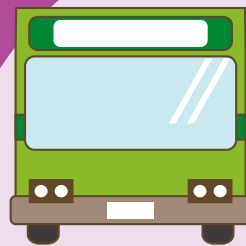


# しょう 障がいのある人への ごうりてき 合理的配慮 はいりよ

## ガイドブック



### こうきょうこうつうきかん 公共 りよう 交通機関の利用の ぶんや へん 分野編



きょうつう はいりよ じこう  
共通の配慮事項

P2



てつどう  
鉄道

P4



バス

P5



タクシー

P6

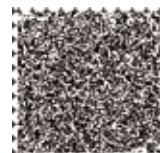


りよかくせん  
旅客船

P7

#### はんれい 〈凡例〉

- |                                     |                                   |   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>視覚</b><br>しかくしょう<br>視覚障がいのある人    | <b>肢体</b><br>したいふじゆう<br>肢体不自由のある人 | <b>精神</b><br>せいしんしょう<br>精神障がいのある人               |
| <b>聴覚</b><br>ちやうかくしょう<br>聴覚障がいのある人  | <b>内部</b><br>ないぶ<br>内部障がいのある人     | <b>難病</b><br>なんびよう<br>難病に起因する<br>しょう<br>障がいのある人 |
| <b>音声</b><br>おんせい<br>音声機能障がい<br>ある人 | <b>知的</b><br>ちてき<br>知的障がいのある人     | <b>発達</b><br>はつたつ<br>発達障がいのある人                  |



# 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、全ての人の対し、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。事業者の皆様には、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、よく話し合しましょう。
- 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

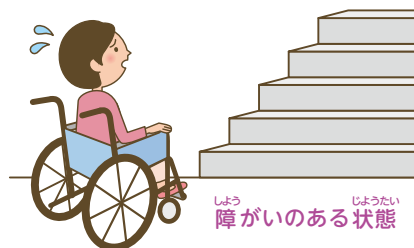
このガイドブックに掲載した内容は、あくまで一例です。障害の状況は個人差<sup>\*1</sup>があり、その場の状況によっても対応は異なりますので、場面に応じて、必要な対応について、障害のある当事者<sup>\*2</sup>と十分話し合ってください。

<sup>\*1</sup> 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。

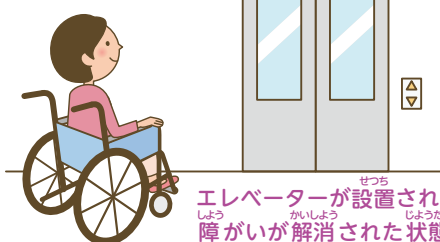
<sup>\*2</sup> 本人の意思の確認が困難な場合は、本人の意思及び嗜好を推定しましょう。推定が困難な場合は本人の最善の利益を基に判断しましょう。

### 「障害」の捉え方について

「障害」は、個人の心身機能の障がいと、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作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。

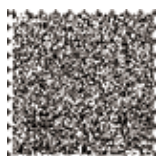


障害のある状態



エレベーターが設置され、障がいが解消された状態

周囲の環境が変わることで、障がい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

障がい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。

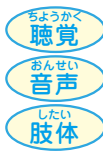


ホームページは、音声読み上げソフトやマウス以外の操作機器の使用、モノクロ画面での使用等、様々な利用環境で正しく情報が伝わるように配慮しましょう。



- 詳しくは、次の資料を参照ください。  
みんなが使えるホームページの作り方～ウェブアクセシビリティ12のポイント～(改訂版)平成18年9月独立行政法人情報通信研究機構  
※ウェブアクセシビリティ規格「JIS X 8341-3:2016」制定前のもののため、当該JISの個別要件に必ずしも対応していません。

## 問い合わせや予約への対応



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ぎや情報共有を行いましょ。

## 券売機の利用



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。



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

## 構内・車内での情報提供

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



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。



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



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。優先席に身体障がい者マーク等に加え、ヘルプマークも表示しましょう。



※内部障がい等、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。



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。



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。



自閉症スペクトラム障がい(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。



ふとう さべつ てきとりあつか がいとう かのうせい じれい  
 不当な差別的取扱いに該当する可能性がある事例

てつどう  
 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、車いす利用者だけ乗車を拒否する。
- 車いす利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。



タクシー



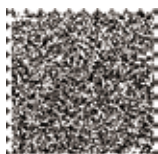
- 車いす利用者、白杖利用者等、外見上障がいのある人と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障がいのある人と認識した時点で、乗車を拒否する。
- 補助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- 障がい者割引を使用しようとした場合に、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。



りよかくせん  
 旅客船



- 障がいがあることのみをもって、又は、障がい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。





## 構内の移動、乗車

### ホームへの移動、乗車の支援

したい  
肢体

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。

しかく  
視覚

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

しかく  
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。



## の 乗り換え

### 移動のサポート

したい  
肢体

移動の支援が必要な人に対し、支援を行います。

しかく  
視覚



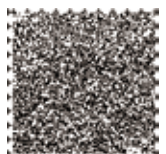
### 情報のサポート

しかく  
視覚

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。

ちようかく  
聴覚

ちてき  
知的

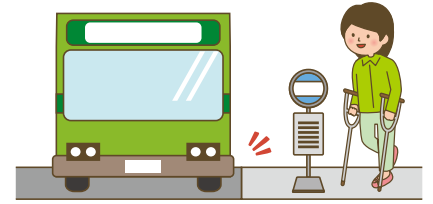




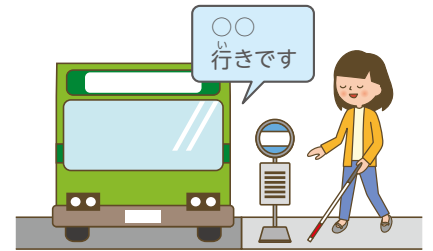
## 乗降

### 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。



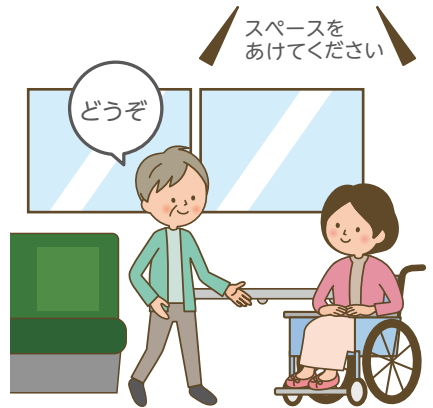
**視覚** バス停に白杖使用者や盲導犬使用者がいるときは、系統番号、経路地、行き先を車外スピーカーで伝えましょう。聞きとれないと、乗ってよいのか分からず乗り損ねてしまう可能性があります。はっきり聞きとれるよう注意しましょう。住宅前のバス停など、車外スピーカーを使用できない場合、他の待合客に声掛けを求める貼紙をするなどの措置を講じましょう。



**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

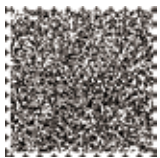
**視覚** 降りた先の情報を細かく伝えましょう。

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<sup>ていきてき</sup>にバスを<sup>りよう</sup>利用する方の<sup>かた</sup>利用時間<sup>りよう じかん</sup>に合わせ、<sup>あ</sup>路線<sup>るせん</sup>を指定<sup>してい</sup>して低床式車両<sup>ていしやうしき しやりやう</sup>を配車<sup>はいしや</sup>できないか<sup>けんとう</sup>検討<sup>けんとう</sup>しましょう。



可能な<sup>かのう</sup>限り<sup>かぎ</sup>、低床式車両<sup>ていしやうしき しやりやう</sup>への変更<sup>へんこう</sup>希望<sup>きぼう</sup>に対応<sup>たいおう</sup>しましょう。

### 時刻表

行先	〇〇駅		
番号	5	5	7
経路	〇〇町	〇〇町	〇〇町
5	10	40	20
6	05	30	15

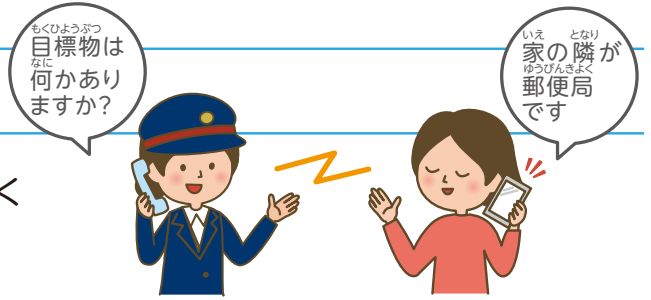
※「ノン」と表示があるものは、ノンステップバスです。



## はいしや よやく 配車予約

しかく  
視覚

げいしや ばあい まちが ばしよ  
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。



## じようこう 乗降

したい  
肢体

じようこう じ ほしよ くるま など おお にもつ しゆうのう てだす  
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。



したい  
肢体

じしん じようしやじ  
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。

しかく  
視覚

しゆうい そうおん ていしや きづ ばあい  
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。

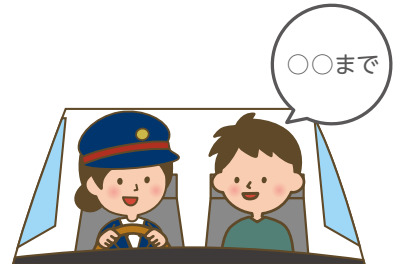


じようこう じ あいて りようしやう え うえ て ゆうどう やね  
乗降時、相手の了承を得た上で手を誘導し、屋根、ドア、シートの  
位置を触れてもらいましょう。  
降車した先の情報を伝えましょう。

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

ちようかく  
聴覚

じよしゆせき すわ うんてんしゆ くちもと ひようじやう み  
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対応しましょう。



しやない ひつだん ようい  
車内に筆談ボードを用意しましょう。

ほしよけん しつぽ はさ し ほしよけん  
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。

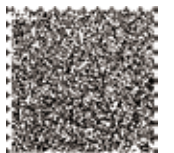
## た その他

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がい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。



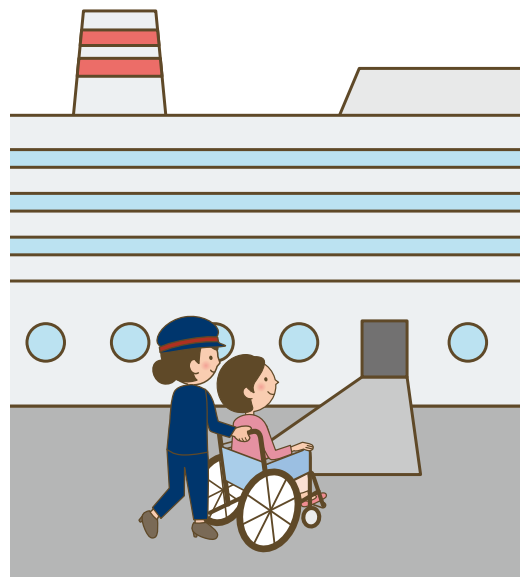


じょうげせん  
乗下船

**視覚** 発券時や改札時に乗下船の支援の要否を確認  
**肢体** 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す。

**肢体** 船内に多機能トイレ等、利用者が希望する設備  
**内部** 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。



せんない  
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。

しょうさい  
■ 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。

さんこうぶんけん  
■ 参考文献

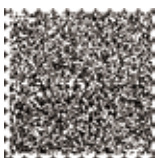
- 国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針(国土交通省 平成27年11月)
- 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(平成30年5月国土交通省)

にゅうしゅさき  
■ 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

検索



福岡県行政資料	
分類記号	所属コード
HD	4600419
登録年度	登録番号
令和1	0005

しょうがいしゃさべつかいしょうせんもんそうだん 福岡県庁2階 障がい福祉課内

県では、障がい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～金: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がい福祉課

令和元年 5月