

構造改革特別区域計画

1 構造改革特別区域計画の作成主体の名称

網走市

2 構造改革特別区域の名称

網走市オホーツクふれ愛輸送特区

3 構造改革特別区域の範囲

網走市の全域

4 構造改革特別区域の特性

網走市は、北海道の東部オホーツク海に面し、湖と森の美しい自然に囲まれた町である。

寒冷な北海道ではあるが、当市の積雪量は少なく、また、寒気も海流の影響により内陸部に比べると和らいでいる。

沿岸地帯には、毎年1月中旬に流氷が到来し、近年この流氷が観光資源として見直され、流氷観光が定着してきている。しかし、最盛期には沿岸を埋めつくすため海上交通が途絶えてしまうという問題もある。

主要な交通網として、明治23年に釧路道路（網走～釧路間）、翌24年に中央道路（網走～旭川間）が開通しており、鉄道については、大正元年に網走本線、昭和6年に釧網線、同11年に湧網線（昭和62年3月廃止）が開通した。また、大正8年に築港された網走港も有していることから、当市は陸海交通の要衝となっている。

産業については、世界三大漁場の一つであるオホーツク海を擁する水産業をはじめとする農林・畜産の各産業及びそれらの加工業が発展しており、流入人口の増加に伴って各官庁や事業所が集積し、昭和22年2月に市制施行した。

その後、交通基盤の拡充による交流の活発化と積極的な都市施設の整備などにより、網走支庁管内開発の先駆にふさわしい発展をとげ、平成6年には近隣4市町とともに「オホーツク北網地方拠点都市地域」に指定され、オホーツク圏における中核都市として発展を続けている。

そのような背景の中、当市では、「依存から自立へ」をキーワードに、平成9年度に策定した「網走市総合計画」の基本方針に沿って、豊かな自然と共生した「オホーツクの拠点にふさわしい都市基盤づくり」、誰もが安心して暮らせる「やすらぎやうるおいのある環境づくり」、いきいきと自分らしく暮らすための「健康で思いやりのある地域社会づくり」、地域社会の担い手づくりとなる「豊かな心と創造性を育む人づくり」、基幹産業の振興と新産業の創出による「魅力と活力あふれる産業づくり」を各分野のテーマとし、市民と行政の協働によるまちづくりを進めている。

網走市の人口は40,663人（平成17年3月31日現在）で、このうち65歳以上の高齢者は8,243人に上り、高齢化率は20.27%となっている。この他に身体障害者1,708人、知的障害者209人、精神障害者165人が市内で生活して

おり、高齢者や障害者等の移動に制約を受ける者が多数存在している。福祉分野において、そうした移動制約者に対する支援策の整備が急務となっている。

(1) 移動制約者の状況

介護保険サービス利用者

網走市の要介護（要支援）者は、平成17年7月31日現在で1,447人、このうち延べ2,365人が居宅介護サービスを利用しており、日常生活を営むにあたって在宅サービスは重要な役割を担っている。

輸送時において、常時車イスや寝たきりでストレッチャーを必要としている方については、リフトや回転シート付きの福祉車両での対応が基本となっているが、身体機能低下が軽度な方については福祉車両による輸送は必要としておらず、手軽に利用できる移動サービスが求められている。

網走市の要介護者においては、比較的軽度（要支援1、要介護1）な方が多く、台数が限られている福祉車両だけでは日常生活に伴う移動ニーズに対応する事は不可能であり、また緊急時の輸送要望にも対応できない状況にある。

そこでセダン型車両によるボランティア輸送を可能とし、より多くの移動制約者が気軽に利用できる輸送サービスの提供が有効であると考える。

要介護（要支援を含む）認定者数（平成17年7月31日現在）

単位：人

	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	計
第1号被保険者	145	493	230	153	172	197	1,390
第2号被保険者	1	13	22	8	6	7	57
合計	146	506	252	161	178	204	1,447

居宅介護サービス受給者数（平成17年7月提供分）

単位：人

	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	計
第1号被保険者	196	861	436	255	253	298	2,299
第2号被保険者	0	10	33	9	8	6	66
合計	196	871	469	264	261	304	2,365

身体障害者

当市の身体障害者手帳交付者は1,708人であり、移動に制約を受ける肢体不自由障害者は1,115人、視覚障害者は116人である。

バスや鉄道などの公共交通機関が利用困難であるため、多くの障害者は通院などに家族の運転する自家用車を利用している状況にある。

なお、重度（1級・2級）の肢体不自由障害者は、寝たきりや常時車椅子を利用しているため福祉車両での輸送が必要になるが、軽度の者及び視覚障害者については、セダン型車両による対応が充分可能である。

よって、セダン型車両によるボランティア輸送を可能とし、より多くの移動制約者

が気軽に利用できる輸送サービスの提供を実施することが有効であり、これにより家族の介護負担の軽減も期待される。

身体障害者手帳交付状況（平成17年10月31日現在）

単位：人

	肢体不自由	視覚	聴覚	内部疾患	音声言語	計
1級	237	31	3	240	1	512
2級	280	39	39	1		359
3級	175	6	22	32	10	245
4級	252	9	46	47		354
5級	124	12			8	144
6級	47	19	28			94
計	1,115	116	138	320	19	1,708

知的障害者

療育手帳を所有する知的障害者は209人おり、このうち社会福祉法人が運営する知的障害者更生施設に21人が入所し、その他は家族と同居またはグループホームなどで生活しながら、通所で更生施設を利用して自立訓練を行っている。

支援費制度のホームヘルプサービスは26人が利用しており、それぞれ慣れ親しんだホームヘルパーにより生活支援や通院などの援助を受けている。

知的障害者は、介護者や環境の変化によりパニックに陥る場合があり、特に重度の者は公共交通機関の利用も単独では困難であるため、通院などの輸送についても、普段のサービスと同じ介護者が対応し、できるだけ環境を変えないことが有効である。

体の障害を併せ持つ者については、肢体不自由障害者と同様に福祉車両での輸送が必要であるが、体に障害のない重度の知的障害者については、セダン型車両での輸送が可能であり、慣れ親しんだホームヘルパーが普段運転している車両を利用し、より多くの移動制約者に対して輸送サービスを提供することが有効であると考えられる。

療育手帳交付状況（平成17年10月31日現在） 単位：人

療育手帳A	療育手帳B	計
95	114	209

精神障害者

網走市には小規模通所作業所3箇所、グループホーム2箇所が存在し、この他に、障害者手作り製品等の販売を行う障害者福祉の店「さんぼ」を市内7障害者団体が協力し運営しており、精神障害者と支援スタッフにより喫茶コーナーを切り盛りしている。

市内には165人の精神障害者がおり、家族や支援スタッフの支援をよりどころとして、日常生活を営んでいるが、外出時については体調等により精神的に不安定になる場合があるため、公共交通機関の利用は困難な状況である。

今後はホームヘルプサービスが必要となるケースが増えることが予測され、これに

伴い障害者の外出時における移動手手段の整備も必要となる。対象者は、身体機能に障害がない者が大半であることから、セダン型車両での輸送が可能であるため、セダン型車両の導入による輸送サービス体制の整備が有効であると考ええる。

精神保健福祉手帳交付状況（平成17年10月31日現在） 単位：人

精神保健福祉手帳	計
165	165

（2）公共交通機関の状況

路線バス

昭和27年に北見バス網走営業所としてバスの運行が開始され、昭和37年に網走バスに営業が引き継がれ市民の生活路線として定着し、現在に至っている。

市内線は5路線を20分～60分間隔で運行しており、市外線は6路線を1時間～4時間間隔で運行している。

しかし、自家用車の普及により年々乗客は減少傾向にあり、赤字路線の縮小に伴い市としてバス事業者に補助を行いながら住民の生活路線を支えている状態にある。

また、市として高齢者、障害者を対象に外出及び社会参加活動のバス利用料金助成を行っているが、対象者の増加に伴い事業全体の見直しを検討せざるを得ず、今後の事業拡大は困難な状況にある。

現在運行されている車両については、車イス対応リフト付きバスが市外線に使用されているが、市内線はリフト等などの装備のないバスが使用されており、停留所を含めて障害者への対応ができていない現状にあることから、重度の移動制約者はバスを利用することができず、また、軽度の者であっても単独での利用は困難な状態である。

網走バス事業者の状況（平成17年12月1日現在）

会社名	車両所有台数	うち福祉車両台数
網走バス株式会社	70台 (乗合48台、貸切22台)	車椅子対応リフト付7台

鉄道

大正元年10月に網走駅が開業し、国鉄網走本線（網走～北見間）が開通した。その後、釧網本線（網走～釧路間）、湧網線（網走～中湧別間：昭和62年廃線）が開通し、当時は重要な輸送機関であった。

しかし、昭和27年の道路法の改正以後は国道、道道の整備の進展、モーターゼーションの発展に伴い移動手手段は車へと移っていった。

鉄道利用者の減少に伴い、湧網線は廃線となり、現在は石北本線（網走～旭川間）釧網本線（網走～釧路間）の2路線が運行している。

しかし、網走～札幌間の特急列車以外は1～2両編成となっており、主に2～3時

間隔で7～9往復している現状である。

市内には、6駅（網走、呼人、桂台、鱒浦、藻琴、北浜）が設置されているが、網走駅以外は無人駅で、市街地や医療機関からはかなり離れている状況にある。そのため利用者は高校への通学生徒が中心で、一般の住民の足としての利用は極めて少ない。

また、駅施設はバリアフリー化されておらず、乗降介助の必要な移動制約者の利用は極めて困難な状況である。

タクシー事業者

市内には2社のタクシー事業者がある。

公共交通機関は便数等の課題があり、さらに移動制約者に対応したサービスの提供はされていないため、タクシーは重要な交通手段の一つとなっている。

市としては、在宅の高齢者を対象とした「高齢者等移送サービス」事業を実施し、医療機関までの移送を市内ハイヤー会社に委託している。また、高齢者や重度身体障害者に対しては、ハイヤー等の利用に対しての助成も行っている。しかし、いずれの事業も利用者が限定されており、交付にも限度があることから、全ての移動制約者に対して補助はできていない。

また、網走市内は広範囲であり、また移動制約者も多いため、市内全域の移動制約者全ての需をカバーできる状態ではない。

網走市内タクシー事業者の状況（平成17年12月1日現在）

会社名	車両所有台数	うち福祉車両台数
株式会社網走ハイヤー	41台	車椅子対応スロープ付1台
網走北交ハイヤー株式会社	44台	0台

(3) 自家用車の状況

網走市の自家用車（乗用車及び軽自動車）保有の状況は、平成17年3月31日現在28,631台であり、車両一台当りの人口は1.42人であり、同じく世帯数は0.63世帯となっている。

網走市の人口は、昭和55年の44,777人をピークに年々減少しているが、世帯数は増加傾向にあり、核家族化が進んでいる。世帯の増加とともに自家用車の保有台数も毎年増加しており、鉄道やバスが衰退する一方で、住民の足として無くてはならないものとなっている。

しかし、自動車を保有していない移動制約者や、そもそも運転免許を持っていない者、移動を援助する家族が身近に居住していない者などは、タクシーや介護サービス等に頼らなければならない、今後も高齢者のみの世帯が増加していく傾向であることから、移送サービスの充実が急務となっている。

網走市の人口と自家用車の保有状況 (各年度は3月31日現在の数値)

年 度	人口	世帯数	普通乗用車	軽自動車	車両1台当り人口
平成12年度	41,909人	17,910世帯	16,884台	10,710台	1.52人
平成13年度	41,679人	17,965世帯	16,927台	10,978台	1.49人
平成14年度	41,427人	18,094世帯	16,852台	11,439台	1.46人
平成15年度	41,023人	18,046世帯	16,717台	11,772台	1.44人
平成16年度	40,663人	18,026世帯	16,509台	12,122台	1.42人

(4) 福祉輸送の状況

社会福祉法人をはじめ6事業所が福祉車両を保有しており、通所デイケア、通所デイサービスに通う車椅子使用者や寝たきり高齢者を自宅から施設まで送迎している。

介護保険制度の施行により、市内においても社会福祉法人や民間事業者等による居宅サービス事業所が増加し、平成17年12月1日現在で、訪問介護においては5事業所、訪問看護においては5事業所が指定を受けているが、この10事業所では福祉車両を保有していない。

児童・知的ホームヘルプ事業所では、移動介護サービスが中心であり、また、身体障害を伴わない知的障害者が多いため、セダン型車両による移送サービスの提供は可能であると考えられる。

輸送サービスへのニーズの高まりに鑑みれば、ボランティア輸送による使用車両をセダン型車両まで拡大し、より多くの移動制約者が気軽に利用できる輸送サービスの提供が有効であると考えられる。

網走市内の福祉車両保有状況(平成17年12月1日現在) 単位:台数

事業所名	法人区分	福祉車両台数
網走市社会福祉協議会	社会福祉法人	2
レインボーハイツ	社会福祉法人	9
いせの里	社会福祉法人	4
老健あるかざる	特別医療法人	5
サンライズ・ヨピト	社会福祉法人	2
夢の樹	NPO法人	1
株式会社網走ハイヤー	株式会社	1

5 構造改革特別区域計画の意義

福祉車両による輸送は、車椅子等を常時使用している者や寝たきりの高齢者の移動手段としては有効であるが、軽度の介護認定者や身体能力の低下が軽度な認知症高齢者、人工透析患者などに対する輸送はセダン型車両でも充分に対応が可能である。

本特例を活用することで、地元の社会福祉法人やNPO法人による輸送体制の整備を図り、安定した輸送サービスの提供により、高齢者や障害者が気軽に外出できるような

環境を整える。これにより高齢者や障害者が住み慣れた地域において、健常者とともに安心して在宅生活が送られるようになり、地域福祉の充実につながる。

6 構造改革特別区域計画の目標

当市では、従来から高齢者や障害児が暮らしやすいまちづくりを進めてきているが、さらに推進していくためには、移動制約者の移動手段の充実が欠かせない。現在の体制では移動制約者のニーズに対応できていないため、本計画により福祉車両に加えて一般車両による移動支援を実施することで、多くの移動ニーズに対応し、高齢者や障害者が住みなれた地域において安心して生活することを可能にする。

また、高齢者や障害者本人のみならず、その家族の介護負担も軽減することができ、介護者の就労や社会参加の機会の増加が期待できる。また、高齢者や障害者が地域に根ざして生活することで、福祉に対する地域住民の理解が深まり、ボランティア活動の促進等が見込まれる。

網走市総合計画の基本方針の一つである「健康で思いやりのある地域社会づくり」では、子供がすこやかに生まれ、障害をもつ人々の社会参加がすすみ、お年寄りがいきいきと生活しているまち、みんなの元気な声が響き、ボランティア活動やコミュニティ活動が盛んに行われている思いやりのあるまち、男女それぞれの個性と能力を認めあう地域社会の中で、育児や介護を支える環境と働きやすい環境がつけられているまち、が市民生活の目標としてイメージされている。

本計画は当市のまちづくりのテーマの充実を図っていくうえで、欠かせない福祉施策の柱の一つである。この事業の実施により、市民一体となって地域で支えるまちづくりを進め、年老いても、障害を持って、誰もが平等に住み慣れた地域で明るくいきいきと生活ができる社会づくりを目指すものとする。

7 構造改革特別区域計画の実施が構造改革特別区域に及ぼす経済的社会的効果

セダン型等の一般車両による福祉有償運送サービスを実施することにより、介護者の負担軽減が図られ、就労機会の拡大により産業活動が活発化することが期待できる。

また、自宅から目的地までの輸送を行うことで、移動中の転倒や交通事故などに遭遇するリスクを軽減できるなど、安全・安心な移動手段が確保される。

さらに、安定した輸送サービスの提供により、地域活動やイベントへの参加が促進され、家に閉じこもりがちな移動制約の自立と生きがいを持った生活の維持が推進される。

8 特定事業の名称

1206(1216)NPO等によるボランティア輸送としての有償輸送における使用車両の拡大事業

9 構造改革特別区域において実施し又はその実施を促進しようとする特定事業に関連する事業その他の構造改革特別区域計画の実施に関し地方公共団体が必要と認める事項

(1) 網走市高齢者等移送サービス事業

実施主体：網走市

対象者：在宅で生活するおおむね65歳以上で、介護認定の結果、要介護4又は5と認定され、ねたきり状態にあり、専用車両を利用しなければ外出することができない者。

内容：自宅から医療機関までの移送

利用者：利用承認月に応じ、基本料金割引承認券を交付

4月～6月 24枚

7月～9月 18枚

10月～12月 12枚

1月～3月 6枚

車両：移送サービス車両（市内ハイヤー会社に委託）

平成16年度実績

登録者数 124人

利用者数 83人（延利用者数454人）

(2) 網走市高齢者交通費助成事業

実施主体：網走市

対象者：基準日（4月1日）現在において70歳以上又は基準日の属する年度内に70歳に到達する者で、かつ前年度住民税が非課税の者

内容：市内交通機関利用に対する助成

利用料：年間5,000円分の助成券を交付

車両：市内バス・ハイヤー会社

平成16年度実績

対象者 4,603人

交付者 4,182人

利用率 90.2%

(3) 網走市知的・精神障がい者社会参加交通費助成事業

実施主体：網走市

対象者：在宅で生活する知的障がい者、精神障がい者で作業訓練施設に通所するなど社会復帰活動、社会参加活動が可能と認められる者

内容：市内交通機関利用に対する助成

利用料：年間5,000円分の助成券を交付

車両：市内バス・ハイヤー会社

平成16年度実績

対象者	知的	14人
	精神	60人
交付者	知的	7人
	精神	48人
利用率	知的	50%
	精神	80%

(4) 網走市福祉ハイヤー料金助成事業

実施主体：網走市

対象者：市内に住所を有し、下肢、体幹、心臓、ぼうこう及び直腸、小腸又は視覚の障害により身体障害者手帳の交付を受けているもののうち、その障害程度が1級及び2級に該当する者

内容：市内ハイヤー利用に対する助成

利用料：ハイヤー利用時の基本料金分を助成し、年間に助成券24枚を交付

車両：市内ハイヤー会社

平成16年度実績

対象者	肢体	504人
	視覚	70人
	内部	152人
利用数	肢体	5,008枚
	視覚	1,030枚
	内部	1,856枚
利用率	肢体	41.4%
	視覚	61.3%
	内部	50.9%

(5) 網走市人工透析患者通院交通費助成事業

実施主体：網走市

対象者：市内に在宅である腎臓機能障害により身体障害者手帳の交付を受け、かつ週1回以上の人工透析のため市内の医療機関に通院している者

内容：市内医療機関への通院交通費の一部助成

利用料：所得制限基準額を超えない世帯に属する者

年間にハイヤー利用36回の基本料金分を助成

所得制限基準額を超える世帯に属する者

年間にハイヤー利用24回の基本料金分を助成

車両：市内交通機関及び自家用車

平成16年度実績

対象者	65人
利用数	60人

利用率 92.3%

(6) 網走市心身障害児療育相談等交通費助成事業

実施主体：網走市

対象者：市内に住所を有し、療育相談及び幼児療育センターに通園する幼児
送迎のため交通機関を利用する保護者

内容：通園交通費の一部助成

利用料：往復に要するバス運賃の2分の1の額を助成する

車両：バス

平成16年度実績

利用者 51人

利用回数 1,689回

(7) 網走市精神障害者社会復帰施設等通所交通費助成事業

実施主体：網走市

対象者：市内に在宅する精神障害者で、社会復帰施設等に交通機関を利用し
通所する者

内容：通所交通費の助成

利用料：往復に要するバス料金を助成する

車両：バス

平成16年度実績

利用者 13人

利用回数 1,620回

別紙 構造改革区域において実施し又はその実施を促進しようとする特定の事業の内容、
実施主体及び開始の日並びに特定事業ごとの規制の特例措置の内容

別 紙

1 特例事業の名称

1206(1216)NPO等によるボランティア輸送としての有償運送における
使用車両の拡大事業

2 当該規制の特例措置の適用を受けようとする者

運営協議会において認められた、構造改革特別区域内で活動する社会福祉法人、N
PO法人

3 当該規制の特例措置の適用の開始の日

構造改革特別区域計画認定日

4 特定事業の内容

(1) 事業に関与する主体

網走市内で活動を行う社会福祉法人、NPO法人

(2) 事業が行われる区域

出発地又は到着地が網走市

(3) 事業により実現される行為

事業に関与する主体が所有するセダン型等の一般車両を用いて、身体障害者、知的
障害者、精神障害者などのうち単独では公共交通機関の利用が困難な移動制約者で、
あらかじめ運送主体に登録した会員及びその同伴者に対し、有償での送迎サービスを
提供するもの。

5 当該規制の特例措置の内容

(1) 必要性等

平成16年度から規制緩和されたNPO法人等による有償ボランティア輸送では、
車両が福祉車両に限定されている。しかし輸送実施事業者の福祉車両の導入が軽度の
移動制約者の増加に対応しきれず、車椅子等を使用しない移動制約者に対する移送サ
ービスは十分に提供できていない現状にある。そこで使用車両をNPO等が所有する
セダン型車両にまで運用の拡大を図ることにより、多くの移動ニーズに対応し、高齢
者や障害者の通院や社会参加が促進されるよう改善する。

(2) 網走市福祉有償運送運営協議会の設置

福祉有償運送事業の円滑な実施のために、関係機関による網走市福祉有償運送運営
協議会(以下「運営協議会」という。)を設置する。運営協議会の事務局は網走市社会
福祉課に置く。

運営協議会の構成等

運営協議会は、網走市が主宰し、構成員は次のものとする。

網走市長又は市長が指名する職員

北海道運輸局北見運輸支局長又はその指名する職員

網走市社会福祉協議会会長又はその指名する職員

地域交通機関の代表

地域住民の代表

利用者の代表

学識経験者

苦情処理

苦情処理の窓口を運営協議会事務局に設ける。事務局は、必要に応じて臨時に運営協議会を開催し、苦情内容を報告する。

(3) 運送主体

網走市内で活動する社会福祉法人、NPO法人で、次の要件を満たし、運営協議会の決議を経て北海道運輸局北見運輸支局長の許可を受けた事業者とする。

運送の対象者

運送の対象者は、下記の条件のいずれかに該当し、運営協議会において認められた者及びその介護人とする。

介護保険法（平成9年法律第123号）第7条第3項にいう「要介護者」及び第4項にいう「要支援者」

身体障害者福祉法（昭和24年法律第238号）第4条にいう「身体障害者」

その他肢体不自由、内部障害（人工血液透析を受けている場合を含む。）精神障害、知的障害等により独立した移動が困難なため、単独では公共交通機関を利用することが困難な者。

対象者の管理

運送主体では、会員の氏名、住所、年齢、要介護認定等の対象者となる証明書類の写し、その他必要な事項を記入した会員登録簿を作成し、適切に管理する。

苦情の処理

運送主体では、利用者の苦情受付について、会員登録時に説明し対応する。

(4) 使用車両

使用する車両は、運送主体が使用権原を有しているものとし、外部から見やすいように車体側面の有償運送の許可を受けた車両であることを表示するものとする。

また、運転者等から提供される自家用自動車を使用するときは、次の事項に適合するものとする。

運送主体と自家用自動車を提供し当該輸送に携わる者との間に当該車両の使用にかかる契約が締結され、当該契約の内容を証する書面が作成されていること。
当該契約において、有償運送の管理及び運営、特に事故発生、苦情等への対応について運送主体が責任を負うことが明確化されていること。
利用者に対し、事故発生、苦情等の対応に係る運送主体の責任者及び連絡先が明瞭に表示されていること。

(5) 運転者

普通第二種免許を有することを基本とするが、運営協議会において次の事項について検討し、十分な能力及び経験を有していると認められた場合は、これによらないことができる。

申請日前2年間運転免許停止以上の処分を受けていないこと。

北海道公安委員会等が実施する実車の運転を伴う特定任意講習等の講習を受講した者であること。

社団法人全国乗用自動車連合会等が実施するケア輸送サービス従事者研修を修了した者であること。

移送サービス運営マニュアル編集委員会が発行するテキスト等に基づき運送主体が自主的に行う福祉輸送に関する研修を修了した者であること。

その他移動制約者の輸送の安全の確保に関し必要な知識又は経験を有する者であること。

(6) 損害賠償措置

運送に使用する車両全てについて、対人8,000万円以上及び対物200万円以上の任意保険若しくは共済(搭乗者傷害を対象に含むものに限る)に加入していること。

(7) 運送の対価

運送の対価については、一般乗用旅客自動車運送事業及び地域の公共交通機関の状況等の地域特性を勘案しつつ、営利に至らない範囲において設定するものとする。

上限については、一般乗用旅客自動車運送事業の概ね1/2とする。

(8) 運営管理体制

運行管理、指揮命令、運転者に対する監督及び指導、事故発生時の対応並びに苦情処理にかかる体制その他の安全の確保及び旅客の利便の確保に関する体制が明確に整備されていること。

(9) 法令遵守

運送主体が、道路運送法第7条の欠格事由に該当するものでないこと。