

事例2

合理的配慮の提供

障害の種別	障害のある人の性別
肢体不自由	男性
障害のある人の年代	事例が生じた場面
80代	小売店
事例の内容・経緯・背景	
<p>【身体障害のある人から小売店に対し、店内の多目的トイレの適正利用について相談があった件】</p> <p>店内に設置してある多目的トイレについて、障害のない人の使用頻度が非常に高く、障害のある人が利用したい時に利用できない状況が多い。障害のない人等については、できるだけ一般用のトイレの使用を促すように、店舗で工夫を行って欲しい。</p> <p>それが難しい場合は、一般用のトイレを車いす利用者等の障害のある人が使用できるように、改修して欲しい。</p>	
事例を解決するための対応	
<p>◆ 相談者からの申し出により、事業者から聞き取りを行った。</p> <p>その際に、「多目的トイレは障害者限定にしないとイケないのか」と質問があった。専門相談員より、「障害のある人以外にも、高齢者や妊婦、子育て世帯など配慮が必要な方もいるので、使用者を限定することはできないと考えるが、多目的トイレしか使用できない障害のある人が、優先して使えるような工夫ができないか」と助言を行った。</p> <p>◆ 調整の結果、事業者は以下の対応を行うこととした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多目的トイレの適正利用について、館内アナウンスや張り紙で注意喚起を実施する。 ・障害のある人が、トイレの使用で困り事があれば、いつでも店員に申し出てもらい、その都度、適切に対応を行う。 ・一般トイレの改修については、費用の面などがあり、すぐの対応は難しい。 	
対応後の状況や、その他の解決方法など	
<p>◆ 結果として、多目的トイレの有効利用が促進された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ トイレの使用方法などは、市民のモラルに委ねる部分が大きいため、継続して適正利用の取組みを行うことが必要となります。 ○ 店舗の改修時などに、障害のある人も利用しやすい施設という視点を持つことが必要とされます。 <p>※施設や設備の改修といったバリアフリー化などの「環境の整備」については、障害者差別解消条例で努力義務と規定しています。</p>	