

障害者差別解消法に関する相談事例と市における合理的配慮事例

1 障害者差別解消法に関する相談事例（平成 29 年 12 月末現在）

(1)相談件数・・・1 件（終結）

(2)相談内容

相談者	当事者の知人	当事者	身体障がい者（女性）
相手方	市立図書館職員	対応課	障がい福祉課・図書館
相談内容	・ 図書館の配架ボランティアに参加した際に、エレベーターが点検中で、参加していた車いすの女性が作業場である 2 階に上がれず困っていたところ、受付付近にいた図書館職員はその状況に気づいているようだったが、声かけもなく、何の対応もしてもらえなかった。帰る際も同様であった。		
対応内容	・ 図書館に事実確認を行ったところ、職員の配慮が足りなかったため、今回の事例を反省し、今後に生かしたいとのことであった。相談者には、職員への意識向上に今後も努めていく旨を回答し、納得いただけた。 ・ 図書館職員を対象に、改めて障がい特性と配慮方法に関する研修会を実施し、合理的配慮を提供するように伝えた。		

2 市における合理的配慮事例（平成 29 年度上半期報告分）

(1)調査月・・・平成 29 年 9 月

(2)調査結果・・・7 所属から 11 件の事例報告（内容重複するものを含む）

場面	障がい種別	事 例 内 容
受付・窓口	視覚障がい	担当課から届いた通知（本人と配偶者分）を読み上げ、説明して手続きをした後、他課業務に関する依頼があったため、担当課窓口へ移動支援し、職員に引継。
	肢体不自由	車いすの方に対して、説明資料等が見やすいよう低い位置で説明を実施。
	精神障がい	自己否定をするなど、感情の起伏が激しかったため、相手の様子をよく見て、言葉を選んで対応。
移動支援	視覚障がい	玄関の案内に来庁された視覚障がいの方に、職員の腕をつかんでもらい窓口まで案内し、その後、他課の手続きにも移動支援。 検査室や診察室への誘導を実施。
	肢体不自由	東庁舎はエレベーターがないため、車いすでの来庁者に対し、職員が本庁ロビー等まで出向き対応。
		歩行が不自由な方で複数課の窓口での手続きがある方には、可能な限り担当課に連絡し、当課の窓口まで担当者に来てもらい、障がいのある方が移動しなくてもいいように対応。 障がいのある方が帰られる際、エレベーターに同乗し、1 階までおりて、安全の確認や荷物運びの手伝いを実施。
設備・環境	肢体不自由	申請書等の記入がしやすいよう、新たに椅子を設置。