

## 相談事例等（平成 29 年 10 月から 30 年 3 月まで）

## ●行政機関等に関わる相談事例等

（「合理的配慮の提供」に関する相談事例等）

## 【事例 1】

- 相談を受けた機関等  
市町教育委員会
- 障がいの種別（障がい者の年代）  
視覚障がい（10 歳未満）
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
教育委員会に設置されている就学支援委員会を通じて、保護者より特別支援学級【弱視】の開設要望があった。
  - ii 結果に至るまでの経過  
就学前から、関係する支援機関からの助言もいただきながら必要な対応を検討していった。弱視学級は開設には至らなかったため、それに代わる必要な調整として、生活支援員を配置することで対応するとともに、学習にあたって必要な拡大教科書、単眼鏡（焦点調整式）、また書見台等を準備した。  
本児の登下校についても配慮しており、NPO 法人アイパートナーとの連携のもと、通学路を一緒に歩いてみる等の取組を行っている。  
また、小児慢性特定疾患である眼皮膚白皮症により、日焼けに対する配慮が必要であるため、体育の時間、運動会等の外行事の際には、日陰をつくったり、見学しやすいようスペースの確保等に配慮している。
  - iii 結果（解決した内容）  
保護者からの要望であった特別支援学級【弱視】の開設には至らなかったが、それを補う細やかな関わりを行うことにより、保護者の安心を得ることが出来ている。

## 【事例2】

- 相談を受けた機関等  
市町教育委員会
  
- 障がいの種別（障がい者の年代）  
発達障がい（10代）
  
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
発達課題の背景に文字の見え方に特徴があることがわかり、通常の教科書から文字が大きい教科書(拡大教科書)に変更してもらえないだろうか？との対応について保護者から相談があった。
  
  - ii 結果に至るまでの経過  
本児は、発達課題により、通級指導教室(言葉の教室)に通っており、母も、通級から本児に合った指導のあり方を学んでいた。その中で福祉担当課に対して相談があった後、学校教育課にその内容を繋ぎ、早い段階で、拡大教科書の見本を取り寄せてもらえたことで、本児にあった文字サイズの教科書を準備することが可能となった。
  
  - iii 結果（解決した内容）  
発達の課題で文字の見え方に特徴があるため、拡大教科書を用いる対応を行うこととした。以前は教科書の見づらさから、学習面において困難さを感じていたが、拡大教科書を用いることにより、授業がより理解しやすくなり、学ぶことの楽しさを感じられているとのことである。

## 【事例3】

- 相談を受けた機関等  
市町障がい福祉担当課
  
- 障がいの種別（障がい者の年代）  
精神障がい（40代）
  
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
精神疾患を持っていることから、相談を受けるにあたって、事務所内に入ることができないという困難さがあり、窓口において、担当者を窓口まで呼んで欲しいと声をかけたところ、「中に入って行ってください」と言われ、呼んでもらえなかった。

ii 結果に至るまでの経過

窓口職員（外部委託の職員によるローテーション）に対して、相談者に対する必要かつ合理的な配慮に関する全員への周知が徹底されていなかったことが原因であり、改善に向けて窓口職員全員に説明を行い、認識の共有を図った。

iii 結果（解決した内容）

相談日程及び相談者に対する必要かつ合理的な配慮について、窓口職員への事前共有を徹底し、前もって、相談者への必要な合理的配慮について認識の共有を図って対応している。

**【事例4】**

○ 相談を受けた機関等  
市町教育委員会

○ 障がいの種別（障がい者の年代）  
肢体不自由（30代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

市民講座に参加を希望されている方から申込みがあったが、エレベーターのない施設の2階を会場としていたことから、障がい者の参加における配慮の不足について人権教育担当課に相談があった。

ii 結果に至るまでの経過

人権教育担当課から市民講座の事業担当課に対して相談内容について連絡し、相談者に説明の上で、会場を1階に変更した。

iii 結果（解決した内容）

相談者は、希望の市民講座を受講することができた。また、今後、市民の方を対象とする研修会等の実施にあたって、事業の企画・運営を行う担当職員に対してあらためて注意喚起を行った。

●行政機関等に関わる相談事例等  
（「環境の整備」に関する相談事例等）

【事例5】

- 相談を受けた機関等  
市町教育委員会
  
- 障がいの種別（障がい者の年代）  
聴覚・言語障がい及び肢体不自由（10歳未満）
  
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
特別支援学級【肢体】の開設にあたり、教育委員会に設置されている就学支援委員会での就学相談を通じて、就学予定児童にとって就学時に必要な環境について、事前に学校側と対話を行った。
  
  - ii 結果に至るまでの経過  
本ケースの校区は、本来、北小学校区であったが、校内でのスムーズな移動等、ケースが持つ課題に対し、よりよい対応を考慮し、南小学校区への校区外通学を認めることとなった。学校の選定にあたっては、保護者・担当課の見学・話し合いを重ね、納得の上での決定となった。  
教育委員会担当課と福祉担当課が連携して、車いすに合わせた教室机等の準備を行うとともに、授業中、先生の声の拾いやすいように、FM型補聴援助システム送受信機での対応を行うにあたり、保護者と学校とで機器購入の調整を行い、事前に準備した。また、入学前の学校見学から、多目的トイレに手摺が必要であることがわかり、設置に向けての環境整備を行うことができた。
  
  - iii 結果（解決した内容）  
対象児童は、学校生活を順調に楽しく過ごすことができている。

## 【事例6】

- 相談を受けた機関等  
市町障がい福祉担当課
  
- 障がいの種別（障がい者の年代）  
視覚障がい（70歳以上）
  
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
公共施設内に設置されている点字ブロックについて、途中までの中途半端な設置となっている箇所がある。
  
  - ii 結果に至るまでの経過  
指摘をもらった現場の確認。
  
  - iii 結果（解決した内容）  
不備のある部分について、修繕対応することとし、本年度予算で対応する予定である。

## ●事業者に関わる相談事例等

(「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等)

### 【事例7】

○ 相談を受けた機関等  
三重県障がい福祉課

○ 障がいの種別（障がい者の年代）  
視覚障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

県内のあるタクシー乗り場において、盲導犬ユーザーである相談者が盲導犬同伴でタクシーに乗車しようとしたところ、乗車を断られ、利用することができなかった（2件、相談者は別で場所も異なる）。

ii 結果に至るまでの経過

相談者の意向としては、乗車を断った車両を特定するということを求めるのではなく、むしろ、このような事案が今でもあることを関係者に認識してもらいたいということと、その上で、業界に対して、現場の最前線で勤務されている方々の間での盲導犬についての正確な理解を広げてもらいたい、ということであった。

県としては、まず、業界の関係団体に対して今回の事案が発生したことを伝え、業界の方々に盲導犬を含む補助犬についての正確な理解が行き届くよう関係団体に依頼するべく、道路運送法を所管する国の関係部署と協議を行い、協力を求めた。

iii 結果（解決した内容）

県、国とで業界団体に面談し、今回の事案について伝えるとともに、身体障害者補助犬法では、電車・バス・タクシー等の公共交通機関事業者等は、身体障がい者が補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬）を同伴して公共交通機関を利用しようとする場合には、補助犬の同伴を拒むことができない旨について説明を行い、業界団体からは、講習会などでの周知等、業界内での周知徹底に取り組んでいかれる旨の申し出があった。障がい福祉課長名で業界団体あてに通知を発出し、盲導犬をはじめとした補助犬に対する正確な理解の周知を図るよう依頼した。

## ●事業者に関わる相談事例等

(「合理的配慮の提供」に関する相談事例等)

### 【事例8】

- 相談を受けた機関等  
市町障がい福祉担当課
- 障がいの種別 (障がい者の年代)  
肢体不自由 (不明)
- 本事例の概要
  - i 障がい者 (側) からの申出  
セルフサービスのガソリンスタンドにおいて店員による給油を依頼。
  - ii 結果に至るまでの経過  
セルフサービススタンドであることについて丁寧に説明。
  - iii 結果 (解決した内容)  
説明により了解いただいたうえで、近隣のフルサービススタンドに誘導対応を行った。今回のケースを契機として、今後、このようなケースでの対応について、どういったことができるのか検討が必要と考えている。

## ●その他の相談事例 (他の相談窓口との連携)

### 【事例9】

- 相談を受けた機関等  
三重県障がい福祉課
- 障がいの種別 (障がい者の年代)  
視覚障がい (不明)
- 本事例の概要
  - i 障がい者 (側) からの申出  
従業員の健康診断をある医療機関に申し込んだ際、視覚障がい者の従業員についてのみ、検査の受け入れについて回答が保留となった。
  - ii 結果に至るまでの経過  
医療機関の検診行為に関する相談でもあることから、庁内他課の医療相談に

関する専門窓口と連携することとし、相談者の相談内容を詳細に伝えた上で、まずは当該窓口に繋ぐ対応をとった。

医療相談窓口においては、相談者の方の相談内容に傾聴し、視覚障がい者の方と医療機関との対話も行われていることから、もし今後なされる医療機関の回答が納得いかないものである場合は、再度ご連絡いただければ中立的な立場として相談に応じます、との対応をとった。

iii 結果（解決した内容）

その後は、県として調整の対応をとることなく、相談者側と医療機関側との間のやりとりの結果として、医療機関は視覚障がい者の方の検査を他の従業員と同様に受け入れた。