

障がいを理由とする差別の解消に向けた
合理的配慮事例集

平成28年5月25日

北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

＜合理的配慮事例集の目的＞

この事例集は、平成27年12月に作成した、「障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック」の内容を補足することを目的とし、日常生活におけるさまざまな場面での具体的な事例を御紹介します。

■ 目次

1. 店舗などで

事例1 ～ 3 . . . 1ページ

事例4 ～ 5 . . . 2ページ

2. 病院などで

事例6 ～ 7 . . . 3ページ

3. 学校などで

事例8 . . . 4ページ

4. 役所などで

事例9 ～ 11 . . . 5ページ

事例12～13 . . . 6ページ

事例14 . . . 7ページ

本事例集で御紹介する合理的配慮のほか、それぞれの障がいの特性や生活の場面に応じた事例などを内閣府ホームページにおいて、紹介しておりますので、合理的配慮の提供に当たっての参考としてください。

合理的配慮の事例は . . .

合理的配慮サーチ

検索



※合理的配慮サーチでは、障がいの種別や生活の場面から事例を探すことができます。

1. 店舗などで

【事例1】

【施設の職員の体験談】

Aさんの勤める施設に、ある日、車いすを利用している方が見学に訪れました。

しかし、Aさんの勤めるその施設にはエレベーターがなく、その時はAさん1人しかいなかったため、2階を見学していただくことができませんでした。

そこで、Aさんは、理由を丁寧に説明し、後日、複数体制で対応出来る日に改めて見学に来ていただくことを提案しました。

それにより、後日改めて見学に訪れていただいた際には、車いすを利用している方に、2階も含め、見学していただくことができました。

【事例2】

【身体障がいのある方（当事者）の体験談】

Bさんは神経の障がいのため、自分の思うとおりに指を動かすことが難しく、店のレジで会計をする際に、財布から小銭を出すのに手間取ってしまい、他のお客様を長時間待たせてしまうことが多くあり、その際は焦りや心苦しさを感じていました。

しかし、何度もその店に通ううちに、店員さんが、Bさんに確認しながら、代わりにお金を数えて、会計を手伝ってくれるようになり、他のお客様を待たせずに済むようになりました。

【事例3】

【聴覚障がいのある方（当事者）の体験談】

聴覚障がいのあるCさんは、インターネットの契約手続きをしようとした際に、「本人確認の手続きは電話でしか対応していません」と言われ、通訳者を通じた電話確認についても、対応してもらえませんでした。

後日、このことについて、そのインターネット会社に要請文を送り、対応の検討を要請したところ、聴覚に障がいのある方に対する本人確認はファックスやメールなどで対応できるようになりました。

【事例4】

【身体障がいのある方（当事者）の体験談】

普段電動車いすを利用しているDさんは、あるとき、バスに1人で乗車しようとバス会社に電話して乗車目的とバス停を伝え、ノンステップバスの配車を依頼しましたが、「介助人なしでは乗せられない」と言われ、乗車を断られてしまいました。

道の地域づくり委員会に相談したところ、バス会社に事情を説明してくれて、その結果、バス会社は規定を見直し、運転手に対する研修を行いました。

研修は、Dさんの協力も得ながら、実際にバスを使った乗降や乗車後の車いすの固定方法を学ぶものでした。

運転手は具体的な方法がわかったことで、安心してサービスができるようになり、今では、電動車いすを利用している、単独で乗車できるようになりました。

【事例5】

【視覚障がいのある方（当事者）の体験談】

視覚障がいのあるEさんは、バスに乗車する際に、乗降口付近での車外放送などが流れていなかったため、乗車したいバスかどうかはわからず、とても不安な思いをしていました。

Eさんは、同じ不安を持っている仲間と一緒に、視覚障がいの団体を通して、バス会社に対応を要請しました。

それを受け、バス会社は、車外放送の実施を徹底し、視覚障がいのある方も迷うことなく、バスに乗車できるようになりました。

2. 病院などで

【事例6】

【発達障がいのある方（当事者）の体験談】

発達障がいのあるAさんは、障がいの特性上*、慣れていない場所や、たくさんの方がいる場所で待つことが苦手でしたが、ある時、病院で診察を受けようとした際に、他の患者さんが多く、長時間待つ必要がありました。

すると、病院のスタッフが、Aさんが落ち着いて待てるよう、通常の待合室とは別に部屋を用意し、順番が来た時に呼びに来てくれました。

*発達障がいのある方には、不安が強い、感覚が過敏などの特性がある方もいます。
(詳しくは、「障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック」
15ページ、16ページを参照。)

【事例7】

【発達障がいのある子どもの親の体験談】

Bさんの息子さんは、いつもの行き慣れていない初めて行く場所だったり、体調が悪かったりすると、不安になってパニックを起こすことがあります。

ある時、初めての病院を利用すると、息子さんがパニックを起こしてしまいました。

すると、病院のスタッフが気を利かせてくれて、人の少ない場所を用意し、息子さんが落ちつくまで部屋を貸してくれました。

3. 学校などで

【事例 8】

【聴覚障がいのある方（当事者）の体験談】

聴覚障がいのある A さんは、大学の講義を受講することになりましたが、教室の最前列の席と教卓までは距離があり、読唇*1しながら授業を聞くことが難しい状況でした。

A さんは FM 補聴器*2 をもっていたので、マイクを毎回講師に渡して、首からかけてもらおうと思いましたが、お願いすることに対して心苦しく感じていました。

A さんが大学の学務係に相談したところ、学務係の担当者が学生支援センターと連携して、A さんが所有していた FM システムを教室にある既存の音響機器に設置してくれました。

その結果、マイクを通した声（音）が直接補聴器及び人工内耳に届くようになり、鮮明に聞こえるようになりました。

* 1 読唇とは、人が話している唇の動きを見てその人が何を言っているのかを判別する、聴覚障がいのある方のコミュニケーション方法の一つです。

* 2 FM 補聴器とは、話し手の声を送信機から FM 電波で利用し、それを受信機（補聴器）で受信し、話し手の声を聞き取りやすくするシステムです。

この事例では、既存の音響機器（マイク）が発信機となるよう、FM システムを設置することで、毎回、A さんが専用のマイクの使用を講師に頼む必要がなくなりました。

4. 役所などで

【事例 9】

【身体障がいのある方（当事者）の体験談】

車いすを利用している A さんが、複数の手続きをするために役所を訪れました。A さんが、まず 1 階の窓口に行ったところ、最初の担当者が、全ての必要な手続きを担当する者を 1 階に集めてくれました。

その結果、A さんは、他の別の階にある窓口に移動することなく、手続きを行うことができました。

【事例 10】

【役所の職員の体験談】

B さんの勤める役所に、ある日、役所に向かうバスの運転手から、「今から全盲の方が役所前のバス停で降りるから迎えに来てほしい」と連絡がありました。

その電話連絡を受けた B さんは、役所前の停留所に行き、バスの到着を待ち、全盲のお客様を迎えました。

バスの運転手からの事前連絡があったことで、全盲のお客様に腕を掴んでもらい、バス停から役所まで安全に誘導することができました。

【事例 11】

【身体障がいのある方（当事者）の体験談】

車いすを利用している C さんが、車で役所を訪れた際、駐車場が混んでいて、遠くの駐車スペースしか空いていませんでした。

遠くの駐車スペースに駐車すると、そこから役所まで長い距離を車いすで移動しなければならず、困っていると、それに気づいた役所の職員が、入口付近のスペースを駐車場として利用できるように調整してくれました。

その結果、C さんは長い距離を移動することなく、役所の中に入ることができました。

【事例12】

【役所の職員の体験談】

役所に勤めるDさんが、市民向けのフォーラムを開催した際に、視覚障がいのある方が参加し、拡大文字の資料を希望しました。

Dさんは、事前に拡大文字の資料を作成していなかったため、A4の資料をA3に拡大コピーすることで対応しました。

その結果、参加した視覚障がいのある方も資料を読むことができました。

【事例13】

【役所の職員の体験談】

役所に勤めるEさんが、市民向けのフォーラムを開催した際に、聴覚障がいのある方から、参加の申込みがありました。

そこで、手話通訳者の派遣を行っている団体に対し、手話通訳者の派遣を依頼したところ、スケジュールの関係上、3時間の講演に必要な3名の内、2名しか確保できませんでした。

このため、Eさんは、役所の職員の中で、手話ができる者に依頼することで、3名体制を確保し、フォーラムを開催することができました。

*長時間連続で手話通訳をすると、手話通訳者が疲労し正しい手話通訳ができなくなるので、長時間の手話通訳は複数の手話通訳者が交替で行う体制を確保する必要があります。

【事例14】

【知的障がいのある方（当事者）の体験談】

知的障がいのある F さんは、ある日、引っ越しの手続きをするため、役所に行きました。役所の窓口で、引っ越しの手続きに必要な書類を渡されました。

書類には、ふりがなが付いていたので、読むことはできましたが、知的障がいのある F さんにとって、書いてある内容が難しく、書類に何を書いたら良いかわかりませんでした。

F さんが困っていると、役所の職員が声をかけてくれて、書類の内容をわかりやすく説明してくれたので、F さんは、引っ越しの手続きを終えることができました。