

交通消費者行政レポート

～ 公共交通を巡る消費者行政の動向について ～

平成20年

国土交通省総合政策局安心生活政策課

はじめに

国土交通省では、本省・地方運輸局等の消費者行政担当課等において、公共交通機関の利用者からのご意見・ご要望等を一元的に受け付ける「行政相談窓口」を設けるとともに、地域に密着した利用者から交通施策全般について直に意見を伺い関係者で議論する場としての「交通アドバイザー会議」の開催等を通じ、公共交通機関の利用者や地域の人々のニーズの収集・把握に努めるとともに関係者とも連携のうえ、その改善に向けて取り組んでいるところです。

平成14年7月の地方運輸局組織再編を契機に、このような取り組みを一層強化していくため、地方運輸局等及び運輸支局等に寄せられた代表的な情報等も含め、

- ①利用者からどのような声が寄せられているのか。
 - ②国土交通省としてどのような取り組みを実施しているのか。
 - ③実際にどのような点において利用者の利便性向上が図られたのか。
- 等について、18年度分を取り纏め、今般、「交通消費者行政レポート」として公表することといたしました。

この公表により、国土交通省が行っている交通消費者行政の現状等について広くご理解いただくとともに、行政としても、皆さんからいただいたご意見・ご要望等に対し継続的に取り組んでいくための「一里塚」にしたいと考えております。

なお、「交通消費者行政レポート」は、国土交通省ホームページにも掲載する予定ですが、各地方運輸局等でも公表している「地方運輸局版消費者行政レポート」も御覧いただけますので、ご利用いただきたいと思います。

目 次

- I. 国土交通省で受けた行政相談の概要 (1)
- II. 行政相談窓口寄せられた主な要望と改善事例 (4)
- III. 地方運輸局交通アドバイザー会議での
主な要望と改善事例 (8)
- IV. 利用者利便向上に向けた取り組み等 (17)
- V. 地方運輸局消費者行政レポートのまとめ (34)
- VI. 交通消費者相談窓口等 (35)

I. 国土交通省で受けた行政相談の概要

【平成18年度 交通関連行政相談の概要】

(1) 交通関連行政相談件数（外局は除く）

来訪、電話、文書（メール含む）

25,798件（問い合わせ 14,760件、要望・意見 11,038件）

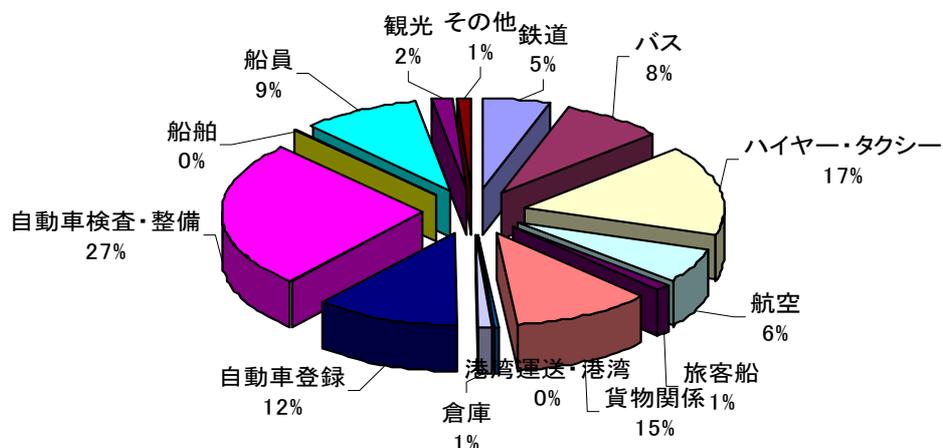
※上記の他に、自動車登録、検査・整備の窓口に対する問い合わせ等が約297万件

(2) 行政相談件数の内訳区分（問い合わせ、意見・要望）

種別	旅客鉄道	バス	ハイヤー・タクシー	航空	旅客船	モードを跨る事案	貨物関係	港湾運送・港湾	倉庫	
問い合わせ	来訪	3	114	159	322	131	1	78	71	137
	電話	136	570	763	1,433	518	34	414	62	51
	文書等	64	83	73	167	5	9	45	8	7
	小計	203	767	995	1,922	654	44	537	141	195
意見要望	来訪	29	32	112	30	35	3	80	18	0
	電話	395	656	1,430	610	96	3	867	11	104
	文書等	174	222	233	41	5	20	297	1	3
	小計	598	910	1,775	681	136	26	1,244	30	107
合計	801	1,677	2,770	2,603	790	70	1,781	171	302	

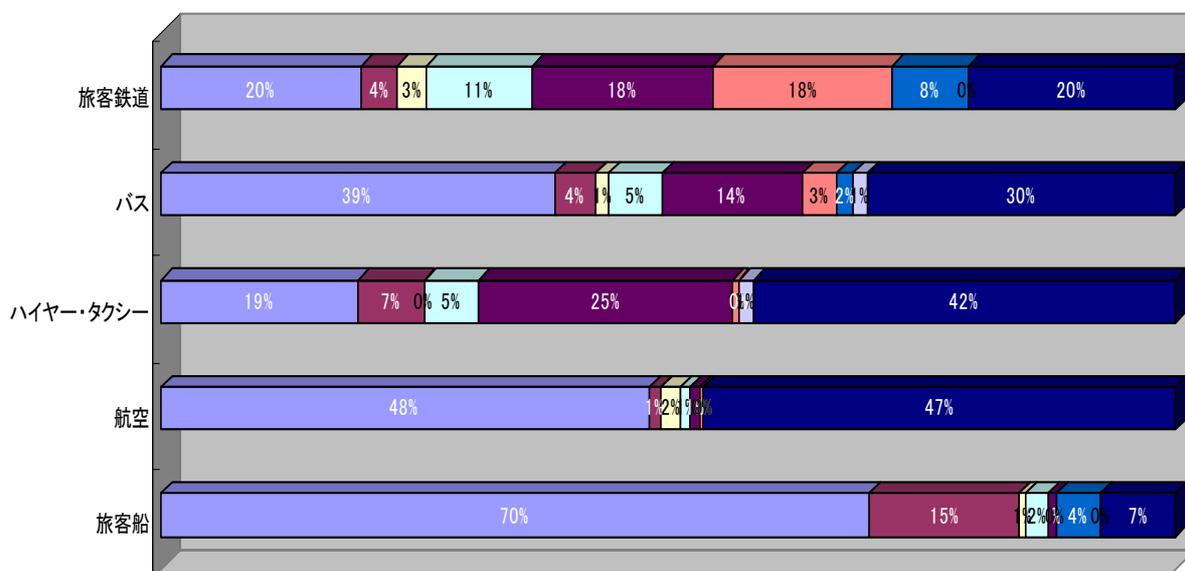
種別	自動車登録	自動車検査・整備	自賠責	レンタカー等	船舶	船員	観光	一般管理	合計	
問い合わせ	来訪	914	1,765	23	17	40	78	35	6	3,894
	電話	1,241	1,228	668	89	41	1,121	1,302	21	9,692
	文書等	125	377	152	8	4	17	25	5	1,174
	小計	2,280	3,370	843	114	85	1,216	1,362	32	14,760
意見要望	来訪	131	452	2	1	2	41	22	10	1,000
	電話	1,113	2,293	29	22	15	997	135	14	8,790
	文書等	60	132	0	6	1	7	23	23	1,248
	小計	1,304	2,877	31	29	18	1,045	180	47	11,038
合計	3,584	6,247	874	143	103	2,261	1,542	79	25,798	

交通関連行政相談（意見・要望）



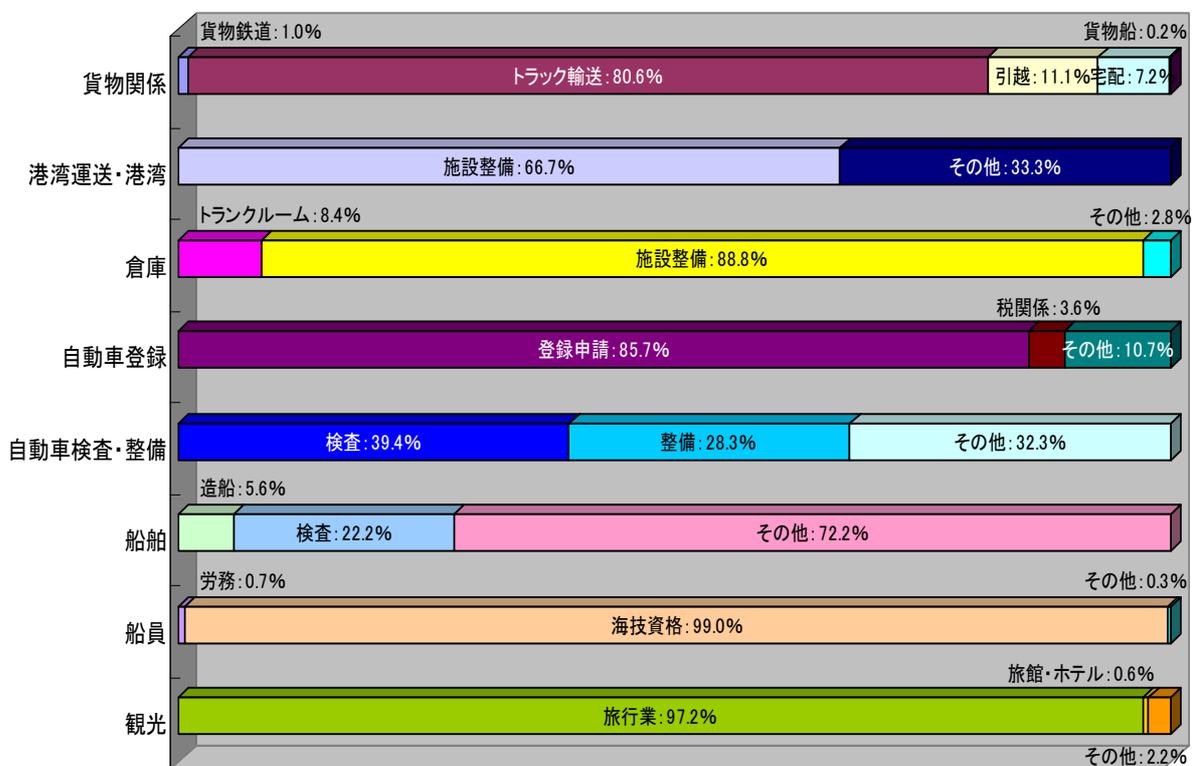
■ 鉄道	■ バス	■ ハイヤー・タクシー	■ 航空	■ 旅客船
■ 貨物関係	■ 港湾運送・港湾	■ 倉庫	■ 自動車登録	■ 自動車検査・整備
■ 船舶	■ 船員	■ 観光	■ その他	

各モード(旅客関係)の意見・要望の内訳



■ 運行(運航) ■ 運賃等 ■ 切符販売(チケット等) ■ 情報提供 ■ 接遇 ■ 施設整備 ■ バリアフリー ■ 自家用自動車 ■ その他

各モード(その他)の意見・要望の内訳



- (注) 1. 自動車検査・整備の「検査」は、検査手続、定期点検、保安基準に係る照会等に関すること。
 2. 自動車検査・整備の「整備」は、点検・整備内容や料金に関すること。
 3. 船舶関係の「登録・測度」は船舶の登録及びトン数に関すること。

【平成18年度 登録、検査・整備関連行政相談件数】

(1) 登録関連行政相談件数

自動車の登録関連の行政相談については、「自動車登録に関するユーザー行政の充実強化について（5.5.28付自管第29号・自技第85号）」に基づき、ユーザー行政を担当する専門官が配置された運輸支局等において、消費者、利用者等から寄せられる登録関連の照会、意見・要望等について対応を行っており、平成18年度の件数は約186万件となっています。

運輸局等	登録申請関係	税関係	ナンバー照会	その他	合 計
北海道	143,585	1,951	9,945	11,095	166,576
東北	160,403	12,947	4,855	19,042	197,247
関東	215,016	16,320	32,240	80,454	344,030
北陸信越	50,484	4,659	2,897	7,753	65,793
中部	199,131	53,200	11,745	136,736	400,812
近畿	242,487	22,248	8,344	65,021	338,100
中国	119,653	4,249	4,343	9,438	137,683
四国	59,436	4,667	10,461	9,227	83,791
九州	47,118	13,335	9,425	37,586	107,464
沖縄	18,259	1,037	851	2,222	22,369
合 計	1,255,572	134,613	95,106	378,574	1,863,865

(2) 検査・整備関連行政相談件数

自動車の検査・整備関連の行政相談については、「自動車検査・整備監理体制強化に伴う処理事務の取扱いについて（13.3.30付国自審第302号）」に基づき、地方運輸局等に配置されている自動車検査・整備監理官が、消費者、利用者から寄せられる検査・整備関連の照会、意見・要望等について対応を行っており、平成18年度の件数は約110万件となっています。

運輸局等	検査	整備	その他	合 計
北海道	13,800	4,154	6,546	24,500
東北	65,245	13,142	17,052	95,439
関東	157,818	38,059	45,239	241,116
北陸信越	13,790	5,790	5,464	25,044
中部	142,649	18,636	20,029	181,314
近畿	211,920	39,845	72,959	324,724
中国	24,077	10,214	5,633	39,924
四国	11,247	4,499	8,475	24,221
九州	107,170	15,548	15,236	137,954
沖縄	3,851	3,690	1,580	9,121
合 計	751,567	153,577	198,213	1,103,357

Ⅱ. 行政相談窓口寄せられた主な要望と改善事例

各地方運輸局等に寄せられた要望等

高速バスの〇〇号を利用しようとして共同運行している各社のホームページを見たところ、A社とB社・C社で到着時刻が異なりどちらを信用していいものか迷った。

また、バス事業者D社のホームページにおける路線の時刻表の行き先表示が古いままであり、利用者に対して不親切な案内のままとなっている。

高速バスの時刻表については、共同運行している3社について確認したところ、ご指摘の通り時刻が異なっており、相違していたA社に問い合わせ、早急に社内調査をするよう指示していましたが、ホームページの記載に誤りがあり、早急に訂正するとの報告を受けました。

また、D社の時刻表について、支局を通じ調査したところ、ご指摘の通り当該バスのホームページ上の行き先表示が誤りであることが判明しました。早急に訂正を行うとともに、同様の間違いがないかどうかを点検し、再発防止に努めるとの報告を受けています。

その後、高速バスの時刻表について、A社のホームページ上の記載につき、早急に訂正がなされました。また、D社の時刻表について、当該バスのホームページ上の行き先表示につき、早急に訂正がなされました。
(北海道運輸局)

〇〇地区に転居してきたが、飲食店の迎車の時に到着を知らせるタクシーのクラクションにより、毎晩睡眠を妨げられている。深夜でもかまわず激しく鳴らすドライバーもいる。タクシー会社に何度か直接訴えても、あまり取り合ってもらえない。

〇〇地区の悪い習慣の様で、改善の気配は全くない。最近是我慢しているが、不眠で体調も良くない状況である。どうにかすることはできないのか。

〇〇地区の事業者A社は、平成18年に同内容の苦情を受けており、そのとき全乗務員に対し、到着時の連絡方法について指導教育を致しましたが、今般再度同内容の苦情が地域の方から寄せられたことから、注意喚起、乗務員指導の再徹底を図るよう指示しました。

また、同地区の事業者B社は、過去に同内容の苦情を受けていませんが、今般地域の方から苦情が寄せられたことから、注意喚起、乗務員指導の徹底を図るよう指示しました。

上記指導後、相談者から夜間のクラクションが激減した旨のメールが寄せられています。
(北海道運輸局)

駅の近くに踏切があるが、その踏切は狭く、車が一台しか通れないため、いつも踏切付近は渋滞している。また、近辺には小・中学校があり、その踏切は通学路になっている。渋滞解消及び通行人の安全のため、踏切を拡幅してほしい。

事業者へ確認したところ、時期は未定だが、改修を検討しているとのことであり、今回のお客様の要望を事業者へ伝えました。
(東北運輸局)

私は、先日足を怪我してここ2週間ほど松葉杖をついて通勤していますが、電車の優先席で席を譲ってもらったことが一度もありません。大体の人が寝たふりを始めたり、知らん顔をしています。これでは何のための優先席か分かりません。優先席の色も、目立たない地味な配色です。他にも怪我をしている人、妊婦さんやお年寄りなど、多くの人が辛い思いをしています。

優先席の取り扱いに関しましては、鉄道各社では車内での放送やステッカーの貼付、ポスターの掲示等により協力を呼びかけているところですが、法令上に定められているものではなく、利用者のモラルに頼らざるを得ないことから、大変苦慮している状況にあります。

関東運輸局では、各鉄道会社の実態を把握するとともに、機会あるごとに利用者に対する車内マナー向上の働きかけ、キャンペーンといった取り組みを実施するよう、指導・要請しておりますが、今後もさらに継続して指導・要請してまいります。また、心のバリアフリーに関しても積極的に取り組んでまいります。
(関東運輸局)

バスの運転が乱暴で怖い思いをしました。黄色信号で停車した前の車に対してクラクションを何度も鳴らし、暴言をはいていました。また、急ハンドル・急ブレーキ・急アクセルといった危険運転や、信号無視では？と思われることもありました。さらに、運転手はシートベルト未着用でした。模範となるべきプロドライバーで、しかも公共交通機関の運転手としての自覚がない。

当該バス事業者においては、いただいた意見について真摯に受け止め速やかに改善を図っていくとしており、運輸支局からも、公共交通事業者として安全運転励行や利用者に対するサービスの改善等を図るように指導をしました。

今後も、当該事業者の対応を注視するとともに、バス輸送における利用者利便並びに安全運転の確保につきまして、事業者の指導等になお一層努めていく所存でありますので、ご理解を賜りますようよろしくお願い申し上げます。
(北陸信越運輸局)

鉄道会社〇〇の名古屋駅での連絡運転による接続について、連絡前のA列車の名古屋駅着がいつも2～4分遅れ、そのため連絡後のB列車が遅れて発車する。名古屋駅ではA列車が着くとすぐにB列車の発車ベルが鳴り響き、落ち着かない。ダイヤに無理がある。

当局に寄せられた意見・要望を当該鉄道事業者に提供し、事実確認と対応策について報告を求めたところ、当該事業者においても状況を分析しており、今回の事象については次回ダイヤ改正時に改善する予定であるとの報告がありました。

運輸局としては、利用者の安全を第一とし、余裕あるダイヤ設定とするよう指導を行いました。(報告どおりダイヤ改正時に改善を確認しました。)
(中部運輸局)

〇〇市内に在住しており、普段より〇〇バスの〇〇系統を通勤や通院に利用しております。この路線は駅と観光地を結ぶ観光路線で、春秋の行楽シーズンには大勢の観光客（修学旅行生）も利用しています。ただ、便数が少なく、昼間の時間帯でも20分から30分に1本という便数のなかで、満員通過が頻繁に生じています。

始発の駅を出発する時点で既に満杯のこともあり、私のように途中駅から乗車する者は、バス停で長時間待たされる（次のバスは30分後）状態です。その都度運転手の方に、混雑時の増便をお願いし、過日は直接〇〇バス運輸課にも実情を訴えて対策をお願いしましたが、「詳しい実態は把握していないが、満員通過はどこでも起こっており、対応のしようがない」とのお返事でした。

5分や10分間隔の路線なら、次の便を待ってもよいのですが、30分待たされるのは酷です。そもそも〇〇系統の混雑状況についてどの程度のことを運輸課が把握しているのですかと尋ねましたが、明確な回答がいただけませんでした。

おそらく、私の他にも同様の意見をもつ乗客もいるはずですが、つきましては、貴職から〇〇バスの担当者へ混雑状況の実態調査と満員通過を回避するための対策について検討・実施のご指導をいただきますようお願いいたします。

〇〇バスにいただいているご意見の内容を伝え調査報告を求めたところ、満員通過があった場合には、可能な限り臨時便を運行するようにしているものの、今回ご意見をいただいた満員通過については、運転者から営業所、営業所から〇〇バス運輸課への連絡体制がうまくできていなかったことがわかりました。

ご意見をいただいている〇〇系統については〇〇駅と観光地を結ぶ路線であり、旅客の流動により乗車人員が多い場合と少ない場合の差が大きいことから、ご意見でいただいているとおり、満員通過の状況を的確に把握し対処していくことが必要であると思われます。

近畿運輸局としては、〇〇系統の利用状況を一定期間調査し、その結果により、必要であればダイヤに反映させる等の措置をとること、また、満員通過が起こった場合には、確実に運転者から営業所、営業所から〇〇バス運輸課に報告をするよう連絡体制を整え、事例の蓄積をし、多数の利用客が見込まれる事例の場合には、あらかじめ車両と運転者の手配に努めるとともに、実際の運行にあたっては、混雑時には1人でも多くのお客様に乗りいただくために、車内客に奥に詰めていただくなど理解を求めるよう指示いたしました。

（近畿運輸局）

旅行先から帰宅する際、1メートル程度の距離でしたが、荷物・乳児を抱えていたので、個人タクシーに乗車しました。

料金を支払う時、運転手は金額すら言わず、大変不愉快な態度でした。後程運転手に「なぜあんな態度なのか」と聞くと「耳が悪く、子供が泣くから耳障りで声が出なかった」と言うから驚きでした。

最後には「1メートルではドライバーもいい気はしませんから」とも言われ、折角の旅行も悪い思い出となりました。

このような運転手に個人タクシーの認可を与えるのは如何なものでしょうか。

サービス業としてタクシー事業者は、お客様に対して懇切な取り扱いをすべき事が法令に定められており、そのため当該事業者に対して今後二度とこのようなことのないよう厳重に指導いたしました。

個人タクシー事業者に対しては、接遇を含め利用者から選ばれるタクシーとなるよう、機会あるごと指導を行うようにしています。
(中国運輸局)

既に廃止された路線バスの停留所を撤去してほしい。コンクリートが突き出しており交通の邪魔である。

事業者を確認するよう指示したところ申し立ての通りコンクリートの土台が邪魔になっていたのですぐに撤去作業を業者に依頼したとの報告がありました。(四国運輸局)

熊本市内中心部におけるタクシーの違法客待ちが一向に減らない。タクシー協会や警察も対策を取る気がないようである。

違法駐車等につきましては、熊本北警察署との夜間に及ぶ現地調査を含む対策検討会を複数回行うとともに、公安委員会からの検挙通報を受けている事業者には行政処分基準に基づき文書による警告処分を行い、改善報告書の提出を求めているところです。

業界団体につきましても、断続的に夜間街頭指導を実施しております。今後とも、違法駐停車を繰り返す事業者に対する指導を継続するとともに、関係行政機関との連携など改善方策に取り組んでまいります。
(九州運輸局)

行き先をきちんと告げてタクシーを利用したが、違う場所に到着した。

当該事業者を確認したところ、乗務員の勘違いが原因であったため、目的地及び道順の確認を徹底するよう指導しました。
(沖縄総合事務局)

Ⅲ. 地方運輸局交通アドバイザー会議での 主な要望と改善事例

<交通アドバイザー会議とは>

公共交通機関の利用者から選任された「交通アドバイザー」から出される、利用者の視点に立った意見や提案を把握し、公共交通機関が提供するサービスの改善や国土交通省の交通施策等へ反映させることを目的として、地方運輸局等ごとに開催しています。

特に、平成14年7月の地方運輸局等の組織改編に伴い、これまで以上に地域に密着した利用者ニーズ等を把握する目的で、運輸支局ごとに開催することとしています。

【平成18年度交通アドバイザー会議開催状況】

組織	開催都市・開催月日							
北海道運輸局	釧路市	18.	11.	9	室蘭市	19.	2.	14
	旭川市	18.	12.	12	帯広市	19.	2.	16
	函館市	19.	2.	13	北見市	19.	2.	21
	札幌市	19.	2.	13				
東北運輸局	五城目町	18.	6.	21	会津若松市	18.	12.	7
	弘前市	18.	11.	20	新庄市	18.	12.	21
	女川町	18.	11.	28	花巻市	19.	3.	14
関東運輸局	千葉市	18.	10.	31	立川市	19.	1.	16
	水戸市	18.	12.	5	太田市	19.	2.	16
	那須塩原市	18.	12.	6	甲府市	19.	2.	22
	厚木市	18.	12.	7	さいたま市	19.	3.	7
北陸信越運輸局	諏訪市	19.	2.	22	長岡市	19.	3.	1
中部運輸局	湖西市	18.	12.	20	湖西市	19.	3.	27
近畿運輸局	近江八幡市	18.	6.	21	大阪市	19.	3.	15
	和歌山市	19.	2.	2	生駒市	19.	3.	23
	京都市	19.	3.	5				
神戸運輸監理部	—							
中国運輸局	広島市	18.	12.	15	岩国市	19.	1.	17
	浜田市	18.	12.	20	岡山市	19.	2.	27
	鳥取市	18.	12.	21				
四国運輸局	徳島市	18.	11.	28	高松市	19.	1.	24
	今治市	18.	11.	29	高知市	19.	2.	23
九州運輸局	鹿児島市	18.	8.	21	福岡市	18.	11.	21
	佐賀市	18.	11.	13	長崎市	18.	12.	14
	熊本市	18.	11.	15	大分市	19.	1.	23
	宮崎市	18.	11.	16				
沖縄総合事務局	名護市	19.	3.	1				

【北海道運輸局】

同じ場所に複数のバス停留所があるが、各社で共有できないか。

維持管理を含め、数年前から出来るところの共有を進めています。今後とも協議し進めていきたいと思ひます。

(ジェイアール北海道バス)

バスの運行情報に関して、パソコン・携帯電話を持っていない高齢者へ配慮してほしい。

今までどおり電話で各営業所へ問い合わせしていただきたく思ひます(バスロケーションシステム導入により、より詳しい情報をお伝えできます。)

(函館市交通局)

65歳以上の無職・無収入の方を対象にした「おでかけパス」を購入する際、毎月市役所に無職無収入証明をもらいに行くのは少し大変である。

初回の証明書により、例えば使用期間を3ヶ月間有効とするなど、近いうちに実施したいと考えています。

(道南バス)

タクシー会社では、観光客に対する観光案内等の取り組みを、会社をあげて行っているところや、高齢者・障害者など移動制約者を対象とした「ケア輸送タクシー」を導入するなど心強い取り組みもあり今後が期待される。

我々協会と観光協会がタイアップし、釧路湿原や阿寒方面に乗務員を70~80人程度派遣し、観光案内やPRができるように教育を進めています。

(釧根地区ハイヤー協会)

ハイヤー・タクシーについて、後部座席のシートベルトが無いことがあり困ります。シートベルトをいつでも出して置いて頂きたい。

1週間ごとにシートカバーを取り替えており、その際、シートベルトの取り出しを忘れることがたまにあるようです。注意するよう指導します。

(旭川地区ハイヤー協会)

【東北運輸局】

J R線の運休情報も離島航路の欠航情報等と同様に防災無線の町内一斉放送により周知可能としてほしい。

女川町役場とJ R石巻駅で打ち合わせを行い、連絡体制を構築することを確認しています。

(女川町、J R東日本仙台支社)

低床バスの導入が遅れている。バスは段差が少ない方がいい。

低床バスの導入については、平成12年から随時5台位ずつ導入しています。今後も低床バスを導入していく予定です。

(山交バス)

アナウンスよりも電光掲示への移行を望みます。

異常時の情報提供については、電光掲示器(LED)の設置を計画的に進めているところです。今後も放送によるご案内を含めタイムリーな情報提供に努めます。

(J R東日本山形支店)



【関東運輸局】

新しい路線が増え、便利になった反面、使い慣れていない駅では乗り換えがわかりづらいところがある。

案内掲示器等の整備については、案内サインマニュアルにより整備しています。今回の意見については今後の整備計画の参考としたいと思います。

(J R)

J R線への乗換えについては、掲示等により案内しているが、お客様にわかりやすい案内方法や内容について検討していきたいと思ひます。

(東武鉄道)

全ての駅で、バリアフリー化を進めて欲しい。

関係自治体と協議しながら、逐次整備しています。太田駅は整備済みであり、今後、館林駅を実施予定です。その他の駅についても関係自治体と協議の上、整備を進めていきたいと思ひます。

(東武鉄道)

観光地に、外国語のパンフレットを十分に備えてほしい。

現在、英語・中国語・韓国語・ポルトガル語でパンフレットを作っているが、独語・仏語・スペイン語版も作成予定です。

(千葉都市モノレール)

英語・中国語・韓国語のパンフレットを作成しているが、配布の面で十分に行渡っていない部分があるので、今後改善していきたいと思ひます。

(千葉県)

【北陸信越運輸局】

障害者が電車等で旅行する場合、この駅にはエレベーターがあるとか誘導ブロックがあるとか、障害に対応した設備があるのか等の情報があるとありがたい。

主な駅のバリアフリー設備につきましては、リーフレットを作成してご案内しております。また、ホームページでもご案内しております。なお、全駅網羅しておりませんので、最寄り駅へお問い合わせください。

(JR東日本)

これまでも、市においてJR駅の周辺等で公共施設の整備事業を実施する際には、事前協議の上で行ってききましたが、今後、同様の事業を計画・実施し完了した場合には、JR側にその情報を提供し、利用者の利便性がより向上するよう努力したいと考えています。障害者向け設備施設の案内位置図を、まちづくり推進課、まちづくり市民協議会で作成配布した経緯もあります。

(諏訪市)

バスの停留所で時刻表の情報しか分かっていないので、できれば、バス路線などの情報を追加してください。

近くの大学には400人ぐらい留学生がいます。そのなか、8割の方は日本語をあまり分からないので、よければ、バスの停留所でローマ字も書いていただけませんか？長岡市は国際的な都市として、こういうサービスがあれば、すごく良いと思ひます。

路線図の掲示については、掲示スペースの問題もありますが、可能な限り設置を図っていきたく思ひます。また、ローマ字表記については、一部バス停ではローマ字表記を行っておりますが、今後拡充をはかり海外の方でも安心して利用いただけるように配慮したいと思ひます。

(越後交通)

【近畿運輸局】

新聞折り込み等で配布される時刻表が無くなったので、情報提供を充実させてほしい。

地域によっては、路線単位の時刻表を作成し配布しているケースもあるが、今後は、ホームページでの情報提供を充実させていきたいと思います。具体的には、各路線のバス停をクリックすれば、運行時間が分かるシステムを検討中です。

(近江鉄道株)

電車やバスの乗り方がわからない子が増えているので、乗り方・時刻表の見方などの授業があってもいいのではないか。

学校行事で小集団で動く場合は公共交通機関を使う必要があると感じています。社会生活に慣れるという観点からも必要と感じています。今後の参考とします。

(和歌山県)

足腰の悪い人のために、エレベーターの案内表示をしてほしい。

エレベーター・エスカレーターの誘導サインについては、現状、構内外が複雑な駅で設置しています。今後はJIS規格のサインに変更する予定です。また、改札口付近に駅構内案内図を設置していきます。

(阪急電鉄株)

【中国運輸局】

乗り継ぎ情報等を充実させていくことが必要である。

情報テクノロジーを駆使して、ICカードのようなとても便利なものをうまく取り込んで利便性の向上を図る必要がある。

(座長とりまとめ)

スマート通勤プログラムを通じた公共交通利用促進について。

モビリティマネジメントという形で自動車利用から公共交通機関への利用転換を図る際に一番の問題となっているのは代替の交通機関があるかどうか、受け皿があるかどうかである。そういった代替手段は、事業者に負担をお願いするだけでは限界があるので、端末について重点的に利便を図るような手段を講じる必要がある。

(座長とりまとめ)

【四国運輸局】

高齢者など自動車を運転できない人のためにも、コミュニティバスなど小規模でも公共交通機関は残すべき。

四国の高齢化は、全国に先駆けて10年早く進行していると言われていています。こういう社会的背景を受けて、例えば、JRや琴電の交通結節点駅まで、地域の交通事情に適したコミュニティバス、プチバス、デマンドバス、福祉バス、乗合タクシーの導入や運行ダイヤの調整等について、自治体・バス会社・利用者の皆様と一体となって、平成18年10月に改正道路運送法により設置された「地域公共交通会議」や従来から設置されている「地域協議会」などにおいて、取り組んでいきたいと考えています。

(香川運輸支局)

小さな停留所の整備・美化をしてほしい。ベンチ、上屋の設置や改善をお願いしたい。時刻表も高齢者に配慮して字を大きくするなど工夫してほしい。

整備・美化の改善は検討していきます。時刻表の字はスペースの許す限り大きな文字としていきます。ベンチ、上屋の設置は歩道の状況と予算面等から考慮して検討したいと思います。

(徳島バス)

バス停につきましては、共用するバス会社と改善を検討するようにします。掲示の文字等の大きさにも配慮した内容に心がけていきます。

(JR四国バス)

バス停留所の標識については、随時更新しております。ベンチや上屋については、設置条件、費用面等もあり年次計画で設置を進めております。時刻表も文字を大きくし高齢者の方々への配慮もしてまいります。

(徳島市営バス)

普通電車の中でもお手洗いを設置したらいいと思います。特に高齢者のために洋式トイレが必要だと思えます。

普通列車につきましては、お客様のご利用区間が比較的短いこともあり、これまで基本的にトイレを設置しておりませんでした。お客様からのご要望等を踏まえ、徳島及び高知地区の1000型普通気動車に、順次、洋式トイレの取り付けを行っております。

なお、すべての車両にトイレを設置することは経費面での負担が大きいこともあり、すぐの実施は難しい状況です。

(四国旅客鉄道株)

乗務員の「対応」は、私の感じる限り他と比較して高知は良いとは思えません。個人差もありますが高年になると難しい面もあると思いますので、若い社員をしっかりと研修されて明日の交通サービスにつなげていただきたいと思います。

「安全」「正確」な輸送はもちろんのこと、「快適」なサービスの提供にも力を入れております。これには社員のよい対応が非常に重要であることは十分認識し、集合研修や個別指導などで常にサービス向上に努めていますが、まだまだ不十分な点があり誠に申し訳ありません。もし、悪い点、良い点など何でもお気づきの点は、直接又はお電話でもお知らせいただければ幸いです。直接言いにくい場合は、高知駅などJR四国の主要な駅には「ふれあいボックス」という青い箱を設置しておりますので、お気づきの点やご意見などお入れいただければ幸いです。

(JR四国)

サービス向上施策として、インストラクターによる接客マナー研修を3回行い、フォローアップを9回行いました。

(土佐くろしお鉄道)

乗務員のみならず社員全てにおいて接客対応マナーの教育を徹底してまいります。

(土佐鉄道)

ご利用いただく方々より対応マナーについての苦情やご提言は以前よりいただいております。事業者として高年・若年に関係なく教育・指導を繰り返し、改善を図っているところであります。今後も従業員教育には一層努力し、快適に公共交通をご利用いただけるよう努力してまいります。

(高知県交通)

【九州運輸局】

地域住民の立場から見た地域公共交通機関について。

これからは地域における生活交通の確保が大きな問題となってくる。この取り組みを住民参加形式で作り上げ、地域住民との連携を図ることが肝要である。

(座長取りまとめ)

県内の公共交通機関の「交通の安全」について。

鉄道駅での高齢者等に対するサポート体制のPR不足。学園祭等で「公共交通の安全」について学生が考える場を設けたらどうか。

(交通アドバイザーからの提言)

【沖縄総合事務局】

沖縄の最大の問題点ともいえる「渋滞」を解消してほしい。これを解決しなければ、沖縄の目指す観光人数は達成できないだろう。

沖縄における渋滞状況は、全国的に見て三大都市圏に次いで悪く、特に西海岸地域において顕著であり、沖縄県の振興、発展にとって大きな課題となっています。交通渋滞を解消するために、一般国道58号、329号、沖縄自動車道を柱とした、ハシゴ状の道路ネットワークを構築することを目指しています。また、本島内の主要渋滞ポイント50箇所の解消・緩和に向けて、右折レーンの延伸などの交差点改良事業やバイパス整備を進めています。

(北部国道事務所)

【交通アドバイザー会議の開催事例・中部運輸局】

➤ 趣旨・目的

交通アドバイザー会議は、公共交通機関の利用者利便の増進等を図るため、地域の利用者である交通アドバイザーの方から公共交通機関が提供するサービスの改善に資する利用者ニーズとしての課題や提言等を出していただき、各種施策へ反映させること及び交通施策全般についての情報提供等を行うことを目的として開催しています。

➤ 平成18年度開催状況

静岡運輸支局では、湖西市におけるバス・鉄道等公共交通機関の利便性向上、利用促進のための施策提案型にて会議を行いました。

平成18年度に2回の会議を開催し、平成19年度はとりまとめた内容を湖西市に提言することを目標としています。

テーマ 「湖西市における公共交通について」

・第1回 平成18年12月20日 湖西市役所

主な議事：国の交通施策及びコミュニティバスの現状と課題

湖西市における交通施策の紹介

アドバイザーからの意見・提言

・第2回 平成19年 3月27日 湖西市役所

主な議事：第1回にて配布されたアンケートの結果報告

DMV(デュアルモードヴァークル)についての説明

天竜浜名湖鉄道、遠州鉄道(バス)の現状と利用促進について

コミュニティバスの事例紹介

アドバイザーからの意見・提言

交通アドバイザー(順不同、敬称略)

宮川 潤次(静岡文化芸術大学)(座長)

土屋 正征(市自治会連合会)

三浦 恭平(市PTA連絡協議会)

菅沼 時雨(市老人クラブ連合会)

西郷 玉枝(市商工会女性部)

守田 浩(湖西地区労務懇談会)

菅沼 武彦(市身体障害者福祉会)

山本 妙子(市女性団体交流会)



IV. 利用者利便向上に向けた取り組み等

国土交通省本省

【公益通報受付窓口の設置】

公益通報者保護制度とは、平成18年4月の公益通報者保護法の施行に伴い、設けられたものです。具体的には、公益通報（いわゆる内部告発）を行った通報者の保護を定めたものであり、事業者、行政機関等の内部の労働者が、組織内部の国民の生命、財産等にかかわる法令違反行為を通報したことで、解雇等の不利益取扱いを受けることのないよう、公益通報者に対する解雇の無効、不利益取扱いの禁止等を規定したものです。

国土交通省としても法にも基づく公益通報及び公益通報に関する相談業務を適切に処理し、公益通報者保護制度の円滑な運用を図るために、ホームページ、手紙等文書及びFAXにて公益通報を受付できるよう専用の受付窓口及び相談窓口を設置しております。

（公益通報受付窓口案内 <http://www.mlit.go.jp/koueki/index.html>）

【国土交通ホットラインステーション】

国土交通省本省においては、当省における業務が国民生活に直結する以上、国民とのアクセスを密にし、世の中の変化に即応した行政を行うことが不可欠であるとの認識のもと、国民各層からの要請、意見、相談等に一元的に対応し、こうした国民各層からの声に即応した行政の推進を図るために、平成18年7月に国土交通ホットラインステーションとして、国土交通省内に窓口が設置されました。

現在、HLSは、大臣官房広報課長を室長、大臣官房上席監察官及び総合政策局安心生活政策課長を次長として、各関係課からの課長補佐相当の職員が常駐（輪番制）するという体制で運営されています。

HLSへの相談については、国土交通省のホームページから365日24時間アクセスできるようになっているほか、電話やFAXなどによっても受け付けが可能となっており、平成18年度につきましては約16,000件の問合せや意見等の相談がありました。

なお、HLSは、中央合同庁舎3号館のB1階の入り口付近（右側）に設置されています。

（HLSのロゴマーク）



（HLS入口）



世界初の乗り物（DMV）が試験的営業運行開始

線路も道路も走行可能なDMV（デュアル・モード・ビークル）の試験的営業運行が、平成19年4月14日より、釧網線（東釧路～網走）の浜小清水～藻琴間（約11km）を、1両で一日3運行（土・日・祝日運行が基本）、往路は線路、復路は道路を走行する循環型運行で開始されました。今回の運行に当たり、国土交通省としても安全のガイドラインを作成して支援してきています。

このDMVはマイクロバス（26名乗り）をベースに、線路走行時の案内用鉄車輪（ガイド輪）を出し入れできるように改造されており、乗車定員は16名（販売席数は12名）となっております。

道路から線路へはモードインターチェンジ部で案内用鉄車輪を出し、線路上はゴムタイヤの駆動で走行します。また、道路上は自動車と同じ走行となり、道路⇄線路のモードチェンジの所要時間は、わずか10～15秒です。



【線路走行時】



【道路走行時】

DMVの開発目的は当初、地方線区の交通ネットワーク維持、経営改善施策が中心でしたが、移動のシームレス化、鉄道の利点を活かした定時性、道路の渋滞対策、地域観光振興への寄与のほか、空港へのアクセスなどの新たな需要の創出なども考えられております。開発中には、全国から、また、海外からも問い合わせがあり、日本各地からの問い合わせ等は延べ約1,000件となっております。

国土交通省としては、現在の試験的営業運行のデータ収集・分析、お客様からの評価などを踏まえ、将来の本格的な実用化・普及に向けて、設備の低コスト化、輸送力アップの方策などの技術的な課題に対し、安全性の確保を大前提としながら、実用化への取り組みが着実に進展するよう引き続き支援をしていきます。

（資料・写真提供：北海道旅客鉄道(株)）

東北運輸局におけるプロジェクトの実施例<平成18年度>

「いわき市」を中心とした地域交通の再編・活性化プロジェクト

JR常磐線泉駅、湯本駅及びいわき湯本温泉地区旅館～アクアマリンふくしま、いわきら・らミュウ間を結ぶ乗合タクシーの実証実験を実施しました。

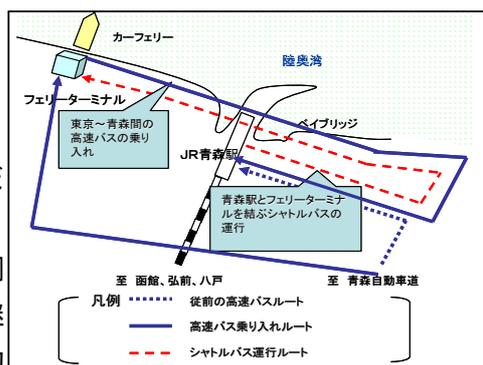
併せて交通機関利用者に対する観光施設の割引券や買い物割引券の導入も実施し、観光二次交通としての乗合いタクシー運行の効果を検証しました。



カーフェリーを活用した広域振興プロジェクト

平成18年7月に青森駅とフェリーターミナルを結ぶシャトルバスが運行され、また、高速バス青森～東京線のフェリーターミナル乗り入れが実現しました。

「高速バス+シャトルバス+フェリー」を乗り継いだモニターツアーの実施や、旅行雑誌「東北じゃらん」を使用したフェリーのPRを兼ねた潜在的なニーズ調査を実施し、カーフェリーと高速バスなどの乗り継ぎ改善や、アクセス性の向上などに関する要望を集約しました。また更なる利便性向上に向け乗り継ぎ割引乗車券導入の提言を行いました。



仙台市内繁華街における客待ちタクシーによる交通渋滞解消等に関するプロジェクト

仙台都心部において慢性的に発生している交通渋滞の1要因である客待ちタクシーによる違法駐停車や二重駐車等の解消を図るため、警察本部やタクシー協会等と連携し、青葉区国分町周辺にてタクシーショットガンシステム実証実験を実施しました。

また、実験の効果に関する実態調査や利用者・乗務員に対するアンケート調査等を行い、調査結果をもとに、今後の問題点の抽出や、課題解決に向けた検討を行いました。

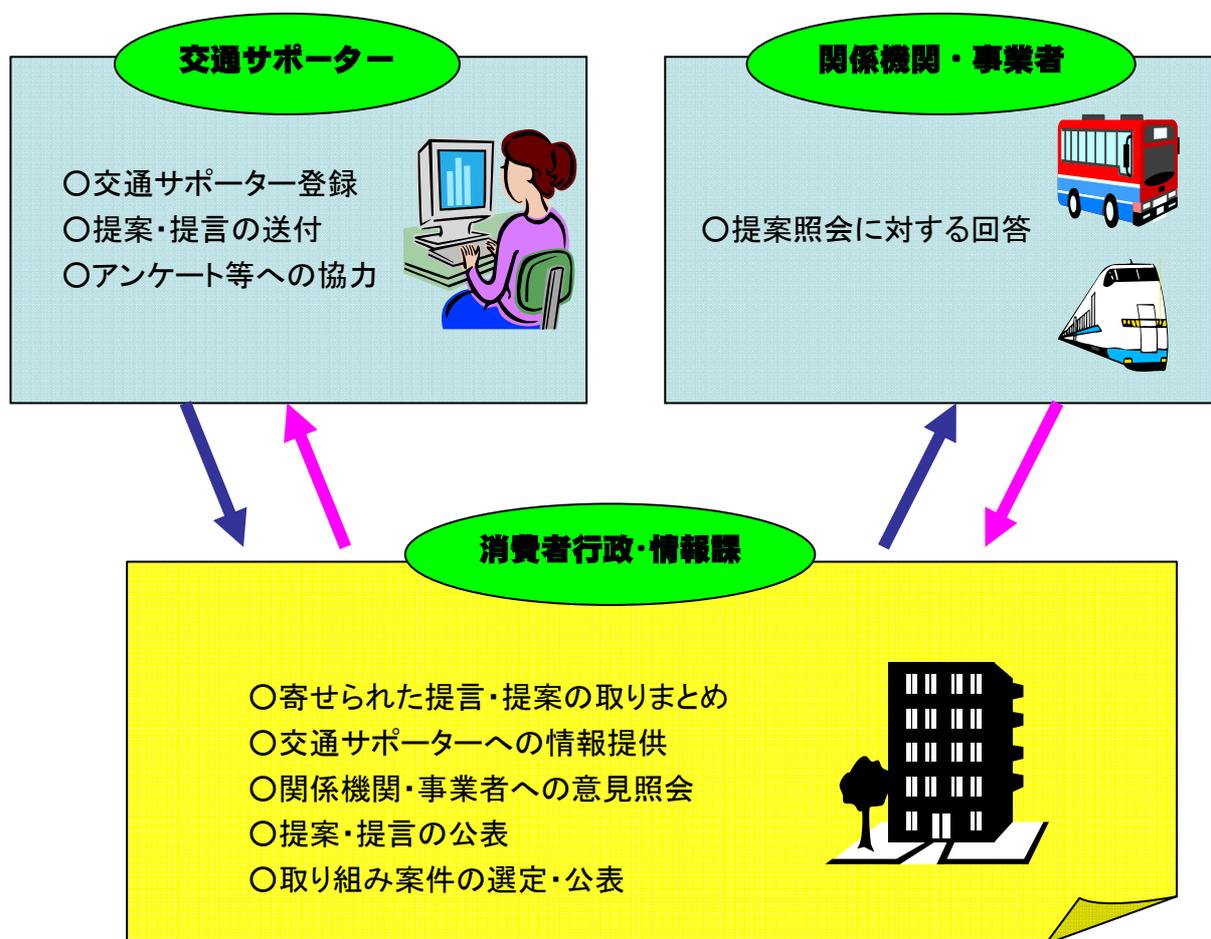


交通サポーター制度について

交通サポーター制度の概要

関東運輸局では、平成15年度から「交通サポーター制度」を実施し、交通サポーターの皆様から多くの提言・提案をいただき、実現化に向けて取り組んでおります。

交通サポーター制度概要



情報通信技術（IT）を活用した公共交通の活性化や利便性向上を図るため、地方自治体や交通事業者等の協力の下、新技術を活用し、ICカードシステムの導入等様々な利用者ニーズに応えるための取り組みを支援しています。

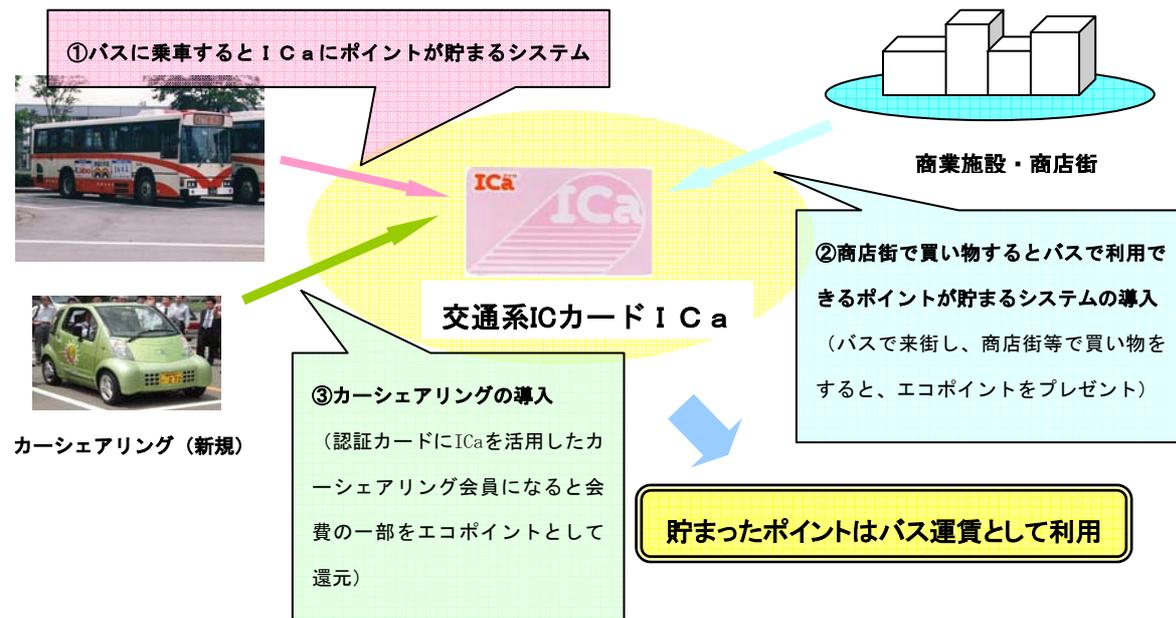
金沢都市圏におけるIT機能を活用した総合交通システムについて
 （平成17・18年度公共交通活性化総合プログラム）

国土交通省北陸信越運輸局では、金沢市と連携の上、金沢都市圏における公共交通の活性化、CO2排出量の削減、まちなかの賑わい創出等を図るため、平成17年12月に、学識経験者、地元経済界・企業等、交通事業者、行政等の関係者の参画の下、「金沢都市圏におけるIT機能を活用した総合的な交通システムに関する検討会」（委員長：高山純一金沢大学大学院教授）を設置し、**①バス乗車ポイントシステムの導入、②バスと商店街等の連携システムの構築、③カーシェアリングシステムの導入の検討**を進めてきました。

本検討会で、検討・調整が進められてきた事業は、これら3つの取り組みを総合的に組み合わせることで、公共交通機関等の利用促進を図り、自家用車に過度に依存しない交通体系の構築を目指すものです。

カーシェアリングシステムの導入については、平成18年11月から、エコポイントシステム（商店街で買い物するとバス運賃として利用できるポイントが貯まるシステム）については、平成19年2月からスタートしています。

なお、これらの事業については、「企業等における公共交通利用型省エネルギー対策促進事業」により、実証実験が行われてきたものです。



公共交通活性化総合プログラムの推進

中部国際空港周辺におけるバリアフリーボランティア事業

趣旨・目的

国土交通省では、「心のバリアフリー」社会の実現に向け、総合的な施策のひとつとして、施設整備でも対応しきれていない”すき間”に、人によるきめ細かで、臨機応変な対応を行う「バリアフリーボランティア事業」を推進しています。

バリアフリーボランティアは、公共交通機関の利用において、案内、介助等を希望する人を支援（移動の支援、荷物を運ぶお手伝い、乗り換え案内等）するもので、その精神は”たすけあい”、”相互理解”のある市民社会のより一層の発展にも期待が込められており、ボランティア活動を通じた一般市民への啓発も意図しているものです。

平成18年度のバリアフリーボランティア（以下、「ばりボラ」という）事業は、中部国際空港周辺で平成19年2月の1ヶ月間実施しました。

NPOやボランティア等の取り組みと十分に連携を図りつつ、一般の人々の意識啓発、人的対応の組織化・活性化を促進するための地域と密着した取り組みを推進するとともに、空港と各交通モード間の連携強化と高齢者や障がい者等の空港利用における利便の向上に努めることにより、中部国際空港全体のバリアフリー対策の充実を図り、さらに、同様の他空港へのボランティア導入のため、ばりボラ事業の普及による波及効果や恒久的継続の在り方を検討しました。

中部国際空港は平成19年2月で開港2周年となり、17年度、愛・地球博が開催されたことや、航空・鉄道・船・バス・タクシーといった国内外の旅客の交通結節点であるため中部圏の玄関口とも言われており、大変賑わいのある空港です。中部国際空港のバリアフリーは、ハード面においては中部圏で最先端の施設として整備されていますが、ソフト面では、航空旅客のターミナルビルでの情報提供と案内、誘導のお手伝いや言語でのバリアフリーを目的とした「案内ボランティア」が活動しているものの、交通結節点としてアクセスする各交通モードとの連携が未対応でした。



連携の強化

各交通モードの交通事業者



実施概要

事業主体

中部国際空港周辺におけるバリアフリーボランティア事業検討会メンバー

常滑市、常滑市社会福祉協議会、中部国際空港（株）、名古屋鉄道（株）、津エアポートライン（株）、セラヴィ観光汽船（株）、松阪高速船（株）、セントレアホテル（株）、コンフォートホテル（株）、中部国際空港バスターミナル運営協議会、中部国際空港タクシー構内営業会、NPO法人日本ケアフィットサービス協会愛知、ボランティアグループUFO、学識経験者、中部運輸局交通環境部・鉄道部・愛知運輸支局
事務局：㈱オリエンタルコンサルタンツ中部支社

実施期間

平成19年2月1日(木)～28日(金)の毎日10：00～16：00

活動内容

- 移動のお手伝い
- 行き先の案内
- 切符購入のお手伝い 等

活動範囲

1階 各種乗降場、2階 到着ロビー、3階 出発ロビー
(常駐場所：2階 アクセスプラザ)

対象者

高齢者、障がい者、小さなお子様連れの方などをはじめ、手助けを必要とされている方

ボランティアの人数

応募人数 147名
参加人数 131名

ボランティアの服装

バリアフリーボランティアは黄色のジャンパー・腕章を着用。
写真入りの登録証を携帯。



まとめ

急速な高齢化や障がい者等が公共交通機関を円滑に利用出来るようにするため、施設整備（ハード面）だけでなく、手助けがしやすい環境づくり（ソフト面）を行うことが求められている。

今回は、交通結節点としても大規模な中部国際空港周辺を対象にソフト面をカバーするバリアフリーボランティア事業を実施した。

利用者の多い中部国際空港周辺で活動を行うことで、利用者への安心感の向上、ボランティア自身の自信強化ともなった。また、当初の目的のひとつでもあったボランティア活動を通じた一般市民への啓発も行うことができ、さらに、一般の方がボランティアに関する意識を高め、誰もが自然に快くサポートできる、「心のバリアフリー」社会の実現の一步となったものと捉えている。

一方では、空港に関連する事業者間での現状で問題や課題が浮き彫りになったことから、バリアフリーボランティアのコンセプトを受け継いで頂くとともに、事業者間での意志統一に向けた今後の展開も期待されることである。

「阪神都市圏広域バスマップ」の発行

阪神都市圏では、5つの民営バス事業者（阪急バス、阪急田園バス、阪神電鉄バス、神姫バス、大阪空港交通）、2つの公営バス事業者（尼崎市交通局、伊丹市交通局）が路線バスを運行していますが、それぞれ相互の連携が少なく、利用のしにくさが指摘されています。

これを踏まえ、平成17年度から2ヵ年かけて兵庫県阪神北県民局と近畿運輸局が協働して、利用者の視点に立ったバスの利便性向上と公共交通の利用促進を目指し、国土交通省の公共交通活性化総合プログラムを活用して、複数のバス事業者の運行経路等を掲載した「阪神都市圏広域バスマップ」作成に取り組んできたところですが、平成19年3月に発行の運びとなりました。

記

1. バスマップの概要

(1) 特徴

- ① 複数事業者の路線図を1枚の地図にまとめた、阪神都市圏で初めてのバスマップ
- ② 事業者毎に路線を色分けし、運行頻度の高い路線は太線などにするなど、見やすさに配慮
- ③ 停留所名も明示、同一名称なのに事業者ごとに場所が違う停留所なども明確化
- ④ 主要バスターミナルでの行き先別での乗り場も掲載
- ⑤ 公民館などの公共施設や大規模ショッピングセンターなど、主要施設への最寄バス停が分かりやすく、利用するバス路線と乗換えの分かりやすさが向上

(2) 構成

表：バスマップ広域図（三田市を除く阪神6市1町のバス路線図を掲載）

裏：詳細図、ターミナル情報（交通結節点となる地点の情報、バスの系統図等）

(3) サイズ A1判フルカラー（折りたたみ時 約10cm×20cm）

(4) 企画・編集 阪神都市圏公共交通利用促進会議

※構成員：利用者代表（NPO）、国、県、市町（阪神地域7市1町）、交通事業者（鉄道・バス10社）、ICカード事業者、学識経験者）

(5) 作成部数 45,000部



(6) バスマップWEB及びバスマップブログ

阪神間を35分割した地図が表示され、見たい地域を選べば、バス会社ごとの路線やバス停の名前が表示されます。

さらに、バス停名をクリックすると行き先や時刻表に加え屋根やイスがあるのかなど、バス停周辺の地図などもご覧いただけます。

<http://hnpo.net/n/busmap/>



利用者利便の向上に向けた取り組み

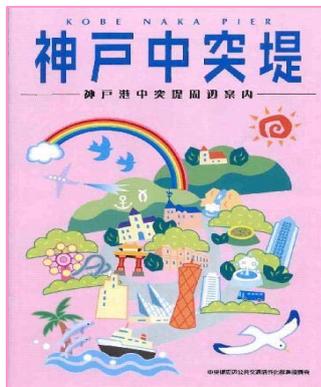
公共交通活性化総合プログラム

平成18年度の公共交通活性化総合プログラムでは、「中突堤を中心とする公共交通の活性化」について取り上げ、検討を行ないました。

神戸港臨海部の核をなす中突堤周辺地域への公共交通機関の活性化を図るべく、ア) 地域連携の取り組み、イ) 臨海部周辺の情報提供、ウ) 観光船共同案内、エ) バリアフリーボランティアの4つの視点で取り組みを具体化し、神戸港周辺パンフレットや4カ国語版の観光船共同案内パンフレットの作成、「PARASOL SHOP」イベントやフェリーでのバリアフリーボランティア等を実施しました。



来て見て感じて神戸港（英語版）



神戸港中突堤周辺案内



神戸の技を集めたPARASOL SHOP

マイカー乗るまゝデーにおける交通ボランティア活動

公共交通機関の旅客施設、車両等の施設整備（ハード面）のバリアフリー化の効果を高めつつその限界を補うため、お互いの立場を理解しサポートしあう「心のバリアフリー」を目指し、中国運輸局では、市民による自発的なサポート活動を行う交通バリアフリーボランティア活動に平成16年度から広島市内の主要交通ターミナル（広島駅、広島バスセンター、広島港宇品旅客ターミナル）を拠点として取り組んでいます。

平成17年度からは、5月3日～5日の「ひろしまフラワーフェスティバル」や8月6日の「平和記念式典」において、公共交通機関を利用する高齢者や障がい者等への乗降、乗り継ぎ、通路・階段の移動の手助けや行先案内などの活動を行っています。

これらに加えて今年度は、広島市内で環境の観点から進められている公共交通機関の利用促進策である毎月22日の「マイカー乗るまゝデー」に活動しています。



活動状況（H19.7～11月の22日，8月6日）

活動参加者数（延数） **110名**

ボランティアによる支援人数 **2,117名**

支援内容 行先案内1,888名、切符購入51名、移動介助28名、車両乗降20名、手荷物運搬13名、駅員等へ連絡6名、その他111名

〈JR広島駅〉

参加者数（延数）62名

支援人数1,793名

〈広島バスセンター〉

参加者数（延数）31名

支援人数194名

〈宇品旅客ターミナル〉参加者数（延数）17名

支援人数130名



四国運輸局

消費者行政インタビューの実施

四国運輸局では、交通消費者ニーズを把握するため、「交通アドバイザー会議」や「行政相談窓口」など、利用者の声を聞く場を設けていますが、これを補完するため平成15年度から公共交通機関の利用者等を対象にインタビューを行っています。

平成18年度は、愛媛県今治市沖の離島航路利用者のみなさんと、障害者や高齢者の四国遍路をお世話をするバリアフリーお遍路クラブ代表の木城加代さん、香川県小豆島で積極的にノンステップバスの導入を進める小豆島バス（株）に、それぞれ、日頃の公共交通機関利用時や活動・業務の中でお感じになっている移動のバリアについてお話をお伺いしました。

◎18年度「消費者行政インタビュー」の概要

☆愛媛の離島航路利用者のみなさん

愛媛県今治市沖の離島航路利用者のみなさんに、新しく就航したバリアフリー船の感想などをお聞きしました。



インタビュー実施日：平成18年5月30日

<要旨>

海に囲まれたこの島では農漁業が中心で、その上坂が多く、ほとんどの人が島内の移動に自家用車（軽自動車が多い）を使用していました。しかし、通院・買物等で島外に出る機会も少なくなく、今後ますます高齢化が進むにつれて、「バリアフリー船」の果たす役割も大きくなることが予想されます。今治市関前岡村支所でのインタビューでは、民間船の減便により利用者の利便性が損なわれないよう、減便された時間帯に「今治～岡村」直通便を新設したり、増便の努力をされていることが分かり、話を聞いた乗客からも感謝の声が聞かれました。

☆バリアフリーお遍路クラブ 代表 木城 加代さん

障害者や高齢者のみなさんに四国八十八カ所巡りなどを提案する、バリアフリーお遍路クラブ代表の木城さんにこれまでの活動や今後の展望をお聞きしました。



インタビュー実施日：平成18年11月30日

<要旨>

病氣平癒や心の安らぎといった、四国八十八カ所巡りの本来のあり方を提起され、家の中に閉じこもりがちな障害者や高齢者のみなさんとともに遍路旅を続けられていらっしゃる木城さん。小規模だからこそ木城さんの配慮が行き届いた、きめの細かい対応ができる一方で、「バリアフリーお遍路倶楽部」が今後さらに大きく展開していくための体制作りに期待が寄せられています。

☆小豆島バス(株) 山口運輸部次長

香川県においていち早く低床バスを導入し、鉄軌道のない小豆島において、地域住民や観光客のなくてはならない交通機関として重要な役割を担っている「小豆島バス株式会社」で、「交通バリアフリー」についての考え方や取り組みをお聞きしました。



インタビュー実施日：平成18年12月20日

<要旨>

急激な自家用車の普及、少子化等に伴う人口減少、観光客の減少等による公共交通機関の利用者の大幅な減少は、どこの自治体においても問題となっており、特に離島におけるこれらの問題は深刻です。鉄軌道がない小豆島において必要不可欠なバス路線とはいえ、マイカー占有率は高松市内とさほど変わりません。このような環境のなか、利用客の大半を占める高齢の島民のために積極的にノンステップバスを導入し、今後も「地域に認められる企業に」と努力をされているとのことでした。

【交通バリアフリー推進セミナー】

管内の市町村・交通事業者・障害者団体等に対し、基本構想策定の意義、その方策等について情報提供を行い、交通バリアフリー化を推進するため平成14年度より九州地方整備局と共催で毎年開催しており、18年度は新法説明会を兼ねて開催しました。

日 時：平成18年11月8日(水) 10:30～14:30

場 所：佐賀市はがくれ荘

対象者：九州管内各市町村、各県交通バリアフリー担当者
交通事業者、障害者団体

出席者：100名

内 容：①講 演「交通バリアフリー法基本構想（バリアフリー新法以降）」

首都大学東京大学院 都市環境科学研究科 教授 秋山 哲男

②「バリアフリー新法について」説明

九州運輸局 消費者行政・情報課長



【バリアフリーアドバイザー連絡会議】

交通バリアフリーやユニバーサルデザインに関する有識者、専門家、熱心に活動を行う方々との関係を強化し、今後のバリアフリー施策の推進に協力を得るため、「バリアフリーアドバイザー」に就任いただいた方々との会議を開催しました。

日 時：平成19年3月9日（金） 14:00～16:00

場 所：福岡合同庁舎10階小会議室

参加者：バリアフリーアドバイザー8名

内 容：①交通バリアフリー施策について

②バリアフリー新法の説明

③バリアフリーアドバイザー事業について

④意見交換



(1) 交通バリアフリー教室の開催

急速な高齢化や身体障害者の社会参加の要請に適切に対応し、誰もが公共交通機関を円滑に利用して移動ができるためには、施設整備（ハード面）だけでなく、誰もが手助けしやすい環境づくり（ソフト面）が重要です。

このため、毎年、「交通バリアフリー教室」を開催し、健常者を対象として、高齢者、身体障害者の擬似体験や介助体験を行い、交通バリアフリーについての理解を深めるとともに、ボランティアに関する意識を醸成し、誰もが高齢者や身体障害者等に対し、「お手伝いしましょう」とごく自然に声をかけてサポートできる「心のバリアフリー」を目指しています。

今年度の交通バリアフリー教室は、那覇市壺屋小学校の「総合的な学習」の一環として、5年生児童33人を対象に沖縄県で唯一の鉄軌道であり、また、バリアフリー化された県内唯一の陸上交通機関でもあります沖縄都市モノレールの施設を利用して、10月27日に行われました。

体験学習は、混雑する空港駅で行われ、一般客が通常通り施設を利用する中、児童は発券機の使用や車両の乗り降りに関し、二人一組で、車椅子使用者、視覚障害者、高齢者の疑似体験や介助体験をしました。

また、父母、同校教員、那覇市、那覇市教育委員会、那覇市社会福祉協議会、沖縄都市モノレール株式会社から多数の方が参加され、当教室のサポートにご尽力いただきました。

体験終了後に行われた意見交換では、「バリアフリー化された施設でも、体が不自由な人の移動がいかにか困難か体験学習をとおしてわかった。」「これからは、体の不自由な人々の移動を積極的に助けてあげたい。」等の感想が述べられました。

運輸部としては、今後も引き続き「バリアフリー教室」の開催を通して少しでも多くの人たちがバリアフリーについて理解を深め、また、「人へのおもいやり」や「やさしさ」を心に感じて今後の活動につなげていく手助けをしたいと考えています。



【車椅子でのモノレール乗車及び介助体験】



【視覚障害者及び介助者体験】

(2) 交通アドバイザー会議の開催

交通アドバイザー会議は、公共交通機関の利用者から選任された「交通アドバイザー」から出される、利用者の視点に立った意見や提案を把握し、公共交通機関が提供するサービスの改善や国土交通省の交通施策等へ反映させることを目的として、地方運輸局ごとに毎年度開催しています。沖縄総合事務局では、平成4年度から交通アドバイザー制度を導入し、沖縄本島、八重山地区、宮古地区と開催してきました。今年度は、平成19年3月1日に名護市（北部会館会議室）において、北部地区交通アドバイザー会議を開催しました。

交通アドバイザーは、通勤者、高齢者、身体障害者、マスコミ、学識経験者、女性団体、学生等で構成され、それぞれの立場から貴重な意見・要望が出されました。

主なものとして、バス関係では「車内への補助ステップの設置（低床バスの導入）」、「路線バスのフリー乗降制の導入」、「運天港線の再開」、タクシー関係では「タクシー業と運転代行業との兼務の検討」、「乗務員の接客マナーの改善」等が示され各関係機関から回答が出されました。



【会議風景】

V. 地方運輸局消費者行政レポートのまとめ

各地方運輸局等の消費者行政レポート等必要な情報検索は下記アドレスにアクセスして下さい。

北海道運輸局

<http://www.hkt.mlit.go.jp/>

東北運輸局

<http://www.tht.mlit.go.jp/>

関東運輸局

<http://www.ktt.mlit.go.jp/>

北陸信越運輸局

<http://www.t-hrse.go.jp/index.shtml>

中部運輸局

<http://www.mlit.go.jp/chubu/>

近畿運輸局

<http://www.kkt.mlit.go.jp/>

神戸運輸監理部

<http://www.kbm.mlit.go.jp/>

中国運輸局

<http://www.cgt.mlit.go.jp/>

四国運輸局

<http://www.skt.mlit.go.jp/>

九州運輸局

<http://www.qst.mlit.go.jp/>

沖縄総合事務局
(運輸部)

<http://ogb.go.jp/okiunyu/>

※現在ホームページ作成作業中の運輸局等もありますのでご了承願います。

VI. 交通消費者相談窓口等

組 織 名	窓 口	連 絡 先	
国土交通省	大臣官房 ホットラインステーション	03-5253-4150	
北海道運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	011-290-2725
	札幌運輸支局	運輸企画専門官	011-731-7166
	函館運輸支局	運輸企画専門官	0138-49-8862
	旭川運輸支局	運輸企画専門官	0166-51-5271
	室蘭運輸支局	運輸企画専門官	0143-44-3011
	釧路運輸支局	運輸企画専門官	0154-51-2522
	帯広運輸支局	運輸企画専門官	0155-33-3281
	北見運輸支局	運輸企画専門官	0157-24-7631
東北運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	022-791-7513
	青森運輸支局	運輸企画専門官	017-739-1501
	岩手運輸支局	運輸企画専門官	019-638-2154
	宮城運輸支局	運輸企画専門官	022-235-2517
	秋田運輸支局	運輸企画専門官	018-863-5813
	山形運輸支局	運輸企画専門官	023-686-4712
	福島運輸支局	運輸企画専門官	024-546-0345
関東運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	045-211-7268
	東京運輸支局	運輸企画専門官	03-3458-9232
	神奈川運輸支局	運輸企画専門官	045-939-6800
	埼玉運輸支局	運輸企画専門官	048-624-1835
	群馬運輸支局	運輸企画専門官	027-263-4440
	千葉運輸支局	運輸企画専門官	043-242-7336
	茨城運輸支局	運輸企画専門官	029-247-5348
	栃木運輸支局	運輸企画専門官	028-658-7011
山梨運輸支局	運輸企画専門官	055-261-0880	
北陸信越運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	025-244-6116
	新潟運輸支局	運輸企画専門官	025-285-3123
	長野運輸支局	運輸企画専門官	026-243-4384
	富山運輸支局	運輸企画専門官	076-423-6618
	石川運輸支局	運輸企画専門官	076-291-0531
中部運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	052-952-8047
	愛知運輸支局	運輸企画専門官	052-351-5311
	静岡運輸支局	運輸企画専門官	054-261-2939
	岐阜運輸支局	運輸企画専門官	058-279-3716
	三重運輸支局	運輸企画専門官	059-234-8411
	福井運輸支局	運輸企画専門官	0776-34-1601

組 織 名	窓 口	連 絡 先	
近畿運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	06-6949-6431
	大阪運輸支局	運輸企画専門官	072-821-9176
	京都運輸支局	運輸企画専門官	075-681-1427
	奈良運輸支局	運輸企画専門官	0743-59-2151
	滋賀運輸支局	運輸企画専門官	077-585-7253
	和歌山運輸支局	運輸企画専門官	073-422-2130
神戸運輸監理部	総務企画部	総務課	078-321-3141
		企画調整官	078-453-1106
中国運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	082-228-3495
	広島運輸支局	運輸企画専門官	082-233-9166
	鳥取運輸支局	運輸企画専門官	0857-22-4154
	島根運輸支局	運輸企画専門官	0852-38-8111
	岡山運輸支局	運輸企画専門官	086-273-2296
	山口運輸支局	運輸企画専門官	083-922-5335
四国運輸局	交通環境部	消費者行政課	087-825-1174
	徳島運輸支局	運輸企画専門官	088-622-7622
	香川運輸支局	運輸企画専門官	087-882-1357
	愛媛運輸支局	運輸企画専門官	089-956-9957
	高知運輸支局	運輸企画専門官	088-832-1175
九州運輸局	交通環境部	消費者行政・情報課	092-472-2333
	福岡運輸支局	運輸企画専門官	092-673-1190
	佐賀運輸支局	運輸企画専門官	0952-30-7271
	長崎運輸支局	運輸企画専門官	095-822-0010
	熊本運輸支局	運輸企画専門官	096-369-3188
	大分運輸支局	運輸企画専門官	097-558-2235
	宮崎運輸支局	運輸企画専門官	0985-51-3824
	鹿児島運輸支局	運輸企画専門官	099-222-5660
沖縄総合事務局	運輸部	企画室	098-866-1812

国土交通省総合政策局安心生活政策課

〒100-8918

東京都千代田区霞が関2-1-3 中央合同庁舎3号館

TEL 03-5253-8111

FAX 03-5253-1552

<http://www.mlit.go.jp/>