

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（回答） —行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答—

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）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、平成 26 年 11 月 14 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。

当局のあっせんに対して、同年 12 月 26 日同事務所から次のとおり回答を受領しました。

【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。

【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るなど、効果的な行き先案内の表示方法について検討すること

【回答要旨】

新千歳空港利用者利便向上協議会の C S・空港サービス向上推進部会に諮るとともに、関係者により対応方針を協議した結果、下記のとおり確認するに至った。

- ① 利用者にとってより分かりやすくするため、案内周知方法について明確化及び明文化するとともに、誘導員等に対する指導・確認を実施することにより、各乗り場におけるサービスの向上を図る。
- ② 整列場所を示すラインマーキングを実施する方向で検討するとともに、あわせて、それを活用した効果的な行き先案内の表示方法を関係者間で引き続き検討する。

