

関係機関の取組事例等

1、障害者差別解消法等（合理的配慮等）についての研修や会議（部内外含む）開催の有無、その内容

JR釧路支社	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー講習会の実施(北海道運輸局や釧路市社協と連携)。 ⇒ 別紙1に資料あり 障害者差別解消法や接遇ガイドライン、車いすや視覚障害をおもちの方への補助方法について指導。また、札幌圏では新規採用社員の集合研修で若干ではあるが上記内容の指導も実施
日本航空釧路支部	<ul style="list-style-type: none"> ・空港含むアクセシビリティの社員教育を年1回実施(オンライン自習方式)
リライアブル	<ul style="list-style-type: none"> ・全店支店長・総務部長会議において障害者差別解消法施行の周知を実施
北海道銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年6月に障害者差別解消法を主題とした勉強会を全店にて実施
北洋銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスケアアテンダント資格保有者による店内研修 ・「障がいのあるお客さま・高齢のお客さま対応マニュアル」の勉強会 ・「障害者差別解消法」理解度テストの実施 等
難病連釧路支部	<ul style="list-style-type: none"> ・釧路支部の機関誌「なんれんくしろ」No.111に障害者差別解消法の改正について解説記事を掲載。過去には「身障者に配慮されている施設などに掲げられるマーク」の解説、「難病患者に関係するSDGs」などの記事を掲載
釧路教育局	<ul style="list-style-type: none"> ・初任段階教員研修1年次研修において、「特別な配慮を必要とする児童生徒への対応」についての講座を設定し、合理的配慮について講義を行っている
北海道警察	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年に障がい者差別解消の推進に関する適切な対応要領を警察本部から全道全所属に通達しているほか、障がい者の人権に配慮した警察活動のための手引きを作成し、各所属において職員に対する意識付けに活用している
釧路市	<ul style="list-style-type: none"> ①釧路市職員対応要領「障がいのある方へのは～とふるサポートブック」を作成 ②釧路市職員新採用研修において研修を実施 <p>前期：障害者差別解消法 後期：「障がいのある方へのは～とふるサポートブック」について</p>

2、取り組んでいる事例（例：ヘルプマークのポスター掲示、筆談用具の常備）

JR釧路支社	<ul style="list-style-type: none"> • 普通列車内にヘルプマークのシールを貼り付け掲示
日本航空釧路支店	<ul style="list-style-type: none"> • 車椅子での動線確保(幅や回転スペースなど)
くしろバス	<ul style="list-style-type: none"> • ヘルプマークのポスターを路線バス車内に掲示
北電ネットワーク釧路支店	<ul style="list-style-type: none"> • 出入口スロープ・点字ブロック設置、身障者用トイレ(1階)設置 • 社員向け相談窓口の設置(身体障がい、精神疾患等のある社員対象) ・状況に応じ、筆談による対応は可能
北海道銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 店舗入口への「ほじょ犬マーク」ステッカー掲示 • 窓口への「筆談受付」表示及び「筆談シート」の備え付け
北洋銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 「ほじょ犬マーク」ステッカー掲示・「障がいのあるお客さまへの案内表示」の掲示・ヘルプマーク、ヘルプカード設置 • 筆談ボード、コミュニケーションボード設置 ・携帯スロープ、助聴器、車椅子の設置 ・点字通知サービスの開始 等
難病連釧路支部	<ul style="list-style-type: none"> • ショッピングセンターを会場にイベントを開催し、ヘルプマークの周知を行った。また、釧路市の協力を得て臨時のヘルプマーク交付受付を実施。 • FMくしろの「難病連だより」で、会員が自身の難病について説明し、患者会の様子や講演会などの開催案内をしている。会議では、各患者会の活動の交流を行うとともに、一般の方からの難病電話相談を受ける事業を行っている。 • 釧路保健所が開催する「難病対策地域協議会」の構成員として難病患者が抱える課題等を説明している
釧路建設業協会	<ul style="list-style-type: none"> • 受付及び来客用控室に筆記用具等常備
釧路労働基準監督署	<ul style="list-style-type: none"> • 筆談用具の常備 ・出入口及び1階への呼び出しベルの配置
釧路教育局	<ul style="list-style-type: none"> • 研修の参加者を募集する際に、配慮が必要な場合は対応するので申込みの際に申し出るよう実施要項に記載している • 合理的配慮の提供プロセスや実践事例について教職員向けリーフレット等を作成し周知している • 道立高等学校入学者選抜において、受験者の状況等に応じた特別な配慮について、学校に指導助言を行っている
北海道警察	<ul style="list-style-type: none"> • 道警ホームページに、専用ソフトを介した音声読み上げ機能を設けたり、バリアフリーページ（背景黒色、文字白色、画像省略）を設置 • 通常の110番通報ができない障害者のため、専用アプリシステムによる110番通報を受け付けたり、電話リレーサービスを利用した通報に対応 • 運転免許の各種講習時に、ルビ入り講習動画や聴覚障害者用進行要領DVDを用いた認知機能検査を行っている • 各警察施設に、身障者用の駐車場、スロープ、トイレ、手すりなどを整備しているほか、窓口筆談用の筆記具を設置
釧路市	<ul style="list-style-type: none"> • 「障害者差別解消法～障がいへの理解を深めよう」を出前講座のメニューとしている • 手話通訳者の配置、ヘルプマークのポスター掲示、耳マーク・磁気誘導ループの設置 ・拡大読書器・筆談用具等の常備

3、障がい者の方への実際に対応・配慮した事例

JR釧路支社	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害をお持ちのお客さまが新型車両を初めて利用するため不安がある旨のお声を受け、現地に赴き設備のレクチャーや補助を実施。帯広駅まで利用し、到着後に今後の利用のため帯広駅内の動線確認を補助。
日本航空釧路支店	<ul style="list-style-type: none"> ・9月13日～15日まで阿寒摩周国立公園、釧路湿原国立公園において、アクセシビリティ・アドベンチャーツーリズムのモニターツアーを企画・実施。車椅子を利用している方からの意見等を聞き取り。
リライアブル	<ul style="list-style-type: none"> ・雨天時、降雪時において店舗入口及び階段付近において転倒防止等のため、床の拭き取りや除雪を実施 ・車椅子が必要な方への貸し出し
くしろバス	<ul style="list-style-type: none"> ・本社・駅バスターミナルの段差の解消(バリアフリー化)
北海道銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・代筆や代読の実施
難病連釧路支部	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道難病連とその加盟団体では、会議・交流会・イベント等で「新しい情報、患者として苦労したこと、差別されたこと、配慮して欲しいこと」などを交流し、互いに共有している ・難病患者は外見で障害者であることが分からないものが多く、1日の中でも朝夕で体調・症状に波があること、徐々に症状が進行して行くことへの不安、その病気に有効な治療方法がなく長期にわたる療養が必要なことなどに向き合っていることを、皆さんに知っていただきたい。特に、その病気が、本人の不摂生に原因であるとか、希な病気であることや遺伝などに関する無理解、差別的意識などからの発言に心が折れる思いをしたことは挙げればきりが無い。自分の病気の症状と治療のことを職場の上司に理解してもらおうとする時には、相当な勇気と努力が必要であり、時間がかかることもある。
北海道警察	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な意思疎通が図られるよう、手話通訳や筆談等の手段を用いて事情聴取等を行ったり、介助が必要な方に対して手を差し伸べるなど、適宜適切に対応している
釧路市	<p>新型コロナワクチン接種にかかる情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がいのある方へ拡大文字盤を送付 ・予約の流れ等の概要（わかりやすい版）を市ホームページに掲載 ・強度行動障害がある、マスクの着用が難しいなど、一般会場での接種が困難な方について、専用接種会場の設定や障害福祉サービス事業所への訪問接種を実施

4、対応に苦慮した事例

日本航空 釧路支店	・観光地や飲食店での多目的トイレがないこと
くしろバス	・バス停・乗り場の無理な移動の要望
北洋銀行	・会話が不自由な障がい者のお客さまで、受付者が筆談ボードにより用件等を確認しようとしたところ、理由は不明であるが筆談ボードの使用を拒否され、会話に固執するお客さまへの対応
釧路市	・同一人物による頻回な電話

5、お客様・職員からの要望・意見など

JR釧路支社	・バリアフリー化されていない駅があることに愕然とした、との意見を受けた
北海道銀行	・過去に車椅子の備え付けがなかったため、要望を受けた
釧路市	・「入院し寝たきり状態であったのに、障害者手帳の取得について知らなかった」との問い合わせ

6、上記の苦慮した事例、要望・意見等への対処方法

日本航空 釧路支店	・ 事前に下見を実施し、対応可能な施設へ案内
北海道銀行	・ 車椅子購入
北洋銀行	・ 受付者はお客さまの意向である会話を重視しながら、時折、自分で筆談ボードを交えて粘り強く意思疎通を図っているうちに、お客さまの方から筆談ボードを使用してくれるようになり、最終的にはご用件を確認することができた。
北海道警察	・ 3に同じ（適切な意思疎通が図られるよう、手話通訳や筆談等の手段を用いて事情聴取等を行ったり、介助が必要な方に対して手を差し伸べるなど、適宜適切に対応）
釧路市	・ 障害者手帳の取得について 医療機関に対し、患者に対する情報提供について改めて依頼

7、その他

北海道警察	別紙2
釧路市	別紙3

8、道での取り組み

○平成28年度以降、道（各振興局）の職場研修として、障害者差別解消法の概要と道の取組や合理的配慮について説明を実施（別紙4）

○新任職員を対象に、サポートブックやその他資料を用いて、北海道障がい者条例、障害者差別解消法、障がいをお持ちの方への対応方法などの研修を実施