

## ・利用者利便向上に向けた取り組み等

### 国土交通省本省

#### ～ 行政相談事案処理方法の統一 ～

国土交通省では、従前より総合政策局交通消費者行政課及び各地方運輸局環境部消費者行政課等において、公共交通に関する消費者、利用者から寄せられる要望・意見等の行政相談について、交通モード別の件数の集計を行ってきましたが、平成15年度より、さらなる利用者利便の向上等に資するため、件数のみならず、要望・意見等の内容を分類・整理し、その傾向を把握するとともに、将来のデータベース化を検討していくこととしました。



具体的には、バラバラであった交通モードの種別（旅客鉄道、バス、貨物関係等）について統一の区分を設けるとともに、種別毎の要望、意見等がどのような内容であるかを、できるだけ各交通モード共通となるように区分を設けることとしました。



この結果、交通モード別の要望・意見等の内訳を把握することが可能となったのみならず、各交通モード間の要望・意見の傾向の比較等もできるようになりました。



平成15年度の行政相談の件数等の詳細については、「[国土交通省で受けた行政相談の概要](#)」を参照。

#### ～ 1枚のICカード乗車券で関東圏の鉄道・バスをもっと便利に ～

(パスネット発行事業者)  
(バス共通カード発行事業者)  
(Suica発行事業者)

・「パスネット」、「バス共通カード」及び「Suica」を発行する事業者は、お互いのICカード乗車券で関東圏の鉄道・路線バスが乗り降りできる「相互利用」を実現していくことで合意しました。

・これに向け、「パスネット」及び「バス共通カード」を発行する事業者は、それぞれのICカード乗車券を発行するため、システムの導入をすすめてまいります。

・ICカード乗車券の相互利用は、平成18年度から順次展開していくことを目指します。

- ・「パスネット」...関東圏の公民鉄が利用できる共通乗車カード
- ・「バス共通カード」...1都3県の路線バス事業者が利用できる共通乗車カード
- ・「Suica」...東日本旅客鉄道、東京モノレール、東京臨海高速鉄道の各路線が利用できるICカード乗車券



## ～ DMVの開発に成功～

(北海道旅客鉄道(株))

JR北海道では、かねてから鉄道のシステムチェンジを図るため、「道路とレールの両方を自在に行き来し走行できる新しい乗り物(デュアル・モード・ビークル:DMV)」の研究・開発を進めてきました。

この度試験車が完成し、平成18年春を目処に実用化を推進します。

### ・運行システム

GPSを利用した運転システムと運転保安システム

### ・デュアル・モード・ビークルシステム

道路とレールの両方を走行するゴムタイヤ駆動システム、レールで案内され走行する前後ガイド輪システム及び道路からレールに乗る際の位置決めをするガイドローラーシステムから構成される車両

### ・モード・インターチェンジ・システム

「道路 レール」走行モード変換装置

### ・期待する効果

#### 《利便性の向上》

- ・バスと鉄道の乗り換えなしの移動
- ・バスと鉄道のアクセスの融合(フィーダ輸送:通勤バス 通勤列車)
- ・観光と鉄道の融合(鉄道 観光地)

#### 《コストの低減》

- ・車両の軽量化及びGPS等の活用による  
地上設備(レール等)のコスト低減
- ・オペレーションコストの低減
- ・省エネ(環境負荷の低減)



資料写真提供:北海道旅客鉄道(株)

## ～ バリアフリー法適用となるフェリー～

(東日本海フェリー(株))

平成15年5月1日から新たに東日本海フェリー(株)の稚内~利尻、礼文両航路にバリアフリー法適用となるフェリー(船名=ボレアース宗谷)が就航しました。

船内はバリアフリー対応型エレベーターと客室にはバリアフリー化されたトイレ等が整備され、高齢者等の住民や観光客に喜ばれています。



『ボレアース宗也』の全景

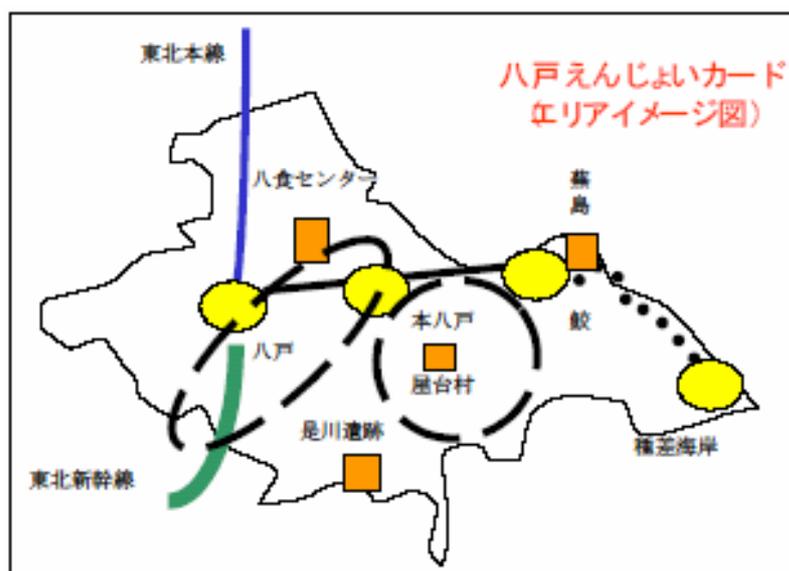


バリアフリートイレ

～仙台まるごとパス・八戸えんじょいカード～

平成15年度「公共交通活性化総合プログラム」において、平成15年7月の「会津ぐるっとカード」の導入に続き、低廉で利便性の高い観光施設の割引等の特典付フリー乗車券の普及・拡大に取り組んでいます。

15年度は、仙台・八戸で検討を開始し、16年度中の導入に向け調整を進めています。



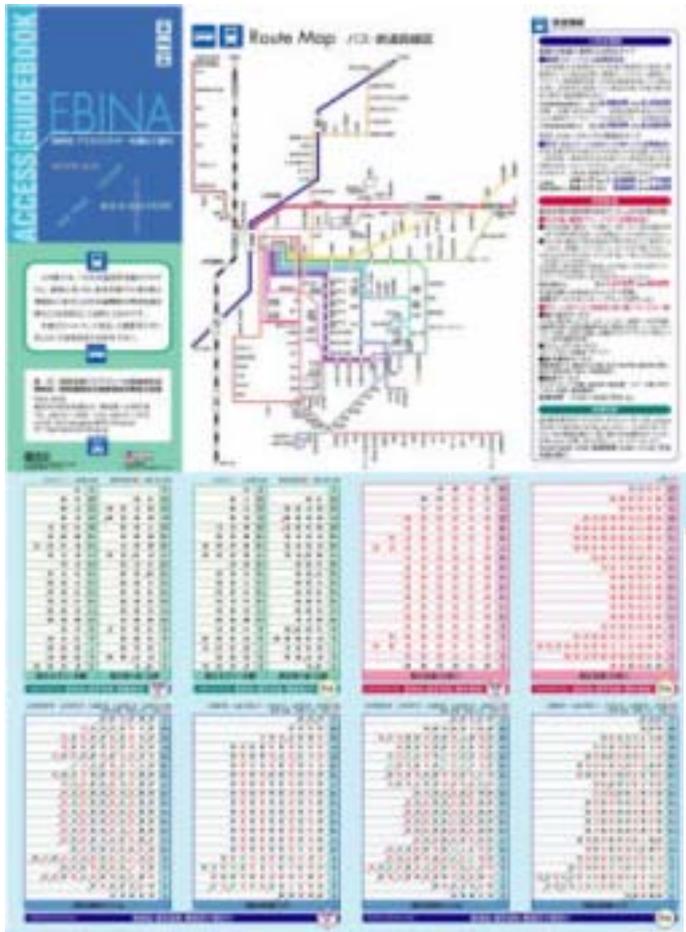
〈参考〉福島県西部広域都市間公共交通活性化プロジェクト事例

「会津ぐるっとカード」



\*おとな用：2,600円 こども用：1,300円 会津地方をぐるっとまわり、楽しめる。2日間乗り放題、各施設や飲食店等の割引優遇サービスが受けられる特典付き。

～ 海老名駅アクセスガイドブックの作成 ～



関東運輸局では、公共交通活性化総合プログラムを活用し、海老名駅のバリアフリー化に関する調査を行いました。

昨年11月に海老名駅街頭で実施したアンケート調査の結果、鉄道やバスの乗り場や時刻案内等、情報提供に関する要望が多く見受けられたため、海老名駅の各鉄道、バスの時刻表や駅周辺案内図をまとめた冊子を作成し、海老名駅の改札等で利用者に配布しました。



このリーフレットは、アンケート調査結果とともに、関東運輸局のホームページに掲載しております。

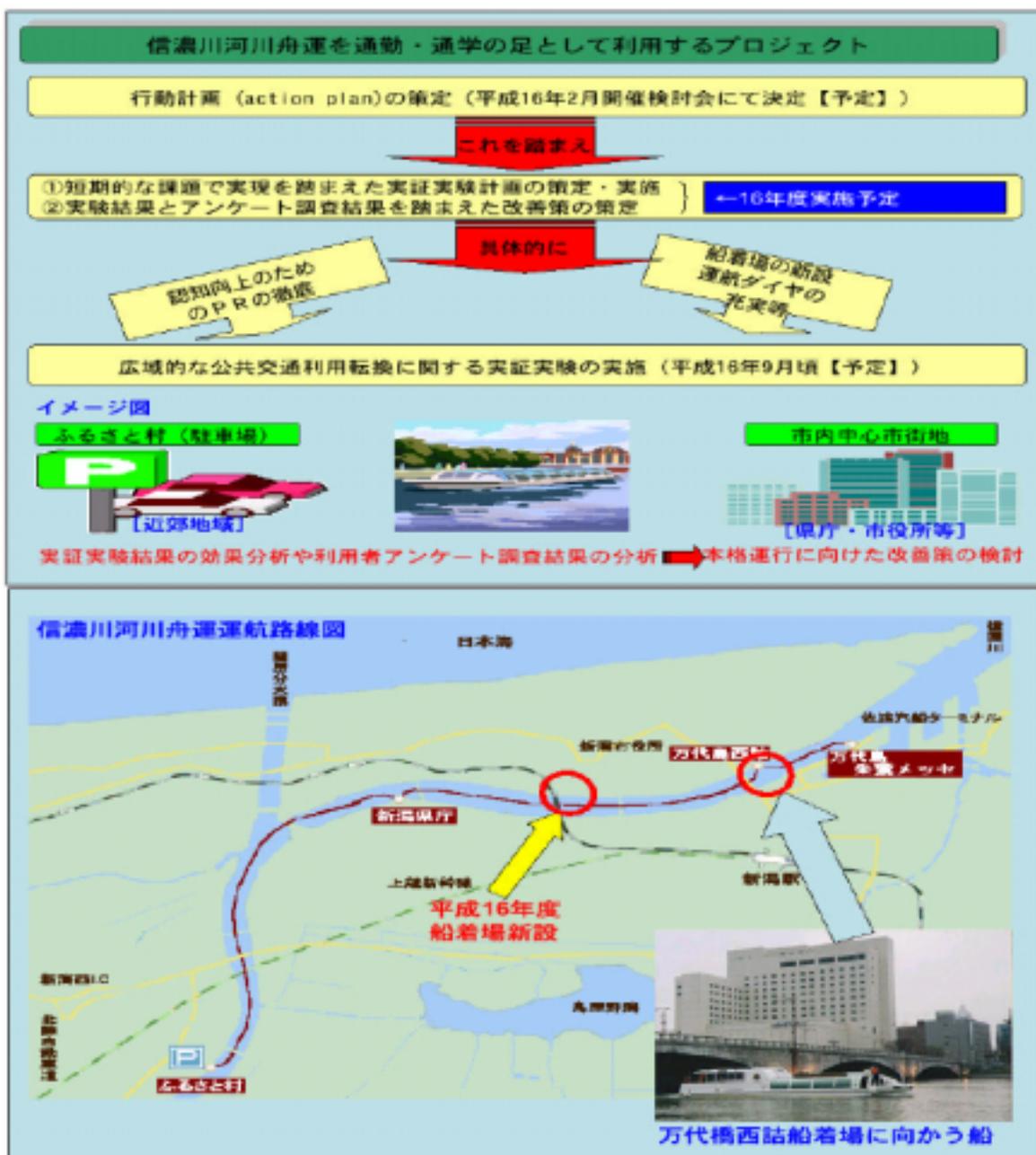
(<http://www.ktt.milt.go.jp>)



～信濃川の河川舟運を通勤・通学の足として利用するプログラム～

新潟市中心部においては、特にマイカーによる朝夕の混雑状況は顕著であり、マイカー依存から公共交通機関への利用転換を図ることによって市内の交通渋滞対策の解消や二酸化炭素排出量削減による環境問題への対応などが求められています。

そのため、新潟市内への道路交通の結節点にある「新潟ふるさと村の駐車場を活用してパークアンドボードを実施することをめざし、現在就航している旅客定期船による「新潟ふるさと村」と中心市街地の「万代島」等を結ぶ旅客定期航路の利便性を向上することによりマイカーから公共交通機関へ利用転換の促進を図るために、「信濃川の河川舟運を通勤・通学の足として利用する検討会」を設けてその方策を検討します。



## ～庁内のバリアフリー調査の実施（H15.12.1）～

身体障害者等の来客のある当庁舎についてまずは、どのようなバリアフリー状況になっているかを確認するため庁舎及び庁舎周辺の状況について調査を行った。

### 調査項目

庁舎周りの段差の有無  
点字ブロックの有無  
駐車スペースの確保  
エレベータの状況  
案内表示板  
障害者用トイレの状況



庁舎周りについて、歩道に続く通路等に段差は無く、点字の誘導ブロックも整備されていた。最寄り駅である地下鉄 市役所駅のエレベータ入口までのルートについては、段差はなかった。

身体障害者用駐車スペース2台分、1台につき幅4.25m乗り降りスペースも取ったものであり、正面出入り口に一番近い場所に設定してあった。

エレベータについては、エレベータホールに5機設置その内1機が身体障害者対応のものとなっており、内部にカガミの設置あり。開閉ボタン等の高さも車イスに乗ったまま操作出来る位置にも設置されていた。

玄関ホールにある身体障害者用トイレの案内板が天井部にあり高い位置のため判りづらいと感じた。



以前は写真中央上部の蛍光灯による吊り下げ案内標示であった。

後日、総務課を通じ庁舎管理者に対して玄関ホールから身体障害者用トイレまでの案内表示を車イスの方でも判りやすいものを設置するようにとの依頼を行い年度末には、車イスの方の目線に合う高さにはトイレの案内板が取り付けられた。

### 運輸局会議室出入り口の段差解消について

会議室の出入り口について、ドアの構造上の関係で凸状態の段差があった。

これを解消するため、アーチ型の簡易渡し板を製作した。表面に滑り止めを要し裏側にも本体のずれを防止するためにゴムを取り付けてある。



～大阪市交通局の地下鉄・ニュートラムの路線名及び駅名への  
記号・番号表示の実施（関西で初めて実施）～

近畿運輸局では、鉄道駅での外国人旅行者をはじめとして、誰もが目的とする駅が簡単にわかるように、現在の駅名に路線と駅をアルファベットや数字で表したものを併記し、旅客の利便性の向上を図る取り組みを進めています。

これは、誰にとってもわかりやすく利用しやすい鉄道を目指すとともに、「観光立国懇談会報告書（平成15年4月）」や「観光立国行動計画（平成15年7月観光立国関係閣僚会議決定）」等において述べられているように、我が国が観光立国を目指して日本を訪れる外国人旅行者を2010年に倍増させるといった目標の達成に向け、外国人旅行者が一人歩きできるような環境を整備することが必要との要請にも応えるものです。

今般、大阪市交通局においては本年7月1日から、地下鉄・ニュートラム全駅に路線名と駅名をアルファベットと数字で表した番号表示を併記することになりました。

関西では初めての試みであり、外国人旅行者をはじめとして、交通利便の向上を図れるものと期待されます。

なお、路線名及び駅名への記号・番号表示は、駅構内のホーム駅名、出入口等の案内表示にステッカー等で併記されることとなります。

また、大阪市交通局と相互直通運転を行っている北大阪急行電鉄線の江坂～千里中央間並びに南海大阪港トランスポートシステムの大坂港～中ふ頭間の駅番号表示についても同時実施の方向で検討を進めており、他の関西の鉄道事業者においても検討が進められています。

（記号・番号の設定方法）

- （1）路線・・・アルファベット1文字で表示（原則、路線愛称名の頭文字）

- 御堂筋線（江坂～なかもず間）・・・M線
  - 谷町線（大日～八尾南間）・・・T線
  - 四つ橋線（西梅田～住之江公園前間）・・・Y線
  - 中央線（大坂港～長田間）・・・C線
  - 千日前線（野田阪神～南箕間）・・・S線
  - 堺筋線（天神橋筋六丁目～天下茶屋間）・・・K線
  - 長堀鶴見緑地線（大正～門真南間）・・・N線
  - 南港ポートタウン線（中ふ頭～住之江公園間）・・・P線
- ※堺筋線は千日前線と同一文字になるためK、南港ポートタウン線は長堀鶴見緑地線と同一文字になるためPとしています。

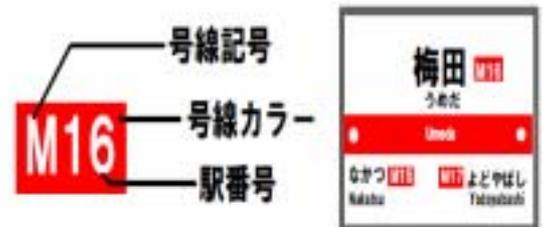
- （2）駅・・・路線ごとに2桁の番号を表示

イメージ

淀屋橋から大阪ドームへ行く場合



（駅名標示イメージ）



〔案内方法〕

淀屋橋駅で御堂筋線に乗車し、心斎橋駅で長堀鶴見緑地線に乗換え、大阪ドーム前千代崎駅で降りる → M17～M19で乗換えて N15～N12

～沼島アクセスバスマップ、沼島観光リーフレットの作成～

平成15年度「公共交通活性化総合プログラム」として「沼島を中心とした南淡町公共交通の活性化」について検討を行いました。

地域住民に対するアンケート調査及びグループヒアリングの実施、交通事業者及び関係自治体に対するヒアリング等を通して、沼島周辺地域（兵庫県三原郡南淡町）における公共交通（旅客船及び路線バス）の現状及び課題を整理し、観光振興も視野に入れつつ、公共交通の利用者増加を図るため、「沼島アクセスバスマップ」、「沼島観光リーフレット」を作成しました。

路線バスの時刻表を示した「沼島アクセスバスマップ」の作成



沼島の観光資源を紹介した「沼島観光リーフレット」の作成



～ Moving - i ネットワーク運用開始～

公共交通機関の利便性を向上し、公共交通の利用を促進するためには、利用者にとって、公共交通に関する情報が、わかりやすく、簡単に入手できるような環境であることが必要です。

このため、中国運輸局では、公共交通の活性化、シームレス（縫い目・継ぎ目のない）な移動をめざす交通のバリアフリー促進の観点から、利用者が、乗り継ぎ情報など、移動のために必要となる情報を「いつでも、だれでも、どこでも、かんたんに」入手できるような交通の情報バリアフリーをめざし、14年度から『Moving - i』のプロジェクトに取り組んできました。

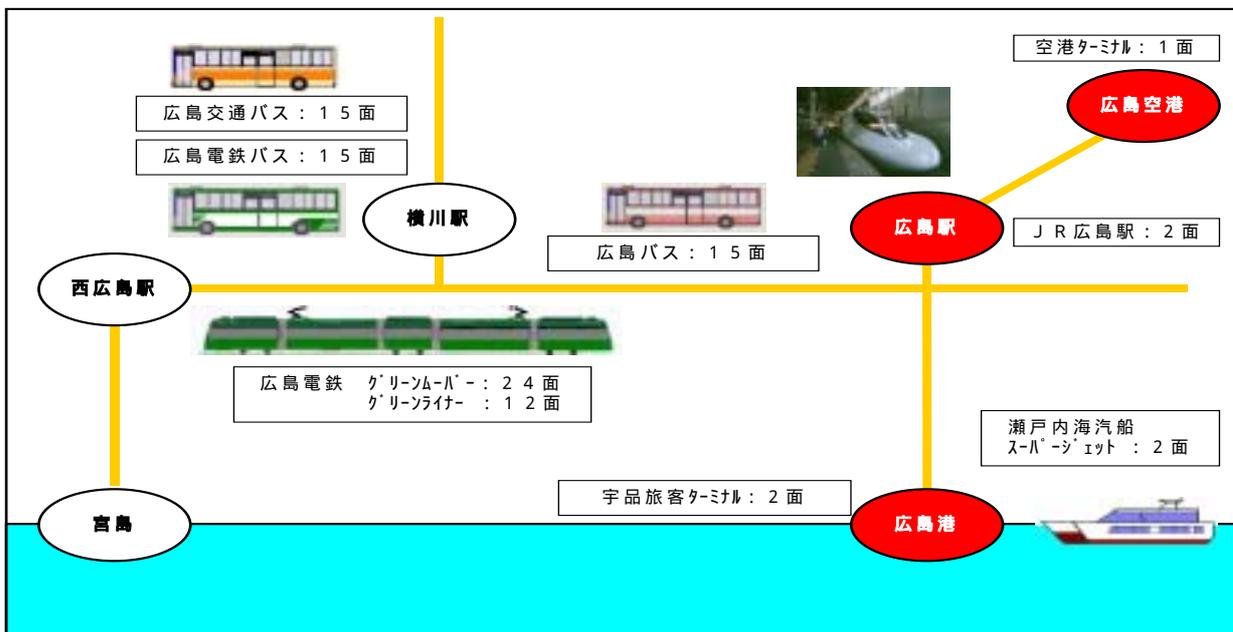
平成15年3月からのシステム検証・評価のための実証運用を経て、15年度においては、公共交通情報とコマーシャル等有料情報のコラボレーション（共同製作）により、ビジネスモデルを策定し、一般・本格運用と普及・拡大をめざして取り組みました。

その結果、バス・路面電車・船舶などの移動体の中や駅・空港・港などの旅客ターミナルで、当面88箇所に設置したモニター画面で、乗り継ぎのために必要となる時刻表情報や運賃情報、リアルタイムの運行情報、交通のバリアフリーに関する情報などの公共交通情報を、陸海空のモードを超えた関係交通機関、自治体等の協力により、広島都市圏全体で、Moving - iの同一ブランドで、モードや事業者単位を超えた情報提供する『Moving - i ネットワーク』が平成16年3月24日から一般・本格運用を開始しました。

このような公共交通情報提供の地域総合プロジェクトは、全国初の試みです。

今後は、ネットワークの拡大・多様化、提供情報の充実などを図っていきたいと思っています。

**Moving-i** の画面の設置箇所



# Moving-i の画面の状況

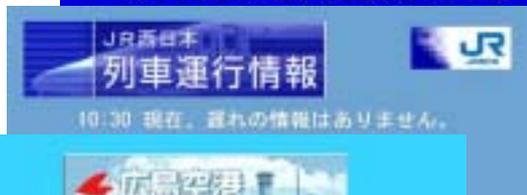


## 時刻・運賃のご案内 旅客船

広島(宇品)港 → 呉 → 松山(松山観光港)

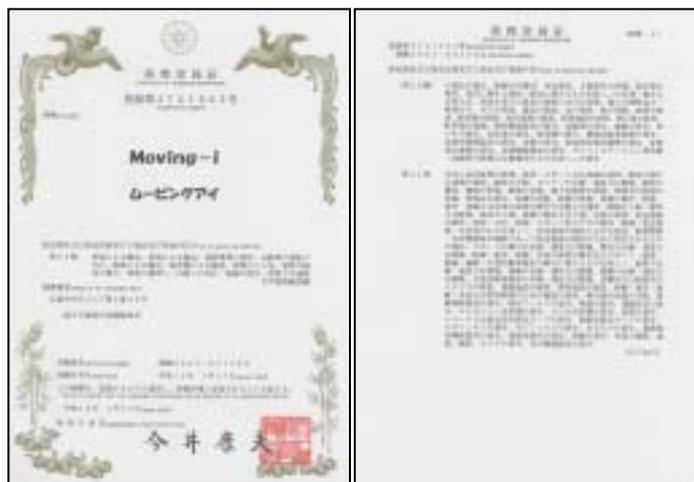
乗客内		旅客船			
		便	広島	呉	松山
松山	大人	1	06:30		07:38
4,570	呉	2	07:30	07:53	08:47
5,800	1,730 広島	3	08:30		09:38
松山	小人	4	09:30	09:53	10:47
2,290	呉	5	10:30		11:38
2,900	870 広島	6	11:30	11:53	12:47
		7	12:30		13:38

運航会社: 瀬戸内海汽船・石岐汽船



**「Moving-i」**

IT (= i) を活用して、バス、路面電車、船舶などでの移動中 (= Moving) であっても、車内や、ターミナルの、液晶画面・プラズマディスプレイで、乗り継ぎ情報など移動 (= Moving) に必要となる各種の公共交通関係情報 (= i) を提供するシステムの総称です。



## ～ 『まちかどバス停探偵団』によるバス停調査～

平成14年12月6日に開催された第1回岡山県交通アドバイザー会議において、アドバイザーから「バス停が汚くて気持ちよくバスを待つ気にならない、情報が分かりにくい」との意見が出たことをきっかけに、『まちかどバス停探偵団』が結成されました。

15年度には、市民団体（RACDA：路面電車と都市の未来を考える会）が中心となって、バス停が地域の「モビリティ・オアシス（移動に当たっての憩いの場）」となることを目指して岡山市及び周辺地域の全バス停の現状調査を行いました。

津島小学校6年生（6人）及び足守小学校4年生（28人）による地域のバス停調査、バス・電車等の乗り継ぎ体験も行い、それを各小学校の総合学習、創立記念行事の場で発表を行いました。

調査の成果として、バス停の現状情報の作成及び集計分析、バスマップの作成、さらに事業者によるバス停の改善もされるようになりました。

バス停の現状情報の集計分析結果が、今後、岡山市のオムニバスタウン事業などに活用されることを期待しています。

**オムニバスタウン事業**：人・まち・環境にやさしいバスの社会的意義を発揮した街づくりに向けての市町村の取り組みを促進するため、警察庁・国土交通省が連携し支援していく事業。



バス停での点検活動



バス停探偵団



足守小学校で活動発表



バスマップ

～ 四国における交通バリアフリー推進基本方針の策定～

四国は全国に比べて高齢化が約10年先行しているにもかかわらず、バリアフリー化の進捗状況は全国平均に比べて遅れています。

また、現在、交通バリアフリー法に基づき、1日当たりの平均的な利用者数が5,000人以上の旅客施設について重点整備が行われていますが、四国でこの対象となるのはわずか14施設であり、交通バリアフリー化のネットワーク形成という観点から見た場合、高齢者や身体障害者等の移動の円滑化が不十分となるおそれがあります。

そこで、四国運輸局は地域の特殊性を考慮して、四国のバリアフリー化の水準が今後5年間で全国並に追いつき、10年間で我が国でのバリアフリー先進地域となることを将来目標に据え、平成19年度までの交通バリアフリー推進の基本的な考え方、整備目標、交通バリアフリー推進方策等を柱とする「四国における交通バリアフリー推進基本方針」を策定しました。

今後、この方針に沿って、交通事業者、自治体等の理解と協力を得ることにより、四国の交通バリアフリーの総合的な推進を図ることとしています。

推進基本方針の主な内容な次のとおりです。

「四国における交通バリアフリー推進基本方針」の概要

主な鉄軌道駅(1)のうち、自治体が策定する交通バリアフリー基本構想(2)に位置づけられる駅の割合をH14年度からH19年度までの5年間で次のとおり引き上げる。

H14年度	H19年度
79%	約90%以上

交通バリアフリー化のネットワーク形成の観点から、利用者数が5,000人未満の旅客施設も含めて、総合的に整備を進める。

交通事業者は自主的にバリアフリー推進計画を作成して、計画的に整備を進める。

平成16年度より交通事業者及び運輸局等からなる交通モード毎のバリアフリー推進組織や、自治体、交通事業者及び運輸局等からなる地域毎の推進組織を立ち上げ、バリアフリー推進に関する協力体制を確立する。

駅員等による介助、ボランティアの活用等のソフト面の充実を図る。

国だけではなく、交通事業者、自治体等が主体となってバリアフリー教室等の活動を行う。

予算の制約等を考慮し、バリアフリー化の段階的整備方策を検討する。

- 1 1日の利用者数が5,000人以上の鉄軌道駅
- 2 自治体が一定規模の旅客施設を中心とした地区のバリアフリー化を重点的かつ一体的に推進するための構想

## ～ N P O等によるボランティア輸送～

要介護者、身体障害者等の福祉輸送や過疎地輸送については、タクシー事業者のほか昭和60年頃からNPO等によるボランティア輸送が普及した。これら移動制約者の輸送サービスについては、輸送の安全確保を図る必要があることから、福祉車両による福祉輸送及び過疎地における輸送については、地方自治体が必要と認めたとうえで、運営協議会による議論を経た場合に一定の条件の下に道路運送法に基づく許可が必要となった。

なお、セダン型車両による福祉輸送については、平成16年4月以降は構造改革特別区域計画の認定を受けた区域においてのみ、同様の手続きを経た後許可されることとなった。

## 【セダン型車両による福祉輸送を行うため特区認定を受けた地域】

平成16年4月1日認定

名 称	自 治 体
玉名市福祉輸送特区	玉名市
福祉コミュニティ特区	熊本県、宇佐市、三角町、不知火町、城南町、富合町、松橋町、小川町、豊野町、中央町、砥用町

## 【福祉タクシー】

