

事例収集データベース掲載イメージ（一例）

- 事例：合理的配慮の提供
- 障害種別：聴覚障害
- 障害者の性別：男性
- 障害者の年齢：50代
- 事例が生じた場面：その他（法律相談）
- 性別・年齢等との関係：なし
- 新型コロナウイルス感染症との関係：なし
- 事例の内容・経緯・背景
 - ・ 聴覚障害のある50代男性（以下「相談者」という）から、HPの問合せフォームに「聴覚に障害があるのだが、法律相談を申し込みたい。相談する際には手話で対応してもらえないか。」との連絡があった。
 - 事案の発生した場面・背景、相談者の困りごとの内容等を可能な限り詳細かつ具体的に記載。
 - 障害者の性別や年齢等に特有の事例である場合には、そのように判断した理由が明らかになるよう補足する。
- 事例を解決するための対応
 - ・ 相談者に対し、法律相談予定日までの期日や費用面を踏まえると手話通訳を利用した法律相談を行うことは困難だが、代替手段として筆談を交えた対応は可能である旨を提案し、相談者の了解を得た。また、同事務所では通常、事前の本人確認等を電話で行っていたが、本人の希望に応じてメールによる確認を行うこととした。
 - 障害者からの申出に対する内容をどのようなプロセスで進めたのか、特に以下の事項が明らかになるよう留意しつつ、順を追って具体的に記載願います。
 - ・ 障害者からの申し出内容に対し、組織内でどのような検討を行い、どのような措置を講じたのか、その内容
 - ・ 障害者からの申出内容が合理的配慮の範囲に該当するか否かの検討や、代替措置の検討・提案も行った場合には、その内容
 - 個別の障害者への対応を契機に、合理的配慮の提供に加えて、環境の整備を行った場合には、どのような整備を行ったかも併せて記載。

- 対応後の状況
 - ・ メールにて事前の確認を行った上で、当日は筆談を交えながら法律相談を行った。
 - 改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、対応後の状況を具体的に記載。

事例収集データベース掲載イメージ（一例）

- 事例：合理的配慮の提供／環境の整備
- 障害種別：視覚障害
- 障害者の性別：女性
- 障害者の年齢：30代
- 事例が生じた場面：その他（銀行業）
- 性別・年齢等との関係：なし
- 新型コロナウイルス感染症との関係：なし
- 事例の内容・経緯・背景
 - ・ 視覚障害のある30代女性から、銀行のヘルプデスクに「銀行のウェブサイトから振込手続きを行いたいのだが、スクリーンリーダーでは振込ボタンが確認できない。ウェブサイトを改修してほしい。」との電話相談があった。
 - 事案の発生した場面・背景、障害者からの申出内容を可能な限り詳細かつ具体的に記載。
 - 障害者の性別や年齢等に特有の事例である場合には、そのように判断した理由が明らかになるよう補足する。
- 事例を解決するための対応
 - ・ ウェブサイトの改修には一定期間を要することが見込まれたことから、ヘルプデスク担当者は代替手段として電話での振込手続き方法を案内し、相談者の了解を得た。
 - ・ また、本件対応の後、スクリーンリーダーに対応した形式となるようウェブサイトの改修を行った。
 - 障害者からの申出に対する内容をどのようなプロセスで進めたのか、特に以下の事項が明らかになるよう留意しつつ、順を追って具体的に記載願います。
 - ・ 障害者からの申し出内容に対し、組織内でどのような検討を行い、どのような措置を講じたのか、その内容
 - ・ 障害者からの申出内容が合理的配慮の範囲に該当するか否かの検討や、代替措置の検討・提案も行った場合には、その内容
 - 個別の障害者への対応を契機に、合理的配慮の提供に加えて、環境の整備を行った場合には、どのような整備を行ったかも併せて記載。

- 対応後の状況
 - ・ ウェブサイト改修後、同様の相談は届いていない。今後も引き続きウェブアクセシビリティ対応を進める予定。
 - 改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、対応後の状況を具体的に記載。

事例収集データベース掲載イメージ（一例）

- 事例：不当な差別的取扱い／環境の整備
- 障害種別：知的障害
- 障害者の性別：男性
- 障害者の年齢：10代
- 事例が生じた場面：行政・公共施設
- 性別・年齢等との関係：なし
- 新型コロナウイルス感染症との関係：なし
- 事例の内容・経緯・背景
 - ・ 知的障害のある 10 代男性の保護者から、市役所の障害者差別に係る相談窓口に対し以下の相談があった。
 - 市立公園のゴーカートに息子が一人で乗りたいと申し出たところ、危険だからという理由で乗車を断られてしまった。見た目だけで判断されたようで本人は傷ついている。今後の対応を考えてもらいたい。
 - 事案の発生した場面・背景、相談者の困りごとの内容等を可能な限り詳細かつ具体的に記載。
 - 障害者の性別や年齢等に特有の事例である場合には、そのように判断した理由が明らかになるよう補足する。
- 事例を解決するための対応
 - ・ 市の窓口は本人及び保護者と協議の場を設け、市の対応について意見聴取を実施。
 - ・ その後、当該公園の指定管理者と協議を実施。指定管理者側からは、事故が発生しないか不安になったため乗車を断ったが、具体的なリスクが見込まれていた訳ではなかったとの説明があった。
 - ・ 漠然とした安全性の問題を理由に障害者へのサービス提供を断ることは不当な差別的取扱いに該当すると考えられたことから、法や対応要領の趣旨と前述の協議の内容を踏まえ、今後は、障害の有無等にかかわらず、操作・ルールの説明と試乗を行った上で、一人で乗ることが危険かどうかを個別に判断することを標準的な対応とする旨を、指定管理者の職員向けマニュアルに記載することとした。
 - 相談を受けた事例を記入する場合は、相談対応をどのようなプロセスで進めたの

か、特に以下の事項が明らかになるよう留意しつつ、順を追って具体的に記載。

- ・相手方に対し事情聴取等を行った場合には、その内容
- ・対応に当たり他の部局、障害者差別解消支援地域協議会や国や他の地方公共団体等連絡調整等を行った場合には、どのような機関が関与し、それぞれどのような対応を取ったのか、その内容
- ・検討等を行った結果、相談者や相手方に対し講ずることとなった措置（障害者差別解消法に関連して行った助言、指導等の内容や、是正措置の検討・提案をした場合はその内容等）
- ・個別の障害者への対応を契機に環境の整備（設備の改善や社内マニュアルの変更等）が行われた場合には、どのような整備が行われたかも併せて記載。

● 対応後の状況

- ・指定管理者との協議結果と今後の対応について相談者に連絡し、理解を得た。
 - 改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、対応後の状況を具体的に記載。