

平成28・29年度受付分（ 継続 ）の対応結果について

- ・事業者側の安全管理などの理由からすぐさま解決が困難で「 継続」としてきた遊戯施設利用に関する相談事案5件について、福祉局から事業者に対し、考え方を示しながら、将来的展望を確認した。
- ・事業者の回答内容を踏まえ、相談対応結果について、次のとおり分類する。
- ・未解決となる事案もあるため、今後も、事業者との対話を続け、進捗を確認する。

安全確保の観点から策定している利用基準について、障がい特性に応じたものでなく画一的である。また、スタッフの説明不足と対応にばらつきがみられる。

肢体	観劇の際に車いす2台を並列して鑑賞できない（H28・差別） （対応）車いすが複数台並んで鑑賞できるよう改修済み【 解決】
聴覚	映像アトラクションに字幕表示がない（H28・合理） （対応）字幕表示が可能な補助具を開発中であり、順次、導入していきたい。【 未解決】
肢体	鑑賞に際し、電動車いすでの利用を制限され、手動への切り替えを求められる（H28・差別） （対応）使用条件がより最適になるよう都度見直しを行う。【 改善】
肢体	自力歩行できないと利用できない乗り物がある（H28・差別） （対応）障がい種別を細分化した「利用基準」などを策定する予定はないが、現場における状況や利用者の個別事情、ニーズ等に基づいてより良いサービスを提供できることをめざし、責任者を含む現場従業員に対して重点的にバリアフリー教育を実施する。【 未解決】
精神	乗り物に乗る際、障がい者の隣に必ず介助者が座るよう指示される（H29・差別） （対応）障がい種別を細分化した「利用基準」などを策定する予定はないが、現場における状況や利用者の個別事情、ニーズ等に基づいてより良いサービスを提供できることをめざし、責任者を含む現場従業員に対して重点的にバリアフリー教育を実施する。【 未解決】

平成28年度 相談内容（相談の主訴）及び対応結果（修正版）

会議日現在

相談の主訴 / 対応結果	傾聴	改善	解決	未解決	継続	計
1 不当な差別的取扱い	19	5	10	3	0	37
2 合理的配慮の不提供	9	5	6	1	0	21
3 環境の整備	2	1	0	1	0	4
4 その他	9	0	0	0	0	9
（内訳） 苦情・不快・不満	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)
要望・相談	(7)	(0)	(0)	(0)	(0)	(7)
計	39	11	16	5	0	71

電動

HIV

自力歩行

2台並列

字幕

平成29年度 相談内容（相談の主訴）及び対応結果（修正版）

会議日現在

相談の主訴 / 対応結果	傾聴	改善	解決	未解決	継続	計
1 不当な差別的取扱い	7	0	8	1	0	16
2 合理的配慮の不提供	5	4	5	0	0	14
3 環境の整備	1	0	5	0	0	6
4 その他	22	0	0	0	0	22
（内訳） 苦情・不快・不満	(18)	(0)	(0)	(0)	(0)	(18)
要望・相談	(4)	(0)	(0)	(0)	(0)	(4)
計	35	4	18	1	0	58

介助者