## 「鉄道関係」

## ■ JR北海道の車両窓ガラスの汚れについて

**<提言>**数年前から、気になっていることがあります。

時々、利用している函館本線車両の窓ガラスが以前に比べて、常に汚れていることに気付きました。

乗り合わせた観光客が車窓越しに撮影しようとしても窓ガラスの汚れで折角の風景を撮ることが出来ずに溜息をついて諦めている姿を何度か目の当たりにしています。

現在はコロナ禍で、観光客もまばらですが、コロナ終息後のことを期待をするのであれば、少しでも改善すべきだと思います。

財政難の中で、清掃費の捻出が難しいのであれば、多くのマニアックな鉄道ファンの力を借りて、清掃ボランティアの募集などの対策を検討してみては如何でしょうか。

※財政難に加え、新型コロナの影響等による経営悪化する中での要望・意見を申し上げるのは心苦しいのですが、敢えて要望した次第です。 (北海道 O)

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

JR北海道からは、次のとおり回答がありました。

「弊社の運行する列車は、北海道の厳しい自然環境により、冬期間、走行中の列車において、車両に付着した雪や氷の塊が高速で線路に落下することで、石を跳ね上げ、車両の窓ガラスにぶつかってしまうことがあることから、客室窓の破損、また破損によるお客様の怪我を未然に防ぐため、二重窓の外部側に「ポリカーボネート樹脂製の窓」を採用しております。

窓の清掃につきましては、定期的に各車両基地にて清掃員により行っておりますが、ポリカーボネート樹脂は、破損に強い一方で普通のガラスに比べて柔らかい素材であることから細かな傷が付きやすく、細かな傷が曇りや汚れのように見えてしまいます。弊社といたしましては、樹脂製窓の透過性が低下していることは改善すべき課題と認識しておりますが、いったん付いてしまった傷は修復することが難しいため、透過性の低下が目立つ車両を最優先に順次、窓の交換作業を進めているところでございますことをご理解賜りますようお願い申し上げます。」

今後もお客様に気持ちよく列車をご利用いただけますよう、窓の状態改善に努めてまいります。北海道運輸局といたしましても、今後も機会を捉え、さらなる利用者利便の向上を要請して参ります。 (北海道運輸局)

#### ● ホームでの乗車位置への誘導について

**〈提言〉**乗降客の混雑緩和のため、多くの駅ホームの乗車位置に、主として二列用の白線 等を引きスムーズな乗降を促しています。

しかし、利用される方の中には、先に並んでいる人の後方に、次々と並んでしまう事が多く、もう一方の列に、誰も並んでいない光景が、見受けられることがあります。その結果と

して、ホームに長く並ぶこととなり、混雑が増し危険が伴うのではと思われます。

このことから、後から来た利用者も、空いている列に並ぶよう協力されると共に、事業者 も、混雑緩和と危険防止の観点から、巡回等で列を詰めて頂くよう、誘導をお願いしたいと 思います。 (北海道 M)

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

JR北海道からは、次のとおり回答がありました。

「ご指摘のとおり、JR北海道ではホームの整列乗車について、ホーム下への転落や、列車との接触事故を防止する観点から大切な取組みと考えております。

お客様へのご案内として、ホーム上の誘導サインに加えて、整列乗車をお願いするポスターをエレベーターやエスカレーターなどお客様の目に入る位置に掲示しているほか、札幌駅では特急列車や快速エアポート等、混雑が予想される列車を主として、整列をお願いする係員を配備し、お客様への呼びかけを実施しております。

今後もお客様に安心してご利用いただけるよう取組みを続けてまいります。」 札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「乗降客の混雑緩和や列車へのスムーズ乗り降りのため、ホーム柵に4列乗車の案内(図1)やホーム床面へ黒色ライン(図2)を敷設しておりますが、4列乗車のご案内をよりわかりやすいものとするため、令和元年度に、南北線大通駅及び東西線大通駅のホーム床面に乗車エリアと降車エリアを色分けした案内シート(図3)を新たに敷設いたしました。

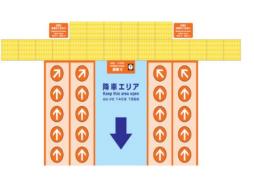
お客様からも、分かりやすいと好評のご意見をいただいており、令和2年度は東豊線大 通駅及び東豊線さっぽろ駅のホーム床面に当該案内シートの敷設を予定しております。

当局としましては、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からも、色分けした案内 シートにより、駅員等の案内がなくとも4列でお並びいただけるよう促していきたいと考 えておりますが、危険防止のため、必要に応じて駅員による誘導を行ってまいります。」

図1 図2 図3 (東西線大通駅)







北海道運輸局といたしましても、今後も機会を捉え、さらなる利用者利便の向上と安全 確保を要請して参ります。 (北海道運輸局)

## ● ホーム転落防止防護柵と電車ドアの開閉について

**<提言>**特に地下鉄有楽町線について述べさせていただきます。

朝夕のラッシュ時、電車ドアの開閉の際、一度ドアが閉まっても何秒か後に、ドアに物が 挟まれたかで、危険防止のためドアを開けることが度々発生しており、電車の遅延につな がっております。

防護柵ドアと電車ドアを同時に開けると次の電車に乗ろうと待っていた人も、ドアが開いたので慌てて飛び乗る、滑って転倒するなど大変危険であり、防止のためホームに監視員がいるが、なかなか効果が出ていない。防護柵開閉と電車ドアの開閉が連動しているから、問題が発生しているので、電車のドアを何らかの事情で開けたい場合は、防護柵の扉が閉まっていても、電車のドアは開閉出来るようなシステムを採り入れてはどうか?

なお、素人考えなので何処かに瑕疵がないか検討してからお願いいたします。(関東 O) **<対応>**いただいたご意見を東京メトロにお伝えし、以下の回答がありましたのでご紹介いたします。

「現在稼働中のホームドアは、ホームドアが開扉しないと車両ドアが開扉されない仕組みとなっております。これは、お客様が降車されるにも関わらずホームドアが閉まっていると、お客様がホームドアにぶつかる、ホームと車両の間隙に転落する、ホーム端部に躓くなどしてお怪我をされるリスクがあるためです。このため、荷物挟みによる車両ドアの再開扉であっても、ホームドアを開扉させております。このような理由から個別開閉するシステムは導入しておりません。」 (関東運輸局)

# ● 鉄道車両などで「有料指定席」導入の促進について

~コロナ禍における3密回避の徹底を~

**〈提言〉**2020年の日本国内は、新型コロナウイルス感染症拡大等の状況を鑑み、感染リスクを回避するため、外出自粛生活や企業においてはテレワークの導入等が急速に進んでいます。

この様なことから、公共輸送機関は、輸送人員が大きく落ち込み、従前の水準に回復できるかどうか見通しが立たない状況が報道されています。この状況が長期化すれば、主要線区ですら不採算を理由とした路線見直しや廃止が進みかねない状況です。

経営を改善する方策の一つとして、客単価の向上があげられます。ただし、運賃値上げの 手段はありますが、一層の客離れを招きかねなくなることが予想されます。

現在私は、通勤定期を購入して、茨城県つくば方面から都内秋葉原経由で四谷方面の区間を通勤しています。

私案の提案は、大都市圏で定着してきた「有料指定席」を拡大導入し客単価を向上させる。コロナ禍による「3密」回避など、多様なニーズにこたえることが収益向上につながります。是非、TX線の通勤路線で導入に向け「朝の通勤時間帯1編成6両の内、1車両に指定席を設置する」など、検討や実験を重ね検証願い導入されたい。

多種の交通機関や路線でも工夫すれば、全国の地域経済への悪影響は避けられる可能性 もありますので、是非、国として実現の後押しを強く望みます。 (関東 T) **<対応>**コロナ禍における3密回避の徹底については、国土交通省鉄道局が協力して鉄道連絡会が取りまとめた「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」においても、「座席の配置形態や輸送形態等に応じて取りうる方法により、可能な限りの利用者間の間隔の確保や、密接した会話などを避けるための対策を実施する」としております。

今回いただきましたご意見・ご要望につきましては、首都圏新都市鉄道にお伝えさせていただくとともに、国土交通省としても、3密回避を徹底した中での収益向上の一つの手段として、今後の鉄道事業者の取り組みへの参考とさせていただきます。 (関東運輸局)

## ● 始発電車繰り下げは慎重な判断を

**〈提言〉**コロナ禍の中でニューノーマルという生活様式が求められており、公共交通機関の利用者の需要が減少する懸念があり、JRや大手鉄道会社が来春のダイヤ改正において、終電を繰り上げすると報道されている。これも時代の流れかと理解する一方で、今後において、始発の繰り下げを行う場合には、早朝勤務を余儀なくされている労働者が少なからずいることから、始発の繰り下げの実施は慎重な対応判断が望まれる。 (関東 I)

**〈対応〉**JR東日本と関東の大手鉄道事業者の多くは、利用者の働き方や行動様式の変化 への対応及び夜間における鉄道施設のメンテナンス、工事のための作業時間の確保を目的 として、今春のダイヤ改正で終電繰り上げを実施することとしています。また、一部の事業 者は始発の繰り下げも実施するとしています。

国土交通省としては、各鉄道事業者のダイヤ改正の内容を事前に確認して、

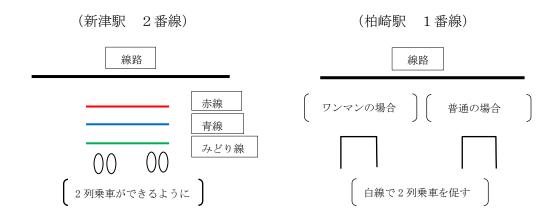
- ○利用者の利便性が大きく損なわれることのないよう十分留意すること
- ○車内が三密状態とならないよう、コロナ感染予防対策の面についても十分留意すること
- ○利用者の混乱を避けるため、丁寧な説明や十分な周知を図ること
- を指導しております。

今後も引き続き事業者の状況を注視してまいります。

(関東運輸局)

#### ● 五泉駅ホーム乗車口案内表示について

**〈提言〉**五泉駅ホームの乗車口(列車の停車位置)を新津駅(2番線)や柏崎駅1番線のようにライン等で示して欲しい。 (北陸信越)



**<対応>**駅ホームの設備については、各駅におけるお客さまのご利用状況等を勘案しながら整備を検討しております。今回のご意見は、今後の駅ホーム整備の参考とさせて頂きます。今後も、安全で利用しやすい駅を目指していきますので、ご理解の程、宜しくお願い申し上げます。 (北陸信越運輸局)

## ● 五泉駅の雨漏り修理について

**〈提言〉**五泉駅は現在階段等の工事中で仮の屋根がかけられているが雨天時、2番線へ降りる階段に雨もりがある。すべって危険なので雨もりを防いで欲しい。 (北陸信越) **〈対応〉**各駅工事の際には、雨漏れや安全対策等を検討し施工しているところであります。
今回のご意見は参考とさせていただきます。今後も、安全で利用しやすい駅を目指していきますので、ご理解の程、宜しくお願い申し上げます。 (北陸信越運輸局)

# ● 鉄道の利便性向上のための自家用車等との連携について

**<提言>**現在、鉄道は地域の重要な足として大切な交通機関です。

しかし最近のコロナウイルスで生活様式が大きく変化させられており、交通機関においては感染防止の対策が求められ、さらに利用者意識の変化で利用者の減少がすすみ、経営に大きく影響し、今後は減便等の対応が考えられ利便性が低下することが予想されます。

また、路線バスにおいても減便や路線廃止が予想され、県庁所在地等の都市部を除き、特に農村部が多い地域においては交通機関としては自家用車の利用率が高まっています。

コロナウイルスの出現により生活様式が変わり以前のような生活に完全に戻ることは困難であることが考えられ、かつ高齢化の進展により益々公共交通機関の確保が問題となることが予想されます。

今後も地域の足を確保するためには一事業者単位で解決することは困難で、国、県、地方 自治体、鉄道事業者、バス事業者がそれぞれ何ができるのか連携を強化する必要がありま す。国や県においては、全体の調整と予算措置の検討、地方自治体は地域バスの拡充がさら に必要と思われます。

鉄道は現在バスや自家用車との連携も良くないため、鉄道を利用したくてもバス路線も 無く仕方なく自家用車に頼りますが、駅には駐車場も無くあっても民間の月極駐車場で利 用できないため、断念して目的地まで自家用車で移動しているのが現状です。

鉄道が好きでたまに旅行して感じるのですが、田舎の駅に線路を撤去した跡地が活用されていない所が多く見受けられます。

そこで提案ですがこれらの線路跡地を駐車場にし、低廉で利用できるようにすることで 鉄道事業者も利用者の増加が図られ、かつ、利用者の利便性が向上するものと思われます ので初期投資は必要ですが検討をお願いします。 (北陸信越)

**〈対応〉**駅の駐車場につきましては、お客さまのご利用状況等を勘案しながら、自治体の皆さまとも連携し、計画的に整備しているところです。このたびお寄せいただいたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。 (北陸信越運輸局)

## ● 北陸新幹線の「かがやき号」における「座席未指定」券の発行について

**〈提言〉**現状、北陸新幹線の「かがやき号」には自由席がなくて、全て座席指定である。 乗車時間が不確定のまま座席指定券を購入すると、乗車できない恐れがあることから、 松本⇒新宿間を走行する「あずさ号」で導入されている「座席未指定」券を北陸新幹線の 「かがやき号」にも導入を要望する。

使用可能期間は繁忙期(ゴールデンウィーク、シルバーウィーク、お盆、お正月など)を 除く全日として、料金は指定席料金とする。

そうすることによって、「かがやき号」の乗車率は向上するとともに、我々利用者の利便性も向上する。 (北陸信越)

**<対応>**座席未指定券は、全席指定可能な一部の在来線特急を対象に発売しており、その 線区においては、原則的に自由席の設定がございません。

一方で、北陸新幹線では「はくたか号・あさま号」に自由席を設定しており、自由席特急券でご利用いただけます。なお、「かがやき号」が満席の場合は立席特急券を発売します。 これらは座席の利用を前提としていないため、指定席特急券と比較してお求めやすい金額となっています。

「かがやき号」で座席未指定券を発売した場合、「はくたか号・あさま号」の自由席にご乗車いただけないほか、座席未指定券から自由席特急券への変更はできないためご案内上複雑になること等から、現時点では「かがやき号」で座席未指定券を発売する計画はございません。

乗車時間が決まっていない場合は、「はくたか号・あさま号」の自由席特急券をお買い求めいただき、時間が決まった段階で指定席特急券へ差額をお支払いのうえご変更いただきますようお願い申し上げます。また、弊社インターネット予約サービス「えきねっと」では、列車のご乗車直前までスマートフォン等から列車の予約や変更が可能なほか、「新幹線eチケットサービス」では、予約や予約変更後のきっぷを受け取ることなくご乗車いただけますので、併せてご活用のほどお願い申し上げます。

(JR東日本長野支社)

## ● 駅の待合室に時計の設置を

**<提言>**私は以前のように毎日JRを使って通勤するということはなくなりましたが、それでも「大人の休日倶楽部パス」を使った旅行等で年に何回かはJRを利用させていただいています。

私の利用する豊栄駅は2006年に橋上駅化され、また南北の駅前広場も順次整備されて利用性が増加しただけでなく、"街の正面玄関"としての役割と彩りを遺憾なく発揮してくれていると感じています。

このような豊栄駅でありますが、改善していただきたいことが一点あります。それは、駅 の待合室に時計を設置していただきたいのです。

近年、待合室には街の飲食店、商店の広告と列車の遅延情報を流す「ディスプレイ」と、 駅及び車中における注意事項と "〇時〇分発〇〇行がまいります" という列車の入線情報 を知らせる「流れる文字列の電光掲示板」が設置されましたが、いずれも現在時刻は表示さ れていません。

言うまでもなく、乗客は自身の乗車する列車の発車時刻を事前に調べて駅に到着し、発車時刻までの多少の時間を待合室で過ごしているものですが、待合室からホームが見えないので、待合室の乗客は常に現在時刻を気にかけています。腕時計や携帯電話を携行している乗客は多いとは思いますが、そうした乗客でさえ自身の時計が正確な時刻を刻んでいるとは限らないので、JR設置の時計があればそれによって判断したいと考えていると思います。また、壁掛け時計であれば、誰でも何時でも時刻を確認できるメリットがあります。

私が通勤で豊栄駅を利用していた頃、待合室にはアナログ時計が設置されていました。 それが何故撤去されたのかは知りません。もしかすると、列車の入線情報を知らせる「流れる文字列の電光掲示板」の設置に伴って撤去されたのかもしれません。仮にそうだとして、 「流れる文字列の電光掲示板」が時計代わりにならないことは明らかです。

待合室には時計が必要です。是非とも設置してくださるようお願いします。(北陸信越) **〈対応〉**このたび頂戴いたしました時計の設置に関するご要望につきましては、多くのお客さまのご利用状況を参考とさせていただきながら、今後検討を重ねてまいります。現時点では設置の計画がないため、このような回答なりまして誠に申し訳ございません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 (JR東日本新潟支社)

## ■ ICカードの利便性に関する疑問について

**〈提言〉**鉄道、バス、タクシーなどの利用時にICカードが利用できるようになって相当の期間が経過しています。全国の交通系ICカード(一般的に「10カード」と総称されるICカード)が各利用エリア内で相互に利用できる環境が整い非常に便利なツールとして一般的になっています。また、一部地域向けに発行されているICカードの地域においても「10カード」が利用(片利用)できることが増えています。

- こうした利便が広まる、高まる中で、確認させていただきたい事項があります。
- ① J R 東海道線と愛知環状鉄道線を継続して利用する場合、乗換駅である岡崎駅では、 乗換改札機にタッチする必要があります。同じく乗換駅である中央線高蔵寺駅には乗換改 札機の設置がありません。なぜ、同じ J R線との接続駅であるにも関わらず乗換改札機の 設置に差があるのでしょうか。運賃精算上の問題が生じることはありませんか。
  - ※岡崎駅では、愛知環状鉄道のホームと東海道線のホームは共用されていない。一方、高 蔵寺駅はホームの共用(愛知環状鉄道線と中央線上り、愛知環状鉄道とJR相互乗り 入れ)がされている等の構造的な問題があるのでしょうか)
- ②ICカードを利用して東海道線: 蒲郡、豊橋方面から岡崎駅で乗り換え、愛知環状鉄道線内で降車する場合、乗換改札機にタッチしない場合は、「高蔵寺」経由の運賃が差し引かれるとの案内がされています。《下車駅出場時に実経路と異なる運賃が差し引かれる場合がある。愛知環状鉄道HP: TOICA利用案内p10にはさらに具体的表記があります。》中央線:中津川方面から高蔵寺駅で乗り換え、愛知環状鉄道線内で降車する場合は、経由する乗換駅情報が記入されません。さらに岡崎駅で東海道線: 蒲郡方面に乗り継ぐ

場合、岡崎駅の乗換改札機にタッチせずに乗り換えた場合は、金山経由での運賃が差し引かれることになるのでしょうか。

JR東海のHPでは、運賃算出の具体例が掲載されていますが、岡崎駅での乗換改札機にタッチすることの記述がありません。別に記述されている「岡崎駅のICのりかえ改札機のご利用」を合わせて確認する必要があります。

愛知環状鉄道線を経由してICカードを利用する場合と乗車券を購入して利用する場合に運賃に差が生じる案内となっています。ICカードを利用することが一般的な状況において運賃計算方法の統一を図るべきと思いますが如何でしょうか。

なお、愛知環状鉄道線の利用が最短経路となる場合、もしくは経由することに対応する 観点からは、乗換改札機によるチェックが必要となると考えています。

- ③乗換改札機は豊橋駅(名鉄:名古屋本線とJR東海道線、飯田線)、弥富駅(名鉄:尾西線とJR:関西線)にも設置されています。両駅とも名鉄線の終端駅です。名鉄線とJR線を乗り継ぐ場合において、乗換改札機をタッチする必要性は薄く、タッチ忘れにより、利用者が戸惑うことにならないかと考えています。
- ④JR東海とJR西日本、JR東日本の接続駅(米原、熱海)においては、TOICAを利用してJR東海:TOICAエリア内から乗車(入場)した場合、降車(出場)できませんが、他社のICカードで乗車した(Suicaを利用してTOICAエリア内から乗車し、熱海駅で出場。例:三島駅で乗車し、熱海駅で下車)場合も同様でしょうか。

少なくとも各社の接続駅では、相互利用できるよう改善されるべきと思いますが如何で しょうか。実際、わたくしが岡崎駅から米原駅(岡崎⇒名古屋:通勤定期、乗り越し)まで TOICAを利用したおりに「清算窓口」対応とされたことがあります。

⑤現在、飯田線内でのICカード対応は豊橋・豊川間となっています。列車運行は、豊川 以遠の新城、本長篠までの本数もそれなりに設定されています。他のローカル線区においてもICカード(10カード)が利用できない区間があります。当然、他の交通系ICカードの利用もできません。交通機関の利用時はICカードを利用する機会が多くなっていると思われることから、列車内にIC精算機器を設置することができれば、ワンマン列車であっても運賃精算が確実にでき、かつ、利用者利便の向上につながると思います。ローカル線区の無人駅等にIC改札機を整備・設置するよりも設置費の削減、保守性の確保、利用者利便の向上に寄与できるように思います。機器開発や設置・整備計画があれば知りたいところです。 (中部 Y)

**<対応>**頂いたご意見についてJR東海に確認したところ、下記のとおり回答がありました。

- 「①JR⇔愛環をまたがってご乗車される場合、出場駅での運賃計算において、岡崎駅 経由か高蔵寺駅経由かを確認する必要がありますが、高蔵寺駅はJR・愛環の直通列車が あり、IC乗換改札機にタッチできない場合があるので、岡崎駅ではIC乗換改札機にタ ッチしていただくこととしました。
  - ②運賃計算にあたり、岡崎駅経由か高蔵寺駅経由かを確認する必要があるため、岡崎駅

で J R線・愛環線を乗り換える場合、I C乗換改札機にタッチしていただくことにしています。中津川方面~高蔵寺~(愛環線)~岡崎~蒲郡方面と乗車される場合で、岡崎駅の I C乗換改札機にタッチしていない場合は、中津川方面~金山~蒲郡方面の J R線単独運賃収受となります。

予め購入するきっぷ(JR-愛環-JRの利用ではJR部分は通算)と異なり、ICカードはその特性上、改札機出場時に運賃計算を行うことから、ご乗車になる区間によって運賃に差異が生じる場合があります。このため、当社ではホームページ等でのわかりやすいご案内に努めているところです。

③当社線はTOICAエリア、名鉄線はmanacaエリアとなります。各ICエリアをまたがったご利用はできないため、乗換駅で乗車したICエリアの運賃収受を行う必要があり、IC乗換改札機にg000年にいただいております。

④現在、米原駅、熱海駅はTOICAエリアではないため、Suica、TOICAを含む交通系ICカードで、TOICAエリアから乗車してこれらの駅で降車することはできません。

なお、(熱海駅/米原駅/国府津駅)につきましては、令和3年春にTOICAエリアとする予定です。これにより、例えばSuicaを利用して三島駅から乗車し、熱海駅で出場する利用も可能となります。

また、当社のTOICAエリアからSuica/ICOCAエリアにまたがる、例えば、 三島・小田原間のIC定期券の発行も令和3年春に開始する予定です。

⑤令和3年春に境界駅までTOICAエリアを拡大するものの、その他の区間はお客様の動き(流動)自体が少なく、ダイヤ上もTOICAエリア境界で段差があるため、現時点で拡大の予定はありません。

今より遥かに少ないコストで導入できる等の新機軸がなければ、これ以上のサービスエリア拡大は難しいと考えていますが、低コストでの導入手法等、参考となる事例や技術について、引き続き勉強してまいります。」

以上について、ご理解を頂けますようお願いいたします。 (中部運輸局)

## ■ JR東海道本線金山駅のホームについて

**〈提言〉** J R 東海道金山駅のホームは、通勤ラッシュ時は乗降客が溢れんばかりの状態であり、接触事故等に繋がる恐れがあります。売店をホーム以外の場所に移設するなどし、ホーム面積を確保し安全を図る必要があると思います。 (中部 H)

**<対応>**ホームの安全性の向上については、ハード・ソフト両面からの総合的な安全対策 を講じることが重要だと考えております。

事業者に確認したところ、金山駅のホーム混雑緩和を目的とした大規模な設備改良につきましては、現在具体的な計画はございませんが、今後もお客様のご利用状況等を踏まえて、検討してまいりたいとの回答がありました。

なお、金山駅の東海道本線ホームにおいては、現在、可動柵の設置工事を進めており、令和3年に設置を完了する予定と聞いています。

頂いたご意見につきましては、JR東海に伝えさせていただきました。 (中部運輸局)

#### ● 地下鉄鶴舞線のダイヤ改正について

**<提言>**名城線及び名港線にホームドアが設置されたことにより、ダイヤ改正が行われたが、鶴舞線のダイヤはそのままのため、乗り継ぎ時間がかなり短くなったり、かなり長くなったりしたので、鶴舞線も可能であればダイヤ改正をして、以前のように乗り継ぎをスムーズにしてほしい。 (中部 I)

**<対応>**事業者に確認したところ、地下鉄は、乗換駅が多いことや各路線の運行間隔が異なることから、全ての乗換駅で乗り継ぎ時間を短くすることは困難であるとの回答がありました。頂いたご意見につきましては、名古屋市交通局に伝えさせていただきました。

(中部運輸局)

## ■ JR関西本線について

**〈提言〉**JR関西本線(名古屋~亀山)について述べさせていただきます。近年、一部の 区間で枕木が木製のものからコンクリート製に置き換えられました。これにより、走行中 における振動や不快な横揺れが減少し、まるで新型車両が導入されたと感じるほど快適な 乗り心地になったことから、利用者サービスの向上に繋がっていると感じています。

ただ、この区間には複線と単線の箇所が混在し、特に旧伊勢線と合流する河原田~名古屋間には優等列車として「特急南紀、快速みえ」が走ることから、駅での行き違いに要する時間が多く発生しています。

また、一部の列車に遅延が生じた場合、その影響は逆方面にも及ぶこととなります。リニア新幹線との結節など不確定な要素があるとは思いますが、せめて名古屋~河原田間の複線化について地元自治体を巻き込み検討されてはいかがでしょうか。 (中部 F) **〈対応〉**事業者に確認したところ、在来線の複線化につきましては、多大な設備投資を必要とするため、線区の特情、輸送需要の長期にわたる見通し・線区の列車運行計画・収支採算性などを総合的に勘案したうえで慎重に検討すべきものであると考えており、関西線、名古屋~河原田間の複線化につきましては、これらを勘案するに、現在のところ、計画はないとの回答がありました。

頂いたご意見につきましては、JR東海に伝えさせていただきました。 (中部運輸局)

## ● 近鉄松阪駅、伊勢中川駅等ホームの乗客の待機線について

**〈提言〉**近鉄を利用しています。松阪駅や伊勢中川駅で列車の乗り換えをよくしますが、 乗り換える列車に乗るためにホームで待っていると、待っている場所から離れた場所に列 車が停車し、慌てて走って乗り込むことがありました。

何回か経験するとわかってくるのでそれほど問題とはならないのですが、今でも私と同じように慌てて乗り込まれる乗客の方を時々目にします。

同じホームに、特急、急行、普通列車が停車し、停車位置(乗り込み位置)がかわるので、ホームのどの場所で待っていたらよいかを示すことは困難な面もあると思いますが、名鉄名古屋駅などは分かりやすい表示がされていると思いますので、それらも参考に表示いただけるとありがたいと感じております。 (中部 T)

**〈対応〉**事業者に確認したところ、特急列車は4~8両、急行列車は4~6両、普通列車は2~3両で運転しており、その停止位置はホーム中央付近を基準にしているため、お客様がお待ちいただいている位置に列車が停止しない場合があるとのことです。乗車位置表示については、特急列車は特急号車表示を設置しておりますが、伊勢中川駅・松阪駅などの大阪方面と名古屋方面からの列車が混在して運転する駅は、その都度扉位置が異なるため乗車位置目標は設置していないとのことです。今回頂いたご意見は、今後の参考とさせて頂きたいとの回答がありました。 (中部運輸局)

# ● 近鉄特急車内における案内表示について

#### **<提言>**近鉄車中で

昨年(令和元年)末の近鉄車両で、名古屋から伊勢方面行きの特急車両でしたが、トイレを使用しようとして、押して開けるのか引いて開けるのか、スライドするのか表示がなく、 非常に困ったことを覚えています。特に海外からの観光客を誘うならば、もう少し親切な 表示(海外からの方もわかる表記)が必要だと感じました。 (中部 M)

**<対応>**事業者に確認したところ、近鉄特急車両のトイレ扉につきましては、扉開閉時に 利用する取手により片開き戸の開閉方向を認識しやすい状態であることから、開閉を案内 する表示類は取り付けていないとの回答がありました。

頂いたご意見につきましては、近畿日本鉄道へ伝えさせていただきました。

(中部運輸局)

## ● 名鉄特急における特急券の車内確認について

# **<提言>**名鉄車中で

神宮前から河和行きの夕方六時頃の車中で、それまで特急券の表示を一人一人確認していたのが、秋口からか、購入者データを確認しているのか、着席者に軽く挨拶する対応に変わったことが、非常に心地よいように感じたところです。 (中部 M)

**<対応>**名鉄では、昨年(令和元年)5月から、特別車両券(ミューチケット)をインターネットで予約購入できる「名鉄ネット予約サービス」を開始しております。

ネット予約サービスの開始に合わせ、特別車の改札業務を行う車掌が、車内において座 席の販売状況を確認できる「車掌端末」を導入しており、これにより、特別車両券をネット 予約サービスまたは駅で購入されたお客様に対しては原則として車内改札を省略すると聞 いています。頂いたご意見につきましては、機会を捉えて名古屋鉄道へ伝えさせていただ きます。 (中部運輸局)

#### ● 静岡鉄道発行のICカードについて

**〈提言〉**TOICAをはじめ、いわゆる交通系ICカードは、静鉄でもJR東海(静岡地区)でも使えますが、静鉄発行のLuLuCaは、静鉄(ジャストライン)バス・静鉄電車しか使えません。事業者は利用者の抱え込みを考えてのことでしょうが、今の時代カード類を複数持つのは、紛失等のリスクもあるので共通化の促進をお願いしたい。

また、保有ポイント数、履歴については、ネット情報によると「しずてつストア、新静岡 セノバポイント発券機」にて確認できますとありますが、新清水・草薙等の主要な駅でも確 認できるように改善していただきたい。

(中部 A)

**<対応>**事業者に確認したところ、しずてつ電車は、静岡市民を中心に利用されてきた事もあり、これまで  $\int R$  や私鉄との連携も図られておらず、10 カードへの仲間入りも膨大なコスト負担となり、現時点において利用拡大は困難と判断しているとの回答がありました。

なお、保有ポイント数、履歴につきましては、利用者が手軽に確認できない事が大きな課題としてあがっているため、来年度から保有ポイントの見える化を進めていく予定であり、リニューアル時期に関しては、現在未定ではありますが検討段階に入っているとのことです。

頂いたご意見につきましては、静岡鉄道へ伝えさせていただきました。 (中部運輸局)

## ● 八事駅での鶴舞線と名城線乗換え時間短縮の要望について

**〈提言〉**名城線は日本初の地下鉄環状線であり、八事、本山、平安通、久屋大通、栄、上前津、金山、新瑞橋の8駅では他の地下鉄5線との乗換えができ、便利と感じています。

私は週末に鶴舞線から八事駅乗り換えで名城線左回りを利用していますが、令和2年5月23日(土)より地下鉄環状線1周の運転所要時間はホーム柵の稼働に要する時間や等間隔で運転するための時間が必要なことから現行ダイヤを従来の50分~52分から60分に延ばして運行されています。

八事駅では以前より鶴舞線の上小田井行きと名城線左回り、右回り両方とも接続が悪く 土日祝の10分間隔中、約8分間の乗換え待ち時間が発生していますので、次回の現行ダイヤ改正時には乗換え待ち時間の短縮が図られよう要望します。

※名古屋市営地下鉄6路線の現状(営業距離順、交差駅はそれぞれの駅に含める。)

①名城線	$2~6.~4~\mathrm{k}~\mathrm{m}$	60分(当初は48分)	28駅
②東山線	20.6 km	40分(当初は37分)	22駅
③鶴舞線	$20.4 \mathrm{km}$	35分	20駅
④桜通線	19.1 km	37分(当初は37.5分)	21駅
⑤名港線	6.0 km	12分(当初は10分)	7 駅
⑥上飯田線	0.8 km	2分	2 駅

名城線ダイヤの基本的な考え方(名古屋市交通局)

- ①等間隔運転をダイヤの基本とし、曜日・時間帯に応じて適切な間隔とすることで、利用者にとって分かりやすいダイヤとするとともに、列車ごとの乗客数の平準化を図る。
- ②ホーム柵の設置に伴い、駅での停車時間にホーム柵の稼働に要する時間等を加え、運 転所要時間の延長を行う。
- ③停車時間を増加させることにより、平日の朝ラッシュの慢性的な遅延解消を図るとと もに高齢者等にも利用しやすいダイヤとする。 (中部 K)

**<対応>**事業者に確認したところ、地下鉄は、乗換駅が多いことや各路線の運行間隔が異なることから、全ての乗換駅で乗り継ぎ時間を短くすることは困難であるとの回答でした。 頂いたご意見につきましては、名古屋市交通局に伝えさせていただきました。(中部運輸局)

## ● 地下鉄利用者への新型コロナウイルス感染症拡大防止策の強化について

**〈提言〉**新型コロナウイルス感染症拡大防止に向け下記事項の改善対策をお願いします。

- ①券売機の定時的な消毒の実施。(駅員に確認したところ特に行っていないとの回答。)
- ②「友愛の傘」設置箇所に傘の持ち手部分消毒のための消毒剤を備え付ける。(駅の改札窓口に消毒剤が設定されているが、あまり利用されていない。)
- ③感染防止対策のエレベーター内の定期清掃(利用者のマナーの問題もあるが、商業施設並の感染予防のための定期的な点検と清掃をお願いしたい。) (中部 K) [参考]

名古屋市交通局ホームページの「新型コロナウイルス対策」(車内の消毒及び換気) https://www.kotsu.city.nagoya.jp/jp/pc/ABOUT/TRP0003917.htm









**<対応>**名古屋市交通局に確認したところ、下記のとおり回答がありました。

「①駅の券売機は、保守担当者が定期点検時に消毒しています。また、新型コロナウイルス感染症のり患者が利用したことが判明した場合、その都度消毒作業を実施しています。

- ②「友愛の傘」設置箇所への消毒剤の備え付けは管理上困難なため、有人改札窓口等にあるアルコール手指消毒剤をご利用下さい。
- ③エレベーター内の清掃は、ボタン等の触手部については毎日の拭き上げ清掃に合わせて消毒を実施し、壁面等は週に1回の清掃を定期的に実施しています。

また、新型コロナウイルス感染症のり患者が利用したことが判明した場合、その都度消毒作業を実施しています。」

ご不便をお掛けすることもありますが、ご理解いただくとともに、運輸局としましても 引き続き感染症対策の徹底を要請してまいります。 (中部運輸局)

# ● 公共交通使用時でのマスクの着用について

**<提言>**今年度に限りの問題かもしれませんが、公共交通使用時でのマスクの着用についてです。

最近よく報道されている、航空機内でのトラブルですが「着用していないと降機させられるという事象がありました。」事例1では大声を出したり暴れたりしたようで、「航空法では大声を出したり暴れたりすると安全上の問題がある」というので仕方が無いと思いますが、事例2では持病のためマスクをすると咳がでるという理由なので、降機までしなくても良いのでは?と思うのです。

現状では発生していないですが鉄道やバス等ではアナウンスだけにとどまっていますが今 後はこのようなことに発展していく可能性はあるのですか? (近畿)

**<対応>**鉄道においては、鉄道営業法第6条により事業者に対して運送引受義務が課されていますが、運送拒否を行い得るケースとして同条第1項各号に限定列挙されています。 (旅客運送は同条第2項で第1項を準用)。

このうち、同条第1項第1号に「法令其ノ他【鉄道運送ニ関スル規定(=運送約款)】ヲ 遵守スルトキ」とあるため、各事業者の運送約款に「マスク着用が必須」の旨を書き込むこ とにより、マスク非着用者を乗車拒否できる可能性としては排除されませんが、記載の妥 当性については慎重な議論が必要と考えております。

なお、当局において、今のところ事業者から運送約款の追記の相談はございません。今後 も事業者と連携しながら、車内アナウンスやポスター掲示による利用者への周知・啓発を 通じて、安心したご利用環境の構築に努めて参ります。 (近畿運輸局)

#### ● 阪神電車の件について

**<提言>**阪神電車の件です。

阪神なんば線に乗車し三宮に向かっていた時のことですが、尼崎駅にて特急電車に乗り換えようと4番線ホームにて下車し特急電車を待っていたのですが、5番線の電車を挟んで6番線のホームで特急電車が待機していて、もう少しで乗り遅れるところでした。

通常利用している私鉄では同じホームにて特急電車を待つというパターンが多く初めての 利用者には案内が必要だと思います。

後に少し調べたら、列車を乗り換えるのに階段の上り下りがないので便利だとか乗り換え に便利というふうに聞きましたが、それは利用者(旅客)に対して案内があって初めて便利 な利用だと思うのですが。

初めての利用者にもわかりやすい車内放送やホームでの放送をお願いいたします。(近畿) **〈対応〉**ご意見いただきましたことを、阪神電気鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり 回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「尼崎駅につきましては、本線と阪神なんば線との分岐駅でありますため、本線から阪神なんば線、また阪神なんば線から本線に乗り換えられるお客様の利便性を考慮し、尼崎駅の2番線及び5番線に列車が停車している際は、お客さまが階段を降りることなく、列車の中を通り抜けてホーム上で水平移動ができるようにしております。

尼崎駅において列車の中を通り抜けての乗り換えが可能な場合は、尼崎駅到着前の車内 放送でご案内しております他、朝・夕のラッシュ時間帯においてはホームに係員を配置し、 構内放送でもご案内しております。

しかしながら、この度のお申し越しを真摯に受け止め、皆さまに快適にご乗車いただけるよう、上記のお取扱いを徹底するとともに効果的な案内方法等について、引き続き研究に努めて参りますので、何とぞご理解賜りますようよろしくお願いいたします。」

(阪神電気鉄道(株))

# ● 各電鉄会社の自動改札機の運用等について

**<提言>**意見・要望とは異なりますが、自動改札機の運用について一点お伺いしたいことがあります。

私が通勤に利用する駅の改札には、北改札口・南改札口にそれぞれ $6\sim7$ 台ほどの自動 改札機がありますが、新型コロナ感染拡大期の春頃から、その内の数台が「使用中止」の表 札掲示があり使用不可となっています。

利用駅は、「快速急行」が停車する利用客が多い駅で、また、駅前にはバスターミナルもあり、その乗客も駅に向かい、加えて降車客も多く、通勤・通学時には改札口は結構な混雑 状況となります。

利用可能な自動改札機が少なくなり、結果的に改札機1台当たりの利用者が増加し順番 待ちの列を作ることにより「密」な状態が発生しています。

素人の疑問ですが、自動改札機の数を少なくすることが、新型コロナ感染防止対策に資するのか疑問を持っていますのでお尋ねします。 (近畿)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、近畿日本鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり 回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「自動改札機につきましてご不快な思いをおかけし申し訳ございません。

お客様のご利用状況を鑑みて一部の自動改札機を稼働停止させております。

なお、通勤ラッシュ時等、混雑する時間帯には混雑状況に応じて、 稼働停止しております改札機を一部開放するなど、適宜対応させていただいております。

今後もお客様のご利用状況に応じた運用方に努めてまいります。」 (近畿日本鉄道(株))

## ● 電車の行き先表示について

**<提言>**私は富田林駅から近鉄長野線、南大阪線を利用し、大阪阿倍野橋駅経由で通勤し

ていますが、夕刻、帰宅時の大阪阿部野橋駅からの河内長野行き準急では、7両~8両編成で、前5両が河内長野行き、後ろ2~3両が南大阪線と長野線が分岐する古市駅止まりの編成が設定されています。

この編成の電車の行き先表示がすべて「河内長野」になっており、後ろの古市駅止めの車両については、「河内長野」の表示の下に小さな文字で「この車両古市まで」と書かれていますが、この表示が小さくてわかりづらく、知らずにそのまま乗っていると、この後ろの車両が曲者で、古市駅からそのまま、橿原神宮前行や御所行に変貌してしまう電車もあります。

私も、今は慣れましたが、この路線を使い始めたころは、新聞を見たりやスマホを使っているときに何度か乗り越しをし、見慣れない景色に戸惑いを覚えたことがあります。

このような誤乗車を避けるため、行き先表示を前編成は従来どおり「河内長野」後編成は、「古市」「橿原神宮前」「御所」などに最終行き先別に変更していただけないか、検討をよろしくお願いします。 (近畿)

河内長野行き(前編成)



河内長野行き(後編成)



**〈対応〉**ご意見いただきましたことを、近畿日本鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「南大阪線系統の行先表示について、ご不便をおかけしております。

同線系統につきましては、古市駅を境に乗車されるお客様の数が大幅に減少するとともに、橿原神宮前方面と富田林・河内長野方面と分岐いたします。また同駅には車庫もあり車庫へ出入する列車もございます。

このような中、限られた車両数で効率的な運用を行うため同駅で切り離しや連結を行い、切りはなした車両を同駅発の別方向行の列車への充当や車庫入庫、別方向から来た列車を連結して大阪阿部野橋へ向かう運用を、朝夕ラッシュ時を中心にほぼ終日実施しております。

## (例)

・大阪阿部野橋から8両編成、古市で切り離し前5両が河内長野行、後3両が切り離した 後橿原神宮前行になる、または車庫に入る。 ・河内長野からの4両編成が到着後、吉野からの4両が到着し連結。8両編成で大阪阿部 野橋へ

車両の行先表示につきましては、JR西日本の関空・紀州路快速のように、編成毎に名称・行先を表示するという方法もございますが、当社の表示は車両の側面に行先を表示するようになった昭和50年代より継続して行っており、表示方を変えると逆に「この列車は○○に行かないんだ」という誤った案内になることが懸念されます。

また、現在運用する車両で設定できる表示にも限りがあり、新たに行先を追加、また車両毎に異なる表示を行う構造への改造が必要となってきますので、現在のところ表示方法を変更する予定はございません。

いただいたご意見につきましては、今後の車両新造時、またお客様案内方法を検討する 際の参考とさせていただきます。

引き続き、途中駅で切り離し、行先が変更となる列車につきましては、始発駅や途中駅等で案内放送を実施し誤乗防止に努めてまいりますのでご理解いただきますようお願いいたします。」 (近畿日本鉄道(株))

## ● QRコードでの支払いについて

**〈提言〉**現在、鉄道に乗車するのにICカードを利用していますが、中国などではQRコードでの支払いが一般化しているように思います。訪日客への観光客誘致を含め導入の検討はされているのでしょうか。また、バス、タクシーなどの交通機関と連携すれば目的地までの移動手段をまとめて予約、支払いもでき移動も容易になると思います。 (近畿)

**〈対応〉**中国国内でポピュラーな支払い方法として定着している「Alipay」や「We Chat PayQR」については、大阪市高速電気軌道(株)、南海電気鉄道(株)や西日本旅客鉄道(株)の一部の駅窓口や券売機において利用可能となっております。また、乗車券としての活用では、本年3月に阪神電気鉄道(株)が実証実験を行っております。

(近畿運輸局)

#### ● AIの鉄道分野での活用について

**〈提言〉**乗用車の自動運転の実用化など、交通分野でもAIが活躍していますが鉄道分野での活用はどのようになっているのでしょうか。 (近畿)

**<対応>**西日本旅客鉄道(株)では、駅の案内業務をロボットにより行う実証実験を行っています。また、他社においても働き手が減少する時代を見据えた省力化に向けて、その有効性について研究、検討を進めていると聞いております。 (近畿運輸局)

#### **● 防犯カメラの設置について**

**〈提言〉**鉄道車内でのトラブル発生などセキュリティ面から車内に防犯カメラを設置すればより的確に対応できると思われますが関西鉄道各社の対応はいかがでしょうか。(近畿) **〈対応〉**近畿日本鉄道(株)や南海電気鉄道(株)の一部の特急列車においては、デッキや荷物置き場に設置されています。また、西日本旅客鉄道(株)の山陽・九州新幹線の一部の車両においては、客室内においても設置されています。

なお、他社においては、大阪市高速電気軌道(株)の一部車両に試行的に設置されている

ケースはございますが、混雑した車内では頭部しか写らず有効でないという欠点もあり、 検討段階にとどまっていると聞いております。 (近畿運輸局)

## ● 鉄道駅ホーム設置のベンチについて

**〈提言〉**鉄道駅ホームに設置のベンチが乗客転落防止のために向きを90度変えている例は数多くありますが、その対策以前に、ベンチ自体がホームにおける乗降客の流れを阻害していることの改善を徹底すべきと考えますが、いかがでしょうか。

大阪メトロ中央線本町駅、森ノ宮方面行ホームの最後尾車両停止位置のベンチ付近では、 タ方ラッシュ時にはホーム先端から乗車待ちの列は南北にホーム中央の壁まで続いていま すが、そこへ西から四つ橋線からの乗り換え客が押し寄せ東(先頭方向)に行こうと交錯す る状態です。堺筋本町、谷町四丁目等と連続して列車後尾付近が乗り換え至便であること から最後尾に乗ろうとする乗客が多いのが主因と思います。

当該ベンチを撤去するか、大きく西側の広い場所に移設するか、列車の停止位置を一両 分西(後ろ)にずらせないものでしょうか。 (近畿)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、大阪市高速電気軌道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。(近畿運輸局)

「当該ベンチ付近につきましては、夕方ラッシュ時には隣駅での乗り換えが便利なため に、お客さまがよく並ばれるのを確認いたしました。

一旦、当該ベンチを外して様子を見て、移設場所があれば移設を行います。」

(大阪市高速電気軌道(株))

# ● 近鉄における特急の座席指定について

**〈提言〉**通勤で近鉄を利用しています。疲れた日など特急を利用しますが、乗り継ぎの時に席が相当空いているにもかかわらず、隣に人がいる席を指定されることがよくありました。おそらく自動で指定されてしまうのでしょうが、新型コロナウイルスの感染が心配される中で、まずいのではないでしょうか。

このため最近は特急の利用を控えていますが、システムは改修されたのでしょうか。まだでしたら、ぜひ改修をお願いします。 (近畿)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、近畿日本鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり 回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「当社の特急券は、新型コロナウイルス感染症対策として自動発売機での購入時など座席の指定がない場合は、窓側の座席番号順で発売しておりましたが、売れている座席の少ない号車から優先的に発売するとともに、9月上旬からは $3A \rightarrow 5D \rightarrow 6A \rightarrow 8D$ …の順に一定数まで間隔を空けて発売するよう変更いたしました。

駅の特急券窓口でお買い求めの際には、係員が座席の発売状況を確認のうえ、極力周囲が空いている席を選択するよう、分散発売に努めております。しかしながら、発売後に他のお客様が付近の特急券を購入される場合もございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

今後も駅窓口では分散発売に努めるとともに、定期券・特急券自動発売機やインターネ

ット予約・発売サービスなどでは、座席の発売状況画面(シートマップ)からお客様自ら座席を指定いただけることを広く周知することに努め、引き続き特急券の分散発売に努めてまいります。」 (近畿日本鉄道(株))

## ● 舞子駅のエレベーター及びエスカレーターの設置場所について

**〈提言〉**私は通勤でJR舞子駅を利用していますが、駅のエレベーター及びエスカレーターの設置場所について疑問を待っています。路線バスの降車場所は駅改札口フロアへの上り階段近くになっていますが、エスカレーターは約40m先、エレベーターは約100m先に設置してあり、仮に歩いて行って、その設備を利用しても、また同じ距離を戻って来ないと改札口から入ることができません。(改札口は1カ所のみ)したがって、ほとんど利用している人を見ることはありません。

この設備は「明石海峡大橋」の建設に伴い駅周辺の環境整備の一環としてタクシー等ロータリーの2階部分を庭園化した時に設置されたもので、電車の利用者利便を第一に考えて設置されたものとは思えません。今の実態を申し上げますと路線バスから降りた乗客は一斉に階段を駆け上り、改札口へと急ぎ、改札口を通ると、またホームへの階段を駆け下りて行くのです。私のような高齢者や体の不自由な方は朝から階段の上り下りは辛いものがあります。

私の個人的な意見・要望を申し上げますと、改札フロア階への階段及びホームへの階段は幅約5m前後あると思われるので、2列用エスカレーター1機の設置は可能ではないでしょうか。例えば階段幅の狭い「JR西宮駅」でも、1列用エスカレーターが1機設置されています。また、エレベーターについては、路線バス降車場所から約15m先(階段の横)に設置できる場所があると思います。そうすればエレベーターを降りてから改札口も近く、大橋への導線も良いと思います。

改札口を出てからバス乗車場までは、かなりの距離があり、下りのエスカレーターが無いために階段を下りるしかありません。エレベーターはあるのですが、バス乗車場の反対方向なので、かなりの大廻になってしまいます。今、殆どの駅は、ホームの中央付近又は2カ所に改札口がありますが、舞子駅はホームの西端に階段と改札口が1カ所しかありません。駅の南側及び北側は大橋開通に併せて整備されましたが、駅本体はホームが延長された以外は昔のままで変わっていませんが、近い将来、駅舎の改築は検討されているのでしょうか。

※駅周辺には多くの名勝など観光施設が点在していることも考慮して頂きたいです。 (近畿)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、西日本旅客鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「舞子駅の設備に関しましては大変ご不便をおかけしており申し訳ございません。現在の駅舎の改良工事やエスカレーターの新規導入につきましては多額な工事費用がかかることもあり現在計画等は予定されておりません。今後は弊社の経営状況等と照らし合わせながら改良工事が実施される際の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見ありがとう

ございました。」

## ● ホーム転落防止柵の設置について

**<提言>** J Rではホームからの転落防止のため措置を講じていますが、ホームに柱を設置 し扉が横に開閉するタイプと柱はあるが上から柵が昇降するタイプがある。上から柵が昇 降するタイプは費用的に安価かもしれないが、昇降に時間がかかり、電車の扉の開閉や発 着にも時間がかかっている。今後整備を進めるに当たり、横開閉型に検討頂けないだろう か。 (神戸 Ⅰ)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、西日本旅客鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「ホーム転落防止柵の設置につきましては、新快速電車・快速電車・普通電車等多くの車両が混在して運転している関係上、車種により扉の位置が違うため横開閉型の柵については対応する事ができません。そのためJR西日本で技術開発した昇降式柵を設置させていただいております。なお同一車両しか停車しないホームにつきましては横開閉型の柵を設置している箇所もございます。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(株))

## ● JR元町駅のエレベーターについて

**〈提言〉**通勤でJR元町駅を利用しているが、西口にはエレベーターがあるが東口にはない。東口には大型商業施設があるなど観光・ビジネスの拠点となっており、利用者も西口に比較し多いと思われる。バリアフリーの観点から設置が望まれる。 (神戸 I)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、西日本旅客鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「元町駅東口にはエレベーターが設置されておらずご利用の際には大変ご迷惑をおかけ しております。現在、エレベーターの設置についての計画はございませんが駅改良工事等 の機会を捉えて設置を検討してまいります。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(株))

# ● 山陽電鉄明石駅及びJR明石駅における人流について

**<提言>**私は通勤で山陽電鉄明石駅から J R 明石駅に乗り換えて利用しています。

両駅とも特急電車や新快速が止まる主要駅で、両駅間の乗り降りは、通勤通学時間帯は 特に利用者で交錯することが多く、人流を整える必要があると思っています。

コロナ禍の前は特に顕著でしたが、JR新快速や山陽特急が出発する間際や、ダイヤが 乱れている時など、利用者は駅コンコースを我先と走るように急いで移動しています。利 用者同士が正面衝突をしそうな場面によく出くわしますし、急いでいる利用者同士の場合 は危険性が高まります。

また、その時間帯には稀ですが、身体障害者の方も利用されており、危険な場面にも出く わしたこともあります。

両駅改札を結ぶ動線上に売店があるため、これが抵抗になり流れが乱れているのではないかと思っています。

利用者の流れを調査していただき、床面にレーン表示をするとか、流動量により可変的なデジタルサイネージを導入するとか、円滑で安全な駅間移動を確保していただきたいと思います。 (神戸 T)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、山陽電気鉄道(株)及び西日本旅客鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「このたびはご意見を頂戴いたしましてありがとうございます。

ダイヤ乱れ時や一部ラッシュ時間帯において、明石駅コンコースが混雑し、 輻輳するこ とがあるという実態は把握しております。

なお、同コンコースは弊社とJR西日本様の共有コンコースになっております。

JR西日本様と情報共有し、共有コンコースにおける導線の利便性向上を共に検討をしていく際の参考にさせていただきます。

明石駅ご利用時につきまして、大変ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。 床面のレーン表示につきましては、降雨等で床面が濡れた際に滑る可能性があり、また劣化により剥がれかけたレーンによる転倒のリスクが考えられることから、現状としましては導入の計画をいたしておりません。また可変的なデジタルサイネージにつきましては、今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。」

(山陽電気鉄道(株)、西日本旅客鉄道(株))

## ● 神戸高速鉄道・新開地駅ホームの誘導白線について

**〈提言〉**神戸高速鉄道・新開地駅は、阪神、阪急、山陽電車、神戸電鉄が乗り入れる主要駅ですが、高速神戸駅に比べてホームが狭く、特に阪急・阪神方面のホームは非常に混雑しています。特に、山陽電鉄方面から直通で来る阪神方面行は乗降客も多く、混雑がひどい状態です。それにも関わらず、ホームには乗降の目印はあるものの整列方向等の誘導白線がなく、多く待たれているところでは、ホームを歩くのも困難な状況となります。整列乗車用の誘導白線を引くようお願いしたい。 (神戸 M)

**<対応>**ご意見いただきましたことを、阪神電気鉄道(株)に伝えたところ、以下のとおり回答がありましたので、その内容をもって回答とさせていただきます。 (近畿運輸局)

「ご指摘の通り新開地駅につきましては、特に午前ラッシュ時間帯において、神戸電鉄線から阪神線・阪急線に乗り換えられるお客さまが多く、神戸高速線東西線ホームの西側が大変混雑しております。そのため、ホームが混雑する時間帯に係員をホームに配置し、ホーム上の安全確認及びお客さまの動線確保に努めております。

この度ご提案くださいました整列ラインにつきましては、ホームの幅員が狭いなかで、 1番線側で列車の到着をお待ちになるお客さまと、2番線側で列車の到着をお待ちになる お客さまがいらっしゃいますため、整列ラインを設置することで、お客さまの動線を確保 することが難しくなり、かえって混雑が予想されることから、おそれいりますが現時点で は設置する予定はございません。午前ラッシュ時につきましては、ホームに立哨する駅員 の案内により混雑緩和に努めて参りたいと考えております。 しかしながら、この度のお申し越しを真摯に受け止め、皆さまに快適にご乗車いただけるよう、効果的な整列乗車の方法やご案内等について、引き続き、研究に努めて参りますので、何とぞご理解賜りますようよろしくお願いいたします。」 (阪神電気鉄道(株))

## ● 駅の駐車場について

**<提言>・**鉄道を利用する際、駅までマイカーを利用するが、駐車場の確保に苦慮します。

- ・パーク・アンド・レールを利用したことがありますが、事前予約等手間がかかったと記憶しております。
- ・駅の無料駐車場スペースの確保
- ・ JRや電車を利用する場合、駐車料金を安く(1日3,000円程度)すれば、利用回数が増える。 (四国)

## く対応>

- ・駅をご利用になる方向けの駐車場サービスといたしましては、一定条件のきっぷを購入いただきますと、駅近隣の駐車場を無料または割引価格にてご利用いただける「車 deトレイン」「パーク&ライド」を実施いたしております。対象駅や利用方法につきましては、弊社ウェブサイトでご確認ください。
- ・「車 d e トレイン」のサービスにおいては、駐車場の台数が限られるために事前予約をお願いしておりますのでご理解ください。なお、予約は四国内のみどりの窓口のほか、駐車場利用駅へのお電話でも承りますので、どうぞご利用ください。 (JR四国) 高松築港駅、瓦町駅、栗熊駅、岡田駅、琴電琴平駅、花園駅、水田駅、高田駅、長尾駅、琴電屋島駅、琴電志度駅に駐車場を整備しております。

詳細につきましては http://www.kotoden.co.jp/publichtm/kotoden/park/をご確認ください。

仏生山駅と空港通り駅は高松市、羽間駅はまんのう町、学園通り駅は三木町などの行政 機関が管理するパークアンドライド駐車場が整備されています。 (高松琴平電気鉄道)

## ● JR四国予土線の維持方法について

**〈提言〉**JR四国予土線の維持方法について協議されているとのニュースを見聞きします。 抜本的な解決方法は、JR四国と関係自治体が協議することになるかと思います。

また、地元住民が小旅行で利用するとか、自治体職員が出張の際に利用すると言ったニュースを見ました。地元住民が利用に努めることは大切なことだと思います。

しかし、過疎化が進む地方において、地域住民の利用のみで利用者増を図るには限界があるのではないでしょうか。訪日外国人や日本人観光客をこの地域に呼び込み、かつ予土線を利用してもらう取り組みが必要かと考えます。

そこで2つのアイデアを提案させていただきます。

一つ目は、予土線沿線の魅力的な景色や行事を、SNS等インターネットを介して世界に発信し、観光客をこの地域に誘致することです。SNSの発達で、既成概念では気付かなかった景色や行事が、世界中から魅力的なものとして興味を持たれる例が多数見受けられます。SNSの発信力のある方の協力を得て、沿線の魅力を発掘し、世界に発信してみるの

はどうでしょう。

二つ目は、沿線地域で、今ある行事を磨いたり、新しく地域行事を創り出し、地域活性化を図るというものです。例えば、三間町の田園風景は古里を思わせる趣があり魅力的です。 夏は"田んぼアート"を描き、収穫後には、"稲わらアート"を造形してみるのはどうでしょう。鬼北町では鬼をテーマとした行事などが考えられます。松野には"虹の森公園"や"滑川渓谷"があり、十和には"鯉のぼりの川渡し"があります。更には、魅力に富んだ四万十川もあります。行事を新しく創り磨けば、その地域の行事として定着します。雛人形を飾る行事は、新しく創られたものが各地に多数有り定着しています。"七夕飾り(竹繋がりでかぐや姫とコラボも考えられます。)"や"鯉のぼりと武者人形飾り"なども考えられます。沿線地域で協議して、行事を創造してみるのはどうでしょう。

また、沿線の休耕田を活用して、菜の花畑・コスモス畑とする方法もありますし、桜並木、 紅葉街道、あじさいロードとして植栽しておけば、何年か後には景勝地が実現できます。 その際、大事なことは、予土線列車もその行事に合わせて車内を装飾することです。地域行 事と一体化することで、列車利用が図られると思います。

以上の二つの活性化を図るには、地域住民、自治体、運輸機関とともに旅行会社、SNS 発信者等の協力が必要かと思います。また、経費を抑えるには、地元住民に加え、高校生や 大学生等の協力を得るのが適切かとも思います。

経費の捻出は、クラウドファンディングやふるさと納税制度の活用が可能ではないでしょうか。 (四国)

**<対応>** 弊社の経営環境は、人口減少や車社会の進展等により非常に厳しい状況であり、経営努力のみでは、現在の鉄道ネットワークを維持することが困難になることが想定されます。

こういった状況を踏まえ、四国における鉄道ネットワークのあり方について幅広く意見交換を行うため、2017年8月より「四国における鉄道ネットワークのあり方に関する懇談会II」を設置し、議論を行ってまいりました。議論の結果、四国の活力の維持・向上を支える持続可能な公共交通ネットワークの構築に向けて、4県別の会議にて、利便性向上・利用促進策を検討し、取り組んでいくこと等が中間的に整理され、地域の皆様とともに、取り組みを進めています。

また、予土線においては、以前より、地域の皆様に愛媛県・高知県予土線利用促進対策協議会などを通じ、企画列車の運行や川柳・絵画コンテストの実施、HP・Facebookによる情報発信など、様々な利用促進に取り組んでいただいています。

ご意見につきましては、今後の取り組みの参考にさせて頂きます。 (JR四国)

#### ● 利用者に対する交通マナーの啓発について

<提言>通勤のため J R 九州の特急を博多∼小倉間で利用しています。その際に気づいた「利用者に対する交通マナーの啓発」について 2 点申します。

1. 階段での安全の確保

毎朝、博多駅1・2番線ホームへの昇降階段を利用していますが、「のぼり優先」の間隔

は「降り」に比べて極端に狭くなっています。これは利用頻度から考えて止むを得ないことだと思いますが、問題は降る人が「のぼり優先」まではみ出すことです。私自身も階段を昇る際に降る人と接触したことが何度もあります。

安全な施設利用を確保するために、優先レーンの使用について改めてアナウンスしていただければ幸いです。 (九州 F)

**<対応>**博多駅の階段の利用方法については、階段に上り優先シールを貼り付けており、 階段をご利用されるお客さまへ上り優先レーンを明示し、降りられるお客さまにご配慮し ていただくよう案内を行っております。このたび頂戴しましたご意見をふまえ、改めてお 客さまへ安全にご利用いただけますよう、利用状況を注視しながら、ご利用マナーの啓発 放送に努めて参ります。 (九州旅客鉄道(株))

## **<提言>**2. 車内マナーの啓発

朝夕の特急車内は通勤者が多く利用しています。その中で空いた隣の席に自分の荷物を置いている利用者を時々見かけます。いつも利用している方は、そのようなことを行わないと思いますので、おそらく偶に利用する旅行客などではないかと思います。

『一人でも多くの方が座って利用できるようご協力ください。』の車内放送を更に徹底して行っていただけたら幸いです。

車内放送と言えば、以前は『座席を倒す際は後ろの方へのご配慮をお願いします。』的なアナウンスが近頃あまり無いような気がします。この放送も引き続き実施していただけたらと思います。 (九州 F)

**〈対応〉**列車内では、一人でも多くのお客さまに座席にお座り頂きたいと考えておりますので、車掌へは特に朝夕の通勤通学時間帯において、「座席の占有をお止めいただくお願い」のマナー放送を実施するよう再周知いたします。また、車内巡回時に座席にお荷物を置かれているお客さまを見かけた場合は、声かけを行うよう併せて周知いたします。

また、リクライニング使用時のマナー放送については、ご指摘のとおり、現在実施しておりません。このたび頂戴しましたご意見を踏まえ、検討させて頂きます。(九州旅客鉄道(株))

## ■ JR九州の車両内行先表示について

**<提言>** J R 九州を利用しています。

行先表示について、在来線の普通列車でも新しい車両には電光掲示板になり、また多国 語表示となっています。

近頃は外国人の利用も目に付き始めていますので、古い車両も新しい車両と同様に行先表示の電光掲示板を導入して、より良い利用者利便を図るようお願いします。(九州 K) **〈対応〉**頂戴しました車両の電光掲示板につきましては、車両全体の大規模な改造を行う際、または構造上取付可能な場合に、国土交通省が定めるガイドラインに基づき設置してまいります。 (九州旅客鉄道(株))

## ■ JR九州、クリーンで快適な車両の維持について

**〈提言〉** J R 九州では、近年、新型車両の導入を順次進めているが、一方で製造後40年以上も経た老朽車両も依然として数多く運行されている。

それらの列車の多数は長年の使用による床、天井、窓等、車内の汚れやくすみ等が目立ち、さらには蜘蛛の巣が張るなど、清掃状況にも疑問を持たざるを得ない車両に遭遇したことさえある。

勿論、現状においても定期的な車内清掃等も適宜、実施していることとは思うが、with コロナの時代においては、車両等を含めた施設のクリーンで快適な状態の維持は交通事業者にとって重要課題の一つと考えられるため、その徹底した対策が望まれる。 (九州 T) **〈対応〉**弊社車両については、ご指摘のとおり、車両を長年使用しているため、車内や窓の汚れが目立ちやすくなっておりますが、新型コロナウイルス感染症防止対策を含め、定期的な車内消毒と、適宜可能な範囲で汚損箇所の清掃に努めております。

また、近年は車両床面へガラスコーティングを施工することで防汚対策を図り、快適な 車内環境の提供を心がけております。 (九州旅客鉄道(株))

## ● 西鉄春日原駅について

**〈提言〉**現在当駅は線路を高架に切り替える西鉄天神大牟田線春日原-下大利間(約3.3キロ)の連続立体交差事業工事中である。想定していなかったコンクリートの支障物が見つかったため完成が計画より数年遅れるようである。

工事中なので仕方がないと思うが、ホームに雨除けがないため、雨の通勤ラッシュ時には特に階段下に人が密集し密の状態になっている。雨除け出来る仮の屋根等の設置を望む。 (九州 T)

**〈対応〉**屋根が無い箇所は高架橋の杭や地中梁の構築を行っており、毎晩ホームを撤去復旧しながら施工を進めています。屋根を設置すると、ホームの撤去復旧に時間を要し、その分高架橋の構築が遅れてくるので、屋根等の設置は難しい状況です。ただし、高架橋構築が進むと軌道床ができますので雨除けの代わりになります。それまではご不便をお掛けする状態が続きますが、何卒ご理解とご協力をお願いします。 (西日本鉄道(株))

# ● 西鉄雑餉隈駅、井尻駅ホームと車両の隙間について

**<提言>**当駅は曲線区間があるためか、ホームと車両の間の隙間が広く、特に高齢者、障害者やベビーカー利用者等の乗降に危険と感じるが、現在どのような対策をされているか。

(九州 T)

- **<対応>・**井尻駅下りホーム:ホーム下に回転灯(黄色)を設置し、注意を促している。
  - ・駅到着時、車内案内による隙間が広い旨の注意案内。
  - ・井尻駅、雑餉隈駅の下りホーム運転台付近にITV(ホーム監視用モニター)を 設置し、乗降の確認を行っている。 (西日本鉄道(株))

#### ● 西鉄福岡天神改札口について

**〈提言〉**当駅改札口は北口、ソラリア口、三越口、南口の4箇所あるが、建物の構造上、バリアフリーとなっているのは北口のみで、三越口・南口には改札口とホームとを連絡するエレベーターやエスカレーターの設置がない。その為、車椅子等利用者が当駅へ出入りする際、または天神大牟田線を利用して当駅に到着後、福岡市地下鉄各線や西鉄天神高速バスターミナルを利用する際には、北口側・ソラリアステージビルのエレベーターを利用し

なければならないので、階段用移動リフト等の設置が可能であれば利便性が向上すると思う。 (九州 T)

**<対応>** 三越口及び南口にエレベーターを設置するためには駅設備の一部やテナントの一部を撤去する必要があるため難しいと考えています。また、階段用移動リフトは階段幅に余裕がないため設置の予定はありません。

エレベーターをご利用の場合は今まで通り北口及びソラリア口のエレベーターをご利用 いただくようお願いいたします。 (西日本鉄道(株))

## ● バスベイの設置について

**〈提言〉**バス停にはバスベイが設置してある場合があります。すべてのバス停に設置してあるわけではありませんが、交通量が多い所に設置してあると思います。

私は自家用車で通勤しているのですが、先日の夕方、帰宅途中にJRハウステンボス駅前の国道を通りました。駅前の国道にはバスベイが設置してあるのですが、帰宅する家族を出迎えるのであろう自家用車が数台、バスベイに停車していました。そのような光景は普段から見かけるのですが、その日、私の前には路線バスが走っていました。路線バスはバス停に停車しようとしたのですが、バスベイに自家用車が止まっていたために入りきらず、車体後部を走行車線に斜めにはみ出させて停車しました。私は対向車線の安全を確認して追い越しをし、後続車もそれに続きました。

また別の日は、出迎えと思われる車が多く止まっており、最後の車両は車体後部を国道にはみ出させて停車していました。

バスベイは、交通の流れを阻害せず、事故が起きにくくするために設置してあると思っていましたが、逆の状態が発生することがあるようです。

バスベイへの自家用車の停車は確かに交通障害を発生させてはいましたが、その駅を利用している方がおられるということも事実だと思います。この駅に限らず、鉄道利用者の利便性を高めるためには、一概に出迎え禁止ではなく、出迎え用の駐車スペースへの誘導表示や、定期券購入の際に、スペースの案内をされてはいかがでしょうか。関係者全体で協議しないとスペースの確保は難しいかもしれませんが、事故防止、利用者の利便性のためにも必要ではないかと思いました。 (九州 I)

**<対応>**頂戴しましたご意見について、ハウステンボス駅の駅前スペースは弊社の管轄外であり、その他の駅においてもバスベイの設置等については、道路管理者である警察と関係自治体等の協議により決定されるものであり、弊社での対応は困難でございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 (九州旅客鉄道(株))

#### ■ JR利用促進について

**〈提言〉**JR九州では、近年1日1キロ当たりの平均通過人数が2千人未満の在来線の公表や合理化の一環として無人駅を進めている。

地元にとって駅はJR乗り場だけではなく、交通結節や街づくりの拠点でもありえるため、赤字ローカル線の沿線地方自治体は、地元住民の割安運賃やパークアンドライドなど利用促進策が進められている。

近年の新型コロナウイルス感染症により、観光者向けの利用促進が大きな転換期になっているなか、一つの方法として沿線住民をはじめに県民、市民等にJR鉄道の利用を求める政策はできないものかと思っている。例えば県民等一人年間10回以上乗車するとかなどイベント的に実施してはと思うところ。沿線地方自治体は、今後更に地域住民が利用し支えるを念頭に、住民を巻き込んだ利用促進策を広く企画・実施してほしい。 (九州 O) **〈対応〉**九州運輸局では、平成31年3月に「九州における鉄道の維持・活性化のあり方」を公表し、鉄道の維持・活性化のためには、国・地方公共団体、鉄道事業者、利用者等の全ての関係者が「主体的に」、「共創」の意識を持って取り組むべきとの提言を行ったところです。

公表後には、各地域鉄道の沿線市町村等で構成される協議会等の機会を捉え、市町村担当者や鉄道事業者に対して、当該取りまとめに関する講義、解説等を行ってきたほか、利用者数が少ないJR九州の線区については、県及び沿線自治体とともに同社が主催する「線区活用に関する検討会」に九州運輸局としても参画して参りました。

当該検討会では、再び地域の交通手段として鉄道を選んでいただけるようになることを目的に、県や沿線自治体、JR九州と一体となって住民を巻き込んだ活用策の検討等に取り組んでおります。 (九州運輸局)

## ● コロナ禍におけるダイヤ改正について

**〈提言〉**JR九州では、これまで快適な通勤・通学列車を数多く導入され、また、混雑率を下げるため様々な施策を講じてこられましたが、本年8月末の定例会見で、来春のダイヤ改正において福岡都市圏の在来線を減便する方針であることを明らかにされました。理由は、新型コロナウィルスの感染防止を背景に、在宅勤務や大学等のオンライン授業が普及し、通勤や通学に支えられている都市部の利用が特に減少しているためとのことです。

確かに通勤・通学の需要減は減収につながり、同社にとって大変深刻な問題であることは十分理解できるところですが、減便により混雑率が上がれば、新型コロナウィルス感染防止対策の面からはこれもまた問題となるのではないでしょうか。

「運行本数を維持しつつ車両編成を短くする。」あるいは、「車両編成はそのまま運行本数を減らす。」またこの両方をミックスした対策など、今後色々な方法が検討されると思いますが、いずれにせよ通勤・通学の時間帯の減便(車)となれば、現状より混雑率が上がることは避けられないと思います。

先が不透明なコロナ禍にあって大変難しい問題ではありますが、できる限り通勤・通学の時間帯に影響のない昼間の時間帯や終電の前倒しによる最低限の減便に止めて頂きたいと思います。

また、これに合わせて都市部以外の在来線についても減便の検討がなされる模様ですが、 既に2018年3月のダイヤ改正時に九州全域において大規模な減便が行われており、コロナ禍の下での更なる減便(廃止)は、地域公共交通のあり方に大きな影響を与えることになります。利便性の低下が公共交通機関離れの負のスパイラルに陥る大きな要素であることは明白です。 JR九州におかれては、今後、需要の減退・回復を慎重に見極めながら、また、新型コロナウィルス感染防止の観点からも、利用者へのサービス低下が最小限のものとなるようご判断頂きたいと思います。 (九州 H)

**〈対応〉**新型コロナウイルス感染拡大および新しい生活様式の定着等の影響により、鉄道のご利用状況が大きく変化しており、お客さまのご利用状況等を考慮しながら適切な輸送サービスを提供できるよう、日々取り組んでおります。

今後も、お客さまのご利用状況や社会の情勢等に注視し、適切な輸送サービスを提供できるよう努めて参ります。 (九州旅客鉄道(株))

## 「バス関係」

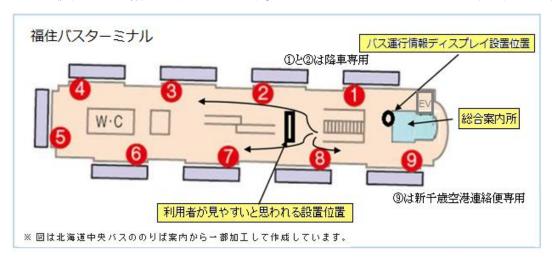
## ● 福住バスターミナル内のバス運行情報ディスプレイの設置位置について

**〈提言〉**福住バスターミナルは札幌市営地下鉄東豊線福住駅に直結した一般バスターミナルで、のりばは1-9番まで設置。北海道中央バスの主に札幌都心部方面や清田方面、西岡方面の市内路線と、北広島・恵庭・千歳方面の市外路線の便が発着しています(新千歳空港連絡便は北海道中央バスと北都交通が運行)。

最近、ターミナル内にある北海道中央バス福住総合案内所の横にバス運行情報ディスプレイが設置されています。のりばごとに次に発車する便(第一便と第二便)の行き先と時刻が表示されるとともに、運行遅延情報の提供など、バス利用者にとっては非常に便利で有益なものと思います。

しかし、設置されている位置がエスカレーター・階段を利用して上がってきたところの 後ろ側となっており、バス運行情報ディスプレイに気づかない利用者も多いのではと思い ます。また、表示文字が大きくはないことから、案内所まで近づかなければ表示内容を確認 できません。

ディスプレイ設置位置の制約や費用面での課題など多々あるかもしれませんが、さらなる利用者利便の向上のため、利用者が確認しやすい位置にあるインフォメーションボード付近への移設または増設を要望いたします。 (北海道 O)



# 現在の設置位置



地階から上がってくるエスカレーター・階段の裏側に位置する総合案内所 (EV は左奥)



総合案内所の左端に設置されたバス運行情報ディスプレイ

#### 要望する設置位置



地階から上がってきた利用者が確認しやすい位置にあるインフォメーションボード

**<対応>**北海道中央バス㈱に確認し、次のとおり回答がありました。

「福住ターミナルのディスプレイにつきましては、当社におけるバスロケーションシステム導入1年目の平成30年3月に設置しております。

お話のとおり、福住構内中央のインフォメーションボード(札幌市にて設置)の周辺への 設置も検討いたしましたが、設置には電気配線及び通信環境を整備する必要があり、費用 も高額となる他、施工にも時間を要することから、電源及び通信環境が確保できる当社窓 口脇に設置したものであります。

翌年には麻生及び大谷地にも同種のディスプレイを設置いたしました。この際は、福住 設置当時には無かったディスプレイ側での無線通信が可能な機種がリリースされたため、 窓口から少し離れた位置での設置が可能となりました。

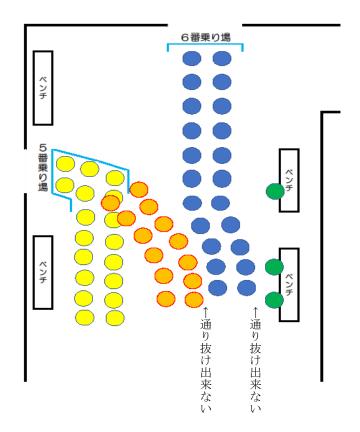
以上のような経緯で現在の設置箇所となっております。主旨は十分理解でき、我々としても改善の余地がないか検討いたします。施設管理者とは協議の上、移設及び増設は出来る可能性のあるものとは思いますが、当然ながら相応の経費を要するため現況下での実現

はなかなか難しいものと考えております。宜しくお願い致します。」 (北海道運輸局)

# ■ 宮の沢バスターミナル「5番乗り場」の乗車誘導表示について

**〈提言〉**夕方の通勤時間帯などに宮の沢バスターミナルを時々利用していますが、ジェイアール北海道バスで手稲方面に向かう「5番乗り場」に並ぶ際、床に表示された乗車誘導表示のラインが短いためなのかそのまま斜めに並んでしまい、「6番乗り場」の待客と列が接近して通り抜け出来なかったり、どちらの乗り場に並んでいるのか分かりにくい場合などがあります。(3番乗り場(北海道中央バス)も同様か?)

乗車誘導表示のラインをもう少し伸ばすなどの改善をしていただければ、利用者はより 快適にターミナルを利用できると思います。 (北海道 F)



**<対応>**西新サービス(株)に確認いたしました。

乗り場のラインにつきましては、利用者より提案を頂き更新をしながら現在に至っており、現在のラインは1年前に更新をしておりました。

ご意見を踏まえ早速見直しをかけ更新後報告するとの回答がありましたが、今しばらく お時間を頂戴できればとのことです。何卒宜しくお願い致します。 (北海道運輸局)

# ● ニーリング機能の使用について

**<提言>**仙台市営バスではノンステップバスの導入が進み、バリアフリーのハード面の対

応がなされているところです。

ノンステップバスは停留所にできるだけ車体を接近させたり、状況に応じて装備されているニーリング機能(バスの車体を歩道側に傾ける機能)を作動させることで、歩道から車道に降りることなく、また、段差を感じることなく乗降が可能となります。

段差なしの乗降は車いす利用者のみならず、足腰の弱った高齢者には大変ありがたいも のです。

しかし、現実の運用を見ると停留所に接近させて停車したり、ニーリング機能を使用する運転士の方は少数派で、ノンステップバスも通常のバスも同じような止め方をする運転士が大部分で、せっかくのノンステップバスも歩道から車道に降りて、そこからもう一度ステップに足をかけるワンステップバス状態となっているケースが多いです。

高齢者にとっては、わずかな段差も乗り越えるのが大変ですので、各バス停の状況もあるとは思いますが、できるだけ歩道に接近して停車し、ニーリング機能も使用することで 高齢者の乗降がスムーズとなるよう指導と意識付けをお願いいたします。 (東北)

**<対応>**段差がない状態でバスに乗降いただきますことは、身体の不自由な方や高齢のお客様などのバスの利便性を向上させるだけではなく、乗降時の事故防止にも繋がりますことから、できる限りバス停に停車し、スムーズな乗降に努めるよう乗務員に周知してまいります。

しかし、バス停の縁石の高さや、バス停上屋の構造などにより、バス停にしっかりと寄せることが難しい場所がありますので、関係機関と協議を行い改善するようお願いしてまいります。

また、バスの床面より歩道が高い場所に設置しているバス停では、接近しようとした際に歩道に衝突する危険性があるため、バス停から離れて停車する場合もございますが、そのような状況で停車した場合や、安全に接近できるバス停では、ニーリング機能を使用するよう乗務員に周知してまいります。 (仙台市交通局)

# ● バス車内の安全バーの不具合について

**〈提言〉**今年の初め(令和2年1月10日(金))のことですが、仙台駅前から16:30 頃の国見ヶ丘行に乗車しました。

乗車してから運転席側の後部2人掛けのところに座ろうと移動し、安全バーにつかまった時、固定されているはずの安全バーが動いたのでビックリしました。良く見ると、本来座席と固定されているバーが外れていました。(写真参考)悪質な悪戯によるものと思います。

乗務員の方は運行前点検が義務付けられておりますが、運行前点検の項目には車内の状況は含まれていないのでしょうか。含まれていないとしても車内の点検にも気を付けて欲しいとおもいます。

安全バーは、高齢者にとって車内移動の際非常に有用な装置ですので、より一層の安全 確認をお願いします。 (東北)





**<対応>**安全バー(握り棒)につきまして、目視での外観及び触手によるガタツキの点検を 1ヵ月に一度行っております。

また、乗務員は運行前点検で車内の状況を確認することとなっておりますが、今回の不 具合につきましては、運行前点検で発見できなかったことから、運行中に何らかの外力に より、接合部が外れたものと推察されます。

なお、当該車両は、当日、乗務員が運行後のバス車内の安全確認の際に発見し、整備工場 で即時修理を完了しております。

今後とも、定期点検及び乗務員による点検等の一層の充実に努め安全管理を図って参ります。 (仙台市交通局)

#### ● 連結バスの試験運行について

**〈提言〉**中央新幹線の運行を見据えて、10月中旬から、名古屋駅〜栄駅において連結バスの試験運行が計画されているが、もっと利用客の多い、基幹バスレーンにおいて運行を見据えた試験運行ができないものか。 (中部 I)

**〈対応〉**連接バス導入には、走行環境(右左折や転回等)の整備、停留所スペースの確保等、 クリアすべき事項は多く、関連費用もかかることから、費用対効果及びこれらの事情を勘 案し検討されているものと認識しております。

基幹バスレーンへの導入については、関係者(事業者・道路管理者・自治体等)で検討すべき事項である為、ご意見として伺います。 (中部運輸局)

## ● 岐阜バスの停留所について

**〈提言〉**岐阜バス鏡島市橋線の市橋バス停留所は、停留所の表示がない私営の月極駐車場入り口前にて乗客の降車業務を行っていますが、何か特別な理由で当該地を停留所と決めているのでしょうか。なお、乗車業務は、道路を隔てた反対側の岐阜バス専用敷地内の表示のある停留所にておこなっています。 (中部 H)

<対応>岐阜乗合自動車㈱に事実確認したところ、

- ①当該停留所が設置されている敷地はバス車両の転回場を兼ねている。
- ②車両が旅客の降車のため転回場に入る場合は車両の切り返しを複数回行わないと停留

所ポール設置場所で客扱いができない。

③迅速な旅客の降車対応を行うためにはやむなく停留所手前に位置する月極駐車場前の 道路上で客扱いを行う必要がある。

以上の理由により停留所表示がない場所で降車しているとのことでした。

しかしながら、本来停留所以外の場所で客扱いを行うことは道路運送法に抵触する行為 である為、適切な方法で客扱いができる改善策を検討するよう指導しました。(中部運輸局)

# ● 名古屋市営バスの運行状況について

**〈提言〉**過日用務があり、名古屋市営バス 神宮12号系統 神宮東門発鳴尾車庫行のバスに乗るため、始発の神宮東門11番乗り場でバスを待っていました。

始発なのに定刻を過ぎ、5分、10分と経ってもバスはいっこうに来ません。同じ乗り場の他の系統のバスは来て、発車して行ってしまいます。

スマホで市バスのホームページで運行状況を確認しましたが、何も出ていません。

30分後の次のバスも来ません。業を煮やし、同じ乗り場の他の系統のバスが来たので、運転士さんに、「12号系統のバスが来ないけど、どうなっていますか?」ときいたところ、「事故渋滞で、12号系統のバスは神宮東門まで来られない。いつ来るかはわからない。」とのこと。待てど暮らせど、来ないわけです。

このようなケースは他にも色々あるかと思いますが、バスを待つ利用者へ何か対応はできないのでしょうか?少なくともホームページの運行状況への記載をしていただきたい。 でなければ、あまりに利用客はないがしろになっています。

また、他の系統の運転手さんでも同じバス停にいる人だけでも、こちらが聞く前に、そのことを知らせてほしいと思います。そうすれば他の手段を講じることができます。

(中部 H)

**<対応>**遅延等を含むバスの運行情報は、利用者にとって非常に有益なものであり、最新 の情報が提供されることが望ましいと考えております。

名古屋市交通局では、事故・災害等の状況に応じて市バスに遅延が見込まれる場合にホームページ上で情報提供を行う体制を整えています。また、リアルタイムでのバス接近情報も提供しているところです。

今回の報告内容に関しては日時等具体的にどのような状況であったかは不明なため、判断がつきかねますが、当局からも事故・災害等により大幅に遅延又は運休する場合には積極的に情報を公開するよう事業者に伝えて参ります。 (中部運輸局)

## ● 東岡崎駅前のバス系統表示について

**〈提言〉**東岡崎駅前のバスの表示で(2019年、令和元年12月24日)バスの系統表示 はあるものの、東西南北のわかる地図等がなく、それらのバス系統の位置関係がわからず、 どの系統を利用すれば、ある景勝地に行けるかわからず、よそ者にはわかりにくい表示で あると感じたところです。 (中部 M)

**<対応>**バス系統表示は、各系統が停車する停留所に関する情報を提供することを目的に 作成されております。 観光情報や地図情報を併記することで、利用者が活用しやすくなると思われますが、記載スペースや情報の更新等、事業者の負担が増えることも懸念されることから、ご意見として事業者に伝え、検討を促して参ります。

また、関係自治体にも情報提供し、来訪者への情報発信についてご検討いただけるよう 働きかけて参ります。 (中部運輸局)

## バスの助成制度について

**<提言>**通過する電車・バスの利用状況を見ると、コロナ感染前に比べると半数以下と見られます。バス会社の経営状況が悪化していると思われていることから、コロナ終息後の通常生活が戻ったとき運行系統や運行本数が激変している事が予想され、Go To トラベル等のように公共交通を維持・存続できるような「Go To 公共交通」のように助成制度の創設を検討する必要があるのではないでしょうか。 (中部 H)

**〈対応〉**輸送需要の大幅な減少に直面している地域公共交通の持続可能な運行確保に向けた支援については、今後の経済情勢や需要動向を踏まえつつ、予算編成過程で検討することとし、令和3年度予算概算要求において事項要求を行っております。 (中部運輸局)

## ● 三叉路のバス停について

**〈提言〉**山口市大内矢田北の「氷上橋」バス停は、三叉路にあり大変危険です。通学路にもなっており、特に朝は交通量が多く危険な交差点です。

バスが停車しているときは、一般車は中央線をはみ出しての通行を余儀なくされ、また、 右カーブの先に横断歩道もあり、見通しが悪くなります。小学生の他、中高生の自転車も通 行しております。

昨年、若干の拡張工事が行われ、以前よりは改善されましたが、三叉路内にバス停がある こと自体危険です。数十年前には交通量も少なく危険度は高くありませんでしたが、最近 は交通量も増えかなりの速度で通行する車両も見受けられます。

事故が起こってからでは遅すぎます。バス停の移設等事故防止のための根本的な改善を望みます。 (中国 A)





**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。

国土交通省では、バス停留所における安全性確保対策について、これまでも路線バス事業者、警察、道路管理者等と連携して様々な対策を講じてきたところですが、平成30年8月に横浜市でバス降車後に道路を横断しようとした女児が対向車にはねられて亡くなるという痛ましい事故を受け、改めて全国全ての路線バス事業者を対象にバス停の調査を実施し、バス停ごとの安全上の優先度を判定した上で、それに応じた安全性確保対策を講じることとしました。

現在、各県において、運輸支局、路線バス事業者、警察、道路管理者等の関係者と連携した合同検討会を設置し、安全性確保対策の対象となるバス停をリストアップし、公表する準備を進めているところです。

ご指摘のバス停については、該当の検討会に情報提供させて頂くとともに、引き続き関係者と連携して必要に応じた安全性確保対策に取り組んでまいります。 (中国運輸局)

#### ● 路線バスのサービス維持について

**<提言>**新型コロナウイルス感染症拡大により、3月から5月にかけて学校の休校が継続して通期バスに子供の姿が消えた。さらに、通院に利用していたお年寄りの姿も消えた。

「緊急事態宣言」が出されても政府から事業の継続が求められる事業者として公共交通 機関であるバスも、利用者が全くなくても減便や運行中止することなく赤字を増やしなが ら走り続けた。

「緊急事態宣言」が解除されて、学校が始まるとバスいっぱいに子供たちの姿が戻ってきた。マスクして以前のように楽しく会話することなく静かに乗っている。この子たちにとって、バスは生活の足として必要なものなんだと感じた。

お年寄りの姿はまばらだ。まだ戻ってきていない。今回の新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、リモートワークなど働き方も変化し、アフター新型コロナウイルスでも以前のように利用者は戻ってこない可能性がある。

聞くところによると、一般路線バス事業者は、地方は大半が赤字で、国や県などの行政か

らの補助金と貸切バスや高速バスなどの他事業による内部補助により、事業を継続しているという。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、スポーツや文化などのイベントの自粛、修学旅行などの教育旅行の中止、訪日外国人の壊滅的減少等で、団体輸送を担っていた貸切バスはキャンセルと新たな需要が来ない状況が続いているし、県境をまたぐ高速バスも運行中止を長く実施し、運行再開後も感染症拡大の収束が見えない状況で利用者が戻ってこないと言われている。

一般路線バスをバス事業者の貸切バスや高速バスなどの他事業で内部補填することが、 今の事業者にとって単独で行うことができないという。

今のままでは、事業継続のためには、採算の取れない路線や補助金を貰っていな一般路線バスの自主運行路線などの減便や廃止をせざるを得ないということである。また、通勤通学で使っていた高速バス等についても見直しがされる可能性もあると聞いている。

車を運転できない子供たちや障がい者、免許のない高齢者など、一般バス路線が生活の 足としてどうしても必要な交通弱者保護のためにも、国が率先して一般路線バスのサービ ス低下とならない方策を講じてもらいたい。 (中国 F)

#### **<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。

ご指摘のとおり、公共交通事業者は、コロナウイルス感染拡大の影響により利用者が減少した状況下においても、生活に必要なインフラとして感染予防対策をとりながら運行の継続を求められてきました。現在は利用者に一定の回復が見られるところですが、ビフォアコロナ時の状況まで回復することは、当分の間困難であると想定されます。

厳しい経営環境にある公共交通事業者を支えるため、国土交通省では令和2年度二次補 正予算により地域公共交通における感染拡大防止対策の支援を行っており、令和3年度に ついても継続して本支援メニューの予算要求をしているところです。

また、内閣府の地方創生臨時交付金についても、公共交通事業者の支援に活用いただけるよう、中国運輸局としても運輸支局を通じて働きかけを行い、多くの自治体で支援策を講じていただきました。

あわせて、公共交通は必要な感染防止対策がとられており安全であることを広く周知することで、利用者の回復に寄与して参りたいと思います。

一方で、交通弱者の移動手段の確保につきましては、今般のコロナ禍を受け、ますます大きな問題であると認識しております。こうした課題の解決に向けましては、地域の関係者が協議会の場などにおいてしっかりと議論し、対応していくことが何より重要だと考えております。

運輸局・運輸支局もしっかりサポートして参りますので、皆様のご理解・ご協力を是非と もよろしくお願いいたします。 (中国運輸局)

# ● 地域コミュニティバスの経路について

**〈提言〉**観音寺市のコミュニティバスは、市の中心部から離れたところは主要な道路を1 日4便程度、乗降フリー(原則、バス停以外でも乗り降り可)で運行していますが、今後は 各自治会の集会場を巡回する路線を検討していただきたい。

今後、ますます高齢化が進み、車を運転する者がいない世帯が増加する中で、コミュニティバスは通院や買い物に必須となりつつあります。ただ、利用しようとしても路線まで遠い、あるいは近い場合であっても路線上の道端で待つ必要があり、高齢者にとっては利用しづらい状況にあります。各自治会の集会場は、その地区の中心部付近に整備されており、雨をしのげる上屋があり、ベンチ等も整備されているところもあり、さらには自動車、自転車、老人車等の駐車スペースもあって、距離の面及び設備の面からも待合所には最適と考えられます。

高齢化が進む中、市の中心部から離れた周辺部の住民にとって利用しづらい現在のコミュニティバスを乗降フリーを残しながら各集会場を巡回して病院、スーパー、駅等と結ぶ路線について検討し、実施していただきたく思います。 (四国)

**<対応>**市としては、超高齢社会の中において「のりあいバス (コミュニティバス)」だけで全ての交通不便者のニーズに応えることは難しいと考えており、今後、福祉部局とも連携、協力しながら考えていかなければいけない課題だと捉えております。

公共交通として「のりあいバス (コミュニティバス)」の存続も考えていく中で、ご意見の中にある、各自治会の集会場すべてを通るようにすることは難しいかもしれませんが、自治会の集会場は、確かに待合所としては最適な場所であるため、今後の路線改正時に参考にさせていただきます。 (観音寺市)

# ● ノンステップバスの一部座席について

**<提言>**バス事業者や行政の努力により、ノンステップバスが普及し、乗降が容易かつ安全になって利便性が向上しております。

私は時時、高松市では郊外線を利用しています。

ただ、ノンステップバスの構造上やむを得ないのですが、座った経験から次の席は利用 を避けています。

- (1)最後部の真ん中(通路の突き当たり)の席は、取っ手がなく不意に急ブレーキがかかると、体が浮き上がりそうになります。通勤通学時間帯に乗車するとき、最後部にはよく高校生が5人乗っており気になります。
- (2) 最前列の運転者席のすぐ後ろと降車口側の高い一人掛け席も、乗降するとき気が かりです。左右ともタイヤの真上の位置にあり、高齢者に限らず、健常者でも離着席には注 意を要します。

幸い、(1)(2)とも運転士は発車のとき乗客の着席を確認し、四方を確認してスムーズに発進していました。走行中は制限内速度で運行し、停車のときはショックが小さく、停車後は高齢者をはじめ、降車客の動きを見ていました。また、次の停留所や周辺施設のアナウンス、運転士による停車、発車の案内があり、安全運転やサービスができていると感じています。

ひき続き車内における安全の確保をお願いします。

(四国)

**<対応>**(1)申し出通り、最後部真ん中の席については、前が通路となっているため、正

面に持ち手はありませんが、進行方向右前座席の背もたれ上に持ち手を取り付けております。なお、運転士もそこに座った場合は、車内事故の観点からも更に安全(ブレーキ、速度等)に運行するよう指導しております。

(2)申し出通りであり、子供やお年寄りについては、気を付けて下さるよう運転士から 声を掛ける事もあります。また、お客様の安全面を考え平成29年以降の車両については、 左前の座席を取り外し荷物棚や時刻表の設置個所として取り扱っております。

全国でも乗合バスの事故の内、車内事故が多く、その過半数が高齢者となっています。ことでんバスでは運転士に、発車前には、お客様が着席又は手摺りにつかまっているかの状況確認をすると共に、走行時には立ち上がったり、席を移動しないよう、呼びかけるようなど、引き続き、お客様に快適にご利用して頂くためにも、更に安全輸送に取り組んで参ります。 (ことでんバス)

# ● 徳島バスの鍛冶屋原線(石井経由)について

**〈提言〉**1. 令和元年10月1日から一部路線石井町天神一六條大橋経由一上板町間について路線の新設を行い、徳島駅一石井一鍛冶屋原の運行系統を新設し、一日当たり5.0回の運行を実施しているが、新設の停留所について、運行系統図(運輸規則第5条第2項第2号に抵触している。)と運賃の三角表を掲示して欲しい。

運行系統は、石井までについて右回り・左回りと循環線が存在し、理解しにくいため全体 を運行系統図として表示してほしい。

- 2. なお運賃は運輸規則上掲示の必要はないが、新設の停留所について当分の間、新しく 利用する旅客のためにお願いしたい。
- 3. 上板町の住民について、この運行系統を利用すると、JR石井駅(徳島本線)から乗り継いで、池田、高知方面の利用が可能となり便利になります。

また、徳島駅までの所要時間について、吉野川の南岸経由と北岸経由では差があると思いますし、上板町の旅客には、石井、佐古あたりへの利用の選択肢が増えており良いことだと思います。住民への更なる周知をお願いします。 (四国)

**〈対応〉** 鍛冶屋原線(石井経由)は、正式名称を石井上板線と言います。石井上板線につきましては、新設停留所を含む単独での運行停留所である天神北〜羅漢において、石井上板線全線の路線図と、石井上板線内での主要停留所をいくつか選定し、天神北〜羅漢の各停留所から主要停留所までの運賃を表にしたものを掲示いたしました。(実際に停留所に掲示いたしましたものを添付資料①として添付いたします。)また、石井循環線につきましては、2019年9月30日付で廃止となっております。石井上板線の利用周知につきましては、今後ホームページなどを活用し、周知を強化してまいります。 (徳島バス)

#### ● 北九州市営バスにおけるICカードについて

**<提言>**私は現在、北九州市の折尾というところに住んでいますが、JR折尾駅からの路線バスは殆どが同市営バスです。(西鉄バスはほんの一部です。)

以前通勤していた時は、自宅からバスに乗ってJRに乗り換えていましたが、市営バスは、北九州市が発行しているICカードだけしか使えないためSUGOCAと2枚使って

いました。

今は、西鉄バスをはじめとして、交通系 I Cカード1 枚を持っていたら全国の私鉄でも、 地方バスでもほとんど乗れます。設備導入に費用がかかるとは思いますが、利便性を考え ると、是非、共通の I Cカードが利用できるよう要望します。

また、市営バスカードのチャージが駅前の販売所とか営業所しかできず、バスの中でもできますが、混雑していたら非常に使いづらいこともあります。共通のICカードであればJRの駅でも利用できますのでより便利になります。

こういう地道な施策を積み重ねて、地方の重要な移動手段である路線バスやローカル線の利用を促進させ、ひいては地方の活性化にも繋げていって欲しいと思います。(九州 Y) **〈対応〉**2013年に全国10種類の交通系ICカードの相互利用が開始され、1枚のカードで公共交通機関を利用できる範囲が大幅に拡大したところ、2020年3月には、「交通政策基本計画」において定められた目標に基づき、相互利用可能な交通系ICカードを全都道府県で使えるようになりました。

しかしながら、未だに一部交通モードにおいて交通系 I Cカードの相互利用が出来ない 地域があることは承知しております。

引き続き公共交通利用環境の革新等事業による補助メニューを周知するなどして相互利用地域の拡大を図り、旅客交通のサービスレベルの向上や訪日外国人旅行者の受入環境整備等に向け、交通系ICカードの普及・利便性拡大に取り組んでまいります。(九州運輸局)

# ● 鹿児島県内のJR及び路線バス、市電、船舶と全国的に相互利用できる「交通系カード」 の導入について

**〈提言〉**これまでにも度々「全国のICカードなぜ使えない 相互利用費用が壁」など新聞等に掲載されている。

鹿児島県内で導入されている2枚のバスカードは、交通系ICカード全国相互利用サービスを受けられない交通カードである。これまで地域のバス利用者のため十分に貢献してきたと思われるが、これからは、全国からの旅行者及びインバウンドの利用者利便の向上を図るうえでは、是非とも全国共通カード導入が望まれる。今後県内においては国体や各地のマラソン大会など多くの県外客が押し寄せる機会が多く、その利用者利便の向上を図ることが、観光や地域交通存続には大変重要ではないかと思う。また、1枚のカードでJR鉄道、路線バス、鹿児島市電、桜島フェリーや全国の交通で利用できることは、地域住民にとっても大きなメリットがあるものと思われる。導入に当たっての最大の課題は費用負担と思われるが、「交通系カード」の共通化に乗り遅れないように、鹿児島県など行政をはじめ交通事業者が一致協力して全国共通カードの導入を早急に推し進めてほしい。 (九州 O)

**〈対応〉**2013年に全国10種類の交通系ICカードの相互利用が開始され、1枚のカードで公共交通機関を利用できる範囲が大幅に拡大したところ、2020年3月には、「交通政策基本計画」において定められた目標に基づき、相互利用可能な交通系ICカードを全都道府県で使えるようになりました。しかしながら、未だに一部交通モードにおいて交通系ICカードの相互利用が出来ない地域があることは承知しております。引き続き公共

交通利用環境の革新等事業による補助メニューを周知するなどして相互利用地域の拡大を 図り、旅客交通のサービスレベルの向上や訪日外国人旅行者の受入環境整備等に向け、交通 系ICカードの普及・利便性拡大に取り組んでまいります。 (九州運輸局)

# ● 熊本都市圏におけるバスの定時性・速達性確保の取り組みの要望

**〈提言〉**熊本都市圏においては、主要バス停に設置されていたバスロケーションシステムが平成28年4月の熊本地震の発災により使用できなくなっていましたが、昨年4月に新たなバスロケ(バスきたくまさん)が開始され、スマートフォンでバス停毎のQRコードにより確認できることで不安やイライラが解消されました。

ただ、熊本地震以降、熊本市を中心に道路渋滞に拍車がかかり、朝夕のバスの定時運行が 出来ていない状況です。このような状況を少しでも緩和するため、バスの定時性・速達性確 保のため走行環境改善の対策を下記のとおり要望します。

コロナ禍で路線バスも大幅に利用者が減少しており、利用者を戻すためにはバスの定時性確保が重要だと思います。バス事業者が経営的に大変な時です、行政等の関係者を含め早急な対策をお願いします。

記

- ① バス専用レーン、優先レーンの拡大
- ② 中心市街地への交通混雑時間帯の自家用自動車の乗り入れ規制 (九州 K) **〈対応〉**ご意見ありがとうございます。スマートフォンでバスの運行情報が確認できるアプリ「バスきたくまさん」が平成31年4月に開始されたことにより、利用者利便の向上が図られているところです。

ご要望のありましたバス専用レーン及び優先レーンの拡大については、渋滞箇所の選定や渋滞状況、道路の形状、交通安全上の問題等、自家用車の交通渋滞対策と併せて検討が必要なことから国、県、市の都市交通対策の協議の場で議論を進めて参りたいと思います。

また中心市街地への自家用自動車の乗入規制につきましては、経済活動にも大きく影響することも懸念され、早急な実現は難しいと思われますが、都市交通対策の協議の場で、対応策の一つとして考えて参りたいと思います。

今後とも、熊本都市圏におけるバスの定時性・速達性確保について、関係者と適切に連携をとりながら、しっかりと取り組みを継続して参ります。 (九州運輸局)

#### ● 混雑時の車内案内について

**〈提言〉**通勤の交通機関として大分市内の中心部を経由する2路線を乗り継いで使用していますが、通勤時に利用するバスは沿線に複数の学校があることから多くの学生と混乗することになり大変混雑しています。特に乗車する際は、乗車口付近に乗客が密集しているためスムーズな乗車が出来ず大変苦労しています。やっと乗車し車内を見回すと空席があったり、車内前部にスペースがあったり・・・。バスの乗降に車内の旅客の協力があれば少しでも乗降が楽になるとともに、乗降時間の縮減が図られ定時性の向上につながるものと考えます。そこで、車内の乗車密度ができるだけ均一化され、乗車口付近のスペースが確保されるよう車内案内の充実(手荷物の扱いを含めて)をお願いします。案内は乗客が

気持ちよく協力できるよう乗務員の教育に力を入れると同時に案内内容をできるだけ統一 して頂きたい。 (九州 N)

**<対応>**大分バスのご利用、誠にありがとうございます。

バス車内の偏った混雑をお客様任せにしている状況に申し訳なく思っております。

車内事故防止や定時運行の点からも車内の状況を運転士が把握した上で、混雑解消にお 客様が気持ちよく協力できるような車内案内を適時行うことが必要と考えます。

「空いてる席におかけください」「前の方にお詰め下さい」等の車内案内をするよう指導 してまいります。 (大分バス(株))

# ● バスにおける乗務員による遅延説明について

**<提言>**通勤のため佐賀駅〜運動公園前の間の路線バスを利用しているが、昨今の利用者減少により運行便数は1時間に2~3本程度である。

このような中、降雨時等は道路渋滞等により路線バスが数分遅延となるのはやむを得ないと思うものの、運行本数の少ない区間において運行情報もなく20~30分待ちとなるとイライラするばかりである。

そして、いざ遅れて来たバスに乗って目的地まで移動するが、この間乗務員から一切の 状況説明がないが、待っていた乗客の心情を斟酌して説明すべきと思う六十路である。

(九州 H)

**<対応>**平素は弊社バスをご利用いただき誠にありがとうございます。また、先日バスに ご乗車の際、乗務員の遅延に対する対応が不十分で、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申 し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。

弊社バスでは一般道路を利用するため、渋滞や事故等で遅れが発生し、バス停に到着するのが遅れた場合にはその都度お客様にお詫びし、遅れの理由を説明するよう乗務員へ教育や指導を行っております。また、定期的に啓発文書を発出し、バス遅延時のお客様対応に注意喚起しております。

今回のご意見を踏まえまして、あらためて、ご利用していただくお客様の立場に立ったアナウンスを行うように現場乗務員や管理者へ、再度周知徹底を図ります。一部の乗務員は『何度も遅延理由をアナウンスすると乗車中のお客様に迷惑になる』や『道路の渋滞は見ればわかる』等と勝手に判断してしまう場合もありますので、今回のご意見を参考にさせていただき、社内で啓発活動を行い、快適なバス運行に努めてまいります。

この度は貴重なご意見を賜りありがとうございました。 (昭和自動車(株)) 平素より佐賀市営バスをご利用いただきありがとうございます。

このたびは、バス停で長時間お待たせいたしまして申し訳ございませんでした。

佐賀市営バスでは、日頃から路線バスの定時運行に努めているところですが、道路状況 や天候等により、時刻表の時間どおりに運行できない場合がございます。お客様にはご迷 惑をお掛けするかと存じますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

また、遅延運行している際は、バスの音声案内による説明放送の実施や、乗務員による状況説明とお詫びのアナウンスを行うように指導しておりますが、今回のご意見を踏まえま

して、乗務員に対し再度周知徹底を図ります。

なお、佐賀市営バスでは、路線バスの運行・遅延状況をスマートフォン等でリアルタイム に確認できる「バスロケーションシステム」のサービスを提供しております。ご利用方法 は、佐賀市交通局ホームページで紹介しています。 (佐賀市交通局)

# ● 安謝バス停留所の上り・下りにある階段のバリアフリー化について

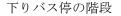
**〈提言〉**安謝の上り、下りのバス停留所の下には、戦後1号線を建設した際に、東西に分断されていた部落を繋ぐ必要からトンネルが建設され、現在の高架橋は29年前に建設され、その背後地は、現在では、市営住宅、高層のマンション群、住宅街が建ち並ぶ地域となっています。

日頃、勤務の関係で安謝のバス停留所を利用しており、気になっていることがあります。 高架橋上にある上り・下りの安謝のバス停留所は、市内線・市外線が運行し「久茂地方面、 おもろまち方面、牧志方面、首里方面、浦添以北」への移動には便利な場所です。

当該バス停留所は、高台に位置しており、階段には踊場があるものの直線的な階段のため、バスに乗車・下車するためには、上りのバス停では32段、下りでは39段もある階段を利用しなければなりません。特に、高齢者、体の不自由な方、幼児を連れている方々など生活弱者にとって不都合な障害です。安心して利用しやすいようにバリアフリー化を図り、多様なニーズに対応できる構造にする等整備の方法はいろいろあるものと思料します。

誰もが支障なく安全で、安心して利用できる整備をお願いします。 (沖縄 I)

上りバス停の階段







**<対応>**当該バス停留所のバリアフリー化については、現地状況を確認し道路構造等その他の対応が可能か検討して参りたい。 (沖縄総合事務局)

# 「タクシー関係」

タクシー関係だけでの提言等はありませんでした。

# 「船舶関係」

# ● 瀬戸内海の船旅を満喫して

**〈提言〉**広島・呉と松山を結ぶ瀬戸内海汽船(株)の新造フェリーに乗船し、久しぶりに四国松山の道後温泉へ。瀬戸内海汽船(株)では、昨年(令和元年)、今年(令和2年)2隻の老朽フェリーを一新、「Park on the SETONAIKAI」をデザインコンセプトにした新造フェリーが投入されていた。

広島港宇品から四国松山観光港までの2時間半、屋上デッキに備えられたガゼボ(東屋)に陣取って瀬戸の潮風を感じながらの船旅でした。途中、寄港地の呉港では停泊する海上自衛隊の艦船を眺め、平清盛の日招き伝説が残る音戸の瀬戸では朱赤色の音戸大橋を潜り、島々を眺めながら松山が近づくと遊漁船の一団を遠望するなど、飽きることのない船旅となった。

船内を散策すると、船首・船尾には眺めの良い客室、海が見えるごろ寝部屋、屋上デッキには芝生あり、ガゼボ(東屋)ありと、いろいろな工夫が凝らされていた。当日は天気も良く、家族で快適な船旅をさせていただきました。

Go To トラベルを利用され、是非足を運ばれてはと思ったところです。

一つ気がかりは、船舶は CO2排出量がトラックの約1/6と少なく環境にやさしい輸送 手段といわれますが、フェリーの屋上デッキのファンネル (煙突) 後方のガゼボ (東屋) で は排気ガスが直接あたるため居心地が悪く、排気ガスの匂いが好きな方にとっては別です が、少し工夫できないものかなと感じたところです。排気ガスで日章旗も少し黒ずんでい たように思います。 (中国 S)

**<対応>**貴重なご意見ありがとうございます。

また、旅客船をご利用いただき感謝申し上げます。

頂戴しましたご意見は瀬戸内海汽船(株)に伝え、改善策の検討について依頼させていただきました。

瀬戸内海汽船に他利用者から同様の意見があるのか確認したところ、利用者からご意見は、メールや乗組員から報告が上がってくるようですが、排気ガスの臭いに関するご意見は、今のところ報告はないとのことでした。事業者内でも意見は出ていないようです。とはいえ、停泊中か風向きか、若しくは排気ガスに対する個人差等が考えられますので、事業者自身でも機会を捉えて検証し、利用者への快適性を向上させるためにも、必要な改善策を検討していただくよう、依頼しております。

引き続き、旅客船をご利用いただきますよう、よろしくお願い致します。(中国運輸局)

# 「その他」

※提言が複数のモードにまたがるものについても「その他」に分類しました。

# ● 「新型コロナウィルス感染症」に関するバス等公共交通機関の利用制限について

**〈提言〉**当該ウィルスの感染拡大防止措置として「マスクの着用励行」等が掲げられているが、マスク非着用で咳き込んでいる場合等にあっては「乗車拒否」をすることが可能なのかどうかお伺いしたい。

咳き込んでいるからと言っても必ずしも当該感染症でない場合もあり、また、公共交通 機関との性格上から拒否は難しいものと考えるが、他乗客への感染防止をも図らなければ ならない場面も大いに想定されるところである。

新型コロナウィルスは「指定感染症」に指定されているが、「運送約款」において「指定感染症」等の場合は「入院を必要とするものに限り運送の引き受けを拒絶できる」とされているようであり、一見して「入院を必要とする場合」を判断することは困難であることから実際の拒否は難しいと思わる。

しかしながら、疑わしい場合も現実としてある訳であり、乗車している側からすると当 該乗客の乗車を拒否してほしい場面もあるので、この点どう考えるのかお聞きしたい。

(北海道 F)

#### <対応>

# 北海道運輸局鉄道部計画課

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

JR北海道からは、次のとおり回答がありました。

「ご指摘のとおり、私どもJR北海道では、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、 車内・駅構内では、マスク着用を含む咳エチケットのお願い、テレワークや時差出勤等への ご協力のお願いを適宜放送しております。

(北海道旅客鉄道(株))

# [参考]

北海道旅客鉄道株式会社旅客営業規則(抜粋)

第23条 伝染病患者に対して発売する乗車券は、貸切乗車券に限る。

(注) 伝染病とは、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律(平成10年法律第114号)に定める一類感染症、二類感染症、指定感染症(同法第7条の規定に基づき、政令で定めるところにより同法第19条又は第20条の規定を準用するものに限る。)、新感染症及び新型インフルエンザ等感染症をいう。

札幌市交通局からは、次のとおり回答がありました。

「札幌市営地下鉄の運送約款において、快適で安全な輸送を図るためのお客様が守るべき事項等を定めた「札幌市交通事業高速電車乗車規程」に関連規定がございます。当該規定は、鉄道営業法第4条の「伝染病患者」を根拠としていますが、乗車を拒否することは指定

感染症と断定されるなど厳格な条件のもとで行う必要があるものと考えており、「咳き込んでいる」ことをもっての乗車拒否についてはご指摘のとおり難しいと考えております。

ただし、当局としても感染症拡大防止の観点からマスク着用や咳エチケット、混雑時の会話の自粛要請を行うなど周知に努めております。このような中で正当な理由なく係員の職務を妨げたり、大声で騒いだり、公の秩序を乱すなどの状況に至った場合は、禁止事項に該当することから列車及び施設からの退去を求めることができるものと考えております。」 (札幌市交通局)

# 北海道運輸局自動車交通部旅客第一課

新型コロナウイルスに関しては見えない敵であり、症状も発熱だけではなく、無症状なものもあることから大変扱いについては慎重になっております。昨今、航空機でもトラブルが発生しているところではありますが、現在のところご指摘のとおり「標準運送約款」については「乗車拒否」についての概念として、確定したものしか拒絶できないこととなり、新生活スタイルによるソーシャルディスタンスやマスクの着用、大声での会話自粛、手指消毒など基本的な遵守事項をお願いしているところです。幸い、乗合バス車内で乗務員への感染、クラスターの発生は確認されていないこと、また、バス車内については換気を十分に行う、不特定多数が接触する部分については消毒の徹底など利用者の方が安全・安心に利用できるような取り組みを見える化すべく広報に努めて参ります。

# 北海道運輸局自動車交通部旅客第二課

運送引受義務は、公共交通機関の一つであるタクシーが果たすべき重要な役割であり、 その対象外となる範囲は謙抑的に考える必要があります。

また、現行法規制において、マスクの非着用者を直ちに乗車拒否することはできません。 利用者が、病気など正当な理由なくマスクを着用せずにタクシーを利用した場合、運転手 のみならず、次に乗車する利用者の安全や健康に危害を及ぼすおそれがあるということを 各社が判断のうえ、運輸局に約款変更の申請を行い、認可を受ける必要があります。

#### 北海道運輸局海事振興部旅客・船舶産業課

マスクの着用に関しては、幼児あるいは何らかの理由により着用が難しい状況 にある等の乗客も一定数存在すると考えられ、一律にマスクの着用を求めること は難しく、マスク未着用のみを理由に、一律に乗船を拒否することは、海上運送 法第13条で禁止する不当な差別的取扱いに該当する可能性があります。

このため、マスクの着用に関しては、例えば、「お客様へのお願い」等の位置づけとし、ターミナルにマスクを常置する、あるいはHPへの掲載や旅客ターミナル等での張り紙をする等、まずは利用者へのマスク着用の理解・協力を求めることが前提と考えますが、これに対して事業者や船長等による働きかけ等にも応じず、正当な理由もなく、ただ一方的にマスクの着用を拒否し続ける等の場合については、標準運送約款第18条(旅客の禁止行為)(11)の「他の乗船者に不快感を与え、又は迷惑をかけること」に該当するものとして、事業者の判断・責任により乗船を拒否することができます。

なお、利用者との間での混乱を避けるため、上記に該当する場合は、乗船の拒否、あるい

は下船を求める場合があり得ることを予め周知しておくことが望ましいと考えます。

# ● 「新型コロナウィルス感染症」の影響に対する交通関連事業者への支援措置について

**〈提言〉**昨年(令和元年)末に中国武漢市から広まった新型コロナウイルス感染症、「単なる風邪」と言い放った某国の指導者達もおられるが、発症時、世界中の医療関係者とマスコミ関係者の中で、これほど殺人的なウイルスであると指摘した方がおられるのでしょうか。 感染から陰性期までの期間も長い(インフルエンザの約4倍)し重篤な後遺症もあるという。 最悪なのは無症状感染者が多いことか。

このような中、全ての公共交通機関が大打撃を受けています。

もちろん、観光を含め全産業に影響が及んでいる訳ですが、陸・海・空、全ての交通関連 事業者に対し、国が先頭に立って、何とか各事業者への支援を強めて救済措置を講じてい ただきたい。 (北海道 O)

#### <対応>

# 北海道運輸局鉄道部計画課

鉄道関係事業者においても今回の新型コロナウイルス感染拡大の影響により、大幅に旅客が減少しており、より一層厳しい状況に直面しているものと認識しております。

特に、JR北海道においては、令和2年4月~9月末の鉄道運輸収入が対前年同時期比で5割以上減少する厳しい状況となっています。

これに対し、国においては、これまで

- 日本政策投資銀行を通じた危機対応融資
- 雇用調整助成金等

の措置を講じているところですが、鉄道事業者に対して、これらの支援策に関する情報の 提供や各種相談への対応など行っております。

JR北海道に対しましては、国土交通省として、JR北海道の状況をきめ細やかに把握し、国の支援策の活用についての情報提供等の協力や支援に努めてきた外、鉄道・運輸機構からの支援金の前倒しなどの対応も行っております。

また、先月(令和2年9月)も、過去に鉄道・運輸機構から貸付けた無利子貸付金の償還について、JR北海道からの要望を踏まえて今年度分の償還を猶予するとともに、以降の償還を1年ずつ繰り下げる措置を講じたところです。

引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の状況を注視しつつ、鉄道事業者に対し、必要な 支援策を講じてまいります。

### 北海道運輸局自動車交通部旅客第一課

北海道運輸局といたしましては、本省と連携して、二次補正予算にかかる、「地域公共交通感染症拡大防止対策補助金」を令和2年10月2日に交付決定したところです。具体的な中身につきましては、別紙のように乗合バスについては、車内の抗菌措置についての支援や、実証運行費として減便できなくて運行していた費用の負担、貸切バスについてはリース費用の補填など、コロナ禍においても事業を継続できるような支援に取り組んでおります。引き続き、補助金の「早期払い」など、事業者の資金繰りに活用できるような施策を

# バスにおける感染拡大防止対策等への支援「令和2年度2次補正予算:13,805百万円の内数

地域の生活や経済活動を支えるために機能の確保が求められているバスについて、事業者が 十分な感染拡大防止対策を講じることができるよう、車両等の衛生対策や、車内等の密度を上 げないよう配慮した運行等の実証事業を支援。

#### 乗合バスへの支援

(補助率:1/2等)

- 運転席への間仕切りカーテン設置、車内の抗菌施工 等の感染防止対策
- 乗車密度を一定に保つための運行本数の確保等に要 する運行費の支援



# 貸切バスへの支援

(補助率:1/2等)

- 運転席への間仕切りカーテン設置、車内の抗菌施工 等の感染防止対策
- 空気清浄機能の高い車両の導入の際の感染症防止対 策費用相当分、密度を緩和した運行等に必要な費用





# 地方創生臨時交付金の活用(事例)

各自治体において、地方創生臨時交付金をバス事業者支援に活用予定

#### 感染防止対策支援の例

- 貸切バス又は路線バス事業者の衛生対策(消耗品 等の購入、消毒作業など)の経費の一部を補助
- 補助率 4/5
- ・限度額 貸切:20台未満:5万、20台以上:10万円 乗合:20万円(甲府駅乗降路線:50万円)

#### 事業継続支援の例

#### 〈長崎県平戸市〉 交通事業者支援給付金

- 貸切バス事業維持のための人件費、家賃等の支援 前年同月の売上の減収分の50%を給付(上限300万円)
- <青森県> 地域公共交通基盤維持特別対策事業
- ・広域路線バスを運行する県内5社に対し、コロナウイ ルスの影響による減収分等を補助

# 北海道運輸局自動車交通部旅客第二課

北海道運輸局では、大幅な需要減少によるタクシー事業への深刻な影響を緩和するため、 非稼働となる車両の不必要な維持コストを抑制するために抹消登録を認める等、休車特例 制度を行ってきました。

また、地域公共交通確保維持のため、地方公共団体による事業者支援に地方創生臨時交 付金を活用していただくよう、制度の紹介も行ってきました。

今後も各事業者の支援につながるような取組を進めてまいります。

(北海道運輸局海事振興部旅客・船舶産業課)国土交通省では、地方運輸局に設置した相談 窓口を活用しながら、実質無利子・無担保融資、持続化給付金や雇用調整助成金をはじめと する各種支援策が行き届くよう、その周知徹底を図るとともに、令和2年度第二次補正予 算による地域公共交通感染症拡大防止対策事業として、旅客船事業者(離島航路)を対象と した支援を行っております。

#### 公共交通機関でのマスク着用の義務化について

**<提言>**新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐため、東京都内の複数のタクシー会社が、 タクシー利用者に正当な理由がないにもかかわらずマスクの着用を拒んだ場合には運送の 引受けを拒絶できるよう国に対し運送約款の変更認可申請を行っているところであります が、利用者の立場から、安心して公共交通機関を利用できるよう是非ともすべての公共交 通機関でのマスク着用の義務化となることを願っております。

お隣の韓国では、公共交通機関などでマスク着用の義務付けがなされ、違反した場合は 罰金が科されることとなっております。また、IATA (国際航空運送協会)は、新型コロナウイルスの感染防止の観点から、全ての乗客はマスクを着用する必要があることを航空利用者に対し呼び掛けております。こうしたなか、ルフトハンザドイツ航空、ユーロウイングス、ルフトハンザ・シティラインは、運送約款を変更して、搭乗者のマスク着用を義務付けております。

運送契約である運送約款は、運送の「契約」をまとめたものであるので、運送約款に規定されれば民法上の義務は生じることとなりますが、マスクをしなかったからといって罰金が科されるものではありません。

申請している交通事業者においては、従来の「お願い」する根拠をきちんと約款に記載することが趣旨だと理解しております。これからの世の中、前例だけでは通用しないことが多くなってくると思われますので、利用者及び交通事業者が安全・安心のために協力し合って、そのために必要な策は積極的に検討していくことが大切だと思います。(関東 H)

#### <対応>

# 関東運輸局鉄道部

マスク着用に関する鉄道事業者の取り組みとしては、国土交通省鉄道局が協力して鉄道 連絡会が取りまとめた「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイ ドライン」に基づき、車内や駅構内における放送等を通じて、利用者に対して可能な限りの マスク着用及び会話を控えめにすることの協力を呼びかけています。

今回いただきましたご意見・ご要望につきましては、今後の鉄道における新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を検討する上のご参考とさせていただきます。

# 関東運輸局自動車交通部旅客第一課

マスク着用に関する乗合バス事業者の取り組みとしましては、公益社団法人日本バス協会が策定した「バスにおける新型コロナウイルス感染症予防対策ガイドライン」に基づき、バスターミナルやバス車内などにおいて、バス利用者に対して、アナウンスや掲示等によりマスク着用及び会話を控えめにすることなどの協力を呼びかけています。

今回いただきましたご意見・ご要望につきましては、今後の乗合バス事業者における新型コロナウイルスの感染拡大対策を検討する上のご参考とさせていただきます。

#### 関東運輸局自動車交通部旅客第二課

タクシー事業では、利用者や運転者の感染防止対策の「一つ」として有効なものと考え、 今般、利用者に対してマスク着用を求める運送約款を認可しました。

一方、運転者席と客席を完全に分断した感染防止対策車両も一部で導入されているなど、 様々な感染防止対策が進んでいる状況も踏まえ、全車で運用を統一することを求めること までは考えておりません。

いずれにせよ、当局としましては、利用者や運転者の感染防止の観点から、利用者に対してマスクの着用をお願いしているところであり、エッセンシャルサービスであるタクシー 事業の安定的な継続のため、ウィズコロナにおける新しいエチケットとして、引き続き、ご 理解・ご協力をお願いして参ります。

# ● 事業者協力型自家用有償旅客運送制度について

**<提言>**私の母親は数年来車椅子の生活をしており、父親は足に障害があります。

両親ともにケアマネージャーの作成するケアプランに基づき、移動を含むサービスの提供を受けていますが、基本的には施設送迎のみであり、施設の自家用車に依存しています。 しかし、定期的に病院へも行かなければならないため、従来はタクシーを利用していましたが、両親の認知機能の低下に伴い、院内介助のできないタクシー利用は困難となったため、その都度職場から休暇を取って自分が運転するマイカーにより対応しています。

NPO法人等による自家用有償旅客運送の制度は知っており、両親ともに単独で公共輸送機関は使えないレベルであるため、利用できることは承知していますが、どうしても依頼する気持ちになりません。

以下に、その理由と要望を記させていただきます。

現状において、市町村やNPO法人等が担う運送サービスは、監査等のチェックがほとんど行われていないため、ドライバー教育や運行管理、自動車整備管理の視点を持ち合わせていないまま、移動制約者に提供されているおそれがあります。

現に需要があり非営利の担い手がいるならやらせるといった方向性は、営利を目的とする事業者に自動車運送事業を委ねた道路運送法の本筋から外れつつあるように思えます。

それにもかかわらず、バス・タクシー事業が成り立たないことを事由に、道路運送法の例外として導入されている自家用自動車の有償運送の制度について、国土交通省自動車局では今後さらに規制緩和や運用の見直しにより、旅客自動車運送事業を補完するものとして拡充しようとする方向での議論が進んでいるようです。

しかし、例えば福祉輸送であれば、福祉輸送を行うタクシー事業者を多面的に優遇し経済的規制を緩和するなど、採算が合うような制度設計を改めて行うことにより、今からでも十分、利用者に最も望まれる安全で安心できるサービスが提供できるものと思います。

私の両親は間に合わなくても、自分が足腰立たなくなったときは青ナンバーのサービスを受けたいと望みます。 (関東 H)

**<対応>**令和2年11月27日の改正道路運送法の施行により、自家用有償旅客運送制度の見直しが行われ、事業者協力型自家用有償旅客運送制度が創設されました。

事業者協力型自家用有償旅客運送は、運行管理及び整備管理について、一般旅客自動車 運送事業者の協力を得て行うものであり、運行管理に関する事業者協力型は、運行管理の 責任者は協力事業者の運行管理者、整備管理に関する事業者協力型は、整備管理の責任者 は協力事業者が選任する者でなければならないこととされております。

当局としましても、本改正の趣旨を踏まえ、自家用有償旅客運送においても、安全・安心な交通サービスの提供がなされ、より利用しやすくなるよう適切に対応してまいります。

(関東運輸局)

# ● 公共交通機関における濡れた傘の取り扱いについて

**<提言>**今年は雨の日が多く、通勤時において、傘を幾度となく使用しましたが、電車やバ

スの車内で濡れた傘が他の利用者に触れないよう配慮している方がいる反面、車内に乗り込んですぐに傘の柄をポケット等に引っ掛けスマホを操作し始めるなど、傘が座っている方や他の方に触れて濡れさせてしまっている場面を目にします。これはバスにも言えることであり、旅客自身のモラルの問題かもしれませんが、雨の日には「傘が触れて他の方の迷惑になる恐れがあり、できる限りの配慮をしてほしい」旨のアナウンスをしていただけたらと思います。

満員状態で傘が触れざるを得ない状態になることも理解していますが、デパートやイベント会場に雨天時に設置してある濡れた傘を入れるビニール袋を改札に置き、降車駅に回収のごみ箱を設置することは難しいでしょうか。

一方に環境問題もあり、ビニール袋の設置は困難でも、注意喚起の車内アナウンスについてご一考いただければ幸いです。 (関東 K)

#### <対応>

# 関東運輸局鉄道部

鉄道利用者のマナーについては、各鉄道事業者においても利用者からの様々なご意見を 受けていると伺っております。

本来、マナーについては、利用者それぞれが周囲に配慮していただくべき事柄ではある ものの、利用者から鉄道事業者に対し環境の改善を求める声も数多く寄せられていること から、鉄道事業者としても構内及び車内アナウンスやポスターの掲示等の取組みを通じ、 鉄道利用者へのマナーに対する理解と協力をお願いしているところです。

今回いただきましたご意見・ご要望につきましても、今後の利用者マナー向上の取組み への参考とさせていただくよう、当局管内の鉄道事業者にお伝させていただいております。 いずれにしましても、利用者個々のマナーの問題でもあり、最終的には利用者自身が周 囲への配慮を持って鉄道をご利用いただかざるを得ないことを、ご理解願います。

# 関東運輸局自動車交通部旅客第一課

本来、マナーについては、利用者それぞれが周囲に配慮していただくべき事柄ではあるものの、利用者から乗合バス事業者に対し利用環境の改善を求める声も数多く寄せられていることから、乗合バス事業者としてもバスターミナル及び車内アナウンスやポスターの掲示等の取組みを通じ、乗合バスを利用する際のマナーに対する理解と協力をお願いしているところです。

今回いただきましたご意見・ご要望につきましては、今後の利用者マナー向上の取組み への参考とするよう、機会を捉えて当局管内の乗合バス事業者にお伝えさせていただきま す。

#### ● 公共交通機関における新型コロナウイルス対策の強化と措置状況の周知

**〈提言〉** 新型コロナウイルスの感染拡大が留まらず、地域を問わず全国的に広がっている中で、電車・バスに限らず、タクシー等公共交通機関における新型コロナウイルス対策の強化が求められています。

毎日、通勤で電車等を利用しているのですが、車両、座席、手すりなどの消毒がしっかり

行われているのか?換気は大丈夫か?など、自分の乗っている車両の新型コロナウイルス 対策が気になる毎日です。

また、駅構内の対策も十分行われているのか?JRにおいて、乗客らが体温を確認できるサーモグラフィーが設置されているのは、県内で富山駅の新幹線改札口そばに1台であり、安心にて乗車するためにその増設が望まれています。

さらに、乗客のマナーの問題ではあるでしょうが、未だにマスクをしないで乗車する方が、毎日、何人か見受けられます。

公共交通の輸送を担っておられる各社におかれては、車両等の新型コロナウイルス対策 をさらに徹底いただくと共に、適時に乗客への注意喚起もお願いしたいと思います。

その上で、各社の対策状況について、分かりやすく周知いただくと、安心して乗車できる のではないかと思いますので、ご対処方よろしくお願いします。 (北陸信越)

# <対応>

# J R東日本新潟支社

JR東日本新潟支社では、行政機関等と連携しながら、お客さまに安心して鉄道をご利用いただけるよう、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取組みを実施しています。

社員のマスク着用と手洗い・うがい等の感染予防対策の徹底をはじめ、駅ではアルコール消毒液やハンドソープの設置、飛沫飛散防止シートの設置、みどりの窓口等のソーシャルディスタンスの確保、駅内の設備・機器の消毒清掃などを行っています。

車内の対策では、車内換気の強化や車両の消毒清掃を実施をしています。

ご利用のお客さまにも駅や車内の案内放送で新しい生活様式を踏まえたマナー向上の呼びかけを実施し、ご理解とご協力をお願いしています。

また、弊社で行っている感染拡大防止予防の取組みを弊社HPや駅のポスターで掲出することで、お客さまに安心して鉄道をご利用いただけるように努めています。

# JR東日本長野支社

JR東日本長野支社では、お客さまに安心して鉄道をご利用いただけるよう、以下の通り新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取り組みを実施しています。

車内における対策について

- ・停車した駅で換気を十分に行うため、一部列車 (ワンマン列車) を除き、車両の全ドア を自動で開閉しています。また、窓開けが可能な車両では駅折返し時等において、天候 を考慮しながら車内の窓開けを行い、車内が換気されるよう取り組んでいます。この 他、「送風」や「冷房」を適宜入れることで車内換気に努めています。
  - ※新幹線車両や在来線特急車両は空調装置で空気の循環を行っています。車内の空気は、おおむね6分~8分程度で入れ替わります。
  - ※ワンマン列車においても、駅停車中に可能な限り各ドアを開いた状態として車内の 換気に努めています。
- ・手すりや肘掛等のお客さまが手を触れる部分を中心に消毒液を使用した消毒清掃を行っています。また、長野支社の全乗務員へ、「携帯用アルコール消毒スプレー」を配布

し、車内の消毒等に活用しています。

#### 駅構内における対策について

- ・消毒液等を使用し、お客さまが手を触れる設備や機器(エスカレーターベルト、エレベーターボタン、自動券売機、自動改札機、階段の手すり等)の拭清掃を行っています。
- ・新幹線が停車する駅を中心に、改札口等の付近にはアルコール消毒液、改札内トイレに はハンドソープを設置しています。
- ・駅みどりの窓口や改札窓口に「飛沫拡散防止シート」や「アクリル板」を設置することで、お客さまと社員間相互の感染防止に努めています。
- ・みどりの窓口や待合室等において、お客さま間のソーシャルディスタンスを確保する 取組みを実施しています。
- ・その他、当社をご利用される多くのお客さまや地域の皆さまに向けて、新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組みや、3密防止に向けたマナー向上等のポスターを、社員が手作りで作成しメッセージとして発信しています。

#### その他

- ・社員の感染予防対策として、マスクの着用を義務付けするとともに手洗い、うがいを徹 底して行っています。
  - ※お客さまと接する駅社員・乗務員をはじめ、全ての社員がマスクを着用し業務を行っています。
  - ※ゴーグルやフェイスシールド、防護服 (レインコートで代用) など、必要により着用を行います。
- ・安心してお客さまにご利用いただくために、駅や車内の放送等でお客さまにも以下の ご協力をお願いしています。
- ☆駅構内や列車内ではマスクの着用をお願いします。
- ☆列車内での会話は周りのお客さまにご配慮いただき控えめにお願いします。
- ☆駅の窓口や券売機でお待ちの際の間隔の確保にご協力をお願いします。
- ☆ラッシュ時間帯を避けた時差通勤・通学やテレワークへのご協力をお願いします。

引き続き、新型コロナウイルス対策を徹底するとともに、お客さまへご協力のお願い、取 組みについての分かりやすい周知を行ってまいります。

#### 西日本旅客鉄道株式会社

弊社における、新型コロナウイルス対策の強化と措置状況の周知につきまして、車両の対策、駅の対策、お客様への依頼の順にご回答申し上げます。

車両における対策としましては、まず、新幹線車両・在来線車両ともに、車内清掃時の定期的な消毒、空調を常時稼働させること等による車内換気、洋式便所の洗浄マナーの表示 (在来線車両は今後実施予定)を実施しております。

加えて、在来線車両においては、車内への抗ウイルス剤加工を進めているところであり、 サンダーバードやしらさぎ等に使用する優等車両においては空気清浄機の搭載を計画して いるところです。 一方、普通列車においては、一部線区でお客様乗降口のドアを半自動扱い(お客様にボタンを扱っていただきドアを開閉)から自動扱いに変更し、お客様がボタンに触れる機会の回避及び駅停車時における車内換気の促進に努めているところです。

駅における対策としましては、まず全ての駅社員がマスクを着用しています。また、飛沫 防止対策のため改札口やみどりの窓口のカウンターに透明なアクリル板を設置しておりま す。

金沢駅などみどりの窓口のご利用の多い駅については、お客様同士の間隔をあけていただくため、足元シールをとりつけております。

加えてドアの持ち手や機械のタッチパネルなどを駅係員により適宜除菌を実施している ほか、新幹線駅を中心にお客様用の消毒液を設置しております。

敦賀駅・福井駅・芦原温泉駅・金沢駅においては、お客様ご自身の体温が計測できる「サーモグラフィー」を設置し、お客様に体温を把握していただく機会を提供しています。お客様へは、マスクの着用と車内での会話を控えていただくよう依頼をしています。

また、通勤のお客様向けに定期的に北陸新幹線や北陸線の混雑状況を Twitter や公式ホームページ、駅頭掲示でお知らせすることにより、分散乗車に努めていただきますよう依頼をしております。

### 北陸信越運輸局自動車交通部

# (バス・タクシー関係)

公共交通機関における新型コロナウイルス予防対策については、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」に基づき、各業種が新型コロナウイルス感染予防対策ガイドラインを作成しており、バス・タクシー事業者においても当該ガイドラインを基に、座席・手すりなど、利用者が頻繁に触れる箇所のこまめな消毒や車内換気の徹底、利用者のマスク着用について理解と協力を求めるなど感染予防策に取り組んでいます。

また、国土交通省では安心して公共交通機関を利用していただけるようバス製造メーカーの協力のもと、バスの車内換気性能に関する情報の公開やタクシー利用者に対して「マスクを着用し、会話を控えめにしていただく」等の感染防止対策の協力を促すPRを行っております。

# ● 鉄道、バス、タクシー、トラック、旅客船などの輸送業務のPRについて

**〈提言〉**コロナ禍の状況下において、鉄道、船舶、タクシー、バス、トラックの運転に従事 している運輸部門の方々におきましては、常に感染との不安や危険性を抱えながら公共交 通機関を維持する使命感のもと輸送業務に従事し、トラック輸送は、地域の社会、経済を支 える重要なインフラとして位置づけられています。

しかしながら、社会的な認知度の低さやコロナ禍における差別・偏見等があるのも事実です。これらを少しでも解消すべくこれらの業務の必要性、重要性や従事する方々も含めて、様々な機会を捉えPRを考えたらいかがでしょうか。例えば、新聞、TV等を活用したPR広告などを官民共同で実施できればと考えます。 (中部 H)

〈対応〉中部運輸局では、令和2年11月18日に「公共交通で "あんしん・オトク" に

Go To トラベル!~「地域共通クーポン」は公共交通をご利用の際にも使えます!~」の プレスリリースを行っております。今後とも、差別・偏見等が解消されるよう広報に努めて まいります。 (中部運輸局)

# ● 鉄道、バスにおける乗車マナーについて

**〈提言〉**新型コロナウイルス感染症の収束が未だ見えず、通勤時間帯では若干の回復が見られるものの、流行前の利用状況に至っていない中、バス、鉄道など公共交通機関においては、できる限りの対策がなされていると感じています。利用する立場から感謝するところです。また、利用する側も駅や車内での案内の徹底により、マスク着用が常態化し、感染症の拡大防止に向け双方が一致して取り組んでいると思います。

しかしながら、利用者が減少したことが理由かはわかりませんが、若干、大きなリュックサックを背負ったままの乗客が多くなったようにも思われます。リュックサックを背負った状態だと、乗降の際のトラブルの原因にもなりますし、また、小さなお子さんの顔付近に当たる位置となるため、けがを生じさせる虞もあります。

新型コロナウイルス感染症防止の広報に加え、乗車マナーの案内についてもお願いしたいところです。 (中部 Y)

# <対応>

# 中部運輸局鉄道部

利用者の乗車マナー向上のための取り組みについては、運輸局としても重要なことと考えております。鉄道事業者においても、ホームページによる周知をはじめ、駅・車内での啓発放送、ポスター掲出と利用者への声かけ、学校訪問などを実施し、乗車マナーを広く呼びかけているところです。頂いたご意見につきましては、機会を捉えて鉄道事業者に伝えさせていただきます。

#### 中部運輸局自動車交通部

名古屋市交通局をはじめとする愛知県の事業者では、車内混雑時の乗車マナーについて、新型コロナウイルス感染症防止対策と同様に、車内アナウンスや啓発ポスター等で周知を図っており、他県の事業者にも取組が広がるよう、当局としても引き続き広報に努めて参ります。

# ● 鉄道、バス乗車の際のマスク着用について

**〈提言〉**新型コロナ感染症予防対策としてのマスクの着用については、感染者が感染を拡大させない効果があると言われています。毎日通勤で利用しているJR東海道本線、名古屋市営バスの車内は密状態でありますが、たまにマスクを着用していない乗客がいます。感染拡大防止の観点からマスク着用ルール化の議論が必要ではないでしょうか。

(中部 H)

#### <対応>

# 中部運輸局鉄道部

鉄道車両内におけるマスク着用のルール化につきましては、利用者全員の確認が困難で あることから、今のところ検討されておりません。事業者に確認したところ、鉄道ご利用時 の手指の消毒やマスク着用のほか、車内での会話を控えめにしていただくなどのご協力を 利用者にお願いしておりますが、マスク未着用を理由としてご利用をお断りすることはし ていないとのことです。

利用者に安心して鉄道をご利用いただけるよう、マスク着用の義務化を含めた新型コロナウィルス感染症対策については、本省の動きにも留意しながら、今後も適切に対応してまいります。

# 中部運輸局自動車交通部

新型コロナウイルス感染症予防対策としてマスク着用の有効性について広く報道されて おり「バスにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」において利用者に対 するマスク着用の励行等、各種取組が示され、周知がなされているところであり、タクシー 事業者においては、マスク非着用の旅客の乗車を断ることが出来る旨の約款変更を行う動 きもあります。

しかしながら、病気や障害等によりマスクを着用できない旅客も存在することから、個々の事情を丁寧に確認し判断する必要があり、一律的な取り扱いが難しい状況にあることから、乗合バス事業者で同様の動きは見られません。

大量の旅客を扱うバス事業において、旅客に対して事情を確認・徹底する具体的な手法 が確立されなければ適用は難しいと思われますが、事業者の動向を注視し、個々の相談に 適切に対応して参ります。

#### ● 公共交通機関存続の方策

**〈提言〉**不要不急の外出の自粛やテレワークの推進等どれをとっても公共交通機関には厳しい現状となっている中で、各社の4月~6月(令和2年)の決算報告では赤字の発表が相次いでいます。この様な状況が継続すれば公共交通機関の不採算路線や系統からの撤退が相次ぐことが予想されます。

現在の状況がいつまで続くかの予想も困難で、仮に状況が改善されたとしても、一度撤退した路線や系統の復活には相当の労力と費用が必要となります。自治体主体のコミバス等の運行といった方法もあると思われますが、それにも自ずと限度があり、最終的には交通弱者と呼ばれる方々にしわ寄せがいくものと予想されます。

公共交通機関を残し利用者の足の確保を図るため、国や自治体からの補助金等様々な支援もあっていると思いますが、利用者に現状を共有していただき存続にご協力をいただくための方策も検討することは出来ないでしょうか。

一例として、公共交通事業者の同意をいただいたうえで、維持が困難な路線や系統に限り、赤字の状況やあと何人乗車していただければ存続できるといった数値を公表し利用促進を促していってはどうでしょうか。公表方法は地域の方になじみのある自治体の広報誌等の活用が適切ではないかと思われます。 (九州 E)

**<対応>**新型コロナウイルス感染拡大の影響により、一般乗合バス等の公共交通事業者の 運送収入や輸送人員は、対前年比で大きく減少しているところです。今後も3密の回避や テレワークなどの新しい生活様式の更なる普及によって、公共交通事業者の経営は、厳し い状況が続くものと考えられます。

地域公共交通の維持のためには、利用者や地域住民、地方自治体などの関係者がこれら厳しい現状を把握し、共有することは、意義があることだと考えます。

一部公共交通事業者においては、路線ごとの収支状況をホームページや地域公共交通会議等にて公表しており、また、本年(令和2年)5月にはJR九州が平均通過人員2,000人/日未満の線区について、収支開示を行っている事例もあるところです。一方で、個別の路線の収支状況等の情報は、公共交通事業者にとって繊細に取り扱われている部分もあります。

このような繊細な情報の取扱や公開の方法、公表した際の利用促進策等につきまして、機会をみて関係者と検討していきたいと考えております。 (九州運輸局)

### 【令和元年度報告に対するフォローアップ】

# ■ ICカードの券売機対応と利用区域の拡大について

**〈提言〉**先日、JR津山線の法界院駅で津山駅までの乗車券を購入する際に、ICカード (ICOCA) に入金して券売機で購入しようとしましたが、発券できません。以前岡山駅 でICカードを使い乗車券を購入したことがあったことから2回ほど繰り返しましたができません。

この状況に駅務員さんが気づきこの機械では発券できない説明を受けて、現金を戻して もらい購入しました。

津山線は岡山より法界院までがICカードの利用区域です、境界駅でもありICカードでの購入は十分に考えられます。

また、同駅は窓口閉鎖の時間帯もあります。券売機での対応等とICカードの利用区域の拡大等の改善をお願いします。 (中国 N)

**〈追加回答〉**令和3年春から伯備線の備中高梁~新見間の5駅で新たにICOCAに対応 予定です。(津山線のエリア拡大時期は未定。) (中国運輸局)

# ■ JRローカル線座席におけるマナー向上について

**〈提言〉**JRを利用して何時も思うことである。今まで何度も言われてきていると思われるが、地方のローカル線ほど利用者が協調して座席を譲り合うことが少ないように感じる。特に通勤・通学時間帯であるが、東京や広島などの利用者は一座席、一着座で決して荷物を他の座席に置いていることは見ることはない。

しかし、地方では利用者がさほど多くない側面もあるが、高校生がリュックを横において、特に気兼ねをすることなく唯我独尊状態である。席を空けて欲しい旨言えば空けてくれると思うが、根本的なマナー教育ができていない気がする。

大人、社会人においても同様である。

JR職員(車掌)はたまに座席の譲り合いを車内放送しているが、直に譲り合いの声掛けは見たことがない。

JR職員はお客さまである利用者になかなか直接声掛けは難しいと斟酌するが、今後、 JR、行政、マナーアップ関係団体等と連携して、マナーアップ指導員(仮称)を利用者が 多い時間帯に車両に配置していただき、現場におけるマナーアップ運動的な取り組みとい ったことも考えられる。

利用者は千差万別であり、中には極端な人もおられるので、難しい問題である。

何か良い知恵、方法があればと思うところです。

(中国 K)

**<追加回答>**特になし。(令和2年度の公共交通一斉マナーアップキャンペーンは、新型コロナウィルスの感染拡大を受け中止。) (中国運輸局)

# ● 横断歩道における公共交通車両の一旦停止について

**<提言>**昨今、横断歩道上で自動車が人を撥ねる事故が多発しているが、一番の要因はドライバーが横断歩道での注意義務の観念がないように思える。

道路交通法は、横断歩道を渡ろうとする歩行者や自転車がいないことが明らかな場合を除き、車両は横断歩道の直前で一旦停止しなければならないと規定しているが、歩行者が歩道端に立ち、意思表示しているにもかかわらず、手を上げ、一歩、二歩歩道に侵入するなど極端なアクションを示さない限り、車両は停止しないのが全国的な実態と思われる。

また、ドライバーの脇見運転などにより歩行者を負傷させるケースもあり、歩行者は明らかに車両が接近していないことを確認して横断しているのが実情である。

最近、横断歩道を渡っていた時に営業車両のタクシーがスピードを落とさず接近してきて、こちらが早足で渡って難を逃れたことがあった。

特に旅客輸送を担うバス、タクシーのドライバーは運転のプロであり、率先して道交法 遵守の模範を示してほしい。ドライバーを雇用する公共交通機関各社は横断歩道上の事故 撲滅のため、安全マネジメント上からも職員の教育徹底をお願いする。

警察当局も今一度大掛かりな横断歩道一旦停止キャンペーン、取締りの強化、宣伝を大々的に行って、横断歩道上の一旦停止が深く国民意識、認識につながるよう強く望むものです。 (中国 K)

**〈追加回答〉**運輸局としましては、各協会の会議等に出席し当該事案について注意喚起を 行っていくところでしたが、昨年(令和元年)の本会議以降新型コロナウイルスがまん延 し、「緊急事態宣言」が発出されるなどしたために感染拡大を防止するため、各種会議が中 止となっております。

しかしながら、感染拡大防止を図りながら路線バスの添乗査察を行うなどして当該事案 についても実態の把握に努めてきているところです。

今後、バスやタクシーの各協会が会議や研修会の開催をされることとなっておりますので、査察の結果等踏まえるなどして、事業者に対し引き続き注意喚起を行ってまいります。

(中国運輸局)

# ● 広島港宇品旅客ターミナル1階待合所シートの修理と「STU48船上劇場」への案内板について

**〈提言〉**広島の海の玄関口広島港も、外国人観光客が随分と多くなりました。国際色豊かになってきました。ラグビーW杯や、オリンピック関連の合宿など、日本中に外国人観光客が増えてきているのでしょう、広島港もその例外ではないようで、嬉しい限りです。

オリンピックイヤーを前に、今後ますます、賑やかになっていくことが期待されます。多 勢の外国人観光客を迎える前に、少しばかり、整備をして頂いてはどうかと思い、意見を申 します。

一つは、ターミナルビル1階の待合いのシートについて、いくつか、擦り切れて、中身が 見えるようになっており(写真1、2)、ざっと数えて(人が座ってなくて確認できた分の みで)、15、6箇所あります。少し、見苦しく感じられます。益々増えるであろう、国内 外の観光客を気持ちよく迎える、広島の海の玄関口に相応しい装いを、お願いしたいです。 二つ目は、「STU48船上劇場」の案内板です。広島港宇品旅客ターミナルの西出入口 前(写真3)、とタクシー乗り場前(写真4)に、STU48船上劇場の案内板が設置をさ れています。しかし、この案内板、タクシー乗り場を過ぎてから(写真5、6)バスの駐車場、島方面へのフェリーに乗る車の駐車場の入り口横断歩道を渡ったところまでは、案内板が無くなっています。道は、左が埠頭(海側公園の散歩道一写真7)の方へ続く道と、右の出島方面を回って、乗り場に向かう道(こちらはわかりにくい写真8)とに分かれます。横断歩道を渡ったところに、どっちに行くべきかの案内板があれば、初めての人にも分かりやすいのではないかと思います。

事情のわかっている人が「ちょっと見ればわかるだろう。」という思い込みではなく、初めて知らない土地に来た人にも分かるような案内板が欲しいと思います。

以上、出過ぎたことかもしれませんが、気づいた事、お願いします。 (中国 S)



写真1 中身の飛び出した椅子



写真2 カバーに 切れ目の入った椅子 (多数ある)



写真3 西出入口



写真4 タクシー乗り場前



写真5 バス駐車場方面へ 行く道



写真6 フェリー駐車 場前の交差点



写真7 交差点を渡っ た分かれ道



写真8 出島方面から 乗り場への道路標識



**〈追加回答〉**ご意見のありました1階待合の座席シートの裂けた箇所につきましては、今年(令和2年)の7月頃に張り替え作業が実施されました。裂けてない箇所のシートは貼り替えられておらず、統一されていない部分もございますが、海の玄関口に相応しい状態に改善されております。

また、船上劇場への案内板につきましては、新たな設置はございませんが、引き続き、機会を捉えて働きかけを行って参ります。 (中国運輸局)



# ● 広島港宇品旅客ターミナルのソフト面の充実について

**〈提言〉**広島港宇品旅客ターミナルは、江田島市等、島嶼部から広島市内への通勤、通学する多くの人々が行き来をしています。

また、広島港宇品旅客ターミナルは中国運輸局及び広島市としても交通結節点としてハード・ソフトの両面で整備を進めています。島嶼部からの通勤、通学者にとって、広島港宇品旅客ターミナルは毎日通る場所であるので、生活に必要なサービス、物品の販売があればソフト面として充実するものと思います。一例として、バス、電車の定期券の販売所、パスピーの自動チャージ機、日常に使う物品を販売する店及び広島市等の公共的なサービスの提供が受けれる窓口があれば、もっと便利に船の待ち時間等を有効に使えるのではないかと思われます。

広島港宇品旅客ターミナルは広島市が所有・管理しているので、広島市と協働して利用者の立場にたってのソフト面での充実を進めていただきたい。 (中国 F)

**〈追加回答〉**頂戴しましたご意見は、引き続き機会を捉えて働きかけを行って参ります。 他モードのサービス提供ではございませんが、一部航路にて、コロナ対策予算を活用し、 非接触の自動券売機を導入する予定がございますことを、参考までにお知らせ致します。 (中国運輸局)