

「不当な差別的取扱い」

福祉サービス

具体例 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 視覚障がい》

A型作業所で面接時に、通所支援や生活支援のために、現在、盲導犬の訓練をしていることを話した上で、雇用契約することとなりました。

盲導犬の訓練が終了したら、通所の同行をしたいと伝えたが、後日、従業員から、作業所は狭いため、同一建物内で弁当も作っているの、盲導犬を中に入れる(本人の足元に置く)ことはできない、車庫にいるようにと言われました。

また、送迎車で弁当を配達しているの、盲導犬を同行に送迎車を利用することはできないと言われました。

(2) 経過および結果

作業時に盲導犬を同伴させないことや駐車場の小屋で待機させること。また、弁当を配達していることを理由として、送迎車の利用を断ることなど、障害者差別解消法や身体障害者補助犬法に対する理解がないと思われます。

食品衛生法上の制限について、担当部署に相談したところ、合理的な配慮を行えば特に問題はないとのこと。事業所を訪問して、障害者差別解消法や身体障害者補助犬法について、周知啓発を行いたかったが、相談者の要望で、行きませんでした。

相談者が通所できなくなるなど不利益な事態にならないことを一番に考慮して対応しました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

小売り・飲食・宿泊等サービス

具体例 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの有無・種別 不明》

相談者が市内の商業複合施設の駐車場内の障がい者用駐車場に駐車しようとした際、三角コーンが置いてあり、そこに「思いやり障害除外」と記載された案内が貼られていました。これについて、どう思われますかという旨の相談がありました。

(2) 経過および結果

担当部署職員が当該駐車場へ3度出向き、現地確認を行いました。情報にあったコーン及び案内の表示は確認できませんでした。どのような意図で掲示をしているか不明であるが、「思いやり障害除外」という表記が誤解を招いている状況であることから、当該警備会社に対し、障がい者等に対する合理的配慮の遵守について、申し入れを行いました。

また、警備会社から事実関係を確認するとともに、内容に応じて、合理的配慮の遵守について指導を行うと報告がありました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

コンビニ店内にある郵便ポストに投函しようとした際、封をしてないことに気が付いたので、店員に糊かテープを貸して欲しいと伝えたが、嫌々テープを出したうえ、周りのお客さんに聞こえない小さな声で、差別的な発言を言われました。その後、店に電話をして別の店員から謝罪されました。また、店長等責任者にこの事案を伝言して欲しいと話しました。

この事案を踏まえて、企業として、今後どういう対応をするかを考えて欲しい。県庁で情報共有をして欲しい。

(2) 経過および結果

当該コンビニ店を訪問し、相談内容を伝えて、親切かつ丁寧な対応をするよう改善を求めました。責任者より、全店員で事案を共有し、接遇対応を含め、改めて社員教育を実施して、適切な対応を実施していくこと。との回答でした。

また、関係機関と情報共有をしました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 3

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 視覚障がい》

盲導犬を同伴してコンビニへ入店しようとしたところ、断られました。

同伴者もおり、補助犬であることを説明しましたが、保健所から厳しく言われているの一点張りで、入店できなかったとの相談がありました。

(2) 経過および結果

当該コンビニ店を訪問し、法律で入店を拒むことはできないので、今後受け入れるように依頼するとともに、身体障害者補助犬法の説明及び対応について、指導啓発を行いました。障害者差別解消法についても、概要を説明し、周知啓発を行いました。

店からは、身体障害者補助犬法及び障害者差別解消法については、適切な対応に努めたい。また、店舗の従業員にも周知徹底するうえ、今後、このような事案がないように努めるとの返事がありました。

相談者には、指導啓発を行ったことを報告するとともに、対応の状況等を説明し、了解を得られました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

「合理的な配慮の提供」

教育

具体例 1

- (1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 その他(病弱)》
※継続的相談(令和7年度上半期へ継続)

胃ろうや吸痰についてサポートが必要な子どもです。小学校入学に際し、医療的ケアサポーターの配置をしてほしい。また、他の児童と同じ給食を食べさせたいという保護者の思いがあって、給食をペースト状にして、それを胃ろうしてほしいという要望がありました。

- (2) 経過および結果

吸痰や胃ろうについては、医療的ケアの対象となるため、医療的ケアサポーター(学校看護師)を配置しました。

市では、児童の安全確保の点から給食室でのペースト食調理は実施できない旨を保護者に理解していただき、週2日は保護者により給食をペースト状にし、週3日は自宅から持参したペースト食の注入を、医療的ケアサポーターが行うということで学校生活を送っています。

また、週1回指導看護師を巡回させることで、所属の医療的ケアサポーターが不在の時もフォローが可能な体制をとることにより、安定した学校生活を送れています。保護者負担の軽減を継続して図っています。

R7年3月に学校、SSW、保護者、関係部署、相談支援事業所が集まり、今後の支援に向けて情報共有を行いました。

【相談を受けた機関:市町教育委員会】

具体例 2

- (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》
※継続的相談(令和7年度上半期へ継続)

子どもは吸痰が必要であり、胃ろうもあります。小学校入学に際し、医療的ケアサポーターの配置をしてほしい。また、小学校1年生の教室が2階になった場合は、安全に車いすに乗って移動できる階段昇降機の配置をしてほしいという申し出もありました。

具体例 4

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 聴覚障がい》

※継続的相談(令和7年度上半期へ継続)

聴力障害がある子どもです。小学校入学に際し、デジタルワイヤレス補聴援助システム(ロジャー等)を貸し出してほしいという申し出がありました。

(2) 経過および結果

市では、聞こえの程度や身体障害者手帳の取得状況等でデジタルワイヤレス補聴援助システムの貸し出しを行っておりますが、該当の子どもが対象に当たらないことを理解していただき、学習場面では、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をし、個人持ちのデジタルワイヤレス補聴援助システムと合わせて使っています。プールの授業の際には、補聴器カバー(アクア)がきちんとつけられているか確認をしています。

また、言語通級指導教室では、語彙の拡充を継続指導中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 5

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 知的障がい》

※継続的相談(令和7年度上半期へ継続)

運動・精神発達遅滞がある子どもです。小学校入学に際して、階段を一人で登れないなど、移動時に怪我をしないか心配しています。見守ってほしいという申し出がありました。

(2) 経過および結果

階段では、手すりを使って自分で昇降しています。担任や介助員の見守りの中、怪我もなく安全に移動できています。安全確保のために、引き続き見守りを続けていきます。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 6

- (1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》
※継続的相談(令和7年度上半期へ継続)

子どもは脳症により麻痺があります。小学校入学に際して、腕や体の保持をしやすくするよう、カットアウトテーブルや、ひじつき椅子等を用意してほしいという申し出がありました。

- (2) 経過および結果

カットアウトテーブルは使いにくかったため、通常の児童用机を使っていますが、机の中の引き出しは使いづらいので、机の横にもう一つ机を置いて、その上に引き出しを置いて使っています。本人の学習や生活の状況に合わせながら、特別支援学級ではオーダーメイドの椅子を使い、交流学級ではオーダーメイドのひじつきのクッションのようなものを付けた7号の椅子に座って床に足がつくようにしています。

また、音楽室でもクッションのようなものを付けた椅子を使用しています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 7

- (1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》
※継続的相談(令和7年度上半期へ継続)

下肢麻痺の子どもです。室内は床面をずりばいで移動しています。入学に際して、階段の移動は階段昇降機を使ってほしいのと、車いすができるまで学校で車いすを用意してほしい。また、カットアウトテーブルやひじつき椅子等を用意してほしいという申し出がありました。

- (2) 経過および結果

階段昇降機、車いす、カットアウトテーブル、ひじつき椅子を用意しました。カットアウトテーブルやひじつき椅子は特別支援学級と交流学級の両方の教室に用意して引き続き使用しています。

また、階段昇降機と車いすで安全に移動できています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 8

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 精神障がい》

子どもの在籍している小学校のPTA活動の一環で、地区の交通安全見守り当番への参加を求められるが、自身の障がいにより行くことができない。合理的配慮として当番の免除を求めたが、他の会員との公平性が保たれないため認められなかった。それならば、PTAの退会を希望するも、留保され退会することができない。何とかしてほしいという申し出がありました。

(2) 経過および結果

学校長を通してPTA会長と話し合いをしました。本来であれば、当番免除の配慮を行うべきであった。今後は合理的配慮の観点から認めていくべきであることを確認しました。しかし、今回は本人が退会を希望しているため、遡っての退会について合意を得られました。PTAの脱退が成立し、相談者に納得をいただきました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例 9

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 学習障がい》

私立高校の入学試験の際に、文字の拡大、別室受験、試験時間延長、ルビ振り等、いくつかの合理的配慮について、中学校から、受験予定の私立高校に問い合わせをしてもらったところ、「文字の拡大以外の対応はできない」との回答でした。という相談が中学校3年生の保護者からありました。

(2) 経過および結果

担当課から、保護者了承のもと、当該生徒が受験予定の私立高校へ合理的配慮を求める連絡をして、市町教育委員会からは、これまでの対応状況等を聞き取りした後、「中学校が私立高校と改めて対話をして、合理的配慮を提供するはたらきかけを行い、具体的な提供内容を回答する。」と相談者へ伝えました。

保護者からの相談内容について、中学校、私立高校、担当課、市町教育委員会と情報共有と対話を重ねた結果、各学校によって具体的な合理的配慮の提供は異なりますが、文字拡大だけでなく、別室受験、時間延長、ルビ振り、希望時に問題読み上げの合理的配慮の提供がありました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

具体例 10

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 学習障がい》

相談者は、県立学校後期選抜においても、前期選抜と同様に、文字の拡大、別室受検、試験時間15分の延長、ルビ振り、希望時に読み上げの合理的配慮の提供を希望することを懇談時に中学校へ伝えたところ、「無理である」と言われました。中学校が受検する高校へ伝えてくれるのか不安である。という相談が中学校3年生の保護者からありました。

(2) 経過および結果

担当課から市町教育委員会へ、市町教育委員会から中学校へ相談内容を共有されました。中学校は受検する高校へ配慮申請用紙を提出しました。

別室受検、時間延長、文字拡大、ルビ振り、希望時に問題読み上げの合理的配慮が提供されました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

公共的機関

具体例 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 発達障がい》

病気の特性のため、お金の管理が十分にできない。約束の書類の期限が過ぎしており、市から「お金の管理ができないので差し押さえをした」との電話連絡がありました。しかし、「執行した」という電話をかけるぐらいなら、執行前に連絡が欲しい。障がいの特性により、病気を理解してもらいづらい、体調に浮き沈みもあるため、行政手続き書類を見られない時がある、配慮がないと応じられないことがあります。

障がいの特性を考慮し、行政手続きでの合理的配慮を適切にするよう、県から各機関に対する障がいへの理解・啓発をしてほしい。という申し出がありました。

(2) 経過および結果

市の担当者に相談者の要望を伝えた上、合理的配慮の提供に関する啓発の参考にさせていただきますと回答しました。

回答について、相談者にご理解いただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

今利用している障害福祉サービス以外、もっと支援がほしいため市役所に申し出たが、対応してくれなかった。障がい者手帳の期限が切れているのに、「切れていても使えるから、とりあえず持っていて」って言われて、更新手続きさせてくれない。

市の窓口へ手続きに行った際も、立たされて座らせてもらえない。あっち行ってこっち行ってと振り回されて、障がい者への配慮が全然なかった。

(2) 経過および結果

相談者の支援サービスの利用についての問い合わせは、市が窓口となっていることを丁寧に説明し、制度についての相談窓口を伝えました。

障がい者手帳の更新についても、関係機関へ問い合わせた結果を相談者に伝えたくて、相談窓口を案内しました。

市に対しては、窓口や電話等の対応について、相談者の障がいの特性を踏まえて、親切かつ丁寧な説明をするように依頼しました。

相談者は県の説明を聞いて、「分かりました」と納得されました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 3

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

相談者から、「警察から駐車禁止除外指定車標章を貰っているが、更新手続きの際、管轄する警察署以外の最寄りの交番、郵送、管轄外の直近警察署により貰えないか警察署に聞いたところ駄目だと言われました。3年後の更新時にも申請と交付で時間をかけて運転して警察署へ行かなければならないので、考えてほしい。」との申し出がありました。

(2) 経過および結果

駐車禁止除外指定車標章については、管轄する警察署以外での交付や郵送は行っていないこと、次回の更新が3年後であるため、事前に申請方法を電話で確認してほしいことを説明しました。

現行では、駐車禁止除外指定車標章の申請および交付については、オンライン手続や郵送による交付の対象外となっています。

警察庁が取り組んでいる行政手続のオンライン化の対象業務となった場合は、県警察でも適切に対応していきます。とのことでした。

【相談を受けた機関：警察本部】

福祉サービス

具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由、精神障がい》

B型作業所に通所しています。その施設長は、障がい者を馬鹿にしており、暴言が相談者や利用者に繰り返して行われており、困っている。

また、職員が同じように障がい者を馬鹿にして、適切な対応をしてもらえなかった。その他、タイムカードを偽装工作して、賃金を護摩かすしていた。という申し出がありました。

(2) 経過および結果

当該施設に連絡して、責任者に本人からの相談内容を伝えましたが、事実確認取れませんでした。今後も、障がいの特性を踏まえて、適切な対応をお願いします。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 知的障がい》

家族が利用しているグループホームから、適切に支援を受けられていないため、入居者本人は落ち着きがなくなっている。

事業所を指定しているところが適切に指導すべきである。という申し出がありました。

(2) 経過および結果

相談者から、いろいろ聞いてもらって気分は落ち着いた。

また、事業所への苦情については、相談者の了解を得て、相談内容を関係部署と情報共有をしました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 3

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 知的・精神障がい》

今通っているB型作業所のサービス管理者の態度が急に変わって、きつい言葉も言われました。その事について、計画相談員に相談して、作業所へ自分の思いを代わりに伝えてくれたけど、サービス管理者から、「あなたは団体生活できない」や「プライベートに踏み込まれた」など、意味の分からないことを言われました。それで、動悸や不安を感じ、見捨てられた気持ちになって、心が傷ついて、今は休んでいます。というご相談がありました。

(2) 経過および結果

作業所へ連絡して、相談があったことと相談者の心情を責任者に伝えました。責任者からは、今までの相談者の様子から見ると、今は気分がすぐれず休んでいるが、季節が変われば、また戻ってくると思います。また、サービス管理者と計画相談員にも情報共有に伝えます。との回答でした。

後日、「また元気よく通所してくれるのを待っています」という作業所からの回答を相談者に伝えましたら、納得して元気になった様子でした。

県としては、作業所に今後も障がいの特性を踏まえて、相談者に分かるように根気よく事情を説明していただきますよう依頼をしました。また、責任者の言うように、しばらく経てば復帰することを期待しつつ、相談者の気持ちの整理がつき、引き続き元気に通所できたらいいと思います。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

小売り・飲食・宿泊等サービス

具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

ホテルに宿泊した際、その責任者から、レストランでの朝食は混雑時を避けて、空いている時間に来るよう言われました。朝食時は、担当者が食事の運搬など親切に対応してくれて、食事することに問題はなかったが、翌日フロントで、他の客からクレームがあったため、自分で対応して欲しいと言われました。スタッフを取られてしまうので、もう来ないでほしいとも言われました。

障がい者に対する合理的配慮の提供について理解していません。環境整備もできていない。障がい者駐車場の利用についても、改善等を県から指導をしてほしいという申し出がありました。

(2) 経過および結果

該当ホテルを訪問し、概要について聞き取りを行い、適切な対応を依頼しました。また、障害者差別解消法について説明し、周知・啓発を行いました。

合理的配慮の提供については、過重な負担であるかを判断して、建設的な話し合いをすること、または別の方法を提案することが必要であることを重ねて説明しました。

本人から合理的配慮の提供についてご要望等があった場合には、誠実かつ前向きな対応を検討するよう伝えて、理解をいただきました。

責任者からは、相談者の要望に対してどのようなことができるかを、改めて検討していきたいとのことでした。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 2

(1) 一般の方からの申し出 《障がいの有無・種別 不明》

「スーパーに行った際に、視覚障がいのある社員に対する、他の職員の言動が、非常に厳しく、人権侵害しているのではないかと思いました。そのため、一度見に行ってください。」という申し出がありました。

(2) 経過および結果

課内で情報共有し、対応を協議しました。

当該スーパーを訪問して聞き取りをしましたが、人権侵害については事実確認できず、相談者が一方的に感じたことを訴えたのではないかと思われました。責任者には、時々視覚障がいのある本人の様子などを見てもらうようお願いしました。また、本人から相談等があった場合は、誠実に対応してもらうよう依頼しました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

その他

具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 聴覚障がい》

子どもが検定試験を受ける際に、座席の配慮を求めたが、申請の期限が過ぎており、配慮が認められなかった。その上、補助具（補聴器）の使用も認められないと言われました。

補助具（補聴器）を着けないと指示を受けることが難しいので、聞こえやすい席への配慮または補聴器の使用を認めてほしい。事業者との間を取り持って調整してほしいという申し出がありました。

(2) 経過および結果

市より、検定主催者の担当係へ電話で確認したところ、主催者側からは、補聴器持ち込み手続きのメールを相談者へ送付してあるが、返信がないので手続きは止まっている。という事実が分かりました。

座席の配慮期間は過ぎているため対応できないですが、当日は自由席なので、早めに来てもらえれば好きな席に座れることが伝えられました。

また、補聴器についても、配慮期間は過ぎているが、手続きを行うので相談者から連絡が欲しいとのことでスムーズに対応してもらいました。

市の意見としては、補聴器は眼鏡と同じ扱いとして配慮してもらいたいと伝えました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例 2

(1) 障がい者(側)からの申し出

《障がいの種別 聴覚障がい》

自動車学校での高齢者講習の受講にあたり、学校側から「高齢者講習の実車は、担当者の指示が守れない受講者もいて危険なため、聴覚障がいの方が実車するのはさらに危険です」との説明を受けて、DVDを別室で視聴するように言われました。「(仕方なく)わかった」と了解したものの、現場を見学したい旨を伝えて、DVDでなく教習場を見学することになりました。

後日、「他の学校では実車がある」「自分も同じ受講料を払っている」との思いから、市の福祉担当課に相談がありました。

(2) 経過および結果

相談を受け、市と自動車学校で話し合いを行いました。

市からは、他の自動車学校の現状(メモや指差し等で乗車していること。または後部座席で同乗観察を実施していること)を説明しました。

自動車学校からは、全般的に高齢者講習はスピードを出しがちであり、危険なことがあります。聴覚障がいの方の実車で過去に危険を感じたことがありますので、DVD視聴を提案させていただきました。当日は、こちらの説明に了解していただいたとの認識でしたので、それ以上話はしなかったが、相談者が実車した

いとのことであれば、空いている時間帯での対応を考えていた。今後、本人の希望もふまえて、同乗観察などの対応について検討します。との回答でした。

現在は、他の聴覚障がいのある方が高齢者講習を受講する際には、自動車学校から事前の聞き取り等を行い、対応いただいている。とのことです。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例 3

(1) 一般企業からの申し出

《障がいの種別 肢体不自由》

社員が多発性硬化症のため、動きはゆっくりしかできなくて、歩行も杖を使っているため早く歩くことはできません。本人が職員駐車場まで歩くのは大変なので、建屋の側に駐車場を作ってほしいというご要望がありました。

合理的配慮が法的義務化となり、会社としても配慮したいですが、周辺環境により、建屋の側に駐車場を設けるのが難しいと判断し、他の場所の設置を考えています。どこまでが「合理的配慮の提供」になるのか教えてほしい。

また、産業医もしくは主治医に相談する必要はありますか？というご相談がありました。

(2) 経過および結果

障がいのある人から、何らかのご要望があった場合は、過重な負担であるかを判断し、対応できることは、対応していただき、過重な負担である場合は、別の方法を提案する、双方で建設的な話し合いをして解決することなど、合理的配慮の提供について説明しました。

また、専門的な知識を持っている産業医と相談して、方法を検討し提案したことを伝えることは、相談者に対して、誠実に検討していることが伝わるのではないかと説明しました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 4

(1) 一般企業からの申し出

《障がいの種別 肢体不自由》

管理しているマンション駐車場の場所については、今まで(公平に)くじ引きなどで決めていました。

身体障がい者が入居しているマンションにおいては、入居者用身体障がい者専用スペースを建物の近くに設置することについて、住民にアンケートを取ったところ、身体障がい者の入居者から、『設置及び使用は「障害者差別解消法」で決めているので、アンケートなどは不要だ』とのご指摘がありました。

どうすれば良いか教えてほしい。というご相談がありました。

(2) 経過および結果

障がいのある人からのご要望を、理由なく拒否しない限り、違法ではないことを説明し、「合理的な配慮の提供」についても、障がいのある人からご要望があった場合は、内容によって、負担が重すぎない範囲での対応をお願いしました。また、丁寧な説明や別の提案をするなど、理解を得られるように努める必要があります。

また、住民の方々への理解を得られるためにも、これを機に「合理的な配慮の提供」に関しての周知をしていただきたいと伝えました。

相談者は、障害者差別解消法について、違反していないかと心配していましたが、こちらの説明を聞いて、話し合いと幅広く周知する必要性を改めて理解していただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 5

(1) 一般企業からの申し出

《障がいの種別 視覚障がい》

当センターは、ご依頼のあった検査などをして、後日、請求書をお客様へ送付しているようにしています。

視覚障がい者の方から、請求書が届いても、内容について詳しく読めないで、バーコードの場所にテープを貼ってほしいとのご要望がありました。

今回は、ご連絡をいただいたため対応できましたが、他にそのようにお困りの方への対応について、点字のほか、何か良い方法があればアドバイスをお願いしたい。選挙時に使用する投票用紙のように、一律に点字をつけるのは、現時点ではちょっと難しい。というご相談がありました。

(2) 経過および結果

「合理的な配慮の提供」について、内閣府の事例集などを参考にするとともに、関係機関からのアドバイスもいただき、後日以下の通り回答しました。

<回答>

視覚障がいのある方については、障がいの程度にもよりますが、点字以外にも、音声テープやアプリを使ってテキストファイルを音声ファイルに変換しての読み上げサービスや、拡大読書器を使って書物を読むなど、様々な利用の仕方をされています。その他、郵便物の発行元の文字のフォントを大きくしたり、色を強調（UD）するなど、工夫をしていただけるとより分かりやすい。

障がい者の方からの要望を受けて、そのニーズに合わせて配慮をしていただく方法が現状として最善と思われます。

相談者も、ご自分で送付方法について色々調べたようで、話をすぐに理解していただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

「環境の整備」

教育

具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

子どもが入学するにあたり、保護者の就労の関係もあり、送迎することは困難であるとのことで、県の通学支援の利用できる日数を増やすとともに、学園の受入時間を早めてほしいというご要望が保護者からありました。

(2) 経過および結果

通学支援や学園は県の管轄であることから、嘆願書と集めた署名を市教委が一旦預かり、県教委へ届けることとなりました。

県の通学支援の日数が前年度より増えることになりました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

公共的機関

具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 聴覚障がい》

相談者から、「県警察のホームページの問合せ、各警察署への相談先の掲載が電話番号のみでした。きこえない人も相談しやすくなるように、メールアドレスやFAX番号等の掲載をしてほしい。」という申し出がありました。

(2) 経過および結果

県警察のウェブサイトでは、相談のためのメールフォームを設けているものの、「各警察署への相談」のページにはメールフォームがなかったため、同ページにもメールフォームへのリンクを設置し、相談を行いやすい環境を整備しました。

また、県警察では、相談窓口のほか、障がい者等のために県警ウェブサイト上から文字を用いた110番通報や、FAX、専用アプリを用いた通報が行える環境を整備している。とのこと。

【相談を受けた機関：警察本部】

その他

具体例 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方から、「津市内の歩行者用信号機4か所について、青時間を延ばしてほしい」とのご要望が、行政相談に対応している機関の職員に申し出がありました。

(2) 経過および結果

警察本部担当課で、対象箇所を確認したところ、3か所では、周辺交通環境を踏まえた上で、車椅子での横断時間が確保されており、1か所は夜間時間帯の横断時間配分が少なかったものの、同所には交通弱者用の押釦（おしボタン）箱が設置されていることから、押釦（おしボタン）の利用方法等を相談者に説明しました。

また、歩道と車道の段差があることで、横断時間に余裕がなくなるとの話があったため、相談者から道路管理者にも伝えることとなりました。

【相談を受けた機関：警察本部】