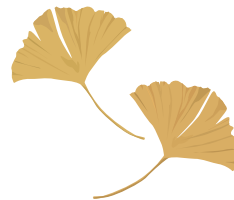


社団法人日本自閉症協会
奈良県支部ニュース

いとしご増刊

きずな

絆



発行人：社団法人日本自閉症協会

購読料1部100円

(会員は会費に含まれています)

編集人 社団法人 日本自閉症協会 奈良県支部

支部長&事務局：河村舟二 〒639-1055 大和郡山市矢田山町84-10

TEL&FAX 0743-55-2763

URL：http://www.eonet.ne.jp/~asn/

奈良県福祉部障害福祉課 との話し合いの報告

9月27日(月)午後1時より県庁にて、障害福祉課(三毛課長、他一名)と日本自閉症協会奈良県支部(河村、石川、中川、和知)との話し合いが持たれました。

自閉症発達支援センターを奈良県につくることについて、前回までに提案した支部の案に関して県としての取り組みが現在どこまで進んでいるのか、その状況をお聞きしました。奈良県として特色ある本当によいものをつくりたいと考えていただいているようですが、具体的な形、具体化する時期については残念ながらまだお答えをいただけませんでした。

その他、本来県がするべき事業を障害者の団体がしているとすれば、援助もありうるという意見をいただきましたが、奈良県支部の現在の活動は啓蒙活動を始めとして、本来行政がするべきことといえるので来年度の予算に奈良県支部への援助を考えてほしいとお願いしました。

軽度三角頭蓋 手術

本部 見解

平成16年9月21日

社団法人 日本自閉症協会

三角頭蓋の手術についての公式見解
沖縄県立那覇病院において行われている三角頭蓋の手術について、日本自閉症協会にご質問が寄せられております。この件についての公式な見解を掲載いたします。

現時点で、軽度の三角頭蓋と自閉症との関連について、脳神経外科学、児童青年精神医学、小児科学などの学会で広く認められているとは言えません。手術の適応も確定しておらず、自閉症に対する確立した治療方法ではなく、研究段階にあるものです。この治療については、手術を行う専門医の十分な説明のみならず、小児神経学、児童青年精神医学、小児科学などの専門家によるセカンドオピニオンが必要です。

(1)頭蓋骨早期癒合症(狭瘍症)と三角頭蓋について

頭蓋骨は、いくつかの扁平な骨が集まって出来ています。成人の場合、骨と骨との結合部は縫い目のようになっており、縫合と呼ばれます。幼少期の頭蓋骨は縫合が広い隙間となっており、脳の増大に伴って頭蓋も拡大するようになっていきます。加齢とともに縫合は固く結合し、成人期に完全に閉塞します。頭蓋骨早期癒合症(狭瘍症)は、縫合が異常に早い時期に閉鎖することにより、頭蓋が拡大できにくくなり変形する先天異常です。どの部分の縫合がどれくらい早期に癒合するかによって、頭蓋変形の度合いが変わります。三角頭蓋もこの一種であり、前頭骨の縫合が早期に癒合し、結果的に前頭部が尖った形になります。その程度は重度から軽度のものまでさまざまです。

重度の頭蓋骨早期癒合症の場合、頭蓋の拡大が制限されて脳の成長が阻害され、四肢の運動麻痺や知的障害などの神経症状が生じる可能性があります。さらに、美容的な問題が加わり、頭蓋骨を拡大・形成するための手術が必要となる場合があります。日本でも、重度の頭蓋骨早期癒合症(三角頭蓋を含め)に対しては、小児病院や大学病院などを中心に専門医が手術を行って

おり、日本小児神経外科学会でも注目している疾患です。

(2)三角頭蓋と自閉症の関連について

三角頭蓋と自閉症の関連については、いくつかの疑問点があります。

①三角頭蓋であっても自閉症や他の神経症状がない子どもさんが多数存在します。

②三角頭蓋と自閉症や神経症状の両方がある場合、三角頭蓋が神経症状の原因なのか、遺伝的な要因を含め偶然合併したものなのかわかっていません。

③自閉症児のうち、三角頭蓋のある子どもは少数派です。多数派である三角頭蓋のない自閉症児には別の生物学的原因があると推定されます。

現時点で、三角頭蓋と自閉症との関連について、脳神経外科学、児童青年精神医学、小児科学などの学会で認められているとは言えません。さらに、重度の頭蓋骨早期癒合症と違って、軽度の三角頭蓋を手術することについては、小児脳神経外科医の間に広く認められているとはいえない状況であり、未だ研究段階であると云えます。

(3)県立那覇病院での三角頭蓋手術について

今回の手術の対象は明確な診断基準

に基づいて診断された自閉症児というわけはなく、何らかの神経症状、知的障害や行動上の問題をもった子ども達です。その中に慣用的に「自閉的」とされている症状をもつ子どもたちが含まれ、それらの症状のある程度の改善が認められたと報告されています。手術による長期間の効果については、非手術症例との比較が十分なされておらず、現時点では科学的エビデンスが不十分です。沖縄県立那覇病院の嶺功一院長も「当院脳神経外科で行われている三角頭蓋の手術は自閉症の治療ではない。」と説明されております。(平成12年、日本自閉症協会からのお尋ねに対する回答。いとしご65別掲載)

(4)手術のリスクについて

手術は全身麻酔で行われます。習熟した小児脳神経外科医にとつて、技術的に困難な手術ではないかもしれませんが、出血や感染などを含め合併症や生命の危険はあります。

本人に代わって保護者が医療打為を承諾する場合、より一層明確な根拠と倫理規定が求められます。自閉症の子どもが、少しでもよくなる方法があれば試してみたいという保護者の方々のお気持ちはよくわかりますが、明確な

科学的な根拠が得られるまでは、研究段階にあるものであることを充分認識する必要があります。個人個人の状況に応じて、複数の専門家(小児脳神経外科、小児神経科、児童精神科など)の意見が必要であり、その上での慎重な対応が必要です。

(5)今後の取り組み

日本自閉症協会といたしまして、一日も早く自閉症の原因と治療法が見いだされるように努力しております。三角頭蓋の手術は、一つの新しい仮説を提供したという点は評価できます。今後、より正確な手術適応が検討されるべきであり、そのためには的確な方法と明確な倫理観に基づいた研究が行われるべきであると考えられます。私どもも日本児童青年精神医学云々、日本小児神経学会、日本小児神経外科学会などの学術団体と協力し、頭蓋骨早期癒合症などの先天奇形と自閉症の正確な疫学調査や、脳の形態と働きの間連について研究に協力する必要がありますと考えております。

以上



奈良支部丸橋先生

◎9月16日、本部のホームページの掲示板に自閉症息子さんと、2歳10ヶ月の時に軽度三角頭蓋と診断された方が、2004年7月5日(2歳11ヶ月)に減圧頭蓋形成術を受け、術後二週間で症状が著しく改善しました。おでこを壁にぶつける自傷行為は止み、多動も減りました。また、目線がよく合うようになり、指差し、発声も増えています。という書き込みがあり、これをめぐって、三角頭蓋と自閉症についてさまざまな論議が交わされました。

あまりにも素晴らしく改善したような報告になっており、過大な評価のようには思いましたので、至急、丸橋先生に、この手術のことについておたずねしました。(河村)

☆軽度三角頭蓋と自閉症について 9/17

軽度三角頭蓋が自閉症児に多いことを理由に頭蓋骨の形成術をされている先生が沖繩におられます。その方の論文には、改善した報告がたくさん書かれてありますが、その先生以外で世界

中探してもその手術を自閉症の治療として行っているところを私は知りません。

この手術が広まらないのは別に最先端の治療だから行えないのではなくて治療効果が期待できないからだと思います。

本来、三角頭蓋形成術は美容的な面の目的でされていました。

それも生後1年以内の新生児に対してです。

頭蓋骨の形態が脳の発達に悪影響を及ぼすかはその程度にもよるとは思われます。

しかし今回、話題になっている対象の子供たちは美容整形的には手術の必要がないようです。

そのため軽度という接頭語がついていると思います。

軽度の三角頭蓋で脳の発達に変化が出てくるかは非常に疑問に感じます。

三角頭蓋だけでなく頭の形にはいろいろあるでしょうしその変形があまりにひどくない限り問題視されることがなかったと思われます。

この三角頭蓋の手術ですが、実際に行われるのは3〜5才ぐらいが多いように聞きました。

またはもっと大きくなってからかもしれません。

この年齢だと美容整形や脳の発達についていい結果は得られないのは今までの経験（見解）で言われていると思います。

それで私の個人的な意見ですが、この手術で自閉症が改善することはないと思います。

自閉症は脳の発達障害です。

です。で頭蓋骨の形が多少健常児となるかもしれない。

しかしそれは結果として出てきたもので頭蓋骨の形を元に戻したところで本質的な自閉症の治療にはならないと思います。

たとえば、風邪をひくと咳が出ます。

だからと言って咳止めを飲むだけで風邪は本当に治るでしょうか。

たまたま体力が戻って治ることもあるでしょうが、

それは薬が治したのではなくて、治った時期と薬を飲んだ時期が重なっただけなのは理解していただけたらと思います。

この事例も同じことが言えるのではないのでしょうか。

ただし私は、三角頭蓋形成法を完全否定するわけではないです。

自閉症児でとても三角頭蓋の程度が強く、成長していったときに周りから奇異な目で見られると考えられる場合は手術を受けることに賛成です。

その上で養育をしつかりすればいいことだと思います。

この論文がある小児専門の脳外科医の学会で評価されたため、この論文の内容までも誤って高い評価を得ているのかもしれない。

自閉症は、小児精神科領域が中心の疾患のためそれ以外を専門にする先生方には、自閉症という疾患の詳細をご存じないかたが非常に多いように思います。

す。

P.S.私が今まで診察・養育してきた自閉症児の中で問題のあるほどの三角頭蓋の人はいなかったことを付け加えておきます。

その内容は、先日チメロサルで取材を受けた朝日放送の方からも質問がありました。

ほぼ同じ内容で返答しておきました。

（丸橋）

大丈夫?!

☆ 障害を持つ生徒、放課後など養護学校で預かる 厚生省

障害のある中学・高校生らの放課後・休日対策として、厚生労働省は05年度から、1回1000円程度の利用者

負担で養護学校の空き教室などで子どもを預かる「障害児タイムケア事業」（仮称）を創設する方針を固めた。中高生世代は支援費制度のデイサービスが利用できないため、放課後や長期休暇時の受け皿を求める声が出ていた。

タイムケア事業は市町村が実施主体となり、事業費の半額を国が補助する。厚生省は05年度予算案の概算要求で10億円を盛り込んだ。

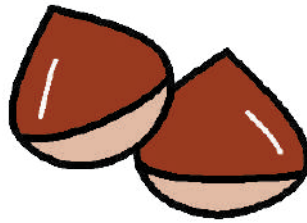
障害のある中高生らに活動の場を確保するとともに、親の就労支援や負担軽減が目的。子どもたちを預かり、集団生活のなかで社会に適應するのに必要な訓練をする。1回の事業は3時間以上を想定している。

支援費制度では利用者本人や保護者の負担能力に応じた自己負担となっているが、この事業では学校や自宅との送迎代も含め1回あたり1000円程度の利用者負担を求める方向で検討し

ている。

支援費制度の対象は、児童デイサービスでは小学生や盲・ろう・養護学校の小学部までの幼児や児童、身体・知的障害者デイサービスでは18歳以上で、中高生世代だけがデイサービスの対象外。このため、身体が大きくなった子どもの入浴介助などのホームヘルプサービスの利用増の一因となっている。

(09/20 19:01 朝日新聞)



お知らせ

☆ 議員連盟への参加について

社団法人日本自閉症協会

奈良県支部

河村舟二 支部長 殿

前略、

過日の河村様よりお知らせを受け、たいへん遅くなりましたが、「発達障害の支援を考える議員連盟」に本15日付で入会申し込みを行ったことをご参考までにお知らせいたします。

法案成立を目指し、微力ではありますが私も力を尽くしてまいりたいと思っています。

今後ともご指導ご鞭撻よろしくお願いいたします。

末筆になりましたが、メールでのご挨拶の失礼をお許しください。

季節の変わり目です。どうぞご自愛ください。

敬具

衆議院議員

馬淵 澄夫

JALパック問題に

自閉症者に同意書 について

☆ 自閉症者の海外旅行に同意書

9月22日のProメールリングリストで次の様なメールがありました。

支部会員のなかで同じ経験をされた方いませんか。

この不当な同意書撤回に向け奈良県支部も抗議したいと思います。河村

☆ こんにちば、武蔵野市の石橋と申します。

もうすぐ20歳の自閉症の息子がいます。

このMLに投稿するのが適当かどうかちよつと迷ったのですが、友人の話を許可を得て、代理アップします。

息子の同級生で、20歳の自閉症の男性ですが、10年以上前から、毎年長期のお休みにはサイパンやグアムへ家族旅行をしていました。

彼が自閉症であることも、ご家族は事前に旅行会社へ申告し、今まで何の問題もありませんでした。

それが、今月になって年末のサイパン旅行を予約に行ったときに、いきなり

下記の同意書にサインしろと言われたそうです。

お母さんは、どうしても納得できずに「家族で検討してくるから」といつて同意書だけ持ち帰ってきました。

私もこんな同意書をみたのは初めてですし、「自閉症」という言葉もはつきり使っています。

下記に同意書の内容を原文のままアップします。

同意書

株式会社ジャルパック御中

私、——— (お客様氏名)

は、この度の旅行参加に際し、下記の航空会社見解により、旅行中において最終的な航空会社判断により搭乗を拒否される場合があることを理解した上で、貴社のツアーに参加すること、また、ツアー参加中、万が一他のお客様に影響を及ぼした場合や、影響を及ぼすおそれ大きい場合には、貴社が代替手配をし、これに関わるその実費を負担すること、以上2点につき同意します。

<日本航空・ジャルウェイズ見解>
自閉症等のお客様に対し、当該病名の

みを理由とした搭乗拒否はいたしません、万が一パニック発症時に

1. 薬で症状を収められる。 または
2. 同行者が制止できる。 ことを条件
といたします。

<コンチネンタル航空・ノースウエス
ト航空見解>

自閉症等のお客様に対し、当該病名の
みを理由とした搭乗拒否はいたしませ
んが、しかしながら、「他のお客様に
迷惑を及ぼした」と判断された場合、
搭乗拒否をする可能性があります。

200 年 月 日

(ご署名)

数日後、お友達ご夫妻に誘われて
いっしょに旅行会社の営業所（○祥寺
の○本旅行）に行ってきました。

この同意書についての詳しい説明を聞
くためです。

そこでわかったのは、

・同意書を要求しているのはジャ
ルパックだけで、同じ航空会社の全く同
じ便を利用しても、別の旅行会社
の主催するツアーでは同意書の話は一

切出していない。

・自閉症者に対する同意書だけでなく、
知的障害・精神障害等に対する同意書
も用意されている。

・同意書の要求は今年の4月に突然開
始され、この営業所ではジャルパック
に抗議し事情説明も要求したが、未だ
に解答はない。

また、営業所側もそれ以来半年近く、
ジャルパックに対して何も問い合わせ
していない。ということでした。

では、

・同意書の提出を拒否したらどうなる
のか？

・「他のお客様に影響を及ぼすおそれ
が大きい」かどうかは、誰が判断する
のか？

・同意書を要求しなければならないよ
うな具体的な事例が実際にあったの
か？

といった質問に関して、目の前でジャ
ルパックのツアー担当者に電話をして
もらいましたが、「一担当者には答え
られない」の一点張りです。それなら、
こちらが直接話をするから苦情相談窓
口のようなところがあつたら電話番号
を教えて欲しいという
と、「何かあつたら○本旅行を通して

問い合わせしてほしい」と言われまし
た。

これではちがきません。

結局また3日後に出直すことにして、
それまでに調べておくようにと、質問
事項を書いたものを渡して帰ってきま
した。同意書にはまだサインしていま
せん。

ジャルパックなんかキャンセルして、
別の旅行会社になれば、快適な旅行が
できるんでしょうが、ここで放り出す
のも癪なので、お友達ももう少し頑張
るそうです。

私は、同意書が知的障害者・精神障害
者にも用意されているという話に驚き
ました。

3日後に、そちらの文面も見せて頂く
約束をしています。

4月から今までに、どれだけの人がこ
の同意書にサインしているのかはわか
りませんが、どうも相手の対応をみて
いると、簡単にサインしてもらえると
たかをくくっていたのではないかと思
えるようなところがあつて、それも嫌
な感じですよね。

このMLのメンバーの方で同じような
ご経験をされた方はいらっしゃいま
せんか？

夏休みなどは海外旅行された方も多
いのではないかと思います。是非お話を聞き
たいと思いました。長文を読んで頂き、
ありがとうございます。

—————

☆弁護士黒岩と申します。

日弁連で、障害者差別禁止法制定へ向
けた活動などやっております。

1, 2年前、精神障害者に対する飛行
機搭乗拒否が起きたとき、日弁連に人
権救済申立てがなされ、日弁連から航
空会社に勧告が出されたということが
あります。勧告を受けた航空会社は、
意外に真摯な態度で受けとめていたそ
うです。

また、個人的に、飛行機搭乗に際し診
断書を要求された障害のある人（知的
障害だったと思いますが、定かではあ
りません：）から相談を受けたとき、
私個人が動けない状況だったので、D
PI（障害者インターナショナル）日
本会議の相談窓口を紹介
しました。すると航空会社はDPI
の名を聞いただけで態度を変え、その
後解決されたと聞いています（曖昧な
記憶ですみません）。恐らく、本人と
DPIの職員とで交渉に出向くなどし
ていたと思います。

そのような同意書を要求する事態は放置してはいけないと思いますので、大きく問題にしていくべきだと思っております。

私は間もなく産休に入る状況でもあり、残念ながら直接のお手伝いができそうにありませんが、こうした問題に詳しい弁護士を紹介することもできますので、おっしゃって下さい。

◇ 黒岩 海映 nku@alo.jp ◇
あさひ・狛法律事務所 phone
03-5210-2280 (直通) ※9月6日付
で事務所が移転しました。

住所・電話番号が変わっております。

――――
☆黒岩様、石橋です。アドバイスありがとうございます。明日、もう一度旅行会社に行ってきます。当事者のご家族にも相談しますので、改めてメールさせていただきます。申し訳ありませんが、しばらくお待ちいただいてよろしいでしょうか？

――――
☆石橋さま 船橋の佐藤彰一と申します。
はじめまして。ジャルパックへの疑問、私も共有します。

家族に自閉症をもつ法律家たちが、メンバーングリストを作っているのですが、それでも、この問題を座視することなく、ジャルパックに以下の抗議書を送付しました。抗議と照会の文書を送る予定になっています。まだ確定したものではありませんが、文面は以下のようなものを予定しています。

平成16年9月24日
〒135-8660 東京都港区台場2-3-1
トリードピアお台場
株式会社ジャルパック 代表取締役社長 梶明彦様
(総務部総務グループ所管)

自閉症児(者)を家族に持つ法律家の会

世話人 弁護士 辻 川 圭 乃
世話人 弁護士 佐 藤 彰 一
(連絡先) 〒103-8240 東京都千代田区九段北 33-12
弁護士法人 法律事務所リエゾン
TEL:03-3264-9882
FAX:03-3264-9988

自閉症者の海外旅行の際の同意書徴収に関する照会及び抗議書

前略 当会は、自閉症児(者)を家族に持つ法律家の任意団体です。

今般、広汎性発達障害を有する人(以下、単に「自閉症者」と言います。)が海外旅行をする際に、「飛行機への自閉症者の搭乗を拒否できること」、「代替手段の費用も負担すること」などを内容とする同意書を、貴社が自閉症者から徴収されていると聞き及び、強い疑問と憤りを禁じえまませんので、本書を差し上げる次第です。

第一部：同意書徴収に関する照会について

第1に、貴社の行為は、障害のある人が地域で安全に暮らせるようなノーマライゼーション及びインクルージョンの実現を目指す共生社会に明らかに逆行するものです。にもかかわらず本年4月から突然自閉症者もしくはその家族に同意書を要求されるようになった理由は何でしょうか。

第2に、自閉症者に対して、他の方と区別して同意書の徴収等をされることは、自閉症という障害のみを理由とする差別で、法の下での平等に反します。貴社は「自閉症のみを理由とする

ものではない」と説明されているようですが、それは、「自閉症者に対して」他の一般の顧客には要求されていないこの種の同意書を要求することの説明とはなりません。これが差別的扱いでないとするためには、他の方と区別する合理的理由が必要ですが、そのような合理的理由は存するのでしか、存するとすればそれは何でしょうか。

第3に、同意書中、「万が一他のお客様に影響を及ぼした場合や、影響を及ぼすおそれが大きい場合」とは、極めて抽象的かつ恣意的な表現です。具体的にどのような場合をお考えですか。また、貴社が扱われた旅行で実際に影響を及ぼした場合もしくは影響を及ぼすおそれが大きい場合があったのですか。あった場合はその具体的内容と頻度をお教えください。

第4に、同意書の損害賠償に関する文言は消費者の義務を加重するもので消費者契約法により無効であると思慮致しますが、代替費用を無条件で自閉症者もしくはその家族に請求される根拠は何ですか。

以上4項目の各疑問点につき明確かつ速やかにご回答くださいますよう

お願い申し上げます。

第2部：同意書徴収に関する抗議

なお、当会としては、貴社の自閉症者への取扱い、合理的根拠がないと考えております。貴社の同意書の徴収は、このままでは、障害を理由とする差別的取扱いに該当し、自閉症者に対する人権侵害である可能性が高いと考えます。ここに強く抗議するとともに、速やかに撤回されますよう、併せて、申し入れます。

草々

奈良支部からの抗議書

☆日本自閉症協会奈良県支部としてもこのことに対し支部長名で下記の抗議書を送りましたのでお知らせください。

2004/9/24

JALPAK(JALパック) 株式会社

社長様

社団法人日本自閉症協会奈良県支部

支部長 河村舟二

前略 自閉症児(者)を家族に持つ法律家の会から下記の内容の抗議文が届けられていると思います。この趣旨については、私も社団法人日本自閉症協会奈良県支部も賛成です。上記の会と同じくこちらにも誠意を持って回答して下さい。

記

自閉症者の海外旅行の際の同意書徴収に関する照会及び抗議書

今般、広汎性発達障害を有する人(以下、単に「自閉症者」と言います。)が海外旅行をする際に貴社が同意書を徴収されていると聞き及び、強い疑問と憤りを禁じえない。

第1部：同意書徴収に関する照会について(第1に、本年4月から突然自閉症者

もしくはその家族に同意書を要求されるようになった理由は何か。)

(第2に、自閉症者に対して他の一般の顧客には要求されていないこの種の同意書を要求する合理的理由は何にか。(第3に、同意書中、「万が一他のお客様に影響を及ぼした場合や、影響を及ぼすおそれが大きい場合」とは、具体的にどのような場合か。また、貴社が扱われた旅行で実際に影響を及

ぼした具体的内容と頻度をお教えください。)(第4に、同意書の損害賠償に関する文言は無効であると思慮致しますが、代替費用を無条件で自閉症者もしくはその家族に請求される根拠は何か。

第2部：同意書徴収に関する抗議

なお、当会としては、貴社の自閉症者への取り扱い、合理的根拠はないと考えております。したがって、貴社の同意書の徴収は、障害を理由とする差別的取扱いに該当し、自閉症者に対する極めて強い人権侵害であると考えます。ここに強く抗議するとともに、速やかに撤回されますよう、併せて、申し入れます。

早々

新聞報道でも大きく取り上げられました。

同意書撤廃へ!!!

ジャルパック：自閉症、静止できる同行者で同意書 撤廃

旅行会社のジャルパック(東京都港区)が、ツアー申し込み客の中に先天性障害「自閉症」の人がいた場合、パニックを同行者が制止できることなどを搭乗条件とする同意書を取ってい

たことが分かった。同社は「特定の障害にだけ同意を求めるのは明らかな差別」として、この同意書を24日付で撤廃した。

同意書は、日本航空など航空会社への「見解」として「自閉症等のお客様に対し、病名のみを理由とした搭乗拒否はいたしません、万が一パニック発症時に(1)薬で症状を収められる(2)同行者が制止できることを条件といたします」と記述。ツアー中に他の客に影響を与えたりその恐れのある時は座席や便を変えて実費は自己負担することなどへの同意を求めている。

東京都の女性(51)が自閉症の長男(20)と今月17日、サイパンツアー参加を申し込むと、代理店から同意書への署名を求められた。女性は「長男は9歳から毎年海外に旅行し、自閉症であることを事前に毎回伝えてきたが、同意書は今回が初めて。なぜ特定の障害だけ同意が必要なのか」と思い、署名を保留した。

この話を聞いた自閉症児の親たちが24日、日航に問い合わせ、ジャルパックが調べると、オセアニアとミクロネシアの2方面へのツアーだけで同意書を求めていることが分かり即日廃止し

た。日航は「できるだけ搭乗していた
だくのが当たり前。こうした見解はあ
り得ない」と話す。

ジャルパックによると4年前、ツ
アーに参加した自閉症者がオーストラ
リアの空港でパニックを起こし、現地
航空会社から搭乗を拒まれたことがあ
るという。同社は「当時の担当者の判
断で作ったようで、4年間で約20件
の同意書を取っていた。誠に申し訳な
い」と謝罪、来週にも日本自閉症協会
などに経緯を説明する。【神戸金史】
毎日新聞 2004年9月25日 3時
00分

JALパックからの 報告及び回答

氏田副会長様

河村奈良県支部支部長様

田中係長様

大変お世話になります。以下、取り急
ぎご報告及び御礼です。メールでのご
報告という失礼をご容赦ください。

1. 10月1日、田中様からのご指示に

より、奈良県支部河村支部長様に対し、
服部よりお詫び及び事情説明を電話に
てさせていただきます。

2. 又、この際に、大阪市立大学堀
先生からのご要望及び回答は河村支部
長より直接当社から、堀先生に行なう
ようご指示いただきましたので1日
17時より約50分かけて、ご説明・
ご回答をさせていただきます、以下のよう
な大変貴重な助言を堀先生からいただ
き感謝しております。

(1) 個々人からのクレーム対応も丁
寧に対応願いたい。

(2) 「障害者」というではなく「障害
を抱えた個々人」 A PERSON
WITH DISABILITY
S」としての温かい対応をお願いした
い。

(3) 堀先生の知人で弊社が7月にご
迷惑をおかけしたダウン症のお客様及
びご家族のお客様の件は、再度、お客
様がおっしゃりたいことを弊社が直接面会
のうえ、聞いて欲しい。

(4) 当社として障害をお持ちの方の
対応や疾病等の正しい理解の研修・啓

蒙はそれでいいが、是非マニュアル的
な対応ではなくて

個々人によってみな事情・状況が異な
るので、どうか個々人への1つ1つの
丁寧な対応をお願いしたい。

3. 堀先生から頂戴いたしました上記
2-(3)につきましては即弊社西日
本お客様相談センターより行わせてい
たきます。

又、その他につきましても早速、
堀先生の助言を取り入れた今後の対応
を行わせていただきます。

4. 又、日本航空宛にメールで寄せら
れた個々人の方からの照会・苦情に対
しましても大変遅くなりましたがお詫
びの書面を本日全員にご送付させてい
たきました。

5. 最後に、ご迷惑をおかけした当事
者及び関係者の皆様には、確かに今後
という言葉は無意味かも知れません。
しかし、弊社として、今できることは、
今後二度とこのような失態のなきよう
特に社員の正しい認識促進及びサービ
ス業に従事する者の基本接遇のあり
方につき国内外全社員に対し、その徹
底を図るとともに、今後も自閉症協会
様等の団体とも相互の理解・協力関係
のもとで、今回多くのお客様からご指

摘賜りました弊社にとっての宿題に
ついて、必ずやひとつずつ継続改善
を図るよう最大限の努力をいたす所存
でございます。

6. 時間がかかるかも知れませんが、
この積み重ねが、弊社の信頼・信用を
一刻も早く回復させることに繋がるも
のであると信じ、全社一丸となつて邁
進していく所存でございますのでどう
か今後もよろしくご指導いただきたく
思います。

7. 重ね重ね今般の同意書取得から端
を発した一連の弊社の行為につきまし
ては多くの関係者の皆様方に対して
改めて深くお詫び申し上げます。

(株) ジャルパック相良浩・服部 豊
"teruteru_bouzu" <teruteru_bouzu@
g.wakwak.com>

【編集後記】

秋 秋
向 っ

支部 ユー、感想、
意見等、最寄
支部役員 願。