

# 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

# I はじめに

障害者差別解消法(「障害を理由とする差別の解消に関する法律(平成25年法律第65号)において、これまで行政機関や事業者に対して、努力義務とされていた障害者に対する「合理的配慮の提供」が、令和6年4月1日から義務化されました。

合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な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、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ですが、今回調査研究の対象として取り上げた国内旅客船事業(海上運送法(昭和24年法律第187号)第3条第1項に規定する一般旅客定期航路業、同法第19条の3第1項に規定する特定旅客定期航路事業及び同法第21条第1項に規定する旅客不定期航路事業等をいう)においては、波や風、潮流、霧などの気象・海象により船が動搖したり、乗り心地に影響を与えるといったような特性があり、運航時間、船体規模及び航行区域などにより事業者毎に船員の配乗体制を含め運営方法が異なるといった点にも留意が必要です。

本事例集は、今後、旅客航路事業者や各相談機関が参考にできる事例の重要性が一層高まると見込まれることから、旅客航路事業者や行政機関、障害者団体、有識者などから収集・整理した情報をもとに取りまとめたものであり、旅客航路事業者ほか関係の皆様において日々の業務の参考として活用いただくことを期待しています。

なお、本事例集において取り上げている具体例は、事業者に強制する性格のものではなく、あくまで例示であって記載された具体例に限定されるものではありません。また、今後、事例の蓄積により見直しの可能性にも留意する必要があります。必要に応じ、障害者差別解消法に関する各種資料や普及・啓発用の資料などもご活用いただき、障害の有無によって分け隔てられることなく、支えあう共生社会の実現の一助となるよう願います。

## 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。

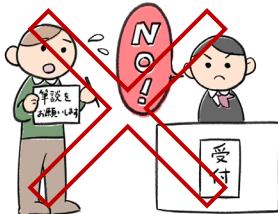
事業者には旅客船事業者も含まれています。

【改正による事業者の対応の変化】

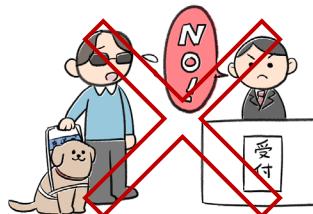
	改正前	改正後
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	努力義務	義務

#### 不当な差別的取扱い例

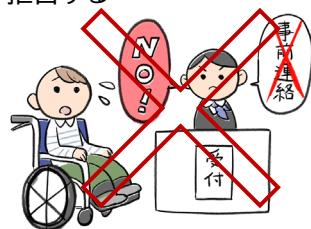
①障害があることのみを理由として乗船を拒否する



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帶同を理由として乗船を拒否する

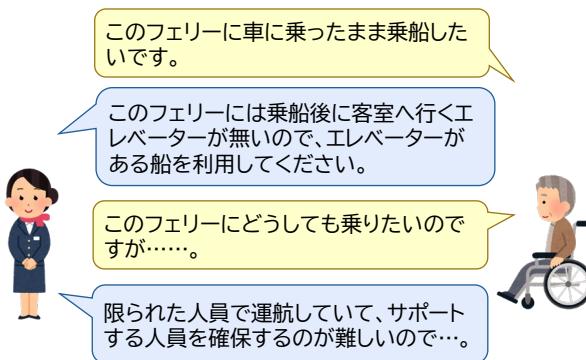


③障害があることの事前連絡が無かったことを理由に乗船を拒否する



#### 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。

◆障害の有無にかかわらず誰もが安心して生活できるように、社会的障壁を除去するためには、「変わるべきは社会」という考え方方が重要です。

- わが国では、障害がある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会(共生社会)を実現することを目指しています。
- 障害の「社会モデル」とは、障害がある人が日常生活または社会生活で受ける様々な「制限」は、障害があることだけが原因ではなく、社会の側に様々な障壁(バリア)があることによって生じるもの、という考え方です。

「障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集(内閣府・令和5年3月)」では、以下のように「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセス、また、「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスについて明記されています。

※ 障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集(内閣府・令和5年3月)  
[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r04jirei/pdf/case\\_study.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r04jirei/pdf/case_study.pdf)

## 「不当な差別的取扱い」の法的判断の検討プロセス フロー

○障害を理由とする差別の解消に関する法律（平成25年法律65号）

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

**Q1** 事業者の対応は、事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり行ったものですか？

Yes 事業を行うに当たり行ったもの

No 事業での対応に関係ない

**Q2** 事業者の対応には、障害を理由とする、障害者でない者と比べた異なる取扱いがありますか？

Yes ある

No ない

**Q3** 事業者の対応は、障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点から、正当な理由によるものと判断できるでしょうか？

### 正当な理由の判断の視点

（以下の①と②の両方を満たせば「正当な理由あり」）

① Q2の異なる取扱いは、客観的に見て正当な目的の下に行われたものか

- ・障害者、事業者、第三者の権利利益の観点から検討  
(例:安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害の発生の防止 等)

② その目的に照らしてやむを得ないといえるか

- ・①の目的のために必要な範囲のものとなっているか？
- ・必要な範囲を超え不必要的制限を課すものとなっていないか？

No 正当な理由なし

Yes 正当な理由あり

事業者の対応は  
「不当な差別的取扱い」に該当

事業者の対応は  
「不当な差別的取扱い」に該当しない

障害者から申出があった場合には「合理的配慮の提供」を検討

## 「合理的配慮の提供」法的判断の検討プロセス フロー

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条（略）

2 事業者は、その事業を行うに当たり、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るよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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に努めなければならない。

※改正法により、令和6年4月1日から義務化（改正後の条文は以下のとおり）

第八条（略）

2 事業者は、その事業を行うに当たり、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るよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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しなければならない。

**Q1 障害者から事業者に対し、事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表明がありましたか？**

Yes ある

- ・本人からの求め
- ・家族や支援者・介助者等からの求め（本人からの意思表明が困難な場合）

No ない

**Q2 求められている配慮は、社会的障壁の除去について「必要かつ合理的な配慮」に該当しますか？**

必要かつ合理的な配慮とは

（以下の3つの全てを満たす必要がある）

事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、

①必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること

②障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること

③事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

Yes 該当する（①～③全てを満たす）

No 該当しない（①～③を満たさない）

**Q3 求められている配慮は、「過重な負担」に該当しますか？**

過重な負担の判断の要素等

- ・事業への影響の程度
- ・実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ・費用・負担の程度
- ・事務・事業規模
- ・財政・財務状況

Yes 該当する

No 該当しない

**Q4 建設的対話により、どのような代替案が考えられますか？**

内閣府が示す「合理的配慮の提供」法的判断のプロセスフロー(4ページ参照)と併せ、当センターが令和6年12月11日(水)に九州運輸局と連携して、大分県別府市にて開催したバリアフリー講習会において、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が行った講義の中で解説された「合理的配慮を実行するための5つのステップ」について紹介します。

また、同財団へのヒアリングを通して得た合理的配慮の実行に関する考え方などについても示します。

## 合理的配慮を実行するための5つのステップ

ステップ 1	さまざまなニーズのある人が来るることを事前に想定し、準備しておく(環境の整備)	合理的配慮を的確に行うための <b>不特定多数の障害のあるお客様を主な対象とした環境の整備</b> が求められます。
ステップ 2	本人の希望(意思)の確認 (コミュニケーション)をする	障害のあるお客様が希望されていることを確認します。そのときに大切なのは、障害の種類に着目するのではなく、 <b>その人が何に困っているのかに着目すること</b> です。
ステップ 3	“できること”と “できないこと”を説明する	障害のあるお客様の希望に対し、 <b>旅客船の接遇において障害のある人の利用を実質的に可能にする為の行動が合理的配慮</b> であり、介護を求めているわけではありません。 そのような視点から、お客様へ事業者として「できること」と「できないこと」を共有することです。
ステップ 4	お互いが解決策をめざして 対話を行う	障害があるお客様からの対応が難しい希望に対しても対話を通してお互いに理解を深めることで、直接的な対応ができなくても代替手段を見つけることが可能となります。 <b>(建設的対話)</b>
ステップ 5	対話によって合意されたことを 実行する(合理的配慮)	5つのステップによって、お互いに合意した対応を実施することができます。

注) 上の図は、別府市のバリアフリー講習会での資料、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団へのヒアリングをもとに作成。

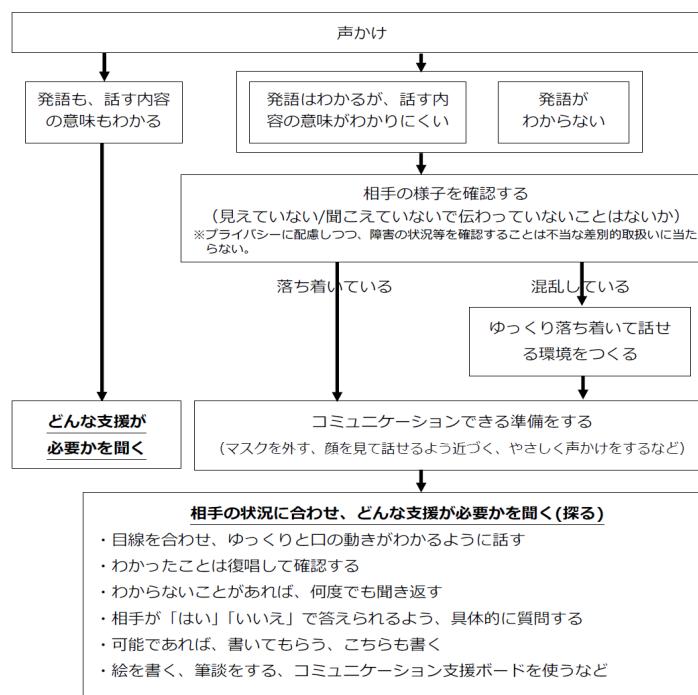
## ①環境の整備

- 環境の整備とは、不特定多数の障害のある方を主な対象として行う事前の改善措置のことです。
- 事前の改善措置とは、以下のようなことが例として挙げられます。
  - A)公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
  - B)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
  - C)障害のある方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
- 環境の整備には、ハード面だけではなく、職員に対するソフト面の対応(職員・社員を対象とした研修やマニュアルの整備など)も含まれます。

## ②公共交通事業者の接遇

- 障害のあるお客様が旅客船を利用する際に、移動や乗下船などのときに困難を感じていることがあります。設備や施設などいわゆるバリアフリー化整備のハード面の対応に加え、人的対応であるソフト対応を行っていくこと、すなわち、適切な接遇を行っていくことが必要となっています。
- 障害のあるお客様も事業者にとっては利用者の一人です。そのことをまず徹底する必要があります。待ち時間等について、可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要です。
- 適切な接遇を行うためには、障害のあるお客様の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを伺い、考えていくことが重要になります。そのためには、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約、すなわちバリアと感じることも多様であること、また、②障害のない人からは、障害のある人が感じているバリアは分かりづらいことがあることを理解し、③目の前の利用者にとって何がバリアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持っておくことが必要になります。
- 障害のあるお客様の中でも聴覚障害のある方、内部障害のある方などは外見では分かりにくく、どのようなコミュニケーションをとるべきかをとっさに判断することは難しいと考えます。困っている様子に気づいた際など、対応が必要と思われる場合には、まずは声をかけることで特徴をつかみ、どのような対応をすべきかを判断することから始めることが重要になります。

【「見た目では障害の内容がわからない人」への対応が必要なときの、声かけによる支援内容の判断チャート例】



【資料】公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(令和6年3月・国土交通省)

## ③建設的対話

- 建設的対話に当たっては、障害のあるお客様の希望されることに対して障害があるものを解消するための必要かつ実行可能な対応策をお客様と事業者が一緒に考えていくために、**お互いの“できること”と“できないこと”の理解に努力することが重要**です。
- 例えば、障害のあるお客様が障害があるものを取り除くために普段実行されている方法や、旅客航路事業者が対応可能な取り組み等を対話の中で共有するなど、建設的対話を通じて相互理解を深め、**様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応につながるもの**と考えられます。

### 【補足】建設的対話を通した中長期的な合理的配慮の実行について

建設的対話を重視すると、合理的配慮の実行は、現場でお客様の希望することに対して対応できる・できないという判断をするケース(短期的対応)と、その時には結果的に乗船できなかったとしても、旅客航路事業者として対応が必要なことを改善・整備し、次回以降からは乗船できるよう取組むケース(中長期的対応)の2ケースがあります。

短期的対応に加えて中長期的対応のプロセスを実現していくためには、障害のあるお客様と旅客航路事業者は、必ず建設的対話をを行うことが重要であると考えられます。

※エコモ財団ヒアリングより

### コラム

## 身体障害者補助犬法に位置付けられる犬



### 活躍する

### ほじょ犬のご紹介!

#### ほじょ犬とは…

ほじょ犬は、自や耳、手足に障害のある方をサポートする「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」のこと。障害のある方が自立と社会参加をするための大切なパートナーです。  
身体障害者補助犬法に基づき、必要な訓練を受けています。  
また、ユーザーはほじょ犬の衛生・行動管理をしっかり行っているので、社会のマナーを守り清潔にしています。



ユーザーがほじょ犬を同席して施設等を利用する際には、いつでもほじょ犬であることを示せるように、犬種、認定番号、認定年月日等を表示しています。

#### 1 盲導犬

曲がり角を教える!  
見えない、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えてくれます。ハーネス(胴輪)をつけていて、「盲導犬」と表示しています。

#### 2 介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、脱衣の介助などを行います。「介助犬」と表示しています。

落としたものを拾う!



#### 3 聽導犬

聞こえない、聞こえにくく人に必要な生活音を知らせます。玄関チャイム音、メールやFAX等着信音、赤ちゃんの泣き声、車のクラクション等を聞き分け教えてくれます。「聴導犬」と表示しています。

出典:身体障害者補助犬リーフレット(厚生労働省)

### III 九州における旅客航路事業者の取組み例

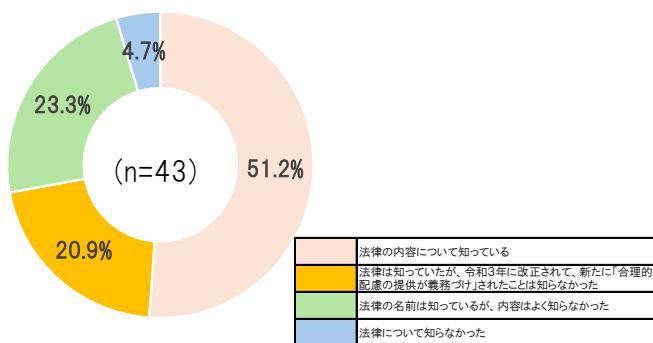
#### III-1 九州の旅客航路事業者へのアンケート調査

改正障害者差別解消法に関するアンケート調査を九州の旅客航路事業者へ行ったところ、43事業者からの回答を得ました。

43事業者は、航路区分、社員数や使用する船舶の規模など様々ですが、ここでは集計結果から総合的に整理しました。

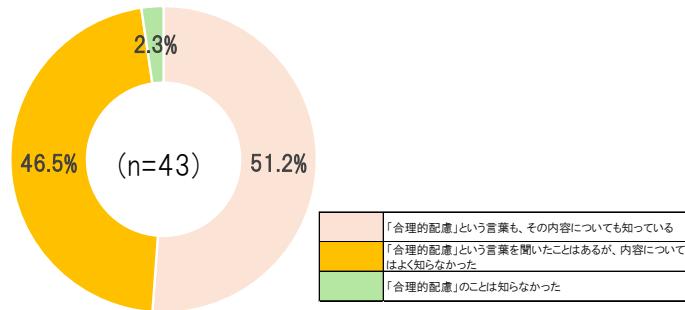
##### 【障害者差別解消法と法改正に関する認知度】

- ◆障害者差別解消法のことは知っていても、改正のこととははじめ法の内容までの認知度は半分程度です。



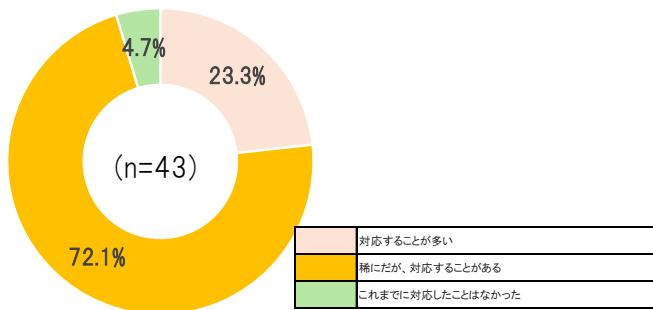
##### 【合理的配慮の内容に関する認知度】

- ◆合理的配慮に関しては、約半数が知らない状況です。



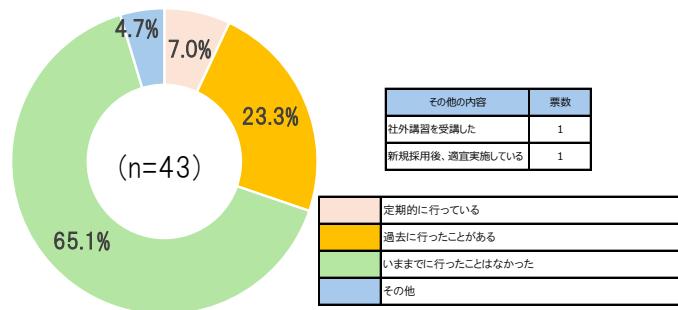
##### 【障害者への対応の頻度】

- ◆旅客航路事業者の多くは、これまでに障害者への対応実績があります。



##### 【職員への講習等の実施】

- ◆2/3の旅客航路事業者は、障害者差別解消法について、職員へ講習を行っていないことが現状です。



##### ◆旅客航路事業者アンケート調査より見えてきた現状

- ほとんどの旅客航路業者は高齢者や障害のある方のニーズに真摯に向き合っています。しかしながら、2/3の事業者では職員への講習が十分に実施されているような状況ではなく、障害者差別解消法や合理的配慮についての知見や経験、技術的スキルを高めていく必要があります。
- 合理的配慮の提供が義務化されることを機に、講習や情報収集、事業者内のルールづくりなどが進んでいくと考えられます。

### III-2 九州における旅客航路事業者の取組み例

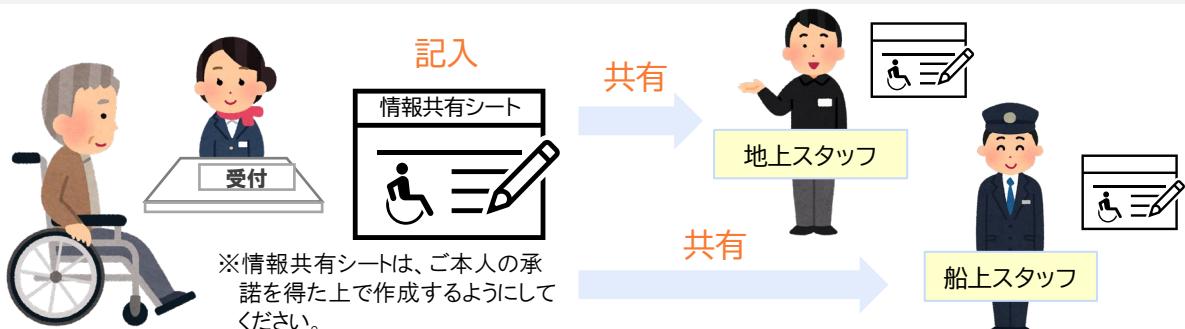
改正障害者差別解消法によって、旅客航路事業者も「障害のある人から、社会の中にあるバリアを除くために何らかの対応を必要としている意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること」という合理的配慮の提供が義務化されました。

旅客航路事業者では、合理的配慮の提供における負担が重すぎない範囲の判断が難しいと感じられている事業者も少なくありません。

そのような中で、ここでは旅客航路事業者へのヒアリング調査等で得られた情報の中から、障害のあるお客様を受け入れるために取り組まれている事例について紹介します。

#### 1 障害のあるお客様から受けた相談を航路サービス関係者へ共有

- 旅客船を利用するときに、乗船の受付、ターミナル内、乗船・船内・下船などの状況に応じて多数の職員が携わっている状況も少なくありません。
- 障害のあるお客様やお手伝いを必要とするお客様が旅客船を利用するときに、受付でお客様からの相談内容や身体の状況などを記録した「情報共有シート」を作成し、「情報共有シート」を各スタッフに共有することで当該のお客様がどのような状況にあっても、スタッフが相談内容などを共有してサービスできるようにしています。
- なお、障害の程度や心身の状態などの情報は、要配慮個人情報に該当するため取扱には、注意が必要です。



#### 2 障害のあるお客様の航路利用に関する情報提供

- バリアフリー船の紹介など障害のあるお客様に向けた情報を旅客航路事業者のホームページに掲載しているケースは多いです。しかし、障害のあるお客様やお手伝いを必要とするお客様が知りたい情報が得やすくなっていないため、結果として電話等での受け答えが多くなっています。
- 障害のあるお客様やお手伝いを必要とするお客様が知りたい情報をまとめて、「お手伝いが必要なお客様へ」というページを作成し会社のホームページに分かりやすく掲示しました。お客様が知りたい情報を容易に探せるようなホームページを目指し、アクセシビリティに配慮したホームページにしました。

例:

- ・お手伝いを必要とするお客様への対応ページにページ上部からアクセスできる
- ・バリアフリー船の有無が分かる
- ・バリアフリー船のダイヤが分かる
- ・船内の様子が写真などで分かる
- …など



## 3

## 合理的配慮の提供について実際の事例を社内で共有化

- 障害のあるお客様と言っても、その障害の度合いによって対応が異なるため、すべての人を満足させることは難しいと言えます。その時に色々なケースの事例が参考になることがあります。
- 実際に障害のあるお客様から相談を受けた内容、その時に対応した内容などを体験や事例としてストックし、共有化することは、障害者への合理的配慮の提供について非常に参考になるものとなっています。

障害のあるお客様からの相談や合理的配慮の提供に関する体験を、社内の会議などで共有することは大切です。



会社のホームページなどに、お手伝いを必要とするお客様からの相談に対して回答した事例をデータ化すると、お客様への対応の手引きとしても活用できます。



## 4 地域の障害者団体や社会福祉協議会などとつながりを持つ

- 介助には相応のスキルが必要です。お客様が大丈夫だと言ったとしても、怪我をさせてしまうこともあります。障害のあるお客様に対する知識が豊富な旅客航路事業者は少ないと思います。
- そういう点では、障害のあるお客様からの相談に対して対応の判断が出来ないときには、地元自治体等を通じて障害者団体等を紹介してもらい、講習会や意見交換などを通して学習する機会を設けている旅客航路事業者があります。

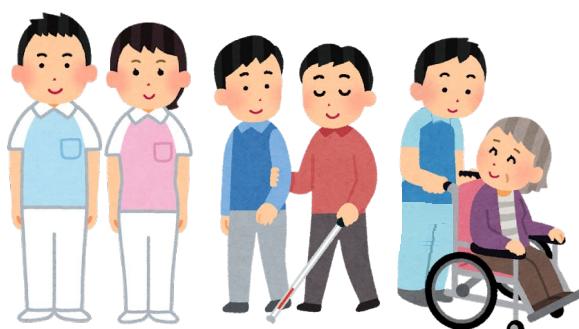
## 旅客航路事業者



## 地元自治体等



## 障害者団体等の組織



1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範疇か

## IV 障害のあるお客様からの相談への対応事例

ここでは旅客航路事業者アンケート調査をもとに、事業者が実際に障害のあるお客様から相談を受けた事例について、その対応や合理的配慮について紹介しています。

紹介する事例はあくまで例示です。

障害のあるお客様に、二人として同じ方はいません。また、事業者ごとに状況も違っています。

そのため合理的配慮の提供義務違反に該当するかどうかは、対応する個別の事案ごとに判断することが必要となります。

**事例 1** すべての船がバリアフリー対応ではない場合に

**事例 2** お客様の希望と航路特有の難しさ

**事例 3** 対応した設備を備えていない場合

**事例 4** 本来業務で手一杯となり案内の対応が難しい

**事例 5** 費用負担は誰が行うのか？

**事例 6** 介助の知識が無い

**事例 7** 障害のあるお客様に対応するときの不安

**事例 8** 合理的配慮はどこまでが範疇なのか

1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

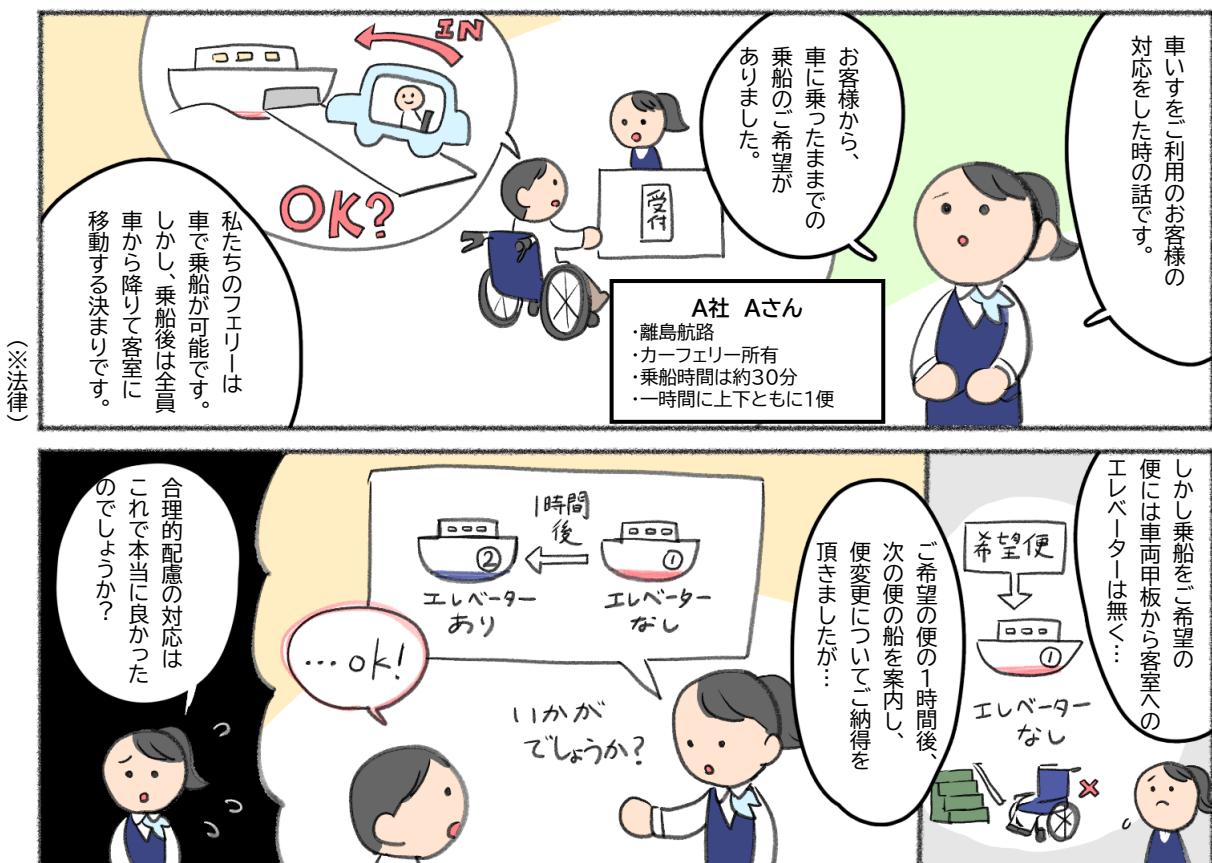
6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範疇か

事例  
1

## すべての船がバリアフリー対応ではない場合に



## 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でしたか？（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あります)
- 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？

1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

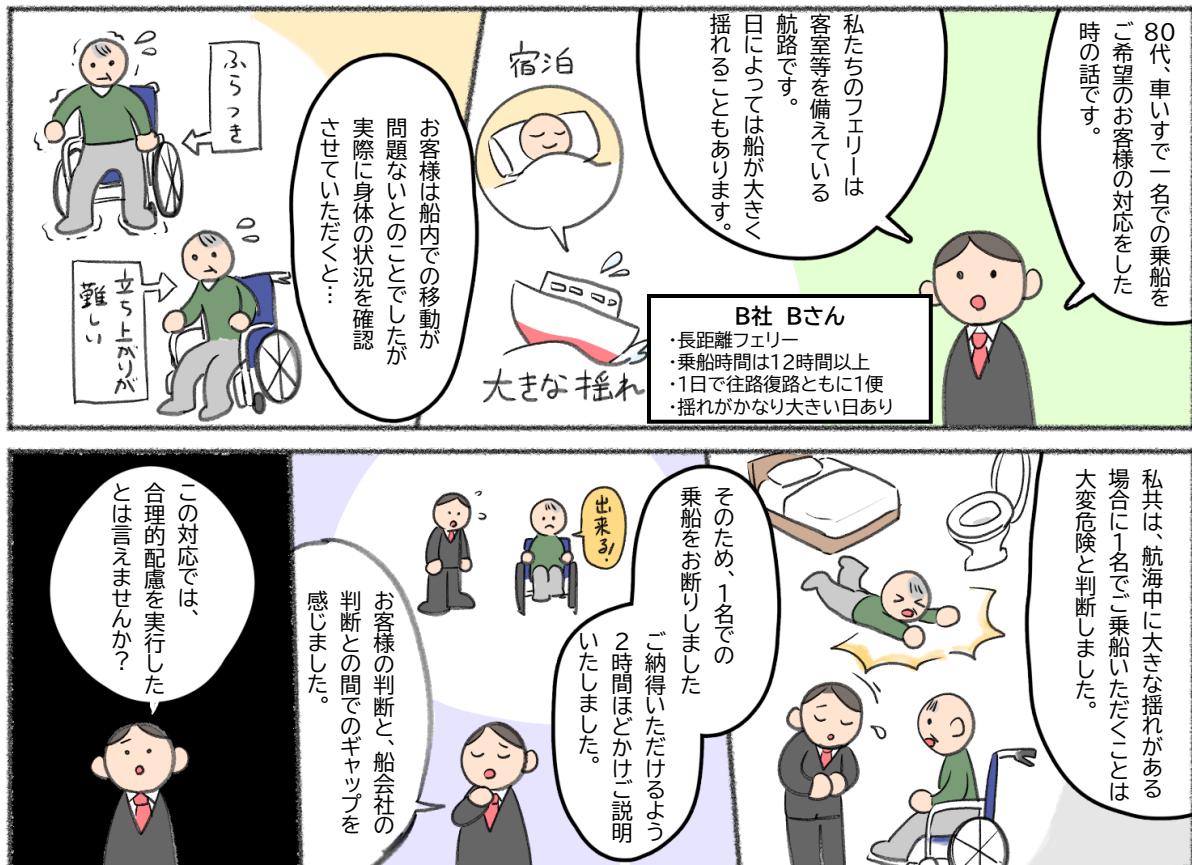
6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範囲か

事例  
2

## お客様の希望と航路特有の難しさ



## 合理的配慮へのアドバイス

障害のある高齢のお客様の単独での乗船希望について、航海中の安全性や対応可能な支援内容などを十分話し合い、ご本人の理解の上、お断りしたということであれば合理的配慮を実行したといえます。



ただし、十分な話し合いとは単に時間の長さをもって判断するのではなく、代替案を提示するといったようなことも大切であり、「障害があるから利用できないと断るのではなく、相談や提案をしながら解決策を探る姿勢が大事です。

また、身の回りのことがお一人では難しいお客様にはお付き添いの方の同行が必要となる旨を、ホームページ等で分かりやすく掲示することも大事です。

## 建設的対話へのチェックリスト

- 丁寧に相手の身体の状況を確認し、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？
- お客様に対し、旅客船への乗下船と、それに関わる接遇・介助として出来ることがあれば、ここまでは対応が可能です、といった提案が出来ましたか？  
(障害のあるお客様へ長時間付き添うことは、対応不可能と言えます。)
- 簡単な支援でご希望に対応ができる方法を考えることが出来ましたか。(たとえば、視覚障害のあるお客様が、自分の部屋が分からなくなるため触れば分かるようにしてほしいという希望に対し、ドアに輪ゴムを目印として巻き付けて対応をしたという例も合理的配慮の範囲といえます。)

1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

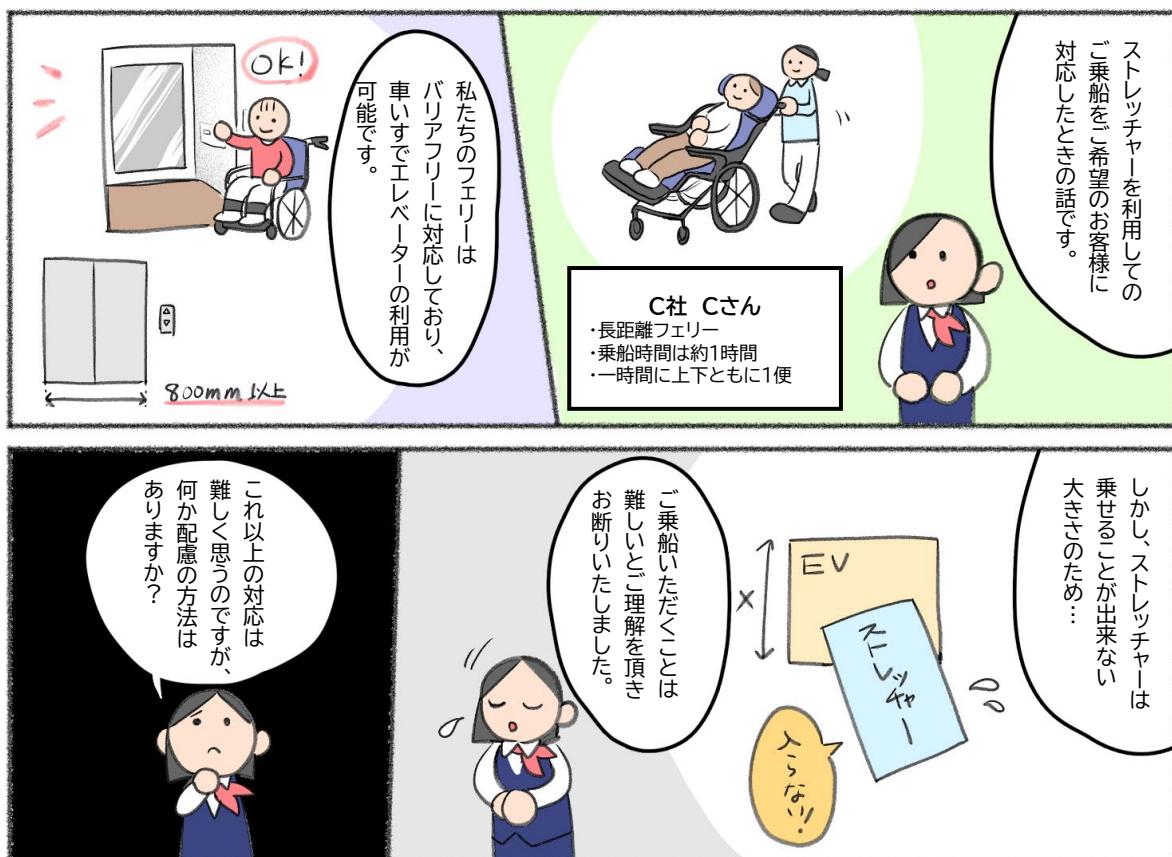
6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範疇か

事例  
3

## 対応した設備を備えていない場合



## 合理的配慮へのアドバイス

予約時に乗船する船の設備について説明をし、船のエレベーターの構造上ストレッチャーを載せることができないとお互いに確認の上ご理解いただき、乗船をお断りしたのであれば合理的配慮を実行したといえます。



エレベーター内の寸法、ストレッチャーの寸法を照らし合わせて確認したり、お客様が使用している車椅子の特徴などをチェックをし、検証することが必要です。また、ストレッチャーを利用している方と言っても、一時的であれば車椅子への乗り換えが可能な方もいらっしゃるため、その点についても確認が必要です。

## 建設的対話へのチェックリスト

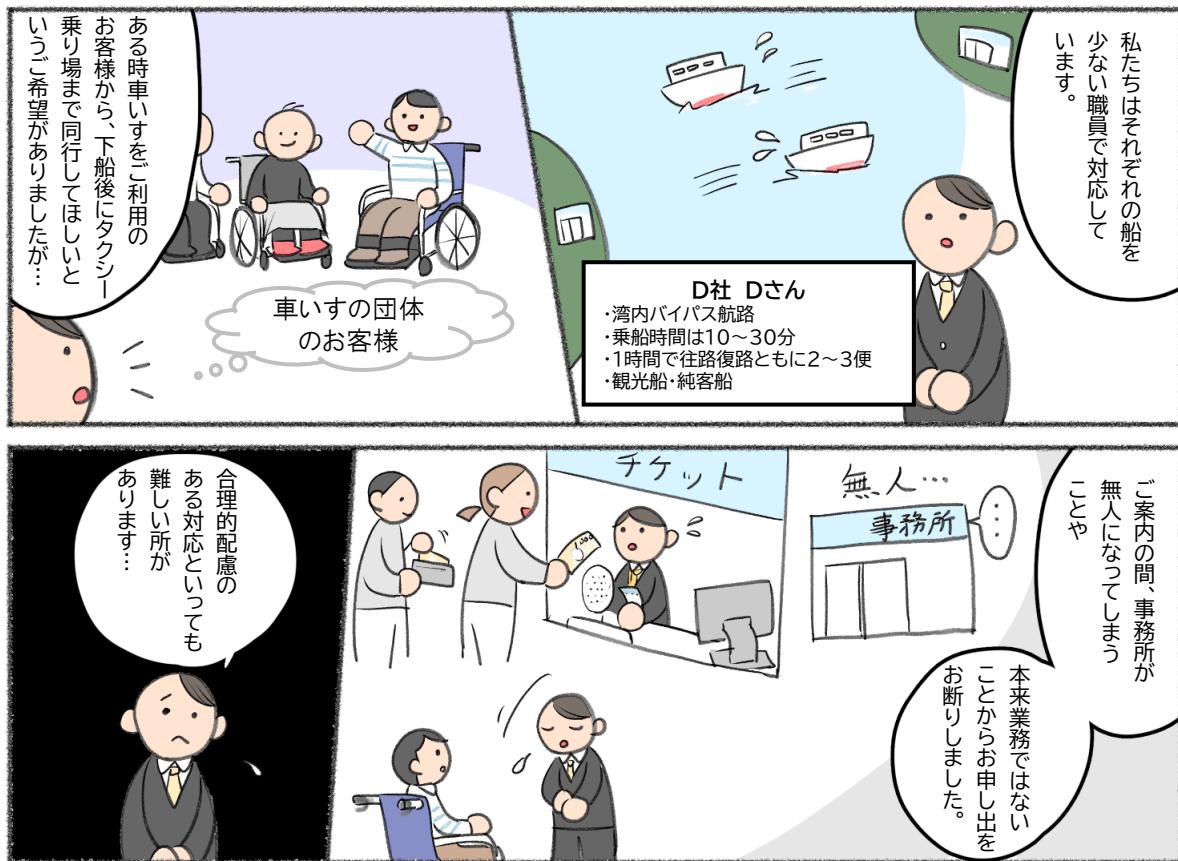
- 乗下船時や乗船中にお客様が身体的に可能なこと、不可能なことを確認できましたか？  
(その会話から旅客航路事業者ができることが見つかることもあります)
- お客様がどうすれば利用できるようになるかを前提に、話し合いを進められましたか？また、お近くにお住まいの場合、旅行に備えて事前にお越しいただき、実際にご乗船しお試しいただくをご提案するといった方法も考えられます。

<チェック> フルリクライニング・ティルトの車椅子があります。この車椅子を活用すると背もたれが倒れてお客様が横になりますが、寸法は一般的なストレッチャーに比べてコンパクトなものもあります。



事例  
4

## 本来業務で手一杯となり案内の対応が難しい



## 合理的配慮へのアドバイス

乗船ターミナル施設の外にタクシー乗り場がある場合、旅客航路事業者にとって**合理的配慮の範囲外**になると言えます。しかし、タクシー乗り場までの経路の途中に段差などの障害がある場合には、**本来業務のうちではなくとも合理的配慮の提供として支援することが望ましい**です。



また、タクシー事業者と話し合い、お手伝いを必要とするお客様からのお申し出がある場合は、タクシー車両に下船口近くまで来てもらうなどの協力体制について、社内外で協議をすることも対応の一つです。もしこのような状況が多いのであれば、タクシー乗り場までのバリアフリーマップを作成し、お渡しすることも**合理的配慮**と言えます。

## 建設的対話へのチェックリスト

- タクシー乗り場までバリアフリーでアクセスできる経路を説明することができましたか？
- タクシーに乗船ターミナル近くまで来てもらうことが可能か否かを確認しましたか？
- 簡単な支援でご希望に対応できる方法を考えることができましたか。

1代替案内

2乗船が困難

3対応設備がない

4本来業務でない

5費用負担は誰

6介助の依頼

7対応への不安

8どこまで範疇か

1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

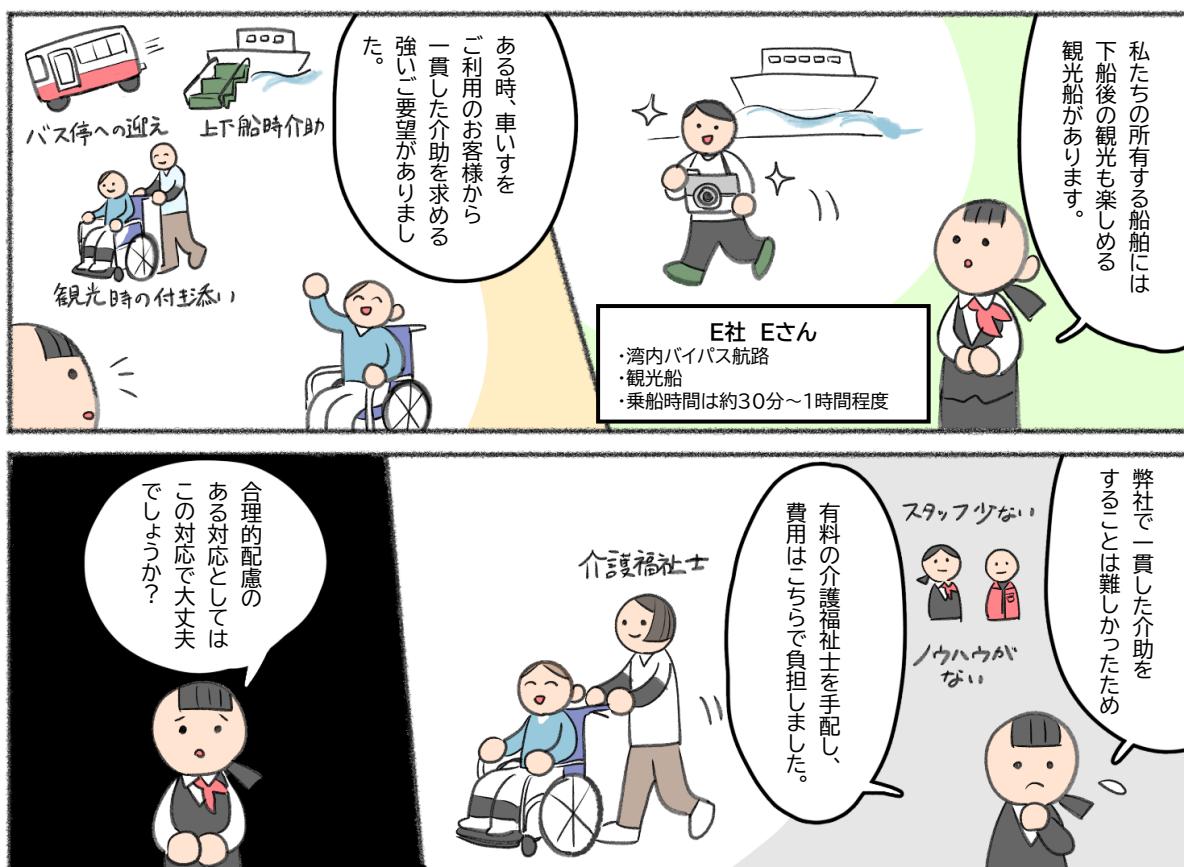
6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範疇か

事例  
5

## 費用負担は誰が行うのか？



## 合理的配慮へのアドバイス

合理的配慮として、法律は事業者に介護サービスの提供まで求めているわけではありません。そのため、費用の負担をして介護福祉士を手配することについては、あくまで旅客航路事業者の可否判断によって対応することになります。



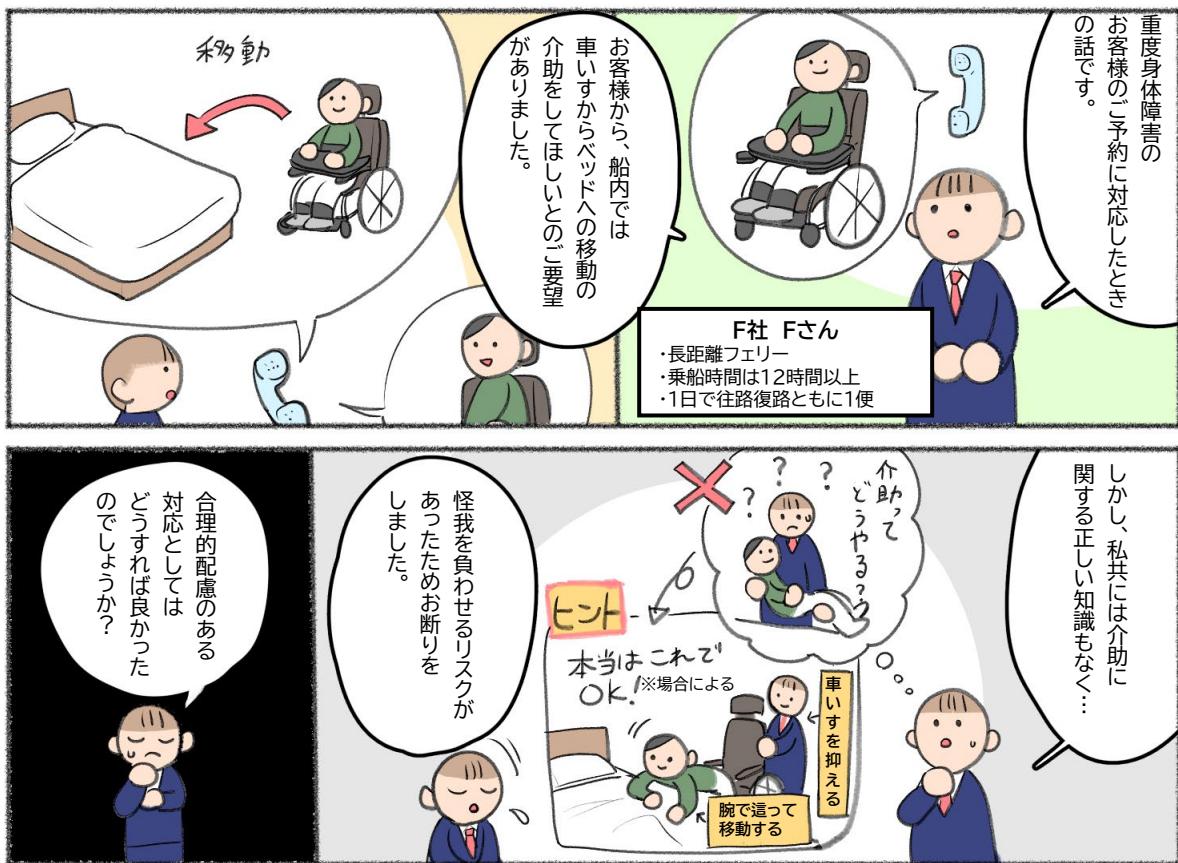
旅客航路事業者側が手配に対応が出来ない場合には、介護技術と旅の業務知識をそなえた「外出支援」の専門家である「トラベルヘルパー」という方がいらっしゃいますので、お客様が一貫した介助をご希望の場合は、トラベルヘルパーの活用をお勧めし、お客様ご自身での手配を案内することも考慮に入れても良いでしょう。

## 建設的対話へのチェックリスト

- 観光船の場合、乗下船だけではなくツアー全体で、お手伝いを必要とするお客様にとってはバリアとなることが予測される箇所についての事前の情報提供が出来ましたか？（ウェブサイトなどに事前に掲示が出来ていれば、なお良いですね。）
- 観光ルートの中で障害となることがある場合、旅客航路事業者として対応が可能のこと、対応が難しいことを整理し、お客様とお話し合いをすすめましたか？（事前に社内で整理をしておくことも大事です。）

事例  
6

## 介助の知識が無い



## 合理的配慮へのアドバイス

事例5と同様に、法律は事業者に介護サービスの提供まで求めているわけではありません。しかし、お客様は、もしかしたら「ベッドに移動するときに抱えてもらう」という「介護」を求めていたのではなく、「少し体を支えておいてほしい」という「介助」を求めていたのかもしれません。



合理的配慮は、旅客船を利用する際に生じたバリアに対して、専門的知識が無くとも出来る範囲の「介助」(手助け)をすることでバリアを解消できるように、建設的対話によって必要としている介助を明らかにし、対応していくことが必要です。

## 建設的対話へのチェックリスト

- 乗下船時や乗船中にお客様が身体的に可能なこと、不可能なことを丁寧に確認できましたか？  
(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あります)
- お客様に対し、旅客船への乗下船と、それに関わる接遇・介助として出来ることがあれば、ここまでは対応が可能です、といった提案が出来ましたか？  
(お客様を抱え上げてベッドに運ぶことは介護にあたり、対応不可能と言えます。)
- 簡単な支援でご希望に対応可能な方法を考えることが出来ましたか？

1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範疇か

1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

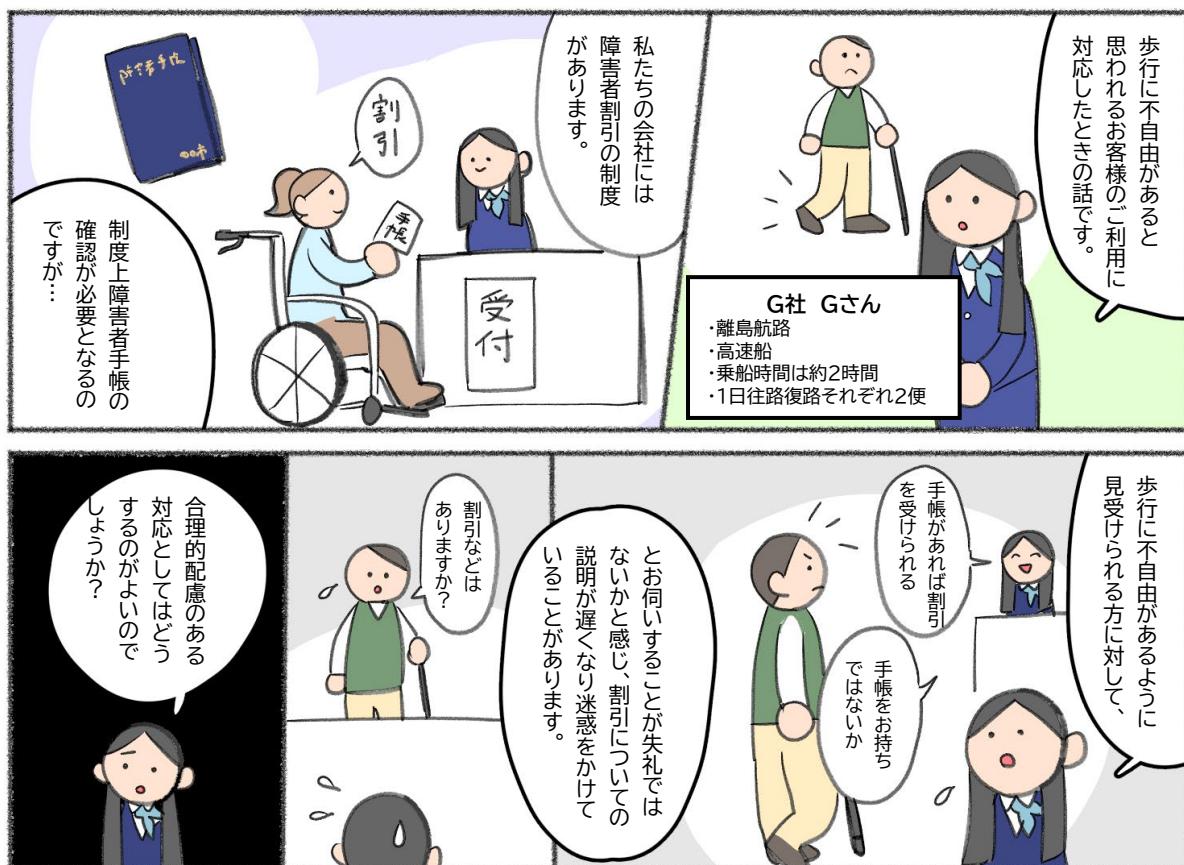
6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範疇か

事例  
7

## 障害のあるお客様に対応するときの不安



## 合理的配慮へのアドバイス

運賃の制度上で障害者手帳を確認することは失礼にあたりません。合理的配慮を提供するために、必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ障害の状況などを確認することは差別ではありません。



障害者割引だけではなく、すべての割引制度を掲載した割引の一覧の掲示や、受付の下敷きなどに指差しシートで確認できるようにすることも双方の心理的抵抗感を減らす取り組みの一つとして挙げられます。

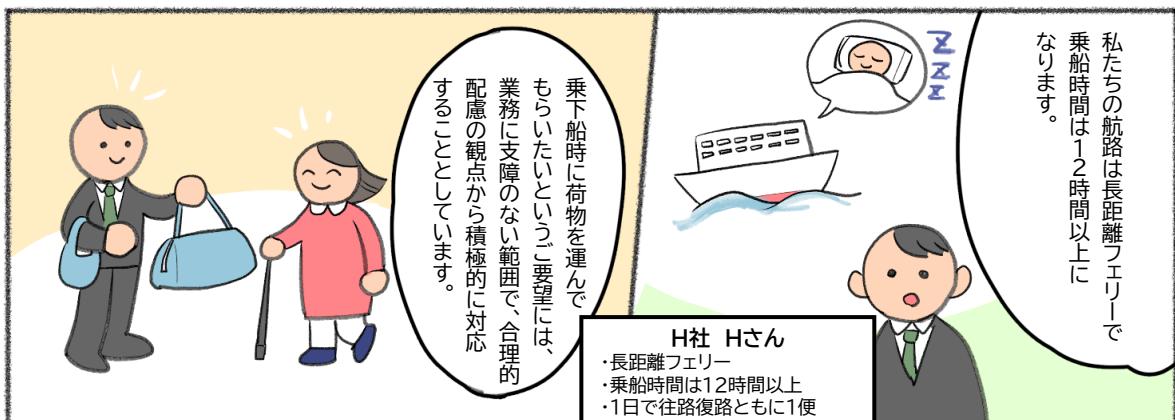
近年では、障害者手帳アプリ「ミライロID」の活用、マイナンバーカードと障害者手帳の紐づけなどにより障害者手帳を取り出さなくてもスマートフォンで提示できる仕組みもありますので、そのような仕組みを知り、対応出来るようにすることも重要です。

## 建設的対話へのチェックリスト

- 障害者割引だけでなく、様々な割引制度があることを事前にお伝えすることが出来ましたか。(障害者割引についてホームページなどで分かるように改善し、活用するときには障害者手帳(原本)か、スマートフォンでの活用などを案内することも必要です。)
- 障害のあるお客様だけでなく、すべてのお客様が自分の該当する割引制度を理解し、自ら利用を申し出ることを可能にする一覧などの準備がありますか?(無い場合は社内で準備をする検討をすることも大事です。)

事例  
8

## 合理的配慮はどこまでが範疇なのか



## 合理的配慮へのアドバイス



排泄・食事の介助には介護の資格が必要となるため、知識や資格が無い人に求めるることは過剰な負担に該当します。そのため、予約時点で建設的対話を通じて、サポートできること、サポートできないことをお互いに確認しておくことが必要です。

法は介護サービスを求めてるわけではありませんが、お手伝いを必要とするお客様からの相談への対応が難しい場合でも、建設的対話と相互理解を深めることで目的に応じた代替手段を見つけることが可能となります。

また、身の回りのことがお一人では難しいお客さまにはお付き添いの方の同行が必要となる旨を、ホームページ等で分かりやすく掲示することも大事です。

## 建設的対話へのチェックリスト

- 障害のあるお客様だけではなく、すべてのお客様に向けて、日常のサービスの中で船を利用するにあたってお手伝いをすることはいかを尋ねるようにしていますか？
- 丁寧に相手の身体の状況を確認し、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？
- お客様に対して、旅客船への乗下船と、それに関わる接遇として出来ることがあれば、ここまで対応が可能ですか、といった提案が出来ましたか？
- 簡単な支援で対応可能な方法を考えることが出来ましたか？(たとえば、食事の咀嚼や嚥下に不安がある方に向けて、可能であれば食事を細かく切って提供する等の対応が考えられます。)

1 代替案内

2 乗船が困難

3 対応設備がない

4 本来業務でない

5 費用負担は誰

6 介助の依頼

7 対応への不安

8 どこまで範疇か

## ▽ 障害のあるお客様への対応に関する相談窓口

九州7県では、障害者差別解消法に関する相談の窓口があります。下の表へ各県の相談窓口の連絡先をお知らせします。(各県のホームページから引用)

また、国土交通省九州運輸局へご相談することも可能です。

福岡県	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 福岡県では、障がいのある人に対する不当な差別的取扱いや、社会的障壁の除去に係る合理的な配慮について相談を受付けています。 (専用電話) 092-643-3143(月曜日から金曜日まで午前9時から午後5時まで)</li> <li>◆ ファクシミリ、電子メールでも受付けています。「差別解消専門相談」と明示してください。 (ファクシミリ) 092-643-3304 (電子メール) <a href="mailto:sabetsukaisyo@pref.fukuoka.lg.jp">sabetsukaisyo@pref.fukuoka.lg.jp</a></li> </ul>
佐賀県	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 佐賀県は、障害者差別に関する相談ダイヤルを開設しています。 (電話番号) 0952-25-7099 (受付時間) 平日 8時30分～17時15分 (利用者) 障害者や事業者などどなたでもご利用いただけます。 (その他) 電話によるご相談が難しい場合は、佐賀県、障害福祉課へメールまたはFAX(0952-25-7302)でご相談ください。 E-mail:<a href="mailto:shougaifukushi@pref.saga.lg.jp">shougaifukushi@pref.saga.lg.jp</a></li> </ul>
長崎県	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 障害のある人に対する差別に関するご相談窓口 (受付時間) 平日 9時00分～17時00分 (電話番号) 095-895-2450 (FAX番号) 095-823-5082 (メール) 右のQRコードをバーコードリーダーで読み込むと 相談内容入力フォームが開きます。</li> </ul> <div data-bbox="1108 1050 1346 1243" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 180px; height: 100px; margin-left: auto; margin-right: auto;">  </div>
熊本県	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 「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、専門の相談員(広域専門相談員)が相談に応じ、問題の解決を図ります。 (受付時間)月～金曜日 午前9時～午後5時(祝日と年末年始は休み) (電話番号) 096-333-2244 (FAX番号) 096-383-1739 (メール) <a href="mailto:tokuteisodan@pref.kumamoto.lg.jp">tokuteisodan@pref.kumamoto.lg.jp</a></li> </ul>
大分県	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 大分県障がい者差別解消・権利擁護推進センター (相談時間)月曜日～金曜日 8:30～17:00(祝祭日年末年始は除く) (TEL・FAX) 097-558-7005 (E-mail)<a href="mailto:syougaisya110-2@oita-syo-sui.com">syougaisya110-2@oita-syo-sui.com</a></li> <li>◆ 合理的配慮の提供など障害者への理解促進のための研修等を行う場合に、希望に応じて無料で講師を派遣します。</li> </ul>

宮崎県	<p>◆ 県障害者社会参加推進センター内        (電話番号) 0985-23-3388        (FAX番号) 0985-55-0258        (電子メール)<a href="mailto:soudan@miyashinren.jp">soudan@miyashinren.jp</a></p>
鹿児島県	<p>◆ 障害者くらし安心相談窓口（県障害者権利擁護センター）        (電話番号) 099-286-5110        (FAX番号) 099-286-5558</p> <p>◆ 障害者くらし安心相談窓口（大隅地域振興局地域保健福祉課）        (電話番号) 0994-52-2108        (FAX番号) 0994-52-2120</p> <p>◆ 障害者くらし安心相談窓口（大島支庁地域保健福祉課）        (電話番号) 0997-57-7222        (FAX番号) 0997-57-7251</p> <p>◆ 各窓口の受付時間        月曜日～金曜日 9:00～16:00</p>
国土交通省 九州運輸局	<p>◆ 交通政策部 バリアフリー推進課        (電話番号) 092-472-2333</p> <p>◆ 海事振興部 旅客課        (電話番号) 092-472-3155</p>

## 【参考】障害者差別解消法に関する情報

- 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト(内閣府)

URL: <https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



- 障害を理由とする差別の解消の推進(内閣府)

URL: <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>



- 障害を理由とする差別の解消の推進

相談対応ケーススタディ集(内閣府)

URL: <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>



- 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)

URL: [https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrier\\_free\\_tk\\_000063.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrier_free_tk_000063.html)



- 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(国土交通省)

URL: [https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrier\\_free\\_tk\\_000143.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrier_free_tk_000143.html)



- すぐわかる！障害者差別解消法

(公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団)

URL: [https://www.ecomo.or.jp/barrierfree/sabekai/sabekai\\_top.html](https://www.ecomo.or.jp/barrierfree/sabekai/sabekai_top.html)



- 身体障害者補助犬(厚生労働省)

URL: [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaishahukushi/hojoken/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/hojoken/index.html)



※上記以外にも、ガイドラインや対応マニュアルなどがまとめられています。是非、ご参照ください。

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/>

