

# 交通消費者行政レポート

## (平成27年度報告)



写真：伊是名村 新造船「フェリーいぜな尚円」

内閣府沖縄総合事務局運輸部

## 目 次

<b>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</b>	
<b>【沖縄総合事務局運輸部企画室の年間活動報告】</b>	
(1) 平成27年度「バリアフリー教室」の開催	
①バリアフリー教室in宮古島市	1
②なはモビリティウィークバリアフリー教室	2
(2) 平成27年度「バリアフリープロモーター活動」の実施	3
(3) 「第7回沖縄地方バリアフリー推進連絡会議」の開催	4
(4) 沖縄総合事務局バリアフリー化推進功労者表彰について	5
<b>2. 交通関係行政相談の概要</b>	
(1) 行政相談件数	
(形態別、モード別)	6
(2) 行政相談の主な事例	
(観光関係、自動車検査関係、整備関係)	6
<b>3. バリアフリー化の状況</b>	
(1) 車両等	8
(2) 旅客施設	9
<b>4. 公共交通事故被害者等支援業務</b>	10
<b>5. お問い合わせ先等</b>	11

## 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27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。

#### ①バリアフリー教室in宮古島市

～夏休みにノンステップバスを利用した教室を開催！～

日時：平成27年8月13日（木）13：00～16：00

場所：宮古島市中央公民館（座学）・カママ嶺公園（体験学習）

対象：宮古島市内小学校2～6年生（25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

児童からの声

「今まで車いすなどを使う人の苦労とか知識は全く知らなかつたけど、今回体験して自分が車いすを動かす時、坂だとキツイと思いました。困っている人がいたら自分から率先して手伝いたいです。」「障がい者や高齢者が色々な不便な事があることが分かったので、次からは自分から進んでサポートしていきたいと思った。」「車いすが使えるバスがあることが分かった。」



【高齢者擬似体験】



【アイマスク体験】



【車イス体験】



【 座学 】

② 「なはモビリティウィーク & カーフリーデー」バリアフリー教室

・ノンステップバスを利用してイベントでの体験教室を開催

●日時：平成27年9月20日（日）13:00～16:00

場所：那覇市国際通り てんぶす前広場（体験学習）

対象：イベント参加者（約100名【アンケート回答者：51名】）

内容：アイマスク体験、車いす体験及び介助体験

体験者の感想：「弱者、障がい者にも普通の人と同じように（バスなど）利用できる権利があるので、利用しやすいようにしてほしい。」「ノンステップバスがいつ、どこを走っているか分かるようにしてほしい。もっと宣伝してほしい。」



【バス車内の記念撮影】



【アイマスク体験】



【車いす体験】



【アンケートの様子】

## (2) 平成27年度「バリアフリー・プロモーター活動」(自治体への作成支援)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27年6月30日（火）14：00～15：00  
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7名  
当 局 バリアフリーリーダー高嶺氏・仲根氏・親川氏  
開発建設部2名・運輸部2名 計7名  
内 容 「バリアフリー法と基本構想について」資料に沿って説明後、意見交換
- 日 時 平成28年1月19日（火） 13：00  
場 所 石垣市役所  
相手方 石垣市役所企画部商工振興課職員3名  
当 局 運輸部2名  
内 容 「バリアフリー法と基本構想について」資料配付、意見交換
- 日 時 平成28年1月29日（水） 11：00  
場 所 本部町役場  
相手方 本部町役場建設課職員、福祉課職員 計5名  
当 局 運輸部2名  
内 容 「バリアフリー法と基本構想について」資料に沿って説明後、意見交換  
関係部署への資料配付を依頼



【訪問先自治体における説明】

### (3) 「第7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、よりよい協力関係を築き、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27年11月17日（火）14：00～16：00

場 所 沖縄総合事務局1階 共用会議室A B

主 催 沖縄総合事務局運輸部・開発建設部

概 要

1 開会

2 議 事

(1) 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  
　　沖縄総合事務局運輸部企画室 室長 成田佳奈子

(2) 意見交換

　　バリアフリー基本構想の作成に係る課題について

(3) その他

3 閉会



【沖縄地方バリアフリー推進連絡会議】

#### (4) 沖縄総合事務局バリアフリー化推進功労者表彰について

国土交通分野におけるバリアフリー化の推進に多大な貢献が認められた個人又は団体を表彰し、優れた取り組みについて広く普及・奨励することを目的として、平成27年度に『沖縄総合事務局バリアフリー化推進功労者表彰』が創設され、県内の優れた取り組みを表彰することとしました。

「沖縄都市モノレール株式会社」がハード・ソフト両面におけるモノレール事業のバリアフリー化の取組が評価され、「特定非営利活動法人沖縄県脊髄損傷者協会」は障がい者の社会参加推進活動が評価され、第1回沖縄総合事務局バリアフリー化推進功労者表彰を受賞しました。

受賞者　・沖縄都市モノレール株式会社  
(代表取締役社長：美里 義雅  
住所：沖縄県那覇市字安次嶺377-2)  
・特定非営利活動法人　沖縄県脊髄損傷者協会  
(理事長：仲根 建作  
住所：沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1　沖縄県総合福祉センター西棟2階)

日 時　　平成27年10月19日（月）15:00～15:20  
場 所　　沖縄総合事務局6階特別会議室



【沖縄総合事務局バリアフリー化推進功労者表彰】

#### (5) 障害者差別解消法施行に向けた説明会について

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が平成28年4月から施行されることに伴い、国土交通省が所管する事業について国・自治体職員及び関係事業者等を対象とした説明会が開催されました。

国土交通省担当職員より基本的な考え方や差別解消のための対応方針が説明され、具体的な措置に関する活発な質疑応答がありました。

## 2. 平成27年度 交通関係行政相談の概要

### (1) 行政相談件数

平成27年度に各担当課に寄せられた意見・要望は、184件です。

形態別では、問い合わせが173件、意見・要望が11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100件（54.3%）と最も多く、次いでバス関係が55件（29.9%）、貨物関係が8件（4.3%）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	12	138	23	173
意見・要望	1	4	6	11
合計	13	142	29	184

#### 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	53	100	0	3	0	8	0	3	6	0	0	0	173
意見・要望	1	2	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0	11
合計	1	55	100	0	7	0	8	0	3	10	0	0	0	184

### (2) 行政相談の主な事例

#### ①モノレール関係

相談内容：運転手がホームの客に対してマイクで怒鳴っており、不快に感じました。  
社員教育をしてほしいです。

対 応：事実確認し、扉閉しようとした際に扉部分でお客様が立っており、アナウンスにも反応が無かったため大声になってしまったとの回答があり、乗客に不快感を与えないアナウンスに努めるよう指導した。

#### ②バス関係

相談内容：貸切バスが駅周辺の路肩に停車して観光客の乗降をしており、交通渋滞が発生しています。車線を塞いで一般車両に迷惑をかけています。

対 応：当該事業者に対して乗客の乗降について実態の確認を行い、乗客の安全な乗降と交通の妨げにならない駐停車を行うよう指導した。

#### ③ハイヤー・タクシー関係

相談内容：近距離の乗客に対して運転手の対応が悪くなったり、不満の言葉があり不快な思いをしました。

対 応：当該事業者に対して運転手の特定と事実確認を指示し、接遇教育を実施して再発防止を図るよう指導した。

#### ④旅客船関係

相談内容：定期航路欠航の案内が不十分でした。窓口対応も改善してほしいです。

対 応：事業者へ事実確認し、欠航について事前にHPにて公表、主要施設に案内を掲示する等、広く案内・周知し、窓口でも十分な説明対応を行うよ

う指導しました。

⑤自動車登録・検査・整備関係

相談内容：子供がナンバープレートに興味を持ち、夏休みの研究をしています。確認したい内容があるので、教授してくれないでしょうか。

対 応：陸運事務所にて親子に直接会い、質問に対して回答しました。

### 3. バリアフリー化の状況

#### (1) 車両等

##### ①バス

平成27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264両（32.8%）で、内訳は、ノンステップバスは202両（25.1%）、ワンステップバス62両（7.7%）となっています。

##### ②モノレール

平成27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。

##### ③船舶

平成27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、27隻（49.0%）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	805両	264両	32.8
		202両（内ノンステップ）	25.1
		62両（内ワンステップ）	7.7
モノレール	26両（13編成）	26両（13編成）	100.0
船 舶	55隻	27隻	49.0

※ 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

### ①バスターミナル

平成27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2施設(40.0%)、身体障害者用トイレの設置は3施設(60.0%)です。

### ②モノレール駅

平成27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%)全てで対応済です。



【車椅子用券売機】



【車椅子乗降装置】

### ③旅客船ターミナル

平成27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9施設(25.7%)、視覚障害者誘導用ブロックの設置は2施設(5.7%)、身体障害者用トイレの設置は11施設(31.4%)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)	2 (40.0)	3 (60.0)
モノレール駅	15	15 (100.0)	15 (100.0)	15 (100.0)
旅客船ターミナル	35	9 (25.7)	2 (5.7)	11 (31.4)

※ 下段( )は、適合率(%)

## 4. 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、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、沖縄管内の公共交通事故被害者支援室員として4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、以下の機能等を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27年度に国土交通大学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名受講しました。
- ②平成27年10月に「被害者支援ネットワーク会議」（沖縄県警察本部内）に出席しました。
- ③平成27年11月に被害者支援計画策定に関するヒアリングを公共交通事業者（船舶）に対して行いました。
- ④平成27年12月11日に「公共交通事故被害者等支援フォーラム」を開催しました。日航ジャンボ機墜落事故のご遺族であり「8.12連絡会」事務局長の美谷島邦子氏から被害者・遺族の立場から、公益社団法人沖縄被害者支援ゆいセンターの安里優氏から被害者支援の立場からご講演頂きました。フォーラムには航空関係、旅客船関係、沖縄都市モノレール、乗合・貸切バス関係、タクシー関係、報道関係者など多数の参加がありました。



【8.12連絡会事務局長 美谷島氏】

## 5. 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
沖縄県トラック協会		098-863-0280

### (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・把握に努めています。

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27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ひします。

