

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

1 地域

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	① 悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		② 左欄①の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 (特徴的な事例No、その事例に対応する取組や合理的配慮を記入)
			(1) 内容	(2) (1)の内容に対する望ましい対応	
1	家族	知的・発達	・学齢期(本当に色々あった・・・)友達をかんてしまった等問題をおこす度に謝罪の電話をかけたり、迎えに行ったり。状況が不明でも、加害者の立場なので、ひたすら謝罪。無力感。自尊心を損なう。学校で問題を起こし、本人も大きなパニックに陥って混乱が深まり、登校させられなくなった。	・障害に対する知識を深め、パニックを起こしている本人は「迷惑な困った子」ではなく、「一番困っているのは本人」という認識を持って、その痛みを受け止め、そこから対応を考えていってほしい。(パニックは本人にとってぎりぎりな状況での表出。自信を失わせ心身共に大きなダメージとなって後を引く。家の場合、落ち着いた後も心が泡立っているようで、しばらくは言葉も出にくくなった。)その場での対応が難しいなら、場当たりのな対処を繰り返すのでなく、即、次のより良い方法、環境へとつなげてほしい。(より高い専門性のある支援へ)。	No.1 障害に関する理解が進んでいないことが、差別的な対応がなかなか無くならない一つの要因と考えられる。 これまでも少し実施されていると思うが、教育と福祉の連携を深めて、子供の頃から様々な障害者と会う機会が増えると理解が進むのではないか。 例えば、小学生が年に1・2回近くの障害者福祉施設を訪問して交流するなどの取組を継続して行うことで、地域には色んな障害のある方がいるということをお子の中から実体験として知り、「分からない」「怖い」というところから一歩進んで障害に対する理解が進み、差別的な対応が減っていく効果が期待できるのでは。 No.2 警察や学校で、親子で犯罪者のような扱いを受けたことは、子どもや高齢者の問題と違って「障害者」のことを自分にも関わりがある問題として考えることが難しく、どこか他人事のように感じていることや「障害者」のことを正しく理解する機会がないことなどが一因と考えられる。 ⇒「障害者のことをきちんと知る」という機会を増やすことが必要なのではないか。また、警察で上申書を書いたり、親の指紋を取られるときに、弁護士をすぐに呼べるような制度があると良い。
2	家族	知的・発達	・交番で(〇〇歳の頃)施設からの帰り、親と離れて走って先に信号を渡ってしまい、途中で会った小学生の女の子の肩に手を置いてゆすったらしい。顔色が変わった女の子の様子を聞いて謝り、本人を連れて交番に寄り、念の為に説明して連絡先等を告げる。その後、「不審者」として騒ぎになっているとの事で再び交番へ。「今後一人では歩かせない」旨、言われた通り「上申書」を書かされ、親の指紋も採られる。ためらったが、「相手が収めてくれたのだから」と言われる。親子で犯罪者になったよう。翌日、学校にも謝罪。理不尽と思っても、結局は「自分の子が悪いから」と呑み込まざるを得なかった。孤立し、心を痛めつけられた感じがした。	・トラブルが起きた場合、障害のある人の立場に立って(親以外)、代弁したり、納得できるよう、とりもってくれる人がほしい。(例：警察の中の専門性の高い人を呼ぶ等)。	
3	家族	知的	今のところそんなにイヤな思いをした事はありません。買物中や人混みにいるときジロジロ見られる事は多々あります。子供は口コツに見ます。大人は見ちゃいけない、といった感じで目をそらします。		
4	支援者	精神	外部の機関へ利用者と業務の一環で訪問する際、あいさつなどの言葉をかけられることや、あいさつに対する返事すらないこともあり、人目をとても気にしたりする繊細な利用者達は、怖がってしまうことがある。	せめて、勇気を出して声をかけているので返事くらいはしてほしい。笑顔がないことや、表情のこわばりなど、利用者はとても敏感に感じとってしまう。	
5	家族	身体(肢体不自由)	明らかに関わりを持たないようにするため、顔や体を見て、横を向いて進路変更し小走りに行ってしまう。見た目には障害者と分からない人に対して「本当に障害者なのか」と嫌味的な言葉をかける。	自然な態度、行動を取ってほしい。困っている様子であれば、さりげなく声かけやフォローをしてほしい。	No.7 障害を知ることができる機会の提供やその仕組みづくり。また、介護の認知症サポーター等を参考に学校における福祉教育の場の確保。 No.21 誘って良いのかという気持ちもあったのかもしれないが、一律に声をかけ選択の機会を与える環境は必要。 No.26 視覚障害に慣れていない、知らないために日常的に使用している言い方をしてしまうのだと思う。知らない人に知ってもらう機会が必要。また当事者本人がどのように表現して欲しいかを率直に伝える事も必要では。 No.27～29、31～36、40～44 ・聴覚障害者は、他の障害と比べ、見た目で障害者と分かりにくいいため、悪い対応を受けるケースがあり、解消していくための取組としては、以下のようなことが考えられる。 ・聴覚障害者のシンボルマークを周知する。(公共施設等でのPR) ・一方で、本人には、聴覚障害者と分かるマークを身に付けてもらう。 ・行政が講習会等を行い、手話通訳者など手話のできる方を増やす取組を行う。
6	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	顔見知りの人に私のことを言いふらされた。	私の悲しい事、悔しい事、弱いところを思いやってほしいです。地区集会の開催日を知ったのが三日前、参加したいが通訳を頼むことができません。	
7	本人	身体(肢体不自由)	右半身が不自由なのだが、それを知らない人に「どこが悪いの。なぜ、そんな歩き方なの。」と言われることがある。道には段差があったり、視覚障害のある人が町や駅で不安そうにしているのに声を掛けない等。「知的障害者や精神障害の人は、何をするかわからないので、怖い」などの発言を耳にすることがあります。	精神障害者とは、どんな人なのか、子供のうちから学んで行けば、嫌な偏見などが少なくなる気がします。道の段差につまづく事があるので、こちらも気を付けますが改善して欲しい。「健常者」「障害者」と言う分け方に(言い方)に少し劣等感を感じる時があるので、自らも障害者に対し勉強していく事が大切だと感じます。	
8	本人	精神・その他(難病含む)(せきずい小脳変性症)	子どもの通っていた小学校の保護者が私の病名(統合失調症)を私が自分から小学校の子ども達や保護者に言い広めたとふれ回った。	私がその人に病名を言ってしまったことは失敗だったと思ったが、まさかそんなことをされるなんて思わなかった。理解してくれる人もいるのに残念だ。子ども達には言わないで欲しかった。小学校にも行けなくなる。余程、言っても良い人を見ないといけない病気だと思った。	
9	家族	知的	大人の方は知的障害があるとわかると親切にしてください。でも、子供は露骨にじっと見てきたり、時には追いかけてきたりします。とても嫌な気分になりますね。	大人の方がもっと配慮していただけると嬉しいです。じっと見られるより、話しかけられる方がまだ気分はいいですね。	
10	本人	精神	精神障害になり、友人関係がくずれてしまった事。	精神障害を理解して欲しい。自身も社会に溶け込んでいきたい。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

11	本人	精神	知らない女の人から、押し車で少し休んでいる時「おはよう」とからかわれたことがあります。	普通に対応してもらいたい。特別なではなく、1人の人間として平等な扱いをしてもらいたい。	【地域分類における全体的な意見】 ・教育での取組 教育のカリキュラムで、障害についてアカデミックに学ぶ時間を設けるのが効果的では。 例えば、統合失調症や発達障害について、具体的に特徴を知り、その上で好ましい対応方法等を学ぶことにより、自分や周囲の人が発症したり障害がある場合に、理解できて、より良い対応ができるのではないか。 (ただ、教育現場では、非常に多くのことに取り組むようカリキュラムが決められており、福祉の中でも障害に特化して多くの時間を割くのは難しいのではないかという意見もあり。)
12	家族	発達	奇声をあげたり、多動になってしまっている本人に対し、見て見ぬふりをする、距離をとる、イヤな顔をされるなど。また、公共の場で順番待ちをしている時、いつもと違う場所で不安を感じ、奇声をあげてしまった本人を前に並んでいた学生達が真似をし、手をたたいて笑っていた。	発達障害は目で見てわかるものではないため、本人も家族も傷付く場面が多くあります。もっとたくさんの人に発達障害がどういうものなのか知ってもらいたいと思います。学校の授業などでも取り上げてほしいと思います。	
13	支援者	身体・知的・発達(視覚障害・聴覚又は平衡機能障害・音声機能、言語障害又はそしゃく機能の障害)	障害を持っているという言うと、周りから嫌な顔をされたり偏見の目で見られたりした。なかなか障害を理解してもらえずに怒鳴られたり、親のしつけが悪いなどと言われる事があり、色々な活動にも大変な事が先に立ち、参加する事が出来なかったり、行ったとしても受け入れを断られたりと辛い思いをした。	見て障害があるとわかる人に対しては、対応も優しくしてもらえる事も多くあると思います。見た目でわかりにくい人に対してはなかなか理解してもらえない事の方が多く、周りもどの様に対応したら良いかわからないと思います。受け入れを断られた施設にはその人たちが居場所を確保してあげられるスペースや人材など当事者だけではなく、受け入れられる社会のしくみ作りがもっと必要だと思います。	
14	支援者		・目が悪い知人が買物中に困っていた時「目が悪いなら、買物に来なければいいのに」と言われて落ちこんでいた。	・目が悪くても普通に生活できるように、困っていたら助けて欲しかったと思う。	
15	支援者		・発達障害児が電車の中でパニックになってしまった時「しつけの悪い親だ」と心ない声を聞いた。	・障害児の親も努力しているし、しつけの問題ではない事を理解して、もう少し暖かい目で見て欲しいと思う。	
16	家族	身体・発達(肢体不自由)	公共の場所などでは発達障害があるので、多動行動や、知らない人に話しかけたり、大声を出したりして、廻りの人から変な目で見られる事がよくありました。	発達障害だと見た目では分かりづらい所があります。自分の子が発達障害なので、外で同じような子供さんがいたら「きっと発達障害があるのかなぁ」と分かりますが、発達障害をまったく知らない人から見れば親の躰がなってないからあんなに走り回ったり、大声を出すんだという目でよく見られます。かと言って会う人全てに発達障害を説明して知ってもらう事も出来ません。私自身、子供に障害が分かって、初めて発達障害がどういうものか知ったくらいですから、まだまだ世の中には認知度が低いのではないかと思います。もう少し発達障害について理解が進めばいいと思います。	・当事者からの発信 北海道にある某精神障害者等の地域活動拠点では、様々な取組が行われているが、その中で当事者が自分の経験した妄想を発表して、その妄想に順位をつけたりするような活動がユーモアを交えて行われている。 当事者から発信される言葉には非常に説得力があり、障害に対する理解を進めるのに役立つのではないか。 ・障害福祉サービス利用による地域との交流促進 移動支援等のヘルパーが外出に同行して支援するサービスを利用して、地域での散歩を継続していると、徐々に近所の方などが顔を覚えて声をかけてくれるようになった。一人では外出が困難な障害者の方も余暇支援などの障害福祉サービスを利用して外出することにより、地域での障害に対する理解が進むのではないか。 ・身近での取組 チック症の生徒が在籍していた時に、その生徒が急に動いて、先生も含めた周囲が驚いたりしていた。チック症の特徴などを説明する掲示物を作って校内に貼りだしたりすることで、急に大きく動いても、そういった症状だなと理解してもらえるようになった。 身近なところから障害について知ってもらえるような取組を進めることが必要ではないか。 ・何の障害を抱えているのか分からず何て声をかけたら良いのかが分からない現状がある。ヘルプマークは配慮が必要な方が付ける印であることを普及啓発することで、マークを付けている人は何か障害を抱えているのではと配慮できるし、また当事者もマークを付けている事で何かしらの配慮を必要としている人だと言わなくても理解してもらえる。
17	本人	知的・精神	・電車で高校生に笑われた(あの人、服装が変だねと言われた)。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。	
18	本人	知的・精神	・7月に相模原の事件があって、精神障害者への見る目がとても怖くなったような気がする。自分も犯人と同じような人に、思われているんじゃないかと思ってしまう。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。	
19	本人	身体(肢体不自由)	こちらが伝えたいことがあっても、話を真に聞いてくれない。	同じ人として見てもらいたい。	
20	家族	知的	乗り物等に乗った時、ちゃんと座っているのにジロジロと見る。	見ても良いが、目があった時にニコッとでもしてくれればと思う。私の方からニコッとする様にしています。	
21	家族	知的(自閉症)	・某、マンションに住んでいた時、子ども会への加入の案内がなかった。	・関係者に問い合わせたところ、「地元の小学校在学ではないから」と言われたが、決してそんな理由ではないと思う。無責任な対応はするべきではないし、非を認めるか、障害児は対象外だとはっきり言えば良い。	・以前、知的障害の子とバスに乗った時、騒いでしまい「うるさい」と言われたこともあったが、最近は騒いでしまっても余り言われることがない。当事者が社会に出て行くことで障害理解に繋がっている。
22	家族	知的(自閉症)	・某、小学校に入学した障害を持つお友たちが校内の学童保育に加入を希望したら、昇降口からすぐ隣りの学童の玄関まで親がヘルパーの付き添いを求められたと相談を受けたことがある。結局、ヘルパーを付ける事ができず加入を諦めた。	・体の良いお断りという印象を受けた。できない理由を並べるのではなく、どうしたらできるのか可能性を探すことが必要だと思う。	
23	本人	知的・発達・その他(難病含む)(A1)	障害があっても本人は外へ行くのが好き。歩くのは速いし自分の気に入ったものを拾いたがるも困ります。本人にとってはとても好きなものですが「だめだよ」と言うがわからない。歩いている人は何かおもしろいことをしているとちらちら見てくるが、そっとしてはくれない。振返ってゆっくり見られる方もいました。かと言って家の中にばかりともできません外へ行きたいのです。(本人が)母はその時は前に進むだけ何があるかと外へ連れて行くしかないと思った。	とても難しいことですがやはりそっとすることはできないのかもかもしれません。見て見ぬふりもできないのかも。良く分かりません。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

24	家族	その他（難病含む）（自閉症）	自閉症の特徴「パニック」でいつ騒ぐか。いつ走り出すか。分からない行動に世間は驚きの目で見ます。悔しいけど仕方ないと思っています。私が逆の立場でも理由が分からないと見てしまうからです。いちいち説明して歩いているわけではないので（笑）	少々の方の中に「そっか、なんか嫌な事あったのかね」と言ってお下さる方が居るので少し救われます。しかし、何かをして欲しいなんて思えず、目の前の子供の対応するのに精一杯です。ヘルパーや移動支援（作業所や学校に送って下さる）が少し乏しいと思っている方が問題が大きいです。私は自分1人で送迎をして体を壊しても、まだ送迎しています。乳ガンになり、抗ガン剤、手術、放射線、ホルモン治療をしている今もまず、障害児の介護をしてからです。
25	本人	身体(視覚障害)	視覚障害なので、行政からの連絡書類や公共交通機関の連絡事項など、不便は沢山あります。しかしそれは社会的に不備だけで、差別とは違います。このような聞き方をしては、障害者が勘違いしてかえって差別感を増幅してしまいます。言い換えればつけ上がりです。障害当事者だから言いますが、これではわがままな要求のエスカレートを生むだけです。具体的な対応などについては、その人により感じ方が違います。それを一々聞いていてはキリがないことは明らかです。	障害者は特別な人間ではありません。ただ、普通の人よりどうしてもできないことが多く、その部分を社会的に整備していただければありがたいです。共生社会の実現は補い合うということだと私は考えます。また、この聞き方も勘違いを生むだけです。
26	本人	身体(視覚障害)	・よくある、よくない対応として、場所をきいた時、「あっち」、「そっち」といわれること。あっち、そっちと指さされても、指された指が見えない。「目の前」と言う表現。晴眼者にととの「目の前」は立った位置から前方の、見える範囲を指します。したがって、40m離れたところでも特に大きな建物なら、「目の前」となります。しかし、視覚障害者にととの「目の前」は、自分の目の位置から、前方で、手の届く範囲を意味します。と、言うことで、「目の前」と言われたら、私は、何メートル先なのか。道筋は真っ直ぐなのか。と聞き直したりします。	指示語では無く、あなたから見て、右、左、〇〇メートルくらい、という言葉がよい。説明しにくければ、説明できる所までしていただいて、後は他の人に聞いてくださいというのがかえってよいです。あやふやな説明は、かえってこちらが混乱します。
27	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・待合室で声の出るろう者と病状の話をしながら待っていたら、他の患者から「うるさい、ここは病院だ」と言われた。ろう者は自分の声が聞こえず、声の調整ができないので、申し訳ありませんと謝り、ろう者にも状況を伝えた。それを聞いていた他の患者が、「いいのよ、気にしないで話さないよ。」とフォローしてくれた。	
28	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・町内会、学校などで班長や役員など、順番で回る役をろう者だけ飛ばされる。（親切のつもりかも知れないが、「この人、口が利けないから」との理由）	
29	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・街の中でろう者と公共の道で手話で話をしていたら、前の店の人が出てきて、「邪魔なんだよ。人の店の前で手で喋ってんんじゃないねえ。迷惑だ。」と怒鳴られた。ろう者には聞こえなかったが、腹立たしいと共に悲しくなった。ろう者が今何と言ったの。と聞くので、伝えたら、よく知らない人から怒られるとのこと。お店の人は、聞こえる人にも同じ事を言うのだろうか。	
30	家族	知的	今まで嫌な思いをしたこと、配慮がなくて困ったことなどいっぱいあった気がするが、今振り返ると、嫌なことを「寝て忘れよう」と心がけたこともあり、おおかた忘れてしまいました。ふと思い出したことがあり、笑い話のようですが、書きます。就学してまもなくだったように記憶しているが、息子の様子がちょっと違うと思った近所の方に「おはらいしたら、霊能者に見てもらったら、」とマジメに言われて驚いた。ファミリーレストランで食事していたら隣の方でジロジロ見ていて、帰りの際「何かお困りのことがあったら、」と言って新興宗教のパンフレットを渡された。（心で泣いて）笑顔で却下、だったけど最近では〇〇（支援施設名）の地元説明会での利用者さんにわけのない反対「外出しないで農作業予防の手をとめたくない」という言い分にはがっかりだった。	「ちょっと変わった子かな。」と思ってもだまって見守ってくれるか励まして欲しかった、と思う。〇〇（支援施設名）のことも人権無視もいいところではないか。と思ったけど、歳月は流れて、担当の方々の強い意志、法人のまわりの方々との対応も優しく、〇〇市初の社会福祉法人ができ、とても嬉しい今後の課題はいっぱいかもしれないけど。「障害」もいつだれが障害者になるかわからないし、かわかりあいを持つようになることもあると思う。なかなかむずかしいのかもしれないが「もし身分にいたら」と。
31	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・狭い道で車にクラクションを鳴らされたが気づかず、間近で気づいたため、自分は聞こえないと言う事を伝えようとしたが、凄いい勢いで走り去ってしまい、怖い思いをした。	
32	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・自治会の集まりで周りの人とコミュニケーションがうまく出来ない。	
33	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・町で声をかけられても気づかず、嫌な目で見られた。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

34	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・歩きながらスマホをしていた自分も悪かったが、後ろから来た人に肘打ちをされた。もしかしたら声を掛けられたのかもしれないが、振り向かないことで「聞こえないのでは」ということを分かって欲しい。	
35	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・歩いていて話しかけられ、聾者であることを伝えたところ、あきらめるような表情や視線を向けられることがとても嫌だ。	
36	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・以前まで挨拶を交わしていた近所の人に突然無視されるようになってしまった。せめて今起きている情報だけでも伝えてもらいたい。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

2 店舗等					
No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 （特徴的な事例No.、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
37	未記載	未記載	障害をもった方の団体でカラオケに行った時、私たちの税金で遊ぶようなことはして欲しくないといわれた。失礼なことを言うと思った。	障害をもった方の活動についてきちんとした理解をして欲しい。決して人のお世話になってばかりいるわけではない。	No.37 カラオケ店で店員から「税金で遊ばないで欲しい」と言われたことについて ⇒店員の思い込みや偏った理解で話をしているのではないかと思われるので、障害者でも工賃をもらっていることもあること等を正しく理解できるような接遇を学べる機会があるとよい。また、「障害者」とひとくくりで考えるのではなく、個別にやり取りをする機会があると考え方も変わってくるのではないか。 No.40～42 障害者差別解消法では、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。」と規定されており、例えばホテルで聴覚障害者の宿泊を受け入れる時、火災を知らせる設備が非常ベルしか無い場合は、対処するために特別に人を配置する必要がある等で、ホテル側が過重な負担で実施ができないと判断されることがあるのかもしれない。火災報知機の例で言うと、音声だけではなく強い光を発して火災を知らせる機器も普及してきている。また、No.42にあるような音声以外に大きな文字表示があると、聴覚障害者だけではなく、視力が低下してきたお年寄りにも分かりやすくなると思われる。今後、そのような機器が一般に広く普及していくことで、聴覚に障害のある方も利用しやすい施設が増えてくることが期待される。 No.43 当事者が主張していくことも必要ではないか。当事者からの声が無いと分からない、当事者からの声が無いと変わらない、ということはあると思う。（例えば、スーパーの店員は、当事者が「聞こえない」と言えば、「聞こえないから、説明してくれなくて良い」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」なのか分からない。障害のある方の中には、迷惑をかけてしまうと遠慮しがちな人もいる。自己主張する訓練、アサーティブ・トレーニングなどを役所でできると良いのではないか。
38	本人	知的	銀行に入金と入金した後に記帳をお願いしたら、入金のみで入金後の記帳を何回か言ったが、入金してあります。と記帳してもらえなかった。	実際は入金後の引落しの記帳をして欲しかったが、してもらえなかった。まず話をバカにしないで聞いてもらいたい。解決しなければ家族に連絡を取って欲しい。	
39	本人	身体(視覚障害)	・買物をしましたが、300円の商品を1つ注文した所、「まけておくから」と、強制的に、2つで、500円を請求されました。これは、視覚障害者であることないこと関係なく、押し売り行為です。また、これが、視覚障害者だから、反抗できないだろうということなら、特に大きな問題です。商売上手にやるのなら、「2つで500円にまけておきますが、いかがでしょうか」と私に選択するようにもってくるべきです。	視覚障害者に限らず、商売は誠実にということです。	
40	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・インターネットでホテルの予約を申し込み、聴覚者夫婦で行きますので、お願いしますとしたら、先方から、聞こえない夫婦だと同伴者が必要とのことと一方的に言われた。理由は地震とか火事等が起きた時の対応が出来ないこと。差別のように思われて悔しく思い、残念でならなかった。	・差別解消法がスタートしたので、合理的配慮を提供してくれるかと思うとどこかのホテルに泊まるのが楽しくなったように思います。ホテルでの対応、筆記でのやりとり、サービスのおもてなししてもらおう。	
41	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・インターネットで航空券予約。利用者全員が聴覚障害者であり、旅行会社から聴覚障害者のみで利用するのか問い合わせがあり、そうであることを伝えたところ、万が一に備え聞こえる人の同伴を依頼された。結局キャンセルすることとなった。		
42	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・郵便局や銀行職員が手話通訳を依頼してくれるとありがたい。ATMも音声、大きな文字表示もあると助かる。		
43	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害・腎臓機能障害)	・スーパーにてポイントカードありますか。と聞かれていたようだがわからず、「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。	これがポイントカードとわかるものを提示して欲しかった。	
44	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・TVの通信販売が電話対応のみであったので、友人に依頼し代理で電話してもらったが、本人でないと対応できないとのことで購入することが出来なかった。		

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

3 行政

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 （特徴的な事例No.、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
45	家族	身体(肢体不自由)	・差別かどうかはわからないが、市からの就学通知書が届いた時、小学校から〇〇養護学校に通っているのに、「中学校は〇〇中学です」ときたときにはビックリしたし、何もわかってくれないんだと思った。いい加減なのかなと思った。別にいまだに傷つくとかはないけど、もう少し配慮してくれてもいいと思う。少し頭にきたので、わざわざ〇〇（養護学校名）ですとは連絡しなかったけど、その後特に何もなく、就学通知って何って思った。	小学校から〇〇養護（養護学校名）なのに、何で今さら〇中（中学校名）で通知がくるのかかわからないし、個別の対応でよいと思う。	No53 担当が変わるたびに対応が異なることがあるので、情報はちゃんと引継いでほしい。 ⇒情報の引継ぎはもちろん大事だが、自分のことを事前に知ってもうことも対応策の一つではないか。 No.54・55 少し気をつけることを職員研修等により意識させることで、大きな制度変更などは必要なく直に対応可能ではないか。
46	その他(病院職員)	身体・精神(肢体不自由)	障害があっても、その人なりの意志があるが実際は家族の代弁を本人の意志と判断するようなことがあるのではないかと感じる。行政は障害のサービスを使っていないと近況はわからないのであれば、予防的な対応もできないのではと思う。	本人の意志はいつ誰が拾うのか、チームでサポートできたら良い。	
47	本人	精神	年金事務所で、嫌な対応をされた。		
48	支援者	身体・知的・発達(肢体不自由・視覚障害・音声機能、言語障害又はしゃく機能の障害)	フォロー教室などから療育施設へ通うように勧められる際には親の中にも様々に感じ抵抗を感じたことがあると聞いたことがあります。この点はいつも難しい点であると認識しています。	障害について（知的や発達障害）ははっきりと告げられないものもあると思いますが、ある程度のことは親と共有して認識して頂くこともとても難しい問題ですが、結果的には子どもへの対応や通所施設での過ごし方などに直結してくるので、重要な点であると思います。	
49	家族		子どもの入園、入学、通常であればわが子のひとつひとつの成長は記念ですが親として全ての場面で不安ばかりです。幼稚園拒否、保育園は就労が必要（障がい児を持ち働けますか。）などなど不安ばかり。子育てのスタートから差別ばかりです。自閉より身体（見ため）でわかる障がいの方が親として救われるなぁと思う自分も嫌ですが、悲しい限りです。	園など障害児枠を設けてほしいです。その中で元気な子どもと同じ時間を過ごさせてほしいです。（短時間しかみてくれない園はおかしいです）検査など受診したあと保健師さん本当の事を言ってほしかったです。「？」のままフォロー教室、療育施設に入りましたが、わが子の事を受とめるタイミングをのがした気がするのでその都度言ってほしいです。	
50	家族	発達	市の子どもの健康診査の時に「言葉が遅い」「落ち着きがないですね」と言われ、フォロー教室などを勧めて頂きました。当時は言葉が少し遅いだけで、特に問題もなく順調に成長しているものと考えていたので、突然のことで、何故悲しい事を言われ、何故フォロー教室に行くのか、訳がわからず、全く受け入れる事が出来ませんでした。	例えば、市の健康診査の時などに、少しでも問題がある子や、親が希望する子どもなどは、自動的に療育施設のような場所へ通うことができるようになるなど、もっとたくさん子ども達が利用できるようになって欲しいです。しかも、それがもっと自然な流れで、特別な事ではない場所であってほしいと思います。又、療育施設などについても、もっと事前に知っておきたかったです。	
51	家族	発達	市役所の福祉課に限らず、ドアを入るとみんながジロッと見る事が嫌です。わからない事で相談に行くのでしっかり話を聞いて欲しいです。保育園の時間を少なくされた、通える回数が少ない事はおかしい、福祉の保育園ですら差別はいかかなものか。	話す場の配慮が欲しいです。働きたくても障害児家庭の就労はムリです。せめて各園に障害児の枠を設けて就労しなくても入園できるようにしてほしい。	
52	家族	発達	幼稚園に入園してから、発達障害であることが判明。幼稚園側に発達障害であること、配慮して欲しいことなどを伝えるが、正しい知識を持った職員ばかりではないため、親のしつけ、本人の努力が足りないと言われた。発達障害の子供を持つ親が就園で幼稚園ではなく、保育園へ行くように言われ、仕事を探すが、障害を持った子供がいる親を雇用してくれるところがなかなか無い。保育園に行けるのか、行けないのかギリギリまで親は不安を抱えている。就学に際して、支援級にした方がいいと思ったがどう行動すればいいかわからなかったし、子ども課から教育委員会の方に連絡するように言われただけだった。	保育園や幼稚園の職員にも、発達障害に関して正しい知識を持って欲しい。市内の幼稚園は全て定員割れしていると聞いた。１ヶ所でも発達障害の子供の為にクラスがある幼稚園、または受け入れてくれる幼稚園があると親の不安は軽減される。更に療育のフロアがいて、保育、療育ができるといい。就学に際しては、どのように動いていけば良いのかを具体的に教えて欲しいし、子ども課、教育委員会、もっと連携がとれていればと思う。そうすると、同じ事を何度も違う場所に行って説明する必要もなくなる。	
53	本人	知的・精神	・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。ちょっとでも報告が遅れると嫌味を言われる。	・自分たちのことは、次の担当者にちゃんと引き継いでほしい。	
54	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・講演や教室など問い合わせ先が電話のみ。	・FAX番号の掲載	
55	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・マスクを装着したままの対応	・読話（口の形を読み取る）のためマスクを外し口形をハッキリとして説明	
56	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・例えば「メモを取りながら、話を聞いて下さい。」、「～しながら」は難しい。		
57	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・手話通訳付きの講演会だが、暗くて見えない。		

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

58	家族	知的	駐車禁止除外書プレートを申請していますが、何かで更新手続きが遅れると警察署で怒られます。どうして早く来なかった、なかなかプレートできないなど、プレート所持者には切れるまえに連絡して欲しいです。何もありません、自分達で書類揃えて行きます。揃える書類も多いです。(住民票コピー、プレートコピー、手帳コピー)もっと簡単になりませんか。	早目連絡など、手紙でしてほしい
59	本人	身体(視覚障害)	自立支援法により、給付金や支援金などの福祉手当が廃止、もしくは減額になりました。また、その数年前の個人情報保護法のためには、法律施行前に行っていた歳末たすけあい運動などの義損金の障害者個人への配布が廃止されてしまいました。	病院で寝たきりの障害者への支援金の停止や、特定疾患手当を自己負担ありきにするなど自立支援法には行き過ぎの面があると感じます。自立したくてもできない程度の障害者へは支援を打ち切るべきではないと思います。また、障害者の個人情報は支援のためであれば、大いに使用するべきだと思います。
60	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・広報等に記載されている連絡先が電話番号のみでFAX番号の記載が無い。また通信販売TV番組やチラシ等にもFAX番号の表示や記載が無いものが多い。	・FAX番号を記載して欲しい。
61	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・市役所にて細かな手続きが必要な場合、手話通訳設置のある金曜日まで待たないといけないのが不便である。	
62	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・各種手続きにおける窓口対応について、簡単な手話で対応してくれることはあるが、細かな手続きとなると筆談になってしまう事が多く不便。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

4 教育

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄(①)の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 (特徴的な事例No.、その事例に対応する取組を記入)
			(1) 内容	(2) (1)の内容に対する望ましい対応	
63	家族	知的・発達	学生時代、言葉の理解が2語文程度の息子に対し言葉だけの長い説明で指示をだされ、さらにわからなく困っているところに気持ちを察することもなく、わからなく動けない息子に対して怒る、怒鳴る言い方で指示を続けられ、その結果パニックを起こしてしまうことがあったようです。	障害の特性を正しく理解して、思いやりを持って接していただければ良かったと思います。	No.63～No70 ・入園許可を得ていたにもかかわらず、直前になって入園を断られてた。 ・幼稚園選びの際に障害があることを伝えたら「こちらの園には向いていない」と言われた。 ・入園後、約束したサポートが得られず子どもには寂しい思いをさせてしまった。 ⇒職員の配所に欠けた言動や態度をとってしまうのは、障害の特性など、正しい理解や知識が無いためであって、どのようにすれば「当事者の気持ち」に寄り添うことができるかを考える必要があると思う。
64	家族	知的	・小学校の時、キャンプの参加に際し、保護者が宿泊地近隣に宿泊し、緊急時に関けつけられるようにと要望された(不参加)	・学校行事には、できるだけ保護者の負担にならないように実施してほしい。	
65	家族	知的	・小学校の先生に「こういうお子さんの親御さんは大変ですね」と他の保護者(健常者)も一緒の場で言われた。	・「こういう」という表現に差別的な思いを感じた。どんな子どもでも子育ては大変だと思う。1人の子どもとして平等に扱ってほしい。	
66	家族	発達	幼稚園での対応。未就学児クラスへの入園をしたその児に対して幼稚園の入園を確実とされていたので約半年通い、入園許可もいただき、制服や物品も渡され、家庭調査書も数ヶ月前に提出しているにもかかわらず、3月の中旬(入園直前)に調査書の欄外に「少し落ちつきがない」と記入を指摘され、2時間、子供だけ園で様子を見させて下さいと言われ、2時間いきなり親から離れてだったので落ちつかず、その日のうちに園長をはじめ面談で入園断られました。幼稚園で「どんな子も育つ」といっているのに、発達が少し遅いというだけで「こういう子は療育みたいな所があれば、そういうところに通った方が」みたいな事を言われ「どうしても入園させたいのなら止めませんが、ゴールデンウィークまでにイスに座ってられなかったら退園していただく条件であれば」や「他の子に危害を与えたりしたら」と差別的な表現ばかりで涙が出てきました。全く何のフォローもなく辛かったです。保育園での運動会でうちの子が落ちつけない姿を冷めた目で見える親もいて辛かったです。たぶん「うるさいな」とか「すわってる」とか思っていたのではないのでしょうか。また他には公園でコミュニケーション方法がまだ未熟なうちの子が近づいて遊ぼうとすると、そっとさけるように子供連れてその場から帰ったりする事もありました。	幼稚園に関しては、週1日の未就学児クラスに通っている最中に入園はむずかしいと伝えてくれれば良かったのに。3月の入園直前にはヒドすぎる。他の幼稚園や何か情報を伝えてくれてもいいのに、入園拒否ばかりだし、差別的な表現ばかり。そして園長が何度も「どんな子も」、「うそ」じゃん。と正直怒りしかありません。制服や入園説明会も済み物品も手元にあり、名前付けなど色々と物品購入したり、その手間の時間や園側が気づかず配慮足りすすみませんの謝罪もなくて、本当にそれから1年間は辛い精神的にも大きなダメージをうけました。公園での対応では、これが世の中だと気づきました。	【教育分類における全体的な意見】 ・入園前等における事前の話合いや調整の場は必要ではないか。そうすることで状況改善を望めることは多々あると思う。 ・入園前に事前の話合いや相談ができていたのか？ ⇒職員の方々が「障害への理解」をもつことはもちろんだが、入園前に子どもの障害について、事前にきちんと話していれば対応が変わったのではないかと思う。 仮に話した上で、このような差別的な対応をされたのであれば配慮に欠けていると思う。「障害も子ども個性・特徴」だと捉えてほしい。
67	家族	身体(視覚障害)	弱視のため、入園を希望していた幼稚園に可能な限りでよいのでサポートしてもらえるか相談したところ「特別な配慮はしていません。」と言われてしまった。「障害児はお断り」という雰囲気を感じられた。	せめて、どのようなサポートを必要としているかこちらの話を聞いてもらったうえで、入園させてもらえるかどうかの答えがほしかった。	
68	家族	知的・発達	・幼稚園選びをしている時に障害がある事を伝えたら「こちらの園に向いてないと思う」と断られ悲しい気持ちになった。	・もちろん大きな園だったので小規模な所が良いという意味で捉えたが、それなら「うけたい気持はあるが、」等、もう少し配慮したいいい方をしてほしかった。その時は「障害」のことを調べなければ良かったと悔しい思いをした。	
69	家族	知的・発達	・幼稚園年長で「ことばの教室」にいている時にトラブルがあり、その時にはっきりと言われたわけではないが、「ことばの教室」なので、うちの子供のような知的障害と自閉の子の療育的なことを本来する場所ではないと、優しい言葉ではあったが言われ切なくなった。	・トラブルの原因が「ことばの教室」側であった上に、声をかけてもらったのはこちら側なのに「本来対象ではない」といわれ不信感をもった。ただトラブルの謝罪だけしてくれれば良かった。	
70	家族	身体・知的(聴覚又は平衡機能障害)	保育園では年中の1年間、先生は相手をしてくれず、子ども達は自分達で遊び誰も相手をしてくれず1人で座って何もしていなかった。さすがに年長では話をし、外に行くとき何かをする時は手をつないで、子ども達との間に入ってほしいと要望をし、やっと夏くらいから手をかけてくれるようになったが、対応が遅く、つらい思いをした。保育園最後1月にはお友達に押されて歯を2本折った。保育園に入る前は1人先生を多くして対応すると言っていたが「人数の多いクラス」を理由にあまり手をかけてはくれず、保育園にはがっかりした。	まず、入園したばかりで環境に慣れない所で不安なので声かけをしてあげたり、子ども達の中に入れるよう、間に入ったり、入れなかったとしても皆が遊んでいるのに1人ぼつんと座っていると状況はなくして欲しかった。好きなおもちゃを見せて遊べるよう配慮をすべきではないでしょうか。園に慣れるまでの環境の整備と心のケアのようなものが必要であった。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

5 医療

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 （特徴的な事例No.、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
71	本人	精神	病院のOTなどに出た時に誰も何も教えてくれないで全部自分でやらなければならないので、それだけ信頼されているのかもしれないがその辺をもっとわかって欲しい。私が病院に入院しているのを知っていて主治医の先生が厳しいのでそれを何とかして欲しい。私の場合は特殊で何度か外泊を繰り返してやっと退院できるし、主治医と私のグループホームの主任さんと兄を私と私の担当のケースワーカーさんとの話し合いでできるもので1日も早く退院させて欲しい。	例えば薬の自己管理についてですが、入院前は薬を1ヶ月管理していたのに今いる病棟では1週間管理もさせてもらえないので困っている。寝る前の薬は何とか説得して9時半に飲めるようにしてもらっていますが、それも私が言ったのでやらせてもらうようになった。他の人とは違って私は一切お菓子とかを食べないのにそれも当たり前だみたいと言われるので本当にまいっています。	No.76～78、80、81 聴覚障害者は、他の障害と比べ、見た目で障害者と分かりにくいいため、悪い対応を受けるケースがあり、解消していくための取組としては、以下のようなことが考えられる。 ・聴覚障害者のシンボルマークを周知する。（公共施設等でのPR） ・一方で、本人には、聴覚障害者と分かるマークを身に着けてもらう。 ・行政が講習会等を行い、手話通訳者など手話のできる方を増やす取組を行う。 No.77 少し気をつけることを職員研修等により意識させることで、大きな制度変更などは必要なく直に対応可能ではないか。
72	家族	知的	・受診の際、医師が本人は成人であるにもかかわらずまるで幼児に対するような言葉使いで接し、症状については本人には全く尋ねず、付添いの保護者にのみ尋ねた。	・知的障害があっても年齢にふさわしい態度で接して欲しい。先ず、本人に向かって尋ねてほしい。	
73	家族	知的	今まで診てもらっていた病院でこれ以上細かい検査が出来ないので〇〇病院に行きなさいと言われましたが、紹介状を書いてもらえませんでした。〇〇病院は紹介状がないと診てもらえない病院だったので、他の病院で診てもらっています。	紹介状を書いて欲しかったです。障害について勉強して欲しいと思いました。	
74	本人	知的・精神	・病院の支払いの際の対応が不親切に感じる。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。	
75	本人	知的・精神	・入院するときに看護師から、「すぐに退院できないんだから」と言われた。入院して、とても不安を感じた時だったから辛かったし、悲しかった。で見かけると、嫌な気持ちが思い出す。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。	
76	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・病院で医療従事者がろう者の前で通訳者に以下のようなことを尋ねる。「この人、頭は大丈夫なの」、「家族みんな聞こえないの」、「字は書けるの」、「仕事はできるの」等など。通訳者は、聞こえたことを全てろう者に伝えるが、「あ、今は、この人に通訳しないでいいから。」と言われることがよくある。通訳しないで良いことは、ろう者の前で言わないで欲しい。		
77	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・ほとんどの医療スタッフがマスクをしている。ろう者は相手の口元も見ながら理解しようとしているので、通訳者がいてもろう者に話しかけるときはマスクを外して欲しい。		
78	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・歯科のスタッフが、私が通訳しますから通訳さんは座ってて大丈夫ですと言うので、側で様子を見ていたが、全くの初心者。すぐに代わってもらった。確かに病院に手話のできるスタッフがいることは、受診時にろう者の安心にはつながるが、手話ができることと、通訳ができることは違うという事を理解して欲しい。		
79	家族	身体(肢体不自由)	・リハビリに通う病院の選択に限りがあり市の地域管轄は〇〇療育センターしかないと言われ今も通っています。しかし、病院があまり良くない。あわない。対応など。	・これからまだまだリハビリで伸びていく可能性はあると思うので、地域管轄の病院の幅を広げて欲しい。例えば横浜総合リハビリステーションなど横須賀はぐくみ館利用の可能などセカンドオピニオンがもっとしやすい環境づくりを。	
80	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害・腎臓機能障害)	・病院で薬をもらいたい、耳が聞こえないことで難しさを感じるため、処方箋をもらい自宅近くの薬局で薬をもらうようにしている。		
81	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・病院で薬をもらう際、名前と呼ばれるため聞こえず順番が分からない。今は自分の事がわかる人が対応してくれているが、自分一人でも分かるようにして欲しい。フードコートで料理が出来上がったときにお知らせしてくれるバイブレーションなどがあると助かる。		

6 家族

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 （特徴的な事例No.、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
82	本人	知的・精神	・病気が治らない、調子が良くないのに、家族から働けと言われて、働けないなら、家事を全部やると言われる。私は、奴隷なのかと思った。入院中は、周囲は優しくしてくれるのに、退院したら冷たくなった。自分の辛さをわかって欲しい。	・家族に自分のことをわかって欲しい。わからないのなら、何も言わないでほしい。	家族以外に相談できる場や人間関係があればよいのでは。（いのちの電話、若者電話など）

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

7 公共交通

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄(①)の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 (特徴的な事例No、その事例に対応する取組を記入)
			(1) 内容	(2) (1)の内容に対する望ましい対応	
83	本人	精神	電車で精神障害者保健福祉手帳が使えなかった。他に特にありません。	使える様にして欲しい。	No.84～86、89～91 「車いすでバスに乗ろうとして運転手に舌打ちや嫌な顔をされる」「知的障害の方がバスの車内で騒いだときに運転手からうるさい、静かにしなさいと怒鳴られた」「駅で倒れでも助けてもらえない」など駅員やバスの運転手などの対応の悪さについての意見がいくつか見られた。 ⇒このような対応をしてしまう理由のひとつとして、知的障害とはどのようなもので、どのような配慮があればよいか、車いすを利用している場合は、どのような対応が相応しいのか等がよく分からないということが考えられるため、企業側に働きかけてコミュニケーションや接遇等の職場研修の一環として障害者のことを知ってもらえるような機会が作ればよいと思う。
84	本人	知的・発達	バスで、ICカードをチャージしようとしたら、運転手の態度が悪かったのでぶち切れました。	優しく対応して欲しいです。	
85	支援者	知的	これは聞いた話です。ヘルパーさんが知的障害者の人を連れてバスに乗った時、車内で障害者の人が大きな声を出すと運転手さんがうるさい、静かにしなさいと怒鳴ったという。	障害のある人に対する理解を深めるようバス会社は社員教育をして欲しい。(もちろん親切な運転手さんもいます)	
86	本人	精神	駅のプラットフォームで倒れた時、すぐに処置してくれなかったこと。電車の中で助けを呼んできてくれなかったこと。	救急車を呼ぶ、処置室に連れていくなど速座に対応してほしい。電車で人混みになっている際、誰かそばにいてついてほしい。	
87	本人	身体(肢体不自由)	バスの中、電車の中のシルバーシートに元気な方々、学生さんが勇んで座っている事。よく考えて座りましょう。車いすの方が乗った場合、気をつかう人が少ない。邪魔扱いをする。	これ以上のバス会社、鉄道会社はしょうがないので、周りの方々の心の気づかいが必要である。	No.87 障害のある方への電車やバスの中での配慮は、ヘルプマークについて普及啓発を行うことも効果的なのではないか。 例えば、優先席の近くにヘルプマークの啓発の掲示物を貼ることで、身近にヘルプマークを身に着けている人がいたら、席を譲る雰囲気も多少出てくるのではないか。 No.92 車外放送が流されていないかったバス停、時刻を会社に伝えて、社内で周知徹底を図ってもらう。
88	家族	身体・高次脳機能(肢体不自由)	三浦市に来てから移動で路線バスに乗る際、事前に連絡しないとバスの乗車が出来ない事におどろきました。(道の関係でスロープをおろせる場所が困難であるのと、混雑の問題、連絡をすればいいいに対応して下さる。)車イスでは歩道を走行出来ない場所が多く危険。ほとんどの店で段差があり、入る事に困難。買い物時、商品が上にあり手が届かなく不便。嫌な事をされたりする事は特にありませんでした。	バリアフリー対応がもっと進めば車イスのみならずベビーカー、杖の方にやさしい街になると思います。	
89	本人	知的・精神	・バスの運転手に手帳を見せたら嫌な顔された。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。	
90	家族	身体(肢体不自由)	公共バスが利用しづらい。ドライバーがイヤな顔をする時もある。	顔にださないでほしい。	
91	家族	身体(肢体不自由)	バスに乗る時にバスの運転手の人に車イスなのに舌打ちされたり、気づいてもらえない。	乗る方も気を使っているので、もう少しちゃんとした対応をしてほしい。	
92	本人	身体(視覚障害)	・バスの、行き先の、車外放送について。日本バス協会では、バリアフリーの一環として、放送を流す取り決めをしていますが、運転手さんによって、流されたりながされなかったり。		
93	家族	身体(肢体不自由)	・三崎口駅には障害者用駐車場など車に乗り降りできるスペースが全くなく困ります！またスロープもなければ、雨の日など遠回りしなければならない。もう少し車イスを使用している人のことも考えてほしいです。	・駅駐車場の一画に乗り降りできるスペースを作る。段差にはスロープの設置を。	
94	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・事故や電車が突然止まった時、情報がわからず困った。何が起きたか不安。		

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

8 公共施設

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 （特徴的な事例No、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
95	支援者	知的	・外出中、トイレのマークが様々あるが、男男女女わかりにくい。	知的障害者にもわかりやすいマークにしてほしい。	No.96、101 聴覚障害者は、他の障害と比べ、見た目で障害者と分かりにくいいため、悪い対応を受けるケースがあり、解消していくための取組としては、以下のようなことが考えられる。 ・聴覚障害者のシンボルマークを周知する。（公共施設等でのPR） ・一方で、本人には、聴覚障害者と分かるマークを身に着けてもらう。 ・行政が講習会等を行い、手話通訳者など手話のできる方を増やす取組を行う。
96	支援者(手話 サークル会 員)	身体(肢体不自 由・聴覚又は平 衡機能障害)	手足が不自由な人と行動をとともにして、手すりがない、エレベーターがない場所が三浦市内にはまだまだある。聴覚障害の方が、自分の声の大きさがわからずに話をしている時、聞こえる人は、いやな顔をしている。「理解されていない」と思う。	多くの人に「何を知ってほしいか」を理解してもらう。いろいろな障害のある人がいることを知ってもらう。	
97	家族		点字ブロックを歩いていた時、前から来た健常者にぶつかりそうになりました。	相手の事を思いやる心。	
98	家族	身体・高次脳機 能(視覚障害・ 聴覚又は平衡機 能障害)	通院している二ヶ所の病院の車イス用トイレはわざわざ職員の方にカギを開けていただかないと使用できません。忙しそうにしていられると声をかけづらい時があります。一ヶ所は〇〇病院から紹介された脳神経外科なのですが、車イス使用の方はいられないようで駐車場や出入口がとても不便を感じます。	〇〇病院ではたいへんお世話になりとても感謝していますが、退院後の経過も〇〇（病院名）の脳外科でみていただきたかったです。	
99	本人	身体(肢体不自 由)	市内の道路特に歩道等、車椅子等で歩道が雨水排除で仕方ないと思うが傾斜角度が強く車道側に持っていられる。バリアフリーでない所が多々有る。公衆トイレが全体的に不潔で、数も少ない。歌舞島のトイレは道路より上に有り使用されていない？	道路構造指針はバリアフリーでなく障害者対応となっていない、仕方ないのかな。公衆トイレの歩道は足が不自由な我々も危険でないバリアフリーで対応していただきたい。	
100	支援者		障がいのある幼児または発達がゆるやかな幼児が通う教室で、タイプ、年齢に幅があり今の環境では受け入れが難しいケースが出てきます。	物的環境は部屋が1つしかなく、親支援、保育準備が保育中でも気にせず使用できる場があるといいです。	
101	本人	身体(聴覚又は 平衡機能障害)	・海岸でバーベキューをしていたところ、それを注意しに来た人がいた。大声で何か言っているようだが、自分は聞こえないため、自分は聾者であることをスマートフォンに文字表示して伝えたが、理解してもらえず、相手は一方向的に何かを言ってきて、最終的にはものすごい剣幕で追い払うようなジェスチャーをされ、怖い思いをした。	バーベキュー等に規制があるなら、それが分かるような看板等の表示が欲しい。	

9 雇用・就労

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 （特徴的な事例No、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
102	本人	精神	仕事、面接が受かりづらい。	障害者の立場に立って質問とかしてほしい。	No103 ・働いていた頃、電話対応が悪いと怒鳴られお前なんかやめてしまえと言われた。 ⇒漠然と怒るのではなく、具体的に何が悪かったのかを教える必要がある。そのためには、職員に対して「障害のある方への対応に関する研修」や「マニュアル」などの作成もひとつの方法だと思う。
103	本人	知的	働いていた頃、電話対応が悪いと怒鳴られお前なんかやめてしまえと言われた。つらかった。	丁寧にどこが悪いのか教えてほしかった。	
104	本人	身体・精神	仕事の内容で出来る人は大変な仕事、出来無い人は楽な仕事。	対等に仕事をしてもらいたい。	
105	本人	精神	職場に於いて、病気の為、仕事が出来ないのに、職務怠慢と言われ、非常にいやな思いをした。長時間（時間外も含む）勤務が原因。	勤務先の職員にその病気に対する理解が全く無かった。	【雇用・就労分類における全体的な意見】 気持ちだけでは、働けない。本人がどれだけ本気で働きたいと感じているか。 ⇒障害がある方の雇用について、会社は理解する必要がある。今はジョブコーチなど、就労を支援する制度を活用するもの一つの方法だと思う。
106	支援者	身体(聴覚又は 平衡機能障害)	・会社の研修などで聴覚障害者だけを同じグループに集める。健聴者との交流ができるせっきかくの機会を失ってしまう。		

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

10 福祉サービス

No.	アンケート 回答者	アンケート 対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮 （特徴的な事例No、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
107	本人	知的	・人が話している時、妨げているのではと思っている事が何度も見られ困ってしまいました。又、掃除が終了した後、他人のネームプレート勝手に使用するのをやめてほしい。自分だけでなく回りの人の気配りも必要だと思うのですがどう思いますか。	自分中心に考えることはなるべく避け、回りの状況がどうなっているか、臨機応変に応待又は対応できれば、と思っています。作業中と休憩の時間区別しておく。自分の事（自分で与えられた作業は時間内に終える、わからない場合は相談する。）艱難辛苦にやっている社会人の立場になって応待する。利用者と職員それに見学する人が「気が散るので目を合わせないでほしい。」という発言も考えものだと思います。	No110 ヘルパーさんの人数が少なく必要なときに利用できないときがある。 ⇒差別の解消とは違うかもしれないが、福祉サービス全般で携わる職員が不足しているため、職員の確保、育成は事業所だけでは限界がある。行政にも支援していただきたい。 No113 ヘルパーさんから一緒に食器を洗うようにと言われて困った。 ⇒福祉サービスの利用について、当事者に利用する目的などについて説明を行い理解してもらう。
108	本人	知的	・体を休めている最中、立腹している利用者を見かけ、何があったのか。人の顔を見て間違えて、やけをおこしていた。気をつけてほしい。		
109	本人	知的	職員の対応、会話が嫌です。私の意見を聞いてくれません。	私の意見を聞いて欲しいです。	
110	本人	身体(肢体不自由)	・ヘルパーさんの数が少ない。	・障害者用の配送車が安くできればありがたいです。（三浦市では介護タクシーが少なく出かけにくいので） ・ボランティアをもっと増やして欲しい。 ・障害者の趣味のサークルを作って欲しい。	
111	家族	身体・知的	子供が3才少し前から療育に通うようになりました。発達検査を受けて重度の知的障害と言われて、なかなか指示も通らないので幼稚園も保育園も難しいと言われて、週2回で療育に通うようになりましたが、1日、1時間30分の療育をこのまま何年間も通わすと考えた時に不安を感じて他市にある施設に通える様に自分で動いて今は週4日通う事になりました。本来、三浦市に住んでいるので市内で療育をもっと長い時間帯を過ごせる様にしてもらいたいです。受給者証をもっていますが送迎のサービスも市外だと利用もできませんし、自分で往復1時間かけて送迎しています。私自身、今、仕事をしていないので、なんとか出来ていますが、仕事をしていたらとてもこの往復の時間をかけて施設に通わせる事はできないと思います。療育で巡回リハビリの予約を待てば年に3、4回か。何か少し疑問に思います。もし、ご自分のお子さんが何かの障害があって住んでいる所の療育の内容や時間帯の事を含め対応が遅いとしたら、その地域で子供を育てて行く事にみなさん不安を感じないでしょうか。自分の子供ももう5才になります。あと2年間、こういう状態が続いて小学校に入るかと思うとこれからの子供達のためにも、もう少し療育の内容、時間帯、リハビリ、色々な所を充実させてもらいたいです。		
112	本人	知的・精神	・福祉事業所の近くで喫煙していたら、「挨拶がないわね。いつもタバコ吸っていて、仕事してないようだけど。なにやっているの」と言われた。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。	
113	本人	精神	ヘルパーさんから一緒に食器を洗うようにと言われて困った。	全部ヘルパーさんにやって欲しいと思った。	
114	支援者	その他（難病含む）(ALS)	他県で認められている重度訪問時間数も事例が無いと、希望時間数は頂けず、数時間ずつのヘルパー派遣、ご家族が疲れはて体調をくずして、しびしび時間数を増やして頂けました。とは言え、まだまだ充分ではありません。入院時、ヘルパー付き添い、コミュニケーション事業も住む町の行政により対応がさまざまです。重度訪問でのヘルパー派遣ですが、介護保険での派遣よりも時給が少ない為、ヘルパーを見つけるのが大変です。	行政の対応がどの町に居ても、同じである事を望みます。重度訪問でのヘルパーの時間給が介護保険と同じであるか？それ以上にして頂けたらヘルパーも見つけやすくなると思います。重度訪問でのヘルパー派遣をする事務所が増えて欲しいです。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

11 その他

No.	アンケート回答者	アンケート対象者	①悪い対応、差別を受けた、嫌な思いをした、配慮が無くて困った等の事例		②左欄（①）の事例を解消していくために考えられる取組や合理的配慮（特徴的な事例No、その事例に対応する取組を記入）
			（１）内容	（２）（１）の内容に対する望ましい対応	
115	家族	身体(肢体不自由)	・バギーを車イスだと分かってくれない人もいて、いちいち「車イスです」みたいなテープをはられる。		No115～No145 人、それぞれ不快な思い、嫌な思いの感じ方は違う。 ⇒対象となる方たちが、差別だと感じさせないために「すぐに対応することが出来ること」 時間がかかるかもしれないが、「差別的扱いや合理的配慮の提供について」どのような普及・啓発を行えばよいのかを考える必要がある。
116	本人	知的	・勝手な行為をしない。※正しくは気儘		
117	家族	知的	ダウン症の方に「ダウンちゃん」ということ。ちゃんと名前があるということを理解してほしい。	名前と呼んでほしい。	
118	本人	知的	入浴をしないで、汚いと言われることが傷つきました。	汚いと言わないで欲しいです。	
119	家族	知的(自閉症)	過去に遡っての事例を書くよりも今が大事だと思っています。親が一番ストレスを感じる時は、子供に対しての視線だったり、中傷だったり、真似されたりした時です。また、自閉症・知的障害・言葉も話せないのも、自分の意思をうまく伝えられず、オートバイの音、人の怒鳴り声、小さい子の泣き声、犬など、音に対する刺激が健常者よりも何倍にも過敏で、それが理由でパニックを起こすことが多々あります。でも、見通しが持てると落ち着けるので、通所施設では写真やカード提示、分からないながらも根気よく声かけをお願いしています。		No.138 障害の無い人が障害について理解があまり無いことも問題だが、このように障害者同士の会話で差別的なことを言われたと感じる人もいる。 例えば、精神障害者が病院や事業所等で多く会うのは精神障害者であり、その中でも様々な症状や障害があり、自分ができることが周りも皆できる訳ではない、ということは、どのように理解を進めるか考える必要がある。
120	本人	精神	手帳を見せると嫌な顔をされる。	手帳を見せても嫌な顔をせず、対応して欲しい。	
121	本人	知的	人とのかわわり（バスとか降りるとき）。	どうしてほしいかはまだわかりません。	
122	本人	知的	知らない人に声をかけられる。	急に声をかけないで。	
123	支援者	知的	・「どうせ言ってもわからないけど、わかるかなあ」と言われることがバカにされていると感じる。わかることからはじめてもらうと理解しやすい。「何回言ったらわかるんだろう」と言われたことがある。		
124	本人	精神・その他（難病含む） (聴覚又は平衡機能障害・呼吸器障害)	僕の場合、幻聴に悩まされ心理を巧みに読まれてしまう。	2週間ごとに薬をもらい服用している。幻聴を治したいが薬が効かず悩んで居る。	
125	本人		まだ、未経験です。	人間においては同等な対応。（それができなければもしくは、適切な対応。）	
126	本人	身体・精神・発達(視覚障害・心臓機能障害)	私が障害があると言った途端、態度が変わる。偏見がある様に感じる。私は何もしていないのに不審者扱いされそうになる、それで怖い。	どんな対応をとられてもその人に注意出来ない一人のきもちを考えるとほしいと切に思う。私が何か言えば私のものはこわれてしまうと思えば怖くて何も出来ないと思う。	
127	その他(ボランティア)	身体(聴覚又は平衡機能障害)	電車の中で大声でわめいたりしている知的障害が精神障害かは判らないけれど、父親が付き添いヘルパーの方がその男の子を大声を出すたび、叩いて怒っていた事。何かもっとなだめ方があるのではと思いました。	対応の仕方は判りませんが、叩いている姿が強く叩いていて、可愛そうでした。もう少しなだめる方法があるのではと思いました。	
128	本人	知的	さわるな、あかがつくって言われた時、非常にショックだった。歩いている時にさけられるのがやだった。予備校の時、たちの悪い人がいてお前なんかの病気だろうってしつこく嫌がらせをいわれたのが非常にやだった。どうも事務の人がうわさ話をしたのが原因だった。仕事に入って副隊長にすぐくどられたのがつらくて非常に悲しかった	中学と高校の時は楽しかった。こっちにこいよとか仲間に入れてくれた事。	
129	本人・家族	知的(心臓機能障害)	間違えてバスに乗ってしまった。困っていると声をかけてくれたのは嬉しかったが、鞆から勝手に財布とか定期を取り出したこと。	助けてくれるのは嬉しいが自分に聞いて行動して欲しかった。鞆の中味くらい自分で取り出せるから。	
130	本人	発達	「障害のある方」という標記自体が差別であり、配慮がないと思う。ネーミングを変えた方がいいと思うが、健常者という標記も変えなければ、今後も世の中で少しは嫌な思いをするとは思う。	同左	
131	その他		やはり本人の前で「障害者」と言ってしまう場合を見たことでしょうか。こんなことやるとあんな風にバチがあたるみたいなことをいうことを見たこと。同じような「不自由な方」に配慮がないのではと注意したことがあります。	世の中一般に「〇〇〇な方」みたいな言い方が、オーソライズされていればいいと思います。	

障害のある方への対応に関する事例集(悪い対応等の事例【場面別分類】)

132	本人	精神	会話が通じない場合がある。	わかりません。
133	本人	精神	自分の障害（統合失調症）について人に説明しにくい。どう説明すればよいのか。どう理解してもらえるのか。どこまで話せば良いのか。わからない。	社会的に共通するメッセージカードのようなものがあればいいな。プラス個人メッセージが書き加えられるモノがあれば、ひとつの目安になると思います。（バックなどに付ける工夫がしやすいと思う。）
134	本人	身体(肢体不自由)	・上から目線の言いかたをする。	
135	本人	身体・高次脳機能(肢体不自由・音声機能、言語障害又はしゃく機能の障	不親切。	字が書けないのに冷たくなって困った。対応する能力が低い。
136	本人	身体	もう、こういう体になったので、どうあがいてもしかたがないから、なるようになればいいと思います。あとはがんばって生きていこうと思います。	
137	本人	身体(肢体不自由)	一度もありません。利用料金を支払っているのだからやってもらって当たり前と思う人、体が不自由なのだから仕方がないと思う人、色々と考えも違う人がいます。みんな性格も違う、今までの道のりも違う、大変なお仕事ですね。頭が下がります。家の者をお願いしている時は心もホっとしていることが出来ているのですから、ありがたいと思っています。	
138	本人	知的・精神	・同じ障害者同士なのに、就労している人から「まだ、働けないの」と言われた。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。
139	本人	知的・精神	・自分のお金のことを色々と言われるのは、気持ちよくはない。	・周囲の人に障害を理解することをもっと強制的にしてほしい。
140	本人		番号順に並べない（かわいそうと言われた）。障害というだけで避けられる。	障害というだけで避けるのではなく、人を見て判断して欲しい。
141	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・講演会などで講師との打ち合わせで、手話通訳は邪魔だとのこと。自分の視界に入らないところでやって欲しいと言われた。やむなく会場のろう者から見にくい場所に立った。ちなみに講演では、「いつも相手のことを考えて云々」と話していた。	
142	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・体に触れて呼ぶ際はしっかりと手のひらで肩を叩いてほしい。	
143	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・お金を落としたとき、音がするので回りの人がいっせいに見てくる。自分は聞こえないので落としたことに気づいていない。	
144	本人	身体(聴覚又は平衡機能障害)	・子供の頃の友人と大人になってから病院で再会したとき、まわりの人に私のことを「あの人は聞こえないのよ」と言ったようで、病院内でじろじろ見られて嫌な思いをした。	
145	支援者	身体(聴覚又は平衡機能障害)	運動教室に聾者夫婦と参加したが、配置や合図等、実施方法に配慮がなされていなかった。	主催者側に知らせる、知ってもらう方法があればよかったと思う。