

## 平成25年度 公共輸送機関利用者の意見と対応

### 「鉄 道 関 係」

#### ● 札幌市営交通地下鉄の乗車案内等について

＜提言＞朝・夕の混雑する時間帯(特に札幌駅、大通駅のホーム)で、乗車待ちの人の列の殆どが2列で待っている状態なので、混雑してくると後ろを通るのに非常に不便であり、通路も無いような状況になります。「前に詰めて4列でお待ちください。」などの乗車前の案内放送や駅係員による誘導を頻繁にするようにしてほしい。

以前は駅係員が、前に詰めて4列になるように誘導しているのをよく見かけたが、最近はあまり見かけない。

(2列状態で待っているところに割り込む形で新たに列を作るのは、先に待っている人に悪い気がするし勇気が必要である。) (北海道 R)

＜対応＞4列乗車につきましては、掲示物や構内放送等で啓発活動を行っている他、朝、夕ラッシュ時間帯においては職員を配置し案内誘導を行っております。

しかしながら、今回、駅員が4列乗車の案内を行っていないというご指摘を真摯に受け止め、ホーム放送及び整列の方法などを職員全員に対し再度周知するとともに、朝、夕ラッシュ時を中心に整列乗車の案内を継続して参ります。(北海道運輸局)

#### ● JR北海道及び札幌市営交通地下鉄の駅等での利用者の歩行について

＜提言＞最近よく見かける光景ではありますが、駅・ホームなどでの歩行中の利用者が、携帯電話やスマートフォン、ゲーム機などを操作しながら、ホーム内や階段を移動する人が大変多くなりました。

特に朝・夕の混雑する時間帯では、他の利用者の通行の妨げにもなり、階段やホーム等では安全上にも問題があると思いますので、案内放送などで注意喚起を行い、安全確保されるようお願いしたい。(北海道 R)

＜対応＞①当局においても、札幌市営交通地下鉄の駅構内でスマートフォン等を利用しながら歩行する利用者の増加による事故の危険性は認識しているところであり、多客駅における駅員の啓発放送や掲示物による注意喚起を行っております。

今後もこの取り組みを継続するとともに、キャンペーンによるマナー啓発やマナー講座など、様々な機会を用いて啓発を行って参ります。

②頂きましたお声を受けまして、JR北海道の駅等で携帯電話やスマートフォンを利用しながら、駅のホームや階段を歩行するお客様に対する注意喚起の放送及び啓蒙ポスターの提出を実施して参ります。

放送につきましては、JR北海道で毎月実施しております「ニコニコ乗車の日」の取り組みに合わせて、10月23日(水)～25日(金)に駅及び列車内で適宜実施することとし、この期間以外においても適宜実施いたします。

また、現在制作中の啓蒙ポスターにつきましては、12月の年内までに駅に掲出する予定です。これらの取り組みを通して、お客様に安全にご利用いただけるよう努めてまいります。

※「ニコニコ乗車の日」とは、乗車マナーについて「優先席をお譲りください」とか「リュックサックは他のお客様に迷惑をかけないように網棚に置くとかお持ちになるように」というように各月テーマ毎にアナウンスを実施。12月の場合は、23日が祝日なので24日（火）から26日（木）が「ニコニコ乗車の日」に当たります。

（北海道運輸局）

### ● JR北海道南小樽駅のバリアフリー化促進を！

<提言>南小樽駅舎は、古い年代に造られた建物で、改札口からプラットホームまでの距離が長く、途中に2ヶ所の階段と渡り通路があり、特にホームに繋がる2つ目の階段は長く、下肢の弱った高齢者や障害者、その他、重いトランクを引きずっている観光客が大変難儀している姿を目にしています。

エレベーターかエスカレーター等の設置を早急に検討することを望みます。

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」に基づく一日あたりの利用者数には満たない駅ではありますが高齢化が進む小樽市の支援も必要と思うので、関係当事者への働きかけも併せて要望します。（北海道）

<対応>駅のバリアフリー化については、平成23年3月31日の「移動円滑化の促進に関する基本方針の改正」で、以前は1日の利用者が5千人の駅から1日の利用者が3千人以上の駅は、平成32年までに整備することが努力目標となりました。

南小樽駅は1日あたりの利用者が約3,500人となっており、整備対象駅に該当しますので、今後、国及び関係自治体である小樽市とJR北海道が協議を行いながら検討を進めていきたいと考えております。

さらに当該駅は、改札からホームまでの経路に階段が3箇所あり（改札口～階段～乗換跨線橋～階段～踊り場～階段～ホーム）段差が多いことから、乗換跨線橋の新築等も含めた検討を進めていくことが必要と考えております。（北海道運輸局）

### ● JR駅 ホーム下線路のゴミの散乱について

<提言>JR駅のホーム下線路に、空き缶や壊れたビニール傘などゴミが散乱しており、大変見苦しい。特に川崎駅が目につきます。

駅を利用する人のマナーもあるのですが、常に駅側で清掃し、きれいにしているとマナーの悪い人の抑止力になると思うのですが？

7年後には東京オリンピックが開催されることから、公共施設利用のマナー改善通勤につなげれば良いと思います。（関東 O）

＜対応＞川崎駅では、不定期ではございますが終電後に線路内に落ちているゴミの清掃を実施しております。

また、清掃と併せてお客様への案内放送等によるマナー向上の取組みの協力をお願いしておりますが、線路内のゴミについてはなかなかなくなる状況でございます。

今後もお客様に快適にご利用いただけるように、引き続き線路内清掃や、お客様へのマナー向上の呼びかけも併せて根気強く取り組んで参ります。

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))

## ● JR高崎線の利用者によるドア開閉等について

＜提言＞利用者によるドアの開閉は高崎線では地方路線で冷・暖房が逃げないようにと長い間地域の利用者になじんで来ました。

ドアの開閉は都市化が進むなか、中間都市の区間（駅）でもラッシュを除いた時間に採用され、最近でも都市部でもと聞いております。

都市近郊に拡大することは、難しいことが多いと思いますが、冷・暖房の効率アップとエネルギー対策としても大変良い事だと思います。

ただ利用者による開閉は閑散時はともかく、利用者が多少いる中間時間帯（人等）は注意が必要と感じました。高崎線の例ですが、先行の人はなれた学生で乗車と同時に閉のボタンを押し、後者の客（老人）があわてて乗車しようとして後方に転倒する（ケガ無し）、又は、はさまる等何度か見ております。

これらを見ると通勤・通学のなれた人だけでなく、一般の利用者に対する広報、駅での周知、特に車掌の車内案内と並行して、駅ホームでの繰り返しの説明・案内（列車待ちの時は特にホーム案内）する事が事故防止につながり又は利用者が操作になじんで来ると、ドアの開閉区間の拡大につながって行くのではと思います。 (関東 K)

＜対応＞このたびは高崎線の列車ドア半自動扱いにつきまして貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。

高崎線では籠原以北の全列車において、お客さま自身に列車横のボタン押下いただき、ドアを開け閉めいただく取扱いを行っております。

弊社では、お客さまに安心してご利用いただけるよう、駅や車掌の放送により、ドアの開閉方法についてご案内を行っております。

またあわせて、駅構内にポスターを掲出し、ドアの開閉方法をご案内するとともに、ドアの開閉時には周囲のお客さまへご配慮いただく旨、ご協力をお願いしているところでございます。

しかしながら、このたび頂戴したご意見を真摯に受け止め、お客さまに安心してご利用いただけるよう、駅や車内におけるご協力の呼びかけを継続して行ってまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (東日本旅客鉄道(株))

## ● 車内の連携プレーが命を救った

<提言> 10月中旬の小田急線内で気分が悪くなり倒れた乗客がおり、気づいた乗客が駅員室に走り通報し、即車内放送で医療関係者の協力を求めるアナウンスがあった。

それとは別に身近の乗客の中にいた女性看護師が直ぐさま声をかけ脈をとり、他に車内にいた医師も加わり、心臓マッサージを開始したようで、間もなく倒れた乗客は息を吹き返した。

また、駅のアナウンスにより他の医療関係者も加わり連携プレーでその乗客は息を吹き返し、無事に救急車隊員に引き継がれた光景を目にして感動しました。

1秒の遅れが最悪の場面を想像してしまうところ、救急病院さながらの乗務員、駅員、社内の連携プレーが素晴らしかったのでご報告します。

乗車した時間 小田急線「小田急相模原駅」 8時45分発「伊勢原行」

本厚木駅到着時の車内

(関東 K)

## ● 常磐線特急の新型車両について

<提言> 2013年3月16日から常磐線の特急が全て新型車両に変わり増車もされているが、車両数減少のため座席数の減少があり混雑時間帯に指定席が確保できない、自由席は座れないといった事が頻繁に起きている。

新型10両編成は固定と聞いておりますが、なるべく着席率を増やせるようお願い致します。

(関東 S)

<対応> 常磐線の新型特急車両の導入については、列車運行の安定性を向上させ、より多くのお客さまに快適な空間をご提供できるよう、常磐線の特急列車をすべて新型車両E657系(10両編成)に統一いたしました。車種の統一によって、ダイヤ改正前の14両編成、11両編成から10両編成と短くなる列車があるため、特急列車の増発や停車駅を増やすなど、混雑の平準化や利便性の向上をおこないました。

朝夕の通勤時間帯の特急列車につきましては、一部の列車編成両数が少なくなることから、朝通勤時間帯に特急列車を2本、夕通勤時間帯に特急列車を1本増発することとしました。また自由席のご利用が多い列車については、自由度の割合を増やすこととしました。現在のところ、弊社が所有する車両を最大限使用することで全体の運転本数を確保しているところであり、運転本数や編成両数を増やすことについては困難でございます。

しかしながら、このたび頂戴したご意見を真摯に受け止め、今後の改善の参考とさせていただきます。

ご利用しやすい列車の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。

(東日本旅客鉄道(株))

## ● JR中央線「下り」の通勤時間帯の運行便について

<提言> 私は、通勤のためJR中央線で立川まで毎日利用しています。

通勤当初から感じたことは、「下り」の通勤時間帯(7時~8時台)に中央特快、通

勤快速等が運行していないことです。

「上り」は、5本程度運行しているものと思いますが・・・・・・・・。

下りの通勤者も多いこと、先を急ぐことに「上り」も「下り」も同様と考えますので、7時台及び8時台に下りの特快・快速を導入していただきたい。（関東 S）

<対応>いつも中央線をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

列車設定につきましては、お客さまのご利用状況を勘案し、時間帯別・区間別に運転本数を設定しております。

時間当たりに設定出来る列車本数には限りがあるため、中央特快の本数を多くすると、快速または各駅停車の本数を削減しなければなりません。

これにより中央特快が通過する駅では停車回数が少なくなることや、一部 国分寺・三鷹駅で特別快速と待ち合わせる列車も無くなるなど、サービス低下も懸念されます。

今回お客さまから頂いた貴重なご意見も今後の参考とさせていただきながら、更なる輸送サービスの向上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。（東日本旅客鉄道(株)）

## ● 西武鉄道への要望と質問

<提言>まず第一は、西武池袋線秋津駅とJR武蔵野線新秋津駅の連絡であります。

現状は、駅間の狭い通りの商店街5～6分歩いて、乗り換えておりますが、朝夕のラッシュ時は、両駅からの利用客で通り抜けるのもひと苦労です。

そのうえ、車の通行量も多く、利用者と車が接触擦れ擦れの極めて危険な状態です。

そこで、秋津駅の所沢側ホームの端と新秋津駅と東所沢側のホームの端をつなぐ、連絡通路を設けて欲しいと思います。

これにより、乗り換え時間も短縮できますし、交通事故の防止にも資することができます。

両駅のホームの高低差が30～40メートル位あって簡単な工事ではないと思いますが、ぜひ一考していただきたい。

次に、池袋線所沢駅への進入が新宿線と異なり北から入って南へ出て行くという変則的な構造になっており、これにとまどっている乗客も時折見かけます。

将来的に同一方向にすると計画を聞き及んでおりますが、現時点ではどうなっているのでしょうか。

最後に、西武新宿線の本川越駅とJR川越駅、東武川越駅はかなり離れた位置にありますが、これらを一ヶ所に集約するとのように聞いておりますが、これについても進捗状況等把握している範囲で、ご説明いただければ幸いです。（関東 T）

<対応>秋津駅とJR武蔵野線新秋津駅との乗換改善について、短絡連絡口を設置することは、地元の強い反対等により困難な状況です。

また、所沢駅および本川越駅につきましては、現時点ではご要望いただいた内容の計画はございません。（西武鉄道(株)）

## ● JR立川駅の青梅線の乗り替え電光掲示板について

＜提言＞中央線ホームやコンコースに青梅線への乗り替え電光掲示板がありますが、拝島駅で五日市線や八高線への乗り換え客は増加傾向にあることを鑑み、立川駅の青梅線への乗り替え電光掲示板（青梅方向への出発時間）五日市線や八高線へは○印や△印で拝島駅でスムーズな乗り替えができますようパネルに表示をお願いしたい。

立川駅での階段やコンコースを駆け足で急いで走ったりしていますが、けがなど事故防止につながると考えます。

乗り換えがスムーズになり、お客さまへのサービス向上になると思います。

（関東 N）

＜対応＞このたびは貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。

現在、弊社に設置しておりますLEDの電光掲示板でご案内を行う場合、機器の性能上、記号ではなく「五日市線接続」「八高線接続」といった言葉によりご案内を行うこととなりますが、情報量が多くなり却って分かりづらくなると考えております。

また、列車が遅れて五日市線や八高線へ接続を取らない状況が発生した場合、現在の電光掲示板ではご利用のお客さまへ誤った情報をお伝えしてしまう可能性がございます。

しかしながら、このたびお客さまより頂戴した貴重なご意見は今後の参考とさせていただきます、更なる輸送サービスの向上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。

（東日本旅客鉄道(株)）

## ● 東日本旅客鉄道株式会社の列車内（首都圏配置の列車）の冷暖房について

＜提言＞季節の変わり目の列車内の冷房及び暖房の作動については、人（老若男女）によって体感に違いがありその判断は難しいところと思われませんが、「寒いな～、とか、列車内で汗を拭っている姿等」を見聞きするにつけ、なんとかならないものかと考えさせられます。現状、どのような判断で作動しているのか教えてください。（関東 F）

＜対応＞車内空調につきまして、貴重なご意見をありがとうございます。

弊社といたしましても、できる限り快適な車内環境を提供できるように努めております。

首都圏配置の多くの車両では、室内の温度・湿度や外気温度をセンサーで連続的に検知し、さらに車内の混雑度も考慮しながら、車内が一定の温度となるように車内毎に冷房・暖房の入り切りや送風・換気をコンピュータで自動運転しております。

また、首都圏配置の一部の車両では、冷房・暖房および送風のスイッチの入・切を車掌が調整しております。車掌には社内の状況などをよく把握し、適切な空調機器の操作を行うよう指導をしております。

しかしながら、個々のお客さまの服装や車内温度の感じ方の違いなどにより、お客さまから、「暑い」「寒い」といった両方のご意見を頂いている状況であります。弊社といたしましてもさらに快適な環境をご提供できるよう取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

（東日本旅客鉄道(株)）

## ● 西武新宿線のダイヤ改正と西武鉄道の駅の案内について

<提言> 1. 西武鉄道の安全運転には、いつも感謝しています。

西武新宿線の25年3月16日付けのダイヤ改正に疑問を感じざるを得ません。

西武としては、「拝島線、多摩湖線は廃線」かどうか、外資の言うとおりになるのか苦慮していた時と思いますが、このダイヤ改正の結果は、利用者の便になったのか、いかななものかと思う。

趣旨としては、西武遊園地へは、国分寺からとゆうことで、新宿線からの利便は多少削がれてもよいということだったのでしょうか。真意は解りませんが、私が利用させていただいている小平駅から国分寺駅は、小平発9時08分、萩山着9時09分、多摩湖線乗換待ち12分、発車9時21分、短い距離に行くのに待ち時間のみ多くなりました。

この間萩山駅同じ3番ホームに、西武新宿行き急行が入り、多摩湖線からの乗り換え客がホームにあふれる。

一寸疑問に思いお尋ねします。

2. 野球シーズンは終わりましたが、西武遊園地駅の案内について、野球終了時の上りの運転です。1つは2番線に国分寺行き、1番線に小平行きが停車しており、小平の発車に6分程あった時、新宿線へ行くには国分寺行きに乗り、萩山で乗り換えた方が早いのではと思い乗車、結局萩山で同じ線の、後発の小平行きに乗り換えました。

案内か、放送が上手くできないか考えて頂きたい。お願いします。

3. JR四ッ谷駅における緊急時の列車ホーム案内について、ご検討いただけたらと思い申し上げます。

(友人からの伝言です) 10月15日(火) 19時過ぎ、地下鉄丸の内線から中央・総武緩行への乗り換え時、人身事故と急病人の発生で上下線とも遅れている旨のアナウンスがありました。

その後、ホームでアナウンスによる最新情報を待っていると、3番ホームと他のホーム(4番と思う)同時にそれぞれ案内がありました。声がダブってしまい非常に聞き取りにくく、解りませんでした。

暫くして、今度は隣のホームの発車メロディーが流れている最中、乗車するホームの遅延状況のアナウンスがありましたが、時間が聞き取れなかったようです。

運行ダイヤが乱れているとき、乗客が頼りにするのはこのアナウンスによる情報だけです。

上り下り列車が多数あるところでは、非常時で難しいと思いますが、客もイライラしています、出来るだけ聞き取れるようご配慮願いたい。(関東 M)

<対応> 1. この度のダイヤ改正は、拝島線、多摩湖線の混雑平準化、併合作業廃止による萩山駅での停車時間短縮、および拝島線での女性専用車両設定の必要性を踏まえ、全線の運行形態を見直し、多摩湖線ラッシュ時萩山発国分寺行きの運行本数を毎時4

本から毎時6本に増発しました。

萩山での接続につきましては、ダイヤ作成の際にお乗り換えについても考慮した上で決定しておりますが、各線の運転本数の違いや電車の運転時刻等の関係もあり、全ての電車の接続を確保することは困難な状況もございます。

なお、この度賜りましたご意見は今後ダイヤを作成する際の貴重なご意見として承りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

2. 賜りましたご意見の電車は平日野球開催時に1本運転されております。来シーズンに向けて駅等に対してご案内強化に努めるよう、担当部署から指示をいたしました。

(西武鉄道(株))

3. このたびは四ッ谷駅をご利用の際、大変ご不便と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。

はじめに、このたびはホーム上の自動放送に関するご指摘を頂戴したかと存じますが、こちらにつきましては、技術保守区へ連絡して調査を行い、必要な改善を行ってまいります。

また、列車遅延が発生した際には、駅係員による案内放送を実施しておりますが、こちらにつきましても、お客さまに正確でわかりやすい情報提供を行うとともに、お客さまに聞き取りやすい放送を行うよう、駅内の勉強会等で社員へ指導教育に取り組んでいるところでございます。しかしながら、指導が行き届いていなかったと深く反省しております。

このたび頂戴いたしましたご指摘を真摯に受け止め、今後も各種研修や勉強会などのOJTを通じて社員教育の強化に努め、お客さま第一の接客サービス向上に取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

(東日本旅客鉄道(株))

## ● JR横浜線菊名駅での東急線乗換え不案内、相鉄線三ツ境駅の喫煙者対応について

<提言> 1. JR横浜線の菊名駅で下車し北口に出たかったのですが、東急東横線の乗り換え出口の改札をスイカで出てしまいました。そのまま、菊名駅の北口方面に出ようとしたら、ここは東急の改札なので、もう一度JRの北口改札から出て下さいと、精算切符を渡されました。東急の改札からも出られるように、両社で検討して頂ければと思います。

東急の駅員の曰く、東急への乗換えのみしか利用できないと、書いてあるでしょうとのこと。確かに、頭上にはその旨が掲載されておりましたが、放送案内もなく、初めての利用者には不親切です。スイカ一枚で便利になっているのに、この当たりも改善して欲しいです。

2. 同じ菊名駅の北口ですが、JR側も東急側もエレベーターやエスカレーターもなく、利用者の多い駅として、一考願います。

3. 以前にもお話しましたが、相鉄線三ツ境駅の正面入り口付近では、相変わらず喫煙



をしている人を多く見受けます。(ポイ捨てもあり。)

もう、法的措置も含め強制的に排除するしかありませんね。ご一考願います。

(関東 I)

<対応> 1. 2. ご意見・ご要望として、鉄道事業者に申し伝えました。

(関東運輸局)

3. 三ツ境駅正面入口付近の喫煙につきましては、駅係員が巡回の際に喫煙者を見かけた場合、ご遠慮いただくよう声を掛けさせていただき、ポイ捨て等のごみも業務中、限られた時間帯ではございますが清掃を行っております。

また、駅前広場の椅子の床面へ「禁煙」のステッカーを貼って啓発し、毎日の清掃も清掃業者が行っております。しかしながら、時間帯によりゴミ等が散乱していることもございますので、引き続き、上記につきまして継続してまいりますので、何とぞ、ご理解の程、よろしくお願いいたします。(相模鉄道)

### ● ホームの日よけと車内の忘れ物の対応について

<提言> 1. 京浜急行電車を利用し通勤をしています。金沢文庫駅から8両編成に後ろ4両を増車して運行する快速特急に乗車するため3番線ホーム後ろに25分ほど並びます。

夏の炎天下、雨の激しい日、冬の厳寒はとてつらいです。そこでお願いですがホーム屋根を下に1m程伸ばしていただくと太陽をさえぎり、吹き付ける雨、雪をふせげます。電車運行の妨げになるとも思えません。整列乗車をしている通勤者の苦痛をご理解下さい。

2. 最近鉄道各社は相互乗り入れを実施してくれ大変便利になりました。

先日有楽町線内で網棚に忘れ物をしてしまい、下車駅で駅員に申し出ましたら、乗車の電車は新木場が終点であるので、その間の駅か新木場で発見されるかそのまま折り返し、場合によっては相互乗り入れの西武池袋線沿線までいくとの事。その後忘れ物は上野にある忘れ物センター?に集められることがわかり、電話を何回かしましたら保管されていることが判明しました。

電車での問い合わせですので中身の説明等をし氏名等の記述はありませんでしたが、持ち主と認めてもらいました。後日受け取りに上野まで行き無事手元に戻りましたが、このようなケースで忘れ物の本人と確認できた場合は本人の下車した駅に転送してもらえると助かると思いました。転送のために日時は要することは当然と理解しています。

知人の話ですが都内でJR線を利用し忘れ物をした時、高崎線まで取りに行ったそうです。時間と交通費の問題や年をとるとまったく行ったことの無い駅まで出向く不安があります。

こういう考えはおかしいでしょうか。

車中・ホーム等に忘れ物をしたときの対応等を掲示していただけたらと思います。

(関東 N)

<対応> 1. 平素は、京浜急行電鉄をご利用いただき有難う御座います。

ご要望の金沢文庫駅3番線ホーム屋根の延長について、回答させていただきます。

さて、ご要望のホーム屋根の垂れ壁を1m延ばしますと、現在のホーム屋根の構造では、風に対する影響が出てしまい補強工事が必要となってしまいます。

また、日差しや雨の吹き込みを防ぐには、ホーム屋根全体の改修が必要となり、多大な投資額が発生いたします。

現在、工事に対する設備投資といたしまして、安全対策や防災対策などを優先して進めておりますので、どうかご理解のほどお願い致します。

また、平成24年度に金沢文庫駅上りホームに付きましては、安全確保のためホームと屋根を拡張しておりますが、整列乗車でお待ちのお客様には、引き続きご迷惑をおかけしますがご理解のほど宜しくお願い致します。

参考：ホーム屋根の施設状況としましては、金沢文庫駅のように全ホームの長さ分屋根がある駅は当社の駅では約半分であり、残りの半分の駅は屋根がホームの長さより短いのが現状です。  
(京浜急行電鉄(株))

2. ご意見・ご要望として、鉄道事業者に申し伝えました。(関東運輸局)

### ● 金沢駅構内の案内板が改善された

<提言>平成27年春の北陸新幹線の開通に伴い、金沢駅構内の案内表示板が従来に比べ改善され、わかりやすくなっている。

そのため、駅利用者がスムーズに公共交通の乗り換えができるようになった。

また、駅の正面玄関(東口)の入口付近には、「まちなかご案内」の窓口が設置され、数名の職員が県外者等の不慣れな方に道案内や観光やお買物の相談を受けて、おもてなし対応をしている。  
(北陸信越 ○)



<対応> 意見等ありません。

(北陸信越運輸局)

## ● 料金表とホーム等の通行方向について

<提言>① 視力の良い人と盲人用の料金表はあるが、弱視者用の料金表がないので設置してほしい。(時々、料金をまちがって押してしまい、改札口で料金不足に気付くことがある。)

② 駅のホーム等は、道路と同じで右側通行なのか、あるいは左側通行なのかははっきりさせてほしい。(右側を歩いていても同じ側を歩いて来た人に荷物をはじきとばされたことがある。)

特に階段は、はっきりさせて欲しい。(北陸信越 M)

## ● 運行停止時の構内案内放送について

<提言>静岡市内を運行する静岡鉄道では、台風等により運行停止した際に、構内放送にて河川水位や雨量等の状況を幾度となく放送され、利用者としては大変ありがたく思っております。

ただ、この放送は、駅員数人にて交代しつつ音声を流していますが、時に比較的年配の方の音声が聞きづらく、内容の理解ができないところです。

このような状況下では、利用者が最も必要なものは情報である観点から、構内放送にあっては滑舌の良い方の案内をお願いしたい。(中部 Y)

<対応>鉄道事業者の経営環境が厳しいことから、駅務員等人員の合理化が進められ、駅員の総数が減少しています。高齢の駅務員が配置されている社もありますが、利用者に対する待遇や情報提供等のサービスは、決して低下することのないよう各社努めています。運行抑止に直接影響する気象情報等は、利用者にとっても重要な情報であり、できる限り情報提供しております。情報伝達のわかりやすさもサービスの一環であり、日頃から社員教育の中で駅務員に指導がされています。(中部運輸局)

## ● 通勤時間帯の車両編成について

<提言>通勤時間帯(特に朝)におけるJR島田駅から静岡駅間の乗降客数は、大都市圏並みの混雑となります。

こうした中、同時時間帯に運行される一部において、4両編成のダイヤが組まれております。想定するに沼津・富士方面からの折り返しダイヤかと思われますが、利用客の多い時間帯は、最低でも6両編成の運行をお願いしたい。

特に今夏は異常ともいえる暑さで、運行中に具合を悪くする方も多々ありました。

(中部 Y)

<対応>通勤・通学時間帯の車両運用は、大手・中小を問わず、編成に苦慮しているところです。

JR東海では、特に長距離での車両運用がされていることから、下り方面の長距離の編成が、起点駅で上り方面に運用されることが多々あります。

都市部への通勤・通学の時間帯は、乗車密度がかなり高くなることがあるため、事業者も運用車両を変更する(椅子の配置をボックス席からベンチシートの車両に替える

等) などして、多客対応をしています。

ご要望の内容につきましては、事業者に伝えさせていただきます。(中部運輸局)

### ● 新幹線の車内清掃サービスについて

<提言> 過日、山口県・広島県方面の旅行に際して、新幹線「のぞみ」を利用させていただきました。予約制ということもあって快適な旅行ができ、感謝しているところです。

特に感心したのは、新大阪以西の区間において、新山口までの間にキヨスクの方だと思われませんが、運行中に座席に残されている空の弁当やペットボトル等の回収を行い、常に美化に努めておりました。

当然ながら自分のごみを自分で片付けするのが礼儀なのですが、時にごみを放置し下車される方もおり、その方の後に利用する方は、ごみが残されていると折角の旅行も不快に思うところです。

今後、多くの外国人の方も新幹線を利用すると思いますので、こうしたちょっとしたおもてなし的サービスをJR東海でも実践していただけるとありがたい(西日本区間は、東海区間より利用客が少ないことは承知しています。)(中部 Y)

<対応> 新幹線車内でのゴミの片付けにつきましては、本来、利用者のマナーの問題ではありますが、JR東海でも、例えば「こだま」や「ひかり」では、走行中に車掌が気づいた際はゴミを回収したり、椅子の方向を直すなどの作業をしています。

「のぞみ」など乗車密度が高い車両の場合、車内販売の要員がゴミを回収することも困難かと思われます。ご要望の内容につきましては、機会をみて事業者に伝えさせていただきます。(中部運輸局)

### ● 近鉄桑名駅のエレベーター等の未整備について

<提言> 近畿日本鉄道の桑名駅を利用しています。

JR東海の桑名駅には、エレベーター及びエスカレーターが設置されているが、近鉄は設置されていない。

なぜ設置できないのか、理由をお教えてください。

例えば、桑名駅の移設等で設置できないのであれば完成まで利用者は我慢するのか？

駅の移設には10～20年程度の期間を要する。その間、我慢をしてくださいとの説明は、利用者不在ではないのか？

ご検討をお願いします。(中部 H)

<対応> 桑名市における駅前の区画整理事業や橋上駅舎化等が計画されていたため、近鉄側のエレベーター設置が遅れていましたが、桑名市の事業が中心となったため、今年度からエレベーター設置等のバリアフリー化に着手しております。完成は来年度と聞いております。(中部運輸局)

### ● 八事駅の案内について

<提言> 地下鉄「八事駅」は、名城線とのつながりもでき、遠方からの利用者也増え、特にお年寄りや体の不自由な方々も利用されているのを目にするようになってきました。

そういった方々によく質問されるのが、  
「どの出口から出るのが一番近いでしょうか？」や  
「〇〇まで行くには何番車両に乗ると短い距離で済みますか？」などです。

八事の駅は、利便性が高いのですが、出口を間違えると目的地までの距離がかなり遠くなくなってしまいます。

例えば、名城線八事駅から興正寺へ行きたい場合に、名城線ホームを降りた位置によっては中京大学まで行ってしまい、全く反対方向へ出てしまうこと、鶴舞線から名城線に乗り換える場合に、後方車両に乗ってしまい鶴舞線の改札口に来てしまい、またホームへ降りて、長距離の移動をして名城線のホームへ行かなくてはならないなど、車いすや杖を利用されている方などには大変難儀のようです。

H Pの構内図や、駅の柱や壁に張り紙での案内を出されているようですが、常に利用されている方にしか伝わっていないのかもしれないかもしれません。

目につきやすく、わかりやすい案内をお願いします。 (中部 K)

<対応>大規模駅や主要な乗り換え駅での案内表示は、利用者にとって重要な情報です。

事業者に対しては、日頃から適切でわかりやすい案内表示をしていただくよう依頼しているところです。

ご要望のありました当該駅につきましては、事業者に伝えさせていただきます。

(中部運輸局)

## ● 地下鉄の終電時間延長について

<提言>名古屋の繁華街を走っている地下鉄の終電時間を1時間位延長していただけないか。

たまたま名古屋駅周辺に用事があって、地下鉄に乗って出かけましたが、帰りの地下鉄の終電が出てしまい、タクシーで帰ることになってしまいました。

また、アルバイトの若い人たちも帰りの地下鉄に間に合わない人もいます。

地域の繁華街がもっと発展するためには、少なくとも1時間終電時間を延長した方が良いと思います。

それから、車で繁華街に来た人がついお酒を飲んでしまった時は、地下鉄で自宅に帰り、翌日車を取りに来れますが、地下鉄の終電が出てしまった時は、つつい飲酒運転で自宅に帰る人も出てくるかもしれません。

飲酒運転撲滅のためにも一度検討してください。 (中部 T)

<対応>地下鉄の終電時間のつきまちは、現在、路線にもよりますが、0時台まで運行しており、名古屋市交通局では、これまで利用者からのご要望を勘案し、運行ダイヤの設定をしてきたところです。

始発までのわずかな時間に路線や車両の点検・清掃等の作業をするため、これ以上の終電時間延長は、かなり困難であると考えます。 (中部運輸局)

## ● ICカード乗車券について

<提言>平成25年3月23日からICカード乗車券の全国相互利用サービスが開始されています。

三重県内では、JR東海と近鉄においてICカード乗車券が利用できますが、JR東海のICカード（トイカ）の使用駅は、四日市駅までしか利用できないので、三重県内の全駅で使用できるようにしていただきたい。

また、津駅（近鉄との供用駅）において、JR東海側出口においては、ICカードチャージ機の設置がないため、わざわざ近鉄側出口のICカードチャージ機まで戻り、チャージをしなければいけないので、JR東海側出口にもICカードチャージ機の設置をお願いしたい。（中部 S）

<対応> ICカード利用範囲の拡大につきましては、利用の効果が見込まれるところから順次導入されていくものと考えますのでご理解願います。

津駅でのICカードチャージにつきましては、まず改札の外側では、近鉄側もJR側も新型の券売機（タッチパネル式）により、いずれもチャージが可能となっています。

一方、改札の内側では、残高不足等の場合を想定したチャージ機は、現在、近鉄側にしかありませんが、JR側でもチャージ機を設置すべく、近鉄とJRとで調整を進めています。（中部運輸局）

## ● IC乗車券の普及に伴う他社線への連絡について

<提言> ICカードの普及が進み、全国の主要鉄道において、1枚のICカードでの利用が可能となりました。また、カードの定期券としての機能に加え、紛失時の再交付などが可能となり、利用者利便が向上したことについてはありがたいと思うところです。

しかしながら、これらの機能が加わったことで、他社線への乗り継ぎが不便になりました。従来の磁気カードとの組み合わせでは可能であった連絡改札口が、両社の定期券をICカードとしたことで連絡改札口が利用できなくなりました。

これらの改善策には、各社の新たな設備投資が必要になることは理解できますが、高齢者を含め最短距離で利用できる連絡改札口の利用は、誰もが望むところだと思いますので、是非にも鉄道各社のサービスの向上に向けた取り組みをお願いするところです。

（中部 O）

<対応> ICカードの全国相互利用開始により、1枚のカードで、全国いろいろなエリアで乗車が可能となり、複数のICカードを持つ煩わしさが解消されたところです。

ご要望の内容は、1台の改札機で2枚のICカードを同時に処理する手法、例えば、改札機1台にICカードのツータッチ等を望まれているものと思いますが、現在のシステムではデータ処理の周波数が同じであることなどの理由から対応できておりません。

また、改札機を2台続けて配置するのも、現実的な手法ではありません。

このご要望に対する解決策として、現在、一部鉄道事業者間において「連絡定期」を設定しており、今後、連絡定期の利用範囲を拡大すべく検討しておりますので、ご理解

いただきますようお願いいたします。

(中部運輸局)

### ● JR元町駅東改札口へのエレベーター及びエスカレーターの設置について

<提言>私は3年以上前から変形性関節炎になり現在も治療中であり、階段の上り降りには痛みを伴い、エレベーター・エスカレーターをなるべく利用しているところであり、ます。鉄道駅の階段において、特に降り手すりを利用し衝撃を緩和しているところがあります。

JR元町駅を利用する場合、ホームから改札口までは4本の階段がありますが、エスカレーターは無く、エレベーターは西口改札口への一箇所しかありません。

東口方面から利用する場合、西口まで約100m近く歩かなければならず、利用する気持ちにならずやむを得ず階段を利用せざるを得ません。

神戸を代表する大きな駅にもかかわらず、エレベーター1基しか整備できていないので、早急に整備願いたいものです。

(近畿)

<対応>頂きましたご意見をJR西日本に伝えたところ、元町駅の東口のエレベーターについては、エスカレーターも含め駅の構造上、設置が非常に難しいとのことでした。

(近畿運輸局)

### ● 券面が不鮮明となったICOCA定期券の再発行等について

<提言>私は、平成17年からJR西日本を利用して伊丹駅から北新地駅まで通勤しているものです。

ICカード(ICOCA)の通勤定期を使用しており、現在では関東地区でもICカード利用共通化となり便利になって喜んでおります。

ところで、個人的なことで申し訳ありませんが、私の使用している定期は、平成17年4月から同一のものであり、更新・更新さらには積み増し入金等で区間・期限・氏名等が薄れて見えない状態であります。

このような定期券を持っている利用客はいないのでしょうか。

通常の通勤や近郊の利用時などは便利で不自由ではありませんが、東京から伊丹まで新幹線を利用し帰るときに、伊丹駅にて出札時に東京～大阪間の新幹線キップと定期券を見せて有人改札を通過しますが、使用7年目に入り、駅員さんに「もう一度見せてください」と数回定期券の再確認をされる状況です。

ICカード定期券については、7～8年も使用し印字の薄くなった場合、また見えにくくなった場合、無償で新たな定期券を発行することは無理なのでしょうか。たとえば何年か経過すると新しく更新する等の制度はないのですか。

ないのであれば、せめて通勤区間ぐらい再印字しJR西日本の大事な利用者の利便向上を図るべきと思います。

精算して自動改札を通過して下さいと言われるかもしれませんが、列をなしている精算機を利用するより、急いでいるときなどは有人改札の方が早いです。

ご一考をお願いします。

(近畿)

<対応>頂きましたご要望につきましてJR西日本に確認したところ、券面の不鮮明なICOCA定期券につきましては、ICOCA利用エリアの駅にて駅係員に申し出て頂ければ、クリーニングの取扱いをされており、クリーニングをしても券面が読み取りづらい場合は、再発行の取扱いにより交換可能との回答がありましたが、この場合、新しいICOCA定期券のお渡しは、お申し出日の翌日以降のみどりの窓口営業時間内でのお渡しになるとのことでした。なお、詳細につきましては、ICOCA利用エリアの駅にてお問い合わせ下さい。(近畿運輸局)

## ● ドア開閉時の駅係員及び車掌のアナウンスについて

<提言> JR西日本にお尋ねします。

「ドアを閉めます」と「ドアが閉まります」どちらが正しい日本語の使い方なの？

JR西日本の東海道線、山陽本線を毎日利用する一人ですが、以前から違和感を感じていることがあります。それは電車のドアの開閉時にホーム駅員や電車の車掌のアナウンスです。ホーム駅員、車掌の双方とも決まって「ドアを閉めます。」ではなくて「ドアが閉まります。ご注意ください・・・」です。『閉まります』は、電車のドアが発発時間だからドアの意思で勝手に閉まりますなのか、『閉めます』は、出発時間だから車掌の意思でドアを閉めますっていうニュアンスだと思うんですが、みなさんいかがでしょうか？

確かに鉄道では主語を省略したアナウンスを多々聞きますが、最近、10歳ぐらいの子供さんとそのお母さんが乗車中に「ドアが閉まります。」「閉まるドアにご注意下さい。」のアナウンスがありました。子供がお母さんに質問しました。「お母さんドアは誰が閉めてるの？」お母さんはすかさず「電車の車掌さんよ」と答えました。「そう車掌さんなの？・・・」ここで親子の会話は終わっています。ここで私が感じたのは、子供は電車が大好きで、あらゆる電車にまつわる事柄にも関心を示します。アナウンスしかりです。正しい日本語の使い方をここでも学ぶのです。「ドアが閉まります。」の主語はドアです。「ドアを閉めます」の主語は車掌(乗務員)です。直接車掌が操作するために実行者が今から「閉めます」の意味でのアナウンスは「ドアを閉めます。ご注意ください。」が正しい日本語の使い方ではないでしょうか。「ドアが閉まります。」「閉まるドアにご注意下さい。」では、ドアが勝手に閉まります。挟まれても責任はあなたですよと言っているような無責任な感じがしてなりません。皆さんはそう感じたことはありませんか。ある人は、鉄道関係者はなぜか一部省略してアナウンスする傾向があるが、いずれも「日本語としては間違っていないが「決して正しくはない」のグレーな日本語であるとさえ言っています。JR東海(静岡支社)さんでは、以前そんな議論があったのか2012年現在「ドアを閉めます」に統一変更されているらしいです。他に、京急、私鉄関係も同様の取り扱いになっているそうです。因みに大阪市営地下鉄は「扉が閉まります。」です。JRも全国的に統一されていないようで、この際マニュアルを統一すべく見直しされてはどうでしょうか。分かり易いアナウンスとしては、①車掌が放送するな



ら『ドアを閉めます。ご注意願います。』②ホーム駅員が放送するなら『ドアが閉まります。ご注意願います。』で良いのではないのでしょうか。一考頂きたいと思います。

(近畿)

<対応>ホームでのドアを閉める際の駅係員及び車掌の案内放送につきましては、鉄道事業者がホームの状況等を勘案し自ら判断するものでありますが、頂きましたご意見をJR西日本に伝えたところ、ドアを閉める際の駅係員および車掌の放送につきましては、お客様のご利用状況に応じて「ドアが閉まります」「ドアを閉めます」もしくは「発車します、ドアにご注意下さい。」とお声掛けをさせていただいております。お客様から頂いた貴重なご意見は今後の参考とさせて頂き、お客様に分かりやすい放送に努めて参りたいと考えておりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げますとのことでした。

(近畿運輸局)

## ● 運行障害時の駅係員及び乗務員の対応について

<提言>去る平成25年3月25日、京阪電車での件

定時発車の樟葉駅発11:02淀屋橋行き特急に乗車。枚方駅停車後香里園通過と思いきや、緊急停車。

約10分後、「寝屋川市駅から大阪方面で停電のため全車停車中」との小さな声でのアナウンスあり。その後15分後位に「停電箇所を調査中であり、運行再開は不明」とのアナウンス後、ようやく扉が開けられ乗客の一部は、トイレや売店に右往左往状態。

小生も下車し、改札口付近まで行ったところ、多くの乗客が振り替え輸送(河内磐船まで京阪バスで移動し、JRで京橋へ)のため改札口付近は混雑している状態でした。

振替輸送が行われているのを知ったのは、たまたま売店に行くのに改札口付近まで行ったときに初めて駅事務室からの改札付近向けアナウンスで知った状態でした。

路線上に停車の乗客には車内放送はありませんでした。

また、香里園駅には淀屋橋行きの普通も停車中であり、運転手等の動向を見ていると大阪寄りのホームに2~3人の運転士又は車掌(?)が手持無沙汰で何か話をしているようでした。

もう一度改札口付近に行くと振替輸送の客でごった返しておりましたが、なんとその対応が駅員一人の状態でした。これではますます混乱すると感じましたが、京阪電車として緊急事故対策訓練は重大事故処理手順書のようなもので対応されると思われませんが、あまりにもお粗末な対応であったように思います。このような場合、前述の停車中の運転士・車掌等も総動員して改札作業など緊急時には応援すべきではないでしょうか。小生も振替輸送で大阪に行こうと考えましたが、このような状況では目的地にいつ着くかわからないため、約束の先方に連絡を入れ、時を待つこと約1時間半ようやく発車できる状態にありましたが、改札口付近で待っていた乗客をさばくため10分後の12時40分ごろに発車しました。

京阪電車の陸上社員と運転士・車掌間の緊急時の連携プレイ(担当業務の垣根を超え

での対応)が欠けているように思います。

ただこのような状況の中、駅で停車していた我々の車両は空調も効き普通の状態でしたが、後で聞くとところによると駅間で停車した電車等は空調も切れ、とても大変な目にあわれたことを翌日のニュースで知りました。(近畿)

<対応>輸送障害時において、鉄道事業者は、旅客の安全・保護を最優先とした適切な判断・対応が望まれます。頂きましたご意見を京阪電気鉄道に伝えたと、

当該列車(淀屋橋行き特急)は、枚方市駅を11:08(定時)に発車しましたが、11:09に淀屋川市駅～淀屋橋駅・中之島駅間で停電が発生したため、11:15に香里園駅に臨時停車いたしました。

しかしながら、香里園駅は本来の停車駅ではないため、運転再開に向け閉扉した状態のままで停車しておりましたが、停電原因の究明および運転再開には、まだしばらくの時間を要するとの判断から、11:29に全扉を開扉いたしました。当該車掌に確認いたしましたところ、香里園駅到着時およびその後も繰り返し、寝屋川市駅より大阪方面での停電の影響により、現在、全線で運転を見合わせていること、および停電の原因は調査中であり、運転再開の見込みは立っていないことのご案内に努めておりましたが、お客様にご理解頂くには、不十分であったと深く反省いたしております。

次に、「振替輸送の車内放送がなかった」というご指摘についてですが、当日は停電区間外においても途中線路に停車している列車が多く、各列車へ情報を提供する部署が、それらの列車をできるだけ最寄りの駅に収容することに集中するあまり、各列車への振替輸送に関する情報提供の面で不備があり、お客様には多大なるご迷惑をお掛けいたしましたこととお詫び申し上げます。

最後に、「列車の乗務員も改札業務を応援すべきではないか」とのご指摘についてですが、結果として全線での運転再開が12:40頃となりましたが、状況によっては、停電区間外における折り返し運転を行う場合もあり、列車の担当乗務員については、運転台付近に待機し、常に列車無線に留意するよう指導しておりますので、何卒、諸事情ご賢察の上、ご理解賜りますよう、お願い申し上げますとのことでした。

近畿運輸局としましては、京阪電気鉄道に対し、今回の事象から得られた知見も踏まえ、輸送障害時の対応の高質化を図るとともに、引き続き、係員に対する教育や訓練を計画的に行うように申し伝えており、機会あるごとにその取組内容を確認していきたいと考えています。(近畿運輸局)

## ● 近畿日本鉄道的主要駅に対する点検結果について

<提言> 1. 調査方法、調査範囲

(1) 調査方法、範囲は、主な通勤経路のうち近鉄京都線及び橿原線の新田辺駅、大和西大寺駅及び平端駅を主要駅として取り上げ、日々利用する際、気を付けつつ利用客の立場の視点から調査を行った。

詳細は、添付ファイルのとおり。

(2) 気付きの点

①いずれの駅及び構内においては、概ね適切に運営され、安全対策についても概ね良好と考えます。

②特に、優先座席の携帯使用については、混み具合に応じて車掌自ら直接利用客に携帯を利用しないようお願いしているところは充分満足できる。

在阪私鉄、JRと比べ、調査駅は、二列乗車ではなく一列整列乗車である。

(乗車客数の加減によるものと推測)

③駅改札出口から広場においては、地域住民、バス運転手等がゴミ拾いをしており、必ずしも十分ではないが美化に努めている。

④車内放送の音量が小さくて聴きづらい時もありますが、概ね許容できる。

⑤外が明るくなると、プラットホーム上の蛍光灯を消灯するなどエコにも貢献している。

主 要 駅 点 検 票					
項 目			判 定	備 考	
全 般	1	駅前広場はゴミがなく美化が維持されているか	△		
	2	バス、タクシー、自家用車等の駅からのアクセスは便利か	○		
	3	エレベーター、エスカレーターなどバリアフリーが整備されているか	○		
	4	駅入り口案内標識などが見易いか	○		
	5	改札出入り口の位置、利用し易さ	○		
	6	改札出入り口付近に案内・誘導等の係員の配置、対応態度	○		
	7	電鉄会社の案内、イベント等のチラシ入れが整理・整頓・更新されているか	○		
各 論	プ ラ ッ ト ホ ー ム	1	プラットホームの美化	○	
		2	白線、黄色帯等の区分け・色褪せ防止等安全配慮がされているか	○	
		3	行先案内表示は見易いか	○	
		4	プラットホームの屋根部分の鳩のフン防止対策が講じられているか	○	
		5	時刻表、路線図等明瞭、見易い位置に掲示されているか	○	
		6	場内放送等明瞭、簡潔、わかり易いか(入場車両、行先、普通・急行の別等)	○	
		7	また、安全に配慮した案内になっているか	○	
		8	線路への転落時の退路等が講じられているか	○	
		9	また、非常ボタン案内が適切な位置に配置されているか	○	
		10	夜間照明は適切か	○	

車 両 内	1	車両内は常に清潔、清掃がされているか（ゴミはないか）	○	
	2	車内掲示物は適切であるか（適切に取り付けられているか）	○	
	3	車掌の行先案内、注意事項は適切か、音量も適切か	○	
	4	車掌による優先座席での携帯使用禁止指導や放送は乗客に理解されているか	○	
	5	車掌による、開扉、閉扉作業は確実か	○	
	6	運転者による発車確認は確実に履行されているか	○	
そ の 他	1	異常気象時による運行遅延等に対する案内は適切か	○	
	2	事故時等による乗客案内は適切か	○	

(近畿)

<対応> 頂きましたご意見を近畿日本鉄道に伝えましたところ、

- ① 安全対策につきましては、今後も安全対策の充実を図り安全輸送に努めてまいります。
- ② 優先座席付近での携帯電話の使用につきましては、優先座席付近では携帯電話の電源をお切りいただくよう引き続き啓蒙活動に努めてまいります。
- ③ 駅改札付近の清掃につきましては、目についたゴミは必ず拾いお客様に気持ちよくご利用頂けるよう今後も継続指導いたします。
- ④ 車内放送の音量には関心を持ち、聞き取り易い放送に努めてまいります。
- ⑤ 今後も unnecessary 電灯は消し省エネに努めてまいります。

とのことでした。

(近畿運輸局)

### ● 私鉄回数券の連絡切符の創設について

<提言> 神戸地区乗り入れ私鉄は、阪急、阪神、神戸高速鉄道、山陽電鉄、神戸電鉄の5社が改札なく相互乗り入れを行っている。普通切符は全社間で連絡した一枚の切符となっており、また、連絡定期も3社までは連絡した定期券が発行されている。

しかしながら、回数券に関しては、連絡回数券がなく各社別々の回数券を購入しなければならない。乗客の利便を考え、普通切符同様に「連絡回数券」が利用できるように取り図られたい。

(神戸 ○)

### ● 高速神戸駅での乗務員交代時のホーム安全確認について

<提言> 阪神電鉄と山陽電鉄は、高速神戸駅で相互乗り入れ車両の乗務員を交替しているが、両社ともに高速神戸駅で乗務員が交代する。

交代下車した乗務員は、自分と関係ないものとして控え室に戻ろうとしている。たぶん、それで何の問題もないのだろうが、最近のホームには駅員のいないケースが増えており、交代時に乗務員が、電車が通過するまでの1分程度の間は安全確認のためホームに残ってほしい。

(神戸 ○)

## ● 車両内アナウンスの音量について

<提言> J R 西日本の神戸線ではアナウンスの音量がまちまちである。特に大きすぎたり、小さく聞こえないほどであったりとまるで車掌毎に違うようである。

始業前点検や車掌乗車時に車内の音量がどの程度かを確認する手順があつていいと思う。(神戸 H)

## ● 駅ホームでの点字ブロック敷設位置について

<提言> J R 西日本の各駅ホームは、その形状にもよるのだろうが、点字ブロックの敷設位置が乗車客の待機位置となっている。駅によるが、ホームの端と点字ブロック間に余裕がない駅では、場所移動のときは、体を横にしながらその狭い間を通ることになる。

そもそも、点字ブロック上で待機させることは、本来目的からして疑問である。

(神戸 H)



## ● 同時発着について

<提言> ことでん瓦町駅での長尾線から琴平線への乗り換えが、同時発着が9例あり30分待ちとなり不便です。発車間隔が15分程度にならないでしょうか。(四国)

<対応> 琴平線と長尾線の運転間隔の違いから一部の列車間の乗換えでご不便をおかけし申し訳ございません。ご意見は今後のダイヤ改正時の検討課題とさせていただきます。(高松琴平電気鉄道(株))

## ● 琴電の高松築港駅周囲の案内について

<提言> 以前にも提案しましたが、高松琴電築港駅出口の案内表示について、前回は琴電ではなく道路管理者に照会されたため、既存の標識以外設置できないとの回答がありました。

その後交差点付近に新たな表示板が設置されましたが、J R 高松駅の表示がありません。琴電高松築港駅を出て正面歩道上に周辺の案内図がありますが、この案内板は、設置位置が低く夜は照明が充分でなく見えにくい状態です。

琴電築港駅の出口に、バス乗り場・市街方面、J R 高松駅・高速バス乗り場、フェリー乗り場、3方向への分かり易い表示が必要です。(四国)

<対応> 高松築港駅の出口付近に案内表示を設置するご要望については、設置スペースの確保も難しく、早期の実現は困難です。

ご理解のほどよろしくお願ひ申し上げます。

なお、お困りの際は駅係員までお気軽にお問い合わせ下さい。

(高松琴平電気鉄道(株))

## ● 路面電車（平面乗降停留所）の停車位置について

<提言>雨の時は屋根のある所で降ろして

広島市内電車は、カメラを構えたマニアの方等の人気もさることながら、車内には車いすスペースも有り、広島を誇れる乗り物である。車掌の案内も行き届いた案内で私のような年寄りにも安心して乗る事の出来る交通機関である。そんな市内電車に欲張った注文の一つをお願いしたい。

市内各所の電停も、ホーム全体を覆う屋根が順に設置されて来ており、雨の日等もぬれる事無く待つことが出来るようになって来て大変助かっている。

但し、いくつかの大きな電停では、雨の時に、停車する位置が前過ぎるのか（停止線が前過ぎる位置に有る為か）、運転席の横の出口からの下車では、屋根からはみ出た所に下りる事となって、雨にぬれながら下りることになってしまう。

この場合、停車位置を少し後ろに（屋根の有る位置に）してくれる事で、解消するのではないかと思うのだが、特定の運転手さんのみの操車かと思っただが、御幸橋電停や立町電停等、屋根が、ホームより少し短い電停では、ほぼ、全部の運転手さんで、そのようになっているように思います。電停によっては、屋根がホームの端まで設置されており、端っこに停車しても濡れずに下車する事の出来る場合も有ります。屋根の端っこと、停止線の位置とが微妙にずれている事から起きる現象ではないかと思えます。

屋根を延長するのは経費もかかるでしょうが、停車位置をずらすのは経費もかからずに出来るのではないかと思います。ご検討下されば有難いです。 (中国 U)

<対応>ご指摘いただきました事項について広電に確認しましたところ、「当社では、電停における停車位置はホームの先端もしくは白線を停止位置と定めておりますが、車両が多種多様で停止位置を区別することは難しいと考えております。

現在、電停のバリアフリー化等に取り組んでいるところであり、乗降客数が多い電停や近隣施設を考慮し優先的に整備しております。

今後も電停整備については取り組んで参りますのでご理解願います。」とのことでした。ご理解のほどよろしく申し上げます。 (中国運輸局)

## ● 路面電車の連結車両3ヶ所乗降の実験について

<提言>以前社会実験として、連結車両の乗降口3ヶ所で乗降を可能にした実験を行っていたように記憶しておりますが、結果はいかがでしたでしょうか。

連結車両の3ヶ所乗降をあきらめたのでしょうか、出来る事なら、紙屋町や八丁堀の中心部の周辺のみ電停について、連結車両の乗降を3ヶ所で出来る様に再度実験をして頂けないでしょうか。

何故なら、雨の日など傘も差さなければならず、電停への降車人が降りようにも先の降車人が後から降りる人の事も余り気を配っていない方も多く、信号待ちの降車人が横

断歩道スロープからはみ出ている人もいる始末で、とても危険だと思います。(人は前へ前へと進み後ろへは並ばない)

試みとして、雨の日は連結車両の中央口も乗降が出来る様にして頂きたい。(全部の電停でなく、乗降者の多い電停のみ) (中国 S)

<対応>ご指摘いただきました事項について広電に確認しましたところ、「平成24年2月～3月にかけて、ICカード利用者のみ全扉から乗降できる試験車両を運行いたしました。が、実施にあたっては課題があり、今後、数年かけてさらに多様な形態で試験を行い、制度導入に向けての環境整備に取り組んで参ります。

また、市内中心部の電停において、イベント等により多客が見込まれる場合は、今後も地上員を配置することで対応致します。

なお、雨の日のみ急遽、人を配置するのは人員配置の関係上困難ですのでご理解願います。」とのことでした。ご理解のほどよろしく申し上げます。(中国運輸局)

## ● 新幹線「こだま」の要望について

<提言>近年新尾道駅や三原駅のように「ひかり」、「のぞみ」等が停車しない駅は、新幹線の利便性が非常に悪くなっております。

ダイヤ改正の度に「ひかり」、「のぞみ」等が増便され、これに伴い「こだま」が大幅な減便となっております。

例えば、平成15年の時刻表で見ますと、「ひかり」、「のぞみ」等は、広島駅からの上りでは、1日、約50便、平成25年では、約110便と倍増しており、「こだま」については、平成15年約40便、平成25年では、約20便と激減し、特に8時から17時までの間は、1時間に1便と非常に利便性が悪い時刻表となっております。

さらに、「ひかり」「のぞみ」の大幅増便により、通過待ち時間が増えたため、「こだま」の所要時間は、10年前と比べると時間短縮ではなく、逆に長くなっております。

例えば、私が毎月1回利用しています、岡山までの便では、新尾道駅9時48分発便については、福山駅着9時56分着、「のぞみ」に乗り換え10時8分発、岡山着10時24分着と所要時間は、36分となっておりますが、帰りの岡山発13時00分発便では、「のぞみ」等への乗り換え便がないため、新尾道着13時45分と所要時間は45分となっております。この所要時間45分のうち走行時間は、32分で、新倉敷駅、福山駅で通過待ち時間は13分で、所要時間の3分の1弱は停車時間で、10年前では、32、3分で到着しておりました。

福山駅での「のぞみ」等への乗り換え便がうまくあれば、10年前と殆ど変わりませんが、短時間での乗り換え便がない場合は所要時間の大幅な増加となっております。

このような状況のなか、是非、今後のダイヤ改正時期には、航空機との競争に力をいれることも必要かと思いますが、地域の交通としての「こだま」にも目を向けていただき、利便性の向上を図るべくご検討をお願いいたします。

また、特急料金も停車時間が長い状況を鑑み、「こだま」の割引料金の設定をご検討

方よろしくお願ひいたします。 (中国 S)

<対応> ご指摘頂きました事項についてJRに確認しましたところ、「ダイヤ改正の列車の設定につきましては、お客様のご利用実態等を考慮し、新幹線全体の利便性や車両の使用方法を総合的に判断し決定しております。そのためご利用の好調な列車の増発や停車駅の拡大を行う一方で、ご利用の低調な列車に関しては見直しを行っています。

そのためご利用の好調な「のぞみ」「さくら」等の速達列車の増発や停車駅の拡大を行ってきました。

「こだま」の設定につきましても、今後もご利用を考慮しながら検討してまいります。また運転時分につきましては「のぞみ」等の速達性や乗換えなどを考慮して設定を行っているため、停車時分が長くなっている列車があります。これらを考慮しながら、可能な限り停車時分が短くなるように、お客様のご利用実態に合わせ検討していきたいと考えております。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願ひします。

また、「こだま」の割引料金の設定につきましては、山陽新幹線内において、二名様以上同一行程で利用できます、「こだま指定席往復割引」という企画切符が存在しています。 (中国運輸局)

## ● 運行状況の案内放送について

<提言> JR五日市駅では朝の通勤・通学時間帯に広島方面への始発となる折り返し電車が何本か運転されている。

8時34分発もその一つで、確実に座ることができるので、そのような利用客もかなりあり、私もその一人である。この電車はダイヤ上、8時29分着（折り返し8時34分発）で発車ホームは通常の1番ホームではなく、階段を渡っての2番ホームとなる。この便の前には8時27分発の便が1番ホームから発車する。

この折り返し便は2～3分遅れでの到着も度々で、その都度、同程度の遅れで発車している。

それはそれで座れることを前提に利用しているので構わないのであるが、この電車の到着がさまざまな理由から5分以上の大幅な遅れとなる場合も結構あったりする。

問題は大幅な到着の遅れがある場合の案内放送であるが、その放送のほとんどが8時27分発（1番ホーム）の電車が発車した後、到着の遅れの放送がある。

早くから2番ホームで8時34分発を待っている客にしてみれば、到着が大幅に遅れるとの情報が早めであれば、その前の8時27分発に乗車することも可能である。

駅事務室（改札）ではモニター等で到着の遅れが事前に把握できる訳であるので、そのような状況も含めた適切な案内放送を望みたい。

その時の運行状況の感じから駅員に確認している利用者が何人か出てきて、初めて放送（折り返し電車の到着が遅れるので、お急ぎの方は①番ホーム到着の電車をご利用ください・・・）をしている実態がある。 (中国 Y)



## ● JR利用について

### <提言> 1. ホームの段差について

ホームの後部付近が多いが、列車とホームの段差が大きいところがあり、高齢者や障害のある方が下車する場合危険さえ感じる。乗車駅のホームは支障のない高さであったが、下車の段差が大きいことを知らずに乗車されたと思われる。

近年、改修は進んでいるがなお一層の改修をお願いしたい。(九州 Y)

<対応> ホームと列車の段差解消につきましては、お客様のご利用状況や列車の本数等を総合的に勘案し、毎年計画的に順次実施しているところです。

弊社といたしましては、ホーム段差の解消をはじめ、障害をお持ちのお客さま及び高齢のお客さまへの対応を考慮した「人に優しい」駅（バリアフリーの駅）づくりに引き続き取り組んで参ります。

今後も、駅を「安全に」「快適に」ご利用頂けるよう努めて参りますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。(九州旅客鉄道株)

### <提言> 2. 特急のヘッドレストについて

小柄な女性が「ヘッドレストの高さ・角度が合わず疲れるので乗りづらい」とこぼしていた。「シートを倒せば幾分楽になりますよ」とアドバイスはしたものの、技術的に難しいことかも知れないが、車掌の一言など一考されればいかがですか。(九州 Y)

<対応> 鉄道車両のヘッドレストについて定められた基準はなく、お年寄りやお子さま等のすべてのお客さまにご満足頂けるような構造とはなっておりませんが、頂きましたご意見は今後の車両新製時の参考とさせていただきます。

また、車内では車掌が巡回を行っておりますので、列車にご乗車の際にお困りの点やお気づきの点がございましたらご遠慮なく声をおかけ頂ければ、可能な対応をさせていただきます。今後も快適に列車をご利用頂けるよう取り組んで参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。(九州旅客鉄道株)

### <提言> 3. 窓枠について

アルミ車両の窓枠下部にカーテンをしても日光が反射し非常に目が疲れる。

窓枠に日光が反射しないような色を付けるか素材で製造できないでしょうか。

(九州 Y)

<対応> お座席にお座りの際、状況によってはお客様のご指摘のとおり、窓枠に日光が反射しまぶしくなることもあり、ご迷惑をおかけしております。頂きましたご意見は今後の車両新製時の参考とさせていただきます。

今後も快適に列車をご利用頂けるよう取り組んで参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。(九州旅客鉄道株)

<提言> 4. 平成25年12月9日(月)、日豊線上りの坂ノ市駅発9時32分で大分駅まで乗車しましたが、平日のラッシュ後の時間帯であり乗客は少なかったが、徐々に増えて来て、大分駅の手前ではギュウギュウ詰め状態になりました。

大分駅で下車してみて分かりましたが、ディーゼル車のたった1両での運行でした。

車両編成は何を基準に行っているかは分かりませんが、もう少し実態にあった車両編成を考えるべきではないでしょうか。

以前と異なり、便数も増えて利用しやすくなっているとは思いますが、日豊本線でたった1両編成とは計画性がないと思います。

ご検討をお願いします。

(九州 O)

<対応> ご指摘の列車(佐伯発大分行普通列車)のご利用状況について調査したところ、平日・休日ともに、定員とほぼ同数程度のお客さまにご利用いただいております。朝の通勤・通学時間帯は特に多くのお客さまにご利用いただく時間帯であることから、列車の編成につきましては、各線区において保有している車両を最大限に活用しながら運行している状況です。頂きましたご意見については、今後の参考とさせて頂き、より一層快適にご利用頂けるよう取り組んで参りますのでご理解たまわりますようお願い申し上げます。

(九州旅客鉄道株)

<提言> 5. 私は、毎日JR九州の列車を通勤に利用している者です。

ある日、いつもの時間に駅に向かうと、いつも見る上りの貨物列車がやってきません。下りの通過列車もとっくに時間を過ぎてきているのに来る気配がありません。遠くに離れている踏切の警報機も鳴動せず、何かトラブルが起きているようでした。事故発生の駅の案内放送があったのはそれから暫くしてからでした。

上りの貨物列車で人身事故が発生したとのことでした。いつも見る“金太郎”に違いありません。時間から見て、事故発生は15分くらい前だろうと推測しました。私は復旧までに要する時間と今から家に戻って車で職場に向かった場合にかかる時間を考えました。警察はすでに現場に向かっているだろうから、もうすぐ現場検証が始まるのではないかと。事故の原因は分からないが、博多駅までの間はすべて遮断機付きの踏切だからJR側に落ち度はないだろう。だとすれば、現場検証も短時間で終わり、朝の通勤時間帯にいつまでも列車を止めておくようなことはないのではないかと。設備や車両に損傷はないだろうから、運転再開は意外と早いのではないかと。

実際に現場検証が始まったのは、私の想像した時刻からだいぶ遅れ、終了はさらに遅れました。現場検証が終わっても運転再開のアナウンスがありません。すぐそばの駅で待機しているはずの列車はなかなか来ません。「戻って、車で行けば良かった」という後悔はあきらめに変わっていました。

ようやくやってきた列車は、当然のことながら、超満員で身動きもとれませんでした。が、やむを得ません。ただ、事故が発生した場合のその後の対応にもう少し改善できな

いだろうか、という気がしました。警察の捜査などには当然、協力しなければならないでしょうし、大事故の場合は事故調査なども必要になるかと思いますが、利用者は一刻も早い復旧を願っております。運転再開までの時間短縮を警察などの外部機関の対応も考慮したうえで、ご検討をお願いしたいと思っております。

先日、「ななつ星」の車体に傷が見つかった、との報道発表の翌日に「電気設備の点検」のために列車が運休していました。電柱の位置を確認するために列車を運休した、ということではないとは思いますが、駅では詳しいことは分かりません。夜間の作業が終わらなかったのだろうとは思いますが、列車を運休させてもやらなければならない作業とは何だったのだろう、と疑問に思います。利用者には列車が運休する理由をもっと積極的に知らせてもらいたい、と思っております。 (九州 M)

**<対応>** 人身事故等が発生した際には、ご利用のお客さまにご迷惑をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、人身事故等が発生した際には、いち早く社員が現地にかけつけるよう日頃から努めており、発生の都度指定する「現地責任者」の指揮のもと、警察・消防による現地調査や当社による復旧作業を迅速に行うための体制をとっております。しかしながら、事故の個々の状況によっては、復旧作業等にやむを得ず時間を要することもあるのが実情であり、人身事故等そのものを防ぐ対策もあわせて取り組んでいるところです。

また、人身事故等が発生した際の早期運転再開に向けて、沿線の各警察署に対して協力の要請を行っております。また、鉄道警察隊と緊密な連絡体制をとり、鉄道施設に係る公安の維持及び鉄道輸送の安全と円滑を図ることを目的とした連絡協議会を開催し、具体的な改善策を検討しております。今後も、関係機関とのコミュニケーションを密にとりながら可能な限り早期の運転再開に努めて参りますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

列車の遅れが発生した際の情報提供につきましては、タイムリーかつ的確な情報を駅や車内での放送案内等により、確実にを行うよう取り組んでいるところです。お客さまにご迷惑をおかけすることのないよう、列車の遅延時には的確に情報を収集し、正確かつこまめな放送案内等に努めて参りますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

このほか、ホームページでこまめに情報提供を行っていくことを徹底しております。

概ね15分以上の遅延が生じた場合に情報を提供することにしており、ホームページ上の表示も、より状況を速やかにお伝えできるように改めましたのでご利用ください。

(九州旅客鉄道株)

## 「バ ス 関 係」

### ● 札幌から小樽築港駅前行きの高速バスの停留所毎の時刻表の改善について

<提言>高速バスについては、夏の運行時間、冬の運行時間が設定され、それなりに配慮されておりますが、冬の運行時間においては、路線が混雑し始発から近い停留所では問題がないが、地下鉄東西線の宮の沢駅（付近の西町北20丁目）から高速バス（望洋台経由小樽築港駅前行）に乗り換える場合に混雑する午後5時から7時台の遅れが目立つので実態を調査し、改善されては如何か。

本数が少なく常日頃利用する者によっては、遅れることを計算に入れておられる方がおられ、停留所の時刻が時間帯により変更されることに抵抗感がある方もおられるとは思いますが、実態に見合った運行時刻への配慮が必要ではないでしょうか。（北海道）

<対応>当該路線を運行する北海道中央バス(株)に、平成25年12月16日から22日の1週間、デジタルタコグラフのデータを抽出した遅延実態を調査させたところ、「西町北20丁目」停留所での遅延が最も大きかった便は、札幌駅前ターミナル17：50発の平日で、平均7分（最大10分、最小4分）でした。

しかし、その前の便の札幌駅前ターミナル16：50発では平均4分（最大7分、最小1分）、次の便の札幌駅前ターミナル18：20発では平均3分（最大5分、最小1分）、それ以外の便でも平均で1～5分の遅延であり、日や便によって遅延状況に差異が生じている状況でした。

遅延の原因としては、夕方の通勤時間帯の札幌市中央区北1条通りの道路渋滞によることも考えられますが、便によっては天候の影響や乗降の激しい札幌市内特殊区間の利用者数が、その時々で変化することによる影響を大きく受けていると考えられます。

また、降雪期には道路及び交差点幅が狭くなることにより遅延が拡大する傾向にある一方で、道路の除排雪作業により走行環境が改善されると遅延も劇的に縮小する場合があります。

バス事業者としては、利用者が停留所で待つ時間を少しでも短縮するように、今後も適切な運行時刻の設定を心がけるとのことですが、その時々利用者数や走行環境悪化による流動的な部分についての時刻設定が難しいことをご理解願いたいとのことでした。

国土交通省としましては、このような状況を踏まえ、運行の状況を利用者にお知らせするバスロケーションシステム等の導入促進を図るべく補助金制度を創設しておりますので、北海道運輸局としましても制度活用の周知活動に引き続き取り組んで参りたいと考えております。（北海道運輸局）

### ● バス利用者のヒヤリ・ハットについて

<提言>私は、バス⇒電車という乗り継ぎをすることが多いのですが、バス利用者のヒヤリ・ハット削減がバスの車内事故防止においては必要ではないかと思えます。

バスに乗車して思うことは、「車内事故防止のため、乗客に対して停車してから立つ

ようにと促しておきながら、乗客が着席する前に発車する運転手（士）の多いこと」に驚いています。通路から座席に座るまでの体勢が最も不安定な状態であるにもかかわらず、この瞬間に発車する運転手（士）が多く、利用者としてヒヤリ・ハットすることが数多くあります。

事故防止には、バス・タクシー・トラックとも、運転手(士)のヒヤリ・ハットを減少させることや危険予知トレーニングを効果的に行うことにより事故防止を図っており、効果をあげていますが、バスの車内事故防止については、視線を変えた「利用者のヒヤリ・ハットを減少させる又は把握する」ことが重要であり、高齢化社会においては、このことが重要になってくるのではないのでしょうか。

要するに、「運転手（士）には気づかないヒヤリ・ハットであっても、乗客がヒヤリ・ハットしていることが多く存在しているにもかかわらず、この対策が進んでいないがために、これが時として車内事故につながっている」のではないのでしょうか。

バスの車内事故防止には、運転手(士)のヒヤリ・ハット対策もさることながら、「利用者のヒヤリ・ハットに注目した事故防止」を要望します。 (中部 H)

<対応>中部運輸局管内において、平成24年にバスの車内事故が85件発生しており、対前年比1.7倍に増加しています。負傷者のうち、転倒して骨折するなど重傷を負った人の9割以上は、65歳以上の高齢者が占めています。

バスの車内事故防止は、事業者指導のみでは限界があり、一般のドライバーやバス利用者の理解及び協力が必要であると考えており、ポスター掲示やチラシの配布により車内事故防止を呼びかけています。

また、利用者目線での車内事故削減に向けて、7月に初めて「車内事故防止教室」を行いました。

教室では、名古屋市交通局と連携して、高齢のバス利用者に対しバス乗車時の注意点や事故事例などを紹介し、実車を用いて扉の開閉やミラーの視界などの安全確認について説明を行いました。また、意見交換会では、利用者のヒヤリ・ハットを聞き、利用者及び事業者の相互理解を深めることで安全意識の向上を図りました。

当該教室の開催について日経新聞や中日新聞、名古屋テレビなどで報道され、その後、同教室を契機に、名古屋市交通局でバスの「車内事故防止教室」を14回実施し、バス利用者に対し車内事故防止を呼びかけています。

今後も、事業者への車内事故防止に対する意識向上やドライバー、利用者など車内事故防止啓発に取り組んでまいります。 (中部運輸局)

## ● プロドライバーの模範化推進について

<提言>地方の道路も以前と比べて良くなっていますが、それと比例して、車のスピードが増しているように思います。ゆっくり走っていると悪いことをしているように思われ、場合によっては、車間を詰められたり、すれすれに横を追い越して行ったりと、いやがらせもあります。

圧倒的にトラックが多いですが、バスも目につきます。プロドライバーは、大きなリスクを負って走ることを自慢しているようにも感じられます。

このような問題は、交通安全対策の中で今に始まった問題でなく、以前から業界、自治体や国が一所懸命に取り組んでおり、一気に解決できるような問題ではないことは承知しています。

そして、こんなことを今更言うのも素人っぽいと思われるかもしれませんが、市民感覚で言えば、やはり関係者が再認識をしてあきらめずに真剣に取り組む以外に解決方法はないと思います。

公共交通のプロドライバーとして誇りを持ち、交通事故削減に向けた取り組み強化をお願いしたい。(中部 T)

**<対応>**輸送の安全確保は、運送事業者の最大の使命であり、国民の求める最も重要な課題の一つです。

国交省では、監査の強化、運行管理の徹底、運輸安全マネジメントの導入等により、安全対策を推進しているところであり、特に運輸安全マネジメントに取り組むことで事業者内部に安全文化が構築され、関係法令の遵守と安全最優先の徹底が図られることにより、運転者一人一人の安全意識が向上し、最終的に交通事故の削減に繋がっていくものと期待しております。

昨年4月の関越道のツアーバス事故を受けて、すべての貸切バス事業者、新高速乗合バスへ移行した事業者等に運輸安全マネジメント実施義務づけを拡大したところであり、今後とも安全対策、とりわけ交通事故削減に向け、事業者を指導してまいります。

(中部運輸局)

## ● バスターミナル等、バスの始発駅における要望について

**<提言>**名古屋市交通局の池下駅バスターミナルを利用しています。

バスターミナルでは、乗降場所にバスが入ってくるまで待たなければいけません、今年のような猛暑の中、待っていることが苦痛です。

一般のバス停においては、走行中のためやむをえませんが、バスターミナル等の始発駅では、発車時刻の数分前にはバスが駐車場に到着しており、発車時刻の2～3分前にバス停につけますが、今年のような暑いときには、少しでも早くバス停につけてバスに乗せて欲しいものです。

運転手の休憩時間等の関係もあるかとは思いますが、見えるところにバスがいて、バス室内は涼しくなっているのに発車時刻近くにならないと乗せてもらえないのは何とも腹立たしいものです。

夏の猛暑のときばかりではなく、冬の厳しい寒さのときも、たとえ1分でも早く停留所につけて乗せてもらえれば気分よく利用でき、また利用しようという気にもなります。

些細なことかもしれませんが、こういう気配りがバス利用者を増やす一つのきっかけになるように思います。

バス事業者は、乗ってもらっているという感謝の気持ち、利用者は乗せてもらっているという感謝の気持ちを待てば、お互い気持ちよく利用できると思います。

(中部 M)

<対応>市バスの運行につきましては、状況に応じて定刻より早く着停し、お待ちのお客様に早めにご乗車いただくことで、より快適にご利用いただけると認識しております。

しかしながら、市バスの運行につきましては、法令により、安全運行のため運転士の休息時間を確保し、運転士に休息をとらせなければならないことが定められております。

始発のバス停やターミナルなどに定刻より早く到着している場合このような趣旨から待機させていただく場合がございますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

お待ちのお客様が多数いらっしゃる場合や天候等、状況に応じて、できる限り早めに着停するよう、乗務員には機会を捉えて改めて周知してまいります。

(名古屋市交通局)

## ● バスの座席について

<提言>最近の岐阜市内の路線バスは、ノンステップバス、アイドリングストップなど、高齢者や交通弱者に配慮したバスが多く走行するようになりました。また、清流ライナー、織田信長のラッピングなど、乗客に乗車の楽しさをアピールするバスも大変ありがたいと思います。

先日、朝の通勤・通学時間帯に利用したバスの座席で思ったことですが、配車されたバスは、中乗り前降り方式で、乗降口の面積はある程度広がったものの、2人掛けシートが左右に3列ずつ並び、通路が狭いタイプの車両でした。

その時の状況ですが、学生さんが通路に立ち部活動で使用する道具かわかりませんが、大きな荷物を抱えていました。その前後にも立っておられる乗客がお見えになりました。

降車されるお客は、狭い通路になっていたため、なかなか降車口まで移動できずに時間がかかっていました。そのバスは、いつもより15分程到着が遅くなりました。

最近では、乗車口の後方を除き、2人掛けシートが両側に配列された路線バスは少なくなっていますが、今回利用したバスは、座席確保のための両側2人掛けであったことが逆に使い勝手の悪いバスになっていました。

座席数を確保するよりも、片側を1人掛けにして通路を広くし、スムーズな乗降ができるほうが利用者にとってありがたいと思いますので、よろしくお願いします。

バス会社の都合よりも、これからは、利用者の利便性を考慮して多くのお客に乗っていただくことが大切な時代でないかと思いました。

(中部 H)

<対応>現在、弊社が新增車として導入するものは、お話のあったような二人掛けのシートが左右に並んだ仕様としております。その理由としましては、2点ございます。

1点目は、『車内事故防止』のためでございます。ご指摘のとおり、座席数を減らし通路を広くする方が、車内での移動はスムーズになるかと思っております。しかしながら、通路を広くすると、手すりやつかまる箇所が減り、お客様が万が一にも体勢を崩した際の

支えが減ってしまうと考えております。

2点目は、『座席数の確保』のためでございます。弊社は、岐阜駅を起点に遠く郊外まで延びる路線が多く、長時間、バスをご利用されるお客様にも快適にバスを利用していただくため、座席を少しでも多くしたいと考えております。また、昼間帯につきましては、市内での近距離移動でも、ご年配の方を中心に着席での利用需要が高いと考えております。

以上の点から、弊社のバス座席配置について、少しでも座席数の多い仕様を導入しております。

お客様がお降りの際、通路が狭く時間がかかってしまうことにつきましては、乗務員から、お降りのお客様がスムーズに通行できるよう、通路を確保するご案内の実施を指導する所存です。上記のこともあり、現状では座席数を確保するために、二人掛けのシートが左右に並んだ仕様についてご理解いただきたいと思っております。何卒よろしくお願い申し上げます。

(岐阜乗合自動車株式会社)

## ● バス停名について

<提言>私が毎日利用する名古屋市営バスのバス停は、「大野木一丁目」といいます。

当初はどの場所に設置されていたかはわかりませんが、私が利用をするようになった18年前は、大野木二丁目の交差点を挟んで、上りが大野木一丁目地内、下りが大野木二丁目に対峙する歌里町にありました。

その後、数年前に上りの「大野木一丁目」バス停が大野木二丁目地内へ移転されましたが、バス停の名称はそのままになっています。

やたらにバス停の名前を変えることはできないと思いますが、バス停は、単にバス停というだけではなく、地理案内にもなっています。

恒久的にバス停と地名の齟齬が生じる場合は、時機をみて見直しをしたほうがいいのでは？

(中部 H)

<対応>市バスの停留所名称につきましては、代表的な町名又は字名、町名又は字名を総括するような名称、歴史的な意義のある地名で現在も広く知られている名称、地域を表す通称として広く親しまれている名称、駅名や停留所付近にある公共的な施設の名称などから、利用者の皆様に呼称しやすく、読みやすいものであることに注意して決定しています。

また、停留所名称の変更につきましては、知名度の高い施設の移転、廃止など、ただちに変更しないと混乱を招くもの等については、その都度変更することとしています。

ご指摘の「大野木一丁目」停につきましては、平成17年に南行停が大野木一丁目地内から大野木二丁目地内に約60m移動した際、町界を越える位置となったため、バス停の設置場所と町名が整合しない状況になっておりますが、以前のバス停位置からごく近い場所であり、①大野木一丁目という停名も地元に着定していること。②大野木二丁目地内には、山田巡回系統のみが停車する「大野木二丁目」停が設置してあり、町名と一



致する大野木二丁目という名称が使用できない状況にあることから、引き続き、大野木一丁目の名称を使用することとしているものです。

しかしながら、ご指摘のように、バス停名には行く先などの目印としての役割もありますので、地元のご意見やバス路線の変更などの機会をとらえて、停留所名称の変更について検討してまいります。  
(名古屋市交通局)

## ● 名古屋市交通局HPの市バス「停留所」の時刻表検索について

<提言>交通局HPから、市バスの時刻確認をパソコンから利用しています。

バス停の時刻表をイメージして検索していますが、時刻表の表示が系統別となっていることから使いにくいものとなっているように感じています。

アナログ的かも知れませんが、バス停の時刻表示表のイメージで表示することはできないのでしょうか。

### ★「滝子通二丁目から桜山まで乗車」しようとする場合

TOPページ

市バス

市バス情報コンテンツ

時刻表

頭文字指定

「た」→滝子通二丁目

系統別・・・東行・西行[上下]16ルート(8系統)の表示

※上下系統が全て表記される。どれが「桜山」を経由するのか?

《検索方法を変更して》

乗車・下車バス停名入力

乗車：滝子通二丁目 降車：桜山 → 検索

系統別・・・東行8ルート[系統]の表示

※「桜山」を経由する系統が示されるが、系統毎に聞いて、表示、集約させなければ時刻の確認はできない

いずれも、検索された『系統別』をすべて表示しないと、「滝子通二丁目」バス停のポールに表記されているイメージは確認できません。上下1系統しか走っていないバス停では問題ありませんが、多くの系統が混在している幹線系のバス停では、系統別とは別に、目的地(降車停留所)に関する時刻情報を「一括して表示」することが求められるのではないかと思います。

なお、「なごや乗り換えナビ」を使えば、情報の提供方法は違いますが、「一括しての表示」に近い情報が得られると思いますので、こちらを使つての検索との違いを示すことも必要ではないかと思います。  
(中部 Y)

<対応>現在、名古屋市交通局のウェブサイトでは、時刻表は、市バスについては系統別、地下鉄については路線別に表示しております。

ご指摘のような、特定の停留所間を通過する、異なる系統の市バス時刻表をまとめて、表形式で一括表示する機能は、現行の時刻表検索システムにはございませんが、目的地（降車停留所）に応じた時刻の検索に関しては、乗換ナビをご案内しております。

乗換ナビは、市バスだけでなく、地下鉄やゆとりーとライン、あおなみ線を含めて、出発駅・停留所から目的駅・停留所までの乗換経路・時刻・運賃を一度に検索できる機能です。検索オプションの「バスのみ検索」を選択いただくと、系統にかかわらず、目的地（降車停留所）を特定した市バス時刻を検索いただけますので、ご理解をお願いいたします。  
(名古屋市交通局)

## ● 公共交通の利用で気づいた点について（場所：金山総合駅）

<提言>○駅北口を出た案内表示の位置が不適切

北口には、バスターミナル、タクシー乗り場があるが、これらを含めた付近の案内表示板が北出口すぐの西側にあるが、気づきにくい。

北出口正面に案内板があり、すぐに目につくが、アスナルの掲示板となっている。

この看板のやや離れた場所に付近の案内地図の掲示板があるが、近くまで行かないとわからない。

先にその前の交番が目にとまるので、交番を訪ねる人が多いと思われる。

○バス乗り場の案内表示がわかりにくい

バスターミナルの8番乗り場の手前にバスの案内掲示がしてあるが、非常にわかりにくく、個々のバス乗り場の行く先等を確認に出向くこととなる。

ターミナルの電光表示で案内テロップが流れているが、これを見ている人を見たことがない。

○バスターミナル内の駐停車禁止区間の取り締まり

北出口東にある交番のすぐ前がバスの降車所となっており、ターミナル内を含み付近は駐停車禁止区間であるにもかかわらず、送迎等の車両が駐停車していても、交番の警察官は取り締まりをしない。

○バスターミナル内での街宣活動

バスターミナル内の道路に街宣車を止め、街宣活動を定期的に行っている政治団体がある。団体は、県警中警察署の道路使用許可を得ているとして、当該箇所の車両の駐車等については問題ないもの、との理解であると思われるが、当該バスターミナルのような駐停車禁止場所における利用許可は、所轄警察署では一般に行われていないと思われる。

他の一般車両が当該バスターミナルへの駐停車を制限されている中での、当該街頭宣伝行為は指導されるべきで、当該団体に対して、所轄警察署は適切な指導をすべきである。当該バスターミナルを利用管理する名古屋市交通局は、所轄警察署にこれら

の関係することについて要請すべきと思う。

(中部 ○)

<対応>市バスの案内表示板の設置につきましては、局有地でない限り、その土地や道路の管理者から設置箇所の提供を受けるため、設置場所や設置面の広さについて制約があります。

金山のバスターミナルの案内表示板につきましては、ひとつは、降車停のすぐ横で地下鉄4番出口の正面に設置し、もうひとつも、市バスの⑦番のりばと⑧番のりばのすぐ近くに設置しており、ご利用のお客様からできるだけ目につきやすい所に設置するよう努めたものです。

また、バスターミナルのLEDの案内表示装置につきましては、バス運行総合情報システムの一環として、通常時はバス系統、のりば、行き先案内の情報を、災害等非常時は運休等の運行情報をご案内するため、平成16年にお客様の多い17箇所のバスターミナルに設置したものです。

現在、当該システムの更新を予定しており、その中で案内表示装置のあり方についても検討しているところです。

なお、ご指摘の駅北口の付近案内表示板は、他事業者の設置によるものです。

金山バスターミナル内の駐停車車両につきましては、交通局では、バスの走行環境を改善し、定時制を確保するとともに、バス停における乗降客の安全確保を目的として、バス停付近の違法駐停車車両に対する監視活動を行っています。

監視員は、駐停車しようとする車両に対しては移動の要請を行うとともに、既に駐車している車両については、ナンバーを控えて所轄警察署に報告し、指導していただくよう依頼しています。

今後もこの監視活動を通して、バスターミナルから違法駐停車車両を排除し、バスターミナル内の交通が安全で円滑になるよう努めてまいります。(名古屋市交通局)

## ● バス停の改善について

<提言>高松築港の琴電バス乗り場には、1番乗り場の案内板に1番から5番乗り場と8番乗り場の行き先が表示されています。

(1) 乗り場の表示は5～7番はありません。

(2) バス停のスペースは歩道沿いに6台分ありますが8番乗り場は道路の向かい側の歩道沿いにあります。

そこで、現在の1番乗り場の案内板は利用者には分かりにくいので、乗り場全体の案内表示は、バス乗り場中央付近に別途表示板を設置する。8番乗り場は他の乗り場と同じ側に移し、番号も整理する必要があります。(四国)

<対応>高松築港バス停は、以前、始発地であったため、運行本数も多く、同じ時間帯に発車する場合があったため、①番～⑧番乗り場にバス停を分けており、⑥、⑦番乗り場は旧の高松駅側に設置しておりました。平成13年5月13日に現在のJR高松駅バスターミナルが完成したため、高松築港から高松駅に始発地が変更した際、⑥、⑦番が

なくなり、⑧番乗り場はそのまま表示が残っている状態です。⑤番乗り場の表示につきましては、バスの進入口にあたり、安全性を向上させるためバス停の構造物（⑤番表示）を撤去した経緯があります。なお、向かい側の⑧番乗り場は、高松駅方面への乗降バス停となっているため、統合することはできません。ご理解ください。

また、行先の案内表示につきましては道路上に新たな表示物を設置することが困難なため、現状施設のなかで可能な限りお客様にわかりやすい表示を検討してまいります。

（ことでんバス(株)）

## ● 高速バスの待合所について

<提言> J R 高松駅隣の高速バス待合所には、各社の時間案内板や、出発時間が近付いた便の総合の電光掲示板がありますが、行き先ごとに整理された全便の表示版は横4客縦8客ほどの椅子席の奥にあります。表示も細かいので、椅子席に客が座れば利用者には見え難くなります。

全便確認出来る時刻表を利用者が近くまで行き確認出来るよう椅子の配列を工夫する必要があります。

（四国）

<対応> ご指摘いただきました事項について香川県バス協会に確認しましたところ、「今年の10月1日から供用を開始しました高速バスの待合所には、出発時間が近付いた便を案内する電光掲示板を設置し、発券カウンターには行き先方面別の時刻表を掲示しておりまして、ご指摘のありました行き先ごとに整理された全便の表示版は、椅子席奥の壁面に掲示しております。

また、この待合所には、発券カウンターに加え、県の観光情報を発信するコーナーも設けております。

待合所の中には視覚障害者誘導用のブロックも設置しておりまして、このような限られたスペースの中で、視覚障害者の方の安全な歩行と、待合所を利用されるお客様のために出来るだけ多くの椅子席を確保することを考慮して、現在の場所に椅子席を設置しております。

このような限られた状況で全便の表示版の掲示場所を考えた場合、現在の場所が最適と判断し掲示しております。また、表示版の大きさにつきましては、掲示する場所で考えられる最大限のものとして作成しました。

ご理解の程、よろしく願いいたします。」

とのことでした。

（四国運輸局）

## ● バス停へのベンチの設置について

<提言> 高松市内へ買い物等に行くのに屋島大橋線のバスを利用しますが、バス停にベンチを設置して欲しい。高松駅行きの上り線の利用者は、バスの待ち時間も長いので、高齢者には体に負担がかかる。三越バス停までの間には3ヶ所ほどベンチが置かれておりそれぞれ利用されている。ベンチの設置は一度に全部とはいかないでしょうが、利用者の多いところからでもベンチの設置を進めて欲しい。これからはさらにバスの利用者

に高齢者が増えることを考えるとぜひとも必要な措置だと思います。公共交通機関を利用するよう呼びかけるキャンペーンも大切だが、利用者の側からみてバスを利用しやすい環境づくりが必要だと思います。(四国)

<対応> ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社と致しましてもバス待ちの環境を整備する事は重要と考えております。しかしながら、バス停は歩道上に設置しており、歩道の幅員が狭い場合には、ベンチを設置することが困難です。今後、高松市バス待ち環境整備事業補助制度等を活用し、設置可能なところから検討し、推進してまいります。(ことでんバス(株))

## ● 山口市内におけるバス通勤の不便性について

### <提言>【問題点】

(1) 山口市中心市街地にはバスの直行便やコミュニティバスがあるので便利と思うが、小鯖・大内地区から大歳・朝田方面へのバス通勤は、直行便(遠回りをする。)がなく、乗り換えが伴うため、大変不便

\* 距離約4km(御堀橋～葵)を車で通勤すれば15分程度のところが1時間程度を要する。

(2) 朝田、湯田温泉地区から大内・小鯖方面に帰宅しようとした場合21時32分発が湯田温泉発の最終便であることから、最終便に間に合わないと考え、帰宅手段をタクシー等に頼るしかない。

\* 山口市宮野方面(宮野車庫まで)に帰宅する者も21時46分が最終便

なお、宮野車庫より遠くに住む宮野温泉周辺の者は19時42分が最終便

### 【利便性の提案】

(1) 小鯖・大内地区から大歳・朝田方面への運行について、朝の通勤時間帯だけでもいいから、遠回りをしない直行便の運行を双方のバス会社が隔日交代で1便でも運行できるようなことを可能にする方法はないか。

\* 以前は、山口市交通局(現在は防長交通)が湯田温泉まで遠回りしない直通便を運行していた。

(2) 小鯖・大内地区に遅く帰る者の利便性を考慮して、湯田温泉駅発の最終便を1便でもいいから22時～22時30分発にすることができないか。更に、小鯖・大内地区だけでなく、その他の地区についても同様な検討は出来ないか。

\* 夜遅い最終便の運行について、運転者の労働時間や経費の問題もあるとおもわれるが、バス会社間(JR・防長)が協議し、双方の会社が隔日交代で運行するなどという事は考えられないのか。(バスの最終便を遅くすれば、飲酒運転の撲滅にもつながるし、様々な経済効果があるのでは)

(3) 運行系統や時刻表は、バス会社間の組み合わせを考えるだけでなく、山口県庁・山口市役所・学校・社員数の比較的多い会社などと協議して決定すれば、利用客の利便性の向上が図れるとともに、利用客の増加につながるのでは。

## 【資料】

## 1. 往路 山口市小鯖・大内地区 から 山口市湯田温泉・大歳・朝田方面

「出勤時の時刻」

<u>JRバス</u>	八反田（小鯖）	7：12	7：42
	矢田（大内）	7：18	7：48
	御堀橋	7：22	7：52
	山口駅	7：32	8：00
	県庁前	7：38	8：08
	湯田温泉	7：45	8：17

「乗り換え」12分から13分待ち

\*通勤ラッシュで遅れることが多く、湯田温泉の57分発に間に合わない場合がある。この場合は、残りの区間を徒歩

<u>防長バス</u>	湯田温泉	7：57	8：30
	大橋	8：00	8：33（遅刻）
	大歳	8：04	8：42（遅刻）
	朝田	8：07	8：40（遅刻）

## 2. 復路 山口市田温泉・大歳・朝田地区 から 山口市湯小鯖・大内方面

「帰宅時の時刻」

<u>防長バス</u>	朝田	17：12	17：42	
	湯田温泉	17：22	17：54	
	「乗り換え」	15分待ち	23分待ち	最終便
<u>JRバス</u>	湯田温泉	17：37	18：17	21：32
	矢田（大内）	18：05	18：45	
	八反田（小鯖）	18：13	18：53	

<対応> 貴重なご意見をありがとうございます。

バス事業者は、少子・高齢化等の影響によりバス利用者が減少する中で、輸送ニーズを踏まえた上で効率的な運行を行うことにより、継続的に地域の移動手段が確保できるよう工夫をしています。このため、路線の再編やダイヤ変更により、従来ご利用いただいていた便の廃止や時刻変更等が生じることもあり、利用者の皆様に不都合や不便が生じる場合もあるところです。最終便の繰り下げにつきましても、輸送ニーズをもとにダイヤが設定されるものです。

お寄せいただいたご意見につきまして、利用者からの要望としてバス事業者に伝えたところ、利用実態や収支均衡の視点から現状では直通便や共同運行、深夜バスの運行は困難と判断せざるを得ない、他の利用者からこれらの要望は上がっていないとの回答が

ありました。また、ダイヤ設定にあたっては、継続的に山口市と協議を行っており、企業や学校等からの要望についてもできる範囲での対応は行っているとのことでした。中国運輸局では、今後とも利用者利便の向上と利用促進に向け、バス事業者や関係機関、関係自治体との連携を強めて参りますので、ご理解の程、よろしくお願いします。

(中国運輸局)

### ● バスカードのチャージ機器の設置について

<提言>広島駅ではバス利用者が多いのに乗り場付近にチャージ機器がないので設置してほしい。広電電車乗り場にチャージ機器があるのは知っているが、バス乗り場から離れている。また、バスの中でチャージすると、走行途中では席を立たないように言われるし、降りる際チャージしようとする時間がかかるためか運転手が良い顔をしない、中には”チェ”っと言われた利用者もいた。このようなことの無いよう運転者の指導も願いたい。

(中国 S)

## 「タクシー関係」

### ● 金沢駅西口タクシー乗り場について

<提言>北陸新幹線開業に向けて整備が進む金沢駅西口ですが、旧のタクシー乗り場と比べて新のタクシー乗り場の位置が遠くなったのと、現在整備中のためかタクシー乗り場の案内板等が利用者にとってわかりにくい。

位置については変更が困難かもしれないが、これから整備する案内板等については、歩道上での案内も含めて利用者がわかりやすいものにして頂きたい。(北陸信越 I)

<対応>タクシー乗り場につきましては、金沢市が主体となり、金沢駅西広場再整備事業の一環として平成25年8月までに整備されました。

御指摘のとおり、確かに従来の位置よりやや北寄りとなりましたが、かつては輻輳していた公共交通、一般車の動線整理等を目的として整備されたもので、その位置を変更することは困難な状況ですが、鉄道とバス、タクシーなど公共交通の乗り換え促進を図る配置となっております。

(石川県タクシー協会)

また、案内板等につきましては、利用者、バリアフリー及び景観に配慮のうえ案内表示等が整備されたものですが、ご指摘の内容は関係機関にお伝えしました。

(北陸信越運輸局)

### ● 乗務員の運転マナーについて

<提言>タクシーは、公共交通機関としての地位を確立しつつありますが、一方で乗務員の運転マナーは、それにはほど遠いものがあります。

タクシー乗車中には、猛烈なスピードと度重なる車線変更などで恐怖を感じつつ乗っています。また、歩行中には、違法駐車、信号無視、歩行者へのクラクションと傍若無人です。

乗務員のモラルの問題として処理するのは無責任すぎるような気がします。トラック事業では、安全マネジメントとして社長をはじめ会社が丸となって事故防止に取り組んでいる中、タクシー事業は、そうした動きが全く感じられません。

公共交通として位置付けるのであれば、それに相応しい業態になることが必要と思います。 (中部 K)

<対応>タクシーが公共交通機関として、「安全・安心」な輸送サービスを提供していくためには、「運転者の資質の確保・向上」が極めて重要と認識しています。

法令では、(旅客自動車運送事業運輸規則第38条第1項及び第2項の規定により)「旅客自動車運送事業者は、事業用自動車の運転者に対し、国土交通大臣が告示で定めるところにより、適切な指導監督をしなければならない」とされており、運転者に対する指導監督が的確に行われるよう、平成24年4月にタクシーの安全教育マニュアルを作成し、周知を図ったところです。

また、タクシー適正化・活性化法の特定地域では、各協議会の地域計画、各事業者の特定事業計画に基づき、運転者の資質向上のための事業者の自主的な取り組みが進められており、近年は、ドライブレコーダーを活用した指導教育を実施する事業者が増加していることから、国土交通省では、ドライブレコーダー導入補助の制度を設け、事業者の取り組みを支援しています。

さらに、名古屋タクシー協会では、毎年、モニタリング調査を実施して、運転・接客マナーの向上に努めているところです。

しかしながら、タクシー運転者の運転・接客マナーに関する苦情申告が依然として数多く寄せられているのも事実であり、輸送の安全と利用者利便の確保に向けた運転者教育は、業界の重要課題と認識しています。

タクシー事業者に対する個別指導のみならず、タクシー協議会等の場を通じ、実効性のある指導教育が実施されるよう指導してまいりたいと思います。 (中部運輸局)

## ● タクシーの駐停車場所について

<提言>安倍政権は、景気回復に向けて積極的な施策を打ち出しているが、娯楽施設、飲食店等も深夜営業が営まれるなど、地方都市はもがき苦しみ頑張っている。

静岡市街も同様であり、歓楽街に隣接する江川通り東方面行きの1車線は、午後9時から午前1時までの時間帯、公安委員会から「時間制限駐車区間(客待ちタクシーに限る)」の指定を受けて、客待ち駐車が認められ、お客様が便利にタクシーを利用している。

しかし、西方面行き車線は、駐車禁止ではあるが、西方面へ帰るお客様が多いことから、客待ちタクシーは、やむなく違法駐車をしている現状にある。

[解決に向けて]

○電車、バスは、公共輸送機関として認知されているものの、営業時間が限られている。それに引き替え、タクシーはフルタイム機動性に優れ、利用者の集まる場所での客待ちサービスができることから、利便性をもっと有効活用すべきである。



○西方面に帰るお客様も多いことから、西方面行き車線も「時間制限駐車区間（客待ちタクシーに限る）」として、公安委員会からの指定を受けられるように関係機関が協力しあって、指定要請してみたら如何でしょうか。（中部 K）

<対応>公道におけるタクシー乗り場の確保については、一義的には、タクシー協会が業界の意向を取りまとめ、道路管理者や公安委員会等関係機関へ要請するものと認識していますが、違法駐停車の解消と旅客利便の向上といった観点から、関係者が集うタクシー協議会において合意形成し、関係機関へ要請することも有効と考えます。

本件についても、タクシー協議会等の場を通じ、事業者や利用者、その他関係者の意向を踏まえて対処されるよう働きかけたいと思います。（中部運輸局）

### ● タクシーの営業時間について

<提言>利用している善通寺のタクシー会社では、午後10時～翌朝5時まではタクシーを呼んでも来てくれない。タクシー会社は乗務員がいないと言うが問題はないのでしょうか。（四国）

<対応>善通寺のタクシー会社4社に状況を聞いたところ、各社ばらつきはありますが午後11時～午前2時までは、電話受付を行っているとの回答がありました。

タクシー事業者は、運送の申し出があった場合、基本的に運送を引き受けなければなりません。ただし、運送の引受けを断ることができる場合として、次の規定があります。

- ・道路運送法第13条2号 当該運送に適する設備がないとき

したがって、運送の申し入れを行ったときに、事業者側が応じられる車両が不足する場合、対応に時間を要する又は運送の引受け自体ができない、というケースも想定されます。

そのような場合の対策としては、以下のようなものが考えられます。

- ・あらかじめ予定が分かっているならば、時間を指定して予約を入れておく。
- ・タクシーの営業区域としては「中讃交通圏」となるため、運送引受けが可能な他市町村の事業者に運送を依頼する。

なお、道路運送法上は、タクシー事業者に24時間営業の義務は課せられておらず、営業時間外の場合、運送引受義務自体が発生しないものと解されております。

（四国運輸局）

### ● 広島空港におけるタクシー乗り場の上屋設置について

<提言>広島空港は空港開設時からタクシー乗り場の上屋がなく、雨天時には利用客もタクシーの運転者も困っている。大きな空港、駅で屋根がないのは見たことがない。

荷物が多い人や身障者などは、傘を差しにくくタクシーを利用することが多いので公共交通利用推進の観点からも早急に改善願いたい。（中国 S）

## 「船舶関係」

### ● 「広島港～江田島～広島港」夕焼けクルーズについて

<提言>本年（平成25年）9月21日（土）、江田島汽船(株)が運航する夕焼けクルーズに乗船した。広島港発18時00分、江田島（三高港）折り返し、広島港着19時25分所要時間1時間25分の海上から瀬戸内海の夕焼けを楽しむ企画である。ちなみに同クルーズは6月15日から9月30日の間1日3便運航されている。

一行5人、弁当は同社に事前予約。気分はわくわく皆期待に胸がふくらむ。乗船当日、販売窓口でキップを購入、記念ハガキ2枚（海上から見た夕焼けの写真）・クルーズマップ及びワッペン等をもらう。デッキに上がる際は必ずワッペンを着用するよとの注意があった。

さあ乗船と、待てども待てども何の案内もない。クルーズ船は？乗り場は？弁当は？と心配になり、販売窓口を確認（結局広島港～江田島港間の定期便だった）。出港5分前に乗船口に移動、キップの確認も無いまま乗船。テーブル席に落ち着き、弁当は出港後間もなく手渡された。デッキに上がるにも勝手にどうぞという感じ（通常はチェーンが掛けられている様子）。とにかくクルーズ客を迎えるという姿勢が感じられなかった。

海上から見る瀬戸内海の夕焼けは、とても美しく素晴らしい景色であり、非常に良い企画と思う。弁当もボリュームがありとても美味しかった。来年以降も是非続けていてもらいたいと思うが、クルーズ客がとまどうことの無いよう事前の周知、船内放送による歓迎の言葉、夕焼けスポットの紹介、デッキへの案内等、おもてなしの心が欲しい。折角の企画がもったいない。 （中国 S）

<対応>貴重なご意見を有り難うございます。

利用いただいた「夕焼けクルーズ」など広島湾でのナイトクルーズは、定期航路の活用策として、広島市を中心に関係者が共同して、広島湾周辺の賑わいづくりを目的に、平成22年からの実証実験を経て、昨年7月から本格実施しています。

ご意見については、ナイトクルーズは基より、日頃からの乗務員の旅客への接遇、案内サービス改善など、旅客船を利用する方が満足できる船内環境に少しでも近づけていただくよう当該事業経営者にお話をしました。

また運輸局では、利用者に喜ばれる旅客船事業サービスを、消費者の視点に立って検討する目的で、中国旅客船協会連合会及び事業者の皆さんと一緒に「旅客船事業活性化研究会（仮称）」を設置し、利用促進策のメニューを発掘、可能なものから実現する取り組みを進めることとしています。 （中国運輸局）

### ● 西能美航路の高速艇を快速艇にしては

<提言>・西能美航路の高速艇が江田島市の経営から民間の経営に移ると言うニュースを見ました。

門外漢が余計なことを言うようですが、高速艇を止めて、快速艇にするのはどうなの

でしょうか。

つまり、22ノットの高速艇＝急行料金を廃止して→18ノット以下の快速艇＝普通運賃にして、利用しやすくする事でお客を呼び戻せないかという案です。

当然、収入は減りますが、燃料代は節約出来ます。所要時間も少し長くなります、しかし、致命的ではないように思います。

船舶の更新建造の時の建造費も当然安く上がるのではないのでしょうか。

・宇品港旅客ターミナルの観光案内所でボランティアガイド「マリン・アシスタント」をしています。

案内所には今時珍しい緑の公衆電話が有り、非常に良く使われています。聞くとともに無しに聞こえてくるのは「〇〇時の船に乗るから（迎えに来てね）」という会話です。そして、常態として宇品港の利用者の中では、高田、中町航路のお客さんが一便あたりで一番多いように感じます。

・江田島市も観光客を呼び込もうといろんな努力をされていますが、広島からの観光客を呼び込む為にも、乗り易い運賃というのも有効な手段ではないかと思えます。

収支勘定の伴う事ですので、良い案かどうか、既に検討済みの事かも知れませんが、宇品港がもっと賑わって欲しいと願う思いからの意見です。余計なお世話とお叱りを受けるかも知れません。ご容赦を。 (中国 U)

<対応>江田島市、西能美地区の市営高速船については、厳しい経営が続いており、現在、「江田島市公共交通協議会」において、航路維持に向け、公設民営を前提に検討されています。

航路利用者の意見の中には、上掲推進員のお考えと同様に、燃料費節減、利用者負担軽減策として、高速便を普通便にとの提案もあり、そういった島民の意見も配慮しつつ、同協議会では、今年度中の出来るだけ早い時期に航路再編の一定の方向性を示すこととしています。 (中国運輸局)

### ● 船員さん、お客さんへのサービスを向上し、気軽な観光客をゲットしましょう。

<提言>広島港における、今夏のイベントであった、定期航路便に往復乗船するナイトクルージングでは、船内での航路筋の地図を配布、島の名前の簡単な説明、そうした、ほんのちょっとしたサービスの提供で乗客は大変喜んでいました。

一方で、同じナイトクルージングの違う便では、航路図の配布もなく、勿論説明もない、ナイトクルージングというイベント航海であっただけに、乗客は、大きな不満を持って下船をしてしまいます。

つまり、夏のナイトクルージングと云うイベントサービスであっても、人によって、便によって、サービスに対する考え方が、心構えに違いがある、ということではないのでしょうか。

宇品港観光案内所で「マリン・アシスタント」のボランティアガイドをしていて「おさんぽクルーズ」に対する問い合わせが最近増えていることに気づきます。

定期便に乗って下船をせずに一時間程遊覧乗船する「おさんぼクルーズ」が少しずつ、人気をもたれ始めているのではないかと思います。

折角のお客さんを不快な思いで返しては、もったいない話です。

良い印象を持って帰ってもらえれば、リピーターになってもらえるお客です。

勝手なアイデアを提案します。

- ① 船内放送は、テープを流すだけでなく、船長さんが肉声で放送して、お客さんに親近感を持ってもらう。
- ② 航海中に船内巡視をする時に、「今から係員が船内を回りますのでご用がございましたら声をかけて下さい」と放送し、船員さんが船内サービスを出来るような対応にする。
- ③ それに、PR用に周辺の島の情報をメモにした「地図-海の図」を業界で作成してお客さんに提供出来れば、喜ばれるのではないのでしょうか。

以上勝手な事を云いますが、船のお客様を増やす方法は、案外とこんな事にも有るのではないかと考えます。ご検討下さい。(中国 U)

<対応>旅客サービスは、各社、各航路で異なりますが、船内からの眺めを何らかの方法で案内できれば、観光客など乗船された方々がより楽しめ満足されることは承知しています。

先ほどもお話ししましたが、運輸局では、利用者に喜ばれる旅客船事業サービスを、消費者の視点に立って検討するため、中国旅客船協会連合会及び事業者の皆さんと一緒に利用促進策を発掘し、可能なものから具体的に取り込んでいただくこととしており、ご意見にあります旅客に対する観光ガイドや島などの地図については、旅客船事業者へ促進策の一つとして提案いたします。(中国運輸局)

## 「その他」

### ● 各交通機関での事故、遅延、運休等に伴う代替輸送への配慮、強化について

<提言>航空機を使用してパック旅行を使用し東京等へ向かう場合に、JR鉄道の遅延、事故等により新千歳空港駅への到着に支障を来す場合の代替輸送の確保策を充実していただきたい。

特に旭川方面、釧路方面から鉄道を使用し、航空機でのパック旅行を使用する場合、搭乗する便が固定されているのでキャンセルとなり搭乗便を新たに手配しなければならないケースが多く見受けられる。

航空会社においても、鉄道、道路等の状況を事前に把握し、航空機を使用してパック旅行をする場合の乗り換え便への対応について難しいと思われるが、代替便の用意について配慮されるよう要望したい。

<対応>※上記意見は東京航空局（新千歳空港事務所）への意見でありJR北海道への

ものではありませんが、雪害による運休の各機関への連絡及び代行バスの手配及び最終航空機の到着便が遅れた場合の対応等の回答です。

事故・災害等により列車が運休になった場合、新千歳空港駅から航空会社等の関係機関に対して必要に応じて連絡を行っております。

また、新千歳空港方面利用のお客様に対しては、全てのお客様にご乗車いただくための台数の確保が困難であることから、代行バスの手配は実施していませんが、札幌駅及び地下鉄大谷地駅から運行している空港アクセスバスの増便要請や地下鉄への振替輸送などの対策を実施しております。

なお、航空機（羽田または成田発新千歳空港行）の最終到着便が遅れた場合には、既存の列車の発車時刻を航空機の到着に合わせて一定の範囲内で遅らせる対応の他、新千歳空港発の臨時列車を運行させるなどの対応を取っております。

※列車が遅延した場合には、J R北海道（到着駅）で遅延証明書を発行しております。頂きましたご意見については、機会あるごとに業界へ伝えて参ります。

（北海道運輸局）

#### ● ICカード利用範囲の拡大について

<提言> ICカードについては、各機関の相互利用も可能となり、利用者も一段と多くなっていると聞いておりますが、利用範囲は都市部周辺のみであり、地方ではまだまだといったところです。

地方路線は、利用者の減少により厳しい状況が続いておりますが、公共交通を利用しなければならない方々にとっては、安全確保は言うまでもありませんが、利便性の向上も重要かつ必要な取り組みです。

ぜひ早期に、地方駅でも利用できるようお願いしたい。（中部 T）

<対応> ICカードの利用範囲拡大につきましては、改札機の改修やチャージ機の設置など、設備整備に莫大は経費を要します。

事業者も利用者利便を図るため、対応可能範囲拡大の検討をしていますが、地方路線へ早期に普及させるのは困難な状況です。

今後、利用の効果が見込まれるところから順次導入されていくものと考えますのでご理解願います。（中部運輸局）

#### ● 公共輸送サービスの向上について

<提言> 鉄道・バス輸送のサービスの向上については、各事業者の努力に委ねられているところです。

鉄道・バスとも車両への空調機の装着率も向上し、利用者にとっては夏場の冷房などありがたいと感じているところです。

しかしながら、梅雨時、初夏、初秋などの時期において、空調機の作動操作は、当該車両の車掌若しくは運転士の判断に委ねられることが一般的で、特に鉄道車両では、客室と分離された車掌室にいる車掌の判断によることとなりますが、この車掌室と客室と

では環境が異なり、客室内が蒸し暑くても、車掌室は窓を開放するなどしてさほど気にならないのか空調機の作動を行わないことが多々あります。

バスにおいても、車内の混雑度に応じて運転士の判断で空調機を作動していますが、運転士のスペースは窓も開放でき、他の乗客とも密着することがないので、気にならないのか空調機の作動をさせないことが多々あります。また、省エネが進み、真夏でもバスターミナルなどで、乗客が乗り込んで出発までの数分でもエンジンを止め、車内空調を行わないことがあります。

最近では、車両の空調化が進み、乗客が季節の良い時期でも窓を開けることが無くなりました。また、車両によっては窓が開けられないものもあります。

車掌や運転士の方々には、季節や雨天などの状況に応じ、乗客の立場になった車内環境の維持管理に配慮がいただききたいと思うところです。 (中部 ○)

<対応> 鉄道では、車掌が乗務している場合、編成の各車両を移動し車内状況を点検する中で、室温についても確認しています。

空調については、利用者個々に違うご意見があり、また、一日の気温の変化が大きい季節もありますので調整が難しい時がありますが、各社利用者の視点に立った対応を心がけておりますのでご理解願います。 (中部運輸局)

バス車両の冷房につきましては、車内温度が28℃を超えたとき及び車内温度が28℃に達していなくても車内の混雑状況や湿度等を判断して使用できるものとしております。また、排出ガスの削減、燃料消費の抑制のため、停車時のアイドリングストップの徹底に取り組んでおりますので、ご理解下さい。

なお、近年の気象変動による気温の上昇により、特に日射しの強い盛夏の日中においては、車内温度として設定している28℃の維持が難しい状況がございます。このため今年度においては、車内温度が上昇した際にアイドリングストップ・スタートシステムのスイッチをオフにすることにより、エンジンをかけた状態で冷房の使用を継続する取り組みを試行実施しました。

すべてのお客さまにご満足いただくには限界がございますが、これからもより多くのお客さまに快適に市バスをご利用いただけるよう努めてまいります。

(名古屋市交通局)

## ● 公共交通機関での乗車マナーについて

<提言> 公共交通機関における乗客マナーが非常に気になります。

気になる行為(マナー)には、荷物を通路に置いたまま座り込んだり、車内で食べたり飲んだり、座席に荷物を置き2人分を占領したり等々...、マナーを如何に守っていただくか、駅構内や車両内での駅員さんや車掌さんによる放送や案内、よく耳にしますが一向に改善されません。

名古屋市交通局(地下鉄)では、毎年、迷惑防止やマナーの改善のために川柳を募集し、優秀作品には記念品を贈呈するなど、また、優秀作品を駅構内や車両内に一定期間

啓示し、啓発やPR等を行っています。

一方、名鉄電車では、先日（10月7日）有松駅にて、『名鉄では「毎月7日をマナーの日」と定め、マナーの順守・改善に努めていますのでご協力をお願いします』と放送により案内をしておりました。

マナーの順守や改善の方法については、各輸送機関や輸送モード毎に検討されていることと思いますが、全ての公共交通機関（飛行機・電車・地下鉄・バス・タクシー・船）が全国一斉に、「交通事故ゼロの日」と同様な取り組みを進めたら、大きな効果が発揮されるのではないかと思います。

国土交通省を始め公共交通に携わる事業者及び関係団体等により、公共交通の「乗車マナーを順守する日」の設定や啓発・啓蒙・PR等の取り組みについて、一度検討されては如何なものかと思えます。（中部 Y）

<対応>① 鉄道駅や電車内でのマナーについては、国土交通省として「鉄道利用マナーUPキャンペーン」を展開し、国・事業者・関係団体一体となって、啓発、啓蒙に取り組んでいるところです。

鉄道に限らず、他の交通モードも含めた全ての公共交通に共通する取り組みができれば、より大きな効果が得られるのは間違いありません。

全ての公共交通機関に共通する取り組みの検討について、国土交通本省へもご要望を伝えてまいります。

② 公共交通機関における乗車マナーの遵守については、非常に重要と認識しているところです。

バス関係につきましては、乗車マナーに関する啓発ではありませんが、最近の路線バスの車内事故の増加を受けて、9月13日に国土交通省と消費者庁が連携して、「路線バスでの転倒事故注意」の喚起について公表しております。また、日本バス協会では、毎年7月に全国一斉に、「車内事故防止キャンペーン」を実施しているところです。

③ 輸送モード等一体となった啓発・PRの取り組みは、効果もあり賛同できる場所ですが、特に当局管内の旅客船にあっては、観光の要素が強くマナーの悪い実態や苦情等は確認されていないので、他のモードと連携して足並みがそろるか不明でもあることから、改めて旅客航路事業者に対する実態の有無の確認を含め、検討したいと考えております。

#### 【総括】

ご提案の取り組みの必要性については、各担当部共通の認識をしているところですが、輸送モード毎に業界の事情や対応は異なる現状にありますので、今後、各担当部において、それぞれ業界や事業者の対応状況等を踏まえながら、本省への伝達または業界団体等への働きかけなど考えてまいります。（中部運輸局）

## ● 大阪市営地下鉄・バスの民営化について

＜提言＞ 1. 評価できる点

(1) 乗降位置案内図の貼り出し

各路線ごとに各駅からの所要時間、トイレ、エレベーターの位置、乗り換え利便性に至るまでの詳細な内容を1枚にとりまとめたこと。これまで欲しかった情報でした。

2. 疑問に思う点

(1) 2回にわたる嘱託職員募集の列車内広告掲示。それも民営化を前提とした来年4月1日採用予定の募集です。市会でも決まっていない民営化を確保したかのような表記による内容は認めがたい思いがします。

(2) 広告とは裏腹に、乗務員の車内放送では必ず「市営地下鉄のご利用よろしくお願ひします。」とのコメントが繰り返されている。

(3) 日本一高い運賃水準と税金の投入によりここまで発展してきた市営交通は、現行の収益によるバス事業の赤字補てんとバス改革を行えば、十分に維持発展可能と思われる。110年の歴史は市民の足としての営みである。利潤追求が至上命令の民営化は安全をないがしろにする方向を止めがたい。市民の財産を一部の株主や財界に売りわたすべきではないと思います。(近畿)

＜対応＞ 大阪市営の地下鉄及びバスの民営化につきましては、事業主体である大阪市が自ら判断すべき事項であります。安全性や利用者利便を確保する観点から、当局としましては、必要な助言を行っていきたくと考えています。(近畿運輸局)

## ● 営業所について

＜提言＞ 高速バスの予約する営業所の営業時間が始発便より遅く、最終便より早くなっています。

インターネットがメインとなり年配者にとっては不便です。

また、予約の変更が取り扱い営業所に限られている面も不便だと思います。(四国)

＜対応＞ 高速バスのご予約は、電話でも承っております。旅程が決まりましたら、前日までにご予約・乗車券購入をお願いします。また、当日のご予約・乗車券をお持ちでない場合も、空席がある場合にはバス車内発券にて、ご利用いただけます。ご予約の変更は発券前は電話にて承っております。発券後も予約センターにお問い合わせいただければ、変更可能窓口をご案内させていただいております。【伊予鉄高速バス予約センター 089-948-3100 営業時間 9:00～19:00】 (いよてつバス(株))

## ● JR高松駅前広場における自転車の乗り入れについて

＜提言＞ 最近、自転車の乗車ルール、マナーが問題視され取り締まり及び罰則の適用等も強化されております。

JR高松駅前の広場は綺麗に整備されており、毎日多くの通勤・通学客の通行、旅行者の待ち合わせ、憩いの場として利用されております。



この広場は自転車等の乗車通行が禁止されており、表示もされています。

しかしながら、終日、心ない数多くの人達が自転車に乗ったまま通行しており、ひどい時には原付バイクで乗車したまま通行する者もいて歩行者にとっては非常に危険な状況にあります。

最近では交通政策も交通機関、駅、周辺と総合的に考えると聞いております。

どうか改善策をご検討頂き、安全性、快適性の確保をお願いします。 (四国)

<対応>以前にも駅前広場において、自転車でアクロバットのな乗り方をする若者がおり警察に相談し注意を促した事があります。

ただ、広場であり法的に自転車の乗り入れは規制できず、警察もお願いレベルの対応しかできないのが現状です。

張り紙はしていますが、無下には指導できない状況です。

高松市道路課の代表ホームページに内容を入れて頂ければ、県との会議等で協議させて頂きたいと思っております。

同日、運輸局藤井よりホームページに書き込みを行った。 (高松市)

## ● 高松空港駐車場について

<提言>現在、高松空港の駐車場は有料駐車場のみで、普通車は1日800円で何日間も駐車する場合、その駐車料金もばかになりません。

先日、岡山空港を利用した際、同空港の駐車場を利用しましたが、駐車場は第1から第4までの四カ所あり、第1は1日上限500円で、第1以外は全て無料でした。

また、第4はターミナルから少し離れていますがシャトルバスが運行されております。

こうして高松空港と岡山空港を比べると高松空港は利用利便の改善が非常に遅れているように感じられます。

無料駐車場を増設し、観光、出張等の際の利用利便を確保し、航空利用の促進をお願いします。 (四国)

<対応>高松空港の管理は一般財団法人空港環境整備協会が行っている。

国から賃貸で駐車場を運営している。

空港の駐車場の無料化については、10年程前に県としても無料化を検討した事があるが無料化にあたって収入分の数億円を県が負担する必要があった。

また、特定の路線で無料化の実験を行ったことがあるが、上積みの効果がなかったのが現状でした。

ちなみに岡山空港の駐車場は県が管理しております。 (香川県)

## ● 高齢者からの意見、要望について

<提言>一般の高齢者7人に公共交通への意見・要望を聞いたところ3人から意見等があった。

1. 冬期の早朝始発バスでは、あらかじめ暖房を効かせておいて欲しい。

(路線と会社を尋ねたが、通勤路線としか回答なし。) ※アトリックストップ等の問題は

あるが。

2. バスがすれ違う際、運転手同士の手かざし挨拶は危険なので止めて欲しい。

狭い道路で譲り合うときなどはマイカーでもお礼に手を上げるが、職場の挨拶のようなことは急ブレーキにもつながるので止めて欲しい。

(佐伯区の住人。) 過去にも出ている意見。

3. タクシードライバーの観光案内が不十分と思う。

市内の観光地を説明できるタクシー運転手がいるのか疑問である。国内の観光客はもとより外国人観光客は団体ではなく家族単位の観光が多く見受けられ、広島観光に満足して帰るのだろうか？京都に旅行したときなどはタクシーのガイドに満足した。

(大手町の住人)

(中国 M)

<対応> 貴重なご意見をありがとうございます。

1. バス事業者は、運行前に仕業点検を行い安全に運行できるか確認しているところですが、環境への影響を軽減するため暖機運転については必要最小限の範囲に止めております。このため、運行開始直後のバス車内温度が冬期に限らず適温になっていないこともあるようです。

ご利用の皆様にはご迷惑をおかけするところとなりますが、地球温暖化防止の観点からもご理解の程、よろしくお願いいたします。

2. 乗務員の挙手挨拶については、中国運輸局としても安全運転の観点からバス事業者に対し挙手挨拶廃止を指導してきているところです。平成25年度においては、事業者団体と連携して路線バス添乗調査を行い、安全確認および運転操作等について確認するとともに、挙手挨拶の有無についてもチェックを行って、再度、事業者に対し挙手挨拶廃止の徹底を図ったところです。

道路を譲り合った際等において、一般的なマナーの範疇としてお礼の意味で挙手合図を行うことまで否定しておりませんが、こうした合図を行う場合においても安全確保が第一であることを指導してきているところであり、バス事業者においても乗務員への教育・指導を徹底しているところです。

中国運輸局では、安全・安心を第一にバスをご利用いただけるよう引き続きバス事業者への指導と関係機関との連携を強めて参りますので、ご理解の程、よろしくお願いいたします。

3. 広島交通圏タクシー特定地域協議会では、平成25年12月16日から「タクシーマナーアップ宣言認定制度」をスタートしています。愛称は「A（ええ）・タクシー」で、運転マナーはもちろん、笑顔で接客（挨拶、行き先確認、荷物積み下ろしサポートなど）、制服・制帽の着用等身だしなみの規定を守り、タクシー車内を清潔にしているなど、利用者が快適にご乗車いただけるサービスの提供を目指します。

この制度の認定要件に、「乗務員に対する接客マナー、観光等の研修を年1回以上実施していること」を設けており、広島交通圏タクシー特定地域協議会の構成員であ

る広島市も認定運転者を対象とした観光研修の開催をしております。

これからも、広島タクシーが利用者から喜ばれるように取り組んでいきます。

(中国運輸局)

## ● 沖縄都市モノレールのサービス改善について

<提言> 2年程前の新聞に沖縄都市モノレールの運賃改定の際、おもろまち駅前交通広場について「バス乗降場に行くのにはどこにも歩道がない、初めての利用者には不便・不親切であり、バス利用者の視点が欠落していたとしか思えない構造になっている」との記事に関連して、読者の「声の欄」に「案内表示の不備」として投稿があった。

指摘は、まず交通広場について博物館への案内表示がない（迷ってしまう）こと、また、空港からモノレールに乗ったあと、沖縄市へ行くのに車内でバスへの乗り換えのアナウンスがない（乗り換え方が分からなくて、終点首里駅で降りてタクシーで沖縄市に行った人もいた）との内容であった。

この為、モノレールの一日乗車券を活用し、各駅を調査した。指摘のあった「おもろまち駅」での交通広場についての案内も、当駅到着前に於いての乗り換え等に関する社内アナウンスも一切なく、未だ改善されていない。

また、当該駅近郊には、県立博物館や美術館が存置するが、やはり社内アナウンスはない。交通広場と駅とは連絡橋により連結されているが、他公共交通機関毎の利用案内表示がないため、いったん連絡橋を下ると「バス及びタクシー乗り場」とを連結する横断歩道が設置されてなく柵で遮断されていることから、改めて連絡橋に戻ることでとなり、利用者利便を全く無視した構造となっている。

只単に自社モノレールのみでの運行に専念しているとしか思われぬ。より利用者拡大を図るのであれば、一日も早い他公共交通機関との体系的な連結による相乗効果等を駆使した利用者へのサービス改善が求められる。

なお、交通広場中央には、「おもろまち駅前広場情報センター・待合所」があるが、情報はおろか職員の配置もなく、建物の中の壁は人的に破壊され、落書きだらけで廃墟に等しく不良者の溜まり場と化している。 (沖縄 Y)

<対応> バスの乗り換え案内や施設案内等アナウンスを行えない理由として、駅間が短くアナウンスの時間が取れないのが実情です。

新聞記事にありました案内表示については、駅の改札口に駅周辺案内を設置しておりますが、見やすく分かりやすい表示に随時改善しています。

また、駅務員にもバスの乗り換えや周辺案内を正確、迅速にお答えできるよう教育を徹底しておりますので、ご遠慮なくお声をかけていただければ幸いです。

これからも利用者の目線で、安全に定時・定速・快適運行に努めてまいりますので、よろしく申し上げます。 (沖縄都市モノレール(株))

### ・落書き等について

今年度予算の中で優先順位を判断し、対応可能であれば修繕してまいります。

今年度予算内で難しいようであれば、来年度予算要求して対応して行きたいと考えています。

以前にも修繕を行っているものの、壁が壊されたり、落書き等が無くならないことから、今年度、待合所に定点カメラを設置する予定となっており、早い時期に設置し適切に管理していければと思います。

#### ・連絡橋について

当該交通広場（主として輻輳する歩行者、バス、タクシーなどの交通を適切に処理する為に道路とモノレールとに接続して設けられる広場）は、道路交通上歩行者の安全を考慮し横断を禁止しております。計画においても車両と歩行者を分離する為、交通広場に連絡橋（エレベーター、エスカレーター）を設置し、歩行者の安全を確保しております。

今後は、歩行者やバス利用者の利便性を考慮し、案内板、誘導標識等の設置を検討していきたいと考えております。（那覇市）

### 【 参 考 】

昨年度、編集締切後に頂いた意見を掲載いたします。

#### ● 高速バス「ひのくに号（熊本～福岡）」の運行経路に関する要望について

<提言>九州新幹線全線開通に伴い、熊本～博多間の在来特急（つばめ・有明）が廃止され、この区間の選択肢としては新幹線か高速バスかの二つとなりましたが、毎日利用する人にとっては、料金面で優位な高速バス（ひのくに号）に相当数流れていることと思います。

そこで、ひのくに号の更なる利便向上を図るため、運行経路の見直しを次のとおり要望いたします。

##### 【見直しを要望したい運行経路】

現在の「ひのくに号」の起点・終点は全てが博多駅ですが、朝の通勤時間帯（8時15分～8時45分）の1～2便に限っては、これを博多駅経由の天神終点としていただきたい。

##### 【要望理由】

駅のリニューアルオープンとともに、九州の玄関口として更に発展している博多駅周辺ですが、新たに進出する企業や専門学校も多く、それに伴い熊本からの通勤・通学者も増加しているものと思われます。そこで、利用者の時間短縮となる博多駅経由天神便を通勤・通学時間帯に限って検討して頂きたい。（九州 Y）

<対応>「ひのくに」号の経路変更（天神・博多駅）について

当路線の利用者は、「天神」をご利用になるお客さまが多数を占めており、需要の多い「天神」に先に停車し、次に「博多駅」という経路は利用実態に応じた現実的な設定

であると考えております。

今回のご要望である、「博多駅」経由「天神」での運行は、通勤・通学時間帯の1～2便に限ると分かりづらくなる恐れがあります。お客様の利便性を向上させるためには、ある程度まとまった便数を設定する必要があると考えますので、お客さまが希望される目的地や到着時間等の調査（ニーズ調査）やご要望の経路で運行している他路線の状況確認等を含め、今後の検討課題とさせていただきます。 （西日本鉄道株）

### ● 回送運行が多い区間のバス利用について

<提言>回送運行が多い区間のバス利用ができないものか検討をお願いします。（例 J R鳥栖駅～鳥栖営業所） （九州 Y）

<対応>事業者が設定している運行ダイヤについては、人の流れに応じた設定となっています。通常は往復の折り返し運行ですが、朝夕の通勤・通学時間帯等、片方向の供給が過多になる場合には、人の流れが逆方向のバスについては、バスの効率的な運行を行うため、回送による時間短縮を図り輸送力の増強が図られています。

回送ルートについても、本来の路線以外の道路を通して、回送されている場合もありますので、具体的なルート、事業者名を教えていただければ、ご要望があったことを伝え検討を依頼したいと思います。（九州運輸局）

### ● バス停の夜間照明装置の設置について

<提言>明かりがない場所のバス停の運行ダイヤ表を見ようとしても真っ暗で見えず、ダイヤ通り便があるのか、最終ダイヤの終了後か判断に困るため、安価でセンサー付きの照明が一定の利用が見込めるバス停には必要かもしれません。（九州 Y）

<対応>バス停の設備については、基本的には事業者が対応することとなりますが、費用の問題等もあることから優先順位を考えざるをえないのも現実です。

具体的な場所等を教えていただければ事業者にご要望があったことを伝え検討を依頼したいと思います。（九州運輸局）

#### バス停の夜間照明装置について

街灯など他の照明施設がない場所のバス停につきましては、同様のご要望を頂戴しております。近年では、従来の給電方式と合わせ、ソーラーパネルを活用しまして電照化を進めております。今後もお客様のご利用の数やご要望などで優先順位を付け、できる範囲で電照化を進めてまいります。（乗合バス事業者）

### ● 意見要望の収集方法について

<提言>意見要望の収集にツイッター方式の導入をされてはどうか。（九州 Y）

<対応>ご意見があったことを適宜、機会を捉え乗合バス事業者に伝えたいと思います。（九州運輸局）

#### 意見要望の意見収集にツイッター方式を導入しては

今後、新しいご意見・ご要望の収集手段として、ツイッターの導入も検討したいと考えます。（乗合バス事業者）