

関東自動車(株)で実施した

バスモニター制度について

関東自動車株式会社

バスモニター実行委員会 殿

「バスモニターからの提言書」

私ども「バスモニター・メンバー」は、平成19年11月開催の「第1回バスモニター会議」から御社バス事業に関する意見交換を行い下記の提言を取り纏めましたので今後の経営活動に活用願います。

[提 言]

1、乗務員（運転士）の接客に関して

- ①社内に「接客等に関するマニュアル」が有るにも係わらず、運転士個々人の接客レベルが均一化されておらず教育不足と指摘できる状況が見受けられる。
- ②非常に好感の持てる模範的運転士の存在も認められるが、サービス業としての心構えとプロ意識を發揮すべきである。

2、乗務員（運転士）の運転操作等について

- ①交通混雑の道路状況中での運行であり運転士の気遣いも大変と思うが、乗客（或いは一般車両運転者）の立場からは、一部の運転士に強引と思えるような操作が散見される。
- ②車線変更や交互すれ違い走行の際に、もう少し余裕を持った運転を励行して欲しい
- ③駅前通りの交通状況では、運転操作に負担が掛かりすぎる道路環境であり会社は警察等との協力のう え安全運行環境を整える必要が有る。

3、関東自動車のエコ対策関連について

- ①アイドリングストップ運動を展開中との説明であるが、騒音・排ガス・省エネの観点からは今後も継続実施をお願いしたい。
- ②バイオディーゼル車やハイブリッド車両の導入についても検討すべきである。
*他県の事例では、行政との共同歩調にて推進しており前向きさが必要と思う。

4、関東自動車の車両（路線バス）に関して

- ①以前と比べると比較的改善されてきていると思うが、一部車両に窓ガラス及び車内等の汚れが目立つので引き続きの改善努力を願う。
- ②新車購入やノンステ・ワンステ車両の導入により、バリアフリー法をクリアする見通しとの説明だが、導入車両に関する行政補助を更に活用し1台でも多くの低床車両を確保すべきだ。

5、運行する道路環境に関して

- ①バスレーン（専用レーン・優先レーン）に関する実態面を詳細に調査し、行政（公安）等との連携による本来目的であるレーン確保を行うべきである。
*会社が言う公共交通としての「安全性」「定時性」確保の観点からバスレーンの適用道路を拡大（延伸）する可能性を働きかけるべき

- ②公共車両優先システム（PTPS：於・白沢街道）を導入し一定の効果が出ているとの説明だが、警察との情報交換を密に行い効果の相互確認を行うと共に、他の路線への導入も進めるべきです。
- ③交差点の右折レーンや信号状況や車線変更のゼブラゾーンについては、事故防止の観点から運転当事者である乗務員からの情報を分析し改善する努力（要請）を行うことが必要。

6、JR宇都宮駅西口ロータリーに関して

- ①歩行者（バス利用者）の安全面から一般車両（タクシーを含め）の構内乗り入れについては一定の規制を求めるべき（全面的が不可であれば時間帯の対応を含め）

7、バス乗り場案内（インフォメーション関係）に関して

- ①他県からの来訪者はバス乗り場に関する案内表示や行き先に関する情報が「分かりづらい」との不満があり、観光地の玄関としての機能整備が必要
 - * バス事業者のみならず市役所・栃木県との協働で進めるべきだ
 - * 現在、ペDESTリアン・デッキに案内表示装置があるが改良が必要ではないか
 - * 駅前全体を見直しするくらいの気構えが欲しい（市役所として）

8、バスのIT化に関して

- ①関東自動車では「バスロケ・システム」の導入を進めているが、広く市民にPRし対象路線を拡大する方針で進んで欲しい。
特に、公共機関を含めた路線には是非とも必要と思われる。（官庁・病院等）
- ②都内では、ICカードが主流であり近い将来の導入検討をお願いしたい。

9、運行経路に関して

- ①従来の運行経路に拘る事無く、バスを必要としている市民の要望を把握して斬新な系統の新設も必要ではないか（特にシルバー層を対象とした補助対象路線となる場合でも）

10、その他

- ①燃料費高騰により、バス利用が増える可能性があり現在進めている「C&BR」は効果的と思えるのでバス利用者の為にも設置箇所は出来る限り増やすべきである。
- ②地域貢献
：小学生を対象とした「バスの乗り方教室」を実施予定と聞くが宇都宮以外にも範囲を広げて欲しい（路線バス車両とミニバスにより）
- ③新興住宅街や幹線道路の整備に伴った柔軟な路線変更を期待する。
（地域の実態を掌握することで極め細かなニーズを汲み取っての路線設定を願う）
- ④停留所の保守や案内表示等に再考すべき点が多々あると思う。

以上