

## 平成26年北上市公共交通利便性向上・バリアフリー促進会議 議事概要

平成26年度北上市公共交通利便性向上・バリアフリー促進会議[座長：元田良孝(岩手県立大学総合政策学部教授)]を、次のとおり開催しました。

1. 日 時：平成27年3月6日(金) 13:30～16:00
2. 場 所：ホテルシティプラザ北上 3階「祥雲の間」
3. 議 事：「平成20年度交通アドバイザー会議における意見要望等に対する  
その後の対応状況の報告について」  
「利用者の立場からの公共交通への意見について」(意見交換)

### 4. 意見交換の要旨

(□は、交通アドバイザーからの発言、■は、関係者からの方策や座長のまとめ)

#### ①バスについて

- 車を所有していない人達が車がなくとも通勤できる世の中になっていけば生活しやすい環境になると思います。
- バスを利用したことの無い方々に対するバスの発着場所とか運行状況等について、HP等による周知方法など見易いものに改善していきます。
  
- バスは定時制が確保されないので通勤には使えない。
- 停留所間の所要時間の見直し等に取り組んでいきます。夏と冬で別の所要時間の設定等についても改善に取り組みます。
  
- 車いす利用者が単独で乗車できるようにしてほしい。
- 事前に乗車する路線、時間をお知らせいただければ低床バスの運行を手配いた

します。また、車いす利用者の方々に対する案内不足な面もあるので、改善していきます。

## ② タクシーについて

- 外国人の視点から乗務員が方言で話されると言っていることが理解できない。
- 外国人の方々への対応として、「指差し対話集」を作成し、全運転手に配布しておりますが、必ずしも使いこなしていない面もあるので、メンタル面を充実して乗務員でも簡単に使えるように改善していきます。
  
- 運転手の接客マナー向上に常に努力すべきと考えます。
- タクシー事業協同組合では乗務員を対象とする集中教育を実施しております。受講していない乗務員には駅待機ができないような措置も講じており、その結果、全乗務員が受講するなど、少しずつではありますが改善に向け取り組んでおります。
  
- 外国人の視点からタクシー車両と運転代行車両が判別できないので、タクシー車両の色を統一してほしい。
- 北上のタクシー車両の行灯にはタクシーの表示がないので、運転代行車両との判別ができるように、今後、改善を検討します。
  
- 車いすに乗ったまま乗車できるタクシーや運転手が付き添いまで行ってくれるサービスが増えれば、高齢者は助かります。
- 北上地区では、福祉車両としてリフト付き車両が3台、車椅子対応車両が9台となっており、今後も福祉車両の増車等継続していきます。

### ③ 鉄道について

□ 釜石線は、たまに1両で運行しているので座れずに立っている人が多い。また、快速「はまゆり」も指定席がほとんど空席で、自由席が混雑しているので改善してほしい。

■ 1両運行については、利用状況を見ながら編成両数を決めているので、場所によっては一時的に混む区間が発生しているのは事実であります。定期的に乗車人員は調査しているので、混み具合をみて検討していきますのでご理解をお願いします。快速「はまゆり」は、こちらも定期的に利用状況を調査しているので、車両編成について検討していきます。

□ 北上線の運行本数は年々減ってきているので、繁忙期など臨時列車を運行してほしい。

■ 運行について、利用者もかなり減っている状況なので、昨年、利用促進協議会を立ち上げ、北上線を如何に利用していくか等を関係自治体と利用促進や活性化策に取り組んでいます。

混雑する年末年始等については、車両編成や臨時列車の運行について、混雑状況も見ながら対応を検討していきますのでご理解をお願いします。

□ 自転車を車両に持ち込めるようにしてほしい。

■ 現状では、二つ折り自転車の持ち込みは可能となっております。持ち込みの要望は結構ありますので、車両の一部改造してイベント列車として運行するのは有りかなと思いますが、現状では実現に至るような段階ではありません。

□ エスカレーターの下り専用もあると高齢者等の方々も安全に移動できると思います。

■ エスカレーターは上りから下りへの切り替えは可能ですが、切り替えには一時使用を見合わせる等、駅員の対応も必要な状況です。駅によっては下り専用を使用している駅もあります。

北上駅の場合はエレベーターも設置しておりますので、階段を下りるのが大変な場合にはエレベーターのご利用をお願いいたします。

□ 車内放送は明確で聞き取りやすい放送もあるが声が小さかったり早口だったり聞き取りづらい場合もあるので改善してほしい。

■ 放送には個人差があったり、その時の機械の調子で聞き取りづらいこともあるので、設備をきちんと点検管理するとともに、分かり易い案内放送について車掌等に指導教育を実施していきます。

□ 外国人の視点から車内のドアの上に行き先表示をお願いしたい。

■ 北上地区の車両に行き先を表示することは、現状では改造することが厳しい状況なので、今後の新型車両導入時に表示等を検討しますのでご理解お願いいたします。

□ 「Suica」の利用を可能にしてほしい

■ 利用者の多いエリアから順次整備している状況で、岩手県内は何年に整備するかについては計画されておられません。なお、BRTは3月のダイヤ改正から利用可能となります。

□ エスカレーターをオートスロープにすると車いす利用者の方でも一人で利用

しやすくなり便利になりと思う。

- オートスロープは、利用者が多い、移動区間が長い東京駅など大きい駅に設置しております。北上駅では、勾配が限られたり、設備が入らないことから設置は無理なので、必要な場合は、エレベーターのご利用をお願いいたします。

□ 電車に乗る乗客のマナーについて、車内放送で注意喚起されているので、以前と比べると乗客マナーが改善されていると感じました。また、遅延証明書を発行する駅員の対応が良くなかったので、もう少し丁寧な対応をお願いします。

- 駅員の対応は、個人差があるのは事実なので、今後も指導教育訓練を実施していきます。今後も不愉快な思いをされた場合には、HP等からもご意見もいただけますのでお願いいたします。また、乗車マナーについては、4月から新学期を迎えるので、ホームに駅員を配置し、マナー向上等の指導に取り組んでいきます。

□ 列車の遅れについてホームの電光掲示板等による案内が必要だと思います。

- 列車の遅延については、各駅にも情報が伝達されており、その都度、電光掲示板等への表示は駅員による作業で行っておりますので、対応の徹底について指導していきます。

また、ネット配信ではJR東日本アプリ等により運行状況について情報を発信しておりますので、ご利用をお願いいたします。

□ ワンマンカーについて、無人駅等で高齢者が2両目の車両でドアボタンを押しても空かない状況を確認しておりますので、ワンマンカーの乗車方法について案内が必要だと思います。

- ワンマン車両の場合は、各ドアのスピーカーから「1両目のドアから乗車してください」と案内しておりますが、天候とか走行環境の状況により聞き取れない

こともあるので、案内不足により乗車できなかったことが無いように、乗車方法の案内や表示の改善を検討します。

- 高齢者が北上線の乗り場が分からず困っていた場合には対応してほしい。
- 北上線は、改札口から左方向に向かって頂くと北上線の表示や列車の運行時刻を表示しておりますが、分からない場合には改札口に駅員がおりますので、遠慮なく駅員に確認して頂きたいと思えます。
- 夜間、無人駅では車いす利用者が利用できないので対応をお願いしたい。
- バリアフリー化の取組で、自由通路の整備とかエレベーターの整備等、関係自治体と協議しながら取り組んでいきます。

#### ④まとめ

- この会議では、利用者と交通事業者の貴重な意見交換ができたと思えます。交通関係者の方々にはいろいろ宿題があると思えますが、今後、前向きなご検討をお願いいたします。