

平成21年度公共輸送機関利用者の意見と対応

「鉄道関係」

列車の定時運行等の不能時の旅客に対する対応について

<提言> 北海道の冬期間等については、定刻通りや予め設定された通りの運行が不能な場合など、多々発生することは当然のことだが、そんな場合、旅客に対する変更のお知らせを徹底するため、下記のような事項を特に遵守して欲しい。

記

1. 途中打ち切りで行き先まで運行されない時は、予め関係乗車駅に掲示する。
2. 車内放送にて、その旨知らせる。
3. 上記1、2の場合、打ち切り駅からの乗り継ぎ列車の乗車ホーム、発車時刻等の乗り継ぎ方法を知らせる。

7月15日、千歳線上新札幌駅発17時頃発手稲行き（始発駅は不明）

白石駅を過ぎた頃に放送があったが、低音で良く聞き取れなかった。

札幌駅にて折り返し、岩見沢行きに変更。

札幌駅では、岩見沢行きの乗客が大勢ホームにて待ち、到着と同時に乗り込んできた。車内放送を聞きそびれた、他の乗客もいた。

ホームにいた係員に尋ねたが、乗り継ぎの答えは無かった。

当列車は、当時人身事故があったようで運転中止だったが、再開直後の運行であったようだ。

乗客の不満も、対応仕方次第で大きくならずに済むと考える。

考えられる、ごく単純なことも実施されなければ、非難の声も大きくなると思う。

（北海道 T）

新札幌駅への入り口の掲示について

<提言> 新札幌駅の中央口南側から駅改札口への案内掲示が、デパートのはエレベーターにもあるが、駅への掲示が見あたらない。

一度入れば判るものだが、初めての人は迷うばかりだ。

一考して欲しい。

（北海道 T）

電車混雑緩和のための車両増結について

<提言> 東北本線仙台駅発20時34分の電車は、福島行きの4両となっている。この電車は、福島からの学生及び通勤者の利用者が多く、途中、岩沼・大河原駅までは満車状況にある。

当該電車発車時刻以降の電車で仙台駅発21時26分の電車は、白石行きの車両が8両となっている。この電車は、岩沼駅から徐々に乗客が減り、大河原駅では満員が緩和され、白石駅ではガラ空きの状況で到着している。

このような乗客状況であるので、この電車 8 両から 1 ~ 2 両を減じて、20 時 34 分福島行きの混雑電車に、減じた 1 ~ 2 両を増結していただくことにより、乗客の帰りの疲れが解消されるのではないのでしょうか。 (東北)

<対応> ご意見ありがとうございます。

東北本線の仙台駅発 21 時 26 分の白石行きの列車は、8 両で運転し、翌日白石駅発 7 時 7 分の仙台行きの列車へ運用しています。白石駅発 7 時 7 分、仙台駅着 7 時 57 分の列車は、お客さまのご利用状況を勘案し、現在 8 両運転を行っています。

また、仙台駅発 20 時 34 分と仙台駅発 21 時 26 分に使用している車両は車種が異なることから、現在のところ連結した運転はできない状況です。

今回のご意見を参考に、今後もお客さまに快適にご利用していただけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。 (JR 東日本仙台支社)

無人駅への電光掲示板設置について

<提言> 東北本線の北白川駅及び東白川駅が無人駅となっている。事故、特に最近は春季の強風、夏季の豪雨等により電車の遅れが多発している。

この無人駅は通勤・通学者が多く利用しているので、事故等が発生した場合は、電車の運行状況連絡を図るため、電光掲示板を設置していただけないでしょうか。(電光掲示板により電車の運行状況を流す。) (東北)

<対応> ご意見ありがとうございます。

電光掲示板の設置につきましては、平成 17 年度北白川駅は改札上部ホーム側壁面に、また、東白川駅は改札上部待合室側壁面に設置し、お客さまへの情報提供を行っております。 (JR 東日本仙台支社)

禁煙について

<提言> 「JR 仙台駅構内は「全面禁煙」とされたい。」

毎日、2 番ホームを利用しているが、北側のホーム先端を喫煙スペースとしている。

6 両編成車両の場合、下り先頭の車両に並んでいる人たちと完全に重なり、受動喫煙となっている。他のホームも同じ状況。

鉄道管理者は、健康を守るため「煙害」を受けない権利を守るべきである。 (東北)

<対応> ご意見ありがとうございます。

駅については、2003 年(平成 15 年)5 月から施行されました「健康増進法」を機に、受動喫煙の防止という観点で、2004 年(平成 16 年)3 月から主な新幹線、特急列車停車駅のホームに喫煙ルームを設置しております。

また、在来線ホームにつきましては、お客さまへの影響が少ないホーム端等に喫煙所を設けて分煙化を図ってまいりました。仙台駅の 2 番線及び他のホームの喫煙箇所についても前記考え方に基づき設置したものであります。

今後もお客さまのご利用状況やご意見など勘案しながら、分煙の徹底に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 (JR 東日本仙台支社)

岩切駅の通路や階段について

<提言> 利用者が多いのに通路や階段が狭く古い。

何よりも大変なのは、お年寄り（高齢者）など足が不自由にもかかわらず、時間をかけて上り下りしなければならない。手を貸すような駅員さんも勿論いない。こういうところこそバリアフリー化を優先すべきではないか。（東北）

<対応> ご意見ありがとうございます。

岩切駅については、狭隘な地下通路しかなく、ご利用の皆さまにご迷惑をおかけしている現状について理解しております。しかしながら、地下通路の幅員が狭いことから、既存施設のままでエレベーターを設置することは難しい状況にあります。

そのため、仙台市が進めている南北自由通路整備事業に合わせて駅を橋上駅舎化し、ホームへのエレベーター設置を行っていくことで仙台市と現在下協議を行っております。

（ＪＲ東日本仙台支社）

異常信号による停車について

<提言> ＪＲ仙石線を利用している者です。

異常信号を感知し停車することが度々あります。ほとんど全てが東北本線であり、異常感知とのことです。

技術的な問題があるかと思いますが、解決してほしい。（東北）

<対応> ご意見ありがとうございます。

お客さまのご指摘の件ですが、乗務員は異常を感知しますと他の列車に異常を知らせる無線機器を操作し、他の列車を停止させる処置をとります。これにより、併発事故を防ぎ、また、無線を受信した乗務員は列車を停止させます。

仙石線は一部区間で東北本線と近接しており、受信する回数も多くなることが想定されます。現在、異常の際に列車を止める装置としていろいろ設置しておりますが、現在、前述した無線機器操作による処置が確実な状況でありますので、ご理解をお願いします。

（ＪＲ東日本仙台支社）

駅構内の水溜まりについて

<提言> 西塩釜駅は高架駅で無人駅です。最近、朝の限られた時間ではありますが、警備員を配置していただき安心しております。

しかし、雨が少し強く降ると、改札口を中心として水溜まりができます。構造物の劣化を早めると思いますが、利用者にも不便を与えています。早急に本格的な改修工事をお願いします。（東北）

<対応> ご意見ありがとうございます。

また、大変ご迷惑をお掛けしております。改札口の水溜まりの原因は、屋根の雨漏れと考え、これまで数回にわたり屋根の修繕工事を実施してきておりますが、大雨時の水溜まり発生防止に至っていないのが現状です。本駅舎は、建設後２７年が経過し、全体的な老朽化も進んでいることから、外壁等の屋根以外からの漏水も考えられますので大雨時に再度現場調査を行い、対策を検討してまいりますのでご理解をお願いいたします。

（ＪＲ東日本仙台支社）

常磐線の車両編成について

<提言>常磐線の20時台の電車が1本しかなく、1本前だと30分前、1本遅いと50分も間が空いてしまうのに、車両が4両しかなく、いつもギューギューの満員で、車内の雰囲気も悪い(イライラした感じ)。

これから厚着も多くなるので、せめて6両編成にしてほしい。(東北)

<対応>ご意見ありがとうございます。

常磐線においては、平成19年3月改正から順次新型車両を導入してまいりました。

車両数については、お客さまのご利用状況や新型車両導入にあわせ編成両数の見直しを行いました。それにより座席数の少ない状況になりましたが、車両自体の定員数は、立席を含め、以前より改善されています。

また、夕・夜間帯通勤通学時間帯の列車設定については、朝通勤時間帯と異なり、お客さまの選択が拡大することやお客さまのご利用状況から途中駅で降車されるなどを勘案し、列車の設定を行っております。ご理解とご協力をお願いいたします。

(JR東日本仙台支社)

ICカードの互換性について

<提言>近年、現金からプリペイドカード、そしてICカードへと交通機関の利用の形態が変化している。国鉄分割民営化されて6社になっている。東日本はSuica、西日本はICOCA、関東の民鉄はPASMOとなっているが、互換性がなく旅行者に不便であり、共通利用の促進を図りたい。(関東 O)

<対応>平素、「Suica」をご利用いただきまして誠にありがとうございます。当社が発行しております「Suica」につきましても、現在、当社の駅及び東京モノレール、東京臨海高速鉄道等、「Suica」を導入している事業者で利用可能であるほか、首都圏の民鉄で利用できる「PASMO」とも相互利用を実施しており、「Suica」または「PASMO」のどちらかで「首都圏を1枚で」ご利用できることを実現しています。

また、JR西日本が発行する「ICOCA」、JR東海の「TOICA」、JR北海道の「Kitaca」とも相互利用を実現しており、これらのカードがご利用できるエリアで「Suica」がご利用可能となっております。さらに2010年春にはJR九州の発行する「SUGOCA」、西日本鉄道の「nimoca」、福岡市交通局の「はやかけん」とも相互利用を開始する予定です。

このたび頂戴しましたご意見を踏まえ、相互利用サービスの実施内容・エリア等について、引き続きお客さまにお知らせすることに努めてまいりたいと存じます。

(JR東日本)

PASMOでは、2007年3月18日のサービス開始時に、Suicaグループの交通機関との相互利用を同時に始めております。

今後、Suica以外のICOCA・TOICAなどといった他エリアのICカードとの相互利用は、お客さまのニーズやその効果、費用面などを見極めながら、実施の是

非を含め慎重に検討を行ってまいります。

(P A S M O協議会)

J R新杉田駅について

<提言> J R新杉田駅とシーサイドライン新杉田駅は、アルカードという駅ビルの中にあり、更にその中の駅ビルから京急杉田駅への国道16号線を渡る跨線橋にも通じており、利用者が多い。J R改札口を出ての通路は商店があり、通路上にワゴンが出っ張り、最近は通路上に臨時売店が出たりしており、利用者が多い時間帯は通行もままならない。

このような場所の安全確保、通行の確保は、公共交通機関側とビル管理者にあるのではないかと。指導を願いたい。

(関東 O)

<対応> J R新杉田駅改札口前の通路は、駅ビル「アルカード新杉田」の店内通路でございますが、駅ご利用のお客さまの解放通路としてもご利用いただいております。同通路ご利用のお客さまに対する安全確保及び通行障害につきましては、駅ビルを運営している株式会社ジェイアール東日本都市開発を中心として、地元各行政機関のご指導を得ながら、入居テナントの指導及び設備の改善を図ってまいりました。

今回ご指摘をいただきました臨時販売等につきましては、今後とも駅ビル管理者とともに通勤・通学時間帯での営業見直しと併せ、各テナントに対しても区画内での営業を行うよう、指導を一層強化し、改善を図ってまいります。

(J R東日本)

女性専用車両の増車について

<提言> 朝の通勤時の京浜急行の品川行き快速電車の先頭車両を女性専用車両(小学生以下の幼児・高齢男性も利用可)で運行している。金沢文庫駅で8両編成の後ろに4両空車を増結するが、その先頭車両も女性専用にするにはできないか。

また、夕方の快速は品川始発だが、女性専用車両がないのはなぜか。

車内放送ではことさら弱者救済をしているような説明をしているが、朝だけの1両程度では...と思う。

女性専用車両に対し「皆様のご理解とご協力を」との放送はおかしく、「ご利用下さい」が良いと思う。

(関東 N)

<対応> 女性専用車両の導入は、車内混雑時において、痴漢にあう女性がいらしたことからスタートしており、現在は最混雑時間帯である平日朝ラッシュ時の1時間に本線と久里浜線を運行する品川行き上り快特で実施しております。

金沢文庫での増結4両に関して、その先頭車両を女性専用にするについては、中間車両を女性専用車にすることになり、乗車時のご案内上混乱を生じる可能性が高いこと、また朝ラッシュ時は、女性のお客様に加え、多くの男性のお客様にご利用いただいております。12両のうち2両を女性専用にするには、男性のお客様と女性専用車両をご利用されない女性のお客様に更なる混雑を与えることとなり、難しいと考えております。

夕ラッシュ時間帯への運用拡大については、朝ラッシュ時の方が、混雑率・迷惑行為の被害率が高いということ、また品川始発の快特の混雑率が比較的低いことなどから、現在考えておりません。

最後に、車内放送につきましては、女性専用車の運行は鉄道会社にて取り決めてはい

るものの強制力は無く、男性のお客様を中心に皆様のご理解とご協力のもとに運行させていただいておりますので、放送でもその旨お願いをしております。（京浜急行電鉄）

電車内携帯電話の扱いについて

<提言> 以前から各地の推進員から意見が出ていたが、確認をしたい。

どの電車でも「優先席付近では電源を切り、その他ではマナーモードにし通話をご遠慮下さい」の放送が駅を過ぎるごとに放送している。優先席にはペースメーカー等を付けた方が居り、機器に携帯電話の電波が影響すると聞いた。現実ほとんどがメール、ゲーム等を行っている。メール等は電波が飛ばないのだろうか。機器を付けた人は優先席のみと思っているのか。通話を禁じているのはうるさいためなのか。そうであるなら「車内の会話は隣に迷惑をかけないように」との注意をすべきではないか。

最近、車内で携帯電話使用を注意した男性が、若い女性に下車したとたんに腹いせか痴漢扱いされたとの記事があり、うかつなことが言えない時代であるので、車内での携帯電話の影響を確認してもらい、注意表示(ポスター)等で適切な対応をお願いしたい。

車内・ホームでの禁煙が浸透し、喫煙している者がいなくなったではないか。最終的には利用者のモラルの問題ではあるが。（関東 N）

<対応> 携帯電話の普及に伴い、使用マナーに関するお客様からのご意見ご要望も多数ございますが、「携帯電話の会話および使用マナーを不愉快に感じている」というご意見が大多数を占めております。

当社では、ペースメーカー等機器への影響を考え、優先席付近では電源をお切りいただき、それ以外の場所では他のお客様へのご迷惑を考慮し、マナーモードに切り替え、通話をご遠慮いただいているのが実情であり、周知方法として車内ステッカーを貼り、車掌がマナー放送を実施しております。

携帯電話のマナーにつきましては、「危険品の車内持込禁止」のように法律で定められていないこともあり、強制的にお客様の行動を制約することができません。

つきましてはお客様のモラルの問題であり、強制力の伴わない「マナー」に関して一企業としての施策も限界があるのが実情です。

今後も、さらにお客様にご理解を深めていただくため車内マナーの啓蒙活動に取り組んでまいりますので、事情ご賢察のうえ、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。（京浜急行電鉄）

車内放送について

<提言> JRを含めた車内案内放送が高齢になると聞き取りにくい場合が多いので、マイクの音量調整はもちろんのこと、停車中での案内とか、声の聞き取り易い女性の声による案内等の検討を願いたい。（関東 I）

<対応> 首都圏におきましては、山手線、中央線、京浜東北線、総武線、常磐線、湘南新宿ライン、東海道線（一部車両）、総武快速線・横須賀線などで自動放送を行っております。自動放送のアナウンスは、女性の声で行っており、一部の車両では、外の騒がしさに応じて自動放送の音量を上げる機能を備えております。また、今後導入していく新

型車両につきましては、自動放送の導入を検討してまいります。

車掌が手動で行う放送につきましては、発車前に車内放送の音量を確認してから行うよう指導しております。また、車内における情報提供につきましては、必要な情報を必要なお客様にご案内できるよう努めるとともに、車掌へは車内の状況を判断して放送するよう指導してまいります。

車内放送につきましては、多くのお客様から様々なご意見をいただいております。これまでもお客様からのご意見を参考として、内容を改善し、お客様からのご要望にお応えするよう努めてきたところでございますが、簡潔な車内放送、静かな車内空間を求めるご意見などもいただいております。なかなか全てのお客様にご満足いただくことができず申し訳なく存じます。このたびいただきましたご意見につきましては、今後の改善に向けた検討の際の参考とさせていただきますので、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
(JR東日本)

冷暖房について

<提言>冷房の季節となってきましたが、混雑している場合とお客が少ない場合でも同じ温度と風量で冷房を行っている車両が多い。(特にJRが目立つ)

適宜、冷房温度を調整願いたい。暖房も同じことがある。(関東 I)

<対応>弊社で使用しております車両は大きく分けて新型車両と旧型車両があり、新型車両は冷房・暖房の温度について首都圏の線区別に温度を設定しており、一年を通じて自動設定となっております。送風ファンの強弱と除湿についても自動で行っています。室内の温度・湿度や車内の混雑度・外気温度をセンサーで連続的に検知し、車内が一定の温度となるように車両毎に冷房・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、できるだけ快適な車内になるよう制御しております。車内混雑時の対応として、現在でも混雑時に空調の設定温度が自動的に低くなるよう制御しておりますが、乗車率による温度補正の幅を大きくするなどの検討を行っているところでございます。

一方、旧型車両については、車掌が冷房・暖房・送風ファンを車内の混雑状況や外気温等、考慮しながら「入」「切」を行っています。車掌には今後も外気温や車内の混雑状況等に注意し、快適な空調機器操作に努めるよう再度指導してまいります。

しかしながら、車内の温度につきましては「暑い」「寒い」と両方のご意見をいただいております。全てのお客さまに満足していただかず苦慮しているのが現状です。このたびのご意見を参考に、今後の自動空調について検討してまいりますと共に、車掌の空調取扱いについては、こまめに車内の状況を確認しながら操作するよう指導徹底を図ってまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
(JR東日本)

タバコの吸い殻について

<提言>タバコの吸い殻が駅の敷地内か敷地外が微妙なところに捨ててあるのが目立ち、見苦しい駅も多い。

ほとんどの人が、駅を利用する人だと思うので、鉄道会社においても、協力してその解決等を検討してもらいたい。
(関東 I)

<対応>弊社では、健康増進法の施行を機とする社会的な禁煙志向の高まりやお客策の声を踏まえ、さまざまな受動喫煙防止の取り組みを行ってまいりました。首都圏の駅においては平成16年3月より駅の喫煙所を原則ホーム端1箇所に集約するとともに、朝の通勤時間帯に禁煙タイムを実施し、受動喫煙防止を図ってまいりましたが、平成21年4月には首都圏の一定エリアにおいて喫煙所を撤去し、全面禁煙とさせていただきます。10月からさらに全面禁煙エリアを拡大いたします。

お客様には従前からタバコに関するマナーをお守りいただけるようポスター等で呼びかけるとともに、駅構内を清潔に保つべく清掃も行っているところでございますが、引き続き、タバコをはじめとするお客さまマナー向上の呼びかけを継続し、駅美化にも努めてまいります。ご理解のほどお願い申し上げます。(JR東日本)

JR根岸線 山手駅~大船駅について

<提言>それぞれの駅の改札口は、一箇所である。他の駅から乗車した客は利用した改札口によっては、降車の際には端から端まで歩くことになる。

高齢者・体の不自由な方には相当不便を与える。

例：根岸駅、磯子駅、山手駅

東西・南北に一箇所ずつの改札口はできないのか。または、中央に改札口を設けることはできないのか。(関東 K)

<対応>新しい改札口の設置につきましては、お客様のご利用状況のほか、改札口を作った際の駅前広場整備(主に自治体側の整備となります)やそれに合わせた自治体側で行う道路整備など、様々な事業が必要になります。そのため、当社としましては行政などの「まちづくり事業」の中で検討すべき事項と考えております。(JR東日本)

JR山手駅のバリアフリーについて

<提言>駅前に広場(ロータリー)がない、改札口から一般道路まで数メートルしかなく、朝夕の混雑時には、危険である。

バス・タクシーの専用乗降施設もなく、歩道と一般道路を利用している。(利用客は歩道に並んで待っている)

また、駅にはエレベーター・エスカレーターもなく高齢者・体の不自由な方に不便を与えている。

バリアフリーについては、欠点だらけである。(関東 K)

<対応>山手駅につきましては、バリアフリー整備対象駅と位置付けられており、検討を進めておりますが、駅の構造上大規模な改修となることから、現在、詳細な設計を進め、早期に着工できるよう目指しているところです。また、バリアフリー整備に合わせた駅周辺の交通環境の改善方策についても横浜市と共に検討を進めております。何卒、ご理解をお願いいたします。(JR東日本)

JR新杉田駅のエレベーターについて

<提言>新杉田駅は高架駅である。1階からは階段で上がり、改札口(2階)がある。さらに、改札口(2階)から階段で上がり3階のホームになる。

エレベーターは改札口内にあり、2階と3階の間を運行している。

高齢者・体の不自由な方は、エレベーターが1階から運行していないため、2階まで階段を上がり、エレベーターに乗っている。

1階に改札口がないことからこのような使い勝手の悪いエレベーターの設置になったと思われるが、利用者の立場になって1階から利用できるようにならないのか。

なお、バスについては、乗客に親切・丁寧である。運転も静かでやさしい。バリアフリーも行き届いている。 (関東 K)

<対応> 新杉田駅の改札外には、高架下の商業施設である「アルカード新杉田」管理のエレベーターが設置されており、駅をご利用のお客様にはこちらの設備をご利用していただくようご案内しております。ご理解とご協力をお願いいたします。 (JR東日本)

津田沼駅のホームの時刻表について

<提言> 津田沼駅のホームに時刻表があるが、その時刻表は、

【例】「総武線標準時刻表 快速」

となっていて、その下に直接、平日と休日の時刻表がある。

「総武線標準時刻表 快速」の下に「上り(東京方面)」とか「下り(千葉方面)」とか明記していただくわけにはいかないか。

時刻表の中の行き先を見れば判ることだが、初めて津田沼駅で乗車するお年寄りには不親切ではないかと考える。 (関東 M)

<対応> 津田沼駅では、コンコースの時刻表及びLED式の案内掲示機にて方面別の発車番線をご案内しております。このため、ホームの時刻表の上部には方面の記載はしてありませんでしたが、このたび頂戴したご意見をふまえ改善してまいります。

(JR東日本)

北陸本線乗り入れの七尾線車両の行き先表示と窓ガラスの汚れについて

<提言> 七尾線車両の本線乗り入れは、利便性からしてよいことと思います。これら車両の「行き先」表示のことですが、車両の前後には表示してありますが、車両側面には表示がありません。

出発駅では、ホーム案内を信用すればよいことなのですが、やはり不安から車掌等に確認してから乗っている状況です。

無人駅が多い七尾線でもそうであれば、上り電車か下り電車か分かりづらいのではないかと思います。

現に差し込み箇所がありますので、電光掲示方法とはいいませんが、表示板を作成する費用が掛かりますけれども、改善方お願いします。

もう一点、該車両全般ですが、窓ガラスが非常に「汚い」です。外側だと思いますが、鉄粉のような赤錆、水垢が付着し擦りガラスのようです。いかにも赤字で清掃費用も有りませんと言っているように見えます。

今般、観光誘致が叫ばれていますが、これではイメージダウンではないでしょうか。

JR西日本さん、特に金沢支社さんよろしく申し上げます。 (北陸信越 U)

<対応>七尾線の列車運行は下りは1本を除き全てが七尾行き、上りは一部の松任、小松行きを除き金沢行きとなっており、金沢到着までに行き先を車掌がご案内いたします。また、各駅のホームには時刻表に行き先を表示しております。これにより車両の行き先表示は前後のみの表示としております。

また、窓の清掃につきましては、車庫に入庫した際などに定期的実施しておりますが、特に汚れが目立つ場合には臨時に清掃を行い、快適な車両の提供に努めてまいりたいと思います。

今回のご意見につきましては、今後の貴重な参考とさせていただきますので、ご理解賜りますようお願いいたします。
(西日本旅客鉄道(株)金沢支社)

自動精算機の下の側溝について

<提言> JR中央線「春日井駅」の乗り越し自動精算機の下の側溝が格子状の蓋であるため、小銭を落としたとき側溝の中に入ってしまう恐れがある。

その部分だけでも何かで蓋をお願いできれば安心です。
(中部 Y)

地下鉄「名古屋港駅」のトイレの増設について

<提言>地下鉄名古屋港駅には、出口が北側に2番出口、南側に1番と3番出口の2か所が東西に分かれて設置されています。

しかし、トイレの設置につきましては北側の1か所のみで、南側には設置されていません。利用者の利便性の観点から是非南側にも設置をお願いしたい。

地下鉄開設当時は南側の乗降客は少なく、北側乗降客が殆どであったためあまり問題にならなかったと思いますが、ポートビルや南極観測船「ふじ」の新設、名古屋港水族館の開設等により、南側改札口の利用客、乗降客が従前と逆転し、通常でも通勤客などを含め乗降客は北側の5倍強(駅員の話)を占めているそうです。

名古屋みなと祭の花火大会は別として、ガーデンふ頭や水族館で行事が開催されたり、小学生等の遠足・社会見学・夏休みの期間中などは大変です。特に、小学生の子供たちやお年寄りに駅員の方々は大変ご苦労されているようです。

また、駅南側にトイレを設置するスペースが全くなければ別ですが、素人判断なので十分なスペースとは云えないかもしれませんが、トイレの設置は可能と思います。

(中部 Y)

<対応>現在は市バスターミナル側の北出入口コンコース内にトイレが設置されています。港側の地下鉄南出入口側にもイベント開催時や旅客流動の変化状況を勘案して、トイレ設置をとの要望ですが、トイレ設置にかかる利用者(住民)要望、管理方法、費用等々地下駅構内のみならず、公園、道路用地等を含め名古屋市が設置検討を行なうものと思いますので、ご意見としてお伝えしたいと思います。
(中部運輸局)

「季節臨時便」の増発について

<提言>毎年、同時期に開催される「九頭竜紅葉祭り」に、復帰したJR越美北線(九頭竜線)を利用(美山~九頭竜湖間)し、出かける機会がありました。

最近各駅に駐車場が設置してあり、最寄りの駅まで車で行き、鉄道等利用するには非常に便利になり、さらには乗務員の対応も親切・丁寧なものがあり、満員であったに

もかかわらず気持ちよく出かけることが出来ました。

しかしながら、ちょうど良いであろう帰りの便数が1本しかなく、この列車に乗るべく客数が膨れあがり、ホームにも入りきらない危険な状況でした。

おまけに乗車する際は、われ先とばかりの状態を利用者のほとんどが年配者と子供達が多かったせい、特に「危ないなあ」と感じられました。

また、車内で汚れたリュックを背負ったままの年配者も多く、本人達は気付いていないと思いますが、回りの人々は迷惑そうでした。

これからのスキーシーズン、夏はキャンプ等公共交通機関の利用促進と、さらなる観光客誘致のため、乗客マナーの徹底と「季節臨時便」の増便も一考かと思いましたが・・・。

(中部 K)

<対応> 利用者も事業者もマナー向上は共通の思いです。鉄道事業者においては、機会あるごとに注意喚起を呼びかけているものと認識しています。

また、臨時便の運行については、旅客動向、安全輸送を事業者において判断し運行されています。

(中部運輸局)

JRさん、朝の通勤電車のテロップチェックについて

<提言> 毎週二日、東海道線の興津駅から吉原駅までJRの電車を利用しています。

朝は興津を6時58分と早い時間ですが大変混んでいて、いつも吊革につかまって立っていますが、運がよければ「富士駅」から座れることもあります。

先日も吊革につかまって立っていたら、その日に限り新蒲原駅で前の座席の人がおり、「ラッキー」と思って早々座って本を読み始めました。

この時間の電車は時々出入り口のうえにテロップが流れる電車が走っており、当日もそうでした。

大体の感で「そろそろ吉原かな」と思ってテロップをみたら、「次は東田子の浦」となっており「しまった、乗り越してしまった」と、本を読むのをやめて折り返しの電車の時間を調べていたら、車内放送で「次は、吉原」と言っていました。

外の景色を見たらなるほど見慣れた景色だったので、ほっとして無事吉原駅で下車できました。

吉原駅のホームには高齢の係員がいたので、テロップの間違いを指摘したら走って車掌のところに行ったので訂正してくれたものと思います。

何時も乗客は通勤の人が学生さんですが、もしかしたら初めて乗る旅行者等もいるかも知れず、東田子の浦で下車するつもりがテロップを見て吉原で降りてしまう人が出てしまうかも知れませんが、車掌さん「テロップのチェック」もよろしく願いいたします。

(中部 T)

<対応> ご指摘については、JR 東海静岡支社に申し伝え今後の指導方依頼いたします。

(中部運輸局)

鉄道利用者への車中等でのモラルの啓蒙促進について

<提言>

- ・携帯電話の使用（通話の禁止、マナーモードの設定等）について
- ・ヘッドホンの使用（ボリュームの程度）について

・快適利用への協力要請（ドア付近での「たむろ」による車内への通行障害の排除）
について

・乗降分離駅でのその徹底について（中部 N）

<対応>一部の不適切な利用者マナーにより不快な思いをする。利用者も事業者もマナー向上は共通の思いであります。

また、参考までに、日本民営鉄道協会の調査によりますと、大手民鉄の鉄道駅等における暴力行為や迷惑行為については、平成15年度の124件に対し、平成20年度には236件と大幅に増加しています。この数字にはJR各社、地域の鉄道分は含まれていませんので、これらも含めると相当数にのぼるものと考えられます。鉄道事業者においては、機会あるごとに注意喚起を呼びかけているものと認識していますが、鉄道を安心して利用いただくためには、利用者モラルの確保など鉄道車両内の環境整備も重要となりますので、引き続き関係者等と連携し、対応していきたいと考えていますので、皆様方のご協力もお願いしたいと思います。（中部運輸局）

乗客のマナーと地下鉄のゴミ箱について

<提言>乗客のマナー向上、危険防止について「耳障り」なほどの努力がなされている。世相とはいえ、スマートな注意喚起を期待します。

また、名古屋市営地下鉄のホームからはゴミ箱が撤去されていますが、駅構内においては配置されています。

主旨からして、全面撤去すべきではないでしょうか。（中部 K）

<対応>乗客のマナー向上については前述のとおりです。

テロ対策および犯罪の未然防止のため、駅係員・乗務員ならびに警備員による駅構内や車内等の巡回強化など自主警備の一層の徹底等について関係省庁連携のうえ、より警戒・警備の強化を要請したところですが、こうしたことから駅構内のゴミ箱撤去がされていますが、駅係員等が監視可能な場所には利用者の要望もありゴミ箱を設置している駅もあると聞いています。（中部運輸局）

名鉄津島線青塚駅のトイレ設置について

<提言>今年の夏、やっと設置され利用者の利便向上が図られた。週一回程度当該駅を利用するが、清潔が保たれていて非常によい。（中部 G）

<対応>青塚駅のトイレは、近隣住民（利用者）の強い要望を受け、名鉄が鉄道用地を提供して地元自治体（津島市）が設置、管理しています。平成21年8月22日使用開始されたと聞いています。ご意見ありがとうございます。（中部運輸局）

JR鳳駅の改札室駅員の対応について

<提言>10月4日（日曜日）の7時30分ごろ、JR鳳駅の改札口を出ようとしていたところ、改札室から外に出て「おはようございます」、「ご乗車ありがとうございます」と利用者に声を掛けている駅員がいた。

駅員が改札室の外に出ていることから、利用者が駅員に色々と尋ねやすく、駅員も親切に答えているのを見て、気持ちよかった。

改札室にしか駅員がいなければ、駅員に聞きづらいのみならず、不親切に感じる利用

者もいるものと感じられることから、今後も改札室から対応するのではなく、1人でも外に出て対応して頂きたい。(近畿 H)

踏切道遮断時間確定に心理学的要素の導入について

<提言> この意見については平成21年度(2月送付分)にも挙がっていましたが、私もこれに関連した意見と要望をさせていただきます。

先日、大和路線のある踏切で、自転車に乗っていた子供が「おっちゃん、この踏切時間、長いなあ」とブツブツ言いながら苛々していましたが、確かにJR西日本の踏切道では遮断機が下りている時間が長くなっているように感じられます。寒風吹き荒ぶ中、私も苛立つことが多く(このまま自転車で突っ走ったるか!)と思うくらいです。

ことに、列車 駅 踏切 **踏切**という位置関係にあるときでも、駅向こうからやって来る列車が駅に停車するかなり前からカンカン鳴り遮断機が下りてきます。それぞれの間の距離にもよりますが、駅に停車してからか発車する時点でも十分安全上の余裕があるようにも思われます。あまり待ち時間が長いとつい無謀な行動に出てしまうこともなきにしもあらずなため、却って危険ではないでしょうか。

そこで、踏切道場所にもよるでしょうが、踏切道遮断待ち時間を確定する前に心理学的なアセスメントを実施したうえ、いくつかの状況パターンに応じた標準的待ち時間を割り出しては如何でしょうか。もし、現在これを行っていないのならば、有効な手段ではと考えられますので、JRに限らず各鉄道会社に対し一つの案として提案させていただきたく思います。(近畿 Y)

JR西の安全改善策のさらなる公表とわかり易いものを

<提言> あの痛ましいJR福知山線脱線後、JRの駅や車内では乗客に安心してもらうためか、現在、駅構内や車内に「リスクアセスメント」によるカント(Cant)改善と衝撃吸収構造等を施した新型近郊形車両(225系)導入に関する掲示がなされていますが、これらは大きな改善策として評価すべきことと思います。

しかしながら、私の目にしたところでは、これ以外に見当たらず、この2年間一向に変わっていません。外にも日常的に実施された改善策があるはずですが、主立ったもので、もっとあらゆる改善策全てについて公表していただきたく思います。

なお、そのカント改善内容についての説明は、ハード面のためか専門的で読む気がしません。一般人には理屈よりも結論だけを解り易く表示するだけでよいと思われるのですが・・・。

また、乗客安全のための社員教育やサービス向上などのソフト面で実施した改善策についても知りたいと思います。(近畿 Y)

乗客の乗降時マナーの改善指導について

<提言> 利用者の乗降時のマナーが悪く、扉が開くと同時に乗車してくるのが常態になっている。

以前はJRでもマナー遵守の指導、要請を行っていたが、現在はすべて利用客まかせになっている。

基本的にホーム要員の削減が原因と思われるが、客同士のトラブルも発生しており、ホームの安全管理上からも会社側の責任ある対応が必要。(神戸 I)

遅延情報を迅速かつ正確に

<提言> ダイヤに乱れが生じた時、事前の知らせがないまま、到着時間になってアナウンスされることが多くなっている。

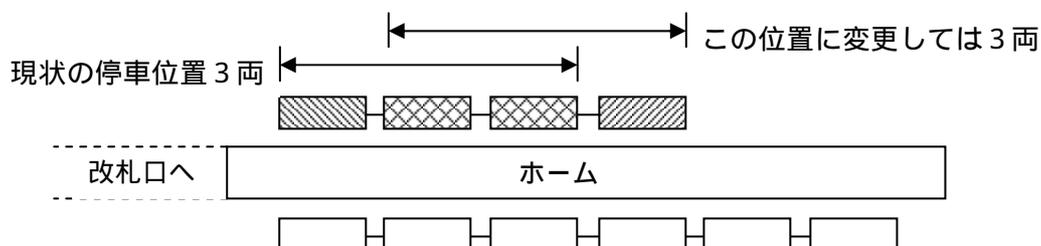
「お急ぎのところご迷惑をおかけします、後しばらくお待ち下さい」のような杓子定規な情報より、利用者が知りたいのは、原因と利用駅に到着する時間である。

ダイヤに合わせ、乗り遅れないよう事前にホームで待っている利用客の気持ちに見合う、正確で迅速な情報提供が必要。(神戸 I)

電車の停車位置について

<提言> 山陽電鉄の須磨駅、東二見駅、高砂駅はいずれも普通電車と特急電車の乗換駅で、またプラットホームの出入り口は東側一方の駅であります。3両編成の普通電車は東側に停車し、6両編成の特急電車はホーム全体に停車するため、西側車両すなわち下りでは1両目から3両目まで、上りでは4両目から6両目までの乗降客は乗り換えに不便であります。当該駅での乗降客は改札に近い方が便利ではあるが1両目、また6両目の乗り換え客も多いので、1両分ぐらいホーム中央よりに停車していただければ乗り換え客も便利となり、また、車内の混雑の分散化になるのではないのでしょうか。

普通電車停車位置



(神戸 N)

特急電車位置 6両

IC乗車券専用自動改札機の表示の改善

<提言> JR神戸線を利用して通勤している者です。最近各駅でIC乗車券専用の改札機が導入されていますが、専用であることの表示は改札機直前の床面のみとなっている。混雑時には改札機の前まで行かないと専用であることが判らないため、IC乗車券以外の乗客は隣へ割り込むこととなり、トラブルも発生している。遠くから見える判りやすい表示と、放送による案内が必要である。

また、IC乗車券専用改札機の導入の意図がよく分かりません。かえって非効率ではないのでしょうか。(神戸 F)

電車の乗車マナーについて

<提言> 高松琴平電気鉄道長尾線において、高松E高校の一部女子高生は座席にバッグ等を置き占領しています。車内放送だけでなく、四国運輸局等も「マナーアップキャンペーン」等を実施の際は、県教育委員会、各高校に周知、協力、ポスターの掲示を要請しては如何でしょうか。

他の事業者、線については分かりませんが、高校生は割安の通学定期乗車しているのに、他の乗客に比べ全体的にマナーが悪いと感じます。また、大声で喋ったり、髪をといたり、男子生徒よりも女子生徒の方がマナーの悪さがより多く見受けられます。

(四国 Y)

J R 四国にも電子マネーの導入を

<提言> かざすだけで改札を通れるICカードの乗車券の導入が昨秋以降、北海道旅客鉄道や九州旅客鉄道で発行を始めました。

北海道旅客鉄道はKitaca、九州旅客鉄道はSUICOAいずれも乗車券以外に買い物からレジャーまで現金に代わる手軽な決済手段として広がっております。

新聞によると2008年度の決済額(鉄道利用を除く)は前年度比6割増の1兆円超になり、第二の財布として生活の隅々に浸透しております。

J R 東日本のSuicaの発行枚数は2500万枚、首都圏以外に地方の方も購入しております。

私も勤務していたときはSuicaを購入して東京出張の折、羽田空港からモノレール、京浜急行に乗車でき大変便利でした。

また関西に出かけたときもJ R 西日本(ICOCA)のカードを使わずJ R 東日本のSuicaで新大阪駅から神戸三宮駅間を利用でき、その便利さを感じております。

しかしながらJ R 四国にはまだ導入されておられません。J R 西日本(ICOCA)が岡山駅から児島駅使用できますので、J R 四国に導入されればマリ linerが電子マネーで利用できます。

会社の経営状況もあろうと思いますが、なにぶんの検討をお願い申し上げます。

(四国 M)

路線別・列車別・駅別の時刻表について

<提言> 高松から善通寺に行くことになり、J R 高松駅に行った。発着時刻を知るために時刻表をさがしたが、高松駅の出発時刻表はあるが多度津駅から土讃線の乗り換え時間や善通寺駅の到着時間が分からない。以前は土讃線、予讃線など路線別に列車別、駅別の発着時刻表が壁に大きく貼って表示されていて一目瞭然にわかったが、いつの間にかなくなっていた。駅の案内所に聞いてもないという。運賃表については路線にそって各駅別に大きく表示されているのに、発着時刻については肝心の駅別の発着時刻がわからないのでは、利用するものにとって大変不便である。路線の駅ごとの発着時刻についてもよくわかるように大きく表示してもらいたい。

(四国)

<対応> 平素はJ R 四国をご利用くださいますありがとうございます。

高松駅の発車時刻表につきましては、方面別にお客さまの見やすい高さに掲出しております。

ご指摘の、全列車の各駅到着時刻、乗換時刻等の掲出は、情報量が大変多くなる事と、それに伴う掲出スペース等の問題から現在計画はありません。

ご利用の列車の各駅の到着時刻、接続等のご案内につきましては、恐れ入りますが、鉄道案内所等で駅係員にお尋ねいただくか、各窓口に備え付けの大型時刻表をご参照下さい。

なお、弊社ホームページの「駅コミ（アドレス <http://www.jr-eki.com/index.html>）」の中の「路線別時刻表」からも各線区の時刻表を確認できますのでご利用下さい。

今後ともJR四国をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。（四国旅客鉄道）

車内の温度調整について

<提言> 特急ソニックを利用することが多いが、もう少し冷暖房の温度調整に気を配ってほしい。特に、大分から博多まで乗車する場合、夏場でも雨や曇りの日は冷気が車両内の下部に滞り、風邪を引きそうになるほどである。また、逆に冬の寒い時期は暖気が車内上部に滞り、足下が冷えてしまい眠ることもできない時がある。車掌は乗客の身になって臨機応変に対応してもらいたい。（九州 O）

<対応> お客さまに不快な思いをさせましたこととお詫び申し上げます。

特急列車の空調につきましては、車掌が各車両の温度を確認するとともに、必要に応じてお客さまにお声かけするなど、快適な車内温度の維持に努めておりますが、空調に関するご要望等がありましたら、乗務員へお声をお掛け下さい。

また、今後も車掌の車内巡回時などに特段の注意を払い、お客さまに快適に車内を過ごしていただけるよう努めて参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。（JR九州）

特急と各駅停車の乗り継ぎについて

<提言> 特急と各駅停車の乗り継ぎについて、大分駅からの上りは連絡されているが、下りは連絡が良くない。また、特に宮崎方面の上下線とも特急と各駅停車の連絡は20～30分待ちが当たり前となっている。（九州 O）

<対応> ご意見ありがとうございます。列車の本数や時刻の設定は、お客さまのご利用状況等を勘案して設定しており、特急列車と普通列車のお乗り換えにつきましては、特急列車の各停車駅において可能な限りご利用しやすいダイヤ設定に努めておりますが、今後のダイヤ改正時の参考とさせていただきますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。（JR九州）

乗降客のマナーアップ運動の推進について

<提言> 特に高校生を含め最近の若者たちの多くは、手荷物を網棚に置くことをしないで足元に置いたり隣の座席に置いている。

また、ジュースや食べ物のカス、ゴミ等を散らかしてそのままにして降りていく。駅に停車後の乗降についても、降車する人を待たずに乗り込んできたり目に余る状態であ

る。たまに、特急電車では携帯電話のマナー等について車内放送しているが、学生が多い各駅停車の電車の方を対象に、車内を巡回するなど重点的にやるべきではないか。

(九州 O)

<対応> お客さまに不快な思いをさせましたこととお詫び申し上げます。

列車をご利用のお客さまのマナーにつきましては、平成20年度から毎週月曜日を「さわやかマナーの日」として駅や車内における放送やポスターでマナーアップの呼びかけを行うとともに、新学期の開始時期にあわせて社員が列車に乗り込み、車内パトロールを行うなど取り組んでおり、今後もこの取り組みを継続してマナーアップのご協力をお願いして参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。(JR九州)

黒崎駅前のデッキの舗装について

<提言> 黒崎駅前(2階)は、冬場は凍結し非常に危険であった。

舗装をノンスリップの材質に変更すべきではないでしょうか。(九州 Y)

<対応> 「黒崎駅前のデッキ」については、建設後約20年が経過し、施設の老朽化が進んでいるため、デッキリニューアルを計画しています。

整備にあたっては、地域の方々の意見を伺いながら、景観に配慮した整備を行っていくことにしています。

ご要望のノンスリップの材質の舗装につきましては、地域の方からも同様なご要望が出ており、滑りにくい素材のものを使用するなど、安全に配慮した舗装について検討を行っているところです。(北九州市)

「バス関係」

始発停留所での乗車改善要望について

<提言> 中央バスの西51(市立病院経由)を利用している者です。

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

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

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

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

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

そこで、提案

3ヶ所の停留所を2ヶ所にし、かつ共通停留所とすべき。

使用できない3ヶ所の停留所を使用できる2ヶ所の停留所にするすることで、利用客にとって「ひとに優しい停留所」となるのではないのでしょうか？

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

(北海道 K)

低床バスの運行ダイヤについて(西51)

<提言>身障者に優しいバスとして導入されたバスですが、夕方の帰宅ラッシュ時にこのバスのダイヤが組まれていることに問題がないだろうか？

というのは、乗車定員も非常に少ないなど効率が悪く、ラッシュ時に運行するには増便等の輸送力を考慮した運行ダイヤへ見直すべきではないのでしょうか？

また、低床バスは、床がフラットでないことに加え、降車口付近が構造的に狭隘のため混雑しやすい面があり、特に降車の際に不便である。今後、利用し易いバスの開発等についてメーカー側へ更なる改善の働きかけが必要ではないか。(北海道 K)

バス事業者と市民バスとの連携について

<提言>仙南地区の白石は、現在、ミヤコーバス及び白石市民バスにより連携をとりながらバスが運行しており、特に要望等はない。(東北)

<対応>コミュニティバスは、路線バスの補完的な役割を果たす存在であり、路線バスと一体となって地域交通ネットワークを構築するものであり、今度とも地域住民の利便性向上に資するため当局としても出来る限り支援して参ります。(東北運輸局)

高速バスへの乗降について

<提言>仙台～東京間等の高速バスがある。以前は、白石駅前乗降ができたが、現在はなくなった。

若者は新幹線より運賃が安くすむ、高速バスを利用したい者が多いと聞いている。再度、白石駅前からの乗降を復活してほしい。(東北)

<対応>乗合バス事業は、平成12年10月に道路運送法が改正され、路線ごとの免許制からバス事業の許可制となり、参入を制限していた需給調整規制を廃止し競争を促進するとともに、上限運賃認可・実施運賃届出制等事業制度の変更となり、平成14年2月1日より施行されました。

この結果、採算を度外視し相次ぐ値下げにより価格破壊競争が激化しているのに加え、原油高騰の影響等により収支状況が悪化し、さらに乗車効率の低下等により採算ラインを大きく割り込んでいる状況に至っております。

当該路線はこれ以上の維持が困難であることから、平成21年1月31日に「白石駅

前」停留所を廃止し同時に路線も廃止いたしました。

今日においても運賃値下げが続いており、厳しい現状です。白石駅前停留所についてはご要望に応えるべく努力して参りますので、お客様のご理解をよろしくお願い致します。
(東北急行バス)

アエル前(仙台駅北口)停留所について

<提言>バスから降りる時、停留所横づけで降りることが少ない。

いつも停留所の周辺にタクシー、あるいは一般車が停車しており、車道で下車となるため危険である。

バス停の認識がない。目立たない停留所である。周辺が自転車の駐輪場と化しており、停留所が埋もれているようである。停留所として確立させてほしい。
(東北)

<対応>仙台駅北口バス停留所周辺は、人・車の往来が最も激しいところであり、バス停のそばには駐輪台数は少ないが、仙台市営のラック式の駐輪場及び地下駐輪場があります。バス利用者が安全・安心して利用できるように車の路上駐停車両及び自転車の駐輪について、関係機関に会議等機会をた捉え改善を働きかけて参りたいと思います。

(東北運輸局)

乗客マナーについて

<提言>最近、iPodなどヘッドホンからの音漏れや大声で話したり、混んでいるにもかかわらず荷物を置いて、座席を占領するなど、マナーの悪い人が見受けられるので、車内アナウンスや車内ポスターなどで注意喚起をお願いしたい。
(東北)

<対応>現在、快適な車内空間でバスを利用して頂くため、バス事業者は座席の譲り、携帯電話の使用等最低限のマナーについて車内アナウンスや車内ポスター等で協力を呼びかけているところです。

ご意見のございました行為への対策について、宮城県バス協会(東北バス協議会)と今後相談して参りたいと思います。
(東北運輸局)

利用者マナー向上のため一定のペナルティ徴収の提案ですが、まずは、社会全体で改善していくことが肝要と思います。
(中部運輸局)

ノンステップバスの導入について

<提言>日中になると、高齢者のバス乗車率が高くなり、ノンステップバスを除くバスへの乗車など、高齢者の方々が苦勞しており、特に荷物があると大変困難な状況にある。

ノンステップバスを増やせば問題解決となる訳ですが、経営的にも厳しい地方のバス業者にとっては、ノンステップバスの車両価格は高く、購入は難しいとのこと。

国の施策により高齢者にやさしいノンステップバスの導入率を上げることはできないだろうか。
(東北)

<対応>ご指摘のとおり、東北で多数運行されているツーステップバスにおいて、高齢者の方はとりわけ、荷物を持っての乗り降りの場合など、ノンステップバスに比べて苦勞されている状況があります。また、ベビーカーを使用している小さな子供連れの方もツーステップバスだと乗降が困難であり、それが2人の子供連れで重たい買い物袋があ

るとなると、女性一人では速やかな乗降がほとんど不可能となります。これは東北運輸局が本年9月に職員向けのバリアフリー教室で、ノンステップバスであれば高齢者や障害者、更にはベビーカーを使っている子育て中の方々にとって乗降が大変楽になること、ツーステップバスでは困難があることを職員自らが体験しています。このため、東北運輸局はバリアフリーやユニバーサルデザインの普及の観点で、ノンステップバスの導入促進が極めて重要と考えて、現在これに力を入れて取り組んでいるところです。

しかしながら、経営的に厳しい状況が続く地方の乗合バス事業者にとって、ノンステップバスを新車で購入することが、経営的に大変難しいということも事実です。東北運輸局では、平成21年5月～6月に東北の乗合バス総車両数約5,000台の96%を占める主要20事業者に導入促進を働きかけ、あわせて18の関係自治体に地域的な取組を進めるよう働きかけを行いました。その結果、東北においては高齢車両の代替えは、中古車両でしかできないバス事業者が多く、ノンステップバスの中古車両が現在ほとんど無いことが、導入が進まない背景であることが、多くのバス事業者から説明されたところです。このため、東北運輸局では、「国土交通省バリアフリー推進本部」(平成21年6月24日設置)で今後検討する新たな支援策策定に貢献できるよう、このような東北地区のバス事業者の実態を整理して国土交通省の関係部局にも情報提供をしたところです。

さらに平成21年10月には、同年9月末に国土交通省から公表されたノンステップバスの普及状況に関する資料を関係自治体に連絡するとともに、再度、ノンステップバスの導入促進に関して地域的な取組を要請しました。また、バス事業者が正しい知識を持たないで導入に前向きでない反応があるため、平成21年11月に乗合バス事業者20社に対し、ノンステップバスとワンステップバスの最低地上高さは、同一型式の場合は同じであることを示す資料を、ノンステップバスの普及状況とともに送付し、ノンステップバスの導入について正しい情報に基づいて適切な対応をするように促しました。さらに、中古のノンステップバス導入を進めるために必要な今後の措置についてヒヤリング調査を行ったところです。

前述しましたとおり、乗合バス事業者は、利用者の減少で大変厳しい経営環境にあり補助メニューを活用しても新車購入することが困難な状況となっており、また、各補助も自治体との協調補助となっておりますが、財政難のため協調補助に応じられない自治体もあります。

東北運輸局では、高齢者、障害者、子育て世代を含む全ての人にやさしいノンステップバスの導入促進のために、引き続き、情報収集及び情報提供を進め、国の施策や自治体における地域的な取組強化、並びに、乗合バス事業者による導入促進に貢献していきたいと考えております。今後は、市民の方々からの強い要請も重要と考えておりますので、今般、貴重なご意見を頂きましたことに、心より感謝申し上げます。(東北運輸局)

新規バス路線について

<提言> 現在、利府町の青葉台、花園、しらかし台、緑が丘、菅谷5団地からのバス路

線は利府駅行きしかないので、「グランディ 2 1 宮城県総合運動公園」経由の岩切駅行きのバス運行を検討して欲しい。(東北)

<対応> 利府町内の路線バスは、現在のところ全て利府駅結節となっております。仙台方面へ通勤その他で移動する方も多く、便利な岩切駅に結節する路線が欲しいという要望は、かねてより多く寄せられております。

しかし、そうした場合、

利府駅発着路線も完全になくすわけにはいかないため、一部の便を利府から岩切に移すと、発着地が分散することによる不便さが生じる(時間帯によって岩切・利府を使い分ける必要が出る)。

岩切駅～各団地間のほうが、利府駅～各団地間より距離が長いため、現行の車両数・乗務員数では、現在と同じ運行本数を確保できない。

という問題点があります。

また、利府町役場からは、利府駅の利用促進のため、路線バスは利府駅発着で運行して欲しいという要望をされており、岩切駅発着路線の開設は、町の理解が得られる状況にもありません。

以上の理由により、岩切発着路線は今後の検討課題としては捉えておりますが、具体的な計画段階にはないことをご理解頂きたいと思っております。(ミヤコーバス)

コミュニティバスの増便について

<提言> JR 綾瀬駅から区役所経由東武西新井駅まで運行されているコミュニティバスの運行回数を、7時台及び8時台に限って、1～2便位増やしていただきたい。

理由としては、区立11中前としての停留所があるので、中学生が多く乗っており、また、老人も意外と多いため混雑している。(関東 I)

<対応> 日頃は運輸行政にご理解、ご協力いただきありがとうございます。ご意見について、下記のとおり回答します。

当該系統は、足立区のコミュニティバス(はるかぜ)でございまして、運行主体が自治体であり、事業者の判断により運行しているものとは異なります。使用車両は狭隘道路があり、通常より小さい小型バスでの運行になっており、輸送力も大きくはございません。

今回のご意見につきましては、機会を捉えて、自治体若しくは事業者に伝えることといたします。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。(関東運輸局)

雨天用のバス時刻表の増設について

<提言> JR 金町駅北口から西水元まで運行されている京成バスで、雨天等の時に金町駅に向かう場合、途中から混んで乗れない場合が多くあるため、雨天用の時刻表を増設していただきたい。(雨天用として本数を増やす。)

なお、聞くところによると、荒川区内及び横浜市には、雨天用の時刻表が設けられ、活用されているとのこと。(関東 I)

<対応>日頃は運輸行政にご理解、ご協力いただきありがとうございます。ご意見について、下記のとおり回答します。

雨の日ダイヤについては、事業者側の予備乗務員及び予備車両の確保状況によって対応可能かどうか、また、どの路線を増回するかについては事業者の判断によるところと考えます。

事業者によっては、増回をしないまでも非常に混雑する路線においては続行便で対応しているところもあるようです。

今回のご意見は、事業者が特定されておりますので当該事業者に機会を捉えてお伝えします。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。 (関東運輸局)

バス停留所の整備について

<提言>横浜中心部は、最近バス停留所が屋根雨よけ椅子等が整備されてきているが、そのような整備が本来必要な、住民が高齢化してきている郊外団地での整備をして欲しい。 (関東 ○)

<対応>日頃は運輸行政にご理解、ご協力いただきありがとうございます。ご意見について、下記のとおり回答します。

最近のバス停留所は、上屋付き、広告付き又はバスロケーションシステム導入停留所等多様化してきております。行政としては当該施設の設置については、自治体との協調補助(自動車事故対策費補助金)の対象としてバス事業者へ補助事業を行っているところ です。

基本的に停留所の設置場所及び施設整備については、バス事業者の任意となっております。バス事業者は、設置予定場所のスペースや道路管理者への調整他様々な事項から設置を判断し計画を立てていると思われま す。

今回、ご意見があった内容については補助制度も併せて、各バス事業者へ機会を捉えて伝えることといたします。

貴重なご意見ありがとうございました。 (関東運輸局)

バリアフリー社会に対応した公共交通機関とインフラ整備の推進について

<提言>最近、行政機関やNPOなどにおいて交通バリアフリーに関する啓発活動が盛んに行われ、一般社会においてもその意識はかなり浸透してきており、並行してソフト・ハード両面とも改善がされてきている。

近年のバス交通は、車両購入補助制度を活用したバリアフリー対応型車両の導入に各事業者は積極的に取り組み、保有車両に対する導入比率も高く、社会が求める公共交通機関としての使命と役割に一定の評価がされている。

バリアフリー交通は、ソフト・ハード(インフラ)整備が一体的且つ並行して取り組むことが重要であり、とりわけ公共交通機関(バス)が発達し、利用度が高い都市部においては、その重要性は高い。

街中における交通施設等ではハード面(インフラ)のバリアフリー化は徐々に整備し

つつあるが、それが対応型車両導入より立ち後れている事実は否めず、一体的な取り組みが重要なことを考えると、ハード面（バス停のバリアフリー対応化）の一層の整備拡充を図り、バリアフリー交通社会の向上に努めていただくことを期待したい。

バリアフリー交通社会に対応したインフラ整備には、多額の財政支出を伴うが、これから進む急激な高齢化社会を迎え、関係者が連携し、的確且つ着実に推進することを望みたい。

（北陸信越 K）

観光バス運転手は安全運行に専念を！

<提言>平成21年9月上旬、北海道の友人ご夫妻が、二泊三日の予定で佐渡観光ツアーで来県したのを機に、最終日の束の間を利用して再会できた。

久し振りの再会で話が弾んだ後、初の佐渡観光について尋ねたところ、天候に恵まれ、佐渡の歴史や文化にも触れることができ、楽しく感心することが多々あったようである。

話を聞いていて友人が感心した中の一つに、観光バスの運転手が走行中に佐渡民謡を歌ってくれたことが不安を覚えた。

全国的に観光需要が低迷しているが、特に佐渡は顕著であり、少しでも喜んでもらいたいという運転手の気持ちは容易に理解できるものの、公共輸送機関の使命である「安全」を考えた場合、運転手の最善のサービスは、安全運転であることを自覚し、走行中のこれらのサービスはバスガイドに任せ、運転手は安全運行に専念すべきであると思う。

折から新潟県では、本年度を「大観光交流年」と位置付け、トキめき国体、水と土の芸術祭、食の陣など多彩な行事を開催し、新潟県を訪れる多くの人に、食と文化を楽しんでもらう観光振興、地域活性化などに取り組んでいる最中でもある。

従って、公共輸送機関に携わるすべての企業、従業員（社員）は、危険を伴う恐れのある過剰な行為は、厳に慎み、安全で良質なサービスの提供に努められることを望みたい。

（北陸信越）

<対応> ご意見ありがとうございました。

ご指摘のように公共輸送機関の使命は「安全」「安心」であり、運転手の最善のサービスは安全運転であると思います。

今回の運転手の佐渡民謡サービスについては、その時の状況や様子が分かりませんので一概には判断できませんが、実際にご利用されたご友人夫妻が不安を感じた様子はないようですので懸念するほどではなかったのではと推測するところです。

しかし、ご指摘のありましたように過剰なサービスにより、「安全」「安心」が損なわれるのはあってはならない行為と認識しております。

当運輸局といたしましても、公共交通における輸送の安全は、最も重要かつ優先すべき課題と位置付け、今後も指導を行っていきたいと思います。

（北陸信越運輸局）

バス車内の事故防止について

<提言>私は月に5～6回市交バス、岐阜バスを利用します。

どの地域も同じだと思いますが、後乗り前降りの車両の場合、乗車後、空席があるにもかかわらず、そのまま降車口または運転手席横まで進み、立ったまま中には荷物があ

るため握り棒にもつかまらないで乗車している利用者をよく見かけます。

降者客の邪魔になるだけでなく、急ブレーキ時には転倒事故にもつながり大変危険だといつも心配しています。

乗務員の方は事故防止のため、空席がある場合は着席するよう呼びかけてはいかがでしょうか。 (中部 K)

<対応> 旅客の安全確保のなかで、発車の際には、客が座っているかてすり等で姿勢を確保されていることを確認して発車するよう運転者に徹底しているが、立っている客に対しては客が高齢者であったり、空席が多いような場合には呼びかけをするなど状況に応じて対応している。 (市バス、岐阜バス)

車内事故防止、混雑防止等の観点から座席の活用は重要であり、事業者が運転者に対し指導する運行の安全確保、旅客の安全確保のなかで運転者も留意して運転をしているものと理解していますが、車内事故も発生していること等からさらに旅客の安全確保や、他の利用客の迷惑にならないためにも着席やてすりにつかまるとの呼びかけをしていくよう機会を捉えて他事業者も含めて伝えたいと考えています。 (中部運輸局)

関西国際空港ターミナルビル～神戸・関空ベイシャトル乗り場を結ぶシャトルバス (南海バス) の荷物置き場について

<提言> 神戸市内から関西国際空港 (以下「関空」) までのアクセスは、神戸空港と関空を結ぶ高速船 (ベイ・シャトル) を利用している。関空側の高速船乗り場と関空ターミナルビルとの間は距離が離れていることからシャトルバス (南海バス) が運行しているが、使用されているバスの荷物スペースは車内に設けられていることから、乗客はそれぞれ荷物を持ってシャトルバスを乗・下車しなければならない。

シャトルバスの乗客が少ないときは、運転者に手伝ってもらうなどして荷物の積み卸しはスムーズに行えるが、乗客が多いときは、混雑した狭い車内を個別に荷物を積み卸しすることは大変危険であり時間がかかる。

よって、出来れば床下に荷物の格納スペースが設けられるタイプのバスを配備し、車外でもって荷物の受渡しができるようお願いしたい。 (神戸 T)

JR高速バスの座席予約について

<提言> JRの高速バスをよく利用します。

時々、予約センター (087-825-1657) へ電話をかけますが、まず、つながったことはありません。「ただ今、電話が大変混み合っております。しばらくたっておかけ下さい。」か通話中の「プー、プー、プー・・・」の信号が聞こえます。怒り心頭を乗り越して電話をあきらめます。

仕方なく、遠方にもかかわらず「みどりの窓口」か「バスセンター」へ乗車券の購入に出向きます。もっと利用者の利便を考えて改善すべきと思います。

そんな状況を知ってか知らずか、バスの車内で「便利な電話予約をご利用下さい。」と涼しい女性の声で案内しております。

なお、一度087-825-1657へ電話して確かめてください。 (四国 O)

平成21年5月1日11時頃に香川県バス協会から、087-825-1657に電話したところ、1回でつながりました。

松前町ひまわりバスと伊予鉄道郡中線の適切な接続について

<提言> 松前町が伊予鉄道バスに委託運行により運営している松前町ひまわりバスについては、現在のところ、さほど利用者が多いとは見受けられない状況ではありますが、町内にある大型ショッピングセンターや役場付近にある図書館、文化センター、体育館、公園に行く場合に便利に利用しております。

しかしながら、西コース左回り4便・8便ともに伊予鉄道郡中線岡田駅における電車との接続は、電車の到着時分とバスの時刻が同時分になっており、特に電車からバスへの乗り継ぎが出来ない場合が殆どであり、1日2便の運行回数を有効に利用するためには、1便早い電車(15分間隔で運行)に乗車せざるを得ない状況となっています。

この状況を改善するためには、運行時刻を3~5分遅らせるか、電車の到着客の様子を確認してからバスを発車させるかの対策を検討していただくと有難い。

ちなみに、西コース右回りについても2分間の接続時間となっており、同様の改善の必要があると考えられます。(四国 K)

琴電バスの路線表示について

<提言> バス停での行き先表示は路線毎に色分けしたり、循環バスのように略図つきのものなど工夫はされており、日常利用する路線については理解出来ると思われませんが、時たま利用する路線では迷っている人を見かけます。高松築港、五番町、瓦町等複数の路線に分かれる停留所には略図つきの行き先案内板を設置できないか。マイカー利用が多い利用者に聞くと、停留所で行き先がわかりにくいので利用する場合必ず事前にネットで調べる事にしているとの事です。瓦町では道路の向い側の停留所から行き先が分かるものと分からないものや、五番町のバス停でも循環バスの略図がなかったりしますので、停留所の案内表示について利用者の視点で時々点検して欲しいと思います。(四国)

<対応> ご意見ありがとうございます。路線バスの行き先案内につきましては、バスの行き先表示幕に路線毎の番号を表記して、わかりやすい案内に努めています。

また、バス停には一部色分けした路線図を貼付して、ご案内させていただいておりますが、標柱を道路上に設置しているため、掲出スペースが限られてしまいます。今以上の増設や大型の案内板を設置することは困難です。ご理解ください。

なお、お客様にわかりやすくご利用いただけるよう、バスの路線を記載したパンフレット等の作成を検討しております。

バス停標識・時刻表・路線図等につきましては、毀損や汚損していないか順次点検を行っております。五番町のバス停を確認したところ、路線図が無くなっていた為、再度、掲示させていただきました。今後も点検を強化して、お客様にわかりやすい案内表示に努めてまいります。

今後も、ことでんバスのご利用よろしくお願いたします。(ことでんバス株式会社)

他社の運行状況を見学・体験し、自社に活かしては！

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

私は福岡県に住み、西鉄バス（グループを含む）を利用していますが、その最近の運転状況にはいつも頭が下がるほど感心しています。発車するときの乗客や後ろから来る自動車等への気遣い、カーブを曲がる時の乗客への配慮など、正に公共交通機関の鏡と言えます。（最近、福岡ではこれが当たり前とされていますが！）

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

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

鹿児島県内のバス会社の運行管理者は一度西鉄バスに乗りこれを体験され、自社の運転士教育に活かされたいかがでしょうか。（九州 M）

熊本市内のバス路線について

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

全てのバスが交通センターへ向かって行くため、郊外に住んでいる人は一旦、交通センター方向へ出て行って、他の目的地の方へ乗り換え移動となるため、乗用車で出掛ければ約15分位のところが、バス利用により乗り換えて目的地へ行くのに約1時間位かかるため、利用する者にとっては利用しがたい状況にある。

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

（九州 U）

バス停表示板の悪戯書きについて

<提言>去る2月4日付け、琉球新報コラム欄（北部方面のバス利用者の投稿）の記事を読んで、バス停の実態を調査すべく、車で出かけた。高速道路を宜野座インターで下り、宜野座村漢那から名護市二見、許田へと向かい、バス停表示板を上下線とも確認しつつ走った。バスが停車していたりして、全バス停を確認することはできなかったが、上下線60カ所のバス停をチェックした。その結果、2カ所で、時刻表、路線図とも完全にはがされていた。また39カ所は、スプレーやマジックで何らかの悪戯書きがあり、路線図等が殆ど見えなくなっているところが7カ所あった。

さらに、国道58号線を許田から恩納村山田まで南下し、上りバス停をチェックしたが、ほぼ半分のバス停でスプレーかマジックによる悪戯書きが確認できた。恩納村山田を過ぎ、県道6号線を読谷村真栄田から残波に向かったが、その間はさらにひどく、殆どのバス停で悪戯書きがされていた。約4時間かけて宜野座村漢那から読谷村残波まで

のバス停を見て回ったが主要なバス停には赤い屋根瓦や、シーサーの乗った上屋、さらには風防のついたしゃれたバス停もあり、感じはよかったが、表示板への悪戯書きがひどいことには残念であった。

利用者へのサービス向上のためにも、今一度業界における点検をお願いしたい。

(沖縄 S)

「タクシー関係」

運転手のマナーについて

<提言> 仙南地区のタクシーは以前より運転手のマナーがよくなった。

また、高齢者が病院及び買い物等に利用しているが、特に予約等をしても短時間に対応してくれているとのことであり、特に要望はない。 (東北)

<対応> 「マナーがよくなった。」との報告を頂き、ありがとうございます。

現在、タクシー事業を取り巻く状況は大変厳しいものとなっておりますが、運転手の接遇向上等、利用客の皆様にも更なる快適なタクシーサービスを提供していけるよう、事業者指導を徹底していく所存です。 (東北運輸局)

禁煙化について

<提言> 仙台市内のタクシーに乗ったところ、タバコの臭いが車内に充満していて、気分が悪くなった。禁煙車なのにタバコ臭いとはどういうことか。

客待ち時の運転手(喫煙者)による喫煙が原因だと思しますので、しっかりと指導してほしい。 (東北)

<対応> ご意見ありがとうございます。

禁煙タクシーは、タバコ臭による不快感の軽減及び受動喫煙防止をはかることを目的に全国各地にて導入されております。

宮城県内のタクシーについても、平成21年8月5日より全面禁煙(一部を除く)となりました。

当局においても、「禁煙タクシーの導入に伴う留意事項について」(平成12年7月18日付東北旅二第167号)に基づき、喫煙マナーについて指導を行ってきたところですが、未だ一部乗務員による車内での喫煙が見受けられることは事実であります。

今後も乗務員の喫煙マナー徹底に向けて、一層の指導を行っていく所存です。

(東北運輸局)

タクシーのシートベルト着用について

<提言> 平成19年6月20日交付された道路交通法の一部改正に伴い、政府は平成24年までに交通事故死者数を5,000人以下とする目標を掲げ道路交通を巡る情勢に対応して、交通事故の防止その他交通の安全と円滑を図るため多くの施策を取り組んで推進しています。

平成20年中の交通事故は、死者数が全国で5,155人でした。

効果が目に見られる状況にあります。

この改正の中で、被害軽減対策では後部座席シートベルトの着用義務付けをすることとしました、高速道路では、運転者に違反点数が科せられました。

各種交通安全運動では、運動の重点としてすべての座席のシートベルトとチャイルドシートの正しい着用の徹底を運動の重点として取り組まれています。最近の観光バスでも車内案内でシートベルトの着用義務付けをガイドさんが案内しておりますが、先日、三重県に出張し、タクシーに乗車したときシートベルトをしようとしたところ、金具がありませんでした。

運転手にシートベルトの着用出来ないと言ったら運転手は、シートカバーを取り替えたところなので金具は、シートの下になつていますと答えられた。

一般道でも利用者が着用して、万が一の場合に備えようとしても取り付け状態が利用出来なければ、安全確保が出来ません。利用者が装着出来るよう点検の指導をお願いします。

(中部 H)

<対応>改正道路交通法の改正に伴う全席でのシートベルト着用については、乗員はもちろん乗客に対する安全対策の観点から、シートベルトの着用に係る掲示について、全乗連経由でシートベルト着用のステッカーが配付され各社運転席後部に貼付し、また、乗車時の場内アナウンスによるシートベルト着用の推進を図っているところであり、今後も係るような取付け状態の事業者があれば協会を通じシートベルトの点検等指導をするよう適切に対応してまいります。

(中部運輸局)

タクシーの運転手さん有難う

<提言>たしか8月5日、台風接近の前夜のこと、携帯に友人より飲み会の席にすぐ来てくれとのこと、天気も悪いし一度は断るもしぶしぶ行くはめになった。与那原から那覇へKタクシーに乗車し目的の場所へ向かうも風も次第に強く雨も降り出して来た。途中まで来たところ、当初の待ち合わせ場所から移動したのでそちらに向かうよう連絡が入った。ところがその場所は一度も行ったことがなかったため、タクシーの運転手さんに聞いたところ大体予想できるとのことのでタクシーを走らせた。

風雨も一層激しくなり視界も悪くなかなか指示された場所を見つけることが出来ない。しかたなく一旦タクシーを降り、携帯を入れ、迎えに来よう連絡しコンビニの前で雨宿りしながら待つことにした。待つこと暫く、そこにあのタクシーの運転手さんが雨の中を「あそこがありました」と濡れながら走って知らせに来た。丁度同じ頃合で友人が迎えに来てくれていたので、親切な運転手さんに丁寧に御礼を申しあげ、友人とともにネオンの海へ流れた。外は台風8号の影響で吹き荒れていたが、親切な運転手さんのおかげで心の中は非常に穏やかでその後のお酒は一段とおいしく感じられた。時々利用させて頂いているひとりとして社員教育の行き届いたK社に、そしてあの時の運転手さんに有難う。

(沖縄 O)

タクシー料金の領収書発行について

<提言>先日、あるタクシーを利用した際に領収書もらったが、メーターを連動して電子式になっていると思われる様式で、会社名、日付、金額、車番が印字されたも

のを即座に渡されたので感じがよかった。

そこで県内のタクシー業界がお客様の要求がなくても、前記のような領収書の発行をしてくれるようお願いしたい。忘れ物を車内にした場合や、その他何かの場合に問い合わせで大いに役立つと思います。
(沖縄 T)

「船舶関係」

船長さん、船内放送でお客様に話しかけましょう！

<提言> 船で移動をしていていつも思うことが一つあります。

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

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

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

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

高松港の県営棧橋周辺の交通混雑について

<提言> 先日、小豆島急行フェリー(株)高松港14時00分発の高速艇に乗船したが、高速艇発着のサンポート高松の第1浮棧橋の客船乗り場付近は、出迎え者の車で大混雑していた。この時間帯には同じ棧橋を利用している雌雄島海運(株)の高松港13時40分着、14時00分発のフェリーがあり、この乗船待ちの車もあり、誘導員は汗だくになりながら車の整理をしていた。この付近は、乗船客が乗下船する通路であり、乗船客の安全のためにも、出迎えの車は進入するべきではないと思うが、近くの道路は駐車違反

の取り締まりが厳しく、また、近くには駐車場がないため、駐車場のスペースがない客船乗り場付近への車の乗り入れになるのだらうと思う。また、このサンポート高松の第1浮棧橋の客船乗り場付近への進入は、直接進入路がないため、3,000トン・5,000トンの離島航路フェリー乗り場の出入り口を利用しており、この付近も車が輻輳している。後で調べて見ると、雌雄島海運(株)の3月1日～11月30日(夏期海水浴期間を除く)の高松港発、着の6便全てが小豆島急行フェリー(株)の高速艇の高松港発、着と重複している。そこで一つの提案をしたい。サンポート高松は、随分整備されたが、只一つ旧県営棧橋建物がそのままの状態に残されている。この旧県営棧橋建物を撤去し、撤去後の跡地、隣の自転車駐輪場及びタクシー乗り場の再配置を検討し、新たに送迎用駐車場を設ければ良いと思う。また、送迎用駐車場への進入については、新たに入り口を設け、出口はタクシーの出口と兼用すれば送迎用の車がスムーズに流れ、乗船客の安全性が確保できると思う。さらに、送迎用駐車場と自転車駐輪場を植樹により緑で囲み、東側の公園と一体感のあるものにすれば、「水城通り」と「ホテルクレメント高松」の一体が美観的にスツキリすると思う。(四国)

<対応> 県営棧橋周辺の交通混雑を解消し、利用者の利便性を向上させるため、現在、高松港管理事務所と港湾課で車輛通行エリアの見直しなどについて検討し、関係者との協議を行っているところである。(高松港湾管理事務所)

関西汽船の切符発売窓口の対応について

<提言> 8月12日松山発(21時55分)小倉行き(運行会社関西汽船)に乗船の為、切符発売窓口で切符を購入する際(事前に予約済)部屋の端を希望する為、早く窓口に行き希望を伝えたところ、十分な対応もせず、機械的に処理され、部屋の中央部が指定された。部屋の中央部は嫌なので、その為に手続きを早くしようとフェリー乗り場に行ったにもかかわらず、このような取扱いをされたことに対して怒りを覚えるとの苦情が寄せられている。(四国)

<対応> 通常時、余席が十分ある時はお客様からの要望があればそれに対応するようにしていますが、8/12はお盆の最多客期であり、一部のお客様の要望に対応することは反ってトラブルのもとになるとの判断で機械的処理を行ったものと思慮いたします。

ただ、その事情をお客様に十分ご理解いただくための説明等の対処が不十分であったことは現場責任者に注意しておきました。(関西汽船株式会社)

伊良部島航路について

<提言> 伊良部島航路は平良港 伊良部佐良浜港を宮古フェリー(株)及び(資)はやて海運の2社がそれぞれ高速旅客船(約12分、1日11～12便)、カーフェリー(約25分、1日6～7便)が運行しており、島民及び観光客の利便向上に貢献している。高速旅客船乗り場には浮き棧橋が完備され安全面においても問題はない。宮古島マリントーナビル内に案内や切符売り場も整備され、待合室としても活用されている。

(沖縄 O)

多良間島航路について

<提言>多良間島航路にはフェリーが就航し、平成19年7月に新造船が就航、航路を2時間で結んでおり、毎日一往復している。スピードアップ及び総トン数増により、島民及び観光客にとってサービス向上が図られている。今年8月には待合所が完成し、今後は、待合所周辺をアスファルトへ舗装する計画で船主も努力している。(沖縄 T)

大神島航路について

<提言>大神島航路には、現在、定期船(12トン、30名乗り、1日6便)が就航し、島民及び観光客に利便の向上を図っている。定期船は22年4月に新造船就航予定である。問題点としては、島側(大神港)には浮き桟橋の設置がないことである。船主も船舶への乗り降りに支障があるため、早急な浮き桟橋設置について宮古島市に要請しているところである。宮古島市としては、島側(大神港)浮き桟橋及び宮古島側の待合所を計画中である。(沖縄 T)

「その他」

上飯田バスターミナルにおける駅の案内について

<提言>上飯田バスターミナルから地下鉄に乗ろうと思いバスから降り、降車場所で駅へはどちらへ行けばよいか注視したが、駅へどう行けばよいかの表示が見あたらずわからなかった。「エレベーター」という表示は見たが、これが駅への昇降用エレベーターとは思わなかった私が悪いのかな。

とりあえず道路が見えたので通りまで出て見回したら、頭上に「上飯田駅」の表示が有るではないか。数メートル戻って建物に入ると「市バスのりば」の案内表示があった。(駅の表示無し)前進するとバスターミナルへ出た。注視すると「上飯田バスターミナルのりば案内」があり、(降車場所からは裏側で見えない)その案内板の中に「2出入口」が表示されており、小さな字の凡例で地下鉄出入口であることがわかった。

なんということか地下鉄出入口の階段の上に立って居るではないか。

回り込んでみれば「上飯田駅2出入口」と表示された階段があった。

結果的に見れば、バス降車停留所が二つあり後方のバス降車停留所からは「上飯田駅2出入口」と表示された階段が見えるが、前方のバス降車停留所は「上飯田駅2出入口」と表示された階段を通り過ぎた所にあるため見えなかったことが判明した。

かって知った人のは問題ないかもしれないが、初めての人にもわかるようにするのが案内表示である以上、改善を意見要望としては、

「市バスのりば」の案内表示に「駅」を入れてほしい。

「上飯田駅2出入口」の階段の横にも案内表示を出してほしい。

「エレベーター」という表示に遠くからでも「上飯田駅」用とわかるような工夫を。(ドアにはホームまでの行き方が書いてある。)(中部 S)

<対応>上飯田バスターミナルから地下鉄駅への案内表示にかかるご指摘については、

過日現地に出向き確認を行なったところです。当面の短期措置として、簡易的な修正表示等により改善検討戴くよう要請しています。(中部運輸局)

車内の案内放送について

<提言> 電車の車内で乗務員による案内放送を聞いていると、小さな音声で聞き取りにくいときがある。余りにも大きな音声も迷惑であるが、小さな音声も困る。小さな音声では、とくに、鉄橋を渡っているときやトンネルを通過しているときなどは、電車の走行する音が大きく案内放送が聞き取りにくい。また、通勤・通学時の車内がざわついているときも同様である。乗務員は、放送する際の車内の状況に応じ音声を上げるなどの配慮をすべきではないか。

通勤客や地元の者にとっては案内放送が聞こえなくても、周囲の景色等でどの辺りを通過しているか判断できるが、たまにしか乗車しない者が乗車した時や地理不案内の土地へ出向いた時など、案内放送は貴重な情報源である。ましてや、事故、災害時等で車内が混乱しているときなどは、この案内放送が人の命に関わる可能性もある。

マイクから口をどの程度離して、どのくらいの大きさの声で発声すれば、車内スピーカーから適当な音量が発せられるのか、個人々で差があると思われるが、鉄道事業者として乗務員に対する十分な教育・指導をお願いしたい。

バスの車内の運転者による案内放送も同様である。折角、運転者が乗降客にマイクを通じて挨拶や案内をしても、小さな声では乗客に聞こえず、無意味となっているときがある。

少し大きな声で発声すれば乗客にも言葉が伝わり、車内における乗客とのコミュニケーションづくりにも役立つと思われるが、如何なものだろうか。(中部 S)

<対応> 利用者に伝わった案内放送であり、状況に応じた案内放送はご指摘のとおりかと存じます。(中部運輸局)

乗車マナーについて

<提言> 私は、通勤のためバスや電車を毎日利用しています。また、出張等で新幹線を多く利用しています。そこで気になることは乗客のマナーの悪さが改善されないことです。

特にバスの中では、多少混んできても2人掛けシートのうち隣が空いていてもなかなか座れる状態ではないことです。たとえば通勤時間帯で混んでいるにも拘わらず女子高生一人とカバンしか座っていないケースが多く見られ、乗務員も滅多に注意することはありません。

そこで提案ですが、たとえすいているときでも座席に荷物を置いていたら常に一人分の料金かペナルティが取れるよう約款に定めて事業者、乗務員を指導したらよいと思います。

次に新幹線に乗り、通路側に座っているとき、よろけた乗客から肩に掛けたリュックサックで引っ掛けられることがあります。自分の洋服が汚れたり傷が付くことがありますので、移動するときはリュックサックを手を持つかきちんと背負ってほしいと思います。(中部 S)

<対応>利用者マナー向上のため一定のペナルティ徴収の提案ですが、まずは、社会全体で改善していくことが肝要と思います。(中部運輸局)

地域における各社の鉄道、バス等を共通乗車できる、共通(磁気式)回数券等の導入について

<提言>私も“いわゆる”高齢者と呼ばれる年齢になり、自家用車(マイカー)の運転に少し自信がなくなったこともあり、最近、バスや鉄道(地下鉄)をよく利用します。

私と同様に、高齢者の方々が鉄道やバスの乗車券を購入する際、特に、鉄道駅の改札口で「行き先」と「その運賃額」を案内表示板で探し、分からなくて困っている若しくは運賃額の小銭を投入するのに投入口に入れにくく、焦っている姿をよく見受けます。

1枚の回数券等を持っていると各社の鉄道、バス並びにタクシーに共通乗車が可能となる、共通(磁気式)回数券を導入いただくと、このようなことは、改善され利用し易くなると思われます。

なお、既に、名古屋鉄道(トランパス)と名古屋市交通局(ユリカ)で共通乗車できる(磁気式)回数券が導入され、非常に便利で利用し易く、感謝していますが、JRにも拡大していただきたい。(中部 N)

<対応>名古屋圏においては、JR東海の「TOICA」近鉄の「PITAPA」につづき、名古屋市交通局、名鉄を中心としたトランパスICカードが平成22年度のサービス開始に向け整備検討されています。

また、24年度中を目途に、JR東海「TOICA」、JR東日本「Suica」とトランパスICとの共通化を目指した協議が開始されています。

中部運輸局では、鉄道事業者を対象にICカード連絡会を開催し、利用者利便向上、共通化に向けた検討等を行い、誰もが利用しやすいカードシステムとなるよう努力したいと存じます。(中部運輸局)

乗車サービスの向上について

<提言>皆さんもお気づきのこととは思いますが、最近、不案内の乗客やお年寄り・障害者の方に対する駅員や車掌のサービスがとみに向上したなあと感じています。

例えば先頃、JR奈良駅で車椅子の方を構内からホームまで付き添っていく駅員、乗客からの問い合わせに応じ目的地までの乗り換えに加え略地図まで書いてあげている駅員や、車内の車掌を見かけました。これは何もJR西だけではなく、大阪市営地下鉄でも同様の光景に出会います。

この点については関係行政機関等の指導もあるのですが、それらのサービスを受けた乗客の方も恐縮しつつ御礼を述べていました。このように、サービスを受ける者も感謝しそれを表すことが必要なのではないでしょうか。

公共交通機関側と乗客側、サービスを提供する者とそれを受ける者、この双方の間に心が通わなければ社会は円滑に運ばないのではないのでしょうか。いわば、「心の交通」です。

これからも是非、さらに拡大推進に向け展開されることを強く希望します。

(近畿 Y)

国内航空機旅客の手荷物の検査について

<提言>平成21年7月、羽田空港及び神戸空港において、搭乗の際に手荷物の検査を受けました。飲料水、靴底まで検査をしました。

海外旅行であれば、安全のためある程度納得できますが、一般旅客に理解できるように説明して、検査を実施すべきだと思います。

また、航空会社の「時刻表」に手荷物検査があることを、明示すべきではないでしょうか。

(神戸 H)