

■ 合理的配慮の提供

(令和5年度)

No.	地 域	相 談 者	障 害 者 の 性 別	障 害 者 の 年 代	障 害 の 種 別	事 例 が 生 じ た 場 面	事 例 の 内 容 ・ 経 緯 ・ 背 景	事 例 を 解 消 す る た め の 対 応
1	西部地域	相談支援専門員	男性	60代	視覚障害 内部障害	医療・福祉	・病院の送迎バスを利用している。 ・バスは自宅まで来てくれるが、バスを降りてから、「病院内に入る」、「体重を量る」、「処置室まで行く」等について、病院は介助をしてくれないため、ヘルパーを使っている。 ・帰りは、時間の関係上、ヘルパーを使えず家族が迎えに来る。 ・「原則、院内の介助は病院のスタッフが行う」となっていることに加え、令和6年4月から合理的配慮の提供が義務化されるので、病院のスタッフに手伝ってもらうことはできないか、病院と相談したい。	・相談者から病院に連絡を取るよう助言。 ・相談者から、病院は「ヘルパーがいないと送迎はできない」の一点張りで、「建設的対話」にならなかったとのこと。 ・障害福祉担当課から病院に連絡。病院によると、本人の年齢や体への負担を考慮し、安全に通院できるかという判断基準で、家族による介助をお願いしており、「視覚障害があるからヘルパーをお願いしている」という認識ではないとのこと。 ・本人だけでの通院できる条件や、その条件を満たすための病院配慮については、今後相談に応じることは可能。 ・相談者、病院、行政による話し合いの場を設定し、相談者からは送迎の負担が大きく、また、ヘルパーは実働時間で対価をもらうので、病院での介助だけを行うヘルパーはなかなかいないとの説明があった。 ・病院からは、今後送迎から院内までの往復の対応を病院で行えるように進めていく予定。院内の移動について、今後も合理的配慮を考えていきたいと説明があった。 ・相談者は病院の対応に感謝し、病院の負担が増えないように、障害のある人でもできることは本人にさせてほしいとの話があった。
2	西部地域	障害者	男性	不明	視覚障害	交通・移動	・駅の券売機で5000円札を使用しようとしたが、使用できなかった。 ・5000円札が使用できないことは券売機に表示されているが、文字が小さく、目の不自由な人には分からない。 ・駅員に対し、大きく表示するべきと伝えたが、対応が不誠実であり、会社のコールセンターに連絡するよう案内された。 ・コールセンターに内容を連絡したが、表示することについて、明確な回答を得られなかった。	・鉄道会社に連絡したところ、「第三者に対し、個別の相談内容を教えることができない」とのことだった。 ・同様の事案が発生した際に、どう対応するか尋ねたところ次のとおりであった。「目の不自由な方が利用しやすいよう、様々なお客様の声を聴きつつ、ハード面の整備は検討していく。」 「ただ、ハード面の対応だけで全ての方に対応できるとは思っていないので、目の不自由な方が困ることのないよう、係員の案内で対応する。」 「係員の対応が不適切だったというお声をいただければ、対応した係員に確認し、今後適切な対応をするよう指導する。」 ・障害福祉担当課から、令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されることから、適切な対応をしていただくよう依頼。 ・相談者に上記内容を伝えたところ、いろいろな係員がいることは理解しているが、あまりに配慮に欠ける対応だったため、市に連絡したとのこと。 ・あまり期待はしていないが、少しでも意識が変わると良いと思う。市からも連絡していただき、感謝している。
3	東部地域	障害者	男性	50代	肢体不自由	飲食店	・飲食店で食事をする際に、事前にその飲食店のコールセンターへ連絡し、食事を混ぜた状態で出してくれないかと要望を伝えたところ、「そのようなサービスは提供していない」と断られてしまった。	・コールセンターに確認したところ、当時の事実関係の確認は困難だが、「混雑時もあるため絶対の約束はできないが、お客様から障害等を理由に配慮を求められた場合は可能な限り希望する対応をする方針」とのことだった。 ・また、相談者の申出のとおりであれば、当時の担当者の対応には不足があったとの見解であるとのこと。 ・相談者へ連絡し、事業者とのやり取りを報告し、以下の2点について伝達。 ①混雑時等を除き可能な限り希望する対応をとる方針であること。 ②来店時、空いていても明確な理由なく従業員が要望に応えない場合は、本社コールセンターに確認済と説明して構わない。