

## 合理的配慮の提供事例に関するアンケート結果

1. 「合理的配慮」の好事例について、場面および障害種別ごとに具体的な内容を教えてください。  
(見聞きした事例、または効果的だと考える事例についてご回答ください。)

場所・場面	障害種別	具体的な内容
1 行政機関（区役所等）	知的障害	投票支援カードについて。区ホームページからダウンロードしないと取得できなかった。これだと気づかない人やアクセスできない人がいたが、郵送される投票所入場整理券に同封されるようになり、必要とする障害のある人だけにでなく、すべての必要な人に届くようになった。
2 公共施設（図書館等）	聴覚障害	体育館の一般開放時に指導員へのクレームがあった。聴覚障害があることが分からなかったことが原因だったため、その後はメモ用紙を用意するなどコミュニケーションの取り方の工夫をした。
	知的障害	誰でも更衣室を設置し、異性介護のプール利用者が利用しやすいように改善した。  区立体育館のプール利用の際、介助者（母親）と息子（自閉症）が一緒に利用できる更衣室がなかった。だれでもトイレを利用していたが、利用を重ねる内に、簡易式のパーテーションが設置され、そこにすのこが敷かれ、籠が置かれ、最後はハードタイプのパーテーション（可動式）となった。更衣が終わってからも、プールまでの誘導を体育館の方がしてくださるようになった。
3 その他	聴覚障害	聴覚障害の職員のため、他の職員とコミュニケーションが図れるように「UDトーク」を活用している。職場内でのコミュニケーションの場として、朝会ミーティング、職員研修の講師の講演における声を文字に変換してスマホで共有でき、誤変換少ない、筆談よりも負担が減り情報量が増える、内容の理解度も高くなる等、双方にとってメリットがある。
		食料品店で視覚障害の方が来店した際、欲しい商品の聞き取りと案内をし同行しながらの接客をした。よく来店するお客様だったので他の従業員とも情報の共有をし、買い物しやすい環境を整えた。
	視覚障害	知的障害がある方において絵や写真を使うことで、認識力が上がる。また、机に仕切り等をして集中力が保てる空間作りなど、様々な構造化を行うことで、混乱することが減少した。
	発達障害	就労支援事業所にて過集中してしまい休憩時間がうまく取れない方に対して個人用にタイマーを持っていただき、タイマーをセットし終了時間を本人へ知らせ休憩を細かく取ることができるようになり疲れにくくなった。
複数の事業所が入っている施設にインターフォンが複数あり、どの事業所のものか分かりにくく押し間違えが多いためインターフォンに番号、色、矢印等わかりやすく表示を行った結果押し間違えが無くなった。		
		ASDの障害があり、教員の話をも音声で聞くだけでは理解が難しい児童・生徒に写真、イラスト、文字等を提示して視覚的な情報支援を行っている。また、聴覚過敏の児童・生徒が周囲の音をそのまま聴くことで感じる苦痛を和らげるために、イヤーマフを有効的に着用できるように支援している。

2. 「合理的配慮」の提供を求めたにも関わらず、提供を拒否された、または不十分だった事例について、場面および障害種別ごとに具体的な内容を教えてください。  
(見聞きした事例、相談を受けた事例等についてご回答ください。)

場所・場面	障害種別	具体的な内容
1 ショッピングセンター・百貨店	身体障害	買い物の際に商品に手が届かないため、店員に商品を取って欲しいと依頼をしたら断られ、付き添い者と一緒に来るよう言われた。
	その他	都内のショッピングセンターの駐車場は屋根がついている場所がほとんどである。そこにハイエース等リフトがついている大型車が高さの制限で駐車ができないことがある。その場合、車いすの方が車に乗ってショッピングセンターへ行くことができない場合がある。
2 交通機関	知的障害	雨の日のこと。バスに乗車の際、傘を閉じるのに手間取って時間がかかっている知的障害者(若い成年女性)にバスの運転手が「時間押しますから、早く乗るか、次のバスに乗ってくれ」と言われてしまった。その場にいた親が、バス会社に事の経緯を話したところ、バス営業所(車庫)の朝礼時、簡単な研修をしてくれた。
3 飲食店・カフェ等	身体障害	電動車いすユーザーの方とイベント会場近くのカフェを利用しようとして一週間前に計画。お店に利用可能か事前連絡したが、入り口に3段階があり、持ち上げて入場できるような人員配置ができないため、断られてしまった。
4 その他	視覚障害	商店街内での自転車路上駐輪が多く通行を妨げているので、注意を促したが協力を得るのが難しい。
	知的障害	水泳連盟が実施する水泳教室において、一人で着替えができないことを理由に断られた。(障害者水泳教室は別に実施している。また一般の水泳教室においても発達障害や知的障害のお子さんも受け入れているが、参加者中の割合を考慮している。)

3. 「合理的配慮」を提供するうえで、事業者側が抱える課題(困りごと)にはどのようなものがあると思いますか。  
(見聞きした事例、相談を受けた事例等についてご回答ください。)

事業者側が抱える課題等について	
1	合理的配慮について、どこまで対応すれば良いか現場で判断できない、また、安全性のはざままで悩むこと。
2	本人や家族が合理的配慮の内容を適切に理解されていない場合がある。合理的配慮というフレーズを会話に出し、施設側に対し過度な要望を訴えるケースがある。それに対する支援や返答に納得できないとクレームになってしまうこと。
3	様々な障害種別があり、それぞれに提供すべき合理的配慮の内容があるが、それら全てについて知識や理解が求められること。
4	就労場面において、ご本人からの職場に対しての要望が合理的配慮の枠を超えるような個人的な要求が強く、雇用事業者と折り合いが付かず結果就労の継続が難しくなること。
5	車いすの場合、物を破損しない範囲での利用としてほしいこと。
6	合理的配慮が必要と理解できても、費用負担が重すぎること。