

千葉県相談員事例（抜粋）

【事例1】障害を理由に行事への参加が制限されている。

【相談者】幼稚園に通う発達障害のある子どもの保護者

【相談の内容】

本人に落ち着きがなく、手がかかることを理由に行事への参加が制限されている。保護者は、他の子どもたちとの触れ合いやたくさんの経験を通して成長させたい、障害を理由に参加を制限しないでほしいと希望する。

【対応と結果】

- 1 保護者の思いを傾聴した。保護者は、広域専門指導員に話をしたことで、「これまで抱え込んで悶々としていたが、気持ちが楽になった。幼稚園に気軽に相談できる窓口があるといい。」と話された。
- 2 広域専門指導員が幼稚園を訪問し、園長と面接した。相談内容と保護者の思いを伝え、条例と障害者差別解消法について説明した。園長からは、他にも障害のある子どもが通園しており、職員の負担が大きい現状があるが、今回、保護者が長い間、悩み続け、我慢していたことを知り、今後は本人の成長をみながら、保護者とよく相談し、前向きに取り組んでいきたいと回答があった。広域専門指導員からは、保護者が悩みを気軽に相談できる体制づくりや、行事への参加について保護者が納得できるよう話し合いを密にしてほしいことなどをお願いした。
- 3 上記結果を保護者に報告したところ、納得が得られたため終結した。

教育分野においては、障害のある児童・生徒に対して障害特性に応じた配慮がなされない、障害があることで行事の参加等を制限されるといった相談が寄せられている。保護者の中にはそうした不満や悩んでいることを直接、相手側に伝えることができず、長い間、一人で抱え込んでしまう人もいる。広域専門指導員は保護者の辛い思いを受け止め、相手側からも事情を確認して、障害のある子どもと保護者にとって一番よい方向で解決が図られるように、双方の意思疎通を図りながら活動している。相談者からは、「広域専門指導員に話を聞いてもらえたことで、気持ちが楽になった。」「今後も困ったことがあれば相談できる窓口があって心強い。」などの言葉が聞かれており、広域専門指導員の存在が保護者の安心感につながっている。

【事例2】歯科医師から障害児扱いの差別的発言を受けた。

【相談者】発達障害の疑いのある児童の保護者

【相談の内容】

毎月1回、歯科医師に慣れるため通院を始め、慣れてきたところで担当医が変更になった。まだ後任の医師に慣れない状況で治療が始まり、診察室では本人が大泣きし、親と一緒に座っても泣きやまなかったところ、その担当医から「5歳にもなり何で治療が受けられないの。普通の子供じゃないね。」と言われ、子どもがショックを受けた。二度と受診するつもりはないが、その歯科医院に指導してほしい。また、障害があっても診てくれる小児歯科を紹介してほしい。発達の心配があるがどこに相談したらいいか教えてほしいとの希望があった。

【対応と結果】

- 1 条例の対応では、相手方に指導することはできないことを相談者に伝えた。相談者は匿名を希望し、調整活動も周知活動も望まなかった。
- 2 相談者に以下の資料を渡した。
 - ①「条例パンフレット」
 - ②「障がい児（者）歯科治療一次受け入れ協力歯科診療所」（千葉県歯科医師会作成）※
 - ③「障害のある方の上手な歯科受診の手引き」（千葉県歯科医師会作成）※
 - ④「受診サポート手帳」
 - ⑤「療育機関のチラシ」
- 3 相談者からは、「障害があっても受診できる医療機関がわかり安心した。別の歯科医院を受診することにした。」と報告があった。今回、調整活動ではなく相談者に対し情報提供のみの活動になったが、「色々な情報をありがとうございました。情報をもらったことで気持ちが楽になりました。」と納得され、終結した。

【事例3】精神障害のある人は自転車保険に加入できないと言われた。

【相談者】精神障害のある人

【相談の内容】

自転車保険に加入しようと思い、お客様センターに電話を入れ、精神障害があることを伝えた。担当者からは、精神障害のある人は保険に加入できない、事故があった場合に保険金は出ないと言われた。

【対応と結果】

- 1 本人からの相談を受け、保険内容、保険約款を確認し、保険会社に問い合わせた。障害のある人が加入できない規定はなく、誰でも加入することはできるが、事故の内容等で補償できないこともある。保険約款には事故発生時、「心神喪失状態での事故は補償対象ではない」と記されており、その状態を判断するのは医師の診断によるとのことだった。

2 保険会社に確認した内容を本人に報告したところ、納得され終結となった。

【事例 4】視覚障害のある人が銀行手続きをする際、配慮してほしい。

【相談者】 視覚障害のある人

【相談の内容】

よく利用する地元銀行において、振込用紙に記入した金額の訂正をするのに行員に代筆をお願いしたが断られ、ATM で振り込むように案内された。視覚障害のある人が振込をする際、振込手数料は窓口でもATM でも同額だと思っていたが、行員からは窓口の方が高いため、ATM で手続きするよう勧められた。行員がATM での手続きを手伝ってくれたが、暗証番号の入力に苦労した。視覚障害のある人には配慮してほしい。

【対応と結果】

- 1 本人は今後もこの銀行を利用したいので大袈裟にしたくない思いがあったが、銀行の担当者が代わっても、いつも同じ対応をしてくれるようになってほしいと、条例での調整活動を希望された。
- 2 平成21 年度「視覚障害のある人が銀行を利用する際の配慮に係る検討会」において話し合われた成果を踏まえ、銀行を訪問し、本人からの相談内容を伝えるとともに、視覚障害のある方の銀行利用状況（①代筆について、②振込手数料について、③ATM の手続きの際、暗証番号を押してくれるサービス等はないか）について確認した。
- 3 手続の際に対応した行員は、本人が一人で銀行を訪れ、ある程度の手続きができたため全く見えていないと思わず、配慮が欠けてしまったようである。銀行側からは、視覚障害のある人が手続きを行う際、①代筆が可能な書類については行員が代筆を行う、②窓口での振込手数料はATM と同額である、③視覚障害があっても、行員が暗証番号を押すことはできないため、今後は窓口で対応させてもらう（今回は窓口での手数料が高いとの勘違いがあり、ATM を案内してしまった）との回答を得た。銀行内において、全行員に①～③について周知してもらえることになった。
- 4 本人に調整活動の結果を報告し、銀行の回答に納得されたため終結した。

【事例 5】アルバイト募集に応募したが、足が不自由であることを理由に断られ、さらに配慮のない言葉で傷ついた。

【相談者】 身体障害のある人

【相談の内容】

古本屋でアルバイト募集が出ていたため応募したが、先方から、「障害のある方が応募してくると思わなかった。立ち仕事はできるのか？足が不自由な人が来ると他のスタッフが気を使う。」と断られてしまった。足のことはコンプレックスであり、配慮のない言葉に傷ついた。今後もその店を利用したいが、このままだとお店に行きづらい。

【対応と結果】

- 1 店長に、相談内容と条例における調整活動について説明した。
- 2 本人はお店を何回か利用しており、店長とも面識があった。店長は、「足が不自由な方と一緒に働くことで他のスタッフが気を使い、スタッフの負担が増すことが心配だった。本人が長時間立ち仕事をするのができるのかわからなかったため、そのような発言をしてしまった。自分の言葉で相談者を傷つけ、配慮が足りなかった。」と反省していた。障害のある方が応募してくるとは想定していなかったが、今後はよく考えて募集を出したいとのことだった。
- 3 広域専門指導員より、本人は店長と顔見知りであったことから採用してもらえると期待していたのかもしれない。自身の足に対しての障害の受け入れがまだされていないところで、「他のスタッフが気を使う」という言葉は自分を否定されたような気持ちになってしまうこともあることを伝えた。また、アルバイト募集の出し方は工夫していただきたいこと、本人が客としてお店を利用した際は今までと変わらず迎え入れてほしいことを伝えた。
- 4 本人に調整活動の結果を報告した。店長は言葉が足りなかったことを反省していたことがわかり、「あのまま終わっていたら気持ちはスッキリしなかった。またお店を利用したい。」との言葉が聞かれ、終結した。

【事例6】バスに乗車する際、乗務員が車椅子介助をしてくれず、乗車後も車椅子の固定を行わずに発車するため危ない。改善をお願いしたい。

【相談者】身体障害のある人

【相談の内容】

バスに乗車する際、乗務員に車椅子の介助をお願いしたが手伝ってくれなかった。また、車椅子を固定しないまま発車するため、曲がる時や停まるときに怖い思いをした。改善してもらえないか。

【対応と結果】

- 1 バス会社営業所を訪問し、相談内容を伝えた。営業所からは、
 - 車椅子乗降介助は乗務員の業務である。車椅子の方への対応方法について研修を実施しているが、個々の乗務員まで指導が行き渡っていない点は反省する。今回、迷惑をおかけしたことは申し訳ない。乗車後の車椅子固定も含め、全乗務員に周知徹底する。
 - 障害のある方の中には乗務員の対応を断る方もいて対応に苦慮している。との話があった。

- 2 広域専門指導員から、条例と障害者差別解消法について情報提供し、障害のある方だけでなく、高齢者や子供も乗りやすいバス会社の運営をお願いした。
- 3 バス営業所を訪問した結果を相談者に伝えたところ、「全乗務員に対応の周知ができれば安心して利用することができる。車椅子での乗車は手間と時間がかかることは承知しているが、困っていることを相談できたことで気持ちが楽になった。」と話され、今回の調整活動は終了した。

【事例7】 自立生活のため、単身での入居を申し込んだが断られた。

【相談者】 精神障害のある人を支援している市役所職員

【相談の内容】

精神障害のある方が単身での自立生活を目指し、賃貸住宅への入居を申し込んだが、規約上の問題で断られた。本人は別の不動産店の物件に入居できたが、今回のケースのように精神障害のある方の入居が断られるケースを多く見聞きする。

【対応と結果】

- 1 賃貸住宅の管理会社に話を伺い、入居の申し込み規約を確認した。規約では、入居者の毎月の収入額について基準が設けられており、基準に満たない場合、障害のある人は一定の要件を満たせば所得の特例を受けることができるようになっていた。
- 2 今回、障害があるから断られたのではなく、本人の収入が基準に満たないため申し込み資格に該当しないと判断された。また、本人の障害の程度は所得の特例が受けられる要件に該当していないことがわかった。しかし、規約上の障害のある人の規定は主に身体障害のある人を想定して作られており、規約には差別と誤解される記載が一部あることを管理会社の担当者に伝えた。担当者はすぐに規約を見直すことはできないが検討するとのことだった。
- 3 調整活動の結果を相談者に報告し、了解を得られたので終了とした。

【事例8】 盲導犬を同伴しての施設利用を断られた。

【相談者】 視覚障害のある人

【相談の内容】

運動施設に行った際、盲導犬と一緒にいると周りの利用者に迷惑がかかるとして、利用を断られた。これは差別ではないかと地域相談員に相談が寄せられた。

【対応と結果】

- 1 地域相談員から連絡を受けた広域専門指導員は、以下について地域相談員に助

言した。

- ① 身体障害者補助犬法について相手方に説明し、理解を求めること
 - ② 盲導犬の同伴を拒むやむを得ない理由があればきちんと説明するよう相手方に求めること
- 2 地域相談員は相手方を訪問し、条例と身体障害者補助犬法について説明し障害のある人への配慮をお願いした。相手方からは、「補助犬法について知らなかった。それなら拒む理由はない。」と理解が得られ、今後は利用をお断りすることはないとの回答を得た。
- 3 地域相談員が相談者に結果を報告し、納得されたので終結した。商品及びサービスの提供の分野では、サービス提供側の障害や障害のある人への理解不足から適切な配慮がなく、差別的な言葉を言われたという相談や、サービスの提供を拒否されたり、条件を付けられたりしたという相談が寄せられている。

【事例 9】研修会に参加するため主催者側に手話通訳の手配を依頼したが断られた。

【相談者】聴覚障害のある人

【相談の内容】

県の出先機関が主催する研修会に参加申し込みをした際、手話通訳の手配をお願いしたが、予算の関係でできないと断られた。これは聴覚障害のある人に対する合理的配慮の欠如にあたるのではないか。

【対応と結果】

- 1 主催者側から事情を聴取したところ、今年度は予算確保が困難な状況であり、次年度からは予算を確保し対応したいとのことだった。しかし、「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」に基づき、聴覚障害のある人に対する合理的配慮として手話通訳の配置は必要であることから、県の担当課と協議し、手話通訳派遣の手続きをとることになった。
- 2 研修会当日手話通訳の派遣を受けて研修を受講することができたため終結した。

【事例 10】近所の人に障害があることを理解してもらえない。

【相談者】視覚・身体障害のある人

【相談の内容】

数年に一度、自治会の役員が回ってくる。障害があるため役員は出来ないと話しているが、近所の数人が家に押しかけてきて、「元気そうじゃないか。役員をやってほしい。」と言ってきた。視覚に障害があるだけでなく、下肢も不自由な状態でやっとの思いで生活しているのに理解してもらえない。自分にできることは協力し

たいが役員は難しい。どうにかできないか。

【対応と結果】

- 1 本人は自宅に押し掛けてきた数人に対し、何とかして欲しいとの希望が大きかったが、条例における調整活動は、広域専門指導員が中立的立場で双方から話を聞き、出来る限りお互いが納得いくような解決策を見出していくことであると説明し、相談者の理解を得た。
- 2 自治会の会則を本人とともに確認すると、役員が免除になる要件の記載があいまいであった。そのため、役員免除の詳細を自治会長に確認し、役員が出来ない理由や協力できる部分を伝えて配慮してもらえないか相談することを勧めた。本人は上手く伝えられるか不安だが、自治会長に相談してみるとの意向を示した。
- 3 その後、本人は自治会の会合に出席し、障害についての理解と、自宅に数人で押し掛けてきたことの理不尽さを訴えた。自宅に押し掛けてきた人たちからは謝罪の言葉があり、自治会の役員としては本人ができる範囲での役割を任されることになった。
- 4 本人からは、「自分の思いをみんなに伝えられたので、気持ちが落ち着いた。」との言葉が聞かれ、終結となった。

【事例 11】グループホームを開設することに地域住民が反対している。

【相談者】福祉サービスを提供する事業所の職員

【相談の内容】

精神障害のある人が入居するグループホームを開設する予定で、地域住民に対し説明会を開催し、理解を求めてきたが、強固に反対している人がいて困っている。反対の理由としては、「障害者施設が近くに建つことで周辺の地価が下がる。」「入居者が何をするかわからない。」ということだった。できれば地域住民全ての人に理解を得て、地域で受け入れてもらいたい。

【対応と結果】

- 1 広域専門指導員から、グループホームの開設について地域住民の同意を得なければならない規定はないが、障害について理解してもらい、障害のある人に対する偏見や恐怖心を和らげるために、説明会のなかで入居予定者の様子や病院とも連携して対応していることなどを伝えてはどうか。また、障害者施設について理解してもらうため、施設の見学会を開催してはどうか提案した。
- 2 その後、相談者は開設後のトラブルを避けるために弁護士に相談することになり、終結した。

【事例12】同じ市営住宅の住民から陰口を言われたり、清掃等の共同作業時に嫌がらせを受けたり差別をされている。

【相談者】精神障害の女性

【相談の内容】

夫と離婚し、二人の子供と3人で生活保護を受けながら生活している。市営住宅に転居してからしばらくして、仕事をしていないため、精神に障害があるとか生活保護を受けているとか噂になり、この1～2年いじめにあうなどの嫌がらせを受けている。生活保護を受けているため、団地から転居することもできず困っている。

【対応と結果】

- 1 条例の対応について説明し、個人間の問題に関わることはできないが、団地の自治会を通して障害について理解を図ってもらうような働きかけはできる旨伝え、面談の約束をした。
- 2 その後、2度子供の体調不良を理由に面談の約束をキャンセル。そのため電話でいじめや差別の内容を聞いた。相談者の気持ちを受け止めつつ、「例えば、怒鳴られたのは、障害が理由ではなく、共有部分を汚したからかもしれない。陰口を言われているのは障害を持っていることではなく、子供が塾に行っていることへの妬みかもしれない。大声で子供を叱っていて通報されたのは法律で決まっているから。母親を手伝うよいお子さんなので、今後は話して聞かせてあげたらよいのではないか」など話をし、「こう考えていくと、差別ということでもなさそうだが」と聞くと、本人も「落ち着いて考える必要があった」と認めた。
- 3 普段こうしたことを話せる人が近くにいるか確認すると、「いない」とのことだったので、相談支援事業所について説明し紹介した。一緒に行った方が良いか聞いたが、「子供がいるため無理」とのことので、いつでも連絡できるように連絡しておく旨伝えた。
- 4 名前や今回の相談内容を伝えて構わないとのことだったので、相談支援事業所に連絡、本人の支援を依頼する。
- 5 本人に上記伝え、今後、生活の中で困ったことやつらいことがあったら連絡するよう説明すると、「今後何かあれば連絡してみる」とのことので、終結とした。

【事例13】遊園地で、ジェットコースターや高いところを渡る乗り物に、介助者がいても乗せてもらえなかった。

【相談者】知的障害の男性を引率した外出支援ヘルパー

【相談の内容】

事前にホームページで調べたところ、障害者割引もあり、特に乗車制限等の案内もなかったため、遠方だったが出かけた。本人は遊園地でジェットコースターや高いところを渡る自転車に乗ることを楽しみにしていた。しかし、当日それらに乗ろうとしたところ「障害のある方は、事故があったため乗れません。介助者がいても乗れません」と言われ、乗せてもらえなかった。本人のがっかりした顔を見て、事前に調べてわざわざ行ったのに、とても残念に思った。本人は、過去に他の遊園地でジェットコースターに乗れたこともあるし、別の遊園地では特に知的障害があることを伝えず乗れたことがあるとのこと。障害を理由に遊具に乗せないのは、障害者差別ではないか。

【対応と結果】

- 1 遊園地で障害者が利用した際の事故のニュースを調べ、また他の複数の遊園地のホームページで乗車制限等に係る記述を調べた。

※例えば、平成23年12月12日付西日本新聞によれば、熊本の某遊園地で障害者の利用を「一律に禁止」はしていたが、「一律禁止」は人権侵害に当たるため付添人や本人の意見を聞くべきだとしている。

※複数の他の遊園地のホームページから、障害程度に応じた乗車制限に係る情報を収集。障害に限らず、年齢制限、身長や体重制限など、安全に乗れるよう制限を設けている事実あり。

2 遊園地側から状況を確認。「遊園地であるため、万が一事故が起こった場合、閉園となるおそれもある。当園を楽しみにしてくれている他の多くの人の楽しみを奪ってしまう。本人、付添人の話を聞いてその場の係員が安全かどうか判断するのは難しい。過去に父親から話を聞いて乗せた後、事故がおこってしまったことがあり、責任問題に至って父親が手のひらを返したような事件があり、現状を維持している」とのこと。県条例について、他の遊園地の例等を説明し理解を求めが、遊園地側の考えは変わらず。

ただし、ホームページ上に、一部の遊具については利用制限があることについて表記することは検討されることになった。障害者差別解消法が成立し、今後法施行に向けて障害者を取り巻く社会環境は変わっていくだろうことを伝える。

3 また、現地の確認で、障害者の利用を制限している遊具の看板に、「障害者割引制度あります」という表示があり、誤解を招くと思われたため、修正を求めた。

4 相談者に上記対応を伝える。事故を想定した利用制限について理解をしているが、わざわざ調べて行ったのに残念だったとのこと。ホームページに利用についての表示を検討することについて伝えた。

5 後日、ホームページ上に、場合によっては利用ができないことについて説明が載り、相談者にお知らせすると、根本的に乗車制限が解消されたわけではないが、ここまでの広域専門指導員の対応に納得されたとのことだった。以上で本件は終結とした。