

沖縄総合事務局運輸部 交通消費者行政レポート

(平成 21 年度報告)



写真：ゆいレール

内閣府沖縄総合事務局運輸部

目 次

1. 沖縄総合事務局運輸部における交通消費者行政の動向について	
【沖縄総合事務局運輸部企画室の年間活動報告】	
(1) 平成21年度「バリアフリー教室」の開催 ～世界遺産『首里城』から心のバリアフリーを～	1
(2) 「バリアフリー基本構想策定支援セミナー」の開催 ～バリアフリーに関する取組み促進に向けて～	2
(3) 「第1回沖縄地方バリアフリー推進連絡会議」の開催	3
(4) 「ゆいレール駅におけるバリアフリー調査」の実施	4
2. 平成21年度 交通関連行政相談の概要	
(1) 行政相談件数	5
(2) 行政相談の主な事例	6
3. バリアフリー化の状況	
(1) 車両等	7
(2) 旅客施設	8
4. お知らせ	
(1) 交通消費者相談窓口一覧	9
(2) ホームページによるご意見・ご質問の募集	9



1. 沖縄総合事務局運輸部における消費者行政の動向について 【沖縄総合事務局運輸部企画室の年間活動報告】

(1) 平成21年度「バリアフリー教室」の開催 ～世界遺産『首里城』から心のバリアフリーを～

平成22年3月17日、首里城公園にて、開発建設部との共催により、NPO法人那覇市街角ガイドを対象に「バリアフリー教室」を開催しました。

当日は、NPO法人バリアフリーネットワーク会議の協力のもと、8名のガイドが参加し、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、首里城公園内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実施しました。参加したガイドがから、「実践的な体験ができて良かった」という感想が多く得られたとともに、今後の要望として、平和通り、牧志公設市場などでの疑似体験等が挙げられました。

運輸部企画室としては、今度も「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頂くとともに、「心のバリアフリー」を積極的に推進していきたいと思います。



【車椅子体験】



【高齢者疑似体験】

(2) 「バリアフリー基本構想策定支援セミナー」の開催 ～ バリアフリーに関する取組み促進に向けて～

現在、「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方を踏まえた「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（以下、「バリアフリー新法」という。平成18年12月20日施行）に基づき、高齢者や障がい者等の方々が社会参加をするために重要な公共交通機関や建築物等についての移動円滑化施策が全国各地で進められているところです。

運輸部及び開発建設部では、市町村によるバリアフリー新法に基づく基本構想策定等の取組みを促進するとともに、バリアフリーについての関心・理解を増進することを目的として、地方自治体、公共交通事業者、障がい者団体、高齢者団体等を対象に、「バリアフリー基本構想策定支援セミナー」を開催しました。

今回のセミナーを契機に、管内の市町村、交通事業者、建設業者、障がい者団体等の皆様が、バリアフリー基本構想及びその策定の必要性について理解を一層深めていただくとともに、バリアフリー化社会の実現に向けた地域における取組みを積極的に推進していただくことが期待されます。

日 時 平成22年2月18日（木）13：30～16：30

場 所 沖縄産業支援センター ホール101（那覇市）

内 容 ①基調講演「バリアフリー新法に基づく基本構想策定の必要性」

講師 近畿大学理工学部社会環境工学科教授 三星 昭宏

②講演「バリアフリー新法及び基本構想について」

沖縄総合事務局運輸部企画室長 紺野 博行

③事例紹介「基本構想策定までの経緯と策定のポイント」

三重県亀山市企画政策部企画経営室 加藤 洋輔

④質疑応答・意見交換



【三星昭宏教授による基調講演】



【加藤洋輔氏による質疑応答】

(3) 「第1回沖縄地方バリアフリー推進連絡会議」の開催

地域の一体的・総合的なバリアフリー化を進めるためには、関係者相互の協力と連携を強めることが重要となっています。本会議は地域の学識経験者、障がい者団体、NPO法人、施設設置管理者、行政等が一堂に会し、情報や意見の交換を行い、お互いの取組に理解を深め、バリアフリーの現状や課題を共有し、よりより協力関係を築き、連携してバリアフリー化の進展に寄与することを目的として開催しました。

本会議の開催により、沖縄における継続的なバリアフリー化の取組の展開が図れることが期待されます。

日 時 平成22年3月16日（水）14：00～16：00

場 所 沖縄総合事務局 共用会議室DE（2階）

主 催 沖縄総合事務局運輸部・開発建設部

議 事 ①沖縄地方バリアフリー推進連絡会議運営要綱について
②バリアフリーリーダー育成事業について
③沖縄総合事務局のバリアフリーの取組について
④運輸事業者・障がい者団体等のバリアフリーの取組について



【障がい者団体による取組の発表】



【会議の様子】

(4) 「ゆいレール駅におけるバリアフリー調査」の実施

高齢者や障がい者の自立と社会参加の進展等に伴い、高齢者や様々な障がいのある方々の活動を支える社会基盤整備が重要かつ喫緊の課題となっており、高齢者や障がいのある方々が安全かつ円滑に公共交通機関を利用出来る社会の実現を目指して、平成18年12月に「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（以下、「バリアフリー新法」という。）が施行されました。

一方、バリアフリー化を推進するにあたって、国土交通省では、バリアフリー新法に基づく移動円滑化基準に適合している施設の割合を公表しているところです。

このようなことから、公共交通機関のうち、特に利用者が多く、バリアフリー化のニーズが高い駅を対象とし、事業者のバリアフリー化に関する取組や意識啓発を推進し、利用者の視点に立った評価に基づくバリアフリーを推進することを目的として本調査を実施しました。

日 時 平成21年12月3日（木）12：10～17：30

対 象 沖縄都市モノレール株式会社

対象駅 那覇空港駅、県庁前駅

協力者 車いす使用者、視覚障がい者（全盲）

事務局 国土交通省、沖縄総合事務局、交通エコロジー・モビリティ財団

三菱総合研究所

調査協力者からの主な意見要望

【車椅子使用者】

- 券売機のカウンターの高さが低いため、電動車いすだと使いづらい
- トイレ内のベビーチェアの設置位置が便器から離れているので手が届かない

【視覚障がい者】

- トイレ便房内に点字表示がないので、流しボタンと呼出ボタンの区別がつかない
- 駅員は全員親切で声をかけてきてくれる。目的駅に到着すると駅員が迎えてくれる



【福祉トイレの調査】



【誘導ブロックの調査】

2. 平成21年度 交通関係行政相談の概要

(1) 行政相談件数

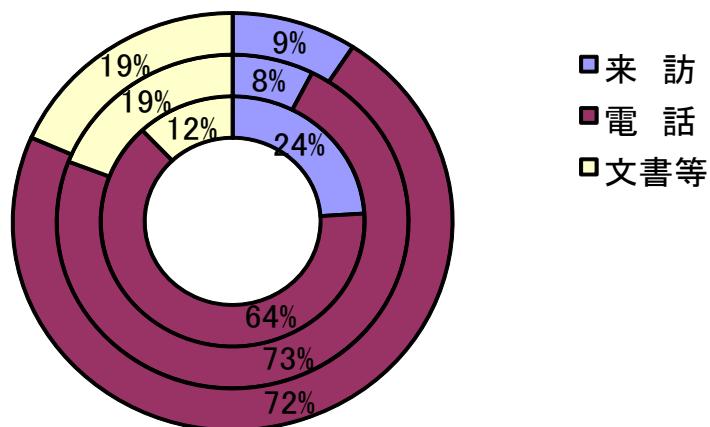
平成21年度に各担当課に寄せられた意見・要望は、239件です。

形態別では、問い合わせが25件、意見・要望が214件となっています。モード別ではハイヤー・タクシー関係が159件(67%)と最も多く、次いでバス関係が41件(17%)、貨物関係が19件(8%)となっています。

①形態別

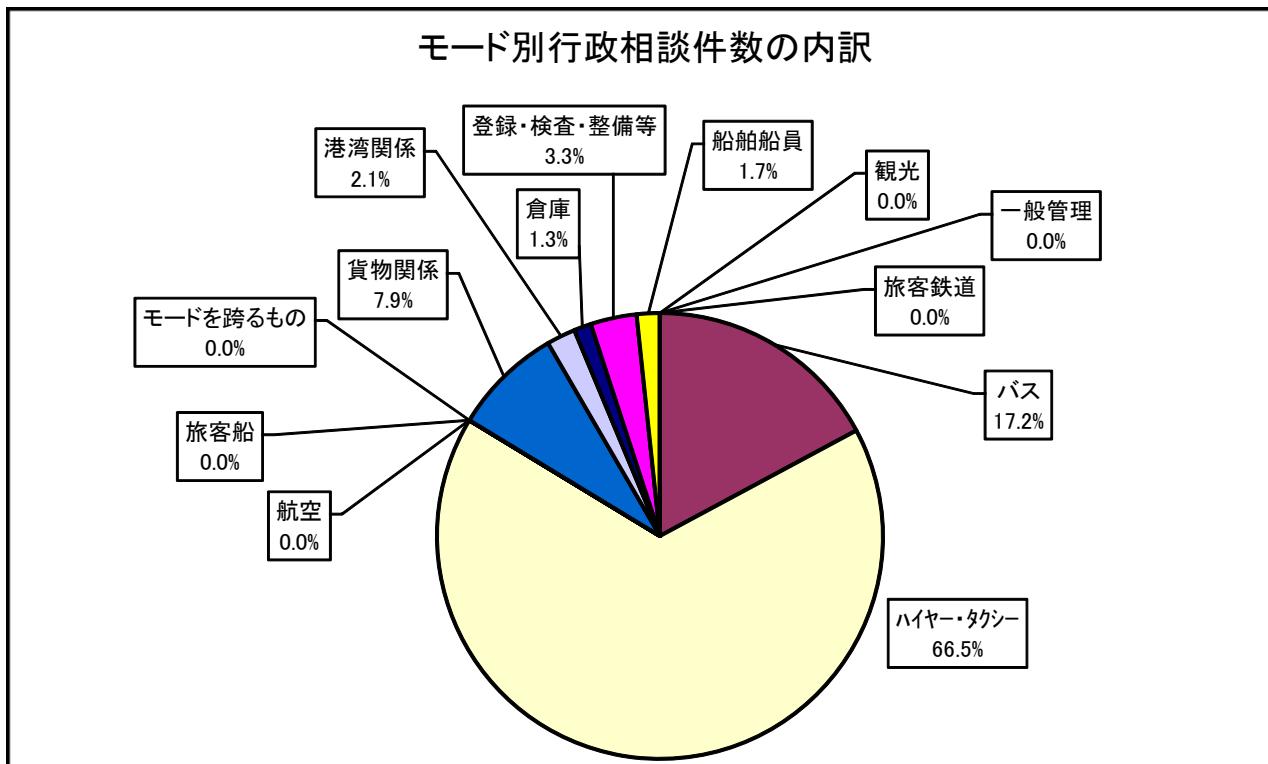
区分	来訪	電話	文書	計
問い合わせ	6	16	3	25
意見・要望	16	157	41	214
計	22	173	44	239

形態別行政相談件数の内訳



②モード別

区分	旅客 鉄道	バス	ハイヤー タクシー	航空	旅客船	モードを 跨るもの	貨物	港湾	倉庫	登録・検 査・整備	船舶 船員	観光	一般 管理	計
問い合わせ	0	3	8	0	0	0	0	4	3	3	4	0	0	25
意見・要望	0	38	151	0	0	0	19	1	0	5	0	0	0	214
計	0	41	159	0	0	0	19	5	3	8	4	0	0	239



(2) 行政相談の主な事例

①バス関係

相談内容：横断歩道の信号が青だったので渡ろうとしたところ、路線バスが停止線をはみ出して横断歩道まで進入してきて危険を感じた。指導してもらいたい。
対応：事業者へ確認したところ事実であったため、交通法規を遵守するよう指導した。

②タクシー関係

相談内容：乗務員から、「私の会社は、旅客ではなく荷物（弁当）のみを病院からリハビリ施設まで運んでいる。」と内部告発があった。
対応：事業者を確認したところ事実であったため、改善するよう指導した。

③貨物関係

相談内容：トラックに煽り・接近運転された。
対応：事業者に確認したところ事実であったため、事業者に対し、運転手に対する乗務員教育を徹底するよう指導した。

④レンタカー関係

相談内容：インターネットを利用してレンタカーの申し込みをしたが、信用できないのでキャンセルしたい。キャンセル料を払う必要があるか。
対応：キャンセル料の支払いについてはレンタカーカー会社の約款に基づくこと

になる。ただし、金額の妥当性については民事上の問題になるので対応できない旨を説明した。

④海技資格関係

相談内容：解撤予定船舶を石垣島から回航するにあたり、操舵装置及び航海計器類を事前に撤去した場合、配乗表適用となるか。

対応：国土交通省海事局海技課に確認したところ「操舵装置及び航海計器類が撤去された場合、自航能力は無いと判断される。よって配乗表は適用されない。」と回答があり、申立人にその旨回答した。

3. バリアフリー化の状況

(1) 車両等

①バス

平成21年度末の沖縄ブロックにおけるバス車両のバリアフリー化は、低床バスは2.6%（19両）で、内訳は、ワンステップバス1.5%（11両）、ノンステップバスは1.1%（8両）となっています。

②モノレール

平成21年度末の沖縄ブロックにおける軌道車両のバリアフリー化は、100.0%（24両（12編成））ですべての編成がバリアフリー化されています。

③船舶

平成21年度末の沖縄ブロックにおける一般旅客定期航路船舶（5t以上）のバリアフリー化は、33.3%（23隻）です。

表 車両等のバリアフリー化の状況

	総 数	適合数	適合率(%)
バ ス	724両	19両	2.6
モノレール	24両(12編成)	24両(12編成)	100.0
船 舶	69隻	23隻	33.3

※ バスの適合数は低床バス。

(2) 旅客施設

①バスターミナル

平成21年度末の沖縄ブロックにおけるバスターミナルのバリアフリー化は、段差の解消は40.0%（2施設）、視覚障害者誘導用ブロックの設置は20.0%（1施設）、身体障害者用トイレの設置は20.0%（1施設）です。

②モノレール駅

平成20年度末の沖縄ブロックにおける軌道駅のバリアフリー化は、段差の解消は100.0%（15駅）、視覚障害者誘導用ブロックの設置は100.0%（15駅）、身体障害者用トイレの設置は100.0%（15駅）です。

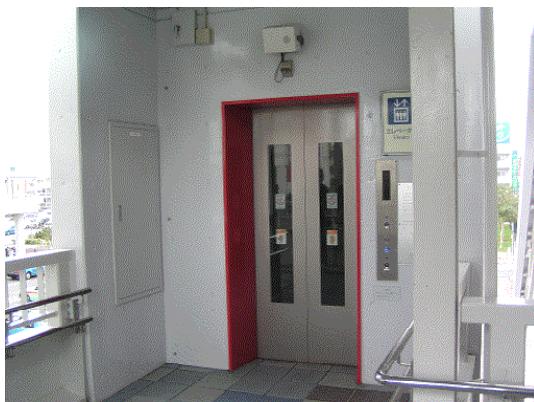
なお、身体障害者用トイレのうちオストメイト対応の水洗器具が設置されている駅は46.7%（7駅）です。



【車椅子用券売機】



【車椅子乗降装置】



【音声誘導装置・エレベータ】



【身体障害者用トイレ】

③旅客船ターミナル

平成21年度末の沖縄ブロックにおける旅客船ターミナルのバリアフリー化は、段差の解消は87.9%（29施設）、視覚障害者誘導用ブロックの設置は36.4%（12施設）、身体障害者用トイレの設置は18.2%（6施設）です。

なお、身体障害者用トイレのうちオストメイト対応の水洗器具の設置は33.0%（3ターミナル）です。

表 旅客施設のバリアフリー化の状況

	総施設数	段差の解消	視覚障害者誘導 ブロック	身体障害者用 トイレ
バスターミナル	5	2 (40.0)	1 (20.0)	1 (20.0)
モノレール駅	15	15 (100.0)	15 (100.0)	15 (100.0)
旅客船ターミナル	33	29 (87.9)	12 (36.4)	6 (18.2)

※ 下段（ ）は、適合率（%）

※ モノレール駅の身体障害者用トイレのうちオストメイト対応の水洗器具設置は7駅

※ 旅客船ターミナルの身体障害者用トイレのうちオストメイト対応の水洗器具設置は3ターミナル

4. お知らせ

（1）交通消費者相談窓口一覧

団体名	窓口	連絡先
沖縄総合事務局運輸部	企画室	098-866-1812
沖縄県企画部	交通政策課	098-866-2045
沖縄県バス協会		098-867-2316
沖縄県ハイヤー・タクシー協会		098-855-1344
沖縄旅客船協会		098-868-4449

（2）ホームページによるご意見・ご質問の募集

沖縄総合事務局運輸部では、運輸行政に関するご意見・ご質問をホームページ上でも受け付けています。

沖縄総合事務局運輸部HPアドレス <http://www.ogb.go.jp/unyu/index.html>

