

## ご意見の概要及びご意見に対する国土交通省の考え方

### 【本編】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	一. 2	障害や病気の判断基準を示すことを求める意見。	一義的に定義することが難しいため、原案どおりとします。
2	一. 2	障害や差別の定義と範囲を具体的に示すことを求める意見。	障害の定義は、法に規定が置かれており、基本方針においても法の定義規定を踏まえて記述していることから、対応指針においても同様の記述としています。
3	一. 3	留意点として、他省庁の対応指針案にも記載のある「望ましい」という表現の意味や、事業者の自主的な取組への期待、事業者に対する主務大臣の措置などを追記することを求める意見。	ご意見を踏まえて、同様の記述を追記します。
4	二. 1(1)	不当な差別的取扱いには、直接差別だけでなく関連差別が含まれることが分かるよう定義すべきという意見。	不当な差別的取扱いについては、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。
5	二. 1(2)	見出しの「正当な理由」を、「正当な理由の判断の視点」に修正を求める意見。	ご意見のとおり、修正します。
6	二. 1(2)	正当な理由の項目全体、あるいは「安全」に関する項目の削除を求める意見。	正当な理由については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。
7	二. 1(2)	正当な理由の判断要素に差別禁止により確保される障害者の権利や利益を盛り込むことや、正当化事由の立証責任が行為者側にあることなどを示すことを求める意見。	正当な理由の判断の視点においては、「障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、…）」と記述し、障害者の権利利益の観点、事業者、第三者と並び掲げられているところであり、これらの観点に鑑み、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としています。 また、事業者の立証責任について、法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難です。
8	二. 1(2)	他省庁の対応指針案にも記載のある「客観的な判断」の意味や、正当な理由を根拠とした法の趣旨を形骸化する行為は適切ではないことなどの追記を求める意見。	ご意見を踏まえて、同様の記述を追記します。
9	二. 1(2)	正当な理由の判断結果を障害者に説明した際に理解が得られなかった場合には、相談窓口と調整を図ることを求める意見。	事業者の説明に納得できない場合については、第四「事業者における相談体制の整備」又は基本方針第5の2「相談及び紛争の防止等のための体制の整備」をご参照ください。
10	二. 2(1)	本来業務の範囲を必要以上に限定的に解釈して、合理的配慮の提供を行うべきではないという意見。	合理的配慮については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。
11	二. 2(1)	医療行為や食事等の介助行為などが合理的配慮の対象外の例である記述の削除を求める意見。	国土交通省所管事業に関する業務行為ではないことが明確になるような表現に修正します。
12	二. 2(1)	対応指針において、合理的配慮の定義を明記すべきという意見。	合理的配慮については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。
13	二. 2(2)	コミュニケーション手段に、要約筆記、手話通訳など例示の追記を求める意見。	ご意見を踏まえ、例示を追記します。

14	二. 2(2)	意思の表明がない場合でも合理的配慮を行うことや、本人の真意から離れたところで意思解釈が行われないようにすることなどを求める意見。	当該項目のお書きに、意思の表明がない場合に関して記載しています。いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
15	二. 2(2)	自主的な取組を「望ましい」ではなく実施するよう断定的な表現にすることを求める意見。	法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。
16	二. 2(2)	意思の表明の具体的事例を明示することを求める意見。	別紙の具体例において、記述しています。
17	二. 2(3)	見出しの「過重な負担」を、「過重な負担の基本的な考え方」に修正を求める意見。	ご意見のとおり、修正します。
18	二. 2(3)	過重な負担の判断基準を明確にすることを求める意見。	過重な負担は、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としています。
19	二. 2(3)	他省庁の対応指針案にも記載のある「過重な負担」の判断の客観性や、過重な負担を根拠とした法の趣旨を形骸化する行為は適切ではないことなどの追記を求める意見。	ご意見を踏まえて、同様の記述を追記します。
20	二. 2(3)	過重な負担の立証責任が事業者側にあることを示すことを求める意見。	事業者の立証責任について、法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難です。
21	二. 2(3)	過重な負担にとらわれることなく、共生社会の実現を目指すという、事業者としての責務を再確認すべきであるという意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
22	二. 2(3)	同種のサービス提供は、「望ましい」ではなく対応するという表現にすることを求める意見。	法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。
23	二. 2(4)	事前的改善措置の充実を図るべきであることの明記を求める意見。	事前的改善措置については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。
24	二. 2(4)	具体例に、事前的改善措置と合理的配慮の関係の項目の追加を求める意見。	具体例は、不当な差別的取扱い及び合理的配慮に関するものを記載しており、これはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。
25	二. 2(4)	事前的改善措置の例示について、具体的な説明の追加を求める意見。	事前的改善措置については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。
26	二. 2(4)	合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれるの「多数」の削除を求める意見。	事前的改善措置については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。
27	二. 2(4)	環境整備により、社会的障壁を除去する対策を整えることなどにより、社会全体が障害にならないための環境を作ることが重要であるとの意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
28	三	不当な差別的取扱いの「懸念」事例は、差別的取扱いに「あたる」事例と断定的な表現にすべきであるという意見。	ご意見を踏まえて、「想定される」事例と表記します。
29	三	不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例の削除を求める意見。	あくまで例示として記載しているものです。不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があります。

30	三	合理的な配慮の提供レベルが2種類に区分されているが、一律に積極的に提供を行うべき事例として整理すべきという意見。	あくまで例示として記載しているものです。 過重な負担に相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があります。
31	三	サービス提供側にいる障害者についても言及を求める意見。	雇用分野に関する障害者差別解消の措置については、「障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年法律第123号)」の定めるところによることとされており、対応指針の対象ではありません。
32	四.1	相談窓口を、障害者にわかりやすく周知徹底を図ることを求める意見。	事業者における周知が適切に行われるよう、関係団体等への広報・啓発などに取り組んでまいります。
33	四.1	相談窓口に、女性職員の配置を必須とする意見。	四.2「相談時のコミュニケーションへの配慮」において、障害者の性別等にも配慮することを追記します。
34	四.1	外部有識者の配置や第三者委員会の設置、障害者団体への照会などを行うべきという意見。	個々の事業者における相談体制の具体的な在り方に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはしませんが、いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
35	四.1	窓口担当者の専門性の確保は「望ましい」ではなく確保を図ると断定すべきという意見。	法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。
36	四.2	コミュニケーション手段に、要約筆記、手話通訳、手書き文字など例示の追記を求める意見。	ご意見を踏まえ、例示を追記します。
37	四.2	コミュニケーション手段の用意にあたり、「可能な範囲」「望ましい」という表現の削除を求める意見。	法に規定のない義務を対応指針で事業者に課すことは困難であり、一.3の留意点追記により対応します。
38	四.2	様々な障害特性に応じたコミュニケーションへの配慮に関する記述を残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
39	四.3	相談事例の蓄積や共有にあたっては、相談者の個人情報やプライバシーに特段の配慮を求める意見。	ご意見を踏まえ、同様の記述を追記します。
40	四.3	相談事例の蓄積は今後のために必要なもので、記述を残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
41	四.3	障害者対応は、個別性に確実な対応が求められるため、相談事例の蓄積と活用が重要であること、また地域の当事者団体との協力関係の構築に一層努めるべきとの意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
42	五	障害女性の複合差別について、研修内容に盛り込むことを求める意見。	個々の事業者における研修・啓発の具体的な在り方に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはしませんが、いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
43	五	障害者団体との意見交換や連携は重要であり、記述を残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
44	五	取得が奨励される資格や、見直し求められるマニュアルなどについて、具体的内容の説明の追記を求める意見。	ご意見を踏まえて、例示を追記します。
45	五	研修では、正当な理由の説明責任や法律の趣旨について、職員に周知・徹底することを求める意見。	事業者における研修が適切に行われるよう、関係する情報や具体例の広報・啓発などに取り組んでまいります。
46	六	自分が相談したい窓口がどこになるのか、障害者にわかりやすく明示することを求める意見。	連絡先や方法などの詳細情報は、HP等で公表することを予定しています。

47	六	既存の窓口を活用する場合は、職員の研修を充実させ、適切な対応ができるようにすることを求める意見。	相談に対応する職員の研修等に取り組んでまいります。
48	六	トラブル発生時などの対応として、仲裁窓口を整備し、紹介することを求める意見。	紛争解決機関については、基本方針第5の2「相談及び紛争の防止等のための体制の整備」をご参照ください。

#### 【事業共通】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたる事例に、多目的用トイレの設置に関する事例の追加を求める意見。	事前の環境整備に関するものであるため、原案どおりとします。
2	2(2)①	公共交通機関、建築物での車いす利用者への合理的配慮について、ストレッチャータイプの車いす利用者の利用を前提とすることを求める意見。	事前の環境整備に関するものであるため、原案どおりとします。
3	2(2)①	合理的配慮の具体例①に、コミュニケーション方法のひとつに、「手書き文字(手のひらに指で文字を書いて伝える方法)」の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて、一部の事業において追加します。
4	2(2)①	合理的配慮の具体例に、「WEBページは視覚障害者も利用することを考慮して十分アクセシビリティに配慮して作成する。」の追加を求める意見。	原案どおりとします。
5	その他	今後は民間事業所の努力だけでなく、国土交通省についても対応が必要であるという意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

#### 【不動産業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたる事例に、家賃債務保証会社の対応についての事例の追加を求める意見。	対象事業を宅地建物取引業としているため、次のとおりの記述としています。 『・宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害(身体障害、知的障害、精神障害(発達障害及び高次脳機能障害を含む。))その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。))があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。』
2	2(1)①	差別的取扱いは合理的配慮の提供により解消される場合がほとんどであり、差別的取扱いの正当化事由の具体例としてあげるのは適当でないことから、「調理器具の使用状況や介助者の有無等、生活状況を確認し、賃貸人への交渉等、必要な調整をすることなく」の記述の削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、次のとおり修正します。 『・宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。』 なお、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点については、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらぬ事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『・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。』

3	2(1)①	差別的取扱いが合理的配慮の提供により解消される場合がほとんどであり、差別的取扱いの正当化事由の具体例としてあげるのは適当でないことから、「生活状況や支援体制の有無等を確認することなく」の記述の削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、次のとおり修正します。 『・宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。』 なお、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点については、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらない事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『・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。』
4	2(1)①	「宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。」の記述を残すことを求める意見。	原案どおりとします。
5	2(1)①	誓約書や障害の状況、生活保護の有無などプライバシーに関わる事項を聞き、入居を断ることはあってはならないという意見。	ご趣旨を踏まえ、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点について、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらない事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『・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。』
6	2(1)①	断る場合の方法をどのように可視化し、また防止策を検討化するか不明確なので明確にすべきであるという意見。	場面ごとの個別性も高く、一律に記載することは困難であるため、原案どおりとしますが、いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
7	2(1)②	事例「賃貸契約に通常必要な条件を満たさない場合に、宅建業者が仲介を断る。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえて削除します。
8	2(2)①	「賃貸物件の内部の改修についても必要な調整を積極的に行う」等の文言の追記を求める意見。	賃貸物件のバリアフリー改修に関しては、地域の実情を踏まえて設置されている居住支援協議会等とも連携して行われているところであり、宅建業者としての対応については、合理的配慮の事例②の一番最後に、以下のとおり記載しています。 『・障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。』
9	2(2)①	聴覚障害者への会話の方法として手話通訳と要約筆記の追記を求める意見。	事業者によっては対応が可能な人員の確保が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
10	2(2)①	種々の手続きにおける書類の作成時に、手を添えることで書きやすくなるかは疑問であるため、「大きな文字が書きやすいよう空欄を開ける」と追記するよう求める意見。	書類の作成時に手を添えることで書きやすくなる場合もあるため、原案どおりとしますが、ご趣旨を踏まえ、以下のとおり合理的配慮の事例②に説明を追記します。 『・物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。』

11	2(2)②	障害当事者はそれぞれ支援体制を確保・確認しつつ生活しており、すでに本人と関係性のある支援体制について確認すべきであるため、事例「市町村の福祉部局等に、地域の実情に応じた支援体制があるか、医療の専門家への相談が可能か等、確認しながら仲介を行う。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえて削除します。 なお、支援体制を確保できていない障害当事者等のニーズも考慮し、合理的配慮を提供するために必要な確認等を行う際の留意点について、プライバシーの配慮に関する事例を差別にあたらない事例に以下のとおり追加することにより対応します。 『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。』
----	-------	--	---

#### 【設計等業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)②	事例「設計等の受託契約に通常必要な条件を満たさない場合に契約を拒否する。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえて削除します。
2	2(2)①	聴覚障害者への会話の方法として手話通訳と要約筆記の追記を求める意見。	事業者によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。

#### 【鉄道事業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたる事例に、新幹線及び在来線の特急列車への乗車の際は事前予約を求めることについての事例の追加を求める意見。	介助をする駅員の配置等を行うために事前予約を行っているものとも考えられ、明らかに不当な差別的取扱いであるとまでは言えないため、原案どおりとします。
2	2(1)①	差別にあたる事例に、「窓口時間の一部を制限することによって、必要な乗車手続きが受けられなくなる。」を追加するよう求める意見。	窓口時間の一部制限は障害者のみに条件を付しているものではないため、原案どおりとします。
3	2(1)①	「障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。」は良い事例のため残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
4	2(1)①	事例「障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。」に「夜間に無人となる駅での降車を断り、近隣駅での降車をすすめること」を追記するよう求める意見。	具体的な場面や状況に応じて適切な判断や対応をするものであり、一概に不当な差別的取扱いであるとまでは言えないため、原案どおりとします。
5	2(1)①	差別にあたる事例に、特段の支障等がない利用者に対し診断書の提出を求めることについての事例の追加を求める意見。	原案どおりとします。
6	2(1)①	「障害があることのみをもって」という表現を「障害があることと、それに関連した理由により」と修正を求める意見。	ご指摘の箇所については、本文に示された、障害を理由とする不当な差別的取扱いの基本的な考え方を踏まえて記載しているため、原案どおりとします。
7	2(1)②	事例「車いす等を使用して列車に乗車する場合、正当な理由に基づき、必要最低限の利用条件を課す」の削除を求める意見。	不当な差別的取扱いに当たらないと考えられる事例を記述していますが、より分かりやすく具体的な記述に一部修正をします。

8	2(1)②	必要最低限の利用条件とはどのような条件なのか具体的に明記するよう求める意見。	ご意見を踏まえて一部修正をします。
9	2(1)②	事例「車いす等を利用して列車に乗車する場合、正当な理由に基づき、乗降に時間がかかる。」の削除を求める意見。	不当な差別的取扱いに当たらないと考えられる事例を記述していますが、より分かりやすく具体的な記述に一部修正をします。
10	2(2)①	合理的配慮の具体例①に、「鉄道事業関係機関において、他に代替・並行する交通手段の無い地域において、他の事業者間ではあっても乗り継ぎの為に必要な時間は5分以下とはしないこと」を追加するよう求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
11	2(2)①	合理的配慮の具体例に、緊急事態等の際に視覚障害者や聴覚障害者等のためのハード整備やソフト対応を追加するよう求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
12	2(2)①	障害の特性に応じたコミュニケーション手段の例示に「手話」と「コミュニケーションボード」の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
13	2(2)①	窓口等の後に「(券売機・無人改札口等含む)」を追記し、事例の最後に「全ての連絡窓口にFAX番号、もしくはメールアドレスを公開する。」と追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
14	2(2)②	合理的配慮の具体例②に、「鉄道運賃の割引を受けるための手続きを、利用しやすいものとする。」を追加するよう求める意見。	原案どおりとします。
15	2(2)②	「手伝う」の前に「速やかに」を追加するよう求める意見。	「速やかに」は主観的なものであり、基準とはなり得ないため、原案どおりとします。
16	2(2)②	合理的配慮の具体例②に、「コミュニケーションに障害がある人が、窓口で込み入った話をする必要になった時、大勢の人の視線に触れないよう、別室で対応する」を追加するよう求める意見。	原案どおりとします。
17	その他	ハンドル式車椅子の乗車拒否についての意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
18	その他	駅の段差解消、簡易スロープ、エレベーター利用、ホーム幅等についての意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
19	その他	無人駅についての意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
20	その他	駅職員の言動に対する意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

【一般乗合旅客自動車運送業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたる事例に、「地域のコミュニティバス、デマンド交通などへの障害者や補助犬の利用を拒否すること。」を追加するよう求める意見。	コミュニティバスや一部のデマンド交通(自家用有償旅客運送除く)は、一般乗合旅客自動車運送事業に含まれるため、原案どおりとします。

2	2(1)①	「混雑する時間の利用を避けてほしい」は良い記述のため残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
3	2(1)①	「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。」について、障害者からの事前の問い合わせに対して、日々の利用実績により希望時間のバスへの乗車が難しい可能性があることを説明することは、不当な差別的取扱いにあたるのか。	具体的場面や状況に応じて、個々の事案毎に総合的・客観的に判断されることとなります。
4	2(1)①	差別にあたる事例に、「事業者が、車いす利用者だけに、事前の乗降予約を課す。」を追加するよう求める意見。	具体的場面や状況に応じて、個々の事案毎に総合的・客観的に判断されることとなるため、原案どおりとします。
5	2(1)①	差別にあたる事例に、「低床バスを導入しているにも関わらず、そのバスの運行時刻表等の情報をバス停やHP等で公表していない」を追加するよう求める意見。	具体的場面や状況に応じて、個々の事案毎に総合的・客観的に判断されることとなるため、原案どおりとします。
6	2(1)①	他の乗客に協力を求めることについては事故等の際に責任の所在が曖昧なため、協力を仰ぐことを要件とするかどうかは議論が必要であるという意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
7	2(1)①	369-371行、372行、394-395行、405-407行、408-409行の事例は良いため残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
8	2(1)②	「不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例」の全ての事例の削除を求める意見。	これらの事例については、具体的場面を想定し、安全の確保等の観点から正当な理由があると判断されるため、削除せず一部表現を適正化します。
9	2(1)②	差別的取扱いにあたらないと考えられる事例は、道路運送法第30条3項の「一般旅客自動車運送事業者は、特定の旅客に対し、不当な差別的取扱いをしてはならない。」に違反ではないかという意見。	これらの事例については、具体的場面を想定し、安全の確保等の観点から正当な理由があると判断されるため、削除せず一部表現を適正化します。
10	2(1)②	事例「車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で発車する」の削除もしくは修正を求める意見。	一部表現を適正化します。
11	2(1)②	低床式車両やリフト付きバスでない場合の事例について、削除するか、「車いす使用者に乗車方法を確認した上で」を加えるべきであるという意見。	具体的場面を想定し、安全の確保等の観点から正当な理由があると判断されるため、原案どおりとします。
13	2(1)②	「車いすでの乗車の際に、固定装置が対応していない、もしくは転回が困難であることを理由に乗車を遠慮いただく」という事例の削除を求める意見。	具体的場面を想定し、安全の確保等の観点から正当な理由があると判断されるため、削除せず一部表現を適正化します。
14	2(1)②	差別にあたらない事例に「車いす使用者が乗車することで、通路スペースが確保できない等、他の旅客の安全な乗降に著しい支障をきたすと判断した場合、乗車を遠慮していただく。」を追加するよう求める意見。	個々の事案毎に総合的・客観的に判断されることとなるため、原案どおりとします。
15	2(1)②	差別にあたらない事例に「車いす使用者が、バスに設置されている固定装置の装着を拒否し、安全性の確保ができない場合、乗車を遠慮していただく。」を追加するよう求める意見。	個々の事案毎に総合的・客観的に判断されることとなるため、原案どおりとします。
16	2(1)②	差別にあたらない事例に、「安全」「安全性の確保」という文言があるが、障害者だけに限ったことではないので削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、一部、より具体的な記載へ修正します。

17	2(2)①	合理的配慮の事例に、聴覚障害者、視覚障害者への配慮の事例の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
18	2(2)①	事例「コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。」について、対応方法に手話を追加するよう求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
19	2(2)①	事例「車いすスペースを空けてもらえるよう協力をお願いする」についての意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
20	2(2)①	事例「運賃支払いの手助けを必要とする障害者への配慮」は必ず残してほしいという意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
21	2(2)②	合理的配慮の事例②に、「障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する」、「車いす固定具やスロープなどの車両設備の扱い方を運転手や乗務員に研修する」を追加するよう求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。 なお、運転者への研修等については、「高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。」として記載しております。
22	2(2)②	合理的配慮の事例②に、「低床式車両かどうか分かるように時刻表などに明記すること。またインターネット等を通じて同様の情報提供を行う」を追加するよう求める意見。	「インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。」として記載しております。
23	2(2)②	スロープ板を出すことが困難なバス停に関する事例について、安全が確認できる位置であることも前提に追加してほしいという意見。	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であると考えられるため、原案どおりとします。
24	2(2)②	バスの停車に関する事例について、バス停留所付近に駐車しないよう啓発活動をお願いしたいという意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
25	2(2)②	視覚障害者、聴覚障害者への配慮の事例について、修正等を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
26	2(2)②	車椅子スペースが限られていることで、複数の車椅子と行動できないという意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
27	2(2)②	運転者への教育に関する事例について、整備や点検等についても盛り込んでほしいという意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
28	2(2)②	過重な負担とならない場合の合理的配慮の具体例の一部について、多くの事業者にとって負担とならない事例に記載することを求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
29	その他	空港へのリムジンバスに対して、ノンステップバス導入の義務化を盛り込むよう求める意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
30	その他	精神障害者のバス運賃が身体的と同等に割引されることを求める意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
32	その他	ノンステップバスの普及を求める意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
34	その他	ノンステップバス等における車いすスペースについての意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

【一般乗用旅客自動車運送業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	425-426行、449-450行の事例は良いため残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
2	2(1)②	不当な差別的取扱いにあたらな <sup>い</sup> と考えられる事例は、道路運送法第30条3項の「一般旅客自動車運送事業者は、特定の旅客に対し、不当な差別的取扱いをしてはならない。」に違反ではないかという意見。	具体的場面を想定し、安全の確保等の観点から正当な理由があると判断されるため、原案どおりとします。
3	2(1)②	事例「車いすの乗車設備等がないため乗車を断る」の削除を求める意見。	具体的場面を想定し、安全の確保等の観点から正当な理由があると判断されるため、原案どおりとします。
4	2(1)②	事例「車いすからタクシー座席への移動等ができないため乗車を断る」の削除を求める意見。	具体的場面を想定し、安全の確保等の観点から正当な理由があると判断されるため、原案どおりとします。 なお、タクシードライバーの介助については、合理的配慮の提供の具体例に「 <sup>な</sup> タクシードライバーが高齢者や障害者等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とした「ユニバーサルドライバー研修」を、全てのドライバーが受講することが望まれる。」として記載しております。
5	2(2)①	合理的配慮の事例①に「タクシー事業者は一定の割合のスロープ付きタクシーを運行する」を追加するよう求める意見。	事前の環境整備に関するものであるため、原案どおりとします。
6	2(2)①	合理的配慮の事例①に「タクシーがどこを走っているか要所要所伝える。」を追加するよう求める意見。	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であると考えられるため、原案どおりとします。
7	2(2)①	合理的配慮の事例①に「目的地の指定場所がどうしても止まれない場合はその理由と停車位置を詳細に具体的に伝える。」を追加するよう求める意見。	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であると考えられるため、原案どおりとします。
8	2(2)①	合理的配慮の事例①に「障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手話・筆談を行う、分かりやすい表現に言い換える等、相手に合わせた方法での会話を行う。」を追加するよう求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。

【対外旅客定期航路事業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたる事例に、自閉症の方に対する対応事例を追加するよう求める意見。	原案どおりとします。
2	2(1)②	事例「健康状態により一人での旅行が不可能と判断される場合、輸送の安全確保の観点から乗船を断る。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえて削除します。
3	2(2)①	事例「窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。」について、手段の例示に手話の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。

4	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「障害者割引制度の周知・案内」、「運転手や乗務員に対する研修」についての事例の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて修正します。
5	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「緊急時の情報保障」についての事例の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
6	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「視覚障害者、聴覚障害者のためのハード整備及びソフト対応」についての事例の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
7	2(2)②	「車いす使用者に対し、障壁がある場合において職員による補助を行う。」は良い事例のため残してほしいという意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
8	2(2)②	事例「パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。」の削除を求める意見。	原案どおりとします。

#### 【国内旅客船業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたる事例に、「緊急時の安全配慮上、重度視覚障害者の単独乗船は理由を説明した上でご理解頂きお断りしている。」の追加を求める意見。	原案どおりとします。
2	2(1)①	510-511行、531行、534-535行の事例は良いので残してほしいという意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
3	2(1)②	差別にあたらない事例に、「障害者運賃割引乗船券等を購入する際、障害者手帳を呈示しない場合は、障害者割引の適用を拒否する」を追加するよう求める意見。	原案どおりとします。
4	2(1)②	事例「健康状態により一人での旅行が不可能と判断される場合、輸送の安全確保の観点から乗船を断る。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえて修正します。
5	2(1)②	差別にあたらない事例に、「安全」「安全性の確保」という文言があるが、障害者だけに限ったことではないので削除を求める意見。	ご意見を踏まえて修正します。
6	2(2)①	事例「窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。」について、手段の例示に手話の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
7	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「障害者割引制度の周知・案内」、「運転手や乗務員に対する研修」についての事例の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて修正します。
8	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「緊急時の情報保障」についての事例の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
9	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「視覚障害者、聴覚障害者のためのハード整備及びソフト対応」についての事例の追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
10	2(2)②	「車のまま乗船する際に、客室に近い駐車スペースを確保する。」は良い事例のため、残してほしいという意見。	ご意見のとおり、記述は残します。

【航空運送業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたる事例に「過度な早期からの待機時間を指示すること(条件とすること)」を追加するよう求める意見。	「早めに空港に来てもらう」とは、ご指摘のような過度な早期待機を求める趣旨ではなく、また、求められた待機時間が差別的取扱いに該当するか否かは個別事案を判断する必要があるため、原案どおりとします。
2	2(1)①	事例「安全上の問題などが無いにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。」のうち、「安全上の問題などが無いにもかかわらず、」の文言の削除を求める意見。	当該事例は、障害のみを理由とする搭乗拒否が不当な差別的取扱いにあたることと想定されることを例示する趣旨であり、多岐にわたる「安全性の問題」をすべて具体的に例示することは困難なことから、原案どおりとします。
3	2(1)①	547-548行、549-550行、551-552行、593行、598-599行、602-603行、604行、614-615行の事例は良い記述のため残すことを求める意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
4	2(1)②	差別にあたらぬ事例において、安全上の理由で他の搭乗客と異なる対応を正当理由にすると、過度の対応が行われる恐れがあり、安全のために行ってもいい事例を具体的に示すべきという意見。	当該指針においては、具体例を網羅的に示すことは想定しておらず、ガイドラインとして必要な事例を列挙しているため、原案どおりとします。
5	2(1)②	事例「安全上の理由により、客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえて修正します。
6	2(1)②	付き添いの方の同伴を求める前に、理解できるように説明をしたり、視覚的にわかりやすい工夫をするなど合理的配慮が求められるという意見。	ご意見を踏まえて修正します。
7	2(1)②	事例「安全上の理由により、当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。」の削除、または安全について明確な記述を求める意見。	ご意見を踏まえて修正します。
8	2(1)②	事例「車いす使用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、一部表現を修正します。なお事例は航空機内は限られたスペースであるため、円滑な乗降のために、障害者・健常者相互の協力を求める趣旨です。
9	2(1)②	非常口座席の利用に関する事例について、表現を修正し、非常口付近の座席に代わる場所の確保を義務付けすることを書き加えるべきであるという意見。	ご意見を踏まえて修正します。ただし、本指針は、あくまで事業者が行動する上でのガイドラインであって、事業者に対する義務づけを行うことはできません。
10	2(1)②	事例「介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める」について、記述の修正を求める意見。	原案どおりとします。
11	2(1)②	事例「介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める」について、「ただし、食事は…」以降の記述は良いので残してほしいという意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
12	2(1)②	医療行為の実施に関する事例について、障害者に対してだけでなく、いかなる場合も相当の資格を必要とする医療行為についてのことまで書く必要はないという意見。	実際に機内において客室乗務員が障害のある利用者から医療行為を求められるケースがあることから、例示したものであるため、原案どおりとします。
13	2(1)②	事例「搭乗手続等に時間がかかることが予想される利用者」に「早めに空港に来てもらう。」の削除を求める意見。	航空輸送事業にとって重要な目的である定時性を確保するために協力を求める趣旨であり、一概に不当な差別的取扱いにあたるものとは考えていないため、原案どおりとします。

14	2(1)②	事例「車いすのサイズ等が搭乗の規定範囲を超えている場合は、車いすの受託を断る。」の削除を求める意見。	原案どおりとします。
15	2(1)②	事例「空港要件によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。」について、「断る」とだけ書くのではなく、こうした場合にどういった合理的配慮を行うかを書くべきであるという意見。	本指針は事後的な対応まで例示する性格のものではないと考えるため、原案どおりとします。
16	2(1)②	事例「ストレッチャー使用者に搭乗便の変更を依頼する。」の削除を求める意見。	ストレッチャーの設置には相当のスペースと作業時間・技術等を要することから、一概に不当な差別的取扱いとまでは言えないため、原案どおりとします。
17	2(1)②	差別にあたらない事例に、正当な理由として記述のある「安全」や「安全性の確保」について削除を求める意見。	ご意見を踏まえて削除します。
18	2(2)①	合理的配慮の具体例①に、「飛行機の座席を決めるとき、障害特性による要望に丁寧に対応する。」を追加するよう求める意見。	LCCのように有料で座席販売を行うビジネスモデルの航空会社もあることから、ご意見にあった事例については、過重な負担にならないとまでは言えないため、原案どおりとします。
19	2(2)①	「利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。」は良い事例のため残してほしいという意見。	ご意見のとおり、記述は残します。
20	2(2)①	事例「車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。」について、「優先」ではなく「配慮した搭乗」という内容に修正を求める意見。	本指針における具体例として、ご意見のあった表現は具体性を欠くものと判断したことから、原案どおりとします。
21	2(2)①	聴覚障害者へのコミュニケーションに関する事例について、手段の例示に手話・コミュニケーションボードの追加を求める意見。	場面や事業者の規模等によっては対応が難しい場合もあるため、原案どおりとします。
22	2(2)②	合理的配慮の事例②に、「障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する」、「車いす固定具やスロープなどの車両設備の扱い方を運転手や乗務員に研修する」の追加を求める意見。	ご意見にある「障害者割引制度など～周知・案内する」については、2(2)①の「WEBサイトにて～分かりやすく掲載する。」に含まれるものと考えます。また、もう一方の「車いす固定具や～乗務員に研修する」は各事業者の社員教育の問題であり、合理的配慮の提供とは別問題と考えるため、原案どおりとします。
23	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「緊急時の情報保障」についての事例の追加を求める意見。	事前の環境整備に関するものであるため、原案どおりとします。
24	2(2)②	合理定配慮の具体例②に、「視覚障害者、聴覚障害者のためのハード整備及びソフト対応」についての事例の追加を求める意見。	事前の環境整備に関するものであるため、原案どおりとします。
25	2(2)②	車いす使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合に関する事例について、「リフトカー」の後に「または昇降階段」の追加を求める意見。	ご意見を踏まえて修正します。

#### 【旅行業関係】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	2(1)①	差別にあたらない事例に、「知識を要しない添乗員がお客様から頼まれ対応し事故を起こす。」の追加を求める意見。	正当な理由があり差別的取扱いに当たらない事例の具体例としては適当ではないため、原案どおりとします。
2	2(1)①	651-655行の事例は良い事例なので残してほしいという意見。	ご意見のとおり、記述は残します。

3	2(1)①	「特別食の準備等」の記述について、特別食の内容に応じて記載することを求める意見。	旅行者に対し、申告のあった特別食の提供の可否を宿泊施設やレストランに確認することを求めるものであり、特別食の内容毎に区別する必要がないため、原案どおりとします。
4	2(1)②	正当な理由があり差別的取扱いに当たらないとされる事例について、事業者が推測に基づいて介助の必要性を過大にとらえ、旅行申込みを拒否することが懸念されるという意見。	ご意見を踏まえ、抽象的な文言を具体化するとともに、正当な理由が認められる場合が広範に解される可能性がある事例については削除します。
5	2(1)②	「差別にあたらない事例」の具体例の削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、抽象的な文言を具体化するとともに、正当な理由が認められる場合が広範に解される可能性がある事例については削除します。
6	2(1)②	事例「ツアーを安全かつ円滑に実施するために必要となる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。」の削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、手配対象となる運送等サービスを、事前に申告があった条件、措置等に対応するための運送等サービスに限定します。
7	2(1)②	事例「ツアーの内容、障害の状況、介助者の同行の有無に照らし、ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じることが明白である場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。」の削除を求める意見。	正当な理由が認められる場合が広範に解される可能性があったため、ご意見を踏まえ、削除します。
8	2(1)②	事例「支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が介助者の同伴を拒絶する場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。」について、事業者が独自に介助者の要否を判断することは妥当ではないことを理由に削除を求める意見。	介助者の同行の要否については、参加者自身と、ツアーの内容・旅行先の状況を把握している事業者の対話により決められるべきと考えます。本事例は、事業者が参加者との相談なく独自に介助者の要否を判断することを許容するものではありませんので、原案どおりとします。
9	2(1)②	「障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、旅行申込み時に申告がない場合」の事例について、削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、正当な理由が認められる場合を「支障が生じるおそれがあるかどうかの判断が困難である場合」から「適切な対応を確保できない場合」に限定します。
10	2(1)②	差別にあたらない事例に、「安全」「安全性の確保」という文言があるが、障害者だけに限ったことではないので削除を求める意見。	ご意見を踏まえ、抽象的に「安全」「安全性の確保」とのみ記載されている箇所を削除・修正します。
11	2(2)①	「身体障害者補助犬を同伴できる宿泊施設」の記述の削除を求める意見。	ご意見を踏まえて削除します。
12	2(2)②	合理的配慮の事例②に「聴覚障害者がツアーに参加する場合、宿泊先においてテレビの字幕表示ボタン付リモコン及び振動呼び出し機を部屋とフロントに設置するよう要請する。」を追加するよう求める意見。	「旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、利用する運送機関等に、障害者に対して合理的な配慮を提供するよう要請する。」との具体例に含まれるため、原案どおりとします。
13	2(2)②	合理的配慮の事例②に「障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する」、「車いす固定具やスロープなどの車両設備の扱い方を運転手や乗務員に研修する」を追加するよう求める意見。	割引制度の紹介は、「社会的障壁の除去」のための措置ではなく、本法における合理的配慮には該当しないものと考えます。また、運転手等は旅行者の職員ではなく、車両設備の操作は、旅行者の本来の業務の範囲を超えるため、旅行者が実施すべき合理的配慮には当たらないと考えます。
14	2(2)②	「合理的配慮の事例②」の事例を、「合理的配慮の事例①」に記載することを求める意見。	原案どおりとします。
15	2(2)②	ツアー中の聴覚障害者又は知的障害者のための配慮の事例について、案内手段の例示に「手話」を追加するよう求める意見。	手話通訳に関しては、中小事業者が多い旅行業界において、現時点では、多くの事業者にとって「過重な負担」となると考えられるため、原案どおりとします。

16	その他	障害者が頼る旅行には手配旅行があり、手配時における項目についても分かり易く記載を求める意見。	本指針では、障害者団体や業界団体のご意見を踏まえ、ツアーへの申込みの場面を中心に具体例を挙げました。いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。 なお、「障害者が安全、安心に参加できる旅行について相談する。」や「旅行申込み時に申告された障害の状況を踏まえ、利用しやすい運送等サービスを提案、紹介する。」との具体例は、手配旅行にも及ぶものです。
----	-----	--	--

【その他】

No.	項目	ご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	—	精神・発達障害者の各種交通機関における運賃割引についての意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
2	—	障害者間の運賃割引の差については、差別や合理的配慮の不提供に該当するののか。また、バスの割引については、都道府県間によって事業者の対応に差があるが、割引未実施県に対して、差別として対応を依頼することは可能か。	どちらも本法における、不当な差別的取扱い、及び合理的配慮の不提供には該当しません。
3	—	建設業における障がい者への合理的配慮についての意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
4	—	エレベーターの大きさ等に対する意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
5	—	パブリックコメントを実施する際には、募集要項、対応要領、各対応指針をるびあり版、るびなし版、テキスト版でも提供することを求める意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
6	—	対応指針案を根本から考え直す必要があるという意見。	ご意見を踏まえ、一部修正します。
7	—	障害者を装っている人間(反社会性の人間が多い様である)が多いことへの意見。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。