

ハード・ソフト取組計画の体系図

公共交通事業者等の判断基準(法第9条の2)

事業者が取り組むべき措置の
具体的な内容
(赤字部分を今回追加)

国土交通大臣が、以下についてメニューを定めて公表

- ・施設、車両等のハード整備
- ・施設、車両等を使用した役務の提供の方法に関するソフト基準の遵守
- ・乗降についての介助、旅客施設における誘導等の旅客支援
- ・高齢者障害者等用施設等の適正利用に関する広報活動、啓発活動
- ・適切な情報の提供
- ・職員等に対する教育訓練

達成すべき目標

計画的に取り組むべき措置

・公共交通事業者等が上記の目標を達成するために整備すべき推進体制等を定めること 等

必要があると認めるとき

国土交通大臣が、公共交通事業者等に対して、**指導及び助言(法第9条の3)**

ハード・ソフト取組計画制度

※輸送人員数が相当数であること等の要件に該当する者のみ

公共交通事業者等が、毎年度、**計画作成(法第9条の4)**

- I 計画期間
- II 移動等円滑化の目標
- III 移動等円滑化に関する措置
- IV IIを達成するためにIIIと相まって取り組む措置
- V 前年度計画書との比較
- VI その他計画に関連する事項

公共交通事業者等が、毎年度、**定期報告(法第9条の5)**

- I 前年度の公共交通移動等円滑化計画の実施状況
 - (1) 計画期間
 - (2) 移動等円滑化の目標の達成状況
 - (3) 移動等円滑化に関する措置の実施状況
 - (4) (2)を達成するために(3)と相まって取り組む措置の実施状況
- II 旅客施設及び車両等の移動等円滑化の達成状況
- III I及びIIを踏まえた課題及び今後の対応見通し

公共交通事業者等が、毎年度、**公表(法第9条の6)**

移動等円滑化の状況が判断基準に照らして著しく不十分であると認めるとき

国土交通大臣が、公共交通事業者等に対して、**勧告(法第9条の7)**

(※旅客施設及び車両等に係る技術水準等の事情を勘案)

勧告に従わなかったとき

国土交通大臣が、**公表(法第9条の7第2項)**

ハード・ソフト取組計画の概要

- ハード対策に加え、**接遇・研修のあり方を含むソフト対策のメニューを国土交通大臣が作成**
- **事業者が、ハード・ソフト計画※の作成・取組状況の報告・公表を行う制度を創設**

※計画に盛り込むべき項目：施設整備、旅客支援、情報提供、教育訓練、推進体制

新たに項目として追加：**適切な役務の提供、高齢者障害者等用施設等の適正利用に関する広報・啓発活動**

【平成30年3月改正】



【施設整備】



【旅客支援】



【情報提供】



【教育訓練】



【令和2年5月改正】



【適切な役務の提供】



【高齢者障害者等用施設等の適正利用に関する広報・啓発活動】

ハード・ソフト取組計画関係告示の一部改正について(令和3年4月施行)

○「公共交通事業者等の判断の基準」の一部改正

(ハード・ソフト取組計画の記載事項の追加)

「一 公共交通事業者等が達成すべき目標」の追加

【ソフト基準関係】

- ・ハード基準に適合した旅客施設及び車両等について、その機能を適切に維持する。
- ・施設及び設備等を適切に使用すること等により、移動等円滑化のために必要な役務を可能な限り提供する。
- ・施設及び設備等を適切に使用して役務を提供できるよう、継続的な教育訓練を行う。

【高齢者障害者等用施設等の適正利用関係】

- ・利用者に対し適正な利用を促すために必要な広報啓発活動を可能な限り実施する。

「二 移動等円滑化のために公共交通事業者等が講ずべき措置」の追加

【ソフト基準関係】

- ・ハード基準に適合した旅客施設及び車両等について、設置時と同等の機能を維持するため、定期的な点検等の必要な措置を講ずる。
- ・新設旅客施設等に加え、既存の旅客施設等についてもソフト基準の遵守に努める。
- ・ソフト基準遵守のため、マニュアルの作成、教育訓練の実施、体制の確保等の措置に努める。

【高齢者障害者等用施設等の適正利用関係】

- ・適正利用の促進のため、啓発キャンペーンへの参加（ポスター掲示等）、放送等を通じた利用者への周知、職員への周知、一般利用者への声かけ等の措置に努める。

「三 目標を達成するために併せて講ずべき措置」の追加

【協議応諾義務関係】

- ・他の公共交通事業者等から協議を求められた際は、誠実に対応し、建設的な議論を行うことが望ましい。

○ハード・ソフト取組計画様式の改正

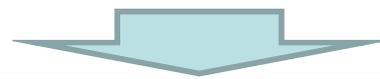
第一号様式(ハード・ソフト取組計画書関係)

第二号～第十三号様式(ハード・ソフト取組報告書関係)

- ・下記を記載事項に追加。
 - 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置（ソフト基準関係）
 - 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報・啓発活動
(高齢者障害者等用施設等の適正利用関係)

ハード・ソフト取組計画策定マニュアル

- 公共交通機関においては、平成12年の旧交通バリアフリー法の施行から20年が経過し、ハード面のバリアフリー化は進んでいるところ。一方で、真の共生社会の実現に向けては、ハード面のみならず、旅客支援等のソフト面のバリアフリー推進と一体的に進めることが重要である。
- そのため、平成30年5月のバリアフリー法改正により、公共交通事業者等が、バリアフリーに関するハード・ソフト取組計画の作成、提出及び公表並びに取組状況等の報告及び公表を行う制度が創設された。
- 国土交通省では、公共交通事業者等によるハード・ソフト取組計画の効率的な作成・推進を支援するため、学識経験者・障害当事者団体等・事業者等との意見交換を踏まえ、平成31年3月に、ハード・ソフト取組計画の位置づけ・作成手法・取組事例・記載等の一連を解説する「公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画策定マニュアル」を作成・公表した。



バリアフリー法の改正に伴う改訂の必要性

- 令和2年5月には、「心のバリアフリー」に係る施策などソフト対策の更なる強化のため、公共交通事業者等に対し
 - ①旅客施設・車両等の新設等の場合のハード基準への適合義務に加えた、当該設備を用いた役務の提供の方法に関する基準(ソフト基準)の遵守義務
 - ②公共交通機関の乗継円滑化に向けた、他の公共交通事業者等からのバリアフリーに関する協議への応諾義務
 - ③優先席・車椅子利用者用駐車施設等の適正利用推進のための広報・啓発活動の努力義務を新たに課す改正バリアフリー法が公布された。(令和3年4月1日施行)
- 上記の義務・努力義務については、ハード・ソフト取組計画の記載項目として追加されるため、「公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画策定マニュアル」に当該項目に関する内容を追記する改訂を行う。

スケジュール(案)

令和2年11月 あり方検討会にて改訂に関する説明
3年 3月 改訂

記載内容

○ 公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画は、公共交通事業者等によるハード・ソフト取組計画の効率的な作成・推進を支援するために作成したもので、以下の内容から構成されている。

<本マニュアルの記載内容>

ハード・ソフト取組計画の全体像

実効性の高い計画の作成・推進方法

効果的・効率的なバリアフリー対策の工夫

計画の提出、公表方法

実施状況の報告、公表方法

マニュアルの構成

0 はじめに

1 本マニュアルの概要

2 ハード・ソフト取組計画の位置づけ

3 ハード・ソフト取組計画の作成

4 **ハード対策・ソフト対策の取組事例※事例追加**

5 ハード・ソフト取組計画の提出・公表

6 措置の実施状況等の報告・公表

(参考)移動等円滑化取組計画書記載例(モード別)
※記載例追加