

総務省行政苦情処理委員会からの“あっせん”への対応例

【鉄道・バス乗場案内の改善を求める行政相談】

中部管区行政評価局長から中部運輸局長へつぎのような「あっせん」があり、また、名古屋市長に対して同様の主旨で協力要請あり。

【申出要旨】

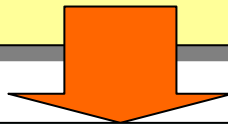
JRや名鉄などの駅構内には矢印などで各乗場への方向を示す案内板が設置されている。しかし、名古屋駅など複数の鉄道駅やバス乗場があるターミナル駅では、現在地と各乗場の位置関係がよく分からず戸惑ってしまう。乗り継ぎ客など利用者に対する案内をもっと分かりやすいものにしてほしい。

【中部管区行政評価局行政苦情処理委員会意見】

名古屋駅などの主要ターミナル駅で各交通機関への乗換案内や交通の総合案内板の設置が不十分である現状は、来年の中部国際空港の開港や愛知国際博覧会の開催で多数の国内外の旅客を迎えることを考えると、早急に解決すべき重要な課題である。課題解決のためには、関係機関・団体が多いいことから、まとめ役を決め具体策を推進する必要がある。

【検討依頼事項】

このことにつきましては、関係機関・団体が連携協力して取り組むべき課題であり、中部運輸局においては、上記委員会の提言を御勘案のうえ、具体策を講ずるようご検討ください。



公共交通機関を乗り継ぎする際の案内情報が、利用者に分かりやすい形で提供されるよう図っていくことは、公共交通機関の乗り継ぎ利便の向上の観点から重要なことであると認識しているところであり、当運輸局としても、これまでも交通事業者に対し指導を行ってきているところである。

特に、来年の中部国際空港の開港や愛知国際博覧会の開催を控え、「中部国際空港アクセス利便性対策協議会」、「財団法人2005日本国際博覧会協会輸送対策協議会」等を通じ、関係機関、自治体、交通事業者等において、分かりやすい案内情報の表示・提供のための施策の推進を図っているところである。

今後とも、利用者ニーズを的確に把握し、交通事業者に対し、必要に応じ関係事業者や名古屋市など地方自治体と協力して、より一層利用者の視点に立った公共交通機関の乗り継ぎ利便の向上を図るよう引き続き指導していくこととしている。

また、貴局において調査された事例については、関係交通事業者に対して情報提供を行い、適時適切な改善策の実施を促すこととしている。

中部国際空港アクセス利便性対策協議会における検討結果による改善

- 地下鉄から空港アクセス鉄道（名鉄）への乗継ぎ動線の整理



- ピクトグラムを活用した空港アクセス鉄道（名鉄）案内表示例



資料提供：名古屋市交通局

名古屋市独自の取組による改善

※名古屋市は、駅前の再開発等が行われることに対して、接続する地下街等の地下空間サインのあり方を検討する「名古屋市地下空間サイン検討委員会」を平成16年

8月に立ち上げ17年2月に「地下空間サインガイドライン」をとりまとめ、それに沿って整備を進めつつある。

地下鉄東山線（名古屋駅地下街）の案内図  
現在位置と各鉄道及びバス乗場の  
位置関係が表示されている。



JR名古屋駅構内における中部国際空港アクセス及び乗り継ぎ案内等の改善事例

中部国際空港アクセスの案内板  
（他名古屋駅構内の乗り継ぎ案内板  
掲示）現在位置と各鉄道、地下鉄及びバス乗  
場の位置関係が表示されている。

