

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6年2月までの集約版

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	53 頁

1. 「不当な差別的取扱い」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 聴覚障がい・肢体不自由】

福祉施設で吐き戻しをしてしまったら、障害特性による症状であることを考慮されず帰宅させられました。さらに、吐き戻しを理由に午前みのサービス利用を提案されました。このような対応に至るまでに家族への説明や協議は十分にされていません。施設の利用制限に対応していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

福祉施設に事情を確認して、ご家族、当該事業所、相談支援事業所、障害福祉課とで話し合いの場を持ちました。福祉施設から、午前みの施設利用の提案をした理由（感染リスクや相談者の体調への配慮など）を聞き、不信感を抱かせてしまったと謝罪がありました。今後は対応の改善や十分な説明を行うと説明がありました。

ご家族からは、一定の理解を得られましたが、事実を認めたくえで今後は市の指導の下施設運営をしてほしいとご意見がありました。

施設は、サービス提供に関して変更等ある場合は、総合的・客観的に判断を行い、また記録化すること、及び、障害者・家族に変更等の必要性を説明する際は文書にて通知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】

福祉サービス分野 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 その他】

B型事業所で通常は3万円の工賃のところ、生活保護を受給しているという理由で、所得調整のため、事業所から賃金の上限を15,000円と決められました。工賃が減額されるのは理不尽ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

所得調整は、本来生活保護部局がするものなので、今後県の担当部局が事実関係の確認を含めて聞き取りを行うこととなりました。

【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 精神障がい】

医師から精神障がいの弟に対し差別的な言葉がありました。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「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】

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】

医療機関で、医師が本人ではなく同行した通訳者に話しかけたり、意見を求めました。また、「時間がかかるから、もう来ないで」「紹介状は、通訳者が取りに来て」とも言われ不愉快な思いをしました。

医療機関に、障がい者差別に当たることを説明し、紹介状は本人が取りに行くことを了承してもらいたいです。

(2) 経過および結果

相談者に了承いただいたうえで、医療機関に通訳者の業務や聴覚障がいについて何度も説明し、理解を求めました。紹介状は本人が取りに行くこと、その際の対応方法も説明し、理解いただきました。

【相談を受けた機関: 県障がい福祉担当課】

【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】

【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ったことから、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 発達障がい】

市町の教育委員会から自閉症の子どもあてに来年度から特別支援学校へ通学することを促す通知が届きましたが、今通っている学校からは事前の説明

など一切ありませんでした。市町の教育委員会と学校に問い合わせても、納得できる回答はなく、学校に不信感をいただいています。

(2) 経過および結果

子どもさんの就学について決定するときには、学校は、保護者の意向を十分に聞く機会を持つことが必要であると話しました。学校は保護者と話し合いの機会を持ち、支援体制について見直しました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

教育分野 3

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 発達障がい】

子どもが通う特別支援学校の対応について。

- ・ 就業実習の最終日を自然災害の影響で休んだことについてひどいことを言われました。
- ・ 学校への提出が遅れたことについて理由を伝えても聞き入れてもらえません。

(2) 経過および結果

相談者の了承を得て、特別支援教育課と相談内容を共有して、学校に連絡しました。

学校は、相談者と話し合いの場を持ち、今後は支援体制を見直して適切に子どもに対応していくと確認しました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

教育分野 4

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

子どもが通う市立中学で教員から「普通学級の授業が受けられないなら入院したほうがいい」など繰り返し言われ困っています。

(2) 経過および結果

学校の管理職にも相談するよう話しました。学校は相談者との話し合いの場を持ち、今後は相談者と連携して適切に対応することを確認しました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

【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】

職場の上司から自分の障がい特性を笑われたり、ひどいことを言われて傷つきました。また、上司と他の職員に、わざと聞こえるように家庭環境についても揶揄されました。その会話は非常にショックでした。

(2) 経過および結果

上司の言動は、障がいに対する理解がないと感じられました。相談者の障がい特性や家庭環境まで揶揄することは相談者の尊厳を傷つけることにもなると考えて、市の障がい福祉課と人権の担当課につなげて企業訪問、及び事実確認をしてもらいました。改善に向けての指導も行うとのことでした。

【相談を受けた機関：市町障がい相談支援センター】

【公共的機関】

公共的機関分野 1

(1) 障がい者（側）からの申し出【障がいの種別 肢体不自由、精神障がい】

公共的機関の受付で、「誰か連れてきて」と言われ申請手続きができませんでした。障がい者に対する差別的な対応ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談を受けて、公的機関に対し、障がいのある方でも1人でも手続きができるよう対応をお願いしました。公的機関から「配慮します。」と回答がありました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【交通機関】

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】

車椅子を使用していることを伝えてタクシーを配車してもらったのですが、運転手に「介護の資格がないから対応できない」と言われました。乗車拒否に当たらないのでしょうか。

(2) 経過および結果

県に相談し、中部運輸局に確認してもらいました。

中部運輸局の見解は、少しの介助があれば自力でタクシーへの乗り降りができることから相談者に介助は必要ないとのことで、タクシー会社に対して「自力移乗ができる程度であれば運転手が補助すること」「配車依頼の際に、本人の身体状況を丁寧に聞き取り、介助の程度を把握すること」と指導されました。

タクシー会社から「今後は、配慮のある対応ができるよう運転手に周知徹底します。」と回答がありました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

交通機関分野 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

車いす利用者であることを伝えてタクシーの配車を依頼しましたが、来た

タクシーの運転手に、乗降介助ができないと言われました。

タクシー会社に確認したところ、「運転手は介助の資格を持っていないので乗降介助が必要なら福祉タクシーを呼んでほしい」と言われました。

これは乗車拒否に当たるのではないのでしょうか？

(2) 経過および結果

相談者の了承を得て、陸運局に介助する際の資格要件などについて確認しました。

相談者の場合は、簡単な介助で乗降ができると判断し、タクシー会社、相談者にそれぞれ伝えました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

【住宅・不動産分野】

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、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 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人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 3

(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】

【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、相談者と共に対応策

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応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】

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 聴覚障がい】

手話通訳者を同行して市内の施設で講座を受講した際、ロビーで男性職員からいきなり「聞こえないのか」「字は書けるのか」と聞かれました。周囲には十数人の受講者がいて一斉に視線を受けとても不愉快でした。

(2) 経過および結果

男性職員は講座の中で相談者に字がきれいだと言っていたことから差別的な意図はなかったのかもしれませんが、当該施設に相談があったことを伝えました。今回のことを職員間で共有し今後このようなことがないようにすると回答がありました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

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、今回はご自身での決断・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、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も伝え、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 視覚障がい】

市内の病院で検査を受ける際、同意書への署名が必要と言われましたが、目が見えないため字を書くことは難しいです。どうすればいいのでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者からの話を病院に伝えました。病院から、本人署名について字を書く以外の別の方法で行ったと報告がありました。早急に改善でき、スムーズに検査を受けることができたことと相談者からお礼の連絡をいただきました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

【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】

足が不自由なため、オートバイ型のセニアカーを利用していますが、近所のスーパーでセニアカーでの入店を断られてしまい、困っています。
店の方に買い物の手伝いなどお願いできないでしょうか。

(2) 経過および結果

「セニアカーは電動車いすの扱いで、道路交通法では歩行者としてみなされる。商業施設を利用する時は、施設管理者の指示に従うこと」となっていると相談者に説明するとともに、相談者に了承を得て、店側に状況を確認しました。

店側の話では、「店内の通路の広さが十分ではないため、入店は断っている。店員の手が空いている時は買い物の手伝いができるが、確約はできない」とのことでした。相談者に店側の話伝えて、他店で実施している電話やネット注文で買い物できることなども紹介しました

【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】

宿泊施設に電話で宿泊の予約をしたときに、入浴介助のためにヘルパーが部屋に入ることを伝えると、一時的な入室でも宿泊料金が必要だと言われました。

また、その際の対応も宿泊してほしくないように感じられました。

(2) 経過および結果

宿泊施設に行き、相談があったことを伝えるとともにパンフレットを用いて障がい者差別解消法について説明しました。

宿泊施設は、入浴介助者の入室に関しては無料とし、予約時の電話対応に

関しては、支配人から従業員に指導するとのことでした。

【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

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 書字障がい】

中学生の子どもは、書字障がいの診断を受けています。

当初学校からは「対応できない」と言われたのですが、最近は先生によって対応が異なることはあっても、配慮してもらえるようになりました。

特別支援学校の先生にも子どもへの対応方法等アドバイスをもらい、学校で取り入れてもらいましたが、障がい受容ができていないためか子ども自身が自分だけが人と違う対応をされることをイヤだと言うこともあります。

配慮が必要な子どもが他にどのくらいいるのか？その環境は？また、高校受験の際にも配慮してもらえるのか？など不安に感じています。

(2) 経過および結果

中学校での対応は市教育委員会、高校受験は県教育委員会がそれぞれ対応することを説明し、県教育委員会へつなぐことを了承いただきました。

まず県教育委員会に相談内容を伝えて「市教育委員会を通して中学校へ繋ぎ、中学校から高校受験の際の配慮について高校に相談するという流れになる」ことを確認しました。

現在高校受験で行っている配慮が、本人が受験する時まで継続しているのか、本人の具体的な希望を確認するために、県教育委員会の担当者につなぎました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

教育分野 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

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 3

(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

(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。

【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 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 6

(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 7

(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。

【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 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。

【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 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 10

(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 11

(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困っています。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 12

(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、窓口担当者との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 13

(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くて、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 14

(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い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 15

(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 16

(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 17

(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、吸痰や胃ろうなど医療的なケアが必要です。小学校入学に際し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、医療的ケアサポーター(学校看護師)を配置しました。安全確保の点から給食室ではペースト食調理ができないことを理解いただき、週2日はご家族が作成したペースト食を、週3日は栄養剤を医療的ケアサポーターが注入をすることで学校生活をスタートしました。4～7月は、子どもさんの不安軽減のために、医療的ケアサポーター配置と、ご家族にも別室で待機していただきました。9月からは保護者が学校を離れられる時間が増えています。医療的ケアサポーターが休みの日は、保護者に子どもさんのケアをお願いしています。6月からは巡回看護師を配置し、保護者の負担の軽減を図っています。

【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 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。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

保護者の負担軽減のため、入学時から医療的ケアサポーターを配置しました。市では、安全確保の点から給食室では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、週3日は保護者が作ったペースト食を、週2日は栄養剤を医療的ケアサポーターが注入することで学校生活を送っています。階段昇降機についても、新しく作る車いすに合うか確認して配置しました。

体調を崩した時は、病院、学校、保護者、教育支援課で相談し、体制を整えました。

週1回指導看護師の巡回に加えて、もう一人医療的ケアサポーターを配置してさらなる保護者の負担軽減を図っています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 19

(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

盲学校に相談しながら、入学時から書見台が使えるよう配置しました。拡大読書器は、盲学校から借用したものを使用しながら学習環境を整えて令和4年度に市が購入し、1人1台使用できるようになったことで機材の移動の負担もなくなり、必要な時に自由に使用できるようになりました。

拡大読書器の使用も本人なりに上達しており、適切な場面で効果的に活用できるようになってきました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 20

(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(ロジャー等)を貸していただけませんか。

(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補助システムの貸し出しを行っています。子どもさんは対象にならないのですが、周りの子どもたちの声を聴きやすくするため 令和4年度にパスアラウンドを配置しました。

【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 知的障がい】

子どもは運動・精神発達遅滞があります。ひとりで階段を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。小学校入学後は、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

階段では手すりを使って担任や介助員の見守りの中、自分で昇降しています。引き続き、安全確保の為に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】

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いただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

必要に応じてカットアウトテーブル、ひじつき椅子を使用しています。現在は、特別支援学級に設置していますが、通常学級に移動させて使用する場合もありました。カットアウトテーブルは、使いにくい様子だったため、通常の机を使用しています。引き出しが使いづらいので、机の横にもう一つ机を置き、その上に引き出しを置いて使用しています。

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号の椅子に座って足がつくようにするなど場面に応じて使い分けています。

【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 内部障がい】

子どもは導尿が必要です。現在、小学校では医療的ケアサポーターに見守りをしてもらいながら自分で導尿をしています。小学校の修学旅行に医療的ケアサポーターの同行をしていただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

医療的ケアサポーターの勤務を調整して、修学旅行にも同行しました。医療的ケアサポーターの見守りを継続しながら段階的な自立を目指して、小学校卒業を期に医療的ケアサポーターの配置を終了しました。

【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 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、高等学校入学選抜試験で合理的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

全教科で問題用紙と回答用紙を蛍光ペンで色分けすることで、違いが分かりやすくなり、プリント等にルビをつけることで文が読みやすくなったようです。

文字の書き間違いにも配慮し、何と書きたかったのかを判断することも継続して一定の安心感を感じている様子です。

高等学校入学者選抜においても同様の合理的配慮を受けることができ、高校の学習の中でも継続していただけるよう引継ぎを行っています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

教育分野 25

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

重度の知的障がいのある子どもの就学前健診を受けるにあたり、担当者の頑なな対応に腹立たしい思いをしました。規定などがあるとは思いますが、もう少し柔軟な対応をしてもらえないでしょうか。また、事前に予定がわかるよう、入学前の1年間のスケジュールをフロー図などで示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

教育に関するご相談であることから、県教育委員会につながりました。

後日担当部署から、「障がいのある子どもさんやその親御さんに対し、寄り添う対応をすること」など担当課に話し、特別支援課にも共有したこと。市町担当者への研修にも取り入れることなどを相談者に伝えたと報告がありました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

教育分野 26

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 視覚障がい】

学習障がいのある子どもに対する学校の対応について。

- ①学習指導や評価に関して合理的配慮を求めましたが、提示された内容に納得できません。
- ②子どもの障がいに対して、教職員の理解が不十分だと感じます。配慮とは何かということも含め考えてほしい。
- ③合理的配慮を受けた上での評価は、入試の際に不利にならないのでしょうか。

(2) 経過および結果

- ・当該の教育委員会に相談内容を伝えて状況など聞きました。
- ・教育委員会より学校に対して相談内容を共有し、今後の方向性として以下の3点を確認しました。

- ①学校での支援・配慮については、県教育委員会特別支援教育課と相談しながら進めていく。
- ②かかりつけ医にかかる際、学年主任が同行し必要な情報共有をする。
- ③高校入試における配慮については、県教育委員会高校教育課と相談しながら進めていく。

学校は引き続き、相談者と子どもからどのような配慮が必要か聴き取り、協議しながら、適切な配慮を検討しています。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

教育分野 27

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 発達障がい】

子どもは書字障がい、ADHD、ASDの診断を受けています。中学校では2学期になって急に「授業で書く量を少なくする」「定期試験で漢字が書けなくても読めればOKとする」「回答欄を大きくする」「ルビを振る」「回答時間延長」など対応してもらうことになりましたが、先生によって対応がまちまちです。

校内の定期試験でタブレット使用を認められましたが、本人が人と違う対

応をされることを嫌がります。

他の配慮が必要な子の状況を知りたいです。また、市内の中学校や高校受験の際の対応を統一していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

中学校への対応は市教育委員会、高校受験への対応は県教育委員会がそれぞれ担当することを説明し、まず県教育委員会につなぐことを確認しました。教育委員会担当者に詳細を説明して繋ぎました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

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】

子どもは肢体不自由で室内をずりばいして移動します。入学に際して階段の移動は、階段昇降機を使用すること、また、車椅子ができるまで学校で車いすを用意すること、カットテーブルやひじつきイスを用意することなどお願いできないでしょうか。

(2) 経過および結果

階段昇降機、車椅子、カットテーブルとひじつきイスを用意しました。階段昇降機と車いすで安全に移動できています。カットテーブルとひじつきイスは、特別支援学級と交流学級の両方に用意して問題なく使えています。今後も引き続き使用していきます。

【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】

労働・雇用分野 2

（１）障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

勤務先の上司の指示が曖昧で分かりにくく、作業効率が上がらなくて困っています。障がい特性により、発語がスムーズにできないことを知っているにもかかわらず、電話で業務を指示されます。電話が苦手なので出ずにいると「なぜ出ないのか」と叱責されるので辛いです。

（２）経過および結果

相談者の障がい特性が理解されていない様子がうかがえたため、市の障がい福祉課に結びました。市の障がい福祉課が企業を訪問して事実確認・改善に向けた指導を行います。今後障がい者就業・生活支援センターにも依頼し、本人と企業が良好な関係が築けるよう取り組んでいきます。

労働・雇用分野 3

(1) 障がい者（側）からの申し出

【障がいの種別 知的障がい】

障がい特性から、職場でお客様に迷惑をかけてしまうことがあり、落ち込んでしまいます。どうすればいいでしょうか。

(2) 経過および結果

職場の方と話し合いの結果、職場内に相談者が落ち着けるスペースを作ること、店内に障がいのある方が対応していることへの理解のお願いを表示することとしました。その後、働きぶりなどから他部署へ移動し、落ち着いて働いているとのことでした。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

【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 【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 4

（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と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。どうすればいいのでしょうか。

（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、
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」と言っていたいただき、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 5

(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 6

(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「今後は対応する」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 7

(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 8

(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。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があり、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 9

(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】

公共的機関 10

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

視覚障がいがあります。公園内の多目的トイレにはトイレトーパーホルダーが片側にしかなく、また介助者が一緒にトイレに入る際に障がい者と介助者を仕切るカーテンがなくて困っています。

(2) 経過および結果

障がい福祉課から担当部署へ、はやい対応をお願いしました。その結果早期に改善されました。相談者より、トイレが使いやすくなり、公園自体に行く安心感が生まれたとお礼の連絡をいただきました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

公共的機関 11

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

自身の事業に関連のある研修が開催されるため、動画視聴を希望しました。その動画に字幕を付けてほしいと申し出たら、字幕はつけられないが、講師の資料を送ると言われました。その後YouTube動画には字幕をつける機能があることなど担当者に伝えようと電話をしたらやってあげたのにとわんばかりの態度だった。アクセシビリティ法の施行による今後の情報保障に期待していましたが、今後研修会での情報保障に対する理解を拡げてほしいです。

(2) 経過および結果

担当課に状況と聴覚障がい者への情報保障について確認しました。YouTube動画に字幕がつけられることも確認しました。

担当課に確認したことなどを相談者に説明し、今後も聴覚障がい者の情報

保障について、理解を広めると話しました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関 12

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 内部障がい】

公的機関への手続きの際、障がいがあることを伝えていたにもかかわらず、何度も移動させるなど負担を強いられました。

障がいがあることに対し、配慮をしてほしいと思います。

(2) 経過および結果

相談者からの申し出を受け、手続きの際の配慮の必要性を再確認し、今後は適切な配慮を行うよう相談者に話しました。

【相談を受けた機関：三重県警】

公共的機関 13

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

知的障がいのある子どもと公的施設を訪れた際、入り口で飲み物の持ち込みはできないと言われました。以前この施設を利用した際、施設内の売店で子どもの飲めるものが販売されていなかったため、障害者手帳を提示して理由を説明しましたが認められませんでした。もう少し合理的配慮をお願いしたいと思います。

(2) 経過および結果

施設を所管する担当部署と今回の対応について協議しました。施設運営事業者は、衛生上及び安全上の理由から施設受付スタッフが飲み物の持ち込みを断ったのではないかとのこと。

当課から障がい者への対応として、事情を確認し、仮に認められない場合には、理解を得られるよう丁寧な説明が必要であると話しました。

施設では障がい者への対応方法等は理解しているが、各受付スタッフまで

周知できていなかったかもしれないとのことで、改めて適切な対応をするよう周知しますと回答がありました。相談者には、事業者からの回答を伝えました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関 14

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

公的機関で申請手続きを行った際、聞こえないと言っているのに大きな声で話をされて、周囲の人に聞こえないことを知られてしまうなど、不愉快な対応をされました。もう少し配慮のある対応をしてもらえないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者と話し合いの場を持ち、今後の対応方法などを聞き、今回の対応について謝罪しました。

そのうえで、障がい特性に合った対応ができるよう全職員を対象に合理的配慮に関する研修を行いました。

【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

(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】

交通機関分野 2

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 視覚障がい】

道路工事により、今まで歩く際に目印にしていた縁石がなくなったようです。そのために知らないうちに国道の真ん中を歩いていました。

現状の確認をしてもらえないでしょうか。

(2) 経過および結果

担当部署に、現場の状況確認を依頼しました

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

交通機関分野 3

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

病気のために足が上がらず、通勤に苦労しています。
行きは最寄り駅から電車に乗りますが、帰りは駅の階段の上り下りができないためバスを利用しています。

バスの1段のステップが足が上がらないので、足をあげてもらうなど支援をお願いしたいのですが、バスの運転手の本来業務ではないと断られます。今は周囲の方の支援でバスが利用できていますが、毎日のことなので何とかならないでしょうか。(バス停は、歩道が1段高くなっているため、歩道にバスの乗車口を近づけることで段差を解消することができます。)

(2) 経過および結果

バス会社に確認しましたが、相談者が利用しているバスの路線は道幅が狭い箇所が多いため、車体の大きなノンステップバスは運行できないとのこと。バスの乗降口を歩道に寄せることも、事故のリスクがあるため対応できないと言われました。

県障がい福祉課と国土交通省中部運輸局にも相談しましたが、バスの運転手に足をあげてもらうこともバスの乗降口を歩道に寄せることも、運転手の本来業務とは言えず、求めることは難しいとのことでした。

県が鉄道会社に問い合わせたところ、約束することはできないが、乗車する路線や駅、時間などがわかれば配慮している実績があるとのことだったので相談者に相談窓口を紹介しました

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【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ぬのでしょうか。

(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。

賃貸住宅に関係す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に対して差別的な発言をされました。

(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】

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 聴覚障がい】

引っ越しに伴い、家屋の破損箇所を確認するため、大家と不動産屋が来ることになりました。私が都合で遅く帰ったのですが、留守の間に大家と不動産屋が部屋に入り、私の荷物を玄関に移動していました。

また、大家が何か言いかけたのを不動産屋が制止していたのも気になりました。

こういう行為は、不法侵入などには当たらないのでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者は、先に警察に相談しており、警察では法に抵触する行為とは認められないと言われたとのことでした。

大家と不動産屋から十分な説明が受けられず、不安や不満を感じている様子だったので、相談者の了承を得て不動産屋に状況を確認しました。

退去の手続きがスムーズにできるようにと不動産屋が配慮したことが分かりましたが、荷物を移動したことなどは適切ではなかったと謝罪がありました。

【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）】

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 【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） 3

(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】

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】

職場の資格に関する研修会を受講するため、情報保障者（手話通訳、要約筆記）を同行しますが、他に配慮いただけることをお聞きしたいです。

（２）経過および結果

研修の主催者に聞こえない方への合理的配慮を確認しました。

「研修は、『動画事前視聴（ユーチューブ）』と、Zoomにて『確認試験、グループワーク』をするので、主催者側で情報保障者を配置します。」とのこと。

他にも聞こえない方への配慮の例を研修の主催者に示したところ、相談者と主催者で必要な配慮などを確認しあい、対応いただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

情報保障分野 5

（１）障がい者（側）からの申し出

【障がいの種別 聴覚障がい】

（メールによるご相談）

手続きのために情報保障者（手話通訳・要約筆記）を同行して行く旨を公的機関に伝えたら、担当者から情報保障者を同行する際の条件を提示されました。実質的に情報保障者を同行できない状況になったうえ、最終的に担当者が私の意思を確認しないまま「通訳は不要」と決めてしまいました。このような差別的な言動に注意・指導をしてください。

（２）経過および結果

相談者の了承を得て、公的機関に状況を確認しました。

公的機関は情報保障の必要性を理解し、情報保障者を同行する際の条件を一部了承しました。公的機関からの回答を相談者に伝えましたが納得されず、メールでのやり取りでは限界を感じたため、直接お会いして説明し、当該公的機関を所管する人権相談の窓口につなぐことで了承いただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

【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操作などが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 視覚障がい】

専門学校(A)入校の際に、機械で検査をされると言われました。機械を使用しない方法での検査を希望しましたが、できないと言われて入校できません

でした。これは差別ではないでしょうか？

(2) 経過および結果

専門学校の関係機関に確認したところ、「機械で検査ができない方には機械を使用しない方法で検査をするようにと周知している」とのことでした。また、他の専門学校では、機械を使用しない方法による検査もできると確認できたため、相談者に伝えました。

相談者の意向で、専門学校(A)には相談があったことを伝えず、他の専門学校への入校を考えるとのことでした。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

その他の分野 5

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

「契約解除」のため、市の設置通訳者に電話通訳を依頼しました。最初に通訳者が電話通訳をしていることを伝えたのですが、本人が電話ができないと伝えると、本人確認ができないからと店頭で手続きするよう言われました。

翌日店に行きましたが、そこでも手続きはできないと言われ、本人確認のために本社からの電話に出るよう言われました。結局、店の担当者にマイナンバーカードにて本人確認をしてもらい手続きができたのですが、「聞こえない、話せない」と伝えているにもかかわらず、何度も電話口に出るよう言われたのは配慮に欠ける対応ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

市は相談者が「聞こえない、話せない」と伝えているにもかかわらず、再三電話口に出るよう言われたことを配慮に欠ける対応と判断して、同店舗に対し今後の対応において合理的配慮をするよう申し入れました。

【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】

【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。

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。

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 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

屋根付きのおもいやり駐車場を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 4

(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 5

(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。

【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 6

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 視覚障がい】

公的な施設を利用したいのですが、最寄りのバス停から施設まで徒歩で30分ほどかかります。土日はバス停から施設までの送迎バスがありますが、平日はありません。また視覚障がい者は、施設の利用も制限があります。施設に聞いてもどうすることもできないと言われてしまいました。どうすればいいでしょうか。

(2) 経過および結果

まず、公的施設の最寄りの公共交通機関の状況を確認しました。そのうえで相談者が利用できる福祉サービスなどを確認して、施設を利用することを提案しました。

バス停から施設まで点字ブロックがないこと、平日もバス停から施設までの送迎バスを運行することなど、相談者と様々な方法を考えました。実際に施設を利用することが決まったら、施設に相談することとしました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉担当課】

公共的機関分野 7

(1) 障がい者(側)からの申し出

【障がいの種別 視覚障がい】

駅の窓口が閉鎖しました。代わりに券売機が置かれていますが、視覚障がいのために、操作ができません。どうすればいいでしょうか。

(2) 経過および結果

鉄道会社のテレフォンセンターに確認しました。券売機の中にはサポート付き指定席券売機があり、インターフォンで指示を受けながら購入することが出来るとのこと。相談者にその話を伝えて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】

【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】

市の視覚障害者協会から「国道165号線の交差点（2カ所）に高度化PICS信号機の設置をして欲しい。」との要望がありました。

(2) 経過および結果

現時点では、要望のあった国道に高度化PICSの整備予定はありませんが、必要と認められる場所に順次視覚障害者用付加装置の整備を検討しています。整備効果の検証や、今後の整備について検討を行います。

【相談を受けた機関：県警本部】

交通機関分野 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

国道23号線に、歩道がなく、外側線が建物ギリギリに引かれているところがあります。歩行者が通行しにくく、私のように車椅子を使用する者にはさらに危険です。この道には横断歩道もないため、設置いただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者、鈴鹿市、鈴鹿警察署で現地を確認して、横断の際、待機するための路肩の幅が十分でないことを確認して、横断歩道の設置ができないことを説明しました。

【相談を受けた機関：県警本部】

交通機関分野 3

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

駅東口の銀行とレンタカー会社の間に信号機があります。以前は視覚障害者用に音が流れていましたが、いつからか音が鳴らなくなりました。直していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談のあった場所には過去5年で視覚障害者用付加装置を設置された記録は確認できず、整備の予定もないが、必要性が認められる場所には順次整備の検討を行っているため、今後の検討の参考とします。

【相談を受けた機関：県警本部】

【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 視覚障がい】

視覚障がい者が交通事故に遭った現場の横断歩道の色が薄くなっています。塗りなおしていただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

横断歩道の標示が摩耗していたため補修しました。横断歩道がはっきりと見えるようになりました。

【相談を受けた機関：県警本部】

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 視覚障がい】

押しボタン式信号機の音声小さいので調整してください。

(2) 経過および結果

相談者とともに現地確認しました。周囲の騒音により信号機の音声が聞こえにくかったため、音量を大きくしました。周囲の点字ブロック付近に駐車しないよう注意書きを掲示し、色が薄くなっていた横断歩道も補修しました。

【相談を受けた機関：県警本部】

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 視覚障がい】

盲導犬を連れている時の交通ルールを広報啓発していただきたいです。また、信号機の視覚障がい者用音声装置が故障していたので修理していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

車いす、白杖・盲導犬を利用する方が通行しているときの遵守事項について、市の広報紙への掲載や、作成した広報紙を配布したり商業施設に掲示するなどの活動を実施しており、今後も継続します。故障していた視覚障害者用付加装置は修理しました。

【相談を受けた機関：県警本部】

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 視覚障がい】

視覚障がいがあり、信号機の色が見えにくいので音で知らせるようにしていただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

現地調査を実施しました。改善要望箇所として把握し、今後設置の可否について検討します。

【相談を受けた機関：県警本部】