



事例

聴覚障がい者(ろう者)です。言葉の聞き取りは難しいですが、筆談やジェスチャー、自分のスマートフォンのアプリを使い、コミュニケーションを取ることができます。旅行会社の窓口で日帰りバスツアーの申込みをしたところ、添乗員とのコミュニケーション手段のため、介助者の同伴を求められ、一人での参加が認められませんでした。旅行会社は、(1)集合点呼時や緊急時の避難誘導の際に、言葉による意思疎通が難しい(2)コミュニケーションに時間を要し、スケジュールどおりにバスを運行できない恐れがある(3)業務マニュアルには、口頭や電話による連絡が一般的な対応として記載されているほか、体の不自由なかたには、付き添いの同伴を求めることとされていました。このため旅行会社から、バスの運行や参加者の安全確保などについて業務マニュアルに沿った対応が難しいとされ、介助者の同伴を求められました。

Q
設問

旅行会社の対応は、「障がいを理由とする差別」にあたるのでしょうか？

A
解説

利用者は、スマートフォンのアプリを使いコミュニケーションを取ることができ、添乗員の発話内容を理解することは可能であると推察できますが、事業者は、聴覚障がいを理由として、介助者の同伴を求めるという、障がいのない人とは異なる取り扱いをしています。事業者が考える(1)～(3)の理由は、相談者の個別事情が考慮されておらず、客観的に見て正当な理由とはいえないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられます。事業者には、障がい者に一律の判断に基づいてサービス提供を拒否することがないよう、障がい者への理解促進や、マニュアルを見直すなどの対応が求められます。

本事例は、「障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集」から引用しています。

詳細については、内閣府HPで確認することができます。

詳しくは
こちらから



障がいのあるかたの差別に関する相談窓口は、以下のとおりです。

市役所福祉課(障害福祉グループ) ☎0587-32-1281

FAX0587-32-1219

障がい者基幹相談支援センター ☎0587-23-6713(代表)

FAX0587-33-4666



次回は、障がい福祉施設の受注活動・自主製品についてお伝えします。