

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19年1月

国土交通省総合政策局交通消費者行政課

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御意見・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、地方運輸局消費者行政課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、17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御意見・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	(9)
IV. 利用者利便向上に向けた取り組み等	(15)
V. 交通バリアフリーへの取り組み	(29)
VI. 国土交通省によく寄せられる質問についてのQ&A	(38)
VII. 地方運輸局消費者行政レポートのまとめ	(41)
VIII. 交通消費者相談窓口等	(42)

I. 国土交通省で受けた行政相談の概要

【平成17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）

27,526件（問い合わせ 16,993件、要望・意見 10,533件）

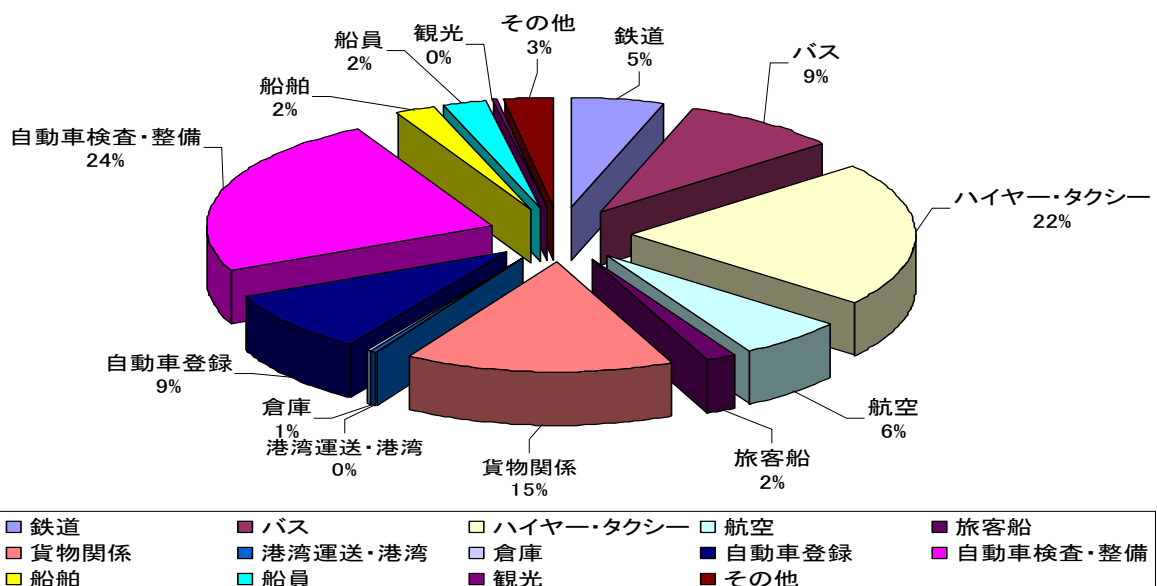
※上記の他に、自動車登録、検査・整備の窓口に対する問い合わせ等が約350万件

(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	17	108	227	253	199	1	155	53	112
	電話	49	503	621	4,359	628	3	851	23	17
	文書等	21	79	58	944	6	3	42	6	2
	小計	87	690	906	5,556	833	7	1,048	82	131
要望意見	来訪	21	65	107	21	41	1	115	9	5
	電話	313	648	1,918	565	119	3	1,046	4	48
	文書等	230	208	248	40	11	14	453	7	1
	小計	564	921	2,273	626	171	18	1,614	20	54
合計	651	1,611	3,179	6,182	1,004	25	2,662	102	185	

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	530	1,677	14	59	155	109	0	43	3,712
	電話	256	1,627	581	11	137	1,625	11	93	11,395
	文書等	190	286	108	55	14	28	1	43	1,886
	小計	976	3,590	703	125	306	1,762	12	179	16,993
要望意見	来訪	232	341	8	4	10	72	3	69	1,124
	電話	685	2,087	48	17	212	175	4	90	7,982
	文書等	39	98	10	11	6	12	9	30	1,427
	小計	956	2,526	66	32	228	259	16	189	10,533
合計	1,932	6,116	769	157	534	2,021	28	368	27,526	

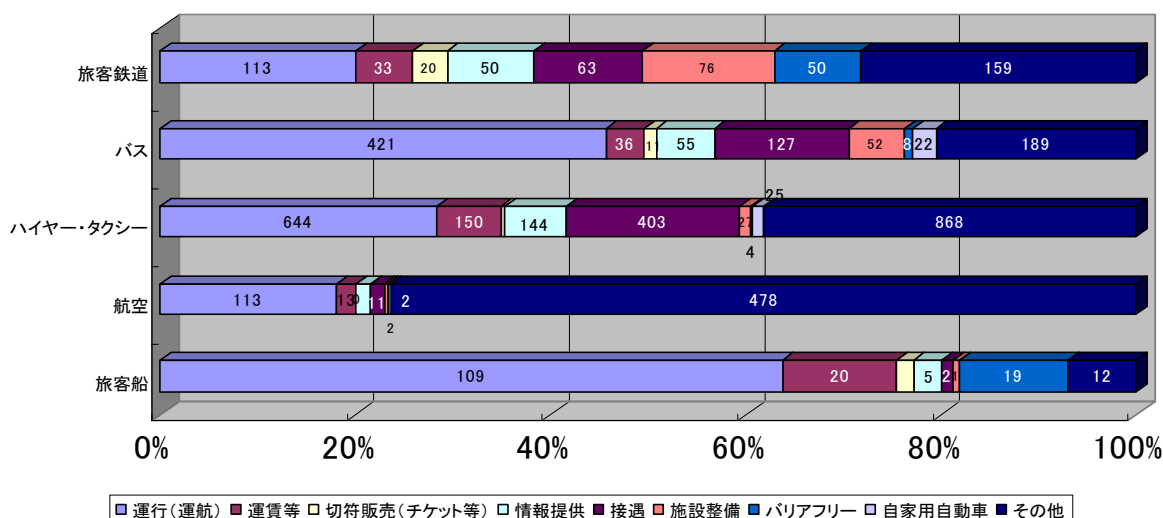
交通関連行政相談（意見・要望）



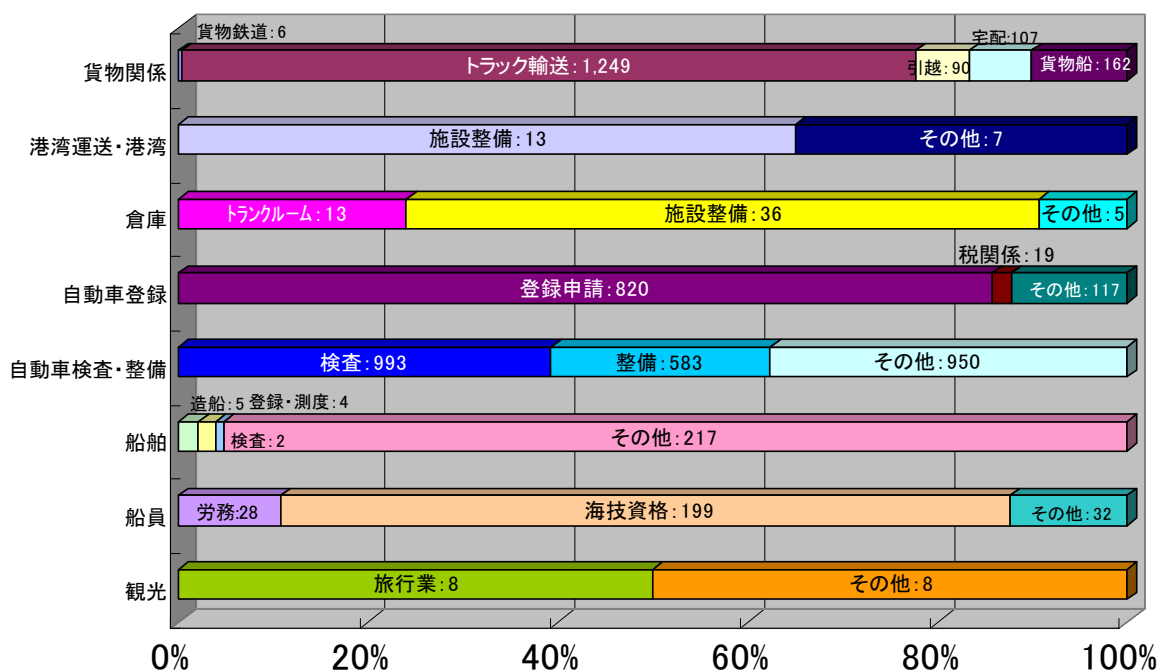
【各モード（旅客輸送関係）の意見・要望の内訳】

区分	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	合計
旅客鉄道	113	33	20	50	63	76	50	—	159	564
バス	421	36	11	55	127	52	8	22	189	921
ハイヤー・タクシー	644	150	8	144	403	27	4	25	868	2,273
航空	113	13	0	9	9	2	2	—	478	626
旅客船	109	20	3	5	2	1	19	—	12	171
合計	1,400	252	42	263	604	158	83	47	1,706	4,555

各モード（旅客関係）の意見・要望の内訳



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17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17年度の件数は約242万件となっています。

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	155,515	2,117	10,578	12,529	180,739
東北	173,758	13,321	5,482	20,759	213,320
関東	418,784	36,896	32,769	157,268	645,717
北陸信越	156,359	5,606	2,855	8,006	172,826
中部	301,437	24,815	16,077	85,486	427,815
近畿	306,140	35,897	9,728	95,538	447,303
中国	127,463	5,580	7,837	10,943	151,823
四国	75,294	6,645	14,304	11,216	107,459
九州	42,329	2,609	621	1,694	47,253
沖縄	27,296	1,672	581	1,572	31,121
合計	1,784,375	135,158	100,832	405,011	2,425,376

(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17年度の件数は約108万件となっています。

運輸局等	検査	整備	その他	合計
北海道	13,984	3,977	6,580	24,541
東北	64,099	12,929	16,430	93,458
関東	16,018	7,590	4,485	28,093
北陸信越	168,503	35,569	40,197	244,269
中部	135,628	18,568	22,289	176,485
近畿	234,283	27,342	37,467	299,092
中国	24,626	10,616	5,903	41,145
四国	13,458	4,457	7,667	25,582
九州	112,332	19,610	11,976	143,918
沖縄	4,644	3,362	8	8,014
合計	787,575	144,020	153,002	1,084,597

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

JR北海道のG線A駅からS駅に向かう途中、デッキにおいて大声で携帯電話を使用している男性客に対して、通り過ぎた車掌は何ら注意をしなかった。相談者が尋ねたところ、その車掌は「デッキでは短時間の通話ならよい」とのことだった。

一方でT駅の駅員は「デッキでも通話は禁止」としている。前出の車掌は職務怠慢であり、監督官庁として指導されたい。

JR北海道に調査を求めたところ、デッキでの携帯電話は、特急や急行などの優等列車では通話可能で、快速や普通列車は通話禁止となっている。会社としては、他の乗客が迷惑しているにもかかわらず車掌が注意しなかったこと、及びT駅の駅員との回答が異なることを真摯に受け止め、再度、乗客への統一した案内を行うよう指導していく旨の報告を受けました。
(北海道運輸局)

紫山～泉中央行のバスに乗車するため、停留所で待っていた。しかし、バスは予定の時間より50分も遅れ到着した。

雪のために遅れたと運転手は説明するが、遅延するほどこの近辺で雪が降っていたとは思えない。雪が降った日だけでなく、常時バスは遅れてくる。何とかして欲しい。

また、雪で遅れたという説明だけでは困るので、地下鉄などで交付している遅延証明書を出して欲しい。

当日は、凍結路による渋滞のため全路線に影響し、そのため始発から遅れが生じ、その遅れが相談者の利用する時間帯まで影響しました。定時制の確保につきましては、引き続き事業者に対し指導していきます。

また、遅延証明書については、バス運転手に遅延証明書の用紙を持たせ、バス車内で発行できるようになりました。
(東北運輸局)

東海道線の辻堂駅からバスを利用している者ですが、バス停での「受動喫煙」で悩まされているため、バス会社に対して対策をお願いしたところ、バス会社では、バス停に「バス停での禁煙にご協力下さい」のステッカーを貼り対策しているとのことだった。

しかし、ステッカーは覗き込まないと読めないくらい小さいものであるため、ステッカーを大きいものに変えるほか、バス車内放送で「協力の呼びかけ」をお願いしたい。

バス会社は辻堂駅8カ所のバス停に、改めてお客様へ禁煙のご協力を呼びかける掲示を行いました。また、バスの車内放送についてもバス停での禁煙のご協力に関する放送を追加しました。
(関東運輸局)

新潟市に住んでいるが、直江津～小木航路を利用し佐渡へ行こうと思
い、直江津駅から港までのバス時刻を調べたが、バス会社のHPに掲示
されていない。乗合センターに確認したら、電車が直江津駅に到着する
前に発車することが分かった。直江津駅は各方面からの鉄道路線が集中
する駅なのだから、各方向から来る列車の到着を待ってバスを運行する
べきではないでしょうか？

また寺泊港からJR越後線寺泊駅へ行くバスの案内が船会社、バス会
社のHPで分かるようになっていません。どうやって港に行けばよいか
分からない状況で観光客は来ないと思います。

ご意見について関係事業者に伝え改善に取り組むよう指導した結果、それぞれのバス事業
者のHPに、旅客船接続バスの時刻表と乗り場案内を表示するなどの改善が図られました。

また、船会社でもHPの取り組みを行い、機会を捉えて各バス会社のHPにリンクするな
ど改善に取り組むこととしています。

なお、直江津駅前からのバス時刻は、主に関西・北陸方面からの特急の利用者を対象に、
乗船手続きの時間も考慮し設定しているもので、ご理解をお願い致します。

(北陸信越運輸局)

長さ 3 メートル未満であって、機関の出力が 1.5 キロワット (2 馬
力) 未満の小型船舶が、2 馬力を 3.5 馬力か 4 馬力に馬力アップしてチ
ョロチョコ航行し、自船 (検査済み小型船) とニアミスしそうで危険で
ある。〇〇港では 10 艇程いる。3 月の飛び石連休と 5 月の連休にはた
くさんでてくるだろう。事故が起こる前になんとかしてもらいたい。

当局海上安全環境部船舶安全環境課と船員労働環境・海技資格課で協議し、「改造ミニボ
ートでの無免許・無検査航行は違法」のお知らせを近畿運輸局のホームページに載せるとと
もに、啓発用のちらしを作成し関係先に配布いたしました。

(近畿運輸局)

横断歩道を、歩行中、タクシーが猛スピードで突っ込んできて、お
まけにクラクションを鳴らされました。非常に怖い思いをしました。

プロの運転手がすることでしょうか。全くあきれてなりません。
タクシーに対する運転マナーの向上の徹底をお願いします。

当局といたしましても、ご意見のあった内容は、サービス事業でもあるタクシー運転
者マナーとして有ってはならないことと思っております。

早速当該事業者の運行管理者あて苦情の内容を伝え、運転者に対し集団指導を指示致
しました。

当局としても利用者から選ばれるタクシーとなるよう、運転者教育の周知徹底を機会
あるごと指導を行うようにしています。

また、事業者団体等との会議等をとらえ、タクシー事業は「サービス事業」であるこ
ととの認識をあらたにするよう指導するところですが、今後も機会あるごとに指導して
まいります。

(中国運輸局)

松山空港～自宅間（1メートル）をよく利用する。1メートルでは悪いので、500円プラスで行ってくれませんかという、乗車拒否はされないまでも、いつもいやな顔をされる。空港で待っているタクシーは一番運転手の態度が悪く、松山空港は個人タクシーしかいないのもおかしいのではないかと指導して欲しい。

空港のタクシー乗り場は空港事務所の許可を得た事業者が入場していること、運送の引き受けについては乗車距離が近いからといって乗車拒否はできないことを説明し、個人タクシー協同組合に対し接客について改善を指導しました。（四国運輸局）

客待ちをしているタクシーは大抵エンジンを止めていません。真夏や真冬に車内でエアコンを掛けているのはまだ許せますが、無意味にエンジンを掛けているタクシーが多くいます。環境保全のためアイドリング対策をしていただくようお願いします。

運輸支局を通じて県タクシー協会及び県個人タクシー協会に対して、アイドリング対策を講じるよう指導を行いました。（九州運輸局）

行政相談窓口等に寄せられた主な要望事例

障害者に対する割引を改善して欲しい。鉄道では普通乗車券での単独乗車の場合、101キロ以上乗車しなければ半額割引にならないのはおかしい。他のモードでは割引を行っているものもあり、国として指導して欲しい。

公共交通機関における携帯電話の使用のマナーの改善を指導して欲しい。

特に冬季におけるバスの定時運行が守られていない。時刻表どおりに運行するよう指導して欲しい。

禁煙タクシーの普及を進めて欲しい。その他公共交通機関における喫煙対策を強化して欲しい。

総務省行政苦情処理委員会からの“あっせん”への対応例
【運輸支局・事務所の昼休み時間の受付にかかる行政相談】

中部管区行政評価局長から中部運輸局長に対しつぎのような
「あっせん」がありました。

(平成18年1月19日)

【申出要旨】

平成17年7月下旬に自動車検査登録事務所へ出向いたところ「8月1日から12時になれば業務を中断し昼休みをとる」旨の貼紙があった。窓口職員の一斉休憩により昼休みは一切受け付けてもらえないと大変不便であり、利用者の利便性の向上を図るため、昼休み時間でも融通を利かせて対応してほしい。

【中部管区行政評価局調査結果】

この申出について、中部管区評価局が運輸支局等の現状を調査した結果、運輸支局等は昼休みをとっているが、他の役所は昼休みでも業務を行っており、住民からの苦情があることを考えると、受付時間等は国土交通省で決めており、中部だけ直すのは難しいとも思われるものの、シフト制（交代制）をしくなど昼休みの業務を考える必要がある。

【中部管区行政評価局苦情処理委員会意見】

運輸支局及び自動車検査登録事務所では昼休み時間の受付を行っていないが、国、地方公共団体を問わず、利用者の利便性向上を図るために昼休み時間でも業務に対応すべきことは、窓口サービス機関として時代の趨勢になっている。

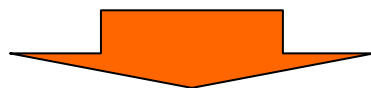
関連調査した国の他の窓口サービス機関では、昼休み時間の業務を職員のシフト制により円滑に対応している。

自動車検査登録事務所では昼休みも満足にとれない状態が恒常化しているとしているが、利用者へのサービス向上と合わせて、昼休み時間の休憩・休息を確保する観点からも、シフト制の導入を検討する余地がある。

登録業務は県税事務所やナンバー交付所との連携が必要であり、両機関に対しても協力要請するなどして業務が円滑に流れるよう工夫することが望ましい。

【検討依頼事項】

利用者利便性の向上を図る観点から、業務上の連携が必要な県税事務所やナンバー交付所にも協力要請することも含め、その対応の見直しを図り、職員のシフト制の導入等を検討することが適当であると考えられますので、ご検討ください。



中部運輸局としては、上記「あっせん」に対して次のような内容で回答しました。

自動車登録申請手続きは即時処理を原則としていることから、申請の受理から車検証交付までの処理時間を少しでも短縮するため、運輸支局等の事務処理は専任職員が流れ作業で処理しているところです。

また、このような支局等の業務処理形態から、職員をシフト制により分割して昼休み時間に業務を行えば、処理能力が低下し1件あたりの処理時間が延びる等の問題もあり得ることから、昼休み時間は一斉に休み、前後の処理能力を確保するべきとの考え方をとってきたところです。

しかしながら、申請者の要望に応えるため、あっせんを踏まえて、比較的少人数でも対応ができる業務から、かつ、対応準備ができた支局・事務所から順次、昼休み時間の受付を開始することとします。

なお、自動車の検査・登録、車庫証明、自動車税等の納付といった自動車保有手続きを、自宅等のパソコンからいつでもオンラインで一括して行うことができるワンストップサービスを開始したところであり、今後は、平成20年を目標に全国への拡大、移転登録、変更登録等に対象手続きの拡大を進めていくこととしております。このワンストップサービスの整備が促進され、その利用が進めば、支局等への出頭そのものが不要となることから、昼休み時間の受付要請に対する相当程度の解決になるのではないかと期待しているところです。

(平成18年2月27日)



平成18年5月1日から、登録事項等証明書交付、車検証再交付、業務案内、行政相談、電話対応業務に限り、中部運輸局管内の全支局・事務所において対応を開始しました。

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17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	17.	9.	8	札幌市	18.	2.	23
	函館市	17.	10.	3	函館市	18.	3.	8
	旭川市	18.	2.	14	北見市	18.	3.	10
	帯広市	18.	2.	15	室蘭市	18.	3.	23
東北運輸局	八戸市	17.	6.	24	白石市	17.	11.	29
	郡山市	17.	7.	4	盛岡市	18.	2.	2
	米沢市	17.	11.	2	郡山市	18.	2.	15
	八戸市	17.	11.	25	五城目町	18.	3.	1
関東運輸局	栃木市	17.	10.	7	横浜市	18.	3.	3
	市原市	17.	10.	26	川越市	18.	3.	6
	渋川市	17.	12.	9	甲府市	18.	3.	6
	水戸市	18.	2.	10	台東区	18.	3.	22
	栃木市	18.	2.	27				
北陸信越運輸局	富山市	17.	12.	16	上田市	18.	3.	9
	新潟市	18.	3.	6				
中部運輸局	岐阜市	18.	2.	21	岐阜市	18.	3.	15
近畿運輸局	和歌山市	18.	3.	1	宇治市	18.	3.	25
	大阪市	18.	3.	16				
神戸運輸監理部	—							
中国運輸局	松江市	17.	12.	1	鳥取市	17.	12.	16
	小郡町	17.	12.	13	岡山市	18.	1.	26
	広島市	17.	12.	15				
四国運輸局	四万十市	17.	10.	21	徳島市	18.	1.	20
	松山市	17.	12.	5	高松市	18.	1.	25
九州運輸局	宮崎市	17.	11.	10	鹿児島市	17.	12.	15
	佐賀市	17.	11.	15	長崎市	17.	12.	19
	熊本市	17.	11.	25	福岡市	18.	1.	28
	大分市	17.	11.	25				
沖縄総合事務局	石垣市	17.	10.	20				

【北海道運輸局】

外国人利用者・観光客への配慮として、道内の観光地に繋がる公共交通機関から、外国語表記等の具体的な取り組みを早く進めて欲しい。

外国人観光客が訪れる箇所の路線を重点的に検討したい。（札幌運輸支局管内各バス事業者）

地下鉄駅構内の案内板等の標識は、日本語及び英語による表記を進めています。地下鉄は、平成18年1月に全線全駅のナンバリング表示（例えば南北線麻生駅はN-01）を実施しました。（札幌市交通局）

札幌駅などの主要駅や観光地の駅など、外国人の利用の多い箇所から3カ国語（英・中・韓）表記の整備を行っています。また、札幌駅や新千歳空港駅に「外国人インフォメーションデスク」を設置し、外国語の話せるスタッフを常駐させています。（北海道旅客鉄道）

【東北運輸局】

白石駅に設置しているホーム内エレベーターの表示がわかりにくい。

社内の案内サインマニュアルに基づき表示を整備していますが、白石駅については見直しにより階段等に表示を追加しています。（JR東日本仙台支社）

エレベーター案内表示



視覚障害者が指定席を利用した際、トイレ等で席を離れると自分の席に戻ることが難しいので、座席の背もたれ部分の先端に座席番号の点字表示をして欲しい。

また、号車表示にも同様の不便さがあるので、入口部分の壁面に表示して欲しい。

JR東日本では、平成17年度秋までに、すべての新幹線車両の客室入口デッキの壁に現在位置や車内の各施設の設置場所を記した点字案内図を設置しています。

【関東運輸局】

あざみ野駅の階段等は、市営地下鉄と東急とで右側通行と左側通行の統一性が無い
ため混雑時に危険であり、統一してもらいたい。

双方で協議した結果、左側通行に統一し、階段には矢印マークをつけ、お客様に周知し
たい。実施時期については、引き続き協議し早急に対応したい。（東京急行電鉄（株）、
横浜市交通局）

【北陸信越運輸局】

上田駅のお城口にあるエレベーターは分かりにくい場所にあり、あまり利用されて
いないように思います。エレベーターまで容易に行けるように案内表示等が欲しいと
思います。

また、現在ある上り専用のエスカレーターを下り用に使用することはどうでしょ
うか？



ご指摘の通り、お城口エレベーターの案内表示が分
かりにくいとのご意見もありますので、最近、誘導表示を
新たに設置しました。エスカレーターの利用については、
下り利用者よりも、上り利用者の需要が多いと考えられ
るため、現状どおりとし、下り利用はエレベーターのご
利用をお願い致します。

【近畿運輸局】

暗い雰囲気駅の構内を明るくするため、観光客や障害者などを案内する施設の配置や
「駅ボランティア」の取り組みができないか。

順次、駅にインフォメーションコーナーを設置し、人によるソフトな案内の充実を図っ
ているところです。利用状況から優先順位を決め、取り組んでいます。駅構内の利用につ
いては、今後の検討課題とさせていただきます。

【中国運輸局】

交通バリアフリーの現状について

ハード・ソフト面で大きな改善がされているが、社会的に評価される必要がある。交
通事業者は、厳しい経営状況の中、このような努力をしていることを一般の目に触れて
もらうことが大切である。このことは行政の役割である。

事業者は色々と努力しているがバス・タクシーの利用者は減っている。一定の利用者
がないとバリアフリーなどの施設の維持ができない。利用者を増やしていくアイデアを

一般市民も行政も出していく。(座長とりまとめ)

【四国運輸局】

パークアンドライド、パークアンドバスライドの実施促進を行う。

平成17年11月1日、バス幹線路線の1つである北条線の北条詰所に駐車場設備を設け、幹線・枝線の乗換拠点としてパークアンドバスライドを実施しています。また平成17年5月より郊外電車の横河原駅でパークアンドライドを実施しております。(伊予鉄道(株))

JR四国においては、きっぷのご購入額により1日間又は2日間駐車場が無料をご利用いただける車deトレインサービスを川之江駅、伊予三島駅、新居浜駅、伊予西条駅、内子駅、伊予大洲駅及び宇和島駅において実施しています。また、用地内において、月極駐車場も設置しています。今年度中に今治駅及び八幡浜駅に新設、川之江駅、伊予西条駅、宇和島駅を増設します。(JR四国)

【九州運輸局】

聞き取りにくいので、丁寧な車内アナウンスを心懸けて欲しい。

各自に改善した放送内容を実演させたり、自分がしゃべっている声を録音させて、それを聞かせることで悪いところを直す取り組み等により改善の方向に向かっています。

(JR九州)

運転手はタクシー車内でタバコを吸わない、お客は窓を開けて煙がこもらないようにする、また、脱臭装置を付けるなど工夫して、タクシー内の禁煙を進めて欲しい。

紫外線に反応する酸化チタンの酸化還元作用で、タバコの臭いや汚れが染みつくのを防ぎ、抗菌作用のある製品が開発され大分市内数社で実施中であり、その結果を見て再検討する予定です。(大分県タクシー協会)

平成18年4月より大分市内のタクシーは全車禁煙となりました。

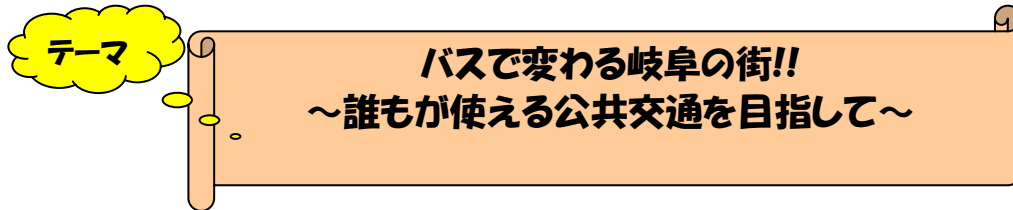
【沖縄総合事務局】

乗務員の対応について、クレームは、以前より減ってはいますが、まだ多く寄せられています。何らかの対策をとって頂きたい。

現在、タクシー乗務員の接客態度の改善に向けて対策を講じているところですが、平成17年度内に協会本部と連携を図りながら、コンベンションビューローとタイアップした乗務員資質向上講習会を実施し乗務員のマナーアップを図りたい。(沖縄県タクシー協会八重山支部)

【交通アドバイザー会議の開催事例・中部運輸局】

岐阜運輸支局では、岐阜市域におけるバス交通について現在抱えている問題点や地域住民に優しい交通体系となるための方策について検討し、ワーキンググループを3回、交通アドバイザー会議を2回開催し、第2回交通アドバイザー会議において関係自治体、交通事業者に提言書を提出しました。



第1回ワーキンググループ

開催年月日：平成17年11月17日

開催場所：岐阜市（ホテルサンルート岐阜）

検討内容：現状把握、問題点の整理

第2回ワーキンググループ

開催年月日：平成17年12月6日

開催場所：岐阜市（ハートフルスクエアG）

検討内容：問題点の改善方策

第1回交通アドバイザー会議

開催年月日：平成18年2月21日

開催場所：岐阜市（ぱ・る・るプラザ岐阜）

検討内容：ワーキンググループにおいてとりまとめられた意見・提案について検討



第3回ワーキンググループ

開催年月日：平成18年3月3日

開催場所：岐阜市（ぱ・る・るプラザ岐阜）

検討内容：第1回交通アドバイザー会議での意見・提案を踏まえての検討

第2回交通アドバイザー会議

開催年月日：平成18年3月15日

開催場所：岐阜市（長良川国際会議場）

検討内容：関係行政機関及び事業者への提言書の提出



【 提 言 書 （ 抜 粋 ） 】
バスで変わる岐阜の街 !!
～誰もが使える公共交通を目指して～

◆顧客満足度を高める運行計画

「わかる」

利用者の声を活かした交通サービス バス事業者に期待すること

- ①利用しやすい運行ダイヤ
- ②運行状況の情報
- ③利用しやすいバス路線
- ④バスターミナル

公共交通を活かす行政の姿勢 行政に期待すること

- ①乗り継ぎポイントの構築
- ②公共交通アクセスは街の顔

◆安心して利用できるバスを・・・

「のれる」

利用者の声を活かした交通サービス バス事業者に期待すること

- ①乗車前・乗車後のことも考えて
- ②多機能バスロケーションシステムの構築
- ③料金支払い方法の簡素化
- ④乗務員教育
- ⑤双方向のコミュニケーション
- ⑥地球環境に優しいバス

公共交通を活かす行政の姿勢 行政に期待すること

- ①公共交通利用促進への努力
- ②バスの定時性確保
- ③公共交通は「公共の責任・公共の利益」

◆利用しやすいサービス・交通をとりまく環境

「またのりたい」

公共交通を活かす行政の姿勢 行政に期待すること

- ①公共交通利用促進への努力
- ②まちづくり
- ③安全・快適な交通

地域住民として出来ること

- ①住民の関心、意識向上が必要

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ました。

（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、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、平成17年7月に開設より1年を迎えました。

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、平成17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）



○北海道における交通利用者利便の増進に関する有識者会議

北海道運輸局では、これまで公共交通の利用者利便の増進等を図るため、有識者・高齢者・障害者等により構成される交通アドバイザーと交通事業者等を交えた交通アドバイザー会議において、交通機関の利用者ニーズの把握に努めるとともに、関係機関との連携による意見交換等を実施してきました。

そのような中、昨年7月には、従来の高齢者や障害者を対象とした取組みから、子ども連れや外国人など多様な利用者を想定した施策等への展開などを課題とした「ユニバーサルデザイン政策大綱」が策定され、より一層の利用者ニーズの把握やその方策などへの取組み体制の構築が求められています。

このような背景から、北海道における交通利用者利便の増進について、ユニバーサルデザインの考え方を踏まえてより一層の展開を図るため、道内の広範な有識者を集め、北海道各地域の公共交通の実状に合った施策の推進・展開を図るべく、有識者・専門家・NPO法人等の活動家などとの新たなネットワーク構築などについて情報提供・意見交換を行う会議を次のとおり開催しました。



- ・日 時：平成18年3月16日(木) 13:30～15:30
- ・場 所：札幌第一ホテル 本館2階「かしわ」
- ・議 題：
 - (1) 北海道における交通バリアフリー関係施策の推進について
 - ・ユニバーサルデザイン政策大綱とバリアフリー新法の検討状況
 - ・北海道運輸局におけるバリアフリー施策の現状と取組み
 - (2) 今後のバリアフリー施策の展開と人材育成について
 - (3) 平成17年度交通アドバイザー会議について

今後も、本会議による継続した意見交換・情報提供等を行っていくことを確認して会議を終了しました。

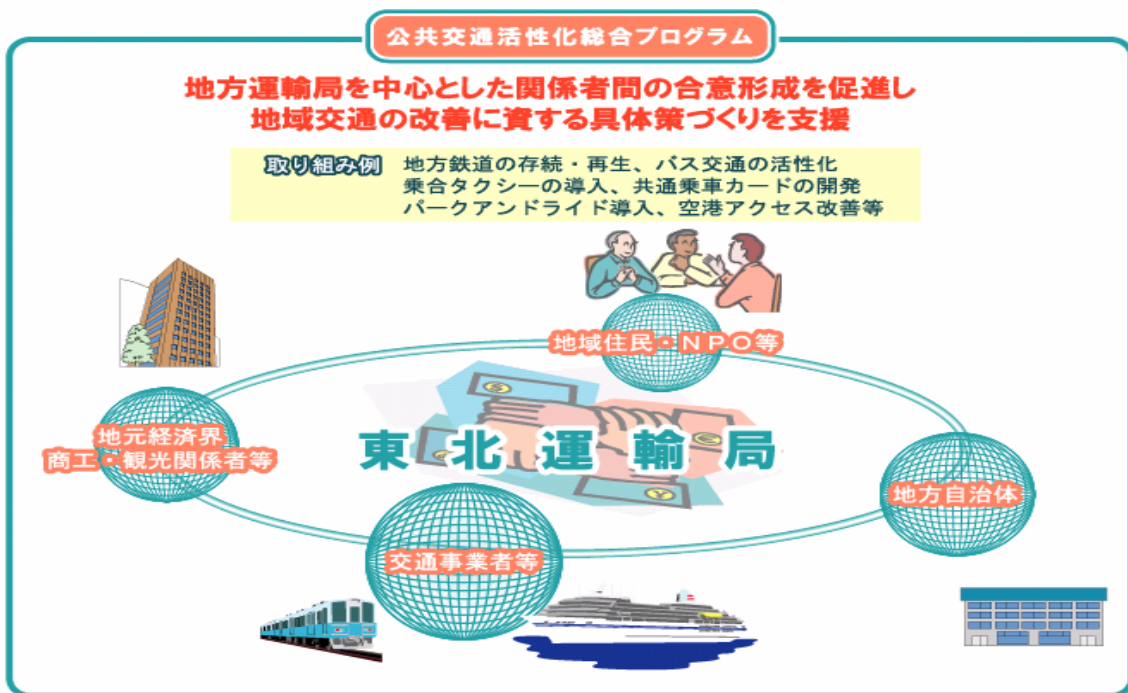
会議構成メンバー (順不同、敬称略)

- 杉岡 直人 (北星学園大学社会福祉学部教授)
- 盛 亜也子 (札幌大学経済学部非常勤講師)
- 鈴木 克也 (公立はこだて未来大学システム情報科学部情報アーキテクチャ学科教授)
- 佐藤 尚子 (函館すぷれっと代表)
- 今 尚之 (国立学校法人北海道教育大学生涯学習教育研究センター助教授)
- 佐藤 淳子 (主婦)
- 政田 一美 (室蘭市身体障害者福祉協会会長)
- 松岡 伸明 (釧路商工会議所主事)
- 小柳 敏郎 (国立学校法人帯広畜産大学名誉教授)
- 中岡 良司 (日本赤十字北海道看護大学大学院教授)

○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】



平成17年度公共交通活性化総合プログラム実施案件

- ・ 津軽地域における冬季観光振興と連携した公共交通活性化プロジェクト
- ・ カーフェリーを活用した広域地域振興プロジェクト
- ・ IGRいわて銀河鉄道の新駅設置に伴うバス路線の再編等による公共交通活性化プロジェクト
- ・ 過疎地における生活支援輸送とからめた生活交通体系の構築による公共交通活性化プロジェクト
- ・ 大河ドラマ「義経」放映を活用した観光交通活性化プロジェクト
- ・ JR仙山線を活用した仙台都市圏交通改善・仙山圏交流促進プロジェクト
- ・ 仙台駅及び宮城球場周辺の混雑緩和のための公共交通活性化プロジェクト
- ・ マイカー通勤から公共交通機関を利用した通勤への転換プロジェクト
- ・ 庄内地域における高速バス活性化プロジェクト
- ・ 会津鉄道再活性化プロジェクト
- ・ 観光交流空間づくりモデル事業選定地域「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

○ I T等の新技術の活用

情報通信技術（I T）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、I C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。

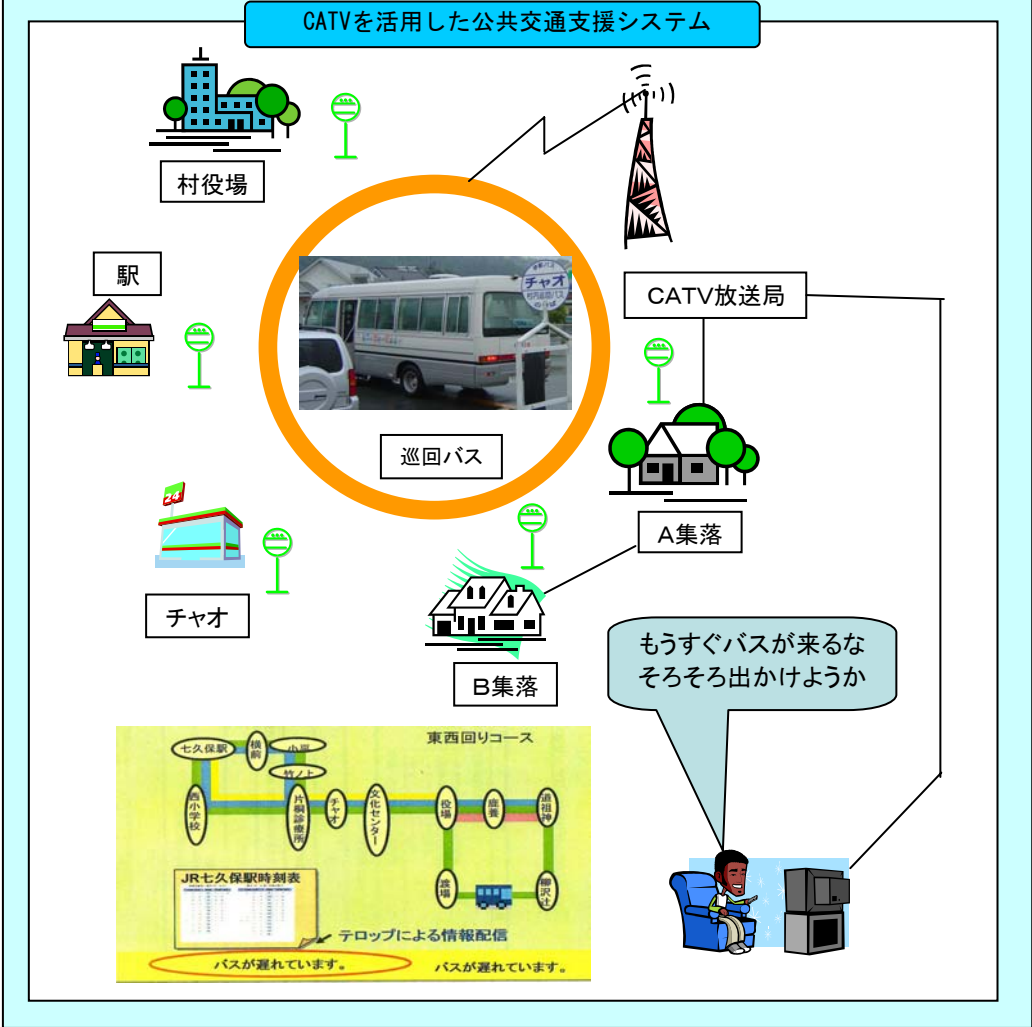
中川村のバスロケーションシステム

長野県中川村は、天竜川の河岸段丘と急峻な山岳地帯に囲まれる人口約5千人の高齢化の進む過疎の村です。

村内には村営の循環バスが運行されていますが、少ない台数で村内全域をカバーするため、運行距離が長く経路が複雑で分りにくい状況あり、住民から利用しづらいとの意見が多く寄せられていました。

このため、北陸信越運輸局では、長野県、中川村、NPO法人、交通利用者代表等の関係者の参加の下「中川村バスロケーションシステム検討委員会」を開催し、同村内全世帯にCATV網が敷設されているといった状況を活かして、運行情報をわかりやすく利用者に提供するために、CATVを活用したバスロケーションシステム導入のための調査を行ないました。

その結果、平成18年3月には試験運用を開始し、同年4月からは本格運用が開始されました。



○伊勢志摩バリアフリーツアー促進プログラム

調査の目的

中部運輸局では、平成16年度、平成17年度の2年間、公共交通活性化総合プログラムにより、三重県伊勢志摩地域をモデルに『バリアフリー』をキーワードとして、今後急速な拡大が予想される高齢者・身障者等のマーケットの獲得による観光地域の振興を図るための施策について検討しました。

1. 人材育成プログラムの検討

- ・バリアフリー観光の推進において、ハード面の整備に増して必要なのは、受け入れる側の人材育成である。
- ・観光施設、宿泊施設、公共交通機関のスタッフ、さらに観光ボランティアガイドなど、観光の中心をなすそれぞれの現場においてのバリアフリースキルの向上を図るための方策について検討を行い、一定の方向性を策定しました。

(1) 高齢者・障害者等の受け入れ・サポートのできる人材の確保・育成・運用方策

バリアフリーサポートの知識と実技講習を、宿泊施設のスタッフ全員が、それぞれの施設の特性の基に受けることのできる「出前型講習」としてBFIG（バリアフリーイマジネーションゲーム）を取り入れたバリアフリーワークショップを開発しました。



フィールドワーク(大浴場入口付近)



フィールドワーク (レストラン)

(2) 観光ボランティアガイドとの連携づくり

観光ボランティアガイドは、地域の歴史や文化、自然などの魅力を紹介するのに留まらず、まちづくりや地域活性にもつながる活動として注目されているが、それぞれの地域の横の連携はないため、NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターを中心としたボランティアガイドのネットワーク構築を検討するとともに、バリアフリーサポートに関する研修会を開催しました。

2. 伊勢志摩の面的なバリアフリー移動に関わる検討

バリアフリーツアーにおいて、観光地や、宿泊施設といったいわば点の部分については、これまでも多くの取り組みがなされましたが、それらの点と点をつなぐ面的な部分をツアーアテンダーがフォローすることで、より質の高いバリアフリーツアーが実現すると想定しました。

そこで、既存の社会資源を活用するのではなく、新たなボランティアツアーアテンダーの養成の検討を試みました。

3. ぱりふり手帖の普及、改訂

伊勢志摩を訪れる障害者・高齢者が、公共交通機関を利用する際の不安を取り除くための「バリア及びバリアフリー情報」を提供する目的で平成16年度に発行した「ぱりふり手帖」を、広く普及させるとともに、事業者及び利用者に使いやすさ等のアンケート調査を実施し、これを反映した改訂版を発行しました。



「ぱりふり手帖」表紙

4. バリアフリーツアー促進フォーラム（成果の発表）

1日目 基調講演・パネルディスカッション

- ・開催日時：平成18年2月23日（木）13:30～17:00
- ・会場：扇野の宿 扇芳閣（鳥羽市）
- ・参加者：77名
- ・基調講演 「バリアフリー観光参加の要望と満足度」
- ・パネルディスカッション 「バリアフリー観光の実践と今後」



基調講演



パネルディスカッション

2日目 デモンストレーションツアー

- ・開催日時：平成18年2月24日（金）9:00～15:30
- ・コース：①伊勢神宮（内宮）～おはらい町、おかげ横丁散策コース
②答志島路地裏つまみ食い散策コース
- ・参加者：36名



①伊勢神宮（内宮）～おはらい町、おかげ横丁散策コース



②答志島路地裏つまみ食い散策コース

○社会実験「エコモーション神戸」～エコファミリー・エコショッピング～

国土交通省の補助制度「広域的な公共交通利用転換に関する実証実験」制度を活用し、マイカーからバス・鉄道への利用転換の促進による環境負荷の軽減と、まちの活性化を目指して平成15年10月より行われていました社会実験「エコモーション神戸」と地下鉄等の公共交通機関を利用して提携店に来店し、買い物をした利用者に対して割引等サービスを提供する「エコショッピング」は休日の乗車人数の増加や自動車から地下鉄等への利用転換による二酸化炭素の排出量削減、都心周辺駅の乗客数増に伴う中心市街地の活性効果が期待され、平成17年10月以降も各交通事業者や関係事業者の協力を得て継続実施されています。

「エコファミリー制度」

概要

土・日・祝日、年末年始（12月25日～1月7日）及びお盆休み（8月12日～16日）に大人1人が同伴する小学生以下2人までの運賃が無料

対象事業者と区間

神戸市交通局	…	市バス全線（共同運行路線は市バスのみ対象）
	…	地下鉄全線（西神・山手線、海岸線）
神戸交通振興（株）	…	山手線（三宮・新神戸駅前～湊川公園）
北神急行電鉄（株）	…	新神戸～谷上

「エコショッピング制度」

概要

公共交通機関を利用して提携店に来店したお客様に、割引等のサービスを提供することにより、マイカーから公共交通機関への利用転換を図る

対象者

地下鉄、北神急行電鉄（株）、市バスの利用者



一日駅長からエコファミリー切符の手渡し風景と利用者

エコショッピング制度実施風景と提携店のリーフレット

○公共交通活性化総合プログラム

平成17年度の公共交通活性化総合プログラムでは、16年度に引き続き、「明石ー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。

地元の住民代表、自治体、交通事業者等で構成する協議会において、16年度に整理された公共交通に関する課題の克服に向けた方策の検討やその具体化に取り組み、交通機関利用者に対して航路及び北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や明石駅前広場に地元商店街や観光スポットを掲載した船乗り場案内板の設置等を行ないました。



乗り継ぎマップ



明石駅前旅客船乗り場案内

また、平成17年度は市町合併が行われたこと等により、以前発行した離島航路のある沼島を中心とした公共交通に関するリーフレットの内容を地元自治体とともに見直し、関係事業者や関係団体等へ配布しました。



沼島リーフレット

○ハートフル・ステーション「みんなの駅」
—「交通バリアフリー」パンフレットを作成しました！—



中国運輸局においては、お年寄りや体の不自由な方々がより快適で安心して移動できる「交通バリアフリー」社会の実現を図るためには、エレベーターやエスカレーター等のハード面の設備の整備とあわせて、私たちのちょっとしたお手伝い、「心のバリアフリー」を推進していくことが重要であると考え、高齢者・身体障害者の疑似体験や介助方法等を行うことで、「交通バリアフリー」に対する理解を深めて頂くための「交通バリアフリー教室」の開催や公共交通機関を利用するお年寄り、体の不自由な方の切符の購入、乗り継ぎ、手荷物運搬、通路、階段移動のお手伝いなどを行う「交通ボランティア活動」の取り組み等、「心のバリアフリー」の実現のための取り組みを行っているところです。

平成17年度、中国運輸局で開催しました「交通バリアフリー教室」にご参加いただいた広島市立江波中学校（広島県）、瀬戸町立瀬戸中学校（岡山県）の生徒さんにご協力をいただき、小中学校の生徒さんにもっと「交通バリアフリー」に対する理解を深めてもらうことを目的とした「交通バリアフリー」についての副読本を作成しました。

副読本の内容は、駅で困っている人への手助けの方法、案内・誘導方法、駅のバリアフリー施設・設備等を紹介したものです。副読本は小中学校の総合教育等の場で活用して頂くために、市町村、教育委員会等へ配布をしております。

今後、わが国においては、急速に高齢化が進展し、2015年には、国民の4人に1人が65歳以上の高齢者となる本格的な高齢化社会が到来すると予測されており、今後は、特にこれからの世代への働きかけが重要であると考えております。

引き続き、小中学校の生徒さんを対象とした「交通バリアフリー教室」の開催など積極的に行ってまいります。



〈松山市オムニバスタウン計画の特徴的な施策〉

- ①公共車両優先システム（PTPS）の導入
- ②ハイグレードバス停の導入
- ③ICカードの導入によるマルチモーダルな交通体系の確立
- ④ノンステップバス、低公害バスの導入
- ⑤快速バスの増便・バス路線の新設

【3. コミュニティーバスの実証実験・実証運行等】

都市部・郊外部の足として、循環バス・コミュニティバスの調査及び実証実験・実証運行やデマンドバスシステムの導入等交通空白地域対策の検討を行っています。

平成17年度には、香川県三木町がバス利用促進等総合対策事業の補助制度を活用し、コミュニティバスの実証実験を実施しました。その結果を受け、18年度には経路等の見直しを行い、運行を継続しています。

【4. パークアンドライド等の推進】

鉄・軌道の利用促進、旅客利便の向上を図るためパーク・アンド・レールライド駐車場の設置を推進しています。

また、四国から京阪神方面への高速バス路線の新設や便数が増加する中で旅客利便の向上を図るためパーク・アンド・高速バスライド駐車場の設置を推進しています。

【5. 公共交通機関の乗り継ぎのシームレス化】

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カードの導入を促進する等により利用者の利便性を図るとともに、自家用車から公共交通へ通勤客等のシフトを図っていきます。

四国では、ことでんが平成17年2月から「IruCa」を、伊予鉄が平成17年8月から「ICい〜カード」を導入しました。



「IruCa」



「ICい〜カード」

九州運輸局

○ 『SUNQパス 全九州』の導入

九州バス協会に加盟する44事業者は、九州内のバス路線が3日間乗り放題となるフリー乗車券『SUNQパス 全九州』を販売しています。

これは、昨年3月に登場した『SUNQパス』の拡大版として、九州内全県の高速バス及び一般路線バスのほぼ全線をカバーする2077路線で利用できるものです。

割安な価格で利用期間を3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

西日本鉄道グループ、北九州交通局、堀川バス、九州急行バス、JR九州バス、昭和自動車、佐賀市交通局、祐徳バス、西肥自動車、長崎県交通局、長崎自動車グループ、島原鉄道、九州産交バスグループ、熊本バス、熊本電気鉄道、大分バスグループ、大分交通グループ、日田バス、亀の井バス、宮崎交通、南国交通、いわさきコーポレーショングループ、林田バス



九州まるごと。高速バスも
3日間バス乗り放題!

九州7県、全部回れる。
全九州 10,000円

北部九州をおトクに。
北部九州 8,000円

SUNQパス
九州のバス乗り放題乗車券【サンキューパス】

○ タクシーにおける禁煙協力車の導入

車内に残留する煙を非喫煙者が吸い込む受動喫煙を放置していれば、平成15年5月に施行された健康増進法に抵触する恐れもあるため、首都圏に於いては「禁煙車」を導入したり、乗務員の車内禁煙を徹底する事業者が増えています。

九州に於いては利用者との関係で直ちに禁煙車を導入することが困難と考えられる場合もあるため、九州乗用自動車協会が禁煙協力車を導入することとなりました。これは乗務員の禁煙は徹底するものの、利用者に対しては自主的な禁煙協力を求めるものです。九州運輸局では禁煙車の拡大のために大変意義有るものと考えており、この取組みを積極的に支援していくこととしています。



V. 交通バリアフリーへの取り組み

バリアフリー新法の制定

平成12年11月に施行された高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律（交通バリアフリー法）は施行から5年を経過したことから、国土交通省としては、「ユニバーサルデザインの考えに基づくバリアフリーのあり方を考える懇談会」を設置し、見直しの検討を行いました。また、「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考えを踏まえた国土交通行政を推進することとし、「ユニバーサルデザイン政策大綱」を公表するなど一体的・総合的にバリアフリー施策を推進していくこととしたところです。

これらの方針等に基づき、一体的・総合的なバリアフリー化の推進のため、「ハートビル法（高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建設の促進に関する法律）」と「交通バリアフリー法」を一本化し、さらにその内容を大幅に充実させ、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）」として制定しました。

バリアフリー新法におきましては、新設等の際にバリアフリー化を図るべき旅客施設及び車両等に新たに福祉タクシーを追加するほか、道路、路外駐車場、都市公園、建築物についても合わせて規定し、基本構想の対象施設として新たに取り込むことにより総合的・一体的なバリアフリー化を推進することや、基本構想策定時に住民等が計画段階からの参加を可能とする協議会制度及び住民等からの基本構想の策定提案制度を新たに法律上位置づけることとしました。これにより地域の実情にあったバリアフリー化を進めることができ、より一層高齢者・障害者に配慮した交通生活体系の構築ができるようになりました。

さらに施設整備を進めるだけでなくソフト面での対策を進めるため新たに国の責務等を規定し、バリアフリー化を進めるために国民理解と協力を得るため、広報活動やバリアフリー教室など教育活動等を実施していくなど「心のバリアフリー」を推進するほか、関係当事者の参画によって施策の段階的・継続的发展を目指す「スパイラルアップ」を図ることによりバリアフリーを強力に推進していくこととしています。

交通バリアフリー教室

○交通バリアフリー教室

急速な高齢化や障害者の自立と社会参加の要請に適切に対応し、高齢者、障害者等が公共交通機関を円滑に利用できるようにするため、国として、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ます。

このため、「交通バリアフリー教室」を開催し、国民一般が高齢者、障害者等に対する介助等を行うことを通じて、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、障害者等に対し、自然に快くサポートできる「心のバリアフリー」社会の実現を目指すものです。

<参考：学習内容の具体例>

- 1) 説明
高齢者、身体障害者等に関する基本的知識
- 2) 体験学習
 - ◇車椅子の利用体験、車椅子利用者の介助体験
 - ・ 車椅子の基本的操作
 - ・ 階段、エレベーター、エスカレーター、改札、券売機、電車、バスの乗降等における介助方法 等
 - ◇視覚障害者の擬似体験・介助体験
 - ・ 階段、エレベーター、エスカレーター、改札、券売機、電車、バスの乗降等における介助方法 等
 - ◇アイメイト（盲導犬）利用者の擬似体験
 - ・ アイメイト（盲導犬）への接し方、対応のポイント
 - ◇高齢者の擬似体験・介助体験
 - ・ 高齢者の介助のポイント 等
- 3) 意見交換会



【事業者向けバリアフリー教室の事例・中部運輸局】

岐阜教室

- ◇ 開催日程：平成18年1月21日（土）13：00～16：30
- ◇ 開催場所：岐阜国際会議場
- ◇ 主催：岐阜運輸支局
- ◇ 共催：社会福祉法人岐阜市社会福祉協議会
社団法人岐阜県バス協会
- ◇ 受講人数：県内に勤務する乗合・貸切バス運転手、バスガイド 24 名
- ◇ プログラム：
 - 講演 「心のバリアフリーを進めるために」
 - 体験 車いす、視覚障害者、高齢者の介助体験及び擬似体験

【体験の様子】



【参加者の意見・感想】

1. 今日、体験した感想は？

- 私どもの会社では、全運転士・ガイド・非乗務員とも人命救助の講習は受けているが、このような講習は受けていない。
- アイマスクを初めて体験し、怖さを覚えた。私も実際2回ほど車イスの方を乗せたことがあるが、本心を言うと時間が遅れるというのが今までの気持ちだった。今まで教育を受けたことがなく実際の現場では随分時間がかかってしまい、乗客から結構文句を言われたことがあった。今回初めてこういう経験をさせていただきよい経験になった。

2. 本日の教室の中で、もっとも印象に残ったことは何ですか？

- 視覚障害の体験で日常わからない事が体験できた。障害の方の気持ちなどがわかった。
- 目の見えないことの大変さと、誘導する側の大変さが印象に特に残りました。
- 擬似体験ができたこと。バスを利用される障害者の声を聞いた事。

3. 擬似・介助体験では、どんなことを実感しましたか。

- 周囲がまったく見えなかったり、体を動かす事が不便なので、動くスピードなどが理解できた気がする。
- 自分の考えに体がついてこない。

【学校教育向けバリアフリー教室の事例・沖縄総合事務局】

今年度の交通バリアフリー教室は、低床式バスを導入している、沖縄バス（株）にご協力をいただき、読谷村立渡慶次小学校の「総合的な学習」の一環として、7月1日に開催しました。

この日は同校の4年生94名や父母、読谷村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車イス、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や介助体験をしました。

日頃は、明るく元気な児童達も、体験終了時には「体の不自由な人は、こんなに苦しい壁を乗り越えているんだなと思った。」、「今後は困っている人や悩んでいる人がいたら助けてあげたい。」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】

【職員向けバリアフリー教室の事例】

【東北運輸局】

開催日:平成17年10月6日

開催場所:仙台第4合同庁舎

参加者:東北運輸局及び宮城運輸支局職員48名

開催日:平成18年1月17日

開催場所:仙台第4合同庁舎

参加者:東北運輸局新規採用職員 17名



参加者の感想



- 体験から改めてバリアフリーの大切さを認識しました。障害者や高齢者に優しい社会になるようたくさんの方に体験して頂き、障害者、高齢者の立場の理解、介助してもらったときの安心感を感じてほしいと思いました。
- 実際に体験することで障害者がどんなところに不便があるのかとか、介助者は、どういったところで手を貸せばいいのかが少しわかってくると思います。



参加者の感想



- 緩やかなスロープですら車椅子だとかなり骨がおれるということを実感しました。まして段差となると1人ではどうしようもないことで、もし、自分が健常者で無くなってしまい、何らかのハンディキャップを背負ってしまったらということを考えたことが無かったので改めてそのことが認識でき有意義でした。
- 今回の体験で相手の考えていることや、感じていることは、頭で考えるだけでなく、擬似体験なりを通さなければわからないと思いました。

【バリアフリーボランティア事業】

国土交通省では、国、地方公共団体、交通事業者、国民一般等のそれぞれの主体が役割や課題を認識し、自発的に、かつ相互に連携して取り組みを行う「心のバリアフリー」社会の実現に向け、総合的な施策を推進していくこととしています。

こうした点も踏まえ、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、平成17年度はモデル事業として全国5カ所の駅及びその周辺においてボランティアモデル事業を実施することにより、一般の人々の意識啓発、人による対応の組織化・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し、また、モデル事業を通じて得られた知見を活かし、人による移動円滑化の支援のあり方等制度化を検討することとしています。

【バリアフリーボランティア事業の事例・近畿運輸局】

近畿運輸局では大阪府池田市、阪急電鉄石橋駅がモデル地区として選ばれ「バリアフリーボランティアモデル事業」を実施しました。

活動には、中学生から主婦、自営業、会社員と広範囲の計108人が参加登録し、周辺地理に不慣れな方への道案内や切符購入の補助、電車乗降補助などをお手伝いしていただきました。

ほぼ半数の参加者がボランティア経験のない方でしたが、声をかけるタイミングに苦慮されつつも、障害の違いによって対応、接し方に違いがあることや駅を中心とした施設、設備面での改善点等、普段気づきにくい事項について認識できる機会ともなり、「参加してよかった」との感想をいただきました。

期間中は新聞の取材や研究者の視察等、多くの方が興味をもち訪れ、地元池田市でも「広報いけだ」に掲載されるなど関心の高さがうかがえました。



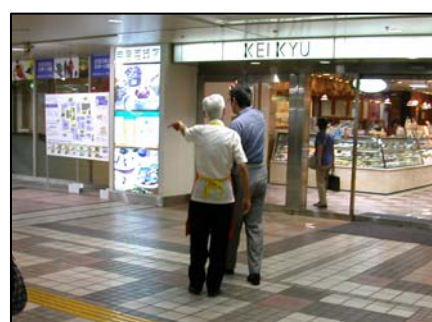
【バリアフリーボランティア事業の事例2・関東運輸局】

関東運輸局では、上大岡駅で利用者の「心のバリア」を取り除き、更に安心して交通機関を利用させていただくため、ソフト面での取り組みとして「上大岡駅バリアフリーボランティアモデル事業」を実施しました。実施内容は、エプロンを着用したボランティアが、駅に常駐し、障害者、高齢者、荷物を持った方、子供連れなど、手助けを必要とされている方々のお手伝いを行いました。また、利用者、ボランティアの方にアンケートを実施し、「人」による接遇・介助の効果や評価、常駐型での普及を考えた場合の課題抽出を行いました。

- 期 間 : 平成17年8月1日～31日
- 場 所 : 上大岡駅 (特徴) 京浜急行、横浜市営地下鉄の乗り継ぎ駅、利用者20万/日程度
- 参加ボランティア : 34名 (延べ216名)



切符の購入案内



行き先案内

【バリアフリーリーダー事業】

「バリアフリーリーダー事業」は、バリアフリー化における有識者や専門家、熱心な活動を行う方との関係性を強化し、現在及び今後の交通バリアフリー施策の推進に協力いただく人材（バリアフリーリーダー）の確保・育成を行うものです。

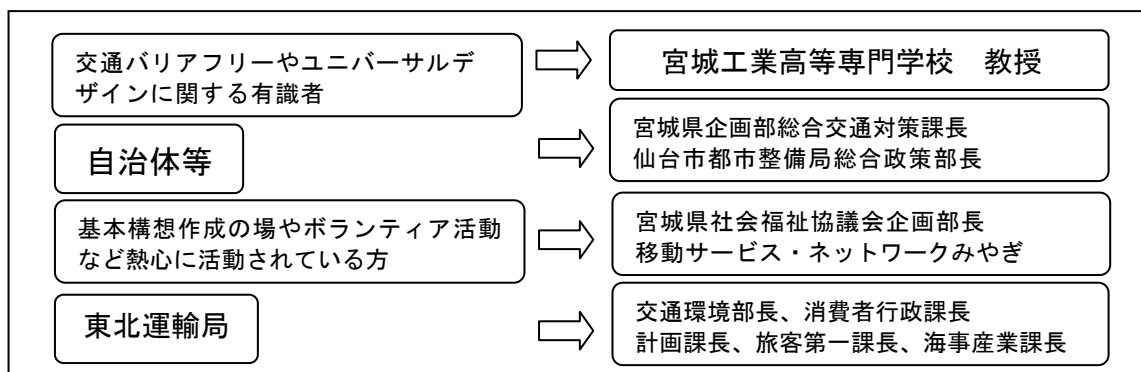
【バリアフリーリーダー事業の事例・東北運輸局】

東北運輸局では、平成18年3月23日（木）、バリアフリーリーダー事業有識者会議を開催しました。今回の有識者会議は、「バリアフリーリーダー事業」に対するご意見等を頂くことと、関係者間の連携を深めるために開催したものです。

会議では、バリアフリーリーダー事業の内容の説明、東北運輸局のバリアフリー施策の紹介を行うとともに、出席者（有識者）からはそれぞれのバリアフリーに関する取り組み状況の報告を頂き、バリアフリーに関する意見交換を行いました。

今後（18年度）は、バリアフリーリーダーの選定、バリアフリーリーダーとの連絡会議（事務局：東北運輸局）を開催し、交通バリアフリー施策を推進していきます。

〈東北運輸局バリアフリーリーダー事業有識者会議の構成メンバー〉



【その他各運輸局の交通バリアフリーへの取り組み事例】

【四国運輸局】

○バリアフリーニュースの配信

今後、予算がますます限られてくる中で、必要なバリアフリー化を進めていくためには、関係者相互の情報交換と連携が必要です。このため四国運輸局では、交通バリアフリーに関する各地の先進的な取り組みや工夫、全国的な動向、利用者のニーズなどを、組織を超えて幅広く共有し、連携の促進を図ることを目的に、インターネットを活用し、交通事業者、自治体、NPO、学識経験者、職員等の関係者を対象に四半期毎に「交通バリアフリーニュース」を平成17年度より発行しています。

【九州運輸局】

○天神地区のりかえバリアフリーマップの作成

九州運輸局では、福岡市における公共交通機関の結節拠点であり、九州一の商業地域である福岡市天神地区の「のりかえバリアフリーマップ」を作成しました。

お年寄りや身体障害者、小さな子供さん連れや旅行者など、ニーズに沿ったマップがこれまで整備されておらず、バリアフリー設備（エスカレーターやトイレ等）の位置、車椅子での移動情報や交通アクセスなど、旅客施設を利用する多くの層の方に、安心して移動に役立てて頂けるよう地元鉄道事業者（福岡市交通局・西日本鉄道）の協力のもと「天神地区のりかえバリアフリーマップ」を作成することにしたものです。

福岡市民のみならず、公共交通機関を利用して福岡市を訪れる多くの方が利用できますよう事業者の主要駅に配置するとともに、福岡市身体障害者福祉協会を通じて関係機関への配布もお願いしております。

一人でも多くの方が公共交通機関を利用した移動ができますように、との思いでようやく完成に漕ぎ着けたものです。



VI. 国土交通省によく寄せられる質問についてのQ&A

Q 1. ご当地ナンバー制度が導入されたとのことですが、自分の車のナンバーを好きな地名のナンバーに変えることができるのでしょうか。ご当地ナンバー制度について教えてください。

A 1. ナンバープレートの地域名表示は、当該自動車の使用の本拠地を管轄する運輸支局等を表示しており(例:品川、神戸)、従来、自動車検査登録事務所の新設に伴い、新たな地域名表示を創設してきましたが、今般、地域振興や観光振興等の観点から、自動車検査登録事務所の新設の有無に関わらず、新たな地域名表示を認めることとして、本年10月10日より17地域について導入しました。

ご当地ナンバーは、導入地域において、新規登録される自動車や移転登録等によりナンバー交換される自動車から、順次ご当地ナンバーが交付されます。

また、住所(使用の本拠の位置)がご当地ナンバー地域であれば、導入前に交付されたナンバーを、希望によりご当地ナンバーへ交換することができます。

Q 2. 市町村合併に伴う車検証の住所変更の手続きについて教えてください。

A 2. 合併等により行政区画の名称等に変更があった場合は、申請義務は生じません。ただし、検査証を新しい行政区画の住所に変更するには、変更登録の申請をしていただく必要があります。自動的に修正されることはありません。

Q 3. カーシェアリングについて教えて欲しい。

A 3. マイカーの過度の使用を抑制し、環境への影響の低減を図ることを目的として、環境にやさしい車両を使用して、特区において行うもので、無人事務所における貸渡しを可能とし、借受人に貸し渡し証の交付を行わなくても良いこととしたものであり、平成18年度以降、特区から全国展開になります。

Q 4. 駅ホームの禁煙マナーについて事業者への対応はどのようになっていますか。

A 4. 平成15年に健康増進法が施行され、学校、体育館等、多数の者が利用する施設を管理する者は受動喫煙を防止するための対策を講ずるよう努めなければならないとされています。鉄軌道駅についても、これらの施設に該当することから、各事業者においても必要な対策を実施しているところです。今後も引き続き適切な指導、要請に努めていきます。

Q 5. プレジャーボートに乗るにはどのような免許が必要ですか。

A 5. ボートは、航行区域により1級又は2級小型船舶操縦士の免許が必要です。

ボート・ヨット用免許

免許区分	操縦できる範囲	
1 級	区 域	全ての水域
	大きさ	24m未満 ※1 又は20トン未満
2 級 (若年者限定) ※2	区 域	5海里以内+平水
	大きさ	24m未満 ※1 又は20トン未満 18歳の誕生日前日まで5トン未満
2 級 (湖川小出力限定)	区 域	湖川等
	大きさ	5トン未満
	出 力	15Kw未満(20馬力以下)

※1. 「24m未満」はプレジャーボート利用に限ります。(確認申請が必要)

※2. 18歳未満の方の免許は、18歳になるまで操縦できる船の大きさを5トン未満とする「若年者限定」が付されます。(平成16年10月31日以前に交付された免許証には付されたとみなします。)

若年者限定が付された免許証は、18歳に達した時点で限定のない免許証とみなし、そのまま使用できます。また、更新・再交付・訂正の申請時に18歳に達した場合、若年者限定が外された免許証が交付されます。

○水上オートバイは、特殊小型船舶操縦士の免許が必要です。

水上オートバイ用免許

免許区分	操縦できる範囲	
特 殊	船 舶	特殊小型船舶(長さ4m未満×1.6m未満の水上オートバイ)
	区 域	船検証に記載される水域(2海里)

○免許の取得には、身体検査、学科試験及び実技試験に合格する必要があり、ボート教室等で勉強してから試験機関の試験を受ける方法と、登録小型船舶教習所での教習を終了し、学科試験と実技試験が免除になる方法とがあります。

また、合格後には1年以内に免許証交付の手続き(操縦免許申請)が必要です。

Q 6. 「PSC」とか「改正油賠法」という言葉を聞くことがあるけど、いったい何のことですか。

A 6. 「PSC」とは、外国船舶の監督「PORT STATE CONTROL(ポート ステート コントロール)」の略称です。

1970年代後半から大型船舶の海難事故が増大し、人命の安全確保、海洋環境保全等の観点から国際的に大きな問題となり、その船舶の多くは、国際海事関係条約の基準に適合していない船舶であったことから、これらの船舶を排除していくために、我が国に入国する外国船舶の構造・設備・乗務員の資格等を検査・監督し、日本近海における安全確保及び海洋環境の保全に努めています。

また、「改正油賠法」は、2004年4月に改正された「油濁損害賠償保障法」の略称で、平成17年3月1日以降、総トン数100トン以上の外航船舶は、船主責任保険(PI保険)等への加入が義務付けられました。

これにより、船主責任保険(PI保険)等に未加入の外航船舶は、我が国への入港が禁止されることになりました。

Q 7. A港で遊漁船業を行っていますが、今後A港からB港まで人の運送を行うことを考えています。海上運送法上なにか手続きが必要ですか？

A 7. 遊漁船業以外に事業として反復継続して人の運送を行う場合は、海上運送法の適応の対象となっていますので、事業開始の届出が必要であり、安全規制・利用者保護規制も適用されます。必要な手続き等について最寄りの運輸局、支局等にお尋ねください。

Q 8. 列車や地下鉄、路面電車などにペットを乗せてもいいのですか。

A 8. 子犬、猫、鳩などの小動物(猛獣や蛇を除く。)を一定の大きさの容器に収容したうえで、他の利用者に対して迷惑をかける恐れがない場合には、車内に持ち込むことができます。ただし、関係交通機関の承諾を受ける必要がありますので、事前に関係交通機関にお尋ねください。

また、平成14年から身体障害者補助犬法が施行され、身体障害者が盲導犬などの補助犬を同伴して公共交通機関を利用する場合に、交通機関側が補助犬の同伴を拒むことができなくなりました。

VII. 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。

Ⅷ. 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 0154-51-2521
	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	企画部	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	098-866-0064