

## ご意見の概要及びご意見に対する国土交通省の考え方

別紙

番号	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
【対応指針本文】			
1	二.2.(4)	具体的に公共交通事業者等に情報アクセシビリティに関する「環境の整備」を促すような記載を求める意見。	ご意見の環境の整備については、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(以下「法」という。)や高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(以下「バリアフリー法」という。)等に基づく環境の整備に係る施策や取り組みを着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要であることを、対応指針本文に記載しております。
2	二.2.(4)	意思の表明について、受け取る体制に関する記載の追加を求める意見。	ご意見の内容については、合理的配慮を的確に行うための事前的改善措置としての環境の整備に当たるものと考えており、事業者の努力義務としていることを、対応指針本文に記載しております。
3	四.2	全盲視覚障害者のため、「代読」の記載の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて、相談時のコミュニケーション手段の一例として、記述を追加いたします。
4	五	<p>相談および研修・啓発について、次の記述と事例のいずれかの追加を求める意見。</p> <p>(記述)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性からの相談は女性が受ける窓口態勢をとる。</li> <li>・女性の接遇は女性がすることを基本とする。</li> <li>・従事者の研修において、障害に加えて女性であることによる経験や課題について当事者から学ぶことを、必修プログラムに組み入れて実施し、業務や啓発に反映する。</li> </ul> <p>(事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月経時のことについて相談窓口で詳しく話さなければならない場面があって、担当者は男性ばかりだったので話しづらかった。</li> <li>・女性に対する暴力の相談にたずさわる担当者の研修に、毎回、「障害のある女性と複合差別」を設けて、それぞれ障害の異なる複数の女性を講師として招き、全員で意見交換を行っている。</li> <li>・災害の防止や救援にかかわる担当者の必修研修に、災害時の障害のある女性ゆえの経験をテーマに、地元で課題に取り組んでいる障害のある女性を講師に招き、意見交換し、業務に反映させている。</li> <li>・ガイドヘルパー予約の際に「買い物ガイドだから男性のガイドヘルパーでもいいですか?」と対応されがち。女性として同性のガイドヘルパーを希望する。“排泄や入浴などの介助ではないから男性でもいいでしょう”という見方から転換して、合理的配慮として認識してほしい。</li> </ul>	ご意見に関する記載は、「合理的配慮の基本的な考え方」及び「四 事業者における相談体制の整備」において、障害者の性別、年齢、状態等に配慮することを記載しておりますところ、「五 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備」においても、ご意見を踏まえて、性別や年齢等に配慮する旨が明確になるよう記述を追加いたします。
5	附則	対応指針に施行日に関する記載がないため追加が必要という意見。	ご意見を踏まえて修正いたします。

番号	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
【対応指針別紙・共通】			
6	1	別紙の予報業務関係において、情報アクセシビリティに関して踏み込んだ記述がある一方で、その他の公共交通事業者等に踏み込んだ記述がないことについて残念だと感じるという意見。	対応指針別紙は、不当な差別的取扱い及び合理的な配慮の具体例を示しているものであり、ご意見の情報アクセシビリティを含む環境の整備に関しては、対応指針本文に記載しております。 なお、予報業務に記載の内容については、情報通信技術を活用したサービスの提供が主であることから、他の事業と比べ情報アクセシビリティの向上が特に重要であることから記載しているものです。
7	2.(1).② 2.(2).③	「正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例」は一律に正当化事由に当たるとの誤解や拡大解釈を招くため、全て削除すべきであるという意見。 「合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例」を挙げる場合は、拡大解釈されないよう充分注意した上で慎重に行うべきであるという意見。	ご意見の例示は基本方針に基づき記載したものであるため、いずれも原案のとおりとします。 なお、掲載されている例はあくまでも例示であり、個別の事案ごとに判断することが必要である旨を、対応指針本文に記載しています。
8	2.(2).②	電話リレーサービスに係る例示部分について、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」第1条に示された、聴覚障害者等による電話利用の円滑化という電話リレーサービスの目的に照らすと、主語を「電話利用が困難な障害者」とするのは望ましくないという意見。 案のような主語を設定した趣旨及び考え方について具体的な説明を求める意見。	ご意見の記載は基本方針に基づき記載したものであるため、原案のとおりとします。 なお、電話リレーサービスについては、利用者本人が電話口にいる電話ではなく、通訳オペレーターを介していることから、例示には、「(本人が電話口にいる)電話」と「電話リレーサービス等の手話を介した電話」と記載しています。電話リレーサービスが電話であることを明示しており、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」との齟齬はないと考えています。
9	その他	合理的配慮の具体的記述として、次の記述の追加を求める意見。 ・「誰でもトイレ」の中に、可動カーテンを設置する。	いただいたご意見の内容は、環境の整備に当たるものと考えており、事業者の努力義務としていることを対応指針本文に記載しております。ご意見は、今後の参考とさせていただきます。
【対応指針別紙・不動産業関係】			
10	2.(1).①	「障害者に対して、客観的に見て正当な理由が無いにもかかわらず、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。」の事例に関して、「客観的に見て正当な理由がある」場合には断れることになり、改正案の方が後退していると読み取れるため、「正当な理由」が拡大解釈されないような工夫が必要であるという意見。	対応指針本文に、正当な理由の判断の視点として、「正当な理由」を根拠に、拡大解釈や具体的な検討もなくサービスを提供しないといったことは適切ではないことを記載しております。

番号	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
【対応指針別紙・鉄道事業関係】			
11	2.(1).② 2.(2).①	<p>「車椅子等を使用して列車に乗車する場合、関係者間の情報共有など待ち時間短縮に係る取組みを実施したうえで、段差に渡り板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配等により、やむを得ず乗降に時間がかかる。(安全の確保)」の事例の削除を求める意見。</p> <p>合理的配慮の提供の事例に、電車の乗降に係る時間を健常者と同じにする取組みを実施するなど、なるべく待ち時間を短縮するよう、待ち時間の短縮に努めることとする旨の記載の追加を求める意見。</p>	ご意見を踏まえ、待ち時間短縮に係る取組みを促すため、記述を追加いたします。
12	2.(2).①	合理的配慮の提供の事例における、「障害者や介助者等からの意思の表明に応じて」の記載に関して、視覚障害者のように自ら声かけて意思表示できない場合に大きなハンディとなりがねないため、「障害者や介助者等の意思を確認し」とすることにより、積極的に意思確認がなされるようにすべきという意見。	ご意見の内容については、対応指針本文に、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が必要としていることが明白である場合には、自主的な取組みに努めることを記載しており、対応指針別紙の合理的配慮の提供の事例には、意思の表明は障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意することを記載しております。
13	その他	駅のエレベーターの数を増やすことを求める意見。	いただいたご意見の内容は、環境の整備に当たるものと考えており、事業者の努力義務としていることを対応指針本文に記載しております。ご意見は、今後の参考とさせていただきます。
14	その他	車椅子3台で列車に乗車する際に、同時に乗れないとして、次発の電車を案内されたが、他の車両への案内など提案してほしかったという意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
15	その他	新幹線のチケット購入時の手続きが健常者と比べて多く、少しでも手続きを健常者と同じように近づけてほしい、障害者手帳を見せるのは当日だけでも良いのではないかとという意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
16	その他	精神・発達障害者の鉄道における運賃割引に関する意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
17	その他	無人駅に関する意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

番号	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
【対応指針別紙・一般乗合旅客自動車運送業関係】			
18	2.(1).②	「車椅子の形態により、車椅子がバスに備え付けられている装置等によって固定できないため、転倒等により車椅子利用者や他の乗客が怪我をするおそれがあるため、乗車を遠慮してもらう。(安全の確保)」の事例に関して、自分でベルトを持ち込むなどして固定できる場合は乗車を認めるようにしてほしいという意見。	車両に具備される装置として一定水準の安全性等が担保されている「バス備え付け固定装置」と異なり、利用者が各自持参することが想定される「持込固定ベルト」は固定中・事故発生時等の安全性やその状態の確認に個別の判断が必要となるため、一律に事例として記載することは控えさせていただきますが、対応指針本文に、個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要となることを記載しております。
19	2.(1).②	必ずしも車椅子固定場所を利用せずとも転倒せずに乗車することが可能な車種も存在するため、車椅子使用者は車椅子固定場所を利用できない限り乗車できないかのような記載の削除を求める意見。	車椅子固定場所を利用せずに乗車可能な車種であっても、事故発生時等の安全性やその状態の確認に個別の判断が必要となるため、一律に事例として記載することは控えさせていただきますが、対応指針本文に、不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には、別途の検討が必要となることを記載しております。
20	2.(1).②	「車椅子使用者がバスに乗車する際、合理的配慮の提供等や、車椅子使用者が安心して乗車でき、車内の利用者にも車椅子スペースを開けてもらうよう協力していただきやすいように、可能な限り乗車予定の事前連絡の協力をお願いについてホームページ等で周知する。」の事例に関して、事前連絡に協力しなければバスに乗れないかのような記載の削除を求める意見。	当該事例は、「事前連絡に協力しなければ乗車できない」という趣旨ではなく、更なる利便性向上のために協力をお願いする内容について記載している事例であるため、原案のとおりといたします。
21	2.(2).①	「視覚障害や聴覚障害のある利用者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、事業運営の範囲内で可能な限りハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。」の事例に関して、「事業運営の範囲内で可能な限り」の記載が、合理的配慮の提供への抑止力に繋がりがねないため削除し、事例自体は合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例に含める方が合っているという意見。	対応指針本文に記載の、合理的配慮の基本的な考え方に沿った記述としているものであるため、原案のとおりといたします。
22	2.(2).① 2.(2).③	合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例における「混雑時に視覚障害のある利用者から乗降の補助を求められた場合において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消するまで、待合スペースでの待機を提案する。(安全の確保)」に事例に関して、削除するか、合理的配慮の事例として記載するよう書きぶり等調整を求める意見。	ご意見を踏まえて、合理的配慮の提供の事例に変更すると共に、利用者との建設的対話を促す記述を追加いたします。
23	2.(2).③	車内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする場合に、座席が確保できないと命に関わることであるにもかかわらず、必ず1席以上の旅客運賃を徴収するような事例について、1席分以上の旅客運賃を求めるとしても、その前に検討すべき事項や最低限「低廉な価格にするように工夫する」等の記載の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて、当該旅客に過度な負担が生じないよう配慮することが明確になるよう、記述を追加いたします。

番号	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
24	2.(2).③	合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例における建設的対話が困難なものに関する事例に関して、言語障害があるような場合に乗車拒否の口実に使われてしまう恐れがあり、また、合理的配慮の提供に必要な情報提供を求められたとしても、断ると建設的対話が困難とみなされてしまう恐れがあるため、当該事例の削除を求める意見。 削除しないとしても、「一方的」という表現は抽象的であるため、記載するのであれば具体的な記載が必要であるという意見。	ご意見を踏まえて、具体的状況が明確化するよう、記述を修正いたします。
【対応指針別紙・一般乗用旅客自動車運送業関係】			
25	2.(1).①	UDタクシーの普及により、手動車椅子でセダン型タクシーに乗ろうとした際に「UDタクシーに乗ってくれ」と拒否される事例が増えているが、セダン型タクシーであっても、運転手が車椅子をトランクに積むことで乗車できることが明確になるように、不当な差別的取扱いの事例の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて、事例を追加いたします。
26	2.(1).②	「法令等の遵守や安全の確保のため乗車を断る」場合に、乗車可能なタクシーの呼び出しを利用者に提案することを、合理的配慮の提供の事例として追加を求める意見。	ご意見の内容につきましては、各事業者によって環境の整備に当たる所有車両が異なるため、一律に事例として記載することは控えさせていただきますが、本文に記載のとおり、不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には、別途の検討が必要となることを記載しております。
【対応指針別紙・対外旅客定期航路事業関係、国内旅客船業関係】			
27	2.(2).③	合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例における建設的対話が困難なものに関する事例に関して、言語障害があるような場合に乗車拒否の口実に使われてしまう恐れがあり、また、合理的配慮の提供に必要な情報提供を求められたとしても、断ると建設的対話が困難とみなされてしまう恐れがあるため、当該事例の削除を求める意見。 削除しないとしても、「一方的」という表現は抽象的であるため、記載するのであれば具体的な記載が必要であるという意見。	ご意見を踏まえて、具体的状況が明確化するよう、記述を修正いたします。
28	その他	フェリーを利用した際に、車椅子対応のトイレ・シャワー等設備が用意されていたが、シャワー、もしくはトイレのいずれかを使用した場合、もう一方が使えないことがあった。機能分散させる方が、設備への利用の集中を防ぐことができるのではないかという意見。	いただいたご意見の内容は、環境の整備に当たるものと考えており、事業者の努力義務としていることを対応指針本文に記載しております。ご意見は、今後の参考とさせていただきます。

番号	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
【対応指針別紙・航空運送業関係、航空旅客ターミナル事業関係】			
29	2.(2).①	合理的配慮の提供の事例における、「障害者や介助者等からの意思の表明に応じて」の記載に関して、視覚障害者のように自ら声かけして意思表示できない場合に大きなハンディとなりがねないため、「障害者や介助者等の意思を確認し」とすることにより、積極的に意思確認がなされるようにすべきという意見。	ご意見の内容については、対応指針本文に、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が必要としていることが明白である場合には、自主的な取組みに努めることを記載しており、対応指針別紙の合理的配慮の提供の事例には、意思の表明は障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意することを記載しております。
30	2.(2).②	<p>予約時に車椅子やバッテリー、呼吸器等の情報を伝えているにもかかわらず、出発日にカウンター及び保安検査場にて同じ説明を一からしなければならぬことに加え、スタッフの知識がないことにより必要以上の時間がかかるため、情報共有等をしっかりとほしいという意見。</p> <p>上記を踏まえ、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例に、次の事例の追加を求める意見。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に得ているバッテリーの情報を、窓口担当者間で情報共有しないこと</li> <li>・バッテリーチェックの担当者が必要な研修を受けず、不十分な知識で対応すること</li> </ul>	<p>電動車椅子等のバッテリーは、保安上の観点から、現物を確認した上で、当該仕様等に応じた取扱いをする必要があり、確認の時点が変われば、バッテリーの仕様等の変更(すり替えを含む。)の可能性もあるため、改めて現物を確認する必要があります。このため、電動車椅子等を利用されている方が搭乗する際、複数回、バッテリーの確認が行われる場合があるところです。</p> <p>また、研修については、環境の整備に関する事例であるため、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、国土交通省としても、引き続き実態を確認しつつ、各航空会社に対して、バッテリーの確認作業の円滑化などについて、要請してまいります。</p>
31	2.(2).③	「事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合」の記載に関して、「事業の一環として行っていない業務」の内容が不明確であり、誤解や拡大解釈につながる危険性が極めて高く、不適切であるため、当該記載を含む事例の削除を求める意見。	<p>合理的配慮の提供の基本的な考え方として、「必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること」が基本方針で定められているため、原案のとおりといたします。</p> <p>なお、「丁寧なコミュニケーションを経て」等の記載を入れることで、ご意見のような事態が生じないよう配慮しています。</p>
32	2.(2).③	車内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする場合に、座席が確保できないと命に関わることであるにもかかわらず、必ず1席以上の旅客運賃を徴収するかのような事例について、1席分以上の旅客運賃を求めるとしても、その前に検討すべき事項や最低限「低廉な価格にするように工夫する」等の記載の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて、当該旅客に過度な負担が生じないよう配慮することが明確になるよう、記述を追加いたします。
【対応指針別紙・旅行業関係】			
33	2.(1).②	「契約を行うに当たって障害者が来店した際、互いの置かれた状況を踏まえて障害の状況等を確認しようとして試みたが、円滑なコミュニケーションが取れないため、契約を断る」の事例に関して、障害のある人にとっての重大な権利侵害を来すことに比して、それを回避できる手段が考慮されておらず、不適切であるため、当該事例を削除し、意思疎通支援者を手配するなど、合理的配慮の提供の事例として再構成するべきという意見。	合理的配慮の提供の事例にコミュニケーション上の配慮に関する事例が存在しているため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる事例として残したうえで、ご意見を踏まえて、コミュニケーションの工夫など、合理的配慮の提供を尽くしてもなお円滑なコミュニケーションが取れない場合に限定されることを明確化するよう、修正いたします。
34	2.(2).③	「障害がある利用者から、専門の介助者を無償でつけて欲しい、自分用の専用車(マイクロバス等)を手配して欲しいなど、過剰な要求があったため、旅行業者として常識的に対応が可能な範囲を丁寧に説明し、過剰な要求を断る。(費用・負担が過重なもの)」の事例に関して、「過剰な要求」「常識的に」などの評価に当たる記載をすることは適切ではないため、当該事例の削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、評価に当たる記載を削除し、具体的な状況が明確化するよう、修正いたします。

番号	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
【対応要領】			
35	第7条	第7条第1項の「障害者から話を聞く機会」の記載に関して、介助者経由でないと思疎通が困難な障害者もいるため、障害者の介助者も対象とした方がよいという意見。	意思疎通が困難な障害者から、介助者経由で話を聞くことも必要な研修・啓発に含まれると考えております。
36	第7条	第7条第3項の「性別や年齢等」に関して、その対象者と「等」の具体的な内容を問う意見。	ご意見の内容については、「障害者の」性別や年齢等を示しています。また、性別や年齢以外の「等」の内容の例としては、障害者の状態や障害特性等が挙げられます。
37	別表	別表の地方運輸局の担当課を、「交通政策部バリアフリー推進課」に修正する必要があるという意見。	ご意見のとおり修正いたします。
38	別紙 第6	「委員」がどのような委員会での委員を指すのかの説明が必要という意見。	特定の委員会における委員を指すものではありません。
39	別紙 第6	「視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。」の事例に関して、「障害者」の定義では、障害がある者のうち、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものに限定しているため、「視覚障害のある者」と「障害者本人」は同一のものではないと理解してよいかを問う意見。	同一のものと考えております。ご意見を踏まえて修正いたします。
40	その他	国土交通省公式ウェブサイトにおいては、ほとんどの文書提供がPDF形式のみとなっているが、PDFは音声読み上げで十分に対応できず、社会的障壁(情報の障壁)となっているため、次の事例の追加を求めると共に、内閣府ウェブサイトの「障害者施策」のページで各種テキストデータ等が提供されていることをモデルに、部署や省庁の違いをこえて推進する必要があるという意見。 ・オンラインでの申込手続が必要で、ウェブサイトの手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて代替手段(電話・電子メール・対面等)を提案し、本人の意向を確認しながら対応を行う(合理的配慮の提供)とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることはないよう、過重な負担がない範囲でウェブサイトの改良を行う(環境の整備)。<国土交通省所管事業における対応指針案から引用> ・府省庁のウェブサイトでPDF版で提供する文書は、テキストデータ版をはじめ、障害のある人がアクセスしやすい形で提供する。	ご意見にあります対応指針案からの引用事例につきましては、基本方針に記載されているものです。職員に対しては、対応要領第7条に記載のとおり、法や基本方針等の周知など必要な研修・啓発を行うものとしたします。 また、ウェブサイトの改良及びウェブサイト上でのテキストデータ等の提供に関しては、環境の整備の事例であると考えております。環境の整備は、「行政機関等」が努めなければならないものであると法第5条に記載されている一方で、対応要領は、「行政機関等の職員」が適切に対応するためのものと法第9条に記載されております。したがって、対応要領には環境の整備に関する内容は掲載していませんので、いただいたご意見については、今後の参考とさせていただきます。
【その他】			
41	その他	表現の適正化に関する意見。	ご意見を踏まえて修正いたします。