

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

平成31年3月

<目 次>

0 はじめに	1
1 本マニュアルの概要	2
2 ハード・ソフト取組計画の位置付け	3
3 ハード・ソフト取組計画の作成	6
3.1 計画の作成主体.....	6
3.2 計画に記載すべき事項.....	9
3.3 計画の作成・推進体制.....	10
3.4 計画の作成・推進の流れ.....	12
3.5 ハード・ソフト一体となったバリアフリー対策の考え方.....	13
3.6 計画の記載内容と作成方法.....	14
4 ハード対策・ソフト対策の取組事例	21
4.1 ハード整備（旅客施設及び車両等）	21
4.2 旅客支援.....	22
4.3 情報提供.....	23
4.4 教育訓練.....	24
4.5 併せて講ずべき措置.....	25
5 ハード・ソフト取組計画の提出・公表	26
6 措置の実施状況等の報告・公表	27
参考 移動等円滑化取組計画書記載例（モード別）	30

0 はじめに

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）の施行から、10 年以上が経過し、ハード整備のバリアフリー化は一定の進捗があったと言える。

一方で、高齢者・障害者数の増加、障害者の権利に関する条約の締結、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等、我が国のバリアフリーを取り巻く状況は大きく変化している。年齢や障害の有無にかかわらず、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる「共生社会」の実現に向けて、障害を生じさせる様々な社会的障壁（事物、制度、慣行、観念等）を社会の責務として取り除いていくことが求められている。特に、公共交通機関においては、日常生活及び社会生活の基盤となるものであり、これまでのハード面のバリアフリー化に加え、ソフト面の取組を進めることが必要である。

このような背景を踏まえ、平成 30 年 5 月に、バリアフリー法が改正され、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。

本マニュアルは、公共交通事業者等のハード・ソフト取組計画の作成を促進するため、学識経験者、障害者等の当事者団体、バリアフリー化に取り組む公共交通事業者等との意見を踏まえて作成した。本マニュアルにより、公共交通事業者等が、共生社会の実現及び社会的障壁の除去といった基本理念の下、バリアフリー化の措置を計画的に実施することを期待するものである。

本マニュアルにおける略称は以下のとおり。

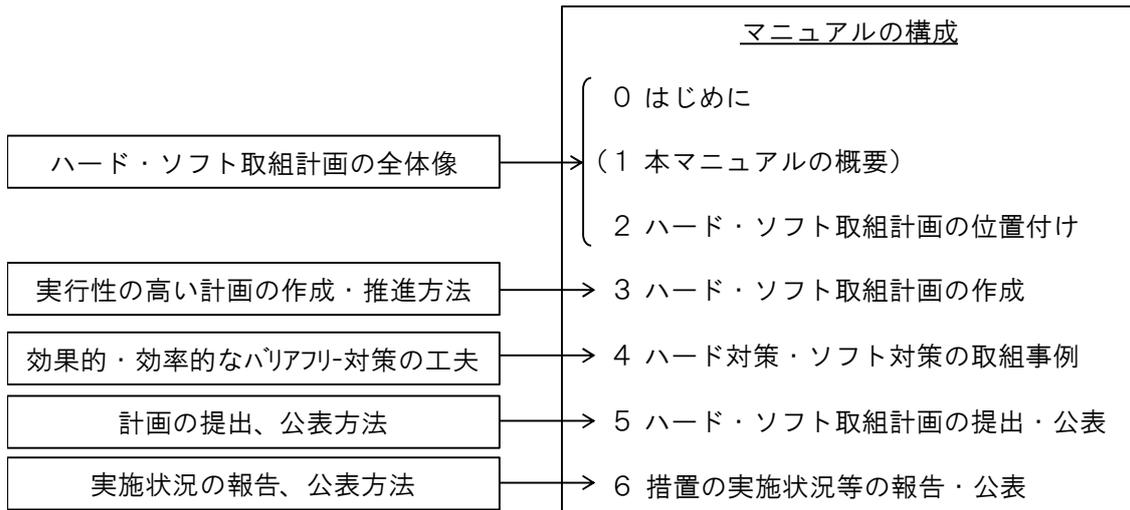
- ・ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年 → 法律第 91 号）
- ・ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則（平成 18 年国土交通省令第 110 号） → 施行規則
- ・ 旅客施設及び車両等の移動等円滑化の促進に関する公共交通事業者等の判断の基準（平成 31 年国土交通省告示第 316 号） → 判断基準告示
- ・ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第六条の二の規定に基づく国土交通大臣が定める要件並びに移動等円滑化取組計画書、移動等円滑化取組報告書及び移動等円滑化実績等報告書の様式を定める告示（平成 31 年国土交通省告示第 317 号） → 事業者要件・様式告示

1 本マニュアルの概要

1) 記載内容

本マニュアルは、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。

<マニュアルの記載内容>



2) 他のガイドラインとの関係

本マニュアルは、ハード・ソフト取組計画の作り方・進め方や個別対策を検討する上での考え方を記載したものである。個々の対策の具体的な内容や技術的な基準などについては、以下のガイドラインがある。

<個別の対策に関するガイドライン>

- ・公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン（旅客施設編・車両等編）
- ・旅客船バリアフリーガイドライン
- ・交通事業者向け接遇ガイドライン
- ・みんなが使いやすい航空旅客施設計画資料（空港旅客ターミナルビル等のバリアフリーに関するガイドライン）

（国土交通省バリアフリー関連情報ウェブサイト <http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/index.html>）

2 ハード・ソフト取組計画の位置付け

一定の要件に該当する公共交通事業者等には、法第9条の4から第9条の6に基づき、バリアフリーに関する計画（以下「ハード・ソフト取組計画」という。）の作成・提出及び公表、取組の実施状況の報告、公表が義務付けられている。

このハード・ソフト取組計画は、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律（平成30年法律第32号）において新たに創設された制度であり、法第9条の2に基づき国土交通大臣が定める目標の達成のため、公共交通事業者等が旅客施設や車両等のバリアフリー化といったハード整備に加え、旅客支援、情報提供、教育訓練といったソフト対策を計画的に実施するために作成するものである。

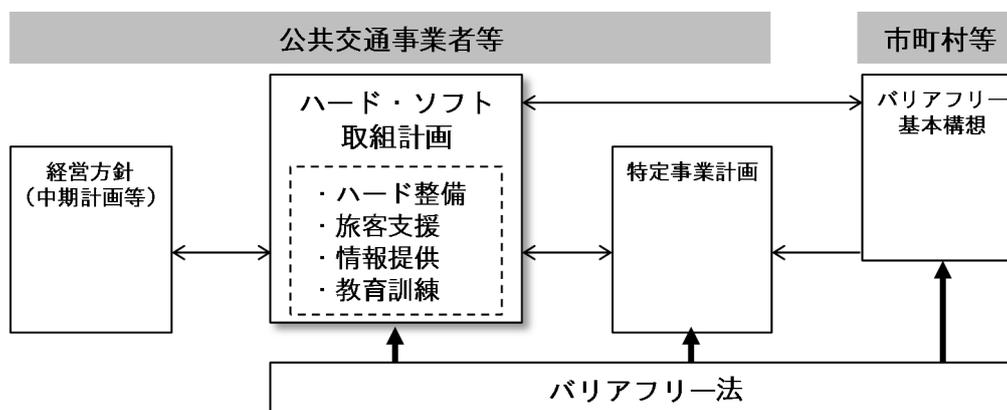
計画の作成により、次のような効果が期待される。

＜ハード・ソフト取組計画の作成による効果＞

- ・バリアフリー化の計画的、効率的な実施
- ・計画作成を通じた、職員の意識やスキル向上
- ・事業者としての方針の明確化による事業者内の合意形成や障害当事者等とのコミュニケーションの円滑化

また、バリアフリー化を計画的に進めるために、公共交通事業者等の中期的な経営計画等の経営方針を踏まえるとともに、関係する市町村等のバリアフリー基本構想等との整合を図ることが望ましい。

＜ハード・ソフト取組計画の位置付け＞



なお、法第9条の7に基づき、国土交通大臣は旅客施設及び車両等のバリアフリー化の状況が第9条の2に基づき国土交通大臣が定めた目標に照らして著しく不十分であると認めるときは、当該公共交通事業者等に対し勧告することができる。更に、当該公共交通事業者等が勧告に従わなかったときは、同条第2項に基づきその旨を公表することができる。

また、法第61条に基づき、ハード・ソフト取組計画を提出しなかった者及び報告をせず、又は虚偽の報告をした者は五十万円以下の罰金が課されるおそれがある。さらに、法第65条に基づき、ハード・ソフト取組計画を公表せず、又は虚偽の公表をした者は五十万円以下の過料が課されるおそれがある。

【関係条文】

○高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（抄）

（公共交通事業者等の判断の基準となるべき事項）

第九条の二 主務大臣は、旅客施設及び車両等の移動等円滑化を促進するため、次に掲げる事項並びに移動等円滑化のために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及び当該目標を達成するために当該事項と併せて講ずべき措置に関し、公共交通事業者等の判断の基準となるべき事項を定め、これを公表するものとする。

- 一 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置
- 二 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援
- 三 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供
- 四 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

2 前項に規定する判断の基準となるべき事項は、移動等円滑化の進展の状況、旅客施設及び車両等の移動等円滑化に関する技術水準その他の事情を勘案して定めるものとし、これらの事情の変動に応じて必要な改定をするものとする。

（計画の作成）

第九条の四 公共交通事業者等（旅客が相当数であることその他の主務省令で定める要件に該当する者に限る。次条から第九条の七までにおいて同じ。）は、毎年度、主務省令で定めるところにより、第九条の二第一項に規定する判断の基準となるべき事項において定められた同項の目標に関し、その達成のための計画を作成し、主務大臣に提出しなければならない。

（定期の報告）

第九条の五 公共交通事業者等は、毎年度、主務省令で定めるところにより、前条の計画に基づく措置の実施の状況その他主務省令で定める事項を主務大臣に報告しなければならない。

（公表）

第九条の六 公共交通事業者等は、毎年度、主務省令で定めるところにより、第九条の四の計画の内容、当該計画に基づく措置の実施の状況その他主務省令で定める移動等円滑化に関する情報を公表しなければならない。

（勧告等）

第九条の七 主務大臣は、公共交通事業者等の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が第九条の二第一項に規定する判断の基準となるべき事項に照らして著しく不十分であると認めるときは、当該公共交通事業者等に対し、当該旅客施設及び車両等の移動等円滑化に関する技術水準その他の事情を勘案し、その判断の根拠を示して、当該旅客施設及び車両等に係る移動等円滑化に関し必要な措置をとるべき旨の勧告をすることができる。

2 主務大臣は、前項に規定する勧告を受けた公共交通事業者等がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

第六十一条 次の各号のいずれかに該当する者は、五十万円以下の罰金に処する。

- 一 第九条の四の規定による提出をしなかった者
- 二 第九条の五の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者
- 三（略）

第六十五条 第九条の六の規定による公表をせず、又は虚偽の公表をした者は、五十万円以下の過料に処する。

○旅客施設及び車両等の移動等円滑化の促進に関する公共交通事業者等の判断の基準（抄）

一 公共交通事業者等が達成すべき目標

移動等円滑化のために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は、次のとおりとする。

- 1 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 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となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援を受けられる環境を可能な限り整備する。
- 3 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となる情報を可能な限り提供する。
- 4 原則として管理職を含む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（以下「基本理念」という。）、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、高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる支援を行えるように継続的な教育訓練を行う。

3 ハード・ソフト取組計画の作成

3.1 計画の作成主体

ハード・ソフト取組計画は、法第9条の4に基づき、旅客が相当数その他の要件に該当する事業者で作成等が義務付けられている。

具体的には、施行規則第6条の2及び事業者要件・様式告示に定められており、以下の要件のいずれかに、該当する者である。

なお、作成対象義務があった事業者から事業を承継した場合においては、管轄する地方運輸局等に問い合わせ、対応を確認されたい。

また、作成対象事業者以外の事業者においても、既存旅客施設・車両等の公共交通移動等円滑化基準への適合、旅客支援、情報提供及び教育訓練はバリアフリー法第8条に基づく努力義務であることを鑑み、ハード・ソフト計画書・報告書[※]を作成し、計画的にバリアフリー化の措置を講ずることが望ましい。

※作成対象事業者でなくとも、2つとも提出した場合は、移動等円滑化実績等報告書の提出は免除。

<対象事業者の要件>

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

※1 旅客施設の平均利用者数及び年間輸送人員は、提出年度の前々年度までの過去3年度の平均値とする。

※2 「中小民間企業者」とは、前々年度の末日において、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出資総額に対する割合が2分の1未満であること。（大企業の完全子会社など、いわゆる「みなし大企業」以外の中小民間事業者を想定。）

※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。

- 事業者毎に1つの計画書を作成するが、鉄道とバスなど複数の事業を営む事業者は、事業ごとに上記の要件を当てはめ、要件に該当する事業について作成する。報告書は、現行の移動等円滑化実績報告書にならい、様式を旅客施設と車両等に分けているため、旅客施設と車両等の双方を管理している事業者はそれぞれ作成する。

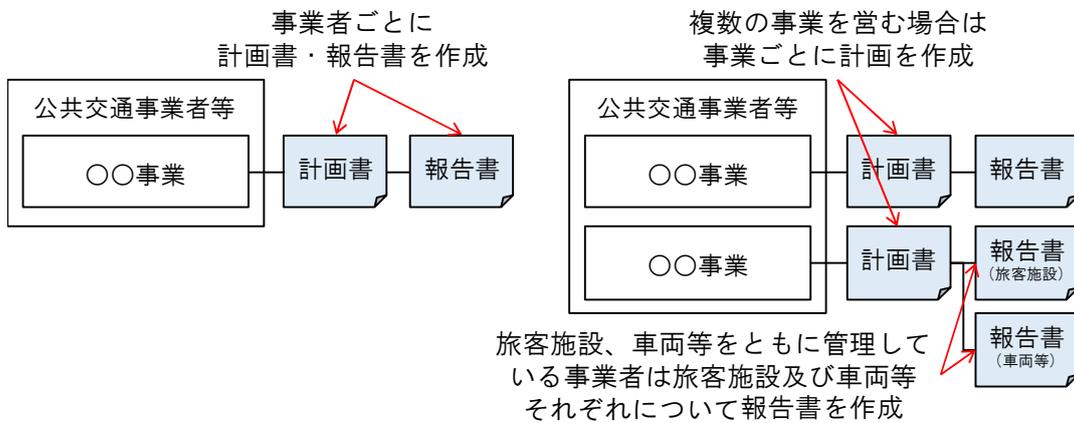
＜計画書・報告書の作成対象事業者の具体例＞

[例1] 輸送人員 1200 万人／年の鉄道事業と 105 万人／年の乗合バス事業を営む大企業
→鉄道事業者、乗合バス事業者として、それぞれ、計画書・報告書を作成（鉄道事業の報告書は車両と旅客施設の様式を作成）。

[例2] 輸送人員 1200 万人／年の鉄道事業と 105 万人／年の乗合バス事業を営む中小企業
→鉄道事業者として計画書・報告書を作成（報告書は車両と旅客施設の様式を作成）

[例3] 利用者数 3500 人／日の専用バスターミナルを設置する輸送人員 80 万人／年の乗合バス事業を営む大企業
→乗合バス事業者として計画書・報告書を作成（報告書は乗合バスとバスターミナルの様式を作成）

＜計画書・報告書の作成単位＞



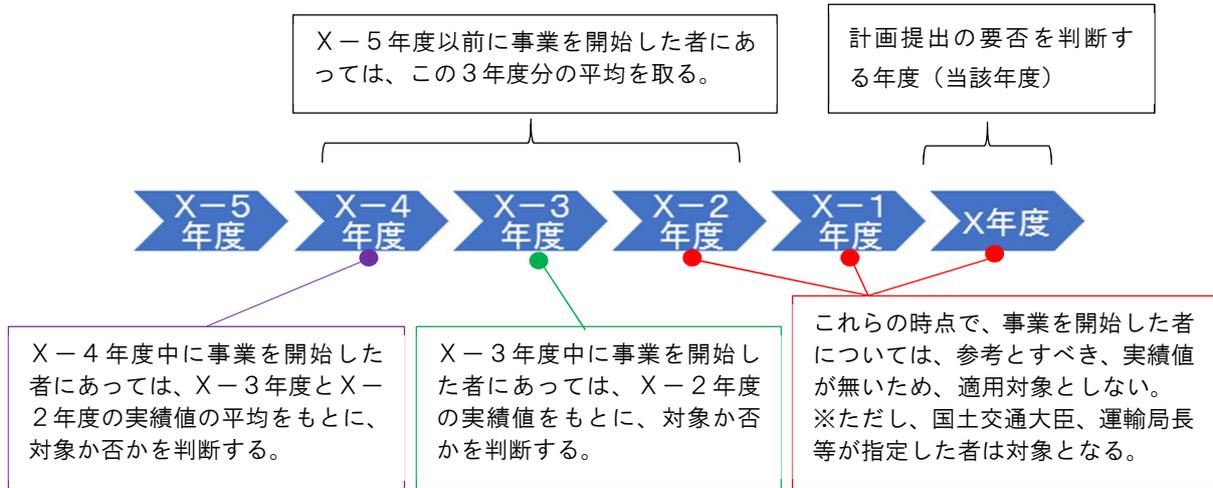
- 輸送実績及び利用者数は、前々年度までの過去3年度の平均値を取ることとしており、1年度目～3年度目の事業者については、作成対象から除外とする。

※ ただし、既存の旅客施設や路線を引き継ぎ、当該施設又は路線の過去の輸送値に鑑み、上記要件③で国土交通大臣、運輸局長等が指定した者は対象となる。

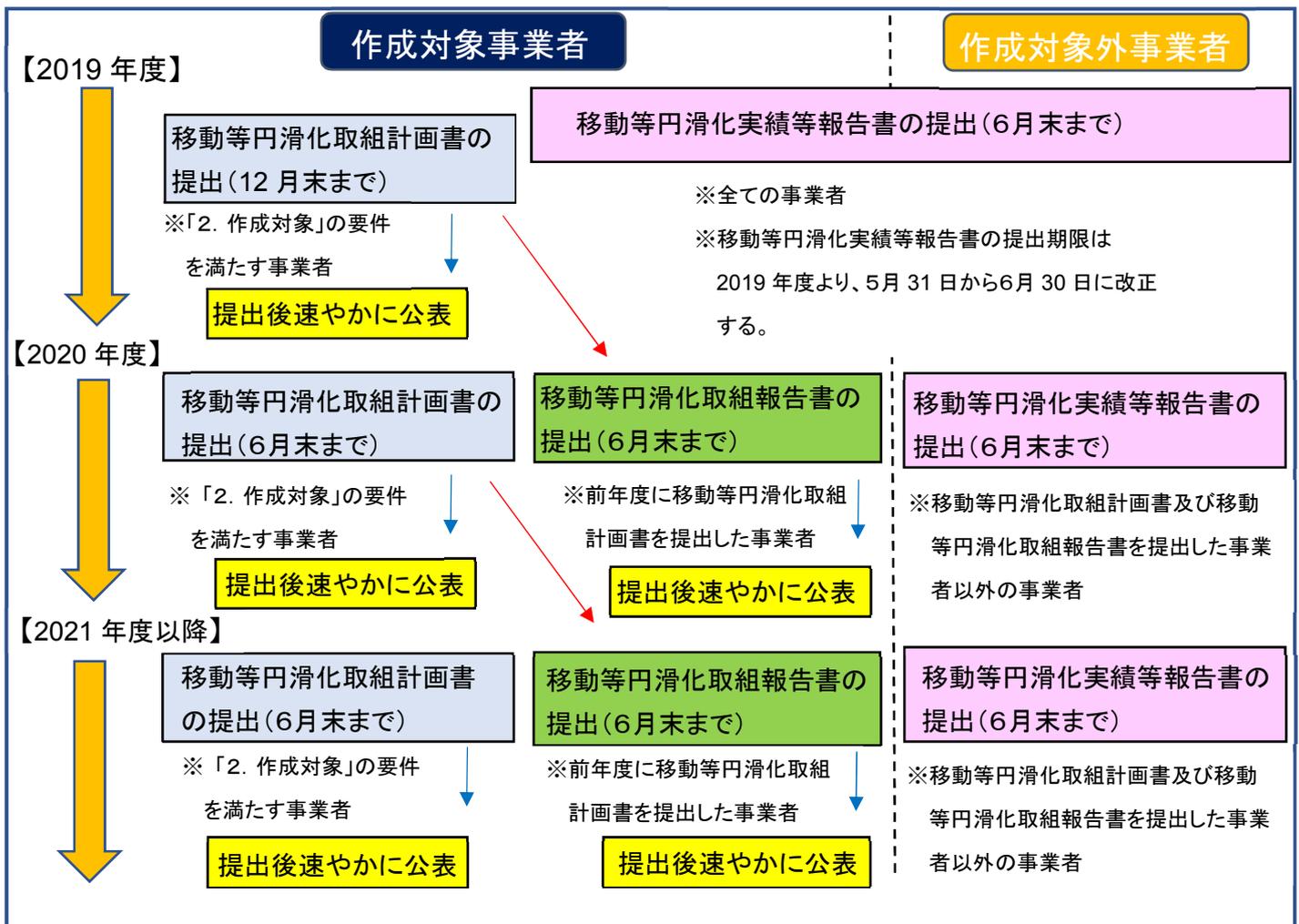
また、事業開始から4年度目・5年度目の事業者については、それぞれ、2年度目の実績値及び2年度目・3年度目の実績値の平均を用いることとする。

(例：当該年度（平成31年度）の輸送実績及び利用者数は、前々年度（平成29年度）までの過去3年度（平成29、28、27年度）の平均値)

<利用者数及び輸送人員の平均の考え方>



<参考：2019年度以降の計画書作成対象事業者及び対象外事業者が提出・報告する報告書等>



3.2 計画に記載すべき事項

計画の様式は、事業者要件・様式告示で定められており、記載すべき事項は、以下のとおり。

<計画の記載事項>

- I 現状の課題及び中期的な対応方針
- II 移動等円滑化に関する措置
- III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置
- IV 前年度計画書からの変更内容
- V その他計画に関連する事項

3.3 計画の作成・推進体制

公共交通事業者等において、バリアフリー化を図るべき対象は多岐にわたるため、関係する部署との連携が必要である。

また、関係する市町村等、他の公共交通事業者等や施設管理者等関係者との連携も必要になる。障害当事者等に対しては、検討段階、評価段階で意見を聴くなど、可能な限り意見を反映させるための措置を講じることが望ましい。

(1) 事業者内の組織体制

ポイント

- ・関係部署が参加する横断的な組織体制
- ・とりまとめ、一元的な窓口となる全体を統括する部署
- ・経営層の積極的な関与

バリアフリー化の対象は、ハード整備だけでなく、旅客支援、情報提供、教育訓練といったソフト面など多岐に渡るため、関係する部署が参加する横断的な体制が必要になる。

また、多岐に渡る取組を一体的に推進するためには、関係する部署との協議・調整し、とりまとめを行うとともに、バリアフリー化に関する対外的な連絡・調整を一元的に行うなど、全体を統括する部署を定めることが望ましい。全体を統括する部署には、バリアフリーに関する専門的な知識を持ち、関係部署の実情を把握することが求められる。

事業者内における、合意形成の円滑化のためには、経営層がバリアフリー化に対する理解を示す、取り組む意欲を示すなどの積極的な関与も効果的である。

(2) 関係者との連携

ポイント

- ・市町村等との連携により、地域特性・ニーズに応じたバリアフリーの実現
- ・他の公共交通事業者等や施設管理者との連携により、移動の連続性に配慮したバリアフリーの実現
- ・関係者との情報やノウハウの共有

地域の特性やニーズに応じたバリアフリー化のため、市町村等地域との連携が必要になる。市町村等には、まちづくりの視点から優先的に整備する箇所、取組の提案や取組への協力などを求めることが考えられる。

また、移動の連続性に配慮したバリアフリー化のため、接続する他の公共交通事業者等や旅客施設や路線の周辺の施設管理者との連携も求められる。他の公共交通事業者等や施設管理者には、取組を共同で実施する、取組への協力などを求めることが考えられる。

さらに、これらの関係者とは、利用者のニーズや取組のノウハウを共有するといった協力関係も、より効率的にバリアフリー化を実現する上で重要な要素になる。

(3) 障害当事者等のニーズの把握

ポイント

- ・ 事前の検討段階や事後の評価段階でニーズを把握
- ・ 双方向のコミュニケーションにより相互理解を深める

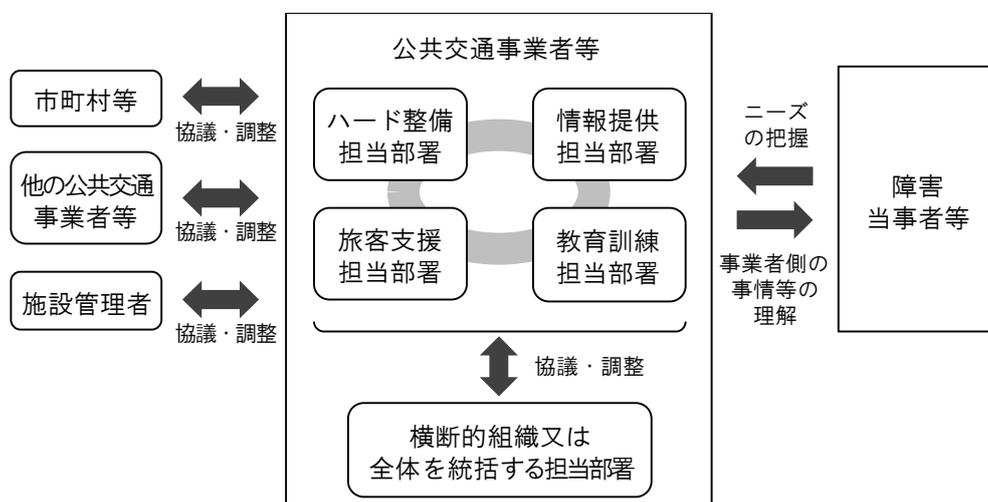
障害当事者等のニーズを踏まえたバリアフリー化のため、移動等円滑化のための措置の事前の検討段階や事後の評価段階において、障害当事者等から意見を聴くことが望ましい。

<障害当事者等のニーズを把握する方法>

- ・ 電話、ファックスやウェブサイト等による意見受付
- ・ 意見交換会、ワークショップの開催
- ・ アンケートの実施
- ・ 現場の職員が利用者の声を聞く 等

障害当事者等から一方的にニーズを聞くだけでなく、公共交通事業者等の側からできること、できないことを伝えるなど双方向のコミュニケーションを行い、相互理解を深めることが重要である。

<計画の作成・推進体制のイメージ>



3.4 計画の作成・推進の流れ

ポイント

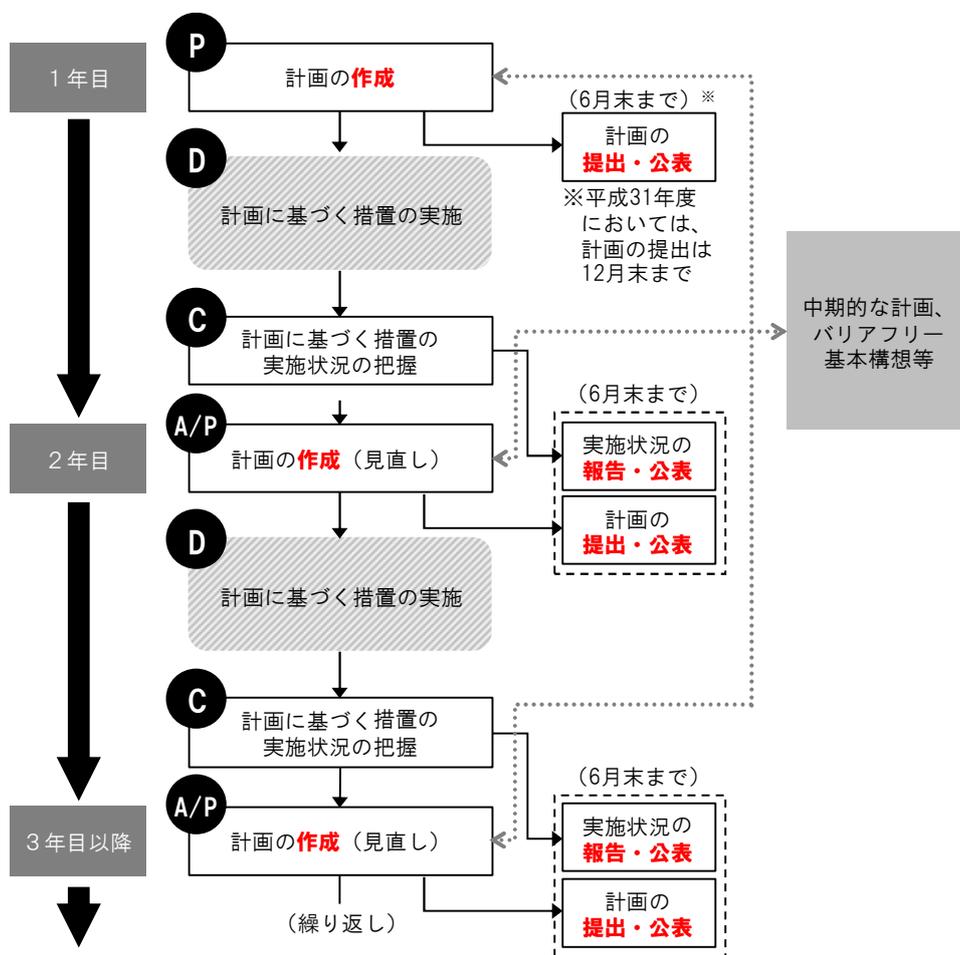
- ・毎年度の作成、実施状況の報告、公表
- ・年度毎のPDCA
- ・中長期的なPDCA

ハード・ソフト取組計画は、毎年度作成、実施状況の報告、公表をする必要がある。

1年のサイクルの中で、必要に応じて障害当事者等のニーズを把握しながらPDCAを行い、継続的な改善を図ることが重要である。

事業者における中期的な計画や関係市町村等のバリアフリー基本構想の改定といった関連する計画等の状況も考慮する必要がある。

<計画の作成・推進の流れ>



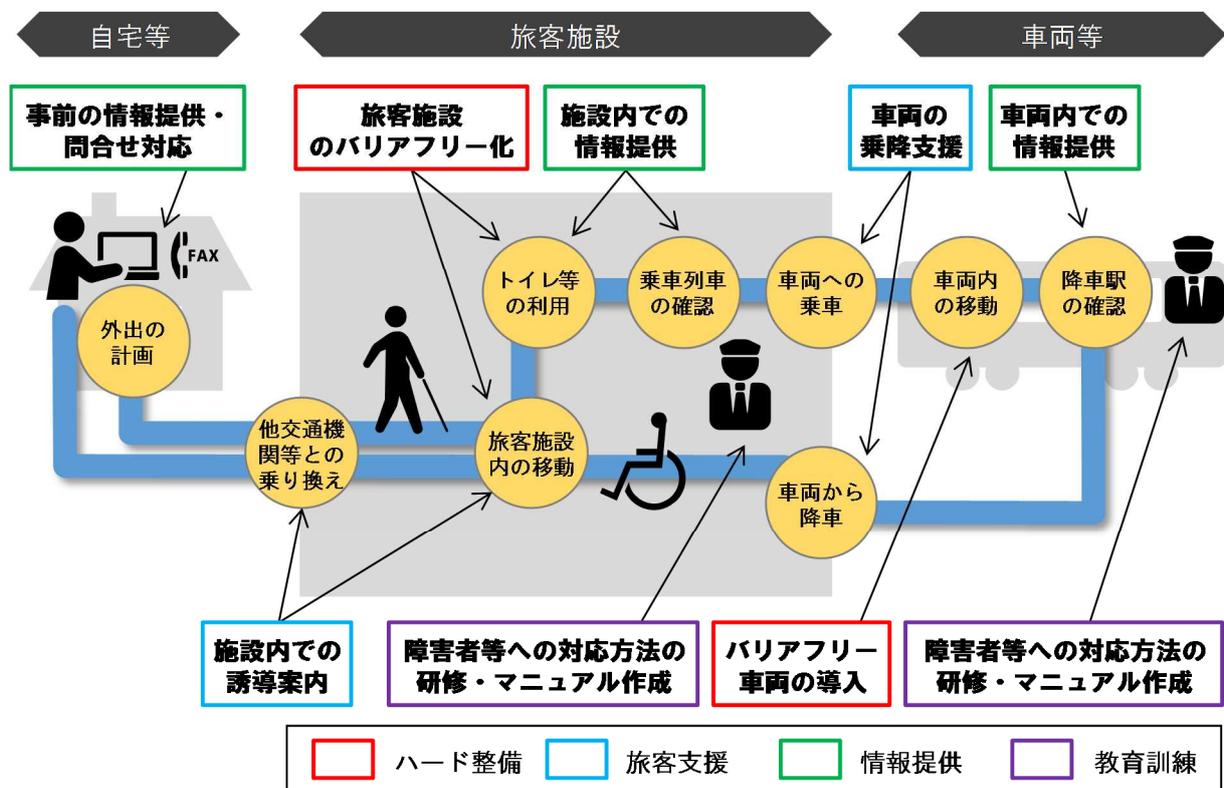
3.5 ハード・ソフト一体となったバリアフリー対策の考え方

ポイント

- ・ 障害当事者等の多様なニーズ及び特性への配慮
- ・ 障害当事者等の移動のプロセスを考慮
- ・ ハード・ソフトの一体的な検討

障害当事者等の移動等の円滑化を図るためには、障害当事者等の多様なニーズ及び特性を踏まえ、障害当事者等の移動のプロセス全体を念頭に置き、現状の課題や必要な対策を洗い出すとともに、ハード整備や旅客支援、情報提供、教育訓練といったソフト対策を一体的に検討することが重要である。

<ハード・ソフト一体となったバリアフリー対策の考え方のイメージ>



3.6 計画の記載内容と作成方法

以下、計画書の記載事項に沿って、計画の記載内容と作成方法を示す。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

事業者におけるバリアフリー化の現状の課題と中期的な対応方針を記載する。

(1) 現状の課題の抽出

ポイント

- ・ハード面・ソフト面の総合的な現状の分析
- ・多角的な視点で分析

旅客施設及び車両等のハード整備や、旅客支援、情報提供、教育訓練といったソフト面のバリアフリー化の現状を把握し、判断基準告示の「一 公共交通事業者等が達成すべき目標」に照らして、遅れている取組や問題となっている箇所などの課題を分析する。

分析に当たっては、障害当事者等の意見を反映する等、多角的な視点から分析することが望ましい。

<現状の課題の分析項目>

項目	視点
施設・車両等	・旅客施設・車両等の移動等円滑化基準の適合状況 ・旅客施設の築年数、車両等の車齢 ・周辺施設におけるバリアフリー化の状況 等
旅客支援	・旅客施設における案内誘導の実施状況 ・車両等の乗降支援の実施状況 等
情報提供	・旅客施設・車両等における情報提供の状況 ・ウェブサイト、配布物による情報提供の状況 等
教育訓練	・職員のバリアフリー化に対する意識 ・職員のバリアフリー化に関するスキル・資格の保有状況 等

<現状の課題の分析方法>

- ・移動等円滑化基準などの規定やガイドライン等を参考に自ら確認
- ・現場の職員などから現状や課題を聞く
- ・障害当事者や当事者団体から意見を聞く
- ・市町村等から意見を聞く
- ・有識者から意見を聞く 等

(2) 中期的な対応方針の検討

ポイント

- ・ 自社のバリアフリー化に対する目標や理念、取組にかけられる費用・人手の制約条件等を考慮
- ・ 取組のプロセスも想定

現状の課題を基に、概ね3～5年程度を見通した中期的な対応方針を定める。

事業者において定める中期経営計画、投資計画等において、現状の課題に対応したバリアフリーに関する内容が記載されている場合は、その内容等を記載する。

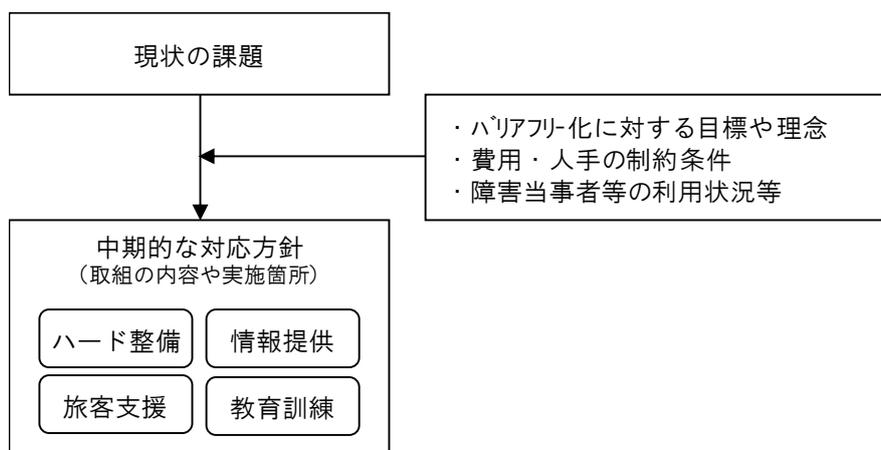
上記のような計画がない、又は現状の課題への対応が十分でない場合は、事業者におけるバリアフリー化に対する目標や理念、取組にかけられる費用・人手の制約条件を踏まえつつ、以下の要件等を考慮し取組の内容や実施箇所を検討する。この時、バリアフリー化に対する目標や理念が明確であれば、多岐に渡る取組の連携、整合が図られやすい。

また、実現に複数年が掛かる取組については、実現に向けたプロセスも想定しておくことが重要である。

<取組の内容、箇所の選定要件例>

- ・ 障害当事者等の利用状況
 - ・ 移動円滑化基準等の規定を達成するためのもの
 - ・ 施設・車両等の更新に合わせて実施できるもの
 - ・ 現場の職員等からの改善要望が多いもの
 - ・ 障害当事者等からの改善要望が多いもの
 - ・ 市町村等からの改善要望が多いもの
- 等

<中期的な対応方針の検討のイメージ>



(記載例1. 中期経営計画等に施設単位で記載している場合)

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

当社では2015年度に全駅において1ルート整備を達成しているが、エレベーターによる1ルート整備率は2018年度末時点で10%にとどまっている。こうした現状を踏まえ、2022年までに全駅でエレベーターによる1ルート整備を実施するほか、周囲に病院があるために移動等円滑化の必要性が特に高いA駅、B駅においてエレベーターによる複数ルート整備を推進する。また、現在α線、β線で使用されている車両は約20年前に導入されたものであり、移動等円滑化が十分になされていないことから、α線、β線で新型車両〇〇型の導入を推進し、2022年までに全ての車両を置き換える。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ①構造上の理由により障害者対応型トイレの設置が困難なE駅、F駅等においては、近接する障害者対応型トイレを設置している商業施設等を駅係員が案内できるよう調整する。
- ②当社では音声による駅構内での情報提供について対応が遅れていたため、利用者数が特に多いB駅、C駅において自動音声によりトイレ等の位置を案内する設備を設けるなど、音声案内を充実させる。
- ③駅係員によって対応が異なるというご意見を頂くため、2020年度までに全ての駅係員に対して、国土交通省が定める「交通事業者向け接客研修プログラム」に準拠した研修を行う。

(記載例2. 中期経営計画等に施設単位で記載していない場合)

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

バリアフリー法に基づく駅の段差解消に向けて、計〇駅では橋上駅舎化により、計△駅でスロープやエレベーターを設置し、また、トイレのバリアフリー化に向けて、計▲駅でトイレの改修を2021年度までに完了させる。また、老朽化した車両をバリアフリー化された車両に順次更新し、2021年度までに計◆両導入する。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ①無人駅又は小規模駅において、事前連絡又は駅に設けたインターホンから乗降補助の連絡があれば、近隣の主要な駅などから係員が対応する仕組みを導入する。
- ②導入にあたり、事前連絡するための連絡先及び駅のインターホンについて、ウェブサイトや駅で広告することにより、取組の周知を行う。
- ③また、仕組みの導入に伴い、乗降補助の連絡を受けた際に係員が対応できるようにするための研修を実施する。

II 移動等円滑化に関する措置

現状の課題及び中期的な対応方針を踏まえ、当該年度に実施する取組を記載する。実現に複数年を要する取組については、調査や設計などの取組のプロセスも記載することが望ましい。

取組を記載するに当たっては、判断基準告示の「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」に記載している取組を斟酌し、自社の「現状の課題及び中期的な対応方針」に対応するものを記載する。ただし、記載する取組は、判断基準告示に記載した取組に限るものではない。

なお、年度単位など短期的な取組の検討に当たって効率化や負担軽減のため、関連する取組の実施時期、ハード整備のメンテナンスや更新時期、補助金等を含めた予算状況等に留意する。

【関係条文】

○判断基準告示（抄）

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

1 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

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、一1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 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

公共交通事業者等は、一2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、誘導案内等を実施すること。

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 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

公共交通事業者等は、一3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、ウェブサイト、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な情報を提供すること。

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 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

公共交通事業者等は、一4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。

(記載例)

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
A 駅	<ul style="list-style-type: none"> ・1 番線ホームの移設に併せ、1 番線ホームとコンコースを結ぶ障害者対応型エレベーターを大型化する。(2019～2021 年度) ・2 番線ホームとコンコースを結ぶ障害者対応型エレベーターを2 基設置する。(2019 年度)
B 駅	<ul style="list-style-type: none"> ・南口とコンコースを結ぶ障害者対応型エレベーターを2 基設置する。(2019 年度)
〇〇型車両 (α 線)	<ul style="list-style-type: none"> ・α 線に新型車両の〇〇型を3 編成導入する。(2019 年度)
〇〇型車両 (β 線)	<ul style="list-style-type: none"> ・β 線に新型車両の〇〇型を5 編成導入する。(2019 年度)

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
近隣施設への誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・構造上の理由により駅構内に障害者対応型トイレを設置することが困難であるE 駅について、近接する商業施設の管理者と調整し、駅利用者が当該施設の障害者対応型トイレを利用できるようにした上で、駅係員が当該施設の障害者対応型トイレまで誘導できる体制を整える。(2019 年度)
人員配置の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・B 駅では、朝ラッシュ時の利用者が多く、旅客支援に対応できる駅員の数が不足しているため、その時間帯のみ隣駅の駅員を配置し旅客支援にも対応できる体制を整える。(2019 年度)
ダイヤルサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・D 駅では、2019 年度から無人化されることに伴い、駅構内に近隣の有人駅の係員と通話できる設備を設けることで、遠隔で旅客の誘導が行えるようにする。(2019 年度)
障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員の配置	<ul style="list-style-type: none"> ・一日当たりの平均利用者数が3000 人以上の駅には、障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員を1 名以上配置する。(2019 年度)

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
駅構内での自動音声案内の実施	・B駅において、自動音声によりトイレ等の場所を案内できる設備を設ける。(2019年度)
音声による情報提供の拡充	・画面だけでなく、音声によっても運行情報や駅構内のバリアフリー情報を提供できる機能を有するスマートフォンアプリを配信する。(2019年度)
ヒアリンググループの活用	・C駅において、ヒアリンググループを導入して聴覚障害者に配慮した形で情報提供を行う。(2019年度)

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接客研修の実施	・全ての駅係員に対して、国土交通省が定める交通事業者向け接客研修プログラムに準拠した研修を行う。(2019年度～2020年度)
障害者が参画する研修の実施	・障害当事者による共生社会の実現等の意義についての講話を全職員に受講させる。(2019年度～2021年度)
障害者の接客に関する民間資格の取得促進	・職員の資格習得に係る経費の一部を当社が負担するよう検討を行う。(2019年度)

「4.1 ハード整備(旅客施設及び車両等)」～「4.4 教育訓練」に公共交通事業者等における取組事例を記載している。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

バリアフリー化を推進するために、「Ⅱ 移動等円滑化に関する措置」に記載した具体的な措置と併せて、実施する事項を記載する。

記載する事項としては、判断基準告示の「三 目標を達成するために二で定める措置と併せて講ずべき措置」に記載している取組を斟酌し、社内の組織体制、関係者との連携体制、PDCAサイクルの仕組み等、自社の「現状の課題及び中期的な対応方針」に対応するものを記載する。ただし、記載する取組は、判断基準告示に記載した取組に限るものではない。

【関係条文】

○判断基準告示(抄)

三 目標を達成するために二で定める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、二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の作成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等により、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、P D C A 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。

(記載例)

- ・本社内にバリアフリー推進室を設置し、社として推進体制を構築する。
- ・B 駅でのエレベーター設置工事は、B 市基本構想に基づく公共交通特定事業として実施する。
- ・E 駅を含む地区において E 市が基本構想を作成中であり、当社も協議会に参加し、必要な協力をを行う。

「4.5 併せて講ずべき措置」に公共交通事業者等における取組事例を記載している。

IV 前年度計画書からの変更内容

Ⅱについて前年度計画書からの変更した内容とその理由を記載する。

前年度計画書に記載した内容について、進捗状況が遅れている、他の対策を優先すべき事態が発生したといった場合には、必要に応じて、対策の内容や実施時期等を変更し、その旨を記載する。

(記載例)

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変更内容	理由
C 駅	・エレベーターの設置時期を昨年度から今年度に変更する。	・エレベーター設置前に必要な地下工事が長期化したため

V その他計画に関連する事項

Ⅲの記載事項以外でバリアフリー化を計画的に推進するための事項を記載する。公共交通事業者等において、取組の実行性を担保するためには、事業全体の中でバリアフリー化の取組を位置づけるなど、バリアフリー化に対する姿勢を明確にする必要がある。

そのため、事業全体に関わる中期的な計画などにバリアフリー化の取組を位置づけ、これとハード・ソフト取組計画と整合を図ることが望ましい。

このように、ハード・ソフト取組計画と中期的な計画を関連づける場合には、その旨を記載する。

(記載例)

- ・中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。

4 ハード対策・ソフト対策の取組事例

前章において、判断基準告示及び取組計画書の記載例を示しているところであるが、計画を作成する当たり参考となる、ハード対策・ソフト対策の取組事例を紹介する。

4.1 ハード整備（旅客施設及び車両等）

効果的・効率的なバリアフリー対策例

- ・旅客施設、車両等のメンテナンス・更新サイクルに合わせたバリアフリー化→【事例1】、【事例2】
- ・旅客施設、車両等の整備に関する共通ルールを導入し、一体的、連続的なハード整備を実現→【事例3】、【事例4】
- ・他機関との連携による、効果的、効率的なハード整備→【事例5】

【事例1】駅、ホームの改良に合わせたバリアフリー化

（鉄道）

- ・駅改良やホーム嵩上げなどの他施策と併せて、ホームの点状ブロックを内方線の付いたものへ取替えることにより、内方線付き点状ブロックの整備を促進

【事例2】車両の更新サイクルに合わせたUDタクシーの導入

（タクシー）

- ・全ての車両をUDタクシーとする方針を立て、通常の車両の更新に合わせて、UDタクシーを導入し、5年程度で全車がUDタクシーに入れ替わる見込み

【事例3】旅客ターミナルの整備に関する共通ルールを導入し、一体的なハード整備を実現

（旅客ターミナル）

- ・独自の建築デザインの共通ルールを定め、複数あるターミナルの整備に反映することで、国際空港として相応しい、高い水準のバリアフリー化を目指す

【事例4】船舶の搭乗口の位置を統一し、旅客ターミナルとの連続的な移動経路を実現

（旅客船）

- ・自社の旅客ターミナルのボーディングブリッジに接続できるよう、船舶の搭乗口の位置は同じになるよう設計し、車椅子使用者は全ての旅客ターミナルにおいて自力で乗船が可能

【事例5】他の事業者との連携による自社のみでは難しいハード対策の実現

（鉄道）

- ・複数の事業者が乗り入れる鉄道駅において、事業者同士が協力し、一体的にバリアフリー化工事を実施することで、利便性が高い乗り換えルートを効率的に整備

4.2 旅客支援

効果的・効率的なバリアフリー対策例

- ・ハードの不足箇所におけるソフトによる補完→【事例6】
- ・無人駅における旅客支援体制の構築→【事例7】
- ・ボランティア団体等との連携→【事例8】
- ・関係機関の連携による連続的な旅客支援→【事例9】

【事例6】ホームドアが設置されていない鉄道駅における人手による旅客支援

(鉄道)

- ・特別支援学校の最寄駅で、早朝深夜を除き、係員を配置し、声かけ、見守りを実施
- ・可動式ホーム柵設置が望ましいが、乗降人員が少ないため、迅速かつ大きな設備投資なくできる対策を実施



【事例7】複数の無人駅をカバーする旅客支援体制の構築

(鉄道)

- ・早朝・夜間に無人となる駅において、前日ご連絡いただいたお客さまへは、始発列車から最終列車まで介助を行うことができるようにした
- ・早朝・夜間に無人となる駅における対応を一元的に管理する効率的な体制を構築
注) 無人駅における対応事例を示したものであり、無人駅化を推奨するものではない。

【事例8】学生ボランティアによる旅客支援

(鉄道)

- ・大学のボランティア団体と連携し、駅構内で障害者の接遇に関する資格を持つ学生ボランティアによる旅客支援（見守り、案内等）を実施

【事例9】旅客ターミナルにおける関係機関の連携による乗降支援

(旅客船)

- ・バス～旅客ターミナル～旅客船の乗降の支援を関係機関が連携して実施するため、関係者間で支援が必要な利用者の情報共有し、人員を配置

4.3 情報提供

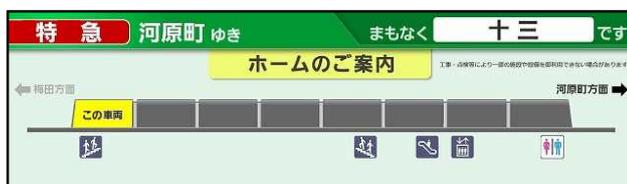
効果的・効率的なバリアフリー対策例

- ・ICT を活用したリアルタイムの情報提供→【事例10】、【事例11】
- ・優先順位をつけた情報提供設備の計画的な整備→【事例12】
- ・多様な障害特性に応じた情報提供→【事例13】、【事例14】 等

【事例10】車内案内表示器によるリアルタイムなバリアフリー情報等の提供

(鉄道)

- ・車両の乗降口上部に視認性の高いフルハイビジョンに対応した車内案内表示器を設置
- ・GPS 情報による現在位置の認識により、行き先・列車種別の運行情報の他、次の停車駅のバリアフリー情報を提供



【事例11】改札口への情報ディスプレイの設置

(鉄道)

- ・通常はイベントの告知やマナー啓発などを表示しているが、運行情報が発信する際は、運休区間や遅延区間が図表で速報できるようになった



【事例12】列車接近案内装置の計画的な整備

(鉄道)

- ・列車接近案内装置（文字及び音声）のプラットフォームへの設置
- ・高額な投資となったが、計画的に優先順位をつけて整備し、全駅に設置完了

【事例13】多様な手段で利用者からの問合せを受け付ける窓口の設置

(鉄道、バス)

- ・利用者からの問い合わせや意見、要望等を電話、ファックスやウェブサイトの問合せフォームで受け付ける窓口を設置

【事例14】発達障害を持つ子供に向けたパンフレットの作成

(航空)

- ・発達障害の子供など初めての経験や慣れない環境に不安を持つ利用者向けに、搭乗手続き方法や機内での過ごし方を予習・練習できるパンフレットを専門医の意見も取り入れ作成
- ・動画版も作成し、ウェブサイトで公開

4.4 教育訓練

効果的・効率的なバリアフリー対策例

- ・ 旅客に接する職員のみならず、事務・管理部門職員等を対象とした教育訓練→【事例15】、【事例16】
- ・ スキルの定着・向上のため、継続的な教育訓練→【事例17】
- ・ 教育訓練内容の継続的な見直し→【事例18】
- ・ 外部機関が実施する研修への参加、通信教育の受講等多様な機会の活用 等

【事例15】旅客に接する職員を対象とした研修

(鉄道)

- ・ 駅で業務する全社員を対象に体の不自由なお客さまのサポートを含めた接客ロールプレイングを行う研修や勉強会を実施
- ・ 接客選手権を開催し、丁寧かつ正しいサポート方法を水平展開

【事例16】管理部門・技術系職員を対象とした研修

(鉄道)

- ・ 視覚障害者等のホームからの転落事故防止のため、ハード・ソフト両面から対策を実施
- ・ ソフト面においては、本社職員・技術系職員に対して、「声かけ」「誘導案内」「見守り」研修を実施し、多くの社員による対応を心掛け、安全性向上を推進



【事例17】スキルの定着・向上のため継続的な研修

(旅客ターミナル)

- ・ 国際線ターミナルのコンシェルジュは、障害者の接遇に関する資格を全員取得
- ・ より高度な能力を維持するため、ステップアップ研修を毎年内容を変えて実施

【事例18】接客サービスに関するマニュアルの継続的な見直し

(鉄道)

- ・ 接客サービスのマニュアルを関係社員に配布するとともに、研修時の資料として活用
- ・ より良い内容とするよう継続的な見直しを行っており、平成30年度の改訂にあたり、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の内容を反映

4.5 併せて講ずべき措置

効果的・効率的なバリアフリー対策例

- ・ 予約時の利便性向上等による障害当事者等が利用しやすい環境整備→【事例19】
- ・ 関係者との連携による移動の円滑化への配慮→【事例20】
- ・ 障害当事者等の意見を反映させるための仕組み→【事例21】
- ・ 外部の視点を取り入れたPDCAサイクルの仕組み→【事例22】
- ・ バリアフリー化の責任者を置いた推進体制→【事例23】

【事例19】障害当事者等を対象とした公共交通機関の利用体験ツアーの開催

(旅客ターミナル、航空)

- ・ 空港、航空機という特殊な環境に不安を持つ発達障害者向けに、空港での保安検査や搭乗手続き、実際の航空機内でのサービスを疑似体験するツアーを開催

【事例20】沿線自治体のバリアフリー基本構想への参画

(バス)

- ・ バリアフリー基本構想を推進する中で自治体から、ノンステップバス導入やバス停の上屋、ベンチ設置など要望があり、その中から、実施可能なものを特定事業計画に位置付け

【事例21】障害当事者等の意見の把握

(バス)

- ・ ウェブサイトや電話などで寄せられる要望を担当部署に伝えるとともに、対応を返答

【事例22】外部の視点を取り入れたPDCAの仕組み

(旅客ターミナル)

- ・ 個別の対策レベル、事業者全体レベルでのPDCAを実施
 - 個別の対策レベル：取組実施後、担当部署、専門家を中心に確認と評価を実施
 - 事業者全体のレベル：2年に一度、自己評価及び第三者評価を実施

【事例23】バリアフリー化の取組を一元的に取り扱う担当部署

(鉄道)

- ・ バリアフリー化は関係する部署が多いことから、土木部門が社内主管を務め、社内でのとりまとめ、全体調整や対外的な調整を一元化

5 ハード・ソフト取組計画の提出・公表

作成したハード・ソフト取組計画は、法第9条の4及び第9条の6に基づき、国土交通省に提出し、その後、遅滞なく公表する。

1) 提出

作成したハード・ソフト取組計画は、施行規則第6条の3に掲げる表に応じて、それぞれの所管部署に提出する。

提出の期限は計画年度の6月末までである。なお、平成31年度においては、平成31年12月末までである。

<ハード・ソフト取組計画の提出先>

公共交通事業者等の区分	提出先
・鉄道事業法による鉄道事業者 ・軌道法による軌道経営者 ・道路運送法による一般乗合旅客自動車運送事業者 ・道路運送法による一般貸切旅客自動車運送事業者 ・道路運送法による一般乗用旅客自動車運送事業者 ・自動車ターミナル法によるバスターミナル事業を営む者	主たる事務所を管轄する地方運輸局長
・海上運送法による一般旅客定期航路事業者 ・海上運送法による旅客不定期航路事業者	主たる事務所を管轄する地方運輸局長（運輸監理部長を含む。）
・航空法による特定本邦航空運送事業者（航空法施行規則第240条第1項第2号に規定する特定本邦航空運送事業者）	国土交通大臣
・航空法による本邦航空運送事業者（特定本邦航空運送事業者を除く。） ・航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者	主たる事務所を管轄する地方航空局長
・海上運送法による輸送施設（船舶を除く。）を設置し、又は管理する者	主たる事務所を管轄する地方整備局長又は北海道運輸局長

2) 公表

作成したハード・ソフト取組計画は、施行規則第6条の6に基づき、提出後遅滞なく、インターネットの利用その他の適切な方法により公表する。

具体的には、自社のウェブサイトに掲載する、自社のウェブサイトが無い場合は、旅客施設や営業所等に備え付け、必要に応じて供覧できるようにするなどが考えられる。

6 措置の実施状況等の報告・公表

前年度に提出したハード・ソフト計画の実施状況等について、法第9条の5及び第9条の6に基づき、国土交通省に報告し、その後、遅滞なく公表する。

1) 報告

告示の定める様式にしたがって、前年度のハード・ソフト取組計画に記載した取組の実施状況等を国土交通省に報告する（報告先は、取組計画書と同じ）。

なお、前述のとおり、報告書は、現行の移動等円滑化実績報告書にならい、様式を旅客施設と車両等に分けているため、旅客施設と車両等の双方を管理している事業者はそれぞれ作成する必要がある。

報告書の記載項目は、以下のとおりである。

<報告書の記載項目>

- I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況
 - (1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況
 - (2) 移動等円滑化の促進のため(1)と併せて講ずべき措置の実施状況
 - (3) その他
- II 移動等円滑化の達成状況
- III 施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

なお、報告の期限は、計画年度の翌年度6月末までである。

(記載例)

I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況

(1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況

① 鉄道駅を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる鉄道駅	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
A 駅	・1 番線ホームの移設に併せ、1 番線ホームとコンコースを結ぶ障害者対応型エレベーターを大型化する。(2019～2021 年度)	2019 年度は詳細設計を実施した。
:	:	:

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員の配置	・一日当たりの平均利用者数が3000人以上の駅には、障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員を1名以上配置する。(2019年度)	民間資格をもつ職員について、一部の駅では2020年度中に配置することとなった。
:	:	:

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
駅構内での自動音声案内の実施	・B駅において、自動音声によりトイレ等の場所を案内できる設備を設ける。(2019年度)	計画の通り実施済み
:	:	:

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
接遇研修の実施	・全ての駅係員に対して、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した研修を行う。(2019年度～2020年度)	約半数の駅係員に対して、研修を実施した。
:	:	:

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために(1)と併せて講ずべき措置の実施状況

<ul style="list-style-type: none"> ・本社内にバリアフリー推進室を設置し、社として推進体制を構築した。 ・B駅でのエレベーター設置工事は、B市基本構想に基づく公共交通特定事業として実施した。 ・E駅を含む地区においてE市が基本構想を作成中であり、当社も協議会に参加し、必要な協力を行った。
--

(3) その他

特になし

II 移動等円滑化の達成状況

(年 3 月 31 日現在)

鉄道駅の名称	路線名	所在都道府県市町村	一日当たりの利用者数	有人駅、無人駅の別	公共交通移動等円滑化基準適合の有無	段差への対応	プラットフォームの数	段差が解消されているプラットフォームの数	エレベーターの設置基数	エスカレーターの設置基数	その他降機設置基数	傾斜路の設置箇所数	視覚誘導ブロックの設置の有無	案内設置の有無	障害者対応型トイレの有無	障害者対応型改札口の設置の有無	障害者対応型券売機の設置の有無	車椅子利用者の円滑な乗降が可能なプラットフォームの数	転落防止のための設置の有無
駅	線	県	市	人					基 ()	基 ()	基	箇所 ()							
(合計) 計 駅					駅	駅	駅		基 ()	基 ()	基	箇所 ()	駅	駅	駅	駅	駅		駅

III 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第 6 条の 2 で定める要件に関する事項

(1) 過去 3 年度における 1 日当たりの平均利用者数が 3000 人以上の鉄道駅を設置又は管理している。	○
(2) 過去 3 年度における 1 日当たりの平均利用者数が 3000 人以上 3 万人未満の鉄道駅を設置又は管理しており、かつ、以下のいずれかに該当する。 ① 中小企業者でない。 ② 大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を 50% 以上所有しているか、又は自社に対し 50% 以上出資している中小企業者である。	

2) 公表

ハード・ソフト取組計画と同様の方法で、報告後遅滞なく、公表する。

参考 移動等円滑化取組計画書記載例（モード別）

移動等円滑化計画書について、各モードにおける記載例を次頁より紹介する。

「3. 6 計画の記載内容と作成方法」の内容を理解した上で、以降の記載例（他モードの記載例含む）を計画書作成の際の一助とされたい。

【記載例】

鉄道・軌道	P. 3 1
乗合バス車両	P. 3 8
バスターミナル	P. 4 1
貸切バス車両	P. 4 4
福祉タクシー車両	P. 4 7
旅客船・旅客船ターミナル	P. 5 0
航空機	P. 5 3
航空旅客ターミナル	P. 5 6

移動等円滑化取組計画書

（鉄道・軌道記載例1 ※中期経営計画等に施設単位で記載している場合）

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○鉄道株式会社
代表者名（役職名及び氏名）
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

（1）旅客施設及び車両等の整備に関する事項

当社では2015年度に全駅において1ルート整備を達成しているが、エレベーターによる1ルート整備率は2018年度末時点で80%である。こうした現状を踏まえ、2022年までに全駅でエレベーターによる1ルート整備を実施するほか、周囲に病院があるために移動等円滑化の必要性が特に高いA駅、B駅においてエレベーターによる複数ルート整備を推進する。また、現在α線、β線で使用されている車両は約20年前に導入されたものであり、移動等円滑化が十分になされていないことから、α線、β線で新型車両○○型の導入を推進し、2022年までに全ての車両を置き換える。

（2）旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ①構造上の理由により障害者対応型トイレの設置が困難なE駅、F駅等においては、近接する障害者対応型トイレを設置している商業施設等を駅係員が案内できるよう調整する。
- ②当社では音声による駅構内での情報提供について対応が遅れていたため、利用者数が特に多いB駅、C駅において自動音声によりトイレ等の位置を案内する設備を設けるなど、音声案内を充実させる。
- ③駅係員によって対応が異なるというご意見を頂くため、2020年度までに全ての駅係員に対して、国土交通省が定める「交通事業者向け接遇研修プログラム」に準拠した研修を行う。

II 移動等円滑化に関する措置

- ① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設 及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
A 駅	<ul style="list-style-type: none"> ・1 番線ホームの移設に併せ、1 番線ホームとコンコースを結ぶ障害者対応型エレベーターを大型化する。(2019～2021 年度) ・2 番線ホームとコンコースを結ぶ障害者対応型エレベーターを 2 基設置する。(2019 年度)
B 駅	
〇〇型車両 (α 線)	
〇〇型車両 (β 線)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・南口とコンコースを結ぶ障害者対応型エレベーターを 2 基設置する。(2019 年度) ・α 線に新型車両の〇〇型を 3 編成導入する。(2019 年度) ・β 線に新型車両の〇〇型を 5 編成導入する。(2019 年度)

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
近隣施設への誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・構造上の理由により駅構内に障害者対応型トイレを設置することが困難である E 駅について、近接する商業施設の管理者と調整し、駅利用者が当該施設の障害者対応型トイレを利用できるようにした上で、駅係員が当該施設の障害者対応型トイレまで誘導できる体制を整える。(2019 年度) ・B 駅では、朝ラッシュ時の利用者が多く、旅客支援に対応できる駅員の数が不足しているため、その時間帯のみ隣駅の駅員を配置し旅客支援にも対応できる体制を整える。(2019 年度) ・現在、無人駅である D 駅について、2019 年度に、駅構内に近隣の有人駅の係員と通話できる設備を設けることで、遠隔で旅客の誘導が行えるようにする。(2019 年度) ・一日当たりの平均利用者数が 3000 人以上の駅には、障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員を 1 名以上配置する。(2019 年度)
人員配置の工夫	
ダイヤルサービスの提供	
障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員の配置	

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
駅構内での自動音声案内の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・B 駅において、自動音声によりトイレ等の場所を案内できる設備を設ける。(2019 年度) ・画面だけでなく、音声によっても運行情報や駅構内のバリアフリー
音声による情報提供	

の拡充	情報を提供できる機能を有するスマートフォンアプリを配信する。 (2019年度)
-----	--

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接遇研修の実施	・全ての駅係員に対して、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した研修を行う。(2019年度～2020年度)
障害者が参画する研修の実施	・障害当事者による共生社会の実現等の意義についての講話を全職員に受講させる。(2019年度～2021年度)
障害者の接遇に関する民間資格の取得促進	・職員の資格習得に係る経費の一部を当社が負担するよう検討を行う。(2019年度)

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・他の接続する交通機関（●●鉄道等）と案内サイン等の表示を統一化する。 ・本社内にバリアフリー推進室を設置し、社として推進体制を構築する。 ・B駅でのエレベーター設置工事は、B市基本構想に基づく公共交通特定事業として実施する。 ・E駅を含む地区においてE市が基本構想を作成中であり、当社も協議会に参加し、必要な協力を行う。 ・ウェブサイトや案内所等での障害当事者等の意見を集約し、社内で共有するとともに、特に重要な案件については社内の定期連絡会議にて取り上げ、対応等を共有する。 ・職員のバリアフリーに対する理解度を定期的に図るべく定期的に試験を行うとともに、会社内の次年度以降の教育訓練等の方針策定の検討材料とする。 ・担当部署、専門家を中心に確認と評価を実施する会議を開催する。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由
C 駅	エレベーターの設置時期を昨年度から今年度に変更する。	エレベーター設置前に必要な地下工事が長期化したため

V その他計画に関連する事項

中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。
--

注1 IVには、Ⅱについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数にな

る場合には、新たに欄を設けて記入すること。

- 2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

移動等円滑化取組計画書

（鉄道・軌道記載例2※中期経営計画等に施設単位で記載していない場合）

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○鉄道株式会社
代表者名（役職名及び氏名）
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

<p>(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項 バリアフリー法に基づく駅の段差解消に向けて、計○駅では橋上駅舎化により、計△駅でスロープやエレベーターを設置し、また、トイレのバリアフリー化に向けて、計▲駅でトイレの改修を2021年度までに完了させる。また、老朽化した車両をバリアフリー化された車両に順次更新し、2021年度までに計◆両導入する。</p> <p>(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項 ①無人駅又は小規模駅において、事前連絡又は駅に設けたインターホンから乗降補助の連絡があれば、近隣の主要な駅などから係員が対応する仕組みを導入する。 ②導入にあたり、事前連絡するための連絡先及び駅のインターホンについて、ウェブサイトや駅で広告することにより、取組の周知を行う。 ③また、仕組みの導入に伴い、乗降補助の連絡を受けた際に係員が対応できるようにするための研修を実施する。</p>

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
○○線の駅	・○○線について、全ての駅にホームドアを整備する。(2017年度～2022年度)
エレベーターのバリ	・エレベーターについて、以下の駅のエレベーターを改修する。

アフリー改修	△駅、◇駅、○駅・・・・・・・・・・(2019年度)
駅トイレのバリアフリー化	・駅トイレについて、以下の駅をバリアフリー改修する。 ■駅、△駅、◇駅・・・・・・・・・・(2019年度)
車両の更新	・バリアフリー化対応した新型車両を○編成導入する。(2019年度)

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
乗降補助サービスの提供	・無人駅又は小規模駅において、事前連絡又は駅に設けたインターホンから乗降補助の連絡があれば、近隣の主要な駅などから係員が対応する仕組みを導入する。(2019年度)
人員配置の工夫	・B駅では、朝ラッシュ時の利用者が多く、旅客支援に対応できる駅員の数が不足しているため、その時間帯のみ隣駅の駅員を配置し旅客支援にも対応できる体制を整える。(2019年度)
障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員の配置	・一日当たりの平均利用者数が3000人以上の駅には、障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員を1名以上配置する。(2019年度)

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
乗降補助サービスの提供	・乗降補助サービスの導入にあたり、事前連絡するための連絡先及び駅のインターホンについて、ウェブサイトや駅で広告することにより、取組の周知を行う。(2019年度)
音声による情報提供の拡充	・画面だけでなく、音声によっても運行情報や駅構内のバリアフリー情報を提供できる機能を有するスマートフォンアプリを配信する。(2019年度)

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接遇研修の実施	・全ての駅係員に対して、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した研修を行う。(2019年度～2020年度)
乗降補助サービスの提供	・乗降補助サービスの導入にあたり、乗降補助の連絡を受けた際に係員が対応できるようにするための研修を実施する。(2019年度)
障害者の接遇に関する	・職員の資格習得に係る経費の一部を当社が負担するよう検討を行

る民間資格の取得促進	う。(2019年度)
------------	------------

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・他の接続する交通機関（●●鉄道等）と案内サイン等の表示を統一化する。 ・本社内にバリアフリー推進室を設置し、社として推進体制を構築する。 ・B駅でのエレベーター設置工事は、B市基本構想に基づく公共交通特定事業として実施する。 ・E駅を含む地区においてE市が基本構想を作成中であり、当社も協議会に参加し、必要な協力を行う。 ・ウェブサイトや案内所等での障害当事者等の意見を集約し、社内で共有するとともに、特に重要な案件については社内の定期連絡会議にて取り上げ、対応等を共有する。 ・職員のバリアフリーに対する理解度を定期的に図るべく定期的に試験を行うとともに、会社内の次年度以降の教育訓練等の方針策定の検討材料とする。 ・担当部署、専門家を中心に確認と評価を実施する会議を開催する。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変更内容	理由
C駅	エレベーターの設置時期を昨年度から今年度に変更する。	エレベーター設置前に必要な地下工事が長期化したため

V その他計画に関連する事項

<p>中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。</p>

注1 IVには、Ⅱについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、Ⅱの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

移動等円滑化取組計画書
(乗合バス車両記載例)

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○バス株式会社
代表者名 (役職名及び氏名)
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

- ・当社が保有する乗合バス車両においては、2018年度末時点のノンステップバス導入率は50%にとどまっている（適用除外車両を除く）。こうした現状を踏まえ、車両の更新と併せてノンステップバスの導入を推進し、2021年までに全ての置き換え可能な乗合バス車両をノンステップバスに置き換える。
- ・当社の高速道路を経由する路線では、バリアフリー化した車両は導入されていない。そのため、○○～○○間の路線において、2022年迄に約○割の車両をリフト付きバスにする。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ①構造上の理由により障害者対応型トイレの設置が困難なE駅、F駅等においては、近接する障害者対応型トイレを設置している商業施設等を駅係員が案内できるよう調整する。
- ②当社では音声による駅構内での情報提供について対応が遅れていたため、利用者数が特に多いB駅、C駅等において自動音声によりトイレ等の位置を案内する設備を設けるなど、音声案内を充実させる。
- ③駅係員によって対応が異なるというご意見を頂くため、2020年度までに全ての駅係員に対して、国土交通省が定める「交通事業者向け接遇研修プログラム」に準拠した研修を行う。

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設 及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
--------------------	------------------------------

リフト付きバス	・車椅子用リフト付きバスを○台導入する。(2019年度)
ノンステップバス	・ノンステップバスを○台導入する。(2019～2021年度)

- ② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
リフト付きバスの利用方法の掲載	・リフト付きバスを利用したことがない乗客のために、乗降方法をウェブサイトに掲載する。(2019年度)

- ③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
車内における情報提供の拡充	・車内の行先表示器をフルカラー化するとともに、車内後方部からも確認できるよう、車内の前方に加え、中間部にも設置する。(2019、2020年度)
リフト付きバスを運行する路線	・リフト付きバスの運行時間について、ウェブサイト及び停留所等でも把握できるよう改修する。(2019年度)

- ④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
乗務員の技術向上	・乗務員を対象とした、高齢者、障害者の方の乗降支援に関する技術大会を開催する。(2019年度)

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・周囲に病院や福祉施設等があり、利用者も多い停留所3箇所を上屋とベンチを設置する。(2019年度) ・当社が管理する停留所の上屋、ベンチの設置は、A市基本構想に基づく公共交通特定事業として実施する。 ・3路線が通過するB市が基本構想を改定中であり、当社も協議会に参加し、必要な協力を行う。 ・ウェブサイトや電話で寄せられる利用者の意見を社内で共有するとともに、取組の改善に活用する。 ・職員のバリアフリーに対する理解度を定期的に図るべく定期的に試験を行うとともに、会社内の次年度以降の教育訓練等の方針策定の検討材料とする。 ・本社の○○○課をバリアフリーの主管課として、社として推進体制を構築する。
--

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由
リフト付きバス	導入台数を○台から●台に変更する。	ニーズの高まりにより増車したため

V その他計画に関連する事項

<p>中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。</p>

注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

第1号様式（日本工業規格A列4番）

移動等円滑化取組計画書
(バスターミナル記載例)

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○株式会社
代表者名（役職名及び氏名）
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

当社が管理する○○ターミナルは、移動等円滑化基準に適合しているが、今後、利用者数増加が見込まれており、より高い水準のバリアフリー化を目指す。具体的には、主要な動線上のエレベーターの大型化、視覚障害者誘導用ブロックの視認性向上を図るとともに、多機能トイレの混雑を解消するため、利用者が多いトイレを中心に多機能トイレの機能分散を行う。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ① A事業者が運行する○○路線においては、最寄りの○○競技場で世界大会が開催される事から、ターミナル内でバスを乗り換える旅客が増えることが予想されるため、声かけ、誘導案内等の人的な支援の充実を図る。
- ② バリアフリー情報や施設案内に関する事前の情報提供ニーズが高いことから、ウェブサイトのアクセシビリティを改善する。
- ③ 全職員が高齢者、障害者等の方に声かけ、誘導案内等の人的支援ができるよう、講習の定期開催及び訓練を実施する。

II 移動等円滑化に関する措置

- ① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設 及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
エレベーター (●●ターミナル)	・エレベーターを○台新設する。(2019年度)
視覚障害者誘導用ブ ロック (●●ターミナル)	・通路の視覚障害者誘導用ブロックの改修を行い、現在のJ I Sのものに統一する。(2019年度～2020年度)

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員の配置	・声かけ・誘導案内を行う障害者の接遇に関する民間資格をもつ係員を配置する。(2019年度)

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
ウェブサイトのアクセシビリティの改善	・視覚障害者等にも当施設に関するウェブサイトが支障なく利用できるよう、ウェブサイトを改修する。(2019年度)

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接遇に関する講習の実施	・全ての職員に対して、障害当事者への声かけ・旅客支援に関する講習を行う。(2019年度～2020年度)
障害者の接遇に関する民間資格の取得促進	・職員の資格習得に係る経費の一部を当社が負担するよう検討を行う。(2019年度)

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・他の接続する交通機関(●●鉄道等)と案内サイン等の表示を統一化する。 ・他の接続する交通機関(●●鉄道等)と一体化・連続化したバリアフリー化を行うため、定期的に市区町村、交通機関を参画した会議を開催する。
--

- ・ウェブサイトや電話で寄せられる利用者の意見を社内で共有するとともに、ターミナルを利用するバス事業者とも共有し、取組の改善に活用する。
- ・市区町村、他交通機関が参画した会議の中で、計画の報告、課題点の共有及び改善点の議論等を行う。
- ・担当部署、専門家を中心に確認と評価を実施する会議を開催する。
- ・本社の〇〇〇課をバリアフリーの主管課として、社として推進体制を構築する。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

V その他計画に関連する事項

--

注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画(事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等)がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

第1号様式（日本工業規格A列4番）

移動等円滑化取組計画書
(貸切バス車両記載例)

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○バス株式会社
代表者名（役職名及び氏名）
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

当社が保有する貸切バス車両にリフト付きバスを導入しているが、2020年開催の東京オリンピック・パラリンピック協議大会を契機に需要増が見込まれることから、2020年までにエレベーター付きバスを導入し、全車両の○割をリフト付き又はエレベーター付きバスとする。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ①エレベーター付きバスを利用したことがない車椅子利用者等のために、乗降方法等についてウェブサイトにて紹介する。
- ②エレベーター付きバスの貸し出しや予約方法について、広告代理店やウェブサイト等を利用して周知する。
- ③エレベーター付きバスを運転及びエレベーターの操作手順を習得している運転手の数を増やすため、教育訓練を行うとともに、定期的にはバリアフリーに関する講習を開催する。
- ④全職員が高齢者、障害者等に関する理解を深めるため、定期的に対処事例等を話し合う勉強会を開催する。

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
エレベーター付きバ	・貸切バス車両として新たにエレベーター付きバスを○台導入する。

ス リフト付きバス	(2019年度) ・既存のリフト付きバスについて、公共交通移動等円滑化基準に適合させるため、順次改修を行う。(2019, 2020年度)
--------------	---

- ② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
利用方法の掲載	・エレベーター付きバスを利用したことがない車椅子利用者等のために、乗降方法等について説明を加えるため、ウェブサイトを開修する。(2019年度)

- ③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
貸し出し・予約方法の周知	・エレベーター付きバスの貸し出しや予約方法について、広告代理店やウェブサイトを利用して周知する。(2019年度) ・また、過去に利用された団体に対しても、エレベーター付きバスの導入について告知する。
予約方法の拡充	・現在、電話やFAX、又は営業所にて職員が直接予約に関する対応しているところだが、ウェブサイトを開修し、予約を可能とする。

- ④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
勉強会の開催	・全職員が高齢者、障害者等に関する理解を深めるため、定期的にケースに分けた対応事例等を話し合う勉強会を2019年度は〇回、開催する。

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・障害者を含む団体の予約の利便性を高めるため、ウェブサイトを開修する。 ・ウェブサイトや電話で寄せられる利用者の意見を社内で共有するとともに、取組の改善に活用する。 ・職員のバリアフリーに対する理解度を定期的に図るべく定期的に試験を行うとともに、会社内の次年度以降の教育訓練等の方針策定の検討材料とする。 ・本社の〇〇〇課をバリアフリーの主管課として、社として推進体制を構築する。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由
リフト付きバス	導入台数を○台から●台に変更する	ニーズの高まりにより増車したため

V その他計画に関連する事項

中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。

注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

移動等円滑化取組計画書
(福祉タクシー車両記載例)

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○タクシー 株式会社
代表者名（役職名及び氏名）
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項 当社が保有する車両を、順次ユニバーサルデザインタクシーに更新し、2023年度までに約8割の車両を置き換える。
(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項 ①予約時の利便性向上を図るため、当社の配車アプリの改良を行う。 ②新人乗務員はユニバーサルドライバー研修を全員受講する。 ③ユニバーサルデザインタクシーについて、実車研修を定期的実施する。

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
ユニバーサルデザインタクシー	・全ての乗合タクシーをユニバーサルデザインタクシーに置き換える。(計◎台)

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
-----	------------------------------

乗務員の配置	・乗務員は全てユニバーサルドライバー研修を受講する。
--------	----------------------------

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
配車アプリへの車両指定機能の追加	<ul style="list-style-type: none"> ・配車アプリを予約時にユニバーサルデザインタクシーが選択できるよう改良する。(2019年度) ・配車アプリにて、ユニバーサルデザインタクシーの予約状況を照会できるよう改良する。(2019, 2020年度)

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
乗務員の研修	・新人乗務員はユニバーサルドライバー研修を全員受講する。(予定：〇名)
車椅子使用者の乗降支援の実技研修の実施	・ユニバーサルデザインタクシーの乗務員を対象に、車椅子使用者の乗降支援の実技研修を定期的実施する。(2019年度)

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・障害者等が多く参加するイベント等のユニバーサルデザインタクシーを優先して配車する必要がある場合には、他タクシー会社とも連携できるように連絡体制をつくる。 ・ウェブサイトや電話で寄せられる利用者の意見を社内で共有するとともに、取組の改善に活用する。 ・担当部署、専門家を中心に確認と評価を実施する会議を開催する。 ・本社の〇〇〇課をバリアフリーの主管課として、社として推進体制を構築する。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

V その他計画に関連する事項

--

注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数にな

る場合には、新たに欄を設けて記入すること。

- 2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画(事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等)がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

移動等円滑化取組計画書
(旅客船・旅客船ターミナル記載例)

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○汽船 株式会社
代表者名（役職名及び氏名）
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

<p>(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none">・当社が保有する船舶○隻のうち、○隻はバリアフリー対応となっていないため、2022年度に使用する新造船はバリアフリー基準に適合した船舶とする。(2022年度)・旅客ターミナルの障害者用トイレは現在1箇所だが、待合室近くのトイレを改修し、障害者用トイレを増設する。(2019, 2020年度)・現在、運航情報の変更が発生した場合、ターミナルでは音声による案内及び掲示板の設置を行っていたところであるが、休憩所などに運航情報に関する専用モニターを設置する。(2019年度)
<p>(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none">①旅客船に乗り込む際には必ず職員が付き添い、円滑な乗降のための支援を実施する。②運航情報に関する専用モニターの設置に伴い、文字の大きさ、文字と背景色の組み合わせ、書体の変更など情報提供を考慮したものとする。③必要に応じて旅客支援を実施できるよう2020年度までに全ての乗務員に対して、国土交通省が定める「交通事業者向け接遇研修プログラム」に準拠した研修を行う。

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
視覚障害者誘導用ブロックの整備	・一部、視覚障害者誘導用ブロックの未設置区間があるため、順次設置する。(2019年度・2020年度)

(●●ターミナル)	
段差の解消 (●●ターミナル)	・一部の乗船場所で段差があるため、タラップ等を整備する。(2019年度・2020年度)
障害者用トイレ (●●ターミナル)	障害者用トイレを1箇所増設する。(2019年度)
新造船(〇〇-〇〇間)	・導入する新造船は、バリアフリー基準に適合した船舶とする。(2022年度)

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
乗降の介助や誘導等の支援を行う係員の配置	・乗船・下船時に移動経路上に乗降の介助や誘導等の支援を行う係員を配置する。(2019年度)

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
運航情報に関する専用モニターの設置	ターミナルの休憩所などに運航情報に関する専用モニターを設置する。(2019年度)

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接遇研修の実施	・全ての職員に対して、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した研修を行う。(2019年度～2020年度)
障害者の接遇に関する民間資格の取得促進	・職員の資格習得に係る経費の一部を当社が負担するよう検討を行う。(2019年度)

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・船内での移動を円滑にするため、申し出があれば貸し出せるよう、船内用の車椅子を導入する。 ・他の接続する交通機関(●●バス等)と一体化・連続化したバリアフリー化を行うため、

定期的に市区町村、交通機関を参画した会議を開催する。

- ・船内に設置されたアンケートで寄せられる利用者の意見を社内で共有するとともに、取組の改善に活用する。
- ・ウェブサイトや電話で寄せられる利用者の意見を社内で共有するとともに、取組の改善に活用する。
- ・担当部署、専門家を中心に確認と評価を実施する会議を開催する。
- ・本社の各関係部署より担当者をまとめた「バリアフリー対策委員会」を設置し、〇〇課を事務局として、推進体制を構築する。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設 及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

V その他計画に関連する事項

--

注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

移動等円滑化取組計画書

(航空機記載例)

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○ 株式会社

代表者名（役職名及び氏名）

代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

- ・○○空港への旅客便では現在、旅客搭乗橋を利用する事ができない旅客機においては、車椅子使用者の方が乗降出来るよう、アシストストレッチャーを導入しているところだが、更なるバリアフリー化を図るため、当該空港において、パッセンジャーボーディングリフト車○台を使用開始する。(2019年度)
- ・移動等円滑化基準を満たしていない航空機3機について、2020年度迄に順次退役させ、当該退役に併せて同基準に適合した新造機を導入する。(2019年度、2020年度)

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

- ①多くの障害者の方にも航空機をより利用しやすいものとなるよう、利用方法や注意点、困った時の連絡先等の解決方法を重点に記載したパンフレットを作成し、案内カウンターへの配置やウェブサイトで閲覧できるようにする等の周知を行う。
- ②高齢者、障害者等の案内に関して、障害者特性にあわせた教育訓練を定期的実施しているところだが、国土交通省が定める「交通事業者向け接遇研修プログラム」に準拠した研修を行うよう、内容等を見直すとともに、障害者の接遇に関する民間資格制度を活用し、職員へバリアフリーに関する教育を実施する。

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
タラップ等	・2019年度にパッセンジャーボーディングリフトを○台使用開始

(〇〇空港)	
機材の更新	<ul style="list-style-type: none"> ・2019年度 退役1機 JA●● (A320-200) <li style="padding-left: 20px;">導入1機 (A321) ・2020年度 退役2機 JA●● (B767-300) <li style="padding-left: 20px;">JA●● (B767-300) <li style="padding-left: 20px;">導入2機 (B767-8、A350)

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
利用方法等のパンフレット作成	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの障害者の方にも航空機の利用しやすいものとなるよう、利用方法や注意点、困った時の連絡先等の解決方法を重点に記載したパンフレットを作成する。(2019年度～2020年度)
接遇研修プログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	<ul style="list-style-type: none"> ・案内カウンター及び搭乗ゲートの職員に、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した研修を受講した職員を●人配置する。(2019年度)
介助支援器具の導入	<ul style="list-style-type: none"> ・木製車椅子を貸出し用として配備し、保安検査での金属探知機通過時の負担軽減を図る。(2019年度)

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
利用方法等のパンフレット作成	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの障害者の方にも航空機の利用しやすいものとなるよう、利用方法や注意点、困った時の連絡先等の解決方法を重点に記載したパンフレットを作成し、案内カウンター等で配布するとともに、ウェブサイトに掲載する。(2019年度～2020年度)
手話通訳サービスの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者の利便性向上のため、遠隔手話通訳サービスを導入する。(2019年度)

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接遇研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・客室乗務員、空港地上係員に対して、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した研修を計画的に行う。(2019年度～2025年度)

障害者の接遇に関する民間資格の取得促進	・職員の資格習得に係る経費の一部を当社が負担するよう検討を行う。(2019年度)
空港会社と連携したセミナーの開催	・空港会社と連携し、空港勤務者対象のセミナー（車椅子取り扱い/補助犬受け入れ）を実施する。(2019年度)

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の予約の利便性を高めるため、ウェブサイトを開修する。 ・高齢者、障害者等の方を優先的に案内するため、搭乗ゲート等において一般の方への理解と協力を求めるアナウンスを実施する。 ・空港管理者と問題点や取組の共有を図る定期会議を実施する。 ・ウェブサイトや案内カウンター等での障害当事者等の意見を集約し、社内で共有するとともに、特に重要な案件については社内の定期連絡会議にて取り上げ、対応等を共有する。 ・障害当事者等及び接続先の鉄道、バス、タクシーを含めた他の交通事業者との会議に参加し、連続した移動等円滑化のために必要な連携に関して報告、共有するとともに、現状の問題点等を検討する。 ・担当部署及び、外部の専門家を構成員として参画させた、計画の確認と評価を実施する会議を開催する。 ・本社内にバリアフリー推進室を設置し、社として推進体制を構築する。

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変更内容	理由
障害者の接遇に関する民間資格の取得促進	2019年度までの民間資格の習得対象を客室乗務員、案内カウンター及び搭乗ゲートの職員としていたが、案内カウンター及び搭乗ゲートの職員とする。	対象となる客室乗務員は全て取得完了したため。

V その他計画に関連する事項

中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。
--

- 注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。
- 2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。

移動等円滑化取組計画書
(航空旅客ターミナル記載例)

平成 ○○年 ○月 ○日

住 所 ○○県△△市□□町 ●●1-2-3
××ビル 階

事業者名 ○○空港 株式会社
代表者名（役職名及び氏名）
代表取締役 ○○ ○○

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9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

<p>(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項</p> <p>・当社が管理する○○空港ターミナルは、移動等円滑化基準に適合しているが、今後、利用者数増加が見込まれており、より高い水準のバリアフリー化を目指す。具体的には、旅客搭乗橋（PBB）を順次段差のない搭乗橋に入替え、2022年度迄に○割の旅客搭乗橋を段差のない搭乗橋とする。（2019年度～2022年度）</p> <p>(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項</p> <p>①バリアフリー情報や施設案内に関する事前の情報提供ニーズが高いことから、ウェブサイトのアクセシビリティを改善する。</p> <p>②空港は広大な空間であり、長距離の移動が必要となることから、案内表示等のハード整備に加え、航空会社や商業施設などの空港内事業者等とも協力し、人的な支援の充実を図る。</p> <p>③現在の障害者の方の誘導方法及び他の交通事業者との引き継ぎ方法について見直しを図る。</p>
--

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
旅客搭乗橋	・2022年度迄に○割の旅客搭乗橋を段差のない搭乗橋とする。
エレベーターの設置	・バリアフリー対応のエレベーターを○台新設する。（2019年度）

障害者トイレの設置	・便所内の乳幼児連れ用設備を増やす等、多機能トイレの機能分散を図る改修を行う。(2019年度)
-----------	---

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
障害者の接遇に関する民間資格をもつ職員の配置	・案内カウンターに、障害者の接遇に関する民間資格をもつ係員を配置する。(2019年度)
空港を利用する他事業者との連携	・航空会社や商業施設などの空港内事業者等と協力し、障害当事者等の利用する設備等について基本的な知識を共有し、協力をお願いすることで人的な支援の充実を図る。

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
ヒアリンググループの活用	・総合案内カウンターにおいて、ヒアリンググループを導入して聴覚障害者に配慮した形で情報提供を行う。(2019年度)
ウェブアクセシビリティの改善	視覚障害者等にも当施設に関するウェブサイトが支障なく利用できるよう、ウェブサイトを改修する。

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接遇研修の実施	・全ての職員に対して、国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムに準拠した研修を行う。(2019年度～2020年度)
障害者の接遇に関する民間資格の取得促進	・職員の資格習得に係る経費の一部を当社が負担するよう検討を行う。(2019年度)
障害者の誘導案内に関する訓練等	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の誘導案内及び他の交通事業者への引き継ぎ方法について、視覚障害者や聴覚障害者の方に対する案内の見直しを実施し、訓練を実施する。(2019年度) ・また、問題点等を洗い出す会議を開催し、体制の見直しに反映させる。

III 移動等円滑化の促進のためIIと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子使用者や医療機器を使用している方への配慮を一般の方へ理解、協力をお願いを定期的に放送する。 ・航空会社、鉄道会社等空港に乗り入れる他の公共交通事業者と問題点や取組を共有する会議を開催する。 ・航空会社や鉄道会社等と、それぞれに寄せられた、航空機、空港、鉄道等に関する障害当事者等の意見を定期的に集約・共有する。 ・障害当事者等及び接続先の鉄道、バス、タクシーを含めた他交通事業者との会議に参加し、連続した移動等円滑化のために必要な連携に関する報告、共有するとともに、現状の問題点等を検討する。 ・担当部署、専門家を中心に確認と評価を実施する会議を開催する。 ・社内の各関係部署より担当者をまとめた「バリアフリー対策委員会」を設置し、〇〇課を事務局として、推進体制を構築する。
--

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由
障害者用トイレの機能分散	保安検査場近くの多機能トイレの機能分散を2019年度までに変更。	既存の配管等の影響、また、設ける設備の見直しにより詳細設計を変更したため。

V その他計画に関連する事項

<p>中期的な対応方針に記載された事項については、当社の中期経営計画に位置づけられている。</p>

注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、IIの欄に記入した計画に関連する計画(事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等)がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。