

相談事例等（平成 30 年 4 月から 9 月）

事業者に関わる相談事例等

（「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等）

【事例 1】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当

- 障がいの種別
視覚障がい

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
予防接種法上の予防接種を受けるため医療機関に行った。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、と言われた。（そのため、なんとか直筆で署名し、予防接種を受けた。）

 - ii 結果に至るまでの経過
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する。

 - iii 結果
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、周知徹底を図った。

行政機関等に関わる相談事例等 （「合理的な配慮の提供」に関する相談事例等）

【事例 2】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別
肢体不自由

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
下肢麻痺により歩行が困難。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相談をしており、現在相談を継続中である。

 - ii 結果に至るまでの経過
現在、必要な調整の内容として、階段昇降機の設置、教室配置の面での配慮、水道蛇口やレバーの交換、カット机の使用等について、検討している。
現在、相談を継続中である。

【事例 3】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別
重症心身障がい

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
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相談。

 - ii 結果に至るまでの経過
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ていった。介助員の配置（看護師対応）で検討を進める。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る。

- iii 結果（解決した内容）
平成31年4月の入学に向けて準備を進める。

【事例4】

- 相談を受けた機関等
県障がい福祉課

- 障がいの種別
聴覚障がい

- 本事例の概要

- i 障がい者（側）からの申出

中途難聴の聴覚障がいであることを事前に連絡していたが、会場では、手話通訳者は配置されていたが、筆談などの配慮が主催者側からはなされなかった。手話はできないので、情報取得手段は筆談が主である。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。

- ii 結果に至るまでの経過

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、ということであった。

- iii 結果（解決した内容）

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となった。

事業者に関わる相談事例等 （「合理的な配慮の提供」に関する相談事例等）

【事例5】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当

- 障がいの種別
肢体不自由

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
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なかった。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。

 - ii 結果に至るまでの経過
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、との意向であった。

 - iii 結果（解決した内容）
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に促した。

行政機関等に関わる相談事例等 （「環境の整備」に関する相談事例等）

【事例6】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当及び施設管理担当

- 障がいの種別
肢体不自由

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

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ったが、車椅子用エレベーターは東側であった。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。

ii 結果に至るまでの経過

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でございます」という案内表示を別に設置した。

iii 結果（解決した内容）

小さくて解りにくかった案内表示について、別に「車イス兼用エレベーターは東側でございます」という案内表示を設置し、環境改善を図った。

**事業者に関わる相談事例等
（「環境の整備」に関する相談事例等）**

【事例7】

○ 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当

○ 障がいの種別
障がい者の家族より

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

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。

ii 結果に至るまでの経過

相談を受けた市町障がい福祉担当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る。

iii 結果（解決した内容）

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。

【事例 8】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当

- 障がいの種別
盲ろう

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
申込みにあたり、申込み方法が電話のみとなっていることについて、事業者の考えを確認したい。

 - ii 結果に至るまでの経過
事業者を確認を行う。

 - iii 結果（解決した内容）
事業者を確認したところ、これまでも同様の問い合わせがあり、FAXやメールでも申込みができるよう、既に個別での対応を行っている。ただし、なりすましてメール等での申込みが殺到すると収拾がつかなくなることを懸念し、電話以外の方法を公表することを控えてきた。
今後は、ホームページへの公表などの具体的な方法について、可能な限りの検討をしていくとのことであり、この確認結果を相談者に対して回答した。

行政機関等に関わる相談事例等

【事例 9】

理由の説明を丁寧に行うことで、相談者の理解を得るに至った事例（不当な差別的取扱い類型）

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当

- 障がいの種別
視覚障がい

- 本事例の概要
プールの利用にあたって、ヘルパーが一緒でないと利用できないとの扱いを受けた、との相談。
施設管理者としては、障がいを理由に一律にプールの利用を断ったのではなく、相談者の障がいの状況等を考慮し、相談者の安全のため介助者の同行を求めたも

のであるが、この理由についての説明が十分でなかったことから、上記の相談に至ったものであり、このことについて理由の説明を丁寧に行い、その点については相談者からも理解を得られた。