

# 障害者差別解消の推進に関する研究

## 交通事業者向け対応指針への提案

平成 27 年 3 月

公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団



## 目次

はじめに

「障害者差別解消の推進に関する研究ワーキング」名簿

<b>1. 基本的な考え方</b> .....	1
1-1 障害者の差別解消の推進における交通分野の位置づけ.....	1
1-2 対象範囲.....	6
<b>2. 不当な差別的取扱いについて</b> .....	8
2-1 不当な差別的取扱いと「正当な理由」に関する考え方.....	8
2-2 事業者における対応方向.....	9
2-3 差別的取扱いと懸念される事例.....	10
<b>3. 合理的配慮と過重な負担</b> .....	26
3-1 合理的配慮.....	26
3-2 過重な負担.....	27
<b>4. 合理的配慮実施のための体制等</b> .....	29
4-1 合理的配慮に関する周知・広報.....	29
4-2 事前手続きの考え方.....	29
4-3 意思の表明・相談窓口の明確化.....	29
4-4 専任担当者の設置.....	31
4-5 話し合い、調整.....	31
4-6 研修.....	32
4-7 環境の整備.....	32
4-8 社内体制の整備.....	33
4-9 関係主体間の連携.....	34
4-10 合理的配慮の提供に伴うリスクの考慮 .....	34
<b>5. 合理的配慮の内容</b> .....	35
5-1 「物理的な障壁」の問題と対応 .....	35
5-2 「制度的な障壁」の問題と対応 .....	38
5-3 「文化・情報面での障壁」の問題と対応 .....	40
5-4 「意識上の障壁」の問題と対応 .....	42

<b>6. 今後の課題</b> .....	45
6-1 継続的なスパイラルアップに関する課題.....	45
6-2 本研究で十分に取り扱えなかった課題.....	46
6-3 その他.....	46
<b>参考資料1 障害者アンケート調査結果</b> .....	49
(1) 調査概要 .....	49
(2) 回答結果の概要 .....	54
<b>参考資料2 事業者アンケート調査結果</b> .....	64
(1) 調査概要 .....	64
(2) 回答結果の概要 .....	65
<b>参考資料3 地方自治体条例調査結果</b> .....	73
(1) 障害者差別解消に関する地方自治体の条例制定状況 .....	73
(2) 熊本県 .....	73
(3) さいたま市 .....	83
(4) 八王子市 .....	86

## はじめに

この提案は、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団では平成 26 年度に実施した「障害者差別解消の推進に関する研究」の成果を取りまとめたものである。

障害者の人権や基本的自由の享有を確保し、障害者固有の尊厳の尊重を促進するために、障害者の権利を実現するための措置等を規定した「障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）」が 2006 年 12 月に国連総会で採択され、翌年わが国は本条約に署名した。この条約では、障害に基づくあらゆる差別（合理的配慮の否定を含む）の禁止、障害者が社会に参加し包摂されることを促進することなどが盛り込まれている。わが国では障害者権利条約の批准（2014 年）に先立ち、条約が求める国内の法制度整備として、障害者基本法の改正（2011 年 8 月）、障害者総合支援法の成立（2012 年 6 月）、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（差別解消法）」の成立（2013 年 6 月）等、障害者に関する様々な法制度改革が行われた。

このうち、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（差別解消法）」は、2013 年 6 月 19 日国会で成立し、2013 年 6 月 26 日公布され、2016 年 4 月に施行されることになっている（図 1）。



図 1 障害者権利条約以降の流れ

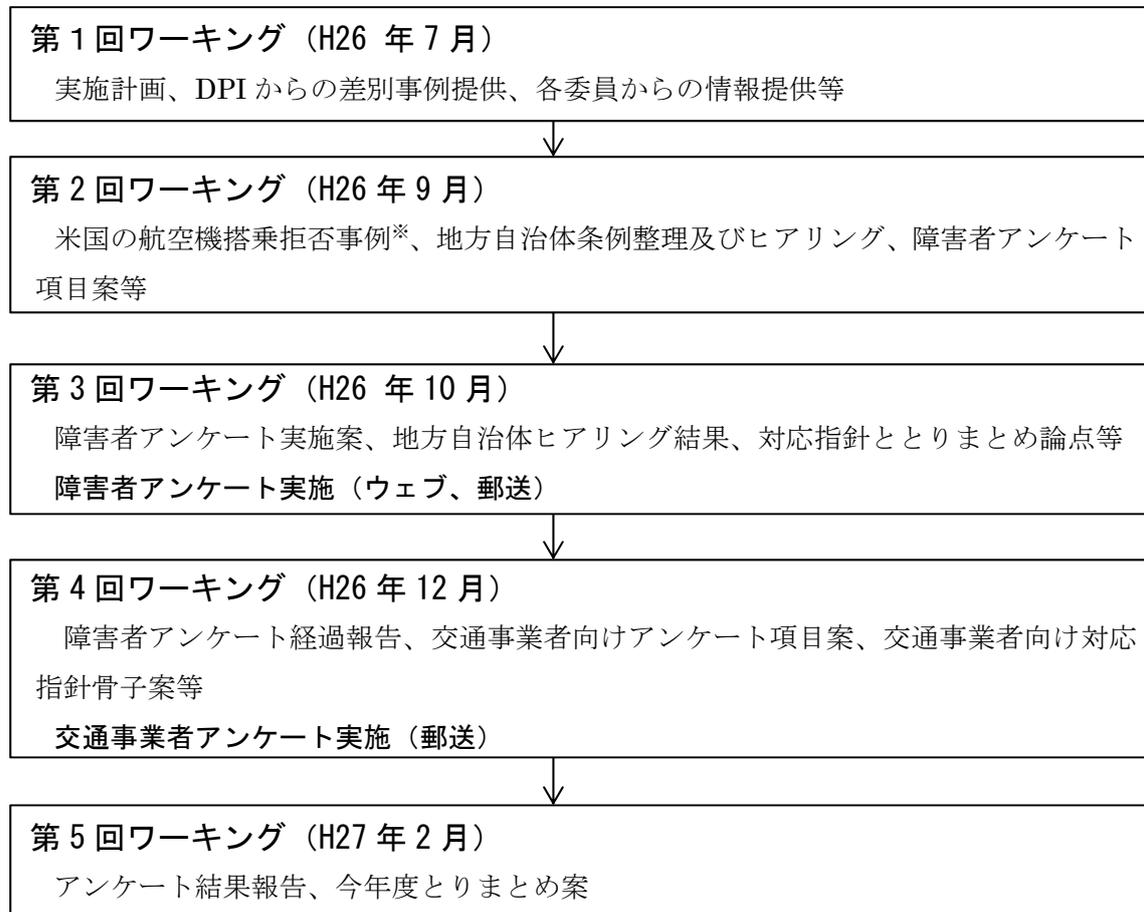
差別解消法においては、Ⅰ．差別を解消するための措置、Ⅱ．差別を解消するための支援措置が求められており、Ⅰ．差別を解消するための措置として、具体的には①差別的取扱いの禁止、②合理的配慮の不提供の禁止が求められている。障害者に対する「合理的配慮」については、障害者が合理的配慮を求める意思表示をした場合、その実施に伴う事業者の負担が過重でない時は、障害者でない者と同等の機会の提供を受けるためのものであり、交通事業者において、その対応方法を整理していくことは、ガイドラインを策定するにあたっての検討課題となっている。このため、合理的配慮の具体化に向けて、現状の課題や事例を照合することが重要である。特に、現状では未だに公共交通機関で乗車拒否などの問題が発生しており、差別解消の面で大きなハードルとなっている。

こうしたことから、本研究は、今後交通事業者に求められる合理的配慮の内容を具体的に示すため、現状の乗車拒否事例、対応事例などを収集・分析して取りまとめ、差別解消の推進を図ることを目的としている。研究実施にあたっては、障害当事者団体、有識者によるワーキング委員会を設置し、障害者アンケート調査、交通事業者アンケート調査、地方自治体ヒアリング調査を行った。

障害者差別解消法では、政府が定める「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、主務大臣は、事業者が法に基づき、適切に対応するために必要な指針（「対応指針」）を定めることとされており、交通事業者向けの「対応指針」については国土交通省が定めることとなる。本研究の結果は、公共交通分野における交通事業者向けの「対応指針」に盛り込むべき内容の提案として取りまとめたものであり、今後関係分野での活用が期待される。

なお、本研究は「公共交通」を対象として実施したことから、鉄道、航空、バス、タクシー、旅客船を対象としており、貸切バスに分類される観光バスや、NPO 等による福祉有償運送は対象に含まないこととした。

本研究では図 2 の通り 5 回のワーキング開催、地方自治体ヒアリング、障害者向けアンケート、交通事業者向けアンケートを実施した。



※米国の航空機搭乗拒否事例については日本大学法学部工藤聡一教授のご協力を得て実施した。

図 2 本研究実施の流れ

注) 本提案は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (差別解消法)」の施行を見据え、交通事業の利用者としての障害者に注目したものであり、交通事業に従事する障害者に対する不当な差別的取扱いや合理的配慮については、対象としていない。

注) 本提案においては法律に則り、文言表現を「障がい者」「障害者」とはせず、「障害者」「障害」と表現するが、条例、固有名詞等で用いられている表現は元の表現と同一とする。



## 「障害者差別解消の推進に関する研究ワーキング」名簿

(敬称略・五十音順)

氏名	所属
今西正義	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 バリアフリー担当顧問
北川博巳	社会福祉法人兵庫県社会福祉事業団福祉のまちづくり研究所 研究第一グループ長
黒崎 隆	フロンティア法律事務所 弁護士
○高橋儀平	東洋大学ライフデザイン学部 教授
永田直子	社会福祉法人東京都知的障害者育成会 理事
東 俊裕	弁護士
藤井克徳	日本障害者協議会 (JD) 代表
松本正志	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
良田かおり	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 理事

○：委員長

事務局 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団  
三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社



# 1. 基本的な考え方

## 1-1 障害者の差別解消の推進における交通分野の位置づけ

### (1) 障害者権利条約における「交通機関」「アクセシビリティ」の位置づけ

障害者権利条約においては、障害者の自立した生活・参加を可能にするため、利用の容易さ（アクセシビリティ）に対する障壁の撤廃を含め、交通機関（輸送機関）や情報通信等の利用の機会を確保するための措置が必要であるとしている。

言い換えれば、交通機関の利用機会確保のためのアクセシビリティは、障害者の自立した生活・参加利用の機会確保のための前提として位置づけられており、障害者の差別解消に向けた取り組みにおける交通機関及び交通事業者の役割は、極めて大きい。

#### 【障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）】

— 第9条 施設及びサービス等の利用の容易さ（アクセシビリティ） —  
締約国は、障害者が自立して生活し、及び生活のあらゆる側面に完全に参加することを可能にすることを目的として、障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関、情報通信（情報通信機器及び情報通信システムを含む。）並びに公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用する機会を有することを確保するための適切な措置をとる。この措置は、施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含むものとし、特に次の事項について適用する。（後略）

### (2) 交通分野における障害者の差別解消に関する日本の法制度の枠組み

障害者差別解消法に先立って、交通バリアフリー法（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、平成12年）により旅客施設等のバリアフリー化がすすめられ、平成18年にはハートビル法と一体となったバリアフリー法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）により、連続的・一体的なバリアフリー化整備を目指して、すでに環境整備が進められている。

また、障害者基本法では第四条において差別の禁止が、第二十一条において公共的施設のバリアフリー化が明記されている。交通施設も公共的施設の中に

含まれている。

### ＜差別的取扱いと合理的配慮＞

障害者差別解消法では、行政機関や事業者における障害を理由とする差別を禁止しているが、その内容は、「不当な差別的取扱いの禁止」と「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的配慮の義務」から構成される。

「合理的配慮」とは、障害者権利条約の趣旨を踏まえ、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うよう求めるものである。

#### 【障害者の権利に関する条約における合理的配慮の記述】

障害者が他の者と平等にすべての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの

なお、概念的に、差別的取扱いの禁止と合理的配慮の不提供は、差別の2つの類型として分けられているが、現実にはその判別が難しい場合も多々ある(図表 1-3 参照)。

### ＜環境整備と合理的配慮＞

バリアフリー法と障害者差別解消法は、いずれも社会的障壁の除去に関する措置を取り扱っているが、バリアフリー法が「事前改善措置」を主な対象とするのに対し、障害者差別解消法は、「障害者の意思表示があった場合に必要とされる合理的配慮」を主な対象としている。

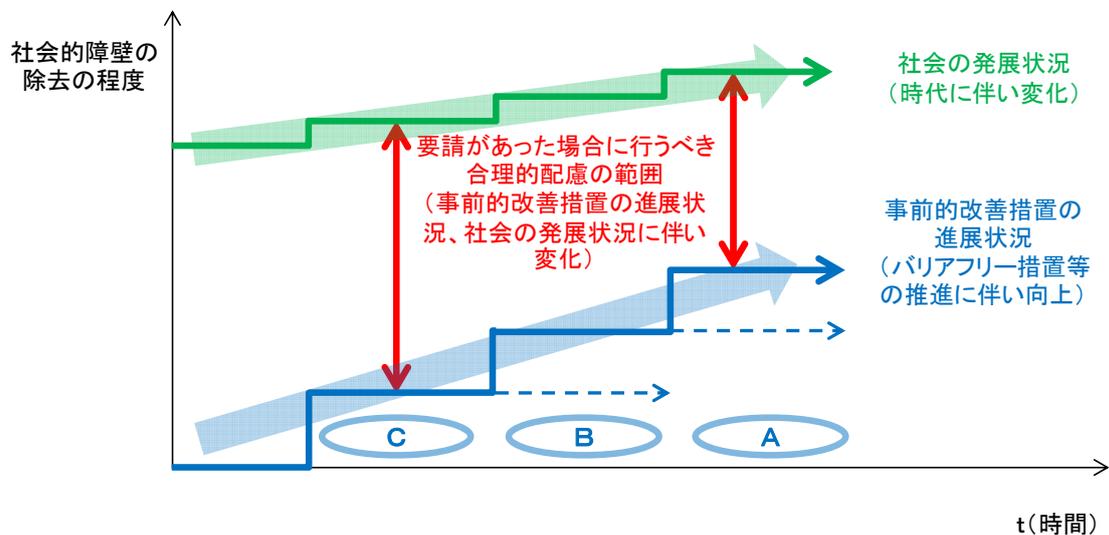
「事前改善措置」については、バリアフリー法に基づき「バリアフリー化基準」(公共交通機関の場合は「公共交通移動等円滑化基準」)が定められており、新設・改良される旅客設備・車両等は基準への適合が義務づけられ、既存施設は基準への適合が努力義務とされている。また、事前改善措置には、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等も含まれる。障害者差別解消法において、事前的な「環境整備」は「合理的配慮」を的確に行うための努力義務とされている。

事業者に求められる合理的配慮の内容は、図表 1-1 に示すように事前改善措置(特に、バリアフリー措置)の状況によって大きく異なる。すなわち、事

前的改善措置による環境整備が進んでいる場合には、段差の解消や適切な情報の提供等、障害者の移動に対する一定の対応がなされており、それだけでは不十分な部分に対して合理的配慮が求められるのに対し（図中 A のレベル）、事前の改善措置による環境整備が進んでいない場合には、要請があった場合に行うべき合理的配慮の範囲が極めて広くなりうる（図中 C のレベル）。環境の整備などがなかなか進まず、低い水準（レベル C）にとどまる場合も考えられ、その場合は合理的配慮で対応する領域が広いまとなる。

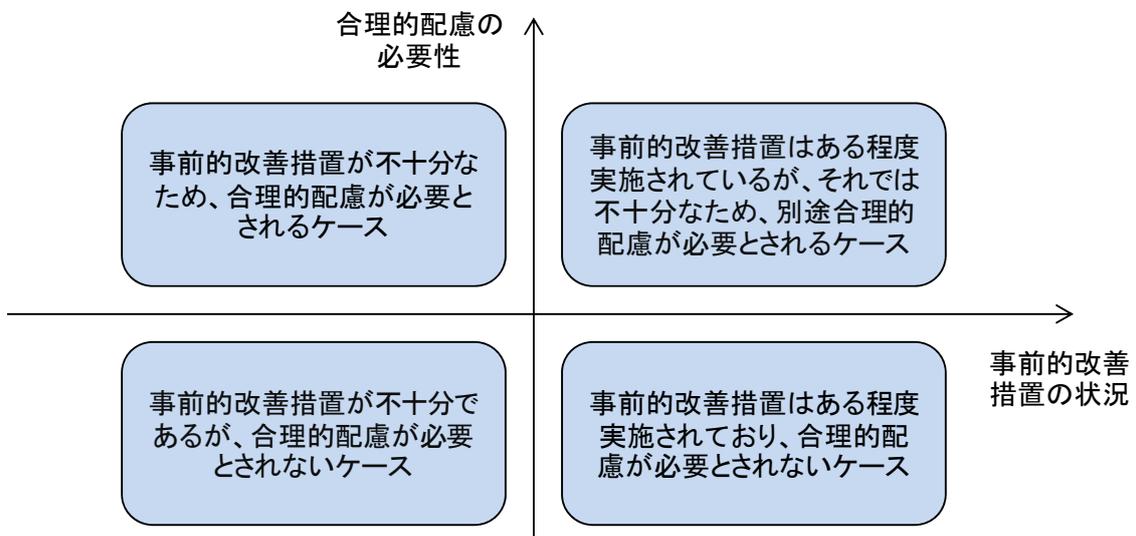
事前の改善措置や合理的配慮は、社会的障壁を除去し、障害者と他の者の平等を実現することが目的である。しかし、実現すべき平等な社会のあり方自体が、時代の変化に伴って変わりうることから、事前の改善措置や合理的配慮を行うべき範囲も、これに伴い変化しうる。基本的には事前の改善措置は図中のレベル C から A へと進展するものと考えられるが、その進展は法律による基準や整備の目標年限などで段階的な場合もあれば、社会全体の意識のように連続的に変化していく性質のものもある。いずれにせよ、社会の発展状況を示すラインと事前の改善措置の進展状況を示すラインの距離をできる限り短くし、差別のない社会を目指していく必要がある。

図表 1-1 事前の措置と「合理的配慮」の関係



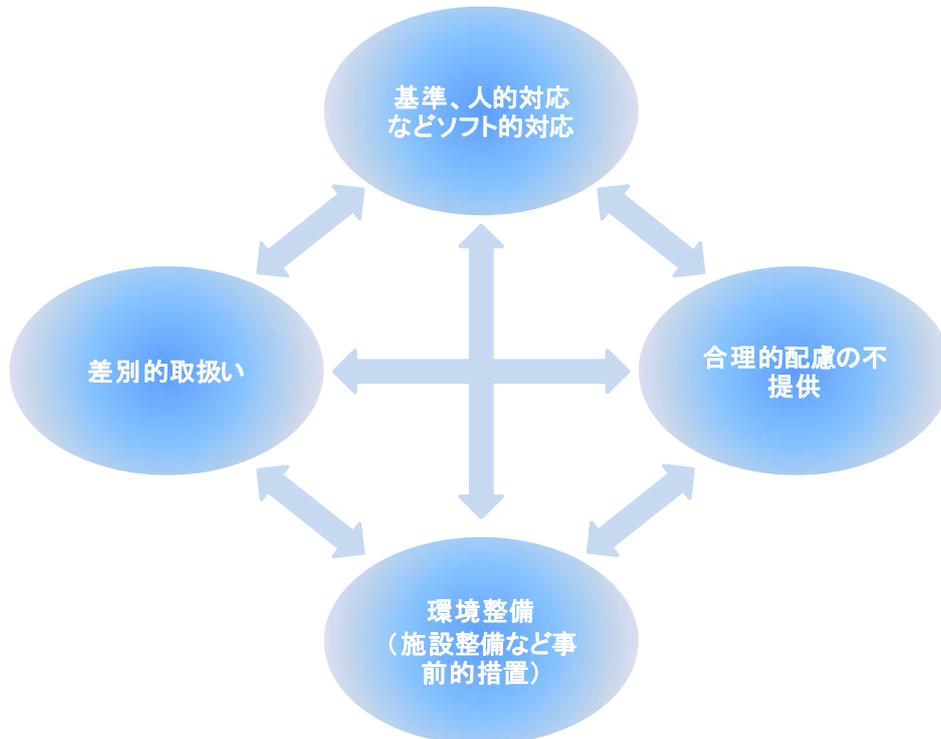
事前的措施との関係に着目すると、「合理的配慮」の対象は以下の図表 1-2 に示す通り 4 ケースに分けて考えることができる。すなわち、「事前的措施が不十分なため合理的配慮が必要とされるケース」（図における第二象限）、「事前的措施はある程度実施されているが、それでは不十分なため、別途合理的配慮が必要とされるケース」（同第一象限）、「事前的措施はある程度実施されており、合理的配慮が必要とされないケース」（同第四象限）、「事前的措施が不十分であるが、合理的配慮が必要とされないケース」（同第三象限）である。

図表 1-2 事前的措施と「合理的配慮」の関係



図表 1-3 においては、「基準、人的対応などのソフト的対応」と「環境整備（施設整備などの事前的措置）」、また「差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」の関係において、それぞれの間の明確な線引きは難しく、状況によっては判断が異なり得ることを示している。

図表 1-3 差別解消に向けて関係する主な項目



※本図は差別解消の検討において対極にある項目と重要なキーワードを整理したもので明確な関係を示したものではありません。

## 1-2 対象範囲

### (1) 対象となる障害者の範囲

対象となる障害者の範囲について、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」(2015年2月24日閣議決定)(以下、「基本方針」とする。)では、「障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、即ち、「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」としている。

したがって、対象は障害者手帳などの手帳保持者に限定されるものではない。

高齢者については、バリアフリー法と異なり、高齢者であることのみをもって対象とはならないが、加齢に伴って心身に障害が生じれば、当然ながら障害者として対象となる。

また、外国人は、対象とならないが、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮」双方の観点から、別途適切な対応が必要である。

けが人は、「継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある」か否かという基準に照らせば、けがなどにより一時的に制限を受けている人は対象外と考えられる。

### (2) 対象となる事業者の範囲

法的にはすべての事業者が対象となるが、本研究では対象を「公共交通機関」としていることから、バリアフリー法の定義に照らし、タクシー(一般乗用)は対象とする。一方、交通手段としては公共交通機関ではないものの観光バス(貸切バス)、福祉有償運送なども想定されるが、ここでは言及しないこととした。

ただし、公共交通において障害者を取り巻く交通・移動環境を鑑みると、欧米諸国のSTS(Special Transport Service: 高齢者、障害者向けの個別輸送手段)に相当する交通サービスがわが国では脆弱であり、今後は福祉有償運送を含むSTSの拡充が求められると考えられる。

また、対象地域に関して、公共交通は、発地から着地への輸送サービスを提供する事業であることから、利用上の問題が生じた際に、障害者やその家族その他関係者が相談したり、紛争解決を求めたりする先が、発地、着地、居住地、交通事業者の所在地等、いずれの地域の窓口に申し出ればよいかという問題がある。当事者の利便性を考慮すれば、居住地とすることが望まし

いと想定されるが、対象となる事業者が当該行政区域にない場合、連絡・調整に不便が生じる恐れもあり、国による適切な支援が必要と考えられる。

## 2. 不当な差別的取扱いについて

### 2-1 不当な差別的取扱いと「正当な理由」に関する考え方

#### (不当な差別的取扱いとは)

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律では、「正当な理由」なく、「障害者と障害のない者との間での異なる取扱いにより、障害者の権利利益を侵害すること」を禁止している。

また、基本方針では、「不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うこと」としている。

#### (差別的取扱いに該当しない例)

基本方針では、「障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない」としており、具体的には、以下の各点は不当な差別的取扱いには当たらないとしている。

- ・ 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- ・ 障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い
- ・ 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こと

#### (正当な理由の判断基準)

基本方針では、上記の「正当な理由」に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが「客観的に見て正当な目的の下に行われたもの」であり、「その目的に照らしてやむを得ないと言える場合」であるとしている。

具体的には、「行政機関等及び事業者においては、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要」としている。

#### (正当な理由の説明責任)

基本方針では、「正当な理由」の説明責任について、「行政機関等及び事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい」としており、事業者側が

説明責任を負うとの立場を取っている。

## 2-2 事業者における対応方向

以下に交通事業者における対応方向を整理した。

### (1) 全事業者・全職員における認識の共有化・徹底

- ・「不当な差別的取扱い」は、当事者の申し出に基づく「合理的配慮」と異なり、いかなる時も正当な理由なく行ってはならないものであること、国土交通大臣による助言、指導、勧告の対象となる場合があることを、すべての事業者が認識し、全職員がその認識を共有する必要がある。
- ・特に後述する「差別的取扱いと懸念される事例」では、職員の態度、接遇など職員の対応への不満、不備が多くあげられており、職員に対して差別的取扱いは絶対に行わないとの認識を徹底させる必要がある。障害者の参加による接遇の研修や、覆面調査の実施も有効である。

### (2) 内規・マニュアル等との関係

- ・障害者への何らかの対応が必要となる場合、内規・マニュアル等により予め定めた規定に基づいた対応と、こうした規定がなく、職員の判断による対応の二通りが想定される。
- ・前者については、差別的な取扱いに該当するのはどのようなケースか、「正当な理由」となりうるのはどのようなものか等について十分な検討の上で、可能な限り、障害者と他の人とで異なる対応をしないで済むように配慮するとともに、「正当な理由」に基づき障害者と他の人とで異なる対応をする場合には、障害者その他関係者が納得の得られる理由に基づくこととし、必要に応じて十分な説明を行う必要がある。
- ・後者については、諸事情に照らして総合的に判断することとなるが、可能な限り、事業者としての判断基準（例えば、安全確保については、障害のない人と同等の水準を確保することを最優先する、障害のない人と異なる対応を取らざるを得ない時には、当事者に十分な説明を行う、等）を定め、全職員に共有・徹底しておくことが望ましい。
- ・差別的取扱いと社内運用規程に矛盾がある場合には、法律を遵守し、内規を見直す必要がある。

### (3) 差別のない平等な対応の実現に向けた努力義務

- ・いずれの場合も、交通事業の特性上、安全の確保が前提となるが、安全の確保を理由に安易に差別的取扱いをせず、可能な限り平等に対応できるよ

うな方策の検討や現場での配慮が求められる。

- ・業界団体においても、好事例の紹介等を通じて、不当な差別的取扱いが行われないよう、普及啓発や指導・助言に努めていく必要がある。

## 2-3 差別的取扱いとして挙げられた事例

ここでは差別的取扱いの事例収集の結果を整理した。本研究において障害者等を対象として実施した「交通における差別事例と配慮事例に関するアンケート」、並びに、DPI 日本会議及び一般財団法人全日本ろうあ連盟がすでに実施していたアンケート結果の提供を受け、公共交通機関を利用するにあたって差別的な取扱いではないかと回答者より申告があった主な事例を取りまとめた。交通事業者から見れば何らかの理由により制限を加えたケースも含まれるが、ここで取り上げる事例はアンケート調査の回答に基づくものであり、その点では差別的取扱いに該当するかどうかの最終判断は個別の事例ごとに別途精査する必要がある。

また、本アンケート調査では、精神障害、知的障害、発達障害での公共交通機関の利用にあたって、差別的な取扱いに関して十分に把握することができなかった。アンケートの周知や実施方法の課題もあると考えられることから今後は改善を要する点である。ここでは、地方自治体が収集した公共交通機関の利用に関する差別的な取扱いと思われる事例の中から、精神障害、知的障害、発達障害に関する項目を取り上げ、事例の最後に掲載している。

### (1) 航空機

航空機では、電動車いすに関連する利用制限、席が指定されるなどの他の旅客との提供状況の違い、事前に問い合わせた内容と異なる対応を受けた等の指摘が多かった。

#### <肢体不自由>

##### ①利用拒否・利用制限（電動車いす：安全性、サイズ）

###### 【車いすの部品が危険物に該当するとして、搭乗を断られる】

- ・ガススプリング／リチウムバッテリーが危険物とみなされ搭乗できないといわれた。(DPI)

###### 【バッテリーを自身で抜かず、搭乗を断られる】

- ・空港で電動車いすのバッテリーを自身で抜くことを要求され、できない(わからない) というと乗せてもらえなかった。(アンケート)

**【電動車いすの寸法が規定を超え、予約取消、別便変更を求められる】**

- ・電動車いすの寸法が規定を超え貨物室に積載できないことから、予約取り消しや、別便への変更が求められた。翌日の便への変更に際しての超過料金、宿泊費は搭乗者負担でといわれた。(DPI)

**②利用する上での制約（他の旅客との提供状況の違い）**

**【席の指定】**

- ・避難時に困ると言われ、席を変えられた。(アンケート)

**【他の旅客よりも早い時間に来るよう求められる】**

- ・(国内線で) 出発の90分前までに空港カウンターまで来るように指示されたが、手続きは1分で終わり、89分椅子に座って待つよう指示された。(アンケート)

**【個人情報の提供を求められる】**

- ・事前に航空会社に車いすによる介助を求めたところ、手配理由(病名、年齢)、発症時期、通院の有無、薬服用の有無、最近の飛行歴、医師による判断等)、ここまで必要かと思われるほどの内容の確認を受けた。(アンケート)

**【ストレッチャーでの利用が困難】**

- ・ストレッチャー席は当該便だけではなく、一日中設置したままとなるため、早期に予約していても当該便だけではなく他の便での予約状況によって搭乗が断られる。(DPI)
- ・ストレッチャー席の確保には大きさなどの条件があり、始発便のみ搭乗可能等と言われた。(DPI)
- ・ストレッチャー席の設置には6席の座席スペースが必要であり6倍の航空運賃が必要となる。(DPI)

**③職員への対応への不満、不備**

**【事前確認した内容と異なる対応が求められる】**

- ・事前に旅行会社を通じて電動車いすの取扱いやバッテリーに関する規約を聞き、準備していたのに、当日になって電動車いすの梱包方法やバッテリーの持ち込み方等を変更された。(アンケート)

**【事前に了解を得ていた人工呼吸器のバッテリーの持ち込みを拒否】**

- ・航空会社に事前に問い合わせた人工呼吸器のバッテリーの持ち込みをゲート前で拒否された。確認のためか、消毒済みの医療機器を床に広げられた。(DPI)

**【マニュアル通りで、個々の事情を考慮した対応が得られない】**

- ・ 乗り換え用車いすでのシートベルト着用が求められる、歩行困難者を窓側に座らせる、ムービングウォークを使わない等、マニュアル通りで、個々のニーズや事情を考慮した対応がなされない。(DPI)
- ・ 上半身の姿勢維持のためにベルトを持ち込み、シートベルトに加えて利用しようと思ったが内規により認められないと予約を断られた。(DPI)

<視覚障害>

**①利用する上での制約（他の旅客との提供状況の違い）**

**【席の指定、降機順の指定】**

- ・ 障害者手帳を提示しアテンドをお願いしたところ、奥側の3列シートの真ん中の席を指定された。飛行機から降りる準備をしようとしたら、最後に案内するので絶対に席から動かないよう指示された。一番奥に座っている乗客が通路に出る間だけ通路側に避けたいと申し出たが、社内規定で最後に案内する決まりになっているので席を動かないよう頑なに主張された。  
(アンケート)

## (2) 新幹線

新幹線ではハンドル型電動車いすに関する利用制限、車いす対応席が指定席車両にしかない、予約が窓口でしかできないといった他の旅客との提供状況の違いに関する指摘が多かった。

### <肢体不自由>

#### ①利用拒否・利用制限（ハンドル型電動車いす）

##### 【ハンドル型電動車いすでの乗車を断られた】

- ・緊急の場合に対応できないから、ハンドル型電動車いすは乗せられないといわれた。新幹線に荷物置き場がなく電動車いすを運べないため、普通の車いすを代わりに提供するといわれた。(DPI)

#### ②利用する上での制約（他の旅客との提供状況の違い）

##### 【車いす対応席の予約がWebで行えない】

- ・車いす対応席がWeb予約できない。(DPI)
- ・ネットでは申し込みができず、新幹線のチケットを取るのに1時間以上窓口で待たされる。他の客からは窓口を1つつぶしていると白い目で見られた。(アンケート)

##### 【車いす対応席が指定席車両のみ】

- ・車いす対応席が指定席車両にあるため、特急料金に加えて指定席料金の支払いが求められる。(DPI)

##### 【ストレッチャー型車いすでの利用が多目的室のみに制限】

- ・ストレッチャータイプの手動車いすで乗車しようとしたところ、車両内の車いすスペースは車いすを固定するための場所であり、座席に移乗できないのであれば、安全上、車両が緊急停止したときに転倒の危険性があるので、多目的室を予約するよう言われた。(アンケート)

##### 【個人情報の提供を求められる】

- ・新幹線の車いすスペース座席指定席を購入しようとしたら、車いす手配書の記載を求められた。(DPI)

#### ③利用する上での制約（人工呼吸器バッテリー充電）

##### 【ストレッチャー（呼吸器使用）での乗車時に書類提出を求められる】

- ・人工呼吸器のバッテリー充電が医療行為であるため「誓約書」の提出、新幹線鉄道事業本部への事前の連絡・承諾が必要といわれた。(DPI)

### (3) 鉄道（除く新幹線）

鉄道では、車いすに関する乗車制限に関する指摘、乗車位置が指定される、介助者の同行が求められる等の他の旅客との提供状況の違いに関する指摘、職員の態度、接遇に関する指摘が多かった。

#### <肢体不自由>

##### ①利用拒否・利用制限（電動車いす）

###### 【車両混雑を理由に電動車いすでの乗車を断られた】

- ・切符購入時に窓口で、その日は列車が混雑しておりデッキにも人がたくさんいるから、電動車いすなら乗らないで欲しいと言われた。（アンケート）

###### 【ハンドル型電動車いすでの乗車を断られた】

- ・N700系相当の車両ではないからと在来線特急券の発売を断られた。（DPI）
- ・ハンドル型電動車いすの許可証の提示を求められた。（DPI）

##### ②利用制限（車いす：サイズ）

###### 【車いすの寸法が手回り品の規定を超えて乗車拒否】

- ・車いすの寸法が手回り品の規定サイズ（縦・横 120cm、幅 70cm）を超えるため、新幹線、在来線、特急など全ての列車への乗車ができないといわれた。（DPI）

##### ③利用する上での制約（他の旅客との提供状況の違い）

###### 【乗車位置が指定される】

- ・車いす席のある車両等、乗車位置が指定される。（DPI）

###### 【事前連絡が要求される】

- ・降車駅にエレベーターがなかったため、駅員に降りる手伝いを依頼すると、事前に連絡して欲しいと言われた。（アンケート）
- ・無人駅へのホーム渡り板使用降車介助ホーム要員手配のため 2 日前の事前連絡が必要であるといわれ、当日の乗車を断念した。（DPI）

###### 【事前連絡が要求される】

- ・一人で降車でき、また乗車駅から降車駅に着くまでに 40 分かかるにもかかわらず、降車駅と連絡がとれるまで乗車させてくれない。（アンケート）

###### 【同一列車への車いす利用者数に制限がある】

- ・特急指定席を予約購入しようとしたら、既に別の電動車いす使用者による予約があるため、二人の電動車いす使用者は乗せられないと対応された。

(DPI)

**【個人情報提供を求められる】**

- ・往復の特急指定席券購入時に、氏名・住所・電話番号まで聞かれプライバシーを侵害された。(DPI)

**④職員の対応への不満、不備**

**【乗車時に長時間待たされる】**

- ・駅間連絡に時間がかかりホーム上で長時間待たされた。(DPI)
- ・介助専任係員だけがスロープ介助を行い、一般駅員は介助しない駅があり、人手がないからと長時間待たされる。(DPI)

**【職員のミスにより電車に乗れなかった、下車できなかった】**

- ・事前にスロープの用意を依頼していたのに用意されておらず、乗車できなかった。(アンケート)
- ・下車駅への連絡ミスで、スロープが用意されておらず下車できなかった。(DPI)

**【駅員の対応への不満】**

- ・乗車時に駅員が車掌に連絡用紙を手渡すなど荷物扱いされた。(DPI)
- ・降車駅のエレベーターに近い車両に乗りたいと伝えたところ、非常に不機嫌な表情で対応され、駅員の都合の良い車両に乗らざるを得なかった。(アンケート)
- ・駅員が少ないので下り線ホームに行きたいなら数人の介助者を自分で都合して欲しいと言われた。(アンケート)
- ・障害者割引として子供用切符の使用を勧められる。(DPI)
- ・エスカレーターが片側のホームにしかない駅で介助を求めたところ、駅員から一つ先の駅まで行って戻ってきて、反対側のエスカレーターを利用して欲しいと言われた。(アンケート)
- ・隙間解消ゴムを取り付ければ自力乗降可能なホームもある。事故を恐れるあまり人手をかけたり、自力乗降させなかったりするは無駄。能力のある障害者と手厚い介助が必要な障害者を同じ扱いにするのは考え直すべき。(DPI)

<視覚障害>

**①利用する上での制約（他の旅客との提供状況の違い）**

**【駅員の介助を強制される】**

- ・乗車駅の歩行訓練を受けていたため、駅員の介助を断ると「ホームから落ちられると困る」と言われ、駅員の介助を強制された。仮に落ちても駅の不備を責めない旨伝えても聞く耳を持ってもらえなかった。(アンケート)

## ②職員への対応への不満、不備

### 【駅員への対応への不満】

- ・単独で乗り換え、料金、行き先を聞いても表示の通りですと答えられた。(アンケート)
- ・誘導を頼んだ際、駅建物を出たとたん「ここまでしか同行できない」と突然手を離されて放置された。次の行動に確実に移れると確信が持てるまでは駅の外であっても誘導・同行して欲しい。(アンケート)

### 【連絡ミスにより電車に乗れなかった、下車できなかった】

- ・駅員同士の連絡不手際により目的の電車に乗れなかった。(DPI)

## <聴覚障害>

### ①職員への対応の不備、不満

#### 【対応に問題】

- ・駅の窓口で筆談をお願いしたのに、筆談を無視して、そのまま話しをされた。(ろうあ連盟)

#### 【情報提供が不十分】

- ・列車が長時間停止した場合、何が起こったのか、今後どうなるのか、車内アナウンスが聞こえず困った。(ろうあ連盟)

## <言語障害>

### ①利用する上での制約（他の旅客との提供状況の違い）

#### 【介助者の同行が求められる】

- ・言語障害のある車いす使用者による路面電車への乗車に際し、車いす使用者の単独乗車は認めているが、言語障害があることから介助者を同行するよう求められた。(DPI)

### ②職員への不適切な発言

#### 【駅員による不適切な発言】

- ・窓口での切符購入に時間がかかったあと、窓口担当者の陰口が聞こえた。(DPI)

<障害種別不明>

① 利用する上での制約（他の旅客との提供状況の違い）

【ラッシュ時の乗車を断られる】

- ・朝夕のラッシュ時は忙しくて駅員が対応できないといわれた。（DPI）

#### (4) 駅

駅に関しては、エレベーターの利用ができないことがあることについての指摘が多かった。

#### <肢体不自由>

##### ①利用する上での制約

###### 【エレベーターの利用可能時間】

- ・エレベーターの稼働時間と電車の運行時間とが一致せず、午後 10 時以降車いすで利用できない。(DPI)

###### 【点検時の代替手段がない】

- ・エレベーターの点検時に代替手段もなく、長時間待たされた。(DPI)

###### 【不便な移動ルートが設定されている】

- ・駅の改装により車いす使用者や歩行困難者が不便な迂回を強いられるようになった。(DPI)

## (5) バス

バスでは、混雑時等に車いす利用者の乗車を制限する、ハンドル型車いす等についてスペースの問題から乗車を制限されたといった事例、バスターミナルや車両内での情報提供が限られ情報入手ができなかったといった事例があった。その他、職員の態度、暴言、接遇に関する指摘が多かった。

### <肢体不自由>

#### ①乗車拒否

##### 【乗車を拒否された】

- ・バス乗車の際、「混んでいる」のを理由に車いす利用者の乗車を制限する事例がある。「混んでいると車いす利用者は無理」「危険」といったステレオタイプな発想でなんの調整、配慮もないまま、障害者の側の利用を制限したり拒否したりするのは差別ではないか。(アンケート)
- ・車いすの乗客だけを残してバスが出発した。(DPI)
- ・車内に十分なスペースがあるにも関わらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす利用者の乗車を拒否した。(DPI)
- ・車いす利用者が利用する時間にあわせて低床型バスを配車していたにもかかわらず乗務員が通常型バスに乗り換え、乗車を拒否した。(DPI)
- ・ハンドル付き車いすは大きいので所定スペースがなく乗車不可能であると言われた(アンケート)
- ・低床バスにフラット型車いすは乗せられないといわれた。(DPI)
- ・バス停付近の道路の傾斜によって転倒した後、危険なので車いすの利用はやめてほしいと乗車を拒否された。(DPI)

#### ②職員の対応の不備、不満

##### 【乗務員が補助対応しない、補助対応が不適切】

- ・乗車時の補助を依頼するも対応してくれない。(DPI)
- ・乗車時に固定を依頼しても無視された。(DPI)
- ・不適切な補助でスロープから脱輪し落下した。(DPI)
- ・国交省の推奨3点固定などは実際に行われておらず、有効な固定がほとんどされていない。(DPI)

##### 【整備不良】

- ・バスのスロープ固定のコックが錆びて固定ができず、次のバスに乗った。(DPI)

##### 【マニュアル通りで、個々の事情を考慮した対応が得られない】

- ・バスへの固定は不要と伝えたが、固定しなければ乗せられないといわれた。(DPI)

### ③職員の不適切な発言

#### 【乗務員による不適切な発言】

- ・乗務員から次からはタクシーに乗ってください、迷惑がかかっている等の暴言を受けた。(DPI)

## <視覚障害>

### ①利用する上での制約

#### 【バスターミナルの情報提供手段】

- ・バスターミナルには電光掲示の案内しかなく係員もいなかった。そのためバス乗り場が何番かわからず、何度もバス停に並んでいる人に聞かなければならなかった。(アンケート)

### ②職員への対応の不備、不満

#### 【乗務員の対応が不適切】

- ・バスに乗るときに行き先や運賃の支払いについて尋ねても運転手から返答が得られなかった。(アンケート)

#### 【行き先案内等の音声情報の提供が不適切】

- ・バス乗車時に経由・行き先案内の不足で、乗りそびれたり、誤ったバスに乗るなどした。(アンケート)

### ③職員の不適切な発言

#### 【乗務員による不適切な発言】

- ・盲導犬は困る、乗せたくないなどといわれた。(DPI)

## <聴覚障害>

### ①職員への対応の不備、不満

#### 【行き先案内等の情報提供が不十分】

- ・バスに乗っている時に次にどのバス停に止まるのか分からなかった。(ろうあ連盟)

## <知的障害、精神障害>

### ①乗車拒否

#### 【乗車を拒否された】

- ・ 停留所で待っていたところ、バスが停車したものの行先の音声案内放送を実施せず、入口扉も開けずにそのまま出発され乗車拒否にあった。(アンケート)

### ②職員の対応の不備、不満

#### 【乗務員の対応が不適切】

- ・ 手帳の見せ方が悪いと言われた。愛の手帳は提示だけで良いはずだが、写真が貼られている中の頁を見せるよう強要された。(アンケート)

### ③職員の不適切な発言

#### 【乗務員による不適切な発言】

- ・ バスから降りるときに支払いに手間取り時間がかかった。支払いを終わり降りたときに運転手にマイク越しに「バカ」と言われた。(アンケート)
- ・ 早く降りなさいとせかされる。手帳を見せて降りるときに挨拶の声が大きいと叱られる。乗る時にもたもたしていてドアを閉められてしまう(アンケート)

## <脳性まひ>

### ①乗車拒否

#### 【乗車を拒否された】

- ・ リフト付き路線バスで予約しているのに乗車拒否。乗務員が明らかに迷惑そうな対応。(DPI)

## (6) タクシー

タクシーでは、乗車拒否の事例と、職員の態度、暴言、接遇に関する指摘が多かった。

### <肢体不自由>

#### ①乗車拒否

##### 【乗車を拒否された】

- ・タクシーに乗ろうとしたとき、走行中のタクシーが近くに寄ってきたが、杖を持っていることに気がついたのか止まらずに通り過ぎることが度々ある。(アンケート)

#### ②職員の不適切な発言

##### 【乗務員による不適切な発言】

- ・ストレッチャー利用者に対し、なぜ荷物が多いのか、急いでくれと文句を言われた。(DPI)

### <視覚障害>

#### ①乗車拒否

##### 【乗車を拒否された】

- ・盲導犬帯同のため乗車拒否された。(アンケート)

#### ②乗務員の対応への不満

- ・自治体発行の割引タクシー券を利用しようとしたときに、運転手に嫌な顔をされた。(アンケート)

### <聴覚障害>

#### ①乗車拒否

##### 【乗車を拒否された】

- ・運転手に「〇〇までお願いします」とメモを書いて見せたら、乗車拒否された。(ろうあ連盟)

<知的障害>

**①乗車拒否**

**【乗車を拒否された】**

- ・タクシー待ちのときに、ぶつぶつと言っていたところ、タクシーが素通りして次の人を乗せた。(アンケート)

**②職員の不適切な発言**

**【乗務員による不適切な発言等】**

- ・タクシーに乗車したところ、舌打ちやため息で拒否的な態度をとられた。(アンケート)
- ・料金支払時に、手帳を見せて割引してもらおうとしたところ、面倒くさいと言われた。

<障害種別不明>

**①職員の不適切な発言**

**【乗務員による不適切な発言】**

- ・変な客を乗せ今日はついていない等の不適切な発言をされた。(DPI)

## (7) フェリー

旅客船では事例そのものが少なかった。問題となる事例が無いのではなく、他の交通モードと比して日常の移動手段としては一般的ではないため、今回のアンケート回答者にも利用者が少なかったものと考えられる。

### <肢体不自由>

#### ①乗船拒否

##### 【乗船を拒否された】

- ・ALS でストレッチャータイプの車いす使用者が、重病のように見えるからと乗船を拒否された。(DPI)

参考：関連事例（通学バス、ショッピングバス）<肢体不自由>

#### ①乗車拒否

##### 【人工呼吸器使用者の乗車拒否】

- ・ストレッチャー利用者が人工呼吸器を使用していることで支援学校の送迎バスに乗車させてもらえない。別の交通手段も講じてもらえない。(DPI)

#### ②特定の車いすに関する利用制限（電動車いす）

##### 【スロープの電動車いすへの非対応】

- ・ショッピングバスのスロープの厚さが薄く、電動車いすの重さには耐えられないとされ、乗車できなかった。(DPI)

参考：2-3 冒頭で述べた地方自治体収集による精神障害、知的障害、発達障害での公共共通における差別的取扱い事例

#### ①搭乗拒否

- ・「他の人に迷惑がかかるから」と飛行機の搭乗を断られた。(発達障害、沖縄県<sup>1</sup>)

#### ②他の障害者との割引の違い

- ・身体・知的障害と精神障害との差（障害間格差）をなくしてほしい。(精神障害の場合、公共交通機関の割引が使えない。)(精神障害、さいたま市<sup>2</sup>)

#### ③機器の使い勝手

<sup>1</sup> <http://www.pref.okinawa.jp/site/kodomo/shogaifukushi/keikaku/kenminkaigi/documents/jireitiran2.pdf>

<sup>2</sup> [http://www.city.saitama.jp/002/003/004/001/001/005/p033099\\_d/fil/jirei100401.pdf](http://www.city.saitama.jp/002/003/004/001/001/005/p033099_d/fil/jirei100401.pdf)

- ・券売機で定期を買うようになって、逆に不便になった。(やり方がわからない。)(知的障害、八王子市<sup>3</sup>)

---

<sup>3</sup> [http://www.city.hachioji.tokyo.jp/dbps\\_data/\\_material/\\_files/000/000/033/788/joureigaiyou.pdf](http://www.city.hachioji.tokyo.jp/dbps_data/_material/_files/000/000/033/788/joureigaiyou.pdf)

### 3. 合理的配慮と過重な負担

#### 3-1 合理的配慮

基本方針では、合理的配慮は、「障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないもの」とされている。また、「障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いもの」であり、「代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるもの」とされている。さらに、「合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るもの」であるが、一例として、以下のようなものがあげられている。

- ・ 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
- ・ 筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮
- ・ 障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更

#### <留意事項等>

##### (個別事案ごとの対応)

- ・ 障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合には、それぞれの障害者の事案に合わせて、どういった配慮ができるか検討することが必要である。すなわち、画一的な対応ではなく、個別事案に合わせて、可能な範囲で柔軟に対応していくことが望まれる。

##### (相互理解に基づいた対話による調整)

- ・ 合理的配慮は、交通事業者、障害者の相互理解に基づき、建設的対話により行われるものであり、どういった配慮ができるか検討するために、実際の場面を想定した試行を行うことなどで、人的負荷や事務・事業への影響等の確認を行うことが求められる。
- ・ 障害者の要望や個々の事案にあわせて、交通事業者が取りうる配慮の選択肢を示すことや、過重な負担があるなどで配慮することが難しい場合には、その理由について当事者に丁寧に説明することなどで障害者の理解が得られるような配慮が望まれる。

### (情報の共有)

- ・申し出内容、検討結果、対応、課題等の情報も含めて配慮事例を蓄積し、これらの情報を活用し、円滑、効果的な対応、効率化などに役立てていくことが求められる。また、こうした情報を事業者間で共有し、活用していくことも考えていく必要がある。

### (定期的な見直し)

- ・合理的配慮の内容は、技術の進展、設備整備・更新、運用規程の更新・更改等にあわせて変わり得るものである。そのため、過去の例に従うだけでなく、定期的な見直しが必要である。

### (柔軟な対応と社内規則との整合)

- ・障害者の要望や周辺環境は個々の事案ごとに異なっている。また、現場での対応もあることから、障害者からの求めに応じて柔軟に対応していくことが求められる。
- ・一般に、交通事業者では社内運用規程に従ったお客様対応が行われているが、個々の事案に応じた柔軟な対応を認めていくとともに、柔軟に対応したこと（合理的配慮）が、社内運用規程上の問題とならないように、社内制度面での整理を行っておくことが必要である。特に、事業者としての統一的な対応に固執して、事業者全体としての対応を低い水準に合わせるような配慮しなければならない。

## 3-2 過重な負担

合理的配慮は、障害者からの意思表示に基づいて実施する必要かつ適当な変更及び調整であるが、その実施に伴う負担が過重な場合まで求められるものではない。（例えば、新たに投資の必要な配慮を実施することであれば早急に判断することは難しいものと考えられる。）

一方、小規模事業者だからといって免除されるという性格のものではなく、それぞれの事業者が許容できる人的負荷やコスト負担の範囲で、障害者の求めに応じて配慮を実施していくことが必要である。（例えば、無人駅での乗降のため、車両に渡り板を搭載することで対応している事業者がある。）

過重な負担と言えるかどうかについては、個別の事案ごとに以下のような要素を考慮して、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要がある。なお、過重な負担があることで配慮することが難しいとの判断となった場

合には、その理由について当事者が納得できるような説明が必要である。

- ・ 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
  - －合理的な配慮実施によるバスや鉄道の運行時間の遅延等の影響の程度
- ・ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
  - －対応する駅員が配置できるかといった人的・体制上の制約
- ・ 費用・負担の程度
  - －新たな設備設置といった費用や人的負荷といった負担の程度
- ・ 事務・事業規模
  - －合理的配慮実施のための事務量
- ・ 財政・財務状況
  - －費用の事業規模・売上規模との相対的な負担の度合い

**<留意事項等>**

- ・ 追加的な費用が発生しない事案については、配慮を実施することが望ましい。

## 4. 合理的配慮実施のための体制等

### 4-1 合理的配慮に関する周知・広報

合理的配慮は、障害者からの意思表示に基づいて実施するものであるため、鉄道事業者も障害者差別禁止法の趣旨に沿った取り組みを行っていることを、広く周知していくことが求められる。

#### (1) 利用情報の周知

相談窓口への連絡方法、配慮の例、利用にあたっての注意事項、(必要に応じて)利用条件、事前手続きといった利用の際に必要な情報について幅広く周知・広報をしていくことが必要。

#### (2) 広報体制の拡充

障害の特性に対応し、ホームページをはじめとした広報を充実させるとともに、自治体、障害者関連団体、NPO等に直接周知・広報する機会をもつことが望ましい。

### 4-2 事前手続きの考え方

利用にあたっての事前申し込み等の手続きは、通常の手続きと同じであることが前提である。ただし、適当な変更及び調整の内容、事業者の体制等に応じて、事前の手続きを求めることができる。この際は、事前手続きが必要な理由、事前手続きがなかった場合には迅速な対応が難しいことなどの周知が求められる。

### 4-3 意思の表明・相談窓口の明確化

合理的配慮は、障害者からの意思表示に基づいて実施するものであることから、事業者での窓口(全体窓口、駅などの個別窓口)を設けることが必要であり、障害者に広く周知することが求められる。

#### (1) 多様な受付手段

障害者とのコミュニケーションは、電話だけでなく、FAX、電子メールを含め様々なメディアで受け付けることが求められる。また、点字、拡大文字、手話、筆談などで行われることも想定される。また、本人をサポートしている関係者の申し出も受け付ける。

## (2) 意思表示しやすい環境づくり

現場での意思表示を行いやすいようにするための対応も求められる。例えば、意思表示が困難な人もいることから、必ず通行する改札などで声をかけるといった接遇面での配慮を行うよう、接遇のマニュアル等に記載することや、視覚障害者にも位置がわかるような形でインターホンを設置するといった環境整備を行うことが挙げられる。

## (3) 窓口の明確化と情報共有

交通機関は特に事象が移動し発生場所が特定できない、関係者が複数にわたる場合、相談窓口が不明確となる課題があることから、相談窓口を明確にすることや、交通機関のみならず自治体等も交えて各窓口で情報共有し、連携して対応にあたる必要がある。

## (4) 地域協議会等への協力

相談窓口を設ける上では、これに付帯して、例えば、自治体の相談窓口から事実認定のための照会依頼が来た場合の対応、情報開示請求への対応、地域の協議会等の求めに応じた協力等にも積極的に応じる必要がある。

## (5) 身近な相談窓口の例

熊本県や八王子市のように、地域の身近な相談窓口を設置することで、障害者が気軽に相談しやすい環境が整備され、問題の認識や迅速な対応の促進が期待される。

### 熊本県における相談窓口の例

熊本県では、障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例に基づき、不利益取扱いや合理的配慮等の相談窓口として、広域専門相談員、地域相談員を配置している。

#### ○広域専門相談員

- ・専門の相談員として、県内に4名配置。

#### ○地域相談員

- ・地域の身近な相談員として市町村に配置。
- ・市町村が委嘱している身体障害者相談員及び知的障害者相談員と、地域活動支援センター等の精神障害に関する相談員に委託。
- ・相談内容によって広域専門相談員と連携して事案の解決を図る。

こうした体制のもと、相談件数は平成 24 年度 105 件、平成 25 年度 122 件に上っている。

#### 八王子市における相談窓口の例

八王子市では、障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例に基づき、市役所に相談窓口を設置しているほか、委託事業として、市内の福祉関係事業者等に 5 か所の相談支援事業所を設けている。各相談支援事業所は、委託内容に基づき障害者差別、虐待についての相談を受けることに前向きとなっている。

### 4-4 専任担当者の設置

障害者の立場に立って、差別的取扱いの禁止や合理的配慮の実施を推進するため、交通事業者が専任担当者（例えば、「アクセシビリティ担当」）を配置することが期待される。

#### （1）専任担当者設置とその意義

お客様窓口担当者や施設整備担当者が兼務するのではなく、専任担当者とすることで、情報の一元的な蓄積、専門的知識の蓄積等が期待でき、障害者の立場に立った対応を交通事業者が進めやすくなる。

#### （2）障害当事者による専任担当者の検討

専任担当者には、障害者の立場に立った対応、障害者雇用の促進にもつながることから、障害者を配置することも有効と考えられる。

#### （3）経営層の関与

専任担当者を配置できない小規模事業者等にあつては、経営者を担当として直接の意見聴取をすることも想定しうる。

### 4-5 話し合い、調整

合理的配慮は、交通事業者、障害者の相互理解に基づき、建設的対話により行われるものであるため、状況に応じて事業者側から提案することも可能であり、障害者との話し合いにより、適切な変更及び調整を行うことが求められる。

### (1) 丁寧な説明

過重な負担があるなどで配慮することが難しい場合には、その理由について当事者に丁寧に説明することなどで障害者の理解が得られるような配慮が望まれる。

### (2) 社内体制の整備

障害者からの意思表示に対応して適当な変更及び調整を行うために、合理的配慮内容の検討、判断（決裁）などの社内体制を整備しておくことが重要である。また、対応事例等の社内ノウハウの共有が求められる。

### (3) 事実関係の確認

配慮は本人の意思表示に基づき行うものであるため、障害者手帳等の提示は不要である（料金割引等の措置は別）。ただし、適当な変更及び調整の内容を検討するために、プライバシーに配慮しつつ、障害の状況や利用場面などの事情を確認することは可能である。

## 4-6 研修

障害者が講師もしくはアドバイザーとして参加し、議論を通じて接遇・介助についての理解促進を図ることができる研修が求められる。

### (1) 適切な接遇のための研修

上記趣旨に対応した研修を事業者内部で企画し実施する、もしくは外部の既存プログラムの利用、関連資格の取得奨励なども重要である。

## 4-7 環境の整備

合理的配慮を適確に行うための環境の整備

### (1) 事前改善措置

事前改善措置、すなわちバリアフリー法に基づくバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等の環境整備の水準は、合理的配慮による補完内容に影響を与えることから、環境整備の着実な推進が求められる。

## (2) ライフサイクルコストを見据えた整備

一定の利用が見込める場合、長期にわたる合理的配慮が必要な場合等には、都度の合理的配慮を行うのではなく、バリアフリー措置等の環境整備を行う方が中長期的なコスト（ライフサイクルコスト）の削減や効率化につながる可能性がある。

## 4-8 社内体制の整備

バリアフリー、差別解消といった障害者への対応について経営課題としてとらえ、単なる法令遵守に留まらずコンプライアンス体制に組み込むといった組織的な対応が必要である。

### (1) 事例の蓄積と情報共有

障害者からの相談、配慮事例等を社内で蓄積することで、実施する配慮についての検討、判断の軽減に役立つ。また、こうした資料は環境整備のためだけでなく、研修内容の検討にも役立つ。申し出人、申し出内容、検討結果、実施した配慮の内容等を記録し、共有できる情報とすることができる。

### (2) 日常的な意見交換

日ごろから障害者団体等と意見交換の機会をもつことも、障害者のニーズを把握することに役立つ。

### (3) PDCA サイクルの考え方

障害者への配慮を交通事業のマネジメントの一つとして考えていくことが必要である。交通事業者は運輸安全マネジメントとして年一回のPDCAサイクルで管理しているが、こうした仕組みとあわせて障害者への配慮を考えていくことが求められている。

### (4) 実態に即した柔軟性のある対応

これらの検討にあたっては組織として統一的な対応を優先するあまり、従来は利用者のために実施できていたことが実施できなくなるといったことが生じないように、最大限利用者の立場に立った配慮に努める必要がある。情報の蓄積・共有やマニュアル作成等にあたっては、柔軟な対応の余地を残すことが重要である。

#### 4-9 関係主体間の連携

交通施設と一体的に利用される商業施設や公共・公益的施設との連携を円滑に行うため、交通事業者においては、日ごろから、交通以外の関係事業者や行政と緊密に連携できる体制を構築する必要がある。

##### (1) 隣接施設等関係者間の連携

例えば、地上からエレベーターで駅に行くとき、鉄道事業者の駅舎だけでなく、商業ビルや公共・公益的施設など交通事業者以外が管理する建物等を通る必要があるにも関わらず、終電前に当該ビルが閉館してしまうようなケースへの対応が求められる。

#### 4-10 合理的配慮の提供に伴うリスクの考慮

合理的配慮を提供するにあたっては、安全の確保を前提とすることは言うまでもないが、万一事故が発生した場合の責任の所在、経済的損失が生じた場合の負担の考え方等について、可能な限り事前に明確化しておくことが望ましい。

## 5. 合理的配慮の内容

障害者が交通機関を利用する上で発生する課題を「物理的な障壁」「制度的な障壁」「文化・情報面の障壁」「意識上の障壁」という、障害のある人を取り巻く「4つの障壁」<sup>4</sup>の考え方にに基づき分類し、これらの課題に対応する合理的配慮の方向性、合理的配慮の好事例を整理する。なお、ここで取り上げる事例には、既に広く一般に行われているようなことも含まれている。図表 1-1 で示したように、交通事業者が合理的配慮として挙げている例であっても、時代や基準の変化とともに判断基準が変わることもあり、また、交通事業者アンケート結果で示されているような、鉄道利用時のホームと車両の間の渡り板の設置のように、その対応がなければ車両の乗降ができないような性質のものは合理的配慮としてとらえるよりは利用上必須の環境整備ととらえることもできる。

実際、あらかじめバリアフリー設備などの環境整備を行うことで、都度、個別対応の必要性が無くなれば、中・長期的なコストの削減・効率化につなげることもできる。ここでは環境整備のうち、相対的には大規模な投資を要しないようなもの等の好事例についても「4つの障壁」に基づき整理する。なお、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律に定められたバリアフリー化による環境整備については基準に応じた整備が進められることが前提であるため、ここでは取り扱わない。

### 5-1 「物理的な障壁」の問題と対応

#### 【障壁、問題点の例】

##### ①事前的改善措置が不十分なため利用が困難

- ・エレベーターやスロープがなく、単独でホームにたどり着けない。
- ・電車とホームとの段差、隙間が大きく単独で乗降できない。
- ・ノンステップバスでないと単独で乗降しにくい。
- ・車内通路が狭く、単独では列車の席まで移動できない。

<sup>4</sup> 障害者基本法では、障害がある者にとって障壁となるものとして、事物・制度・慣行・観念その他一切のものがあげられているが、ここでは、障害のある人を取り巻く「4つの障壁」での整理を行った。この「4つの障壁」という考え方は、障害者対策推進本部「障害者対策に関する新長期計画－全員参加の社会づくりをめざして」（1993年3月）で打ち出された。4つの障壁とは、公共交通機関、建築物などにおける「物理的な障壁」、資格制限等による「制度的な障壁」、点字や手話サービスの欠如による「文化・情報面の障壁」、障害者を庇護されるべき存在と捉える「意識上の障壁」である。

新長期計画は、1993年に改正された障害者基本法に基づく障害者基本計画（第1次計画）と位置づけられることとなった。障害者基本計画は、その後、2003年に第2次計画、2013年に第3次計画が策定されている。

### ②事前的改善措置が十分でも単独での利用が困難

- ・タクシーやバス等への車いすの積み込みが単独ではできない。

### ③サイズの大きな機器等への対応

- ・使用している機器、歩行補助具等が大きいため乗車、積載ができない。

### ④複数の方への対応

- ・車いす用スペースが限られ、分乗させられる。

### ⑤その他

- ・普通列車グリーン車など全てのクラスに車いす用スペースが用意されておらず、乗車が限定化される。

## 【合理的配慮の方向性】

障害者にとっての物理的な障壁を現場で取り除くための配慮が必要である。視覚障害の方に対しては、駅ホームや乗車口までの案内誘導、肢体不自由の方に対しては、階段や乗降時の介助や交通機関利用時に必要となる固定器具や車いすの提供などが必要とされる。

- 案内誘導
- 介助・補助器具等の提供（乗降時等に介助を行う、渡り板 等）  
※特にバリアフリー措置が十分になされていない場合等

## 【配慮等の事例】

### 合理的配慮事例

#### <障害者からの声>

#### ①乗務員、駅員等による介助

- ・タクシーで病院に行くときに運転手が受付まで連れて行ってくれた。
- ・電車の乗車時、出口、乗り継ぎまで案内してくれた。降車駅まで連絡済みで係員が出迎えてくれた。
- ・バスを降りる際のカードを入れるときに運転手が手助けをしてくれた。バスに1人で乗ったときに運転手が空席に連れて行ってくれた。

#### <交通事業者による取組み事例>

#### ①係員による付き添い

- ・他社交通事業者まで連絡し、案内誘導している。
- ・エレベーター、エスカレーター・階段出口位置等が乗車位置に対応して分かる一覧表を駅ごとに作成し、駅係員で共有している。

- ・要請により乗降駅に出向いて介助を実施している。
- ・建物内での階段、乗車する際のステップ、ケーブルカーの階段ホームでの移動等において、駅係員による介助を実施。扉より幅広の車いす、電動車いすで重量が大きく複数の駅員でも持ち切れない場合は、車いすを貸し出ししている。
- ・列車から降りられた際、タクシー乗降場まで付添い介助をしている。

## ②円滑な利用のための配慮

- ・スロープ板等を出すのが困難なバス停では、前後約 50m 範囲内程度で乗降可能な位置にバスを停車している。

## 環境整備事例

### ①車いすの貸し出し

- ・車いす・電動車いすの貸し出しを行っている。

### ②渡り板の配置

- ・無人駅には車いすスロープを駅または車両側に常置している。(専用の収納ボックスを用意)

### ③専用のスペースを用意

- ・ターミナル人道橋と通じる船舶のフロアへ障害者専用の部屋、スペースを設置している。(一階の船員室を障害者に開放)

### ④カウンターの高さを車いす使用者に配慮して設定

- ・案内所、公衆電話等施設のカウンターを、車いす使用者に配慮した高さに設定している。

### ⑤車両、道路環境等の整備

- ・車いすの 3 点固定ベルト装着時間の短縮及び安全性を確保するためのリトラクター方式を導入した。
- ・バス停・駅ロータリーの改善を行うとともに、自治体への要請を実施。
- ・街灯など周辺環境に合わせた停留所標識柱の設置を行っている。

## 5-2 「制度的な障壁」の問題と対応

### 【障壁、問題点の例】

#### ①事前連絡

- ・事前連絡や事前予約が必要とされる。

#### ②個人情報

- ・交通機関の予約時等に障害者だけ個人情報を聞かれる。

#### ③料金

- ・ストレッチャーでの航空機利用で割高な料金が要求される。
- ・新幹線自由席に車いす用スペースが用意されておらず、指定席料金を要求される。

#### ④利用制限・制約

- ・乗車位置が指定される。
- ・介護者の同行が求められる。
- ・利用する時間の制限を受ける。

#### ⑤予約方法の制限

- ・新幹線の車いす対応席について Web 予約できない。

### 【合理的配慮の方向性】

技術の進展や設備整備・更新にあわせて、障害者の利用者の立場に立った配慮が可能となるように、運用規定などのルールを見直す必要がある。また、具体的場面や状況に応じて障害者の要望も変わってくるものが想定されるため、現場で柔軟な運用を行えるようにしておくことが重要である。

- ルールの見直し
- 柔軟な運用

### 【配慮等の事例】

#### 合理的配慮事例

##### <交通事業者の取組み事例>

#### ①定期的に利用する障害者にあわせ低床型バスを配車

- ・定期的に利用する障害者にあわせて（車いす）、バリアフリー対応の車両を配車している。

## ②事前申込手続きの改定

- ・単独乗車や利用にあたっての事前申し込み・申請等は団体を除いて実質的に不要にした。

## ③障害者割引の簡素化

- ・（従来は障害者手帳の番号等の控えを取っていたが、手続きを簡素化し）障害者手帳の呈示のみで障害者割引で利用可能にしている。

## 環境整備事例

### ①Web 予約

- ・視覚障害、肢体不自由の方についてホームページで座席予約を行えるようにしている。

### 5-3 「文化・情報面での障壁」の問題と対応

#### 【障壁、問題点の例】

##### ①事前情報

- ・ノンステップバスの運行時刻・配車状況がわからない。
- ・事前に利用可否（車いすでの利用等）がわからない。
- ・連絡先として電話番号だけが示されている（メールアドレスやFAX番号の案内がない）。

##### ②主に音声のみで情報が提供される（定常情報）

- ・駅や車内でアナウンスされる情報が得られない（次のバス停がわからない、タクシーで口頭で金額を言われてもわからない等）。

##### ③主に音声のみで情報が提供される（非定常情報）

- ・緊急時に音声で提供される情報が得られない。

##### ④コミュニケーション方法が音声のみに限定

- ・自動券売機等で問題があったときに呼び出しボタンで係員を呼んでも、音声でコミュニケーションできない、窓口到手話の通じる職員がいない。

##### ⑤主に表示（視覚情報）で情報が提供される

- ・他の列車の遅延情報等が表示のみで提供され、情報が得られない。

##### ⑥表示・情報のわかりやすさ

- ・バス停等の表示がわかりにくい、漢字が読めない。

#### 【合理的配慮の方向性】

交通機関利用のために必要となる情報を障害者に提供していくことが必要である。また、さまざまな障害種別に対応するために、電話、FAX、電子メール等、多様なメディアで相談や意思表示を受け付けることが求められる。

利用段階においても同様に、障害に応じた情報提供の配慮が求められるとともに、コミュニケーションのために筆談具などの用意も必要とされる。

- 事業者からの関連情報の公開・発信の推進（事前予約等の利用条件/制約等）
- 障害に応じた情報提供の配慮（事前に提供する情報、利用中に提供する情報（行き先、運行状況等））

（音声だけではなく液晶表示板等を利用した視覚案内、筆談等の配慮等）

## 【配慮等の事例】

### 合理的配慮事例

#### <障害者からの声>

##### ①筆談での対応

駅員に尋ねたら筆談してくれた。

##### ②メモ書きでの情報提供

飛行機の順延理由をメモ書きで伝えに来てくれた。

##### ③事故時に常に車内放送で状況説明

電車の事故の時、常に車内放送で状況説明をしてくれた。

#### <交通事業者の取組み事例>

##### ①車内放送

・視覚障害者が利用しているときは、行き先案内放送を複数回流している。

##### ②専用相談窓口の設置、事前情報の提供

- ・専用相談窓口を設け、事前に申告、相談いただくことで、関係部署への引き継ぎや情報共有を実施している。
- ・専用相談窓口を設けるとともに、テレビ電話での手話やメール、チャットなどでも受け付けている。
- ・インターネットで低床式車両の走行位置情報の提供サービスを実施している。
- ・配車注文専用のシートを準備し、FAX で予約受付を行っている。

### 環境整備事例

##### ①筆談器等の設置

- ・案内のため各駅にタブレットを配備している。
- ・コミュニケーションボードや筆談による対応を実施している。

##### ②バス車内の表示装置を大型に変更し、大きな文字で停留所名を表示

- ・バス車内の表示装置を大型のディスプレイのものに変更、次の停留所の名称等を大きな文字で表示するようにしている。

##### ③案内サインの工夫

- ・案内サインを大型化するとともに、ピクトサインでわかりやすく表示するようにしている。また、色覚障害者に配慮した色の組み合わせにしている。

## 5-4 「意識上の障壁」の問題と対応

### 【障壁、問題点の例】

#### ①乗員の不適切な対応

- ・運転手から暴言を浴びせられる、文句を言われる、嫌な顔をされる。
- ・介助を頼んでも断られる。

#### ②乗客の不適切な反応

- ・他の乗客から暴言を浴びせられる、侮辱される、嫌な顔をされる。
- ・他の乗客が運転手に降車させるよう求める。

#### ③内部障害者への理解の不足

- ・内部障害者への理解の不足から、不愉快な対応をとられる。

#### ④障害者の自尊心に対する配慮の不足

- ・障害者割引として子供用切符の使用を勧められる。
- ・本人ではなく介助者に話しかける。

### 【対応の方向性】

具体的場面や状況に応じて障害者の要望も変わってくるのが想定されるため、現場で適切な配慮が行えるように障害に対する理解、接遇方法等に関する教育や研修が必要である。また、交通機関で同乗者の介助が必要とされる場面なども想定されるため、乗客等の障害者に対する理解促進に向けた周知等も必要である。

- 現場における接遇方法に関する教育・研修
- 乗客等の障害者に対する理解促進に向けた周知

### 【対応した取り組みの事例】

#### ①研修の実施

- ・駅係員等は年に1回障害者・高齢者への接遇研修等を重点的に実施している。

#### ②マニュアル整備

- ・マニュアルを作成し、接客に携わる社員全員に配布している。
- ・旅客営業規則の見直しをした。

#### ③職員での情報共有、施策の検討

- ・職員間の情報交換による接客サービスの向上、勉強会を実施している。
- ・関連部署の職員で構成する社内チームを設置し、バリアフリー推進を多角的に検討している。

#### ④障害者団体との意見交換

- ・障害者団体などとの意見交換をしている。(各自治体・バス協・各運輸支局)



## 6. 今後の課題

### 6-1 継続的なスパイラルアップに関する課題

#### (1) 差別的取扱いや合理的配慮に関する障害者、行政、事業者、その他関係者の認識の共有化と教育

差別的取扱いや合理的配慮に関する考え方や認識は、障害者やその家族、障害者団体、行政、交通事業者等、個々の立場等によって多様であることから、継続的な情報共有・意見交換の場を設置したり、障害者が多数を占める諮問組織を設置したりすること等により、認識の共有と継続的な教育を行っていく必要がある。

#### (2) バリアフリー措置等の環境整備の推進によるライフサイクルコスト的な中長期的視点による取り組み

バリアフリー措置等の環境整備について、一定の利用が見込める場合、長期にわたる合理的配慮が必要な場合等には、都度の合理的配慮を行うのではなく、環境整備を行う方が中長期的なコスト（ライフサイクルコスト）の削減や効率化につながる可能性がある。

このため、バリアフリー措置等の環境整備の推進に必要な予算措置を拡充するとともに、事前的措置の動向や合理的配慮の実績を踏まえ、継続的にバリアフリー化基準の見直しを行っていくことが求められる。

#### (3) 欧米諸国の STS に相当する交通サービスの拡充

現状では日本では移動を達成することが目標になっていない面があり、欧米諸国の例では代替手段の提供もひとつの合理的配慮となりうる。前述した環境整備の中でも、日本では欧米諸国の STS(Special Transport Service)に<sup>5</sup>相当する交通サービスが不十分であることが、合理的配慮が必要となる範囲が大きく残される要因となっており、その拡充が強く求められる。

#### (4) 利用者（市民、障害者）の意識啓発・スパイラルアップ

差別的取扱いの禁止や合理的配慮の実施について、行政や事業者のみならず、障害者自身や一般市民等の利用者においても、継続的な意識啓発を行い、スパイラルアップを進めていく必要がある。特に、精神、知的、発達障害者の状況把握がアンケートでは不十分であることから、当事者のみならず支援

---

<sup>5</sup> STS(Special Transport Service)：障害者、高齢者向けのドア・ツー・ドア送迎サービス

者、家族を含めて意識啓発、情報発信・収集は重要である。

#### (5) 交通事業者、国、自治体の窓口間の連携体制の構築

差別的取扱いの禁止や合理的配慮の実施については、交通事業者、国、地方自治体の各窓口に寄せられる情報を適切に共有し、対応していくため、窓口間の連携体制を構築する必要がある。

### 6-2 本研究で十分に取り扱えなかった課題

#### (1) 貸切バス事業等、公共交通以外の交通事業の対応指針における取扱い

本研究の対象としていない貸切バス事業等、公共交通以外の交通事業や、レンタカー等、交通に関連する事業の取扱いはどのようにするか、検討を進める必要がある。

#### (2) 交通以外の関係事業者と交通事業者との連携の促進

交通以外の関係事業者と交通事業者との連携の促進にあたっては、交通以外の事業者向けの「対応指針」における記載内容をはじめ、交通以外の事業者やそれらを所管する行政機関等においても、積極的な取り組みが期待される。

#### (3) 割引運賃のあり方等、社会保障との関係も含めた制度設計の検討

日本では、障害者を対象とする割引運賃が交通事業者や地方自治体ごとの取り組みに委ねられているため、障害者でも割引運賃の対象とならないケースや、事業者や地域によって割引制度が異なるケース等が散見される。公共交通事業の社会的役割に鑑み、交通事業者における理解の促進と制度の拡充、あわせて障害者の交通利用促進についての取組を進めていくことが求められる。また、これらについては交通政策のみならず、社会保障との関係も含めた制度設計の検討が課題である。

### 6-3 その他

#### (1) 外国人や LGBT を対象とした「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮」に関する対応

訪日外国人旅行者の増加、近年の社会状況を踏まえ、外国人、LGBT<sup>6</sup>につ

いても不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の実施の必要性が高まってくると考えられ対応の検討が求められる。

---

<sup>6</sup> LGBT : Lesbian (レスビアン:女性同性愛者)、Gay (ゲイ:男性同性愛者)、Bisexual (バイセクシュアル:両性愛者)、Transgender (トランスジェンダー:性転換者・異性装同性愛者など) の人々のこと。

## 参考資料

参考資料 1 障害者アンケート調査結果…49

参考資料 2 事業者アンケート調査結果…63

参考資料 3 地方自治体条例調査結果…72

## 参考資料 1 障害者アンケート調査結果

### (1) 調査概要

#### ① 調査方法

障害を理由とする交通における差別事例や障害者への配慮の好事例を把握するためにアンケート調査を実施した。障害者団体に所属していない障害者の実態も含め、広く調査することを目的として、調査手法にはインターネットを使った Web アンケート調査を採用した。Web アンケートでは読み上げソフトへの対応を図るなどのアクセシビリティ上の配慮を行った。

Web アンケートでの回答が難しい場合には調査票の電子データ、印刷資料、点字資料の形式で調査票を送付した。

Web アンケートは、交通エコロジー・モビリティ財団ホームページのトップ画面にある新着情報からアクセス可能とした。また、「交通機関における障害者差別解消の推進に関するワーキング」委員を通じて、各団体、障害当事者や支援者、介助者へ周知頂いた。

図表参考資料- 1 交通エコロジー・モビリティ財団ホームページにおけるアンケート調査の案内





(参考) アンケート調査票 (印刷資料版)

印刷資料版の調査票を以下に示す。

## 交通における差別事例と配慮事例に関するアンケート

本アンケートは、2016年の障害者差別解消法の施行に向けて、交通事業者に求める合理的配慮の内容を具体的に示すため、障害を理由とする差別事例や障害者への配慮の好事例を把握することを目的としています。皆さまの経験などを記入していただきたく、ご協力をお願い申し上げます。なお、1つのアンケートには差別事例、好事例とも1事例までご記入ください。2つ以上の事例をご回答いただける場合は、お手数ですが事例の数だけアンケートに記入してください。

実施機関：公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団  
お問い合わせ バリアフリー推進部

1. あなたは、鉄道、バス、タクシー、飛行機、船などの交通機関を利用する際に、障害があることを理由に、差別された経験（いやな思いをした、悲しくなった、困った、理不尽な扱いを受けた、障害のない人と同じことができなかった、など）はありますか。あるいは、そうした経験を見たり、聞いたりしたことはありますか。

経験の有無 (〇は1つ)	1. 自分自身が経験したことがある → 「3.」へお進みください。 2. 見たり聞いたりしたことがある → 「2.」へお進みください。 3. ない → 「6.」へお進みください。
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

2. 差別された経験を「見たり聞いたりしたことがある」と回答した方は、差別の対象となった方とあなたの関係をご回答ください。事例の整理にあたって必要な情報ですので、必ずご回答ください。

差別対象者とあなたの関係 (〇は1つ)	1. 家族・親戚 2. 支援者・介助者 3. その他 ( ) 4. 回答したくない
------------------------	----------------------------------------------------

3. 「自分自身が経験したことがある」「見たり聞いたりしたことがある」と回答した方は、差別の対象となった方の属性についてご回答ください。

性別 (〇は1つ)	1. 男 2. 女 3. 不明 4. 回答したくない
居住地(都道府県名を記入)	1. ( ) 都・道・府・県 2. 不明 3. 回答したくない
年齢 (〇は1つ)	1. 10歳未満 2. 10代 3. 20代 4. 30代 5. 40代 6. 50代 7. 60代 8. 70代以上 9. 不明 10. 回答したくない
障害者団体への所属(〇は1つ)	1. 所属している 2. 所属していない 3. 不明 4. 回答したくない * 「自分自身が経験したことがある」という方のみご回答ください。 「見たり聞いたりしたことがある」という方は回答不要です。
障害の種別 (複数回答可)	1. 視覚障害(全盲・弱視・その他) 2. 聴覚障害(ろう・難聴・中途失聴) 3. 言語障害 4. 盲ろう 5. 肢体不自由〔電動車いす・手動車いす・その他： ) 6. 内部障害 7. 知的障害 8. 精神障害 9. 発達障害* 10. 難病 11. その他〔具体的に： ) 12. グループで行動していたため、障害の種別を特定できない *発達障害とは、自閉症、アスペルガー症候群、LD、ADHDなどをいいます。

4. 経験したり、見たり聞いたりしたことが「ある」と回答した方は、どのようなことだったのか、以下にご記入ください。

交通機関 (複数回答可)	1. 鉄道 4. 飛行機	2. バス 5. 船	3. タクシー 6. その他 ( )
場所 (具体的に記入)	(駅名、路線名などを記入: )		
種別 (複数回答可)	1. 利用を拒否された 3. 職員の対応が不適切だった	2. 利用時に制約や条件があった 4. その他 ( )	
支援者・介助者の有無(○は1つ)	1. 支援者や介助者あり      2. 支援者や介助者なし		
内容 (具体的に記入)	(いつ・どこで・だれが・だれから・どのような差別をされたか)		
交通事業者に配慮してほしかった内容 (具体的に記入)	(どのような配慮があれば、よかったと思うか)		
相談の有無 (○は1つ)	1. 交通事業者や行政などに相談した(家族や知人を除く) 2. 相談していない		

5. 「4.」で「相談した」という方は、相談の状況について、以下にご記入ください。

最初の相談先 (○は1つ)	1. 交通事業者 4. 国	2. 市区町村 5. その他 ( )	3. 都道府県
最初の相談先で解決せず、さらに別のところへ相談された場合は、2番目以降の相談先(複数回答可)	1. 交通事業者 4. 国	2. 市区町村 5. その他 ( )	3. 都道府県
相談の結果 (具体的に記入)			

6. 差別事例に関するご質問は以上で終わりです。

ここからは、ご記入の方がご存知の障害者への配慮の好事例についてお伺いします。あなたは、障害のある人が交通機関を利用する際の交通事業者の対応について、好ましいと感じたことや、他にも広がるといいなと感じたことがありますか。あるいは、そうした事例をご存知ですか。もしあれば、その内容を教えてください。

(具体的に記入)

7. 交通機関における障害者の差別解消に関して、今後問題となりそうなこと、気になることや、行政（国、都道府県、市区町村）への要望（相談窓口の設置、交通事業者との調整のあっせんや勧告、問題のあると考えられる事業者の公表など）などがあれば、ご自由にお書きください。

(具体的に記入)

アンケートの回答内容は、個人が特定されない形で公表する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

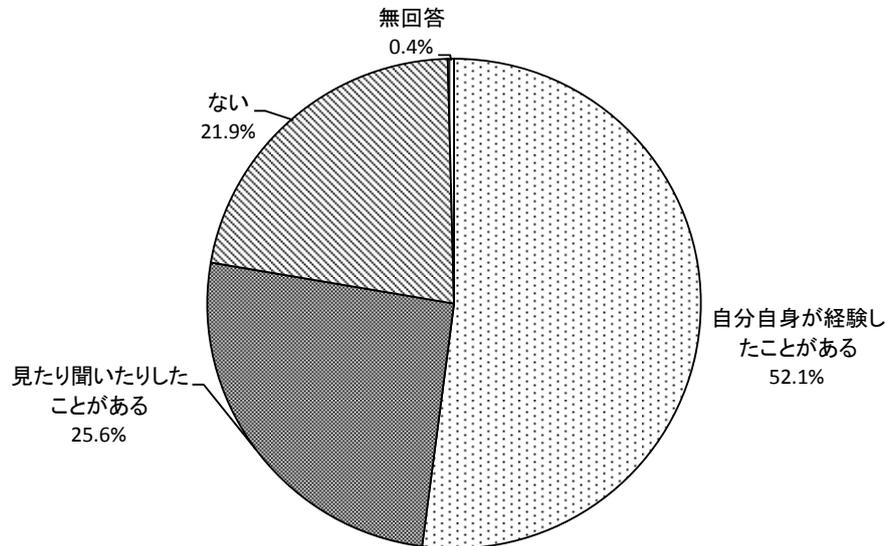
アンケートはこれで終わりです。ご協力ありがとうございました。

## (2) 回答結果の概要

### ① 交通機関利用時の差別経験

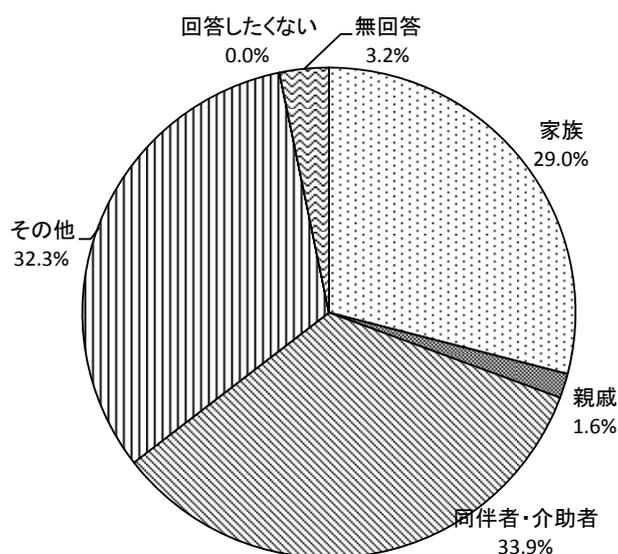
自分自身が経験した者が 52.1%、見たり聞いたりしたことがある者が 25.6%。

図表参考資料- 3 交通機関利用時の差別経験 (n=242)



「差別の対象となった方」と「見たり聞いたりしたことがある方」との関係を探ったところ、「同伴者・介助者」33.9%、「家族」29.0%、「親戚」1.6%、「その他」が32.3%であった。

図表参考資料- 4 差別を見たり聞いたりしたことがある方と差別の対象となった方との関係 (n=62)

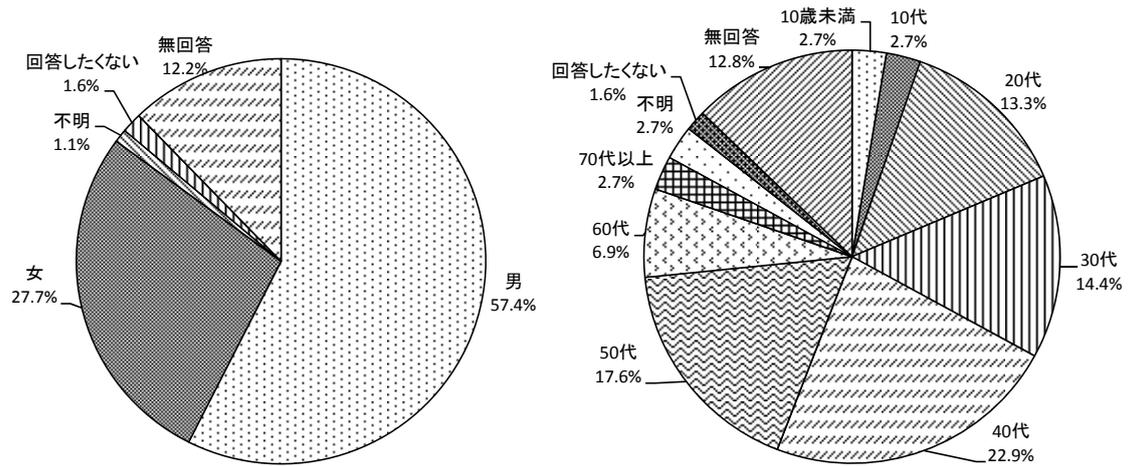


②差別の対象となった方の性別、年代、居住地

差別の対象となった方の性別は男性が 57.4%、女性が 27.7%で男性が多い傾向である。

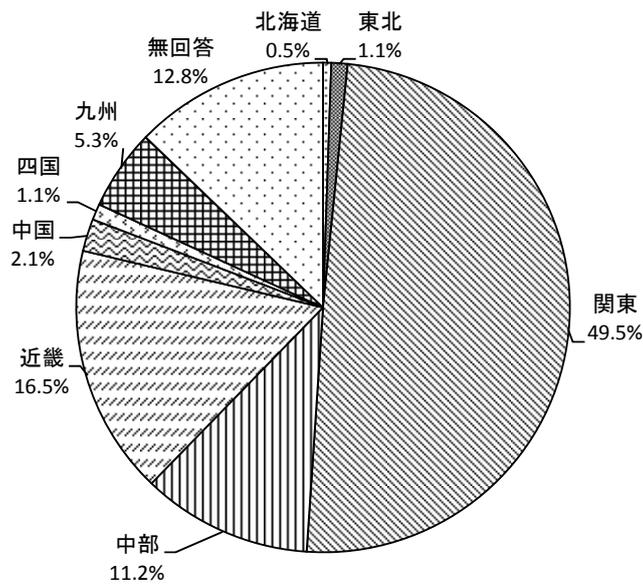
年代は 40 代が 22.9%で最も多く、以下 50 代が 17.6%、30 代が 14.4%、20 代が 13.3%、60 代が 6.9%、10 代、70 代以上。10 歳未満がそれぞれ 2.7%である。

図表参考資料- 5 差別の対象となった方の性別、年代 (n=188)



差別の対象となった方の居住地は、関東 49.5%、近畿 16.5%、中部 11.2%、九州 5.3%、中国 2.1%、四国 1.1%、東北 1.1%、北海道 0.5%、都道府県別では東京都が 38.3%、大阪府が 8.5%となっており、公共交通機関の利用が多い地域から多くの回答が寄せられる傾向は当然ながら、アンケート周知の段階において、そもそも障害者団体会員数などで地域的偏在があることも影響していると考えられる。

図表参考資料- 6 差別の対象となった方の居住地 (n=188)

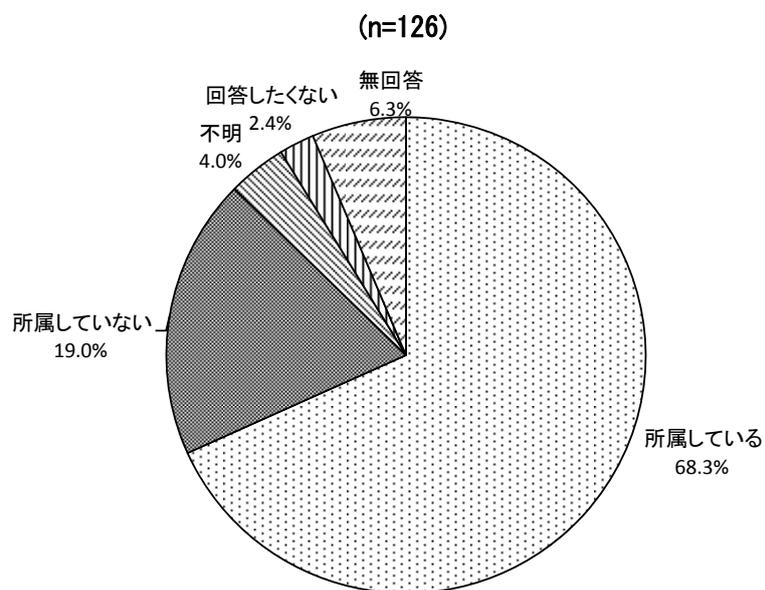


### ③自分自身が差別された経験をしたことがある方の障害者団体所属状況

自分自身が差別された経験をしたことがある方の 68.3%が障害者団体に所属。19.0%は所属していない。

今回のアンケート調査では、これまで障害者団体経由でのアンケート実施が一般的であったため、組織されていないより多くの障害者からのアンケート回答を得るためウェブによる方法を採用した。そのため団体に所属していない回答者も差別経験者のうち約 2 割含まれている。ただし、この結果が多いか少ないかは現段階では評価できない。

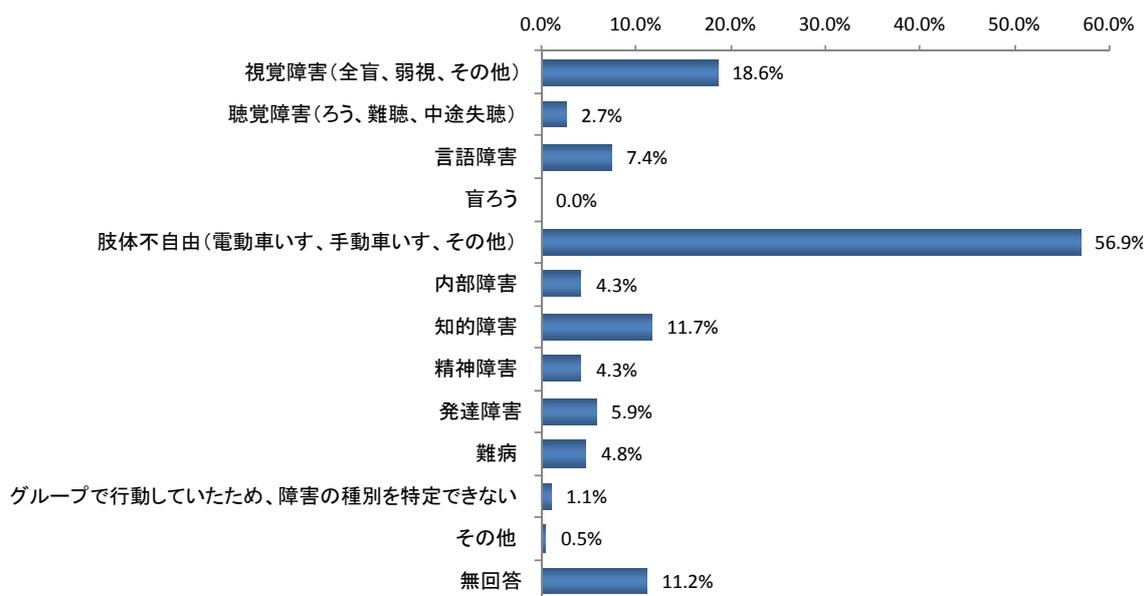
図表参考資料- 7 自分自身が差別された経験をしたことがある方の障害者団体所属状況



#### ④差別の対象となった方の障害種別

差別の対象となった方の障害種別は、車いす使用者に関する回答が多いため、肢体不自由が56.9%で最多となっている。以下、視覚障害18.6%、知的障害11.7%、言語障害7.4%、発達障害5.9%、難病4.8%、内部障害4.3%、精神障害4.3%、聴覚障害2.7%、盲ろう0.0%となっている。

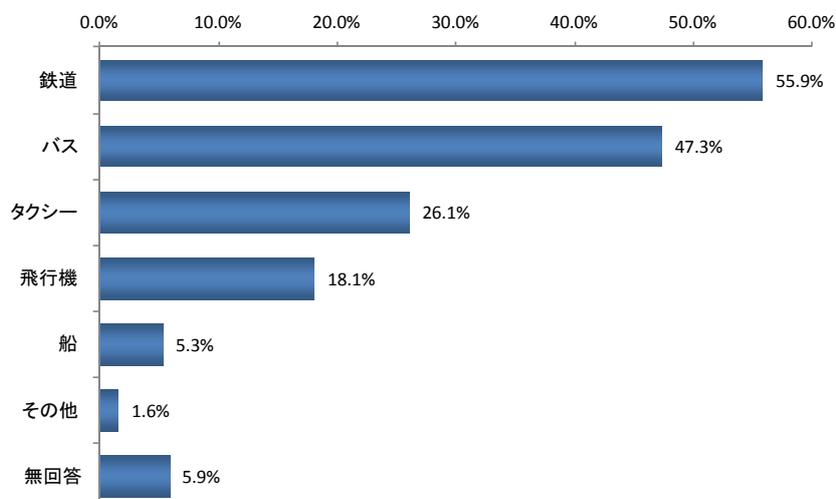
図表参考資料- 8 差別の対象となった方の障害種別（複数回答）（n=188）



#### ⑤差別された経験がおきた交通機関

差別を経験したり、見たり聞いたりした経験がおきた交通機関は、鉄道55.9%、バス47.3%、タクシー26.1%、飛行機18.1%、船5.3%となっている。

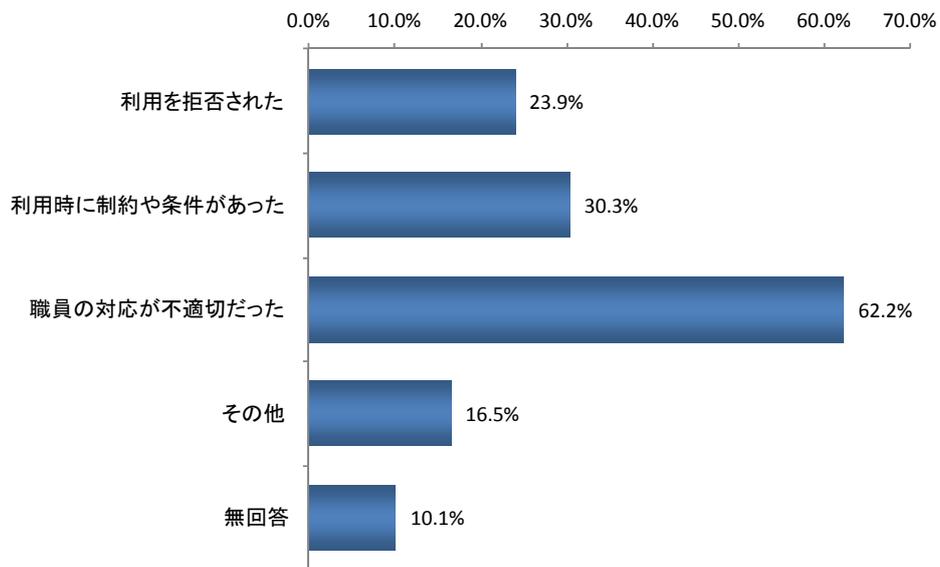
図表参考資料- 9 差別された経験がおきた交通機関（複数回答）（n=188）



## ⑥差別の種別

経験した差別の種別は、「職員の対応が不適切だった」が62.2%で最多、「利用時に制約や条件があった」が30.3%、「利用を拒否された」が23.9%となった。職員の対応は教育を行うことで改善できる可能性があることを示す一方で、職場環境など、職員個人の問題だけではない側面も総合的にとらえていく必要がある。

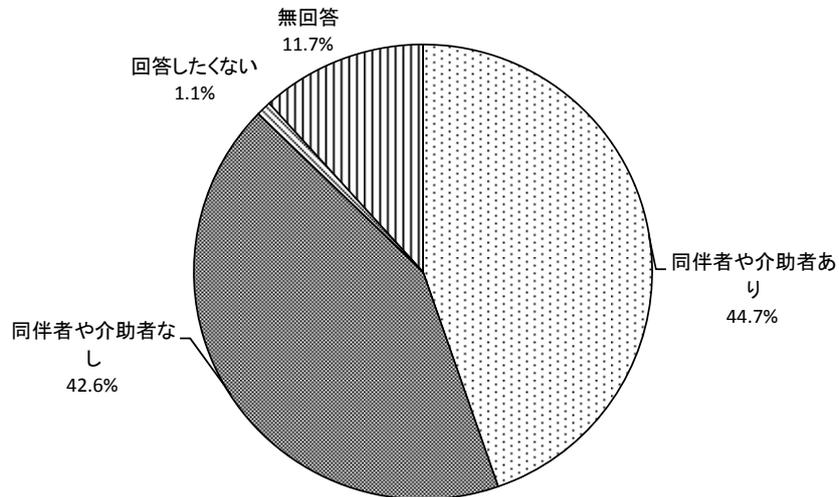
図表参考資料- 10 経験した差別の種別（複数回答）（n=188）



### ⑦同伴者の有無

「同伴者や介助者あり」が 44.7%、「同伴者や介助者なし」が 42.6%でほぼ同数となった。

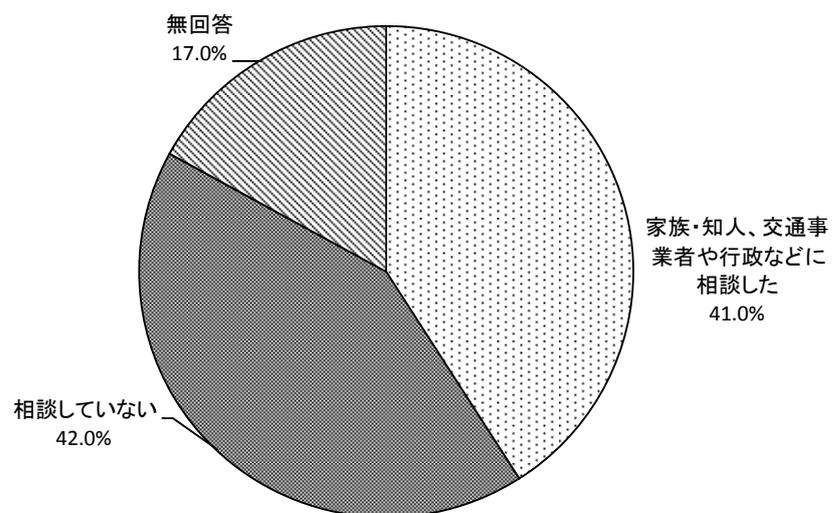
図表参考資料- 11 同伴者・介助者の有無 (n=188)



### ⑧相談状況

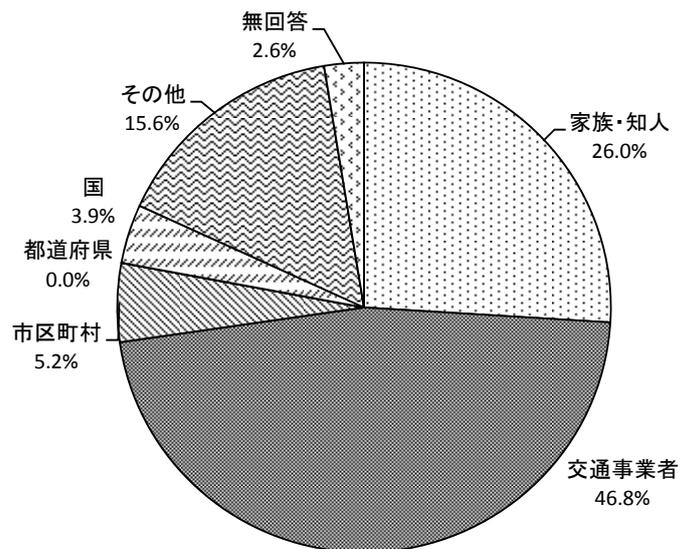
差別を経験したり、見たり聞いたりした際に「家族・知人、交通事業者や行政などに相談した」が 41.0%、「相談していない」が 42.0%でほぼ同数となった。

図表参考資料- 12 相談の有無 (n=188)



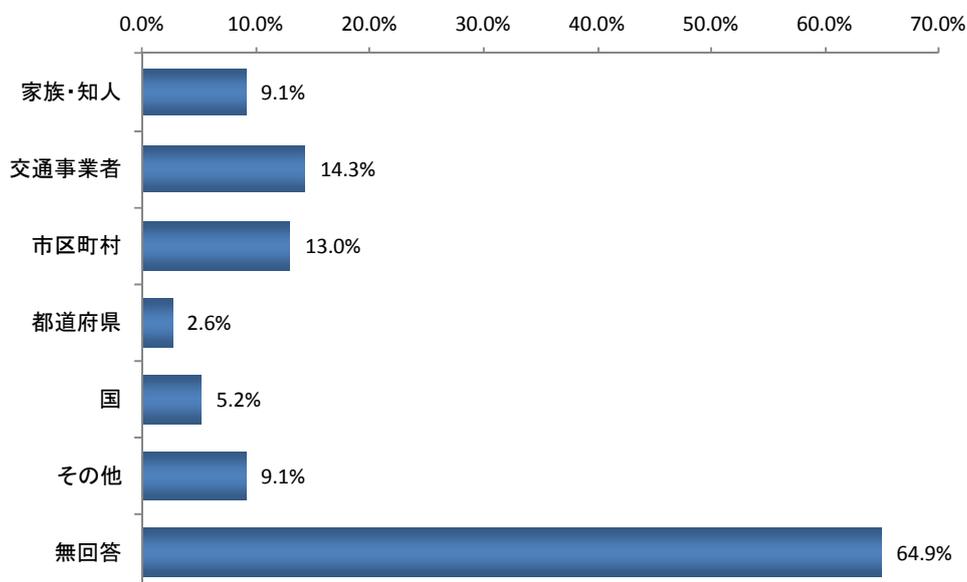
相談状況のうち、最初の相談先は「交通事業者」46.8%、「家族・知人」26.0%、「市区町村」5.2%、「国」3.9%となっている。まずは問題が生じた交通事業者に話をすることが見て取れる。相談には抗議やクレームなども含まれていると考えられる。また、条例などの整備で取組を進めている地方自治体や国などの行政機関への相談は少ない状況にあり、最初に話を持っていく先として選択されていない。

図表参考資料- 13 最初の相談先 (n=77)



最初の相談先で解決できず別のところへ相談した場合の 2 番目以降の相談先は「家族・知人」が 9.1%、「交通事業者」が 14.3%、「市区町村」が 13.0%、「国」が 5.2%。ただし無回答が多数を占めており、2 番目以降の相談は少ない。

図表参考資料- 14 2 番目以降の相談先(複数回答)(n=77)



家族・知人に相談後に、さらに相談を行っている場合には、交通事業者(25.0%)、市区町村(20.0%)が多くなっている。最初に交通事業者に相談をした場合は、次に家族・知人(11.1%)、市区町村(8.3%)、交通事業者(8.3%)に相談をしていることが多い。最初に市区町村に相談した場合には、交通事業者に半数が相談をしている。

図表参考資料- 15 最初の相談先別の 2 番目以降の相談先

最初の相談先	2 番目以降の相談先 (複数回答)
家族・知人 (n=20)	交通事業者 25.0%
	市区町村 20.0%
	家族・知人 5.0%
交通事業者 (n=36)	家族・知人 11.1%
	市区町村 8.3%
	交通事業者 8.3%
	国 5.6%
	都道府県 2.8%
市区町村 (n=4)	交通事業者 50.0%
	家族・知人 25.0%
	市区町村 25.0%
	都道府県 25.0%

(注) 2 番目以降の相談をしていない者も含んだ比率



## 参考資料2 事業者アンケート調査結果

### (1) 調査概要

#### ① 調査方法と回収状況

公共交通における合理的配慮にかかる好事例を収集することを目的として、公共交通事業者にアンケート調査を実施した。アンケートでは、障害者からの要望等にもとづくバリアフリー措置や、障害者等への配慮のために行っている組織的な取り組み、また、課題や問題点等についてもきいた。

業界団体加盟事業者等から主要な公共交通事業者（鉄道 172、乗合バス/バスターミナル 111、タクシー・ハイヤー95、航空 25、旅客船 72）をのべ 475 事業者抽出し、公共交通事業者に調査票を送付し、郵送回収した。

図表参考資料- 16 公共交通事業者アンケート対象

種別	抽出基準	対象数
鉄道	鉄道、新交通システム、鋼索鉄道等	172
乗合バス	乗合バス、主要バスターミナル	111
タクシー・ハイヤー	タクシー・ハイヤー、個人タクシー(団体)	95
航空	定期航空会社、空港ビル(団体)	25
旅客船	長距離フェリー、旅客船	72
合計		475

#### ② 調査時期

2015年1月16日発送（締切日1月30日）。

#### ③ 回答状況

2015年2月13日（金）までに227件の回答を得た（回収率47.8%）。

都道府県別では、東京29、兵庫13、福岡11、長崎10、大阪9、北海道8、愛知8、千葉7、静岡7、香川7、熊本7などとなっている。

図表参考資料- 17 都道府県別回収状況

都道府県名	回答数	都道府県名	回答数
北海道	8	滋賀	2
青森	5	京都	4
岩手	2	大阪	9
宮城	3	兵庫	13
秋田	1	奈良	0
山形	1	和歌山	2
福島	3	鳥取	4
茨城	2	島根	4
栃木	2	岡山	2
群馬	3	広島	5
埼玉	5	山口	3
千葉	7	徳島	3
東京	29	香川	7
神奈川	8	愛媛	4
新潟	3	高知	1
富山	4	福岡	11
石川	0	佐賀	2
福井	2	長崎	10
山梨	2	熊本	7
長野	4	大分	2
岐阜	5	宮崎	2
静岡	7	鹿児島	6
愛知	8	沖縄	4
三重	5	計	226

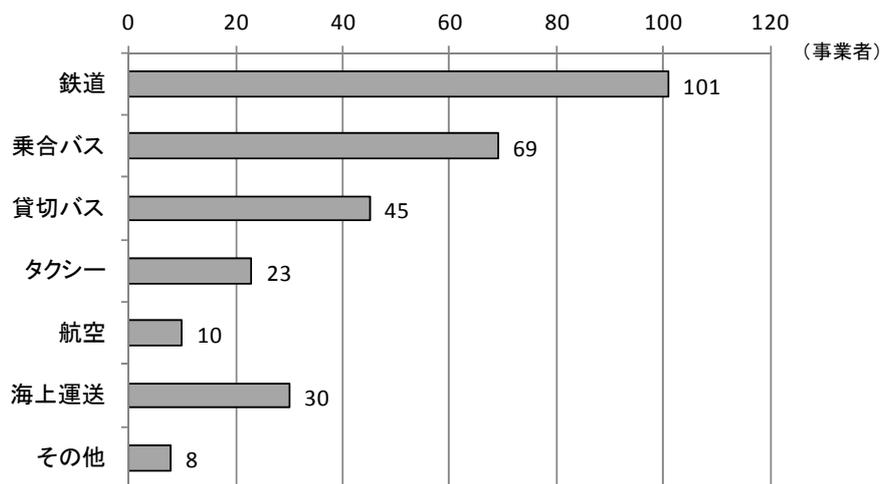
※無回答1事業者。紀州鉄道株式会社は和歌山に分類(本店の所在は東京)。

## (2) 回答結果の概要

### ① 回答事業者の属性

回答事業者の実施している事業は、鉄道が 101、乗合バスが 69、貸切バスが 45、タクシーが 23、航空が 10、海上運送が 23 となっている。その他には、バスターミナル、軌道が含まれる。

図表参考資料- 18 回答事業者が実施している事業 (n=227)



### ② 障害者等からの要請内容

要請内容として多いのは、利用に際しての車いす利用者や視覚障害者への乗降案内及び乗降の際の介助であるが、バリアフリー対応車両かどうかといった

利用にあたっての情報提供の充実についての要請もある。また、利用にあたっての手間を軽減するための事前申し込みを不要にしてほしいといった要望や、車いすでの鉄道利用の際の利便性を高めるための乗車位置に対する要望、プライバシー保護のために降車駅をアナウンスしないでほしいといった要望があがっている。

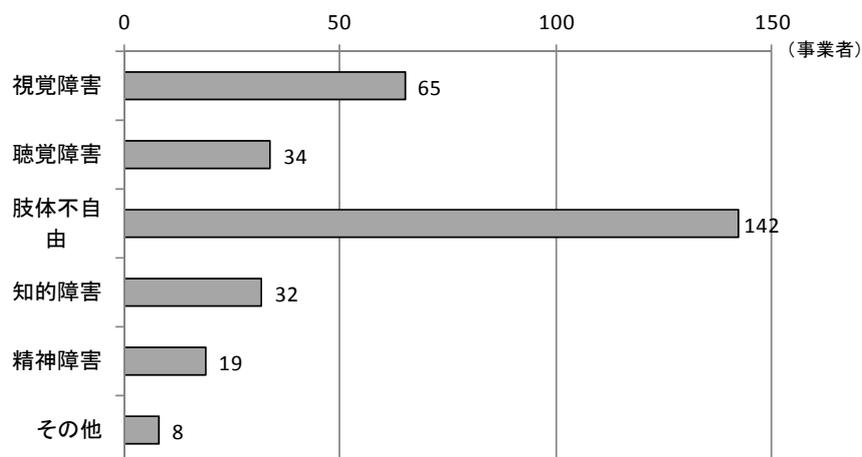
その他、点字ブロックの設置といった案内設備の充実や、スロープ、エレベーターやバリアフリー対応車両といったバリアフリーのための設備、機器等の整備などの要望が多くなっている。

また、現在は利用できないということから、ハンドル形車いすでのバス乗車などの要望があがっている。

図表参考資料- 19 障害者等からの要請の例

交通機関	障害種別	障害者等からの要請
鉄道	聴覚障害	・ 異常時（振替輸送等）の声かけ、誘導、案内
	肢体不自由	・ 乗降時の介助・支援、無人駅での対応 ・ 事前連絡なしでの車いすでの乗車 ・ 対応窓口の一本化 （事前連絡先が分からない、駅に電話してもつながらない） ・ 乗り継ぎ時の他の交通機関までの案内、介助 ・ 利用者の降車駅を放送することの取りやめ
	知的障害	・ ホーム上での安全確保（見守り）
バス	視覚障害	・ 正規停車場所への停車の徹底
	聴覚障害	・ 筆談具の常備
	肢体不自由	・ バリアフリーバスの事前確認（バリアフリー対応便の時刻表表記等） ・ ハンドル形電動車いす、ストレッチャー型車いすでの利用 ・ 事前連絡なしでの車いすでの乗車
タクシー	視覚障害	・ 安全・適切な乗降場所の確保、目的地までの誘導
	聴覚障害	・ ファクシミリによる配車依頼への対応
	肢体不自由	・ 乗降の介助
航空	視覚障害	・ 空港内を含む搭乗時の案内、介助
	聴覚障害	・ 機内アナウンス内容のボード記入
	肢体不自由	・ 自身の車いすを使用しての搭乗 ・ 機内着席時の体勢を安定させるための補助具の利用 ・ ホームページでの予約
海上運送	肢体不自由	・ 車いす使用者のフェリー客室までの階段昇降の介助
全般	—	・ 障害者手帳確認時の配慮
	精神障害	・ 運賃の割引

図表参考資料- 20 (参考) 当該要請に関する障害者の障害種別 (n=227)



### ③障害者等の要請に基づき実施している配慮

障害者等からの要請への対応などで、バリアフリー車両導入、スロープ設置といった恒久的改善措置を実施しているという回答が 84 事業者からあった。

電車への乗降の際にわたり板を使用し、駅係員等が介助しているといった交通機関利用のための配慮、サポートをしているという回答が 121 事業者からあった。特に地方部では、無人駅での対応のために乗務員や係員が出向いて介助を行っている。また、バスではバリアフリー対応の車両が限られているため、事前の要請や定期的に利用する利用者にあわせて、バリアフリー対応の車両を配車しているといった配慮があげられた。

事前申込のための窓口の一本化、バリアフリー車両の情報提供など、交通機関を利用する際の手間を軽減する配慮をおこなっているという回答が 12 事業者からあった。また、移動しやすい座席を用意するという利用者の利便性を高めるための配慮をしているという回答が 15 事業者からあった。その他、利用者の降車駅を乗務員に放送で伝達しないといった利用者への配慮をしているという回答が 5 事業者からあった。

図表参考資料- 21 障害者等の要請に基づき実施している配慮の例

#### 1) 恒久的改善措置

交通機関	障害種別	事前的改善措置
鉄道	視覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>触知案内図、点字運賃表、点字ブロック及び音声案内装置等の設置</li> <li>転落防止柵の設置 (2)<sup>7</sup></li> </ul>

<sup>7</sup> 同様な回答をした事業者数

	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームと列車間の段差解消を図るためのホームの嵩上げ (5)</li> <li>階段昇降機、エレベーターを設置 (7)</li> <li>車両に車いす専用スペースを設置 (2)</li> </ul>
バス	視覚障害	・街灯など周辺環境に合わせた停留所標識柱の設置
	聴覚障害	・筆談具の車内常備 (6)
	肢体不自由	・バス停・駅ロータリーの改善及び自治体等への要請 (4)
タクシー	聴覚障害	・筆談用の用具所持
	肢体不自由	・搬送内容に合わせた車種の導入
航空	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>リフト付き専用バス、車いす専用のタラップ車の配備 (2)</li> <li>機内専用車いすの装備、上体固定ベルト等の搭載 (2)</li> </ul>
	海上運送	肢体不自由

## 2) 利用のための配慮

交通機関	障害種別	利用のための配慮
鉄道	視覚障害	・読み上げによる対応
	聴覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内のため各駅にタブレットを配備</li> <li>コミュニケーションボードや筆談による対応</li> </ul>
	聴覚/知的障害	・話し言葉でのコミュニケーションが困難なおお客様との応対時に使用できるコミュニケーションボードを設置 (活用のための訓練も)
	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>他社交通事業者まで連絡し、案内誘導 (2)</li> <li>要請により乗降駅に出向いて介助を実施 (4)</li> <li>ホーム階段昇降について駅員による介助を実施</li> <li>建物内での階段、乗車する際のステップ、ケーブルカーの階段ホームでの移動等において、駅係員による介助を実施。扉より幅広の車いす、及び電動車いすで重量が大きく、複数の駅員でも持ち切れない場合は、車いすを貸し出し (3)</li> <li>無人駅には車いすスロープを常置 (専用の収納ボックスを用意) (2)</li> <li>事前要請があった際に、バリアフリー対応車両を配車。(3)</li> </ul>
バス	視覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>行き先案内放送を複数回流す</li> <li>車道に一旦降りなくてもいいようにバス停には出来る限り近づけて停車。点字ブロックなどに合わせて正規場所に停車 (2)</li> </ul>
	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>要請があった際や、定期的に利用する障害者にあわせて(車いす)、バリアフリー対応の車両を配車 (22)</li> <li>スロープ板等を出すのが困難なバス停では、前後約 50m 範囲内程度で乗降可能な位置にバスを停車</li> <li>介助者がいない場合、乗務員を一名添乗させ、乗降を手助け</li> </ul>
タクシー	視覚障害	・列車から降りられた際、タクシー乗降場まで付添い介助
	聴覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>配車注文専用のシートを準備し、FAX で予約受付 (2)</li> <li>メールでの予約受付</li> </ul>
	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗降の介助</li> <li>利用者の要請にあわせてバリアフリーの車両で対応 (7)</li> </ul>
航空	肢体不自由	・チェックインカウンターから搭乗口への移動、機内座席への着席までの援助 (4)
海上運送	肢体不自由	・ストレッチャー等利用時のフロア席の確保 (2)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前申込みで手伝いの人数を確保し、車いすをかついで（4人体制）階段を昇降</li> <li>・車両積み込み時、同乗者として車両甲板から乗船できるように配慮（通常車両甲板からの乗船は運転者のみ）（4）</li> </ul>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3) 利用する際の手間を軽減する配慮

交通機関	障害種別	利用する際の手間を軽減する配慮
鉄道	肢体不自由	・電話連絡先の一本化
	視覚/聴覚/知的障害	・単独乗車や利用にあたっての事前申し込み、申請等は団体を除き実質的に不要に
バス	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・低床バスの運行状態の問い合わせへの対応</li> <li>・インターネットで低床式車両の走行位置情報の提供サービスを実施</li> <li>・事前申込みがなくても利用可能に</li> </ul>
航空	視覚障害/肢体不自由	・ホームページでの座席予約
	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専用相談窓口を設け、事前に申告、相談いただくことで、関係部署への引き継ぎや情報共有を実施（2）</li> <li>・専用相談窓口を設けるとともに、テレビ電話での手話やメール、チャットなどでも受け付け</li> </ul>

### 4) 利用者の利便性を高めるための配慮

交通機関	障害種別	利用者の利便性を高めるための配慮
鉄道	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スロープ板を使用する場合の利用者が希望する乗車位置での案内</li> <li>・エレベーター、エスカレーター・階段出口位置等が乗車位置に対応して分かる一覧表を作成し、駅係員で共有</li> </ul>
海上運送	肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターミナル人道橋と通じる船舶のフロアへ障害者専用の部屋、スペースを設置している。一階の船員室を障害者へ特別に開放（2）</li> <li>・予約時の申告（電話予約・インターネット予約）により、移動の容易な船席を用意（2）</li> </ul>

### 5) その他の配慮

交通機関	障害種別	その他の配慮
鉄道	肢体不自由	・降車駅のアナウンスの省略
バス	—	・障害者手帳の確認や説明はマイクを切って対応
タクシー	—	・障害者手帳の呈示のみで障害者割引で利用可能に
海上運送	—	・他者との接触を避けたい人の乗降時の配慮

### ④障害者等への配慮のために組織的に行っている取り組み

障害者等への配慮のために組織的に行っている取り組みとしては、研修の実施（62事業者）、接遇や介助に関する資格取得の奨励（22事業者）、マニュアル

作成・改訂（26事業者）が多くあがった<sup>8</sup>。これらのほか、障害者との意見交換の実施、安全に運行するための装備の開発などがあがった。

図表参考資料- 22 障害者等への配慮のために組織的に行っている取り組みの例

交通機関	組織的取り組み
鉄道	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅係員等は、年に1回障害者・高齢者への接遇研修等を重点的に実施</li> <li>・ 新入社員にヒューマンサポート研修を実施（アイマスク・車いすなどを用いた実習）</li> <li>・ 障害者の講師を招き、新人駅務員を対象に研修（障害者理解講座）</li> <li>・ サービス介助士資格の取得の奨励。</li> <li>・ マニュアルを作成し、接客に携わる社員全員に配布</li> <li>・ 職員間の情報交換による接客サービスの向上、勉強会の実施</li> <li>・ 障害者団体との意見交換</li> </ul>
バス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス介助士資格の取得の奨励（全乗務員が資格取得）</li> <li>・ 運転手への接遇や車両器具の取扱いの研修、ハンドブックサイズのマニュアル配布</li> <li>・ ドライブコンテスト（年一回）で車いす乗降接客競技を実施</li> <li>・ 同乗の他乗客の手助けなど発生事実を社内で共有</li> <li>・ 障害者団体などとの意見交換（各自治体・バス協・各運輸支局）</li> <li>・ 関連部署の職員で構成する社内チームを設置し、バリアフリー推進を多角的に検討</li> <li>・ 車いすの3点固定ベルト装着時間の短縮及び安全性を確保するためのリトラクター方式を導入</li> </ul>
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ユニバーサルドライバー研修の受講推進</li> <li>・ 各個人のフェースシートの作成及び援助にあたっての手順マニュアル</li> </ul>
航空	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マニュアルの手順を徹底しながらも、お客様への臨機応変な対応を実施</li> <li>・ 手順/マニュアル/社内規定の変更</li> <li>・ 対応に関する勉強会や講習会の開催（車いすご利用者との意見交換会など）</li> </ul>
海上運送	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリー関連のセミナー研修会等の参加</li> <li>・ 旅客営業規則の見直し</li> <li>・ お客さまサービス向上委員会の設置</li> </ul>

### ⑤課題、問題点

課題、問題点として、介助を行うための人員確保（29事業者）、バリアフリー設備や車両等の整備のための費用負担（20事業者）、道路など環境整備（13事業者）などが多くあげられた。

鉄道では、介助を行うための人員確保、バリアフリー設備や車両等の整備のための費用負担、団体への対応などが多くあがった。

バスでは、低床車の導入だけでなく、道路環境の改善などを自治体や警察などと連携しながら進める必要があることがあげられた。特に雪が多い地方部では、積雪時での低床車をはじめとするバリアフリー対応のバス運行が課題とな

<sup>8</sup> 研修実施、資格取得奨励、マニュアル作成・改訂のいずれかをあげたのが88事業者あった。

っている。また、固定のために車いすのサイズや仕様を統一することなどがあげられた。障害者手帳確認の際の問題点もあげられた。

航空機では、多種多様な移動補助具（電動車いす）や医療機器があり輸送可否判断まで時間を要することが課題としてあげられた。

図表参考資料- 23 課題、問題点の例

交通機関	課題、問題点
鉄道	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の駅員の人数を確保できれば問題ないが、人員削減などの際は対応のレベルが落ちる</li> <li>・異常時の対応（聴覚障害者に対する車内放送等）</li> <li>・資金的に厳しく、列車及びホームなどの改修がむずかしく、人員的にもぎりぎりまで営業しており、質の高いサービス提供ができにくい</li> <li>・施設の老朽化と経営が脆弱であるため、対応が困難な状況</li> <li>・無人駅が多いため対応できないケースがある。人員を最小限に抑えているため事前連絡がないと対応できないときがある</li> <li>・エレベーター、エスカレーターの高額のランニングコストによる経営圧迫</li> <li>・移動制約者（障害者）の対応に関する具体的な手順・マニュアル等の未整備</li> <li>・団体のお客様が突然来た場合は対応に苦慮している</li> <li>・社員向けに接遇に関する資格取得を促したり、講習などを開催することは費用面、要員体制からも現状は難しい</li> </ul>
バス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・低床車の保有率が低く、事前連絡なしでの乗車には対応が難しい</li> <li>・ハンドル形車いすの対応が課題。現状では固定方法等の問題で乗車できない。</li> <li>・駅ロータリー形状の改善（自治体、警察との調整が必要）</li> <li>・地方部における道路環境はまだまだ遅れており、バスベイもなく、路側帯も満足に取れていない「昔からのバス停」が数多く存在し、「スロープ板の出し入れ」が出来ない箇所がいくつもある</li> <li>・高速バスでの対応</li> <li>・知的障害などのお客様との円滑な意思疎通</li> <li>・車いすのお客様が複数乗車される場合の対応</li> <li>・標準仕様のノンステップバスに適合可能な車いすのサイズや仕様の不統一</li> <li>・車いすの規格が車両の固定装置に合わない、ベルトだけでは不安</li> <li>・路面の凹凸（踏切）等でノンステップ車両の運行が出来ない</li> <li>・車いす利用者の立場に立ったバス待ち環境（待合所、除排雪、融雪設備等）の整備</li> <li>・お客様ごとに障害の内容・程度が異なっており、一定の乗車基準やルールを設ける事が難しい</li> <li>・障害者手帳が地域によって色・形がバラバラ（統一できないか）</li> </ul>
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉タクシーの車両数及びヘルパー資格者の人数に限度があり、要請日時が重なり、対応できない場合がある</li> <li>・介助中の車両を邪魔する他の道路利用者や、駐車違反で取り締まる警察官・監視委員も少なくない。「配慮」は他の道路利用者や行政にも必要</li> </ul>
航空	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多種多様な移動補助具（電動車いす）や医療機器があることから、ご相談いただいた後、輸送可否判断まで時間を要することがある</li> </ul>
海上運送	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期で人手が足りない時、事前に連絡がない時は対応が難しい</li> <li>・船舶、ターミナルがバリアフリー対応となっていない。改修費用が大きく、予算化が困難。小型船では改造工事が難しい</li> </ul>

## ⑥その他（自由意見）

自由意見では、バリアフリー設備・車両の導入や研修などに対する補助のほか、単独の事業者だけでは解決できない問題点（駅・バス停留所や道路環境の改善、低床バスに適合する車いすのサイズや仕様の統一、ハンドル形車いすのバス乗車対応、空港や港湾のバリアフリー化、障害者手帳の様式統一など）についての要望などがあげられた。

図表参考資料- 24 自由意見の例

交通機関	自由意見
鉄道	<ul style="list-style-type: none"> <li>ランニングコストについても補助対象としてほしい</li> <li>サービス介助士等の資格取得の国からの援助</li> <li>弊社独自で駅などの改修を行うことは困難な状況の為、自治体と協議を行っているが、前に進んでいない箇所もある</li> <li>介助時にけが等をさせた場合、治療費や損害賠償請求されることが考えられる</li> <li>設備改良時に規程に満たないものは整備できなくなっている</li> </ul>
バス	<ul style="list-style-type: none"> <li>車両更新に対する補助の増額</li> <li>停留所や道路環境改善。低床車両が通行できない箇所の改善（段差のある踏切や積雪時対応）、補助スロープに対応した歩道や縁石等の改良、ロータリーの改善、バスベイ設置、停留所までの導線確保、雨天時の乗降を助ける上屋施設や車いすの待機スペース設置 等</li> <li>ノンステップバスの標準仕様に適合可能な車いすのサイズ・使用の上限基準を明確にして、バス事業者や利用者、車いすメーカー等の関係者が認識を共有して、相互に協力できるルールづくりを進めていきたい</li> <li>ハンドル形車いすの固定ベルトの装着など安全性の確保について、メーカーを巻き込んだ対策をお願いしたい</li> </ul>
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険制度のケアマネージャーのような利用者と事業所との間に入り、サービス調整してくださる方がいれば助かります</li> </ul>
航空	<ul style="list-style-type: none"> <li>空港のバリアフリー化の推進</li> <li>電動車いすのバッテリー取扱いを簡素化できるよう国際基準に合わせた対応の統一化</li> </ul>
海上運送	<ul style="list-style-type: none"> <li>港湾施設のバリアフリー化の推進</li> <li>バリアフリー対応に係る費用は、出来れば補助対象としてほしい</li> <li>障害者等の手帳は発行されている内容等多種であるため、種別などわかりにくく、手帳の色、障害の種別など全国统一した基準にしてほしい</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障害者用誘導ブロックの設置による通行人、キャリーケース等転倒のおそれがあり、改善できないか</li> </ul>

### 参考資料3 地方自治体条例調査結果

この調査では、すでに障害者差別禁止に関する条例を定めている地方公共団体について、公表されている文献等から概況を整理するとともに、ワーキング委員からの助言、紹介等を受けて熊本県、さいたま市、八王子市に訪問しヒアリングを行った。

#### (1) 障害者差別解消に関する地方自治体の条例制定状況

障害者の差別の禁止に関する条例を制定している下表の12自治体を対象として、各条例の対象とする障害種別、禁止行為、交通・移動分野での差別禁止、合理的配慮に関わる記述、相談体制、紛争解決の仕組み等の内容を次ページ以降に整理した。

図表参考資料- 25 障害者差別解消に関する地方自治体の条例制定状況

自治体名	条例名	施行日
千葉県	障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例	H19.7.1
北海道	北海道障がい者及び障がい児の権利擁護並びに障がい者及び障がい児が暮らしやすい地域づくりの推進に関する条例	H22.4.1
岩手県	障がいのある人もない人も共に学び共に生きる岩手県づくり条例	H23.7.1
さいたま市	誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例	H23.4.1
熊本県	障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例	H24.4.1
八王子市	障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例	H24.4.1
長崎県	障害のある人もない人も共に生きる平和な長崎県づくり条例	H26.4.1
沖縄県	沖縄県障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例	H26.4.1
別府市	別府市障害のある人もない人も安心して安全に暮らせる条例	H26.4.1
鹿児島県	障害のある人もない人も共に生きる鹿児島づくり条例	H26.10.1
茨城県	障害のある人もない人も共に歩み幸せに暮らすための茨城県づくり条例	H27.4.1
京都府	京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例	H27.4.1

図表参考資料- 26 障害者差別解消に関する地方自治体の条例の概要（その1）

主体 (施行日)	千葉県 (H19.7.1)	北海道 (H22.4.1)	岩手県 (H23.7.1)
対象とする障害種別			
身体障害	○	○	○
知的障害	○	○	○
精神障害	○	○	○
その他心身機能	○	○	○
その他			高次脳機能障害
禁止行為	不利益取扱い、合理的配慮不 提供の禁止 8分野での行為（不利益取扱い） 及び合理的な配慮に基づく措置 を行わないことを差別として禁 止。合理的配慮を行うことが、 社会通念上相当と認められる範 囲を超えた人的、物的、経済的 負担が過重な場合を除く	差別の禁止、合理的配慮の努力義務 （合理的配慮に努めるととも に、差別や不利益な扱いをして はならない）	不利益取扱いの禁止（障害を理 由とした不利な区別、排除及び 権利制限並びに必要なかつ合理的 な配慮をしないことを不利益と している）
分野別の差別の禁止 (交通・移動分野)	○ 生命又は身体の保護その他合理 的な理由なく、障害を理由とし て、公共交通機関の利用を拒否、 制限、条件を課し、その他不利 益な取り扱いをすることを差別 とする	—	—
公共交通機関の対象	(逐条解説) タクシー、バス、電車、航空機 など不特定多数が利用する交通 機関	—	—
合理的配慮の記述	—	○ 障害者が、障害のない者と実質 的に同等の日常生活又は社会生 活を営むことができるようにす るための必要な配慮	—
解説書等における 合理的配慮の詳細	(逐条解説) 定義をおかず、個別事案に即し て関係者が話し合うとしてい る。例示を掲載。 (例) バス停の時刻表にノンス テップバスの運行を表示するこ と	—	(逐条解説) 合理的配慮を、障害者が配慮し てほしいこととし、代読・代筆 をすることなどを例示。福祉や 医療、労働、教育など個別の分 野、その時々々の環境・条件、主 体などによって必要とされる内 容が異なり、一律に同じ対応が 必要とされるものではないとし ている。
相談体制/紛争解決			
相談への対応	—	—	○
相談員の配置	○ (地域(委託)、広域)	△ (市町村支援)	—
附属機関の設置	○ (調整委員会)	○ (地域づくり委員会)	—
助言/あっせん	○ (助言、あっせん) (調整委員会)	△ (指導) (地域づくり委員)	○ (助言、調整 員)
勧告	○	○	—
罰則等 (対象)			
公表	—	○	—
その他罰則	—	—	—
その他		・道は、移動手段が確保されるよう 公共交通事業者の理解を得るこ とができるよう努める	・県職員研修等の努力義務

図表参考資料- 27 障害者差別解消に関する地方自治体の条例の概要（その2）

主体 (施行日)	さいたま市 (H23.4.1)	熊本県 (H24.4.1)	八王子市 (H24.4.1)
対象とする障害種別			
身体障害	○	○	○
知的障害	○	○	○
精神障害	○	○	○
その他心身機能	○	○	○
その他			
禁止行為	差別の禁止（7分野で障害を理由とした不利益取扱い（利用の拒否、制限、条件を課すこと）を差別として禁止。加えて、教育、労働分野では、合理的配慮しないことを差別としている）	不利益取扱いの禁止、合理的配慮の義務 （8分野での障害を理由とした不利益取扱い（利用の拒否、制限、条件を課すことを禁止。また、社会的障壁の除去に当たっての、必要かつ合理的な配慮義務）	差別の禁止、合理的配慮の努力義務（9の生活分野について、必要かつ合理的な配慮をするように努めることとしている）
分野別の差別の禁止 (交通・移動分野)	○ 本質的な構造上、本人の生命の保護等正当な理由があるときを除き、障害を理由として、拒否、制限、条件を課すことを差別としている。	○ 建物や車両等の構造上、本人の生命の保護等やむを得ない理由がある場合を除き、障害を理由として、拒否、制限、条件を課すことを、不利益取扱いとしている。	—
公共交通機関の対象	—	—	—
合理的配慮の記述	○（合理的配慮に基づく措置：教育、労働） 日常生活等を営む上で不可欠な活動を行うことができるようするために行う措置（障害者の就業時間又は業務内容を変更する措置で事業活動の目的の達成が妨げられるもの、建築物の構造を変更する措置その他の過重な負担を課す措置を除く）	—	—
解説書等における合理的配慮の詳細	(逐条解説) 日常生活又は社会生活で必要不可欠な活動を行うために必要かつ具体的な調整及び変更。必要な措置は障害者によって異なるので、当事者間でよく話し合うことが必要としている。	(解説書) 障がい者が日常生活や社会生活で受けている制限や制約を解消するために社会の側が行う必要な改善や変更のことと定義。負担が過重かどうかについて、以下を十分検討することが重要だとしている。「実現可能性」、「費用、支出の事業者への影響」、「事業者の資産規模」、「事業者が利用できる財政的、その他の支援」	(説明資料) 障害のある人に合わせて、その状況に応じた変更や調整などを、お金や労力の負担がかりすぎない範囲で行うこと。(事例を例示。事故で電車が止まった時などに今の情報を聴覚障害の人に伝える 他)
相談体制/紛争解決			
相談への対応	—	○	○
相談員の配置	△ (相談支援事業者)	○ (地域、広域専門)	△ (相談事務委託)
附属機関の設置	○ (委員会)	○ (調整委員会)	○ (調整委員会)
助言/あっせん	○(助言、あっせん) (委員会)	○(助言、あっせん) (調整委員会)	○(助言、あっせん) (市長)
勧告	○	○	○
罰則等(対象)			
公表	○	○	—
その他罰則	—	—	—
その他			・市職員研修等の努力義務 ・市は、移動手段確保のため、公共交通事業者の理解及び協力を得るよう努める

図表参考資料- 28 障害者差別解消に関する地方自治体の条例の概要（その3）

主体 (施行日)	長崎県 (H26.4.1)	沖縄県 (H26.4.1)	別府市 (H26.4.1)
対象とする障害種別			
身体障害	○	○	○
知的障害	○	○	○
精神障害	○	○	○
その他心身機能	○	○	○
その他	難病	難病	
禁止行為	差別の禁止 (10分野での差別(不均等待遇及び合理的配慮を怠ること)禁止のほか、あらゆる分野での差別の禁止)	差別の禁止、合理的配慮の義務 (10分野のほか、障害を理由とした差別を禁止。意思の表明があった場合、負担が過重でないときは、性別、年齢及び障害の状態に応じて、必要かつ合理的な配慮をしなければならない)	差別の禁止、合理的配慮の義務 (不利益取扱い及び合理的配慮を怠ることを差別として禁止するとともに、7分野で合理的な配慮努力義務を定める)
分野別の差別の禁止 (交通・移動分野)	○ 車両等の構造上、その他正当かつやむを得ない事情がある場合を除き、不均等待遇を行ってはならず、又は合理的配慮を怠ってはならない	○ 公共交通事業者等は、旅客施設、車両等を正当な理由なく障害を理由として、利用の拒否、制限、条件を課し、その他不利益な取り扱いをしてはならない	○ 道路整備に当たって、障害のある人の通行及び公共交通機関の利用に支障がないよう努める。公共交通機関の利用を円滑にするため、障害のある人にとって必要とされる体制の整備及び研修の実施に努める。
公共交通機関の対象	(条例) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号)第2条第4号に規定の公共交通事業者等	(条例) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号)第2条第4号に規定の公共交通事業者等	(解説書) 不特定多数の人が利用する交通機関。JR、バス、タクシー及びフェリーの船舶。
合理的配慮の記述	○ 意思の表明に応じて、必要かつ適切な現状の変更又は調整を行うこと。ただし、社会通念上相当と認められる範囲を超えた人的負担、物的負担又は経済的負担その他の過度な負担になるものを除くとしている。	○ 障害者から意思の表明があった場合、負担が過重でないときは、性別、年齢、障害の状態に応じて必要かつ合理的な配慮をしなければならない	○ 社会的障壁を取り除くに当たって、その実施に伴う負担が過重でない場合に、障害のある人にとって必要とされる社会的な制度の整備及び支援を行うこと
解説書等における合理的配慮の詳細	(逐条解説) 過度な負担か、以下から判断されるとしている。 ①経済的・財政的なコストの面 (相手方の性格、業務の内容、業務の公共性、不特定性、事業規模、その規模から見た負担の割合、技術的困難の度合い等) ②業務遂行に及ぼす影響の面 (合理的配慮の提供により、業務遂行に著しい支障が生じるのか、提供される機会やサービス等の本質が損なわれるのか)	解説書等なし	(合理的配慮に関するガイドライン) 負担が過重であるかの判断基準として、「経済的、財政的なコスト」、「業務遂行に及ぼす影響」の2点を示している。ただ、負担が過重であるか否かの判断は、合理的配慮より個別性の強い概念なので、個々のケースにおける判断基準をガイドラインに示すことは困難としている。
相談体制/紛争解決			
相談への対応	○	—	○
相談員の配置	○ (地域、広域専門)	△ (広域相談専門員)	△ (相談事務委託)
附属機関の設置	○ (調整委員会)	○ (調整委員会)	○ (解決委員会)
助言/あつせん	○ (助言、あつせん) (調整委員会)	○ (助言、あつせん) (調整委員会)	○ (助言、あつせん) (市長)
勧告	○	○	○
罰則等 (対象)			
公表	○	—	—
その他罰則	—	—	—
その他			・合理的配慮の実施状況確認、評価の義務。 ・市職員の研修義務。

図表参考資料- 29 障害者差別解消に関する地方自治体の条例の概要（その4）

主体 (施行日)	鹿児島県 (H26.10.1)	茨城県 (H27.4.1)	京都府 (H27.4.1)
対象とする障害種別			
身体障害	○	○	○
知的障害	○	○	○
精神障害	○	○	○
その他心身機能	○	○	○
その他		難病	
禁止行為	不利益取扱いの禁止、合理的配慮の義務 (8分野のほか、障害を理由とした不利益取扱いを禁止。負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮がなされなければならない)	差別の禁止 (権利利益侵害、合理的配慮しないことを差別と定義)	不利益取扱いの禁止、合理的配慮の努力義務 (8分野で障害を理由とした不利益な取扱いをすることによる障害者の権利利益侵害を禁止するとともに、事業者は負担が過重でないとき、配慮するよう努めなければならない)
分野別の差別の禁止 (交通・移動分野)	○ 公共交通事業者等は、旅客施設、車両等を正当な理由なく障害を理由として、利用の拒否、制限、条件を課し、その他不利益な取り扱いをしてはならない	—	○ 生命又は身体の保護その他合理的な理由なく、障害を理由として、公共交通機関の利用を拒否、制限、条件を課し、その他不利益な取り扱いをすることを、障害を理由とした不利益な取り扱いとして禁止
公共交通機関の対象	(条例) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号)第2条第4号に規定の公共交通事業者等	—	—
合理的配慮の記述	—	○ 障害のある人等の求めに応じて、必要かつ適切な現状の変更又は調整を行うこと。ただし、社会通念上その実施に伴う負担が過重になるものを除く。	○ 障害者から意思の表明があった場合、負担が過重でないときは、性別、年齢、障害の状態に応じて配慮するように努めなければならない
解説書等における合理的配慮の詳細	解説書等なし	解説書等なし	解説書等なし
相談体制/紛争解決			
相談への対応	○	○	○
相談員の配置	○	△ (相談事務委託)	○ (地域、広域専門)
附属機関の設置	○ (支援協議会)	—	○ (調整委員会)
助言/あつせん	○(あつせん) (支援協議会)	○(助言、あつせん) (知事)	○(助言、あつせん) (調整委員会)
勧告	○	○	○
罰則等(対象)			
公表	○	○	○
その他罰則	—	—	—
その他			・府、事業者に対する研修等の環境整備についての努力義務。

## (2) 熊本県

### ①障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例の概要

#### 1) 概要

条例では、障害のある人に対して不利益取扱いとなる行為を、日常生活、社会生活における8つの分野について具体的に掲げ、禁止している。8分野の一つに建物等・公共交通機関の利用がある。

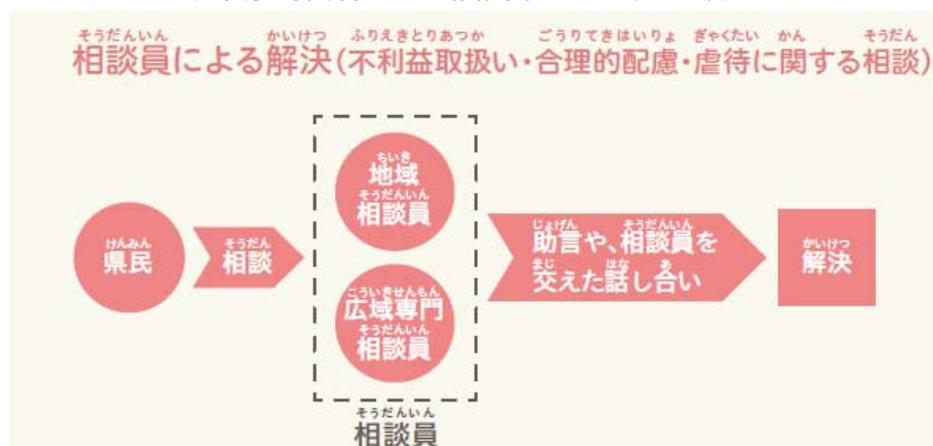
また、障害のある人が日常生活や社会生活において受けている制限や制約（社会的障壁）をなくすために必要な改善や変更等の配慮（合理的配慮）を、負担が過重にならない範囲で行わなければならないとしている。

#### 2) 差別的事案への対応の体制

条例には不利益取扱いや合理的配慮等の相談体制、不利益取扱いの個別事案解決の仕組みがある。

まずは地域相談員、広域専門相談員への相談を行うことができる。相談員は中立かつ公正な立場で、必要な事実確認、問題解決のための助言をしながら、話し合いを通じた解決を図る。県では専門の相談員である広域専門相談員を4名配置している。その他に、地域の身近な相談員として地域相談員を配置している。地域相談員は、市町村が委嘱している身体障害者相談員及び知的障害者相談員と、地域活動支援センター等の精神障害に関する相談員に委託している。地域相談員は相談内容によって広域専門相談員と連携して相談された事案の解決を図る。

図表参考資料- 30 相談員による対応の流れ



資料：熊本県「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例パンフレット」

不利益取扱いに関して相談員との相談では解決が困難な場合には、調整委

員会に助言またはあっせんを求めることができる。調整委員会が示したあっせん案を、不利益取扱いをしたと認められる者が正当な理由なく受諾しないときには、必要な措置をとるよう知事が勧告することができる。勧告を受けた者が正当な理由なく勧告に従わない場合には、その旨を公表することができる。

図表参考資料- 31 相談員による解決が困難な場合の対応の流れ



資料：熊本県「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例パンフレット」

## ②相談の実績

### 1) 相談件数

相談は平成 24 年度に 105 件、平成 25 年度に 122 件受け付けている。

条例の施行時に、千葉県の相談実績等を参考に相談件数を想定し、広域相談員の配置数等を検討した。現在の相談件数はおよそ想定していたレベルとなっている。

公共交通機関等に関する相談は、これまでに 20 件程度あった。1 人で複数の相談を行っていることもある。

### 2) 相談内容

全般的に、コミュニケーションの行き違いから生じた誤解や説明不足に起因する相談が多く、事業者へ確認等をして状況を本人に説明することで納得が得られている。

バスに関係する相談が多く、タクシーに関する相談は少ない。船に関する相談はない。路面電車については条例制定前からホームの幅が狭いという問題があることが指摘されていたが、これまで相談されたことはない。

障害の種別ごとでは、精神障害者からの相談が多くなっている。

### 3) 相談の受付状況、経緯

障害者は幅広くとらえており、障害者手帳や診断書を求めるといったこと

はしていない。相談内容から障害が絡んでいることを確認する程度である。

基本的には障害者本人からの相談が多いが、本人以外からの相談も受け付けており、関係者が相談や申立てを行うことができる。本人以外から相談を受けたときには、事案の内容によっては本人に話を聞くこともある。本人の意向を踏まえた方向での解決を図ることが基本である。匿名で行われる相談もある。今後の利用に差し支えるかもしれないからと、相手方との調整は希望しないが、特定の事業者限定せず広く啓発をして欲しいという相談もある。そのため、相談を受けたときには、相手方に連絡をして良いかどうかの確認をしている。

#### 4) 公共交通事業者へのアドバイス、調整等の事例

事実確認等で事業者と連絡をすると、事業者からは協力的な対応が得られている。管理部門は障害者に対して理解がある。バスのドライブレコーダーや音声記録などを調べるといったことはしていないし、そこまでの必要性を感じる事案もない。そもそも証拠をそろえて対応を迫るといったスタンスではなく、相手との信頼関係に基づいた話し合いで歩み寄ることを考えている。

具体的な相談事例としては、例えば車いすで路線バスを利用したところ、車いす対応のスロープ付きバスではなかった。これまでも乗れたのだから乗せて欲しいと訴えたが、乗務員に伝わらず、バスが発車してしまったという相談があった。そこで広域専門相談員がバス会社に状況を確認したところ、乗務員は次のスロープ付きバスを案内したとのことであり、相談者との意思の疎通が十分にとれていなかったことが原因であると思われた。今後の相談者のバス利用のため、相談者、広域専門相談員、バス会社の担当者等がバス営業所に集まり、スロープ付きバスや階段があるバスに相談者が乗降できるか検証した。相談者は自力で乗降したいという思いが強かったが、スロープ付きバス以外では乗降に15分程度を要することがわかった。そのため、バスの利用が事前にわかるときには事前に営業所に連絡しスロープ付きバスを手配する、事前にわからないときには自力での乗降にこだわらずに乗務員の介助を受けることで合意が得られた。

なお、事案に対する事業者の対応について、他の事業者に紹介するといったことはしていない。

交通事業者による合理的配慮の好事例はあまり把握していない。

#### 5) 調整委員会への申し立て状況

公共交通分野で調整委員会への申し立てがなされた事例はない。

公共交通以外では平成24年度に2件の申し立てがあり審理が行われたが、い

ずれも条例の不利益取扱いには該当しないものとして、調整委員会による助言、あっせんは行われなかった。平成26年度に1件新たに申立てがあり審理されている。

調整委員会への申立ては、当事者が不利益取扱いを受けたと思ったら行うことができる。

### ③合理的配慮に基づく措置

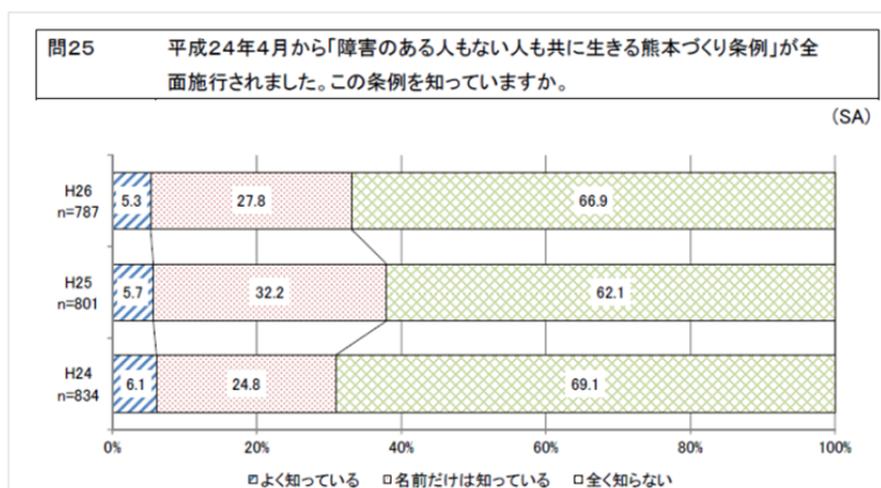
公共交通だけではなく全体をみても、負担が大きいため配慮ができないと事業者が主張するような事例はない。

### ④条例の周知

#### 1) 条例の認知状況

県が実施する県民アンケートの中で条例の認知度を調査している。2013年調査での認知度は37.9%であった。2014年調査では33.1%となった。

図表参考資料- 32 条例の認知状況



資料：熊本県「2014年県民アンケート調査報告書（県民生活に関する意識調査）」

#### 2) 職員への周知、研修

知事部局に関しては出先機関を含めて条例に関する研修をしている。

2016年4月の障害者差別解消法の施行に際し、県としても対応要領を作り、法の趣旨を職員に周知する必要がある。

障害者差別に関連する相談を受けたときには、条例の相談窓口につないでもらうことにしている。例えば、消費者問題に関する相談窓口である熊本県消費生活センターに障害が原因と疑われる相談がなされた場合には、条例の相談窓口に戻してもらう。なぜなら障害者差別に関する相談を既存の窓口で

対応することには限界があると考えている。公共交通に関する相談は、それほど長期間にわたって相談が続くということはないが、他の分野の事案では、300回を超える相談対応を行った例もあり、既存窓口では対応しきれないと考えている。

### 3) 市町村への周知

市町村には条例のパフレットを提供し、障害者差別に関する相談があったら県の相談窓口連絡するよう依頼している。地域相談員は市町村の相談員等であり、地域相談員が受けた相談が県の広域専門相談員に連絡されるなど、県と市町村との連携は実現している。現在受け付けている相談の1割が地域相談員経由の相談である。

### 4) 地域相談員への研修

地域相談員は、市町村の相談員等として相談業務を担っている人であり、ベースがある。地域相談員向けには年に1回研修会を開催している。また、条例・制度や相談対応に関するマニュアルを提供している。

### 5) 県民への周知

県民への周知にはリーフレットやポスターを使っている。ポスターの掲示ではバス事業者に協力してもらっている。JRの主要駅にも掲示してもらっている。その他市町村の相談会等でも県の窓口の紹介をしている。

### 6) 事業者への周知

熊本県バス協会が行ったハートフルサポーター育成研修会において、条例の周知を行った。

### ⑤効果

相談窓口ができたことに大きな意味がある。これまでは障害者差別に関する窓口が明確ではなかった。

### ⑥課題

条例の認知度を高めていくことが課題である。

### ⑦精神障害者の運賃割引

精神障害者から運賃割引に関する相談は特にない。

### (3)さいたま市

#### ①さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例の概要

##### 1)概要

障害のある人に対する差別や虐待を禁止するとともに、自立と社会参加を支援することで、誰もが安心して生活できる地域社会の実現を目指す条例。

基本的に障害のない人と比べて、障害があることを理由に機会の均等が損なわれていることを差別としている。教育や就労の場面では、学んだり働いたりするときに必要な合理的な配慮を行わないことも差別としている。

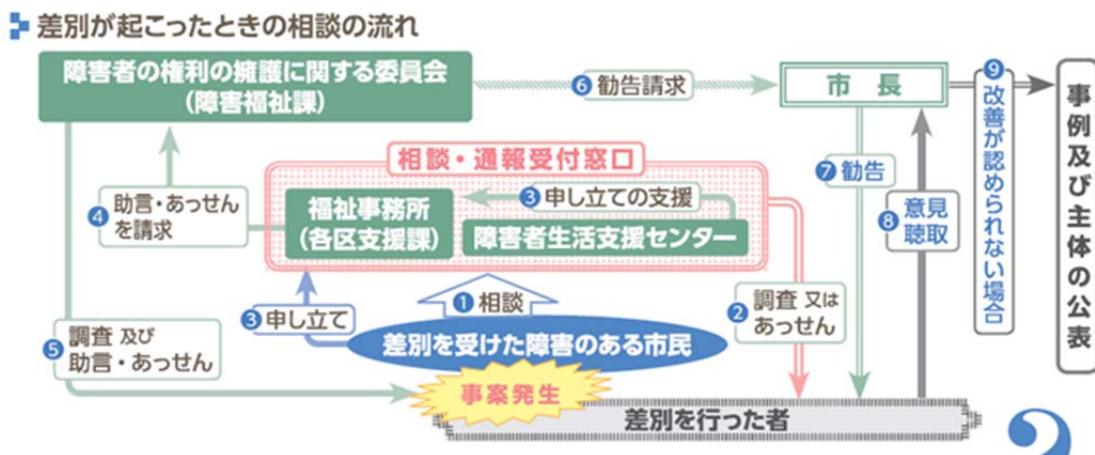
##### 2)差別的事案への対応の体制

さいたま市では、差別に対応する体制を整備している。差別を受けたときには各区支援課や各区障害者生活支援センターに相談をすることができる。相談を受けると支援課、障害者生活支援センターの職員が事案の調査やあっせんを行う。解決が困難な場合には、障害者の権利の擁護に関する委員会に事案を申し出て、差別事案の関係者に対し、助言やあっせんを行い、差別の解消に向けた調整を行い、解決を図ることも可能になっている。

条例では、個別の事案について差別かどうかを判断するというよりも、当事者間の調整を図ることを主眼にしている。今後、無理なく乗車できるようになるにはどうしたら良いかを考え、調整することを目指している。

障害者の権利の擁護に関する委員会は学識者、弁護士等により構成される市の付属機関である。委員会に交通関係者は参加していない。

図表参考資料- 33 差別是正のための組織と仕組み



資料：第1回さいたま市障害者の権利の擁護に関する委員会資料

## ②相談の実績

### 1) 相談件数

差別に関する相談件数は現在までのところ少なく、全体でも年に数件程度である。分野別での相談件数の統計はない。公共交通に関連する相談もある。

### 2) 相談内容

公共交通に関する具体的な内容としては、精神障害者の運賃割引に関する要望や、タクシーの乗車拒否に関するもの、タクシーのトランクに車いすを乗せることを依頼した時に嫌な顔をされたというもの等である。

### 3) 公共交通事業者へのアドバイス等の事例

タクシーに乱暴な運転をされたという相談を受けて、市職員がタクシー会社を訪問し、条例についての説明を行った上で、理解を求めるといった対応をしたこともある。

### 4) 障害者の権利の擁護に関する委員会への申し立て状況

障害者の権利の擁護に関する委員会への申し立てがなされた事例は、公共交通分野に限らず無い。

## ③合理的配慮に基づく措置

### 1) 差別、合理的配慮に関する考え方

市では、障害があることを理由に機会の均等が損なわれていることを差別としている。バリアフリー化していないことをもって差別とはしていない。介助をすることによって乗車できるようになれば良いと考えている。条例では、特に教育と雇用に関しては合理的配慮を行わないと権利が侵害される恐れがあるため、合理的配慮を行わないことも差別であると明示的に規定した。

### 2) 合理的配慮にあたる措置、過度の負担の基準等

どのような配慮が合理的配慮にあたるか等について、一定の基準を設定することは難しい。個別の状況によって変わる。相談事例が蓄積されることにより基準が見えてくる可能性はある。但し、市としても事例を示していかなければ市民や事業者の理解が進まないのではないかと考えている。

過度の負担かどうか、個別の事例ごとに異なり一律に基準を定めることは難しい。金銭面、人員面、ハード面等複合的な要素を考慮する必要がある。時間帯によっても事情は変わることもある。過度の負担かどうか問題となったときには、障害者の権利の擁護に関する委員会で判断をする。最終的に

は裁判を通じてしか判断できないのではないか。

#### ④条例の周知

条例の周知は広く浅く行っている段階である。条例制定時には公募市民による「条例について話し合う 100 人委員会」を設置した。条例制定後も 100 人委員会は市民会議として継続しており、市民会議を通じた市民への周知を図っている。その他、市内の J リーグチームの試合などで PR を行ったり、日本ブラインドサッカー協会の協力のもとブラインドサッカーのイベントで PR をしたりしている。

事業者の特化した条例の周知は、まだ行えていない。

#### ⑤課題

##### 1) 相談件数

相談件数が増えていないことが課題である。相談が少ない要因としては、相談窓口が十分に知られていないこと、差別を受けた側が事を荒立てることを敬遠するきらいがあること等が考えられる。また、公共交通に関しては、市に相談するよりも、交通事業者に苦情を言うことが多いとも考えられる。尚、市のコミュニティバスに関連して差別に関する相談や苦情が市に寄せられているといったことは聞いていない。

##### 2) 関係機関との連携

関係機関とのネットワークの構築が今後の課題である。現在は、相談や苦情に関して、交通事業者や国の機関等との間で情報共有はしていない。他機関との連携のあり方については現在検討をしているところである。

#### ⑥精神障害者の運賃割引

精神障害者から運賃割引に関する要望が寄せられている。他の障害者との不公平を無くしてほしいというものであるが、財源もあり、難しい問題である。さいたま市では、タクシー券の支給対象に精神障害者保健福祉手帳 1 級の方まで拡張した。

#### ⑦国土交通省が定める対応要領・対応指針への要望

現在、自治体と国との連携ができていない。この部分の連携について記述されると良い。機関間で差別に関する情報の共有が行えると良い。

## (4)八王子市

### ①障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例の概要

#### 1)概要

条例では、障害を理由とした差別行為等を禁止している。さらに、社会的障壁の除去を必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって障害者の権利利益を侵害することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならないとしている。

また、公共交通機関<sup>9</sup>、教育、不動産取引等の9つの分野について、市、市民及び事業者は社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするよう努めるものとされている。

#### 2)差別的事案への対応の体制

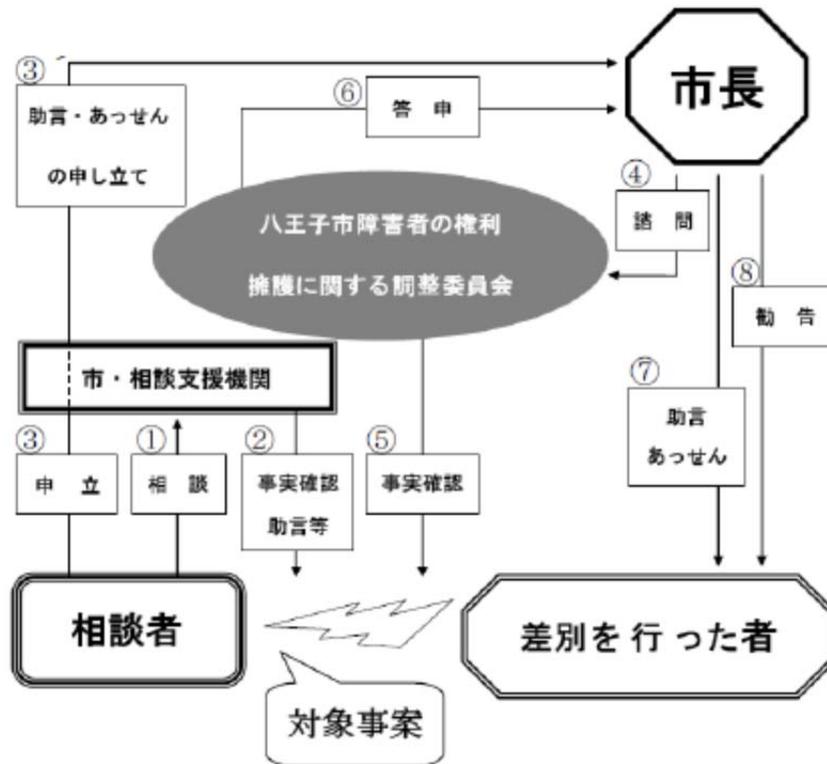
条例では、差別に該当する事案について市に相談できるとし、1)事実の確認・調査 2)助言・情報提供 3)関係者間の調整 4)関係行政機関の紹介 を市の業務と定めている。これに対応して、市役所に相談窓口があるほか、5か所の相談支援事業所を設けている（委託事業）。

差別に該当する事案について、市長に対して解決するための助言、あっせんの申立てをすることができる。市長は、助言又はあっせんの適否について、障害者の権利擁護に関する調整委員会へ諮問し、調整委員会の判断を受けて助言・あっせんを行う。市長は、助言、あっせんに従わないときは勧告することができるが、他の自治体のように公表まではできない。

---

<sup>9</sup> 不特定多数の者が利用する施設（公共交通機関を含む。）を提供するとき。

図表参考資料- 34 差別是正のための組織と仕組み



資料: 八王子市「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例パンフレット」

## ②相談の実績

### 1) 相談件数

公共交通に係る相談は多くない。

図表参考資料- 35 八王子市における相談件数

	相談件数	うち公共交通関係
H24 年度	9 件	1 件
H25 年度	3 件	—
H26 年度(調査時点まで)	5 件	2 件

### 2) 相談内容

これまでの相談は、タクシー、バスに関するもので、鉄道に関する相談実績はない。

### 3) 相談の受付状況、経緯

市役所の相談窓口で相談を受けるほか、5 か所の相談支援事業所での相談がある（相談実績は市役所に報告）。障害者本人からの受け付けのほか、支援者

等の申し立てにも対応している。

#### 4) 公共交通事業者へのアドバイス、調整等の事例

平成 26 年度、バスでのハンドル形電動車いすの乗車拒否で、現在も継続している事案がある。当事者がバス会社と調整したのちに、市に相談があった。バス会社は、ハンドル形電動車いすという大きなものが車内で固定できなく、安全が確保できないという回答をした。そのバス会社は、実際にバスにハンドル形電動車いすを乗せる実験もしたこともあり、固定できないということ、重量が大きいことが問題で、安全が確保できないという結論になったようである。これから、バス会社との調整を行う。バスについては、現場（乗務員）にある程度の裁量があり、ハンドル形電動車いすを乗車させてくれる乗務員もいたようである。今回のハンドル形電動車いすのバス乗車についての調整をすることで、事業者が今後は一切乗車させないと判断する可能性もある。

市役所の交通関係部署がもつ公共交通に関する検討会に障害者団体もメンバーとして参加している。この検討会での意見として、知的障害の方から「バスには保護者同伴で乗るように」というようなことを言われたということがあり、差別は受けてはいないが、交通事業者に働きかけをしてほしいというお願いがあった。

#### 5) 調整委員会の申し立て状況

2012 年 4 月の条例施行後、調整委員会にかけた事案はない。話を聞いてほしいというような相談が多い。差別事例としては不動産で、部屋を貸してくれないというものが多いが、他の不動産屋で部屋を探すという解決が多く、委員会にかけるまでの事案にはならない。対応してくれる不動産屋を相談員が紹介することも多い。最近あったケースでは、大手事業者の事案だったので、条例を知ってもらうという働きかけをしなければならないと考えているところである。

### ③合理的配慮に基づく措置

八王子市では、合理的配慮に関わる基準を定めていない。何をもって合理的配慮とするか、一律に決めることは難しい。障害者の特性、ニーズも様々であり、ケースバイケースにならざるを得ない。過重な負担かどうか判断することも難しい。公共交通分野であれば、交通事業者の義務として、安全確保が最優先される。現在バス会社では 2 席座席を倒して車いすを乗せるということをしているが、これが 3 席となるとバスの改修が必要となり、対応が難しい。当事者の考えと食い違うことも多い。これまで大丈夫だったからと

ということで、当事者の方が申し入れをしてくるが、事業者は受け入れられない。

都道府県レベルの自治体が合理的配慮についての基準を出すと、それが基準になるのではないか。本来、それぞれの障害者の状況を理解したうえで配慮しなければならないはずなのに、基準があったら、基準ベースになりがちになるのではないか。

#### 図表参考資料- 36 八王子市のパンフレットにおける合理的な配慮の事例

○建物や道路やバスなど

事故で電車が止まった時などに今の情報を聴覚障害の人に伝えたり、知的障害の人に優しい言葉で伝えたりすること

○コミュニケーション

お店で、視覚障害のある人に商品の説明や値段を伝えたりするなどの配慮がされること

○医療、リハビリ

聴覚障害者が医師から診断の結果を聞く際に筆談などで説明してもらったり知的障害者がやさしい言葉で説明してもらったりすること

資料：八王子市「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例パンフレット」

#### ④条例の周知

##### 1) 条例の認知状況

市で障害者を対象にアンケートを実施したところ、条例は 3 割しか知られていなかった。ただ、相談に来ている人は条例を知っていることが多い。

当事者団体も入っている障害者地域自立支援協議会と連携して、施策に取り組んでいる。差別等の事案があったら、協議会メンバーと情報交換もしている。

##### 2) 職員への周知、研修

条例には、すべての職員が障害者に対する知識を習得、理解を深める措置を講ずることが示されている。これを受け、職員向けの研修を年 2 回実施している。1 回 170 人程度で、これまでに 7 回開催した実績がある。指定管理者も受講してもらうこととしている。ただし、まだ条例の周知の段階であることは否めない。意識が高い職員もいるが、職員みんなが自分の業務につながるよう努力しなければならない。

### 3) 市民、事業者への周知

条例には、市民及び事業者が障害者に対する理解を深めるために普及啓発することが示されている。周知のためのセミナーをこれまでに3回実施している。ただ、当事者及び福祉関係者の参加が多い。

また、事業者向けに条例を周知することを目的として、駅前商店街（大手商店）、病院に対して、聞き取り調査方式で、条例を知っていますか、どのような合理的配慮をなさっていますかということを引きアンケートを実施した。その後、駅前の大規模店で障害者理解の研修を実施したと聞いた。平成26年度は、不動産、銀行等を対象として実施する予定。

小学校の先生向けに、夏休みのカリキュラムとして、障害者理解のコマをつくった。カリキュラムに条例についても含まれている。

### ⑤効果

条例があることで、障害者理解に向けた働きかけ（施策）をしやすいという面がある。また、条例があることで、差別等に関する相談が来ているという面がある。5か所ある相談支援事業所も、障害者差別、虐待についての相談を受けてもらえるように委託していることから、相談を受けることに前向きとなっている。

### ⑥課題

課題としては、条例の周知があげられる。

また、3年をめぐりに条例を見直すことになっているが、国の基本方針を見てから、検討することになる。

地元の鉄道会社は、地域性があることから対応していただける。JRについては市からの働きかけが難しい。

周辺の自治体との情報交換、連携がない状況にあるが、各自治体の対応状況・認識がマチマチのようである。



---

障害者差別解消の推進に関する研究 報告書  
平成 27 年 3 月発行 March 2015

発行者 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団  
会長 岩村 敬

Published by the ECOMO Foundation

〒102-0076 東京都千代田区五番町 10 KUビル 3 階

電話 03-3221-6672 (代) ファクス 03-3221-6674

URL : <http://www.ecomo.or.jp/>

---

本書の無断転載、無断引用を禁じます。