

バリアフリー整備ガイドライン
(旅客施設編・車両等編・役務編)
改定（案）

公共交通機関の旅客施設に関する 移動等円滑化整備ガイドライン

バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編

【改訂案】

令和6年〇月

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

令和6年1月現在

(敬称略・順不同)

◎：座長

【有識者】	◎秋山 哲男	中央大学研究開発機構 教授
	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	東京都市大学 建築都市デザイン学部 都市工学科 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至	東洋大学 福祉社会デザイン学部 人間環境デザイン学科 教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子	東北福祉大学 総合マネジメント学部 産業福祉マネジメント学科 教授
	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 快適性工学研究室 主任研究員
	関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 上級主任研究員
	硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
	武者 圭	武者研究所 サウンドスケープデザイナー
	原 利明	鹿島建設株式会社 建築設計本部 品質技術管理統括グループ ユニバーサルデザイングループ グループリーダー
	澤田 大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 次長
【障害者団体等】	吉野 幸代	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	岡本 敏美	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 副会長
	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 常務理事
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡	特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
	小出 隆司	一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 理事長
	長井 浩康	社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
	平野 祐子	主婦連合会 常任幹事
	松田 妙子	NPO法人子育てひろば全国連絡協議会 理事
		特定非営利活動法人せたがや子育てネット 代表理事
【公共交通事業者】	山中 毅	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革室 ユニットリーダー
	星野 歩	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	尾形 泰二郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 担当部長
	水田 雅博	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
	西尾 佳章	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	橋田 慶司	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 常務理事
	田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括
	川村 泰利	一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
	浅沼 卓	一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
	中島 洋	公益社団法人日本港湾協会 審議役
	笠井 由紀	定期航空協会 事務局次長
	日巻 博文	一般社団法人全国空港事業者協会 常務理事
【国土交通省】	箕作 幸治	鉄道局 技術企画課長
	児玉 和久	物流・自動車局 総務課 企画・電動化・自動運転参事官
	村田 智紀	物流・自動車局 旅客課 課長補佐
	伊勢 尚史	海事局 内航課長
	森 裕貴	海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
	宮田 正史	港湾局 技術企画課 技術監理室長
	廣田 健久	航空局 航空ネットワーク部 航空ネットワーク企画課長
	重田 裕彦	航空局 航空ネットワーク部 航空事業課長
	田中 賢二	総合政策局 バリアフリー政策課長

<平成 30 年以降の主な改訂事項>

改訂・策定年月	旅客施設編	車両等編	役務編
平成 30 年 3 月 改定	・ 全体的な見直し	・ 全体的な見直し	—
平成 31 年 4 月 改定	・ 鉄道駅の島式ホームにおける内方線付き点状ブロックの敷設方法について一部内容を追記 等	・ 貸切バス車両等が新たに適合義務の対象となったことによる都市内路線バス、都市間バスに貸切バス車両の項目を追加等	—
令和元年 10 月 改定	・ 鉄軌道駅のプラットホームにおける車両とプラットホームの段差及び隙間の縮小、乗降位置表示の記載内容の修正 ・ 第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	・ 通勤型鉄道・地下鉄道、都市間鉄道における乗降口の段差・隙間の記載内容の追加 ・ 第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	—
令和 2 年 3 月	・ 視覚障害者のための案内設備について一部内容を追記・変更	・ ユニバーサルデザインタクシーのスロープの耐荷重について一部内容を追記・変更	—
令和 2 年 10 月	—	・ 都市間鉄道（新幹線）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更	—
令和 3 年 3 月 策定	・ <u>優先席について一部内容を追記</u> ・ <u>高齢者障害者等用便房についてとりまとめ内容を反映</u> ・ <u>鉄道駅におけるプラットホームと車両の間の段差・隙間の縮小について一部内容を追記</u>	・ <u>優先席について一部内容を追記</u>	・ 策定
令和 4 年 3 月	・ 共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加	・ 共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加 ・ 都市間鉄道（特急車両）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更 等	・ 共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加
<u>令和 6 年〇月</u>	・ <u>参考、コラム等の記載内容の時点更新 等</u>	・ <u>車椅子スペースの表示に係る表現の変更 等</u>	・ <u>障害者差別解消法改正を踏まえた国土交通省所管事業における対応指針改正に伴う変更 等</u>

1.2 ガイドラインの位置づけ

(1)ガイドラインの内容と趣旨

移動等円滑化基準は、公共交通事業者等が旅客施設及び車両等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に義務基準として遵守しなければならない内容を示したものである。

一方で、本整備ガイドラインは、公共交通事業者等が、旅客施設、車両等及びウェブサイト等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に、高齢者、障害者等をはじめとした多様な利用者の多彩なニーズに応えるための整備のあり方を具体的に示した目安である。そのため、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除いて、公共交通事業者等は本整備ガイドラインに従うことを義務付けられるものではないが、旅客施設、車両等及びウェブサイト等の新設、新造、大規模な改良や、旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法の検討、見直しの機会をとらえて、高齢者や障害者等を含む全ての人が利用しやすい公共交通機関の実現に向け、本整備ガイドラインを活用願いたい。

なお、実際の整備においては、構造上の制約等から本整備ガイドラインに沿った整備が困難な場合も考えられる。上述の本整備ガイドラインの性格から、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除き個々の内容ごとに例外的条項は記述していないが、各公共交通事業者等が、地域性、施設利用状況等の特性、整備財源等を勘案し、「2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方」をはじめとする本整備ガイドラインに示された考え方や根拠を理解のうえ、整備水準を主体的に判断し、利用者等の意見も十分勘案したうえで、より多くの利用者のニーズに対応できる移動環境としての公共交通インフラの実現を通じて、広く社会活動を支える有効な基盤となることを念頭に置いた移動等円滑化の促進が望まれる。

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、障害者に対する障害を理由とする不当な差別的取り扱いを禁止するとともに、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おり、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。

国土交通省では、~~平成29年3月に~~、「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、主な事業に関する「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。

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」のうち各項目に関連するものを掲載している。

(2)ガイドラインの構成

本整備ガイドラインは、上記の趣旨に鑑み以下の構成で編集されている。

各整備箇所に関して、整備にあたっての考え方を示した上で、義務となる移動等円滑化基準、具体化にあたって考慮すべき整備の内容を「移動等円滑化基準に基づく整備内容」、これに準じて積極的に整備することが求められる「標準的な整備内容」、さらに高い水準を求める「望ましい整備内容」に分けて記載している。

「移動等円滑化基準に基づく整備内容」(◎)

移動等円滑化基準に基づく、最低限の円滑な移動を実現するための内容の記述を行ったものであり、記号“◎”で示す。

「標準的な整備内容」(○)

社会的な変化や利用者の要請に合わせた整備内容のうち標準的な整備内容で、積極的に整備を行うことが求められるものであり、記号“○”で示す。

「望ましい整備内容」(◇)

上記の整備を行ったうえで、移動等円滑化基準に基づく整備内容(◎)、標準的な整備内容(○)より、さらに円滑な移動等を実現するための移動等円滑化や、利用者の利便性・快適性への配慮を行った内容のものであり、記号“◇”で示す。

~~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

「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」(バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編)が対象とする施設は、バリアフリー法に定められた旅客施設(鉄道駅、軌道停留場、バスターミナル、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル施設)である。また、「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」(バリアフリー整備ガイドライン車両等編)が対象とする車両等は、鉄道車両、軌道車両、乗合バス車両、貸切バス車両、福祉タクシー車両、航空機である(船舶は「旅客船バリアフリーガイドライン」で対象としている。)。公共交通機関の移動等円滑化に関しては、それぞれのガイドラインを目安として整備し、移動等円滑化の推進に努めることが望まれる。

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 20252020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)4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、それ以外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。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~~70%、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)の導入目標約~~90,000~~44,000台、船舶については約~~60~~50%、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。

また、利用者数の特に多い旅客施設、複数の路線が入る旅客施設、複数事業者の旅客施設が存在する施設、旅客施設以外の施設との複合施設等では、利用者数の規模や空間の複雑さ等を勘案して、特別な配慮を行うことが求められる。具体的な内容は、旅客施設編では「第2部」(旅客施設共通ガイドライン)、「第3部」(個別の旅客施設に関するガイドライン)、車両等編では「第4部」(個別の車両等に関するガイドライン)に掲載している。一方で、利用者数が少ない旅客施設においても適切な配慮をすることが重要である。

更に、情報提供の手段の一つであるウェブサイト等は、障害のある利用者にとって事前の情報収集手段として有効であり、ウェブアクセシビリティを確保することが求められる。具体的な内容は、「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)に掲載している。

これらに加え、「公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン」(バリアフリー整備ガイドライン役務編)では、上記の旅客施設、車両等の機能を十分に発揮するためには、公共交通事業者等が実際にサービスを提供する際にこれらの旅客施設、車両等を適切に使用することが不可欠であることから、その具体的な内容を「第6部 役務の提供に関するガイドライン」に掲載している。

なお、ハード設備の代替としての役務の提供や、ハード設備の機能を補うための役務の提供も実施することが望まれている。

高齢者・障害者等の移動等円滑化を図るためには、サービスを提供する公共交通事業者等のみならず、全ての利用者が障害を理解し、行動を変えていくことも不可欠である。

(3) 情報提供手段の役割分担

情報量が多い場合には、情報の優先順位に考慮した上で、パンフレット等による情報提供も活用することによって、案内用設備（視覚表示設備、音案内設備）による情報提供を簡潔にすることも検討する。さらに、案内用設備では対応できない高齢者、障害者等への人的な対応も考慮する。

ウェブサイト等による情報提供については、障害のある利用者にとって事前の情報収集が施設や車両を円滑に利用するための有効な手段である。情報提供の際には、障害者等が円滑にウェブサイト等を利用し必要な情報を得られるようにするために、JIS X 8341-3 に基づき、ウェブアクセシビリティを確保する必要がある。

(4) 異常時の情報提供

遅延や運休（欠航）などによる振替輸送の実施など、通常と異なる経路を案内する必要がある場合は、移動等円滑化経路についても前もって把握し、速やかに案内する。また、障害の状況により情報収集の方法が異なるため、音声情報や文字情報等複数の手段で情報提供をする必要がある。

(5) 情報提供の方法

視覚表示設備を設置する場合には、漢字やローマ字のほかに、かなによる表示、多言語による表示などより多くの利用者が理解できる方法で情報提供を行う。

(6) 音案内に関する考え方

音案内（音声・非音声）については、現行ガイドラインで鉄道駅を対象に改札口、エスカレーター、トイレ、プラットホーム上の階段、地下駅地上出入口の各施設の音案内設置について記載している。

実際の音案内は、施設の構造、音質、騒音など周辺環境の影響によって、必要な時に聞こえない、聞こえてもわかりにくい、うるさく感じられる等の問題が生じており、十分にその機能が発揮されていない状況が見受けられる。

本整備ガイドラインでは旅客施設編 138 ページに参考として、「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」を記載し、音案内の必要性、音案内を整備する上での留意事項と着眼点、音案内の整備のあり方と方向性について現時点での考え方を提示し、音案内を実施する際の音質、音量、音源の位置、音の反射、音案内が伝えるべき情報、暗騒音など周辺環境の対応などいくつかの基本的な論点を挙げて解説した。

3.4 役務の提供の考え方

(1) 役務の提供の位置付けと目的

公共交通機関の責務は安全・安定輸送の確保であり、高齢者、障害者等を含めた全ての利用者が安全に、安心して利用できるよう、サービスを提供することが前提である。

そして、高齢者・障害者等が、他の利用者と同等の移動の利便性・安全性を享受するためには、高齢者・障害者等が可能な限り単独で移動できることが望ましい。そのためには、施設・設備等のハード対策により事前的改善措置を図ることが必要である。

これらを踏まえると、役務の提供は、バリアフリー設備の機能を十分発揮させるために必要な操作や維持管理等を行うことが重要である。

また、バリアフリー設備が故障、点検等で使用できない場合を想定し、代替手段をあらかじめ検討するとともに、点検等においては、事前の周知も必要である。

(2) 役務の提供に必要な要素

適切な役務の提供に、必要な要素は、施設・設備等の目的によって異なるが、以下のものが挙げられる。

＜大規模ターミナル駅の例（東京駅）＞

- 東京駅**
Tokyo Station

JR 新幹線
14 ~ 19 東海道・山陽新幹線
20 ~ 29 東北・山形・秋田・北海道
上越・北陸新幹線 (長野経由)

JR 中央線 (快速)
1, 2 新宿・立川・高尾 方面

JR 山手線
4 上野・池袋 方面
5 池田・渋谷 方面

JR 京浜東北線
3 南浦和・大宮 方面
6 横浜・大船 方面

JR 上野・東京ライン
7, 8 宇都宮・熊谷・家崎 方面

JR 東海道線
9, 10 熱海・伊豆急下田 方面 (特急)

JR 京浜線 (地下ホーム)
1 ~ 4 横浜・横浜 方面
(開港方面) (特急・快速)

JR 総武線 (地下ホーム)
1 ~ 4 総武本線・横須賀線 方面
(伊勢方面) (快速)
(千葉方面) (特急)
(横須賀方面) (特急・快速)
(横須賀エクスプレス)

東武有楽町線丸の内線 (M)
1 新宿・有楽町 方面
2 後楽園・池袋 方面

バリアフリー移動経路
エレベーター
エスカレーター

スロープ
階段
トイレ

JR 線
改札外
改札内

私鉄線
改札外
改札内

ホーム

© EcoMo Foundation 2018年2月現在

出典：（公財）交通エコロジー・モビリティ財団「らくらくおでかけネット」ホームページ

- ・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）。
- ・本整備により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、東口および西口方面からの東西方面への移動等円滑化が図られたる予定である。

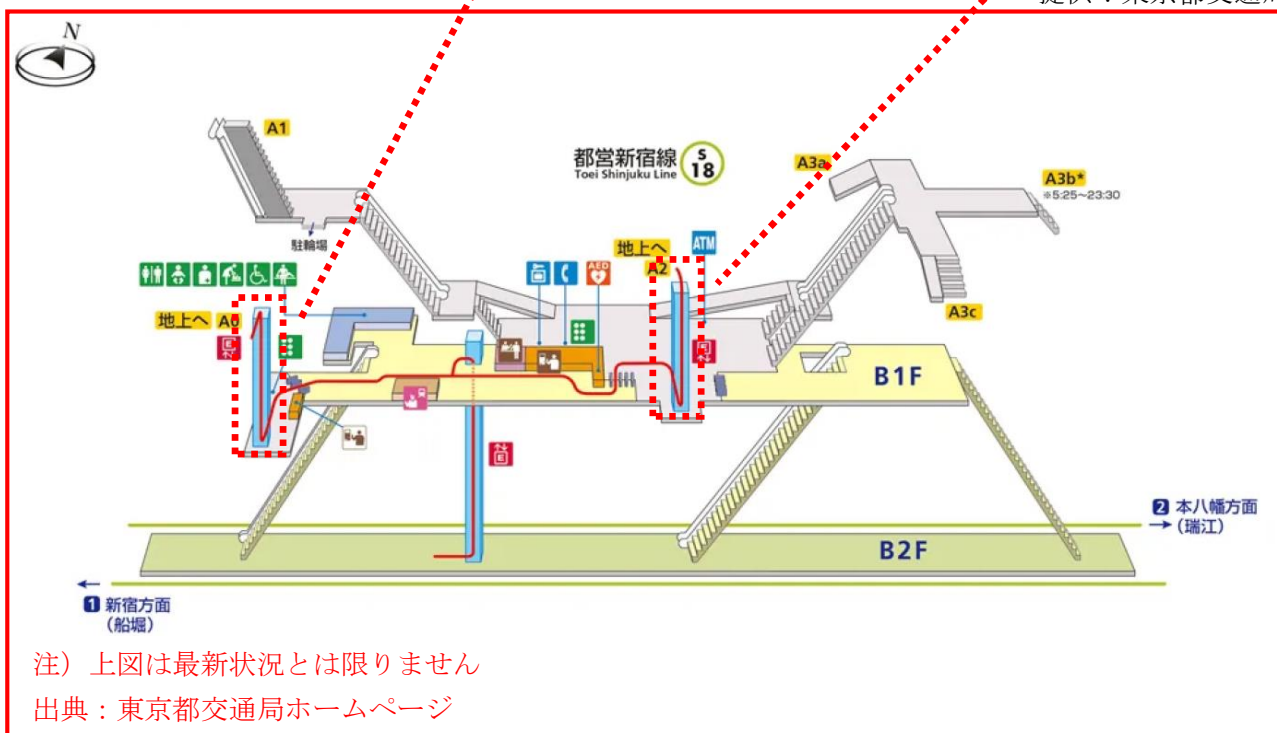


<地下駅の例（東京都交通局 一之江駅）>

- ・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。

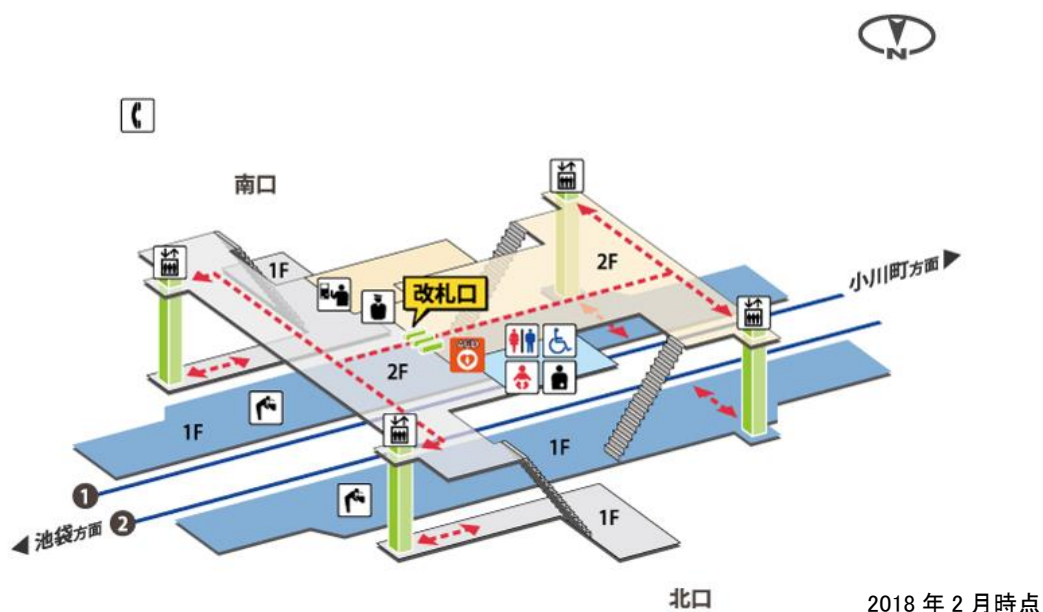


提供：東京都交通局



＜郊外中規模駅 橋上駅の例（東武鉄道 つきのわ駅）＞

- ・南北が分断された橋上駅舎において、南北駅前広場それぞれから改札階へのエレベーターが設置され、2方向からホームまでの移動等円滑化された経路を確保している。

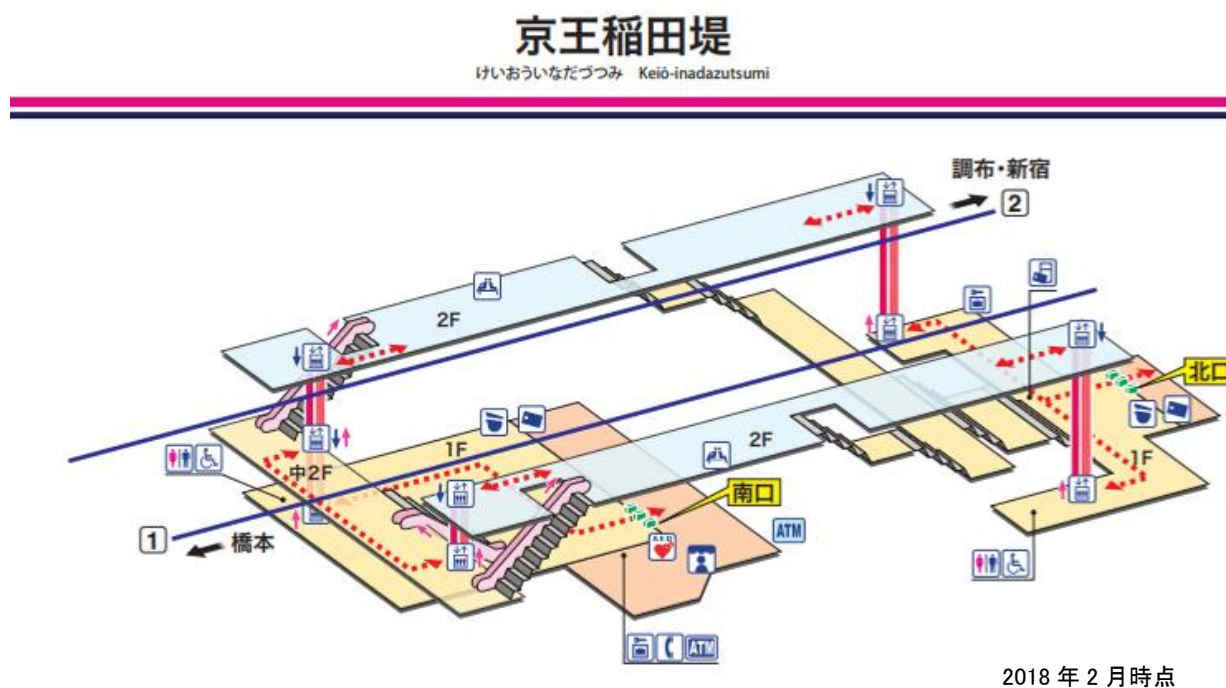


注) 上図は最新状況とは限りません

出典：株式会社東武鉄道ホームページ

＜郊外中規模駅 交差する他鉄道路線により分断された駅の例（京王電鉄 京王稲田堤駅）＞

- ・交差する他鉄道路線により分断されている北口・南口の2方面・改札口からホームへの移動等円滑化された経路が確保されている。



注) 上図は最新状況とは限りません

出典：株式会社京王電鉄ホームページ

戸	開閉構造	◎自動的に開閉する構造又は高齢者、障害者等が容易に開閉して通過できる構造のものとする。 ○1以上の戸は自動式の引き戸とする。 ○自動開閉装置は、車椅子使用者や視覚障害者の利用を考慮し、押しボタン式を避け、感知式とする等、開閉操作の不要なものとする。その場合には、戸の開閉速度を高齢者、障害者等が使いやすいよう設定する（開閉速度は、開くときはある程度速く、閉じるときは遅いほうがよい）。ただし、人通りが多い場合はその限りではない。 ◇手動式扉に握り手を設ける場合は、高齢者・障害者等に使いやすい形状とするとともに、周囲の部分との色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト*）が大きいこと等によりロービジョン者の操作性に配慮したものとすることが望ましい。
	戸の前後の水平区間	○戸の前後には、車椅子1台が止まることができるよう120cm以上の長さの水平区間を設ける。 ◇自動式扉でない場合は、車椅子使用者の開閉動作のため車椅子が回転できる150cm以上の長さの水平区間を設けることが望ましい。
	構造	◎戸の下枠や敷居により車椅子使用者の通行の支障となる段を設けない。 ○戸の内部と外部で互いに確認できる構造とする。 ○戸が透明な場合には、衝突防止のため、見やすい高さに横線や模様などをつけて識別できるようにする。
床の仕上げ		◎床面は滑りにくい仕上げとする。
溝ふた		○水切り用の溝ふたを設ける場合は、車椅子のキャスターや視覚障害者の白杖の先端が落ち込まない構造のものとする。
ひさし		◇車椅子使用者や肢体不自由者、視覚障害者等は傘をさすことが難しいため、屋外に通じる旅客施設の出入口には大きめのひさしを設置することが望ましい。
視覚障害者誘導用ブロック	線状ブロックの敷設経路	「視覚障害者誘導案内用設備」（116ページ）参照
	点状ブロックの敷設位置	

*：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

手すり		点字	○視覚障害者の誘導動線となる通路の手すりには、行き先情報を点字で表示する。点字による表示方法は JIS T0921 にあわせたものとし、点字内容を文字で併記する。 ○2 段手すりの場合は、上段の手すりに設置する。 ○点字は、はがれにくいものとする。	参考 2-1-12
通路の明るさ			◎コンコースや通路には、照明設備を設ける。 ○高齢者やロービジョン者の移動等円滑化に配慮し、十分な明るさを確保するよう、採光や照明に配慮する。また、照明については、極端な暗がりや眩しさが生じないように配慮する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110 に示された照度を参考とする。	参考 2-1-13 参考 2-1-14
視覚障害者誘導用ブロック	線状ブロックの敷設経路		「視覚障害者誘導案内用設備」(116 ページ) 参照	
	点状ブロックの敷設位置			

*：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

■点字の断面形状

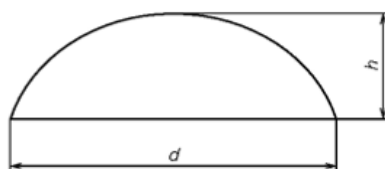
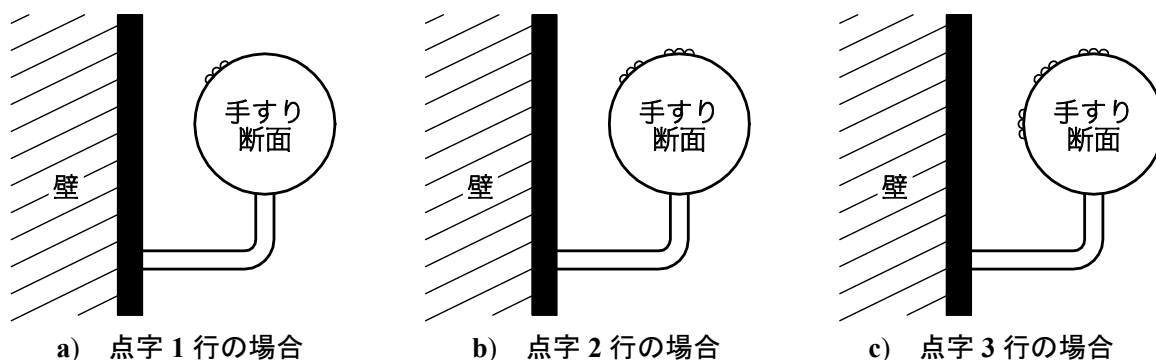


表 点字の直径及び高さ（単位 mm）

	中心間距離
d（底面の直径）	1.0～1.7
h（点の中心の高さ）	0.3～0.7

■手すりの点字表示例

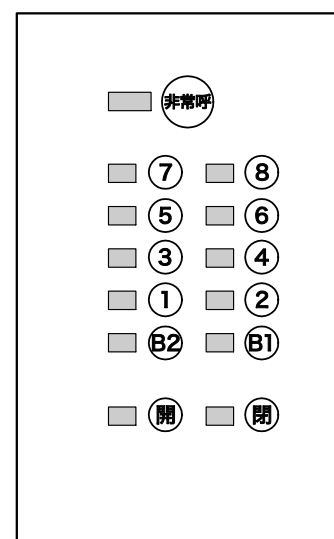


手すりの点字表示方法は、次による。

- ・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、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。

■エレベーターの点字表示

- ・乗り場では、探しやすい位置に現在階を点字表示する。また、呼ボタンの左側に“ウエ”，“シタ”と表示することが望ましい。ただし、ボタン形状が上若しくは下の方向を表す三角形，又は半円形の場合は，“ウエ”，“シタ”の点字表示はしなくてもよい。
- ・エレベーターのかご内の操作ボタンが縦配列の場合は、ボタンの左側に表示する
- ・かご内に横配列のボタンがある場合は、横配列のボタンの上側に点字表示する。
- ・かご内の操作ボタンのうち，“開”，“閉”，“非常呼”には，“アケ”，“シメ”，“ヒジョー”の点字表示をすることが望ましい。



■ 部に点字を表示する。

出典：JIS T0921 アクセシブルデザインー標識，設備及び機器への点字の適用方法

日本規格協会

＜仙台市交通局 東西線の照明計画＞

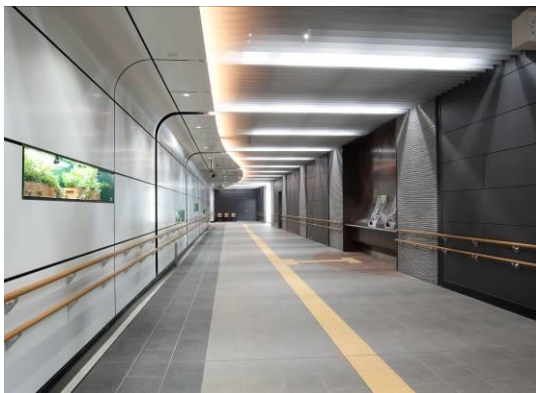
2017 年 12 月に開業した東西線では、空間全体を活用した照明配置となっている。

1. 仙台駅

- ・オレンジ系の照明を用いて帯状に誘導している。また、白照明があることで全体的な照度確保がなされている。
- ・視覚障害者誘導用ブロックの動線が明確で分かりやすい。
- ・通路左側は、黒色のタイル、壁下の幅木部分と地の床や壁とのコントラストを確保しており、右側についても壁色と床色の境にコントラストを設けて空間認知がしやすい構造になっている。

2. 緑葉師堂駅

- ・ホームドアの上に白系の照明を設置し、空間の区分を明確にしている。



（仙台駅）空間誘導に役立つ照明デザイン



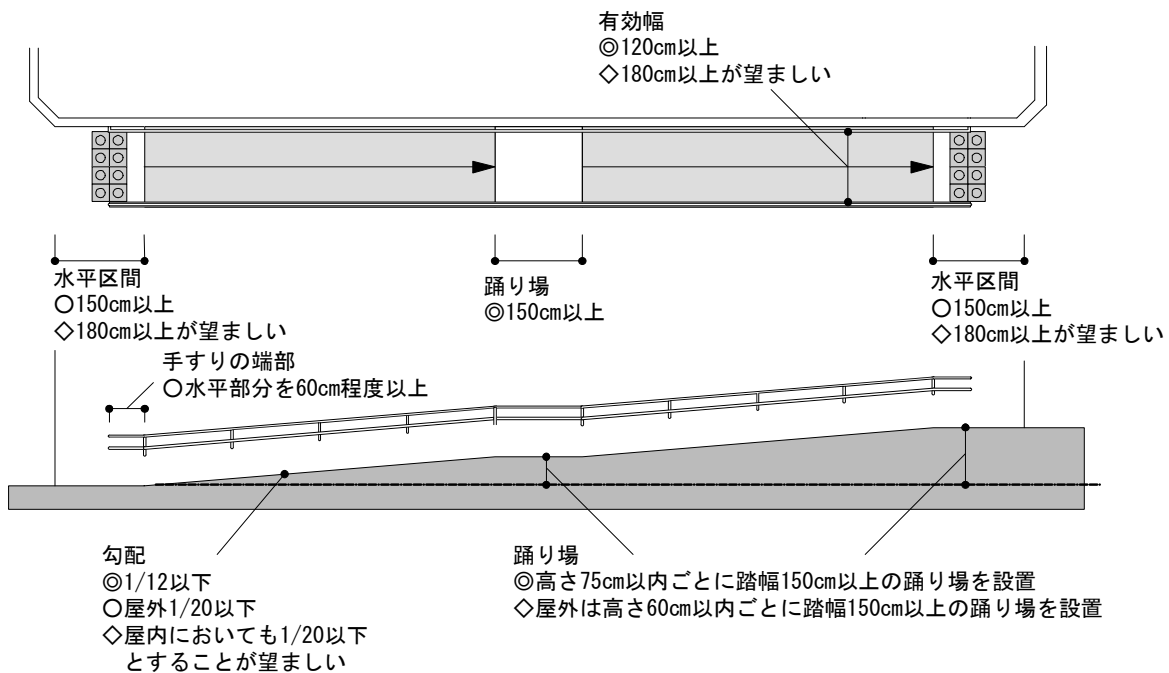
（緑葉師堂駅）ホームドア内側の乗降位置の明るさを確保した照明

提供：仙台市交通局

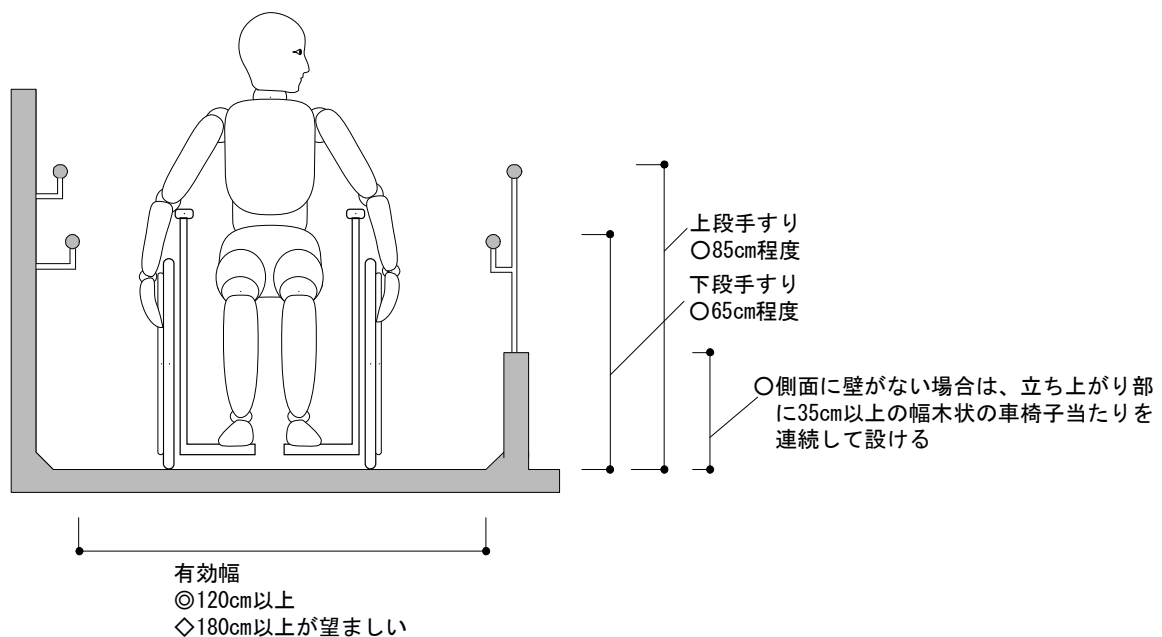
ひさし		○車椅子使用者や肢体不自由者等は傘をさすことが難しいため、屋外に設置する場合は、屋根又はひさしを設置する。	
視覚障害者誘導用ブロック	線状ブロックの敷設経路	「視覚障害者誘導案内用設備」(116 ページ) 参照	
	点状ブロックの敷設位置		

＊：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

参考 2-1-15：移動等円滑化された経路を構成する傾斜路の例



注) 上図は、直棒状の2段手すりを設置した場合の例

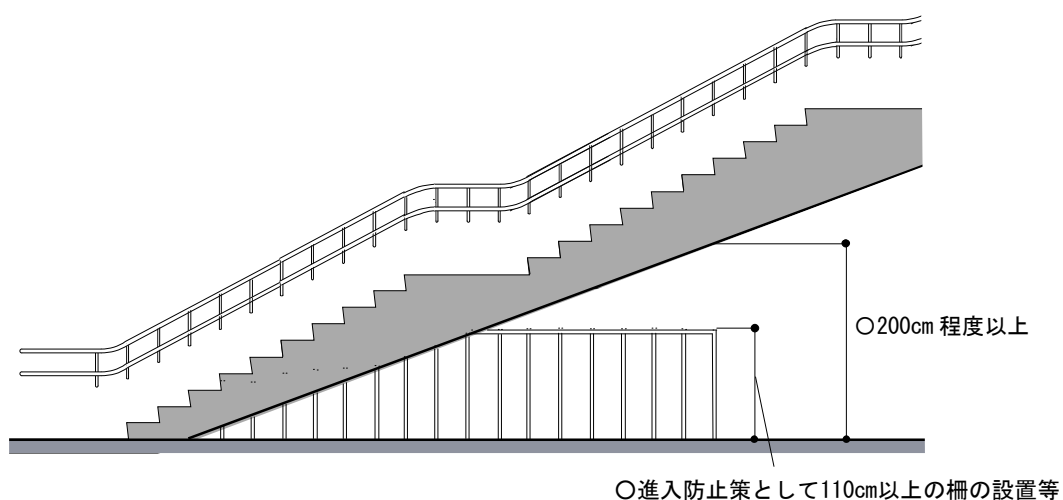


注) 上図は、直棒状の2段手すりを設置した場合の例

視覚障害者誘導用ブロック	線状ブロックの敷設位置	「視覚障害者誘導案内用設備」(116ページ) 参照	
	点状ブロックの敷設位置		

＊：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

参考 2-1-17：階段下の空間に柵等を設ける



8 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターの台数、かごの内法幅及び内法奥行きは、旅客施設の高齢者、障害者等の利用の状況を考慮して定めるものとする。

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

- ◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターのかごの内法幅は、140cm 以上、内法奥行き 135cm 以上（11 人乗り程度）とする。ただし、スルー型など出入口が複数あるエレベーターで、車椅子使用者が円滑に乗降できる構造と開閉するかごの出入口を音声で知らせる設備が設けられているものにあつては、この限りでない。
- ◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターの台数、かごの内法幅及び内法奥行きは、旅客施設の高齢者、障害者等の利用の状況を考慮して定めるものとする。
- 直角二方向出入口型エレベーターの設置は、他の方式のエレベーターの設置が構造上もしくは安全上困難な場合及び車椅子使用者が円滑に利用できるかごの大きさの場合に限定する。
- 旅客施設においてエレベーターを設置する場合には、当該旅客施設の高齢者、障害者等の利用状況を考慮し、適切な輸送力を確保するよう、設置台数並びに、かごの内法幅及び内法奥行きを検討する。かごの大きさについては、以下の表も参考にし、設置するエレベーターのかごの内法幅及び内法奥行きの大きさを選定する。

<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。

- ◇利用者動線や車椅子使用者の円滑な移動の観点から、設置可能な場合は、スルー型エレベーターを設置することが望ましい。
- ◇緊急時の対応等に配慮し、可能な箇所には、ストレッチャーを乗せることができる、奥行きのあるエレベーターを導入することが望ましい。

参考 2-1-22
参考 2-1-23
参考 2-1-24

参考 2-1-25

操作盤	点字	◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターのかご内に設ける操作盤及び乗降ロビーに設ける操作盤のうちそれぞれ1以上は、点字がはり付けられていること等により視覚障害者が容易に操作できる構造とする。 ○かご内操作盤の各操作ボタン（階数、開、閉、非常呼び出し、インターホン）には、縦配列の場合は左側に、横配列の場合は上側に点字表示を行う。点字による表示方法は JIS T0921 にあわせたものとする。
光電安全装置		○かごの出入口部には、乗客の安全を図るために、戸閉を制御する装置を設ける。高さは、車椅子のフットサポート部分と身体部の両方の高さについて制御できるようにする。なお、機械式セーフティーシューには、光電式、静電式または超音波式等のいずれかの装置を併設する。
管制運転による異常時表示		○地震、火災、停電時管制運転を備えたエレベーターを設置する場合には、音声及び文字で管制運転により停止した旨を知らせる装置を設ける。
乗降ロビー	広さ	◎車椅子が回転できる広さ（幅 150cm 以上、奥行き 150cm 以上）を確保する。 ○電動車椅子が回転できる広さ（幅 180cm 以上、奥行き 180cm 以上）を確保する。 ○新設等の場合には、乗降ロビー付近には、下り階段・下り段差を設けない。 ○既存施設であって乗降ロビー付近に下り階段・下り段差が存在する場合には、参考 2-1-30（＜エレベーターロビー付近の安全空間確保の重要性＞）を参考として、その間には十分な広さの空間を設ける。 ◇この場合、利用者の安全を確保する観点から、転落防止ポールの設置等の転落防止策を併せて講ずることが望ましい。
	表示	○障害者、高齢者、ベビーカー使用者等が優先利用できることを示す「優先マーク」を設置する。
	音声	◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターの乗降ロビーには、到着するかごの昇降方向を音声で知らせる設備を設ける。ただし、かご内にかご及び昇降路の出入口の戸が開いた時にかご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2のみである場合は、この限りでない。
視覚障害者誘導用ブロック	線状ブロックの敷設経路	「視覚障害者誘導案内用設備」（116 ページ）参照
	点状ブロックの敷設位置	

参考 2-1-30

＊：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

参考 2-1-30 エレベーターロビー付近の安全空間確保の重要性

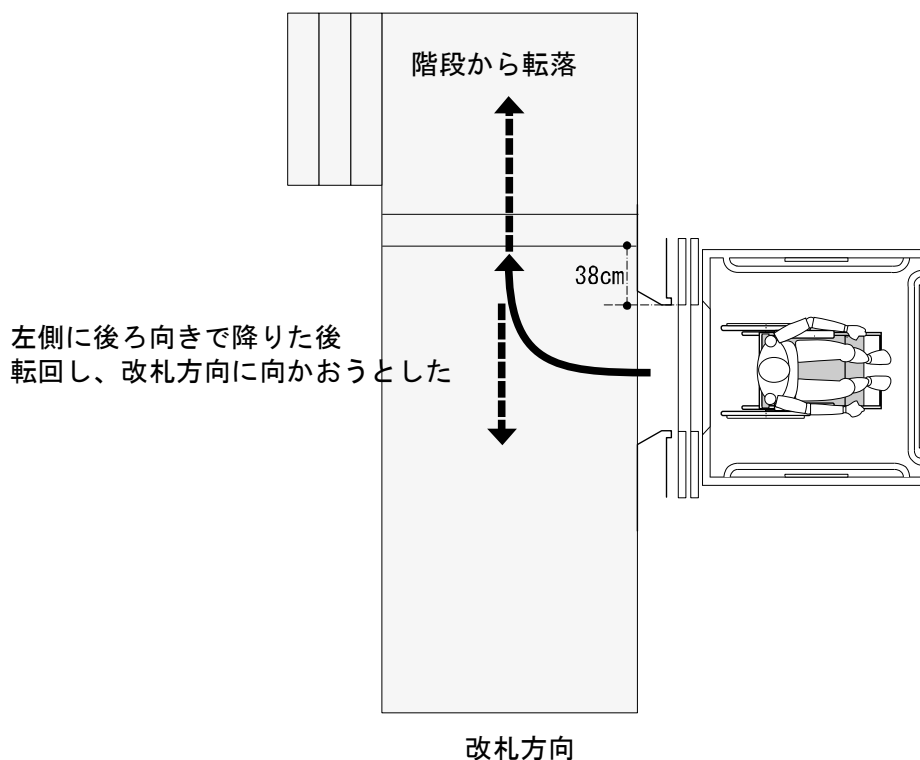
○エレベーターロビー付近に下り段差等が近接する等の危険な状況をつくりださないこと

- ・車椅子使用者は、かご内で転回できない場合には、前進で乗り込み、後退して降りることとなるため、エレベーターを降りた後のロビー空間において車椅子使用者が転回できる空間を確保することが重要である。このため、本整備ガイドラインにおいては、ロビー空間の広さについて、標準的な整備内容として車椅子使用者が転回できるよう 150cm 以上×150cm 以上の空間を確保すること、望ましい整備内容として電動車椅子使用者が転回できるよう 180cm 以上×180cm 以上の空間を確保することを示している。
- ・しかし、実際の利用状況を鑑みると、電動車椅子使用者がエレベーターを出入口の左右に避けながら降りることも想定され、出入口の正面方向のみでなく、出入口の左右方向にも十分な広さの空間を確保する必要がある。
- ・このような電動車椅子使用者等の利用状況を考慮すると、出入口左右方向に下り段差や下り階段、下りスロープが設置されている場合、電動車椅子使用者等が転倒、転落するおそれがある。同様に、肢体不自由者、高齢者、視覚障害者等をはじめ高齢者、障害者等にとっても、エレベーター出入口付近に下り段差や下り階段、下りスロープが近接することは危険であることに十分留意する必要がある。

＜X 駅での事故事例＞

- ・X 駅において、電動車椅子使用者がエレベーターに近接する下り階段（2 段）から転落し、死亡する事故が発生した。
- ・事故現場はエレベーターロビー出入口と下り階段が隣接（出入口端から階段まで 38cm）しており、電動車椅子使用者は、エレベーター前の通路で方向転換する際に当該階段より転落した。
- ・エレベーターかご内・出入口幅の寸法はならびにロビー広さは旧移動等円滑化基準に適合しており、かつ、旧整備ガイドラインに記載された内容を満たしていた。

【事故発生時の状況】



2. 誘導案内設備に関するガイドライン

①視覚表示設備

考え方	一般に、視力の低下は40～50歳ぐらいからはじまり、60歳を超えると急激に低下する、車椅子使用者の視点は一般歩行者よりおよそ40cmほど低い、聴覚障害者は耳から聞く情報は得られないことが多い、日本語のわからない訪日外国人が多いなど、さまざまな利用者が情報コミュニケーションの制約を抱えている。 移動等円滑化をめざす視覚表示設備の整備においては、設備本来の機能を十分に発揮できるようにすることが必要であると同時に、さまざまな情報コミュニケーションの制約を抱える利用者也、共通の設備から情報を得られるように工夫する考え方が必要である。 サインはコミュニケーション・メディアの一種なので、情報・様式・空間上の位置という三つの属性を持つ。視覚表示設備は、見やすさとわかりやすさを確保するために、情報内容、表現様式（表示方法とデザイン）、掲出位置（掲出高さや平面上の位置など）の三要素を考慮することが不可欠である。 さらにサインの情報内容や表現様式、掲出位置を、体系的なシステムとして整備し、また可変式情報表示装置を、状況により変化するニーズに合った情報をタイムリーに表示する方式として整備することが、移動しながら情報を得たい利用者にわかりやすく情報を伝達する基本条件になる。
-----	---

移動等円滑化基準

（運行情報提供設備）

第10条 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。

（標識）

第11条 エレベーターその他の昇降機、傾斜路、便所、乗車券等販売所、待合所、案内所若しくは休憩設備（「移動等円滑化のための主要な設備」という。）又は次条第一項に規定する案内板その他の設備の付近には、これらの設備があることを表示する標識を設けなければならない。

2 前項の標識は、日本産業工業規格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 公共用通路に直接通ずる出入口（鉄道駅及び軌道停留場にあつては、当該出入口又は改札口。次項において同じ。）の付近には、移動等円滑化のための主要な設備（第四条第三項前段の規定により昇降機を設けない場合にあつては、同項前段に規定する他の施設のエレベーターを含む。以下この条において同じ。）の配置を表示した案内板その他の設備を備えなければならない。ただし、移動等円滑化のための主要な設備の配置を容易に視認できる場合は、この限りでない。

配置位置	○車両等の運行（運航を含む。）用の可変式情報表示装置は、視覚情報への依存度の大きい聴覚障害者を含む多くの利用者が、運行（運航を含む。）により乗降場が頻繁に変動する場合に各乗降場へ分流する位置のほか、改札口付近や乗降場、待合室など、視覚情報を得て行動を判断するのに適当な位置に配置する。 ◇可変式情報表示装置の掲出高さは、誘導サインや位置サイン類と統一することが望ましい。	参考 2-2-14
------	---	-----------

＊：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

（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~~ある~~鉄道駅では、他事業者や施設の情報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。



改善前



改善後：地下鉄の乗り換え表示を掲出

提供：仙台市交通局

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



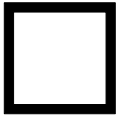
禁止



注意



指示



災害種別一般



洪水・堤防案内

公共・一般施設



案内
Information



案内所
Question & answer



病院
Hospital



救護所
First aid



警察
Police



お手洗
Toilets



男女共用お手洗
All gender toilet



こどもお手洗
Children's toilet



男性
Men



女性
Women



障害のある人が
使える設備
Accessible facility



スロープ
Slope



飲料水
Drinking water



喫煙所
Smoking area



チェックイン／受付
Check-in/Reception



忘れ物取扱所
Lost and found



ホテル／宿泊施設
Hotel/Accommodation



きっぷうりば／
精算所
Tickets/Fare adjustment



手荷物一時預かり所
Baggage storage



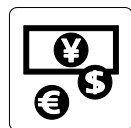
コインロッカー
Coin lockers



休憩所／待合室
Lounge/Waiting room



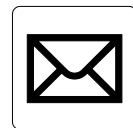
ミーティング
ポイント
Meeting point



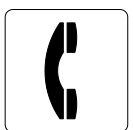
銀行・両替
Bank, money exchange



キャッシュサービス
Cash service



郵便
Post



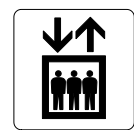
電話
Telephone



ファックス
Fax



カート
Cart



エレベーター
Elevator



エスカレーター
Escalator



上りエスカレーター
Escalator, up



下りエスカレーター
Escalator, down



階段
Stairs



ベビーケアルーム
Baby care room



授乳室（女性用）
Baby feeding room
(for women)

観光・文化・スポーツ施設



展望地／景勝地
View point



陸上競技場
Athletic stadium



サッカー競技場
Football stadium



野球場
Baseball stadium



テニスコート
Tennis court



海水浴場／プール
Swimming place



スキー場
Ski ground



キャンプ場
Camp site



温泉
Hot spring



温泉
Hot spring



コミュニケーション
Communication in the
specified language



靴を脱いでください
Take off your shoes



イヤホンガイド
Audio guide

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

洪水・堤防案内



洪水
Flood



堤防
Levee

JIS Z8210 付属書 JA (参考)

<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

<安全>



非常口
Emergency exit

<禁止>



飲食禁止
Do not eat or drink
here



ペット持ち込み禁止
No uncaged animals

<指示>



安全バーを閉める
Close overhead safety
bar



安全バーを開ける
Open overhead safety
bar



スキーの先を上げる
Raise ski tips

付属書 JD (規定)



ヘルプマーク
Help mark

援助や配慮を必要としている方が、身につけることで、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができ表示

参考 2-2-6：輝度からみたサイン器具の考え方

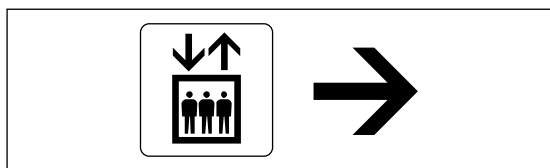
- サインの見やすさを保つためには、一定の表示面輝度を確保する必要がある。屋内に設置するサインの表示面輝度は $1,000\text{cd/m}^2$ 位までは大きいほど文字等が読みやすくなるが、それを超えるとまぶしくて読みづらくなる。なお、LED 照明ではこれより低い輝度でまぶしく感じられることがあるため注意が必要。
- 表示面輝度を得る方法に従ってサインの器具を分類すると、照明器具を内蔵した内照式、表示面の外側に照明器具を付設した外照式、室内灯などの一般照明光源を利用した無灯式などに分かれる。
- 視力が低下する高齢者等も考慮に入れると、一般的には、内照式は遠くから見る場合でも必要な輝度を確保しやすいが、近くから見るとまぶしさを感じやすい。外照式はまぶしさを感じにくい、遠くから見るのに必要な輝度を確保するには内照式の場合より灯具を増やすなどの対策が必要になる。無灯式は採光がある場合は必要な輝度を得やすいが、自然光がないときは一般照明に頼るので輝度不足になりやすい。

参考 2-2-7：誘導サインと位置サインの表示例

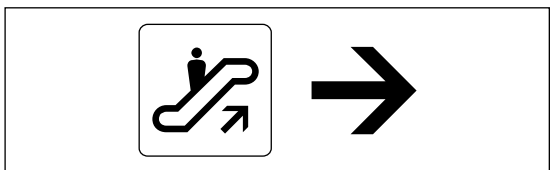
- ここでは、移動等円滑化のための主要な設備への誘導サイン及びそれぞれの位置サインの表示例を示している。
- エレベーター・エスカレーター・トイレ・障害のある人が使える設備のピクトグラムはすでによく知られているため、ピクトグラムのみでの表示とした。

●誘導サイン（吊下型などの形式を想定）

〔エレベーター〕



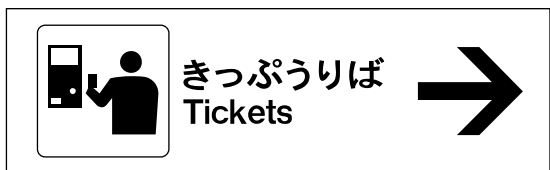
〔上りエスカレーター〕



〔複数の機能を備える便房のあるトイレ〕

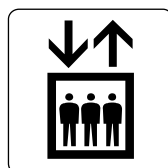


〔きっぷうりば〕



●位置サイン（吊下型などの形式を想定）

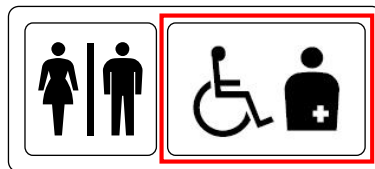
〔エレベーター〕



〔上りエスカレーター〕



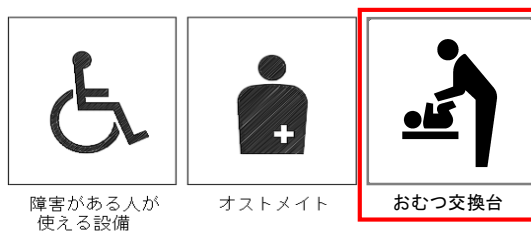
〔複数の機能を備える便房のあるトイレ〕



〔きっぷうりば〕



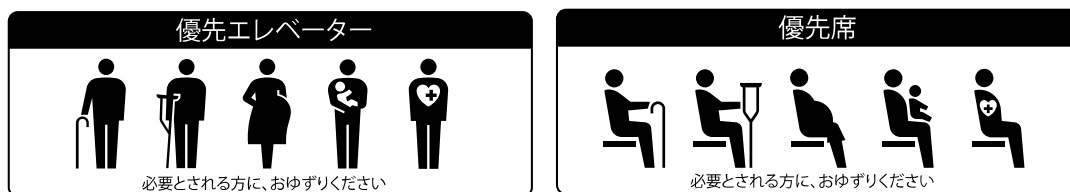
●便房設備の表示例



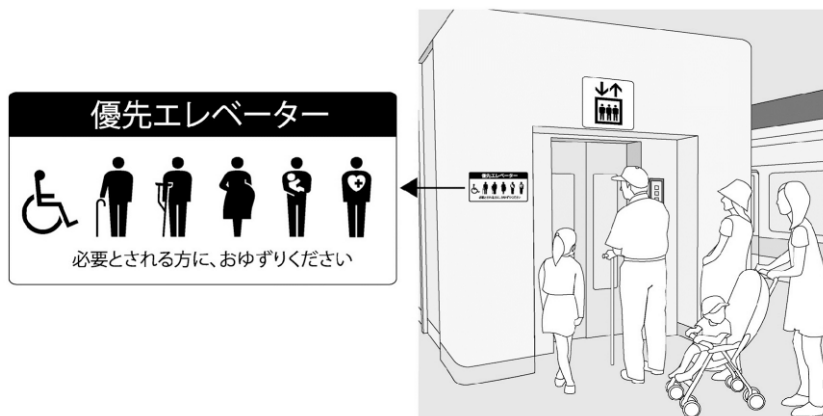
出典：「~~高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準~~」P.2-91 ~~便所・洗面所~~ 5

●優先設備／優先席のピクトグラム

・ピクトグラムは、高齢者、障害のある人・けが人、内部障害のある人、乳幼児連れ、妊産婦の5つ。



●優先エレベーターでの使用例



出典：JISZ8210「案内用図記号」付属書 JB（参考）
日本規格協会

②視覚障害者誘導案内用設備

考え方

視覚障害者誘導用ブロックは、現時点では視覚障害者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。敷設にあたっては、あらかじめ誘導動線を設定するとともに、誘導すべき箇所を明確化し、利用者動線が遠回りにならないよう配慮する必要がある。また、視覚障害者誘導用ブロックを感知しやすいよう、周囲の床材の仕上げにも配慮する必要がある。

視覚障害者の誘導手法としては、音声・音響による案内も有効である。

<鉄軌道駅の改札口>

改札口は、鉄道を利用する際の起終点となる場所であるとともに、駅員とコミュニケーションを図り、人的サポートを求めることのできる場所でもあるため、その位置を音響案内で知らせることが重要である。加えて、複数事業者が乗り入れている駅等で異なる事業者の改札口が隣接する場合の音響案内については、音声案内を付加すること等により区別できるようにすれば、より利便性が高まる。また、改札口付近に触知案内図、インターホン等を設置する場合は、設置位置を知らせるため、音響または音声案内装置を設置することも重要である。

なお、改札口付近においては駅職員等が勤務していることから、音量、音質、設置位置など騒音とならないよう配慮することが必要となる。

<エスカレーター>

視覚障害者のエスカレーター利用にあたっては、位置や進入可否、行き先、上下方向の確認が困難となっている。従って、単独でエスカレーターを利用している視覚障害者の円滑な移動を図るためには、進入可能なエスカレーター（時間帯によって上下方向が変更されるエスカレーターや自動運転エスカレーターを含む）において、音声により、その位置と行き先及び上下方向が分かることが必要である。また、逆方向のエスカレーターへの誤進入を避けるため、進入不可能なエスカレーターにおいては、音声案内を行わないこととする。なお、注意喚起案内を行っているエスカレーターについては、案内のタイミングが重ならないよう配慮することが必要である。

エスカレーターの音声案内については、視覚障害者が環境認知に音源定位を活用していること^を踏まえ、乗り口を特定しやすいよう、乗り口に近い位置に音源を設置すべきである。また、音声案内を行う場合には、利用者と対面する通路方向に指向性を持たせることが有効となる。

視覚障害者におけるエスカレーター利用のニーズは高く[※]、エスカレーターを使用できる環境を整備する必要があると考えら^れえる。一方で、安全性への配慮が必須であり、視覚障害者誘導用ブロックの敷設に加え、音声案内などでエスカレーターの位置や行き先をよりわかりやすくする等の工夫が必要である。

※平成 25 年度に視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究(公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団)で実施したアンケート調査では以下のような結果となっている。

- ・慣れている駅では、視覚障害者の 70%以上が単独でエスカレーターを利用している。
- ・慣れていない駅では、視覚障害者の 60%以上が単独でエスカレーターを利用している。

また、平成 28 年度に国土交通省が実施した基準検討会時の視覚障害者へのアンケートでは以下のような結果となっている。

- ・普段利用に慣れている施設では約 80%がエスカレーターを利用している。
- ・普段利用に慣れていない施設では 70%以上がエスカレーターを利用している。
- ・歩き慣れている施設では 60%以上がエスカレーターを利用したいと回答している。
- ・歩き慣れていない施設では 70%以上がエスカレーターを利用したいと回答している。

■ 音声・音響案内		
◎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を設けなければならない。 ○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ※「高齢者・障害者配慮設計指針－公共空間に設置する移動支援用音案内」（JIS T0902）。		
車両等の運行に関する案内		○車両等の発車番線、発車時刻、行先、経由、到着、通過等（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。）のアナウンスは、聞き取りやすい音量、音質、速さで繰り返す等して放送する。 ○同一のプラットフォーム上では異なる音声等で番線の違いがわかるようにする。
触知案内図等	通話装置 音声案内装置	「②視覚障害者誘導案内用設備 ■触知案内図等及び点字表示」（143ページ）参照
鉄軌道駅の改札口		○改札口の位置を知らせるための音響案内装置を設置する。ただし、乗換専用改札口はこの限りではない。 ○有人改札口が併設されている場合には、有人改札口に上記音響案内装置を設置する。
旅客施設の窓口		◇ <u>ヒアリング磁気誘導</u> ループ等を設置することが望ましい。
エスカレーター		◎エスカレーターの行き先及び上下方向を知らせる音声案内装置を設置する。 ○なお、音声案内装置の設置にあたっては、進入可能なエスカレーターの乗り口端部に設置し、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい音量、音質とすることに留意し、音源を乗り口に近く、利用者の動線に向かって設置する。 ※JIS T0902「高齢者・障害者配慮設計指針－公共空間に設置する移動支援用音案内」も参照のこととする。
トイレ		○視覚障害者誘導用ブロックによって誘導されたトイレ出入口付近壁面において、男女別を知らせる音声案内装置を設置する。 ◇音声案内を行う場合は、短い時間で簡潔に情報提供することに配慮することが望ましい。
鉄軌道駅のプラットフォーム		○音響案内を行うスピーカーの設置にあたっては、空間特性・周辺騒音に応じて、設置位置、音質、音量、ホーム長軸方向への狭指向性等を十分に配慮し設置する。 ○ホーム上にある出口へ通ずる階段位置を知らせるため、階段始端部の上部に音響案内装置を設置する。ただし、ホーム隙間警告音、列車接近の警告音などとの混同、隣接ホームの音源位置との錯誤によって危険が避けられない場合は、この限りではない。 ○同一の駅において、ホームドア・可動式ホーム柵が設置されているプラットフォームと設置されていないプラットフォームが混在する場合、当該プラットフォームに通ずるエレベーター、エスカ

参考 2-2-18
参考 2-2-19

参考 2-2-20
参考 2-2-21

参考 2-2-22
参考 2-2-23

参考 2-2-24
参考 2-2-25

（２）移動の際に役に立つ音

現状の旅客施設で移動の手がかりとして役に立つ音は、主に以下の二つが考えられる。

一つは、本整備ガイドラインで従来から提示している設備の位置や注意を促すための意図的に作り出された音、適切に提供されている自動放送が挙げられる。これらの音はいずれも、音源方向の定位（どこから音が出ているか判断できる）が旅客の誘導に役立ち、音量や設置位置が決まっているため常に安定した移動の手がかりとなる。

もう一つは、鉄道駅であれば列車の走行音、ドアの開閉音、旅客の足音など自然に発生する音であり、環境の状態の把握に役立つものである。音が持つ記号としての意味内容が様々な状況判断に有用であるが、これらの音は常に安定した質を持つものでないため二次的な手がかりとして活用される。

（３）音案内の妨げになる音

音案内を妨げてしまう環境中の音は、主に以下の三つが挙げられる。

一つ目は、旅客施設内外の不適切な案内放送で、例えば過剰に繰り返される放送、音量の大きすぎる放送、音質の悪い放送で、音案内と無関係に長く鳴り続ける音が挙げられる。さらに周辺騒音、暗騒音と言われる、商業施設等で流す販売案内放送、BGMなどの誘導案内とは無関係の意図的に作り出された音である。

二つ目は、建築施設の壁面、天井などの材質や構造によって発生する反射音・残響音である。

三つ目は、複数の案内音などが重なることによる影響で、例えば近い周波数帯の音や類似する音が重なることで所定の音案内として聞こえなくなる現象、２つの音が同時に発生した場合に、長い方の音や大きい方の音が他方の音をかき消すマスキング効果等である。

（４）実態把握の必要性

音案内の有効性が損なわれるような状況を認識したうえで、利用者の立場に立った音案内の必要性を整理する必要がある。

すなわち旅客施設の特性と主要な移動経路を想定した場合、利用者にとって音案内が必要な場所・場面、視覚障害者誘導用ブロックや点字・触知図等の触覚と音の両面に対応すべき箇所などの整理が必要である。特に既設の音案内設備における効果の検証は重要である。

こうした利用者ニーズからみた音案内の有効性に関する実態把握は、現状の音案内の提供実態や音案内を妨げる要因の有無の確認を可能にし、音案内の適切性向上を意図した設備施工、運用後の評価、さらに環境改善に資するものである。

2. 音案内を整備する上での留意事項と着眼点

（１）重要な３つの視点と５つのキーワード

音案内を考える上で「旅客の行動に合わせた適切な音案内」（文脈）、「音の伝えるべき情報と性能」（内容）、「音案内を行う環境の整備」（音環境）の３つの視点を合わせて考える必要がある。

視点１：旅客の行動に合わせた適切な音案内（文脈：context）

移動する人に系統的に必要な情報を伝えるために、音案内が途絶せず連続して提供されること、すなわち”利用文脈（利用の流れ）を考慮した適切な設置”が重要である。途絶には装置の配置による装置間途絶と内容伝達の途絶の二面が考えられるが、必ずしも常に音が聞こえる状態が必須というわけではなく、実際は、視覚障害者誘導用ブロックなど触覚的設備との連動によって途絶を軽減したり、回避されていることも多い。

また、具体的な例では、利用者が頼りにしている自動放送を遮断してしまう手動放送（例えば、自動放送中の係員によるマイクの案内）、他の音源が別の音をかき消してしまう問題などへの対応が求められる。

（２）施設規模に応じた音案内の必要性

先にも述べたとおり、地域性や旅客施設の各々の音環境の違いに着目した、環境別対応という考え方が必要になる。施設内及び周辺の騒音の大きさ、騒音発生の頻度、音の反射などの相違から環境を大きく区分けして考え、今までは音案内自体の音量（増大）による対処が主であったが、騒音など音案内以外の音をコントロールする（下げる）対処や案内音の指向性制御の考え方が必要とされてくる。特に、大規模旅客施設で、案内すべき施設が多数存在する場合や暗騒音レベルが終日高い場合などに、音量を大きくしすぎるなどの対応で、結果的に案内の有効性を向上させないまま騒音の大きな状態の環境をつくり出してしまいうなど、誤った整備を行わないようにする必要がある。

3. 音案内の整備のあり方と方向性

音案内を実施する際は、上記の内容を考慮し以下の手順に沿って行うことが望ましい。

（１）音案内を整備する際の原則

①トータルな立場からのデザイン

- ・個別の装置に取り付けられている音（報知音、操作音など）、異なる施設から発せられる音を把握し、その場所での音全体を制御することを考える

②音案内を行う環境の整備

- ・その場所での音を一定の音量以上に大きくしないなど、背景音の制御という考え方に基づき不要な音の削減・暗騒音レベルの低減化を図る

③規定以外の使用方法で音案内を用いない

- ・例えば改札口や地下鉄出入り口以外の場所で「ピンポン」音を使用しないなど

（２）音案内を整備する際の計画

①音案内の系統的配置

- ・旅客施設の中で音案内が必要な場所を系統的に特定する

②意味伝達性の保障

- ・適正な案内内容、適正な音の特性を確認する

③過度な設備の回避

- ・複数の音源が近接して設置されるなどの過度な設備を原因とする音の輻輳によるわかりにくさを回避する

④他の案内方法との機能分担、協働の整理

- ・必要に応じて触知による案内・誘導（視覚障害者誘導用ブロック等）の活用を図る
- ・設備面だけで全て対応できない場合があることを理解し、その際は人的支援による補完を考慮する

（３）個別の音案内の性能、整備水準

①個別音源の調整

JIS T0902「高齢者・障害者配慮設計指針－公共空間に設置する移動支援用音案内」参照

②個別の音源が相互連動性をもって機能すること

（４）整備効果の評価検証の留意点

①音案内の周知

- ・どのような音がどのような意味で用いられているかということを視覚障害者当事者だけでなく、音案内が有効と考えられる利用者に広く周知されるよう配慮する

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

(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 32 年 12 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」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。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。

【QR コードのイメージ】



【shikAI システム概要】



提供：東京地下鉄株式会社

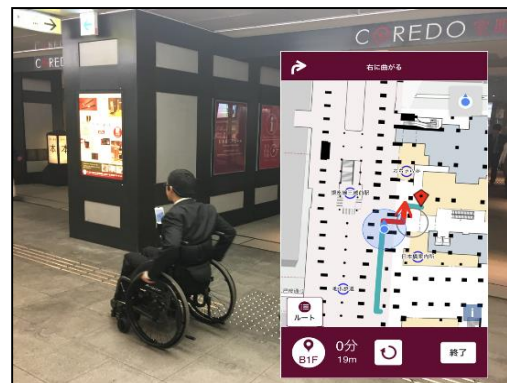
<三井不動産、清水建設、日本アイ・ビー・エム 高精度音声ナビゲーションシステム「インクルーシブ・ナビ」>

- スマートフォンによる高精度な測位と、AI を活用した音声対話の連携で、一般歩行者だけでなく、視覚に障がいをもつ方や車いすの方も利用できるナビゲーション・アプリ。利用者に適した経路と情報により目的地まで誘導する。2019 年 10 月に日本橋室町地区でサービスを開始した。アプリとの対話などにより目的地を設定すると、例えば、視覚に障がいをもつ利用者には「9 メートル進み、正面のエレベーターを使って 3 階へ上がる」「扉の右に呼び出しボタン。点字有り」など、円滑な移動に必要なきめ細かな情報を音声で伝えてくれる。国内外の様々な施設での実証実験も継続し、駅・空港等の旅客施設との連携を図るなど対象エリアの拡大を通じて誰もが目的地へ円滑に移動できる社会の実現を目指している。

【高精度音声ナビゲーションシステム概要】



【ナビ利用の様子】



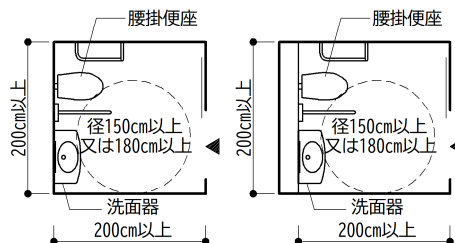
提供：清水建設株式会社

● 便所・洗面所の例

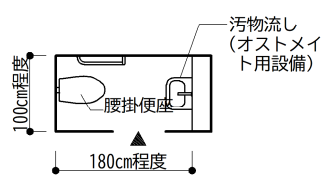
■ 個別機能を備えた便房及び複数の機能を備えた便房の寸法例

男女共用で利用しやすい位置に設置
するなど異性介助に配慮する。

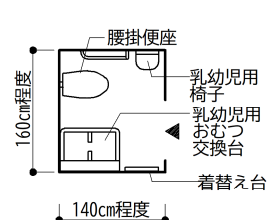
○車椅子使用者用便房



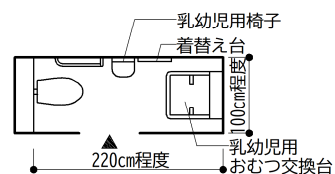
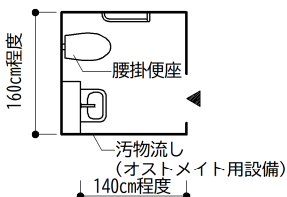
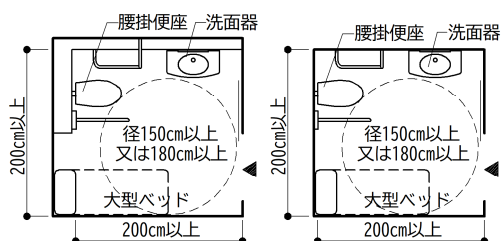
○オストメイト用設備を有する便房



○乳幼児用設備を有する便房
(ベビーカーと共に入ることができる寸法)



○車椅子使用者用便房
(大型ベッド付)



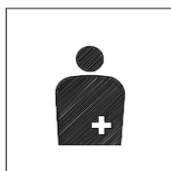
出典：「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（令和３年３月）」より抜粋

(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。



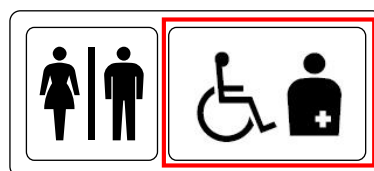
車椅子使用者用
便房



オストメイト用
設備を有する便房



乳幼児用連れ
設備を有する便房



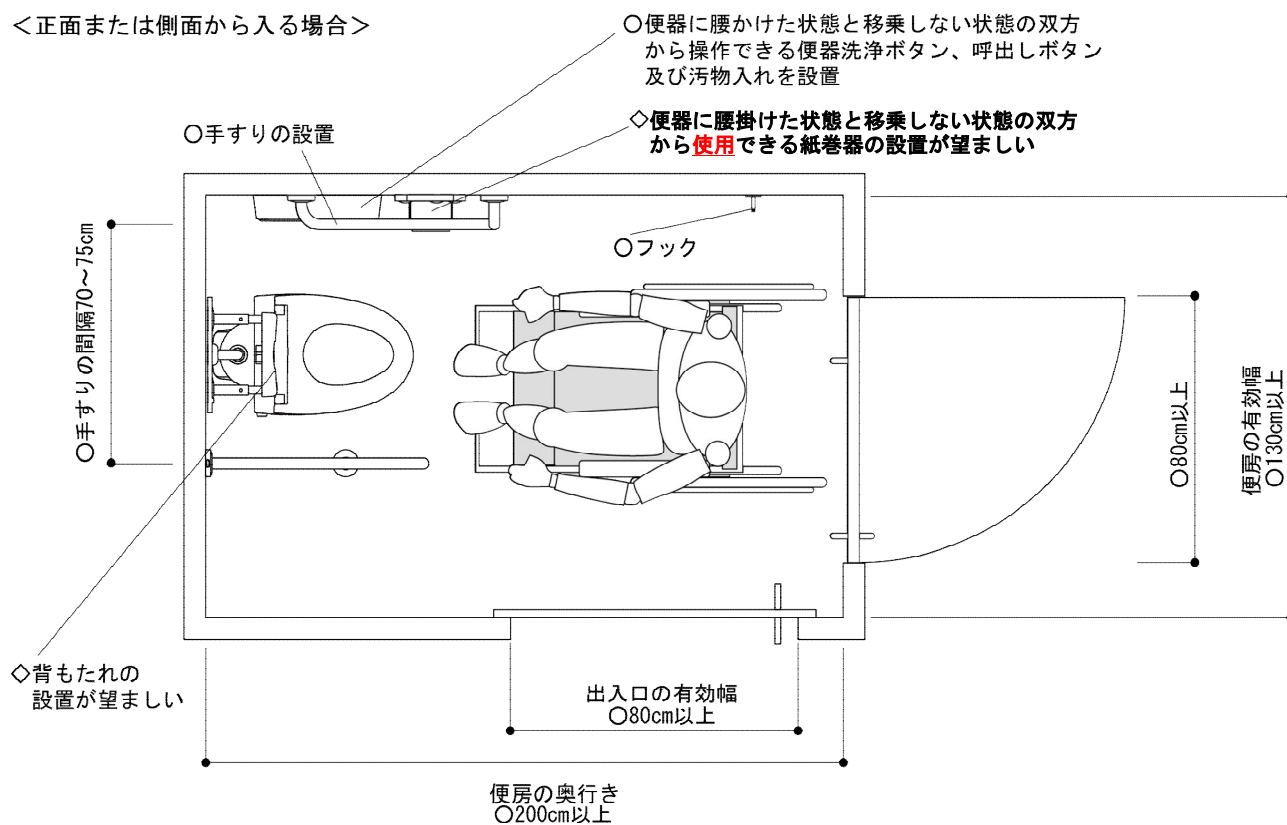
複数の機能を備えた便房

東京都交通局 新宿線 市ヶ谷駅
におけるトイレ入口付近の情報
提供の例（触知案内図を兼ねた
案内図）

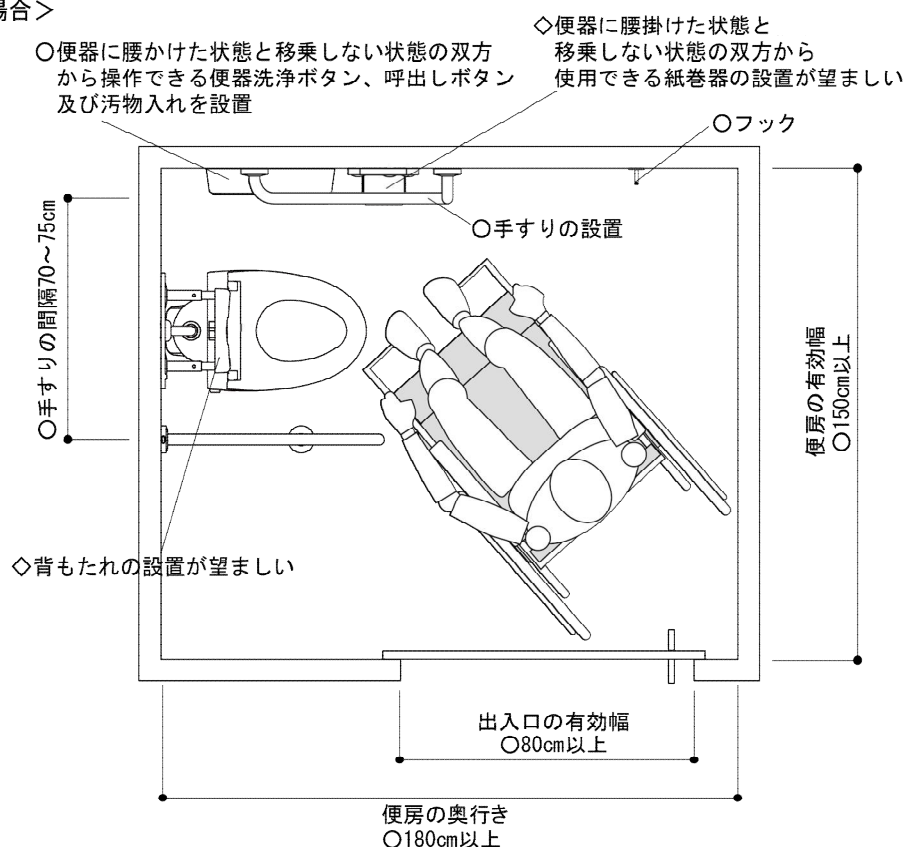


参考 2-3-6：車椅子使用者用簡易型便房の例

＜正面または側面から入る場合＞



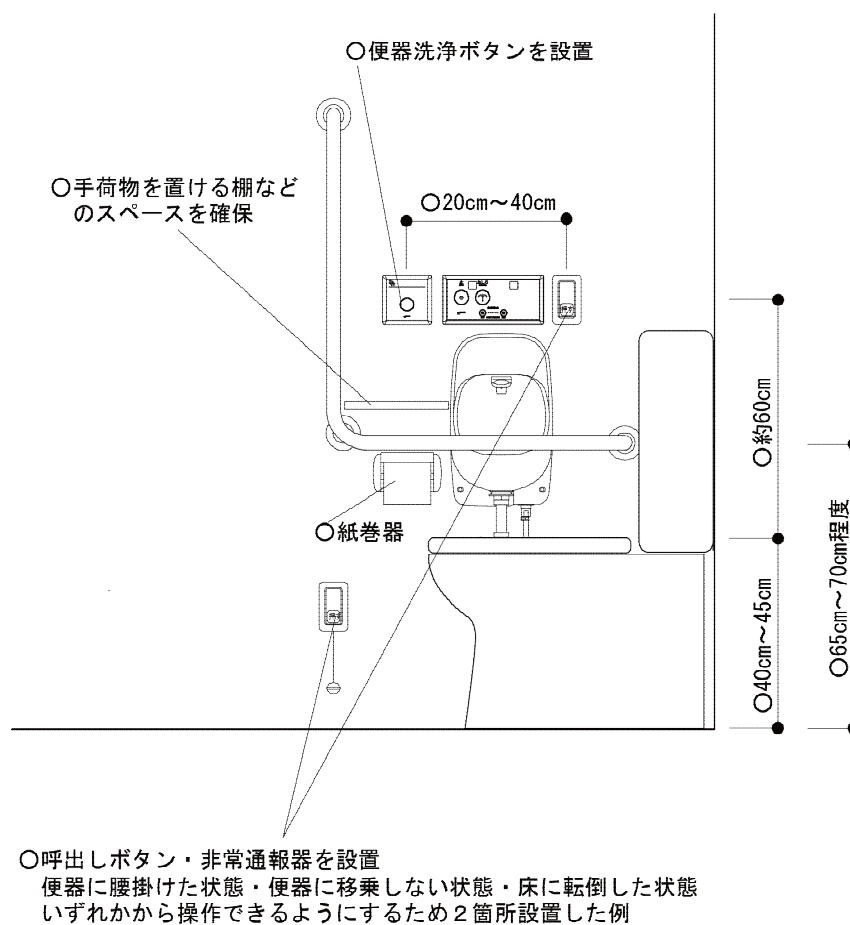
＜側面から入る場合＞



＜その他＞

本ガイドラインでは、側面から入る場合において車椅子が 90 度転回できることを前提としている。一方で、「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」では、斜めから移乗可能な例として 180cm 以上×150cm 以上が示されている。

参考 2-3-11：呼出しボタン・非常通報器の設置位置



（コラム 2-3-4）車椅子使用者用便房へのカーテン設置について

- ・介助者が車椅子使用者用便房内で待つことや異性同伴の介助に配慮すると遮断カーテンの設置が望ましいが、燃やされる・破られるといった防火面やモラル面での問題点、さらには、カーテンを手すり代わりとして使用される場合は危険であるといった安全面での問題点も指摘されている。
- ・車椅子使用者用便房内にカーテンを設置する際には、上記の問題点を踏まえ、カーテンの素材、設置後の適切な管理などに十分配慮する必要がある。

②乗車券等販売所・待合所・案内所

考え方	出札・案内等のカウンターは、構造上、車椅子使用者にとって利用しにくいものもある。特に、カウンターの高さや、蹴込みについて、考慮する必要がある。カウンターの下部は、車椅子使用者のひざやフットサポートなどが当たらないよう配慮する。
-----	---

移動等円滑化基準		
(乗車券等販売所、待合所及び案内所)		
第16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。		
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に利用することができる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。		
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。		
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。		
ガイドライン		
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容（義務）、○：標準的な整備内容、◇：望ましい整備内容		
出入口	「第2部旅客施設共通ガイドライン 1. 移動経路に関するガイドライン ③乗車券等販売所、待合所、案内所の出入口」(37ページ) 参照	参考 2-1-3 参考 2-1-4
カウンター	◎乗車券等販売所、待合所及び案内所に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に利用することができる構造のものとする。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。 ○カウンターの蹴込みの一部は高さ 60cm 程度以上、奥行き 40 cm 程度以上とする。 ○カウンターの一部は、車椅子使用者との対話に配慮して高さ 75cm 程度とする。 ○カウンターのついたてまでの奥行きは、車椅子使用者との対話に配慮して 30cm～40cm とする。	参考 2-3-13
視覚障害者の誘導	○カウンターの1か所に視覚障害者誘導用ブロックを敷設する。	
聴覚障害者の案内	◎乗車券等販売所又は待合所及び案内所（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。 ◎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し、聴覚障害者がコミュニケーションを図りたい場合において、この表示を指差しすることにより意思疎通が図れるように配慮する。 ○手話での対応やメモなどの筆談用具を備え、聴覚障害者とのコミュニケーションに配慮する。 ○手話での対応が可能な場合は、その旨を当該乗車券等販売所、又は案内所の見やすい場所に表示する。	参考 2-3-14

画面	◇タッチパネル式の表示画面・操作画面及びボタン表示の配色については、参考 2-2-5 を参考とした色使い、色の組み合わせとし、色覚異常の人の利用に配慮することが望ましい。 ◇タッチパネル式の表示画面・操作画面の文字はゴシック体で、できる限り大きな表示とすることが望ましい。 ◇表示画面・操作画面は、外光・照明の反射により、見にくくならないよう配慮することが望ましい。	参考 2-2-5
点字表示	「■触知案内図等及び点字表示 券売機の点字表示」(143 ページ) 参照	
ボタン	◇主要な点字ボタンの料金表示は、周辺との色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト*）を大きくする等してロービジョン者の利用に配慮することが望ましい。	
点字運賃表	「■触知案内図等及び点字表示 点字運賃表」(143 ページ) 参照	
テンキー	○タッチパネル式の場合は、点字表示付きのテンキーを設置する。 ○テンキーを設置した券売機には音声案内を設置する。 ◇機器メーカーと共同して統一化を図ることが望ましい。	

*：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

(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。

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。

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。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。~~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。~~

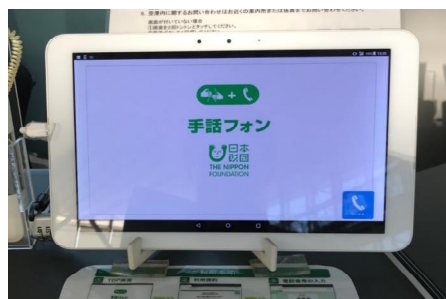
<電話リレーサービス概念図>



<手話フォン(羽田空港第1、第2、第3旅客ターミナル)>



ボックス型



タブレット型

有人改札口	聴覚障害者の案内	○手話での対応やメモなどの筆談用具を備え、聴覚障害者とのコミュニケーションに配慮する。 ○この場合、当該筆談用具を備えている旨を表示し、聴覚障害者がコミュニケーションを図りたい場合において、この表示を指差しすることにより意思疎通が図れるように配慮する。 ○筆談用具がある旨の表示については、駅係員及び聴覚障害者から見やすく、かつ聴覚障害者から手の届く位置に表示する。	参考 2-3-14
	コミュニケーション支援ボード	◇言語（文字と話し言葉）による人とのコミュニケーションが困難な障害者等に配慮し、JIS T0103 に適合するコミュニケーション支援用絵記号等によるコミュニケーション支援ボードを備えることが望ましい。	参考 2-3-15
	ローカウターの高さの蹴込み	◇有人改札口のカウンターの一部は、車椅子使用者等との対話に配慮して高さ 75cm 程度とすることが望ましい。 ◇上記高さのカウンターの蹴込みは、高さ 60cm 程度以上、奥行き 40cm 程度以上とすることが望ましい。	参考 2-3-13 参考 3-1-2
	戸	○案内所を兼ねている等、有人改札口に戸が設置されている場合、その戸の有効幅は 80 cm 以上とする。 ◇案内所を兼ねている等、有人改札に戸が設置されている場合、有人改札の戸外側、もしくは戸内側に車椅子使用者どうしがすれ違うことができるスペースを設けることが望ましい。	
自動改札機		◎自動改札機を設ける場合は、当該自動改札機又はその周辺において当該自動改札口への進入の可否を容易に識別することができる方法で示す。 ○自動改札口の乗車券等挿入口は、色で縁取るなど識別しやすいものとする。 ◇進入可否表示の配色については、参考 2-2-5 を参考とした色使い、色の組み合わせとし、色覚異常の人の利用に配慮することが望ましい。	参考 2-2-5
音響案内		「②視覚障害者誘導案内用設備 ■音声・音響案内」(127 ページ) 参照	
コミュニケーション		○無人駅・無人改札口においては、視覚障害者、聴覚障害者等からの問い合わせに対応できるよう措置を講ずる。	

停車駅案内	◇列車の種別ごとの停車駅がわかるよう案内表示をすることが望ましい。 ◇列車到着時に降車した駅が旅客にわかるよう、駅名の音声案内を行うことが望ましい。	
階段の音響案内	「②視覚障害者誘導案内用設備 ■音声・音響案内」(127ページ)参照	
音声・音響計画	◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内、案内放送の輻輳を避けた音声・音響計画を実施することが望ましい。	

*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（誘導用ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

(コラム 3-1-3)

～オリンピック・パラリンピック競技大会を契機とした車椅子使用者へのバリアフリー情報提供～

オリンピック・パラリンピック競技大会では、世界各国から多くの外国人、パラリンピック選手団やその関係者、観客が来日するとともに、都市内での移動が発生する。公共交通機関の発達した都市では鉄道、バスを主体とした移動が想定され、それらのアクセシビリティ確保は大会成功の大きなカギとなる。そのため、鉄道駅においては、駅構内の段差の解消等のハードウェア整備に加え、情報提供等のソフト面の充実が必要である。

2012年にオリンピック・パラリンピック競技大会が開催されたロンドンの地下鉄では、ハード面のバリアフリー整備として、プラットフォームの部分嵩上げや低床車両の導入を実施することにより、一部の駅では車椅子使用者が単独乗降可能な段差・隙間まで縮小しており、また、単独乗降可能な駅を情報提供する方法として、

- ①駅毎の段差解消の程度が把握できるマップを数種類作成し、Webサイト等で公表
- ②駅において、路線内の単独乗降可能な駅一覧を掲示
- ③車椅子使用者が通行可能な乗り継ぎルートを通路等に掲示
- ④プラットフォームにおいて床や壁、吊り式の案内サインを設置し、単独乗降可能位置を掲示を実施している。

国土交通省では、東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、2019年12月から、山手線を中心に単独乗降しやすい駅を路線図上で分かりやすく示したバリアフリーマップをインターネットにおいて公表している。

・東京都心部バリアフリー鉄道MAP



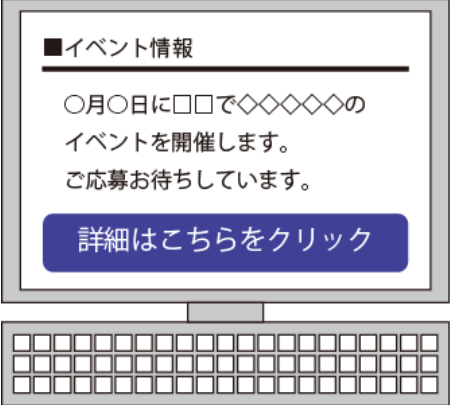
(コラム 5-1-1) JIS X 8341-3:2016

JIS X 8341-3 (『高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 3 部：ウェブコンテンツ』) は、ウェブサイト、ウェブアプリケーション、携帯端末などを用いて利用されるコンテンツ、電子マニュアルなどブラウザ等を介して利用者に提供されるあらゆるコンテンツを対象とし、高齢者や障害のある人を含む全ての利用者が、使用している端末、ウェブブラウザ、支援技術などに関係なく、ウェブコンテンツを利用することができるようにすることを目的としている。ウェブアクセシビリティの確保は、障害者のためだけの配慮ではない。ウェブサイト等の見やすさや分かりやすさを向上することは、情報の収集が困難な障害者の他にも、より多くの人にとって効果のあるものである。

また、ウェブコンテンツが満たすべきアクセシビリティの品質基準として、レベル A、レベル AA、レベル AAA の 3 つのレベルが定められている。「みんなの公共サイト運用ガイドライン」(総務省) では、公的機関に対してレベル AA に準拠することとされている。

なお、JIS X 8341-3:2016 は、国際規格である「ISO/IEC 40500:2012」の内容と一致している。

■ウェブアクセシビリティに関わる主な問題例

ウェブサイトのイメージ図 	画像が何を意味しているのかを音声読み上げソフトの利用者等に伝える説明文(代替テキスト)が無い。 イメージ図の事例では「詳細はこちらをクリック」のボタンが画像のみとなっている。 視覚障害者が音声読み上げソフトでページを読む場合に、画像に書かれた内容が伝わらない。
--	---

JIS X 8341-3:2016 では改善に関する具体的な技術手法は示されていないが、WCAG2.0※解説書では、改善の意図や技術的な手法について参照することができる。

※「WCAG 2.0」は、インターネットに関する技術開発と標準化を行っている国際的団体である W3C(World Wide Web Consortium)が、ウェブアクセシビリティを確保することを目的として策定したガイドラインである。なお、WCAG の最新版は 2.1 であるが、WCAG 2.1 で新たに追加された内容は JIS X 8341-3:2016 には含まれていない。

【WCAG2.0 日本語翻訳版】

URL : <https://waic.jp/docs/UNDERSTANDING-WCAG20/Overview.html>

巻末参考1：利用者数が少ない3,000人未満の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。

①移動経路の配慮事項

- ・エレベーター、緩やかな傾斜路等により段差解消を図ることが望ましい。
- ・階段については、高齢者や杖使用者、視覚障害者等の円滑な利用に配慮し、手すりを設置することが望ましい。
- ・駅に接続するエレベーターについては、列車の運行時間に合わせて運用することが望ましい。なお、鉄道事業者とは管轄が異なるエレベーターについては事業者間で調整を図ることが求められる。また、エレベーターの運用時間が列車の運行時間よりも短い場合は、その旨を分かりやすく示す必要がある。

②誘導案内設備の配慮事項

- ・車両等の運行の異常に関連して、遅れ状況、遅延理由、運転再開予定、到着予定時刻などの案内放送その他音声による情報提供を行うことが望ましい。
- ・上記情報を常時確認できるよう、また、聴覚障害者に配慮し、インターネット、通信回線等を活用した文字情報を提供することが望ましい。(参考例参照)
- ・出入口から乗降位置まで視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望ましい。
- ・ホームに対して短い車両である場合は、車両が停止する範囲について、分かりやすい情報を提供することが望ましい。

③プラットホームの配慮事項

- ・プラットホームにおいては、車両とホームの段差・隙間が大きいことが想定されることから、車椅子使用者の乗降のための渡り板を施設側・車両側いずれか速やかに設置できる場所に配備することが望ましい。また、渡り板の傾斜は、乗降時の介助や電動車椅子の登坂性能を考慮し、可能な限り10度以下とすることが望ましい。
- ・地方鉄道等において段差が著しく大きい場合には、①施設側によるホーム嵩上げ、②車両側における低床化、③段差解消設備を設ける等により、可能な限り段差解消に努めることが望ましい。
- ・転落防止措置として内方線付き点状ブロック、点状ブロックを敷設することが望ましい。

④その他コミュニケーション手段の確保等

- ・係員等とコミュニケーションを図ることができるようプラットホームのわかりやすい位置にインターホン等の駅員連絡装置の設置、あるいは携帯電話などにより連絡できるようわかりやすい位置に連絡先電話番号等を掲示することが望ましい。
- ・視覚障害者の上記コミュニケーション手段の確保に配慮し、インターホン等の駅員連絡装置を設置する場合には、当該場所まで視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望ましい。また、携帯電話番号を提示する場合には、あらかじめ事業者のホームページ等に連絡先電話番号を示しておくこと（読み上げ対応）等も有効である。
- ・地域のボランティア等との連携によるコミュニケーション、接遇・介助が行われることも有効と考えられる。

ていることが多い。

脳性麻痺により車椅子を使用している人は、不随意の動きをしたり、手足に硬直が生じていることがあり、細かい作業（切符の購入等）に困難をきたす場合がある。また、言語障害を伴う場合も多くあり、知的障害と重複している場合もある。

進行性筋萎縮症は進行性で筋肉が萎縮する疾患である。進行性のため、徐々に歩行が困難となり車椅子を使用するに至る。首の座りや姿勢を維持するのが難しい場合もあり、筋肉が弱っていることから身体に触れる介助は十分な配慮が必要となる。

リウマチは慢性的に進行する病気で、多くは関節を動かした時に痛みを伴う。関節が破壊されていくため、特に脚などの力のかかる部分は、大きな負担に耐えられなくなる。そのため、症状が重くなると車椅子を使う場合がある。

なお、肢体不自由児はバギータイプの車椅子を使用する場合があるため、ベビーカーと混同しないようにする必要がある。

■移動上の困難さ

- ・車椅子使用者は、段差や坂道が移動の大きな妨げとなる。
- ・移動が円滑に行えない、トイレが使用できない等の問題があることから、外出時の負担が大きい。
- ・階段、段差だけでなく、極端な人混み、狭い通路、急なスロープ、長い距離のスロープ、通路の傾斜などの通過も困難となる。
- ・券売機の設置位置が高かったり、車椅子のフットサポートが入るスペースが十分でないなど券売機での切符の購入が困難な場合がある。
- ・頭の位置が低いために人混みでは周囲の人のバッグなどが顔にあたることがある。
- ・視点が常に低い位置にあり、高い位置にあるものが見えにくかったり、手が届かないことがある。
- ・上肢に障害がある場合、手腕による巧緻な操作や作業が難しく、エレベーターやトイレ、券売機等の操作ボタン等の操作が困難な場合がある。
- ・車椅子（手動車椅子、簡易式折りたたみ式電動車椅子、電動車椅子、ハンドル形電動車椅子、座位変換形車椅子等）が安定的に位置取りかつ動作できるスペースが必要なことがある。 等

（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。

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。

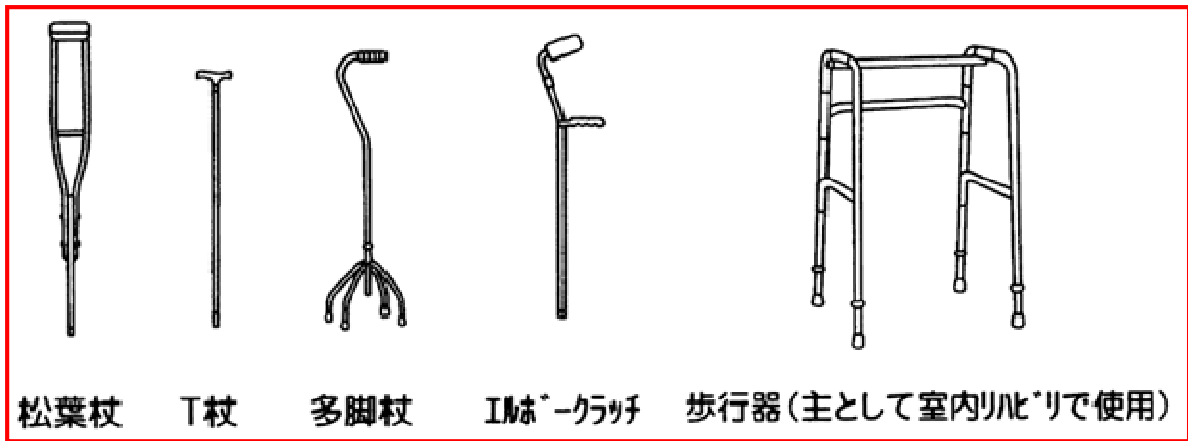
杖歩行以外でも、障害の部位や程度は様々で、その部位によって歩行機能のレベルや求められるニーズが異なる。

■移動上の困難さ

- ・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、両手がふさがるため、切符の購入や料金の支払いが困難になる場合がある。

等

【主な歩行補助具】



(4) 内部障害者

「平成 23 年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、内部障害者は約 93 万 3 千人で、身体障害者 386 万 4 千人（知的障害、精神障害を除く）のうち全体の 24.1%を占めている。

内部障害は、普段、外見上わかりにくい障害である。全体の半数以上が 1 級の障害で、心臓疾患がもっとも多く、ついで腎臓疾患である。他の障害に比べ年々増加しているのが大きな特徴である。

1) 心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している人がある。

2) 呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携行したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人がある。

3) 腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している人がある。

4) 膀胱・直腸機能障害

膀胱疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストーマ）を造設している人がある。オストメイト（人工肛門や人工膀胱を持つ人）は、トイレの中に補装具（パウチ＝排泄物を溜めておく袋）を洗浄できる水洗装置、温水設備等を必要とする。

5) 小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人がある。

6) ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIV によって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している。

上記の内部障害の他にも膠原病や、パーキンソン病、パーチェット病等の難病も、病気の進行によって、平衡を維持できない場合がある等、日常生活に著しく制約を受ける。

■移動上の困難さ

- ・長時間の立位が困難な場合がある。
- ・心肺機能の低下等により長い距離を連続して歩くことや階段の昇降が困難な場合がある。
- ・携帯電話等の電波によるペースメーカーへの影響が懸念される。
- ・障害の部位により、空気の汚染されている場所に近づけないことや、酸素ボンベの携行が必要な場合がある。

公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
(バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編)

令和6年(2024年)〇月

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3
電話 : 03-5253-8111 (代表)
FAX : 03-5253-1548

**公共交通機関の車両等に関する
移動等円滑化整備ガイドライン
バリアフリー整備ガイドライン 車両等編**

【改訂案】

令和6年〇月

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

令和6年1月現在

(敬称略・順不同)

◎：座長

【有識者】	◎秋山 哲男	中央大学研究開発機構 教授
	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	東京都市大学 建築都市デザイン学部 都市工学科 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至	東洋大学 福祉社会デザイン学部 人間環境デザイン学科 教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子	東北福祉大学 総合マネジメント学部 産業福祉マネジメント学科 教授
	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 快適性工学研究室 主任研究員
	関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 上級主任研究員
	硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
	武者 圭	武者研究所 サウンドスケープデザイナー
	原 利明	鹿島建設株式会社 建築設計本部 品質技術管理統括グループ ユニバーサルデザイングループ グループリーダー
	澤田 大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 次長
【障害者団体等】	吉野 幸代	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	岡本 敏美	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 副会長
	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 常務理事
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡	特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
	小出 隆司	一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 理事長
	長井 浩康	社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
	平野 祐子	主婦連合会 常任幹事
	松田 妙子	NPO法人子育てひろば全国連絡協議会 理事
		特定非営利活動法人せたがや子育てネット 代表理事
【公共交通事業者】	山中 毅	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革室 ユニットリーダー
	星野 歩	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	尾形 泰二郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 担当部長
	水田 雅博	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
	西尾 佳章	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	橋田 慶司	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 常務理事
	田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括
	川村 泰利	一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
	浅沼 卓	一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
	中島 洋	公益社団法人日本港湾協会 審議役
	笠井 由紀	定期航空協会 事務局次長
	日巻 博文	一般社団法人全国空港事業者協会 常務理事
【国土交通省】	箕作 幸治	鉄道局 技術企画課長
	児玉 和久	物流・自動車局 総務課 企画・電動化・自動運転参事官
	村田 智紀	物流・自動車局 旅客課 課長補佐
	伊勢 尚史	海事局 内航課長
	森 裕貴	海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
	宮田 正史	港湾局 技術企画課 技術監理室長
	廣田 健久	航空局 航空ネットワーク部 航空ネットワーク企画課長
	重田 裕彦	航空局 航空ネットワーク部 航空事業課長
	田中 賢二	総合政策局 バリアフリー政策課長

＜平成 30 年以降の主な改訂事項＞

改訂・策定年月	旅客施設編	車両等編	役務編
平成 30 年 3 月 <u>改定</u>	・ 全体的な見直し	・ 全体的な見直し	—
平成 31 年 4 月 <u>改定</u>	・ 鉄道駅の島式ホームにおける内方線付き点状ブロックの敷設方法について一部内容を追記 等	・ 貸切バス車両等が新たに適合義務の対象となったことによる都市内路線バス、都市間バスに貸切バス車両の項目を追加等	—
令和元年 10 月 <u>改定</u>	・ 鉄軌道駅のプラットホームにおける車両とプラットホームの段差及び隙間の縮小、乗降位置表示の記載内容の修正 ・ 第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	・ 通勤型鉄道・地下鉄道、都市間鉄道における乗降口の段差・隙間の記載内容の追加 ・ 第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	—
令和 2 年 3 月	・ 視覚障害者のための案内設備について一部内容を追記・変更	・ ユニバーサルデザインタクシーのスロープの耐荷重について一部内容を追記・変更	—
令和 2 年 10 月	—	・ 都市間鉄道（新幹線）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更	—
令和 3 年 3 月 <u>策定</u>	・ <u>優先席について一部内容を追記</u> ・ <u>高齢者障害者等用便房についてとりまとめ内容を反映</u> ・ <u>鉄道駅におけるプラットホームと車両の間の段差・隙間の縮小について一部内容を追記</u>	・ <u>優先席について一部内容を追記</u>	・ 策定
令和 4 年 3 月	・ 共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加	・ 共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加 ・ 都市間鉄道（特急車両）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更 等	・ 共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加
<u>令和 6 年〇月</u>	・ <u>参考、コラム等の記載内容の時点更新 等</u>	・ <u>車椅子スペースの表示に係る表現の変更 等</u>	・ <u>障害者差別解消法改正を踏まえた国土交通省所管事業における対応指針改正に伴う変更 等</u>

1.2 ガイドラインの位置づけ

(1)ガイドラインの内容と趣旨

移動等円滑化基準は、公共交通事業者等が旅客施設及び車両等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に義務基準として遵守しなければならない内容を示したものである。

一方で、本整備ガイドラインは、公共交通事業者等が、旅客施設、車両等及びウェブサイト等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に、高齢者、障害者等をはじめとした多様な利用者の多彩なニーズに応えるための整備のあり方を具体的に示した目安である。そのため、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除いて、公共交通事業者等は本整備ガイドラインに従うことを義務付けられるものではないが、旅客施設、車両等及びウェブサイト等の新設、新造、大規模な改良や、旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法の検討、見直しの機会をとらえて、高齢者や障害者等を含む全ての人が利用しやすい公共交通機関の実現に向け、本整備ガイドラインを活用願いたい。

なお、実際の整備においては、構造上の制約等から本整備ガイドラインに沿った整備が困難な場合も考えられる。上述の本整備ガイドラインの性格から、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除き個々の内容ごとに例外的条項は記述していないが、各公共交通事業者等が、地域性、施設利用状況等の特性、整備財源等を勘案し、「2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方」をはじめとする本整備ガイドラインに示された考え方や根拠を理解のうえ、整備水準を主体的に判断し、利用者等の意見も十分勘案したうえで、より多くの利用者のニーズに対応できる移動環境としての公共交通インフラの実現を通じて、広く社会活動を支える有効な基盤となることを念頭に置いた移動等円滑化の促進が望まれる。

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、障害者に対する障害を理由とする不当な差別的取り扱いを禁止するとともに、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。

国土交通省では、~~平成29年3月に~~、「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、主な事業に関する「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。

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」のうち各項目に関連するものを掲載している。

(2)ガイドラインの構成

本整備ガイドラインは、上記の趣旨に鑑み以下の構成で編集されている。

各整備箇所に関して、整備にあたっての考え方を示した上で、義務となる移動等円滑化基準、具体化にあたって考慮すべき整備の内容を「移動等円滑化基準に基づく整備内容」、これに準じて積極的に整備することが求められる「標準的な整備内容」、さらに高い水準を求める「望ましい整備内容」に分けて記載している。

「移動等円滑化基準に基づく整備内容」(◎)

移動等円滑化基準に基づく、最低限の円滑な移動を実現するための内容の記述を行ったものであり、記号“◎”で示す。

「標準的な整備内容」(○)

社会的な変化や利用者の要請に合わせた整備内容のうち標準的な整備内容で、積極的に整備を行うことが求められるものであり、記号“○”で示す。

「望ましい整備内容」(◇)

上記の整備を行ったうえで、移動等円滑化基準に基づく整備内容(◎)、標準的な整備内容(○)より、さらに円滑な移動等を実現するための移動等円滑化や、利用者の利便性・快適性への配慮を行った内容のものであり、記号“◇”で示す。

~~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

「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編）が対象とする施設は、バリアフリー法に定められた旅客施設（鉄道駅、軌道停留場、バスターミナル、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル施設）である。また、「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン車両等編）が対象とする車両等は、鉄道車両、軌道車両、乗合バス車両、貸切バス車両、福祉タクシー車両、航空機である（船舶は「旅客船バリアフリーガイドライン」で対象としている。）。公共交通機関の移動等円滑化に関しては、それぞれのガイドラインを目安として整備し、移動等円滑化の推進に努めることが望まれる。

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~~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）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、それ以外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~~70%、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）の導入目標約~~90,000~~44,000台、船舶については約~~60~~50%、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。

また、利用者の特に多い旅客施設、複数の路線が入る旅客施設、複数事業者の旅客施設が存在する施設、旅客施設以外の施設との複合施設等では、利用者の規模や空間の複雑さ等を勘案して、特別な配慮を行うことが求められる。具体的な内容は、旅客施設編では「第2部」（旅客施設共通ガイドライン）、「第3部」（個別の旅客施設に関するガイドライン）、車両等編では「第4部」（個別の車両等に関するガイドライン）に掲載している。一方で、利用者が少ない旅客施設においても適切な配慮をすることが重要である。

更に、情報提供の手段の一つであるウェブサイト等は、障害のある利用者にとって事前の情報収集手段として有効であり、ウェブアクセシビリティを確保することが求められる。具体的な内容は、「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）に掲載している。

これらに加え、「公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン役務編）では、上記の旅客施設、車両等の機能を十分に発揮するためには、公共交通事業者等が実際にサービスを提供する際にこれらの旅客施設、車両等を適切に使用することが不可欠であることから、その具体的な内容を「第6部 役務の提供に関するガイドライン」に掲載している。

なお、ハード設備の代替としての役務の提供や、ハード設備の機能を補うための役務の提供も実施することが望まれている。

高齢者・障害者等の移動等円滑化を図るためには、サービスを提供する公共交通事業者等のみならず、全ての利用者が障害を理解し、行動を変えていくことも不可欠である。

(2)対象者

(4)異常時の情報提供

遅延や運休（欠航）などによる振替輸送の実施など、通常と異なる経路を案内する必要がある場合は、移動等円滑化経路についても前もって把握し、速やかに案内する。また、障害の状況により情報収集の方法が異なるため、音声情報や文字情報等複数の手段で情報提供をする必要がある。

(5)情報提供の方法

視覚表示設備を設置する場合には、漢字やローマ字のほかに、かなによる表示、多言語による表示などより多くの利用者が理解できる方法で情報提供を行う。

(6)音案内に関する考え方

音案内（音声・非音声）については、現行ガイドラインで鉄道駅を対象に改札口、エスカレーター、トイレ、プラットフォーム上の階段、地下駅地上出入口の各施設の音案内設置について記載している。

実際の音案内は、施設の構造、音質、騒音など周辺環境の影響によって、必要な時に聞こえない、聞こえてもわかりにくい、うるさく感じられる等の問題が生じており、十分にその機能が発揮されていない状況が見受けられる。

本整備ガイドラインでは旅客施設編 138 ページに参考として、「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」を記載し、音案内の必要性、音案内を整備する上での留意事項と着眼点、音案内の整備のあり方と方向性について現時点での考え方を提示し、音案内を実施する際の音質、音量、音源の位置、音の反射、音案内が伝えるべき情報、暗騒音など周辺環境の対応などいくつかの基本的な論点を挙げて解説した。

3.4 役務の提供の考え方

(1)役務の提供の位置付けと目的

公共交通機関の責務は安全・安定輸送の確保であり、高齢者、障害者等を含めた全ての利用者が安全に、安心して利用できるよう、サービスを提供することが前提である。

そして、高齢者・障害者等が、他の利用者と同等の移動の利便性・安全性を享受するためには、高齢者・障害者等が可能な限り単独で移動できることが望ましい。そのためには、施設・設備等のハード対策により事前的改善措置を図ることが必要である。

これらを踏まえると、役務の提供は、バリアフリー設備の機能を十分発揮させるために必要な操作や維持管理等を行うことが重要である。

また、バリアフリー設備が故障、点検等で使用できない場合を想定し、代替手段をあらかじめ検討するとともに、点検等においては、事前の周知も必要である。

(2)役務の提供に必要な要素

適切な役務の提供に必要なのは、施設・設備等の目的によって異なるが、以下のものが挙げられる。

①施設・設備等の維持管理

施設・設備等の使用に支障がないように、作動の状況、故障・消耗の有無の確認、修理・修繕等の適切な維持管理する。

②施設・設備等の操作方法や接遇方法の習得

施設・設備等の使用に支障がないように、係員・乗務員等が施設・設備の操作方法や接遇方法を習得する。

③体制の確保

旅客支援や情報提供に必要な係員・乗務員等の配置等の体制の確保を図る。

④施設・設備等の使用・操作や人的対応の実施

第4部 個別の車両等に関するガイドライン

1. 鉄軌道

平成12年に制定された交通バリアフリー法により、鉄軌道車両等の移動等円滑化が義務付けられ、同法律に基づき定められた移動等円滑化基準により、新車の導入や車両等の大規模改良に合わせて、基準に適合した車両の導入が進められている。

平成19年のガイドライン見直しにより、車椅子利用者だけでなくベビーカー利用者の増加を考慮した車椅子スペースの増加や、ホーム転落防止に効果的であるホームドアの設置促進のための、車両側における乗降口扉位置の統一、また、車椅子使用者が渡り板なしでも乗降できるような車両床面とホームとの段差解消、障害当事者だけでなく外国人等様々な利用者に配慮した情報表示装置の充実に向けた取り組みが進められている。平成25年の見直しでは、車両の扉位置について可能な限り統一を図ることが望ましい旨の記載、利用実態等に応じて車椅子スペースを増設することが望ましいこと、当該スペースを多様な利用者に配慮したものとする旨が記載された。さらに、プラットホームと車両の乗降口との段差縮小については、ホーム側のかさ上げ対応に加え、車両側の床面を下げることで段差縮小を図った事例も紹介された。

平成30年の改訂では、車椅子スペースについては1列車2ヶ所以上設けることが基準として示された。すでに通勤型車両では全車両に車椅子スペースを確保し、ベビーカーも含めた利用が可能となっている事例が増えており、ガイドラインにおいても各車両に車椅子スペースを設けることを示したところである。都市間鉄道については車椅子スペースと通路幅確保の考え方、車椅子スペースを縦列で2ヶ所設ける場合のスペースの考え方が示された。また、多目的室や特別車両料金席へ使用可能性を広げることが示している。

令和2年度の改訂では、東京オリンピック・パラリンピック競技大会のレガシーとしての「真の共生社会」の実現に向け、障害のある方が一般の方と同様にグループで快適に乗車できるよう新幹線車両の車椅子スペースについては1列車3ヶ所以上（座席定員500名以上の列車の場合は4ヶ所以上、座席定員1,000名を超える列車の場合は6ヶ所以上）設けること等が基準として示された。

~~令和3年度の改訂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、バリアフリー法に基づく「移動等円滑化の促進に関する基本方針」（令和2平成23年策定）では、令和72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。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。

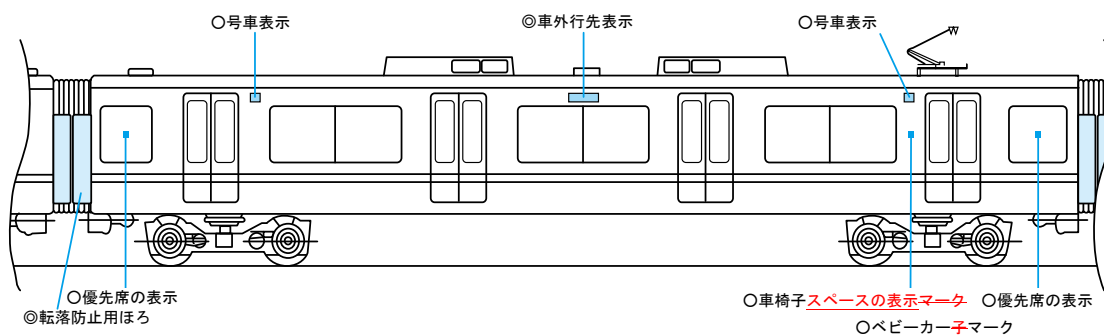
1.1 通勤型(短距離)鉄道・地下鉄

【通勤型(短距離)鉄道・地下鉄車両の例】

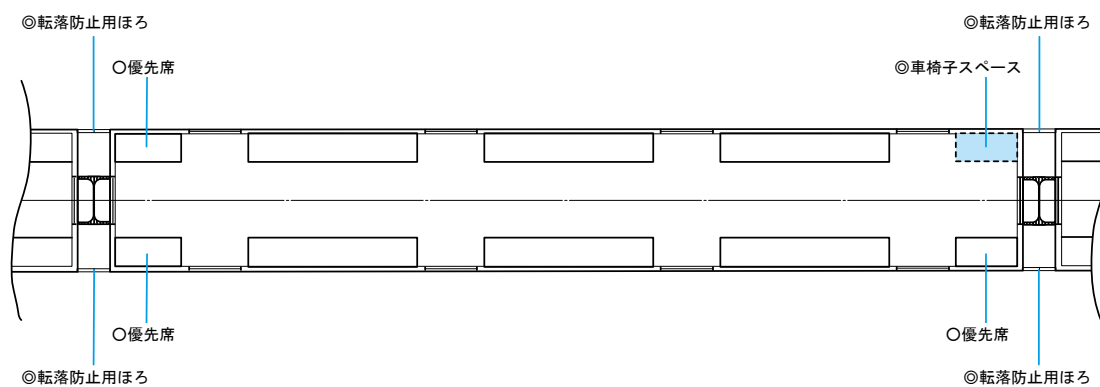
座席／ロングシートタイプ・セミクロスシートタイプ

乗降口／両引自動ドア 6～8カ所／両(片側3～4カ所)

参考 4-1-1：通勤型鉄道の姿図

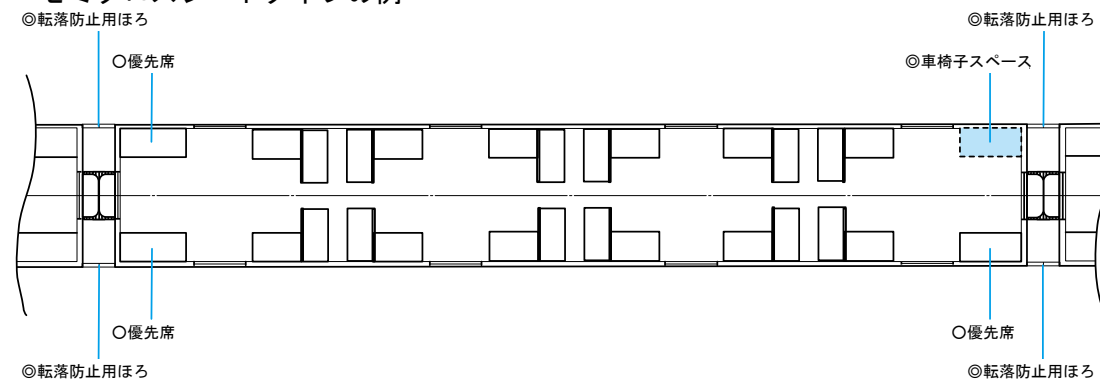


・ロングシートタイプの例



※優先席、車椅子スペースを車両端部に設置した例。

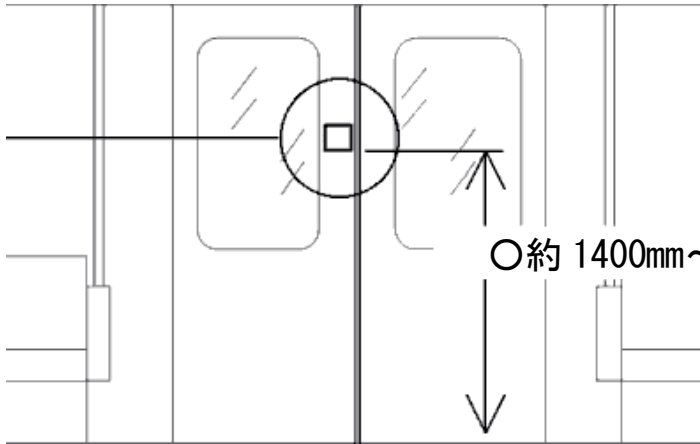
・セミクロスシートタイプの例



※優先席、車椅子スペースを車両端部に設置した例。

①乗降口（車外）	
移動等円滑化基準	
（旅客用乗降口） 第 3 1 条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 旅客用乗降口の床面の縁端とプラットホームの縁端との間隔は、鉄道車両の走行に支障を及ぼすおそれのない範囲において、できる限り小さいものであること。 二 旅客用乗降口の床面とプラットホームとは、できる限り平らであること。 三 旅客用乗降口のうち一列車ごとに一以上は、幅が八十センチメートル以上であること。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。 （車体） 第 3 3 条 鉄道車両の連結部（常時連結している部分に限る。）には、プラットホーム上の旅客の転落を防止するための設備を設けなければならない。ただし、プラットホームの設備等により旅客が転落するおそれのない場合は、この限りでない。 2 車体の側面に、鉄道車両の行き先及び種別を見やすいように表示しなければならない。ただし、行き先又は種別が明らかな場合は、この限りでない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
段差・隙間	・車両とプラットホームの段差・隙間について、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さいものとする。
乗降口の幅	・旅客用乗降口のうち 1 列車に 1 以上は、有効幅を 800mm 以上とする。
行き先・車両種別表示	・車体の側面に、当該車両の行き先及び種別を大きな文字により見やすいように表示する。ただし、行き先又は種別が明らかな場合は、この限りでない。
転落防止設備の設置	・旅客列車の車両の連結部（常時連結している部分に限る）は、プラットホーム上の旅客の転落を防止するため、転落防止用ほろ等転落防止設備を設置する。ただし、プラットホームの設備等により旅客が転落するおそれのない場合は、この限りでない。
○：標準的な整備内容	
段差・隙間	・施設側の渡り板が速やかに設置できない場合は、車両内に車椅子使用者の円滑な乗降のための渡り板の配備、段差解消装置を設置する。（ 欄外 コラム 4-1-1 参照）
乗降口の幅	・車椅子スペースの直近の旅客用乗降口は、車椅子使用者等が円滑に乗降できるように、有効幅を 900mm 以上とする。
行き先・車両種別表示	・車体の側面に、車両番号（号車）等を大きな文字により見やすいように表示する。ただし、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、この限りではない。 ・ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラストを確保した表示とする。（※旅客施設編巻末の「参考 2-2-5：色覚異常者の人の色の見え方と区別の困難な色の組み合わせ」100ページを参照のこと） ・照明又は高輝度 LED 等により、夜間でも視認できるものとする。

②乗降口（車内）	
移動等円滑化基準	
（旅客用乗降口） 第 3 1 条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 四 旅客用乗降口の床面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。 六 車内の段の端部の全体がその周囲の部分と色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより、車内の段を容易に識別できるものであること。 （客室） 第 3 2 条 4-2 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。 8-6 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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
床面の仕上げ	・旅客用乗降口の床の表面は滑りにくい仕上げがなされたものとする。
乗降口脇の手すり	・乗降口脇には、高齢者、障害者等が円滑に乗降できるよう、又、立位時に身体を保持しやすいように手すりを設置する。 ・手すりの高さは、高齢者、障害者、低身長者、小児等に配慮したものとする。
乗降口付近の段の識別	・段が生じる場合は、段の端部（段鼻部）の全体にわたり十分な太さで周囲の床の色と色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト*）を確保し、容易に当該段を識別できるようにする。
号車及び乗降口位置（扉番号）等の点字・文字表示	・各車両の乗降口の戸又はその付近には、号車及び乗降口位置（扉番号）を文字及び点字（触知による案内を含む。）により表示する。ただし、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	
乗降口端部の識別	・乗降口端部の床面は、周囲の床の色との輝度コントラストを確保し容易に識別できるようにする。
乗降口脇の縦手すり	・乗降口の両脇には、高齢者、障害者等が円滑に乗降できるよう、又、立位時に身体を保持しやすいように握りやすい形状の縦手すりを設置する。 ・乗降口の両脇に設置する縦手すりの径は 25mm 程度とする。
乗降口付近の段の識別	・段の端部（段鼻部）の全体にわたり周囲の床の色と輝度コントラストを確保する際には、その太さを幅 50mm 程度以上として、容易に当該段を識別できるようにする。
車内の段付近の手すり	・車内に段がある場合には、歩行補助のため段の付近に手すりを設置する。
戸の開閉の音響案内	・視覚障害者が円滑に乗降できるように、戸の位置及び戸の開閉が車内及び車外の乗降位置から分かるようなチャイムを戸の内側上部等に設置し、戸の開閉動作に合わせてチャイム音（JIS T0902 を参考）を鳴動させる。
号車及び乗降口位置（扉番号）等	・案内表示は、視覚障害者が指により確認しやすい高さに配慮し、床から 1,400 ～1,600mm 程度の高さに設置する。

の点字・文字表示	・戸先側に表示し、両開き扉においては左側扉に表示する。
聴覚障害者用ドア開閉動作開始ランプ	・聴覚障害者等が車内外から戸の開閉のタイミングを確認できるよう、車内ランプ又は車外ランプの点滅等により戸の開閉のタイミングを表示する。
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 く 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。
◇：望ましい整備内容	
戸の開閉ボタン	・戸の開閉ボタンを設けた場合は、ボタン上部に点字を併記することが望ましい。
姿図・寸法	
参考 4-1-10：号車及び乗降口位置（扉番号）等の文字・点字表示例	
◎号車及び乗降口位置（扉番号）等の文字・点字表示 （戸先側に表示。両開き戸については左側の戸に表示）  ○約 1400mm～1600mm 程度	

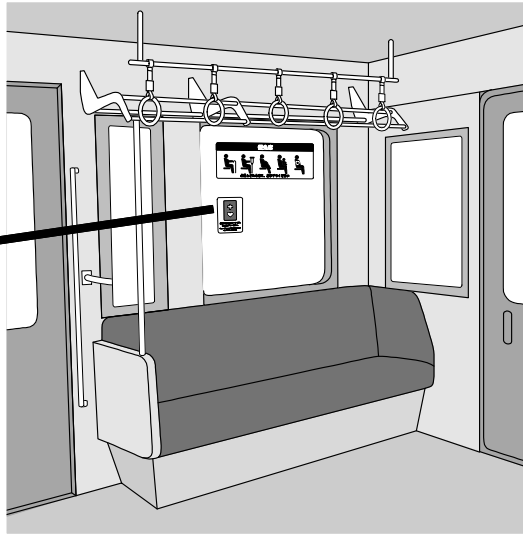
*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

③優先席等	
移動等円滑化基準	
(客室) 第 3 2 条 3-2 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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
優先席の表示	・優先席を設ける場合は、優先席の背後の窓や見やすい位置に優先的な利用の対象者を表示するステッカー等の標識を設けることにより、優先席であることが車内及び車外から識別できるようにする。
○：標準的な整備内容	
優先席の設置位置	・優先席は、乗降の際の移動距離が短くて済むよう、乗降口の近くに設置する。
優先席の表示	・優先席は、①座席シートを他のシートと異なった配色、柄とする、②優先席付近の吊り手又は通路、壁面等の配色を周囲と異なるものにする等により車内から容易に識別できるものとする、③優先席の背後の窓や見やすい位置に優先席であることを示すステッカーを貼る等により、優先席であることが車内及び車外から容易に識別できるものとし、一般の乗客の協力が得られやすいようにする。
優先席数	・優先席数（全座席に占める割合）については、優先席の利用の状況を勘案しつつ、人口の高齢化などに対応した増加について検討する必要がある。
弱冷房車の設置及び表示	・高齢者、内部障害者等体温調節が困難な人のために、弱冷房車の設定温度を高めに設定した車両を 1 編成に 1 両以上設置し、車外に弱冷房車であることをステッカー等で表示する。ただし、車両編成が一定し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。
◇：望ましい整備内容	
優先席の設置位置	・相互直通運転を実施する場合には、事業者間で優先席の位置を統一することが望ましい。

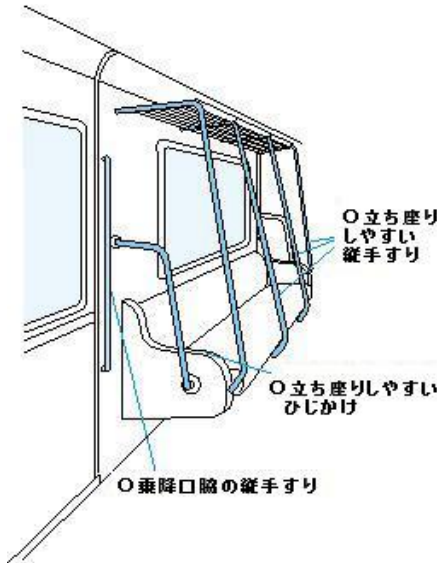
参考 4-1-13 : 優先席の設置例



(優先席における
ヘルプマークの表示例)



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

④手すり	
移動等円滑化基準	
(客室) 第 3 2 条 <u>4-3</u> 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
手すりの設置	・通路及び客室内には手すりを設置する。
○：標準的な整備内容	
つり革の設置	・客室に立席スペースを設ける車両においては、利用者が身体を保持できるように、通路及び客室内に手すりまたはつり革を設置する。
つり革の高さ	・つり革の高さ・配置については、客室用途と利用者の身長域（特に低身長者）に配慮する。
つり革の太さ	・つり革は握りやすい太さとする。
縦手すりの配置	・つり革の利用が困難な高齢者、障害者、低身長者、小児等に配慮し、立位時の姿勢を保持しやすいよう、また、立ち座りしやすいよう、縦手すりを配置する。
設置位置、径	・縦手すりは、座席への移動や立ち座りが楽にできるような位置に設置する。 ・縦手すり・横手すりの径は 30mm 程度とする。ただし、乗降口脇に設置する縦手すりは「乗降口（車内）」の内容に準ずる。
座席手すり	・クロスシート座席には、座席への移動や立ち座り、立位時の姿勢保持に配慮し、座席肩口に手すり等を設ける。
姿図・寸法	
参考 4-1-19：手すりの設置例	
	

参考例

参考 4-1-20 : 手すりの設置事例

・ 東日本旅客鉄道株式会社 E233 系



・ 東京地下鉄株式会社 16000 系



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.

・ 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と手すり位置の検討」. 人間工学. Vol11, 9-21, 2006

より引用

ー 通路つり革下辺高さは、通路としての要件から 1,800mm 以上とした。

ー 一般つり革の下辺高さは、全体の使いにくい割合が最小かつ成人男性の使いやすさが悪化しない範囲から、1,600～1,650mm とした。

ー 低位つり革下辺高さは、全体の使いにくい割合が最小かつ女性・高齢者の使いやすさ重視から、1,550～1,600mm とした。

・ 2 種の高さのつり革を設定している事例

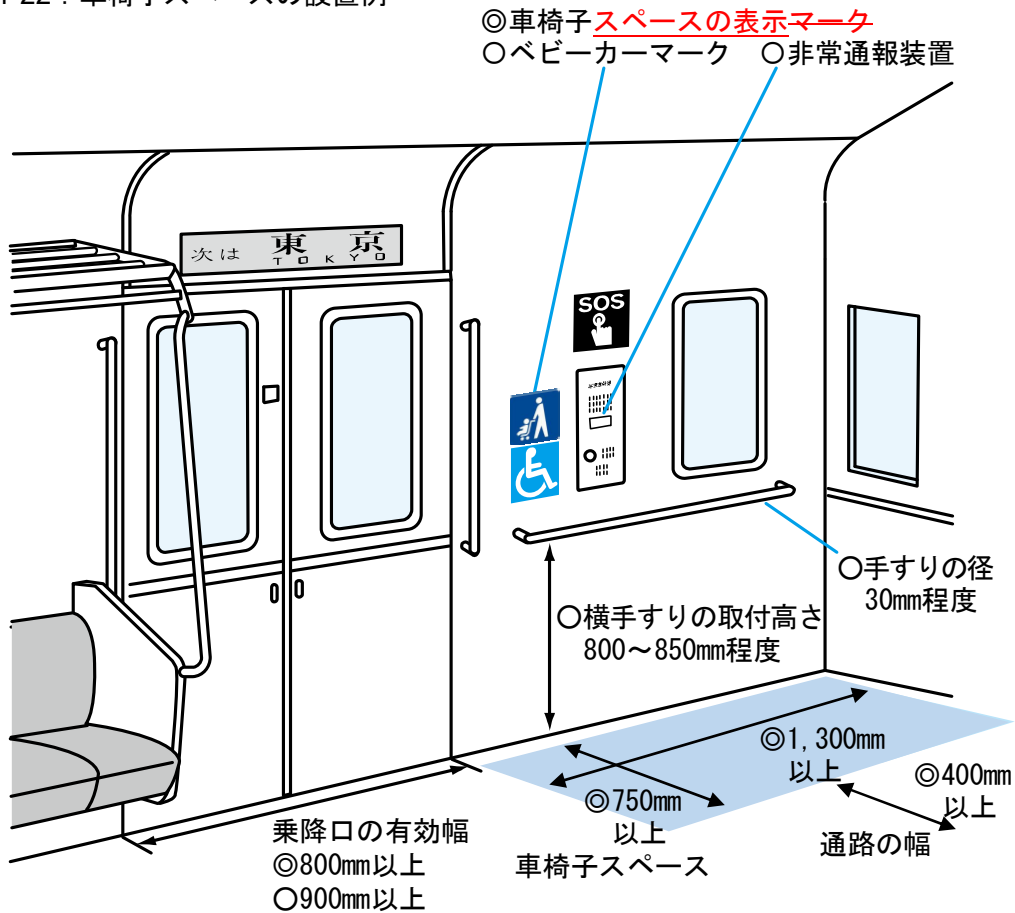


⑤車椅子スペース	
移動等円滑化基準	
(客室) 第32条 客室(特別急行料金等(鉄道事業法施行規則(昭和六十二年運輸省令第六号)第三十二条第一項に規定する特別急行料金等をいう。次項において同じ。))を適用する車両のものを除く。)には、次に掲げる基準(新幹線鉄道(全国新幹線鉄道整備法(昭和四十五年法律第七十一号)第二条に規定する新幹線鉄道をいう。))の用に供する車両の客室にあっては、第二号に掲げる基準を除く。)に適合する車椅子スペースを一列車ごとに二以上(三両以下の車両で組成する列車にあっては、一以上)、特別車両以外の車両の座席の近傍に設けなければならない。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。 一 車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さが確保されていること。 二 車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりが設けられていること。 三 床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。 四 車椅子使用者が利用する際に支障となる段がないこと。 五 車椅子スペースである旨が表示されていること。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの設置数	・客室には1列車ごとに2以上の車椅子スペースを設ける。ただし、3両編成以下の車両で組成する列車にあっては1以上とすることができる。
車椅子スペースの設置位置	・車椅子スペースは特別車両以外の車両の座席の近傍に設けること。
車椅子スペースの広さ	・車椅子スペースは、車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さを確保する。この場合の車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さは、下記要件を満たすものとする。 ① 車椅子スペースの長さは、1,300mm以上とする。ただし、車椅子使用者が同じ向き状態で利用する車椅子スペースを2以上縦列して設ける場合にあっては、2台目以降の車椅子スペースの長さは、1,100mm以上とすることができるものとする。 ② 車椅子スペースの幅は、750mm以上とする。 ・低床式軌道車両と同じ構造の鉄道車両(旅客用乗降口の床面の軌条面からの高さが400mm以下の鉄道車両であって、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。)においては、車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さは日本産業規格の規格(JIS T9201 及び T9203)に適合する車椅子(最大寸法1,200mm×700mm)が出入り可能かつ滞在可能であるものとし、上記①及び②の要件をできる限り満たすものとする。
車椅子スペースの通路の広さ	・車椅子スペースに隣接した通路の幅は400mm以上確保する。
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 用 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(※)車椅子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>
手すり	車椅子スペースには、車椅子使用者が握りやすい位置に手すりを設置する。
床面の仕上げ	車椅子スペースの床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの設置数・形態	- 多数の旅客が利用し又は車椅子使用者その他の車椅子スペースを必要とする利用者が多い場合には、1 車両に 1 以上の車椅子スペースを設ける。 - 車椅子スペースは、利用形態を限定せず、ベビーカー使用者等の多様な利用者に配慮したものとする。
車椅子スペースの設置位置	車椅子スペースは、車椅子スペースへの移動が容易で、乗降の際の移動距離が短くて済むように、乗降口から近い位置に設置する。
車椅子スペースの広さ	車椅子スペースは、車椅子使用者が極力進行方向を向けるよう配慮する。
手すり	- 車椅子スペースには、車椅子使用者が握りやすい位置（高さ 800～850mm 程度）に横手すりを設置する。 - 上記手すりの径は 30mm 程度とする。
非常通報装置	車椅子スペース付近には、車椅子使用者の手の届く範囲に非常通報装置を設置する。
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、車椅子用スペースであることを示す表示車椅子マークを車内に加え車外にも掲出する。 - ベビーカーの利用が可能なスペースにおいては、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、ベビーカーマークを車内に加え車外にも掲出する。
◇：望ましい整備内容	
車椅子スペースの設置数・形態	- 多数の旅客が利用し又は車椅子使用者その他の車椅子スペースを必要とする利用者が多い以外の場合であっても、1 車両に 1 以上の車椅子スペースを設けることが望ましい。 1 車両に 1 以上の車椅子スペースを設置しない場合にあっては、車椅子スペースを複数の車両に分散して設けることが望ましい。 - 各路線の利用実態を踏まえ、車椅子使用者、ベビーカー使用者の利用が多い場合には、車椅子スペース及びベビーカーが利用可能なスペースを増設することが望ましい。 - 相互直通運転を実施する場合には、事業者間で車椅子スペースの位置を統一することが望ましい。 - 車椅子スペースは、車椅子使用者、ベビーカー使用者等の円滑な乗車に配慮し、2 以上の車椅子が乗車可能であることが望ましい。 - 車椅子スペースには、車外を確認できるよう窓を設けることが望ましい。

姿図・寸法

参考 4-1-22：車椅子スペースの設置例



参考例

参考 4-1-23：利用実態を踏まえ車椅子スペースを増設した事例

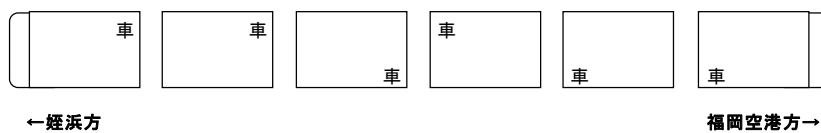
・福岡市交通局

《配置図》

福岡市車両(1・2号線 2000系車両の例)

(凡 例)

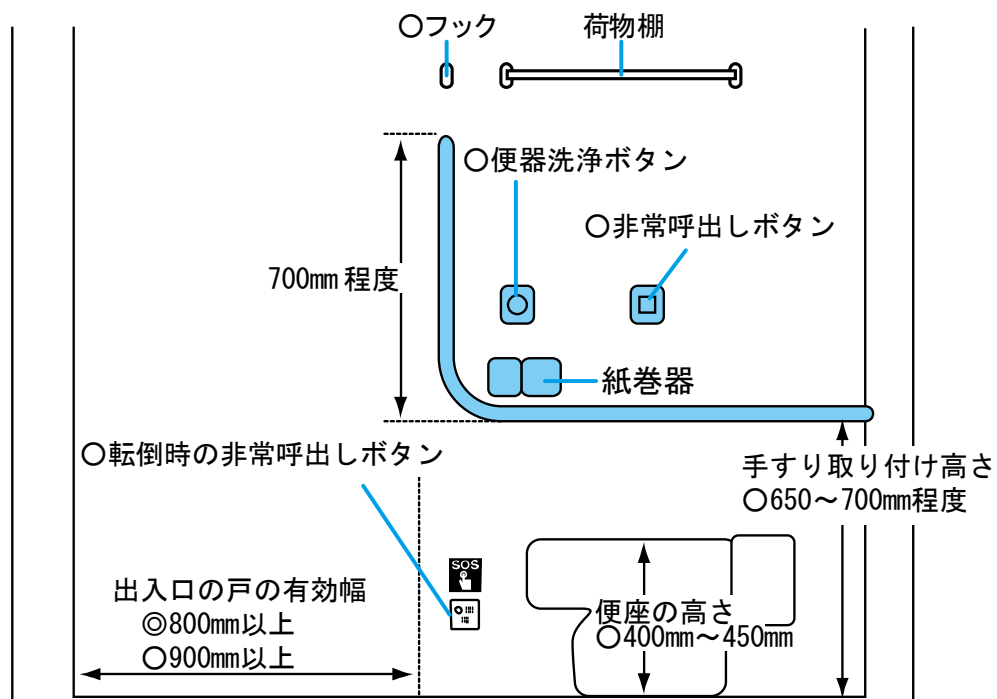
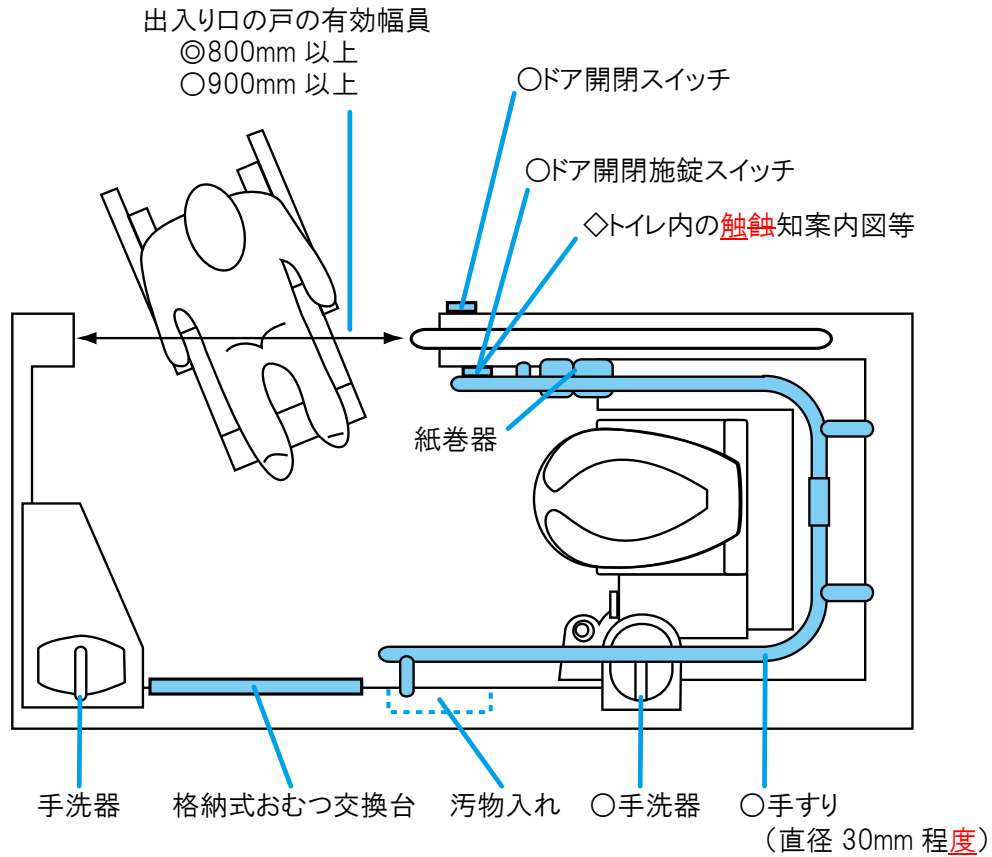
車：車いすスペース



提供 福岡市交通局

⑥トイレ	
移動等円滑化基準	
(客室) 第32条 <u>5-4</u> 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。 <u>6-5</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	
車椅子対応トイレの設置	・客室にトイレを設置する場合は、そのうち1列車ごとに1以上は、車椅子使用者の円滑な利用に適したトイレを設ける。 ・車椅子使用者の円滑な利用に適したトイレを設ける場合は、少なくとも1以上の車椅子スペースとの通路間のうち、1以上の幅は800mm以上とする。
車椅子対応トイレの出入口の戸の幅	・車椅子での円滑な利用に適したトイレの出入口の戸の有効幅は、800mm以上とする。
○：標準的な整備内容	
多機能トイレの設置	・客室にトイレを設置する場合は、1列車に1以上車椅子での利用が可能で、かつ、付帯設備を設けた多機能トイレを設ける。 ・多機能トイレは車椅子スペースに近接した位置に配置する。
車椅子対応トイレの表示マーク	・車椅子での円滑な利用に適したトイレの出入口には、当該トイレが車椅子使用者の利用に適した構造のものであることを表示する標識を設ける。 ・表示は、車椅子使用者が見やすいよう、低めの位置に行う。
車椅子対応トイレの出入口の戸の幅	・車椅子での円滑な利用に適したトイレの出入口の戸の有効幅は、車椅子使用者の余裕ある通行を考慮し、900mm以上とする。ただし、車椅子による通路からトイレへのアクセスが直線である等、トイレへのアクセス性に配慮されている場合は、この限りでない。
車椅子対応トイレの段の解消	・車椅子での円滑な利用に適したトイレの出入口には、車椅子使用者が通過する際に支障となる段がないこと。
車椅子対応トイレの出入口の戸の仕様	・車椅子での円滑な利用に適したトイレの出入口の戸は、電動式引き戸又は軽い力で操作できる手動式引き戸とする。 ・手動式引き戸の場合は、握手は棒状ハンドル式、レバーハンドル式等のものとし、容易に操作できるよう取り付け高さに配慮する。
車椅子対応トイレの出入口の戸の鍵	・車椅子での円滑な利用に適したトイレの出入口の戸は、容易に施錠できる形式とし、非常時に外から解錠できるようにする。

参考 4-1-27：車椅子対応トイレの例



⑦通路	
移動等円滑化基準	
(客室) 第32条 6-5 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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子用設備間の通路幅	・旅客用乗降口から車椅子スペースへの通路のうち 1 以上、及び少なくとも 1 以上の車椅子スペースから車椅子で利用できる構造のトイレ（トイレが設置される場合に限る）への通路のうち 1 以上は、有効幅 800mm 以上を確保する。
◇：望ましい整備内容	
車椅子用設備間の通路幅	・旅客用乗降口から車椅子スペースへの通路のうち 1 以上、及び車椅子スペースから車椅子で利用できる構造のトイレ（トイレが設置される場合に限る）への通路のうち 1 以上は、有効幅 900mm 以上を確保することが望ましい。

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 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる設備が設けられていること。 (客室) 第32条 7 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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
案内表示装置(LED、液晶等)	・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（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を備える。
案内放送装置	・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（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車内放送装置を設ける。 ・旅客用乗降口には、旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる設備を設ける。

○：標準的な整備内容	
案内表示装置 (LED、液晶等)	- 案内表示装置は、乗降口の戸の車内側上部、天井、連結部の扉上部、戸袋等、車両の形状に応じて見やすい位置に設置する。中吊り広告等で見えにくくならないように配慮する。 - 案内表示装置では、次駅停車駅名等に加え、次停車駅での乗換情報、次停車駅で開く戸の方向（左側か右側か）等を提供する。 - 文字情報は、確認が容易な表示方法とし、次停車駅等の基本情報は、スクロール表示などの場合は２回以上繰り返し表示する。 - LED、液晶等で文字情報を提供する際には、わかりやすい文言を使用する。 - 可能な限り英語表記及びかな表記も併用する。 - 次駅までの距離が短く、表示時間が確保できない場合は表示項目・内容を選択する。 - ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラスト*を確保した表示とする。（※旅客施設編巻末の「参考 2-2-5：色覚異常者の人の色の見え方と区別の困難な色の組み合わせ」100ページを参照のこと）
運行等に関する異常時の情報提供	車両の運行の異常に関連して、遅延状況、遅延理由、運転再開予定時刻、振替輸送状況など、利用者が次の行動を判断できるような情報を提供する。なお、可変式情報表示装置による変更内容の提供が困難な場合には、ボードその他の文字による情報提供ができる設備によって代えることができる。
案内放送の方法	- 次に停車する鉄道駅の駅名、次停車駅での乗換情報、次停車駅に開くドアの方向(左側か右側か)等の運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で放送する。 - 次停車駅名等の案内放送は、前停車駅発車直後及び次停車駅到着直前に行う。
◇：望ましい整備内容	
案内表示装置 (LED、液晶等)	- 大きな文字により見やすいように表示することが望ましい。 - 路線、列車種別等を色により表示する場合は、文字を併記する等色だけに頼らない表示方法に配慮することが望ましい。 - 可能な限りひらがな表記を併用することが望ましい。 - 相互直通運転を実施する場合における他社線車両の駅名等表示については、事業者間で調整し、表示内容を充実させることが望ましい。
運行等に関する異常時の情報提供	- ネットワークを形成する他の交通機関の運行・運航に関する情報も提供することが望ましい。 - 車両からの避難が必要となった際に、必要な情報を文字により提供することが出来る可変式情報表示装置を備えることが望ましい。

*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

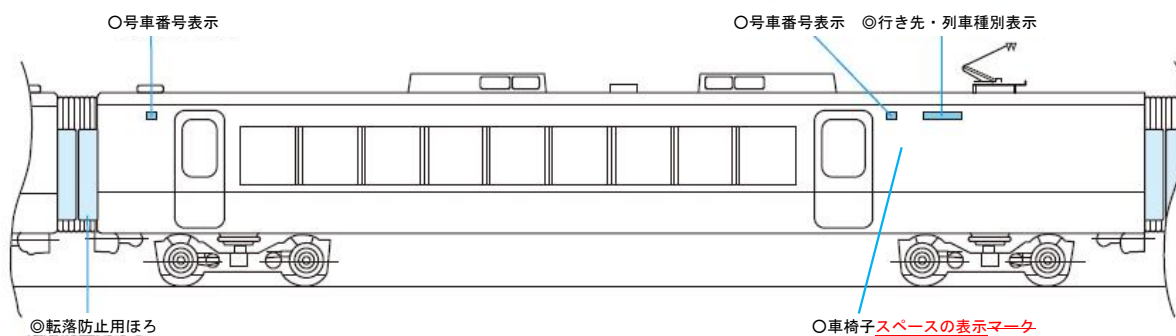
1.2 都市間鉄道

【都市間鉄道車両の例】

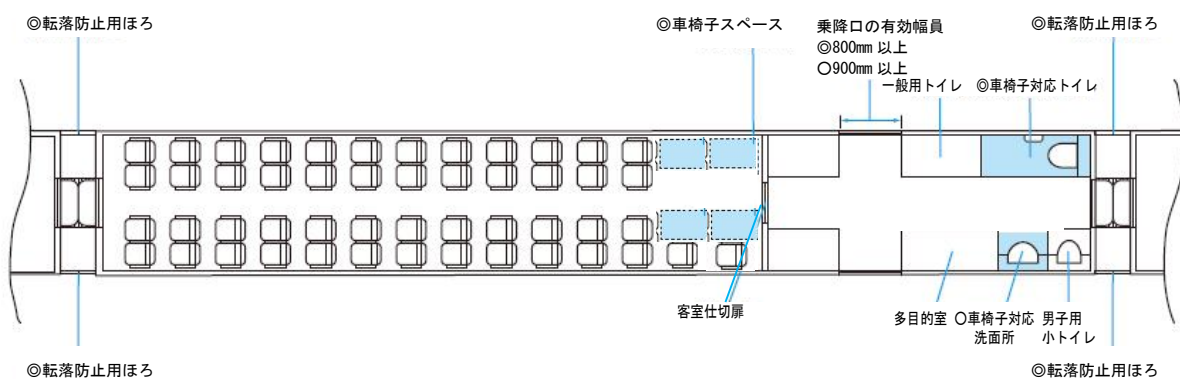
座席／クロスシートタイプ

乗降口／片引自動ドア 片側 1～2カ所／両

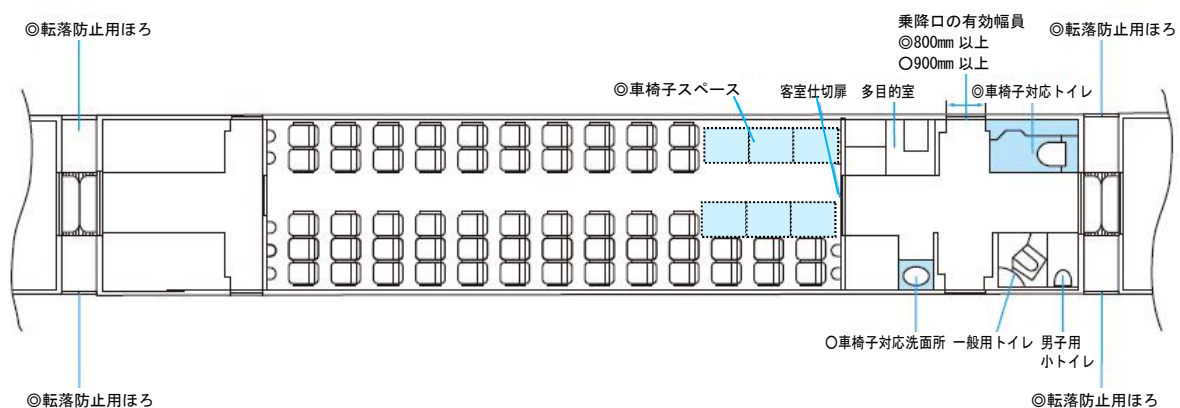
参考 4-1-37：都市間鉄道の姿図



・ JR 在来線、民鉄の例



・ 新幹線の例

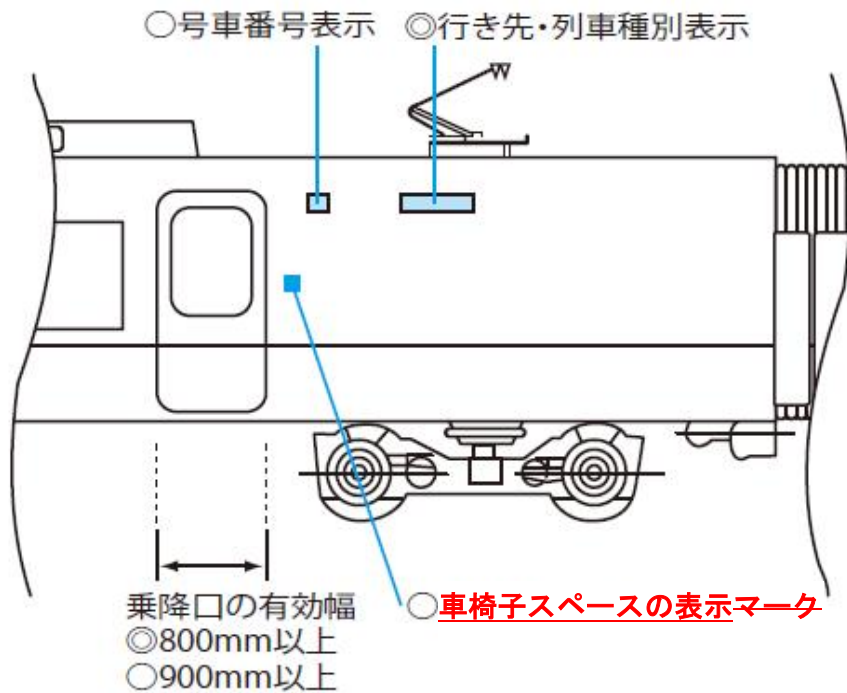


①乗降口（車外）	
移動等円滑化基準	
（旅客用乗降口） 第 3 1 条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 旅客用乗降口の床面の縁端とプラットホームの縁端との間隔は、鉄道車両の走行に支障を及ぼすおそれのない範囲において、できる限り小さいものであること。 二 旅客用乗降口の床面とプラットホームとは、できる限り平らであること。 三 旅客用乗降口のうち一列車ごとに一以上は、幅が八十センチメートル以上であること。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。 （車体） 第 3 3 条 鉄道車両の連結部（常時連結している部分に限る。）には、プラットホーム上の旅客の転落を防止するための設備を設けなければならない。ただし、プラットホームの設備等により旅客が転落するおそれのない場合は、この限りでない。 2 車体の側面に、鉄道車両の行き先及び種別を見やすいように表示しなければならない。ただし、行き先又は種別が明らかな場合は、この限りでない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
段差・隙間	・車両とプラットホームの段差・隙間について、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さいものとする。
乗降口の幅	・旅客用乗降口のうち一列車に一以上は、有効幅を 800mm 以上とする。
行き先・車両種別表示	・車体の側面に、当該車両の行き先及び種別を大きな文字により見やすいように表示する。ただし、行き先又は種別が明らかな場合は、この限りでない。
転落防止設備の設置	・旅客列車の車両の連結部（常時連結している部分に限る）は、プラットホーム上の旅客の転落を防止するため、転落防止用ほろ等転落防止設備を設置する。ただし、プラットホームの設備等により旅客が転落するおそれのない場合は、この限りでない。
○：標準的な整備内容	
段差・隙間	・施設側に渡り板が配備され速やかに設置できない場合、車両内に車椅子使用者の円滑な乗降のための渡り板（欄外コラム 4-1-1 参照）の配備、段差解消装置を設置する。
乗降口の幅	・1 列車に 1 以上の旅客用乗降口は、車椅子使用者等が円滑に乗降できるように、有効幅を 900mm 以上とする。 ・1 列車に車椅子スペースを複数設置する場合は、車椅子使用者等が円滑に乗降できるように、各車椅子スペース直近の乗降口の有効幅を 900mm 以上とする。
車外表示	・車体の側面に、車両番号（号車）等を大きな文字により見やすいように表示する。ただし、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、この限りではない。

行き先・車両種別表示	・ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラスト*を確保した表示とする。(※旅客施設編巻末の「参考 2-2-5：色覚障害者の人の色の見え方と区別の困難な色の組み合わせ」100ページを参照のこと) ・照明又は高輝度 LED 等により、夜間でも視認できるものとする。
聴覚障害者用ドア開閉動作開始ランプ	・聴覚障害者等が車内外からドアの開閉のタイミングを確認できるよう、車内ランプ又は車外ランプの点滅等によりドアの開閉のタイミングを表示する。
視覚障害者用ドア開案内装置	・視覚障害者等のために、ドアが開いていることを示すための音声案内装置(音声等により常時「開」状態を案内するもの)を設ける。なお、当該音声等は車外から聞き取ることができれば良く、スピーカーの設置位置は車内外を問わない。
ドア開閉ボタン	・ドア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。
◇：望ましい整備内容	
段差・隙間	・地方鉄道等において段差が大きい場合には、①施設側におけるホームの嵩上げ、②車両側における低床化、③段差解消装置を設置するなどより段差解消に努めることが望ましい。 ・異なる規格の型式が混在する路線の場合は、2cm を超える逆段差が生じないことを念頭に置きつつ、計画的に車両床面高さが統一されるよう車両更新(新造車)に取り組むことが望ましい。(コラム 4-1-2 参照)
隙間の警告	・ホームが曲線の場合は車両とプラットホームの隙間が大きくなるため、音声(JIS T0902 を参考)及び光で危険性を注意喚起することが望ましい。
隙間解消装置	・乗降口の床面の縁端部には、ステップ(クツズリ)を設け、車両とプラットホームの隙間をできるだけ小さくすることが望ましい。 ・上記の隙間を小さくするための設備の縁端部は、全体にわたり十分な太さで周囲の床の色とのコントラスト*を確保し、当該ステップを容易に識別できるようにすることが望ましい。
自動段差解消装置	・車椅子スペース近傍の乗降口には、車椅子使用者が円滑に乗降するための補助設備を設けることが望ましい。
ドアのレール	・ドアのレールの出っ張りを解消することが望ましい。
ドア開閉ボタン	・ドアの開閉ボタンを設けた場合は、ボタン上部に点字を併記することが望ましい。
乗降口扉位置	・乗降口の扉位置は列車間で可能な限り統一を図ることが望ましい。ただし、通勤型(短距離)鉄道用車両と都市間鉄道用車両等、用途が異なる車両が混在する路線の場合は、この限りではない。

*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト(視認性を得るための周囲との見えやすさの対比)確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

参考 4-1-38：乗降口（車外）の例



（コラム 4-1-5）渡り板・段差解消装置（バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編） **196～197** ページ参照）

- ・渡り板は、速やかに設置できる場所に配備する。
- ・渡り板は、幅 800mm 以上、使用時の傾斜は 10 度以下として十分な長さを有するもの、耐荷重 300kg 程度のものとする。ただし、構造上の理由により傾斜角 10 度以下の実現が困難な場合には、車椅子の登坂性能等を考慮し、可能な限り傾斜角 10 度に近づけるものとする。
- ・渡り板のホーム側接地面には滑り止めを施し、かつ、渡り板の車両側端部にひっかかりを設けること等により、使用時にずれることのないよう配慮する。
- ・なお、渡り板の使用においては、ホームの形状に配慮し、降りたホームの反対側の線路に転落する等の事故がないよう、渡り板の長さでホームの幅に十分注意する。
- ・鉄軌道車両・ホーム等の構造上の理由により渡り板が長く、また、傾斜角が急（概ね 10 度を超える）となる場合には、脱輪を防止するよう左右に立ち上がりを設ける。
- ・無人駅などでは車両内に搭載した渡り板を使用して係員が対応するなど、速やかな乗降のための柔軟な対応を行う。

（渡り板を常備しない場合）

- ・駅係員等が速やかに操作できる構造の段差・隙間解消装置を設置する。

②乗降口（車内）	
移動等円滑化基準	
（旅客用乗降口） 第 3 1 条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 四 旅客用乗降口の床面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。 六 車内の段の端部の全体がその周囲の部分と色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより、車内の段を容易に識別できるものであること。 （客室） 第 3 2 条 4-3 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。 8-7 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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
床面の仕上げ	・ 旅客用乗降口の床の表面は滑りにくい仕上げがなされたものとする。
乗降口脇の手すり	・ 乗降口脇には、高齢者、障害者等が円滑に乗降できるように、手すりを設置する。
乗降口付近の段の識別	・ 段が生じる場合は、段の端部（段鼻部）の全体にわたり十分な太さで周囲の床の色と輝度コントラストを確保し、容易に当該段を識別できるようにする。
号車及び乗降口位置等の点字・文字表示	・ 各車両の乗降口の戸又はその付近には、号車及び乗降口位置（前方または後方位置、近接座席番号等）を文字及び点字（触知による案内を含む。）により表示する。ただし、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	
乗降口脇の縦手すり	・ 乗降口の両脇に設置する。 ・ 縦手すりの径は 25mm 程度とする。
乗降口付近の段の識別	・ 段の端部（段鼻部）の全体にわたり周囲の床の色と輝度コントラストを確保する際には、その太さを幅 50mm 程度以上として、容易に当該段を識別できるようにする。
車内の段付近の手すり	・ 車内に段がある場合には、歩行補助のため段の付近に手すりを設置する。
戸の開閉の音響案内	・ 視覚障害者が円滑に乗降できるように、戸の位置及び戸の開閉が車内外乗降位置からわかるようなチャイムを戸の内側上部等に設置し、戸の開閉動作に合わせてチャイム音を鳴動させる。
号車及び乗降口位置等の点字・文字表示	・ 案内表示は、視覚障害者が指により確認しやすい高さに配慮し、床から 1,400 ～1,600mm 程度の高さに設置する。 ・ 戸先側に表示し、両開き戸においては左側の戸に表示する。
聴覚障害者用ド	・ 聴覚障害者等が車内外から戸の開閉のタイミングを確認できるよう、車内ラ

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。~~

~~一 車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さが確保されていること。~~

~~二 車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりが設けられていること。~~

~~三 床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。~~

~~四 車椅子使用者が利用する際に支障となる段がないこと。~~

~~五 車椅子スペースである旨が表示されていること。~~

~~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 特別車両以外の車両の座席の近傍に設けられていること。~~

~~二 当該車椅子スペースのうち二以上は、窓に隣接していること。~~

~~三 当該車椅子スペースのうち一以上（座席定員五百人以上の列車にあっては、二以上）は、座席に隣接していること。~~

~~四 背当の角度を調整することができる車椅子を利用している二人以上の者が円滑に利用するために十分な広さが確保されていること。~~

~~【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 車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さが確保されていること。

二 車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりが設けられていること。

三 床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。

四 車椅子使用者が利用する際に支障となる段がないこと。

五 車椅子スペースである旨が表示されていること。

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つては、同項第二号を除く。）の基準に適合する車椅子スペースを一列車ごとに三以上（座席定員五百人以上の列車にあつては四以上、座席定員千一人以上の列車にあつては六以上）、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 特別車両以外の車両の座席の近傍に設けられていること。
- 二 当該車椅子スペースのうち二以上（座席定員五百人未満の列車（新幹線鉄道の用に供するものを除く。）にあつては、一以上）は、窓に隣接していること。
- 三 当該車椅子スペースのうち二以上（座席定員五百人未満の列車にあつては、一以上）は、座席に隣接していること。
- 四 背当の角度を調整することができる車椅子を利用している二人以上の者が円滑に利用するために十分な広さが確保されていること。

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容

車椅子スペースの設置数	・客室（特急車両及び新幹線の車両を除く。）には 1 列車に 2 以上の車椅子スペースを設ける。ただし、3 両以下の列車については 1 以上とすることができる。 ・特急車両及び新幹線の車両の客室には、1 列車に 3 以上（座席定員 500 名以上の列車にあつては 4 以上、座席定員 1,000 名を超える列車にあつては 6 以上）の車椅子スペースを設ける。 ・ただし、特急車両の客室において、2 両 1 編成の列車や 1 編成あたりの座席数が 100 席未満の列車については、車両の構造等に応じて、車椅子スペースを 2 カ所とすることができる。この場合、ストレッチャー型の車椅子の使用について配慮するとともに、車椅子使用者等から同一グループで 3 名以上の申し込みがあった場合には、できるだけ多くの利用が可能となるよう弾力的な対応について配慮する。
車椅子スペースの設置位置	・車椅子スペースは特別車両以外の車両の座席の近傍に設けること。
車椅子スペースの広さ	・車椅子スペースは、車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さを確保する。 ・車椅子スペースは 1,300mm 以上×750mm 以上を確保する。ただし、特急車両及び新幹線の車両を除く客室では、車椅子使用者が同じ向きの状態で利用する車椅子スペースを 2 以上縦列して設ける場合、2 台目以降の車椅子スペースの長さは 1,100mm 以上とすることができる。特急車両及び新幹線の車両の客室にあつては、車椅子スペースを 2 以上縦列して設ける場合、1 台あたりの車椅子スペースの長さは 1,200mm 以上とすることができる。
車椅子スペースの通路の広さ	・車椅子スペースに隣接する通路の幅は 400mm 以上確保する。
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、車椅子のためのスペースであることを示す表示車椅子マークを車内に掲出する。
車椅子スペースの手すり	・車椅子スペース（新幹線の車両を除く。）には、車椅子使用者が握りやすい位置に手すりを設置する。

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、車椅子のためのスペースであることを示す表示車椅子マークを車内に加え車外にも掲出する。
◇：望ましい整備内容	
車椅子スペースの増設	- 車椅子スペースを設ける際には、座席種別(指定席・自由席・グリーン席等)ごとに設けることが望ましい。 - 車椅子使用者の利用が可能な多目的室について整備を行うことが望ましい。 - 複数の車椅子使用者や同行者が並んで利用できる車椅子スペースや座席配置とすることが望ましい。
車椅子スペースの広さ	- 車椅子スペースの通路幅は 450mm 以上確保することが望ましい。 - 車椅子スペースの広さは、1,400mm 以上×800mm 以上とすることが望ましい。この場合、車椅子が転回できるよう、前述車椅子スペースを含め、1,500mm 以上×1,500mm 以上の広さを確保することが望ましい。 - 車椅子スペースを 2 以上縦列して設ける場合であっても、車椅子スペースの長さはそれぞれ 1,300mm 以上ずつ確保することが望ましい。 - 車椅子スペースは通路にはみ出さないように設置することが望ましい。
座席	可能な限り通路側の肘掛けを可動式とすることが望ましい。

⑥車内通路	
移動等円滑化基準	
(旅客用乗降口) 第31条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 四 旅客用乗降口の床面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。 六 車内の段の端部の全体がその周囲の部分と色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより、車内の段を容易に識別できるものであること。 (客室) 第32条 4-3 通路及び客室内には、手すりを設けなければならない。 6-5 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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子用設備間の通路幅	・旅客用乗降口から車椅子スペースへの通路のうち1以上、及び車椅子スペースから車椅子で利用できる構造のトイレ（トイレが設置される場合に限る）への通路のうち1以上は、有効幅800mm以上を確保する。
床面の仕上げ	・床の表面は滑りにくい仕上げがなされたものであること。
手すり	・通路及び客室内には手すりを設ける。
○：標準的な整備内容	
車内の段・階段	・2階建て車両等でやむを得ず段が生じる場合は、段端部（段鼻部）の全体にわたり幅50mm程度の太さで周囲の床の色との輝度コントラスト*を確保し、容易に当該段を識別しやすいものとする。 ・車内に階段がある場合には、高さは200mm以下、奥行きは300mm程度、通路の幅は800mm以上とする。
手すり	・車内に段・階段がある場合には、当該段・階段の付近に手すりを設ける。 ・手すりの高さは、800～850mm程度。手すりの径は30mm程度とする。
座席手すり	・クロスシート座席には、座席への移動や立ち座り、立位時の姿勢保持に配慮し、座席肩口に手すり等を設ける。
◇：望ましい整備内容	
車椅子用設備間の通路幅	・旅客用乗降口から車椅子スペースへの通路のうち1以上、及び車椅子スペースから車椅子で利用できる構造のトイレ（トイレが設置される場合に限る）への通路のうち1以上は、有効幅900mm以上を確保することが望ましい。

*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

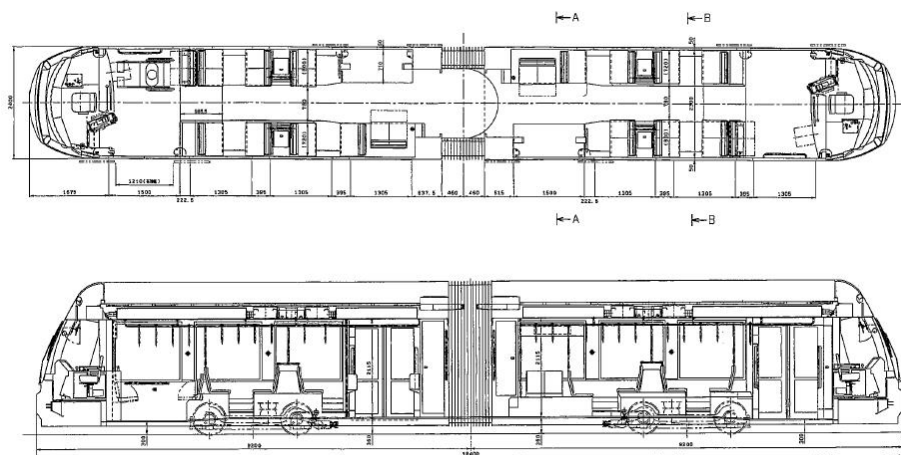
⑧案内表示及び放送（車内）	
移動等円滑化基準	
（旅客用乗降口） 第31条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる設備が設けられていること。 （客室） 第32条 7-6 客室には、次に停車する鉄道駅の駅名その他の当該鉄道車両の運行に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
案内表示装置 (LED、液晶等)	・車内には、聴覚障害者等のために、客室仕切扉の客室側上部等の見やすい位置に、次停車駅名等の必要な情報（行き先及び種別。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、文字等の視覚情報により提供する装置を設ける。
案内放送装置	・車内には、次停車駅名やその際戸の開閉する側その他の運行に関する情報（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車内放送装置を設ける。
○：標準的な整備内容	
案内表示装置 (LED、液晶等)	・案内表示装置では、次駅停車駅名等に加え、次停車駅での乗換情報、次停車駅で開くドアの方向（左側か右側か）を提供する。 ・文字情報は、確認が容易な表示方法とし、次停車駅等の基本情報は、スクロール表示などの場合は2回以上繰り返し表示する。 ・LED、液晶等で文字情報を提供する際には、わかりやすい文言を使用する。 ・可能な限り英語表記及びかな表記も併用する。 ・ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラスト*を確保した表示とする。（※旅客施設編巻末の「参考 2-2-5：色覚異常者の人の色の見え方と区別の困難な色の組み合わせ」 100ページを参照のこと）
運行等に関する 異常時の情報提供	・車両の運行の異常に関連して、遅延状況、遅延理由、運転再開予定時刻、振替輸送状況など、利用者が次の行動を判断できるような情報を提供する。なお、可変式情報表示装置による変更内容の提供が困難な場合には、ボードその他の文字による情報提供ができる設備によって代えることができる。
案内放送の方法	・次停車駅名、次停車駅での乗換情報、次停車駅で開くドアの方向(左側か右側か)等の運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で放送する。 ・次停車駅名等の案内放送は、前停車駅発車直後及び次停車駅到着直前に行う。

(2)低床式軌道車両

公共交通移動等円滑化基準に規定されている低床式軌道車両については、(1)の「軌道車両(路面電車)」に準ずるとともに、加えて求められる項目を以下に示す。なお、低床式軌道車両とは、乗降口部分の床面高さが軌条面から 400mm 以下の軌道車両であり、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軌道車両のことである。

参考例

参考 4-1-51：低床式軌道車両の姿図（例）



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 3 4 条 前節の規定は、軌道車両(次条に規定する低床式軌道車両を除く。)について準用する。
(低床式軌道車両)

第 3 5 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、第五三項ただし書及び第六四項ただし書を除く。)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 3 1 条

3 旅客用乗降口のうち一列車ごとに一以上は、幅が八十センチメートル以上であること。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

第 3 2 条

1 客室には、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一以上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 車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さが確保されていること。
- 二 車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりが設けられていること。
- 三 床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。
- 四 車椅子使用者が利用する際に支障となる段がないこと。

五 車椅子スペースである旨が表示されていること。

第32条

~~5-3~~ 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。

~~6-4~~ 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。

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容

※以下に記載の無い項目は、通勤型（短距離）鉄道・地下鉄、都市内路線バスに準ずる。

乗降口の幅	・1列車に1以上の旅客用乗降口は、有効幅を800mm以上とする。
車椅子スペースの設置数	・客室には1列車に2以上の車椅子スペースを設ける。ただし、3両以下の車両については1以上とすることができる。
車椅子スペースの広さ	・車椅子スペースは、車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さを確保する。この場合の車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さは、日本産業規格の規格（JIS T9201 及び T9203）に適合する車椅子（最大寸法1,200mm×700mm）が出入り可能かつ滞在可能であるものとし、下記要件をできる限り満たすものとする。 ① 車椅子スペースの長さは、1,300mm以上とする。ただし、車椅子使用者が同じ向きの状態で利用する車椅子スペースを2以上縦列して設ける場合にあっては、2台目以降の車椅子スペースの長さは、1,100mm以上とすることができるものとする。 ② 車椅子スペースの幅は、750mm以上とする。
車椅子スペースの通路の広さ	・車椅子スペースに隣接した通路の幅は400mm以上とする。
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、車椅子用スペースであることを示す表示 車椅子マーク を車内に掲出する。
手すり	・通路及び客室内には、手すりを設置する。
トイレの設置	・客室にトイレを設置する場合は、1列車に1以上車椅子での利用が可能なトイレを設ける。この場合、通勤型鉄道のトイレに関するガイドライン及び姿図・寸法等に準ずるものとする。
車椅子用設備間の通路幅	・旅客用乗降口から車椅子スペースへの通路のうち1以上、及び車椅子スペースから車椅子で利用できる構造のトイレ（トイレが設置される場合に限る）への通路のうち1以上は、幅800mm以上を確保する。
○：標準的な整備内容	
乗降口の幅	・1列車に1以上の旅客用乗降口は、車椅子使用者等が円滑に乗降できるように、有効幅を900mm以上とする。
車内スロープ	・乗降口の床面から客室の主要部分（車椅子スペース）までの通路の床面は平

	らであること。 ・構造上の理由により、上記箇所の通路の床面にスロープを設ける場合は、勾配は5度（約9%・約1/12）以下とする。
手すり	・車椅子使用者が握りやすい位置に手すりを設置する。
多機能トイレの設置	・客室にトイレを設置する場合は、1列車に1以上車椅子での利用が可能で、かつ、付帯設備を設けた多機能トイレを設ける。
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、車椅子用スペースであることを示す表示車椅子マークを車内に加え車外にも掲出する。

◇：望ましい整備内容

車内スロープ	・車椅子により通行が想定される全ての床面は、平らであることが望ましい。 ・構造上の理由により、上記箇所の通路の床面にスロープを設ける場合は、勾配は5度（約9%・約1/12）以下とする。
通路幅	・車椅子により通行が想定される全ての通路は、幅900mm以上（狭軌を採用する場合等構造上困難な場合は可能な限り広い幅）を確保することが望ましい。
車椅子スペース	・車椅子スペースは、車椅子使用者、ベビーカー使用者等の円滑な乗車に配慮し、2以上の車椅子が乗車可能であることが望ましい。

参考例

参考 4-1-52：車椅子スペースの事例



＊左図は座席を設置せず、常に車椅子スペースとして使用する形態、右図は通常車椅子スペースとして使用され、はね上げ機構の座席により必要に応じて座席を引き出せる形態の車椅子スペースである（自ら座席を跳ね上げることが困難な車椅子使用者に配慮）。

1.5 その他の鉄道

各部位、設備のデザインは、「通勤型（短距離）鉄道・地下鉄」に準ずる。

（コラム 4-1-9）鋼索鉄道（ケーブルカー）におけるバリアフリー化

- ・鋼索鉄道（ケーブルカー）は、主に山麓から山頂までを移動するための交通手段として敷設されており、走行する斜面に合わせて車内の通路や乗降場が階段状になっていることが特徴である。こういった特殊性があるものの、車椅子使用者が乗降できるように乗降口の幅を確保して車椅子での乗車を可能にする等、できるだけ障害当事者に配慮した移動等円滑化を図っている事例がある。

参考 4-1-59：車椅子使用者に配慮したケーブルカーの事例

- ・高野山ケーブルカー



（コラム 4-1-10）BRT（Bus Rapid Transit）

- ・BRT は、専用の走行空間を有して大量輸送かつ定時輸送を行う輸送システムである。車両はバス車両と同等の車両を用いることが多い。
- ・ブラジルのクリチバやイギリス・アメリカなどで導入事例があり、国内でも一部区間で専用の走行空間を有したバス運行システムが実現している。
- ・BRT の車両として低床式軌道車両に準ずる車両を用いる場合は、~~「第1章鉄軌道」の「1.4.4. 軌道車両・低床式軌道車両」~~を参照のこと。バス車両に準ずる車両を用いる場合は、~~「第2章バス」の「2.1.1. 都市内路線バス等」~~を参照のこと。

参考 4-1-60：BRT（Bus Rapid Transit）



ブラジル・クリチバの事例

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延びていることから、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。~~

④-1 車椅子スペース（乗合）

移動等円滑化基準

（車椅子スペース）

第39条 バス車両には、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを一以上設けなければならない。

- 一 車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりが設けられていること。
- 二 車椅子使用者が利用する際に支障となる段がないこと。
- 三 車椅子を固定することができる設備が備えられていること。
- 四 車椅子スペースに座席を設ける場合は、当該座席は容易に折り畳むことができること。
- 五 他の法令の規定により旅客が降車しようとするときに容易にその旨を運転者に通報するためのブザーその他の装置を備えることとされているバス車両である場合は、車椅子使用者が利用できる位置に、当該ブザーその他の装置が備えられていること。
- 六 車椅子スペースである旨が表示されていること。
- 七 前各号に掲げるもののほか、長さ、幅等について国土交通大臣の定める基準に適合するものであること。

○移動等円滑化のために必要なバス車両の構造及び設備に関する細目を定める告示

（平成12年11月1日 運輸省告示第349号）抄

第4条 省令第三十九条第七号の国土交通大臣の定める基準は、次のとおりとする。

- 一 車椅子スペースの長さは、百三十センチメートル（床面からの高さが三十五センチメートル以上の部分にあっては、百十五センチメートル）以上であること。ただし、車椅子使用者が同じ向きで利用する車椅子スペースを二以上縦列して設ける場合にあっては、車椅子スペース（車椅子使用者が向く方向の最前に設けられるものを除く。）の長さは、百十センチメートル以上であればよい。
- 二 車椅子スペースの幅は、七十五センチメートル以上であること。
- 三 車椅子使用者が利用する際に支障とならない場合にあっては、車椅子スペースの前部及び後部の側端部は、平たんでなくてもよい。

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容

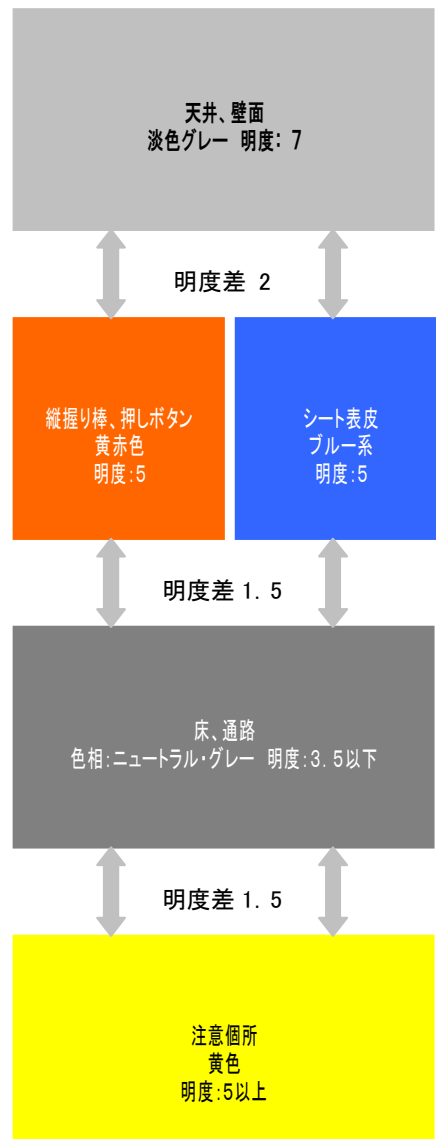
車椅子スペースの確保	・バスには車椅子スペースを1以上確保する。 ・車椅子スペースには、車椅子使用者が利用する際に支障となる段は設けない。
車椅子スペースの広さ	・車椅子を固定する場合のスペースは（長さ）1,300mm以上×（幅）750mm以上とする。ただし2脚の車椅子を前向きに縦列に設ける場合には2脚目の長さは1,100mm以上で良い。
手すりの設置	・車椅子スペースには、車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりを設置する。
車椅子固定装置	・車椅子スペースには、車椅子固定装置を備える。
車椅子スペースに設置する座席	・車椅子スペースに座席を設置する場合には、その座席は容易に折り畳むことができる構造とする。
降車ボタン	・車椅子スペースには、車椅子使用者が容易に使用できる降車ボタンを設置する。
車椅子スペース	・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</u>

の表示	<u>害者のための国際シンボルマーク（※）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>車椅子スペースであることを示す車椅子マーク</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。 <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>
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの2脚分確保	・バスには2脚分以上の車椅子スペースを確保する。 ・ただし、車椅子を取り回すためのスペースが少ない小型バスなどの場合や車椅子使用者の利用頻度が少ない路線にあつては1脚分でもやむを得ない。
車椅子スペースの設置位置	・車椅子使用者がバスを利用しやすい位置に車椅子スペースを設置する。 ・乗降口から3,000mm以内に設置する。
車椅子スペースの広さ	・車椅子スペースは、車椅子が取り回しできる広さとする。 ・後向きに車椅子を固定する場合には、車椅子スペース以外に車椅子の回転スペースを確保する。 ・車椅子スペースの高さは1,300mm以上とする。
車椅子固定装置	・車椅子固定装置は、短時間で確実に様々なタイプの車椅子が固定できる巻き取り式等の構造とする。 ・前向きの場合には、3点ベルトにより車椅子を床又は車体に固定する。車椅子使用者のベルトを用意しておき、希望によりこれを装着する。 ・後ろ向きの場合は背もたれ板を設置し、横ベルトで車椅子を固定する。また、姿勢保持ベルトを用意しておき、希望によりこれを装着する。
降車ボタン	・降車ボタンは手の不自由な乗客でも使用できるものとする。
乗務員の接遇、介助	・車椅子の固定、解除、人ベルトの着脱は、乗務員の適切な接遇・介助によって行う。
フリースペース	・フリースペースを設ける場合には、ベビーカーを折りたたまず乗車できるフリースペースを設けることができる。この場合において車椅子スペースと共用とすることができる。 ・フリースペースに備える座席は、常時跳ね上げ可能な座席とする。 ・フリースペースにはベビーカーを固定するベルトを用意する。 ・フリースペースにはベビーカーを折りたたまず使用できることを示すピクトグラムを貼付する。（ストラップの使用方法、車椅子乗車の際の優先も記載する。）
◇：望ましい整備内容	
車椅子スペースの数	・ノンステップバスの普及に合わせ、車椅子スペースの数の再検討が望まれる。
車椅子固定装置	・腰ベルトを使用する場合は、腰骨に正しく装着されることが望ましい。 ・方式の多様化による乗務員の混乱を避けるため、仕様の統一が望ましい。

参考例

参考 4-2-19：室内色彩

- ・明度差の組み合わせの例



- ・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/>)

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

⑨座席（乗合・貸切共通）

○：標準的な整備内容

座りやすい座席	・床面からの高さ、奥行、背当ての角度、座面の角度等を配慮し、座りやすく、立ち上がりやすいものとする。
床面から座面までの高さ	・400～430mm 程度。
シートの横幅	・1人掛け：450mm±10mm ・2人掛け：810mm±10mm

⑮車外表示（乗合のみ）	
移動等円滑化基準	
（運行情報提供設備等）	
第41条	
3 乗合バス車両の前面、左側面及び後面に、バス車両の行き先を見やすいように表示しなければならない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
文字による行き先表示	・行き先が車外から容易に確認できるように、車両の前面、左側面、後面に表示する。
○：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、<u>車椅子スペースの表示</u>車椅子マーク、ベビーマーク等に<u>つ</u>おいても、車外から容易に確認できるようにする。 ・寸法は300mm以上×1,400mm以上（前方）、400mm以上×700mm以上（側方）、200mm以上×900mm以上（後方）（ただし、2m幅の車両の場合は125mm以上×900mm以上（前方および後方）、180mm以上×500mm以上（側方））とする。 ・表示機は、直射日光のもとでも夜間でも視認可能なものとする。 ・大きな文字で表示し、ひらがな及び英語を併記または連続表示する。 ・ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラスト*を確保した表示とする。（※巻末の「参考：色覚異常者の色の見え方と区別の困難な色の組み合わせ」を参照のこと）
ノンステップバスであることの表示	・ノンステップバスであることを車両の前面、左側面、後面からわかるよう表示する。

*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

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車椅子マーク等）の事例

- ・行き先、経路、系統、車椅子スペースの表示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
- ・東京都交通局（標準仕様ノンステップバス（15 認定））



参考 4-2-27：車外表示（行き先、車椅子スペースの表示車椅子マーク、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事例

- ・川崎鶴見臨港バス

2.2 都市間路線バス(高速・空港アクセスバス等)、貸切バス

乗合バスについては、その構造や運行の様態により対応困難な事由があるものについては、移動等円滑化基準の適用除外を認めている。このうち、乗合の都市間路線バス（高速バス、空港アクセスバス等）については、一般には旅客の手荷物を収納する荷物室等が設けられた床の高いタイプの車両（ハイデッカー）が用いられていることから、床高さに係る基準（65cm 以下）を満たせず、適用除外車両という位置づけになっている。

一方で、先進国ではこのようなバスについても乗降用リフトの設置等によりバリアフリー化するのが一般的になりつつあり、例えば、2012年にロンドンオリンピック・パラリンピックを開催したイギリスでは、都市間を運行するいわゆるコーチ車両について、法律で2020年までのリフト設置が義務付けられ、事業者の中には100%リフト化を五輪の会期までに前倒して達成したところもある。（しかしながら、既存停留所の半数程度がバリアフリー化されておらず、道路側の環境整備が課題と言われている。）

車椅子使用者は以前から都市間路線バスのバリアフリー化を強く求めており、これまでも国土交通省の「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開発の検討会」において、空港リムジンバスへの乗降用リフト設置に関して議論し、課題の抽出と解決の方向性について検討してきた経緯がある。

また、令和2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%を目標に令和7平成32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、~~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いくことが求められている。

都市間路線におけるリフト付きバスの導入については、羽田・成田空港から都心部を結ぶ路線での実証運行を経て、現在各事業者で車両数や運行路線の拡大の取り組みが進められているところである。運用面において、定時性の確保、乗車定員・荷物室の減少、車椅子使用者の固定などの安全確保、停車スペースや停留所における停車可能時間の制約、車両価格の上昇などの諸課題が存在するが、今後は空港アクセス路線を中心に、都市間路線バスのバリアフリー化を推進するため、関係者を挙げた取り組みが求められている。

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」は令和2年平成31年4月1日に改正され、貸切バスについては令和72020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	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。 こうした状況を踏まえ、課題が相対的に小さく、かつ利用者ニーズの高い空港と都心部を結ぶ直行路線においては、リフト付きバス等のバリアフリー車両を導入することとし、また、これによりことが難しい場合であっても人的支援の実施等のソフト対策を講じること等により、バリアフリー対応を優先的に推進していくべきである。
------------------------	--

①-1 乗降口（乗合）	
移動等円滑化基準	
（乗降口）	
第 3 7 条 乗降口の踏み段の端部の全体がその周囲の部分と色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより踏み段を容易に識別できるものでなければならない。	
（床面）	
第 3 8 条	
2 床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものでなければならない。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
踏み段（ステップ）の識別	・乗降口の踏み段（ステップ）端部の全体がその周囲の部分及び路面と輝度コントラストが大きいことにより、踏み段を容易に識別できるものとする。
床の表面	・床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものとする。
○：標準的な整備内容	
乗降口の幅	・1 以上の乗降口の有効幅は、800mm 以上とする。
踏み段（ステップ）の識別	・高齢者等が乗降しやすいように、一段目の踏み段（ステップ）が高い場合には、車高を下げる等、乗降時の段差を解消する。 ・踏み段（ステップ）各段の段差は等間隔とする。 ・踏み段（ステップ）の奥行きは、300mm 以上とする。
踏み段（ステップ）の材質	・踏み段（ステップ）には滑りにくい素材を使用する。
乗降用手すり	・乗降口には、高齢者等が乗降しやすいように、乗降用の手すりを乗降口両側に設置する。
足下照明灯	・また、夜間でも高齢者等の乗降を考慮し、足下の踏み段（ステップ）が見やすいように、足下照明灯（フットライト）を設置する。

③-2 スロープ板等（乗降用リフトを含む）（貸切）	
移動等円滑化基準	
第37条 乗降口の踏み段の端部の全体がその周囲の部分と色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより踏み段を容易に識別できるものでなければならない。 2 乗降口のうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 スロープ板その他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備（国土交通大臣の定める基準に適合しているものに限る。）が備えられていること。 ○移動等円滑化のために必要なバス車両の構造及び設備に関する細目を定める告示（平成12年11月1日 運輸省告示第349号）抄（乗降設備） 第2条 省令第三十七条第二項第二号の国土交通大臣の定める基準は、次のとおりとする。 一 スロープ板の幅は、七十二センチメートル以上であること。 二 スロープ板の一端を縁石（その高さが十五センチメートルのもの。）に乗せた状態において、スロープ板と水平面とのなす角度は、十四度以下であること。 三 携帯式のスロープ板は、使用に便利な場所に備えられたものであること。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
スロープ等の設置	・乗降口のうち1以上には、車椅子使用者等の乗降を円滑にするためのスロープ板等を設置する。
容易に乗降できるスロープ	・車椅子使用者等の乗降を円滑にするためのスロープ板の幅は720mm以上とする。 ・スロープ板の一端を地上高150mmのバスベイに乗せた状態における、スロープ板の角度は14度以下とする。 ・スロープ板は、容易に使用できる場所に設置又は格納する。
○：標準的な整備内容	
乗降用リフトの設置	・乗降用リフトを設置する場合には、次の構造のものを採用する。ただし、乗降場所が限られている場合は、地上に乗降用リフトを設置しても良い。 ①リフトの左右両側への手すりの設置その他の乗降時に車椅子の落下を防止する装置の設置されている又はそれと同等の措置が講じられているものである。 ②サイドブレーキがかかっていないとリフトが作動しない、リフト昇降時に障害物を検知した場合には自動停止する等のリフトの誤作動を防止する、昇降中に転落しないための措置が講じられているものであり、転落防止板（ストッパ）とリフトの昇降とが連動して作動するものである。 ③リフトにトラブルが生じた場合、手動でリフトを操作すること等により対処可能な構造である。
◇：望ましい整備内容	
スロープ板の設置	・乗降用リフトによらず、傾斜角7度（約1/8）以下によりスロープ板を設置できる場合は、都市内路線バスのスロープ板の要件に準じたものを採用することが望ましい。
乗降用リフトの	・次の構造の乗降用リフトを整備することが望ましい。

④-1 車椅子スペース及び通路（乗合）

参考：移動等円滑化基準

（車椅子スペース）

第39条 バス車両には、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを一以上設けなければならない。

- 一 車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりが設けられていること。
- 二 車椅子使用者が利用する際に支障となる段がないこと。
- 三 車椅子を固定することができる設備が備えられていること。
- 四 車椅子スペースに座席を設ける場合は、当該座席は容易に折り畳むことができること。
- 五 他の法令の規定により旅客が降車しようとするときに容易にその旨を運転者に通報するためのブザーその他の装置を備えることとされているバス車両である場合は、車椅子使用者が利用できる位置に、当該ブザーその他の装置が備えられていること。
- 六 車椅子スペースである旨が表示されていること。

（通路）

第40条 第三十七条第二項の基準に適合する乗降口と車椅子スペースとの間の通路の幅（容易に折り畳むことができる座席が設けられている場合は、当該座席を折り畳んだときの幅）は、八十センチメートル以上でなければならない。

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容

車椅子スペースの確保	・バスには車椅子スペースを1以上確保する。 ・車椅子スペースには、車椅子使用者が利用する際に支障となる段は設けない。
車椅子スペースの広さ	・車椅子を固定する場合のスペースは（長さ）1,300mm以上×（幅）750mm以上とする。ただし2脚の車椅子を前向きに縦列に設ける場合には2脚目の長さは1,100mm以上で良い。
手すりの設置	・車椅子スペースには、車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりを設置する。
車椅子固定装置	・車椅子スペースには、車椅子固定装置を備える。
車椅子スペースに設置する座席	・車椅子スペースに座席を設置する場合には、その座席は容易に折り畳むことができる構造とする。
降車ボタン	・車椅子スペースには、車椅子使用者が容易に使用できる降車ボタンを設置する。
車椅子スペースの表示	・乗降口(車外)に、<u>車椅子スペースがあることを示す車椅子マーク</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>車椅子スペースであることを示す車椅子マーク</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。

◇：望ましい整備内容

車椅子スペースの設置位置	・車椅子スペースは、乗降しやすい位置（乗降用リフトの近く）に設けることが望ましい。
--------------	---

車椅子スペースの広さ	・車椅子スペースの広さは、長さ 1,500mm 以上、幅 800mm 以上、高さ 1,500mm 以上とすることが望ましい。 ・車椅子スペースは、車椅子が取り回しできる広さとすることが望ましい。
車椅子固定装置の設置	・車椅子スペースには、車椅子固定装置(4 点式固定ベルト、ラチェット、クランプ、ひじ掛け止めのベルト等)及び車椅子用人ベルトを設置して、安全に配慮することが望ましい。
人ベルト	・車椅子使用者自身の安全を確保するため、安全ベルト (2 点式、又は 3 点式) を着用することが望ましい。
手すり	・車椅子使用者がバス乗車中に利用できる手すりを設置することが望ましい。
シートへの移乗	・長時間の乗車となる際には、車椅子からシートに移乗してもらうことが望ましい。 ・シートへ移乗しやすいスペースが確保され、座席はひじ掛けはね上げ式等であること <u>こと</u> が望ましい。
乗務員の接遇、介助	・車椅子の固定、解除は、乗務員が行うことが望ましい。

④-2 車椅子スペース及び通路（貸切）
移動等円滑化基準
(車椅子スペース) 第 39 条 バス車両には、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを一以上設けなければならない。 - 一 車椅子使用者が円滑に利用できる位置に手すりが設けられていること。 - 二 車椅子使用者が利用する際に支障となる段がないこと。 - 三 車椅子を固定することができる設備が備えられていること。 - 四 車椅子スペースに座席を設ける場合は、当該座席は容易に折り畳むことができること。 - 七 前号各号に掲げるもののほか、長さ、幅等について国土交通大臣の定める基準に適合するものであること。 ○移動等円滑化のために必要なバス車両の構造及び設備に関する細目を定める告示 (平成 12 年 11 月 1 日 運輸省告示第 349 号) 抄 第 4 条 省令第三十九条第七号の国土交通大臣の定める基準は、次のとおりとする。 - 一 車椅子スペースの長さは、百三十センチメートル（床面からの高さが三十五センチメートル以上の部分にあっては、百十五センチメートル）以上であること。ただし、車椅子使用者が同じ向きの状態で利用する車椅子スペースを二以上縦列して設ける場合にあっては、車椅子スペース（車椅子使用者が向く方向の最前に設けられるものを除く。）の長さは、百十センチメートル以上であればよい。 - 二 車椅子スペースの幅は、七十五センチメートル以上であること。 - 三 車椅子使用者が利用する際に支障とならない場合にあっては、車椅子スペースの前部及び後部の側端部は、平たんでなくてもよい。

⑩コミュニケーション設備（乗合・貸切共通）	
移動等円滑化基準	
（意思疎通を図るための設備） 第42条 バス車両内には、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バス車両内に表示するものとする。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
聴覚障害者用コミュニケーション設備	・バス車両内には、筆談用具など聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を準備し、聴覚障害者とのコミュニケーションに配慮する。 ・この場合においては、当該設備を保有している旨を車両内に表示し、聴覚障害者がコミュニケーションを図りたい場合において、この表示を指差しすることにより意思疎通を図れるように配慮する。
○：標準的な整備内容	
聴覚障害者用コミュニケーション設備	・筆談用具などの対応がある旨の表示については、乗務員席付近であって、乗務員及び乗客から見やすく、かつ乗客から手の届く位置に表示する。
コミュニケーション支援ボード	・言葉（文字と話し言葉）による人とのコミュニケーションが困難な障害者・外国人等に配慮し、JIS T0103で規定されたコミュニケーション支援用絵記号等によるコミュニケーション支援ボードを準備する。

※1 「筆談用具がある旨の表示例」、「JIS T0103「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則」」に収載されている絵記号の例、「コミュニケーション支援ボードの例」は、都市内路線バスのコミュニケーション設備の項（138～140ページ）を参照。

※2 知的障害者・発達障害者・精神障害者、また日本語のわからない外国人など、利用者の中には文字や話し言葉での意思疎通が難しい人が含まれる。また、利用者のその時の体調等にも影響され、うまく発話できないなどの状況も考えられることから、コミュニケーション手段を複数用意しておくことは有効である。

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」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。

~~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。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單元において、UD タクシーを冒頭に記載することとした。~~

①乗降口	
○：標準的な整備内容	
乗降口の広さ	- 乗降口のうち 1 カ所は、スロープ板その他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備を備える。 - 車椅子のまま乗車できる乗降口を 1 以上設け、その有効幅は 700mm 以上、高さは 1,300mm 以上とする。
車椅子対応の室内高	車椅子のまま乗車できる車両の室内高は、1,350mm 以上とする。
乗降口地上高	停車時の乗降口地上高は、350mm 以下とする。ただし、350mm を超える地上高の場合であって、備付けまたは別体の補助ステップ等を備えるときは、この限りでない。なお、補助ステップ等を設置する場合は、高齢者、松葉杖使用者等の乗降補助のために、1 段の高さが 260mm 以下、奥行 150mm 以上となるような補助ステップ等を設置すること。また、補助ステップ等は 2 段以内に限る。
スロープの勾配 (詳細は②スロープ板を参照)	- 横から乗車：スロープ板を設置する場合、スロープ板の勾配は、14 度（約 1/4）以下とする。 - 後部から乗車：同上。
乗降口の端部	乗降口の端部（補助ステップ、手すりを含む）は、その周囲の部分や路面との輝度コントラスト*が大きいこと等により、高齢者、障害者等が端部を容易に識別しやすいようにする。
床面の材質	乗降口付近の床の材質は、滑りにくい仕上げとする。
足下照明灯	夜間においても足下が見やすいように、乗降口にはドア開口時に点灯する足下照明灯を設置する。
◇：望ましい整備内容	
乗降口の広さ	有効幅は 800mm 以上、高さは 1,350mm 以上が望ましい。
車椅子対応の室内高	車椅子のまま乗車できる車両の室内高は 1,400mm 以上が望ましい。
乗降口地上高	- 停車時の乗降口地上高は、300mm 以下が望ましい。 - 備付けまたは別体の補助ステップ等を設置する場合は、1 段の高さが 200mm 以下、奥行 200mm 以上となるように設置することが望ましい。
スロープ板の勾配 (詳細は②スロープ板を参照)	- 横から乗車：スロープ板の勾配は、10 度（約 1/6）以下が望ましい。 - 後部から乗車：同上。
車椅子後退防止機能	車椅子固定スペースに傾斜がある場合は、車椅子乗車時に後退を防止する機構が設けられていることが望ましい。

*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

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、寝台等若しくは担架（寝台及び担架をいう。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又は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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
スロープ板の設置	・乗降口のうち1カ所は、スロープ板その他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備を備える。
○：標準的な整備内容	
スロープ板の勾配	・横から乗車：スロープ板の勾配は、14度（約1/4）以下とする。 ・後部から乗車：同上。
スロープ板の幅	・スロープ板の幅は700mm以上とする。 ・車椅子のスロープ板からの脱輪防止のためエッジのある構造とする。エッジの高さは車椅子のハンドルリムと干渉しないように留意する。
スロープ板表面の材質	・スロープ板の表面は滑りにくい素材とする。
スロープ板の耐荷重	・スロープ板の耐荷重は、電動車椅子本体（80～100kg程度）、車椅子使用者本人、介助者の重量を勘案し300kg以上とする。
スロープ板の設置方法	・スロープ板は乗降口から脱落しない構造とする。 ・スロープ板と床面に段差ができないような構造とする。
スロープ板の格納方法	・スロープ板は使用に便利で、乗客にとって安全な場所に備える。
◇：望ましい整備内容	
スロープ板の勾配	・横から乗車：スロープ板の勾配は、10度（約1/6）以下が望ましい。
スロープ板の幅	・スロープ板の幅は800mm以上が望ましい。

③乗降用手すり	
○：標準的な整備内容	
手すりの設置	・高齢者、障害者等の乗降の円滑化、姿勢保持、立ち座り、安全確保のために、乗降口には手すり等を設置する。
手すりの色	・夜間や薄暗い時、又は高齢者、ロービジョン者の安全のために、手すりは容易に識別できる配色とする。 ・手すりの色は朱色又は黄赤とする。 ・手すりとその周囲の部分との色の明度差をつける。

⑥室内座席	
○：標準的な整備内容	
乗車可能な人数	・4名以上の乗客が乗車できることとする。車椅子使用者乗車時には、車椅子使用者以外の乗客1名以上が乗車できることとする。
◇：望ましい整備内容	
乗車可能な人数	・車椅子使用者乗車時には、車椅子使用者以外の乗客2名以上が乗車できることが望ましい。

⑦車椅子固定方法	
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。 三 車椅子又は寝台等の用具を固定することができる設備が備えられていること。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子固定装置	・車椅子を固定することができる設備を備える。
○：標準的な整備内容	
車椅子固定装置	・固定装置は、固縛、開放に要する時間が短く、かつ確実に固定できるものとする。
シートベルト	・車椅子使用者の安全を確保するために、3点式シートベルトを設置する。
姿図・寸法	
※参考 4-3-10 車椅子固定装置の例（174ページ）参照	

⑧車椅子、補装具収納場所	
○：標準的な整備内容	
車椅子収納スペース	・車椅子使用者が座席に移乗した場合のために、折りたたんだ車椅子の収納スペースを確保する。 ・収納スペースは、長さ 1,050mm 以上×幅 350mm 以上×高さ 900mm 以上とする（標準型自操用手動車椅子を折りたたんだ時の最大寸法に対応できる収納スペース。）。
補装具収納スペース	・車内に杖、歩行器、歩行車等の補装具を収納するスペースを設置する。

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

- ・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（※）車椅子マークを表示する。
（※）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。

参考例

参考 4-3-4：ユニバーサルデザインタクシーマーク



UDレベル2



UDレベル1

- ・標準仕様ユニバーサルデザインタクシーの認定レベルは、以下のとおり。

レベル 2	レベル 1 と比して、より利用しやすさに配慮されている等より良い構造を有するユニバーサルデザインタクシー
レベル 1	車椅子使用者や高齢者をはじめとしたすべての利用者にとって利用しやすい構造として標準的な内容を満足するユニバーサルデザインタクシー

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、寝台等若しくは担架（寝台及び担架をいう。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又は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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
リフトの設置	・乗降口には、ストレッチャー（寝台）・担架・車椅子使用者の乗降を円滑にするスロープ板、リフト設備等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を備える。
○：標準的な整備内容	
リフト面の広さ	・リフトは、使用できるリフト面（プラットフォーム）の広さが全長 1,200mm 以上、全幅 750mm 以上とし、ストレッチャー（寝台）（寝台面の全長 1,900mm 程度）が利用できる大きさとする。
リフト面の材質	・リフト面（プラットフォーム）は滑りにくい素材とする。
リフトの耐荷重	・リフトの耐荷重は、電動車椅子本体（80～100kg 程度）、車椅子使用者本人、介助者の重量を勘案し 300kg 以上とする。ただし、介助者が同時に利用しない場合は 200kg 以上とする。
リフトの格納場所	・リフトは使用に便利で、乗客にとって安全な場所に備える。
リフト作動時の安全	・リフトの左右両側に、リフト昇降中に車椅子使用者がつかまれるように手すりを設置するとともに、転落防止板(後退防止用ストッパ)を設置する。リフトの誤作動防止のため、安全装置(サイドブレーキを引いていないとリフトが動かない等)を必ず取り付ける。
◇：望ましい整備内容	
リフト面の広さ	・全幅 800mm 以上が望ましい。

車椅子収納 スペース	・車椅子使用者が座席に移乗した場合のために、折りたたんだ車椅子の収納スペースを確保する。 ・収納スペースは、長さ 1,050mm 以上×幅 350mm 以上×高さ 900mm 以上とする^(注1)。
補装具収納 スペース	・車内に杖、歩行器、歩行車等の補装具を収納するスペースを設置する。

注1：標準型自操用手動車椅子を折りたたんだ時の最大寸法に対応できる収納スペース。

⑧車椅子対応車両車椅子マーク表示	
○：標準的な整備内容	
<u>車椅子対応車両</u> <u>車椅子マークの</u> <u>表示による乗車</u> <u>案内</u>	・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。 ・乗車可能な車椅子の大きさ、形状等について車外等に明示する。

参考例

参考 4-3-12：乗降口の事例



出典：日産、トヨタ各社の web カタログ

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、寝台等~~若しくは~~担架（寝台及び担架をいう。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~~又は~~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。

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容

スロープ板の設置	・スロープ板その他の車椅子使用者等の乗降を円滑にする設備を備える。
○：標準的な整備内容	
スロープ板の勾配	・横から乗車：スロープの勾配は、14度（約1/4）以下とする。 ・後部から乗車：同上。
スロープ板の幅	・スロープ板の幅は720mm以上とする（ただし、車両取付部（750mm以上）はこの限りではない。） ^{（注1）} 。 ・車椅子のスロープ板からの脱輪防止のためエッジのある構造とする。エッジの高さは車椅子のハンドルリムと干渉しないように留意する。
スロープ板表面の材質	・スロープ板の表面は滑りにくい素材とする。
スロープ板の耐荷重	・スロープ板の耐荷重は、電動車椅子本体（80～100kg程度）、車椅子使用者本人、介助者の重量を勘案し300kg以上とする。ただし、介助者が同時に利用しない場合は200kg以上とする。
スロープ板の	・スロープ板は乗降口から脱落しない構造とする。

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、寝台等若しくは担架（寝台及び担架をいう。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又は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 車椅子又は寝台等の用具を備えておくスペースが一以上設けられていること。 三 車椅子又は寝台等の用具を固定することができる設備が備えられていること。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
リフトの設置	・乗降口のうち1カ所は、リフトその他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備を備える。
○：標準的な整備内容	
リフト面の広さ	・使用できるリフト面（プラットフォーム）の広さは全長 1,000mm 以上、全幅 720mm 以上とする（ただし、車椅子スペースの全長は 1,300mm とする。） （注1）。
リフト面の材質	・リフト面（プラットフォーム）は滑りにくい素材とする。
リフトの耐荷重	・リフトの耐荷重は、電動車椅子本体（80～100kg 程度）、車椅子使用者本人、介助者の重量を勘案し 300kg 以上とする。ただし、介助者が同時に利用しない場合は 200kg 以上とする。
リフトの格納場所	・リフトは使用に便利で、乗客にとって安全な場所に備える。
リフト作動時の安全	・リフトの左右両側に、リフト昇降中に車椅子使用者がつかまっていられるように手すりを設置するとともに、転落防止板(後退防止用ストッパー)を設置する。リフトの誤作動防止のため、安全装置(サイドブレーキを引いていないとリフトが動かない等)を必ず取り付ける。
◇：望ましい整備内容	
リフト面の広さ	・全長 1,200mm 以上、全幅 800mm 以上が望ましい。

注1：構造上の理由により「標準的な整備内容」に示された内容を確保できない場合には、可能な限り「標準的な整備内容」に近づけることが望ましい。

ヘッドレスト（頭部後傾抑止装置）	・車椅子利用者向けのヘッドレストを用意する（注1）。前向き固定、後ろ向き固定を問わず、ヘッドレストの高さ、角度等の調整ができるようにする（注2）。
シートベルト	・車椅子利用者の安全を確保するために、シートベルトを設置する。 ・前向き固定：3点式とする。後ろ向き固定：3点又は2点式とする。
◇：望ましい整備内容	
車椅子側の安全性、固定装置取り付け	・車椅子側の装置と車両側の装置がワンタッチで固定できる装置を開発することが望ましい。

注1：ヘッドレストは、車椅子、車両側のいずれかに用意されていること。

注2：車椅子利用者の後頭部が最も突出した部分の少し下から、頸の少し上を支えられるよう、位置調整ができるようにする。

⑦車椅子、補装具収納場所	
○：標準的な整備内容	
車椅子収納スペース	・車椅子利用者が座席に移乗した場合のために、折りたたんだ車椅子の収納スペースを確保する。 ・収納スペースは、長さ 1,050mm 以上×幅 350mm 以上×高さ 900mm 以上とする（注1）。
補装具収納スペース	・車内に杖、歩行器、歩行車等の補装具を収納するスペースを設置する。

注1：標準型自操用手動車椅子を折りたたんだ時の最大寸法に対応できる収納スペース。

⑧車椅子対応車両車椅子マークの表示	
○：標準的な整備内容	
車椅子対応車両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。 ・車外に、<u>車椅子スペースがあることを示す車椅子マーク</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。 ・乗車可能な車椅子の大きさ、形状等について車外等に明示する。

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、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第一条 <u>の二</u> 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 折り畳んだ車椅子を備えておくスペースが一以上設けられていること。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子収納スペース	・車椅子使用者が座席に移乗した場合のために、折りたたんだ車椅子の収納スペースを一以上確保する。
○：標準的な整備内容	
車椅子収納スペース	・車椅子を収納するスペースは、折りたたんだ車椅子（標準型自操用手動車椅子を折りたたんだ時の最大寸法は、長さ 1,050mm×幅 350mm×高さ 900mm）が収納できるスペースを確保する。ただし、構造上の理由により十分なスペースを確保できない場合には、折りたたんだ車椅子をトランクに収納した際にトランクの蓋を固定できる用具を設ける。
補装具収納スペース	・車内に杖、歩行器、歩行車等の補装具を収納するスペースを確保する。
③車椅子表示	
○：標準的な整備内容	
<u>車椅子対応車両</u> <u>車椅子マークの表示による乗車案内</u>	・車外に、<u>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。 ・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。

(6)その他のタクシー車両における車椅子等対応(セダンタイプ)

①車椅子、補装具収納場所	
○：標準的な整備内容	
車椅子収納スペース	・車椅子使用者が座席に移乗した場合のために、折りたたんだ車椅子の収納スペースを確保する。 ・折りたたんだ車椅子を収納できるスペースが十分に確保できない場合は、折りたたんだ車椅子をトランクに収納した際にトランクの蓋を固定できる用具を設ける。
◇：望ましい整備内容	
車椅子収納スペース	・雨天時に車椅子が濡れないよう配慮することが望ましい。 ・車椅子を収納するスペースは、折りたたんだ車椅子（標準型自操用手動車椅子を折りたたんだ時の最大寸法は、長さ 1,050mm×幅 350mm×高さ 900mm）が収納できるスペースを確保することが望ましい。

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、<u>及び</u>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<u>の二</u>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、<u>及び</u>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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
運賃の点字表示等	・視覚障害者に配慮し、運賃及び料金その他の情報を点字案内や音案内を行う。 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。
車両番号の表示等	・視覚障害者に配慮し、事業者名、車両番号を知らせるため、これらの情報の点字案内や音案内を行う。 注：乗車した車両番号は、忘れ物の問い合わせ等の際に活用できる。
○：標準的な整備内容	
タクシーメーター表示	・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラストを確保した大きな表示とする。（※ <u>旅客施設編</u> 「参考2-2-5：色覚異常者の <u>人</u> の色の見え方と区別の困難な色の組み合わせ」 <u>100ページを参照のこと</u> ）
空車表示	・タクシーの空車ランプ表示は、夜間でも視認可能なものとする。 ・LED表示器の場合は直射日光のもとでも視認可能なものとする。 ・ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラスト*を確保した大きな表示とする。（※ <u>旅客施設編巻末</u> 「参考2-2-5：色覚異常者の <u>人</u> の色の見え方と区別の困難な色の組み合わせ」 <u>100ページを参照のこと</u> ）
運賃の音声案内	・視覚障害者のために、音声によって運賃が確認できるような装置を設置する。

*：移動等円滑化基準では、「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト（視認性を得るための周囲との見えやすさの対比）確保のためのより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

3.3 聴覚障害者への対応

- ・聴覚障害者は音声・言語によるコミュニケーションが困難となることから、乗務員とのコミュニケーションに際しては筆談用具などを備える。

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 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。 五 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。 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<u>の二</u>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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
聴覚障害者コミュニケーション設備	・聴覚障害者とのコミュニケーション円滑化のために、筆談用具など文字により意思疎通を図るための設備を備える。
◇：望ましい整備内容	
聴覚障害者コミュニケーション設備	・使用頻度の高い手話は習得することが望ましい。例：「ありがとうございます」「お待ち下さい」等。

3.4 知的障害者、発達障害者、精神障害者等への対応

①その他の設備、表示	
○：標準的な整備内容	
コミュニケーション支援ボード	・言葉（文字と話し言葉）による人とのコミュニケーションが困難な障害者・外国人等に配慮し、JIS T0103 で規定されたコミュニケーション支援用絵記号等によるコミュニケーション支援ボードを準備する。

※「筆談用具がある旨の表示例」、「JIS T0103 「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則」に収載されている絵記号の例」、「コミュニケーションボードの例」は、都市内路線バスのコミュニケーション設備の項（[138](#)～[140](#)ページ）を参照。

④トイレ	
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。	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子対応トイレの設置	・通路が2以上の航空機には、車椅子対応トイレを1以上設ける。
○：標準的な整備内容	
ドアの幅	・ドア幅は、航空機に設置している車椅子の通行を考慮したものとする。
トイレ内部の仕様	・車椅子対応トイレは、航空機に設置している車椅子のまま出入りすることができ、車椅子から便座（腰掛け式＝洋式）への移動を考慮する。 ・車椅子から便座への移動が可能なスペースを確保する。
非常通報装置	・手の届く範囲に設置する。
◇：望ましい整備内容	
車椅子使用者が利用可能なトイレの設置	・通路が1、かつ客席数60以上の航空機には、車椅子使用者が利用可能なトイレを設けることが望ましい。
ドアの幅	・ドア幅は、航空機に設置している車椅子の通行を考慮したものとする。
トイレ内部の仕様	・車椅子使用者が利用可能なトイレは、車椅子使用者が（独力又は介助者の介助により）車椅子から便座（腰掛け式＝洋式）へ移動できるよう考慮する。
非常通報装置	・手の届く範囲に設置する。
参考例	
参考 4-4-3：車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のトイレの事例	
	

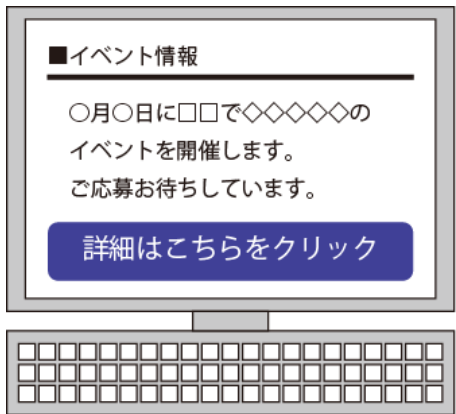
(コラム 5-1-1) JIS X 8341-3:2016

JIS X 8341-3 (『高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ』) は、ウェブサイト、ウェブアプリケーション、携帯端末などを用いて利用されるコンテンツ、電子マニュアルなどブラウザ等を介して利用者に提供されるあらゆるコンテンツを対象とし、高齢者や障害のある人を含む全ての利用者が、使用している端末、ウェブブラウザ、支援技術などに関係なく、ウェブコンテンツを利用することができるようにすることを目的としている。ウェブアクセシビリティの確保は、障害者のためだけの配慮ではない。ウェブサイト等の見やすさや分かりやすさを向上することは、情報の収集が困難な障害者の他にも、より多くの人にとって効果のあるものである。

また、ウェブコンテンツが満たすべきアクセシビリティの品質基準として、レベル A、レベル AA、レベル AAA の 3 つのレベルが定められている。「みんなの公共サイト運用ガイドライン」(総務省) では、公的機関に対してレベル AA に準拠することとされている。

なお、JIS X 8341-3:2016 は、国際規格である「ISO/IEC 40500:2012」の内容と一致している。

■ウェブアクセシビリティに関わる主な問題例

ウェブサイトのイメージ図	
	画像が何を意味しているのかを音声読み上げソフトの利用者等に伝える説明文(代替テキスト)が無い。 イメージ図の事例では「詳細はこちらをクリック」のボタンが画像のみとなっている。 視覚障害者が音声読み上げソフトでページを読む場合に、画像に書かれた内容が伝わらない。

JIS X 8341-3:2016 では改善に関する具体的な技術手法は示されていないが、WCAG2.0[※]解説書では、改善の意図や技術的な手法について参照することができる。

※「WCAG 2.0」は、インターネットに関する技術開発と標準化を行っている国際的団体である W3C(World Wide Web Consortium)が、ウェブアクセシビリティを確保することを目的として策定したガイドラインである。なお、WCAG の最新版は 2.1 であるが、WCAG 2.1 で新たに追加された内容は JIS X 8341-3:2016 には含まれていない。

【WCAG2.0 日本語翻訳版】

URL : <https://waic.jp/docs/UNDERSTANDING-WCAG20/Overview.html>

等、生活上多くの2次障害を抱えている場合が多い。床ずれを予防するため車椅子のシートにクッションを敷いていることが多い。

脳性麻痺により車椅子を使用している人は、不随意の動きをしたり、手足に硬直が生じていることがあり、細かい作業（切符の購入等）に困難をきたす場合がある。また、言語障害を伴う場合も多くあり、知的障害と重複している場合もある。

進行性筋萎縮症は進行性で筋肉が萎縮する疾患である。進行性のため、徐々に歩行が困難となり車椅子を使用するに至る。首の座りや姿勢を維持するのが難しい場合もあり、筋肉が弱っていることから身体に触れる介助は十分な配慮が必要となる。

リウマチは慢性的に進行する病気で、多くは関節を動かした時に痛みを伴う。関節が破壊されていくため、特に脚などの力のかかる部分は、大きな負担に耐えられなくなる。そのため、症状が重くなると車椅子を使う場合がある。なお、肢体不自由児はバギータイプの車椅子を使用する場合があるため、ベビーカーと混同しないようにする必要がある。

■移動上の困難さ

- ・車椅子使用者は、段差や坂道が移動の大きな妨げとなる。
- ・移動が円滑に行えない、トイレが使用できない等の問題があることから、外出時の負担が大きい。
- ・階段、段差だけでなく、極端な人混み、狭い通路、急なスロープ、長い距離のスロープ、通路の傾斜などの通過も困難となる。
- ・券売機の設置位置が高かったり、車椅子のフットサポートが入るスペースが十分でないなど券売機での切符の購入が困難な場合がある。
- ・頭の位置が低いために人混みでは周囲の人のバッグなどが顔にあたることもある。
- ・視点が常に低い位置にあり、高い位置にあるものが見えにくかったり、手が届かないことがある。
- ・上肢に障害がある場合、手腕による巧緻な操作や作業が難しく、エレベーターやトイレ、券売機等の操作ボタン等の操作が困難な場合がある。
- ・車椅子（手動車椅子、簡易式折りたたみ式電動車椅子、電動車椅子、ハンドル形電動車椅子、座位変換形車椅子等）が安定的に位置取りかつ動作できるスペースが必要なことがある。等

（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。

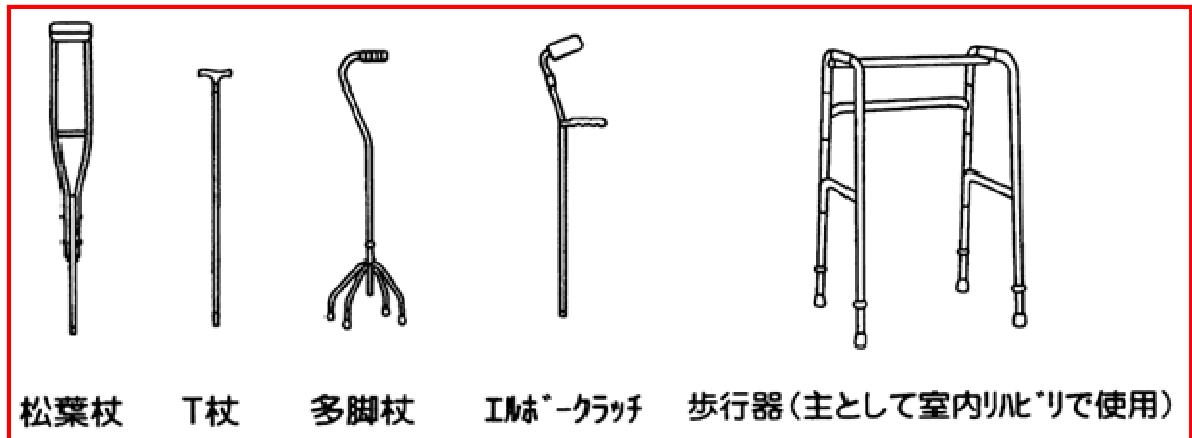
杖歩行の場合、スロープでは滑りやすく、また、膝上からの義肢を装着している場合には、膝がないため下肢をまっすぐに踏ん張ることができず、勾配により歩くことが困難となる。加えて、車内では直立時の安定性が低く転倒の危険性があるため、多くの場合、座席が必要となる。

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

- ・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、両手がふさがるため、切符の購入や料金の支払いが困難になる場合がある。等

【主な歩行補助具】



(4) 内部障害者

「平成 23 年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、内部障害者は約 93 万 3 百人で、身体障害者 386 万 4 千人（知的障害、精神障害を除く）のうち全体の 24.1% を占めている。

内部障害は、普段、外見上わかりにくい障害である。全体の半数以上が 1 級の障害で、心臓疾患がもっとも多く、ついで腎臓疾患である。他の障害に比べ年々増加しているのが大きな特徴である。

1) 心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している人がある。

2) 呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ポンペを携行したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人がある。

3) 腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している人がある。

4) 膀胱・直腸機能障害

膀胱疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストーマ）を造設している人がある。
オストメイト（人工肛門や人口膀胱を持つ人）は、トイレの中に補装具（パウチ＝排泄物を溜めておく袋）を洗浄できる水洗装置、温水設備等を必要とする。

5) 小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人がある。

6) ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIV によって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している。

上記の内部障害の他にも膠原病や、パーキンソン病、パーキンソン病等の難病も、病気の進行によって、平衡を維持できない場合がある等、日常生活に著しく制約を受ける。

■移動上の困難さ

- ・長時間の立位が困難な場合がある。
- ・心肺機能の低下等により長い距離を連続して歩くことや階段の昇降が困難な場合がある。
- ・携帯電話等の電波によるペースメーカーへの影響が懸念される。
- ・障害の部位により、空気の汚染されている場所に近づけないことや、酸素ポンペの携行が必要な場合がある。

公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン
(バリアフリー整備ガイドライン 車両等編)

令和6年(2024年)〇月

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3
電話 : 03-5253-8111 (代表)
FAX : 03-5253-1548

**公共交通機関の役務の提供に関する
移動等円滑化整備ガイドライン
バリアフリー整備ガイドライン 役務編**

【改訂案】

令和6年〇月

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

令和6年1月現在

(敬称略・順不同)

◎：座長

【有識者】	◎秋山 哲男	中央大学研究開発機構 教授
	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	東京都市大学 建築都市デザイン学部 都市工学科 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至	東洋大学 福祉社会デザイン学部 人間環境デザイン学科 教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子	東北福祉大学 総合マネジメント学部 産業福祉マネジメント学科 教授
	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 快適性工学研究室 主任研究員
	関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 上級主任研究員
	硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
	武者 圭	武者研究所 サウンドスケープデザイナー
	原 利明	鹿島建設株式会社 建築設計本部 品質技術管理統括グループ ユニバーサルデザイングループ グループリーダー
	澤田 大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 次長
【障害者団体等】	吉野 幸代	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	岡本 敏美	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 副会長
	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 常務理事
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡	特定非営利活動法人D P I 日本会議 事務局長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
	小出 隆司	一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 理事長
	長井 浩康	社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
	平野 祐子	主婦連合会 常任幹事
【公共交通事業者】	松田 妙子	NPO法人子育てひろば全国連絡協議会 理事
		特定非営利活動法人せたがや子育てネット 代表理事
	山中 毅	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革室 エントリーゲーター
	星野 歩	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	尾形 泰二郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 担当部長
	水田 雅博	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
	西尾 佳章	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	橋田 慶司	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 常務理事
	田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括
	川村 泰利	一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
	浅沼 卓	一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
	中島 洋	公益社団法人日本港湾協会 審議役
	笠井 由紀	定期航空協会 事務局次長
	日巻 博文	一般社団法人全国空港事業者協会 常務理事
【国土交通省】	宇佐美 智康	鉄道局 鉄道サービス政策室長
	箕作 幸治	鉄道局 技術企画課長
	児玉 和久	物流・自動車局 総務課 企画・電動化・自動運転参事官
	村田 智紀	物流・自動車局 旅客課 課長補佐
	伊勢 尚史	海事局 内航課長
	森 裕貴	海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
	宮田 正史	港湾局 技術企画課 技術監理室長
	廣田 健久	航空局 航空ネットワーク部 航空ネットワーク企画課長
	重田 裕彦	航空局 航空ネットワーク部 航空事業課長
	田中 賢二	総合政策局 バリアフリー政策課長

<平成 30 年以降の主な改訂事項>

改訂・策定年月	旅客施設編	車両等編	役務編
平成 30 年 3 月 改定	・全体的な見直し	・全体的な見直し	—
平成 31 年 4 月 改定	・鉄道駅の島式ホームにおける内方線付き点状ブロックの敷設方法について一部内容を追記 等	・貸切バス車両等が新たに適合義務の対象となったことによる都市内路線バス、都市間バスに貸切バス車両の項目を追加等	—
令和元年 10 月 改定	・鉄軌道駅のプラットホームにおける車両とプラットホームの段差及び隙間の縮小、乗降位置表示の記載内容の修正 ・第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	・通勤型鉄道・地下鉄道、都市間鉄道における乗降口の段差・隙間の記載内容の追加 ・第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	—
令和 2 年 3 月	・視覚障害者のための案内設備について一部内容を追記・変更	・ユニバーサルデザインタクシーのスロープの耐荷重について一部内容を追記・変更	—
令和 2 年 10 月	—	・都市間鉄道（新幹線）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更	—
令和 3 年 3 月 策定	・ <u>優先席について一部内容を追記</u> ・ <u>高齢者障害者等用便房についてとりまとめ内容を反映</u> ・ <u>鉄道駅におけるプラットホームと車両の間の段差・隙間の縮小について一部内容を追記</u>	・ <u>優先席について一部内容を追記</u>	・策定
令和 4 年 3 月	・共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加	・共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加 ・都市間鉄道（特急車両）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更 等	・共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加
<u>令和 6 年〇月</u>	・ <u>参考、コラム等の記載内容の時点更新 等</u>	・ <u>車椅子スペースの表示に係る表現の変更 等</u>	・ <u>障害者差別解消法改正を踏まえた国土交通省所管事業における対応指針改正に伴う変更 等</u>

1.2 ガイドラインの位置づけ

(1) ガイドラインの内容と趣旨

移動等円滑化基準は、公共交通事業者等が旅客施設及び車両等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に義務基準として遵守しなければならない内容を示したものである。

一方で、本整備ガイドラインは、公共交通事業者等が、旅客施設、車両等及びウェブサイト等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に、高齢者、障害者等をはじめとした多様な利用者の多彩なニーズに応えるための整備のあり方を具体的に示した目安である。そのため、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除いて、公共交通事業者等は本整備ガイドラインに従うことを義務付けられるものではないが、旅客施設、車両等及びウェブサイト等の新設、新造、大規模な改良や、旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法の検討、見直しの機会をとらえて、高齢者や障害者等を含む全ての人が利用しやすい公共交通機関の実現に向け、本整備ガイドラインを活用願いたい。

なお、実際の整備においては、構造上の制約等から本整備ガイドラインに沿った整備が困難な場合も考えられる。上述の本整備ガイドラインの性格から、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除き個々の内容ごとに例外的条項は記述していないが、各公共交通事業者等が、地域性、施設利用状況等の特性、整備財源等を勘案し、「2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方」をはじめとする本整備ガイドラインに示された考え方や根拠を理解のうえ、整備水準を主体的に判断し、利用者等の意見も十分勘案したうえで、より多くの利用者のニーズに対応できる移動環境としての公共交通インフラの実現を通じて、広く社会活動を支える有効な基盤となることを念頭に置いた移動等円滑化の促進が望まれる。

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、障害者に対する障害を理由とする不当な差別的取り扱いを禁止するとともに、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。

国土交通省では、平成 29 年 3 月に、「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、主な事業に関する「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。

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」のうち各項目に関連するものを掲載している。

(2) ガイドラインの構成

本整備ガイドラインは、上記の趣旨に鑑み以下の構成で編集されている。

各整備箇所に関して、整備にあたっての考え方を示した上で、義務となる移動等円滑化基準、具体化にあたって考慮すべき整備の内容を「移動等円滑化基準に基づく整備内容」、これに準じて積極的に整備することが求められる「標準的な整備内容」、さらに高い水準を求める「望ましい整備内容」に分けて記載している。

「移動等円滑化基準に基づく整備内容」(◎)

移動等円滑化基準に基づく、最低限の円滑な移動を実現するための内容の記述を行ったものであり、記号“◎”で示す。

「標準的な整備内容」(○)

社会的な変化や利用者の要請に合わせた整備内容のうち標準的な整備内容で、積極的に整備を行うことが求められるものであり、記号“○”で示す。

「望ましい整備内容」(◇)

上記の整備を行ったうえで、移動等円滑化基準に基づく整備内容(◎)、標準的な整備内容(○)より、さらに円滑な移動等を実現するための移動等円滑化や、利用者の利便性・快適性への配慮を行った内容のものであり、記号“◇”で示す。

~~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

「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編）が対象とする施設は、バリアフリー法に定められた旅客施設（鉄道駅、軌道停留場、バスターミナル、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル施設）である。また、「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン車両等編）が対象とする車両等は、鉄道車両、軌道車両、乗合バス車両、貸切バス車両、福祉タクシー車両、航空機である（船舶は「旅客船バリアフリーガイドライン」で対象としている。）。公共交通機関の移動等円滑化に関しては、それぞれのガイドラインを目安として整備し、移動等円滑化の推進に努めることが望まれる。

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~~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） 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、それ以外3,000人未満の施設も含め、全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~~70%、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）の導入目標約~~90,000~~44,000台、船舶については約~~60~~50%、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。

また、利用者数の特に多い旅客施設、複数の路線が入る旅客施設、複数事業者の旅客施設が存在する施設、旅客施設以外の施設との複合施設等では、利用者数の規模や空間の複雑さ等を勘案して、特別な配慮を行うことが求められる。具体的な内容は、旅客施設編では「第2部」（旅客施設共通ガイドライン）、「第3部」（個別の旅客施設に関するガイドライン）、車両等編では「第4部」（個別の車両等に関するガイドライン）に掲載している。一方で、利用者数が少ない旅客施設においても適切な配慮をすることが重要である。

更に、情報提供の手段の一つであるウェブサイト等は、障害のある利用者にとって事前の情報収集手段として有効であり、ウェブアクセシビリティを確保することが求められる。具体的な内容は、「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）に掲載している。

これらに加え、「公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン役務編）では、上記の旅客施設、車両等の機能を十分に発揮するためには、公共交通事業者等が実際にサービスを提供する際にこれらの旅客施設、車両等を適切に使用することが不可欠であることから、その具体的な内容を「第6部 役務の提供に関するガイドライン」に掲載している。

なお、ハード設備の代替としての役務の提供や、ハード設備の機能を補うための役務の提供も実施することが望まれている。

高齢者・障害者等の移動等円滑化を図るためには、サービスを提供する公共交通事業者等のみならず、全ての利用者が障害を理解し、行動を変えていくことも不可欠である。

(2) 対象者

本整備ガイドラインに基づく施策の主な対象者は、高齢者、障害者等の移動制約者を念頭におきつつ、「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方にも配慮している

(3) 情報提供手段の役割分担

情報量が多い場合には、情報の優先順位に考慮した上で、パンフレット等による情報提供も活用することによって、案内用設備（視覚表示設備、音案内設備）による情報提供を簡潔にすることも検討する。さらに、案内用設備では対応できない高齢者、障害者等への人的な対応も考慮する。

ウェブサイト等による情報提供については、障害のある利用者にとって事前の情報収集が施設や車両を円滑に利用するための有効な手段である。情報提供の際には、障害者等が円滑にウェブサイト等を利用し必要な情報を得られるようにするために、JIS X 8341-3 に基づき、ウェブアクセシビリティを確保する必要がある。

(4) 異常時の情報提供

遅延や運休（欠航）などによる振替輸送の実施など、通常と異なる経路を案内する必要がある場合は、移動等円滑化経路についても前もって把握し、速やかに案内する。また、障害の状況により情報収集の方法が異なるため、音声情報や文字情報等複数の手段で情報提供をする必要がある。

(5) 情報提供の方法

視覚表示設備を設置する場合には、漢字やローマ字のほかに、かなによる表示、多言語による表示などより多くの利用者が理解できる方法で情報提供を行う。

(6) 音案内に関する考え方

音案内（音声・非音声）については、現行ガイドラインで鉄道駅を対象に改札口、エスカレーター、トイレ、プラットホーム上の階段、地下駅地上出入口の各施設の音案内設置について記載している。

実際の音案内は、施設の構造、音質、騒音など周辺環境の影響によって、必要な時に聞こえない、聞こえてもわかりにくい、うるさく感じられる等の問題が生じており、十分にその機能が発揮されていない状況が見受けられる。

本整備ガイドラインでは旅客施設編 **138** ~~139~~ ページに参考として、「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」を記載し、音案内の必要性、音案内を整備する上での留意事項と着眼点、音案内の整備のあり方と方向性について現時点での考え方を提示し、音案内を実施する際の音質、音量、音源の位置、音の反射、音案内が伝えるべき情報、暗騒音など周辺環境の対応などいくつかの基本的な論点を挙げて解説した。

3.4 役務の提供の考え方

(1) 役務の提供の位置付けと目的

公共交通機関の責務は安全・安定輸送の確保であり、高齢者、障害者等を含めた全ての利用者が安全に、安心して利用できるよう、サービスを提供することが前提である。

そして、高齢者・障害者等が、他の利用者と同等の移動の利便性・安全性を享受するためには、高齢者・障害者等が可能な限り単独で移動できることが望ましい。そのためには、施設・設備等のハード対策により事前的改善措置を図ることが必要である。

これらを踏まえると、役務の提供は、バリアフリー設備の機能を十分発揮させるために必要な操作や維持管理等を行うことが重要である。

また、バリアフリー設備が故障、点検等で使用できない場合を想定し、代替手段をあらかじめ検討するとともに、点検等においては、事前の周知も必要である。

(2) 役務の提供に必要な要素

適切な役務の提供に必要な要素は、施設・設備等の目的によって異なるが、以下のものが挙げられる。

①施設・設備等の維持管理

施設・設備等の使用に支障がないように、作動の状況、故障・消耗の有無の確認、修理・修繕等

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	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ると想定される事例 ・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、乗車を拒否する。 ・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。

鉄道事業 関係	不当な 差別的 取扱い	・ <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 <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、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。 ・ <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> 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 <u>の提供等</u> <u>を</u> 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、<u>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。(安全の確保)</u> ・ <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、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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供</u>の事例 ・ <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> ・ <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> ・ 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>

鉄道事業 関係	合理的 配慮	<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> ・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。 ・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>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> ・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） ・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）
一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	不当な 差別的 取扱い	<u>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</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もって、乗車を拒否する。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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、または説明を行わない。 <u>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</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。（権利・利益の保護） ・車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合、車椅子使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。（安全の確保） ・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。（事業の目的・内容・機能の維持） ・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

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	<u>不当な 差別的 取扱い</u>	<u>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</u>ため、転倒等により<u>車椅子</u>利用者や他の乗客が怪我をする<u>おそれがあるため</u>、乗車を遠慮してもらう。<u>(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空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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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。 ・ <u>低床式車両の位置情報サービス</u>の<u>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</u>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。 ・ <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に停車する。 ・ <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>

一般乗合 旅客自動車 運送業 関係	合理的 配慮	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、<u>具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</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 ・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） ・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） ・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） ・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）
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ると想定される事例 ・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。 ・<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> ・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。 ・<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> 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。<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>

対外旅客 定期航路 事業関係	不当な 差別的 取扱い	・ <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。(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・時間への変更等を提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・ <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（エレベーターの数など）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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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> ・ <u>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。</u> ・ <u>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。</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> ・ <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>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> ・ <u>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。</u> 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> ・ <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> ③<u>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>

対外旅客 定期航路 事業関係	合理的 配慮	・ <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>
国内旅客 船業関係	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と想定される事例 ・ <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> ・ <u>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。</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> 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 ・ <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。（権利・利益の保護）</u> ・ <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。（安全の確保）</u> ・ <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。（事業の目的・内容・機能の維持）</u>
	合理的 配慮	① 合理的配慮の提供の事例 ・ <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> ・ <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</u>

国内旅客 船業関係	合理的 配慮	<u>があった場合にスロープを渡す等の対応を行う。</u> ・電話や窓口において、障害者が事前に申告<u>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</u>、関係部署への引継ぎや情報共有を行う。 ・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。 ・<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> 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、<u>具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。</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 ・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、<u>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、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u>
航空運送 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ると想定される事例 ・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（職員が他の乗客の安全を図りつつ、<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</u>）などがないにもかかわらず、<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（職員が他の乗客の安全を図りつつ、<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</u>）などがないにもかかわらず、<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（<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、座席を制限する。</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（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</u>

航空運送 業関係	<u>不当な差別的取扱い</u>	<u>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> 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。<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するため、<u>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>車椅子使用者及び一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、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)</u> ・国土交通省通達により、<u>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)</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してもらう、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、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)</u>
-------------	-------------------------	--

航空運送 業関係	不当な 差別的 取扱い	・ <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。（事業の目的・内容・機能の維持）</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。（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） ・ <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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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車椅子を無料で預かる。 ・ 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。 ・ 車椅子使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・ 安全に関する情報について、視覚障害のある利用者からの求めに応じて、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。 ・ 聴覚障害あるいは言語障害のある利用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、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、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。 ・ <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障害のある利用者専用の窓口を設置する。</u> ・ 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。 ・ 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。 ・ <u>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。</u> ・ 調整可能な範囲で、車椅子を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者

航空運送 業関係	合理的 配慮	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。 ・乗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。 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 ・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。 ・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。 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 ・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） ・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） ・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）
航空旅客 ターミナル施設事 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ると想定される事例 ・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、聴導犬及び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。 ・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、または説明を行わない。

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>	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、利用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>
	合理的配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> <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。）に応じて乗用カート及び車椅子の貸し出しを行うとともに、WEBサイトに、貸し出しの情報を掲載する。</u> - 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、<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。 - 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>・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> - 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、情報誌等を<u>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> - 利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。 <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>

航空旅客 ターミナ ル施設事 業関係	合理的 配慮	<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> ・ <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> <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> ・ <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>
-----------------------------	-----------	--

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	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ると想定される事例 ・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、乗車を拒否する。 ・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。 ・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。(安全の確保) ・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) ・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)
	合理的 配慮	①合理的配慮の提供の事例 ・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。 ・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

鉄道事業 関係	合理的 配慮	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、<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、</u>障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。 ・ 鉄道駅の混雑時において、<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、</u><u>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> ・ 鉄道駅において、<u>障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、</u><u>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> 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>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> 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>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>
--------------------	-------------------	---

スロープ板等を使用した乗降支援	○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。 ○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。 ◇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。	
-----------------	--	--

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	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ると想定される事例 ・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。 ・他の乗客に迷惑が掛かるという <u>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。 ・<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> 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。<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>

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	不当な 差別的 取扱い	・ <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空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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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車椅子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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ <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に停車する。 ・ <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。 ・ 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。 ・ <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。 ・ <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>

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	合理的 配慮	<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> ・ <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> <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> ・ <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>
--------------------------------------	-------------------	--

タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	○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。 ○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。 ◇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。 ◇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。	
-----------------------------	--	--

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ると想定される事例 ・ 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。 ・ <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。 ・ 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。 ・ <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> 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。<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。(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</u>

対外旅客 定期航路 事業関係	不当な 差別的 取扱い	<u>等を提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・<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（エレベーターの数など）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>
	合理的 配慮	①合理的配慮の提供の事例 ・<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> ・<u>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。</u> ・<u>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。</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> ・<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>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> ・<u>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。</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>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> 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>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</u>

対外旅客 定期航路 事業関係	合理的 配慮	<u>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> ・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)
国内旅客 船業関係	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ると想定される事例 ・<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、</u>障害があること<u>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> ・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>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> 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。<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>(事業の目的・内容・機能の維持)</u>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・<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> ・<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>

国内旅客 船業関係	合理的 配慮	・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。 ・<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> 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>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> 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>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、その提供を断る。（本来の業務に付随しないもの）</u>
--------------	-----------	--

渡り板等を使用した乗降支援	○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。 ○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。 ◇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。 ◇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。 ◇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。	
----------------------	--	--

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	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ると想定される事例 ・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（<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>）などがないにもかかわらず、<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。 ・車椅子利用者であることのみを理由に搭乗を拒否する。 ・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）などがないにもかかわらず、<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>障害のみを理由に付き添いの方の同伴を求める。 ・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（<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> ・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。 ・障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、<u>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> ・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

航空運送 業関係	<u>不当な差別的取扱い</u>	<u>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> 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。<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するため、<u>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</u>を依頼する。<u>(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、身体障害者補助犬を同伴される利用者等<u>の</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、<u>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、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)</u> ・<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。(事業の目的・内容・機能の維持)</u>
-------------	-------------------------	--

航空運送 業関係	不当な差別的取扱い	・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> ・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> ・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>
	合理的配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・<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</u>を無料で預かる。 ・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。 ・<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。 ・<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。 ・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。 ・<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>

航空運送 業関係	合理的 配慮	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>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「特別扱いができない」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> 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>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>
航空旅客 ターミナル施設事 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ると想定される事例 ・<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</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。 ・<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</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。 ・<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航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。</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> 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 ・<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、利用者に障害の状況等を確認する。（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>

航空旅客ターミナル施設事業関係	合理的配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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。 ・ 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、<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。 ・ 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>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> ・ 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、情報誌等を<u>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> ・ 利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。 ・ <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</u>利用者の目線に合わせた自動販売機<u>やカウンター等を案内する。</u> 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> ・ <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>
-----------------	-------	---

航空旅客 ターミナ ル施設事 業関係	合理的 配慮	<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> ・ <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>
-----------------------------	-----------	--

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

考え方	視覚障害者、聴覚障害者等が車両の円滑な乗降を行うためには、車両内において、乗降口の戸の開閉する側や次に停車する駅名等が知らされる必要がある。案内表示装置や案内放送装置を設置するだけではなく、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。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(旅客用乗降口) 第三十一条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる設備が設けられていること。 (客室) 第三十二条 <u>7-5</u> 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 前節の規定は、軌道車両（次条に規定する低床式軌道車両を除く。）について準用する。 (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<u>五</u>四項ただし書及び第<u>六</u>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。	(旅客用乗降口) 第八十六条 旅客用乗降口については、第三十一条第五号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客用乗降口の戸の開閉する側が音声により知らされるようにしなければならない。 (客室) 第八十七条 客室については、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。 2 客室については、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。 (準用) 第八十八条 前款の規定は、軌道車両について準用する。この場合において、第八十六条中「第三十一条第五号」とあるのは「第三十四条又は第三十五条の規定により準用される第三十一条第五号」と読み替えるものとする。

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		
案内表示装置による情報提供	◎客室に、次に停車する鉄軌道駅の駅名その他の当該鉄軌道車両の運行に関する情報（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。	

案内表示装置 による情報提供	○継続して文字等により情報提供できるように、案内表示装置を維持管理する。 ○車両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・乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○車両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・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○車両の運行の異常に関連して、遅延状況、遅延理由、運転再開予定時刻、振替輸送状況等、利用者が次の行動を判断できるような情報を提供する。 ◇可変式情報表示装置による運行の変更内容の提供が困難な場合には、ボードその他の文字による情報提供ができる設備を使用することが望ましい。	
案内放送装置 による情報提供	◎旅客用乗降口に、旅客用乗降口の戸の開閉する側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、旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる。 ◎客室に、次に停車する鉄軌道駅の駅名その他の当該鉄軌道車両の運行に関する情報（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車内放送装置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。 ○継続して音声により情報提供できるように、車内放送装置を維持管理する。 ○車両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・乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○車両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・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で提供する。 ○車両の運行の異常に関連して、遅延状況、遅延理由、運転再開予定時刻、振替輸送状況等、利用者が次の行動を判断できるような情報を提供する。	

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	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ると想定される事例 ・ 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、駅の利用を一律に拒否する。</u>

鉄道事業 関係	不当な 差別的 取扱い	・ <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 <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、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。 ・ <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> 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 <u>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)</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。(安全の確保)</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。(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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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> ・ <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> ・ 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>

鉄道事業 関係	合理的 配慮	<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> ・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。 ・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>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> ・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） ・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）
------------	-----------	--

④ コミュニケーション設備

考え方	聴覚障害者は、車内放送や乗務員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくい等の状況がある。車内において、必要に応じて、聴覚障害者等とコミュニケーション設備を使用して意思疎通が図れるように、継続して設備の機能を維持するとともに、設備の使用方法について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。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(意思疎通を図るための設備) 第四十二条 乗合バス車両内には、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乗合バス車両内に表示するものとする。	(意思疎通を図るための設備) 第九十三条 乗合バス車両内については、第四十二条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。

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		
聴覚障害者用 コミュニケーション 設備を使用した 意思疎通	◎乗合バス車両内に、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。 ○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。 ○筆談用具等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、筆談用具等を使用した意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ◇筆談用具等を使用した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。 ◇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。	

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	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ると想定される事例 ・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もって、乗車を拒否する。 ・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。

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	不当な 差別的 取扱い	・ 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。 ・ <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> 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。<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空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についてホームページ等で周知する。</u>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	合理的 配慮	た配慮をする。 ・低床式車両の位置情報サービスの<u>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</u>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。 ・<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に停車する。 ・<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> 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>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> 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>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>
--------------------------------------	-------------------	---

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	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ると想定される事例 ・ <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。 ・ 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>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> 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。<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>（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>

一般乗用 旅客自動 車運送業 関係	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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> ・ 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>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> ・ <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っては、停車する位置について停車前に旅客と相談する。</u> 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> ・ <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>
--------------------------------------	-------------------	---

② 船内旅客用設備等の配置の案内設備

考え方	船内旅客用設備等についての情報提供や船内の案内は、視覚障害者等をはじめ全ての旅客の移動を円滑にするために必要であり、掲載内容も同等とすることが望ましい。視覚障害者等の船舶における円滑な移動に当たっては、基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置の案内が知らされる必要がある。 必要な情報を提供するため、音による案内装置を設置するだけでなく、継続して機能を維持す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
(基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置の案内) 第六十条 2 基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置を音、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。	(基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置の案内) 第百八条 第六十条第二項の設備（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、基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口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。

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		
船内旅客用設備等の配置の案内	◎基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置を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、基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置を音により視覚障害者に示す。 ○継続して音により情報提供できるように、音による案内装置を維持管理する。	

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	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ると想定される事例 ・ 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。 ・ <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。 ・ 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。 ・ <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>

対外旅客 定期航路 事業関係	<u>不当な 差別的 取扱い</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> 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。<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。(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・時間への変更等を提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)</u> ・ <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（エレベーターの数など）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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・ <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> ・ <u>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。</u> ・ <u>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。</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</u>

対外旅客 定期航路 事業関係	合理的 配慮	を<u>行う</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。 ・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>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> ・<u>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。</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>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> 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>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>
国内旅客 船業関係	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ると想定される事例 ・<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、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> 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。<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

国内旅客 船業関係	<u>不当な 差別的 取扱い</u>	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>
	合理的 配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</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。 - 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。 - 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。 - 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。 - 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。 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> - 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。 ③<u>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> - 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） - 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）

音声による 運航情報の提供	◎客席数が三十以上の航空機については、当該航空機の運航（行き先。これが運航開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）に関する情報を、離着陸時、緊急時等に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。 ○継続して情報提供できるように、運航情報提供設備を維持管理する。 ○音声による情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で提供する。 ○当該航空機の運航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乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○当該航空機の運航に関する情報を音声により提供できるように、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。	
--------------------------	---	--

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	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ると想定される事例 ・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（<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>）などがないにもかかわらず、<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>）などがないにもかかわらず、<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（<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、座席を制限する。</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（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</u>

航空運送 業関係	<u>不当な差別的取扱い</u>	<u>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> 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。<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> ・ <u>車椅子使用者及び一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、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)</u> ・ 国土交通省通達により、<u>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</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、<u>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、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)</u> ・ <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</u>
-------------	-------------------------	---

航空運送 業関係	不当な差別的取扱い	<u>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）</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。（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>
	合理的配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・<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> ・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>車椅子使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。</u> ・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、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。）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、IT 機器の活用など）を用いて対応する。</u> ・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、機内食の包装の開封を手伝う。</u> ・障害者<u>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。</u> ・<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障害のある利用者専用の窓口を設置する。</u> ・膝を曲げることが困難な利用者<u>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。</u> ・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。 ・<u>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。</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一等を準備する。

航空運送 業関係	合理的 配慮	・ <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> 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>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「特別扱いができない」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> 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>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>
航空旅客 ターミナル施設事 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ると想定される事例 ・ <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</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。 ・ <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</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。 ・ <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航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。</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> 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 ・ <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、利用者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）</u>

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>	・<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>
	合理的配慮	①<u>合理的配慮の提供の事例</u> ・<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。）に応じて乗用カート及び車椅子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。</u> ・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、<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。 ・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>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> ・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、情報誌等を<u>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> ・利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。 ・<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>

航空旅客 ターミナ ル施設事 業関係	合理的 配慮	<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> ・ <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> <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> ・ <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>
-----------------------------	-----------	--

巻末参考1：利用者数が少ない3,000人未満の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。

①移動経路の配慮事項

- ・エレベーター、緩やかな傾斜路等により段差解消を図ることが望ましい。
- ・階段については、高齢者や杖使用者、視覚障害者等の円滑な利用に配慮し、手すりを設置することが望ましい。
- ・駅に接続するエレベーターについては、列車の運行時間に合わせて運用することが望ましい。なお、鉄道事業者とは管轄が異なるエレベーターについては事業者間で調整を図ることが求められる。また、エレベーターの運用時間が列車の運行時間よりも短い場合は、その旨を分かりやすく示す必要がある。

②誘導案内設備の配慮事項

- ・車両等の運行の異常に関連して、遅れ状況、遅延理由、運転再開予定、到着予定時刻などの案内放送その他音声による情報提供を行うことが望ましい。
- ・上記情報を常時確認できるよう、また、聴覚障害者に配慮し、インターネット、通信回線等を活用した文字情報を提供することが望ましい。(参考例参照)
- ・出入口から乗降位置まで視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望ましい。
- ・ホームに対して短い車両である場合は、車両が停止する範囲について、分かりやすい情報を提供することが望ましい。

③プラットホームの配慮事項

- ・プラットホームにおいては、車両とホームの段差・隙間が大きいことが想定されることから、車椅子使用者の乗降のための渡り板を施設側・車両側いずれか速やかに設置できる場所に配備することが望ましい。また、渡り板の傾斜は、乗降時の介助や電動車椅子の登坂性能を考慮し、可能な限り10度以下とすることが望ましい。
- ・地方鉄道等において段差が著しく大きい場合には、①施設側によるホーム嵩上げ、②車両側における低床化、③段差解消設備を設ける等により、可能な限り段差解消に努めることが望ましい。
- ・転落防止措置として内方線付き点状ブロック、点状ブロックを敷設することが望ましい。

④その他コミュニケーション手段の確保等

- ・係員等とコミュニケーションを図ることができるようプラットホームのわかりやすい位置にインターホン等の駅員連絡装置の設置、あるいは携帯電話などにより連絡できるようわかりやすい位置に連絡先電話番号等を掲示することが望ましい。
- ・視覚障害者の上記コミュニケーション手段の確保に配慮し、インターホン等の駅員連絡装置を設置する場合には、当該場所まで視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望ましい。また、携帯電話番号を提示する場合には、あらかじめ事業者のホームページ等に連絡先電話番号を示しておくこと（読み上げ対応）等も有効である。
- ・地域のボランティア等との連携によるコミュニケーション、接遇・介助が行われることも有効と考えられる。

多くの2次障害を抱えている場合が多い。床ずれを予防するため車椅子のシートにクッションを敷いていることが多い。

脳性麻痺により車椅子を使用している人は、不随意の動きをしたり、手足に硬直が生じていることがあり、細かい作業（切符の購入等）に困難をきたす場合がある。また、言語障害を伴う場合も多くあり、知的障害と重複している場合もある。

進行性筋萎縮症は進行性で筋肉が萎縮する疾患である。進行性のため、徐々に歩行が困難となり車椅子を使用するに至る。首の座りや姿勢を維持するのが難しい場合もあり、筋肉が弱っていることから身体に触れる介助は十分な配慮が必要となる。

リウマチは慢性的に進行する病気で、多くは関節を動かした時に痛みを伴う。関節が破壊されていくため、特に脚などの力のかかる部分は、大きな負担に耐えられなくなる。そのため、症状が重くなると車椅子を使う場合がある。

なお、肢体不自由児はバギータイプの車椅子を使用する場合があるため、ベビーカーと混同しないようにする必要がある。

■移動上の困難さ

- ・車椅子使用者は、段差や坂道が移動の大きな妨げとなる。
- ・移動が円滑に行えない、トイレが使用できない等の問題があることから、外出時の負担が大きい。
- ・階段、段差だけでなく、極端な人混み、狭い通路、急なスロープ、長い距離のスロープ、通路の傾斜などの通過も困難となる。
- ・券売機の設置位置が高かったり、車椅子のフットサポートが入るスペースが十分でないなど券売機での切符の購入が困難な場合がある。
- ・頭の位置が低いために人混みでは周囲の人のバッグなどが顔にあたることもある。
- ・視点が常に低い位置にあり、高い位置にあるものが見えにくかったり、手が届かないことがある。
- ・上肢に障害がある場合、手腕による巧緻な操作や作業が難しく、エレベーターやトイレ、券売機等の操作ボタン等の操作が困難な場合がある。
- ・車椅子（手動車椅子、簡易式折りたたみ式電動車椅子、電動車椅子、ハンドル形電動車椅子、座位変換形車椅子等）が安定的に位置取りかつ動作できるスペースが必要なことがある。

等

（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。

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。

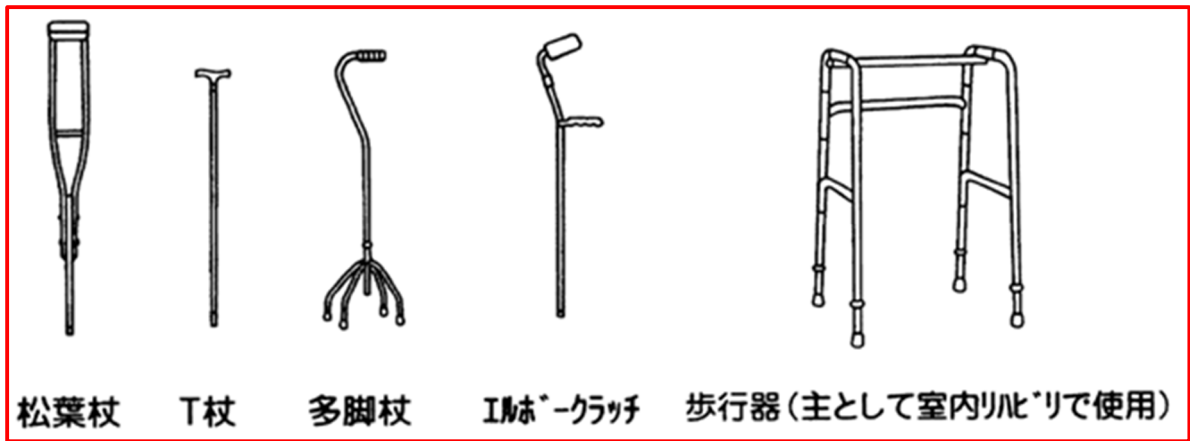
杖歩行以外でも、障害の部位や程度は様々で、その部位によって歩行機能のレベルや求められるニーズが異なる。

■移動上の困難さ

- ・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、両手がふさがるため、切符の購入や料金の支払いが困難になる場合がある。

等

【主な歩行補助具】



(4) 内部障害者

「平成 23 年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、内部障害者は約 93 万 3 百人で、身体障害者 386 万 4 千人（知的障害、精神障害を除く）のうち全体の 24.1%を占めている。

内部障害は、普段、外見上わかりにくい障害である。全体の半数以上が 1 級の障害で、心臓疾患がもっとも多く、ついで腎臓疾患である。他の障害に比べ年々増加しているのが大きな特徴である。

1) 心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している人がある。

2) 呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携行したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人がある。

3) 腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している人がある。

4) 膀胱・直腸機能障害

膀胱疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストーマ）を造設している人がある。オストメイト（人工肛門や人口膀胱を持つ人）は、トイレの中に補装具（パウチ＝排泄物を溜めておく袋）を洗浄できる水洗装置、温水設備等を必要とする。

5) 小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人がある。

6) ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIV によって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している。

上記の内部障害の他にも膠原病や、パーキンソン病、パーチェット病等の難病も、病気の進行によって、平衡を維持できない場合がある等、日常生活に著しく制約を受ける。

■移動上の困難さ

- ・長時間の立位が困難な場合がある。
- ・心肺機能の低下等により長い距離を連続して歩くことや階段の昇降が困難な場合がある。
- ・携帯電話等の電波によるペースメーカーへの影響が懸念される。
- ・障害の部位により、空気の汚染されている場所に近づけないことや、酸素ボンベの携行が必要な

公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン
(バリアフリー整備ガイドライン 役務編)

令和6年(2024年)〇月

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3
電話 : 03-5253-8111 (代表)
FAX : 03-5253-1548
