

条例に基づく特定相談等の概要（令和5年度（前期）相談事例から抜粋）

区分	分野	障害種別	相談種別	地域	相談者	相談概要	対応	相手方
1	商品販売・サービス提供	視覚	合理的配慮	京都市	当事者	通信機器に搭載されている視覚障害者用サポート機能を使用して、旅行情報サイトで予約しようとしたところ、一部のポイントの入力等の手続きで操作できないものがあった。	サイト運営者に事実確認し、「相談内容と同様の状況下で操作を行い相談者の困りごとを確認した。来年度の改正法施行に向けて視覚障害者が安心して使えるアプリの設計変更に取り組みたい。」との回答を受けた。その旨を相談者に伝え、納得された。	事業者
2	建物・公共交通	難病	合理的配慮	京田辺市	当事者	バス乗車時乗り合わせた客が多く座れなかった。相談者は杖をつき、ヘルプマークも携帯していたのに、バスの運転手は車内放送で他の乗客に座席を譲るよう協力を求めるなどしてくれず、誰も席を譲ってくれなかった。乗客に周知して欲しい。	利用者が多いと推定される近隣の大学へ連絡し、啓発活動の一環としてヘルプマーク啓発冊子等を送付し、学生・職員への啓発を依頼した。また、バス会社に対しては相談者自身で合理的配慮を求め、今後は車内アナウンスを行うよう努めるとの回答を得たとのこと。	教育機関
3	商品販売・サービス提供	聴覚	合理的配慮	京都市	支援者	聴覚障害のある相談者が携帯電話販売店を訪れた際、筆談等の聴覚障害に配慮した対応をしてもらえなかった。	店舗に事実確認し、店舗責任者からの謝罪と「今後は筆談で対応させて頂く。」との回答を受けた。その旨を相談者に伝え、納得された。また、他の通信事業者の店舗でも同対応を希望されたため、全国携帯電話販売協会に啓発と情報提供、提案を行い、対応を検討するとの回答を得た。	事業者
4	商品販売・サービス提供	肢体不自由	不利益取扱い・合理的配慮	京都市	当事者	セルフサービスのカフェでこれまで提供されていた配膳を断られ、介助者と来店するよう言われた。合理的配慮が義務化されるが、会社の対応方針を知りたい。また、店員向け研修等も提案したい。	本社に事実確認し、店舗のマニュアルには障害者差別解消法に基づく対応をするよう記載されており、店舗でも対応することになっていることを確認し、その旨を相談者に伝え、納得された。後日、本社担当者から、顧問弁護士からも合理的配慮が必要であると助言を受けて、会社としての対応を再確認し、少人数の店員で業務を行っているので来客が多い時には待つて頂くこともあるかもしれないが、席までコーヒー等を持って行くことが難しい方には店員が運ぶとの回答があった。相談者提案の社員研修についても今後検討するとの回答を得た。	事業者