

相談事例 3

相談者	本人
当事者 基本情報	女性 視覚障がい
相談内容	<p>健康増進施設の利用申請書の提出について、視覚障がいがあるのでFAXが使えず、エクセルに入力した利用申請書をメールで送りたい旨を申し出たが、メールでは受付けていないと断られた。</p>
見解 対応状況など	<p>【事業者の見解】 施設の利用は申請書原本を施設あて送付するか、押印した書類をFAXで送付することになっている。現在、人手の問題もあり、メールでの申し込み等は受付けていない。</p> <p>【対応】 事業者には、人手の問題とはいえ、過重な負担とも思えないことから、個別対応も視野に入れて、対応策を検討してもらおうよう伝えました。</p> <p>【終結状況】 申請者が視覚障がいの為、申請書の送付やFAXではなく、一旦、施設に電話をしてもらい、申込に必要な情報の聞き取りを施設職員が行い、その後、利用当日に申請書原本を持参してもらおう方法を個別対応として運用する対応も可能としました。また、メールでの申し込み対応については、事業者として今後検討していくとのことで、相談者の理解が得られました。</p>

相談事例 4

相談者	家族
当事者 基本情報	男性 10歳未満 知的障がい
相談内容	<p>帽子着用が義務づけられているプールにて、息子が帽子をかぶせても、自分で取ってしまう傾向にあり、そういった場合でも、プールを利用できるかと聞くと、帽子をかぶらないのであれば利用はできませんと言われた。合理的配慮をしてほしい。</p>
見解 対応状況など	<p>【対応】 「帽子の着用がなくても、入れますよ」という答えを、施設側としてすぐに対応ができないが（大阪市全体の方針として帽子の着用を義務付けているため）、何とかプールに入ることができないか検討をするという旨を母親に話しました。</p> <p>【終結状況】 当初、施設側の対応に詳しい説明がなく、配慮を感じなかったのが一番の訴えであった為、直接施設側からの説明を聞き納得いただきました。</p>