

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
 ○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
 ○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
3.障害のある方の支援者	1.知的障害	住まい・家庭等	障害を持った子どもの存在を隠したり、兄弟と一緒に行動させないという、親の考え方を変えていかなくては、障害者理解や差別解消にはつながらないと感じることが多くあります。 ある日、障害福祉施設の名前が入った車で家庭訪問したときに、「なぜ、施設の車で来たのか。」とどなり返されたことがあり、訪問した職員は戸惑ってしまいました。	家族の無理解は、地域の無理解にもつながります。子どもの頃から、例えば、地域の中でのレクリエーション、余暇、文化活動に、だれでも参加できる環境づくり等に配慮しながら、社会教育と人権教育を合わせたプログラムを実施し、障害者理解を進めることが必要です。
4.1～3以外	1.知的障害	お店等	総合支援学校で日帰りバス旅行に行くために、予定を立てていたときのことです。折角なので、昼食は地元の料理が食べられる飲食店に予約の電話をしました。電話に出た店主は、最初は愛想よく対応していましたが、「知的障害の生徒です。」と言うと、「ほかのお客様に迷惑がかかるので、今回はお断りします。」と言われました。「引率の教員も同行します。知的に障害があるとはいえ、生徒たちは教員の言うことをきちんと聞くことができます。」と説明しましたが、予約を受け付けてもらえませんでした。	「障害のある人がいるとほかのお客様に迷惑がかかる」という店側の考え方が差別を招いています。店側は断るのではなく、できる配慮を考えることが必要です。果たして「ほかのお客様」は迷惑だと思ってしまうのでしょうか。しかし、「ほかのお客様」が障害のある人への偏見を持っていれば、お店の人もこのように考えてしまうかもしれません。そして何よりも、「ほかのお客様」の障害に対する正しい理解があれば、このような事例はなくなっていくと考えられます。
2.障害のある方の家族	1.知的障害	お店等	10数年前、民間のスイミング教室の障害児コースに子どもを通わせていました。障害児コースを担当してくれる専任のコーチ、一緒に泳いでくれる学生ボランティアは、子ども一人ひとりに寄り添い、丁寧に指導をしていました。いつものように、子どもたちが、プールの端の2コース分を使い、泳いだり、遊んだりして、楽しく過ごしていたとき、一般コースで泳いでいた会員が、「あの子たちと同じプールで泳ぐのは嫌です。」とプールの管理人に叫んでいる声が聞こえてきて、胸が痛みました。	事例のスイミングスクールは、障害のある人の練習コースを確保して、寄り添った指導を行い、障害のある人の社会参加を応援する適切な取り組みを行っています。しかしながら、1人の会員の、障害のある人に対する偏見が、心無い言葉を聞いた子どもたちの心に新たな偏見を生み、障害のある人の社会参加を拒む連鎖を作り出すことを、私たち一人ひとりがしっかりと認識するべきです。
3.障害のある方の支援者	1.知的障害	公的機関	それぞれの子どものに適した施設に入所させたいと、何人かの職員で県内の施設を見学したのち、児童相談所に相談に行ったところ、決して高望みしたわけではないのに、職員は話も聞いてくれず、拳句の果てには、「馬鹿は馬鹿の所に入れば良い！」と言われ、とても傷つきました。	公的機関の担当者、特に障害者に関わる相談受付の担当者は、接遇マニュアルに沿った対応だけでなく、障害の当事者やその家族の気持ちになって、寄り添った対応をすることが必要です。受付の担当者の態度如何で、支援につながるかどうかが決まることが多くあります。

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
 ○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
 ○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
3.障害のある方の支援者	2.精神障害	地域	障害のある人の自立を支援するためにグループホームを開設した時のことです。そのときは特に地域住民からの反対はありませんでした。ところが、その後、グループホームの可燃ごみを自治会のゴミステーションに搬入しようとした際、「自治会のゴミステーションは狭いので、ここにグループホーム入所者のごみは捨てないでください。」とされました。「ゴミステーションを拡張できないですか。」と申し入れましたが、「借地で、なかなか地権者から了解が得られないので、拡張はできません。」とされました。その後、何回か自治会と話し合いましたが、「ごみの搬入量がゴミステーションの容量を超えているため、ごみを受け入れられないだけで、決して障害者差別ではありません。」と言うばかりで、双方の折り合いがつかず、結局、市役所との話し合いによって、グループホームのそばにゴミステーションが設置されることになりました。障害者だから、と言われたわけではありませんが、地域で生活しようとする障害のある人が差別されているようで、悔しい思いをしました。	これは、障害のある人側が、「差別を受けた」と感じた事例です。障害のある人も当然、地域の一員として受け入れられるべきです。地域内で受け入れを拒む人がいても、障害のある人に対して地域の行事への参加を呼びかけるなどして、ふれあいの機会をもってみましょう。障害者理解を少しずつ進め、ともに共生する地域社会を目指しましょう。
1.障害のある方	2.精神障害	交通機関・道路	1年前の夏、病院から最寄りのバス停までバスに乗った時のことです。下車の際、障害者バス優待乗車証を提示したところ、運転手から「あなたは無料なのだから見せなくても良い。」とされました。	精神障害のある人が、教えられたルールを守ろうとして、それを否定されたものですが、これが、特に発達障害のある人の場合であれば、今後バスを降りるときに、どうしたらよいか迷ってしまい、バスに乗ることができなくなってしまいます。不特定多数が利用する施設や交通機関などの職員は、障害のあるなしにかかわらず、利用者に対して、個人の人格を尊重した変わりない接客態度が必要です。
1.障害のある方	2.精神障害	交通機関・道路	駅で切符を購入する際、窓口で精神障害者保健福祉手帳を提示したところ、自分のすぐ後ろにいた男性(60歳代くらい)に、「お前はバカか」と言われました。	この事例の場合は、60歳代くらいの男性の発言に悪意が感じられますが、私たちが日常生活の中で発する何気ない一言が、知らないうちに障害のある人の人格を傷つけていることがあります。障害の中には、見た目では分からないものが数多くあるので、常に一言一言の発言に気をつける必要があります。

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
 ○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
 ○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
2.障害のある方の家族	3.発達障害	地域	重度の障害がある息子は、言葉が話せず、行動にも少し特徴があります。昔、息子の同級生のお母さんに、「Aちゃんのお母さんから、お宅の息子さんが飲食店にいるところを見たと、わざわざ電話があったのよ。障害があっても飲食店にいたっていいのよね。」と言われ、ショックを受けました。重度の障害の子どもが飲食店で食事をすることがそんなにめずらしいのでしょうか。Aちゃんのお母さんとは、今でもあいさつ程度はしますが、意見を言うことはできませんでした。	障害のある子どもの将来の自立のために、色々な経験をさせたいという親の思いを、周囲の人は理解して、見守っていくことが大切です。また、児童生徒だけでなく、保護者会などを利用して、学校全体で障害のある子どもに対する理解を深めていく必要があります。
2.障害のある方の家族	3.発達障害	公的機関	自閉症児の親です。昨年(一昨年も同様のことがあったそうですが)、特別児童扶養手当の申請のため、担当課に手続きに行った時のことです。窓口の職員に、「制度があることを誰から聞いたの?」「みんなが受けられるとは限らないよ。」と言われました。その言葉の裏には、手当の支給がそんなに必要なのかというようなニュアンスを感じました。ほかの人から聞いた話ですが、「お金がいますか。」というようなことを言われた人もいたそうです。障害のある子どもがいることを収入にするのかと言われたような気がしました。障害のある子どもを養育するには、通院や外出など他の家庭にはない支出があります。その点も理解してほしいです。	マスコミ等による手当などの不正受給の報道により、福祉サービスの受給に対する偏見がより拡大しているように思います。公的機関の担当者、特に障害者に関わる相談受付の担当者は、接遇のマニュアルに沿った対応だけでなく、障害のある人やその家族の気持ちになって、寄り添った対応をすることが必要です。受付の担当者の態度如何で、支援につながるかどうかが決まることが多くあります。この場合は、まず、窓口に来られた方の話を聞く姿勢が大切だったと思われる。その会話の中で、この制度には所得制限があることや、入所が対象にならないことなど、制度の概要を説明するテクニックが求められます。
2.障害のある方の家族	3.発達障害	公的機関	自閉症の子ども親です。前回の選挙で投票所に行った時のこと、一般の投票者と同じ投票所で、何となく周囲の人にじろじろ見られているような気がしました。本人は、慣れない人との接触や周囲から見られるのが嫌だと言って、投票することができませんでした。期日前投票や不在者投票所のように、障害者のための投票場所を設置してもらえないでしょうか。	成年後見制度の改正によって、成年被後見人も選挙権を行使できるようになったことから、選挙権を行使したい発達に障害のある人や知的に障害のある人が、自分の意見を投票できるように、投票所・投票方法などについても配慮される必要があります。
2.障害のある方の家族	3.発達障害	公共施設	小学校1年生の息子は、多動の傾向があり、じっとしていられないため、家で面倒をみるには限界があり、放課後、小学校の運動場に連れて行きました。運動場では、少年野球の練習をしていましたが、息子は一目散にグラウンドを斜めに突っ切って行きました。「危ないのでグラウンドに入らないでください!」という声に、そんなことはわかっていると思いながら、私は息子を必死に追いかけていましたが、本当に恥ずかしい気持ちでいっぱいでした。仕方ないので、次の日からは、公園を散歩することにしました。その公園は、遊歩道が整備されており、その上、療育手帳があれば、駐車場を無料で利用できる、気兼ねなく安心して散歩することができました。ある日のこと、いつも通り公園事務所で療育手帳を見せたところ、事務所の職員は、連日訪れる私たちを不審に思ったのか、無愛想な態度で接しているように感じました。私は「もう、どこにも行く場所がない!」と、悲しくなりました。	障害のある人の特性を理解して見守り、必要に応じては、「お手伝いしましょうか?」「どうしましたか?」と声をかけましょう。特に不特定多数が利用する施設などでは、障害の有無にかかわらず、皆が気持ちよく利用できるよう、施設の係員などが障害の特性を理解し、その特性に応じた配慮をすることが求められます。

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
 ○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
 ○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしいこと こうの方がよいと思ったこと
1.障害のある方	4.視覚障害	勤務先等	目が見えないから何もできないという偏見のため、中途視覚障害の人は、就労継続が難しく、また、身分も保障されていません。国家公務員以外にも、視覚障害者リハビリテーション制度など、医療、リハビリ、福祉、復職・就労までの仕組みが必要です。	視覚に障害があるから、事務仕事ができないという考えは思い込みです。今は画面上の文書読み上げソフトや、印刷された文書を読み上げる装置などがあり、視覚に障害があっても、事務所のレイアウトを工夫する、作業用の補助用具を準備するなどの雇用側の配慮と、障害のある本人の少しの努力で、事務仕事も可能になります。
1.障害のある方	4.視覚障害とその他障害	勤務先等	採用など、多くのことに共通して言えることですが、障害者はこれまで、欠格条項で排除されてきました。	平成28年4月に施行された障害者雇用促進法では、障害を理由として、採用を拒否すること、賃金を引き下げることなどの差別的取り扱いが禁止されています。また、採用試験についても、出題の点訳化や時間の延長などの合理的配慮の提供が義務付けられています。
1.障害のある方	4.視覚障害	学校等	ある会合で、障害を持った子どもが一般学級にいたら、ほかの子どもの授業に遅れが出るという意見がありました。	障害のある人と同じクラスになると、授業に遅れが出るという考えは思い込みです。一般学級に入る児童生徒は、授業を担当する教師の工夫とクラスメイトの協力、保護者の理解があれば、ほかの児童生徒と変わらず授業を受けることができます。
1.障害のある方	4.視覚障害	住まい・家庭等	視覚に障害のある人が1人暮らしをするために、不動産会社にアパートを借りに行った際、「視覚に障害があるから、火災を起こす恐れがあります。」と断られました。「自分で電磁調理器に変えます。」と言っても、聞いてもらえませんでした。	視覚に障害のある人に限らず、障害のある人が家やアパートをなかなか貸してもらえないという事例が見受けられます。これは、障害者は火災を起こしやすく、近隣の住民に多大な迷惑をかけるといった誤解からくるものです。不動産会社の場合は、物件を管理しているだけのケースもあるので、事業者だけでなく、所有者である市民も含めて、障害のある人に対する正しい理解が必要です。
1.障害のある方	4.視覚障害	交通機関・道路	白杖や盲導犬を伴い歩行する際、歩道上に駐車している車に衝突したりして、危険を感じることがあります。また、自転車に乗っている人に、追い越し際に、「邪魔」と言われることもあります。	視覚に障害のある人が一人で歩いているときは、白杖や足裏で感じる道路状況などの変化、周辺から聞こえる音などのわずかな情報が頼りです。歩道、特に点状ブロック上に自転車や自動車を停めること、荷物を置くことは、視覚に障害のある人にとっては非常に危険なことです。また、白杖や盲導犬は、それを持っている人、連れている人が視覚に障害のある人であることを示しています。白杖を持っている人、盲導犬を連れている人のそばを通るときは、障害のない人が気をつけて通る必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	交通機関・道路	公共の建物へのアクセスラインや建物内部に、点字ブロックがないので、歩行するときに困ります。	宇部市の施設については、利用状況などを見ながら優先順位を定め、順次、屋内外の視覚障害者対応工事を進めているところです。
1.障害のある方	4.視覚障害	交通機関・道路	視覚に障害のない人にとっては騒音と思われる音も、視覚に障害のある人にとっては命を守る重要な情報であることを理解してほしいです。(音響信号機、ハイブリット車、電気自動車、トラックなどのバック時の音等)	最近のハイブリット車や電気自動車には、走行中は音声合成されたエンジン音が出せるようになっています。これは視覚に障害のある人に、車が近付いていることを知らせるため、バック走行するときの音も同様です。これらの音が出ないように走行したため、視覚に障害のある人が事故にあった事例が全国で見受けられます。これらの音が視覚に障害のある人の命を守る音であることを理解する必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	交通機関・道路	盲導犬を同伴歩行している視覚に障害のある人が、電車から降りてきたJRの職員に、「ここは無人駅なので、隣の駅から乗ってください。」と言われました。	社会的弱者だけでなく、誰もが安心・安全に楽しく乗車できる駅にしてほしいです。(2013年にJR本社に対して本件の再発防止を申し入れ、本線の安心・安全に楽しく乗れるJRの実現を目指すことを条件に合意しました。)
1.障害のある方	4.視覚障害とその他障害	交通機関・道路	「障害者は何でも割引や無料になって良いね。」と言われたので、「変わってあげられるならそうしたいけれど、残念だね。」と返事をしました。	言った人は冗談のつもりでも、この言葉を受け取った障害のある人は、大変心を傷つけられます。障害があるために、社会生活、家庭生活などのあらゆる場面で、様々な苦労があることを理解する必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	交通機関・道路	盲導犬もしくは白杖を持った視覚に障害のある人に対して、歩道を走行している自動車が注意喚起をしなかったり、スピードを緩めなかったりして、障害のある人に接触しそうで危険を感じます。	白杖や盲導犬は、それを持っている人、連れている人が視覚に障害のある人であることを示しています。白杖を持っている人、盲導犬を連れている人のそばを通るときは、障害のない人が気をつけて通る必要があります。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
1.障害のある方	4.視覚障害	交通機関・道路	盲導犬同伴でタクシーに乗車しようとすると、運転手に嫌がられたり、乗車拒否されることがあります。	身体障害者補助犬法では、不特定多数が利用する公的施設や公共交通機関において、補助犬を同伴している人の利用を拒むことは禁止されています。補助犬は、社会生活する一員であることを理解する必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	交通機関・道路	盲導犬同伴で、白杖を持ってバス停でバスを待っているとき、到着したバスの行き先案内の音声がかえりかかったので、もう一度聞き直したら、バスが発車し、何度か置いてけぼりになりました。	バス停に、白杖もしくは盲導犬を伴った人がいるときは、特に気をつけて音声案内する必要があります。また、バスが連続してバス停に連なった場合は、どのバスも必ず、視覚に障害のある人の前に停車し、案内する必要があります。また、バスが視覚に障害のある人の前に停車できない場合は、停車位置を知らせる必要があります。
1.障害のある方	2.精神障害と視覚障害	交通機関・道路	毎朝、通勤で利用しているバスの運転手は、乗客が下車する際、運賃を支払う人には「ありがとうございます。」と言いますが、視覚に障害があり、障害者バス優待乗車証を提示する私には、何も言ってくれないことがあります。	視覚に障害のある人は、運転手や周りの方に声をかけてもらわないと、降りてよいのかわからず、とても不安になります。また、障害のあるなしにかかわらず、公共交通機関などの利用者に対しては、変わらない接客態度が必要です。
1.障害のある方	4.視覚障害	お店等	視覚に障害のある私が、手続きのために、介助者と一緒に銀行に行ったとき、対応した銀行員は当事者の私ではなく、介助者にメモ書きを渡し、介助者と銀行員の間でやり取りされました。	手続きは、当事者の意思決定に基づき、行われる必要があります。視覚に障害のある人のそばで、介助者とメモ書きだけでやり取りをすることは、本人の意思を無視して手続きをしているということです。書類については、しっかりと読み上げることで、本人が理解できるように心がけ、本人の意思を確認しながら、丁寧に手続きを行わなければなりません。
1.障害のある方	4.視覚障害	お店等	盲導犬を同伴している場合、飲食店への入店拒否やホテルへの宿泊拒否をされることがあります。	身体障害者補助犬法では、不特定多数が利用する公的施設や公共交通機関において、補助犬を同伴している人の利用を拒むことは禁止されています。補助犬は、社会生活する一員であることを理解する必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	病院等	子どもが病院でレントゲン検査をしたとき、その結果を主治医に聞こうとしたら、「目の見えない人には説明できません。誰かほかの人を連れて来てください。」とされました。	図や写真についても、障害のある人本人に状況が伝わるように説明の仕方を工夫しなければなりません。説明をしてもしっかりと伝わらない場合には、介助者がいたほうが良いことを本人に伝える必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	公的機関	郵便局から書類が届いたので、ちょうど自宅にいたヘルパーさんに受け取りのサインをお願いしました。その際、郵便局員は、代筆したヘルパーさんの名前を書くように求めました。この対応に納得できず、郵便局に問い合わせたところ、「マニュアルにはこのようになっています。」と言われ、人として認められていない気がしました。本人の名前と代筆者の名前を併記するようにすればよいのではないのでしょうか。	宅配便、書留郵便などは、受け取り時に印鑑の押印かサインが求められます。この事例の場合、本人に内容を確認した上で、「ヘルパーの方に代筆していただいても良いですか？」と本人に同意を得る必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	公的機関	地方選挙の広報(市長選挙、市議会議員選挙)には、活字文書しかなく、点字版、音声版などがなく、視覚障害者に対する参政権のバリア、情報バリア、合理的配慮の不提供であると思いました。	現在は、宇部市では、当事者の希望に応じて、点訳版、音声版などの選挙広報を配布しています。
1.障害のある方	4.視覚障害	公的機関	市役所で書類を記載する際、窓口の職員は私に同意を得ないまま、同行者に代筆を求めました。	本人に内容を確認した上で、「同行者の方に代筆していただいても良いですか？印鑑を押してもらっても良いですか？」と本人に同意を得てから、手続きを進めましょう。
1.障害のある方	4.視覚障害	公共施設	中途失明後、ハローワークに就職相談に行った際、「健常者でも仕事がない時期なのに、ましてや視覚障害者は・・・」と言われました。	厚生労働省職員対応要領と同要領に係る留意事項に沿った対応が求められます。不用意な発言は、障害のある人の心を傷つけます。企業から障害者枠の求人がなければ、そのことだけを伝えれば良かったのではないのでしょうか。
1.障害のある方	4.視覚障害	公共施設	3年前、グランドソフトボールの交流試合でグラウンドを借りるため、地域のふれあいセンターに申請に行った際、ふれあいセンターの職員から、「視覚に障害のある人が責任者では問題がある。申請書の責任者欄には、代筆する人の名前を書いてください。」と言われました。	視覚に障害があることを理由に、責任者になれないというのは、差別的取り扱いになります。責任者としての役割を説明し、その役割の中に障害があるために、責任者としての役割が果たせない部分がある場合は、その対応方法を双方で協議することが必要です。
1.障害のある方	4.視覚障害	公共施設	全国障害者スポーツ大会の開会式当日、係員に陸上競技場内では盲導犬同伴はできませんと言われました。	身体障害者補助犬法では、不特定多数が利用する公的施設などが、補助犬の入場を拒むことを禁止しています。これは、補助犬は障害のある身体機能を補うものですので、補助犬の入場を拒否することは、障害のある人自体の入場を拒否することになるためです。公的施設に関わる人は、この法律の趣旨を理解しておく必要があります。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	受験の際、「活字文章に対応できること」とありますが、点字・画面読上げ式パソコン等での受験も可能にしてほしいです。	現在、宇部市の職員採用試験では、試験問題の点訳などによって、視覚に障害のある人も受験できるようになっています。また、全国でも、入学試験において、試験時間の延長や別室での受験など、障害のある人に対して、配慮している学校も見受けられます。学校、企業・事業所、その他機関などの試験においても、このような配慮が求められます。
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	研修会や講演会で、活字の資料はありますが、点字等の視覚に障害のある人に配慮した資料はほとんどありません。	研修会など、誰が参加するのか、あらかじめ分かっていて、その中に障害のある人がいる場合は、必要な配慮の有無を聞いておく必要があります。また、事前申し込みのない講演会などの場合については、開催を告知するチラシなどの中に、「配布資料の点訳版など、配慮が必要な方は事前にお知らせください。」などの文書を入れておく必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	ある福祉関係の会議で、健常者の委員から、「福祉サービスの充実や福祉医療費制度等の社会保障費は、障害者のために膨大するばかりだ。」という意味合いの発言がありました。	
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	パネルタッチ式の機器(病院、銀行、店舗、他)は操作出来ません。凹凸のある操作キーや音声式などが必要です。	銀行のATMや病院の受付など、タッチパネル式の機器が増えてきましたが、視覚に障害がある人のほとんどは、画面上に凹凸のないタッチパネルの操作はできないと思われます。タッチパネル機器の近くに操作補助員を配置するなどの配慮が必要です。
1.障害のある方	4.視覚障害とその他障害	その他	差別、人権や合理的配慮という用語を使うと、厄介者のくせに権利だけを主張している、という感じが見えます。	
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	目が見えない人に対して、目が見えないのと耳が聞こえないのではどちらが良いかと聞いてくる人がいます。	障害があるために、社会生活、家庭生活などのあらゆる場面で、その障害に応じた様々な苦労があることを、理解する必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	目が見えないとテレビも見れないし、何の楽しみもないだろうと言われました。	不用意な発言で、心を傷つけられた事例です。障害があるために、社会生活、家庭生活などのあらゆる場面で、その障害に応じた様々な苦労があることを、理解する必要があります。また、障害のある人が自分らしく楽しみながら生活できるように、様々な障害福祉サービスが設けられています。
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	「障害者になるとしたら、目が見えないのが一番嫌かねえ。」と言われました。	障害があるために、社会生活、家庭生活などのあらゆる場面で、その障害に応じた様々な苦労があることを理解する必要があります。
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	飲食店で隣のお客さんが、「障害者は人に迷惑をかけることが多いし、税金でただ飯を食っている。それなのに飲酒するとは何事だ。」と話していました。障害があっても働いている人はいるし、働きたくても働けない障害者もいます。障害のある人は、当たり前前の生活をしてはいけなんでしょうか。	障害のある人全員が、公的年金で生活しているという誤解が招いた発言です。障害のある人の中には、一般企業で働いている人もいれば、一般企業で働きたいけれど、受け入れ先がなく福祉的就労をしている人もいます。障害は身体機能の一部だけなので、正常な身体機能を使い、企業や同僚などが少し配慮することで、企業で働くことができる障害のある人はたくさんいます。
1.障害のある方	4.視覚障害	その他	数年前、飲食店で食事をしていたとき、その店のトイレが汚れていたことに、ある人が、「今さっき、目の見えない人がトイレに行った。あいつがトイレを汚したんだろう。」と言っているのが聞こえました。視覚障害だからという先入観や決めつけがあるのだと思いました。	視覚に障害のある人がどんなことで困り、嫌に感じ、心が傷つくかを当事者の立場になって考え、思いやれる心を醸成してほしいと思います。また、障害特性を理解し、合理的配慮について、市民に啓発推進していく必要があると思います。

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
 ○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
 ○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
1.障害のある方	5.聴覚障害	交通機関・道路	駅で電車を待っているとき、事故の発生や電車の遅れを知らせるアナウンス音が聞こえないので、不安のまま待っていました。	聴覚に障害のある人がいる可能性を考えて、不特定多数の人に情報を伝達するときには音声だけではなく、電光表示板や紙などに知らせたい情報を書いて表示する配慮が必要です。
1.障害のある方	5.聴覚障害	交通機関・道路	交通事故に遭ったとき、現場の警察官が手話通訳者を呼ばなかったことがあります。耳の聞こえない私には事情を聞かず、障害のない相手にだけ話をして、事故処理が進められました。	聴覚に障害のある人にとっては、手話が言語です。聴覚に障害のある人が交通事故等に遭ったときには、緊急的に手話通訳者を依頼できる体制が整備されているので、手話通訳者を呼ぶ必要があります。また、事故の相手方になった場合は、手話通訳者が到着するまで待つか、別の日に改めて現場検証を行うなどの配慮が必要です。
3.障害のある方の支援者	5.聴覚障害・音声言語機能障害	お店等	手話通訳者が、聴覚に障害のあるAさんとBさんの代理で、旅行会社のバスツアーに申し込んだ際、電話で、「ツアーに行くのは聴覚障害の方2人です。」と伝えたら、担当者は「本社と相談し、改めて連絡します。」と電話を切られました。10分後、その上司から電話があり、「聴覚障害の方2名様だけの申し込みは、お断りします。」と言われたので、「これは聴覚障害者への差別ではないですか。」と理由を尋ねたところ、「以前、聴覚障害の方がツアーに参加されたとき、集合時刻がうまく伝わってなかったのか、いつまで経っても戻って来られず、最後の行程に間に合わなかったことで、ほかの参加者から苦情が出たことがあります。よって、聴覚障害の方の場合、本人の費用負担で、介助者が同行するのであれば、承ります。」と説明されました。手話通訳者は、「お2人は旅慣れており、迷惑をかけることは絶対にありません。」と伝えましたが、取り合ってもらえませんでした。	旅行会社は、その場でお断りするのではなく、障害の状況を確認し、どのようにしたら行程に支障なく障害のある人がツアーに参加できるかを検討する必要があります。例えば、聴覚に障害がある人の場合は、携帯電話のメールやメモ書き等、情報の伝達手段を工夫することにより、安心してツアーに参加することができます。この事例では、「本人の費用負担で介助者が同行する」という条件をつける必要はなく、これが不当な差別です。
3.障害のある方の支援者	5.聴覚障害・音声言語機能障害	お店等	聴覚に障害のある女性から、自宅で契約している有料テレビ放送の契約を解除してほしいと依頼がありました。この契約は、女性が障害のない子どもと同居していたときに、その子どもが母親名義で契約したものです。現在、子どもは別居しており、解約を頼み辛い状況のため、代わりに有料テレビ放送会社に電話して手続きしてほしいとのことでした。これを受けて、有料テレビ放送会社に電話したところ、担当者から、「契約者本人からの電話でなければ、解約できません。」と言われたので、「契約者には障害があり、聞こえない・しゃべれない場合はどのようにすればよいですか。」と訊ねたところ、担当者からは、「近くに契約者本人はいますか。」と質問が返ってきました。「隣にいます。」と答えると、「ならば、『解約します』と言ってください。言えなければ、『アー』でも『ウー』でも構わないので声をささせてください。」と言われました。これに対し、担当者に、「その対応はひどすぎないですか。」と抗議しましたが、隣にいた聴覚に障害のある女性が、解約できて受信料を支払わなくて済むなら言われるとおりにすると意思表示したため、受話器を渡しました。	解約するときに、本人でなければ、と言われる事例は、ほかの契約にもたくさんあります。聴覚に障害のない人の場合は、生年月日などを言う簡単な方法で、本人確認されますので、聴覚や言語機能に障害のある人には、それに代わる方法を検討する必要があります。例えば、来店か電話でなければ解約が受けられないとしている場合に、受け付け方法としてファックスや郵便、メールでの受け付けを加えることで、聴覚に障害があっても、本人が解約手続きをすることができます。
1.障害のある方	5.聴覚障害	その他	周知文書や広報文書の問い合わせ先に電話番号しか掲載されていないので、聴覚に障害のある人は連絡ができません。	緊急時に対応する事業所や部署への連絡方法として、電話番号しか掲載されていないチラシ等が見受けられます。これでは聴覚や言語機能に障害のある人は、緊急時に連絡することができません。チラシ等を作成するときには、連絡方法として、電話番号のほかファックス番号、メールアドレスなど複数の連絡方法を掲載する必要があります。
1.障害のある方	5.聴覚障害	その他	今年度から始まった、山口県交通総合センターによる「運転適性相談受付専用窓口」に、受付専用の電話とEメール窓口が開設され、自動車等の安全な運転に支障を及ぼす恐れがある病気等に関する相談時に、電子メールやファクシミリで相談できると喜んだのも束の間、山口県交通総合センターからの相談の返事は電話のみとのことでした。	この事例を「宇部市障害者差別解消支援地域協議会」で取り上げたところ、警察関係者の説明では、全国に先駆けて聴覚などに障害のある人などのために、運転適性相談受付専用窓口では、ファックスやメールでの受け付けができるようにしたものということでした。しかし、そのことが現場の担当者まで正確に伝えられていなかったために、電話だけの対応という回答になったものです。ただし、ファックスなどを利用する場合には、聴覚に障害があるなどの説明が必要とのことでした。
1.障害のある方	5.聴覚障害	お店等	聴覚に障害のある人が、水中ウォーキングをするため、スポーツクラブへ入会の手続きに行ったところ、手話通訳できる職員がおらず、トラブル発生時の安全確保ができないため、単独での入会はお断りしているといわれた。	正当な理由なく、障害があるということで入会を拒否することは差別的行為であり、法律で禁止されています。また、トラブルが発生した場合の安全確保ができないという理由のみで、障害のある人の入会を拒否することは、正当な理由とはいえません。施設の状況(バリアフリーの状況等)や入会前の見学や体験入会を実施するなど、相互に理解を深め、柔軟な対応が求められます。

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
1.障害のある方	6.肢体不自由	交通機関・道路	最寄りの駅を利用する場合、足の不自由な人や車いすの人は、エレベーターがないため、大変苦労しています。	(合意形成:2016年3月現在、設置で解決済み) 今後、当該駅に、エレベーターなどが設置される予定です。

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
 ○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
 ○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
3.障害のある方の支援者	8.内部機能障害	勤務先等	人工透析(週3回、1回あたり4~5時間)を受けているため、仕事を休むことも多く、時間外勤務もできません。外見からは障害があることをわかってもらえないので、なかなか職場の理解が得られない状況です。	雇用者は、障害のある人が仕事と治療の両立を図れるよう、同じ職場で働く従業員に対して、障害の特性を説明し、理解してもらう必要があります。また、従業員が障害を持つようになった場合は、就労が継続できるように勤務形態の見直しや、業務の簡略化など、本人に過重な負担がかからないような対策を考え、仕事しやすい環境を確保しましょう。
3.障害のある方の支援者	8.内部機能障害	勤務先等	人工透析費用の大半が健康保険負担(雇用側負担)となるため、雇用の継続が困難であったり、就労時のハンディとなることがあります。	雇用者は、障害のある人が仕事と治療の両立を図れるよう、同じ職場で働く従業員に対して、障害の特性を説明し、理解してもらう必要があります。また、従業員が障害を持つようになった場合は、就労が継続できるように勤務形態の見直しや、業務の簡略化など、本人に過重な負担がかからないような対策を考え、仕事しやすい環境を確保しましょう。

障害者差別を受けたと思った事例、適切な配慮がなくて困った事例など

(差別を受けたと思ったこと、嫌な思いをしたこと、適切な配慮がなくて困ったこと、又はそれらを見かけたこと)

○寄せられた事例がすべて「障害者差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていません。
 ○個人、施設等の名称などに関する情報は、公表内容から除きます。
 ○長文にわたる事例や、状況等の詳細な説明は、その要旨を掲載します。

応募者区分	対象者の障害種別	場面	事例の内容	事例について、こうしてほしかったこと こうした方がよいと思ったこと
3.障害のある方の支援者	全障害共通	住まい・家庭等	地域で自立生活しようとする障害のある人に対して、火災等を起こす危険性があるので、アパートは貸せませんと言われます。	身体障害者用のバリアフリー住宅が増えています。精神障害や知的障害等については、まだ十分な理解が得られていません。障害者賃貸住宅入居等サポート事業や居住サポート事業の充実が必要です。
2.障害のある方の家族	全障害共通	地域	地域の行事に積極的に参加したいと思っていますが、先日も「おかあさん、子どもの管理くらいしなさいよ。」と言われ、参加する足が重くなりました。	障害のある子どもの将来の自立のために、色々な経験をさせたいという親の思いを、周囲の人は理解して、見守っていくことが大切です。また、地域全体で、障害のある子どもに対する理解を深めていく必要があります。
3.障害のある方の支援者	全障害者共通	その他	障害のない人が、障害のある人との結婚を両親に話したら、両親は自分の子どもに負担がかかるからと言って反対しました。ほとんどの事例において、障害のある人側が身を引いている状況です。	結婚は両性の合意にのみに基づいて成立するもの(憲法第24条)ですが、そのことによって予想される課題、そのときに受けられる支援などについて、適切なアドバイスができる相談員の配置等、相談支援体制が必要です。それによって、家族の理解を得ることもできます。
1.障害のある方	全障害共通	その他	障害のある人に対する情報保証が不十分です。点字、音声コード付き活字、画面読上げパソコン、手話、要約筆記など分かりやすい書き方の文、ふりがなのついた漢字などの活用が必要です。	「宇部市障害のある人へのコミュニケーション支援条例」での検討が必要です。宇部市では、視覚に障害のある人の意見を聞き、可能なものから順次、点字、音訳、メールなどによる文書配布を行い、情報バリアフリー化を進めているところです。障害のある人とない人のコミュニケーションが不足していることから、誤解が生まれ、差別的取り扱いになることも多いので、様々な機関において、可能なものから情報バリアフリー化を進める必要があります。