

不当な差別的取扱いと感じた事例(配慮がなく困った事例含む)

NO	分野	障害種別	内容	こうしてほしかった
1	サービス	聴覚障害	旅行の申し込みをしようと、店に行ったが、申込用紙に電話番号を必ず記載するように言われ、諦めたことがある。	FAX番号はあるが、電話番号はない。 障害の理解をしてほしい。
2	サービス	聴覚障害	家族全員が聴覚障害であり、手話で会話をしている。 遊園地に行った際、アトラクションの順番待ちで列に並んでいたところ、順番が来る直前、手話で会話をしていたところ、「安全上の理由から(暗闇を走り廻る乗り物であり事故があったときに危険なため)みなさんは乗れません」と言われた。 聴覚障害があるから乗れない、というのは、おかしいのではないか。	
3	サービス	聴覚障害	クレジットカードを解約したかったが、聴こえないため解約できなかった。 個人情報に関するものであるため、手話通訳者が代理となることができず、手話通訳者の本人確認書類や委任状が必要となってしまう。 ホームページでも手続きできるようだが、パソコンが苦手なためできない。 電話会社に関しても同様の事例があった。	
4	サービス	知的障害	数人の知的障害のある方とレストランに行った際に、1人が常に声を発するため入店を拒否された。 他の店や施設内の食堂などでも拒否をされた。 店内は他のお客さんもいて騒がしい雰囲気であったが、断られて不快な思いをした。 (配慮してくれる店では、個室を案内してくれることもある。)	知的障害者の中には、常に声を発してしまう人もいることを知ってほしい。
5	サービス	知的障害	旅館に行った時に、知的障害のある子どもに料理を配膳するときに、明らかに丁寧でない対応だった。 他の人には丁寧に運んでいたが、障害のある子どもに対しては乱暴に料理を置かれた印象を受け、非常に不快だった。本人はもっと不快だったと思う。	
6	サービス	知的障害	障害のある子どもとプラネタリウムに行った時に、子どもが「暗くて怖い」と騒いでしまった。 すると、職員が来て、「退出していただけますか。」と言われた。 「いきなりレッドカード(退場)」といった感じで残念であったが、謝ってすぐに退出した。	“退出”という選択肢のみではなく、“落ち着くまで外で待つ”などの案を示してもらいたかった。「大丈夫ですか。」といった声かけなど、寄り添う気持ちが欲しかった。 こちらも、入場の際に障害のことを伝えておけばよかったと思っている。互いに配慮が必要だと感じた。

不当な差別的取扱いと感じた事例(配慮がなく困った事例含む)

NO	分野	障害種別	内容	こうしてほしかった
7	サービス	知的障害	美容院で子どもの髪を切ってもらう時に、事前に障害のことを伝えたと「動いてしまうので危ない」との理由で、丁寧ではあったが拒否されたことがある。 (他の店では問題なく対応してくれた。)	親が見ている間に切ってくればよかったが、対応してもらえなかった。 店によって対応が違うのは、障害への理解が進んでいないことだと感じた。
8	サービス	精神障害	障害のある子どもが自立していて、一人暮らしをしている。 転居することになり、賃貸物件を探すこととなった。 不動産会社に物件を探しに行ったときに、障害があることを伝え、門前払いのような形で、紹介してもらえなかった。 別の不動産会社にも行ったが同様の対応であった。 3件目の不動産会社で、話を聞いてもらい、紹介してもらうことができた。	障害があると伝えただけで門前払いは納得できない。 話は聞いてほしい。
9	サービス	腎臓機能障害	有名なラーメン店の中には、スープをすべて飲まない、店員より「二度と来ないでくれ」と言われる店がある。 腎臓機能に障害があると(障害がある人の中には)、水分・塩分の摂取を控えなくてはならない。 作ってくれた食べ物を健康上の問題から、すべて食べ切ることができず、心苦しい気持ちになることがある。 このような発言は差別のように感じる。	障害があることにより、食べることができる量が少ないこと、水分・塩分を控えなければならない人がいることを理解してほしい。
10	サービス	肢体不自由	車いすを利用している子どもと、映画館に行った時に、専用スペースとして一番前を案内される。 一番前だと常に上を向いている体勢になり、とても負担がかかる。 「非常口に近い」との理由だったが、体への負担を考えてほしい。 また、スペースの問題があるのは分かるが、一つの決まった場所しかなく、選択肢がないのは、差別のように感じる。	障害のある人には、どのような心身の負担があるかを考えてほしい。
11	サービス	肢体不自由	夫婦共に肢体不自由で、車いすに乗っている。 二人で舞台を見に行った時に、「車いすだから」とバラバラの席を示された。 車いす用の席が離れた位置にしかなく、二人並んだ席ではなく、別々の席であった。(一番後ろの端と端) その席の配置を聞いて、舞台を見るのを諦めた。 スペースの問題があるのは理解できるが、あまりにも配慮に欠けると思う。	車いす利用者にも、選択肢があるようにしてほしい。

不当な差別的取扱いと感じた事例(配慮がなく困った事例含む)

NO	分野	障害種別	内容	こうしてほしかった
12	サービス	視覚障害	テレビ番組のなかでの、何かの応募企画について、宛先を周知するときに、「宛先はこちらまで」とアナウンスがあるが、「こちら」が分からず応募できないことがある。 また、最近では一般的なのかもしれないが、「詳しくはHPで」と流れるものがよくある。スマートフォンやパソコンをうまく使いこなすことができないので、理解できない時が多々ある。時代なのかもしれないが、壁を感じる。	宛先を示すときは「こちら」ではなく、視覚障害者にも分かるように配慮してほしい。
13	医療・サービス	聴覚障害	病院や旅行会社などに連絡をしようと思い、ホームページなどでFAX番号を探しても電話番号しか載っていないところがある。やむを得ず、健聴者をお願いすることもある。 連絡ができないので、直接病院に行き予約をしようとしたが、「電話で予約してください」と案内された。	代理で誰かに電話してもらうことは、毎回はできないため、FAX番号を載せてほしい。
14	医療	知的障害	子どもが肺炎になった時、病院に検査に行ったが、障害を理由に、「詳しい検査はできない。」と言われたことがある。 「意思の疎通ができず、採血などが難しい。」「他の病院に行っても同じです。」とのことで、薬だけを処方された。 その後、他の病院に行くに対応してくれた。	「意思の疎通ができない。」と言われたが、絵カードなどで意思を示すことはできる。話をしっかりと聞いたうえで対応してほしい。
15	医療・福祉	聴覚障害	手話通訳者について、事例というより希望である。 行政との会議では手話通訳を準備してもらえるが、他の機関(例えば病院など)に行くときは自分で用意しないとけない。時々忘れてしまう。 病院などに通訳を設置してくれれば、こちらで準備する必要はないので、非常に助かる。	
16	交通機関	肢体不自由・高次脳機能障害	乗り換え時に、階段を使い地下に行き、ホームに行かなければならない駅がある。 また、エレベーターの設置位置についても、一方は一番前、一方は一番後ろと正反対に設置されている。 行動するのにとても時間がかかり、苦勞する。	エレベーターなど、使いやすい位置に設置してほしい。 鉄道会社で設置位置を統一するなどしてもらえると、障害のある人はとても助かる。
17	交通機関	高次脳機能障害	車いすに乗っている夫と外出した時に、タクシーに乗ろうと手を挙げたが、車いすの夫を見ると、逃げるように走って行ってしまふことが複数回あった。 また、タクシーに乗る際に車いすを載せるのを積極的に手伝ってくれる運転手がいる一方で、見て見ぬふりをして手伝ってくれない運転手もいる。	車いすを見て逃げるというのは、明らかな差別であると感じる。 タクシー会社としての教育を徹底してほしい。 車いす利用者のタクシー利用については、配慮が当たり前な社会になってほしいと思う。

不当な差別的取扱いと感じた事例(配慮がなく困った事例含む)

NO	分野	障害種別	内容	こうしてほしかった
18	設備	肢体不自由	建物の中に設置されている、体が不自由な人のための手すりの周りに荷物などが置いてあることが頻繁にあり、使用できないことが多い。	手すりが利用できるよう、物を置く位置などを様々な視点で見してほしい。
19	設備	肢体不自由	だれでもトイレについて、以前は、障害者用のトイレだったが今では“だれでもトイレ”に変わった。 よくあることだが、健常者がそのトイレを利用して、なかなか出てこないことがある。 だれでもトイレしか利用できない人がいることを知してほしい。	
20	行政	知的障害	公園の遊戯施設を利用するために、手帳を出して利用したい旨を伝えると、付き添いで親がいるにも関わらず、順番を後回しにされた。 他の施設でも同様の対応をされて、差別と感じた。	
21	行政	視覚障害	会議の進行方法について配慮が足りないと感じることもある。 話の中で、「いかがですか。」「何かありますか。」と質問をされることがある。 全体に向けて言っているのか、個人に聞いているのか分からずに対応できない時がある。	名前を呼びかけるなど配慮してほしい。 全体への呼びかけなのか、個人への呼びかけなのかを分かるようにしてもらえると助かる。
22	就労	肢体不自由	入社した時は、上司や周囲の配慮により気持ち良く働くことができていたが、何年か経って上司が異動したときに、引き継ぎがされず、配慮がなくなっていくことがあった。 結果として、周囲に理解されず、その場にいづらくなり、退職するしかなくなった。 障害に対する理解がまだまだ浸透していないと感じた出来事だった。	障害といっても、個々で状況が違うことを知してほしい。 人それぞれに“できること”“できないこと”がある。 年月が経つと配慮が薄れていくが、そのようなことがないようになってほしい。
23	その他	難病	パーキンソン病と分かった後に、気分転換を兼ねて料理教室に通い始めた。 病気の特徴として、手の震えや思い通りに動かないことがあり、行動が遅くなってしまうことがあるが、周囲の人に、パーキンソン病のことを伝えると色々配慮してくれていた。 当初はいろいろと配慮があり手伝ってもらうことができたが、時間が経つにつれ、「遅い」「のろい」と言われるようになった。 結局、難病に対する理解が進んでいないことを実感した。	
24	その他	聴覚障害	高校の同窓会で健聴者の友人と話していたところ、あとから健聴者の別の友人が話に入ってきた。 健聴者同士の会話についていけず、阻害された気持ちになった。	

不当な差別的取扱いと感じた事例(配慮がなく困った事例含む)

NO	分野	障害種別	内容	こうしてほしかった
25	その他	知的障害	知的障害のある子どもが、電車などで、声を出したり動いたりしていると、ジロジロ見られたり、避けられたりして人が離れていく。見ている親としてはそれがつらい。 「どんな教育してるんだ。」と言われたこともある。 (その反面、あたたかい目で見ってくれる人もいる。)	
26	その他	精神障害	精神障害があることを周囲に話すと、距離を置かれることがある。 障害を隠しているのが現状である。 会社や学校で障害のことを話すと、いじめや嫌がらせをされることもある。	理解が進み、障害を隠さなくても良い社会になってほしいと常に思っている。
27	その他	腎臓機能障害	医療費助成制度について、「税金の無駄使い」と、どこからともなく言われる。 直接言われなくても、周囲でそのようなことを言われると、透析患者は肩身が狭くなる。 透析をしている間、4～5時間寝ていなければならない辛さは分かってもらえていないだろう。(家族でも分からないと思う。)	理解が進んでいないことが原因だと思う。 外見では透析をしていることは判断できないと思うが、周囲の理解が進み、このようなことがなくなることを期待する。
28	その他	肢体不自由	左腕が欠損の障害を持っている。 エスカレーターに乗るときは、バランスがとれないため右側に寄り、右手で手すりにつかまっている。 地下鉄の駅で、長く急なエスカレーターに乗っている時に、後ろから「こっちは通路だから」と言われた。 この件以来、怖い思いがありエスカレーターは使えない。遠い位置にあるエレベーターを利用している。	エスカレーターでは、左側に寄るといのは、健常者からすれば暗黙のルールかもしれないが、障害が理由で右側に寄る必要がある人もいるということを理解してほしい。
29	その他	肢体不自由	障害者の団体でプールに行くことがある。 休憩所にて、あるグループの人が、こそこそと、私たちのことを、「うっとしい」「気持ち悪い」と言っていた。	

不当な差別的取扱いと感じた事例(配慮がなく困った事例含む)

NO	分野	障害種別	内容	こうしてほしかった
30	その他	肢体不自由	障害者の団体が旅行に行くことがある。 ある方から「なんで車椅子の人がいるんだ」「手間がかかるだろう」と言われた。 車椅子利用者など、障害がある人は、障害者団体での旅行でないと遠慮なく気軽に参加することができない。 差別の意味での発言ではないと思うが、良い気持ちにはなれない。	
31	その他	肢体不自由	車いすを利用する子どもに対して、いろいろな配慮をしてもらうことが多くある一方で、痛々しく見えるのか、高齢の方から「お気の毒に」「可哀想に」「大変でしょう」と声をかけられることがある。 子どもを育てるのは、健常者にとっても大変なことであるのに、なぜこのような声をかけられるのかと思う。 障害に対して偏見があるのだと感じた。	
32	その他	高次脳機能障害	バスの乗り降りの際に、ゆっくりしか動けないため、「遅い」「のろい」と周りの健常者の方に言われることがある。 また、バスには手すりが付いているが、片側にしかついていないバスも多く、障害のある側に手すりがあると、掴まることができない。駅のエスカレーターも同様であり、健常者は左に寄るが、障害により右側にしか寄ることができない人もいる。 ヘルプカードを付けていても目立たないため、困っている。	個々に障害の程度は違うが、障害により行動が遅くなることを知ってほしい。 また、設備の面については、様々な障害を考慮して設置してほしい。
33	その他	高次脳機能障害	駅やショッピングセンターなどのエレベーターに人が多く乗っていて利用できない。 ずっと待っていても乗るまでに相当な時間がかかる。 エレベーターに乗らないと移動できない人がいることを知ってほしい。	