

令和4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(事例は、東京都の事例を引用)

事例1 マスクの着用に関する事例

障害種別 知的障害、難病による感覚過敏

相談内容 当事者は幼児であり、その保護者からの相談。

親子でレジャー施設に行った。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、ご退場をお願いします。」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。

対応 東京都障害者権利擁護センターが、当該事業所に対したところ、下記のとおり回答があった。

- ・ 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、他のお客様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、外してしまう場面もあったようで、「マスクを着けること」ということを、杓子定規的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わけではなく、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いつもりだったが、言い方等に配慮が足りなかったものだという。
- ・ 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。

当該事業所に対し、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。

意見交換(抜粋)

・マスクを着用できない方への専門的な対応方法を発信すれば、現場のかたも理解して対応できる。

コロナ禍で培ったノウハウを皆さんに伝える仕組みがあればいいのではないかな。

・理解していただくことが必要。固定的な環境だと理解を得られやすいが、レジャー施設のような一過性の方たちがいるところでは難しい。

・体温測定は、緩やかに進められている印象があるが、マスクは人の目につくため、ごまかしきれず、人の目を気にしなくてはいけない世の中になっていると感じる。

・マスクをしなくてもある程度距離があれば、濃厚接触者にもならないので、個々に応じた対応をしてほしい。

・マスクが着用できない場合、周りから分かるようバッチを付けるのがどうか。

・マスクを着用できない方の対応として、アトラクションの乗り方や利用のしかたで配慮できる部分はなかったのかと思う。また、周囲の方の理解も必要であるため、事業所の方が当事者に注意をするだけでなく、周りのお客様にも「少々お待ちください。」などの声かけをするなどの配慮があればよかったと思う。

事例2 身体的距離の確保

障害種別 身体障害

相談内容 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席ずつ開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。

対応 東京都障害者権利擁護センターが当該事業所へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。

- ・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り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、ご了承いただいた。

意見交換(抜粋)

- ・介助者と身体障害者は随時一緒にいるため、映画鑑賞の時間のみ距離を開けて何か変わるものではない。
- ・合理的配慮が欠けている部分も事業所にあるが、イコール差別という考えは問題ではないか。話し合った上で解決しなかったり、明らかに不当であったりする場合は差別になるが、その辺りは考える必要がある。
- ・状況を細分化したマニュアルを作るのは難しいと思う。この事例の場合、差別しようと思って差別したわけではなく、対応が受付の人によって異なるかもしれない。コロナ禍だから難しいことであって、コロナでなかったらこのような問題は起きなかった。コロナの対策は、人権の問題も事業の問題もあり、色々な形で影響がでている。