

[報告事例]

自治体の窓口において、聴覚障がい者への手話通訳を止められた。

[当事者]

聴覚障がいのある方 A さん

[報告内容]

自治体の窓口にて A さんが手話通訳者 B さんを伴って相談に行ったところ、自治体職員 C 氏と D 氏が A さんの前で A さんに関する専門的な話をした。

手話通訳者 B さんが手話通訳をしようとしたところ、自治体職員 C 氏は A さんに確認することなく、「通訳しなくてもよい」と手話通訳を止めた。

普通に聞こえる人の場合、そばで話されている内容も聞くことができる。聞こえない人も同様に知る権利を有しているが、勝手に奪われたことに対して疑問を持った。

[対応結果]

状況を確認した鳥取県聴覚障害者協会において、自治体の担当課長と面談を実施した。

担当課長は、A さんに関する話であったにも関わらず、C 氏が A さんに確認することなく通訳を止めた対応について、A さんに直接謝罪され、課内において二度と同様のことが起きないように周知を図った。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。また、あいサポート条例において、「障害の特性に応じたコミュニケーション手段の充実と情報アクセシビリティの保障」を規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様に情報を取得し、利用できることが重要です。

自治体において、すべての職員が法や条例の趣旨、内容等を理解し、窓口で適切に対応することが求められます。

[報告事例]

電動車いすが載せられないとして、UDタクシー※に乗車拒否された。

※ユニバーサルデザインタクシー：健常者はもちろんのこと、高齢者、妊産婦、子供連れ、車椅子の方など利用者にとって乗降の配慮がなされている車両

[当事者]

身体障がい（肢体不自由）のある方Aさん

[報告内容]

電動車いす（30kg程度）を使用しているAさんが、タクシー事業者CにUDタクシーの予約を行ったところ、電動車いすは乗車できないと断られた。

AさんはBさん（障がい者団体会長）に相談し、Bさんがタクシー事業者Cに確認したところ、電話を受けた職員の誤った認識であったことを認め、再度予約してもらおうよう伝えた。

Aさんはタクシー事業者CにUDタクシーの予約を行ったが、本当に乗車することができるとの疑問に思い、タクシー事業者Dに電動車いすがUDタクシーに乗車できるか確認したところ、UDタクシーに乗車することはできないが、福祉タクシーなら乗車できるとの回答であった。

Aさんは福祉タクシーでなければ乗車することができないと誤解し、タクシー事業者CのUDタクシーの予約をキャンセルし、UDタクシーより高い料金を支払って、タクシー事業者Dの福祉タクシーを利用した。

[対応結果]

タクシー事業者Cは、配車担当者の認識に誤りがあったことを認め、配車担当も含めた研修を実施した。

タクシー事業者Cは、Aさん及びBさんに直接謝罪したいとの申し出がなされたが、Aさん及びBさんは、今後は気持ちよく乗車させてもらえればよいとのことであった。

タクシー事業者Dは、以前電動車いすがUDタクシーに乗車することができなかつたため、乗車を断っていた。研修を実施していたが、研修を受講していない職員に対して伝達研修が徹底されておらず、共有がなされていなかったため、再度研修を実施し、情報共有の徹底が図られた。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様にタクシー等公共交通機関を利用できることが重要です。

国土交通省の対応指針により、タクシードライバーが障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバー研修」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれるとされています。事業所において、UDタクシー各車種の「乗車可能な車いすのサイズ目途」(鳥取県地域交通政策課ホームページ <https://www.pref.tottori.lg.jp/274318.htm>) を参考に、適切に対応するとともに、全てのタクシードライバーが確実に研修を受講するよう取り組むことが求められます。

[報告事例]

当事者の電動車いすは重量が重くして、バスに乗車拒否された。

[当事者]

身体障がい（肢体不自由）のある方 A さん

[報告内容]

電動車いすを使用している A さんが、B 事業者が運行するバスに乗車しようとしたところ、「あなたの車いすは重量があるため、乗車できない」と言われ、乗車することができなかった。

B 事業者は、過去にバスのスロープが壊れた原因を「車いすの重量によるもの」とした事例があり、乗車できない車いす一覧を作成し、乗務員に電動車いすの方の乗車に当たっての指導を行っていた。

[対応結果]

B 事業者、相談を受けた機関及び県において、電動車いす利用者の乗車拒否は行わないこと、B 事業者内において電動車いす利用者への介助方法について情報共有、講習等を行っていくことを確認した。

B 事業者においては、「介助者がスロープに両足を乗せて介助するのではなく、片足を乗せて介助することでスロープに対する負荷を軽減する」という、障がい者団体が推奨する方法を確認し、「障害者差別解消法」に関する講義及び電動車いす乗車介助演習を実施した。

県内の事業所において、電動車いすの介助方法及び障害者差別解消法について周知徹底を図った。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様にバス等公共交通機関を利用できることが重要です。

国土交通省の対応指針により、車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底するとともに、障がい者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行うことが望まれるとされています。事業所において、適切な整備・点検、運転者への教育に取り組むことが求められます。

[報告事例]

電動車いすが載せられないとして、UDタクシーに乗車拒否された。

[当事者]

身体障がい（肢体不自由）のある方 A さん

[報告内容]

電動車いすを使用している A さんが、UDタクシーを予約するため、タクシー事業者 B に連絡したところ、「電動は乗車できない」と言われ、一方的に電話を切られた。

別日に A さんの支援者が、タクシー事業者 B に予約の電話を入れたところ、車いすの重量を確認され、支援者が「比較的軽いもの」であることを伝えると、「乗れます」との返事だった。

A さんの家族が、タクシーの運転手に「UDタクシーは使えないか」と尋ねると、「電動車いすの場合、福祉タクシーをより利用することが多い」と言われた。

[対応結果]

タクシー事業者 B、相談を受けた機関及び県において、電動車いす利用者の乗車拒否は行わないこと、タクシー事業者 B 内において電動車いす利用者への介助方法について情報共有、講習等を行っていくことを確認した。

タクシー事業者 B において、「障害者差別解消法」に関する講義及び電動車いす乗車介助演習を実施した。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様にタクシー等公共交通機関を利用できることが重要です。

国土交通省の対応指針により、タクシードライバーが障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバートレーニング」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれるとされています。事業所において、全てのタクシードライバーが確実に研修を受講するよう取り組むとともに、UDタクシー各車種の「乗車可能な車いすのサイズ目途」（鳥取県地域交通政策課ホームページ <https://www.pref.tottori.lg.jp/274318.htm>）を参考に、適切に対応することが求められます。

[報告事例]

聴覚障がいのある方が研修の受講を希望したが、情報保障が図られなかった。

[当事者]

聴覚障がいのある方 A さん

[報告内容]

聴覚障がいのある A さんが、B 行政機関が計画していた研修会に参加の申込を行った。研修を受講するに当たり A さんは、鳥取県聴覚障がい者センターの相談員に相談し、相談員が手話通訳による情報保障の確認のため、B 行政機関を訪問した。

B 行政機関の担当者からは、「手話通訳が必要となると経費がかかり、負担することができない。研修会は、専門的な話であるが手話通訳ができるのか。」といった回答であり、受講申込を拒否された。

相談員が B 行政機関に対し、合理的配慮ができないか検討を依頼したが、対応してもらえなかった。

[対応結果]

相談員を通じて A さんと B 行政機関が面談し、直接謝罪された。

B 行政機関において、障害者差別解消法に関する研修を実施するとともに、県において実施している研修へも参加し、障がい者への理解を図った。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なく各種機会の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。また、あいサポート条例において、「障害の特性に応じたコミュニケーション手段の充実と情報アクセシビリティの保障」を規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様に情報を取得し、利用できることが重要です。

行政機関において、すべての職員が法や条例の趣旨、内容等を理解し、窓口で適切に対応することが求められます。

[報告事例]

手術室内において、聴覚障がい者への手話通訳を止められた。

[当事者]

聴覚障がいのある方 A さん

[報告内容]

手術を受ける聴覚障がいのある A さんは、事前に許可を得て手話通訳者を同行し、手術室に入った。

スタッフがドクターに対し、A さんの持病について引継ぎしていたため、手話通訳者は A さんに通訳をしたところ、スタッフが手話通訳者に対し「ドクターに話をしている。通訳をしないでほしい。」と言われ、手話通訳者を退出させた。

[対応結果]

病院が当事者に対して謝罪された。

病院において、聴覚障がいに対する理解の推進を図るための研修を実施した。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。また、あいサポート条例において、「障害の特性に応じたコミュニケーション手段の充実と情報アクセシビリティの保障」を規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様に情報を取得し、利用できることが重要です。

病院において、職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービスの提供についての配慮や工夫が求められます。

[報告事例]

病院において、筆談、口話を依頼したが、対応してもらえなかった。

[当事者]

聴覚障がいのある方 A さん

[報告内容]

聴覚障がいのある A さんが、病院のエコー検査の受付で筆談を申し出たところ、「できない。」と説明がないまま、断られた。「それでは、口でゆっくり話をしてほしい。」とお願いしたが、結局、検査技師が何を話しているのか理解できなかった。

[対応結果]

病院において、聴覚障がい者に対する情報保障は「筆談」としていながら、具体的な対応をしていなかった。また、エコー検査をするときは手が塞がっている状況であり、筆談はできないということであったが、今後は、別に人を配置して筆談ができるように対応することとした。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。また、あいサポート条例において、「障害の特性に応じたコミュニケーション手段の充実と情報アクセシビリティの保障」を規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様に情報を取得し、利用できることが重要です。

病院において、身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法で分かりやすい説明を行うことが求められます。

[報告事例]

乗継駅での乗り換え時間を制限され、希望する列車の乗車券をなかなか購入させてもらえなかった。

[当事者]

身体障がい（肢体不自由）のある方 A さん

[報告内容]

車いすを利用する A さんは、列車の往復切符（県内－関西地区）を購入するにあたり、乗継駅で往路 15 分、復路 14 分の待合が必要な列車を希望した。

A さんは、これまで、同様の乗り継ぎ時間により数十回乗車しているが、移動時間に 14 分以上要したことがない。駅の乗車券販売の担当者にその旨説明するが、乗車券販売の担当者は、A さんに対し「当該駅での乗り継ぎには 20 分以上必要です。これより遅い列車にしてほしいと乗継駅が言っている。」と伝えた。

A さんは、「（希望の列車に乗り換えできるよう）乗継駅との交渉してほしい」と伝えると、乗車券販売の担当者は「乗り換えについて、保障できない。」と答えた。

[対応結果]

乗継駅においては、特急列車等の特定席（車いすを利用する方の席）を予約する際の乗換時間を一律に 20 分以上求めていたが、20 分以上の根拠は示されなかった。乗り換え列車、利用者の状況は様々であり、今回切符販売を行った駅においては、今後、これまでの 20 分以上という対応を改め、障がい当事者の方の希望に沿って、個別に障がい当事者と対話しながら乗車券の販売を行うことを確認した。

[報告事例から考えてみましょう]

障害者差別解消法に関する基本方針においては、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為を「不当な差別的取扱い」と規定しています。

障がいのある方が、障がいのない方と同様に鉄道等公共交通機関を利用できることが重要です。

事業者において、正当な理由のない一律の条件や制限等を設けることなく、個々の障がい者の状態等に応じた合理的配慮の提供が求められます。