

合理的配慮の不提供に関する相談事例② 〔商品・サービス〕
店舗のサービスカウンターで代筆をしてもらえないことになってしまった。
相談者
知的障害のある当事者 A さん 障害者基幹相談支援センターB さん（A さんの支援者）
相談の内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A さんはこれまで、手続き書類で自分では書けない部分があると、店員に代筆してもらっていた。ある日、店員から「連れに書いてもらえばいいのに」と言われ、腹が立って口論になった。</li> <li>• 後日、店舗から、店員の言葉遣いについては謝罪があったが、「今後は代筆を行わない」と言われた。</li> </ul>
相談者の主訴
<ul style="list-style-type: none"> <li>• これまでのように代筆してもらいたい。</li> </ul>
センターの対応と結果
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 店舗に確認したところ、自筆困難な方への簡単な代筆を行っているとのこと。また「代筆は行うつもりだが、A さんが順番を待てずに大声を出したり、他の客に対し暴言を吐いたりするので困っていた」ことが判明した。</li> <li>2. 日常的な関わりのある B さん同席のもと、A さんを訪問し、事実確認を行った。A さんは店舗に対し謝罪したいという意向を示したため、最終的に店舗もこれまで通りに代筆することとなった。</li> <li>3. 待ち時間に落ち着いて待てない、興奮したら一人で抑えられない等、A さんに必要な支援について、B さんと支援内容の検討を行い、今後は信頼関係のある基幹相談支援センターの相談員が付き添うこととした。</li> <li>4. 差別相談センターからは、店舗が A さんへの対応方法で疑問や不安が生じた場合に相談に応じる等、今後の支援内容について確認し、対応を終結とした。</li> </ol>
センターからひとこと
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 差別の相談から、本人の生活支援につながった事例でした。</li> <li>• この他にも、センターから虐待相談センターにつないだ事例や、成年後見制度の紹介をした事例もあり、差別の相談の中から、別の困りごとに着目して、専門機関につなぐ機能を果たしています。</li> </ul>