

公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン改訂案 新旧対照表

【本資料目次】

・ 第1部 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方……	1
・ 第2部 旅客施設共通ガイドライン ……	3
1. 移動経路に関するガイドライン ……	3
2. 誘導案内設備に関するガイドライン ……	8
3. 施設・設備に関するガイドライン ……	14
・ 第3部 個別の旅客施設に関するガイドライン ……	15
・ 第4部 個別の車両等に関するガイドライン ……	16
1. 鉄軌道 ……	16
2. バス ……	32
3. タクシー ……	39
4. 航空機 ……	48
・ 第5部 情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン ……	49
・ 第6部 役務の提供に関するガイドライン ……	49
1. 旅客施設を使用した役務の提供に関するガイドライン ……	49
2. 車両等を使用した役務の提供に関するガイドライン ……	109
・ 巻末参考 ……	144

改 訂 案	現 行
<p>第1部 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方</p> <p>1. 移動等円滑化整備ガイドラインの活用にあたって</p> <p>1.1 (略)</p> <p>1.2 ガイドラインの位置づけ</p> <p>(1) ガイドラインの内容と趣旨</p> <p>(略)</p> <p>また、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(障害者差別解消法)においては、<u>障害者に対する障害を理由とする</u>不当な差別的取扱いを<u>禁止するとともに、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、合理的配慮の提供の義務を課しており、事業者に対し、差別の解消に向けた具体的な取り組みを求めている。</u></p> <p>国土交通省では、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を作成し、<u>主な事業に関する</u>「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」を示している。</p> <p>本整備ガイドライン(役務編)においては、「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」<u>の</u>うち各項目に関連するものを掲載している。</p> <p>(2) ガイドラインの構成</p> <p>(略)</p>	<p>第1部 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方</p> <p>1. 移動等円滑化整備ガイドラインの活用にあたって</p> <p>1.1 (略)</p> <p>1.2 ガイドラインの位置づけ</p> <p>(1) ガイドラインの内容と趣旨</p> <p>(略)</p> <p>また、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(障害者差別解消法)においては、不当な差別的取扱い<u>及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、事業者に対し、差別の解消に向けた具体的な取組を求めている、公共交通事業者等もサービスの提供に当たり、障害者への差別を行わないよう徹底する必要がある。</u></p> <p>国土交通省では、<u>平成29年3月に</u>、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を作成し、「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」を示している。</p> <p>本整備ガイドライン(役務編)においては、「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」うち各項目に関連するものを掲載している。</p> <p>(2) ガイドラインの構成</p> <p>(略)</p>

(削除)

1.3 対象施設等と対象者

(1) 対象施設等

(略)

バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）は、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」において 2025 年度末までの移動円滑化の目標の対象として設定されている一定の旅客施設（鉄軌道駅、バスターミナルについては1日平均利用者数が3,000人以上の施設及び2,000人以上3,000人未満で基本構想の生活関連施設に位置付けられた施設、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナルについては1日平均利用者数2,000人以上の施設）を念頭に記載しているが、それ以外の施設も含め、すべての旅客施設を対象としている。利用者数が少ない旅客施設においても、本整備ガイドラインを目安とした整備を行うことが望ましい。なお、基本方針で定められた移動等円滑化の目標対象外で係員が配置されていない既存の鉄軌道駅における配慮事項については、巻末「参考」（利用者数が少ない無人鉄軌道駅における配慮事項）に掲載している。

車両等については、鉄軌道車両は約70%の移動円滑化の目標が設定されており、バスではノンステップバスの導入目標が約80%、リフト付きバス等が約25%、空港アクセスバスが約50%、貸切バスが約2,100台である。タクシーは福祉タクシー車両（ユニバーサルデザインタクシー含む）の導

なお、1日当たりの平均的な利用者数が3,000人未満の旅客施設においても、利用状況などに配慮しつつ、本整備ガイドラインに沿って移動等円滑化を進めることが望まれる。また、1日当たりの平均的な利用者数が3,000人未満で係員が配置されていない既存の鉄軌道駅では、巻末「参考」（3,000人未満の無人鉄軌道駅における配慮事項）に示した配慮事項を踏まえた施設整備が望まれる。

1.3 対象施設等と対象者

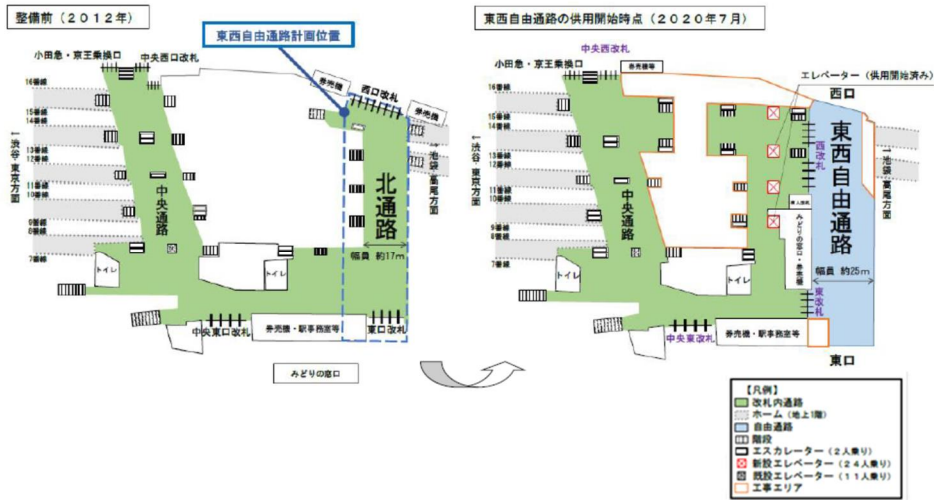
(1) 対象施設等

(略)

バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）は、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」において 2020 年度末までの移動円滑化の目標の対象として設定されている1日平均利用者数3,000人以上の施設を念頭に記載しているが、3,000人未満の施設も含め、すべての旅客施設を対象としている。利用者数が少ない旅客施設においても、本整備ガイドラインを目安とした整備を行うことが望ましい。

車両等については、鉄軌道車両は約70%の移動円滑化の目標が設定されており、バスではノンステップバスの導入目標が約70%、リフト付きバス等が約25%、貸切バスが約2,100台である。タクシーは福祉タクシー車両の導入目標約44,000台、船舶については約50%、航空機については原則

<p>入目標約 <u>90,000 台</u>、船舶については約 <u>60%</u>、航空機については原則 100%の目標値が設定されている。これらの目標値に向けた努力がなされているところであるが、達成可能なところでは目標値を超える積極的な整備が望まれる。</p> <p>(略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>2～5 (略)</p>	<p>100%の目標値が設定されている。これらの目標値に向けた努力がなされているところであるが、達成可能なところでは目標値を超える積極的な整備が望まれる。</p> <p>(略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>2～5 (略)</p>
<p>第2部 旅客施設共通ガイドライン</p> <p>1. 移動経路に関するガイドライン</p> <p>①移動等円滑化された経路</p> <p>(略)</p> <p>参考 2-1-1：複数移動等円滑化された経路を確保している旅客施設（鉄軌道駅）の事例</p> <p><大規模ターミナル駅の例（東京駅）></p> <p>(略)</p> <p><地下通路の例（東日本旅客鉄道株式会社 新宿駅）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>新宿駅周辺地域の回遊性および利便性の向上のために東西自由通路の整備を行うとともに、整備前の東口および西口改札を自由通路に面する位置へ移設し、新たにホームへの24人乗りエレベーターを整備している。</u> ・本整備により、従来の南口に加え、<u>東口および西口方面からの移動等円滑化が図られた。</u> 	<p>第2部 旅客施設共通ガイドライン</p> <p>1. 移動経路に関するガイドライン</p> <p>①移動等円滑化された経路</p> <p>(略)</p> <p>参考 2-1-1：複数移動等円滑化された経路を確保している旅客施設（鉄軌道駅）の事例</p> <p><大規模ターミナル駅の例（東京駅）></p> <p>(略)</p> <p><地下通路の例（東日本旅客鉄道株式会社 新宿駅）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>快適な歩行者空間の充実と回遊性の向上のため、新宿駅の東西自由通路の整備を促進するとともに、新宿駅東西広場及び駅周辺の再整備の検討を進めている（2018年4月現在の計画図です）。</u> ・本整備事業によるエレベーターの増設によって、従来の南口に加え、<u>東西方面への移動等円滑化が図られる予定である。</u>

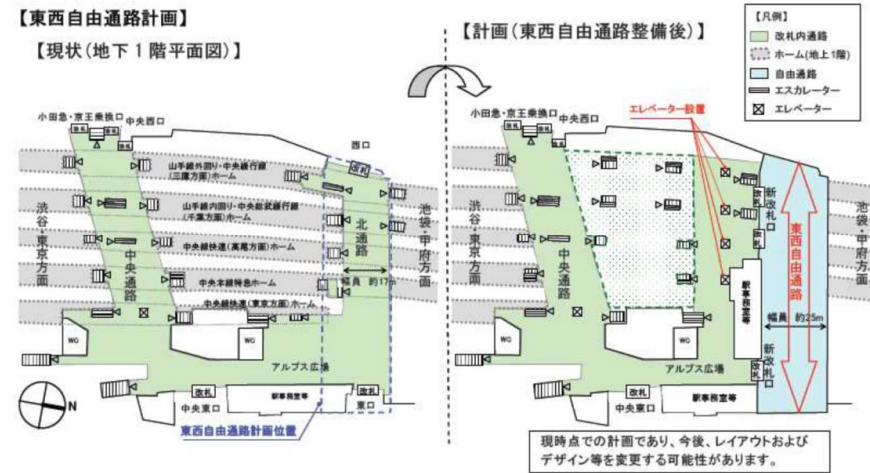


注) 上図は最新状況とは限りません

出典：東日本旅客鉄道株式会社

<地下駅の例(札幌市交通局 大通駅)>
(略)

<地下駅の例(東京都交通局 一之江駅)>
・(同右)



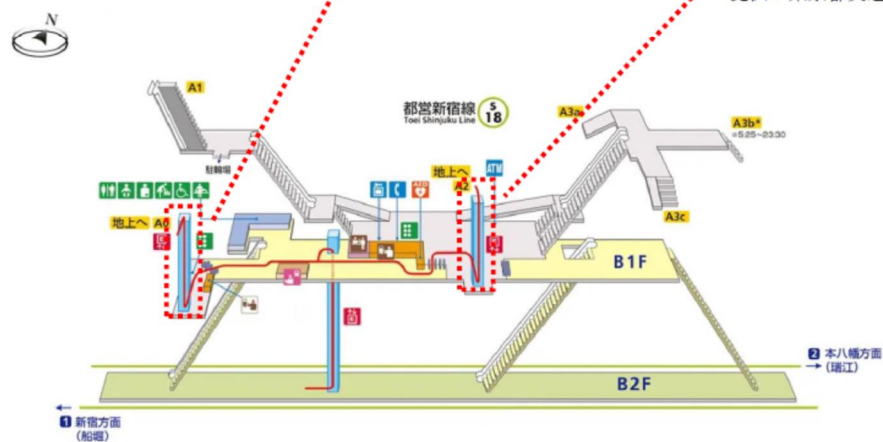
出典：東日本旅客鉄道株式会社

<地下駅の例(札幌市交通局 大通駅)>
(略)

<地下駅の例(東京都交通局 一之江駅)>
・利用者がエレベーターを利用する際、環状7号線を挟んだ東口側まで大きく迂回する必要があったため、西口側にエレベーターを新設し、複数の移動等円滑化経路を確保した。



提供：東京都交通局

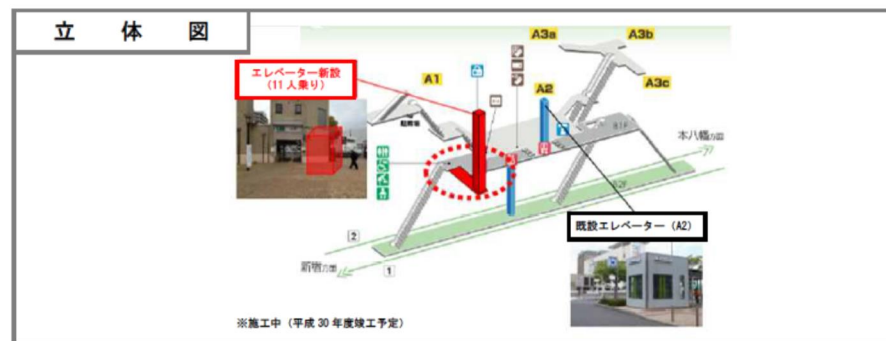


注) 上図は最新状況とは限りません

出典：東京都交通局ホームページ

(略)

②、③ (略)



提供：東京都交通局

(略)

②、③ (略)

④通路

(略)

参考 2-1-12：手すりの点字表示 (JIS T0921 抜粋)

(略)

■手すりの点字表示例

手すりの点字表示方法は、次による。

- ・点字は、手すりの長手方向と平行に表示する。
- ・(同右)
- ・断面が円形状の手すりでは、点字の行数が1行の場合は、点字部分を手すりの真上より少し壁側に表示し、3行の場合は、3行目が手すりの真上になるように表示することが望ましい。上部が平面状の手すりの場合は、点字部分が平たん部からはみ出さないように表示する。

(略)

(略)

⑤、⑥ (略)

④通路

(略)

参考 2-1-12：手すりの点字表示 (JIS T0921 抜粋)

(略)

■手すりの点字表示例

手すりの点字表示方法は、次による。

- ・点字は、手すりの長手方向と平行に表示することが望ましい。
- ・点字の行数は、3行以内とする。
- ・断面が円形状の手すりでは、点字の行数が1行の場合は、点字部分を手すりの真上より少し側壁に表示し、3行の場合は、3行目が手すりの真上になるように表示することが望ましい。上部が平面状の手すりの場合は、点字部分が平たん部からはみ出さないように表示する。

(略)

(略)

⑤、⑥ (略)

⑦昇降機（エレベーター）

（略）

ガイドライン

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、

◇：望ましい整備内容

かご
の
大
き
さ

（略）

<エレベーターのかご及び昇降路寸法[JISA4301]抜粋
>

最大定員[人]	かごの内法幅[cm]	かごの内法奥行き[cm]
11	140	135
13	160	135
15	160	150
17	180	150
	200	135
20	180	170
	200	150
24	200	175
	215	160

必要に応じて、上記以上の大きさも考慮する。

※公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」（開催地に求められるアクセシビリティに関する指針を示したもの）では、「幅 170cm×奥行き 150cm又は同等水準のサイズ」（標準）、「幅 210cm×奥行き 150cm又は同等水準のサイズ」（推奨）とされている。

（略）

（略）

（略）

⑦昇降機（エレベーター）

（略）

ガイドライン

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、

◇：望ましい整備内容

かご
の
大
き
さ

（略）

<エレベーターのかご及び昇降路寸法[JISA4301]抜粋
>

最大定員[人]	かごの内法幅[cm]	かごの内法奥行き[cm]	備考
11	140	135	
13	160	135	
15	160	150	
17	180	150	アクセシビリティ・ガイドライン*における標準
	200	135	
20	180	170	
	200	150	
24	200	175	アクセシビリティ・ガイドライン*における推奨
	215	160	

必要に応じて、上記以上の大きさも考慮する。

※公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」（開催地に求められるアクセシビリティに関する指針を示したもの）

（略）

（略）

（略）

⑧ (略)

2. 誘導案内設備に関するガイドライン

① 視覚表示設備

(略)

移動等円滑化基準

(運行情報提供設備)

第10条 (略)

(標識)

第11条 (略)

2 前項の標識は、日本産業規格 Z 八二一〇に適合するものでなければならない。

(移動等円滑化のための主要な設備の配置等の案内)

第12条 (略)

(略)

(コラム 2-2-1) 鉄道駅に接続する民間施設等との情報提供例

・複数路線が乗り入れる鉄道駅では、他事業者や施設の案内を行う必要がある。東日本旅客鉄道の仙台駅では、東西線整備(2015年12月開業)を機に、東西線への案内を含めた案内サインへの改修が行われた。

(略)

(略)

⑧ (略)

2. 誘導案内設備に関するガイドライン

① 視覚表示設備

(略)

移動等円滑化基準

(運行情報提供設備)

第10条 (略)

(標識)

第11条 (略)

2 前項の標識は、日本工業規格 Z 八二一〇に適合するものでなければならない。

(移動等円滑化のための主要な設備の配置等の案内)

第12条 (略)

(略)







(コラム 2-2-1) 鉄道駅に接続する民間施設等との情報提供例

・複数路線ある鉄道駅では、他事業者や施設の案内を行う必要がある。東日本旅客鉄道の仙台駅では、東西線整備(2015年12月開業)を機に、東西線への案内を含めた案内サインへの改修が行われた。

(略)

(略)







別表 2-2-2 : JIS 78210 案内用図記号

安全などの案内用図記号に用いる基本形状、色及び使い方				
				
安全-防火・危険	安全-誘導	禁止	注意	指示
				
災害種別一般	洪水・堤防案内			

(略)

安全				
				
消火器 Fire extinguisher	非常電話 Emergency telephone	非常ボタン Emergency call button	広域避難場所 Safety evacuation area	避難所(建物) Safety evacuation shelter
				
津波避難場所 Tsunami evacuation area	津波避難ビル Tsunami evacuation building	列車の非常停止ボタン Emergency train stop button	AED(自動体外式除細動器) Automated external defibrillator	

(略)

安全などの案内用図記号に用いる基本形状、色及び使い方				
				
安全-防火・危険	安全-誘導	禁止	注意	指示
				
災害種別一般	洪水・堤防案内			

別表 2-2-2 : JIS 78210 案内用図記号

(略)

安全				
				
消火器 Fire extinguisher	非常電話 Emergency telephone	非常ボタン Emergency call button	広域避難場所 Safety evacuation area	避難所(建物) Safety evacuation shelter
				
津波避難場所 Tsunami evacuation area	津波避難ビル Tsunami evacuation building	列車の非常停止ボタン Emergency train stop button		

(略)

<商業施設>



店舗/売店
Shop



新聞・雑誌
Newspapers, magazine
ss



薬局
Pharmacy



理容/美容
Barber/Beauty salon



手荷物託配
Baggage delivery
service

<観光・文化・スポーツ施設>



公園
Park



博物館/美術館
Museum



歴史的建造物 1
Historical monument
1



歴史的建造物 2
Historical
monument 2



歴史的建造物 3
Historical
monument 3



自然保護
Nature reserve



スポーツ活動
Sporting activities



スカッシュコート
Squash court



スキーリフト
Ski lift



腰掛け式リフト
Chair lift

(略)

参考 2-2-7：誘導サインと位置サインの表示例

- ・(同右)
- ・(同右)

<商業施設>



店舗/売店
Shop



新聞・雑誌
Newspapers, magazine
ss



薬局
Pharmacy



理容/美容
Barber/Beauty salon



手荷物託配
Baggage delivery
service

<観光・文化・スポーツ施設>



公園
Park



博物館/美術館
Museum



歴史的建造物 1
Historical monument
1



歴史的建造物 2
Historical
monument 2



自然保護
Nature reserve



スポーツ活動
Sporting activities



スカッシュコート
Squash court



スキーリフト
Ski lift



腰掛け式リフト
Chair lift

(略)

参考 2-2-7：誘導サインと位置サインの表示例

- ・ここでは、移動等円滑化のための主要な設備への誘導サイン及びそれぞれの位置サインの表示例を示している。
- ・エレベーター・エスカレーター・トイレ・障害のある人が使える設備のピクトグラムはすでによく知られているため、ピクトグラムのみを表示とした。

●誘導サイン（吊下型などの形式を想定）

[エレベーター]



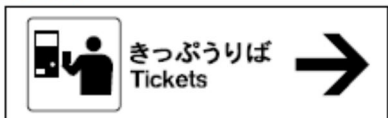
[上りエスカレーター]



[複数の機能を備える便房のあるトイレ]



[きっぷうりば]



●位置サイン（吊下型などの形式を想定）

[エレベーター]



[上りエスカレーター]



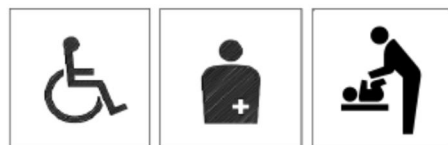
[複数の機能を備える便房のあるトイレ]



[きっぷうりば]



●便房設備の表示例



障害がある人が
使える設備

オストメイト

おむつ交換台

(削除)

(略)

●誘導サイン（吊下型などの形式を想定）

[エレベーター]



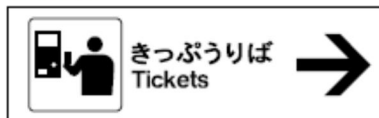
[上りエスカレーター]



[複数の機能を備える便房のあるトイレ]



[きっぷうりば]



●位置サイン（吊下型などの形式を想定）

[エレベーター]



[上りエスカレーター]



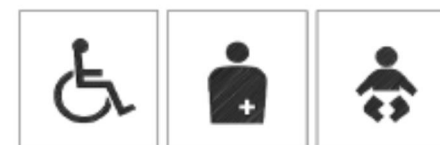
[複数の機能を備える便房のあるトイレ]



[きっぷうりば]



●便房設備の表示例



障害がある人が
使える設備

オストメイト

乳幼児

出典：「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」P. 2-91

便所・洗面所 5

(略)

②視覚障害者誘導案内用設備

(略)

ガイドライン

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、

◇：望ましい整備内容

■音声・音響案内

旅客 施設 の窓 口	◇ <u>ヒアリング</u> ループ等を設置することが望ましい。	(略)
---------------------	----------------------------------	-----

(略)

参考 2-2-29：移動支援用音案内（非音声及び音声案内）に関する計画の考え方

1、2 (略)

3. (1)～(3) (略)

(4) 整備効果の評価検証の留意点

① (略)

②案内の整備効果の評価検証手順

・個別の音の音響的特性については、JIS T0902 に則り評価する

・(同右)

②視覚障害者誘導案内用設備

(略)

ガイドライン

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、

◇：望ましい整備内容

■音声・音響案内

旅客 施設 の窓 口	◇ <u>磁気誘導</u> ループ等を設置することが望ましい。	(略)
---------------------	---------------------------------	-----

(略)

参考 2-2-29：移動支援用音案内（非音声及び音声案内）に関する計画の考え方

1、2 (略)

3. (1)～(3) (略)

(4) 整備効果の評価検証の留意点

① (略)

②案内の整備効果の評価検証手順

・個別の音の音響的特性については、2013 年度発効予定の JIS T0902 に則り評価する

・利用の文脈の中での案内の適切性、個別の音の内容の適切性を利用者並びに専門家の支援を得て検証し、整備後の定期的な評価（少なくとも5年に1度程度）を行い必要に応じた修正を行うと共に、可能

(略)

(コラム 2-2-5) 視覚障害者誘導案内用設備を補強するナビゲーションシステムについて

<東京地下鉄 視覚障害者向けナビゲーションシステム「shikAI」>

- ・東京地下鉄では、駅構内の点字ブロックに QR コードを設置し、スマートフォンのカメラで読み取ることで、現在地から目的地までの正確な移動ルートを導き出し、音声で目的地まで案内する視覚障害者向けナビゲーションシステム「shikAI」を、ホームドアが整備されていて視覚障害者の方の利用が多い駅を中心に、2021 年 1 月に導入開始した。2024 年 1 月には、乗換での利用が多い 4 駅（大手町駅、四ツ谷駅、溜池山王駅及び国会議事堂前駅）を追加し、計 13 駅に導入している。

(略)

であれば施設の改修なども視野に入れる

(略)

(コラム 2-2-5) 視覚障害者誘導案内用設備を補強するナビゲーションシステムについて (令和 2 年 2 月現在)

<東京地下鉄 視覚障害者向け駅構内ナビゲーションシステム「shikAI」>

- ・東京地下鉄では、駅構内の点字ブロックに QR コードを設置し、スマートフォンのカメラで読み取ることで、現在地から目的地までの正確な移動ルートを導き出し、音声で目的地まで案内する視覚障害者向け駅構内ナビゲーションシステム「shikAI」の最終検証を 2019 年に実施。アプリの一般公開に向けて、視覚障害者の方を対象に、駅構内の円滑な移動、電車の乗降、混雑時のスムーズな移動の実現など、様々な状況下におけるシステムの検証を行った。7 月から開催される東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、競技会場最寄り駅・ホームドア整備済みの駅に一部導入するための準備を進めているところである。

(略)

3. 施設・設備に関するガイドライン

① トイレ
(略)

参考 2-3-1：トイレの配置例
(略)

(トイレのピクトグラム)

トイレのピクトグラムには以下を使用する。



車椅子利用者用
便房



オストメイト用
設備を有する便房



乳幼児連れ
設備を有する便房



複数の機能を備えた便房

(略)

② 乗車券等販売所・待合所・案内所
(略)

ガイドライン

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、
◇：望ましい整備内容

聴覚 障害 者の 案内	◎乗車券等販売所 <u>又は案内所</u> (勤務する者を置かないものを除く。) には、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を備える。 (略)	(略)
----------------------	---	-----

(略)

3. 施設・設備に関するガイドライン

① トイレ
(略)

参考 2-3-1：トイレの配置例
(略)

(トイレのピクトグラム)

トイレのピクトグラムには以下を使用する。



車椅子利用者用
便房



オストメイト用
設備を有する便房



乳幼児連れ用
設備を有する便房



複数の機能を備えた便房

(略)

② 乗車券等販売所・待合所・案内所
(略)

ガイドライン

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、
◇：望ましい整備内容

聴覚 障害 者の 案内	◎乗車券等販売所、 <u>待合所及び案内所</u> (勤務する者を置かないものを除く。) には、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を備える。 (略)	(略)
----------------------	---	-----

(略)

<p>③、④ (略)</p> <p>⑤その他の設備 (略)</p> <p>(コラム 2-3-5-2) 電話リレーサービス ～手話フォン～ (同右)</p> <p>(同右)</p> <p>この電話リレーサービスについては、(公財)日本財団が 2013 年よりモデル事業として関係者と連携して提供しており、一部の空港などの公共施設において電話リレーサービス専用設備である「手話フォン」が設置されている。<u>なお、2020 年 6 月、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和 2 年法律第 53 号）」が制定（同年 12 月 1 日施行）され、公共インフラとしての電話リレーサービスが制度化された。</u></p>	<p>③、④ (略)</p> <p>⑤その他の設備 (略)</p> <p>(コラム 2-3-5-2) 電話リレーサービス ～手話フォン～ 遠隔の者との意思疎通手段として、電話は国民の日常生活や社会経済活動における基幹的な通信手段であり、警察等の緊急通報を利用できる唯一のサービスとして、重要な役割を担っている。</p> <p>これまで、聴覚障害者や発話障害者等は介助なしに電話を利用することが困難であったが、近年、ブロードバンドサービスやスマートフォン、タブレット端末の普及等が進み、手話通訳者等が聴覚障害者等の手話・文字を通訳し、電話をかけることにより意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」が、公共インフラとして提供可能な環境が整ってきている。</p> <p>この電話リレーサービスについては、(公財)日本財団が 2013 年よりモデル事業として関係者と連携して提供しており、一部の空港などの公共施設において電話リレーサービス専用設備である「手話フォン」が設置されている。<u>なお、2021 年 4 月以降は法律に基づく制度化が予定されている。</u></p>
<p>第 3 部 個別の旅客施設に関するガイドライン (略)</p>	<p>第 3 部 個別の旅客施設に関するガイドライン (略)</p>

第4部 個別の車両等に関するガイドライン

1. 鉄軌道

(略)

令和3年度の改訂では、新幹線ネットワークと相まって、全国の主要都市や観光地を結ぶ幹線輸送手段として、或いは、拠点空港等へのアクセス手段として、ビジネス・観光など地域の社会経済活動を支える非常に重要な役割を担っている特急車両の車椅子スペースについては新幹線と同様とすること等が基準として示された。

また、バリアフリー法に基づく「移動等円滑化の促進に関する基本方針」（令和2年策定）では、令和7年度末までに全鉄軌道車両のうち約70%を移動等円滑化された車両にすることが示された。

第4部 個別の車両等に関するガイドライン

1. 鉄軌道

(略)

このような状況において、国土交通省では、新幹線ネットワークと相まって、全国の主要都市や観光地を結ぶ幹線輸送手段として、或いは、拠点空港等へのアクセス手段として、ビジネス・観光など地域の社会経済活動を支える非常に重要な役割を担っている特急車両においても、新幹線と同様のバリアフリー対策を推進するため、障害者団体・鉄道事業者等から構成される「特急車両におけるバリアフリー対策に関する意見交換会」を設けて、特急車両におけるバリアフリー対策について抜本的な見直しを進め、車椅子用フリースペースの導入をはじめとする「特急車両におけるバリアフリー対策について」を令和4年1月26日にとりまとめたところである。

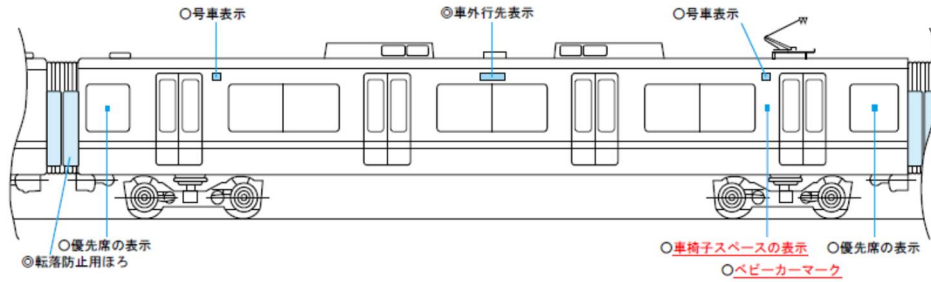
なお、今回のとりまとめにおける特急車両は、都市間鉄道の構造を有しかつ特急料金を徴収している車両のほか、運送の速達性を役務の一部としており、全車両において特別車両料金を徴収することを前提に設計・製造する車両を対象とする（新幹線及び寝台車は除く）。

今回のガイドラインの改訂では、特急車両の車椅子スペースについては新幹線と同様とすること等が基準として示された。

また、バリアフリー法の基本方針（平成23年策定）では、令和2年度末までに全鉄軌道車両のうち70%を移動等円滑化された車両にすることが示され、同方針に照らした、令和2年度末における割合は76.0%を達成するなど、目標に向けた取り組みが着実に進められているところである。今後もより一層の整備の進展が望まれている。

1.1 通勤型（短距離）鉄道・地下鉄
(略)

参考 4-1-1：通勤型鉄道の姿図



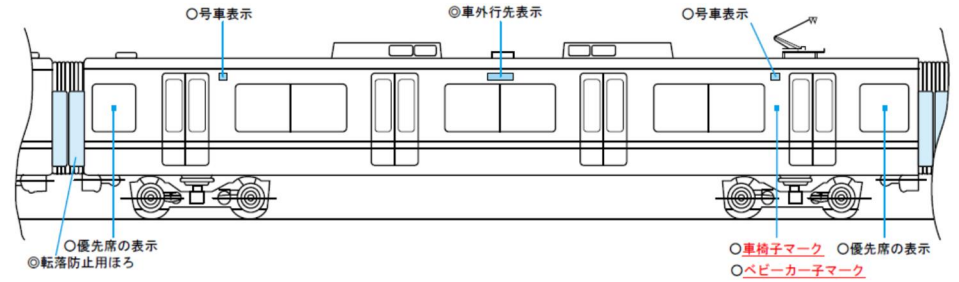
(略)

① (略)

②乗降口（車内）

1.1 通勤型（短距離）鉄道・地下鉄
(略)

参考 4-1-1：通勤型鉄道の姿図



(略)

① (略)

②乗降口（車内）

移動等円滑化基準	
(旅客用乗降口) 第31条 (略)	
(客室) 第32条 <u>4</u> (同右) <u>8</u> (同右)	
○：標準的な整備内容	
戸の開閉ボタン	・戸の開閉ボタンを設けた場合は、周囲の色と輝度コントラスト*を確保し、視覚的にわかりやすいものとし、開閉を示す矢印の刻印等触れてもわかりやすい形状とする。

(略)

③優先席等

移動等円滑化基準	
(旅客用乗降口) 第31条 (略)	
(客室) 第32条 <u>2</u> 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。 <u>6</u> 客室内の旅客用乗降口の戸又はその付近には、当該列車における当該鉄道車両の位置その他の位置に関する情報を文字及び点字により表示しなければならない。ただし、鉄道車両の編成が一定していない等の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。	
○：標準的な整備内容	
戸の開閉ボタン	・戸の開閉ボタンを設けた場合は、周囲の色と輝度コントラスト*を確保し、視覚的に <u>て</u> わかりやすいものとし、開閉を示す矢印の刻印等触れてもわかりやすい形状とする。

(略)

③優先席等

移動等円滑化基準

(客室)
第32条
3 (同右)

(略)

姿図・寸法

参考 4-1-13 : 優先席の設置例
(略)

出典 : JIS Z8210 「案内用図記号」 附属書 JD (参考) 日本規格協会

(略)

移動等円滑化基準

(客室)
第32条
2 客室に優先席を設ける場合は、その付近に、当該優先席における優先的に利用することができる者を表示する標識を設けなければならない。

(略)

姿図・寸法

参考 4-1-13 : 優先席の設置例
(略)

出典 : JIS Z8210 「案内用図記号」 附属書 JB (参考) 日本規格協会

(略)

④手すり

移動等円滑化基準
(客室) 第32条 <u>4</u> (同右)

(略)

参考
参考 4-1-21 : つり革の高さに関する研究事例と導入事例 ・(社) 人間生活工学研究センター (2003) 『日本人の人体計測データ』 pp142-143. ・ <u>斎藤・鈴木・白戸・藤浪・遠藤・松岡・平井・斎藤「通勤近郊列車のつり革高さ</u> <u>と手すり位置の検討」. 人間工学. Vol11, 9-21, 2006</u> より引用

(略)

(略)

⑤車椅子スペース

移動等円滑化基準
(客室) 第32条 客室 <u>(特別急行料金等(鉄道事業法施行規則(昭和六十二年運輸省令第六号)第三十二条第一項に規定する特別急行料金等をいう。次項において同じ。))を適用する車両のものを除く。)</u> には、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを一列車ごとに二以上(三両以下の車両で

④手すり

移動等円滑化基準
(客室) 第32条 <u>3</u> 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。

(略)

参考
参考 4-1-21 : つり革の高さに関する研究事例と導入事例 ・(社) 人間生活工学研究センター (2003) 『日本人の人体計測データ』 pp142-143. <u>一斉藤・鈴木・白戸・藤浪・松岡・平井・斎藤「通勤近郊列車のつり革高さ</u> <u>と手すり位置の検討」. 人間工学. Vol11, 9-21, 2006</u> より引用

(略)

(略)

⑤車椅子スペース

移動等円滑化基準
(客室) 第32条 客室には、次に掲げる基準 <u>(新幹線鉄道(全国新幹線鉄道整備法(昭和四十五年法律第七十一号)第二条に規定する新幹線鉄道をいう。))の用に供する車両の客室にあっては、第二号に掲げる基準を除く。)</u> に適合する車椅子スペースを一列車ごとに二以上(三両以下の車両で組

<p>組成する列車にあっては、一以上)、特別車両以外の車両の座席の近傍に設けなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。</p> <p>一～五 (略)</p>	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子スペースであることを示す表示として用いられる障害者のための国際シンボルマーク(※)を車内に掲出する。 <u>(※) 障害者のための国際シンボルマーク(いわゆる車椅子マーク)は、車椅子利用者だけを意味するものではなく、全ての障害者を意味することとされており、障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークである。</u>
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子スペースであることを示す表示を車内に加え車外にも掲出する。 (略)

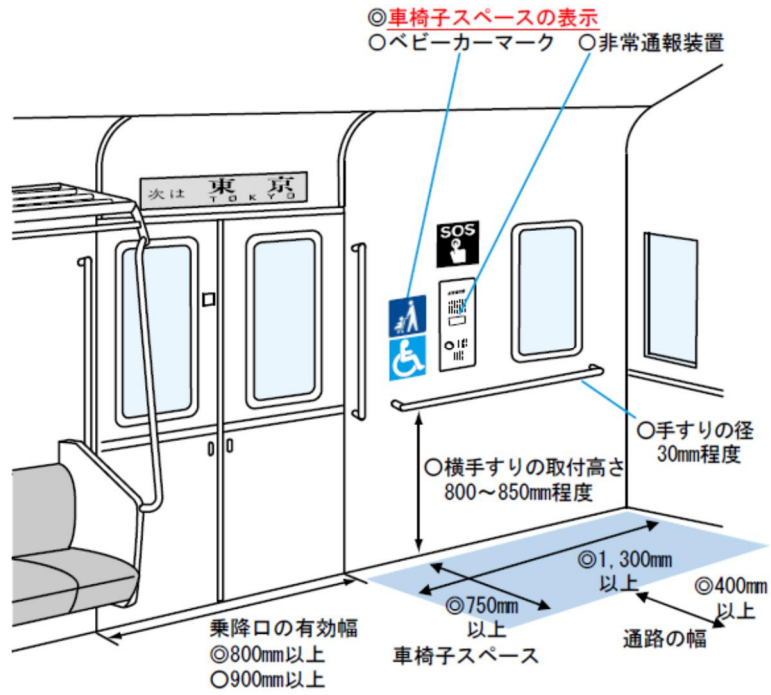
(略)

<p>成する列車にあっては、一以上)、特別車両以外の車両の座席の近傍に設けなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。</p> <p>一～五 (略)</p>	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子用スペースであることを示す車椅子マークを車内に掲出する。
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子用スペースであることを示す車椅子マークを車内に加え車外にも掲出する。 (略)

(略)

姿図・寸法

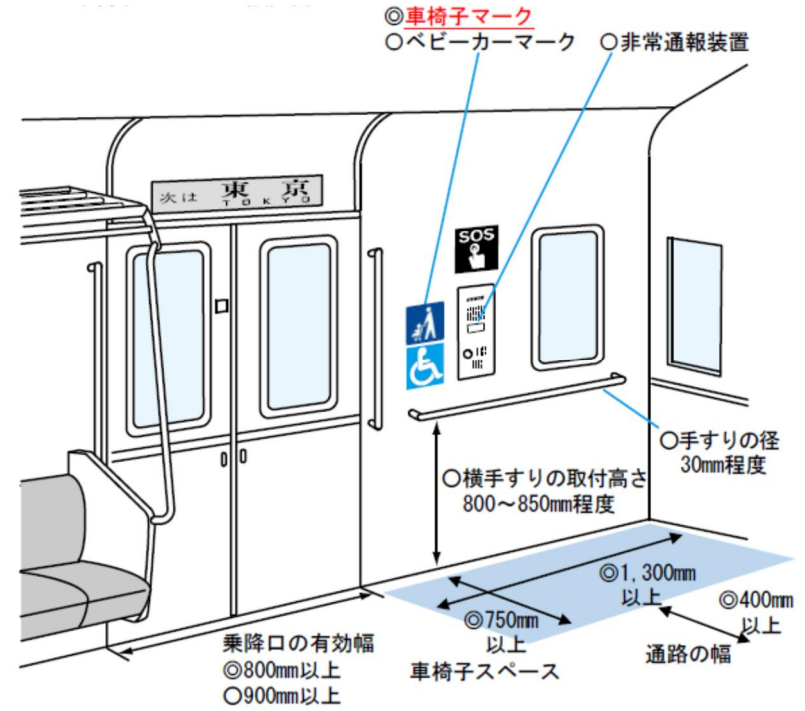
参考 4-1-22：車椅子スペースの設置例



(略)

姿図・寸法

参考 4-1-22：車椅子スペースの設置例



(略)

⑥トイレ

移動等円滑化基準

(客室)

第32条

5 (同右)

6 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項又は第二項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一以上の車椅子スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

(略)

○：標準的な整備内容

車椅子 <u>対応</u> <u>トイレの表示</u>	(略)
--------------------------------	-----

(略)

⑥トイレ

移動等円滑化基準

(客室)

第32条

4 便所を設ける場合は、そのうち一列車ごとに一以上は、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のものでなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

5 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一以上の車椅子スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

(略)

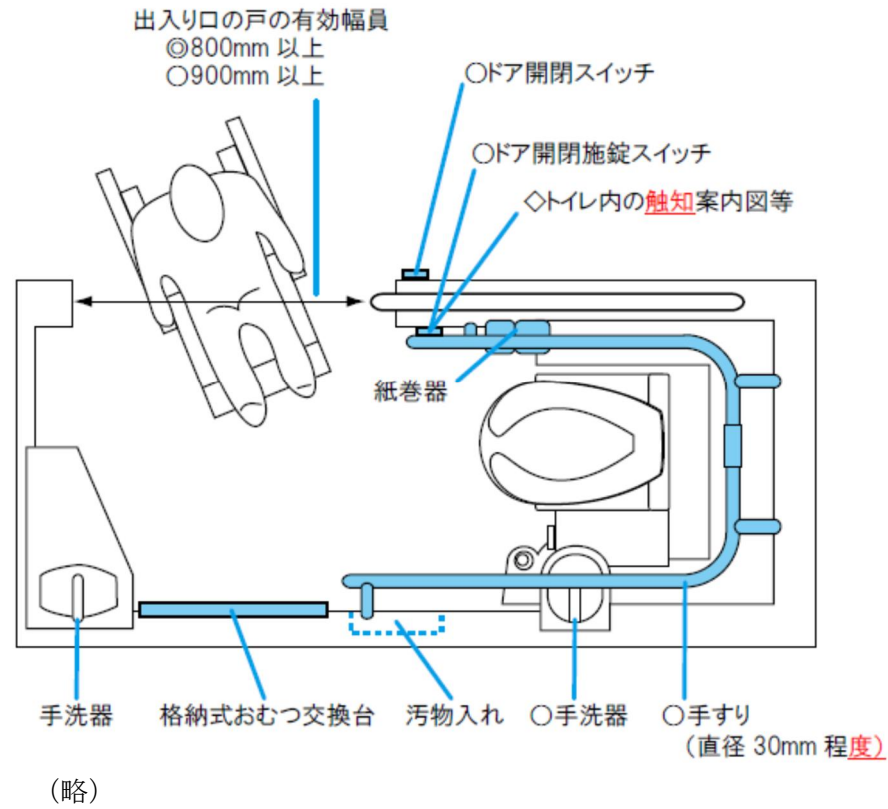
○：標準的な整備内容

車椅子 <u>マーク</u>	(略)
----------------	-----

(略)

姿図・寸法

参考 4-1-27：車椅子対応トイレの例

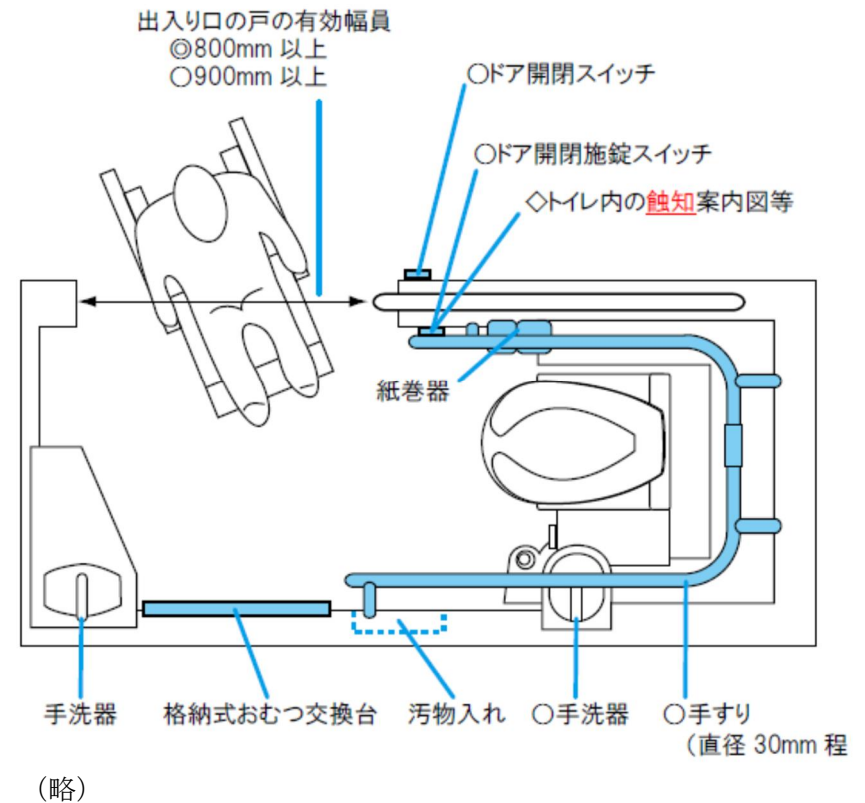


(略)

⑦通路

姿図・寸法

参考 4-1-27：車椅子対応トイレの例



(略)

⑦通路

移動等円滑化基準

(客室)

第32条

6 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項又は第二項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一以上の車椅子スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

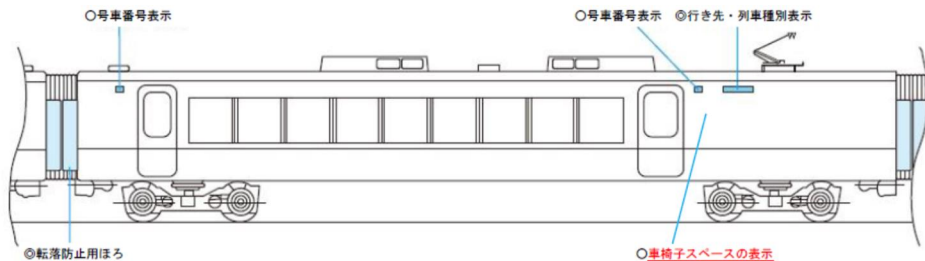
(略)

⑧、⑨ (略)

1.2 都市間鉄道

(略)

参考 4-1-37：都市間鉄道の姿図



(略)

移動等円滑化基準

(客室)

第32条

5 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一以上の車椅子スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

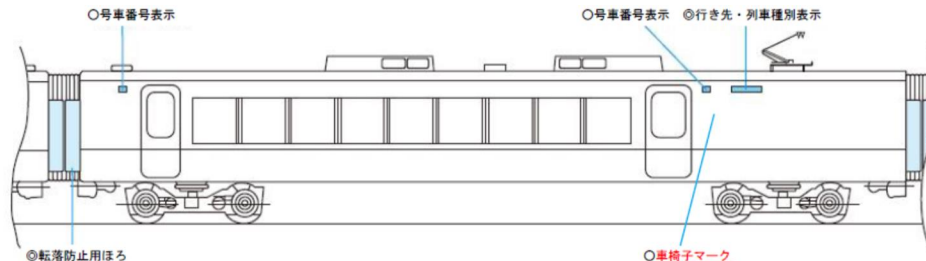
(略)

⑧、⑨ (略)

1.2 都市間鉄道

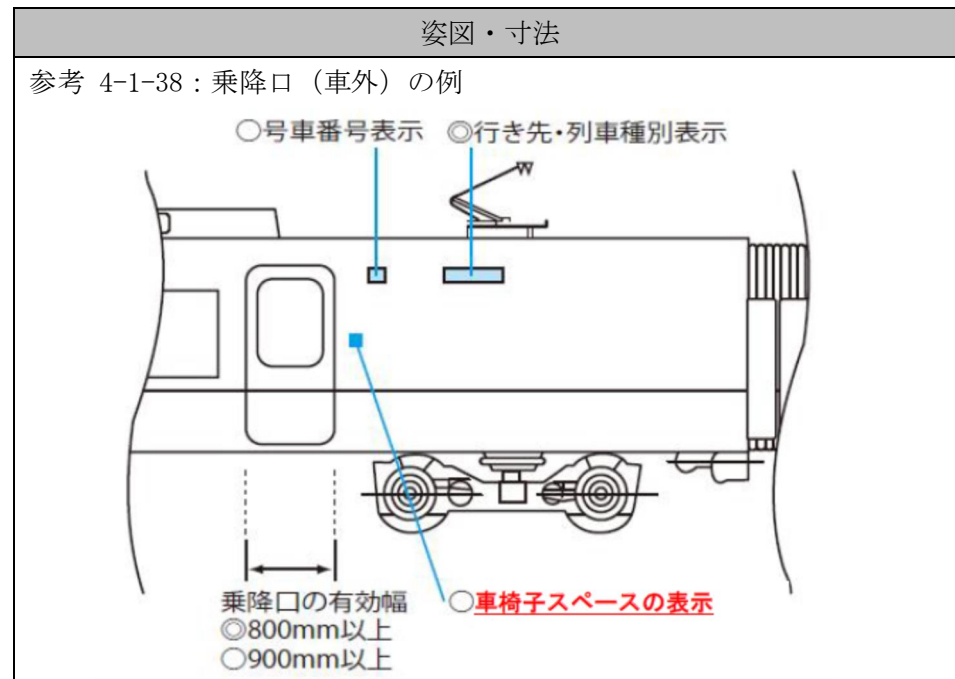
(略)

参考 4-1-37：都市間鉄道の姿図



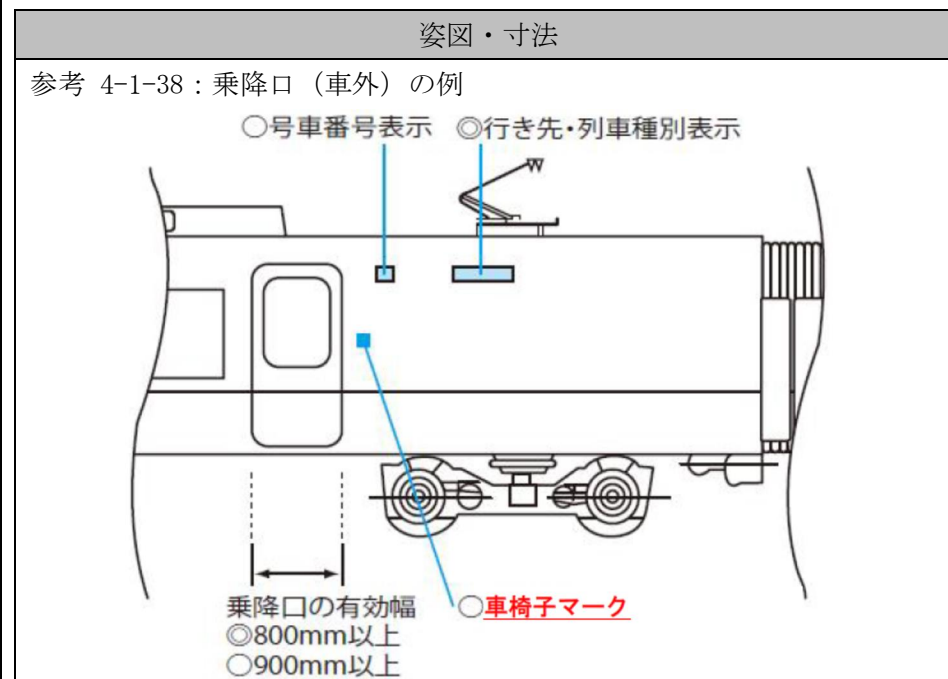
(略)

①乗降口（車外）



(略)

①乗降口（車外）



(略)

②乗降口（車内）

移動等円滑化基準

（旅客用乗降口）

第31条（略）

（客室）

第32条

4（同右）

8（同右）

（略）

③車椅子スペースと座席

移動等円滑化基準

（削除）

（削除）

②乗降口（車内）

移動等円滑化基準

（旅客用乗降口）

第31条（略）

（客室）

第32条

3 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。

7 客室内の旅客用乗降口の戸又はその付近には、当該列車における当該鉄道車両の位置その他の位置に関する情報を文字及び点字により表示しなければならない。ただし、鉄道車両の編成が一定していない等の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

（略）

③車椅子スペースと座席

移動等円滑化基準

【令和3年7月1日施行】

（客室）

第32条 客室（新幹線鉄道（全国新幹線鉄道整備法（昭和四十五年法律第七十一号）第二条に規定する新幹線鉄道をいう。次項において同じ。）の用に供する車両のものを除く。）には、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを一列車ごとに二以上（三両以下の車両で組成する列車にあっては、一以上）、特別車両以外の車両の座席の近傍に設けなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

(削除)

(客室)

第32条 (同右)

一～五 (略)

2 新幹線鉄道の用に供する車両の客室には、前項各号(第二号を除く。)の基準に適合する車椅子スペースを一列車ごとに三以上(座席定員五百人以上の列車にあっては四以上、座席定員千一人以上の列車にあっては六以上)、次に掲げる基準に適合するように設けなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

一～四 (略)

【令和5年4月1日施行】

(客室)

第32条 客室(特別急行料金等(鉄道事業法施行規則(昭和六十二年運輸省令第六号)第三十二条第一項に規定する特別急行料金等をいう。次項において同じ。)を適用する車両のものを除く。)には、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを一列車ごとに二以上(三両以下の車両で組成する列車にあっては、一以上)、特別車両以外の車両の座席の近傍に設けなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

一～五 (略)

2 特別急行料金等を適用する車両の客室には、前項各号(新幹線鉄道(全国新幹線鉄道整備法(昭和四十五年法律第七十一号)第二条に規定する新幹線鉄道をいう。第二号において同じ。))の用に供する車両の客室にあっては、同項第二号を除く。)の基準に適合する車椅子スペースを列車ごとに三以上(座席定員五百人以上の列車にあっては四以上、座席定員千一人以上の列車にあっては六以上)、次に掲げる基準に適合するように設けなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

一～四 (略)

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子スペースであることを示す <u>表示</u> を車内に掲出する。
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子スペースであることを示す <u>表示</u> を車内に加え車外にも掲出する。

(略)

④、⑤ (略)

⑥車内通路

移動等円滑化基準	
(旅客用乗降口) 第31条 (略)	
(客室) 第32条 <u>4</u> (同右) <u>6</u> 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項又は第二項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一以	

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子 <u>のため</u> のスペースであることを示す <u>車椅子マーク</u> を車内に掲出する。
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子 <u>のため</u> のスペースであることを示す <u>車椅子マーク</u> を車内に加え車外にも掲出する。

(略)

④、⑤ (略)

⑥車内通路

移動等円滑化基準	
(旅客用乗降口) 第31条 (略)	
(客室) 第32条 <u>3</u> 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。 <u>5</u> 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一以上の車椅子	

上の車椅子スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

(略)

⑦ (略)

⑧案内表示及び放送 (車内)

移動等円滑化基準

(旅客用乗降口)

第31条 (略)

(客室)

第32条

7 (同右)

(略)

⑨ (略)

1.3 (略)

1.4 軌道車両・低床式軌道車両

(1) (略)

スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

(略)

⑦ (略)

⑧案内表示及び放送 (車内)

移動等円滑化基準

(旅客用乗降口)

第31条 (略)

(客室)

第32条

6 客室には、次に停車する鉄道駅の駅名その他の当該鉄道車両の運行に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。

(略)

⑨ (略)

1.3 (略)

1.4 軌道車両・低床式軌道車両

(1) (略)

(2) 低床式軌道車両

(略)

①車内通路、車椅子スペース、トイレ

移動等円滑化基準

(準用)

第34条 (略)

(低床式軌道車両)

第35条 前節(第三十一条第三号ただし書並びに第三十二条第一項ただし書、第五項ただし書及び第六項ただし書を除く。)の規定は、低床式軌道車両(旅客用乗降口の床面の軌条面からの高さが四十センチメートル以下の軌道車両であって、旅客用乗降口から客室の主要部分までの通路の床面に段がないものをいう。)について準用する。

【参考(前節(鉄道車両)の規定のうち、ただし書きを適用しない条文)】

第31条 (略)

第32条

1 (略)

第32条

5 (同右)

6 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項又は第二項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一

(2) 低床式軌道車両

(略)

①車内通路、車椅子スペース、トイレ

移動等円滑化基準

(準用)

第34条 (略)

(低床式軌道車両)

第35条 前節(第三十一条第三号ただし書並びに第三十二条第一項ただし書、第三項ただし書及び第四項ただし書を除く。)の規定は、低床式軌道車両(旅客用乗降口の床面の軌条面からの高さが四十センチメートル以下の軌道車両であって、旅客用乗降口から客室の主要部分までの通路の床面に段がないものをいう。)について準用する。

【参考(前節(鉄道車両)の規定のうち、ただし書きを適用しない条文)】

第31条 (略)

第32条

1 (略)

第32条

3 便所を設ける場合は、そのうち一列車ごとに一以上は、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のものでなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

4 前条第三号の基準に適合する旅客用乗降口と第一項の規定により設けられる車椅子スペースとの間の通路のうち一以上及び一以上の車椅子

以上の車椅子スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子スペースであることを示す <u>表示</u> を車内に掲出する。
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子スペースであることを示す <u>表示</u> を車内に加え車外にも掲出する。

(略)

1.5 (略)

2. バス

2.1 都市内路線バス等

(同右)

スペースと前項の基準に適合する便所との間の通路のうち一以上の幅は、それぞれ八十センチメートル以上でなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子 <u>用</u> スペースであることを示す <u>車椅子マーク</u> を車内に掲出する。
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの表示	・車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子 <u>用</u> スペースであることを示す <u>車椅子マーク</u> を車内に加え車外にも掲出する。

(略)

1.5 (略)

2. バス

2.1 都市内路線バス等

平成 12 年に制定された交通バリアフリー法により、路線バスには新たに事業の用に供する場合において、車椅子スペースを設けることや床面の地上面からの高さを 65cm 以下とすること等が義務付けられた。ノンステップバスは、本格的に登場してから約 20 年が経過し、平成 15 年 3 月には次世代普及型と称して標準仕様が策定される等、機能向上とコストダウンが図られてきた。直近では平成 27 年に 2015 年版の新しい標準仕様 (いわ

(削除)

(同右)

一方で、地方の過疎地域では、バス路線の廃止に伴い乗合タクシー等への転換も進んできている。車両のダウンサイジングが顕著な中、定員 10～20 人程度の車椅子での乗降にも対応した乗合仕様の低床車両が求められているものの、現状では適切な車両が存在していない。引き続きこのような車両開発への取り組みが求められる。

また、乗降時の安全性や利用しやすさの向上を図るためには、車両のバ

ゆる 15 認定) が定められ、低床部分の拡大、車椅子固定装置の改善、反転式スロープの採用、ベビーカー等も利用しやすいフリースペースの設定、優先席の改善等が進められている。

平成 32 年度末までのノンステップバスの整備率は、目標値約 70%に対して、平成 29 年度末の実績は 56.4%となっている。大都市部では導入率 100%の事業者がある一方で、地方では導入がなかなか進まない状況も見られる。

平成 23 年度の国土交通省による「地域のニーズに応じたバス・タクシーに係るバリアフリー車両の開発検討会」では、多少の数値的緩和を許容してノンステップバスでもワンステップバス並みの走破性を確保した上で、ノンステップバスに一本化することが望ましいと判断され、中期目標の車両イメージがとりまとめられた。これに対応して、平成 28 年にはこの中期対応の車型が発売され、そのメーカーではノンステップバスへの一本化がなされた。しかしながら、地方部では新車導入が進まず、都市部で使用した車両を中古購入しているのが実情であり、都市部での車両使用年数も伸びていることから、バリアフリー化が遅れている現状がある。また、長期的には、フルフラットタイプなどの開発・導入も期待されているが、欧州型の車両では日本の使い方にマッチしないという事業者の声もあり、日本のニーズに応じた仕様の検討も必要と考えられる。

一方で、地方の過疎地域では、バス路線の廃止に伴い乗合タクシー等への転換も進んできている。前回のガイドライン改定時にも指摘したが、車両のダウンサイジングが顕著な中、定員 10～20 人程度の車椅子での乗降にも対応した乗合仕様の低床車両が求められているものの、現状では適切な車両が存在していない。引き続きこのような車両開発への取り組みが求められる。

また、乗降時の安全性や利用しやすさの向上を図るためには、車両のバ

リアフリー化のみならず、停留所のバリアフリー化も進める必要があり、幅員の確保、上屋の設置等、道路管理者、バス事業者等の関係者間での協議、連携を図り、「道路の移動等円滑化整備ガイドライン」等を踏まえた上で環境整備を行っていく必要がある。さらにバス停での正着性を高めるためには違法駐車 の排除なども必要で、総合的な対策が求められる。

(同右)

(削除)

(略)

①～③ (略)

リアフリー化のみならず、停留所のバリアフリー化も進める必要があり、幅員の確保、上屋の設置等、道路管理者、バス事業者等の関係者間での協議、連携を図り、「道路の移動等円滑化整備ガイドライン」等を踏まえた上で環境設備を行っていく必要がある。さらにバス停での正着性を高めるためには違法駐車 の排除なども必要で、総合的な対策が求められる。

さらに、車両や停留所のハード面の取り組みに加え、乗務員による車椅子使用者の乗降や車椅子の固定のための設備の使用法の習熟、その他の高齢者、障害者等への適切な対応のため、接遇研修のさらなる充実が必要である。

最後に、平成 30 年 5 月に改正されたバリアフリー法では、従来の乗合バスに加え、新たにバリアフリー対応型の貸切バスが適合義務の対象とされた。これらのバスについては、原則として車椅子が乗降できる設備、車椅子スペースなど、乗合バスと同様の義務が課せられることとなり、本改訂版において追記を行った。なお、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」は平成 31 年 4 月 1 日に改正され、貸切バスについては 2020 年度末までに約 2,100 台のノンステップバス、リフト付きバス又はスロープ付きバスを導入することが目標として定められた。

(略)

①～③ (略)

④-1 車椅子スペース (乗合)

(略)

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none"> ・乗降口(車外)に、<u>車椅子スペースがあることを示す表示として用いられる障害者のための国際シンボルマーク (※)</u>ステッカーを貼り、車椅子による乗車が可能であることを明示する。 ・車椅子スペースの付近(車内)にも、<u>車椅子スペースであることを示す</u>ステッカーを貼り、車椅子スペースであることが容易に分かるとともに、一般乗客の協力が得られやすいようにする。 <p><u>(※) 障害者のための国際シンボルマーク (いわゆる車椅子マーク) は、車椅子使用者だけを意味するものではなく、全ての障害者を意味することとされており、障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークである。</u></p>

(略)

④-2～⑦ (略)

⑧室内色彩 (乗合・貸切共通)

(略)

④-1 車椅子スペース (乗合)

(略)

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none"> ・乗降口(車外)に、<u>車椅子マーク</u>ステッカーを貼り、車椅子による乗車が可能であることを明示する。 ・車椅子スペースの付近(車内)にも、<u>車椅子マーク</u>ステッカーを貼り、車椅子スペースであることが容易に分かるとともに、一般乗客の協力が得られやすいようにする。

(略)

④-2～⑦ (略)

⑧室内色彩 (乗合・貸切共通)

(略)

参考例

参考 4-2-19 : 室内色彩

(略)

- ・一般社団法人日本自動車車体工業会の Web サイトに「NS バス標準規格 床上張材登録一覧表」が掲載されているので適宜参考にされたい。

(<https://www.jabia.or.jp/safety/system/>)

⑨～⑭ (略)

⑮車外表示 (乗合のみ)

(略)

○ : 標準的な整備内容

文字による
行き先表示

- ・行き先に加え、経路、系統、車椅子スペースの表示、ベ
ビーカーマーク等について、車外から容易に確認でき
るようにする。

(略)

(略)

参考例

参考 4-2-19 : 室内色彩

(略)

- ・一般社団法人日本自動車車体工業会の Web サイトに「NS バス標準規格 床上張材登録一覧表」が掲載されているので適宜参考にされたい。

(http://www.jabia.or.jp/content/activity/material/pdf/ns_boukatus_ei.pdf)

⑨～⑭ (略)

⑮車外表示 (乗合のみ)

(略)

○ : 標準的な整備内容

文字による
行き先表示

- ・行き先に加え、経路、系統、車椅子マーク、ベビーカー
マーク等においても、車外から容易に確認できるように
する。

(略)

(略)

参考例

参考 4-2-26：車外表示（行き先、車椅子スペースの表示等）の事例

・行き先、経路、系統、車椅子スペースの表示等を車外から容易に確認できるようにしている

・（同右）

・（同右）

（略）

参考 4-2-27：車外表示（行き先、車椅子スペースの表示、ベビーカーマーク等）の事例

夜間でも視認可能な表示機の実例

（略）

⑩～⑱ （略）

2.2 都市間路線バス（高速・空港アクセスバス等）、貸切バス

（略）

また、令和 2 年に改正された「移動等円滑化の促進に関する基本方針」では、適用除外認定車両についても約 25%を目標に令和 7 年度末までにバリアフリー化を進めることになっている。この目標は都市間路線バスだけでなく、小型バスなども含む適用除外認定車両すべての目標ではあるが、訪日客の利用も想定し、空港からの都市間路線バスについても早期にバリア

参考例

参考 4-2-26：車外表示（行き先、車椅子マーク等）の事例

・行き先、経路、系統、車椅子マーク等を車外から容易に確認できるようにしている

・夜間でも視認可能な表示機

・車外表示装置の寸法：前部 300mm×1,400mm、側部 400mm×700mm、後方 200mm×900mm 以上

（略）

参考 4-2-27：車外表示（行き先、車椅子マーク、ベビーカーマーク等）の事例

夜間でも視認可能な表示機の実例

（略）

⑩～⑱ （略）

2.2 都市間路線バス（高速・空港アクセスバス等）、貸切バス

（略）

また、平成 23 年に改正された「移動等円滑化の促進に関する基本方針」では、適用除外認定車両についても約 25%を目標に平成 32 年までにバリアフリー化を進めることになっている。この目標は都市間路線バスだけでなく、小型バスなども含む適用除外認定車両すべての目標ではあるが、オリンピック・パラリンピックを控えた日本では、訪日客の利用も想定し、空

アフリー化を進めてくことが求められている。

(略)

さらに、平成 30 年 5 月に改正されたバリアフリー法では、従来の乗合バスに加え、新たに、バリアフリー対応型の貸切バス車両が適合義務の対象とされた。これらのバスについては、原則として車椅子が乗降できる設備、車椅子スペースなど、乗合バスと同様の義務が課せられることとなった。なお、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」は令和 2 年に改正され、貸切バスについては令和 7 年度末までに約 2,100 台のノンステップバス、リフト付きバス又はスロープ付きバスを導入することが目標として定められた。

都市間路線バスのバリアフリー化の推進について	<u>2020 年東京オリンピック・パラリンピック大会の</u> レガシーである共生社会の実現に向け、都市間路線バス、とりわけ空港アクセスバスのバリアフリー化は急務であるが、現時点ではリフト付きバスの導入は進んでいない状況である。一方、荷物室を従来より確保できる新型リフト付きバス、一般路線バスと同様の停留所で乗降できるエレベーター付きバスの発売や、乗降時間が一般路線のノンステップバスと同じスロープ付ダブルデッカーの導入といった前述の課題に対応する動きも見られる。
	(略)

港からの都市間路線バスについても早期にバリアフリー化を進めてくことが求められている。

(略)

さらに、平成 30 年 5 月に改正されたバリアフリー法では、従来の乗合バスに加え、新たに、バリアフリー対応型の貸切バス車両が適合義務の対象とされた。これらのバスについては、原則として車椅子が乗降できる設備、車椅子スペースなど、乗合バスと同様の義務が課せられることとなり、本改訂版において追記を行った。なお、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」は平成 31 年 4 月 1 日に改正され、貸切バスについては 2020 年度末までに約 2,100 台のノンステップバス、リフト付きバス又はスロープ付きバスを導入することが目標として定められた。

都市間路線バスのバリアフリー化の推進について	<u>前述の通り、2020 年に東京オリンピック・パラリンピック大会を控え、また、その</u> レガシーである共生社会の実現に向け、都市間路線バス、とりわけ空港アクセスバスのバリアフリー化は急務であるが、現時点ではリフト付きバスの導入は進んでいない状況である。一方、荷物室を従来より確保できる新型リフト付きバス、一般路線バスと同様の停留所で乗降できるエレベーター付きバスの発売や、乗降時間が一般路線のノンステップバスと同じスロープ付ダブルデッカーの導入といった前述の課題に対応する動きも見られる。
	(略)

①～③-1 (略)

④-1 車椅子スペース及び通路 (乗合)

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none">・乗降口(車外)に、<u>車椅子スペースがあることを示す</u>ステッカーを貼り、車椅子による乗車が可能であることを明示する。・車椅子スペースの付近(車内)にも、<u>車椅子スペースであることを示す</u>ステッカーを貼り、車椅子スペースであることが容易に分かるとともに、一般乗客の協力が得られやすいようにする。

(略)

④-2～⑩ (略)

3. タクシー

タクシーについては、平成 12 年に制定した交通バリアフリー法においては対象とされていなかったが、平成 18 年に制定したバリアフリー法においては、福祉タクシー車両が新たに適合義務の対象として含まれた。

(削除)

①～③ (略)

④-1 車椅子スペース及び通路 (乗合)

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの表示	<ul style="list-style-type: none">・乗降口(車外)に、<u>車椅子マーク</u>ステッカーを貼り、車椅子による乗車が可能であることを明示する。・車椅子スペースの付近(車内)にも、<u>車椅子マーク</u>ステッカーを貼り、車椅子スペースであることが容易に分かるとともに、一般乗客の協力が得られやすいようにする。

(略)

④-2～⑩ (略)

3. タクシー

タクシーについては、平成 12 年に制定した交通バリアフリー法においては対象とされていなかったが、平成 18 年に制定したバリアフリー法においては、福祉タクシー車両が新たに適合義務の対象として含まれた。平成 22 年度末に改正された「移動等円滑化の促進に関する基本方針」においては、平成 32 年度末までの整備目標値が新たに約 28,000 台まで引き上げられ、平成 30 年度末の実績は全国で 28,602 台となっている。

なお、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」は平成 31 年 4 月 1 日に改正され、福祉タクシーについては 2020 年度末までに約 44,000 台

ユニバーサルデザインタクシー（以下「UD タクシー」という。）については、平成 20 年度、21 年度の国土交通省自動車交通局（当時）による「地域のニーズに応じたバス・タクシーに係るバリアフリー車両の開発」の検討結果をもとに標準的な仕様が定められた。さらに平成 23 年度より「標準仕様ユニバーサルデザインタクシーの認定制度」が導入され、UD タクシーを表すマークも制定された。

当初、一般に販売されていたのは日産 NV200 の 1 車型のみであったが、平成 29 年 10 月に、トヨタ JPN TAXI が発売され、車椅子使用者の乗降については両車スロープ仕様であるが、NV200 は後ろから乗降、JPN TAXI は横から乗降という特徴がある。

（同右）

（同右）

（削除）

なお、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」は令和 2 年に改正され、福祉タクシー（UD タクシーを含む）については令和 7 年度末までに約 90,000 台を導入すること、各都道府県におけるタクシー総車両数の約 25%を UD タクシーとすることが新たな目標値として定められた。

を導入することが新たな目標値として定められた。

ユニバーサルデザインタクシー（以下 UD タクシー）については、平成 20 年度、21 年度の国土交通省自動車交通局（当時）による「地域のニーズに応じたバス・タクシーに係るバリアフリー車両の開発」の検討結果をもとに標準的な仕様が定められた。さらに平成 23 年度より「標準仕様ユニバーサルデザインタクシーの認定制度」が導入され、UD タクシーを表すマークも制定された。

当初、一般に販売されていたのは日産 NV200 の 1 車型のみであったが、平成 29 年 10 月に、トヨタ JPN TAXI が発売され、車椅子使用者の乗降については両車スロープ仕様であるが、NV200 は後ろから乗降、JPN TAXI は横から乗降という特徴があり、地域や用途に応じて事業者が選択できるバリエーションが出そろったことになる。

2020 東京オリンピック・パラリンピックを機会に、UD タクシー導入支援を行う自治体もあり、今後全国にさらなる普及を期待したい。

UD タクシーが一定程度普及し、利用者も増えるにつれて新たな改良も生じると考えられ、より良い車両づくりのために今後も継続的に改善を行うことが求められる。また、利用者に対応する乗務員の教育訓練も、こうした車両の安全性、快適性の向上には欠かせない要素となっており、今後も導入事業者の継続的な努力が期待される。

今回の改定では、UD タクシーが今後の標準的な車型として積極的導入がなされることが重要と考え、本ガイドラインのタクシーの単元において、UD タクシーを冒頭に記載することとした。

（新設）

3.1 車椅子等対応

(1) ユニバーサルデザインタクシー

(略)

① (略)

②スロープ板

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車（福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板、リフト、寝台等（寝台及び担架をいう。）その他の車椅子使用者 又は寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

(略)

3.1 車椅子等対応

(1) ユニバーサルデザインタクシー

(略)

① (略)

②スロープ板

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車（福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板 若しくはリフト、寝台 若しくは担架（以下この項において「寝台等」という。） 又はその他の車椅子使用者 若しくは寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

(略)

③～⑧ (略)

⑨ユニバーサルデザインタクシーマークの表示

○：標準的な整備内容	
ユニバーサルデザインタクシーマークの表示による乗車案内	<p>・窓ガラス部分以外の車体の前面、左側面及び後面に、ユニバーサルデザインタクシーマークを表示し、車椅子による乗車が可能であることを明示する。乗車可能な車椅子の大きさ、形状等について車外に明示する。ただし、福祉限定のタクシーでは、ユニバーサルデザインタクシーと同一の車両であっても<u>車椅子スペースがあることを示す表示として用いられる障害者のための国際シンボルマーク（※）</u>を表示する。</p> <p><u>（※）障害者のための国際シンボルマーク（いわゆる車椅子マーク）は、車椅子使用者だけを意味するものではなく、全ての障害者を意味することとされており、障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークである。</u></p>

(略)

(2) 大型電動車椅子・ストレッチャー（寝台）等対応（バンタイプ／リフト車）

① (略)

③～⑧ (略)

⑨ユニバーサルデザインタクシーマークの表示

○：標準的な整備内容	
ユニバーサルデザインタクシーマークの表示による乗車案内	<p>・窓ガラス部分以外の車体の前面、左側面及び後面に、ユニバーサルデザインタクシーマークを表示し、車椅子による乗車が可能であることを明示する。乗車可能な車椅子の大きさ、形状等について車外に明示する。ただし、福祉限定のタクシーでは、ユニバーサルデザインタクシーと同一の車両であっても<u>車椅子マーク</u>を表示する。</p>

(略)

(2) 大型電動車椅子・ストレッチャー（寝台）等対応（バンタイプ／リフト車）

① (略)

②リフト

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板、リフト、寝台等(寝台及び担架をいう。)その他の車椅子使用者又は寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

(略)

③～⑦ (略)

⑧車椅子対応車両の表示

○：標準的な整備内容

<p>車椅子対応車両の表示</p>	<p>・車外に、<u>車椅子スペースがあることを示すステッカーを貼り</u>、移乗又は車椅子による乗車が可能であることを明示する。 (略)</p>
-------------------	---

(3) 車椅子対応(ミニバン・軽自動車タイプ/スロープ車・リフト車)

(略)

① (略)

②スロープ板

②リフト

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板若しくはリフト、寝台若しくは担架(以下この項において「寝台等」という。)又はその他の車椅子使用者若しくは寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

(略)

③～⑦ (略)

⑧車椅子マーク表示

○：標準的な整備内容

<p>車椅子マークの表示による乗車案内</p>	<p>・車外に、<u>車椅子マークを表示し</u>、移乗又は車椅子による乗車が可能であることを明示する。 (略)</p>
-------------------------	--

(3) 車椅子対応(ミニバン・軽自動車タイプ/スロープ車・リフト車)

(略)

① (略)

②スロープ板

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板、リフト、寝台等(寝台及び担架をいう。)その他の車椅子使用者又は寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

(略)

③リフト

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板、リフト、寝台等(寝台及び担架をいう。)その他の車椅子使用者又は寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

二、三 (略)

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板若しくはリフト、寝台若しくは担架(以下この項において「寝台等」という。)又はその他の車椅子使用者若しくは寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

(略)

③リフト

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 スロープ板若しくはリフト、寝台若しくは担架(以下この項において「寝台等」という。)又はその他の車椅子使用者若しくは寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。

二、三 (略)

(略)

(略)

④～⑦ (略)

⑧ 車椅子対応車両の表示

○：標準的な整備内容	
<u>車椅子対応車両</u> の表示	<u>(削除)</u> ・車外に、 <u>車椅子スペースがあることを示す</u> ステッカーを貼り、 <u>移乗又は</u> 車椅子による乗車が可能であることを明示する。 (略)

(4) (略)

(5) 肢体不自由者・高齢者等対応 (セダンタイプ/回転シート車)
(略)

① (略)

② 車椅子、補装具収納場所

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)
第45条
2 回転シート車 (福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等の移動等

④～⑦ (略)

⑧ 車椅子マークの表示

○：標準的な整備内容	
<u>車椅子マーク</u> の表示に <u>よる乗車案内</u>	・車外に、 <u>車椅子マークを表示し、移乗又は車椅子による乗車が可能であることを明示する。</u> ・車外に <u>車椅子マーク</u> ステッカーを貼り、車椅子による乗車が可能であることを明示する。 (略)

(4) (略)

(5) 肢体不自由者・高齢者等対応 (セダンタイプ/回転シート車)
(略)

① (略)

② 車椅子、補装具収納場所

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)
第45条
2 回転シート車 (福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等の移動等

円滑化の促進に関する法律施行規則第一条の二に規定する設備を備えたものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 (略)

(略)

③車椅子対応車両の表示

(略)

○：標準的な整備内容

車椅子対応
車両の表示

・車外に、折り畳んだ車椅子を備えるスペースがあることを示すステッカーを貼り、移乗又は車椅子による乗車が可能であることを明示する。

(略)

(6) (略)

の円滑化の促進に関する法律施行規則第一条に規定する設備を備えたものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 (略)

(略)

③車椅子表示

(略)

○：標準的な整備内容

車椅子マーク
の表示による乗車案内

・車外に、車椅子マークを表示し、移乗又は車椅子による乗車が可能であることを明示する。

(略)

(6) (略)

3.2 視覚障害者への対応

①点字表示・音声案内等

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

四 事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。

2 回転シート車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第一条の二に規定する設備を備えたものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

二 事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。

(略)

3.2 視覚障害者への対応

①点字表示・音声案内等

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 車椅子等対応車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

四 事業者名、車両番号、運賃及び料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。

2 回転シート車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第一条に規定する設備を備えたものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

二 事業者名、車両番号、運賃及び料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。

(略)

3.3 聴覚障害者への対応

①その他の設備、表示

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 (略)

2 回転シート車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第一条の二に規定する設備を備えたものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

三 聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられていること。

(略)

3.4、3.5 (略)

4. 航空機

①～③ (略)

3.3 聴覚障害者への対応

①その他の設備、表示

移動等円滑化基準

(福祉タクシー車両)

第45条 (略)

2 回転シート車(福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第一条に規定する設備を備えたものをいう。)は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

三 聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられていること。

(略)

3.4、3.5 (略)

4. 航空機

①～③ (略)

<p>④トイレ</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">移動等円滑化基準</th> </tr> <tr> <td>(便所) 第67条 通路が二以上の航空機には、<u>車椅子使用者が円滑に利用することができる構造の</u>便所を一以上設けなければならない。</td> </tr> <tr> <td>(略)</td> </tr> </table>	移動等円滑化基準	(便所) 第67条 通路が二以上の航空機には、 <u>車椅子使用者が円滑に利用することができる構造の</u> 便所を一以上設けなければならない。	(略)	<p>④トイレ</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">移動等円滑化基準</th> </tr> <tr> <td>(便所) 第67条 通路が二以上の航空機には、<u>車椅子使用者の円滑な利用に適した構造を有する</u>便所を一以上設けなければならない。</td> </tr> <tr> <td>(略)</td> </tr> </table>	移動等円滑化基準	(便所) 第67条 通路が二以上の航空機には、 <u>車椅子使用者の円滑な利用に適した構造を有する</u> 便所を一以上設けなければならない。	(略)
移動等円滑化基準							
(便所) 第67条 通路が二以上の航空機には、 <u>車椅子使用者が円滑に利用することができる構造の</u> 便所を一以上設けなければならない。							
(略)							
移動等円滑化基準							
(便所) 第67条 通路が二以上の航空機には、 <u>車椅子使用者の円滑な利用に適した構造を有する</u> 便所を一以上設けなければならない。							
(略)							
<p>第5部 情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン (略)</p>	<p>第5部 情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン (略)</p>						
<p>第6部 役務の提供に関するガイドライン</p> <p>1. 旅客施設を使用した役務の提供に関するガイドライン</p> <p>1.1 旅客施設共通</p> <p>(略)</p> <p>参考：「1.1 旅客施設共通」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</p>	<p>第6部 役務の提供に関するガイドライン</p> <p>1. 旅客施設を使用した役務の提供に関するガイドライン</p> <p>1.1 旅客施設共通</p> <p>(略)</p> <p>参考：「1.1 旅客施設共通」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</p>						
<p style="text-align: center;">国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）</p>	<p style="text-align: center;">国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）</p>						
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">鉄道事業関係</td> <td style="width: 10%;"><u>不当な</u>差別的取扱い</td> <td> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として</u>、乗車を拒否する。 ・<u>段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化されていないことのみをもって、駅の利用を一律に</u> </td> </tr> </table>	鉄道事業関係	<u>不当な</u> 差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として</u>、乗車を拒否する。 ・<u>段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化されていないことのみをもって、駅の利用を一律に</u> 	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">鉄道事業関係</td> <td style="width: 10%;">差別的取扱い</td> <td> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみを<u>もって</u>、乗車を拒否する。 <p style="text-align: center;"><u>(新設)</u></p> </td> </tr> </table>	鉄道事業関係	差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみを<u>もって</u>、乗車を拒否する。 <p style="text-align: center;"><u>(新設)</u></p>
鉄道事業関係	<u>不当な</u> 差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として</u>、乗車を拒否する。 ・<u>段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化されていないことのみをもって、駅の利用を一律に</u> 					
鉄道事業関係	差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみを<u>もって</u>、乗車を拒否する。 <p style="text-align: center;"><u>(新設)</u></p>					

拒否する。

・ 車椅子利用者等であることのみをもって、鉄道駅の利用に事前の連絡を必須とする。

・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、一方的に乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。

・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

・ 合理的配慮の提供等をするために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。(権利・利益の保護)

・ 車椅子等を使用して駅構内の移動や列車に乗車する場合、段差があることなどによって、係員が補助を行っても車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用

(新設)

・ 障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。

・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

(新設)

(新設)

②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。

・ 車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時

	<p><u>者等の安全確保</u>が困難等の理由により、<u>利用できる駅や列車等を提示する。</u><u>(安全の確保)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子</u>等を使用して列車に乗車する場合、<u>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</u>、段差に<u>渡り板</u>を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配等により、<u>やむを得ず</u>乗降に時間がかかる。<u>(安全の確保)</u> ・<u>車椅子利用者等に対し、事前に関係個所との調整を行い、スムーズな乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。</u><u>(権利・利益の保護)</u> 		<p><u>間</u>等の必要最小限の利用条件を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いす</u>等を使用して列車に乗車する場合、段差に<u>スロープ板</u>を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や<u>車いす座席の調整等</u>で乗降に時間がかかる。 <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>① <u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げ、<u>手話、IT機器の活用</u>など）で対応する。</u> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、関係者間の情報共有などにより待ち時間ができるだけ短くなるよう努めたうえで、障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。</u> 	合理的配慮の提供	<p>① <u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応する。 <p>② <u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。

<ul style="list-style-type: none"> ・<u>券売機の利用が難しい場合、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。</u> ・<u>鉄道駅の混雑時において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、通行の安全を確保するためや各障害特性に応じた案内、誘導を行う。</u> ・<u>鉄道駅において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、プラットホームと車両との段差や隙間を解消するために渡り板を提供し乗降の手助けを行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子利用における乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入補助、時刻や行先等の案内、その他特性に応じた社会的障壁の除去に関する申出に対して、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という一方的な理由で、当該申出を断る。</u> ・<u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により問い合わせ等があった際に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>管理外施設や公道における移動介助の依頼に対して、当該業務を事業の一環として行っていないこと</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	---

		<p><u>から、依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u></p> <p><u>・排泄介助や飲食物の購入、荷物持ちなど、事業の一環として行っていない依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u></p>			<p><u>(新設)</u></p>
一般乗 合旅客 自動車 運送業 関係	<p><u>不当な</u> 差別的 取扱い</p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <p>・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、乗車を拒否する。</p> <p>・<u>他の乗客に迷惑が掛かるという漠然とした理由で、お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、利用を拒否する。</u></p> <p>・<u>運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子使用者だけ乗車を拒否する。</u></p> <p>・<u>車椅子固定場所の座席を別の乗客が利用している状況において、固定場所の座席を利用している乗客に対し協力を求めることなく、すでに他の乗客が当該座席を利用していることのみをもって車椅子利用者の利用を拒否する。</u></p> <p>・<u>車椅子使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。</u></p> <p>・<u>車椅子利用者であることのみを理由に、その必要性についての情報提供を適切に行うことなく、路線バス利用に際して事前の連絡を条件とする。</u></p> <p>・<u>身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介</u></p>	一般乗 合旅客 自動車 運送業 関係	差別的 取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <p>・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。</p> <p><u>(新設)</u></p> <p>・<u>運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす使用者だけ乗車を拒否する。</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>・<u>車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>・<u>身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助</u></p>

<p>助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・ 車内が混雑していて<u>車椅子</u>スペースが確保できない場合、<u>車椅子</u>使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。<u>(安全の確保)</u> ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで<u>車椅子</u>使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・ <u>車椅子又はベビーカーの乗客がすでに車椅子固定場所を利用中のため、乗車を断る。</u> ・ <u>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</u> 	<p>犬の帯同を理由として乗車を拒否する。</p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 車内が混雑していて<u>車いす</u>スペースが確保できない場合、<u>車いす</u>使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。 ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで<u>車いす</u>使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。 <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車いす</u>がバスに<u>設置されている固定装置に対応していない</u>ため、転倒等により<u>車いす</u>利用者や他の乗客
--	---

	<p>より <u>車椅子</u>利用者や他の乗客が怪我をする <u>おそれ</u>があるため、乗車を遠慮してもらう。<u>(安全の確保)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>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のお願いについてホームページ等で周知する。</u> 		<p>が怪我をする <u>恐れ</u>がある <u>場合は</u>、乗車を遠慮してもらう <u>場合がある</u>。 <u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>① <u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、コミュニケーションボードや筆談、IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用等</u>により対応を行う。 ・ 定期的にバスを利用する <u>車椅子</u>使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。 ・ <u>車椅子</u>使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ <u>車椅子</u>スペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。 ・ (同右) <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 低床式車両の位置情報サービスの <u>提供をすでに実施</u> 	合理的配慮の提供	<p>① <u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。 ・ 定期的にバスを利用する <u>車いす</u>使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。 ・ <u>車いす</u>使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ <u>車いす</u>スペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。 ・ 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。 <p>② <u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>インターネットで、</u>低床式車両の位置情報サービス

<p><u>している事業者については、適切に当該サービスを提供</u>する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(同右) ・<u>運行に支障のない範囲で、</u>バスと歩道等のすき間が広く開かないよう停車する。 ・<u>視覚障害や聴覚障害のある利用者</u>のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、<u>事業運営の範囲内で可能な限り</u>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。 ・<u>車椅子</u>使用者の乗車ができないことがないように、スロープや<u>車椅子</u>固定装置の整備・点検を徹底する。 ・<u>運転者への教育等を行うことにより、</u>高齢者や障害者等の特性を理解<u>することで、</u>本来業務に付随する範囲内において適切な接遇・介助や、必要に応じてトラブル防止のための車内案内を行う。 ・<u>低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いする。</u> ・<u>運行業務の範囲内において、やむを得ず通常の停留所から位置をずらして停車する場合には、乗客に対し、降車時の安全確保のための注意を促す。</u> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗降が困難な乗客に対しては、本来業務に付随する範囲</u> 	<p>を<u>実施</u>する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。 ・バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。 ・<u>視覚障害者、聴覚障害者</u>のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、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。 ・<u>車いす</u>使用者の乗車ができないことがないように、スロープや<u>車いす</u>固定装置の整備・点検を徹底する。 ・高齢者や障害者等の特性を理解<u>した上で、</u>適切な接遇・介助を行う<u>ことができるよう、運転者へ教育を行う。</u> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	--

<p><u>内において介助等を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・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機を提案する。利用者の了解が得られれば、混雑の解消後、乗降の補助を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・車両外（公道等）における移動介助等の本来業務に付随しない依頼などに対して、丁寧に説明を行ったうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> <u>・障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断できない）状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。（障害者側が建設的対話に応じないもの）</u> <u>・座席指定を導入する乗合バスにおいて、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旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収す</u> 	<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
--	---

		<p><u>る。(この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。)(費用・負担が過重なもの)</u></p> <p><u>・先着で販売している割引乗車券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引乗車券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。(障害者以外と比べて同等以上の機会提供)</u></p>			<p><u>(新設)</u></p>
<p>対外旅客定期航路事業関係</p>	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(同右) ・(同右) <p><u>・お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。</u></p> <p>・船内宿泊の際、<u>障害があることを理由に、</u>個室の予約を断る。</p> <p>・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。</p> <p><u>・障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u></p> <p><u>・障害があることのみを理由として、一律に、障害者</u></p>	<p>対外旅客定期航路事業関係</p>	<p>差別的取扱い</p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。 ・障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。 ・障害<u>のみを理由に</u>単独での乗船を拒否する。 <p>・船内宿泊の際、個室の予約を断る。</p> <p>・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗船を拒否する。</p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>

<p><u>に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。<u>(安全の確保)</u> ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。<u>(安全の確保)</u> ・ <u>障害者から誘導や介助を求められた際に、限られた乗組員により運航している関係上すぐに対応が困難である場合、丁寧に説明したうえで、待ってもらう。</u> <u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・ <u>乗組員の不足により障害者のアテンドが困難であり、安全性等に問題がある場合、予約時点で理由を丁寧に説明するなどして、別日・時間への変更等を</u> 	<p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
---	--

	<p><u>提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子ご利用団体（一定数以上）乗船の場合において、限られた施設（エレベータの数など）で対応するため、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上でも、やむを得ず通常の乗船時間前に乗船手続及び乗船を行う。(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・<u>利用中の車椅子の他に、手荷物として別途車椅子を持ち込む場合（競技用車椅子の持ち込みなど）には、格納場所等の確保の観点から、乗船日程や便をあらかじめ提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・<u>乗客タラップ損傷の一時的なハード面における課題時において、車椅子利用者の乗船日程をハード面の課題解決後とする。(安全の確保)</u> 		<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードやIT機器（タブレット等による図や絵）の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。</u> <p><u>(削除)</u></p>	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。</u> <p>②<u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p>

・ 車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。

・ 車椅子使用者からの申し出を受けて、旅客船の乗降時等に障壁がある場所において、職員による補助を行う。

（削除）

・ 電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。

・（同右）

・（同右）

・ 研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。

・ 災害発生時を考慮し、迅速かつ円滑な補助を行うため、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害者の座席などを出入口付近やバリアフリートイレ付近を提案する。

②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

・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手

・ 車いすの貸し出しを行う。

・ 車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助などを行う。

・ パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。

・ 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。

・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。

・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。

・ 車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

（新設）

（新設）

（新設）

		<p><u>段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u></p> <p><u>③合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考える事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・ 障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断ができない）状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。（障害者側が建設的対話に応じないもの）</u> <u>・ 障害を理由として、上等級への繰上要求が行われた場合に、理由を丁寧に説明した上で断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）</u> <u>・ 客観的に見ても通常の範囲を超えた過剰な量の手荷物等を、船員または陸上職員に運搬させる要求に対し、理由を丁寧に説明したうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> 			<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
国内旅客船業関係	<u>不当な差別的取扱い</u>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・ お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。</u> <u>・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。</u> 	国内旅客船業関係	差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・ 障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。</u> <u>・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。</u>

<ul style="list-style-type: none"> ・ 船内宿泊の際、<u>障害があることを理由に、個室の予約を断る。</u> ・ <u>お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、事前連絡が無かったことを理由に乗船を拒否する。</u> ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・ <u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。<u>(安全の確保)</u> ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 船内宿泊の際、個室の予約を断る。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、
--	---

	<p>限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u></p>		<p>限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。</p>
<p>合理的配慮</p>	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードや IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。</u> <p><u>(削除)</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗下船する際に段差があった場合にスロープを渡す等の対応を行う。</u> ・<u>電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。</u> <ul style="list-style-type: none"> ・（同右） 	<p>合理的配慮の提供</p>	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。</u> <p>②<u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いすの貸し出しを行う。</u> ・<u>車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。</u> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。</u> ・<u>車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保す</u>

<ul style="list-style-type: none"> ・ (同右) ・ <u>研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>サポートできる範囲などについて乗船前にお互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行わずに、介助者無しで単独乗船された場合において、当初確認できていたサポート範囲以外のサービス（入浴、トイレ、食事、車椅子からベッドへの移動・デッキでの散策への同行のサポートなどに係る介助）を求められた際、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> ・ <u>下船後に別の交通機関を利用する際、当該交通機関の駅等までの移動に同行を求められた際、その提供</u> 	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・ <u>車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。</u> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	---

		<u>を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u>			
航空運送業関係	<u>不当な差別的取扱い</u>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (同右) ・ 安全上の問題 <u>(職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等)</u> などが無いにもかかわらず、<u>又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に搭乗を拒否する。</u> ・ <u>車椅子使用者であることのみを理由に搭乗を拒否する。</u> ・ 安全上の問題 <u>(職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等)</u> などが無いにもかかわらず、<u>又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に付き添いの方の同伴を求める。</u> ・ (同右) ・ 安全上の理由 <u>(非常口の横の座席であり、避難時に、</u> 	航空運送業関係	差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。 ・ 安全上の問題などが無いにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。 ・ 安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるに

	<p><u>素早く移動し、及び避難の手伝いを行っていただく必要があること等</u>などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、<u>又は、安全上の理由があるとしても当該安全上の理由について丁寧な説明を行うことなく、</u>座席を制限する。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬（以下「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 • <u>車椅子を受託手荷物として預かる際、運送中の破損等に係る会社の損害賠償責任を一切免除する条件など、正当な理由の説明がないにもかかわらず、他の受託手荷物と異なる受託条件を付す。</u> • <u>搭乗に係る規則等に抵触する際、当該規則等の趣旨、必要性などを説明することなく、規則等に抵触することだけを伝えて搭乗を拒否する。</u> • <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> • <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> • <u>有効期限の記載のある診断書を提出しており、当該有効期限内であるにもかかわらず、搭乗の都度、新たな診断書の提出を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p>		<p>もかかわらず、座席を制限する。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事</p>
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>（権利・利益の保護）</u> ・コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、<u>障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。（安全の確保）</u> ・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め十分なサービスを提供できるように<u>するため、搭乗当日、障害等の状況確認</u>を含めた搭乗手続きに時間を要する。<u>（安全の確保）</u> ・<u>車椅子</u>使用者及び一般の利用者に円滑に搭乗・降機をしてもらうため、<u>車椅子</u>使用者に対して、<u>お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ったうえで、必要最小限の範囲で、最初の搭乗、最後の降機等を依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持）</u> ・国土交通省通達により、<u>身体</u>が不自由な利用者、<u>身体障害者補助犬</u>を同伴される利用者等<u>の緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して、非常口座席の利用を制限する。（安全の確保）</u> 		<p>例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に<u>十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴</u>を求める。 ・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、<u>十分なサービスを提供できるように当日空港で状況の確認</u>を含めた搭乗手続きに時間を要する。 ・<u>車いす</u>使用者<u>および</u>一般の利用者に円滑に搭乗・降機をもらうため、<u>車いす</u>使用者に対して、最初の搭乗<u>および</u>最後の降機を依頼する。 ・国土交通省通達により、<u>目、耳、言葉又は足</u>が不自由な利用者<u>もしくは</u>身体障害者補助犬を同伴される利用者等、<u>緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。</u>
--	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。<u>この場合において、補助具（義足、インプラント等）を利用しているお客様から、「金属探知機は補助具に反応しているので更なるチェックは不要である」との申し出があっても、航空保安の観点から、改めて補助具を外して金属探知機を通ってもらう、又は触手による検査を行う。（安全の確保）</u> ・客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。<u>（事業の目的・内容・機能の維持）</u> ・本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。<u>（事業の目的・内容・機能の維持）</u> ・<u>電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を行った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持）</u> ・<u>車椅子の受託に当たり取り外せる部分を取り外すなどの工夫を十分に行っても、なお使用機材、空港車</u> 		<ul style="list-style-type: none"> ・保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。 ・客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。 ・本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。 ・<u>定時性確保のため、搭乗手続や保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。</u> ・使用機材、空港車両もしくは人員等の理由により、<u>車いす</u>のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えて
--	--	--	---

	<p>両、人員等の理由により、<u>車椅子</u>のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、<u>車椅子</u>の受託を断る。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>受託する車椅子の運搬ルート等の検討を十分に行っても、なお空港要件（エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど）により航空機のドア付近（機側）で車椅子の受託又は返却を行うことができないと判断される場合は、機側での車椅子の受託又は返却を断る。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u></u> • 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。<u>(安全の確保)</u> • ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> • <u>混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗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。<u>(安全の確保)</u></u> • <u>車椅子利用者の搭乗に際し、搭乗当日の待機時間の短縮を目的とした空港スタッフや客室乗務員の連携に必要な準備を行うために事業者が必要とする最小限の範囲で、あらかじめ書面の提出を求める。<u>(権利・利益の保護)</u></u> 		<p>いると判断される場合は、<u>車いす</u>の受託を断る。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 空港要件（エレベーターの有無や天候、<u>車いす</u>の重さなど）<u>によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。</u> • 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であること理由に、搭乗便の変更を依頼する。 • ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	---	--	---

合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。</u> ・利用者自身で使用する<u>車椅子を無料で預かる。</u> ・（同右） ・<u>車椅子</u>使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する<u>情報</u>について、視覚障害のある利用者<u>からの求めに応じて</u>、個別に口頭にて案内を実施し、<u>又は</u>点字によるパンフレットを用意する。 ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者<u>や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて</u>、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボード、<u>IT機器の活用</u>など）を用いて対応する。 ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者、<u>介助者等からの意思の表明に応じて</u>、機内食の包装の開封を手伝う。 ・障害者<u>や介助者等からの意思の表明に応じて</u>、化粧室に行く際に移動を手伝う。 <p><u>(削除)</u></p>	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を<u>分かりやすく掲載する。</u> ・<u>車いす</u>の貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する<u>車いすは無料で預かる。</u> ・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。 ・<u>車いす</u>使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する<u>案内</u>について、視覚障害のある利用者<u>に対して</u>、個別に口頭にて案内を実施する、<u>もしくは</u>点字によるパンフレットを用意する。 ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者<u>に対して</u>、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。 ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者<u>に対して</u>、機内食の包装の開封を手伝う。 ・障害のある利用者<u>が</u>化粧室に行く際に、<u>移動を手伝う。</u> <p>②<u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ま</u></p>
-------	--	----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>航空機に搭載可能な電動車椅子のサイズの情報等を提供するとともに、航空機の予約や搭乗に係る</u>障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・ 膝を曲げることが困難な利用者 <u>からの求めに応じ</u>て、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・ (同右) ・ <u>車椅子利用者の搭乗に際し、</u>人的対応が可能な場合で、<u>当該</u>利用者の希望があれば、<u>車椅子</u>のサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の<u>車椅子</u>を航空機のドア付近にて預かる。<u>また、車椅子の返却に当たっては、機内用車椅子に座っている時間の長さなども考慮し、対応可能な範囲で、当該利用者と返却場所等を調整する。</u> ・ 調整可能な範囲で、<u>車椅子</u>を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。 ・ <u>乗り継ぎを行う際にお客様から希望があった場合において、遅延などの不可抗力を除いて、乗り継ぎ時間に間に合うよう、事業範囲内で移動のサポートや案内を行う。</u> 		<p><u>しいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・ 膝を曲げることが困難な利用者<u>に</u>、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・ 人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。 ・ 人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、<u>車いす</u>のサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の<u>車いす</u>を<u>搭乗口</u>にて預かる。 ・ 調整可能な範囲で、<u>車いす</u>を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。 <p><u>(新設)</u></p>
--	--	--	---

	<p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・チェックインカウンターから搭乗までの移動に際して、事業範囲内で特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重した建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。</u> <u>・電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・機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旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）</u> <u>・事業者において、障害者から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、丁寧なコミュニケーションを経て、その提供を断る。</u> <u>（本来の業務に付随しないもの）</u> 			<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
--	---	--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> ・<u>先着で販売している割引航空券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引航空券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。(障害者以外と比べて同等以上の機会提供)</u> 			<p><u>(新設)</u></p>
航空旅客ターミナル施設事業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p>	<p>① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり懸念される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害があること <u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・ 障害があること <u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬 <u>及び</u> 介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> <p>② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、</p>	航空旅客ターミナル施設事業関係	<p>差別的取扱い</p>	<p>① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり懸念される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・ 障害があることのみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、</p>

	<p>不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> <u>コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)</u> 		<p>不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、利用者に障害の状況等を確認する。 <u>(新設)</u>
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u> <u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>障害者や介助者等からの意思の表明(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。以下同じ。)</u>に応じて乗用カート及び<u>車椅子</u>の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて貸し出しの情報を掲載する。 (同右) 聴覚障害、<u>視覚障害</u>、言語障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の障害のある利用者<u>や介助者等からの意思の表明に応じて</u>、その 	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読みあげ、文字拡大機能をつける。</u> 乗用カート及び<u>車いす</u>の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて、貸し出しの情報を掲載する。 ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。 聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の障害のある利用者<u>に対して</u>、その障害の特性に応じたコミュニケーション

<p>障害の特性に応じたコミュニケーション手段(メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等)を用いて対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて</u>、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、<u>過度な負担の無い範囲において</u>、障害の特性に応じた対応を実施する。 <p><u>(削除)</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (同右) ・ (同右) <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>ピクトグラム等案内表示の解説を記載した航空旅客ターミナル施設内のパンフレットを準備(環境の整</u> 	<p>手段(メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等)を用いて対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>利用者の希望があれば</u>、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。 ・<u>障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。</u> <p><u>②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の希望があれば、出発時は航空旅客ターミナル施設内からチェックインカウンターまで、到着時は到着ロビーから航空旅客ターミナル施設内の希望する場所まで、職員が同行する。また、その際には、利用者の移動及び手続きが円滑に進むよう、他の空港関係者と連携を行う。 ・タッチパネル式を採用しているサービス(ロッカー等)について、視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。 ・航空旅客ターミナル施設内のパンフレットに、<u>ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。</u>
---	---

備)し、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、分かりやすく各種施設への案内を行う。

- (同右)
- 航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等を点字等に対応させたものを使用し、視覚障害のある利用者からの意思の表明に応じて、理解しやすいよう説明する。

• (同右)

(削除)

(削除)

(削除)

- 車椅子利用者との対話により、必要により最寄りの車椅子利用者の目線に合わせた自動販売機やカウンター等を案内する。

②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

- 航空旅客ターミナル施設の利用に際して特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。

- 聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段（手話、字幕等）を提供する。
- 航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等について、点字等に対応する。

- 利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。

• 点字ブロック、音声案内機を適所に設置する。

• 視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。

• 身体障害者補助犬用のトイレを設置する。

• 車いす利用者の目線に合わせた自動販売機、カウンター等を設置する。

(新設)

(新設)

	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>事業者において、障害者から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、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行ったうえで、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u>
--	---

1.2 個別の旅客施設

(1) 鉄軌道駅

(略)

参考：「(1) 鉄軌道駅」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）	
鉄道事業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として</u>、乗車を拒否する。 ・<u>段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化</u>

	<u>(新設)</u>
	<u>(新設)</u>
	<u>(新設)</u>

1.2 個別の旅客施設

(1) 鉄軌道駅

(略)

参考：「(1) 鉄軌道駅」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）	
鉄道事業関係	<p>差別的取扱い</p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみを<u>もって</u>、乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p>

<p><u>されていないことのみをもって、駅の利用を一律に拒否する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子利用者等であることのみをもって、鉄道駅の利用に事前の連絡を必須とする。</u> ・<u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、一方的に</u>乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・<u>身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。</u> ・<u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・<u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> 	<p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害があることのみをもって</u>、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・<u>身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。</u> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
<p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮の提供等をするために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・<u>車椅子</u>等を使用して<u>駅構内の移動</u>や列車に乗車する場合、段差が<u>あることなどによって</u>、係員が補助 	<p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・<u>車いす</u>等を使用して列車に乗車する場合、段差が<u>存在</u>し、係員が補助を行っても<u>上下移動</u>が困難等の理

	<p>を行っても<u>車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用者等の安全確保</u>が困難等の理由により、<u>利用できる駅や列車等を提示する。(安全の確保)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>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)</u> ・<u>車椅子利用者等に対し、事前に関係個所との調整を行い、スムーズな乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。(権利・利益の保護)</u> 		<p>由により、利用可能駅・利用可能列車・<u>利用可能時間</u>等の必要最小限の利用条件を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座席の調整等で乗降に時間がかかる。</u> <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>① <u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げ、手話、IT機器の活用など）で対応する。</u> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、関係者間の情報共有などにより待ち時間ができるだけ短くなるよう努めたうえで、障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する</u> 	合理的配慮の提供	<p>① <u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応する。 <p>② <u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。

<p>際に手伝う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・券売機の利用が難しい場合、<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。</u> ・<u>鉄道駅の混雑時において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、通行の安全を確保するためや各障害特性に応じた案内、誘導を行う。</u> ・<u>鉄道駅において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、プラットホームと車両との段差や隙間を解消するために渡り板を提供し乗降の手助けを行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子利用における乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入補助、時刻や行先等の案内、その他特性に応じた社会的障壁の除去に関する申出に対して、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という一方的な理由で、当該申出を断る。</u> ・<u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により問い合わせ等があった際に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>管理外施設や公道における移動介助の依頼に対し</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
---	---

	<p><u>て、当該業務を事業の一環として行っていないことから、依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u></p> <p><u>・排泄介助や飲食物の購入、荷物持ちなど、事業の一環として行っていない依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u></p>		<p><u>(新設)</u></p>
<p>(2) バスターミナル</p> <p>(略)</p> <p>参考：「(2) バスターミナル」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</p>		<p>(2) バスターミナル</p> <p>(略)</p> <p>参考：「(2) バスターミナル」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</p>	
<p>国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)</p>		<p>国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)</p>	
<p>一般乗合旅客自動車運送業関係</p>	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、乗車を拒否する。 ・<u>他の乗客に迷惑が掛かるといふ漠然とした理由で、お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、利用を拒否する。</u> ・運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく<u>車椅子</u>使用者だけ乗車を拒否する。 ・<u>車椅子固定場所の座席を別の乗客が利用している状況において、固定場所の座席を利用している乗客に</u> 	<p>差別的取扱い</p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく<u>車いす</u>使用者だけ乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p>

<p><u>対し協力を求めることなく、すでに他の乗客が当該座席を利用していることのみをもって車椅子利用者の利用を拒否する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車椅子</u>使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。 ・ <u>車椅子利用者であることのみを理由に、その必要性についての情報提供を適切に行うことなく、路線バス利用に際して事前の連絡を条件とする。</u> ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。 ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・ 車内が混雑していて<u>車椅子</u>スペースが確保できない場合、<u>車椅子</u>使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。<u>(安全の確保)</u> ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車いす</u>使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。 <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 車内が混雑していて<u>車いす</u>スペースが確保できない場合、<u>車いす</u>使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。 ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひ
---	---

	<p>とりで<u>車椅子</u>使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子又はベビーカーの乗客がすでに車椅子固定場所を利用中のため、乗車を断る。</u> ・<u>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)</u> ・<u>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。</u> 		<p>とりで<u>車いす</u>使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。</p> <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。</u> <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、コミュニケーションボードや筆談、IT機器（タブレット等による図や絵）の活用等により対応を行う。</u> ・定期的にバスを利用する<u>車椅子</u>使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を 	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。 ・定期的にバスを利用する<u>車いす</u>使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を

配車する。

- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ 車椅子スペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。

・ (同右)

(削除)

- ・ 低床式車両の位置情報サービスの 提供をすでに実施している事業者については、適切に当該サービスを提供する。

・ (同右)

- ・ 運行に支障のない範囲で、バスと歩道等のすき間が広く開かないよう停車する。

- ・ 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。

- ・ 車椅子使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車椅子固定装置の整備・点検を徹底する。

- ・ 運転者への教育等を行うことにより、高齢者や障害者等の特性を理解 することで、本来業務に付随する範囲内において適切な接遇・介助や、必要に応じてトラブル防止のための車内案内を行う。

配車する。

- ・ 車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ 車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。

- ・ 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。

②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・ インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを 実施する。

- ・ スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。

- ・ バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。

- ・ 視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、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。

- ・ 車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。

- ・ 高齢者や障害者等の特性を理解 した上で、適切な接遇・介助を行う ことができるよう、運転者へ教育を行う。

<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いする。</u> ・ <u>運行業務の範囲内において、やむを得ず通常の停留所から位置をずらして停車する場合には、乗客に対し、降車時の安全確保のための注意を促す。</u> ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗降が困難な乗客に対しては、本来業務に付随する範囲内において介助等を行う。</u> ・ <u>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機を提案する。利用者の了解が得られれば、混雑の解消後、乗降の補助を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車両外（公道等）における移動介助等の本来業務に付随しない依頼などに対して、丁寧に説明を行った</u> 	<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
---	--

<p><u>うえで断る。(本来の業務に付随しないもの)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われ ない(配慮を提供する側がどのような対応をとるこ とが適切であるか判断できない)状況において、建 設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を 断る。(障害者側が建設的対話に応じないもの)</u> <u>・座席指定制を導入する乗合バスにおいて、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旅 客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収す る。(この場合においては、当該旅客に過度な負担が 生じないよう、可能な限り配慮する。)(費用・負担 が過重なもの)</u> <u>・先着で販売している割引乗車券について、障害のた め当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であ ることを理由に、当該割引乗車券をあらかじめ別途 確保しておくよう求められた場合において、当該対 応を断る。(障害者以外と比べて同等以上の機会提 供)</u> 	<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
---	--

(3) 旅客船ターミナル

(略)

参考：「(3) 旅客船ターミナル」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）

対外旅客定期航路事業関係

不当な
差別的
取扱い

- ①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例
- ・ (同右)
 - ・ (同右)
 - ・ お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。
 - ・ 船内宿泊の際、障害があることを理由に、個室の予約を断る。
 - ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
 - ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
 - ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わ

(3) 旅客船ターミナル

(略)

参考：「(3) 旅客船ターミナル」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）

対外旅客定期航路事業関係

差別的
取扱い

- ①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例
- ・ 障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。
 - ・ 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
 - ・ 障害のみを理由に単独での乗船を拒否する。
 - ・ 船内宿泊の際、個室の予約を断る。
 - ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
 - ・ (新設)
 - ・ (新設)

<p><u>ない。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。<u>(安全の確保)</u> ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。<u>(安全の確保)</u> ・ <u>障害者から誘導や介助を求められた際に、限られた乗組員により運航している関係上すぐに対応が困難である場合、丁寧に説明したうえで、待ってもらう。</u> <u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・ <u>乗組員の不足により障害者のアテンションが困難であり、安全性等に問題がある場合、予約時点で理由を丁寧に説明するなどして、別日・時間への変更等を提案する。</u><u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> 	<p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車椅子ご利用団体（一定数以上）乗船の場合において、限られた施設（エレベータの数など）で対応するため、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上でも、やむを得ず通常の乗船時間前に乗船手続及び乗船を行う。（事業の目的・内容・機能の維持）</u> ・ <u>利用中の車椅子の他に、手荷物として別途車椅子を持ち込む場合（競技用車椅子の持ち込みなど）には、格納場所等の確保の観点から、乗船日程や便をあらかじめ提案する。（事業の目的・内容・機能の維持）</u> ・ <u>乗客タラップ損傷の一時的なハード面における課題時において、車椅子利用者の乗船日程をハード面の課題解決後とする。（安全の確保）</u> 		<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
合理的配慮	<p>① <u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードやIT機器（タブレット等による図や絵）の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。</u> <p><u>（削除）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、障害</u> 	合理的配慮の提供	<p>① <u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。</u> <p>② <u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車いすの貸し出しを行う。</u>

者や介助者等からの意思の表明に応じて、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。

- ・ 車椅子使用者からの申し出を受けて、旅客船の乗降時等に障壁がある場所において、職員による補助を行う。

(削除)

- ・ 電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。

・ (同右)

・ (同右)

- ・ 研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。

・ 災害発生時を考慮し、迅速かつ円滑な補助を行うため、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害者の座席などを出入口付近やバリアフリートイレ付近を提案する。

②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

- ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した

- ・ 車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助などを行う。

・ パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。

- ・ 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。

- ・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。

- ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。

- ・ 車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

(新設)

(新設)

(新設)

		<p><u>電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u></p> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断ができない）状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。（障害者側が建設的対話に応じないもの）</u> ・ <u>障害を理由として、上等級への繰上要求が行われた場合に、理由を丁寧に説明した上で断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）</u> ・ <u>客観的に見ても通常の範囲を超えた過剰な量の手荷物等を、船員または陸上職員に運搬させる要求に対し、理由を丁寧に説明したうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> 			<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
国内旅客船業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。</u> ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。 ・ 船内宿泊の際、<u>障害があることを理由に、</u>個室の予 	国内旅客船業関係	<p>差別的取扱い</p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害があること<u>のみをもって、又は、障害を理由とした</u>単独での乗船を拒否する。 ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗船を拒否する。 ・ 船内宿泊の際、個室の予約を断る。

	<p>約を断る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、事前連絡が無かったことを理由に乗船を拒否する。</u> ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・ <u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 <u>(権利・利益の保護)</u> ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 <u>(安全の確保)</u> ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合 			<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合
--	--	--	--	--

		上、乗下船の順番を前後させる。 <u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u>			上、乗下船の順番を前後させる。
合理的配慮	① <u>合理的配慮の提供</u> の事例	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードや IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。</u> <p><u>(削除)</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗下船する際に段差があった場合にスロープを渡す等の対応を行う。</u> ・<u>電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。</u> ・（同右） 	合理的配慮の提供	① <u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。</u> <p><u>②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いすの貸し出しを行う。</u> ・<u>車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。</u> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。</u> ・<u>車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保す</u>

<ul style="list-style-type: none"> ・ (同右) ・ <u>研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>サポートできる範囲などについて乗船前にお互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行わずに、介助者無しで単独乗船された場合において、当初確認できていたサポート範囲以外のサービス（入浴、トイレ、食事、車椅子からベッドへの移動・デッキでの散策への同行のサポートなどに係る介助）を求められた際、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> ・ <u>下船後に別の交通機関を利用する際、当該交通機関の駅等までの移動に同行を求められた際、その提供</u> 	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・ <u>車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。</u> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	---

を断る。(本来の業務に付随しないもの)

(4) 航空旅客ターミナル施設

(略)

参考：「(4) 航空旅客ターミナル施設」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

(4) 航空旅客ターミナル施設

(略)

参考：「(4) 航空旅客ターミナル施設」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)

航空運送業関係	<u>不当な差別的取扱い</u>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (同右) ・ 安全上の問題 <u>(職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等)</u> などが無いにもかかわらず、<u>又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、</u> 障害のみを理由に搭乗を拒否する。 ・ <u>車椅子使用者であることのみを理由に搭乗を拒否する。</u> ・ <u>安全上の問題 (職員が他の乗客の安全を図りつつ、</u>
---------	------------------	--

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)

航空運送業関係	差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。 ・ 安全上の問題などが無いにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
---------	--------	---

	<p><u>可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等）などがなく、又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に付き添いの方の同伴を求める。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・（同右） ・安全上の理由（<u>非常口の横の座席であり、避難時に、素早く移動し、及び避難の手伝いを行っていただく必要があること等</u>）などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、<u>又は、安全上の理由があるとしても当該安全上の理由について丁寧な説明を行うことなく、</u>座席を制限する。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬（以下「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 ・<u>車椅子を受託手荷物として預かる際、運送中の破損等に係る会社の損害賠償責任を一切免除する条件など、正当な理由の説明がないにもかかわらず、他の受託手荷物と異なる受託条件を付す。</u> ・<u>搭乗に係る規則等に抵触する際、当該規則等の趣旨、必要性などを説明することなく、規則等に抵触することだけを伝えて搭乗を拒否する。</u> ・<u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> 		<ul style="list-style-type: none"> ・同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。 ・安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
--	---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・ <u>有効期限の記載のある診断書を提出しており、当該有効期限内であるにもかかわらず、搭乗の都度、新たな診断書の提出を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 <u>(権利・利益の保護)</u> ・ <u>コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)</u> ・ 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め十分なサービスを提供できるよう <u>にすため、搭乗当日、障害等の状況確認</u>を含めた搭乗手続きに時間を要する。 <u>(安全の確保)</u> ・ <u>車椅子</u>使用者 <u>及び</u>一般の利用者に円滑に搭乗・降機をしてもらうため、 <u>車椅子</u>使用者に対して、 <u>お互い</u> 	<p style="text-align: center;"><u>(新設)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ コミュニケーションに係る合理的配慮の提供 <u>に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴</u>を求める。 ・ 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう <u>当日空港で状況の確認</u>を含めた搭乗手続きに時間を要する。 ・ <u>車いす</u>使用者 <u>および</u>一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、 <u>車いす</u>使用者に対して、最初の
--	--

<p><u>に相手の立場を尊重しながら相互理解を図ったうえで、必要最小限の範囲で、最初の搭乗、最後の降機等を依頼する。 (事業の目的・内容・機能の維持)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 国土交通省通達により、<u>身体</u>が不自由な利用者、<u>身体障害者補助犬</u>を同伴される利用者等<u>の緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して、非常口座席の利用を制限する。 (安全の確保)</u> • 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。<u>この場合において、補助具 (義足、インプラント等) を利用しているお客様から、「金属探知機は補助具に反応しているので更なるチェックは不要である」との申し出があっても、航空保安の観点から、改めて補助具を外して金属探知機を通ってもらう、又は触手による検査を行う。 (安全の確保)</u> • 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> • 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> • <u>電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続</u> 	<p>搭乗<u>および</u>最後の降機を依頼する。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 国土交通省通達により、<u>目、耳、言葉又は足</u>が不自由な利用者<u>もしくは</u>身体障害者補助犬を同伴される利用者等、<u>緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。</u> • 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。 • 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。 • 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。 • <u>定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間が</u>
---	--

や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を行った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼する。 (事業の目的・内容・機能の維持)

・車椅子の受託に当たり取り外せる部分を取り外すなどの工夫を十分に行っても、なお使用機材、空港車両、人員等の理由により、車椅子のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車椅子の受託を断る。 (事業の目的・内容・機能の維持)

・受託する車椅子の運搬ルート等の検討を十分に行っても、なお空港要件（エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど）により航空機のドア付近（機側）で車椅子の受託又は返却を行うことができないと判断される場合は、機側での車椅子の受託又は返却を断る。 (事業の目的・内容・機能の維持)

・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。 (安全の確保)

・ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。 (事業の目的・内容・機能の維持)

・混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗の補助を求

かかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。

・使用機材、空港車両もしくは人員等の理由により、車いすのサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車いすの受託を断る。

・空港要件（エレベーターの有無や天候、車いすの重さなど）によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。

・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であること理由に、搭乗便の変更を依頼する。

・ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。

(新設)

	<p><u>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）</u></p> <p><u>・車椅子利用者の搭乗に際し、搭乗当日の待機時間の短縮を目的とした空港スタッフや客室乗務員の連携に必要な準備を行うために事業者が必要とする最小限の範囲で、あらかじめ書面の提出を求める。（権利・利益の保護）</u></p>		<p><u>（新設）</u></p>
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <p><u>（削除）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。</u> ・利用者自身で使用する<u>車椅子を無料で預かる。</u> ・（同右） ・<u>車椅子</u>使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する<u>情報</u>について、視覚障害のある利用者からの<u>求めに応じて、個別に口頭にて案内を実施し、又は点字によるパンフレットを用意する。</u> ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者<u>や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）</u>に応じて、その障害の特性に応じたコミ 	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。</u> ・<u>車いす</u>の貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する<u>車いすは無料で預かる。</u> ・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。 ・<u>車いす</u>使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する<u>案内</u>について、視覚障害のある利用者<u>に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。</u> ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者<u>に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。</u>

コミュニケーション手段（メモや筆談ボード、IT機器の活用など）を用いて対応する。

- ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者、介助者等からの意思の表明に応じて、機内食の包装の開封を手伝う。
- ・障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、化粧室に行く際に移動を手伝う。

(削除)

- ・航空機に搭載可能な電動車椅子のサイズの情報等を提供するとともに、航空機の予約や搭乗に係る障害のある利用者専用の窓口を設置する。
- ・膝を曲げることが困難な利用者からの求めに応じて、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。
- ・（同右）

- ・車椅子利用者の搭乗に際し、人的対応が可能な場合で、当該利用者の希望があれば、車椅子のサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車椅子を航空機のドア付近にて預かる。また、車椅子の返却に当たっては、機内用車椅子に座っている時間の長さなども考慮し、対応可能な範囲で、当該利用者と返却場所等を調整する。

- ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。

- ・障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。

②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・障害のある利用者専用の窓口を設置する。
- ・膝を曲げることが困難な利用者に、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。
- ・人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。
- ・人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。

<ul style="list-style-type: none"> 調整可能な範囲で、<u>車椅子</u>を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。 <u>乗り継ぎを行う際にお客様から希望があった場合において、遅延などの不可抗力を除いて、乗り継ぎ時間に間に合うよう、事業範囲内で移動のサポートや案内を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>チェックインカウンターから搭乗までの移動に際して、事業範囲内で特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重した建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。</u> <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> 調整可能な範囲で、<u>車いす</u>を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
---	---

		<ul style="list-style-type: none"> ・<u>機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旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）</u> ・<u>事業者において、障害者から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、丁寧なコミュニケーションを経て、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> ・<u>先着で販売している割引航空券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引航空券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）</u> 			<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
航空旅客ターミナル施設事業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり懸念される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることや<u>車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・障害があることや<u>車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯 	航空旅客ターミナル施設事業関係	<p>差別的取扱い</p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり懸念される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・障害があることのみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同

	<p>同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 <u>(権利・利益の保護)</u> ・ <u>コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)</u> 		<p>を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。</p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、利用者に障害の状況等を確認する。 <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>① <u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <p><u>(削除)</u></p>	合理的配慮の提供	<p>① <u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読みあげ、文字拡大機能をつける。</u>

<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて</u>乗用カート及び<u>車椅子</u>の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて貸し出しの情報を掲載する。 ・（同右） ・ 聴覚障害、<u>視覚障害</u>、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者<u>や介助者等からの意思の表明に応じて</u>、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。 ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて</u>、代筆・代読等の対応を行う。 ・ 災害時の避難誘導について、<u>過度な負担の無い範囲内において</u>、障害の特性に応じた対応を実施する。 <u>（削除）</u> <u>（削除）</u> ・（同右） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗用カート及び<u>車いす</u>の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて、貸し出しの情報を掲載する。 ・ ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。 ・ 聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者<u>に対して</u>、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。 ・ <u>利用者の希望があれば</u>、代筆・代読等の対応を行う。 ・ 災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。 ・ <u>障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。</u> ②<u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u> ・ 利用者の希望があれば、出発時は航空旅客ターミナル施設内からチェックインカウンターまで、到着時は到着ロビーから航空旅客ターミナル施設内の希
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • (同右) • <u>ピクトグラム等案内表示の解説を記載した航空旅客ターミナル施設内のパンフレットを準備（環境の整備）し、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、分かりやすく各種施設への案内を行う。</u> • (同右) • <u>航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等を点字等に対応させたものを使用し、視覚障害のある利用者からの意思の表明に応じて、理解しやすいよう説明する。</u> • (同右) <u>(削除)</u> <u>(削除)</u> <u>(削除)</u> • <u>車椅子利用者との対話により、必要により最寄りの車椅子利用者の目線に合わせた自動販売機やカウン</u> 	<p>望する場所まで、職員が同行する。また、その際には、利用者の移動及び手続きが円滑に進むよう、他の空港関係者と連携を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>タッチパネル式を採用しているサービス（ロッカー等）について、視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。</u> • <u>航空旅客ターミナル施設内のパンフレットに、ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。</u> • <u>聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段（手話、字幕等）を提供する。</u> • <u>航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等について、点字等に対応する。</u> • <u>利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。</u> • <u>点字ブロック、音声案内機を適所に設置する。</u> • <u>視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。</u> • <u>身体障害者補助犬用のトイレを設置する。</u> • <u>車いす利用者の目線に合わせた自動販売機、カウンター等を設置する。</u>
--	--

<p>ター等を案内する。</p> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>航空旅客ターミナル施設の利用に際して特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。</u> ・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>事業者において、障害者から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、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行ったうえで、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> 	<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
---	--

2. 車両等を使用した役務の提供に関するガイドライン

2.1 鉄軌道

- ①案内表示及び放送
(略)

移動等円滑化基準

ハード基準

(旅客用乗降口)

第三十一条 (略)

(客室)

第三十二条

7 (同右)

(準用)

第三十四条 (略)

(低床式軌道車両)

第三十五条 前節(第三十一条第三号ただし書並びに第三十二条第一項ただし書、第五項ただし書及び第六項ただし書を除く。)の規定は、低床式軌道車両(旅客用乗降口の床面の軌条面からの高さが四十センチメートル以下の軌道車両であって、旅客用乗降口から客室の主要部分までの通路の床面に段がないものをいう。)について準用する。

(略)

2. 車両等を使用した役務の提供に関するガイドライン

2.1 鉄軌道

- ①案内表示及び放送
(略)

移動等円滑化基準

ハード基準

(旅客用乗降口)

第三十一条 (略)

(客室)

第三十二条

5 客室には、次に停車する鉄道駅の駅名その他の当該鉄道車両の運行に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。

(準用)

第三十四条 (略)

(低床式軌道車両)

第三十五条 前節(第三十一条第三号ただし書並びに第三十二条第一項ただし書、第四項ただし書及び第五項ただし書を除く。)の規定は、低床式軌道車両(旅客用乗降口の床面の軌条面からの高さが四十センチメートル以下の軌道車両であって、旅客用乗降口から客室の主要部分までの通路の床面に段がないものをいう。)について準用する。

(略)

参考：「2.1 鉄軌道」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

参考：「2.1 鉄軌道」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）	
鉄道事業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることや<u>車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として</u>、乗車を拒否する。 ・<u>段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化されていないことのみをもって、駅の利用を一律に拒否する。</u> ・<u>車椅子利用者等であることのみをもって、鉄道駅の利用に事前の連絡を必須とする。</u> ・障害があることや<u>車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、一方的に</u>乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）	
鉄道事業関係	<p>差別的取扱い</p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみを<u>もって</u>、乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみを<u>もって</u>、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗車を拒否する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>合理的配慮の提供等をするために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u></u> ・ <u>車椅子等を使用して駅構内の移動や列車に乗車する場合、段差があることなどによって、係員が補助を行っても車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用者等の安全確保が困難等の理由により、利用できる駅や列車等を提示する。<u>(安全の確保)</u></u> ・ <u>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。<u>(安全の確保)</u></u> ・ <u>車椅子利用者等に対し、事前に関係個所との調整を行い、スムーズな乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。<u>(権利・利益の保護)</u></u> 		<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。</u> ・ <u>車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す。</u> ・ <u>車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座席の調整等で乗降に時間がかかる。</u> <p><u>(新設)</u></p>
--	---	--	---

合理的配慮	<p>① <u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げ、手話、IT機器の活用など）で対応する。</u> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、関係者間の情報共有などにより待ち時間ができるだけ短くなるよう努めたうえで、障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。</u> ・ <u>券売機の利用が難しい場合、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。</u> ・ <u>鉄道駅の混雑時において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、通行の安全を確保するためや各障害特性に応じた案内、誘導を行う。</u> ・ <u>鉄道駅において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、プラットフォームと車両との段差や隙間を解消するために渡り板を提供し乗降の手助けを行う。</u> 	合理的配慮の提供	<p>① <u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応する。 <p><u>②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。 ・ 券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
-------	--	----------	---

	<p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・車椅子利用における乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入補助、時刻や行先等の案内、その他特性に応じた社会的障壁の除去に関する申出に対して、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という一方的な理由で、当該申出を断る。</u> <u>・電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により問い合わせ等があった際に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・管理外施設や公道における移動介助の依頼に対して、当該業務を事業の一環として行っていないことから、依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u> <u>・排泄介助や飲食物の購入、荷物持ちなど、事業の一環として行っていない依頼を断る。(本来の業務に付随しないもの)</u> 			<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	--	--	--	---

2.2 バス

(略)

参考：「2.2 バス」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）	
一般乗合旅客自動車運送業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること <u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、乗車を拒否する。 ・ <u>他の乗客に迷惑が掛かるという漠然とした理由で、お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、利用を拒否する。</u> ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく <u>車椅子</u>使用者だけ乗車を拒否する。 ・ <u>車椅子固定場所の座席を別の乗客が利用している状況において、固定場所の座席を利用している乗客に対し協力を求めることなく、すでに他の乗客が当該座席を利用していることのみをもって車椅子利用者の利用を拒否する。</u> ・ <u>車椅子</u>使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。

2.2 バス

(略)

参考：「2.2 バス ターミナル」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）	
一般乗合旅客自動車運送業関係	<p>差別的取扱い</p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく <u>車いす</u>使用者だけ乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車いす</u>使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。

<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車椅子利用者であることのみを理由に、その必要性についての情報提供を適切に行うことなく、路線バス利用に際して事前の連絡を条件とする。</u> ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。 ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・ 車内が混雑していて<u>車椅子</u>スペースが確保できない場合、<u>車椅子</u>使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。<u>(安全の確保)</u> ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで<u>車椅子</u>使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車 	<p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗車を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 車内が混雑していて<u>車いす</u>スペースが確保できない場合、<u>車いす</u>使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。 ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで<u>車いす</u>使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗
--	--

	<p>できない場合、説明をした上で発車する。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子又はベビーカーの乗客がすでに車椅子固定場所を利用中のため、乗車を断る。</u> ・<u>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)</u> ・<u>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。</u> 		<p>車できない場合、説明をした上で発車する。</p> <p><u>(新設)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。</u> <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、コミュニケーションボードや筆談、IT機器（タブレット等による図や絵）の活用等により対応を行う。</u> ・定期的にバスを利用する<u>車椅子</u>使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。 ・<u>車椅子</u>使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ<u>車椅子</u>スペースを空けてもらうよう車内案内により 	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。 ・定期的にバスを利用する<u>車いす</u>使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。 ・<u>車いす</u>使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ<u>車いす</u>スペースを空けてもらうよう車内案内によ

協力をお願いする。

- ・(同右)

(削除)

- ・低床式車両の位置情報サービスの提供をすでに実施している事業者については、適切に当該サービスを提供する。

- ・(同右)

- ・運行に支障のない範囲で、バスと歩道等のすき間が広く開かないよう停車する。

- ・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。

- ・車椅子使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車椅子固定装置の整備・点検を徹底する。

- ・運転者への教育等を行うことにより、高齢者や障害者等の特性を理解することで、本来業務に付随する範囲内において適切な接遇・介助や、必要に応じてトラブル防止のための車内案内を行う。

- ・低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力を

り協力をお願いする。

- ・運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。

②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。

- ・スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。

- ・バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。

- ・視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、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。

- ・車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。

- ・高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。

(新設)

<p><u>願</u>いする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>運行業務の範囲内において、やむを得ず通常の停留所から位置をずらして停車する場合には、乗客に対し、降車時の安全確保のための注意を促す。</u> ・ <u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗降が困難な乗客に対しては、本来業務に付随する範囲内において介助等を行う。</u> ・ <u>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機を提案する。利用者の了解が得られれば、混雑の解消後、乗降の補助を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車両外（公道等）における移動介助等の本来業務に付随しない依頼などに対して、丁寧に説明を行ったうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> ・ <u>障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとるこ</u> 	<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
---	--

	<p><u>とが適切であるか判断できない) 状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。(障害者側が建設的対話に応じないもの)</u></p> <p><u>・座席指定制を導入する乗合バスにおいて、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旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。(この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。)(費用・負担が過重なもの)</u></p> <p><u>・先着で販売している割引乗車券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引乗車券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。(障害者以外と比べて同等以上の機会提供)</u></p>		<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	--	--	---------------------------------------

2.3 タクシー

(略)

参考:「2.3 タクシー」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)	
一般乗用旅客自動車運送業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車椅子</u>使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。 ・ <u>車椅子の乗車設備、固定装置等がある車両であるにもかかわらず、車椅子使用者の乗車を拒否する(乗務員の身体的理由から乗車の引受けが困難な場合を除く)。</u> ・ <u>運転手が車椅子をトランクに積むことで乗車が可能であるにもかかわらず、セダン型タクシーであることのみを理由に車椅子使用者の乗車を拒否する。</u> ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。 ・ (同右) ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求</u>

2.3 タクシー

(略)

参考:「2.3 タクシー」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)	
一般乗用旅客自動車運送業関係	<p>差別的取扱い</p> <p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車いす</u>使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。 ・ <u>(新設)</u> ・ <u>(新設)</u> ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗車を拒否する。 ・ 障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。 ・ <u>(新設)</u>

	<p><u>める。</u></p> <p><u>・障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・<u>車椅子</u>の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、<u>車椅子</u>を使用したままの乗車を断る。<u>(安全の確保)</u> ・セダン式タクシーの場合、手動<u>車椅子</u>や簡易電動<u>車椅子</u>等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。<u>(法令等の遵守)</u> ・<u>車椅子</u>からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。<u>(安全の確保)</u> ・駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。<u>(法令等の遵守)</u> 		<p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・<u>車いす</u>の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、<u>車いす</u>を使用したままの乗車を断る。 ・セダン式タクシーの場合、手動<u>車いす</u>や簡易電動<u>車いす</u>等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車いす等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。 ・<u>車いす</u>からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。 ・駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。
--	--	--	---

	<p>合理的配慮</p> <p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害によりタクシーへの乗降が困難な乗客に対し、タクシードライバーが乗降時の介助を行う。</u> ・<u>車椅子等の大きな荷物がある乗客に対し、タクシードライバーがトランクへの収納等の手助けを行う。</u> ・(同右) ・<u>聴覚障害のある利用者等が乗車の際、メモを用いた筆談やIT機器(タブレット等による図や絵)の活用等によりコミュニケーションをとり、行先や要望事項を確認する。</u> ・(削除) ・<u>タクシードライバーが、ユニバーサルドライバー研修等により高齢者や障害者等の特性を理解することで、認識不足による無意識的な障害者の方の乗車拒否を防ぐ。</u> ・<u>視覚障害のある利用者からあらかじめ降車地点を明確に伝えられている場合であって、交通状況等によりやむを得ず依頼のあった降車地点からずれた位置で停車せざるを得ない場合にあつては、停車する位置について停車前に旅客と相談する。</u> <p>②<u>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</u></p>		<p>合理的配慮の提供</p> <p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者のタクシーへの乗降時の補助、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行う。</u> ・(新設) ・<u>自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。</u> ・<u>メモ等筆談により対応を行う。</u> <p>②<u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>タクシードライバーが高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバー研修」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれる。</u> ・(新設) <p>③<u>新設</u></p>
--	--	--	--

		<p>・<u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u></p>
--	--	--

2.4 船舶

(略)

参考：「2.4 船舶」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

		<p><u>(新設)</u></p>
--	--	--------------------

2.4 船舶

(略)

参考：「2.4 船舶」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）

対外旅客定期航路事業関係	<p><u>不当な</u> 差別的取扱い</p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(同右) ・(同右) <p>・<u>お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、</u>単独での乗船を拒否する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船内宿泊の際、<u>障害があることを理由に、</u>個室の予約を断る。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
--------------	--------------------------	---

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）

対外旅客定期航路事業関係	<p>差別的取扱い</p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。 ・障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。 ・<u>障害のみを理由に</u>単独での乗船を拒否する。 <ul style="list-style-type: none"> ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗船を拒否する。
--------------	---------------	---

<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・ <u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・ <u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。<u>(安全の確保)</u> ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。<u>(安全の確保)</u> ・ <u>障害者から誘導や介助を求められた際に、限られた乗組員により運航している関係上すぐに対応が困難である場合、丁寧に説明したうえで、待ってもらう。</u> 	<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。 <p><u>(新設)</u></p>
---	---

	<p><u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗組員の不足により障害者のアテンダが困難であり、安全性等に問題がある場合、予約時点で理由を丁寧に説明するなどして、別日・時間への変更等を提案する。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・車椅子ご利用団体（一定数以上）乗船の場合において、限られた施設（エレベータの数など）で対応するため、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上でも、やむを得ず通常の乗船時間前に乗船手続及び乗船を行う。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・利用中の車椅子の他に、手荷物として別途車椅子を持ち込む場合（競技用車椅子の持ち込みなど）には、格納場所等の確保の観点から、乗船日程や便をあらかじめ提案する。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・乗客タラップ損傷の一時的なハード面における課題時において、車椅子利用者の乗船日程をハード面の課題解決後とする。<u>(安全の確保)</u> 			<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードやIT機器（タブレット等による図や絵）の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分か 	合理的配慮の提供		<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。</u>

りやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。

(削除)

- 車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。
- 車椅子使用者からの申し出を受けて、旅客船の乗降時等に障壁がある場所において、職員による補助を行う。

(削除)

- 電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。
- (同右)
- (同右)
- 研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。
- 災害発生時を考慮し、迅速かつ円滑な補助を行うため、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害者の座席などを出入口付近やバリアフリースイ

②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- 車いすの貸し出しを行う。
- 車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助などを行う。
- パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。
- 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。
- 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。
- 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。
- 車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

(新設)

<p><u>レ付近を提案する。</u></p> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>③合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考える事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断ができない）状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。（障害者側が建設的対話に応じないもの）</u> <u>・障害を理由として、上等級への繰上要求が行われた場合に、理由を丁寧に説明した上で断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）</u> <u>・客観的に見ても通常の範囲を超えた過剰な量の手荷物等を、船員または陸上職員に運搬させる要求に対し、理由を丁寧に説明したうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> 	<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
---	---

国内旅客船業関係	<p><u>不当な差別的取扱い</u></p>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、</u>単独での乗船を拒否する。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。 ・船内宿泊の際、<u>障害があることを理由に、</u>個室の予約を断る。 ・<u>お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、事前連絡が無かったことを理由に乗船を拒否する。</u> ・<u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・<u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・<u>障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プラ 	国内旅客船業関係	差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること<u>のみをもって、又は、障害を理由とした</u>単独での乗船を拒否する。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>の帯同を理由として乗船を拒否する。 ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プラ
----------	-------------------------	--	----------	--------	---

	<p>イバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。<u>(安全の確保)</u> ・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。<u>(事業の目的・内容・機能の維持)</u> 		<p>イバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて、筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードや IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行う。</u> <p><u>(削除)</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗下船する際に段差があった場合にスロープを</u> 	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。</u> <p>②<u>過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いすの貸し出しを行う。</u> ・<u>車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。</u>

<p><u>渡す等の対応を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>電話や窓口において、障害者が事前に申告または相談したことについて、連携を図ることが可能な場合においては、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。</u> • (同右) • (同右) • <u>研修等により、車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員が習熟することで、車椅子使用者が必要とする際に、適切に対応を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>サポートできる範囲などについて乗船前にお互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行わずに、介助者無しで単独乗船された場合において、当初確認できていたサポート範囲以外のサービス（入</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。</u> • <u>車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。</u> • <u>障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。</u> • <u>車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。</u> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	--

	<p><u>浴、トイレ、食事、車椅子からベッドへの移動・デッキでの散策への同行のサポートなどに係る介助を求められた際、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u></p> <p>・ <u>下船後に別の交通機関を利用する際、当該交通機関の駅等までの移動に同行を求められた際、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u></p>
--	--

2.5 航空機

(略)

参考：「2.5 航空機」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

	<p><u>(新設)</u></p>
--	--------------------

2.5 航空機

(略)

参考：「2.5 航空機」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）

航空運送業関係	<p><u>不当な</u> 差別的取扱い</p> <p>① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (同右) ・ <u>安全上の問題（職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等）</u> などが無いにもかかわらず、<u>又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、</u> 障害のみを理由に搭乗を拒否する。 ・ <u>車椅子使用者であることのみを理由に搭乗を拒否す</u>
---------	---

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例）

航空運送業関係	<p>差別的取扱い</p> <p>① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。 ・ 安全上の問題などが無いにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 <p><u>(新設)</u></p>
---------	--

	<p><u>る。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>安全上の問題（職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等）などが無いにもかかわらず、又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に付き添いの方の同伴を求める。</u> • （同右） • <u>安全上の理由（非常口の横の座席であり、避難時に、素早く移動し、及び避難の手伝いを行っていただく必要があること等）などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、又は、安全上の理由があるとしても当該安全上の理由について丁寧な説明を行うことなく、座席を制限する。</u> • <u>身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬（以下「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。</u> • <u>車椅子を受託手荷物として預かる際、運送中の破損等に係る会社の損害賠償責任を一切免除する条件など、正当な理由の説明が無いにもかかわらず、他の受託手荷物と異なる受託条件を付す。</u> • <u>搭乗に係る規則等に抵触する際、当該規則等の趣旨、必要性などを説明することなく、規則等に抵触することだけを伝えて搭乗を拒否する。</u> • <u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者</u> 		<p><u>（新設）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。 • 安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。 • 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
--	---	--	---

<p><u>本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> ・<u>有効期限の記載のある診断書を提出しており、当該有効期限内であるにもかかわらず、搭乗の都度、新たな診断書の提出を求める。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>(権利・利益の保護)</u> ・コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、<u>障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)</u> ・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め十分なサービスを提供できるよう<u>にするため、搭乗当日、障害等の状況確認</u>を含めた搭乗手続きに時間を要する。<u>(安全の確保)</u> 	<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。 ・コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に<u>十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴</u>を求める。 <ul style="list-style-type: none"> ・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう<u>当日空港で状況の確認</u>を含めた搭乗手続きに時間を要する。
---	---

- ・ 車椅子使用者 及び一般の利用者に円滑に搭乗・降機をしてもらうため、車椅子使用者に対して、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ったうえで、必要最小限の範囲で、最初の搭乗、最後の降機等を依頼する。 (事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 国土交通省通達により、身体が不自由な利用者、身体障害者補助犬を同伴される利用者等の緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して、非常口座席の利用を制限する。 (安全の確保)
- ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。この場合において、補助具(義足、インプラント等)を利用しているお客様から、「金属探知機は補助具に反応しているので更なるチェックは不要である」との申し出があっても、航空保安の観点から、改めて補助具を外して金属探知機を通ってもらう、又は触手による検査を行う。 (安全の確保)
- ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。 (事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。 (事業の目的・内

- ・ 車いす使用者 および一般の利用者に円滑に搭乗・降機をもらうため、車いす使用者に対して、最初の搭乗 および最後の降機を依頼する。
- ・ 国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者 もしくは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。
- ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。
- ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。
- ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。

容・機能の維持)

- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を行った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼する。 (事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 車椅子の受託に当たり取り外せる部分を取り外すなどの工夫を十分に行っても、なお使用機材、空港車両、人員等の理由により、車椅子のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車椅子の受託を断る。 (事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 受託する車椅子の運搬ルート等の検討を十分に行っても、なお空港要件（エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど）により航空機のドア付近（機側）で車椅子の受託又は返却を行うことができないと判断される場合は、機側での車椅子の受託又は返却を断る。 (事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。 (安全の確保)
- ・ ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。 (事業の目的・

- ・ 定時性確保のため、搭乗手続や保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。

- ・ 使用機材、空港車両 もしくは 人員等の理由により、車いすのサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車いすの受託を断る。

- ・ 空港要件（エレベーターの有無や天候、車いすの重さなど）によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。

- ・ 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であること理由に、搭乗便の変更を依頼する。
- ・ ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。

	<p><u>内容・機能の維持</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗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）</u> ・<u>車椅子利用者の搭乗に際し、搭乗当日の待機時間の短縮を目的とした空港スタッフや客室乗務員の連携に必要な準備を行うために事業者が必要とする最小限の範囲で、あらかじめ書面の提出を求める。（権利・利益の保護）</u> 		<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
合理的配慮	<p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、所有台数の範囲内に限り、車椅子の貸し出しを行う。</u> ・利用者自身で使用する<u>車椅子を無料で預かる。</u> ・（同右） ・<u>車椅子</u>使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する<u>情報</u>について、視覚障害のある利用者からの<u>求めに応じて、個別に口頭にて案内を実施し、又は点字によるパンフレットを用意する。</u> ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者<u>や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては自らの意思</u> 	合理的配慮の提供	<p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。</u> ・<u>車いす</u>の貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する<u>車いすは無料で預かる。</u> ・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。 ・<u>車いす</u>使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する<u>案内</u>について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、<u>もしくは点字によるパンフレットを用意する。</u> ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段

<p><u>を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。)</u>に応じて、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボード、<u>IT機器の活用</u>など）を用いて対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者、<u>介助者等からの意思の表明に応じて</u>、機内食の包装の開封を手伝う。 ・障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、化粧室に行く際に移動を手伝う。 <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>航空機に搭載可能な電動車椅子のサイズの情報等を提供するとともに、航空機の予約や搭乗に係る</u>障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・膝を曲げることが困難な利用者<u>からの求めに応じて</u>、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・（同右） <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車椅子利用者の搭乗に際し</u>、人的対応が可能な場合で、<u>当該</u>利用者の希望があれば、<u>車椅子</u>のサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の<u>車椅子</u>を航空機のドア付近にて預かる。<u>また、車椅子の返却に当たっては、機内用車椅子に座っている時間の長</u> 	<p>（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者<u>に対して</u>、機内食の包装の開封を手伝う。 ・障害のある利用者<u>が</u>化粧室に行く際に、<u>移動</u>を手伝う。 <p><u>②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・膝を曲げることが困難な利用者<u>に</u>、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。 ・人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、<u>車いす</u>のサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の<u>車いす</u>を<u>搭乗口</u>にて預かる。
---	---

<p><u>さなども考慮し、対応可能な範囲で、当該利用者と返却場所等を調整する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 調整可能な範囲で、<u>車椅子</u>を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。 <u>乗り継ぎを行う際にお客様から希望があった場合において、遅延などの不可抗力を除いて、乗り継ぎ時間に間に合うよう、事業範囲内で移動のサポートや案内を行う。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>チェックインカウンターから搭乗までの移動に際して、事業範囲内で特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重した建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。</u> <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 調整可能な範囲で、<u>車いす</u>を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。 <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	--

		<p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>機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旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）</u> ・<u>事業者において、障害者から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、丁寧なコミュニケーションを経て、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> ・<u>先着で販売している割引航空券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引航空券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）</u> 			<p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>
航空旅客ターミナル施設事業関係	<u>不当な差別的取扱い</u>	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり懸念される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・障害があること<u>や車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等</u>のみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 	航空旅客ターミナル施設事業関係	差別的取扱い	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたり懸念される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・障害があることのみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。

	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬<u>及び</u>介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・<u>障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。</u> ・<u>障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。</u> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。<u>（権利・利益の保護）</u> ・<u>コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。（安全の確保）</u> 		<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、<u>介助犬</u>（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p>②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、利用者に障害の状況等を確認する。 <p><u>（新設）</u></p>
--	---	--	---

	<p>合理的配慮</p> <p>①<u>合理的配慮の提供の事例</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明（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。以下同じ。）に応じて</u>乗用カート及び<u>車椅子</u>の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて貸し出しの情報を掲載する。 ・（同右） ・聴覚障害、<u>視覚障害</u>、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者や<u>介助者等からの意思の表明に応じて</u>、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。 ・<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて</u>、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、<u>過度な負担の無い範囲内において</u>、障害の特性に応じた対応を実施する。 <p><u>(削除)</u></p>		<p>合理的配慮の提供</p> <p>①<u>多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読みあげ、文字拡大機能をつける。</u> ・乗用カート及び<u>車いす</u>の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて、貸し出しの情報を掲載する。 ・ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。 ・聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者<u>に対して</u>、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。 ・<u>利用者の希望があれば</u>、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。 ・<u>障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。</u>
--	--	--	--

	<p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (同右) ・ (同右) ・ <u>ピクトグラム等案内表示の解説を記載した航空旅客ターミナル施設内のパンフレットを準備（環境の整備）し、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、分かりやすく各種施設への案内を行う。</u> ・ (同右) ・ <u>航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等を点字等に対応させたものを使用し、視覚障害のある利用者からの意思の表明に応じて、理解しやすいよう説明する。</u> ・ (同右) <p><u>(削除)</u></p>		<p><u>②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の希望があれば、出発時は航空旅客ターミナル施設内からチェックインカウンターまで、到着時は到着ロビーから航空旅客ターミナル施設内の希望する場所まで、職員が同行する。また、その際には、利用者の移動及び手続きが円滑に進むよう、他の空港関係者と連携を行う。 ・ タッチパネル式を採用しているサービス（ロッカー等）について、視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。 ・ <u>航空旅客ターミナル施設内のパンフレットに、ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。</u> ・ 聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段（手話、字幕等）を提供する。 ・ <u>航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等について、点字等に対応する。</u> ・ 利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。 ・ <u>点字ブロック、音声案内機を適所に設置する。</u>
--	--	--	--

	<p><u>(削除)</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>車椅子利用者との対話により、必要により最寄りの車椅子利用者の目線に合わせた自動販売機やカウンター等を案内する。</u> <p><u>②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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>航空旅客ターミナル施設の利用に際して特別な支援を求める申出があった場合において、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行うことなく、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という理由で、当該申出を断る。</u> ・ <u>電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</u> <p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>事業者において、障害者から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、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を行ったうえで、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u> 		<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。</u> ・ <u>身体障害者補助犬用のトイレを設置する。</u> ・ <u>車いす利用者の目線に合わせた自動販売機、カウンター等を設置する。</u> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>
--	---	--	---

卷末参考1：利用者数が少ない無人鉄軌道駅における配慮事項

移動等円滑化の促進に関する基本方針で定められた移動等円滑化の目標対象外であって係員が配置されていない既存の鉄軌道駅については、構造的な制約、利用状況、立地特性等を踏まえつつも、次に掲げる配慮事項を考慮し施設整備を行うことが望まれる。

(略)

卷末参考2 (略)

バリアフリー基準・ガイドラインの今後検討すべき主な課題
(略)

高齢者・障害者等の主な特性

(1)、(2) (略)

(3) 肢体不自由者（車椅子使用以外）

下肢等の欠損・損傷、関節の変形等により下肢の機能が低下している肢体不自由者は、体を支え歩行を安定させるため、杖を使用している場合がある。また、一時的なけがによる杖の使用も考えられる。

(同右)

■移動上の困難さ

卷末参考1：3,000人未満の無人鉄軌道駅における配慮事項

1日当たりの平均的な利用者の人数が3,000人未満であって係員が配置されていない既存の鉄軌道駅については、構造的な制約、利用状況、立地特性等を踏まえつつも、次に掲げる配慮事項を考慮し施設整備を行うことが望まれる。

(略)

卷末参考2 (略)

バリアフリー基準・ガイドラインの今後検討すべき主な課題
(略)

高齢者・障害者等の主な特性

(1)、(2) (略)

(3) 肢体不自由者（車椅子使用以外）

(新設)

杖歩行の場合、スロープでは滑りやすく、また、膝上からの義肢を装着している場合には、膝がないため下肢をまっすぐに踏ん張ることができず、勾配により歩くことが困難となる。加えて、車内では直立時の安定性が低く転倒の危険性があるため、多くの場合、座席が必要となる。

杖歩行以外でも、障害の部位や程度は様々で、その部位によって歩行機能のレベルや求められるニーズが異なる。

■移動上の困難さ

- ・(同右)
- ・(同右)
- ・(同右)

【主な歩行補助具】



松葉杖



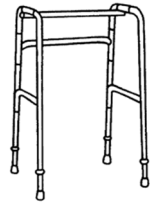
T杖



多脚杖



フック杖



歩行器(主として室内利用で使用)

(4) ~ (14) (略)

等

- ・階段、段差だけでなく、極端な人混み、狭い通路、スロープ、通路の傾斜などの通過も困難となる。
- ・肢体不自由のため杖歩行をしている人は、短距離の移動でも疲労を感じる。ベンチなど休憩する場所を必要とする。
- ・松葉杖などを使用している人は、両手がふさがりため、切符の購入や料金の支払いが困難になる場合がある。

等

(新設)

(4) ~ (14) (略)