

旅客船におけるバリアフリー化推進セミナー@福岡 2025年6月5日

旅客航路事業者における障害のある お客様への合理的配慮に関する事例集

公益財団法人九州運輸振興センター

専務理事 中原 禎弘

1. 表紙と目次

旅客航路事業者における
障害のあるお客様への合理的配慮に関する

事例集



令和6年度
(公財)九州運輸振興センター

目次

I はじめに	1
II 障害者差別解消法について	2
III 九州における旅客航路事業者の取組み例	8
IV 障害のあるお客様からの相談への対応事例	11
V 障害のあるお客様への対応に関する相談窓口	20

旅客航路事業者における障害のあるお客様への
合理的配慮に関する事例集(令和7年2月発行)

発行者
公益財団法人九州運輸振興センター
〒812-0013 福岡市博多区博多駅東3-10-17
TEL:092-451-0469 <http://kyushu-transport.or.jp/>

調査委託先
株式会社ケーシーエス九州支社
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-4-4
TEL:092-472-4521 <https://www.kcsweb.co.jp/>

2. 障害者差別解消法について

II 障害者差別解消法について

旅客航路事業者において令和6年4月1日から
「合理的配慮の提供」が義務化されました!

平成28年4月に障害者差別解消法が施行されましたが、
その後令和3年に改正、令和6年4月に施行されました。
このことにより合理的配慮の提供が、改正前までは事業者は「努力義務」であったものが「義務」になりました。
事業者には旅客船事業者も含まれています。

【改正による事業者の対応の変化】

	改正前	改正後
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	努力義務	義務

努力義務 → 義務

2. 障害者差別解消法について

不当な差別的取扱い例

- ① 障害があることのみを理由として乗船を拒否する
- ② 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
- ③ 障害があることの事前連絡がなかったことを理由に乗船を拒否する

合理的配慮への問題例

●乗船拒否となるケース

- このフェリーに車に乗ったまま乗船したいです。
- このフェリーには乗船後に客室へ行くエレベーターが無いので、エレベーターがある船を利用してください。
- このフェリーにどうしても乗りたいのですが……。
- 限られた人員で運航していて、サポートする人員を確保するのが難しいので……。

このケースは、利用できるようにするための配慮をはじめから何もしようとしていない姿勢に改善の余地があります。

●情報提供ができていないケース

- (アナウンス) 天候不良のため揺れが予想されます。お気をつけてください。
- 船が揺れてきたけど、どうしたんだろう? 何か言っているようだけど、私にはよく聞こえない。

このケースは、聴覚に障害がある人がいることを想定した情報提供の方法を考えていないことに改善の余地があります。

3. 取り組み例について

事例 1 全ての船がバリアフリーですか?

事例 2 対応した設備を備えていますか?

事例 3 費用負担は誰が行うのか?

合理的配慮へのアドバイス

建設的対話へのチェックリスト

3. 取り組み例について

事例 1 全ての船がバリアフリー対応ではない場合に

車いすをご利用のお客様の対応をした時の話です。

お客様から、車に乗ったままの乗船のご希望がありました。

私たちのフェリーは車でも乗船が可能です。しかし、乗船後全員の車から降りて客室に移動する決まりです。

OK?

（※法律）

ご希望の便の1時間後、次の便の船を案内し、便変更についてご納得を頂きましたが...

希望便
エレベーターなし

1時間後
エレベーターあり

エレベーターなし

エレベーターあり

いかがでしょうか?

合理的配慮はこれでは本当に良かったのでしょうか?

3. 取り組み例について

合理的配慮へのアドバイス

予約時点で理由を丁寧に説明して、バリアフリー船が運航するダイヤへの変更を提案することは、**不当な差別的取扱いには当たりません**。お客様と対話をして合意されて対応したのであれば**合理的配慮を実行したことになります**。

ただし、こういった対面での対応だけではなく、**お手伝いを必要とするお客様が事前にバリアフリー船の有無やそのダイヤの情報を得やすいように、ホームページ等で情報提供することが重要です**。

建設的対話へのチェックリスト

- お客様は、時間の決まった予定があってその便の乗船希望をされていませんか？（お客様の希望を詳しくお聞きすることも大切です。）
- 乗下船時や乗船中に、ご自身で身の回りのこと、飲食や化粧室のご利用（衣服の着脱を含む）が可能かどうか確認しましたか？（その会話から旅客航路事業者ができることが見つかることも有ります）
- お互いの状況の理解に努め、お客様がどうすれば利用できるようになるかを前提に、話し合いを進められましたか？

4. さいごに

<https://kyushu-transport.or.jp/> Google

九州運輸振興センター

(公財)九州運輸振興センター

調査研究

海運及び流通の振興と近代化に関する調査研究事業

これまで当センターが取った調査研究事業を紹介いたします。

令和6年度

- ・ 旅客航路事業者における障害のあるお客様への合理的配慮に関する事例集
- ・ 離島航路の現状を踏まえた小型船舶への移行・転換の効果や課題に関する調査研究報告書
- ・ 離島航路の現状を踏まえた小型船舶への転換に向けた検討のポイント（航路事業者・自治体向けリーフレット）
- ・ 離島航路の現状を踏まえた小型船舶への転換に向けた検討のポイント（地元住民向けリーフレット）
- ・ 海運事業者における事業承継に関する実態調査報告書