

事例4

合理的配慮の提供

障害の種別	障害のある人の性別
聴覚障害	男性
障害のある人の年代	事例が生じた場面
不明	小売店
事例の内容・経緯・背景	
<p>【聴覚障害のある人から小売店に対し、難聴のため、声が聞き取りづらいので、対応時はマスクを外して欲しいと相談があった件】</p> <p>難聴のため、店員がマスクを着用したまま対応されると、声がこもって聞こえたり、口の動きが見えないため（口話）、何を話しているか分からず困ってしまう。店員に筆談での対応を求めたこともあるが、対応してもらえなかった。家の近隣には、この店舗しかなく、生活のためには今後も、この店舗の利用を続ける必要がある。マスクを取って話したり、筆談対応したりするなど、障害のある人への配慮を検討して欲しい。</p>	
事例を解決するための対応	
<p>◆ 相談者の申し出により、店舗に聞き取りを行った結果、次のような回答があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店員のマスクの着用については、店舗が病院と併設されているため、病院を受診した患者の利用が多いため、感染予防の観点から、推奨している。 ・口話など、聴覚障害のある方の障害特性については理解が不足していた。 <p>◆ 店舗と専門相談員が話し合った結果、次の対応を行うこととなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後は、そのような申し出があった場合は、マスクを外して対応を行ったり、筆談による対応を行うように、店員に周知する。 	
<p>※口話というのは、口の形を読み取り、相手の話していることを理解して話をする方法です。話をする側は、口の形をはっきり開け、ゆっくり話すなどの配慮が必要となります。</p>	
対応後の状況や、その他の解決方法など	
<p>◆ 店員による障害理解が進み、障害のある人の求めに応じて、マスクを取って対応するようになった。</p> <p>○ 「環境の整備」として、筆談ボードやタブレット端末を購入し、聴覚障害のある人と筆談や音声文字変換アプリを使用してコミュニケーションが取れる環境を整えることも有効な手段となります。</p>	