

「 鉄 道 関 係 」

● JRの車内放送について

＜提言＞JR札幌近郊の普通列車とエアポートの車内案内について、通勤列車では次の停車駅の案内は自動音声で、乗継駅等では車掌が補足で案内していますが、車掌によってコロナ禍で車内会話が少ない状況でも自動音声と比べ聞き取れない音量（何を言っているのかもわからない放送）での案内が多々あります。

特急やエアポートも同様で、次の停車駅について車掌による案内放送の後に英語案内、中国語案内がありますが自動音声との音量の違いが大きく、インバウンド向けに大きくし日本語案内はあえて音量を控えめにしているかと思いましたが列車ごとに違い、国内旅行者も増えてきているなかで乗車列車により放送の音量レベルが違っている状況は如何かと感じています。

車掌個々にアナウンスのスタイルも違うでしょうが、案内放送の音量については自動音声と同レベルになるようにしていただけないでしょうか。（北海道 H）

＜対応＞この度のご意見、ご要望につきまして、JR北海道に情報の提供と対応の確認依頼を行いました。

JR北海道からは、次のとおり回答がありました。

JR北海道をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

このたびは車内放送につきまして、音量への配慮が至らず、ご不便な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。

車内放送の音量につきましては、始発駅発車前などに、車両ごとの機器の特性などを考慮し、お客様が聞き取りやすい音量になるよう車掌に指導を行っておりますが、このたびは音量の調整が至らず、誠に恐縮しております。

お客様へ分かりやすく、聞き取りやすい放送を心がけるよう引き続き指導してまいりますので、お気づきの点がございましたら車掌へ遠慮なくお声かけいただければと存じます。

最後になりますが、このたびは貴重なご意見をお寄せいただきましたことに御礼申し上げます。（北海道運輸局）

● 新幹線の自由席・指定席の車両編成について

＜提言＞ジェイアール東日本が運行する新幹線の自由席と指定席の車両編成については、平日・休日の別、運行時間帯、混雑の状況予測及び営業戦略的な視点等によりフレキシブルに変更されているものと推察します。

しかしながら、朝の通勤時間帯の車両について、自由席車両の比率を下げられると座れない乗客が通路やデッキにあふれているにもかかわらず、指定席車両は疎らな乗車密度という状況が度々生じています。そのような場合、混み合ったことに対して丁寧に詫げるアナウンスが時々ありますが、理不尽な思いを感じざるを得ません。コロナ禍では一段と強く感じます。

このような状況を発生させないために、通勤時間帯の自由席車両を減らす場合には、利

用状況を的確に予測されるとともに、乗車利用率の高い通勤旅客への配慮を優先していただきたい。例えば、自由席が満席の場合は定期券利用者が指定席料金と自由席料金の差額を支払うこと等により、空いている指定席に座れるような運用をしていただければ、不満の解消につながると思われます。

現状では、定期券を保有していても指定席に座るためには指定席料金と運賃を支払わなければならないため、一般的には受け入れがたいと思われます。

自由席車両の比率を減らして指定席車両を増やすのは運行会社の裁量の範疇であっても、指定席の需要見込みと実態が大きく乖離することがありますので、定期券利用者が理不尽な思いを抱かないような制度等の導入を検討されるよう要望します。（関東 H）

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

新幹線の自由席・指定席の設定につきましては、お客さまの全体的なご利用状況や長距離の移動で確実に着席をご要望されるニーズ等を総合的に勘案してそれぞれの両数を設定しております。平日の朝夕の通勤・通学時間帯においては、基本的に自由席利用のお客さまに配慮した設定を行っておりますが、修学旅行など大口の団体のお客さまの利用、大型イベントや行事などにより一時的に指定席車両を拡大する場合もございます。

この度頂戴いたしましたご意見については今後のサービス向上と列車設定の参考とさせていただきます、ご利用のお客さまにご迷惑をおかけしないように努めて参りたいと考えております。（関東運輸局）

● 北陸新幹線敦賀延伸に向けての取組について

<提言> 2024年の北陸新幹線敦賀延伸以降は敦賀駅と直江津駅の区間がそれぞれ第三セクター鉄道に分断され、JR会社の「青春18きっぷ」を利用することが出来なくなるのでは、と思います。

「青春18きっぷ」は、若者から高齢者まで非常に人気のある乗車券で、特に夏休み期間中の普通列車の利用者は、通勤・通学客を除き、大多数がこの切符の利用者で占められていると思います（特に、京都大阪方面の観光や買い物に使われているようにも聞いています）。

これほどの需要のある切符が2024年以降は敦賀直江津駅間で使用できなくなることを考えるに、その対応策として「青春18きっぷ」利用者に対し割安なフリー切符、例えば「北陸おでかけパス」の継続販売、または敦賀-福井、敦賀-金沢または敦賀-直江津の全区間など、区間ごとに分けた格安のフリー切符を発売するなどの方策を考えていただきたいと思います。

新幹線停車駅以外にも北陸地域には様々な魅力があり、その駅に降り立たないとその地域の魅力に触れることが出来ません。その魅力をいかに発信し、北陸の各地域にいかに来てもらえるのか、各県・各地域で取り組まれていると思いますが、鉄道愛好者のための取組もお願いしたいと思います（そうしないと、別の交通手段、おそらく高速バスに移行するのではと思います）。（北陸信越）

<対応> この度は貴重なご意見ありがとうございます。

「青春１８きっぷ」の発売につきましては、お客様のご利用状況を鑑みて、毎年ＪＲ６社で検討の上設定をしております。

北陸新幹線敦賀延伸以降の設定や設定内容については、現時点では未定ですが、引き続き検討をしてまいります。
(西日本旅客鉄道(株))

● ＪＲの地域限定ポケット時刻表について

<提言>今年からＪＲの地域限定のポケット時刻表がなくなりました。これまではＪＲが利用客のために地域限定のポケット時刻表を作成して、ダイヤ改正のたびに駅窓口付近で無料で配布してくれていました。

新聞報道によると、廃止理由は経営改善のためとのことでしたが、その背景に近年のスマホ普及があることは間違いのないところです。確かに、スマホの普及は急速で若者世代だけでなく全世代で使用されるようになりました。

一方で、ＪＲも情報化社会の到来に対応して、該社のＷｅｂサイトで時刻表を閲覧できるだけでなく、個々の列車の運行状況が把握できる「どこトレ」や「発車時刻案内板ライブカメラ」等のＷｅｂコンテンツを開発し情報提供を行っています。

とはいえ、高齢者においてスマホ未使用者がまだ相当数存在するのは事実です。また、スマホ使用者であっても高齢者等においては不慣れで時刻表のサイトを開くことができない人、あるいはデータ容量の少ないスマホ契約をしているためモバイルデータ通信の使用を極力控えている人がいるのも事実です。こうした方が鉄道を利用するとき、紙のポケット時刻表は極めて有用であり、これがないときは別途調べて書き写すなどの対処が余儀なくされます。

ところで、これまで紙のポケット時刻表を無償で配布していたために、ＪＲの支出が増大していたのは事実でしょう。

この問題の解決に当たっては、ポケット時刻表を必要とする人に対価を支払ってもらう「有料化」を検討すべきだと思います。これまでのポケット時刻表より掲載線区を広げる一方で、コストをできるだけ抑え、できればワンコイン(５０円もしくは１００円)で販売できるようであれば、有料であっても購入客は十分確保できると思います。また、駅窓口での販売が困難であれば、駅構内等に店舗を構える事業者に対し販売を委託することも考えられます。

いずれにしても、時刻表は鉄道利用者にとって欠くことのできないツールです。紙のポケット時刻表の再作成について改めてご一考いただければ幸いです。
(北陸信越)

<対応>この度は貴重なご意見ありがとうございます。

弊社では、ＨＰのほか、時刻検索アプリの充実化に伴い、お客様による列車時刻閲覧方法のＷｅｂ化が進んでいると捉えております。

昨今の利用状況や必要性に鑑み、ポケット時刻表の発売については取りやめさせて頂いております。
(西日本旅客鉄道(株))

● 交通系ＩＣカードのチャージ単位について

＜提言＞交通機関だけでなく、電子マネーとして買い物に使える交通系ＩＣカードは、とても便利で、広く普及していますが、私は、普段、ＩＣＯＣＡとｍａｎａｃａを通勤定期として利用しています。

東京に出張の時、東京の地下鉄でｍａｎａｃａが使えるとのことなので利用したところ、１円単位運賃の支払いが発生し、残額が２３９円となりました。名古屋で通勤定期区間以外の２４０円区間を利用することになったので、チャージ（入金）をしようとしたら、最少１,０００円からしかできなかったため、１,０００円チャージしました。利用後、９９９円の残額となりました。その後も利用する度、１円単位の残額となってしまいます。

１円単位でのチャージができないのかと疑問に思い、インターネットで“マナカチャージ”と検索すると、「チャージ（入金）金額は、１,０００円、２,０００円、３,０００円、５,０００円、１０,０００円から選んでください。自動精算機のみ、１０円単位でのチャージ（入金）もできます。マナカ対応券売機、改札窓口、駅長室、チャージ機（紙幣のみ）、自動精算機でチャージすることができます。」とありました。

これを見る限り、１０円単位でのチャージは可能ということが分かりましたが、１円単位でのチャージは不可能と思われそうですが、可能な方法はあるのでしょうか。あれば教えていただきたいと思います。また、現時点で不可能であれば、対応できるように見直ししていただけないでしょうか。買い物に使用する場合も含めて、１円単位での処理が発生する以上は、それに対応できるようにすべきではないかと考えますが、如何でしょうか。

（中部 Ｔ）

＜対応＞事業者を確認をしたところ、交通系ＩＣカードは繰り返し利用できるプリペイドカードとして、まとまった金額を繰り返し入金頂くことで、ご乗車都度の入金を行うことなく便利にご乗車頂けるカードとしてご利用頂くことを目的としていることから、１円単位のチャージを行っていないとの回答がありました。

中部運輸局としましてはチャージ入金金額についての指導はできかねますが、旅客サービスの向上に向けて、引き続き事業者に対しては必要な助言等を行っていきたいと考えておりますので、ご理解を頂けますようお願いいたします。

なお頂きましたご意見につきましては事業者へ伝えさせていただきました。

（中部運輸局）

● 名古屋市営地下鉄可動柵（ホームドア）の識別塗色について

＜提言＞名古屋市営地下鉄の各電車および路線案内図は路線ごとの色分け表示がされています。

最近、可動柵の上部塗色が路線色と違う色で表示している駅や全く色を付けていない駅など様々の状況にあり、利用者に分かり易く路線ごとに可動柵も路線色に統一すべきと考えます。丸の内駅は桜通線と鶴舞線との乗換駅となり、桜通線可動柵上部塗色の青色は鶴舞線カラーと同色です。

路線図：<https://www.kotsu.city.nagoya.jp/jp/pc/subway/routemap.html>

(写真添付)



桜通線（丸の内駅）青色



桜通線（名古屋駅）茶色

可動柵の上部は
青色

可動柵の上部は
茶色



東山線（名古屋駅）
色なし



東山線（伏見駅）
女性乗車口のみ表示

可動柵の外枠
色なし

可動柵の外枠
黄色

(中部 K)

＜対応＞ホーム柵上部の色分けの状況について事業者へ確認をしたところ、名古屋市営地下鉄に整備されているホーム柵上部の色は、地下鉄で最初に整備された路線である桜通線については、駅の壁や柱等の色との調和に配慮して色付けがされたとのことですが、その後整備された路線については、塗装は行わないことにしたとのこと。

中部運輸局としましては路線色に統一するよう、指導はできかねますが、利用者にとって分かりやすい表示や案内設備を充実していくことは重要なことと考えております。

頂きましたご意見につきましては事業者へ伝えさせていただくとともに、引き続き事業者に対しては必要な助言等を行っていきたいと考えておりますので、ご理解を頂けますようお願いいたします。

(中部運輸局)

● 同一エリアの鉄道駅間の利便性について

＜提言＞静岡市内の公共交通機関の利便性の悪さの一つとして、静岡鉄道とJR東海とのネットワークが原因にあげられます。

特に、JR静岡駅から静岡鉄道（新静岡駅）への乗り換えには400mほど離れており、

地下街で接続されているわけでもないのに、不便を感じています。

ポツンと駅の新静岡駅は、「セノバ」などの商業施設があり、新静岡駅周辺の方が、ＪＲ静岡駅よりもにぎわっている状況です。また、同じ静岡鉄道の東側の終点、新清水駅（同）もＪＲ清水駅から７００ｍほど離れていますが、こちらは近隣がＪＲ清水駅より寂しく、新静岡駅とはかなり対照的です。

静岡鉄道の「ポツンと始発駅・終点駅、新静岡駅・新清水駅」をＪＲ東海各駅と接続させ、公共の利便性を良くするためには、静岡鉄道のＬＲＴ化を図っていく必要があると考えます。そのためにはＬＲＴの導入に当たって支援が必要です。

人、環境にやさしい公共交通として評価されるＬＲＴ導入にむけての改革を、静岡鉄道（株）、市、県、国、で進めていただきたい。（中部 Ｏ）

<対応> 地域にとって望ましい旅客運送サービスの姿がどうあるべきかについては、まずは地方公共団体が中心となって交通事業者や地域住民、利用者などの様々な関係者と協議を行うことが重要です。

ＬＲＴの整備に関しては、地域公共交通のマスタープランである「地域公共交通計画」に必要に応じて「軌道運送高度化実施計画」を記載することができ、大臣認定を受けることで財政支援の特例等を活用できるようになります。

国としましても、引き続き地域公共交通計画の作成等において、必要に応じ助言等を行ってまいります。（中部運輸局）

● 遅延情報などの伝達方法について

<提言> いつも新幹線と在来線を利用して浜松駅から東静岡駅まで通勤しています。

大雨など自然災害発生時や、人身事故発生時など様々な事案に対応しながら、ホームページ等で利用者への周知にご配慮いただきありがとうございます。

その際に少し気になるのですが、駅構内や車内アナウンスで「〇〇駅から〇〇駅の区間で〇〇により列車に遅れが発生しています。詳しくは駅の係員にお聞きいただくかＪＲ東海のホームページをご覧ください。」との案内放送が流れ、多くの人がスマホにより状況を確認している姿が見られる一方で、スマホの扱いに不慣れな方やそもそもスマホを持っていないような方達が、情報を得られず不安そうにしている様子を見かけます。

対応策として改札口付近に手書きのホワイトボードを掲出していただくこともあります。特に最近増えてきた橋上駅では改札口とホームが離れていることもあり、掲示されていることを知らずにホームで立ちすくむ姿も見受けられます。

ホーム上にもホワイトボードを掲出していただくか、ホーム上での掲出に制約があるならば、案内放送する際に改札口付近でも運行状況が掲示されていることを知らせていただけると助かるのではないかと思います。（中部 Ｍ）

<対応> 国土交通省としましても、誰もが円滑に鉄道サービスを利用できる環境を整えることは大変重要であると考えております。

異常発生時などにおける利用者への運行状況等の情報提供につきましては、必要な情報が適切に届くよう、旅客の滞留・流動実態に合わせ、在来線・新幹線の乗り換え口など多数

の旅客が所在する場所において臨機応変に駅頭掲示等により情報提供を行うよう事業者へ依頼しているところです。

引き続き、事業者に対し、必要な情報を幅広く周知を行うよう機会を捉えて指導してまいります。

なお頂きましたご意見につきましては、東海旅客鉄道（株）へ伝えさせていただきました。
(中部運輸局)

● **ダイヤ改正に伴う利用者の利便性確保について**

<提言>私は、通勤のため阪和線を利用しております。

2022年3月12日のダイヤ改正で大変不便をきたしています。

平日、久米田駅7:22発天王寺行の普通列車を利用していますが、この列車は4両編成での運行になっています。以前は6両編成です。

ダイヤ改正前では、次の「和泉府中駅」で快速列車に連絡していましたが、この列車は「鳳駅」まで天王寺行の快速の連絡はありません。

このため、「信太山駅、北信太駅、富木駅」からも乗客が多く乗ってきており、この4両編成の列車はコロナ禍の中でも超満員となっています。

信太山駅、北信太駅、富木駅では、お客様の強引な乗り込みもあり発車時刻も少し遅れているようです。

JRも4両編成で、鳳駅まで連絡がなく超満員になることが予想されており、ダイヤ改正時には久米田駅において、駅の放送で「ダイヤ改正により、鳳駅まで連絡がなく、さらに4両編成になっており満員になりご不便をおかけしますが、しばらくの間ご辛抱願います」と放送されていました。ちなみに現在は放送されていません。

このように超満員になり不便をきたすことが予想されているにもかかわらず、ダイヤ改正を実施し4両編成での運行を行うことに対して乗客に対して公共交通機関であるJR西日本のサービスはどのようにお考えになるのでしょうか。

せめて6両編成に変更はできないでしょうか。
(近畿)

<対応>鉄道の運行ダイヤの設定は、鉄道事業者が輸送需要に弾力的に対応できるよう、各事業者の自主性・主体性を尊重する観点から、鉄道事業法上、事前届出制とされているところです。

一方で、鉄道は、地域住民の生活の足として、かつ、経済産業活動の基盤として、非常に重要な役割を担っていることから、ダイヤ改正の実施に当たっては、利用者の利便性の確保にできる限り配慮した上で行う必要があります。

近畿運輸局としては、利用者の利便性を損なうことのないように努めるよう鉄道事業者に対して指導を行っているところです。
(近畿運輸局)

2022年3月ダイヤ改正において、お客様の生活様式や働き方が大きく変化している中で、ご利用にあわせた列車、両数の見直しを実施させて頂きました。

ご意見をいただきました列車ですが、6両から4両に変更したことでダイヤ改正前より車内が混雑し、ご迷惑をおかけしております。特にダイヤ改正直後は、多くのお客様が集中

し、遅れが発生することもありましたが、現在はお客様の分散乗車をはじめ、駅での案内放送等により落ち着き、定常的な遅れは発生していない状況であると認識しております。

なお、現地の乗降調査等で後方車両は比較的車内が空いていることが確認できておりますので、引続き主要駅での案内放送等により対応してまいります。

この度頂戴しましたご意見を参考とさせていただきながら、今後に関しましてもご利用状況の動向について検証し、混雑緩和への対応を検討して参ります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
(西日本旅客鉄道(株))

● 朝夕の通勤ラッシュ時における乗務員のアナウンスについて（大阪メトロ（中央線））

＜提言＞新型コロナウイルス感染症の終息が見通せない中、感染拡大防止のための対策はもとより車内においては、会話も控えるようにアナウンスされています。

感染対策で息の詰まるような時勢において、大阪メトロ中央線の乗務員のアナウンスに「ホッと」勇気づけられる思いがしましたのでご紹介します。

アナウンスされる乗務員とそうでない乗務員もおられますので、社内で統一した対応が取られている訳ではないのかもわかりませんが、自社も含め他社にも好事例として紹介できれば乗客も気持ちよく利用できるのではないのでしょうか。

＜事例＞

Point⇒感染対策の協力を呼びかけながら、さらっと乗客への気遣い、配慮が伺えるアナウンスです。

○朝の通勤時間帯（その１）

「新型コロナウイルスの感染者も引き続き増加しています。車内ではマスクを着用し会話は控えるなど感染対策に引き続きご協力をお願いします。皆様には十分ご注意いただき、本日も行ってらっしゃい。」

○朝の通勤時間帯（その２）

「～感染対策のお願い～・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

今日も素敵な一日になりますように気をつけて行ってらっしゃい。」

○夕の帰宅時間帯

「新型コロナウイルスの感染拡大も続いています。感染対策のため窓を開けて運行しております。引き続き皆様のご理解・ご協力をお願いします。本日もお仕事ご苦労様でした。気をつけてお帰り下さい。」
(近畿)

＜対応＞弊社乗務員の車内アナウンスにつきましては、お客さまに気持ちよく、安心してご乗車いただくため、乗務員が自らＣＳ活動の一環として試験的にプラスαの一言を添えて車内放送を実施しております。

しかしながら、車内放送に関しましては、お客さまから様々なご意見が寄せられており、好意的なご意見をいただくと同時に、批判的なご意見もいただいております。

これからもお客さまからいただいた様々なお声に耳を傾け、研究調査に努め、よりよい車内アナウンスを目指しているところでございます。
(大阪市高速電気軌道(株))

● 鉄道の振替輸送について

＜提言＞ I Cカード利用の鉄道の振替輸送についてお尋ねします。

P i T a P a等の I Cカード利用においては、ホームページ等では他社線への振替輸送の取り扱いができないようですが、それは乗車駅の記録はあっても降車駅が定まっていないため、区間を定めた輸送契約が未完であることがその根拠なのでしょうか。

しかしながら、「P i T a P aマイスタイル」等では、予め利用駅の登録がなされていることを根拠として、利用者補償の観点からも振替輸送の適用が妥当と思いますがいかがでしょうか。 (近畿)

＜対応＞改札入場後の I Cカードについては、近畿圏については、首都圏・名古屋圏と異なり、従前、振替輸送の対象となっていました。平成31年3月から利用者がよりスムーズな利用できるよう(振替輸送の乗換駅拡大、振替乗車票の配布省略に変更されるとともに)対象外となったところです。

I Cカードを対象外としたのは、

- ・改札入場後であるか券面で確認できないこと
- ・当日又は後日に、有人改札で入場記録の消去が必要 等

といった理由と聞いております。 (近畿運輸局)

I Cカードについては、改札入場時に契約が成立するため、振替輸送の実施は改札入場後に限り対象としておりました。

しかし、I Cカード乗車券は、券面では改札の入場後かどうか確認できないことや、当日又は後日に運賃のお支払いが必要になるなど、お客様に多くのお手数やお時間をおかけすることから、関西の鉄道事業者18社局で協議を行い、2019年3月から振替輸送の対象外となりました。

P i T a P a利用額割引マイスタイルにつきましては、事前に定額をお支払いいただく定期券とは異なり、2カ所の登録駅を設定し、どちらかの駅を利用した場合「特定のご利用」となるサービスで、「特定のご利用」を1か月合算した金額と上限額(6か月定期券の6分の1)を比較して安い方をお支払いいただくサービスでございます。

さらに、マイスタイルは、券面では登録の有無を確認できないことや、当月の1日～15日までは、当月の全ての利用に対して、登録の取り消しや登録内容の変更が可能であること、上限額に達しているかどうかは、当月末までの利用状況を確認しなければ判断できないことから、振替輸送の対象外となっております。

何卒ご理解いただくようによりしくお願いいたします。 (大阪市高速電気軌道(株))

● ダイヤ改正実施後の遅延等について

＜提言＞大阪までの通勤で、妙法寺から三ノ宮まで神戸市営地下鉄西神・山手線を使っています。当該路線で、今年の6月にダイヤ改正がありました。

ダイヤ改正の理由は、『順次設置を進めておりますホームドアの扉開閉に要する時間が各駅の停車時間に加わることで、所要時間が延びるために行うものです。』とホームページにはありました。

ダイヤ改正により、何処の駅のホームドアが運用開始されたのか、それとも将来を見越しての改正だったのかは分かりませんでしたが、ホームドアの設置は安全上非常に重要で、そのため所要時間が延びることは当然と思います。

ダイヤ改正の際に、次の電車への乗り継ぎがあるので、時間がかかることを見越して一本早い電車に変更しました。しかし、改正直後からダイヤが乱れていて、遅れたり定時どおりの運行が出来たりの繰り返しです。

数年間同じ時間帯に電車を利用していますが、今まで経験した事の無い感じのダイヤ乱れでした。さらに、遅れている旨の車内放送もほとんど無く、駅で直ぐに発車する旨の案内も無かったので、一層不愉快に感じました。

結局、諦めてもっと早い電車に変更せざるを得ませんでした。ダイヤ改正で何かと大変なのは理解できますが、少し習熟が足りなかったのかなと感じます。

他の事業者でもダイヤ改正は幾度も経験していますが、こんなことは起きていません。

ちなみに、数か月经ってから前の時刻の電車に数日間乗ってみましたが、概ね定時で運行出来ていました。

ダイヤが乱れた原因は分かりませんが、今回のダイヤ改正の際は同様の事が起こらないようにお願いします。(近畿)

<対応> ご指摘いただきましたダイヤ改正後の詳細な時刻が記載されておりましたが、調査の結果、ダイヤ改正実施後に西神中央駅を7時50分に出発する列車(運番06列車)において、遅延が発生していた事実が判明し、当局としても認識しております。

遅延が発生する主な原因としましては、谷上駅での神戸電鉄株式会社との乗り継ぎ待ちが起こることにより、西神中央に到着するまでに遅延が発生し、更にその列車が西神中央到着後に入換運転(3番線から回送列車にて1番線へ移動する)を行うことで三宮方面へ向かう際にも遅延が発生した状態で出発する状況が複数回発生しておりました。

当局としても、お客様の乗降などに時間を要した際には遅延が発生する状況を鑑み、当該列車の入換運転前の車内の点検の補助を行う係員を配置し、遅延の回復に努めてまいります。

また、乗務員及び駅係員へは遅延発生時には適宜お客様へ状況を案内するよう指導しておりますが、この度のご意見の中で徹底できていないことが判明しましたので、関係職員へ周知徹底し実施するよう改めてまいります。

この度はダイヤ改正に伴い、ご不便をおかけし、また、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。心よりお詫び申し上げます。

今後につきましては、今回のダイヤ改正において把握している課題を可能な限り解消し、より良いサービスを提供できるよう努めてまいりたいと考えておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。(神戸市交通局)

● 「みどりの窓口」並びに「みどりの券売機」でのICOCA使用について

<提言> 「みどりの窓口」並びに「みどりの券売機」でICOCAが使えれば、さらに便利になると思います。

(背景等)

・I C O C AはJ Rのみならず、バスやタクシーで使用でき、さらにコンビニなどで使用可能なことから重宝しています。また、チャージの上限も20,000円と財布の役目を十分果たしているところです。

・京都府福知山市に管理する自宅があることから、2地域を行ったり来たりし、冬季は降雪状況を確認しながら、J Rを利用する場合も多く、その都度、「なんでみどりの窓口ではI C O C Aが使用できないの?」と思いながら、窓口では、「I C O C Aが使用出来れば、さらに便利になりますね。」と小さな意見を言い続けてきました。

・今年春のダイヤ改正で、京都北部の特急列車は自由席が無くなり、全て座席指定となりました。台風14号対応のために、改正後初めて9/18(日)にJ Rの特急(京都駅7時32分発きのさき1号)を利用しましたが、心配になって事前に座席を確保するため少し早く京都駅にいったものの、みどりの窓口には10名程度の列が有り、券売機でI C O C Aを使用して、上夜久野駅までの乗車券を購入し、みどりの券売機で特急券をクレジットカードで購入いたしました。

・帰路は、上夜久野駅(12時47分発福知山行)ではI C O C Aを使用することは出来ませんので、駅に設置された券売機で福知山までの乗車券を購入(京都駅までは購入できない券売機)し、福知山駅ではみどりの券売機が「発売停止中」でしたので、みどりの窓口に並び(すでに8名が並んでいました)京都までの乗車券と特急券をクレジットカードで購入したところです。

・なお、駅員によると、「みどりの券売機はメンテナンス中」とのことであり、諸事情はあるにせよ、特急の発車時刻前についてはそれなりの配慮が必要かと感じました。(近畿)

<対応> I C O C Aは、駅の改札機にタッチするだけで運賃のお支払いが可能で、きっぷを購入する必要なくご利用いただけるサービスであり、みどりの窓口でのきっぷご購入時のお支払いにはご利用いただけないこととしております。ご了承のほどお願いいたします。

なお、I C O C Aをご利用いただける駅の拡大につきましては、お客様への利便性向上などの効果、システムの改修にかかるコストを考慮しながら検討しております。

福知山駅において、みどりの券売機がご利用できなかったことについてご不便をお掛けいたしました。お詫びいたします。券売機の釣り銭補充などのメンテナンス作業を行うため、券売機をご利用いただけない時間が一時的に発生する場合がございますが、頂いたご指摘を踏まえて、お客様がご利用いただきやすい販売体制を取れるよう努めて参ります。

(西日本旅客鉄道(株))

● 車内アナウンス等情報案内及びホームと車両の段差解消について

<提言> コロナ禍が続きまだまだ予断を許さない状況下のなかで、公共交通機関として各運輸事業者の皆様には、社会の足を支えるエッセンシャルワーカーとして様々な感染防止策を講じながら、安全な輸送サービスの提供をいただき感謝申し上げます。

さて、泉北高速鉄道と大阪市高速電気軌道(大阪メトロ)を毎日の通勤に利用していますので、両線の最近感じましたことを述べたいと思います。

泉北高速鉄道では、今春から各駅をイメージしたオリジナル楽曲を「発車メロディー」として採用され発車時機がわかりやすくなり、また、爽やかな気持ちで乗車できること嬉しく思っています。

その他、改札口には大型の「情報案内ディスプレイ」が設置され、運行情報のほかにサービス情報、マナー啓発、さらには異常時の遅延情報等様々な情報が速やかに、見やすく提供されています。各駅の美化等についても、スマートな駅務室へのリニューアルや駅トイレの改修等魅力向上に努められています。

一点気になることを申しますと、車内アナウンスに関して、コロナ禍で車内換気のため窓が少し空いていることもあると思いますが、ボリュームが低いのか、マイク・スピーカーが悪いのか、時々聞きづらい時があります。

器機の点検や少し大きめの声で案内いただければ幸いです。

次に、大阪メトロです。

四つ橋線の主要駅での朝夕の通勤時の車内アナウンスで、全ての車掌さんではありませんが、通常の案内のあと、朝は「この先、お気をつけて行ってらっしゃいませ。」夕方は「この先、お気をつけてお帰り下さい。またのご乗車お待ちしております。」と丁寧に案内される方がいます。この日は降車した後気分良く出社、また帰宅できる次第です。最近では、御堂筋線でも同様の案内を聞くことがあります。いい事例としての紹介でした。

ほかに御堂筋線全駅にまた他の路線でも順次可動式ホーム柵が設置され、障害をお持ちの利用者の皆様にもさらに安心して安全な利用が出来るようになって来ています。

併せて、車両との段差解消、隙間対策工事と同時に実施され、車いすの方にも好評ですが、古い車両等では床面が高く段差が少し残るようです。

御堂筋線では新旧また他社線との相互乗り入れて、様々な車両が混在していますが、少しでも段差が解消され車いすの利用者がお一人で乗降出来るよう研究・検討をお願いしたいと思います。（近畿）

<対応>いつも泉北高速鉄道をご利用いただきまして、ありがとうございます。

また、発車メロディーおよび情報案内ディスプレイの導入や駅務室やトイレのリニューアルについてお褒めの言葉をいただき、大変恐縮でございます。

今後もお客さまに快適にご利用いただけるよう、努めてまいります。

また、車内アナウンスでご不便な思いをお掛けしましたことについて、お詫び申し上げます。

車内アナウンスにつきましては、停車中や走行中、車内の混雑等を勘案し、適切な音量調整に努めておりますが、依然として「音量が大きい」や「小さくて聞き取りにくい」等相反するご意見を頂いているのが事実でございます。

今後も、最適な音声での放送について鋭意取り組み、お客さまに快適にご利用いただけるよう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。

（泉北高速鉄道（株））

現在Osaka Metroで取組んでいる、ホーム嵩上げ及びくし型ゴム設置によるホ

ホームと車両の段差隙間縮小の施策について、床面高さの異なる車両が混在する路線においては、ご指摘の通りその床面高さの違いによる段差が課題として残っています。

そのため、ご利用の多い御堂筋線では、早期に段差が解消できるよう低床車両への更新を前倒しするほか、車両更新以外で実行可能な対策についても、合わせて検討を進めていきたいと考えております。
(大阪市高速電気軌道(株))

● ホーム柵整備順の考え方や公表について

<提言>・公共交通事業に携わっておられる皆様は、コロナ下の輸送需要低迷や様々な自然災害への対応など厳しい経営環境に置かれる中、鉄道4路線を乗り継ぎ通勤する当方としても、日々輸送の安全と定時性の確保にご努力頂いていることを誠に感謝申し上げます。

・さて、毎朝通勤でJR大阪駅の9番ホームから京都方面に利用していますが、朝のラッシュ時間帯は乗降客が輻輳し、特に階段横の狭いスペースで走る人や歩きスマホの人などと遭遇した時に線路への転落を危惧する状況もあります。

・鉄道事業者様では利用者に対する種々の注意喚起をなされておりますが、全ての利用者がそれに従うことには無理があり、ハード整備で対応できるところは、ご対応いただけないかと考えるところです。

・大阪駅では安全対策として順次ホーム柵を設置されており、追々整備されるものと期待しております。

・ついては、鉄道各社様では具体的な整備駅が決まればプレス発表されておりますが、全体の整備順の考え方や整備時期などは公開されているのでしょうか。

・また、国土交通省や地方自治体等における事業者支援の状況をご教示下さい。(近畿)

<対応>整備順の考え方や整備時期などは各社において検討がなされており、その公表については各社の判断となっております。

国土交通省といたしましては、鉄道施設総合安全対策事業費補助等により、各社のホーム柵の設置について支援を行っております。また、各自治体においても国土交通省と連携し、協調して支援を実施している事例があります。
(近畿運輸局)

● 鉄道駅バリアフリー料金制度について

<提言>2021年12月28日に改正された鉄道事業法施行規則及び軌道法施行規則に基づいて新たに創設された「鉄道駅バリアフリー料金制度」により、関西圏においても、JR西日本、阪急、阪神、京阪、大阪メトロが同制度に基づき国土交通省(近畿運輸局)に届出を行った。(いずれも2023年4月1日実施予定。)

本制度の趣旨は理解できるが、しかしながら、本制度は利用者にとっては分かりにくいものになっているのではないかと。理由は以下のとおり。

・本制度はバリアフリーの整備に用途を限定して、運賃に上乗せされた料金というスキームになっているが、利用者側から見れば実質的に運賃の値上げであること。

・本料金の上乗せ期間は恒久ではないが、各社の資料をみると当初の期間設定はあるものの以後も継続予定となっており、ほぼ恒久的な印象を受ける内容であること。また、バリアフリーの整備計画が各社で違うこともあり、当初の設定期間に差異があること。

・JR西日本の鉄道駅バリアフリー料金制度の適用区間は、関西のアーバン区間の一部のみで全区間ではなく、また、別途、特定区間運賃の改定も同時に実施されるため、区間によっては実質的に運賃の二重値上げの区間とどちらかの制度による運賃の値上げの区間が生じること。

以上のとおり、バリアフリー整備のために現行運賃に料金を10円上乗せといっても、料金と運賃の違いを明確に理解している利用者はほとんどいないと思うので、利用者側からすれば運賃の値上げと同じように感じてしまうのではないか。バリアフリー化の推進を図るために、受益者負担のスキームでバリアフリー整備を加速する制度を創設したのはやむを得ないと思うが、所管する国土交通省及び届出を受理した近畿運輸局は、昨今の食料品等の相次ぐ値上がりと同じ理由と思われたいためにも、利用者向けに分かり易く丁寧な説明（例；ホームページ等による周知）が必要ではないか。

また、各社のホームページにバリアフリーの整備計画を記載しているが、国土交通省及び所管運輸局は、各事業者の整備計画のフォローアップ（実際の上乗せ料金が適切に使用されているか等）はどのように実施するのか。（近畿）

＜対応＞鉄道駅バリアフリー料金制度については、利用者の受益と負担の関係を明確化し、制度の円滑・適正な運用を図る観点から、鉄軌道事業者において、整備計画の公表、変更及び進捗状況等、利用者に対して必要な情報提供を行うこととなっています。

国土交通省といたしましても引き続き、本制度の趣旨等を丁寧に説明してまいりたいと考えております。

フォローアップについては、事業者による前年度の進捗状況等の公表に先立ち、鉄軌道事業者により提出される整備費の実績を確認するとともに、当初の計画と大きな乖離がないか確認することとしております。

また、その進捗状況等について、当年度の6月末までに鉄軌道事業者においてウェブサイトにおいて資料が公表されていない事実が認められるときには、必要に応じて、鉄道事業法等に基づく措置を講ずるとともに、国土交通省において、当該鉄軌道事業者に代わって利用者に対する情報提供等に関する取組を実施することとしています。（近畿運輸局）

● 通勤時での出来事について

＜提言＞私は南海電鉄本線で和歌山方面から乗車して通勤しています。

1つの事例は、尾崎駅から視覚障害のある方が駅員に連れられて毎日優先座席に乗車しています。

ある日、乗客が多かったせいで駅員が視覚障害のある方を優先座席に案内した後、駅員がもう少しで下車できなくなりました。

間一髪下車出来ましたが、何か車掌との間で合図とかを考えた方が良いのかなと思いました。

すでに何等かの対策を講じていたまま上記の状況を見かけたのかもしれませんが。

また、優先座席が満員ならばどのような対応をされるのでしょうか？

もう1つは、南海電鉄と大阪メトロとの連携が素晴らしいと思いました。これは、天下茶

屋駅での事象で南海電鉄から視覚障害のある方が大阪メトロへの乗り換え時に南海電鉄の駅員が無線等を使用しながら大阪メトロの駅員と連携を取りスムーズに改札口まで誘導していることです。当たり前のことですが毎朝感心しています。

今後ともよろしくお願いいたします。

(近畿)

＜対応＞（介助係員と乗務員との連携）

体の不自由なお客さまを列車内まで介助する場合、乗務員にはその旨を伝え、車外へ出てから扉操作OKの合図をするよう徹底しております。今回のケースは乗務員に連携する時間に余裕がなかったのではないかと推測し、そのような場合は周囲のお客さまに協力を求めるなど工夫も必要と考えますので、貴重なご意見として参考にさせていただきます。

（優先座席が満員の場合）

今回の事例に取り上げられているお客さまは決まった列車にご乗車いただいております。ほぼ毎回、自発的に着座されているお客さまが席を譲ってくれております。稀にお譲りいただけない場合は、そのお客さまの障害の度合いやお客さまの意思をお聞きし、必要に応じて、席をお譲りいただけるようお声掛けを行っております。

優先座席に関するマナー啓発につきましては、啓発ポスターの掲出や、車内・構内放送によりお年寄りや体のご不自由な方、妊婦の方等にご利用いただけるようにご協力依頼をおこなっております。また、新たに導入している車両では、優先座席のシートの色を他の座席と色分けするなど、ご利用のお客さまに優先座席をより認識していただけるよう取り組んでおります。

（他事業者との連携）

例示いただきましたとおり、O s a k a M e t r o様への乗り継ぎに際しては、お連れする前に連絡を取り、引継ぎを行っております。なお、天下茶屋駅に限らず、難波駅でも同じ連携方法を取っております。近鉄様とも同様の連携をしておりますが、事前に連絡がつかない場合は、弊社係員が近鉄改札口までご案内するケースもあります。

常日頃、お客さまに見られているという意識を持った執務を行うよう指導しており、今回いただきましたご意見につきましてはその一例でありますので、好事例として取り上げていただきましたご意見も含めて、職場に連携させていただく所存です。

(南海電気鉄道(株))

このたび、お褒めの言葉を頂き誠にありがとうございます。

南海電鉄の駅社員と連携し、互いに改札口までご案内しております。ご案内いただいたお客さまをなるべくお待たせすることないように、O s a k a M e t r o社員間ではI P無線機を活用し、スムーズにお乗り換えいただけるように努めております。

社員一人ひとりがお客さまに寄り添い、おもてなしの気持ちで接客することが徐々に浸透してきた結果が、お褒めの言葉に繋がったと感じています。

今後も社員一同、お客さまに寄り添い、おもてなしの気持ちで、満足いただける接遇に努めてまいります。

(大阪市高速電気軌道(株))

● 車内座席シートの向きについて

<提言>私は、通勤で阪神御影発大阪梅田行きの区間特急を毎朝利用していますが、この車両は大阪梅田方面から来て御影駅で折り返すのか、シートの方が西行き仕様のまま（対面ボックスの位置が西）になっています。このため、乗り込んだ乗客がシートを反対に倒す（対面ボックスの位置を東側に）作業を行うのですが、すでに「対面でないシート」に座っている人がいても反対に倒す人がいるため、「対面でないシート」に座っている人は朝から不愉快な顔になっています。5両程度であり、折り返す前に車掌が東向きに倒してくれれば、朝から気分の悪くなる事態は避けられるのではないのでしょうか。わずか2～3分のことであり、サービスの一環として検討してもらえないのでしょうか。（神戸 M）

<対応>この度は、区間特急にご乗車の際、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。弊社で運用している車両のうち、急行系車両は258両でございますが、36両がクロスシートを導入しております。

また、1両につき8列がクロスシートでございますが、そのうち各4列は方向を固定しており、方向転換できる4列につきましては、お客さまに手動で方向転換して頂く運用でおこなっております。

大阪梅田駅、神戸三宮駅等の折返し駅では、お客さまが乗車されておられるため乗務員による座席転換は困難でございますが、区間特急に関しましては、車庫から出庫する列車でございますので、今後は固定されていないクロスシートにつきましては、進行方向へ転換して運用することができるよう努めてまいります。

改めましてこの度は、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。

今後ともどうかよろしくお願い申し上げます。（阪神電気鉄道（株））

● ダイヤ混乱時の情報提供について

<提言>私は山陽電鉄とJR西日本を利用して江井ヶ島から元町まで通勤しています。

人身事故や異常気象などでダイヤが乱れることが、多々ありましたが、早めの運行停止や安全確認など、安全確保のために列車運用をされていることについては、各運行者のお考えに異存はありません。

しかしながら、復旧時やダイヤ混乱時の利用者に対する通知については、車内や構内で待たされているというイライラした感情とともに、少々不満があります。

まず1点目は、車内案内の情報が不的確な時が見受けられ、目的地に着くための他社や他路線に乗り換えるのか、そのまま乗車していた方がいいのかなどの情報提供について、早く確実にに行ける方法を示していないような気がします。といいますのは、JRには新快速、快速、普通と複線運用しており後続のどの列車に乗れば、より目的地に早く着くか知りたいのが乗客の常であり、正確に伝えていただきたいからです。そうすれば車内のイライラも少なくなり、雰囲気も良くなると思います。特に座っていたのに、別電車を示唆され座れず、しかも停車を繰り返し、乗っていた列車の方が早く到着した際には、怒りの感情が芽生えました。

2点目は、私はスマートフォンで運行案内のアプリケーションを用い、確実に移動する

よう個人努力をしています。しかしながら、耳にした車内案内とアプリが示す運行情報と相違することが、多々あり、どちらを信用していいのか混乱したことがあります。

特に、乗り換えをしたのに復旧電車の運行都合上思っていたよりも遅く、また後続の複線車両に抜かれる等の事情があり情報展開には正確性を期していただきたいと思います。

3点目は、私は健常者のため、感情的なだけで済んでおりますが、視覚障害者や聴覚障害者の立場で考えた時に、乗換案内の不正確さや不明確さは、彼らの安全な移動を保障できるものではないと思います。特にホームを変えねばならないＪＲ明石駅などでは、特に重要だと思っています。

(神戸 Ｔ)

<対応>災害等の異常時においては、利用者に対して行動判断に資する情報提供を行うことが重要です。

各鉄道事業者の対応に格差が生じないように、御指摘の点も踏まえつつ、業務監査などの機会を通じて確認してまいります。

(近畿運輸局)

この度はご不便をおかけして大変申し訳ございません。

ダイヤ乱れ時のご案内について、少しでも確実な情報をご提供できるよう尽力しているところではございますが、思いのほか列車間隔が短くなり速度が出せないことなどが重なると、到着が前後する場合や急遽の列車の見合わせ等が発生する場合などがあるため、引き続きタイムリーに情報を取得し、運転再開見込みや現地の状況などもご提供することで、お客様にご判断いただけるよう努めてまいります。

「列車運行情報」および「ＪＲ西日本 列車運行情報アプリ」では、ＪＲ西日本全線区で１５分以上の遅れ(京阪神エリアの朝ラッシュ時間帯、および山陽新幹線は１０分以上)が発生または見込まれる場合に列車運行状況をお知らせしております。

一部の列車が遅れた場合や取り止めとなった場合など、すべての線区の細かい遅れや、個別の列車毎の遅れ時間、運転取り止めなどの詳細な列車運行状況は、列車本数が多く、刻々と変化するため、インターネット上に詳細な列車運行状況をお伝えすることは現在のところ、難しい状況です。

そのため、弊社ホームページやプッシュ通知アプリの運行情報では各線区のおおむねの遅れ状況のみのご案内とさせていただきます。

異常時におけるお客様への情報配信については、弊社においても非常に重要な課題と認識しており、列車運行情報などの表現方につきましては随時変更・見直しを行いながらより分かり易く適切な情報提供に努めているところです。

(西日本旅客鉄道(株))

当社では、耳から聞こえる情報である車内放送および駅構内の放送、目から見る情報である運行案内アプリケーション(山陽アプリ)・行先案内表示機・駅情報ディスプレイ等により情報提供しております。

今後も運行情報を正確に展開できるよう、情報同士で齟齬がないように努めてまいります。

(山陽電気鉄道(株))

● 「JR栗林駅」ホームに設置の待合室入口とホームの間の段差について

＜提言＞10センチ程度段差がありますが、特段に明度を分けた表示もなく、高齢者、弱視の方などがつまずくのではないかと思います。

利用中につまずいた高齢者の方が事実ありました。 (四国)

＜対応＞この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。頂いたご意見を踏まえ、10月6日に出入口付近にトラテープと注意喚起を呼びかけるお知らせを貼り、注意喚起を促すよう対策を致しました。 (四国旅客鉄道(株))

● 駅舎からパーキングまでの屋根の設置について

＜提言＞高松駅の駅舎から高松駅前のパーキングまでの間に、雨にぬれずに行ける屋根があれば良いと思います。 (四国)

＜対応＞高松駅と自家用自動車整理場を接続する屋根の設置については、多額の経費を要するため、現在のところ整備する予定はございません。 (四国旅客鉄道(株))

● 鉄道駅のトイレ整備について

＜提言＞利用者が少なく大変との事ですが、鉄道駅のトイレは整備する必要があると思います。 (四国)

＜対応＞トイレの封鎖につきましては、ご利用実態や無人駅のトイレの巡回・清掃要員の人材確保や老朽化により維持管理が困難であることから実施していますのでご理解ください。なお、一部列車には車内トイレを整備しておりますので、列車をご利用の際はご利用ください。 (四国旅客鉄道(株))

● 電車の輸送力向上について

＜提言＞電車に関して、輸送力を向上してもらいたい。例えば琴平線は数十年間高松築港駅～琴電琴平駅間の所要時間はほとんど変更がありません。全線の複線化が無理ならば一部すれ違い区間を拡充し、通勤時の快速・急行電車をセットすれば、利用者が便利で増加すると思っています。 (四国)

＜対応＞準急につきましては、琴平へ観光に向かうお客様の利便性の向上を目的に1967年(S42)から運行を開始しましたが、ご利用のお客様が少なくなったことから、1991年(H3)に運行を中止しました。準急電車の設定には、車両の増備や複線化だけではなく、その他の区間においても行き違い設備などの大幅な増強が必要となります。また、お客様の地域交通として通勤や通学のご利用が多く、速達性の都市間交通につきましては、現状では困難です。ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

(高松琴平電気鉄道(株))

● ICカードの共通化について

＜提言＞ことではSuicaなどの交通系ICカードが利用できるようになりましたが、愛媛のICカード(ICい〜か〜ど)は共通化されていないので、小銭を用意しなくてはならないので非常に不便です。早く共通化すべきと考えます。 (四国)

＜対応＞弊社ICい〜カードは、10カード(全国相互利用に対応する10種類のカード)とは異なるカード規格・システムを導入している経緯がございますため、システム改修に

多額の費用を要するのにあわせ、周辺設備の整備等導入に向けた課題が数多くあり、導入が難しいのが現状です。

この度いただきましたご意見につきましては、今度の検討課題とさせていただきます。ご不便をおかけして大変申し訳ございませんが何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
(伊予鉄道(株))

● 鉄道利用者の駐車料金について

<提言> 鉄道利用者には、駅周辺の駐車料金を「無料」にするくらいの抜本的な対策をとってください。

(往復の運賃より駐車料が高くなります。)

(駐車場がガラ空きの状態があります。この状態は、土地利用の観点からももったいないので、駐車場料金設定の見直しにより、利用者の増加を図ってください。)(四国)

<対応> J R 四国では、鉄道をご利用いただくお客様を対象とした以下のような駐車場サービスを展開しています。

■ 車 d e トレイン

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

■ パーク & ライド

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

なお、駐車場の無料での活用については、駐車台数に限りがあるため、現在のところ整備する予定はございません。
(四国旅客鉄道(株))

● 運転免許証返納者の運賃及び高徳線に I C 共通カードの導入について

<提言> 運転免許証返納者には「2 割負担以下」の運賃としてください。

高徳線に I C 共通カード(J R・電車・バス)の導入をお願いします。

高齢者に限定して、公共交通に「乗らない人」を「乗せる」には、「1 回 1 0 0 円とか 5 0 円」運賃を設定すれば、自家用車から公共交通に乗り換える人が出てくるかもしれません。
(四国)

<対応> 運転免許証返納の方に対して運賃の割引を行うことは、運賃収入の減少につながることから、現在のところ考えておりませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。なお、高松市では当社発行の I C カード(I C O C A)を購入いただき、運転免許返納の方にお配りいただいております。

高徳線に I C 共通カードを導入することについては、多額の費用がかかることから、現在のところ予定はございません。なお、高徳線の栗林公園北口、栗林、屋島では交通系 I C カードがご利用になれます。
(四国旅客鉄道(株))

● 電車内で発生した事件の対応について

<提言> 令和 3 年 1 0 月 3 1 日に東京都の京王線で走行中の電車内で男が刃物で乗客を刺し、ライターオイルをまいて放火し、1 人が重体、1 6 人がケガをするという事件が発生し

ました。走行中に事件が発生したので、乗客の転落防止のためすぐにドアを開けず、停車駅でドアを開けようとしたのですが、ホームドアとの関係で開かず乗客が窓から車外に出たと報道されていました。同日、国土交通省から指示が出されたとのことでした。

香川県内の鉄道も朝晩は多数の乗客が乗っており、こういった事件が起こった場合の対処方法については既に決められていると思いますが、私も定期的に鉄道を利用するため、今回の事件は他人事でないと感じがしています。

今回の乗務員の判断は問題なかったと思いますが、状況が十分に把握できない中で短時間で判断する必要がある、非常に難しいと思いました。

香川県内の鉄道駅はほとんどが無人駅ですので、仮にこういった事件が発生した場合、いかに素早く乗客を車内から退避させるということになるかと思います。 (四国)

<対応> 鉄道他社の列車内で発生した傷害事件を受け、当社管内でも同様の事件が発生し得ることから、関係する箇所の社員に対して対応方に関する基本方針の再周知を図りました。

平時より列車内や有人駅では駅構内において、係員が定期的な巡回を実施するほか、異常事態発生時においては、何よりもお客様及び社員の安全を最優先とした行動を取ることとし、走行中の列車においては速やかに適切な箇所に列車を停車させ、お客様を避難させることを基本としています。万一、事象発生時は警察・消防機関へのすみやかな通報ができるよう緊急連絡体制を構築しています。

また、不審者や不審物に対する取り組みとして、日頃より実施している警察・消防機関との訓練により対応能力の向上に努めるとともに、関係機関との連携強化に取り組んでいます。この他、鉄道をご利用のお客様に対し、不審者・不審物を発見した場合の通報や非常通報装置の使用などについて、駅・車内放送などによりご協力をお願いを実施しています。

今後とも、お客様が安全に安心して鉄道をご利用いただけるよう取り組んでまいります。

(四国旅客鉄道(株))

各車両には、安全装置である非常通報装置、手動で扉を開くことができる非常用のドアコック、消火器などを設置することを省令で義務づけています。これらの設備は、お客様が使用することを想定して設置されています。実際に自分が身の危険に遭遇してしまった場合、まずは連結部付近の非常通報装置やSOSボタンを押して頂きたいと存じます。これを押すことで、運転士や車掌の運転室のランプが点灯します。さらに、このボタンを押すことでブザーが鳴るほか、車外のランプが光り、周囲に緊急事態を知らせます。

今後、車両の新造時や大規模改修時における車内防犯カメラの設置や危険物の持込みを防ぐために必要に応じて手荷物検査を実施することについて、お客様等に対し理解と協力を求めるとともに、車内への持込みが禁止されている物品についてのわかりやすい周知を図ってまいります。

また、不審者を発見した場合の対処、検査のノウハウの共有、訓練の実施等について、引き続き、警察との連携を図り、これらの対策を順次実施することで、セキュリティの強化に取り組んでまいります。

(高松琴平電気鉄道(株))

● 博多駅3階改札口について

＜提言＞ＪＲ九州の博多駅3階の改札口は、ＩＣカードのみの利用となっています。

以前は、他の改札口と同様に切符での利用も可能だったので大変便利でした。

是非、以前の取り扱いを復活してください。 (九州 Ｆ)

＜対応＞博多駅3階改札口については、お客さまのご利用状況ならびに管理コスト等を総合的に勘案し、ＩＣカード専用の改札機とさせていただいております。また、ＩＣカード以外のきっぷにつきましては、新幹線中央乗換改札口及び阪急百貨店改札口等をご利用くださいますようお願い申し上げます。

なお現在のところ、変更の計画はございません。 (ＪＲ九州)

● 博多駅の発券機増設などについて

＜提言＞仕事や旅行の際には、「ＪＲ九州ネット予約」を利用して座席を予約しています。

通常期はそれほどではないのですが、繁忙期（ピーク時）には発券機の前に多くの利用者が並びます。先日、予約しているため安心して発車30分前に博多駅に着いたところ、発車ぎりぎりに乗車しました。もっと早く駅に到着するようにすれば良いのですが、敢えて次の3点を提案します。

- ① 博多駅の発券機は、券売機も兼ねていて当日に座席の予約をする方もいますので、予約受け取り専用の機器を設置していただきたいと思います。
- ② 現在、博多駅には発券機が2箇所に設置されていますが、もう少し多くの場所に設置していただきたいと思います。例えば、コンビニで発券できると大変便利と思います。
- ③ 航空機に搭乗する際、ＱＲコードを活用した「タッチ＆ゴー」を使用することがありますが、この制度の導入もご検討ください。

(九州 Ｆ)

＜対応＞ＪＲ九州の博多駅では、ＪＲ九州インターネット列車予約サービスにてご予約されたきっぷをお受取りいただける指定席券売機および、クレジットカード決済されたきっぷの受取り専用機を数台設置しております。設置台数の更なる拡大につきましては、機器の設置および運用保守等に要する多額のコストを踏まえつつ、お客さまのご利用状況等を勘案したうえで検討を行ってまいります。

また、コンビニエンスストアでの発券や、ＱＲコード等を活用したチケットレスサービスにつきましても、システム開発やセキュリティ、費用に関する課題が大きく、現時点で具体的な計画はございません。

ご要望に沿えず大変恐れ入りますが、あらかじめ駅のみどりの窓口や指定席券売機の営業時間をご確認のうえ、事前にきっぷをお受取りされ、ご乗車いただきますようお願い申し上げます。

このたび頂戴した貴重なご意見は、今後の参考とさせていただき、より便利なサービスをご提供できるよう引き続き勉強して参ります。 (ＪＲ九州)

● ネットでの情報提供の時期について

＜提言＞日頃通勤でＪＲ九州の在来線を利用しています。

先日(令和４年９月６日(火))の台風１１号が北部九州付近を通過した際、福岡地区の在来線は始発から運休となりましたが、この時の運行再開にかかるＪＲ九州の情報提供のあり方について意見を述べます。

運転再開にかかるＪＲ九州からの直接の情報は「ＪＲ九州ホームページ」及び「ＪＲ九州アプリ」の閲覧が主な手段だったと思います。この２つのネット情報は「午前８時４０分現在」のものからなかなか更新されず、１２時頃になってやっと「１２時過ぎから運行を開始する」旨の情報が掲載されました。

また、ネットとは別に最寄りの駅にも電話をしていましたが１１時３０分頃にやっと繋がり、担当者の方に運行再開予定を伺ったところ、「１２時過ぎから再開されるようです。」とのことでした。

台風への対応で混乱はあったかも知れませんが、利便性の確保の観点から、運行開始に関する情報はもう少し前広に出せたのではないかと思います。(九州 Ｔ)

＜対応＞台風通過後に線路や設備の点検を行ない、列車を安全に運行出来ることを確認したうえで運転を再開しております。当日はお客さまへのご案内が遅くなり申し訳ございませんでした。

今後は状況が変わり次第、早めに情報提供を行うように努めてまいります。(ＪＲ九州)

● モノレール車内での優先席について

＜提言＞私は通勤で毎日、北九州高速鉄道株式会社(北九州モノレール)の小倉～守恒間等を利用しています。

北九州モノレールはコロナ禍の乗客減少にあっても経営努力により、減便等なく通勤時は７分、１０分間隔の運行を続けていただき、荒天時等もダイヤの遅延等がほぼありません。毎日、安全・定時運行をしていただいております。公共輸送機関利用者として利便性が高く助かっています。

車内に設置の「優先席」(高齢者、障害者、傷病者、妊婦、ベビーカー含む乳幼児連れなどを対象)について意見を申し述べさせていただきます。

コロナ禍のせいか車内での会話が少ないこともあり、多くの乗客がスマホに夢中になっているのを見かけ、周りの方への気づかいや意識がないのが見受けられます。車内放送で「お年寄り等に席を譲りましょう。」との呼びかけはありますが、残念なことに若い方(健常者)が優先席に座りスマホを夢中で操作しており、お年寄り等が目の前に来た時も気づいているのか、気付いていないのか不明ですが、そのままで席を譲らない光景を何度か見ました。

ホーム上の「優先席」がある乗降位置表示はあります。また、車内座席部の壁や窓に「優先席」を示すピクトグラムステッカーを貼付していますが、特に夏場は日除けのためのカーテンが下がり見落としがちになります。

先日、大阪府内で阪神電鉄に乗車した時には、車両の乗客定員は多かったと思いますが

優先席が左右二列にありました。

また、山口県内でＪＲ西日本の普通車両に乗車した際には、優先席のピクトグラム（識別マーク）が座席シートに鮮やかにカラー刷りでした。

このように他の座席と表地の色を変えて区別するのは、多くの方に一目で分かり易いと強く感じたところです。

今後、車両更新や改造等の機会があれば、座席に窪みを付けたり、また色分けを行うなどを検討していただけたらと思います。なお、「優先席」の表示を「専用席」や「ゆずりあいシート」に変更するのも一つ方策かと思います。（九州 Ｋ）

<対応>「優先席」（高齢者、障害者、傷病者、妊婦、ベビーカー含む乳幼児連れなどを対象）は、全てのお客さまが快適にご利用いただくために設置しているものです。毎年実施している「お客さまアンケート」の乗車マナーに関するご意見でもありましたので、２０２１年３月に優先席の表示見直しを行いました。

ホーム、車内の表示物は視認性向上を意識した色彩、デザインに変更し、優先席の足元に床面シートを貼り付け、手すりも同色にすることで、より分かり易く、勘違いのないように見直しました。

また、車椅子、ベビーカースペースについても床面シートを貼り付けて、他の場所との違いが一目瞭然となるようにしました（ベビーカー補助ベルトを新規設置しました）。

現在、優先席シートには、ピクトグラム（識別マーク）及び「優先席」という表示をしていますが、今後、車両更新等の際は、ご意見を参考として、多くの方が一目で分かるようなものとなるよう検討してまいります。（北九州高速鉄道（株））





見直し前



見直し後

● JR九州千鳥駅の整備について

＜提言＞通勤等でJR千鳥駅を利用しております。

千鳥駅の北側（福岡方面）のホームは幅が非常に狭く、雨の日に快速列車が通過する際、傘を差してホームを通行する時に非常に危険を感じますので、幅を広げていただきたい。

また、改札口が南側にしかなく、北側で列車の乗り降りをするのは不便です。夜間無人駅であるならば、北側にも改札口及び連絡通路を設置していただきたい。（九州 T）

＜対応＞千鳥駅のホームにつきましては、鉄道に関する技術上の基準を定める省令に基づいて整備をしており、お客さまの動線を考慮し、階段及びエレベーター付近については、ホーム幅を整備しております。

また、現時点では、ホーム端部の拡幅及び北側に改札口を新設する計画はございませんが、今回、お客さまから頂戴したご要望は今後、駅改良等を検討する際の参考にさせていただきます。

千鳥駅は2010年度にバリアフリー整備及び駅舎改良を行っております。また、駅係員が配置されていない時間帯につきましては、改札口付近に係員に繋がるインターホンを整備しておりますので何かございましたらご活用いただけたら幸いです。（JR九州）

● JR九州の座席撤去車両について

＜提言＞JR九州の車両で、2名掛けのシートを2列配置している車両において、そのシートを一部取り外している車両が運行されています。その車両の網棚はシートがあった状況のままとなっており、その網棚の両端には危険防止のためと思慮される黄色のテープが貼付されています。

しかし、満員時にはその下に入ってしまう窮屈な姿勢をとっておられる方もいますし、何より急ブレーキ等の場合は接触する可能性も否定できませんので、シートを窓際一列のものに変更できないかご検討をいただきたいと思います。（九州 E）

＜対応＞この度は座席を撤去した車両に対する貴重なご意見ありがとうございます。一部の座席を撤去した車両につきましては、網棚の端部に注意喚起の蛍光テープを貼付してお

りますが、急ブレーキ等による身体の接触に備えて網棚の端部に保護材を取付けて参ります。引き続きシートの配置変更につきましては、検討を進めて参りたいと存じます。

(JR九州)

● SUGOCAの西九州エリアへの導入拡大について

<提言>西九州新幹線営業開始に伴い、SUGOCAの西九州エリアへの導入が2024年度に拡大すると公表されています。佐世保、ハウステンボスから佐賀、福岡方面へ出かける際にSUGOCAを利用する事ができるようになります。ただし、佐世保と長崎市方面（竹松から長崎方面）へはまだ利用することができません。

西九州新幹線を利用して長崎市を訪れた方が、例えば大村線千綿駅で夕陽を見ようとされる場合、交通系ICカードを使って乗車されたとしても千綿駅は利用できない駅となっています。いったん現金で清算し、長崎方面へ戻ってICカードの処理を再度行うことになると思います。県外から来た方にとっては想定外であり、不満を感じられると思います。

また、新型コロナ感染予防や人件費削減のために電子マネーで支払い可能な店舗や駅が増えている状況ですが、大村線では佐世保、長崎間は取り残されているようです。設備投資に費用がかかることは理解しますが、もう少し対応を早めて頂くことを希望します。

(九州 I)

<対応>ICカードSUGOCAのエリア拡大については、お客さまのご利用状況や列車の輸送体系を踏まえ決定しており、現時点で機器の追加設置や更なるエリア拡大の計画はございません。

(JR九州)

● ダイヤ改正等に伴うサービスの低下について

<提言>西九州新幹線の開業日にあわせて在来線各線区について、ダイヤの見直しが実施されました。これにより鹿児島本線の大幅減便、一部座席の撤去、編成車両の削減など利用者にとっては「便利なJR」とは程遠いものになりました。

座席を撤去した分だけ立席定員を増やし、増加した乗客数分に相当する便を減便にという考えは、高齢者や妊婦、身障者のことを考慮しているとは考えられません。

特に、朝夕の乗降客の多い時間帯の減便や車両数の削減は公共交通の使命を無視しているとしか考えられません。座席数が減った分座れる乗客が減りますが、優先席はそのままであり、座る必要がある乗客にとっては逆に不便になりました。

どうか国民の声に耳を傾け、次期のダイヤ改正に反映されることを期待します。

(九州 S)

<対応>JR九州では、9月23日にダイヤ改正を実施いたしました。

ダイヤ改正については、少子高齢化の進行や人口減少に加え、将来の労働力不足、激甚化する自然災害など鉄道を取り巻く環境は非常に厳しく長期的な交通ネットワーク維持のため、利用実態を総合的に勘案して実施しております。

また、優先席を除く一部車両の座席撤去につきましては、通勤・通学時間帯において、乗降ドア付近が大変混雑し、お客さまのご乗降にご不便をおかけしていることから、混雑緩和とスムーズなご乗降を目的に実施しております。座席を撤去した車両の際は、お座りい

ただ機会が減ってしまい、申し訳ございません。

この度お客さまから頂戴いたしました貴重なご意見は今後のダイヤ検討などの参考とさせていただきますとともに引き続き、お客さまのご利用状況の調査を行いながら、必要に応じて運転本数や車両数、時刻など見直しの検討を行い、柔軟に対応してまいります。

(JR九州)

● 西鉄電車と西鉄バスの接続について

＜提言＞西鉄電車と西鉄バスを乗り継いで通勤しています。

西鉄電車は、西鉄小郡駅を8時09分に発車し、西鉄久留米駅に8時17分に到着します。西鉄久留米駅で西鉄バスに乗り換え西鉄久留米駅を8時21分発の31系統の八女営業所方面へ乗り、二軒茶屋三ツ角まで行っています。

西鉄久留米駅では、電車からバスに乗り換えるのに4分しかありませんが、走っていますので2分弱しかかかりません。

しかし、西鉄小郡駅を8時09分に発車し、西鉄久留米駅に8時17分に到着する西鉄電車は、ほとんど3分から5分遅れます。

一方、西鉄久留米駅で乗り換える8時21分発の西鉄バスは、ほとんど定時に発車しますので、電車が遅れると間に合いません。

西鉄電車がいつも遅れることはいかなるものかと思います。大変困っています。何か良い改善策はありませんか。

(九州 N)

＜対応＞雑餉隈～下大利駅間が高架へ切替わりましたため、8月にダイヤ改正を行いました。ダイヤ改正から高架切替部において、線路が安定するまでの約2か月間、25km/hの徐行を行っていたため列車遅延が発生しておりました。現在は通常運行を行っており、ご迷惑お掛けしましたこととお詫びいたします。また、お申し出の急行列車でございますが、高架駅となった春日原駅でエスカレーターが完成していない為福岡側の階段付近に混雑が集中、下大利駅ではエスカレーターに集中する状況にあり、乗降に時間を要しております。現在、2駅において分散乗車への呼びかけを構内放送で行っており、定時運行できるよう取り組んでおります。改善が見込めない場合は次期ダイヤ改正時に、2駅の停車時間について検討いたします。なお、バス部門とも情報を共有し、乗継時間についても検討してまいります。

(西日本鉄道(株))

「 バ ス 関 係 」

● バス停付近の駐車について

＜提言＞小樽駅前発の市内路線バス(「ぱるて築港線」)は、市立小樽病院を經由して大型商業施設(「ウイングベイ小樽」)を巡回しています。

「市立病院前」の停留所は、通院客をはじめ多くの市民が利用しています。

バス停は、十字路の下り坂頂上付近にあり「停車用の幅寄せ」がありますが、この道路前面が駐車禁止となっていないため、バス停付近には多くの車が駐車しています。

(近くには、市立病院の大型駐車場が整備されております。)

バスがバス停に停車する時及びバス停を発車する時には、交通量の多い道路のため往來する車と駐車している車との接触事故が心配され、運転に支障が生じていないか危惧されます。

とりわけ冬期間の積雪時には、道路幅が極端に狭くなり危険が増します。

安全運転確保のため、停留所付近(「バス停」から「市立病院のサービスヤード入口」の間)は、駐車禁止の措置が取れないのでしょうか。(北海道 M)

<対応>ご指摘の「市立病院前」停留所付近の状況について、北海道中央バスに確認をいたしました。当該箇所ですが、ご指摘のとおり路上駐車は多い状況ということでした。なお、路上駐車車両は停留所スペース付近を避けて駐車しており、国道などの幹線道路ほど交通量が多くないため、現状ではバスの運行には支障は生じてはいない、との回答でした。また、冬期間の状況については、積雪により道路幅が狭くなることにより、夏期に比べ路上駐車車両が少なくなる傾向であるとのことでした。

以上のことから、路上駐車は多いものの北海道中央バスでは安全に配慮して運行しており、バスの安全な運行は確保されていると認識しております。なお、駐車禁止の措置については、道路交通法の所管となるため警察にも相談いただければと思います。

(北海道運輸局)

● 長距離バス車内における放送について

<提言>先日、久しぶりに長距離都市間バスに乗る機会がありました。

往路のバス車内でのことですが、乗車直後の車内で運転手から乗車の御礼を含めた案内放送がありましたが、残念ながらマイクの音割れがひどく聞き取りにくい状況でありました。

折角、運転手の肉声による放送であり、乗客とのコミュニケーションをとる手段としては適当なものと考えておりますので、日々装置の点検等をして頂いて車内放送の音声音質調整を行ってほしいと思いました。

逆に、復路のバス(共同運行の別会社のバス)では運転手による車内放送が無く、録音済みテープによる放送しかなかったように記憶しているのですが、長距離を運行するバスですと運転手とのコミュニケーションは欲しいと感じました。無言で運行されているに等しく、運転業務に集中する必要があつてなかなか難しいのかもしれませんが、案内放送については可能な限り運転手からして頂きたいと思った次第です。(北海道 F)

<対応>長距離都市間バスを運行する主要な事業者に、現状について確認をいたしました。

まず、1点目の車内放送の音声音質調整についてですが、いずれの事業者も運行開始前の日常点検において、車内音声放送装置の動作確認・音量調整を行い異常の有無について点呼時等に確認をしているということでした。しかしながら、今回ご指摘の件の事例があつたということですので、確実な点検を実施していくことを指導してまいります。

次に、2点目の運転手による案内放送についてですが、こちらも今回ヒアリングしたいずれの事業者も、乗務員の肉声による案内実施を、適宜、乗務員へ指導しているということ

で、事業者によっては社内マニュアル等で定めているという事業者もございました。いずれの事業者も、車内設備、遅延状況、渋滞の状況及び原因など、お客さんの立場になって自分なら何を案内されたいかを意識した情報を適時案内するよう、適宜指導を行っているということでした。一方で、乗務員により案内の得手不得手など、案内の長短には個人差もあり、また、状況によっては運転業務に集中しなければならない時もあり、あくまで安全な運転業務に支障の無い範囲で実施することとしております。

なお、乗務員による車内放送の実施の有無は各社ごと取扱いが異なるケースがあり、乗務員の労働条件・労務管理の関係から各社の判断に委ねられておりますことをご了承ください。
(北海道運輸局)

● 路線バス車内の換気と暖房設定温度について

＜提言＞北海道中央バス（株）平岡営業所所属の路線を日常利用しています。

新型コロナウイルスの感染防止のため、「バス・タクシーにおける新型コロナウイルス感染症感染防止対策ガイドライン」によりバス車内の換気対策を行っていると思います。

感染拡大の初期には運行中の一部窓開けによる換気が徹底されていましたが、最近は窓開けしている車両が少なくなっていると感じています。

バス車内の換気は感染防止に有効な手段と思いますので、次の点について要望いたします。

また、冬季の車内暖房設定温度について、要望させていただきます。

1. 運行中の一部窓開け（5～10cm程度）を継続していただきたい。

なお、車両によっては窓の開閉が渋く、窓を開けようとしても女性の力では困難な場合があるので、動作の日常点検を実施していただきたい。

2. 冬季の車内暖房設定温度を低めに設定していただきたい。

暖房使用時は20℃を目安としているようですが、車内の混雑状況や乗降時のドア開閉等により適切な車内温度を保てない場合もあると思います。

車内温度が高い場合、短時間の乗車ではあまり気になりませんが、札幌駅前が起終点となる系統の便などに長時間乗車していると汗をかいてしまい、下車後に汗冷えすることもあります。冬季は防寒服を着た状態で乗車していますので、車内暖房設定温度は低めとなるよう配慮をお願いします。
(北海道 O)

＜対応＞ご意見につきまして、北海道中央バスに確認し、1点目の運行中の一部窓開けの継続について徹底するよう営業所に再指導します、との報告がございました。また、2点目の冬季の車内暖房設定温度については、基本設定は20℃としておりますが、外気温や車内の混雑状況に応じて柔軟に設定を変更し、適温となるよう努めます、との回答がございました。

北海道運輸局としまして、感染拡大防止の取組継続と、利用者の快適な乗車環境への配慮について、努めて参ります。
(北海道運輸局)

● バス運転士の運転姿勢について

＜提言＞令和4年7月23日に子平町・寿徳寺前発8:56分仙台駅行きに乗車しました。

車内のアナウンスは非常に丁寧で分かりやすく好感が持てるものでした。しかし、運転している姿勢を見ますと、腰をシート前部まで移動し寝そべっているような姿勢で運転しているのです。緊急時に適切に対応できるのか不安でした。

交差点で右折する際は歩行者の安全確認のため姿勢を戻すのですが、右折が完了するとまた元の寝そべるような姿勢に戻ってしまいます。

車内アナウンスは非常に好感が持てるだけに、運転姿勢とのギャップに違和感を覚えてしまいます。

今年の1月、2月にも仙台駅から乗車した際に、同じように寝そべっているような姿勢で運転しているバスに乗車しました。

ご本人は運転が楽なのかもしれませんが、緊急時のことを考えると改善されるのが良いと思います。 (東北)

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

● バス停における停止位置について

＜提言＞令和4年10月2日の午前11時ころに八幡一丁目の停留所で二日町北四番丁方面のバスを待っていました。待っていたのはバス停の点字ブロックの場所でした。

バスが来て、運転士が開けたドアの位置は、点字ブロックの場所よりだいぶ手前の方でしたので、その場にいた方が先に乗り込み、私は点字ブロックの場所から移動して乗車しました。

停止したバスの前にも後にも、他のバスはいないにもかかわらず、どうして点字ブロックのところでドアを開けてくれないのか不思議です。

仙台市地下鉄やJRでは可能な限り客が並んでいる場所にドアが来るように停止します。どうしても「乗って頂く」ではなく「乗せてやる」の意識があるからではないかと考えてしまいます。

仙台駅のバスプールでも、客が並んでいるにもかかわらず、位置をずらして止める運転士がいるので、客が移動しなければなりません。

客を誘導するためのラインを引いているにもかかわらず、ラインを無視するような停止の仕方では、ラインを守っている乗客としては何のためのラインなのかと思ってしまいます。

以前、新人の運転士だと思われる方を指導しながら運行しているバスに乗車したことがあります。その時も、左右の安全確認等については指導しているようでしたが、バス停での停止の仕方については、指導しているようには見えませんでした。

バス停の前や後ろに他のバスがない場合は、乗客が並んでいる先頭でドアが開くように指導をお願いします。特に、点字ブロックのあるバス停では、点字ブロックの前でドアを開くように指導をお願いします。 (東北)

＜対応＞バス停停車時の停車位置については、点字ブロックがあるバス停については、点

字ブロックの前に、その他のバス停については先頭のお客さまの前に合わせて停止するよう、新人乗務員教習や、その他乗務員研修などにおいて指導しておりますが、日頃の指導が活かされなかったと深く反省しております。

お客さまのご意見を踏まえ、バス停でお待ちのお客さまに不信感を持たれるような停車は厳に慎み、正規の停車位置に停車するよう引き続き指導してまいります。(仙台市交通局)

● 仙台都市循環バスについて

<提言>先日、今年10月1日から運行開始した仙台都心循環バス”まちなり「チョコット」”を初めて利用しました。

私は地下鉄南北線で仙台駅まで行き、そこから利用しようとしたのですが、乗り換えの際の案内表示が見つけれず、とりあえず西口バスプールに上がって、たまたま近くにあった仙台市営バスの案内所に聞くと、「それはおそらく宮城交通で運行しているバスなので、よくわからない」との回答でした。仕方なく階段をまた降りて宮城交通側の乗り場に行こうとしたら、橙色の乗換案内表示板の隣にバスプールの案内板があり、そこの3番乗り場の脇のところに、よく見れば小さく***仙台都市循環**と書かれているのを発見しました。

このバスは、様々なローカルニュースで放送されており、チョコットをもじって、チョコレートデザインのユニークなバス停とポケモンの「ラプラス」をデザインしたかわいらしいラッピングが施されているイメージが圧倒的にありました。よって、案内表示板にも観光循環バス「るーぷる」は書かれていますので、こちらも同様に愛称である「チョコット」か、あるいはラプラスの文字がどこかにあると勝手にイメージしていたので、見過ごしてしまいました。10月からの運行なのでまだ「るーぷる」ほど市民権は得ていないのですが、それにしてもあれだけテレビで露出していますので、案内表示にもそちらで記載願えればわかりやすいと思います。

また、このバスは20分間隔の運行のうち、仙台駅始発で言えば、10:40～12:30、14:10～16:00の間約2時間ずつ空白時間があります。今はまだ実験的な運行かもしれませんが、乗務員の休憩等の関係もあるのかもしれませんが、もう少しターゲットを定めて、よりわかりやすく、利用しやすいバスにしていきたいと思います。

例えば、買い物客に特化して、10時～16時までの運行にしぼり、20分間隔でフル運行するとか。お店とコラボしてよりお得感を出すサービス(スタンプラリー&クーポン等)の導入とか。いずれにしても、最近仙台市内では「だてバイク」の利用も急増しており、「チョコット」もラストワンマイルを埋めるツールとして有効な交通手段となり得ると期待しております。

よって、今後より便利な乗り物となるようさらに利用者目線での改善をお願いいたします。(東北)

<対応>仙台駅西口のバス関係サイン全般を指すと推察しますが、これらにつきましてはサインを設置した管理者との調整が必要なことから引き続き検討してまいります。運行時間や付加サービスについても、貴重なご意見として参考にさせていただきます。

(宮城交通(株))

● 女性専用シートについて

＜提言＞モニターになるにあたって、ある女性から相談を受けました。

その女性は、毎日遠方から仙台まで高速バスを利用しています。高速バスとはいえ、通勤時の利用者は毎日ほぼ変わりませんが、朝はいつも混み合っているそうです。そうした中で、帰りのバスに毎回乗車するたびに、乗車している時間が不安と苦痛に感じるということです。都会の電車や乗車時間の長い夜間の高速バスなどでは、女性専用車両や女性専用シートがありますが、それ以外ではあまり聞きません。中距離の高速バスについては、そこまでの混雑ではないにしろ、夜間高速バスと同じように、一定程度長い時間狭い空間にいるわけですから、特に女性にとっては不快に思うことや不安を感じることも、我々男性以上にあるのではないのでしょうか。しかもそれが毎日となれば、そのストレスもひとしおでしょう。

そこで、県内もしくは遠方から通勤通学などで毎日仙台に通うのに利用され、一定程度利用客も多い高速バスについては、女性専用シートの導入を検討できないでしょうか？始めは実験段階からのスタートでも構いません。試しに行っていただき、利用実態を把握するとともに、利用者からの感想をお聞きするなどしていただければ大変ありがたく存じます。

（東北）

＜対応＞現在、弊社におきましては主に長距離路線において女性専用シートを設定しております。

県内路線や乗車時間が比較的短い路線におきましては、多くのお客さまに利用していただくため女性専用シートを設けておりませんが、安心して利用していただくため客席に車内モニターを取付けるなど対応を行っております。

いただいたご意見は貴重なご意見として参考にさせていただきます。

（ジェイアールバス東北（株））

● 着席の車内アナウンスや確認の励行について

＜提言＞先日、仙台駅前から乗車した交通公園行きバスの運転士の方は、着席をお願いする車内アナウンスや着席を確認してからの発車などを丁寧、確実に実行されていて、安心して乗車できました。

車内アナウンスや着席確認の励行は車内事故防止のために有効かつ基本動作だと思いますので、このような運転士の方が数多くなることを期待しております。

引き続きの安全運転教育をよろしくお願いいたします。

（東北）

＜対応＞仙台市交通局では事故防止のための乗務員研修会において車内事故防止の観点から、乗車したお客様の着座の確認を確実に行之、併せて発車のアナウンスを行ってから発車するよう指導しております。

今後も同様のご意見を頂戴できますよう、更なる教育・指導に努めてまいります。

（仙台市交通局）

● バスの座席について

<提言>私は、現在通勤で横浜市営バスを利用しておりますが、後部座席二人掛けに着席（後部タイヤの上の位置）している場合において、通路側の席が構造上なのでしょうか、両足を揃えての着席が難しいところです。

着席での安定を図る上で、何か良い対応はないのでしょうか。（関東 I）

<対応>法令等における制限はないものの、横浜市交通局へ確認したところ、利用者の快適性の観点から、交通事業者とメーカーとの意見交換の場において既に伝えられている旨の回答がありました。

関東運輸局といたしましても、引き続き利用者利便の向上に努めて参ります。

（関東運輸局）

● バスの停留所位置について

<提言>金沢市内を運行する西日本 J Rバス東長江線で、朝の一部便が東金沢駅を經由して星稜高校に向かいます。この便には星稜高校の生徒さんがたくさん乗っています。

しかしながら、星稜高校の停留所が片道一車線の市道上にあるため乗り降りに時間がかかり、バスの後ろにはクルマの長い列が出来ていることがあります。

そこで、停車位置を道路上ではなく、となりにある稲置学園の敷地に移せないものかとご提言させていただきます。この場所は星稜高校始発の北陸鉄道バスの待機スペース（乗降場所）になっており、施設管理者・施設利用者双方の合意があれば可能と考えますが、いかがでしょうか。（北陸信越）

<対応>平素は弊社のバス運行にご理解ご協力いただきましてありがとうございます。朝に東金沢駅経由をし星稜高校へ向かうバスは、多くの学生様にご利用をいただいております。これについては、ご利用のお客様が乗降する間バス停に停車することとなり、他の交通利用者の方にはご迷惑をお掛けしております。ご提言いただきましたとおり、星稜高校にございます敷地（北陸鉄道バス様のバス停箇所）での乗降となりますと、施設管理者と利用者の双方の合意が必要となるかと思えます。

しかしながら、弊社のバスは星稜高校が始終箇所ではなく途中停留所となっており、現在の敷地では北陸鉄道バス様の発着、他の交通並びに降車されたお客様の安全を考えますと難しいのではないかと考えております。（弊社のバスは乗降が終わり次第すぐ次のバス停へ運行する必要がございます）

いただきましたご提言を参考にさせていただき、今後も周辺交通並びに降車のお客様の安全が確保できるよう色々な案も含め検討させていただきます。この度はご提言いただきましてありがとうございました。引き続きご理解ご協力いただきますよう宜しくお願い致します。（西日本ジェイアールバス（株））

● バス運転者への教育指導について

<提言>金沢市内を走る北陸鉄道バスの乗務員は、人によって車内アナウンスや安全確認にばらつきがあるように思われます。多くの乗務員を抱え、指導が行き届かない面もあると思いますが、もう少し徹底してほしいものです。

なかには素晴らしい対応をしている人もいますが、それほど多くはないと思います。特に金沢市以外の郊外や能登方面、加賀方面は音声案内のみの方が多いようです。最も金沢以外はお客さんの数もそれほど多くなく、車内アナウンスが必要かと云われれば難しいところがありますが。個々の乗務員は良い方が多いことを付け加えます。（北陸信越）

＜対応＞弊社では毎年度1回、全乗務員を対象に乗務員教習を実施しております。

教習項目としては、国の定める「運転者に対して行う指導及び監督の指針」に基づくほか、同時に『お客様の立場になった』接客・接遇面について指導を行っております。

具体的には、お客様から届いた苦情を提示し、『自分が利用者の立場だったらどう思うか』考えさせるほか、同時に『お褒め』も提示し、良い事例の共有も図っております。

（北陸鉄道(株)）

● 遅延証明発行に伴う誘発遅延状況の効率化について

＜提言＞日頃、郊外と広島市内を結ぶ路線バスを利用しております。

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

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

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

＜対応＞貴重なご意見ありがとうございます。

日頃からバスをご利用いただき、また、バス事業者へのご配慮をいただきありがとうございます。

ご提案いただきました遅延証明の発行につきましては、広島県バス協会に加盟する広島県西部・中部・北部を運行する主要な路線バス事業者においては、スマートフォン・パソコン等によりWEBで表示できるシステムが、2019年3月から導入されていますので、ご紹介いたします。

【広島県バス協会HP】

[http://www.bus-kyo.or.jp/cms/wp-](http://www.bus-kyo.or.jp/cms/wp-content/uploads/2019/03/ec43f7b4e1ca698f3b622bfff943df9e6.pdf)

[content/uploads/2019/03/ec43f7b4e1ca698f3b622bfff943df9e6.pdf](http://www.bus-kyo.or.jp/cms/wp-content/uploads/2019/03/ec43f7b4e1ca698f3b622bfff943df9e6.pdf)

なお、遅延証明の発行は法令上、バス事業者に義務付けられたものではなく、利用者への

サービスの観点から発行しているものと理解しています。全国では、WEB発行への切り替え時に紙での発行を取り止めている事業者もあります。

上記システムを運用している広島県バス協会に確認したところ、システムを導入した当時は将来的に紙の発行を廃止する想定もあったものの、現時点では廃止に向けた議論は行われていないとのことです。運輸局としましては、当面、関係団体や事業者がバス路線沿線の教育機関や企業・事業所等へ周知しWEB利用を促すことで、遅延証明の発行によるバス遅延の解消につなげていきたいと考えています。（中国運輸局）

● バス位置情報検索システムの改善について

＜提言＞「どこにIrucaナビ」は、定時性が確保されていなくてもバスの位置が示されるので大変良いのですが、時々位置が表示されなかったり、ずれたりすることがあるので、改善願いたい。（四国）

＜対応＞「位置情報検索システムどこにIrucaナビ」は2021年4月1日にリニューアルしました。

ご乗車されようとするバスの時刻を「行先」「地図」「施設」のいずれかから検索すると検索条件の早い順に3便の情報が表示されます。そこで、ご乗車されようとするバスの情報をタップすると、模式図の表示に切り替わります。模式図では、バスがご乗車されるバス停の5つ手前まで近づいてくるとバスのアイコンが表示され現在位置が確認できます。詳しくは「位置情報検索システムどこにIrucaナビ」のトップページ→「サービス説明と免責事項」→「ガイドブック（PDF）」をご覧ください。（ことでんバス(株)）

● バス停留所の上屋等について

＜提言＞私の住む近くのバス停(徳バス中筋)は、以前から上屋がありませんし、簡易ベンチはひっくり返ったままや壊れています。これでは、バスを待つ人が使えません。（四国）

＜対応＞バス停留所（中筋）については道路占用許可を申請して設置していますが、ベンチについては当社の持ち物ではなく道路占用許可も申請しておりません。地元の方が善意で設置してあるものと考えます。上屋に関しましては、管理上の問題等もあり設置の予定はございません。（徳島バス(株)）

● バス停に表示してある時刻表について

＜提言＞バスについては鉄道車両とは異なり、交通渋滞などの理由によりある程度の遅延はやむを得ないと考えております。遅延は乗務員に起因するものではないにもかかわらず、乗車すると同時に遅延に対する「お詫び」をされる丁寧な乗務員もいらっしゃいます。

このような乗務員の負担を少しでも軽減するためにも、バス停の時刻表に「渋滞等により遅延することがありますのでご了承ください」の表示を付記することにより、事前に乗客に対して遅延することがあることを周知することはできないでしょうか。（九州 S）

＜対応＞新宮町コミュニティバス「マリンクス」をご利用いただき、誠にありがとうございます。また、乗務員の負担に対し、御配慮を賜り、厚く御礼申し上げます。

ご意見いただいた遅延運行に関する表示については、時刻表を変更・更新する際に、検討したいと思います。

現状では、バス現在地情報がスマートフォン等で確認できる「バスロケーションシステム」のQRコードをバス停や時刻表に表示し、利用者の方が運行・遅延状況がリアルタイムに把握できる環境整備を行っており、今後も整備を進めることにより乗務員の負担軽減に努めてまいります。
(新宮町産業振興課)

● バス停の夜間照明装置の設置について

<提言> 明かりがないバス停留所では、降車時にバスの明かりだけでは、他の歩行者や自転車から見え難くぶつかる危険性があり、また降車時に段差等をよくよく確認しながら降りる必要があるため夜間照明装置の設置を希望します。
(九州 G)

<対応> 平素より佐賀市交通局のバスをご利用頂きありがとうございます。

佐賀市交通局では、バス停でのバスを待つ環境の向上を目的に、バス停上屋やベンチ、ソーラー型LED照明の設置を進めており、現時点でソーラー型LED照明は、25箇所のバス停に設置しています。

それぞれの設置にあたっては、予算も限られており、設置可能なバス停の中から利用者数の多いバス停を中心に選定しており、今後も優先順位を設けながら、バス停の環境改善に努めてまいります。

なお、ご指摘いただいた夜間において明かりが不十分なバス停においては、運転士から状況に応じた声掛けの実施などソフト面での安全性の確保も図ってまいります。

(佐賀市交通局)

● 混雑時の車内案内について

<提言> 通勤の交通手段として乗り合いバスを利用しています。当該路線は特徴として学生(三つの高校と専門学校が一つ)の利用が多い路線です。通勤は7時30分から8時30分の時間帯の利用ですが、かなり混雑します。特にバスの中ドアの乗車口付近に学生が固まり、乗車することに困難なケースが度々あり、学生の固まりの前後(車両の前部及び後部)にはスペースがある場合が多く見られます。

また、混雑する車内の座席についても一人利用している者も多く、2人掛けの座席であるにもかかわらず手持ちのリュックサックを置いているケースも散見されます。当然乗車に要する時間がかかり、ひいては定時運行に支障が発生するものと思われます。

そのため、車内放送を活用し、乗降がスムーズに行われるよう車内の混雑具合を均一化するするとともに、バスに持ち込むリュックなど鞆類の管理の仕方(担ぐときは前向きに、着座するときは膝の上に置くなど)を車内放送で周知し、一人でも多くの乗客が着座でき、乗降がスムーズにできるように配慮してもらいたい。
(九州 N)

<対応> 弊社バスのご利用また運行に対するご指摘いただきましたことについて誠にありがとうございます。

新型コロナウイルスの影響が落ち着きを見せつつあるとはいえ、まだまだ予断を許さない状況が続いております。感染対策の観点からは、バスの利用分散や車内での分散した乗車等を通じた混雑緩和は大変重要であると考えております。また、ご指摘いただいているようにバスの定時運行への支障、立席による車内事故の増加も懸念されるところです。

ご提案いただいております車内放送の活用は、これらの対策に非常に有効と考えておりますので、運転手への指導等を通し、混雑緩和対策、バスの定時運行の確保、安全の推進に今後も取り組んで参りたいと考えております。

(大分バス(株))

「 タ ク シ ー 関 係 」

タクシー関係だけの提言等はありませんでした。

「 船 舶 関 係 」

● 旅客船の安全対策に係る国の支援について

<提言>今年の4月23日に北海道斜里郡斜里町で、有限会社知床遊覧船所属「KAZUI」が沈没し、乗員・乗客合わせて26名全員が死亡・行方不明となる重大な海難事故が発生しました。

当日は、強風注意報、波浪注意報が発令されるなど、悪天候になることが予想され、運航基準に基づく発航を中止すべき条件に達するおそれが明らかであるにもかかわらず出航をしてしまいました。

また、同社は船舶無線の免許を受けておらず、アマチュア無線を違法に業務に使用しており、なおかつ遊覧船事務所の無線用アンテナは、1月頃に破損して以降、修理もしておらず、無線交信ができない状況でした。

北海道運輸局による知床遊覧船への特別監査の結果を見るにつけ、同社には乗客の生命を預かっているとの自覚も無く、営利最優先で安全管理を完全に軽視（無視）しており、旅客船事業を行う資格がない経営者でありました。

このような悲惨な事故が2度と起こらないよう、国土交通省では「知床遊覧船事故対策検討委員会」を設置し、「小型旅客船事業者の安全情報の提供に係る指針」の策定や「小型旅客船事業者の安全対策を支援する補助金制度」の創設などに取り組んでおり、安全体制の強化に期待をしているところです。

一方、監査や検査の厳格化だけでは、事故は無くならないと思われ、併せて運航者・運航管理者等への安全教育・研修なども強化する必要があると思います。

また、改良型救命いかだ等の積み付けの早期促進をはかるとの事ですが、コロナ禍のため経営が厳しい中小旅客船事業者には、是非とも国の手厚い支援が必要でありますので、予算の獲得に向け、国土交通省に頑張っていただきたいと思います。

(関東 S)

<対応>国土交通省は、「知床遊覧船事故対策委員会」におけるこれまでの議論により、今後速やかに法改正などの内容の具体化を図るべき事項として、管理者（安全統括管理者・運航管理者）に対する試験制度の創設、管理者への講習の受講義務付け（資格更新制）、管理者の資格要件審査の厳格化等の事業者の安全管理体制の強化を掲げております。

また、令和4年度第2次補正予算において、小型旅客船等の安全設備導入補助等の小型

旅客船等の安全対策費を計上しているところでございます。

(関東運輸局)

● 利用者が選択したい安全対策に取り組む小型旅客船等事業者について

<提言>令和4年4月23日、北海道知床での小型旅客船「KAZUI」(カズワン)の沈没による乗員乗客26名の死亡・行方不明事故が発生しました。このような悲しい事故を二度と繰り返さないように国交省では「知床遊覧船事故対策検討委員会」が設置され、先日「中間とりまとめ」が発表されました。また、令和5年度国土交通省海事局の予算概算要求でも小型旅客船等の安全対策として、寒冷地の小型旅客船向けスライダー付救命いかだ搭載に補助金や船員の教育訓練に約27億円を計上しています。

この中で、船長候補者等への初任教育訓練の義務化や国による利用者への安全情報の提供があげられています。利用者として事業者の安全性を選択できる仕組みがなかったことから、国や事業者から積極的に情報提供を行うことで、利用者から「安全」が評価されて選ばれる事業者となることを期待する施策です。

そこで、小型旅客船の安全対策について、事業者が一番近い運輸局海事事務所等が事業者とともに海保、消防等地元関係者による各事業者に合ったオーダーメイドの取り組みをリードされることを期待します。このような取り組みでは、神戸運輸監理部姫路海事事務所が姫路海上保安部、消防他と共に、平成29年11月17日に姫路港で「ぼうぜⅡ」(19トン)が、令和元年11月8日に家島港で「まうらⅡ」(19トン)が他の旅客船関係者の協力のもと報道機関に公開して実施した小型旅客船消火・退船訓練を指導しています。これを同地区はもとより、他の地区でも継続的に、想定を変えて実施することで、船長等乗組員の資質の向上を図り、利用者から選ばれる事業者(旅客船)となり得ると思います。当時、これら船舶の乗組員は事前に何度も手順を確認、練習して当日に臨んでいたと思います。このように何度も行うことで手順や誘導手法が身に付き、さらにケガ、病人等の看護ができるなどとレベルが向上していくものですし、経験していないことは、緊迫時の乗組員に求められてもできないと思います。

このことを国が発信する事業者の安全情報データベースに掲載することで、利用者への安全レベルの情報の提供となり、事業者としては安全性の評価(の公開)となり、強い動機付けとなると思います。

(神戸 T)

<対応>日頃より、国土交通行政に対し貴重なご意見等賜り、厚くお礼申し上げます。

国土交通省では、令和4年4月23日に発生し、乗客・乗員あわせて26名が死亡・行方不明となった「知床遊覧船事故」を踏まえ、このような悲しい事故を二度と繰り返さないよう監査体制の見直しや設備要件の強化等の対策を行っているところです。

これらの事故を根絶し、国民の皆様が安全かつ安心して利用していただくためにも、国土交通省のみならず事業者自身の安全に対する意識の維持向上は必要不可欠なものと認識しております。

事業者における安全対策では、非常時を想定した訓練等の実施の際には、国土交通省としても必要な支援を引き続き行っていくとともに、安全啓発に引き続き努めていく所存でございます。

また、ご意見賜りました事業者の安全データベース情報の掲載については、関係各署と連携して取り組んでいきたいと思っておりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。

(神戸運輸監理部)

「 そ の 他 」

※提言が複数のモードにまたがるものについても「その他」に分類しました。

● 公共交通機関における乗車マナーの啓発について

＜提言＞公共交通機関を利用する際の乗車マナーについては、徐々に改善されつつあるものの利用者側の意識の問題等もあるため、まだまだと感じる場面が多々あります。

各交通事業者は乗車マナー啓発のために車内を中心に啓発ポスター等を掲示していますが、最近は多くの利用者がスマホの画面に釘付けで掲示を見ている人は皆無に等しい状況です。車内放送も地下鉄ではコロナ対策のために窓を開けて走行しているため、走行音で聞き取れない場合も多いです。

最近の乗車マナーが悪い人を見てみると、車内等でスマホを使用している人が多いように感じられます。スマホを見ているため席を詰めない、通路の真ん中でリュックを背負ったままスマホに集中しているなど、周りを見ていない人が多くいます。

車内でスマホを使用した場合には数分おきにマナー啓発画面・動画が強制的にスマホに表示されるようにしたり、歩きスマホ防止も兼ねて駅・ターミナルの構内では通行等の妨げにならない限られたエリアにしか電波が届かないようにすることが出来れば良いのですが、それは無理な話です。

目に見えて大きな成果を得られる対策がない状況ですから、地道な啓発を続けるしかないと思われます。でなければ、マナーは悪くなっても、良くなることはないと思います。

新たな啓発対策が難しい状況を考えると、これまでのポスター類の掲示、車内・構内の啓発アナウンスを工夫・強化するしかないのではないのでしょうか。

啓発ポスターの掲示場所としてホームや構内の掲示を増やすほかトイレにも掲示したり、啓発アナウンスもホーム・構内・車内での回数を増やすなど、うるさいぐらい見たり・聞いたりすれば気を付けようとする人も増えていくのではないのでしょうか。(北海道 F)

＜対応＞

(北海道運輸局鉄道部計画課)

この度のご意見・ご要望につきまして、J R北海道及び札幌市交通局に情報の提供と対応の確認依頼を行いました。

J R北海道からは、次のとおり回答がありました。

乗車マナーに関するご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございます。

弊社では皆さまに駅・列車を快適にご利用いただくため、ご利用に関するマナーのお願いとして駅構内及び列車内においてアナウンスやポスター掲示を行うほか、札幌駅ではデジタルサイネージを活用し、マナー向上に関する啓発活動を行っております。

マナーに関する呼び掛けを行っているものの、行き届いていない現状に弊社としても苦慮しているところでございます。ご意見を頂戴しましたように、アナウンス等の強化も必要であると認識しており、マナー啓発の強化期間として、毎月日程を決め、マナー放送を重点的に行う取り組みも継続してまいります。

今後も、こうした駅構内及び列車内での呼びかけを通じて乗車マナーへのご理解とご協力をお願いするほか、より効果的な広報にも取り組んでいくことで、お客様皆さまが快適にご利用いただける環境維持に努めてまいります。(北海道旅客鉄道(株))

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました

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

一方で、マナーをはじめ様々な要望があり、特に今般の新型コロナウイルスの影響下では、係員に対する要望が多くなっているため、全ての要望にお応えすることができず、対応に苦慮している面もあります。

当局といたしましても、マナー定着のためには繰り返して地道に啓発活動を行っていく必要があると考えておりますので、掲出場所やアナウンス回数等、この度ご指摘いただいた点も参考とさせていただき、より効果的な手法について検討のうえ、実践してまいりたいと考えております。(札幌市交通局)

(北海道運輸局自動車交通部旅客第一課)

ご意見いただきました乗車マナーの啓発の取組につきましては、車内及びターミナル・待合所における啓発ポスターの掲示や、車内・ターミナル構内における啓発放送の頻度を増やすなど、バス事業者においても取組を強化するよう、北海道バス協会を通じて周知して参ります。

● 外国人観光客のコロナウイルス感染症対策について

＜提言＞コロナウイルスの感染拡大が落ち着きを見せる中であって、海外からの入国制限が解除されたことから、多くの外国人観光客が日本を訪れており、観光地でのマナーを守らない光景が放映されています。政府は入国制限の解除にあたり、マスクの着用ルールについて検討するとしていますが、これまでタクシー業界では高齢乗務員が多いこともあり、コロナ禍で多くの乗務員が退職しています。また、乗合バス業界でも乗務員の感染や濃厚接触者となったことから土日、休日ダイヤによる運行や減便等を行ったと聞いています。

最近、羽田空港では空港内の無料循環バスの車内やタクシー乗り場の標識に観光庁からの通達に沿った英語によるマスク着用の協力要請が貼付されていますが、業界独自の取り組みでは限界があり、最近の感染状況からは再び感染拡大に繋がる虞があります。

については訪日外国人のマスク着用について、公共交通維持継続の観点から、政府はじめ関係省庁に積極的な対応をお願いしたい。(関東 K)

<対応> 10月11日より水際対策が緩和され、多くの外国人観光客が日本を訪れているところですが、観光庁では、場面に応じた適切なマスクの着用をはじめとする、我が国の感染症対策等について、訪日外国人旅行者にもわかりやすくご理解いただけるよう、日本政府観光局（JNTO）や観光関連事業者等と連携し、周知に努めているところです。

関東運輸局といたしましても、引き続き、観光庁と連携を密にしながら、適切に対応してまいります。
(関東運輸局)

● 地方における公共交通機関の在り方について

<提言> 現在、鉄道やバス、タクシーは地域の重要な足として大切な交通機関です。

しかし、地方においては少子高齢化と人口減少が顕著になり、今後の公共交通の在り方が問題になっています。

乗客の減少でバス路線の削減や赤字鉄道路線の存続が危ぶまれる状況になってきており、これに加えてコロナウイルス感染防止対策の影響や少子化の進展による乗客減及び災害による鉄道の被害等で利用者の減少が進み、経営に大きく影響し、今後の地方における都市部以外の公共交通の存続が危惧されます。

また、農村部が多い地域においては自家用車の利用比率が高まっていますが、高齢者による逆走事件やアクセルの踏み間違いによる事故もニュースでたびたび報道されるなど社会問題化しております。

以上のような状況下においては、公共交通の維持は事業者の努力で維持することが困難で、国及び県や自治体の関与無くしては維持できない現状になっています。

そこで、益々の人口減少と過疎化する地方の公共交通の在り方について、国土交通省としてどの様に対応してゆくのかをお聞きかせください。
(北陸信越)

<対応> 地域住民の日常生活や我が国の経済産業活動を支えるインフラとして極めて公共性の高い役割を担っている公共交通を取り巻く経営環境は、人口減少・少子高齢化の進展に加え、新型コロナウイルス感染症の長期化などにより一層厳しさを増していると承知しています。

このような状況を踏まえ、国土交通省としても、地域の鉄道、バス等の運行維持等に対しこれまでになく手厚い支援を行い、持続可能な運行の確保に向けた支援を行ってまいりました。また、ポストコロナ時代の急速な社会構造の変化に対応して、交通DX・交通GXによる利便性・持続可能性・生産性の向上により経営効率化・経営力強化を図ることとしています。

引き続き今後の新型コロナウイルスの感染状況、地域公共交通を取り巻く経済情勢や輸送需要等を踏まえつつ、ポストコロナも見据え、適時適切な措置が講じられるよう検討してまいります。
(北陸信越運輸局)

● 地域の公共交通を支えるための対応について

<提言> 「コロナ禍で地域公共交通の経営は大幅なダメージで危険水域に！」

岡山市にある「地域公共交通総合研究所」が、8月29日に、全国のバス、鉄道、旅客船といった公共交通事業者の経営実態の調査結果を発表しました。

調査は6～7月に実施され、全国506社に調査票を送り、120社（バス59、鉄道29、旅客船32）から回答を得たとのことで、「公的な補助・支援がないと2年以内に経営の限界が来る」と予想した事業者が約8割に上ったとのことです。「利用者の減少で廃止・削減した路線・営業距離をコロナ収束後も復元できない」との回答も8割を超え、路線や経営維持への不安が高まっている現状が浮き彫りになったとしています。

昨年も、「地域住民の重要な移動手段である公共交通の存続」について、「国並びに各地方自治体における地域公共交通維持のための補助金等の一層の充実と新たな支援策」について要望しましたが、この実態調査によって、政府や行政の支援で一定程度支えられてもなお、コロナ禍が公共交通の今後の経営に与えた影響は極めて大きいものがあるという実態が見えたと言えると思います。

国においても「路線から面へ」補助のあり方を検討されているようですし、富山県においても「誰もが利用でき、使いやすく便利で安全、快適に移動できる」最適な地域交通サービスを実現するとして、「富山県地域交通戦略会議」を立ち上げ、持続可能な公共交通の法定計画をつくるため検討を進めています。

『交通は公共財』の考えが強い欧米では、赤字補填にとどまらず、利便性のための公的支援が手厚い。交通税はフランスなどで事例があり、日本では滋賀県が県税に上乗せする形の導入を目指す」（9月7日付け北日本新聞）。

「公共交通は社会インフラの一つ」であり、引き続き、事業者への支援と公共交通全体を俯瞰した交通政策のあり方のご検討をお願いします。（北陸信越）

<対応>地域住民の日常生活や我が国の経済産業活動を支えるインフラとして極めて公共性の高い役割を担っている公共交通を取り巻く経営環境は、人口減少・少子高齢化の進展に加え、新型コロナウイルス感染症の長期化などにより一層厳しさを増していると承知しています。

このような状況を踏まえ、国土交通省としても、地域の鉄道、バス等の運行維持等に対しこれまでにない手厚い支援を行い、持続可能な運行の確保に向けた支援を行ってまいりました。また、ポストコロナ時代の急速な社会構造の変化に対応して、交通DX・交通GXによる利便性・持続可能性・生産性の向上により経営効率化・経営力強化を図ることとしています。

引き続き今後の新型コロナウイルスの感染状況、地域公共交通を取り巻く経済情勢や輸送需要等を踏まえつつ、ポストコロナも見据え、適時適切な措置が講じられるよう検討してまいります。（北陸信越運輸局）

● コロナ禍における公共交通の感染対策について

<提言>令和4年9月1日、中部運輸局から「乗合バス事業者を車両停止処分」のプレスが発表されました。

法令違反の内容は、道路運送法第13条違反（正当な事由が無く、運送の継続を拒絶した）というもので、実態は、「走行中の路線バスに、マスクを着用しない客が乗車したため、運転手が車内放送で着用を求めたものの、客が従わなかったので、バス停ではない場所で

停車し、乗客に「降りてください」といって降車させた」ということでした。

法律上、マスクに関しての規定はないとのことですが、現下のコロナ禍の中で、他の乗客が不快な思いをすることのないよう、迷惑がかからないように判断して降車を求めたもので、このことを端緒に監査を実施、他の違反を含め処分をされるというのは、如何なものなのか？という思いをいたしました。

先日も通勤中の電車で咳き込んだまま乗車した方がいて、終点に着くまで絶えず咳をしておられたのが気になりました。もちろんマスクはされていたのですが、公共交通機関において、いかに感染対策を徹底するか難しいところではありますが、引き続き、ウイズコロナでの対応、アフターコロナでの対応を含め、他の乗客に配慮した対策のご検討をお願いしたいと思います。（北陸信越）

<対応>公共交通機関における新型コロナウイルス予防対策については、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」に基づき、各業種が新型コロナウイルス感染予防対策ガイドラインを作成しており、バス事業者においても当該ガイドラインを基に、車内の消毒実施や換気の徹底のほか、利用者のマスク着用について理解と協力を求めるなど感染予防策に取り組んでいます。

一方で、車内でのマスク着用については利用者に対して着用を強制する規定はないこと、また、道路運送法第13条の規定により、一般旅客自動車運送事業者に対しては運送引き受け義務が課されており、当該事案においては、旅客がマスクを着用しないことを理由に運送の引き受けを拒絶することが同規定に違反すると中部運輸局で判断されたことから、行政処分を行ったものと認識しております。（北陸信越運輸局）

● 店舗等のキャッシュレス化について

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

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

近年では、コロナ禍にあって「非接触」が求められる中、乗船券の自動券売機も昨年より設置され、クレジットカードや交通系ICカード、QRコードなどでの購入も可能となり、安全かつ快適で大変便利になりました。

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

<対応>貴重なご意見ありがとうございます。

店舗決済・キャッシュレス化については、総務省・経済産業省が所管になると思います。が、キャッシュレス化の現状・今後の取組について報告させていただきます。

【2022年6月1日 経済産業省公表、「2021年のキャッシュレス決済比率」】

（ものづくり/情報/流通・サービス）によれば、2021年のキャッシュレス決済比率は、32.5%で、2025年までに4割程度、将来的には世界最高水準の80%まで上昇させることを目指し、キャッシュレス決済の推進に取り組んでいるところです。

キャッシュレスの推進に向けた環境整備（店舗における端末コスト、ネットワーク接続料、加盟店手数料等のコスト問題、QRコード決済の標準化、APIガイドラインの整備等）に取り組まれているところです。

なお、広島港宇品旅客ターミナル内の店舗に係るキャッシュレス化については、利用者より、当局に対して意見があった旨、テナント入居を管理する広島市都市整備局 みなと振興課へ情報提供をさせていただきました。（中国運輸局）

● ITを活用した公共交通機関の利便性向上について

<提言>私は、数年前から時間のある週末には知らない土地・街でのウォーキングも兼ねて「神社巡り」をしています。

私の場合、目的地へ行くのに公共交通機関を利用したい時は、まず、スマホで目的地周辺の「マップ」を開いて、JR等の鉄道駅を確認します。ただ、目的地周辺に駅がない場合、「Google」で「自宅〇〇から目的地〇〇まで」と検索するとバス系統が表示されたりしますが、具体的に「どこからどこまではバスの何番線、どこでバスの何番線に乗り換えて」といった表示は出てきません。

そこで、各公共交通機関の経路検索や支払いが1つのアプリで容易にできるという「Ma a S（マース）」のことが脳裏に浮かびます。その実証実験等が九州各地において行われていることも承知しています。

そこで提案ですが「Ma a S」の概念やそのアプリ等々を承知している「通」の人だけが各公共交通機関による経路検索ができるのではなく、単純に誰でも簡単に「自宅〇〇から目的地〇〇まで」と検索すると、「どこからどこまでは何に乗って、次にどこで何に乗り換えて、値段は（乗り換え割引で）いくら」と簡単に教示してくれることで、公共交通機関が更に利用しやすくなることを切に願う次第です。（九州 K）

<対応>地域公共交通の利用の促進や観光客にとって利便性の高い周遊環境の確保のため、九州内におけるMa a Sのあり方を検討する研究会（九州Ma a Sプロジェクト研究会）が立ち上がっております。同研究会には、九州内の自治体、交通事業者、関係業界団体等が参加しており、今年度中のグランドデザインの策定を目指しているところです。グランドデザインの策定に当たりましては、頂いたご意見も踏まえ、関係者とも議論して参ります。

（九州運輸局）

● 誰もが使いやすい公共交通を目指して

<提言>持続可能な公共交通を構築するためには、地域の行政や交通事業者はもとより地域住民も参加して公共交通を社会全体で支え合っていくことが重要であります。

今後益々、バスやタクシーの運転士の高齢化による運転士不足や利用者の減少に伴う減便や路線の廃止も進み、また、タクシー会社の事業縮小なども予想され、共同運行や共同配車などの必要性がこれまで以上に高まってくるものと思われます。

このような状況の中、昨年度、熊本市においてA I（アプリ）を活用した相乗りタクシーの実証実験が実施されましたが、このような取り組みは、今後のD X（デジタルトランスフォーメーション）を活用した施策としても有効な手法だと思います。

今回の実証実験では、登録方法の難しさや住民への周知不足などもあったかと思いますが利用者数が伸び悩んだと聞いております。

将来的には有効な取り組みであると思われます。しかし、スマートフォンやアプリに馴染みのある若い世代にはスムーズに受け入れられるかもしれませんが、I T弱者といわれる高齢者の方にはなかなか利用することを躊躇されるのではなかったかと思います。

大変難しい課題ではありますが、お年寄りや子供などI T弱者の方達にも使い勝手が良いハイブリッドな仕組みを考えていただければと思います。

行政や公共交通事業者の方には、住民（利用者）の公共交通に関する意見などを様々な場で広く取り込んで頂くとともに、広報活動等を通じて住民に周知（浸透）させることを根気強く継続していただきますようお願いいたします。

（九州 K）

<対応>人口減少等に起因する利用者の継続的な減少に、今般の新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰等の影響が重なり、地域の公共交通は未曾有の危機にさらされているものと認識しております。そうした中においては、最新技術を活用した交通D Xを進め、効率的な輸送環境を整備することが必要となりますが、御指摘のようにデジタル技術の活用には慣れない高齢者の方等にもご利用頂きやすい環境を整備することも併せて重要と考えております。九州運輸局と致しましても、交通事業者や自治体等とも連携して、御指摘頂いたような広報活動等により公共交通の利用を促して参ります。

（九州運輸局）

● 空港到着口の「視覚障害者誘導用ブロック」の案内について

<提言>沖縄の空の玄関口としての那覇空港は、空港施設が利用者利便及び安全確保のため、立体駐車場の増設、構内での違法駐車の一掃のため駐車料金の見直しをする等行政機関の取組には感謝の限りです。

しかし、視覚障害者が公共交通機関を利用するに当たって、安全上気になることがあります。国内線の1番バス停留所への線状ブロックの案内があるものの、停留所への誘導対象の位置を示すための点状ブロックが敷設されておられません。現状の線状ブロックに沿っていくと点状ブロックがあるものの、当該場所の先には横断歩道があつて、構内関係者の車庫の出入口となっており点字ブロックの誘導は混乱を招き適切ではありません。

また、国内線の1番バス停留所に2台のバスが停車した場合に対応した点字ブロックの敷設としてのハード面の整備や、先のバスが発発した後に、南側にあるバス待機場で時間を調整していたバスが、1番バス停留所に入構するのに対応したソフト面の整備が必要かと思ひます。

更に、国際線については、3番タクシー乗り場への点状ブロックがありません。また、途中において線状ブロックが一部剥離しているなど、現在整備中のためと思ひますが、コロナが終息し今後の運航再開を考慮すれば仮設での整備が必要かと思料します。

空港関連施設の整備途上でしょうが、利用者の安全を確保し利便性向上のために整備を

お願いします。

(沖縄 I)

＜対応＞平素より航空行政へのご理解ご協力、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見につきましては、関係機関と調整のうえ、改善に向けて努めて参ります。

具体的には、国内線ビル前の1番バス停留所の点状ブロックについては、那覇空港旅客ターミナルビル前面の歩道を管理している那覇空港ビルディング(株)への情報を共有し、新たな点状ブロックの設置に向けて調整を進めて参ります。

国内線バスの1番バス乗り場への入構方法等の運用については、(一社)沖縄県バス協会へ情報を共有し、改善に向けた取り組みに努めて参ります。

また、国際線旅客ターミナルビル前面の点状ブロックや線状ブロックの整備については、現在、構内道路の改良工事を行っている関係者へ情報を共有し、工事中における視覚障害者誘導用ブロックの仮設に向けて調整を進めて参ります。

那覇空港のご利用時にご不便をおかけし、大変申し訳ございませんが、改善に向けて努めて参りますので、引き続きよろしくお願いします。(大阪航空局那覇空港事務所)

【令和3年度報告に対するフォローアップ】

● コロナ禍苦境の公共交通へ思うこと

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

本来であれば、公共交通機関の利用に際し不具合等を指摘しつつ利用者保護の向上について提案すべきところであるが、まずは厳しい現状を鑑み公共交通機関の維持存続を最優先事項とすべきであり、安全確保をはかりながらも利用者サービスの一時停滞はやむを得ない考える。

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

<対応> 貴重なご意見ありがとうございます。

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

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

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

(中国運輸局)

<追加回答> 新型コロナウイルス感染症が未だ回復途上の状況に加え、燃料価格の高騰により、公共交通事業者非常に大きな影響が生じており、引き続き厳しい経営状況が続いています。

このような状況の中、国土交通省においては引き続き補正予算や自治体への地方創生臨時交付金を活用した支援策の呼びかけ等により事業者の感染防止対策や事業継続の支援を続けています。

鉄道分野においては、感染対策を考慮しつつ、デジタルスタンプラリーを実施することにより、鉄道に対する理解を深めるための行事を行っているところです。(別紙1参照)

バス分野においては、広島市内デルタエリアの220円運賃統一化などの利用促進策等の他、一部の事業者では運賃値上げにより経営改善を目指している状況にあります。

今後も、コロナの状況等を踏まえ、検討が必要であることを認識しているところです。

(中国運輸局)

09ストーリーMAP-B2ポスター

- 47 -

中国地方鉄道軌道MAP

鉄道開業150年特別企画

デジタルスタンプラリー

開催 2022年10月14日(金) ▶ 2023年1月31日(火)

日時

デジタルスタンプラリー参加の留意へ

デジタルスタンプラリー参加の際は、事前の申し込みや特別な手続きは必要ありません。

■2022年10月14日(金)～2023年1月31日(火)までの間、スタンプラリー参加スタンプラリースポットは各10点配点として、3箇所★駅、すなわち30点を獲得するとクリアになります。

★駅が5半ば50m圏内もスタンプ可能範囲としており、その範囲内に到着するとスタンプを押すことができます。

■他道で20名様に各鉄道事業者から5品の県産品が抽選で当たります！重宝としてご参加をお待ちしております！

中国5県の特産品 1万円分プレゼント (8名様)

中国5県(広東省、広西チワン族自治区、雲南省、貴州省、四川省)の特産品を1万円分プレゼントします。

デジタルスタンプラリーのお問合せ先

中国地区「鉄道の日」実行委員会
「デジタルスタンプラリー」事務局

☎082-263-0882

(JR西日本コミュニケーションズ 中国支社内)
受付時間 AM10:00～PM5:00 月曜～金曜日
(祝日及12/25～1/5を除く)
2022年10月14日(金)～
2023年1月31日(火)