

## モデル事例

- ・障がいのある A 市の市民（以降、A 市民）は、B 市の事業者が主催する C 市の会場で開催する 2 週間先の展示会に参加しようと、申込時に障がいがあるため会場内では車いすを使用する旨を事業者に伝え、事業者からは展示会当日に会場でスタッフに申し出れば必要な対応をする旨の回答を得ていた。
- ・しかし展示会直前に、事業者から A 市民に対して、段差のある会場内の車いすの移動に対応できるスタッフの確保が難しく、不十分な対応では安全上も問題があるため参加をキャンセルしてほしい旨の連絡があった。その際に A 市民は申し込みを受け付けた社員から会場担当のスタッフに伝えられたのが、展示会の前日であったことから対応スタッフを確保できなかったと聞かされた。結局、A 市民はイベント参加を諦めざるを得なかった。

## 【B 市の対応】

- ・A 市民が、事業者が所在する B 市に相談したことから、A 市、B 市及び C 市と広域的な要素が含まれる事案であったが、B 市が単独で対応した。
- ・B 市は、事業者に事実確認をする過程で、A 市民が事業者から特定される可能性があることについて事前に了解を得た。
- ・B 市による対応は、事業者に対して行った事実確認が、A 市民の相談内容と相違がないことを確認し、次に、今回の事案が発生した原因や事業者として今後どのような対応が必要と考えているのか、適宜助言を行いながら取りまとめて A 市民に報告を行うスキームをとった。

## 【事業者の対応・見解】

- ・展示会の内容から、障がいがある A 市民に参加してもらうためには、常時、車いすで段差を乗り越えるための対応スタッフを配置することが必要。
- ・しかし、事前に A 市民から介助者が必要な旨を電話で聞いた社員が、会場担当者に伝えたのが展示会の前日であったため、専用スタッフを確保できず、A 市民にキャンセルをお願いした。
- ・事業者は、今回のケースは社内での連絡体制に不手際があることを認めたとうえで、A 市民に不快な思いをさせたことを反省している。
- ・改善策として、万が一の手配ミスにも対応できるよう会場任せにせず、展示会開催の 3 日前には人員の手配ができていることを受付社員が現地に確認するようマニュアルを改め、営利事業者の立場から可能な限り最善の対応をとることとした。

【相談者の見解】

- ・ イベント主催者が可能な限り最善策を取る考えを表明したことで、今回の件は一定の理解はする。しかし、主催者が安全確保を第一に考えることはわかるが、障がいのある人も一顧客として遇してほしいので、イベントには、障がいの有無にかかわらず同じように参加できることを望む。

【ご検討いただきたい点】

本事業者の対応としては、営利企業という観点も踏まえて、本来どうすべきであったのか。

今回の事例では、B市にある事業者が、C市の会場で開催したイベントでの事案を、A市民から相談を受けたB市が対応したが、自治体間の連携はどのような形が望ましいか。