

不当な差別的取扱い

合理的な配慮

環境の整備

さまざまな分野における具体例集

障がいの有無にかかわらず誰もが共に  
暮らしやすい三重県づくり条例

# 目 次

|                              |      |
|------------------------------|------|
| 1. 「不当な差別的取扱い」の具体例 . . . . . | 1 頁  |
| 2. 「合理的な配慮」の具体例 . . . . .    | 7 頁  |
| 3. 「環境の整備」の具体例 . . . . .     | 31 頁 |

## 1. 「不当な差別的取扱い」の具体例

## 【医療サービス分野】

### 医療サービス分野 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

予防接種法上の予防接種を受けるため医療機関に行きました。書類への署名の際に、同行のヘルパーによる代筆でよいかを聞いたところ、本人の直筆でないと、と言われました。（そのため、なんとか直筆で署名し、予防接種を受けた。）

#### (2) 経過および結果

予防接種法上の予防接種に関する事案であるため、市町の障がい福祉担当部署と予防接種担当部署が連携して対応していくこととしました。

本人の直筆のみでなく、必要な場合には、代筆も認められるものであり、代筆の申し出があった場合には、丁寧に状況確認が行われるべきものであることから、当該医療機関だけでなく、市町内の全医療機関を予防接種担当部署が直接回って、代筆の申し出があった場合には、状況を丁寧に確認したうえで、本人の直筆のみでなく、必要な場合には代筆も認められることについて、周知徹底を図りました。

## 【住宅・不動産分野】

### 住宅・不動産分野 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

自分の子供が、賃貸住宅を借りようとして不動産屋において相談したところ、「精神障がいのある方は、保証会社の審査が通りません。」と言われ、借りることができませんでした。

このようなことがあったということ、業界団体などに伝えて是正してもらうことはできないか、という、親からのご相談でした。

#### (2) 経過および結果

住宅の賃貸借契約に関して規定する宅地建物取引業法（以下「宅建業法」という）を所管する部署に相談内容を伝達した上で、今後の対応について、相談窓口と所管部署とで協議を行いました。

宅地建物取引業者が、賃貸物件への入居を希望する障がい者に対して、障がいがあることのみを理由に、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ことは、障がいを理由とする不当な差別的取扱いにあたると思われることから（「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」より）、宅建業法を所管している部署と協議のうえ、相談窓口と宅建業法所管部署が共同で、業界団体に対して周知依頼文書を発出し、会員業者に対して、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止等の趣旨や「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」の内容について周知し、理解を得るよう依頼しました。

## 【交通機関分野】

### 交通機関分野 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

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、というご相談でした。

#### (2) 経過および結果

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、ということでありました。

相談窓口としては、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、協力を求めました。

相談窓口と国の関係部署が共同して、今回の事案について業界団体に伝えるとともに、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りました。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を行いました。

## 【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

### 小売り・飲食・宿泊等サービス分野 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

ある団体の宿泊旅行において、盲導犬を利用する視覚障がい者から参加の申込があったため、団体の事務局からホテル側に盲導犬同伴で宿泊できるか確認したところ、盲導犬の受け入れはできないので、盲導犬は車中泊させる等の対応が必要になるとの回答がありました。

そこで、団体の事務局から相談窓口に対して、ホテル側の適切な対応を求める旨のご相談がありました。

#### (2) 経過および結果

相談窓口からホテルに対して、盲導犬同伴での宿泊を断る事情を確認するとともに、盲導犬を含む補助犬に関しては、平成 14 年に身体障害者補助犬法が施行されており、その中で、不特定かつ多数の者が利用する施設においては補助犬の受け入れを拒むことができない旨の規定が設けられている等の説明を行いました。

ホテルからは、盲導犬同伴での宿泊を受け入れる旨の回答がなされました。そして、ホテルとして、宿泊当日までに何か準備すべきことがあれば教えてほしい、という申し出がなされました。

後日、相談窓口からホテルに対して、啓発資料（補助犬啓発シール、啓発パンフレット「ほじょ犬もっと知って BOOK」）を提供し、理解の促進を図りました。

また、この事例を通じて、身体障害者補助犬法や、合理的な配慮に関する周知が、宿泊施設において不十分である状況が明らかになったことから、宿泊施設を所管する部署と協議し、多くの宿泊施設が加入している関係団体に対し、相談窓口と宿泊施設所管部署が共同で通知を発出し、会員となっている宿泊施設に対して、補助犬に対する正確な理解の周知を図るよう依頼しました。

## 【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

### 小売り・飲食・宿泊等サービス分野 2

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

視覚障がいのある人がガイドボランティアとともに、ATMを利用するため、コンビニエンスストアに盲導犬を連れて入店しようとしたところ、入店を断られました（「食品等があるので衛生上お断りします」といわれたとのことでした）。

その場で、視覚障がい者本人から、補助犬の説明をしましたが、店側から入店を認めるという回答は得られませんでした。その後の予定もあるため、入店を諦め、近くの銀行のATMを利用しました。

#### (2) 経過および結果

ガイドボランティアから、所属するNPO法人に報告がなされ、同法人のスタッフが補助犬の資料を持って店長に説明を実施しました。店長は、コンビニエンスストア本社に確認をし、補助犬に対する理解不足での対応だったとを認識されました。また、当該コンビニエンスストアでは、スタッフに対して、補助犬に対する正しい知識について周知が図られました。

## 2. 「合理的な配慮」の具体例

## 【交通機関分野】

### 交通機関分野 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。

## 【行政分野等での窓口対応】

### 行政分野等での窓口対応 1

#### (1) 障がい者（側）からの申し出

窓口で、手続きの説明を受けた際、日常的な会話では使わないような熟語やフレーズなどが多く、さらに、たくさんの情報を一度に途切れなく話されたことから、どの部分の説明が分からなかったかも伝えづらく、不安に感じました。

#### (2) 経過および結果

このような場面での、障がいのある人にとっての必要な調整について、精神障がいや知的障がいのある人の支援を行っている方などに意見を聴き、次のことが必要であると確認しました。

- ① 必要とされるのは、行政職員が使いがちな抽象的な言い回しや、知っている者同士で普段使っている専門的なフレーズは使わず、意味を簡潔に、具体的に、はっきりと話し、あいまいで多義的な表現や態度はとらないことです。  
そして、情報を伝える時は、ある程度区切りながら、分からない点はないかを確認しつつ、次の説明に移ることが重要です。
- ② また、障がいのある人の状況によっては、必要な調整についてご本人からの申し出が困難で、ご家族や介助者等が伴っていない場合もあることから、こちらからの働きかけ、丁寧に確認しながらの自主的な対応が、その場の状況に応じて必要です。

こういった必要とされる対応、調整について、組織内で認識の共有を図りました。

## 【行政分野等での窓口対応】

### 行政分野等での窓口対応 2

#### (1) 障がい者（側）からの申し出

不調な時とそうでない時とで波があり、調子のよくない時には、他の人と話すことに不安感が出てきます。そのため、行政や医療機関などのいろいろな窓口で、相手に自分の思いや状況などをうまく伝えることが難しい時があります。

#### (2) 経過および結果

このような場面での、障がいのある人にとっての必要な調整について、精神障がいや知的障がいのある人の支援を行っている方などに意見を聴き、次のことが必要であると確認しました。

- ① 必要とされるのは、急かすことなく、時間をかけてゆっくりとお話しを伺ったうえで、こちらから説明する時は、一度に多くのことを伝えるのではなく、短く区切って、聴きそびれた事や、分かりづらかった点がないかを確認しながら対応することです。
- ② また、障がいのある人の状況によっては、必要な調整についてご本人からの申し出が困難で、ご家族や介助者等が伴っていない場合もあることから、こちらからの働きかけ、丁寧に確認しながらの自主的な対応が、その場の状況に応じて必要です。

こういった必要とされる対応、調整について、組織内で認識の共有を図りました。

## 【行政分野等での窓口対応】

### 行政分野等での窓口対応 3

#### (1) 障がい者（側）からの申し出

行政窓口で手続きの説明を受けている時、同じ階の向こうの方の窓口で、大きな声で強い口調でのやりとりが行われており、離れてはいるが、気になって恐怖心が強くなってきました。

#### (2) 経過および結果

このような場面での、障がいのある人にとっての必要な調整について、精神障がいや知的障がいのある人の支援を行っている方などに意見を聴き、次のことが必要であると確認しました。

- ① 必要とされるのは、大きな声でのやりとりが行われている場所から離れて、別の相談スペースに場所を変えたり、パーテーションで区切って臨時の相談スペースを確保することで、一旦落ち着けるまでの場所と時間を作ることです。それでもなかなか落ち着けない場合もあるので、その場合は、例えば、比較的来客が少ない時間帯を考慮しながら再度日程を相談させていただき、といった調整が必要とされます。
- ② また、障がいのある人の状況によっては、必要な調整についてご本人からの申し出が困難で、ご家族や介助者等が伴っていない場合もあることから、こちらからの働きかけ、丁寧に確認しながらの自主的な対応が、その場の状況に応じて必要です。

こういった必要とされる対応、調整について、組織内で認識の共有を図りました。

## 【医療サービス分野】

### 医療サービス分野 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由、言語機能障がい】

医療機関での治療に関する同意書への署名にあたって、医師に同意の意思を示したうえで、受診者自身は自署をすることが困難なため、同行していたヘルパーの代筆による署名の方法を申し出ました。

その際、「代筆は家族もしくは身元引受人によるもののみと内部で規定しているため、ご家族に電話で説明して同意書を送付し署名・押印してもらうか、家族に同行してもらって署名・押印してもらうかしなければならない」との説明がありました。本人は同意の意思を示しており、成人であるのに、家族や身元引受人によることが必要、というのではなく、本人の意思に基づく同意の確認方法について再考してもらいたい、というご相談でした。

### (2) 経過および結果

相談窓口が間に入り、医療機関に相談者の状況に応じた同意書への署名方法について考えてもらうため、相談者の了承を得たうえで、医療機関に相談者からの相談内容を伝えるとともに、同意署名の方法について一律に機械的に限定するのではなく、障がいのある人それぞれの状況に応じて、必要とされる方法を考えていくことが重要であることを医療機関に伝え、認識の共有を図りました。医療機関においては、相談者の状況に応じた意思確認と同意書署名の方法について再考し、再度、相談者との間で連絡をとり、このことについて説明を行うこととなりました。

この結果、文字盤を使用して相談者の意思を確認したうえで、同行のヘルパーの代筆により同意書署名を行う方法をとることとなりました。

## 【情報保障分野（行政）】

### 情報保障分野 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）】

### 情報保障分野 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）】

### 情報保障分野 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）】

### 情報保障分野 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】

### 教育分野 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。

### 教育分野 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す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】

### 教育分野 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。

### 教育分野 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】

### 教育分野 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。

### 教育分野 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】

### 教育分野 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】

### 教育分野 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。

### 教育分野 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】

### 教育分野 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。

### 教育分野 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】

### 教育分野 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。

### 教育分野 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。

## 【教育分野】

### 教育分野 14

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

保護者の方から、視覚障がいのある子どもが小学校生活を送るにあたって必要となる、施設設備面での安全の確保と、学習面、生活面の支援のための人員の配置等について、必要な調整の申し出をいただきました。

#### (2) 経過および結果

保護者の方と話し合いながら、小学校と教育委員会でケース会議を行い、児童の学習面、生活面の支援に必要となる調整として、特別支援教育支援員を配置することとしました。また、学校職員による盲学校の見学や、盲学校職員を招いての校内研修会を実施し、視覚に障がいのある人にとって必要とされる環境の整備などについて職員が学ぶとともに、校内の安全点検を実施し、危険個所の補修を行いました。

## 【教育分野】

### 教育分野 15

#### (1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 難病】

保護者の方から、体温調整に難しさがある子どもの学校生活に必要な調整として、学級の暖房についてご相談がありました。

#### (2) 経過および結果

現在、当該市町の小中学校への空調設置が計画的に進行中ですが、空調設置工事が行われるまでの間の本児にとっての必要な調整として、空調設置が完了するまでの間、別の方法で暖房を行うこととしました。保護者と話し合いを行い、医師の意見も参考にして、空気が汚れず、皮膚へのダメージの少ない方法とする必要があることから、これにあった暖房器具を検討し、寒くなる前に購入を行いました。

## 【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

### 小売り・飲食・宿泊等サービス分野 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】

### 行政分野 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】

### 行政分野 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】

### 行政分野 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。

### 3. 「環境の整備」の具体例

## 【小売り・飲食・宿泊等サービス分野】

### 小売り・飲食・宿泊等サービス分野 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】

### 行政分野 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】

### 行政分野 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】

### 行政分野 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。

## 【交通機関分野】

### 交通機関分野 1 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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）】

### 情報保障分野 1 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### （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。手話はできないので、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】

### 教育分野 1 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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。

### 教育分野 2 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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】

### 教育分野 3 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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。

### 教育分野 4 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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】

### 教育分野 5 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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。

### 教育分野 6 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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、酸素ボンベの扱いなどについて協議を進めました。

## 【教育分野】

### 教育分野 7 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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。

### 教育分野 8 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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、子どもの学習においての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いての必要な調整として、準備を行いました。

## 【教育分野】

### 教育分野 9 《合理的な配慮とともに環境の整備の意味も大きいもの》

#### (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。