

合理的な配慮の事例の具体化

【交通機関分野】

事例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

車椅子を利用している相談者は、目的の駅に向かうため、ある駅の構内で、鉄道会社の駅員から、目的の駅に向かうには、ホームに停車している普通電車を利用するようにいわれました。このとき、相談者の意向を聞かれることはありませんでした。

相談者は、少しでも早く目的の駅に行きたかったことから、この普通電車が最も早く目的の駅に着くか駅員に聞いたところ、別の快速の方が目的の駅には早く着くという答えでした。そこで、別の快速に乗りたい旨の要望をしました。

しかし、駅員と目的の駅との間での連絡がつかなかったため、相談者は、別の快速に乗車できず、普通電車を利用せざるを得ませんでした。

なぜ普通電車を案内したのか駅員に尋ねたところ、「空いているから。」との答えでした。

相談者としては、相談者本人の意向を聞くことなく、駅員の判断で普通電車を案内されたのですが、普通電車の方が空いていて乗りやすいとしても、合理的な配慮は本人の求めに応じて提供されるべきものであり、相談者本人の意向を聞いて対応してもらいたい、というご相談でした。

(2) 経過および結果

相談を受けた窓口から、鉄道会社のお客様用窓口へ、相談者からの申し出の内容を説明し、今後の対応について検討をしてもらうよう調整を行いました。

後日、駅の責任者から相談者に対して、次の内容について電話で説明があり、相談者はこの説明と今後の対応について納得されました。

(ア) 最初に別の快速があるということを伝えなかったのは、普通電車の方が空いているため、車椅子での利用がしやすく、安全であると思ったからであって、こちらの方が「良かれ」と考えたためである。

(イ) しかし、勝手に鉄道会社側で決めるより、障がい者本人に選択肢を示して、本人に決めてもらうようにする必要があったと考えている。

(ウ) 安全第一を前提としつつも、お客様の視点から対応する必要があり、今回の件を契機として、職員にも啓発を行っていく。

【情報保障分野（行政）】

事例 1

（１）障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

聴覚障がいがあるのですが、公民館講座を受講できますか、というご相談がありました。

（２）経過および結果

公民館講座を開講する前に、ファクシミリなどで相談者と連絡を取り合いながら、講座の受講にあたってどのような調整が必要かについて、話し合いを行いました。

相談者は手話をされる方で、手話通訳による情報保障の求めに応じて、相談者が講座を受講するにあたっての必要な調整として、講座開講時における手話通訳者の配置を行いました。

【情報保障分野（行政）】

事例 2

（1）障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

ある説明会への参加にあたって、中途難聴の聴覚障がいであることを事前に連絡していましたが、会場では、手話通訳者は配置されていましたが、筆談などの必要な調整が主催者側からはなされませんでした。手話ができないので、情報取得手段は筆談が主です。聴覚の障がいにも多種多様な症状があり、それぞれに情報取得の手段も違って、多種多様であることを知ってほしい、というご相談でした。

（2）経過および結果

相談者の意向は、聴覚の障がいにも多種多様な症状があり、障がいの程度も一人ひとり違い、情報取得の方法もそれぞれ違うこと、よって、情報保障の手段にも多種多様あることを知ってほしいということと、今後につなげていく良い機会となるような対話を主催者側とされたい、ということでした。

相談者と主催者側との間で話し合いの機会が設けられ、互いの意見のやり取りが行われました。聴覚の障がいにも多種多様な症状があり、障がいの程度も一人ひとり違い、情報取得の方法もそれぞれ違うこと等について主催者側とも認識を共有され、主催者側においては組織内で事例として情報共有し、要約筆記者の配置などについて、今後の環境改善に取り組んでいくことを組織内で確認されました。

【情報保障分野（行政）】

事例3

（1）障がい者（側）からの申し出 【相談者は、講演会の主催者団体】

県の「みえ出前トーク」制度を利用して、講演会の開催を予定しています。

「みえ出前トーク」・・・県が、県民の皆さんからのお申込みにより、県職員が県民の皆さんの集会・学習会などにお伺いし、県が重点的に取り組む事業や県政の課題などについて、県民の皆さんと対話を行い、コミュニケーションの向上を図ることを目的とした、県民の皆さんの「声」を聴く広聴事業として位置づけているもの。

そこで、参加予定者の方から講演会的主催者側に、情報保障（要約筆記）の申し出がありました。

「みえ出前トーク」申込みの際の説明書きを確認したところ、情報保障の費用負担などに関する記載はなく、「みえ出前トーク」の目的は、「県民と県職員の意見交換」とあり、「みえ出前トーク」は県の事業と考えられるので、「みえ出前トーク」における情報保障を行うのは県の役割ではないか、というご相談でした。

（2）経過および結果

（整理を必要とする点）

- ・ 一般的な講演会等の場合は、講演会等における情報保障のための要約筆記などの手配、費用負担は講演会等の主催者が行うのが通常であるが、「みえ出前トーク」制度は、県が県民の皆さんの「声」を聴く広聴事業として、県民の皆さんが開催する集会・学習会などにお伺いし、県が重点的に取り組む事業や県政の課題などについて、県民の皆さんと対話を行い、コミュニケーションの向上を図ることを目的に、申込みに応じて県職員が出向く事業という位置づけである。
- ・ これまで、「みえ出前トーク」における情報保障の手配、費用負担のルールについて、明確化していなかったため、ルールを整理して、明確化する必要がある。

「みえ出前トーク」を所管する担当課と相談を受けた窓口との間で、いただいた相談内容について協議を行い、「みえ出前トーク」の趣旨や位置づけの確認、「みえ出前トーク」における情報保障の責任の所在について話し合いを行いました。

「みえ出前トーク」は、県民の皆さんからのお申込みにより、県職員が県民の皆さん

んの集会・学習会などにお伺いし、県が重点的に取り組む事業や県政の課題などについて、県民の皆さんと対話を行い、コミュニケーションの向上を図ることを目的とした、県民の皆さんの「声」を聴く県の広聴事業と位置付けているものであることから、県において情報保障に係る費用負担を行うとするルールを明確化しました。

相談窓口から相談者に対して、相談いただいた講演会を含む、今後の「みえ出前トーク」において申し出があった場合の費用負担については、県としてこのように考え方を整理し、県が行うことになった旨を回答し、相談者はご了解いただきました。

【情報保障分野（事業者）】

事例 4

（１）障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

中途失聴の聴覚障がいがあることから、参加を希望している講演会において、手話通訳でなく要約筆記での情報提供を求めたところ、主催者側から、聴覚障がい者には、手話通訳者を配置する対応を行っています、との回答であったというご相談でした。

（２）経過および結果

相談窓口から主催者に確認を行い、中途失聴の聴覚障がい者で手話をされない方への情報保障の手段について、要約筆記の必要性について説明し、理解を得ることができました。

主催者は、聴覚障がい者へは手話通訳で情報保障の対応をしていると考えていましたが、当該障がい者からの申し出により、中途失聴で手話をされない方への情報保障では、要約筆記が必要であるとの認識を持つことができたとのことでした。

講演会の当日は、会場に要約筆記者を配置し、要約筆記が見やすい席をあらかじめ確保するなどの、必要な調整が行われました。

【教育分野】

事例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 発達障がい】

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？との調整について、保護者から申し出がありました。

(2) 経過および結果

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つなぎ、早い段階で、拡大教科書の見本を取り寄せてもらったことで、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りました。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ましたが、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ったとのことでした。

事例 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

学校内の階段の上り下りでつまづくことが多いので、起点と終点をわかりやすく表示してほしいと、生徒本人（視覚障がい）より申し出がありました。

(2) 経過および結果

相談者本人との間で、わかりやすい方法について相談した結果、階段の起点と終点をわかりやすくするための表示として、階段の始まりと終わりの壁に、蛍光テープを貼ることとなりました。

【教育分野】

事例 3

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

保護者の方から、肢体不自由の児童が問題なく学校で過ごせるようにするにあたって必要な、学校施設の改善に関する調整について、申し出がありました。

(2) 経過および結果

学校と保護者の間で、学校施設の改善に関する必要な調整について、話し合いが重ねられました。

手洗い場には踏み台を設置し、また、手洗いのハンドルと蛇口を、長いものに取り換える必要な調整を行いました。

トイレについては、押しボタン式のフラッシュバルブに取り換え、机や椅子については、身長に合うように作り替える必要な調整を行いました。

事例 4

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

聴覚に障がいのある子どもの就学相談を重ねる中で、地域の学校への進学希望にあたって、難聴児への支援で必要な線音源スピーカーの利用希望の申し出がありました。

(2) 経過および結果

学校と保護者の間で、就学にあたっての必要な機器について話し合いをもち、線音源スピーカーの利用が、学習に際して必要な調整であると判断し、就学に向けて、学校側で必要な機器の準備を実施しました。

【教育分野】

事例5

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

保護者の方から、聴覚に障がいがある子どもの学習に必要な調整として、補聴援助システムを活用してもらいたい、との申し出がありました。

(2) 経過および結果

学校側と保護者との間で、子どもの学習において必要な調整について話し合いを行い、子どもがストレスなく学習に専念できるように必要な調整として、補聴援助システムを導入することとしました。

事例6

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 重症心身障がい】

就学相談を進める中で、地域の小学校への就学に向けて、酸素ポンベの利用と合わせて、身体的な部分での介助について、調整して欲しい旨の申し出がありました。

(2) 経過および結果

保育園からの情報をもらいつつ、就学環境の整備、人員の配置について検討し、介助員の配置（看護師対応）を進めました。そして、酸素濃縮機を配置し、受け入れのための職員への研修を進め、入学に向けた準備を進めました。

【教育分野】

事例 7

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

体育祭の取組期間において、特別支援学級在籍生徒の保護者より「子どもが、みんな（交流学級生徒）と大縄跳びをしたいと話していて、何とか跳ばしてやりたいのですが・・・」という内容のご相談がありました。

(2) 経過および結果

学校としては、当初は、安全面や本人の体力等を考え、交流学級の生徒を応援する形での参加を予定していましたが、この申し出を受けて、本人の「やる気」を尊重する方向で、取組を進めることにしました。

本人の気持ちや保護者の願いを担任との間で確認しました。特に、本人については、昨年の大縄跳びの取組の時の様子とは、すごく成長し、前向きな姿勢を示していたことを、特別支援学級担任と交流学級担任がつかんでいました。

この取組を進めるには、交流学級の生徒の理解が大切と考え、話し合う機会（ホームルーム）を作り、特別支援学級担任らが指導に当たりました。

「一緒に跳ぶことが大切」「今まで練習してきた成果の結果を出したい」など、さまざまな意見が交わされ、話し合いの結果、特別支援学級の生徒が1回目は一緒に跳んで、2回目は応援にまわることとなりました。

本番当日、本人は1回目をみんなと一生懸命に跳び、2回目は一生懸命に仲間みんなの応援をしました。

【教育分野】

事例 8

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

地域の小学校への入学を希望するにあたり、学校の施設設備等の面での調整について申し出がありました（下肢麻痺）。

(2) 経過および結果

必要な調整の内容として、階段昇降機の設置、教室配置の面での調整、水道蛇口やレバーの交換、カット機の使用等について、入学に向けた準備を進めました。

事例 9

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 難病】

難病を患う子どもの小学校就学に向けて保護者から相談がなされました。酸素濃縮器を常時使用していること、夏場は脱水症状がみられたり、チアノーゼがでたり、鼻がつまると酸素が吸えなくなったりと、留意をしなければならない事項があることや、薬の副作用での注意が必要であることについて申し出がありました。

(2) 経過および結果

就学に向けて、保護者、医療機関、学校等と協議を行い、準備を進めました。また、幼稚園から聞き取りを行い、小学校に対して情報提供を行いました。

そして、就学後に必要となる酸素濃縮器の設置等の準備を進めるとともに、酸素ポンベの扱いなどについて協議を進めました。

【教育分野】

事例10

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

保護者から、必要な調整として、学習の際に教科書等を読み上げるソフトを活用して欲しい、とのご相談がありました。

(2) 経過および結果

学校（校長、教頭）、保護者、教育委員会の間で話し合いを重ね、必要な調整として、教科書等を読み上げるソフトの導入を行いました。

これにより、生徒の障がいの状態に応じた教育内容の編成と、必要な情報を取得できる教育環境の整備を図りました。

事例11

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

中学生の子どもを持つ保護者からのご相談。聴覚に障がいのある中学生の子どもに対するノートテイクの支援時間（教師が1人付き添い、要約筆記方式で授業を受ける形式）が、前年度に比べ削減されたが、変更となった理由が分からない、というご相談でした。

(2) 経過および結果

まず、相談窓口から教育所管課に伝達、情報を共有し、教育所管課から当該教育委員会に対して保護者の方のご相談内容を伝え、まずは、学校及び当該教育委員会から、保護者の方に十分な説明を行うよう調整しました。

学校と保護者との間で話し合いが持たれた結果、互いの認識の齟齬があったところについて保護者のご理解を得ました。そして、学校としては、子どもへの必要な調整として、ノートテイクの支援時間数を増やすことが必要、との結論に至りました。

【教育分野】

事例 1 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 難病】

骨格形成での障がいのあるお子さんの、小学校への就学にあたっての必要な調整について、保護者の方からご相談がありました。

(2) 経過および結果

小学校の通常学級への入学にあたって、子どもの学習における必要な調整について、学校側と保護者との間で相談を重ねたうえで、保護者送迎用駐車場の確保、階段手すりの設置、体に合ったサイズの机・椅子の準備、多目的トイレの使用といった点について、当該子どもの学習における必要な調整として、準備を行いました。

事例 1 3

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

人工内耳両耳装用のお子さんの、小学校への就学にあたっての必要な調整について、保護者の方からご相談がありました。

(2) 経過および結果

小学校の通常学級への入学にあたって、子どもの学習における必要な調整について、学校側と保護者との間で相談を重ねたうえで、授業中のノートタイクのための特別支援教育支援員の配置と、補聴援助システムの導入について、当該子どもの学習における必要な調整として、準備を行いました。

【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

事例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

車椅子で荷物の受け取りに行った際に、集配所に行ってください、と案内され、集配所に行ったところ、段差があり、集配所において職員を呼ぶためのインターホンを押すことができませんでした。最初に案内を受けた窓口に戻り、段差があるため集配所に行くことができないことを伝え、窓口職員が受け取り手続きを手伝い、荷物を受け取った。最初に窓口に行った時に、職員と一緒に付き添って集配所に行くなどの必要な対応が欲しかった、というご相談でした。

(2) 経過および結果

相談者からは、本件のようなケースの場合、今後同じようなこととならないよう、将来へのより良い対応に向けて、事業者内で検討共有して欲しい、との意向でした。

相談窓口として、事業者に対して、最初から集配所に付き添いを行うなど、同様の状況の際に必要な今後の対応について協議してもらい、相談者に対して説明をしてもらうよう調整しました。

【行政分野】

事例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

視覚障がいのある相談者から、「公民館講座を受講したい。これまであまり外出の機会がなかった。この際やってみたいと思うが、どこまでできるか不安である。公民館までは、タクシーなどで来るつもりでいる。」等のご相談がありました。

(2) 経過および結果

相談者と話し合いを持ちながら、公民館としてどのような対応ができるか検討していきました。

公民館までの送迎について、相談者は当初、タクシーや知人の好意に頼ると言われていましたが、それでは長続きしないだろうということで、相談者と話し合いを持つ中で、ボランティアに送迎を依頼することを提案しました。

そして、必要な調整として、講座中は講師とあわせて、指導助手を配置する調整を行いました。

その後、公民館までの送迎はボランティアに依頼、公民館入口からは指導助手とともに会場に移動し、公民館講座を受講しました。

【行政分野】

事例 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

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、というご相談でした。

(2) 経過および結果

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な調整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、認識の共有を図りました。

相談日程及び相談者に対する必要な調整について、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ます。

【行政分野】

事例3

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

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いての必要な調整の不足について、ご相談がありました。

(2) 経過および結果

相談窓口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階に変更しました。

結果として、相談者は、希望の市民講座を受講することができました。また、今後、市民の方を対象とする研修会等の実施にあたり事業の企画・運営を行う担当職員に対して、あらためて周知徹底を図りました。

