

第6部 役務の提供に関するガイドライン

1.旅客施設を使用した役務の提供に関するガイドライン

1.1 旅客施設共通

(1) 移動経路

① 移動等円滑化された経路

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

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

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

② 昇降機（エレベーター）

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

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。 11 乗降場間の旅客の乗継ぎの用に供する経路（次項及び第七十条第四項において「乗継ぎ経路」という。）のうち、第二項から第九項までの基準に適合するものを、乗降場ごとに一以上設けなければならない。	(移動等円滑化された経路) 第七十条 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターについては、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 籠内については、第四条第七項第二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する籠の出入口が音声により知らされるようにすること。 二 籠内については、第四条第七項第八号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖が音声により知らされるようにすること。 三 乗降ロビーについては、第四条第七項第十二号本文の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。 四 籠内については、第四条第七項第十二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。 4 前各項の規定は、乗継ぎ経路について準用する。

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	◎籠の出入口が複数あるエレベーターの籠内に、開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する出入口を音声により示す。 ◎エレベーターの籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声で知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該エレベーターの籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により示す。 ◎エレベーターの籠内に、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により示す。 ○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	◎エレベーターの乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方法を音声により示す。 ○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。	

③ エスカレーター

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

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

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

④ 階段

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

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

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

(2) 誘導案内設備

① 視覚表示設備・視覚障害者誘導案内用設備

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

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

第十条 車両等の運行（運航を含む。第七十四条において同じ。）に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。ただし、電気設備がない場合その他技術上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。 （移動等円滑化のための主要な設備の配置等の案内） 第十二条 2 公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所に、旅客施設の構造及び主要な設備の配置を音、点字その他の方法により視覚障害者に示すための設備を設けなければならない。	（旅客施設の構造及び主要な設備の配置の案内） 第七十五条 公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所については、第十二条第二項の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客施設の構造及び主要な設備の配置が音により視覚障害者に示されるようにしなければならない。
--	---

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

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

(3) 施設・設備

① トイレ

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

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

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

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

② 乗車券等販売所・待合所・案内所

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

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

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

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	◇窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な利用者がいないか確認を行うことが望ましい。支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の可否や内容・方法（意思疎通の手段等）を確認し、必要に応じて支援を行うことが望ましい。 ◇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。 ◇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。	
--	--	--

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	・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）
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。 ・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利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。 ・車椅子利用者に対し、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

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	不当な 差別的 取扱い	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。

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、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）
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。 ・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）

対外旅客 定期航路 事業関係	不当な 差別的 取扱い	・ 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。

対外旅客 定期航路 事業関係	合理的 配慮	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

国内旅客 船業関係	合理的 配慮	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）
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、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

航空運送 業関係	不当な 差別的 取扱い	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）
-------------	-------------------	--

航空運送 業関係	不当な 差別的 取扱い	・受託する車椅子の運搬ルート等の検討を十分に行っても、なお空港要件（エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど）により航空機のドア付近（機側）で車椅子の受託又は返却を行うことができないと判断される場合は、機側での車椅子の受託又は返却を断る。（事業の目的・内容・機能の維持） ・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。（安全の確保） ・ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。（事業の目的・内容・機能の維持） ・混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗の補助を求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

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。

航空旅客ターミナル施設事業関係	不当な差別的取扱い	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） ・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）
-----------------------------	-----------	--

1.2 個別の旅客施設

(1) 鉄軌道駅

① 鉄軌道駅のプラットホーム

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

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

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		
渡り板等を使用した乗降支援	◎車椅子使用者の円滑な乗降のため十分な長さ、幅及び強度を有する渡り板等の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○渡り板等の乗降補助具は、車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように維持管理する。 ○渡り板等の乗降補助具は速やかに使用できる場所に配備する。 ○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。 ○車両やホームが混雑している場合には、他の利用者に乗降場所を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇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。	
文字等による列車接近の警告	◎列車の接近を文字等により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、列車の接近について文字等により警告する。 ○継続して機能を維持できるように、列車接近警告装置等を維持管理する。	
音声による列車接近の警告	◎列車の接近を音声により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、列車の接近を音声により警告する。 ○継続して機能を維持できるように、列車接近警告装置等を維持管理する。	
照明設備を使用した照度の確保	◎照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 ○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。 ◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、プラットホーム上においては、照度が確保されていることが望ましい。	

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、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。 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) バスターミナル

① バスターミナルの乗降場

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

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

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

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。 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。

一般乗合 旅客自動車 運送業 関係	不当な 差別的 取扱い	・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。

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、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）
--------------------------------------	-------------------	---

(3) 旅客船ターミナル

① 乗降用設備

考え方	車椅子使用者等が安全かつ円滑に移動できるよう、連続性のある動線の確保に努めることが必要である。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) 第二十四条 旅客船ターミナルにおいて船舶に乗降するためのタラップその他の設備（以下この節及び第八十二条において「乗降用設備」という。）を設置する場合は、当該乗降用設備は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 車椅子使用者が持ち上げられることなく乗降できる構造のものであること。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合には、この限りでない。	(乗降用設備) 第八十二条 旅客船ターミナルについては、乗降用設備が設置された場合には、当該乗降用設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該乗降用設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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	◎旅客船ターミナルに、船舶に乗降するためのタラップその他の設備が設置された場合には、当該乗降用設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該乗降用設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○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。	

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

対外旅客 定期航路 事業関係	不当な 差別的 取扱い	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

対外旅客 定期航路 事業関係	合理的 配慮	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。

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。 ・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）
--------------	-----------	--

(4) 航空旅客ターミナル施設

① 航空旅客保安検査場

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

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

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

② 航空旅客搭乗橋

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

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

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

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（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、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

航空運送 業関係	不当な 差別的 取扱い	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）
-------------	-------------------	---

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。(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。 ・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。

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 ・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） ・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）

航空旅客ターミナル施設事業関係	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。 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。
-----------------	-------	--

航空旅客 ターミナ ル施設事 業関係	合理的 配慮	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)
-----------------------------	-----------	--