

障害者差別解消法に係る相談事例等（令和2年度）

| 相談の別 | 障害の種別 | 相談内容 | 対応等 |
|-------------|-------|--|---|
| 合理的配慮に関する相談 | 身体障害 | 電動車いすを店舗の正面のスペースに専属的に置かせてほしい。正面スペースは、歩行困難の方のカートを置くことがあるため、駐輪場の利用を勧められたが、歩行等に支障があるため危険である。 | 車いす利用者からの事前連絡があった際に、当該スペースの空き状況を確認した上で、ポールを立てるなどの工夫をすることを区から店舗へ提案し、店舗も了承。 |
| 合理的配慮に関する相談 | 不明 | 障害者への割引利用料金について、現地の表示及びホームページでの周知がなかった。割引の有無を現場で確認する負担感があるため、表示を要望したが、対応がよくなかった。 | 区から、当該施設の担当者へ電話で説明し、表示を依頼したところ、善処する旨の回答があった。 |
| 合理的配慮に関する相談 | 視覚障害 | 個別訪問サービスを利用しようとしたところ、視覚障害で文字が見えないことを理由に第三者の同席が必要と言われ、土曜日の契約ができず月曜日の契約となった。障害の有無に関わらず、土曜日の契約を対応してほしい。 | 区から、電話で事業所担当者へ状況を確認。種々の確認や、緊急時の連絡の必要などから、障害の有無に関わらず全員に同席を求めている。 |
| 差別に関する相談 | 身体障害 | レジでの支払い時発作が起き、身体が思うように動かなくなった。空いていた隣のレジに荷物を置いたところ、店員から非難をされた。 | 区から、電話で店舗の責任者へ事情を確認。責任者から、当該事案について事実を確認し店員へ厳重注意を行うとともに、以後同様の事象が生じないよう社員教育を徹底していくとの回答があった。相談者に説明をし、納得の上了承。 |
| 環境の整備に関する相談 | | (なし) | |