

【事例1】銀行での車いす利用者への対応

【相談概要】

※この事例は、実際の相談事例を参考に編集・加工を行っています。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、銀行の入口が階段、出口がスロープという一方通行になっていた。車いすのため、入口側からでは階段が登れない。スロープのある出口から入ると、入口に並んでいる利用客の順番を飛ばしてしまうことになる。スロープのある出口から入れるようにしてほしい。

～銀行の対応のどのようなことが問題でしょうか？～

(例)

- ・一方通行にする必要性があったのか。
- ・一方通行にする場合に、障がい者のことを想定してルートを設定していない。
- ・「お困りの際には声をかけてください」というような貼り紙や案内があればよかったのではないかな。

～どのような合理的配慮や対応が考えられるでしょうか？～

(例)

- ・車いす利用者が出口のスロープから入店できるようにする。
- ・スロープのある出口付近に「車いすでお越しの方はこちらからお入りください」という案内の掲示を行う。
- ・出口のスロープから車いす利用者が入店できることを、スタッフ間で共有しておく。
- ・順番を飛ばしてしまうことについては、店員から説明を行い、他の客に理解を求めるようにする。
- ・スロープから入店したときに、店員に声をかけてもらうように案内しておき、声をかけられたときに入口で待っていた客の次に、車いす利用者に対応できるようにする。
- ・入口の階段の手前で、順番カードを配り、車いす利用者にもカードを取ってもらったうえで、スロープから入店してもらう。
- ・インターホンを設置し、車いす利用者が入店する前に対応を相談できるようにする。

👉 Point

- ▶ 申し出に関して相談者とよく話し合い、代替案の提案も含めて検討することが大切です。申し出に対応できない場合も、理由を丁寧に説明し理解を得るように努めましょう。
- ▶ 一方通行のルールを車いす利用者については変更するといった「ルール・慣行の柔軟な変更」も合理的配慮の一例です。
- ▶ 車いすの方用の案内の掲示があると、障がい当事者も遠慮せずに出口側から入店できますし、他の客の理解も得やすいと言えます。

【事例2】タクシーの視覚障がい者への対応

【相談概要】

※この事例は、実際の相談事例を参考に編集・加工を行っています。

視覚障がいがあるので、タクシーを予約して家の近くまで迎えに来てもらう際、タクシーが来ているかどうか分からない。そのため、予約電話の際「道端で待っているので、タクシーが到着したら声をかけてほしい。また、手を添えるとか、声をかけるとかして、タクシーが止まっている場所まで運転手に誘導してほしい。目的地である駅に着いた時も、タクシーがどちらの方向を向いて止まっているのかわからないので、駅の方に誘導してほしい。駅は、道路から数歩のところであり、タクシーを離れる時間は短く済むはずである」とお願いした。

しかし、タクシー会社の担当者からは「障がい者に触れることは一切禁止されているから、できない。」と言われた。

～タクシー会社の対応のどのようなことが問題でしょうか？～

(例)

- ・どのようなことならできるか、本人と話をすることなく、断っていること。
- ・障がい者に触れることは一切禁止、というルールに妥当性があるのか。

～どのような合理的配慮や対応が考えられるでしょうか？～

(例)

- ・迎いのタクシーが到着した際には、声をかける。
- ・肩を貸す等で、タクシーまで乗車のために誘導をする。
- ・目的地到着の際には、どちらの方向に向いているのか等、周辺の状況について説明をする。
- ・乗務員に対して、誘導方法や障がい者への接遇について研修を行う。

👉 Point

- ・道路運送法では、乗降介助の際に「乗客の体に触れてはいけない」とは規定されておらず、障がい者本人の了解を得て、乗降介助を行うことは問題ありません。その際に乗務員が対応に不安を抱かないよう、研修を行うことも重要です。
- ・道路運送関係法令の範囲内で、何ができるのかを考えていただくことが大切です。

【事例3】大型スーパーにおける知的障がい者への対応

【相談概要】

※この事例は、実際の相談事例を参考に編集・加工を行っています。

息子は20代で知的障がいがある。先日、買い物をするために財布をもって一人で大型スーパーを訪れたが、同じ商品棚の前で長時間立ち、声を出したり手を叩いたりしていたために、店舗の責任者に110番通報をされた。

両親が迎えに行った際、店舗の責任者から「『長時間ここに立たれると迷惑だ』と何度も大きな声で説明しているのに、返事もしないから困る」「今後、店には来ないようにしてほしい」「外出する際は迷子札をかけるようにしたらいいのでは」「門限を早めたらいいのでは」などと言われた。

～スーパーの対応のどのようなことが問題でしょうか？～

(例)

- ・本人に困っていることがあるのか尋ねるなど、求めていることの直接の確認をしていない。
- ・知的障がいのある人に大声でしつこく説明をした。
- ・他人に危害を加えたり他人の物を壊したりしていない状況にも関わらず、いきなり警察を呼んだ。
- ・知的障がいに関する理解がない。
- ・成人している障がい者について、「迷子札」「門限」など子ども扱いした対応を家族に求めた。

～どのような合理的配慮や対応が考えられるでしょうか？～

(例)

- ・穏やかな声で、短い言葉でゆっくり話しかける。
- ・何を買いにきたのか本人の意思を確認する。
- ・本人、家族の了解を得た上で家族の連絡先を教えてもらい、店が対応に困った際には家族に相談できるようにしておく。
- ・本人、家族の了解を得た上で、家族に対応方法を聞いておく。
- ・スタッフに対して障がい理解についての研修を行ったり、対応方法についてスタッフ間で共有しておく。
- ・特に何かを買う意思がないようであれば、長時間過ごしても他の客の支障にならない場所に案内する。

📌 Point

- ▶意思の表明が困難な障がい者が、家族や介助者等を伴っていない場合などで、意思の表明がない場合でも、その障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白な場合には、適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなどの対応をすることが法の趣旨からは望ましいと言えます。
- ▶障がいの状況や必要となる配慮は、その人その人によって異なりますが、一般的な障がい特性について理解をしておくことは、対応する際のヒントになります。
- ▶障害者差別解消法では、障がい者から意思の表明があった場合に合理的配慮を提供することとされています。この「意思の表明」には、知的障がいや精神障がい等により本人の意思表明が困難な場合に、家族や支援者が本人を補佐して行うものも含まれます。