

# 障害のある方への対応に関する事例集 (案)

～はじめに～

この事例集は、三浦市障害者自立支援協議会差別解消法部会で作成されたものです。

平成 28 年 4 月 1 日に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されました。

昨今、三浦市においても、教育分野と福祉分野の連携や、障害福祉サービスの利用、障害のある方が就労する機会が増えてきたことを受け、障害に関する理解が進んでいる一方、どのように対応してよいのか答えが見つからなかったという声もあります。

この事例集では、障害のある方が日常の生活場面で、困ったことや差別的な扱いを受けたと感じたこと、また、社会的に期待される、または、望まれる対応はどういったものかをまとめました。そして合理的配慮の理解の一助になるよう、一問一答形式で記載されています。

不当な差別や理不尽な差別をなくし、誰にとっても、住みやすく、安心して暮らせる街であるために、より多くに市民の方々に、合理的配慮の理解が広まることを願い、この事例集を公表します。

【事例集の見方】

No.##	障害のある方が困ったことや差別的な扱いを受けたと感じたことが記載されています。
-------	---

好ましい対応やどのような合理的配慮があると良かったのかが記載されています。

## 1 地域

### (1) 知的・発達障害

No.1	知的障害のある子どもが、小学生の女の子の肩を揺すってしまい、女の子が怖がってしまった。女の子に謝り、念のため本人を連れて交番に行き、事情を説明して連絡先を告げた。その後、「不審者」として騒ぎになり再び交番に行くと、「今後、一人では歩かせない」旨の上申書を書かされた上、親の指紋まで採られた。「自分の子が悪い」と思うしかなく、心が痛めつけられた。
------	--

女の子、女の子の親御さんや警察などにも障害についての理解があると、このような話にならなかったかもしれません。最近では、障害福祉サービスの利用や障害のある方の社会参加が少しずつ進み、徐々に障害についての理解が進んでいるように感じられます。今後、このような動きをさらに発展させていけるとより障害についての理解が進むのではないのでしょうか。

また、トラブルがあった際には弁護士などの専門家で間を取り持ってくれる人を呼べるような制度を作っていけると良いかもしれません。

No.2	マンションに住んでいたとき、子ども会への加入案内が来なかった。
------	---------------------------------

障害の有無にかかわらず、皆様に一律に知らせる対応が必要であったと思われます。

その際、障害の状況に応じて、活動内容や出来る事、出来ない事などを事前に話をして、保護者の方とご本人に選択してもらうなどすると、お互いに誤解を避けられるかもしれません。

子どもの頃から障害の有無に関わらず地域の子ども同士の交流を深めていくことは大切ではないのでしょうか。

No.3	大人の方々は優しく接してくれのだが、子どもたちはじっと見てきて、時には追いかけてくることもある。
------	--

インクルーシブ教育の一環として、子どものころから障害のある方と関わる機会を増やしていくと互いの違いに違和感なく気づき、理解も深まると思います。例えば、子どもたちには逆の立場になって考えてもらい、突然、追いかけられたら、どういう気持ちになるかなどを学ぶような機会があると良いのではないのでしょうか。

No.4	発達障害があり、公共の場での多動行動や知らない人に話しかけたり、大声を出してしまったりして、周りの人から変な目で見られたことがあった。また、親のしつけが悪いと言われたこともあった。
------	--

このような行動障害は自身のストレス発散や防衛行動のひとつであり、親のしつけとは無関係です。発達障害がどのような障害であるかを社会全体に広く周知して、障害についての理解を深めていくことが差別の解消につながるのではないのでしょうか。また、教育のカリキュラムの中で、発達障害について学ぶ機会があれば理解が進み、周りに発達障害の方がいた場合に、より良い対応ができるかもしれません。

## (2) 身体障害

No.5	障害のある方と関わりを持たないようにするため、顔や体をみて意図的に進路を変え、時には小走りで走り去っていくことがある。
------	---

障害のある方を見かけたときでも自然な態度・行動をとることができる相手も安心します。また、困っている様子であれば、「自分に何かできることはありますか。」など、積極的に声をかけていくことも大切です。

No.6	道には段差が多いため、不安になりながら行動している。
------	----------------------------

最近、段差の角が黄色などに着色されているのを目にすることがあり、肢体不自由の障害のある方だけでなく、誰もが安全に暮らすのに役立ちます。もちろん段差のない社会にしていくことが好ましいですが、全ての段差を無くすことは困難なので、段差を目立つようにして注意喚起を促す取組を進めていくことも大切です。

No.7	右半身が不自由であるが、「なぜ、そんな歩き方なの？」と言われたことがある。
------	---------------------------------------

学校における福祉教育の場を充実させていくなど、障害を知ることができる機会の提供や仕組みを増やしていけると良いのではないのでしょうか。

No.8	視覚障害があるが、「あっち」、「そっち」や「目の前」などの表現をされても理解できない。
------	---

視覚障害者に慣れていない人が言うことが多い事例であると思います。指示語ではなく、「あなたから見て右」や「10mくらい」などの具体的な説明が分かりやすいです。

障害のある方に直接お話を伺い、教えていただくことで、改めて気付くことも多くあります。学校の授業の中などで取り上げることで、理解を深められるのではないのでしょうか。

また、様々な障害のある方へのサポートや関わり方について紹介するパンフレットなどがあると良いかもしれません。

No.9	聴覚障害があるが、口がきけないからという理由から順番で回ってくる町内会の役員を飛ばされた。
------	---

町内会の方も役員を頼んで良いか迷いがあったのかもしれません。そのような場合は、まず役員の役割を説明して、ご本人に選択してもらうことが良いのではないのでしょうか。1人では出来ない役割の場合は、他の方と2人で一緒に行くなどの対応ができれば、町内の方に障害に対する理解が深まる効果があるかもしれません。

No.10	聴覚障害があるが、道で手話をういて話をしていたら、目の前の店の人が出てきて、怒った表情で何かを言った。一緒にいた手話通訳者にその人は何と言ったか尋ねると、「邪魔だ。手で会話しているんじゃない」とのこと。よく知らない人に怒られる。
-------	--

お店の人は、もしも店の前にずっと立っていることが商売の邪魔になってしまうなら、それを普通に伝えれば良いだけです。ご家族や知人に聴覚障害があれば、伝えたいことは筆談で伝えたりすると思いますので、同じように対応すれば良いのです。

また、手話の必要性をもっと社会全体に広めていくことも大切ではないでしょうか。

### (3) 精神障害

No.11	外部の機関へ利用者と共に訪問し、挨拶をしたが、返事がなかったことがあった。利用者の中には人目を気にする繊細な方がいるので挨拶がないと怖がってしまう。
-------	--

利用者の方は勇気を出して挨拶をされたと思います。笑顔で返すことで障害のあるなしに関わらず全ての方が安心し、気持ちよく接することができるのではないのでしょうか。

## 2 店舗

### (1) 知的障害

No.12	銀行に入金と入金後の記帳をお願いしたが、うまく聞き取ってもらえなかったのか、入金しかしてもらえなかった。再度、記帳をお願いしても「入金はしてあります」と言われ、記帳はしてもらえなかった。
-------	---

障害のある方との意思疎通は難しい面があると思いますが、銀行の方も話の主訴をしっかりと聞き取り、お客様が求めている対応ができるようなコミュニケーションを取る努力をすることが望ましいです。言葉ではうまく表現することができない方もいるということを理解することは大切です。

### (2) 身体障害

No.13	ホテルや航空券の予約をした際、先方から「同伴の方がいないと聴覚障害者だけでは万が一の時の対応ができない」と言われ、キャンセルをした。
-------	--

障害者差別解消法で、行政機関以外の事業者は「実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。」と規定されています。努力規定ではありますが、例えば、火災報知器では、音だけでなく強い光を放って火災を知らせる機器を用意するなどの対応に努める必要があり、今後、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく共生できる社会の実現が求められています。

No.14	聴覚障害があるが、銀行や郵便局について、音声での案内や、大きな文字表示があると助かる。
-------	---

No.13 と同様に音声以外に電光掲示板のような大きな文字表示があると聴覚に障害のある方だけでなく、聴力が低下してきたお年寄りなど様々な人にとっても、分かりやすくなるのではないのでしょうか。

No.15	スーパーにて「ポイントカードありますか?」と聞かれたようだが、耳が不自由なため「自分は聞こえない」と伝えたところ、そこで説明が終わってしまった。
-------	--

店員の方も「聞こえないから説明しなくてもいい」なのか「聞こえないから、何かに書いて説明してもらいたい」なのかの迷いがあったのかもしれませんが、ポイントカードを見せて、再度確認するという対応ができる良かったのではないのでしょうか。当事者自身もどうしてほしいのかを積極的に示していくことも必要なのかもしれません。

### 3. 行政

#### (1) 知的・発達障害

No.16	子どもの健康診査の際に、「ことばに遅れがある」、「落ち着きがない」と言われ、フォロー教室を勧められた。当時は発達障害に関する知識がなく、周りの子より少し遅れを取っているだけだと考えていたので、フォロー教室を勧められたときは素直に受入れることができなかった。
-------	--

子どもに知的障害や発達障害があるかもしれないと最初に伝えられたときにはショックを受けることが想定されます。例えば、乳幼児健診のお知らせの際に、主な知的障害、発達障害の説明やフォロー教室の対象、目的・効果などの説明を合わせて行うなど、保護者の方が事前にある程度知識を得ることができる工夫があると良いかもしれません。そのようなことによって、保護者の方にも気持ちの面で安心を促すことができ、障害を受容することや子どもにとって必要なフォロー教室などに対しても少しでも前向きに検討することができるのではないのでしょうか。

#### (2) 身体障害

No.17	聴覚障害があるが、講演や教室の問合せ先が電話番号だけしか書かれていないことがある
-------	--

聴覚障害のある方にもご自分で問い合わせができるように、FAX 番号やメールアドレスも記載することで解決できます。

No.18	耳が不自由であるが、口の動きを読み取りたいのでマスクを着用したまま説明するのは避けたい。
-------	--

障害のある方の中には、口の動きで話の内容をある程度は読み取れる方もいるため、マスクを外して対応することが望ましいです。咳がひどくて外せない場合などは、そのことを筆談で伝えたり、交替できる職員がいれば交替して、マスクなしで対応したりするなどの配慮があると、より良いです。また、当事者本人からも口元が見えないと困難であると伝えてみることも大切です。

#### (3) 精神障害

No.19	市の担当者が毎回変わるたびに、最初から説明しなければならないので、とても困る。
-------	---

当事者が不安にならないよう障害のある方の情報や支援の経過は、しっかり記録して引き継ぎを行うことが必要です。

## 4. 教育

### (1) 知的・発達障害者

No.20	幼稚園にて、入園許可をいただいていたにも関わらず、入園直前になり少し落ち着きがないと入園を断られた。その後の面談の中で「こういう子は療育機関のある幼稚園に通わせてほうがいい」などの発言をされた。また、入園をした時の条件として「ゴールデンウィークまでに椅子に座っていられなかった場合は退園」などの差別的なものを提示された。
-------	--

No.21	子どもが自閉症であるが、幼稚園には入園を拒否され、保育園には保護者の就労が必要だと言われて悲しい気持ちになった。
-------	--

No.22	幼稚園に入園してから発達障害と診断され、配慮をしてほしい旨を伝えたが、親のしつけや本人の努力が足りないと言われた。また、幼稚園から保育園に移るようにも言われた。
-------	--

No.23	保育園に入園したばかりのおよそ1年間は、同じクラスの友達だけではなく先生からも相手にされなかったため、一人で何もしない日々が続いていた。
-------	--

〈No.20～23 について〉

保育園や幼稚園は子どもが初めて家族以外の団体・社会に参加するタイミングになることが多いと思います。その場面で他の子どもと同じ対応をしてもらえないだけでも保護者の方は辛いお気持ちになることが想像できます。

園の職員の方に障害の特性や対応方法などの知識を深めてもらうことや、その職員の方たちを具体的に支え続ける仕組みが必要ではないかと考えられます。

また、入園前に、保護者、行政、保育園やその他の関係機関で、子どもの障害の状態を共有し、話し合いや調整を行う場があると、状況を改善できることもあるかもしれません。

No.22 については、No.4と同様に、親のしつけは無関係です。

No.24	学校で多数の問題を起こし、本人が大きなパニックに陥り、混乱が深まった結果、登校させられなくなった。
-------	---

No.4と同様にこのような行動障害は自身のストレス発散や防衛行動のひとつなのかもしれません。障害に対する理解が深まることで、本人が大きなパニックに陥らないためにどのようなことができるのかということ、周囲も初めて考えられるようになるのかもしれない。

### (2) 身体障害者

No.25	弱視のため、入園を希望していた幼稚園に可能な限りの支援を求めたところ、「特別な配慮はしておりません」と言われ、障害のある子どもは受入れてくれない雰囲気があった。
-------	--

家族に対して、弱視の状況や具体的にどのような支援が必要であるかを確認するべきであったと思われる。その上で、ご家族が望んでいる支援が可能なのか、なぜできないのか、あるいは、どのような支援であればできるのかを説明することが大切ではないでしょうか。

## 5. 医療

### (1) 精神障害

No.26	入院するときに看護師から「どうせ、すぐ退院できないのだから」と、言われたことによって、辛く、悲しい気持ちになった。以降、その看護師を見かけると嫌な気持ちになる。
-------	--

精神科の病棟看護師であれば、障害の特性や対応についての知識はあるのだと思いますが、研修などをとおして、さらに障害者に対する理解を深める取組を進めていけたら良いのではないのでしょうか。このように後々まで本人の心に残ってしまうこともありますので、発言には常に気を付けていくことも大切です。

### (2) 知的障害

No.27	受診の際、成人であるにも関わらず、幼児に対するような言葉遣いで話してきた。症状については本人には聞かずに、付き添いの保護者に聞いてきた。
-------	--

知的障害のある方に限らず、障害のある方にも、相手を尊重し、年齢にふさわしい対応を心掛け、本人と意思疎通が可能であるのならば本人と話をすることが大切です。その上で、詳しい聞き取りが難しい場合には保護者に確認する、などの対応が好ましいと思います。

### (3) 身体障害者

No.28	薬をもらう際、名前を呼ばれるが聴覚障害があるため聞こえない。現在は自分の障害を理解してくれている人が担当してくれているが、誰でも分かるようにしてもらいたい。
-------	--

現在、一部の病院などで、患者さんに受信機を渡してバイブレーションで順番が来たことを知らせるシステムが使われていますが、こういったシステムが普及すると、聴覚障害のある方だけでなく、耳や目が不自由になってきた高齢者にも分かりやすくなります。また、周囲から分かりにくい障害のある方が支援を受けやすい環境を整えるために、ヘルプマークや聴覚障害のある方のシンボルマークなどの普及啓発や、支援が必要な当事者本人もマークを利用することをおすすめします。

## 6. 家族

### (1) 知的・精神障害者

No.29	病気が治らず、体調も優れないのに家族からは「働け、働けないのなら家事を全部やって」と言われる。入院中は優しく接してくれたのに退院したら態度が冷たくなった。
-------	---

最近、保健所や市役所などの障害の相談窓口以外にも、厚生労働省や神奈川県ホームページには様々な相談窓口が記載されています。また、三浦市内にも相談支援事業所が3か所あり、相談できる環境は整ってきています。

障害のある方は、一人で抱え込まず、辛い時にご家族以外にも相談できる場所があると少し気持ちが楽になれるのではないのでしょうか。