

# ハード・ソフト取組計画について

四国運輸局

交通政策部 消費者行政・情報課

令和2年8月21日

○エレベーターやホームドアの整備等、既存の施設を含む更なるハード対策、旅客支援等のソフト対策を一体的に推進する必要



- 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**を国土交通大臣が新たに作成
- 一定規模以上の事業者※<sup>1</sup>が、**ハード・ソフト取組計画※<sup>2</sup>の作成・取組状況の報告・公表を行う**

※ 1 ①平均利用者数が3000人以上／日である旅客施設を設置・管理する事業者  
②輸送人員が100万人以上／年である事業者 等

※ 2 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



【施設整備】



【旅客支援】



【情報提供】



【教育訓練】

## 公共交通事業者等の判断基準

国土交通大臣が、以下についてメニューを定めて公表

事業者が取り組むべき措置の  
具体的な内容

- ・施設・車両等の施設整備
- ・適切な情報の提供

- ・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
- ・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**

## ハード・ソフト計画制度

※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**

- 課題及び今後の対応方針
- 移動等円滑化に関する措置
- 移動等円滑化するためにⅡと相まって取り組む措置
- 前年度計画書との比較
- 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**

- 前年度の公共交通移動等円滑化計画の実施状況
  - 移動等円滑化に関する措置の実施状況
  - 移動等円滑化するために(1)と相まって取り組む措置の実施状況
- 旅客施設及び車両等の移動等円滑化の達成状況

公共交通事業者等が、毎年度、**公表**

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**  
(※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**

令和元年度より、一定規模以上の公共交通事業者等(利用者の約9割をカバー)にあつては、バリアフリー法に基づき、毎年度ハード・ソフト両面の取組に関する「移動等円滑化取組計画書」を国に提出し、また当該計画書を公表することが義務づけられています。

## ■モード別対象者数及び提出数

モード別	対象事業者数	提出事業者数
1.鉄道	71	71
2.軌道	25	25
3.乗合バス	141	141
4.バスターミナル	11	11
5.貸切バス	5	5
6.タクシー	75	75
7.旅客船ターミナル	7	7
8.旅客船	7	7
9.航空旅客ターミナル	27	27
10.航空機	10	10
合計	379	379

※対象事業者の公表先を一覧でまとめたのでご参考にして下さい。

<事業者一覧ページ>

[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000211.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000211.html)

