

[報告事例]

盲導犬ユーザーへの不適切な接客について

[当事者]

視覚障がいのある A さん

[報告内容]

盲導犬ユーザーの A さんが視覚障がいのある B さんとともに、携帯ショップを訪れた際、最初に出てきた店員が盲導犬を見て「キャー。と叫び、対応を別の店員に変わったが、用事があるのは A さんだが、B さんの前に座り、B さんに説明を始めた。今回は A さんが用事があると伝えたが、それ以降も対応を変えず、B さんに説明を続けた。A さんは聞き取ること、それに応えることに何の問題もない人であり、要件がある当事者であるのにもかかわらず、強い疎外感や差別感を感じた。

[対応結果]

犬が嫌いだったと思われる店員が担当が変わったことは適切であったと思うが、その後の店員の対応は、到底受け入れることはできず、この対応は明らかな差別ではないか。この事案では、対応法に反論できなく店を出たとのこと。

[報告事例]

行政窓口で必要な配慮を行ってもらえなかった

[当事者]

網膜色素変性症（視覚障がい）のある C さん

[報告内容]

C さんは、網膜色素変性症であり、中心視力は比較的に低下が緩やかだが、視野はどんどん狭くなり日常生活に感じる困難さが増えてきている状況。

行政機関の窓口手続きに行った際、自分は視覚障がい者であり、このような症状があると伝え、対応者が「視力はどれくらいですか。」ときき、中心視力を答えると、「私よりいいですね。」と答えるだけで、必要な配慮など聞かれることはなく、見えにくいことへの配慮もしてもらえなかった。

[対応結果]

今回は、C さんが自身で何とか対応した。

C さんは視野が狭く、暗いところでは極端に見えにくくなる症状があり、ロービジョンということをもっと知って対応してほしい。

[報告事例]

検診時に必要な配慮をしてもらえなかった。

[当事者]

視覚障がいのある D さん

[報告内容]

ガンの集団検診を検診車で受けた時に、自分の障がいと手伝ってほしいことなどを伝えたが、何の配慮も受けられなかった。

後日、市町村担当課にこのことを伝えるとともに、改善を求めたが、特に改善等を行ってもらえる様子はなかった。

[対応結果]

D さんは別のクリニックで検診を受けることにした。

ここでは、自身の障がいの特性に配慮した対応をしてもらえている。

[報告事例]

学校において、障がい特性に応じた適正な対応が行われなかった。

[当事者]

発達障がいのある E さん

[報告内容]

E さんは、小学校低学年の時から、中学 2 年になるまで、在籍校への登校ができず、高校受験は制限のある中で準備をしていたが、学校から事前準備の指導があり、本人が希望しない受験のための面接などの練習のために学校に来るように強く促された。

また、E さんは、義務教育の間、学校での内科検診・歯科検診ともに受けておらず、尿検査は中 2 のみ、心電図は保健事業団に出向いて受けられたとのことだった。内科、歯科、尿検査など、通常学校で受けるべき検診が不登校の子供に行われないのは、差別的と言えないだろうか。

[対応結果]

相談内容に対して、「本人の希望が優先されるはずなので、受験準備のための登校は、本人が行くと言わなければ行かせるべきではない。」と回答。受験当日まで本人の体調管理に気をつける方が大切と伝えたが、自閉スペクトラムの特性に配慮したものとは言えず、保護者は苦慮された様子を、後日御報告いただいた。

健康診断については、当協会が加盟する「日本自閉症協会」の令和 7 年度の国への要望にも挙げられているが、自閉スペクトラムの人の「健診」については、感覚過敏などの特性から、定期健診や予防接種が受けられないことが報告されており、定型発達のお子さんとは別の課題を含む重要な機会である。学校教育の下で、特定の子どもが重要な健診の機会を逃すことがないように、配慮をお願いしたい。

[報告事例]

電動車いす利用者等、車いすのまま公共交通機関に乗車したい方への配慮がされていない。

[当事者]

肢体不自由のある F さん

[報告内容]

- ・市町村内の一部地区を巡回するバス（実証運行）の使用車両が福祉車両でないことから、電動車いす利用者等、車いすのまま乗車したい者が他の者と同じように利用できない。
- ・また、完全に新規の公共交通でありながら福祉車両が導入されていない。
- ・当該市町村に差別解消に向けた対応を求めたところ、「事前に連絡すれば、その都度福祉車両を運行する」という回答があり、すでにパンフレットにも記載されていたが、この代替案の決定までに対話がなく一方的に決まっていた。
- ・当該市町村（交通政策担当部署、障がい福祉担当部署）が行っていることは「障害者差別」にあたり、障害者差別解消法の理念や具体的な対応方法等について著しい理解不足があると言える。

[対応結果]

○該当市町村の交通政策担当部署、障がい福祉担当部署に対して、以下のことを求めた。

- ・当該巡回バスに、電動車いす等の利用者が他の者と平等（事前予約なし）に利用できるようにすること。
- ・この度の当該市町村の巡回バスに関する障害者差別解消法に反した一連の対応について、市町村広報、HP 等の媒体を活用して説明すること。
- ・当該市町村地域交通会議に電動車いすを使用する重度障がい者等、公共交通を利用する障がいのある者を委員として加えること。
- ・今後、このような事象が起こらないよう、以下の協議の場を設置すること。
  - ① 当該市町村福祉のまちづくり協議会（仮称）を設置すること。
  - ② 当該市町村障害者差別解消支援地域協議会（仮称）を設置すること。
- ・当該市町村（関連団体含む）の既存の事業において、障害者差別解消法に基づく不当な差別、合理的配慮の不提供の状態になっていないか点検すること。また、新たに事業を実施する場合は、不当な差別的取扱いになっていないか、事前的環境整備が行われているか、上記の差別解消支援地域協議会（仮称）の意見を聞くこと。なお、令和 6 年 1 2 月 1 9 日時点で、上記項目への対応について当該市町村からの回答（連絡）は一切ない。

[報告事例]

建物の館内案内に記載されている漢字へのふりがな表記を求めたが対応してもらえなかった。

[当事者]

肢体不自由のある G さん

[報告内容]

新しく建設する施設に関する福祉団体との意見交換会において、館内案内の漢字表記にふりがなを付してほしい旨求めたところ、「情報過多になるのでふりがなは付さない。」との回答だったが、誰が「情報過多」と感じるのか？それは、漢字が読める方々がそう感じるということではないだろうか？ふりがなを必要とする方々は、ふりがなが付くことで「情報過多」を感じることはないではないか？

ふりがなを付すことは「情報保障」の一つであり、すなわち人権にかかわることだと思う。

[対応結果]

福祉団体との意見交換会は、今後も継続されることとなっており、ふりがな表記についての回答はまだないが、現在検討中と考えられる。

今後、鳥取県や各市町村が主体となって実施する事業（建設する施設、など）においては、「情報保障」の一つとして、様々な案内へのふりがな表記を当たり前にしてほしい。

[報告事例]

専門学校において、車いす利用者の受入を拒否された。

[当事者]

肢体不自由のある H さん

[報告内容]

H さんは、県外にある専門学校（以下「本件専門学校」という。）のオープンキャンパスに両親と出席したところ、本件専門学校の職員から、「車いすの生徒は受入れできない。」、「車いすに対応している教師もいない。」、「前例もないので、受け入れられない。」と発言されたことにより、精神的苦痛を負わされた。

[対応結果]

本件専門学校の職員は、当該発言を行ったことを一部認めている。このような発言が H さん及びその両親に、入学を拒否されているという思いを抱かせるに至ったため、当機関は本件専門学校に対し、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）に規定する「合理的な配慮の提供」に当たっては、障がいのある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要である旨の啓発を行った。あわせて、本件専門学校は当機関に対して障害者差別解消法に係る研修を依頼したことから、当機関が本件専門学校に対して研修を行ったことにより、本件専門学校は、障害者差別解消法に規定する合理的な配慮の提供について理解を深めた。

[報告事例]

行政機関において不適切な対応をされた

[当事者]

視覚障がいのある I さん

[報告内容]

行政機関に手続きに行った際、目が見えないことを説明し、代筆をして欲しいとの話をしたところ、持って帰って書いてくるように言われた。本当に代筆してもらえないのか確認したところ、内部で確認をされ、結果として対応してくれた。

後日、書類ができたので取りに行ったところ、資料を窓口に出すだけで説明してもらえない。何を置かれているか、何をしなければわからなかった。その時は、一緒に行ったタクシーの運転手が助けてくれた。

[対応結果]

障がい福祉課から所管する窓口連絡し、障がい特性に応じた対応をしていただくようお願いした。