

バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）について

1. 必要性の観点

- 昨年3月に創設された制度であり、N3運転者の実績が上がっていない以上、特に離島・半島でのN4単独乗車を認めるのは時期尚早。
- 離島・半島ごとに状況も異なるため、すべての離島・半島で緩和するのは問題がある。また、離島・半島の路線であっても、市街地を含むものも存在する。
- 有識者会議でも判断しにくく、まずは実証実験を行ってはどうか。
- N3では他分野に人がとられるからN4に拡大する、という説明であれば、N4に引き下げることでどれだけの人が来るのか実証が必要。

(注) N3レベル：日本語教育の参照枠のB1相当（JLPTのN3合格等）

N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当（JFTBasic又はJLPTのN4合格等）

2. 日本語能力の観点

- 通常の接遇でも高齢者や障害者のサポートなど多岐にわたる対応が必要で、N4レベルで実施できるとは考えにくい。
- 地方では方言にも対応することが必要で、N4外国人がそれらに対応できるとは思えない。
- 現場でN4レベルの方への対応をしていると、通訳を介する必要があるケースが散見される。
- 緊急時の対応を考えると、受け入れ企業の責任でN3取得を目指すことが必要。
- N4からN3に移行するには150時間から220時間の学習が必要。業務をしながら学習できるよう、N3取得に向けた事業者への支援も必要。
- 緩和を認めるのであれば、N3を取得するための具体的かつ実効的な日本語学習プランの作成・提出が必要。

(注) N3レベル：日本語教育の参照枠のB1相当（JLPTのN3合格等）

N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当（JFTBasic又はJLPTのN4合格等）

3. 日本語サポーターの観点

- 日本語サポーターの業務内容や、どんな方を想定しているか教えてほしい。アルバイトでもかまわないのか。

4. 危機管理対応の観点

- 離島・半島では携帯電話もIP電話も使用できない地域が想定される。運転者とどのように連絡手段を確保するのか。
- 事故や災害時に運転者がとるべきオペレーションがわかる資料を示していただきたい。
- 言語の壁が問題になることのないよう、ICTの活用も検討すべき。
- 事故が起きてはいけないという論点は、日本語能力の差という観点から議論すべきなのか。

5. 乗合と貸切の相違の観点

- サービス利用者の相違や路線がないことを踏まえると、貸切バスまで対象を広げる必要はあるのか。

6. 自治体の関与の観点

- 受入れ自治体等による周知・啓発や日本語力向上に向けたサポート、非常時に備えた連携・支援体制の構築などを求めるべき。

7. その他

- 複数名の有識者にコメントを求めるべき。
- 特定技能以外の仕組み（例えば、特定地域づくり事業協同組合の活用）によるドライバー確保も視野に入れてはどうか。
- 自動車運送分野の特殊性として、①公共性（需要と供給のバランスを前提としない）、②（運転手本人だけでなく乗客の）安全性がある。

バス事業の現状

- 全産業平均と比較し、平均年齢が高く労働時間が長い一方で、年間所得額は低いという労働環境に加え、人口減少による輸送人員の減少や運転者の高齢化、さらに新型コロナウイルス感染症により離職が増加したことで運転者数が大幅に減少。
- 日本バス協会の試算によると、今後、毎年継続的に約3千人のバス運転者が減少していく見込み。
- 現状、運転者数の不足によるバスの減便・廃止が日々進行。

【詳細1】「廃止」の現状

- ・年間約2,500キロが路線廃止しており、約100系統（1系統約25キロ）が系統廃止したと想定
- ・約10人のドライバーが必要であるため、約1,000人（10人×100系統）のドライバー減少が路線廃止の要因
- ➡月当たり、約83人のバス運転者が減少、約210キロ、約8系統が廃止

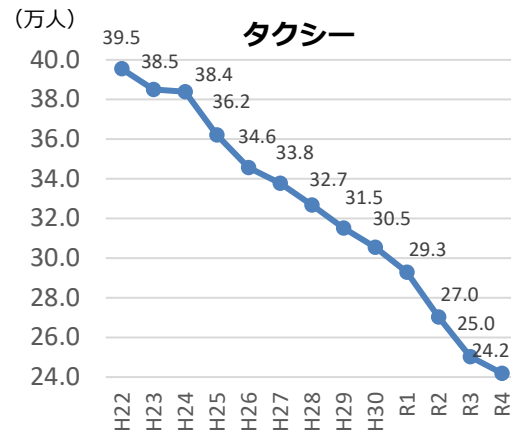
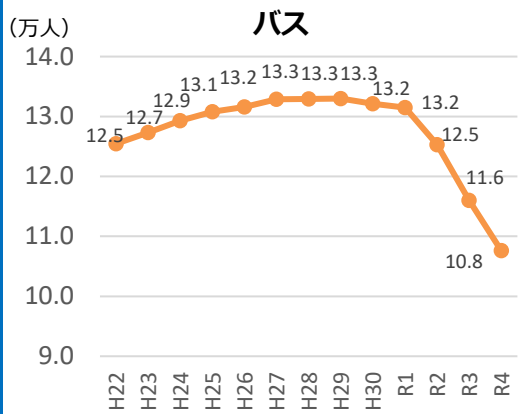
【詳細2】「減便」の現状

- ・年間約12,000便が、人手不足を理由に減便
- ・ドライバー1人当たり1日6便程度運行しており、年間で2,000人（12,000便÷6便）のドライバー減少が減便の要因
- ➡月当たり、約166人のバス運転者が減少、約1,000便が減便

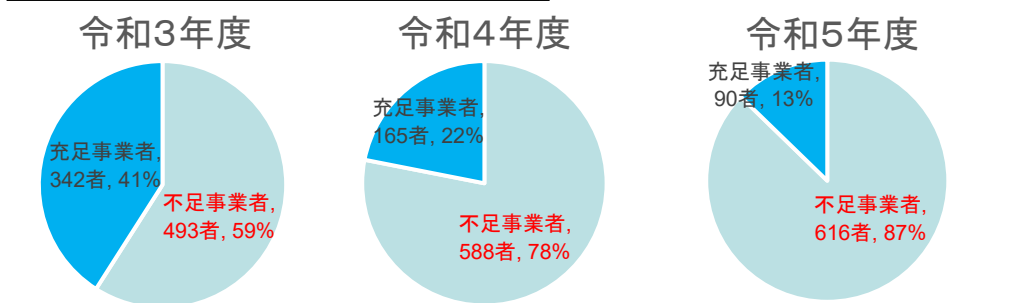
タクシー事業の現状

- 全産業平均と比較し、平均年齢が高く労働時間が長い一方で、年間所得額は低いという労働環境に加え、人口減少による輸送人員の減少や、運転者の高齢化により、長期的に運転者数が減少していたところ、新型コロナウイルス感染症により離職が増加したことで運転者数の減少が加速。
- 事業者からの報告によると、タクシー運転者は直近5年で約5.8万人減少。
- なお、運転者数の登録状況は、令和4年度末に底をうって直近1年間は回復している傾向もみられるが、地方部では依然として人手不足が深刻。
 - ・地方部（人口100万人未満の市町村）では、令和4年度末からの1年間で約1,300人が減少
 - ・直近3年間におけるタクシー運転者の有効求人倍率は、3.5～4.05倍を推移

○ バス・タクシー運転者数

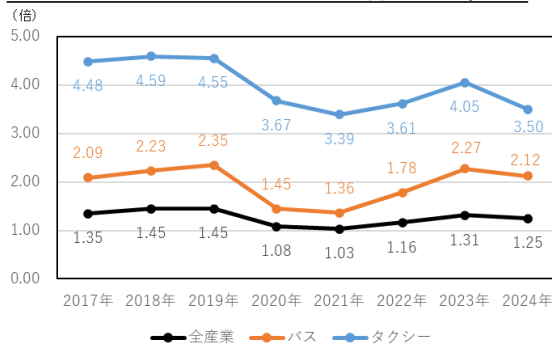


○ バス事業者における運転者不足の状況

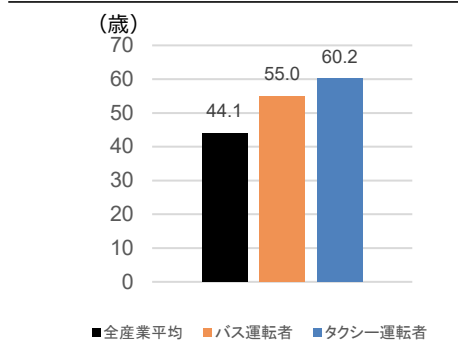


※日本バス協会が車両数10両以上の傘下会員を対象に調査

○ バス・タクシー運転者の有効求人倍率



○ バス・タクシー運転者の平均年齢



➡ バス・タクシーの運行を維持するためには、一刻も早く日本語能力要件を緩和する必要がある30

- 担い手不足が深刻化するバス・タクシー事業において、限られたリソースのもとでサービス水準を維持できるよう、業務効率化・省力化を進めるべく、交通DXの推進に資する取組を支援し、生産性を向上。

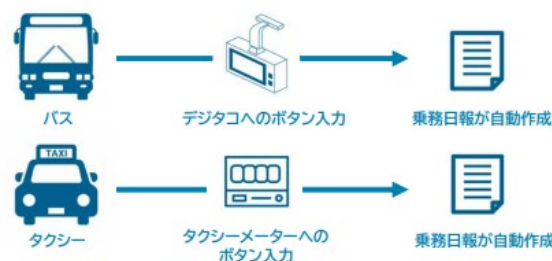
生産性向上

交通DXの推進による業務効率化・省力化

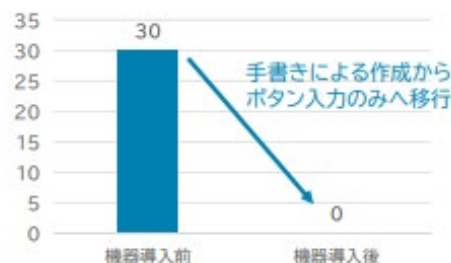
【事例①】乗務日報自動作成システム

○乗務員の乗務実態を記録する日報について、従来手書きが中心だったものを自動的に作成。

○手書きでは乗務員1人あたり30分/日かかっていた乗務日報作成の作成時間が、自動化によりゼロに。



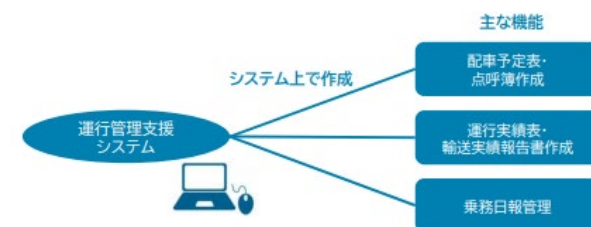
乗務員1人あたりの乗務日報作成時間/日（分）



【事例②】運行管理支援システム

○運行管理者が行う配車予定表や運行実績表の作成、乗務日報の管理について、システム上で管理。

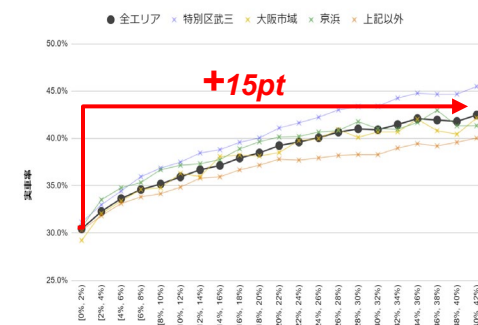
○運送引受書・運行指示書の作成業務について、従来案件1件あたり40～50分かかっていた作業時間が、30分以上削減。



【事例③】配車アプリ

○配車アプリの導入により、事業者が道路上で利用客を探索したり、駅等で待機したりせず、乗客を確保することが可能。

○空車距離を削減し、タクシー1台当たりの実車率を15ポイント改善。



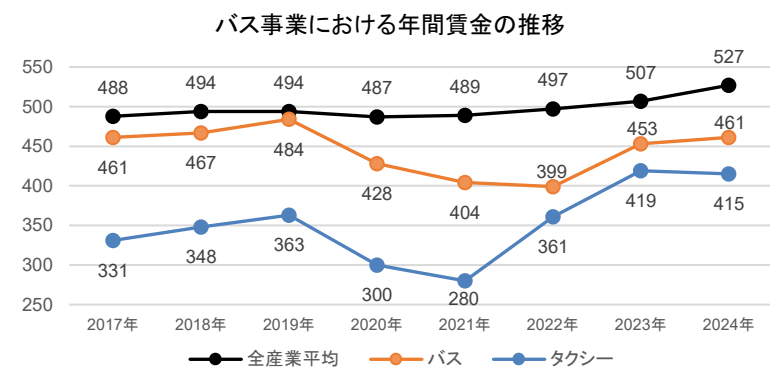
配車アプリを全く使わない乗務員 ← アプリによる配車の割合 → 配車アプリをよく使う乗務員

○ 新規の国内人材確保を進めるため、早期の賃上げに資するような運賃制度への見直しや、職場環境の改善を推進するとともに、事業者による人材確保に対して新たに支援を実施。

国内人材確保
早期の賃上げの促進

○バスでは、運賃改定の迅速化や運賃算定手法の見直しといった制度改正を行った結果、約8割の事業者で運賃改定に向けた取組を実施（約6割の事業者で改定認可済）。運賃改定率は平均で約2割程度で、結果としてバス運転者の年間所得は2022年と比較して約2割改善（全産業平均：約1割）賃上げにより、約6割の事業者で採用者数の増加、離職者数の減少につながったと回答。

○タクシーでは、令和2年以降、順次運賃ブロック単位で運賃改定を実施。令和6年にも運賃改定に必要な手続を緩和するなど、ルールの見直しを行った結果、タクシー運転者の年間所得は2021年と比較して約5割改善（全産業平均：約1割）。



職場環境の改善

○「働きやすい職場認証制度」の創設により、事業者の労働条件や労働環境の「見える化」を進め、女性等にも配慮した環境整備を促進。

○認証に当たっては、A.法令遵守等、B.労働時間・休日、C.心身の健康、D.安心・安定、E.多様な人材の確保・育成、F.自主性・先進性等（※）の分野を評価。

※Fは「二つ星」「三つ星」のみ

【認定事業者数（2025年10月21日現在）】

	一つ星	二つ星	三つ星	計
タクシー・ハイヤー	764	401	20	1185
バス	273	171	10	454
計	1037	572	30	1639

事業者による人材確保支援

○人材確保を直接的に促進するため、
①CMなどの映像コンテンツ・HP作成などの広報活動
②二種免許取得などの人材育成を後押し
に係る費用について、予算支援を実施。

外国人材確保に資する財政支援及び制度の見直し

- 二種免許取得費用等の事業者による人材確保・養成の取組支援について、特定技能外国人も対象に追加
- 日本語試験の受験機会の拡大に向けて、関係省庁や関係機関と取り組む
- 更なる支援策の検討を進めるとともに、引き続き、外国人材の円滑な受入れに向けて関係省庁や関係機関と連携し、鋭意取り組む

財政支援

事業者による人材確保・養成の取組支援

- 旅客運送事業者等が人材確保のために行う、
 - ①CMなどの映像コンテンツ・HP作成などの広報活動
 - ②二種免許取得などの人材育成を後押し

<補助対象事業者>

- ・バス事業者、タクシー事業者等※ 1
- ※ 1 自家用有償旅客運送者

<補助対象経費>

- ・人材確保セミナーの開催経費※ 2、※ 3
- ・PR資料の作成等の広報業務に関する経費※ 2、※ 3
- ・二種免許取得等に関する経費※ 3
- ※ 2 日本版／公共ライドシェアに係る経費
- ※ 3 特定技能外国人の採用に係るものも含む

<補助率>

最大 1 / 2

制度の見直し

日本語試験の受験機会の拡大

- 日本語能力試験（J L P T）の受験機会の増加や、国際交流基金日本語基礎テスト（JFT-Basic）に係るB1(N3)相当試験の追加について、関係省庁や関係機関に働きかけ
- 民間の日本語試験の追加について、出入国在留管理庁に働きかけ

- 担い手不足への対応が喫緊の課題となっている自動車運送業分野（バス、タクシー及びトラック運転者）について、特定技能制度の対象分野への追加を閣議決定（令和6年3月29日）
- バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件は、利用者への説明や緊急時の対応が求められるため、現行は、特定活動入国時及び特定技能1号への移行時において、日本語能力試験N3レベル以上と要求しているところ

現行制度

特定活動入国時

- 【バス・タクシー】
- N3以上



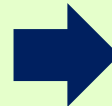
特定技能1号

- 【バス・タクシー】
- N3以上

見直し案

特定活動入国時

- 【バス・タクシー】
- N4又はN3以上



特定技能1号

- 【バス・タクシー】
- N3以上
- N4＋日本語サポーター(※1)
- 離島・半島(※2)のバスについては、N4でも単独乗務可(※3)

(注) N3レベル：日本語教育の参照枠のB1相当（JLPTのN3合格等）
N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当（JFTBasic又はJLPTのN4合格等）

※1 事業者に所属し、乗客対応に関する必要な指導を受けている者
※2 離島振興法、半島振興法等における対象地域
※3 日本語能力を測る試験等の受験機会の拡大を図る

	N3外国人	N4外国人
運転技能	・特定技能評価試験合格 ・外免切替(普通免許取得) ・2種免許取得 ・新任運転者研修 をもって、運転技能を証明	・特定技能評価試験合格 ・外免切替(普通免許取得) ・2種免許取得 ・新任運転者研修 をもって、運転技能を証明
運転技能と語学力は無関係		
通常の接客能力 ・高齢者・障害者・急病人対応 ・地域の交通状況 ・事故、災害時の対応	・特定技能評価試験合格 ・新任運転者研修 をもって接客能力を証明	・特定技能評価試験合格 ・新任運転者研修 をもって接客能力を証明
N3外国人・N4外国人ともに「運転技能」や「通常の接客能力」について同水準を確保		
マニュアル以上の接客能力 (イレギュラー事象への対応) ・関係者への複雑な連絡 ・代替輸送機関の案内 等	日本語能力試験(N3)で確認	日本語能力試験(N4)のみ合格 →N3に比して必ずしも十分でないため 日本語サポーターを配置 →単独乗務の場合でも、自動翻訳機や ドラレコ等により日本語能力を補完

(注) N3レベル：日本語教育の参照枠のB1相当 (JLPTのN3合格等) N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当 (JFTBasic又はJLPTのN4合格等)

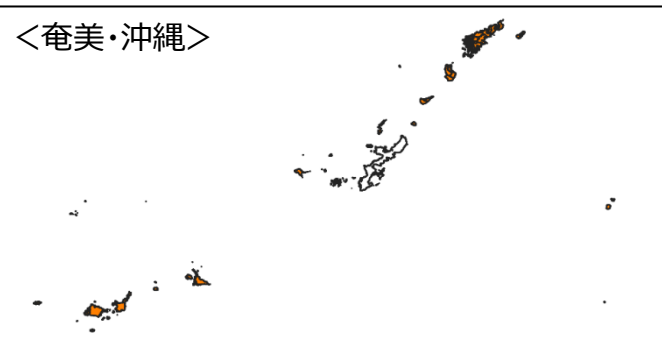
【離島】

- 離島振興法に規定する離島振興対策実施地域
- 奄美群島振興開発特別措置法に規定する奄美群島に属する島
- 小笠原諸島振興開発特別措置法に規定する小笠原諸島に属する島
- 沖縄振興特別措置法に規定する離島

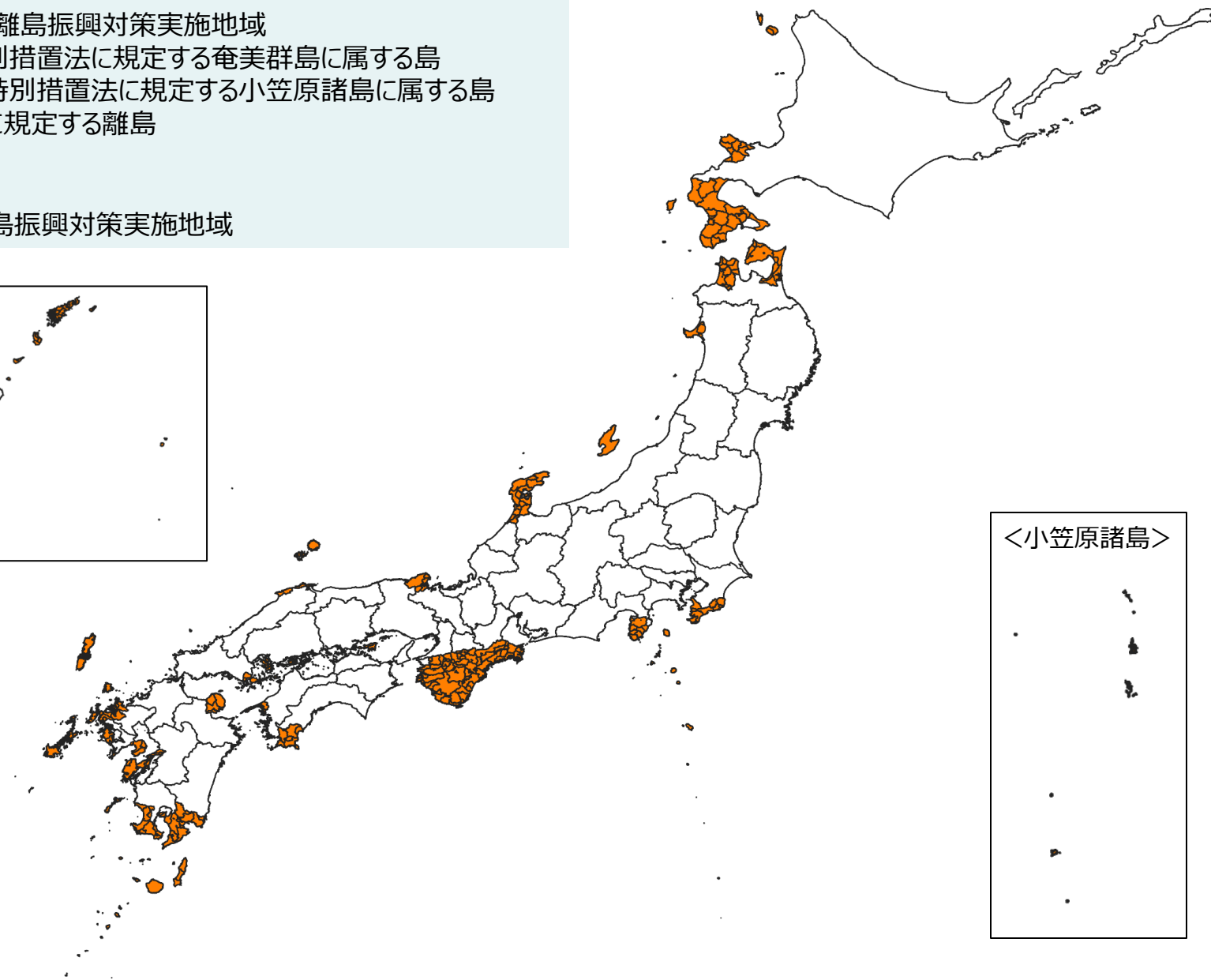
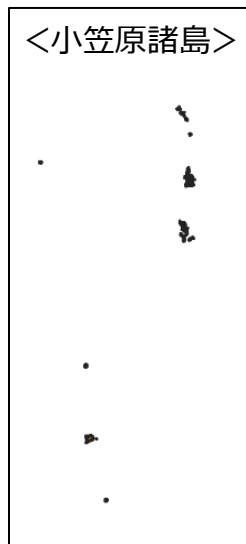
【半島】

- 半島振興法における半島振興対策実施地域

<奄美・沖縄>



<小笠原諸島>

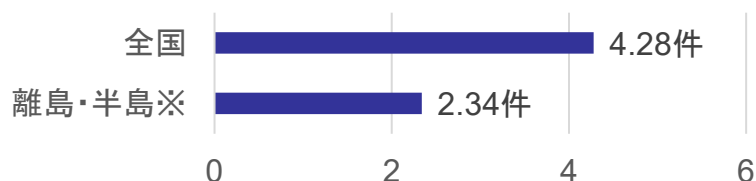


事故発生状況（走行100万kmあたり）

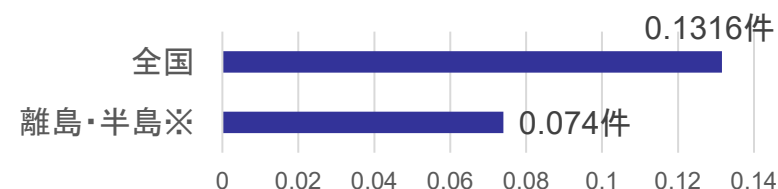
参照：一般旅客自動車運送事業輸送実績報告書（令和5年度）

【バス】

＜走行100万kmあたりの事故発生件数＞



＜運転手一人あたりの事故発生件数＞



（※）離島・半島に本社を有する事業者について集計

➡ 離島・半島におけるバスの事故件数は、走行100万kmあたり、運転手一人あたりとも全国平均と比較して少なく、事故時に複雑な連絡が想定されない。

加えて、営業所がバックアップする体制を新しく構築する。

自賠責保険料

参照：自動車賠償責任保険基準料率

- 自賠責保険基準料率は、自動車の種類（バス、トラック、乗用車、オートバイ等）、用途（自家用、営業用）、地域特性によって、決まっている。
- 事故件数が多い、自動車の種類や用途については、保険料が高くなる。

	バス（営業用）
離島以外	31,920
離島	12,320

注）保険料は全て12ヵ月の金額

➡ 離島におけるバスの自賠責保険料は、離島以外と比較して安い。

道路状況(バス路線)

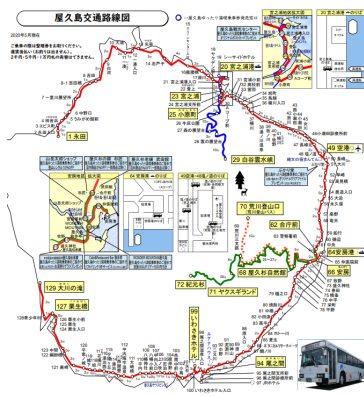
- 道路構造が複雑ではなく、道路に沿ったバス路線



(鹿児島県薩摩半島)



(山川駅前停留所)



(鹿児島県屋久島)

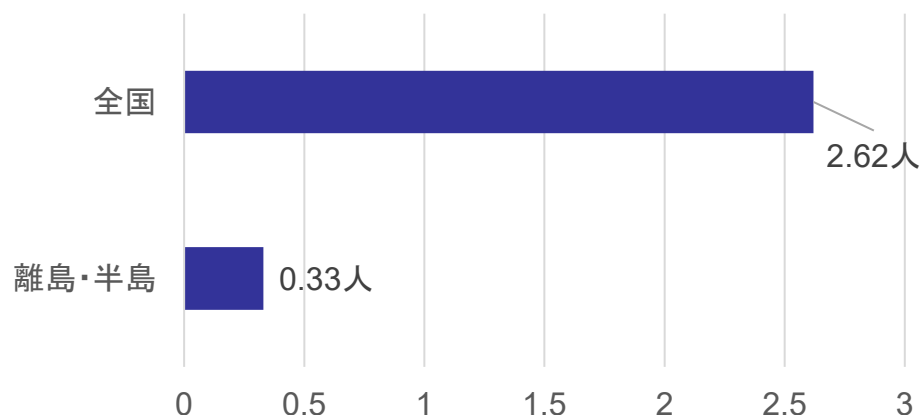


(中間停留所)

利用者対応

- 離島・半島において、乗車人数は著しく少ない
- 利用者も概ね同じ方が乗車

【バス利用状況(1km当たりの輸送人員)】



➡道路の構造上、難しい道路形状ではない。

利用者も少なく、系統も少ないため、利用者への案内も複雑ではない。

離島・半島においては、日本語サポーター(仮称)の同乗までは必要とせず、営業所との通信手段(無線、携帯電話等)を確保することにより十分な対応が可能。

○ バス事業者が使用している無線は、一般業務無線・簡易無線、IP無線の3種類あるが、いずれの無線も乗務員が利用資格を保有しなくても利用可能。

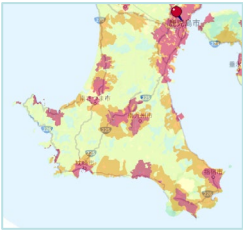
	通話範囲	無線局開設に伴う免許申請	利用資格 (乗務員側)	特徴 ※いずれも一斉同報が可能
IP無線	全国	不要	不要	携帯電話エリア内で利用可
簡易無線	基地局～5km	必要	不要	自前の基地局を営業所等に設置
一般業務無線	基地局～20km	必要	不要	自前の基地局を営業所等に設置 基地局側（営業所の管理者等）に資格者が必要※

※「第三級陸上特殊無線技士」以上の有資格者が必要。ただし「主任無線従事者」を選任すれば、常駐の必要はない。

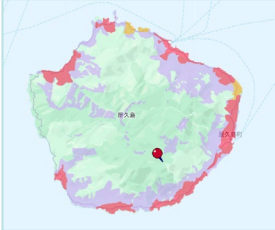
離島・半島における無線の活用状況

- 一般的に、離島・半島においては一般業務無線を使用している状況
(例：薩摩半島、知床半島、紀伊半島、屋久島、宮古島、礼文島・利尻島など)
- IP無線を用いる場合であっても、居住地域においては通信可能

〔参考〕IP無線による通信可能エリア地域



(鹿児島県薩摩半島)



(鹿児島県屋久島)

バスが運行しているエリア（緑色以外）においては通信可能

離島・半島においても、無線か携帯電話で営業所と通信できない路線は存在しない

携帯電話は、地域ごとにできるだけエリアの広いキャリアを選択する人が多い

(日本バス協会を通じて各社に確認済)

外国人の採用見込みについて

- 令和6年3月29日以降、制度詳細を構築し、同年12月より特定技能評価試験を開始
- 特定技能評価試験の累計合格者数はバス・タクシー合わせて500人程度（令和7年8月末時点）
- 人手不足に直面している事業者において、採用活動を開始するなど、特定技能外国人の受入れに向けて準備を進めているところ

1. 特定技能評価試験実施状況 ※令和7年8月末時点

区分	実施地	受験者数	合格者数	合格率
バス	日本 インドネシア フィリピン等	308人	274人	89.0%
タクシー	日本 カンボジア タイ 等	290人	205人	70.7%
トラック	日本 ネパール インド 等	3,114人	2,235人	71.8%
合計		3,712人	2,714人	73.1%

2. 日本語能力試験（JLPT）の合格実績

区分	R4	R5	R6
N3合格者①	73,036人	117,212人	147,336人
N4相当※②	88,686人	154,507人	206,763人
N3の比率 (①／①＋②)	45.2%	43.1%	41.6%

※N4とJFT-Basicの合格者の総数

3. 事業者の受入れ実績 ※令和7年4月末時点

	総事業者 数	回答事業 者数	試験合格 (累計)				特定活動 (R7年4月30日時点)		特定技能 (R7年4月30日時点)	
			日本語能力試験	特定技能評価試験	両方	計	申請中	取得済	申請中	取得済
バス	32	27	9	7	24	40	20	0	0	0
タクシー	12	8	4	0	9	13	4	1	0	3
トラック	101	74	27	20	73	120	45	6	10	3
計	145	107	40	27	106	173	69	7	10	6

※事業者へのヒアリングによるもの

バス事業者においては、8月に10名程度「特定活動」の在留資格を得た外国人が誕生。一方、「特定技能」の資格を有する者は未だ誕生していない（令和7年8月末時点）

- 日本語教育の専門家、道路交通の専門家及び外国人就労の専門家並びに弁護士及び司法書士より、入国時は日本語能力N4レベルでもかまわない、また離島・半島のバスについては、日本語能力N4レベルでも単独乗務は可能との意見があった。

1.日本語教育の専門家による意見

- ・弊社の日本語学校の学生の事例ではN4レベルであっても、日本の運転免許を取得しているケースも多く、個人差はあるが、N4レベルでも十分日本の交通ルールや法律を理解することができると考えております。
- ・外国人バス運転者については、特定技能の在留資格取得前の特定活動期間において、バス事業者が実施する新任運転者研修を受講し、交通ルールや安全確保に必要な知識を習得することが義務付けられていますが、この研修には書面で母国語訳された教材を用いることで十分な教育効果が得られるものと考えられ、N4の単独運行でも重大な問題は生じないと考えております。
- ・よって、離島・半島地域における、N4での単独運行は可能と考えます。
- ・N4レベルの人材をバス運転者として受け入れ、N3レベルまで引き上げるためには、各バス事業者における訓練と質の高い日本語教育が必要だが、事業者ごとの指導方法の違いや地域に適切な日本語教育機関が存在するかといった差異により、教育の質にばらつきが生じるのではという懸念がある。この課題が解消され、安全面の教育・日本語教育がともに十分なレベルで実施されるのであれば、N4レベルの外国人運転者でも単独運行は可能と考えます。
- ・JLPTでは「話す能力」を測ることはできない。また、バス運転手の業務に必要な日本語とN3では乖離があると思われることから、特定の試験を基準とすべきではない。
- ・特に、「話すこと」「聞くこと」のB1については入国後の相当日本語講習受講及びサポートが前提であれば、入国時はその他の特定技能同様のA2でいいのではないか。
- ・方言については、介護分野でも同じ課題があるが、地域に根ざした言葉の習得は必要不可欠。来日後に一定程度方言に慣れるための研修が必要である。しかし、テストをするような類いのものではなく、一定の知識があれば、地域で生活を送る中で時間とともに慣れていくものと思う。

(注) N3レベル：日本語教育の参照枠のB1相当（JLPTのN3合格等）

N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当（JFTBasic又はJLPTのN4合格等）

- 日本語教育の専門家、道路交通の専門家及び外国人就労の専門家並びに弁護士及び司法書士より、入国時は日本語能力N4レベルでもかまわない、また離島・半島のバスについては、日本語能力N4レベルでも単独乗務は可能との意見があった。

2. 道路交通の専門家による意見

- ・離島や半島の過疎地域の交通環境は、一般的に道路交通量が少なく、バスの利用者数も少なく乗車される方も地域住民が中心で、いわば特定の決まった方々が、定型的な利用をしている状況となっております。
- ・そうした環境において、運転技術や旅客接遇のほか、事故発生時の対応等について、N4運転者に対しても日本人運転者と同様にバス事業者がきちんと教育を行うことが担保されることを前提として、N4バス運転者の単独乗務を認め、地域住民の足を守っていくことが重要だと考えます。
- ・よって、離島・半島では、バス運転者の確保ですら極めて困難となっている状況からすれば、N4バス運転者の単独乗務を許容することは問題ないと考えます。

3. 外国人就労の専門家による意見

- ・離島・半島におけるN4単独運行については、利用者目線でいえば、乗客が数名しかいないような地域であれば、問題は生じないと考える。
- ・N3の方の場合、他業種に移ってしまうことが多々あるので、その意味でも、N4からスタートし、社内でじっくりと育てていく形がよいのではないかと。
- ・方言については、テキストなどは標準語で書かれており、机上の勉強だけではわからない。日々の生活の中で覚えていくもので、できれば標準語と方言の比較一覧表を用意するといいのでは。

4. 登録支援機関の弁護士・

出入国関係を専門とする行政書士による意見

- ・介護の現場では単独での夜勤業務にも従事しているはずだが、日本語能力が問題で重大な問題が起こったという話は聞かない。
- ・介護分野とバス業務の違いは、バスの場合、複数の乗客等に対応する場面があるということ。したがって、「日本語サポーター（仮称）」を乗務させることを基本とする一方、乗客が少ない離島、半島地域について、単独乗務を可能とする整理には合理性がある。
- ・N3/N4の違いは主に「読み書き」の能力であり、会話能力に大きな違いはない。日本の滞在期間の長さや「生きた日本語会話」の経験量が会話能力向上の鍵でもある。
- ・コミュニケーション能力を必要とする外食業や、命を預かる業務である介護分野もN4で対応しており、夜間勤務を含め、大きな問題なく業務が実施されていると認識。
- ・介護分野では、特定技能試験や介護日本語評価試験を課すことにより業界特有の日本語を習得させているが、自動車運送業においては、入国後最長12ヶ月の特定活動期間内に業界特有の日本語を実地で学ぶ十分な環境と時間がある。
- ・以上の状況から、特定技能他分野とのバランスを考慮するとN3を必須とするのはハードルが高すぎ、N4以上とすることが妥当と考える。

(注) N3レベル：日本語教育の参照枠のB1相当（JLPTのN3合格等）

N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当（JFTBasic又はJLPTのN4合格等） 42

- 特に離島・半島の自治体からは、十分なサポートや教育などを前提として外国人運転者の積極活用や受入条件の緩和措置を求める声があった。

(注) N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当（JFTBasic又はJLPTのN4合格等）

【半島自治体】

- ・ 各事業者の運転手不足に伴い、交通網の縮小が加速しており、交通網の維持確保が喫緊の課題。若年層の都市部の流出を防ぐためにも、自宅から隣市への通学を可能とするバス路線の存続が非常に重要。地方の公共交通を維持するためにも、N4レベルの外国人運転手について単独乗務を認めるというような受入条件の緩和措置を講じていただきたい。
- ・ 市の「地域公共交通計画」に、交通事業者と協働で乗務員確保に向けて支援策を検討すると記載しているが、乗務員確保に苦慮しており、交通網の維持が難しくなっているのが現状。市の地域公共交通協議会においても外国人ドライバーの雇用について情報共有し、地域代表の委員の方々にもご理解いただいている。地方の公共交通を維持するためにも、外国人運転手の受入条件の緩和措置を講じていただき、特に離島・半島ではN4の方でも一人で乗務できるようご配慮いただきたい。
- ・ 県内で最も高齢化が進んでいる町でもあり、町民の高齢化による免許返納も多く、今後、ますます公共交通への需要は高まるものと想定。外国人が多少日本語が理解できなくても、運行の安全面に支障がないと考えていることから、地方の公共交通を維持するために、外国人運転手の受入条件の緩和措置を速やかに講じていただきたい。
- ・ 市郊外部の自宅から隣市への通学を可能とするため、幹線バスへ接続する地方バス路線の存続が非常に重要。公共交通の利用者たる市民の声としても、外国人のドライバーだからといって不安があるわけではないため、地方の公共交通を維持するためにも、N4レベルの外国人の単独乗務を認めるといった受入条件の緩和措置を講じていただきたい。
- ・ 外国人運転手に求められる日本語要件の緩和と並行して、その日本語能力をサポートする運行体制、安全運行を前提とした外国人運転手の教育制度や、地域住民に対しても外国人運転手に対する理解を促進する機会を設けるなど、関係市町村とも連携した総合的な対策の下、外国人運転手の確保に向けた取組の展開をお願いしたい。
- ・ バス路線がなくなると移動手段がなくなる地域があるため、今後もバス路線を維持していきたいが、バス運転手としては日本人と同等とまでは行かなくとも相応の日本語力が必要。

- 特に離島・半島の自治体からは、十分なサポートや教育などを前提として外国人運転者の積極活用や受入条件の緩和措置を求める声があった。

【離島自治体】

(注) N4レベル：日本語教育の参照枠のA2相当（JFTBasic又はJLPTのN4合格等）

- ・各事業者の運転手不足及び高齢化、近年の物価高騰に伴い、現在のバス事業規模を維持していくことが困難となりつつある。特に運転手不足の問題では、早朝から登校までの時間帯が最も運転手確保が必要であることから、絶対数を下回るとなると、登山者や児童生徒の移動手段に支障をきたすこととなるほか、他のダイヤにも影響がでてくることが危惧される。N4の方の単独乗務を認めるといった外国人運転手の受入条件の緩和措置を講じていただきたい。
- ・バスは地域に不可欠な交通手段だが、バス運転手の不足による路線の廃止や減便もあり、このままでは他の交通手段に切り替えざるをえない。日本人運転手の確保が難しいのであれば、バス運転手として外国人を活用するのはやむを得ないが、バス運転手の賃金アップを行い待遇改善を図ることも必要。
- ・バス運転者に求めるものは相応の運転技術と必要最低限の日本語能力。少子高齢化の中で、外国人の活用はあるべき姿。

【他自治体】

- ・人手不足の解消とともにインバウンドによる観光対応、多文化共生・国際化の推進の意味で活用が期待される政策である。
- ・単に安い労働力として外国人を活用したいということではなく、安全・安心な運行となるよう言葉や文化に対する教育が実施できるのであれば、日本人であっても外国人であっても有効な施策である。
- ・外国人だから、ということではなく運転手としてふさわしければ良い。文化の違いなどによるトラブルが発生しないよう、十分な研修・講習が必要。
- ・日本人の確保が難しく国際化が重要視されている状況下で、外国人の登用に対してまずは市民の理解を得ることが必要。
- ・外国人運転手を活用するなら、方言への理解が必須。主なバスユーザーで高齢者は、地方に行けば行くほど方言で話す方が多く、名詞や動詞が標準語と全く異なるケースもあるので、方言に関するレクチャーが必須。
- ・乗客が安全・安心に乗車するために必要な一般的なバス運転手として備えるべき能力は、しっかり身につけさせてほしい。

- 運転者は、**3～6か月の研修**を通じて、**基本的な接遇や定型のアナウンスコメントなどを反復練習し、対応を頭と体にインプットする。**

運賃の収受

<運転者>

- 運賃はお客様自身で投入してもらい、運賃額（現金・ICカード・回数券・定期券等）をしっかりと確認。
- 液晶画面で表示されるものは画面でも確認。

※アナウンスの例
「ご利用ありがとうございました」



車いす利用者への対応

<運転者>

- バス停に停車後、車内の他のお客様に案内。
- 介助者がいる場合、スロープ板を引き出す。
- 介助者がいない場合、運転者自身が車いすを後ろから押し、前向きで乗車していただく。
- 車いすを固定し、固定ベルトを装着。
- 他のお客様に案内後、発進。

※アナウンスの例
「ただいま車いすご利用のお客様をご案内いたします。恐れ入りますが少々お待ちください」



停留所の通過

<運転者>

- 車内ミラーでお客様の動静を確認し、動作に注意。
- 降車ランプが点灯していないことを確認。



※アナウンスの例
「お降りの方はございませんか。お知らせがなければ通過します」

ベビーカー利用者対応

<運転者>

- お客様の様子を見守り、状況に応じてお手伝い・転動防止をする。
- 発車前には必ず声掛けをする。

※アナウンスの例
「よろしいですか？発車します」



- 人身事故発生時の対応はマニュアルに記載。バス運転者として通常の接遇能力に含まれる場面であり、日本語能力にかかわらず、営業所に連絡を取り指示を仰ぐとともに、マニュアルに則り迅速に対応することが必要。
- 外国人運転者の場合も、特定活動時の新任運転者研修の場で、必要な対応ができるまで反復練習する。

安全な場所に停止

＜運転者＞

- 直ちに安全な場所に停車する。
- 事故の続発防止に必要な措置をとる。

※アナウンスの例

「事故が発生しましたので、少々お待ちください。」



営業所への連絡・負傷者等への対応

＜運転者＞

- 営業所等に運行ダイヤ、氏名、場所、方向、時刻、事故の内容及び負傷者等について状況を報告し、その後の指示を受ける。



負傷の程度に応じて、止血、
その他応急手当を行う



警察・救急への連絡

＜運転者・営業所＞

- 警察・救急車への連絡を行う。
- 場所、負傷の程度及び人数を伝達。



人命を最優先

旅客の輸送

＜営業所＞

- 輸送継続の方法（後車又は代車への移乗）について運転者に指示する。
- 後車又は代車を手配する。

＜運転者＞

- 運行管理者から指示を受け、代車や後車が到着する概ねの時間を知らせる。
- 代車や後車への誘導を行う。

※アナウンス例

「あと〇分で後車が来ますので、
お乗り換えをお願いします」



運行管理者からの
指示に従う



- 地震・異常気象等への対応はマニュアルに記載。バス運転者として通常の接遇能力に含まれる場面であり、日本語能力にかかわらず、営業所に連絡を取り指示を仰ぐとともに、マニュアルに則り迅速に対応することが必要。
- 外国人運転者の場合も、特定活動時の新任運転者研修の場で、必要な対応ができるまで反復練習する。

安全な場所に停止

<運転者>

- 危険箇所（堀・崖下・交差点・橋の上下・トンネル・海岸等）を避け、停止する。
- 乗客に対しはっきりと大声で告知し、混乱を防止する。

※アナウンスの例
「落ち着いて私が言う通り
行動して下さい。」



車内のお客様に
逐一情報を伝達



車両の処置

<運転者>

- エンジンキーを付けたまま、重要物品を搬出。
- 非常コックにて完全に閉扉。



営業所の指示を仰ぎながら、
迅速に行動



営業所への連絡

<運転者>

- 営業所等に運行ダイヤ、氏名、場所、方向、時刻、事故の内容及び負傷者等について状況を報告し、その後の指示を受ける。

<営業所>

- 運転者からの報告を踏まえ、以後の行動について指示。



避難誘導

<運転者>

- 最寄りの避難場所、非常階段等、安全な場所へ乗客を誘導し、保護する。

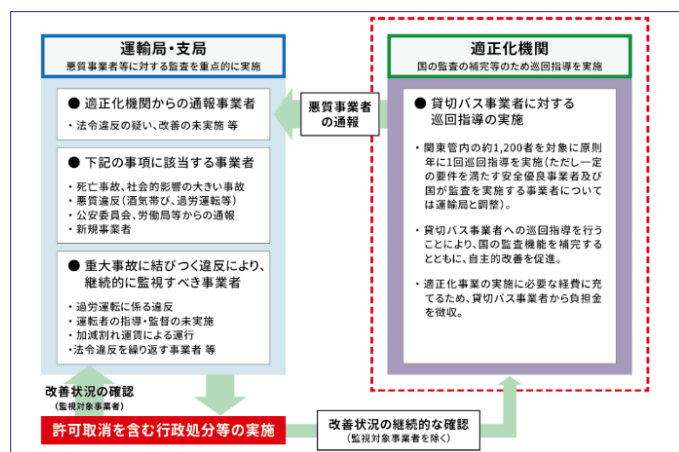
※アナウンス例
「これから〇〇へ避難していただきます。落ち着いて行動願います」



○安全対策の強化

軽井沢スキーバス事故を契機に、貸切バス事業の安全性向上を目的として下記の対策（乗合バスには適用していない対策）を実施し、安全対策を強化。

- 全貸切事業者を対象として、適正化機関による巡回指導を実施（平成29年～、年1回）
- 点呼・アルコールチェックの録画・動画保存の義務付け（令和6年～）
- 過剰な手数料負担を排除するための「安全コスト」の明確化（令和6年～）



○貸切バス事業者安全性評価認定制度

本年度申請より審査基準を厳格化。事業者の安全性への取組をきめ細かく評価することにより、質の高い事業者を見える化。



新しい評価認定マーク

【追加された主な評価項目】

- 人為的ミスによる事故防止への取組
先進安全自動車（ＡＳＶ）の装置の推進
- 健康起因による事故防止への取組
「心臓疾患・大血管疾患対策」等、運転者の健康管理を強化
- 教育・訓練強化による事故防止への取組み
山岳道路・雪山等における走行に特化した研修や訓練を推進

審査基準厳格化後の新規申請事業者認定率
(R7.9.25現在)

(昨年度) 86.2% ⇒ (今年度) 67.7%

○運行前対策の徹底

運転者は、運行に当たり、事前にガイドとともに経路および経路上の要注意点を十分確認するとともに、点呼時に運行管理者から必要な指示を受け、不測の事態が発生しても対応できる態勢を整えて乗務。

※なお、運行経路は「運行指示書」で予め指定されており、運行管理者の指示がない限り、運転者の判断で経路を変更することはできない。

日本語能力要件（案）

特定活動入国時

日本語能力要件A2.2※₁以上（N4以上）であること。

※₁ 日本語教育の参照枠のA2相当のレベル

特定技能1号

- ① 日本語能力要件B1以上（N3以上※₂）であること。 ※₂ 日本語教育の参照枠のB1相当に到達のこと
- ② 日本語サポーターを乗務させる場合は、日本語能力要件A2.2（N4）であること。
- ③ 離島・半島のバスについては、営業所との連絡体制が整備されていることを前提に、A2.2（N4）単独乗務も可とすること。

[現行]

- ◎特定活動入国時
・N3以上（B1以上）
- ◎特定技能1号
・N3以上（B1以上）

上記要件（案）の実効性確保策（案）

- ① 事業者は、B1未到達の外国人に係る「日本語学習プラン」※₃ を本人同意の下作成し、特定技能1号申請時にその内容を証した資料を入管庁へ提出する。 ※₃ 特定技能1号取得から3年以内の試験合格を見据えた内容とする。（合格に至らなかった場合は、日本語学習プランを改めて作成し、提出）
- ② 日本語サポーターは各社の運転者をリタイアした者、高速バスの交代運転者、貸切バスのガイドなどを想定。
例外として、所属の未経験者などを同乗させる場合には、緊急時の対応などの安全や接遇に関する研修を受講させる。
- ③ 離島・半島におけるバス※₄ の単独乗務に当たっては、
 - 自治体は、外国人運転者が地域に溶け込めるよう、バス事業者と協力し実施する取組について記載した「協力宣誓書」を作成し、事業者に手交のうえその取組を実施する。
[取組項目]
 - ・日本語能力を高めるための「地域特有の言い回し（方言）を理解するカリキュラムの創設やセミナーの開催」、「必要な周知啓発」等
 - ・関係機関を交えて緊急時の対応について協議する連絡会議の開催 等
 - 携帯電話又は業務無線での連絡がつくことはもちろん、ICT等も活用し、営業所において緊急時に車内状況が確認できる措置（例：ドライブレコーダー等）を講ずるとともに、翻訳機器等を備える。

※₄ 当該路線が位置する営業所及び路線・経路全体が離島振興法又は半島振興法における対象地域内である場合に限る。