

## 平成 30 年度 第 1 回 目黒区障害者差別解消支援地域協議会 事例検討の概要

### 事例 1 目黒区役所における配慮不足

障害種別 身体障害  
相談内容 入口にある車椅子のタイヤの空気が抜けており、すぐに使用することができなかった。  
片手での車椅子操作で苦勞しているのに、声をかけてもらえなかった。  
相手方 目黒区  
解決状況 車椅子チェックの体制を整えた。移動困難な方には各部署の職員が入口までお迎えに行くこととし、案内係にも積極的な声かけを進言した。

#### 意見交換

- ・相手のニーズを押し量ることは難しい。人により発信の仕方も様々だし、手伝ってほしくないと思っている人もいる。
- ・お互いにいつでも気楽に声を掛けられる雰囲気が必要。
- ・いろいろな人がいる中で、統一的対応は難しい。
- ・区が、模範的な対応をして、地域に広げていく必要がある。
- ・お手伝いをしていただける時には、何をどうしてほしいかの確認のため、一声かけてほしい。
- ・最近、お手伝いが必要な方を表すヘルプマークが浸透し始めているので、一層の活用が必要。
- ・「何かお手伝いすることありますか？」の姿勢が大事ということではないか。

### 事例 2 電話リレーサービスを利用してのタクシー予約ができなかった。

障害種別 聴覚障害  
相談内容 子どもの発熱に伴い、タクシーを予約しようと、電話リレーサービスを利用し、タクシー会社に連絡したが、当日、タクシー会社と直接、話すことのできる電話番号が提示できないことを理由に、予約を断られた。  
相手方 タクシー会社  
解決状況 即時の配車を電話で希望する場合は電話番号を必要としない。しかし、指定された場所にいない場合は即時発車する。  
現時点では必要な時に電話してもらうのが良いと考える。とのこと。  
各社の見解を巡っても平行線であり、電話リレーサービスの会社も何社かあるのとこのことで広域的な課題であると判断し、東京都の障害者差別解消関連部門への協力を依頼した。

## 意見交換

- ・聴覚障害の方でもアプリ等を使って予約できると考えれば、電話リレーサービスを使わなければタクシー予約はできないということではなく、よって、リレーサービスからの予約ができなくても全く合理的配慮に欠けるとは言えないと思われる。
- ・一方、電話リレーサービスを利用している聴覚障害者から第三者を介しての予約は受けられないというタクシー会社の断り方は障害者に対する不当な差別に当たる可能性がある。
- ・警報などは音だけでなく、光を使うとか、複数の情報発信のあり方、代替のサービスの相談・紹介などを検討していく必要があると感じる。
- ・この事例については、明らかに差別かどうかは断言できないが、いずれにしても、多様な方法が保証されることが大事ということだろう。

### 事例3 民間イベントにおける障害児の参加を促した好事例

障害種別 全障害

相談内容 アパレルショップのデザイナーが、初めて、子供向けのデザイナー体験ワークショップをやろうと計画していた。その際、「障害のある子もない子も参加できるようにしたいのだが、もし、車いすを使用している子どもが参加中にトイレに行きたくなったとき、自分の店のトイレには車いすは入れない。どこか、近くに誰でもトイレを貸してもらえる公共の施設はないか？」と区役所に相談があった。

相手方 一般自営業者

解決状況 区職員が地図で場所を確認し、急げば5分以内の場所に児童館を見つけた。子育て支援課に確認したところ、1階に誰でもトイレが設置されていて、使用できることがわかった。

周知については、区が後援することで、町内会の掲示板に貼らせてもらえることや、チラシを置けることを説明し、すぐ手続きを進めることができた。

結果、申込の3割ほどが障害のある子どもからであったとの報告があった。今後も継続して開催していくとのことである。

## 意見交換

- ・障害のある方が来るかもしれないという想定をされたことが素晴らしい。いろいろなイベントを企画しても、そういったことを想定することは少ない。
- ・区に相談して次の手を打ったのは素晴らしい。こういう例をもっと教えてほしい。
- ・一商店で完璧な設備と商売を両立させるのは厳しいが、自分のところではできなくても、周りの施設・設備を利用するなどすれば、これくらいのことができるという良い例だと感じた。
- ・この方は、先を読む力のある人、障害者目線で見ることができる人という感じがして、うまくやれているという印象を受けた。