

「 鉄 道 関 係 」

● JR北海道列車の窓の曇りについて

＜提言＞通勤で札幌近郊の路線を利用していますが、普通列車（快速エアポート含む）の窓の曇りが気になっております。

JR北海道さんには同様の意見が数年前から寄せられ、ホームページで原因の説明や改善についてコメントされています。原因となっている「樹脂製（ポリカーボネイト）の窓」は、乗客の安全を考慮して割れにくい反面、傷がつきやすいところがあるようです。技術的にも採用するにあたっては大変ご苦労されたと思いますが、20年使えないところは賛否あるかと思います。

これからもガラスのコーティングや車両洗浄水の改善等、JR北海道の高い技術力で耐久性の向上に努めていただきたい。

新千歳空港から札幌、小樽へと走る列車には、国内外の観光客の方もお乗りになります、エスコンフィールドやテレビ塔など車窓から綺麗に見えていただける窓が長く使えますよう、期待しております。

※JR北海道HPより（要旨）

線路の石の跳ね上げで車両窓の破損、破損によるお客様のお怪我を防ぐため、二重窓の外側に「樹脂製の窓」を採用。

「樹脂製の窓」は破損には強いが、素材が柔らかいため細かな傷が付きやすく、洗浄水に含まれる不純物が「樹脂製の窓」の傷に入り込むことで汚れが付着しやすくなり、その汚れが酷くなって視認性を妨げている。

定期的に薬剤で汚れを除去しているが、除去の繰り返しで、全体的に白く曇ったような状態となり、視認性の低下が目立つ車両から優先して窓の交換を進めております。

（北海道 M）

＜対応＞この度のご意見、ご要望につきまして、北海道旅客鉄道株式会社に情報の提供と現状の確認依頼を行ったところ、HPに掲載されているとおり、視認性の低下が目立つ車両から優先して窓の交換を進めるとともに、汚れの原因となる不純物を含む車両洗浄水そのものの改善する試みについても、引き続き検討中とのことでした。

北海道運輸局といたしましても、今後とも機会を捉え、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）

● 仙台市地下鉄南北線の接近表示電光板について

＜提言＞趣味の教室に通うため地下鉄を利用しているのですが、地下鉄の電車の接近表示板に少しでも気になることがありますので、ご対応が可能であれば改善して頂ければ幸いです。

接近表示板には、自分が乗車する現在の駅、一つ手前の駅、二つ手前の駅の三つの駅と思われる形が表示され、車両が近づいてくる様子が分かるようになっています。

しかし、駅と思われる形の表示は分かりますが、出来れば形だけでなく「仙台」「五橋」

「愛宕橋」のように形に駅名を表示して頂ければもっと現在の状況が分かりやすくなるのではないのでしょうか。（東北）



＜対応＞南北線ホームの案内表示器については、お子様や外国人観光客等といった様々なお客様がご覧になることに加え、表示スペースに制限があることから、イラストにて列車接近表示を行っております。現在の設備において表示内容を変更するには多額の費用が見込まれることから、頂いたご意見は、次回設備更新時の参考とさせていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。（仙台市交通局）

● 仙台市地下鉄南北線3000系車両の車内表示について

＜提言＞ 1. 地下鉄南北線で新型3000系車両が運行を始めたので何回か乗車してみました。

そこで気が付いたのですが、車内の「SOS」矢印表示に従い目を移動すると、普通は「SOS」ボタンがあります。しかし、新型車両のいくつかの「SOS」矢印表示については、目を移動しても「SOS」ボタンがありません。

これから「SOS」ボタンを設置する予定があるので、ステッカーを貼っているものと思いますが、いざというとき紛らわしいと思いますので改善を求めます。

2. もう一つは消火器の表示です。「消火器」のステッカーはあるのですが、消火器のある場所が分かりづらく、よく見ないとどこにあるのか分からない状況です。

「消火器」のある場所に「消火器」と明示されたほうがすぐに分かると思われますので改善を求めます。（東北）



SOS矢印の先にSOSボタンがあることがわかる



SOS矢印の先にSOSボタンらしきものが見えない



消火器の矢印マークがあるが消火器らしきものが見えない



よく見ると消火器が入っている



「消火器」と明示した方が分かりやすいのではないかな

＜対応＞ 1. 木目調の仕切り板に貼付したステッカーは、小田急線と京王線の車内傷害事件を受けて、お客様が遠くからでも非常通報装置を見つけられるように貼付したものです。ご指摘のステッカーは扉を挟んで反対側の非常通報装置を指すものであり、そこまでいけば近傍に当該装置を発見できるという意図で貼付しています。なお、座席側に貼付しなかった理由は、座っているお客様に隠れる可能性があるため及び、出入口から見える所に貼付することで普段から目に付きやすくするためです。

こちらを案内



2. 頂いた資料にもありますとおり消火器の蓋には窓が付いており、消火器が外から見えるようになっているため、「消火器」の表示は不要と考えています。（仙台市交通局）

● S u i c a 利用の改善について

＜提言＞ S u i c a の利用については、東北においても利用可能となる駅が増え、かつ地域連携 I C カードにより路線バスでの使用も可能となり、さらに使いやすくなったところです。

しかし、S u i c a が使用可能となっている同じ岩手県内でも、盛岡から平泉まで乗車した場合などは、降車駅ではじかれてしまい、有人窓口で処理してもらわないといけなくなります。理由としては、平泉駅から一ノ関駅までは県内で最も早く S u i c a 対応がなされ、首都圏などともつながったのですが、その他盛岡駅から北上駅まではその後しばらくして S u i c a 対応となっており、ブロック圏域が異なる（つまり J R 内部のシステム上の理由？）ということではじかれてしまうとのこと。

一関や平泉からは観光客のみならず一般住民の方々も新幹線を使うことなく在来線を使って盛岡方面に出掛けることも多々あると思います。今後これらの利便性改善の見通しはあるのか否か教えていただきたいと思います。(東北)

<対応> Suicaは、お客さまのご利用状況や列車の運行形態などを総合的に勘案しながら、仙台エリアや盛岡エリアなどのご利用可能エリアが設定されており、同一エリア内で完結する区間に限りご利用いただけます。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、異なるエリアをまたがってご利用の場合は、あらかじめきっぷをお求めいただきますようお願いいたします。

今回頂戴いたしましたご意見については、今後の事業運営の参考とさせていただきますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。(東日本旅客鉄道株式会社)

● ホーム上のマーキングについて

<提言>京浜急行電鉄の上大岡や品川等の大きな駅は、ホーム上の特急や普通の整列場所が車種別に色々マーキングされているが、特に初めて当該駅を利用する方にとっては複雑でわかりづらく、時々利用者同士でのトラブル(特に訪日外国人)も起きているので、もう少し工夫をしていただきたい。(関東 ○)

<対応>いただいたご意見を京浜急行電鉄株式会社にお伝えし、以下の回答がありましたのでご紹介いたします。

平素は、京急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。

この度いただきました、ご意見につきまして、下記の通り回答申し上げます。

当社線の運行形態は、大きく分けて3つあります。1つめは品川・都心から横浜・三浦半島を結ぶ優等列車(快特・特急)、2つめは同様の区間で各駅に停車する普通列車、3つめは羽田空港を発着する列車です。横浜駅をはじめとする主要駅の整列位置はこれらの3パターンで分けております。

しかし、品川駅については、横浜・三浦半島へ向かう優等列車に関して、都営浅草線から直通するものと、品川駅あるいは隣の泉岳寺駅始発のため着席したい方が並ぶ列車が存在するため、更に1つ多い4パターンとしております。

今回いただいたご意見と同様のものは他のお客さまからも頂戴することがあり、これまでも試行錯誤を重ねてまいりました。整列位置のパターン分けを簡潔に少なくすると、ひとつの整列位置で異なる種別の列車をお待ちになるお客さまが混在することになり、トラブルが発生する可能性があります。また、整列位置を簡潔にすると列が長くなり通行の妨げになる懸念があります。

以上を考慮の結果、現在の品川駅整列位置の形は2017年4月より運用しております。今回のような、分かりづらいというご意見とともに、反対に種別により並ぶ位置が明確で分かりやすいというご意見も多数頂いております。

今後も引き続き、お客さまからのご意見や、現地の動向を踏まえ、よりわかりやすい整列位置が実現できるよう検討を重ねてまいります。なにとぞご理解賜りますようお願い申し上げます。(関東運輸局)

● 電車の運行停止によるほかの路線への影響について

＜提言＞ＪＲ線ですが、例えば横須賀線で何らかの原因で運行を停止した場合、並行して走っている東海道線、京浜東北線もその影響で運行を停止することがあります。結果、多くの利用者に多大な迷惑が掛かります。

横須賀線が止まっていることにより、並行して走っている他の２路線が運行した場合危険があるということだと思いますが、速度を落として運行するなど、何らかの方策を行い他の２路線を運航することはできないのでしょうか。（関東 Ｉ）

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

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。

このたびのご意見につきまして、以下のとおり回答させていただきます。平行している路線の早期運転再開は、弊社としましても輸送サービスの重要な要素であると認識しております。何らかの原因で列車が停止した場合、平行する路線も停止させる場合がありますが、乗務員や駅社員により並走線区が安全に運転できる確認が取れた場合は、早期の運転再開を行っています。また、状況により速度を落として運転するなど平行している路線への影響を最小限にする取扱いなどを実施しております。しかしながら、原因により平行している路線につきましても継続して停止させる必要がある場合もありますので早期の運転再開に向けた乗務員及び輸送指令員の訓練も実施しておりますのでご理解いただければと思います。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。

今後も、みなさまに愛され、親しまれるＪＲ東日本をめざしてまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。（関東運輸局）

● 発車ホーム変更の案内について

＜提言＞令和６年９月上旬、相鉄新横浜線を利用し、新横浜駅から海老名駅に向かいました。

私は日頃、当該路線を利用していないため、改札口の時刻表を確認してから発車番線である３番線に向かいました。

その時、構内放送により、「今度の海老名方面行きは、３番線より発車」する旨の注意喚起が繰り返されておりました。

通常の海老名方面行きは１番線からの発車であり、急遽、発車番線に変更があったとのことであり、普段から当駅を利用している人の中にも、誤って１番線に向かった人がおられたようです。

当駅では、１番線から３番線に向かうにはエスカレーターを使用しますが、このエスカレーターは通常のものより長く、若干の時間を要します。

発車番線を変更する際、構内放送による注意喚起とともに、各番線への分岐地点に「○時○分発の○行きは、本日に限り、○番線より発車」と表示した看板等を乗客の目線の高さに設置されてはいかがでしょうか。

あわてて移動する乗客のエスカレーター転落事故防止にもつながると思います。

(関東 O)

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

現在、事故等による遅延発生時にダイヤ回復のため、新横浜駅での折り返し運転を行い、発車番線を変更することがございます。

上記状況が発生した際、新横浜駅南改札では、2か所の改札口にホワイトボードを設置し、お客さまに対し「通常と異なる番線から発車する場合があるため、行先案内表示器にて発車番線の確認をお願いします」といった掲示を行うとともに、同内容の放送をコンコース内へ実施しております。

南改札におきましては、B 2 階が東急・相鉄のホームへの分岐地点となりますが、B 2 階には行先案内表示器が設置されておらず、当社においても、B 2 階でのご案内は課題としてとらえ、共同運営会社の東急電鉄様にご協力いただき、行先案内表示器を確認できるW E B カメラを設置いたしました。

今後はB 2 階に駅係員を配置し、タブレットや携帯端末にてその映像を確認して、発車番線変更時のご案内に活用していく所存です。

なお、駅は限られた人員数で運営しているため、運送障害の発生起因や発生時間帯により、優先順位を付けて対応する必要があるため、行先や出発番線のご案内ができないこともございますのでご理解賜りたくよろしくお願い申し上げます。(関東運輸局)

● 鉄道利用者のマナーについて

＜提言＞これは利用者側のマナーの問題なのですが、鉄道駅の構内（ホーム、階段、コンコース等）で「歩きスマホ」をしている利用者が非常に多い。前を見ていないのでぶつかりそうになります。一般の道路も同様なのですが、歩きスマホを公共の場所で制限する法律等が必要なのではないでしょうか。(関東 N)

＜対応＞スマートフォンのマナー等は鉄道事業者において、車内放送やポスター掲示等を実施し啓発に努めているところです。

また、鉄道事業者と一般社団法人電気通信事業者協会等と共同で、駅構内等における携帯電話・スマートフォンの「ながら歩き」によるお客様同士の衝突や線路への転落を防止するためのキャンペーンを行っているところです。

関東運輸局では、各鉄道会社の実態を把握するとともに、機会あるごとに利用者に対するマナー向上の働きかけ、キャンペーンといった取り組みを実施するよう今後も継続して指導・要請してまいります。(関東運輸局)

● JR東日本における長距離系統のリスクについて

＜提言＞「上野東京ライン」が開通して以降、東海道線から高崎線、あるいは宇都宮線へ継続運行する長距離系統が増加しました。このことにより、乗り換えが減って利便が向上した利用者も多数いるかと思われます。

一方、事故等が発生した際の影響は系統全体へ波及することとなり、リスクが増大した

ようにも思われます。

静岡県で生じた事故のため、北関東の利用者まで影響を受けることに理不尽さを感じることもあります。

そもそも、高崎・前橋または宇都宮から熱海・沼津・伊東まで、あるいはその逆を普通列車で通して乗る利用者はほとんどいないのではないかと推察します。

よって、輸送効率のみならず、長距離系統のリスクを勘案しつつニーズに合致したダイヤ改定を行っていただきたいと要望します。(関東 H)

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

列車の設定につきまして、弊社ではお客さまのご利用状況を総合的に勘案し、線区全体のバランスを考慮して作成しております。上野東京ラインにつきましては、中距離・近距離いずれの電車をご利用のお客さまにもご乗車いただきやすいダイヤとさせていただいております。

弊社といたしましても、毎日の列車運行が安定していることが最も重要なサービスであると認識し、地上設備や車両設備の信頼性向上、輸送障害時の早期運転再開のルール整備、お客さまへの情報提供の改善等に取り組んでいるところでございます。

この度頂戴いたしましたご意見につきましては社内にて共有させていただき、お客さまにご利用いただきやすいダイヤ改定の参考とさせていただきます。(関東運輸局)

● JRの乗車券について

<提言> JRの路線を乗り継いで周遊しようと思い、近くの有人駅に行って乗車券購入をお願いしたところ、当駅は券売機のための扱いであり、券売機外の乗車券はみどりの窓口で購入するよう勧められました。

しかし、みどりの窓口は少なくなり、遠くの駅まで行かなければなりません。

みどりの窓口に限らず、有人の駅であれば乗車券を購入できるようにできないものではないでしょうか。(北陸信越)

<対応> JR東日本グループでは、グループ経営ビジョン「変革2027」における「輸送サービスの質的変革」の実現に向けて取り組んでいます。

新潟支社においても、各駅のご利用状況を勘案するとともに、エリア内バランスを総合的に勘案し、みどりの窓口や販売機器類の設置等を行っております。

一部の駅には「話せる指定席券売機」「指定席券売機」「自動券売機」を設置しておりますので、ご利用をお願いしたく存じます。なお、最寄駅からみどりの窓口や話せる指定席券売機のある駅までご乗車いただく際の運賃は、払い戻しをさせていただきます。(最寄駅までお戻りになる場合は、みどりの窓口のある駅から最寄駅までの乗車票をお渡します。)

また、弊社ではインターネットやスマートフォンによるきっぷ購入の利便性をさらに向上することで、「シームレスでストレスフリーな移動」の実現を目指しており、これまでもチケットレスサービスの拡充に取り組んでまいりました。

S u i c a、モバイルS u i c a、えきねっと、新幹線eチケット等の利用拡大に向け

て、更なる利便性の向上に取り組んでまいりますので、ご利用いただけますと幸いです。

(東日本旅客鉄道株式会社)

● エスカレーター利用時の注意喚起等について

<提言> JR新潟駅の高架化によりホームは3階に、又改札口は2階になり、乗車やバスからの乗り換え時にはエスカレーターによる移動が欠かせない状況になっている。

しかしながら、各所のエスカレーターの注意放送は「ステップの上を歩かないでください」、「駆け上がったたり駆け下りたりすることはやめてください」等と行っている。敢えてエスカレーターの設置箇所毎に放送内容を変えているのでしょうか、後者が放送されるホームからのエスカレーターでは、朝夕のラッシュ時は左側は立ち止まって乗る人のため、右側は歩く人のためという利用者の暗黙のルールと認識され、JRとしても当該注意放送以外の取組は行われていません。

正しい乗り方と安全性の確保から、自治体や民鉄の中には、立ち止まって乗ることを奨励する取組が展開されており、実効性の確保に様々な工夫やアイディアがなされてきている。また、片側歩行よりも2列に立ち止まって乗る方が効率的との実証もある。

今春、商業施設が開業し駅全体が賑わいを見せる。高齢者や子供の姿も多数であり、エスカレーターは当然の移動手段である。誰にとっても安全で快適な移動機器として、JR新潟駅構内の商業施設及び市公共施設の管理者とも連携を図り、エスカレーターの注意放送を統一するとともに、歩行の防止策の一助として2列に立ち止まって乗る乗り方の呼び掛けに取り組むべきである。新しくなったJR新潟駅がエスカレーター利用の安全性と快適性の面で全国モデルとなることを期待する。

(北陸信越)

<対応> 弊社では、お客さまにエスカレーターを安全にご利用いただくために、全国の鉄道事業者や空港施設、商業施設、自治体と共同で、エスカレーターの安全利用を呼びかけるキャンペーンを実施しております。キャンペーン期間中においては、駅構内や車内において協力と呼びかける放送を実施したほか、キャンペーン期間終了後もポスター等による周知を行っております。

今後も、継続してエスカレーターの安全利用を呼びかけ、安心・快適にご利用いただける駅づくりを目指してまいります。

(東日本旅客鉄道株式会社)

● 富山地方鉄道株式会社の電車車両の行き先表示の英語表記について

<提言> 富山県を代表する山岳観光地・立山黒部アルペンルートは、コロナ禍の収束や円安を追い風に、従来台湾、韓国などアジアのツアー客だけでなく、欧米の個人客も目立ち4月15日の全線開通以降、コロナ禍前のにぎわいに近づくほどの入り込み客数となっています。

そのため、富山からの入口である富山地方鉄道株式会社の「電鉄富山駅」は、朝から訪日客で行列が来ています。その整理等もあり、同社も人員を増やして対応されています。

ただ、気になるのは、駅構内や車両に英語表記が少ないか、表記がないことです。下記の写真にあるように、一部電車には英語表記がありますが、字が小さく、漢字が読めない人にはどこに行く電車か分からないのではないかと思います。

これからますます増加するであろうアジア・欧米からの観光客の方の利便性を図る上からも、電車の行き先や、駅構内の案内に、英語による表示を増やせば、混乱も少なくなるのではないかと思いますので、ご配慮をお願いします。（北陸信越）

富山地方鉄道株式会社の電車の行き先表示



＜対応＞電車の行き先表示の英語表記について、一部の車両では表記出来ておりません。

そのため、駅の案内表示では列車の行先や番線を英語表記でも案内を実施しています。その他、アルペンルートへ向かう立山行きの列車については、決まった列に並んでいただき、間違った列車にご乗車されないよう駅員による案内を実施しております。

また、訪日観光客が多くお越しになる繁忙期については通訳案内士を配置して案内を実施し、観光客の利便性に配慮しております。

今後も利用者の利便性に配慮するとともに、ご指摘のあった電車車両の行き先表示の英語表記についても、検討してまいります。
(富山地方鉄道株式会社)

● JRオレンジカード使用時の精算について

＜提言＞5月29日磐田駅から東静岡駅に向かう際に、残額のあるオレンジカードを使って券売機で乗車券を購入しようとしたところ、券売機ではオレンジカードは2枚までしか投入できず、持ち合わせの2枚のオレンジカードでは金額が不足していたため、やむを得ず590円区間を購入して乗車しました。

東静岡駅に到着後、精算機に未使用のオレンジカードを投入して精算するつもりでした（以前大船駅でオレンジカードにより精算してもらった経験があったため。）が、あいにく故障中で使用することができなかったため、窓口でオレンジカードと切符を手渡し精算を申し出たところ、読み取り機械はありませんと言われ断られました。

当該駅は乗降人数が多い方であると思われることから、想定される事例ではないかと思われます。したがって、参考までに見解をお聞きします。

※JRではオレンジカードはすでに販売を終了しておりますが、高額オレンジカードを除くオレンジカードについては、オレンジカードのマークのある自動券売機、自動精算機等で使用することができます。
(中部 A)

＜対応＞通常、オレンジカードは自動精算機のある駅では精算機での乗越し精算に利用出来ますが、今回はたまたま精算機の故障により、乗越し精算ができなかったケースとなります。

オレンジカードの利用はいずれ終了することが考えられるため、このタイミングで窓口に新たな読み取り機械が設置されないことはやむを得ないと思慮します。

なお、自動精算機が故障で使えない場合には、現金等他の決済手段での精算をお願いします。
(中部運輸局)

● JR東海道線の岐阜県内における駅名案内看板の改善について

＜提言＞知り合いからの意見になりますが、JR東海道線の駅（岐阜県内）は、駅名案内看板が少なく乗る車両によっては車内アナウンスを聞き逃した場合、停車駅に到着しても駅名案内看板が見えない場合が多く、どこの駅なのかすぐに分からないため、下車する駅なのか否か迷うことがありますので、駅名の案内看板を増設するなど改善ができないでしょうか。

なお、JR西日本のJR大阪駅中央改札口のように阪神電車に乗り換える際、案内看板に沿って進んでいると途中で2～3方面に「阪神電車」の案内が出てきて、進む方面に迷っ

てしまうことがあるので、案内看板はその場所から一番近い改札口またはメインの改札口を案内すれば十分と思われ、案内看板が多すぎると逆に迷ってしまうので、初めての利用者でも行き先が分かるような案内看板の設置をお願いします。（中部 A）

＜対応＞ 駅名案内看板に関しては設置基準がなく、設置は駅利用者数や利用者動線など利用状況に応じて事業者が判断しているところであります。

案内方法については、看板の他様々な手段が考えられますが、東海旅客鉄道株式会社ではサービス向上策の一つとして、ユニバーサルデザインに対応した車内案内表示器を搭載した通勤型車両（315系）に置き換えていく計画があります。315系の案内表示器では停車駅や駅の階段位置等を視覚的に表示することが可能であり、今後はこうした設備整備により案内表示サービスの向上が期待されているところです。（中部運輸局）

● 名鉄金山駅ホームやJR大垣駅構内での乗降客への安全確保について

＜提言＞ 毎朝夕、通勤時に利用している名鉄金山駅ホームについてです。

行き先や路線が多岐にわたる名鉄では、特に本線の名古屋駅や金山駅では乗降客で混雑しています。乗車ホームと降車ホームを分けている名古屋駅はまだ良いのですが、金山駅では、乗車ホームと降車ホームが同じのため非常にごった返しています。

列に並んで前の人に続いて乗ろうとしていても、到着した列車が自身の乗車する列車でない人は当然ながら立ち止まったまま動かないので列はスムーズに進みません。ほぼ整列乗車は守られていますが、降車する人が多いのと、乗車するために並んでいる人の中には列車が到着しても当該列車に乗車しない人が結構いるため、乗降客が交錯します。

したがって、狭くて混雑するホームから停車時間の短い時間に乗遅れないように、人のかき分けて慌てて乗り込むことから、これまでにドアに挟まれそうになり、危険を感じたことが少なからずあります。

計画通りの円滑な運行のために、多数の入り乱れた乗降客を捌く駅員の皆様は日々ご苦労されていると思いますが、事故が起きてからでは遅いので、今一度、安全にスムーズな乗降ができる動線の整備などを検討していただければと思います。

次に、JR大垣駅構内についてですが、利用者の方からお聞きした事案です。

東海道本線1番線ホームのエスカレーター乗降場所がエレベーターの設置場所と近接しているため非常に狭くなっていて混雑している状況をよく見かけます。

最近はスマートフォン等を見ながら歩く方も少なくないことからホームが混雑すると安全上の問題もありますし、思わぬ事故につながり兼ねません。

直ちに配置を変える等の改造は困難と思料しますが、混雑を解消すれば、安全上は元より、円滑な乗客移動により列車の遅延等も未然に防げると思いますので、改装等を行う際は見直しを検討していただきたいと要望します。（中部 T）

＜対応＞ 金山駅や大垣駅に限らず、旅客が集中する駅の安全対策は鉄道事業者にとって重要事項であります。

一つ目の名古屋鉄道株式会社についてはホーム動線の検討に加えて、各種ハード整備やキャンペーンでの安全利用の呼びかけなど、様々な取組みを実施しているところですが、

金山駅ではホーム柵の設置に向けた実証実験がこの10月より始まっており、中部運輸局として、名古屋鉄道株式会社の安全対策について引き続き支援して参ります。

二つ目の東海旅客鉄道株式会社については、構造上のことで対応が難しいと思われますが、施設の改装等を実施する機会があれば改善を考慮するよう伝えます。（中部運輸局）

● 地下鉄駅トイレの改修について

＜提言＞名古屋市地下鉄日比野駅のトイレですが、全体的にスペースも広く個室もそれなりに数があるのですが、洋式トイレは1室だけ。他は和式のみ。

名古屋国際会議場の最寄り駅として、とても考えられません。

地下鉄日比野駅開業時のままだと思いますが、2026アジア競技大会・アジアパラ競技大会にむけて、日比野駅のみではなく、未改修の駅トイレのバリアフリートイレの設置を含む改修をお願いいたします。

名古屋の駅トイレはすばらしいと言われるといいですね。（中部 H）

＜対応＞令和6年3月に公表された「名古屋市営交通事業経営計画2028」では、名古屋市交通局お客さま満足度調査(R4)で実施した一般利用者向けアンケートの結果において、鉄道の満足度が低い項目として、2番目の順位で「一般トイレのリニューアル」が挙げられています。これを踏まえ、名古屋市交通局では「訪日外国人や高齢者をはじめ、誰もが快適にご利用いただけるよう、全ての便器の洋式化や温水洗浄便座の設置を進めます」と明記し、計画期間中(2024～28年)に5駅程度/年ペースで進めていくことを謳っております。

中部運輸局としてはこうした利用者のニーズへの対応が確実に進むよう、サポートして参ります。（中部運輸局）

● 名古屋市営地下鉄における新たな定期乗車券・運賃 (職場／通学先最寄り駅を起点とする新たな定期運賃)

＜提言＞鉄道の定期旅客運賃は利用する駅間で設定されていることが多い。

一部バス会社においては、高齢者向けに定額制全路線乗り放題、通勤・通学定期の全線乗車、持参人式定期乗車券など利用者負担の軽減、利便性向上策も見られるところ。

地下鉄においても同様な設定もあるが、ホームドアの設置など安全対策の推進など多くの経費を確保する必要もあり、運賃減収につながる恐れのある制度導入には課題も多いと思われるものの、私が現職時に感じていた事例(あったらいいのに)について、さらなる公共交通機関の利便性向上、活性化を図る手段としてご検討いただけないか要望したい。導入にあたり解決すべき課題もあるが、検討に値すると考えている。

《事例》

現行)

名古屋⇄市役所(2区:栄経由)

…途中下車=久屋大通、栄、伏見

検討例)

市役所⇄2区区間(名古屋・金山)定期運賃の設定

…途中下車＝久屋大通、栄、伏見、矢場町、上前津、東別院

…運賃は利用状況データ等をもとに2割増+を設定、対全線定期運賃に比し割安感
※帰宅時の利便性向上（習い事、買物）による需要増、増収が期待できる

…市役所⇄金山も利用可能となり「矢場町／上前津」下車→大須散策→街の賑わい
創造

大曽根方面は経路指定しない

（中部 Y）

<対応> 社会や利用者が鉄道事業に求める役割・サービスが多様化・高度化していく中、鉄道輸送サービスの対価である運賃・料金のあり方についても、このようなニーズに対応していくため、事業者自身が創意工夫を重ね多種多様な商品を販売していると承知しています。

運賃・料金のあり方については、様々な提案を頂いているところでありますが、頂いたご意見は、機会をとらえて名古屋市交通局に伝えて参ります。（中部運輸局）

● 列車が遅延した場合におけるホームでの旅客への案内（アナウンス）について

<提言> 私は、名鉄尾西線六輪駅から津島駅経由で名古屋方面に通勤でよく名鉄を利用しています。

名鉄尾西線の名鉄一宮駅～津島駅間は支線ですので、名鉄一宮駅では名古屋本線からの乗り換える人、津島駅では津島線からの乗り換える人を待ち合わせてから発車することが多くあります。最大で4分程度待つて発車することもざらにあります。

そうした場合は発車時刻を過ぎていても遅らせるのですが、名鉄一宮駅から何らかの理由で津島駅に遅れて到着しても、駅の係員は平気で「発車します」と乗務員に発車を促すようにアナウンスを流します。

尾西線の名鉄一宮駅～津島駅間はワンマン運行でほとんど折り返し運転ですので、当然、津島駅に到着すると乗務員はまず乗ってきた運転席側の計器類の変更操作を行った後、今度は次に向かう名鉄一宮駅側の運転席に急いで移動して、計器類の変更や行先案内表示などを手差しで確認したうえで発車をしなければなりません。その間少なくとも2分程度は時間が必要になると思うのですが、本来3分前に到着すべきところ2分以上遅れて到着しても、駅の係員は乗務員に発車を催促するように「発車します」のアナウンスを流すことに違和感を覚えます。

2005年、JR西日本福知山線で発生した悲惨な事故は、遅れるとペナルティがあるため、焦った乗務員が減速すべきカーブで減速しなかったことが原因とも言われています。今回のケースが乗務員の焦りにつながり同じような事故につながらないか心配です。

もっと乗務員に寄り添って、例えば「森上駅にて反対電車の待ち合わせで遅れて到着しましたので、発車が2分程度遅れます。」とアナウンスをするなど、乗務員を焦らせないような対応をお願いします。（中部 S）

<対応> 駅係員のアナウンスはホーム上にいる旅客に対して、車両への乗車を促すために放送されているものであり、乗務員はこのアナウンスではなく出発信号に基づき出発する

ことになるため、運行への影響は無いものと思慮します。

(中部運輸局)

● 運行見合わせ時の駅構内における運行情報の提供について

<提言>先日、大雨の影響により新幹線・在来線とも夕方の通勤時間帯に静岡駅に到着した列車は、雨量規制により一時運行見合わせとなり、最終的に運行中止になりました。

その際「詳しくはホームページでご確認ください。」とのアナウンスが何度も流れましたが、たまたま携帯電話を持っていなかったため状況がつかめず、駅員の方も他の旅客の対応に追われなかなか聞くことも出来ず、途方に暮れてしまいました。

周りを見ると同じように困っている方が他にも大勢いて、その時に駅構内でタッチパネル式モニターやインターネット端末があれば周りとも情報共有ができて助かるのではないかと思います。

セキュリティや予算的なこともあるかと思いますが、ご検討いただければありがたいです。

(中部 M)

<対応>事故や災害などで遅延が発生した場合、運行情報に対する旅客の関心は高く、多くの利用者がスマートフォンでSNS等を通じて場所を選ばず遅延などの欲しい情報をリアルタイムで享受しており、さらに多言語で容易に情報発信が出来るなど、周知手段として有効なツールと考えます。

その一方でスマートフォン等を持たない人、使えない人も一定数いることから、従来からの駅係員によるアナウンスやディスプレイ等による情報発信についても重要であると考えます。

駅構内にご提案にあるようなタッチパネル式モニターやインターネット端末を設置した場合、特に静岡駅などの旅客の集中が想定される大規模な駅では、端末を使用したい人が殺到する等の新たな混雑が発生することが懸念されます。

現在でもホームページだけでなく、ディスプレイの他、改札口付近にはホワイトボードの設置による情報発信が行われますので、こちらでの確認も併用願います。(中部運輸局)

● 新幹線の発車時刻等について

<提言>名古屋駅6時20分始発のひかり630号で通勤していますが、発車時刻についてお尋ねします。ほぼ毎日ですが、動き出すのは6時20分なのですが、6時19分中に車両出入りドア及びホームドアが閉まります。6時20分発とはあくまで列車が発車する時間であり、ドアを閉める時間ではないと理解すればよいのでしょうか。

また、当該ひかり号は臨時の「のぞみ」号の通過待ちで豊橋駅に7分程度停車します。毎朝、あわただしく準備して乗車時間に間に合うように駅に向かいますが、当該ひかり号の名古屋駅の発車時刻を2分程度でも遅らせるようダイヤを見直すことはできませんでしょうか。

乗車すると乗務員から停車駅の到着時刻等のアナウンスがありますが、ハキハキと明るい声で話される乗務員もいますが、たまに「ぼそぼそ」という感じで、聞き取りづらい時もあります。

朝のアナウンスなので、気持ちよく聞けるとありがたいと思いますので、ご指導のほどよ

ろしく願います。

(中部 F)

＜対応＞ 1点目の6：20発について、列車の発車時刻はご認識のとおり扉が閉まった後に列車が動き出す時刻となります。従いまして、時刻表に記載されている発車時刻よりも早くドアが閉まる場合がございます。

2点目の名古屋駅の発車時刻につきましては、ご意見のように出発を遅くして欲しいという需要もあるとは思いますが、反対に豊橋駅に早く到着したいという需要もがございます。ダイヤは旅客の需要動向や列車の運用など多種多様な意見・制約を総合的に勘案した上で組まれているものと認識しています。

3点目について、ご乗車されたひかり630号の乗車日・聞き取り辛かったアナウンスがあった区間についてお知らせいただければ、東海旅客鉄道株式会社に具体的な事象をお伝えいたします。

(中部運輸局)

● 北陸新幹線の福井県内開業と並行在来線会社発足に伴う運賃体系について

＜提言＞新幹線の整備計画決定から50年の時を経て、本年3月に北陸新幹線が福井県内開業を迎えた。開業後においては、観光、ビジネス等の来県者も大幅に増えて活況を呈している。

また、東海道新幹線が台風・大雨の影響による運休時には、代替交通機関としての役割も果たしているところである。しかし、終着駅の敦賀駅乗り換えがネックになっていることから、早期に新大阪までの全線開通が望まれる。

新幹線開業に伴い、JR北陸本線が並行在来線となり株式会社ハピラインふくいに経営分離され、地域の輸送を担うことになった。

一方で、JR越美北線は並行在来線にあたらないため経営分離の対象とならず、これにより他のJR路線と接続しない孤立路線となった。そのため、越前花堂駅と福井駅間はハピラインふくい線を通らないと行けなくなったため、JR運賃とハピラインふくい線の初乗り運賃が必要となり、開業前運賃よりも高くなった。

このため利用者の運賃負担の軽減を図るため、両社が協力して乗継割引を実施したり、特例措置によって、範囲を定めて連絡運輸（他社線を含む乗車券を販売する）も実施されているようであるが、一般市民からすると運賃体系が複雑で分かりにくい。親切・丁寧な説明・案内等が必要だと思います。

(中部 H)

＜対応＞経営分離にあたって、株式会社ハピラインふくいはJR越美北線との乗継割引の情報を含む利用方法について、地元向けの利用者説明会を複数回実施した他、「ご利用マニュアル」をホームページ上に公表して周知を行っているところです。また、沿線自治体の大野市も市ホームページ上にて乗継割引の情報を含むJR越美北線の利用方法について周知を行っているところです。

関係者において引続き同様の周知が継続されておりますが、具体的に改善すべき説明内容がございましたら、関係の事業者伝えて参ります。

(中部運輸局)

● ハピラインふくい線の全駅に券売機の設置について

＜提言＞北陸新幹線の金沢駅から敦賀駅伸長に伴い、大聖寺駅～敦賀駅間がJR西日本か

らハピラインふくに経営移管され、普通運賃は1割以上値上げとなりました。

同社の駅数は全18駅あり、無人駅は13駅、その内の5駅（南今庄・湯尾・王子保・細呂木・牛ノ谷）には券売機が設置されていません。

ダイヤの殆どがワンマン運行であり、券売機のない5駅から乗車した場合、車内での切符購入ができず、また、降車の際にも乗務員（運転手）が運賃収受をしないことから、「降車駅が無人駅（或いは無人の時間帯）では現金を投入箱に・・・」と車内音声が流されています。

高齢者や初めて利用する人には、降車した無人駅において、支払う運賃額を咄嗟に知ることが困難だったり、釣銭が必要であったり等不便が生じており、ひいては、無賃乗車に繋がっていることも懸念されます。

これらの5駅を含めて全駅はIC改札となっていますが、券売機が設置されれば乗車前の切符購入やチャージの利便も増し、適正かつ確実な運賃収受に繋がると思います。

（中部 A）

<対応>無人駅での自動券売機設置は、駅乗降者数や経費・防犯面含むセキュリティ・設置スペースなどの制約により設置の判断を行っている認識しております。

事業者としては、こうした無人化の弊害を補うためにも、ICカード等の導入により、少しでも利便性向上に努めてきているところです。

頂いたご意見については、機会を捉え株式会社ハピラインふくに伝えて参ります。

（中部運輸局）

● 安心感のためにも乗車位置の明示とアナウンスは必要では

<提言>・毎日、通勤で近鉄電車を快適に利用させていただいております。利用区間は「上鳥羽口駅」から「近鉄丹波橋駅」となりますが、時間帯によっては「桃山御陵前駅」を利用しています。

・駅によっては乗車位置と思われる「丸印」がホームに表示されていますが、経年劣化によって見づらい駅もあります。毎日利用する者にとっては決まった乗車位置があり、「丸印」付近での電車待ちが常態化しています。

一方、桃山御陵前駅には「丸印」が無く、向かいのホームの側面に直径10cm程度の白印がありますので、長年の経験でそれを目安に待っています。丸印と表記したのは、その印が乗車位置を示すものかどうかのアナウンスも無く、分からないためです。

・ある日の桃山御陵前駅での経験です。インバウンドと思われる欧米系の少し年配グループのホームでの仕草が気になり見ていると、しきりに足元と周りを気にされながら電車待ちをされていました。また、後から来た旅客は定位置と思われる場所で電車待ちをされ、電車が到着した時は、インバウンドを挟むように扉が開き、後から並んだ旅客から乗り込むことになりましたので、インバウンドのグループは互いに見つめ合いながら苦笑いをされていました。

・こうした光景を目の当たりに思うことは、多くの鉄道駅では、丁寧にホームに乗車位置が表示され、インバウンドもそれに沿って日本旅行を学習され、移動を楽しんでおられるの

ではないかと思います。ホームでの居場所の確保と安心感のため、乗車位置の明示とアナウンスは必要ではないでしょうか。(近畿)



桃山御陵前駅(京都方面)



向かい側ホームの側面

＜対応＞ 訪日外国人旅行者を含む多くの利用者が見込まれる駅において、音声や文字情報を含めた適切な案内等の実施について、引き続き機会を捉えて指導して参ります。

(近畿運輸局)

このたびは、桃山御陵前駅の乗車位置案内がホーム床面に設置されていないことについて、ご不便な思いをおかけし申し訳ございません。

乗車位置案内の整備につきましては、乗降人員、停車駅等を勘案し整備しておりますが、当社では運用している車種ごとに扉位置が異なるため、乗車位置案内と実際の扉位置のずれが大きいといった理由から乗車位置案内を設置し難い駅があり、全ての駅を整備するまでに至っておりません。今後、未整備駅についても順次整備に向けて検討を重ねて参りますので、何とぞご了承くださいますようお願い申し上げます。(近畿日本鉄道株式会社)

● 大阪・関西万博に係る大阪メトロの輸送対策について

＜提言＞ 公益社団法人 2025 年日本国際博覧会協会によると、2025 年 4 月開催の「大阪・関西万博」の交通手段別の来場者の内訳では、最寄り駅の夢洲駅のある大阪メトロ（中央線）が全体の約 55% と半数以上が利用することとなっています。（一日の来場者が 22.7 万人の場合は 12.4 万人）

大阪メトロ中央線の輸送人員は、ピーク時には 24 本／時間（2.5 分／1 本）の計画のため 1 時間あたりでは最大約 23,000 人の輸送能力となっています。しかしながら、御堂筋線から乗り換える本町駅は市内最大のオフィス街、弁天町駅は JR 環状線からの乗り換えの駅で、特に朝夕のラッシュ時には相当の混雑（車内、ホーム等）が想定されます。

そのため、同協会の「輸送対策協議会」が策定した「来場者輸送具体方針（アクションプラン）」の中でも、大阪メトロ中央線の課題（混雑率の悪化、ホーム等における安全性、定時運行への支障等）が列記されています。

この課題については、大阪メトロ内で検討や対策をしているとは思いますが、同社のホームページを見ても、それらへの取組み状況（特に本町駅・弁天町駅・夢洲駅）がわかりません。

また、この課題は大阪メトロのみで解決できるものではありませんので、これまでも官民一体となった分散化への取組み（チケットコントロールによる需要平準化、働きかけTDM等）をしているとは思いますが、一般市民へは届いていないと感じていますので、協会又は近畿運輸局等の関係機関が、何らかの方法で周知・広報すべきではないでしょうか。

（近畿）

<対応>近畿運輸局においても公益財団法人2025年日本国際博覧会協会主催会議の場など、機会を捉えて大阪・関西万博の主要アクセスルートとなる大阪市高速電気軌道株式会社の混雑緩和策をはじめとする万博開催にあたっての様々な諸課題等について意見するとともに、協会等における検討状況を把握し、また、近畿運輸局においても万博開催にかかる課題等について検討しているところです。

大阪・関西万博が安全・円滑に開催されるよう、引き続き適切に対応して参ります。

（近畿運輸局）

2025年大阪・関西万博の主要アクセスルートであるOsaka Metro御堂筋線・中央線は、2025年大阪・関西万博期間中、会場までのアクセス及び通勤・通学等で多くのお客さまのご利用が予想されます。そのため、混雑回避の取組みの一つとして、2024年10月7日（月曜日）からeMETROアプリ（※）に御堂筋線・中央線の混雑状況を確認できる機能を追加しました。なお、この機能はOsaka Metroホームページ「列車走行位置」ページからもご利用できます。eMETROアプリやホームページで事前に混雑状況をご確認いただくことで、比較的空いている車両への分散乗車や別路線への迂回を促します。

本取組みについては、2024年10月4日にニュースリリース（報道発表資料）として情報公開するとともに、2024年10月7日から駅改札のサービス情報表示器にて機能紹介画像の表示、2024年10月9日にOsaka Metro公式X（旧Twitter）へ情報掲載、2024年11月11日から駅構内ポスターの掲出をするなどの周知活動を行っています。

（※）【参考】eMETROアプリについて

地下鉄の運行情報を提供するとともに、様々な交通サービスを連携し、毎日の通勤・通学での移動・交通はもちろん、お休みの日のショッピングや食事、その他、あらゆるサービスをまとめてお得に便利にするアプリです。このアプリ一つで、リアル・バーチャル問わずレコメンドから予約、そして決済まで簡単に利用でき、大阪での生活・観光をさらに便利で快適にしていきます。

詳しくはeMETROホームページをご確認ください。

https://www.osakametro.co.jp/page/emetro_app_page.php

（大阪市高速電気軌道株式会社）

● 災害や事故などによる交通障害に伴う振替輸送について

＜提言＞災害や事故などにより列車の運行に支障が出た際、京阪電気鉄道株式会社の振替輸送取扱規定により振替輸送を行う運輸機関は以下の鉄道各社となっています。

〔振替輸送を行う運輸機関〕

- (1) 西日本旅客鉄道株式会社（ＪＲ）
- (2) 阪急電鉄株式会社（阪急）
- (3) 近畿日本鉄道株式会社（近鉄）
- (4) 大阪市高速電気軌道株式会社（大阪メトロ）
- (5) 京都市交通局（京市交）
- (6) 大阪モノレール株式会社（大阪モノレール）
- (7) 北大阪急行電鉄株式会社（北急）

先日、京阪本線で交通障害が発生し、路線が平行する他社線（ＪＲ、阪急）や京阪の枝線を利用し振替輸送を行う運輸機関を利用する際の枝線の駅までのアクセス方法はバス移動しかありませんでしたが、京阪バスは振替輸送を行う運輸機関になっておらず、バス運賃は利用者の負担になるとのことでした。

交通障害が発生した駅によっては、振替輸送を行う他社の運輸機関にアクセスするためには、バスを利用しなければならない駅も多々あると思いますが、何故、バス会社が振替輸送の運輸機関に入っていないのでしょうか？

運転免許返納者や高齢者など公共交通機関を必要とされている方にとっては、益々移動が困難になってくるのではないのでしょうか。（近畿）

＜対応＞振替輸送の実施については、鉄道事業者の義務ではなく、運転に支障があり、復旧するまでに時間がかかると鉄道事業者が判断した場合に実施されているところです。

振替対象となる運輸機関は各事業者において協定等を締結した上で実施されているところ、鉄道とバスでは輸送力が大きく異なるため、輸送力の観点から対応が困難であること等によりバスによる振替輸送を実施している事業者は一部に留まっていると承知しております。

また、振替輸送の実施によりバスに利用者が集中するなどした場合、本来のバス利用者が利用できない恐れもあると考えられます。

頂きましたご意見につきましては、京阪電気鉄道株式会社にお伝えいたします。

（近畿運輸局）

事故や災害等で当社線が運転を休止した場合の振替輸送は、他の鉄道路線をご利用いただいております。これは、鉄道とバスでは輸送力に著しい差があるため、バスによる振替輸送はかえって混乱を招き、ご迷惑をお掛けすることや、時間を要することがあるためです。

（京阪電気鉄道株式会社）

● 大阪・関西万博に向けて「やってる感」を前面に！

＜提言＞大阪・関西万博会場へ鉄道のみで行ける唯一のアクセスである大阪メトロ中央線コスモスクエア方面行きにおいて、最近朝の通勤ラッシュ時間帯のピーク時では５分程度

の遅延が常態化している。私は通勤時、谷町四丁目駅にて中央線2番ホーム（コスモスクエア方面行き）から谷町線2番ホーム（東梅田方面行き）に乗換えるが、谷町線の遅延がなく、ネットの乗換案内で歩くスピードをゆっくりモードの条件で検索しても、乗り継ぎが間に合わないことがしばしば起こる。これは、中央線2番ホームの乗車待ちの客と、谷町線からの接続通路や階段から移動する乗換え客が入り交じって混み合っている状態であるのが要因だと推測している。

中央線2番ホームの停車位置を東側に5mほどずらす対策を行ったが焼け石に水で、抜本的に行うには大きな予算が必要だろうが、各ホームの拡幅をはじめ、東改札口から地上階へ西向き階段等新設による中央線下車客の導線改良、または中央線ホーム下の両ホーム連絡通路を改良し、地上階や合同庁舎等へ直結する導線の新設や谷町線1番ホームと直結し南改札を経由しない乗換え導線改良などが望まれる。

大阪メトロのホームページに「地下鉄のご案内」、「地下空間の大規模改革」で当該駅も取り上げられているが、デザイン面の計画は掲出されているものの機能向上的な改良には触られていない。上記のような状況について、国を挙げての万博開催に向けた喫緊の課題と認識されていないのではないかと不安に思う。それぞれの鉄道会社等において安心できるアクセス改善の「やってる感」を発信してもらえると安心して前売券を購入できるのだが。

（近畿）

＜対応＞大阪・関西万博の開催に際しては、公益社団法人2025年日本国際博覧会協会においてチケットコントロール（入場予約）やTDMの呼びかけ等の実施により混雑緩和を図ることとしております。

頂きましたご意見につきましては、大阪市高速電気軌道株式会社にお伝えいたします。

（近畿運輸局）

弊社におきましては、谷町四丁目駅のホームや階段・通路の新設及び拡幅は現在のところ検討しておりません。

しかしながら、お客さまの増加が見込まれる万博開催時には、お客さまの安全な動線の確保及び誘導を行うため、駅社員や警備員の配置等、混雑緩和対策を検討しておりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

（大阪市高速電気軌道株式会社）

● 鉄道車両に関して利用者への案内、利用者のマナー向上について

＜提言＞鉄道各社は車両の更新等に合わせ、省エネ、バリアフリー対応、また、乗り心地のよい安全・快適な車両の導入につとめていただいていることに感謝申し上げたい。

そのようななか、車掌の車両内外のアナウンスによる案内、利用者のマナー等に関して最近感じたこととして、

一つは、最近インバウンド対応のため車内放送は多言語でのテープでの案内が増えてはきているが、多客時等での車両扉の開閉は今でも自声にて「扉が閉まります」が主流と思いますが、最近「扉を閉めます」との案内もよく聞くようになった。

鉄道事業者各社の規則等によりある程度統一はされていると思うが、「扉を閉めます」が利用者にとってなじみやすいのではと感じたところです。また、車掌の案内が車両外スピ

一カーによりホームにいる乗客へわかりやすく伝わっているとも感じたので、ホーム等での駅員の立哨が少なくなった今、車両外スピーカーの活用もより安全な乗降ができる方法の一つではと考え、利用者の安全性向上のためにもお願いしたい。

二つ目に、乗客の「乗降時のマナー」についてです。扉付近にスマートフォン使用中や大きなリュックを背負う等により立ちはだかる乗客が乗降を妨げる行為が気になる場所です。

鉄道事業者、業界団体のマナー改善の啓蒙活動も行われていますが、近畿運輸局も含め更なる効果が上がる取組みをお願いしたい。（近畿）

<対応>案内放送の表現について頂いたご意見につきましては、鉄道事業者が集まる会議等を通じてご紹介させて頂くとともに、今後とも適切な案内を実施するなどして、安全の確保に努めるよう、周知を図って参ります。

また、マナーに関するご意見につきましては、ご指摘の乗降時に限らず列車内、駅利用にかかるマナーのほか、駅係員に対するハラスメント行為の防止など、鉄道の安全確保や良質な鉄道輸送サービスの提供に影響を与える恐れのある行為の防止に関し、意識が高まっていると承知しております。

今後とも、鉄道事業者、事業者団体と連携して取組を進めて参ります。（近畿運輸局）

● 天王寺駅構内の夏季の冷房について

<提言>天王寺駅の東口より、阪和線へ向かうエスカレーターの上った付近は、夏季には異常な暑さになります。

天井は、ガラスで、吹き抜けもなく、風通しがほとんどありません。

阪和線の天王寺駅到着後東口に出るときは、階段を上がると異常な暑さです。

経費は掛かるとは思いますが、駅構内の夏季の冷房についてご検討をお願いします。

（近畿）

<対応>構内における夏季の冷房については、熱中症対策等の観点からも必要性があることは理解しておりますが、一方で、日本の一次エネルギー構成は80%超が化石燃料でまかなわれているところ、温暖化の原因となるCO2削減等の取組が求められているという点にも目を向けていただければと感じているところです。

頂きましたご意見につきましては、西日本旅客鉄道株式会社にお伝えいたします。

（近畿運輸局）

いつもJR西日本天王寺駅をご利用頂き、ありがとうございます。当該箇所における空調整備は、現在のところ計画はございません。

東西両側に窓を設けておりますので、適宜開放することにより空間の暑さ対策とさせて頂きます。（西日本旅客鉄道株式会社）

● 鉄道の朝ラッシュ時におけるベビーカー利用のリスクについて

<提言>通勤や日常生活においてJR阪和線を利用していますが、コロナ蔓延期以後も減便や連結車両数減少の影響により、特に通勤時間帯の混雑の度合いは激しく、私の乗車する区間は大阪で混雑の有名な地下鉄御堂筋線梅田～淀屋橋間と匹敵する150%の混雑率

となっています。混雑率150%とは肩が当たるくらいの混雑らしいのですが、乗車時に前の人を押し込んでようやく乗車できるレベルです。

近年、国土交通省の指導により電車にベビーカーを折りたたまず乗車できるようになりました。子育て世代にはとても利便が良くなったことと思いますし、こういった背景から何ら制限なく利用できるようになりました。上述の通勤混雑時の事例ですが、車内に乗客がぎっしり詰まった状態に、赤ちゃんを乗せたベビーカーを勢いよく突っ込み一旦定位置を確保したまではいいのですが、次の駅で更に乗客が乗り込んできた時ベビーカーはさらに奥に押し込まれました。そのうえ、天王寺駅入構直前には大きなカーブがあるため強い傾斜により床面が傾き、環状線に入る前に信号待ちで何度か停車します。その反動でつり革もつかめないうちの乗客2人ほどがベビーカーの赤ちゃんの上に倒れ掛かかり、車内で悲鳴があがるといった状況に遭遇しました。

また、混雑する夕方には帰宅を急ぐためか、ホームやコンコースを猛ダッシュでベビーカーを押して走る姿も良く見かけますが、接触により一旅客が巻き込まれ加害者にもなり得ることも予見されます。こういった事態が起きた時、一旅客としては、使用を許可し他の乗客へも理解を求めている鉄道会社が全責任を負うべきと考えます。

今のところ事故には至っていないようですが、関西圏の鉄道にあっては来年開催される大阪・関西万博により更に混雑が激しくなると予測されています。全ての鉄道会社は混雑時のベビーカー利用をリスクとして認識する必要があると思います。(近畿)

<対応>ベビーカーを利用する旅客への周囲の理解と協力を求めるとともに、混雑時などはお互いに譲り合ってご利用頂けるよう引き続き啓発に努めて参ります。

なお、ホームやコンコースを走ることは、ベビーカーにかかわらず危険な行為であり、西日本旅客鉄道株式会社においても適宜周知されているものと理解しております。

昨今の日本の働き方にも変容があり、鉄道を利用される方の中には、共働き世帯や子育て世帯など、通勤時間帯にやむを得ず小さいお子様を連れて移動しなければならない事情を抱えた方々もおられます。また、そのような小さなお子様は、将来の日本を支えていく大切な存在でもあり、社会全体で協力して見守っていくことも必要なことだと思います。ご意見者におかれましてもそのような方々に対して、どうか、あたたかく思いやりの気持ちをもってご協力頂けますと幸いです。

また、大阪・関西万博の開催時においては、公益社団法人2025年日本国際博覧会協会によるチケットコントロール（入場予約）やTDMの呼びかけ等により混雑緩和を図る予定としております。(近畿運輸局)

ベビーカーをご利用のお客様でも安心、快適にご利用いただけるよう、弊社ではポスター掲出や車内放送の呼びかけ等を通じて、お客様同士ゆずりあってのご利用のご協力をお客様にお願いしております。

また、ご懸念いただいております大阪・関西万博にむけても、お子様連れのお客様により安心、快適にご利用いただくための駅や車内の環境づくりに取り組んでまいります。

いただいたお声につきましても参考とさせていただきますながら、お客様同士で互いに気遣

いながらご利用いただけるよう、今後も呼びかけてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
(西日本旅客鉄道株式会社)

● 駅構内の利便性向上及び情報提供について

<提言> 1. JR元町駅の西口は駅員不在の時間がある。神戸の窓口でもある駅で旅行者やインバウンドが困惑している姿を見る。モニターに話しかけ東口から来るようであるが時間的なロスが生じる。この西口にエレベーターがあり東口にはないので、駅全体としてどこにポイントを置いているかわからない。

2. 台風等の被害が予想される場合の計画運休が前もって通知され、使いやすい物となっている。
(神戸 I)

<対応> 駅員の配置につきましては、利用状況等を踏まえて事業者が判断しているところ
です。頂きましたご意見につきましては、西日本旅客鉄道株式会社にお伝えいたします。

計画運休に関するご意見につきましては、利用者の行動判断に資するよう適切な案内の
実施について、引き続き必要な指導を行って参ります。
(近畿運輸局)

1. 現在は東口をご利用のお客様が比較的多い為、東口に駅係員を配置しております。な
お、駅係員の配置時間帯につきましては、お客様のご利用状況などを総合的に勘案して決
定しております。

なお、プレス発表等でお知らせいたしているとおり、弊社といたしましては、昨今の少子
高齢化による人材確保難などの経営環境の変化に鑑みて、運行状況情報の検索やIC乗車・
ネット予約等できっぷを購入いただく「セルフ化」、改札口等の「遠隔システムコールセン
ター」や「お客様センター」などの業務の「集約化」を図っていくことで、今後も持続可能
な鉄道を目指してまいります。お客様のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。
2. 計画運休につきましては、ご理解・ご協力をいただき、ありがとうございます。今後も
お客様に安全・安心にご乗車いただけるように努めてまいります。

(西日本旅客鉄道株式会社)

● 車内での乗客対応について

<提言> 先般、福井から大阪までサンダーバードに乗車した。グリーン車両でかなり空い
ていたが、私の指定席にリュックが置いてあったので「どなたの物ですか〜」と声を上げる
と、訪日外国人と思われる方が寄ってきて持っていった。見ると、ベビーカーの子供も含め
10名ほどのご一行のようで、それこそ自由に席を取り、よくしゃべっている。その後も駅
に停まるたびに新たな乗客と席で揉めており、どうやら指定席も取らずにグリーンに乗車
しているような感じであった。

一度、車掌も来たが、語学が苦手なのか、何も注意せず、このままの状態で大阪まで行く
こととなった。この車両の乗客全体があまり気分のよくない雰囲気となったのは当然で、
車掌の毅然とした対応をお願いしたい。
(神戸 M)

<対応> 頂きましたご意見につきましては、西日本旅客鉄道株式会社にお伝えいたします。

具体的な状況が分かりかねますが、利用者が安心して鉄道を利用できるよう、近畿運輸
局としても引き続き取り組んで参ります。
(近畿運輸局)

ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。

指定席（グリーン車を含む）における乗車券類の確認についてはデータで行っており、乗車券類をお持ちでないお客様にのみ個別にお声掛けをしております。当日の状況は確認できませんが、引き続き確認を行い、乗車券類をお持ちでないお客様については適切な対応を行ってまいります。何卒ご理解のほどお願いいたします。（西日本旅客鉄道株式会社）

● 非常時の列車運行への対応及び適切な情報提供について

＜提言＞令和6年5月17日、午後4時頃、JR灘駅で旅客のホーム転落事故により、近辺運行中の電車に一斉停止信号が出たようで、神戸から乗った下り新快速が兵庫駅手前の線路上で約15分停車ののち、兵庫駅に停車した。ホームの普通西明石行きの電車の発車予定時刻にはまだ時間があり、列車情報位置アプリにも、下り線に普通電車が在線していたようなので、慌てて大きな荷物を抱えて移動したが、下り普通電車はすでになく、電光表示はそのままに15分以上遅れるとのホームのアナウンスがあった。

進行方向後ろ側で運行には関係ないと思われる事故にも、緊急停車対応が必要なのが疑問なのと、正確な運行情報発信が遅く、発信された内容に従うと不便を生じた。安全確保のためには、仕方ない面が多いが、フラストレーションを大いに感じた。（神戸 T）

＜対応＞西日本旅客鉄道株式会社に対しては、安全の確保を最優先に引き続き正確な情報発信に努めるよう伝えるとともに、頂きましたご意見につきましてもお伝えいたします。

（近畿運輸局）

ホームへの転落が発生した場合は、安全確保のため付近を走行中の列車を緊急に停止させる信号を発報することとなっております。この信号を受信した列車は直ちに停車することとなっておりますので、当該事象発生箇所を通過後で直接関係がない列車でも停車いたします。

その後、安全確認を行い影響のない列車から順次運転再開をするようになっております。何卒ご理解のほどお願いいたします。

列車走行位置サービスについては、データ取得のタイミングにより、本サービス上の在線情報及び混雑情報の表示と実際の列車の状況に違いが発生する場合があります。

いただいたご意見を参考にさせていただきながら、より正確に、より迅速にご案内できるよう、努めてまいります。（西日本旅客鉄道株式会社）

● 車内放送スキルの向上について

＜提言＞通勤でJR神戸線を利用していますが、車内放送についての要望です。

通常運転の時はさほど気にならないのですが、人身事故等で遅延し情報が欲しい時に鉄橋やポイント箇所等を走行中に車内放送が流れると、走行時に発生する音が大きく、車内放送が聞こえない場合があります。

自動放送はこういった場合でも比較的聞こえやすいのですが、定型のため非常時には使えそうもなく、車掌による車内放送を乗客が聞き取りやすいタイミングで行っていただきたいと思います。（神戸 Y）

＜対応＞非常時等において、旅客に対して適切に案内することは重要と考えております。

近畿運輸局としても機会を捉えて旅客への情報提供について指導しているところです。

頂きましたご意見につきましては、西日本旅客鉄道株式会社にお伝えいたします。

(近畿運輸局)

列車が遅れている際の放送について、ご不安な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。

特に異常時においては、お客様の不安なお気持ちを理解し、お客様に伝わる車内放送の実施を心掛けるよう、引き続き指導してまいります。

何卒ご理解のほどお願いいたします。

(西日本旅客鉄道株式会社)

● みどりの窓口の対応要員配置の改善及びＩＣ改札機の導入について

＜提言＞出張でＪＲを利用する機会も増えてきました。最近、切符は事前にネットのアプリを利用して予約し、購入することができ便利になりました。チケットレスもありますが、まだ紙で発券されたものを所持することの安心感があります。自分の最寄りの駅は鳥取駅で、乗車当日ではなく、なるべく事前に発券機で購入するようにしています。それは以前に比べて、みどりの窓口の対応要員が少なくなっていて、時間によっては長蛇の列になっていることがあります。この点については、職場や会議の際に聞いてみると、口を揃えて、みどりの窓口の人を増やしてほしいとの声が出ていました。やはり、みどりの窓口で相談しながら切符を購入したい方もおられることから、何とか改善の見込みはないのでしょうか。

予約した切符の発券機がみどりの窓口の中しかないと思っていましたが、改札口付近に設置されていることを駅員の方から教えてもらい利用しました。これは便利だと感じました。

・昨年、小生から、鳥取駅や倉吉駅でもＩＣＯＣＡが利用できるようにしてほしいと要望しましたが、昨年１２月、令和７年春に鳥取駅～倉吉駅間にＩＣ改札機が導入される予定との発表があり、喜んでいるところです。下北条駅～淀江間はまだのようですので、この区間もＩＣ改札機の導入の検討を引き続きよろしく願いしたいと思います。(中国)

＜対応＞西日本旅客鉄道株式会社に確認したところ、

・少子高齢化による労働力人口の減少は当社にとっても重要な課題であり、将来にわたり持続可能な鉄道を構築するために、より効率的な業務執行体制を構築していく必要があり、そのためにオペレーターによる販売体制等への移行を段階的に行っている

・「みどりの窓口」は、商品のネット化やみどりの券売機の機能向上等、利用者自身でスムーズに利用できる基盤構築をしっかりと行いつつ、体制を縮小しているところであり、鳥取駅も含め、今後も引き続きこの方針で臨んでいく

・ただし、利用回復、とりわけインバウンドの増加に伴い、利用者を長時間待たせている新幹線駅等へは、必要な要員配置やみどりの券売機の整備を行うなど、利用状況に応じたサービスを提供していくとのことです。

また、鳥取駅～倉吉駅間については、お客様等からの御要望、御利用状況等を勘案し、令和７年春にＩＣＯＣＡを導入する予定であり、下北条駅～淀江間におけるＩＣＯＣＡ導入については、現時点では計画はないものの、利用状況等を勘案しながら、引き続き検討して

いくとのことでした。

中国運輸局としては、利用者の利便向上に向け、引き続き関係者に働きかけてまいります。
(中国運輸局)

● 広島以西における山陽新幹線のダイヤ改正及び「ジャパン・レール・パス」の利便性向上について

＜提言＞東京～広島間の新幹線と航空の割合は6割が新幹線で、学説では新幹線移動時間4時間以内は新幹線有利とされており、不断の努力により4時間以内にダイヤを組んだ西日本旅客鉄道株式会社には敬意を表するところである。

また、新幹線移動時間5時間程度の東京～福岡間の新幹線と航空の割合は9割以上が航空となっており、結果として広島～博多間の「のぞみ」は恒常的に大量の空席を抱えながら運行している。

一方で、東京～山口間の新幹線と航空の割合は3割が新幹線で、新幹線移動時間4時間を超過するものの東京～福岡間に比較すれば善戦しているといえる。

山口県には中核都市がなく、人口が分散し、部分的には空港へのアクセスが不便なことから、新幹線駅が5駅もあることが3割の要因であると思われる。

しかしながら、米軍岩国基地の民間活用や航空会社間の競合による運賃の低廉化、今後、飛行機の新型化や大型化が期待されており、元来から空港駐車場が無料であることも相まって新幹線比率の低下が懸念される。

さらに、最近、アクセス便たる在来線の大幅減便、情報不足になりやすいワンマン化、みどりの窓口の営業時間縮小はサービス低下として不興を買っているほか、県東部では「のぞみ」の新山口駅停車集中により、特に乗換えを嫌う高齢者を中心に利用者の不満が高まっていると考えられる。セキュリティの関係から、きめ細かいサービスを行う空港窓口との接客格差も広がっており、東京～山口間の新幹線比率の低下に拍車をかける懸念がある。

解決策として、東京～広島間は航空と競合するが、東京～福岡間では航空有利は明らかであり、東京～福岡間での新幹線への乗車理由は、航空への忌避等速達性以外の理由が想像される。

よって、広島以西については、一駅停車による多少の運行時間の増加は問題なく、「のぞみ」の大部分を山口県内、新下関、新山口、徳山のいずれかに万遍なく停車させることにより、航空との競合に成果をあげてもらいたい。

参考までに新大阪～鹿児島間では新幹線で3時間40分程度であり、京阪神から一駅停車による多少の運行時間の増加した「のぞみ」を利用して九州新幹線主要駅に行くとしても概ね4時間以内に収まることになるはずである。

次に現在「のぞみ」の約半数が山口県に停車し、かつ最近のダイヤ改正で、新山口駅停車に集中するようになったが、大きな矛盾を感じたので述べたい。

まず、ニューヨーク・タイムズが世界の旅行先で「2024年に行くべき52か所」を発表し、山口市が第3位に選ばれたことは著名であり、今後インバウンド需要の高まりが大いに期待されている。

一方、「のぞみ」はインバウンドの交通手段として主流である「ジャパン・レール・パス」が原則的に使えず、山口市の最寄り駅新山口駅は「ジャパン・レール・パス」が使える「さくら」が昼間は徳山駅に集中し、かえってインバウンドを誘導しづらい状況を作っている。

また、「のぞみ」の新山口駅停車集中は、主に観光需要喚起のためなされたと考えるが、山口県の観光地のほとんどがマイカー利用で成立しており、二次交通たる公共交通は脆弱な山口県は、新幹線を降りてからの公共交通利用が困難又は利便性に欠けるケースが多い。

したがって、新幹線利用者の立場からは、必然的に「レール&レンタカー」や観光バスに頼らざるをえず、人口分散で複数ある新幹線駅のうち、訪問する観光地の最寄りの新幹線駅からレンタカーや観光バスを利用した方が効率的（例えば、新下関駅～角島）で、「のぞみ」の停車駅集中は人口分散で中核都市を持たない山口県では合理的なダイヤとは思えない。

加えて、県東部では、新山口駅以外での「のぞみ」の停車が激減したため、ビジネス客や高齢者中心に不満が高まっていると考えられ、上記のとおり航空が充実していく中で、新幹線利用に悪影響を及ぼす懸念がある。

よって、以下の2点を提案したい。

1. 東京～福岡間の低い新幹線利用率を念頭に、広島以西の「のぞみ」運行は速達性よりも集客利便性を重視し、大部分の「のぞみ」について山口県に停車させるとともに、人口分散する山口県の地政学的見地から、新下関、新山口、徳山のいずれかに万遍なく停車させることにより、航空との競合に成果をあげるべくダイヤ改正をお願いしたい。

2. インバウンド促進のため「ジャパン・レール・パス」が自由に使える優等列車を新山口駅に集中停車させ、山口市への誘引促進に助力してほしい。（中国）

＜対応＞西日本旅客鉄道株式会社に確認したところ、

・山陽新幹線のダイヤは、東京～福岡間を結ぶ「のぞみ」と、大阪～鹿児島間を結ぶ「みずほ」「さくら」を中心に構成しており、これらの列車で大阪～福岡間を含む各都市間の速達輸送を実現していることから、速達性低下につながる各列車の停車駅増加（各駅の停車本数増加）は現在のところ考えていない

・特定の駅の停車回数を増加させる場合は、その他の駅の停車回数を減少させることに繋がるため、引き続き山陽新幹線内全体の利用形態や需要を見極めながら停車駅を決定していく

・ジャパン・レール・パスについては、令和5年より専用の「のぞみ・みずほ利用券」を購入することで「のぞみ・みずほ」を利用可能とするなど、商品内容の拡充を図ってきており、今後もダイヤ・商品の両面から利便性の向上に努めていく

とのことです。

中国運輸局としては、利用者の利便向上に向け、引き続き事業者に働きかけてまいります。（中国運輸局）

● 駅のチケット売り場と駐輪場の距離について

＜提言＞高松駅のチケット売り場と駐輪場の間が遠く、足の悪い者には歩く距離が長く感じる。（四国）

＜対応＞駐輪場につきましては、高松市が整備しております。また、高松駅駅前広場は、放置自転車禁止区域になっており、現在のところ新たに駐輪場を整備する計画はございません。

なお、高松駅のみどりの窓口及び自動きっぷ売り場は、お客様が駅に入って列車に乗車するためにホームへご移動いただく際、段差なくご移動いただける構造となっており、その動線に沿った配置となっております。

ご負担をおかけしますが、現行の設備をご利用くださいますようお願いいたします。

(四国旅客鉄道株式会社)

● 改札近くの待合所・トイレ等の整備について

＜提言＞(例) J R 高松駅がリニューアルされていますが、改札近くに待合所が整備されていないのではと思います。駅では多くの出会いと別れがあります。これらは気の利いた喫茶店ででも思われますが、先般の晩秋、高齢の姉妹が姉の松山帰りを見送りに高松駅の改札前のベンチシートで、予定の電車を一つ遅らせてまで長く別れを惜しみ、高齢の妹は帰宅後高熱を発症したそうです。(この姉妹にはこの別れが最後になったそうです)

これには、J R 四国に責任はありませんが、公共交通機関にはよくあることです。

冷暖房までなくとも、防風された待合室やベンチ・トイレの充実・整備をお願いしたい。

(四国)

＜対応＞高松駅の1階コンコースは、改札口・高松オルネ・駅出入口・券売機等を結ぶ動線が複雑に絡み合っており、スムーズな旅客流動を実現するため、以前整備していたような待合所を整備することは困難です。なお、高松駅では、空調設備の整った待合室を各ホーム上に整備しておりますので、ぜひご活用ください。

(四国旅客鉄道株式会社)

● 駅のトイレの整備について

＜提言＞ことでの高松築港駅では、男子トイレ2室となっており、駅周辺は観光客と乗降客が輻輳し、近くに公衆トイレがないことから、駅トイレが利用されトイレ内の衛生が極端に悪化していました。

駅スタッフはむしろ被害者的で、オーバーツーリズムとなっています。しかし、乗降客と観光客の区別はできず、県・市(観光交流・地域交通部署)・国の観光部署が協力・協働して解決を目指してもらいたいと思います。

この地域は歩行者優先道路が計画されており、県営体育館建設中もあり、公共交通とも関連してトイレの整備が課題となると思われます。

(四国)

＜対応＞ご意見ありがとうございます。高松築港駅は、連続立体交差事業に伴う駅の移転計画があったため、仮駅舎で業務を行っています。また、計画にあわせて駅の用地等も売却しており、手狭な状況でトイレ等の施設を拡充することが出来ません。2024年2月に都市計画の廃止が決定したことから、香川県の玄関口としてふさわしい駅舎への建て替えについて、引き続き、関係機関と協議を行ってまいります。(高松琴平電気鉄道株式会社)

● 切符購入サイトについて

＜提言＞切符の買い方(入手・予約)の仕方を記載してもらいたい。

企画切符ばかりが目につき、本来マリンライナーと新幹線の乗り継ぎ等予約・購入の案

内がわかりにくいと思われます。そこで、切符購入サイトでの予約・購入の場合のサイトへのアクセスの仕方及び予約した切符をどこの駅のみどりの窓口（営業時間を含む）で受け取ったらよいかを案内してもらいたい。

高松～名古屋(新幹線)間を瀬戸大橋線と新幹線予約をしたかったのですが、妙なサイトに引き込まれてしまいました。高齢となっても困らないよう、パソコン利用で予約の練習と思ったのが誤りでした。

(四国)

＜対応＞本州方面へのきっぷの予約（トクトクきっぷ以外）を希望される際は、弊社ホームページのトップページ右寄りの「きっぷのご予約：インターネット列車予約e 5 4 8 9『予約する』」からアクセスいただけたらと思います。

いただいたご意見は、今後のホームページ更新時の参考とさせていただきます。

(四国旅客鉄道株式会社)

● 乗降サポートの事前申し込みについて

＜提言＞J R高松駅等の、車椅子利用規定の見直しをお願いしたい。(当日申し込みによる利用の検討をお願いしたい。)

(四国)

＜対応＞車いすをご利用のお客様、歩行の不自由なお客様が列車をご利用になる際、お客様の安全を確保するために駅係員がスロープの設置を行うなどのお手伝いをさせていただきます。

スムーズにご利用いただくために、駅係員の手配（駅係員が不在の時間帯や無人駅をご利用のお申し出の場合を含む）等を行いますので、事前のご連絡にご協力をお願いいたします。

当日申し込みでも受け付けさせていただきますが、ご利用列車や降車駅の手配等でお時間を要する場合（特に無人駅の場合）がありますので、お時間に余裕を持ってお申し込みください。

なお、申し込みの際、時間帯や区間によっては、駅係員の手配の都合上、お時間の変更等のご相談をさせていただく事があります。

また、事前にご連絡いただいても、駅係員の手配が整わず、お客様のご希望に沿いかねる事があります。

(四国旅客鉄道株式会社)

● 踏切の無遮断通過について

＜提言＞「ことடன்」踏切の遮断機が降りないまま列車が通過した件は、安全運行の観点から影響が大きいので、四国運輸局の指導に応えるとともに、利用者に改善内容を周知願いたい。

(四国)

＜対応＞ご心配とご不安な思いをおかけして申し訳ございません。大型の予算で鉄道施設全般の強靱化を図るとともに踏切の点検を行う係員を増強し、ハードとソフトの両面で、全社一丸となって安定・安全輸送に取り組んでいます。詳細につきましては、ことடன்ホームページの2024年1月31日付け、トピックス「改善措置結果報告書の提出について」及び安全報告書2024年で再発防止対策を含めた取り組み内容等を公表しています。

(高松琴平電気鉄道株式会社)

● 乗車マナーの周知について

＜提言＞ことでの乗客マナーが都会と比べて非常に悪い。（乗客が周りのことを考えていない）

→現在、車両に掲示している「さぬき弁マナー講座」（乗客編）を作成して周知してはどうか。

【周知内容（案）】

- ・乗客は並んで待つこと、そして降車客が降りてから乗ること
- ・ドア付近の乗客は、降車客の邪魔にならない場所に移動すること（動かない人は大抵スマホを操作している）
- ・目の前の座席が空いたら座ること → 座らないなら横に動いて他者に譲ること（特にリュックを背負った人が立ったままでは通路が狭くなり、通れない。→すぐに座ってほしい）
- ・ことでのんを利用しているが、朝夕の混雑時に2枚ドア車両の運用は避けてほしい。（乗降に時間がかかる）（四国）

＜対応＞ご不便をおかけして申し訳ございません。乗車マナーにつきましては、弊社のホームページ、駅の構内や車内にポスターを掲示するとともに車内放送による啓発に取り組んでいます。また、2011年から園児や育児サークル、小学生などを対象とした「わくわく電車教室」の開催時には、電車の利用の仕方など、集団でのふさわしい行動について実践しながら学んでいただくほか、マナーや安全運行のために守っていただきたいルール等についても啓発していますが、お申出のとおり、一部のお客様にご協力をいただけていない状況です。引き続き粘り強く乗車マナーの向上に取り組んでまいります。

なお、朝のラッシュ時間帯には、予備車両を除く全ての車両を運用しており、琴平線では2枚ドア車両の運用が必要となっています。2024年度から新造車両の本格的な設計を開始しており、詳細な仕様や導入時期、両数は決定しておりませんが、皆様に快適にご利用いただけるよう検討してまいります。今後ともことでのんのご利用よろしくお願い致します。

（高松琴平電気鉄道株式会社）

● 鉄道利用者の駐車場料金の割引について

＜提言＞JR志度駅南の活性化を図る観点から、近隣の駐車場と連携して、鉄道利用者には駐車場料金を大幅に安くする策を講じてはどうか。（四国）

＜対応＞JR志度駅においては、JR志度駅発着となる鉄道利用往復タイプの乗車券類を「おひとり様一定額以上」お買い上げのお客様を対象に「車d eトレイン」駐車場サービスを提供しています。こちらのサービスは「2,000円以上購入で1暦日、4,000円以上購入で2暦日無料」となりますので、ぜひご活用ください。

※定期乗車券や快て一き、団体乗車券等対象外となるきっぷがありますので、詳細は駅係員にお問い合わせください。（四国旅客鉄道株式会社）

● P＆Rの推進について

＜提言＞JR志度駅南側から鉄道を利用する者は、自宅から駅までマイカーで送迎してもらっている人が少なくない。駐車料金の課題が解消されれば、P＆R利用者が増加するの

でないか。(四国)

＜対応＞ J R志度駅では、駅北側に2カ所（駅前・名物かまど後ろ）月極駐車場を所有しており、料金については、周辺相場やご利用状況などを参考に総合的に判断し設定しております。現在のところ、駐車場料金の大幅な割引の計画はございませんが、J Rの定期券をお持ちのお客様を対象に弊社の月極駐車場をご契約いただく際に、割引料金でご契約させていただきます。（その際は、定期券の写しが必要となります。）

また、運営管理の委託先である株式会社ハッチワークが月極駐車場の空き区画を活用し、日・週・月単位での利用が可能な短期契約を行っておりますので、あわせてご利用ください。
(四国旅客鉄道株式会社)

● 遮断機の点検と安全基準について

＜提言＞踏切の遮断機が下りないまま列車が進入した件は、安全運行の面から全路線で点検をすべきでないか。同時に現行の安全基準が適切なものであるのか、検討をいただきたい。
(四国)

＜対応＞踏切遮断機について、御意見いただきありがとうございます。

第一種踏切道における踏切無遮断の件と存じますが、点検を含む事実確認については、鉄軌道事業者の説明を求め、背後要因を含めた原因究明と再発防止対策を構築するよう適切に対処しております。

次に踏切遮断機における基準につきましては、構造要件や性能要件、定期検査等が「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に定められており、鉄軌道各社はこの省令に適合させるように自社基準を定め維持管理等をしています。

さらなる安全性向上への御意見として頂戴致します。
(四国運輸局)

● サイクルトレインの再運行について

＜提言＞高松琴平電気鉄道の志度線では、以前サイクルトレインの運行がありましたが、新型コロナウイルスの影響等による利用台数減少のため、2022年3月27日をもって終了となりました。志度に4年間住んでいたため、志度までサイクルトレインを利用し、志度町内のミニ旅行をし、とても懐かしく思いました。

また、志度線沿線は屋島源平合戦や八栗ケーブルで行く景勝地が多く、自然を感じながらの、自転車によるミニ旅行はとても快適です。コロナの感染症の位置づけが5類に下げられ、人々の移動が活発になり、今後サイクルトレインの利用者も増えるのではないかと感じています。伊予鉄道は現在もサイクルトレインの運行を継続していますので、高松琴平電気鉄道も運行を再開してはいかがでしょうか。
(四国)

＜対応＞ご意見ありがとうございます。志度線の更なる利用促進・利便性向上を目的として、2024年8月3日に志度線のサイクルトレインを再開いたしました。電車への持ち込み料金は、無料のほか、香川県のホームページには、屋島地域のサイクリングルートも設定されていますので、皆様の積極的なご利用をお願い致します。

(高松琴平電気鉄道株式会社)

● 遮断桿の色について

＜提言＞踏切道には第一種と第四種の踏切が設置されている。遮断桿が降りているか運転士が確認するには、細く、黄色と黒の色彩は分かりにくいのでないか。昼間はともかく、夜間は直感的には、蛍光塗料の入ったポールに改善してはどうかと感じた。自動車のドライバーや歩行者にも、見やすい遮断桿であるのが望ましい。（四国）

＜対応＞踏切遮断桿について、御意見いただきありがとうございます。

第一種踏切道の踏切遮断機は列車等の接近通過時に遮断桿により自動的に道路交通を遮断する設備です。踏切遮断桿は踏切警報機とともに踏切横断者に「列車等が接近していること、遮断桿が降りていること」を明確に認識させることが必要となります。

また、第四種踏切道には踏切警報機や自動遮断機はありませんが、簡易（手動）遮断機を設置した踏切があります。性能要件等を定めた「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」では、夜間を想定した蛍光部についての規定はございません。

いただきました御意見につきましては、夜間の更なる視認性向上を目的とした安全性確保に向けたものでありますので、御意見として頂戴いたします。（四国運輸局）

● 道路と近接した踏切について

＜提言＞沿線は国道や生活道路に隣接する箇所が少なくない。特に、大町駅～八栗新道駅間は国道と近接している。自動遮断機が降りた時、国道から生活道路へ向かう自動車は、一台だけでも車体の後部が道路にはみ出したままとなり、電車が通過するのを待っている。また、朝夕の交通渋滞時など、生活道路から国道へ出る自動車も、後部を踏切道にかけたままで、危険を感じて渡っている場合もあると推測される。従って、運転士は細心の注意を払って安全運転をする必要があり、遮断機及び警報機の果たす役割も極めて大きい。（四国）

＜対応＞ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出の通り、大町駅～八栗新道駅間は国道11号線の北側を弊社の志度線、南側を四国旅客鉄道株式会社様の高德線が並走していることから、道路の拡幅は難しいと考えます。

踏切待ちにより道路が渋滞する場合がありますが、踏切では一旦停止し、警報機が鳴り始めれば絶対に踏切内には入らないようにお願いします。踏切内に閉じ込められた場合は、バーを押し切って、速やかに踏切の外に出てください。もしも人や車が踏切内で立ち往生した場合は、速やかに非常ボタンを押し、接近する電車に異常をお知らせください。

なお、運転士には、踏切の降下状態を確認するよう管理者による運転状況記録装置の確認や列車添乗を行い、指導教育に取り組んでいます。

また、遮断機や警報機等の安全施設につきましても計画的な投資や修繕を行っており、引き続き全社一丸となってハードとソフトの両面で安全安定輸送に取り組んでまいります。（高松琴平電気鉄道株式会社）

● 無遮断通過に伴う安全設備の維持管理について

＜提言＞令和5年10月26日付けの新聞報道で高松琴平電気鉄道の踏切の遮断機が下りないトラブルが、過去8年間で14件と全国ワースト1位、令和5年も3件発生していることを知り驚きました。同社は平成14年に民事再生計画が策定され経営再建を図ること

となり、利用者を増やすため、車両、施設の改良などのサービス向上を実施していくこととしました。以後、駅舎の改装、電車の冷房化、ＩＣカード乗車券「ＩｒｕＣａ」の導入、運転士・車掌の方や駅員の方の皆様の対応の向上など素晴らしいものでした。

今回のトラブルの一因が「会社に経営破綻の経験があることもあり、優先順位が収益確保重視になっているのかも」と報道されていましたが、民事再生計画において同社のサービス向上の取り組みとともに香川県及び沿線２市６町の特別支援が行われたことにより経営再建が実現できたということを経営者が意識されることは必要なことと思います。今後、地方鉄道を経営維持していく上で、国とともに地方自治体のご理解とご支援は欠かせません。非常に重要なことです。

しかしながら、輸送の安全確保は公共輸送機関として最も重要なことであり、安全設備への投資は確実に行うべきです。私の利用する長尾線・志度線はワンマン運転になっており、乗降の際の安全確認・ドア開閉など運転士の方の負担も増えています。ＡＴＳ等安全運行のための設備も設置されています。遮断機の異常を知らせる表示灯の確認も必要かもしれませんが、踏切設備も充実していただき、踏切の遮断機トラブルを起こさないことが、負担軽減につながると思います。私も長年同社鉄道を利用しておりますが、朝夕のラッシュ時を中心に多くの利用者があり、すし詰め状態の電車もあります。鉄道の果たす役割が極めて大きいと実感しています。もし、遮断機のトラブルで踏切事故が起これば大変なことになります。踏切設備など安全設備の維持管理は確実に行って頂きますようよろしくお願い致します。（四国）

<対応>いつもことごとんをご利用いただき誠にありがとうございます。コロナ禍の影響により運輸収入が大幅に減少し、安全施設への投資や修繕を先送りにした結果、インシデントを多発させてしまいました。ご利用の皆様には、ご心配とご不安をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。２０２４年６月２７日に鉄道事業再構築事業の認定をいただき、同年７月５日から再構築事業の実施に取り組んでいます。沿線の自治体様とともに安全安定輸送はもとより、鉄道施設の保守管理、新駅設置や複線化、安全輸送設備更新等の利便性の向上に努めてまいります。（高松琴平電気鉄道株式会社）

● JR九州の博多駅での安全な階段通行について

<提言>博多駅１・２番線ホームへの昇降階段のことですが、「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。

先日も知人の女性が０７時００分発大分行き特急ソニックに乗車するため、同階段を昇る際にホームから降りてきた男性と接触したそうです。その男性は「のぼり優先」を降り『邪魔だ！どけ！』と言って女性の体を押して行ったそうです。幸い女性はケガなどもなく大事に至らなかったとのことでした。

このような危険を回避するためには、まず利用者一人ひとりの心構えが一番大事なことです。交通事業者として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のアナウンスを徹底していただきたいと思います。因みに、この提言は令和３年にも行い

ましたが、改善には至っていないのでは？と感じております。（九州 F）

<対応>この度はご迷惑をおかけし申し訳ありません。また過去にも同様のご意見を賜わっていたにも関わらず申し訳ありませんでした。弊社博多駅構内のホームへの階段優先レーンについて朝の通勤時間帯での放送を行いマナーアップに努めて参ります。階段の優先レーンにつきましては、案内シール、駅放送案内等にて周知しておりますが、案内が行き届いておらず申し訳ございません。頂いたご意見を参考に、引続き案内放送を行うとともに、わかりやすい案内表記について勉強して参ります。（九州旅客鉄道株式会社）

● リクライニング使用に関する車内放送について

<提言>J R九州の特急を利用する際、前に座った方がいきなり座席を倒すことがあります。仮にテーブルに熱い飲み物などを置いていた場合には、中身が零れて衣服が汚れたり、火傷してしまう可能性が無いとは言えません。

当然、利用者がお互いに気遣い合うことが第一ですが、外国人も含めて気が付かない方も乗車しているかも知れません。

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。』的な車内放送が行われていましたが、近頃はあまり無いような気がします。この放送を引き続き実施していただけたらと思います。

因みに、この提言は令和2年にも行いました。その際のJ R九州の回答は「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、検討させていただきます。」とのことでした。

なお、先日、中部地方の私鉄に乗車した際は、提言のような車内放送を聞きました。

（九州 F）

<対応>リクライニング使用時の配慮に関するお願いの放送につきましては、座席を回転させる際やリクライニングを使用する際は、周囲のお客さまへ配慮していただく旨の放送を車内放送マニュアルに定めております。その他のマナーについても多くのご意見を頂戴しており、全ての放送を実施することは困難な場合もありますが、積極的に行うよう指導を行って参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

（九州旅客鉄道株式会社）

● 計画運休に伴う情報提供について

<提言>・J R九州は、台風10号接近に伴い、すべての在来線で8月29日午後から計画運休を実施しました。計画運休は、事前に列車の運休予定を把握できるので大変良いことだと思っております。

・一方で、博多駅から小倉・門司港方面への最終電車発車時刻が何時なのかという案内は、私の知る限り無かったように思います。

・台風接近というような気象状況下においては、方面別最終電車の案内は大変重要だと思います。つきましては今後計画運休を実施する場合には、方面別最終電車の発車時刻を案内していただければ、更なる利便性の確保につながるのではないかと考えます。ご検討をお願いいたします。

(最終電車発車時刻の案内が無かったということが認識違いであればご容赦ください。)

(九州 T)

＜対応＞ 弊社のホームページでは8/29の運転状況について博多駅～小倉・門司港駅方面のご案内について「12時頃を目途に終日運転見合わせ」とお伝えさせていただいておりました。当日の博多駅においては最終列車発車前に放送によりご案内を行っておりますが、気象状況に鑑み最終列車を決めていたため、ホームページでの前広なご案内が出来ておりませんでした。お客さまにより詳細に確度の高い情報を早く提供できるよう検討してまいります。

(九州旅客鉄道株式会社)

● モノレール車内での優先席に係るアナウンスについて

＜提言＞ 私は通勤のため平日、北九州高速鉄道株式会社(北九州モノレール)の小倉駅～守恒駅間を利用しています。

北九州モノレールは経営努力により減便等なく朝夕通勤ピーク時は7分、10分間隔の運行を続けていただき、荒天時等もダイヤの遅延等がほぼありません。

この様に毎日、安全・定時運行をしていただいております。利便性が高く、市民の足として公共輸送機関利用者として大変助かっています。

また、駅ホームの優先席シート(高齢者、障がい者、傷病者、妊婦、ベビーカーを含む乳幼児連れの方が対象)の表示物は視認性向上を意識した色彩、デザインであり、乗客がより分かり易く、勘違いのないようにされています。モノレール車内の優先席の足元には床面シートを貼り付け、手すりも同色にされており凄く工夫がされています。

併せて、車内に設置の車椅子、ベビーカースペースについても床面シートを貼り付けて、他の場所との違いが一目瞭然であり、この様に利用者のため各種の工夫をいただいているところです。

私が通勤時に気づきました、優先席シートの利用状況について意見を申し述べさせていただきます。

昨今のご時世からか、車内で多くの乗客がスマホ操作をしているのを見かけます。

その中で残念なことに若い方(健常者と思われる)が優先席に座りスマホを夢中で操作しており、お年寄りや交通弱者等が目の前に来た時も、気づいているのか気づいていないのか不明ですが、席を譲るための声掛け等をしない光景を何度か見ました。この様に回りの方への意識の無い方が時々見受けられます。(私が注意をしても良いのですが、逆切れされたらと思い言い出せません。)

車内放送で「お年寄り等に席を譲りましょう。」との呼びかけはありますが、もう少し周りの乗客への配慮をお願いするアナウンスの回数を増やしていただきたいと思います。

(九州 K)

＜対応＞ 平素より北九州モノレールをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

弊社は駅間が短く車内放送に要する時間が限られるため、車内放送文の内容や回数を調整しております。

ご意見をいただきましたアナウンスにつきまして、現在の放送に「この電車には優先席

があります。お年寄りや、体の不自由なお客さま、妊娠中や、乳幼児をお連れのお客さまがいらっしゃるいましたら、席をお譲りください。」という内容を小倉方面、企救丘方面ともに多客となる区間を選定し、追加するよう進めております。

今後も、お客さまが快適にご利用いただけるよう、環境改善に取り組んでまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。（北九州高速鉄道株式会社）

● 繁忙期及び混雑時のみどりの窓口対応について

＜提言＞福岡に行くために博多駅までの往復特急乗車券及び指定席を予約し発券もしました。帰りの時刻が思ったより早くなったため、乗車する列車を1本早くしようと思い20時頃博多駅のみどりの窓口に行きましたが金曜日のためか時間帯のためか分かりませんが長蛇の列でした。

そのまま並んでいては間に合いそうに無かったため、仕方なくスマホで新しく特急列車の予約をし、自動発券機で発券してどうにか乗車はできました。自動発券機の方もかなり混雑していて、先に購入していた切符の払い戻しは時間的にできませんでした。

みどりの窓口が縮小されることは報道されていたので承知していましたが。当日の博多駅のみどりの窓口混雑がその影響なのかは分かりませんが、発券された特急券の変更やキャンセルは駅の窓口に行くように指示されていますので、繁忙期や混雑する時間帯の対応には何らかの対策が必要ではないでしょうか。（九州 I）

＜対応＞駅の窓口の体制につきましては、人口減少や少子高齢化、これに伴う人手不足等、鉄道を取り巻く環境が年々厳しくなる中、長期的に交通ネットワークを維持するために、安全性や利便性を考慮しつつ、効率的な業務運営を検討する必要があります総合的に勘案し決めております。今後も引き続きお客さまのご利用状況を注視してまいります。

また、弊社でも兼ねてより、繁忙期を含めみどりの窓口及び自動券売機混雑のためきっぷの変更等に時間を要しているという課題を認識しておりました。弊社ではこの課題解決のため準備を進めてきたQRコードを使用したチケットレスサービス「QRチケレス」を9月から開始いたしました。窓口及び自動券売機の混雑解消のため同サービスが浸透するよう取り組んでいるところでございます。（九州旅客鉄道株式会社）

● JR九州の駅や車内での情報提供について

＜提言＞本年8月8日に熊本駅から13時48分発の銀水行に乗車したところ、定刻になっても発車せず、どうしたのかと思っていたところ、定刻から5分程度過ぎた後に、熊本～長洲間で運転を見合わせているとの車内アナウンスがありました。遅延理由に至っては、最初のアナウンスから更に5分程度遅れて車内アナウンスがありました。

また、当該電車に乗るまでの間、電光掲示板を含めて発車が遅れる旨の表示はありませんでした。当日、熊本～長洲間の電車見合わせがいつから行われていたか不明ですが、これまでも福岡地区に比較して、熊本駅での遅延等の情報提供が遅いと感じることが多々ありました。

熊本駅を含めた熊本地区において、遅延情報等が利用者へ速やかに提供されるよう改善をお願いします。（九州 K）

<対応> 当日の状況を確認しましたところ、鹿児島本線木葉駅から田原坂駅間にて発生しました倒竹の影響で、緊急的に線路設備の停電の措置をとり、伐採作業を実施し、最大20分程度の遅延が発生しておりました。日頃より、駅係員及び乗務員には、列車に遅延等が発生した場合は、遅延の原因を把握し、お客さまへの放送案内等を行うよう指導しておりますが行き届かず申し訳ございません。

このたび頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、列車に遅延等が発生した場合は、速やかな情報収集を行い、適宜適切な放送案内等を実施し、ご利用いただいているお客さまが安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
(九州旅客鉄道株式会社)

● JR九州佐賀駅ホームの乗車位置案内について

<提言> 主要の駅ホームには、乗車位置案内の電光表示板が設置されているものと認識をしていましたが、つい最近博多に行くためJR佐賀駅に行きホームまで上がったところ、以前あった吊り下げ式の電光掲示式乗車位置案内(以下「電光掲示板」という。)がなくなっており、ホームの乗車位置の下に表示がされていました。

数年前までは、博多行方面には各乗車位置に設置されていたと思われませんが、どうしてなくなったのでしょうか？

高齢者や外国から来られている方のためにも電光掲示板があった方がわかりやすいと思われれます。予算等のご都合が付けば設置の方向で検討していただきたいと思います。

佐賀駅は佐賀県の中心的な駅であり、今後も利用客の利便性向上、インバウンド対策として電光掲示板によるわかりやすい案内に努めていただきたいと思います。(九州 G)

<対応> 電光掲示式の乗車位置案内につきましては、設備の老朽化及び交換部品の入手が困難になったことで、電光掲示式を維持するためには、新規でのシステム開発等が発生し多額の費用も必要となることから非電光掲示式の乗車位置案内へと切り替えさせて頂いております。

また、現時点では電光掲示式の乗車位置案内を新設する計画はございませんが、今回頂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。

なお、佐賀駅では足元の案内に加え、吊り下げ式(非電照)の案内表示で乗車位置案内を行っておりますのでご乗車の際にご確認ください。ご不便をおかけいたしますが、引続きわかりやすい案内表記に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
(九州旅客鉄道株式会社)

● JR沿線の整備について

<提言> 業務で鹿児島中央駅から指宿枕崎線を利用させていただいています。

同線はもともと鉄道用地と沿線の山林が近いところがありますが、夏場になると沿線の木と列車が接触するシーンが多々見うけられます。中には強く当たっている場所もあり、かなり大きな音も出ていて心配になりました。

もちろん危険な個所は優先して伐採されているものと思いますし、自社の所有地に生えている樹木でない場合は所有者の同意を得る手続等の手間などもあると思います。そして、今年の様な猛暑では保線作業も大変とは思いますが、安心して乗車できますように検討及

び対策をお願いしたいと思います。

(九州 E)

＜対応＞指宿枕崎線の一部沿線では山林を走行していることや、草木が繁茂しやすい環境もありまして伐採作業に苦慮しているところでございますが、今後も安全確認を行い危険な箇所は最優先で伐採を行っていきます。

また、高所作業車やバックホウの活用を推進し、より高い位置の支障する恐れのある枝等の伐採を行うなど、現地状況に応じて施工方法の検討を行い、伐採を行うことで安全の確保に努めていきます。

(九州旅客鉄道株式会社)

● 福岡市営地下鉄七隈線の混雑解消について

＜提言＞朝の通勤時間帯に薬院大通り駅から天神方面へ向かう福岡市営地下鉄七隈線を利用しています。

令和5年3月から博多駅直結になり非常に便利になりましたが、それ以降、乗客が大幅に増加し混雑が酷くなりました。

これまでもダイヤ改正が行われ通勤時間帯の便数が若干増加したものの、焼け石に水状態で混雑解消には至っておらず、すし詰め状態が続いていることから、更なる改善を要望します。

(九州 M)

＜対応＞七隈線におきましては、令和5年8月19日(土)に、平日の朝に2往復、夕方に4往復増便、令和6年3月23日(土)に、平日の朝に3往復、夕方に1往復増便するダイヤ改正を行ってまいりました。

今後の対応として、本年度に新たに4編成を発注し、令和8年度から9年度にかけて、さらなる増便による混雑緩和を予定しております。

今後も引き続きご利用状況の把握に努め、必要に応じてダイヤ改正などの対策を講じてまいります。

(福岡市交通局)

● 運行再開時のホームでの案内について

＜提言＞いつもJR九州博多駅を利用しております。

先日、大雨により運行見合わせとなった時のことですが、運転再開の見通しとなり、電光掲示板及び構内放送でも、上り列車は「2番乗り場に到着します」との放送がありました。ホーム上はたくさんの方が列車を待って2番乗り場に並んでいました。列車到着の寸前になって、「到着ホームを1番乗り場に変更します。」と放送がありましたが、当然のことながら最初に並んでいた方が、最後の乗車となりました。2番乗り場には別の列車が止まっており、発車できない可能性があるのであれば、最初から1番乗り場を案内すべきではないでしょうか。急遽変更するのであれば、JR九州の職員を乗り場事に配置して、先頭の方から乗車させるべきではないでしょうか。職員を配置できないのであれば、乗り場の変更はすべきではないと思います。要望いたします。

(九州 T)

＜対応＞当日は列車の到着が遅れ、のりばの変更を行ったことにより、お並びになっているお客さまの乗車順序も変わってしまうこととなりご迷惑をおかけしました。お客さまがおっしゃるように乗車順序に関してはお客さま同士のトラブルにもなりかねませんので、可能な限り正確な情報を早くご案内するように努めてまいります。

また、急遽ののりば変更時には、可能な限り係員がホームへ赴き、お客さまをご案内するよう努めておりますが、要員の確保が難しい場合は放送案内にてご案内を行っております。のりばの変更は遅れを縮小させるための措置として行っておりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

(九州旅客鉄道株式会社)

● ホーム屋根の延長等について

<提言> わたくし、通勤のため鹿児島本線の千早駅～博多駅間を利用しておりますが、博多駅以外の駅ホームの屋根はホームの延長の一部がカバーされておらず、車両の連結数によっては乗降口が屋根の無い位置となるため、降雨時の乗降時に大変不便な思いをしています。

車掌さんの車内のアナウンスにおいても、「乗降口付近のお客様は一旦ホームに降りていただきスムーズな乗降に・・・」といったような案内放送がありますが、小雨時ならともかく、それなりの降雨時には傘をさしてまで一旦ホームに降りてという状況にはありません。また、それらの乗降口は、乗り降り時に傘の開閉を伴うことから乗降に時間がかかるうえ、雨のしずくも大量に車内に垂れるため、車内の汚れやスリップによる転倒の恐れもあります。

既設のホーム屋根のような堅牢なものではなくとも、乗降客が濡れない程度の屋根の設置はできないのでしょうか。少なくとも、乗降客が多い快速停車駅である吉塚駅、千早駅の早期の対応を望みます。

(九州 H)

<対応> この度はご不便おかけいたしまして申し訳ございません。ホームの屋根はお客さまのご利用状況を鑑みて設置しております。

現在増設の計画はございませんが、頂いたご意見をもとに今後もより良い駅づくりを勉強して参ります。

(九州旅客鉄道株式会社)

● JR九州の通勤列車における座席数の改善及び座席占有者への車掌の声掛けについて

<提言> JR九州鹿児島本線在来線上り久留米駅から多駅間における通勤時間帯については、朝の久留米駅からの乗客は混雑のため博多駅までの約50分間ほとんどの方が立ったまま乗車されています。

特に、高齢の方や体の不自由な方もシルバーシートが空いていないため、立たれている情景を見かけることも少なくありません。

JR九州では、数年前から座席を減らし立席空間を増やす対策が行われていますが、この変更がより着座率の低下につながっていると思われますので改善の検討をお願いいたします。

また、二人掛けの座席に自分の手荷物を置いて一人で独占されている乗客に対しては、「荷物を網棚へ・・・」の車内放送をされていますが、放送にも耳を傾けず寝ているように見える乗客を見かけます。車掌の巡回の際にご指導いただきたいところです。

通勤では新幹線を利用することは難しく、毎日在来線を利用し疲弊されている方が多いと感じていますので、改善できますよう対策をお願いいたします。

(九州 T)

＜対応＞朝通勤時間帯の車両数、列車の本数につきましては、お客さまのご利用状況をもとに保有車両を最大限に使用して輸送力の確保に努めております。鉄道を取り巻く環境は厳しいものの、今後も安定的な交通サービスを提供し続けることは弊社の重要な使命であり、そのためにも鉄道事業として収益を確保し、事業の安定を図っていくことが重要と考えております。引き続きお客さまのご利用状況に合わせた効率的なダイヤ設定が必要であると考えており、今後もご利用状況等を継続して注視し、必要に応じて見直しの検討を行ってまいります。

座席を撤去している車両および座席を撤去していないクロスシートタイプの車両につきましては、車内混雑緩和と座席率の改善によるお客さまのサービス改善を目的とし、順次、ロングシートタイプの座席に改造工事を実施しております。これにより、座席を撤去している車両と比較して48席増加（1編成【3両あたり】）します。（クロスシートタイプの車両からロングシートタイプの車両に見直すものについては座席数の変更はありません。）改造工事は順次行っておりますので全ての車両の改造が終了するまでお時間を要しますが何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

座席占有のマナーにつきましては、車掌が車内巡回時に見かけた際には声掛けを行うよう指導を行っております。車内放送と併せまして一人でも多くのお客さまが座席をご利用いただけるよう取り組んで参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

（九州旅客鉄道株式会社）

「 バ ス 関 係 」

● 路線バスが運行する道路の冬期間における除排雪遅れによる運休について

＜提言＞路線バスの利用者のなかには、郊外から都心部へ移動する場合、路線の選択肢が限られた状況になっており、また、そのバス停までは比較的距離がある利用者も多いのではないかと思います。

このような現状の中、冬期間において特に市道での除排雪が追いつかず、バスのような大型車両がすれ違えない状況が続き、排雪が終わるまでの1週間程度運休するケースが発生しています。

HPなどにはその情報が掲載されているかもしれませんが、朝の慌ただしい時間帯に見ている余裕もなく、バス停に到着してから運休を知ることになり、そこから代替え路線を探そうにも普段利用していない路線の時刻表も分からず、また、相当の距離を歩かなければならず、当然、定時に間に合わない状況になります。

路線バスの問題ではなく、市の除排雪計画の問題かとは思いますが、路線認可申請の際、道路管理者への意見照会で「支障なし」と回答を受けての認可となっていることから、全く無関係とも言えず、路線バス運行道路の除排雪を優先処理してもらうことで、路線バス利用者の安定的な利便性の確保に寄与することから、特に市の道路管理者に対し、「路線バスが運行する道路の優先除排雪」の働きかけをお願いします。

参考

提案者がよく利用している路線

- ① 中央バス〔北 7 2〕新川線 前田森林公園又は手稲高校前から北 2 4 条駅前
(特に新琴似一番通・・・お椀のような状態になり、乗用車でもすれ違えない)

運休の場合

- ② J Rバス〔宮 7 4〕稲積線 手稲駅北口から地下鉄宮の沢駅

↓ 乗り継ぎ

地下鉄 宮の沢駅から大通駅 経由 北 2 4 条駅

- ③ 中央バス〔北 7 3〕新琴似 2 条線 手稲高校前から北 2 4 条駅前

※②③は①から冬道で徒歩 1 0 分程度。また、①から見て②③は真逆方向

(北海道 F)

<対応> 冬期間の道路の除排雪遅延につきましては、バスダイヤの他、トラックによる物資輸送へも影響を及ぼすものと認識しており、バス利用者の安定的な利便性確保のためには道路管理者への働きかけの必要性も感じている一方で、事業者から、バス路線を優先的に除排雪することにより一般車両が当該道路を使用し、結果、交通渋滞の発生による遅延が生じることへの懸念も示されており、慎重な検討を要するものと思料いたします。

なお、令和 4 年 2 月の記録的大雪を受け、北海道庁では同年同月、バス事業者や行政機関などを構成員とする「雪害対応検証チーム」を設置し、今後の対応策についての検討がなされたところであります。

その中で、道路除排雪対策として、札幌市の大雪時における除排雪優先区間の検討が課題として挙げられており、同市では、バス路線の除排雪作業の強化として、従来よりも更に排雪強化を行う路線を増加させ(2019年度の60km⇒2023年度152km)、今後も段階的に増加させるとの実施目標を立てて取組まれているところです。

詳しくは、北海道庁並びに札幌市のHPにてご確認ください。(北海道運輸局)

● バス専用、優先レーンの設置内容の見直しについて

<提言> 北海道運輸局が公表している「数字でみる北海道の運輸」によると、令和 5 年 3 月 31 日現在で札幌市に設置されているバス専用通行帯が 16 区間 53,445m、バス優先通行帯が 12 区間 31,430m となっている。

このバス専用、優先レーンは、都市部の交通渋滞で乗合バスの定時性は崩れ、信頼性が低下し、利用者のバス離れとマイカー依存を招いて、渋滞はさらに悪化し、派生する問題も深刻になってゆくと意識から、一般社団法人北海道バス協会では交通調査を実施し、関係機関に陳情し、1971年(昭和46年)に札幌市内の西3丁目(時計台前通)などで初めて2.5kmの優先レーンが実施されたのを皮切りに、道内では現在札幌市のほか旭川市と函館市・北斗市において設置されている。(参照:一般社団法人北海道バス協会 北海道のバス事業の歴史)

一方、昨今においては乗務員不足が深刻化する中、札幌市内の大手バス事業者は現在の

バス路線や運行回数を維持することが困難となっているとして、２０２３年１２月のダイヤ改正において、札幌市郊外と札幌市中心部を結ぶ路線バスの札幌市中心部への乗り入れを廃止している。報道では、最寄りの地下鉄駅までに短縮する地下鉄駅短絡化は１２路線２８３便にのぼり、そのほかに２路線５４便が路線廃止、６５路線３０７便が減便となっている。

このダイヤ改正の結果、バス専用通行帯である国道３６号線の豊平区月寒中央通１０丁目から中央区南４条西２丁目の５．７１ｋｍの都心流入１車線区間で、規制時間である７時３０分から９時００分（土、日、休日除く）に走行するバスは２系統１３本（７時台が６本、８時台が７本）ほどとなっている（その他空港連絡バスが８時台に２本あり）。他の区間においても規制時間に運行するバス本数は、バス専用、優先レーンが設置（変更）された時点から状況が変化していると思われる。

よって、現在バス専用、優先レーンが設置されている状況を調査し、走行本数が少なくなっている場合には専用から優先への変更や、設定時間、区間などを見直す必要があると考える。

なお、バス事業者やバス利用者にとっては現状維持が望ましいと思うし、これ自体は公共輸送機関利用者保護推進策には当たらないものであるが、道路の有効活用や環境対策、バス事業者以外の輸送効率化の観点も大事であり、意見として申し上げたい。（北海道　〇）

<対応>時代背景や現状の道路の走行実態に応じた関係方策の検討は、社会インフラの効率的な運用という面からも大事なことと思料いたします。

公安委員会や道路管理者等の関係者が参画されている公共交通協議会等の場を活用し、いただきましたバス専用、優先レーンの設置見直し意見について共有させていただきます。

（北海道運輸局）

● 利用者が、より安心する「安全運転」を

<提言>私が利用する公共交通機関は、行動範囲の関係でバスと地下鉄の利用が大半となっています（ＪＲには申し訳ないが、列車に乗るのは年に数回しか乗る機会が無い）。

居住地域のメインのバス路線がジェイ・アール北海道バスの為、当該報告書もジェイ・アール北海道バス株式会社の案件となります。

主に利用する区間は、①自宅⇔手稲駅、②自宅⇔手稲駅⇔宮の沢駅（乗り継ぎ）、③自宅⇔宮の沢駅（直行）の各系統です。

最近、同社の運転手さんに女性が増えたのかなと感じています。穏やかでハッキリとした車内放送、バス発着時・右左折時の優しい運転が私達乗客の安心感を増幅してくれています。

だからと言って、男性運転手が乱暴で、乗っていて「手に汗握る緊張感」だと言うことではありません。ただ、私が乗車時に、何回か、次のような事例がありました。

手稲駅南口を出発してすぐに（２００メートル程？）国道があり（宮の沢駅方面には左折、小樽方面には右折で、右折⇒信号は無し）、この国道までの区間が上り坂で尚且つ国道側の青信号点灯時間に比べて、駅方面からの青信号点灯時間がかなり短い（半分位か？）。

そのため、一部の運転手は手稲駅南口を出発した後、国道との交差点信号が赤から青に変わると、結構急な上り坂を、一気にスピードアップをして走行することが見受けられます。赤信号での右左折を体験したことは有りませんが、黄色信号での交差点突入は最近を含めて何回か経験しました。

当該交差点付近は、小学校・高校も近いことから、学童を含めた人の流れ・交通量もかなり多い地域となっています。

定時運行は理想でしょうが、乗客は1分1秒を争ってはいません。是非、今まで以上に、安心して利用出来る運転をお願いしたいと思います。（北海道 O）

＜対応＞道路を走行しての運送サービスを提供する者としては、道路交通法令に従うことは勿論のこと、輸送の安全・安心は、輸送サービスの根幹をなすものであります。

バス事業者には、引き続き、あらゆる機会を通じ、乗務員への安全に関する教育の徹底を促して参ります。（北海道運輸局）

● 上屋のあるバス停での時刻表掲示について

＜提言＞札幌駅前～西町北20丁目の高速おたる号を利用する機会があります。札幌駅前は現在仮設乗り場で、壁面（透明）のある上屋が設置されていますが、時刻表が上屋壁面の内側に掲示されています。この乗り場は小樽方面の高速バスだけなので、夕方の通勤時間帯などは便数も多く、人が並んでいるときはもうすぐ来るだろうと予想できますが、夜になると便数が減って来るので、通りがかったときに時刻を確認したいと思っても、時刻表を貼ってあるところが内側で分かりづらいところにあります。

上屋のある停留所は基本的には中で待つものかもしれませんが、上記のような場合もあるので、透明の壁面の外側に向けても時刻表等を掲示していただけないでしょうか。仮設乗り場ということもあり、ネットで調べればいいのか？と言われればそれまでですが、バス停の近くまで行ってパッと確認したいときもありますので、その方が確認しやすいと思います。（北海道 K）

＜対応＞本件につきましては、該当事業者に要望として伝えさせていただきます。

なお、札幌駅前ターミナル工事に伴う仮設乗り場に関しまして、各種ご要望が出ており、事業者単独で対応できること、札幌市や事業者全体で対応しなければならないことがございますので、内容に応じて関係部署と情報共有のうえ対応して参ります。（北海道運輸局）

● 「る一ぷる仙台」のバス停及びバス停に表示されている周辺案内図の改善について

＜提言＞自宅近くの大崎八幡宮にはる一ぷる仙台から乗降する観光客が増えておりますが、気になったことがあり意見を出させていただきます。

市内にある、る一ぷる仙台のバス停は、車道の方を見る形で設置されていますが、大崎八幡宮のバス停は車道を背にして、八幡宮の方を見る形で設置されています。そのため、バス停に掲載されている周辺案内図をみると八幡宮の方を見ているにもかかわらず、後ろ側に八幡宮があるようになりますので、バス停の向きを逆にすることはできないものではないでしょうか。

また「国際センター駅・宮城県美術館前」のバス停は、仙台青葉山交流広場の方向（東）

を向いて設置されていますが、バス停に表示されている「周辺案内図」は上が「南」向きになっているため観光客には分かりづらい状況にあります。

設置位置に合わせ、地図の上を「東」向きにした方が観光客にも分かりやすいと思いますので、ご検討をお願いします。

バス停の近くにある川内案内図は上が「東」向きで表示されており大変分かりやすいです。
(東北)

○国際センター駅・宮城県美術館前

国際センター駅・宮城県美術館前 バス停



せんだい青葉山交流広場の方向「東」を向いて設置されている
左側が仙台第二高校、美術館。右側が仙台国際センターになる



バス停の地図は上が「南」向きになっていて
観光客には分かりづらい



地図の上を「東」向きにしたほうが実態に即しているし
観光客にも分かりやすいと思う

＜対応＞る一ふる仙台についてご意見をいただき、ありがとうございます。

大崎八幡宮前バス停につきましては、利用者の列が大崎八幡宮内に入って延びてしまうことを防ぐため、現在のような設置となっております。引き続き、国際センター駅・宮城県美術館前バス停につきましても合わせて、観光客をはじめとした利用者の方によりお楽しみいただけるような環境整備について検討してまいります。

今後とも仙台市へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(仙台市文化観光局)

● 市営バス内のおしゃべりについて

<提言>しばしば仙台市営バスの東仙台営業所⇄仙台駅、高松・安養寺二丁目⇄仙台駅線を利用しますが、コロナ禍で静かになった車内が、5類移行以降、徐々に車内で話をする人が増えてきております。特に、高齢の女性同士では他のバス利用者の迷惑を全く顧みず、乗車から下車まで友人同士等で話をし続け、かつ、声高に話す人も少なくありません。大人がこのようなことから、子供達も他人を気にせず声高に話し続ける子供達が増えているように感じます。

一方、コロナ5類移行前は、車内放送で頻繁に「会話お控え下さい」と放送されておりましたが、5類移行後はこの放送が激減しているように感じます。運転手の方が、自ら車内放送で呼びかける手もありますが、恐らく車内トラブル防止(ハラスメント防止)のため控えているのだろうと思いますし、そのことは理解できます。

従って、直ちには無理でしょうけど、ダイヤ改正の時期を捉えて、乗車のためのドア開閉時に、会話を控えるようにとの車内アナウンス放送を流していただけるようお願いいたします。

(東北)

<対応>仙台市交通局では、現在、市内中心部及び地下鉄駅結節バス停10数か所において、会話をお控えいただきたい旨のアナウンスを放送し、お客様のご協力をいただいているところです。

併せて、声高に話すようなお客様には、乗務員が自ら車内マイクを使用し個人を特定しないような言い方で、会話をお控えいただきたい旨のアナウンスを行うよう指導しております。

乗車のためのドア開閉時の追加の車内アナウンスのご要望につきましては、乗車するお客様に対する情報として「行先案内」等も放送しており、ご要望の内容の追加は難しいものと考えております。

(仙台市交通局)

● 泉中央駅前5番バス乗り場の改善について

<提言>以前に引き続き、泉中央駅前5番バス乗り場の改善について伺います。通常バス乗り場は1つのバス停があって、そこから右か左かの一方向に並びます。しかし5番乗り場については、1つのバス停から左右に白い線が引かれており、行き先によって分かれて並ぶようになっています。そのため、事前にネットで調べて行っても行き先が5番乗り場としか出ていませんから、どちらの線に並んでいいのか、実際に現地に行ってからバス停の看板を左右じっくり見ないと分からないようになっています。加えて、例えば同じ「上桜木・大清水行」でも、明石台三丁目経由やサニーハイツ経由は右側で、新富谷ガーデンシティ経由は左側に並ぶようになっています。普段利用している人でもかなり混乱します。

ちなみに、5番乗り場については、松陵や鶴ヶ丘ニュータウン方面に行くバス停は5-2番乗り場として分離させた？バス停が別にあります。富谷方面はさらなる団地開発により、今後さらに人も増え、系統も複雑になっていくと思います。それによって5番乗り場はさらに混雑し分かりにくくなると思います。すでに、泉中央駅前バス乗り場はいっぱいで、バス停を新設するスペースはないものと思います。初めての人やネットで調べてくる人などでもわかりやすい乗り場となるよう改善策をご検討願います。

加えて、5番乗り場は元々バス停の左側にのみ並ばせる設定で作られたものなのか分かりませんが、点字ブロックは左側にしか設置されておりません。ターミナル内にあるすべてのバス停には、右側にも点字ブロックが設置されております。それらの所管は施設管理者である仙台市？かと思われますが、バス路線が増えて、当初の設定(左側にのみ並ぶ)を超えた使い方となり、このような状況に気づいていないのではと思われます。5番乗り場は左右ともに毎日多数の乗客が乗車することから、利用者保護のため、バスの運行会社の視点からも施設管理者に対して改善要望していただければと思います。(東北)

＜対応＞ 泉中央駅バスターミナルの環境改善につきましては、仙台市と協議を重ねております。実施をお約束できるものではございませんが、直近の協議においては歩行者導線やバス待機列形成用のラインやサイン、5－2バス停の位置等について議題となりました。引き続き、バスを快適にご利用できる環境づくりに取り組んで参ります。

(宮城交通株式会社)

● 高速バス仙台・平泉線の平泉駅前バス停移設の検討について

＜提言＞ 高速バス仙台・平泉線は、東日本急行バスにより下り4便、上り3便運行しています。平泉町内で停車するバス停は、平泉駅前と中尊寺前の2ヶ所があります。

そのうち、高速バスの平泉駅前バス停は駅前とはついていますが、路線バスが停車する駅前バス乗り場ではなく、駅から200mほど離れ、バス道路から直進後右に曲がらなければ見えない位置にあります。自分は土地勘があるのですぐに分かりますが、初めて来た人などは、地図やスマホを片手に駅を探している姿をよく目にします。

仙台から向かう下りについては、多くの人がメインの目的地である中尊寺まで向かうため、1つ手前のバス停である平泉駅前バス停で下車する人は少なめですが、その後あちこち町内を散策して駅前から帰りの便に乗りしようとした時、駅前にある路線バスのバス停に高速バスが止まるものと勘違いをしてバスに乗り遅れる人が多数ありますし、駅前の観光案内所で聞かれることも毎日のようにあるとのこと。

この件に関しては、以前バス会社に改善をお願いしております。しかし、駅前バスターミナルのロータリーが大型バスが回るのは狭くて難航するとの理由でその後も改善されておられません。しかし、以前は大型の定期観光バスも毎日駅前まで入っていたこともありますし、観光案内所の人の話では、修学旅行の学生などを平泉駅から乗せるために、駅前に大型観光バスが入ることもよく見かけるとのことです。先日自分もたまたま平泉駅前を訪れた際に、東日本急行バスの大型貸切観光バスが駅前ロータリーに入っているのを目撃しました。状況を見ながら？たまに入ると、定期的に毎日複数回入るとでは、状況がやや異なるのかもしれませんが、実際大型バスが駅前ロータリーに入っているという事実からして困難とは言えない気がします。

したがって、再度のご検討をお願いするとともに、仮になかなか難しいのであれば、せめて上り線だけでもなるべく駅前近くから乗車できるようバス停の位置の改善をご検討願います。(東北)

＜対応＞ ご意見の通り、前後に自家用車、他社バスが路駐されていないのであれば確実に

ロータリーを利用することは可能だと思います。以前利用していた時は他社バスが待機していたり、自家用車がロックした状態で長時間路駐されていて終点到着が大幅に遅れた時もありました。

又、現在利用している市道交差点手前5mは駐停車禁止となっている関係上、より交差点から離れた箇所（上り）、交差点から離れた出入り口を避けた箇所（下り）に設置せざるを得ない状況となっております。

乗務員には出来るだけ毎回、お客様に帰りの際のバス停位置をご案内するよう指示を出しているところです。（東日本急行株式会社）

● バスに係る全国一律の補助金制度の改正について

＜提言＞秋田県は少子高齢化及び人口減少が著しく、出生率や最低賃金等は全国ワースト1となっています。こうした現状を反映してか、近隣の中小店舗の減少、病院や学校の統廃合により買物、通院通学など日常生活における移動の問題が深刻化しております。そのため、マイカー依存度が非常に高く、毎年の公共交通利用者数の減少傾向が顕著であり、歯止めが効かない状況です。加えて運転手不足という悪循環です。

県内のバス利用にあたっては、秋田中央交通、秋北バス、羽後交通の3社があります。特に県南の羽後交通はようやくクレジットカードが田沢湖エリアに限定し運用を開始しました。どちらかというインバウンド対策に特化したものですが、今後は、運用エリアを増やしていくとのことです。また、車両に至っては2ステップバスも多く、高齢者にとって非常に利便性が悪いものとなっています。こうした利用者の利便性を良くするにはいずれも設備投資等にお金がかかり、お金がないと全く前に進むことが出来ない状況が続き、全体的にバスは使いづらいという概念が拭いきれません。

国や県等からの補助金がありますが、当県みたいな窮状県に対しては、全国一律の補助金制度を改めて、相当手厚い補助金を付けていただかないと、今後、バス会社は成り立たなくなります。是非ご検討のほどお願いします。（東北）

＜対応＞幹線やICカードにかかる補助については、県ごとに割り当てがあるわけではなく、事業者からの申請により、要綱に合致すれば規定の補助率により交付しているところです。現状、補助要綱に変更はありませんが、毎年、各事業者あて希望調査を実施し、補助金の活用等を促しているところです。（東北運輸局）

● 3、4月時期におけるバス車内での停留所案内表示について

＜提言＞仙台市営バスを通勤に利用させていただいており、バス乗務員による丁寧な運転と合わせて車内転倒事故防止の注意喚起する車内放送に感心しております。

全国的には、車内での転倒事故、特に乗車時の着席前発車や停車前の離席による転倒事故が多く発生しているようです。

車内では、案内放送とともに車内前方案内表示板に行き先表示、運賃並びに各注意喚起が表示されておりますが、停留所案内については、次の停留所は数秒間隔で表示され、また、発車後には次の停留所と合わせて3つ先の停留所まで表示されます。このような案内表示は、乗客にとっては降車するバス停までの準備に余裕をもてるため良いと感じていま

す。「3つ先停留所」表示は特に就職転勤等で地理不案内な時期には大変助かる案内表示だと思うのですが、発車後に1回表示（市街地内？）のようなので、せめて3、4月時期には数回表示されるよう設定変更を検討されるよう要望します。（東北）

＜対応＞「3つ先停留所」表示についてでございますが、ご意見の中にもございますとおり車内前方案内表示板には注意喚起や催事の開催案内、それに伴う迂回の案内等多種にわたり表示しております。市街地になりますと停留所間が短くすべてが流れきれない場合がある状況でございますが、案内表示が一通り表示された後、再度「3つ先停留所」が表示されるよう設定を変更することを検討いたします。（仙台市交通局）

● 横浜市営バスのバス定期券購入について

＜提言＞横浜市営バスのバス定期券を購入する際には、市バスの営業所又は横浜駅の市営バス定期券購入窓口で購入する状況ですが、クレジットカードで購入する際、浜カードのクレジットカードでしか使用できない状況です。

一般の利用者の負担を考えると、浜カードをそのために作成することになるのですが、何故、浜カードしか使用できないのか、利用者の負担軽減の観点から通常のクレジットカードで購入できるようにしていただきたいと思うのですが。

よろしくお願いいたします。（関東 I）

＜対応＞○ 今回いただきましたご意見・ご要望につきまして、横浜市交通局へ確認したところ、以下回答がありましたのでお伝えいたします。

なお、「浜カード」については「ハマエコカード」と思われます。

○ ハマエコカード以外のクレジットカードで横浜市営交通の各種定期券を購入可能とすることについては、変更に伴う費用の増加により経営への影響が懸念されることから、現時点で実施の予定はないとのことです。

なお、スマートフォンなどモバイルのパスモで定期券を購入される際の決済は複数のクレジットカード会社から選択可能となりますので、ご検討いただければ幸いに存じます。

（関東運輸局）

● 乗務員の車内放送及び乗務員への講習について

＜提言＞毎日、横浜市営バスを利用しています。

乗客の転倒防止のための車内放送など、乗務員の丁寧すぎる対応には毎日頭が下がるばかりです。「発車します。おつかまり下さい。」「着席ののち発車します。」「右に曲がります。左に曲がります。」「次は〇〇前です。」「停車してからお立ち下さい。」「ありがとうございます。行ってらっしゃいませ。」昭和の時代にバス通学をした身として感じるのは、今の乗務員は良くしゃべります。

車内事故の未然防止対策としては、致し方ないと思いますので構わないのですが、日々乗車をさせてもらって感じるのは、何を言っているのか分からない、聞き取れない乗務員が多いこと。機械での車内放送にかぶせてくる乗務員ほど、何を言っているのか分からないことが多いと感じます。

日々乗車しているので、バス停の名称などは把握していますが、初めて乗る方にわかる

のかな？と感じることがあります。

安全対策等の講習はしっかりされていると思いますが、喋りの講習はいかがされているのでしょうか。 (関東 U)

<対応>○ 今回いただきましたご意見・ご要望につきまして、横浜市交通局へ確認したところ、以下回答がありましたのでお伝えいたします。

○ 車内放送については、お客様が「快適」に市営バスをご利用いただくために、お客様の立場にたった適切な案内ができるよう指導を行っております。

講習については、新人乗務員や採用3年目乗務員の研修、指導員による座学や実車を用いた接客講習を実施しているとともに、責任職による添乗調査を行い、アナウンスの音量やタイミングについての個別指導を行っております。 (関東運輸局)

● 乗合バスの降車の際の事故防止対策について

<提言>新潟市内の通勤で、事業用バスを利用しています。

運転手の方からは、いつも安全運転に注意しながら運行してもらっていますが、特に、朝の通勤時間帯において、目的地の停留所に着きバスから降車しようと歩道に出た瞬間に自転車が通過したり、或いは向かって来たりして、ヒヤリとしたことがあります。

そのような中ですが、先般、降車時に、自転車が近づいてきたことから、降車を少し待って下さいとの声掛けをしてくれた運転手の方もいて、その時は感謝するとともにうれしい気持ちになったところです。

特に、自転車を運転する人が歩道を走るマナーの悪さが一番の問題で、この対策も必要ですが、現状では解決は難しいと思われます。

一方で、バスを利用するユーザーも降車の際、何も考えず安心して降りる人が多いことも問題なのかも知れません。

現状では、事故防止のために運転手の方も注意して降ろしてくれていることは承知していますが、対策の一つとして、降車の際に停留所に近づくと録音されたアナウンスが流れますが、そこに、「・・・バスが停止してから席をお立ち下さい」の後に「降車の際には左右の自転車に注意をして下さい」等のメッセージを追加して注意を促すことも方策かもしれません。これについては、費用もかかるので直ぐには難しいかもしれません。

その他としては、学校が近い、或いは特に危ないと思われる個所において、運転手の方の負担にはなりますが、運転手の方の声かけで注意を促すことや、ユーザーに対し、降車口の目線の合う位置に、注意を促すポスターを貼る。或いは、バスの後ろの電光表示のところに「降車中です」とか「降車します」の表示をする等、事故防止にどれくらい有効かは図れませんが何か対策を検討していただけないでしょうか。 (北陸信越)

<対応>乗合バス停留所の事故防止については、各県でバス停留所安全性確保対策検討会を設置してハード、ソフトの両面からバス停留所の安全対策を進めております。

対策の一つとして車内放送や車内掲示等での注意喚起を行っております。

なお、「乗降中」の表示はバス後面左側に、自動車、自転車から見やすい高さに表示している車両もございますが、降車時の自転車との事故防止なども含めまして、引き続き輸送

の安全確保に取り組んでまいりたいと考えております。

(北陸信越運輸局)

● ICカード乗車券の再交付時における残額の移行について

<提言>新潟交通株式会社のICカード乗車券「りゅーと」によりバスに乗車をしているが、あるとき「りゅーと」をカードリーダーにタッチしても反応しなかったことから、やむなくその時は現金で運賃精算し、その後、同交通駅前案内所でそのことを申し出てカードを確認してもらったところ、読み取りができなくなっていることが判明しました。

その場で新しいカードを再交付してもらいましたが、「新しいカードなので現金をチャージして使ってください。」「読み取りのできないカードの残額は、直ぐには新しいカードに移行できないので後日窓口に来てください。」と言われました。

読み取りのできなくなったカードの入金残額がわかるのであれば、その金額を新しいカードに事業者側でデータ入力(入金)できるようにすれば、利用者が再度窓口へ出向く手間が省けるのではないのでしょうか。

(北陸信越)

<対応>日頃より当社新潟交通路線バスをご利用いただき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賜り重ねて御礼申し上げます。

ご意見いただきました、りゅーとカードの残額につきましては、カードの内部にしか情報が入っておらず、紛失及び、磁気不良によるカードの再発行につきましては、窓口での残額情報の確認が不可能であり、その場で新しいカードへ残額移行することは出来かねます。

また、新しいカードへの残額移行については、前のカードの情報がサーバーに上がり、残額情報が確認されるまで3日頂くこととなります。その間は残額情報が確定しないこと及び、残額移行に新しいカードが必要となりますので、お手数をお掛けしておりますが、再発行から3日後以降に改めて窓口にご来店いただく必要がございます。

今後とも当社新潟交通をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

(新潟交通株式会社)

● h a n i c a 阪急バスの継続定期券発行について

<提言>h a n i c a 阪急グランドパス(高齢者専用定期券(以下「グランドパス」という。))を購入し、毎日、阪急バスを利用させていただいており、降車時に本人確認のため、顔写真入りのパスケースに入れた定期券をカード読み取り部にタッチするとともに運転者に提示しています。

グランドパスは、割安運賃が設定されており高齢者にとって外出の機会を増やし、社会参加の機会を増やすとともに運転免許証返納等においても大いに貢献しています。

このグランドパス新規購入にあたっては、65歳以上の利用者が対象で、顔写真と年齢を証明する公的証明書(運転免許証、健康保険証、年金手帳またはその写)、デポジット(預り金)500円が必要となっており、継続の際は、直接営業所窓口において顔写真と照合のうえでの発行となり、自動定期券発行機利用は出来ない状態です。

自動定期券発行機の利用可能な券種は「通勤定期券」、「通学定期券」、「スクールパス」のみとなっており、グランドパスの適用外理由については、窓口で本人の顔と写真を照合することが必要ということであるため、月末又は月初めの限られた時間内での定期券継続手

続きの際、営業所窓口は混雑状態で、暑い時や寒い時など待ち時間が辛く体調を崩す人もでてきており、高齢者にはなかなか厳しい状況となっています。

以上により、グランドパスの初回購入時は窓口での手続きは本人確認の上でも必要としても、継続時には、顔認証システムも技術進歩しており、自動定期券発行機における顔認証も可能と考えられることから、自動定期券発行機の利用が可能となるよう検討していただきたい。（近畿）

＜対応＞近畿運輸局としましては、h a n i c a はんきゅうグランドパスは、阪急バス及び阪神バスの全路線乗り放題の「全線フリー定期券」として非常に低廉な運賃で提供されている特殊な定期券であり、高齢者の交通手段の確保に大変寄与するバス事業者の積極的な取組と理解しています。

事業者においては、グランドパスは対象者が年齢で限定されており、また全線利用が可能な乗車券であることから、その要件確認のため本人確認を必要としております。近畿運輸局としましては、その必要性については十分に理解するところです。

一方、乗車券の購入手続きにおける利用者の利便性について、様々なサービスや機会を提供することも、事業者にとっては重要なことと認識しております。

ご提言のような新しい技術を採用する場合には、事業者において、その技術の精度や実用性や投資費用等、いくつもの要素を勘案して、導入検討がなされるものと確認しております。

近畿運輸局としましては機会をとらえて、利用者利便の向上への取組を、今後も継続して進めていくように、阪急バス株式会社及び阪神バス株式会社へ助言をするとともに、交通DX・GXによる経営改善支援事業による導入支援を進めていきたいと思っております。

（近畿運輸局）

● バス運転手に対しての処遇改善加算などの施策の検討について

＜提言＞バスは、地域住民の日常生活を支える公共交通として、ツアーや学校の修学旅行や社会見学、企業や学校の送迎や災害時の代替輸送として、我が国の経済産業活動を支えるエッセンシャルサービスと捉えられています。

健康・医療・介護、教育と保育、主要な公共サービス、政府機関・地方自治体、食品その他の日用品・衛生用品の取扱い関係者、公安及び国家安全保障、公益事業インフラ、通信インフラ、金融業、公共交通機関は、社会インフラ維持に必要不可欠な職業であるとされています。

これらに従事するエッセンシャルワーカーが抱える課題として、深刻な人材不足と待遇や賃金の改善があります。

そのような問題に対応するため、国は、保育士や介護職員の処遇改善のために1兆円を超える予算を投じています。

一方、バス業界においても、深刻な人材不足と高齢化、他産業と比較して低賃金といった課題を抱えています。

路線バス事業者は大半が赤字事業者で、特に地方の乗合バス事業者は国や県・自治体か

ら補助を受けて路線を維持している実態があり、また、都市部のように自主運行路線が少ないため、運賃改定による運送収入をアップして賃金改善につなげていくことが非常に難しい状況です。

このままでは、新たな若い運転手を確保できず、地域のバス路線の維持もできなくなってしまう。

地方の路線バスの利用者は、大半が高齢者、それに続いて障がい者、児童学生となっています。また、地方においてもインバウンドによる訪日外国人旅行者や外国人労働者が増えています。

そうした人々の移動手段は、社会インフラとして必要不可欠なものであると考えています。

国が、バス事業をエッセンシャルサービスと捉えるのであれば、保育士や介護職員ののように、バス運転手に対しても処遇改善加算などの施策を打ち出していけないものかと思います。

そうした施策が、公共交通の利用者保護につながっていくものと考えています。（中国）
＜対応＞御指摘のとおり、バスは公共交通として地域の生活を支えるほか、観光地への誘客をはじめとする地域の賑わいに欠かせない存在です。

また、近年頻発する甚大な自然災害等においては、人々の避難救助や被災地への災害救助隊やボランティア輸送をはじめ、被災地の復興までの代替輸送や避難場所から小学校までの通学送迎など、路線バスだけでなく貸切バス事業者の存在も重要です。

そうした中、令和3年に発表された厚生労働省の産業別賃金では、全産業平均489万円に対し、トラック運転手463万円、バス運転手409万円と大きな賃金格差があることが判明しています。また、急速な人口減少と2024年問題が重なり、バス運転手の人員確保が非常に困難な状況にあります。

一方で、路線バス事業者の経営基盤を支える運賃を見ると、中国地方では平成9年から運賃改定が行われておらず、その収支の基盤となるバス運賃が変わっていません。こうした中、国土交通省では、令和5年の運賃改定手続の見直しにより、手続の簡素化や処遇改善に配慮することとしたほか、バスが赤字補助を受けながら路線を維持している状況であることから、運転手の賃金改善や交通DX・GX投資に関する補助制度の見直しを行い、運賃改定の迅速化と将来に向けた経営維持・人員確保のための方策に取り組んでいます。

中国運輸局としては、これらの方策が成果につながるよう、管内バス事業者に対し、適正な運行経費の支出を運賃収受により回収し、運転手の処遇改善に向けて運賃改定手続を呼びかけてまいります。（中国運輸局）

● 外国人へのバス車内でのマナーの周知について

＜提言＞広島市内の広島バス21号線を利用しています。21号線の始発であるホテルの宿泊者と思える外国人が乗るところに時々乗り合わせますが、外国人は大きな声でバスの中で話しており、また、大きなトランクを持ち込んでいます。トランクは荷物のためやむを得ないと思いますが、バスの中での大きな声で会話をするのは、日本のバスの中ではマナー違反であると思います。

中国運輸局は外国人の誘客促進をされていますが、日本での交通機関を利用する上での外国人旅行者に対してのマナーの周知をお願いいたします。（中国）

<対応> 貴重な御意見ありがとうございます。

観光庁では「訪日外国人旅行者向けマナー啓発動画」を作成しており、この啓発動画にて公共交通機関についてもマナー啓発を行っています。

(https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/jizokukano_taisei/torikumi/manner_doga.html)

中国運輸局としては、外国人旅行者のマナー啓発も含めオーバーツーリズム対策の取組を進めてまいりたいと考えています。（中国運輸局）

● 鳥取県内のバスにおけるＩＣカード等の導入について

<提言> 先日、鳥取県に出張し、鳥取市内の路線バスを利用しました。

路線バスは方面別の系統番号で整理されており、初めて利用する方にも利用しやすいと思いました。また、バスロケーションシステムも導入されており、暑い最中にじっとバス停で待つ必要がなく助かりました。

しかし、現在、いわゆる交通系ＩＣカードで運賃が支払えるのは鳥取市内循環バス「くる梨」のみです。

西日本旅客鉄道株式会社では、来春に山陰線のＩＣＯＣＡエリアを拡大（伯耆大山～鳥取）されるようですが、この機会に鳥取県内のバスにおいてもＩＣカード等の導入が促進され利用者の利便性が高まることを期待しています。（中国）

<対応> 公共交通のキャッシュレス対応に当たっては、交通系ＩＣカード、クレジットカード決済、ＱＲコード決済など幅広く支援する補助制度を設けています。

どのキャッシュレスシステムを採用するかは、各事業者の経営判断によりますが、国の補助金も活用いただき、バス事業者の負担を減らしながら設備導入を進めていただきたいと考えています。

また、鳥取県内に限らず補助制度を十分に活用していただけるよう、引き続き情報周知にも努めてまいります。（中国運輸局）

● バス運転手への教育指導及びバス停留所の環境整備について

<提言> ・防府～山口大学の路線バス（西日本ジェイアールバス株式会社）を利用しますが、運転手の方で、シートベルトをクリップで止めて緩めたまま運転している方が見受けられます。適切に装着していただきますようご指導お願いします。

・山口市内一円になりますが、バス停留所（防長交通・中国ＪＲバス）で、雑草が伸びていて見苦しいところがあります。どこが対応するのかわかりませんが、きれいにしていただいた方がよろしいかと思います。（中国）

<対応> シートベルト装着の件について、事業者へ連絡し事案を伝えるとともに、事実であれば本来のシートベルトの性能を発揮しないおそれがあるなどの指導を行いました。事業者からは「乗務員に対し指導します。」との返答をいただきました。

バス停留所の件について、街路樹や花壇等を含めた走行環境にバス事業者が手を入れる

ことは難しいと考えていますが、公益社団法人山口県バス協会に要望をお伝えしたところ、協会からの回答は、以下のとおりです。

令和4年10月12日に長門市俵山の県道で発生した大型ダンプカーとオートバイが衝突して、オートバイの男性が死亡した事故がありました。現場は、道路に周りの木の枝がはみ出して、道路の車線（追越禁止の黄色のセンターラインとなっている。）をそのまま走行するとバス等の大型車が接触する状況となっていました。

それを契機に、公益社団法人山口県バス協会は、県内の乗合バス事業者に対し、バス運行に支障のある箇所を特定して報告していただきました。

それを元に、協会職員及び協会の事故防止対策委員会委員長・副委員長等が、道路管理者である国道事務所や県土木事務所、市町道路管理担当部署を訪問し、道路横の街路樹や自然林の枝等が走行路線にはみ出してバス等の大型車の走行に支障がある箇所について、伐採など走行環境整備に早急に取り組んでいただくように要望しました。

各自治体においても、予算を踏まえて優先順位を決めて順次対応をしていただき、その改善状況を報告してもらいました。

今後についても、走行に支障のある箇所が発生した場合、運行するバス事業者がその都度、報告及び要望ができるようになっています。

しかし、自治体における街路樹やはみ出し雑草の剪定や草刈りについては、予算及び優先順位に鑑み常に良好な走行環境が維持できるものではないということです。御指摘のようにバス停等で草が伸びている箇所については、道路管理者等による対応が進まない場合、了解を得て乗合バス事業者において草刈り等を行っている場合もあります。

山口市内一円についてまで対応できていませんが、具体的な個所を乗合バス事業者にお知らせいただければ、個別に対応することも可能とのことです。

また、乗合バス事業者においては、バスの日、時刻表の貼替えなど機会を捉えて、バス停のごみ拾いなどの清掃等は行っており、利用者に快適に使っていただくよう取り組んでおり、今後も利用者みなさまが快く利用できるよう取り組んでいくとのことです。

※街路樹を故意に損壊させた場合、器物損壊罪（刑法第261条：3年以下の懲役又は30万円以下の罰金）及び道路附属物損壊（道路法第101条：3年以下の懲役又は100万円以下の罰金）に問われることがあります。

※道路に周りの木の枝等がはみ出している場合も、道路管理者の所有等になっていない個人等の土地からのものがあり、それに対しては道路管理者においても勝手に手を入れることができず、依頼をして対応をしてもらっているようです。また、その所有者自体が不明な場合が多々あり、道路管理が非常に難しいといった実態もあるということです。

（中国運輸局）

● 広島市の海の玄関宇品港と旧市内沿岸部アクセスについて

＜提言＞広島市旧市内（中区、東区、西区、南区）においては、デルタ地域（観音、江波、舟入、吉島光南）と都心部（紙屋町・八丁堀地区）間のアクセス（南北）は比較的充実して

います。

しかしながら、東西の移動は霞庚午線を利用する広島バス東西線が走っているものの、海上旅客交通の一大拠点である宇品港間の移動（東西）には、直通便はなく、乗換えにより速達性や運賃の観点から地域住民、通勤者は不便が生じていると思料しますが、中国運輸局はどのようにお考えでしょうか。

※社会実験として、「西風みなと線」が過去に高速3号線経由で、現在は霞庚午線経由で土日休日運行されているものの、いずれも地域住民の通勤通学には利用はできません。

（中国）

＜対応＞広島港からの東西の移動については、広島市地域公共交通計画において「基幹バス」として位置付けられており、路線バスによる運行が想定されています。

同計画においては、今後、バスの路線再編に取り組んでいくとされていることから、引き続き、市及び事業者が、地域特性や利用者ニーズ等を踏まえながら検討していくものと考えています。

中国運輸局としては、広島市地域公共交通活性化協議会及び広島市地域公共交通会議の委員を務めていることから、市及び事業者と連携して、地域にとって最適な交通について協議していきたいと考えています。

バス事業者は人口減少や運転手不足により、非常に厳しい経営環境にあります。より安全で使いやすい移動手段確保のため、地域公共交通会議等を通じて、地域住民の御意見やご要望を伺い、地域や利用者に望まれるバス路線や運行ダイヤについて検討していくよう、機会を捉えてバス事業者へ呼びかけてまいります。

（中国運輸局）

● バス停のベンチについて

＜提言＞私が住んでいる最寄りのバス停（中筋）の簡易ベンチは、壊れて草むらの中に放置されています。これではお年寄りがバスを待つ間座ることすらできません。

（四国）

＜対応＞当社の管理物でないため、徳島市と相談しながら撤去の方向で対応いたします。

（徳島バス株式会社）

● バス降車の妨げになる植樹帯について

＜提言＞ことでんバスのレインボー循環バス西廻りの「高松市保健センター」バス停は両脇の植樹帯との間が狭く、乗る時には良いが降りる時には植樹帯が邪魔で、車道に降りて歩道まで移動せざるを得ない構造になっている。このため前後の空間の広い場所にバス停を移動した方が安全だと思う。現在のバス停のままであれば植樹帯を広げて伐採すべく高松市と相談してもらいたい。

（四国）

＜対応＞高松市保健センターバス停（西廻り）につきましては、植樹帯もありご指摘の通りの状況です。その為、関係機関である交通政策課、道路管理課へご意見内容をお伝えしました。今後ともご利用のお客様が乗降しやすいよう環境整備に努めてまいります。

（ことでんバス株式会社）

● 運輸規則第5条2項に係る停留所への運行系統の掲示について

＜提言＞フジグラン石井（バス停留所）の運行時刻表の掲示には、会社名、行先（経由地）、

時刻しか表示されていません。運行時刻表から行先として、①徳島駅前行き（石井経由）②徳島駅前行き（日開経由）③徳島駅前行き（不動経由）④平島東行き⑤鍛冶屋原車庫行きと5系統存在します。しかし、運行系統が掲示されていないため、これらは起点、終点及び経由地が不明確です。特に④平島東行き（高原経由鴨島は廃止になったのですか？）と⑤鍛冶屋原車庫行きは、起点が徳島駅と思われるが、フジグラン石井から徳島駅間の経由地が不明です。したがって、「徳島駅石井中経由」を前に入れたらどうですか。

なお、路線図として、QRコードが表記されていますが未確認です。（四国）

＜対応＞運行系統の掲示につきましては、時刻表の見やすさのため、簡略化されていますが、QRコードを読み込むことで、次の内容を確認することができます。

1. リアルタイム位置情報検索
2. 異常気象時の運行状況
3. 時刻・運賃検索
4. 路線図

④については、高原経由鴨島は、2016年4月1日の改正で系統廃止となっています。

⑤については、ご意見のような経由を記載すると、徳島行きと誤解を招くので記載しておりません。（徳島バス株式会社）

● バス停での乗車待ちの列について

＜提言＞通勤で千早駅を利用している者です。

千早駅西口に西鉄路線バスの停留所がありますが、朝夕の混雑時には駅舎の中まで乗車待ちの列ができ、通行を妨げている状況が見受けられます。

特に停留所と駅舎の間に間隔を開けずに列ができている場合があり、横切る場合には列を避けて遠回りする必要性が生じ、不便を感じます。

私は健常者ですから少しくらい遠回りしても我慢できますが、高齢者や身障者の方には負担になるのではないのでしょうか。

例えば、JR九州の駅のホームのように、列を作る場所や向き、間隔などを地面に表示することはできないでしょうか。ご検討をお願いします。（九州 H）

＜対応＞千早駅で調査したところ、ご指摘のとおり、混雑時にバス待ちのお客さまの列が駅舎の中まで伸びており、通行される方の妨げになっていることを確認いたしました。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。バス待ちの列をどの方向に伸ばしていただくかを示す掲示物を作成し、バス停に掲出しております。地面への表示につきましては、当社所有用地ではないため当社一存ではできかねますが、バス停の掲示物によって改善されない場合、ライン引き実施に向け、当該地の所有者と協議いたします。（西日本鉄道株式会社）

● バス停のQRコードについて

＜提言＞宮崎交通では、令和2年10月にバスロケーションシステムが導入され、バス停に付されたQRコードを読み込むことで、バスの位置情報や遅延情報が分かるようになり利便性が格段に向上致しました。

しかしながら、月日の経過に伴いQRコードが薄くなっているバス停も見受けられます。

折角、利便性向上のための取組であっても、読み取ることが出来なければ意味がありません。

全てのバス停をチェックするのは人手を要するため直ぐには難しいのかもしれませんが、張替えもご検討頂けると有り難いです。(九州 K)

＜対応＞平素は宮崎交通をご利用いただきありがとうございます。

ご意見頂きましたバス停のQRコードについて、ダイヤ改正時のバス停時刻表張替え作業や告知物をバス停に掲示する際にQRコードが読み取りできるか点検し、読み取りできないものにつきましては、QRコードの張替えを行っております。

ご要望に沿える回答にならず申し訳ございませんが、ご理解いただけますようお願いいたします。(宮崎交通株式会社)

● 混雑時のバス車内での案内について

＜提言＞通勤手段として大分バスと大分交通の乗り合いバスを利用しています。利用する時間帯は7時～9時の間で路線の特徴としては沿線に複数の学校があり通学客と通勤客で混雑しています。また、運行回数の見直しも行われたため一層混雑しているように感じます。

混雑する中で学生が背負うカバン（デイパック）が乗降時や車内の混雑に一層の拍車をかけています。

カバンは背負わず前向きに抱え乗車してもらえると乗客同士の車内移動が少しでもスムーズになるのではないかと感じております。

以前は荷物を前に抱えるよう車内掲示があったと思いますが今は見当たりません。混雑時の乗車マナーは乗客が考えなければならないところですが、多くの学生はスマートフォンを見ており、自分以外の乗客への配慮が欠けているように思います。

そこで、混雑時には運転者から車内放送でマナーの徹底をお願いするメッセージを発信していただきたいと思います。

また、沿線の学校に対してバスを利用する生徒への乗車時マナーの徹底を呼び掛けていただきたいと思います。(九州 N)

＜対応＞ご提案いただいた手荷物の持ち方については、交通機関によっては推奨していた事例もあるようですが、例えば「前リュックのままスマホを見ていると肘を張って却って邪魔になる、肘が当たってくる」「前リュックでもスマホに夢中のままぶつかってくる」などの意見や、床に置いた場合は「床に置くとつまずく」、手提げの場合は「重くて長時間手で持っておけない」などの意見のほか、「身体的な理由などにより、前に抱えられない人はどうしたらいいか」との意見など、様々なご意見があり正解が定着していない状況です。

したがって、一律に持ち方を指定するような案内は難しいと思いますが、周囲の状況に気を配っていただき、他のお客様の迷惑にならない様なバス利用をしていただくという考え方には変わりありませんので、今後とも乗務員教育などの様々な方法により、引き続き総合的な乗車マナー全体の啓発に取り組んでいく所存です。

(大分バス株式会社、大分交通株式会社)

● 鉄道とバスの乗り継ぎ改善について

＜提言＞ＪＲ九州の赤間駅を利用していますが、以下の電車の到着時間と西鉄バスの発車時間の間隔が２～３分しかない状況で、乗り継ぎが非常に不便となっています。

西鉄赤間営業所にお伝えしたところ、運行ダイヤは本社が作成しているため本社へその旨伝えるとの事でした。ご高齢の方も乗降されているようですので、配慮あるダイヤとなりますようにお願いいたします。

ＪＲ：博多発１７時１３分→赤間駅着１７時５２分

バス：１７時５４分赤間駅南口発→自由ヶ丘南西通り行き

ＪＲ：博多発１７時２７分→赤間駅着１８時３０分

バス：１８時３２分赤間駅南口発→青葉台入口行き

ＪＲ：博多発１９時０２分→赤間駅着１９時４９分

バス：１９時５２分赤間駅南口発→自由ヶ丘南西通り行き

(九州 Ｈ)

＜対応＞日頃より西鉄バスをご利用いただきありがとうございます。この度はご利用に際しご不便をおかけしまして申し訳ございません。

お客様からいただきましたご意見を参考にさせていただき、可能な限り電車との余裕をもった接続を、次回ダイヤ改正時に検討いたします。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。(西日本鉄道株式会社)

● 路線バスの車内清掃について

＜提言＞日頃、通勤のためバスを利用しています。また、離島への出張の際には船舶を利用します。

特に、利用した際に大勢の乗客がいるなかで、路線バスについて感じたことがあります。

バスと船舶を比較しますが、バスは四季に関係なく窓枠は締めきった状態のため、窓枠には埃等が目につきます。一体いつになったら清掃するのかと思うところです。

それに比べ、船舶の方は航行の安全上、窓はフィクス窓のため開閉できず、大勢の乗船者がいるにも関わらず、窓枠には埃等は見当たりません。また、タクシーについても、バスにあるような窓枠に埃等はありません。

バスの窓枠の埃等は、私達が毎日のように利用することから持ち込んだものとはいえ、バスは旅客自動車運送事業における快適な空間を提供するサービスの根幹をなすものであることから、事業者はバスを常に清潔に保持することは必要なことです。

旅客自動車運送事業運輸規則には事業用自動車の清潔保持として、「旅客自動車運送事業者は、事業用自動車を常に清潔に保持しなければならない。」とする義務規定があります。事業用自動車を清潔に保持することを規定したものです。その方法については特に問うものでないとしており、同業者、タクシー、船舶等の公共輸送機関の清潔保持の取組について参考にするなど、私達利用者が快適に利用できるよう、車内の環境整備を図っていただきたい。

よろしくをお願いします。

(沖縄)

バスの窓枠



船舶のフィクス窓枠



<対応> ご要望のありました路線バスの窓枠の埃等の汚れについては、提供していただいた写真を参考例として沖縄県バス協会を通じて県内の路線バス事業者に提示し、運行開始前あるいは運行終了後に車両内の丁寧な清掃を心がけるよう指導を行いました。

(沖縄総合事務局)

「 タクシー関係 」

● 身体障がい者のタクシー代割引の利便性向上について

<提言>① 身体障がい者（車いす使用者）が、タクシーを利用する場合の割引について、障がい者本人の障がい者手帳の提示により適用されると承知しています。この提示について、車いす使用者等提示を求めなくとも明らかな場合は、提示を省略し割引を受けられるように運用の変更をお願いします。

② 最近は、タクシーの予約アプリ（GO、Uber taxiなど）により配車を依頼することがあります。その際の身体障がい者割引について、ドライバーによっては「適用外である」といわれることがありました。（ドライバーさんに会社に連絡していただき、適用していただきました。）このように、今回の予約アプリに限らず、新しいシステムが導入された場合には、ドライバーさんに情報の更新をしていただけるようお願いします。

(神戸 T)

<対応>

①について

車いすを使用されている方への障害者割引の適用にあたっては、障害を理由に車いすを使用されているのか、それ以外の理由で車いすを使用されているのかの判別のため、障害者手帳の提示により割引適用の可否を判断しているところです。

障害をお持ちでない方に対し、障害者手帳の提示がないにもかかわらず、割引を適用し、気分を害されトラブルになった事例も散見されているところです。

公共交通を利用する際に、毎回手帳を提示することを負担と感じている方がおられることは承知していますが、上記の理由から手帳の提示にご理解をいただきますようお願いいたします。

②について

ご要望のあった内容につきまして、機会あるごとに事業者に対し周知してまいります。

(神戸運輸監理部)

● 日本版ライドシェアについて

<提言>ライドシェアの導入が報道されているが、安全・安心の見地から疑問がある。導入の検討に当たっては、これまで公共交通機関に対して社会的規制を強化してきた経緯を踏まえて、公共交通と連携した安全安心な日本版ライドシェアの仕組みを検討してもらいたい。

(四国)

<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、地域交通における「担い手」や「移動の足」不足への対応として、安全・安心を確保する観点から、タクシー事業者の管理の下、タクシーの不足する地域、時期、時間帯において、その不足分を地域の自家用車や一般ドライバーで補う運送サービスとして、「日本版ライドシェア」を4月に開始したところです。

また、タクシー事業者以外の者が行うライドシェア事業については、特定の期限を定めずに法制度を含めた事業の在り方を議論することとなっていますが、安全・安心の確保を前提に、総合的な交通政策の観点や、「日本版ライドシェア」等の適切な期間をかけた定量的で丁寧なモニタリング・検証結果を踏まえ、丁寧に検討を行う必要があると考えています。

いただきました御意見につきましては、本省に伝えてまいります。

(四国運輸局)

「 船 舶 関 係 」

● 離島補助航路の利用促進について

<提言>離島補助航路は、国、地元自治体、県の支援を受けて航路、サービスが維持されていることは承知しています。そのうえで、地元自治体、県に対して、航路事業者にWebサイト・ホームページを新たに作成又は補強、維持することを支援し、各々のWebサイト・ホームページと連携させ、「統一したコンセプトによる訪問者数（乗船者数）増加策」を展開していただきたい。

例えば、「アクセス抜群日帰りひとり離島旅」、「一泊じゃ足りない『特別な体験』離島旅」など実際に過ごされたりピーターの事例紹介などです。

<現状>

兵庫県は、離島振興法による離島振興計画で、観光の振興の必要性を掲げ、県民が主役となって、離島住民自らの取組みを誘導されてるように思います。これを受け、姫路市では、住民アンケート結果を公開されていますが、積極的に何か行動されたようには見えませんでした。行動が必要だと考えます。

兵庫県のWebサイト・ホームページでは、沼島、家島群島、坊勢島が紹介されていますが、内部サイトへのリンクのみで、南あわじ市や観光協会への連携はありません。家島、坊

勢島も同様です。

姫路市のWebサイト・ホームページでは、観光ガイドのコーナーで、島毎の紹介はされていますが、食事宿泊体験は一般社団法人家島観光事業組合となり、食堂等の列挙です。南あわじ市のWebサイト・ホームページでも、同様です。

航路事業者は、時刻表、運賃のほか運航情報を発信していますが、これだけで乗船を誘導するものではありません。鉄道やバスの事業者のものとは、提案内容（情報提供量、種類等）が不足（航路事業者はない）しています。（神戸 T）

<対応>兵庫県内の補助対象事業者が運航する補助対象航路については、航路確保・維持・改善のため、国・県・市・航路事業者・市民代表者及び学識経験者等から構成される協議会が開催されており、利用促進を含む輸送の拡大・確保等について検討しているところです。

今般いただいたご要望につきましては、ご提案の事例を参考に、離島補助航路の利用促進に向け、引き続き協議会関係者と検討して参ります。（神戸運輸監理部）

「その他」

※提言が複数のモードにまたがるものについても「その他」に分類しました。

● バスとタクシーの一括管理運行について

<提言>地域によっては、幹線の路線バスとフィーダー線の乗り合いタクシーとのマッチングで運行しているところがあると思いますが、バス会社とタクシー会社がそれぞれ個別に管理しているものをスムーズに運行するため、例えば、バス会社の方でタクシー会社を管理下において、一括管理運行をしたら良いと思います。（東北）

<対応>民間の話になりますので回答は控えさせていただきますが、参考意見として承ります。（東北運輸局）

● 公共交通を活用した「高齢者パス（70歳以上?）」について

<提言>近年は高齢化となり、飛躍的に医療費が増加傾向であり、自治体の医療費負担の削減対策が大きな課題となっています。新しい知見に基づく健康づくり対策の時代へと変化してきています。

また、高齢者が関係した交通事故が増加傾向の状況であることから、高齢運転者の交通事故防止対策が全国的な課題となっています。

高齢者が公共交通を活用して都内方面・つくば方面を散策する機会を増やすことによって健康づくり対策が図られ、自治体の医療費負担額の削減効果が増大することや、自動車から公共交通へ転換を図ることにより運転免許証を自主返納しやすい環境づくり対策が促進され、交通事故防止対策が図られます。

このようなことから、「自治体の医療費削減」や「交通事故防止対策」の効果が得られるので沿線自治体等と連携を密に図ることが重要であります。

国（関東運輸局）が主宰して公共交通を活用した「高齢者パス（仮称）」の作成を要望いたします。

(例) パスのケース

1. 茨城県内で活用できる「高齢者パス」の主な関係者

つくば市(4駅)、守谷市(1駅)、つくばみらい市(1駅)、茨城県、警察、観光事業者、公共交通事業者(TXなど)、国(関東運輸局)

2. TX沿線で活用できる「高齢者パス」の主な関係者

茨城県(3市)、千葉県(柏市、流山)、埼玉県(三郷市、八潮市)、東京都(足立区、荒川区、台東区、千代田区)、公共交通事業者(TX、JR、都営交通、東京メトロ)、国(関東運輸局)

3. 主な既存の連携パス

- ・TX線往復+都営交通1日乗車券
- ・TX線往復+東京メトロ1日乗車券
- ・筑波山きっぷ(TX線往復+バス+ケーブルカーなど)

など

(関東 TX)

＜対応＞ご要望の高齢者パスを含めた公共交通事業者の運賃・料金については、道路運送法等に基づき各交通事業者が経営判断等により運賃の設定を行っているものと承知しております。

また、一部の自治体におきましては、自治体の福祉施策の観点から、高齢者パスが実施されているものと承知しております。

関東運輸局としては、引き続き地域の協議会等へ参画するなど自治体等と密に連携し、公共交通の利用促進や地域にとって継続可能な運送サービスの提供の確保に資する取組に対して助言を行って参ります。

(関東運輸局)

● ドライバー不足について

＜提言＞現在、運輸業界は深刻なドライバー不足が問題となっております。

これは、事業者は運行の減便、減車を余儀なくされ、ひいては公共交通の利用者に対し、サービスの低下につながります。

官民連携して対策に取り組んでいると思いますが、国土交通省におかれましては、より効果的な措置を早急にとっていただくことが必要であると思いますので、よろしくお願いします。

(北陸信越)

＜対応＞公共交通を取り巻く経営環境は、人口減少・少子高齢化、マイカー利用の普及やライフスタイルの変化などによる長期的な需要減等の影響により厳しい状況にあります。加えて、地域公共交通を支える人材の不足は年々深刻化しており、交通産業で働く方の労働条件の改善や人材確保は喫緊の課題となっています。

国土交通省としましては、運賃算定基準の見直しや運賃改定申請への対応の迅速化により、早期の賃上げ等を促進するとともに、人材確保セミナーの開催費、CMなどの広報費や、2種免許取得に要する費用の負担など事業者による人材確保・養成の取組を支援しております。

また、女性・パートタイム運転者拡大のための勤務形態柔軟化・設備投資促進等の推進に

加え、職場環境改善に向けた各事業者の取組の「見える化」を行う「働きやすい職場認証制度」により、人材確保関連の補助率の引き上げを行う等、事業者の職場環境の更なる改善に向けた取組を引き続き促していきます。

また、地域交通事業者におけるキャッシュレス・配車アプリ、運行管理システム、EVバス・タクシー導入等のDX・GX等による利便性向上等に資する取組も支援しております。

北陸信越運輸局においても、本年3月、新潟運輸支局構内において「運転手のおしごと体験会」を関係団体、事業者の皆様のご協力をいただき開催しています。

引き続きこうした施策に取り組んでまいりたいと考えております。（北陸信越運輸局）

● 名古屋市交通局の交通系ICカード(マナカ)機能について

＜提言＞現在、名古屋市交通局ではクレジットカード付きオートチャージICカード及び磁気式プリペイドカードのバス・地下鉄全線で使える一日乗車券（3種類）や地下鉄全線24時間券が発行されています。

全国の主要都市で展開されている交通系ICカードでは事前に現金チャージしておけば、自動販売機や店頭での飲み物などがキャッシュレス購入でき、煩わしい小銭を扱うことがなくなり、またクレジットカード付きオートチャージカードでは自動改札機にタッチして入場する際には決められたマナカの残額が一定額以下になると後払いによるオートチャージ（自動入金）機能は便利と考えます。

こういう便利な交通系ICカード（マナカ）に下表の磁気式プリペイドカードのバス・地下鉄全線で使える一日乗車券（3種類）や地下鉄全線24時間券を一枚のマナカへ一体化ができれば購入時間の短縮、発行者のコスト面からも使いやすいマナカになるのではないのでしょうか。

公共輸送機関利用者の拡大に繋げるためにも設備コスト等の問題もあるかも知れませんが、現在の事後ポイント還元ではなく首都圏のような使用時に決済するIC割引運賃額に変更や海外にあるような観光客にとって便利な48時間、72時間まで有効な乗車券を増やし請求運賃の上限適用サービス（キャッピング運賃）など利用者メリットのある機能拡充策を要望します。（中部 K）

種類		料金(円)		適用区間(全線)		適用日
		大人	小児	地下鉄	市バス	
一日乗車券	ドニチエコきっぷ	620	310	○	○	土日休日と毎月8日
	バス・地下鉄全線	870	430	○	○	毎日
	バス全線	620	310	×	○	
24時間券	地下鉄全線	760	380	○	×	

<対応>交通系ＩＣカードは名古屋市交通局だけにとどまらず、多数の事業者が導入しており、各社が利便性向上に努めております。

ＩＣカードの仕様の問題や、ご指摘の設備投資の問題もあり、事業者自身で創意工夫を重ね多種多様な様々なニーズに対応していくことを検討していくことは大切ではあるものの、そのすべてに対応していくことは困難であるとも承知しています。

昨今ではクレカタッチ、ＱＲコードなど、新しい決済手段も登場しており、事業者の選択肢も増えきている状況です。引き続き、社会や利用者、事業者にとって最適なサービスが検討されて行くものと思われます。頂いたご意見・ご要望は、今後の業務の参考とさせていただくとともに、機会を捉えて交通事業者にお伝えして参ります。（中部運輸局）

● エスカレーターの安全な利用について

<提言>エスカレーターを利用する際に立ち止まって利用することは、利用者の安全を確保する上において必要なことだと思いますが、実態が伴っていないのが現状です。

名古屋市では、令和５年１０月に「名古屋市エスカレーターの安全な利用の促進に関する条例」を施行されましたが、利用者には立ち止まって利用すること、管理者等には立ち止まって利用するよう啓発・周知することを求めています。

条例が施行された当時は、利用者の多いエスカレーターなどに要員を派遣して周知を図っているところを拝見しましたが、現在では、条例施行前から行われている注意喚起の貼付物や音声アナウンスにとどまっており、それを気にしている利用者が多くいるようには感じられません。

中部運輸局にどこまで権限が及ぶかわかりませんが、せっかく作った条例ですので、名古屋市或いは管理者等に効果的な対策を講じていただきたい旨をお伝えいただきたいと思います。よろしくお願いします。（中部 Ｎ）

<対応>今年９月に発表された名古屋市の「エスカレーターの利用に関する実態調査」によると、条例施行前後に地下鉄駅等で止まって利用する者の割合が増加しており、令和６年度の交通機関施設（地下鉄４駅、ＪＲ１駅、名鉄１駅）の数値は９２．２％となっていることから、これまでに一定の効果があったものと考えられます。

なお、令和６年１０月には条例施行１年を迎えるにあたって、名古屋市では市民にエスカレーターの安全利用を呼びかけるキャンペーンを開催し、スタッフによる啓発活動などを実施しております。

一方で、鉄道駅以外、例えばバスターミナルに関しては、自動車交通部より確認したところ、注意喚起の貼付物や音声アナウンスは積極的に行われていないため、このような意見があったことをお伝えしています。

エスカレーターについては、中部運輸局の権限が及ぶところではありませんが、エスカレーターは体の不自由な方も多く利用されます。エスカレーターの適切な利用について、引き続き効果的な啓発活動を継続するよう、機会を捉えて名古屋市、施設管理者にお伝えして参ります。（中部運輸局）

● インバウンドに対する標記等について

<提言> 日本各地にインバウンド客が増えている。京都駅においても、スマホをかざして駅員に質問する外国人観光客をよく目にする。鉄道やバスには行先表示がされているが、自分の目的地がどの列車・バスに乗れば良いのかわからない。アプリや一目でわかる案内表示の取組をお願いしたい。 (近畿)

<対応> 訪日外国人旅行者の周遊の促進や消費の拡大のための受入環境整備について、国として支援を行っているところです。具体的な支援内容としては、「多言語化」や「キャッシュレス決済環境」といったストレスフリーな旅行環境の整備に対する支援や、「観光案内所の整備」といった観光拠点の整備・改良に対する支援を行っております。

京都駅における受入環境整備についてですが、「京都駅前バス停への京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”の配置」や「京都駅前バスターミナルにおける総合案内板及び大型モニター式バス接近表示器（4か国語対応）」を実施しております。それ以外にも、「英語対応スタッフ常駐」や「地下鉄全駅及び市バス・地下鉄案内所に自動翻訳機能付きタブレット端末（iPad）を配備」といったことも行っております。

また、関西Ma a S協議会より、スマートフォンアプリである「KANSAI Ma a S」が令和5年9月5日にリリースされており、当該アプリでは、関西地域での乗換経路検索や駅構内図の案内に加え、観光関連情報についても情報提供しており、英語対応もしているところです。 (近畿運輸局)

● 席が空いていても座らない人たちについて

<提言> 公共交通の利便性が脆弱な地方で毎日鉄道やバスで通勤しています。一般的には自家用車利用が多く、公共交通の利用者は高校生や女性、遠距離通勤者、高齢者が多いように見受けられます。しかし利用が多いのは通勤、通学時間帯のみで、その時間帯を外れた時間帯や休日などはかなり余裕があります。都市部を離れた地方ではよくある状況だと思います。

その中で気になるのは、席が空いていても座らない人たちです。たまに出かける首都圏などでは、乗客は空いている席には必ず座ろうとする様子が見られますが、なぜか地方の人たちは席が空いていても横に座っている人がいると座ろうとしません。それどころか自分の横や前の席にカバンやスーツケースを置いて、座れない状態にしている人も多く見かけます。中国地方の鉄道、バスしか知りませんが、日本全国同様な状況なののでしょうか。4人掛けのボックスに2人しか座っていないことや、6人掛けのシートに隙間を開けて4人しか座っていないことがあり、十分座れるのに通路や出入口付近に人が固まっています。車内の移動や乗降に余計な時間がかかるため、発車時刻が遅延することもありあります。バスも同様です。人が少ない時間帯なら余裕を持って座ってもよいでしょうが、朝夕の混雑する時間帯こそ積極的に座席に座って、通路や出入口を開けてほしいと思います。

乗車マナー、道德の問題なので、行政や交通事業者の対応も難しく、昔から呼びかけ、キャンペーンもされていると思いますが、利用者の意識変革ができないものかと思います。

(中国)

<対応>西日本旅客鉄道株式会社に確認したところ、利用者にマナー向上を呼びかけるとともに、利用者からも能動的に協力してもらえる雰囲気を作成することで、安心・快適な駅・車内空間を作り上げていくこと、及び利用者同士で思いやりをもって鉄道をご利用いただけるよう、利用者自身の行動を客観的に見直し、マナーに興味を持っていただけるような働きかけを行う、と聞いております。

具体的には、駅や車内でのポスター・デジタルコンテンツの掲出（ちょっとちょっと！なマナーいきものペディア）や、マナー啓発のノベルティ配布（お子様に人気のコンテンツと連携した啓発パンフレット、ボールペン等）を行うとともに、利用者から意見が寄せられた線区や駅の中で優先順位を付け、適宜当社社員による直接のマナー啓発の声かけ等により、引き続き利用者へのマナー啓発の取り組みを継続していくと聞いております。

なお、中国運輸局では公共交通機関内でのお互いの譲合いや配慮を含めたマナー啓発については、SNSを通じて事業者とともに一斉啓発キャンペーン等行っており、引き続き取組を進めてまいります。（中国運輸局）

● 地域公共交通への支援の拡充について

<提言>鹿児島県の路線バスは、昨年、鹿児島交通が県立高校10校の「スクールバス」廃止や「通学ダイヤ」減便を検討したことが大きく報じられ、本年は4月1日にダイヤ改正が実施されましたが運行系統の廃止及び減便は当たり前のようになってきました。

そのような中、南国交通が長島町と出水・阿久根両市を結ぶ路線の町内区間路線を9月末で廃止し、10月から同町のNPO法人「ながしま地域活性化推進機構」に運行委託して路線を維持することが大きく報じられました。これも町外の高校通学に支障が出る問題でした。路線（運行系統）廃止と減便は、運転者不足と高齢化、「2024年問題」による勤務体制見直しによるものですが、今後もその改善は非常に困難な問題です。

狭隘な坂道まで走行せざるを得ない一般路線バスが完全自動運転バスになるのはいつのことでしょうか。25年後の2050年にはあらゆる業界の風景が変わるという一つの目標年度になっていますが、その時点でどのくらい普及しているものか。完全な自動運転が確立すれば運転者はいらなくなるのでしょうか。事故はなくなるのでしょうか。中小事業者は自動運転車を買えるのでしょうか。

とにもかくにも、そうした未来が待っているとしても、今はまだまだ、高齢者、生徒等々の交通弱者の足を確保するという積年の問題に対処していかなければなりません。

事業者の自助努力は求められるとしても、「採算がとれない路線バス」への参入は経営上積極的になれないわけですから、今後も引き続き、市町村の切実な交通弱者対策を担っていく全ての乗合・貸切・タクシー事業者に対しては、種別・事業規模に関係なく、国及び県から赤字補助ではないこれまで以上の十二分な支援が行われていくことを願ってやみません。（九州 K）

<対応>全国各地で運転者不足等によるバスの減便・廃止が相次いでおり、地域住民や観光客の移動手段確保の観点から、大変深刻な問題と受け止めています。

このため、国土交通省では、事業者による人材確保・養成の取組に対する支援制度を令和

4年度補正予算において創設し、その後も累次の補正予算等で支援を続けております。

また、地域社会の維持・活性化を図るため、生活交通を維持し、住民の移動手段を確保していくことは大変重要な課題であると認識しており、令和7年度の予算概算要求では、地域交通に対する支援関係の予算を拡充しているところです。

この度いただいたご意見も踏まえまして、引き続き事業者に対する必要な支援に取り組んでまいります。

(九州運輸局)

【令和5年度報告に対するフォローアップ】

● 広島電鉄の乗降扉の開閉について（広島電鉄5号線「皆実町六丁目」電停に関する要望）

＜提言＞広島電鉄「皆実町六丁目」電停のプラットホーム延長は、乗り入れる接続車両より短いため、先頭車両の運転席横の扉・2番目の扉は開閉されていませんが、2番目の扉はプラットホームの端から1メートル手前の位置にあり、物理的に乗降は可能となっています。

2番目の扉が開閉することにより、乗降時間の短縮や乗客の偏在解消につながるため、安全基準上問題がない場合には、乗降可能となるよう取り計らっていただけないでしょうか。また、開閉が安全基準上困難である場合においても、乗客の安全な誘導をお願いできないでしょうか。（中国）

＜追加回答＞広島電鉄株式会社に確認したところ、昨年度の要望を受け、引き続き社内で検討中とのことです。

中国運輸局としましては、利用者の安全性・利便性の確保に向けて、引き続き事業者を確認してまいります。（中国運輸局）

● 鳥取県内のＩＣカード利用について（鳥取駅・倉吉駅への自動改札機設置等）

＜提言＞ＪＲ西日本の鳥取県内の「ＩＣＯＣＡ」の導入については、米子駅・伯耆大山駅では自動改札機の設置が、境線では車載型ＩＣ改札機が、それぞれ平成31年3月に導入されています。

一方、鳥取県内を運行する路線バスについても、これまで導入検討が議論されてきたものの、費用面の問題から実現していない現状にあり、このような中、鳥取市の100円循環バス「くる梨」において、今年4月1日から「ＩＣＯＣＡ」の利用が開始されました。

鳥取県内東部地区は関西方面からの利用者も多いことから、ＪＲ西日本においては、鳥取駅はもちろんのこと、倉吉駅にも自動改札機を設置するよう検討していただけないでしょうか。（中国）

＜追加回答＞西日本旅客鉄道株式会社によると、鳥取駅～倉吉駅間については、お客様等からのご要望やご利用状況等を勘案し、令和7年春にＩＣＯＣＡを導入する予定であり、下北条駅～淀江間におけるＩＣＯＣＡ導入については、現時点では計画はないものの、利用状況等を勘案しながら、引き続き検討していくとのことです。

中国運輸局としましては、利用者の利便向上に向け、引き続き関係者に働きかけてまいります。（中国運輸局）

● 呉駅～安芸阿賀駅間のトンネル内通過時の騒音について

＜提言＞ＪＲ呉線の呉駅～安芸阿賀駅区間のトンネルにおいて、車両が軋むような大きな騒音が発生し、耳を塞ぐほどの不快な騒音が長時間にわたって続きますが、何らかの改善策を講じていただけないでしょうか。

改善が技術的に困難である場合には、例えば、当該区間を運行する際に、あらかじめ乗客にアナウンスするなどの措置を講じていただけないでしょうか。（中国）

＜追加回答＞西日本旅客鉄道株式会社によると、昨年11月、レール頭部を削る作業に使

用する車両「レール削正車」を使用してレール東部の凸凹を削り、騒音の軽減を図ったとのことです。

中国運輸局としましても、乗車時の快適性向上に向け、引き続き事業者に働きかけてまいります。（中国運輸局）

● バスへの荷物棚の設置について

<提言>通勤・通学時間帯の路線バスにおいても、大きな手荷物（特に、学生の手提げ鞆・ショルダーバッグ等）を持つ利用者が多くなっていると感じています。また、雨天時やスポーツ開催時には、特に利用者も多いが、大きな手荷物を持っている乗客が置き場に困る様子も見受けられます。

バスの構造上、通路が狭隘となることはやむを得ませんが、電車と異なり、通常、バスの車内は荷物棚も設置されていません。例えば、荷物棚の設置など、様々なニーズをもつ乗客がそれぞれ快適に利用できるような措置を検討していただけないでしょうか。（中国）

<追加回答>中国運輸局では、公共交通機関内でのお互いの譲り合いや配慮を含めたマナー啓発について、SNSを通じて事業者とともに、一斉啓発キャンペーン等を行っており、引き続き取組を進めてまいります。（中国運輸局）

● バス等の設備の老朽化への対応及び路線バス事業の今後のあり方について

<提言>真夏の時期、バスを利用するため停留所で待機していたが、発着時刻を30分過ぎても到着しなかったため営業所に連絡したところ、途中の停留所でバスを差し替えたため遅延が発生しているとのことでした。さらに炎天下で待つこと15分、バスが到着して乗車した際に、運転手から、遅延の原因は故障によるバスの差替えであったことが車内にアナウンスされました。

特に、高齢者などにとってバスは唯一の移動手段として必要不可欠である中で、1時間に1～2本の運行本数しかないようなバス路線においては、30分以上の遅延は、バス利用離れのさらなる助長を招くのではないのでしょうか。

また、今後、バスを含めバス会社所有の設備が老朽化していくことは避けられない中で、設備投資をバス会社に委ねることのみによってはバス業界の更なる疲弊を招くのではないかと考えます。そもそも、我が国においては、多くの場合、民間事業者が地域公共交通の運営を担っていますが、こうした公共交通のあり方は限界に達しているとも考えられます。

この点、広島県においては、来年度から「上下分離方式」によって自治体とバス事業者が連携して、共同運営システムの事業化に取り組むものと聞いていますが、岡山県においても、「上下分離方式」を含め「公設民営」や「公設民託」による新たなバス運営システムの検討等は行われているのか、ご教示ください。（中国）

<追加回答>中国運輸局は、岡山市内のバス路線の再編など、今後5年間で重点的に取り組む具体的な施策を位置付けた「岡山市地域公共交通利便増進実施計画」を令和6年4月12日付けで認定し、岡山市に対し、事業実施に必要な結節点整備、ICカードシステムの改修、小型車両の導入に係る費用について社会資本整備総合交付金（令和6年度予算）を配分しています。

今後の検討課題として、「周辺市町との連携」や「わかりやすい運賃体系の構築」が当該計画に位置付けられているため、中国運輸局として、引き続き協力してまいりたいと考えています。

また、バリアフリーやインバウンド向け補助メニューによる車両設備の導入について、機会を捉えて制度や利用の周知を行っているほか、将来への設備投資についても運賃改定により可能となったため、その旨の制度改正について周知しています。

中国運輸局としては、平成9年から改定されていないバス運賃について、引き続き、事業者に対して運賃改定手続を促していくこととしており、これを通じて、運賃改定による適切なコストの収受や交通DX・GXによる設備投資によって安全・安心で定時制が図られたバスとなるよう取り組んでまいります。（中国運輸局）

● バスのダイヤ調整と運転手の接遇について

＜提言＞広島港に向かうため、「的場町」停留所で広島みなと新線（広島港行き）のバスを待っていたところ、遅れて到着したバスの運転手から、満員のため後続のバスに乗るよう告げられました。しかし、続いて到着しているバスは大学病院行きで、また、次の広島港行きのバスは30分以上先であり用務に間に合わない旨を運転手に伝えようとしたところ、行先等について確認されることもなく「満員ですから」と言い残し、バスは出発してしまいました。

この路線では、広島駅から大学病院か通学のためその手前で下車する利用者が多くを占め、利用が集中している現状にあります。大学病院以南の広島港方面に向かう利用者也一定程度おりますので、利用の平準化を図るため、広島駅で「広島港行き」バスの直前に「大学病院行き」を出すなどダイヤ調整等の工夫をしていただけないでしょうか。

もとより、運転手が、利用者の行先を確認せず次のバスを勧めることは、接遇の観点から不親切ではないでしょうか。

誰もが利用しやすいバスとなるよう、配慮をお願いします。（中国）

＜追加回答＞法令や運送約款では、バス事業者は設備がないときは運送の引受けをお断りする場合があります。

積残しが常時発生する場合には、事業者は需要に応じて増便やダイヤの見直しなどの対応を行っていると考えていますが、運転手不足の状況から一時的な需要増加に対して対応が行えないケースもあることをご理解いただけますと幸いです。（中国運輸局）

● バス事業者の人手不足対応について

＜提言＞山口県は高齢化が進み、2022年には秋田県、高知県に次ぐ全国第3位の高齢化率35.2%となりました。地方においてはマイカー利用が多く、公共交通の利用者が減少する中で、更に少子化と人口減少がこれに追い打ちをかけている現状にあります。

山口県内のバスは、自動車免許を返納した人や持たない高齢者の利用が6～7割と非常に高いほか、運転できない障害当事者や、免許を持たない学生・児童の利用も多い状況にあります。

また、近年は、運転手不足や「2024年問題」などを背景として、全国で路線の減便や

路線の廃止などが相次いでおり、県内でも営業所を廃止する事業者も出てきています。

地域交通法においては、地方自治体における地域公共交通計画の作成が努力義務化され、持続可能な旅客輸送サービスの提供を確保することとされていますが、自治体と事業者の関係構築や関係住民の理解醸成が図られているか疑問を持っています。

また、バス・タクシー業界は、新型コロナウイルスの拡大を契機として、深刻な担い手不足に直面しているところ、国土交通省においても、交通政策審議会や自動車局の検討会において議論が続けられているものと聞いています。

この点、事業者だけでは運転手不足や「2024年問題」への対応は不可能であるため、国が積極的に関わった上で、地域公共交通計画の作成を推進するとともに、運転手確保に向けて持続可能な旅客輸送サービスの提供の確保する取組を講じていただけないでしょうか。（中国）

<追加回答>今年度、各県のバス事業者において運賃改定に向けて手続を進めている地域もあり、運賃改定が実現すれば乗務員の待遇改善にも資するほか、中国運輸局では、退職自衛官が運輸業に再就職できるよう説明会など周知に取り組んでおります。

他方、地域公共交通の「リ・デザイン」と社会的課題解決を一体的に推進するため、国土交通省が「地域の公共交通リ・デザイン実現会議」を設置し、多様な関係者の連携・協働の推進に向けた環境整備のための方策についてとりまとめたところです。

また、「地域公共交通計画の実質化に向けた検討会」を設置し、地域公共交通計画の司令塔・実行機能やデータ活用の強化・拡張等、「アップデート」の方向性や官民に期待される取組について検討を行いました。現在、中国運輸局管内では96市町村で地域公共交通計画が作成されているところであり、引き続き地域公共交通計画の作成を働きかけてまいりたいと考えています。

また、運転手の待遇改善の促進については、人材確保・育成支援事業により、交通事業者において昨年度140名が採用されたと聞いています。

さらに、全国各地で、地域住民や来訪者がタクシーや乗合タクシー、日本版ライドシェア、公共ライドシェア等が使えない、いわゆる「交通空白」の解消に向けて早急に対応するため、「国土交通省「交通空白」解消本部」を設置したところであり、中国運輸局としては自治体・交通事業者とともに「交通空白」の解消に向けた取組を進めています。

（中国運輸局）

● 広島港旅客ターミナル待合室へのバス時刻表・サイネージ設置、くるけんの周知について

<提言>広島港旅客ターミナルにおいて、バスの出発時刻を確認する場合、ターミナル待合室からバス停までの距離が遠く、時刻表も文字が小さく分かりにくいいため、利用者利便の観点から、広島港旅客ターミナル待合室にバスの時刻表やバス接近案内サイネージを設置していただけないでしょうか。

併せて、バスロケーションシステム（ひろしま公共交通ナビ「くるけん」）について、中国運輸局において使用方法等の周知をお願いします。（中国）

<追加回答> 広島港旅客ターミナルは、広島県が所有し、広島市が管理している施設です。

ターミナル待合室に既にバス時刻表は掲示されていますが、バス接近案内サイネージ設置は、旅客船利用者がバスに乗り換える際の利便性向上につながる取組であると認識しています。

しかし、関係者が複数存在することから、設置に向けて関係者間での調整が必要であると考えています。

中国運輸局としては、自動車交通部・海事振興部が連携して、機会を捉えて公益社団法人広島県バス協会や広島バス株式会社とも協議しながら、引き続き設置の可能性を探ってまいりたいと考えています。

なお、ひろしま公共交通ナビ「くるけん」の周知については、公益社団法人広島県バス協会のほか、運営主体となる関係者と連携して、より効果的な周知方法について求めてまいりたいと考えています。
(中国運輸局)

● 公共交通のキャッシュレス化（今後の展望）について

<提言> ロンドンでは、地下鉄・バス・水上バスなど市民・観光客の移動の足となっている全ての公共交通において、クレジットカードのタッチ決済による利用が可能となっています。また、クレジットカードの利用に際しても、利用の多寡にかかわらず1日当たりの支払い運賃の上限があらかじめシステム上設定されているため、運賃について事前に調べるまでもなく、空港から目的地まで、ストレスフリーで公共交通を利用できる環境が整っています。(なお、日本のICOCA、SUICAなどにあたる交通系ICカードも存在するものの、海外からの旅行者が現地で買い求める場合には、販売窓口へのアクセスやコミュニケーションの問題など負担が大きいと思われます。)

一方、日本国内においては、例えば、福岡市営地下鉄においては昨年、東急電鉄においては今年から、タッチ決済付きクレジットカードを活用した乗車サービスに関する実証実験が実施されています。

広島では、広島電鉄による新たなキャッシュレスシステムによる乗車券サービスが来年9月から実装されることとなっています。

この点、公共交通において、クレジットカードが利用可能となれば、インバウンドをはじめとする利用者の利便性が高まり、さらなる利用促進につながるものと思われますが、キャッシュレス決済に関するシステム導入の動きや、社会インフラの整備としての将来展望等があれば、ご教示いただきたいと存じます。
(中国)

<追加回答> 令和6年7月に備北交通株式会社が、9月に広島電鉄株式会社が、新たな乗車券システムMOBIRY DAYS (モビリーデイズ)を導入し、クレジットカードと紐付けして運賃支払い可能となるシステムを導入しました。

山陰側でもICOCAの導入が進んでおり、令和7年春には更にエリアが拡大される予定です。

また、国土交通省では、地域バス路線のキャッシュレス化を推進しており、バス業界の協力の下、本年度から完全キャッシュレスバス化に向けた実証運行を実施しており、中国運

輸局管内では、宇部市交通局が運行する山口宇部空港～新山口駅間のバス路線で実証運行に取り組んでいます。

昨年度と同様、引き続きキャッシュレス決済導入による公共交通機関の利便性向上のための補助制度を設けており、交通系ＩＣカード、クレジットカード、ＱＲコードなどの決済手段の導入を幅広く支援してまいります。

(中国運輸局)