

利用者ニーズを把握し、利便性向上を目指します

1.交通関連行政相談の状況

令和元年度 交通関連行政相談件数集計結果（中国運輸局全体）

I.概要

中国運輸局管内において、公共交通に関して利用者から寄せられる問い合わせ・意見・要望をとりまとめ、以下のおとり件数および内訳等の集計を行いました。

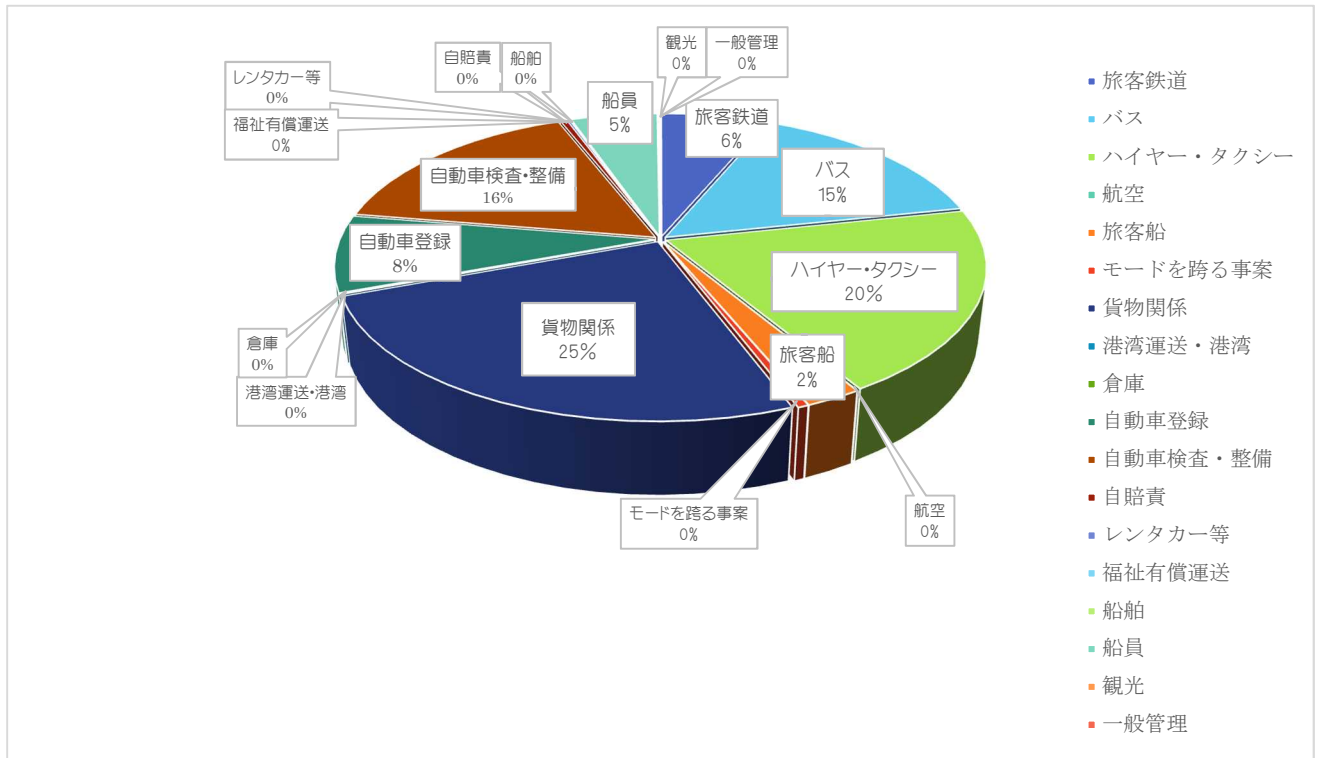
II. 受付事案の傾向および事案別件数

令和元年度に寄せられた交通関連の行政相談の総件数は、1,291件(前年度 1,372件)であり、このうち意見・要望の件数は716件（前年度 684件）となっています。

種別		旅客 鉄道	バス	ハイ 一・タ ク シー	航空	旅客船	モード を跨る 事案	貨物 関係	港湾 運送・ 港湾	倉庫
問 い 合 わ せ	来訪	22	5	3	0	0	1	5	1	0
	電話	15	38	103	0	1	4	49	0	0
	文書等	22	8	3	0	2	1	3	0	0
	小計	59	51	109	0	3	6	57	1	0
意 見 要 望	来訪	0	4	5	0	0	0	15	0	0
	電話	19	79	110	0	1	0	225	0	0
	文書等	4	64	30	0	27	0	27	0	0
	小計	23	147	145	0	28	0	267	0	0
合 計		82	198	254	0	31	6	324	1	0

種別		自動車 登録	自動車 検査・ 整備	自賠責	レンタカ 一等	福祉有 償運送	船舶	船員	観光	一般管 理	合計
問 い 合 わ せ	来訪	10	27	0	0	0	0	8	0	0	82
	電話	67	113	0	0	0	0	44	0	0	434
	文書等	9	7	1	0	0	1	1	1	0	59
	小計	86	147	1	0	0	1	53	1	0	575
意 見 要 望	来訪	5	7	0	2	0	0	5	0	0	43
	電話	15	43	4	0	0	0	9	0	0	505
	文書等	0	15	0	0	0	0	0	0	1	168
	小計	20	65	4	2	0	0	14	0	1	716
合 計		106	212	5	2	0	1	67	1	1	1,291

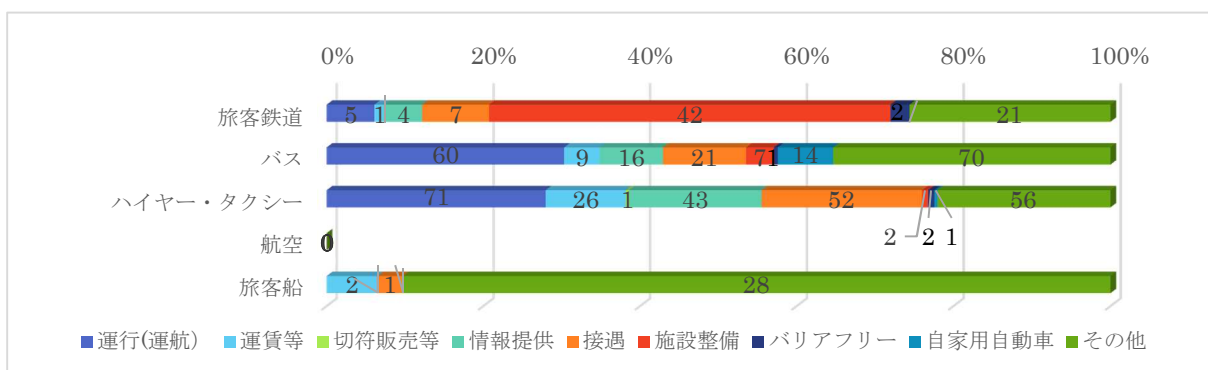
【交通関連行政相談件数（問い合わせ、意見・要望）】



Ⅲ. 各モードの意見・要望の内訳

区分	運行 (運航)	運賃等	切符 販売等	情報 提供	接遇	施設 整備	バリア フリー	自家用 自動車	その他	合計
旅客鉄道	4	1	0	1	7	3	2	0	5	23
バス	47	7	0	9	15	7	1	2	59	147
ハイヤー・タクシー	35	11	0	32	26	2	1	1	37	145
航空	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
旅客船	0	1	0	0	1	0	0	0	26	28
合計	86	20	0	42	49	12	4	3	127	343

【各モード（旅客輸送関係）の意見・要望の内訳】



IV.利用者の声・ニーズへの対応事例

【事例1】中国運輸局ホームページのアクセス地図について

支局に出向く用事があり、ホームページで地図を確認しようとしたが、文字などが小さく道がわかりにくい。ホームページの案内地図をもう少し大きいものにすることはできないか。

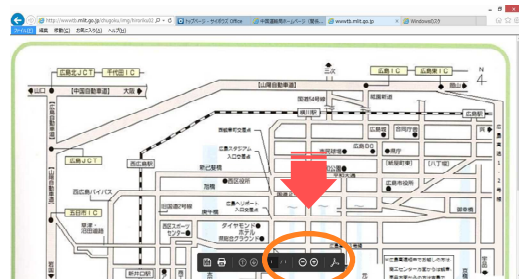


いただいたご意見を受けて、より皆様にご利用しやすくなるよう地図の下部に PDF 画面が開けるリンクを設置し、通常よりも大きいサイズで地図を確認できるようにしました。また、PDF 画面上の操作でさらに拡大することも可能です。



アクセスのPDF版はこちら >>

▲地図の下部にある PDF 画面へのリンク



▲PDF 画面で拡大・縮小が可能です

【事例2】2018年7月の豪雨災害による交通渋滞について

2018年7月に発生した豪雨災害の影響で、広島呉道路、呉線が不通となっており、広島～呉間の交通渋滞がひどく、フェリーも大混雑している。交通渋滞の緩和対策、フェリーの増便をお願いしたい。



ご指摘の広島～呉間の交通渋滞については、中国運輸局としても喫緊の課題と認識しており、国の関係機関、呉市等自治体、交通事業者と連携しながら、

- ・天応栈橋と広島港（宇品）を連絡する災害時緊急輸送船「さくら直行便」の運行
 - ・朝の通勤時間に国道31号の一部区間においてバス専用レーンを設置
- 等、様々な取組を行っております。

中国運輸局では、これからも、公共交通の利便性向上のため、利用者の皆様からの貴重なご意見が反映されるよう努めて参ります。

皆様からのご意見・ご質問、ご感想等をお待ちしております。

中国運輸局ホームページ「ご意見箱」にお寄せください。

「ご意見箱」<http://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/txt/enquete.html>

