

平成 26 年 11 月 14 日
北海道管区行政評価局

新千歳空港の札幌方面バス乗り場における整列場所の表示について — 当局の調査結果及び行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん —

北海道管区行政評価局は、次の行政相談を受け、実情を調査するとともに、行政苦情救済推進会議（座長：弁護士 曾根理之^{そねまさゆき}）に諮り、「新千歳空港のバス乗り場では、同じ乗り場から行き先の異なる空港連絡バスが発車しており、利用者はどこに並んで良いか分からないので、行き先別の整列場所の表示が必要である。」などの意見を踏まえ、本日、国土交通省東京航空局新千歳空港事務所に対してあっせんを行いました。

【行政相談の要旨】

新千歳空港から札幌市内へ運行する空港連絡バス乗り場は整列場所の表示が無く、行き先の異なる利用者が混在して1列に並んでおり、発車までには時間があつたにもかかわらず、不安で列に並ばざるを得なかったため、羽田空港のバス乗り場のように行き先ごとの整列場所の表示をしてほしい。

【当局の調査結果】

1 新千歳空港の管理等

- 新千歳空港は、空港法（昭和 31 年法律第 80 号）に基づき国土交通大臣が設置及び管理し、同省東京航空局新千歳空港事務所（以下「新千歳空港事務所」という。）が管理者
- 本件に関わる空港連絡バス乗り場は、空港機能の確保のため必要な空港旅客施設を建設・管理する事業者として国土交通大臣の指定を受けた北海道空港(株)が所有する国内線ターミナルビルの付帯設備で計 6 か所設置
- 新千歳空港事務所は、新千歳空港における空港利用者の利便の向上を図るため、「新千歳空港利用者利便向上協議会」（注）を設置

（注） 「新千歳空港利用者利便向上協議会」は、新千歳空港事務所長を議長とし、関係行政機関、関係事業者等 33 機関で構成

2 空港連絡バス利用者の整列状況

- 札幌方面への空港連絡バスは、バス事業者2社が共同運行し、国内線ターミナルビルのバス乗り場6か所（全日空側、日本航空側各々3か所ずつ）から、行き先や経路が異なるバスが発車

バス乗り場には、バス入場時の案内や手荷物の収納補助を行う誘導員が配置されており、混雑時等には誘導員が口頭でバス利用者に整列を促すこともあるとしているが、バス利用者の整列場所を示す特段の表示はなし

- 当局がバス利用者の整列状況について現地調査したところ、次のとおり、本件と同様、バス乗り場において、バス利用者の並びが混乱している状況
 - i) 発車時刻が近接している場合、行き先の異なる利用者が混在して並んでいる
 - ii) 車道と平行してではなく通路を遮るように並んでいる
- 他空港の空港連絡バス乗り場では、路面上へのバス利用者の整列場所の表示や電光掲示板などにより行き先を掲示（羽田空港、関西空港及び中部空港）

【新千歳空港事務所に対するあっせん要旨】

新千歳空港利用者利便向上協議会などにおいて関係機関と協議の上、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 空港連絡バスの利用者に分かりやすいように並び方のルールを定め、誘導員等からの案内周知の徹底を図ること
- ② あわせて、羽田空港等のバス乗り場の複数列表示、行き先案内の掲示の例を参考にすなど、効果的な行き先案内の表示方法について検討すること

【行政苦情救済推進会議とは】

- 行政苦情救済推進会議は、総務省に申し出られた行政に関する苦情のうち、判断の難しい問題や地域で重要な問題等の改善方策等について高い識見を有する公正な第三者による国民的立場からの意見を提言してもらい、当該問題の的確かつ効果的な処理を推進することを目的として、総務省本省及び全国12か所の管区行政評価局・行政評価事務所に設けられている機関
- 北海道管区行政評価局では、昭和56年8月から開催

〔行政苦情救済推進会議の構成メンバー〕

(座長) 曾根 理之 (弁護士、恵庭市教育委員長)
高田 敏春 (札幌商工会議所常務理事、事務局長)
中田 和子 (北海道女性団体連絡協議会会長)
森 恵美子 (北海道行政相談委員連合協議会会長)
原田 伸一 (北海道新聞社常務取締役)
神谷 章生 (札幌学院大学法学部教授)
宮脇 淳 (北海道大学大学院法学研究科教授)

(問合せ先)

北海道管区行政評価局
首席行政相談官：小林 浩二こばやし こうじ
電 話：011-709-1803 (直通)
FAX：011-709-1842
E-mail：hkd32@soumu.go.jp