

交通消費者行政レポート

(平成23年度報告)



写真：伊江村 新造船「いえしま」

内閣府沖縄総合事務局運輸部

平成24年7月

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23年度「バリアフリー教室」の開催
 - ・波照間島でのバリアフリー教室 1
- (2) 平成23年度「バリアフリープロモーター活動」の実施
 - ①石垣市に対する主な活動内容 2
 - ②宮古島市に対する主な活動内容 3
- (3) 「第3回沖縄地方バリアフリー推進連絡会議」の開催 4

2. 平成23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. 平成23年度バリアフリー化の状況

- (1) 車 両 等 7
- (2) 旅客施設 8

4. お知らせ先等

- (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23年度「バリアフリー教室」の開催

運輸部では、開発建設部と連携し、高齢者、視覚障がい者、身体障がい者等の疑似体験や介助体験等を通じてバリアフリーについての理解を深めてもらうとともに、ボランティアに関する意識を醸成し、誰もが高齢者、視覚障がい者、身体障がい者等に対し「お手伝いしましょう」とごく自然に声をかけてサポートできる「心のバリアフリー」を目指しています。

・波照間島でのバリアフリー教室

日時：平成23年10月14日（金）13：30～15：30

場所：竹富町立波照間小中学校（座学・体験学習）

対象：小学生3～6年生（13名）、中学生1～3年生（9名） 合計22名

講師：NPO法人バリアフリーネットワーク会議

主催：内閣府沖縄総合事務局運輸部・開発建設部

協力：竹富町教育委員会、竹富町社会福祉協議会、竹富町立波照間小中学校

内容：高齢者や障がい者に対するコミュニケーション方法等についての授業
及び高齢者疑似体験、アイマスク体験、車いす体験及び介助体験

児童・生徒からの主な感想

「車いすやいろんな障がいを持っている人は大変だなと思いました」

「介助するときは、説明するのが難しかった」

「身の回りに障がいを持った人がいたら声をかけてあげたい」



【車いす疑似体験】



【高齢者疑似体験】

(2) 平成23年度「バリアフリープロモーター活動」の実施

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。

運輸部では、開発建設部と連携し、市町村による「バリアフリー新法」に基づく基本構想策定の取組を促進することを目的として、基本構想策定のノウハウを必要としている市町村に対して、専門家等からなるバリアフリープロモーターを派遣し、バリアフリー新法の解説、基本構想策定までの流れ、策定メリットの紹介、補助制度の説明、他の市町村の事例紹介を実施しています。

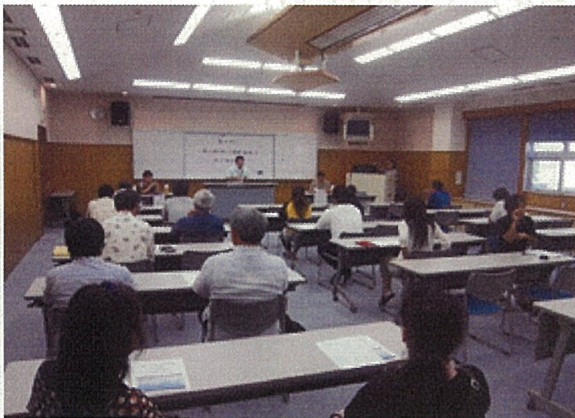
①石垣市に対する主な活動内容

平成23年6月下旬 八重山圏域UD連絡協議会及び石垣市長訪問

- ・協議会の中で、バリアフリー基本構想について説明し、策定を促進。
- ・翌日、八重山圏域UD連絡協議会の市長へのバリアフリー基本構想策定の要請に随行し、基本構想の必要性について説明。

平成23年8月下旬 石垣市企画部・建設部・福祉部を訪問

- ・各関係部署を訪問し、バリアフリー基本構想策定について説明し、策定を促進。



【八重山圏域UD連絡会協議会の様子】



【石垣市長訪問の様子】

②宮古島市に対する主な活動内容

平成23年8月上旬 宮古島市建設部都市計画課を訪問

- ・担当課に対して、バリアフリー基本構想の必要性について説明し、その策定を働きかけ。

平成23年9月下旬 運輸部長が下地市長を訪問

- ・運輸部長より、宮古島市長に対して、バリアフリー基本構想の策定を要請。

平成24年2月13日 宮古島市職員向け説明会を開催

名称：バリアフリー基本構想策定促進のための説明会

会場：宮古島市役所平良庁舎6階会議室

内容「バリアフリーとその考え方・デザインの具体例」

「バリアフリー新法と基本構想について」

「社会資本整備重点計画におけるバリアフリー関係指標及び補助制度の説明」

「那覇市におけるバリアフリーの取り組みについて」

「江津市における基本構想の視察報告」

「檳原市における基本構想作成の事例紹介」

参加者：宮古島市職員18名

平成24年3月15日 シンポジウムを開催

名称：バリアフリーなまちづくりを考えるつどいin宮古島

会場：宮古島市中央公民館

構成：パネルディスカッション

定員：100名程度

対象者：地方自治体、交通事業者、障がい者団体、高齢者団体、住民等



【バリアフリーなまちづくりを考えるつどいin宮古島の様子】

(3)「第3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。

日 時 平成23年3月9日(金) 14:00～16:00

場 所 那覇第二地方合同庁舎1号館2階会議室

主 催 沖縄総合事務局運輸部・開発建設部

議 事 「国土交通省、沖縄総合事務局におけるバリアフリー施策について」

「各団体のバリアフリーの取組みについて」

- ・「国土交通省、沖縄総合事務局におけるバリアフリー施策について」
- ・那覇空港しょうがい者こうれい者観光案内所について
- ・視覚障害者向けバリアフリーに関する取組みについて
- ・沖縄県聴覚障害者協会の取組について
- ・サービス介助士(ケアフィッター)動向について
- ・社団法人沖縄県ハイヤー・タクシー協会の取組について
- ・各施設の取組みについて
- ・平成23年度沖縄県の福祉のまちづくりの取組について
- ・誰もが移動しやすいまちづくりに向けて

「質疑応答・意見交換」

2. 平成23年度 交通関係行政相談の概要

(1) 行政相談件数

平成23年度に各担当課に寄せられた意見・要望は、258件です。

形態別では、問い合わせが2件、意見・要望が256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194件(75.2%)と最も多く、次いでバス関係が44件(17.1%)、自動車検査・整備関係が20件(7.8%)となっています。

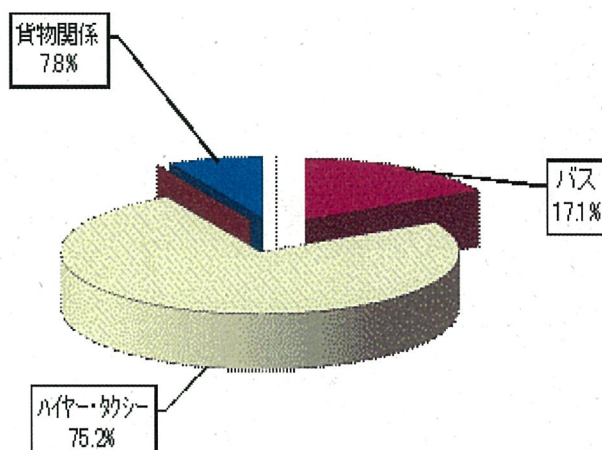
①形態別

区分	来訪	電話	文書	計
問い合わせ	0	0	2	2
意見・要望	7	217	32	256
合計	7	217	34	258

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・整備等	船舶 船員	観光	一般 管理	計
問い合わせ	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
意見・要望	0	43	194	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	256
合計	0	44	194	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	258

②モード別

モード別行政相談件数の内訳



(2) 行政相談の主な事例

①バス関係

相談内容：娘が通学に利用しているバスの運転が、スピードの出し過ぎや道路事情が悪い道路でも速度を落とさず運行している。指導してほしい。

対 応：会社に当該苦情内容を伝えたところ、定時運行を心がけるため粗暴な運転になる可能性があるとのことであったので、指導を行った。また、ダイヤも改正予定とのこと。

相談内容：下車する予定のバス停のアナウンスが発車後であったため、下車できなかった。

対 応：会社に事実を確認したところ、当該事実が確認されたので指導を行った。

②タクシー関係

相談内容：居酒屋前で運転代行待ちをしていたところ、タクシーにクラクションを鳴らされたり、当該申立人の車側に寄せてきたり、窓からゴミをポイ捨てしているのを見た。

対 応：会社に事実確認を行ったところ、多少の誤解はあるが、そのような行為があったため、指導を行った。

相談内容：交差点を右折するため、右折レーンで待っていたところ、直進・左折レーンで信号待ちしていたタクシーが、信号が青になった途端に、当該申込人車両の前方に割り込んで右折していき、非常に危険であった。

対 応：会社に事実確認をしたところ、当該事実が確認されたので、会社に対して指導を行った。

3. バリアフリー化の状況

(1) 車両等

①バス

平成23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31両（4.4％）で、内訳は、ワンステップバスは22両（3.1％）、ノンステップバスは9両（1.3％）となっています。

②モノレール

平成23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の状況は、100.0％（26両（13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23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、20隻（33.8％）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	706両	31両	4.4
		9両 (内ノンステップ°)	1.3
		22両 (内ワンステップ°)	3.1
モノレール	26両 (13編成)	26両 (13編成)	100.0
船 舶	65隻	22隻	33.8

※ バスの適合数は低床バス。



【ワンステップバス】



【バリアフリー対応フェリー】

(2) 旅客施設

①バスターミナル

平成23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60.0%（3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40.0%（2施設）です。

②モノレール駅

平成23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もは100.0%（15駅）です。

③旅客船ターミナル

平成23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28施設（87.5%）、視覚障害者誘導用ブロックの設置は13施設（40.6%）、身体障害者用トイレの設置は6施設（18.8%）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	3 (60.0)	1 (20.0)	2 (40.0)
モノレール駅	15	15 (100.0)	15 (100.0)	15 (100.0)
旅客船ターミナル	32	28 (87.5)	13 (40.6)	6 (18.8)

※ 下段（ ）は、適合率（%）



【那覇バスターミナル】



【旅客船ターミナル（伊江港）】

4. お知らせ先等

(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>

交通消費者行政レポートについて

沖縄総合事務局運輸部では、公共交通機関の利用者が何を望んでいるのか、どうすればもっと公共交通機関を利用してもらえるのか、そのためには行政として何ができるのかということを念頭に置きながら、日頃から様々な経路を通じて地域の人々のニーズの収集・把握に努めております。

また、高齢者や障がい者等をはじめ、すべての人たちにやさしい公共交通機関を目指し、関係者と連携しながらバリアフリー化の推進や、地域住民のバリアフリー意識の高揚を図るための取り組みなど、心のバリアフリーの施策にも取り組んでいます。

このレポートは、平成23年度において沖縄総合事務局運輸部に利用者から寄せられた行政相談やバリアフリー化の取り組みをとりまとめ、皆様に紹介するものです。

今後とも地域に密着した交通消費者行政の取り組みを積極的に展開し、皆様の声に耳を傾けながら、公共交通機関の更なる利便性の向上とバリアフリー化の推進に取り組んでいきたいと考えております。

今後とも交通消費者行政にご協力よろしくお願いします。

乗 務 室	口 番	電 話 番 号
1161-883-880	客 車 室	総務、客車室、乗務室
8852-883-880	車 庫 車 庫	車庫、乗務室、乗務室
4111-883-880		乗務室、乗務室、乗務室
1121-883-880		乗務室、乗務室、乗務室
8852-883-880		乗務室、乗務室、乗務室



内閣府 沖縄総合事務局運輸部