

相談事例への対応状況①

○これまでに県と市町に寄せられている相談のうち主なものは以下のとおり。

- ・あるお店の営業時間が午後12時までだが、エレベーターの利用時間が午後10時までとなっていたので、車いすでお店に行くことができなかった。

⇒本人から店に依頼。翌日、店の担当者から営業時間内はエレベーターを使用できるようにしたとの連絡がある。

- ・視覚障害のある方から、行政からの文書を点字文書にて送ってほしいとの要望があった。

⇒相談者宅を訪問。当面は、点字の導入に代わる対応をする。（音声読み上げに対応するために、メールで文書を送付。個人情報に関するものに関しては、電話で内容をお伝えするなど。）

- ・市町主催の行事に参加の意思があるが、施設に段差があり、職員体制も十分ではなく、転倒等の心配がある。

⇒参加の申し込みがあった時点で、家族、相談支援専門員、施設等と相談し、安全のための措置や、建物を事前見学していただくなどの対応を検討する。

相談事例への対応状況②

○内閣府の合理的配慮サーチ集（ホームページ）ではさまざまな取組みが紹介されている。

【お店にて】

- ・車いすを使っている方にとって、通常の接客カウンターが高い場合は、低いカウンターで対応を行う。
- ・購入したものの袋詰めをセルフではなく、必要に応じて代わりに行う。
- ・視覚障害のある方が来られた際には、キャッシュトレーを使用するのではなく、金額を伝えながら直接お金を渡す。
- ・点字による店舗案内図を設置
- ・番号で呼ぶ際には、音声だけではなく、電光掲示板で表示することで番号をお伝えする。
- ・電話だけでなく、FAXやメールでも問い合わせを受け付ける。
- ・遠隔手話サービスによる問い合わせを受け付けている。

【病院、福祉施設にて】

- ・重要事項説明書や契約書等の説明を丁寧にし、ふりがなを付ける。
- ・知的障害のある方には、手順をあらかじめ本人に分かるように説明し、処置等を行う。
- ・どのような配慮が必要か、職員の間で申し送り等をし、情報共有する。

【企業（一般企業での就労）にて】

- ・採用時に筆記試験を課さず、面接を複数回行い時間をかけて実施する。
- ・業務内容をパターン化し、本人が混乱しないようにする。