

「公共施設等における障害者の受入れに関する実態調査」

障害を理由とする差別に関する相談対応事例集

本調査の過程で、調査した機関から、今後自機関で障害を理由とする差別に関する相談への適切な対応を行う際の参考とするため、他機関における対応事例を提供してほしいという趣旨の要望がありました。

本件要望を踏まえ、また、障害者差別の解消に向けた取組の一層の充実に資するため、今回、当局の調査で把握した相談対応事例のうち、各機関の参考になると思われる事例を掲載いたします。

目 次

1 組織内の複数の部署が連携した事例

事例 1：玄関口に設置されているスロープの傾斜が急であるため、対策を講じてほしい。【身体障害】・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

2 外部機関と連携した事例

事例 2：庁舎の階段が視認しづらいため、対策を講じてほしい。【身体障害】・・・3

3 障害者やその家族と対話を重ねた事例

事例 3：障害のある私の子供が投票できるよう、支援策を講じてほしい。【発達障害】・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

事例 4：行政機関の窓口でうまくコミュニケーションを図ることができず、困っている。【発達障害】・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

4 障害の特性に応じた配慮を行った事例

事例 5：「支援・配慮申請書」の提出に基づき大学が行う配慮の提供について【全ての障害】・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

事例 6：耳が不自由であるが、ホームページ上には連絡先として電話番号しか案内されておらず、困っている。【身体障害】・・・・・・・・・・・・・・・・11

5 身体障害者補助犬に関する事例

事例 7：身体障害者補助犬の同伴を拒否され困っている。【身体障害】・・・・・・12

1 組織内の複数の部署が連携した事例

【事例1】

玄関口に設置されているスロープの傾斜が急であるため、対策を講じてほしい。

【障害種別】

身体障害（肢体不自由）

【相談内容】

善通寺市役所の玄関口にスロープが設置されているが、傾斜が急であり、車椅子を利用している私にとっては、通行が困難であるため、対策を講じてほしい。

【対応】

善通寺市社会福祉課は、庁舎管理を行う総務課と情報共有を図るとともに、対応に係る協議を行い、スロープを利用する際に介助が必要な方のため、インターフォンを設置することとした。



《肢体不自由のある方の特性》



肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定などを伴う方もいます。



主な特徴

・移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。

・文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。

・体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

・話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるのが難しい方もいます。

(注) 「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ」(平成17年障害者施策推進本部)から抜粋した。

2 外部機関と連携した事例

【事例 2】

庁舎の階段が視認しづらいため、対策を講じてほしい。

【障害種別】

身体障害（視覚障害）

【連携した障害者団体名】

香川県視覚障害者福祉センター

住 所：高松市番町 1-10-35

電 話 番 号：087-812-5563

ファクシミリ番号：087-861-1566

メールアドレス：k.shikaku.reha@rondo.ocn.ne.jp

【相談内容】

庁舎玄関の階段（段鼻）が視認しづらいため、対策を講じてほしい。

【対応】

綾川町健康福祉課は、香川県視覚障害者福祉センターに意見を照会したところ、対応方法として、i) 点字ブロックを設置すること、ii) 階段（段鼻）に色付きのテープを貼り、視認しやすくすることが考えられる旨の意見を得た。また、同課は、階段（段鼻）に色付きのテープを貼り、視認しやすいよう対策を講じている既存の施設を現地確認した。

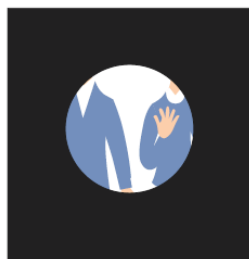
この結果、同課は、庁舎管理を行う総務課との協議を踏まえ、i) については、予算の都合上、対応することが難しいことから、ii) の対応を行った。



《視覚障害のある方の特性》



視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。



主な特徴

- ・ **一人で移動することが困難**
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・ **音声を中心に情報を得ている**
目からの情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- ・ **文字の読み書きが困難**
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

(注) 「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ」(平成17年障害者施策推進本部) から抜粋した。

3 障害者やその家族と対話を重ねた事例

【事例 3】

障害のある私の子供が投票できるよう、支援策を講じてほしい。

【障害種別】

発達障害

【相談内容】

私の子供は、選挙権を得てから初めての選挙を迎えようとしている。有権者として、投票を行いたいと考えているが、発達障害（自閉症）のため、投票所の掲示物を見て、投票用紙に記入することができない。このため、投票に当たっての支援策を講じてほしい。

【対応】

三木町健康福祉課は、選挙管理委員会と連携の上、障害者本人やその家族と協議を重ねた結果、①候補者名等を本人が書いたメモを持ち込むこと、②投票所を訪れる人が比較的少ない時間帯に投票することを提案し、了解を得た。

《発達障害のある方の特性》



(注) 厚生労働省作成のパンフレット（「発達障害の理解のために」）から抜粋した。

【事例 4】

行政機関の窓口でうまくコミュニケーションを図ることができず、困っている。

【障害種別】

発達障害

【連携した専門機関】

香川県発達障害者支援センターアルプスかがわ

住 所：高松市田村町 1114

電 話 番 号：087-866-6001

ファクシミリ番号：087-867-0420

【相談内容】

私は、発達障害のため、他人とコミュニケーションを図ることが難しい。このため、行政機関の窓口を訪れても、うまく要件を伝えることができず、クレーマー扱いされてしまい、困っている。

【対応】

宇多津町保健福祉課は、発達障害に関する相談支援等を行う香川県発達障害者支援センターアルプスかがわと連携の上、今後の対応について相談者と協議を重ねた結果、各窓口での対応がスムーズとなるよう発達障害の特性を関係課に説明した。また、相談者は、障害の特性上、約束を覚えることが難しいことも分かったため、約束の日時、要件、持参物等を記載するメモ（8 ページ参照）を相談者に手交することとした。

《香川県発達障害者支援センターアルプスかがわにおける相談対応について》



(注) 香川県発達障害者支援センターアルプスかがわが発行するリーフレットから抜粋した。

《約束の日時等を記載するメモのサンプル》

氏名 _____ 様	
来所予約 日時	平成 年 月 日 () 時 分～
	※上記、日程で来られなくなった時は、必ず連絡をください。 課 TEL
場所	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
内容	・ ・ ・ ・ ・ ・
持ってきて いただく物	・ ・ ・ ・ ・

4 障害の特性に応じた配慮を行った事例

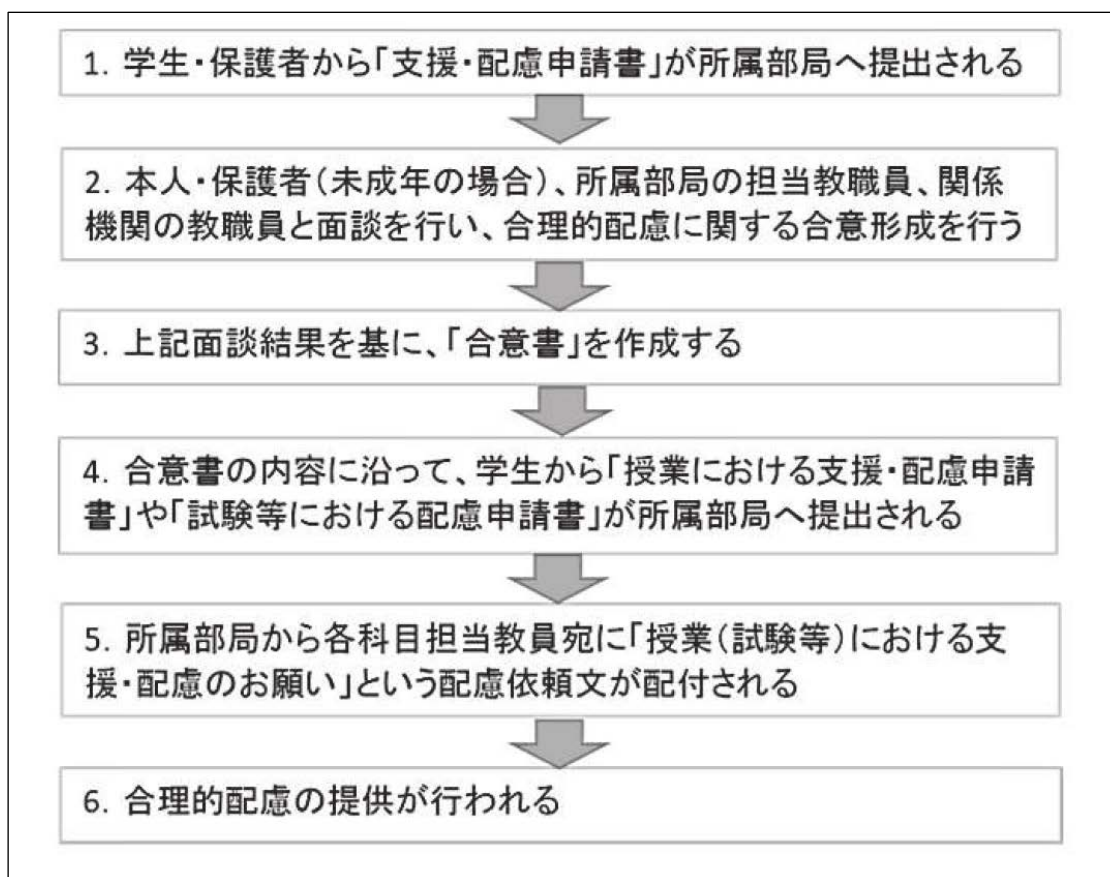
【事例 5】

「支援・配慮申請書」の提出に基づき大学が行う配慮の提供について

【基本的な支援・配慮の流れ（※）】

香川大学では、支援・配慮を必要とする学生等から「支援・配慮申請書」（10ページ参照）の提出を受けて、相談者や保護者との面談・合意形成を行い、その結果を基に、合理的配慮に関する合意書を作成することとしており、当該学生の教室への移動やフィールドワークへの参加等に当たっては、当該合意書の内容に沿って、障害の特性に応じた修学上の配慮を提供することとしている。

《「支援・配慮申請書」の提出に係る手続のフローチャート》



(注)「香川大学における障害学生支援に関する現状と課題-学生指導担当教職員研究会の実践報告-」（香川大学教育研究第15号）から抜粋した。

(※) 香川大学では、相談内容が多岐にわたるが、原則として「支援・配慮申請書」に基づき相談対応を行っていることから、本事例では、同大学における支援・配慮の流れを記載した。

《「支援・配慮申請書」のサンプル》

支援・配慮申請書

申請日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

_____ 殿

入学年度	平成 _____ 年度	学籍番号	
学部（研究科）			
学科（専攻）			
氏名			
住所			
電話番号			
Eメール			

下記のとおり、修学における支援・配慮の提供を希望します。

1. 障害名（病名）※身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳または療育手帳の写しを添付してください。手帳をお持ちでない場合は、診断書（写しで可）を添付してください。

2. 障害の特徴、支援・配慮が必要な事項、希望する配慮

3. これまでの状況

- (1) 入学前（高校時代等）も修学上の配慮を受けていた。 (はい・いいえ)
(2) 障害や病状について相談できる主治医、相談機関などがある。(はい・いいえ)

4. バリアフリー支援室との連携

- (1) バリアフリー支援室との情報共有 (同意する・同意しない)
(2) バリアフリー支援室への相談 (同意する・同意しない)

【事例 6】

耳が不自由であるが、ホームページ上には連絡先として電話番号しか案内されておらず、困っている。

【障害種別】

身体障害（聴覚障害）


【相談内容】

障害者に対する公共交通機関の運賃割引制度について問い合わせるため、公共交通事業者のホームページを確認したところ、電話番号のみの記載であった。このため、当該事業者は、ホームページ上に、聴覚障害でも連絡ができる手段（メール等）を追記してほしい。

【対応】


四国運輸局が公共交通事業者に相談内容を連絡したところ、当該事業者は、メールアドレスをホームページに追記した。

《聴覚障害のある方の特性》

 聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。

主な特徴

- ・ 外見から分かりにくい
外見からは聞こえないことが分かりにくいので、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- ・ 視覚を中心に情報を得ている
音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- ・ 声に出して話せても聞こえているとは限らない
聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- ・ 補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない
補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明りように聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。



(注)「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ」(平成 17 年障害者施策推進本部) から抜粋した。

5 身体障害者補助犬に関する事例

【事例 7】

身体障害者補助犬の同伴を拒否され困っている。

【障害種別】

身体障害（視覚障害）

【相談内容】

私は、飲食店に身体障害者補助犬（以下「補助犬」という。）を同伴して入店したところ、屋外テラスで食事をするよう求められた。このため、私は、同伴している犬が補助犬である旨を説明したが、当該飲食店の理解を得ることはできず、困っている。

【対応】

高松市障がい福祉課は、当該飲食店の構造を確認（店舗内にも飲食可能なスペースがあることを確認）するとともに、店長から事情を聴取した。この結果、従業員の補助犬に係る知識不足による不適切な対応であったことが判明したため、同課は、厚生労働省が作成する①「ほじょ犬もっと知ってBOOK」、②「ほじょ犬マークのステッカー」を手交し、補助犬への理解を求めた。

※参考

①「ほじょ犬もっと知ってBOOK」、②「ほじょ犬マーク」については、厚生労働省ホームページの補助犬に係るページからダウンロード可能である。また、同ページには、上記①、②のほか、補助犬に係る法令、啓発イベント等の情報が集約されている。

【 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shoug_aishahukushi/hojoken/index.html 】



《ほじょ犬もっと知ってBOOK》

