

## 第1 普及啓発（平成28年度）

### 1 広報・行事等

リーフレット，ポスター，福祉のまちづくり広報誌「ありば」，県ホームページ，県政広報番組「ふるさとかごしま」，街頭キャンペーン
市町村担当者意見交換会【7地域振興局・支庁】 平成28年度鹿児島県障害者差別解消支援協議会 平成28年度鹿児島県障害者保健福祉大会（障害者差別解消推進功労者の表彰）

### 2 事業所等の研修会等での説明

（平成29年3月31日現在）

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
30	10	10	50

### 3 事業所等への個別訪問

（平成29年3月31日現在）

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
60	274	407	741

## 第2 相談対応（平成28年度）

### 1 障害者くらし安心相談員の配置状況

配置先	電話番号	受付時間
障害福祉課	Tel：099-286-5110 Fax：099-286-5558	月～金 午前9時～午後4時
大隅地域振興局 地域保健福祉課	Tel：0994-52-2108 Fax：0994-52-2110	
大島支庁 地域保健福祉課	Tel：0997-57-7222 Fax：0997-57-7251	

### 2 障害者くらし安心相談員の活動状況

（平成29年3月31日現在）

相談対応		障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
相談 件数		54	28	22	104
	不利益取扱い	3	3	0	6
	合理的配慮	8	7	1	16
	その他	43	18	21	82
対応 回数		298	93	78	469
	不利益取扱い	8	7	0	15
	合理的配慮	61	16	6	83
	その他	229	70	72	371

### 3 相談対応の主な事例

#### (1) 不利益取扱いの事例

##### ア 福祉サービスの提供

No.	相 談 者					
1	年齢	不明	性別	男	障害種別	－（息子）
内容	車椅子を利用している母（65歳以上）に通所介護（介護保険サービス）を利用させたいが、自宅が集合住宅の2階（エレベーターなし）にあるため送迎できないと事業者に断られた。					
対応	事業者に事実関係を確認した。					
結果	利用者の送迎には職員2人が従事しており、うち1人は送迎車に待機する必要があるため、残る1人で相談者の母を抱えて階段を昇降することとなるが、安全確保が難しく、送迎に従事する職員を増員することも困難なことから利用を断ったとのこと。介護保険担当部署にも確認の上、当該事業者の人員体制では2階までの送迎は困難である旨を相談者に対して繰り返し説明するも、最後まで納得は得られないまま終結。					

##### イ 医療の提供

##### ウ 商品の販売及び役務の提供

No.	相 談 者					
2	年齢	不明	性別	男	障害種別	－（市職員）
内容	知的障害を理由に、民間事業者主催の婚活パーティーへの参加を断られたとの相談が住民からあったが、どのように対応すれば良いか。					
対応	相談者が希望するならば、事業者に事実関係を確認し、必要に応じて啓発を行うよう助言した。					
結果	市（障害福祉担当部署）が事業者に対して啓発を行った結果、事業者が相談者に謝罪し、今後は善処することで、相談者も了承したとのこと。					

No.	相 談 者					
3	年齢	60代	性別	女	障害種別	内部障害
内容	2泊3日のクルージングに予約後、人工透析を受けている旨を事業者に伝えたところ、予約をキャンセルして欲しいと言われた。かかりつけ医から支障ないと言われている旨も伝えていた。					
対応	相談者は、相手方への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					

No.	相 談 者					
4	年齢	不明	性別	男	障害種別	－（息子）
内容	身体障害及び発達障害のある子を公立の幼稚園へ預けようとしたところ、利用を断られた（市町村障害福祉部署へも相談済）。					
対応	当該市町村に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	市と相談者との間で協議を行った結果、他の公立幼稚園に通園することで、両者が合意した。					

#### エ 労働及び雇用

No.	相 談 者					
5	年齢	不明	性別	男	障害種別	内部障害
内容	月1回通院する以外は日常生活に全く支障はないが、心臓機能障害のせい か、求人に応募しても、書類審査で不採用とされる。					
対応	相談者に対して、履歴書の書き方（障害があってもできること、配慮して 欲しいこと等の記載）について助言し、併せて、最寄りの障害者就業・生 活支援センターを紹介したところ、同センターに利用登録した。					

No.	相 談 者					
6	年齢	不明	性別	男	障害種別	内部障害
内容	求人に応募しても、不採用とされる。					
対応	最寄りの障害者就業・生活支援センターを紹介したところ、同センターに 利用登録した。					

#### オ 教育

#### カ 公共的施設の利用

#### キ 交通機関の利用

#### ク 不動産取引

#### ケ 情報の提供及び受領

(2) 合理的配慮の事例

ア 物理的環境への配慮

No.	相 談 者					
7	年齢	不明	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、店舗入口付近に物が置いてあり、車椅子での通行が困難な状態だった。事業者に対して啓発して欲しい。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	店舗の入口等、車椅子の通行に配慮がなされた。					

No.	相 談 者					
8	年齢	50代	性別	女	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、店舗で高い場所の商品を取るための手助けが欲しくてキョロキョロしていたら、万引きと疑われたらしく、以降、警備員につきまとわれたり、防犯カメラの作動音がするようになった。					
対応	相談者は、相手方への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					

No.	相 談 者					
9	年齢	60代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、広い駐車場を持つ店舗に、障害者用駐車場の設置を要望したが断られた。					
対応	相談者は、相手方への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					

## イ 意思疎通の配慮

No.	相 談 者					
10	年齢	75	性別	男	障害種別	聴覚障害
内容	聴覚障害者だが、金融機関の窓口で従業員の声がよく聞こえず、用件を果たせないことがあった。金融機関の窓口では、聴覚障害者に対して筆談で対応して欲しい。					
対応	相談者は、筆談で対応して欲しい旨の要望を金融機関側に伝えていなかったため、合理的配慮を必要とする場合は、相手方に意思の表明を行うよう助言した。					

No.	相 談 者					
11	年齢	—	性別	—	障害種別	—（市基幹相談支援センター）
内容	「知的・聴覚障害者である娘が受診するに当たり、事前に筆談・ジェスチャーでの対応を病院側に依頼していたが、医師が大声で対応したためにおびえてしまい、途中で帰ってしまった。病院に対して啓発をして欲しい。」との相談が母親からあったとのこと。					
対応	病院側に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	患者は診察前から精神的に不安定で、きちんと診察できる状態ではなかったが、医師が大声を出したのは事実とのこと。障害者への対応について、今後検討することとなった。					

## ウ ルール・慣行の柔軟な変更

No.	相 談 者					
12	年齢	80代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、バスツアーに応募したところ、「介助者を同行させて欲しい。介助者も同額の料金負担となる。」と言われた。事業者の合理的配慮として、介助者を手配して欲しい。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	事業者は、車椅子利用者には一律に介助者の同行を依頼しているとのことであったため、介助者同行をツアー参加の条件とするには、障害の状況や、ツアー中に必要とする介助、補助その他の支援措置などを総合的・客観的に判断する必要がある旨を説明し、了承を得た。介助者の手配については、事業者として負担が大きいとの回答であり、相談者も了承した。					

No.	相 談 者					
13	年齢	40代	性別	女	障害種別	肢体不自由
内容	電動カートの利用者だが、大型の商業施設への電動カートでの入店を断られた。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	他の同様の施設では入店を認めている旨を事業者に伝えたところ、今後は、電動カートでの入店を認めることとなった。					

No.	相 談 者					
14	年齢	60代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、路面電車にいつもの停留場から乗車したところ、乗務員から、今後は他の停留場で乗車するように言われた。理由を知りたい。					
対応	事業者に事実関係を確認した。					
結果	前月、他の停留場で、電車と車椅子利用者の接触事故が発生したことを受け、「車いす利用対応電停」（有効幅員が90cm以上。全37停留場のうち26停留場。）以外の停留場については、有効幅員に応じて、「車椅子の種類によっては利用できる」停留場と、「車椅子の利用はできない」停留場に分け、HPでの公開、停留場への掲示、乗務員からの注意喚起等を行っているとのこと（介護者がいる場合を除く。また、乗車・降車拒否はしていない。）。相談者に対して、前記の理由と、相談者の利用する停留場が「車椅子の種類によっては利用できる」停留場（幅員75cm）である旨を伝え、相談者も了承した。					

No.	相 談 者					
15	年齢	不明	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、車椅子を利用して行う「風船バレー」について、体育施設の利用を断られた。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	事業者は、運営規程を見直し、今後は車椅子での利用を認めることとなった。					

No.	相 談 者					
16	年齢	30代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内 容	車椅子利用者だが、所用で隣市に行く必要ができたため、往復に路線バスを利用したいとバス会社に相談したが、断られた。					
対 応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結 果	当該路線では低床バスを運行しておらず、車椅子利用者の安全を確保できないとのことであったが、相談者の乗車予定日に、特別に往復1便ずつ低床バスを運行することとなり、相談者も低床バスの運行時間に合わせて出発時間を調整することを了承した。					

No.	相 談 者					
17	年齢	不明	性別	女	障害種別	肢体不自由
内 容	車椅子利用者だが、金融機関を訪れた際、不自由なのは分かるはずなのに、従業員から声をかけてもらえずに放置された。					
対 応	相談者に対して、合理的配慮を必要とする場合は、相手方に意思の表明を行うよう助言した。					

No.	相 談 者					
18	年齢	不明	性別	女	障害種別	肢体不自由
内 容	車椅子利用者だが、店舗で段差があり、店員に手助けを依頼したが不慣れな様子で、きちんとサポートしてもらえなかった。					
対 応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結 果	当該店舗で、店員に対する研修に取り組むこととなった。					

No.	相 談 者					
19	年齢	不明	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	「スポーツ義足」が補装具の支給対象外となっているのは、合理的配慮の不提供ではないか。					
対応	「スポーツ義足」を補装具の支給対象とすることは、障害者が日常生活を送る上で必要な移動等の確保等を目的とした補装具制度の本質的な変更につながることから、合理的配慮の不提供には当たらない旨を伝え、了承を得た。					

No.	相 談 者					
20	年齢	不明	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、長距離フェリーを利用しようとしたところ、乗船を断られた。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	事業者が相談者に謝罪するとともに、ボーディングブリッジが設置されていない港においても車椅子利用者が安全に乗下船することができるよう、港から船内まで送迎するための福祉車両を導入したほか、職員に対する研修に取り組むこととなった。					

## エ その他

No.	相 談 者					
21	年齢	不明	性別	男	障害種別	－（使用者）
内容	精神障害者を5年前に雇用し、順調に勤務していたが、この半年間くらいでミスが目立つようになり、配置換え等もしてみたが改善されず困っている。朝からアルコール臭いときもあり、対人業務を任せられない。どのように指導していけば良いか、アドバイスして欲しい。					
対応	相談者に対して、障害者に対する就業面及び生活面の支援を総合的に行う障害者就業・生活支援センターについて説明し、同センターの利用を勧めた。					

No.	相 談 者					
22	年齢	不明	性別	男	障害種別	内部障害
内容	職場で障害特性を理解した配慮をしてもらえなかった。					
対応	相談者は、相手方への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					