

相談ダイヤルに寄せられた相談事例について

事例 1

分野： 商品サービス	相談者区分： 支援者	分類： 不当な差別的取り扱い
相談内容	盲導犬ユーザーが、福島空港から乗合いタクシーを利用するため、電話で予約をしたところ、乗合いタクシーという性質上、他のお客様の迷惑になると利用を断られた。	
対応・結果	支援者から盲導犬は、受け入れなければならないことを説明したところ、盲導犬ユーザーの乗合いタクシーの利用は可能であり、予約状況によっては別の車両を用意して対応すると回答があった。	

事例 2

分野： 福祉医療	相談者区分： 本人	分類： 合理的配慮の不提供
相談内容	視覚障がいのある方が、病院で問診票を記入する際に、受付に代筆を依頼したが、氏名と住所の代筆を断られた。 病院に代筆をお願いすることは合理的配慮の範囲に含まれないのか教えてほしい。	
対応・結果	医療機関での代筆・代読については、合理的配慮の範囲に含まれていることを相談者にお伝えした。 また、相談者には障がい福祉サービスで同行援護のガイドヘルパーによる代読・代筆が可能であることの情報提供をした。	

事例 3

分野： 労働	相談者区分： 本人	分類： 合理的配慮の不提供
相談内容	自身が勤務している会社において、朝礼などでも手話通訳がほしいと労働組合に要望していたが、会社側に断られたため、要望を受け入れてもらうにはどうしたらよいか助言がほしい。	
対応・結果	障がいのある方から配慮を求められた場合に、理由なく断ることは不適切であるため、理由を確認した上で会社側と話し合うことが必要である旨を回答した。	

事例 4

分野：労働	相談者区分：本人	分類：合理的配慮の不提供
相談内容	<p>就労継続支援A型事業所から相談者の体調や不安障がいに対する対応が難しため就業を断られてしまった。</p> <p>このような拒否は正当な理由にならず、差別にあたるのではないか。</p>	
対応・結果	<p>相談内容を労働局につなぎ、情報共有をした。</p> <p>なお、労働局では、当該就労継続支援A型事業所を訪問し、合理的配慮について説明を行った。</p>	

事例 5

分野：教育	相談者区分：家族	分類：合理的配慮の不提供
相談内容	<p>中学校に入学する際に、相談者と学校側で子どもへの対応について話し合いをしたが、子どものパニック時の対応などが、話し合いをした際の手順ではなく、担任のやり方で行われており、子どもの困り感を理解してもらえない。</p>	
対応・結果	<p>教育分野における合理的配慮については、県の特別支援教育センターで相談できるとのことで相談者にお伝えし納得された。</p>	

事例 6

分野：商品サービス	相談者区分：本人	分類：合理的配慮の不提供
相談内容	<p>盲導犬ユーザーが公営のプールを利用した際に、盲導犬を外で待たせるよう指示された。安全に泳げるようにコースの貸切りを申し出たが、貸切りはできないと言われた。</p>	
対応・結果	<p>盲導犬は使用者が管理しているため、待機場所は使用者と話し合いをして決めていただくことと、障がいがあっても安全にプールを使用できるように考えていただきたいことなどを説明し、適切な対応をしていただいた。</p>	