

## 当事者がふりかえるパンラエア騒動。

木島 英登

歩けない人は乗せられない。パンラエアの搭乗拒否と、声をあげた人へのパッシング。松波めぐみさんに本誌二〇一七年八月号から一〇月号と詳しく解説いただいた。感謝申し上げます。

可哀想な被害者というイメージで報道されたが、実は可哀想じゃなかった。コメント欄が大炎上。問題の本質は人権問題なのに、いつの間にか個人への誹謗中傷、プライバシー侵害、嘘の記載、嫌がらせ。一般人にここまでするのは？

差別的な考えを持つ人がいることに対しては、まだ寛容でいられるが、本人が一次情報として発信していることを確認もしない事実誤認の反応が多すぎるのは嫌になる。愉快犯的にネタを投入し、炎上を楽しむネット上の放火魔がいるのだろう。

な燃料投下になるので、もちろん依頼はしなかった。悪意と嘘の記載がある、まとめサイトや動画そのものが消せる被害者側の権利、書き手側の掲載責任が問われるような制度、ネット環境も整備してほしい。

わざとなの？と多く書かれた。たまたま乗って問題になっただけ。友人を誘うのに安い価格のLCCは当然の選択肢。それで五名が来ることになりました。もしかして現地は階段で何かあるかもとは思っていたが、そのときは同行者が手伝えばいいやと気楽な気持ち。車いすになってから、いつもそんな調子で世界中を旅して、訪問国は一六〇になっている。

事前連絡をしなかったことも随分と叩かれた。細かい規約を皆さんいちいち読みますか？車いすなんだから、それぐらいちゃんと読めと言われたら仕方ありませんが、行動するたびに、色んな確認をしないとイケないなら、生きづらいと思いませんか？

調べると、キャセイ、シンガポール、ユナイテッド航空などでは、特別な配慮（医療機器の持ち

アクセス数さえ稼げばいい。便所の落書きが、世界に拡散してしまう時代。批判したい人は、対象が誰でもいいのだろう。多くの人が追隨して集団イジメも厄介だった。悪を退治する正義の行動だと勘違いしている人もいた。皆が揃って同じことに怒りを向けると、ある種の安心感が生まれるのかもしれない。

## ただ飛行機に乗りたいたいだけ

騒動から半年、ネット上の誹謗中傷ページを消す（検索されにくくする）サービスの営業電話がかかってきた。一応値段だけ聞くと、三〇万円なり！壁に落書きを書いて、消しましょうという業者の自作自演も勘ぐる。反応すること自体が新たな

こみ、大きな電動車いす、大人数での利用）でない限り事前連絡は不要と明記している。一方で、事前連絡がないと搭乗を断ることがあると書く中国南方航空のような会社もある（肝心の連絡先は載っていない）。豪州ジェットスターでは、指定のコールセンターに英語でかけたが、国際電話を色んな部署にたらい回しされ、諦めた。医師の診断書提出を求めるなど、ハードルを上げる会社もある。事前連絡さえすればスムーズに乗れると思いい込んでいる人が多かったのは、差別が存在する現実を知らないお気楽な人たちだ。パンラエアの場合も奄美路線は、連絡すれば全て断っていたと新聞社の取材でも明らかになっている。問題の本質を理解していない。

かつてJRも二日前に事前連絡しないと電車に乗れなかった。駅員に手伝いを頼まないなら良いだろうと私は勝手に利用していた。駅にエレベーターのない時代も、階段を周りの乗客に担いでもらったりしていた。

地方の路線バス。車いすマークのある低床バスなのに、事前連絡がないからと拒否することが未

だに存在する。突然の予定変更もある。当日の急用もある。もっと気軽に動ける社会であってほしいと願う。

だがそんな考えはネット上で、プロ障害者・クレーマーとして叩かれた。ただ飛行機に乗りたいたけのこと。お手伝いをしてほしいとは頼んでいない。この一〇年、平均で年間三〇本ほどのフライト。航空機の利用は私にとっては日常のこと。でも確かに私はクレーマーかもと自戒した。高校三年生で脊髄を損傷し、車いす生活に。リハビリセンターで将来の進路を考えると、「大学に行きたい」と言ったら、周囲の車いす当事者から笑われた。どうせ言っても無駄というのが理由である。神戸大学に進学。車いすで入学した初めての学生だった。二五年前、車いすで大学に行く行為はクレーマーだったのだ。かつては女性も学校に行けなかった。時代は変化して、多くの人が高等教育を享受できる環境になった。常識は変化する。障害者同士で優劣をつける。リハビリテーション施設で感じた不都合な現実。障害者同士が差別しないという前提は間違いなのは、バニラ騒動で

日本の空港でのみ、「どうして歩けないのですか？」という質問をよくされる。持病はありますか？なら理解できるが、両足のない人にも尋ねるのだろうか？「本当に歩けないんですか？」と、しつこく聞かれることもある。これは途上国の空港でもたまにある。初めて車いすで飛行機に乗ったときの二五年前から変わらないマニュアル。おかしい質問だと不平をずっと伝えているが、未だに変更されていない。

ひとえに日本の空港は接客レベルが非常に低い。若い綺麗なお姉さんばかりで経験が乏しい。外国の空港では、スペシャルケア・アテンダントの専属部署があり、障害のある人への対応に慣れた専門家が対応するので自然。日本の空港は、航空会社が適時その対応をするため、奄美空港のように同じ階段のある飛行機であっても、JALでは乗れて、バニラエアでは乗れないという事態が発生する。サービスが均一化されない構造的問題でもある。

お手伝いの必要な人への配慮。鉄道駅舎におけるハードのバリアフリーは本当によく整備され

も痛感した。当事者が他の障害や不自由さを理解していない。「同じ障害者なのに」と一括りにするのも違和感を感じる。皆それぞれ不自由なこと、生きづらさはあるはず。ダイバーシティ・多様性の尊重を、障害当事者が学ばなければならない。障害者が住みよい社会ではなく、誰もが住みよい社会が理想なのだから。

### サービスが均一化されない構造的問題

LCCだから乗るな、というのもおかしな意見である。かつてJALやANAでも搭乗拒否はあった。世界最初のLCCで有名な米国サウスウエスト航空は介助ゼロで乗れる。米国生活時によく利用した。全て同じ機体、搭乗ブリッジがあり、自由席で最初に案内されるので、ドアに近い席で自分で乗り移るだけ。LCCアジア最大手エア・アジアは、「お手伝い必要」と予約時にワンクリックするのみ。空港では三分ぐらいで搭乗券を渡されて終わり。席が空いていたらドアに近いところに座らせてくれる。LCCでも車いすに優しい会社はある。

ただ気になるのは、駅員が介助しなければいけない風潮があること。近年、車いすの乗客に対して渡し板を持って対応するのを頻繁に見かけるようになった。これは日本特有の風景である。ホームに駅員がいない欧州では、車掌が車両に積んだ渡し板を出す対応をする。地下鉄など車掌がない場合もあるため、電動車いすユーザーが自分で渡し板を持ち歩き、周りの乗客に頼んで助けてもらう人もいる。

そもそもホームと車両に段差や隙間がなければ、手助けをする必要がなくなる。台湾、香港、シンガポールの地下鉄ではすでに実現している。古くからはサンフランシスコが有名である。デンマーク、スイスでは、電車のドアからスロープが出てきて隙間を解消する車両がある。

渡し板を持って手伝いをする駅員の姿は、障害者に優しく良いのではなく、単独搭乗できない設備の乏しさとも感じる。ホームドアの設置が進む都心部では、その改修タイミングでホームの底上げをして隙間解消すべきだが、残念ながら実行しない鉄道会社も多い。

当事者側も事業者側の手伝いに依存しすぎている場合がある。何でもやってもらって当たり前と考える人がいるのは問題だ。駅員がサッカースタジアムの座席まで車いすを押してきたのを見たことがある。JR大阪駅から駅前ビルのレストランまで駅員に介助されてきた車いすの人も見た。駅の外での介助は業務外である。それを事業者の義務だと勘違いする利用者ができて不幸なことだ。

イスラエルを旅行したとき、路線バスに五回乗る機会があった。反転式スロープが出てくる低床バスであるが、いずれも運転手ではなく、乗客がスロープを出してくれた。手っ取り早いからである。そのうち四人が女性だった。女性も一年半の徴兵制があり遅しい。もっと気軽に周囲の人も互いに手助けできる社会に日本もなれば、車いすの人も気兼ねなくバスを利用できるはず。

### 要望を三つに分ける

合理的配慮において、重要なのは事業者と利用者との対話である。コミュニケーションをとる中で具体的な落としどころを決める。設備がないから

できません、過去に事例がないからできませんでは、話は進まない。当事者側の方法論として「要望を三つに分ける」ことを推奨している。絶対にしてほしいこと（Aレベル）。できれば必要なこと（Bレベル）。あれば嬉しいこと（Cレベル）の三つである。飛行機の搭乗を例に考えてみよう。「飛行機に乗ること」はAレベル。「飛行機に一人で乗れること」もAレベル。しかし私の中では「座席乗乗の介助」はBレベル。職員が手伝えないのなら周りの乗客に手伝いを求めたい。「食事の介助」はCレベル。避けなければいけないのは、Cレベルを要求して、Aレベルが達成されないことである。

校舎にエレベーターがない学校への車いす生徒の進学も考えてみよう。設置には莫大な費用がかかる。ならば該当する生徒の教室を一階に変更する方法がある。音楽などの授業で上がることがあるなら、クラスメイトで担いだらいい。エレベーターがない（Bレベル）ことを理由に、学校に行けない（Aレベル）にはなっていけない。

たといえる。

障害者差別解消法。バニラエア騒動の前に一度相談した案件があった。松山の道後温泉。宿泊先の障害者施設の大浴場に貼り紙。「車いすの方はここでお降りください」脱衣場から這ってお風呂に入れということ？浴室用の車いすが置いてあるが自走できないタイプ。介助者がいなければ入ってはいけないということらしい。部屋にお風呂がないので、この大浴場に入れないと困る。貼り紙を無視して、車いすで洗い場へと入った。

後日、愛媛県に意義申立ての文書を送付。「松山市衛生局からの指示によるものです。差別には当たらない」との返答だった。その指示が差別だと言ったつもりだったが、話を通じなかった。それに懲りずにバニラエアも大阪府と鹿児島県に相談したが、今度の担当者は真摯に対応していた。だき、問題解決へとスムーズに移行した。

朝日新聞とヤフーニュースで記事になったのは事件解決から二週間後。障害者差別解消法の好事例として記事にしてほしいとお願していたが、ひどい扱いをされたという感情的な紙面になった。話題を集めることが新聞社の意図なら成功し

スキー帰り、長野の温泉。浴室に入って体を洗っていると「車いすで入ってはダメ」「出てください」とマネージャーの男性が怒ってきた。タイヤ跡で床が汚れるからダメな規則らしい。それならそれと番台で言えよと。もう裸じゃないか。もう二度と来ないから、今だけに入れてと説得。車いすダメなら、杖はどうなんだ？と尋ねると、玄関に置いてもらってますとの返答。タイヤを雑巾で拭けばいいだけのことなのに。共同浴場が身体の不自由な人を排斥することに市民は何も感じないのか？疑問に思っても言わない、言えない環境ってほんと怖い。

その一週間後、別の温泉の脱衣場で服を脱ごうとすると、白髪の爺ちゃんが「若いのに車いすで可哀想だね」と、同行者（七〇代の元気スキーヤー）に話しかけてきた。隣にいる私を無視して。車いすってのは可哀想じゃないですよ。私のハゲと変わらないよ。単なる違いの一つですよと同行者は優しく諭すが、お爺ちゃんは「車いすは可哀

想だよ。若いのに」と引かない。耐えかねて私も横から「あんたの頭が可哀想だよ」と言い返す。このような差別意識が、車いすで温泉に入るなどという規則に繋がるのかもしれない。

### 自分自身の成功評価軸

学校・組織など狭苦しいところに押し込まれると、人の噂をしたり、イジメたりするようになる。内勤のOLさんたちも噂話好き。芸能界も噂話やイジメが多発。いつも同じクラスで行動する中学生でイジメが横行していても、バラバラのクラスになる大学ではイジメの話はあまり聞かない。噂好きやイジメ好きの人間は、自分に自信がないから、他人に矛先を向けて自分が標的にならないように防衛している。ただそれだけ。一つの狭苦しい居場所に固執せず、他の居場所や選択肢を持つことが大切である。

自分なりの価値観があれば他者の評価も気にしなくなる。他人を気にせず自分のやりたいことをやればよいが、実際には簡単なことではない。自分と似た仕事で成功している人間は気になるだろうし、会社員であれば同期の出世が気になるだろ

う。人の成功を見て、悔しいと思うことは決して悪いことではなく、その悔しさは努力のもとになる。ただ「あいつは自分より稼いでいる」とか「自分より出世している」と、自分と人を比べるクセが付くと、常に気持ち不安定になりかねない。

他人を気にせず、他人の成功を喜んであげるためには「世間的成功の評価軸」とは別に「自分自身の成功評価軸」が必要である。自社製ロケット開発で夢を追いかける植松電機の社長は「どーせ無理」は人間の自信と可能性をうばう言葉、やったことがない人が使う言葉と表現する。自信をなくした人は、お金で自信を買い、次に自慢をして、人を見下す。最後に他者の努力をじやます。誰もがやったことがないことにチャレンジして自信を取り戻すこと。それが引いては、イジメ・暴力・戦争がなくなると語る。

他人の不幸は密の味ではない。自分がハッピーだったら、世界もハッピー。そんな社会を夢見ている。

(きじま・ひでとう 車いすの旅人／世界一五〇カ国以上を訪問／バリアフリー研究所代表)