

平成19年3月29日

# 瀬戸内海における交通の利便及び安全の確保等に関する 行政評価・監視の結果

中国四国管区行政評価局、四国行政評価支局及び愛媛行政評価事務所では、瀬戸内海における公共交通サービスの利用者利便の向上、安全の確保等を推進する観点から、平成18年12月～19年3月にかけて調査を行い、その調査結果に基づき、平成19年3月29日、中国運輸局・四国運輸局及び中国地方整備局・四国地方整備局に対して改善意見を通知しました。

〈本件照会先〉  
中国四国管区行政評価局  
第一部評価監視官 大歳照彦  
評価監視調査官 齋藤敏彦  
電話：082-228-6209

# 調査の概要

## 調査の背景

- 中国地方の離島の多くは、離島航路と本土側及び島内交通との接続が悪い地域が多いとの指摘
- 島しょ部航路においては、旅客船と他の交通機関とのダイヤの接続や欠航等についての的確な情報提供、旅客船の安全運航及び高齢者・障害者の安全・利便に配慮した対策が求められている。
- 島しょ部航路は、島しょ部住民や島しょ部を訪れる観光客等にとって重要な交通手段

## 調査の目的等

- この行政評価・監視は、瀬戸内海の島しょ部航路と他の交通機関との接続の円滑化、旅客船の安全運航の確保及びバリアフリー化など的高齢者・障害者の安全・利便の向上を図ることを目的として実施
- 今回、初の取組みとして瀬戸内海島しょ部のほぼ全域(岡山、広島、山口、香川、愛媛)の航路を調査

瀬戸内海の島しょ部航路：128航路

調査

## 調査結果の概要

- 旅客船と列車又はバスとの乗継時間が足りないため乗継できない。
- 発着所や船内に掲示が求められている運賃、運航時刻、運送約款を掲示していない。
- 着岸時に旅客船の係留作業を行っておらず危険
- 安全管理規程が求める旅客の誘導が行われておらず、車両と旅客が交錯
- 救命胴衣格納庫の前に長いす等が設置され、救命胴衣の取り出しに障害
- 消火器を手が届かないところに設置
- 移動円滑化基準に適合すべき旅客ターミナルの経路や待合所の出入口に段差

## 通知事項

- 島しょ部航路における他の交通機関との接続の円滑化
- 発着所・船内における運賃及び運送約款等の掲示の適正化
- 輸送の安全確保対策の徹底
- 救命設備、消防設備等の維持管理の適正化
- 発着所・旅客船のバリアフリー対策の促進

通知

中国運輸局  
四国運輸局  
中国地方整備局  
四国地方整備局  
(平成19年3月29日)

# 調査結果等

\* 調査結果欄の数字は中国、四国の5県分

## 1 交通の利便確保等

### (1) 島しょ部航路における他の交通機関との接続の円滑化

#### 制度の概要

- 瀬戸内海の島しょ部航路において**旅客船と列車・バスとの円滑な接続**は、航路利用者の利便向上のため重要
- 旅客船と列車・バスとの接続については、国の規制、指導は特になく、**旅客船・バス事業者**が利用者の動向を見て自主的に**ダイヤを編成**

#### 調査結果

- 列車との接続(29航路を調査)
  - i 乗継時間が30分以上と、**旅客船や列車を待つ時間が長くなっているもの(4航路)**
  - ii 乗継時間が0～3分と短いため、**乗継できなくなっているもの(3航路)**
  - iii **列車到着の直前(1～5分前)に旅客船が出航しているもの(2航路)**
- バスとの接続(49航路を調査)
  - i 乗継時間が30分以上と、**旅客船やバスを待つ時間が長くなっているもの(8航路)**
  - ii 乗継時間が0～3分と短いため、**乗継できなくなっているもの(4航路)**
  - iii **バス到着の直前(1～4分前)に旅客船が出航しているもの(4航路)**
  - iv **旅客船到着の直前(1～2分前)にバスが出発しているもの(2航路)**
  - v 接続しているにもかかわらず、**旅客船の到着時刻とバスの出発時刻、又は、バスの出発時刻と旅客船の出航時刻が同時刻で乗継できないと誤解を与えるもの(3航路)**

#### 聞き取り調査の結果

乗継利用者延922人中287人(31.1%)が「旅客船と列車又はバスとの乗継時間が長い」と回答

#### 改善通知事項

中国運輸局及び四国運輸局は、旅客船事業者及びバス事業者に対して次の措置を講じるよう要請する必要がある。

- ① 乗継できないものは、ダイヤの調整により乗継可能となるよう改善を図ること。(中国運輸局・四国運輸局)
- ② 乗継のため待ち時間が長くなっているものは、乗継時間の短縮に努めること。(中国運輸局)
- ③ 乗継できないとの誤解を与えないよう、バスと旅客船の接続に関する表示内容の改善を図ること。(四国運輸局)

## (2) 旅客船等の運賃及び運送約款等の掲示等の適正化

### 制度の概要

- 旅客船事業者は、運賃及び料金並びに運送約款を発着所等に見やすいように掲示し、船舶に備付ける義務あり（海上運送法施行規則第7条）
- 運航時刻については、一定の日程表に従って運送する旨を公示する義務あり（海上運送法第2条）

### 調査結果

- 102発着所、57船舶について、運賃及び運送約款等の掲示状況を調査：77発着所(75.5%)、34船舶(59.6%)不適
  - i) 旅客運賃等未掲示、旧運賃額等間違った運賃額掲示、一部の運賃額未記載（63発着所、28船舶）
  - ii) 運送約款未掲示、古い運送約款掲示（20発着所、8船舶）
  - iii) 運航時刻表未掲示、寄港地の記載内容に漏れや誤記（16発着所、3船舶）
  - iv) 運賃及び運送約款等を発着所から遠くほとんど利用のない待合所に掲示（4発着所）

### 改善通知事項

中国運輸局及び四国運輸局は、旅客船事業者に対し、法定事項の掲示等の適正化を指導すること。

## (3) バス停等の時刻表及び運送約款等の掲示等の適正化

### 制度の概要

- バス事業者は、次の事項を公衆に見やすいように掲示する義務あり（旅客自動車運送事業運輸規則第5条）
  - i) 営業所：運賃及び料金並びに運送約款、当該営業所に係る運行系統等
  - ii) 停留所：運行系統ごとの発車時刻、当該停留所に係る運行系統、事業者及び当該停留所の名称等

### 調査結果

- 航路の発着所付近の4営業所、25停留所において、運賃及び運送約款等の掲示状況を調査：2営業所(50%)、7停留所(28.0%)不適
  - i) 営業所：古い運送約款掲示(2営業所)、古い系統・路線による運賃表を掲示(2営業所)
  - ii) 停留所：①時刻表未掲示(1停留所)、古い時刻表掲示(1停留所)、運行日の誤記(1停留所)、②運行系統未掲示(1停留所)
    - ③当該停留所の名称の標示消失(2停留所)、運行系統がわかりにくいもの(2停留所)

### 改善通知事項

中国運輸局及び四国運輸局は、バス事業者に対し、法定事項の掲示等の適正化を指導すること。

## (4) 旅客船との連絡交通機関に関する情報提供の促進

### 制度の概要

- 旅客船事業者は、発着所及び船内における表示等による**連絡交通機関の乗り継ぎ情報の提供**が求められている。  
(「国内旅客船事業の情報提供ガイドライン」(平成12年9月))

### 調査結果

- 連絡交通機関の**時刻表及びのりば案内未揭示**(19/45発着所、16/44船舶)

### 聞き取り調査の結果

- ・旅客船事業者からの船の時刻や乗り継ぎ案内、欠航等の情報提供が足りないと思ったことがある者1,421人中362人(25.5%)
- ・このうち、乗り継ぎ案内が不足しているとした者 84人(不足している情報を具体的に回答した者の23.2%)

### 改善通知事項

中国運輸局は、旅客船事業者に対し、ガイドラインに基づき、他の交通機関への乗り継ぎ情報等の提供が促進されるよう要請すること。

## (5) 旅客船の運航状況、ダイヤ等に関する情報提供の促進

### 制度の概要

- 瀬戸内海地域の旅客船等の時刻表や欠航等の運航状況を**リアルタイムで情報提供するシステム「みなとナビ」**(注)運用中  
(注)「瀬戸内・海の路ネットワーク推進協議会」(平成3年5月設立、瀬戸内海沿岸府県・市町村、地方整備局及び運輸局等の国土交通省の地方支分部局等で構成、地方整備局が事務局(中国地方整備局が総括事務局))が開発し、**サイトの実質的な運営(提供している情報の更新)は、旅客船事業者等**
- 旅客船事業者独自手段による欠航等の情報提供が不十分な状況、「みなとナビ」の活用は有益
- 旅客船事業者は、**パンフレットやインターネット等により、ダイヤ、運賃・料金等を随時提供**することが求められている。  
(「国内旅客船事業の情報提供ガイドライン」)

### 調査結果

- 「みなとナビ」について、i) 旅客船事業者の**リアルタイムの情報更新不十分**やのりかえ情報、駐車場案内等のリンク切れ、  
ii) 運輸局及び地方整備局における旅客船事業者の**情報提供に対する支援不十分**
- 旅客船事業者のホームページやパンフレットで**提供している情報に漏れや間違い**

### 聞き取り調査の結果

- ・旅客船事業者からの船の時刻や乗り継ぎ案内、欠航等の情報提供が足りないと思ったことがある者1,421人中362人(25.5%)
- ・このうち、欠航情報が不足しているとした者 224人(不足している情報を具体的に回答した者の61.9%)

### 改善通知事項

中国運輸局、四国運輸局及び中国地方整備局、四国地方整備局は、「みなとナビ」について、利用者に対してリアルタイムで情報提供できるよう検討を進めること。

ホームページやパンフレットにより、正しい情報が適切に提供されるよう指導すること。(四国運輸局)

## (6) 乗船券の販売方法等の見直し

### 制度の概要

- 海上運送関係の法令上、乗船券の販売方法に関する規制等はない。
- 運輸局は、局に寄せられる意見・要望などを通じて、公共交通に対する利用者ニーズを把握し、事業者等と連携して、公共交通機関の利用者利便の向上に取り組んでいる。

### 調査結果

- 中国運輸局管内の旅客船発着所30発着所について、当該発着所を利用する旅客船事業者36事業者の乗船券の販売方法を調査次のとおり、利用に際して**混乱を招きかねない実態**が判明
  - i) 複数の事業者が利用している14発着所のうち5発着所については、**乗船券の販売方法が事業者によってバラバラ**
  - ii) **同じ事業者の船舶で同じ発着所であっても、販売方法が旅客船・カーフェリーの別で相違**（1事業者）
  - iii) 上記 i) の5発着所のうち3発着所では、**事業者が異なる場所に販売方法等を掲示しているため、掲示を確認しにくい状況**。  
掲示内容も不備（券売機の具体的な設置場所の記載がない等）  
他の2発着所では、乗船券の販売方法等についての**掲示なし**
- 当局の現地調査の途上、次の**苦情・要望**が寄せられた。
  - ・ 「当店で販売していない事業者の乗船券はどこで購入できるのかといった問い合わせが多くて困る。」  
・・・旅客船事業者の委託を受けて旅客船発着所の乗船券販売窓口で乗船券を販売している代理店の社員（2人）
  - ・ 「乗船券を、どこで、どのようにして購入したらよいか分からないので、教えてほしい。」… 旅客船に乗船しようとする者（2人）

### 改善通知事項

中国運輸局は、旅行者等が乗船券の購入方法等が分からずに戸惑うことのないよう、次の措置を講じる必要がある。

- ① 少なくとも、同じ旅客船発着所を利用しているにもかかわらず、事業者ごとに乗船券の販売方法が異なっている発着所については、旅客船協会を通じるなどして、乗船券の販売方法の統一を働きかけること。
- ② 乗船券を待合所内の乗船券販売窓口以外で販売している旅客船事業者に対し、窓口販売所に隣接する見やすい場所に乗船券の販売方法・販売場所等を明示させること。

## 2 旅客船等の安全確保等

### (1) 輸送の安全確保対策の徹底

#### 制度の概要

- 旅客船事業者は、安全管理規程を遵守して船舶の業務を行い、**輸送の安全を確保することが責務**（海上運送法第10条の2、法第10条の3第1項及び第2項）
- 安全管理規程の作業基準（主なもの）
  - i) 乗下船待ちの旅客等の整理、待機
  - ii) 乗船旅客への着席や手すりへの掴まりの指示
  - iii) 迅速、確実な係留作業の実施及び係留中の保安の確保
  - iv) 乗下船旅客の転落防止対策の実施
  - v) すべての自動車についての車止めの実施
  - vi) 車両区域への立入禁止措置の実施

#### 調査結果

- 41事業者58船舶について運航管理業務の実施状況を調査。**19事業者24船舶**において、**輸送の安全確保対策の取組みが不十分**
  - i) 乗船待ちの旅客の整理が不十分なため、車両の下船作業中に勝手に旅客が乗船開始し、車両と旅客が交錯（1事例）
  - ii) 着岸にあたっての注意事項の指示が不十分なため、多くの旅客が何にも掴まらずランプゲート付近に立ったまま（1事例）
  - iii) 係留作業を行わず、旅客の乗下船、車両の積込み・陸揚げを実施（3事例）
  - iv) 下船待ちの旅客の整理が不十分なため、車両と旅客が同時に下船（3事例）、中には、車両と旅客が交錯
  - v) タラップを架設せず旅客の下船を行ったため、旅客が棧橋へ飛び降りざるを得ない状況（4事例）
  - vi) 車止めの未実施等（9事例）、着岸前の取り外し（2事例）
  - vii) 車両区域への立入禁止の指示が不十分なため、運転者が車両に乗車したまま車両区域に残留（14事例）
- 運輸局は、各種監査の実施や運航管理者研修会の開催により、輸送の安全に対する旅客船事業者の意識の高揚に努力しかし、**事業者は未だ安全最優先の意識が希薄**

#### 改善通知事項

中国運輸局及び四国運輸局は、輸送の安全の確保対策を推進するため、次の措置を講じる必要がある。

- ① 不適切事例を踏まえ、旅客船事業者に対し必要と認められる事項についての研修を徹底して行うこと。
- ② 各種監査のフォローアップのため、輸送の安全確保対策の実態を把握する仕組みをさらに整備すること。

## (2) 救命設備、消防設備等の維持管理の適正化

### 制度の概要

- 旅客船事業者は、航行区域や総トン数に応じて必要な種類・数量の救命設備、消防設備、脱出設備等を船舶に備え付け、適切に維持管理することが必要（船舶安全法第2条第1項等）
- 救命設備、消防設備及び脱出設備は、**非常時に容易かつ迅速に使用することができる**ように備え付けることが必要（船舶救命設備規則第93条等）

### 調査結果

- 41事業者57船舶について救命設備、消防設備及び脱出設備の整備・維持管理状況を調査。**18事業者21船舶において、設備の維持管理が不適切**
  - i) 救命胴衣の容易かつ迅速な使用が困難
    - ・救命胴衣の包装が強固（2事例）
    - ・救命胴衣格納庫の前に長いす等が設置され、救命胴衣の取り出しに障害（3事例）
    - ・救命胴衣格納庫内に掃除用具等がいっしょに保管され、救命胴衣の取り出しに障害（3事例）
  - ii) 消防設備の容易かつ迅速な使用が困難
    - ・消火器を手の届かないところに設置（1事例）
    - ・消火ホースに穴（1事例）
    - ・消火器や消火栓の付近に、それらの使用の障害となるものを設置等（5事例）
  - iii) 消防員装具を引火の危険のある塗料といっしょに保管（1事例）
  - iv) 消防設備の格納場所が実際と船内掲示の図面とで相違（8事例）
  - v) 脱出経路となっている箇所を防寒用の間仕切りで塞いで、通行不能（1事例）
- 運輸局は、船舶検査等の際に、救命設備、消防設備及び脱出設備の整備状況を確認

### 改善通知事項

中国運輸局及び四国運輸局は、非常時に人命の安全を確保するため、次の措置を講じる必要がある。

- ① 旅客船事業者に対し、救命設備、消防設備及び脱出設備の日常点検を適切に行うよう指導すること。
- ② 船舶検査等の際には、救命設備、消防設備及び脱出設備の整備状況の確認を的確に実施すること。



### (3) 発着所及び旅客船のバリアフリー対策の促進

#### 制度の概要

- 旅客船ターミナル及び旅客船について、バリアフリー化のために旅客船事業者及び旅客船ターミナルの管理者等が講ずべき措置
  - ⇒ 高齢者、障害者等の移動上又は施設の利用上の利便性及び安全性を向上するための必要な構造及び設備に関する基準（移動等円滑化基準）に適合させることが必要
    - i) 旅客船ターミナル及び旅客船の新設時等の移動等円滑化基準への**適合義務**
    - ii) **既存**の旅客船ターミナル及び旅客船について、基準への**適合の努力義務**  
（「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」第8条）

#### 調査結果

- 【旅客船ターミナル】
  - 一日当たりの平均的な利用者数が5,000人以上の重点的・優先的に移動円滑化基準に適合すべき施設（3施設）において、**出入口の幅が基準（80cm）より狭く（70cm）、車椅子では通行できないもの等（2施設）**
  - 他の施設において、設置されている**誘導ブロックが不在の窓口を案内している、手すりの点字シールがはがれているものなど、施設が円滑に利用できない（7施設）**
- 【船舶】
  - 基準適合船（14船舶）の出入口の幅や点状ブロックの敷設等が**基準未適合（4船舶）**
  - 基準適合船のバリアフリー施設の中に、他の**障害物により円滑に利用できないもの（4船舶）**
  - バリアフリー施設（トイレや乗降用設備）の**出入口の幅が狭く段差がある等（3船舶）**

#### 聞き取り調査の結果

- ・ 船内の施設や船の発着所は、高齢者や障害者にとって安全で利用しやすいと思わない者 1,441人中499人（34.6%）
- ・ 船内の施設のうち、「階段」が利用しにくいとした者が最も多く 273人（利用しにくいと回答した者の54.7%）
- ・ 発着所のうち、「乗船口までの通路」が利用しにくいとした者が最も多く 124人（利用しにくいと回答した者の24.9%）

#### 改善通知事項

中国運輸局、四国運輸局及び中国地方整備局、四国地方整備局は、次の措置を講じる必要がある。

- ① 重点的・優先的にバリアフリー化すべき旅客船ターミナルについては、バリアフリー化の促進を指導すること。  
（中国運輸局・中国地方整備局）
- ② 旅客船ターミナルのバリアフリー設備については、実地の検査等を積極的に実施すること。  
（中国運輸局・中国地方整備局・四国地方整備局）
- ③ 新設船に対する適合審査を的確に行うこと。（四国運輸局）
- ④ 旅客船のバリアフリー設備については、旅客船のバリアフリーに関する監査を的確に実施すること。（中国運輸局・四国運輸局）

### 3 運賃・料金の適正化等

#### 制度の概要

- 旅客船事業者は、**運賃・料金**についてあらかじめ国土交通大臣に**届け出る**こと、**運送約款を定め**、同大臣の**認可を受ける**ことが必要（海上運送法第8条、第9条）

#### 調査結果

- 四国運輸局管内の23旅客船事業者について運賃・料金の届出及び運送約款の遵守状況を調査
  - i) **届出をしないまま新たな割引切符**（自動車航送の回数券）を**発行**しているもの（1事業者）
  - ii) 運賃・料金の適用方に記載している切符のうち、**一部の切符**（往復切符、回数券）を**販売していない**もの（1事業者）
  - iii) 運送約款では往復切符の**有効期限は2日以上**とされているが、**当日限り有効**としているもの（2事業者）
  - iv) 運送約款では**1歳以上の子供**について**小児運賃が適用**されるが、**小学校就学前の子供は無料扱い**としているもの（1事業者）
  - v) 運送約款では**切符に有効期限を記載**することとされているが、**有効期限の記載のない切符**（往復切符、回数券）を**使用**しているもの（4事業者）

#### 改善通知事項

四国運輸局は、旅客船事業者に対し、必要な届出を行わせる等所要の改善措置を講じる必要がある。