



山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議

【トピック】

- 差別事例とともに好事例を取り上げ、誰もが暮らしやすい社会づくりに向けての意識改革を考えます。

事務局：山梨県障害福祉課
〒400-8501
山梨県甲府市丸の内1-6-1
Tel 055-223-1460 Fax 055-223-1464
E-mail
shogai-fks@pref.yamanashi.lg.jp

今号では、障害者差別に関し報告された事例や報道された事例を取り上げ、対応の違いの要因を探ります。それぞれの事例の発生経過を検討すると、障害者差別解消法第5条に示される事前の環境整備の大切さが浮かび上がってきます。

【盲導犬使用者への入店拒否】

➤ 経過

昨年11月初旬に、富士吉田市内のレストランで、盲導犬使用者が家族とともに入店しようとしたところ、従業員から「犬は困る。店の方針だから入店できない」と断られた。利用をあきらめて立ち去ろうとしたところ、盲導犬に気づいた他の店員に入店を促されたが、家族とともに隣接の店舗で食事を済ませた。拒否された店舗の「店の方針である」との説明に対し、不当な差別ではないかと、後日県障害福祉課に苦情を申し出た。聞き取りによると、当日は店の責任者は不在で案内の従業員が一人で対応し、補助犬法の説明をしたものの、「責任者がいないため判断できない」として断られたとのことであった。

➤ 対応

富士吉田市福祉課は、県障害福祉課の調査依頼を受けてレストランの店主から聞き取りを行

った。店主は「店の方針だというのは誤りで、従業員への指導不足であった」と謝罪するとともに、従業員への指導を徹底する等改善策を申し出た。

県障害福祉課では、店舗出入り口に「補助犬OK」のステッカーを表示する等再発防止や啓発に努めるよう指導、助言した。富士吉田市福祉課は、当事者への謝罪と補助犬に関する教育の徹底を申し出た。

➤ 課題

- ①補助犬や障害者への接遇等の基本事項の従業員への周知
- ②来店時の最初の声掛けや対応の大切さへの意識、接遇に関するバリアフリー意識の喚起
- ③補助犬への理解促進のため、啓発のための継続した取組が必要

【車いす使用者への入店拒否】

➤ 経過

昨年12月に、甲府市内のスーパーマーケットで、電動車いす使用者が買い物のためひとりで入店しようとした際、店長から「店の規則で電動車いすでの入店は禁止」との声掛けがあり、入店できなかった。当事者から県障害福祉課へ報告があり、障害者差別地域相談員（以下地域相談員）への相談を案内した。当事者が地域相談員へ相談し、地域相談員が当該店の店長へ確認したところ、当事者の訴えのとおり声掛けがあったことが分かった。

➤ 対応

地域相談員の聴き取りに対し、店長は①電動車いすをシニアカーと混同し「一人では買い物できない」と声掛けした②店内規則にのっとり声掛けしたつもりだが声掛けの内容が配慮不足で不適切であったという2点を釈明した。

店舗規則には、「車いすの場合は付添者が必

要」とあり、趣旨は「店舗内が狭く、単独では移動に支障が出ることがあるため」であるものの、「単独での来店の場合は申し出があれば店員が付き添って入店することも可能」であることも付加されていた。

店長は、市福祉課担当とともに当事者宅を訪問し、声掛けの不適切さと対応の不十分さについて謝罪し、今後従業員への車いす使用者への対応等の周知を図る旨を申し出た。

➤ 課題

- ①障害者の施設利用や接遇に関する店舗規則等の正しい理解と認識
- ②障害者の施設利用や接遇に関する必要事項の出入口等への表示と従業員の案内体制の確認
- ③来店時の最初の声掛けや対応の大切さへの意識、施設設備や接遇に関するバリアフリー意識の喚起

理解しようとする気持ち、楽しんでもらおうという意識

甲府駅前のあるチェーンの居酒屋で、年末の夕刻に盲導犬使用者が連れの方と一緒に入店する場面を見かけました。店頭で迎えた若い従業員が「いらっしゃいませ」とにこやかに出迎えていました。入店後の楽しい時間が想像できる場面でした。

山形県山形市のある居酒屋での出来事も印象的です。朝日新聞デジタルの記事から紹介します。

山形県上山市内在住の聴覚障害のある女性が聴覚障害者向けの電話リレーサービス〔注1〕を使い予約を入れたところ、「聴覚障害のある方は初めてなのですが、当日はどうしたらよいですか」という返事があったそうです。この女性によると、「これまでは『聞こえる方も一緒ですか』『他の店をあたってください』と言われることが多い」とのことですが、「分からないことを遠慮せず、前向きに尋ねてくれたことが心に染みだ」そうです。

来店当日は、料理を注文すると、「『炙りしめ鯖です』『バーナー、炙ります』『レモン絞ってください』とイラストが出てきて、さらに

レモンを絞ると「『いい絞りです！』とさらに続きのイラストが登場」等々の接待に、「感動し楽しい時間を過ごした」そうです。これまで他の店舗では、「聞こえる夫にだけ話しかけることが多い」のに、自分のことを「一人の人間として接してくれたことがうれしかった」と語っています。

この店の店長は、「たまたま絵のうまいアルバイトがいて、他のお客さんと同じように楽しんで欲しいなと思っただけ。にこにこ帰ってくださってよかった」と当日のことを振り返っています。

来店の連絡を受けた後、店長が従業員の方たちと一緒に、このお客さんを歓迎する方法をあれやこれやと楽しげに相談している様子がイメージできます。規則は特に定めていなくても、必要な時に柔軟に応じることができる普段からの店舗内のチームワークの良さを窺うことができます。

お客様に楽しんでもらおうという接遇の基本のとおり、障害の有無に関わらず、もてなすためには何をしたらよいのか、力を合わせて工夫しようという積極性が創り出した楽しい時間であったように感じます。

事例から学ぶこと

様々な事例から学ぶことは、障害者差別解消法第5条で示される「事前の環境整備〔注2〕」の実現につながります。

好事例や差別事例からは、多くを学ぶことができます。好事例を参考にして、それぞれの事業所などに合わせた方法にして取り入れることで、誰もが訪れやすい、利用しやすい環境を整えていくことができます。また、差別的な対応となった事例では、その経過を探り、接遇の過程でのことばかけや態度、建設的な観点での話し合いができたか、双方の合意が形成できる話し合いであったか等を考え、活かす材料となります。

様々な障害の特性をすべて承知して対応することは難しいことではありますが、障害者の困り感を直接、間接に聞き、同じ目線で体験的に考えて検討を重ねることは実現可能です。

心のバリアフリーは、周囲の人に関心を持ち思いやりの心を持つこと、障害の有無に関わらず他者を尊重すること、さらに、お互いに相手の気持ちを理解する努力を重ねていくことから実現できると言われます。お互いを尊重し、すべての人が生き生きと生活できる社会をつくろうとする意識が求められています。山形県の居酒屋の例にみられるように、「同じように楽しんで欲しい」という思いを従業員全体で共有し、考え、工夫する体制をつくる必要があります。

障害のある方にとって便利で都合の良い社会構造は、障害の有無に関わらず、年齢や性別に関わりなくすべての人たちにとっても暮らしやすい社会になるということを意識して工夫を重ねたいと考えます。

解説

〔注1〕障害者向けの電話リレーサービス：テレビ電話等のビデオチャットを利用した手話通訳で、利用者（聴覚障害者）の依頼に応じて、コールセンターに待機している手話通訳者が、パソコンやタブレットPC、スマートフォンなどを通して遠隔で手話通訳を行うサービスです。

県内では、フォネットグループ運営の「フォネットパッと手話」等があります。

また、大手信販会社では「手話デスク」を開設しているところもあります。これは、聴覚や言語に障害のある方から、テレビ電話を通じて各種資料の請求・サービスの問合

せ等を手話で受け付け、オペレーターが代わりに信販会社に音声電話をかけるものです。

〔注2〕障害者差別解消法第5条 「事前の環境整備」 「行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない」