

いきいき条例に基づく特定相談等の概要(抜粋)

分野	主な障害種別	相談種別	地域(市町村)	相談者	相談概要	対応・経過等	相手方	連携先	
1	商品販売・サービス提供	肢体不自由	不快の念	京都市	当事者	UD(ユニバーサルデザイン)タクシーとリフトカーの乗降口で乗車しようとしたところ、あるタクシー会社のUDタクシー運転手の接遇マナーが悪かった。	タクシー会社を訪問し事実確認を行ったところ、「今後接遇マナーの研修などを通じて運転手の接遇の向上を図っていきたい」と回答されたため、相談者に報告して終了。	交通機関(タクシー会社)	
2	住宅	精神	不利益取扱	京都市	当事者	貸倉庫会社のトランクルームを借りる際、賃貸保証会社の審査において、精神障害者であることを理由にひっかかった。	トランクルームの担当者に事実確認を行った後、賃貸保証会社を訪問し再度事実確認したところ、収入保障の調査で行き過ぎた質問をしたことへの謝罪があったため、相談者に報告して終了。	その他事業所	
3	商品販売・サービス提供	精神	不快の念	京都市	当事者	相談者がお薬手帳と一緒に入れていた精神保健福祉手帳を見て、調剤薬局の薬剤師と同僚が笑っていた。	調剤薬局に相談内容を伝えたところ、「相談者に不快な思いをさせてしまったことをお詫びするとともに、今後誤解されるような行動を慎むよう全職員に周知をする」と話されたため、条例及び差別解消法の周知活動のための訪問を行うことを相談者に報告し、終了。	医療機関(調剤薬局)	
4	商品販売・サービス提供	聴覚	合理的配慮	京都市	その他	ある寺社のHPにおいて、身体障害者のみが割引されるような記載になっている。他の障害についても適正な表示をしてほしい。	寺社に相談者の申し出を伝えたところ、今後HPの改修時に対応する旨の回答があった。	その他事業所	
5	商品販売・サービス提供	肢体不自由	合理的配慮	京都市	その他関係者	ある劇場に観劇の申込みをしようとした際、「座位がとれないのに歩けるのか」と何度も言われたため、申込みをやめた。	劇場に訪問し、事実確認を行った。現在コールセンターが申込みを一括して受け付けているが、今後車いすの利用者から申込みがあったときは、直接劇場が対応することになった。この対応を相談者及び相談者からの相談を受けた団体に対して説明し、了解が得られたため終了。	その他事業所	
6	商品販売・サービス提供	肢体不自由	不快の念	京都市	当事者	友人とデパートに買い物に行った際、店長らしき年配の女性が、身体障害のある私を見て「気持ちが悪い」と言った。とてもショックだった。	デパートのお客様相談室に対応者を確認したが、把握できなかった。条例の周知活動のため訪問した際、「もしそのような対応があったなら販売員としてあるまじき接客対応であり、今後全社員に丁寧な対応をするよう徹底する」と言われ、相談者に伝えて終了。	小売店	