

# 市に寄せられた相談事例等

【平成28年4月から9月まで】

～行政等による障害者に対する「合理的配慮の提供」の相談事例～

**人事課** 肢体不自由

- ・ 配慮申し出

採用試験での座席の配慮。（固定式でなく，一番後ろの席が良い）

- ・ 見解

申し出のとおり対応した。

**街づくり事業課** 肢体不自由

- ・ 配慮の申し出

肢体不自由のある方の親からのご要望。駅前バスロータリーでバス乗車の際，バスのステップでの乗車が難しい状況で，段差を避けるため歩道を迂回しバスに乗車している。駅前整備工事に合わせ，バス停近くの道路入口に進入禁止のための車止ガードレールが設置されたため，歩道から車道部分へ出ることができなくなった。バス乗車に支障をきたしており，車止ガードレールについて車椅子が通れる幅の確保をお願いしたい。

- ・ 見解

課内で協議し，直ちに車椅子が通れる幅を確保するため，車止ガードレールの移動を行った。（写真データを参照）

調布駅北側パルコ前バス停付近(写真データ)

施行前



施行後



- ・内容

以前と同様の方法でバスに乗車することが可能となった。今後、駅前ロータリーは整備工事を行うが、工事中の際に障害のある方に支障がでないよう十分に配慮を行うこととする。

～事業者による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例～

**障害福祉課** 精神障害

- ・通報者の見解

あるイベントに参加する際に必要な「写真付本人確認書類」として身体障害者手帳は認められているが、精神障害者保健福祉手帳が認められていない。

- ・事業者の見解

精神障害者保健福祉手帳に顔写真・住所が記載されているこということを認識しておらず、精神障害者を拒否する意図はない。他の指定した書類を確認できれば入場は可能。

- ・結果

事業者へは内閣府で基本方針、経済産業省で対応指針を定めている旨を情報提供した。事業者は改善について検討するということだが、今後の取り扱いは不明。通報者も「様子を見る」とのことだった。通報者へは国の管轄である経済産業省、また他の相談先として、東京都保健福祉局の権利擁護担当を案内した。

～事業者による障害者に対する「合理的配慮の不提供」に関する相談事例～

**スポーツ振興課** 肢体不自由

- ・配慮申し出

市民プールに来場された車に障害者マークがなかったため、一般の方と同じように車を停めてもらうようお願いしたところ、障害者手帳をご提示され、

「車はこう停めないと乗り降りが出来ない」とのご要望を受けた。

- ・行政の見解

当該施設はテニスコート、野球場、プールが併設される複合施設であるが、駐車スペースに限りがあり、現状では障害者専用駐車場を設けていなかった。

- ・対話の経過

障害者専用駐車スペースがないことから、当該車両に対して乗降スペースを広く取れる状況での駐車をしていただくこととし、その他の車両誘導に配慮した。

- ・結果

乗降スペースを広くとった状況で駐車していただくことで、申し出者の理解を得た。

### ～事業者による障害者に対する「合理的配慮の提供」の事例～

#### スポーツ振興課 肢体不自由(児童)

- ・配慮の申し出

市民プールに児童と保護者(児童とは異性)が来場され、児童の更衣を手伝って欲しいとのご要望を受けた。

- ・事業者の見解

通常時は対応可能であるが、混雑時の対応がかなり難しい。

- ・行政の見解

プール監視員等の配置については、混雑時において全体が業務に係わることを踏まえて配置をしていることから、混雑時の依頼については人員的に対応が困難である。

- ・対話の経過

保護者へ混雑時の対応は困難であることを伝え、今後は可能であれば同性の付添いの方に同行していただくようお願いした。

- ・解決した内容

今回は、同性スタッフが更衣室に同行し、児童の更衣の見守りを行った。

・配慮の申し出

聴覚障害のある親と同行された子より「①聴覚障害があるため、プール利用に際し、プールサイドまでの誘導が分からないので対応いただきたい。②筆談用のB5サイズのホワイトボードを持ち込みさせて欲しい。③プールサイドへの順路が分かりにくい。④更衣室から帰る時のドアも同様、表示がないため高齢者には戸惑うので誘導などの表示をもう少し大きくしていただきたい」とのご要望を受けた。

・事業者の見解

スタッフが直接、プールサイドまでの経路のご案内及び誘導対応を行った。プールサイドへの持込物は、透明なビニールケースを貸出し、それに入れて持込むことを館の共有事項としているため、今回についても同様にビニールケースを渡して、持込みをしていただいた。

・行政の見解

初回来館時にスタッフの同行・案内で対応。また、表示については見直しが必要と判断した。

・対話の経過

初回時に、スタッフが直接プールサイドまで誘導を行い、ホワイトボードでの筆談により利用方法等のご案内を行った。2回目のご利用時には利用内容及び経路もご理解いただけ、ホワイトボードの持込みもなく、その後、継続的にご利用していただいている。

・解決した内容

聴覚障害のある方のプールについて、プール受付からプールサイドまでの経路及び利用方法（更衣室・シャワー・足洗い場等）、またプール水槽内の利用方法・休憩時間等、詳細について筆談によるご案内を行い、ご理解いただいた。また、案内表示も見直し・修正した。

## 【平成28年10月から29年3月まで】

### ～行政機関等による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例等～

#### 人事課 肢体不自由

##### ・経緯

本人から、病気の進行により、力仕事や長時間の立ち仕事は困難であると体調について状況説明があった。

##### ・合理的配慮の提供の内容

人事課から、所属課に状況を伝え、業務内容をデスクワーク中心にしてもらうよう改めて配慮を依頼した。

##### ・提供後の状況

所属は申し出者の障害を認識していたため、引続き配慮するよう再確認する結果となった。

### ～行政機関等による障害者に対する「環境の整備」に関する相談事例等～

#### オリ・パラ担当 肢体不自由

##### ・経緯

市内にある観光スポットに出かけてみたいが、周辺道路やトイレなど障害のある方にとってはバリアが多く、足が向かない。東京2020大会の開催を契機にソフト・ハード両面からバリアフリーを進めて欲しいとの申出があった。

##### ・環境の整備の内容

東京2020大会に向け、大会会場周辺の道路及び市立施設のバリアフリー化を順次進めている。また、オリンピック・パラリンピック等経済界協議会との協働により、ユニバーサルデザイン社会の実現に向け、東京2020大会会場周辺のバリアフリーマップのデータ収集を実施した。

## 都市計画課 視覚障害等（複数名）

### ・経緯

布田駅・国領駅前広場に設置する案内サインの地図面の色合いや文字の大きさ等について、視覚障害のある方等に、見えにくくないか、見えにくい場合どうしたら良いか助言を求めた。

### ・環境の整備の内容

①地図面全体の住宅地が薄いベージュ色に着色していたものを、色合いをはっきり出すために濃いベージュ色に変更した。②公園や緑地帯を薄い黄緑色に着色していたものを、色合いをはっきり出すために濃い黄緑色に変更した。③駅周辺の建物に入っている組織名が羅列して記載してあり、文字が多く見にくいとのことから、次回作成の地図面からは極力、建物名だけの記載とすることとした。

### ・整備後の状況

住宅面のベージュ色、公園や緑地帯の黄緑色を濃くしたことから、色合いの迷彩がはっきりわかる、見やすい地図となった。

## 街づくり事業課 視覚障害

### ・経緯

駅前広場の整備に伴い、駅を利用している視覚障害のある方（弱視）にヒアリングを行い、実際に歩道整備（インターロッキング）の見本を見せ、意見を伺った。意見の中で、視覚誘導用ブロックの輝度比を基準値以上となっているものを整備しようとしたが、より見やすくしてほしいと要望を受けたため、さらに輝度比を上げる配置とした。また、駅前広場以外の直線部の歩道についても、視覚障害者用ブロックの敷設の要望を受けたため、直線部の歩道に配置をした。

### ・環境の整備の内容

当初、視覚障害者用ブロックの両側に配置しようとしていた灰色のインターロッキングブロック（30cm角）を1枚で予定していたが、2枚にすることで、輝度比の向上を図った。直線の歩道部にも視覚障害者用ブロックを配

置した。

- ・整備後の状況

平成28年度に完成しており、利用した後のヒアリングは行っていない。

～事業者による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例等～

**子ども家庭課** 精神障害

- ・経緯

申し出者は障害者雇用の事務職として働き始めたが①複数ある仕事の切り替えのタイミングがわからない。②帰るタイミングがつかめず残業してしまう。③何日間か仕事から離れると業務内容を忘れてしまう、という悩みがあった。

- ・合理的配慮の提供の内容

申し出者の就労先は、①正午と午後5時に仕事の振り返りと進行状況の確認を行う。②申し出者の席を上司の隣に移動した。③「まだ仕事を始めたばかりだから大丈夫」と声をかけて伝える、といった対応をした。

- ・提供後の状況

安心して仕事に取り組めるようになった。進行管理のおかげで残業することもなくなった。

**障害福祉課** 難病（児童）

- ・経緯

「看護師が園にいない」という理由でいくつかの認可外保育園に断られた。これが差別に当たるのかどうか判断して欲しい。

- ・合理的配慮の提供の内容

保育担当課や認可外保育園、東京都権利擁護担当部署とも情報を整理・共有をした。本件について、合理的配慮の不提供や差別的な取り扱いに該当するか結論付けることは難しく、当課での判断は出来かねることを親に伝えた。

**障害福祉課** 肢体不自由（児童）

・経緯

保護者からの申し出。スポーツ観戦に行った際、競技場側にエレベーターの使用を要請したが、競技場側のエレベーター使用に関する条件に合致せず、エレベーターを利用できなかった。

・合理的配慮の内容

当課からスポーツ担当課及び競技場側に対し、通報のあった内容を伝えた。後日、競技場の担当者が本人に競技場の現場を案内し、エレベーター使用を認められない理由の説明を行った。

・提供後の状況

エレベーターの使用は叶わなかったが、席を変更することで、エレベーターを使用しなくても、移動ができるよう配慮された。

～事業者による障害者に対する「環境の整備」に関する相談事例等～

**子ども家庭課** 肢体不自由

・経緯

申し出者は車椅子を使用されている。病院の求人に応募。採用となった場合、職員駐車場から病院入口まで車椅子移動では難しいことが検討課題であった。

・環境整備の内容

病院側は、病院玄関前の駐車場の使用を特別に認め、採用となった。

・整備後の状況

玄関前の駐車場を利用することで、出退勤の導線がスムーズになった。就業後すぐに退勤することが出来ることにより、仕事と育児の両立が可能となった。

## 【平成29年4月から29年9月まで】

### ～行政機関等による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例等～

#### 生涯学習交流推進課 聴覚・言語障害

- ・経緯

タブレット講座への申込時に手話通訳者の手配のご要望を受けた。

- ・合理的配慮提供の内容

2名の手話通訳者を確保し、当選した場合に受講いただけるよう体制を整えた。

- ・提供後の状況

抽選した結果、当選したため、全2回の講座1回あたり2人、延べ4人の手話通訳者を配置し実施した。当日は画面・講師・手話通訳者が見えやすいよう座る場所も考慮した。

### ～行政機関等による障害者に対する「環境の整備」に関する相談事例等～

#### 健康推進課 聴覚・言語障害

- ・経緯

胃がん検診（バリウム）レントゲン撮影の際の指示が聴覚障害の方に対応出来ない。

- ・環境の整備の内容

手話やボードに記入して対応可能な医療機関で対応した。

- ・整備後の状況

今後も状況に応じて対応する。

### ～事業者による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等～

#### 高齢福祉担当 聴覚・言語障害

- ・ 不当な差別的取扱いの内容

「親の介護サービスについて、後見人に説明がされ自分には何も教えてもらえない」との相談を受けた。

- ・ 不当な差別的取扱いを解消するための対応

ケアマネジャーは親のキーパーソンを後見人としているため、相談者に細かな確認や連絡をしてくれないことへの相談であったため、直接FAX等で問合せ・確認されるようお伝えした。

- ・ 対応後の状況

その後、窓口に何度かいらしているが同様の相談はない（当課へは手話通訳と一緒に相談に来られている）

## 【平成29年10月以降】

～事業者による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等～

### 障害福祉課 視覚障害

- ・ 不当な差別的取扱いの内容

盲導犬を連れて飲食店に入店しようとしたところ、入店を断られた。責任者の名刺をもらいたいと依頼したが応じてもらえなかった。

また、以前、市内の別の飲食店でも入店を断られた。

- ・ 不当な差別的取扱いを解消するための対応

公共施設をはじめ、飲食店、病院、宿泊施設など不特定多数が利用する民間施設で補助犬を受け入れることは「身体障害者補助犬法」で義務付けられていることをホームページやイベントの機会を通じて周知する。また、地域における障害への理解が一層浸透するよう普及啓発に努める。