

## 相談対応に向けた合理的配慮事例の検討

### 【事例検討の目的】

- ・今後、民間事業者からの障害のある方への合理的配慮の提供に関する相談が想定される。
- ・さいたま市において、相談を受ける際の参考とするため、様々な立場から考えうる合理的配慮の事例を収集したいもの。

### 【事例検討の方法】

※以下の場面において、想定される困りごと、対応する望ましい合理的配慮、実際に体験した好事例又は良くない事例などを挙げてください。（「困りごと例」に沿って出していただいても構いません。）

※事業者側のご意見(対応の難しさ、実際も対応における悩みなど)もぜひお願いします。

### 場面1：障害のある方が日常生活で利用するお店（スーパー、飲食店、理美容院等）における配慮

#### 〈困りごとの例〉

- ・レジ袋やポイントカードの有無、決済方法などのやり取りが声掛けで行われるのでレジの店員とコミュニケーションが取りづらい等。

### 場面2：職場における配慮

#### 〈困りごとの例〉

- ・口頭での指示ではわかりづらいが、周囲の職員が忙しそうで文章で示してもらおうにも言いづらい等。

### 場面3：教育における配慮

#### 〈困りごとの例〉

- ・学校生活における不安感が強く、登校しぶりがある。緊張感が高まり、テストを受けることが難しい等。

## 場面4：福祉における配慮

## 【参考】市民会議における主な意見(令和4年12月)

### 場面1：障害のある方が日常生活で利用するお店（スーパー、飲食店、理美容院等）における配慮

- ・指さしでやりとりができるコミュニケーションボードを設置している店舗は便利。耳が聞こえない人だけでなく、外国の方でもイラストを用いることでコミュニケーションをとることができる。
- ・セルフレジの完全導入ではなく、店員が対応する体制も残すべきである。
- ・セルフのガソリンスタンドなど、店員のサポートが欲しいときはインターフォン対応というところがある。インターフォンが使えない人に対する対応も整備が必要。
- ・店員不在時にインターフォンでの対応としている場合、見えない人にとってもそのインターフォンがどこにあるのかわかるよう、音声での案内が必要。
- ・インターネットからしか手続きできないものに困っている（食事配達サービス）。本当に必要としている人は、そういった手段に長けているわけではないことに配慮し、アナログな方法を残すことが必要。
- ・タブレット端末を使って注文する飲食店。注文ではメニューの読み上げや入力補助など、店員のサポートが必要。

### 場面2：職場における配慮

- ・障害によって発生する苦手なことは人それぞれであるので、発達障害のある方にはこの方法、などと決めつけて先回りしてフォローされてしまうと困ってしまうことがある。
- ・配慮にはコミュニケーションが必須。
- ・潤いファイルを活用した支援を実施する。
- ・雇用する側の障害への理解が不可欠。

## 【参考】市民会議における主な意見(令和4年12月)

### 場面3：教育における配慮

- ・ 資格試験を受ける際に、出題とか回答方法において障害の特性に応じた配慮を実施すること。柔軟な対応。
- ・ 普通学級における教職員の障害に対する理解力の向上が良い配慮につながる。
- ・ 学校では、本人の周囲にいる子どもたちも障害について知ることが大事。

### その他：個別の場面に限らない項目

- ・ 障害の特性は様々であるので、障害の種別によって対応を決めつけず、コミュニケーションを取りあうことが大事。
- ・ 障害のあるなしに関わらず、困っている人には手を差し伸べるということを広めること。
- ・ 企業や学校など、あらゆる人が障害について理解を深める。