

令和3年3月29日
近畿管区行政評価局

ノンステップバス等の運行状況の情報提供の充実について － 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、近畿運輸局にあっせん －

総務省近畿管区行政評価局は、以下の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議（座長：藪野恒明元大阪弁護士会会長）の意見を踏まえて検討した結果、バス事業者等に協力要請することについて、近畿運輸局にあっせんしました。

きっかけとなった行政相談の内容

私は足腰が弱いため、路線バスを利用する際、床が低く乗降の楽なノンステップバスなどの低床バスに乗りたいと思っている。

しかし、停留所の時刻表やホームページには、どの時刻のバスが低床バスであるか表示されていないため、不便である。

路線バスを利用する際、乗降が楽なノンステップバスなどの低床バスの運行予定や運行状況を容易に確認できるよう、情報提供を充実させてほしい。

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ近畿運輸局へあっせん

《あっせんの内容》

バス事業者等に対し、次の措置を講ずる必要がある。

- ① ノンステップバス等の運行時刻について、利用者があらかじめ分かるように明示することの意義等を周知すること。
- ② 当該明示することについて、各バス事業者等において改めて検討を行うよう要請すること。

まぐみみ大阪



総務省行政相談センター

【本件の問合せ先】

近畿管区行政評価局 総務行政相談部

担当：首席行政相談官（高月）

電話：06-6941-8166

FAX：06-6941-8988

E-mail：knk32@soumu.go.jp

URL：<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>



別紙

<主な関係規定>

- 公共交通事業者等は、利便性、安全性の向上のほか、必要な情報を適切に提供することに努めること（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法））
- 車両等のバリアフリー情報や運行情報等を、案内板、標識、スマートフォンアプリ等により支障なく利用できるような情報提供することに努めること（国土交通省告示「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」）
- 乗降場の時刻表には、ノンステップバス等の運行時間を分かりやすく表示することが望ましい（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（バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編））

<当局の調査結果>

- 移動等円滑化取組計画（注）を定め、公表することが義務付けられているバス事業者は、近畿運輸局管内（2府4県）で計23社
（注）バリアフリー法により、過去3年度の輸送人員の1年度当たりの平均が百万人以上であるなど、輸送実績が相当規模であるバス事業者が対象となっており、移動等の円滑化に関する具体的な措置等について毎年度策定し、公表
- 公表する直近の同計画において、ノンステップバス等の導入率を記載し、かつ同率が国の導入目標（約70%）に未達となっているバス事業者13社のうち、①バス停時刻表にノンステップバス等の運行時刻を表記しているのは1社、②バスの接近状況等がスマートフォン等で確認できる「バスロケーションシステム」にノンステップバス等のバス種別を掲載しているのは5社
- 近畿運輸局では、ノンステップバスの導入目標が未達となっているバス事業者であっても、道路に勾配のある地域等ノンステップバスでの運行が困難である場合があるため、全体としてハード・ソフト両面でのバリアフリー化を推進
- 近畿運輸局管内における、令和2年3月末のノンステップバス導入率は66.4%
- ノンステップバス等の運行情報表示に関するバス事業者からの主な意見
 - ・ ノンステップバス等を必要とする利用者に対して、ホームページ等を通じてあらかじめ確認してもらうことは、利便性の向上のためにも前向きに検討したい
 - ・ 路線バスの便ごとの配車を固定化しておらず、車庫も狭隘であるため、いつも同じ時刻にノンステップバス等を走らせるように運営するのは困難
 - ・ 高速路線バス以外の路線については、バリアフリー対応済みのノンステップバス又はワンステップバスで運行しているため、時刻表等で大きく告知すべきではない

<行政苦情救済推進会議での主な意見>

- バス事業者にはノンステップバスの運行情報提供について努めるとの規定もあり、監督官庁である運輸局から何らかの働きかけを行うよう促すことができるのではないかと。
- 時刻表への表示は、ダイヤ改正時に行えばそれほどコストはかからないと思うが、一旦表示すると車両交換や整備点検に対応できず、バス事業者でもそのことを表示できない理由に挙げており、消極的にならざるを得ない。
- 昨今のコロナ禍等により各バス事業者では乗降客数が減少し、事業経営そのものが苦しい時期にあり、表示とはいえ経済的な負担を負わせることになるため、可能な範囲で検討してもらえばよいのではないかと。
- 地域によって利用者の年齢層や障害者の利用状況等も異なるので、バス事業者の実情に即した内容で、かつバス事業者を応援し努力してもらえよう促すような働きかけができないかと。

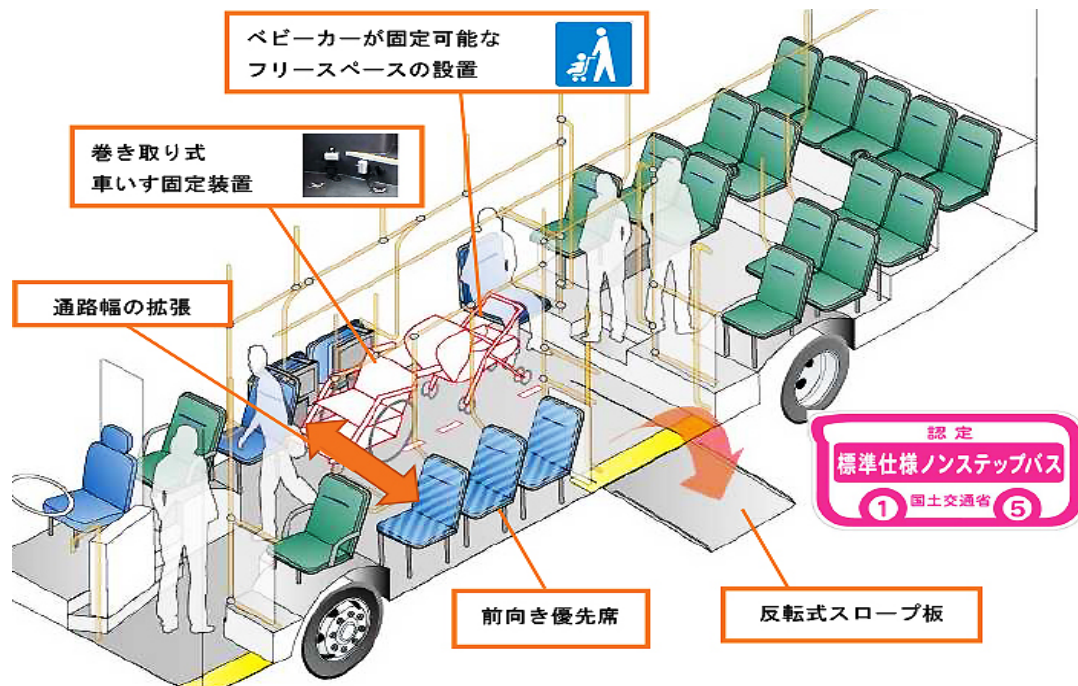
【近畿管区行政評価局 行政苦情救済推進会議】

行政相談事案の処理等に当たって、学識経験者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情に対する救済を効果的に推進することを目的としたもの

《 構 成 員 》 (令和3年3月1日時点、座長以外五十音順)

(座長) 藪野 恒明 弁護士、元大阪弁護士会会長
 黒川 芳朝 (福)大阪水上隣保館理事長、元大阪府教育長
 白井 文 前(一財)大阪府男女共同参画推進財団業務執行理事、元尼崎市長
 白國 哲司 近畿行政相談委員連合協議会会長
 砂田 八壽子 NPO 法人関西消費者連合会消費者相談室長
 藤原 幸則 (一財)アジア太平洋研究所主席研究員 兼 (公社)関西経済連合会参与
 山谷 清志 同志社大学政策学部・大学院総合政策科学研究科教授

＜標準仕様ノンステップバスの主な特徴（国土交通省資料抜粋）＞



＜時刻表・バスロケーションシステムでの掲載例＞

行 先	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		58	18	06	06	06	06	06	06	06
		42	42	42	42	42	42	42	42	42
土		30								
休			30	30	30	30	30	30	30	30
日		54	54	54	54	54	54	54	54	54
		18	18	18	18	18	18	18	18	18

□印は低床車で運行します。 8月13日～15日は土

欄外に「□印は低床車で運行します。」の記載あり
 ※赤枠等は当局が付した。



該當時刻のバス図の上部に「ノンステ」、車椅子のピクトグラムあり ※赤矢印は当局が付した。