

いきいき条例に基づく特定相談等の概要(平成28年度事例から抜粋)

番号	分野(暫定)	障害種別	相談種別(暫定)	地域(圏域)	相談者	相談概要	対応等	相手方	連携先
1	商品販売・サービス提供	視覚	不利益取扱	京都市	当事者	盲導犬を伴い飲食店を訪れたところ入口で固く断られた。今後、このようなことのないように改善指導されたい。	広域専門相談員及び府補助犬担当職員が飲食店を訪問し、事実確認を行ったところ、対応方法がわからなかったとの説明であったので、盲導犬をはじめとする補助犬の受入、府条例や障害者差別解消法等の説明を行い、今後は補助犬を受入れることを店側と確認した。相談者にその結果を報告し、了解を得たので対応を終了した。	飲食店	なし
2	建物公共交通	肢体不自由	合理的配慮	京都市	支援者	電動車椅子で公共交通機関に乗るのに、ヘルパーだけでは、重いので手伝ってほしいといったところ、断られた。合理的配慮がない。	公共交通機関運営会社に連絡し、事実確認をするとともに、障害者から意志表明があった場合は、合理的配慮をお願いし、具体的な対応方法について助言を行い理解を得た。その旨相談者に報告し、後日相談者から対応してもらえたと報告があったため、対応を終了した。	公共交通関係事業者(鉄道事業者)	なし
3	情報・コミュニケーション	視覚	合理的配慮	京都市	当事者	インターネットバンキングのセキュリティシステムが新しくなったが視覚障害者に対応していない。	該当支店に条例の概要を説明し、適切な対応を依頼した結果、銀行窓口から「代用案の提案をしたところ相談者が来店いただけることになった」と報告があった。また、視覚障害者に対応できるようなシステムへは、本店に報告し検討するとのことであったので、その旨相談者に報告し、了解を得て対応を終了した。なお、相談者が制度全体のことに言及されたため、近畿財務局の相談窓口を案内した。	金融機関	近畿財務局
4	商品販売・サービス提供	難病	合理的配慮	京都市	当事者	通院にタクシーを利用しているが、先日乗車に1時間程度かかったことで、「介護タクシーを利用するか介添人をつけてほしい。介添人がなければ配車できない」と言われ、不満に思った。長く当タクシー会社を利用してきたのに不当な差別を受けた。	相談者及びタクシー会社を訪問し、事情聴取を行うなど合理的配慮について調整を行ってきたが、本人が再入院を余儀なくされ、今後の病状回復等の予測も困難なことから、関係者の了解を得て、とりあえず相談対応を終了することとした。なお、病状等が回復すれば、本人の意向により必要に応じて相談を再開することとする。	公共交通関係事業者(タクシー会社)	包括支援センター
5	情報・コミュニケーション	聴覚	不利益取扱	その他(他都府県)	当事者	資格免許の更新講習会の受講について、要約筆記者を依頼して申し込んだが、主催者から聴覚障害を理由に講習会の受講を拒否された。改善されたい。	講習会の開催場所が府外のため、該当都道府県の相談窓口を紹介し、広域専門相談員からも情報提供を行ったことにより、対応を終了した。なお、該当都道府県から調整の結果受講が可能となったと後日報告があった。	その他事業者(講習会主催団体)	文部科学省

6	商品販売・サービス提供	知的	不利益取扱	京都市	当事者	公園でヘルパーと一緒にゴーカートに乗ろうとしたら障害を理由に断られた。	市町村の公園内での事案のため、相談者の了解を得て市町村の相談窓口へ情報提供をし、案件を引継ぎ対応を終了した。	自治体(市町村立公園)	市町村障害福祉担当課
7	商品販売・サービス提供	聴覚	不利益取扱	京都市	関係者	ホテルで聴導犬同伴の宿泊を一度は受け入れ、その後拒否された。府から指導されたい。	ホテルに連絡を取り、法及び府条例の趣旨等を説明したところ、ホテル側の認識不足によるものと判明し、受け入れられることになった。相談者に報告し、了解を得たので終結とした。	その他事業者(宿泊施設)	京都府補助犬担当者
8	建物公共交通	身体等	不利益取扱	京都市	当事者	鴨川三条河川敷の進入防止柵が設置されていることにより、全ての電動車いすが河川敷に立ち入ることが出来ないため、改善をお願いしたい。	継続中	自治体(京都府)	