

Ⅲ. 利用者等から寄せられた意見・要望 及び改善事例

利用者等から寄せられた主な意見・要望及び改善事例

<鉄道の運行について>

鶴岡～山形間の直通列車（以前の月山）があれば便利だと思う。

（東北運輸局山形運輸支局アドバイザー）

山形～鶴岡間の直通列車の運転につきましては、山形新幹線（山形線）山形～新庄間は、陸羽西線（新庄～余目間）及び羽越本線（余目～鶴岡間）との線路幅が異なることから、直通列車の運行は設定できない状況です。

余目駅での羽越本線と陸羽西線の乗り換えが便利に行えるように検討して参ります。

（参考）

線路幅 山形新幹線（山形線） 1435mm

陸羽西線・羽越本線 1067mm

（JR東日本新潟支社、仙台支社山形支店）

<駅周辺の放置自転車対策>

駅によっては、自転車の駐輪が雑然としているところがあります。自粛を呼びかけてはいかがでしょうか。

（東北運輸局福島運輸支局アドバイザー）

放置自転車対策と致しましては、いわき駅や湯本駅などにおける従来の放置防止パトロールなどの従事者を増員し対応しており、いわき駅周辺における放置自転車の減少など、その改善効果が現れてきたところであります。

また、高校生と連携した放置自転車対策にも引き続き力を入れており、今後ともこれらの対策を講じながら、自転車の適正な利用を促して参ります。 （いわき市）

<バスターミナル等のバリアフリー化>

営業所やバスターミナルなどの出入り口等はなるべく段差をなくし、手すり等の設置をお願いします。

また、時刻表はほとんど漢字で書かれているので、読めない外国人が多いと思います。

（東北運輸局福島運輸支局アドバイザー）

平成22年3月にグランドオープンが予定されている「いわき駅前バスターミナル」は、身体障害者用乗降スペース、多目的トイレ、歩道部の段差軽減、外国語併記の案内などのバリアフリー化が図られております。 （新常磐交通）

<タクシーのサービスについて>

高齢者に自家用車をやめて、タクシーに乗り換えてもらうためには、高齢者を対象にした割引運賃があればよいと思う。

例えばタクシーにも定期券のように月に一定の距離まで一定額で使えるのであればよいのではと考える。
(東北運輸局秋田運輸支局アドバイザー)

高齢者割引は平成3年から、福祉割引・身体障害者割引手帳等々をお持ちの方を対象に1割引という制度を導入しており、年間30万件のご利用を頂いております。

その他、平成19年11月から65歳以上の方で免許証を返納した場合に1割引をする免許返納高齢者割引制度を導入しており、平成19年12月では94件利用のところ、今(平成21年)では月1000件を超えております。

このような形で貢献していますが、高齢者割引となると色々ハードルもありますので、今後検討していきたいと考えております。
(秋田県ハイヤー協会)

<タクシーのサービスについて>

タクシーサービスの基本は笑顔、ホスピタリティ教育のスタートは鏡をみて笑顔作りから始めるべきではないか。

また、たばこ臭い車両もあり、運転手さんは車内でたばこを吸わないで欲しい。

(東北運輸局青森運輸支局アドバイザー)

基本用語については指導教育を実施しています。

タバコについては、乗務員に対して日頃から車内での喫煙は厳禁としております。また、平成22年8月5日から県内一斉にタクシー全面禁煙を実施することとしており、現在も禁煙協力のステッカーを車内に貼っています。

※その後、禁煙開始日を平成22年7月1日に前倒しして実施。
(青森県タクシー協会)

<公共交通機関を跨いだ乗り継ぎ情報提供>

公共交通は他の公共交通機関との乗り継ぎが必須となってくる場合が多い。しかし、バス停にはバスの時刻表しかなく、情報が不親切ではないか。

例えば大島航路では、待合室に接続の時刻表があれば利用できるバスなどが分かるが、時刻表がないためタクシーを使うことになる。

(東北運輸局宮城運輸支局アドバイザー)

気仙沼市域に運行されている生活路線バスの他、JRや大島航路、都市間連絡バスなどの公共交通機関の運行時刻や乗り継ぎ方法など分かりやすく表現された「公共交通連携時刻表」を配布する予定です。 ※平成21年6月15日号の市広報掲載
(気仙沼市)

<駅トイレ内の設備について>

流しボタンは目立つが、呼び出しボタンが目立たない。

(沖縄総合事務局沖縄地方バリアフリー推進連絡会議)

流しボタンと明度差を十分に取り、呼び出しボタンを大きく表示しました。

(沖縄都市モノレール)

<駅福祉トイレの案内記号について>

トイレのドアに複数の案内記号がそれぞれ貼付されているためわかりにくい。

(沖縄総合事務局沖縄地方バリアフリー推進連絡会議)

複数の案内記号を一つにまとめ、見やすく表示しました。(沖縄都市モノレール)

利用者等から寄せられた意見・要望事例

<運転見合わせ時の駅での情報提供について>

電車が長時間に渡って運転見合わせになった時、その路線の駅では、乗客が改札口付近などに集中して混雑することがあります。そのような時、電車の運転状況を伝える駅員の放送や電光表示が駅の構内で行われていて、駅の外にいる乗客には運転状況の情報が伝わりにくいので、駅の外にいる乗客が情報を求めて駅構内に入り、混雑に拍車をかけているように思えます。

駅構内だけでなく、駅の外にも放送や電光表示による運転状況の情報があれば、乗客の振替輸送などへの誘導がよりスムーズにできるのではないかと思います。

(関東運輸局交通サポーター)

<ICカードでの振替乗車について>

ICカードでは、振替乗車ができないので、ICカードで入場後に、乗車する路線が運転見合わせになった場合に、振替対象の路線でも、別に運賃を払って乗り換えなくてはなりません。ICカードで振替対象の路線に乗り換えても、後日に窓口などで元の路線の通しの運賃をICカードで精算できるようになればよいと思います。

(関東運輸局交通サポーター)

<ホームの階段・エスカレーターの表示について>

ホームから階段とエスカレーターが並んで下に向かっていている駅では、到着した電車から降りた乗客が階段・エスカレーターの前に集中すると、人混みで階段とエスカレーターがそれぞれ左右のどちら側にあるがか見えなくなり、並んでいる人の列がどちらのものなのかわかりません。

そのようなホームでは、階段・エスカレーターの降り口の頭上に、階段・エスカレーターがどちらか側にあるのかわかる案内表示を設けるとよいと思います。

(関東運輸局交通サポーター)

<ホーム上の手すりの設置について>

最近、駅の階段や通路には手すりが設置されることが多くなりましたが、ホームに手すりが設置されている駅は、あまり見かけません。特に可動柵などが設置されていないホームの線路寄りには、つかまる所がほとんどないので、とても危険だと思います。バリアフリーのためではなく乗客の危険防止のためにも、ぜひホームにも手すりを設置してほしいです。乗客の流れの妨げになるので、ホーム上に手すりが設置できないのかもしれませんが、横に長い手すりだけでなく、短い手すりなら設置できるのではないかと思います。

(関東運輸局交通サポーター)

<公共交通全般>

- ・案内表示の充実が必要。
- ・公共交通機関の情報の一括入手方法の確立。
- ・トイレの仕様の統一を図ること。

<鉄道事業> ※バス事業への要望も一部含む

- ・時刻表の上にQRコードを載せる。
- ・ホームドア（可動柵）設置要望。
- ・駅員の更なる積極的な介助・誘導が必要。
- ・駅レンタサイクルの拡大。
- ・サイクルトレイン・サイクルバスの導入拡大。
- ・誘導ブロックのエスカレーター前までの敷設等。

<バス事業>

- ・地域巡回バスと企業送迎時の公共交通としてのバス運行の融合。
- ・低床バスの導入促進。
- ・バス内で折りたたんだベビーカーの固定器具の設置。
- ・バス停のいす・雨よけ等の設置。
- ・利用に合わせたダイヤの設定。

<タクシー事業>

- ・子育て支援タクシーの拡大及び周知

（近畿運輸局交通消費者行政（連絡）会議）

<ICカードの読取機について>

ICカード使用で、リーダー（読取機）の位置が各社バラバラなのは視覚障がい者には非常に困る。

（中国運輸局中国地方バリアフリー等連絡会議）

<高速バスのバリアフリー化について>

高速バスの低床型車両の情報がないので調査して欲しい。

（四国運輸局バリアフリー推進四国地域連絡会議）

<駅のバリアフリー化について>

- ・券売機のカウンターの高さが低いため、電動車いすだと使いづらい。
- ・トイレ内のベビーチェアの設置位置が便器から離れているので手が届かない。

（沖縄総合事務局バリアフリー調査・車いす使用者）

<駅トイレ内の点字表示について>

トイレの便房内に点字表示がないので、流しボタンと呼び出しボタンの区別がつかない。

（沖縄総合事務局バリアフリー調査・視覚障がい者）