

しょう しゃさべつ かん そうだん
障がい者差別に関する相談について

1 相談件数

けん ふとう さべつてきとりあつか けん ごうりてきはいりよ ふていきよう けん
2件（不当な差別的取扱い：0件、合理的配慮の不提供：2件）

2 相談内容（合理的配慮の不提供）

相談1 しりつとしょかん における 機械の貸出しについて

【相談者】

- しょう しゃだんたい
○ 障がい者団体

【障害種別】

- しかくしょうがい
○ 視覚障害

【概要】

- しりつとしょかん において、いぜん どうよう でいじーとしょ きく ための 機械（プレクストーク）の貸出しを行ってほしい。
- この機械は、視覚障害1・2級の方は日常生活用具で給付対象となっているが、視覚障害3級以上の方は給付対象外となっている。また、給付対象であっても、機械が故障して利用できない状況の方もいる。

【要因分析】

- しりつとしょかん では、でいじーとしょ きく ための 機械（プレクストーク）について、主にでいじーとしょ さくせい もくてき しよう している。いぜんは、うんよう として、しかくしょう がある利用者へ機器の貸出しを行っていた。
- しかし、図書館で使用している機器は、図書館の備品の他、令和元年度から締結した借上げ契約（リース契約）による機器もある。図書館としては、これまでの運用による対応ではなく、制度として位置づけようと検討してきたが、現在、市で使っている機器の大部分が新しい機器であり、リース品になっており、図書館外への移動、紛失、破損した場合の対応が契約上難しいことから、検討・整理中の期間は、でいじーとしょ かした きぼう がある場合には、機器の貸出しを行わず、館内で使用していただく対応としてきた。

【市の対応】

- 障害福祉課として、相談者へヒアリングを行った。その後、市立図書館に対して、相談内容についてお伝えし、対応を依頼した。
- 市立図書館としては、令和5年度中には、機械（プレクストーク）の貸出制度が開始できるようにするため、要綱改正を準備している。
- 具体的には、図書資料貸出に伴うサービスとして、図書資料貸出期間と連動し、1回の貸出につき1か月を限度に機器を貸し出すことを検討している。

相談2 市内店舗における従業員の対応について

【相談者】

- 市民

【障害種別】

- 知的障害

【概要】

- 市内の店舗（大型スーパー）を利用した際に、従業員に声がけしたら無視され、その場から去られてしまった。
- ヘルプマークも付けていて、困っていたから声をかけたのにも関わらず対応してもらえなかった。これは、市の条例に違反しているのではないか。

【要因分析】

- 市から店舗へ確認したところ、従業員は、店内清掃を担当していて普段接客をしていなかったため、相談者から声をかけられた際に、思わず立ち去ってしまったとのことであった。

【市の対応】

- 清掃担当の従業員であっても、ヘルプマークを付け、店内で困っている様子の方から助けを求められた際には、市の条例に基づき、従業員は合理的配慮を提供する義務があることがお伝えし、今後の対応を依頼した。
- 店舗責任者からは、店舗の全スタッフに対してミーティング等を通じて共有し、今後同じことが発生しないように徹底するとの回答が得られた。
- このことを相談者にお伝えしたところ、相談者は日頃からこの店舗を利用しており、従業員に周知され、対応が改善されるのであれば、安心してまた同店舗を利用できるとの言葉をいただいた。