

令和3年度各機関における障がいを理由とした 差別の解消に関する取組みについて

1. 合理的配慮の好事例 1事例 . . . P 1
2. 機関で対応した相談事例 2事例 . . . P 2
3. 機関での取り組み 13事例 . . . P 3
4. その他 27事例 . . . P10
5. 好事例 33事例 . . . P18

合理的配慮の好事例

機関名：東区第1障がい者基幹相談支援センター	
取組み名	サービス等利用計画作成時の合理的配慮
取組み主体	ー
<p>時期：令和3年9月、令和4年1月</p> <p>視覚障がい（両網膜色素変性症）。書類を読むとき、白紙に黒い文字だとまぶしくて読解が難しい。</p> <p>サービス等利用計画作成時、背景を紺色にして文字を白抜きにすることで、本人が読みやすくなる工夫を行った。</p>	

機関で対応した相談事例

機関名：福岡県中小企業家同友会	
取組み名	障がいのある方への特性の理解や合理的配慮に特化した社内研修
取組み主体	福岡市内 製造業
<p>時期：令和2年5月以降</p> <p>知的障害、発達障害のある方が工場で働いている会社様より現場の従業員向けに障害の特性を理解してもらい、障害のある方々がより働きやすい環境になるようにしたいとの相談があり研修を実施。具体的には指示が通らない時の対処方法や発達障害に関しては特性の理解を行う。内容的にも初歩的なことから始めていくと好評で従業員から直接相談したいとのことで面談会を開くことになる。結果、職場内で障害の理解が進んでおり今では欠かせない戦力として安定して勤務することが出来ている。</p>	
機関名：東区第1障がい者基幹相談支援センター	
取組み名	電動車椅子の支給決定に係る支援
取組み主体	—
<p>時期：令和4年3月</p> <p>両上肢欠損、片下肢短縮の障がいがある方の大学進学に係る支援。本人の障がいや独居となる大学周辺や行内の地理的状況を鑑み、電動車椅子が必要とされたが、更生相談所は本人の身体的な伸びしろを阻害する事になると判断し給付に消極的であった為、地図と写真を用いたマップを作成し更生相談所に車椅子申請書と共に提出。無事電動車椅子の給付を受け、本人が通学や生活の場面で活用している。</p>	

機関での取り組み

機関名：九州旅客鉄道株式会社	
取組み名	研修関係（カスタマーサポート研修）
取組み主体	九州旅客鉄道株式会社
<p>時期：平成14年～</p> <p>研修関係（カスタマーサポート） お身体の不自由なお客さま、ご高齢のお客さまに対して適切なサポートを行うため、バリアフリー新法の概要や適切なサポートに関する知識・スキルを習得することを目的としたカスタマーサポート研修の実施。</p>	
機関名：九州旅客鉄道株式会社	
取組み名	「声かけ・サポート」運動
取組み主体	九州旅客鉄道株式会社
<p>時期：平成29年～</p> <p>「声かけ・サポート」運動 お困りになっているお客さまへ積極的に社員からお声かけするとともに、ご利用のお客さまにもお困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかける「声かけ・サポート」運動を実施。</p>	

機関での取り組み

機関名：九州旅客鉄道株式会社	
取組み名	資格取得（サービス介助士）
取組み主体	九州旅客鉄道株式会社
<p>時期：平成31年～</p> <p>資格取得（サービス介助士） 介助・接遇に関する知識・技術を習得し、更なるサービスレベル向上を図ることにより、安心してお客さまにご利用いただける体制づくりを目的としたサービス介助士資格取得懲憑。</p>	
機関名：福岡市身体障害者福祉協会	
取組み名	出前福祉講座
取組み主体	福岡市肢体障がい者福祉協会、福岡市視覚障害者福祉協会
<p>時期：毎年9～12月頃</p> <p>小学校の総合的学習の時間で依頼を受け、講師を派遣している。 講師は、肢体協会（肢体障がい者）、視覚協会（視覚障がい者）の当事者が、人生体験を通して、日常生活での苦労や工夫、障がい者理解について語られている。 また、キャップハンディ体験を希望する小学校等へ対して、車いす、白杖、点字ブロック、点字盤を貸し出し、障がい者理解に触れる機会を提供している。 令和3年度は、肢体協会から延べ11名、視覚協会から延べ6名を、福岡市内10校から依頼を受け派遣した。</p>	

機関での取り組み

機関名：福岡市人権啓発センター	
取組み名	啓発推進事業
取組み主体	福岡市人権啓発センター
<p>時期：通年</p> <p>啓発事業 福岡市人権尊重週間事業、ハートフルフェスタ、ラジオ番組等での障がい者の人権をテーマに講演、展示などの啓発</p>	
機関名：福岡市人権啓発センター	
取組み名	情報提供事業
取組み主体	福岡市人権啓発センター
<p>時期：通年</p> <p>情報提供事業 人権に関する図書、ビデオ・DVDなどの閲覧、貸出</p> <ul style="list-style-type: none">・ 図書 2,785冊（うち障がい関連137冊）・ DVD等 290本（うち障がい関連27本）	

機関での取り組み

機関名：福岡市人権啓発センター	
取組み名	相談事業
取組み主体	福岡市人権啓発センター
<p>時期：通年</p> <p>相談事業 様々な人権に関する相談に応じる。 R3年度相談件数 400件（うち障がいに関する相談 2件）</p>	
機関名：福岡市人権啓発センター	
取組み名	企業研修
取組み主体	福岡市人権啓発センター
<p>時期：通年</p> <p>企業研修 企業等が行う研修に対し指導員を派遣するなど支援を行う。 R3年度研修実施件数 89回 （うち障がいをメインテーマの1つとした研修 39回）</p>	

機関での取り組み

機関名：福岡市精神保健福祉協議会	
取組み名	心の病を理解するために～みんなの集い～
取組み主体	福岡市、福岡市精神保健福祉協議会 心の病を理解するために みんなの集い実行委員会
<p>時期：毎年3月第2土曜日（令和4年度は第31回を令和5年3月予定）</p> <p>心の病を理解するために～みんなの集い～は、市民の方々に、精神障がいについて正しく知っていただき、理解を深めていただく「啓発活動」の一つです。 講演会・スピークアウト（当事者の発表）・事業所バザー等。</p>	
機関名：西日本鉄道株式会社	
取組み名	社内の啓発研修で障がい者への合理的配慮の解説
取組み主体	西日本鉄道株式会社
<p>時期：令和3年10月～11月 7回研修実施 計160名</p> <p>令和2年度に障がい者差別解消法の周知を行ったが、受講者アンケートの中で合理的配慮がわかりにくいとの声が多かったため、令和3年度の研修で追加実施した。 また、社内イントラを利用し壁新聞(人権かわら版)の記事で障がい者に関連するマーク(ハートマークなど)の紹介を行った。</p>	

機関での取り組み

機関名：福岡県弁護士会	
取組み名	合理的配慮に関する環境整備
取組み主体	福岡県弁護士会
<p>従前は全件電話相談を先行していた「あいゆう相談」に、聴覚障がい者等からのファックス申込による面談相談を加えた。</p> <p>あいゆう研修（主に行政職や福祉職の方らを対象に毎年実施している対外的研修）では、手話通訳・要約筆記を毎回準備している。</p>	
機関名：福岡県弁護士会	
取組み名	法についての周知
取組み主体	福岡県弁護士会
<p>時期：令和3年6月14日</p> <p>構成員のほとんどが加入するメーリングリストで告知した。今後も適宜同様の方法で周知を図る予定である。</p>	

機関での取り組み

機関名：福岡市民生委員児童委員協議会	
取組み名	令和3年度 障がい者部会活動
取組み主体	福岡市民生委員児童委員協議会
<p>障がい者の相談対応や支援をよりの確に行うため、障がい者のための法令や福祉制度に関する研修を企画・受講した。</p> <p>福岡市障がい者差別解消条例の趣旨を踏まえ、障がい者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、障がい者基幹相談支援センターなど関係機関等と協力し、支援のネットワークの輪を広めるとともに、障がい者の自立と社会参加を支援した。</p> <p>毎年12月3日から12月9日までの1週間を「障がい者週間」として、国民の間に広く障がい者の福祉についての関心と理解を深めるとともに、障がい者が社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動に積極的に参加する意欲を高めることを目的に、全国で啓発活動が行われていることを踏まえ、地域においても「障がい者週間」を中心に広報啓発に努めた。</p>	

その他（不当な差別的取扱い）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【お店・買い物・サービスなど】 ヘルパーさんと食べ物屋に入店しようとしたが断られた。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【お店・買い物・サービスなど】 身体障がいの方で、クレジットカードが作れず困っていた。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【不動産】 賃貸物件を探すため不動産会社を数社訪問した。保証人のことや収入面などいろんなことを聞かれ、障がいがあること、生活保護を受けていることを理由に断られた。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【仕事・職場】 該当する障がい者の受け入れ実績がないことを理由に採用されなかった。</p>	

その他（不当な差別的取扱い）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【仕事・職場】 店で働いていたが単純作業しかさせてもらえなかった。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【教育関係】 名前呼びの時に長く座ってられず、叱られて、教室の外に引きずり出された。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【教育関係】 支援学級児童が交流をする際、通常学級の名簿の順番が50音順ではなく最後に追加されている。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【地域】 店のエレベーターに乗る時、入れるスペースがあるのに一般人に「乗れません、無理です」と言われた。</p>	

その他（不当な差別的取扱い）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【家族】 必要なことは筆談してくれるが、大事なことは自分抜きで決められてしま う。</p>	

その他（合理的配慮の不提供）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【仕事・職場】 職安の障がい者窓口で求職者登録すると、最寄りの職安では紹介や相談に応じてもらえなくなる。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【教育関係】 学校の避難訓練で、障がい児だけヘルメットなどの身支度をさせられた。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【交通機関】 バスに乗って、座席に座る前で手すりにもつかまってないうちに、発車されて危なかった。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【お店・買い物・サービスなど】 CDを探してほしいと店員さんをお願いしたが「今は忙しい」と断られた。</p>	

その他（合理的配慮の不提供）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【お店・買い物・サービスなど】 電車に乗っているとき、次の駅のアナウンスが聞こえず、降りる駅がわからなく困った。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【お店・買い物・サービスなど】 TVの通信販売で申し込んだが、申し込みは電話対応のみでFAXでは受け付けてもらえなかった。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【建物】 階段しかない建物などバリアフリーができてない。</p>	

その他（暴言を受けたり、嫌な思いをした事例）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【教育関係】	学校の同級生から「支援級の子は馬鹿だから支援級だ」と言われた。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【教育関係】	学校の先生と相談して障がいをクラスでオープンにしたら、無視や仲間外れが一層ひどくなった。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【交通機関】	車椅子でバスに乗車する際、バスの運転手の方がとても面倒な様子でスロープを出していて、悲しかった。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【お店・買い物・サービスなど】	ファミレスで店員から露骨な表情をされ、客もずっと見て視線で追われる。

その他（暴言を受けたり、嫌な思いをした事例）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【地域】	買い物しているとき、男性客から突然大声で怒鳴られた。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【地域】	白杖で歩行していると、対向してきた人が「危ない」と私の連れに言って通り過ぎる。危険物扱いをされたようで、ヒヤッとすることも少なくない。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【地域】	成人なのに働いていず甘えているというような言動。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【仕事・職場】	職場で仕事のことについて繰り返し質問したときなどうるさがられる。

その他（暴言を受けたり、嫌な思いをした事例）

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【家族】	兄弟に障害者がいることで兄弟の婚約が破談になった。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【家族】	法事で親戚から、子どもについて「暗い」「親の育て方が悪い」とひどい言葉を浴びせかけられ悲しい思いをした。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【家族】	親戚から冠婚葬祭に来るなど言われた。

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【医療】	病院の看護師さんが薬とかでわからなかったらGHの人から電話してもいいですよと言われてもらえた。電話が苦手だからよかった。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【医療】	難聴だと伝えると、身振りや筆談などで対応してくれる。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【商品・サービスなど】	商品をビニールに入れられないとき、手を貸してくれて「甘えてください」と言われた時、すごく助かったし、嬉しかった。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【商品・サービスなど】	トイレ案内・店内案内を詳しくしていただく。特にトイレには行くごとに連れて行っていただきました。

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【商品・サービスなど】	成人式の前撮りの時に、働いでる方全ての方が、障がいがあることを伝えなくても、感じ取って楽しくフォローしてくれました。本当に素晴らしいお店だと感動しました。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【商品・サービスなど】	どうしても声が出てしまう利用者との食事を終えたあと、お店のかたへの謝罪を行った際に、とってもすてきな笑顔で『また来て下さい！』って言って下さったときは救われました。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【商品・サービスなど】	スーパーのレジでお金を出すのが時間がかかっているとき、レジ係が急がなくてよいですよ！と声掛けしてくださって息子も対応できた。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【商品・サービスなど】	多くの方は優しく接してくれるか、見ないふりをしてきている。

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【建物・交通機関】 天神からのバス内では、乗車すると、運転手さんに座席を譲るようにアナウンスをしていただきました。（アナウンスの回数は満員のときには確率が高いように思います）</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【建物・交通機関】 電車の改札にてスロープの有無を優しく聞いてくれ、準備してもらった。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【建物・交通機関】 乗り物では乗客の方からほぼ席を譲っていただいたり、運転手さんには、「どなたか席を譲っていただけませんか」とアナウンスしてくださる方もおられ不自由はありません。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【建物・交通機関】 電車を利用する際、車椅子で乗り降りなど対応が年々丁寧になっている感じがする。</p>	

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【建物・交通機関】	
<p>乗りたい電車が車いすが入らなくて座席まで（前面展望席のため、かなり距離あり）介助をしながら移動になってしまったのですが、乗務員さんたちが一丸となって助けてくれた。降りるときも皆でならんで見送ってくださり、涙が出そうになりました。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【建物・交通機関】	
<p>バスの運転手さん、朝渋滞の混雑の中、天神バス停近くで、お客さんが下車後、白杖を持った私をおりやすいようにバス停ギリギリまでバスを近づけてくれました。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【建物・交通機関】	
<p>駅のタクシー乗り場から乗った運転手さん、自宅まで乗ったあと、玄関まで誘導してくれ、門扉の鍵まで開けてくれました。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【建物・交通機関】	
<p>職場で職員の人達に優しく指導をしてもらったり、楽しい話を交わしたりしたことで、成長できた。</p>	

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【建物・交通機関】	
<p>2度目の就労したての頃、職場での悩みについて支援事業所の方に会社と本人の間に立って丁寧な支援をしていただいたことはとても有難かったです。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【教育】	
<p>先生の指示が読み取れず、集団行動についていけない時に、早めに丁寧に教えて貰った。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【教育】	
<p>ことばの遅れがあるので学校みんなの前で発言する事が難しい状況ですが、担任の先生がフォローしてくださり安心感を得て、発音が不明瞭ながら一人で発表をする事ができました。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【教育】	
<p>共感してくれる同士がいた。</p>	

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【政治・司法・資格・行政】 情報が欲しくて区役所には行ったものの、どこへ行けばよいのかわからないでいたら、丁寧に担当課を教えていただき、担当課でも通り一遍の情報だけでなく、以前調べた情報と前置きはありましたが手書きの情報をいただいた。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【私人間】 エレベーターを譲ってくれたり、ドアを持ってくれたり、何気ない心遣いをしてくださる方は少なくない。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【私人間】 買い物に行ったとき、入り口で待っているときに何かお手伝いしましょうかと声をかけてもらったり、電車が混んでいるときに席を譲ってもらったり、歩いているとき知らない子どもから挨拶してもらったした時。</p>	
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【私人間】 慣れない路線でのラッシュ通勤で冷や汗ポタポタしていたら、ヘルプマークに気付いた男性の方に席を譲っていただいたこと。</p>	

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	近所の方からよく挨拶してもらったり、ぶどうのおすそ分けをしてくれた。騒いで迷惑かけた時も声を掛けてくれていました。嬉しかったです。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	挨拶をしていただいたり、ご本人の挨拶に対して気持ちよく答えていただきました。買い物先では、レジの際、お金の出し入れに時間がかかったのに、嫌な顔せずに待っていただきました。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	作業所の送迎車の駐車場所の前にある会社の従業員の皆さんがいつも親切にしてくれます。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	ゴミ出しのとき、雨が降っていて傘がさせないので団地の人がわざわざ家に来てくれてゴミ出しをしてくれた。

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	障害者トイレに女性が長蛇の列で並んでいた時、息子を連れて列に並んだら、隣でジュースを売っていた売店の女店員さんが列の一番前の人に順番を譲ってくれるよう頼んでくれた。列に並んでいた人たちも「どうぞ」と快く譲ってくれた。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	こだわりが強く、毎日近所のマンションに寄っていた際、声をかけてくださり、それ以来現在も出会うと声をかけてくださっている。同マンションに何人もいらっしゃる。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	大雨のとき、民生委員の方が電話で様子を聞いてくれた。町内会長さんが会うと声掛けを良くしてくれる。
機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
【私人間】	台風で不安なときに連絡くれた、とか、親族のお葬式で大変な時に声をかけてくれた、という何気ないことですが、それが大事なんだと思う。

好事例

機関名：福岡市障がい者差別をなくす会	
取組み名	
取組み主体	
<p>【私人間】 地域では、通学中の小学生が障害のある大きなお兄さんに笑顔で挨拶してくれる事に感謝。</p>	