

# 県や市町等への相談事例等（平成 28 年 4 月から 9 月まで）について

## 1 障害者差別解消法に係る相談事例等調査について

### （1）調査する事例

障害者差別解消法上の、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」に関係する相談事例及び「合理的配慮の提供」の好事例を収集

### （2）調査主体

内閣府

### （3）調査対象

県や市町が受けた相談事例等のうち広く情報共有することが望ましいものや特徴的なもの（教育委員会、公安委員会その他関係する執行機関の事例を含む。）。ただし、対応が継続中の事例は対象外。

### （4）調査期間

次の 2 回に分けて調査

- ①平成 28 年 4 月から平成 28 年 9 月までの事例
- ②平成 28 年 10 月から平成 29 年 3 月までの事例

## 2 県から報告した事例

### （1）行政機関等による「合理的配慮の不提供」に係る相談事例

#### 【事例 1 - 1】

#### ア 相談を受けた機関等

三重県健康福祉部障がい福祉課、三重県教育委員会

#### イ 障がいの種別（障がい者の年代）

聴覚障がい（10 代）

#### ウ 本事例の概要

##### ①障がい者からの配慮申出

中学生の子どもを持つ保護者からの相談。4 月から、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（教師が一人付き添い要約筆記方式で授業を受ける形式）時間が前年度に比べ削減されたが、変更となった理由がわからない。市町教育委員会の対応は不十分である。

##### ②対話の経過

三重県教育委員会人権教育課に相談内容を伝達し対応を依頼したところ、人権教育課や特別支援教育課にも相談者から直接相談が行われていた。

### ③解決した内容（結果）

人権教育課と特別支援教育課で情報共有し、人権教育課から当該市町教育委員会に連絡。保護者の考えを伝え、学校及び市町教育委員会から、保護者に説明を行うように伝えた。

学校と保護者が話し合いを行った結果、保護者が誤解していたところは理解を得た。また、学校としてノートテイクの支援時間数を増やした。

## 【事例1－2】

### ア 相談を受けた機関等

三重県健康福祉部障がい福祉課

### イ 障がいの種別（障がい者の年代）

聴覚障がい（不明）

### ウ 本事例の概要

#### ①障がい者からの配慮申出

運転免許更新時講習には、要約筆記者の手配をしてもらいたい。

#### ②対話の経過

障がい福祉課担当者が本人とメールによる対応により、三重県警察本部に対して相談内容について伝達し対応を依頼した。

#### ③解決した内容（結果）

要約筆記者の手配は、市町において行った。

運転免許センターでは、要約筆記者が同行することについての容認、講習を受ける際の座席の位置の配慮、カウンターでの耳マークの設置、講習ビデオへの字幕表示などが行われており、聴覚障がい者に対する配慮が進んでいることを、相談者が講習時に確認した。

なお、同センターでは、聴覚障がい者を含む各種障がい者の受入れ態勢の更なる充実を図ることとした。

## 【事例1－3】

### ア 相談を受けた機関等

市町障がい福祉担当課

### イ 障がいの種別（障がい者の年代）

視覚障がい（60代）

### ウ 本事例の概要

#### ①障がい者からの配慮申出

イベントへ申し込みしたいが、返信用ハガキでの申し込みだったため、視覚障がい者は申し込みできない。

## ②対話の経過

本人からの相談が高齢・障がい福祉課へあり、担当部署である文化振興担当課へつないだ。そこで担当部署と本人で対話を行い、どのようにすべきか相談した。

## ③解決した内容（結果）

視覚障がい者の障がい特性に配慮した申し込みを提案し、すべて電話にて申込、当選結果等のやり取りを行うことになった。

### 【事例 1 - 4】

ア 相談を受けた機関等  
市町障がい福祉担当課

イ 障がいの種別（障がい者の年代）  
聴覚障がい（不明）

ウ 本事例の概要

#### ①障がい者からの配慮申出

市町広報の問い合わせ先が電話のみであり、聴覚障がい者の方から問い合わせできないとの指摘を受けた。

#### ②対話の経過

障がい福祉担当者と広報担当者として、本人と対話した。

#### ③解決した内容（結果）

市町広報への問い合わせ先の F A X 番号の併記は、既に発行されたものについての対応はできなかった。しかし、今後発行する広報誌について、問い合わせ先に F A X 番号を併記することで理解を得た。

## （2）行政機関等における障がい者に対する「合理的配慮の提供」の好事例

### 【事例 2 - 1】

ア 相談を受けた機関等  
市町教育委員会

イ 障がいの種別（障がい者の年代）  
知的障がい（10代）

ウ 本事例の概要

#### ①障がい者からの配慮申出

体育祭の取り組み期間において、特別支援学級在籍生徒の保護者より「娘が、みんな（交流学級生徒）と大縄跳びをしたいと言いました。何とか跳ばしてやりたいのですが・・・」という内容の相談があった。

## ②相談を受けた機関等の見解

学校としては、当初は、安全面や本人の体力等に配慮し、交流学級の生徒を応援するかたちで参加させる予定であったが、この申し出を受け、本人の「やる気」を尊重する方向で、取り組みを進めることにした。

## ③対話の経過

本人の気持ちや保護者の願いを担当が聞き取った。特に、本人については、昨年の大縄跳びの取り組みの時の様子とは、ずいぶん成長し、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た。

## ④解決した内容（結果）

この取り組みを進めるには、交流学級の生徒の理解が大切と考え、話し合う機会（HR）を作り、特別支援学級担任らが指導に当たった。

「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」など様々な意見が出たが、特別支援学級の生徒が1回目は一緒に跳び、2回目は跳ばず応援にまわることになった。

本番当日、本人は1回目をみんなと一生懸命に跳び、2回目は一生懸命に応援することができた。

## 【事例2-2】

ア 相談を受けた機関等  
市町教育委員会

イ 障がいの種別（障がい者の年代）  
聴覚障がい（10歳未満）

ウ 本事例の概要

### ①障がい者からの配慮申出

聴覚に障がいがある子どもを、幼児対象のリトミック教室に参加させることが可能かと問い合わせが保護者からあった。

※リトミックとは、リズムや音に対して体で反応し行動することによって、さまざまな感覚を鋭敏にし、集中力、自発性、表現性などを養い、創造的な人間教育をめざす教育法。

## ②相談を受けた機関等の見解

リトミック教室は聴覚が重要と思われるが、全身でリズムを感得して行う部分が大きいので、他の子どもと一緒にできるかもしれない。講師の見解を待つこととした。

## ③対話の経過

保護者の意向としては、他の子どもと同じように参加させたい。

## ④解決した内容（結果）

講師の見解により、活動は可能であり、十分に他の子どもと一緒に参加できると判断した。

### 【事例 2－3】

ア 相談を受けた機関等  
市町教育委員会

イ 障がいの種別（障がい者の年代）  
視覚障がい（30代）

ウ 本事例の概要

①障がい者からの配慮申出

学校内の階段の上り下りですまづくことが多いので、起点終点をわかりやすく表示してほしいと本人より相談があった。

②相談を受けた機関等の見解

当然の申し出として受諾した。

③対話の経過

—

④解決した内容（結果）

本人がわかりやすい方法を相談した結果、階段の起点と終点が見える表示として、階段の始まりと終わりに壁に蛍光テープを貼った。

### 【事例 2－4】

ア 相談を受けた機関等  
市町教育委員会

イ 障がいの種別（障がい者の年代）  
発達障がい（10代）

ウ 本事例の概要

①障がい者からの配慮申出

聴覚過敏のため、教員の大きな声や注意する言動によってパニックになるので配慮をしてほしい、また、聞こえてくる音量を調整するヘッドホンを着用したい、という内容の保護者からの申し出があった。

②相談を受けた機関等の見解

合理的配慮が必要と判断した。

③対話の経過

—

#### ④解決した内容（結果）

学校としては、全体への生徒指導の場面では、大きな声を出すことは避けられないことなので、ヘッドホンの着用を認めた。集会等で注意を伴うような場合、その集会には参加させず、担任から内容を伝えるようにした。社会見学では、音楽の聴けるヘッドホンを着用して、音楽を聴くことを許可した。こうした、合理的配慮により、パニックになる場面が減り、他の生徒と行動をともにすることができるようになった。

### 【事例 2－5】

ア 相談を受けた機関等

市町教育委員会

イ 障がいの種別（障がい者の年代）

その他（10代）

ウ 本事例の概要

#### ①障がい者からの配慮申出

対象児童が、進級するにあたり教室が2階となるため、障がいにより階段の昇降に不安を感じていることを保護者からの相談で聞き、校内でできることを検討した。

#### ②相談を受けた機関等の見解

合理的配慮が必要と判断した。

#### ③対話の経過

保護者とどんな対応ができるかを検討し、対象児童と何度も話し合いをおこなった。

#### ④解決した内容（結果）

階段の昇降に関して、階段に、滑り止めマットを設置。休み時間や教室移動に気を配り、職員が見守りをすることにした（2学期になり、対象児童の不安が解消されたため、見守り体制はなくなった。）。

また、運動会の徒競走やマラソン大会の走る距離などは、本人の体力を見ながら、保護者・本人と相談しながら距離の調整をしている。

### 【事例 2－6】

ア 相談を受けた機関等

市町教育委員会

イ 障がいの種別（障がい者の年代）

肢体不自由（10代）

## ウ 本事例の概要

### ①障がい者からの配慮申出

移動は車いすであるため、中学校校舎内の経路上にある段差を解消してほしいと保護者から相談があった。

### ②相談を受けた機関等の見解

学校生活が支障なく送れるよう必要な対策を講じる必要がある。

### ③対話の経過

学校（校長、教頭）が保護者と対話を行っており、学校が聞き取った内容をもとに、学校と協議しながら対策を講じた。

### ④解決した内容（結果）

中学校校舎内の車いすの移動経路上にある段差にスロープを設け、段差解消を行った。

## （３）事業者による障がい者に対する「合理的配慮の不提供」に関する相談事例

### 【事例３－１】

#### ア 相談を受けた機関等

市町障がい福祉担当課

#### イ 障がいの種別（障がい者の年代）

視覚障がい（60代）

## ウ 本事例の概要

### ①障がい者からの配慮申出

路線バスを利用するのに回数券が廃止になり、ＩＣカードに切り替わった。乗車時、降車時に読取機にかざす必要があり、降車時は運転手が近くにいるので良いが、乗車時に困っている。乗車時も運転手が運転席を離れ、入口側に来て手助けしてくれるが、自分のせいで時間を要しているように思われるのが嫌なので、別の対応（回数券の復活）を検討してほしい。

### ②事業者が配慮申出について対応できなかった理由

回数券の発行は、企業としてできないため。

### ③対話の経過

事業者と相談者が電話で話し合い、相談者が納得した。

### 【事例３－２】

#### ア 相談を受けた機関等

市町障がい福祉担当課

#### イ 障がいの種別（障がい者の年代）

知的障がい（10代）

## ウ 本事例の概要

### ①障がい者からの配慮申出

スイミングスクールに3年ほど在籍していた。

水泳教室（13歳以上のコース）の授業中に指導員の指示を聞かないため、危険ということで保護者同伴を求められる（同伴の保護者にも月謝は必要）などの対応が続いたため退会した。

### ②事業者が配慮申出について対応できなかった理由

保護者から報告を受けて、市町からスイミングスクールに確認したところ、入会時から独語、奇声を上げたり、課題を説明しても通じず時間を要することがあったので、スイミングスクールからは、保護者も水泳教室に入会する、ハンディキャップクラスへのコース変更する、1人で自由にできる一般コースへに変更する、などいろいろな提案をしていたことがわかった。

### ③対話の経過

この事案の保護者は、事業者の対応に満足せず、スイミングスクールを退会した。ただ、退会后、事後的に保護者から市町の相談窓口で報告がなされたが、市町に何らかの対応を求めたり、事業者に回答を要望することはなかった。

市町としては、このスイミングスクールが管内で数店舗経営しており、障がい者用のコースとしてハンディキャップクラスを設け、障がい者も多数在籍し、障がい者に対して一定の配慮を行っていることを把握している。（報告事例）。

## （４）事業者による障がい者に対する「合理的配慮の提供」の好事例

### 【事例４－１】

#### ア 相談を受けた機関等

市町障がい福祉担当課

#### イ 障がいの種別（障がい者の年代）

聴覚障がい（50代、60代、70歳以上）

## ウ 本事例の概要

### ①障がい者からの配慮申出

中途失聴の聴覚障がいがあることから、事業者が主催する講演会において、手話通訳でなく要約筆記での情報提供を求めた。

### ②事業者の見解

聴覚障がい者には、手話通訳者を配置し配慮を図っている。

### ③相談を受けた機関等の見解

中途失聴の聴覚障がい者は、手話の習得が困難な場合があるため、要約筆記などでの情報提供が必要である。



#### ④対話の経過

事業者は、聴覚障がい者へは手話通訳で配慮していると考えていたが、当該障がい者からの申し出により中途失聴した場合は要約筆記が必要であるとの認識を持つことができた。

#### ⑤解決した内容（結果）

当該障がい者から本課へ連絡があり、本課から事業者へ中途失聴の聴覚障がい者への対応方法について説明し、理解を得ることができた。講演会の当日、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配慮が図られた。