

## 第 11 回宇部市障害者差別解消支援地域協議会（会議録）

日 時：令和元年 5 月 16 日（木） 16：00～17：30

場 所：宇部市役所 2 階 第 1 会議室

出席者：委員 14 人（欠席者 4 人）

近藤会長、岡野委員、岡村委員、溝田委員、水田委員、森藤委員、梁井委員、櫻井委員、村岡委員(代理出席)、岡崎委員、八木委員、伊藤委員、植野委員、上田委員

### ■議 題

1 視覚障害（全盲）のある人が公衆浴場において、単独での大浴場の入浴を拒否された事例について

《事務局説明》

視覚障害（全盲）の男性が、女性 2 人と公衆浴場に来店。フロントの従業員に視覚に障害があることを告げると、大浴場への入浴は介助者がいなければ利用できないこととなり、他県にある系列の公衆浴場でも同様の取り扱いをしていると言われ入浴を断られた。この公衆浴場の従業員は、視覚障害者は一人で移動や行動（生活）ができないと、最初から決めつけている。これは、障害者への理解や配慮がなく、差別的な対応ではないかと相談を受けた。今回の事例については、事前に各委員に意見書の提出をお願いしている。各委員からいただいた意見をまとめると、公衆浴場の合理的配慮の範囲については、障害があるから一人では何もできないと一方的に決めつけて、入浴を拒否するのではなく、どのような支援をすれば障害者が安全に入浴施設を利用できるかを障害者と一緒に確認すべきである。また、十分な人員配置ができず事故やけがのリスクが高いと判断した場合は、相手に丁寧な説明を行い、お断りすることも必要かもしれないが、その場合、従業員数が増える時間帯の案内や事前予約すれば対応できる体制等が整えられるなどの提案があるとよい、といった意見であった。さらに、視覚に障害があるということだけで、入浴を拒否することは障害を理由とする差別的取り扱いであるとの意見であった。

本協議会で改めてご意見をいただき、本事例が発生した公衆浴場へ協議会としての意見書を提出すると共に、それ以外の市内の公衆浴場にもこの事例の周知を行っていきたいと考えている。

#### 【委員意見】

「視覚障害（全盲）の方は大浴場には入浴できません」と一言で拒否されると、門前払いという気がする。どのような理由で入浴を断るのか、説明をするべきである。

#### 【委員意見】

事業者と当事者の「話す・聞く・尋ねる」という基本的なコミュニケーションが不足して

いると感じる。また、どう配慮していいかわからないのかもしれない。事業者としては「効率性」という部分を求めているところがあり、マニュアルの中で「こういう事案はこうやってください」と決められているのかもしれない。障害者に対して一方的に「無理です」というのは企業のイメージダウンにもつながる。もし、マニュアルが存在するのであれば、改定の必要があると思う。お互いにコミュニケーションをとれば解決できるのではないか。

#### 【委員意見】

基本的な考え方として、公衆浴場という場所が目に見える客しか来ないということを想定して作られているため、このような事案が出てくると思われる。視覚に障害のある方が利用客として来られたときに、障害のないほかの客と同じように入浴を楽しむことができないことが差別に当たる。今回は「介助者がいないと入浴できない」とか、「上の者から指示されている」「断れと言われている」というのは言い方として不適切である。一方的に入浴を拒否するのではなく、代替りの方法を提案するというのが合理的配慮という考え方の趣旨である。今回の事案は入浴を断る理由の説明や代替え案の提案をしないなど、コミュニケーションが不足していたということなのかもしれない。

#### 【委員意見】

今回の事案だが、当事者の方から事務局に罰則を与えてほしいという申し出はあったのか。

#### 《事務局説明》

罰則の話はなかった。ただ、事業所側が視覚に障害があるというだけで、一人では何もできないと一方的に決めつけていることが差別的取り扱いであるとの申し出であった。

#### 【会長意見】

先ほど事務局から、今回の事例について協議会としての意見を関係機関に周知するとのことであったが、宇部市障害者差別解消支援地域協議会会長名で出すことになるのか。

#### 《事務局説明》

そうさせていただきたい。周知する文章については、協議会の意見をまとめ、会長にご了承いただいた上、この差別事例の事業所、また、市内の公衆浴場や温泉施設等に文書で周知したいと考える。

#### 【会長まとめ】

先ほど委員から話があったが、事業者側が「話す・聞く・尋ねる」ことにより、どのようなことをお客が求めている、自分たちがどこまでならいいのかというのを考えてほしい。周知する文書の内容についても、具体的な対応方法を交えて、障害のある人とのコミュニケーションをしっかりととっていただけるような内容としたい。

## 2 視覚障害者（全盲）に公共交通機関の運転手がお礼の強要をした事例（報告）

#### 《事務局説明》

視覚障害者（全盲）が介助者とともに、公共交通機関に乗車していた。自分が降車したい最寄りのバス停を介助者を通して運転手に教えてもらった。その際、介助者から運転手に

教えてもらったお礼を言った。その後、当該バス停で降車する際、運転手から視覚障害者に「お礼くらい言ったらどうか」と言われた。後日、視覚障害者から「運転手がお礼を求める発言は、障害者を差別して、人権侵害に当たるものではないか」という申し立てが公共交通機関にあった。公共交通機関は、障害者宅を訪問し、本人と介助者に不快な思いをさせてしまったことについて責任者及び運転手とともに謝罪した。

また、今後の改善策として、職員全員を対象とした社会的弱者の疑似体験研修の実施や、職員を対象にした人権研修の実施、また、ドライブレコーダーの定期チェックによる運転手の接遇改善及び指導強化等を実施していくと報告を受けた。

#### 【委員意見】

宇部市視覚障害者福祉協会では会長をしており、毎年のように公共交通機関に様々な要望をしている。今回のような事例もたびたび会員から話が出ている。運転手が「ありがとう、いい買い物ができるといいね」など、一言添えるだけで温かい気持ちで降りられる。それがまさに接客マナーではないかと思う。公共交通機関としても、今回の事例を生かし、再発防止につなげていただきたい。

なお、運転手の中にも障害者に配慮した素晴らしい対応をされる方もいるので、組織の中で個人差がないようしていただきたい。

#### 【委員意見】

公共交通機関に乗車する障害のある人の中には、自己肯定感が下がっていたり、精神疾患があり被害妄想する人もいる。そのような乗客に対する接客は大変難しいと思うが、できるだけ運転手には明るい対応をしていただきたい。明るく対応されたことで、自分の病気を振り返り、気持ちも落ち着くのではないか。「明るい接客」についても、研修等で取り組んでいただきたいと思う。

#### 【委員長まとめ】

ご報告ありがとうございます。

## ■ その他

### 《事務局説明》

委員からの情報提供として紹介させていただく。

障害のある児童や生徒が進学のための学校選択に、制限を受けている。進学したい学校があっても障害者の受け入れに極めて消極的であったり、施設設備の関係で希望する学校を選択肢から除外せざるを得ない場合もある。通学などのためにボランティアを利用したくても、受け入れ手もなかなか見つからず、有償サービスを利用するには多額の費用が必要になり、応じてくれる事業者も少ない。そのため、保護者から学校においては障害のある児童・生徒の受け入れに関して消極的にならないでほしいという話があった。

このような事実を協議会の皆さんにぜひ聞いていただきたい、知ってほしいということで今回、本協議会に情報提供させていただいた。