

平成 22 年度岩手運輸支局  
公共交通利便性向上・バリアフリー促進会議  
議事録

1. 開 会

【事務局】 ただいまから、平成 22 年度岩手運輸支局公共交通利便性向上・バリアフリー促進会議を開催いたします。

交通アドバイザーならびに関係者の皆さまにおかれましては、大変お忙しいなか、ご出席いただきまして誠にありがとうございます。私は事務局を務めさせていただきます、岩手運輸支局首席運輸企画専門官(企画調整担当)の岩田と申します。後ほど座長に議事の運営をお願いするまでの間、進行役を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願ひいたします。

会議に先立ちまして、岩手運輸支局長の松田よりご挨拶申し上げます。

2. 挨拶

【岩手運輸支局 松田支局長】 平成 22 年度岩手運輸支局公共交通利便性向上・バリアフリー促進会議の開催にあたりまして、一言ご挨拶を申し上げます。

皆さま方には、日頃から国土交通行政の推進に関しご理解とご協力を賜り、この場をお借りしまして厚く御礼申し上げます。交通アドバイザーならびに関係者の皆さまには、本日、お忙しいところ、ご出席いただきまして誠にありがとうございます。交通アドバイザーへの就任にあたりご快諾いただくとともに、事前のアンケートにもご協力いただき、誠にありがとうございます。各交通機関の関係者ならびに岩手県、奥州市の皆さまには、アドバイザーの方々からのご意見・ご要望に対し、今後の方策等をご検討のうえご報告いただき、真摯なご対応に感謝申し上げます。

この会議は平成 14 年度から、公共交通の利便性向上という観点から利用者からご意見・ご要望を伺い、運輸局の施策に反映するとともに、公共交通のサービス改善や再生・活性化の契機となることも期待し「交通アドバイザー会議」として発足いたしました。今回から、会議の目的にバリアフリーの促進について付加し、会議の名称を「公共交通利便性向上・バリアフリー促進会議」とさせていただいております。

さて、わが国の 75 歳以上の人口は、2010 年(平成 22 年)の総人口の 11%から、2030 年(平成 42 年)には総人口の約 20%に増加すると推定されております。世界に類を見ない超高齢時代に向け、高齢者や障がい者等の移動制約者を含め、すべての人が移動しやすい、交通まちづくりが必要になってきているところです。

一方、全国の路線バスのうち、黒字路線はわずか4分の1です。毎年、北海道の稚内から鹿児島までの直線距離を超える、2,000 km以上のバス路線が廃止されている現状です。鉄道につきましても、過去 10 年間で、東京から大阪間に値する 635 kmの線路が廃止されております。

これらの状況において、国土交通省としまして、全国どこでも、誰もが利用できる移動手段の確保、それが可能となる社会の実現のため、国による継続的な支援も含め、交通基本法の制定に向け取り組んでおります。

本日の会議は、行政機関の取組みについてご紹介させていただいたあとに、アドバイザーの皆さまからのご意見・ご要望に対しまして、関係者からのご報告、さらには相互の意見交換という形で進めさせていただきたいと思っておりますので、ご協力のほどよろしくお願ひいたします。

最後に、本日の会議が実り多いものとなりますことを祈念いたしまして、挨拶とさせていただきます。よろしくお願いいたします。

### 3. 出席者の紹介

**【事務局】** 本日まで出席の皆さまをご紹介します。お手元の出席者名簿をご覧ください。

はじめに、交通アドバイザーのご紹介させていただきます。

岩手県立大学総合政策学部教授、元田良孝先生です。東北運輸局からバリアフリーリーダーをお願いしております、岩手県社会福祉協議会社会福祉推進員、菅原進様です。奥州市身体障害者福祉会会長、鈴木次三様です。奥州市老人クラブ連合会事務局長、小野寺敏雄様です。奥州市行政資料室職員、高橋茂子様です。奥州市国際交流協会職員、楊仁淑(ヤン・インシュク)様です。岩手県立岩谷堂高等学校3年生、佐藤珠江様です。

続きまして、関係者の皆さまをご紹介します。

岩手県政策地域部地域振興室主任主査、大坊哲央様です。奥州市総合政策部まちづくり推進課長、佐々木與市様です。東日本旅客鉄道株式会社盛岡支社総務部企画室副課長、附田良一様です。岩手県交通株式会社取締役運輸統轄本部長、古屋正史様です。早池峰バス株式会社統括部長、玉山照之様です。社団法人岩手県バス協会専務理事、伊壺時雄様です。岩手県タクシー協会業務課長、山屋健一様です。岩手県タクシー協会胆江支部から株式会社北都交通専務取締役、石川豊様です。

続きまして、国土交通省の出席者を紹介します。

東北運輸局交通環境部消費者行政・情報課長、菅原修です。同じく東北運輸局交通環境部消費者行政・情報課課長補佐、手塚聡です。ただいまご挨拶いたしました東北運輸局岩手運輸支局長、松田憲幸です。東北運輸局岩手運輸支局首席運輸企画専門官（輸送監査担当）、谷藤耕治です。私、岩田です。よろしくお願いいたします。

お手元の資料を確認いただきます。『議事次第』、『出席者名簿』、『配席図』のほかに、資料1 東北運輸局説明資料として、『交通消費者行政レポート 平成21年度活動報告』と『バリアフリーらくらくアクセスマップ仙台』という青い冊子、資料2 岩手県の説明資料として『県における地域公共交通維持・確保施策の概要』、資料3 『奥州市内のバス交通対策について』、皆さまのアンケートの結果、ご意見・ご要望をまとめました資料4 『利用者の立場からの公共交通への意見について』、以上でございます。過不足はございませんでしょうか。

続いて、議事の進行について、この後、議事次第の「4. 公共交通に関する施策について」、東北運輸局、岩手県、奥州市から、それぞれ5分程度で説明をいただきます。その後、座長に進行をお願いし、「6. 利用者の立場からの公共交通への意見について」、事前のアンケートで寄せられました皆さまのご意見・ご要望を基に、意見交換をさせていただきます。終了は16時を予定しております。皆さまの会議進行につきましてご協力をお願い申し上げます。

### 4. 公共交通に関する施策について

**【事務局】** 議事次第「4. 公共交通に関する施策について」に入らせていただきます。東北運輸局、岩手県、奥州市の公共交通に関する施策について、紹介をお願いいたします。東北運輸局の施策について東北運輸局交通環境部消費者行政・情報課課長補佐、手塚から説明をいたします。

## (1) 東北運輸局の施策について

**【東北運輸局 手塚課長補佐】** 交通アドバイザーの皆さま、ならびに交通事業者さま、自治体の皆さまには日頃からいろいろご協力いただき、ありがとうございます。

『消費者行政レポート』につきましては、意見交換の中で触れることがありましたら説明することにしたと思います。私からは仙台圏公共交通バリアフリー情報提供プロジェクトとして、昨年度製作しました『バリアフリーらくらくアクセスマップ』について紹介させていただきます。

まず、このマップを作製した背景について説明させていただきます。

1つ目は、バリアフリー推進に向けて各市町村に「バリアフリー基本構想」の策定を働きかけております。この基本構想に基づく取組みの一つに情報提供があります。今回、モデルケースとして、作製したものです。

2つ目は、仙台市、仙台市交通局、JRそれぞれが交通マップを作製していますが、空港、鉄道、バス、地下鉄の各モードを連続して繋げたものがなかったことということがあげられます。

3つ目として、施設や設備といったハード面が整備されています。仙台駅前を例にしますと、エレベーターやバス停等を示す看板がありますが、「わかりづらい」という指摘がございます。これを補うものとして、マップを作成いたしました。こういった背景でございます。

取組み体制として「情報提供プロジェクト委員会」を立ち上げました。仙台市をはじめ自治体、鉄道、バス、地下鉄などの交通事業者、ならびに障害者団体の代表者など13の機関で構成しました。事務局は私ども東北運輸局交通環境部消費者行政・情報課と大阪のNPO法人まちの案内推進ネットです。3回の検討委員会を開催し、併せて障がい者ならびに高齢者のご協力をいただき仙台駅で実証実験を行い、まとめたものです。

このNPOの地図づくりの特色は、立体的に表示することです。見ていただいてもわかりますように、左右どこから見てもわかるように作っています。有料サービスですのでマップには掲載していませんが、このNPOでは、iPhone（アイフォーン）対応の『“えきペディア”バリアフリー案内システム』という情報提供をしています。仙台市の地下鉄や大都市の駅のバリアフリー情報について携帯電話により事前に確認でき、実際に使用された方から「かなり便利」と伺っております。なお、この案内システムは、本年度の「グッドデザイン賞」を受賞しており、公共交通バリアフリー情報提供システムのモデル構築と展開として評価されています。

マップの掲載内容や特色ですが、表面の右上に検討委員会の委員、右下から左にかけて、仙台空港ターミナル、仙台市街地、バスアクセス、鉄道アクセスの構成となっております。特に仙台空港ターミナルについては、トイレの情報を写真付きで掲載しております。高齢者や車いす利用の方はトイレの有無やバリアフリー化され使いやすいか気にされています。降車したい駅に満足できる施設がなければ、その手前で降りるといように、トイレの情報等は大切に、すべてとはいきませんでした。が、トイレやエレベーターの情報を掲載しております。

次に裏面は、仙台市周辺の広域地図、仙台駅周辺バスのりば一覧、仙台駅ターミナル、東側と西側、となっております。広域地図には、赤文字で代表的な観光地を掲載しました。

表面の空港ターミナルと同様に、仙台駅のトイレ情報を掲載しております。また、駅東側と西側の地図には赤と青の点線で、車いす使用者が移動する助けになる「のりかえらくらくルート」として、代表的なバリアフリールートを掲載しております。

このマップは、現在、JR仙台駅総合案内所および仙台空港ターミナルで配布しております。また、東北運輸局のホームページにも掲載しております。自治体からご協力をいただきまして、東北6県の

バリアフリー情報も載せておりますので、障がい者の方や高齢者の方にご紹介いただければと思います。今後、東北6県の市町村へもマップの作製を働きかけたいと思っております。以上でございます。

**【事務局】** 質問等は、岩手県、奥州市さんのご紹介のあとに時間を取りたいと思います。

続きまして、岩手県の施策について、大坊主任主査からお願いいたします。

## (2) 岩手県の施策について

**【岩手県 大坊主任主査】** 資料2により、岩手県の施策の内容について、ご説明いたします。

1 ページ目で施策の概要、2 ページ目で最近の公共交通利便性の改善例をあげております。

まず、県における地域公共交通の維持・確保、施策の概要でございます。県の施策には柱が2本ございます。一つの柱は、適切な役割分担により、しっかりと公共交通を維持・確保するということです。具体的には『①県は広域幹線路線をしっかりと維持・確保する』ものです。太くて、主要な路線は、県がしっかりと維持する。例えば、第3セクターの三陸鉄道、IGRいわて銀河鉄道のように鉄道、バスの主要幹線については、路線維持の補助により支えております。

役割分担といたしまして、『②市町村【地域内交通体系構築／維持】』と書いております。幹線の部分は県が支えますが、その先の地域内の公共交通については、市町村でしっかりと交通体系の構築・維持をしていただくものです。そして関連するさまざまな取組みについて、県は市町村をバックアップする仕組みになっております。それぞれ歯車を合わせながら、県全体の公共交通を維持・確保する仕組みとなっています。

もう一つの柱は、これらの補助を中心とした財政支援に加え、一番下、『③公共交通改善／利用促進』にあるように、本日の会議のメインテーマである公共交通の改善、利用促進、こういったところにも軸足を置いていきたいというのが、県の施策の柱の2つ目でございます。

公共交通の利用推進につきましては、『減クルマキャンペーン』の一環としても、公共交通の利用を推奨しております。報道でご案内の方もいらっしゃると思いますが、昨日から盛岡、一関、釜石でこのキャンペーンを展開しております。盛岡地区では150の事業所、1万人以上の参加をいただいております。こういった取組みのほか後段でご説明する公共交通を活性化するための支援のチーム、市町村に対するサポートセンターといった支援を講じております。

2 ページをご覧くださいと思います。きょうの会議のメインテーマであります公共交通の利便性向上を切り口として、最近の取組みを二つピックアップしました。

一つは、三陸鉄道の駅移動円滑化事業です。昨年度の事業になります。沿岸を走る三陸鉄道は、開業25年になります。沿線の人口がどんどん減少し、高齢化も進んでおります。下の写真にあるように、開業当時はホームへ行くため階段の上り下りが比較的楽な利用者が多かったわけですが、お年寄りが多くなり非常に不便であるといった声が多くなってまいりました。移動の円滑化のため完全に段差を解消するものではございませんが、駅を突っ切るような形で楽に移動していただくため、田野畑駅と野田玉川駅で施設の改修事業を行いました。これは警報、安全装置といった規制がある中での、施工となりますので、当時、運輸局においで松田支局長に非常にお骨折りいただき、何とか完成となりました。バリアフリーの足元には及びませんが、かなり地元では好評でございます。このような身の丈にあった取組みを、どんどん進めていきたいと考えております。

二つ目は公共交通活性化の支援チームについてです。今年から実施している市町村へのバックアップです。地域の公共交通体系を見直す、あるいは公共交通の利用促進、利便性の改善を図りたい市町

村に対して、有識者の派遣等を中心にバックアップをするものでございます。2 ページ目の右枠内『③公共交通のサービス改善』のとおり、公共交通のサービス改善につきまして、非常に重視しております。今年度は久慈市、岩手町、西和賀町の3市町を支援しているところです。

具体的に利便性向上への取組みとしては、次の4点に取り組んでおります。『路線の効率化』として無駄なダイヤ、路線はきちんと改善する。『サービス内容の改善』として、ダイヤの使い勝手、路線の使い勝手をよくし、運賃、接続、車両、待合所等の改善に務めております。三点目として『情報提供』は、乗りたいけれど、いつ出発するのか、どこに行くのかわからないといったところを、わかりやすく伝えるようにしており、さらに『利用促進』を働きかけ。こういった4点を中心に、サービス改善、利便性の向上を図っているということでございます。

もちろん、行政にできることにも限界がありますので、事業者の方にも参画いただいて、いろいろと改善に取り組んでいるといったことでございます。前段に私どもの補助金で路線を維持しているという話をしましたが、これだけでは行き詰まっているというのが現状です。原点に帰って、乗る人を増やすというか、乗っていただくために、使いにくい、わかりにくいものにはなかなか乗っていただけませんので、こういった取組みに力を入れていきたいというのが最近の県の軸足でございます。以上でございます。

**【事務局】** ありがとうございます。続きまして奥州市の施策について、佐々木課長お願いいたします。

### (3) 奥州市の施策について

**【奥州市 佐々木課長】** 奥州市バス交通対策の担当課、まちづくり推進課長をしております。よろしくお願いいたします。

お手元の1枚ものの資料3に基づきまして、奥州市で取り組んでいるバスの状況と施策についてお話し申し上げます。

ご承知とは思いますが、改めて奥州市の概況です。平成18年2月、水沢市、江刺市、前沢町、胆沢町、衣川村の5市町村が合併してできた市でございます。面積が993km<sup>2</sup>、約10万ha。東は住田町から西は秋田県境まで、57km。約60km近くあります。南北37kmとかなり広大な面積を持つ市域となっております。その中で、岩手県交通には民間路線バスとして、地域の、いわゆる交通弱者の貴重な生活交通手段となっておられます。

残念ながら、バス利用者が年々減少しているのが実態です。事業者だけでは路線維持が苦しい状況となっております。財政的に決して豊かではありませんが、路線維持のため、市単独で補助金を交付し、出来る限り支援しているところです。資料(2)「民間路線バスへの補助」というところです。

21年度、岩手県交通への市からの補助額は、10路線で約2,900万円となっております。この他、国と県による補助、市と県による補助がございます。いろんな財源を活用させていただき、バスの存続に務めております。国と県による補助の要件では、あまりお客さんが乗らないバスには、補助金は出ない制度になってございます。そのため奥州市単独で補助金を出して、何とかがんばっているという状況でございます。

(3)から(7)までは、合併前の各市町村の施策を踏襲しているものです。合併して5年目ですが、統一した取組みとするのは難しく、それぞれのやり方を基本として運行しているものです。

ちなみに、(3)「奥州市コミュニティバス(Zバス)」は、水沢区内の路線を走っているバスで、

4路線ございます。これは早池峰バスに運行依頼し、補助金を出しております。

(4)「奥州市市営バス」は、江刺区内を運行するバスです。奥州市市営としてバス事業特別会計により、運営主体は奥州市で、運行業務を早池峰バスに委託するという形をとっています。このバス事業特別会計に一般会計から53,915千円、21年度は約5,400万円の繰入をしております。

(5)「前沢ハートバス」。これはいわゆるデマンドタクシー方式です。運営主体は市社会福祉協議会で、運行主体として前沢タクシーに依頼しているものです。

(6)は「衣川バス(星空号)」という名前になっています。衣川区は大きく2つ、北股と南股という地区があります。バス路線が廃止されたことにより、昨年10月から今年9月いっぱい試験運行を行いました。衣川の中心部を經由して、ジャスコ前沢店まで運行する2系統のバスです。これも早池峰バスさんをお願いをして、補助金という形で運行しております。

この1年間の試験運行が終わり、10月1日からは、古戸、衣川中心部～前沢ジャスコまでは今までどおり早池峰バスで、古戸から先ほど申しました北股と南股という奥のほう、2つの枝線部分は利用状況を勘案し、タクシー方式に変更しました。乗合タクシー方式により、幹線から外れたところについては、一部、事前登録制のデマンド方式も取り入れ運行しております。

(7)は水沢区の中心市街地の活性化に向けて、中心街と胆沢病院とか水沢病院という医療施設を循環するバスを岩手県交通に依頼し、昨年度から運行しております。

このように合併前のそれぞれやり方を基本としています。合併後、運行方法等について若干手直しをしておりますが、抜本的な見直しや一本化するのには難しい状況でございます。例えば料金体系をどう平準化するかといったところが課題になっており、内部検討をしているところでございます。

冒頭、運輸支局長からのお話しにもありましたが、これから高齢化がどんどん進むなかで、交通弱者、日常の足の確保というのはまさに重要な課題です。私ども担当課といたしましても、精いっぱい努力をしてまいりたいというふうに思っております。以上でございます。

**【事務局】** ありがとうございます。

ただいま、東北運輸局、岩手県、奥州市から施策の紹介をいただきましたが、ご質問はございませんか。よろしいですか。ご質問がありましたら、事務局を通じていただきたいと思います。

## 5. 座長の指名

**【事務局】** 続きまして、『座長の指名』に入らせていただきます。学識経験豊かで交通問題に通じておられ、盛岡、北上地区において実施しましたこの会議の前身である交通アドバイザー会議においても座長を務めていただきました、岩手県立大学の元田先生に本会議の進行・取りまとめをしていただく座長にご就任いただきたいと思います。皆さま、いかがでしょうか。

よろしいですか。それでは、拍手によりご承認いただきたいと思います。

(拍手)

ありがとうございます。皆さまからご承認をいただきましたので、元田先生に座長をお願いいたします。これからの進行について、よろしく願いいたします。

**【元田座長】** ただいまご指名いただきました、岩手県立大学の元田でございます。暫しの間、司会をさせていただきますので、よろしく願いいたします。

先ほどご説明ありましたように、この「公共交通利便性向上・バリアフリー促進会議」は、開始当

初交通アドバイザー会議として開催され、最初からたずさわらせていただきました。交通事業者と利用者が意見交換する場がないということが、問題であったわけです。交通アドバイザー会議はそのコミュニケーションの場にしようというお話でございまして、かなりいろんな意見交換ができたと思っております。

今回、バリアフリーの促進が入りました。さらに公共交通の利便性を高めるための努力を、利用者と運営主体の方とでやっていこうということでございますので、皆さま方の忌憚のないご意見をいただきたいと思えます。

それでは、議事次第「6. 利用者の立場からの公共交通への意見について」に、入りたいと思えます。事務局から資料説明をお願いいたします。

## 6. 利用者の立場からの公共交通への意見について

**【事務局】** 資料についてご説明いたします。アンケートによりアドバイザーの皆さまからいただきましたご意見・ご要望につきましては、関係者の皆さまからの今後の方策等と併せて、資料のほうに記載させていただきました。皆さまには事前にお配りし、お目を通していただいていると思えますので、この場でご意見を読み上げることはいたしません。

資料はアンケート同様、「1. 鉄道」「2. バス」「3. タクシー」の利便性についてまとめております。アンケートではモード毎にお聞きしましたバリアフリーについては、意見交換の際、まとめたほうがよろしいと考え、「4. バリアフリーの促進」という項目といたしました。後は「5. 乗継ぎ」「6. その他」となっております。

意見の多かった項目につきましては更に、資料の表紙に記載のとおり、意見を分類しております。

皆さまからたくさんのご意見が寄せられて、すべてについてこの席上で触れる時間はないと思えます。討議のポイントを絞って進行していただければと思えます。皆さまのご了解をお願いいたします。よろしくお願ひします。

### (1) 鉄道について

**【元田座長】** ありがとうございます。時間が限られているということで、一つ一つやっていけません。皆さんのほうから追加といひましようか、ここに出てきた意見に対しての補足説明なり、さらに説明を求めたいことについて、ご発言いただきたいと思っております。鉄道、バス、タクシー、バリアフリーと項目に分けておりますので、その順番に進めていきたいと思えます。

では、最初に鉄道からいきたいと思えます。1 ページです。鉄道につきまして、補足の説明はございますか。質問された方、あるいはご回答をされた方、ここに載っていないことでも結構です。何かあれば、意見交換をしたいと思えます。

**【鈴木アドバイザー】** 身障者を代表してまいりました。

質問を出しておりますが、改めてお願ひします。私は県の「人にやさしいまちづくり推進委員」でもあり、その会議で「水沢江刺駅と新花巻駅に今年度中にエレベーターは付きます」というお話がありましたが、現在、工事をやっているようですが、いつ頃完成するものでしょうか。

**【元田座長】** バリアフリーの項目でお答えが出ておりますが、よろしいですか。

【JR東日本 附田副課長】 大変遅くなりましたけれど、新花巻駅と水沢江刺駅は、来年の2月に竣工の予定でございます。もうしばらくお待ちください。

【鈴木アドバイザー】 ありがとうございます。

【元田座長】 小野寺アドバイザーから、「案内・接遇について」のご質問に対して回答がありますが、感想等ございませうか。

【小野寺アドバイザー】 私は自家用車の利用が多く、最近では鉄道をあまり利用しておりませんが、高齢者にとってどんなことが不便なのか、意見を書かせていただきました。高齢になると鉄道そのものの利用を敬遠しがちになるようです。

鉄道には、乗継ぎとか不慣れで、わかりにくい面があります。駅に行ったら、担当の職員の方がいて、案内していただけるようなシステムになればいいのですが。そういう担当の方は配置されていると思いますが、実際には身近な存在とはなっていないと思います。

ここに回答いただいた方策を見ると、大きな駅は便利になっていますが、地方の職員の少ない駅は不便な状態のままではないかという思いをしているところです。以上です。

【元田座長】 ありがとうございます。

JR東日本さん、何かこれに対していかがですか。障がい者の方にはサービスをされていますが、高齢者向けのサービスはどのようにお考えでしょうか。

【JR東日本 附田副課長】 貴重なご意見ありがとうございます。

高齢者も含めご利用いただきやすいよう、バリアフリー化を図っています。大きな駅から順次進めているところでございます。盛岡支社だけでも相当数の駅がございませう。一気に全ての駅を改修することは難しいものがございませう。盛岡支社管内全体を見ながら整備を進めているという状況です。ご理解いただきたいと思ひませう。

【元田座長】 ありがとうございます。あと、鉄道に関してのご意見、いかがでしょうか。

【鈴木アドバイザー】 最近、盛岡に行く機会に在来線を使ってみました。朝と帰りの時間帯、混むときは増結等の対応はできないでしょうか。時間帯により、入りきれないほど混んでいます。高校生の通学と帰りの時間と思ひませう。

時間は決まっていますと思ひませうので、混雑するときは柔軟に車両を増やすとか。もう1本増発は無理でも、もう少し楽に利用できるようにならないでしょうか。障がい者やお年寄りの方が、座ってゆっくり行けるような状態であればいいと思ひませう。よろしくお願ひませう。

【元田座長】 いかがでしょうか。

【JR東日本 附田副課長】 ご意見ありがとうございます。

実際、朝とかは混んでいるという意見もありまして、ダイヤ改正の都度、混雑の解消に向けて取組



んでおります。今、車両を増やしたらというご意見もありましたけれども、全体の車両数もあります。簡単にできないことを、ご理解いただきたいと思います。

なお、釜石から出発して花巻止まりの普通列車がありますが、12月4日のダイヤ改正により、釜石から花巻を経由し盛岡までに延長いたします。朝に1本、通勤・通学の時間帯の増便となります。

混雑している列車等の意見は、ご利用されている皆さまからいろいろお聞きして、その都度改善に取り組んでおりますので、何とぞご理解いただきたいと思います。よろしく願いいたします。

## (2) バスについて

**【元田座長】** それでは、次は2ページのバスの方にまいりたいと思います。ここに出てきたご意見、あるいは今回新しく聞いてみたいということがありましたら、ぜひご発言いただきたいと思います。

では、私のほうから気がついた点やおもしろい意見と思うものをいくつかご紹介したいと思います。3ページの2-4、高橋アドバイザーからの『他県で見かけるように、バスへの無線の整備を提案します』とあります。これはどういうときに使ってほしいということでしょうか。

**【高橋アドバイザー】** この前、テレビを観まして、事故や災害があれば、運行が中断されることと思います。その際、次のバス停で待っている方へはどのように連絡されるのかなと思ったら、向こうにいる車両に連絡が入ることで、待っている方へも連絡できる。そういうのはいいと思いました。

あと、他県の例では、交通渋滞等の情報を連絡し合っていたので、それもいいと思いました。

**【元田座長】** ありがとうございます。リアルタイムの情報交換をどうやっているかということですが、けれども、県交通さん、いかがでしょう。

**【岩手県交通 古屋取締役】** 回答につきましては、3ページの2-4のところですが、私どもは高速バス、中距離の路線バスでは無線を活用させていただいておりますが、市内等を走るバスにつきましては、無線の整備はしていません。災害時、特に事故が発生した際には、携帯電話により乗務員は営業所へ連絡を入れます。バス停で待たれているお客さまから「バスが来ない」とか、営業所へ問い合わせがあれば、その旨をお知らせできるような体制を取らせていただいております。

無線機があれば情報伝達がよりスムーズとなり非常にいいのですが、私どもが県内に持っている車両全てに整備するとかかなりの設備投資になります。正直、難しく、今現在は携帯電話の活用で対処しているところでございます。

**【元田座長】** ということでございます。

それから、もう一つ。やはり、高橋さんのほうからご提案がありました。『バス停に簡単な路線図がほしい』と、私もそう思っていました。替える予定はあるでしょうか。

**【岩手県交通 古屋取締役】** 路線図につきましては、わかりにくいものにつきましては、順次わかりやすいものに替えているところです。

ただ、バス停の数が多く、駅前やショッピングセンター等の利用者の多いところから順次わかりやすい路線図としております。その際、おおよその所要時分や運賃額についてもわかるように務めております。花巻、北上については改修しており、エリアを拡大して、引き続きわかりやすいものを作っ

ていきたいと考えております。

**【元田座長】** ありがとうございます。

進行上、私のほうで皆さんの意見をご紹介しながら進めておりますけれども、皆さんのほうで何かご意見があれば出してください。

3ページの3-2というところで、小野寺アドバイザーから『市内のバス停留所で、古い粗末な丸い椅子を見掛けました』というようなお話し。『ベンチがあると助かる』というご意見がありました。それに対して、県交通からは、『管理上の問題から置いておりません』ということです。

ときどき椅子が置いてあるのを見ます。あれはバス会社ではなくて、たぶん近所の人が出しているのではと思います。地域として、バス会社ではなく椅子を用意するというのは考えられているのかどうか。これはどなたに聞けばいいですか。奥州市さんですか。

**【奥州市 佐々木課長】** 地元ということで、市ということですが、確かにバスを待っている間に座れる椅子があればと、私も個人的には感じます。

ご意見の中で『古い椅子があった』ということですがけれども、バス停の管理は、バス事業者さんになります。市としてそこまでやればよろしいのでしょうかけれども、その辺までは考えが至っていないというのが実情でございます。

たぶん地元、その地区のコミュニティ組織によって、善意として配置しているものもあるかと思えます。そのような取組みも良いのではと感じたところでございます。

**【元田座長】** 厳密に言うと道路占用や管理責任はどうするのかといった話しになってまいります、自治会などで自主的に用意してやっていただくのが、現実的ではないかと感じております。

ベンチがないところで、バス停下のコンクリートブロックのところに腰掛けているお年寄りの方を見かけます、それから、歩道の縁石に腰掛けたりしています。あれは大変危険です。そういう方がいらっしゃる。これはどうにかしないといけません。このメンバーの中に責任者となるべき立場の方がいるかわかりませんが、何とかしなければいけないと思っております。

あとは、楊アドバイザーからの『バスの車内に荷物置き場をつくってほしい』『決まった停留所じゃなくても、手を上げたらどこでも乗り降りできたらいい』というご提案がありました。大きな荷物を持っているときは、確かにそんなことを考えることもあります。それからフリー乗降についてです。これはどの程度こちらのほうでやっているかわかりませんので、実情をお願いします。荷物置き場の方はバス改造のお話しにもなりますので、このようなバスがあるか、ご説明をお願いします。

**【岩手県交通 古屋取締役】** 私ども県交通では中古で買っているバスが非常に多く、特に荷物置きというものを作っていません。補助により新車購入の際にも、特に作っていません。中距離を走るバスで言えば、過去には観光バスのように棚の付いている車両もございましたが、現在はそのような車両はございません。他社の例ですが、路線バスタイプで空港を結ぶ路線につきましては、大きなバックを持って利用される方がいらっしゃいますので、荷物置きを設置している例はございます。

どのくらいの荷物置き場が必要かということにより、車内の座席をつぶしてということになりますと、車両構造の変更ということで大きな改造となります。定員の変更、車両総重量の変更となりますので、手続き上ちょっと大変なことになります。ちょっと荷物を置くフックを付けるといった、急ブ

レーキ等、安全上、お怪我をしないようなところにそういう簡単なものを付ける程度のものあれば、ご要望に応えられないこともないかなと思っております。

**【元田座長】** ありがとうございます。楊さん、どういうときに荷物を置きたいと感じられましたか。

**【楊アドバイザー】** 買い物したときです。袋を2つ持っていて、いすの下に置きたくても足の踏み場がありません。また、奥州市内ではなくて盛岡に行ったときとか、おもいきり買い物した時、置き場がなくて困りました。通路に置いたり、傍らに置いて自分自身が窮屈になったりしたこともあります。そのような経験から置場があればと感じました。

**【岩手県交通 古屋取締役】** すべてのバスに設置することは難しいですが、実験的にまず一部の路線で、安全上問題のない形でフックを付けて、多少お荷物を置くことができるかどうかを、社内で検討させていただければと思います。

ただ、他社で聞いた話ですが、荷物を置くところを作ると、高齢者の方は降りるほうに夢中になって荷物をお忘れになる。そういう問題もあると伺っております。

**【元田座長】** ありがとうございます。そういえば、バスには網棚、上のところの荷物置き場がなくなりました。いまの高齢者の方が忘れ物をするという他に、なくなった理由があるのでしょうか。

**【岩手県交通 古屋取締役】** これは私もはっきりとはわかりませんが、昔、長距離ですと、電車みたいにちょっと荷物を置けました。今は立ち席を確保するためか。いすの上であれば荷物を置けます。もう少し大きなスペースとなると、床の平面 0.14 m<sup>2</sup>、高さが 180 cm以上あるところが立ち席面積ということで、車両の定員に数えられます。車両構造上の問題か、製造コストのカットなのか、詳しいことがわからなくて申し訳ございません。現在は短い区間を乗るということで荷物置き場がないと思っております。

**【元田座長】** ありがとうございます。私もときどきそう思っていました。冬には、暖房が下からバーッと出てきます。スーパーで食料品なんかを買って、下に置いてしまうと溶けたり、悪くなったりしないかと心配となることがあります。

フリー乗降区間については、早池峰バスさんこちらでは、どんな現状でしょう。

**【早池峰バス 玉山統括部長】** お手元に資料がありますけれども、これは奥州市コミュニティバス、Zバスでございます。お手元の資料のほうにも書かせていただいておりますけれども、フリー乗降区間につきましては、交通量とか道路事情等によって、お客さまの安全を優先して設置されているものでございます。当社においては、郊外に行きますとほとんどの区間がフリー乗降になっております。皆さんにお渡ししている路線図のほうにも、『そこはフリー乗降区間』ということで、ご案内申し上げます。

**【元田座長】** ということでございます。

それから、5ページの一冊下、菅原アドバイザーから『視覚障害者のための車外放送の実施が徹底

されていない』というお話があります。6ページの上ですね。菅原さん、説明お願いします。

**【菅原アドバイザー】** 具体的な例として、エンジンが掛っていて、ブーンと吹かした状態で車外放送をされても聞こえにくいという話がありました。後は、どうしても聞き取りにくい場合があると。これは運転手さん自身の言葉の発声の仕方かと思いますが、語尾をはっきりと言ってほしいということを障がい者の方は言っていました。

**【元田 座長】** もう一つ、菅原さんから『ときどきで良いのでバスカードの残額を教えてほしい』と、こういうニーズが障がい者の方には高いということでしょうか。

**【菅原アドバイザー】** はい。残額はバスカードのパンチ穴や車内の機械での表示ですので、視覚障がい者にはわかりません。運転手さんがときどき「残額はあといくらですよ」と教えていただきたいわけです。出来ればカードを入れたら自動的にアナウンスが出るようなものがないということですか。

**【元田座長】** これは指導しているということでしょうか。

**【岩手県交通 古屋取締役】** 今回ご意見をいただきまして、改めて各営業所を通じて、乗務員に指導をさせていただきました。

折角の意見交換の場なので、お願いしたいのですが、アナウンスが聞き取れなかったときや、乗務員としては外に音を流しているつもりが流していなかったとか。そのようなときは、逆に何かサインをいただけたらと。先ほどのバスカードの残額につきましても、自動的に「あといくらです」というソフト等を整備するのは非常に厳しいものがあります。お声掛けとか、何かしらのサインをいただき、お互いにより良い関係をつくり上げていけば、ご説明しやすいと思っております。

**【菅原アドバイザー】** 視覚障がいの人たちへ運転手さんに聞いてみるよう伝えます。これをフィードバックしていけば、できるのではないかなと思っています。いま言ったように、自動的に音声の流れればもっと便利と思ったところです。

**【元田座長】** ありがとうございます。6ページの2番目。6-3、高橋さんから『バス車内が、タバコ臭いことがあります』。私もタバコが嫌いなのでよく気になります。この意見はどういう感じだったのでしょうか。タバコ臭いバスに乗ったということでしょうか。

**【高橋アドバイザー】** 乗客が私一人だけのときもタバコ臭いということは、運転手さんかなと思ひまして、ちょっと気をつけていただきたいと考えました。私はタバコで咳き込んだりするので、人より敏感です。ちょっとお願いしたいと思ったものです。

**【元田座長】** 運転手さんには、バス車内は禁煙というふうに言っているわけですね。

**【岩手県交通 古屋取締役】** バス車内は当然、禁煙です。回送時も禁煙を徹底しています。考えられるのは車外まで禁煙としていませんので、誰もいない折り返し場等で乗務員が扉のそばで喫煙し、

それが風で中に入るといったこともあったかと思えます。「バスの扉付近では吸わないように。バスの車内に、煙、臭いが入らない配慮まで下さい」ということは、改めて指示させていただきました。

**【元田座長】** 貸切バスを利用した際、運転手さんは非常にいい人だったのですが、タバコを吸われました。車内では吸いませんが、外で吸ってそのまま入ってくると、呼吸の中から臭います。肺の中に煙や臭いが入り、5分間くらいはタバコの臭いが出てきます。あれも少し考えてほしいなど、私は思いましたね。吸っている方は臭いに麻痺しているからわからないですけど、吸わない人はすごく気にされるということかと思えます。

それから、6-5。高校生の佐藤アドバイザーですね。きょうは初めていらして、ちょっと緊張しているかもしれない。『バス車内で販売している傘について、200円程度のビニール傘を取り扱ってほしい』という意見です。

**【佐藤アドバイザー】** 高校生の目線で言うと、急な雨とかが降ったときに、200円程度のものも置いてあればいいなと思いました。500円程度の傘しか売っていないので、500円の理由がわからなかったのも、質問してみました。

**【元田座長】** そういふことですが、これは一部、寄付金がついているということですか。

**【岩手県交通 古屋取締役】** 商社が介在してまして、私ども県交通のほかにも各バス会社さんに同じ傘を卸しています。その売上の一部を毎年、交通遺児育成基金のほうに寄附しております。趣旨に賛同し、車内に傘を置かせていただいています。本来であれば、利用者の方へよりお安いものをご提供させていただくべきですが、趣旨をご理解いただければと思っております。

**【高橋アドバイザー】** せっかくなので、交通遺児への寄附との表示があればと思いました。今回の回答を読んで寄附していることを知りました。たぶん、他の乗客の方も高いと思っていられるので、売り上げの一部を寄附していることを表示いただければ、皆さん納得すると思えます。

**【元田座長】** 他の地方ですが、無料で「後日返してください」と、バスや路面電車の中に傘が置いてあることがあります。そういったアイデアはないでしょうか。JRさんは置き傘がいっぱいあると思うので、その活用というのはできないですか。

**【JR東日本 附田副課長】** JRとして遺失物を、「自由に使ってください」というふうな話はないと。個人的ですが、難しいのではと思っております。

**【元田座長】** 傘の保管期間はどうだったですか。前は6カ月ですけど、いまはちょっと短縮されたのでしょうか。その保管期間が終わった傘というのは、どういうふうにされていらしゃいますか。

**【JR東日本 附田副課長】** 勉強不足で申し訳ございません。よくわかりません。

**【岩手運輸支局 松田支局長】** 一昨日、宮城で「鉄道フィスティバル」がありました。年に1回、

JR貨物の敷地で行なっています。その際、仙台市交通局では傘を持ってきて、安く販売していました。100円、200円くらいです。いま、元田教授がおっしゃったように、保管期間が経過した物を販売しているようです。私は以前、鉄道を担当しておりましたが、保管期間をすぎた遺失物をどのようにされるかはまで存じ上げておりませんが、そんな形で販売している事業者もあるということでございます。

(参考：平成19年12月施行の遺失物法改正により、保管期間が6か月から3ヶ月に短縮)

**【元田座長】** そうですか。少し検討の余地があるような感じがいたします。検討いただければと思います。ほかにバス関係。どうぞ。

**【高橋アドバイザー】** バスのランプで最近気づいたことです。「降ります」のボタン、ランプが鳴ったのに気づかないとか、ランプが点いているのに一生懸命に押そうとしている方を最近見掛けました。お年寄りの方で、補聴器を着けられていたので、表示を少し改良していただきたいと思います。夜は見やすいのですが、日中はちょっとわかりづらいと感じました。

**【元田座長】** そうですね。明るいとランプが点いているのか、いないのかわからない。私も年寄りになってきましたので、ときどきそういうふうに見えることがありますね。

何か工夫はされているでしょうか。そういうクレームみたいなものはあつたりしますか。

**【岩手県交通 古屋取締役】** クレームやご意見をいただいたことはございませんが、胆江エリア、私どもの胆江営業所の地域に、年度内、来年の2月もしくは3月に、音声合成システムという装置を入れます。まず、「次、〇〇です」というバス停の案内をさせていただき、お客さまがボタンを押されると、「次、停まります。ご乗車ありがとうございます」というアナウンスが自動的に流れる装置が付く予定になっております。

**【元田座長】** 都バスや他社のバスに乗ると確かに「次、停まります」というのがあります。なるほど、わかりました。

ほかに何かご意見ございましょうか。ご意見がないようですので、次に進めさせていただきます。

### (3) タクシーについて

**【元田座長】** 7ページ、「タクシーについて」です。ここに出ていることでも結構ですし、新たな意見でも結構です。タクシーにつきまして、アドバイザーの皆さま方からご意見いかがでしょうか。

2-1というところ。鈴木アドバイザーから、『観光客等の土地勘のない方に対して、目的地への到着時間を伝えるなど、必要とする情報やもてなしに配慮してほしい。その際、自然な会話として伝える接客についても、向上してほしい』というのがあります。これは何か具体的に事例があったことでしょうか。

**【鈴木アドバイザー】** 仙台に行ったとき、タクシーにちょっと長く乗ったことがあります。こっちから話しかけても、「うん」「ああ、うん」だけ。黙っているのも辛いものです。無愛想より「ここにこういうものがあります」というようなメッセージをいただければ、気持ち良く乗車できるのと思

いました。黙って乗っていてもいいのですが、運転手さんから話しかけていただきたい。安全面から、運転中に注意が散漫となり危ないということもあるかもしれませんが、各地のいろんなものについて、一つの広報というわけではないですが、情報提供することで、タクシー運転手さんもその地域の活性化に役立ってもらえればと思いました。

**【元田座長】** ありがとうございます。

タクシー協会では、何か乗務員の方に指導はされてらっしゃるのでしょうか。

**【タクシー協会胆江支部 石川常務】** 社員教育は、業界全体として、また、個別の会社により、全員対象あるいは一人一人に対してその状況に応じたものを実施しています。さらに、観光については、観光乗務希望者を集めて観光研修を行なっています。こういった「おもてなし」の部分は、本来、この職業に就いたときから自然と出るようであればだめですが、理想どおりにいかないのが実態です。

もう一つの難しさは、教育してもいったん出庫してしまうと、どこで何をやっているか見えません。お客さんの苦情により初めてトラブルがわかると。そういうときは、必ず本人を呼んで個別指導をし、さらに全体的に「こういうことがあった」と掲示し情報の共有化を図っています。昔からタクシー運転手は口数が少ない者が多く、不要なことを言わないという傾向は強いのですが、必要なことも言わないというようなことがございます。

ちょっと脱線しますが、平泉の世界遺産のなかには、目に見える建築物、史跡ではなく、礎石や庭園の跡とか、説明をしなければならぬものがございます。観光圏の認定を受け、観光を盛り上げていこうという機運の中で、一関・平泉が主体になり、語り部タクシーができました。

この語り部タクシーという発想は、目に見える史跡が少ないなら、お話ししてわかっていただくしかない。浄土思想を言葉で理解してもらえないということから企画されました。語り部タクシーについては、一般の観光乗務員とは別個な位置づけで行なっているようです。

平泉からの波及効果と申しますか、胆江地区へも観光客が来られることを期待し、私どもも通常の研修と別に、観光の研修に取り組んだのですが、肝心の乗務員自身が情熱を持ってやってもらえません。

結果的に愚痴をこぼすようになってしまいました。いま、4点ほど接客についてのご質問がありましたけれども、すべて乗務員の資質、あるいは会社の研修体制にかかる部分で、恥ずかしい限りです。研修に終わりはないですから、何とか改善していきたいというように考えています。

**【元田座長】** ありがとうございます。

楊さんからの、『日本のタクシーはきれいで、運転手のマナーや運転技術は申し分ない。ただ、荷物が多い場合は荷物を運んでもらいたい』というものです。こういう状況はよくありますか。

**【楊アドバイザー】** ときどき実家に帰るときに、荷物をいっぱい持って駅まで行きます。また、駅から家に帰るときも。乗るときは運んでくれて、トランクに入れてもらえますが、降りるときはトランクを開けてそのままということが結構あります。そのときは「運んでください」と言えばいいと家族や回りの人に言われますが、荷物が多い場合は申し訳ないと感じることもあって、言えない状態になります。こちらの気持ちをわかってほしいなど。できればちょっと運んでほしいです。

**【元田座長】** わかりました。私も外国に行ったときに、荷物を持ってくれるところと、持ってくれ

ないところといろいろあって、どれがルールなのかよくわからないところがあります。この辺の荷物のサポートについては、どんな指導をされているのでしょうか。

**【タクシー協会胆江支部 石川常務】** 新任の乗務員教育の際、最初に運転手と乗務員の違いについて説明します。業界全体で同様と思います。持論として、運転手というのは運転するだけで、乗務員というのは、いわば運転以外のサービスもきちんとやってこそ乗務員だと考え、徹底を図っています。

「荷物を持っているお客様の場合は、即座に運転席を離れて手を貸しなさい」と。仮に間に合わなくとも、トランクを開めたあとであっても、とにかく降りる。小さい荷物ですと、トランクからもう出し終わっているケースが多いですが、それでも気持ちを、姿勢を見せるようにと指導しています。

「利用者に対する感謝、利用させていただいてありがたいというものを、言葉ではなく、体を動かして示しなさい」という方針ですが、残念ながら現場の実態がこういうことで、恥ずかしい限りです。

何故出来ないのか、聞き取りをしますと、一人一人理由が違います。意外と多いのが、その職業に対して劣等感を持っていて、投げやりになっている。「きちんとやっても、どうせ運転手だから」と。そういう残念な考え方の人がいることも確かです。正直、うっかりという人は少ないです。接客にあたっての気持ちが、残念ながらそういう形で現れていると思います。大変ご迷惑をお掛けしています。

**【元田座長】** わかりました。そうすると、運転手さんに頼んでもよろしいのですね。

**【タクシー協会胆江支部 石川常務】** はい。

**【元田座長】** 荷物を運ぶお手伝いしてくれるとのこと。あと、タクシー関係で何かございますか。よろしいでしょうか。

#### (4) バリアフリーについて

**【元田座長】** 次の8ページ、バリアフリーに移りたいと思います。先程、鈴木アドバイザーから「いつできるのか」というお話で、お答えがありました。他にバリアフリーについて、皆さま方から何か質問あるいは追加のご意見はございますか。

菅原アドバイザーから、『国により、バスの整備や在来線の駅舎整備等、バリアフリーの推進に取り組んでほしい』と。バスについては『地方のバス会社は利益の上がる路線が少ないということで、新車導入ができない。それで、地域の高齢者にとって引きこもらざるを得ない現状となっている』と。あるいは、『鉄道の在来線の駅舎はエレベーター等の設備がないことから、高齢者、障害者たちは利用ができない。バリアフリーを進めてくれ』というご要望がございます。深刻な問題としてお考えでしょうか。

**【菅原アドバイザー】** そうですね。同じお金を使うのなら、こういうことに使ってほしいと思います。今回、奥州市を対象とした話し合いですが、私は盛岡在住です。滝沢辺りもあれだけ人数が増えてきたし、滝沢駅もエレベーターがあったほうがいいわけです。

**【元田座長】** エレベーターができるという話を聞きましたが、その後、動きがないですね。



**【菅原アドバイザー】** 動きがないですね。そういった状況が多く、もうちょっと交通機関にお金を落として、障がい者に優しい状況をつくってあげればいいのと思っています。行政や会社へもっと進んで「何とかして」「助けて」というふうに声を上げていけば、国も動いてくれるのではないかなと思っていますので、よろしく。

**【元田座長】** これは運輸局のほうから何か説明ありますか。

**【東北運輸局 手塚課長補佐】** 資料に現在の鉄道駅の段差解消達成率が82%と書いていますが、東北の実績です。最近、全国の数字が出ました。76.90%と、JRをはじめがんばっていただいており東北は比較的進んでいるかなと考えております。

先ほど、滝沢にもエレベーターがほしいという話がありました。われわれはいま、市町村に対してバリアフリー基本構想の作成をするよう進めております。交通事業者をはじめ協議会に参画いただき、基本構想を立ち上げます。基本構想に基づいて、具体的な取組みである特定事業計画をまとめていただくこととなります。協議会にJRをはじめ担当者が参画いただきまして、合意形成を図ることにより、整備が進むのではないかと考えております。

次にバスに関して、東北はバス各社の経営がなかなか上向きにならないという状況をご存じだと思います。交通バリアフリー法ができたのが平成12年です。運輸局で去年アンケートをしましたら、東北のバス会社は、10年とか12年経過したバス車両を、中央から購入することが多いようです。100万円ぐらいで買って、運賃箱とか、ボタンとか、そういうものを整備して400万円ぐらいに経費の節約に努めています。

東京都内の10年くらい前の車両ですと、ノンステップ車両が導入されていますので、中古車としてそろそろ出回って来ると思います。そういった車両に代替していくことでノンステップ車が普及することを期待しています。補助金の情報等をバス会社や自治体の皆さんに随時伝えながら、バリアフリーの促進を図ってまいりたいと考えております。

**【元田座長】** ありがとうございます。「バスの車両について」という、9ページの5番のご説明までしていただいたということです。

バス事業者さんからも「バリアフリーの取組みについて」、ご説明をお願いいたします。

**【岩手県交通 古屋取締役】** 今、東北運輸局からお話がありましたように、恥ずかしながら新車でのバスの購入が非常に難しく、中古バスで対応を進めさせていただいている現状でございます。お話がありましたように、都市部でノンステップバス等の入れ替えで出てきたものを安く譲っていただきまして、それを塗り替えて、県内に配備していきたいと考えております。都心部に比べますと普及に時間差がでますが、それまでの間、お手間がかかって大変申し訳ございませんが、乗られる前に営業所のほうに「いつ、どこからどこまで乗る」ということを連絡いただければ、できるだけ車いすに対応できるバスを配車させていただきたいと考えております。

**【元田座長】** ありがとうございます。早池峰バスさんのほうは対応状況、どうでしょうか。

**【早池峰バス 玉山統括部長】** 市で用意していただいた車両と、当社の車両があります。いずれに

せよ、低床、ノンステップ等の車にすることは多額な資金がかかりますので、必ず出てくる代替のときに自治体と協議をさせていただき、バリアフリー化を進めていきたいと思っております。

現在、市営バスは、江刺バスターミナルを経由して各路線に入っていきます。バスターミナルには段差があります。お客さんがいったん路上におりて、それからバスに乗らないよう、あくまでホームに車を着けて、それこそバリアフリーで、平らな状態でお客さんが乗れるよう指導をしております。郊外のほうにも段差があるところがあり、車に乗りやすいところに停車するよう教育をしております。要するに、心のバリアフリーというのでしょうか。そういうことをやらせてもらっております。

**【元田座長】** ありがとうございます。

**【鈴木アドバイザー】** 時代が変わり以前は障がい者、特に視覚障がい者は、外に出る機会は少なかったです。ここ何年前からは健常者同様に各地区に遠出や旅行をされるような時代となり、大変いいことと思っております。

そこで、ここにも載せておりますが、「ホームの黄色い線まで下がって」というアナウンス。目の見えない方から、危ない目に遭ったということをお聞きして、何とかしたい思いついたものです。

「黄色」と言われても視覚障がい者にはわかりませんので、「点字ブロックよりバックしてください」といった配慮が必要かと思えます。回答を見ますと、「長年、お客さまに浸透しているから無理」というふうなことが書かれています。視覚障がい者の方々の思いを申しますと、黄色と付けるならば、「黄色い点字ブロック」と呼び名を替えていただきたい。「ブロックから下がってください」というようなことを言うくださる配慮が徹底されれば、視覚障がい者の列車利用が多くなるのではないかなとも思い提案いたしました。よろしくお願ひします。

**【元田座長】** ありがとうございます。JR東日本さんからお答えいただいておりますが、この補足等はございますか。

**【JR東日本 附田副課長】** ありがとうございます。

今回のこの「点字ブロックまでお下がりください」というのは、本社のほうに確認してみました。それで、「長年使っていて、お客さまも慣れているので」という回答で書きました。「点字ブロックの黄色い線まで」という表現がどうなのかは別にしても、いま鈴木さんからのお話も伺いましたので、また本社のほうにお話ししてみたいと思っております。

**【菅原アドバイザー】** 点字ブロックの付いていない駅、ホームはありますか。

**【JR東日本 附田副課長】** 黄色い線にはなっていると思いますが、満遍なく点字ブロックになっているかと聞かれますと、確認しないとこの場ではお答え出来かねます。

**【元田座長】** そうですね。いま、秘境駅というのがブームだそうです。ああいうところがどうなっているかというのは、私もよくわかりませんね。

あと、バリアフリーについてはよろしいでしょうか。

## (5) 乗継ぎについて

**【元田座長】** では、時間も迫ってきましたので、次の「乗継ぎについて」に行きたいと思います。12 ページです。いかがでしょうか。

鈴木さんから、『水沢駅と水沢江刺駅間のシャトルバスが必要』ということですが、これはどういう使われ方をお考えになったのでしょうか。

**【鈴木アドバイザー】** 新幹線と水沢市内を結ぶシャトルバスがあればいいなど。知らない土地から来たお客さんも中心街へ誘導されますし、地域の活性化や観光にも役立つのではないかと、そんな思いで書いてみました。

大きい都市や観光地では、シャトルバスがよくあるようです。何時発のバスで、ああだ、こうだというより、「シャトルバスに乗って」ということで、迷わずに移動できればと思います。旧江刺市役所、水沢市役所。前沢までは無理だとしても、水沢と江刺はシャトルバスが通っていて、そこに所々の観光地を経由してもいいのかなと、そんなことを考えてみました。

**【元田座長】** ありがとうございます。

これは奥州市さんからの答えですね。現状のバスサービスと、いま言ったようなニーズがどうなのかというようなことを、ちょっとお話しいただければと思います。

**【奥州市 佐々木課長】** シャトルというのは、直通で行く、多頻度の往復便というものです。経由地を増やすと、現在の運行ルートと大きな違いがないこととなります。

回答にも記載しましたが、現在、Zバスというコミュニティバスと県交通の路線で合わせて4便、朝7時から9時台の間に、水沢駅と江刺駅の間運行し新幹線駅を経由しております。夕方も県交通さんが3便、6時から7時台に運行しているという状況でございます。いずれも、利用者が多いという状況ではございません。

ご意見をいただいて、新幹線の駅から在来線の水沢駅まで、パッと結ぶという意図かと思いますが、コミュニティバスの場合、沿線周辺の住民の足の確保が大事でございます。そういう観点から、途中は停車しないという形態ではなく、沿線の住民の利用ができるよう運行させていただいています。

あと課題となるのは、利用状況です。確かに利用されている方はいらっしゃいますが、それなりの利用状況がないと継続運行していくことは難しいです。現状では、思ったよりお客さんが乗られていないということもありまして、この辺が難しいところと考えております。

**【鈴木アドバイザー】** 現状はそうでも、卵が先か鶏が先かということもあります。サービスを向上すれば、利用者を掘り起こすことになるかもしれません。

私は新幹線駅近くに住んでいるものですから、ときどき聞くのですが、今のようなバスもよろしいと思いますけれども、直接行くのがあれば乗る人があると思います。予算の制約もあるとは思いますが、最初からやらないというのはだめだと思います。

**【元田座長】** ありがとうございます。

12 ページの5-2。楊さんのほうから水沢江刺駅の駐車場について、『私物化しているのでは』というような話しです。これはどんなところでそうお気づきになられたのですか。

**【楊アドバイザー】** 私物化という単語が適切かどうか、言葉が見つからなくて私物化と書きました。ちょっと迎えに行くとか、ちょっと送るために行ったのに、土日は停める場所がなくてグルグルと回り、いつも遠いところしか空いていません。近所の駐車場の方に駐車したこともあります。

駅の近所の人に聞いたのですが、シートをかけて長く置いている人がいるようです。旅行とか出張の人が利用するのはいいのですが、1週間以上とか、長く置いておくのはちょっと迷惑だなと。そんなことが耳に入って、これを書きました。

**【元田座長】** ありがとうございます。

管理者はどこになりますか。奥州市さんですか、それともJRさんですか。

**【奥州市 佐々木課長】** 市の都市整備部、都市計画担当となります。

**【元田座長】** そうですか。この無料駐車場を利用されている方は、新幹線を利用する人だと思えますが、それ以外に長期に目的外使用する方というのはいらっしゃるのでしょうか。

**【奥州市 佐々木課長】** 基本的にはいないと私どもは思っています。都市整備部、市の担当課のほうで確認や調査しているのかどうか、私どもはその辺はちょっと把握していません。

今、楊さんがお話しされたシートをかけてというのは、どの程度の期間でしょうか。長期の出張で新幹線を使って行ったのか、確認が難しいところです。少なくとも、駅周辺には、駐車場付きのご自宅がほとんどで、個人の駐車場代わりに、無料駐車場を使っているとは考えにくいと思います。いずれ無料ですので、早い者勝ちです。当然、駅の入り口に近い駐車スペースから埋まっていきます。この辺の利用のあり方については担当部局の調査が必要かなという感じはしております。

## (6) その他

**【元田座長】** わかりました。実態調査したほうがいいかなという感じがしました。

あとはいかがでしょうか。

**【鈴木アドバイザー】** 新幹線沿線に住んでおまして、新幹線による音や振動についてです。前はあんまり感じませんでしたが、最近、音というより風がすごい。線路の側面が防音壁になっていますが、トンネルとの間の3メートルか4メートルぐらいあいています。そこからすごい風がバーッと来る。建物全体がバタバタと振動するくらいです。水沢江刺駅に停まる新幹線はそんなに音はしないのですが、停車しないのはものすごいです。前はそういうのはなかったのですが、最近、スピードが出る列車や、直行便という速いのが出たからでしょうか、何とかならないでしょうか。

**【元田座長】** では、お願いします。

**【JR東日本 附田副課長】** このご意見をいただき、社内の担当部署にすぐ話しをしています。ご意見だけでは具体的にわからなかったのが、今日、会議が終わりましたら、鈴木さんからお話を伺い、詳細をお聞きしたいと思っています。防音壁等の振動とか騒音対策は当社で実施しておりますので、詳しいお話を伺い、早急に調査の方はしたいと思えます。よろしくお願ひいたします。

**【元田座長】** ありがとうございます。あと全体を通して、ご意見ある方、どうぞ。

**【菅原アドバイザー】** 夕方岩手飯岡駅から東北線を利用すると、車掌さんから盛岡駅に出るときに「今日もお仕事お疲れさま」という言葉をかけていただけます。そういうのは非常にいいなと思います。最近のバスの運転手さんも「足元に気をつけて」と、そう言ってくださる。一言添えた形で接客しているというのは、非常にいいと思っています。

タクシー協会さんに確認したいのですが、運転手さんに、キャップハンディ体験というのはされていますでしょうか。協会として、運転手さんに障害者の体験はさせていますか。

**【タクシー協会胆江支部 石川常務】** 主催という形ではないですけども、去年、バス協会と一緒にバリアフリー教室で行いました。今年はタクシー協会だけで、県の段階でやる予定としています。

**【菅原アドバイザー】** 以前は「タクシーは障害者が乗る乗り物じゃない」というようなことを言われたこともあったようですが、今はそんなことはないようです。ただ、タクシーを待っていて、自分たちが車いすでいると避けて通ってしまう乗車拒否みたいな感じることがあるそうです。車いすの方の思い違いかもしれませんが、そうならないように障がい者への対応の仕方をきちんと経験させておけば、乗務員の人たちも怖がらずに乗せていけるのではないかなと思います。

これからお年寄りが増えてきます。動きの鈍いお客さんが増えてくると思います。そういうことに全乗務員が対応できるようにしていただければというのが、私どものお願いでございます。ぜひ、体験のほうをお願いします。

**【タクシー協会胆江支部 石川常務】** 地区の業界としてではないですけども、当社では福祉車両を6台ほど持っています。全員が扱うということで、福祉車両の操作訓練も実施しています。

**【元田座長】** ありがとうございます。

もう時間も過ぎました。どうしてもという方はいらっしゃいますか。それから、行政側の方あるいは事業者側の方で、お話をする方はいらっしゃいますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、全体についてまとめをとということですが、お時間のほうも少し過ぎておりますので、簡単にお話ししたいと思います。

今回も、公共交通を運行される側と利用者側で、いろいろ意見交換ができたと思います。根本的な問題でなかなかできない、例えば本数を増やすとか、料金を安くするということは望ましいことですが実現は難しいことです。出来ないことをやってくれということより、出来るところからやっていってほしいと感じがしております。

それから、何回も皆さんからご意見が出ましたけど、やはり高齢者に対する対応というのが、これから重要なことになるのだらうと思っています。高齢者の増加は非常に急速です。これに社会のシステムがついていってないという気がしてしょうがないです。これは交通だけではなく、社会福祉の分野全般の話だと思います。

この前、将来の高齢者人口について調べたのですが、65歳以上の高齢者人口は、あと10年くらい

するとそんなに増えなくなります。その代わり更に高齢の人口がものすごく増えてきます。2005 年を1として、2030 年、いまから 20 年後ぐらいにどのくらいに増えるかという、80 歳以上の人が 2.5 倍になる。90 歳以上の人は 3.5 倍になります。100 歳以上はというと、これが 20 倍近く、16.5 倍です。今年、100 歳以上の方の所在に関して、いろいろと問題となりましたけれど、100 歳以上の人たちがものすごく増えてきます。より高齢の人が増えてきます。そういう社会になりますと、高齢者と言っても質が変わってくると思います。高齢者対策として、まさにバリアフリーの推進ということになると思いますが、急がなくてはいけないと感じがしております。

まとめというわけではございませんけれども、ご挨拶を兼ねてお話しとさせていただきます。

それでは、これをもちまして議事を終了いたします。本日は貴重なご意見をいただきまして、大変ありがとうございました。司会を事務局のほうにお返しいたします。

## 7. 閉 会

**【事務局】** 元田先生、進行、まとめ、大変ありがとうございました。

皆さま、本日はお忙しい中、会議にご出席いただき、熱心なご意見、ありがとうございました。本日いただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、今後の交通行政に生かしてまいりたいと思いますので、今後ともよろしく願いいたします。

交通アドバイザーの皆さま、ご出席の皆さま、本日は誠にありがとうございました。以上をもって閉会とさせていただきます。