

令和〇年度事例一覧（イメージ）

資料6

番号	場面	分野	種別	障がい	性別	年齢	事案・相談の概要	対応・経過等	今後必要な取組み（案）
1	施設入所	福祉 情報の提供及び意思表示の受領	不当な差別的取扱い				障がいのある本人の家族が施設入所する際、施設の管理者から、相談者の障がいを理由として本人には金銭管理ができないと決めつけられたとの相談があった。	障がいを理由に決めつけるのは不当な差別的取扱いにあたることを施設側に説明。話し合いを十分に行うことができた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例や各省庁、職員の指針や規程の周知</li> <li>・ 障がいの理解</li> </ul>
2	契約	情報の提供及び意思表示の受領	合理的配慮の不提供	視覚			視覚障がいのある本人が、銀行から、契約の場面において、親族などによる代筆を求められた。本人に親族はおらず、親族以外の立会人による代筆は手続きが煩雑なので、簡略化できないか相談があった。	金融庁からのガイドラインでは、本人に不利益にならないようにとの趣旨で親族等の代筆を依頼することになっている。銀行は、その趣旨の説明が不十分であったが、どのような支援ができるか調べ、双方で話し合うこととなった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例や各省庁、職員の指針や規程の周知</li> <li>・ 合理的配慮の話し合い</li> </ul>
3	店舗	情報の提供及び意思表示の受領	不当な差別的取扱い	聴覚・言語			聴覚・言語障がいのある本人が、店舗（代理店）に行き、契約について相談したところ、コールセンターでの対応となると案内された。店舗窓口からコールセンターに電話で問い合わせたが、聴覚・言語障がいで、本人が電話で話せないため、本人確認ができず、相談に対応できないと言われた。	この代理店の会社が経営する福岡市内の店舗には手話通訳ができるスタッフがいないが、遠隔手話対応を行っている県外の店舗と福岡の店舗をテレビ電話でつなぎ、遠隔手話対応を行うことが可能であることが判明。実際に県外の店舗と福岡市内の店舗をテレビ電話でつなぎ、コールセンターでの相談対応を行った。また、市内の店舗に「遠隔による手話通訳」の方法を周知することとなった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障がいの理解</li> <li>・ 合理的配慮の話し合い</li> </ul>

番号	場面	分野	種別	障がい	性別	年齢	事案・相談の概要	対応・経過等	今後必要な取組み（案）
4	店舗	情報の提供及び意思表示の受領	合理的配慮の不提供	聴覚			聴覚障がいのある本人が、店舗で順番待ちをしていた際、番号札を渡されたが、店員はマイクを使って呼び出しを行っているようであった。電光掲示板ではなく、しばらく待ったが、後から来た人が先に呼ばれていた。筆談をお願いしたが対応してくれなかった。	店舗では、店員に対し筆談できるメモは持たせており、対応できる体制ではあったが、対応した店員の対応が悪かったとのことであった。今後は電光掲示板を設置することとなり、それまでの間は、番号札を見せながら案内を行うなどの対応を行うこととなった。	・合理的配慮の話し合い
5	施設利用	商品・不動産	不当な差別的取扱い	精神			脳神経の疾患はあるが、現在症状が安定している子を運動教室に通わせるため、医師の診断書を持って申し込みを行ったところ、運営本部から入会を断られた。	運営本部に対し、子の障がいの特性や状況を説明。入会し、指導員から指導を受けることとなった。運営本部では、指導技術の担当と話し合いを行いながら資料を作成し、各指導者へ注意点や発作が起こった際の対応を研修することになった。また、運営本部は教室利用申込時の職員向け説明資料に「障がいのある方へ」という項目を追加し、想定される障がいの症状への対応を追加した。	・条例や各省庁、職員の指針や規程の周知 ・合理的配慮の話し合い
6	施設利用	商品・不動産	不当な差別的取扱い	視覚			視覚に障害のある本人が、運動教室への入会を希望し、体験利用を希望したが断られた。教室側としては、運動の内容から同行者がいたとしても転倒の危険が高いとの判断であったが、本人は今まで他の運動教室でも同様の運動を行っており、器具設置場所の間隔さえわかれば問題ない状況であった。	調整の結果、教室側と本人を交えた話し合いにより、他の利用者が少ない時間帯に双方が安心・安全に教室を利用できることとなった。	・条例や各省庁、職員の指針や規程の周知 ・合理的配慮の話し合い
7	施設利用	商品・不動産	合理的配慮の不提供				体験型の娯楽施設事業者からの相談。障がいの種別や程度の関わりなく、一律に遊具の利用を制限しているが、どう対応すればよいか。	事業者と協議を行い、乗り物や遊具ごとに体験時の注意点を作成し、HP上に掲載することで事前打ち合わせが可能となった。また、配慮が必要な利用者であるかスタッフにのみ判断できるよう、チケットを工夫することとなった。	・分野別の差別の理解 ・障がいの理解 ・合理的配慮の話し合い