

# 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22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を設けるなど、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、20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。

国土交通省総合政策局安心生活政策課

# 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	(8)
IV. 利用者利便向上に向けた取組み等	(21)
V. 地方運輸局消費者行政レポートのまとめ	(37)
VI. 交通消費者相談窓口等	(38)

# I. 国土交通省で受けた行政相談の概要

## 【平成20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）

**19,525件**（問い合わせ 12,447件、要望・意見 7,078件）

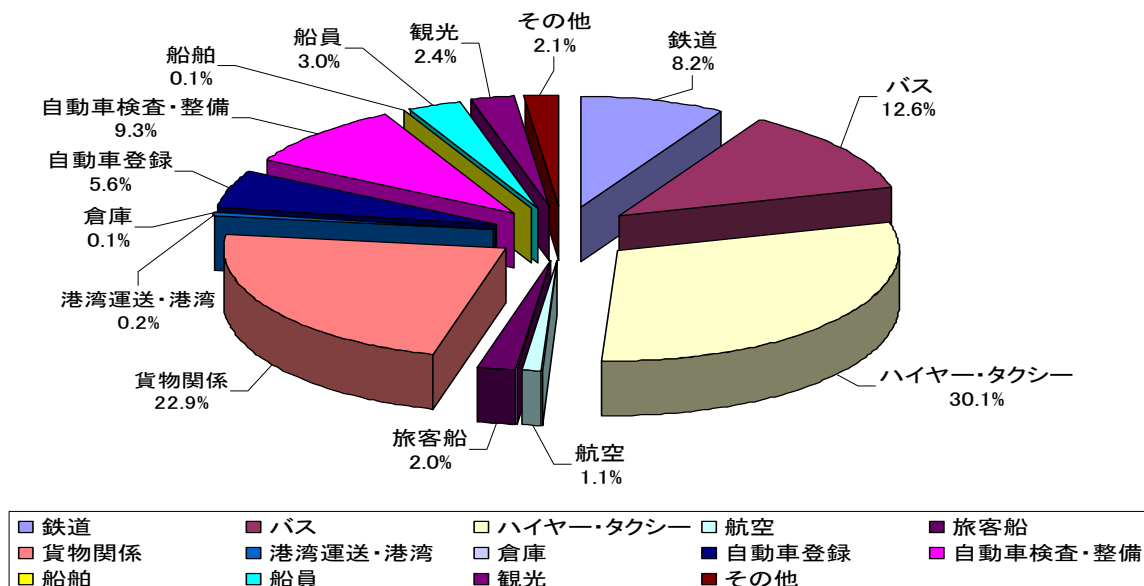
※上記の他に、自動車登録、検査・整備の窓口に対する問い合わせ等が約273万件

### (2) 行政相談件数の内訳区分（問い合わせ、意見・要望）

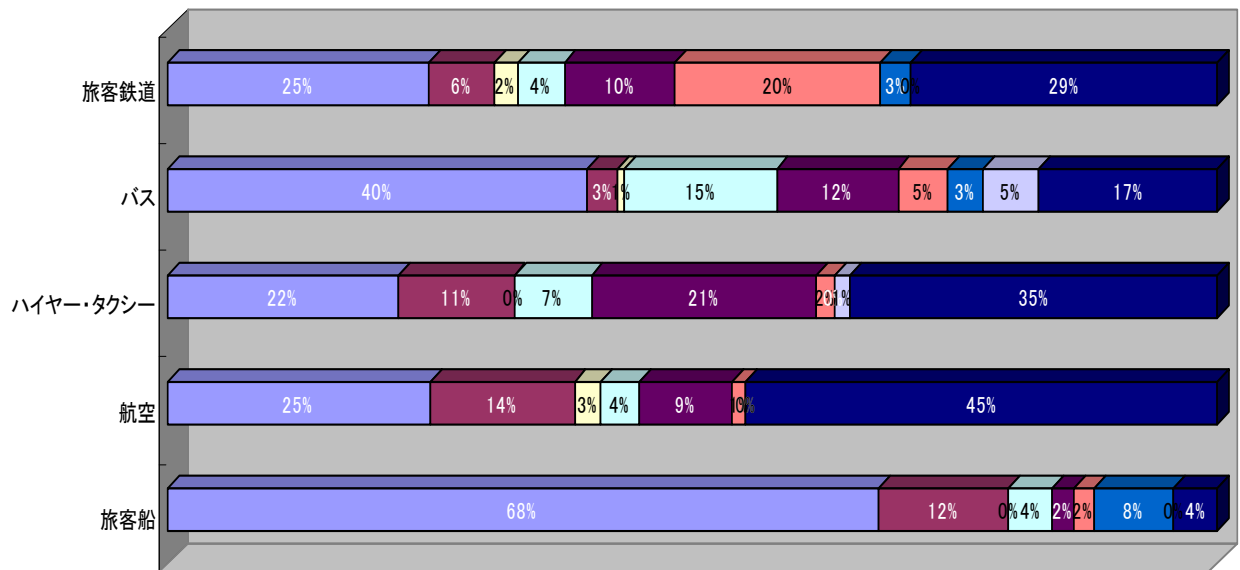
種別	旅客鉄道	バス	ハイヤー・タクシー	航空	旅客船	モードを跨る事案	貨物関係	港湾運送・港湾	倉庫
問い合わせ	来訪	1	59	110	163	110	198	52	130
	電話	106	439	651	951	925	34	491	42
	文書等	26	63	65	146	18	3	81	1
	小計	133	561	826	1,260	1,053	38	770	173
意見要望	来訪	20	42	86	5	32	1	81	1
	電話	440	618	1,713	51	108	4	1,283	1
	文書等	122	231	329	24	6	4	260	1
	小計	582	891	2,128	80	146	9	1,624	3
合計	715	1,452	2,954	1,340	1,199	47	2,394	150	176

種別	自動車登録	自動車検査・整備	自賠償	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	154	187	6	35	34	62	45	1,348
	電話	1,659	1,536	529	400	72	834	1,397	10,174
	文書等	162	84	133	29	6	37	44	925
	小計	1,975	1,807	668	464	112	933	1,486	12,447
意見要望	来訪	23	94	9	7	2	49	20	483
	電話	331	427	20	29	3	156	130	5,332
	文書等	42	140	34	5	1	9	21	1,263
	小計	396	661	63	41	6	214	171	7,078
合計	2,371	2,468	731	505	118	1,147	1,657	101	19,525

交通関連行政相談（意見・要望）

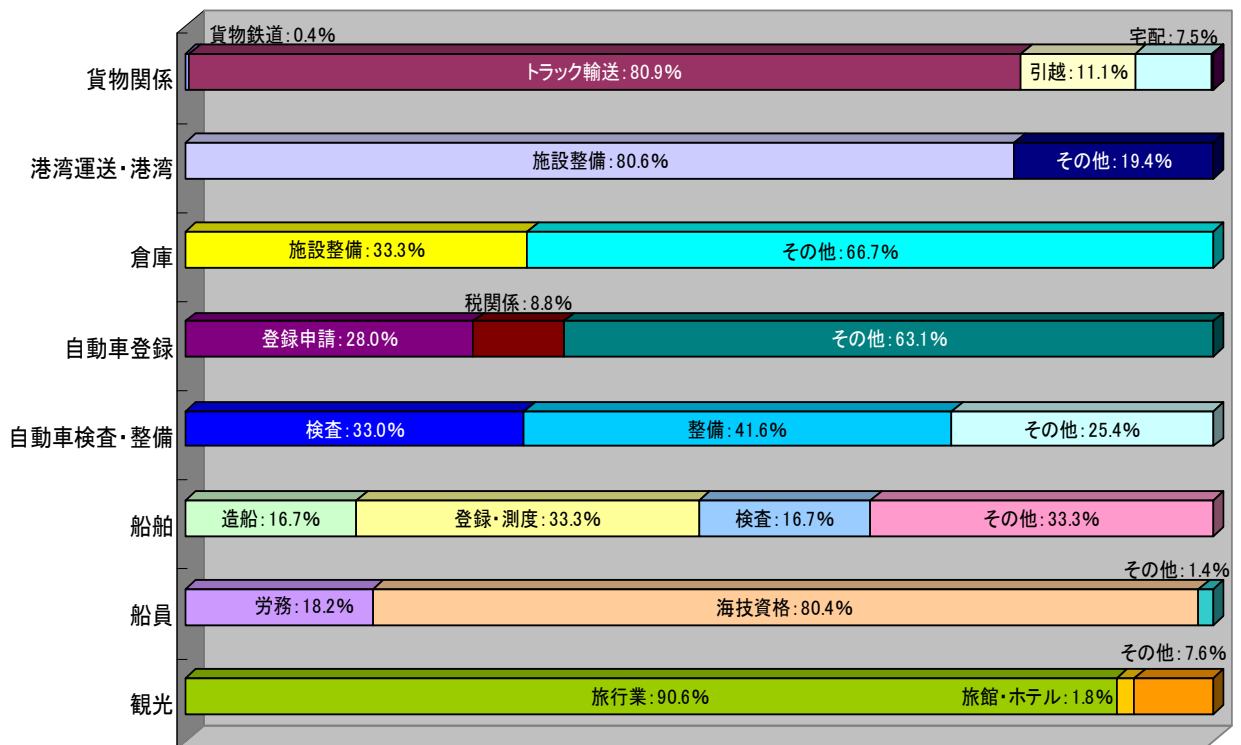


## 各モード(旅客関係)の意見・要望の内訳



■ 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

## 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20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20年度の件数は約175万件となっています。

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	139,923	3,097	11,642	10,503	165,165
東北	159,294	12,469	3,182	18,506	193,451
関東	191,440	16,082	30,608	66,045	304,175
北陸信越	49,107	5,743	2,312	6,690	63,852
中部	242,374	56,083	35,373	80,987	414,817
近畿	219,989	23,575	3,887	49,354	296,805
中国	117,145	4,693	7,453	9,699	138,990
四国	58,465	5,246	9,994	7,537	81,242
九州	51,777	2,589	5,156	473	59,995
沖縄	21,551	1,260	1,019	2,687	26,517
合計	1,251,065	130,837	110,626	252,481	1,745,009

(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20年度の件数は約98万件となっています。

運輸局等	検査	整備	その他	合計
北海道	16,858	4,928	6,804	28,590
東北	64,348	12,214	20,324	96,886
関東	133,296	41,816	28,243	203,355
北陸信越	12,381	5,175	4,821	22,377
中部	133,305	21,498	23,225	178,028
近畿	169,972	29,220	85,673	284,865
中国	19,974	9,408	5,148	34,530
四国	9,298	3,621	6,126	19,045
九州	77,746	15,689	13,262	106,697
沖縄	3,031	2,485	3,129	8,645
合計	640,209	146,054	196,755	983,018

## 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の一例

普通自動車の車検が切れてしまい、一般道を走ることが出来ないのですが、車検を受検しに運輸支局まで車で行きたいと思っています。

仮ナンバーを付ければ一般道を走ることが出来ると聞いたのですが、どこで貸してもらえるのでしょうか？

また、必要書類や費用など教えて下さい。

一般に仮ナンバーとは、臨時運行許可のことをいい、車検受検のため等の目的に限り、この許可を受ければ一般道を運行出来るようになります。

この許可は最寄りの運輸支局や、市区町村役場で受けることが出来ます。（運輸支局で受ける場合の）必要書類等は以下のとおりです。

- ・ 車検証（原本）
- ・ 自動車損害賠償責任保険（共済）証明書
- ・ 印鑑（認印可）
- ・ 申請者本人を確認できるもの（運転免許証等）
- ・ 借りるための費用は、750円（収入印紙）

※市区町村に申請する場合は、その市区町村へお問い合わせ下さい。

（北海道運輸局）

仙台発福島行き的高速バス最終便を待っていましたが、前の停留所で既に満員だったため乗車できないと言われ、そのまま発車してしまいました。問い合わせをしても営業所が違うので確認できないとたらい回しにされました。乗客が多いと見込まれる時には、増便を手配する等の対応を取るべきなのではないでしょうか？

乗車定員以上の乗客を乗せることはできないので、その点はご了承願います。また、当該路線を運行しているバス事業者に対して事実確認を行い、混雑が予想される日、急な増便が必要となった場合など、対応を講じるよう指導しました。

（東北運輸局）

駅近隣に住居をかまえる者ですが、ある日を境に発車メロディーが始発の5時から電車の往來の度に鳴っています。安全のため等ということは十分理解しているつもりですが、始発の5時からというのは少し早いと思います。できましたら、以前のように7時からにして頂くか、朝の5時から7時まではボリュームを下げて頂けないでしょうか？

鉄道会社に問い合わせたところ、上下ホームの小音量の設定時間を「初列車から6時まで」としておりましたが、このたびご意見をいただき、あらためて検討した結果、これを1時間延長し朝7時までは音量を抑えた状態とすることとし、さらに、上りホームの早朝・深夜の音量を下げる旨の回答がありました。

（関東運輸局）

私は電動車いすを使用する障害者です。過日、バスを利用しようとした際、バス停でワンステップスロープ付バスの中扉床下収納スロープを運転手が引き出せず、結局、45分待たされて、代替車のワンステップスロープ付バスに乗車しました。

運転手は「引き出しスロープの始業時点検等はしたことがない。」と言っていました。また、知人の手動車いす使用の方のお話もお聞きしておりますが、同じバス会社のバスに乗車拒否的言動をされたと言っていました。

当該バス会社の接客サービスや引き出しスロープの操作及びメンテナンス等は、最低です。バリアフリー新法で求められている路線バス事業者の接客研修等はされていないのですか？このような実態を北陸信越運輸局は、認識されているのでしょうか？

バス事業者へ確認しましたところ、ご連絡頂いた内容と相違なく、事業者としてもハード・ソフト両面においてバリアフリーに関するサービスが行き届いていなかった点について、深く反省するとともに、今後の対応として、

- ① 営業所単位での従業員研修の強化
- ② 車両更新時におけるバリフリ車両の計画的な導入
- ③ バスターミナルに移動式スロープ板を用意するなどの施設整備の遅れ

といったことの改善に向けて対応を図り、どなたでも利用しやすいバスを目指していく旨報告がありました。

当局といたしましても、これまでもバリアフリー教室を開催し、心のバリアフリーといったソフト面の対応を図ってきており、当該事業者の運転手等を対象にした教室も開催してきております。そういった面では今回の当該事業者の対応は大変残念なことと感じております。これを機会にバリアフリー教室の内容につきましても再考したいと考えております。

また、会議等の機会をとらえ、指導を実施してまいります。

(北陸信越運輸局)

最近、〇〇駅で工事が始まっていますが、ホーム幅が狭く、足元注意の看板も見かけません。これでは、事故を起こしても仕方がないと思います。

また、気をつけてゆっくり歩いていけば、列車が汽笛を鳴らし続けています。普通ならば、車掌の放送による注意案内や、足元注意看板などを設置すべきではないでしょうか？事故が起きる前に対策をしてください。

事業者に対し、安全確保のためのホーム幅員の確保及び注意看板、車掌による注意案内放送に取り組んでいることを確認しました。列車の汽笛については、注意喚起の必要があった場合に鳴らされており、ホームへの進入時において乗客のみならず従業員等への注意喚起のために行っていることを伝えました。また、今般のご指摘を受け、〇〇社と△△社に対し事故防止対策の点検を指導したところ、両社はさらに見やすい位置に「注意看板」を設置したいとしています。

(中部運輸局)

通勤にAバス会社の2路線使用しています。2路線とも交通渋滞がほとんど起こらない路線ですが、ほとんど毎日2～3分遅れてきます。Aバス会社に対して指導して下さい。

今回申告のありました2路線につきまして、通勤時間帯の運行状況の確認を事業者に対し指示致しました。事業者からの報告では、通常は定時で運行しているが、雨の日などの多客時には2～3分の遅れが発生することがあるとのこと。また、バスの遅延につきましては、交通渋滞、道路工事など突発的な事態により発生することもあります。当局からは、事業者に対して、遅延が発生した場合はアナウンスなどで適切に対応するよう乗務員に周知を図ると共に定時運行の確保に努めるよう指導致しました。

(近畿運輸局)

広島三越前のバス停付近は、連夜(22時頃～深夜バス運行時間)タクシーによる、二重駐車及び二重駐車場所取りによる逆走等が横行しています。その為、バスがバス停に停車できず、路上での停車を行うため、危険な状態になっています。

中国運輸局として、どのような対応をお考えかをお聞かせ下さい。

タクシーの違法駐停車について、警察が取り締まった場合は、運輸支局へ通報されることになっており、その件数が一定の数に達すると警告・車両停止等の行政処分を行っております。

さらに広島市では市が主催の「流川、薬研堀地区の健全で魅力的なまちづくり協議会」に、中国運輸局、事業者団体も参画して、歩きやすい歩行空間を確保するためにも、環境整備を含めタクシーの違法駐停車への対策を検討しています。

今後においても、機会ある毎に事業者(個人タクシーを含む)に対し指導を行って参りますのでご理解とご協力をお願いいたします。

(中国運輸局)

国道を走行していたところ、〇〇のトラックに追い越し禁止にもかかわらず、かなりのスピードで追い越されました。運転も乱暴だったので、非常に危険を感じました。きちんと指導して下さい。

事業者を確認したところ、当該運転手から速度が出ていた事実を確認したので、運転手に対して指導を行い、また、他の運転手にも指導を行うとの報告がありました。

(四国運輸局)

信号待ちをしていたタクシーにロックをして乗車しようとしたところ、一度ドアが開いたが、子犬を連れているのを確認すると、何も言わずにすぐにドアを閉め走り去った。子犬連れであることで乗車を断られることには特に異議は無いが、説明も何も無く走り去ったことに対して接客マナーとして問題があるのでは。また、他社では断られた事が無い。

また、この事に関して、すぐに当該タクシー会社の営業所へ電話して説明を求めたところ、「犬連れであったこと。カゴ等に入っていれば」等の受け答えのみで、その場で説明も無く走り去ったことに対する謝罪は無かった。

事業者あて電話により事情を確認したところ、申立人の電話を受け、すぐに無線で確認を行い、運転者からは「信号待ち状態であったことから、説明はしたつもりであったがあわてて発進したため、申立人に伝わらなかった」と報告されたとのこと。

運輸規則第52条関連によるところでは、「盲導犬」ではなく「愛玩用の小動物」と考えると持込制限の判断が難しいこともあるが、申立人としてはタクシー会社によって乗車を断られることがあることには異議は無いことを伝え、乗車を断る際だからこそ確実に説明を行い理解を求めるよう指導したところ、了承された。また、今後の同様事案への対応として、他社では子犬の同乗を認めているところがあるが、運転手によって異なる対応をしないように社内での取扱いを統一するよう指導を行いました。

(九州運輸局)

アパート駐車場前で客待ちをしている。複数台駐車していて車両の運行に支障をきたしている。

調査した結果、常習と思われる事業者が判明したため、巡回監査の場で当該事業者を指導しました。

(沖縄総合事務局)

### 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20年度交通アドバイザー会議の開催状況】

組織	開催都市・開催日時			
北海道運輸局	釧路市	20. 10. 22	北見市	21. 1. 27
	札幌市	20. 11. 20	室蘭市	21. 2. 25
	函館市	20. 11. 25	帯広市	21. 2. 26
	旭川市	21. 1. 26		
東北運輸局	長井市	20. 10. 27	青森市	21. 1. 20
	気仙沼市	20. 11. 17	北上市	21. 2. 3
	北秋田市	20. 12. 17	いわき市	21. 2. 19
関東運輸局	大喜多町	20. 10. 10	水戸市	21. 2. 10
	箱根町	20. 10. 14	横浜市	21. 2. 13
	八王子市	20. 11. 11	高崎市	21. 2. 16
	秩父市	21. 1. 13	栃木市	21. 3. 11
	蕨崎市	21. 1. 21		
北陸信越運輸局	柏崎市	21. 3. 4		
中部運輸局	名古屋市	20. 10. 20		
近畿運輸局	草津市	21. 3. 6	大阪市	21. 3. 26
	長岡京市	21. 3. 25	和歌山市	21. 3. 27
神戸運輸監理部	—	—		
中国運輸局	美祢市	21. 1. 22	広島市	21. 2. 12
	鳥取市	21. 2. 3		
四国運輸局	阿南市	20. 12. 2	高知市	21. 2. 17
	西条市	21. 1. 30	高松市	21. 3. 19
九州運輸局	鹿児島市	20. 9. 24	宮崎市	20. 11. 14
	熊本市	20. 10. 17	大分市	21. 1. 22
	佐賀市	20. 10. 22	長崎市	21. 1. 27
	福岡市	20. 11. 11		
沖縄総合事務局	石垣市	21. 2. 23		

## 【北海道運輸局】

### 【釧路市会議】

JRの予約システムは非効率である。インターネット、電話で予約しても、乗車日の2日前までにチケットを取りに行かなければならない。飛行機のように乗車当日に予約番号を入力し発券できないか。

インターネット及び電話予約ともに、「クレジット決済サービス」（利用者が電話予約センターに電話する、またはインターネットを經由して電話予約システムに接続することにより予約と同時にクレジット決済を行い、後日、乗車券類を受け取ることができるサービス）を利用した場合、乗車当日の受け取りは可能となっています。

（JR北海道）

### 【釧路市会議】

タクシーの深夜割り増しを廃止すると利用が増えるのではないかと。  
また、高齢者が乗降する際には、細心の注意を払うなど気配りをしていただきたい。

初乗り470円は、他都市と比較しても決して高い運賃ではなく、そのため経営は非常に厳しい状況にあるので、ご理解頂きたいと考えています。

高齢者の配慮については、快適に乗車して頂くということが基本であるので、重く受け止めて指導していきたいと考えています。

（釧路地区ハイヤー協会）

### 【札幌市会議】

ICカードについて、Kitaca（JR北海道）とSAPICA（札幌市交通局）の相互利用を可能にしていきたい。

- ・当社としては、先行導入している首都圏の相互利用を念頭に進めてきました。今後、共通化に向け札幌市交通局と検討していきたいと考えています。（JR北海道）
- ・SAPICAは、可能性を秘めたカードなので利用者が便利だと実感できるよう、JR北海道と協議していきたいと考えています。（札幌市交通局）

### 【札幌市会議】

JRのホームについて、乗り間違いのないように行き先ごとに固定化して頂きたい。

ホーム、番線の固定化について、札幌駅においては新千歳空港行きのエアーポートについては実施済みです。今後はできるだけ増やしていきたいと考えています。

（JR北海道）

**【函館市会議】**

市電のつり革と降車ボタンが高い位置にあるため、特に高齢者には使いづらい。また、時間に余裕のある運行を望む。特に、高齢者に対しては配慮が必要であり、万が一転倒したら骨折してしまう。

つり革と押しボタンの位置については、古い車両の改良は困難な面もあるため、新しい車両から順次改善しています。「余裕ある、高齢者に優しい運行」のご意見について、改めて職員に指導したいと考えています。

(函館市交通局)

**【函館市会議】**

バスの運賃を一律運賃（定額運賃）にしていきたい。また、時刻表の表示がわかりづらい。

一律の定額運賃については、燃料の高騰により経営が大変厳しい状況のためご理解いただきたいと思います。時刻表については、電話でも丁寧に対応しています。携帯電話からつながるQRコードも活用していただき、また、ガイドブックを作成しているので参考にしていきたいと思います。

(函館バス)

**【旭川市会議】**

空港からの列車（エアポート）に荷物を置くスペースがないため、大きな荷物がある場合、非常に不便を感じる。

新型車両（カムイ）には、荷物置き場を新たに設けるとともに、座席間隔を広げ足元にも余裕ができるように改善しました。

(JR北海道旭川支社)

**【旭川市会議】**

同じ時間帯に複数のバスが続けてくることがあるが、時間調整できないか。また、積雪期のバス停の除雪、停車位置を改善して頂きたい。

系統ごとの時間調整はしていますが、バス停によっては通勤時間帯において他系統のバスと重複する現象が発生します。効率性を踏まえ、今後検討していきたいと考えております。バス停の除雪は、道路管理者に協力をお願いしているが、全てのバス停については困難な状況です。

(旭川地区バス協会)

**【北見市会議】**

バス停留所の排除雪を行い、乗降しやすい環境を保ってほしい。

道路管理者との連携を一層推進しつつ、予算の範囲内ではあるが努力していきたいと考えております。

(北海道北見バス)

**【北見市会議】**

北見～札幌間の都市間バスについて、北見市内での利用者利便を考慮し、北見バスターミナル以外に停留所を設けることができないか。

21年4月1日より札幌発の北見、網走行き系統について、北見市西部地区の住宅街（北見バスターミナル手前）にて降車可能となる予定です。

(北海道北見バス)

**【室蘭市会議】**

特急列車から普通列車に乗り換えする際の接続時間の短縮について改善をしていただきたい。

乗り継ぎ時間の短縮については、可能な限り利便性を考慮しているものの、通勤通学時間帯においては、その時間帯に合わせて運行しているため、乗り継ぎに不便な状況となることについてご理解願いたいと思います。

(JR北海道)

**【室蘭市会議】**

冬期間におけるバス停の除雪は、地域住民と連携してはどうか。

バス停の除雪は、自社にてパトロールし対応しているが、行き届いていないのが現状です。地域の皆様のご協力をいただければ大変ありがたいです。

(道南バス)

**【帯広市会議】**

バスの運行時刻表等をインターネットや携帯電話で速やかに検索できるシステムを望む。

現在も検索可能なシステムはあるものの、使い勝手が悪いのが現状です。使いやすいシステムの構築を検討していきたいと考えております。

(十勝バス)  
(北海道拓殖バス)

#### 【帯広市会議】

バスの外観に「行き先」「経由地」を表示して頂きたい。また、車内において見やすい「料金表」を設置してほしい。

「行き先」「経由地」「料金表」については、現状においても表示していますが、今後、さらに視認性の高い表示について検討していきたいと考えております。また、運賃についても、よりわかりやすい設定について考慮していきたいと考えております。

(十勝バス)

(北海道拓殖バス)

#### 【東北運輸局】

#### 【長井市会議】

- ・長井市役所前のバス停に待合所を設置してほしい、
- ・市役所前停留所の朝夕の利用が多いため、雨や風雪などを防ぐ待合所を早急に整備する必要があると思われます。
- ・もう少し日陰や屋根はほしいと思います。

長井市と山交バスが共同事業により、平成20年12月に待合所を設置しました。

(山交バス)

(長井市)

#### 【長井市会議】

買い物支援など、これから80歳以上の車の運転が出来なくなる人のために、タクシー事業を拡大してほしい。

ご要望のある買い物等タクシーによる支援事業として、通称「便利屋タクシー」の名称で、買い物・診察券の窓口提出・薬の配送・鉄道切符の予約購入・忘れ物の回収・ビジネス書類の配達等、高齢者の代行サービス業務をタクシー料金より安い料金で行っております。

この事業を行うには、山形運輸支局長に事業計画届出を行うことになっていること、また全てのタクシー会社が「便利屋タクシー」として利用できない現状です。県内では現在8事業者が実施しており、長井地区では1事業者が行っております。今後事業拡大に努めて参ります。

(山形県ハイヤー協会)

#### 【北上市会議】

運行経路がわかりづらく、降りたいバス停を通るかどうかわからず、バスに乗ることに不安がある。

岩手県バス協会では、岩手県バス路線図を作成・配布しているほか、バス車内にも路線図を提示させていただいております。今後は、インターネットのホームページにおいても掲載するなど、バス路線図を広く周知する方法を考えて参ります。

(岩手県交通)

#### 【北上市会議】

個人のモラルの問題だと思うが、車中マナーが悪い人がいる。また、痴漢にあったときを考えると、車掌の巡回があった方がいいのではないか。

車中マナーが悪いお客様がいらっしゃると、ほかのお客様のご迷惑になる場合がございますので、弊社では車掌もしくは警備員による車内巡回に務めております。今後も乗車マナーの向上に向け、駅による放送案内等による呼びかけ、学校関係者への注意喚起等に務めて参ります。

(JR東日本盛岡支店)

#### 【いわき市会議】

鉄道の車内放送は、乗車する列車によって格差があり、はっきりした明るい声で放送されると安心感が得られる。反対に聞き取りにくい低い声で放送されると心配になる。また、早口で聞き取れない場合があるので、改善してほしい。

車内放送につきましては、「正確で」「わかりやすく」「丁寧に」行えるように、定期的に繰り返し放送訓練を行うとともに、部外講師による研修を行い、車掌サービスマインドの向上に努め、お客様に安心感を伝えて参ります。

(JR東日本水戸支社)

#### 【いわき市会議】

車中における冷暖房設定温度の調整について過度に不適な場合は、「車掌に相談」等の案内が必要ではないか。

車内の冷暖房の調整については、モニターで車内温度を確認しながら、車内の循環をこまめに行い、車掌の体感で調整するとともに、直接、お客様にお尋ねしながら調整するよう再指導を行って参ります。

(JR東日本水戸支社)

### 【関東運輸局】

#### 【箱根町会議】

観光協会の案内所を駅に設置して、まずは全体を案内し、その後に個々の観光施設やバス路線を案内する場所が適所であれば、情報が入手しやすく混乱しなくなると思います。

現在の観光案内所とともに、21年4月の箱根湯本駅の改修オープンに併せて駅構内にもブースを開設してインフォメーションを行う予定です。

(箱根町観光協会)

**【八王子市会議】**

コミュニティバスの運行ルートについて、現在の運行ルート以外への要望。

ルート開設の要望を受け、運行計画が補助要件を満足するよう助言を行い、その後解決に向け自治体・事業者・住民の三者協働で検討を進めて参ります。（自治体）

**【秩父市会議】**

現在、御花畑駅と西武秩父駅との乗り換えは坂道で徒歩5分くらいかかり不便となっている。

御花畑駅を西武秩父駅に近づけようとする、現在の位置関係では線路が急勾配となり大変難しく、実現するには鉄道事業者同士でできる規模の計画ではなくなるなど、解決しなければならない課題が沢山あります。都市計画などの大きな整備計画の中で考えていかないと難しい面がありますが、実現の可能性について研究して参ります。（西武鉄道、秩父鉄道）

**【蕪崎市会議】**

バリアフリー化をすすめて欲しい。

県内ではエレベーター設置駅が蕪崎駅と上野原駅、エスカレーター設置駅としては甲府駅のみであり、バリアフリー化には遅れていますが、随時取り組んで参りたいと考えております。（JR東日本）

**【水戸市会議】**

バス路線を廃止にしないため、地域（住民）も負担を負うべきではないか。

赤字路線については、補助金を導入して何とか運営しておりますが、一企業だけで解決できる問題ではないことから、今後とも関係者間で一緒に考えて参りたい。（バス協会）

**【高崎市会議】**

地球温暖化対策が必要であるという意識を皆が持つこと、さらには意識を一人一人に植え付けることが必要かと。自家用自動車から公共交通機関の利用へ転換させるには個人の意識に任せるだけではなく行政（国、県、市町村）が直接的に働きかけるべきでは。

群馬県ではモビリティマネジメントという、過度な自動車利用に頼る暮らしから、適度に多様な交通手段を利用する暮らしへと転換させる取り組みの交通施策を推進中です。さらに、群馬県ホームページにて「駅から乗り換えガイド」で目的地別、バスの時刻表等の情報提供を実施しています。また、市町村と合同でバスの使い方等のアンケート調査を行い、今後の取り組みに反映させていきます。来年度もモビリティマネジメントを拡大し実施する予定です。（群馬県）

**【栃木市会議】**

列車とプラットホームの段差の解消を進めていただきたい。

高崎支社では、1駅／年程度ずつホーム打上を行っております。対象駅としまして乗車人員2,000人以上の駅を優先的に行い、これ以外にもバリアフリー対策としてエレベーターの設置、ホーム打上をセットで実施しております。

(JR東日本)

**【北陸信越運輸局】**

**【柏崎市会議】**

駅裏（東口）でのタクシー待機がありませんが、何か理由がおありなのでしょう  
か。

駅裏（東口）からのタクシー利用者がほとんどいないためです。駅裏方面への利用者にとっては、遠回りをしてタクシー運賃が割高になるなどの利便性に欠ける面もあるので、協会員及びJRと協議の上、前向きに検討したいと考えております。

(柏崎市ハイヤー協会)

⇒その後、駅裏（東口）にタクシー会社の連絡先を記載した掲示板を設置し、利用者が連絡先へ連絡した場合、タクシーが駅裏へ回ることとしました。

**【近畿運輸局】**

**【草津市会議】**

朝の通学時、バスが渋滞に巻き込まれ遅い。特に雨の日は、国道を通過するのに時間を要する。

今後、開催される公共交通機関に関する会議や法定会議において対策を検討していきます。

(滋賀運輸支局)

**【和歌山市会議】**

交通量を減らす方策としては、道路整備も含めたハード面の整備とモビリティマネジメントなどのソフト面で交通事業者や利用者及び行政も含めて協力しないと交通量は減らない。

これまでも都市圏公共交通のあり方について検討してきたところです。関係者の合意形成は必要であり、引き続きいろいろな場で検討したいと考えております。

(和歌山運輸支局)

## 【中国運輸局】

### 【広島市会議】

公共交通のマナーアップを考える。

- ・ マナーは若者だけではなく大人の問題でもある。大人も若者も相手の立場を考えて行動する必要があり、地域の文化度を上げる思いやりの心を育てて行く必要がある。
- ・ 利用者、交通事業者、行政がお互いに意見交換して、マナー向上にともに取り組んで行く必要がある。今後も、広島に行ったら快適な乗物があると言われるよう皆さんと共に努力して、世界に誇れる街づくりに努めていきたいと考えております。

(会議まとめ)

## 【四国運輸局】

### 【阿南市会議】

鉄道駅前にバス停を設け、鉄道の運行時刻とバスの運行時刻を連携させ運行できないでしょうか。

鉄道との接続はダイヤ改正の時期が違う、運行回数等に差があるため直ちに連携させることは難しいですが、可能な範囲で検討していきたいと思います。

(徳島バス)

### 【阿南市会議】

旅客船は荒天等により欠航することが度々あるが、安全運航上やむを得ないと思いますが、できる限り欠航しないようにしてほしい。

旅客船事業者は、公共交通機関として、輸送の安全を確保することが最も重要であり、運航の可否は、旅客船事業者が事前に運輸局に届け出た「安全管理規程」の運航中止基準に従って事業者自らが決定していますが、運輸局でも、この基準を遵守するよう指導していることをご理解下さい。

(徳島運輸支局)

### 【西条市会議】

物理的なバリアフリーが整っても、それを運営していく人の理解が伴わなければ本当のバリアフリーとは言えないと思います。

四国運輸局では、「心のバリアフリー」社会の実現を目指して、平成13年度から各地でバリアフリー教室を開催しています。特に平成15年度からは小学生や交通事業者を対象とした教室を開催し、高齢者や障害を持つ方への理解を深めています。

(四国運輸局)

#### 【西条市会議】

JRの列車の利便性等について、利用者にもっとPRすべきではないでしょうか。例えば寝台列車で東京に行けるなどあまり知られていないように思います。

弊社では、新聞等へのPR広告を定期的に行うとともに、ダイヤ改正等に合わせて様々な媒体により告知宣伝を可能な限り実施しております。また、駅や車内の交通媒体を使って列車、商品等のPRに努めております。今後とも、より効率的、効果的なPRに努めていきたいと考えております。

(JR四国)

#### 【高知市会議】

地球環境の観点から、既に実施している公共交通のエコ活動をもっと推進して、バス利用デーの制定はできないか。企業側にはノーマイカーデーの実施要請で月に一度は公共交通の利用推進を求める。実施者には表彰してもいいし、何らかの特典があってもいい。県外では、行政が助成しているところもある。精神論だけでなく、見返りがないと、人は動機になりません。

四国運輸局では、平成18年度より過度に「クルマ」に依存するライフスタイルを見直し、公共交通の利用促進を図る観点から、「交通エコロジー教室」を開催しています。20年度は四万十市で開催しました。交通エコロジー教室では排出量削減を目的に、講義と併せ、パネル展示や将来にわたって公共交通機関利用者となる小学生等に当局作成の子供向けパンフ等を配布し、交通機関や環境問題についての情報を提供して、公共交通利用促進を啓発しています。国土交通省では、平成20年度より地球温暖化対策の推進を図るため、企業・事業所を対象に、モビリティ・マネジメントによるエコ通勤事業に取り組んでいます。21年度には、事業を継続・拡大し、優良事業所認証制度の創設を検討しているところです。

(四国運輸局)

#### 【高松市会議】

既にICカードを利用した場合の料金割引の適用範囲が、温泉の入浴料や旅館の宿泊料、観光施設の入場料などに広がっており、利用者拡大の観点から一定の効果を上げているものと考えられます。但し、現在、料金割引対象となっている施設の大半は観光客向けであり、更なる利用者の拡大を目指すためには、住民が日常生活で利用する施設やサービス（例えば、ICカードの利用者は若年者が多いと考えられることから、コンビニやレンタルビデオ店など）も対象に広げることが必要であると思います。

当社では、高松市中央商店街を中心に電子マネーサービスを展開しています。ご利用状況から少額決済のご利用が多く、ご指摘のとおり日常生活で利用できる店舗が電子マネーに適しています。したがってそのような店舗にIruCa加盟店に加入して頂きたいと考えており、今後も積極的に加盟交渉を行って行きたいと考えています。

(高松琴平電気鉄道(株))

#### 【高松市会議】

普段あまり公共交通機関を利用することがない子供を対象にして、バスの乗り方などを教える教室を開くことは、子供たちに様々なことを経験する場を与える観点から有益であると思います。

四国運輸局では、交通事業者や社会福祉協議会等の協力を得て、小学校などで「バスの乗り方教室」や「バリアフリー教室」を開催して、子供の頃から公共交通機関への関心を持ったり、バリアフリーについての理解を深めつつ、ボランティア意識を高めるような活動をしています。

(四国運輸局)

### 【九州運輸局】

#### 【福岡市会議】

高速バスにトイレがない車両があり、途中下車も出来ず、1時間以上乗車している状況であるため、車内にトイレがほしい。

運行時間が、1時間30分を超える車両につきましては、トイレ付きを導入ということにしていますので、近い路線はトイレのない車両が大半となっています。しかしながら、このようなご意見がたくさん寄せられているのも事実ですので、今後の車両計画の参考にさせていただきたいと思っています。

(西日本鉄道(株))

#### 【宮崎市会議】

多言語表記の案内が少ない。また、観光ガイドの表記について固有名詞等について統一するルール作りが必要ではないか

公共交通機関を利用してもらうためには、場面場面での表示とともに、利用者の意志決定をする前までにIT等での情報提供が必要。

(座長まとめ)

#### 【鹿児島市会議】

バスの共通定期券の検討してほしい。また、増便、最終便の時間延長を。

ニーズ調査を各事業者に任せるのではなく、国土交通省がコーディネーター役となり、あるいは施策として交通アドバイザーを設けるなど人材を育てて行くことが必要です。

(座長まとめ)

## 【沖縄総合事務局】

### 【石垣市会議】

タクシーの車内に筆談のための紙と筆記用具を常備してほしい。

- ・タクシーについては、バリアフリー新法で福祉タクシー車両には筆談器等の備え付けが義務となっています。一般のタクシー車両については、義務付けはされていませんが、バリアフリー新法のガイドラインでは、一般のタクシー車両についても備え付けることが望ましいとされていますので、事業者にも積極的な導入をお願いしていきたいと思えます。  
(沖縄総合事務局運輸部)
- ・乗務員は勤務時に運行日報を記載しなければいけないので、常に筆記用具は備え付けられております。今後、聴覚障害者への配慮として、筆記しての対応が好ましいこと周知徹底を図りたいと思えます。

( (社) 沖縄県ハイヤー・タクシー協会八重山支部)

### 【石垣市会議】

石垣～那覇間の定期航路を再開してほしい。

- ・当協会の半数以上が赤字航路の補助対象事業者であり、赤字航路への参入は見込めません。また、当該航路は採算性が厳しく、国・県・市町村の支援が必要です。参入事業者があれば国や県とタイアップし、協力して行きたいと思えます。  
( (社) 沖縄旅客船協会)
- ・当該航路の維持については、沖縄県及び市町村をはじめとする関係者の方々に具体的に検討して頂き、それを踏まえて当局として何ができるのか検討していきたい。

(沖縄総合事務局運輸部)

## 【交通アドバイザー会議の開催事例・中部運輸局】

### 1. 交通アドバイザー会議の開催

#### ➤ 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20年度開催状況

愛知運輸支局において、「車いす利用者の路線バスにおける乗降及び車内の安全について」をテーマに、意見交換等を行いました。

#### ➤ アドバイザーからの意見要望等

- ・ 車いすに乗る際、乗り口位置を共通化して欲しい。
- ・ バスの後部の段差解消はできないでしょうか？
- ・ 全てのバス停に屋根があった方がよい。
- ・ 車いすに乗る際、乗務員2人体制とできないでしょうか？
- ・ バリアフリーに関することをホームページ上だけでなく、その他吊り下げ広告など効果的なPRをお願いします。
- ・ ノンステップバスに乗車できる時間を、偶数時間にするとか各0分ごとにするなど誰にでも分かりやすくしてほしい。
- ・ 障がいのある方が、気軽に気楽に利用できるようにすると、一般の方でも利用がしやすい環境になると思います。
- ・ 安全対策についてですが、本当に固定は安全なのでしょうか、疑問があります。
- ・ バリアフリーに関しては、利用する側から見てわかる手段を総合的にやってもらいたい。
- ・ 心のバリアフリーについてですが、子どもの頃から国段階で、普及をお願いしたい。



## 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20年度につきましては約10,000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2回バリアフリー化推進功労者大臣表彰式を開催】

平成21年1月20日、中央合同庁舎3号館において、第2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いう「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37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、4者を選定しました。

表彰式では、近畿大学理工学部教授の三星昭宏先生に、「住民・当事者参加のバリアフリー」と題した基調講演を行っていただきました。バリアフリーの質を上げるためには、計画・設計段階から障害者等の当事者が参加することが大切であり、これにより、ユニバーサルデザインが進んでいくものである旨お話いただきました。

また、受賞事例報告として、ゴンドラとホームの段差解消などにより車いすのままでの状況を可能とした「箱根ロープウェイ株式会社」、観光都市の継続的かつ総合的なバリアフリー化を行った「高山市」、バリアフリー化推進のための人材育成に大いに貢献した「障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議」、ホテル全館をバリアフリー化するとともに、基準を大幅に上回る数のユニバーサルルームを整備した「オキナワマリオトリゾート&スパ」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、加納時男国土交通副大臣からの表彰状授与と記念撮影が行われました。副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、第2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（４者）

### 箱根ロープウェイ株式会社

受賞者は、早雲山駅～大涌谷駅～姥子駅～桃源台駅のロープウェイ全線にわたる更新工事により、エレベーターやエスカレーターの設置、ゴンドラとホームの段差・隙間の解消、乗車時の一旦停止により、車いすに乗車したままでの乗降を可能にするとともに、各駅には授乳やおしめ交換等ができる「赤ちゃん休憩室」を設置しています。また、車いすの無料貸出しを行うほか、駅係員の「サービス介助士２級」の資格取得を推進しています。

このように、厳しい地形のなかでも、ユニバーサルな視点でハード・ソフト両面から施設整備等に取り組んだことを高く評価しました。

### 高山市

受賞者は、平成８年よりバリアフリーに関するモニターツアーを実施し、障がいを持つ方や外国人の方から聴取した意見を道路、公衆トイレのバリアフリー化や各種施策につなげています。また、バリアフリー新法の基準よりも厳しい規定を設けた条例の制定、同条例に基づく民間事業者に対する独自の認定制度などの取り組みも行っています。

その取り組みは観光客の増加という形で成果が現れており、このような継続的で総合的なまちのバリアフリー化促進の取り組みを高く評価しました。

### 障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議

受賞者は、幅広い関係団体等の核として昭和５５年より熱心な活動を継続しています。独自の取り組みとして「バリアフリー・アドバイザー養成講座」を開講し、座学のみではなく、実際に現地に足を運んで課題を発見し、課題解決のための議論を行うなどの講習を実施し、延べ２７４名が受講・修了しています。また、基本構想に関する委員会への参加、タウンウォッチングへの参画、バリアフリーマップの作成、バリアフリーに関する講座への講師派遣なども行っています。

このように、バリアフリー化推進のための人材育成に大いに貢献していることを高く評価しました。

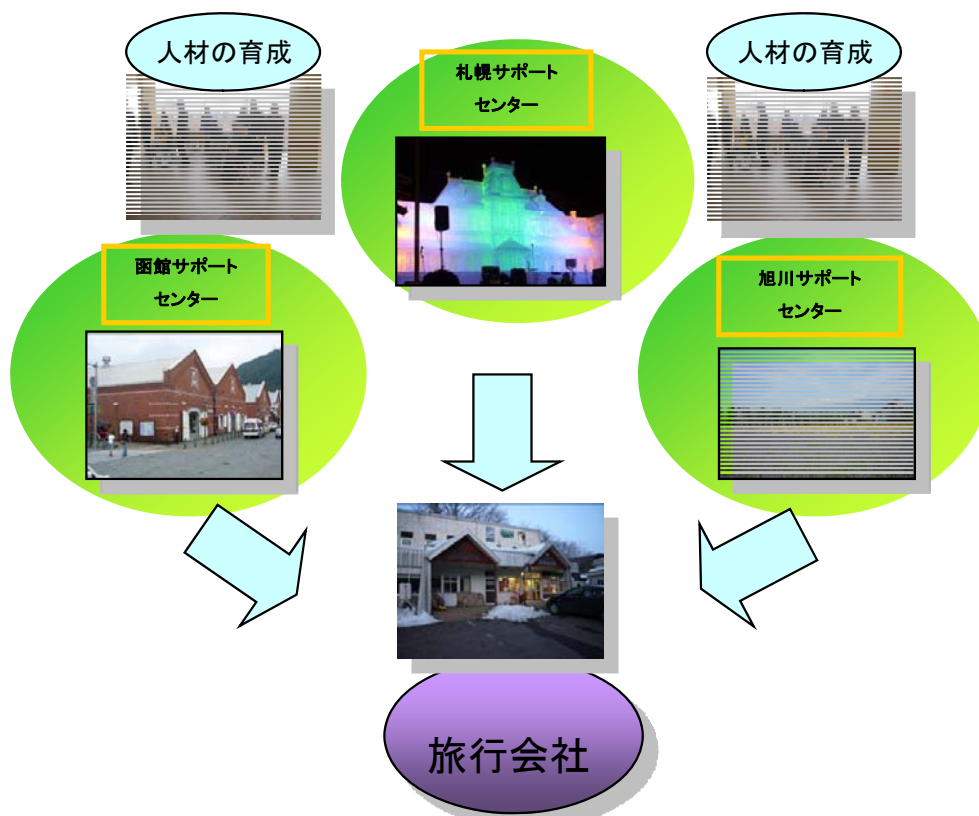
### オキナワ マリオット リゾート & スパ

受賞者は、ホテル全館をバリアフリー新法の誘導基準に適合するようにバリアフリー化し、沖縄県で初めて認定を取得するだけでなく、さらに客室３６１室のうち３６室をユニバーサルルームとして整備しています。また、社員を対象にした接遇等の講習会、介助トレーニングの定期的実施、近隣小中学校での盲導犬の子ども向けセミナーなどを行ってきています。

このように、積極的にバリアフリー整備を行うとともに、「心のバリアフリー」にも取り組んでいることを高く評価しました。

ツアーサポートボランティアプロジェクトの取り組み

近年、鉄道駅や空港等の旅客施設については、バリアフリー化が着実に進められているところです。一方、一定程度のハード面の整備が行われていても、障害者等が公共交通機関を利用して安心して旅行を行うには、地元のバリアフリー施設の配置状況等を熟知した者によるサポートが必要ですが、こうしたサービスの提供は、現在、不十分な状況です。このため、障害者等の旅行の支援を行うバリアフリーサポートセンター（仮称）の設置、同センターと旅行会社との連携による障害者等を対象とした旅行商品の開発等により、障害者等の公共交通機関を利用した旅行のための環境整備を図ります。



バリアフリーサポート付きの旅行商品の醸成

【具体的な事業内容】

- ◆バリアフリーサポートセンター（仮称）の設置（札幌、函館、旭川）
- ◆研修によるボランティアの人材育成
- ◆旅行事業者とバリアフリーサポートセンターとの連携による企画旅行商品の醸成
- ◆モニターツアーの実施

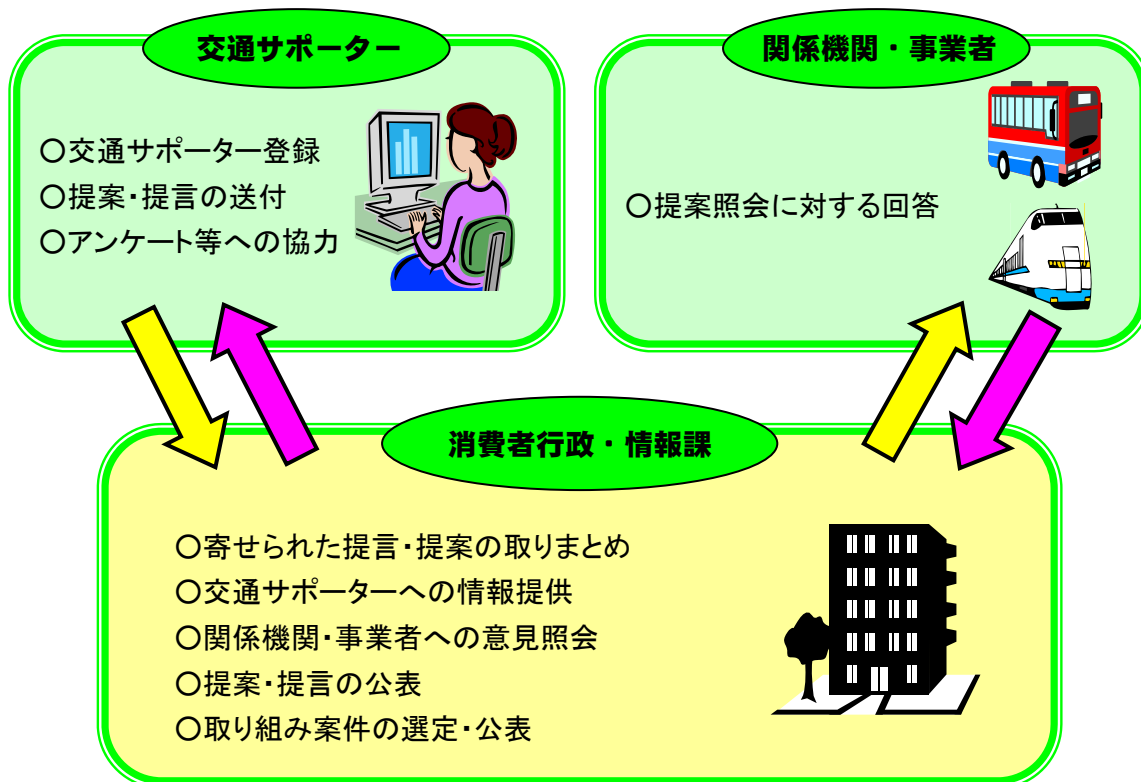


## 交通サポーター制度について

### 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



## ○小中学校の総合学習とタイアップしたバリアフリー教室の開催

平成20年度は、管内にある4つの小学校で「バリアフリー教室」を開催し、障がいをお持ちの方からのお話を伺ったり、体験学習を通じて、福祉やボランティア活動について理解を深めてもらいました。

### ①新潟会場（新潟県）

- ・平成20年9月24日 新潟空港
- ・新潟市立太田小学校5年生及び6年生 39名
- ・空港施設及びに低床バスを利用して各種体験（アイマスク・車イス・高齢者体験）を実施



【車いす体験】



【高齢者疑似体験】

### ②富山会場（富山県）

- ・平成20年10月30日 とやま高度情報センター及び富山駅
- ・富山市立柳町小学校6年生 42名
- ・富山駅及び低床バスを利用して各種体験を実施



【車いす体験】



【低床バスを利用するの体験】

### ③小布施会場（長野県）

- ・平成20年11月25日
- ・小布施町立栗ヶ丘小学校6年生 120名
- ・学校体育館及び低床バスを利用してアイマスク体験並びに車いす体験を実施



【アイマスク体験】



【車いす体験】

### ④新潟会場（新潟県）

- ・平成21年1月30日
- ・新潟市立濁川小学校4年生 80名
- ・学校体育館及び低床バスを利用して各種体験を実施



【アイマスク体験】



【体験の感想発表】

### 体験した小学生の感想・意見

- ☆ 高齢者は、手や足が重くなって、耳もあんまり聞こえなくなって、目もあんまり見えなくて大変だと思った。これからは高齢者に手伝いとかをしてあげようと思いました。（小学4年生）
- ☆ 車いすの人や、目の見えない人などが実際に来てくれて、不便な時のこと、うれしい時のこと、普段の生活のことを話してくれて、すごく勉強になりました。体験もできたので、そういう人にあったら話しかけたり、手助けできるといいなと思いました。（小学4年生）
- ☆ わたしは今回の体験で車イスに乗っている人や、お年寄りを見る目が変わりました。車イスに乗っている人全てが障がいを持っている人ではなく、けがや色々な理由で車イスに乗っていることも初めて知ったし、お年寄りとしゃべる時は「もっと早くしゃべればいいのに」、「もっと早く歩けばいいのに」と思ってしまう時があったけど、あんなに耳や目が不自由だったなんてびっくりしました。これからは大変そうにしているお年寄りや車イスの人を見かけたら、声をかけて手助けをしたいです。（小学6年生）
- ☆ アイマスクのサポートや車いすの声かけをすることで、サポートをするときには声がとても大切だということがよく分かった。（小学6年生）

<バリアフリー教室の開催>

◇ 実施概要

平成20年度は、愛知県9件・静岡県4件・岐阜県6件・三重県2件・福井県2件の合計23件のバリアフリー教室を開催しました。ここでその一部をご紹介します。

名古屋市立自由ヶ丘小学校教室

開催日程：平成20年9月12日

開催場所：中部地方整備局 中部技術事務所

主催：中部運輸局・中部地方整備局

協力：名古屋市交通局

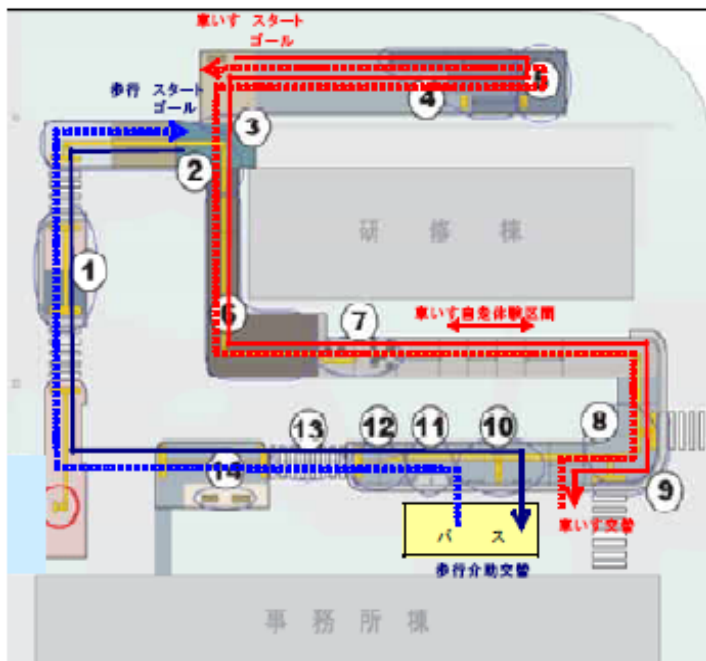
NPO法人バリアフリーボランティア協会

参加人数：名古屋市立自由ヶ丘小学校6年生 42名

この教室では、中部地方整備局中部技術事務所（名古屋市東区）の敷地内にある「バリアフリー体験歩道」を利用しました。この「歩道」は、誰もが安全・安心・快適に利用できるように整備されており、擬似体験を通じて、バリアフリーの重要性、整備時の配慮事項等について体験しながら学習を行いました。

また、名古屋市交通局のノンステップバスを使い、車いすやアイマスク状態での乗降体験を実施しました。

その他、「介助の必要性」についてNPO法人バリアフリーボランティア協会から講話をしていただきました。



- ① 透水性舗装
- ② 誘導ブロックと舗装材の硬さ比
- ③ グレーチング(制震のふた)
- ④ スロープ(坂路)
- ⑤ 車いすの回転スペース
- ⑥ 振動の少ない舗装材
- ⑦ 誘導ブロックとマニホール
- ⑧ 交差点付近の誘導ブロック
- ⑨ 横断歩道に連続する歩道と車道の段差
- ⑩ バス停
- ⑪ 車両乗り入れ部
- ⑫ 斜めの誘導ブロック
- ⑬ 視覚障害者用横断帯(エスコートライン)
- ⑭ ユニバーサルデザインベンチ
- ⑮ 発光ダイオード式誘導ブロック

体験コース図



### 【参加者の意見・感想の一部】

- ・ 今日、バリアフリー教室を通して、私が一番すごいなあと思ったことは、体が不自由な人やお年寄りのために、道やバス、ベンチなどいろいろな工夫がしてあることがわかりました。私も町で困っている人を見つけたら自信を持ってお手伝いしてあげたいと思いました。
- ・ もっと障がい者にやさしい町を作っていきたいと思った。みんなに体験してほしい。

## 近畿運輸局

### 「第2回バリアフリーなまちづくりを考えるつどい」の開催

平成21年3月25日、大阪市北区梅田の常翔学園大阪センターにおいて、近畿地方整備局、近畿運輸局、神戸運輸監理部、大阪航空局の四官署主催による「バリアフリーなまちづくりを考えるつどい ～近畿におけるバリアフリー先進事例報告～」を開催しました。国・地方自治体、障害者団体、交通事業者、一般等で156名の参加者がありました。

「第2回」となる本年度は、地方自治体、障害者団体、交通事業者等、関係者の熱心な取り組みにより、近畿地区におけるバリアフリーにかかる先進事例が多く見受けられることから、その先進事例に学び、関係者間で成果を共有し、更にバリアフリーなまちづくりを推進することを目的として開催しました。

開会に際し、主催者を代表して近畿運輸局小関交通環境部長があいさつを行い、その後、「近畿地域のバリアフリーの取り組みー成果と課題」と題して、大阪大学大学院工学研究科工学博士新田保次教授から、ご講演をいただきました。

新田教授は、「旧法のねらいとバリアフリー新法で加わったものなど、交通バリアフリー整備の要点」「基本構想評価調査に基づき、今までの取り組みで見えてきた課題」について、それぞれのポイントをわかりやすく講演され、あわせて、今年度より創設した「近畿運輸局バリアフリー化推進功労者表彰」について、その目的、受賞者の概要について紹介をいただきました。

引き続いて行われた先進事例報告では、自治体関係者、福祉・障害者等関係者、交通事業者からそれぞれスライドを活用してわかりやすい報告が新田教授のコーディネートの下で行われ、今年度の内閣府、国土交通大臣、近畿運輸局長の各表彰受賞事例及び先進的な事例に触れるとともに、会場からの発言も含め情報交換、意見交換等が進められました。

発表会の最後に新田教授は「本日の発表会のタイトルは『バリアフリーの』ではなく『バリアフリーな』であり、『の』と『な』はかなり違う。今日のつどいをはじめとした積み重ねが単なる『バリアフリー』だけではなく、『バリアフリーな』という性格付けが出てくるのではないか。また、人材、人育てについて、子どもから大人まで幅広く行っていくことで、人が変わり、街が変わり、『バリアフリーな』が出てくるのではないかと思う。来年度は更に新たな事例が加わって報告ができることを期待しています。」とまとめの発言をいただきました。



【パネルディスカッションの様子】



【会場の様子】

開催レポート

～高速神戸駅及びその周辺で心のバリアフリー教室を開催～

平成21年1月31日午前10時から2時間、神戸高速鉄道高速神戸駅及びその周辺において、神戸高速鉄道株式会社の協力のもと、神戸山手女子高等学校・中学校インターアクトクラブに所属する7名の生徒を対象に、心のバリアフリー教室を開催しました。

神戸高速鉄道(株)職員の方から、鉄道施設を利用しての心のバリアフリーについての講話、ボランティア団体やすらぎの講師による身体障がい者等に関する基本的な知識についての講話ののち、講師の指導のもと、体験学習として、①車いす使用体験・使用者の介助体験、②視覚障がい者疑似体験・介助体験、③高齢者疑似体験・介助体験を実施しました。

講師からは、豊富な経験をもとに正しいやり方と失敗例を実演で比較しながら指導、立ち位置や周りの状況の違いに潜む危険性をわかりやすく伝えていただきました。集中を欠くと体験者も介助役も双方ケガにつながるため、生徒達は講師の説明にも真剣に聞き入り、落ち着いて取組んでいただき、無事体験学習を終了することができました。

生徒達には、今回の体験をとおして気づいたこと学んだことを周りの方へ話して、心のバリアフリーを広めてほしいと考えています。

ご協力いただきました皆様、ありがとうございました。



## バスの中で転ばないように！ 高齢者を対象に開催

公共交通の利用者利便の向上や、マナーアップ向上などを目的に各種バスの教室を開催してきましたが、バス車内での高齢者の転倒事故が増えていることから平成21年1月14日に高齢者を対象とした「バスの交通安全教室」を開催しました。今回は、「バス車内での事故防止」という観点から、自動車交通部自動車運送事業安全監理室及び自動車技術安全部保安・環境調整官と協力して行いました。参加者は、あるマンションの高齢者26名。



まず、車内の揺れなどを実感してもらうため、バス（広島交通株式会社）の体験乗車を行いました。また、他の乗客への遠慮から高齢者の方はバスがバス停で止まる前に動きはじめることから、ICカード（PASPY）を使用時の乗降車が有効であることを感じていただくため、乗降車時にPASPYを使っていただきました。車内では、バス会社の担当者より、事故にあわないため日頃乗客に気をつけてほしいことを伝えました。時速20kmのスピードでの急ブレーキ体験もあり、その衝撃に参加者は驚いていました。



次に「バスの車内事故の概要」について自動車技術安全部の新田保安・環境調整官より説明を行いました。直前のバスの乗車を体験した後だったので、話がより実感できたのではないかと思います。最後に、広島地区で活躍しているシンガーソングライター風呂哲州さんによる歌とトークの時間を持ちました。バスの交通安全のために作詞作曲された『ぼくたち わたしたち バスのうた』の披露をはじめ、笑いでいっぱいひとときとなりました。

今回の教室は、その場の感想でも、アンケート結果からも参加された方に喜んでもらった行事とすることができました。車いすを使用されている方からの「これまで（車いすで）バスに乗れるとは思っていなかった。こうした情報を仲間にも広めたい。」との感想が述べられました。バスの事故防止のためには事業者の努力のみならず、利用者の協力が欠かせません。参加者からも「バスの安全は、事業者や運転手だけの責任ではなく、乗客も注意しなければならないことに気づいた」「（体験することで知ることができるので）このような会をもっと開いてほしい」という感想



を頂き、運輸局としてこれからも工夫してこのような催しを続けていく必要性を感じました。

### プログラム

- バスの体験乗車 ①ICカード体験 ②車内での安全教室 広島交通株式会社
- バスの車内事故の概要～体験乗車をふまえて考える～ 中国運輸局
- 歌とトークで「交通安全」を考えよう！ シンガーソングライター 風呂哲州さん
- お茶会 ～質疑応答～

## 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。

◇NPO法人新町川を守る会理事長 中村 英雄さん

様々なボランティア活動を行い、現在はNPO法人新町川を守る会の理事長を務める傍ら、市民や行政からの要請に応え、日夜奮闘されている中村さんにお話を伺いました。

インタビュー実施日：平成20年7月11日



「ひょうたん島」がわかりますか？



川の大切さを訴える中村さん



NPO法人新町川を守る会  
理事長 中村 英雄 さん

### <要旨>

平成元年に水際公園ができ、その頃からいろいろなイベントを始めました。そのような時、脇に流れる新町川はゴミが多くて非常に汚れていることに気づき、それから清掃活動を行うようになりました。現在も月に2回程行っています。

同じ頃からはじめた「ひょうたん島クルーズ」ですが、当初は週2回で年間100人程度の乗客でした。ここ7年くらいは毎日運航していて、今年は年間4万人にのぼりそうな勢いです。

夏期は日中を避けて17時からの運航ですが、阿波踊り期間中は朝10時から22時まで運航します。それでもお客さんがたくさん並んで途切れません。

車いす利用者の乗船は多く、多い日で1日10名、平均しても1日1名はあります。先日も養護学校の生徒が乗船しました。

乗船口にある車いす昇降機は4、5年前に徳島市が設置してくれました。おかげで車いすのまま乗船できます。このように車いすのまま乗船口まで下りることができる川は全国的にも珍しいと思います。誰もが乗れることが大事です。

市民が川に関心を持って船に乗れば県外客も船に乗り、そうすれば地域全体がよくなると思っています。皆様のご協力よろしく申し上げます。

※その他の消費者行政インタビューは、運輸局ホームページでご覧いただけます。

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

「バリアフリー教室 in 嬉野」  
～九州初！旅館で入浴介助体験～

九州運輸局は、平成20年5月28日、嬉野温泉「和楽園」において、「バリアフリー教室 in 嬉野」を開催しました。

今回は、バリアフリー教室では初めての取り組みとして、第一部では、日本航空の現役客室乗務員による「おもてなしの心について」と題した講演と、第二部では温泉旅館を利用し旅館組合従業員の方を対象に、入浴介助体験等を実施しました。

講演では、「介護と介助は似て非なるもの。介助はお手伝いをさせていただくこと。」であり、旅館や街の中で困った人を見かけたら、相手を思いやる気持ちと態度で、「何かありませんか」と声をかけることが大切であるとのお話がありました。

体験では、嬉野市社会福祉協議会、佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター、嬉野市のご協力をいただき、和楽園の下田社長をはじめ旅館組合従業員約30名が参加し、車椅子体験・介助体験、視覚障害者(アイマスク)疑似体験・介助体験、高齢者疑似体験、入浴介助体験を実施しました。

特に、入浴介助体験は全国でも例がなく、座った状態で浴槽に入れるリフトを使った介助とヘルパー2人による介助の仕方について、実演・体験を行いました。

教室に参加された方々からは、「講演が大変勉強になりました。」「疑似体験を行い、これからは高齢者や障害者の立場にたって行動することが出来ます。」等の声が多く聞かれました。

施設等のハード面だけでなく、誰もが「お手伝いしましょうか」と快くサポートできる「心のバリアフリー」の大切さを感じた一日でした。



【講師：宮本 美菜子さん】



【入浴介助体験の様子】

○平成20年度「バリアフリー教室」の開催  
～沖縄総合事務局職員によるバリアフリー体験～

平成21年3月2日、那覇第二地方合同庁舎にて、開発建設部との共催により、沖縄総合事務局職員を対象とする「バリアフリー教室」を開催しました。

当日は、社会福祉法人那覇市社会福祉協議会の協力のもと、30名の職員が参加し、高齢者疑似体験、車椅子体験、アイマスク体験の3班に分かれ、庁舎内及び庁舎周辺に設定されたコースで、二人一組による疑似体験と介助体験をそれぞれ行いました。参加した職員からは、「とても役に立った」という感想が数多く得られたとともに、今後の要望として、盲導犬・介助犬の歩行体験、実際の道路・横断歩道での実践的体験の充実等が挙げられました。

運輸部企画室としては、今後も「バリアフリー教室」の開催を通じて、より多くの皆様にバリアフリー化社会の実現についての理解を深めていただくとともに、「心のバリアフリー」を積極的に推進していきたいと思っております。



【高齢者疑似体験】



【車椅子体験】

## 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.tb.mlit.go.jp/hokkaido/>

東北運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/tohoku/index3.htm>

関東運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/kanto/>

北陸信越運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/hokushin/index.shtml>

中部運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/chubu/>

近畿運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/>

神戸運輸監理部

<http://www.tb.mlit.go.jp/kobe/>

中国運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/>

四国運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/>

九州運輸局

<http://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/>

沖縄総合事務局  
(運輸部)

<http://www.ogb.go.jp/nyu/index.html>

## 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	0155-33-3286
	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/>