

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 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。 (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、第五項ただし書及び第六項ただし書を除く。）の規定は、低床式軌道車両（旅客用乗降口の床面の軌条面からの高さが四十センチメートル以下の軌道車両であって、旅客用乗降口から客室の主要部分までの通路の床面に段がないものをいう。）について準用する。	(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	・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、障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。 ・券売機の利用が難しい場合、障害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。 ・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。 ・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。

鉄道事業 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 ・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。 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 ・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）
------------	-----------	--

2.2 バス

① 乗降口

考え方	バスは、高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、リフト付きバスやスロープ付きバス等の車椅子に対応した車両の導入が進められている。 車椅子使用者等の乗降のためにリフト、スロープ等を使用する場合、乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、リフト、スロープ等の維持管理、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
(乗降口) 第三十七条 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。 (基準の適用除外) 第四十三条 地方運輸局長が、その構造により又はその運行の態様によりこの省令の規定により難い特別の事由があると認定した乗合バス車両については、第三十七条から前条まで（第三十七条第一項、第三十八条第二項及び前条を除く。）に掲げる規定のうちから当該地方運輸局長が当該乗合バス車両ごとに指定したものは、適用しない。 2 前項の認定は、条件又は期限を付して行うことができる。 (準用) 第四十三条の二 前節（第三十八条第一項、第三十九条第五号及び第六号、第三十九条の二、第四十条第二項、第四十一条第二項及び第三項並びに第四十三条を除く。）の規定は貸切バス車両について準用する。この場合において、第四十一条第一項中「次に停車する停留所の名称」とあるのは「目的地」と、「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」とあるのは「音声により提供するための設備」と読み替えるものとする。	(乗降口) 第九十条 乗降口については、第三十七条第二項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 (準用) 第九十四条 前款（第九十二条第一項及び第三項を除く。）の規定は、貸切バス車両について準用する。この場合において、第九十条中「第三十七条第二項第二号」とあるのは「第四十三条の二の規定により準用される第三十七条第二項第二号」と、第九十一条中「第三十九条第三号」とあるのは「第四十三条の二の規定により準用される第三十九条第三号」と、第九十二条第二項中「次に停車する停留所の名称」とあるのは「目的地」と、第九十三条中「第四十二条」とあるのは「第四十三条の二の規定により準用される第四十二条」と読み替えるものとする。 ※前款とは、第三款 乗合バス車両を指す。

ガイドライン

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

スロープ板等を使用した乗降支援

- ◎乗降口に、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が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者等が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。
- 車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ、リフト等を維持管理する。
- 車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、スロープ、リフト等の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。
- 乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、乗降の安全が確保できる場所・方法で実施する。
- 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。
- 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。
- 車内混雑で車椅子のスペースが確保できない場合には、利用者に丁寧な理由を説明し、次の便が来ることを確認し、次の便への乗車を依頼する。
- ◇運賃支払いは、必要に応じて乗務員が代行することが望ましい。交通系 IC カードを預かる場合は、車椅子使用者等から見えるよう処理を行うか、利用者が希望する場合は残額等を伝えることが望ましい。
- ◇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。
- ◇車椅子使用者等の利用が多い乗降場所について、リフト・スロープの展開のしやすさ等の確認を行うことが望ましい。

② 車椅子スペース

考え方	バスは、最も身近な交通手段であり高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、リフト付きバスやスロープ付きバス等の車椅子に対応した車両の導入が進められている。 走行中の車椅子使用者等の安全を確保するため、車椅子を車椅子固定装置に固定する場合、乗務員による固定・解除等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、車椅子固定装置の維持管理、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
(車椅子スペース) 第三十九条 乗合バス車両には、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。 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。	(車椅子スペース) 第九十一条 車椅子スペースについては、第三十九条第三号の設備が備けられた場合には、当該設備を使用して、車椅子を固定するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。

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		
車内における車椅子の固定	◎車椅子スペースに、車椅子を固定することができる設備が備けられた場合には、当該設備を使用して、車椅子を固定するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、車椅子固定装置を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、車椅子固定装置の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの車椅子の固定の申し出に対応できるよう、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○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。 ○車内が混雑している場合には、他の利用者に車椅子スペースを空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車内に気を配る際は、車椅子が固定されているか併せて確認することが望ましい。 ◇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。 ◇車椅子の構造上の理由により車内に備えられている車椅子固定装置による固定が困難である場合については、横転防止ベルト等による代替手段による措置を講じることが望ましい。	

③ 運行情報提供設備等

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・外において、次に停車する停留所の名称等が知られる必要がある。必要な情報を提供するため、案内表示装置や案内放送装置を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、必要な設備の維持管理、乗務員の教育訓練を行う。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(運行情報提供設備等) 第四十一条 乗合バス車両内には、次に停車する停留所の名称その他の当該乗合バス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。 2 乗合バス車両には、車外用放送設備を設けなければならない。	(運行情報提供設備等) 第九十二条 乗合バス車両内については、次に停車する停留所の名称その他の当該乗合バス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 乗合バス車両内については、次に停車する停留所の名称その他の当該乗合バス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。 3 乗合バス車両については、車外用放送設備が設けられた場合には、当該車外用放送設備を使用して、行き先その他の当該乗合バス車両の運行に関する情報が音声により適時に提供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		
車内における文字等による運行情報の提供	◎乗合バス車両内に、次に停車する停留所の名称その他の当該バス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。 ○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、案内表示装置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。	

車内における 音声による 運行情報の提供	◎乗合バス車両内に、次に停車する停留所の名称その他の当該バス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。 ○継続して音声により情報提供できるように、車内案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、車内放送装置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。 ○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。	
車外用放送装置 による 運行情報の提供	◎乗合バス車両に、車外用放送設備が設けられた場合には、当該車外用放送設備を使用して、行き先その他の当該乗合バス車両の運行に関する情報を音声により適時に提供する。 ○継続して音声により情報提供できるように、車外用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、車外用放送装置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。 ○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。	
車外表示による 運行情報の提供	○行先以外の情報の提供が可能な車外表示が設けられた場合は、当該設備を使用し、行先に加え、経路、系統等を表示する。	

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」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。 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。(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、乗車を断る。 ・ 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) ・ 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。
	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、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。 ・ 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

一般乗合 旅客自動車 運送業 関係	合理的 配慮	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。 ・運行に支障のない範囲で、バスと歩道等のすき間が広く開かないよう停車する。 ・視覚障害や聴覚障害のある利用者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、事業運営の範囲内で可能な限りハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。 ・車椅子使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車椅子固定装置の整備・点検を徹底する。 ・運転者への教育等を行うことにより、高齢者や障害者等の特性を理解することで、本来業務に付随する範囲内において適切な接遇・介助や、必要に応じてトラブル防止のための車内案内を行う。 ・低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いする。 ・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。 ・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。 ・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。 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、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 ・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）
--------------------------------------	-------------------	--

2.3 タクシー

① スロープ板

考え方	タクシーは、高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、車椅子ごと乗車できるリフト付の車両やユニバーサルデザインタクシー等の導入が進められている。 車椅子使用者等の乗降のためにリフト、スロープ等を使用する場合、乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、リフト、スロープ等の維持管理、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
(福祉タクシー車両) 第四十五条 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。第九十六条第一項において同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 スロープ板、リフト、寝台等（寝台及び担架をいう。以下この項及び第九十六条第一項において同じ。）その他の車椅子使用者又は寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。	(福祉タクシー車両) 第九十六条 車椅子等対応車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 第四十五条第一項第一号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者又は寝台等を使用している者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供すること。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

ガイドライン		
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、◇：望ましい整備内容		
スロープ板等を使用した乗降支援	◎車椅子等対応車に、スロープ板、リフト、寝台等その他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者又は寝台等を使用している者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ、リフトや寝台等を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、スロープ、リフトや寝台等の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、乗降の安全が確保できる場所・方法で実施する。 ○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。 ◇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。 ◇車椅子使用者等の利用が多い目的施設の段差やスロープの有無を予め把握しておき、乗降場所の確認を行うことが望ましい。	

② 車椅子固定方法

考え方	タクシーは、高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、車椅子ごと乗車できるリフト付の車両やユニバーサルデザインタクシー等の導入が進められている。 走行中の車椅子使用者等の安全を確保するため、車椅子を車椅子固定装置に固定する場合、乗務員による固定・解除等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、車椅子固定装置の維持管理、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
(福祉タクシー車両) 第四十五条 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。第九十六条第一項において同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 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。	(福祉タクシー車両) 第九十六条 車椅子等対応車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 二 第四十五条第一項第三号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子又は寝台等の用具を固定するために必要となる役務を提供すること。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子若しくは当該用具を固定できる場合又は車椅子若しくは当該用具の構造上の理由により車椅子若しくは当該用具の固定が困難な場合は、この限りでない。

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		
車内における車椅子の固定	◎車椅子等対応車に、車椅子を固定することができる設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子又は寝台等の用具を固定するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子若しくは当該用具を固定できる場合又は車椅子若しくは当該用具の構造上の理由により車椅子若しくは当該用具の固定が困難な場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、車椅子固定装置を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、車椅子固定装置の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの車椅子の固定の申し出に対応できるよう、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○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。 ◇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。 ◇車椅子の構造上の理由により車内に備えられている車椅子固定装置による固定が困難である場合については、代替手段による措置を講じることが望ましい。	

③ コミュニケーション設備

考え方	視覚障害者は、文字情報が見えない・見えにくい状況がある。そのため、事業者名、車両番号、運賃及び料金を案内できるように、音による案内装置の維持管理を行うとともに、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。 また、聴覚障害者は、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。必要に応じて、聴覚障害者等が意思疎通を図れるように、コミュニケーション設備の維持管理を行うとともに、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
(福祉タクシー車両) 第四十五条 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。第九十六条第一項において同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 四 事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。 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の二に規定する設備を備えたものをいう。第九十六条第二項において同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。 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。	(福祉タクシー車両) 第九十六条 車椅子等対応車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 三 第四十五条第一項第四号の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報が音により視覚障害者に示されるようにすること。ただし、同号ただし書の規定が適用される場合には、同号ただし書の者がこれらの情報を提供すること。 四 第四十五条第一項第五号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こと。 2 回転シート車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 第四十五条第二項第二号の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報が音により視覚障害者に示されるようにすること。ただし、同号ただし書の規定が適用される場合には、同号ただし書の者がこれらの情報を提供すること。 二 第四十五条第二項第三号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こと。

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		
事業者名、 車両番号、運賃等 の音による案内	◎車椅子等対応車に、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音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、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音により視覚障害者に示す。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、その者が当該情報を提供する。 ◎回転シート車に、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音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、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音により視覚障害者に示す。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、その者が当該情報を提供する。 注：事業者名、車両番号は、忘れ物の問い合わせ等の際に活用できる。 ○視覚障害者等の求めに応じて使用できるように、音による案内装置を維持管理する。 ○視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、音による案内方法もしくは口頭による情報提供に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○乗務員が案内する場合には、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で案内する。	
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	◎車椅子等対応車に、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。 ◎回転シート車に、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：「2.3 タクシー」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)		
一般乗用 旅客自動車 運送業 関係	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 ・車椅子使用者、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。 ・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）。 ・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。 ・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。 ・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。
		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。（権利・利益の保護） ・車椅子の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車椅子を使用したままの乗車を断る。（安全の確保） ・セダン式タクシーの場合、手動車椅子や簡易電動車椅子等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。（法令等の遵守） ・車椅子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。（安全の確保） ・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。（法令等の遵守）

一般乗用 旅客自動 車運送業 関係	合理的 配慮	①合理的配慮の提供の事例 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 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、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。
--------------------------------------	-------------------	---

2.4 船舶

(1) 乗降

① 乗降用設備

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

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（乗降用設備） 第四十七条 船舶に乗降するためのタラップその他の設備を備える場合は、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。 一 車椅子使用者が持ち上げられることなく乗降できる構造のものであること。	（乗降用設備） 第九十八条 船舶に乗降するためのタラップその他の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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

タラップ等の 乗降用設備を 使用した乗降支援	○乗降用設備やその周辺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。 ◇車椅子利用者等について、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。 ◇車椅子利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。	
---------------------------------------	---	--

② 出入口

考え方	車椅子使用者等が、旅客船ターミナル等や車両区域から旅客船内へのアプローチをスムーズに行うことができるよう、連続性のある移動動線の確保につとめることが必要である。 船舶の安全を確保するために必要なコーミング等の設置により生じる段差の解消については、段差解消手段により危険な状態を生じないように、船舶の安全を確保した適切な手段であることが必要となる。また、この場合において、スロープ板等は、取り外し可能なものとしてすることができる。スロープ板や可動式コーミング解消装置等を使用する場合、乗組員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(出入口) 第四十八条 旅客が乗降するための出入口（舷門又は甲板室の出入口をいう。第九十九条第一項において同じ。）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が円滑に通過できるための設備が備えられていること。 2 車両区域の出入口のうち一以上は、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が円滑に通過できるための設備が備えられていること。	(出入口) 第九十九条 旅客が乗降するための出入口については、第四十八条第一項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 2 車両区域の出入口については、第四十八条第二項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。

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		
出入口における移動支援	◎旅客が乗降するための出入口に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 ◎車両区域の出入口に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ板や可動式コーミング解消装置等を維持管理する。 ○スロープ板等は速やかに使用できる場所に配備する。	

出入口における 移動支援	○車椅子利用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の操作方法や、車椅子利用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子利用者等からの移動支援の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援は、車椅子利用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる場所・方法で実施する。 ○移動支援に当たっては、車椅子利用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○船内や出入口が混雑している場合には、他の利用者に移動経路を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子利用者等について、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。 ◇車椅子利用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
-------------------------	--	--

③ 通路

考え方	車椅子使用者等が、舷門または甲板室出入口、もしくは車両区域出入口から、基準適合客席および車椅子スペースとの間の通路の移動を、スムーズかつ安全に行うことができるよう、連続性のある移動動線の確保に努めることが必要である。また、基準適合客席および車椅子スペースから船内旅客用設備までの経路も、全ての利用者がスムーズかつ安全に通行可能なよう配慮をすることが必要である。基準適合客席および車椅子スペースから船内旅客用設備までの経路に関しては、原則、単独で移動を可能とすることが必要である。 船舶の安全を確保するために必要な設備等により生じる段差の解消については、段差解消手段により危険な状態を生じないよう、船舶の安全を確保した適切な手段であることが必要となる。また、この場合において、スロープ板等は、取り外し可能なものとしてすることができる。スロープ板や可動式コーミング解消装置等を使用する場合、乗組員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(通路) 第五十一条 第四十八条第一項の基準に適合する出入口及び同条第二項の基準に適合する車両区域の出入口と第四十九条第一項又は第二項の基準に適合する客席（以下「基準適合客席」という。）及び前条の規定により設けられた車椅子スペース（以下「船内車椅子スペース」という。）との間の通路のうちそれぞれ一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられていること。 2 前項の規定は、基準適合客席及び船内車椅子スペースと船内旅客用設備（便所（第五十四条第三項の規定により準用される第十三条第二項の基準に適合する便所に限る。）、第五十五条の基準に適合する食堂、第五十六条の基準に適合する売店及び総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板（通常の航行時において旅客が使用する暴露甲板（通路と兼用のものは除く。）であって、基準適合客席と同一の甲板上にあるものをいう。第五十七条において同じ。）をいう。以下同じ。）との間の通路のうちそれぞれ一以上について準用する。この場合において、前項第一号中「八十センチメートル」とあるのは「百二十センチメートル」と、同項第六号中「支障のないもの	(通路) 第百一条 第五十一条第一項の通路については、同項第五号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 2 前項の規定は、第五十一条第二項の通路について準用する。この場合において、前項中「同項第五号」とあるのは「同条第二項の規定により準用される同条第一項第五号」と読み替えるものとする。

であること」とあるのは「支障のないものであり、かつ、五十メートル以内ごとに車椅子が転回し及び車椅子使用者同士がすれ違うことができる広さの場所が設けられていること」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

通路における 移動支援

- ◎舷門又は甲板室の出入口及び車両区域の出入口と基準適合客席及び船内車椅子スペースとの間の通路、及び基準適合客席及び船内車椅子スペースと船内旅客用設備との間の通路に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者等が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。
- 車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ板や可動式コーミング解消装置等を維持管理する。
- スロープ板等は速やかに使用できる場所に配備する。
- 車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の操作方法や、車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。
- 車椅子使用者等からの移動支援の申し出に、迅速かつ確実に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。
- 移動支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる場所・方法で実施する。
- 移動支援に当たっては、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。
- 船内や出入口が混雑している場合には、他の利用者に移動経路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。

(2) 通行部分

① 昇降機

考え方	複数の甲板を有する船舶で、舷門または甲板室の出入口もしくは車両区域出入口と、基準適合客席または車椅子スペースや、基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備が異なる甲板に設置されている場合には、その間の通路において、垂直移動が必要となるため、エレベーターの設置による段差バリアの解消が必要である。エレベーターは、車椅子使用者の単独での利用をはじめ、車椅子使用者以外の障害者、高齢者、ベビーカー使用者等、全ての利用者が、安全に、かつ容易に移動できるように、きめ細かな配慮が望まれる。エレベーターの視覚障害者等の利用に当たっては、当該エレベーターの到着する階や出入口等が分かる必要がある。必要な情報を提供するため、音声案内装置を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、継続して機能を維持する。 また、複数の甲板を有する船舶で、舷門または甲板室の出入口もしくは車両区域出入口と、基準適合客席または車椅子スペースが異なる甲板に設置されている場合であって、その間の通路における垂直方向のバリアを解消するため、車椅子対応エスカレーター等を使用し、車椅子使用者等を支援する場合には、乗組員による安全確認や操作等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、これらの昇降機等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-------------------	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(移動等円滑化された経路) 第四条 7 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターは、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 籠の内法幅は百四十センチメートル以上であり、内法奥行きは百三十五センチメートル以上であること。ただし、籠の出入口が複数あるエレベーターであって、車椅子使用者が円滑に乗降できる構造のもの（開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられているものに限る。）については、この限りでない。 八 籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる設備が設けられていること。 十二 乗降ロビーには、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられていること。ただし、籠内に籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられている場合又は当該エレベーターの停止する階が二のみである場合は、この限りでない。 (出入口) 第四十八条 旅客が乗降するための出入口（舷門	(昇降機) 第百二条 第五十一条第二項において準用する同条第一項の基準に適合する通路に設けられたエレベーターについては、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 籠内については、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する籠の出入口が音声により知らされるようにすること。 二 籠内については、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第八号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖が音声により知らされるようにすること。 三 乗降ロビーについては、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第十二号本文の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。 四 籠内については、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第十二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使

又は甲板室の出入口をいう。第九十九条第一項において同じ。)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。

- 2 車両区域の出入口のうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

(通路)

第五十一条 第四十八条第一項の基準に適合する出入口及び同条第二項の基準に適合する車両区域の出入口と第四十九条第一項又は第二項の基準に適合する客席(以下「基準適合客席」という。)及び前条の規定により設けられた車椅子スペース(以下「船内車椅子スペース」という。)との間の通路のうちそれぞれ一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

- 2 前項の規定は、基準適合客席及び船内車椅子スペースと船内旅客用設備(便所(第五十四条第三項の規定により準用される第十三条第二項の基準に適合する便所に限る。)、第五十五条の基準に適合する食堂、第五十六条の基準に適合する売店及び総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板(通常の航行時において旅客が使用する暴露甲板(通路と兼用のものは除く。))であって、基準適合客席と同一の甲板上にあるものをいう。第五十七条において同じ。)をいう。以下同じ。)との間の通路のうちそれぞれ一以上について準用する。この場合において、前項第一号中「八十センチメートル」とあるのは「百二十センチメートル」と、同項第六号中「支障のないものであること」とあるのは「支障のないものであり、かつ、五十メートル以内ごとに車椅子が転回し及び車椅子使用者同士がすれ違うことができる広さの場所が設けられていること」と読み替えるものとする。

(昇降機)

第五十三条 第四十八条第一項の基準に適合する出入口及び同条第二項の基準に適合する車両区域の出入口と基準適合客席又は船内車椅子スペースが別甲板にある場合には、第五十一条第一項の基準に適合する通路に、エレベーター、エスカレーターその他の昇降機であって高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造のものを一以上設けなければならない。

- 6 基準適合客席又は船内車椅子スペースと船

用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。

- 2 第五十一条第一項の基準に適合する通路に設けられたエスカレーターその他の昇降機(エレベーターを除く。)であって高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造のものについては、車椅子使用者が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。

内旅客用設備が別甲板にある場合には、第五十一条第二項において準用する同条第一項の基準に適合する通路にエレベーターを一以上設けなければならない。 7 第四条第七項（同項第四号を除く。）及び第二項第二号の規定は、前項の規定により設けられるエレベーターについて準用する。	
--	--

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		
籠内の音声による情報提供	◎基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、籠の出入口が複数あるエレベーターの籠内に、開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する籠の出入口を音声により知らせる。 ◎基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、エレベーターの籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる。 ◎基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、エレベーターの籠内に、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。	
乗降ロビーの音声による情報提供	◎基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、エレベーターの乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。	
エスカレーター等の昇降機による移動支援	◎舷門又は甲板室の出入口及び車両区域の出入口と基準適合客席及び船内車椅子スペースとの間の通路に、エスカレーターその他の昇降機（エレベーターを除く。）であって高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造のものが設けられた場合には、車椅子使用者等が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供する。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、エスカレーター・階段昇降機等の昇降機を維持管理する。	

エスカレーター等の 昇降機による 移動支援	○車椅子利用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、車椅子利用者等の移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子利用者等からの昇降機による移動支援の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援は、車椅子利用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる方法で実施する。 ○移動支援に当たっては、車椅子利用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○昇降機付近等が混雑している場合には、他の利用者に移動場所を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子利用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
--------------------------------------	--	--

(3) 客席等

① 車椅子スペース

考え方	車椅子から降りて椅子席等に着席することが不都合な場合を想定し、車椅子のまま船内にとどまることができるスペースを確保する必要がある。 航行中の車椅子使用者等の安全を確保するため、車椅子を車椅子固定装置に固定する場合、仕様によっては、乗組員による固定・解除等が必要になる場合がある。円滑に支援を行うため、車椅子固定装置の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(車椅子スペース) 第五十条 旅客定員百人ごとに一以上の割合で、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを車椅子使用者が円滑に利用できる場所に設けなければならない。ただし、航行予定時間が八時間以上であり、かつ、客席として座席又は寝台のみが設けられている船舶については、この限りでない。 五 車椅子を固定することができる設備が設けられていること。	(車椅子スペース) 第一百条 船内車椅子スペースについては、第五十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、車椅子を固定するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。

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		
船内における車椅子の固定	◎船内の車椅子スペースに、車椅子を固定することができる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、車椅子を固定するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、車椅子固定装置を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、車椅子固定装置の操作方法、車椅子使用者等の支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの車椅子の固定の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の内容を確認する。 ○固定を行う際は、車椅子のブレーキをかけ、固定装置を使用して固定する。 ○腰ベルト等を使用する場合は、正しい位置に装着する。 ○船内が混雑している場合には、他の利用者に車椅子スペースを空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子が固定されているか適宜確認することが望ましい。	

船内における 車椅子の固定	◇車椅子使用者等の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。	
--------------------------	---	--

(4) 船内旅客用設備

① トイレ

考え方	便所は、全ての利用者がアクセスしやすい構造とする必要がある。視覚障害者等が便所を円滑に利用するに当たっては、当該便所の男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合）並びに便所の構造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
（便所） 第十三条 便所を設ける場合は、当該便所は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を音、点字その他の方法により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。 （便所） 第五十四条 2 第十三条第一項の規定は、船舶に便所を設ける場合について準用する。	（便所） 第百三条 便所の出入口付近については、第五十四条第二項の規定により準用される第十三条第一項第一号の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造が音により視覚障害者に示されるようにしなければならない。

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		
便所の出入口付近の音による案内	◎便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を音により視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を音により視覚障害者に示す。 ○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。	

② 食堂

考え方	食堂については、旅客船の大きさ、航行時間、旅客定員等様々な理由から設置の必要性が発生し、設置されているものであり、全ての人が同様のレベルのサービスを楽しむことを原則として考えることが必要である。 聴覚障害者は、アナウンスや乗組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。必要に応じて、聴覚障害者等の円滑な意思疎通を図るため、筆談等により意思疎通を図るとともに、必要な乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(食堂) 第五十五条 専ら旅客の食事の用に供する食堂を設ける場合は、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。 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。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該食堂に表示すること。	(食堂) 第百四条 専ら旅客の食事の用に供する食堂については、第五十五条第五号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	◎専ら旅客の食事の用に供する食堂に、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、聴覚障害者等からの求めに応じ、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、乗組員に対して、筆談用具等を使用した聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○聴覚障害者等からの筆談用具等を使用した意思疎通の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害者等との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。 ◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。	

③ 売店

考え方	売店については、旅客船の大きさ、航行時間、旅客定員等様々な理由から設置の必要性が発生し、設置されるものであり、全ての人が同様のレベルのサービスを楽しむことを原則として考えることが必要である。 聴覚障害者は、アナウンスや乗組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。必要に応じて、聴覚障害者等の円滑な意思疎通を図るため、筆談等により意思疎通を図るとともに、必要な乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(売店) 第五十六条 一以上の売店（専ら人手により物品の販売を行うための設備に限る。第二百五条において同じ。）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売店に表示するものとする。	(売店) 第二百五条 売店については、第五十六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	◎売店に、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、聴覚障害者等からの求めに応じ、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、乗組員に対して、筆談用具等を使用した聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○聴覚障害者等からの筆談用具等を使用した意思疎通の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害者等との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。 ◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。	

④ 遊歩甲板

考え方	旅客が風景等を楽しむための遊歩甲板については、車椅子使用者等が当該遊歩甲板に出ることができるようにすることが望ましい。 船舶の安全を確保するために必要なコーミング等の設置により生じる段差の解消については、段差解消手段により危険な状態を生じないように、船舶の安全を確保した適切な手段であることが必要となる。また、この場合において、スロープ板等は、取り外し可能なものとしてすることができる。スロープ板や可動式コーミング解消装置等を使用する場合、乗組員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(遊歩甲板) 第五十七条 総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 段を設ける場合は、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられていること。	(遊歩甲板) 第一百六条 総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板については、第五十七条第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。

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	
遊歩甲板における移動支援	◎総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者等が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ板や可動式コーミング解消装置等を維持管理する。 ○スロープ板等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の操作方法や、車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの移動支援の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる場所・方法で実施する。 ○移動支援に当たっては、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。	

遊歩甲板における 移動支援	○遊歩甲板が混雑している場合には、他の利用者に移動経路を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
--------------------------	--	--

(5) 情報提供

① 運航情報提供設備

考え方	目的港の港名その他船舶の運航に関する情報を的確に提供するように配慮する。 また、事故等緊急時には利用者にできるだけ早く新しい情報を的確に提供するように配慮する。 運航情報提供設備を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、必要な設備の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(運航情報提供設備) 第五十九条 目的港の港名その他の当該船舶の運航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。	(運航情報提供設備) 第一百七条 目的港の港名その他の当該船舶の運航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 目的港の港名その他の当該船舶の運航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。

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		
文字等による 運航情報の提供	◎目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報（行き先及び種別。これら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。）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。 ○事故や緊急時に、利用者が次の行動について判断をすることができるよう、的確な情報を可能な限り早く提供する。 ○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。 ○目的港の港名その他の当該船舶の運航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乗組員の教育訓練を継続的に実施する。 ○目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を文字等により提供できるように、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じた意思疎通手段（メモや筆談ボード等）を用いて情報を提供することが望ましい。	

文字等による 運航情報の提供	◇スマートフォン等の携帯端末で情報を提供するサービスを導入することが望ましい。	
音声による 運航情報の提供	◎目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報（行き先及び種別。これら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。）を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を音声により提供する。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 ○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。 ○事故や緊急時に、利用者が次の行動について判断をすることができるよう、的確な情報を可能な限り早く提供する。 ○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。 ○目的港の港名その他の当該船舶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組員の教育訓練を継続的に実施する。 ○目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を音声により提供できるように、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇スマートフォン等の携帯端末で情報を提供するサービスを導入することが望ましい。	

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。 ・ お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、単独での乗船を拒否する。 ・ 船内宿泊の際、障害があることを理由に、個室の予約を断る。 ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。 ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

対外旅客 定期航路 事業関係	不当な 差別的 取扱い	・ 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。 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。（権利・利益の保護） ・ 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） ・ 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。（安全の確保） ・ 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） ・ 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） ・ 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） ・ 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） ・ 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）
	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、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。 ・ 車椅子の配置（環境の整備）に努めたうえで、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、所有台数の範囲内に限り車椅子の貸し出しを行う。 ・ 車椅子使用者からの申し出を受けて、旅客船の乗降時等に障壁がある場所において、職員による補助を行う。 ・ 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

対外旅客 定期航路 事業関係	合理的 配慮	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。 ・災害発生時を考慮し、迅速かつ円滑な補助を行うため、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害者の座席などを出入口付近やバリアフリートイレ付近を提案する。 ②合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例 ・電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）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 ・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） ・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） ・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 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 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。（権利・利益の保護） ・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	不当な 差別的 取扱い	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) 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)
	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、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、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 - 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)

2.5 航空機

① 乗降用設備

考え方	旅客搭乗橋がなく、車椅子使用者等の乗降のために乗降用設備を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等が必要になる。 円滑に乗降支援を行うため、乗降用設備等の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 また、事業者によっては、車椅子使用旅客を含めた、特別な手伝いを必要とする旅客について、予約の際に航空会社のホームページ、コールセンター等を通じ、事前に搭乗手続きに必要な情報の確認を行っているところもある。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(乗降用設備) 第六十二条の二 旅客搭乗橋が設けられていないことその他の理由により旅客搭乗橋を使用できない場合に備えて航空機に乗降するためのタラップその他の設備（以下この条及び第一百十条において「乗降用設備」という。）を備えるときは、そのうち一以上は、次の各号のいずれかに掲げるものでなければならない。ただし、高齢者、障害者等の円滑な乗降のために十分な強度を有する器具が一以上備えられている場合又は航空機の形状上の理由により当該乗降用設備及び当該器具のいずれも使用できない場合は、この限りでない。 一 リフトを設けることにより高齢者、障害者等が円滑に航空機に乗降することが可能な乗降用設備 二 傾斜路を設けることにより高齢者、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航空機に乗降することが可能なタラップ	(乗降用設備) 第一百十条 乗降用設備又は第六十二条の二第一項ただし書の器具が備えられた場合には、当該乗降用設備又は器具を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該乗降用設備又は器具を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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		
タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	◎航空機に乗降するためのタラップその他の設備又は、高齢者、障害者等の円滑な乗降のために十分な強度を有する器具が備えられた場合には、当該乗降用設備又は器具を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該乗降用設備又は器具を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、乗降用設備を維持管理する。	

タラップ等の 乗降用設備を 使用した乗降支援	○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○乗降用設備を使用して搭乗する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。 ○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。 ○機内や空港内での移動等乗降後の支援の可否についても、車椅子使用者等に確認する。 ◇車椅子使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。 ◇車椅子使用者等について、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。	
---------------------------------------	--	--

② 運航情報提供設備

考え方	視覚障害者、聴覚障害者等が安心して航空機を利用するためには、当該航空機の到着時刻等の運航情報が知らされる必要がある。必要な情報を提供するため、運航情報提供設備を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、必要な設備の維持管理、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
(運航情報提供設備) 第六十六条 客席数が三十以上の航空機には、当該航空機の運航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。	(運航情報提供設備) 第百十一条 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 客席数が三十以上の航空機については、当該航空機の運航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。

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		
文字等による 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。 ○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。 ○当該航空機の運航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文字等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。 ◇聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じた意思疎通手段（メモや筆談ボード等）を用いて情報を提供することが望ましい。	

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りと想定される事例 ・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、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、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。 ・車椅子使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、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。 ・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（非常口の横の座席であり、避難時に、素早く移動し、及び避難の手伝いを行っていただく必要があること等）などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、又は、安全上の理由があるとしても当該安全上の理由について丁寧な説明を行うことなく、座席を制限する。 ・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。 ・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。 ・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、障害者本人の意思を全く確認せ

航空運送 業関係	不当な 差別的 取扱い	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。 ・ 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。 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。（権利・利益の保護） ・ コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。（安全の確保） ・ 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、搭乗当日、障害等の状況確認を含めた搭乗手続に時間を要する。（安全の確保） ・ 車椅子使用者及び一般の利用者に円滑に搭乗・降機をしてもらうため、車椅子使用者に対して、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ったうえで、必要最小限の範囲で、最初の搭乗、最後の降機等を依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持） ・ 国土交通省通達により、身体が不自由な利用者、身体障害者補助犬を同伴される利用者等の緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して、非常口座席の利用を制限する。（安全の確保） ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。この場合において、補助具（義足、インプラント等）を利用しているお客様から、「金属探知機は補助具に反応しているので更なるチェックは不要である」との申し出があっても、航空保安の観点から、改めて補助具を外して金属探知機を通ってもらう、又は触手による検査を行う。（安全の確保） ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。（事業の目的・内容・機能の維持） ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。（事業の目的・内容・機能の維持） ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を行った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持） ・ 車椅子の受託に当たり取り外せる部分を取り外すなどの工夫を十分に行っても、なお使用機材、空港車両、人員等の理由により、車椅子のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車椅子の受託を断る。（事業の目的・内容・機能の維持） ・ 受託する車椅子の運搬ルート等の検討を十分に行っても、なお空港要件（エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど）により航空機のドア付近（機
-------------	-------------------	--

航空運送 業関係	不当な 差別的 取扱い	側) で車椅子の受託又は返却を行うことができないと判断される場合は、機側での車椅子の受託又は返却を断る。(事業の目的・内容・機能の維持) ・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。(安全の確保) ・ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。(事業の目的・内容・機能の維持) ・混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗の補助を求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) ・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)
	合理的 配慮	①合理的配慮の提供の事例 ・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。 ・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。 ・航空機に搭載可能な電動車椅子のサイズの情報等を提供するとともに、航空機の予約や搭乗に係る障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・膝を曲げることが困難な利用者からの求めに応じて、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・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。 ・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。 ・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の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。

航空運送 業関係	合理的 配慮	・ 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。 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（以下「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・ 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。 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。（権利・利益の保護）

航空旅客ターミナル施設事業関係	不当な差別的取扱い	・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)
	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。 ・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、視覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者や介助者等からの意思の表明に応じて、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、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。 ・障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、過度な負担の無い範囲内において、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。 ・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。 ・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。 ・利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。 ・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。

航空旅客 ターミナ ル施設事 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 ・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。 ・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 ・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）
-----------------------------	-----------	--