障害のある人への合理的配慮

ガイドブック

公共交通機関の利用の分野編

共通の配慮事項

鉄道

バス

タクシー

旅客船

〈凡例〉

視覚

視覚障害のある人

聴覚

聴覚障害のある人

音声

音声機能障害のある人

肢体

肢体不自由のある人

内部

内部障害のある人

知的

知的障害のある人

精神

精神障害のある人

難病

難病に起因する障害のある人

発達

発達障害のある人

福岡県

はじめに

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「福岡県障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例」により、全ての人に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、また障害のある人が直面する社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮が求められています。

県では、日常生活に深くかかわる事業分野ごとに特徴的な配慮事項をガイドブックとしてとりまとめました。各事業分野に共通するハード面やコミュニケーション等の対応についてまとめた「障害のある人への合理的配慮ガイドブック（施設利用、情報提供、意思表示の受領編）」とあわせて従業員研修等に御活用ください。事業者の皆様に、障害を理由とする差別を解消する取組が浸透していくよう願っています。

障害のある人への対応の基本

望ましい対応

何が社会的障壁となっているのか、よく話を聞きましょう。

社会的障壁を除去するため、何ができるのか、よく話し合いましょう。

対応が困難な場合は、その理由を丁寧に説明しましょう。

望ましくない対応

何が社会的障壁となっているのか、相手の話を傾聴しない。

何ができるか十分検討せずに「対応できない」と結論付ける。

対応できない理由を説明しない。

留意事項

このガイドブックに掲載した内容は、あくまで一例です。障害の状況は個人差 ※1があり、その場の状況によっても対応は異なりますので、場面に応じて、必要な対応について、障害のある当事者 ※2と十分話し合ってください。

※1　特に発達障害の場合は障害の状況が多様であることに留意しましょう。

※2　本人の意思の確認が困難な場合は、本人の意思及び選好を推定しましょう。推定が困難な場合は本人の最善の利益を基に判断しましょう。

「障害」の捉え方について

「障害」は、個人の心身機能の障害と、個人を取り巻く社会（モノ、環境、人的環境等）の障壁の相互作用によってつくりだされているものです。この考え方を「障害の社会モデル」といい、国連の「障害者の権利に関する条約」や「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」等は、この考え方に立っています。

周囲の環境が変わることで、障害を解消していくことが必要です。

1.共通の配慮事項

バリアフリー等の情報発信

障害のある人がどのような支援を受けることができるかや施設等のバリアフリー情報をホームページ等で広く発信しましょう。

視覚、肢体

ホームページは、音声読み上げソフトやマウス以外の操作機器の使用、モノクロ画面での使用等、様々な利用環境で正しく情報が伝わるように配慮しましょう。

問い合わせや予約への対応

聴覚、音声、肢体

電話だけでなく、ＦＡＸやインターネット等でも問い合わせや予約受付に対応しましょう。

関係部署との連携

電話や窓口で事前に申告、相談してもらい、配慮すべき事項について関係部署への引継や情報共有を行いましょう。

券売機の利用

視覚、肢体

券売機の利用が難しい場合、窓口で販売するか券売機操作を手伝いましょう。

聴覚、音声、知的

券売機の呼び出しで相手から返答がない場合（聴覚障害）や返答が不明瞭な場合（知的障害、音声機能障害）には、表に出て対応しましょう。

構内、車内での情報提供

乗り換えや車輌の分割、行き先変更、緊急時の案内等の情報が障害のある人に適切に伝わるよう、配慮しましょう。

視覚

車内放送が聞こえやすいよう、放送設備の調整や発声に注意しましょう。

聴覚

音声だけでなく車内表示装置など、視覚情報でも伝わるようにしましょう。

窓口での対応

視覚

窓口に並んでいるとき、「次のお客様、どうぞ」では呼ばれているのか分からないので「白杖をお持ちのお客様、どうぞ」と具体的に伝えるか、カウンターの外に出て対応しましょう。

金銭の授受の際は、金種を声に出しましょう。

その他

車内や構内でポスター等により、ヘルプマーク等を周知しましょう。

優先席に身体障害者マーク等に加え、ヘルプマークも表示しましょう。

内部障害等、外部から分からなくても配慮や援助を必要としているということを知らせるマーク。

視覚

路線図や料金表を見やすくするため、配色や文字の大きさに配慮しましょう。

精神

統合失調症の方が、幻聴が聞こえてきて返事をしてしまい、誰かと話しているような独り言に見えることがあります。

注意されると、余計につらくなってしまうので、そっとしておきましょう。

発達

自閉症スペクトラム障害（ASD）の方が、独り言を繰り返す場合があります。

否定的な対応をせず、静かに見守りましょう。

不当な差別的取り扱いに該当する可能性がある事例

鉄道

車いす対応席だけwebで予約できない。

混雑しているので電動車いすなら乗らないで欲しいと言う。

エレベーターの利用時間が短く、夜遅い列車に乗れない。

バス

乗車スペースがあるにもかかわらず、車いす使用者だけ乗車を拒否する。

車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。

タクシー

車いす使用者、白杖使用者等、外見上障害のある人と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害のある人と認識した時点で、乗車を拒否する。

補助犬　の帯同を理由として乗車を拒否する。

障害者割引を使用しようとした場合に、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。

旅客船

障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。

補助犬　の帯同を理由として乗船を拒否する。

船内宿泊の際、個室の予約を断る。

2.鉄道

構内の移動、乗車

ホームへの移動、乗車の支援

肢体

視覚

改札時にホームへの移動や乗降の支援の要否を確認し、乗降に支援を要する場合は、スロープ板を用意し、乗継ぎ・降車駅に連絡した上で、乗車の支援をしましょう。

無人駅の場合は、事前に電話やメール、FAX等で支援の依頼を受け付け、希望の時間帯に支援のための係員を派遣する等の対応をしましょう。

指定席を利用する場合、必要に応じて席まで誘導しましょう。

駅トイレへの案内

視覚

トイレに誘導するとき、必要があれば、トイレ内まで案内し、個室の設備等に触れてもらう等の支援をしましょう。

乗り換え

移動のサポート

肢体

視覚

移動の支援が必要な人に対し、支援を行いましょう。

情報のサポート

視覚

聴覚

知的

情報の支援が必要な人に対し、乗り換えについて分かりやすく説明しましょう。

3.バス

乗降

乗車時

肢体

視覚

バスと歩道等の隙間が広く開かないように停車しましょう。

視覚

バス停に白杖使用者や盲導犬使用者がいるときは、系統番号、経由地、行き先を車外スピーカーで伝えましょう。

聞きとれないと、乗ってよいのか分からず、乗り損ねてしまう可能性があります。

はっきり伝わるよう、注意しましょう。

住宅前のバス停など、車外スピーカーを使用できない場合、他の待合客に声掛けを求める貼紙をするなどの措置を講じましょう。

肢体

車いす使用者が乗車する際、他の乗客にスペースを空けてもらう必要があるときは、車内放送で協力を依頼しましょう。

運賃支払い

視覚

支援の要否を確認し、必要に応じて、本人の了承を得た上で、現金投入口、ＩＣカードタッチパネル等へ手を誘導しましょう。

降車時

視覚

降りた先の情報を細かく伝えましょう。

バス停からどの方向にどのくらいずれているか、歩道と隙間がある、足下が滑る、自転車が接近している等。

低床式バスの運行

肢体

低床式車両の運行情報を時刻表に表示する等により提供しましょう。また、低床式車両の位置情報提供サービスの実施が望まれます。

定期的にバスを利用する方の利用時間に合わせ、路線を指定して低床式車両を配車できないか検討しましょう。

可能な限り、低床式車両への変更希望に対応しましょう。

4.タクシー

配車予約

視覚

迎車の場合、間違いがないよう、場所だけでなく付近の目標物なども確認しましょう。

乗降

肢体

乗降時の補助、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行いましょう。

肢体

視覚

自身でシートベルトを装着することができない人の場合、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いましょう。

視覚

周囲の騒音などによりタクシーが停車したことに気付かない場合、声をかけましょう。

乗降時、相手の了承を得た上で手を誘導し、屋根、ドア、シートの位置を触れてもらいましょう。

降車した先の情報を伝えましょう。

「足元に段差があります」「○○交差点を□□方向に向いて左側手前に降ります」など

聴覚

助手席に座ると運転手の口元や表情が見やすく、コミュニケーションをとりやすくなります。後部座席に座った場合は、しっかり体を後ろに向けて顔が見えるようにして応対しましょう。

車内に筆談ボードを用意しましょう。

補助犬　の尻尾をドアに挟まないよう、ドアを閉めるとき補助犬　使用者に声をかけましょう。

その他

ユニバーサルデザインタクシーの導入を進めましょう。

〈ユニバーサルデザインタクシーの特徴〉

車椅子のまま乗車できるよう車内空間が広く、幅が広くて緩やかなスロープを装備。

目立つ色の乗降用手すり、スライドドアの開閉に連動したステップを装備。

タクシードライバーが高齢者や障害のある人の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的にタクシー事業者団体が行う「ユニバーサルドライバー研修」を受講しましょう。

5.旅客船

乗下船

視覚

肢体

発券時や改札時に乗下船の支援の要否を確認し、支援を要する場合は、行先の港に連絡した上で、スタッフを手配し、旅客船への乗降の手伝いをしましょう。

肢体

車いすの貸出を行いましょう。

肢体

内部

船内に多機能トイレ等、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合、事情を説明の上、乗船前にターミナル等でのトイレ使用を案内しましょう。

船内

聴覚

音声放送だけでなく、視覚による情報提供も行いましょう。

詳細は …

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（平成30年５月国土交通省）を参照してください。

参考文献

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 平成27年11月）

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（平成30年５月

国土交通省）

ガイドブックの入手先

このガイドブックは、県ホームページでも公開しています。

事業所内での研修等で使用される際は、ご自由にお使いください。

福岡県　合理的配慮ガイドブックで検索

障害者差別解消専門相談（福岡県庁2階 障害福祉課内）

県では、障害を理由とする差別や合理的配慮の提供に関する相談を受け付けます。お気軽にご相談ください。

電話： 092-643-3143（月曜日～金曜日：9時～17時

県の閉庁日を除く）

ファクス： 092-643-3304

発行：福岡県福祉労働部障害福祉課

令和元年 5月