

相談事例における、環境の整備に関するご指摘等

【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

事例 1

(1) 相談事例における、環境の整備に関するご指摘等

【障がいの種別 視覚障がい】

大型スーパーマーケットの敷地内における点字ブロックの上に、テナント店の商品が並べられているので改善して欲しい、というご相談でした。

(2) 経過および結果

相談窓口において上記の状況を確認し、相談いただいた内容について施設管理者に伝え、改善に向けた対応を求めました。

点字ブロック上に商品等を並べないように案内掲示を設置するとともに、警備員による巡回強化の対応を、施設管理者が行うこととなりました。

【行政分野】

事例 1

(1) 相談事例における、環境の整備に関するご指摘等

【障がいの種別 肢体不自由】

駐車場に車を停めて、車椅子でエレベータを利用するにあたり、西側と東側にあるエレベーターのうち、西側のエレベーターの方に行きましたが、車椅子用エレベーターは東側でした。車椅子用エレベーターは東側にあることの案内表示が小さくて解りにくいので、大きく解るように表示をしてもらいたい、というご指摘をいただきました。

(2) 経過および結果

現場を確認し、案内表示を設置してあるものの、小さくて解りにくかったことから、新たに「車イス兼用エレベーターは東側でございます」という案内表示を別に設置し、環境の改善を図りました。

【行政分野】

事例 2

(1) 相談事例における、環境の整備に関するご指摘等

【障がいの種別 視覚障がい】

ある地下道に設置されている手すりが、途中で部分的に途切れている等により、障がい者等にとって通行に不便を感じる、というご指摘をいただきました。

(2) 経過および結果

相談窓口で現場確認を行った結果、相談いただいた場所に加えて、手すりが部分的に高所に設置されていることも確認しました。

当該施設の所管部署に連絡し、相談の内容を伝え、改修等の対応を依頼しました。

当該施設の所管部署が、手すりの改修について検討を行いました。全てを当該年度の予算において対応することはできませんでしたので、今後、全ての改修に向けて、次年度以降の予算確保に動いていくとともに、まずは、当該年度予算の範囲内で、順次改修を進めていくこととしました。

【行政分野】

事例3

(1) 相談事例における、環境の整備に関するご指摘等

【障がいの種別 視覚障がい】

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、というご指摘をいただきました。

(2) 経過および結果

指摘をもらった現場を確認し、不備のある部分について、修繕対応することとしました。

**合理的な配慮に関する相談事例において
同時に環境の整備の要素も大きい事例
(合理的な配慮の事例との再掲)**

【交通機関分野】

事例1（今後の不特定多数に向けた事前的改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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2（今後の不特定多数に向けた事前的改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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。

【教育分野】

事例3（今後の不特定多数に向けた事前改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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（今後の不特定多数に向けた事前改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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（今後の不特定多数に向けた事前改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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（今後の不特定多数に向けた事前改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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、酸素ボ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8（今後の不特定多数に向けた事前改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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、カッターの使用等について、入学に向けた準備を進めました。

事例9（今後の不特定多数に向けた事前改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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（今後の不特定多数に向けた事前的改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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12（今後の不特定多数に向けた事前的改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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。

【教育分野】

事例12（今後の不特定多数に向けた事前的改善の要素も大きく、合理的な配慮と環境の整備で再掲）

（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、授業中のノートテ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。

