

## 平成24年度公共輸送機関利用者の意見と対応

### 「鉄 道 関 係」

#### ● 札幌市営交通地下鉄ホームの混雑緩和と大通駅の乗り継ぎの利便性向上について

＜提言＞ 1. 私は、札幌市営交通地下鉄を通勤に利用しています。朝・夕の通勤時間帯は当然利用も多く、駅ホームなど平日は毎日大変な混雑で、階段の昇降に苦勞しています。特に南北線「さっぽろ駅ホーム」と東西線「大通駅ホーム」は、いずれもホーム中央が乗降場所として設置されており、ほとんど同時に到着する電車から降りる人と乗る人が交錯し、時々乗車出来ない事もあります。時刻表を見ると、南北線「さっぽろ駅ホーム」の平日発車時刻が、真駒内方面行きと麻生方面行きで同じ時刻のもの35回（8時25・29・33・37・41分、9時06・10・14・18・22・38・52・59分、10時20分、16時24・44・49分、17時00・05・36・41分、18時07・12・43・48・53分、20時03・11・19・27・35・43分、22時28・36・44分）、その他は1分違いがほとんどという時刻設定となっています。それぞれの発車時刻間隔が最短で4～5分あるのに、ほぼ同時刻に発着するように設定されており、少なくとも2分間隔で発車時刻を調整するようにすれば、同時発着を避けることができ、多少とも混雑緩和のために役立つのではないのでしょうか。

同じく東西線「大通駅ホーム」の平日発車時刻が新さっぽろ方面と宮の沢方面で同じ時刻のもの9回（7時46・55分、8時24・28・32・41・45分、9時19分、17時04分）、朝8時台と夕方18時台は1分違いがほとんどの時刻設定となっています。これも少なくとも2分間隔で発車時刻を調整することにより、混雑緩和に役立つのではないのでしょうか。改善願いたいと思います。

2. 地下鉄大通駅での東西線（新さっぽろ方面及び宮の沢方面）から南北線・麻生方面行き（南北線・麻生方面行きから東西線（新さっぽろ方面及び宮の沢方面）の逆の乗り継ぎも同じ）への乗り継ぎについて不便を感じます。

時刻表で比較すると、特に夕方17時18時台はほとんど同時刻、又は1分違いで発車時刻が設定されているため、乗り継ぎする場合には電車が行ったばかりの状態で、次の電車が来るまで5分程度待つこととなります。他の時間帯と比べ待ち時間が長く、次の電車に乗るのと同じ時間待つことになり、不便を感じます。乗り継ぎの利便性向上を図るべきだと思いますので、上記1. 同様に東西線と南北線の発車時刻を少なくとも2～3分間隔で時刻調整することにより、スムーズな乗り継ぎが行えるよう改善願いたいと思います。

（北海道 K）

＜対応＞札幌市営交通地下鉄の駅ホーム（特に南北線「さっぽろ駅ホーム」および東西線「大通駅ホーム」）での混雑状況につきまして、ご意見の通り大変混雑している状況であることは運輸局においても承知しているところです。

混雑駅における列車の同時到着については、極力回避すべきと考えますが、ダイヤ作成上でそれが可能かどうかも含めて札幌市に確認をしたところです。

その結果、札幌市としては「混雑駅における列車の同時到着につきましては、ダイヤ作成上において、できるだけ回避するよう努めているところではございますが、全ての列車について調整することは大変困難である」とのことでした。その上で「今後のダイヤ改正等においては重要な課題として、同時到着の緩和に向けて鋭意取り組んでまいりたい」との回答があったところです。

北海道運輸局といたしましても、ご要望のありました2分間隔で発車時刻を調整することなども含めて、今後のダイヤ改正等の際には混雑緩和対策を進めるよう引き続き指導してまいりたいと考えます。  
(北海道運輸局)

## ● JR北海道札幌線の運賃について

＜提言＞私はJR北海道札幌線（学園都市線）の拓北駅を利用しています。本年6月から電化により新型の電車が運行するなど、利便性が向上しました。

私は年に何度か飛行機を利用する機会があり、拓北駅から新千歳空港駅まで乗車しますが、運賃で釈然としないことがあります。拓北駅から新千歳空港駅まで通して購入すると1,370円になりますが、札幌駅で下車した場合、拓北駅から札幌駅は260円、札幌駅から新千歳空港駅は1,040円で合計1,300円になります。途中下車等をした時には、通して切符を購入した場合より料金が低いことは理解できますが、通して購入した場合に高くなるのは一般的に理解できないと思います。札幌線の八軒駅からあいの里教育大駅間には、拓北駅を含め8駅ありますが、通して購入した場合に料金が高くなるのは拓北駅だけです。

幹線と地交線の間接関係があるようですが、考慮はできないのでしょうか。

### 札幌線（学園都市線）

#### 八軒駅～あいの里教育大駅・新千歳空港駅運賃一覧

| 駅名   | 新千歳空港駅間 | 札幌駅間 | 札幌・新千歳空港間（共通） |
|------|---------|------|---------------|
| 八軒   | 1,180円  | 200円 | 1,040円        |
| 新川   | 1,180円  | 200円 | 1,040円        |
| 新琴似  | 1,180円  | 220円 | 1,040円        |
| 太平   | 1,180円  | 220円 | 1,040円        |
| 百合が原 | 1,180円  | 260円 | 1,040円        |
| 篠路   | 1,180円  | 260円 | 1,040円        |

(北海道 S)

＜対応＞「JR北海道札幌線の運賃」について、以下のとおり回答致します。

1. JR北海道の運賃設定につきましては、ご指摘のと通りの事象が発生することは承知しており、全国的にも他の鉄道事業者やバス事業者等の運賃にも同様に発生している事象であると認識しております。

2. J R 北海道の運賃は、ご乗車いただく区間の距離に、1 kmあたりの単価（「賃率」）を乗じて設定していますが、1 kmごとに運賃を設定しますと、お客様にご提示させていただいている運賃表などが非常に複雑になり、お客様にわかりにくいものとなることから、11 kmから50 kmまでは5 kmごと、51 kmから100 kmまでは10 kmごと、といった距離のゾーンを設け、各ゾーンの中間のキロ数に「賃率」を乗じた額を、そのゾーン共通の運賃としているところです。

なお、札沼線（学園都市線）各駅から新千歳空港駅、また札幌駅につきまして、運賃計算に用いる距離数（「換算キロ」）と距離ゾーン、および運賃は次のとおりとなっています。

| 駅名      | 新千歳空港駅間                        | 札幌駅間                      |
|---------|--------------------------------|---------------------------|
| 八軒      | 50.6 km (51～60 kmのゾーン) 1,180 円 | 4.0 km (4～6 kmのゾーン) 200 円 |
| 新川      | 52.3 km (51～60 km) 1,180 円     | 5.7 km (4～6 km) 200 円     |
| 新琴似     | 54.4 km (51～60 km) 1,180 円     | 7.8 km (7～10 km) 220 円    |
| 太平      | 56.2 km (51～60 km) 1,180 円     | 9.6 km (7～10 km) 220 円    |
| 百合が原    | 57.7 km (51～60 km) 1,180 円     | 11.1 km (11～15 km) 260 円  |
| 篠路      | 59.4 km (51～60 km) 1,180 円     | 12.8 km (11～15 km) 260 円  |
| 拓北      | 61.6 km (61～70 km) 1,370 円     | 15.0 km (11～15 km) 260 円  |
| あいの里教育大 | 63.2 km (61～70 km) 1,370 円     | 16.6 km (16～20 km) 350 円  |

3. 札沼線（学園都市線）各駅から新千歳空港駅までの運賃につきましては、ほとんどの駅で新千歳空港駅までの通しで乗車券をご購入いただいた方が割安となりますが、上記のようにちょうど運賃の距離ゾーンが切り替わりとなる拓北駅においては、拓北駅から札幌駅（260 円）、札幌駅から新千歳空港駅（1,040 円）と分割して乗車券をご購入いただいた方が割安となるという事象が発生します。

4. このように通しの運賃よりも、分割した運賃の方が割安となる事象は、拓北駅から新千歳空港駅間に限らず発生する場合がありますが、距離ゾーンの区切り方は無数に存在することから、このような事象が発生しないように距離ゾーンを設定することは難しい状況にあります。

仮に、距離ゾーンを撤廃し1 km刻みの運賃を設定することでこの事象は解消されますが、1 km刻みの運賃とすると一駅ごとに細かく運賃を設定することになることから、お客様にご提示する運賃が非常に複雑になり、結果として乗車券を購入する場面や、乗り越し精算する場面等において、お客様にご面倒をおかけする機会が増大し混乱を招くことが予想されるため、現状すぐに対応することが難しい状況です。

このような状況から行政といたしましても J R 北海道に対し、距離ゾーンを撤廃し1 km刻みの運賃を設定すること等について指導することはお客様の利便性を考慮した場合、困難であると判断しておりますので、ご理解のほどをお願い申し上げます。

（北海道運輸局）

## ● JR東北本線旅客列車の車内放送案内音声について

＜提言＞車内の放送案内の音声があまりにも低くて、何を話しているか聞き取れない列車（電車）がしばしばあり、そんな時は苛立ちさえ感じます。

もっと利用者（乗客）の立場になって、運行前にリハーサルをするなど、確認していただきたい。（東北）

＜対応＞東北本線の車内放送に関しまして、お客さまには大変ご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。車掌の案内放送の音量につきましては、発車前、並びに発車後にドアを開けて放送確認を実施しております。

しかし、話し方等に個人差があることから、職場での訓練や部外講師による研修も実施しているところであります。このたび戴いたご意見を真摯に受け止め、今後も継続した指導、及び教育を行ってまいります。（東日本旅客鉄道(株)仙台支社）

## ● JR山手線の全駅にホームドアの設置を！

＜提言＞駅ホームドアの設置については、一昨年、昨年と触れたところですが、昨年関係の向きからご回答いただいた内容にしたがって、その後の計画の実施状況は如何でしょうか、設置された駅では円滑に運用されているようですが。ホームドア設置の効果については改めて触れるまでもありませんが、出来るだけ早期に設置されること、また、他の鉄道線のみならず、他社鉄道線の駅においても早期に設置されるべき重要な駅の設置そのものと考えます。（関東 I）

＜対応＞当社では、ホームにおけるお客さまの事故防止対策として山手線へのホームドア導入に取り組んでいます。2010年に恵比寿・目黒の2駅に先行導入し、今年12月22日に大崎駅で、来年3月上旬に池袋駅で使用開始を予定しています。今後は2013年度に大塚・巣鴨・駒込・新大久保・目白・高田馬場・田町駅で、2014年度に御徒町・鶯谷・田端・有楽町・原宿・五反田・西日暮里駅で使用開始を予定しています。

なお、このほかの山手線の駅については、大規模な工事を予定している東京・新橋・新宿・渋谷・品川・浜松町駅を除き、2015年度末までの使用開始を予定しています。

また、山手線以外では、目の不自由なお客さまのご利用が多い駅などについて、関係機関と協議しながら設置をめざします。（東日本旅客鉄道(株)）

## ● 駅ホームにおけるエレベーターまたはエスカレーターの設置について

＜提言＞JRの駅の構内におけるエレベーターまたはエスカレーターの設置については都心および周辺の主要駅においては、かなり整備が進んでいるようです。

しかし、都心をはなれると整備状況にはばらつきがあるようです。

具体的に一部実例を申しますと、私の利用する中央東線では、甲府駅での整備実施は都内の駅のそれと比べると相当に遅れておりました。

また、乗換え、乗り継ぎの多い大月駅においては何も動きはないようです。駅の係員にお聞きしても「市にお金がないからね」という答えが返ってくるだけです。

（関東 I）

＜対応＞これまで、ご利用されるお客さまの多い駅からエレベーター等の整備による段

差解消の促進を図ってきており、東京近郊や周辺の主要駅への整備は着実に進んできておりますが、都心を離れると整備が進んでいない駅もございます。

現在、バリアフリー新法に沿って1日あたりのご利用者数が3,000人以上の駅について地元自治体などのご協力を得ながらエレベーター等の整備を進めていくこととしております。大月駅につきましても、1日に約1万人のお客さまにご利用頂いていることから、今後エレベーター等整備に向けた検討を進め、今後も駅をご利用になる全てのお客さまに安心してご利用頂けるよう、快適な鉄道づくりに努めてまいります。

(東日本旅客鉄道㈱)

## ● 新宿駅構内の案内板についてお願い

<提言>先日所要により、西武線小平駅から玉川上水に出て、多摩モノレールに乗り、中央大学―多摩センターと乗り継ぎ、京王新宿駅に出て、地下鉄丸の内線に乗り継ごうとしました。

新宿駅の乗り換えに当たり、不慣れの事もあり、掲示を良く見て出たつもりでしたが、「東口出口」への表示に従い、出たところに西口の表示があり、ここも出られるのかと思ひ、出ようとして止められました。

駅員に尋ねたところ、もう一度京王に戻って駅員に話して出てほしいと言われました。

戻るのも面倒でありどうしたらよいか、聞くと入場料を払ってくださいとのことで、130円払って出場しました。

自分でよく見ないで出たのが悪いと思いますので、文句を言うわけではありませんが、大きい駅です、解りやすくすることに、努めていただくようお願いいたします。

(関東 M)

<対応>平素より京王電鉄をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。また、この度は貴重なご意見を頂戴いたしまして、重ねて御礼申し上げます。

さて、新宿駅のご案内につきましては、駅の構造やお客様の動線などを考慮し、一目で判りやすい表記となるよう努めているほか、駅掛員も構内放送等を利用して適宜案内を実施しております。

しかしながら、多くの鉄道路線が乗入れている駅でございますので、ご指摘のように、お客様にご不便をおかけしているのも実態でございます。

今後につきましても、乗り換えなどの案内表記方や設置位置について研究を重ねてまいりますので、ご理解を賜りたいと存じます。なお、駅では周辺案内図等も用意しておりますので、必要な場合は駅掛員にお声掛けいただければと存じます。

これからも、京王をご愛顧くださいますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

(京王電鉄㈱)

## ● 工事中も階段に手すりの仮設を

<提言>東京メトロ大手町駅の、丸の内線の新宿方面行きホーム先頭にある階段の、エレベーター設置工事が先般おこなわれた。その際下り側階段手すりを取り外されていた為、(私が聞き取った人は、歩行困難者です。)通行が出来ず、10日間ほど乗り換えを、

東京駅に変更し通勤せざるを得なかったとのことでした。

バリアフリー工事は、ありがたいことですが、手すりを頼りにしている者もあり、応急処置でも手すりを設置してほしかった。との要望がありました。

東西線大手町駅から丸の内線大手町駅への乗り換えの途中にある、比較的長いエスカレーターが、故障等で動いていないことが多くありました。（関東 M）

＜対応＞弊社で確認いたしましたところ、丸ノ内線新宿方面行きホーム先端にございます乗降場階段で手摺の取り外しを伴う工事は確認できませんでした。

期間が短い場合については必ずしもこの限りではございませんが、弊社では、手摺を設置している箇所で長期間にわたる工事を行う場合には可能な限り仮設の手摺を設置しております。今後もお客様へのご不便を最小限にとどめるべく手摺等の施設・設備に配慮し、施工してまいりますので何卒ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

エスカレーターの件についてですが、弊社で確認したところ故障によるエスカレーターの利用停止はございましたが、駆け下りや駆け上がりによる安全装置の作動、月2回の点検でお客様にご迷惑をおかけしていた可能性がございます。安全装置の作動や点検時は利用できない状況でございますが、安全にお客様に利用していただくため、また故障によるお客様のご不便の機会をなくす上でも、定期的な点検は必要ですので、何卒ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。（東京地下鉄㈱）

## ● 地下鉄出入り口の改善について

＜提言＞例えば、丸ノ内線「四谷三丁目」駅ですが、改札を出て階段上り口の幅員ははじめ広く、地上出口が狭隘です。この階段でラッシュ時に上り、下りで大変混雑します。何とか同じ幅の階段を作る方策はないのでしょうか。

また、地下鉄の階段の高さは、一定の基準で作られておられると思いますが、高齢化社会になり、段差がきつい人がいます。ご一考願えませんか。（関東 M）

＜対応＞道路上は原則、建築物を設置してはいけないのですが、公共的建築物（例えば鉄道の出入口や、公衆便所、交番等）は行政が認めてもらえた場合に限って設置することは可能です。ただし、交通の支障のない必要最小限を原則として認めていただいているのが実情です。ですので、道路上に出ている部分は幅が狭く、道路下になると幅が広がっている状況となります。行政との協議となりますので、弊社のみでの対応は非常に難しいのが実情です。

弊社の階段は移動円滑化基準のガイドラインよりも厳しい寸法（一段あたりの階段の高さが低い寸法）としております。しかしながら、更に階段の段差を低くすると、上りきるまでの段数が多くなり、歩行距離が長くなることとなります。また、バリアフリーの促進でESCやEVを積極的に設置しておりますので、何卒ご協力お願いいたします。（東京地下鉄㈱）

## ● JR五日市線のダイヤについて（要望）

＜提言＞青梅線より五日市線の下り乗り換えへ接続は、青梅線が拝島駅に着いたと同時に五日市線が発車することが午後だけで8本あります。

跨線橋を渡る必要から、交通弱者など考えると3分位の猶予で五日市線が発車するよう、次のダイヤ改正時に配慮していただきたい。

青梅線は時間8回位、五日市線は3回です。

五日市線は単線のことから、青梅線の着時間に合わせた拝島発時間を時刻表の基本に設定するやさしいダイヤ編成を利用者の一人として要望します。

青梅線が拝島駅に着くと五日市線ホームから電車が出發していくのが見えます。ラッシュ時でも15分から20分待ちが常態です。なお、立川、拝島間は13分です。

#### [参 考]

| 青梅線立川発 | 五日市線拝島発 |        |
|--------|---------|--------|
| 12:16  | 12:27   |        |
| 13:15  | 13:27   |        |
| 14:15  | 14:27   |        |
| 15:15  | 15:27   |        |
| 16:07  | 16:19   |        |
| 16:39  | 16:52   |        |
| 19:54  | 20:06   |        |
| 20:19  | 20:30   | (関東 N) |

<対応>いつも青梅線、五日市線をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

また拝島駅でのお乗換ではご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。

青梅線、五日市線の列車を設定する際には、拝島駅での接続も考慮して検討をおこなっておりますが、拝島駅では他に八高線との接続、その他にも青梅線青梅駅での奥多摩行への接続、立川駅での中央線や南武線との接続も合わせて調整をおこなっております。

また、青梅線と五日市線ではご利用いただいておりますお客さまの人数が違うため列車本数も違います。このためやむを得ず接続が取れない列車も発生してしまいます。今後も拝島駅での接続を含めまして、より便利なJRを目指して改善を図ってまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。(東日本旅客鉄道㈱)

#### ● IC定期券・カード(Suica・Pasma)の2枚使用可について

<提言>①出張等で鉄道を利用する際、IC定期券(個人分)と会社用のICカードを使い分けするために、IC定期券で乗り越しの際、精算分はIC定期券のチャージ分から引き去ることとなっていて、別のICカードで精算をすることができない。

例：四ツ谷—東京利用の場合で、定期区間が四ツ谷—御茶ノ水の場合

定期区間 四ツ谷—御茶ノ水

精算区間 御茶ノ水—東京 130円(IC定期券のチャージ分で精算)  
→別のICカードでの精算は不可

別のICカードでの精算は精算機で処理することができず、駅職員のいる改札口での処理となる。また、駅によっては職員がいない時間帯もある。

②逆に、定期区間外から乗車し、定期区間の駅まで利用する際、別のICカードや、

切符で購入すると下車駅ではＩＣ定期券で自動改札機を通過できず、駅職員のいる改札口での処理となる。

例：東京―新宿利用の場合で、定期区間が四ツ谷―新宿の場合

購入区間 東 京―四 ツ 谷 １６０円（別のＩＣカードで購入）

定期区間 四 ツ 谷―新 宿 ＩＣ定期券で下車できない

自動精算機での処理ができない → 駅職員のいる改札口で処理

③また、ＪＲの磁気定期券は利用区間にもよるが、２枚使用可である。しかし、ＩＣ定期券は２枚使用ができない。

これらの①から③の問題について、ＩＣ定期券・カードの２枚使用で自動精算機、自動改札機の利用を可能とすることを要望します。（関東 Ｓ）

＜対応＞ＩＣカードにつきましては、鉄道を利用するための乗車券と同じ扱いとなるため、一人１枚での使用が原則となります。また、Ｓｕｉｃａ及びＰａｓｍｏのご利用案内でも、複数枚での使用ができない旨の記載がされております。

近年では、複数枚のＩＣカードをお持ちの方も多く、入場の際に間違ってＩＣカードを利用される方もいることから、各鉄道事業者においては、運用により有人改札窓口での精算に対応していると聞いております。

なお、自動改札機にＩＣカードをタッチする時間は、ほとんどが１秒以下の時間となりますが、その時間内で乗車駅から降車駅までの最安ルートを瞬時に計算しＩＣカードに記録する作業をおこなっており、複数枚使用などの複雑な利用方法にはシステム上対応が難しいと聞いております。（関東運輸局）

## ● 列車における人身事故の問題について

＜提言＞私は、情報収集の手段としてラジオを聞いていますが、最近番組の途中などで「人身事故のため、運転見合わせ中」の言葉が増えた様な気がする。勿論、細かな事まで確認した訳では無く、ラジオを聞いているなかでの実感なので間違いがあったらお詫びをするが、家族に聞いてみても何人かの人に聞いてみてもそう言えばそうだとの事なのでまず間違いは無いだろう。

人身事故のある線名も以前は中央線快速、総武線、等限られた線名が多かったが、最近では東海道線、京浜東北線、京葉線、高崎線、宇都宮線、横須賀線、横浜線などほぼ首都圏全域のＪＲ各線に加え、私鉄各線や東京メトロの線名を聞く事も多くなった様な気がする。つい先日もある私鉄の踏切内で車椅子の人が撥ねられて亡くなったと言う痛ましい事故を聞いたばかりだ。

私の不勉強で申し訳ないが、「まず人身事故の実態がどうなっているのか？」次に「被害者側に責任のある事故はどの程度あるのか？」また、「自殺と思われるものはどの程度なのか？」「身体の不自由な人の割合はどの程度なのか？」

何れも難しい問題でしょうが、分かる範囲で教えて頂ければありがたい。

痛ましい事故のニュースを聞かずに済むようお願いしつつ、この問題を終わります。

（関東 Ｗ）



＜対応＞ご質問の件につきまして、関東運輸局管内における、平成２３年度の鉄軌道事故等の発生状況にてご回答致します。

人身障害事故として報告のあったものは、発生件数１９２件、死傷者数１９３人、うち死亡者数５３人となっています。また、原因別発生状況としては、線路内立ち入り４１件、ホームから転落４０件、ホーム上で接触１０４件、その他７件となっております。

なお、ホームから転落及びホーム上で接触のうち、約６割（９０件）が酔客に関係するものとなっております。

これとは別に、輸送障害（列車の運休、旅客列車３０分以上の遅延発生等）として報告のあったものは、発生件数１，２１５件、車両故障等３０７件、線路内立入等５９１件、自然災害３１７件となっております。また、線路内立入等のうち、自殺によるものは３６７件あり、輸送障害全体の３割を占めるものとなっております。（関東運輸局）

### ● 計画中の相鉄・ＪＲ、相鉄・東急直通線による横浜方面ダイヤの扱い

＜提言＞相模鉄道では現在、東急東横線への乗り入れや、ＪＲ線への乗り入れ工事を行っておりますが、乗り入れ後、横浜駅へ出るのには不便になるのではないかと心配しております。乗り入れ後の運行時刻表はどのようになるのか、判る範囲で公表して欲しい。（関東 Ｉ）

＜対応＞詳細な運行計画は検討中であるため現時点では確定しておりません。開業までに決定してまいります。

横浜方面の利便性を損なわないように、運行計画について十分な検討を重ねてまいります。

直通線開業後も、当社の本線はあくまで横浜～海老名間であると認識しており、直通線が開業することによって、沿線の方々に「便利になった」と実感していただけるような運行計画を検討してまいります。（相模鉄道）

### ● 優先席での携帯電話使用

＜提言＞ＪＲ・私鉄各社優先席付近の携帯電話の使用について、毎回放送されているが、一向に改善されていません。優先席に座りながら携帯等でメール等を操作している人を見かけます。

現在の優先席制度から指定席制度にするか、罰金を科する等、もう少し強く出なければ改善されません。

また、優先席を使用する人のうち、何らかの機器を使用している人は他人に判るように、何らかのワッペンみたいなものを装着したらどうか。（関東 Ｉ）

＜対応＞優先席につきましては、各鉄道事業者においても、車両座席シート、つり革の色分け等による明確化の実施、優先席付近での携帯電話の使用についてもステッカーの貼付および車内放送の実施により車内マナー向上の啓発に努めているところです。

しかしながら、優先席の利用方法および携帯電話操作については、全てのお客様にご協力いただけていないところもあり、各鉄道事業者としても苦慮しているのが実情のようです。また、指定席制度については、どなたでも同一運賃で利用できる通勤型車両で

は、指定席の利用の条件、利用者の確認方法等、様々な問題があり実現するには困難な状況であると聞いております。なお、罰金を科すことにつきましては、優先席および携帯電話の使用方法是車内マナーとなり、法的規制や強制力が無いことから、最終的には利用者相互の助け合いや思いやりの気持ちを持ってご利用いただかざるを得ないことをご理解願います。

ワッペンにつきましては、鉄道だけで取り組むものではなく、他モードも含む公共交通機関並びに公共施設等の全般的に係わるお話しになるかと思われます。マタニティマークのように、統一されたマークが指定されたのちには、各鉄道事業者へも協力依頼をしていきたいと考えております。

関東運輸局としましては、優先席でのマナー向上に向けた啓蒙活動の実施については、鉄道事業者に対し、機会あるごとに依頼しているところです。

また、国土交通省としましては、ＪＲ、大手民鉄、公営地下鉄等の鉄道事業者と連携して、優先座席の利用マナー向上のため、鉄道利用者の方々に「ひと声マナー」の必要性を認識していただき、行動（声かけ）につなげていくことを目的とした、鉄道利用マナーＵＰキャンペーンを実施しております。列車内中吊りポスター、駅・列車内のデジタルサイネージ、駅・列車内のＬＥＤ案内表示や放送による周知、マナーＵＰキャンペーンＨＰの立ち上げ、政府インターネットＴＶによる広報等、多くの周知方策を活用し、目に触れる機会を大幅に増やし、鉄道利用者「ひと声マナー」の必要性を認識してもらい、実際の行動（声かけ）につなげていただけるよう取り組みを実施しているところです。（関東運輸局）

## ● ＪＲ新潟駅の運賃表の地図表示について

<提言>新潟駅に「ＪＲ線近距離きっぷ運賃表」と「ＪＲ新潟から上越新幹線自由席特急料金・運賃」が掲示されているが、近距離きっぷ運賃表が列車の進行方向と逆向きになっており、運賃を確認する場合、おおいに戸惑うことがある。

北方（日本海側）を上描くのが常識、に捉われず利用者にわかりやすいものにするか、掲示方角を考慮したものにする必要がある。（北陸信越 Ｔ）

<対応>行き先の運賃を確認する場合、当該駅からどちらの方向にあるかの判断をし運賃を確認していただきます。その際、地図を思い浮かべご購入される方を配慮し運賃表示をされているものと思われます。

関係法令では運賃表示の方法まで示唆したものはございませんが、どちらが見やすいかは様々な意見があるなかで各駅統一した掲示をすることにより混乱を避ける必要はございます。

鉄道事業者には、ご意見があったことをお伝えいたします。（北陸信越運輸局）

## ● 各駅での名勝案内図の表示について

<提言>沿線の各駅に「名勝・古跡」等の案内板が建てられているが、２枚とも同一方角から描いたものなので、上下線のどちらかが必ず逆方角を示している。

描き直すか逆方向となっているものを撤去する必要がある。（北陸信越 Ｔ）

＜対応＞本件は法令で定められた掲示物ではございませんので、鉄道事業者に対して意見等の対応を求めることはいたしかねます。

鉄道事業者には、ご意見があったことをお伝えいたします。（北陸信越運輸局）

#### ● 羽越線特急の横揺れについて

＜提言＞羽越線特急「いなほ」の後部車両に乗車して秋田方面に向かうと、振動・横揺れが激しく脱線のおそれさえ感じるが、逆方向（新潟行き）では余り横揺れは感じられない。路盤・線路の点検整備が必要である。（北陸信越 T）

＜対応＞ご指摘のございました事象につきまして、東日本旅客鉄道㈱新潟支社に照会しましたところ、次のとおり回答がございました。

「いつもＪＲ東日本をご利用いただきましてありがとうございます。車両の振動・揺れについては、運転速度に左右される場合もあることから、一概に比較することはできませんが、線路設備及び車両につきましては、定期的に点検・整備を行い、安全確認しております。今後もお客さまに安全・快適にご利用いただけるよう努めてまいります。」

列車の運行にあたっては、安全性や乗り心地に考慮した運転速度で走行しております。カーブや分岐器を通過する際にはなおさらのこと配慮されております。

ご指摘の事象につきましては、単線、複線の別、カーブや分岐器の状況などの違いにより若干の差異が生じているものと考えられます。

当局といたしましても、引き続き、鉄道事業者に対しましては法に基づいた安全運行に努めるよう指導してまいります。（北陸信越運輸局）

#### ● ＪＲ東海の踏切事故時の対応について

＜提言＞１１月９日２０時３０分ころ静岡市での所用が済み、自宅のある焼津市に帰ろうと思いＪＲ静岡駅に行ったところコンコースに人が溢れ、踏切事故のため電車が不通となっていました。

避けられない事故もあるかと思いますが、ＪＲ東海の利用者への対応がまずく大変腹立たしい思いをしました。

当日の事故は、１９時１７分ころ藤枝～六合間の踏切でタイヤとの衝撃があり車両を点検中との説明でした。タイヤを引っ掛けたくらいなら直ぐにでも復旧するだろうと待っている人も多いようでしたが、２時間たっても３時間たっても同じ説明の繰り返しでありました。私は、途中で気分が悪くなり家族に車で迎えに来てもらいましたが、翌日のラジオ報道では、２３時半ころの復旧で４時間以上も上り下りとも不通ということのようでした。

この場合、脱線もしないのにただ点検のため４時間以上も待たされるのは、とても理解できませんし、点検でしたら当該電車を藤枝駅または島田駅構内へ回送して行えばいいのにと感じました。

それとこのように長時間にわたり不通となる場合は、代替交通手段の手配をお願いしたいものであります。（中部 S）

＜対応＞ご指摘の事故に限らず各鉄軌道事業者においては不通による社会的影響を十分理解しており可能な限り早急に復旧するため努力しているところではありますが、一方で十分な安全性確保は当然必要であり、事故原因の究明や警察及び運輸安全委員会等の現場検証などにも時間が必要であることをご理解願います。

また、代替輸送については引受先の体制が整うことが条件となり、突然の事故に対し多くの利用者を輸送できる代替交通手段を短い時間で用意することが困難であることをご理解願います。  
(中部運輸局)

## ● あおなみ線に係る名古屋駅構内案内表示について

＜提言＞名古屋駅にはユニモール（桜通口）からエスカ（太閤通口）に抜ける地下通路があり、私は、エスカなど駅西に用事がある時やあおなみ線に乗る際には、地下鉄桜通線で名古屋駅に出て、この地下通路を利用しています。

あおなみ線に乗り換える場合、案内表示によると地下鉄西改札口の正面にあるエスカレーターに乗り、駅のコンコースに出て太閤通口（南口）へ向かうことになっています。しかし私は、最短距離であり、コンコースなどの混雑を避けるため、案内にあるエスカレーターを利用せず、通り抜け通路を通り、エスカに入る階段の手前で左折して階段を登り、驛麵通りの前をとおり、あおなみ線の改札口に出るようにしています。

しかし、驛麵通りへ向かう分岐点の表示には、「←ＪＲ線 ↑太閤通り１３番出口 ↑エスカ」と表示されており、あおなみ線の案内はありません。また驛麵通りに向かう入り口の上部の表示は「↑飲食街(驛麵通り) ↑ＪＲ線」と表示されており、驛麵通りに向かう入り口の手前(左側側面)にある駅案内図には、ソフマップの表示はありますが、あおなみ線改札口の表示がありません。名古屋駅構内のあおなみ線に関する表示は、至るところに在り整備されていますが、驛麵通りの西口付近では、表示が以前のままで取り残された感じがします。

初めて通り抜け通路を利用する人には、驛麵通りから太閤口（南口）へ抜ける階段はわかりにくいと思います。また、朝夕のラッシュ時には、コンコースは混雑し、地下鉄西改札口のエスカレーターには行列ができます。あおなみ線に乗り換える人は、少ないかもしれませんが、案内板などを整備して頂き、比較的通行量の少ない通り抜け通路を利用する人が増えれば、少しは名古屋駅の混雑緩和にもなると思います。（中部 Ｍ）

＜対応＞鉄軌道駅における乗換等案内表示は各社において見やすさ解りやすさを考慮しつつ可能な範囲でピクトグラムや多言語を使用し行っているところでございます。

ご指摘いただいた経路にあおなみ線への案内が無い理由は不明ですが、当該経路にはエスカレーターやエレベーターが無いことからお体の不自由な方やご高齢の方への配慮から現在の案内経路になったと思われます。  
(中部運輸局)

## ● ＪＲから名鉄への振り替え輸送

＜提言＞私は各務原市からＪＲ高山線的那加駅から東海道本線の岐阜から金山經由にて名古屋まで通勤をしています。

高山線的那加駅では毎朝のラッシュ時に係の人がゴミ拾いをはじめ、駐輪場の自転車

の整理など駅周辺の美化に努めていただき、利用者にとって誠にありがたいと思っております。また、高山線は以前、遅れがよく出ていたように思われますが、今は遅れが少ないように思われますし、列車の遅れが出た場合、概ねの遅れ時間が放送され、遅れ時間が大きい場合は名鉄も利用することができるため、これについてもありがたいと思っております。今般は大幅な遅れが出た場合の振替輸送について伺います。

平成24年9月18日（火）に天候不順により各地で集中豪雨が発生し、午後9時ごろ岐阜駅の高山線についても坂祝、美濃太田間で不通となり、岐阜駅からの始発列車も不通の旨放送がありました。この場合何時まで不通になるのか放送の内容を聴く限り不明でしたし、名鉄各務原線による振替輸送の連絡もありませんでした。やむを得ず岐阜まで家族に迎えに来てもらうことにして遅くなりましたが帰宅することができました。

また、昨年の10月22日に台風が中部地方を通過し、東海道本線が不通となり、金山駅は混雑しておりましたが、運行再開があるかも知れないと判断し、金山駅にて9時過ぎまで待機していたところ、JRは不通のままでしたが名鉄は動きはじめました。

係員に尋ね名鉄の振替輸送はしていないとのことでしたのでやむを得ず運賃を支払い帰宅することになりました。

係員は対応に追われいずれも追及はしませんでした。上記の場合は振替輸送をしていただきたいです。

振替輸送は人身事故やその他の運行に支障が生じた場合（事業者が復旧に大幅な時間が要すると判断された場合）の特例措置であるとのことですが、上記の場合は該当しないのでしょうか。（中部 N）

<対応> 振替輸送に関しては振替先事業者の受入れ体制が整っている事が条件となり、受入れ側に余裕があるかどうか判断材料の一つとなります。ご指摘の件においても受入れ側に余裕が無かったことも考えられますが、ご意見については機会を捉えて東海旅客鉄道㈱に伝えたいと思います。（中部運輸局）

## ● 鉄道駅内の可動式ホーム柵（転落防止柵）の設置について

<提言> 鉄道や地下鉄の駅ホームにおいて線路への転倒・転落による事故が多くなり、死者も増加傾向にあるようです。その原因のうち最も多いのが身体障害者、酔っぱらい、混雑による転倒のようです。

駅での可動式ホーム柵（以下「ホームドア」と云う。）の設置が叫ばれていますが、列車の長短や連結数、ホームでの停車位置、ホームのスペース等々、更には設置経費の問題、また経営母体の違い等からなかなか進まないようです。

先日、JR東海の金山駅では、乗降スペースが特に狭い個所における危険回避のため、「降車優先エリア」を設置し乗降客を分離するなど安全最優先の改革だそうです。ホームドア設置が非常に難しい狭隘なホームにおける対策の一つかもしれません。

ホームドアの設置は、1日の乗降客が10万人以上の駅を目標に掲げ、推進を図っているとのこと、現在10万人以上の乗降駅は全国に約230駅あり、内ホームドア設置済駅は約80駅とのことのようです。

ホームドア（転落防止柵）の設置については、ホームのスペースや設置経費の問題もあろうかと思いますが、経営母体ごと各線毎ごとに、且つ乗降客の過多等（昼間・夜間を含め）や危険度の高い駅ごとに優先順位をつけ、なるべく早期に設置を進めていただきたいものです。（中部 Y）

＜対応＞ホームドア（転落防止柵）の設置については駅ホームの構造や車両扉位置の不揃い、さらに多額の設置費用などの問題により設置がなかなか進まないのが現状です。

国土交通省としても今年8月「ホームドアの整備促進等に関する検討会」の中間取りまとめにおいて利用者数10万人以上の駅においてはホームの状況等を踏まえ、ホームドア又は内方線付き点字ブロックの整備を優先して速やかに実施する方針を示し、特に車両扉が一定である等、ホームドア設置が可能な駅はその整備を優先し路線や区間単位による整備も検討するとしており、併せて補助金により支援を行っております。

（中部運輸局）

## ● JR東海千種駅の乗車位置表示について

＜提言＞中央西線 千種駅の乗車位置表示は、ホームに書かれている。非常にわかりにくくホームの端まで行かなければならず、確認するのに危険を感じた。

上部の吊り下げ方式に改善した方がよいのでは。（中部 G）

＜対応＞駅における乗車位置の表示は各鉄軌道事業者の判断で駅の構造等を勘案し行っているところではありますが、ご意見については機会を捉えて東海旅客鉄道㈱に伝えたいと思います。（中部運輸局）

## ● 近鉄駅構内のトイレ清掃について

＜提言＞通勤に近鉄及び地下鉄を利用しております。

その際、電車及び各駅のトイレを時折利用させていただいておりますが、この頃の交通機関のトイレは非常に清掃が行き届き、ラッシュ時には一部混雑（足りない）しますが、きれいになって使いやすく非常に満足しております。

しかし、近鉄の一部の駅ではまだ汲み取り方式があり、たまたま明星駅（ローカル駅）のトイレ（大）を利用した時、あまりにも便器の汚れがひどく利用することをためらったほどです。

こんな便器を見たのは初めてのことで、とても驚いております。

近鉄主要駅の便所は清掃が行き届いておりますが、ローカル駅の便所も定期的に清掃されていると思いますが、今一度清掃に力を入れていただき、利用者に不愉快な思いをさせないようにしていただきたいと思っております。（中部 I）

＜対応＞ご意見については機会を捉えて近畿日本鉄道㈱に伝えたいと思います。

（中部運輸局）

## ● 近畿日本鉄道（株）の定期券購入申込書について

＜提言＞定期券の申込書を見ると、年齢欄があり、また、生年月日を西暦で記入する欄がある。

同じく、住所欄とは別に連絡先欄として電話番号の記載欄もある。同じ様な項目を2

カ所記載する必要があるのか、なぜ必要なのか。

また、省力化できないのか。省力化をお願いします。(中部 H)

＜対応＞定期乗車券購入申込書に記載された個人情報定期券の申込内容および利用時の確認のほか紛失した定期券が発見された場合の連絡等に必要と聞いておりますが、ご意見については機会を捉えて近畿日本鉄道㈱に伝えたいと思います。(中部運輸局)

## ● 駅ホームの待合室の「戸」について

＜提言＞通勤に近鉄名古屋線を利用しています。

現在、多くの駅のホームには待合室が備わっており、大変便利に利用させていただいています。特に冬季は寒さと寒風を避けることができ、多くの方が中に入って列車待ちをしています。

しかし、残念なことは、入口・出口の「戸」がよく故障することです。戸が固く開けるとき力が要る。自動戸閉装置がついていても確実に閉まらないなどです。そして、その状態が長く続くことです。動きの悪い戸は何とかして入りますが、自動戸閉装置の故障は閉まるものと思って出入りするため、半閉まりになると他の人に迷惑がかかります。使用回数が多いため故障も多いと思いますが、次の点をご検討いただきたい。

①耐久性のある「戸」の設置、できれば自動扉

②「戸」の開閉状態の定期的な点検

③不具合個所の表示と早期修理 (中部 Y)

＜対応＞ご意見については機会を捉えて近畿日本鉄道㈱に伝えたいと思います。

(中部運輸局)

## ● 地下鉄駅ホームの安全対策について

＜提言＞名古屋市営地下鉄・名城線を利用していますが、駅ホームの安全対策としてホーム柵（可動柵・固定柵）の設置を望みます。

最近、鉄道や地下鉄における駅ホームでの人身事故をよく耳にします。原因には自殺もあろうかと思いますが、ホームからの転落や列車との接触によるものです。

人身事故については、とりわけ混雑駅、混雑時間帯、視覚障害者などの交通弱者等における発生が心配されています。

ホーム柵設置においては、幅員の縮小や多額の費用の発生など多くの課題があると思いますが、安全対策ならば、利用者の負担（距離による負担でなく、運賃に一律定額上乗せ料金）はやむを得ないと考えます。

設備費用の国及び地方公共団体による補助・長期無利子貸し付け、長期の利用者負担が考えられてもよいと思います。

名古屋市営地下鉄ホームでの事故発生状況、ホームの安全対策の現状と方向を教えてください。(中部 K)

＜対応＞国土交通省では地下鉄のホームドア設置に対し「地下高速鉄道整備事業費」の中で補助を実施しているところです。

お問い合わせの名古屋市営地下鉄ホームでの事故発生状況については平成23年度実

績で人身傷害が３件（ホーム以外の線路内立ち入りによる事故を含み、自殺は含まれません）、ホームの安全対策の現状と方向については平成２３年度末現在で桜通線の２１駅と上飯田線の２駅については可動式ホーム柵の設置が完了し、東山線の２２駅については平成２７年度、名城・名港線の３４駅については平成３２年度に向け可動式ホーム柵の設置を進めていくむね伺っております。（中部運輸局）

## ● 名古屋市営地下鉄の駅番号について

＜提言＞地下鉄の駅名に路線名を表すアルファベットと数字とを組み合わせた駅番号を併記していることは、地理に詳しくない者にとっては後幾つで目的の駅なのかが判ることや紛らわしい駅名が判るとか、行き先番号を確認することで乗車ホームの確認が出来る等、使い勝手がいろいろ考えられ大変良いことである。

東京に不慣れな私が今年営団に乗車し、車内電光表示器にも駅名に駅番が併記して表示されていて後幾つだなどと思いながら安心して乗車出来たので、名古屋の地下鉄各線に乗車し、使い勝手の面からどうなっているかを検証し気がついた点を羅列してみたので、参考にしながら改善方検討願いたい。

### ・桜通線の車内電光表示について

英語表記については駅名の次に（ ）書きで表示しているのに、日本語書きの方は無いので、日本語書きの方にも（ ）書きで表示したらなお良いと思う。ただ駅名が長く一面で表示できない駅名があるので工夫を要するのかなとも思った。

### ・名城線の車内電光表示について

英語表記についても無い。車内電光表示器の型が古く難しいのかなと感じた。他線を含め車両の代替新造の際には、善処方願いたい。

### ・車内放送で駅名を言う際「駅番」を併せて言うのは難しいでしょうか。

### ・駅頭での運賃等を表示した路線図にも「駅番」を併記したらどうでしょうか。

（中部 Ｓ）

＜対応＞駅ナンバリングについては平成１５年からの「ビジット・ジャパン・キャンペーン」に伴い外国人来訪者をはじめとして公共交通をより解りやすいものとするために導入を推進してきたもので、その標記については各鉄軌道事業者において各社の判断で見やすさや解りやすさに留意しながら行っているところではございますが、ご意見については機会を捉えて名古屋市交通局に伝えたいと思います。（中部運輸局）

## ● 名鉄名古屋駅ホームの乗降客の誘導案内について

＜提言＞名鉄名古屋駅の乗車ホームと降車ホームは区分されているが、利用客とりわけ降車客にはその利用が守られていないことから、ラッシュ時間帯における降車客の乗車側ホームへの降車により乗車客との間で衝突が発生しているし、これによって乗車が遅れ運行時間の遅延にもつながっている。

一部車内でのアナウンスは行われているのを聞いたことはあるものの、ホームでのアナウンスや駅員による注意も行われていないのが状態である。大きなトラブルや事故の発生は今のところないが、発生してからでは遅いので改善をお願いしたい。



また、乗車側ホームには、2列に並んで乗車待ちをするように、反対側のホーム足に表示はしてあるものの、これについてもホームでの協力要請のアナウンスや駅員による注意もなく、ラッシュ時間帯にはホームの混雑が慢性的に発生しており、列の後方の往來が困難でホーム縁の列の前や、列をかき分けての行き來が常態的に発生している。

これについても、線路への転落や大きなトラブルや事故の発生は今のところないが、発生してからでは遅いので安全面からも改善をお願いしたい。（中部 N）

＜対応＞ご指摘の名古屋鉄道㈱名古屋駅においては特急利用者以外は降車は内側ホーム、乗車は外側ホームとの扱いになっており案内等も行なっていると聞いております。

（中部運輸局）

## ● JR西日本の運行確保努力について

＜提言＞JR西日本においては、利用者の足を守るという使命感があまりに薄いように感じる。

例えば、最近では大雨も狭い範囲で降ることもあるが、川上ではまったく降っていないのになぜ運行に支障があるのかと思われるような運休もあり、雪の場合でも生半可な除雪対応ではなく、雪が積もって身動きができなくなるまで放っておかないで降り始めからしっかり除雪するなど、雪が降ったらすぐ運休という事態は避けてほしい。風の場合でも、風防設備や風に強い列車などは考えていないのでしょうか。

本年9月30日の台風17号による運休などは、台風が逸れてまったく影響がない場合でも、前日の運休決定がそのまま実施されるという、運休ありきの考え方からくるまったくお粗末な対応と言わざるを得ないような結果を生じさせてしまった。

利用者の足を守るという気持ちがまったくないように感じる。民鉄では夜も寝ないで、全職員が必死でがんばっている姿が見えるが、JR西日本ではその姿が見えない。

安全運行の確保は最も重要なことであるが、国民の足を守るということもまた重要である。公共交通の使命感とそのための努力を見せてほしい。また、行政の考え方や指導は如何か。（中部 T）

＜対応＞鉄道を安全に安心してご利用して頂くために、安全の確保は重要な課題であると認識しています。今回ご指摘のありました西日本旅客鉄道㈱も含め、各鉄道事業者はこれまでの経験に基づき、安全は輸送業務の最大の使命であるとの考えのもと利便性を確保し鉄道の運行にあたっております。

また、近年想定を超える突風やゲリラ豪雨等が各地で発生しており、ここ最近では9月24日に京浜急行で運転規制外の区間で民地から崩落した土砂に列車が乗り上げ脱線し、大きな被害をもたらした事故も発生しております。

たとえば、雨量規制については、沿線の雨量だけでなく上流域での積算雨量等広範囲の状況も含めて判断することにより、安全確保に努めております。

運転抑止を行った場合、利用者に多大なご迷惑をお掛けすることとなりますが、鉄道事業者として安全を確保するために、やむを得ず運行の中止を行うことについてご理解を頂きたいと思います。（中部運輸局）

● **企画切符を利用している時に、人身事故や自然災害等で列車が1時間以上緊急停止し遅延した場合は、特急列車の自由席に乗車できる制度に変更する事が検討できないだろうか**

＜提言＞ J Rが発行する企画切符の一つに青春18きっぷがある。春、夏、冬の年3回発売され利用期間は限定されるが、1回(人)当たり2,300円(5枚セットで発売額は11,500円)でJ R全線における快速・普通列車の普通車自由席が24時間安価に利用できることから、学生以外にも時間に余裕のある中高年に人気がある。

このため、私も数年前よりこの切符を利用して各地の観光地を訪れており、この夏も南紀勝浦へ一泊旅行に出かけたが、その際、阪和線の東岸和田駅近辺の踏切で人身事故が発生したことから、列車内で1時間以上の足止めに遭い、その日予定していた行程を大幅に変更しなければ当日の宿泊予約をキャンセルしなければならなくなった。

特に、田辺駅以南の普通列車の運行本数は少なく、列車の乗り継ぎ時間も長いことから、一旦予定の列車に乗り遅れると大幅に時間をロスすることとなる。勿論、本線には特急列車が多く走っていることから、それを利用すれば問題は解消されるが、そのためには特急料金とは別に普通乗車券の購入が必要となる。

J Rの利用においては、これまでからも、人身事故や自然災害等で列車ダイヤに乱れが生じたことを度々経験しており、今回の私のような場面に遭遇された方も、他に少なからず居られるのではないかと考えている。

そこで、提言であるが、この企画切符を利用している時に、人身事故や自然災害等で列車が1時間以上緊急停止し遅延した場合は、利用者利便の観点から、車掌若しくは駅員の証明によって、別に特急料金のみを支払えば特急列車の自由席に乗車できる制度に変更することはできないだろうか、是非検討をお願いしたい。

近年、リタイヤした団塊の世代を中心とする中高年の旅行者は増えてきており、青春18きっぷがより使いやすいものとなれば、この商品を利用して旅行する人も増えるのではないと思う。(近畿)

＜対応＞ 鉄道事業の旅客運賃については、認可された上限の範囲内で、鉄道事業者が届け出るものですが、御指摘の「青春18きっぷ」を始めとする企画乗車券については、需要喚起等を目的として、適用する期間又は区間、その他の条件を付して設定するものであり、各鉄道事業者の営業施策として行うものであります。頂きました御意見につきましては、J R西日本にお伝えしました。(近畿運輸局)

「青春18きっぷ」は、普通列車のご利用に限定させていただくことで1回あたり2,300円とおトクにご利用いただける企画商品です。よって、人身事故や自然災害等の場合についても、特急列車にご乗車いただく場合は、特急料金のほか乗車券も必要となります。

何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。(西日本旅客鉄道(株))

● **自然災害に対する訓練(駅員の利用者対応等)の実施について**

＜提言＞ 平成24年8月14日未明からの雷、豪雨の影響により京阪電車は、樟葉～淀

間での線路冠水等により、始発から運転を見合わせ、その後、10:00過ぎから樟葉発淀屋橋行き普通電車で運転を開始しました。

このような中、小職は9時45分頃に樟葉駅で運転開始を待ちました。駅には、「ご乗客の皆様へ＝現在、樟葉～八幡市間で冠水の為、全線で運転を見合わせています。お詫び申し上げます」との張り紙がされていた。

駅構内では多くの利用者がたむろし、駅員に運転開始の時期情報を得たり、利用を取りやめる手続きをする等でごった返しの状況であった。

しばらくして、駅員がハンドマイクで「現在の状況」を再三周知し、利用者の多くはそれを聞いていた。

そこで気がついたのですが、利用者全員が健常者ではありません。視覚障害者や健常者には音声(ハンドマイク)による周知で十分と思われるが、聴覚障害者等は全く用をなさないと思われるので、このような状況にある時は、前述の張り紙だけでなく、時系列でホワイトボード等に00:00時現在の状況等を明示するのが利用者に優しい公共輸送機関と言えるのではないのでしょうか。

また、京阪電車は先の阪神淡路大震災時でも唯一運転をしていた電鉄です。

今回このような雨・雷等による交通障害はまれのケースと思われます。

従って、運転障害が少ないがため、このような事例に対し駅員の対応が十分ではないと感じました。

公共輸送機関であれば、安全管理規定に基づき事故処理訓練は十分されていると思いますが、今回のような自然災害に対する訓練(駅員の利用者対応等)も実施されたい。

(近畿)

＜対応＞御指摘の輸送障害時の駅係員の対応については、第一義的に鉄道事業者の判断で行うものでありますが、鉄道局及び近畿運輸局といたしましても、業務監査等の機会をみて取組状況を確認しているところです。頂きました御意見につきまして、京阪電気鉄道にお伝えしました。

(近畿運輸局)

聴覚障害のお客さまが駅で運行状況を確認するには、①ホームにある行先表示器(緊急メッセージ)②係員へのお問い合わせ(筆談)③運行状況を記載したポスター④ホームページの運行情報を確認していただく方法しかないのが現状でございます。

8月14日は大幅なダイヤ乱れであったため、タイムリーな運行情報のご案内ができておりませんでした。

今回の反省からホームページシステムの見直しや必要な情報を早く正確にお伝えする手法の検討を進めてまいります。なお、鉄道事業者である以上、何時どのような事故が発生するかもしれないとの危機意識を持ち、自然災害(地震・津波等)の訓練を行っておりますが、お客さまへのご案内を含め、再度、研究を行ってまいります。

(京阪電気鉄道(株))

## ● 乗降口の位置の表示について

＜提言＞9月14日(金曜日)に、阪神元町駅から大阪に帰るため、ホームに降りて乗

降口の表示を探したが、どこにも表示がみあたらず、ホームで待っている人もバラバラに立っていた。

毎日利用している人は、乗降口の位置を把握しているが、初めて利用する者には不親切に思われることから、乗降口の位置の表示をして頂きたい。(近畿)

＜対応＞ホームでの乗降口の案内については、鉄道事業者がホームの利用状況等を勘案し、自ら判断するものであります。頂きました御意見につきましては、阪神電気鉄道にお伝えしました。(近畿運輸局)

当社は昭和43年より山陽電車と相互直通運転を開始し、元町駅におきましては、現在、阪神電車の4両及び6両編成、並びに山陽電車の3両、4両及び6両編成車両が終日乗り入れる駅となっております。

また、編成両数を異にする電車が多数乗り入れすることに加え、ホームの形状も幅5.6mの島式ホームと狭いことから、電車をお待ちいただくお客様には分散してお並びいただく為、あえて列車の停止位置を若干ずらして扉位置が重ならないようにしています。

上述させていただいた現状で乗車位置目標を設置しますと、乗車位置目標の数が増えてしまい、かえってお客様にも乗車位置がわかりにくく、混乱させることになりかねないのではないかとのお考えから、現在は未整備でございます。

しかしながら一方で、お客様にご不便をお掛けしているということも認識しており、どのような方法で課題をクリアすべきかを現在検討している最中でございます。

現状におきましてはご不便をお掛け致しておりますが、利便性向上のため引き続き検討して参る所存ですので、何卒事情ご賢察のうえご理解賜りますようお願い申し上げます。(阪神電気鉄道株)

## ● 規則の改正等により、京橋駅から降車駅までの間の差額運賃に改善できないか検討について

＜提言＞私は、二度目の勤めも終わりましたが、月に2回程度大阪方面へ出ることがあるので、JRの回数券を購入しています。

目的地には、京橋、大阪天満宮、北新地、大正駅と様々な駅で降車するため木津～京橋間の回数券を購入しているが、京橋駅以外の各駅で降車する場合には、追加運賃を支払う必要がありますが京橋～降車駅間の初乗運賃から支払うこととなり割高になっています。

規則の改正等により、京橋駅から降車駅までの間の差額運賃に改善できないか検討をお願いしたい。(近畿)

＜対応＞鉄道事業の旅客運賃については、認可された上限の範囲内で、鉄道事業者が届け出るものですが、御指摘の「回数券」については、適用する旅客の区分に応じて一定の割合又は一定の額を減じる方法により割引するものであります。頂きました御意見につきましては、JR西日本にお伝えしました。(近畿運輸局)

普通回数乗車券は同一区間を繰り返しご利用になることを条件として割安な価格で発売しております。よって、今後も区間外に乗り越す場合は、別途乗り越した区間に対す

る運賃をいただくこととしております。

何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。

(西日本旅客鉄道㈱)

## ● 鉄道連絡通路等の階段各段縁にもっと見易い塗色について

＜提言＞大阪「弁天町」駅における「ＪＲ」から「大阪市営地下鉄」への連絡通路や大阪地下鉄ホームへの階段の各階段縁の色は現在「黒」色ですが、「黒」色では目立たず、おまけにくすばけて見難いため、高齢者や障害のある方などでは、階段の両端に手摺が施されてはいるものの、階段を踏み外さないかとの恐れや不安また危険を感じるのではないかと思います。

かかる階段踏み外し対策としては、例えばＪＲの場合、各階段の縁に上述のような「黒」色に加え、その左右両側には、「黄」色と「赤」色も施されています。この色ですとよく目立ち、比較的安心感があります。

もし法的に通行者に注意喚起を促す統一色や塗色方法があるのでしたら、それを教えてください。また、他の路線や駅での連絡通路やホームへの階段ではどのような方策をとっているのかを事例調査のうえ、もっと効果的な方法もご検討いただければありがたいと思います。

(近畿)

＜対応＞御指摘について、国土交通省の「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」において、

- 踏面の端部（段鼻部）は、全長にわたって十分な太さ（幅５ｃｍ程度が識別しやすい）で周囲の部分との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより、段を容易に識別できるものとする。
- 踏面の端部（段鼻部）の色の始まりの段から終わりの段まで統一された色とする。と規定されています。

頂きました御意見につきましては、ＪＲ西日本及び大阪市交通局にお伝えしました。

(近畿運輸局)

弊社では駅構内の階段の両端にお客様へ段差があることをわかり易くするため、「段差識別シート」（歩行路標識シール）の設置を駅改良工事等に合わせて設置しています。

設置した「段差識別シート」につきましては特にお客様から賛成反対意見ともいただいておりますが、今後もお客様にご利用いただき易い鉄道を目指したいと考えています。

(西日本旅客鉄道㈱)

階段部における段に関する識別について、「公共交通機関の旅客施設に関する移動円滑化整備ガイドライン（平成１９年７月）」において、「踏面の端部全体がその周囲の部分と色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより段を容易に識別できるものであること。」となっていることから、大阪市交通局各駅において、新たな階段の設置や階段の改造時には、段の先端を識別できるように黒色のラインで整備を行っております。また、滑り止めの無い古いタイルでできた階段についても、滑り止めを兼ねて、段の先端を識別できるよう黒色のラインで整備を行っております。

以前、黄色で段鼻の識別を行っていましたが、黄色単色では識別しにくいと判断し、

段の先端を整備する際には黒色のラインで改修を行っております。（大阪市交通局）

## ● 「女性専用車両」利用の現状について

＜提言＞ＪＲに限らず鉄道各社において全国的に、「女性専用車両」が設けられたことは、男の私としても大いに歓迎するところではあります。しかしながら、これは非常に悩ましい問題ではありますが、私が利用しているＪＲ西の大阪環状線や大阪市営地下鉄（ことに大阪環状線）をみていますと、女性が「女性専用車両」の利用状況は予想ほどに多くはないように見受けられます。そのためか、時間帯にもよるでしょうが、「女性専用車両」では、立乗客がめったになく些か余裕があるようにも思われます。一方「一般車両」は「女性専用車両」に比べ立乗客が多く満員という状況がままあります。

それは、「女性専用車両」に乗るのに気が引ける女性も多少はおられ、つい「一般車両」に乗られるか、下車する駅ホームの位置に都合がよい車両に乗りたいと考えてのことなどの理由からかもしれません。

が、当該車両が設けられた背景には女性からの要望や社会的要請があったからこそ実施されたものと考えます。その本来の目的からすれば、「女性専用車両」利用の女性が増えたとおられても不思議ではありません。

このような状況が他の路線でもあるとすれば、バランスある車両乗車率を考えると、女性が「女性専用車両」をもっと積極的に利用していただけるよう鉄道会社の方でも何かよい工夫がさらに必要ではないでしょうか。

そうでなければ、「女性専用車両」が設けられた意味が薄れると思います。これは男性いや私のひがみでしょうか。（近畿）

＜対応＞女性等に配慮した車両、いわゆる「女性専用車両」については、旅客輸送サービスのひとつとして、利用者ニーズを勘案し、各鉄道事業者の経営判断により導入されているところです。その実施にあたっては、利用者の協力と理解の下、行われるものであることに十分に留意するとともに、利用者に対し必要な周知（車内等にステッカー表示、ポスター掲示）を行うことが必要であることから、近畿運輸局としても、鉄道事業者適切に指導を行っております。（近畿運輸局）

女性専用車はご理解いただいている通り、痴漢行為をはじめとする迷惑行為からお客様を守る取り組みとして、他のお客様のご協力をいただきながら設定しております。女性専用車両の運用につきましては、男性のお客様のご協力が必要であると考えています。

近年は女性専用車の浸透により、ご利用が進み、女性専用車とそれ以外の車両の混雑度の差はなくなっていると考えておりますが、さらに女性にご利用いただくため、ポスター等を作成しＰＲを強くすることで、女性専用車へのご理解を高める取り組みも進めています。

何卒、ご理解とご協力の程お願い申し上げます。（西日本旅客鉄道㈱）

○ 当局におきましては、「痴漢は犯罪である」という認識のもと、女性の自立や男女共同参画社会を目指す社会情勢の中で、痴漢行為そのものを無くすことが本来と考え、鉄道警察隊の協力を得て痴漢行為を抑止する取り組みを行ってまいりましたが、現実

に痴漢行為が無くならないことや被害に遭われた女性が精神的に深い苦痛を残すことなどを踏まえ、痴漢行為から女性を保護するという観点から、お客さまのご理解とご協力により「女性専用車両」を導入しております。

- 女性専用車両の導入路線につきましては、痴漢被害届出件数勘案する一方、1両を専用車両とすることにより他の車両との乗車度合いの格差が生じる恐れがあることも考慮し、現在、御堂筋線及び谷町線の2路線で導入しております。
- 女性専用車両の周知につきましては、
  - ・ 駅構内でのポスター掲出
  - ・ 車両や乗車位置へのステッカー等の案内掲出
  - ・ 駅構内自動放送
  - ・ ホーム立哨者による電車到着時の女性専用車両のご案内
  - ・ 痴漢追放キャンペーンなどによる周知
  - ・ ホームページでの周知
  - ・ 御堂筋線の一部の車両で女性専用車両にラッピング広告を施して識別しやすくするなどお客さまへの周知に努めております。
- 女性専用車両はその取組みの趣旨により、強制力のないお客さまの任意のご協力で実施しているものであることから、その認知度の向上を図ることが、女性専用車両の乗車促進にも繋がるものと考えており、今後とも、様々な手法を用いてより効果的に周知し、さらなる認知度の向上に努めてまいりたいと考えています。
- 今後とも、女性専用車両の取組みの趣旨が風化しないよう、また、男性・女性どちらのお客さまにも気持ちよくご利用いただけますように周知に取り組んでまいりたいと考えておりますので、ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

(大阪市交通局)

## ● 車内放送で注意喚起を行って貰いたい

＜提言＞通勤時の列車については、最近は少しゆとりのある車内となってきましたが、利用者における乗車マナーが少し欠如しているように思われます。

例えば、学生を含む若い人達を見ていると、学生はグループで乗車し入口付近で立ち止まり大きな通学バックを床に無造作に置いています。これは、一般利用者の乗り降りがスムーズとなりません。

また、乗車している利用者全般に見受けられることですが、リュック、大きなショルダーバック（特に女性）など、車内でも背負ったまま、肩にかけたまま、乗車しています。この状態も、少し混雑しているときは乗降の妨げになっています。携帯電話同様、頻繁に、車内放送で注意喚起を行って貰いたいものです。

(近畿)

＜対応＞御指摘について、第一義的には利用者個々のマナーの問題ですが、国土交通省としては、昨年度において、鉄道事業者と連携して、「鉄道利用マナーUPキャンペーン」を実施したところであり、本年度についても継続して実施する方向で検討しております。引き続き、鉄道事業者と連携して利用者マナー向上について、啓発してい

きます。

(近畿運輸局)

## ● 各駅での乗車マークについて

＜提言＞各駅での乗車マークについて、私鉄については一部分わかりにくいところがあります。京阪電鉄のように分かりやすくしていただきたい。(近畿)

＜対応＞ホームでの乗車位置の案内については、鉄道事業者がホームの利用状況等を勘案し、自ら判断するものであります。頂きました御意見につきましては、近畿日本鉄道にお伝えしました。(近畿運輸局)

乗車マークの表示方は基本的に新型車両の扉センター位置に合わせております。なお、特急列車や支線（始発駅を除く）につきましては、基本的に整備しておりません。

奈良線は阪神電鉄と相互乗入れしており、阪神車両は近鉄車両よりも車両が短く、3扉であることから、同様の方法で表示いたしますと複雑になるため、近鉄用と阪神用の2種類(○△)とし、快速急行を赤色、急行・準急・普通を青色の表示としております。また、重なり合って並ばないようにわざとずらしている駅もあります。しかし、仕立て駅は、並ばれるお客様も少ないこともあり、扉センターを基準としているところもあります。

なお、新型車両にあわせて整備しているため、古いタイプの車両は、扉の位置がずれることもあります。

以上のように、異種の車両を運用する弊社では、京阪電鉄様のように整備することは困難であり、また、乗車マークを複数で使用することでかえって混乱を招くことを懸念し、上記表示方を採用いたしましたことをご理解願います。(近畿日本鉄道㈱)

## ● 乗車マークに停止できるように

＜提言＞JRについて、乗車マークのところで並んでいても、列車の停車がいつもマークからずれて停車しています。(意識して停車しているとも思われますが。)

これでは、真面目に並んでいる利用者はどうなるのでしょうか？

乗車マークに停止できるようにしていただきたい。(近畿)

＜対応＞列車の停車位置につきましては、停車位置目標に合わせて停車するようにしておりますが、天候やお客様の乗車数等によって影響を受けることから、微妙に異なる場合があります。

また、ホーム足元の乗車位置マークにつきましては、停車位置を勘案して設置しておりますが、列車の進入方向によって停車位置と表示が合わない場合もあることから、ホーム改良やダイヤ改正に合わせて位置の修正を随時行っています。

ご迷惑をおかけしますがご理解いただきますようお願いいたします。

(西日本旅客鉄道㈱)

## ● 列車が終着駅についた場合の、乗降客への扉の開閉について

＜提言＞JRの運行状況について、列車が終着駅についた場合は、私鉄(京阪、近鉄)では乗車客が下車したのを確認した後、折り返しに乗車する客を乗車させていますが、山陰線での京都駅では、一応下車側の扉のみ開け、下車をさせていますが、下車が終わら



ないまま、反対の扉を開けます（反対側には乗車する利用者が並んでいます）。

ホームによっては、後から開く扉のほうが便利なことから、状況が分かっている利用者は、降りずに扉が開くのを待っています。

この点についても私鉄と同じく徹底してもらいたいです。（近畿）

＜対応＞京都駅の山陰線のホームにつきましては、降車時に33番ホーム混雑緩和のために34番ホーム側のドアを先に開けることによって、降車を促しております。

しかしながら折り返し時間等を勘案し、ある程度お客様が降車されまると、反対側のドアを開けるようにしております。

何卒、ご理解いただきますようお願い申し上げます。（西日本旅客鉄道㈱）

### ● 転換式クロスシートの列車について

＜提言＞JR列車の中で、転換式クロスシートの列車について、京橋、天王寺、京都駅（今まで利用した駅です）では、折り返し運転となる場合、乗車客がシートの転換をしています。

この作業は、JRが行う作業ではないでしょうか。私鉄では、車内整理アナウンスし、座席の転換を行った後に乗車させています。（近畿）

＜対応＞弊社におきましては、転換式クロスシートの車両は普通列車に使用しています。

特急列車と異なり、折り返し駅で折り返し時間が短い運用を行なっていることなどからシートの転換作業は行っておりません。

ご理解いただきますようお願い申し上げます。（西日本旅客鉄道㈱）

### ● 広島電鉄の送電線切断事故

＜提言＞平成24年1月12日（木）広島電鉄土橋電停南側で、送電線が切れる事故があった。新聞によると、紙屋町西―広電西広島、横川駅―江波、横川駅―広電本社前の3区間で計5路線が2時間20分上下線とも運転を見合わせた。

広電によると、計123本が運休。広島駅発広電宮島口行きが最大2時間半遅れるなど、約9千人に影響が出た。

架線事故による運行状況については、NHKのテロップで流され、広電の一部路線がストップしているのは把握できた。

残念だったのは、このテロップを見てもどの路線が止まっているのか掴めなかった。なぜなら「広電の5号線・6号線・7号線が運休」というテロップだから、何処行きが止まっているのか掴めなかった。

新聞報道のように「横川駅―江波」といった表現でテロップを流して欲しい。広電の「〇〇号線」が何処まで浸透しているのか、観光客等は特に分からないと思います。テロップはNHKですが、情報提供に再考をお願いします。（中国 K）

＜対応＞ご指摘いただきました事項について広島電鉄に確認しましたところ、「情報提供の際には、号線番号と運行区間を極力併記するようにしているが、緊急情報等の場合はシステムの都合上、両方を標記できない場合があるので、今後検討したい」とのことでした。

運輸局からは、なるべく誰にでもわかりやすい表現で情報提供を行うよう、指導いたしました。  
(中国運輸局)

## ● JR新幹線「新尾道駅」におけるエレベーターの設置

<提言>新尾道駅は昭和63年3月に尾道市や近隣自治体、地元尾道市民有志、さらに山陰から四国まで尾道市を中心として縦に連なる自治体の寄付金などで、工事費62億円を全額負担する形で設置された請願駅であります。

1階は駐車場、2階は改札・コンコース、ホームは3階にあり、改札口は2階の1か所のみであります。

1階から2階へは、上りのみにエスカレーターが設置されており、2階から3階へも同様に上りのみとなっており、下りは全て階段での移動となっております。

バリアフリー用途で自由に利用できるエレベーターは設置されておらず、業務用途で1階から3階に上下線とも設置されています。

このエレベーターは業務用のため通常時は施錠されており、エレベーターを利用したい人は、その都度駅員に申告すれば、利用することができます。

車椅子の利用者の人以外は、駅員が少人数であることや、それぞれが担当の仕事をしているなか、お願いすることを躊躇される人が多いのが現状であります。

ここで要望ですが、新たにエレベーターを設置するには多額の金がかかり、到底無理と思われるので、業務用のエレベーターを一般開放し、誰もが気兼ねなく利用できるようにして欲しい。

一般開放に際しては、改札の問題とか、いろいろな問題点も多々あると思いますが、そこは知恵を出し合って是非解決して貰いたい。  
(中国 S)

<対応>ご要望につきまして、JR西日本に伝えるとともに、現在の新尾道駅の状況について確認しました。

エレベーターにつきましては、ご指摘のとおり、改札口の外に設置されており、改札口を通らずに3階のホームに上がることができるような構造となっております。また、2階のエレベーター乗降口は尾道市が管理する待合室に設置されており、19時45分から翌朝の7時30分までは駅との間のシャッターが閉まるため、その時間帯は2階のエレベーターからは駅に出入りすることができません。

昨年の4月より、7時35分から19時35分までは、南側のエレベーターの1階と2階の間をどなたでもご利用できるよう、運用を改善したとのことですが、それ以外の時間帯や、北側のエレベーターについては、駅員を呼び出してご利用いただくようになっております。すでに切符をお持ちのお客様については、1階から3階へ直接ご案内しているとのことですが。

現在のところ、新たにエレベーターを設置する計画はなく、1階から3階までを全て開放することは困難な状況です。

運輸局からは、新幹線駅ということもあるので、早期のバリアフリー化について検討を行うよう、依頼いたしました。

ご理解の程、よろしくお願いいたします。

(中国運輸局)

### ● 路面電車 3 号線の短縮による影響

＜提言＞広島市内の路面電車 3 号線（己斐～宇品）は、朝の通勤帯を過ぎると宇品二丁目～宇品港間は運行されなくなったが、宇品海岸の地域に職場をもつ身としては、立町・紙屋町・本通り電停から宇品海岸の事務所を往復する際に不便を感じている。特に本通り電停では、帰路 3 号線の電車に乗れないことになってしまった。

確かに、1 号線や 5 号線電車も通過時間が管理され、電光掲示もされて従前のように待ち時間の予測がたたなくてはならないかもしれないが、電停のスピーカーからは事故や故障を理由とした遅れの説明やお詫びが絶えない。日中も 3 号線を数本は残して欲しい。

(中国 M)

＜対応＞※次のご意見と合わせた回答となります。

運行ダイヤ等につきましては、利用状況から事業者の経営判断により決めているものですが、ご要望があったことを伝え、今後のダイヤ改正時には利用者の意見も踏まえた検討を行うよう依頼しました。

また、運行区間が短縮されたことや、宇品二丁目での乗り換え等、まだご存じでない利用者の方もいらっしゃるので、周知の方法について工夫を行うよう、事業者を指導いたしました。

(中国運輸局)

### ● 広島港～西広島線の日中の便の復活を

＜提言＞あるご婦人が、15時00分頃紙屋町西の電停で「3番の広島港行き」を待ち続けて30分、何時までたっても来ないのでしびれを切らせて、他の電車の乗務員に聞いたところ「ここからは広島港行きはありません。宇品二丁目行きに乗って乗り換えて下さい。」と言われ、随分とご立腹でした。

また、広島港の観光案内所に、これも15時00分頃に「ここから西広島に行く電車はないのか。」との問い合わせがありました。2件とも30分に1本くらいはあっても良いのではないかとおっしゃっていました。復活は出来ないのでしょうか。

(中国 U)

＜対応＞※上記（● 路面電車 3 号線の短縮による影響）と同様

(中国運輸局)

### ● JR鉄道の「ゆずりあいの席」の有効活用のための車内放送を

＜提言＞私の妻は3年半前に右肩骨折により2度の手術の甲斐もなく右腕が不能となり、身体障害者の3級に認定されております。悪いことは重なるもので・・・（中略）・・・満身創痕の状態で玖波駅から広島駅まで鉄道を利用し通院せざるを得なくなりました。しかも鉄道の利用時間が朝の通勤時間帯とあって車内は大変混雑しており空席が全くなく、満身創痕の妻が立ったまま広島まで乗車することは大変苦痛と思いながら「ゆずりあいの席」を見ていると若い者が座席を占有しており、見た目だけでは身体障害者か否か判断がつかないのであったためか席を譲る様子もなく、新井口駅までの間空席がでるまで我慢をし乗車していた妻がいたたまれなくなりました。

車内放送で「身体障害者や高齢者の方がゆずりあいの席にいらっしゃれば席をお譲り

下さい」の放送を繰り返し行って頂ければ利用者の見る目も変わっていたのではないかと推察します。(中国 S)

＜対応＞○ 公共交通の利用者マナーの改善については、交通事業者のみならず利用者・行政を含めた関係者の連携と協力が大切です。

中国運輸局では、交通事業者、教育関係者等と連携してＪＲ駅頭等でマナーアップ啓発チラシを配布する活動や小学生等を対象とした「乗り方教室」を開催するなどマナーアップの改善に取り組んでいます。高齢者や障がい者などを含めたすべての人が「心地良い移動空間」と思える公共交通機関の実現を目指して関係者とともに取り組んでまいりますので、ご協力をお願いいたします。

○ ご意見につきましては、事業者に伝えますとともに、運輸局としましても、連携して利用者マナー向上へ取り組んでいきたいと考えております。(中国運輸局)

## ● 路面電車（平面乗降停留所）の改善について

＜提言＞広島市内の路面電車２号線（広島～宮島）及び３号線（西広島～宇品）の停留所の内、小網町停留所は未だにプラットホームが無く、車両が通行する路面の平面乗降となっています。

このため乗降時には通行車両に最善の注意が必要であり、注意を怠ると事故の危険性があります。

また電車と路面の段差が大きく、特にお年寄り等所謂交通弱者にとっては非常に不便でこれまた危険性が高く、早急に改善する必要があると思われます。(中国 S)

＜対応＞ご指摘いただきました事項について広島電鉄に確認しましたところ、

「当該電停付近は道路幅が狭く、電停の島状化が物理的に不可能です。このため安全対策として、

◇電停（道路面）のカラー塗装と電車のりばと表示し、通行車両に注意喚起。

◇平面電停である旨、車内放送を流して降車されるお客様へ注意喚起。

を行っています。」とのことでした。

運輸局としましても、お客様の安全を確保するため、さらなる注意喚起を行うよう指導してまいります。(中国運輸局)

## ● ＪＲ呉線の快速便の増便について

＜提言＞先般、所用で広島から呉に出かけました。

行きは快速便（安芸路ライナー）広島発１５時００分を利用し、呉着１５時３３分で所要時間は３３分でした。帰りは快速便（通勤ライナー）の終便が１６時５４分のため利用出来ず、所用を済ませた後普通便の１９時００分発、広島着１９時５６分を利用しました。

所要時間は５６分で、行きの快速便に比べ２３分も時間を要し、疲れた身もあって呉～広島間が非常に遠くに感じられました。

上記は一例ですが、広島～呉間のさらなる利便性向上のため快速便（特に呉発１７時以降）を増便すべきではないでしょうか。

また、現行呉発最終快速便（通勤ライナー）１６時５４分は、通勤対象としては発時刻が早すぎるのではないでしょうか。（中国 Ｓ）

＜対応＞ご指摘いただきました事項についてＪＲに確認しましたところ、

「夕通勤帯の呉線のご利用は広島から呉方面のご利用が多く、列車の設定もご利用に合わせ、呉方面の列車を多く運転しております。

所要時分の短縮には努めていますが、呉線は単線のため一部列車で行違いのため所要時分が長くなっていますのでご理解下さい。

また、現在の設備では快速列車の増便は、行違いの停車が増えるため時間の短縮とはならないことから、夕通勤帯の広島方面の快速列車の増便は困難です。

最後に、停車駅の違いで快速列車の愛称名を「通勤ライナー」「芸芸路ライナー」と使いわけて運転しております、ご指摘のように「通勤ライナー」として発時刻は早いのですがご理解下さい。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いします。（中国運輸局）

## ● 市内電車の身障者等に対する設備

＜提言＞秋口の民放の報道番組を見ていたら、公共交通機関の身障者や幼児のバギーなどについて取り上げられていました。

車椅子や幼児用のバギーなどの市内電車への乗降については、日頃からよく見かける光景ですが、最近はバリアフリーの進展により低床電車の運行が多くなり、こうした交通用具を使用する乗客も以前に比べると、比較的楽に外出が出来るようになったようです。

問題は、乗車後の待機場所です。出入口近くに譲り合いの席があるとは限らず、多客時には車内の通り抜けも出来ない車両が一般的には多いと言います。

車椅子などを使用する交通弱者の専用設備（エリア）について調査したところ、こうした装置を電車に取り入れているのは、全国でも広島電鉄だけだと報道されました。

同番組では、コメントはされませんでした。が、ぎゅうぎゅう詰めの電車では、車椅子で乗車すること自体が困難かも知れませんが、時間帯を選べば他の地域の電車でも可能だと思われます。是非、全国に展開してほしいものです。

従来型の電車（単車）には、広島電鉄でもこうした装置はないようですが、車椅子やバギーの乗降に際して、乗務員の対応は非常に素早く小気味よい。

また、乗務員から車椅子利用者に対して低床電車の運行ダイヤが教示されていました。

この運行ダイヤについては、５号線（比治山線）の広島駅までの所要時間が従前に比べてかなり長くなったと感じています。乗降客がなく、前方に信号がなくても発車しません。

到達時間の短縮よりも各電停の定時運行を確保するほうが、利用者サービスになると思うことなのではないでしょうか。（中国 Ｍ）

＜対応＞ご報告にありました、電車に車椅子で乗車することは、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」により措置され、全国に展開さ

れています。

また、ご指摘いただきました5号線（比治山線）の所要時間について広島電鉄に確認しましたところ、

「運行ダイヤの所要時分については、信号条件や各電停での停車時分等の実態に応じて、かつ安全性および定時性を確保できるよう時間帯別に時分を定めております。

安全性および定時性の確保は、路面電車においては必須かつ重要な利用者サービスであると考えており、電停での信号待ちにつきましても、前方の交通信号が赤と予測される場合は、運行に影響のない範囲で信号待ちを行うよう指導を行っております。

また、速達性の向上についても、ハード面・ソフト面から引き続き検討を行って参ります。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いします。（中国運輸局）

## ● JR無人駅の券売機について

＜提言＞大竹市内の玖波駅は、朝の7時から夜の8時迄の間は有人で、その他の時間帯は無人の状態になる。

過去に、出張のため玖波駅を初めて利用した際、早朝で、たまたま無人の時間帯で、また、小銭を持っていなかったことで、目的の時間に乗車出来なかった苦い思いをしたことがある。このような思いをした人は、私ひとりでは無いのではないかと考える。

このため、無人駅には高額の紙幣（1万円札）が使用できる券売機を設置して欲しいものである。

なお、駅の窓口を注意して見ると、「切符は券売機又は車内で購入するか、若しくは到着駅で清算して下さい。」と明示はしてあるのだが・・・。（中国 S）

＜対応＞ご指摘いただきました事項についてJRに確認しましたところ、

「自動券売機は、計画的に取替えを行っているところです。この取替えについては、自動券売機の耐用年数やご利用状況等を勘案し段階的に進めていることから、現時点で玖波駅の自動券売機を取替えに至っていないのが現状です。このため、駅員が無配置の駅で乗車券がご購入できないお客様に対しては、列車内でのご購入、途中乗換駅でのご購入又は到着駅でのご精算をお願いしております。

なお、玖波駅は、ICOCAエリア（広島・岡山）の駅ですので、このエリア内であれば、ICOCAカードへ事前にチャージ（入金）することで、乗車券をご購入いただくことなく列車をご利用していただくこともできます。

玖波駅への高額紙幣ご利用可能な自動券売機の設置については、今後、当該駅へ自動券売機を取替える際の検討段階において、ご参考とさせていただきます。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いします。（中国運輸局）

## ● 列車の乗車位置情報について

＜提言＞JR在来線（山陽本線）の広島都市圏で運行されている列車は朝夕の通勤・通学時間帯の一部8両編成を除けば、通常4両編成で運行されている。

車両のドアは3ドア車と2ドア車が混在している。

広島市域各駅のホームには、車両のドアに対応した乗車位置を示す印が描かれているが、次に入る列車のドア数の情報が無いため、乗客は曖昧な状況で列車の到着を待たざるを得ない。

特に通常は3ドアの車両を想定し、待っている場合に2ドア車が入って来た時にはスムーズな乗車が困難となっている。

広島駅においては、電光表示で乗車位置の情報がされていることは、承知しているが、その他の駅（広島支社管内）でも事前に次に入る列車の乗車位置の情報を肉声のアナウンス等で伝えることは出来ないものだろうか。

また、ラッシュ時2ドア車における乗車の際、車両の中央部分が比較的空いているにもかかわらず、乗客は降車時のことも考え、ドア付近に集まる傾向にあるため、スムーズな乗降が阻害されている。

このような場合、車掌は車内アナウンスで車両中央への移動を積極的に即して（アナウンスはされているが、乗客が聞き入れない状況もあるが・・・）欲しい。

（中国 Y）

＜対応＞ ご指摘いただきました事項についてJRに確認しましたところ、

「現在広島支社内では、115系電車の内、約1/4が2枚ドアの車両であり、混在して運行せざるを得ない状況にあります。

広島駅以外の主要駅において、改札付近、ホーム等に掲出している時刻表にドア枚数の表示をすることを検討していますが、現在のところ車両運用のパターン化も難しく、更に1編成で2枚ドア、3枚ドアが混在した編成の列車があるなど表示することで逆に分かりにくくなることも考えられることや、また、事故等により列車の運用に変更が発生することから駅放送を含めて、お客様に正確な情報の提供ができないのが現状です。

今後、お客様に分かりやすいご案内について検討してまいります。なお、車内放送の実施については、車掌に車内放送でお客様へ中程にお詰め頂くよう放送する様指導しておりますが、今回のご報告概要に対し、車掌に再周知を行いスムーズな乗降に努めてまいります。」とのことでした。

運輸局としましても、分かりやすい案内とアナウンスを検討するよう、指導してまいります。

（中国運輸局）

## ● 駅の掲示について

＜提言＞出張等でJR鳥取駅を良く利用させていただいていますが、掲示について不便な点がありますので、改善を要望します。

JR鳥取駅に到着する（鳥取駅が終点の列車のみで可）列車の到着時刻の表示が掲示されていないため、迎えに行くたびに不都合を感じています。

駅員の方にお聞きすると「以前はあったが、現在は掲示することになっていない」との回答でしたが、利用者としては不便を感じています。

是非、検討をお願いします。

（中国 T）

＜対応＞ご指摘いただきました事項についてＪＲに確認しましたところ、

「ご指摘のとおり、現在は到着専用の時刻表は掲出していませんが、到着時刻のみならず途中駅の時刻も解るよう弊社で作成した壁貼り時刻表を拡大し、改札口へ掲出していますのでご利用ください。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いします。

（中国運輸局）

## ● **ダイヤの乱れに対する利用者への対応について（ＪＲ新幹線）**

＜提言＞台風１７号により新幹線に乱れが生じた時のことです。

５０年ぶりに来広したクラスメイトを広島駅に送りに行った。

乗車する電車は、博多発のぞみ５６号東京行（広島１８：３７発）で、新幹線改札口では台風も通過し上りのどの車両も遅れはないものの、電光掲示板には「のぞみ５６号１８：３７大阪」とだけ表示しており、改札員に「東京行のはず」と尋ねたところ大阪止の情報が入っていない様子で、あちこち電話するも全く返答出来ず。同じ車両に乗車する他の乗客達も戸惑っていたが、乗車時間が迫ってきたため、改札を通ろうとしたところラッチが開かず乗車出来ないのかとも思ったが、改札員のいる通路から入場した。

帰京したクラスメイトに乗車後の状況について訪ねたところ、指定席に乗車し定刻に発車、車内放送では大阪止にする詫びと大阪からの乗り継ぎは駅職員に尋ねるように説明があったが、車内検札もなく車掌に詳細を尋ねることも出来なかった。

大阪駅には少し遅れて到着するも構内は混雑しており、乗り継ぎについて適確に答えられる駅員はおらず、やむなく適当な車両に乗ったが大阪から東京駅まで立ち通しであった。

台風等の自然災害による間引き運転（今回は大阪止）や遅延は不可抗力ですが、台風は毎年のように来ており、改札員が間引きの情報を知らされず、乗客に座席指定の車両に乗って良いかどうかさえ説明出来ないのは如何なものか。運行にかかわる社員の一人一人が素早く情報を共有し、お年寄り等交通弱者の一人旅でも目的駅まで迷うことなく送り届けられるように丁寧に説明出来るマニュアルやシステムの活用が重要ではないでしょうか。

運行電光掲示板の表示方法も年々工夫されているようですが、各駅に台風などの緊急時に備え、全般の運行状況等を知らせる専用の電光掲示板の設置、増設も検討すべきだと思います。

（中国 Ｋ）

＜対応＞ご指摘いただきました事項についてＪＲに確認しましたところ、

「平素より、東海道・山陽新幹線をご利用いただきありがとうございます。９月３０日の台風１７号の影響による列車遅延等に関してはご迷惑をおかけいたしました。

当日は、規制値を超える強い風の影響により、新大阪・東京間において運行を見合わせざるを得ない区間が多数あったため、山陽区間から東京方面への新幹線の運転が出来ない状況となっていました。お客様がご乗車された「のぞみ５６号」の新大阪・東京間の運転取り止めの情報については、１８時３０分から情報伝達を行っていますが、広島駅の発車時間が１８時３７分であったため、十分な情報伝達が出来ませんでした。



また、台風は１８時頃、名古屋地方に上陸し東北方面に進みましたので、断続的に運転中止・再開の繰り返しとなっており、新大阪駅でも十分な案内が出来ない状態でした。

お客様より頂戴した貴重なご意見は、今後の業務運営の参考とさせていただきます。

今後ともお客様に快適にご利用いただけますようサービスの向上に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。」とのことでした。

ご理解のほどよろしくお願いします。

(中国運輸局)

## ● JR赤穂線 長船駅のプラットフォーム拡幅（延長）工事の要望

＜提言＞いわゆるローカル線（単線）のプラットフォームは、利用客も少人数であることから、プラットフォームのスペースが狭いため、特に、朝のラッシュ時等の混雑時には、危険な状況にある。加えて、一部ではあるが、乗客マナーも悪く、割り込み乗車も散見されるなど危険に拍車がかかっている現状にある。

このことについてのJR側の安全対策としては、「列車進入」の危険を伝える自動音声案内に加え、適宜、駅員による肉声案内により注意喚起が行われている。

こうした現状は、一部の駅に留まらずローカル線には多数あるものと思われますが、土地の確保が可能な駅で、乗降客の多い駅から順次、プラットフォームの拡幅工事や待合室の移動などの安全対策を実施していただきたい。

とりわけ、JR赤穂線の長船駅（岡山方面行き）のプラットフォームについては、拡幅可能な土地があると思われますので、ホームの拡幅延長工事等を要望致します。

### 【参考】JR長船駅（岡山方面行き）のプラットフォームの写真



(中国 S)

＜対応＞ご指摘いただきました事項についてJRに確認しましたところ、

「プラットフォームの安全対策につきましては、列車接近自動放送や乗務員による監視により、安全確保に努めているところです。

長船駅につきましては、上り方面プラットフォームの陸橋付近をラッシュ時の安全対策として平成21年1月にプラットフォーム拡幅を実施いたしました。

なお、乗車マナーにつきましては、駅構内へ整列乗車を呼びかけるポスターの掲示及び、新年度や新学期の初めには、マナーキャンペーンなどで引き続き呼びかけてまいります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。」とのことでした。

#### 【参考】拡幅部分

◇一部拡幅(こ線区横)により安全性向上に努めています。

(改修前)



通行できない

危険

(改修後)



通行可能とした

(中国運輸局)

### ● JR駅への到着時刻について

<提言>列車に乗るためにJR高松駅へ行ったが、発車時刻表はあるが行き先の駅の到着時刻表が見当たらない。

結果的には駅員に教えて貰ったが、せめて正面の大きな時刻表の「終点の欄」にある駅名の上に到着時刻を併記していただけないでしょうか。

(四国 K)

<対応>現在設置している時刻表には、限られたスペースにおける表示で、お客様にわかりやすく示す為に、時刻に関する表記は発車時刻のみとなっております。

(四国旅客鉄道株)

### ● JR・零電各駅のトイレ設置について

<提言>JR・ことでんの各駅にトイレを整備して欲しい。

利用者の高齢化が進んでおり、利用者保護のため設置は必要と思われます。資金面では関係市町とも協議して未設置の駅を解消していただきたい。

(四国 J)

<対応>トイレの非設置駅は無人駅の66駅です。

トイレの新設につきましては、設置するだけの当社用地がない駅や、トイレの建設には多額の費用を要することから、新設は困難な状況です。

地元自治体への協力等のご意見は、今後の参考とさせていただきます。

(四国旅客鉄道株)

駅のトイレはお客さまのご利用状況に応じて計画的に設置をすすめております。

未整備駅への新設につきましては、多額の費用がかかるため早期の実現は困難ですが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。（高松琴平電気鉄道㈱）

## ● 駅の盲人用誘導タイルの設置について

＜提言＞郊外の駅で電車のホームに盲人用の誘導タイルのないところが多い。

駅全体に整備するのが困難であれば、駅入り口からホームの中央付近まででも設置すれば利用者の事故防止ができると思います。（四国 J）

＜対応＞四国の点字ブロック設置駅は臨時駅2駅を含む259駅中219駅に設置しています。

新規に敷設する際は、ホームのこう上を行う場合など、ホームの修繕を行う際に合わせて整備しています。（四国旅客鉄道㈱）

ホームの点字ブロックの整備については、年度計画で順次実施しており、今後も駅のバリアフリー化に取り組んでまいります。（高松琴平電気鉄道㈱）

## ● 時刻表の掲示場所について（再）

＜提言＞JR博多駅の中央改札口内にある「発着時刻表」は、改札口から中に入った利用客が、同時刻表を見る際に改札口付近で立ち止まるため、通行の妨げとなっている。掲示場所を通行の妨げにならない場所に変更できないか。（九州 K）

＜対応＞博多中央改札口の時刻表は、改札から入場されるお客様だけではなく、改札前のお客様も見られることから、現在の位置から後方に移設した場合、柱により視認性が悪くなるため、現行通りとさせていただきます。（九州旅客鉄道㈱）

## ● 時刻表の表示内容について（再）

＜提言＞JR博多駅で乗車する際、中央改札口内にある発着時刻表を確認し、案内の出ているホームへ向かったが、連絡通路の途中で「まもなく発車」のアナウンスが流れたため、慌ててエスカレーターに乗った途端に電車が発車してしまった。

時刻表に表示していたにもかかわらず、電車に乗車できなかった理由は、時刻表の表示内容が、時刻表を見てからホームへ至るまでのタイムラグを考慮していないためと考えられる。

ついては、時刻表をみてからホームへ向かって、無理なく乗車できるよう、タイムラグを考慮した表示とできないか。（九州 K）

＜対応＞博多駅中央口の時刻表は、現在、列車発車時刻の45秒前に次の列車に切替わる仕組みとしております。また、改札口内の通路にある時刻表は35秒前に切替わるなど、改札口からホームまでの動きを考慮し、切替わる時間を調整しております。そのため、現行通りとさせていただきます。（九州旅客鉄道㈱）

## ● 電車内の車掌のアナウンスについて（再）

＜提言＞最近、女性の車掌がアナウンスする事があるが、話し方が心地よく、また非常に聞き取りやすいと感じる。もっと増やして欲しい。（九州 K）

＜対応＞今後も、お客様に聞き取りやすい放送となるよう指導を行って参ります。

（九州旅客鉄道㈱）

### ● 日田彦山線と鹿児島本線の接続について（再）

＜提言＞日田彦山線と鹿児島本線が西小倉駅で接続するが、日田彦山線の遅延により鹿児島本線の遅れが生じ、目的地からのバスの接続が間に合わない。遅れを防ぐかダイヤをずらせばバスもダイヤを遅らせるので対策を講じて欲しい。（九州 Y）

＜対応＞ご指摘の大牟田駅行き快速列車の折尾駅到着時の遅れの原因は、接続列車が夕通勤・通学時間帯で一部の駅にて乗降に時間がかかっていることや、日田彦山線内（単線区間）の行き違い等によるものですが、この列車からご指摘の快速列車へお乗り換えのお客さまもいらっしゃることから、接続を取っております。今後も駅や車内でのマナーアップ放送等を重点的にを行い、スムーズなお客様の乗降に努め、遅延防止を図って参ります。（九州旅客鉄道㈱）

### ● 筑肥線の風規制について（再）

＜提言＞筑肥線は風の影響により、運行の遅れが多々あるが、対策はとれないか。

（九州 T）

＜対応＞現在、筑肥線内の複数箇所に風速を検知する機器を設置しております。これまでも、筑肥線内で列車が折返しできる設備を増設するなど、改善に取り組んで参りましたが、風速計を基準にした運転規制は安全を確保するうえで必要な対策ですので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。（九州旅客鉄道㈱）

### ● 新幹線の定期券について（再）

＜提言＞定期券はその都度、入場口の機械の中を通す方式になっていますが、定期券の管理（紛失等）を行う上で名刺入れ等に定期券を入れたままでチェックできる、スイカ等のような方式にできないものか検討をお願いしたい。（九州 K）

＜対応＞ＩＣカードは、近距離利用を基本として導入したシステムであり、新幹線改札機は、ＩＣ対応しておりません。

新幹線改札機をＩＣカード対応にするには莫大な開発費用が発生するため、現在のところ予定はございません。何卒ご理解賜りますようお願いいたします。（九州旅客鉄道㈱）

### ● 新幹線の料金について（再）

＜提言＞時刻（ダイヤ）については、言いにくいのですが、１時間に１本以上ありますので、これ以上は望みませんが、料金については回数券等特別な切符についてはもう少し安くして頂きたい。（九州 K）

＜対応＞２枚切符などの割引切符は、他の交通機関との競合状況やご利用状況などを踏まえて、区間を限定して設定しております。今後の設定については、九州新幹線のご利用状況等に注意して参ります。（九州旅客鉄道㈱）

### ● ホームでの乗車マナーについて（再）

＜提言＞西鉄天神駅の３番ホームは、１８時頃乗車の際白線に沿って２列にお並び下さいと書いてあり、ほとんどの人が並んでいます。白線が９０度曲がったところで、後から来た人が曲がった方と反対側に一人立つとその後ろにぞろぞろ並び、先に並んだ人は座れず、反対側に並んだ人が簡単に座っている。

反対に並んでいる人は、割り込んでいることに気づいていないように思えるが、周知を徹底して欲しい。

また、反対側には並べないよう対策を講じて欲しい。(九州 T)

＜対応＞平素より、西鉄電車をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

ご意見を頂きました西鉄福岡（天神）駅の3番ホームの乗車マナー問題について、ご回答させていただきます。西鉄福岡（天神）駅の3番ホームですが、ホーム幅が狭い箇所がございます。この場所では、構内放送によるマナーの啓発をいたしておりますが、一部ご協力をいただけないお客さまもおられるのが実情でございます。当該箇所については、平成24年3月1日より、「整列乗車についての注意喚起文書掲出〔下記写真参照〕」を行い、乗車マナーの啓発活動を継続実施してまいります。今後も西鉄電車をよろしくお願い致します。

〔参 照〕

整列乗車ご案内ポスター〔西鉄福岡（天神）駅3番線〕

平成24年3月1日設置

全体



拡大



(西日本鉄道㈱)

## ● 振替輸送等の調整を

＜提言＞私は舞子から神戸までJRを利用していますが、24年9月2日に発生した人身事故の影響で、翌日3日に私が駅に着いた8時前頃から9時30分頃まで上り電車が1本も来なかった。JRも運休が長時間にわたることが予想されたのに、並行している山陽電車への振替輸送をしなかった。新聞報道によれば山陽電車側が拒否したためと書かれていたが、こうした場合を想定して定期券による通勤者対策を考えてもらいたい。

要望として、乗車待ちのホームへの情報提供が不適切で少なく、ホームで待つ乗客側に立った情報に改善していただきたい。今回のケースでは、

- ①遅れた際に電車運行に関する案内がなかった。
- ②一度案内があったが「8時30分頃に遅れていた普通電車が入る」という内容だった。
- ③実際に入ってきたのは9時30分頃だった。
- ④その間、何度か遅延アナウンスがあった。



また、こういった事故の場合に人の流れがスムーズにいくようにＪＲ側と振替輸送先で調整して拒否しないようにしていただきたい。今回のケースでは、ＪＲと山陽電車の輸送規模も異なるので全てのＪＲ利用者を全て山陽電車側が受け入れることはできなかったかもしれないが、時間差で受け入れを行うなど調整できたのではないかな。

当初から、９時３０分頃まで遅延するとの情報提供があり、同様に振替輸送はしないといった場合、結局乗客は移動するために山陽電車の乗車券を購入し、乗車するという判断をして、かえって山陽電車が混乱する恐れもあるので事前に調整しておくことが必要ではないかな。（神戸 Ｙ）

<対応>いつもＪＲ西日本をご利用いただきまして、ありがとうございます。９月３日は、人身事故の影響で、列車ダイヤの乱れにより多くのお客様に大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。

当日は、早朝午前５時５０分頃より列車の抑止を行ったため、限られた要員での対応となり、十分なお客様への情報のご提供ができず誠に申し訳ございませんでした。運転再開見込みにつきましては、できるだけ情報をご提供させていただいておりますが、予想以上に運転再開までに時間を要し、大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

また振替輸送の実施につきましては、各電鉄会社様と協議の上、電鉄会社の承認のもと、その都度、輸送契約を締結いたしております。当日も隣接している山陽電鉄様に振替輸送の依頼を行いました。朝通勤時間帯の輸送力が確保できないため等の安全保安上の理由により、振替輸送を受託していただけませんでした。

今回の事象では、山陽電鉄様との振替輸送について、多くのお客様から厳しいご意見をいただきました。弊社といたしましては、振替輸送だけでなく異常時におけるお客様への情報のご提供など、異常時の対応につきましては課題認識を持っており、引き続き課題解決に向けた取組みを検討して参りたいと考えております。（西日本旅客鉄道㈱）

## 「バ ス 関 係」

### ● 札幌間高速バスの運行経路について（中央バス・ＪＲバス共通） （再）

<提言>私は、公共輸送機関の使命は乗客の安全輸送確保と利用者利便向上への追及が原点であろうと考えており、それが事業主としての危機管理責任ではないかと理解しております。

私の提言主旨は、高速道路の通行止時（荒天及び事故等）において、銭函停留所から西町北２０丁目停留所間の代替経路運行に伴って発生する著しい遅延を解消するための検討（努力）をお願いしたいというものです。

日常において運行司令所（営業所）は、危機管理上、各バス路線の運行状況（遅延の程度）を逐一把握しているはずであり、特に高速道路の運行止時においては、国道５号線経由によって大幅な遅延が予想された場合は、比較的遅延の少ない代替経路運行への

指示は難しいのでしょうか。遅延状況によっては、国道５号線経由がベストであると判断される場合もあると思います。

定期運行バスの定時運行への努力は過去から要求されており、１０分でも２０分でも遅延解消に繋がるのであれば、そのための努力は利用者利便の観点から必要不可欠であり、それが事業主に課された危機管理責任ではないかと思っております。

安全運行上、国道５号線以外を代替経路とすることが大きな問題等（特別な支障等）の理由により不可能であれば、話は別ですが・・・。

（中略）

また、前年度、国道５号線を経由した場合の渋滞が最も著しかった区間は、手稲区近郊でした。

ご面倒でも、再度、ご回答をお願いいたします。（北海道 Ａ）

＜対応＞（平成２４年２月２１日回答）

該当するバス事業者２社に対し、札幌間の高速道路通行止めによる迂回時において、国道５号線と二十四軒手稲通りとの渋滞の状況について比較調査を指示したことをお知らせします。

また、そのデータを基に最善策を事業者を検討してもらうことといたします。

※現在のところデータ収集中です。

（平成２５年１月１０日回答）

該当するバス事業者２社に対し、渋滞時の状況について比較調査を指示していたところですが、昨年度及び今年度において札幌間の高速道路通行止めによる迂回時において、国道５号線に大規模な渋滞が発生していないことから、比較が出来ておりません。

このようなことから、現在も迂回路線を国道５号線経由で運行しております。

（北海道運輸局）

## ● 冬期におけるバス停の混雑緩和について

＜提言＞小樽市内のバス停は、冬期において積雪等のため乗降客の乗り降りに苦慮することがままありますが、近時においては、バス会社のご努力により除排雪が徹底され不便を感じるものが少なくなりました。

一方では、民間企業の職員送迎用マイクロバス、温泉商業施設等の送迎バスが「バス停付近を利用」し、職員等の乗り降りを行っているのが目に付きます。

これが、輸送繁忙時間帯及び市内・路線バスが輻輳する停留所においては、公共バスの離発着に支障をきたしていることがあります。

「バス停付近」においては、混雑緩和・安全運転の確保及び利用者利便の観点から、「民間企業等の送迎バスの乗降規制」が出来ないのでしょうか。（北海道 Ｍ）

＜対応＞小樽市内路線を運行する北海道中央バス(株)に、バス停留所において民間企業等の送迎バスの乗降状況を確認したところ、運転手へのヒアリングの結果、ご意見のとおり市内数カ所のバス停留所において、病院送迎バスやホテル送迎貸切バスが停留している事実が確認されました。

バス停留所の設置にあたっては、バス事業者が道路管理者からの「道路占有許可」や、警察署からの「道路使用許可」を得た上で使用していますが、道路自体は公道なため、民間企業等の送迎バスの乗降規制を行うことは出来ません。

しかし今回の指摘を受け、バス会社としては安定運行上問題があると認識し、今後該当する企業等に対して理解と協力を得られるよう働きかけを行うこととなりました。

(北海道運輸局)

## ● 市内循環バスについて

＜提言＞宮城県塩釜市在住です。市内循環バス（ミヤコー委託運行）は、ワンコイン（１００円）で乗れて運行本数も多く市民の貴重な脚となっており、最近の利用客も増えているようですが、広告入りでも結構ですので、ポケット版時刻表を作成し、車両に備え付けて欲しい。現在の時刻表は、市の広報に載った大きい時刻表なので、使いづらい。

(東北)

＜対応＞現在、しおナビ１００円バスの時刻表は、市内全戸に配布しました、「しおナビ１００円バス」「NEWしおナビ１００円バス」両方のルート図と時刻表を掲載した総合版（Ａ２サイズ）のみとなっております。

ご意見をいただきましたポケット版につきましては、携帯に便利である一方で、停留所や運行便数が多いこのバスの時刻表をコンパクトにまとめようとすると、字が非常に小さくなり、見づらくなることも考えられます。今後、見やすい形や使いやすい形などを検討してまいります。

(塩竈市)

## ● バス停留所名について

＜提言＞「塩釜消防署前」のバス停があるが、降りて３６０度見まわしても、塩釜消防署は見えない。名称に公共施設を使うのは分かりますが、見えなくては意味がありません。例えば「ジャスコ塩釜店前」か「七十七銀行塩釜支店前」などが適当と思われます。

(東北)

＜対応＞塩釜消防署前につきましては、ご指摘の通り、現在は若干離れた位置に設置されております。より現実的な場所を名称に使ってはとのご意見でございますが、バス停の名称は現在のところ、主に公共施設や地名（番地）などを使用しております。また、これまで当該バス停名でご利用頂いている方々には、変更することによりご迷惑をおかけすることもあるかと思えます。今後、そういったことも踏まえて検討し、よりわかりやすい名称を整理してまいります。

(塩竈市)

## ● バス停において乗車ドアを開ける際の位置について

＜提言＞毎朝、仙台駅行台原一丁目のバス停で、乗客が一行に並んでいるところに、バスが続けて入ってきた場合、それぞれのバスが乗車ドアを一斉に開けてしまうことが、たまたま見受けられることがあります。

最初から並んでいる乗客は、比較的空いているバスを待っていますので、そのバスが後車の場合、一斉に乗車ドアを開けてしまうと、並んでいる乗客が混乱してしまいますので、必ずバス停の前で乗車ドアを開けるように願います。

(東北)



＜対応＞台原入口を経由するバスについては7時台3便、8時台2便、9時台1便であり仙台市交通局のバス同士がバス停で溜まるということは考えられないが、宮城交通㈱のバスが便数も多く、宮城交通㈱との運行の関係で溜まることもあるかもしれないことから、当該停留所を管轄する七北田出張所（ジェイアールバス東北に委託）所長に当該連絡があった旨伝えるとともに、乗降位置を適切にするよう周知・指導しております。

（仙台市交通局）

バス停の停車位置については、中扉前端を停留所ポール位置に合わせ停車する事。お客様の待機列が進行方向と反対の場合には、列に合わせた乗りやすい位置を選んで停車させる事としております。

並んでバス停に停車した場合は、前車が発車したのち、後車のバスがバスポール位置に停車する事としております。しかしながら、後車のバスにお降りのお客様がいる場合、後ろの位置にて降車扱いをする場合もございます。その際、台の原入口のバス停において、後ろより歩いて来たお客様が、乗せて欲しいと後ろのバスの中扉に立つことがあり、列が出来ている場合は、「前に移動しますので列に並んでお待ち下さい」と案内し、列が出来ていない場合はその場で乗車扱いをいたしております。

なお、バス停取扱いにおいて、運転士により取扱いが違ふことが見受けられますので、今後徹底するよう努めてまいります。

（宮城交通㈱）

## ● バスの乗継ぎ割引について

＜提言＞秋田駅前を発着場とするバス系統が多い中で、秋田駅前をまたいで乗継ぎをした場合に、定期券の場合は乗継ぎ定期券により乗継ぎ割引の適用がありますが、単独の場合はその適用がありません。乗継ぎ証明書の発行などにより乗継ぎ割引制度の適用が出来ないものでしょうか。

（東北）

＜対応＞バスの乗り継ぎに関して、過去当社は、秋田市交通局の乗り継ぎ回数券の制度を引き継いで平成13年4月1日から平成21年3月31日まで乗り継ぎ回数券制度を行ってまいりました。

乗り継ぎ回数券の制度を廃止した理由は、不正使用が多く、又、割引率が高く経営に支障をきたすため廃止した経緯がございます。このような経緯がありましたので乗り継ぎ制度の適用をするのは現時点では難しいと判断致します。

但し、ＩＣカードシステム導入等（事業者単独での導入は難しい）で、コスト削減できた場合、乗り継ぎ割引は、検討の余地があると思われます。

（秋田中央交通㈱）

## ● 白石市民バス「小原線」運行の1便増設願いについて

＜提言＞市民バスとしてミヤコーバスが、上り線4便、下り線4便により運行され、仙南地区の地域住民及び観光客の重要な生活路線となっている。

しかしながら、上り線4便の内2便と3便の間と、下り線4便の内2便と3便の間も約6時間運行便がありません。このようなバスの運行時間帯では、特に高齢者の医者及び買物等に不便を期しているところである。地域住民及び観光客の利用状況からして、上下線の2便～3便の中間時間帯に1便を増設の検討していただきたい。

（東北）

＜対応＞小原線の平成24年度（10月末現在）1便当たりの平均利用者数は6.0人と低い利用率に留まっていることから、上下1便の増便は困難であります。

なお、現在の運行時間については、利用者及び地元の意見を取り入れたものとなっております。（白石市）

## ● 白石市民バスの土、日曜日いずれかの運行願いについて

＜提言＞現在の市民バスの運行は、毎日ではなく土、日曜日（祝）の運休となっている。特に、高齢者の方や自家用車のない方においては、市民バスを利用して移動せざるを得ないので、第1、第3土曜日又は第2、第4日曜日を運行するとか、地域住民の利便性向上のため検討していただきたい。（東北）

＜対応＞本市の市民バスは小原線その他8路線があり、他の路線も平日のみの運行となっております。現在の市民バスは学校への通学や病院等への通院の利用者が殆どであり、1便当たりの市民バス平均利用者数は、平成23年度実績6.1人であり、平成24年度（10月末現在）は5.8人となっており、利用者も年々減少傾向にあります。休日運行の導入に当たっては小原線のみならず、全9路線にわたって実施する必要があり、委託費用が多額となるため現状では困難であります。（白石市）

## ● 高速バス乗車券の販売システムについて

＜提言＞旅行等に際し、これ迄は列車利用が殆どだったが、昨今はJR線も新幹線重視が顕著となり、在来線を利用して関東以遠に行く夜行列車がなくなってしまったほか長距離列車も皆無に等しい。

需要に合うこま切れ区間ばかりとなり、長時間乗車を強いられる結果となっている。

このため、都市間高速バスを利用する機会が、かなり多くなってきた。高速バス利用に際して感じた事を2～3記したい。

乗車前に使用日時（便名）座席（指定）を営業所の窓口で申し込み乗車券を購入したうえで乗車する。なお、旅行代理店や一部地方のバス事業者の営業所及びコンビニエンスストア等でも購入できる便もあるが、地方バス営業所のオープン時間や委託上の制約もあって当日券の入手は殆ど不可能に近い。

往路は問題ないが、帰路の場合は観光にしろ、ビジネスにしろ、利用便名を予め決めておいても、必ずしも、これに乗車できるとは限らない。従ってムダになってしまう可能性もある。

これをさけるためには、フリーの乗車券も販売し、便名座席等は、電話等で予約できるようにすれば、こうしたムダが無くなりより利用し易くなるのではないか。（一部ではフリー乗車制をとっている便もあるし、また電話予約を可としているものもある。）なお、車内で運転者がこうした取扱いができれば、なお便利であるが・・・。

また、乗車券の購入や、利用方法については、高速バス事業者によっては、かなりマチマチである。

利用サイドにたてば、基本的な取扱いはある程度統一されるべきかと思いますが、如何でしょうか。

さらに、つけ加えるならば、乗車時間が3から4時間程度であれば4列シートでもやむを得ないが、5時間以上を要する長距離便は3列シートが望ましい。（なかには殆どが3列シート、夜間のみ3列シート、有料だが一座シートの便もある）

以上申し上げた事柄の一部でも改善されれば高速バス利用者はまだまだ増えるだろうと思います。（関東 T）

＜対応＞乗車券の販売等に関しては、運輸における取引の公正の確保と利用者の保護を目的として、標準運送約款が公示され、多くのバス事業者がこれを採用しています。

一方、各バス事業者は運輸における取引の公正の確保と利用者の保護を図りつつ、路線の特性及び自社の乗車券販売システム等を勘案しながら発券方法を定めているものと思われます。

いただいたご意見につきましては、機会を捉えて関係者に伝えさせていただきます。

長距離便のシートについては、各バス事業者とも輸送の安全及び旅客の利便を確保するため、様々な取り組みをしておりますが、3列シートにすることで、バス利用者の利便性を確保するために大変有効であると考えておりますので、機会を捉えて、関係者にご提案をさせていただきたいと考えております。（関東運輸局）

## ● バスダイヤの設定について

＜提言＞新潟交通の路線バスの各始発停留場及び主要中間停留所の出発時刻を統一してもらいたい。

〔例〕 ① 15分間隔を基本とする場合

毎時 00、15、30、45      あるいは 10、25、40、55

② 20分間隔を基本とする場合

毎時 00、20、40      あるいは 10、30、50

③ 30分間隔を基本とする場合

毎時 00、30      あるいは 12、42（注：山の下・臨港病院行）

乗客が少ないと判断される時間帯では基本発車時刻のうちから外す。

（北陸信越 T）

＜対応＞お客様に時刻表を覚えていただけるよう、可能な限り、毎時〇〇分等、わかりやすい時刻設定に取り組んでおります。しかしながらバス車両の運用等の問題があり、すべて統一できていないのが現状です。

課題克服に向けて今後、検討していきたいと考えております。（新潟交通㈱）

## ● 新潟市内循環バスを均一料金に

＜提言＞新潟交通の市内循環線の料金を市内同一料金に統一してもらいたい。

〔例〕 ①新潟駅～山の下・臨港病院～新潟駅

②新潟駅～浜浦町～信濃町～新潟駅

③がんセンター～山の下・臨港病院～がんセンター（北陸信越 T）

＜対応＞①②は市内均一料金区間外を通る路線であり現行の料金体系になっております。

弊社の営業努力が足りない面もございますが、バス利用のお客様は年々減少してお

り、合わせて収支も厳しい状態でございます。

料金体系については新潟市全体の路線網の再構築を視野に入れながら今後検討していかなければならないと考えております。  
(新潟交通㈱)

## ● 利用者利便を考えた運行時間に

＜提言＞新潟交通のがんセンター～臨港病院線の運行時間帯を利用者の利便を考慮に入れたものに変更してもらいたい。

〔理由〕 ①臨港病院発がんセンター行きの最終出発時刻が１３：００である。これに乗って本町・古町方面に出かけると、帰りの終バスが、がんセンター発１３：５０、本町発１４：０４で利用客は帰りのバスを利用できないこととなる。本町バス停での１５・１６時台のバス運行が望まれている。

②この路線は、土・日・休日に運行されていないが、病院行きの利用者は無くても一般客は少数ながらおるのだから何とか何本かは運行してもらいたい。  
(北陸信越 Ｔ)

＜対応＞お客様の利用実態を調査しながら運行本数、時間帯については検討していきたいと思います。  
(新潟交通㈱)

## ● 速達性を考えたバス経路に

＜提言＞新潟交通のバス路線中、信濃町方面から新潟駅に向かう際、学校町２の信号機（交差点）で右折しているが、これを止め、道なりに新大歯学部付属病院前を通るように変更し、右折の際の利用客のイライラ感を無くする必要がある。(北陸信越 Ｔ)

＜対応＞ご指摘の経路へ変更すると速達性は増すと思われますが、路線変更するには、学校町１番町バス停が移設もしくは廃止となり、地元の方々や関係機関との調整が必要となります。現行経路は多くの路線が重複しており、今後の課題でございます。

(新潟交通㈱)

## ● 運転手の一言について

＜提言＞４月２９日に関越道で悲惨なバス事故がありました。

運転手の居眠りが原因と言われております。

運転中の運転手が、声を出して接客しておれば、居眠りせずに事故にもならなかったと思います。

朝、夕の通勤、通学の路線バスで気づいたことを言わせていただきます。

運転手の対応で、朝の気持ちの持ち方が大きく変わります。

バスの車内案内放送で、運転手が声を出して接客しているバスと、全く車内放送テープのみで、運転手の声が無い場合とあります。特に、朝、降車時に有り難うございます以外におはようございます、行ってらっしゃいと挨拶される時は、ほっとします。子ども達は、挨拶されると「有り難う」と、運転手に大きな声を返しています。

また、車内の客に注意喚起する運転手と、そうでない運転手がいます

車内事故もなかなか減少しない状況であれば、積極的に車内事故防止を呼びかけることも必要と思います。

走行中に席の移動禁止を呼びかけることや、空いてる席があれば着席を呼びかけること、入り口付近に立ち止まらないこと、やむを得ず急停止することがあるので立っている客が居る場合は、つり革や握り棒に捉まること等、また、多くの人が着席できるようカバンや荷物を座席に置かないなど車内の状況を気配りすることにより事故防止になるのではないかと思います。

運転手は、サービス業として接客も必要なので挨拶や声かけ等、一声は大切に思います。（中部 H）

＜対応＞運転者の第一の責務は「安全最優先で旅客の安全を確保すること」です。その上で必要に応じて、旅客への注意喚起等を行わなければなりません。

ご指摘のありました「運転者の挨拶や声かけ」は重要なことと認識しておりますが、「人（運転者）により差がある」ことも事実です。全運転者が確実に対応できるような仕組みが必要と考えます。しかしながら、バスは鉄道のように専用のレール上を走行しているのとは違い、公道上をマイカー、バイク、自転車、歩行者等に常に注意しながらの走行となり、これが車内の接客サービスに影響したり、運転者による個人差がでるものと思われます。

また、車内事故を防止するためには、日頃から運転者による旅客への徹底した注意喚起が必要です。事業者によっては、専門の添乗員が運転者の車内確認を補助している取り組みを行い、車内事故の削減に効果を上げていると聞いています。このように、車内事故防止には組織として取り組むことが非常に重要です。

当局としても関係機関と連携して今年7月には「バス車内事故防止キャンペーン」を実施しており、今後ともバス事業者への指導及び利用者への注意喚起を行い、バスの車内事故防止に努めてまいります。（中部運輸局）

## ● JR五日市駅北口のバスの降車位置

＜提言＞JR五日市駅は橋上駅で自由通路の南北に上り専用のエスカレーターが設置されている。南口広場、北口広場両方に路線バス（広電バス）が乗り入れており、北口では乗り場（発車バース）が広場西側、方面別に2箇所、降り場（降車バース）が広場東側に1箇所設けられている。エスカレーターの利用は降り場からの利用がスムーズな動線になっている。

平日の朝、この北口に同時間に到着する便がある。異なる郊外の団地発のもので、2便重なって到着する場合もあるが、通常は1～2分程度差がある。

具体的には8時22分着で、それぞれ引き続き8時25分、8時27分北口発の運行となっている。これらはダイヤ上、2台同時間に到着することになっているため、広場に先に到着するバス（次に8時25分になる便）は降り場を通り越し、乗り場に着け、乗客を降ろすことが殆どとなっている。

降ろされた乗客はエスカレーターの利用する位置には遠いので、否応なしに目の前の長い階段を上る羽目になる。まだ、朝の通勤時間帯であるが、高齢者の姿も見受けられる。エスカレーターの利用がスムーズな降り場を通り越し、乗り場で乗客

を降車させている。運転手間の配慮で続いて運行する 8 時 25 分発の車両が先に広場に入った場合、乗り場に着けているのだろうが、乗客へのサービスという点でいかなものか。

ちなみに途中乗車の客が多くなる先行車の方が降車人員も多く、エスカレーターを使用したい降車客も多数いると思われる。なお、同じような状況でも運転者によっては、降り場に着ける者も稀にある。

バス利用者としては、是非ともエスカレーターの使用に便利な降り場での降車扱い（当たり前のことと思うが）に改善を望むものである。（中国 Y）

＜対応＞貴重なご意見ありがとうございます。

ご意見を頂いた路線を運行するバス会社に確認いたしましたところ、到着時間が重なる場合、2 台が「降り場」で降車取扱いをしようとする、後続車の通行を遮断するおそれがあり、また、速達性の観点からも「乗り場」での取扱いをすることがあるということでした。

しかし、エスカレーターの位置関係からも、動線を意識した利用者利便に配慮した本来の「降り場」での降車取扱いができるよう、ダイヤ調整も含めて社内で検討する旨回答を頂いています。

中国運輸局では、機会あるごとにバスの安全運行を始めとして、旅客サービスの向上についてもバス事業者への指導を行っているところです。

ご理解の程、よろしくお願いいたします。（中国運輸局）

## ● バス停の移設に伴う横断歩道の設置

＜提言＞山口市大内の御堀橋バス停（JR バス及び防長交通が使用）を 150 メートル先へ移設（平成 24 年 11 月の運賃改定の際に移設されると聞いている。）することが予定されている。

移設先のバス停付近にお客さんが乗降しようとした場合、バス停の左右とも 150 ～ 200 メートル先にしか横断歩道（信号機設置）がなく、反対側からバス停を利用する際、遠回りしてバス停を利用することになるので、バス停の近くに信号機を設置することができないか……。近くに横断歩道がないと、乗降客が遠回りを嫌って横断歩道のない道路を横断することが予想され、危険が伴う。（中国 U）

＜対応＞貴重なご意見をありがとうございます。

ご意見をいただいた道路を管理する防府土木建築事務所に照会したところ、横断歩道の設置については地元からの要望もあり、横断歩道等の設置について担当する公安委員会と協議をしてきたとのことでした。公安委員会も横断歩道等の設置の必要性を認識しており、予算の制約等によりすぐに対応することはできないものの早期に設置できるよう検討していきたい旨の回答を得ているとのことでした。

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

## ● バスの運賃表示について

＜提言＞宇品ベイシティーから広島駅行きの広島バスに乗ったところ、整理番号１、２、３番はいずれも料金は２１０円、４番は空白で５番が１７０円。

次のバス停では５番が１９０円、６番が１７０円という表示になっている。

以下、バス停の通過順に料金表が繰り上がっていく。

しかし、１、２、３番で乗った人は４番では料金は不要なのか？

それとも２１０円になるのか分からない。

本来運賃表は、終点までの料金でなく、次の停留所で「いくら」ですよという表示と理解していましたが。

| 1   | 2   | 3   | 4 | 5   | 6   | 7 |
|-----|-----|-----|---|-----|-----|---|
| 210 | 210 | 210 |   | 170 |     |   |
| 210 | 210 | 210 |   | 190 | 170 |   |

(中国 K)

＜対応＞貴重なご意見をありがとうございます。

運行するバス会社に確認したところ、広島駅から広島港方面に向かう場合にのみ、途中の「南千田西町」のバス停が利用できることがその理由であることが判明いたしました。

「南千田西町」のバス停は、道路形状および交通安全上の観点から広島港方面に向かう車線のみ片側に設置されているものです。このため、広島港方面から乗車された場合には、整理番号４番に該当する停留所が存在しないため運賃が発生せず空白となっているとのことでした。

中国運輸局では、機会あるごとに旅客サービスの向上についてバス事業者への指導を行っているところです。

ご理解の程、よろしくお願いいたします。

(中国運輸局)

## ● 広電バス 広島駅～マリーナホップ路線における学生の指導について

＜提言＞この路線は山陽高校の学生が通学に利用しているが、マナーが非常に悪い。具体的には

①荷物等を置き２人座席を占領する。

②最後部の座席を占領する。

③大声で喋る。

④携帯を使用する。

など、共学になってから特にひどくなった。先生が乗っている時には注意をされるためおとなしいが、それ以外は一般客は大変迷惑をしている。

運転手が注意をすることは難しいので、学校に実態調査をしていただき、適切な指導を実施するようバス会社から申し込んで、マナー改善を図り、乗客が気持ちよく乗れるようにしていただきたい。

(中国 S)

＜対応＞広島駅～マリーナホップ路線についての現状について、広島電鉄へ確認をさせ

ていただきました。

広島電鉄からは「この路線に限らず学生の一部にマナーが悪い者がいることは承知している。あまり目に余る行為が度重なる場合は、従来から学校へ相談している。この度の件についても社内で検討した上で適切な対応をしたい」との回答がありました。

公共交通機関におけるマナーアップについては、このモニター会議においても、度々取り上げられているところです。

中国運輸局では、ＪＲ駅前などにおいて関係機関と連携を図りながら「マナーアップさわやか運動」の活動を通じ、マナーアップの取組をしています。今年度は１１月２日、６日、７日の３日間広島駅前等で取り組んだところです。

また、今年度からの取組として「広島県公共交通教室連携会議」を立ち上げ、この連携会議の枠組みを活用し、大規模イベント会場において、マナーアップに係る座学を入れた公共交通教室を開催し、また、ブースにおいては、多くの来場客へ車内でのマナーアップのチラシを配布するなど、マナーアップの取組を行っているところです。

（中国運輸局）

## ● 運賃表の表示について

<提言>時々、高松市内に行くのにバスを利用するが、バス停に運賃表を表示していただきたい。

運賃がいくらかは乗ってみたいと分からないようでは困ります。

扉が開き番号札を取ってバスに乗ると、正面の電光表示板に番号に合った運賃が次々と表示されるが、最終的には目的地に着くまではわからない。

車内には運賃表が掲示されているが、確認するためには不安定な中を立って車内を移動しなければならず危ない。

釣り銭のいらぬようにとあるので、いつも小銭があるか、両替かを気にして乗っていないと快適ではない。

バス停に運賃が表示されていれば、乗る前に確認ができて迷わずにすみます。

高松駅のバス停には運賃が表示されており、運賃の表示があるバス停とないバス停があるようですが、運賃表のないバス停に運賃の表示をしていただきたいと思います。

（四国 Ｋ）

<対応>貴重なご意見、誠にありがとうございます。

バス停への運賃表の表示は、お客様の利便性の向上を目的として表記していますが、スペースの関係から一部の主要バス停のみの表記となっております。

全てのバス停での対応は難しいと思われませんが、今後、なるべく多くのバス停で表示ができるよう検討し改善してまいります。

お客様には大変ご迷惑をお掛け致しますが、運賃の詳細につきましては、弊社ホームページ、高松駅バス案内所や瓦町バス案内所、又はバス停に記載しております「ことடன்バス本社営業所」までお問い合わせ頂きますようお願い致します。なお、I r u C a乗車券をご利用いただけますと割引運賃でご利用いただける他、整理券を取っていただ



く必要もなく、小銭の用意が必要ありません。今後とも、ことでんバスへの変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。  
(ことでんバス株)

## ● バス停の日よけについて

＜提言＞琴電バスを利用して思うことは、市の中心部から離れたバス停に日よけがないことである。

近年の夏は特に暑い日が続くので炎天下でバスを待つのはこたえる。特に高齢者には負担である。

バス利用のインフラ整備の上からも、せめて日よけ、雨よけを設置してほしい。

こういう意見をだすと必ず予算がないとおっしゃる。確かにそのとおりだと思う。

いままで公共輸送機関としてのバス利用をはかるため、低床式のバスの導入、運転士の接遇、乗客へ周知など多くの改善が行われ、ずいぶんと利用しやすくなった。

しかし、これらはいずれもバスに乗った者の側から見た改善である。バス停に立ってバスを待つ者の側からの改善が不十分に思われる。

そこにはバスを待つのは当然だという長い間の感覚がしみついているように見受けられる。

交通機関を利用するとき、なにより待つことのストレスが大きな負担となる。バスの利用促進をはかるためには、この負担の解消が重要であると思う。

せめて、公共輸送機関利用の社会実験として、一箇所からでも始めてみてはいかがでしょうか。  
(四国 K)

＜対応＞いつも、ことでんバスをご利用いただきまして、ありがとうございます。

ご不便をおかけして申し訳ございません。

ことでんバスでは、平成23年11月現在、国土交通省やエムシードゥコー株式会社様のご協力により46箇所にバス停の上屋を設置しております。

お客様へのサービス向上を目的とした上屋の設置に向け、関係機関との検討・調整を進めていますが、バス停留所のほとんどが道路上に設置しており、歩道がない、あるいは幅員が狭い等で上屋等を設置できない箇所もあります。

また、社会実験としての補助制度等がなく、多額の費用が必要なため、自社単独での設置は困難です。

ご理解下さい。  
(ことでんバス株)

## ● 高速バス「ひのくに号（熊本～福岡）」の停留所に関する要望について（再）

＜提言＞昨年3月の九州新幹線全線開通に伴い、熊本～博多間の在来特急が全て廃止され、選択肢としては新幹線か高速バスかの二つとなりましたが、時間に比較的余裕がある利用者にとっては、料金面で優位な高速バス（ひのくに号）に相当数流れていることと思います。

そこで、ひのくに号の利便性の更なる向上を図るため、「スーパーノンストップ便」の停車、停留所の見直しを次のとおり要望したいと思います。

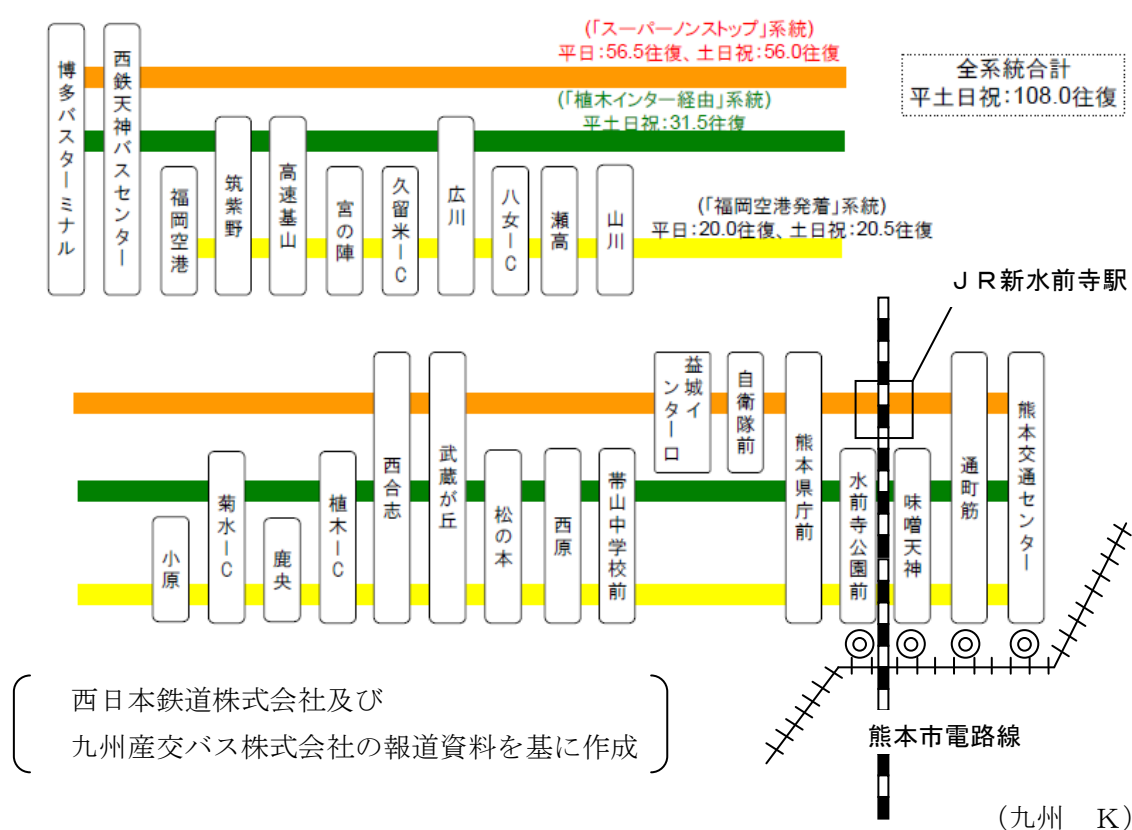
◎停車を要望したい停留所

別添路線図の「味噌天神」又は「水前寺公園前」バス停

#### ◎要望理由

この二つのバス停は、熊本市電の停車場であるとともに、ＪＲ豊肥本線「新水前寺駅」にも近いことから、交通アクセスに優れたこれらのバス停に停車することにより、「通町筋」から「熊本県庁前」間の顧客をより一層取り込むことができるとともに、定時制に優れたスーパーノンストップ便の利用範囲が広がることにより、利用しやすい便利な公共交通の発展に寄与するものと思われます。

#### （参考）路線図（運行本数は改正後のもの）



＜対応＞スーパーノンストップ便は、バスターミナル間を結ぶ速達性を目的とした便であり、植木インターチェンジ経由のバスよりも時間的優位性があるため、仮にご要望のバス停での停車を行った場合、利用者の乗降や荷物の出し入れ等により所要時間が増加し、速達性の低下に繋がるといったデメリットがある反面、九州新幹線全線開通に伴い特急が廃止されたことで、利用者がバスへシフトしていることも事実であり、停留所を追加することで、市電やＪＲとの乗り換えポイントとしての利用者の利便性が向上するといったメリットもあるものと思われますが、共同運行会社との協議・調整が必要となることから、現在のところ予定はしておりませんが、今後、同様の要望が多く寄せられた場合には、検討を行って参りたいと存じます

（九州産交バス(株)）

## 「タクシー関係」

### ● 個人タクシーの運転手さん、もう少し優しく対応して下さい

＜提言＞広島港宇品旅客ターミナル内の観光案内所でボランティアガイドをしています。

そこを訪ねて来られた年配のご婦人に「吉島に行くには何に乗ったら便利ですかね」と聞かれ、「宇品港から電車の1番に乗って、市役所前で下車して、吉島行きのバスに乗り換える方法がありますが、乗り換えが心配だったりするのなら、少し金にかかるけど、タクシー乗り場から、タクシーで行くと早いし、目的地近くまで行けますよ。」と案内しました。

その方が、後日、案内所へ来られ、「先日は有難うございました。タクシーで行って、早く着いたし、近くまで行けたので助かりました。」と礼を言われましたが。「ただ、タクシーに乗って行き先を告げると、運転手さんの態度が急に変わり、「何時間も並んで待って、2,000円位の所じゃやとられんのー」と言われ、目的地に着くまで、ぶつぶつと嫌みのようなことを言われ、少し情けなかったです。」とっておられました。

見知らぬ土地で、目的地に早く、確実に行くにはタクシーが一番の乗り物だと思います。その最初の印象が、その都市の印象にまでなってしまうこともあります。

どうか、笑顔で、優しく対応をして頂きたいものです。笑顔や、優しさには経費はかかりません。

監督官庁や、業界団体のご指導を宜しくお願いしたいと思います。（中国 U）

＜対応＞貴重なご意見ありがとうございます。

ご意見を頂いたタクシー運転者の対応の改善につきましては、運転者が特定できないため、個人タクシー事業者が加盟する(社)全国個人タクシー協会中国支部に対してお申し出の内容を伝え、個人タクシー事業者に対して接客マナーの向上を図るよう指導・教育の徹底を指導しました。

また、個人タクシーについては、毎年2月に全事業者を対象とした研修会を開催しており、その際にも接客マナーについて研修をしておりますが、さらなる向上を図るよう中国運輸局としても研修プログラムの充実を図って行きたいと考えております。

中国運輸局では、行政として、お客様に対する接客等、タクシー運転者の質の向上のため機会あるごとに協会、事業者を指導して参りますので、今後ともご意見等ご協力をお願い致します。（中国運輸局）

## 「船舶関係」

### ● 観光地における旅客船の家族割引について

＜提言＞観光遊覧船では団体割引料金を設けているところが殆どですが、家族で乗船場に来て運賃表を見て、運賃計算した後に、奥さんと子供だけが乗船し、ご主人と思われる

る方は乗船しませんでした。多分、躊躇して我慢されたのだと思いますが、積極的に導入してみて増客を図ってはいかがでしょうか。

また、フェリーでも家族割引を見受けないのですが。 (北海道 K)

＜対応＞「家族割引」については、旅客船事業者との会合等の場において、当局より利用促進策のひとつとして提案しているところであります。

既に導入されている事業者もありますが、その誘客効果及び導入の判断については、個々の事業者によるものであります。

当局としては、北海道本州間のフェリー、離島航路、観光遊覧船などの旅客船事業者の利用者の低迷は大変深刻な状況であると理解しており、その対策として、時間とお金にゆとりのある団塊の世代をターゲットに、北海道でのロングスティを目的とした人に対する情報発信、フォトコンテスト、エッセイコンテストなどを企画し利用促進策を推進しているところです。

その他、ご指摘の「家族割引」の導入なども含め、利用者サービスを向上させることにより利用促進に繋げて行くように事業者に指導してまいります。 (北海道運輸局)

## ● 乗組員の接客マナーの向上を図ろう

＜提言＞平清盛ブームで多くの観光客が瀬戸内海を訪れることが予想されます。

折角の機会です。音戸の瀬戸、厳島を訪れた観光客に良い印象を持って帰って頂きたいものです。

観光地のホテル、土産物店、観光施設等々での接客は言うまでもありませんが、訪れた観光客を最初に運ぶ役目を持つ輸送機関の接客マナーの善し悪しが、観光地の第一印象を大きく左右することになるのは否めません。

平清盛は「音戸の瀬戸」「厳島」と「海」が主要な舞台でもあり、とりわけ、海上交通の乗務員の方の接客マナーが大切になってきます。残念ながら、船の乗組員の方の接客マナーは、陸上の乗務員のそれに比べると大きく後れをとっていると言わざるを得ません。

そこで提案です。

接客マナーの向上を図るための以下のような取り組みは如何でしょうか？

- ①社長さんが率先して、乗船現場に出て、乗客を笑顔で出迎え、笑顔で送るという行動をして、現場の乗務員に接客マナーの模範を示す。
- ②次に船長さんは、旅客機の機長さんが乗客に話しかけるように、出航後安定航行に入ったところで船内マイクを通じて、肉声で「船長の〇〇です。本日は××丸にご乗船頂き有り難うございます。本船は定刻に□□港を出港し、目的港の☆☆港に向けて航行中です・・・」等の歓迎のあいさつをする。
- ③次に、船内巡視をする乗務員は、巡視の前に船内放送で「ただいまから係員が船内を回ります。御用のある方、また、御気分の悪くなられた方がありましたら声をお掛け下さい。」と知らせ、船内をまわる。
- ④船内では、乗客に「ご乗船有り難うございます、何かご用はありますか」と声を

かけながら巡視を行う。

以上は一例です。それぞれの社内で工夫をされて、接客サービスは女性社員や接客部門のやることという、固定観念から脱却して全社挙げて「心をこめて」歓迎をして、一人でも多くの「瀬戸内ファン」「船旅ファン」「島のリピーター」を獲得しようではありませんか。（中国 U）

＜対応＞大変貴重なご意見を頂きありがとうございます。

昨年につきましても、ご意見を頂きました後、直ちに、旅客船事業者で組織する中国旅客船協会にご意見の趣旨を伝え、ご検討をお願いしたところです。

中国旅客船協会には賛同を頂き、色々な機会を捉えて各社に働きかけをして頂きましたが、接客マナーの向上については残念ながら進んでいないとのことでした。

この度、中国旅客船協会にも引き続き、機会を捉えて各社に接客マナー向上の働きかけをお願いし、ご了解を頂いております。

今後も中国旅客船協会と協力しながら、マナー向上の働きかけをしていきます。

ご理解の程、宜しく御願います。（中国運輸局）

## ● 数社で協力した周遊乗船（車）券

＜提言＞外国人観光客に多いのが、広電の1日乗車券を持って、広島港に来られ、その券で船に乗って宮島へ行こうとする例です。

もう1例は、広島港から高速船で宮島まで行って、帰りは世界遺産航路で市内中心部へ行きたいが往復割引のような券はないかというものです。それぞれの会社ではその会社便の往復割引はあるのですが、この例のような場合には割引がありません。

広島港、宮島、江田島、呉のエリアを一括にした乗船券をつくるなど、各社（鉄道、路面電車等を含めた）が協力して「エリア乗船・車券」等はできないのでしょうか。それぞれが特徴のある観光資源を持っており、全てを見て回り易い環境づくりをすれば、手頃な観光地巡りにもなるのではないのでしょうか。是非ご検討を始めて頂きたい、お願い致します。（中国 U）

＜対応＞現在、九州圏、近畿圏からのお客様に対しては、「広島・宮島（瀬戸内）ぐるりんパス」というJR西日本の企画切符があります。これであれば日本人も外国人もJR、市内電車、旅客船は一定の条件のもとに自由に乗降できますが、残念ながら世界遺産航路は入っていません。

観光振興の立場としては、割引の有無にかかわらず共通乗船・乗車券があることは観光客の利便につながり、良いことだと思っています。機会がある毎に、関係の皆様の意向を確認しながら働きかけたいと思っています。（中国運輸局）

## ● 広島港旅客ターミナル通路の風除け整備について

＜提言＞寒い通路に風除けをお願いします。

以前にも、お願いしたことのある件ですが、広島港の旅客ターミナルから、松山航路乗船岸壁までの通路が、100メートル位の長さなのですが、柱と屋根だけの構造です。これから寒い冬に向かっていきますが、この間の距離が、風の強い日、特に雨交じりの

日には、とても寒く、厳しい距離です。片方(海側)だけでも風除けの壁があると、随分と助かります。

すぐには予算はつかないかもしれませんが、また、運輸局の所管ではないかもしれませんが、利用者の声として、所官庁への橋渡し方宜しくお願いします。(中国 U)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございました。

以前にも同様のご意見を頂き、その際に関係機関に対しまして、以下のとおりの働きかけを行っています。

①平成23年3月27日、中国地方整備局港湾空港部港湾計画課に要請を行い、平成23年7月28日、「現地調査を実施し検討する。」との回答がありました。

②また、同様に中国旅客船協会連合会を通じて広島県港湾振興課へ要望を行い、広島県港湾振興課より「広島港における要望については、本年度(平成23年度)は予算措置することができなかったため実施に至らなかった」。なお、構造上は問題ないので、次年度も中国旅客船協会連合会としては要望を上げることとしています。また、広島県港湾振興課としても前向きに検討するとのことです。

以上の状況でございます。

なお、この度、再度ご意見を頂いておりますので、当局より改めまして、港湾管理者等関係する機関にご要望をお伝えすることとします。(中国運輸局)

## 「そ の 他」

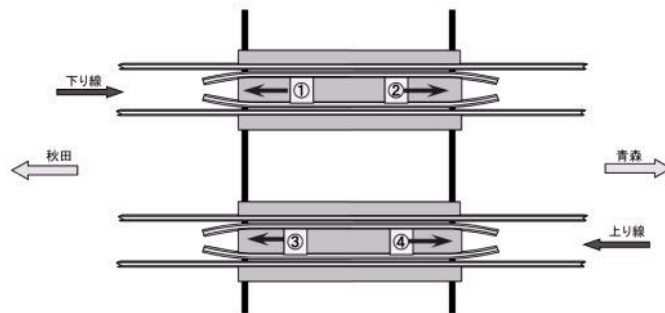
### ● 踏切前後の除草について

<提言> 秋田駅からの奥羽線下り線踏切(踏切No. 5)をよく通りますが、踏切前後の雑草が伸びすぎて安全確認の妨げになっています。草の刈り取り又は除草剤の散布をお願いしたい。(東北)

<対応> 当該踏切につきましては、今年8月24日にお客さまの声をいただき、8月30日に除草を行っておりました。今回、情報をいただきまして、11月14日に現地を確認しましたが、視認性が特段良くないとの事象は認められないものの、添付した写真の踏切脇②④の除草は11月15日に除草を終えております。

なお、添付した写真は12月4日撮影です。 ※ (写真12枚省略)

【写真2】線路上見通し



草刈実施前

草刈実施後



(東日本旅客鉄道(株)秋田支社)

## ● 西武新宿線と青梅街道の立体交差化について

＜提言＞西武新宿線と青梅街道の立体化については、かなり以前から国土交通省並びに西武鉄道で計画をお持ちの事と思いますが、お分かりでしたら教えてください。

踏切遮断で、バスやタクシーが困っております。(関東 M)

＜対応＞お問い合わせの立体交差化は、東京都の「踏切対策基本方針」(平成16年6月)において、「鉄道立体化の検討対象区間」に位置づけられた、西武新宿線田無～花小金井駅付近の立体交差化のことかと思われます。

鉄道の立体交差化にあたっては、関係する道路整備計画との整合化や地域のまちづくりと連動させていくことが必要となりますが、当該区間に関する道路が優先整備路線に位置付けられていないなどの課題があるため、今後の道路整備計画の具体化等を踏まえ、適切に検討が行われていくものと考えております。(関東運輸局)

## ● 大規模な東京駅の防災・防犯対策は

＜提言＞今話題の東京駅を始め、首都圏主要駅が改良され、デパートをしのぐ程の盛況の様です。

特に東京駅は首都東京の鉄道駅と言う事もあり、これほどの人が集まるかと感心しながらコンコースを迷路に行く様に楽しんで利用しております。

東京駅のコンコースには、何か所かの総合案内所がありますが、このような首都圏の鉄道駅での鉄道利用者と買い物客とそれぞれの利用者が時間帯にもよりますが、一ヶ所に集中する所で駅としての防災・防犯等について、特別な対策があるのでしょうか。

又は国鉄時代は鉄道の車内・車外等を鉄道公安官が巡回しているのを見掛けましたが、現在どのようになっているのでしょうか。 (関東 K)

＜対応＞弊社では、お客さまの安全と列車の安全な運行を確保するため、普段から警察のご指導・ご協力を頂きつつ、主要駅を中心として必要な防犯対策を実施しているところでございます。

具体的には、駅構内に防犯カメラを設置するとともに、駅社員やガードマンによる駅構内や車内の巡回・点検を実施しており、各都県警の鉄道警察隊にも巡回警備を行っていただいております。

また案内放送やLED電光表示等により、不審物や気かりなことを発見した際には駅係員や警備員にお知らせ下さいますよう、お客さまにもご協力をお願いしております。

東京駅の防災対策といたしましては、面的に広大な施設であり避難距離が長い、不特定多数のお客さまが利用する等の特殊性があることから、安全性の観点から法令以上の防災設備（消火設備、排煙設備等）の整備を基本方針とし、「防災計画書」を作成して駅の防災設備整備を行っております。また駅には駅社員以外の店舗関係社員等多数のスタッフがいることから、消防計画等に基づき、駅及び周辺施設まで一体となった教育・訓練を定期的に実施し、災害発生時にお客さまを的確に誘導できるよう備えております。

(東日本旅客鉄道㈱)

## ● 身体障害者から見た利便向上と健常者の方の協力の度合いについて

＜提言＞私は現在、目が不自由でありながらパソコンを習った経験を有する15人で構成される会に所属しています。その中では一番の新参者で技術的にも未熟だと自認しています。

そんな会合のなかで会員の人に

①目が不自由な立場で駅やバス停などを利用している実感として、ここ3年位の間に利便性は向上したと感じますか？

②実際に町に出て健常者の協力の度合いは良くなってきていますか？

この2点についてそれとなく聞いてみました。

①については、ほとんどの人が駅構内などへのエレベーターやエスカレーターの設置が進み、階段や手摺についても前に比べ分かり易くなった。身障者用のトイレも増設され、いわゆるバリアフリーについては間違いなく進歩しているというのが大筋の意見だ



った。

②の健常者の協力の度合いについても、殆どの全員が理解してくれる人が増えてきて有難いとの返事だった。

まず駅員さんについてである。殆ど全員が親切で恐縮するぐらい丁寧に教えてくれ、なかには大丈夫だと言ってもホームまで送り、車掌さんに下車駅まで行ったらその駅で駅員さんに連絡までしてくれたと言う人も居た。

4～5年ぐらい前までは無愛想な人もいたが、最近は皆親切になったとの評判だった。私も病院やら会議やらで、たまに外出をするが、何時も暖かい対応を受けている。

次にバスについてであるが、私も比較的良く利用しているが運転手さんの態度はきわめて良くなった。

先ずバスに乗ろうとすると、どちらまでと聞かれ停留所名を言うとその停留所では歩道すれすれに止めてくれる。また座席が空いてないと声をかけてくれる、そんな事をしてくれます。また運転手さんが言うまでも無く車内の人が立って席を譲ってくれることも度々です。これは電車内でも同様で、若い人も直ぐに譲ってくれます。「良く近ごろの若い者は」と言われますがそんな事ばかりでは無い様です。

駅で家内が切符を買っているのを待っている間にも、もしよろしかったらご案内しますと言われた事もたびたびです。

仲間の言葉でも私の体験でも健常者の障害者を見る目には暖かさを感じられる昨今です。マスコミで書かれる事だけが真実では無いようです。そんな事を実感している近頃です。

(関東 W)

<対応> 本件については、機会あるごとに鉄道・バス事業者へ利用者からの意見として、お話しをさせていただきます。

(関東運輸局)

## ● サイクルーズバスとサイクルトレイン

<提言> こんな問い合わせがありました。広島港から松山港へサイクルーズバスで乗船、松山から今治へ列車で移動して、しまなみ海道をサイクリング、尾道からサイクルトレインで広島へ一周しようと計画したが、松山・今治間はサイクルトレインはあるかというものでした。尾道・広島間はあるのですが、松山・今治間は無いようでした。こうした旅行プランもあるので四国でもサイクルトレインの検討があると有り難いのですが如何でしょうか。

(中国 U)

<対応> 現在、四国運輸局においてサイクルトレインについて検討中と聞いております。

(参考)

四国でのサイクルトレインについては、過去にしまなみ海道でのイベントに合わせ、松山～波止浜間で臨時列車の運行を行った事例はあるようです。広島～尾道間のサイクルトレインも、運行日を限定した、事前申し込み制の臨時列車の扱いとなっています。

(中国運輸局)

## ● 的場交差点（広島市）の信号改善

<提言> 的場交差点を右折（南進から西進）する際、信号が赤になってから対向車線

(北進方向)の信号が約15秒遅れて赤信号になるため、右折車は赤信号の交差点の中で待つことになる。

通常、自車線の信号が赤になれば、対向車線の信号も赤になるか、又は矢印信号に沿って進むことが出来る。

当該交差点には「停止線」が設けられているものの、矢印信号がないため自車線信号が赤になれば交差点内から出ようとする。このため対向車線の車両と接触しそうになることが度々見受けられる。

道交法では「進行しようとする道路の前方の車両の状況により交差点(道路標識により停止線が設けられている場合はその停止線を越えた部分)に入った場合、通行の妨害となるおそれが有る場合は信号が青であっても交差点に入ってはならない」ことになっている。

(中国 K)

＜対応＞現地調査後、広島県警本部交通規制課長に矢印信号の設置を要望しております。

(中国運輸局)

「的場交差点について、全体の交通流動のバランスを考え、現在、時差信号で処理している。市内の主要交差点については、矢印信号を設置しているが、未設置の交差点についても、優先順位の高い交差点から予算の範囲で順次設置することになっている。」

ご理解の程、よろしくお願いいたします。

(広島県警本部)

## ● 利用客に対する交通安全意識やマナー向上の啓発活動について

＜提言＞電車や路線バスなどにおいて、二人掛けシートを一人で占領する、立ち客を前にして席を詰めない、仲間同士で騒ぐなど利用客としてのマナーに外れた行為が児童生徒からお年寄りまで見受けられます。

近年、車内事故が増加していますが、高齢化社会が進むなか、公共交通機関が高齢者や障害者など交通弱者がより安心安全、快適な乗り物として利用出来るよう「席の譲り合い」や「シートベルトの着用」「ゆとり乗降」等利用客に対する交通安全意識やマナー向上の啓発活動に力を入れていくことが望まれます。

運輸局では、これまでも「乗り方・安全教室」等を開催されていますが、乗客への車内放送による呼び掛けやポスターの車内掲示等、これまで以上の取組みを期待したいと思います。

(中国 K)

＜対応＞交通環境部・運輸支局ではJR駅前でマナーアップ啓発グッズを配るマナーアップ運動を行っておりますが、併せて「乗り方・安全教室」の対象者を小学生・高齢者から一般市民に拡大していき、教室でもマナーアップグッズを配るなど、更に周知活動の取り組みを広げて参りたいと思います。

(中国運輸局)

## ● 駅前広場等のあり方について

＜提言＞広島バスセンターが改修され、エレベーター前の待合ベンチが切符販売所前に移動し冷暖房も完備するなど改善が各所に見られ大変便利で利用しやすくなりました。しかしながら、物販面積は増床されたようですがベンチ数は30席余りであり、佇んで

おられる方も大勢見受けられました。ベンチの数を増やすことは出来ないでしょうか。

J R 駅前広場のバザールの開催についても、昨年も指摘させて頂いたところですが、あまりにも開催回数が多いと思われます。駅前広場やバスターミナルは、ご承知のとおり交通結節点として機能の他、環境空間として人々の交流や休憩、防災等にかかる機能が求められています。

構内営業の収益を上げること自体否定するものではありませんが、狭い敷地の中でこれらの機能をバランスよく発揮させて頂くよう、バスセンターの待合所も含め関係者のご協力をお願いします。

※蛇足ながら、現在 J R 広島駅南口の再開発が検討されていますが、如何に電車、バス、タクシー乗場を構内に施設配置するか、そのみの議論に偏り駅前広場本来のあり方の議論が欠落しているように感じております。 (中国 K)

<対応> 貴重なご意見ありがとうございます。

ご意見を頂きました後、直ちに、(株)広島バスセンターにご意見をお伝え致しましたところ、下記の回答がありました。

「今回、バスターミナルを ①ターミナルサービス区間（乗車券窓口、案内所等）の改修 ②コンコース供用環境の刷新工事 ③コンコースにおける案内サインの全面的見直しの大規模改造工事を行いました。ご指摘の待合室の椅子につきましては、待合区間のガラススクリーンによる囲い込みの為面積的制約が発生したため、改造前と同数の 32 脚ですが、待合環境は清浄で快適な空間となりました。」

J R 等管理者へ、ご要望をお伝えすることとします。バスセンターは、改造後は公共施設として相応しくない為、催事販売（場所貸し）を止めています。 (中国運輸局)

## ● 終日、車の警笛が鳴り響く判りづらい交差点（昨年の続編）

<提言> 昨年のレポートで下記の報告を行い、中国運輸局より関係機関に対し改善の要求を行って頂きましたが、1 年経過した今日も終日警笛が鳴り響き状況に変化は見られません。

最近、この交差点付近ではパトカーのサイレンもよく聞かれ、パトカーによる巡視も随分増えたような気がします。矢印信号に慣れないドライバーが多いのか、直進矢印信号で右・左折してしまい指導・検挙されている例を見ます。

しかしながら、左折の矢印信号に従って左折した車両が問題の停止線のない電車軌道を前に停止することが多々あっても、指導を受けている例は見かけません。

警笛が鳴っても信念を持って（？）動かない車もあり、後続車や右折車が追い越しをかけると非常に危険です。特に大型右折車によるはみ出しにハラハラします。

ついては、新提案として、電車軌道を跨いで元字品側にある信号機を電車軌道の手前（南道路側）に移設しては如何でしょうか。左折した車両は停止線の有無を確認していないわけですが、頭上の対抗信号も通常の交差点と同等となり見誤ることはないでしょう。（無論、電車信号が連携していることが条件です。）

## 【昨年の報告】

広島市宇品海岸の南道路は広島高速3号線の新設や緑地整備などのため、車道・電車軌道・歩道ともにめまぐるしく変化し、開発前の道路になじんだ運転者ほど電車軌道に乗り込むなどの間違いをしているようだ。相次ぐ誤進入などにより徐々に対策がとられている。

この南道路（高架道路は広島高速3号線）に平行して広島電鉄・路面電車が走り、南道路から路面電車の軌道を超えて元宇品（グランドプリンスホテル広島方面）に至る。

事例はこの交差点にある。西進する南道路は、右左折レーンを合わせて4車線あり、交差点の交通信号は、通常の↑信号で直進、短時間の青信号で左折（直進・右折も可）、右折矢印→信号で右折となっており、電車は路面電車であり遮断機はなく、電車信号（黄色の↑）も南道路の信号と連動していることから、西進する南道路の左折レーンの左折車は短時間の青信号でも元宇品方面に通り抜けられる。ところが、左折後、平行して走る電車軌道の先の信号が南道路に連動した赤信号であるため、多くの車が停車しスムーズな左折ができないため後続の左折車が警笛を鳴らすのである。

このとき、元宇品から南道路に抜ける反対車線の車は、南道路に連動した赤信号で止まっている。

また、元宇品に入る道路を境にして、東側は電車の専用軌道、西側は路面電車と海岸通りの併走となっており、南道路の交通信号と連動はしているものの、単独の信号機があるのも事実であり、非常に判りにくい交差点となっている。

悩み多い問題の信号機に、矢印信号で直進と右折を加えれば解消すると思われるのだがどうか。（中国 M）

＜対応＞貴重なご意見ありがとうございます。

ご提案については、広島県警察本部交通部交通規制課に報告し、検討をお願いしております。（中国運輸局）

## ● 終日、車の警笛が鳴り響く判りづらい交差点（その後の改善）

＜提言＞一昨年・昨年と二年続きで元宇品入り口交差点のレポートを行いました。中国運輸局より関係機関に対して改善の要請を行っていただいた結果、本年9月になって対策と思われる路面標示の処置が講じられました。

対策の内容は、問題の交差点の路面電車の軌道上も連続する道路と同色に化粧舗装し、南道路東側からの左折車および同道路西側からの右折車について、路面上に誘導標示が処置されました。（詳細は下記の写真を参照。）

この誘導標示は鮮やかな青色で、電車軌道も貫いているので、迷いのあった多くの通行者は一体の交差点と理解をしたものと思われ、警笛の鳴る頻度は少なくなりました。

そのためか、誘導標示の効果なのか、軌道前で躊躇している車はあっても危険な追い越しをかけるトラック等は見かけなくなりました。

ご尽力をいただき有り難うございました。

終日、車の警笛が鳴り響く判りづらい交差点（改善の状況）



（中国 M）

＜対応＞平成24年9月25日 上記のとおり道路上へ誘導表示が引かれ改善が図られたとM推進員から報告を受け、当局として、10月4日 広島県警交通規制課へ本件の報告をし、お礼を述べました。（中国運輸局）

● 旅客へのサービスについて

＜提言＞夕方6時、高松築港発の乗客が携帯で仏生山・空港通り・一宮の各駅から空港までの距離を調べて、「空港通りが一番近いのでここで降りよう」と相談をしていました。

不審に思い訪ねてみると、高松築港まで行ったが空港行きのバスに乗り遅れたので、駅員さんにお伺いしたら仏生山駅でタクシーに乗り換えるように説明を受けたが、携帯の情報では空港通り駅の方が近いとの事でした。

都会の人は、電車で移動して最寄りの駅からタクシーを利用するので、この説明は間違いではないのですが、高松では空港への連絡バスに遅れればタクシーで空港へ行くのが一般的で、途中駅で乗り換えて空港へ行く人はあまりいないと思われます。

時間に追われている客には先ずタクシーを勧めて、それでも電車を選ぶ人には仏生山駅を紹介し、次の空港通り駅にはタクシーがない事も説明してあげる事が必要ではないかと感じました。

都会の感覚の利用者の空港通りと言う駅名のとらえ方と地元の感覚の生じた行き違いと思われますが、大きな鞆を持ったビジネスマン風で、一目で地元の方ではないと分かる利用者に対する説明としては不十分であったのではと思われました。

利用者の立場に立ったサービスについて、多忙な中で説明される方の心構えについても研修などを通じて考えていただく必要があると思われます。（四国 J）

＜対応＞当社では、駅係員、乗務員には定期的にサービス教習等を通して、お客様の立場に立った対応を心掛けるよう、指導、教育を行っております。

今回のご指摘を真摯に受け止め、今後も教育内容の充実を図り、接客態度の向上に努めてまいります。  
(高松琴平電気鉄道㈱)

通常、空港をご利用されるお客さまへの案内といたしまして、飛行機の出発時間を確認し、時間に余裕がある場合もしくは移動費用を勘案して電車移動をご案内いたします。

その際は、高松空港までの距離が近い「空港通り駅」ではなく、タクシーに乗り換えが可能な「仏生山駅」をご案内いたします。

なお、飛行機の出発時間まで余裕がない場合は、タクシーで直行するようにご案内しております。  
(駅係員対応)

### ★ JR高松駅前広場における自転車の乗り入れについて

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

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

この広場は自転車等の乗車通行が禁止されており、表示もされています。しかしながら、終日、心ない数多くの人たちが自転車に乗ったまま通行しており、ひどいときには原付バイクで乗車したまま通行する者もいて歩行者にとっては非常に危険な状況にあります。

最近交通政策も交通機関、駅、周辺と総合的に考えると聞いております。どうか改善策をご検討いただき、安全性、快適性の確保をお願いします。  
(四国 Y)

### ● 交通機関利用者のマナー向上策を積極的に

＜提言＞交通基本法案（H24年の180回国会で継続審議）で規定されている基本理念に高齢者、障がい者が交通機関を利用する際、円滑、快適に移動できるように施策を講じる、とされているように理解している。

現実には、優先座席は、これを示すステッカーや座席シートの色、車内放送で告知されているだけで、その利用は乗客のマナーによっている。そのため、元気そうに見える若者が優先座席に座り、高齢者と思われる方がつり革で体を支えつつ立っておられるという風景もよく見かける。

阪急電車では、携帯電話電源OFF車両があり、車掌が巡回の際に携帯電話使用者に「声かけ」をしていると聞く。他のマナーについても交通機関側が積極的にマナー向上策の実行をお願いする。

また、国、交通機関側が、優先座席の利用対象者を明らかにし、高齢者、障がい者等が円滑、快適に移動できる環境を整えていただきたい。  
(神戸 O)

＜対応＞推進員のご意見につきましては、地方運輸局等バリアフリー施策担当課長会議などの機会を通じて本省における検討の場へ反映するよう意見を活用させていただきます。  
(神戸運輸監理部)