

## 【医療サービス分野】

## 具体例

(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取り、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。

## 【行政分野等での窓口対応】

### 具体例

#### (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】

### 具体例

#### (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】

### 具体例

#### (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く、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。

## 【教育分野】

### 具体例

#### (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な調整として、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】

### 具体例

#### (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。