

【資料 3 - 1】

# 障がいのある人に対する 配慮・改善事例について

平成29年2月2日  
新潟市福祉部  
障がい福祉課

# 1. 照会の概要・目的

## 概要

- 条例施行を契機（平成28年4～11月）に行われた障がいのある人に対する配慮・改善事例について、市役所内の251課に照会を行った。

## 目的

- 市役所内で行われた障がいのある人に対する配慮・改善事例について情報共有を図り、今後の取組みの参考とすること。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その1

#### 意思の表明

聴覚障がいのある母からメールで「乳幼児健診で手話通訳をお願いしたい」という依頼があった。

#### 合理的配慮

健診担当係及び障がい福祉担当係と調整し、乳幼児健診時に手話通訳を実施した。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その2

#### 意思の表明

受講者から、「人ごみに入るとパニックを起こす（パニック障がい）ため、食品衛生管理に係る講習会（1回あたり2時間30分）を受けることができない」という申し出があった。

#### 合理的配慮

講習会を2回に分けて受講していただいた。また、受付時に申し出ることにより、出入口付近の利用しやすい席を確保し案内し、途中退出も可能である旨説明した。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その3

#### 意思の表明

新潟市歴史博物館の利用者より、受付に設置してある貸し出し用車いすを駐車場まで持ってきてほしいとの要望があったため。

#### 合理的配慮

個別の要望があったため、貸し出し用車いすを職員が駐車場まで持参し、また駐車場直近の入口を解放する対応を行った。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その4

#### 意思の表明

新潟シティマラソンにおいて、知的障がいのある参加者の保護者より、落ち着いて参加できるように開始式とスタートへの付添の相談があった。

#### 合理的配慮

開始式やスタート地点は、その時間はランナーだけが入れる場所となるが、知的障がいのある参加者に配慮し、こちらで用意した「付添人」の札を付けてもらい、スタートまでの付添を認めた。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その5

#### 意思の表明

西蒲区役所は、エレベーターがない3階建ての建物であり、当農業委員会は2階に事務所がある。このため、車椅子利用者から「2階に上れないので、農地相談並びに受委託申請書を記載することができないで困っている。」という相談があった。

#### 合理的配慮

1階受付職員に対して、当農業委員会を利用する車椅子利用者が来庁された際は、速やかに連絡をしてもらうように依頼し、1階の窓口で申請手続きを実施することとした。（但し、本人希望の場合は、車椅子の持ち上げ等による2階窓口での対応も可能とした。）

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その6

#### 意思の表明

医療費助成の申請等の際に、全盲の視覚障がい者から代筆の依頼があった。

#### 合理的配慮

自筆困難であり、職員による代筆が認められない書類ではないことから、書類内容を十分説明して、職員が代筆を行った。



## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その7

#### 意思の表明

車椅子利用者や視覚障がい者から、「体育施設で着替えをする際、健常者より広いスペースが必要なため、配慮してほしい。」との要望を受けた。

#### 合理的配慮

事務スペース裏にあるフリースペースを着替え用に貸し出すこととし、受入れ体制を整えた。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その8

#### 意思の表明

多重債務の相談については、原則予約のうえ相談者に来所してもらっているが、「足が不自由なため、来所は困難」との訴えがあった。

#### 合理的配慮

相談者の居住先へ出向き、多重債務に関する相談を行い、債務整理手続きの準備を弁護士と共同で行うことにした。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) 合理的配慮の提供事例 その9

#### 意思の表明

プールにてウォーキングをする際、ヌードル（浮き具）が必要なため、普段許可されていないヌードルを使わせてもらいたい旨の要望があった。

#### 合理的配慮

ルール上は許可していない場合でも、ケースによっては協議しながら許可するなど臨機応変に対応する方針とした。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その1

#### 動機等

受付カウンターに杖かけがなく、杖を持った方が入館手続きをしている際に杖を落とし、床に転がってしまった。

#### 配慮・改善等

受付カウンターに杖立て掛けフックを設置した。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その2

#### 動機等

以前は設備も古く照明も薄暗かったため、案内表示や掲示物が見えにくかった。

#### 配慮・改善等

LED照明を設置したことにより館内が明るくなり、障がいのある人もない人も案内表示や掲示物が見やすくなった。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その3

#### 動機等

車椅子利用者から市陸上競技場の芝生部分に車椅子利用者が入れないのは、条例で規定する差別（不利益な取扱い）に当たるのではないかという訴えがあった。

#### 配慮・改善等

施設の指定管理者や障がい福祉課と協議し、車椅子の利用を禁止していた天然芝フィールドでの車椅子利用を可能にするよう改善した。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その4

#### 動機等

講演会の開催にあたり、聴覚障がいのある人の参加も見込まれたため、受付方法を検討した。

#### 配慮・改善等

聴覚障がいのある人でも申し込みができるよう、電話のほかに、FAX・メールでの申し込みを受け付けることにした。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その5

#### 動機等

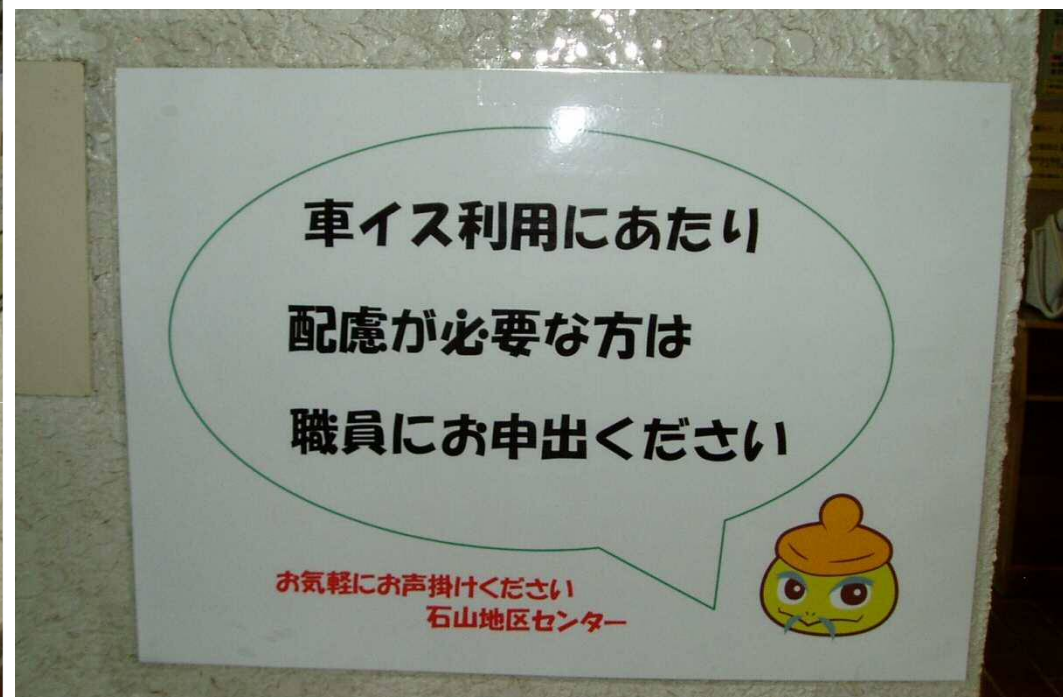
石山地区センター内で、施設がより利用しやすくなる改善点がないか検討を行った。

#### 配慮・改善等

車椅子利用者が合理的配慮の申出をしやすいうにするため、「配慮が必要な方は職員にお申出ください」という掲示物を車椅子付近に掲示した。



## 石山地区センター出入口



## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その6

#### 動機等

悪天候時、障がい者駐車場での乗降に困難を来たしている障がいのある人が見受けられた。

#### 配慮・改善等

障がい者駐車場にセンターの電話番号を掲示し、いつでも乗降の手伝いができる体制を整えた。

## 下山スポーツセンター駐車場



## 下山スポーツセンター駐車場





## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その7

#### 動機等

BRT第1期区間では、道路中央部の専用走行路と路上バス停の設置を目指しているが、社会実験として路上バス停を設置した際に、すべての人が利用しやすくなるよう、車いす利用者に協力を要請した。

#### 配慮・改善等

社会実験時において、現地にて車いすを動かしながら体験してもらい、気づきのあった箇所とそれについてのご意見をいただいた。

今後の本格整備に向けた検討に反映させていく。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その8

#### 動機等

接遇研修（障がい者及び高齢者への対応編）を受講後、職場内で改善できるところはないか検討した。

#### 配慮・改善等

障がいのある方にもわかりやすい案内表示とするため、証明書交付申請書の案内にふりがなを併記した。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その9

#### 動機等

来庁する聴覚障がい者の方が、手話通訳者及び筆談を利用しやすくする方法を検討した。

#### 配慮・改善等

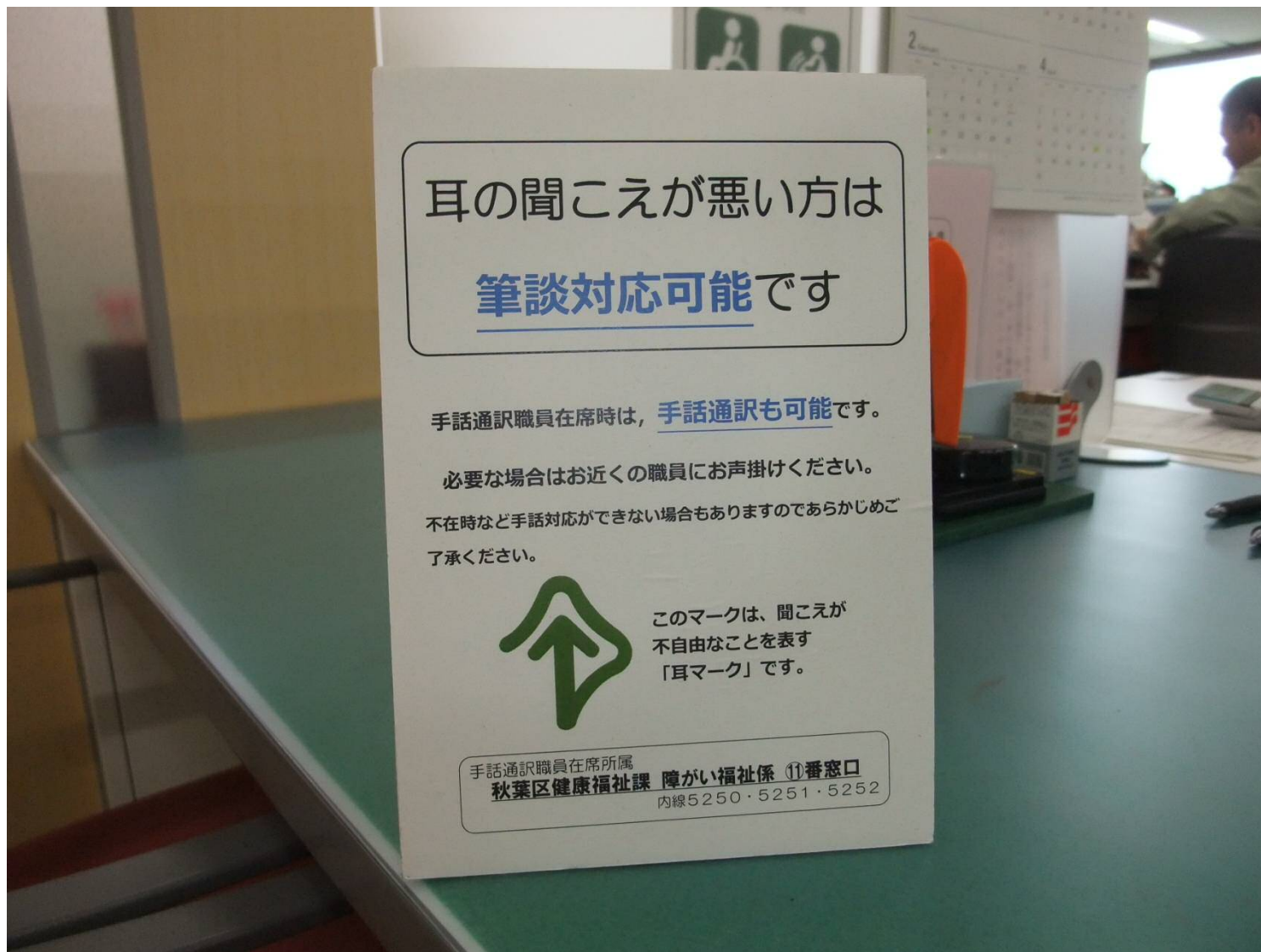
市民対応している窓口に、「手話通訳可能及び筆談対応可能です」と記載したパネルを設置した。また筆談用ボードを設置した。

# 秋葉区健康福祉課 窓口





# 秋葉区健康福祉課 窓口



# 秋葉区健康福祉課 窓口



## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その10

#### 動機等

職員研修を実施するために設定した会場が、エレベーターが途中階までしかないため、車椅子利用者が一人で会場に着けないという事例が発生した。（当日は職員が車椅子を持ち上げて対応した。）

#### 配慮・改善等

次回からは、会議や研修の会場を設定する際、車椅子利用者が参加しやすいよう、1階又はエレベーター等で移動できる会場を設定することにした。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その1 1

#### 動機等

車椅子の人にとって、執務室と会議室の通路等が狭く、移動がスムーズにできなかった。

#### 配慮・改善等

車椅子の人にとって、執務室及び会議室の通路が狭く、動きにくい座席配置等を改め、スムーズに動けるように空間を確保した。

## 2. 主な配慮・改善事例

### (2) その他配慮・改善事例 その12

#### 動機等

当課では、6月～10月までの5か月間、チャレンジ職員(知的障がい)を受け入れることになったが、チャレンジ職員受け入れが初めての職員がほとんどだったため、受け入れる側の態勢を整えようと考えた。

#### 配慮・改善等

チャレンジ職員(知的障がい)について、どのような障がいがあり、どんな配慮が必要かなどの基本的な知識について、課内で学習会を開き、チャレンジ職員を迎え入れた。その結果、とてもスムーズに職場に適応できた。<sup>28</sup>



## 2. 主な配慮・改善事例

### (1) その他配慮・改善事例 その13

#### 動機等

療育教室の参加者の中には刺激に過敏に反応する特性を持つ児も多く、教室にスムーズに参加するための配慮が必要だと認識した。

#### 配慮・改善等

正面玄関ではなく、ホール脇の通用口を療育教室参加者専用の出入り口とし、会場までの動線を最短としたこと、他の利用者との接触をなくしたことで、外的刺激を最小限にした。

### 3. その他

- 障がい等を理由とする差別の解消の推進に関する新潟市職員対応要領
- 新潟市の事業者における障がい等を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
- 事業者向け対応指針概要パンフレット
- 小学生福祉読本
- 中学生福祉読本
- 視覚障がいのある人などの代筆対応に係る照会結果と合理的配慮について（通知）