

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

令和4年2月版

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	13 頁
3. 「環境の整備」の具体例	54 頁

1. 「不当な差別的取扱い」の具体例

【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 肢体不自由】

脳血管障がいにて片麻痺の後遺症が残りましたが、補装具を装着し4点杖を使用することで自力歩行ができるので、医師から帰宅の許可が下りました。

帰宅するにあたり、ケアマネージャー、福祉用具業者、不動産業者で退院後のケアについての打合せをしたとき、不動産業者から「障がいのある人は帰ってきてもらっては困る。」と言う主旨のことを言われました。

後日、後遺症が残るものの、補装具装着と玄関前のステップ設置やケアマネージャーによるフォローにより居宅生活ができると話しましたが、「ケアマネージャーが付くこと自体、リスクが高い。」「ステップ設置は他の住人の通行の妨げになる。」「アパートの構造上、障がい者の独居は困難と考えるので、バリアフリー設備等が整った住宅への転居あるいは施設への入所を検討した方がよいのでは。」「オーナーも不安に感じ、戻ってきてほしくないと思っている。」など言われました。障がい者に対する差別ではないでしょうか。

(2)経過および結果

不動産業者を訪問し、発言の経緯等を確認しました。

「本人の障がいの程度を十分聞かないまま発言してしまった。」「ケアマネがつく状態と言うことに対して障がいのない人よりもリスクが高いと思った。」とのことでした。

障害者差別解消法、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、当該市町における部落の差別をはじめとするあらゆる差別の撤廃に関する条例について説明し、障がい者に対する差別的扱いの禁止と人権への配慮について理解を求め、今後の啓発への協力を依頼したことにより、不動産業者に理解いただき、ステップを設置して、相談者は継続して入居することができています。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【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。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

医療サービス分野 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

医師から精神障がいの弟のことを「きちがい」と言われました。同席していた福祉関係の職員が医師に「適切な表現ではない。」と抗議しましたが、再度医師から「目の障がいをもった人は「めくら」、耳が聞こえない人は「つんぼ」、精神の人は「きちがい」と言っている。」「今はそういう表現をしないが、みんな思っていること。」と言われました。医師からこれからは違う表現を使うと言われましたが、このような表現で説明するのは差別ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

差別的な言葉の使用が障がい者差別を助長すると考え、こういった差別的な考え方を解消する取組、啓発を行う必要があると考えました。

市町の人権担当課、三重県の担当課とも情報共有を図ったうえで、当該医療機関に対して再発防止の対策を要請しました。

当該医療機関では、職員への研修等の予定をし、再発防止対策をしていただくことになりました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【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「ほじょ犬もって知って 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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

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」と言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。

【相談を受けた機関：NPO法人】

【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 知的障がい】

子どもが学校で他の生徒と関わらないよう特別支援学級で過ごすよう言われています。子どもにはその理由がわからず、少し不安定な様子が見られるようになりました。

学校全体で子どもを差別・排除していると感じられるため、市町の教育委員会に対して指導や助言をしてもらいたいと県教育委員会に相談した結果、市町の教育委員会にも関わっていただくようになりましたが、なかなか保護者の希望が理解してもらえないため、改めて県教育委員会から市町の教育委員会に対して指導をしてもらえないでしょうか。

(2) 経過および結果

保護者と市町の教育委員会が直接話し合うことにより解決を図りましたが、容易に解決できなかつたことから、再度ご相談いただきました。市町の教育委員会と県教育委員会で相談内容を共有し、今後も学校への支援を続けていくこととしました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

教育分野 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

自閉症の子どもが通う特別支援学校の対応について。

学校との懇談会で、子どもの特性に対して教職員の理解不足による言動に不信感を抱きました。障がいに対する教職員の理解が不十分だと感じるので、学校として教職員の発言の問題点をふり返ってほしいと思っています。

(2) 経過および結果

相談者に了承を得た上で、担当課と当該特別支援学校の校長に相談内容を伝えました。学校は保護者に謝罪するとともに、教職員の発言内容を確認し、「障

がい」についての理解を深めるための教職員研修を行いました。

その後、学校は研修で学んだことをふまえ、保護者と連携して適切に子どもに対応しています。

【相談を受けた機関: 県教育委員会】

【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を、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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

住宅・不動産分野 2

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 聴覚障がい】

県外の不動産屋にメールで物件の見学を申し出た際、備考欄に「聴覚障がい者」と記載したところ、不動産屋から「聴覚障がい者にはこの物件は紹介できない」と断られてしまいました。

そのため、聴覚障がいがあることを伏せて別の不動産屋に問い合わせたところ、「電話で詳細を聞きたい」と返信があったので、電話リレーサービスを利用して聞こえないことを伝えたところ、了承をいただき物件を紹介していただくことができました。

最初の不動産屋の対応については、障がい者差別にあたると思いますが、不動産屋のある自治体の窓口か、相談者の今の居住地の窓口のどちらに相談すればいいのでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者の個人情報をごとまで開示していくのかなどの意向を確認しながら、相談者の今の居住地の相談窓口で受け付けることができることを伝えましたが、相談者は県外の窓口で相談することにされました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

住宅・不動産分野 3

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 精神障がい】

引っ越しのため、不動産会社へ行ったとき、「会社の決まりで精神障がいの方は審査が通らないので、紹介できない」と断られました。

障がいを理由に契約を拒否するのは、偏見ではないでしょうか。会社の決まりを見直してほしい。

(2) 経過および結果

相談者に確認のうえ、匿名の相談として不動産会社に確認しました。

不動産会社の店長から、「最終的には借主が決めることなので契約に至らないことはあるが、精神障がいの人には紹介しないと言う決まりはない。」とのこ

とでした。

相談者は他の不動産会社で引っ越し先が決まっていたため、不動産会社からの回答を伝え、相談を終えました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

住宅・不動産分野 4

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

転居を考えていて興味のある物件について障がい者支援センターから照会をかけて欲しいと依頼しました。センター名を名乗った上で物件の管理会社に問い合わせたところ、管理会社から「障がいがある方は入居できない」と回答されたと言われました。これは差別ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

当該センターから賃貸契約において病気の申告は義務ではないことなど管理会社に確認しました。管理会社に障がいの有無によって契約を断るのは大家次第と言われたため、ご本人が直接物件の相談に行ったところ、障がいのことなどは問われず、契約することができました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【その他の分野】

その他の分野 1

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

健康診断を受けたとき、障がいのある人(立位の保てない人)は一般的な体重計では測定できないので自己申告でいいと言われました。

そのため、健診センターに測定できる方法を考えてほしいとお願いしましたが、車いす用の体重計を買う予定はないと言われました。

これは、合理的配慮の提供の不提供ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

健診センターに事実確認をし、県条例の説明を行いました。

健診センターからは、予算や設置スペース・使用頻度が少ないことを理由に車いす用の体重計を購入できないと言われましたが、相談者と共に対処策を提案した結果、健診を最終の時間帯に設定し、看護師が対応してゆったりと健診を受けることができるなど対処策を提案いただきました。また、車いす用の体重計の購入についても健診センターにおける検討課題として取り上げていただくことになりました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

2. 「合理的な配慮」の具体例

【福祉サービス分野】

福祉サービス分野 1

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 精神障がい】

数年通っている就労支援B型の所長の対応に困っています。私の障がい特性を理解してもらえず、どんなに頑張っても評価されません。相談できる人もいないので、事業所を変わりたいと思っています。

(2) 経過および結果

相談者に事業所の対応を確認したうえで、どのように施設側に伝えるかを相談した結果、相談者の名前を伏せて事業所に対応について確認することにしました。

施設側から「利用者にとって、きつい言い方になってしまったかもしれない。今後は気を付けるようにします。」と回答いただきました。

相談者に伝えましたが、事業所を変わりたいという気持ちは変わらなかったため、関係機関に確認した『事業所を変わる際の手順』を相談者に説明し、ご自身で手続きを進めていただくことになりました。

事業所利用開始当初から数回ご相談をいただいていたのですが、今回はご自身の決断・行動に結び付きました。

今後も何かあれば相談していただくようお願いしました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

【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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

医療サービス分野 2

(1) 障がい者（側）からの申し出

【障がいの種別 聴覚障がい】

聴覚障がいのある家族が救急搬送にて入院しました。入院中は筆談にて対応

していただいておりますが、高齢のため十分伝わっていないようです。

コロナ禍のため家族でも面会ができないので、医師や看護師の話を本人に、本人の病状の訴えを医師や看護師に手話通訳を介して伝えることはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

県の遠隔手話通訳の対象には該当しないため、居住する市町の手話通訳派遣事業で対応できるか確認しました。

居住地では、意思疎通支援事業の対応になりますが、コロナ禍の今、病院に手話通訳者を派遣することができず、市町の遠隔手話通訳はまだ開始していないため対応できない、とのことでした。

ご家族から電話で病院に病状などを確認していただき、ご本人には引き続き筆談対応していただくこととなりました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

医療サービス分野 3

(1) 障がい者（側）からの申し出

【障がいの種別 聴覚障がい】

新型コロナウイルスワクチン接種を受ける際、聴覚障がいがある人が安心できるよう配慮（耳マーク・コミュニケーションボード等の設置）をお願いします。マスクをしていて口元の動きを確認できないため不安を感じています。耳マーク等を設置してあるのを見ると、安心して勇気を出して筆談等お願いすることができます。

(2) 経過および結果

当該市町内の医療機関へ、耳の不自由な方が来院された際に医師、看護師、スタッフの方々と円滑にコミュニケーションを取る方法として、「耳マーク」とコミュニケーションボードを窓口等で利用していただくように設置をお願いしました。申し出を頂いた方からお礼のお言葉をいただきました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【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。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

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 精神障がい】

郵便局の職員の対応について。

相談者が精神障がいがあることを伝えてから明らかに職員の態度が変わり、子どものように話しかけられます。

郵便物が届かないので捜索用の書類を提出した時も2か月間音沙汰がなく、状況を尋ねたら再度捜索用の書類を提出するよう言われました。

職員の対応に強いストレスを感じます。今後は他の郵便局を利用しようかと考えてしまいます。

(2) 経過および結果

相談者の話を十分傾聴したうえで、相談者がしっかり説明されていることなど感じたことを伝えました。

障がいを理由に対応を怠ることがあってはならず、疑問に感じることは何度も聞いていいと話したうえで、明らかに不当な対応が続くときは、局員の上司に相談してはどうかと提案しました。

話を聞いてもらい安心できたとのことで相談を終わりました

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

【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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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など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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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当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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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、カッターの使用等について、入学に向けた準備を進めました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 12

(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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 13

(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、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いての必要な調整として、準備を行いました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関 市町教育委員会】

教育分野 16

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 その他】

来春、小学校に入学予定です。障がいのため、排便した際の拭き取り及び薬の塗付や着替えなど大人の介助が必要です。

将来的には自分でできるようにしたいので、洗浄機付き便器があるとありがたいです。

また、別の障がいもあり、成長に伴って背中神経が伸びて巻いてしまう可能性があります。兆候が現れるのでその見守りと、喘息発作が起きたときの緊急対応、救急車到着までの吸入が必要です。吸入器を学校へ置かせていただくこと、子どもでは吸入器が操作できないので大人に操作していただくことなど小学校にお願いできないでしょうか。

(2) 経過および結果

排泄について、支援を受けながら無理のない範囲で自立を目指すために支援員を配置することにしました。また、使用するトイレ(就学先の小学校には洗浄機付き便器がある)、着替える場所等については、可能な範囲で本人が使いやすい環境に整えていくことを学校、保護者で確認しました。

【相談を受けた機関:市町教育委員会】

教育分野 17

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 発達障がい】

中学生の子どもは英語が苦手です。アルファベットが覚えられず、何回も再テストになるので学校に行きたくないと言っています。今後小学校の漢字テストのような配慮をお願いしたいのですが、その場合、減点されないか心配です。

(2) 経過および結果

教育委員会が相談を受け、配慮を行うよう中学校に指示したところ、中学校は、次の試験から文字回答での配慮を行いました。

LD の生徒の県立高校入学者選抜における合理的配慮について県教育委員会に助言を求め、

- ① 問題の読み上げ
- ② 回答方法の配慮(文字回答への配慮 or 口頭回答の代筆 or パソコン回答)
- ③ ①②のための試験時間延長

という合理的配慮を中学校において行うことを検討することとしました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 18

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 視覚障がい】

子どもの学校に筆記試験の時間延長等の配慮を求めています。話し合いが進みません。学校の対応は、合理的配慮の不提供にあたるのではないのでしょうか。

(2) 経過および結果

学校が当該生徒から試験に対する要望を聴き取りました。そのうえで、主治医、保護者、教員、窓口担当者で話し合いの機会を持ち、

- ①文字フォントの工夫
- ②横書き及び改行個所の工夫
- ③文字量の多い教科についての試験時間の延長

という合理的配慮の提供を進めていくこととしました。

引き続き、学校から相談者と生徒に必要な配慮等を聴き取り、協議しながら適切な配慮を検討していきます。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

教育分野 19 《合理的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】

小学校に通う子どもが、脳腫瘍のため半身麻痺が生じ、車いすで移動するなど、生活全般において支援が必要となりました。トイレでも介助が必要です。負担軽減のため温水洗浄便座を設置していただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

車いすで移動する当該児童のため、在籍学級を、1階のバリアフリートイレに近い教室にし、そのトイレに温水洗浄便座を取り付けました。また、学校生活を安全に送るために支援員を配置しました。

1学期後半は1日に2時間程度出席できる時間が増えました。配慮により前よりも過ごしやすい環境になったと思います。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 20 《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】

就学予定の子どもについて聴覚障がいがあるため、小学校に入学するにあたり、ロジャーの貸与をしてもらいたい。

(2) 経過および結果

教育委員会と就学予定の学校、相談者が協議し、ロジャー補聴器の発信機と受信機は本人の補装具申請により購入し、集音マイクを教育委員会が配備して情報保障を行うこととしました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 21

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 聴覚障がい】

障害者手帳の基準には該当しないものの、難聴学級に在籍している子どもについて。

最近のマスク使用により、手持ちの補聴システムだけでは授業が聞こえにくい様子なので、市町に補聴システムの貸出申請をしましたが、自前の補聴システムがあるため課内での検討が必要と言われました。

医療機関で補聴システムを借りて試したところ、医師から補聴システムを2台使用することの効果認められ、本人もよく聞こえたとのこと。

日々成長している子どもの聞こえの環境を1日でも早く改善したいと思い、相談しました。

(2) 経過および結果

相談者が特定されるかもしれないことなど了承いただき、相談員から市町に補聴システムの貸出について確認しました。

市町では、難聴学級を設置したり、担当の先生方に難聴理解の研修を行ったとのことでしたが、補聴システム貸し出しについては、申請から間もないためすぐには返答できないとのことでした。

相談者に市町からの回答を伝えたいうえで、結果が出るまでに相談者ができることを提案しました。

*学校で1日中「聞くこと」に集中しているのは、本人にとって大きな負担になることを理解し、相談者も本人の聴こえ方を把握すること

*本人の性格や希望すること、周囲との関係性を考慮したうえで、周囲の人(先生や同級生)に障がいへの理解と、学習内容の視覚化や近くに来て話しかけるなどの協力を求めてみる。など。

話を聞いてもらいすっきりした、市町からの回答を待ちますと言われ、相談を終えました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

教育分野 22

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

子どもが英語の授業で困っています。アルファベットが覚えられないので、何回も再テストになり嫌になり、学校に行きたくないと言うようになりました。

小学校の漢字テストのような合理的配慮をしてほしいと思いますが、配慮をしてもらうことで減点されないか心配です。

(2) 経過および結果

当該中学校に合理的配慮について検討するよう指示をしました。中学校は、校内委員会で検討し、本人、保護者との合意を図ったうえで、定期テストにおいて以下の配慮を行いました。

- ① 問題と対応する回答欄を同色の蛍光マーカーで囲む。
- ② 漢字等は細かな間違いがあっても、何と書きたいのかが分かるものは正解とする。

以上により、テストに取り組みやすくなった様子なので令和3年度も継続します。また、当該市町教育委員会から県教育委員会に学習障がいの生徒の県立高校入学者選抜における合理的配慮について助言を求め、令和3年度から入学者選抜で問題にルビを振ることとしました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 23

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 その他】

免疫疾患をもつ小学校の子どもについて。

体温調整が難しく、体調の変化への対応や休息をとることが必要であることから、学校に簡易ベッドを設置していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

病状に配慮するため、医師の意見を参考にして簡易ベッドを購入しました。本児の体調に合わせ、休息が必要な時に簡易ベッドで休んでいます。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 24

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

特別支援学校の小学部から地域の小学校へ転校予定の子どもについて。

常時車いすを使用し、生活全般において支援が必要ですが、年齢が上がるともにトイレ介助に抵抗を持つようになってきました。自立をうながせるよう、地域の小学校に温水洗浄便座を設置していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

車いすで移動する当該児童のため、特別支援学級に近いバリアフリートイレに、温水洗浄便座を取り付けました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 25

(1) 障がい児(側)が利用している施設職員からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

施設職員が当該児童の通う小学校に迎えに行く際、校舎内へのスロープ付近に停車車両があり送迎用車両の乗降ができなかったことがありました。当該小学校には、思いやり駐車場がなく校舎内へのスロープと体育館入口のスロープにも屋根がないので困っています。

(2) 経過および結果

当該小学校長に対し、スロープ付近に駐車しないよう全職員に徹底するよう指示しました。

小学校前の駐車区画を設置する際に、思いやり駐車場のスペースを確保することなど可能な対応を協議していくこととしました。スロープへの屋根の設置については、当該児童の保護者の要望を聞きながら、必要に応じて検討していくこととしました。校舎内へのスロープ付近の駐車については、職員への周知の徹底やパイロンを設置したこと、思いやり駐車スペースを乗降までの待機場所としたことで改善されました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 26

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

子どもは、肢体不自由のため体育の授業を受けていません。高校入試の調査書について学校に確認したところ、体育の成績は「1」になるとのことでした。受検時に大変不利になると不安を感じています。保健分野のテストは受けているので、その評価で成績を付けていただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者に了承を得た上で、担当課に相談内容を伝えました。

担当課から相談者に体育の成績については、不利にならないように配慮されることを伝えました。相談者に適切な情報が伝えられ安心されました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 27

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 その他(病弱)】

子どもは、胃ろうや吸痰など医療的なケアが必要です。現在保育園には母親が付き添っていますが、小学校入学後は、医療的ケアサポーターを配置していただけないでしょうか。また、他の児童と同じものを食べられるよう給食をペースト状にしていただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

保護者負担の軽減を考え、入学時からの医療的ケアサポーターの配置を考えています。全児童の安全確保の点から給食室でのペースト食調理はできないことを保護者に理解いただきました。保護者がペースト食を作製し、医療的ケアサポーターが注入する、場合によっては栄養剤の注入の日をつくるなど、実施可能な範囲でできることを模索しています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 28

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由、知的障がい】

子どもは吸痰が必要であり、胃ろうもあります。現在保育園へ通っていますが、母親が園に行って吸痰をしています。小学校入学に際し、医療的ケアサポーターの配置をしていただけないでしょうか。また、小学校1年生の教室は2階になる可能性が高いので、車椅子を使用している子どもが安全に移動できる階段昇降機も配置していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

保護者の負担軽減を考え、入学時から医療的ケアサポーターの配置を考えています。階段昇降機についても、新しく作る子どもさんの車いすで利用可能なものなのかを確認しながら配置できるよう進めています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 29

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 視覚障がい】

子どもは先天性全色盲、弱視、羞明があります。地域の小学校入学に際して、できるだけ子どもが学びやすい環境にしてほしいと願っています。

(2) 経過および結果

入学時から書見台、拡大読書器等が配置できるよう準備を進めています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 30

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 聴覚障がい】

子どもは聴力障害があります。小学校入学に際し、補聴補助システムを貸し出していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

当該市町では、聞こえの程度や、身体障害者手帳の取得状況等に合わせて補聴補助システムの貸し出しを行っていますが、子どもさんは対象に当たらないことを理解していただきました。ただ、学習場面で周りの子どもたちの声を聴きやすくするためのマイク型送信機の配置が行えるよう進めています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 31

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 知的障がい】

子どもは運動・精神発達遅滞があります。小学校入学に際して、階段を一人で登れないなど移動する時に危険があるため、怪我をしないか心配しています。しっかりと大人が見守っていただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

現在の1年生の教室は2階にあります。現在設置されている手すりでの安全が確保できるかを確認中です。子どもさんはまだ体が小さいので、小学校用の大きな便器だと補助台や補助便座を検討する必要があると思われます。

特別支援学級(知的)に通うことに決まりましたので、入学後当初は特に、移動に際して大人の見守りができるよう配慮していきます。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 32

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

子どもは身体に麻痺があります。小学校入学に際して、腕や身体の保持をしやすいう、カットアウトテーブルや、ひじつき椅子等を用意していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

カットアウトテーブル、ひじつき椅子が用意できるよう手配をしています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 33

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 内部障がい】

子どもは導尿が必要です。現在、小学校では自分で導尿をして医療的ケアサポーターに見守りをしてもらっています。小学校の社会見学の際に医療的ケアサポーターに同行していただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

社会見学に同行できるよう医療的ケアサポーターの勤務を調整中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 34

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 発達障がい】

子どもには読字と書字の障害があるため、中学校の定期テスト等で配慮をしていただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

教科によってテストの様式が違い、問題と回答欄が分かりにくいため、全教科で問題用紙と回答用紙を蛍光ペンで色分けをしています。

漢字は形がとれていれば○(例：ショパンをチヨパンと書いても○)とするなど配慮をしています。様子を見て、何と書きたかったのか判断しています。

プリント等にはルビをつけています。

子どもさん、保護者に分かりやすいと喜んでいただき、今後も継続していきます。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

【労働・雇用分野】

労働・雇用分野 1

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 知的障がい】

保育所に障がい者雇用(パート)で勤務していましたが、就職当時から同じ職場の職員から陰口を言われ続けたので、当時の園長に相談し、声掛けや話を聞いてもらっていました。今年度園長が変わって話ができなくなり孤立感を感じました。園長に何度か相談しようとしたのですが、忙しいからと聞いてもらえませんでした。支援機関に協力いただき面談の場をもうけてもらいましたが、職員への指導等はなく、状況が改善されないことにストレスが重なった結果、退職することになりました。

(2) 経過および結果

相談者が園長との面談を希望していたにもかかわらず、多忙を理由に断り続けたこと、職員間において、障がい者雇用であるという認識と配慮がなかったことなど、合理的配慮の提供がなされていなかったと判断し、園長に対して面談および書面により、障害者差別解消法における合理的な配慮を求めました。また、法改正にて義務となることなども説明し、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」について、基本的な考え方や解決のための具体的な仕組みづくり、相談対応等において考える機会を設ける等、職員の理解が深まるように指導しました。

【相談を受けた機：市町障がい福祉担当課】

【公共的機関分野】

公共的機関分野（行政窓口） 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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関分野（行政窓口） 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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関分野（行政窓口） 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、パーティションで区切って臨時的な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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関分野 4

(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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

公共的機関分野 5

(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。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

公共的機関分野（行政窓口）6

(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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

公共的機関分野 7

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

自治体の障がい者福祉計画策定のための調査票が送付されてきましたが、本人が記入できない場合などは、「主な介助者もしくは家族が本人に相談しながらもしくは本人の立場で記入する」「家族や介助者に依頼できない場合は、職員が訪問して対応する」と記載されています。家族や介護者に依頼すること以外に、テキストデータでの送付やインターネットでの回答など、本人ができる方法も考えてもらいたい。

(2) 経過および結果

自治体は、本人が記入することや回答することが難しい時は、家族や主な介護者に依頼して回答してもらおうこととし、それが難しい場合は、職員が訪問して対応するという対応を取ってきたが、本人ができる方法への配慮が必要という申し出をいただいたので、今後、調査を行う際には、配慮の方法を検討していくこととしました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関分野 8

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 精神障がい】

職場では、毎日の業務量が多くないため、空いた時間ができる苦痛に感じています。

職場の同僚にも、障がいについて理解したうえで必要な配慮をしてもらいたいと思っており、できれば職場に相談員を設置してほしいとも思っています。どうすればいいでしょうか。

(2) 経過および結果

相談内容を職場に伝えることを相談者にご了承いただき、上司に伝えたところ、「これまでも丁寧に対応してきたが、今回の相談を踏まえて引き続き相談者と対話を重ね改善を図る」と言ってもらい、働きやすい職場づくりに努めていただけることを確認できました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

公共的機関分野 9

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

図書館では、電気を使用する機器・器具の持ち込み利用は、施設の目的や安全上の理由から、施設の電源を使用しない形でのみ認められますが、電動車いすのバッテリーが切れてしまい家に帰れなくなってしまいました。どうすればいいでしょうか。

(2) 経過および結果

障がい福祉課に相談したところ、やむを得ない事情があれば、施設での充電を認める対応が必要である、障がい福祉課でも対応した事例がある、充電の際は他の利用者へ誤解が生じないよう配慮するようにとの回答がありました。

そのため、やむを得ない事情であることを相談者に確認し、事務室内で一時的な充電を行い、相談者は無事に帰宅することができました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

公共的機関分野 10-1

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由】

知り合いのスポーツチームの練習の見学に行ったときの体育館職員の対応について。

体育館内ではシートを敷いて椅子を利用すると聞いていましたが、体育館職員から「規則にない」と言う理由で体育館内では見学できないと言われ、体育館の入り口付近で見学をしました。

職員とのやり取りを見て心配したチームメンバーが来たら、メンバーに向かって話しをしたので不愉快な思いをしました。

障がい者差別解消に関する県条例の話をしてようやく「今後に対応する」と言われましたが、どのような対応になるのか確認していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者が特定される可能性があることを了承いただき、体育館に確認しまし

た。

体育館職員が「(無償で) 椅子とシートの貸出はできない」と言ったことが「体育館内で椅子は使用できない」と伝わってしまった様子でした。

また、チームの方が代表者だと思って説明したとのことでした。

県条例に関しては、認識が不足し申し訳なかったと言われ、今後は合理的配慮として、障がいのある方には椅子とシートを無償で貸し出すことになったと回答をいただきました。

相談者に体育館の今後の対応などを伝え、納得いただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関分野 10-2

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

市町の体育館でバレーボールの見学に行った際、足が不自由なので体育館職員に椅子の利用をお願いしたのですが、体育館内の椅子利用は出来ないと言われました。市町の施設として合理的配慮があってもいいのではないのでしょうか。

(2) 経過および結果

相談員から当該市町体育館の所管課に状況を伝え、所管課から体育館職員に状況確認をしたうえで、合理的配慮について指導しました。

相談者に対応方法などを報告し、その後、市町に苦情や相談はありません。

なお、当該市町では平成 27 年度から障害者差別及び合理的配慮に関する職員研修を実施しており、今後も職員指導を実施していきます。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

公共的機関分野 11-1

(1) 障がい者(側)(通訳者)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

市町の手話通訳者派遣で、運転免許センターへ派遣された際、「座席が足りないこと」「講義の DVD には字幕がついていること」を理由に、手話通訳者の同席が認められませんでした。

字幕がついていても通訳依頼者は手話通訳者の同席を希望されていたので、

別の係官にお願いしたところあっさり認められました。手話通訳者の受け入れに対する認識が統一されていないと思いました。

講義のDVDは2本あり、1本目のDVDには字幕がついていませんでした。

(2) 経過および結果

運転免許センターに通訳者からの報告を伝え、手話通訳者の同行について職員への周知を徹底していただくことを確認しました。

また、県障がい福祉課にも状況報告をし、「三重県から運転免許センターへ改善依頼をする」ことも確認しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

公共的機関分野 11-2

(1) 障がい者(側)(市町)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

免許証更新の際に市町から手話通訳者を派遣したが、担当職員によって手話通訳者に対する対応が違ったので、認識の統一をお願いします。

また、講義用のDVDに字幕がついていないものがありました。

(2) 経過および結果

講習受講時の手話通訳者の同席については認めているので、要望があった際は、同席できる旨説明するよう指導をしていますが、今回の申し出があったため、職員に対して手話通訳者が同席できることを再度周知徹底を図ります。

講義用のDVDには、全て字幕または手話通訳映像を入れたものに変更しました。

【相談を受けた機関：県警察本部】

公共的機関分野 12

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

免許証更新時講習のDVDには、手話通訳がついていますが、職員からの説明には手話通訳がないので、内容がわかりません。手話通訳者を月に1～2回配置していただくことはできないでしょうか。他県では年2回の特定任意講習に

手話通訳者を配置していると聞きました。三重県でも同様のことができないでしょうか。

(2) 経過および結果

免許証更新時講習の指導員の説明内容を記載した冊子を配布しています。それに加え、説明を事前に録画し、字幕をつけたものを職員の説明に替えて上映することで、情報保障を図ります。

令和4年2月から年2回特定任意講習に手話通訳者を配置します。

これに参加できない場合、免許証更新時講習の種類や講習参加者数によって講習会場が複数となることもあり、また、講習内で質疑がある場合は事前に録画することができないため今後も受講者自身で手話通訳者の確保を依頼しました。

【相談を受けた機関：県警察本部】

公共的機関分野 13

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

子どもが利用している放課後デイサービスの職員が、子どもを学校へ迎えに行く際、学校の門扉の開閉をするための駐車スペースがないので危険です。

学校の門扉の前に駐車スペースを確保するか、学校職員が門を開けておいてもらえないでしょうか。

(2) 経過および結果

門扉の外に駐車スペースを設けることは難しいので、放課後デイサービスの迎えの時間にあわせて学校職員が門扉の開閉を行うこととし、相談者に納得いただきました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

【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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

【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 肢体不自由】

数年間住んでいるアパートの共有部分に段差があり、手すりを設置してほしいと申し出ましたが断られました。

障がい者差別にあたらないのでしょうか。

(2) 経過および結果

障がい者差別ではなく、合理的配慮の提供に関する例であることをお話しし、アパートは家主と相談者との契約であるため、家主の了承が得られなければ手すりの設置などは難しいことを説明したうえで、相談員から管理会社に状況を確認することを了承いただきました。

賃貸住宅に係る団体にもこのような事例の対応などを確認してから、管理会社に状況を確認し、相談者に伝えました。

今後は管理会社に条件などを確認しながら、合うものを探してみますとのことで相談を終えました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

住宅・不動産分野 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

住まい探しのため不動産業者へ行ったところ、店員が家主に電話をした際、聞こえるところで「(精神障がいがあるが)まともそうに見える。まともそうな人でも駄目ですか?」と言っていました。

(2) 経過および結果

福祉課担当者が不動産業者へ行き、店長に事情を確認しました。店長から「毎年のように人権等に関する職員研修を実施しているが、今回のことは誤った対応であった。今後、従業員全員に指導していく。」との返答がありました。相談者に報告し、その後、市町に苦情や相談はありません。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

情報保障分野（行政） 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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

情報保障分野（行政） 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。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

情報保障分野（事業所） 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。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【その他の分野】

その他の分野 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

民間団体が主催するイベントに参加をしようと思いましたが、イベントは2階で開催され、近くに多目的トイレもないため、車椅子では参加ができません。どうすればいいでしょうか。

(2) 経過および結果

主催団体に車いすの方の参加について相談があったことを伝えたところ、主催団体と開催会場とで調整し、車椅子でも移動ができ、また、多目的トイレも使用できるよう、開催場所を1階の入り口ロビーに変更してもらいました。

また、バリアフリーに対応していない部分を、人の移動、主催団体、開催会場で工夫してできる範囲で合理的配慮を行い、車いすの方も参加いただくことができるようになりました。

このことにより、主催団体に誰もが利用できる配慮の重要性を理解いただくことができ、また開催会場側も日頃から合理的配慮に取り組むことの重要性を認識することができました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

その他の分野 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

今まで銀行でお金をおろす時など、ATMの操作や代筆などを銀行員にお願いしていましたが、先日銀行窓口で「(本人の意思確認ができて) ATMの操作や窓口での代筆はできない」と言われました。お金がおろせないなら銀行口座を他行に変えたいと思います。銀行に対して指導や注意はできないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者が電話ができないため、相談員から銀行にATM操作などできない方の出金方法を確認しました。

銀行から「ご本人がそばにいても、銀行員が暗証番号を聞いて（本人の代わりに）ATM の操作をすることはできないが、ご本人の意思が確認でき、印鑑・本人確認など必要なものがそろっていれば代筆にて出金していただくことができる」と回答いただき、その内容を文書にて送っていただくようお願いしました。

その際、代筆が移動支援の業務範囲外であるため、同行するヘルパーなどは代筆できないことも確認しました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

その他の分野 3

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

初めて期日前投票に行った時、係員についていただいたのですが、投票箱の前で硬直してしまいました。後ろに他の投票者が並びだした時、立会人に「そんなん（本人のこと）放っておいて、気にせず入れて下さい」と言われました。後ろに立っていた投票者は戸惑っていましたが、立会人が続けて「そんなん（本人のこと）もういいですから、気にせず入れて下さい。」と言いました。自分のことをみんなの前で”そんなん”と表現され、とても傷つきました。

(2) 経過および結果

対応としては、相談者に「目の前の箱に投票用紙を入れて下さい。」とゆっくり伝え、後ろにいた方に「前の方より先に入れて頂いて差し支えありません。」等と丁寧に説明すべきであることを説明しました。

後日、相談者のご家族が選挙管理委員会に苦情を訴え、選挙管理委員会が謝罪し再発防止に努めると返答しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

その他の分野 4

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 その他】

ある施設には障がい者料金が設けてあるのに公式サイトにその記載がないので利用するたびに金額に変更がないか問い合わせなければなりません。合理

的配慮が足りないのではないのでしょうか。

(2) 経過および結果

施設の運営をしている事業者を確認し、サイト上に料金を提示するようお願いしました。問い合わせのあった方に対応したことを伝え、実際に公式サイトに料金が提示してあることを確認しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

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) 障がい者(側)からの申し出

【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。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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、カッターの使用等について、入学に向けた準備を進めました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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ぬ事項があることや、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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

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、授業中のノートメ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いての必要な調整として、準備を行いました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 10

(1) 障がい者(側)及び学校からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

車椅子を使用する子どもが小学校へ入学するにあたり、入学予定の小学校の段差の解消等をお願いできないでしょうか。

(2) 経過および結果

他課と情報共有し、環境の整備にむけて検討を行いました。

車椅子で移動しやすいように、昇降口の段差、運動場に出るときの段差を解消するためのスロープの設置を行いました。車いすに乗った状態でもトイレに入れるよう個室の入り口の間口を広げる工事を行い、環境の改善を図りました。体育の授業や休み時間などに運動場に出やすくなり、また2階や3階にある教室への移動が可能になりました。トイレも利用しやすくなり、本人の学校生活における困りごとが軽減されました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

【公共機関分野】

公共機関分野 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

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にございます」という案内表示を別に設置し、環境の改善を図りました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

公共機関分野 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

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。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

公共機関分野 3

(1) 障がい者(側)からの申し出 【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。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

公共機関分野 4

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

役所のおもいやり駐車場(3台分)について。
屋根がないので雨の降る日の乗降が不便です。また、枠が狭いので改善していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

屋根付きの思いやり駐車場を2台分整備して、屋根のない駐車場と併せて5台分に拡充し、庁舎玄関まで屋根付きスロープ及び手すりを設置しました。

また、従来おもいやり駐車場としていた場所を含め駐車場の全枠の幅を広く取り、利便性を高めました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

公共機関分野 5

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

警察署へ行った際、おもいやり駐車場から署正面玄関へ行く通路にわずかな段差がありました。

転倒の不安があったのでバリアフリー化をしていただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

確認したところ、おもいやり駐車場から正面玄関へのスロープ付近に3cmの段差を認めましたので、アスファルトを剥ぎ、土面にコンクリートを敷設する工事にてバリアフリー化を行いました。これにより、足の不自由な方にとって段差のない利用しやすい施設となりました。

【相談を受けた機関：県警察本部】

公共機関分野 6

(1) 障がい者(側)からの申し出【障がいの種別 肢体不自由・視覚障がい】

市町の公園にある多目的トイレには、支援者用のカーテンがなく、ペーパーホルダーも右側にしかありませんでした。カーテンと左側にもペーパーホルダーを設置していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

支援者が立てるように、入口ドアから1メートル間をあけてカーテンを設置します。左側にもペーパーホルダーを追加設置します。

予算の都合上、今年度末までに整備します。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【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。

【相談を受けた機関 県障がい福祉担当課】

【情報保障分野】

情報保障分野（行政） 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。

【相談を受けた機関 県障がい福祉担当課】