

東京都障害者権利擁護センターが受け付けた事例

1 行政機関からの相談

<相談概要>

- ・ コロナ対策で、現在、来館者に検温・手指消毒・マスク着用を徹底依頼しているが、先日、発達障害の方と施設の職員2名と来館され、発達障害の方が感覚過敏のためマスクを着用できないと言われた。
- ・ フェイスシールドやほかの方法も提案したがどれも難しいとのことで、お断りし、一応は納得して帰ってもらったが、その後、障害者差別解消法に反するのではないかと思い、改めて当該来館者に連絡し、マスク着用せず来館可とした。
- ・ しかし、内部では、やはりマスク着用は徹底すべきとの意見もあり、今後の対応について相談したい。

<東京都障害者権利擁護センター（以下「センター」という。）の対応概要>

- 事業者に対し、法や都条例の趣旨を説明し、下記のとおり回答した。
- ・ 感染症拡大防止のための対応であり、正当な理由があると考えるが、マスクを着用していなければ入館拒否という、一律の対応では不適切である。
- ・ 感染リスクを説明した上で、すでに行っていたように、フェイスシールドなど他の代替案を、事業者・障害者双方で提案した上で、それでも対応できないかの検討が必要。

2 当事者の関係者（当事者：知的障害・難病）からの相談

<相談概要>

- ・ 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、「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、返金はするがご退場願います。」と説明された。
- ・ とりあえず入場できたものの、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。
- ・ あるアトラクションを体験する際も同様だったが、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。

<センターの対応概要>

- 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。
 - ・ マスクの着用は、感染予防として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、外してしまう場面があったようで、「マスクを着けること」、「マスクを着けるまで待つ」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だけ、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、下記のとおり伝えた。
 - ・ スタッフの対応がマニュアルどおりの画一的であったという点について、スタッフの伝え方の問題に過ぎないととらえることもできるが、障害のある方からの申し出に応じて、既存のルールを柔軟に見直すという合理的配慮の提供の問題としてとらえられるものと思われる。後日、都が作成している広報物を送付させていただくので、ご参照いただくとありがたい。
- その後、上記の対応概要を相談者に伝え、ご了解いただいた。

(対応のポイント)

- ✓ 合理的配慮の提供は、障害特性や具体的場面によって異なる、多様性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、選択し得る手法について、「過重な負担」を伴うものかどうか、様々な要素を考慮することが必要です。

3 当事者の関係者（当事者：肢体不自由）からの相談

<相談概要>

- ・ 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。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。

<センターの対応概要>

- 事業者へ連絡したところ、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ってしまう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。

（対応のポイント）

- ✓ 合理的配慮の提供は、障害の特性や具体的場面によって異なる、個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、選択し得る手段や方法について、様々な要素を考慮することが必要です。
- ✓ 本事案では、人と人との間隔を確保するための座席配置とすることそれ自体は正当な対応と考えられますが、本事案の当事者（とそのヘルパー）に、機械的に適用すべきかについては、当事者と事業者の間で建設的に話し合う必要があります。