

【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. 運行ダイヤについて(本数・接続など)

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>(意見・要望等)</p> <p>①石鳥谷線は30分毎に運行してほしい。さくらのデパートが営業している時間帯にはバスは運行してほしい。現在は19時台のバスが最終で、20時30分頃まで運行してほしい。</p> <p>②郊外であれば1時間若しくは2時間に1運行で充分と考えます。また、通勤される方にとっては早朝と夜の遅く(深夜)、買い物、病院への通院される方にとっては日中もある程度バス運行が必要かと思えます</p> <p>③市中心街だけでなく、郊外に向かう本数も増やした方が利便性向上になると思う</p> <p>④高速バスの仙台、東京便のダイヤを増やしてほしい</p>	<p>【岩手県交通】</p> <p>①～④</p> <p>北上～花巻間の運行は概ね30分間隔となっておりますが、日中は1時間間隔となる時間帯もあります。「わかりやすさ」では30分間隔が望ましいと思っておりますが収支的に難しい部分もあります。また、現在は運転手確保も厳しい状況であり、ニーズのある時間帯に必要な本数をあてる事を考えております。</p>	<p>【岩手県交通】</p> <p>①～④</p> <p>増発、増便の対応は運転手確保の観点から厳しいので、利用実態・要望に応じて時刻調整は引き続き行っていきます。</p>

2. 運行系統について（新設・変更など）

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①4号線の北上バイパス口交差点先から有田町交差点間までバス路線がないので、4号線方面から北上駅へ向かう系統を増やしてほしい。この間の利用者は県道 254 号線沿いのバス停から乗車するしかない</p> <p>②大型ショッピングセンター（イオンモール）や郊外から駅への需要が多いので系統の新設や既存系統の増便も必要と思います。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p> <p>①～②</p> <p>系統を増やすことは運転手が不足しており対応は厳しい状況です。また、本当に必要があるのか見極めが必要となります。</p> <p>路線の維持確保自体が厳しい状況なので幹線となる路線の維持・充実を図っていきたいと考えております。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p> <p>①～②</p> <p>系統再編・経路変更で対応できるものであれば検討していきます。</p>

3. バス車両について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①小型車両でも良いので本数を増やしてほしい</p> <p>②もっと小型化し、環境にやさしいハイブリットバス等に代替していくべきと考えます。これにより最終的には運行コストの削減に繋がると考えます</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p> <p>①～②</p> <p>事業所全体で車両代替は進めておりますが台数は限られております。</p> <p>ハイブリットバスは導入したいと考えておりますが高価なため資金面でハードルが高い。</p> <p>26年12月末現在：北上営業所 乗合バス 26台中 小型3台、中型12台</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p> <p>①～②</p> <p>中古車両の代替が中心となっておりますが、地区のバス利用状況に応じ運行車両の大きさについても検討します。</p>
<p>③バス乗車にはシートベルトが必要と考えます</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p> <p>③乗合バス(高速道を走行しない運行)であれば、関係法令で装備しなくとも良いことになっております。</p> <p><b>【東北運輸局】</b></p> <p>③道路運送法車両保安基準により高速道路を走行しない路線バスはシートベルトの装着義務は免除となっておりますのでご理解お願いいたします。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p>

4. バスターミナルやバス停について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
①国際シンボルマーク(車いすマーク)の表示がある低床バスやリフトバスが運行しているのを時折見かけるが、運行している路線や時間がわからないので、分かり易くした方がよい。	<b>【岩手県交通】</b> ①～② 低床バスの導入促進に努めております。低床バスの運行については、タイヤ・車両の運用上、路線及び時間帯を固定できないのが現状です。低床バスの運行に係る案内は、表示・案内方法で工夫したいと思います。	<b>【岩手県交通】</b> ①～② 引き続き低床バスの導入に努めて参ります。
②バス停等に低床バスやリフトバスの運行について表示があると利用しやすいと思う	<b>【岩手県交通】</b> ③～④ 全てのバス停に上屋・イスの設置となると維持管理が難しいです。  <b>【北上市】</b> バス停によっては、地域住民が待機場所やベンチの設置をしているところがあります。また、ベンチの寄付を受けて設置しているところもあります。市が設置、管理しているわけではないことをご理解願います。	<b>【岩手県交通】</b> ③～④ 上屋、イスの設置については、自治体、地区、周辺施設の協力を得ながら必要に応じ検討します。
③バス停には上屋を設置してほしい。特に乗降が多いバス停には雨風や雪を防げるようにしてほしい。冬、遅れてくるバスを待つのはつらすぎる		
④バス停にはイスが必要と考えます		

5. バス車内の案内や表示について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①運賃表示器整理券番号表示部分の電源が切れていて夜間暗くて見えにくい車両があるので点検をお願いします</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①車両の点検・整備を徹底いたします。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p>

6. バスに関する情報の提供について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①バスの時刻表をバス車内や公共施設で入手できるようにしてほしい</p>	<p><b>【岩手県交通】</b>            ①時刻表は当社HPよりダウンロードできますのでご利用をお願いします。</p> <p><b>【北上市】</b>            ①バスの時刻表は、北上市役所本庁舎、北上市生涯学習センター、北上駅西口待合室、さくら野百貨店北上店(まちなかターミナル)に置いています。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b></p> <p><b>【北上市】</b>            ①公共施設については、具体的な場所を教えてくださいいただければ設置の検討をいたします。バス車内の設置については、バス事業者と協議します。</p>
<p>②他県から引っ越してきた人にとって公共施設の所在地や地名等が把握できないので、路線をもっと詳しく把握できる地図があると便利</p>	<p><b>【北上市】</b>            ②現在作成、配布している路線図は、「北上市バス路線マップ」と「北上市コミュニティバスマップ」の2種類で、地図上に主要な施設名や学校名、地名等を載せています。</p>	<p><b>【北上市】</b>            ②今後、検討してまいります。</p>
<p>③北上市コミュニティバスの路線や運行時間、料金があまり周知されていないように感じる</p>	<p><b>【北上市】</b>            ③路線や運行時間、料金が記載された「北上市コミュニティバスマップ」を①の場所に置いています。</p>	<p><b>【北上市】</b>            ③効果的な方法を検討し、周知に努めます。</p>

<p>④バスが時間どおりに来ない。特に冬はひどすぎる。20分以上遅れることがあるので何とかしてほしい。乗務員と連絡を取り合い、ひどく遅れる場合は、途中から別のバスを運行させるなど工夫してほしい</p>	<p><b>【岩手県交通】</b>  ④バスの遅れについては、所要時間の見直しも含め改善対応いたします。  しかしながら、冬期間中における積雪・降雪時の遅れにつきましてはご理解頂きたいと思えます。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b>  ④サービス向上の観点からも所要時間の見直しは進めて参ります。</p>
<p>⑤自分が利用したいバスが、今どのあたりを走っているのか、あとどのくらいでバス停に到着するのかが分かれば待ち時間もあまり苦にならない</p>	<p><b>【北上市】</b>  ④～⑤バスロケーションシステムを導入し、まちなかターミナルであるさくら野百貨店北上店内には、バスの運行状況がわかる案内表示を2カ所設置しています。</p>	<p><b>【北上市】</b>  ④～⑤バスターミナルのような場所については、設置を検討してまいります。</p>
<p>⑥バスを利用したいが目的地までの乗り継ぎのマップがないので利用しがたい</p>	<p><b>【岩手県交通】</b>  ⑥目的別に整理した乗継マップは整備されておりません。  お手数ですがお問い合わせいただければご案内いたします。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b>  ⑥マップの作成、検索システムの導入など方法はさまざまありますが、サービス向上に努めます。</p>

7. 施設及び車両のバリアフリーについて

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①バスに車いす利用者が単独で乗車できるのかははっきりしない。 運転手によっては、介護者が付かないと乗車拒否された利用者もいる</p> <p>②身体に障害のある方(特に車椅子を使用している方)や高齢者にはステップの高さは、利用する際の大きな障害となっている低床バスの運行が望ましい</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①～② 低床バス以外の車両の場合、単独での乗車は困難です。 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を運行するよう手配いたします。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①～② 引き続き低床バスの導入に努めて参ります。</p>
<p>③バス車両の乗り口は幅広だが、降り口が狭いため高齢者には大変だと思ふ</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①低床バスであれば一般車両に比べて降り口が広がっております。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①引き続き低床バスの導入に努めて参ります。</p>
<p>④観光バスには乗降の際、踏み台で楽に乗り降りできるので、路線バスにも低床バスの導入促進をお願いしたい</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①少しずつではありますが、低床バスの導入につきましては、中古ではありますが ワンステップバスを中心に進めております。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①引き続き代替に努めます。</p>



8. その他

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①バスロケーションシステムに反応しない車両があるので点検してほしい</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①車両の点検・整備を徹底します。</p> <p><b>【北上市】</b> ①バスロケーションシステムの開発業者に維持管理を委託し、月1回メンテナンスを行っています。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ①引き続き、サービスレベルの向上に努めて参ります。</p> <p><b>【北上市】</b> ①委託業者とバス事業者と連携して、現状を確認、点検します。</p>
<p>②バスの定期券はJRスイカと同じ大きさにしてほしい。定期券入れに入らない</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ②定期券のサイズは乗車区間。有効期間等記載事項が確認できる範囲で検討します。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ②引き続き、サービスレベルの向上に努めて参ります。</p>
<p>③免許取得時や乗務員の採用時、また、定期的な研修、外国人(観光客を含む)、高齢者、障害者、社会的弱者に対する理解を深める乗務員教育が必要だと思えます</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ③乗務員の教育は外部講習等にも参加させて教育しておりますが、まだ不十分なところがございます。</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ③引き続き、サービスレベルの向上に努めて参ります。</p>
<p>④タクシーやバスが客の奪い合いにならないようそれぞれの特色を活かして行くべきだと思います。利用者が少ない地域では乗合タクシー、利用者が多い地域ではバス車両での運行など</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ④「交通手段の棲み分け」はこれから必要だと認識しており、他の地域においても進めております。</p> <p><b>【北上市】</b> ④現在、乗合タクシーを運行しているのは、路線</p>	<p><b>【岩手県交通】</b> ④引き続き、サービスレベルの向上に努めて参ります。</p> <p><b>【北上市】</b> ④現在の仕組みでよいのか検証しながら、引き続き、地域特性をいかした生活交通の構築</p>

	<p>バスが運行していない、あるいは運行が非常に少ない地域です。乗合タクシーを運行する場合は、タクシー事業者やバス事業者と協議を行い、運行経路はバス路線に重複しないよう、さらに、通常のタクシー利用者と競合しないような仕組みにしています。</p> <p>また、北上市では、利用者の多い主要な路線を「幹線」、乗合タクシーを「支線」と位置付け、それぞれの役割を明確にし、両方をつなぐことで、切れ目ない、バランスのよい交通網の形成に努めています。</p>	<p>に努めていきます。</p>
--	---	------------------

【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. 運行ダイヤについて（本数・接続など）

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①遠野から北上まで電車通学しているが、釜石線の本数が少なくて困っている。時間帯によっては乗り継ぎに 1 時間以上待たなくてはなりません。釜石線の本数を増やしてほしい(菊池)</p>	<p>【JR東日本】 ①～③ 列車の設定につきまし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おります。</p>	<p>【JR東日本】 ①～③ 列車本数の増加はご利用状況及び車両運用を考慮すると現在のところ難しい状況です。貴重なご意見として今後の参考とさせていただきますので、ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>②北上線の運行本数をもう少し増やしてほしい。(後藤)</p>		
<p>③東北本線は、地方路線のため 30 分に 1 本の間隔だが、通勤時間帯は本数を増やしてほしい。日中は出来れば 15 分に 1 本にしてほしい。(菅原)</p>		
<p>④新幹線が以前より短時間で北上から関東方面へ移動出来るようになり便利になりました。(菅原)</p>		

2. 鉄道車両について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①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ので改善してほしい。快速「はまゆり」の場合は、指定席がほとんど空いているのに、自由席は座席が足りず車両の中程の通路まで行かないと乗れない状況なので改善してほしい。</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ①車両の設定につきましては、お客さまのご利用状況を見て決めていますので、ご理解のほどお願い致します。貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ①～⑥            今後ともご意見を参考に利便性も考慮して参ります。</p>
<p>②外国人にはドアの開閉ボタンについて装置がわかりづらいので色を目立つ色にするなど場所をわかりやすくしてほしい。</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ②外国人のお客さまにたいしての貴重なご意見として今後の参考にさせていただきます。</p>	
<p>③通勤通学時間帯の列車では高齢者等の方々が座れないので、シルバーシートの増設が必要だと思えます。</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ③高齢者のお客さまがご利用しやすいように、優先席の拡大を実施させておりますし、優先席付近の吊革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ますのでご理解のほどお願いいたします。</p>	
<p>④東北本線は4両運行ですが、時間帯によっては2両若しくは1両でも充分ではないかと思えます。1 両又は 2 両運行で本数を増やしてほしい。</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ④現在の運行は、お客さまのご利用状況を踏まえ車両運用をしているところであり、引き続き乗車人員の把握に努めいきたいと考えます。</p>	

<p>⑤冬期間は扉の開閉は自動ドアにしてほしい。ボタンを押さずに扉が開いたままでは車内に風が入り込むことがある。ボタンの押し忘れについて車内アナウンスをすることも効果的だと思います</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ⑤車両への出入りの押しボタン式ドアは挟まれ等の防止から安全であること、必要により開閉することで寒さ暑さの対策になっています。貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。</p>	
<p>⑥ドイツのように自転車を車両に持ち込めるアイデアが必要だと思います。(菅原)</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ⑥二つ折り自転車は現在持ち込み可能となっております。通常サイズの自転車持ち込みはスペースの問題や他のお客さまの迷惑となる恐れがありますので、現在のところ実施は難しいと考えています。貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。</p>	

3. 駅舎及び施設について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>① 北上駅や花巻駅は待合室で食事ができるので便利。ホームのエスカレーターについて、上り専用しかないので、下り専用もあると高齢者や妊婦さんも安全に移動できるのではないのでしょうか(菊池・菅原)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ①平成23年3月よりバリアフリー工事によりエレベーター設置を行っており、ご利用できますので、高齢の方やお体に障害のあるお客さまのご利用をお願いします。</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ①～⑤            今後ともご意見を参考に利便性も考慮して参ります。</p>
<p>②北上駅地下連絡通路の東口の案内表示が壊れている。(玉城)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>            ②関係箇所を確認したところ、案内表示の破損等の情報がありませんので修繕が完了しているものと考えます。</p> <p><b>【北上市】</b>            ②現地を確認しましたが、東口側から地下連絡通路に入る階段の上にある看板の下部が一部はがれていました。「北上駅西口連絡通路」と書かれた北上市の観光キャラクターである「おに丸くん」が載っている看板ですが、それを指しているのでしょうか。それであるとすれば、北上駅西口前のおでんせプラザぐろーぶを管理している、北上開発ビル株式会社が設置している看板です。</p>	<p>②文字を隠したシールの一部がはがれていました。設置者である北上開発ビル株式会社に現状を伝え、対応していただくことを確認しております。</p>

<p>③JR北上駅の2番3番ホームから改札へ降りる階段の幅が狭く、とても混み合うため危険に感じる。また、降雪時期は、とても滑りやすい、床は滑り止めの工夫をお願いしたい。(菅原)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>          ③エスカレーター設置に伴い、階段の幅員が狭くなっております。床の滑り止めは現行も施してありますが、更に改善に努めてまいりたいと考えます。</p>	
<p>④観光客等、初めて北上駅に降車した際、駅舎内の目立つ場所に観光地、役所等の位置、交通手段等の表示があれば利用者に便利だと思います。(菅原)</p>	<p><b>【北上市】</b>          ④北上駅の西口、東口の両側、駅舎を出たところに、案内表示を設置しています。</p>	<p>④駅舎内の設置については、必要性、可能性を検討し、必要に応じて北上駅と協議を進めます。</p>
<p>⑤JR岩手飯岡駅のプラットホームには屋根がない。また、駅舎内の暖房が午後6時以降は切られるため利用者に優しくない。(菅原)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>          ⑤駅社員が6時40分以降に降雨なくなるため防火上、暖房を消しています。ご理解のほどお願いいたします。また、プラットホームの屋根に関してはご利用状況を見るとともに今後の参考とさせていただきます。</p>	

4. 駅周辺について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①北上駅新幹線出口の「観光案内所」の表示をもう少し目立つようにしてほしい。 外国人には分かりづらいので案内表示にピクトグラム「?」や床面に矢印などで誘導することも有効だと思います。(玉城)</p>		<p><b>【北上市】</b> 案内表示やピクトグラムの整備については、現地を確認の上、北上コンベンション協会やJR東日本と協議してまいります。</p>
<p>②駅前に飲食店が少ない(後藤)</p>		
<p>③平泉の景観は世界遺産以降、コンビニも自販機も茶色一色となり、古風な演出をしております。花巻駅はSL運行による風情ある駅舎に一新しました。北上駅も市町村と一体化した町並みを形成するために北上地域の特色を活かした駅の整備は重要だと思います。(福山)</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ③貴重なご意見として受けとめさせていただきます。</p>	
<p>④JR東北線の六原駅は無人駅なので夜間など駅周辺には人がいない、照明が暗いなど怖い印象があるので改善が必要だと思います。(菅原)</p>		



⑤北上駅周辺にコンビニがないので不便だと思います。(菅原)		
-------------------------------	--	--

5. 列車内の案内や表示について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
①車内放送は明確で聞き取りやすい放送もありますが、声が小さかったり、早口だったりして聞き取りづらい場合があるので改善してほしい。(菊池)	【JR東日本】 ①分かりやすい案内放送を更に進めて参ります。貴重なご意見有難うございます。	【JR東日本】 ①～④ 今後ともご意見を参考に利便性も考慮して参ります。
②外国の利用者にも分かりやすい仙石線の車両のように電車の行き先をドアの上に表示してほしい。乗車した車両には表示が無く、行き先があっているのかどうかは車内アナウンスを頼りにするしかない。(玉城)	【JR東日本】 ②～③今後の新型車両導入時の参考とさせていただきます。なお分かりやすい案内放送を更に進めて参ります。	
③冬期間は窓が曇ってしまい、次の駅がどこか？今停車している駅がまったく分からない時がある。首都圏の電車内には電光掲示板で次の停車駅が表示されるため便利だと感じるので文字表示(ニュース)をしてほしい。(菅原)		

④列車の出入り口に表示してある運行時刻表を高齢者でも見易いように文字を大きくしてほしい。(玉城)	<b>【JR東日本】</b> ④時刻表の文字を大きくした場合の掲示スペースの問題があり現在のところ実施は困難です。駅では大きな運行時刻表を準備しておりますし、駅係員へのお尋ねできますのでご理解をお願いいたします。	
--	---	--

6. 鉄道に関する情報の提供について

鉄 道

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
①電車が遅れたり運休した場合、無人駅だと利用者に伝わるのが遅くとも困る。何か改善策をお願いします。(菊池)	<b>【JR東日本】</b> ①無人駅は現在輸送指令から列車遅延時は放送案内をしています。今後も引き続きこまめな情報提供ができるよう努力してまいります。	<b>【JR東日本】</b> ①～④ 今後ともご意見を参考に利便性も考慮して参ります。
②以前、列車の遅れに関する情報が遅かったことがありましたので、ネットでの配信やQRコード等で携帯でも確認できる方法も必要と考えます。(福山)	<b>【JR東日本】</b> ②③現在、ネット配信を行っており携帯で確認できるようになっておりますので、ご利用いただきたいと思ひます。	
③運休、遅延のリアルタイムの情報を入手出来れば良い。スマートホンの登録によるメール情報の提供・メールアドレスを登録することにより、定期的に運行状況(地域)のメールが受けられると利用しやすい。(菅原)		

<p>④ワンマンカーの乗降方法がわかりにくいので、駅のホームで電車を待つ間、スピーカーから案内が必要だと思います。(福山)</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ④列車車両内、駅待合室に乗降方法を掲示しております。スピーカー案内は車両から行っていますが、貴重なご意見として受けとめさせていただきますので、ご理解をお願いします。</p>	
---	--	--

7. 施設及び車両のバリアフリー化について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>(意見・要望等) ①乳幼児連れの利用者のために民間のスーパーに設置されているおむつ交換や授乳室等が設置されれば利用しやすくなります。(福山)</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ①おむつ交換は多機能トイレでご利用できます。また、授乳室については新幹線駅から順次整備しているところであり、貴重なご意見として参考とさせていただきます。</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ①～④ 今後ともご意見を参考に利便性も考慮して参ります。</p>
<p>② 車いす利用者が単独で行動(乗降も含めて)できるよう改善してほしい。(屋敷)</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ②特にご利用の多い東北本線を中心にバリアフリー化は進めておりますが、車両への単独乗降の改善は難しい面があります。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介助いたしますので、お申し出いただきますようお願いいたします。</p>	

<p>③トイレの全駅水洗化を望みます。(菅原)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>          ③駅改良時の工事に合わせて順次水洗化を図っておりますのでご理解のほどよろしくお願いします。</p>	
<p>④岩手県内でも全ての駅で「Suica」を利用できるようにしてほしい。その都度、パスケースから定期券を出す手間が面倒。(菅原)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>          ④弊社の取り組みとして suica エリアの拡大を順次図っているところではございますが、現在仙台エリアまでとなっております。貴重なご意見として受けとめさせていただきます。</p>	
<p>⑤駅のバリアフリー化は進んできていると思う。(菅原)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>          ⑤駅改良時の工事と合わせて順次整備を計ってまいります。北上地区のバリアフリー対象駅は北上駅、新花巻駅、花巻駅となっており、整備済みとなっております。</p>	
<p>⑥エスカレーターをオートスロープにすると、車椅子の方でも、もっと気楽に電車を利用できるようになると思います。トイレは1番線の駅舎の外にしかない為、2番線、3番線(反対側のホーム)にもあると便利です。(菊池)</p>	<p><b>【JR東日本】</b>          北上駅のことと思いますが、平成23年3月よりバリアフリー工事によりエレベーターを設置しております          ので高齢の方やお体に障害があるお客さまは、エレベーターのご利用をお願いします。トイレ利用に関しましては既存のラチ外トイレ、1番線側のラチ内トイレ、又はご利用の列車内トイレのご利用をお願いいたします。</p>	<p><b>【JR東日本】</b>          エレベーター設置済なことやトイレのご利用状況から現行では賄われていることで、エスカレーターのオートスロープ化やトイレの増設は現在のところ難しい状況です。          貴重なご意見として今後の参考とさせていただきますので、ご理解のほどお願いいたします。</p>

8. その他

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>(意見・要望等)</p> <p>①電車に乗る際に、並んでいても後ろから割り込んで乗車する人や、列車が混んでいるのに座席に荷物を置いたりして一人で何席も使っている乗客がいるので車掌に注意してほしい。(菊池)</p> <p>②折り返し運転となる列車では最終駅で乗客が降りようとせず、せっかく並んでいても座れないことがあるので、全員降車させるなど対応が必要だと思います。(福山)</p>		<p>(JR)</p> <p>①②今後も車内マナー向上に向け、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。</p> <p>なお、お気づきの点はご面倒でも車掌や駅係員にお申し出いただきますようお願いいたします。</p>

<p>③北上駅～総合福祉センターを歩いて通勤ですが、歩道はあっても、段差等で歩きにくい。せめて、駅なりを中心として、人の移動の多い地域はメインの道路だけでもバリアフリー化して、誰でも歩きやすくすべきだと思います。(菅原)</p>	<p><b>【北上市】</b> 北上市では、北上駅からの主要な道路については、勾配のきつい歩道の改善や段差解消など、バリアフリー化に向けた取り組みを予定しております。 平成26年度 調査設計 平成27年度以降 工事</p>	<p><b>【北上市】</b> 左記の取り組みは、具体的には、①北上駅から諏訪神社前を通してツインモールプラザまでの道路、②北上市役所前の南北の道路で、大通りから国道107号線までを予定しています。</p>
<p>④高齢者の方が改札口から列車の乗り場まで行き先が分からず困っていた場合には対応してほしい。</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ④当社では「声かけ・サポート運動」を展開し、駅及び周辺で困っている方に声をかけて必要なお手伝い等を申し出るよう取り組んでいます。</p>	<p><b>【JR東日本】</b> ④今後も「声かけ・サポート運動」を継続して取り組みます。</p>

## 【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】

タクシー

### 1. タクシー乗り場について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p><u>(意見・要望等)</u></p> <p>① 駅前だけでなく人が集まるところ(ショッピングセンターや役所など)にタクシー乗り場を作ったら利用が増えるのではないのでしょうか。(菅原)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>①青柳町、せせらぎ緑道のタクシー乗り場や運動公園には臨時の乗り場を整備している。また、中部病院、済生会北上病院などにも乗り場を常時設定しております。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>①今後とも、人の流れを注視し利便性の向上が認められる箇所があれば、タクシー乗り場を設定していきたい。</p>

2. タクシー車両について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p><u>(意見・要望等)</u></p> <p>① タクシー車両の色がバラバラ、以前のように黒だけの方が良かった。海外では色が統一されており、海外からの観光客にも分かり易く安心感を与える。(玉城)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>①色を統一しない方が、お客様のクレーム対応及び忘れ物対応などで、タクシー会社の判別が容易であり、お客様応待でも会社間の競争意識が出てレベルアップの一助となっております。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>①統一せずにこのまま継続いたします。</p>
<p>② 環境にやさしいハイブリットカーや電気自動車、燃料電池車等に積極的にいくべきと考えます。そのためには、国の助成制度の充実も図るべき考えます。(菅原)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>②環境に優しいハイブリッドカーなど現在積極的に導入しております。国の助成も活用しております。</p> <p>27年1月現在 市内全車両 179台中 31台がハイブリッドカー(17.3%)</p> <p><b>【東北運輸局】</b></p> <p>②環境にやさしい電気自動車やハイブリッド車両への買い替え、購入を促進するために、支援をしておりますのでご活用お願いいたします。</p> <p>車両価格の1/3補助</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>②今後共、経営環境が許す範囲内で積極的に環境に優しい自動車を導入していきます。併せて、国の助成制度の更なる充実をお願いします。</p> <p><b>【東北運輸局】</b></p> <p>②27年度以降も環境にやさしい電気自動車やハイブリッド車両への買い替え、購入を促進するために、支援を継続いたします。</p>



3. 運転手の接客マナーについて

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>① 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ません。(玉城)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ①北上市で開催されたアジアマスターズ陸上競技会に対応するため「指差し対話集」を作成の上、活用しております。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ①「指差し対話集」の更なる整備と継続活用に努めます。</p>
<p>②運転が荒い時がある。運転者の接客マナーは良いと思われませんが、マナー向上に常に努力すべきと考えます。(菅原)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ②定期的にドライブレコーダーの録画を使って教育、勉強会を実施しております。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ②、③継続的に乗務員教育を実施します。</p>
<p>③免許取得時や乗務員の採用時、また、定期的な研修、外国人(観光客を含む)、高齢者、障害者、社会的弱者に対する理解を深める乗務員教育が必要だと思います。(屋敷)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ③定期的に実施しております。                      26年度乗務員講習会開催状況                      7月30日午前、31日午後の3回に分けて実施。交通事故防止について                      北上警察署交通課長                      乗務員マナーアップ講習                      すまいるコミュニケーション 大村先生                      市内乗務員に加え、管理者、役員など                      198人参加                      乗務員には、受講証明書を発行し、この証明がない乗務員は駅待機ができないこととして                      また、乗務員の指導にあたっては、定期的に各社の管理者と組合専務が同行して駅、病院などの待機状況を確認している</p>	

	(物を投げ捨てていないか、身だしなみ、待機時の態度、受講証の有無など)	
④利用者の乗降時に運転手から声かけがあっても良いのではないのでしょうか。(小笠原)	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>④組合としても接客教育など講習会を定期的に行い、声かけ励行を呼びかけてはいるが、各社の取り組み(勉強会等)にはバラツキがあるには現状です。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b></p> <p>④いわて国体、全国障害者スポーツ大会もあり、イベント(さくらまつり等)の機会に乗降場で自己紹介・感謝の言葉など心のサービスの訓練に取り組みます。市内の全乗務員がお客様に満足して頂く接客ができるまで時間はかかると思うが、今後も引き続き乗務員教育を継続していきます。</p>

4. 高齢化社会に向けた対応について

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①介護タクシー(又は福祉タクシー)に見られる乗降の際の介護料として別途支払う事業所がありますが、サービスの観点から疑問が残る(屋敷)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ①介護タクシー(又は福祉タクシー)は、直接の乗降のみならず、ベットからの移動や、2階からの移動を介添えするなど通常のサービスの範囲を超えるので介護料を設定している場合があります。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ①必要に応じ介護料設定を継続します。</p>
<p>②今後、自家用車が無い人、あっても運転できない人が増加します。各地域毎にデマンド型乗合タクシーの導入が必要だと思います。(福山)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ②デマンド型乗合タクシーは必要に応じ拡大しております。</p> <p><b>【北上市】</b>                      ②現在、乗合タクシーを運行しているのは、路線バスが運行していない、あるいは運行が非常に少ない地域です。乗合タクシーを運行する場合は、タクシー事業者やバス事業者と協議を行い、運行経路はバス路線に重複しないよう、さらに、通常のタクシー利用者と競合しないような仕組みにしています。                      また、北上市では、利用者の多い主要な路線を「幹線」、乗合タクシーを「支線」と位置付</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ②デマンド型乗合タクシーは地域の必要性を勘案の上、市の助成制度のもと継続、拡大適用を検討します。</p> <p><b>【北上市】</b>                      ②路線バスの利用者は全体的に減少傾向にあります。もし、路線バスが運行しているところにも乗合タクシーの仕組みを導入すれば、バス利用者が乗合タクシーに流れ、バス路線の維持が難しくなります。ご理解のうえ、路線バスが運行されている地域においては、路線バスのご利用をお願いいたします。</p>

	<p>け、それぞれの役割を明確にし、両方をつなぐことで、切れ目ない、バランスのよい交通網の形成に努めています。</p>	
<p>③75才以上の高齢者のためのタクシー代半額制度の導入を検討してほしい。 高齢者のための病院通院の送迎タクシー手配制度の導入を検討してほしい。(小笠原)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b> ③国の助成を拡大する等検討が必要だと思います。</p> <p><b>【北上市】</b> ③高齢者の通院や買い物等外出時の交通手段の確保については、独居高齢者や高齢者のみの世帯が増えるなか、重要課題として認識しております。 これまで、路線バス、コミュニティバス及び乗合タクシーに利用できる運賃助成券を発行して、高齢者の利便向上を図ってまいりました。また、社会福祉法人等の民間法人が、虚弱な高齢者の通院支援を目的とした「福祉有償運送」を実施し、通院介助を行っております。一般のタクシーについては、障がい者への福祉タクシー券を発行しております。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b> ③高齢者対応は国・市の助成制度の適用拡大を要請していく。</p> <p><b>【北上市】</b> ③高齢者へのタクシー料金助成については、バス路線等の運行継続や乗合タクシーとの兼ね合いで、実施に至っておりませんので、引き続き検討してまいります。 また、高齢者のための病院通院用送迎タクシーの手配制度については、北上市が独自に作成した「まちのお助け便利帳」に民間の移送サービス一覧を掲載し、病院等関係機関に配布して利用していただいているところですが、手配制度については、今のところ具体的に検討したことはございません。</p>
<p>④介護タクシーがあるタクシー会社名をわかりやすくした方が良い。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b> ④各社のホームページ等で紹介、または北上市の広報に掲載・(別紙参考)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b> ④今後共、会社のPR活動を継続。また、高齢者にも分かりやすい方法を検討していく。</p>
<p>⑤これからの超高齢化社会に向け、タクシー業界はチャンスであり介護タクシー等、様々なサービスを検討すべきと考えます。(菅原)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b> ⑤介護事業者との住み分けが必要。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b> ⑤介護事業者との住み分けの明確化をともに検討。</p>

⑥車椅子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ようなサービスが増えれば高齢者は助かると思います。(菅原)	<b>【タクシー事業協同組合】</b> ⑥ユニバーサルデザインタクシーなど車椅子対応の福祉タクシーを拡大。	<b>【タクシー事業協同組合】</b> ⑥適宜、車椅子対応タクシーを増車継続。
⑦高齢者への対応が運転手によって親切な人もいればそうでない人もいます。(小笠原)	<b>【タクシー事業協同組合】</b> ⑦組合としても接客教育など講習会を定期的に行い、声かけ励行を呼びかけてはいるが、各社の取り組み(勉強会等)にはバラツキがあるには現状です。	<b>【タクシー事業協同組合】</b> ⑦いわて国体、全国障害者スポーツ大会もあり、イベント(さくらまつり等)の機会に乗降場で自己紹介・感謝の言葉など心のサービスの訓練に取り組みます。市内の全乗務員がお客様に満足して頂く接客ができるまで時間はかかると思うが、今後も引き続き乗務員教育を継続していきます。

5. その他

意見要望 要旨	検討・整備状況	今後の方策等
<p>①タクシーやバスが客の奪い合いにならないようそれぞれの特色を活かして行くべきだと思います。利用者が少ない地域では乗合タクシー、利用者が多い地域ではバス車両での運行など。(後藤)</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ①タクシー、バス、乗合タクシーの住み分けを市の指導により整備。                      例として、和賀地区はJR、バス乗り場と乗合タクシーの乗り継ぎを考えたルート時間表を設定している。</p> <p><b>【北上市】</b>                      ①現在、乗合タクシーを運行しているのは、路線バスが運行していない、あるいは運行が非常に少ない地域です。乗合タクシーを運行する場合は、タクシー事業者やバス事業者と協議を行い、運行経路はバス路線に重複しないよう、さらに、通常のタクシー利用者と競合しないような仕組みにしています。                      また、北上市では、利用者の多い主要な路線を「幹線」、乗合タクシーを「支線」と位置付け、それぞれの役割を明確にし、両方をつなぐことで、切れ目ない、バランスのよい交通網の形成に努めています。</p>	<p><b>【タクシー事業協同組合】</b>                      ①今後とも必要があれば整備を続ける。</p> <p><b>【北上市】</b>                      ①現在の仕組みでよいのか検証しながら、引き続き、地域特性をいかした生活交通の構築に努めていきます。</p>