

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

令和7年9月

国土交通省総合政策局共生社会政策課

目 次

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

第1部 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方

1. 移動等円滑化整備ガイドラインの活用にあたって	1
1.1 ガイドラインの策定・改訂の背景	1
1.2 ガイドラインの位置づけ	4
1.3 対象施設等と対象者	6
2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方	8
2.1 移動等円滑化の目的	8
2.2 移動可能な環境づくり	8
2.3 一体的・統合的な整備の方針	8
3. ガイドラインにおける経路・施設配置・情報提供の具体的な考え方	18
3.1 移動経路確保の考え方	18
3.2 旅客施設と車両等における施設・設備設置の考え方	18
3.3 情報提供の考え方	19
3.4 役務の提供の考え方	20
4. 移動等円滑化整備に関連した連携協力	22
5. 当事者参加により期待できる効果	23
6. バリアフリー設備及びウェブサイト等の維持・管理	23
◆本整備ガイドラインにおける基本的な寸法	24

第2部 旅客施設共通ガイドライン

第3部 個別の旅客施設に関するガイドライン

第4部 個別の車両等に関するガイドライン

第5部 情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン

第2部・第3部・第5部は別冊「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」、第4部は別冊「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」をご覧ください。

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	27
1.1 旅客施設共通	27
1.2 個別の旅客施設	54
2. 車両等を使用した役務の提供に関するガイドライン	75
2.1 鉄軌道	75
2.2 バス	79

2.3 タクシー	87
2.4 船舶	93
2.5 航空機	116
巻末参考１：利用者数が少ない無人鉄軌道駅における配慮事項	125
巻末参考２：積雪地域における配慮事項	126
高齢者・障害者等の主な特性	127

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

令和7年7月現在
(敬称略・順不同)
◎：座長

【有識者】	◎秋山 哲男	中央大学研究開発機構 機構教授
	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	東京都市大学 建築都市デザイン学部 都市工学科 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至	東洋大学 福祉社会デザイン学部 教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子	東北福祉大学 共生まちづくり学部 共生まちづくり学科 教授
	福田 健太郎	日本アイ・ビー・エム株式会社 研究開発 標準&製品コンプライアンス 部長
	鈴木 綾子	公益財団法人鉄道総合技術研究所 人間工学研究室 主任研究員
	関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 上級主任研究員
	硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター研究所 福祉機器開発部長
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 精神医療政策研究部 保健福祉連携研究室長
	武者 圭	武者研究所 サウンドスケープデザイナー
	原 利明	鹿島建設株式会社 建築設計本部 品質技術管理統括グループ ユニバーサルデザイングループ グループリーダー
	澤田 大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 企画調査部 部長
【障害者団体等】	大竹 浩司	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	岡本 敏美	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 副会長
	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 常務理事 組織部部長
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡	特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
	小出 隆司	一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 理事長
	倉本 雅代子	社会福祉法人全国重症心身障害児(者)を守る会 政策委員
	平野 祐子	主婦連合会 常任幹事
【公共交通事業者】	松田 妙子	NPO法人子育てひろば全国連絡協議会 理事
	大藪 定信	特定非営利活動法人せたがや子育てネット 代表理事
	大久保 忠教	公益財団法人全国老人クラブ連合会 政策委員会幹事
	山下 直輝	東日本旅客鉄道株式会社 サービス品質改革部 ユニットリーダー
	吉兼 幸治	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当課長
	水田 雅博	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 担当部長
	栗原 明宏	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部長
	橋田 慶司	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	平賀 親美	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	齋藤 永能	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	菅原 晃	公益社団法人日本バス協会 常務理事
		一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括
		一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 専務理事
	浅沼 卓	一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
	中島 洋	公益社団法人日本港湾協会 専務理事
【国土交通省】	尾崎 綾	定期航空協会 次長
	日巻 博文	一般社団法人全国空港事業者協会 常務理事
	三島 梨加	鉄道局 鉄道サービス政策室長
	中野 智行	鉄道局 技術企画課長
	高本 仁	物流・自動車局 参事官(企画・電動化・自動運転)
	重田 裕彦	物流・自動車局 旅客課長
	叶 雅仁	海事局 内航課長
	前田 崇徳	海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
	大岡 秀哉	港湾局 参事官(技術監理・情報化)室 参事官(技術監理・情報化)
	指田 徹	航空局 航空ネットワーク部 航空ネットワーク企画課長
	庄司 郁	航空局 航空ネットワーク部 航空事業課長
	小幡 章博	総合政策局 共生社会政策課長

第1部 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方

1. 移動等円滑化整備ガイドラインの活用にあたって

1.1 ガイドラインの策定・改訂の背景

平成 12 年 11 月に「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律」（交通バリアフリー法）が施行され、公共交通機関の旅客施設、車両等の移動等円滑化を促進することが定められた。

その後、施策の拡充を図るため、「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（ハートビル法）と交通バリアフリー法を一体化し、平成 18 年 12 月 20 日に新たに「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（バリアフリー法）が施行された。この法律は、それまで対象とされていた高齢者や身体障害者のみならず、知的障害、精神障害、発達障害など全ての障害者を対象に加え、①公共交通機関（旅客施設・車両等）、道路、路外駐車場、都市公園、建築物を新設等する場合においては、一定のバリアフリー化基準（移動等円滑化基準）に適合させなければならないこと、②市町村が作成する基本構想に基づき、旅客施設、建築物等及びこれらの間の経路の移動等円滑化を重点的かつ一体的に推進すること等を内容としたものであり、同法に基づいて、公共交通事業者等が旅客施設や車両等を新たに整備・導入等する際に義務として遵守すべき基準である移動等円滑化基準（「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令」）等が定められている。

「公共交通機関の旅客施設の移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編）は、昭和 58 年に策定された「公共交通ターミナルにおける身体障害者用施設整備ガイドライン」以降、平成 6 年、平成 13 年、平成 19 年、平成 25 年、平成 30 年に全体的な見直し、平成 31 年からは見直しが必要な項目の改訂を随時行っている。また、「公共交通機関の車両等の移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン車両等編）は平成 2 年に策定された「心身障害者・高齢者のための公共交通機関の車両構造に関するモデルデザイン」以降、平成 13 年、平成 19 年、平成 25 年、平成 30 年に全体的な見直しを、平成 31 年から見直しが必要な項目について改訂を行ったところである。

平成 30 年までは約 5 年ごとにガイドライン全体の見直しを行ってきたところであるが、バリアフリー化・ユニバーサル社会の実現を取り巻く環境の変化は早く、公共交通分野のバリアフリー水準の底上げを図るためにも、必要に応じ、随時、ガイドラインを改訂することとした。

旅客船については、平成 12 年に策定された旅客船のバリアフリー基準の基本的な考え方等を解説する「旅客船バリアフリー～設計マニュアル」以降、平成 19 年に「旅客船バリアフリーガイドライン」に名称変更及び改訂を実施し、令和 2 年 3 月にバリアフリー推奨基準の見直し・拡充、基準解説の充実及び旅客船バリアフリー事例を追記する改訂を実施している。

また、令和 2 年 5 月のバリアフリー法改正により、公共交通事業者等に対し、バリアフリー化された旅客施設等を使用した役務の提供の方法に関する基準（ソフト基準）を遵守しなければならないこととされた。これを受け、令和 3 年 3 月に移動等円滑化基準が改正（ソフト基準の創設）され、その遵守の具体のあり方を示す「公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン（バリアフリー整備ガイドライン役務編）」を新たに策定した。

平成 30 年以降の主な改訂事項は以下のとおりである。

<平成 30 年以降の主な改訂事項>

改訂・策定年月	旅客施設編	車両等編	役務編
平成 30 年 3 月	・全体的な見直し	・全体的な見直し	—
平成 31 年 4 月	・鉄道駅の島式ホームにおける内方線付き点状ブロックの敷設方法について一部内容を追記 等	・貸切バス車両等が新たに適合義務の対象となったことによる都市内路線バス、都市間バスに貸切バス車両の項目を追加 等	—
令和元年 10 月	・鉄軌道駅のプラットホームにおける車両とプラットホームの段差及び隙間の縮小、乗降位置表示の記載内容の修正 ・第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	・通勤型鉄道・地下鉄道、都市間鉄道における乗降口の段差・隙間の記載内容の追加 ・第 5 部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	—
令和 2 年 3 月	・視覚障害者のための案内設備について一部内容を追記・変更	・ユニバーサルデザインタクシーのスロープの耐荷重について一部内容を追記・変更	—
令和 2 年 10 月	—	・都市間鉄道（新幹線）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更	—
令和 3 年 3 月	・優先席について一部内容を追記 ・高齢者障害者等用便房についてとりまとめ内容を反映 ・鉄道駅におけるプラットホームと車両の間の段差・隙間の縮小について一部内容を追記	・優先席について一部内容を追記	・策定
令和 4 年 3 月	・共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加	・共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加 ・都市間鉄道（特急車両）における「車椅子スペースと座席」について、設置基準に関して内容を追記・変更 等	・共生社会の新しいモデルに関する解説コラムの追加
令和 6 年 3 月	・参考、コラム等の記載内容の時点更新 等	・車椅子スペースの表示に係る表現の変更 等	・障害者差別解消法改正を踏まえた国土交通省所管事業における対応指針改正に伴う変更 等
令和 7 年 9 月	・JIS Z 8210（案内用図記号）の改正に伴い、内容を追記・変更 ・授乳・搾乳室の環境整備等について、内容を追記・変更 ・ウェブサイト等による情	・ユニバーサルデザインタクシー認定レベル準 1 創設に伴い、参考例の内容を追記・変更 ・ウェブサイト等による情報提供について、内容を追記・変更	・一部記載内容の適正化

	報提供について、内容を追記・変更		
--	------------------	--	--

1.2 ガイドラインの位置づけ

(1)ガイドラインの内容と趣旨

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

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

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

また、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）においては、障害者に対する障害を理由とする不当な差別的取り扱いを禁止するとともに、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、合理的配慮の提供の義務を課しており、事業者に対し、差別の解消に向けた具体的な取り組みを求めている。

国土交通省では、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を作成し、主な事業に関する「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」を示している。

本整備ガイドライン（役務編）においては、「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」のうち各項目に関連するものを掲載している。

(2)ガイドラインの構成

本整備ガイドラインは、上記の趣旨に鑑み以下の構成で編集されている。

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

「移動等円滑化基準に基づく整備内容」(◎)

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

「標準的な整備内容」(○)

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

「望ましい整備内容」(◇)

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

1.3 対象施設等と対象者

(1)対象施設等

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

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

車両等については、鉄軌道車両は約 70%の移動円滑化の目標が設定されており、バスではノンステップバスの導入目標が約 80%、リフト付きバス等が約 25%、空港アクセスバスが約 50%、貸切バスが約 2,100 台である。タクシーは福祉タクシー車両（ユニバーサルデザインタクシー含む）の導入目標約 90,000 台、船舶については約 60%、航空機については原則 100%の目標値が設定されている。これらの目標値に向けた努力がなされているところであるが、達成可能なところでは目標値を超える積極的な整備が望まれる。

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

更に、情報提供の手段の一つであるウェブサイト等は、障害のある利用者にとって事前の情報収集手段として有効であり、ウェブアクセシビリティを確保することが求められる。具体的な内容は、「第 5 部」（情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン）に掲載している。

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

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

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

（２）対象者

本整備ガイドラインに基づく施策の主な対象者は、高齢者、障害者等の移動制約者を念頭におきつつ、「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方にも配慮している（表 1-1-1）。なお、本表は主な障害等を列挙したものである。利用者の具体的な特性等については、移動の際に発生しうるニーズで整理する考え方も有効である。そのため、図 1-2-1、表 1-2-1 に示した資料も参照し、すべての利用者にとって使いやすい旅客施設とすることが期待される。

表 1-1-1 本整備ガイドラインにおける対象者

・ 高齢者	・ 聴覚・言語障害者	・ 妊産婦
・ 肢体不自由者（車椅子使用者）	・ 知的障害者	・ 乳幼児連れ
・ 肢体不自由者（車椅子使用者以外）	・ 精神障害者	・ 外国人
・ 内部障害者	・ 発達障害者	・ その他
・ 視覚障害者	・ 高次脳機能障害者	

注：高齢者・障害者等においては、重複障害の場合がある。

※高齢者や各障害の特性及びそれらに応じた公共交通機関利用時の課題等を巻末に掲載した。施設整備にあたっては、それらについても配慮することが望まれる。

2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方

本項は、移動等円滑化基準や本整備ガイドラインに沿った旅客施設、車両等及びウェブサイト等の整備に関連して、それらの整備に取り組むにあたって念頭に置くべき、移動等円滑化全般にわたっての考え方を記述したものである。

2.1 移動等円滑化の目的

1.2 ガイドラインの位置づけでも触れたように、本整備ガイドラインは、移動等円滑化基準をベースとして、高齢者、障害者等をはじめとした利用者のニーズに応えるための旅客施設、車両等及びウェブサイト等の整備のあり方を具体的に示した目安であるが、これら移動等円滑化への対応の目的は、「障害の社会モデル」の考え方に基づき、高齢者、障害者等移動に困難を伴う多様な人々に対して生活を支えるための移動可能な環境の整備である。

移動可能な環境の整備とは、旅客施設、車両等、その他、旅客施設周辺のビルや旅客施設前広場等との連続的移動の確保、表示や音などの情報提供等、施設・設備面の整備とともに、ウェブサイト等による情報提供、業務要員による接遇も含めて、高齢者、障害者等が生活に必要な移動等を達成できるようにすることである。

2.2 移動可能な環境づくり

移動可能な環境づくりの3つの要素とは、以下のとおりである。

- ① バリアのないルートの確保：可能な限り最短距離で、高低差が少なく、見通しがききわかりやすいルートと空間を連続的に確保すること。
- ② わかりやすいルートの確保：空間構成、様々な表示サイン、音サイン、人的対応などを有効に組み合わせ、誘導を適切に行うこと。
- ③ 安全で使いやすい施設・設備：必要な施設・設備（乗車券等販売所、待合所、案内所、トイレ等）をアクセスしやすく、安全で使いやすく整備すること。
- ④ 情報収集手段の提供：①～③の施設・設備について、アクセシビリティを確保したウェブサイト等により、障害者等が利用できる情報収集手段を提供すること。
- ⑤ 役務の提供：①～③の施設・設備の機能が十分に発揮されるよう、施設・設備の使用・操作、維持管理や体制の確保等を適切に実施すること。

以上の5つの要素を満たすことによって、円滑に移動できる環境を作り出すことができる。

2.3 一体的・統合的な整備の方針

移動の連続性、容易性を確保するためには、利用対象者をそのニーズに基づいて統合的にとらえ、施設・車両、地域、ハード対策・ソフト対策などを一体的にとらえて計画し、整備を行うことが重要である。

（1）現状の課題と方針

①多様な利用者を統合的にとらえる

肢体不自由者（車椅子使用者、杖使用者等）、視覚障害者（ロービジョン（弱視）、全盲）、聴覚・言語障害者（全聾・難聴）、知的障害者、精神障害者、発達障害者、コミュニケーションに障害がある人など、多様な障害がある人の機能状況（動くこと、見ること、聞くこと、伝えること、理解すること等）を個別の障害ごとに縦割りととらえるのではなく、移動の際に発生するニーズに応じてとらえることが必要である（図1-2-1）。例えば、お年寄りの困りごとについては「動くこと」「見ること」「聞くこと」「伝えること・理解すること」の全ての領域に関係する場合があります、盲ろう者では「見ること」「聞くこと」「伝えること・理解すること」に関係する。また高齢者、障害者等だけを対象とするのではなく、利用者全体を統合的にとらえることで、他の多くの利用者のニーズにも対応し、移

動等円滑化につながるものである。図 1-2-1 に対応し、表 1-2-1 には先述の対象者ごとに想定される主な特性とニーズの関連をあげた。

注) ここでいう統合 (integration) とは、例えば「統合教育」と言う場合、障害のある子も同じ学級、同じ環境で他の児童・生徒と同じように教育を受けることを意味するものであり、移動においては誰もが同じように施設・車両等を使用して移動することである。

②施設・車両等を一体的にとらえる

空間、施設、車両等、設備の一部だけに着目して整備を進めるのではなく、誰もがその全てを利用する可能性があるため、例えば旅客施設であれば、その出入口から車両等に至るまで、すべての移動経路、案内設備、サービス施設等を一体的にとらえて整備する。また、交通モードの結節部分については、事業者間で連携を図り移動の連続性を確保することが重要である。

なお、施設整備により事前的改善措置を図ることが基本であるが、人的な対応等と合わせて移動の連続性を確保する必要がある (図 1-2-2)。

③旅客施設と周辺地域 (旅客施設前広場など) を一体的にとらえる

移動の連続性から考えると、旅客施設、車両等と周辺地域 (旅客施設と一体となった商業ビル、旅客施設前広場等) を一体的にとらえる必要がある。施設の大規模化や複合化に対応して、旅客施設から連続している商業施設、旅客施設前広場、バス等の乗降場、周辺街区までなど、人々が連続的に移動するエリアを一体的にとらえ、各施設設置管理者や自治体との連携の下、道路、建築物、都市公園等の移動等円滑化とも連携を図り、シームレス (継ぎ目のない状態) に整備する必要がある (図 1-2-3)。

④ハードとソフトを一体的にとらえる

移動可能な環境づくりは、旅客施設や車両等のバリアフリー設備の整備等のハード対策を実施した上で、これらの機能が十分に発揮されるよう、施設・設備の目的に応じた役務の提供等のソフト対策を実施する必要がある。また、適切な接遇等のソフト対策は、ハード対策の状況によらず、利便性・安全性の向上に寄与することができる。

このように、ハード対策・ソフト対策を一体的にとらえ、バリアフリーの高度化を目指すことが重要である。

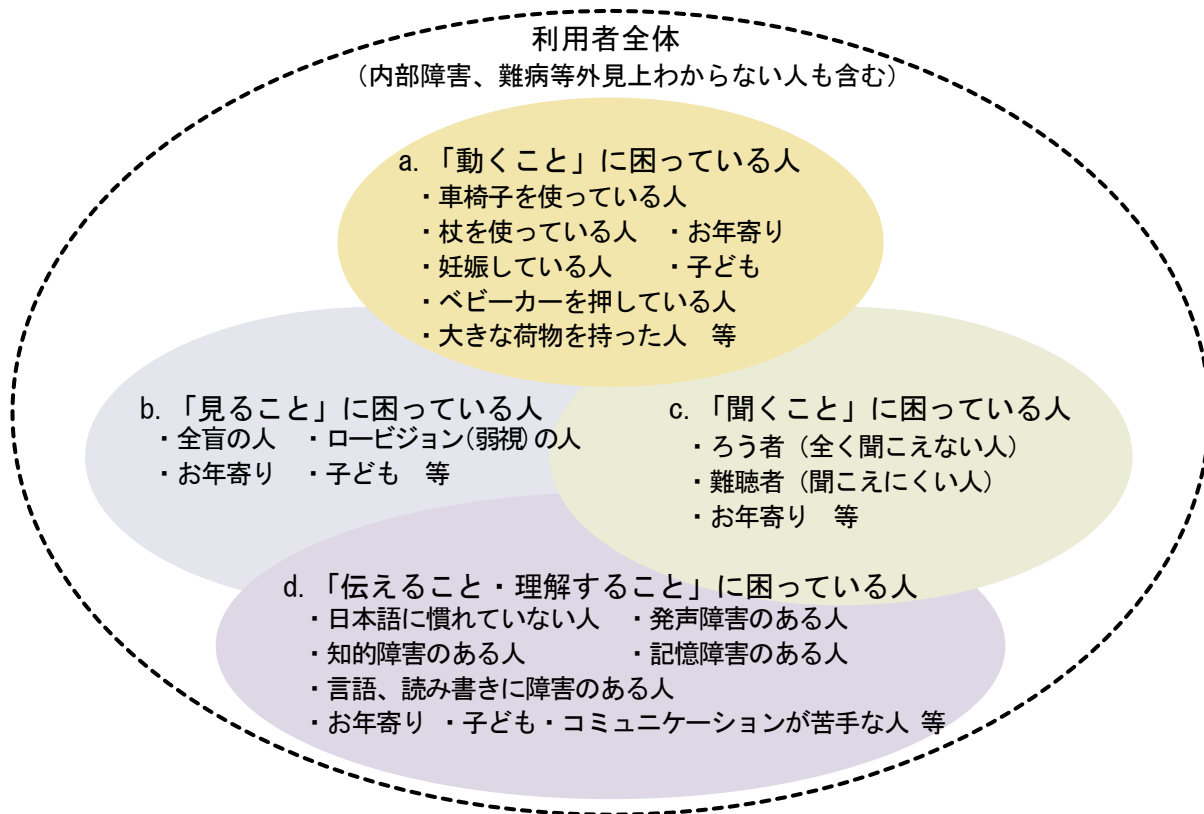


図 1-2-1 多様な利用者を移動の際に発生しうるニーズに基づいて整理したイメージ図

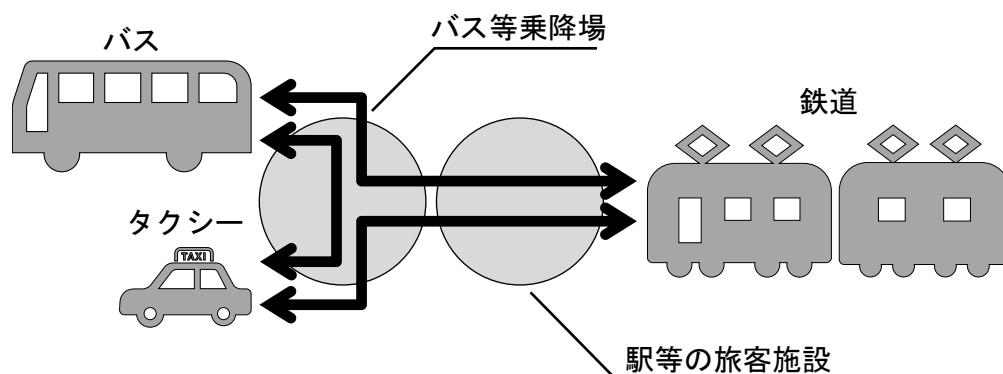


図 1-2-2 施設・車両等を一体的にとらえるイメージ図

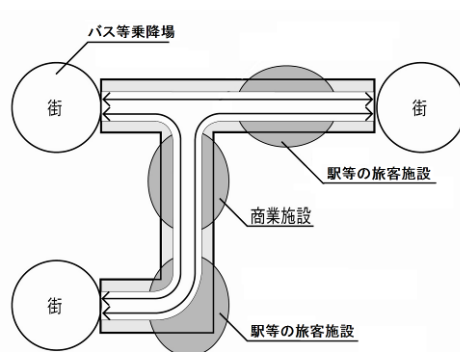


図 1-2-3 旅客施設と周辺地域を一体的・統合的にとらえるイメージ図

表 1-2-1 本整備ガイドラインに示す対象者の主な特性（より具体的なニーズ）の整理

対象者	主な特性（より具体的なニーズ）
高齢者	<主として図 1-2-1 の a、b、c のニーズ> ・階段、段差の移動が困難 ・長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難 ・視覚・聴覚能力の低下により情報認知やコミュニケーションが困難 など
肢体不自由者 （車椅子使用者）	<主として図 1-2-1 の a、b、d のニーズ> ・階段、段差の昇降が不可能 ・移動及び車内で一定以上のスペースを必要とする ・座位が低いため高いところの表示が見にくい ・上肢障害がある場合、手腕による巧緻な操作・作業が困難 ・脳性まひなどにより言語障害を伴う場合がある など ※車椅子の主なタイプについては巻末「高齢者・障害者等の主な特性」を参照
肢体不自由者 （車椅子使用者 以外）	<主として図 1-2-1 の a、b のニーズ> 杖、義足・義手、人工関節などを使用している場合 ・階段、段差や坂道の移動が困難 ・長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難 ・上肢障害がある場合、手腕による巧緻な操作・作業が困難 ・片マヒがある場合、トイレの戸が右開きか左開きかで使いにくいことがある など
内部障害者	<主として図 1-2-1 の a、d のニーズ> ・外見からは気づきにくい ・急な体調の変化により移動が困難 ・疲労しやすく長時間の歩行や立っていることが困難 ・オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）によりトイレに専用設備が必要 ・障害によって、酸素ボンベ等の携行が必要 など
視覚障害者	<主として図 1-2-1 の b のニーズ> ・視覚による情報認知が不可能あるいは困難 ・空間把握、目的場所までの経路確認が困難 ・案内表示の文字情報の把握や色の判別が困難 ・白杖を使用しない場合など外見からは気づきにくいことがある など
聴覚・言語障害者	<主として図 1-2-1 の c、d のニーズ> ・音声による情報認知やコミュニケーションが不可能あるいは困難 ・音声・音響等による注意喚起がわからないあるいは困難 ・発話が難しく言語に障害がある場合があり伝えることが難しい ・外見からは気づきにくい など
知的障害者	<主として図 1-2-1 の d のニーズ> ・道に迷ったり、次の行動を取ることが難しい場合がある ・感情のコントロールが困難でコミュニケーションが難しい場合がある ・情報量が多いと理解しきれず混乱する場合がある ・周囲の言動に敏感になり混乱する場合がある ・読み書きが困難である場合がある ・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など

精神障害者	<主として図 1-2-1 の d のニーズ> ・新しいことに対して緊張や不安を感じる ・混雑や密閉された状況に極度の緊張や不安を感じる ・周囲の言動に敏感になり混乱する場合がある ・ストレスに弱く、疲れやすく、頭痛、幻聴、幻覚が現れることがある ・服薬のため頻繁に水を飲んだりすることからトイレに頻繁に行くことがある ・外見からは気づきにくい ・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など
発達障害者	<主として図 1-2-1 の d のニーズ> ・注意欠陥多動性障害（AD/HD）等によりじっとしてられない、走り回るなどの衝動性、多動性行動が出る場合がある ・広汎性発達障害等により特定の事柄に強い興味や関心、こだわりを持つ場合がある ・反復的な行動を取る場合がある ・学習障害（LD）等により読み書きが困難である場合がある ・他人との対人関係の構築が困難 ・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など
高次脳機能障害者	<主として図 1-2-1 の a、d のニーズ> ・半側空間無視や注意障害がある場合、プラットホームを移動する際に転落や人・ものにぶつかる危険がある ・注意障害などにより、必要な情報を見つけるのが難しいことがある ・失語や失認などにより、案内や表示を見ても内容が理解できないことがある ・記憶障害や地誌的障害などにより、道順や経路、目印が覚えられないことがある
妊産婦	<主として図 1-2-1 の a のニーズ> ・歩行が不安定（特に下り階段では足下が見えにくい） ・長時間の立位が困難 ・不意に気分が悪くなったり疲れやすいことがある ・初期などにおいては外見からは気づきにくい ・産後も体調不良が生じる場合がある など
乳幼児連れ	<主として図 1-2-1 の a のニーズ> ・階段、段差などの昇降が困難（特にベビーカー、荷物、幼児を抱えながらの階段利用は困難である） ・長時間の立位が困難（子どもを抱きかかえている場合など） ・子どもが不意な行動をとり危険が生じる場合がある ・オムツ交換や授乳できる場所が必要 など
外国人	<主として図 1-2-1 の b、c、d のニーズ> 日本語が理解できない場合は、 ・日本語による情報取得、コミュニケーションが不可能あるいは困難 など
その他	<主として図 1-2-1 の a、b、c、d のニーズ> ・一時的なけがの場合（松葉杖やギブスを使用している場合など含む） ・難病、一時的な病気の場合 ・重い荷物、大きな荷物を持っている場合 ・初めての場所を訪れる場合（不案内） など

注：高齢者・障害者等においては、重複障害の場合がある。

(コラム 1-2-1) 共生社会の新しいモデル

「心のバリアフリー」とは

障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての 人がお互いの人権や尊厳を大切にし支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる「共生社会」を実現するためには、「心のバリアフリー」を推進することが重要だと考えられています。

「心のバリア」という言葉を聞くと、多くの人が、私たち一人ひとりの「心」の中にある、障害のある人達に対する「偏見」や「差別」や「誤解」を思い浮かべると思います。また、障害のある人は「かわいそう」なので、守ってあげなければならないと考えることを「心のバリア」だと考える人もいるかもしれません。確かに、障害のある人に差別や偏見をもったり、同情したり、自分のほうが優れていると考えたりすることは「心のバリア」のひとつだと考えられます。そして、これらの「心のバリア」をなくすためには、一人ひとりが障害を正しく理解し、優しい気持ちで、自分のできることを実行することは大切です。しかし、「心のバリア」を、個人の理解や優しさの不足に限定して考えてはいけません。障害のある人達が様々なバリア（障壁）に遭遇せざるを得ないという問題の根源は、障害のある人達のことを考慮せずに構築された「社会のあり方や仕組み」と捉えることが大切です。

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」では、「心のバリアフリー」を、「様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである」と整理した上で、以下の3つのポイントを示しています。

- 1) 障害のある人への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること
- 2) 障害のある人（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること
- 3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと

障害の社会モデルとは

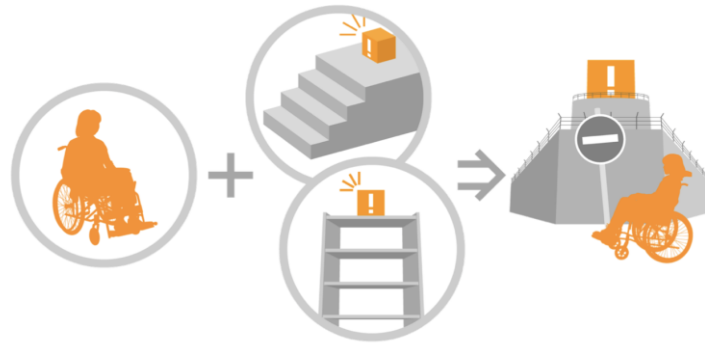
ある人が車椅子を利用していました。 そのことだけをイメージしてみてください。 何が障害でしょうか？

“立って歩けない” と答える人がいるかもしれません。 しかし車椅子で移動できます。

“高いところにある物が手が届かない” と答える人が いるかもしれません。 しかし物が手の届く高さであれば届きます。 イメージしている車椅子利用者の“障害”の中には、実は、 その人の身体的な障害だけで起こっているのではなく、何らかのシチュエーションが合わさって発生しているものがあるのではないのでしょうか。

車椅子利用者は、例えば、階段など立って歩いて移動することが求められる状況で“障害”が発生したり、“高いところに物が置かれている”という環境の時に“障害”にぶつかることになります。

このように考えると、一般的に“立って歩けない” “目が見えない” “耳が聞こえない”などの心身機能の制約が“障害”と捉えられがちですが、“階段しかない施設”や“高いところに物をおいた陳列”など、社会や環境のあり方・仕組みが“障害”を作り出しているということが分かります。この障害の捉え方が“障害の社会モデル”という考え方です。



障害の社会モデルと障害の個人モデル（医学モデル）

障害の原因への捉え方には2つあります。

障害の個人モデル（医学モデル）



障害や不利益・困難の原因は目が見えない、足が動かせないなどの**個人の心身機能が原因である**という考え方。
階段を登れないのは立って歩くことができないから、車いすを利用しているからで、その障害を解消するためには、立って歩けるようになるためのリハビリなどによる個人の努力や訓練、医療・福祉の領域の問題と捉えます。

障害の社会モデル



障害や不利益・困難の原因は**障害のない人を前提に作られた社会の作りや仕組みに原因がある**という考え方。
社会や組織の仕組み、文化や慣習などの「社会的障壁」が障害者など少数派（マイノリティ）の存在を考慮せず、多数派（マジョリティ）の都合で作られているためにマイノリティが不利益を被っている、というマジョリティとマイノリティの間の不均衡が障害を生み出していると考え、社会が障害を作り出しているからそれを解消するのは社会の責務と捉えます。

社会的障壁とは？

社会的障壁の具体例

	内容	具体例
事物の障壁 (バリア)	施設や設備などによる障壁	階段しかない入口、路上や点字ブロックの上に停められた自転車、右手でしか使えないはさみなど
制度の障壁 (バリア)	ルールや条件などによる障壁	申込方法が来店のみ・電話のみなどの受付、同伴者を求めるサービス、墨字（印字された文字）のみの試験問題など
慣行の障壁 (バリア)	明文化されていないがマジョリティが従うしきたり、情報提供など	緊急時のアナウンスは音声のみ、注意喚起は赤色を使う、視覚でしか分からない署名・印鑑の慣習など
観念の障壁 (バリア)	無知、偏見、無関心など	“こうあるべきだ”、“～できるはずがない”、“障害者はかわいそう”など

これら社会的障壁の多くはマジョリティが障害者などのマイノリティを意図的に排除しようとして生まれたものではなく、マイノリティを考慮していない、もしくはマジョリティのみ優遇されていることを意識していないためにできているということが分かります。

（「障害の社会モデルとは」「障害の社会モデルと障害の個人モデル（医学モデル）」「社会的障壁とは」

出典：公益財団法人日本ケアフィット共育機構 https://www.carefit.org/social_model/）

どのように理解すればよいか？

交通事業者等にとっては、障害のある人達を理解し、より適切な接遇ができるように「心のバリアフリー」の取り組みも行ってきたし、障害のある顧客向けに施設・設備等の環境改善の取り組みも行ってきたという自負があるのではないかと思います。このような取り組みを行ってきたにもかかわらず、障害のある当事者の評価は必ずしも高くないのはなぜなのでしょう？ なぜ、交通事業者等の努力が認められないのでしょうか？ その理由を、「障害の社会モデル」の理念から考えてみましょう。

例えば、交通事業者では、「心のバリアフリー」を障害のある顧客に対する接遇サービスとして捉えられてきたのではないかと思います。顧客のことを良く知るために、様々な障害者の心身の特性について学び、サービスの質を向上させるために、接遇を行う際の技術や留意点等を学ぶための研修が展開されてきたのではないかと思います。各事業者は、様々な研修を展開し、障害を理解し、より良い接遇を目指してきたにもかかわらず、障害のある当事者からは、その努力が評価されなかったり、場合によっては、クレームが寄せられたりするようなことがあるのではないかと思います。ハードの整備にしても、バリアフリー法や円滑化基準等に記載されている事項に準拠出来るように、可能な限りの努力を積み重ねてきたのではないかと思います。しかし、様々な場面で、さらなるハードの整備を求められ、どこまで整備すれば良いのか疑問に思うこともあるかもしれません。

このように努力が認められなかったり、どこまで整備すればよいのかという疑問が生まれたりするのは、障害を「個人モデル」として理解し、対応してきたからではないかと考えられます。「個人モデル」の観点では、障害のある人に対して、収益で運営している民間事業者であり、可能な範囲でコストをかけて協力しているという捉え方になるのではないかと思います。一方、「社会モデル」の観

点では、すべての顧客に同じサービスが提供できているか、障害のある人達だけを排除していないかと考える必要があります。障害のない顧客が、利用したいと思った時に、誰の許可も受けずに、即座にサービスを利用できるのであれば、障害のある顧客も同じように利用できるようになっているかを考えなければなりません。もしも、同じように利用できないサービスがあれば、それが障害、すなわち、社会的障壁になるわけです。事業者としては、すべての顧客に対して公平にサービスが提供できるように、社会的障壁をなくす努力が必要で、そのためには、ホームドア等のハード面の整備だけでなく、接遇等のソフト面も総合的に機能させて、より公平なサービス提供を目指す必要があるわけです。なお、これまで様々な交通機関等が整備される段階では、社会全体が障害を「個人モデル」で捉え、障害のある人の人権や尊厳を十分に尊重できていなかったため、知らず知らずの内に、様々な社会的障壁を作り出してしまいました。しかし、障害者権利条約や障害者差別解消法が成立し、オリンピック・パラリンピックを契機にユニバーサルデザイン 2020 行動計画が策定された現在、国、地方公共団体、民間事業者等が協力して、社会的障壁を取り除き、障害のある人達も公平に様々なサービスを利用できるようにしようという取り組みが必要とされています。

障害のある人を楽しみや喜びも持っている「人間」全体として捉える視点を持ち、「障害の有無にかかわらず、同じサービス（安全・安心で利便性の高いサービス）が提供できているか」を常に考え、障害のある人の人権や尊厳を大切に、同じサービスが提供できるように、国や自治体等の力も借りながら、努力を重ね、社会的障壁の除去を牽引していただきたいと思います。社会的障壁をなくし、共生社会を実現するためには、民間事業者の皆さんの不断の努力が必要不可欠です。

障害者の政策はどのように変わってきたか？

●法制度が誕生しバリアフリーが形作られた時代(2000 年～2010 年)

2000 年に交通バリアフリー法が公布して、身体障害者と高齢者等に対して道路の段差解消と音響信号機、公共交通のターミナル（車椅子トイレの整備、視覚障害者の誘導用ブロック、エレベーターなど）、リフトバスなどのバリアフリーが法律の後押しによりある程度計画的に行われることになりました。2006 年には、対象が建築物や都市公園、路外駐車場・福祉タクシーに拡大されたこと、あわせて、知的障害者・精神障害者・発達障害者にも拡大しました。

●2017 年ユニバーサルデザイン 2020 関係府省等連絡会議の成果

○ユニバーサルデザイン

2016 年にユニバーサルデザイン 2020 関係府省等連絡会議がパラリンピックの準備のためにスタートし、①ユニバーサルデザインの街づくり分科会、②心のバリアフリー分科会が作られ、この政策により共生社会をかたちづくるユニバーサルデザイン（施設整備）と心のバリアフリー（社会モデルや合理的配慮等）などが展開されてきました。

2019～2021 年には新幹線の車椅子使用者の座席については 3～6 人分の整備が行われたこと、国立競技場については当事者参加で質の高いユニバーサルデザインの競技場ができたこと、成田空港・羽田空港については世界一のユニバーサルデザインの空港を整備したことなど、ユニバーサルデザイン 2020 関係府省等連絡会議の効果が表れてきました。

○心のバリアフリー

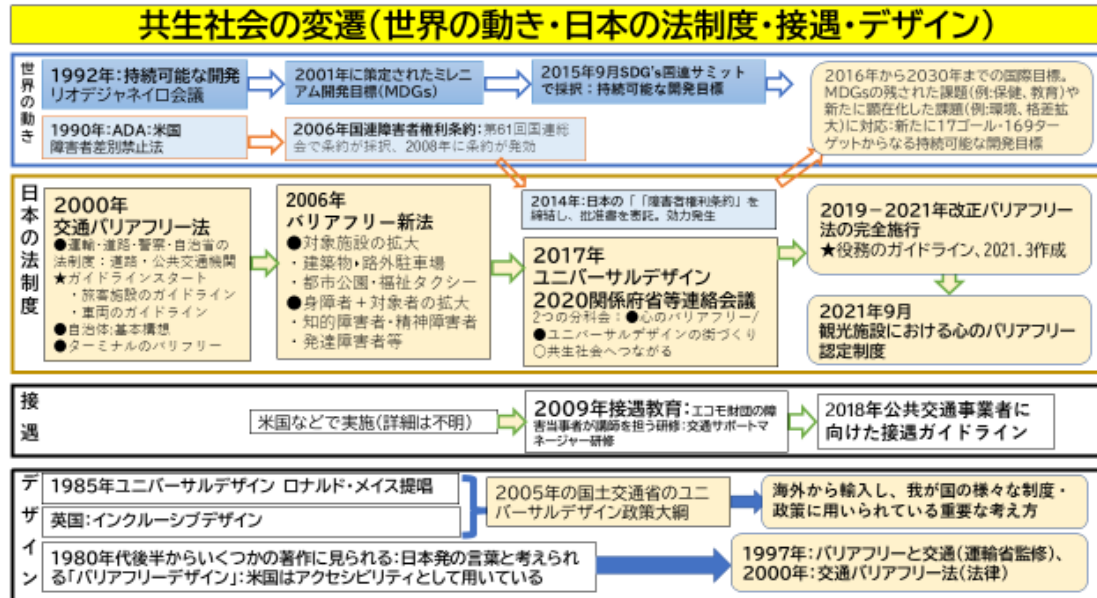
ユニバーサルデザイン 2020 関係府省等連絡会議におけるとりまとめを受け、心のバリアフリー推進の具体的な取組として、交通分野において、高齢者・障害者等に対する一定水準の接遇レベルの全国的な確保を目的として、2018 年に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を策定し、事業者の実施を促進してきました。

また、他分野においては、観光分野において、ソフト対策の強化に関する 2020 年のバリアフリー法の改正を受け、観光施設における心のバリアフリーを質・量ともに向上させていくことを目指し、

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を創設し、2021年に第一弾として対象施設を認定する等、制度の運用を図ってきました。(※)

※心のバリアフリーの評価方法のあり方については、引き続き検討していく必要がある

共生社会の変遷



2022.2.11 中央大学研究開発機構・秋山哲男作成

3. ガイドラインにおける経路・施設配置・情報提供の具体的な考え方

3.1 移動経路確保の考え方

(1) 自立的な移動環境の確保

高齢者、障害者等が、可能な限り単独で、健常者と同様の時間、ルート、手段によって移動できるよう、旅客施設、車両等において、連続性のある移動動線を可能な限り最短経路で確保する。

旅客移動について最も一般的な経路（主動線）を移動等円滑化するとともに、主動線が利用できない緊急時等も勘案し、移動等円滑化された経路（以下「移動等円滑化経路」という。）を施設の実態に応じて複数確保することが求められる。また、他の交通機関等との結節点も移動円滑化することが望ましい（図 1-3-1）。

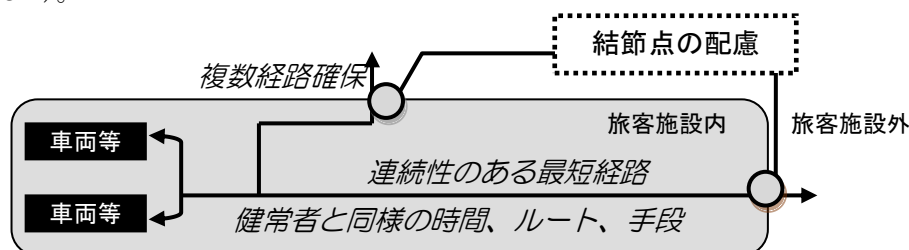


図 1-3-1 移動経路確保の基本イメージ

(2) 移動経路とわかりやすさ

旅客施設においても、車両等においても、高齢者、障害者等全ての人にとって快適でわかりやすい空間とすることが求められる。

(3) 移動円滑化された経路の拡充

公共用通路と車両等の乗降口との間の経路ならびに乗継ぎ経路については、乗降場ごとに円滑化することが求められる。

また、以下のような場合には、移動等円滑化経路を複数確保するために積極的な整備が求められる。

- ①利用者数の特に多い施設、複数の路線が乗り入れている施設、複数の事業者が関わる複合施設
- ②上記以外の施設においても、利用者数、ピーク時の旅客の集中度、医療施設や高齢者、障害者施設が近くに立地するなど、利用者特性がある程度把握されている場合
- ③高齢者、障害者等の利用に加え、ベビーカー使用者など、幅広い利用者層への対応が求められる場合

(4) 施設設置管理者間の連携

公共交通機関の乗り継ぎだけでなく、道路空間、隣接建築物等の施設設置管理者との連続的な移動等円滑化経路を確保することが望ましい。

3.2 旅客施設と車両等における施設・設備設置の考え方

(1) トイレ

① アクセスしやすいこと

旅客施設においても、車両内においても、トイレはアクセスしやすい場所に配置し、全ての利用者が利用しやすい構造とする。

② 高齢者障害者等用便房（バリアフリースイートイレ）の機能の分散配置

高齢者障害者等用便房（バリアフリースイートイレ）への利用が集中し、車椅子使用者などから使いたい時に使えない場合があることが指摘されている。このため、機能分散の観点から、車椅子使用者用便房とオストメイト用設備を有する便房を分けた整備が可能であることが示された。車椅子使用者用便房のほか、車椅子使用者用簡易型便房、オストメイト設備を有する便房、乳幼児連れ用設備を有する便房を設置し、こうした機能を、一般便房へ分散的に配置するなどの方策を図

ること。その際には、旅客施設内におけるトイレの設置位置とその有する機能についてわかりやすい案内表示を行うことが必要である。

③トイレの複数個所への設置

旅客施設において主要な出入口が複数ある場合、旅客施設が複数に分かれている場合、平面的あるいは立体的に空間が広がっている場合などでは、複数個所へのトイレ設置を検討する。

(2)休憩施設等

休憩施設は、旅客動線等を考慮して必要箇所を把握し、施設全体から見た配置計画、配置数を検討するとともに、高齢者の増加、ベビーカー使用者の増加等、利用者層の将来的な変化も踏まえて計画する。計画にあたっては、高齢者や、持病のある利用者、内部機能障害等、多くの休憩機会が必要な利用者や、注射、服薬などが必要となる場合も考えられるため、トイレとの関連等も含め、休憩施設の機能を勘案する。また、乳幼児連れの旅客のための施設（授乳室等）の配置も望まれる。

3.3 情報提供の考え方

(1)わかりやすく空間を整備する

わかりやすい空間の整備を目標にして、情報コミュニケーションに制約のある人の特性（巻末参考資料「高齢者・障害者等の主な特性」参照）と、各種情報提供設備の特性を考慮し、旅客施設、車両等において、適切な情報の内容、方法、配置等を検討し整備する。

特に情報コミュニケーションの制約が大きいと考えられる障害等について留意事項を整理すると表1-3-1のとおりである。

表1-3-1 特に情報コミュニケーションの制約が大きいと考えられる障害等への留意事項

障害	留意事項
視覚障害	音声・音響案内、ロービジョン（弱視）の人を考慮した視覚表示装置の工夫
色覚異常	情報提供装置、路線図、地図等への色、表示方法の工夫
聴覚障害	主に音声で案内される緊急時情報等の文字情報等による素早い提供等
知的障害・精神障害・発達障害・高次脳機能障害	特に緊急時など通常と異なる情報、変化する情報、今後の見通し、代替手段等の利用について、理解しやすい情報提供のありかた、問い合わせへの対応など人的な面も配慮する

(2)接近と退出双方向の情報提供

旅客施設及び車両等内において、また、旅客施設と外部とのアクセス（接近）・イグレス（退出）の経路において、高齢者、障害者等の移動を支援するため、見やすく（視覚表示設備の場合）、聞きやすく（音案内設備の場合）、内容がわかりやすい、適切な案内用設備を設置する。また、必要に応じて乗降場やその付近においても案内板等の設備を整備する。

(3) 情報提供手段の役割分担

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

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

(4) 異常時の情報提供

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

(5) 情報提供の方法

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

(6) 音案内に関する考え方

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

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

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

3.4 役務の提供の考え方

(1) 役務の提供の位置付けと目的

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

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

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

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

(2) 役務の提供に必要な要素

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

①施設・設備等の維持管理

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

②施設・設備等の操作方法や接遇方法の習得

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

③体制の確保

旅客支援や情報提供に必要な係員・乗務員等の配置等の体制の確保を図る。

④施設・設備等の使用・操作や人的対応の実施

①～③を実施した上で、施設・設備の使用・操作や接遇等の必要な人的対応を実施する。

4. 移動等円滑化整備に関連した連携協力

公共交通機関における移動等円滑化を図るためには、より使いやすい施設、車両等の整備実現のために、公共交通事業者のみならず、国、地方公共団体、その他施設の設置管理者等の関係者が様々な面から互いに連携協力し、総合的かつ計画的に推進していくことが必要である。

また、ハード面での移動等円滑化は、移動等円滑化基準や本整備ガイドラインに基づく整備によって、一定の役割は果たすことができるが、様々なニーズに対応するためには、ハード面の整備とともに人的な対応も移動等円滑化の両輪として行う必要があり、利用者と直接接する業務に従事する要員による移動制約者等への対応や異常時・非常時への備え、利用者へのマナーの広報等も必要である。移動制約者の特性の理解、ニーズを把握するスキル、基本的な介助等の技術、施設・車両等のバリアフリー設備等の知識を習得するための研修が必要である。その際、障害者等移動制約者が研修に参画することが望ましい。また、それらをサポートし相互理解を深めるようなマニュアルやプログラムの整備が必要となる。さらに、施設、車両等の設計、施工、管理などを行う技術的な要員が移動等円滑化の取り組み全般を適切に理解するためにも、事業者内におけるこれら要員相互の積極的な連携協力が重要である。

例) 仙台市交通局の取組

東西線整備（2015 年 12 月開業）を機に仙台市のまちづくり関係部局と仙台市交通局、公共施設管理者が連携し、サイン表記の共通基準を策定することにより統一を図り、乗継案内におけるバリアを解消した。また、東日本旅客鉄道に対してもサイン表記の統一の協力を要請し、乗継経路の案内サインの統一化が図られた。



改善前：コンコース乗換案内



改善後：コンコース乗換案内



改善後：自由通路乗換案内

提供：仙台市交通局

5. 当事者参加により期待できる効果

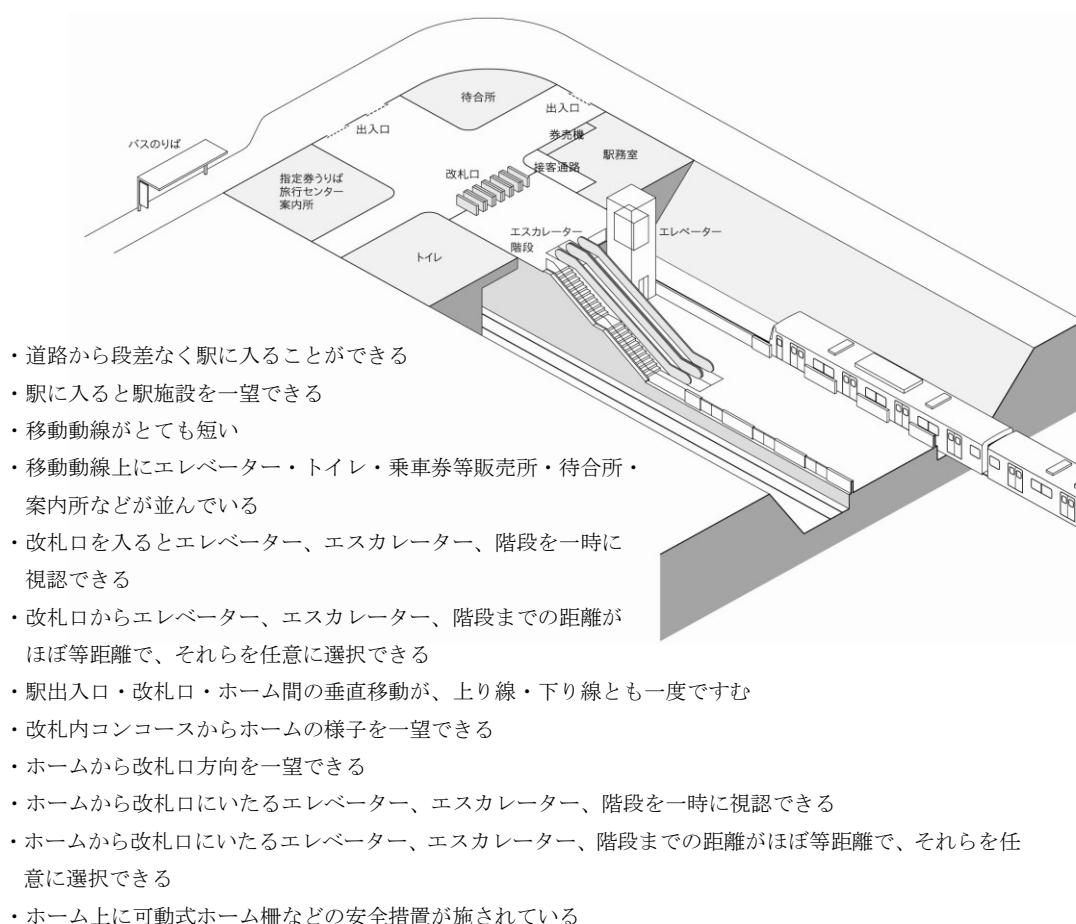
施設、設備やウェブサイト等の整備については、一度整備を行った後で改善を図ることは物理的な制約やコストを考慮すると対応が容易でない場合がある。また、施設や利用者等の状況によりガイドライン通りに整備を行っても必ずしも十分な対応とならないことがある。

施設や設備を新設する場合、施設の大規模な改修や設備の更新をする場合、また、ウェブサイトなどを開設・改修する場合には、障害者をはじめとする地域の利用者や専門家からの意見収集や意見交換を行い、当事者参加による整備を進めることで、より多くの利用者にとって利用しやすい施設、設備やウェブサイト等となる。また、施設や設備のみではなく利用空間全体を視野に入れて改善を図ることで分かりやすい施設とすることは、移動の連続性を確保するうえで重要な視点となる。

6. バリアフリー設備及びウェブサイト等の維持・管理

バリアフリー設備やウェブサイト等についてはその機能や役割が発揮されるよう、清掃、調整及び補修等、適切な維持、管理を行うことが必要である。また、一度整備されたものであっても、状況の変化により利用の仕方等が変化する場合があるため、当事者参加の下で継続的な評価を行い、改善を図ることが重要である。

参考：バリアフリー化された旅客施設のイメージ（鉄道駅）



◆本整備ガイドラインにおける基本的な寸法

■車椅子の寸法（JIS T9201 並びに T9203 に示された最大寸法）

- 車椅子の幅：手動車椅子及び電動車椅子を想定し、70cm
- 車椅子の全長：手動車椅子及び電動車椅子を想定し、120cm

■車椅子使用者の必要寸法

●通過に必要な最低幅：80cm

- ・出入りに必要な幅は、手動車椅子がハンドリムを手で回転して移動するための動作のスペースを 10cm とし、車椅子の幅に加えた 80cm が必要。
- ・電動車椅子の場合、ハンドリムを手で回転させる動作はないが、障害の程度が手動車椅子使用者よりも重い傾向にあることや操作ボックスの設置場所に対する余裕を見込むと、同じく 80cm が必要。

●余裕のある通過に必要な最低幅：90cm

- ・余裕のある通過に必要な幅は、手動車椅子がハンドリムを手で回転して移動するための動作のスペースと余裕幅を 20cm とし、車椅子の幅を加えた 90cm が必要。
- ・電動車椅子の場合、ハンドリムを手で回転させる動作はないが、障害の程度が手動車椅子使用者よりも重い傾向にあることや操作ボックスの幅を見込むと、手動車椅子と同じ余裕幅 20cm が必要であり、90cm が必要。

●車椅子の通行に必要な幅：90cm

- ・車椅子の通行には、車椅子の振れ幅を考慮すると、90cm が必要。

●車椅子と人のすれ違いの最低幅：135cm

- ・車椅子と人がすれ違うためには、車椅子の振れ幅と人の寸法を加えた 65cm の余裕幅が必要。

●車椅子と車椅子のすれ違いの最低幅：180cm

- ・車椅子同士がすれ違うためには、双方の車椅子の通行に必要な余裕幅を確保した 180cm が必要。

●車椅子の回転に必要な広さ：180 度回転できる最低寸法：140cm

- ・市販されている車椅子が切り返しを行わずに 180 度回転できる必要寸法としては幅 140cm、長さ 170cm の空間が必要。

●車椅子の回転に必要な広さ：360 度回転できる最低寸法：150cm

- ・市販されている車椅子が切り返しを行わずに 360 度回転できる必要寸法としては直径 150cm の円空間が必要。

●電動車椅子の回転に必要な広さ：360 度回転できる最低寸法：180cm

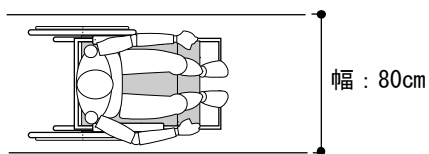
- ・市販されている電動車椅子が切り返しを行わずに 360 度回転できる必要寸法としては直径 180cm の円空間が必要。

■松葉杖使用者の必要寸法

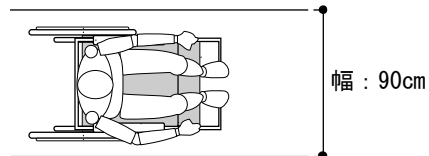
- 松葉杖使用者が円滑に通行できる幅：120cm

参考：本ガイドラインにおける基本的な寸法

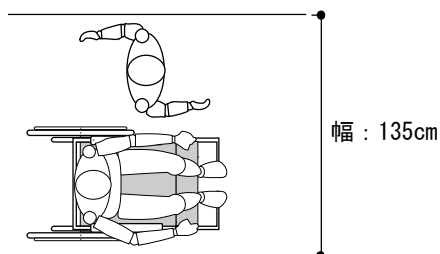
●通過に必要な最低幅



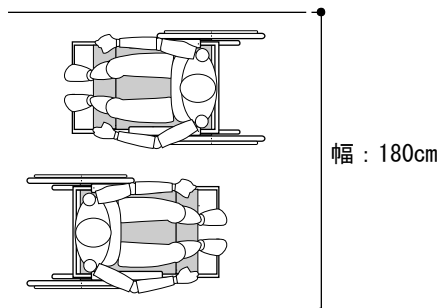
●余裕のある通過及び通行に必要な最低幅



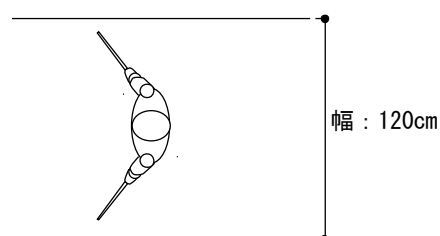
●車椅子と人のすれ違いの最低幅



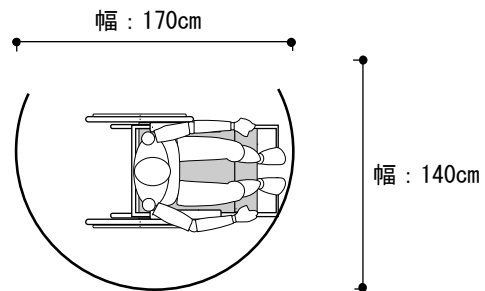
●車椅子と車椅子のすれ違いの最低幅



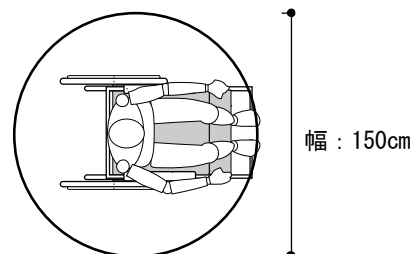
●松葉杖使用者が円滑に通行できる幅



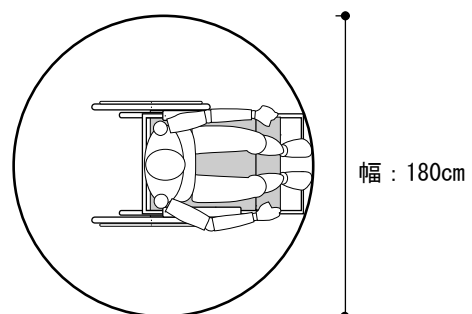
●車椅子が180度回転できる最低寸法



●車椅子が360度回転できる最低寸法



●電動車椅子が360度回転できる最低寸法



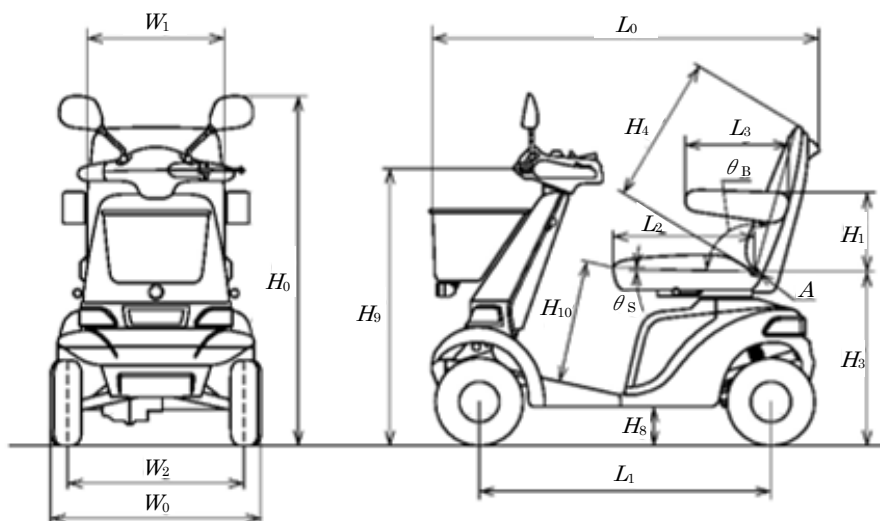
(注意) 手動及び電動車椅子の寸法：全幅 70cm、全長 120cm の場合 (JIS 規格最大寸法)

<ハンドル形電動車椅子の寸法（全長・全幅）及び回転性能>

■ 最大寸法

単位：mm

区分	最大寸法
全長 (L_0)	1200
全幅 (W_0)	700
全高 (H_0)	1200



注記 全高 (H_0) は、ヘッドサポートを取り外した状態でバックミラーを含め床からの高さが最も高い部位で測る。
全長 (L_0) 及び全幅 (W_0) は、カバー及びタイヤを含め最も外側となる部分で測る。

■ 回転性能

- 1.2M 形（タイプⅠ） 幅 1.2m の直角路を曲がらなければならない。
- 1.0M 形（タイプⅡ）
 - a) 幅 0.9m の直角路を 5 回まで切返して曲がれなければならない。
 - b) 幅 1.0m の直角路を切返しなしで曲がれなければならない。
 - c) 1.8m 未満の幅で 180° の回転ができなければならない。

出典：JIS T9208 ハンドル形電動車椅子

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利用者用便房が設けられた便所又は、高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の便所との間の経路における通路に、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 ○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

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、事業用自動車と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、支援の要否や内容・方法を確認する。 ○車内や乗降場が混雑している場合には、他の利用者にリフト、スロープの展開に必要な場所を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
-----------------	--	--

参考：「(2)バスターミナル」に関する国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)		
一般乗合旅客自動車運送業関係	不当な差別的取扱い	①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例 ・障害があること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必要がある。港湾旅客施設は、波浪や潮位差等の影響を受ける特殊な条件下で供用されていることもあり、タラップ、ボーディングブリッジ等の乗降用設備のバリアフリー化にあたっては、特別の配慮が必要となる。 タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備により段差部分を解消し、車椅子使用者等のスムーズな移動への配慮に努める必要がある。円滑に乗降支援を行うため、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備、フラップ（補助板）等の維持管理、係員・乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

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)
-----------------------------	-----------	--

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りと想定される事例 ・ 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、利用者に丁寧に理由を説明し、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継続的に実施する。
-----	---

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
(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) 第一百条 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) 第一百二条 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。	
--------------------------	--	--

(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、事前に搭乗手続きで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	○車椅子利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。 ○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、車椅子利用者等に確認する。 ◇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一等を準備する。

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）
-----------------	-------	--

巻末参考1:利用者数が少ない無人鉄軌道駅における配慮事項

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

①移動経路の配慮事項

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

②誘導案内設備の配慮事項

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

③プラットホームの配慮事項

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

④その他コミュニケーション手段の確保等

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

巻末参考2：積雪地域における配慮事項

積雪地域においては、特有の課題が生じるため次に掲げる配慮事項を考慮し施設整備や運用の工夫を行うことが望まれる。

《鉄道駅・バス停留所》

- ・寒冷地では、積雪によりバス停からバスへ乗車することが困難なことやホームの縁端が凍り、滑って転落する恐れがあるため、適宜、除雪を行うことが望ましい。
- ・積雪により駅のホームやバス停等が利用できない（利用しにくい）状態になることを防ぐために、屋根を設けることが望ましい。

《空港》

- ・雪の影響により、飛行機の発着に遅れが生じる場合には、音声及び文字情報により情報を提供するとともに、状況が把握できていないと思われる利用者（例えば、降雪により飛行機が運行できない状況で、搭乗ロビーで待ち続けている利用者がいる場合等）には、空港職員が声掛けをし、状況を伝える配慮をすることが望ましい。

高齢者・障害者等の主な特性

(1) 高齢者

「平成 29 年版高齢社会白書」によると、1970 年には 7.1%であった高齢化率（65 歳以上の高齢者の比率）は、2016 年には 27.3%に達しており、2036 年には 33.3%で国民の 3 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者となると予測されている。

高齢者は、身体機能が全般的に低下しているため、歩行を補助する機器（歩行補助杖（T 字杖、松葉杖等）、歩行補助具（シルバーカー、歩行器等））や補聴器等を利用している場合がある。ただし、明らかに特定の障害がある場合以外は、外見上顕著な特徴が見られないこともある。しかし、程度は軽くても様々な障害が重複している可能性があり、移動全般において身体的・心理的負担を感じていることが多い。

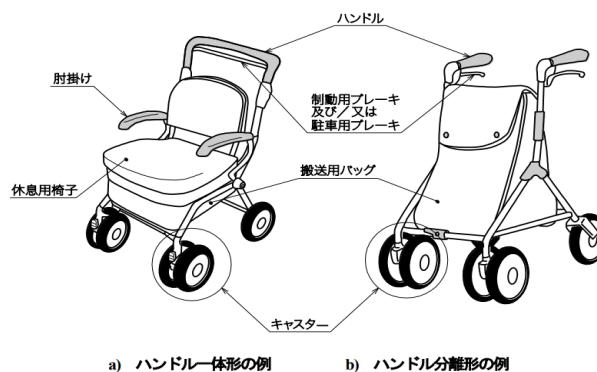
機能低下の内容や程度は様々であり、本人が気づいていないうちに進行していることもある。身体的な機能低下はそれぞれの障害と関連して対応を考えることができる。例えば、耳が遠くなるということは聴覚障害の一部と考えることができ、白内障で視力が低下することは、視覚障害の一部ということができる。

心理面では、体力全体が低下している高齢者は、機敏な動きや、連続した歩行等に自信がなくなり（また、実際に困難になり）、心理的にも気力が低下してくることがある。

■移動上の困難さ

- ・人混み、大規模な旅客施設、普段利用しない場所では不安を感じやすい。
- ・若い人のように長い距離を歩いたり、素早く行動することが困難な傾向にある。
- ・転倒したり、つまずきやすくなり、大きなけがにつながる可能性がある。
- ・路線図、運賃表、時刻表などの小さな文字が見えにくい。
- ・新しい券売機等の操作がわかりにくい。
- ・階段の上り下り、車両の乗降などは、身体的負担が大きい。
- ・階段の利用については、上るとき以上に下るときの身体的負担が大きく、不安に感じる。
- ・トイレに頻繁に行きたくなる。
- ・長時間の立位が困難であり、ベンチなどに座る必要がある。
- ・屋外や空調下などでは、水分摂取が適宜行えない等から体温調整が難しい。

等



出典：JIS T9263 歩行補助具－シルバーカー

1) 認知症

認知症は加齢に伴い著しく出現率が高まる疾病である。認知症の基本的な症状は単なる「もの忘れ」ではなく、脳の萎縮や血管の病変によって起こる認知・記憶機能の障害である。認知症にはいくつかの原因があり、アルツハイマー病や脳血管性認知症が代表的である。

■移動上の困難さ

- ・体験の全部や少し前のことを忘れたり、忘れたことの自覚を伴わない記憶機能の障害がある。
 - ・自分のいる場所や行き先、時間がわからなくなる見当識の障害がある。
 - ・徘徊行動をとり旅客施設などに迷い込む場合がある。こうした行動は制止が困難な場合が多い。
- 等

(2) 肢体不自由者（車椅子を使用している場合）

車椅子使用者は、下肢等の切断、脳血管障害、脊髄損傷、脳性麻痺、進行性筋萎縮、リウマチ性疾患等により下肢の機能が失われる（又は低下するなど）こと等により、障害に適した車椅子（手動車椅子、簡易式折りたたみ式電動車椅子、電動車椅子、ハンドル形電動車椅子、（身体支持部のティルト機構やリクライニング機構等を有する）座位変換形車椅子、バギータイプの車椅子等）を使用している。また、一時的なけがによる車椅子の使用も考えられる。

①手動車椅子



②簡易型折りたたみ式電動車椅子



③電動車椅子



④ハンドル形電動車椅子



⑤座位変換型車椅子



⑥子供用車椅子

（福祉バギー・バギーカー）



⑦バギータイプの車椅子 周知ポスターの例



①②③⑤⑥提供：日進医療器

④提供：電動車いす安全普及協会

⑦提供：大阪市交通局（現：大阪市高速電気軌道株式会社）

脳血管障害により車椅子を使用している人は、左右いずれかの片麻痺の状態であることが多く、片方の手足で車椅子をコントロールしている場合がある。

脊髄損傷により車椅子を使用している人は、障害の状況により下半身、四肢等の麻痺が生じ、歩行が困難又は不可能になっている。また、便意を感じない、体温調整が困難、床ずれになる等、生活上多くの2次障害を抱えている場合が多い。床ずれを予防するため車椅子のシートにクッションを敷い

ていることが多い。

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

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

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

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

■移動上の困難さ

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

（３）肢体不自由者（車椅子使用以外）

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

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

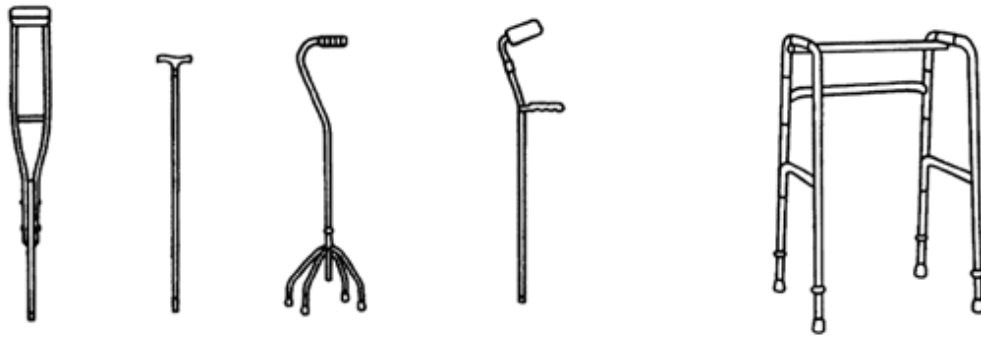
杖歩行以外でも、障害の部位や程度は様々で、その部位によって歩行機能のレベルや求められるニーズが異なる。

■移動上の困難さ

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

等

【主な歩行補助具】



松葉杖 T杖 多脚杖 イス型クラッチ 歩行器（主として室内利用で使用する）

（４）内部障害者

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

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

1) 心臓機能障害

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

2) 呼吸器機能障害

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

3) 腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している人がある。

4) 膀胱・直腸機能障害

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

5) 小腸機能障害

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

6) ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIV によって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している。

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

■移動上の困難さ

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

- ・膀胱・直腸等の機能障害による排泄の問題がある。
- ・オストメイトの人のパウチ洗浄設備など、トイレに特別の設備を必要とする場合がある。

等

(5) 視覚障害者（全盲・ロービジョン・色覚異常）

「平成 23 年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、視覚障害者は約 31 万 6 千人、身体障害者（知的障害、精神障害を除く）全体の 8.2%を占めている。疾病等により後天的に障害となった人が 80%と圧倒的に多く、年齢が高くなるほど増加している。

また、色覚異常の人は、日本人の男性の 20 人に 1 人、女性は 500 人に 1 人の割合で、全国で約 320 万人程度いると言われている。

視覚障害者には、主として音声による情報案内が必要となる。たとえば、運賃や乗り換え経路の案内、駅構内の案内等である。また、ホーム上での適切な誘導による安全確保等、移動の安全を確保することが重要となる。

視覚障害者は、まったく見えない全盲の人だけでなく、光を感じたり物の輪郭等を判断でき、視覚障害者誘導用ブロックや壁面・床面のラインと背景色の色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を目印に外出できるようなロービジョン（弱視とも呼ばれる）と言われる人も少なくない。全盲は視覚に障害のある方の 2 割程度といわれ、その他はロービジョンとなる。ロービジョンは周囲の明るさや対象物の輝度コントラスト等の状況によって、同じ物でも見え方が異なる場合がある。

ほかに、視野の一部に欠損があり、周囲の情報を十分に視覚的に捉えることができない障害や視力低下、ぼやけて見えにくい、視野狭窄により見えにくい、視野の中心の暗点により見えにくい、明暗の順応に時間がかかる、まぶしく感じて見えにくい等、様々な障害がある。

色覚異常の人は、明度や彩度の似た色の判別が困難となる。また、加齢により色覚機能が低下する人もいることから、今後、高齢化の進展により何らかの色覚異常を有する人が増えるものと見込まれる。色覚異常の人は、一見異なった色でも同じ明度や彩度の場合見分けることが困難となる場合がある。例えば、「赤と緑とグレー」、「オレンジと黄緑」は明度が同じであるため、区別することが困難となる場合がある。逆に、「緑と青緑」の 2 色は見分けることができる場合がある。このため、旅客施設における案内表示等について、色覚異常の人に対する配慮が必要となる。

視覚障害者が、公共交通機関を利用して外出する時は、目的地への道順、目標物等を事前に学習してから出かけることが一般的である。しかし、日によって屋外空間の状況は変化することから、天候、人の流れ、不意な工事の実施等、いつもと違う環境に遭遇することも少なくない。また、急に初めての場所に出かける必要に迫られることもある。単独歩行に慣れている視覚障害者でも、こうした状況の変化は緊張を強いられ、ともすれば思わぬ危険に遭遇することもある。駅周辺の放置自転車や、コンコースに出店している売店等も注意しなければぶつかるため、周囲の配慮が必要となる。

■移動上の困難さ

- ・経路の案内、施設設備の案内、運行情報等、主として音声・音響による情報案内が必要である。
- ・視覚障害者はホーム上を歩行する際に転落の危険・不安を感じている。
- ・ロービジョン者は、色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）がないと階段のステップや表示などが認識できない場合がある。また、文字表示は大きくはっきりと表示し、近づいて読めることが必要である。
- ・色覚異常の人は、線路の案内図や時刻表、路線情報の表示などにおいて、明度や彩度の似た色など、色の組み合わせによりその識別が困難になる場合がある。

等

(6) 聴覚・言語障害者

「平成 23 年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、聴覚・言語障害者は

約 32 万 4 千人、身体障害者（知的障害、精神障害を除く）全体の 8.4%を占めている。

聴覚・言語障害者は、コミュニケーションをとる段階になって、初めてその障害に気がつくことが多く、普段は見かけ上わかりにくい。聴覚の障害も個人差が大きく、障害の程度が異なる。特に乳幼児期に失聴するなど、その時期によっては言葉の習得が困難になるため、コミュニケーションが十分に行えない場合もある。聞こえるレベルにより、補聴器でも会話が可能な人もいるが、周囲の雑音の状況、補聴器の具合、複数の人と会話する時等、うまく聞き取れないこともある。また、重度の聴覚障害の場合には補聴器をつけても人の声を聞き取ることができない場合がある。聞こえないことにより、言葉をうまく発音できない障害を伴うことがある。また、聴覚障害という認識がなくても、高齢になり耳が聞こえにくくなっている場合もある。

聴覚障害者は、公共交通機関を利用するときに、駅の案内放送、発車ベル、車内放送等が聞こえず困難を感じている。電光掲示装置や何らかの視覚的な表示機器を必要としている。アナウンスが聞き取れない、車内に電光掲示装置がない等の状況では、外を見たり、駅名、停留所名表示に常に注意しなければならない。列車の接近音、発車合図が聞こえないことにより、列車に接触しそうになったり、ドアに挟まれそうになったり、危険な思いをすることが少なくない。

聴覚・言語障害者にとって、窓口や案内時におけるコミュニケーションの取り方を習得した職員による、短く簡潔な文章による筆談、できれば簡単な手話等での対応が望まれる。

■移動上の困難さ

- ・旅客施設内、ホーム、車内での案内放送が聞こえない場合がある。
- ・ホーム等では列車の接近や発車合図に気がつかない場合がある。
- ・事故や故障で停止・運休している時の情報が音声放送だけではすぐに得られない。
- ・駅の案内放送、発車ベル、車内放送等が聞こえず困難を感じる場合がある。
- ・可変式情報表示装置や何らかの視覚的な表示機器がない駅や車内では不便を感じる。
- ・外見で判断することが難しく、周囲が気づきにくいとため障害を理解されないことがある。
- ・聞こえるレベルにより、周囲の雑音の状況、補聴器の具合、複数の人と会話する時等、うまく聞き取れないことがある。
- ・カウンター窓口越しの対応などで相手の表情が見えないとコミュニケーションが取りにくいことがある。

（7）知的障害者

「平成 29 年版障害者白書」によると、わが国の知的障害児・者数は、74 万 1 千人であり、年々増加の傾向にある。在宅生活をしている知的障害者は 62 万 2 千人である。

知的障害とは、概ね 18 歳頃までの発達期に脳に何らかの障害が生じたために、「考えたり、理解したり、感情をコントロールしたり、話したり」する等の知的な能力やコミュニケーションに障害が生じ、社会生活への適応能力が同年齢の子供と比べて低いなどの課題を持つ障害である。主な原因として、ダウン症候群など染色体異常によるもの、脳性マヒやてんかんなどの脳の障害がある。また、発達障害を併せもつことが少なくない。

知的障害者は都道府県等より療育手帳（知的障害者福祉手帳）が交付されている。

1) ダウン症

ダウン症は染色体異常を伴う障害である。身体的な特性としては、成長に少し時間がかかるため、出生時から体重、身長とも平均より少なくその後も同年齢の平均に比べ小さい等の特徴がある。

■傾向

- ・利用上のルールや常識が理解できにくいことがある。
- ・一度にたくさんのことを言われると混乱することがある。

- ・困ったことが起きても、自分から人に助けを求めることができない人もいる。
- ・コミュニケーションに際しては、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく説明することが必要となる。

等

（８）精神障害者

「平成 29 年版障害者白書」によると、わが国の精神障害者は 392 万 4 千人であり、年々増加の傾向にある。在宅生活をしている精神障害者は 361 万 1 千人、施設に入所している精神障害者は 31 万 3 千人である。

１）統合失調症

約 1%の発病率で身近な病気である。日本では約 67 万人が治療を受け、20 万人以上が入院生活を送っている。

不眠やあせりの気持ちがひどくなり、つらい気持ちになるが、治療を受け十分な休養とって規則正しい生活のリズムを作ると、回復へ向かう。

２）うつ病

うつ病は、ストレスにさらされれば誰でもなる可能性がある。大きな悲しみ、失敗等が原因で、食欲の低下や不眠を招くことがあるが、うつ病はこれが重症化し、そのまま治らなくなったり、治りにくくなった状態である。まれに高揚状態（そう）があらわれる人もいる。

３）てんかん

脳内に正常よりも強い電気的変化が突発的に生ずることにより、意識障害やけいれんの発作が起きる病気で、規則的に服薬を続けると大部分は発作を防げるようになる。また、手術で根治する場合もある。一部に発作をコントロールできず、発作が繰り返されることがあるが、発作は通常 2～3 分でおさまる。まれに発作が強くなったり、弱くなったりしながら長時間つづく「発作重積」と呼ばれる状態がある。

■傾向

- ・ひとりで外出する時や、新しいことを経験するときは、緊張し、不安を感じやすい。
- ・腹痛や吐き気を催すときがあるので、トイレの近くに座るようにしている人や、喫煙によりストレスの解消を図ろうとする人がいる。
- ・関係念慮（本来自分とは関係のないことを自分に関係づけて考えたり感じたりする。）が強く外出することが困難な人もいる。
- ・のどの渇き、服薬のため水飲み場を必要とする人もいる。

等

（９）発達障害者

改正発達障害者支援法において、発達障害者とは「発達障害（自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害などの脳機能の障害で、通常低年齢で発現する障害）がある者であって、発達障害及び社会的障壁により日常生活または社会生活に制限を受けるもの」と定義されている。

１）自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害

自閉症は、「言葉の発達の遅れ」「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、こだわり」などの特徴をもつ障害。最近では、自閉症スペクトラムと呼ばれることもある。

アスペルガー症候群は広い意味での「自閉症」に含まれる一つのタイプで、「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、興味・関心のかたより」がある。自閉症

のように、幼児期に言葉の発達の遅れがないため、障害があることが分かりにくい、成長とともに不器用さがはっきりすることが特徴。

2) 注意欠陥多動性障害 (AD/HD)

注意欠陥多動性障害 (AD/HD: Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder) は、「集中できない (不注意)」「じっとしていられない (多動・多弁)」「考えるよりも先に動く (衝動的な行動)」などを特徴とし、適切に注意や関心を持続することが困難、外からの刺激に衝動的に反応しやすい、自分の感情や行動をうまくコントロールできないといった行動がみられる。

3) 学習障害 (LD)

学習障害 (LD: Learning Disorders または Learning Disabilities) とは、全般的な知的発達に遅れはないのに、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するなどの特定の能力を学んだり、行ったりすることに著しい困難を示すさまざまな状態をいう。

4) トウレット症候群

トウレット症候群 (TS: Tourette's Syndrome) は、多種類の運動チック (突然に起こる素早い運動の繰り返し) と 1 つ以上の音声チック (運動チックと同様の特徴を持つ発声) が 1 年以上にわたり続く重症なチック障害で、このような運動や発声を、本人はそうするつもりがないのに行ってしまうのが特徴。

5) 吃音

吃音 (Stuttering) とは、音の繰り返し、ひき伸ばし、言葉を出せずに間があいてしまうなど、一般に「どもる」と言われる話し方の障害。幼児・児童期に出始めるタイプ (発達性吃音) がほとんどで、大半は自然に症状が消失したり軽くなったりする。しかし、青年・成人期まで持続したり、青年期から目立つようになる人や、自分の名前が言えなかったり、電話で話せなくて悩む人もいる。

■移動上の困難さ

- ・外見で判断することが難しく、周囲が気づきにくいいため障害を理解されないことがある。
- ・利用上のルールや常識が理解できにくいことがある。
- ・大声をだしたり騒いだりする人もいる。
- ・環境の変化を理解し対応することが困難なので、ごくわずかな変化にも対応できないことがあり、例えば行き先の変更や時間の遅れがあった場合に困惑する。
- ・場面にあった会話や行動ができず、周囲から浮いてしまうことがある。
- ・気持ちをうまく伝えられないために、コミュニケーションがとれないことがある。
- ・流れる文字や情報表示の転換が早いときには情報取得が困難となる。
- ・匂い、光、音、温度等に対して感覚過敏や感覚鈍麻がある場合がある。
- ・聴いても理解できなかったり、時刻表が読めない人もいる。
- ・「不注意」「多動性」「衝動性」の行動特徴があり、車内で座席にずっと座っていることができない人もいる。

■困りごとが生じる具体的な状況と求められる対応

①情報提供方法の配慮事項

- ・案内表示などが連続して提示されていないと迷ってしまうことがある。また、サインが複雑に感じられると混乱し、理解しづらい人がある。例えば、文字や音声など異なる方法で情報が提示され、それらが重なり合っている場合、それぞれの表記や表現の仕方が一致しない場合に、どちらが正しいか判断に迷い混乱してしまう人がある。
- ・案内文が長い、表現の一部が省略されている、LED を用いて文字をスクロールさせているなどの場合には、情報を適切に把握できない人がある。
- ・一方で、情報を得るために用いる方法には個人差があり、情報提供の方法が限られていると、適切に情報を得られない人がある。

- ・電車の遅延などで通常と異なる状況の時には何が起きたか把握できず、どのような行動をとるべきかわからずに混乱してしまう人がある。

【対応として】

- ・サインが発見しやすいように表示の内容や設置する間隔を適切なものとする、職員の配置を工夫すること等により、移動の連続性を確保する。
- ・人により情報を得るための方法が異なるため、複数の方法で簡潔な情報を提供する。
- ・必要な情報が確実に伝わるようにするためには、簡潔な情報を繰り返し提供することが有効である。また、同じ情報を伝える場合に、文字と音声で表記・表現が異なると理解しにくいいため、提供する情報の表現は一致させることが望ましい。

②錯覚を生じさせやすいデザインや誤解につながるデザインを回避する配慮事項

- ・通路の床面の色やデザインによっては錯覚（段や溝に見える）を起こして、不安を感じるため、その場で立ち止まってしまう人がある。

【対応として】

- ・色や模様の採用に当たり、錯覚を生じないか確認する。

③音・光環境の配慮事項

- ・音量や提示速度の異なる音声案内が重なる、高い輝度や多彩な色で画像や動画を表示する商業広告は、耳や目から一度に入る情報量が過多となりストレスを感じる人がある。

【対応として】

- ・音の重なりや反響を考慮した機器の選択や配置、それらを軽減する素材を建築材に使用することを検討する。
- ・目から入る刺激が混乱の原因とならないように、照明や広告表示の輝度や配置に配慮する。

④カームダウン（クールダウン）の配慮事項

- ・発達障害者は、周囲から理解されにくく、注意・叱責を受けることがある。本人が状況を理解できないまま、反復して注意されると興奮してしまうことがある。この場合、しばらく時間をおき、気持ちが落ち着いてから、「どうしたのか？」と尋ねることで、冷静に自分の行動を振り返ることができる。この対応をカームダウン（クールダウン）という。
- ・旅客施設の利用時は、様々な視覚情報、音声情報及び騒音・雑音などが重なることで感覚に対する反応が過敏となること、天候の影響や事故の影響による電車の遅延など不測の事態が生じた場合等にパニックになることがある。そのような場合においてもカームダウン（クールダウン）の対応が有効となる。

【対応として】

- ・カームダウン（クールダウン）のスペースを用意することが効果的な場合がある。駅事務室等の活用、他、パーティション等で視線を遮れるような空間があるだけでも有効な場合がある。

（10）高次脳機能障害者

交通事故や病気等により脳に損傷を受け、その後遺症等として記憶、注意、社会的行動といった認知機能（高次脳機能）が低下した状態を高次脳機能障害という。高次脳機能障害は日常生活の中で現れ、外見からは障害があると分かりにくく、「見えない障害」や「隠れた障害」などと言われている。（出典：障害者白書より）

■移動上の困難さ

- ・注意障害や身体失認等による狭いホームの移動時に転落の危険がある。
- ・降りる駅に気づけずに乗り過ごしてしまう。

- ・乗り過ごしたことに気づいても対処することが難しい。
- ・停車している駅がどこだか分からない。
- ・必要な表示や案内を見つけれない。探すのに時間がかかる。
- ・案内表示を見ても理解できないことがある。
- ・緊急時のアナウンス等を理解することが困難な場合があり、状況が把握できずに混乱する。 等
(国リハピアリングの内容より)

■困りごとが生じる具体的な状況と求められる対応

①ホーム上での配慮事項

- ・半側空間無視、注意障害の症状がある場合、プラットホームを移動する際に転落や人・ものにぶつかる危険や人ごみの合間を縫って歩くことが難しいことによる転倒の危険がある。

【対応として】

- ・ホームドアや柵の整備が有効である。

②情報提供の配慮事項

- ・サインそのものを見つけることの難しい人がある。また、注意障害、半側空間無視、失語、失認等の症状によりサインを見つけたあとに内容を読み取ることの難しさがある。例えば、失語では、言語（文字言語・音声言語）が苦手な人が多く、失認では、図（路線図、矢印や絵文字等）が苦手な人が多い。
- ・電車の遅延などで通常と異なる状況の時には何が起きたか把握できなかったり、どのようにすればよいかわからなかったりして混乱してしまう人がでることがある。

【対応として】

- ・注意障害、半側空間無視、失語、失認の症状がある場合、サインを統一的なデザインとすること、見つけやすい配置とすることが重要である。また、遂行機能障害の症状がある場合、見通しを立てることが難しいことが多いため、目的地までの距離の併記は有効である。
- ・必要な情報が確実に伝わるようにするためには、簡潔に要点をまとめ、繰り返し情報を提供する方法が有効である。また、情報の内容が同じ場合でも文字と音声で表記・表現が異なると把握が難しくなる人がいるため、提供する情報の表現は一致させる。

等

(1 1) 妊娠中・乳幼児連れ（ベビーカー使用者など）の人

妊娠中の人やベビーカーを使用している人、子どもを抱えている人は、円滑な移動のためには、さまざまな配慮が必要となる。

特に、妊娠初期の人は、赤ちゃんの成長やお母さんの健康を維持するための大切な時期であるものの、外見からはわかりにくいいため特段の配慮が必要となる。また、他の人に迷惑をかけてしまうことを恐れたり、公共交通機関の利用を躊躇してしまうといった心理的なバリアが存在している場合がある。

■移動上の困難さ

- ・妊娠初期は外見からはわかりにくいいため、体調が優れない場合でも優先座席の利用がしにくい。
- ・長時間立っているのが困難な場合がある。
- ・長い距離を連続して歩くことや階段の昇降が困難な場合がある。
- ・妊娠中でお腹が大きくなった人は足元が見えにくくなるため、階段を下りることが非常に困難となる。
- ・人ごみの中で移動しにくい。
- ・ベビーカーを畳んで子どもを抱えなくては行けない場合、特にバランスを崩しやすく危険である。
- ・ベビーカーや大きな荷物を持っている場合、また子どもが不意な行動をとる場合などに他の人の迷惑になったり、危険な場合があるため、公共交通機関の利用に心理的なバリアを感じている。

等

(12) 外国人

日本語による情報を理解することが困難である。日本語によるコミュニケーションが困難である。日本政府観光庁より、2018年1月の訪日外客数は250万1千人であり、2020年の東京オリンピック・パラリンピックも考慮すると更なる増客が見込まれる。英語表記やその他の外国語による表記、言語の違いによらない図記号（ピクトグラム）や数字・アルファベットなどを用いた表示が有効である。

(13) 一時的な怪我をした人や大きな荷物を持った人

海外旅行用トランクやカートなどの大きな荷物を持ったまま、あるいは怪我をして公共交通機関を利用する場合に、階段や段差の移動、長距離の移動が困難となることがある。

(14) 病気の人

病気の方は、病気の種類や状況によって身体機能が全般的に低下し、階段や段差の移動、長距離の移動が困難となることがある。また、移動中において服薬や注射などを必要とする場合がある。

(参考) 上記の「高齢者・障害者の主な特性」を参照のうえ、個々の障害に対応したニーズを的確に把握し、障害の特性に応じた適切な対応が求められる。一方でWHO（世界保健機関）では、ICF（国際機能分類）という考え方が採択されている。これは、人間の生活機能と障害について「心身機能・身体構造」「活動」「参加」の3つの次元及び影響を及ぼす「環境因子」等の因子で構成されるもので、例えばバリアフリー整備による環境評価も含めた機能分類を行うことができる。今後の新たなバリアフリー化のための技術開発など、障害の理解並びにバリアフリー促進の視点から、ICFの適切な活用方策の検討が望まれる。

(詳しくは厚生労働省資料等を参照されたい)

(高齢者・障害者等の主な特性を記載するにあたって参考とした主な文献)

- ・内閣府編「平成29年版 障害者白書」、2017年
- ・内閣府編「平成29年版 高齢社会白書」、2017年
- ・シルバーサービス振興会編「ケア輸送サービス従事者研修用テキスト 平成17年7月改訂」中央法規出版、2005年
- ・国土交通省「ゆっくり「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」 ー知的障害、精神障害のあるお客様への対応ー」、2004年
- ・全国視覚障害者情報提供施設協議会編「視覚障害者介護技術シリーズ3 初めてのガイド」、1999年
- ・直居鉄監修「新版 視覚障害者の介護技術 ー介護福祉士のためにー」YNT企画、1999年
- ・大倉元宏編著、村上琢磨「目の不自由な方にあなたの腕を貸してください ーオリエンテーションとモビリティの理解ー」財団法人労働科学研究所、2000年
- ・E&Cプロジェクト編「“音”を見たことがありますか？」小学館、1996年
- ・厚生省大臣官房傷害保険福祉部企画課監修「障害者ケアマネジャー養成テキスト 身体障害編」中央法規出版、1999年
- ・山縣文治、柏女霊峰編集委員代表「社会福祉用語辞典 第6版 ー福祉新時代の新しいスタンダード」ミネルヴァ書房、2007年
- ・『21世紀のろう者像』編集委員会編「21世紀のろう者像」財団法人全日本ろうあ連盟出版局、2005年
- ・介護予防に関するテキスト等調査研究委員会編、厚生労働省老健局計画課監修、「介護予防研修テキスト」株式会社社会保険研究所、2001年

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

令和 7 年（2025 年）9 月

国土交通省総合政策局共生社会政策課
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3
電話：03-5253-8111（代表）
FAX：03-5253-1548
