

市に寄せられた相談事例等

～事業者による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等～

障害福祉課 視覚障害・聴覚障害

- ・ 不当な差別的取扱いの内容

盲導犬を連れて飲食店に入店しようとしたところ、入店を断られた。

盲導犬を連れて、総合病院へお見舞いに行ったら、盲導犬の病院内への入室を断られた。

聴導犬を連れて飲食店に入店しようとしたところ、入店を断られた。

- ・ 不当な差別的取扱いを解消するための対応

公共施設をはじめ、飲食店、病院、宿泊施設など不特定多数が利用する民間施設で補助犬を受け入れることは「身体障害者補助犬法」で義務付けられていることを各施設へ直接連絡を入れ、事実確認と指導を行った。

ホームページやイベントの機会を通じて周知し、地域における障害への理解が一層浸透するよう普及啓発に努める。

～事業者による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例等～

障害福祉課 聴覚障害

- ・ 経緯

総合病院で健康診断を受ける際に、受付に「筆談できます」と掲示しているにも関わらず、筆談を申し出ると、ポストイットのメモ帳で、部分的な単語のみを記入し、後は早口で口答での説明であった。それでは理解できないため、もっと大きな紙等で詳細を記入して欲しいと言ったが、物品もそろっ

ておらず、結局メモ紙で最後まで終わった。また、最初の受付から次の担当者に聴覚障害があることが申し送られておらず、再度同様のやり取りをしなくてはならなかった。

「筆談できます」と掲示しているならば、せめて筆談ボード等物品だけでも準備しておいてもらいたい。また筆談は、具体的に記入してもらわないと理解ができない。そのため時間もかかる。そのような聴覚障害者への対応についても「筆談できます」と掲示するなら、職員教育をしてもらいたい。

- ・合理的配慮の提供に関する対応

当該施設に、直接連絡し事実確認し、筆談に必要な物品の紹介、聴覚障害者の障害特性について説明し、障害理解について職員研修等の実施依頼をする。

- ・提供後の状況

入院病棟だけで使用されていた筆談ボードが、外来でも使用される。また基本的な質問事項や説明事項については、指差しで回答可能なコミュニケーションボードが作成され、よりスムーズにコミュニケーションが取れるように配慮されている。

～事業者による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例等～

障害福祉課 聴覚障害

- ・経緯

聴覚障害者が、インターネットの解約をしたいと思い、手話通訳者による電話通訳を利用し問い合わせ窓口に架電。パソコン操作が苦手であること、聴覚障害があり電話での会話ができないことを説明したが、契約者本人からの電話か、ウェブサイトログインした上での解約を案内された。ウェブサイトログインする情報がわからなくなってしまったが、IDの再発行の手

続きもメールを使う必要があり，登録したメールアドレスもわからないためできない。

- ・合理的配慮の提供に関する対応

当該施設に，直接連絡し事実確認。改めて状況を説明し，障害者差別解消法の主旨を説明し，合理的配慮の提供を依頼した。最初に提示された案は，契約者本人に電話口で「はい」等の簡単な発言をしてほしいというものだったが，人によっては尊厳を傷つける可能性があるため，他の方法の検討を依頼した。

- ・提供後の状況

ログイン不要の問い合わせフォームを利用し，氏名，住所等の個人情報を送信することで解約の相談を受け付けるという特例措置をとっていただくことになった。