

[報告事例]

自治体ホームページに掲載されている相談窓口の連絡先一覧にファクシミリ番号が掲載されていない。

[当事者]

聴覚障がい者の当事者団体の職員

[報告内容]

当事者団体において運営している就労支援機関が自治体から指導監査を受けた。その際、重要事項説明書に記載されている相談窓口にはファクシミリ番号を記載するよう指摘を受けた。しかし、この資料の元となっている自治体のホームページには電話番号しか載っておらず、改善を求めたい。

[対応結果]

自治体に連絡後、直ちに改善された。

[報告事例から考えてみましょう]

あいサポート条例において、「障がいの特性に応じたコミュニケーション手段の充実と情報アクセシビリティの保障」を規定しています。障がいのある方が、障がいのない方と同様に情報を取得し、利用できることが重要です。自治体においては、ホームページ等について定期的に点検し、情報のバリアフリー化を図ることが求められます。また、事業者においては、電話番号だけでなくファクシミリ番号も併記するなど、情報のバリアフリー化を図りましょう。

[報告事例]

電話リレーサービスを利用し、サービスの解約手続きを依頼したが、対応してもらえなかった。

[当事者]

聴覚障がいのある A さん

[報告内容]

B 事業者が提供しているサービスについて、A さんが契約を解約するために、電話リレーサービスを利用し、手続きについて確認した。

B 事業者は、「本人が電話出来ない場合、身内の方か後見人の方から連絡をもらわないと手続きができない。電話以外に書類を郵送しての手続きも可能だが、その連絡も本人、身内の方、後見人の方からの依頼でなければ郵送できない。解約は電話で行うことができるが、電話リレーサービスでは受付ができない」とのことから、身内の方か後見人の方から電話してもらうことはできないかとのことであった。

A さんは、電話リレーサービスによる対応をしてもらうことができなかった。

[対応結果]

B 事業者を確認したところ、電話リレーサービスにより解約手続きを行うことができると分かったため、A さんは、再度電話リレーサービスを利用し、解約手続き（書類の郵送依頼）を行った。

B 事業者は電話リレーサービスの委託先である鳥取県聴覚障害者協会と面談を行い、今後は電話リレーサービスを内部で周知し、電話リレーサービスは本人として対応していくと回答された。

<電話リレーサービス（代理電話サービス）>

手話通訳者がろう者等に代わって電話をかける仕組み（平成 27 年 4 月～）

- ・ろう者等と聞こえる人が離れている場合に使います。
- ・ろう者等は、テレビ電話、メール、FAX により、聞こえる人に伝えたい用件を、手話通訳者に伝えます。
- ・手話通訳者はろう者等に代わって電話をかけます。



[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。また、あいサポート条例において、「障がいの特性に応じたコミュニケーション手段の充実と情報アクセシビリティの保障」を規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様のサービスの提供を受けられることが重要です。

事業所において、様々なコミュニケーション手段があることを知り、障がいの特性に応じた適切なコミュニケーション手段を用いたサービスの提供についての配慮や工夫が求められます。