

障害者差別解消に係る相談事例について

【事例1】マスクの着用	
相談内容	現在の状況・対応
<p>【相談者：知的障害、難病】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当事者は幼児で、その保護者からの相談。 親子でレジャー施設（以下、「事業者」とする。）に行った。受付で、子供は難病の感覚過敏のため、マスクを着用できない旨伝えたところ、「感染予防のため全ての利用者にマスク着用をお願いしている。いったんマスクを着用して入場いただき、本当に着用し続けることが難しそうであれば、ご退場願います。」と説明された。 入場できたものの、子供はマスクを着けさせても、すぐに外してしまい、着けさせる・外すの繰り返しとなった。 スタッフが、マスクを外してしまう自分の子供に対して、とても厳しく注意し、その都度作業を中断させた。周囲の保護者からも白い目で見られ、自分自身とても傷ついた。 こうした事業者の差別的対応について、相談したく連絡した。 	<p>【相手方：事業者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 東京都障害者権利擁護センターが当該事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。 <ul style="list-style-type: none"> ・ マスクの着用は全てのお客様へお願いしている（※2歳までは任意）。マスクを着用していないお客様がいた場合、他の客から苦情が入ることもある。 ・ 入館時のやりとりでは、マスクの着用ができそうだった。 ・ 当該アトラクションで対応したスタッフによると、外してしまう場面あったようで、「マスクを着けること」ということを、杓子定規な言い方で伝えてしまったとのことだった。きつい気持ちを持っていただけではなく、急かす目的もなく、あくまでもルール通りの内容を伝えたつもりだったが、言い方等に配慮が足りなかったものと思う。 ・ 当該アトラクションまでは、体験がうまくいき、事業者としても喜んでいたので、最終的に不快な思いをされてお帰りになられたことについて、残念な気持ちで、非常に申し訳ないと思っている。 ○ 当該事業者に対し法や都条例の趣旨を説明し、対応概要を相談者に伝えご了解いただいた。
<p>（参考）マスクの着用に関するその他の相談事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションの際、口の動きや表情を参考にしているため、話している内容を理解するのが難しい。話しかけられても、声がこもって気付かない。（聴覚障害） ・ マスクで表情が見えないことに不安を感じてしまう。（知的・精神・発達障害） ・ マスクの着用、手洗い、消毒等、感染防止対策が必要であることが理解できない。（知的・精神・発達障害） 	

障害者差別解消に係る相談事例について

【事例2】 身体的距離の確保	
相談内容	現在の状況・対応
<p>【相談者：身体障害】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当事者は、車いす使用者であり、常にヘルパーに介護をお願いしている。当事者からの相談。 ・ 映画館で映画鑑賞する際も、隣の席に座っていただき、飲食等の介護をしてもらっている。 ・ 映画鑑賞したいと思い、事前に映画館（以下、「事業者」とする。）に連絡し、自分がヘルパーと2人並んで鑑賞することが可能であるか尋ねたところ、「現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、1席ずつ間隔をあける配置となっている。そのため、並んで利用することはできない。」と利用を断られてしまった。 ・ 事業者のこのような対応は、障害者差別に当たるのではないか。 	<p>【相手方：事業者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 東京都障害者権利擁護センターが当該事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 来館される前にご連絡をいただいたとのことであるが、不快な思いをさせてしまう対応となってしまい大変申し訳なく思っている。 ・ 我々としては、できる限り皆様に映画を鑑賞していただきたいと考えている。 ・ 一方で、新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインに則った運営を行う必要があるため、状況によってはご要望に沿えない場面も出てくる可能性はあるが、今後は柔軟な対応を心がけていきたいと考えている。 ○ 後日、相談者に事業者の回答についてお伝えし、ご了解いただいた。
<p>（参考）身体的距離の確保に関するその他の相談事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 低身長の人や車いすの使用者は、顔が立っている人よりも低い位置にあるため、相手が視線を合わせようと近づいてきてしまうことがあり、距離が近すぎて不安を感じる。（身体障害、難病） ・ 人との距離間をつかむことが難しく、近づいてしまうことがある。（視覚、知的、精神、発達障害、難病） 	