

第6部 役務の提供に関するガイドライン

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

1.1 旅客施設共通

(1) 移動経路

① 移動等円滑化された経路

考え方	<p>移動等円滑化された経路については、高齢者、障害者等の移動等円滑化に配慮し、可能な限り単独で移動できるよう整備することが望ましいが、段差の解消を目的としてステップ付きエスカレーターや階段昇降機等を設置した場合、安全確保の観点から、係員が当該設備の操作等を行う必要がある。そのため、ステップ付きエスカレーター・階段昇降機等を使用して、移動支援を行うには、当該昇降機の維持管理や係員の教育訓練、体制の確保を図ることが重要である。</p> <p>また、移動等円滑化された経路においては、高齢者やロービジョン（弱視）者の安全な通行を確保するため、照度が確保されている必要がある。そのため、照明設備を設置するだけでなく、適切な照度を確保できるよう、継続して機能を維持し、使用することが重要である。</p>
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(移動等円滑化された経路)</p> <p>第四条</p> <p>2 移動等円滑化された経路において床面に高低差がある場合は、傾斜路又はエレベーターを設けなければならない。ただし、構造上の理由により傾斜路又はエレベーターを設置することが困難である場合は、エスカレーター（構造上の理由によりエスカレーターを設置することが困難である場合は、エスカレーター以外の昇降機であって車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のもの）をもってこれに代えることができる。</p> <p>5 移動等円滑化された経路を構成する通路は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>五 照明設備が設けられていること。</p> <p>11 乗降場間の旅客の乗継ぎの用に供する経路（次項及び第七十条第四項において「乗継ぎ経路」という。）のうち、第二項から第九項までの基準に適合するものを、乗降場ごとに一以上設けなければならない。</p>	<p>(移動等円滑化された経路)</p> <p>第七十条</p> <p>2 移動等円滑化された経路を構成するエスカレーターその他の昇降機（エレベーターを除く。）であって車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のものについては、車椅子使用者が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。</p> <p>3 移動等円滑化された経路を構成する通路については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保しなければならない。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>4 前各項の規定は、乗継ぎ経路について準用する。</p>

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

<p>昇降機を 使用した 移動支援</p>	<p>◎移動等円滑化された経路を構成するエスカレーターその他の昇降機（エレベーターを除く。）であって車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のものが設けられた場合には、車椅子使用者が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供する。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。</p> <p>○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、ステップ付きエスカレーター・階段昇降機等の昇降機を維持管理する。</p> <p>○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。</p> <p>○車椅子使用者等からの移動支援の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>○移動支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通をとり、支援の可否や内容・方法を確認する。</p> <p>○エスカレーター・階段昇降機等（エレベーターを除く。）を使用して移動支援を行う場合は、混雑の具合等、旅客流動の状況を考慮するとともに、他の利用者に移動経路をあけてもらうための声掛けを行うなど、安全性の確保を行う。</p> <p>◇車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p>	
<p>照明設備を 使用した 照度の確保</p>	<p>◎移動等円滑化された経路を構成する通路に、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。</p> <p>◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、移動等円滑化された経路においては照度が確保されていることが望ましい。</p>	

② 昇降機（エレベーター）

考え方	<p>エレベーターは、障害者、高齢者、ベビーカー利用者等を含めた、全ての利用者に対して有効な垂直移動手段である。そのため、エレベーターは、全ての利用者が安全に、かつ容易に利用することができるようにきめ細かな配慮が必要である。</p> <p>また、視覚障害者等の利用に当たっては、当該エレベーターの昇降方向や到着する階等が音声によって知らされる必要がある。そのため、音声案内装置を設置するだけでなく、継続して機能を維持し、情報提供を行うことが重要である。</p>
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(移動等円滑化された経路)</p> <p>第四条</p> <p>7 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターは、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>二 籠の内法幅は百四十センチメートル以上であり、内法奥行きは百三十五センチメートル以上であること。ただし、籠の出入口が複数あるエレベーターであって、車椅子使用者が円滑に乗降できる構造のもの（開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられているものに限る。）については、この限りでない。</p> <p>八 籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる設備が設けられていること。</p> <p>十二 乗降ロビーには、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられていること。ただし、籠内に籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられている場合又は当該エレベーターの停止する階が二のみである場合は、この限りでない。</p> <p>11 乗降場間の旅客の乗継ぎの用に供する経路（次項及び第七十条第四項において「乗継ぎ経路」という。）のうち、第二項から第九項までの基準に適合するものを、乗降場ごとに一以上設けなければならない。</p>	<p>(移動等円滑化された経路)</p> <p>第七十条 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターについては、次に掲げる基準を遵守しなければならない。</p> <p>一 籠内については、第四条第七項第二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する籠の出入口が音声により知らされるようにすること。</p> <p>二 籠内については、第四条第七項第八号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖が音声により知らされるようにすること。</p> <p>三 乗降ロビーについては、第四条第七項第十二号本文の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。</p> <p>四 籠内については、第四条第七項第十二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。</p> <p>4 前各項の規定は、乗継ぎ経路について準用する。</p>

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

<p>籠内の 音声による 情報提供</p>	<p>◎籠の出入口が複数あるエレベーターの籠内に、開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する出入口を音声により示す。</p> <p>◎エレベーターの籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声で知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該エレベーターの籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により示す。</p> <p>◎エレベーターの籠内に、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により示す。</p> <p>○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。</p>	
<p>乗降ロビーの 音声による 情報提供</p>	<p>◎エレベーターの乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方法を音声により示す。</p> <p>○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。</p>	

③ エスカレーター

考え方	エスカレーターの視覚障害者等の利用に当たっては、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向が音声によって知らされる必要がある。そのため、音声案内装置を設置するだけでなく、継続して機能を維持し、情報提供を行うことが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(エスカレーター) 第七条 エスカレーターには、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向を音声により知らせる設備を設けなければならない。	(エスカレーター) 第七十一条 エスカレーターについては、第七条の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向が音声により知らされるようにしなければならない。

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		
音声による 情報提供	◎エスカレーターに、エスカレーターの行き先及び昇降方向を知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向を音声により知らせる。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。 ○エスカレーターの周囲において施設利用状況が変化する場合には、音声の聞き取りやすさも確認する。 ○エスカレーターの昇降方向等の運用を変更する際は、音声案内装置の案内内容も併せて変更する。	

④ 階段

考え方	<p>階段は、移動時に最も負担を感じる箇所であるため、特に高齢者や視覚障害者等の円滑な利用に配慮する必要がある。高齢者やロービジョン（弱視）者の安全な通行を確保するため、照度が確保されている必要がある。そのため、照明設備を設置するだけでなく、適切な照度を確保できるよう、継続して機能を維持、使用することが重要である。</p>
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(階段) 第八条 階段（踊り場を含む。以下同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 八 照明設備が設けられていること。</p>	<p>(階段) 第七十二条 階段については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保しなければならない。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p>

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		
照明設備を使用した照度の確保	<p>◎階段に照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110 に示された照度に留意する。</p> <p>◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、階段部においては、照度が確保されていることが望ましい。</p>	

(2) 誘導案内設備

① 視覚表示設備・視覚障害者誘導案内用設備

考え方	<p>視覚障害者誘導用ブロックは、現時点では視覚障害者等の誘導に最も有効な手段であり、旅客施設の平面計画等を考慮し、歩行しやすいよう敷設することが有効であるが、視覚障害者等の誘導手法として、音声・音響により視覚障害者等を誘導する設備を設けた場合には、音声・音響による誘導ができるように、設備の維持管理を行うとともに、設備の操作方法について係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p> <p>また、視覚障害者誘導用ブロックを敷設する代わりに、係員による設備間の視覚障害者等の誘導を行う場合には、接遇の習得のための教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p> <p>車両等の運行（運航を含む。）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設置した場合には、車両等の運行に関する情報を提供できるように、設備の維持管理を行うとともに、設備の操作方法について係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p> <p>公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所に、旅客施設の構造及び主要な設備の配置を音により視覚障害者等に示すための設備を設置した場合には、これらの情報を提供できるように、設備の維持管理を行うとともに、設備の操作方法について係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p>
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(視覚障害者誘導用ブロック等)</p> <p>第九条 通路その他これに類するもの（以下「通路等」という。）であって公共用通路と車両等の乗降口との間の経路を構成するものには、視覚障害者誘導用ブロックを敷設し、又は音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設けなければならない。ただし、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する二以上の設備がある場合であって、当該二以上の設備間の誘導が適切に実施されるときは、当該二以上の設備間の経路を構成する通路等については、この限りでない。</p> <p>2 前項の規定により視覚障害者誘導用ブロックが敷設された通路等と第四条第七項第十号の基準に適合する乗降ロビーに設ける操作盤、第十二条第二項の規定により設けられる設備（音によるものを除く。）、便所の出入口及び第十六条の基準に適合する乗車券等販売所との間の経路を構成する通路等には、それぞれ視覚障害者誘導用ブロックを敷設しなければならない。ただし、前項ただし書に規定する場合は、この限りでない。</p> <p>(運行情報提供設備)</p>	<p>(視覚障害者を誘導する設備等)</p> <p>第七十三条 通路等であって公共用通路と車両等の乗降口との間の経路を構成するものについては、第九条第一項本文の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、音声その他の方法により視覚障害者を誘導しなければならない。</p> <p>2 第九条第一項ただし書又は第二項ただし書の規定が適用される場合には、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する二以上の設備間の誘導を適切に実施しなければならない。</p> <p>(運行情報提供設備)</p> <p>第七十四条 車両等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が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が文字等により適切に表示されるようにしなければならない。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。</p> <p>2 車両等の運行に関する情報を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が音声により提供されるようにしなければならない。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。</p>

<p>第十条 車両等の運行（運航を含む。第七十四条において同じ。）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。ただし、電気設備がない場合その他技術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>（移動等円滑化のための主要な設備の配置等の案内）</p> <p>第十二条</p> <p>2 公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所に、旅客施設の構造及び主要な設備の配置を音、点字その他の方法により視覚障害者に示すための設備を設けなければならない。</p>	<p>（旅客施設の構造及び主要な設備の配置の案内）</p> <p>第七十五条 公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所については、第十二条第二項の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客施設の構造及び主要な設備の配置が音により視覚障害者に示されるようにしなければならない。</p>
--	---

<p style="text-align: center;">ガイドライン</p>		
<p style="text-align: center;">◎：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</p>		
<p style="text-align: center;">音声による 視覚障害者の誘導</p>	<p>◎公共用通路と車両等の乗降口との間の経路を構成する通路等に、音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、音声その他の方法により視覚障害者を誘導する。</p> <p>○視覚障害者等を誘導するための情報を、音声または音響により提供できるように、音響音声案内装置の維持管理を行う。</p>	
<p style="text-align: center;">係員による設備間の 視覚障害者の誘導</p>	<p>◎公共用通路と車両等の乗降口との間の経路を構成する通路等又は、当該経路上から、移動等円滑化のための主要な設備であるエレベーターの乗降ロビーに設ける操作盤、トイレの出入口、乗車券等販売所（券売機を含む）及び触知案内図等（音によるものを除く）へ分岐する経路上に、視覚障害者誘導用ブロックの敷設に代わり、常駐する係員が当該二以上の設備間について視覚障害者の誘導を行う場合には、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する二以上の設備間の誘導を適切に実施する。</p> <p>○視覚障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、視覚障害者等の移動支援に関する教育訓練を継続的に行う。</p> <p>○視覚障害者等からの誘導の申し出に対応できるよう、係員が常駐するよう、配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>○誘導に当たっては、視覚障害者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。</p> <p>○視覚障害者等の歩行の妨げにならないよう、経路上に、他の乗客のカバンやスーツケース等が置かれていないか注意を払い、置かれている場合は、他の乗客に対し、注意喚起や荷物の移動について協力を求める。</p> <p>○盲導犬を使用している場合、盲導犬使用者と盲導犬に対し、十分なスペースが確保できる場所に案内する。また、他の利用者に盲導犬について、理解を求める。</p>	

<p>係員による設備間の 視覚障害者の誘導</p>	<p>◇誘導時には、特に混雑している時等、誘導される利用者の心構えができて安心感が増すように、周囲の状況を説明しながら歩くことが望ましい。</p> <p>◇便所までの誘導の申し出があった場合には、意思疎通を図り、どこまで誘導するか確認する。誘導にあたっては、出入口や個室、手洗い場の位置や距離、便所個室の設備の配置を説明することが望ましい。</p> <p>◇複数の経路がある場合には、どの経路が良いか確認のうえ、誘導される利用者の負担が少なくなるように考慮することが望ましい。</p> <p>◇視覚障害者等の移動支援に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p>	
<p>文字等による 運行情報の提供</p>	<p>◎車両等の運行（運航を含む。）に関する情報（行き先及び種別。これらが運行開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を文字等により適切に表示する。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。</p> <p>○車両等の運行に関する情報を文字等により提供できるように、設備の維持管理を行う。</p> <p>○車両等の運行に関する情報を文字等により提供できるように、設備の操作方法について係員の教育訓練を行う。</p> <p>○車両等の運行に関する情報を文字等により提供できるように、係員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>◇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意思疎通手段（メモや筆談ボード等）を用いて情報を提供することが望ましい。</p>	
<p>音声による 運行情報の提供</p>	<p>◎車両等の運行（運航を含む。）に関する情報（行き先及び種別。これらが運行開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を音声により提供する。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。</p> <p>○車両等の運行に関する情報を音声により提供できるように、設備の維持管理を行う。</p> <p>○車両等の運行に関する情報を音声により提供できるように、設備の操作方法について係員の教育訓練を行う。</p> <p>○車両等の運行に関する情報を音声により提供できるように、係員の配置、勤務体制の確保を図る。</p>	
<p>音による 施設情報の提供</p>	<p>◎公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所に、音により視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客施設の構造及び主要な設備の配置を音により視覚障害者に示す。</p> <p>○旅客施設の構造及び主要な設備の配置に関する情報を音により提供できるように、設備の維持管理を行う。</p>	

(3) 施設・設備

① トイレ

考え方	<p>便所の出入口付近において、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造に関する情報を、音、点字その他の方法により視覚障害者等に提供する必要がある。音により視覚障害者に示すための設備を設けた場合、必要な情報を提供するため、当該設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持し、情報提供を行うことが重要である。</p> <p>移動等円滑化された経路と便所との間の経路における通路は、高齢者やロービジョン（弱視）者の安全な通行を確保するため、照度を確保する必要がある。そのため、適切な照度を確保できるよう、照明設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持、使用することが重要である。</p>
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>（便所）</p> <p>第十三条 便所を設ける場合は、当該便所は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>一 便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を音、点字その他の方法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。</p> <p>2 便所を設ける場合は、そのうち一以上は、前項に掲げる基準のほか、次に掲げる基準のいずれかに適合するものでなければならない。</p> <p>一 便所内に車椅子使用者が円滑に利用することができる構造の便房（次条において「車椅子使用者用便房」という。）及び高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の水洗器具を設けた便房がそれぞれ又は同一の便房として一以上（男子用及び女子用の区別があるときは、それぞれ一以上）設けられていること。</p> <p>二 高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の便所であること。</p> <p>第十四条 前条第二項第一号の便房が設けられた便所は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>一 移動等円滑化された経路と便所との間の経路における通路のうち一以上は、第四条第五項各号に掲げる基準に適合するものであること。</p> <p>（移動等円滑化された経路）</p>	<p>（便所）</p> <p>第七十六条 便所の出入口付近については、第十三条第一項第一号の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造が音により視覚障害者に示されるようにしなければならない。</p> <p>2 移動等円滑化された経路と第十三条第二項第一号の便房が設けられた便所又は同項第二号の便所との間の経路における通路については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保しなければならない。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p>

<p>第四条</p> <p>5 移動等円滑化された経路を構成する通路は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>五 照明設備が設けられていること。</p>	
---	--

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		
<p>便所の出入口付近における音による案内</p>	<p>◎便所の出入口付近に、音により視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を音により視覚障害者に示す。</p> <p>○継続して情報を提供できるように、案内装置を維持管理する。</p>	
<p>照明設備を使用した照度の確保</p>	<p>◎移動等円滑化された経路と車椅子利用者用便房が設けられた便所又は、高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の便所との間の経路における通路に、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。</p> <p>◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、当該区間においては、照度が確保されていることが望ましい。</p>	

② 乗車券等販売所・待合所・案内所

考え方	<p>移動等円滑化された経路と乗車券等販売所・待合所・案内所との間の経路における通路は、照明設備を使用して、照度を確保する必要がある。そのため、適切な照度を確保できるよう、照明設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持、使用することが重要である。</p> <p>乗車券等販売所・待合所・案内所を設ける場合、常時勤務する者が容易にカウンターの前に出て対応できる構造である場合は、車椅子使用者等からの求めに応じ、カウンターの前に出て対応しなければならない。適切に対応するため、係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p> <p>乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）においては、聴覚障害者等からの求めに応じ、備えられた設備を使用して、文字により意思疎通を図る必要がある。適切に対応するため、設備の維持管理を行うとともに、係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p>
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(移動等円滑化された経路)</p> <p>第四条</p> <p>5 移動等円滑化された経路を構成する通路は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>五 照明設備が設けられていること。</p> <p>(乗車券等販売所、待合所及び案内所)</p> <p>第十六条 乗車券等販売所を設ける場合は、そのうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>一 移動等円滑化された経路と乗車券等販売所との間の経路における通路のうち一以上は、第四条第五項各号に掲げる基準に適合するものであること。</p> <p>三 カウンターを設ける場合は、そのうち一以上は、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のものであること。ただし、常時勤務する者が容易にカウンターの前に出て対応できる構造である場合は、この限りでない。</p> <p>2 前項の規定は、待合所及び案内所を設ける場合について準用する。</p> <p>3 乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）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なければならない。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該乗車券等販売所又は案内所に表示するものとする。</p>	<p>(乗車券等販売所、待合所及び案内所)</p> <p>第七十七条 乗車券等販売所については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。</p> <p>一 移動等円滑化された経路と乗車券等販売所との間の経路における通路については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保すること。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>二 第十六条第一項第三号ただし書の規定が適用される場合には、車椅子使用者からの求めに応じ、常時勤務する者がカウンターの前に出て対応すること。</p> <p>2 前項の規定は、待合所及び案内所について準用する。この場合において、前項第二号中「第十六条第一項第三号ただし書」とあるのは「第十六条第二項の規定により準用される同条第一項第三号ただし書」と読み替えるものとする。</p> <p>3 乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）については、第十六条第三項の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図らなければならない。</p>

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

<p>照明設備を使用した照度の確保</p>	<p>◎移動等円滑化された経路と乗車券等販売所・待合所・案内所との間の経路における通路に、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110 に示された照度に留意する。</p> <p>◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、当該区間においては、照度が確保されていることが望ましい。</p>	
<p>乗車券等販売所・待合所・案内所のカウンター前での対応</p>	<p>◎乗車券等販売所・待合所・案内所において、常時勤務する者が容易にカウンターの前に出て対応できる構造である場合は、車椅子利用者からの求めに応じ、常時勤務する者がカウンターの前に出て対応する。</p> <p>○車椅子利用者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、車椅子利用者等への対応に関する教育訓練を継続的に実施する。</p> <p>○車椅子利用者等からのカウンター前での対応の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>○支援にあたっては、車椅子利用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。</p> <p>◇車椅子利用者等への対応に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p> <p>◇支援が必要な利用者を優先的に案内することが望ましい。</p>	
<p>聴覚障害者用コミュニケーション設備を使用した意思疎通</p>	<p>◎乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）に、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た場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。</p> <p>○聴覚障害者等の求めに応じて使用できるように、筆談用具等を維持管理する。</p> <p>○筆談用具等は速やかに使用できる場所に配備する。</p> <p>○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。</p> <p>○聴覚障害者等からの文字による意思疎通の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>◇聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p>	

<p style="text-align: center;">聴覚障害者用 コミュニケーション 設備を使用した 意思疎通</p>	<p>◇窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な利用者がいないか確認を行うことが望ましい。支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の可否や内容・方法（意思疎通の手段等）を確認し、必要に応じて支援を行うことが望ましい。</p> <p>◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。</p> <p>◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボード等を使用して意思疎通を図ることが望ましい。</p>	
--	--	--

③ 券売機

考え方	乗車券等販売所に、乗車券等の販売を行う者が常時対応する窓口を設置した場合は、当該窓口において、高齢者、障害者等の求めに応じ、乗車券等の販売を行う必要がある。適切に販売を行うため、係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(券売機) 第十七条 乗車券等販売所に券売機を設ける場合は、そのうち一以上は、高齢者、障害者等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、乗車券等の販売を行う者が常時対応する窓口が設置されている場合は、この限りでない。	(券売機) 第七十八条 第十七条ただし書の規定が適用される場合には、同条ただし書の窓口については、高齢者、障害者等からの求めに応じ、乗車券等の販売を行わなければならない。

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		
乗車券等販売窓口での対応	◎乗車券等の販売を行う者が常時対応する窓口が設置されている場合には、当該窓口において、高齢者、障害者等からの求めに応じ、乗車券等の販売を行う。 ○高齢者、障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、高齢者、障害者等への対応に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○高齢者、障害者等からの乗車券の購入の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○支援にあたっては、高齢者、障害者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。 ◇高齢者、障害者等との対応に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な利用者がいないか確認を行うことが望ましい。支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の要否や内容・方法（意思疎通の手段等）を確認し、必要に応じて支援を行うことが望ましい。	

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

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	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と想定される事例 ・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。 ・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。

鉄道事業 関係	差別的 取扱い	<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。 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。
	合理的 配慮の 提供	<p>①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</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</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。
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ると想定される事例</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。 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。 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。 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。 <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車いすスペースが確保できない場合、車いす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、運転者ひとりで車いす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。 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おう場合がある。
	合理的 配慮の 提供	<p>①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</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車いす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。

<p>一般乗合 旅客自動 車運送業 関係</p>	<p>合理的 配慮の 提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <hr/> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
<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ると想定される事例</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。 <hr/> <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>合理的 配慮の 提供</p>	<p>①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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <hr/> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

<p>対外旅客 定期航路 事業関係</p>	<p>合理的 配慮の 提供</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。 ・ 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。
<p>国内旅客 船業関係</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ると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした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、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、個室の予約を断る。 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <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>合理的 配慮の 提供</p>	<p>①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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車いすの貸し出しを行う。 ・ 車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。 ・ 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。
<p>航空運送 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ると想定される事例</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なくにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 ・ 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、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。 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <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を求める。

航空運送 業関係	差別的 取扱い	<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当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。 ・車いす使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、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。 ・定時性確保のため、搭乗手続き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を理由に、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。
	合理的 配慮の 提供	<p>①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</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分かりやすく掲載する。 ・車いすの貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。 ・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。 ・車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する案内について、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、もしくは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。 ・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。 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>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</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。

航空運送 業関係	合理的 配慮の 提供	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・調整可能な範囲で、車いすを使用され、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。
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ると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみをもって、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、介助犬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。 <hr/> <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。
	合理的 配慮の 提供	<p>①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</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分かりやすく掲載するとともに、音声読み上げ、文字拡大機能をつける。 ・乗用カート及び車いす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、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。 ・利用者の希望があれば、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。 ・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。 <hr/> <p>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</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、ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。 ・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。

航空旅客 ターミナ ル施設事 業関係	合理的 配慮の 提供	<ul style="list-style-type: none">・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。
-----------------------------	------------------	--

1.2 個別の旅客施設

(1) 鉄軌道駅

① 鉄軌道駅のプラットホーム

考え方	<p>プラットホーム上においては、転落防止のための措置を重点的に行う必要があることから、ホームドア、可動式ホーム柵、内方線付点状ブロック等の設備面の措置が行われているとともに、列車との接触防止のため、列車接近を文字等及び音声にて警告することにより、車両の乗降や通行の安全確保のための措置を行うことが重要である。</p> <p>また、プラットホームと列車に段差や隙間があり、車椅子使用者等の乗降のために渡り板等を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、渡り板等の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p> <p>更にプラットホームにおける安全を確保するため、列車接近の警告案内設備や照明設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持、使用することが重要である。</p>
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(プラットホーム)</p> <p>第二十条 鉄道駅のプラットホームは、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>三 プラットホームの縁端と鉄道車両の旅客用乗降口の床面との隙間又は段差により車椅子使用者の円滑な乗降に支障がある場合は、車椅子使用者の円滑な乗降のために十分な長さ、幅及び強度を有する設備が一以上備えられていること。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>九 列車の接近を文字等により警告するための設備及び音声により警告するための設備が設けられていること。ただし、電気設備がない場合その他技術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>十 照明設備が設けられていること。</p> <p>(準用)</p> <p>第二十二条 前節の規定は、軌道停留場について準用する。</p>	<p>(プラットホーム)</p> <p>第七十九条 鉄道駅のプラットホームについては、次に掲げる基準を遵守しなければならない。</p> <p>一 第二十条第一項第三号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供すること。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p> <p>二 列車の接近を文字等により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該接近について文字等により警告が受けられるようにすること。</p> <p>三 列車の接近を音声により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該接近について音声により警告が受けられるようにすること。</p> <p>四 照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保すること。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>(準用)</p> <p>第八十条 前款の規定は、軌道停留場について準用する。この場合において、前条第一号中「第二十条第一項第三号」とあるのは「第二十二条の規定により準用される第二十条第一項第三号」と読み替えるものとする。</p>

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

<p>渡り板等を使用した乗降支援</p>	<p>◎車椅子使用者の円滑な乗降のため十分な長さ、幅及び強度を有する渡り板等の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p> <p>○渡り板等の乗降補助具は、車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように維持管理する。</p> <p>○渡り板等の乗降補助具は速やかに使用できる場所に配備する。</p> <p>○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。</p> <p>○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>○乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、乗降の安全が確保できる場所・方法で実施する。</p> <p>○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。</p> <p>○車両やホームが混雑している場合には、他の利用者に乗降場所を空けてもらう等の声掛けをする。</p> <p>◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p>	
<p>文字等による列車接近の警告</p>	<p>◎列車の接近を文字等により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、列車の接近について文字等により警告する。</p> <p>○継続して機能を維持できるように、列車接近警告装置等を維持管理する。</p>	
<p>音声による列車接近の警告</p>	<p>◎列車の接近を音声により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、列車の接近を音声により警告する。</p> <p>○継続して機能を維持できるように、列車接近警告装置等を維持管理する。</p>	
<p>照明設備を使用した照度の確保</p>	<p>◎照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。</p> <p>○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。</p> <p>◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、プラットホーム上においては、照度が確保されていることが望ましい。</p>	

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	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ると想定される事例</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。 ・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。 <hr/> <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。 ・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。
	合理的 配慮の 提供	<p>①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</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。 <hr/> <p>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</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。

(2) バスターミナル

① バスターミナルの乗降場

考え方	<p>路線バスは、最も身近な交通手段であり高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、リフト付きバスやスロープ付きバス等の車椅子に対応した車両の導入が進められている。</p> <p>複数のバス路線が発着するバスターミナルは、多くの高齢者・障害者等の利用が想定され、車椅子使用者等の乗降のためにリフト、スロープ等を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、リフト等の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p> <p>なお、バスターミナルとは、「旅客の乗降のため、事業用自動車を同時に二両以上停留させることを目的として設置した施設であって、道路の路面その他一般交通の用に供する場所を停留場所として使用するもの以外のもの」として定義（自動車ターミナル法第2条）されているが、公共交通移動等円滑化基準の適合義務の対象とならないバス停が集合した箇所についても同様に、本ガイドラインに沿って対応することが期待される。</p>
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(乗降場)</p> <p>第二十三条 バスターミナルの乗降場は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない</p> <p>三 当該乗降場に接して停留する乗合バス車両に車椅子使用者が円滑に乗降できる構造のものであること。</p>	<p>(乗降場)</p> <p>第八十一条 バスターミナルの乗降場については、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に乗降するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p>

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	
スロープ板等を使用した乗降支援	<p>◎バスターミナルの乗降場に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に乗降するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p> <p>○リフト、スロープ等は、車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように維持管理する。</p> <p>○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、リフト、スロープ等の乗降補助具の操作・使用方法や車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。</p> <p>○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>○乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、乗降の安全が確保できる場所・方法で実施する。</p>

<p>スロープ板等を使用した乗降支援</p>	<p>○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。</p> <p>○車内や乗降場が混雑している場合には、他の利用者にリフト、スロープの展開に必要な場所を空けてもらう等の声掛けをする。</p> <p>◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</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

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	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"> ・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。 ・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。 ・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。 ・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。 <hr/> <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車いすスペースが確保できない場合、車いす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、運転者ひとりで車いす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。 ・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。
	合理的配慮の提供	<p>①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</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車いす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。

<p>一般乗合 旅客自動 車運送業 関係</p>	<p>合理的 配慮の 提供</p>	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
--------------------------------------	---------------------------	---

(3) 旅客船ターミナル

① 乗降用設備

考え方	<p>車椅子使用者等が安全かつ円滑に移動できるよう、連続性のある動線の確保に努める必要がある。港湾旅客施設は、波浪や潮位差等の影響を受ける特殊な条件下で供用されていることもあり、タラップ、ボーディングブリッジ等の乗降用設備のバリアフリー化にあたっては、特別の配慮が必要となる。</p> <p>タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備により段差部分を解消し、車椅子使用者等のスムーズな移動への配慮に努める必要がある。円滑に乗降支援を行うため、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備、フラップ（補助板）等の維持管理、係員・乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p>
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(乗降用設備)</p> <p>第二十四条 旅客船ターミナルにおいて船舶に乗降するためのタラップその他の設備（以下この節及び第八十二条において「乗降用設備」という。）を設置する場合は、当該乗降用設備は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>一 車椅子使用者が持ち上げられることなく乗降できる構造のものであること。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合には、この限りでない。</p>	<p>(乗降用設備)</p> <p>第八十二条 旅客船ターミナルについては、乗降用設備が設置された場合には、当該乗降用設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該乗降用設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p>

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	
<p>タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援</p>	<p>◎旅客船ターミナルに、船舶に乗降するためのタラップその他の設備が設置された場合には、当該乗降用設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該乗降用設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p> <p>○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備、フラップ等の乗降補助具を維持管理する。</p> <p>○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗組員に対して、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備の操作方法や、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。</p> <p>○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>○乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、乗降の安全が確保できる場所・方法で実施する。</p>

<p>タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援</p>	<p>○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。</p> <p>○船内や乗降口が混雑している場合には、他の利用者に乗降場所を空けてもらう等の声掛けをする。</p> <p>◇車椅子使用者等について、優先乗船を行う等、一般の旅客を含めた利用者全体の円滑な乗降を行うことが望ましい。</p> <p>◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p>	
-----------------------------	--	--

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	<p>①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例</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。 <hr/> <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。
	合理的配慮の提供	<p>①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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <hr/> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

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。 ・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。 ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。 <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りと考えられる事例</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。
	合理的 配慮の 提供	<p>①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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすの貸し出しを行う。 ・車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。 ・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。

(4) 航空旅客ターミナル施設

① 航空旅客保安検査場

考え方	保安検査場においては、保安検査に係る事項（航空券の提示、危険物の持ち込みの禁止、金属探知機による検査等）を説明する必要がある。聴覚障害者等の保安検査を円滑に実施するため、筆談等により意思疎通を図るとともに、必要な係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(保安検査場の通路)</p> <p>第二十七条</p> <p>4 保安検査場には、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なければならない。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該保安検査場に表示するものとする。</p>	<p>(保安検査場)</p> <p>第八十三条 航空旅客ターミナル施設の保安検査場については、第二十七条第四項の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図らなければならない。</p>

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		
<p>聴覚障害者用 コミュニケーション 設備を使用した 意思疎通</p>	<p>◎航空旅客ターミナル施設の保安検査場に、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た場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。</p> <p>○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。</p> <p>○聴覚障害者等からの文字による意思疎通の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>◇聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p> <p>◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。</p> <p>◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボードを使用して意思疎通を図ることが望ましい。</p> <p>◇支援が必要な利用者に対して、優先レーンの利用を案内することが望ましい。</p>	

② 航空旅客搭乗橋

<p>考え方</p>	<p>車椅子使用者が航空機を利用する場合、自身の車椅子は航空会社のカウンターで受託手荷物として預け、航空会社等が用意する車椅子を使用して、航空機まで移動することが多い。車椅子使用者は、ターミナル内を普段乗り慣れない車椅子で移動することになることから、車椅子使用者の求めに応じて、移動を支援することが求められる。</p> <p>また、旅客搭乗橋においては、旅客搭乗橋の縁端と航空機の乗降口の床面との段差や隙間があり、車椅子使用者等の乗降のために渡り板等を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等も必要になる。</p> <p>ターミナル内における移動支援や旅客搭乗橋から航空機への乗降支援を行うため、必要な設備の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。</p>
-------------------	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
<p>(旅客搭乗橋)</p> <p>第二十八条 航空旅客ターミナル施設の旅客搭乗橋（航空旅客ターミナル施設と航空機の乗降口との間に設けられる設備であって、当該乗降口に接続して旅客を航空旅客ターミナル施設から直接航空機に乗降させるためのものをいう。以下同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。ただし、第三号及び第四号については、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>二 旅客搭乗橋の縁端と航空機の乗降口の床面との隙間又は段差により車椅子使用者の円滑な乗降に支障がある場合は、車椅子使用者の円滑な乗降のために十分な長さ、幅及び強度を有する設備が一以上備えられていること。</p>	<p>(旅客搭乗橋)</p> <p>第八十四条 航空旅客ターミナル施設の旅客搭乗橋については、第二十八条第一項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p>

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	
<p>渡り板等を使用した乗降支援</p>	<p>◎航空旅客ターミナル施設の旅客搭乗橋に、車椅子使用者の円滑な乗降のために十分な長さ、幅及び強度を有する渡り板等の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。</p> <p>○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、渡り板等を維持管理する。</p> <p>○椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、車椅子使用者等の移動・乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。</p>

<p>渡り板等を使用した乗降支援</p>	<p>○車椅子利用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。</p> <p>○移動・乗降支援に当たっては、車椅子利用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。</p> <p>◇車椅子利用者等が多い場合は、飛行機のドアを2か所開放し、搭乗方法を工夫することで、少しでも身体の負担を軽減することが望ましい。</p> <p>◇車椅子利用者等について、事前改札（優先搭乗）を行う等、一般の旅客を含めた利用者全体の円滑な乗降を行うことが望ましい。</p> <p>◇車椅子利用者等の移動・乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。</p>	
----------------------	--	--

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）		
<p>航空運送業関係</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つたと想定される事例</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なくにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 ・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、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。 <hr/> <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当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。 ・車いす利用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす利用者に対して、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。

航空運送 業関係	差別的 取扱い	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・定時性確保のため、搭乗手続き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を理由に、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。
	合理的 配慮の 提供	<p>①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</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分かりやすく掲載する。 ・車いすの貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。 ・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。 ・車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する案内について、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、もしくは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。 ・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。 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>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</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には、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。 ・調整可能な範囲で、車いすを使用され、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。
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ると想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があることのみをもって、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。

航空旅客ターミナル施設事業関係	差別的取扱い	<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、介助犬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。 <hr/> <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。
	合理的配慮の提供	<p>①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</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分かりやすく掲載するとともに、音声読み上げ、文字拡大機能をつける。 ・乗用カート及び車いす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、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。 ・利用者の希望があれば、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。 ・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。