

## 事例7

## 合理的配慮の提供

障害の種別	障害のある人の性別
言語障害	男性
障害のある人の年代	事例が生じた場面
不明	サービス
事例の内容・経緯・背景	
<p>【言語障害のある人から事業者に対し、電話以外での問い合わせ手段について準備して欲しいと相談があった件】</p> <p>相談者は言語障害があるため、電話による意思疎通ができない。事業者へ問い合わせを行う場合、問い合わせ手段が電話だけに限定されているため、必要な確認を行うことができない。</p> <p>電話以外の連絡手段を用意してもらえないだろうか。</p>	
事例を解決するための対応	
<p>◆ 相談者からの申し出を受け、事業者に状況の確認を行い、次の回答を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、問い合わせ手段としては、電話しかない。FAXでの受付も実施していない。</li> <li>・障害特性に応じた連絡手段の確保が必要であるといった視点については欠けていた。</li> </ul> <p>◆ 事業者と専門相談員が調整した結果、次の対応を行うこととなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当面の間は、事業者が別の用途で使用しているメールアドレスを相談者に伝え、連絡を取ることにする。（合理的配慮）</li> <li>・今後、ホームページをリニューアルする予定があるので、新たに問い合わせフォームを作成し、メールでのやり取りも可能とする。（環境の整備）</li> </ul>	
対応後の状況や、その他の解決方法など	
<p>◆ その後、メールでの問い合わせが可能となり、問題解決に至った。</p> <p>○ 参考として、きこえない人（発話に困難のある人を含む）と、きこえる人を通訳オペレーターが「手話」や「文字チャット」でつなぐ「電話リレーサービス」があります。きこえる人（事業者含む）は、利用登録は不要です。通訳を挟むため、通常の電話に比べて時間が掛かりますが、通常の電話と同じように話すことができます。</p>	