

# 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21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ご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、19年度分を取りまとめ、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、皆様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」もご覧いただけますので、ご利用いただきたいと思います。



# I. 国土交通省で受けた行政相談の概要

## 【平成19年度 交通関連行政相談の概要】

### (1) 交通関連行政相談件数

来訪、電話、文書（メール含む）

**20,229件**（問い合わせ 12,105件、要望・意見 8,124件）

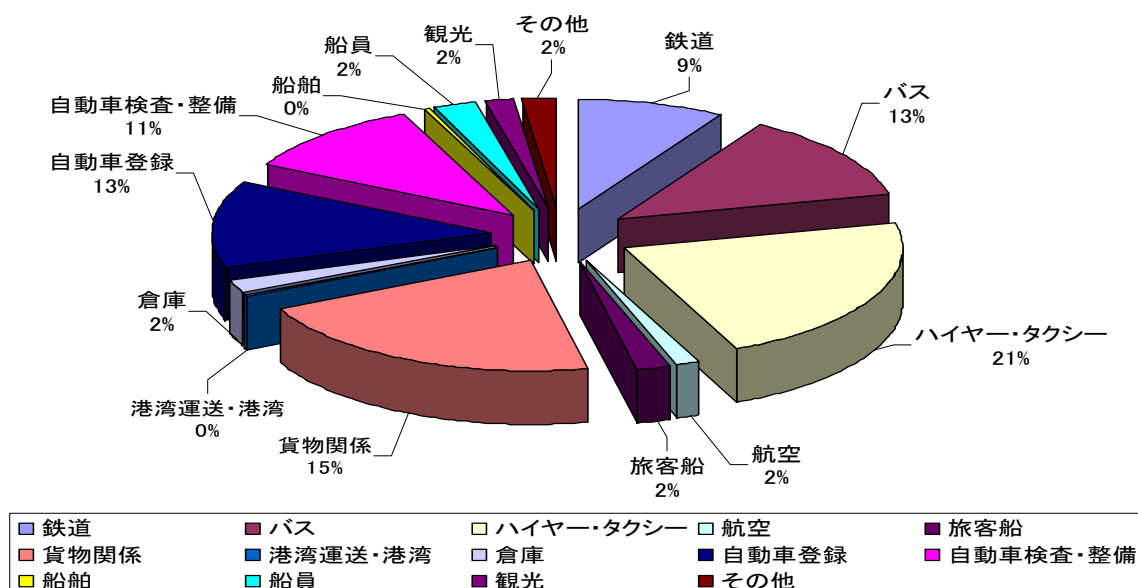
※上記の他に、自動車登録、検査・整備の窓口に対する問い合わせ等が約291万件

### (2) 行政相談件数の内訳区分（問い合わせ、意見・要望）

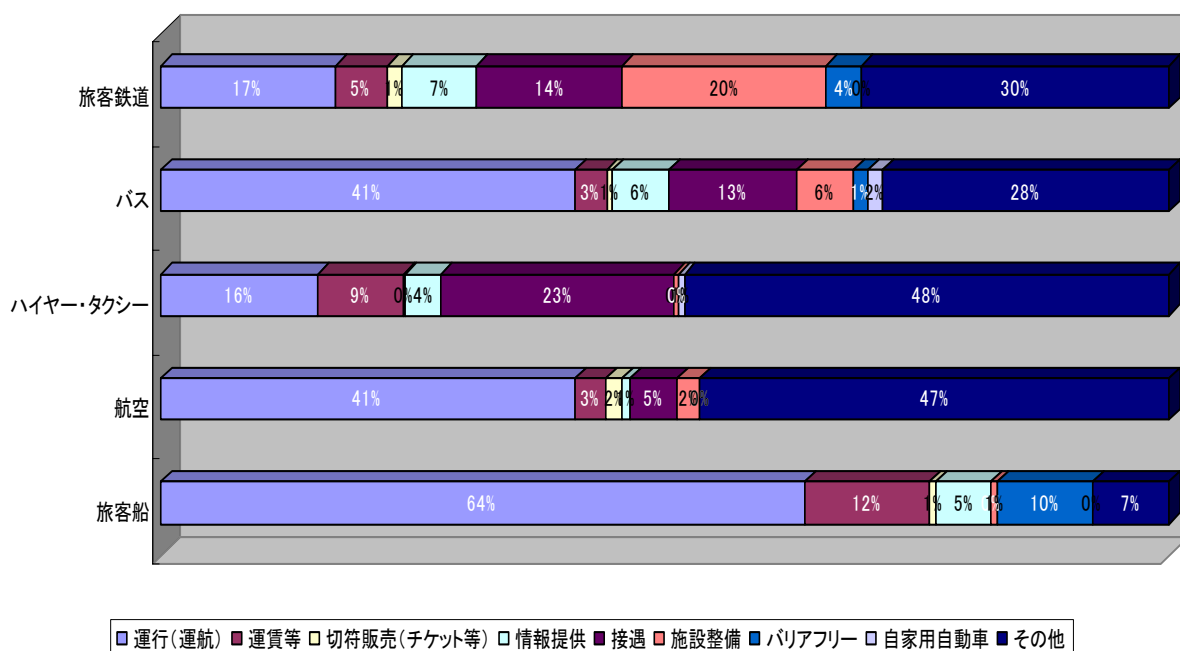
種別	旅客鉄道	バス	ハイヤー・タクシー	航空	旅客船	モードを跨る事案	貨物関係	港湾運送・港湾	倉庫	
問い合わせ	来訪	4	114	90	227	105	10	131	90	176
	電話	148	552	730	1,321	462	35	527	53	17
	文書等	66	105	50	238	1	2	90	8	1
	小計	218	771	870	1,786	568	47	748	151	194
意見要望	来訪	21	36	87	8	32	4	63	5	0
	電話	463	697	1,416	109	100	7	1,181	7	154
	文書等	216	314	265	12	15	20	473	6	2
	小計	700	1,047	1,768	129	147	31	1,717	18	156
合計	918	1,818	2,638	1,915	715	78	2,465	169	350	

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	575	193	12	15	39	65	21	15	1,882
	電話	1,389	747	682	131	71	932	1,248	57	9,102
	文書等	195	141	148	4	7	28	26	11	1,121
	小計	2,159	1,081	842	150	117	1,025	1,295	83	12,105
意見要望	来訪	129	97	7	1	2	30	15	10	547
	電話	844	575	43	8	4	155	105	15	5,883
	文書等	64	225	14	5	4	11	15	33	1,694
	小計	1,037	897	64	14	10	196	135	58	8,124
合計	3,196	1,978	906	164	127	1,221	1,430	141	20,229	

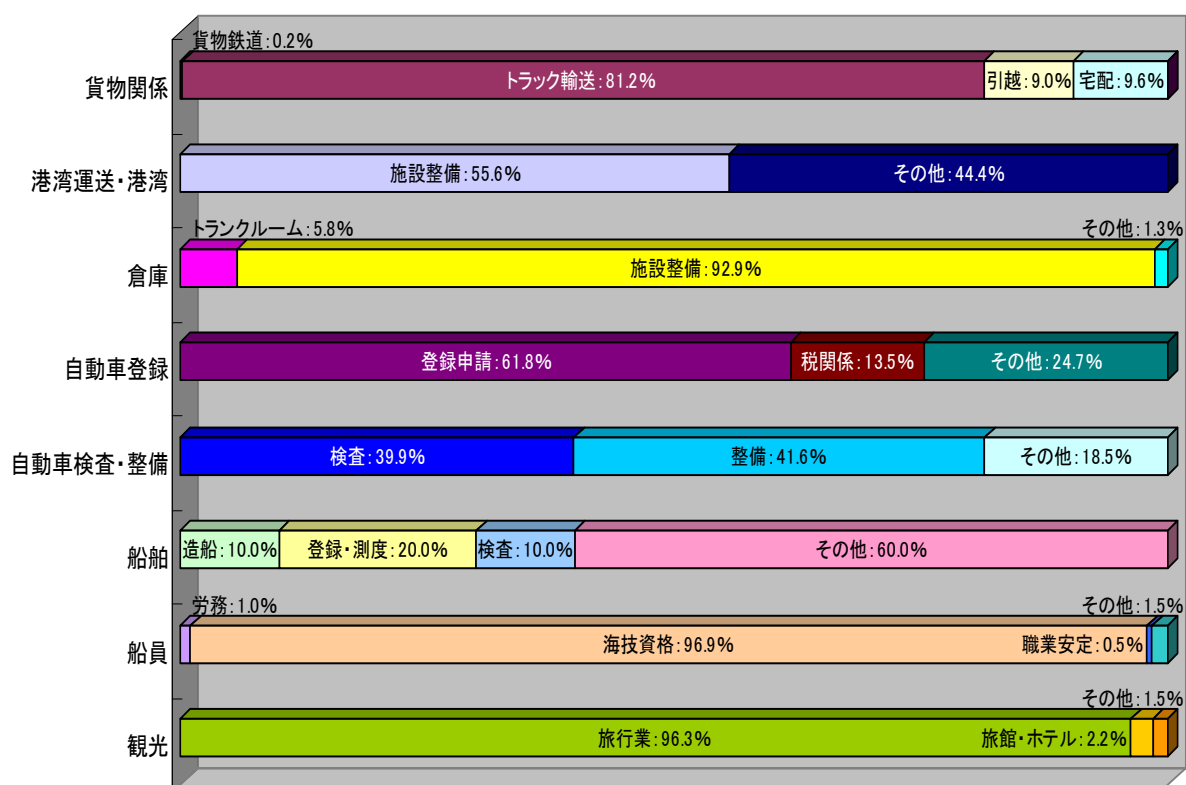
交通関連行政相談（意見・要望）



## 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19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19年度の件数は約189万件となっています。

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	149,349	2,540	11,457	10,292	173,638
東北	162,557	12,714	4,582	18,298	198,151
関東	243,090	19,240	34,761	77,610	374,701
北陸信越	53,820	5,582	2,854	8,378	70,634
中部	214,328	54,670	13,357	144,687	427,042
近畿	237,102	25,055	4,410	65,148	331,715
中国	123,932	4,820	6,972	9,875	145,599
四国	60,694	4,551	9,706	8,680	83,631
九州	47,657	145	8,665	362	56,829
沖縄	18,897	1,056	869	2,341	23,163
合計	1,311,426	130,373	97,633	345,671	1,885,103

### (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19年度の件数は約103万件となっています。

運輸局等	検査	整備	その他	合計
北海道	15,506	4,825	6,189	26,520
東北	68,361	13,916	17,077	99,354
関東	142,104	41,768	38,751	222,623
北陸信越	14,531	5,717	5,365	25,613
中部	141,630	19,832	19,767	181,229
近畿	177,994	27,506	74,097	279,597
中国	22,519	10,423	5,226	38,168
四国	8,956	4,697	7,970	21,623
九州	91,964	16,184	14,270	122,418
沖縄	3,976	3,216	1,791	8,983
合計	687,541	148,084	190,503	1,026,128

## Ⅱ. 行政相談窓口に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の一例

町で運行管理や整備管理を行っているスクールバスを1両増車する予定です。この増車したバスに学校の児童・生徒以外の住民も乗せて無償で運行を予定しています。A運輸とB観光に運転は委託しています。車両は町名義です。登下校以外で住民混乗の運行を行う場合は、行事に合わせた運行になるので、路線や時刻、停留所を事前に定めるものではないのですが問題はないでしょうか？

無償運行である以上、道路運送法は適用されませんので本形態による運行は違法にはなりません。乗合というより貸切に近い運行になりますので、〇〇バスの路線バスとの競合や停留所の重複使用、補助金関係も特に問題にはなりません。ただ、停留所を使用する可能性があるならば、〇〇バスに相談したほうがいいと思います。また、運行管理や整備管理については町で責任を持ち、安全運行に努めるようにして下さい。

(北海道運輸局)

仙台市役所前付近にてタクシーに声をかけ、行き先を大学病院前と告げると、「そっちには行けない。」と言ってドアを閉めてしまった。すぐ後ろのタクシーに声をかけると、そちらは快く対応してもらった。断ったドライバーは接客サービスとは思えないひどい対応だったので、監督官庁である運輸局から厳しく指導してほしい。

当該事業者の運行管理者に事実関係を確認し、接客態度の改善、再発防止に努めるよう指導いたしました。また、今回の苦情を会社全体の問題と受け止め、今後の社員教育に生かすよう指導しました。

(東北運輸局)

タクシーの身体障害者割引に関して、手帳を提示すれば割り引いてもらえることになっているはずなのに、手帳の内容をメモする乗務員が後を絶たずプライバシーを侵害されている。

同様の苦情が行政評価局に寄せられ、行政評価局からの斡旋を受け、障害者割引については「手帳の提示を求め、貼付されている写真により本人確認を行うこと」に改め、手帳の内容を記録しないよう徹底しました。

(関東運輸局)

観光雑誌に観光貸切タクシーということで料金が載っておりました。ずいぶん安い料金でしたので認可を受けたものなののでしょうか。

調査しましたところ、認可を受けていない運賃であることが判明しました。当該事業者について、適正な運賃収受を行うよう指導しました。

(北陸信越運輸局)

登録事項等証明書の請求方法が変わったと聞いたのですが、どのように変わったのですか。

平成18年5月に交付されました改正道路運送車両法の施行により、平成19年11月19日から登録事項等証明書を請求される際以下の点について明示等していただくことになりました。

①自動車の登録番号と車体番号（下7桁）の明示

※車体番号だけの請求の場合、全桁を明示してください。

※私有地における放置車両の所有者・使用者を確認する場合は、お近くの運輸支局または自動車検査登録事務所にお尋ねください。

②登録事項等証明書を実際に取りに来られる方の本人確認のため、運転免許証等の提示

※運転免許証のほか、健康保険の被保険者証、外国人登録証明書、住民基本台帳カード、その他法令の規定により交付された書類であって本人確認ができる書類。

③請求理由の明示

※何のために必要なのか明示していただき、不当な目的の場合は交付いたしません。

④請求書（第3号様式）の変更

※当面、今までの様式も使用することができます。

（中部運輸局）

〇〇〇駅は、プラットフォームが狭いので、朝・夕のラッシュ時、特に電車のダイヤが遅れたときにホームに人があふれ大変危険な状態になります。混雑時のエスカレーターの運転を停止して頂けるように要望して頂けませんでしょうか。本日の朝7時50分頃ですが、ダイヤ遅れの影響で駅には人が非常に多い危険な状況でした。中央口のエスカレーターを降りると、その出口付近には人があふれており、次から次へとエスカレーターでホームに上がってくる人の行き場がないくらいでした。これ以上、エスカレーターから人が上がってくると、その出口付近にいる人が押されて、ホーム上にあふれかえっている人をホームからつき落とすことも容易に想像できたため、駅員にエスカレーターの一時停止を相談しました。混雑時のエスカレーターの運転を停止するよう、話をして頂けませんでしょうか。

頂いたご意見を事業者に伝え、〇〇〇駅の現状について確認したところ、「〇〇〇駅においては、お客様が西口及び中央口から上がるエスカレーター降り口付近に滞留されるケースが多く見受けられ、出来る限りホームの東側への移動を御願しているところです。今後混雑時には、駅員によりエスカレーター降り口付近の安全確保に努めるようさらに徹底いたします。また、危険と判断した際は、エスカレーターを停止する、あるいは上りと下りを切り替える等の対応も検討いたします。」とのことでした。近畿運輸局では、多客時における旅客の安全確保についてしっかり対応するよう申し伝えました。

（近畿運輸局）

〇〇の前にあるコンビニの駐車場にトラックを置いて帰る運転手さんがいます。自宅が近くにあるのですが、酷い時には2～3台大型トラックを停めて帰宅する日もありました。1台が2台になりと仲間同士で停めだしたみたいです。緑ナンバーは会社の車庫に停めるべきでしょう。荷物を積んで自宅近くの店に駐車とは許せません。今朝停まっていた車両ナンバーは「〇〇100か××-99」です。

「〇〇100か××-99」の登録番号から運送事業者〇〇の車両であることが判明しましたので、当該運送事業者に対して申出内容を伝え、許可等を受けた車庫への車両留置並びに車体表示について、法令遵守の徹底を行うよう行政指導を行いました。トラック運送事業者に対しては、今後とも機会あるごとに輸送秩序の確立、輸送の安全向上について指導してまいります。

(中国運輸局)

旅行業者の見学コースツアーに参加して航行中に操舵室の見学があったが、一般の者が入室していいのか。事業者の安全に関しての考え方に疑問を持つとともに航行に不安を感じた。

「今回のツアーは、多くの方に船への親しみを持っていただき、船旅を楽しんでいただくために企画したようです。航行の安全は運航事業者の第一の使命であると痛感しており、このような企画についても航行上問題のない時間帯に安全に十分配慮して行っている」と事業者から報告がありました。なお、相談者には、事業者からの報告内容とともに、操舵室等の立入禁止区域は、みだりに立ち入ることは禁止されているが、船長が航行の安全上支障がないと判断すれば入室許可を与えることができることもあわせて説明し、ご理解いただきました。

(四国運輸局)

外国人観光客に対しての、〇〇駅のインフォメーションカウンターの対応の悪さについてです。窓口の方は〇〇周辺事情については詳しくなく他の従業員に聞くばかりで、直接施設に電話して、調べてもくれない。ガイドブックも修正済と未修正があり信用出来ず、他の外国人の方が日本に観光にこられた際に不便になると思い連絡した。

要望・意見を、関係者に提供し、事実確認と対応策について報告を求めた結果、以下のような改善策がとられました。

「全職員に対し、質の向上に向けて指導を徹底し、またガイドブックに関しては修正済と未修正が混在していましたので全て修正しました。」

(九州運輸局)

病気を理由として退職を検討している船員の雇止めに関する相談について。

船員本人の意志を確認した上で、雇止届出の手続きをとるよう指導しました。また、病気の程度が船員法第40条第5号の規定（負傷又は疾病のため職務に堪えないとき）に該当する場合には、雇入契約を解除することができる旨説明しました。

（沖縄総合事務局）

総務省関東管区行政評価局からの“あっせん”への対応例  
【タクシー事業者の障害者割引制度への対応】

関東管区行政評価局から関東運輸局に対して次のような  
「あっせん」がありました。

(平成19年9月5日)

【申出要旨】

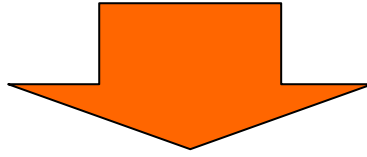
タクシーを利用する機会がよくあるが、身体障害者等に対する運賃割引制度を理解していないタクシー事業者があり、度々、運賃割引の拒否又は手帳番号や氏名を記録するために身体障害者手帳の提出を求められるなど、不適切な対応を受けている。本来、同手帳の提示のみで運賃の割引を受けられるはずであり、また、個人情報保護が守られているのか心配である。

【関東管区行政評価局調査結果】

この申出に関して、1都3県の24区市の福祉担当課、タクシー事業者（3社）、タクシー協会（1団体）及び障害者団体（3団体）を抽出して調査した結果、1都3県の21区市及びタクシー事業者等においても本件申出と同内容の苦情が認められた。

【関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議意見】

関東運輸局は、管内のタクシー事業者等に対して、①手帳の提示方法は、具体的で分かりやすい提示方法を例示すること、②個人情報を取扱う場合は、国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成16年12月2日国土交通省告示第1500号）附則第2条の規定に基づき、個人情報取扱事業者に該当しない場合であっても、当該ガイドラインに準じて、その適正な取扱いの確保に努めることについて周知徹底することが必要であると考えられる。



関東管区行政評価局からのあっせんを踏まえ、関東運輸局長より管内各運輸支局長に対し、関係団体等を通じる等により、支局管内のタクシー事業者に対し「障害者割引適用時の取扱い」の周知徹底を図ること、また、タクシー事業者が割引を適用しなかった場合には道路運送法違反として厳正に処分することをあわせて周知徹底するよう指示しました。

**【障害者割引適用時の取扱い】**

- ① 身体障害者手帳及び療育手帳（以下「障害者手帳」という。）の確認方法については、利用者が障害者手帳に貼付された写真を運転者に対して提示することにより本人であることを確認する方法とすること。
- ② 個人情報の適正な取扱いの確保の観点から、障害者手帳の提示に際して、障害者手帳に記載された手帳番号、氏名その他の個人情報を記録しないこと。

### 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19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	旭川市	19.	8.	28	北見市	20. 1. 22
	函館市	19.	9.	26	室蘭市	20. 1. 28
	札幌市	19.	9.	27	帯広市	20. 2. 21
	釧路市	19.	10.	11		
東北運輸局	五城目町	19.	5.	14	花巻市	19. 10. 5
	弘前市	19.	7.	2	登米市	19. 11. 26
		19.	11.	19	酒田市	19. 11. 30
	会津若松市	19.	7.	21		
		20.	2.	27		
関東運輸局	千葉市	19.	9.	21	綾瀬市	20. 2. 20
	富士吉田市	20.	1.	16	熊谷市	20. 2. 22
	立川市	20.	1.	31	前橋市	20. 2. 22
	水戸市	20.	2.	1	日光市	20. 3. 6
北陸信越運輸局	高岡市	20.	1.	31	白山市	20. 3. 6
中部運輸局	湖西市	19.	10.	24		
近畿運輸局	高野町	20.	3.	5	京都市	20. 3. 18
	枚方市	20.	3.	10	余呉町	20. 3. 26
	奈良市	20.	3.	13		
神戸運輸監理部	神戸市	19.	6.	29		
中国運輸局	広島市	19.	12.	7	鳥取市	20. 2. 7
	山口市	20.	1.	22	岡山市	20. 3. 19
	松江市	20.	1.	30		
四国運輸局	宇和島市	19.	11.	29	徳島市	20. 1. 22
	高松市	19.	12.	20	高知市	20. 2. 29
九州運輸局	熊本市	19.	10.	4	宮崎市	19. 11. 8
	鹿児島市	19.	10.	5	長崎市	19. 12. 11
	佐賀市	19.	10.	24	大分市	19. 12. 13
	福岡市	19.	10.	25		
沖縄総合事務局	宮古島市	20.	2.	14		

## 【北海道運輸局】

### 【旭川市会議】

車いすでタクシーを利用するとき、運転手の中には車から降りてきて車いすを積んでくれない運転手もいると聞いているが、こちらから頼まなくても、積んでくれるような体制をとっていただくようお願いしたい。

会員には広報誌各種会議等の場で周知しています。サービスの一環ですので、今後も継続して指導をしていきます。

(旭川地区ハイヤー協会)

### 【函館市会議】

電車の車いす設置場所の表示及びシートベルト設置場所の表示が無く、初めての乗車だと場所が不明。

窓柱にシールを貼って表示していましたが、より判りやすいように設置場所の窓にもシールを貼ることとしました。シートベルト収納場所にも表示を行いました。

(函館市交通局)

### 【札幌市会議】

自動販売機での乗車券等の購入が高齢者にとってわかりにくく、購入しづらい。

乗り継ぎ割引制度のため2種類の料金表示を1枚に統合して見やすくしています。バリアフリー対応タッチパネル式新型券売機の導入を進めており、利用ボタンを大きくしたり目立つ配色にするなどわかりやすいものにしていきます。

(札幌市交通局)

### 【釧路市会議】

タクシーの待機場としてコンビニ駐車場を利用すれば利用者利便も図れるし、コンビニ側の防犯にも役立つと思うが。

良い提案だと思うので、今後コンビニ経営者とも話をしていきたいと思います。

(釧根地区ハイヤー協会)

### 【北見市会議】

ノンステップバスで車内放送やシールなどで健常者を後ろの席へ誘導する方策をしたらどうか。

シールを貼ってご案内することについては費用もかかりませんので、なるべく早い機会に行いたいと思います。

(北海道北見バス)

**【室蘭市会議】**

筆記用具を運転席の後ろなどすぐに手が届くところに備えてほしい。

聴覚障害の方への対応として、タクシー車両には筆記用具を備えることが義務として示されています。これからも機会あるごとに事業者に対し、バリアフリー新法による適切な事業の遂行に努めるよう周知し、障害のあるお客様に対するきめ細やかな対応等の運転者教育について指導していきます。

(室蘭運輸支局)

**【帯広市会議】**

バスは乗車時に段差の問題がある。ノンステップバス導入以外でも、工夫、改善してほしい。

乗合車両104台中、低床車両数は41台でツーステップバスにも補助ステップを15台付けているなど改善を図っています。今後の車両導入についても費用面を検討しながら考えていきます。

(十勝バス)

**【東北運輸局】**

**【五城目町会議】**

五城目町における公共交通の確保策について。

総論的には交通計画を策定する際は経済性だけではなく、安全性・利用者の利便性を考えなくてはならない。そういう意味で、バス利用者のニーズや利用の実態を絞り込んでダイヤやモデルを実現化していかなければならない。地域の交通を考えると、行政と事業者だけではなく地域の方が一緒になって考える、参加する、支援することが非常に大事である。

(座長取りまとめ)

**【弘前市会議】**

バス停に複数のバスが連なったときなど、行き先を誤って乗ることがあるので、行き先などをマイクで車内放送してほしい。

従来からの車内テープを基本とし、平成20年4月より乗務員がピンマイクを使い、補足的な案内を行う予定です。

(弘南バス)

**【会津若松市会議】**

高齢者の利用に際し、プラットホームと車両の高さに差があり困る。

平成19年11月に弥五島駅のホームの嵩上げを実施しました。平成20年度は養鱒公園駅を計画しています。

(会津鉄道株式会社)

#### 【花巻市会議】

高齢化社会に伴い、身体機能が低下している者の増加が見込まれることから、身体障がい者と高齢者が乗降を安全にできる運転手以外の介助員を乗務させてほしい。

車いす利用の方から事前に連絡があった場合はスロープ付バスを配車するとともに必要に応じて現地に係員を配置し、その対応を行っています。

(岩手県交通)

#### 【登米市会議】

最終便の時刻が早いため、高等学校放課後の課外学習や部活動に参加できない。課外活動や部活動を考慮した時間帯に増便またはダイヤ変更してほしい。

登米市地域公共交通会議において、ご要望のあった課外学習や部活動に対応したダイヤ改正についての協議が整い、平成20年4月1日から実施されることになりました。

(登米市)

#### 【酒田市会議】

新庄駅で新幹線つばさ号に乗換の際、1・2番線ホームに新幹線が2本並んで停車している時がある。高齢者はどちらに乗ればよいのか迷うので案内してほしい。

通常であれば、列車到着時に社員がホームに出て乗換放送の案内をしておりますが、他のお客様の対応時などのご案内出来ない場合があります。このたびのご要望を踏まえ、発車標(LED) (※) の設置箇所をお客様が見やすい位置に変更することとしています。

※発車標(LED)・・・電照式の列車名及び発車時刻の案内表示器

(JR東日本仙台支社)

### 【関東運輸局】

#### 【千葉市会議】

成田、柏ナンバーが進んでいるが、観光の支援から房総ナンバーや九十九里ナンバーも効果があると思うので検討してほしい。

今後の新規導入は未定です。前回の導入では「申請地域の保有台数が最低でも10万台を超えていること」「新地名は都道府県名や運輸支局の所在地名など、既存の表示と紛らわしいものを使わないこと」などの基準に加え本当に地元がご当地ナンバーを欲しがっているかどうかを判断するため、地域内のドライバーアンケートなども義務付け、自治体や関係機関との調整も必要です。

(千葉運輸支局)

**【富士吉田市会議】**

パスモ等が路線バスでも利用できないか。

平成20年2月から郡内地域で順次パスモの運用を開始します。

(富士急行)

**【立川市会議】**

立川駅の構内混雑緩和と安全対策の面からも、駅改良工事に期待する。さらなる利便性向上のために、他線への乗り換えがスムーズになるように、第二の自由通路実現を望む。

立川駅では、自由通路西側に新たにコンコースを増設し、昨年9月30日には西改札口、10月5日には南改札口を供用開始しました。

(JR東日本)

西側のコンコースやエスカレーター6基も新設され、引き続き利用者へのアナウンス等周知を徹底することで、今後さらに駅構内における混雑の分散化が進み安全性も増すものと思われます。立川駅西側新自由通路につきましては、現在、立川駅北口西地区市街地再開発事業を進めて参ります。

(立川市)

**【水戸市会議】**

車いすが2～3台乗れるマイクロバスのレンタカーが県内にあれば利用したい。

マイクロバスタイプはないが、車いすが1台乗れる車両ならば十数台ありますので、あらかじめ予約していただければ用意できます。

(レンタカー協会)

**【綾瀬市会議】**

車いす利用者や高齢者にもっと気軽に乗ってもらえて、本当にみんなが使えるバスというのはどんなものがあるのか。

ノンステップ、ワンステップ車両を順次導入しています。車いす利用者に対しても分け隔てなく乗車してもらえようにする、安全の輪止めやシートをしっかりと止めるなどの乗務員の教育をしっかりと行っています。

(神奈川中央交通)

**【熊谷市会議】**

秩父鉄道のホームのバリアフリーの実現をお願いします。

ホームのバリアフリーについては、力を入れて取り組んでおり特にスロープ化については毎年、数駅ずつ計画に基づき改修を行っています。平成20年度においては、熊谷駅のホームに下りるエレベーター設置の計画を自治体等の補助により進めております。

(秩父鉄道)

**【前橋市会議】**

市街地を循環するマイバス（前橋市コミュニティバス）は片回りだけの運行だがすぐ近くの停留所まで行きたい場合でも、逆方向の場合は随分遠回りとなり、時間がかかってしまう。

マイバスは平成14年6月に運行を開始し、5年半が経過しました。コースの見直し等が必要ではないかという話も出ておりますが、その中で、ご指摘のあった両回りのルートを作るという考えもございます。

(前橋市)

**【日光市会議】**

外国人観光客に対しての案内板や案内放送が不足しているため、駅到着後に迷っている外国人を見かける。

外客誘致法に絡んで、日光地区では東武日光、下今市、鬼怒川温泉の駅が外国語表記の指定駅となっており、これらの駅では英・中・韓・日の4カ国語表記の看板に順次変更しています。

(東武鉄道)

**【北陸信越運輸局】**

**【高岡市会議】**

高岡アイトラム電車におきましては低床になっているが、停留所については、段差、狭隘であるなど乗り降りに不便。

車両の整備が最優先と判断し、低床車両アイトラムの導入を行ってまいりました。停留所のバリアフリー化については現在4ヶ所の整備を完了しており、今後、財政状況を考慮しながら整備を進めてまいります。

(万葉線株式会社)

#### 【白山市会議】

白山地区の公共交通は、電車も走ってなく、バスの本数も少ない。時間のロスが多く不便なので、使っていない。車の運転ができない人は、家族か近所の人の子に載せてもらうなどの選択肢しかないと思う。このような現状では、バスなどの時間に合わせた行動になってしまうので、高齢者の利用に特化した方が良くと思う。

経費節減に努力するも、補助金により最小限の便数を確保している状況です。利用が少ないため便数が減る、便数が少ないため乗らない、といった負のスパイラルに陥っています。マイカーが普及したことが大きな要因となっていますが、全ての人が一生涯マイカーに頼ることはできません。高齢化の進展、環境問題などの観点から重要な交通機関と考えており、今後は地域循環コミュニティバスなど検討していきたいと思っています。

(加賀白山バス株式会社)

### 【近畿運輸局】

#### 【高野町会議】

駅での対向待ちの時間中、電車の扉を開けっ放しにするのはなんとかならないか。

冬場の対向待ちの際の扉の取扱いについては、何とかしなければならない課題だと認識しています。車両の仕様変更等の対策を講じていきたいと考えています。

(南海電気鉄道株式会社)

#### 【枚方市会議】

事故によりダイヤが乱れている際は、駅や構内（できれば改札の外でも聞こえるよう）アナウンスをまめにしたい、ダイヤの乱れが早く分かるように。

案内放送は、お聞き取りやすいように、はっきり、ゆっくりとした口調で、音量にも注意して放送しております。また、改札でハンドマイクによる案内もしてまいります。

(西日本旅客鉄道株式会社)

#### 【奈良市会議】

例えば乗車番線の誘導サインは、下の方が目に入りやすいので、床に表示したらいいと思います。

現状では、視線の低い人には見にくいと思いますので、床に矢印を引いて案内するというのは非常に参考になると思います。床であると誰でも分かるというメリットがあると思います。ただ、お客さんがいっぱいおられると見にくくなるというデメリットもあると思いますので、少し検討しないと実用化にはならないと思います。

(近畿日本鉄道株式会社)

**【京都市会議】**

階段のある場所はホームが狭いため、接触する可能性が高く、簡易で良いので、安全柵・ホームドアの設置が望ましい。

現段階では、安全柵・ホームドア設置の検討は行っておりませんが、今後高齢化が進む中、社会情勢やお客様からのご意見等を参考にしながら、慎重に対応していきたいと思えます。

(阪急電鉄株式会社)

**【余呉町会議】**

JRとバスの乗り継ぎが悪い、バスとバスの乗り継ぎが悪い。

今後開催される余呉町の公共交通会議及び法定協議会において、検討していきたいと思えます。

(余呉町)

**【神戸運輸監理部】**

**【神戸市会議】**

船の利用は気分転換になり利用したいが、学生に合った時間帯に便がない。運賃が高いのもネックではないか。

利用者が増えると増便も検討できるが、まだまだ乗客は少なく、現状では増便は難しい状況です。学割料金の設定を検討します。→その後、学割料金が設定されました。

(セラヴィ観光汽船株式会社)

**【中国運輸局】**

**【広島市会議】**

毎月22日は「ノーマイカーデー」の取組みをされているが、更に企業や官庁に働きかけ一層の徹底を図ってほしい。

「ノーマイカーデー」は、「マイカー乗るまあデー」と呼んで、17年度から取り組んでいるが、モニターの数も3,800人、3,900人、4,400人と増えています。今後も理解をいただきながら広めていきたいと思えます。

(広島市)

#### 【山口市会議】

県内有数の観光地である山口県中部地域（防府市、山口市、美東町、秋芳町、萩市、長門市）への山口宇部空港、新山口駅からの交通アクセスの改善、地域内観光二次交通及び観光サービスの改善について。

山口県では、20年7～9月にJRグループのディスティネーションキャンペーンが展開され、多くの来訪客が予想される。交通事業者の経営が厳しいこともあり、空港乗合タクシーのPRや新山口駅での案内など、今ある公共交通を上手に使うって移動できるように情報提供していくことが大切である。

（座長取りまとめ）

#### 【松江市会議】

①駅の構内にバスの行先案内が必要。駅の観光案内板にバスの路線図、経由地、目的地を明記する。車内に乗り換え用の路線図を掲示してほしい。②弱視の者にとって案内板の字が小さく見えにくい。せめて、連絡先や電話番号が大きければ助かる。バスの車外音声案内はまず行先から伝えてもらいたい。③一畑電車の川跡駅の乗換えが分かりにくい。外国人利用者向けに外国語のアナウンスがあったらよいと思う。また、松江市内の路線バス、レイクライン等に韓国語・中国語の表記があったらよい。④目の不自由な人は行先がわからないので、路線バスが必ず所定の停留所に停まるようにしてほしい。⑤観光バスに使用するリフトの付いたノンステップバスがなかなか見あたらない。車いすの人が団体に旅行する場合に貸切バスが県内にないので呼べない。

これらの議論をふまえて今後関係者で検討をし、次回会議ではできる限り改善したものを報告できるようにする。現在、平成20年度公共交通活性化総合プログラム事業において、具体的な方策について検討しているとことである。

（座長取りまとめ）

#### 【鳥取市会議】

①自治体が新たに市町村運営の有償バス事業等を導入する場合は、その地域の現状把握がもっとも重要である。②日本版の地域公共交通計画ガイドライン（英国）を作成する必要がある。③NPO法人の過疎地有償運送は自治体との連携が必要である。④市町村運営の有償バス事業の開始により、病院等の通院が便利になった。運賃も200円均一で低料金化が図られた。

来年度も「過疎地域の公共交通のあり方」をテーマに、「鳥取大学過疎社会経営科学プロジェクト」と官学連携し、アドバイザーや関係者とともに、過疎地域における地域公共交通活性化・再生の取組みをサポートする会議とする。

（座長取りまとめ）

#### 【岡山市会議】

①県外からの観光客、ビジネス客など、日常的にバス乗場を利用していない方も意識して検討していただきたい。②駅周辺に点在する高速バス乗場を西口バスターミナルへ集約すれば利便性が非常に向上する。③東口の混雑が随分解消されているなかで、バス乗場を方面別化にして分かりやすい乗場にしていただきたい。④健常者が見て分かるだけでなく、障害者にも配慮した案内方法を考えていただき、岡山に来てよかったと感じていただけるような一体的な案内情報を考えていただきたい。

岡山駅周辺に点在する高速バス乗場を西口バスターミナルへ集約し、空港リムジン・定期観光バスの発着場を東口から西口に変更のうえ、西口バスターミナルに貸切バス乗場を新設する。岡山駅東口バスターミナルの乗場については、同一方面への乗場を隣接乗場にするなどして、方面別化を行う。岡山駅東西バスターミナルの詳細については、本日の会議結果を前提に「おもてなしの公共交通を考える会作業部会」にて検討を進める。

(座長取りまとめ)

#### 【四国運輸局】

##### 【宇和島市会議】

子供の塾などへの送り迎えのサービスは保護者にとって、とても安心できる。

「子育て応援タクシー」の導入については、以前NPO法人「子育てネットワーク愛媛」から打診があり、個別事業者と対応を協議する事となっていましたが、今のところ導入に至っていません。県下で「全国子育てタクシー協会」に3社程度加盟しており、新たに4社が加盟、限定ドライバーは約60人になると言われており、徐々にではありますが導入の動きもあります。

(タクシー協会)

##### 【高松市会議】

ことでんバスと大川バスの共通ICカードの導入は必要。

導入方法、費用、導入効果の関係もあり前向きに検討しています。相互利用を考えた場合、電車と平行していることが利点になることも考えられます。

(大川自動車)

#### 【徳島市会議】

バリアフリー教室の拡大を通して、できるだけ早期に低学年からの教育を全ての学校を対象に実施することが、バリアフリー社会へ近づく一つの方法と考える。

平成13年度から障害者疑似体験を含む、小学生などを対象とした「バリアフリー教室」を開催しています。平成19年9月に松茂小学校の児童に対し、「バリアフリー教室」を徳島空港で実施しました。今後も引き続き実施する予定です。現在、国土交通省において、総合学習の時間等を活用した小中学生向けの教育プログラムを作成中です。

(四国運輸局)

#### 【高知市会議】

ICカード＝ハイテクで取っつきにくいというような印象を持たれないために、「こんなに簡単！便利だよ」ということをわかってもらえるようなPRが必要である。マニュアルを作成し、ボランティアが説明してくれる場があればいいと思う。

ボランティア（交通事業者応援部隊）というような方々の協力はぜひお願いしたいと思います。そのための資料や導入前にICカードを使用してみるイベントも考えております。その際にはアドバイザーの方々もご協力をお願いしたいと思います。

(IC準備室)

### 【九州運輸局】

#### 【熊本市会議】

新たな輸送サービスの提供に向けた作業手順等について。

公共交通は独立採算が前提であったが、今では福祉の分野からその維持・確保がテーマになりつつある。福祉の性格を帯びるにつれ、民間の任務から各市町村の皆様方に移行しつつある。

(座長取りまとめ)

#### 【鹿児島市会議】

肥薩おれんじ鉄道の議題は意識的に避けてきた、しかし、おれんじ鉄道は地域の住民の足であり、赤字体質の現状を考えると免れない議題となっている。

JR九州との粘り強い交渉、二次アクセスに対し行政が介在して進めて欲しい。また、二次アクセスのいない駅前イベントやウォーキング等の積極的な取り組みが必要である。

(座長取りまとめ)

**【佐賀市会議】**

各自治体公共交通の実情や交通計画等の現状・今後の取り組みについて。

地域交通は福祉も含め、全額補助でなくてはならないという考え方ではなく、採算とのバランスをどうつけるか、マイカーから公共交通機関に乗っていただく方向を考えるうえで、実態的な潜在利用者を把握する必要がある。また環境問題や社会インフラとして捉える必要がある。

(座長取りまとめ)

**【福岡市会議】**

ICカードの導入や推進について。

ICカード導入に伴い各交通機関の連携による運賃の低料金化の他、非接触式という点ではむしろ高齢者には取扱いやすいという利点もある。

(座長取りまとめ)

**【宮崎市会議】**

宮崎駅西口における鉄道とバスの結節について。

宮崎駅西口はバスターミナルを含む複合商業施設の建設が計画されており、アドバイザーからだされた意見、提言がこの新ターミナルにも活かされることが期待される。

(座長取りまとめ)

**【長崎市会議】**

乗継ぎ円滑化やミニバス活用等の利便性向上による公共交通活性化について。

公共交通サービスの改善や今後の交通行政の施策・展開に反映させて欲しい。

(座長提言)

**【大分市会議】**

バスマップ、バス停の掲示物並びにバス時刻を検索するホームページ等について。

改良点の実現には費用面から時間がかかり、これらの貴重なアイデアの実現に向けて、多くの皆さんと共に考えることが重要である。

(座長取りまとめ)

## 【沖縄総合事務局】

### 【宮古島市会議】

障害者が来島する際、空港内にバス、タクシー、その他、観光等を手助けする案内所の設置を望む。

昨年、11月17日に那覇空港到着ロビーに、12月1日に那覇市ぶんかテンプス館と、那覇市内の2箇所に、沖縄県の支援を受け、NPO法人バリアフリーネットワーク会議が「沖縄バリアフリーツアーセンター」を開設し、障害者や高齢者など、体の不自由な方々の沖縄観光をサポートする総合窓口の機能を担っており、離島を含めた全県的な観光情報を提供しています。将来的には当センターを核として各地域のNPO法人や観光協会等関係者と連携を図り、バリアフリーツアーセンターの機能を県内各圏域に拡充できるよう促進を図っていきたいと思います。

(沖縄県観光企画課)

## 【交通アドバイザー会議の開催事例・東北運輸局】

### 交通アドバイザー座長会議

平成20年3月11日、東北運輸局において「交通アドバイザー座長会議」を開催しました。会議では、各運輸支局から交通アドバイザー会議をめぐる動向、意見・要望等の改善事例、改善が必要な事例、課題等について報告され、今後の交通アドバイザー会議の活用方策等について、各県の座長から意見・提言をいただきました。

#### (主な意見)

- ・公共交通を全く利用していないが、将来の自分の問題として考えている人が少ない。そういう人たちを地域公共交通会議へ振り向けていくかが大事。
- ・地域の活性化というのは都市部の発想。地方部で本当に困っているもの、ニーズに応じたものを如何に国として整備していくのか。働きかけ・情報発信をしていくことが必要。
- ・交通アドバイザー会議の中で、アドバイザーからの意見・要望をたくさんいただき議論ができれば、地域公共交通会議をはじめ様々なところへ連携・働きかけができるのではないかと。



## 【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19年度開催状況

平成18年度に引き続き19年度も、静岡運輸支局、湖西市で、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。これまでに検討した内容の確認及び修正を行い、行政・市民・交通事業者がそれぞれすべきことを以下のとおり提案しました。

### 湖西市の公共交通の問題を解決するには

湖西市が抱えている様々な公共交通の問題点を解決して行くためには、市民（みんな）が主役となって公共交通サービスを考え、様々な関係者が対等の立場で各々の役割・責任のもと、一定の負担を担いながら連携・協働して課題を解決して行くことが求められます。

このため、行政は市民や事業者を交えた組織団体を形成して合意形成を図る場を設け、一体となった取り組みを行うことが望ましいと思われれます。

### 行政・市民・事業者がすべきこと

#### 行政

実際運用していくために地域の実情に応じたバス運行の態様、料金のあり方などの調査も必要となると思われれます。

また、市民の声を聞くことや地域住民の意識調査等を行い、市民の要望を把握するとともに、市民活動をサポートする仕組み作りが必要と思われれます。

#### 市民

市民活動の中に企業も交えて組織化し、公共交通の様々な問題点について、利用者として「どのような公共交通システムになれば利用するか」などの解決策を市民活動等の中で議論をして、それを市又は組織団体に提案をするなど、地域住民一人一人の積極的な参加が望まれます。

#### 事業者

地域のニーズに応じた多様な形態の運送サービスの普及を促進し、旅客の利便を向上させるために、行政、市民とともに現在の運行経路等の状況の情報提供をして、利用者が分かりやすく使いやすい交通システムの構築を図るよう努めなくてはなりません。

## アドバイザー委員からの提案

### バスの運行形態

市民活動を誘発して、病院・企業・住民等と共にバスの運行ルートの設定等を考える仕組み作りを検討する。

### バスの利用方法

現在ある3形態のバス路線の運行形態・料金体系等を利用者側からみて分かりやすいシステムになるように検討する。

### 鉄道の運行形態

天浜線・JR線を地域の軸にしていきながら、バスや自転車等で補完したネットワーク作りを検討する。

## 湖西市への提案

今回のアドバイザー会議を一つの出発点として、公共交通機関の問題を解決し、利用者の利便性の向上を図るためにも、地域住民も交えた検討する組織を新たに立ち上げ、公共交通の問題についての解決策や方向性等を検討しつつ、さらに幅広い分野の関係者で組織する市民の実行体制として「地域公共交通会議」を立ち上げることも視野に入れて検討されることを提案いたします。

### 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）
- 菅沼 孝夫（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）
- 渡辺 達一（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（市女性団体交流会議会）



### オブザーバー

- 天竜浜名湖鉄道株式会社
- 遠州鉄道株式会社
- 日本総合サービス株式会社

## 【交通アドバイザー会議の開催事例・神戸運輸監理部】

開催レポート

### 交通アドバイザー会議

～ポートアイランドに通学するための快適な交通について～

平成19年4月、神戸・ポートアイランド西地区に新たに3大学が開校し、現在ポートアイランドには4つの大学があります。また、平成18年2月には神戸空港が開港しており、三宮ーポートアイランド間の公共交通の利用者が増加しています。そこで実際に利用者の声を聞いてみようと、平成19年6月29日に神戸学院大学において、交通アドバイザー会議を開催しました。

会議の参加者は、交通事業者・自治体の17人、今回アドバイザーとなった、4大学に通学する学生と大学職員18人の計35人でした。

会議の初めに、各交通事業者からの現況報告とアドバイザーに自己紹介を兼ねて日頃の思いを発表してもらいました。「朝・夕のラッシュ時間帯の混雑をなんとかしてほしい」「利用したい時間帯に便数がない」とか、「ラッシュ時間帯だけでも、ホームに係員を配置してほしい」という声が聞かれました。



ポーアイしおさい公園船着場

これに対し交通事業者からは、「学生以外の乗客の利便性も考慮しなければいけないので、いろいろと制約もある」と、19年4月のダイヤ改正での朝・夕ラッシュ時間帯の増便、現在の車両よりも定員の多い新型車両への移行も順次進めている事等について説明がありました。

公共交通の利用促進策としては「バスや、船の乗り場をもっと宣伝する」「乗客のマナー向上で解決できることだが、高齢者や病院利用者専用の車両を作ってはどうか」などの意見が挙げられました。

乗り心地の良い公共交通機関にするためにはどうしたらいいか？というテーマでは、「携帯電話の使用をめぐり、他の乗客とトラブルになっているのを見た」「ペースメーカー使用のバッジを付けた人に、携帯の使用はやめて下さいと言われて、慌てて電源を切った」というような体験談に対し、車内マナーの向上を呼びかけるポスターの掲示、車内アナウンスの実施、大学内での学生への注意喚起等対策を行っていききたいといった意見が双方から出されました。



利用者専用車両があっても面白いかも」とか「学園祭を盛り上げるのに、交通事業者にも一役買ってもらいたい」といった意見もありました。

アドバイザーからの要望は、すぐに改善できるもの、改善に時間を要するものなど様々ですが、公共交通機関が今よりももっと快適に、もっと安全に利用できるものになっていくこと、そして利用者と事業者相互の理解がより一層深まるきっかけとなることを期待しています。

利用者にとって車内マナーへの関心は高いようですが、それ以外にも事業者と一緒に考えて行かなければならない問題があるということに、気づいてもらえたように思います。

最後に、陸海空がそろそろ島の楽しい交通のあり方について、意見を伺ったところ「せっかく楽しい旅行に行くのに、他の乗客と一緒にでは旅行気分が薄れるので、旅行



ポーアイキャンパスバス停

(神戸運輸監理部総務企画部企画課)

## IV. 利用者利便向上に向けた取組み等

### 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にて公益通報を受け付け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/appli/file000017.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16年7月に国土交通ホットラインステーション（HLS）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19年度につきましては約15,000件の問い合わ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）



## 【第1回バリアフリー化推進功労者大臣表彰式を開催】

平成20年3月10日、中央合同庁舎3号館において、記念すべき第1回のバリアフリー化推進功労者大臣表彰式を開催しました。

この表彰制度は、ハード面での整備と併せてソフト面での取組みを進めることにより、総合的なバリアフリー化を図るとする「バリアフリー新法」（平成18年12月施行）の趣旨に鑑み、国土交通分野のバリアフリー化推進において多大な貢献が認められた方々を表彰し、優れた取組みを広く普及させ奨励することを目的として創設しました。

受賞者は、地方整備局、地方運輸局等から推薦された33の候補のなかから、有識者による選考委員会の審査を経て、5者を選定しました。

表彰式では、第1回目を記念して、国際医療福祉大学大学院教授の野村歡先生に、「目指すべきユニバーサルデザインとは」と題した記念講演を行っていただきました。これからのユニバーサルデザインは、ハードとソフト、建築と交通等の「シームレス」（継ぎ目のない）が重要で、これにより、よりよい社会を形成することが必要である旨お話いただきました。

また、受賞事例報告として、幅広いバリアフリーボランティア活動を行っている「さいたま新都心バリアフリーまちづくりボランティア」、日本初のバリアフリー観光案内を運営している「NPO法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」、設計・工事段階でのバリアフリーチェックシステムを構築した「豊中市」、バス停と電車駅を一体整備しバリアフリー化した「廿日市市」、民間建築物のバリアフリー化を強力に促進している「宮崎市」から、それぞれの取組みや活動内容について発表いただきました。

そして、冬柴鐵三国土交通大臣からの表彰状授与と記念撮影が行われました。大臣から直接表彰状と記念品を受け取られた受賞者の方々の笑顔のなかで、記念すべき第1回の表彰式は成功のうちに終了しました。



## 大臣表彰受賞者（5者）

### さいたま新都心バリアフリーまちづくりボランティア

さいたま新都心において、街の案内、ガイドヘルプ（車いす補助、視覚障害者誘導等）、手話コミュニケーション、擬似障害者体験補助（車いす体験等）、外国語通訳、手作りマップ作成、各種イベントの企画・実施等の取組みを行っている。

特に、市外の団体等への対応など活動対象が地域的に広範囲に及んでいるという点、小中学校への対応などによりバリアフリー化推進を次世代に受け継ぐという点で多大な貢献を果たしている。

### 特定非営利活動法人 伊勢志摩バリアフリースターセンター

日本初のバリアフリー観光の案内システム（施設等のバリアフリー調査、アドバイス、案内、情報提供等）を行う場としての「バリアフリースターセンター」を、地元の障害者を含む市民で立ち上げ、伊勢志摩をバリアフリー観光の先駆者として急速に推進し、障害者や高齢者の集客を劇的に伸ばしている。

すでに6年目となる本活動は、伊勢志摩に至る交通、および伊勢志摩地域のバリアフリー化や情報発信にまで及び、観光、交通、福祉、教育、広域行政などを横断的に推進する先駆的な市民活動として高い評価を得ている。

### 豊中市

平成14年より、他の自治体にはない方法で積極的にスパイラルアップの取組みを実施している。具体的には、事業の設計・工事段階で障害者のチェックを受ける「バリアフリーチェックシステム」、事業の進捗管理や継続的改善を進めるための「バリアフリー推進協議会」、基本構想に定める特定道路を補う「歩行空間ネットワーク整備計画」の策定を行っている。

また、「とよなか交通バリアフリーニュース」「豊中市ホームページ」における情報提供の充実など、バリアフリーの推進に貢献している。

### 廿日市市

これまでは踏み切りによって分断されていたバス停と電車站を一体整備し、交通結節点の機能強化に併せて、段差のない構造での一体化によるシームレス（連続的）なバリアフリー化が図られている。電車とバスの乗り継ぎが非常にしやすくなったなど利用者の評価が高いほか、異なるモードの交通機関のシームレス化という点では先進的な事例である。

### 宮崎市

宮崎市福祉のまちづくり条例に基づき、不特定多数の人たちが利用する建築物について、規模、用途に関わらず広範囲に事前協議の対象とするほか、バリアフリー基準への適合証の積極的な発行による啓発を図っている。

また、既存建築物におけるスロープ設置やトイレなどのバリアフリー改修工事に対する助成、市内のバリアフリー化された建築物の情報マップ等の提供なども実施するなど、民間建築物について、積極的なバリアフリー化の促進策を講じている。

## ノンステップバス車内サインの工夫

北海道北見バス



(ノンステップバス)

北見運輸支局で開催された平成19年度交通アドバイザー会議において「ノンステップバスの後方が階段になっていて高齢者や体の不自由な人が簡単に着席できないので健常者を後方座席へ誘導する表示をしてほしい。」という意見が出ました。

確かにノンステップバスは車内に階段があって後方が高くなっていて、高齢者や体の不自由な方々においては使いづらい構造になっています。

この意見を踏まえ、アドバイザー会議の終了後に北見バスでは、ノンステップバスの乗車口正面の車内に「高齢者には前方の座席をお譲り下さい。」と表示しました。

このことにより、高齢者や体の不自由な人が車内の前方へ、階段を上がって後方へは健常者が着席するように案内表示が設置され更に優しいバスになりました。

(資料提供:北海道北見バス株)



(後部座席)



(案内サイン)

🌱 仙台市における「クルマと公共交通のかしこい使い分け」公共交通利便性向上プロジェクト

・「大学新入生の居住地選択時におけるバス情報提供を通じた公共交通利用促進プロジェクト」協議会を設置し、仙台市内を運行している2事業者の既存の路線図を一本化した「仙台バスマップ」の作製及び東北大学、宮城教育大学及び東北工業大学を対象とした各大学生用バスマップ「B-マップ」を作製しました。



🌱 バス・乗合タクシーを効率的に組合わせた地域交通再編プロジェクト

・秋田市北部地区において、平成19年9月1日から9日まで、既存の路線バスの協力を得て、その間路線休止として、予約式乗合タクシーの実証実験を実施しました。  
 ・実証実験の結果を検証し、予約方法や運行方法についての課題、改善方を整理しました。



🌱 県都福島地域交流活性化プロジェクト

・福島市内において、公共交通の有効活用と観光活性化を目指し、平成19年10月20日～11月19日の1ヶ月間で実証実験を実施しました。  
 ・具体的には、市内循環バス「ももりんバス」の一日フリー乗車券や阿武隈急行及び福島交通飯坂線と「ももりんバス」とのももりん乗継ぎキップの発売などを実施。その他福島駅と点在する観光施設をつなぐ観光ルート別タクシーを導入し、利用者の利便性向上及び交流人口の拡大に伴う観光地及び中心市街地活性化策を検討しました。

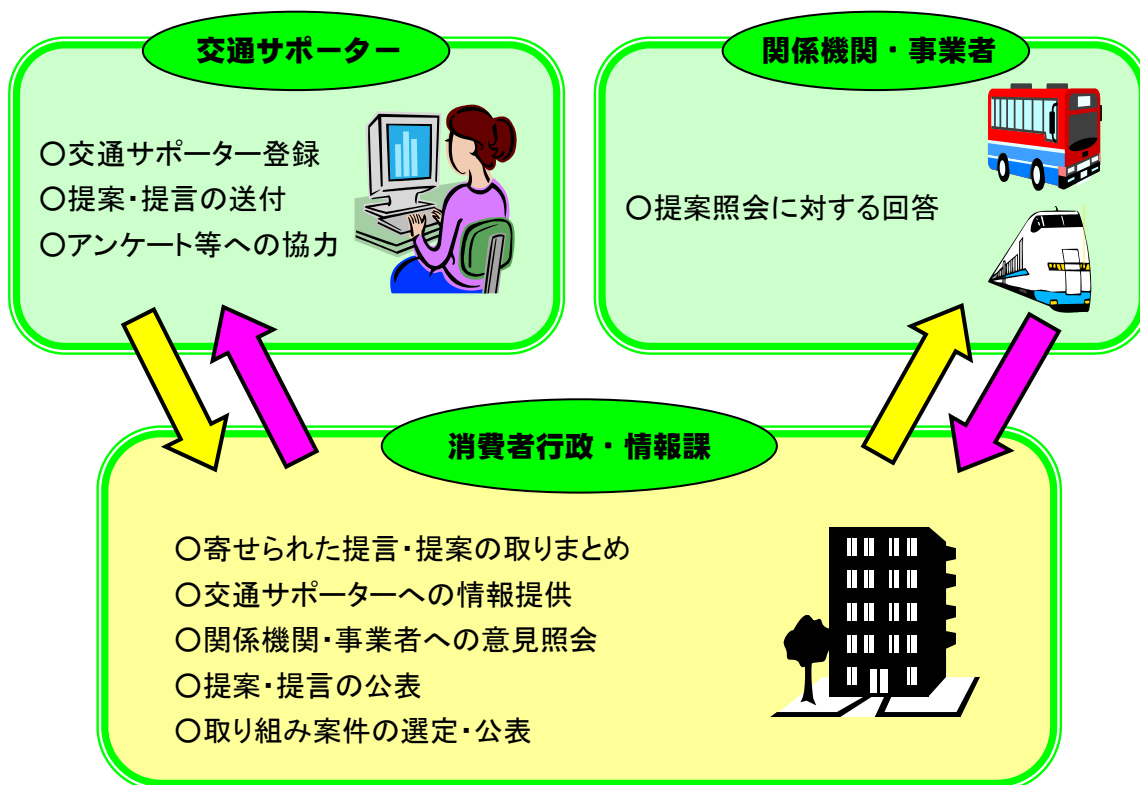


## 交通サポーター制度について

### 交通サポーター制度の概要

関東運輸局では随時インターネット等を通じ、会員登録された「交通サポーター」より関東地域の交通運輸に関し、提案・提言をいただき、その声を拾い上げ、また耳を傾け、公共交通サービスの向上など今後の交通行政に反映させることを目的として、平成15年度より実施しています。

### 交通サポーター制度概要



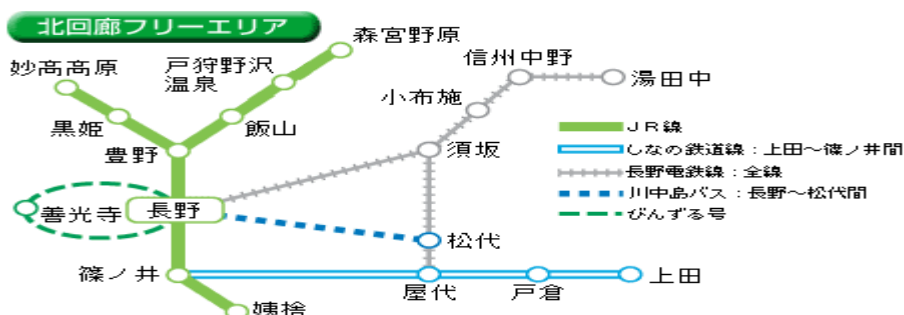
フリー乗車券「信州北回廊パス」(信州北回廊プロジェクト)

(北陸信越地域二次交通活性化プロジェクト認定第17号事業)

信州北回廊パス

フリーエリア内のJR線、長野電鉄線、しなの鉄道線の普通列車(快速含む)の普通車自由席と川中島バス(長野～松代間、長野駅～善光寺間【びんずる号】)が乗り降り自由

■フリーエリア■



取扱箇所：長野エリアの主な駅のみどりの窓口およびびゅうプラザ、妙高高原駅

発売期間：平成20年3月1日～通年

利用期間：平成20年4月1日～通年

有効期間：2日間

発売金額：大人 2,500円 小児 1,250円

北陸信越運輸局ホームページ内に二次交通検索ページ「北陸信越の便利な二次交通」(<http://www.t-hrse.go.jp/nijikoutuu/index.html>)を開設し、管内の二次交通情報の提供に努めています。



## 「ITS特別企画展」の出展

平成19年11月22日（木）から25日（日）の4日間、ポートメッセなごや（名古屋市国際展示場）において、愛知県ITS推進協議会・株式会社中部経済新聞社共催で開催される「あいちITS交流フォーラム2007」のイベントである「ITS特別企画展“ITSワールドinあいち”」でIC乗車券をテーマに出展しました。

IC乗車券は、公共交通利用の促進、活性化に有効な手段として期待され、様々な地域で利用されていますが、更なる普及促進・共通（相互利用）化が必要となっています。



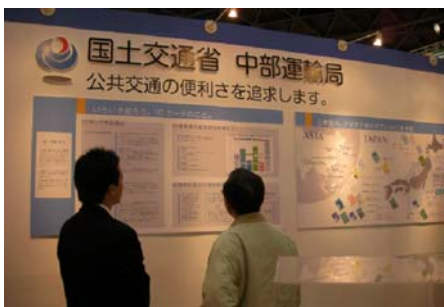
<ユニ-製Fer iCaスケルトン® カ>

ご来場の方々には、このICカードの仕組みや各地域で使用されているIC乗車券の紹介、本省の施策である「アジアにおけるIC乗車券の国際相互利用化」の説明など行いました。機器メーカーのレシップ株式会社のご協力をいただき、機器も展示し実際に体験して便利さを感じていただきました。

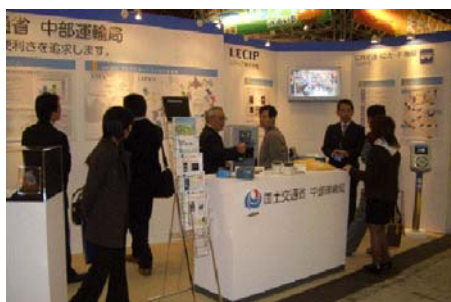
また、見学に来られた台湾からの留学生（ITSソフト専攻）から、日本での施策や台湾での普及状況などの情報交換を行い、他国の情勢も知る良い機会となりました。



<全体風景>



<パネル説明>



<ご来場風景>

## 「えきバスねっと。」社会実験について

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、兵庫県阪神北県民局と近畿運輸局が協働して、国土交通省の公共交通活性化総合プログラムを活用した「阪神都市圏広域バスマップ」を作成しました。また、平成19年12月には「近畿公共交通利用推進等マネジメント協議会」（事務局：近畿運輸局）において採択し、NEDO（独立行政法人新エネルギー・産業技術総合開発機構）の「平成19年度民生部門等地球温暖化対策モデル評価事業」の補助により、乗り継ぎ拠点のターミナル施設において無線LANの利用可能な環境を整備し、乗り継ぎ情報・地域情報を提供することにより、利用者の円滑な公共交通機関の利用促進を図るための「えきバスねっと。」社会実験が実施されました。

### 【「えきバスねっと。」の概要】

1. 実施期間 平成19年12月3日（月）～平成20年1月15日（火）

2. 実施場所 阪神尼崎駅、阪急西宮北口駅、JR・阪急宝塚駅

3. 実施内容

- バス（阪神、阪急、尼崎市営）案内コンテンツの提供  
（コンテンツ内容）  
バス時刻表（複数社局の情報を一元化したもの）  
バス乗り場（時刻表からクリックして図示）  
バス路線図表示（地形図をベースに、路線図を重ねて表示）  
周辺地域の施設情報（路線図に表示）
- 各駅（阪神尼崎駅、阪急西宮北口駅、JR・阪急宝塚駅）に公衆無線LANアクセスポイント設置。各駅に設置した公衆無線LAN（WiFi）はインターネット回線またはVPN（仮想専用線）により、コンテンツサーバに結節され、各駅の乗換案内（バス乗継情報）や駅周辺の主要施設の案内サービスを実施。
- 情報サービスの利用者は、各駅のアクセスポイントから発信される無線により、インターネット接続を行ない、コンテンツサーバからWEBによる情報サービスを受信。
- 各アクセスポイントは固有のIPアドレスを持ち、各駅のアクセスポイントに接続すると、駅ごとに作成された地域交通ナビ（駅別ポータルサイト）が自動表示。
- 利用者は駅別ポータルサイトを通して、自由にインターネットによる情報検索が可能となり、駅の周辺施設の検索や、目的施設までの交通ルートを検索することが可能。
- 携帯でも情報を見ることが可能。

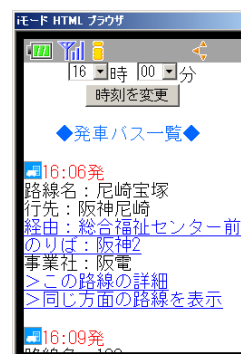
4. 事業者 阪神電気鉄道、阪急電鉄、兵庫県

5. URL <http://ww.ekibus.net/info/index.html>

PC版



携帯版



## 出前講座や施設見学等の実施

神戸運輸監理部では、実施している施策について地域の方々によりよく知っていただき、今後の施策に反映させることを目的として、職員が直接地域に出向いて説明を行なう「出前講座」を実施しており、小・中学校の総合学習のなかでも取り上げていただくよう取り組みを行っています。

### ■講座の内容から

講座名	概要	担当課
神戸港の役割について	神戸港の担っている役割（観光拠点や物流拠点）について、施設見学等を活用しながら、わかりやすく説明します。	総務企画部 企画課
自動車のはなし	今やなくてはならない自動車という便利なのりものの歴史と、便利なはずの自動車が引き起こす交通事故や公害問題への対応策や基準について、わかりやすく説明します。	兵庫陸運部 整備課

その他、「船ができるまで」、「ものをはこぶ・ひとをはこぶ」、「内航海運の役割と船員になるには」、「不正改造防止」、「公共交通機関のバリアフリー化」、「地球温暖化問題への対応」、等の講座があります。

また、日常生活を支える運輸産業の理解を深めてもらうために、兵庫県内の関連施設を直接見学することができるよう、各見学施設の内容・コースを紹介したパンフレットの改訂を行い、関係者に配布しました。



Institution guide（運輸関連施設見学の案内）

## 「PASPY利用体験・説明会」開催

平成20年1月26日から広島県で交通系ICカード「PASPY」の利用サービスが開始されました。ICカードは、財布や手帳などに入れたまま読取器にタッチするだけで乗降が可能であり、高齢者や障がい者にも利用しやすいシステムです。但し、読取器の位置など特に視覚障がい者の方には分かりづらい面もあることから、運輸局とバス協会の共催で3月27日（木）に「PASPY利用体験・説明会」を視覚障がい者対象に開催しました。28名が参加し、PASPY（ICカード）への関心の高さが伺われました。

まず、バス協会・事業者からPASPYの割引制度について説明をした後、海技試験場前で実際にバス（提供：広島電鉄株式会社）を使用するPASPY体験会を行いました。参加された方が読取器の位置やカードをタッチしたときの音を確認しました。

その後、会議室に戻り意見交換会を行いました。参加者から、読取器の位置がバスによって違うので困ること、残高や有効期限（※障害者割引カードには2年間の有効期限があり、更新が必要）の確認方法、カードの購入・チャージできる場所が限られていること等が問題点として上がりました。読取器の位置については、車内のスペースの問題もあるができるだけ統一していくこと、また参加者から提案のあった当面乗務員がマイクで位置を案内するなど、そのほか改善できる点について事業者サイドで検討していくことになりました。

こうしたとりくみは利用者の生の声を聞くことのできるよい機会であり、バリアフリーだけでなく、ユニバーサルな解決につながり、ひいては公共交通の利用促進につながるものと考えています。今後も、参加者（利用者）、事業者、行政の3者の相互理解（信頼関係）が深まるとりくみとなるようにしていきたいと思えます。



←満室になった会場

読取器の位置がわからないので、できるだけ統一してほしい



きちんと反応しているかどうか音が頼りです

### プログラム

- PASPY割引制度の説明
- PASPY利用体験
- 意見交換会



## 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、公共交通機関の利用者の要望を継続的に把握するため、「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や市民活動等で活躍されているみなさんを対象にインタビューを行っています。

平成19年度は、車いすで四国88ヶ所をめぐり、その情報をホームページで発信されている(有)ウィズ四国の安部徹さん、松山市を中心として、在住外国人の生活支援などを中心に活動を行っているNPOソフィア倶楽部の玉乃井厚子さん、高知市において幅広い市民活動を展開されているNPO高知市民会議の土居貴之さんに、それぞれ、日頃の公共交通機関利用時や活動の中で感じていることについてお話をお伺いしました。

### ◎平成19年度「消費者行政インタビュー」の概要

#### ◇(有)ウィズ四国 代表 安部 徹さん

香川県さぬき市で、リハビリ介護用品販売や住宅改造をされながら、車いすで四国88ヶ所をめぐり、その情報をホームページで発信されている安部さんに「バリアフリー」について様々な角度からお話をお伺いしました。

インタビュー実施日：平成19年8月30日



安部さんのホームページ

☆アクセスはこちら ↓

<http://haruurara.ftw.ip/index.html>

#### <要旨>

4年ほど前、障害者自動車連盟の全国大会が四国で開催された時、車いすで88ヶ所めぐりはできるのかという問い合わせがあり、安部さんは、自分で確かめてみようとして88ヶ所めぐりを始め、お寺の情報をわかりやすく発信するためにホームページを立ち上げました。これからも調査を続け、内容を充実させたいと考えています。

また、障がい者が外出する機会を増やすためには、正確でわかりやすい情報を必要な人のところへ届けることが大切だと話されていました。

◇NPOソフィア倶楽部 代表 玉乃井 厚子さん

松山市を中心として、在住外国人の生活支援などを中心に幅広い活動を行っているNPOソフィア倶楽部の玉乃井さんに、普段の活動内容からバリアフリーの考え方に至るまでの様々なお話をお伺いしました。

インタビュー実施日：平成19年11月30日

ゲストハウスMATSUYAMA  
の「交流サロン」



<要旨>

外国人留学生のサポートを仕事としていたが、できることに限界があるため、ボランティアを集め「ソフィア倶楽部」を作った玉乃井さん。外国人旅行者は公共交通機関をよく利用するが、ホームページや電話での問い合わせは多言語ではないので、情報が得にくいということで、代わりに調べたりしてサポートしています。

今後は、最近始めた「ゲストハウスMATSUYAMA」が地域交流の場の1つとして機能していけるように取り組んでいきたいとのこと。

◇NPO高知市民会議 理事 土居 貴之さん

高知市において幅広い市民活動を展開されているNPO高知市民会議の土居さんに、自身が主体となって参加されている「公共交通部会（現在は「交通まちづくり部会）」での活動等を中心に、様々なお話をお伺いしました。

インタビュー実施日：平成20年2月29日

ワークショップの様子



<要旨>

土居さんが参加されている「公共交通部会（交通まちづくり部会）」は、NPO高知市民会議の活動の1つで、公共交通の利用促進に向けて様々なイベントを開催しています。普段、公共交通機関を利用していない人たちに公共の乗り物を体験してもらおうと、「まちのお宝発掘ラリー」や「春の低山ハイキング」などのイベントを通して、「とりあえず体験してみる」ことが大切だと実感されたとのこと。

今後も、事業者・自治体と市民の間の潤滑油のような役割を担っていければと考えておられるそうです。

※消費者行政インタビューの全文は、運輸局ホームページでご覧いただけます。

<http://www.skt.mlit.go.jp/soshiki/koutsuu/interview.html>

## 【福岡市内 鉄道駅バリアフリーマップ】

公共交通機関利用時の心理的不安の緩和や利用促進等を目的に、鉄道事業者、福祉団体と協働して福岡市内の鉄道駅のバリアフリー情報をまとめたバリアフリーマップを10,000部作成しました。

この冊子は、福岡市内の鉄道65駅の構内施設を掲載したもので、色覚障害の方にも比較的わかりやすい配色とデザインで作られています。

この「福岡市内鉄道駅バリアフリーマップ」は、福岡市内の主要鉄道駅に配置するとともに、福祉団体へも配布しています。



九州運輸局のホームページでもPDFダウンロードできます。  
<http://www.qst.mlit.go.jp/>

【平成19年度国土施策創発調査の実施（障壁等により潜在化している旅行需要顕在化のための新たな観光サービスシステム・ネットワーク化の検討）】

平成19年度国土施策創発調査「地域資源活用・ネットワーク型の新たな観光サービスシステムの創造による潜在的な国内需要の喚起・顕在化を通じた地域活性化方策検討調査」において、沖縄では「障壁等により潜在化している旅行需要顕在化のための新たな観光サービスシステム・ネットワーク化の検討」に資するため、WGを設置し、沖縄における障がい者・高齢者等の旅行しやすい環境づくりのための諸方策を検討しました。

沖縄県においては、これまで障がい者・高齢者等が旅行中に抱える、移動、食事、排泄、宿泊、入浴等の不安要素を取り除くサポートサービスを提供する取り組みを進めてきました。これを基礎に本調査では、障がい者・高齢者等のさまざまな旅行ニーズに応える受け入れネットワークを構築すると共に、長寿日本一を支える自然環境や食文化などの地域資源を活用した参加体験プログラムを開発し、障壁解消による旅行需要喚起方策を検討しました。

調査内容

- 障がい者・高齢者アンケート調査
  - ・今後拡大が予測されるシニアマーケットの実態把握
  - ・既存資料により補完
- モデルツアーの実施
  - ・モデルツアーの実践をとおした受け入れ体制の強化
  - ・受け入れノウハウの普及
  - ・神戸・旭川と連携したネットワーク作り
  - ・地域資源を活かした参加体験プログラムの実施
- バリアフリーガイドマップ作成
  - ・情報の発信・提供



【あざまサンサンビーチの遊歩道】

海を身近に感じられる施設である。  
バリアフリーのマリンスポーツの充実が望まれる。  
(写真左上はチェアボード)



【声掛けや、必要なときの手助け】

必要なときに声をかけ手を差し伸べる。



【沖縄モデルツアー（旭川モニター）】



【沖縄バリアフリー観光ガイド】

## 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/nyu/index.html>

※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 本 省		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	076-423-0894
	石川運輸支局	運輸企画専門官	076-291-7854
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/>