼風が冬は木枯らしが吹きすさび煙草の煙が滞留することはありません。

新幹線のホームにおいても喫煙場所は列車の最端あたりに指定されている。しかしながら、四国の鉄道駅ホームにおいては列車の最端から15mから20m以上も離れた駅ホームを最端としている。

上記のような駅ホームの状態で、しかも特定時間帯を除いては利用客は数人という閑散とした状況であるのに、ことさら喫煙者を排除すべく喫煙場所をホーム最端にする必要があるのでしょうか。出来れば、列車の最端近くに喫煙場所を変更するよう希望します。

（四国 Y）

<対応> 弊社の、駅における禁煙・喫煙問題への取り組みについては、社会の情勢、お客さまのご意見ご要望に合わせ、駅の待合室・コンコースを完全禁煙とし、受動喫煙の防止に努めております。

駅前やホームにつきましては、お客さまの流動等を考慮して、極力影響の少ない場所

に喫煙コーナーを設置しています。

なお、今後につきましても、世の中の動向やお客さまのご要望などを踏まえつつ、対応を検討してまいりたいと考えておりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
(四国旅客鉄道)

弊社では、喫煙者・非喫煙者の双方が列車や駅を気持ちよくご利用いただけるよう、分煙の取り組みを進めてまいりました。

喫煙場所から非喫煙場所にたばこの煙が流れ出ないように適切な分煙措置としてホーム最端に喫煙場所を設置しております。

しかしながら「受動喫煙」が問題視されるようになり、受動喫煙防止の社会的要請の高まりや禁煙化拡大の要望もある現状では、喫煙場所の変更は難しいと思われま

す。
(高松琴平電気鉄道)

笑顔と挨拶は無料なんです！

<提言>高松琴平電気鉄道高松築港駅においては、毎朝、改札口で乗降客に対して2～3人の駅員さんが競争するかのごとく早口で「おはようございます」と連呼していますが、聞いているほうもせわしく、回数が少なくても落ち着いた挨拶の方が良いのではないかと思います。

また、某駅を利用していますが、通勤の朝、行き違い列車のある女性車掌さんは対向列車を利用している客に顔が会うと必ずにこやかに「おはようございます」と挨拶をしてくれます。他の車掌さんはそうでもないの、従業員教育で指示しているの、と思いますが、以前、ファストフード店のキャッチコピーで「笑顔は無料です」というのがありました、3日に1度くらいしか会いませんが、彼女の笑顔と挨拶で爽やかな1日を過ごせます。

笑顔と挨拶が広がっていくことを期待しています。
(四国 Y)

<対応>社員には、定期的な教育を行いサービスレベルの向上に努めておりますが、お客様に均一で安定したサービスが提供できるよう継続して係員の教育に取り組んでまいります。

また、温かいお言葉をいただきありがとうございます。今後も社員一同お客様に気持ちよくご利用していただけるよう、サービス改善に努めてまいります。

(高松琴平電気鉄道)

特急スーパー常陸の指定席特急券について

<提言>1年前に知人がJR東日本の常磐線 上野～水戸間を特急スーパー常陸(指定席)に乗り遅れ、同区間を走るフレッシュ常陸の自由席に座っていたら、車掌から乗車できないので降りてくれと言われ、この特急券がダメなら買うと言っても受けつけてくれず途中駅で下車した。

新幹線の場合には、指定席特急券を持っていればその後の列車の自由席に乗れるが、在来線の場合にはどうしてできないのか。
(四国 M)

<対応>いつもJR東日本をご利用いただきましてありがとうございます。

このたびのご意見につきまして、以下のとおり回答させていただきます。

お客さまのやり取りされた詳細等が分からないのですが、在来線の指定席特急券についても、乗り遅れた場合でも指定された列車の乗車日と同じ日のうちなら普通車自由席に限ってご利用になれます。

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JR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。（東日本旅客鉄道株式会社）

琴電の下り最終便について

<提言> 琴平線では、金曜日の築港発下り最終便0時を運行しております。

金曜日以外にJR乗り継ぎで利用する時、東京で仕事が終わって18時10分の「のぞみ」に乗り高松に着くと22時37分、琴平線下りは22時30分に発車しており、以後23時発滝宮行き、23時15分発一宮行きが最終便です。

東京発18時台はあと30分、50分があり、高松着は23時29分です。

琴平行き最終便を23時発、出来れば23時45分頃にすればJRとの利便が大きく改善するとともに利用者増も期待できるのではと思います。（四国）

<対応> ご意見ありがとうございます。今後もお客様のご利用状況を勘案しながら、運行ダイヤを検討してまいります。（高松琴平電気鉄道）

琴電の高松築港駅周辺の案内について

<提言> 高松築港駅で下車してJR高松駅へ行く場合、築港駅を出て正面歩道上に周辺の案内図がありますが、夜、高松駅を尋ねている旅行者がいました。

この案内板は、設置位置が低く夜は照明が充分でないため見えにくい状態です。中央通りの横断歩道の表示も夜は逆光で見えにくく、JR駅の建物は横断歩道から見えるのですがJR駅舎の表示は駅前広場まで行ってようやく見えます。JRの駅出口には琴電築港駅やフェリー乗り場方面への表示があります。

琴電築港駅の出口にもJR高松駅、フェリー乗り場、市街方面への表示が必要なのではないかと思えます。（四国）

<対応> 貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。ご指摘のあった案内板について、設置位置の低いのは、車の視界、歩行を妨げないような位置としており、見下ろして読めるようにしています。

また、夜間については周辺の照明でも十分ご確認頂けるものと認識しています。案内施設の追加については、現設置の枚数を増やすことは標識の乱立により、却って混乱を招くことも予想され、また景観上も好ましくないと考えています。

標識の案内内容については、現状を改めて確認した上で、変更・追加が必要か今後検討して参ります。なお、横断歩道の設置・仕様等については公安委員会の所管となりますので、公安委員会へご確認頂きますようお願いいたします。

今後とも、国土交通行政についてご支援・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

（香川河川国道事務所）

小倉駅における待ち時間短縮の要望（日豊線）

< 提言 > 私は日豊線を使って門司港まで通勤しているものですが、列車の中で利用者の方々からの要望事項をお聞きしたところ、< 別紙 > 小倉 門司港間発着時間（待ち時間）のとおり、通勤するのに小倉についてからの待ち時間が長すぎる。乗り換えではなく、直行便なのになぜ待たされるのか納得できない。帰りの便など、小倉で11分待たされ、特急を先に行かせるため城野でまた、4分待たされる。合計15分待たされるなら、小倉を直ぐに出て苅田、若しくは行橋で待つようなことはできないだろうか。待っても5分くらいが限度。何とか短くならないだろうかとの要望がありました。小倉までの方はそんなに感じないが門司港へ通い、門司港から帰る人は、便利が悪い。

特急の時間に合わせて待つのはある程度理解できるが、最小限に抑えて待ち時間を5分以内にしてもらえないだろうか。この点の改善を要望します。

< 別紙 >

小倉 - 門司港間 発着時刻（待ち時間）毎日門司港への通勤者

1. 日豊線

日豊線上り（通勤時間帯前後）

小倉着	待ち時間	小倉発
5 : 4 4	11分	5 : 5 5
6 : 2 8	3分	6 : 3 1
7 : 0 4	12分	7 : 1 6
7 : 4 5	6分	7 : 5 1
7 : 5 7	4分	8 : 0 1
8 : 1 3	7分	8 : 2 0
9 : 2 7	1分	9 : 2 8

日豊線下り（通勤時間帯前後）

小倉着	待ち時間	小倉発	城野待ち時間
1 5 : 4 4	8分	1 5 : 5 2	
1 6 : 3 0	7分	1 6 : 3 7	3分
1 6 : 4 3	12分	1 6 : 5 5	
1 7 : 2 5	11分	1 7 : 3 6	4分
1 8 : 2 6	1分	1 8 : 2 7	
1 8 : 5 4	7分	1 9 : 0 1	
2 2 : 3 8	7分	2 2 : 4 5	
2 3 : 3 0	29分	2 3 : 5 9	

2. 鹿児島本線

鹿児島本線上り（通勤時間帯前後）

小倉着	待ち時間	小倉発
7 : 0 8	18分	7 : 2 6
7 : 3 4	7分	7 : 4 1
7 : 5 4	1分	7 : 5 5
8 : 0 3	7分	8 : 1 0
8 : 0 8	2分	8 : 1 0
8 : 1 2	1分	8 : 1 3
8 : 2 2	14分	8 : 3 6

鹿児島本線下り（通勤時間帯前後）

小倉着	待ち時間	小倉発
1 6 : 1 2	6分	1 6 : 1 8
1 6 : 3 7	3分	1 6 : 4 0
1 6 : 4 9	17分	1 6 : 5 6
1 7 : 0 5	9分	1 7 : 1 4
1 7 : 3 3	6分	1 7 : 3 9
1 7 : 4 3	2分	1 7 : 4 5
1 7 : 4 8	6分	1 7 : 5 4

8 : 3 9	7分	8 : 4 6
8 : 4 4	2分	8 : 4 6
8 : 5 1	3分	8 : 5 4
9 : 0 0	4分	9 : 0 4
9 : 0 7	9分	9 : 1 6

1 8 : 0 8	6分	1 8 : 1 4
1 8 : 3 1	5分	1 8 : 3 6
1 8 : 3 8	1分	1 8 : 3 9
1 8 : 4 5	8分	1 8 : 5 3
1 9 : 1 3	7分	1 9 : 2 0
1 9 : 2 3	2分	1 9 : 2 5
1 9 : 3 5	1分	1 9 : 3 6
1 9 : 5 0	3分	1 9 : 5 3
2 0 : 1 3	5分	2 0 : 1 8
2 0 : 1 9	2分	2 0 : 2 1
2 0 : 3 9	1分	2 0 : 4 0

(九州 Y)

J Rホームの放送について

<提言> 1 . 時折、人身事故等によりダイヤの乱れが発生します。それ自体はやむを得ない事ですが、ホームが複数ある場合、各ホーム、ボリュームを大きくしそれぞれ放送される為、知りたい情報が聞こえない。

又、特急を優先的に放送され快速、普通が後回しにされている。到着予定順にボリュームを抑えゆっくり放送して欲しい。

2 車掌により発音が聞きづらい人がいる。

(九州 Y)

無人駅の管理について

<提言> 大分駅から日豊線下りの駅を利用しているが、20時頃過ぎは駅員が不在となるため、若者(暴走族の予備軍、高校生など)の溜まり場になっている。

冬場の今は少ないが、暖かくなってくると駅待合室やトイレ周辺で奇声を上げたり、ベンチで寝転んだりして暴れている。

車内でのマナーも含め、定期的な巡回を行なうなど、気持ちよく利用できる公共交通機関を目指してほしい。

(九州 O)

SUGOCA(ICカード)の改善要望

<提言> 私は、JR九州の筑肥線と、相直している福岡市営地下鉄を利用して博多区内にある職場へ通勤しています。

JR九州では、今年3月からSUGOCA(スゴカ)の利用エリアを筑肥線にも拡大され、ワンタッチでラッチを通過でき大変便利になりました。また、西鉄やJR東日本など他の交通機関にも利用でき、出張などの際には大変重宝しています。

そこで、さらに便利になるよう以下の点について改善を要望します。

要望の第1は、筑前前原駅以西の筑肥線駅では、SUGOCA券の発売はしてなく、通勤定期券も購入できません(従来の定期券は購入できる)。従って、私が毎日利用しているJR駅では購入できず、やむを得ず途中駅のJR博多駅で購入せざるを得ず(地下

鉄駅では買えない) 大変不便な思いをしています。前原以西のＪＲ駅でも、有人駅では購入できるよう改善してほしいものです。

第２は、付与されるポイントですが、地下鉄を含め西鉄、ＪＲ東日本等の他の交通機関を利用してもポイントは付かないことです。プリペイドカード等は割引制度があり、割安に利用できていましたが、このＳＵＧＯＣＡでは、他社を利用した場合は全く割引がありません。他社利用の際もポイントを付けるべきではないでしょうか。

第３は、東京メトロが利用できません。東京都内のＪＲ線や東京モノレールなどは利用できるので大変不便です。東日本のＳｕｉｃａと同じエリアである東京メトロも利用できるよう改善をお願いします。(九州 Ｔ)

<対応> 九州をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

ご意見いただきましたＳＵＧＯＣＡ定期券の発行には専用の端末が必要となるため、お客さまのご利用状況などを考慮して設置駅を定めており(現在は、「みどりの窓口」でのお取り扱い)、現在のところ、筑前前原～唐津間の各駅への設置は難しい状況です。ＳＵＧＯＣＡポイントサービスにつきましては、主にＪＲ九州の鉄道利用促進を目的として実施していることから、現時点では、他の交通機関を利用した場合はポイント付与の対象としておりませんので、何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

また、東京地下鉄株式会社(東京メトロ)などとの相互利用につきましても、具体的な計画はございませんが、相互利用他社とのポイント相互付与ならびに相互利用拡大は、お客さまの利便性向上やＩＣカードの魅力向上の観点から多くのメリットがあると考えており、今後、勉強して参ります。

今後ともＪＲ九州をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。(ＪＲ九州)

ワンマンカーをなくし乗客のマナーアップに努力を

<提言> 最近の若者たちの多くは、手荷物を網棚に置くことをしないで足元に置いたり隣の座席に置いており、老人など年輩者が立っていても知らんぷりしている。

また、車内で大声を出して騒いだりジュースや食べ物のカス、ゴミ等を散らかしてそのままにして降りていく。

駅に停車後の乗降についても、降車する人を待たずに乗り込んできたり目に余る状態である。

たまに、特急電車では携帯電話のマナー等について車内放送しているが、すべての車両に車掌を乗務させ車内を巡回するなど重点的にやるべきではないか。

また、乗降客の少ない駅では夜になると無人駅になるし、ワンマンカーだとホームから飛び降りたり飛び乗ったり傍若無人になっている。

民営化後２０年以上も経っており、そろそろ経費節減、合理化のためだけでなく、気持ちよく乗れる公共交通機関を実現してほしい。(九州 Ｏ)

<対応> 平素からＪＲ九州をご利用下さいまして、ありがとうございます。

駅や車内におけるマナーアップにつきましては、放送だけでなく、近隣の学校や警察のご協力もいただきながら、巡回時のお声かけなどを行っております。

ご指摘のような状況をご覧になられた場合は、状況を調査して適宜必要な対策を行って参りますので、大変恐れ入りますが列車の時刻等をお教えいただければ幸いです。

今後もお客さまに快適に列車をご利用頂けるよう努めて参りますので、JR九州をご愛顧賜りますよう宜しくお願い申し上げます。 (JR九州)

「バス関係」

バス降車時に「ありがとう」の一声を

<提言> 通年、小樽市内の移動には北海道中央バス(株)の市内線バスを利用しているが、今年の初春のことでありました。

小樽築港駅前バス停から、手宮ターミナル行きに乗車した時のことですが、その時の運転士の気配り、目配り、物腰が素晴らしく行き届いていて、発車・停車時のスピードコントロール技術と併せ、乗車時の注意と降車時には一人一人に「ありがとうございました」の言葉があり、その日は一日清々しい気分で過ごすことができました。

乗客も運転士に対し、大部分の人達が降車時には「ありがとう」の言葉を返し、それを真似て小さな子供達も「ありがとう」と言っていたのが強く心に残りました。

今更言うことでもないのですが、北海道中央バス(株)の小樽地区の運転士の運転技術は他市と比較して数段高いと以前から聞いてはいましたが、その運転技術に加え、接客マナーの良さには感心し、感謝もしております。

そこで提言ですが、運転士と利用客の間で、互いに降車時に「ありがとう」の言葉を掛け合う運動をやってみては如何でしょう。お互いに気分が良く、運転士の安全運転にもつながると思うのですが。 (北海道 O)

一般ドライバーのモラル向上を

<提言> 道路交通法において、

「乗合自動車バス停留所から進路を変更する場合は、その後方にある車両は、当該乗合自動車の進路変更を妨げてはならない」と定められているが、このルールを知らないドライバーが多いのではないかと感じている。

ついては、ドライバーに対し「法の遵守」をPRし、モラル向上を図ることが、事故防止やバスの遅延対策となり、結果として、バス利用促進に繋がるものと思われる。

ただし、関係機関の理解と協力(連携)が必要となる。 (北海道 E)

[参考]

道路交通法

(乗合自動車の発進の保護)

第三十一条の二 停留所において乗客の乗降のため停車していた乗合自動車が発進するため進路を変更しようとして手又は方向指示器により合図をした場合においては、その後方にある車両は、その速度又は方向を急に變

更しななければならないこととなる場合を除き、当該合図をした乗合自動車の進路の変更を妨げてはならない。

(罰則 第二百十条第一項第二号)

<対応> 1) バス事業者では、一般のドライバーに対しPRは行っていないとのことです。(北海道中央バス・JR北海道バス)

2) また、バス事業者としては運転手教育をするにあたって、規則上バス優先となっているものの防衛運転に努めるよう指導しているとのことです。

3) ご指摘のとおり、規則どおりバスの優先を遵守していただければ遅延対策となり利便性も向上するものと思われま。しかし、殆どの一般のドライバーは守られていないものと推測されます。

運輸局としては、北海道バス協会にこの度のご指摘を通知することとします。また、毎年5月頃に警察との打合せ会議があるため、情報提供をすることとします。

(北海道運輸局)

始発停留所での乗車改善要望について(再)

<提言> 中央バスの西51(市立病院経由)を利用している者です。

当該バスの始発停留所(西武の南側)についての改善要望です。(改善要望の趣旨は、始発停留所の近くで待機するバスを早々に停留所に着け、乗客を乗せるべきというものです。特に、冬場などは感じます。)

この始発停留所付近は、私が利用する系統の中央バスだけでなく、JRバスの始発停留所とも隣接しており、ラッシュ時などにはわずかな時間差でダイヤが設定されている、非常に出入りの輻輳しているところです。(現状設置されている停留所は、進行方向に向かって1番目に中央バス、次にJRバス、次もJRバスという順序になっております。)誘導しない、or 出来ない問題点がある。

一例であるが、停留所間隔がほとんどないため、先頭から二番目の停留所にバスが入ってしまうと、そのバスが発車しない限り、一番目の停留所は使用できない状況にある。

しかしながら、二番目の停留所を使用するバスによって、先に発車すべき一番目の停留所を使用するバスが、始発時間に発車できないというようなことは起きていないと思う。

ただ、発車時間に遅れるようなことになってはいないが、乗客が数珠つなぎになって立っているにもかかわらず、しかも見えるところに停車しているにもかかわらずの現状があり、利用客からは不満の声も出ているところ。

そこで、提案

3ヶ所の停留所を2ヶ所にし、かつ共通停留所とすべき。

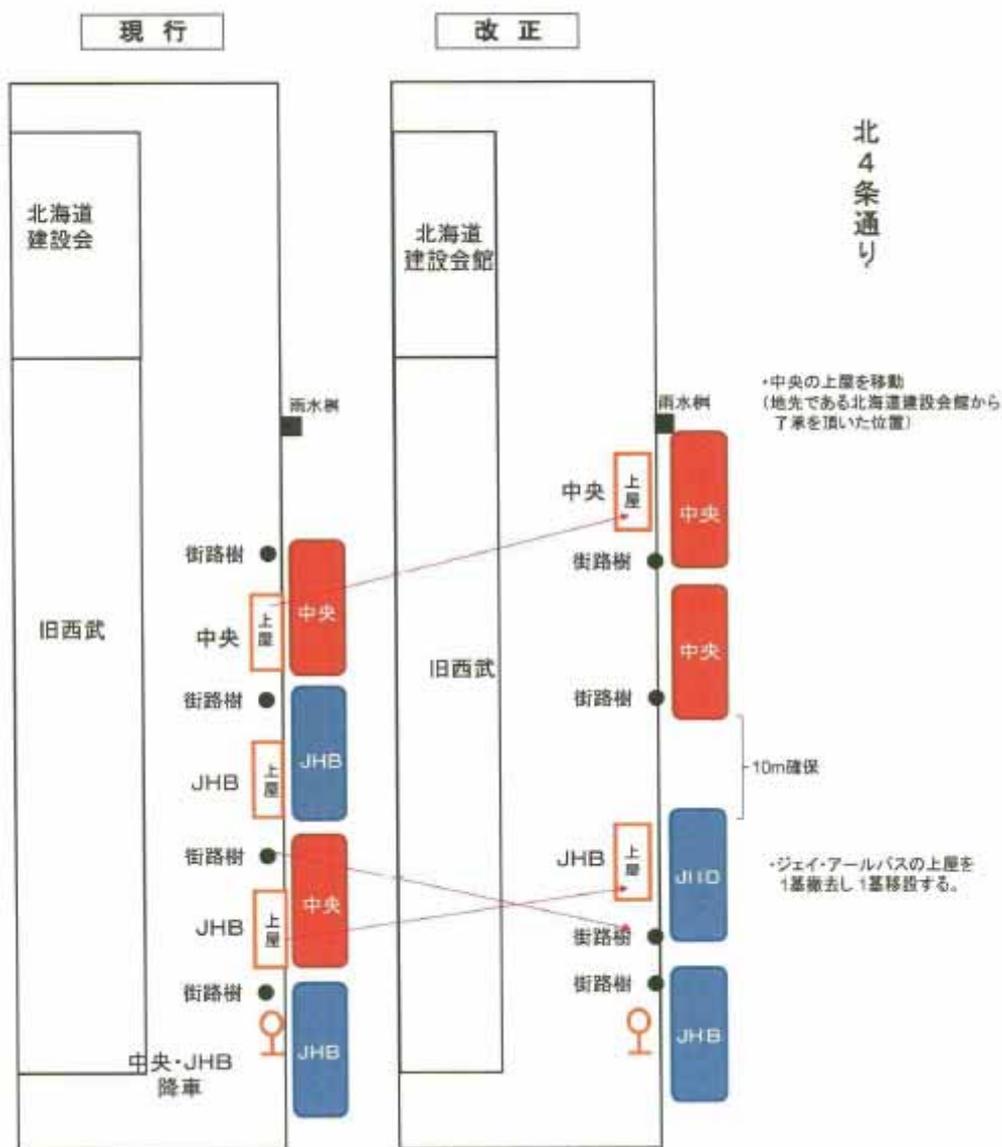
使用できない3ヶ所の停留所を使用できる2ヶ所の停留所にする事で、利用客にとって「ひとにやさしい停留所」となるのでないでしょうか?

これからは、ますます、老人人口が増え、バス復権がしやすい社会環境になるように思います。どうぞ「ひとに優しいバス」を目指し、対応方よろしくをお願いします。

(北海道 K)

<対応> 1) 今年度、札幌市において該当箇所の歩道工事を予定しており、その工事でバス停を延長することとしております。

2) したがいまして、例えば前方に中央バス2台、後方にJRバス2台の計4台が同時に停車可能となりますので、ご指摘のことにつきまして改善されることと思われま



(北海道運輸局)

ドアの開閉における配慮等について

<提言> 毎朝、宮城交通(仙台駅経由バス)を利用していますが、仙台駅のバス停に停まった際に、状況を配慮しないで、降車口と乗車口を同時に開く運転手さんがいます。

混雑時に両方のドアを同時に開かれますと、乗車口が中央にありますので、後部座席から降車する乗客と乗車する乗客とで車内で交錯し、いつも後部座席から前部座席に席

替えをしていたのも困難になる場合があります。

ぜひ、ドアの開閉につきましては、その場の状況を配慮して、降車口優先でお願いしたいと思います。 (東北)

<対応> 日頃より宮城交通をご利用いただき誠にありがとうございます。

お客様のご指摘の件ですが、弊社では停留所での乗降手順として、停留所に停まった際は前ドア(降車口)を開け、次に中ドア(乗車口)を開け、閉める場合も前ドアを閉めてから次に中ドアを閉めるように指導しております。

お待ちになっているお客様は、バスが停車した際、全員降車するまで中ドアが閉まったままだと不安になられる方もいらっしゃいます。

運転手はそれを配慮し、お客様に安心していただくため早めに中ドアを開ける場合がございます。

そのためお客様のおっしゃる、降車口優先につきましては、理解しておりますが現状ではなかなか難しいものがあり、お客様のモラルにおすがりしている状況でございます。何卒ご理解いただけますようお願い致します。 (宮城交通)

バス運転手の対応改善について

<提言> 仙台市交通局のバス路線、交通局～連坊～霞目営業所は、宮城交通に業務委託しているようである。朝の運行(霞目行)は、宮城交通の運転手が運転し、夕方の運行(交通局行)は、交通局の運転手が運転しているケースが多い。

朝のドライバー(宮城交通)は、全て(運転、アナウンス、接客)において丁寧であるが、交通局のドライバーは不機嫌そうに無言のこともあり、サービス精神に欠けていると思われる。仙台市交通局の接客サービスの向上を望む。 (東北)

<対応> 仙台市交通局では、平成18年からJRバス東北(株)と宮城交通(株)に4出張所の業務委託を行っております。ご指摘の路線では、上下144便が運行し、交通局直営の霞の目営業所が113便、委託先の宮城交通岡田出張所が31便と共同運行しており、上り便や下り便、ラッシュ時や閑散時などと、運行を固定した委託は行っておりません。

しかし共同運行により、お客様から直営乗務員と委託乗務員とのサービスの相違について、ご意見が寄せられていることは事実であります。

このことについて、交通局としても更なる意識改革と資質向上に向け、接客マニュアルやDVDの作成による教育、事故・苦情を惹起した乗務員の添乗指導による再発防止など様々な取組みを行い、接遇の向上に努めているところです。

また今年度から参画型研修として「事故防止・接客サービス向上研修」を開催しました。この研修は、他の乗務員が運転するバスに乗りし、お客様の立場とプロの目で感じた「安全運転・接客接遇・エコドライブ」に対する取組みの検証を行っており、受講した乗務員からは、委託先乗務員の車両に乗りしたことで「今後の接客サービスに役立つ」とのアンケート結果も出されております。

今後とも、お客様の立場に立ったサービスに努め、安全・安心・快適な輸送に全力を尽くしてまいります。 (仙台市交通局)

過疎地域路線バス運行現状と問題点等について

<提言> 東北各県とりわけ福島県中通地区の過疎地域の路線バスの運行実態は、大型バスにいつもほとんど乗客がない路線があります。（会社名は、福島交通）

路線区間は、福島市の過疎地区です。こういう路線に大型バスを走らせるのは、大変疑問があると思います。車輛管理費、燃費の無駄等が考えられます。

そこで、対応策ですが、大型バスは広い通り（道路）しか運行できません。こういう現状から、過疎地ですと乗る人はほとんど高齢者で病院に行かれる方が多いと思います。

従って、大型バスを小さなマイクロバスに変更し路線を屋敷等の家の近くを運行する等配慮されたらどうでしょうか。（東北）

<対応> いつも福島交通のバスをご利用いただき誠にありがとうございます。

ご利用のお客様がおっしゃるとおり、日中の便に関しましては乗客が少なく運行している路線もございます。しかしながら、朝夕の通勤及び通学時はマイクロバス等では乗り切れない人数が乗車している現状もございます。

その為、朝夕は大型バス、日中はマイクロバスの2台で運行いたしますと、乗務員の人件費や乗り継ぎ費用など様々なコストが発生し、大型バスで1日運行するよりも費用が高くなり、運行すらできなくなる恐れがございます。

こうした中、今年4月より川俣地区と福島地区を結ぶ路線『福島飯野線』（福島駅東口～飯野町）に初めてマイクロバスを導入し、狭い道やご利用頂いているお客様の家の目の前を通過する路線を運行しております。今後は乗車人員やバスの運行に係るコスト面の状況を見ながらマイクロバス等の導入も進めていく所存でございますので、今後とも福島交通のバスをご利用いただきますようお願い申し上げます。（福島交通）

公共交通（バス）の優先について

<提言> バスは手軽に利用出来る公共交通機関ですが、どういう訳か一般車に道を譲り後から走る事が多い。

運転手は会社からその様な運転を指示されているのか？安全第一は当然だが、バス利用者ものんびりしている訳ではなく、不快に感じる。（関東 N）

<対応> 1．バス事業者として、輸送の安全の確保が最も重要であるという基本的認識の下、事故防止の観点から急発進をするような運転を行わないよう努めており、結果的に一般車に道を譲り後から走る事が多いものと思われま。

2．バスを優先する取組みについては、バス専用レーン、バス優先レーン、PTPS等を活用したバスの定時性確保に向けた取組みがそれぞれ行われており、成果を上げているところです。

3．こうした取組みを行うにあたっては、マイカー利用者等の利害調整が必要となってくる問題ではありますが、バスの定時性の確保、CO2の削減等の観点から非常に重要であると考えており、我々としても各種助成制度によりバスを優先する取組みに対し支援を行っているところです。

4．バスを優先する仕組みづくりやこうした取組みを通じて定時性の確保の観点からご

指摘の内容については、バス利用者の利便性を確保するために重要であると考えており、機会を捉えて関係者にご提案をさせていただきたいと考えております。

貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。（関東運輸局）

バスの運行系統を決める前に（お願い）

<提言>「平成23年度中には東区役所が現在の山の下地区から下木戸1丁目（旧イトーヨーカドー新潟木戸店跡）に移転する。」とのことですが、移転するに際して交通の便がどうなるのかが心配です。新潟市も運輸事業者も勿論十分に検討される事でしょうが、決定する前には地域の利用者の声をいろんな角度から聞いて欲しいと思います。（例えば区役所内に「バスの運行系統についての希望・意見うけたまわり箱」のような物を置いて要望を聞いてみるなどです。）

また、現在「東区・区バスの河渡ルート（東区役所～じゅんさい池～牡丹山四～新潟駅南口）線が新庁舎に最も近い所を走る唯一のルートになりますが、これも現在では1日4本の運行のみですのでこれを単純に運行本数を増やすだけで良いのか、或いは、通称「赤道」を真っ直ぐに通る様な新しい系統を作った方が良いのか、また、東区・区バスは均一料金のため200円の運賃のままで良いのか等々の意見を、事業者の目からだけでなく市民の目からというものも聞いて欲しいと思います。

最後にもう一度繰り返しますが、「この様に走ります。」という前に利用する地域住民の声を十分に聞いて欲しいと思います。（北陸信越 N）

<対応> ご意見ありがとうございました。

公共交通機関は、官公庁等公共機関の新設、移転のみならず、運行に際しては、利用者の利便を最優先に効率的かつ合理的な運行を使命としております。

本事案に関しましては、新潟市及び事業者も承知しており、区バスの案件では、新潟市の「地域公共交通会議」において意見の集約、計画の策定がなされ、策定にあたっては、利用実績やアンケート調査結果のほか、自治協議会等地域住民のご意見を参考にしているところです。

貴殿のご意見は、「地域公共交通会議」及び事業者にお伝えし、反映されるよう努めて参ります。（北陸信越運輸局）

金沢駅東口バスターミナルの電光掲示について

<提言> 盛夏の折、金沢も観光シーズンで賑わっているところであり、国内外の観光客も多く見えています。

駅東口の北陸鉄道のバスターミナルにも多くの観光客がたむろしており、支柱に張り付けてある時刻表を入念に確認しています。

また、時刻表のほかに、各支柱に「3段の電光掲示」が設置されていますが、この掲示板的な表示方について、ご検討をお願いします。

● 一点目

現在、最下段は常時注意事項が表示されていますが、上二段はバスが到着（出発）する間際に表示されるようになっています。また、この掲示板は長さが短いうえ、点滅表

示のため、「どこ行きのバスなのか」確認しづらいので、点滅しない表示に改善できないものでしょうか。

● 二点目

折角の電光掲示ですので、到着間際に表示するのではなく、最上段には「次に出発するバス時刻と行き先」を予め（5分後であろうとも、30分後であろうとも）表示しておき、中段には「その次に出発するバス時刻・行き先」を予め表示しておくなどしては如何なものでしょうか。

観光客だけでなく、偶に利用する乗客は、見えづらい時刻表を見るよりも、遠くの方から確認できる電光掲示板に表示していただければ助かると思います。

● 三点目

国際都市金沢として、「日本語と英語」を交互に表示するよう検討しては如何でしょうか。

公共交通機関として、より一層の利便性を期待しております。 （北陸信越 U）

<対応>

ご意見ありがとうございました。金沢駅東口バスターミナルの電光掲示板の運用を確認したところ、

〔一点目〕

バスの到着（出発）間際に表示されることにつきましては、バスを実際にバスターミナルに着ける前の運転者の操作により表示されるため、ダイヤが混み合っただけでバスが直前にしか来ないような時間帯では間際の表示になってしまいます。このため、モータープールでの休憩があるような場合には、運転者に早めの操作を指示しているところです。

また点滅しない表示に改善に関しましては、上記により電光掲示板に表示されるため、次に発車するバスを点滅表示にしてお知らせしているものです。点滅表示に関するご意見は初めてであったため、社内において検討するとのことでした。

〔二点目〕

一点目で回答しましたとおりバスが接近し、車内で操作した上で表示するシステムになっており、バスダイヤのスケジュールを予め表示することは出来ません。（バス停と同様に接近を表示するものをご理解願います。）

〔三点目〕

現在、日本語と英語を周期的に交互に表示しております。

しかしながら、表示時間が短くなった場合は、表示回数が少なくなっているのが現状です。

貴重なご意見ありがとうございました。 （北陸信越運輸局）

バスの座席間隔について

<提言> 比較的古いバスに多く見られますが、二人掛け前向きシートの前後の座席間隔

参考写真



が狭いような気がします。最近の若い人は背が高く、また、太り気味の人も多くなっていますが、こうした人たちが腰掛けようとしても、十分なスペースがないため膝が隣の席まではみ出し、二人で座ることができない状況です。また女性の場合、身体が密着してしまうため二人掛けは遠慮するようです。このままでは一人分のスペースが無駄になってしまいます。

できれば、二人で腰掛けられるよう、もう少しピッチを広げることはできないでしょうか。高齢者のために座席数を多く確保しようとすることは理解できますが、まだ工夫の余地はあると思います。 (中部 K)

<対応> 国土交通省では、平成20年度から足腰の弱い高齢者・障害者等を含めたみんなにやさしいバス・タクシーが広まることを目指して、車両の開発と標準的な仕様の検討を行っており、本年9月に全国4箇所です作車を展示し、評価会を実施しました。

中部運輸局管内でも、9月14日に名古屋市中区栄で実施しております。

今後、評価会でいただいたご意見を参考にして、標準的な仕様が策定される予定になっております。

(参考) 保安基準に、前後の座席の間隔は最低限20cm、座席幅一人40cm以上、通路の幅30cm以上と定められており、その基準の中で事業者が利用状況を考慮し決定。 (中部運輸局)

名古屋市交通局のバス停留所の位置について

<提言> 名古屋市西区役所は本年1月に移転したところであるが、区民である小生も区役所に所用があり、市営バスを利用して区役所を訪れた際にバス停の位置に関して疑問を感じたので報告します。

名古屋駅方面へ向かう南行きのバス停「西区役所」については、「区役所前」という名称の交差点を過ぎた直ぐの所に設置されており下車して直ぐ区役所へ行けたが、帰りの際はバス停を探したが直ぐには見つけれなかった。

区役所へ戻り確認したところ「南の方へ少し歩けばあります。」とのことであった。現場は、名古屋都市高速道路が開通したばかりで付帯工事である歩道の整備をしている最中であることもあり臨時停留所となっているが、あまりにも遠く見えなかったのである。

当日は、北側の方にある地下鉄浄心駅まで歩き別系統のバスで帰った。

後日、区役所へ確認したところ、区役所としても移動を要望しているとのことであった。また、現地を再確認のために行った際、たまたま問題のバス停にいた身体障がい者から「区役所によく行くが歩くのがつらい。身体障がい者にとっては遠すぎる。何故こんなに遠い所にあるのか。近くにできないのか。」と言われた。

本庁舎には保健所、在宅サービスセンター等が入所し、また、隣接して図書館、文化小劇場が設置されており、利用者が多数いると想像されるので、北行きのバス停の位置をもっと区役所の近くに移動設置されるよう要望する。 (中部 S)

<対応> ご指摘いただいた停留所は、従前の停留所が高速道路工事に支障するということが移設を求められ、工事に支障がない位置で停留所の設置を了承していただけた停留所前の地権者を探した結果、現在の位置になったものです。

23年2月頃の工事終了にあわせて、区役所最寄りの位置に確保できる見込みとなっております。

り、ご不便をおかけしますが、今しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。

(名古屋市交通局)

貸切バスのアイドリング・ストップについて

<提言>先日、貸切バスを利用した旅行をしたが、その途中で東名阪自動車道の某パーキングエリアに立ち寄ったところ、多くの貸切バスが駐車しており、観光客等でかなり賑わっていた。

このため、大型車の駐車場に駐車できずに、店舗施設の観光客等が多く行き交う正面玄関付近に駐車している貸切バスがいたが、このバスはエンジンをかけたままであったため、バスの排気ガスで行き交う人達は、その臭いに非常に迷惑していたところである。

また、旅行者が宿泊したホテルから出発する際に、貸切バスをホテルの正面玄関に着けるのであるが、乗降する長い間、エンジンをかけたままの貸切バスも見受けられた。

最近では、地球温暖化防止のために、路線バスであっても信号待ち等の際にはアイドリング・ストップを励行しているにもかかわらず、如何なるものか。

駐車中はアイドリング・ストップを励行するよう、各関係機関への指導徹底をお願いしたい。

(中部 S)

<対応>アイドリング・ストップの推進等、環境改善に向けた取り組みを関係団体と連携を図りながら進めてまいります。

(中部運輸局)

過疎地域の公共交通について

<提言>神戸市北区淡河町(おうごちょう)でコミュニティバスに乗りました。この町は、六甲山の北に広がる田園地帯で過疎化と高齢化が進む中、交通の確保が問題となっていました。

路線バスも運行されていますが、通勤や通学の人を対象で、昼間はあまり動いていないようです。

そのような中、過疎地有償運送制度を活用し、NPO法人が施設の送迎用に使うマイクロバスを、コミュニティバスとして運行させています。全国の自治体等も見学に訪れているようです。

このような取り組みを参考にし、今度もより一層、地域の住民の立場に立った過疎地域の公共交通について考えていく必要があると思います。

(神戸 H)

バスの停留所の案内について

<提言>バス停「高速舞子」を通勤に利用していますが、バス停2カ所に対し、停車するバス系統が10系統以上(運行しているバス会社も10社程)あり、また同じ系統のバスでも便によっては淡路島島内で停車するバス停が違っていたりする。

昼間は案内人がいるが、夜間はいないため、間違えて乗る人がいる。

特に「東浦BT(東浦バスターミナル)」と「東浦IC(東浦インターチェンジ)」、(高速舞子の乗車バス停がどちらも2番乗り場)。東浦BTに行くつもりが東浦ICで降りざるを得ないため降りて困っている人を時々見掛ける。

もう少し分かりやすい案内板を設置していただきたい。

(神戸 Y)

ICカード(PASPY)の周知について

<提言> 広島都市圏エリアを中心にした交通系乗車システムが磁気カード（バスカード）からＩＣカード（ＰＡＳＰＹ）に移行（Ｈ１９年度～２１年度）された。ＩＣカードシステムそのものは機能性に優れ、利便性にも富んでいる。現在ＩＣカード自体の回り状況は関係者の予想を大きく上回るようになっている。

一方、実際の利用実態に目を向けると、ＩＣカードの特長を十分に理解できないまま使用されているのではないかと思われる節がある。例えば、バスカードと同じように使い捨てされている、チャージを何処ですればよいか、チャージの意味が分からない、などの声も聞こえてくる。

首都圏や近畿圏の都市部と違って特に地方部ではその利用者の構成が高齢者等日常的に公共交通を利用しない層も多く、その理解度にも差があると感じられる。

より多くの利用者にＩＣカードシステムを知ってもらうため、バス事業者、バス協会等もさまざまに工夫を凝らし、利用案内に取組んでいるが、より一層正しい普及拡大のため、行政サイドにおいて何らかの策は考えられないだろうか。 （中国 Ｙ）

<対応> ご意見のとおりＩＣカード「ＰＡＳＰＹ」は利用者にとっても好評で、三ヶ年計画の発行枚数３５万枚が不足する事態となり、急遽、各交通事業者が増刷で対応されました。

ＰＡＳＰＹの利用案内は、各交通事業者・広島県バス協会がバス・電車等に広告掲載、具体的には「ＰＡＳＰＹはチャージすることにより繰り返して使用できます。」を掲示、また、インターネットも活用して広く行われているところです。

中国運輸局では、ＰＡＳＰＹを理解頂く機会として高齢者、小学生、園児を対象に随時開催している「バス乗り方教室」においてＰＡＳＰＹの利用方法を説明し、現在ＰＡＳＰＹを利用されていない方にも周知を図っているところです。今後も積極的にバス乗り方教室等を開催し、ＰＡＳＰＹの明を通して一層の普及拡大に努めていきます。

（中国運輸局）

牛田早稲田～江波線ダイヤの遅延について

<提言> 私は「牛田東３丁目」から八丁堀方面へ標記路線バスを利用しています。

月３回で夕方の利用ばかりですが、昨年秋から欠便とも言えるくらい遅延するダイヤが見受けられます。ある日は、時間を二つも過ぎ、やっとバスが来たと思ったら２台一緒に来たこともあります。

近隣は住宅地であり、お年寄りも多く利用されますので、もう少し定時運行に留意頂ければと思います。

平成２１年１１月１７日（火）

ダイヤ１７：５９、１８：０７

バスの到着時間 １８：１６ ２台（３０-３９号、７０２号） （中国 Ｋ）

<対応> 先ず、ご指摘のございました１１月１７日の遅延につきましては、バス事業者へ確認したところ、当日は「えびす講」の前日で、屋台等の設置作業等が行われており、その影響による渋滞が発生し遅延があったということでした。

また、併せて、遅延が常態化していないかの確認も行いましたが、天候、事故等偶発的な事象発生時以外では大きな遅延というものは確認できませんでした。

事業者に対しましては、今度とも遅延状況を把握し、必要に応じダイヤ等の見直しを行うよう指導しております。

中国運輸局としては、バス利便性向上を図る意味でも定時運行の確保が必要と考えておりますので、こういった利用者からのご意見に耳を傾けるとともに、機会を捉え事業者の指導を行ってまいります。（中国運輸局）

高速バスの運行時刻について

<提言>旅行及び出張で時々高速バスを利用します。また、子供達は帰省に必ず高速バスを利用していますが、ダイヤ通りに来たことが無く、自分で利用する時も送り迎えの際も、乗り遅れるといけないので余裕を持って行くのですが、いつも15分からひどいときには30分以上もバス停留所で時間待ちするような状況です。（関西方面行き午後便、高速三木・高速志度バス停利用）

バス会社は所要時間を少なく表示したいのかもしれませんが、無理な運行計画を設定すると乗務員にもプレッシャーがかかり速度違反等、安全運転に支障を及ぼす事が危惧されます。適正な運行時間を表示するのが利用者に対するサービスではないでしょうか。実態にあった適切な運行計画の設定をしていただくようお願いします。（四国 Y）

<対応>ご利用有難うございます。ご指摘頂きました当社の大阪便の上り便（10月）を対象に調査致しました結果約8割の便は定時運行しております。

また道路状況により遅れがでた場合においても、回復運転をしないよう指導しておりますので安心してご乗車下さい。（JR四国バス）

高速道路上の停留所には、バスロケーションシステムによる遅れを表示するディスプレイを備え付けておりますことから、利用者のいらいら感や不安感の緩和措置は行っているところですが、実態についての調査を行い、現行のダイヤと大きく乖離するものであれば、次の時刻改正に反映したいと考えます。（四国高速バス）

拝啓、時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

なお、上記内容に関して、早急に、バスロケーションシステムにて、9月1日～9月7日・10月1日～10月7日までの1週間分の午後便を対象に三木バス停の遅れ時間を調べたところ、難波線（相手共同運行会社、南海バスを含む）で平均3分～5分、神戸線で平均4分の遅れが生じておりました。

あくまで平均時間であり、最大12分の遅れが生じておりました便もございました。

今回、お申し出の方がその便に乗られた可能性も考えられますが、何回か乗られた便においても、15分以上遅れが出たという事は考え難い状況とっております。

なお、三木・志度バス停において、遅れることが多いことは事実でありますので、今後のダイヤ見直しにおいて、その点を考慮して実施して行きたいと考えております。

（高松エクスプレス）

徳島とくとくターミナル（高速バスの乗降場）の利用について

<提言> ここの施設は開業して8年ぐらいになるそうですが、今までも意見、要望等が沢山出ていたものと思慮されます。と申しますのは、乗り場（神戸・関西方面行き）と降り場（徳島駅方面行き）が国道11号線を挟んで対峙しておりその間を陸橋により結んでいます。ここの主要施設（チケット売り場・送迎の駐車場・トイレ・土産物売り場等）は降り場側にあり、乗り場側は待合所のみということになります。

つまりこれらの施設は、主として乗り場側にこそ必要であり、乗降場が1ヶ所になれば一挙に解決する話ですが、施設の広さ、交通の流れ、時間ロス、立地条件、費用の負担等問題が大きそうです。

そこでさしあたり1つ要望したいのは、乗り場側待合所に身障者兼用トイレの設置です。身障者・年配者・雨天等の時は降り場側（ターミナル館）の方に陸橋を渡って行くのは時間ロスを含めて相当な負担となります。又長時間高速バスに乗るわけですから、ぜひ関係各位のご協力をお願いします。（四国 I）

<対応> 近々、新たな協議の場「（仮称）徳島とくとくターミナル利便性向上検討協議会」を設立して、関係機関が一緒になって高速バス利用者が、安全かつ快適にご利用いただけるよう検討を始めますので、その中でご要望のトイレ設置についても議題として検討したいと思います。

今後とも、公共交通機関（高速バス）のご利用よろしくをお願いします。（徳島県）

12月に協議会が発足、支局も参加。

バス停の改善について

<提言> 高松市内へ行くのに電車よりもバスを利用するようになった。最近のバスはサービスが大変良くなった。低床式で高齢者にとっては体力的な負担が少なく助かる。

乗客が手に入れることができるように、用紙に印刷された時刻表が一箇所に吊り下げられている。またバス停の標識には地図入りの時刻表が良く見えるように貼ってある。市内中央通には屋根のついたベンチが置かれ、バスが来るまで座ってゆったりとして待つことができるようになっている。

しかし、郊外から市内へ行く間には、屋根付きのベンチは見当たらない。通勤時間帯以外でバスを利用する人の多くは通院するためか高齢者が多い。

バス停で、もう来るかと思いながらじっと立ってバスを待つのは体には大きな負担である。

これからはさらにバスの利用者に高齢者が増えることが考えられる。せめて、各バス停にベンチを設置していただきたい。

市内のバス停は市の中心部を除き、バス停の表示だけですが、利用者は学生や老人が多いので、自治体等と共に簡単な屋根を設置したり、自転車の駐輪スペースを整備すれば利用しやすくなると思います。（四国）

<対応> いつも、ことごとくバスをご利用いただき誠にありがとうございます。ノンステップバスは、お年寄り、お身体の不自由な方々にやさしいバスで、今後もお客様のご要

望に応えられますようバリアフリー化を推進してまいります。また、時刻表や路線図につきましては、お客様にわかりやすい表示等に取り組んでいます。

平成20年10月から広告付きバス停上屋を3基設置しているほか、(社)香川県バス協会や地元自治体の協力、弊社で設置した上屋付のバス停は43箇所ございます。今後もバス停にベンチや上屋の設置を拡張したいと考えていますが、バス停のほとんどは、道路上に設置しており、設置箇所の確保が困難な場合や道路上の制約等により苦慮しております。ご理解ください。

弊社と致しましても自転車をご利用されているお客様への駐輪場の設置は重要と考えております。しかしながら、バス停付近での駐輪場スペース確保や設置には、多額の費用が必要となり困難です。今後も関係機関と連携して、駐輪場の整備に努めてまいります。
(ことでんバス)

気持ちのよいバス運転手さんのあいさつ

<提言>最近、バスに乗ると運転手の方が「発車します。」、降車の際には乗客の一人一人に「ありがとうございました。」と挨拶しているのを見かけるようになり、利用した者としては、うれしい気分になります。

以前に比べ、バスの運転手の方が優しく変化してきているように感じ、利用者にとっては「ありがとうございました。」の一言が、気持ちよくさせてもらっていることは事実です。

今後は、バスの利用者が増え、バス利用者からの口込みで自家用利用者が減少し、交通渋滞の解消に繋がってくれば幸と思っています。
(九州 U)

他社の運行状況を見学・体験し、自社に活かしては！(再)

<提言>福岡市内と鹿児島市内での旅客や他の自動車等への配慮等の運行状況には雲泥の差があります。

私は福岡県に住み、西鉄バス(グループを含む)を利用していますが、その最近の運転状況にはいつも頭が下がるほど感心しています。

発車するときの乗客や後ろから来る自動車等への気遣い、カーブを曲がる時の乗客への配慮など、正に公共交通機関の鏡と言えます。(最近、福岡ではこれが当たり前と思われていますが！)

先日、鹿児島へ出張で出かけた際、市内運行の複数の会社のバスに乗りました。その感想はいずれの会社のバスも20年以上前の西鉄バスの運転状況と同じで「乗客には乗せてやっている、他の車両には公共交通機関だから避ける」といったような感じを受けました。

今後、お年寄りなど交通弱者の利用割合がますます増加する状況において、乗客にやさしく、かつ、安全を重視した西鉄のバスは、公共交通機関のあるべき姿に近づいているものと思います。

鹿児島県内のバス会社の運行管理者は一度西鉄バスに乗りこれを体験され、自社の運

転士教育に活かされたいかがでしょうか？ (九州 M)

<対応> バス事業は公共性の高い産業であり特に輸送の安全を担保することが重要であります。そのため国土交通大臣告示により運転者に対して行なう指導及び監督の指針を定め事業者が適切に運転者に対し指導教育を義務づけ機会あるごとに指導しているところ です。

また、利用者に利用して頂くサービス産業であるという一面もありますので、接遇等についても今後とも事業者を指導して参ります。 (九州運輸局)

バス系統について

<提言> 熊本市内のバスの運行は、5社が行っており、交通センター(中心)から各方面へ運行されている。

全てのバスが、交通センターへ向って行くため、郊外に住んでる人は、一旦、交通(バス)センター方向へ出て行って、他の目的地の方へ乗り換え移動となるため、乗用車で出掛ければ約15分位のところが、バス利用により乗り換えて目的地へ行くのに約1時間位かかるため、利用する者にとっては、利用しがたい状況にある。

朝夕の時間には、5~6台が同時刻に列を作ってバス停に入ってくるので、利便性はあるが、町以外の郊外への利用については、乗り換えに約20分待ち等で不便である。

(九州 U)

<対応> バス利用者の減少が続きバス事業が衰退を続ける中、一方では、高齢者社会の進展により公共交通機関の果たす役割は、大変重要なものとなっております。

地方都市の現状を見ますと、そのおおよそが利用者の集中する拠点を中心として放射線状にバス路線が設定されており、乗り継ぎを行う場合、ご指摘のような状況にあります。

そのような問題の解消を図り、将来にわたって利便性の高いバスサービスを提供できる交通体系を確立するため、熊本市においては「熊本市におけるバス交通のあり方検討協議会」が設置され、バス路線網の再編や利用促進策等について検討がなされているところ です。

九州運輸局としましても同協議会に参画しており、今後とも、乗り継ぎ拠点のあり方等を含めたバス路線の再編や利用促進策等について、利用者の利便性の向上が図られるよう助言等を行って参ります。 (九州運輸局)

バス停表示板の悪戯書きについて(再)

<提言> 去る2月4日付け、琉球新報コラム欄(北部方面のバス利用者の投稿)の記事を読んで、バス停の実態を調査すべく、車で出かけた。高速道路を宜野座インターで下り、宜野座村漢那から名護市二見、許田へと向い、バス停表示板を上下線とも確認しつつ走った。

バスが停車していたりして、全バス停を確認することはできなかったが、上下線60カ所のバス停をチェックした。その結果、2カ所で、時刻表、路線図とも完全にはがされていた。また39カ所は、スプレーやマジックで何らかの悪戯書きがあり、路線図等

が殆ど見えなくなっているところが7カ所あった。

さらに、国道58号線を許田から恩納村山田まで南下し、上りバス停をチェックしたが、ほぼ半分のバス停でスプレーかマジックによる悪戯書きが確認できた。恩納村山田を過ぎ、県道6号線を読谷村真栄田から残波に向かったが、その間はさらにひどく、殆どのバス停で悪戯書きがされていた。約4時間かけて宜野座村漢那から読谷村残波までのバス停を見て回ったが主要なバス停には赤い屋根瓦やシーサーの乗った上屋、さらには風防のついたしゃれたバス停もあり、感じはよかったが、表示板への悪戯書きがひどいことには、残念であった。

利用者へのサービス向上のためにも今一度業界における点検をお願いしたい。

(沖縄 S)

<対応> 去る2月17日付けで連絡のありました「バス停表示板の悪戯書き」については、予てよりバス会社からも要望があり、昨年未ぐらいからバス停標識の補修について、協議していたところであります。

それらを受けて、去る3月に本島北部地区で66箇所のバス停標識の補修を交付金事業にて実施しました。

また、バス停に貼付する路線図についても、昨年未から制作を開始し、3月末に完成したところです。関係バス事業者へ配布の上、連休明けから順次張り替えているところです。

時刻表については、それらの作業と平行してバス会社にて適宜対応をとっているところです。

((社)沖縄県バス協会)

「タクシ ー 関係」

タクシー運転手の教育について

<提言> 以前は、タクシーに乗車すると、地域や建物の名称等で目的地に到達出来ましたが、最近のタクシー運転手は、地理不案内で目的地を知らない方が多くて困ります。

中には、目的地が分からず出稼ぎ等などの理由を挙げて、逆に道案内を要求する運転手もいますので、タクシー事業者は、目的地までの経路を示すことが出来るような運転手の教育を、徹底すべきである。

(東北)

<対応> ご意見ありがとうございます。

タクシーは他の公共交通機関にはないサービスとして、目的地までドア・ツー・ドアによる輸送が可能であることが挙げられます。

このことは、タクシー運転手が営業区域内における地理状況を十分に理解した上で行えることから、ご指摘の通り、タクシー事業者は運転手に対する指導教育を徹底すべきものであります。

当局としましても、頂戴しました意見を元に、タクシー事業者に対する指導を図っていく所存であります。

(東北運輸局)

禁煙車でのタクシーの運転手の喫煙

<提言>平成22年7月9日午後5時30分頃、那覇市曙町的那覇新港埠頭方面から、国道58号線に向かう安謝橋交差点において、信号待ちの際にフッと左隣の〇交通のタクシーを見てあ然とした。当該タクシーの運転手が悪びれた様子もなく、堂々とタバコをくわえているではないか。お客さんは乗っていないものの当該タクシーの側面には大きく「禁煙車」の表示があった。当該タクシーの所属する会社は県内でも大手の企業である。一部不心得運転手の行為が会社の信頼を大きく失墜させることになる。早急な乗務員教育の徹底を望む。(沖縄 O)

「船舶関係」

船長さん、船内放送でお客さんに話しかけましょう！（再）

<提言>船で移動をしていていつも思うことが一つあります。

船内放送を通じて、船長さんが乗客に話しかけているのを聞いたという記憶がないということです。「今日は、汽船の××丸にご乗船頂きましてありがとうございます。本船は、ただいま 港を定刻に出港し、 港に向けて航行しています。目的港には定刻の 時 分に到着の予定です。本日の天候は晴れ、風・・・、海上の波は・・・、目的港までの所要時間は1時間、途中 分頃には、名勝 の瀬戸を通過いたします。・・・」等々。

勿論、美しい女性の声のテープでの案内や、女性乗組員の案内等がある場合はあります。しかし、私は船長さんの「生の声」でのこうした案内が、乗客にある種の安心感と親しみを感じさせるのではないかと思います。

それに、こうした放送を自ら行うことには、以下のような利点もあるのではないのでしょうか。それは第一に、船内放送設備が正常に作動しているかどうかの点検を毎航海行っていることになるということです。船の場合、乗客の姿は、船長さんのいる船橋からは殆ど見ることはできません。いざという時、乗客に情報を与えたり、各部署にいる乗組員に指示をしたり、避難誘導するのは、全て船内放送に頼ることになります。その場合、船長さんが、船内放送設備の扱いに慣れていなければなりません(話ぶりも含めて)。第二に、気象・海象の最新情報も常に把握しておき、話せるようにしておかなければなりません。(航路のセールスポイントも然りです)

旅客機の機長さんはいつも機内放送をしておられます。ワンマン電車や、ワンマンバスの運転手さんも、テープと併用ではありますが、自らアナウンスをされているように思います。船長さんも他の乗り物に負けないように、声のサービスをすることで乗客に安心と楽しい船旅を提供しては如何でしょうか。(中国 U)

<対応>貴重なご意見ありがとうございます。

たしかに船に乗った時に、女性の方の声での案内等は聞いたことはありますが、船長さんや乗組員の方々の案内等はあまり聞いたことがありません。

もし、言われるように知りたい情報や案内等を船長さんや乗組員の方々から、直接して頂けたら船旅が楽しくなったり、また是非乗ってみたい、友人知人にその船旅を勧めたいということになると思います。

特に航行時間が長く、観光客の多い航路においては、各社の事情にもよりますが、ご検討いただければと思います。

最近、旅客船事業者の方々も、地域に根付く公共交通として、色々なサービス改善を考えておられる事例も増えてきております。この3月9日には、広島地区旅客船協会において、傘下事業者の船員さんなどを対象として、お客さんに対しての接客研修を開催されました。非常によかったとの声を聞いております。

少子高齢化の進展などにより、旅客船事業を取り巻く環境は、今後益々厳しくなることが予想されますが、少しでも利用者の方の利便向上を図るために、事業者の方、船員さん、行政等が一丸となって安心はもとより快適な船旅の提供を考えていきたいと思っておりますので、ご協力をお願いいたします。 (中国運輸局)

フェリー会社の対応について

<提言>私の事務所は高松市にある。

仕事上、書類(封書)をその日の内に、1~2時間以内に届けなければならないことが多い。

高松市内、坂出市内の30分程度の近くであれば、直接持っていくことにしている。

丸亀市内になると、片道1時間程度かかるので、料金が高いがバイク便を利用している。

また、小豆島へ届ける場合は、高松港から船便で小豆島の土庄港、池田港及び草壁港へ港止めで小荷物として送ることにしている。

先日、岡山県玉野市宇野へ書類を届けることになったので、小豆島と同じ様に船便の小荷物として送ることにした。

そこで、高松~宇野航路の国道フェリーの窓口へ持っていったが、小荷物は扱っていないので、隣の四国フェリーへ行ってくれと言われた。

しかたなく、四国フェリーの窓口へ行ったが、同じく小荷物は扱っていないと言われた。

なぜ、小荷物を扱わないのか不思議に思い、後で、海上運送法の標準運送約款を見してみた。

標準運送約款の「受託手荷物及び小荷物運送の部」の第3条第2項に(運送の引受け)の条文があった。

「当社は、使用船舶の輸送力の範囲内において、運送申込人1名につき1航海当たり小荷物を5個に限り、その運送契約の申込に応じます。ただし、使用船舶の輸送力等を勘案し、当社が支障がないと認めるときは、5個を超える申込に応じます。」

この条文から封書の場合も、ここでいう小荷物になるのではないかと思う。

なぜ、引受け義務があるはずなのに、取り扱わないのでしょうか。

車だと手数料がかからず1台で数千円になり、小荷物は手数料をかけても1個で数百円に

しかならないからか。 (四国)

<対応> 小荷物の取り扱いにつきましては、積込港の営業所窓口にてお申し込みいただき、お引き受けいたします。

引き受けた小荷物は、陸揚港の営業所において、荷受人に引き渡すまでの間の一定期間保管いたします。

なお、今回の対応につきまして、窓口での対応が不十分であったため、お客様にご迷惑をおかけすることとなりましたこととお詫びいたします。 (国道フェリー)

小荷物の取扱いにつきましては、積込港の営業所窓口にてお申し込みいただき、お引き受けいたします。

引き受けた小荷物は、陸揚港の営業所において、荷受人に引き渡すまでの間の一定期間保管いたします。 (四国フェリー)

「その他」

ICカードの相互利用について

<提言> ICカード乗車券が全国的な普及を見せる中、現在、札幌圏ではIC乗車券として地下鉄でのみ利用可能な「SAPICA」とJR北海道の札幌近郊路線で利用可能な「Kitaca」が発行されています。

今後の利用者サービスの向上、利便性の高いICカードとして発展するためには、路面電車、バスへの利用拡大と札幌圏の各公共交通機関での共通利用が重要な課題と考えられます。

特に、「Kitaca」と「SAPICA」との間で相互利用することが実現すれば、公共交通機関の利便性は一段と向上し、公共交通の利用者増にも資するものと考えられます。

現在の状況と、実現する上での課題等についてお知らせ願いたい。 (北海道 H)

<対応> 「SAPICA」と「Kitaca」の相互利用に関する現状と課題等について、以下のとおり回答致します。

1. 全国の鉄道系ICカードは2001年にJR東日本の「Suica」が導入されて以降、全国的に導入が進んでいます。
 - 全国のICカード乗車券導入事業者数 70鉄軌道事業者(21年3月末現在)
 - 全国のICカード乗車券発行枚数 約5,008万枚(21年3月末現在)
2. 北海道運輸局管内では、JR北海道が平成20年10月に「Kitaca」が、札幌市交通局が平成21年1月に「SAPICA」が導入され、同年(21年)3月には「Kitaca」と「Suica」の相互利用が開始されております。
 - 「Kitaca」の発行枚数 約27.5万枚(平成22年9月末現在)
同カードの利用率 約45%(平成22年9月平均)
 - 「SAPICA」の発行枚数 約18.2万枚(平成22年9月末現在)
同カードの利用率 約20.2%(平成22年9月平均)

3. このような状況のなか、札幌市内では1日あたり約56万人が地下鉄を利用し、バスも1日29万人・路面電車も1日2万人が利用しているところですが、バスや電車に「SAPICA」対応の車載機が搭載されていないことから、「SAPICA」の利用は地下鉄利用者に限定されており普及が進んでいない状況にあります。
4. 加えて、磁気カードの「ウィズユーカード」は接触式カードであるため、機器のメンテナンス経費が割高となるとともに、繰り返し利用できないため新たなカードの作成にも費用(3億円/年)が嵩んでいる状況にあることから、札幌市では非接触式で繰り返し利用できるICカードの「SAPICA」への転換を進めたい意向を持っており、一部報道によれば2013年(平成25年)春にも導入したいとしています。
5. しかしながら、当該IC対応型車載器の搭載には莫大な費用(電車への搭載を含め約48億円)が必要になることから、現在、国土交通省所管の「社会資本整備総合交付金」を活用した導入方策等、補助制度を活用した機器の導入について、関係者との調整・協議を進めているところです。
6. 一方、JRと地下鉄等の相互利用者も1日8万人を数えるものと推定されていることから、当面「Kitaca」の「SAPICA」エリアでの利用開始等についても検討が進められていると聞いております。
7. また、札幌市では「SAPICA」カードの商業決済機能の付加や公共施設での利用、敬老福祉パスのICカード化についても検討を進めているとも聞いております。

以上の内容につきましては、札幌市交通局にも照会をして記載したものです。

(北海道運輸局)

満員の電車・バスでの乗客のマナーについて

<提言> 公共交通機関の一番混雑する出勤・通学等朝夕のラッシュ時に於ける乗客のマナーが非常に気になります。

特に、下記の2点、お互いに注意をし、他人に迷惑を掛けず、他人からも迷惑をかけられないようにしたいものです。

(1) 網棚の活用(カバン・ザック等荷物)

混雑する時間帯に「カバンやザック等」を肩に掛け又は手に持っている乗客が、そのカバンやザックによって隣近所の他の乗客に迷惑をかけている光景をよく見ます。車内放送によりカバン・ザックの網棚の活用を積極的にPRしていただきたい。

(2) 座席(長椅子)の有効活用に関する表示について

満員電車の中で両サイドを少しづつ空けて座っている乗客が多々あります。片側に寄れば1人座ることが出来るのに、場合によっては声を掛けることもありますが、自分が座らなくても声を掛けることも必要かと、やはり車内放送でのPRが第一かと思えます。

また、対応策として、地下鉄には「この座席は7人掛けです。ゆずり合ってお掛け下さい。」と表示されています。この方法で全て解決すると思いませんが、これも

一方法かと思えます。

(中部 Y)

<対応> ・ ・ 次の3提言も含めて回答

鉄道・バス関係の公共交通利用者のマナーについて、以下の7項目のご指摘をいただきました。

- 混雑時のカバン等の網棚使用の案内
- ロングシートの譲り合いの案内
- 割り込み乗車(外国人、子供)
- バスのステップでの乗車禁止の案内
- 列車の扉付近での滞留
- バスの座席の有効活用 座席の変更など
- 列車内での座り込み

参考ですが、日本民営鉄道協会では、毎年、駅、車内の迷惑行為のアンケートを実施されており、その結果をランキングにして公表しています。

平成21年度のランキングは、

騒々しい会話、はしゃぎまわり等
ヘッドホンからの音もれ
座席の座り方
携帯電話の着信音や通話
乗降時のマナー

となっています

乗車マナーについては、交通事業者全体が結束して毅然とした対応を取り、安全で快適な輸送サービスを提供のため、啓発活動(ポスター・車内放送等)に取り組んでいるところです。

こうした取り組みは交通事業者だけでなく、社会全体として取り組んでいく必要があるものと認識しています。

(中部運輸局)

公共交通利用者のマナーについて

<提言> 名鉄名古屋駅でのことです。

電車を2列に並んで待っていました。すると電車が入って来てドアが開き乗車しようとしたら、横から割り込んで乗車する人が目立ちました。

乗車後その方達を見てみますと、日本語でない会話でしたから、日本人でないと解りました。

また、子供達の乗車マナーも悪く入り口に大勢が集まり後から乗車する人が中に入れない状態です。(学校行事で利用だと思う。)

バスでも、運転手がステップに立たないで下さいと注意していましたがどうしてステップに立つと悪いのか、もう一言かけるべきだと思います。

ドアの開閉が出来ないことや、割り込み乗車すれば危険であることなど。

我々も、公共交通利用する場合にはマナーに対する注意が出来るよう心がけたいと思いました。

なぜなら子供達のマナーについて教師が同乗していても注意していなかったからです。

しかし、注意して逆ギレされないようにしたいと思います。 (中部 H)

<対応> 上記回答済み

乗車マナーについて

<提言> 私は、通勤のためバスや電車を毎日利用していますが、やはり乗客のマナーがいつも気になっています。

JR線では、通勤時間帯の混んでいるのにも係わらず入口付近に集中して乗り降りに時間が掛かっています。車掌さんが放送で奥に入るよう促すとようやく少しずつ動く有様です。

加えて気になるのが、混んでいるのにリュックサックを背負ったまま平気な乗客がいます。特に高校生、大学生とハイキングに向かう年輩のご婦人に多いようです。床に転がしたような汚れたものも多いので、背広やシャツに触れるのが気にかかります。網棚の上に置くよう車内放送していただきたいと思います。

次にバスですが、二人掛けのシートは、狭いこともあり隣席は荷物置き場にしている乗客が多く、朝の通勤時間帯の混雑に拍車をかけています。路線バスは、一層のことダブルシートは止めて一人用か昔見かけた三方シート(横向きシート)にしてもらえれば座席は有効に利用されると思います。 (中部 S)

<対応> 上記回答済み

乗務員と乗客の乗車マナーについて

<提言> 新幹線に年間5回位と、地元の乗合バスに、同じく年間5回位、乗りますが、新幹線はこれと言って指摘するところは見つからないし、バスも運転手が、機嫌が悪いのか、恥かしいのか、発進する時、小さな声で「右よし、左よし、・・・」とやる人がいるが、これも指摘するまでに至りません。

もうひとつ、JR東海道線の興津駅から吉原駅までは、朝7時頃と夕方6時頃の通勤・通学列車に月5~6回乗っていますが、朝よく見る光景で、男子高校生が5~6人、連結近くの立派なトイレがある前にしゃがんでいる。

トイレの前は座席が無くて、小さな広場みたいになっているので、5~6人の高校生がしゃがみ込むには丁度良い広さと言った具合に見える。

他の乗客は殆どそこを通らないが、たまには前の車両に行く乗客もいる。そんな時は、何とか通れるくらい体をずらしているので前の車両に行けない事は無い。込み合っているから車掌も回って来ない。

最近、若い女性の車掌さんが増えたので、わざと回って来ないのかなと思ったりしましたが、夕方の列車に乗ると車掌さんが回って来る。

夕方はしゃがんでいる高校生が殆どいない。「仲間が少ないからかな」と思ったりしている。

よくこのような光景を見たら、「見た目が悪いから注意したほうが良い」と言われるが、63歳の爺さんには注意するまでの勇気が無い。

結局、立ったまま小説を読んで、「知らぬ振り」をしている。

公共輸送機関利用者保護推進員失格でしょうか？

(中部 T)

<対応> 上記回答済み

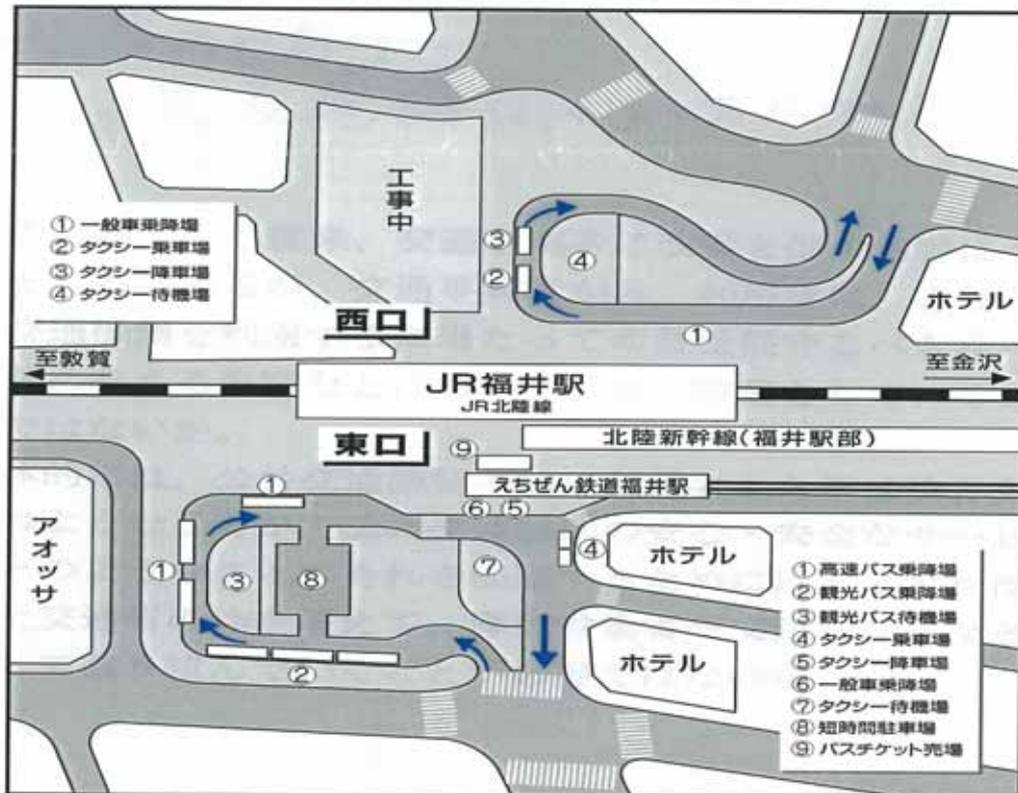
JR福井駅西口再開発整備について

<提言> JR福井駅西口の再開発整備については、平成14年4月に福井県、福井市、経済界、地元で福井駅西口中央地区開発基本構想を策定して以来いろいろな問題が発生し、特に再開発の中でも再開発ビル計画への参画等について福井県、福井市、NHK、地権者、不動産関係者等で調整がつかず事業の見直しが迫られている状況となっています。

タクシー乗り場や自家用車の乗降場については既に整備し、利用されているにもかかわらず、公共交通機関としての乗合バス乗り場の整備はいっこうに進んでおらず、福井の表玄関での公共交通機関であるバスの位置づけをどのように考え対応するのか疑問であります。いずれにしても、公共交通機関としての使命を果たすべく乗合バスターミナルの早期整備を実施すべく関係機関への働きかけが必要。

一方、福井駅東口については、バス(高速バス、観光バス)・タクシー・自家用車等が平成21年5月に供用開始され、えちぜん鉄道福井駅舎部分が残っている(車道の通路が一部ボトルネック)ものの、一定の整備が整い広場でのイベント等も開催され賑わいのある東口となっております。

福井駅西口・東口交通広場案内図



(中部 N)

<対応> 福井駅西口再開発については平成19年12月に都市計画決定を受け、平成21年6月21日には福井市が事務局となり「福井駅西口中央地区市街地再開発事業委員会」を設置し、再開発事業のあり方について議論が行われており、「おもてなしの拠点」として求められる役割では「交通結節点としての利便性を提供する機能」が求められているものと承知しております。

運輸局としては、地域の再開発計画において公共交通に関連する施設整備の充実が図られることは非常に重要なことであり、機会があればかかる意見や要望をあげていきたいと考えております。

また、地域の再開発については、市民の声や関係事業者あるいは関係事業者団体からの意見等が有効と考えますので、機会を捉えて意見要望等を上げていただくことを期待します。

(中部運輸局)

鉄道、バス等の主要駅に、是非とも、「コインロッカー」の設置とその設置場所の案内表示等について

<提言> 最近、鉄道並びに乗合バス事業者は、利用者の視点に配慮されたサービス提供にご努力頂きありがとうございます。

ところが、先日、東京の知人が名古屋を訪れた際、JR名古屋駅で「コインロッカー」が、なかなか見つからず大変困ったそうです。

後日、JR名古屋駅の現状を自分なりに調査してみると「コインロッカー」は、設置されているが、その設置場所の案内表示がないか、分かりづらい状況であります。

これから、多数の旅行者が名古屋を訪れることが想定されますので、旅行者の立場からも、「コインロッカー」の設置並びに設置場所の案内方法等を拡充して頂きたい。

国土交通省が中心となり「ビジット・ジャパン・キャンペーン」を展開されているとお聞きしています。キャンペーン等の成果で、外国人旅行者が数多く名古屋(日本)を訪れることと思います。こうした旅行者に対しても、このような取り組みが必要と考えております。

(中部 N)

<対応> 過去に「外国人旅行者の一人歩き調査」において名古屋駅のサイン表示の検証を行ったことがありますが、コインロッカーの設置、案内表示にかかるご指摘は無かったと聞いております。

また、コインロッカーの設置については、テロ防止対策や過去に犯罪に利用された事件もあり、鉄道事業者やバス事業者は比較的必要最小限の設置を考慮しているとの報告もありましたが、案内表示が分かりづらいとのご指摘については、参考意見として事業者に伝えさせていただきます。

(中部運輸局)

公共交通機関のあり方について

<提言> この会議では、従来、交通事業者に改善を促す内容について意見交換をしてきたところであるが、交通事業者から、利用者にも、また一般国民(市民)にも、公共交通機関を利用するに当たっての最低限守るべきルールや、また、公共機関に与える影響などについて、広く啓蒙をしていくことを考える必要があるのではないか。

具体的には、公共交通機関の他の利用者から不愉快と受け取られていることはどのよ

うなことが、公共交通機関の安心・安全なサービス提供に影響があるのはどのようなことでそれを回避するためにはどうすればよいのかなどを、従来の国土交通省の枠を超えて、厚生労働省や文部科学省、経済産業省、消費者庁なども通じて、教育（学校教育・社会教育）・啓蒙、生産者責務の醸成などに取り組んでいくことが必要ではないか。

（不愉快と受け取られている具体例の一部）

携帯電話の使用

ヘッドホンのボリューム

大声での話し

入口付近での屯

入口付近、通路、下足での手荷物の存置（荷物棚の利用拒否）

高齢者等への譲席の思いやりの欠如 等 （中部 N）

<対応> 公共交通機関の利用に関しては、交通バリアフリー教室や出前講座などの機会を捉えて、利用方法やマナーの向上について啓発活動を行うこととしているところです。

（中部運輸局）

心温まる車掌さん

<提言> 先日、広島市の市内電車に乗った時のことです。

車内は少し空席がある程度でした。そこへ、白い杖を持った方が乗ってこられました。車掌さんがずっとその方の腕を支えて、空いた席に案内をし、「どちらで、降りられますか？」「 で」「分かりました。近くなったらご案内しますからね」のやりとりの後、車掌さんは元の乗務に戻られました。やがて、電車が 停留所に近づくと「次は です」と車内放送をされた後、車掌さんは白い杖の方のところへ行って「次ですからね、電車が止まってから又ご案内しますからそれまで座って待っててください」と声をかけ、他の乗客が降りるのを待ってから、白い杖の方の腕を支えて、降車の案内をされ、無事に降りられると、電車は発車しました。

当たり前の光景と言えは当たり前です。しかし、その当たり前のことが当たり前のように出来ていることに、心温まる気持ちを感じながら電車を後にしました。

広島の市内電車はグリーンムーバー、ドルトムント、日本全国の電車が走っている等々、全国からマニアの方々が訪れる程の人気を誇っていると聞いております。しかし、その人気は、こうした乗務員の方々の乗客に対する「当たり前の優しさ」に支えられているのではないかと感じました。人を運び交通機関は、鉄道も、バスも、タクシーも、そして船もすべてがこうあってほしいものです。 （中国 U）

<対応> いわゆる「心のバリアフリー」の啓発活動については、交通事業者従業員を対象として本局及び各運輸支局においてバリアフリー教室等で取り組んでいるところです。ご指摘のとおり、各交通モード全てで「心のバリアフリー」の醸成が必要と考えます。また、交通事業者だけでなく、交通機関の利用者にあっても同様であると考えます。

中国運輸局では、今後とも利用者参加で「乗り方教室」「バリアフリー」教室を開催するとともに、交通事業者に対し継続した研修を行うよう中国地方バリアフリー等連絡会議等を通じ呼びかけていきます。 （中国運輸局）

ANAのマイレージポイントについて

<提言> ANAのマイレージポイントを13万ポイント以上貯っている知人が、希望する路線のフライトを申し込んでも、いつも席がない等と言われ利用できない。

これだけ貯める大口利用者なのに、いざそのポイントを活用しようとしても現実的に恩恵を受けられない。

外国の航空会社のマイレージポイントは利用期限がなく、待っていれば利用する機会も生じるが、ANAの場合には期限があるので希望しない路線にするか、最悪の場合にはポイントがなくなってしまう。

オープンスカイにするのなら、ANAのマイレージも期限をなくすれば、いつかは希望路線利用のチャンスがくる。

この違いを知っている人は外国航空会社のマイレージカードを作り、国内のアライアンス会社の飛行機に乗るとのことであった。 (四国 M)

<対応> この度は、弊社の特典航空券の予約につきまして、ご希望のご予約がお取り出来ず、ご意見を頂戴し大変恐縮に存じます。

弊社と致しましては、マイレージでの特典交換につきましては弊社及びスターアライアンスグループ各社をご利用頂きましたお客様へ感謝の気持ちとして提供させて頂いているサービスであり、その利便性は極力高くなければならないと考えております。

一方、企業と致しましては収益確保も不可避であり、さらに公共性の高い交通機関と致しまして、有償でご購入頂くお客様への座席の用意も必要となることから、弊社ホームページ等でもご案内させて頂いておりますように、特典航空券用の座席設定数に制限を設けざるを得ない状況でございます。

もちろん一部高需要便や特定の日にちを除けば総数として特典座席は十分にご用意しておりますので、特典予約が可能である便のご利用をお願い致しております。

しかしながら、多くのお客様よりお声を頂戴する中、弊社と致しましても特典航空券のご予約がとれず、お客様に大変ご不便をお掛けしております状況は課題であると認識致しております。

今般頂戴しましたご指摘は真摯に受け止め、担当部署責任者へ可能な限りお客様のご要望に沿った特典座席のご提供ができますよう座席管理精度の向上に努めるよう要請致して参りたく存じます。

また、マイルの有効期限をなくして欲しいとのご要望につきましても併せて伝えさせて頂きます。

弊社サービスには、未だ至らぬ点が多々あるかと存じますが、安全運航の堅持はもとより、今後ともお客様からのお声を糧に更なるサービス向上に努力して参る所存でございますので、弊社便の変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。 (ANA)