相談事例の紹介

事例１

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：建物交通 | | 分類：合理的配慮の不提供 |
| 結果：複数の支援で解決 | | |
| 相談内容 | 新幹線と在来線を利用して東京往復した。帰る際、予定していた新幹線に乗り遅れてしまったが、最終目的の駅で乗降介助ができないと言われ、新幹線の駅で降りざるを得なくなってしまった。改善してほしい。 | |
| 対応 | ご意見承りセンターへ電話で事実確認。当日県内に戻ってから在来線の駅での乗降介助を頼まれたので無理と返答した、東京駅で最終目的の駅で介助してほしいと伝えてもらえば可能性もあった、との返答。車いす利用者が電車に乗り遅れることもあるため、運転士がスロープの出し入れを行ってはと提案すると、「意見として受けとめる」との鉄道会社からの回答。 | |
| 考察 | 法の規定する建設的対話にまで至っておらず、やや不全感が残る。一方で推進員が代弁して声を上げていくことで障がい当事者には心強い存在と認識してもらえた印象はある。 | |

事例２

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：建物交通 | | 分類：合理的配慮の不提供 |
| 結果：複数の支援で解決 | | |
| 相談内容 | 車いすで旅行するため、指定席購入しようとしたときに、乗る駅と降りる駅の双方の駅長に連絡をして、同意を得る必要があるので書類を書くように言われたのは差別ではないか。健常者は何も記入せずに購入できている。 | |
| 対応 | ご意見承りセンターに電話。通常記名等を求める同意書を書いてもらうことはない。今回も確認できなかった。ただ、指定席を購入の場合、任意の申込書を書いてもらうことがあるので、双方の駅に連絡を取らねば認められない等の発言で駅窓口の者が強く迫ったことは考えられる。配慮が足りずお詫びします、とのこと。  通常、新幹線の駅は大きいので、事前連絡は不要の駅が多い。ただ、鉄道事業者公式ホームページで事前連絡が必要と表記されている駅で降車する場合は、事前連絡が必要になるとのこと。 | |
| 考察 | 指定席の購入については任意である以上、口頭で購入を希望した場合は応じてもらうよう要請した。福島県だけで解決を目指すことはできないので、機会をとらえて国等へ意見提言していく。 | |

事例３

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：建物交通 | | 分類：合理的配慮の不提供 |
| 結果：複数の支援で解決 | | |
| 相談内容 | 車いすで飛行機を利用した。事前に旅行代理店にバッテリーの種類を伝えていたが、空港にてこのバッテリーはつめない、と言われ何度も確認された。航空会社は障がい当事者への声掛けをせずヘルパーに話しかけたことや、固定用ベルトを準備していなかったことも不快。 | |
| 対応 | 航空会社へメールで問い合わせ。  バッテリーについて、当日ゲルバッテリーと言われて改めて確認が必要になった。目で見て確認する必要があったため、時間がかかったが、確認ができたとのこと。搭乗口では職員が引き継ぎ時取り外しができるバッテリーだと間違えて、確認に時間がかかった様子。  空港係員間の情報共有不足で何度も同じ質問を行うことや失礼な態度をとったことについては、深くお詫び申し上げますと書かれており、今後丁寧な対応に努めること、業務内容の共有や引き継ぎを徹底していただけることになった。  ヘルパーへの声掛けについては、本人に声掛けをしたと同時に具体的な返答をヘルパーにも聞いていたことが要因と考えられるとのこと。ベルトについては、機内職員と地上職員の引き継ぎミスにより、本人に使うはずのベルトでチェロを固定してしまい、客室乗務員がベルトを探すのに時間がかかってしまった、とのこと。  当職からもヘルパーではなく障がい当事者に確認すること、けして少なくない車いすユーザーの利用についてスムーズな対応を改めて求めた。 | |
| 考察 | 丁寧な返答をいただけたことから、即効性は期待できないが、うまくいかなかった声を多数あげていくことで、対応の改善が期待できる。 | |

事例４

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：教育 | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：保留 | | |
| 相談内容 | 家族から相談。支援校内では知的の生徒と肢体不自由の生徒に分かれていて教育課程が違っている。知的の生徒が参加できる行事に、肢体不自由の生徒が行けないのは差別ではないか。 | |
| 対応 | 地域の実態として事例を蓄積する。 | |
| 考察 | 家族が声をあげると特定されてしまうので、いったん保留したいとの意向。障がいのある人やその家族の声をどう聴きとるか考えさせられる事例。 | |

事例５

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：教育 | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：事例の蓄積 | | |
| 相談内容 | 祖父が障がいを理解せず、「うちの孫は障がい児ではないので支援校や放課後等デイにはいかせない」と普通校へ進学が決まった。 | |
| 対応 | 祖父への事実確認は避け、事例を蓄積する。 | |
| 考察 | 障がい者への差別や偏見が世代を超えて、残っていることがうかがえる。 | |

事例６

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：教育 | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：未解決 | | |
| 相談内容 | 支援者から連絡。強度行動障がいの児童。普通学校特別支援学級に通学している。他児をかんでしまう等の他害行為が多く、リスクが高いため健常児との交流教室に参加できていない。差別ではないか。交流教室の時間は教員がマンツーマンで対応にあたっている。 | |
| 対応 | 転校も視野にケース支援継続中。家族の意向を確認して介入するかどうか方針を決める予定。 | |
| 考察 | 家族も学校には遠慮があって、交流教室に通わせてほしいとは表立って頼めないケース。 | |

事例7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：教育 | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：事例の蓄積 | | |
| 相談内容 | 就労継続支援Ｂ型事業所へ通所している知的障がい者が小学生から「お金頂戴」と声をかけられた。障がい者への差別偏見が低年齢化しながら広がっているのが不安。 | |
| 対応 | 地域の実態として、事例を蓄積する。 | |
| 考察 | 将来的な解決が必要なケース。声をかけられた障がい当事者は、事業所と同じ地域に住む住民でもある。昔から面識がある近所の人たちの孫世代がからかいの声をかけてきた様子。他の利用者も声掛けをされている事実があることから、根が深い印象がある。 | |

事例８

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：商品サービス | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：状況把握 | | |
| 相談内容 | 数年前までは「自筆がルールで字が書けないひとは契約不可」と書字できないとクレジット機能付きのカード契約等はできなかった。今はどうか確かめてほしい。 | |
| 対応 | カード事業者に確認。ＰＣ上の入力や家族の記入等その方の背景に応じた方法で契約可能であると説明あり。 | |
| 考察 | 今回のケースは、障がい者差別解消法が始まる前の状況が、法施行後の現状がどう変わったかを検証するよい機会になった。その方の障がいの状況や背景に応じて契約方法を準備していること、障がいを理由に契約不可としていないことは広めていきたい。 | |

事例９

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：福祉医療 | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：複数の支援で解決 | | |
| 相談内容 | 支援者より相談が入った。「精神障がいの方が病院で過去に起こしたトラブルを理由に,病院に出入り禁止となっている、差別ではないか」との内容。 | |
| 対応 | まずは現在の支援者でケース会議を重ね、本人が介入を望んだり、必要があれば差別解消推進員に会議の参加を改めて申し入れてもらうこととした。 | |
| 考察 | 過去に起こしたトラブルを予防するための対策を講じたのか、他になかったのか、十分に検討する必要がある。 　単に「また同じトラブルの心配がある」ということであれば、それは客観性、根拠不足で、不当な差別的取扱いで、合理的配慮を欠いていると言えるかもしれない。 | |

事例１０

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：行政 | | 分類：合理的配慮の不提供 |
| 結果：一回の電話で解決 | | |
| 相談内容 | 障がい当事者の同行者から連絡が入った。「行政機関に行ったときに、聴覚障がいがあるため、紙を渡して筆談を申し入れたが応じてもらえなかった。障がいのある当事者に声をかけず同行者に話しかけるのはやめてほしい」との内容。相談者の希望は、今回の案件を関係機関で共有してほしい、というものであった。他に窓口等で名前を呼び出すだけでは聞こえないので番号を掲示する機械を導入するか声以外の方法を検討してほしいとのこと。 | |
| 対応 | 事実確認等してしまうと、自分が県に電話をしたことが露見してしまうため、控えるよう依頼があり事例の蓄積にとどめたケース。 | |
| 考察 | 差別解消部会等での報告を通して、関係行政機関に伝え、意識啓発につなげたい。 | |

事例１１

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：商品サービス | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：複数の支援で解決 | | |
| 相談内容 | 盲導犬ユーザーから連絡があった。「盲導犬を同行して食事に行った際、飲食店での入店拒否があった、その場で抗議したが、店から『数年前に盲導犬の方を受け入れたがトラブルになったのでそれ以降断っている』と言われた。他の障がいのある人が今後も同じように拒否されないよう店に強く抗議してほしい」との内容。 | |
| 対応 | 事実確認を行うと、「店としては個室を準備してそちらに案内したつもり。盲導犬ユーザー以外の同行者が、感情的に声をあげ、退店してしまった」と話す。店側には補助犬受け入れのパンフレットを送付し、改めて理解を求め、相談者にもその旨を報告した。相談者自らコミュニケーションをとってみると話す。 | |
| 考察 | 店側は、ほかにも知的や精神の障がいのある方を積極的に受け入れる等理解を示す発言もあった。拒否したわけではなく、個室に案内しようとしたとの店側と、同行者との感情的な行き違いがうかがえる事例。コミュニケーションの重要性を再確認できたケースであった。 | |

事例１２

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：雇用 | | 分類：合理的配慮の不提供 |
| 結果：複数の支援で解決 | | |
| 相談内容 | 精神障がい当事者から電話。「会社に就職して９か月たったところ、ミスを連発して注意される、怒鳴られている感じ。精神障がいのことをわかってもらえない、理解してもらえず死にたくなる、『別な上司にはしゃべれるのになんで自分にはしゃべれないの』って言われるが、威圧感のある上司にはしゃべれない、どうにかしてほしい」との内容。 | |
| 対応 | 会社への申し入れは、今の会社を紹介してくれたハローワークに障がい者差別があるとして、相談するよう助言した。 | |
| 考察 | 改正障害者雇用促進法に基づく障がい者の差別禁止、合理的配慮の提供についてはハローワークの所管となる。一方で労働案件の相談も差別解消推進員にも寄せられているので、事例を蓄積し労働局と情報共有する必要性を感じている。  他に、てんかんを持つ精神障がいの方が職場で理解されない等の相談や、運転の業務についている内部障がいの方が、他の職員と同様の処遇をしてもらえない等の相談が寄せられている。 | |

事例１３

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：災害 | | 分類：不当な差別的取扱い |
| 結果：関係する機関と情報共有中 | | |
| 相談内容 | 匿名の方から電話。「台風の水害で、避難所に避難している知的障がいの人は声があげられない。肌着や支援物資も不足している。洗濯もしておらず着たきりだし、シャワーも水しか使わせてもらえない。「冷たかった」とはいうが苦情とか要望は出していない。障がい者だけの避難所になっているので、なお声があげられないのではないか。健常者は避難してこない避難所になっているのも問題だと思う。健常者もいれば声が上がると思う」との内容。 | |
| 対応 | 所管する行政に現状確認すると「そこは福祉避難所として設置しており、シャワーが水だけというのは設備的な問題。日帰り入浴施設の手配や温泉宿泊の手配も済ませているが、この避難所からは希望は出ていない。衣類等の支援物資も一人につき一組といった制限があり、順次提供しているが、まわっていない現状。なにより療育手帳をお持ちの方なので、情報が伝わりにくいし、要望もあがりにくい」「罹災証明がまだ出ないので、しばらく避難所での生活が続くと思われる。避難している方には、保健師が毎日訪問しているのと、日中はこれまでの通所サービスに出かけている方が多い」との内容。  こちらからは、障がい当事者には、要望を上げることができない方もいるので、保健師や通所系事業所職員と連携して意向の確認をするよう改めてお願いした。 | |
| 考察 | 大規模災害の時に、障がいのある方について、どう支えるか事前の準備が必要であることが確認できた事例である。  　ほかにも、いったん一般の避難所に避難はしたが、その後福祉避難所に移動するのは重度身体障がいの方や、行動障がいのある人には大きな負担があるので、障がい種別に福祉避難所を複数準備して、最初からそこを目指すような形にしてはどうか、という意見も寄せられている。 | |

事例１４

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：情報 | | 分類：その他（問い合わせ） |
| 結果：好事例として状況把握 | | |
| 相談内容 | 県内博物館での対応が良いので、他にも広げてほしい。 | |
| 結果 | 好事例としての情報であったため、推進員から当該博物館学芸員に連絡をとり、把握した状況は下記の通り。  ・視覚障がいの方が来館した時は学芸員が一緒に同行して解説をしている。盲導犬ユーザーが来館した時も、国宝の仏像ではあるが、当然盲導犬と一緒に観覧してもらった。見えないだけでいろいろ感じてもらえることはわかっている。  ・環境講座を開催したときは、席は先着順になっているが、視覚障がいの方が並んでいたことを確認して、スタッフが先に席を確保しておき、視覚障がいの方には入場の際、最後にゆっくり入室してもらうよう配慮を行った。列の流れに沿って入場してもらった場合、段差等もあるので、押されたり、転倒のおそれもあったので、その対応を行った。  ・聴覚障がいの方が来館の際は筆談でコミュニケーションを取ろうとしている。障がいのある人にも来館していただきどうすればもっと楽しんでもらえるのか学んでいきたい。 | |
| 考察 | 過去には、別な地域で行われた展覧会でうまく受け入れてもらえなかった、と意見が寄せられたことがある。  　好事例として啓発をしていくことが重要であると言える。 | |

事例１５

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分野：情報 | | 分類：その他（問い合わせ） |
| 結果：関係機関と情報共有予定 | | |
| 相談内容 | 自閉症を持つ児童の親からの電話。インフルエンザの予防接種を受けに病院に行った。注射がこわいので自閉症の息子（10歳未満）は声を出し始めていた。他の男性患者さんから「静かにさせろ」と言われ、順番が回ってきてパニックになってしまった時に、同じ方から「このばかが来る病院じゃねえべ」ときつく言われた。がんばっている家族が報われず悔しい。障がいのある児童を優先して受け入れてくれる病院が欲しい。遊ぶ場所とか限られてしまう。 | |
| 結果 | 母の想いを傾聴・受容した。差別解消ダイヤルで事例の収集をしていることを伝え、会議でエピソードを周知する旨説明した。病院の対応についても納得できないので、もう一回申し入れに行ってくる、とのこと。返事をもらうこととした。 | |
| 考察 | 障がいのある方の特性について、まだまだ啓発が必要であることがうかがえる事例。共生社会について時間をかけ幅広く浸透させたい。  　また、障がい児を受け入れる可能性のある医療機関に配慮を求める啓発の必要性を感じる事例。 | |