

合理的配慮に関する事業者からの相談について

■相談①

（相談者） 商品サービス業：事業所本部法務担当
（相談内容） 当社が展開している日用品の宅配事業について、宅配品は配送者により、自宅玄関先や不在時は置き配での対応となっているが、高齢者や障害があり車椅子利用の方から自宅内へ宅配品の搬入依頼や、冷蔵庫へ商品を入れるよう依頼のある事案も発生している。現在は一律でお断りしているが、差別解消法における合理的配慮ではどのように考えるべきか。
（市の対応） 過重な負担があるものや、宅配事業に付随する対応でなければ合理的配慮の提供義務に反しないと考えるが、障害者からの申し出に対し、個々の状況に応じた対応が必要。 対応できない申し出を「できない」だけで対応を終わらせるのではなく、他の手段での対応が可能であるか双方での話し合いを行ってもらう必要があると考える。 併せて、内閣府の事業者向け説明会の案内を実施。

■相談②

（相談者） 商品サービス業：音楽イベント実行委員
（相談内容） 障害のある人にもイベントへの参加がしやすいように取り組みを考えていきたいが、令和 6 年 4 月 1 日からの改正法施行に向け、イベント開催時の合理的配慮の推奨事項について教えて欲しい。
（市の対応） 障害者差別解消法について説明を行い、合理的配慮の推奨事項についての資料提供、その他、内閣府ホームページ内のケーススタディ集における類似事例を抽出したものを、併せて相談者へ提供する予定。

■相談③

（相談者） 商品サービス業：小売業
（相談内容） 障害者差別解消法の改正施行に向けた合理的配慮の考え方について、具体的な事案が発生しているわけではないが、障害当事者から職員の店内同行を求められた場合、百貨店等であれば、職員同行で対応できると思うが、こちらではテナント出店の店舗も多く、各店舗内の誘導や希望する店舗への誘導をどうするかといった課題もあり、早期に各店舗側への情報提供をしていかなければならないと感じている。
（市の対応） 合理的配慮の研修について、当市で開催している街づくり出前講座にて対応させていただき、法や事例の説明を行う予定。