

IV. 利用者利便向上に向けた取り組み等

国土交通省本省

【国土交通ホットラインステーションの開設】

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16年7月20日、国土交通ホットラインステーション（以下「HLS」という。）を設置しました。

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交通消費者行政課長を次長として、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ます。

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の正面入口の写真）



平成16年度中にHLSに寄せられた国民からの問合せや意見等の相談件数については、以下のとおりです。なお、HLSは平成16年7月20日に設置されたことから、平成16年度においては、およそ8か月分の集計となっています。

(1) 内容別・手段別相談件数の内訳

(単位：件数)

	HP	電話	来訪	その他	合計	割合
総合政策関係	628	394	41	13	1,076	13.6%
国土計画関係	38	18	1	1	58	0.7%
土地・水資源関係	67	60	1	0	128	1.6%
都市・地域整備関係	129	59	14	5	207	2.6%
河川関係	197	61	5	2	265	3.4%
道路関係	908	205	18	6	1,137	14.4%
住宅・建築関係	322	254	24	4	604	7.6%
鉄道関係	626	63	9	5	703	8.9%
自動車交通関係	1,390	422	38	12	1,862	23.6%
海事関係	113	35	5	0	153	1.9%
港湾関係	50	10	0	3	63	0.8%
航空関係	345	76	7	2	430	5.4%
北海道関係	17	1	1	0	19	0.2%
官公庁施設関係	345	76	7	2	430	5.4%
政策統括関係	29	1	1	0	31	0.4%
大臣官房関係	120	104	24	0	248	3.1%
その他	280	173	27	11	491	6.2%
合計	5,604	2,012	223	66	7,905	

(2) 手段別・種類別相談件数の内訳

(単位：件)

	問合せ			意見			苦情			その他			計		
	年度計	月平均	割合	年度計	月平均	割合	年度計	月平均	割合	年度計	月平均	割合	年度計	月平均	割合
HP	2,111	235	28.1%	2,639	293	35.1%	312	35	4.2%	216	24	2.9%	5,278	586	70.3%
電話	1,701	189	22.7%	84	9	1.1%	148	16	2.0%	16	2	0.2%	1,949	217	26.0%
来訪	182	20	2.4%	16	2	0.2%	15	2	0.2%	4	0	0.1%	217	24	2.9%
その他	28	3	0.4%	19	2	0.3%	15	2	0.2%	3	0	0.0%	65	7	0.9%
計	4,022	447	53.6%	2,758	306	36.7%	490	54	6.5%	239	27	3.2%	7,509	834	

※ 月平均の件数と割合において、端数処理の関係上、合計の数値が一致しない場合がある。

平成16年12月、北海道地方交通審議会は、概ね10年後の北海道における交通のあり方について、北海道運輸局長に対し、答申しました。

少子高齢化、地球温暖化といった課題へ公共交通がどう対応すべきかを提言しています。

第21回 北海道地方交通審議会

こころ豊かな暮らしを支えるシームレスな交通社会を目指して
～北海道における公共交通・地域交通環境計画～

交通の利用に係る移動の円滑化

- ・地方都市及び過疎地域・交通空白地帯における移動手段の維持又は確保
- ・都市圏(札幌市)における高齢者、身体障害者の移動手段の確保
- ・情報技術(IT)の活用による公共交通機関の利便性向上

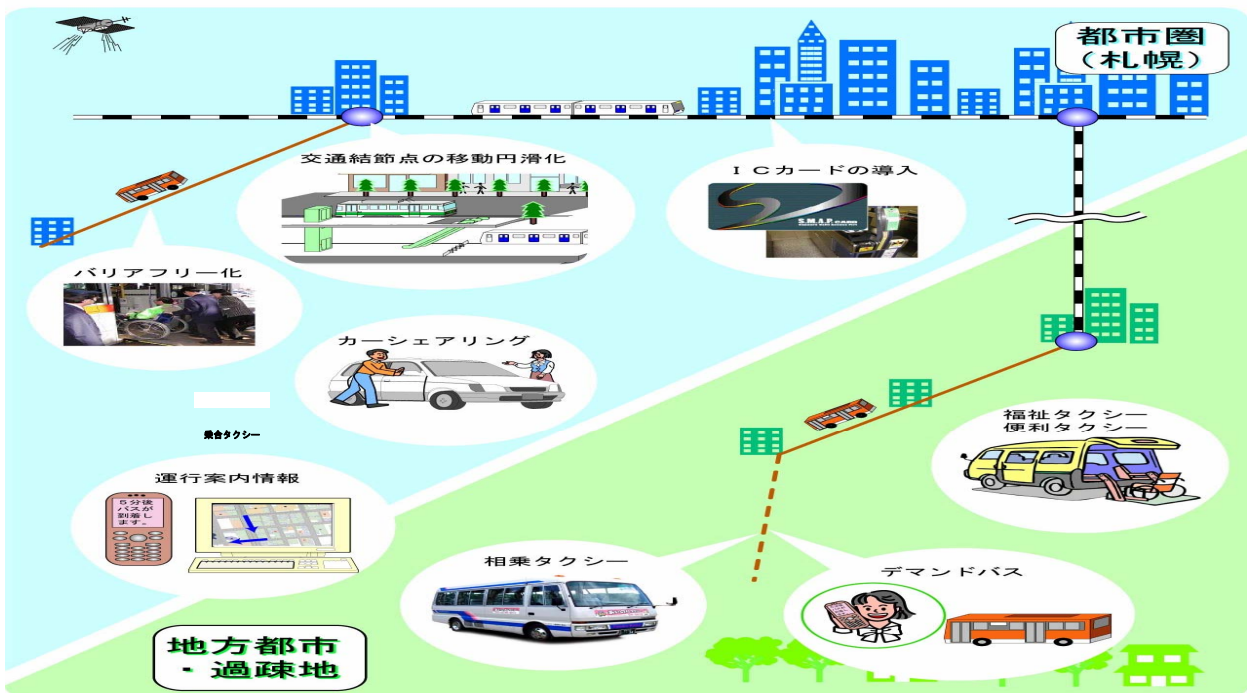
環境に配慮した交通のあり方

- ・環境負荷(CO2排出)の小さい交通運輸
- ・国立公園等における自然環境に配慮した交通

公共交通機関等に係る安全・安心の確保

非常災害への対応

こころ豊かな暮らしを支える
シームレスな交通社会を目指して

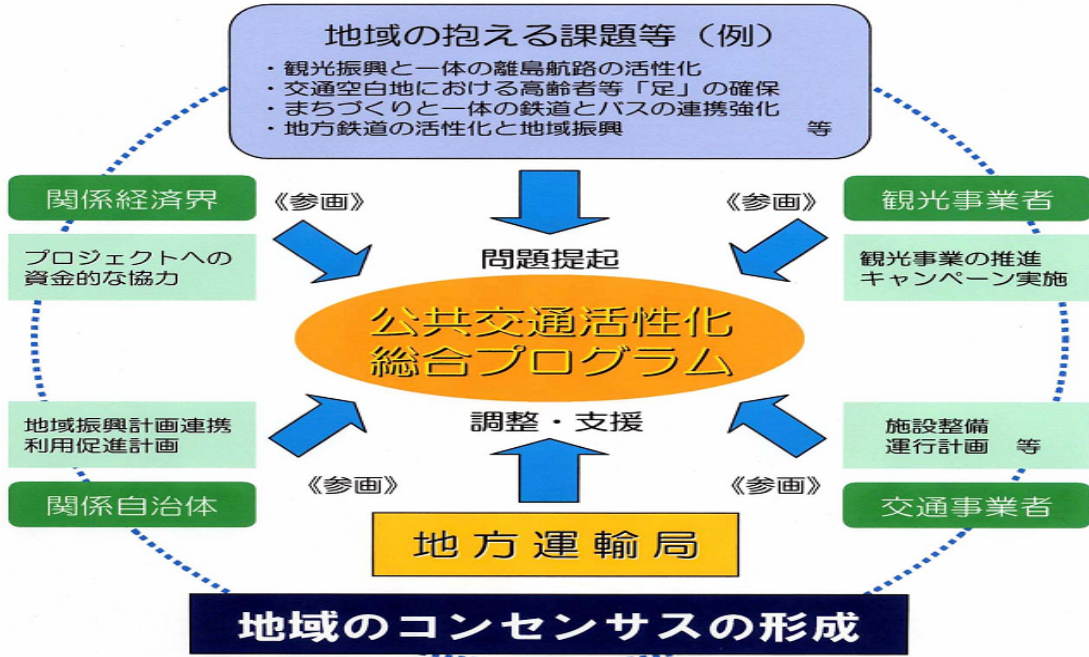


東北運輸局

○ 公共交通活性化総合プログラム

「公共交通活性化総合プログラム」は、各地域における公共交通機関（鉄道、バス、旅客船、空港アクセス等）に関して、住民・利用者に対するサービスの維持やサービス内容の拡充など、その解決や実施に必要な課題があるものの、地域でのみの努力では解決や実施が困難な事案について、地方運輸局及び各運輸支局が中心となって、関係者に参画・協力を呼びかけ、その解決に向け、それぞれの関係者の合意を得ながら、総合的な具体的方策を策定するための制度です。

【公共交通活性化総合プログラムイメージ図】



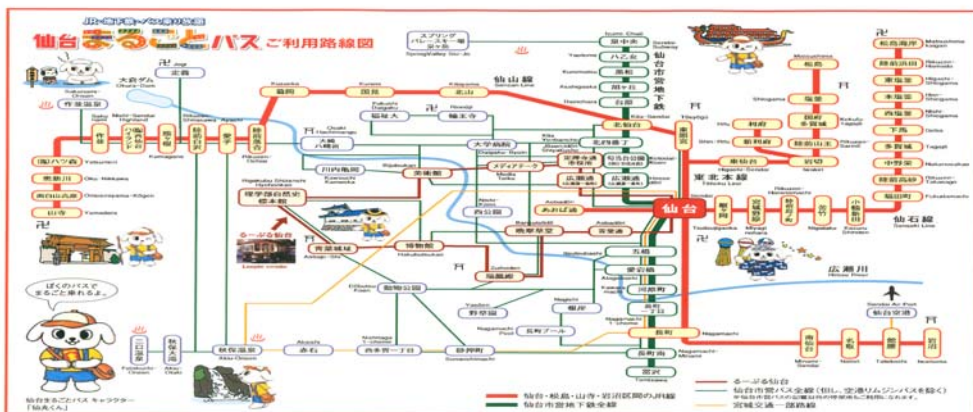
《東北運輸局におけるプロジェクトの事例（平成16年度）》

◆交通・観光一体となった取り組みの推進

東北運輸局では、公共交通を利用した観光周遊を促進するため、各地域で観光施設等の割引特典付きの鉄道・バス共通フリー乗車券の導入を支援してきました。

- 平成15年7月 会津ぐるっとカード
- 平成16年7月 八戸えんじょいカード
仙台まるごとパス

(例) 仙台まるごとパス (利用路線図)



◆ 二次交通情報の提供

二次交通の利用が伸び悩む要因のひとつとして、時刻表などではその情報が得られないことなどが考えられます。このため、二次交通に関する情報を簡単・便利に検索できる「東北ネクストごーごーNET」を開設し、二次交通の利用促進を図っています。

「東北ネクストごーごーNET」HPアドレス
<http://gogonet.nihon-kankou.or.jp/>



◆ 二次交通の充実と利用促進

広域交通ネットワークは、新幹線や空港といった高速交通基盤と目的地を結ぶ二次交通が整備されてはじめて完成します。二次交通については、輸送人員も伸び悩みその維持も厳しくなっているものも少なくありませんが、ダイヤ・ルートの工夫や乗合タクシーの導入、地域一体となった取り組みの推進などにより充実が図られたものもあります。

(例) あきたエアポートライナー



○ 鉄道駅バリアフリーボランティア事業の実施

「鉄道駅バリアフリー・ボランティア事業」は、ボランティアの方の協力により、高齢者や身体障害者の方などにホームの案内を行ったり、手荷物の運搬、きっぷの購入や乗降の補助及び通路や階段の移動の支援を行うものです。

一部の駅では既に実施されていますが、本プログラムでは、鉄道事業者と地域が連携することにより、駅周辺も含めた面的なボランティア事業の展開を期待しており、平成16年度に、実施駅ごとにポスター、チラシ等により駅ボランティアを募集し、公募ボランティアに対して体験会を行い、体験会終了後に駅ボランティア証を交付した。

・ 駅ボランティア事業実施駅及び実施内容等

駅名	実施主体	実施内容	体験会実施日	ボランティア登録者数
航空公園駅 新所沢駅 (西武新宿線)	所沢市 西武鉄道(株)	航空公園駅及び新所沢駅構内及び駅周辺において「ホームへの案内、手荷物の運搬、切符の購入、電車の乗降、通路・階段の移動などの支援」を行う。	16. 7. 31~ 8. 2	登録者数 航空公園駅 38名 新所沢駅 37名
護国寺駅 (東京メトロ有楽町線)	東京地下鉄(株)	護国寺駅構内において「ホームへの案内、手荷物の運搬、切符の購入、電車の乗降、通路・階段の移動などの支援」を行う。	16. 7. 30~ 7. 31	登録者数 41名
王子駅 (東京メトロ南北線、JR線)	北区 東京地下鉄(株) 東日本旅客鉄道(株)	王子駅構内及び駅周辺において「ホームへの案内、手荷物の運搬、切符の購入、電車の乗降、通路・階段の移動などの支援」を行う。	16. 9. 20、9. 24	登録者数 50名



体験会開催風景

○ IT等の新技術の活用

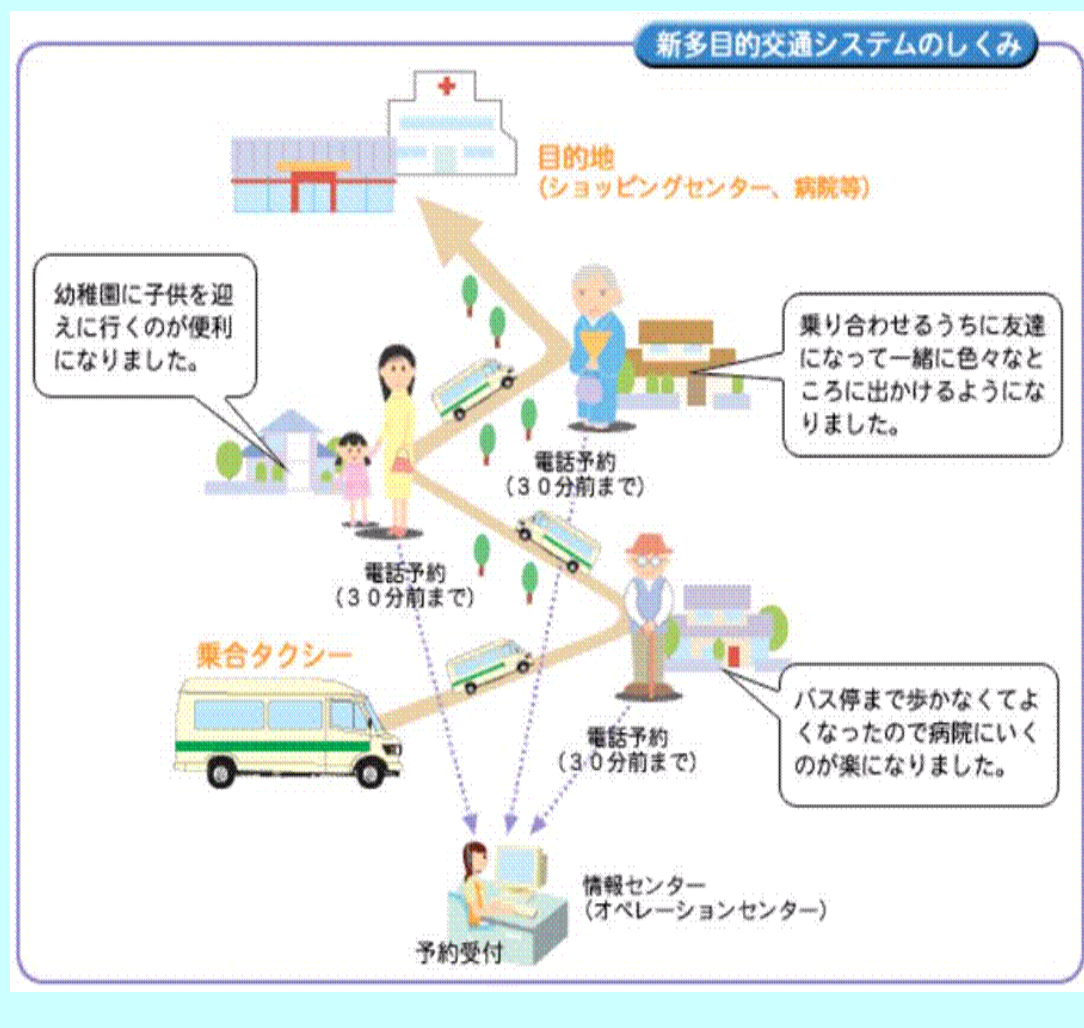
情報通信技術（IT）を活用した公共交通の活性化や利便性向上を図るため、地方自治体や交通事業者等の協力の下、新技術を活用し、ICカードシステムの導入等様々な利用者ニーズに応えるための取り組みを支援しています。

富士見町のデマンド型乗合タクシー

長野県富士見町では、新たな交通サービスの検討のため、平成15年度に住民参加による検討委員会を発足し、地域に見合った交通システムとして、乗合型で戸口から戸口へと送迎する「デマンド型交通システム」の導入を決めました。

北陸信越運輸局としては、このシステムの導入に当たり「公共交通不便地域における情報通信技術を活用したデマンド型乗合タクシーモデル実験」として、平成16年3月1日から実証実験を行ないました。

その後、平成16年4月からは本格運行が行なわれています。



中部国際空港への鉄道アクセス移動円滑化対策

① 名鉄名古屋駅の乗り継ぎ円滑化

- ・ JR線から名鉄線への移動円滑化：名鉄線改札口（JR線広小路側）を新設（名鉄）
- ・ 近鉄線から名鉄線への移動円滑化：近鉄線構内と名鉄線構内の連絡ラッチの改修（名鉄・近鉄）
- ・ バリアフリーに配慮した移動円滑化：乗り継ぎ動線におけるEV・ESの設置（JR東海、名鉄、近鉄、名古屋市交通局）



資料提供：名古屋鉄道株



② 金山駅の乗り継ぎ円滑化

- ・ JR線から名鉄線への動線改善と移動円滑化：JR線構内通路と名鉄線構内の連絡ラッチの整備（JR東海、名鉄）
- ・ バリアフリーに配慮した移動円滑化：乗り継ぎ動線におけるEV・ESの設置（JR東海、名鉄、名古屋市交通局）
- ・ ピクトグラムを活用した空港アクセス鉄道（名鉄）案内：（JR東海、名鉄、市交通局、名古屋市）

交通系ICカード「PiTaPa」
(スルッとKANSAI発行)の使用開始

～全国初のポストペイ（事後精算）・多様な割引運賃の実施～

スルッとKANSAI協議会(京阪電気鉄道(株)、阪急電鉄(株)、能勢電鉄(株))では、交通系ICカード「PiTaPa」を2004年8月1日(日)から使用開始いたしました。

この交通系ICカード「PiTaPa」は、ポストペイ方式であるため、利用実績に応じた多様な割引運賃の設定が可能となります。また、券売機・精算機の使用が不要となります。

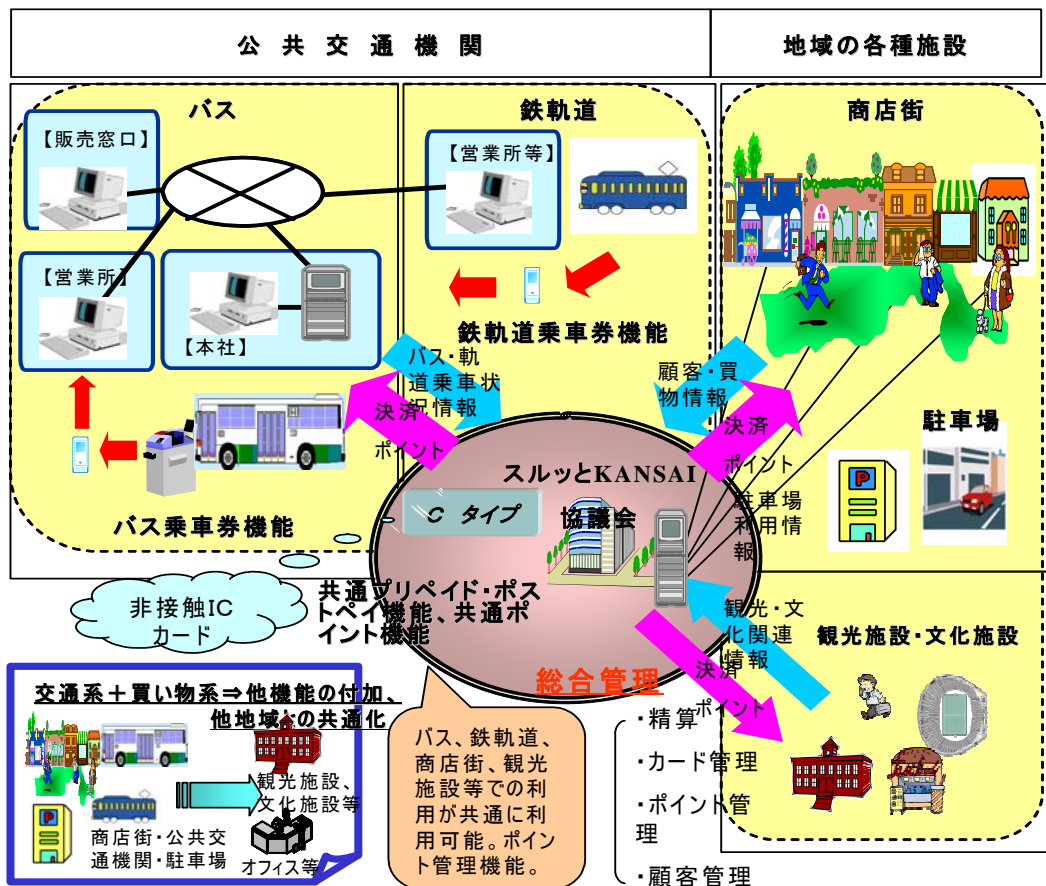
(割引運賃例): 利用回数割引運賃、区間指定割引運賃、連続利用割引運賃

さらに、2005年秋から、駅売店、駅周辺のコンビニ・物販店・飲食店、観光施設等で利用でき、ポイントを付与することにより電車・バスの利用促進が図られるような取組も進められています。

近畿運輸局では、交通系ICカードが公共交通機関の利用促進と利用者サービスに資するものであることから、複数事業者間で共通化のためのセンターシステム構築に対する補助や、飲食店などでの利用等多機能化のためのモデル実験を行うことなどにより、交通系ICカードの導入促進を図ってまいりました。

また、今後予定されている「PiTaPa」「ICOCA」(JR西日本)、「Suica」(JR東日本)の相互利用の実施に向け、より利用者利便の向上が図れるように、取組を関係事業者とともに進めています。

一枚のICカードにより、公共交通機関を活用した円滑な都市交通の確保及び観光振興等を同時に実現する多目的ICカード導入の推進



平成16年度の公共交通活性化総合プログラムでは、「明石－北淡路航路の活性化」について取り上げ、検討を行ないました。

同プログラムでは、明石－北淡路航路を就航する旅客船利用者へのアンケート調査や地域住民へのグループインタビューの実施等を通じて、明石・北淡路地域における公共交通の現状及び課題を整理し、また、観光・商業振興を図りつつ、明石・北淡路間の航路の活性化を図るため、交通事業者等とともに、「明石－北淡路周遊1dayパス」の発行や、交通機関利用者へ航路と淡路島路線バスの乗り継ぎ等を記載したアクセスマップの作成配布等を行ないました。



(ポスター)



(乗り継ぎマップ)



四国運輸局では、公共交通機関の利用者利便の向上を図るため、次のような施策を展開しています。

1. 公共交通活性化総合プログラム

公共交通の活性化策等について、地元自治体や関係事業者とともに、必要な方策のための役割分担を定める公共交通活性化総合プログラム制度の活用により、公共交通のサービスの改善を図っています。

以下に16年度に取り組んだプログラムを紹介します。

- ①「ことでんを核とした公共交通の活性化」
- ②「四国の空港を核とした公共交通の活性化」
- ③「えひめ町並博2004を契機としたまちづくり支援と公共交通活性化」
- ④「高知の玄関拠点と観光施設との接続・連携による域内交通の活性化」
- ⑤「蒼い国四国 海からの八十八カ所巡り」
- ⑥「四万十川・ホエールウォッチングを活用した高知県西南部の活性化」
- ⑦「四国の最先端からの県境を越えた連携ルート形成と地域振興」
- ⑧「昔ながらのゆけむりとホテルのまちなみを紡ぐ街道の復活」

2. オムニバスタウン構想の推進

オムニバスタウンは、道路交通に係る地域社会が直面する諸問題（交通混雑、交通安全、環境保全、交通弱者への対応、地域交流の活発化等）について、バスが有する多様な社会的意義を最大限に発揮したまちづくりの実現に向けて、これらの諸問題の解決を通じて、安全で豊かな暮らしやすい地域の実現を図るものです。

16年度においては、他地域の導入事例等を参考にしながら、松山市のオムニバスタウン指定に向けて、松山市・伊予鉄道㈱と一体的に取り組みました。

3. 共通ICカードの導入促進

四国運輸局では、鉄軌道、バスの利用抵抗を軽減し、その利用促進を図るため、カードをかざすだけで鉄軌道やバス等で共通して利用できる共通ICカードの導入を、各種補助制度を活用することにより促進しています。

<参考>

17年2月2日にことでんが西日本初の電車バス共通ICカード「IruCa」を導入。

また、伊予鉄道が、路面電車、バス等を共通ICカードで利用できる「ICい〜カード」を17年8月23日から本格運用を開始。

4. 四国バス総合交通情報システムの導入

四国運輸局は、17年2月18日から1ヶ月間、乗合バス、高速バス、貸切バスの交通情報（時刻表、料金、災害時の運休情報、バス路線周辺の主要観光地情報等）をインターネットや携帯電話を使って入手できる「四国バス総合交通情報システム」の実証実験を行いました。17年度中の運用に向けシステムを構築中です。

5. パークアンドライド等の推進

6. コミュニティバスの実証実験・実証運行等

九州運輸局

○ オール九州・高速バス予約システム「楽バス」の導入について

九州の高速バス事業者11社は、九州運輸局から補助を受け、「オール九州・高速バス予約システム」を導入しました。

高速バスの予約業務などを共通化して、加盟事業者すべての乗車券が、何処の窓口でも予約・購入できるようになりました。従来、高速バスを乗り継ぐ場合は、バス会社ごとに予約を行う必要がありましたが、このシステムを活用して、1回の手続きで乗継ぎ便の予約まで行うことができます。

割安な価格で乗継ぎ利用可能な21区間を設定し、利用期間を2日間と幅を持たせることにより、ビジネスや観光などお客様の目的に応じて利用できます。

◆参加事業者

- 西日本鉄道(株)
- 西鉄高速バス(株)
- 昭和自動車(株)
- 西肥自動車(株)
- 長崎県交通局
- 九州急行バス(株)
- 九州産業交通(株)
- 大分バス(株)
- 大分交通(株)
- 亀の井バス(株)
- 宮崎交通(株)



こちらもヨロシク!

九州の高速バスは、ネットが標準です。

九州全県を網羅した高速バスの予約システムです。ぜひ、ご利用ください!

- まずはネットで予約しよう!
九州中の高速バスが、インターネットで簡単に予約いただけます。
- 発券はお近くのコンビニでも!
全国のローソン、ファミリーマート、サンクス、サークルKでも予約済みのチケットが購入できます。
- 乗り継ぎ予約・割引も便利!
直通路線のない区間でも、乗り継ぎ予約が可能121区間には、うれしい割引(最大約40%)ついています。

お電話でのお問い合わせ・ご予約は
九州高速バス予約センター
受付時間 8:00~19:00
0120-489-939
九州高速バス予約システム運営委員会

www.rakubus.jp/
www.rakubus.jp/m/

楽バス

○ 宮交バスカ

宮崎交通では九州運輸局からの補助を受け、平成16年8月より「宮交バスカ」を導入しました。

このバスカードはカードリーダーに触れるだけでバスに乗れる便利なカードで、いままでの回数券のイメージが一新されました。一枚のカードにお金を積み増すことで半永久的に使い、省資源の観点から環境にとっても優しいカードとされています。



タッチするだけでバスにのれる便利なカード。
●回数券・各種定期券すべてがかわります。
2つのポイントでとってもお得!!
●ポイントに応じてステキなプレゼントがもらえます。

乗るとき
乗車リーダー
カードをタッチ!
整理券は不要です

降りるとき
降車リーダー
カードをタッチ!
カード残高も確認できます

○ 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、沖縄本島内で初めて導入された低床式バスを活用し、糸満市役所庁舎内及びその周辺道路において糸満市立糸満小学校の「総合的な学習」の一環として、7月9日に開催しました。

この日は同校の4年生62名や父母、糸満市等関係機関から多数の方が参加しました。児童達はアイマスクや白杖、車イスや高齢者擬似体験セットを使って低床式バスに乗車し、体の不自由な人の擬似体験をしました。

日頃は、明るく元気な児童達も、体験終了時には「お年寄りや目の見えない人のことを考えながら出来た。とても怖くてつらかった。」、「困っている人たちがいたら助けたいと思った。」等感想を述べていました。

運輸部としても、今回の体験をとおして少しでも多くの人たちが交通バリアフリーについて理解を深め、今後の活動につなげて欲しいと考えています。

【車椅子でのバス乗車及び介助体験】



【視覚障害者及び介助者体験】



【高齢者及び介助者体験】



【意見発表会】

