

障害のある方への接客のヒント ～公衆浴場における差別事例と合理的配慮～

障害のある方への差別事例や合理的配慮の例について、さいたま市内外も含め公衆浴場での事例を参考にまとめました。対応のご参考としていただければ幸いです。

なお、「不当な差別の取り扱い」「合理的配慮」については同封のパンフレット、「障害者に対する「差別」「虐待」こんなことしてない？みんなで知ろうノーマライゼーション条例」をお読みください。

※ 以下の内容はあくまでも、一例です。障害の状況は個人差があり、その場の状況によっても対応は異なりますので、場面に応じて、必要な対応について、障害のある方と十分話し合ってください。

1 「不当な差別的取扱い」に該当するおそれがある例

事例①

ストーマ（人工肛門・人工膀胱）用装具を着用している旨を伝えたと、それを理由に入浴拒否された。

解説①

障害者差別解消法は、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否したり、サービスの提供の場所や時間帯を制限したり、障害のない人にはつけない条件をつけたりすることを禁止しています。

正当な理由として、衛生面をあげることがありますが、ルールやマナーを守り、ストーマ用装具を適切に装着すれば、入浴時等に便・尿などの排泄物が漏れたりすることもなく、衛生上の問題はありません。そのため、ストーマ用装具を着用していることが、差別的な取扱い（この場合は、入浴の拒否）をする正当な理由とはなりません。

「他の利用者から苦情があるため」といった理由も正当な理由にはなりません。衛生上問題ないことを説明ください。

その他参考①

オストメイト（ストーマのある人）の入浴時のルールとマナー

《ルール》脱衣場や浴室、浴槽では必ずストーマ装具を装着して入浴する。また、ストーマ装具を外したり、洗ったりはしない。

《マナー》他の入浴者の不快とならないよう、ストーマ装具内の排泄物は、あらかじめ捨ててから入浴する。

事例②

視覚障害があり、ロッカーの場所などが分からず、誰かに教えてもらいたい旨の相談をしたところ、（従業員の人数が少ない時間帯のため）そのような対応ができる従業員はいなく、一人での入浴が難しい方は、介助者がいない場合は、一般入浴断っているとして、一人では何もできないと一方的に決めつけられ、入浴拒否された。

解説②

どのような支援をすれば障害者が安全に利用できるかを話し合う姿勢が大切です。そのためには、本人から障害内容と困難な点、必要な配慮をよく聞きとり検討します。求められた配慮はできなくても、別の

参考資料 1

配慮で困難な点が除けるのであれば提案します。一方的に入浴が難しいと判断し、入浴を拒否することは適切とは言えません。

また、安全確保の面などから止むを得ず断る際は、相手に丁寧な状況説明を行い、代替案を提案するなどの対応をします。

対応案②

本人から、必要な配慮を確認し、ロッカーの場所や設備を確認するための案内であれば、別のスタッフが空くまで少し待機してもらい、その後付き添って案内をします。付き添って案内する以外の方法があれば、本人に提案します。本人との話合いの結果、「安全な施設利用が確保できない」理由に断る場合は、その旨をあらためて丁寧に説明し、従業員数が多い時間帯の案内や、受け入れ体制が整えられるよう来店日時を予約してもらうなどを提案します。

その他参考②

視覚障害がある方は、張り紙などで行っている注意書きが読めないこともありますので、段差の有無や滑りやすい場所など施設の状況を詳しく説明し、安全に入浴できるよう情報提供します。

常時の付添いなど、移動支援に当たる行為を求める旨の配慮の申し出や、入浴介助など、身体介護に当たる行為を求める旨の配慮の申出があった場合は、それを事業の一環として行っている場合を除き、配慮の提供を断ることは問題ありません。

2 差別解消の好事例

事例③

杖について銭湯に行ったところ、浴室が滑りやすいという安全面と、他の入浴者が不快に感じる可能性があるため、杖の持ち込みでの入浴はお断りしていると説明を受けた。滑りやすいことは理解していること、片足は十分に力が残っているため杖があれば安全に利用できること、杖はきれいに消毒することなど説明した。話し合いを続けた結果、滑り止めのついた浴室用の杖を準備してもらい、それを使って利用することとなった。

解説③

事業者として、利用者の安全を守ろうとする考えは当然あるかと思います。マニュアル等に安全面を考慮して利用の際に注意をし、利用を制限する対象者を記載しているかもしれません。この場合も事業者として心配している点を説明したうえで、一度は断っていますが、本人の説明などを聞き、「障害があるから」、「杖をついているから」といった一面にとらわれず、本人の状況から、どうすれば安全に利用できるかを検討し、互いに折り合いをつけた利用方法を見つけ出しています。

その他参考③

同様の事例で車いすの利用があげられることがありますが、これについても。屋内用の車いすや、自走用のシャワーキャリーを準備し、乗り換えてもらうようにした例があります。

3 合理的配慮の好事例

事例④

銭湯にいったところ、体の不自由な人のために、入浴用いす（シャワーチェア）、浴槽台（浴槽内チェア）、シャワーキャリーといった用具を準備してあったため、貸し出してもらい安心して利用ができた。

解説④

合理的配慮を行うにあたっては、事業所に過重な負担を求めるものではなく、配慮が必要な方と、今できることを相談し提供していくことが求められているわけですが、事前に準備しておく、合理的配慮がスムーズに行えるようなことがあります。それは、職員への研修であったり、必要と思われる補助具等を準備しておいたりすることがあげられます。

その他参考④

さいたま市では、合理的配慮を提供に要する費用の一部を補助しています。事前に上記のような備品を準備する場合はご相談ください。

事例⑤

補助犬を連れて入浴施設に行ったが、入浴中、補助犬を待たせる場所に困ってしまった。相談したところ、同伴できる場所などの説明があったうえで、待機場所の候補を何カ所か教えていただいた。安心して補助犬に待たせる場所が見つかった。

解説⑤

補助犬の使用者は補助犬の行動を管理する責任があります。補助犬の使用者が利用されるときは、まず補助犬をどこまで同伴できるかを使用者へ伝えてください。基本的に使用者が適当と思う場所に、持参したマットなどを敷き、補助犬にそこで待機するように指示します。

待機場所として、受付職員の近くや別室が考えられますが、個々の犬の性質により異なるので、管理者である補助犬使用者の意見を取り入れて検討する必要があります。一次的に事業者側で預かるという場合、責任が取れないことを伝え、最終的には補助犬使用者の判断を仰ぎます。事業者側で、事前にこのような場合があることを想定して、複数の待機候補場所を検討しておくことも有効です。

その他参考⑤

やむを得ない理由により、補助犬を屋外で待たせる場合は、その理由をユーザーに説明し、補助犬が安心して待機できるよう、話し合っ決めてください。やむを得ない理由とは、通路が狭くて補助犬が待機できない、他の利用者に免疫が著しく低下している人がいる等が考えられます。「犬だから」「毛が落ちるから」「畳だから」「入浴施設だから」という理由はこれに当たりません。

犬の足も拭いてから上がることが必要であれば、その旨もきちんと説明します。

4 合理的配慮のポイント

○本人から丁寧に聞き取りましょう。

合理的配慮を適切に行うには、障害の特性や、何が社会的障壁になっているか、社会的障壁を除去するために何を求めているかを丁寧に聞き取る必要があります。話を聞かず対応もしないというのは不適切ですが、きちんと話を聞かず、事業者側で勝手に必要な配慮と考えたことを提供するの合理的配慮とは言えません。

○社会的障壁を除去するため、何ができるかよく話し合ひましょう。

本人が求めている配慮が提供可能な配慮であれば問題ありませんが、提供できないものもあります。その際に、すぐに「対応できない」となるのではなく、何ができるか十分に検討し、本人と一緒に社会的障壁の除去の仕方を検討してください。

参考資料 1

○「対応できない」場合は理由を丁寧に説明しましょう。

十分に検討した結果、対応が困難な場合は、その理由を丁寧に説明しましょう。対応できない理由は、今後できるようになるためのヒントにもなります。

○合理的配慮は、障害の特性や具体的場面、状況に応じて異なります。

合理的配慮の提供内容は、毎回同じであることを求めているものではありません。状況によって変化するものです。当然、障害のある方にとっては、同等の配慮が受けられるという期待はあるかと思えますので、もし、今回はできるが次はわからないといった場合は、理由と次の配慮は異なる可能性も伝え、その時に適切な合理的配慮を提供しましょう。

最後に

公衆浴場での事例を調べると、事業者から差別的な対応を受けたというよりも、他の利用者から、入浴施設を利用すること自体を非難するような心無い言葉をかけられたという案件が散見されました。当市でも、このようなことが無い様、啓発活動を行ってまいります。このような場面等に出会った場合には、他の利用者にもご理解が得られるよう同封パンフレット等を参考にご説明いただくなどご協力のほどよろしくお願いいたします。

関連資料

ノーマライゼーションWEB（さいたま市）

・ノーマライゼーション条例や障害者差別解消法に関する情報をまとめています。同封パンフレットについては、こちらからダウンロードも可能です。

<https://www.city.saitama.jp/002/003/004/001/index.html>



障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】（内閣府）

・障害種別、場面ごとの合理的配慮の提供事例や環境の整備事例についてまとめられた事例集です。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン（厚生労働省）

・障害者差別解消法の規定に基づき、飲食店などの衛生事業者が適切に対応するための対応指針として作成されたガイドラインです。障害種別ごとの主な特性や、主な対応について掲載されています。

https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/sabetsu_kaisho/index.html

さいたま市福祉局障害福祉部障害政策課

電話 048-829-1306

FAX 048-829-1981

E-MAIL shogai-seisaku@city.saitama.lg.jp