

【路線バスの利便性向上のための改善方策についてのフォローアップ】

1. 運賃料金について

(意見・要望等)

○東京に比べ料金が低いのではないか。

○月に1度「北上～仙台」間をショッピングのため高速バスを利用している。片道2,240円、往復4,000円で買えるのでとても便利だが、チケットを買う場所が1箇所しかない。取り扱う売場を増設して欲しい。

○車内でバスカードを購入する際、つり銭が用意されていないのは不便である。乗客本位のサービスに徹して欲しい。

(検討・整備状況)

○東京の民営バスは、初乗り210円に対し、岩手県交通は2/3の140円です。都市部に比べ利用人員が少なく、かつ、広域をカバーしバス路線の維持に努めております。運賃改定は、平成9年消費税が3%から5%になって以来、現行運賃の維持に努めています。

(県交通)

○高速バスの乗車券は、北上駅向かいのプレイガイド北上と岩手県交通北上営業所で発売しています。また、往復乗車券は、車内でもお買い求めできます。

(県交通)

○バスカードを購入した際、車内でつり銭を準備していない為、ご不便をおかけしますが、他のお客様がバスカードを購入した売上金がある際は、対応いたします。

(県交通)

(今後の方策等)

○今後、運賃改定をする際、長距離部分の割引については検討して参ります。(県交通)

○発売可能な委託店があれば、増やして参ります。

(県交通)

○全路線、全車分、バスカードのつり銭を準備するには相当額の資金が必要となり、早急には実施するのは困難です。今後はコンビニエンスストア等バスカード発売窓口の拡大に努め、利便の確保を図って参ります。

(県交通)

2. 車両について

(意見・要望等)

○車椅子の電動乗降機をつけて欲しい(リフト付きバスを増やす。)

○電動車椅子は、通常の手椅子より幅がある。昇降口を拡げて電動車椅子での乗降を可能として欲しい。

○バスに昇るとき、階段が急で転びやすい。北上でもノンステップバスを導入してほしい。

(検討・整備状況)

○リフト付きバスは、車両価格が高く、購入は難しい。車椅子利用の方から事前に連絡があった場合はスロープ付きバスを配車する等、出来得る範囲内で対応させて載っています。 (県交通)

○現在、盛岡地区以外の路線バスの大半は不採算路線(赤字)になっています。生活路線の維持を図るのが精一杯で、ノンステップバスの購入は難しい。 (県交通)

(今後の方策等)

○今後、バリアフリーに対応した低床バス(ノンステップバス、ワンステップバス)の導入を出来得る範囲で促進して参ります。 (県交通)

○補助制度を活用し購入可能な金額になれば検討したいが、現段階では難しい。 (県交通)

3. 案内・表示等について

(意見・要望等)

○バス停に行かないと運行時刻がわからない。チラシでもいいので運行時刻を周知する方法を考えて欲しい。

○発着の時刻表に車椅子利用者の乗降可能なバス停を表示して欲しい。

○バスターミナルのあるところはいいが、ほとんどが案内不足である。駅またはその付近にバス路線等の案内全図があるといいと思う。(宮古駅にはあるが北上駅にはない。)

○運行経路がわかりづらい、降りたいバス停を経由するかわからずに、乗ることは不安である。

○車内の料金表示について、後部座席では見えないので後部にも表示があればいいと思う。

(検討・整備状況)

○北上市コミュニティバスについては、すべてのバス停の時間が分かる時刻表を作成し、運行沿線地域の全世帯に配布するとともに、さくら野百貨店、江釣子SCパルなどでも配布しています。 (北上市)

○現在 B2 版の北上管内バス時刻について無料で配布しております。また、当社及びバス協会ホームページでも掲載しております(バス協会は、北上駅発着のみ)ので、ご活用ください。 (県交通)

○その発着時刻を運行するバスが、車椅子対応が出来ない車両で運行している場合もあるので、現状ではバス時刻表への表示は難しい。 (県交通)

○北上駅にも乗り場案内板が設置されておりますが、岩手県交通独自のものはございません。 (県交通)

○確かに現状のバス路線は、網の目上にしかれており、使い慣れてない方には、分かりづらいたと思います。バス協会が岩手県バス路線図を作成、配布しているほか、バス車内にも路線図を掲示しています。 (県交通)

○後部にも表示機を設置するのは、設置費用と維持管理費等のコスト面で難しい。 (県交通)

(今後の方策等)

○来年度、北上市コミュニティバスについては運行経路を変更する予定となっていますが、これまでと同じような時刻表を作成し、周知に努め、より多くの皆様に利用していただけるよう取り組んでいきます。 (北上市)

バス停留所の詳細な時刻につきましては営業所に問い合わせいただければと思います。 (県交通)

○車椅子対応につきましては、予め運行営業所等にお問い合わせいただければ、ダイヤの状況、当日の運行状況、他の利用者の動向等を考慮しながら、可能な範囲で対応しております。 (県交通)

○バス案内路線図につきましては、県交通と協議を行っていきたいと考えています。 (北上市)

バス協会、北上市と連携をとり、今後、案内板改正時には、ご意見を反映させたい。 (県交通)

○今後はインターネットのHPにも掲載する等、バス路線図を広く周知する方法を考えて参ります。 (県交通)

○運賃表示機更新の際は、数字が大きく見易いもの等を検討して参ります。 (県交通)

4. 運行について

(意見・要望等)

○利用者側からすれば運行回数が多いと助かるのですが、採算上から無理と思うので自治体等の援助があれば良いのでは。

○各地でバスの廃止や本数を減らす動きがある。バスだけが頼りの利用者、弱者のためにも存続に向けた方策をお願いしたい。

(検討・整備状況)

○現在、花巻に向かう石鳥谷線、江刺に向かう岩黒線については国と県が、花巻との間の成田線、江釣子線、西和賀との間の北上線については県と北上市が、煤孫経由横川目線と夏油温泉線、北上市コミュニティバスについては北上市が補助を行い運行しています。なお、北上市の補助金の総額は約1,200万円となっています。 (北上市)

○便数が多くなれば、利便性の面から言っても、非常に使いやすくなりますが、どの自治体も財政難であり、バス会社としては支援をお願いしたいが難しい問題です。 (県交通)

○不採算路線については、生活交通路線、広域生活交通路線、市町村補助路線と言う運行費補助制度を活用して維持しているほか、岩手県交通の黒字路線、高速バス、貸切バスで得た利益を補填して路線バスを維持運営しています。(県交通)

(今後の方策等)

○自治体からの支援のほか、バス利用促進、コスト削減で原資が生まれれば運行回数の増回も考えていきたいが、現状を見る限り難しい。(県交通)

○今後も必要な路線については運行を継続できるよう補助を行っていきたいと考えていますが、もっと大事なことはいかに利用してもらうかということです。県交通を始め地域の皆様と協力し、利用者の増加に向けた施策を今後展開していきます。(北上市)

○補助制度を活用するほか、地域の方々に働きかけ利用促進に努め、バス運行の維持に努めて参ります。(県交通)

5. 施設・サービスについて

(意見・要望等)

○バスセンターなどの大きいバス停に車椅子駐車場、車椅子対応トイレを設置して欲しい。

(検討・整備状況)

○路線バスの集中している北上駅前がバスセンターのような機能を担っています。北上駅前には立体の市営駐車場があり、車椅子の方の乗用車を駐車できるようになっています。また、北上駅前の「おでんせプラザ」や北上駅に車椅子対応のトイレがあります。

(北上市)

○盛岡バスセンターのバリアフリー化につきましては、国土交通省から「移動円滑化」・「バリアフリー」について、それぞれ指導をいただいております。車椅子対応トイレについては設置しております。当社は既に建築49年を経過しており、施設は劣化が進み施設全体の建て替えを含む抜本的な改善計画が必要なことから現在検討を進めております。

(盛岡バスセンター)

(今後の方策等)

○平成17年から盛岡市、盛岡商工会議所等が中心となる「市街地活性化法」に基づく「バスセンター地区再開発事業計画」が協議され、現在も協議検討されております。

当社の設置場所は盛岡市河南地区に位置し、ターミナル施設としては最小限の施設であり近隣の住民の方々の協力が必要なことから、市・商工会・まちづくり(株)・当社等、早期の事業計画実現に向けて検討を続けております。(盛岡バスセンター)

【鉄道の利便性向上のための改善方策についてのフォローアップ】

1. 運行について

(意見・要望等)

○在来線は、近距離の移動に不可欠である。新幹線との接続を含め乗り継ぎがスムーズとなるようにして欲しい。

○介護のため釜石線を利用している。ここ数年本数が減らされ不便になったと思う。特に釜石からの最終便が19:15では不便である。日帰りできる地域なのでせめて20時台があればと思う。

○釜石線を利用したとき間違えて快速に乗り、降りたい駅を通過した時があったので、快速と普通列車をわかりやすくして欲しい。

○電車の本数を増やして欲しい。最低でも1時間に2本にして欲しい。「盛岡～一関」間については、「北上～盛岡」間の電車より少なく、「北上～一関」間の本数を増やして利便を確保して欲しい。

○しかたない事だとは思いますが、通勤・通学優先の時刻であり本数であると感じる。(北上線の10:00～15:00の間の運行本数を増やして欲しい。)

○昼間(10:00～15:00)に乗車すると混んでいるときがあり、せめて3両編成で運行して欲しい。

2両編成では少ない(上記と同趣旨)。

○混む時間帯は(特に朝7時台)はもう1両増やして欲しい。朝は通学生が多いので、車両を増やして欲しい。

車両が少ないので混みます。通勤・通学の時は車両を増やして欲しい。

○高齢者専用車両が必要(優先席はあるが、実際は若者が座り眠っていたりする。高齢者が立っていることもある。)。女性専用車両が欲しい。車両内を色分けしてはどうか。

(検討・整備状況)

○在来線から新幹線への乗り継ぎについては、乗り継ぎのお客さまの人数等を考慮しながら、極力お客さまのご利用しやすいように設定しています。しかしながら、列車は複数の市町村を結んで運転しており、通勤通学を優先することなどにより、列車によってはお待ちいただく場合もございますので、ご理解のほどお願いいたします。(JR)

○列車の設定については、お客さまのご利用状況を分析したうえで、盛岡支社で保有している車両を最大限活用して、列車本数を及び列車編成を確保しながら、ご利用の多い時間帯に設定しています。なお、釜石線の列車本数は、平成14年から変わっておりませんが、貴重なご意見として今後の参考とさせていただきますので、ご理解のほどお願いします。

(JR)

○お客さまにわかりやすくするため、快速と各駅停車の列車種別を駅時刻表や列車の行先表示に掲出しています。また、駅や車内放送でご案内させていただいておりますので、ご理解のほどお願いします。なお、ご利用列車をお間違えになった場合は、直ちに車掌等にお申し出いただきますようお願いいたします。最良の方法をご案内させていただきます。

(JR)

○列車の設定については、お客さまのご利用状況を踏まえ分析したうえで、盛岡支社で保有している車両を最大限活用して、列車本数を及び列車編成を確保しながら、ご利用の多い時間帯に設定しています。ご要望の列車本数の増加は、ダイヤ及び車両運用を検討いたしましても現在のところ難しい状況です。なお、貴重なご意見として今後の参考とさせていただきますので、ご理解のほどお願いします。

(JR)

○列車の設定については、お客さまのご利用状況を踏まえ分析したうえで、盛岡支社で保有している車両を最大限活用して、列車本数を及び列車編成を確保しながら、ご利用の多い時間帯に設定しています。ご要望の時間帯における車両の増加につきましては、あらかじめ多くのお客さまのご利用が見込まれる場合には増結対応させていただきますし、お客さまのご利用状況を見守ってまいりたいと考えておりますのでご理解のほどお願いします。貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。

(JR)

○列車の設定については、お客さまのご利用状況を踏まえ分析したうえで、盛岡支社で保有している車両を最大限活用して、列車本数を及び列車編成を確保しながら設定しています。ご要望の時間帯における車両の増加につきましては、お客さまのご利用状況を見守ってまいりたいと考えておりますので、ご理解のほどお願いいたします。貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。

(JR)

○高齢者のお客さまがご利用しやすいように、平成15年6月から優先席の拡大を実施させていただきます。優先席付近の吊り輪の色をオレンジ色に変更して、優先席が識別できるように努めており、ご理解のほどお願いします。乗車マナーにつきましても継続してマナー向上の呼びかけに努めてまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。

(JR)

(今後の方策等)

(同上)

2. 駅・車両について

(意見・要望等)

○新幹線の車椅子利用者の指定席を増加して欲しい。

○以前「はやて」や山形新幹線に乗車したとき電動車椅子が通りづらかったときがあるので乗降口、通路を拡げて欲しい。

○ローカル線でもホームから車両に楽に乗車できるように改善してください。

○ローカル線の改札口を車椅子、電動車椅子に対応できるように改善してください。

○車椅子利用者が使用するエレベーターが狭い駅が多く、改善を希望します。特に、荷物運搬エレベーターで代用している場合、抵抗感があります。東京駅や北上駅で荷物と一緒にありました。駅員の介助が無くても使用できるエレベーターの設置を望みます。

(検討・整備状況)

○新幹線を車椅子でご利用されるお客さまの指定席につきましては、現行、各編成のグリーン車及び普通号車へ車椅子をご利用されるお客さまの指定席を各1席設けておりますが、増設につきましては、今後の新車導入時などの際、参考とさせていただきますのでご理解のほどお願いいたします。(JR)

○新幹線を電動車椅子でご利用されるお客さまのために、可能な限りご利用しやすいように努めておりますが、電動車いすの種類、サイズなど多種多様であり、全ての車イス(電動含む)に対応することは難しいと考えております。出来ましたら、電動車いすのサイズなど、ご確認いただき、車椅子対応号車(つばさ号は12号車)を事前にお申し込みいただきますようお願いいたします。(JR)

○ホームから車両にご乗車しやすいように、可能な限り改善に努めておりますが、特にローカル線におきましては、車両とホームに段差がある場合が多く、ご不便をおかけしております。可能な限り、さらに改善努力はいたしますが、すべての駅を改善するには難しい面がございますので、なにぶんご理解のほどお願いいたします。(JR)

○駅の改札口を車椅子、電動車椅子でご利用できるよう、特にご利用の多い本線を中心に整備、対応させていただいている駅もございますが、ローカル線をはじめすべての駅の改札を改善するには難しい面がございます。なお、駅係員が配置されている駅につきましては、駅係員がお手伝いいたしますので、お申し出いただきますようお願いいたします。貴重なご意見として受け止めさせていただきますので、なにぶんご理解のほどお願いいたします。(JR)

○車椅子使用のお客さまが列車を利用しやすくするため、エレベーターの設置につきましては、関係自治体と協議し可能な限り整備させていただいておりますが、今後も関係自治体と協議しながら改善もしくは設置に向けて努力してまいりたいと考えております。なお、ご利用いただくお客さまを最優先に考えて、一部、業務用エレベーターを使用せざるを得ない場合もございますが、ご理解のほどお願いいたします。(JR)

(今後の方策等)

(同上)

3. 運賃料金・案内等について

(意見・要望等)

○時刻表に車椅子で乗降できる駅を表示してほしい。

○新幹線駅の放送は次から次と流れうるさすぎます。ヨーロッパなどは静かである。

○中国や韓国に比べて、運賃が高すぎる。

○車中マナー悪い人がいる(個人のモラルだと思うが化粧をしている人など)。また、痴漢とかあったときのことを考えると車掌の巡回があった方がいいと思う。

○ワンマン運転なので何かトラブルがあったとき不安であり、車掌の乗務が必要と思う。

(検討・整備状況)

○車椅子で乗降できる駅の表示については、現行、主要駅の駅構内図に表示しています。弊社ホームページにも掲載させていただいておりますので、ご理解のほどお願いします。時刻表への掲載については、貴重なご意見として今後検討させていただきます。

(JR)

○新幹線の放送案内等については、新幹線が高速で長距離を走行する性質やご利用の不慣れなお客さまをはじめ不特定多数のお客さまのご要望により、現行の放送案内等をさせていただいております。ご利用される多くのお客さまに目的地までの時間や乗り換え案内を中心に最低限のご案内をさせていただいておりますので、ご理解のほどお願いします。

(JR)

○国によって、貨幣価値の相違をはじめ各国の比較条件が異なりますので、一概にお答えすることは簡単ではないと考えております。ちなみに、弊社では、お客さまのおかげをもちまして、昭和62年の民営化後は一度も運賃の値上げを行っておりません(消費税加算時を除く。)ので、ご理解のほどお願いします。

(JR)

○車中マナーの悪いお客さまがいらっしやると、ほかのお客さまのご迷惑になる場合がございますので、車掌もしくは警備員による車内巡回に努めております。今後も乗車マナー向上に向け、駅による放送案内等による呼びかけや学校関係者への注意喚起等に努めてまいりますので、ご理解のほどお願いします。なお、お気づきの点は、ごめんどうでも車掌や警備員にお申し出いただきますようお願いいたします。

(JR)

○お客さまに永続的かつ継続的にご利用いただくため、一部経営効率の観点からワンマン運転による運行を行っておりますので、なにぶんご理解のほどお願いいたします。また、お困りの点がございましたら、運転士または駅係員にお申し出いただきますようお願いいたします。

(JR)

(今後の方策等)

(同上)

【タクシーの利便性向上のための改善方策についてのフォローアップ】

1. 接客について

(意見・要望等)

○乗務員の接客マナーについて、個人差がある。マナー指導の徹底は望みたい。

とにかく第一印象が悪すぎます。例えば、ワンメーターの利用のときなど挨拶もないことがあり、おもてなしの心が無い。京都のタクシーはその点行き届いている。京都のタクシー乗務員の接客を学ぶべきです。

○女性運転手のソフトな対応にホッとしたこともあり、女性運転手が増えていただくと嬉しい。

○あきらかに車内に忘れたと思うものがあつたが、タクシー会社の対応は義務的であつた。親身になって対応して欲しい。

○乗車した際、ゴミ袋やティッシュをもらったことがあるが、良いサービスだと思う。

(検討・整備状況)

○ご指摘のように、接客マナー等については残念ながらまだ不足している乗務員がおります。マナー等については、タクシー各社個々に指導を実施しております。しかしこれだけでは不足、バラツキがあると判断しております。

検討・整備事項

- (1) 各社の運行管理者会議を行い、各社内において、モラル等について教育実施要請（平成20年4月より、1ヶ月おきに会議を実施）
 - ・ワンメーター距離のお客様への挨拶もなしについては、この時の会議でも議題に上がっており注意するよう話しております。
- (2) モラル不足対策の一環として、和賀支部支部長より各社へ文書を発行『駅等の共同使用タクシー乗り場に於けるモラル不足対策について』（平成20年6月）
- (3) 和賀支部内の乗務員全員の教育を実施
 - ・教育内容：安全運転、認知症を理解しよう、マナーについて。
 - ・参加率：92%（平成20年9月、2日間実施）（タクシー協会）

○和賀支部の管内では女性の乗務員は6名（約2%弱）と少ない状況です。

（タクシー協会）

○この件は各タクシー会社、支部に電話が来ることがあります。支部に連絡があつた場合、市内11社に連絡し、速やかに対応していますが、発見まで至らないケースもあります。

（タクシー協会）

○タクシー会社の営業方針で実施していると思います。良いことであり、会議等でPRしたいと思います。

（タクシー協会）

(今後の方策等)

○各社の運行管理者と支部の担当が巡回で確認し、指導を実施中です。(平成20年12月)また、京都のタクシー乗務員接客マナーについて確認し、少しでもマナーがアップするように教育・指導を続けて行きたいと思えます。(タクシー協会)

○十日会(社長会)の会議に取り上げ、今回の意見をPRして行きたいと思えます。(タクシー協会)

○今回の意見を参考にし、出来るだけ親身に対応するように指導致します。お客様も会社名・車号・乗車時間等出来るだけ詳しい情報があれば、発見率が高まりますのでご協力をお願い致します。(タクシー協会)

2. 乗り場について

(意見・要望等)

○車椅子利用者、杖歩行など足の不自由な人の案内、介助者の常駐もあればいい。

○車椅子駐車場の近くに乗り場があると乗降に便利。

(検討・整備状況)

○市内にはリフト付車両は3台あります。その他車椅子対応車両が3台あります。なお、乗務員にはヘルパー資格がある乗務員を出来るだけ乗務させ、補助等対応しております。

(リフト付き車両を持っている会社)

(株)八重樫タクシー (有)大安タクシー (有)北上タクシー

(タクシー協会)

○現状では難しいと思っております。(施設側の判断のため)

しかし、予約等をいただきますと、その場所へ行く事が出来ますので連絡を頂きたいと思えます。(タクシー協会)

(今後の方策等)

○乗務員に介護補助をするように徹底していきます。(タクシー協会)

○市役所及び施設側に要請して行きたいと思えます。(タクシー協会)

3. 運賃料金、広報等について

(意見・要望等)

○乗車料金が高いと思う。初乗り運賃を500円くらいにすれば乗りやすくなるでは。

○家族に寝たきり老人がいるのですが、日曜に病院に連れて行くことになり(日曜日は在宅支援センターが休み)、どこのタクシー会社がリフト付きの車両を持っているか、また料金について知りたかった。市町村毎に広報などでわかるようにして欲しい。

○70歳くらいの運転手が黄色信号をそのまま通過したことを見て、信号がみえていなかった

たのでは、安全運転ができるのかなと心配しました。高齢の方の運転技術の確認はできているのか。

○禁煙タクシーにすべきである。

(検討・整備状況)

○運賃については、お客様の立場では安いほうが良いとは思いますが、お客様を安全に目的地までお届けすることは、燃料費や人件費を必要とします。現在の運賃（初乗り580円）は10年以上も値上げをしておりません。経営面や運転手の賃金から見ても、値下げは厳しい状況にあります。

先日、全自交岩手地方本部でのチラシで次のような賃金実態調査の数字が出ておりました。

(平均賃金単位：千円)

業 種	平均年齢	平均勤務	平均賃金
交通・運輸業	49	18.8	164
他の業種	38	15	233

(タクシー協会)

○リフト付き車両については、インターネット等を通じ情報提供をしている会社もありますが、お客様へのPR不足と支部の努力不足を反省しております。(タクシー協会)

○お客様を安全に目的地までお届けすることを目的にしている団体ですのでこのような事は問題です。

乗務員の適正診断について

(1)一般(65歳以下)→ 3年に1回

・乗務員の適正診断(専門機関によるドライバーの性格面、安全態度、危険感受性、認知・処理機能等の運転適正を確認)

(2)一般(65歳以上)→ 毎年1回

・乗務員の適正診断に加え、面談によるカウンセリングを実施し、運転手として支障ないか判断しています。当支部管内では65歳以上の乗務員比率は17%強です。

(タクシー協会)

○禁煙については、世の中の流れであり、理解しております。現在でも病院等へ待機しているタクシーについて、車内での禁煙を指導している会社もあります。また、数は少ないですが、禁煙タクシーも運行しております。(現在7両)

(タクシー協会)

(今後の方策等)

○運賃の在り方については協会でも検討をして行きたいと思えます。(タクシー協会)

○市民の意見として市役所にも伝え、広報等お願いしたいと思えます。

(タクシー協会)

○65歳以上については、年1回の適正診断が義務化されております。今後費用の一部を支部で負担してでも、診断確認を徹底するよう検討します。(タクシー協会)

○各社・支部で乗務員に指導して行きたいと思えます。

(タクシー協会)