

交通消費者行政レポート

(平成25年度報告)



写真：伊平屋村 新造船「フェリーいへやⅢ」



内閣府沖縄総合事務局運輸部

目 次

1. 交通関連行政相談の概要

- (1) 行政相談件数 1
- (2) 行政相談の主な事例 1

2. バリアフリー化の推進

- (1) 「バリアフリー教室」の開催
 - ① 多良間村バリアフリー教室（多良間小学校） 2
 - ② 那覇市バリアフリー教室（石嶺小学校） 3
 - ③ 運輸事業者向けバリアフリー研修 3
- (2) 「バリアフリープロモーター活動」の実施 4
- (3) 「第5回沖縄地方バリアフリー推進連絡会議」の開催 5
- (4) 宮古島市バリアフリー基本構想への支援 6
- (5) 公共交通等におけるバリアフリー化の状況
 - ① 車 両 等 6
 - ② 旅客施設 7
- (6) バリアフリー整備ガイドライン説明会の開催 8

3. 公共交通事故被害者等支援業務

- (1) 支援室の取り組み及び業務等 9
- (2) 沖縄管内の取り組み 9

4. お問い合わせ先等

- (1) 交通消費者相談窓口一覧 10
- (2) ホームページによるご意見・ご質問の募集 10



1. 交通関係行政相談の概要

(1) 行政相談件数

平成25年度に各担当課に寄せられた意見・要望は、203件です。

形態別では、問い合わせが1件、意見・要望が202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140件（64.6％）と最も多く、次いでバス関係が37件（18.7％）、貨物関係が22件、自動車検査・整備関係が3件（10.8％）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	1	1
意見・要望	11	158	33	202
合計	11	158	34	203

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 跨り	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
意見・要望	0	37	140	0	0	0	22	0	0	3	0	0	0	202
合計	0	37	140	0	0	0	22	0	0	3	0	1	0	203

※「問い合わせ」欄には、通常業務における手続の問合せ等軽微なものについては計上していません。

(2) 行政相談の主な事例

①観光関係

相談内容：ある団体が、お見合いツアーを企画し、代金を収受しているが、旅行業の登録をしておらず、違法ではないか。

対 応：主催団体へ旅行業法について説明し、旅行業の登録ないし既存の登録事業者へ企画販売を委託するなど、適法な方法で実施するよう指導しました。

②整備関係

相談内容：自動車整備の認証工場としての作業がされているかの確認がしたい。

対 応：当該工場に対して、工場の認証に関する調査を実施し、関係する指導を行いました。

2. バリアフリー化の推進

(1)「バリアフリー教室」の開催

平成25年度も開発建設部と連携して開催しました。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。

①多良間村バリアフリー教室

- ・多良間島でフェリーを利用した教室を開催

日時：平成25年10月17日（木）13：15～16：00

場所：多良間港普天間地区停泊フェリーたらまゆう船内（座学・体験学習）

対象：多良間小学校3、4年生（22名）

内容：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

児童からの声

「お年寄りの気持ちになって考えられたことが良かった」「アイマスクや車イスに乗って緊張したけど足や目の不自由な人の気持ちが分かりました。」「お年寄りの人とかには優しくしたり、ちゃんと行く場所を教えてあげたいと思った」



【車椅子体験】



【高齢者疑似体験】

②那覇市バリアフリー教室

- ・沖縄県総合福祉センターでノンステップバスを利用した教室を開催！

日時：平成25年10月29日（金） 9：30～12：00

13：00～15：30

場所：沖縄県総合福祉センター（座学・体験学習）

対象：那覇市立石嶺小学校4年生（143名）

内容：アイマスク体験、高齢者疑似体験、車いす体験及び介助体験のほか、白内障疑似体験用ゴーグルの体験、ノンステップバス乗車体験、絵本「バナナ」の読み聞かせ

児童からの声

「バスも車イスの人などのために車輪が動かないための工夫がされていて、この体験学習を将来に活かして、困っている人がいたら優しく声をかけてあげる自信が持てました。」「今までは、車イスの人を素通りしていたけど、これからはつらそうな人や助けてほしいようにしている人がいたら助けてあげたいと思いました」



【白内障疑似体験用ゴーグルの体験】



【車イス介助体験】

③運輸事業者向けバリアフリー研修会

- ・以前より要望が多かった運輸事業者向けのバリアフリー研修を公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の協力を受けて初めて開催。

日時：平成25年8月30日（金） 9：30～16：40

場所：沖縄総合事務局5階海技試験室・駐車場

対象：バス、モノレール、旅客船の各事業者の運行管理者等（34名）

協力：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

内容：バリアフリー法についての説明、接遇・介助の必要性和意義、障がいのあるお客様とのコミュニケーションの基本、障がい当事者講師による講義、NSバスを使用した接遇・介助方法実技、グループディスカッション

受講者の感想

「実際に障がいをもった方の講演があったことで実のある研修となった。」「現場に持ち帰り、周知指導したい」「障がいの合わせた対応が必要だと気づいた」「今後会社内で接遇・介助をスキルアップさせていきたい」



【障がい当事者講師講義】



【グループディスカッション】

(2)「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。

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、自治体へ直接、基本構想策定までの流れ等の説明に出向いています。また、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。

日 時 平成25年6月21日(金) 14:00～14:45

場 所 宜野湾市役所

相手方 宜野湾市役所建設部・企画部職員 計19名

当 局 開発建設部2名・運輸部2名 計4名

内 容 資料「バリアフリー新法と基本構想について」に沿って説明後、意見交換

日 時 平成25年8月14日(水) 10:00～11:00
場 所 浦添市役所
相手方 浦添市役所福祉部・都市計画部職員 計4名
当 局 バリアフリーリーダー高嶺氏・開発建設部2名・運輸部2名 計5名
内 容 資料「バリアフリー新法と基本構想について」「宮古島市バリアフリー基本構想これからの展開」に沿って説明後、意見交換

日 時 平成25年8月14日(金) 10:00～11:00
場 所 那覇市役所
相手方 那覇市役所建設部都市計画課職員他 計4名
当 局 運輸部2名
内 容 資料「バリアフリー新法と基本構想について」に沿って説明後、意見交換

日 時 平成25年12月19日(木) 10:00～11:00
場 所 石垣市役所
相手方 石垣市福祉部職員 計3名
当 局 運輸部2名
内 容 資料「バリアフリー新法と基本構想について」に沿って説明後、意見交換

(3)「第5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26年3月19日(水) 10:00～12:00
場 所 沖縄総合事務局5階 海技試験室
主 催 沖縄総合事務局運輸部・開発建設部
議 事 (1) 国における取り組み等の報告
①バリアフリー施策の取り組みの状況
②沖縄におけるバリアフリーの取り組みについて
沖縄総合事務局運輸部企画室・開発建設部建設行政課
(2) 各団体のバリアフリーの取り組みについて
①介護実習・普及センター事業について
社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会
②社会福祉協議会における福祉教育について
社会福祉法人那覇市社会福祉協議会

- ③しょうがい者・こうれい者観光案内所利用状況について
NPO法人バリアフリーネットワーク会議
- ④観光バリアフリーサポーター講座について
NPO法人沖縄県脊髄損傷者協会
- ⑤芸術・文化・スポーツについて
公益社団法人沖縄県精神保健福祉会
- ⑥「音響装置付信号機の設置」「点字ブロックの敷設」について
社会福祉法人沖縄県視覚障害者福祉協会
- ⑦手話言語法制定について
一般社団法人沖縄県聴覚障害者福祉協会
- ⑧脳文庫の現況（サービス介助・障がいの情報の共有の場）について
NPO法人脳文庫
- ⑨サービス介助士2級の資格取得について
沖縄都市モノレール株式会社
- ⑩バリアフリーへの会員事業者意見等について
一般社団法人沖縄旅客船協会
- ⑪ノンステップバスの導入について
沖縄県企画部交通政策課

○質疑応答・意見交換

（４）宮古島市バリアフリー基本構想への支援

平成25年3月に策定した宮古島市バリアフリー基本構想の実現化に向けて、宮古島市が開催した特定事業計画調整部会に運輸部からも委員として参画しました。

（５）バリアフリー化の達成状況

①車両等

a. バス

平成25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の状況は、低床バスは142両（18.5％）で、内訳は、ノンステップバスは114両（14.8％）、ワンステップバス28両（3.6％）となっています。

b. モノレール

平成25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、26両（13編成）（100.0％）ですべての車両でバリアフリー化されています。

c. 船舶

平成25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）のバリアフリー化の状況は、23隻（37.7％）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	768両	142両	18.5
		114両 (内ノンステップ)	14.8
		28両 (内ワンステップ)	3.6
モノレール	26両 (13編成)	26両 (13編成)	100.0
船 舶	61隻	23隻	37.7

※ バスの適合数は低床バス。



【ノンステップバス】



【バリアフリー対応フェリー】

②旅客施設

a. バスターミナル

平成25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の状況は、段差の解消は3施設（60.0%）、視覚障害者誘導用ブロックの設置は1施設（20.0%）、身体障害者用トイレの設置は3施設（60.0%）です。

b. モノレール駅

平成25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の状況は、段差の解消、視覚障害者誘導用ブロックの設置、身体障害者用トイレの設置とも15駅（100.0%）全てで対応しています。



【車椅子用券売機】



【車椅子乗降装置】

C. 旅客船ターミナル

平成25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の状況は、段差の解消は25施設（71.4%）、視覚障害者誘導用ブロックの設置は14施設（40.0%）、身体障害者用トイレの設置は9施設（25.7%）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)	11 (73.3)
旅客船ターミナル	35	25 (71.4)	14 (40.0)	9 (25.7)

※ 下段（ ）は、適合率（%）



【旅客船ターミナル】



【バスターミナル】

（6）バリアフリー整備ガイドライン改訂説明会

国土交通省が、公共交通機関の旅客施設・車両等のバリアフリー化整備内容等を示した「公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン（旅客施設編・車両等編）」

（前回改訂：平成19年7月）について、新たなニーズ、課題、技術的進展等を踏まえ、利用当事者、事業者、学識経験者等で構成する検討会での検討やパブリックコメント等を経て改訂したので関係者への周知のため説明会を開催しました。

日 時 平成25年12月12日（木）14:00～15:00

場 所 沖縄総合事務局5階 海技試験室

主 催 沖縄総合事務局運輸部

参加者 沖縄都市モノレール(株)、那覇バスターミナル(株)、バス会社、沖縄個人タクシー協会、空港関係者、那覇空港ビルディング(株)、琉球エアコミューター、沖縄旅客船協会、離島航路事業者、行政関係者等 38名

3. 公共交通事故被害者等支援業務

(1) 公共交通事故被害者等支援室の設立背景

近年、航空機・鉄道事故等の遺族団体や民間の支援団体等から、被害者等の支援に関する国のサポートや公的な専門部署の設置等が求められていました。

平成20年「公共交通における事故による被害者等への支援のあり方検討会」が発足し、公共交通による事故の被害者等の支援についての国の役割の明確化が平成23年6月に提言されました、これを受けて、国土交通省では平成24年4月に「公共交通事故被害者支援室」を設置しました。なお、沖縄管内では公共交通事故被害者支援室員として2名が併任されています。

(2) 公共交通事故被害者等支援の主な取組内容

「被害者に寄り添う」ことを基本に、以下について担うことを目的としています。

- ①公共交通における事故が発生した場合の情報提供のための窓口機能
- ②被害者等が事故発生後から再び平穏な生活を営むことができるまでの中長期的にわたるコーディネーション機能

(3) 管内における取り組み

- ①平成25年度に国土交通大学校で開催された公共交通事故被害者等支援研修に5月に1名、11月に1名計2名参加。
- ②平成25年10月に関係機関と緊密なネットワークを構築するために管内の被害者支援ネットワーク会議に加入。
- ③平成25年12月12日に公共交通事業者（航空・軌道・バス、船舶等）による被害者等支援ガイドライン説明会を開催。

4. お問い合わせ先等

(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/nyu/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25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。



内閣府
沖縄総合事務局運輸部

