

バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）について これまでいただいたご指摘・ご質問

※分野別運用方針の閣議決定まで非公表

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【1】バス・タクシーの日本語要件を緩和するのは、反対です。事前の説明では、外免切替から、20か国語で2種免許を受験し、特定技能評価試験は日本語で受験するということでした。その程度で、旅客を乗せる安全性を確保できるとは思えません。法律相談で様々なレベルの日本語力の方に接しますが、「あなたの状況を説明し、困っていることを教えてください」と求めた時に、N3の人でも込み入った内容を教えてもらうことは難しく、N4は通訳なしでは不可能です。

イレギュラーな事態に対応できるのが、旅客を乗せるドライバーの仕事のほうです。遠隔地については、国交省が補助金をつける等して、ドライバーの運転手の待遇を上げて人材の確保を図るべきではないでしょうか。道がそれほど単純だということであれば、自動運転の導入を検討するという方法もあるはずです。外国人も旅客も、両方が不幸になると思います。また、2種免許を取るまでの費用を民間会社に全部負担させ、免許をとれたあとはどこの会社に転籍するのも自由というのは、労働者側からすれば理想でしょうが、実際はトラブルの温床になると思います。

特定技能では、来日する前は大盤振る舞いの条件を提示し、来日後、労働者本人が衣食住を全て雇用主に依存する状態になってから、各種費用を請求するという例が見られます。その際に雇用主は「恩」や「貸し」と言った言葉で、事前の説明や合意がないことを正当化しようとします。2種免許を取ることは本人に将来大きな利益を持たらすものなので、一定の費用を負担させることは問題ないと思います。諸費用を来日前に説明し、契約の自由のある状態で、合理的な契約を結び、現場で使いやすいものにするべきだと思います。

【富田委員】

二種免許については、ご指摘のとおり、学科試験においては20言語の翻訳を行い、現在、各都道府県警察において、外国語に翻訳した試験が実施されているところです。一方で、バス・タクシー運転者として乗務する前提としては、二種免許取得に加え、所定の日本語能力要件を満たすこと、日本語で実施される特定技能評価試験に合格すること、省令に基づき実施される新任運転者研修を受け、業界団体に認証されたチェックリストに照らして修了確認がなされることを要件としています。

これらの要件を満たすことで、「運転技能」や「通常の接客能力」は確保されることとなります。

また、運転者の待遇改善の重要性は論を待たないところであり、運賃改定を実施しやすい環境整備により賃上げが進んでいるところです。一方で、こうした取組を通じて、依然として深刻となっている足下のバス・タクシーの運転者不足にしっかりと対応するために、一刻も早く（日本語能力要件の緩和を通じた）外国人材の活用が必要であると考えています。二種免許の取得費用については、外国人の本人負担（貸付を含む。）とすることは可能であり、採用に当たり、事業者負担とするかどうかは外国人と事業者間での契約内容によります。なお、国交省として、事業者の二種免許取得費用の負担に対する補助を実施しています。

（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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【2～5】バス・タクシー運転手に係る日本語能力要件の緩和に関し、以下の(1)～(15)の各事項について、事実及び見解を明らかにされたい。【山脇委員】

(1)「バス・タクシー運転手に係る日本語能力要件(案)」の「見直し案」における「日本語サポーター」の明確な定義及び要件を明らかにされたい。法令上に定義規定がない用語である以上、定義等を明らかにして特定する必要がある。「乗客対応に関する必要な指導を受けている者」にあたるか否かは、各事業者が任意に判断するのか。仮に明確な定義・要件なく各事業者が任意に判断するのであれば、運転手本人の日本語能力要件緩和に係る許容性としての安全性や緊急時対応能力の客観的担保としてほとんど意味がないこととなる。

(2)「日本語サポーター」は、「乗客対応に関する」指導を受けていたとしても、二種免許を取得しているわけではなく、道路交通法規や緊急時対応に特に通じているわけでもなく、運転手本人の日本語能力要件緩和に係る代替措置（許容性）として不十分ではないか。

(1)日本語サポーターの定義は「事業者に所属し、乗客対応に関する必要な指導を受けた上で、乗客とのコミュニケーションを補助する要員」としたいと考えています。その上で、この定義に当てはまる者として、実際に日本語サポーターとなるのは、交代運転者など、バス・タクシー事業者の職員（営業所の事務職員）等を想定しています。この定義に当てはまるか否かは各事業者が判断することとなりますが、国土交通省や制度所管省庁も参画する自動車運送業分野特定技能協議会において制度の運用状況を細かく確認することになるとともに、バス・タクシー事業者に対する監督・指導は適切に実施する予定であり、問題となっていないかは国土交通省において適時適切に確認することとなります。

(2)日本語サポーターはバス・タクシー事業者に所属する日本人など日本語に精通した者が選任されることとなります。そのため、バス・タクシー事業者の指導・監督を受けた上で、日本語を使って必要な対応を行える者であり、二種免許取得の有無にかかわらず、乗換案内、運賃案内、災害時の避難誘導などの接客業務におけるイレギュラー事象が発生した際の対応は全く問題なく実施可能です。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

(3) 自動車運送業分野の分野別運用方針は、2024年3月29日に閣議決定され、実際の受入開始は2025年1月からである。バス・タクシー運転手について「従事しようとする業務に必要な日本語能力」（上陸基準省令の特定技能1号の項の下欄1号ニ）としてN3以上を求めることを決定した「2024年3月以降に」、これを緩和すべきことを正当化するような事実が発生したか。緩和に係る「必要性」と「許容性」に分けてそれぞれ具体的に、「2024年3月29日以降に生じた」客観的事情の変更を説明されたい。

(4) 日本語能力要件を緩和することに係る「必要性」について、離島・半島地域の、「2024年3月29日以降の」人手不足状況のさらなる悪化を客観的に示す指標（対象となる離島・半島各地域の有効求人倍率に係る2024年3月29日以降の変化等）を具体的に摘示されたい。仮に、対象となる離島・半島地域においてそのような客観的事情の変更がなく、業所管庁として2024年3月時点での見通しが結果として甘かったという判断をしているのであれば、その旨を明らかにされたい。

(5) 日本語能力要件を緩和することに係る「許容性」について、離島・半島地域において、「2024年3月29日以降に」、交通安全度合いが上昇したことや、事故時や大規模自然災害発生時などの緊急対応がより容易になったことを客観的に示す指標を具体的に摘示されたい。仮に、対象となる離島・半島地域において「許容性」に係る客観的な事情変更がないにもかかわらず「必要性」のみで緩和しようというものであるならば、その旨を明らかにされたい。

(3)バス・タクシー運転者について、現行の日本語能力要件N3レベルの下で、令和6年12月から特定技能評価試験を開始し、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、実際に運用を開始したところ、N3レベルの試験の合格者はかなり限定されており、バスやタクシーの運転者になる方を採用することが困難な状況にあります。（実際、令和7年4月末時点で特定技能評価試験の合格者数はバス171名、タクシー82名ですが、事業者へのヒアリングによると、同時点で特定活動ビザの発行数はタクシー1件、特定技能1号ビザの発行数はタクシー3件に留まっています。）一方、バス・タクシー運転者の減少が続いており、業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、必要な数の外国人材を受け入れて人手不足に対応していく観点から検討し、見直し案の作成に至ったものです。離島・半島地域においては、バスをはじめとする公共交通の担い手不足も極めて深刻であり、外国人ドライバーも含めて、担い手確保に向けた対応を早急に講じなければならず、一段と日本語要件を緩和する必要性が高いと考えています。離島・半島地域については、交通事故の発生状況等に鑑みたときに、営業所と車両との間で業務用無線や携帯電話等により通信手段を確保するとともに、事故現場等への緊急駆けつけを行う等の対応を講じることにより、一定程度日本語能力要件を緩和することもできると考えています。

(4)離島・半島地域において、(3)のとおり日本語能力要件緩和の必要性があると認識しており、「2024年3月29日以降に」人手不足の状況が悪化したことを客観的に示す指標については現時点で確認できていません。

(5)離島・半島地域において、(3)のとおり日本語能力要件を緩和する許容性があると認識しており、「2024年3月29日以降に」交通安全度合いが上昇したことや、事故時や大規模自然災害発生時などの緊急対応がより容易になったことを客観的に示す指標については現時点で確認できていません。

(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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

(6)「離島・半島地域では、事故時や大規模自然災害発生時における緊急対応を含め、N4の単独乗務でも安全性等が確保され、問題ないといえるか否か。」ということについて、道路交通の専門家及び日本語教育の専門家からそれぞれ意見を聴取したか。聴取したのであれば、誰から聴取したか、聴取時期、聴取の方法（質問・照会内容を含む。）及び聴取結果（意見の内容）をそれぞれ具体的に明らかにされたい。事柄の重要性に鑑み、道路交通の専門家及び日本語教育の専門家それぞれについて、少なくとも3名以上の専門家からの意見聴取が必要であると考えられる。

(7)紀伊半島における奈良交通の「八木新宮（やぎしんぐう）特急バス」の走行距離は、大和八木（やまとやぎ）駅から新宮（しんぐう）駅までを結ぶ169.9kmであり、高速道を使わない路線バスとして日本一長い走行距離である（停留所数は168、運行時間は片道約6時間半、運転手の交替なし、その多くが深い山地を走るという過酷な道のりで有名）。この「八木新宮特急バス」は半島振興法の対象地域において運行しているか。

(8)能登半島（能登地域）は、半島振興法に基づき指定され、路線バスも運行している。能登半島地震の際に、短時間で救助に向かうことができたか。国土交通省国土審議会半島振興対策部会による「中間とりまとめ」においては、能登半島は、「半島地域の中でも比較的交通インフラの整備が進められてきていた地域」でありながら、「今般の地震では、地震の揺れや津波による被害に加え、代替ルートが少ない山がちな半島の先という特性から、道路や港湾等の大規模な損壊、ライフラインの寸断・途絶等甚大な被害が発生、集落の孤立も大きな課題となった」と記載されている。緊急時対応は、交通事故発生時だけでなく、大規模な自然災害の発生時などにも必要となる。これらの自然災害等の発生リスクは、離島・半島だから低いということではなく、むしろ、離島・半島の場合、救助等が到着するまでに時間がかかり、運転手自身による緊急時対応の必要性・重要性はより高まる関係にあるといえるのではないか。

(6)道路交通の専門家である交通ジャーナリストの鈴木文彦氏に令和7年6月5日に、日本語教育の専門家である常南国際学院会長の笹目博氏に同年6月6日に意見聴取を行いました。意見聴取結果の概要は第10回資料2-4 p.46-47 に記載のとおりです。

(7)ご指摘の八木新宮特急バスは半島振興法の対象地域において運行しています。

(8)ご指摘のような大規模災害時の対応については、外国人か日本人か、またN3かN4かという問題ではなく、条件不利地域における救助体制・道路インフラ等をいかにして整備していくかという点が問われているところであると認識しています。また、バス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能であることから、N4単独乗務の場合も緊急時対応は可能であると考えています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

(9) 2023年末の統計として、日本人の運転免許保有者数は8069万8153人、日本人運転手による交通事故件数は27万7748件のため、日本人運転手の場合の交通事故発生率は約0.34%であるのに対し、外国人の運転免許保有者数は116万4575人、外国人運転手による交通事故件数は6944件のため、外国人運転手の場合の交通事故発生率は約0.60%である。このように外国人運転手の場合の交通事故発生率は日本人運転手の場合の交通事故発生率の約1.76倍となっており、有意に高い。2024年末の統計としても、外国人運転手の場合の交通事故発生率は日本人運転手の場合の交通事故発生率の約1.76倍（日本人運転手による交通事故件数は26万1418件、外国人運転手による交通事故件数は7286件）となっており、有意に高い。

外国人運転手と日本人運転手とで同じ免許を有していながら交通事故発生率が有意に異なるという上記の統計からすれば、外国人運転手と日本人運転手の属性の大きな違いとして日本語能力がある以上、事故を起こすか起こさないかという意味での「運転技能」に日本語能力の程度が影響するといえるのではないか。そうだとすれば、N3外国人とN4外国人とで「運転技能」は同じである（「安全性の水準について（N3、N4）」）という検討の前提自体が不合理なのではないか。また、仮にある地域（例えば特定の離島）での日本人運転手・外国人運転手総数の事故発生率が他地域と比べて相対的に低かったとしても、外国人運転手の場合は、安全性をより慎重に担保する必要があることに変わりないといえるのではないか。

(10) 公益財団法人交通事故総合分析センターによる「ITARDA INFORMATION交通事故分析レポート」第132号によれば、外国人運転者の事故には、日本語が読めないといった外国人という属性も要因となっているとされている。同交通事故分析レポート及び上記(9)の統計に鑑みれば、日本語能力の低さは、事故等の緊急時対応のみならず、道路標識や道路交通情報に係る各種案内の理解力等にも関わり、そもそも事故発生率を高める要因となりうることも前提として検討する必要があるのではないか。

(11) 特に離島・半島地域においては、当該地域の方言が用いられることが多く、日本語能力試験で問われる標準語よりも理解しがたいことを前提にして検討したか。

(9) 令和6年の統計によると、交通事故全体における1人当たりの交通事故発生率は外国人のほうが日本人よりも高いですが、大型2種免許保有者における同事故発生率は外国人のほうが日本人よりも低くなっています。また、外国人バス運転者を雇用しているバス会社の声として、外国人だからといって人身事故やトラブルが生じていることはなく、日本人と何ら変わりなく運転できている状況です。

(10) (9)のとおり、大型2種免許保有者における同事故発生率は外国人のほうが日本人よりも低く、乗務に必要な日本語能力については新任運転者研修等を通じて習得できるものと認識しています。

(11) 方言の理解は接遇の一環であるため、新任運転者研修等を通じてバス事業者において必要に応じた教育がされるものと認識しています。

(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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

(12)「離島・半島における各種状況等について」の「利用者対応」において、「道路の構造上、難しい道路形状ではない。」と記載されているが、合理的な経験則に反するのではないか。むしろ特に半島地域においては、曲がりくねった道路、幅が狭い道路、急傾斜の道路、悪路、道路照明が少なく標識や各種案内等を読み取りがたい道が存在する。「道路の構造上、難しい道路形状ではない。」という記載の客観的根拠を明らかにされたい。

(13)「離島・半島における各種状況等について」の「利用者対応」において、「離島・半島においては、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。」と記載されているが、ここでいう「無線」とは免許不要のものを指すものであるか。仮にそうだとすれば、緩和の対象となる離島・半島各地域を運航する全てのバス事業者の全てのバスについて、免許不要な「無線」による通信手段が完備されていることを調査したか。仮に調査したとすれば、いつ、どのように調査したかを具体的に明らかにされたい。なお、離島・半島においては、携帯電話の電波が通じない地域も多い。

(14) 事故を起こさないように安全に走行することはもちろん、事故発生時や大規模災害の発生時等における緊急対応も運転手の業務内容に含まれるところ、半島地域における悪路を含む非常に長い走行距離で、支援・救助等のために直ちに駆けつけられない路線に長時間、N4の外国人運転手に単独乗務を命じることは、労働法上求められる使用者の安全配慮義務や就労環境調整義務にも反しているのではないか。

(12)離島・半島のバス路線は基本的に人が密集する海岸線に沿ったルートが主ですが、曲がりくねった山間部を走行するルートも存在します。しかしながら、都市部特有の道路構造（片側2車線以上の道路、複雑な立体交差、リバーシブルレーン、歩行者の多い交差点等）は見られないことから、「難しい道路形状ではない」と認識しています。また、複数の道路が錯綜している状況はなく、バスの乗客は迷いなく乗車すべき系統を見いだすことが可能です。

(13)無線については、IP無線という携帯の電波を利用した無線や一般業務無線を利用しています。一般業務無線については基地局側（営業所の管理者等）に資格者が必要ですが、いずれの無線についても、ドライバー本人が免許を持つ必要はなく、非常時においてきちんと連絡が取れるということを確認できています。バス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能です。特に携帯電話については、通信範囲の広さで会社を選定している会社が多いと聞いています。

(14) (13) のとおり、バス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能であることから、N4単独乗務の場合も緊急時対応は可能であると考えています。

(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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

(15) 人の生命・身体の安全が害された場合は取り返しがつかないことを考えれば、たとえ人手不足状況にあったとしても、安全を犠牲にして安易な規制緩和を行うべきではない。安全を担保しつつ運転手の担い手を十分に確保するためには、N3取得に向けた国や自治体等による積極的な支援策の導入こそが求められる対策ではないか。

(15) 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したところであり、さらに、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調整中です。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、鋭意取り組んでまいります。

【6】バス・タクシー運転手にかかる日本語能力要件の緩和について、離島・半島におけるバスについてN4でも可とすることについて、消極意見です。運転手の需要が高く、他方で事故発生率が低いとはいえ、いったん事故が発生すれば、乗降客や関係機関との対応などを日本語で行う必要があることには他の地域と変わりがなく、なお疑問が残ります。【市川委員】

バス運転者として乗務する前提としては、二種免許取得に加え、所定の日本語能力要件を満たすこと、日本語で実施される特定技能評価試験に合格すること、省令に基づき実施される新任運転者研修を受け、業界団体に認証されたチェックリストに照らして修了確認がなされることを要件としています。

これらの要件を満たすことで、「運転技能」や「通常の接客能力」は確保されることとなります。

また、バス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能であることから、N4単独乗務の場合も緊急時対応は可能であると考えています。

(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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【7・8】特定技能制度の自動車運送業は、令和6年3月29日の閣議決定により特定技能産業分野として位置づけられましたが、実際の特定技能評価試験については同年12月から毎月行われているようで、バス・タクシーの特定技能評価試験もますますの合格率を遂げていると思います（75%程度。）。

2024年6月から運転免許の学科試験が20言語から選択可能になり、バス・タクシーの運転手に必要な第二種運転免許の学科試験や、外国免許を切り替える際に行う知識確認問題にも対応しています（英語、中国語、ベトナム語、ネパール語、スペイン語、ペルシャ語、韓国語、ポルトガル語、ロシア語、タイ語、タガログ語、インドネシア語、クメール語、ミャンマー語、モンゴル語、ウクライナ語、シンハラ語、ウルドゥー語、アラビア語、ヒンディー語）。本来、日本語での問題を前提とすべきところ、母国語でも評価試験を実施されるため、バス・タクシーの運転手に必要な第二種運転免許の学科試験や、外国免許を切り替える際に行う知識確認問題への配慮も実施されているところだと考えます。

このような状況にあって、業界としては、顧客サービスの向上（待ち時間が少なくなる等）及び人手不足への対応に資するため、外国人を受け入れていきたい理由もわかるのですが、利用者の命を預かる重要な産業であるバス・タクシーにおいては、ドライバーである外国人自身が日本語を理解し、通常会話、地名、体調等の単語を含め会話をよどみなく話すことは、他の分野にも増して必要要件だと考えます。ましてや、離島や半島においては、乗車頻度や運航本数も少なく、かつ、利用者の高齢化も目立つことから、地域の慣習にも理解のある外国人を受け入れていくことが重要であり、また、方言等への対応もあることから、日本語能力は高ければ高いほど良いともいえます。【佐久間委員】

特定技能試験については、ご指摘のような状況である一方、入国に当たって求められるもう一つの要件である日本後能力要件については、N3レベルを求めているところであり、足元の運転者不足に対応できていないというのが現状です。（実際、令和7年4月末時点で特定技能評価試験の合格者数はバス171名、タクシー82名ですが、事業者へのヒアリングによると、同時点で特定活動ビザの発行数はタクシー1件、特定技能1号ビザの発行数はタクシー3件に留まっています。）

バス・タクシー運転者として乗務する前提としては、二種免許取得に加え、所定の日本語能力要件を満たすこと、日本語で実施される特定技能評価試験に合格すること、省令に基づき実施される新任運転者研修を受け、業界団体に認証されたチェックリストに照らして修了確認がなされることを要件としています。

これらの要件を満たすことで、「運転技能」や「通常の接客能力」は確保されることとなります。

また、マニュアル以上の接客能力（関係者への複雑な連絡や代替輸送機関の案内といったイレギュラー事象への対応）については、N4レベルでは、N3レベルに比して必ずしも十分ではないため、日本語サポーターを配置することとしています。

他方で、バス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能であることから、N4単独乗務の場合も緊急時対応は可能であると考えています。また、方言の理解は接客の一環であるため、新任運転者研修等を通じてバス事業者において教育されるものと認識しています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

特定技能1号評価試験には合格したものの、車内という限られた空間の中で、利用者とドライバーが会話をはじめとしたコミュニケーションを取る機会が頻繁に行われる職種の特性から、N4レベルではなく、もう一步高いレベルの日常会話性と緊急時の対応が重要となります。そのため、昨年12月試験を経て、実車、試用的な期間も経て実車することになると最低でも1年程度のN3の経験による検証が必要だと考えます。現状、その検証が行われていない中で、分野に追加されたことで要件緩和を拙速に行うより、検証を踏まえうえて、要件緩和に向け取り組んでいく方が得策であり、日本語サポーターの同乗によって日本語能力を担保するという方策は、業所管省庁が推進する生産性向上に反するものでもあり不適切であります。【佐久間委員】

バス・タクシー運転者について、現行の日本語能力要件N3レベルの下で、令和6年12月から特定技能評価試験を開始し、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、実際に運用を開始したところ、N3レベルの試験の合格者はかなり限定されており、バスやタクシーの運転者になる方を採用することが困難な状況にあります。

一方、バス・タクシー運転者の減少が続いており、業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、必要な数の外国人材を受け入れて人手不足に対応していく観点から検討し、見直し案の作成に至ったものです。離島・半島地域においては、バスをはじめとする公共交通の担い手不足も極めて深刻であり、外国人ドライバーも含めて、担い手確保に向けた対応を早急に講じなければならず、一段と日本語要件を緩和する必要性が高いと考えています。

離島・半島地域については、交通事故の発生状況等に鑑みたときに、営業所と車両との間で業務用無線や携帯電話等により通信手段を確保するとともに、事故現場等への緊急駆けつけを行う等の対応を講じることにより、一定程度日本語能力要件を緩和することができると考えています。

また、日本語サポーターについては、特定技能1号の期間中5年間継続的に同乗させるということは、事業者の立場に立った場合に想定しにくく、基本的には、日本語サポーターを同乗させた上での乗務を当初は行いつつ、この間に日本語能力を高めてN3を取得し、可能な限り速やかに単独乗務させるというのが通常であることを考えると、生産性向上に反するものではないと考えています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【9・10】バス・タクシー運転者の日本語要件の緩和は行うべきではない。意見および質問を①～⑦まで記載する。【富高委員】

①資料内にバス・タクシー事業は「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」とあるが、国内人材を確保するための職場環境整備や処遇改善の取り組みはどのようなことを行っているのか。安易に外国人労働者に頼るのではなく、国内人材確保の取り組みを十分に行うことが先決である。

②バス・タクシー運転者には、日々の業務において、運転だけではなく、指令所との通信機器による専門用語を含む円滑なコミュニケーションや乗客対応（案内やクレーム対応など）が求められる。それに加え、自然災害や事故等による非常時には関係箇所との連携に加え、乗客への案内や避難誘導など、乗客の命を守るための行動が求められる。指令所・乗客とのコミュニケーションエラーが乗客の生命の危険に直結する可能性があり、乗客の安全を確保するために一定程度の語学力と専門知識が必須である。

①各事業者において、働き方改革による労働時間の短縮や運賃改定を通じた賃上げなどの労働環境の改善を推進しています。国土交通省としても、採用活動や二種免許取得に係る費用に対する支援やキャッシュレスなどの業務効率化・省力化の取組支援、各事業者の職場環境改善に向けた取組を評価・認証する「働きやすい職場認証制度」を設け、事業者の労働条件や労働環境の見える化等の取組を通じて運転者の確保及び処遇改善を進めています。

②バス・タクシー運転者として乗務する前提としては、二種免許取得に加え、所定の日本語能力要件を満たすこと、日本語で実施される特定技能評価試験に合格すること、省令に基づき実施される新任運転者研修を受け、業界団体に認証されたチェックリストに照らして修了確認がなされることを要件としています。

これらの要件を満たすことで、「運転技能」や「通常の接客能力」は確保されることとなります。また、特定技能外国人への義務的支援の一環として日本語研修等も実施することとなり、実際に乗務を開始していくのに必要な日本語能力、すなわち、業務遂行に当たって通常必要となる、指令所との通信機器による専門用語を含む円滑なコミュニケーションや乗客対応（案内やクレーム対応など）、乗客への案内や避難誘導等に係る日本語能力については問題なく習得できることとなります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

③バス・タクシー運転者は、昨年3月29日に、日本語要件をN3として閣議決定されたばかりであり、N3要件を設定した理由は、「乗客を輸送する業務に従事する者であることから、乗客への説明や緊急時における対応が生じ得るなどの業務上の特性や安全性の観点を踏まえた」ためと伺っている。閣議決定後、業務上の特性や安全性の観点を踏まえN3で問題が発生していないかなどについての分析、検証の実施も行われていない中で、なぜ緩和という考えに至るのか。この1年間で日本語レベルを緩和しても問題ないという状況変化が生じているのか。

④N4の認定の目安は「日常的な場面で、ややゆっくりと話される会話であれば、内容がほぼ理解できる」というレベルであり、日常的な指令所・乗客とのやり取りや、非常時に乗客を守るために必要な語学力としては明らかに不十分である。

③バス・タクシー運転者について、現行の日本語能力要件N3レベルの下で、令和6年12月から特定技能評価試験を開始し、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、実際に運用を開始したところ、N3レベルの試験の合格者はかなり限定されており、バスやタクシーの運転者になる方を採用することが困難な状況にあります。（実際、令和7年4月末時点で特定技能評価試験の合格者数はバス171名、タクシー82名ですが、事業者へのヒアリングによると、同時点で特定活動ビザの発行数はタクシー1件、特定技能1号ビザの発行数はタクシー3件に留まっています。）

一方、バス・タクシー運転者の減少が続いており、業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、必要な数の外国人材を受け入れて人手不足に対応していく観点から検討し、見直し案の作成に至ったものです。

④特定技能評価試験の合格に加え、事業者による新任運転者研修の修了や日本語研修を通じて、N4レベルであっても高齢者・障害者・急病人対応や事故時の対応といった「通常の接遇能力」を身につけられることとなります。

離島・半島地域については、交通事故の発生状況等に鑑みたときに、営業所と車両との間で業務用無線や携帯電話等により通信手段を確保するとともに、事故現場等への緊急駆けつけを行う等の対応を講じることにより、一定程度日本語能力要件を緩和することができるものと考えています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

⑤N3が取得できなかった労働者には日本語サポーターを同乗させるという案も示されているが、N3取得までの間、十分な知識経験があるサポーターを確保し続ける事業者の負担だけでなく、N3を取得できない外国人労働者に対するハラスメントや雇用維持などの観点からも懸念があり、実施すべきでない。

⑥また、日本語サポーターについて、「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」とあるが、定義が曖昧である。事務員やバスガイドを想定しているとのことだが、二種免許を所持していなく運転や現場での乗客対応に精通していないことに加え、外国語能力の規定も無いことを考えると、タイムリーに対応が必要な日々の指令所との運転業務に関するやり取りの補佐や、非常時において様々な報告や乗客案内、状況判断を迅速・的確に行わなければならない運転者の補佐としては不十分である。

⑤バス・タクシー運転者について、現行の日本語能力要件N3レベルの下で、令和6年12月から特定技能評価試験を開始し、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、実際に運用を開始したところ、N3レベルの試験の合格者はかなり限定されており、バスやタクシーの運転者になる方を採用することが困難な状況にあります。（実際、令和7年4月末時点で特定技能評価試験の合格者数はバス171名、タクシー82名ですが、事業者へのヒアリングによると、同時点で特定活動ビザの発行数はタクシー1件、特定技能1号ビザの発行数はタクシー3件に留まっています。）

一方、バス・タクシー運転者の減少が続いており、業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、必要な数の外国人材を受け入れて人手不足に対応していく観点から検討し、見直し案の作成に至ったものです。

日本語サポーターを同乗させることで、N4レベルでの就労を認めることとし、就労しながら、最終的にはN3レベルでの単独乗務とすることを目指していますが、この日本語サポーターについては、特定技能1号の期間中5年間継続的に同乗させるということは、事業者の立場に立った場合に想定しにくく、基本的には、日本語サポーターを同乗させた上での乗務を当初は行いつつ、この間に日本語能力を高めてN3を取得し、可能な限り速やかに単独乗務させるというのが通常であり、事業者の負担やご指摘のような懸念は最小化できるものと考えています。

⑥日本語サポーターはバス・タクシー事業者に所属する日本人など日本語に精通した者が選任されることとなります。そのため、バス・タクシー事業者の指導・監督を受けた上で、日本語を使って必要な対応を行える者であり、二種免許取得の有無にかかわらず、乗換案内、運賃案内、災害時の避難誘導などの接客業務におけるイレギュラー事象が発生した際の対応は全く問題なく実施可能です。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

<続き>

⑦離島・半島においては「N4単独乗務可・日本語サポーター不要」との記載もあるが、離島・半島であっても、乗客対応や、安全確保などの乗客の命を守るための業務は、道路状況や乗客数に関わらず同様に求められるものであり、離島・半島を例外として考えるべきではなく、引き続きN3要件を定めるべき。

⑦バス運転者として乗務する前提としては、二種免許取得に加え、所定の日本語能力要件を満たすこと、日本語で実施される特定技能評価試験に合格すること、省令に基づき実施される新任運転者研修を受け、業界団体に認証されたチェックリストに照らして修了確認がなされることを要件としています。これらの要件を満たすことで、「運転技能」や「通常の接客能力」は確保されることとなります。

また、一般的に離島・半島におけるバス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能であり、交通事故の発生件数が少ないことや複雑でない道路構造も鑑みると、N4単独乗務は可能であると考えています。

(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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【11】労働時間規制や物価高騰、金利上昇など、交通の事業環境が大きく変化するなか、公共交通事業の担い手の維持、確保が喫緊の課題。とりわけ路線バス事業については、地方での移動手段の提供のために赤字路線であっても維持する必要があるといった公共的な側面を有している。こうした背景のもとで、日本語能力要件の緩和について提案されていると理解。他方で、緩和するとしても、サービスの利用者の目線に立った検討が必要であり、生産性の向上や国内人材確保のための取り組みを十分に行っていない受入れ機関が、外国人雇用に安易に頼ることのないよう、丁寧な議論を行うことが欠かせない。とりわけ、離島・半島のバスについて、N4でも単独乗務が可能としていることについては、他地域との整合性の観点からも慎重に考えるべきではないか。この案について、離島・半島の対象となる自治体や利用者からのニーズがあるのか確認したい。なお、日本語能力を測る試験について、現状は日本語能力試験（JLPT）を要件の基準としているが、年に2回しか実施されないことや、「言語知識」や「読解（リーディング）」、「聴解（リスニング）」を測る試験であり、「話す」ことが測れないといった課題がある。日本語能力試験の回数を増やすことや、評価試験の範囲のあり方について検討すべき。【堀内委員】

バス・タクシー運転者について、現行の日本語能力要件N3レベルの下で、令和6年12月から特定技能評価試験を開始し、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、実際に運用を開始したところ、N3レベルの試験の合格者はかなり限定されており、バスやタクシーの運転者になる方を採用することが困難な状況にあります。（実際、令和7年4月末時点で特定技能評価試験の合格者数はバス171名、タクシー82名ですが、事業者へのヒアリングによると、同時点で特定活動ビザの発行数はタクシー1件、特定技能1号ビザの発行数はタクシー3件に留まっています。）

一方、バス・タクシー運転者の減少が続いており、業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、必要な数の外国人材を受け入れて人手不足に対応していく観点から検討し、見直し案の作成に至ったものです。

離島・半島地域においては、バスをはじめとする公共交通の担い手不足も極めて深刻であり、外国人ドライバーも含めて、担い手確保に向けた対応を早急に講じなければならず、一段と日本語要件を緩和する必要性が高いと考えています。現に、薩摩半島や屋久島といった離島・半島の自治体から、外国人運転者の受入条件の緩和を求める声があがっております。

離島・半島地域については、交通事故の発生状況等に鑑みたときに、営業所と車両との間で業務用無線や携帯電話等により通信手段を確保するとともに、事故現場等への緊急駆けつけを行う等の対応を講じることにより、一定程度日本語能力要件を緩和することができると考えています。

日本語試験の受験機会の拡大に向けては、これまでも関係省庁や関係機関と調整しており、引き続き連携して取り組んでまいります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【12】第4回会議資料3の66頁の「バス・タクシー運転者不足の現状」における「バス・タクシー運転者の有効求人倍率」を見ると、直近で有効求人倍率は減少しており、2024年3月の閣議決定時点以降で客観的に数値が悪化していることはみてとれない。基本方針において、関係行政機関の長は、分野別運用方針において、「現在、」生産性向上のための取組や国内人材の確保を行ってもなお当該分野における人手不足が深刻であり、当該分野の存続・発展のために外国人の受入れが必要であることを有効求人倍率、雇用動向調査その他の公的統計又は業界団体を通じた所属企業への調査等の客観的な指標等により具体的に示すとされているにもかかわらず、「2024年3月29日以降に生じた」事情の変更に係る客観的な指標の提示が不十分でないか。【山脇委員】

2024年の有効求人倍率は2023年に比して改善しましたが、バスは2.12倍、タクシーは3.50倍と全産業平均(1.25倍)よりも高く、バス・タクシー運送業においては依然として人手不足の状況と認識しています。

【13】第4回会議資料3の68頁の「安全性の水準について(N3、N4)」において、「通常の接遇能力(高齢者・障害者・急病人対応、地域の交通状況、事故時の対応)」が、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く証明されているとあるが、N4レベルでは高齢者・障害者・急病人対応や事故時の対応は十分にできない。よって、そもそもの前提が不合理ではないか。あるいは、N4外国人でも修了できるという新任運転者研修のレベルが低いといえるのではないか。【山脇委員】

特定技能評価試験の合格に加え、事業者による新任運転者研修の修了や日本語研修を通じて、N4レベルであっても高齢者・障害者・急病人対応や事故時の対応といった「通常の接遇能力」を身につけられると認識しています。また、新任運転者研修は省令に基づき実施しているものであるところ、この間、特に外国人については特定技能外国人への義務的支援の一環として日本語研修等を実施することとなり、実際に乗務を開始していくのに必要な日本語のうち、少なくとも「通常の接遇能力」を発揮するのに必要な日本語についてはしっかりと習熟可能と考えています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【14】第4回会議資料3の69頁の「離島・半島における交通事故発生状況について」の「交通事故発生状況（走行100万kmあたり）」において、「離島・半島におけるバスの事故件数は全国平均と比較して少な」とあるが、人口が少ないのであるから当然のことであり、意味のない数字である。離島・半島地域における運転手1人当たりの事故発生率を明らかにされたい。【山協委員】

※項番40,50,60,80について同旨

ご指摘の資料は、離島・半島であれ、都市部であれ、同じ距離を走行した場合の事故件数を示したものであり、この件数が少ないということは明らかに事故が発生していないことを示しています。なお、このデータから分かるように、離島・半島において事故件数が少ない要因としては、ご指摘のようにこれらの地域における人口の少なさも挙げられるものと思料します。したがって、人口が少ない等の事情がある離島・半島においては事故件数が少ないということになります。なお、単独乗務の対象となる路線に限った数値をお示しすることは困難であるものの、本社が離島・半島地域にあるバス事業者におけるバス運転手1人当たりの事故発生件数(2023年度)は0.074件で、全国の0.1316件より約45%低い数値となっております。

【15】第4回会議資料3の70頁の「離島・半島における各種状況等について」の「道路状況（バス路線）」において、「道路構造が複雑ではなく、道路に沿ったバス路線」とあり、「山川駅前停留所」及び「中間（なかま）停留所」の写真を挙げているが、日本語能力要件を緩和するか否かは、離島・半島の各対象地域の個別の地理的状況による道路状況を踏まえて個別に判断するのか。そうでないならば、ごく一部の停留所の写真だけを意図的に取り上げて、「道路構造が複雑ではなく、道路に沿ったバス路線」などというのは明らかにミスリーディングでないか。【山協委員】

離島・半島におけるバスのN4レベルの単独乗務に関して、道路状況について個々に判断するのではなく、離島・半島の地域特性に鑑みて、離島振興法、半島振興法で定められた離島・半島を一律に対象とするということと考えています。なお、離島・半島のバス路線は基本的に人が密集する海岸線に沿ったルートが主ですが、曲がりくねった山間部を走行するルートも存在するなどの個別事情もあり得るところです。一方、都市部特有の道路構造（片側2車線以上の道路、複雑な立体交差、リバーシブルレーン、歩行者の多い交差点等）は見られないことから、「難しい道路形状ではない」と認識しています。また、複数の道路が錯綜している状況はなく、バスの乗客は迷いなく乗車すべき系統を見いだすことが可能であり、こうした観点から、離島・半島については一律に同様の対応をとっても問題ないものと考えています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【16】基本方針において、「生産性向上のための取組や国内人材の確保を行ってもなお当該分野における人手不足が深刻であり、当該分野の存続・発展のために外国人の受入れが必要な分野に限って、必要な範囲で外国人の受入れを行う」とされている。日本語能力要件の緩和対象となる離島・半島地域において、前回の分野別運用方針が閣議決定された「2024年3月29日以降に」行われた生産性向上のための具体的な取組を、定量的及び定性的の両面でそれぞれ明らかにされたい。【山脇委員】

2024年3月29日以降について申し上げます、2024年4月から補正予算により、①業務効率化・省力化の取組への支援（乗務日報作成システムやキャッシュレス決済の導入等の支援）＝523億円の内数、②人材確保の取組への支援（二種免許取得費用、採用活動に係る費用等への支援）＝279億円の内数 を実施しております。

また、2025年4月から補正予算により、①業務効率化・省力化の取組への支援（乗務日報作成システムやキャッシュレス決済の導入等の支援）＝484億円の内数、②人材確保の取組への支援（二種免許取得費用、採用活動に係る費用等への支援）＝326億円の内数 を実施しております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【17】バス事業はその収支において人件費が大きな割合を占める労働集約型産業であるところ、N3を取得できない外国人運転手に、それとは別に新たな人件費が発生する「日本語サポーター」を同乗させるということそれ自体が、生産性向上や事業構造改善の観点で不合理であり、人手不足対応のための特定技能制度の趣旨とも整合しないのではないかと。日本語サポーターに係る人件費相当分を外国人運転手のN3取得に向けた経済的支援等に充てることこそが求められる対応ではないかと。【山脇委員】

バス・タクシー運転者について、現行の日本語能力要件N3レベルの下で、令和6年12月から特定技能評価試験を開始し、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、実際に運用を開始したところ、N3レベルの試験の合格者はかなり限定されており、バスやタクシーの運転者になる方を採用することが困難な状況にあります。（実際、令和7年4月末時点で特定技能評価試験の合格者数はバス171名、タクシー82名ですが、事業者へのヒアリングによると、同時点で特定活動ビザの発行数はタクシー1件、特定技能1号ビザの発行数はタクシー3件に留まっています。）一方、バス・タクシー運転者の減少が続いており、業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、必要な数の外国人材を受け入れて人手不足に対応していく観点から検討し、見直し案の作成に至ったものです。そのため、日本語サポーターを同乗させることで、N4レベルでの就労を認めることとし、就労しながら、最終的にはN3レベルでの単独乗務とすることを目指しています。他方で、日本語サポーターについては、特定技能1号の期間中5年間継続的に同乗させるということは、事業者の立場に立った場合に想定しにくく、基本的には、日本語サポーターを同乗させた上での乗務を当初は行いつつ、この間に日本語能力を高めてN3を取得し、可能な限り速やかに単独乗務させるというのが通常であることを考えると、生産性向上に反するものではないと考えています。また、N3取得に向けた経済的支援については、【16】でも言及したとおり、これまでにない規模での財政支援を行っているところですが、特に、人材確保の取組への支援（二種免許取得費用、採用活動に係る費用等への支援）については、特定技能外国人も対象として追加したところです。加えて、日本語試験の受験機会の拡大に向けても、これまでも関係省庁や関係機関と調整しており、引き続き連携して取り組んでまいります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第4回）

【18】起点と終点の間の走行過程の一部でも離島振興法又は半島振興法の対象地域が含まれていさえすれば、「N4でも単独乗務可」という日本語能力要件の緩和対象となるのか。バス及びタクシーそれぞれについて明らかにされたい。路線バスと異なり事前に走行経路が決まらない（客の乗車後に走行経路が変更されることもある）タクシーにあっては、走行過程の一部に離島振興法又は半島振興法の対象地域が含まれることになるかどうかは、事前に判明せず、乗客を降ろす最後の地点まで判明しないこともあるのではないかと。離島・半島地域であるとして緩和対象となるかどうかは、客観的にどの時点でどのように判断されることになるのか。上記を前提に、日本語能力要件が「N4でも単独乗務可」という緩和対象となる離島・半島地域のバス事業者は、何社で、何路線なのかを明らかにされたい。【山脇委員】

※項番45～47, 60, 80について同旨

日本語能力N4での単独乗務は、当該路線が位置する営業所及び路線全体が離島振興法・半島振興法における対象地域内である場合に限ることとします。そのうえで、単独乗務の対象となる事業者は73社、約550路線となります。

【19】「離島・半島における各種状況等について」の「利用者対応」において、「離島・半島においては、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。」と記載されているが、離島・半島においては、携帯電話の電波が通じない地域も多い。そのような地域にあっては、携帯電話もIP無線機（携帯電話のデータ回線を使い、音声通話を行う。通話の内容をデータに変換して相手のいる場所に届ける仕組み）も使用することができない。山奥など基地局が設置されていない場所では、たとえ相手が近くにいたとしても通信ができない。よって、携帯端末の電波が圏外になる場所は、IP無線機も届かない可能性がある。このように、特に離島・半島の路線バスの走行経路においては、携帯電話もIP無線機も使用できない地域が存在するにもかかわらず、「十分な」対応が可能であるという客観的根拠を明らかにされたい。また、日本語能力要件の緩和対象となる離島・半島の路線バスのうち、携帯電話もIP無線機も使用できない地域（電波が通じない地域）を運行経路に含むものは、何事業者、何路線存在するのかを明らかにされたい。【山脇委員】

※項番48, 60, 80について同旨。

バス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能です。特に携帯電話については、通信範囲の広さで会社を選定している会社が多いと聞いています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【20】離島・半島地域における対応方法などについて、事故時、悪天候時などの非常時の対応についてN4で可能か、無線による事業所等との連絡においても、事業所等において対応する者が日本語でやりとりするのでは問題は解消されないのではないかという疑問があります。有識者会議においても判断しにくいテーマであり、まずは実証実験等を経て安全性を検証のうえ検討することなども一つの方法ではないかと考えます。【市川委員】

新任運転者研修等を実施することにより、事故時、悪天候時などの非常時の対応についてN4で十分に対応可能と考えております。

【21】「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件」の見直し案（特定技能Ⅰ号のN3以上→①N3以上、②N4+日本語サポーター、③離島・半島のバスのN4でも単独乗務可への緩和）については、前向きに捉えたい。安全運転の確保面に一部懸念は残るものの、事業者による外国人材への日本語や交通法令等の学習・教育の徹底を前提として「地域住民の足を守る」ことを優先すべきである。過疎・離島等の地域では、高齢化の極度な進行に伴って独居老人等も増えており、買い物や病院への通院すらままならない状況にある。一方で「その足」となってもらいたいバス・タクシー運転者の担い手は不足している。外国人材の受入れによって過疎・離島等のバス・タクシー運転者不足を解消し、地域経済・社会の維持・発展につなげるべきである。そして、制度を通じて育成等された優秀な外国人材には、「おじいちゃんやおばあちゃんに優しく、また頼りになる『外国人の孫』」的な存在となって活躍してもらうことを大いに期待したい。また、バス・タクシー運転を外国人材が担うことに対する、受入れ自治体等による偏見等の防止に向けた住民への周知と啓発活動も極めて重要であると考えます。【黒谷委員】

離島・半島におけるバスの単独乗務に当たっては、自治体による関与という観点から、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等の取り組みや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を自治体とバス事業者で行ってまいります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【22】特定技能制度におけるバス・タクシー業務の一部地域（半島・島嶼部）での日本語要件をN4レベルに緩和する案については、現段階では反対です。公共交通機関の運転業務は、乗客の命を預かる責任ある職務であり、運転操作のみならず、緊急対応、道案内、高齢者や観光客への接遇など、日常的に高度な言語運用能力が求められるとかがえします。特に地域特有の訛りや地名、方言を理解する力も不可欠です。N4レベルでは日常の挨拶、自己要求（〇〇がしたい等）程度の会話力となり、単語も不足しています。安易に言語要件を下げることで、過疎地域の人手不足への対応が必要であるとしても、それは適切な教育や支援体制の整備を前提とすべきであり、制度の信頼性と公共交通の質を守るためにも、当分野である自動車運転（バス・タクシー）については、乗客と接する機会が多いことから、まずN3を取得させることが必要だと考えます。なお、島嶼については、走行エリアが限られているとのことですので、N4を導入したい島嶼について、バス・タクシー業者、島嶼の島民の平均年齢、バス・タクシー会社、当事業者の専業、兼業業務、運転者の人数、平均賃金額をご教示いただくことは可能でしょうか。

また、総務省の所管ではありますが、離島等のいわゆる人口急減地域においては、特定地域づくり事業協同組合を設立し、自治体からの交付金をいただきながら、マルチワーカーとして県外からの移住者の受入れ・人材確保に努めているところであり、バス・タクシードライバーについても、当制度の枠組みで労働者派遣が可能であります。既存の制度を活用し、まずは日本人の人材の活用を検討されてはどうでしょうか。【佐久間委員】

離島地域における住民の平均年齢についてお示しすることは難しいところですが、令和2年国勢調査における高齢化率については37.1%で、全国の28.8%より高い数値になっています。今回の緩和対象となる地域のうち、離島の路線バス事業者については約30社で、約80%が貸切バス事業との兼業をしています。1社あたりの平均運転者数は20名程度となります。運転者の平均賃金額については、把握できる数値が、ドライバーを含む従業員全体のものとなるため、お示しすることが困難です。

まず国内人材の確保・活用が最重要であることは国土交通省としても強く認識しています。（そのため、他の委員への回答や新たな資料で示したとおり、賃上げの運賃改定促進等による処遇改善、新規ドライバー確保に係る費用についての国費での支援制度の創設、退職自衛官の転職支援など、総合的な対策をこれまで過去に例のない規模・形式で実施しているところです。）その上で、委員ご指摘のような制度の活用の検討も行い、国内人材確保に最大限尽力いたします。

【23】日本語要件をN4に引き下げることに反対です。各種資料を拝見し、説明をお聞きしましたが、やはり不安がぬぐえません。【富田委員】

新任運転者研修等を通じて適切な教育等がなされれば、N4のドライバーであっても、安全面の問題がないと考えております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【24・25】専門家の意見が1名ずつであるが、「道路交通」および「日本語教育」の専門家については、少なくともそれぞれ複数名に、意見をいただく必要があるのではないか（離島・半島に限らず）。なお、その際、「平時および非常時における乗客対応」の視点からも意見を確認いただきたい。

道路交通の専門家による意見として「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」とあるが、教育を行ったとしても実際に事故発生時などにおいてN4では日本語での案内や対応はできないのではないかと。そもそも日本語能力N4の外国人に、日本人運転者と同様の教育が可能なのか。N4での単独乗務を可能とする理由として不十分と考える。

日本語教育の専門家による意見として「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」とあるが、運転は可能だとしても、日本語での乗客対応はできないのではないかと。N4での単独乗務を可能とする理由として不十分と考える。【富高委員】※項番37について同旨。

登録支援機関でもある法律事務所に所属する弁護士、出入国関係を専門とする行政書士、バス運転手増加に向けた取り組みを積極的に行う会社社長、外国人労働者に対する日本語教育を行っている者等にも聞き取りをしたところ、以下のようなコメントを頂戴しております。

- ・介護分野では日本語能力により重大な問題が行ったという話は聞かず、バスの場合には介護と異なり複数者を相手することになるため、「日本語サポーター」を同乗させつつ離島・半島に限り単独乗務を可能とするのは合理性がある。

- ・N3/N4の違いは読み書き能力であり、会話能力に大きな違いはなく、自動車運送分野では入国後最長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環境と時間がある。

- ・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。N4からスタートして、社内でじっくり育てるのがいい。

- ・安全面の教育と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レベルでも単独運行は可能。

- ・バス運転手の業務に必要な日本語とN3には乖離がある。方言についても、テストをするような類いのものではなく、一定知識があれば、地域で生活をしていく中で時間とともになれていくものと考え。

新任運転者研修等を通して運転能力や接遇能力、非常時の対応が担保される前提のもとで、イレギュラー事象の際は無線等の連絡手段で営業所からのバックアップが可能であるため、十分に対応可能であると認識しています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【26】いちき串木野市「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」とあるが、市民の方は、現在の日本語要件であるN3レベルの外国人を想定しているのではないか。政府として、バス・タクシーにおける外国人労働者の日本語要件に関するアンケート調査などを実施しているのであればご提示いただきたい。【富高委員】

全国の889自治体に聴取を行ったところ、外国人運転者が運行業務に就く際に必要な日本語能力の程度についてN4レベルで足りると回答した自治体は全体の4割程度でした。

このうち離島・半島の21自治体に限ると、約半数の自治体がN4レベルで足りるとしています。

【27】まずは国内人材確保のための取り組みを十分に行うことが最優先である。各事業者による労働環境改善の取り組みや国交省による支援等の取り組み、また、取り組み前後の求人倍率や採用人数の変化に関するデータを提示いただきたい。【富高委員】

国内人材の確保・活用が最重要であることは国土交通省としても強く認識しており、賃上げの運賃改定促進等による処遇改善、新規ドライバー確保に係る費用についての国費での支援制度の創設、退職自衛官の転職支援など、総合的な対策をこれまで過去に例のない規模・形式で実施しているところです。

なお、お尋ねのデータについては、これまで継続的に、様々な取組を実施していることから、お答えすることは困難です。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【28】「令和7年4月末時点で特定技能評価試験の合格者数はバス171名、タクシー82名ですが、事業者へのヒアリングによると、同時点で特定活動ビザの発行枚数はタクシー1件、特定技能1号ビザの発行数はタクシー3件に留まっています。」とあるが、特定技能評価試験に合格者したにもかかわらず特定活動ビザが発行されていない方は、N3取得ができなかったということか、理由を把握しているのであれば、お示しいただきたい。

特定技能評価試験の合格者に対して、N3を取得し来日できるよう日本語教育を行っているのか。海外においてN3要件をクリアできる人材の育成や、特定技能評価試験合格者を対象にN3取得支援を行うことで、安全性を担保しつつ人材を確保することができるのではないか。

「事業者による新任運転者研修の修了や日本語研修を通じてN4レベルであっても「通常の接客能力」を身につけることとなる」とあるが、これらの研修を修了すればN4でも問題ない程度の能力を身に付けられるとする根拠は何か。

通常時に加え、緊急時や事故時に必要となる業務及びコミュニケーションを具体的に示し、それぞれN4で問題がない根拠を示していただきたい。【富高委員】

特定技能評価試験に合格したにもかかわらず、ビザが発行されていない方がいらっしゃる理由としては、各個人の事情によるものと考えられるため、お答えすることは困難です。

来日前のN3取得に向けた日本語能力向上支援策については、必要な検討を行ってまいります。

新任運転者研修は「通常の接客能力」を身につけることを目的としており、日本語能力に関わらず運転能力や接客能力、非常時の対応を身につけた場合にのみ修了となるところ、研修を修了すればN4でも問題なく乗務できると認識しています。

新任運転者研修の内容や運行の実態については、第10回会議資料2-4 p.53-55を参照。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【29】「可能な限り速やかにN3を取得し単独乗務させるのが通常」とあるが、具体的にどの程度の期間でN3を取得することを想定しているのか。一般的にN4の方がN3を取得するまでに要する期間（必要な勉強時間等）はどの程度か。また、乗務をしつつ日本語能力を向上させ速やかにN3を取得させることは可能なのか。

N3取得までに相当期間が必要であるならば、その間日本語サポーターを確保しつづけることは事業者の負担増となるのではないか。人手不足を訴えている中で、日本語サポーターの質を担保しつつその人材を確保し続けることは困難であり、生産性向上に資する施策とは言えないのではないか。

日本語サポーターの定義は「事業者に所属し、乗客対応に関する必要な指導を受けた上で、乗客とのコミュニケーションを補助する要員」であり「バス・タクシー事業者に所属する日本人など日本語に精通した者が専任されることとなります。」とあるが、サポーターの選任基準はあるのか。基準がなければ、バス・タクシー事業者に勤務していれば誰でも良いこととなり、接遇能力が十分に備わっていると判断できず、適切なコミュニケーションの実施の観点から問題がある。アルバイトに少し研修させて日本語サポーターとして扱うような運用も発生してしまうおそれもある。【富高委員】

文化庁の公表資料（地域における日本語教育の在り方について（報告））によれば、日本語教育の参照枠のA2レベル（N4～N3レベルに相当）の者がB1レベル（N3～N2レベルに相当）に到達するための学習時間の目安について、150～220時間程度と想定されています。

日本語サポーターについては、B1未到達の運転者が乗客とのコミュニケーションを円滑に行うためのサポーター要員として位置付けており、例えば、運転者をリタイアした者、高速バスの交代運転者などを想定しています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【30】離島・半島の日本サポーターを不要とする特例措置は、N3以上の日本語要件が必要である旨を記載した分野別運用方針を単純に緩和するものであり、閣議決定の内容に反し、認めるべきではない。

「事故現場等への緊急駆け付けを行う等の対策を講じることにより、一定程度日本語能力要件を緩和することができると考える」とあるが、都市部と比較して一路線あたりの走行距離が長いことや、近くに他の路線などが無いと想定される離島・半島において、事故発生時や緊急時に現場に迅速に駆け付けることは可能なのか。最大でどの程度かかる想定なのか。

離島・半島において無線や携帯電話を活用して営業所との通信は可能とあるが、N4相当の日本語能力は通信での情報共有・意思疎通に耐えうる日本語能力を有するといえるのか。また、居住地間の通信がつかないエリアでの事故対応など、当該通信手段を確実に使用できるといえないのではないのか。

離島半島地域は交通事故の発生件数が少ないとあるが、その理由は道路の形状にあるのか。元々当該地域の道や運転に慣れた地元住民が運転手として採用されている（他の地域に比べて外部からの運転手の流入が少ない）からではないのか。

観光地であるようなところ（知床、屋久島、宮古島など）は観光客対応などイレギュラーな対応が多く発生するため、一定程度の日本語能力を要する。また、道路構造についても、地域や路線、気象状況による道路迂回の必要性など様々である。離島・半島を一括りで判断できないのではないのか。【富高委員】

バス路線上の通信環境について日本バス協会を通じて各社に確認したところ、路線にかかわらず、携帯電話または業務無線での通信が可能です。特に携帯電話については、通信範囲の広さで会社を選定している会社が多いと聞いています。

緊急時の営業所との通信におけるやり取りについては、新任運転者研修で十分に教育されると想定しています。

交通事故の発生件数が少ない理由としては、離島半島において人口が少ないこと等を想定しております。なお、特定技能制度を通じて採用された運転者については、初認運転者研修等を通じて当該地域の道路事情を十分に把握した上で乗務するものと考えております。

観光地を含む地域であっても、その路線に応じた新任研修を実施することで、通常の接遇は担保されるものと認識しております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【31】これまでの会議で示されている資料は、人口が少なく、利用者が限定されている地域の資料である。しかし、半島振興法における対象地域には、南房総、伊豆中南部など観光地を含む地域も多く含まれている。これらの地域では、地域住民だけでなく、観光客などのバス・タクシーの利用も見込まれる。そのような状況で、N4の日本語能力で旅客対応、非常時対応ができるのかが疑問であり、導入には消極的である。さらに、半島振興法、離島振興法における対象地域というだけで、一律に地域を定めるという前提に無理があるのではないかと考えられる。【花山委員】

バスはN4運転者の単独乗務を検討しているところ、タクシーは検討しておりません。

観光地を含む地域であっても、その路線に応じた新任研修を実施することで、通常の接遇は担保されるものと認識しておりますが、日本語能力N4での単独乗務は、当該路線が位置する営業所及び路線全体が離島振興法・半島振興法における対象地域内である場合に限ることとします。

新任運転者研修の内容や運行の実態については、第10回会議資料2-4 p.53-55を参照。

【32】「日本語サポーター」という法的根拠がない者を乗務させるのではなく、旅客自動車運送事業運輸規則による車掌を乗務させることを検討したことはないのかを示していただきたい。【花山委員】

旅客自動車運送事業運輸規則による車掌の業務は運賃収受・ドア開閉等である一方で、日本語サポーターにこれらの業務は求めておらず、あくまでイレギュラー事象が起こった際のサポーターとしての役割を求めているところです。なお、省令上の車掌については、明確な資格要件があるわけではないため、省令に基づくことをもってご懸念を払拭するものではなく、かえって、新設する日本語サポーターの方が、趣旨にかなう形で役割を全うできるものと考えます。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【33】既存の要件を緩和するにあたっては、受入れ事業者の人手不足の事情だけではなく、受入れ自治体やサービス利用者のニーズも十分勘案することが必要不可欠である。生産性の向上や国内人材確保のための取り組みを十分に行っていない受入れ機関が、外国人雇用に安易に頼ることのないよう、丁寧な議論を行うことが欠かせない。その上で、仮に特定活動入国時および特定技能Ⅰ号への移行時の日本語能力試験のレベルをN3からN4へ緩和する場合には、受入れ事業者の責任において、当該外国人に対し、N3以上の日本語能力の取得に向けた支援を継続的に講じるべきである。

また、イレギュラー事象への対応を行う観点からは、離島・半島において日本語サポーターなしでの単独常務を可能とすることについて、受入れ自治体のニーズ等も踏まえて検討すべきである。とくに、これまでの議論では、バス路線における道路状況や無線の活用状況、交通事故の比較といったデータに基づいて議論が進められており、既定の路線がないタクシーにおける緊急時の関係者への複雑な連絡といった対応は踏まえていない。加えて、現在は路線バスの想定に特化した議論が展開されているが、特定技能におけるバス運送業は、一般乗合旅客自動車運送事業のほか、一般貸切旅客自動車運送事業も想定される。とりわけ、インバウンドが拡大するなかでは、貸切の観光バスにおける緊急時対応も踏まえる必要がある。【堀内委員】

バス事業者においては、これまでにない規模・形式で、生産性向上・省力化の取組及び国内人材の活用を進めてきている状況であり、それでもなお公共交通としての役割を果たせない状況に陥っている中で、担い手不足対策の重要な柱の一つとして、本施策を強く要望されている状況です。いただいたご指摘はしっかりと受け止め、丁寧な議論を行わせていただきます。ご指摘のニーズの勘案については、自治体に対しては幅広くヒアリングを行う予定であり、引き続き丁寧な議論を行ってまいります。

N3の早期取得に向けた実効策については、第10回会議資料2-4 p.56を参照。

バスはN4運転者の単独乗務を検討しているところ、タクシーは検討しておりません。

ご指摘いただいたとおり、乗合バスと貸切バスでは事業形態を含め性質が大きく違うことから、N4での乗務については、乗合バス及びタクシー（タクシーは離島・半島での単独乗務を除く）を対象とすることとします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【34】（項番2への回答について）①「日本語サポーターの定義は「事業者に所属し、乗客対応に関する必要な指導を受けた上で、乗客とのコミュニケーションを補助する要員」としたいと考えています。」とあるが、「必要な」指導の具体的内容を明らかにすべきである。

②また、日本語サポーターによる補助の対象が「乗客対応」、「乗客とのコミュニケーション」だけでは不十分であり、事故時や災害発生時等の関係各所との連絡等も補助の対象とするべきである。

③さらに、日本語サポーターは運転手本人と連携して対応することになるのであるから、運転手本人との必要かつ十分な意思疎通を可能とすべく、乗務する運転手本人の母国語に係る一定程度の語学力あるいはそれに代替しうるスキルの修得も要件として求めるべきである。

「日本語サポーター」について少なくとも上記の①～③が全て満たされなければ、運転手本人の日本語能力要件緩和に係る許容性としての安全性や緊急時対応能力の客観的担保として不十分である。

「日本語に精通した者が選任される」とあるが、日本語サポーターは運転手本人と連携して対応することになるのであるから、運転手本人との必要かつ十分な意思疎通が可能であることが前提となる。よって、「日本語に」精通しているだけでは不十分である。また、日本語サポーターは、二種免許を取得しているわけではなく、道路交通法規や緊急時対応に特に通じているわけでもない。従って、現時点での定義・要件では、「イレギュラー事象が発生した際の対応は全く問題なく実施可能」であるなどとはいえない。【山脇委員】

※項番35について同旨。

日本語サポーターについては、N4運転者が乗客とのコミュニケーションを円滑に行うためのサポーター要員として位置付けており、例えば、運転者をリタイアした者、高速バスの交代運転者等を想定しています。

なお、日本語サポーターは運転者との意思疎通よりも、運転者にかわって旅客対応を行うことが主な目的だと考えております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【36】（項番2・3・10の回答に対して）①日本語能力要件を緩和することに係る「必要性」について、離島・半島地域の、「2024年3月29日以降の」人手不足状況のさらなる悪化を客観的に示す指標が確認されていないこと（むしろ直近の2024年のバス・タクシー運転手の有効求人倍率は2023年に比して改善したこと）、及び、②日本語能力要件を緩和することに係る「許容性」について、離島・半島地域において、「2024年3月29日以降に」、交通安全度合いが上昇したことや、事故時や大規模自然災害発生時などの緊急対応がより容易になったことを客観的に示す指標が確認されていないことが、それぞれ明らかとなった。

つまり、バス・タクシー運転手について「従事しようとする業務に必要な日本語能力」（上陸基準省令の特定技能Ⅰ号の項の下欄Ⅰ号ニ）としてN3以上を求めることを閣議決定した「2024年3月29日以降に」、これを緩和すべきことを正当化する客観的な事情変更が生じていない。従って、いわば「立法事実」（分野別運用方針は、上陸基準省令の特定技能Ⅰ号の項の下欄Ⅰ号ニの日本語能力のレベルを具体的に規定するものであるから、法規範に準じる機能を有する。）が客観的に確認されておらず、少なくとも現時点での業所管庁による案をもって緩和を行うことは不合理である。【山脇委員】

有効求人倍率が低下したことは、担い手不足によるバス路線の廃止等が相次ぎ求人数が減少したことによるものと認識しており、人手不足に苦慮している業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、日本語能力要件を緩和する必要性はあると考えております。一方で、日本語サポーターの配置や新任運転者研修等を通じて、必要な接遇能力等を担保することを考えております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【38】業所管庁による回答において、「特定技能外国人への義務的支援の一環として日本語研修等を実施することとなり、実際に乗務を開始していくのに必要な日本語のうち、少なくとも「通常の接遇能力」を発揮するのに必要な日本語についてはしっかりと習熟可能」とあるが、特定技能外国人に対する義務的支援として求められるのは、「日本語学習の機会の提供」にすぎず（特定技能基準省令3条1項1号へ）、実際に日本語教育を実施することではない（入管庁「1号特定技能外国人支援に関する運用要領 -1号特定技能外国人支援計画の基準について-」25頁）。実際に（現実に）日本語学習が行われているか、またどのような内容・程度の日本語学習が行われているかが制度上客観的に確認されることはない。加えて、特定技能基準省令3条1項1号へにより義務的支援として求められるのは、「本邦での生活に必要な」日本語を学習する機会の提供であって、「実際に乗務を開始していくのに必要な」日本語（従事しようとする業務に必要な日本語）を学習する機会の提供ではない。入管法令上、「本邦での生活に必要な日本語能力」と「従事しようとする業務に必要な日本語能力」とは別概念である（上陸基準省令の特定技能1号の項の下欄1号ニ参照）。よって、鈴木氏意見がN4単独乗務を認める前提として求める「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」という条件が満たされない。従って、鈴木氏意見をもってしても、「離島・半島地域においてはN4でも単独乗務可」という緩和が妥当であるとはいえない。【山脇委員】

「従事しようとする業務に必要な日本語能力」の教育については、新任運転者研修等で実施されるものと認識しており、こうした教育が新任運転者研修等で実施されているかについても、確認できると考えております。

【39】次に、笹目氏意見は、「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」とするが、統計によれば、交通事故全体における1人当たりの交通事故発生率は外国人の方が日本人よりも約1.7～1.8倍も有意に高い。また、笹目氏意見は、「外国人バス運転者については、…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」とするが、上記のとおり、N4レベルでは高齢者・障害者・急病人対応や事故時の対応は十分にできないから、「通常の接遇能力（高齢者・障害者・急病人対応、地域の交通状況、事故時の対応）」が、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く証明されているというそもそもの前提が不合理であるか、あるいは、N4外国人でも修了できるという新任運転者研修のレベルが低いといえる。従って、笹目氏意見をもってしても、「離島・半島地域においてはN4でも単独乗務可」という緩和が妥当であるとはいえない。【山脇委員】

交通事故全体における1人当たりの交通事故発生率は外国人の方が日本人よりも約1.7～1.8倍も高いとされていますが、今回議論いただいているバス・タクシーを運転する大型2種の免許保有者に限れば、1人当たりの交通事故発生確率が外国人の方が高いとは言えない状況となっております。また、通常の接遇能力の習得は特定技能試験や新任運転者研修等で担保することとした上で、事故時の対応については、現状日本人運転手であっても営業所とコミュニケーションを取って対応しております（第10回会議資料2-4 p.54を参照。）。

（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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【41】（項番3への回答について）「ご指摘のような大規模災害時の対応については、外国人か日本人か、またN3かN4かという問題ではなく、条件不利地域における救助体制・道路インフラ等をいかにして整備していくかという点が問われているところであると認識しています。」とあるが、問題の捉え方自体が根本的に不合理ではないか。

国土交通省国土審議会半島振興対策部会による「中間とりまとめ」においては、能登半島は、「半島地域の中でも比較的交通インフラの整備が進められてきていた地域」でありながら、「今般の地震では、地震の揺れや津波による被害に加え、代替ルートが少ない山がちな半島の先という特性から、道路や港湾等の大規模な損壊、ライフラインの寸断・途絶等甚大な被害が発生、集落の孤立も大きな課題となった」と記載されている。このように、インフラの整備が進められてきた地域であっても、現に、道路や港湾等の大規模な損壊、ライフラインの寸断・途絶等甚大な被害が発生し、緊急時対応が必要となったのである。いくらインフラを整備していても、日本では大規模な自然災害が発生し、緊急時対応が必要となるのである。

これらの自然災害等の発生リスクは、離島・半島だから低いということではなく、むしろ、離島・半島の場合、救助等が到着するまでに時間がかかり、運転手自身による緊急時対応の必要性・重要性はより高まる関係にある。そのことを前提に検討する必要がある。【山脇委員】

「道路や港湾等の大規模な損壊、ライフラインの寸断・途絶等甚大な被害が発生」した大規模災害時の対応については、運転者の日本語能力にかかわらず、損壊した道路の修復やライフラインの回復、救助が到着するまでの間の対応等、特定技能制度の中にとどまらない総合的な対応について議論すべき内容と認識しております。

【42】（項番4への回答について）「交通事故全体における1人当たりの交通事故発生率は外国人のほうが日本人よりも高い」という事実が明らかとなったが、この交通事故全体における1人当たりの交通事故発生率は外国人の方が日本人よりも約1.7～1.8倍も高いという事実に係る原因についてどのように考えているか。

①外国人運転手と日本人運転手とで交通事故発生率が有意に異なるという上記の統計及び②公益財団法人交通事故総合分析センターによる「ITARDA INFORMATION交通事故分析レポート」第132号によれば、外国人運転者の事故には、日本語が読めないといった外国人という属性も要因となっていることからすれば、外国人運転手と日本人運転手の属性の大きな違いとして日本語能力がある以上、事故を起こすか起こさないかという意味での「運転技能」に日本語能力の程度が影響しうるといえるのではないか。【山脇委員】

交通事故全体における1人当たりの交通事故発生率は外国人の方が日本人よりも約1.7～1.8倍も高いとされていますが、今回議論いただいているバス・タクシーを運転する大型2種の免許保有者に限れば、1人当たりの交通事故発生確率について外国人運転手のほうが高いことにはならないものと考えます。二種免許取得や新任研修の修了により、運転技能及び通常の接遇能力の確保及び確認はなされることとなり、その内容については第10回会議資料2-4 p.53-55を参照。（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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【43】（項番4への回答について）「方言の理解は接遇の一環であるため、新任運転者研修等を通じてバス事業者において必要に応じた教育がされるものと認識しています。」とあるが、現在、バス事業者及びタクシー事業者によって実施されている新任運転者研修において、乗務地域で使用される方言に係る教育が実際に行われているか否かを確認の上で明らかにされたい。

なお、「旅客自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う指導及び監督の指針」（平成13年12月3日国土交通省告示1676号）には、方言に係る教育の記載はない。

また、「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル《本編：一般的な指導及び監督指針の解説》」においても、方言に係る教育の記載は、「事業者独自の飲酒運転対策の取組事例（業界団体を通じたアンケート等による）」の箇所において、「地元の役者が方言で演じる10分程度のDVDを作成して伝わりやすさを追求している例」が「アルコールの分解に要する時間等の飲酒にあたっての留意点や事故事例、関係法令、飲酒運転が会社や同僚に及ぼす影響をまとめている例」としてわずか1行挙げられているのみであり、他に方言に係る教育の記載はない。【山脇委員】

新任研修の実態や運行時の接遇の実態については、第10回会議資料2-4 p.53-55を参照。

【44】（項番5,15,18への回答について）業所管庁が第4回有識者会議に提出した資料3「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）」の「離島・半島における各種状況等について」の「利用者対応」において、「道路の構造上、難しい道路形状ではない。」と記載されているが、むしろ特に半島地域においては、曲がりくねった道路、幅が狭い道路、急傾斜の道路、悪路、道路照明が少なく標識や各種案内等を読み取りがたい道が存在するため、「道路の構造上、難しい道路形状ではない。」という記載はミスリーディングである。【山脇委員】

「難しい道路形状でない」について、路線バスの系統の数が少なく、分岐等により複雑な系統が敷かれているわけではないという趣旨であり、路線案内等の利用者対応に当たって、高度な日本語レベルは必要としないと考えています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【49】（項番11への回答について）運転手の日本語要件を緩和しての取組みを求めているのではない。
安全を担保しつつ運転手の担い手を十分に確保するためにN3という日本語要件を緩和せずに、運転手のN3取得に向けた国、自治体、業界団体及び各事業者を挙げての積極的な支援策の導入を求めているのであって、的を射た回答をされたい。【山脇委員】

N3相当の日本語能力を取得し証明することが困難であるという現状は、試験回数の少なさ、試験種別として日本語能力試験のみを認めていることに大きな要因があることから、そうした状況を打破するための方策として、試験回数の増加・試験種別の追加といった、日本語要件を緩和せずに、しっかりとN3相当の日本語能力を取得・証明しやすくする環境整備を政府として行っていくという考えを述べたのが前回の回答です。

N3取得に向けた日本語能力向上支援策については、第10回会議資料2-4 p.56を参照。

【51】（項番16の回答について）「日本語能力要件の緩和対象となる離島・半島地域において」、前回の分野別運用方針が閣議決定された「2024年3月29日以降に」行われた生産性向上のための具体的な取組を、定量的及び定性的の両面でそれぞれ明らかにすることを求めているものである。業所管庁による回答において「2024年3月29日以降について申し上げれば」として挙げられているのは、離島・半島地域を対象とした数値ではないのではないか。【山脇委員】

項番16の回答については、離島・半島地域を含めた全国的なものをお示ししております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【52】（項番17の回答について）「日本語サポーターについては、特定技能1号の期間中5年間継続的に同乗させるということは、事業者の立場に立った場合に想定しにくく、基本的には、日本語サポーターを同乗させた上での乗務を当初は行いつつ、この間に日本語能力を高めてN3を取得し、可能な限り速やかに単独乗務させるというのが通常である」とあるが、甘い予測ではないか。もし事業者として経済合理的に考えるのであれば、運転手本人とは別に人件費（労務管理コストを含む。）が別途発生する「日本語サポーター」の同乗を必要としないように、「特定技能1号」の取得前に（「特定活動」をもって在留している間に）、日本語サポーターに係る人件費以下の金額でN3取得に向けた積極的支援を行うこと等により、運転手本人にN3を取得させるはずである。そのような経済合理的な行動をとらないでN3を取得させないまま「特定技能1号」を取得させ乗務を開始させた後に限っては、例えば一定期間内のN3取得の義務付け等の要件設定もなしに、バス事業者の自主的な判断のみで、「日本語能力を高めてN3を取得し、可能な限り速やかに単独乗務させる」こととなるとは考えられない。【山脇委員】

ご指摘の通り、事業者は運転手本人とは別に人件費（労務管理コストを含む。）が別途発生する「日本語サポーター」の同乗を必要としないように、外国人が入国してから特定技能1号に移行するまでにN3取得に向けた支援を実施するものと考えます。しかしながら、特定活動期間中にN3取得が叶わなかった場合や、ご指摘のようなN3取得へ消極的な事業者の場合、速やかなN3への移行に資する制度が必要であると考えます。そこで日本語能力の向上については、事業者に日本語能力向上に向けた日本語学習プランの作成を義務付けるほか、離島・半島におけるバスの単独乗務に当たっては、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等の取り組みを自治体とバス事業者で行ってまいります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第5回）

【53】以下の①～⑥等の重要な事実が明らかとなった。このことからすれば、現時点での業所管庁によるバス・タクシー運転手の日本語能力要件の緩和案は不合理である。

- ①日本語能力要件を緩和することに係る「必要性」について、離島・半島地域の、「2024年3月29日以降の」人手不足状況のさらなる悪化を客観的に示す指標が確認されていない事実（むしろ直近の2024年のバス・タクシー運転手の有効求人倍率は2023年に比して改善した事実）
- ②日本語能力要件を緩和することに係る「許容性」について、離島・半島地域において、「2024年3月29日以降に」、交通安全度合いが上昇したことや、事故時や大規模自然災害発生時などの緊急対応がより容易になったことを客観的に示す指標が確認されていない事実
- ③N4レベルでは高齢者・障害者・急病人対応や事故時の対応は十分にできないから、「通常の接遇能力（高齢者・障害者・急病人対応、地域の交通状況、事故時の対応）」が、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く証明されているというそもそもの前提が不合理であるか、あるいは、N4外国人でも修了できるという新任運転者研修のレベルが低い事実
- ④交通事故全体における1人当たりの交通事故発生率は外国人の方が日本人よりも約1.7～1.8倍も高い事実
- ⑤離島・半島に所在する営業所に所属する車両の運転者について緩和対象とされる以上、営業所が離島・半島地域に所在していさえすれば、離島・半島地域以外の市街地を含む一般的な地域における走行についても、その走行時間が1時間ほどとなるような長時間・長距離であっても、N4単独乗務可という緩和対象となる事実
- ⑥特に離島・半島の路線バスの走行経路においては、携帯電話もIP無線機も使用できない地域が存在するにもかかわらず、「十分な」対応が可能であるという客観的根拠がいまだ明らかにされていない事実【山協委員】

ご意見を踏まえた案については、第10回会議資料2-4 p.56を参照。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【54】これまでの回答において、有識者への聴取や各種データ、自治体のニーズ把握などについて「検討中」「精査中」「確認中」などが残っている段階で議論を行うのではなく、資料や考え方・対応などがある程度まとまった段階で、その内容に基づき議論を行うべきではないか。【富高委員】

これまでいただいていたご質問については、制度のあり方を改めて整理のうえ、第10回資料2-4のとおりまとめて提示させていただきます。

【55】「生産性向上」はタクシーの記載が多いため、バスについても記載を充実いただきたい。また、「国内人材確保」の取り組みについて、バス・タクシーそれぞれにおける具体的取り組みを記載いただきたい。

「早期の賃上げの促進」について、「バス運転者の所得は2022年と比較し2割改善」とあるが、コロナ禍で下がっていた所得が回復したにすぎず、2019年と比較すると2024年は減少している。全産業と比較しても、賃上げを十分にいき、国内人材確保に取り組んでいるとは言えないのではないかと。また、タクシーにおいても記載いただきたい。

「職場環境の改善」について、「働きやすい職場認証制度」に取り組んでいるとあるが、具体的な事業者の取り組み事例の記載がない。「認証制度」においては「一つ星」から「三つ星」まで認証があるようだが、それぞれの取得事業者数と対象事業者数（母数）などもお示しいただきたい。

「事業者による人材確保支援」について、予算支援を実施とあるが、どの程度の予算を確保し、どの程度利用されているのか、予算を使用した取り組み事例とあわせて具体的にお示しいただきたい。

（項番27への回答について）「継続的に様々な取組を実施していることから、（取り組み前後の求人倍率や採用人数の変化）は答えできない」とあるが、予算を使用し人材確保支援を行ったことによる実績などは把握しているのか確認したい。【富高委員】

国内人材確保の取組については、第6回有識者会議資料1-4「生産性向上・国内人材確保これまでの取組と成果」に、バス・タクシー両方にかかる取組を記載しております。

運賃改定の促進に向けた制度改正はコロナ禍を経て実施されたものであり、2022年から2024年の所得上昇はそうした施策を反映したものと認識しています。タクシー運転者の所得については、2022年と比較して16%増加しております。

「働きやすい職場認証制度」の認証事業者数については以下のとおりです。タクシー事業者は1,011社（一つ星 588社、二つ星 403社、三つ星 20社） バス事業者は399社（一つ星 215社、二つ星 174社、三つ星 10社）

R5年度補正予算（地域公共交通確保維持改善事業等 R5年度補正予算 279億円の内数）の執行状況は約23億円となっており、二種免許取得支援、合同説明会の開催等の採用活動、運転者研修等を支援しております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【56】「通常の接遇として想定される場面」として、資料に記載の内容だけでなく、乗客への乗り換えや運行状況、運賃システムの案内、視覚障がい者や筆談の対応、発生が多い車内転倒事故の対応など、様々な場面が定され、乗客と柔軟にコミュニケーションを交わす必要もある。その場合、N4レベルで適切な案内を行うことは難しいのではないか。

事故や地震等発生時には、「運行管理者に運行ダイヤ、氏名、場所、方向、時刻、被害状況等についてを報告し、その後の指示を受ける。」ことや「乗客に避難誘導を案内する」ことなど、マニュアル通りのセリフでは対応できない接遇の記載があるが、N4レベルでは困難ではないか。

実際の事故や地震発生時の運転者と営業所とのやり取りの録音などを確認し、N4レベルで実行可能なのか、検証を行うべき。【富高委員】

N4外国人であっても、新任研修を通じて、ドライバーとしての運転技能と通常の接遇能力は身につけることが可能であると考えておりますが、一方で委員からのご指摘も踏まえ、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ことといたします。

【57】今回の資料2では新任者研修や接遇の概要はわかるものの、実際の研修方法や教材、研修理解の確認方法、柔軟な対応が求められる接遇の実態（実際の会話）などが不明であり、かつ、それらがN4レベルで理解・対応が可能なのかも不明である。また、接遇の実態については路線バスを想定されているが、高速バスなどでは、交通渋滞時の迂回や、予約確認や空席案内、急病人発生時の救急対応や乗客への協力依頼などもあると聞いている。様々な場面の接遇および対応する研修の詳細と、それらがN4レベルで対応可能なのかの根拠をお示しいただきたい。

そのうえで、新任運転者研修について、N4レベルで十分に理解し、業務実行をすることは困難ではないか。第5回資料の日本語教育の専門家の意見では「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」と記載があるが、実際には乗客や営業所とのやり取りは日本語で行われるため、母国語で研修内容を理解できるだけでは不十分ではないか。

第5回有識者会議回答一覧項番43回答「新任運転者研修等を通して運転能力や接遇能力、非常時の対応が担保される前提のもと」とあるが、N4レベルでも新任運転者研修を通して担保できるという根拠をお示しいただきたい。【富高委員】

研修中のコミュニケーションは日本語で行うことを想定しており、たとえ母国語訳された教材を使用する場合であっても、研修を通して日本語による業務遂行に必要な能力は身に付けられると認識していますが、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ことといたします。

（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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【58】（項番29への回答について）「A2レベル（N4～N3）の者がB1レベル（N3～N2）に到達するための学習時間の目安は150～220時間とある。乗務をしながらという日々の日本語学習時間の確保が難しい中で、例えば乗務後に1日1時間学習するとしても、合格するためには半年～1年程度必要になってくるのではないか。運転者だけでなく、それ以外の職種の方々も要員が足りているとは言えないなかで、その間、日本人サポーターを確保することは困難であり、生産性向上に資する施策とは言えないのではないか。【富高委員】

日本語能力の向上については、事業者日本語能力向上に向けた日本語学習プランの作成を義務付けるほか、離島・半島におけるバスの単独乗務に当たっては、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、緊急時に備えた関係機関連絡会議の開催等の取り組みを自治体とバス事業者で行ってまいります。

また、日本語サポーターについても、運転者をリタイアした者、高速バスの交代運転者等を想定しています。地域の足を守るために必要な対応であるものの、ほかの業務での省力化など生産性向上も意識してまいります。

【59】交通空白地における自治体、サービス利用者がN4レベルの外国人材であっても受け入れたいというニーズがあるのであれば、運転技能の担保など、安全性の確保を大前提として、N4レベルの外国人材が地域で活躍できる環境を整えること自体を否定する必要はないと考える。

ただし、イレギュラー事象への対応の観点からは、ドライバーとしてあくまで目指すべきは、N3レベル以上の日本語能力の取得であるため、受入れ後も、この目標を前提とした支援を行うべきである。この点、国土交通省より、「N4のドライバーであっても安全面の問題がない」「研修を修了すればN4でも問題なく乗務できる」「路線案内等の利用者対応に当たって、高度な日本語レベルは必要としない」といった回答は、N4を取得していれば十分で、N3の合格が今後とも不要であるとの誤解を招きかねない。N4のままであれば離島・半島以外への転職ができないため、実質的な転籍制限ともなり得る。受入れ事業者等の責任において、より高度な日本語レベルの取得を目指すべきであり、少なくともN3レベル以上の取得に向けた支援を継続的に講じるためのインセンティブ設計（例えばN3の合格率と新規受け入れ外国人数を連動させるなど）を検討すべき。併せて、イレギュラー事象発生時の対応について、バス事業者のみに委ねるのではなく、当該自治体においても迅速かつ的確な対応が行われるよう、連携、支援体制の整備が求められる。【堀内委員】

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ことといたします。

離島・半島におけるバスの単独乗務に当たっては、自治体による関与という観点から、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等の取り組みや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を自治体とバス事業者で行ってまいります。

（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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【61】業所管庁によるバス・タクシー運転者に係る日本語能力要件の緩和案は、「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」に係る能力を「通常の接遇能力」として定義した上で、これらの「通常の接遇能力」は、(a) 特定技能評価試験合格と(b) 新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているということを前提（以下「業所管庁前提」という。）としている（業所管庁が第4回有識者会議に提出した資料3「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）」の「安全性の水準について（N3、N4）」）。

業所管庁によって開示された自動車運送業分野特定技能Ⅰ号評価試験（バス）の出題内容を確認するに、基本方針で求められる「相当期間の実務経験等を要する技能であって、特段の育成・訓練を受けることなく直ちに一定程度の業務を遂行できる水準のもの」（一定の専門性・技能を有する即戦力）を客観的に担保する試験となっていない疑いが非常に強い。N4外国人がこの問題に60%以上正解できたからといって、個別の状況に応じて非常に多種多様なパターン（後記（44）の国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」参照）がある「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」について、実際の事案における個別事情に応じた臨機応変な適用能力等が備わっていることが証明されているとは到底いえない。【山脇委員】

特定技能評価試験は、学識者等で構成される有識者会議で専門的知見から審議を行っており、一定の水準を担保する試験であると認識しています。個別の状況（イレギュラー事象）の対応については、日本語サポーターを配置することで対応可能と考えておりますが、離島・半島については、ご指摘も踏まえ、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ことといたします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【62】自動車運送業分野特定技能Ⅰ号評価試験の過去問題は一般に公表されていないが、業界団体（公益社団法人日本バス協会）が作成した、同試験に合格するための学習用テキスト（『（外国人向け）バス運転者を目指す人の為の学習用テキスト』）（以下「本件学習用テキスト」という。）は一般に公表されている。

業所管庁が「通常の接客能力」として位置付ける「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」に関する記載が本件学習用テキストにおいてなされている箇所は、「運行編」の「6 バス運転者の心得」（54～55頁）、「7 交通事故、故障、災害などのとき」（56～60頁）及び「接客編」（63～67頁）の「1 接客全般」、「2 障害者／高齢者対応」、「3 運賃収受」、「4 手荷物（トランクサービス・忘れ物等）」、「5 ドアの開閉操作」、「6 急病人対応」、「7 事故対応」である。

これらの記載を精査しても、いわば常識的といえる事項の結論のみが簡単に羅列されているのみである。日本語能力がN4レベルの外国人の方がこの学習用テキストで学習したからといって、個別の状況に応じて非常に多種多様なパターン（後記（44）の国土交通省「公共交通事業者に向けた接客ガイドライン」参照）がある「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」について、実際の事案における個別事情に応じた臨機応変な適用能力等が備わることが担保されるとはいえない。【山協委員】

ご指摘の①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応については、新任運転者研修で修得するものと認識しております。

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ことといたします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【63・64】自動車運送業分野のバス・タクシー運転手については、「特定技能1号」の在留資格を取得するためには、事業者が実施する新任運転者研修を修了する必要がある（出入国管理及び難民認定法第7条第1項第2号の基準を定める省令及び特定技能雇用契約及び1号特定技能外国人支援計画の基準等を定める省令の規定に基づき自動車運送業分野に特有の事情に鑑みて当該分野を所管する関係行政機関の長が告示で定める基準を定める件1条2号、3条3号）。そして、当該研修の修了に当たっては、業界団体が定めた効果測定の基準に達する必要があるとされており、入管庁への「特定技能1号」に係る申請において、業界団体が作成した新任運転者研修の修了を証する書類を提出する必要がある（法務省・国土交通省「特定の分野に係る特定技能外国人受入れに関する運用要領-自動車運送業分野の基準について-」）。

上記の新任運転者研修に係る実際の運用は、以下の①～④のとおりである。

- ①バス事業者において、国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」をもとに新任運転者研修を実施する。
- ②研修の実施の際には、「1号特定技能外国人新任運転者研修の効果測定の基準」（以下「本件チェックリスト」という。）により、各項目を修得したかどうかをチェックする。
- ③該当する項目にチェックできたら、1号特定技能外国人新任運転者研修修了証書交付申請書に本件チェックリストを添付し、業界団体へメール又は郵送にて提出する。
- ④業界団体において、本件チェックリストの内容確認等を行った上で、「修了証書」を発行・交付する。

上記②の本件チェックリストは、「1号特定技能外国人新任運転者研修の効果測定の基準」という名称が付されているが、その内容・形式をみると、実際には、各項目について、研修受講者が具体的に何がどこまでどの程度どのようになれば達成（修了）したと評価するのか、逆に、具体的に何ができなければ（何に失敗すれば）達成（修了）したと評価しないのかといった基準（採点基準）は何ら設けられていない。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

<続き>

つまり、客観的な採点基準が設定されていない中で、各事業者が自らの判断でチェックを入れるかどうかを決めるだけのものとなっている。

各事業者が業界団体に1号特定技能外国人新任運転者研修修了証の交付を申請する際に本件チェックリストしか添付しないのであれば、業界団体側も、新任運転者研修によって各受講者が各項目について何がどこまでどの程度どのようになっているのかを客観的に審査・判断することができない。

よって、このような新任運転者研修に係る仕組みを前提とする限り、上記(40)の「通常の接遇能力」は、(b)新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているという業所管庁前提が妥当であるということは困難である。【山脇委員】

※85,95について同旨。

各項目の理解度を業界団体においても把握した上で修了証を発行する運用について、ご提案のとおり業界団体による特定技能外国人と受入れ事業者に対するヒアリング等により確認できるものと考えており、具体的な制度運用について業界団体と調整のうえ検討してまいります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【65・66】各事業者が新任運転者研修を実施する際に参照することとなる国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」（概要編）においては、項番62の「通常の接遇能力」に関する記載としては、次の記載しかない。即ち、「3 乗客の状況に気を配り、乗降時と乗車中ともに安全を確保するよう指導しましょう」として、「・乗客の乗降時にドアを開閉する際には、左後方から二輪車・原付などが来ないか、乗客が確実に乗降したのかなど、安全を確認することが大切であることを理解させましょう。・路線バスでは、車内転倒を防止するため、発車前の乗客の状況確認や、走行時の着席の呼びかけが必要であることを理解させましょう。また、車いすやベビーカーの車内装置による固定を徹底し、高齢者や障害者に対する十分な配慮を心がけさせましょう。」という記載、「5 防衛運転の徹底や、非常時に実施すべき対応を指導しましょう」として、「・交通事故や車両故障の発生時や自然災害への遭遇時には、乗客の安全の確保や警察・事業者への報告を行うよう運転者に指導しましょう。」という記載しかない。

国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」（本編）においては、「Ⅴ.乗客が乗降するときの安全を確保するために留意すべき事項」として、「1. 乗降時の乗客の安全確保」及び「2. 高齢者・障がい者の乗降時の安全の確保」の記載（34～39頁）並びに「Ⅶ.危険の予測及び回避並びに緊急時における対応方法」として、「5. 緊急時における適切な対応」の記載（56～59頁）がある。

各事業者による実際の新任運転者研修の実施実態にもよるが、項番64の本件チェックリストが各項目に係る達成（修了）基準（客観的な採点基準）を示していないこと及び業界団体による修了証書の交付に係る仕組みをも併せ鑑みれば、上記の国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」における記載のみをもって、項番62の「通常の接遇能力」は（b）新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているという業所管庁前提が妥当であるということは困難である。【山脇委員】

省令において、バス・タクシー会社に対して「従業員に対して、輸送の安全及び旅客の利便を確保するため指導監督する」ことを義務付けしており、「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」に記載されていない通常の接遇も、新任運転者研修に含まれております。そのため、「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」の内容だけをもって、通常の接遇能力を担保しているというわけではありません。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【67～70】業所管庁が第6回有識者会議に提出した資料2「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）について」の「通常の接遇として想定される場面」は、実際には個別の状況に応じて多種多様なパターンがあるにもかかわらず、ごくわずかの極めて典型的な場面のみを想定して単純化しすぎている上、場面の類型としても極めて少数しか挙げておらず、「通常の接遇」に係る実態を反映していない。

国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」（以下「接遇ガイドライン」という。）は、平成29年2月に決定された政府の「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進することをその目的とする。同ガイドラインは、その目的達成のために、バス事業者において通常想定される接遇場面を以下の第1～第7のとおり挙げ、接遇対象者の接遇の方法について整理している。当然ながら、外国人運転手についても、これらの全てについての能力が確保されている必要がある。同ガイドライン9頁において、障害特性の程度は多様であり、それによって必要な接遇も多様であり、何が必要なのかをコミュニケーションによって理解して対応することが重要であると明記されている。このコミュニケーションに日本語能力が直結することは言うまでもない。

日本語能力要件の緩和の妥当性を判断するために必要であるから、業所管庁は、この国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を資料として有識者会議に提出されたい。バス運転者においては、これほどまでに多種多様で個別具体的な事情に応じた接遇を的確に行う能力が「通常の接遇」として必要となるものである。

第1 高齢者

第2 肢体不自由者・車椅子使用者

第3 視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）

第4 聴覚障害者・言語障害者（難聴者を含む）

第5 発達障害者・知的障害者・精神障害者（高次脳機能障害者を含む）

第6 内部障害者

第7 その他（その他の心身の機能障害・妊産婦・乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）・けが人等）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

<続き>

なお、特に障害を抱えていない健常者を対象とする「通常の接遇」としても、極めて多くのパターンがあることを前提とすべきである。例えば、近時、路線バス車内において、次のような場面に実際に遭遇した。

・路線バス車内の行き先・停留所案内のための電光表示版の表示及び音声案内テープが流れるタイミングにズレが生じたことにより、乗客複数名グループのうち1名だけが誤って1つ前の停留所で下車してしまい、バスは発車した。この事態を受け、残りの乗客メンバーが走行中の運転手席に行き、電光表示版及び音声案内テープのズレにより誤って下車した者がいるため、停留所でない箇所での者をピックアップして欲しいという要請をバス運転中の運転手に対して行い、運転操作中の運転手がそれに対して回答しなければならなかった。

・路線バスが公道を走行していたところ、片道1車線の道路上に違法駐車している車両がいたため、道幅が狭くなっており、同車両を横に避けて走行することができない事態（バスを前に進められない事態）に陥った。バス運転手がクラクションを何度押しても、当該違法車両は反応せず（動かず）、運転手も出てこなかった。そのうち、当該違法駐車車両の運転手でない同乗者が車外に出てきた。バス運転手が、当該同乗者に対して、バスのドア越しに、「早く車を動かして」という趣旨の発言をしたところ、当該同乗者は、「荷物配達中で運転手がいらない。運転手と電話で連絡をとろうとしているがつかない。できるだけ早く車を動かす。」と言ったが、5分程度経過してもなお違法駐車車両の運転手は戻ってこず、その間、何度もクラクションを鳴らしたが、事態は解決せず、後続する長い渋滞が生じた。そのうち、バスの度重なるクラクションを聞き、渋滞の発生を認識した警察官が近くの交番から来て、バス運転手に対して、バスの窓越しに、「どのような状況か。何が起きているのか。」と尋ね、それに対してバス運転手が上記の状況を説明した。そうした状況においてもなお、違法駐車している車両の運転手が戻ってこず（違法駐車車両が動かず）、同車両の同乗者に対して早く事態を解決するよう、バスのドア越しに要請を繰り返した。当該同乗者は、要領を得ない回答を繰り返し、おろおろするばかりであった。また、バス運転手は、車内の乗客に上記の原因によりバスを動かすことができなくなっていることをマイクで説明するとともに、バスの営業所にも、無線で上記の複雑な状況を説明しなければならなかった。

健常者、ハンディキャップを持つ人を問わず、こうした極めて多種多様で個別具体的な事情に応じた接遇を的確に行うためには、N3以上の日本語能力が必要不可欠である。

例示されたシチュエーションはイレギュラー事象にあたり、営業所に連絡して対応すべきものと考えます。その上で、イレギュラー時の対応については、日本語サポーターを配置することで対応可能としておりますが、離島・半島については、携帯電話又は業務無線での連絡がつかないことはもちろん、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ことといたします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【71】以上のとおり、自動車運送業分野特定技能1号評価試験（バス）の出題内容、同試験に合格するための学習用テキストの内容、新任運転者研修の仕組みから判断して、「通常の接遇能力（高齢者・障害者・急病人対応、地域の交通状況、事故時の対応）」が、（α）特定技能評価試験合格と（b）新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているとはいえない。健常者、ハンディキャップを持つ人を問わず、極めて多種多様で個別具体的な事情に応じた対応が求められる「通常の接遇」（44～51、国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」）を的確に行うためには、N3以上の日本語能力が必要不可欠である。【山協委員】

N4外国人であっても、新任研修を通じて、ドライバーとしての運転技能と通常の接遇能力は身につけることが可能であると考えておりますが、一方で委員からのご指摘も踏まえ、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ことといたします。

【72】現時点での業所管庁による案は妥当ではない。

仮に、バス・タクシー運転手に係る日本語能力要件について、合理的な要件のもとで一定程度緩和するとすれば、①一定期間内のN3取得義務付け及びそれを前提に一定期間内にN3を取得するための具体的で実効的な日本語学習プランの作成・提出、②自治体の責任をもった関与が必須である。

①は、安全性の担保という観点に加えて、外国人運転手が日本語能力要件の緩和対象地域以外にいつまでも転籍しえないという事態を防ぐという観点、将来的に自動車運送業分野に係る「特定技能2号」が創設されたときに「特定技能2号」に事実上移行することができないという事態を防ぐ観点からも必要である。

②は、一定の措置の実行について緩和対象地域の自治体の責任をもった関与が求められる。具体的には、「一定期間内のN3取得に向けた日本語教育、当該地域の方言を含む日本語教育、当該地域の個別の道路交通事情に応じた地元警察等による交通安全指導、地元住民への丁寧な説明など」に係る措置について、自治体による積極的な関与のもとで、事業者、業界団体及び自治体が一体となって実行すること、そのことに関する同意書を事業者が自治体から取り付けられることが必要である。【山協委員】

ご意見を踏まえた案については、第10回会議資料2-4 p.56を参照。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【73】事故時、災害時の営業所への連絡、負傷者等への対応についてはどのような言語で営業所と連絡を取り合うのか、必要に応じて通訳の方法などについて検討するべきではないかと考えます。また、離島等で1日1便というようなバスの運行の場合、勤務時間・給与等の条件をどのように設定しており、特定技能でも同様に設定できるのか、うかがいたいと考えます。【市川委員】

事故時、災害時の連絡等については、日本語サポーターもその補助を行うことを想定しています。

また、離島・半島については、ご指摘も踏まえ、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ことといたします。

離島等におけるバス運転者は正社員・いわゆるフルタイム勤務が一般的です。便数の少ない路線については他の路線の乗務、あるいは非乗務勤務（車両清掃・事務処理等）と組み合わせることで、一日の所定労働時間に対して過不足が生じないように勤務を設定しています。外国人運転者についても日本人ドライバーと同様の待遇を設定することになります。

【74】重要と考える視点は、乗客の安全確保。日本人を含むバス運転手に課せられている安全確保の義務に対し、N4相当の日本語では履行が懸念される場面を整理すべき。その各場面において、ICT、デジタル技術の活用、遠隔でのサポートなど取りうる対策があるか。

バス運転手の人手不足による高齢化は進み、地方部の住民の生活インフラを維持も含めた多面的な見地に基づいた判断が必要。【清田委員】

路線バスは省令に基づき、路線ごとに安全運行に係る運転基準図の作成、それを使用して、運転者への適切な指導を義務付けしています。そのため、基本的にはN4外国人であっても、安全確保は可能と考えていますが、複雑な対応を求められる可能性があるため、日本語サポーターを配置することとしています。離島・半島については、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ことといたします。

離島・半島におけるバスの単独乗務に当たっては、自治体による関与という観点から、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等の取り組みや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を自治体とバス事業者で行ってまいります。

地方部のバス路線維持については、その地域のことを一番知っている基礎自治体が担うべきという考え方のもと、国では必要な法改正や予算措置による支援を行っているところです。引き続き、自治体を中心とした地域の足の確保ができるよう、国としても様々支援してまいります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第6回）

【75】前回会議で申し上げたことの補足となりますが、地方の高齢者しか暮らしていないようなコミュニティへの交通手段の確保は、「交通手段」ということだけでなく、ライフラインの確保として、自治体が責任を持って対応すべきことだと思います。佐渡島に赴任していた時、島の隅っこで暮らすお年寄りが、行政の目が届かない故に消費者被害に遭う様子を目の当たりにしました。よく分からないまま過量販売をされている例もあれば、食料品を売りに来る人に頼らざるを得ず、数万円の全く必要のない衣料品を買わされている例もありました。この会議で議論すべき話を超えるのは承知していますが、高齢化・過疎化の進むコミュニティの暮らしをどう支えるかということは、外国人のバス運転手を入れて急場をしのぐのではなく、グランドデザインを描いて検討すべき課題だと思います。【冨田委員】

高齢化・過疎化の進むコミュニティの暮らしを支えていくにあたり、バスやタクシー運転者の確保は喫緊の課題であると認識しているところです。当省としては、バス・タクシーにおける採用活動や二種免許取得にかかる費用に対する支援、賃上げ等に係る費用を適切に反映できるように運賃算定制度への見直し及び早期の賃上げに向けた運賃改定手続きの迅速化等の総合的な対策をこれまで過去に例のない規模・形式で実施しているところです。しかし、運転者不足は依然として深刻であることから、特定技能の対象分野へのバス・タクシー運転者の追加等の取組を進めてきたところです。

離島・半島におけるバスの単独乗務に当たっては、自治体による関与という観点から、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等の取り組みや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を自治体とバス事業者で行ってまいります。

【76】現在は路線バスに特化した議論が展開されているが、特定技能におけるバス運送業は、一般乗合旅客自動車運送事業のほか、一般貸切旅客自動車運送事業も対象になるものと想定される。国土交通省の回答では、「乗合バスと貸切バスの緊急時対応は概ね同様のものと認識している」とのことだったが、貸切バスと乗合バスは通常のサービス利用者や通信手段が異なること、貸切バスは既定路線がないことを踏まえると、乗合バスと同様のエビデンスは示されていないため、タクシー運転者と同様にN4運転者単独乗務の対象外とすべき。【堀内委員】

ご指摘いただいたとおり、乗合バスと貸切バスでは事業形態を含め性質が大きく違うこともあることからN4での乗務については、乗合バス及びタクシー（タクシーは離島・半島での単独乗務を除く）を対象とすることとします。

【77】国土交通省より、バス運転者については、離島・半島でのN4運転者の単独乗務を検討しているところ、タクシーは検討していないとの回答があるが、タクシー運転者が対象外であることを公表資料上にも明記すべき。【堀内委員】

第4回会議資料で、お示したところですが、今後の資料でも明記するようにいたします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第8回）

【78】「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、N4単独乗務も可とすること。」には反対です。理由は従前のとおり（当初、ご担当課からの要件どおりN3とし、一年検証後、問題がないのであれば、この計画で再度、有識者会議を開催し、進めていけばよいのではないのでしょうか。もうこの案件の提示はやめませんか。）。【佐久間委員】

離島・半島地域においては、バスをはじめとする公共交通の担い手不足が極めて深刻であり、これまでにない規模で生産性向上・省力化の取組及び国内人材の活用を進めてきてもなお、外国人材の受入による担い手確保に向けた対応を早急に講じなければならない状況にございます。業界だけでなく、バスの減便等に直面している地域住民や自治体の声にも対応するため、本有識者委員会での議論を引き続きさせていただきたく、何卒よろしくお願いいたします。

【79】「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」とある。これを積極的に一步進めて、通常時であっても、運転手と十分な意思疎通が図れない場合、乗客が営業所と直接コンタクトできるような機器を導入したらどうか。現在の技術では、不可能ではないと思われる。【花山委員】

通常時の接遇については、離島・半島における単独乗務であってもN4の日本語能力によって担保されることとなるため、ICTの活用については、原則緊急時やイレギュラー事象への対応に充てることを想定しております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第8回）

【81～83】第8回有識者会議資料1-4「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）について」の「上記要件（案）の実効性確保策（案）」の①「日本語能力向上に向けた日本語学習プラン」については、以下のA～Hの各事項が必ず求められる。【山脇委員】

A 「日本語能力向上に向けた日本語学習プラン」の内容は、明確に到達目標を定めた上で、当該目標を達成する上で合理的な内容とすること（どの試験であっても、学習プランは、明確に特定して定めた目標から逆算してそれを達成するための手段として合理的な学習内容や必要な学習時間等を記載するものであるから、いつまでに試験に合格するという目標を具体的に特定して設定しない限り、合理的な学習プランを立てられない。）。到達目標は、「特定技能1号」の在留資格を取得してから3年以内の期間でのN3以上又は日本語教育参照枠B1相当以上（以下、あわせて単に「N3以上」という。）の試験の合格とすること。

「3年以内の期間での合格」という明確な到達目標を定めるべきことは、安全性の担保という観点に加えて、外国人運転手が日本語能力要件の緩和対象地域以外にいつまでも転籍しえないという事態を防ぐという観点及び将来的に自動車運送業分野に係る「特定技能2号」が創設されたときに「特定技能2号」に事実上移行することができないという事態を防ぐ観点からも必要不可欠である。

B 「日本語能力向上に向けた日本語学習プラン」に日本語能力試験等の受験予定（例：「●年●月、●年●月、●年●月、●年●月（●か月に1回）」）を明記すること。なお、「日本語能力試験等の受験予定」は、半年に1回以上受験機会を確保する内容とすること。

C 「日本語能力向上に向けた日本語学習プラン」は、事業者と外国人とが十分に協議した上で作成するものとし、当該外国人の署名を求めること。

D 入管庁は、日本語能力要件が原則（N3以上）より緩和されている特定技能外国人については、1年を超える在留期間を付与しないこと。

E 特定技能外国人が「特定技能1号」をもって在留中にN3以上に合格した場合は、特定技能所属機関は、入管庁に、日本語要件申告書（記載内容は、技能実習制度における介護参考様式第14号参照）及び試験の成績証明書等の日本語能力を証明する書類を提出すること（入管庁・厚生労働省「特定の職種及び作業に係る技能実習制度運用要領—介護職種の基準について—」6頁参照）。

F 特定技能外国人は、N3以上に合格するまでの間、「特定技能1号」に係る在留期間更新許可申請の際に、「日本語能力向上に向けた日本語学習プラン」の実施結果（試験の成績証明書等）を報告すること。

※項番93について同旨。

A.N3取得に向けた実効性のある措置という観点から、日本語学習プランについて、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します。

B. 受験回数については、設定した目標の合格に向けた実効策としてご提案いただいていると認識しているところ、本人及び事業者の個々の事情を鑑み、一律的に回数を設定するのではなく、受験回数が過度に少なくないかを日本語学習プラン提出時に確認する運用とさせていただきます。

C,D,E,F. ご提案いただいた内容での運用を検討いたします。

（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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第8回）

<続き>

G 特定技能所属機関が「日本語能力向上に向けた日本語学習プラン」の内容を合理的理由なく実施していない場合は、入管庁は、当該特定技能所属機関に対して、事案の悪質度合い等に応じて、指導・助言（入管法19条の19）、改善命令（入管法19条の21）又は欠格事由該当通知を行うこと。

H N3以上に合格していない特定技能外国人が「日本語能力向上に向けた日本語学習プラン」の内容を正当な理由（例えば、病気や怪我による入院、育休・産休など）なく実施していない場合は、入管庁は、当該特定技能外国人に対して、弁明の機会を適切に付与した上で、事案の悪質度合い等に応じて、在留期間更新許可に際して付与する在留期間の短縮又は在留期間更新不許可処分を行うこと。

G. ご提案いただいた内容での運用を検討いたします。

H. 日本語学習プランの実施の進捗具合については、様々な要因が考えられるところ、日本語学習プランの内容、特定技能所属機関や自治体等の協力体制、特定技能外国人の個別事情等を総合的に勘案したうえで、在留期間更新許可の際に対応を判断する運用といたします。

なお、A～Hについて、分野別運用方針への記載については、他分野の記載内容との整理も必要になりますので、制度官庁にて整理のうえ、必要に応じて特定の分野に係る要領別冊等への記載を検討します。

【84】「協力宣誓書」については、[取組例]のいずれか1つを任意に実施すればよいというものではなく、少なくとも「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（地元住民への丁寧な説明）」、「警察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」の全てを実施することに係る協力宣誓である必要がある（この自治体による「協力宣誓」は、傍観的な協力であってはならず、伴走的支援を行うものでなければならない。）。また、事業者は、特定技能1号申請時に、この自治体の協力宣誓書を入管庁に提出する必要がある。なお、令和7年9月5日に閣議決定された「日本語教育の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進するための基本的な方針」において、「地方公共団体は、日本語教育推進法に基づき、国との適切な役割分担を踏まえ、地域の状況に応じて日本語教育の推進に関する施策を策定、実施する責務を有する。」と規定されている。また、「国内外における日本語教育が適切に行われるためには、関係省庁や関係機関が連携し、日本語教育の推進に関する取組を進めていくことが重要である。国内においては、国及び地方公共団体は、関係省庁相互間やその他関係機関、日本語教育を行う機関、事業主、外国人等の生活支援を行う団体等の関係者相互間の連携強化や必要な体制の整備に努める。」と記載されている。上記のような内容の自治体による協力宣誓書及びそれに基づく取組の実施は、この「日本語教育の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進するための基本的な方針」にも沿うものである。【山脇委員】

ご提案いただいた内容での運用を検討いたします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第8回）

【86】N4で業務を行う運転手について、N3を取得する期限は設けないとのことですが、「日本語学習プラン」の実効性はどのように保つのでしょうか。N4レベルのまま特定技能1号の5年を終えてしまった場合、特定技能2号に移行できる可能性はありますか（所属先が十分な学習時間を与えなかった場合、救済策はありますか）。【富田委員】

期限の設定については、N3取得に向けた実効性のある措置という観点からご提案いただいているものと認識しているところ、日本語学習プランがより実効性の高いものとなるよう具体的な措置を検討してまいります。現在、自動車運送業分野に特定技能2号の設定はありませんが、将来、特定技能2号の設定をする場合、基本方針を前提とすれば、日本語能力の要件は「B1相当以上」になると考えます。その場合、当該要件を満たさなければ2号移行ができないこととなるため、そういった観点からも日本語学習プランが実効性の高いものになるよう検討してまいります。

【87】バス・タクシーなどの地方の交通機関は、日々の生活に不可欠な社会インフラの一つ。地方での運転手の慢性的な不足、高齢化を踏まえると、事故増加のリスクも懸念。乗客の安全確保は大前提としながら、外国人材の担い手確保について前向きに考えていくべき。

「離島・半島のバスでのN4単独乗車」について、日本人運転手もしくはN3保有の外国人材と同等の、乗客の安全確保が担保されることについて、納得感ある丁寧な説明が必要。安全運行に向けて「複雑な対応を求められる可能性のある場面（第6回事前質問・項番52）」、事故時の対応も含めて、具体的な説明をお願いしたい。

入国時はN4で受け入れた場合でも、早期にN3合格が出来るだけの教育体制は不可欠。取得までの期限を明記することも検討すべき。【清田委員】

「複雑な対応を求められる可能性のある場面」については、事故等発生後、第6回会議の資料でお示したバスの後車・代車への案内ではなく、他の公共交通機関への案内を要するケースや、事故発生後現場での警察とのコミュニケーションなどを想定しております。事故時の対応については、第6回会議の資料でお示したとおり、営業所に連絡を取り指示を仰ぐとともに、マニュアルに則った対応を行うこととなっており、新任運転者研修の場での反復練習も通じて、安全を担保することとしております。

N3取得に向けた実効性のある措置という観点から、日本語学習プランについて、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します。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第8回）

【88】外国人材の受入れにあたって、事業者や業界団体だけに負担を強いるのではなく、社会インフラの維持という観点からも、国・自治体も責任をもって、早急に支援体制を構築すべき。
方言を含む日本語教育、警察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設置等、積極的な関与を求める。【清田委員】

地方部のバス路線維持については、その地域のことを一番知っている基礎自治体が担うべきという考え方のもと、国でも必要な法改正や予算措置による支援を行っているところです。引き続き、自治体を中心とした地域の足の確保ができるよう、国としても様々支援してまいります。

今回お示した案のとおり、外国人運転手が地域に溶け込めるような措置として、日本語教育や関係機関の連絡会議の設置等の取組について、バス事業者と自治体が協力して実施する「協力宣誓書」を作成することとしております。

【89】国土交通省の追加回答において、離島・半島におけるバスの単独乗務に対する回答として、「自治体による関与という観点から、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等の取り組みや警察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を自治体とバス事業者で行ってまいります」という回答が散見される。

バス事業者へ自治体が協力できる取組については、一例として本市では企業向け日本語教室の実施や情報伝達訓練等の連携など、一定の協力は可能である。

しかし、自治体によっては多文化共生部門の人員体制や置かれている状況に大きな差があり、その対応能力には差異がある。離島・半島における日本語能力要件の緩和のためだけに、そこから生じる安全性の担保まで各自治体が個別にフォローすることは、財政力や人員配置の違いからも格差が生じ、持続的かつ実効性のある連携が維持されなければ、形式的な取組に留まる恐れがある。

そもそも日本語能力要件の緩和を進めることが、本当に対象自治体やバス事業者の意向に沿うものなのかという点に疑問が残る。本会議で拙速に結論を出すのではなく、バス事業者や対象自治体の現状と意見を丁寧にすり合わせたうえで、改めて結論を出すべきであると考えます。【末松委員】

今回お示した案のうち、自治体による積極的な取り組みを求める部分については、自治体やバス事業者による現状や意見のすり合わせの結果、離島・半島において路線の維持のためにN4レベルの外国人運転者を活用せざるを得ないと判断した場合の措置であり、離島・半島の対象地域に属するすべての自治体に一律に対応を求めるものではございません。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【92】運転手不足が顕著となる中、運転手の確保に向けては、特定技能制度の活用を念頭に置いた外国人材の確保に向けた取組を展開するなど、幅広い対応を図っていくことが重要。

そうした中、日本語能力試験の緩和についても、安全運行の確保を最優先に、事業者や関係団体に対し、また、自治体の「協力宣誓書」作成については自治体の取組にも関連するものであることから、様々な意見があることが想定されるため、関係自治体に対し、丁寧に意見聴取した上で議論を進めていただきたい。【鈴木委員】

運転者の確保は地域住民や観光客の移動手段の確保の観点から喫緊の課題であると認識しています。国土交通省では国内人材確保や生産性向上への取組み、特定技能の対象分野へのバス・タクシー運転者の追加等幅広い取組みを通じて移動手段の確保を行っております。

その上で、ご指摘を踏まえ、関係者への丁寧な意見聴取を行ってまいります。

【93】「タクシー運送業及びバス運送業における特定技能所属機関は、Ⅰ号特定技能外国人の日本語能力水準が日本語教育の参照枠のA2.2相当の水準の場合にあっては、Ⅰ号特定技能外国人のBⅠ相当以上の日本語能力習得に向けた日本語学習プランを作成すること。」とある点につき、「日本語学習プラン」は外国人本人の同意を得て作成すべきこと及び「特定技能Ⅰ号」をもって在留を開始してから3年以内の試験に合格することを目標とし、当該目標を達成する上で合理的な内容とすべきことを分野別運用方針に記載すべきである。また、日本語学習プランの「作成」のみならずその「履行」をも分野別運用方針に記載すべきである。

なお、「日本語学習プラン」は、日本語能力試験等の受験予定（例：「●年●月、●年●月、●年●月、●年●月（●か月に1回）」）が明記され、かつ、「日本語能力試験等の受験予定」は、半年に1回以上受験機会を確保する内容とされなければならない。

「3年以内の期間での合格」という明確な到達目標を定めるべきことは、安全性の担保という観点に加えて、外国人運転手が日本語能力要件の緩和対象地域以外にいつまでも転籍しえないという事態を防ぐという観点及び将来的に自動車運送業分野に係る「特定技能2号」が創設されたときに「特定技能2号」に事実上移行することができないという事態（「将来、特定技能2号の設定をする場合、基本方針を前提とすれば、日本語能力の要件は「BⅠ相当以上」になると考えます。その場合、当該要件を満たさなければ2号移行ができないこととなる」と業所管庁により回答されている。）を防ぐ観点からも必要不可欠である。【山脇委員】

「日本語学習プラン」について、本人の同意を得て作成すること、「特定技能Ⅰ号」での在留を開始してから3年以内の試験に合格することを目標とした内容とすること、その内容を実施することで、運用させていただきます。分野別運用方針への記載については、他分野の記載内容との整理も必要になりますので、制度官庁にて整理のうえ、必要に応じて特定の分野に係る要領別冊等への記載を検討します。

「日本語学習プラン」について、日本語能力試験等の受験予定月を記載することとします。受験回数については、設定した目標の合格に向けた実効策としてご提案いただいていると認識しているところ、本人及び事業者の個々の事情を鑑み、一律的に回数を設定するのではなく、受験回数が過度に少なくないかを日本語学習プラン提出時に確認する運用とさせていただきます。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【94】「運転者と地域の共生を図るため、自治体が特定技能所属機関と協力し実施する取組について記載した文書を当該自治体から受領すること」とある点につき、当該「取組」は、「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（地元住民への丁寧な説明）」及び「警察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」の全てを含むものでなければならないことを分野別運用方針に記載すべきである。また、文書を「受領」するだけでなく、当該取組を「実施」することも分野別運用方針に記載すべきである。【山脇委員】

第10回資料2-4 p.56のとおり、事業者が自治体と協力して行う取組を「項目」として協力宣誓書に記載し、それを実施することとしております。分野別運用方針への記載については、他分野の記載内容との整理も必要になりますので、制度官庁にて整理のうえ、必要に応じて特定の分野に係る要領別冊等への記載を検討します。

【96】多文化共生体制には自治体間で差があり、実効性ある「協力宣誓書」とするには国の支援が不可欠である。

文科省の令和5年度実態調査では、日本語教室がない自治体が約4割、約14万人の外国人が学習機会を得られていない。既存教室も多くがボランティア主体で、継続性や専門性に課題を抱える。こうした中、自治体が事業者の日本語教育を個別に支援し、安全確保を担うのは現実的でない。安全の根幹は本人の日本語理解力にあり、教育機会の確保が不可欠である。文科省を中心に教材、人材、財政面で自治体と事業者を支える恒常的支援体制の構築を求める。【末松委員】

「協力宣誓書」については、自治体が、地域の状況を鑑み必要性があると判断する場合に、バス事業者と共に外国人運転手の日本語能力向上に協力することを前提に、B1未到達の外国人運転手の単独乗務も可能とする趣旨のものです。

文部科学省は、特定の業種や企業等への支援ではありませんが、バスドライバーに限らず、地域に暮らす外国人が生活等に必要な日本語能力を身に付けられるよう、地方公共団体が関係機関等と有機的に連携しつつ行う日本語教育環境の強化に係る支援等を行っており、こうした取組を通じて、地域の日本語教育体制の整備を進めてまいります。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【97】当事者自治体や事業者から現場の課題について、改めて丁寧な聞き取りを行うこと。

国土交通省による全国889自治体への聴取では、外国人運転者にN4レベルの日本語力で足りると回答したのは全体の約4割にとどまっている。一方で、離島・半島の自治体に限れば、回答はわずか21自治体にすぎず、その中で「N4で足りる」としたのは約半数である。この数字は、半島振興法だけでも対象自治体が194市町村ある中で、議論の母数としてはあまりに少なく、地域の実情を十分に反映した結果とは言い難い。【末松委員】

当事者自治体や事業者から現場の課題については、引き続き丁寧に聞き取りを行ってまいります。一方、N4による単独乗務については、資料2-4 p. 48-50のとおり一定のニーズはあると認識しているほか、自治体やバス事業者による現状や意見のすり合わせの結果、離島・半島において路線の維持のためにN4レベルの外国人運転者を活用せざるを得ないと判断した場合の措置であり、離島・半島の対象地域に属するすべての自治体に一律的に対応を求めるものではございません。

なお、前回の会議で結果をお示した全国の自治体に実施した調査について、未回答であった離島・半島対象自治体に対して再度照会を実施しているところです。11/6時点で半島地域83、離島地域56自治体から回答があり、聞き取り結果については、第10回資料2-4 p. 48-50のとおりお示ししております。引き続き照会を行っているところ、追加回答を踏まえた結果は次回改めてお示いたします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【100】前提として①～④の理由から、日本語要件の緩和は必要ないとする。そのうえで、その他の指摘も記載する。【富高委員】

①資料1-4、P.2～5で示された主な指摘・質問について、他の委員からの指摘含め、P.6以降で回答・対応が読み取れないものがあるため、スライドにおいて明確に回答を示していただきたい。

②N3以上の日本語要件が必要であるとする閣議決定から1年半しか経過しておらず、客観的指標の変化も確認できていない以上、緩和すべきではない。

③特定技能制度の趣旨を踏まえれば、受け入れにあたり、まずは賃上げ等、国内人材確保の取り組みや生産性向上の取り組みを十分に行うべきであるが、資料P.7の賃金推移を見ると、2024年の年間賃金は、全産業で2019年比60万円上昇している中、バス分野では2019年比で3万円減少しており、国内人材確保を行ったとは言えない。また、資料P.7の職場環境の改善や人材確保支援についても、具体的な内容や効果、取り組み状況が明確に記載されていない。緩和の検討の前に、これらの取り組みを十分に行うべきである。

④資料P.19で自治体からの声が記載されているが、机上配布資料②を見ると、「N4レベルで足りると回答した自治体は全体の4割、離島・半島の21自治体に限ると約半数」とあり、半分はN4レベルでは足りると回答していない中、全体的なニーズがあると言えないのではないか。懸念等の意見を対応策と共に提示すべき。

①本資料のとおりお示しいたします。

②今回改めて人材確保や生産性向上に向けた取り組みについてデータを更新した上でお示ししております。各社・業界それぞれ取り組みは進めているところですが、それでもなお運転手不足により減便や路線の廃止が相次いでいることから、要件を緩和できるようご理解いただきたく存じます。

③第10回資料p.37,38のとおり、これまでの資料を更新する形で、国内人材確保や生産性向上に向けた具体的な取組・効果についてお示ししております。なお、年間賃金については、運賃改定をはじめとした上記の取組を踏まえて、全産業平均より伸び率が高いものと認識しております。

④第10回資料p.48～50のとおり、アンケートにて懸念等の意見についてもお示ししております。これまでの有識者会議で示されたご意見と重複するものが多いところ、今回お示ししている案にて対応が可能と認識しております。

（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）

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【101】（バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（日本語能力の観点））

①資料P.24「日本語学習プラン」を作成とあるが、人手不足の中でN3取得までの間、日本語サポーターを確保・同乗させ続けることは、生産性向上に資する取り組みではないことや、マニュアル以上の接客能力の確保の必要性などを踏まえると、早期のN3取得が不可欠である中で、プラン内容や取得までの期間は、どのような内容が適正と考えるのか。また、プランに沿って確実に学習できるよう、事業者による環境整備や業務配慮も必要である。

②資料からは、新任者研修や接遇の概要はわかるものの、実際の研修方法や期間、研修理解の確認方法、柔軟な対応が求められる接遇の実態（実際の乗客との会話や営業所への報告内容等）などが不明であり、かつ、それらがN4レベルで理解・対応が可能なのかも不明であり、示していただきたい。

③資料P.8で「日本語試験の受験機会の拡大」が示されたが、要請や働きかけであり実効性が不明。日本語の勉強のための時間確保をどのように促し、支援するのか、具体的な施策の検討が必要。

※なお、N3を緩和すべきではないことが前提である。【富高委員】

①プランの内容としては、第10回資料p.56でお示しているとおり、早期にB 1 (N3)レベル相当に到達することを目指し、特定技能1号での入国後3年以内の試験合格を見据えた内容とすることといたします。

②マニュアルについては可能な範囲でお示します。研修は、対面にて3～6ヶ月程度かけて行い、内容が身につくまで反復練習のうえ適宜理解状況の確認を実施しているところですが、A2.2(N4)レベルでも理解が促進されるよう、難解な熟語をなるべく使わずに説明したり、使わざるを得ない場合でも平易な言い回しに言い換えたり、必要に応じて漢字にはルビを振るなどの工夫を促しつつ、好事例を横展開するなど事業者の日本語教育の取組みをサポートします。併せて各項目の定着を担保すべく、理解度を業界団体においても把握した上で修了証を発行するという運用も視野にいて業界団体と調整のうえ検討してまいります。

③現行制度で合格が要件となっているB1（N3）相当の試験としては、年2回の開催されているJLPT（日本語能力試験）のみがあり、早期の合格に向けては、B1相当の到達を図る試験の受験機会の増加がまず重要であると思われるところ、その働きかけを行っているという趣旨になります。日本語の勉強のための時間確保については、日本語学習プランにおいて、事業者として行う策を記載することといたします。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【102】（バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（日本語サポーターの観点））

- ①P.24「例外として未経験者などを同乗させる場合、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」とあり、バス運転士の研修中の職員などを想定しているとのことだが、十分な知識や接遇能力が備わっていない研修中の職員を、サポーターにすることは適切ではない。
- ②P.24「高速バスの交代運転者」とあるが、交代中は休憩時間であると想定されるため日本語サポーターの業務は実施できない。
- ③P.24「貸切バスのガイド」はガイド業務の知見がある者であり、バスガイドとして採用・業務を行うにあたり資格試験等もないことから、バスガイドであれば誰でも運転や道路交通などに関する知見が深いとは言えない。P.9「マニュアル以上の接遇能力」を補う者として不十分と考える。
- ④営業所からの指示は、運転士と日本語サポーターが同時に聞ける状態なのか。イレギュラー事象発生時は、急を要する場合もあるため、営業所が運転士・日本語サポーターと同時にコミュニケーションをとれる状態にすべきである。
- ⑤日本語サポーターとしての能力が備わっているかどうかを事業者判断としてしまえば、事業者によって基準が異なることになるため、安全性の担保の観点から懸念がある。

※なお、N3を緩和すべきではないことが前提である。【富高委員】

- ①マニュアル以上の接遇能力に係る日本語サポーターの対応については、新任運転者研修等を受けたことを前提とすれば、言語能力の差に起因するものです。このため、未経験者であっても、新任運転者研修と同等の研修を受講いただくことによって、サポーターとしての要件は具備されるものと認識しております。
- ②高速バスの業務において日本語サポーターによる補助が必要なケースとしては、乗客の乗降時（乗車券の確認等）及び緊急時が想定されているところ、そのような状況においては、現状の運用においても交代運転者を含めた2名で対応することが通常であるため、休憩時間中に業務することは想定されない旨、業界団体に確認しております。
- ③日本語サポーターがコミュニケーションを補完するマニュアル以上の接遇能力については、緊急時の対応や関係機関への連絡が想定されるところ、バスガイドとして、緊急時の対応や関係機関への連絡に係る訓練は各事業者において当然受けており、日本語サポーターとしての役割を十分担えると考えております。なお、今回の要件緩和から貸切バスを除外することとしたため、バスガイドが日本語サポーターを担うことになるのは貸切・乗合両方やっている事業者で乗合側の人員が足りない場合など比較的限定された場合しか想定されません。
- ④ご指摘の通り、同時にコミュニケーションを取れる体制を検討してまいります。
- ⑤日本語サポーターとしての適格性の判断基準については、今後運用にて事業所管から各事業者にお示しする予定です。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【103】（バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（離島半島の単独乗務））

- ①「N4レベルで足りると回答した自治体は全体の4割、離島・半島は約半数」にとどまっており、離島半島だけ極端に大きなニーズがあるわけではない。（項番100の再掲）
 - ②離島半島ではN4単独乗務可能と示されているが、N4は「日常的な場面でややゆっくりと話される会話であれば内容がほぼ理解できる」程度のレベルであるため、N3と比較し急病人対応や事故・災害時の対応、関係者への連絡など、乗客の安全を守るためのマニュアル以上の柔軟な対応やスムーズなコミュニケーションを1人で行うことは難しい。そのため、離島半島は事故が少ない、乗客が少ないことを理由にN3不要で単独乗務可能とすることは適切ではなく、乗客の安全確保のためにはN3が必要である。
 - ③日本語サポーター不要でN4単独乗務を可能にすれば、N3取得のインセンティブが無く、事業者による学習支援などが行われないうおそれがある。
- ※なお、N3を緩和すべきではないことが前提である。【富高委員】

- ①国土交通省として、2027年度までの3カ年を交通空白解消集中対策期間としている中で、これ以上交通空白地域が増えることはその取り組みにも逆行して看過できないので、希望する自治体の多寡に関わらず取り組むべきテーマであると認識しています。なお、実際に活用を考えている会社については、すでに地元自治体と協力しながらどんな取り組みができるか地元自治体と内々に調整を始めているところです。
- ②B1未到達の運転手によるの単独乗務におけるマニュアル以上の接客能力の対応については、第10回資料2-4 p.56のとおり、ICT等を活用し、営業所において緊急時に車内状況が確認できる措置を講ずるとともに、翻訳機器を備えることとすることで、担保できるものと認識しております。
- ③本人同意の上作成する日本語学習プランにおいて、目標とする試験の時期や事業者によるサポートの内容を記載するところ、事業者によるサポートが得られずに目標とする試験に受からなかった場合などは、日本語学習プランの再提出の際に適正な内容となっているかチェックが入るほか、在留手続上のディスインセンティブも想定されるので、会社も本人も然るべき日本語能力を身につける努力をすることになると認識しています。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【104】日本語能力要件をN3からN4に緩和した場合、何名くらいの増加を見込んでいるのかが資料1-4からは不明である。要件を緩和することにより、外国人の採用が大幅に増えないのであれば、まず現行の制度で、外国人材を確保することに注力するべきではないか。それが業界での努力が難しいのであれば、交通インフラの確保のためには所管省庁の積極的な関わりも必要ではないか。【花山委員】

第10回資料2-4 p.47でお示したN3の合格者とN4の合格者の比率を踏まえると、N4への要件見直しを実施した場合、受入数が現状の2.5倍に増加することが想定されます。また、日本語能力要件がN4となっているトラック事業との間で、日本語能力試験合格者数を比較すると、現状の3倍～8倍程度に増加することが想定されます。

現行の制度における外国人材の確保については、所管省庁においても採用活動や二種免許の取得に係る事業者への支援をすでに実施しているところです。

【105】専門家の意見も踏まえて日本語能力要件を緩和したいという意向と理解しているが、従前から申し上げている通り、特定産業分野への追加をし、人が来ないからという理由だけで要件を緩和することには反対である。分野追加当初、日本語能力を決定した経緯はどこへ行ったのか。

自治体からもバスの地域住民の足であるバスの存続のための要件緩和を求めている声があるが、バスの運行本数等は企業の経営判断によるところである。存続してほしいのであれば、当該自治体が当該バス会社に対して補助金等の財政支援をする必要があるのではないか。【佐久間委員】

いわゆる地域公共交通については、地方公共団体と事業者が連携して確保・維持を図っていくものであるとの考えのもと、地域間幹線系統補助等国の補助金により財政支援を行っている路線については、都道府県等においても赤字欠損の1/2について財政支援を行っており、国の財政支援がない路線についても、都道府県等においてすでに財政支援を行っております。

これまでいただいた主なご指摘・ご質問（第9回）

【106】「国際交流基金日本語基礎テスト(JFT-Basic)」についても、実施主体である国際交流基金を所管する外務省に対して、N3相当試験の追加を働きかけ」とあるが、N3までのレベルに至らないからといって、安易に下位レベルの試験制度レベルを設定する必要はないのではないか。

スライド11に「A社アルゼンチン国籍バス運転歴5年4ヵ月」日本人と同様に教育を行い、日本人と何ら変わることなく運転することができて、人身事故やトラブルはない。「B社中国国籍バス運転歴8ヵ月」乗務前に、約3ヵ月間（通常2ヵ月）丁寧に教育を行い、安全なバス路線で乗務開始したところ、人身事故や乗客とのトラブルはない。と記載されています。現在のこのドライバーの在留は在留資格は何か。特定技能の在留資格ではなければ、現在の日本語が話せる在留資格の外国人を活用すれば良いのではないかと。【佐久間委員】

現行制度において、バス・タクシーの日本語要件として求められるB1相当のレベルを測る試験としては日本語能力試験のN3しかないところ、特定技能制度においてA2相当のレベルを測るJFT-Basicについて、別途B1相当の試験を追加することを働きかけているものであり、下位レベルの試験制度レベルを設定するものではございません。

示された運転者については、特定技能以外の在留資格となりますが、個別の在留資格をお答えするのは差し控えたいと思います。特定技能以外の在留資格については、身分に基づき在留する者が考えられますが、これらについては職種等活動の制限がないため、効果的にドライバーを確保する観点からは、自動車運送分野に特化した特定技能制度の活用を進めていきたいと考えております。