

ハード・ソフト取組計画について

平成 31 年 3 月
総合政策局
安心生活政策課

1 制度の趣旨

既存の旅客施設及び車両等の公共交通移動等円滑化基準への適合、情報提供や教育訓練等の努力義務事項についても、公共交通事業者等による計画的実施を担保するため、一定の基準を満たす公共交通事業者等（2参照）に、国土交通大臣が定める目標（3参照）の達成のための計画の作成・提出及び同計画に基づく措置の実施状況の報告を義務付けているもの。

2 作成対象事業者

以下のいずれかの条件を満たす公共交通事業者等を対象とすることで、中小企業者の負担軽減に配慮しつつ、利用者の約 9 割をカバーすることとする。

- ① 平均利用者数^{※1}が 3000 人以上／日である旅客施設を設置・管理する事業者。
ただし、平均利用者数が 3 万人以上／日である旅客施設を設置・管理しない中小民間企業者^{※2}を除く。
- ② 輸送人員^{※1}が 100 万人以上／年である事業者。ただし、輸送人員が 1000 万人未満／年である中小民間企業者^{※2}を除く。
- ③ ①又は②に該当する者以外の者で、自社及びその属する企業結合集団^{※3}又は事業の被承継人の輸送人員等に鑑み、移動等円滑化を実施する必要性が①又は②に該当する者と同等であると認めて国土交通大臣、地方整備局長、北海道開発局長、地方運輸局長（運輸監理部長を含む。）又は地方航空局長が指定したものの

※ 1 旅客施設の平均利用者数及び年間輸送人員は、過去 3 年度の平均値とする。

※ 2 「中小民間企業者」とは、以下の条件のいずれにも該当する民間事業者を指す。

なお、公営企業及び地方公共団体は「中小民間企業者」には該当しない。

(i) 資本金若しくは出資金が 3 億円以下又は従業員数が 300 人以下であること

(ii) (i) 以外の公共交通事業者等（「大企業者」という。）の所有に係る当該会社の株式数の当該会社の発行済株式総数に対する割合又は大企業者の当該会社への出資金額の当該会社の出資総額に対する割合が 2 分の 1 未満であること。

※ 3 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）第 10 条第 2 項に規定する企業結合集団をいう。

なお、作成義務付け対象でない公共交通事業者等についても、計画的に、移動等円滑化に関する施設及び車両等の整備、旅客支援、情報提供並びに教育訓練を進め

ていくことが望ましい旨を基本方針に明記する。

3 国土交通大臣が定める目標について

国土交通大臣は、告示において、公共交通事業者等が講ずる措置によって、達成すべき目標を定めることとなっている。目標案は以下のとおり。

- ①ハード整備：国及び地方公共団体等の関係者と連携し、移動等円滑化の促進に関する基本方針一2（1）及び（2）に掲げる目標を達成できるように、移動等円滑化を可能な限り実施する。
- ②旅客支援：高齢者、障害者等の利用の実態等を鑑み、これらの者の多様なニーズに応じて、これらの者が公共交通機関を利用して移動するために必要な支援を受けられる環境を可能な限り整備する。
- ③情報提供：高齢者、障害者等の利用の実態等を鑑み、これらの者の多様なニーズや施設等の用途に応じて、これらの者に対して、公共交通機関を利用して移動するために必要な情報を可能な限り提供する。
- ④教育訓練：原則として旅客に接する全ての職員に対して、「共生社会の実現」及び「社会的障壁の除去」といった法第一条の二で定める基本理念、事業の遂行に当たっての移動等円滑化の必要性、高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性並びに事業の用に供する旅客施設及び車両等の移動等円滑化の状況等を理解する取組を可能な限り実施する。さらに、原則として旅客に接する全ての職員に対して、公共交通機関を利用して移動するために必要な支援を行えるように継続的な教育訓練を行う。

4 公共交通事業者等が取り組むべき措置のメニュー

国土交通大臣は、告示において、公共交通事業者等が取り組むべき措置のメニューを定めることとなっており、その案は別紙のとおり。

5 内容

上記目標を達成するため、各事業者が、下記の事項を記載することとする。

- （1）現状の課題と中期的な対応方針
- （2）上記**3**①～④を達成するための措置の内容
- （3）上記（2）と併せて取り組む措置

公共交通事業者等が取り組むべき措置のメニュー（案）

①ハード整備

公共交通事業者等は、法第八条第一項で定める新設旅客施設等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるとともに、既存の旅客施設及び車両等についても、**3**①で掲げる目標を達成するため、計画的に、移動等円滑化に努めるものとする。

②旅客支援

公共交通事業者等は、**3**②で掲げる目標を達成するため、利用者の意思を確認して、必要に応じて、次の措置の実施に努めるものとする。

- イ 旅客施設、営業所又は案内所において、段差昇降の支援、声かけ、誘導案内を実施すること。
- ロ 無人又は小規模の旅客施設においても、近隣の主要な旅客施設から人員を派遣するなど、旅客支援を可能な限り行うこと。
- ハ 旅客施設において障害者対応型便所等のバリアフリー設備が無く、近隣の施設にバリアフリー設備がある場合は、当該施設の設備を案内すること。
- ニ 車両等への乗降又は車内での移動について支援を実施すること。
- ホ 介助支援器具を導入すること。

③情報提供

公共交通事業者等は、**3**③で掲げる目標を達成するため、必要に応じて、次の措置に努めるものとする。

- イ 旅客施設及び車両等において、当該旅客施設及び車両等のバリアフリー情報、運行情報等公共交通機関を利用する上で必要な情報及び緊急時の情報について、案内板、標識、音声案内、筆談器具を用いたコミュニケーション等多様な手段によって、提供すること。
- ロ 旅客施設及び車両等外であっても、ホームページ、パンフレット、スマートフォンのアプリケーション、外壁における標識、電話による問合せ対応等により、高齢者、障害者等が支障なく利用できるように情報提供を行うこと。
- ハ 視覚情報として大きな文字又は適切な色の組合せや書体の使用、図記号又は平仮名による併記等を行うこと、聴覚情報としてはっきりした音声により聞き取りやすく放送すること等、わかりやすく情報提供すること。

④教育訓練

公共交通事業者等は、**3**④で掲げる目標を達成するため、必要に応じて、次の措置に努めるものとする。

- イ 基本理念及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）その他の関連法令に対する理解を深め、職員の遵法意識を向上させる研修を実施すること。
- ロ 高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性を理解し、それに応じた対応方法を習得する研修を実施すること。
- ハ 自社が事業の用に供する旅客施設及び車両等の移動等円滑化の状況を理解する取組を実施すること。
- ニ バリアフリーに関する設備、備品等の取扱方法の習熟のため、実物又はこれに類するものを使用した教育訓練を実施すること。
- ホ 高齢者、障害者等が参画する研修を実施すること。
- ヘ 接遇に関する対応マニュアルを作成すること。
- ト 手話の習得や障害者支援に関する資格の習得等、職員のスキルの向上につながる取組の実施及び奨励を行うこと。

⑤①～④の措置と併せて講ずべき措置

公共交通事業者等が、目標を達成するために、①～④で定める措置と併せて、次の措置を実施することが望ましい。

- イ 予約時及び利用時の利便性向上や高齢者、障害者等以外の利用者に対する必要な協力の呼びかけ等、高齢者、障害者等が公共交通機関を利用しやすい環境を整備すること。
- ロ 移動等円滑化基本方針及び基本構想や交通結節点における施設整備、旅客支援及び情報提供に関して関係者と連携することにより、移動の連続性に配慮すること。
- ハ 移動等円滑化のための措置に関し、事前の検討段階や事後の評価段階において高齢者、障害者等の意見を聴くなど、可能な限りその意見を反映させるための措置を講ずること。
- ニ 外部の視点を取り入れつつ、現状の課題を分析し、中期的な対応方針を定め、例えば、PDCAサイクルを適切に回し、計画的に移動等円滑化を実施すること。
- ホ 社内に移動等円滑化に関する責任者を置くなど移動等円滑化の推進体制を構築すること。