

1 不当な差別的取扱い

No	分野	意見等要旨
1	共通	同行者、親、介助者に説明し、本人に説明しないこと。 ・親等から本人に伝わらないこともある。 ・一個の人間として対するべき。 ・どうせ分からないという決め付けをする。
2	福祉 学童保育等	【受入拒否】 ・学童クラブの入会を、障害で手がかかることと人手不足を理由に断られた。また、一人で自由来館されるのも困ると言われた。(様々なやりとりの後、週3日の来館とされた。) ・長男の小学部入学の時に学童クラブを断られた。ヘルパーを付けるからと言っても「無理です」と言い切られて諦めた。今と違って他に預かってくれる所もなく困った。 ・医療的ケアの必要でない全盲や重度心身障害の児童が、児童館に受け入れを拒否された。
3		学童保育の指導員に、親が事前に障害特性について説明していたにもかかわらず、対応は不適切で、「このままこの調子で生きていても、君はしんどいだけだろう」とか、指示に従わないときは「川に流したるか!」「自閉症やし、しょうがない」「自閉症はやりにくい」と直接本人に言われた。
4		学童保育に受け入れてもらえないか頼みに行くと、その所長から「そういう子(自閉症)だからこそ、母親が見なきゃいけないんじゃないの」と厳しい口調で言われた。
5	保育所等	【受入拒否】 ・電話でダウン症や発達のことを話したうえで幼稚園の面談に行ったが、「先生の数が少ない」「知識もない」と言われ、中に入れてももらえなかった。 ・電話でダウン症であることを伝えたくて保育園の見学に行ったが、「ここには入れたくない」という対応だった。 ・保育園から「うちは障害のある子はとりません」と言われた。 ・保育園から「2階建てで階段があって危ないし、人手が足りないので無理」と言われた。 ・ある幼稚園に電話したところ「2名空きが出たので是非来てください」と言われたが、障害があることを説明した途端「ごめんなさい。受け入れていないんです」と断られた(対応は丁寧であったが)。
6		【好事例】 ・自由と多様性を重んじる方針の保育園で、差別を感じることなく、非常に理解のある対応をしていただいた。
7	施設	【施設入所と地域生活】 ・施設に入所するかどうかについて、本人の意思を確認せず、親や兄弟・後見人の意見を聞いて決める。(本人の気持ちを丁寧に聞いて、できるだけ地域で生活できるように努力すべきである。) ・住み慣れたまちで生活するのが原理原則であり、安易に障害者を施設に入所させる考え方自体が差別に当たるのではないかと。 ・ダウン症で発語のないAさんの親が急死した。Aさんは居宅介護やガイドヘルプを使っていたので、そのまま地域生活を継続することも考えられたのに、本人や親族の意向を確認する前にケースワーカーから「地域生活は難しい」と言われた。(結局、支援者や親族の意向で地域生活を継続) ・重度の脳性麻痺で知的障害のあるBさんの親が事故で介護が必要となった。福祉事務所で緊急のショートステイの支給決定がされたが、本人は施設は嫌だという。本人も親も24時間介護が必要であるが、地域自立生活を試みようとしたところ、窓口では十分に検討することなく「難しい。介助者のいない時間も一人暮らしのリスクのうちだ」との対応だった。(このようなケースの対応は、ショートステイの後、たいてい施設入所の準備が進められる。原則は、地域生活の継続という方向に変わってほしい。)
8		高齢者の施設入所について、腎機能の障害を直接の理由とはしないものの、病院への送迎ができない等の理由で断られる。
9		ショートステイで子どもの特性を十分話し合ったうえ、受け入れていただいたのに、数回利用した後、直接話し合う機会もなく長文メールで、「こだわり等問題ごとが多い、ここに来たいのならそういった問題を少なくしてから利用してください、他の子と比べるとやりにくい」等の指摘を受けた。子どもの受入れについて、選り好みな言い方をされた。

【第1部基調講演資料】 「事例集」に関する関係団体からの意見等(平成27年度第2回京都市障害者施策推進審議会資料から抜粋)

10		<p>事業所の職員の言動が虐待に近い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小さな車いすの入所者を数人が取り囲んで叱責し、威圧的で、いじめのような雰囲気だった。 ・入所者がケアのために職員をボタンで呼んでいるのに、「またですか」「これくらいのことで呼ばないで」と威圧的で叱りつけるような態度で接していた。
11	申請・窓口等	手帳の等級などによって受けられる福祉サービスの利用を妨げることや、利用できるサービスを教えないこと。
12		リハビリの成果でやっと立位が取れるようになった子どものために、歩行器を申請したら、車いすを提供している子に歩行器は必要ないと言われた。
13		学齢期の障害のある子どもは、学校・医療・福祉の連携が不可欠である。車いすや装具などを作る場合も、子どもの成長や発達に合わせて、学校と主治医の意見のもとに何度も診察を受けたり業者と打ち合わせをしたりしている。それにも関わらず、福祉事務所の窓口で、「前回の申請からまだ〇年しか経っていない」とか、「歩けない子どもに歩行器が必要か？」などと言われたという相談が後を絶たない。
14		知的障害の子どもの場合は本人や家族の困り事が伝わりにくく、肢体不自由のこどもの場合は福祉機器の申請時に本人にとっての必要性をなかなか理解してもらえないと聞く。学校(特に支援学校)との連携を図り改善をお願いする。
15		第二児童福祉センターの受付では、ガラスの仕切りがあり来所してもなかなか気づいてもらえない。こちらから声かけをしてやっとガラスの仕切りを開けてもらえる。様々な思いを抱えて訪れる方にとって、そこで温かく迎えてもらえたらほっとできると思うが、事務的で冷たい印象がある。(心理士さんや診療所のスタッフさんは温かく対応してくれる。)
16		保育園の入所のことを知りたくて区役所に行った際、「おたくの子はどこでも入れるわけやないからね」と言われた。
17		<p>【精神障害への理解】</p> <p>ケースワーカーが精神障害のことを理解していないため、生活保護の受給ができない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「生活保護受給者は税金泥棒と言われている」と言われた。 ・役所の照会に対して月1回アルバイトしていることをもって主治医が就労可と記載した。これを確認することなくフルタイムの就労を強引に指導され、症状が悪化した。 ・DVを受けるなど複雑な家庭環境で連絡を取りたくない旨を伝えていたのに、親と連絡を取らないと手続が進められないという対応をされ、所持金のない中、ストレスで症状が悪化した。 ・「本人の利益になるように」と申請を先延ばしにされたが、理由の説明が理解できなかった。申請が受理されず、うつ病が悪化した。
18	医療	<p>【診療拒否】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもを小児科に連れて行った際、自閉症であることを伝え、診察に手間取ることもあると言ったとたん、専門機関で診てもらおうようにと断られた。 ・美容院、歯科医院では拒否されることが多い。
19		<p>【不快な言動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6ヶ月健診で、医師から「ダウン症やなあ〜」「だから関節が一つ足らんのやなあ〜」と大きな声で言われた。 ・生まれてすぐ両耳とも難聴と言われたが、3ヶ月たった頃に正常範囲の聴力が確認できた。保健師に話すと「聞こえなかった子が聞こえるようになった例は聞いたことがない」と何度も言われた。 ・産院でダウン症であることをきちんと告知されなかった。「より目やから」とか「ちゃんと避妊せんとまた妊娠するで」と院長に言われた。 ・産院の医師からは、ダウン症であることを聞いても答えてもらえなかった。別の医師から「何もできない子だ」というような言い方をされた。 ・産院で「こんな子、今までうちで生まれたことない」と言われた。 ・耳鼻科で「こんな耳は診られへん」と言われた。 ・耳鼻科で、娘の曲がっている耳を「障害のある子は、こんな耳してる子が多いんや」と沢山の看護師や患者のいる前で言われた。 ・母乳の飲みが悪くダウン症の疑いがあり入院したところ、女医から「一生鼻注してなあかんかも」と言われた。 ・生後すぐの保健師による家庭訪問の際、「学校でいすにじっと座ってられるかどうかわからない」「ウロウロするかもしれない」と言われた。 ・小児科で、血液検査が必要となった際に「血管細いし針が入るか」と嫌がられ、以前に入院していた病院に行ってほしいと言われた。 ・耳が化膿し激痛に耐えかねて病院に行ったが、「つんぼは治らん」(同行した家内のメモで見た)と侮辱的な言葉を医師に投げられ、怒りにふるえた。 <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;">以下、教育、公共施設などの分野(No.20~47)が続く。</p>

(分野:案内・誘導=場所の案内・誘導, 窓口・コミ=窓口・コミュニケーション, 情報=情報提供・アクセス, 会議等=会議・イベント等, 特性=障害特性)

3 合理的配慮

No	種別	分野	意見等要旨
1	視覚	案内	女性の障害者は、男性に誘導されると頼みづらいこともある。
2		誘導	<交通>【好事例】 市バスで、空いている席を教えてくれる運転手さんがいるのが嬉しい。
3		窓口・コミ	【ルールの柔軟な変更】 ・点字の書類を提出することによる意思の表明も受け付けてほしい。プライバシー等の関係で代読、読上げに適さないものもある。手話と同様、情報保障の問題でもある。 ・金融機関では、金融庁の通知もあり、窓口で預金を引き出す際にも職員の代筆(複数が立ち会うなど)での対応が可能となっている。病院の手術の同意書、税や年金の手続も柔軟に対応できないか。 ・視覚障害があるのに、職員による代筆を拒否されることがある。
4	情報	情報	視覚障害に対する資料提供方法は、点字版か、拡大版か、データ提供か、本人に確認することが大事である。
5		ホームページは、音声対応ができるよう、PDF版だけでなくテキスト版を載せてほしい。	
6		<図書館> 地域の図書館の点字図書、録音図書、代読サービス等を充実してほしい。	
7		<文化施設> 視覚障害者が文化芸術に触れる機会を増やすため、文化施設のパンフレットや案内の点字化等の配慮がほしい。	
8		<選挙>【好事例】 選挙の手引きや速報など、視覚障害者への配慮が行き届いている。	
9	会議等	会議等	会議の資料は事前にいただきたい(パワーポイントの使用はよいが、当日の口頭での説明が弱くなる)。点字資料が必要な場合もある。
10		資料の事前送付ができない場合は、当日、資料説明のアシスタントを付ける対応方法もある。	
11		講座等を開催する際には、視覚障害者の参加についても一定の想定をして、一定の対応をしてほしい。	
12	聴覚・言語	窓口・コミ	窓口に筆記用具を設置し、要約筆記者を置くこと。(筆談によるメモが見られたり残されたりすることにより、個人情報への侵害が懸念されるが、要約筆記者であれば対応を心得ている。)
13		「話せる人=聞こえる人」や「聞こえない人=手話を使う」という誤った固定イメージがある。話すことはできるが、全く聞こえない人もいる。その人その人にとって、適切なコミュニケーション方法を、本人に確認しながら対応してほしい。市の職員でも、認識が甘いと感じることがある。全ろうと分かっているはずなのに(耳マークも付けているのに)声で話し掛けられることがある。メモ用紙などを携帯してほしい。	
14		<病院>【好事例】 ある小さな病院では、耳マークが設置されていて、自分が難聴であることを伝えたところ、看護師も医師もマスクを外して、声が聞こえているかどうかを確認しながら対応してくれた。うれしかった。	
15		耳マークが設置されている窓口とされていない窓口では、安心感が全然違う。耳マークが設置されているだけで、難聴に対する理解があるのだと一目で安心できる。	

【第1部基調講演資料】 「事例集」に関する関係団体からの意見等(平成27年度第2回京都市障害者施策推進審議会資料から抜粋)

16		<p><福祉>【ろう者への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉事務所などに配置しているはずの日に手話通訳者が不在になることがしばしばある。外出先からでも、本人が気軽に確認できるシステムを。(知らずに行った者は、あきらめて帰らざるを得ない) ・福祉事務所にテレビ電話や(リアルタイムでもメールのやりとりができる)パソコンの配備を。 ・17時以後に手話通訳が必要となった場合、どう連絡をとればよいか。(福祉事務所に専用の携帯を置くことを要望中である)
17		電話サービスのみを取り扱っているところがまだ多い。ファックス、メールでの対応も必要なことを、呼びかけてほしい。
18		耳が聞こえづらい人に対して、音声でしか呼び出しをしないことがある。
19	情報	庁舎案内放送(車を移動させてください等)が音声のみでは分からない。避難所での情報保障も重要である。電光掲示板で知らせるなど目で見て分かるよう配慮がほしい。
20		役所(学校も含む)の家庭訪問の際にも、ろう者から手話通訳の依頼をしなければならない。(本来は用件のある側の責任)
21		手話通訳の間は、メモがとれないため、概要をまとめたものがほしい。
22		ホームページの動画に手話の挿入を。(字幕はもちろんである)
23		<p><防災関係>【ろう者への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練が同時に各所で行われているのに、手話通訳の配慮が1箇所しかない。 ・緊急通報システムが聴覚障害者にとって使いづらい。 ・災害発生時等の緊急情報の手話や文字情報による発信 ・火災報知器などの日常生活用具の給付要件の緩和(家族に健聴者がいても、ろうあ者が一人で居るときは危険)
24		<p><交通>【ろう者への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスの音声案内(各バス停近くの官公庁や観光地などの案内)と同等の文字の案内がない。 ・バスの前方の文字表示は混雑時には確認しづらい。
25		事故など健聴者とトラブルが生じる現場で、手話通訳者が間に合わず、一方的な対応で悔しい思いをすることがあるが、警察が通訳士を伴うこととなればよいと思う。コミュニケーションを図ることができることと、ろうあ者と健聴者の橋渡しができる通訳とは、別物であることを認識してほしい。
26	会議等	市やアスニーが開催する教養講座や集会のすべてに要約筆記を派遣すること。
27		会議では、難聴者が参加する場合は、その人数に関わらず情報保障をすること。
28		(ろうあ者にとって)会議が口話のみで行われると、内容が分からず、居場所がないように感じられ孤立してしまう。
29	特性	健聴者にとって、中途失聴や難聴の不自由は想像しやすいと思われるが、ろうあ者は理解されにくい。職員に異動等があっても、障害の特性等について、基本的な理解ができるテキストがあればよい。
30		職員の手話への認知・理解がまだ低い。筆談での対応をすればよいと安易に考えないでほしい。
31	その他	京都市でも手話言語条例の制定を進めてほしい。

【第1部基調講演資料】 「事例集」に関する関係団体からの意見等(平成27年度第2回京都市障害者施策推進審議会資料から抜粋)

32		積極的に耳マークの普及・PRしてほしい。障害のシンボルマークを、年1回は市民しんぶんで紹介するようにしてほしい。
33		職員の手話の学習が必要である(明石市の例を参考に、検定2級を目指してほしい)。採用試験の時に、手話ができる条件も入れてほしい。
34	肢体 案内 ・ 誘導	<p><交通> 市バスの優先席を譲ろうとしない若者に対して、運転手から一言あればありがたい。</p>
35		<p><庁舎関係>【環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎や事務所に行く際に、駅から遠かったり、道がデコボコで、一人で車いすの操作に難儀する。 ・市役所の北庁舎5階から本庁舎4階へ行くときのスロープがきつい。本庁舎の正面玄関から車いすで入れない。 ・車いす使用者は、本庁舎の正面玄関から入れない。 ・エレベーターの昇降口の点字ブロックは松葉杖の利用者には危険である。視覚障害のある方には必要だが、幅を小さくするなどできないか。 ・車いす使用者にとって、庁内のエレベーターの場所が分かりにくい。
36		<p><駐車場>【一部環境の整備】【一部柔軟な対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者用の駐車場をそうでない人が利用していることがある。利用制限等の対応を。 ・車いす駐車場に駐車できない場合、普通車2台分を利用させてもらうこと。 ・駐車場にコーンが置いてあると、一人で運転していると大変困る。 ・障害及び居住地の理由から車を利用せざるを得ない者が市の施設を利用したときは無料とする制度をお願いしたい。(区役所の課に行かず、会議室を利用するだけだと有料になる。) ・大学に当事者が一人で車を運転していくので、車いすスペースに駐車してほしいと頼んだが、特別扱いになるからと断られた。 ・駅や公共施設で、シニアカーを置ける場所がない。
37		<p><トイレ>【環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・美術館の1階の閲覧の途中のところ、車いす単独では使えない。 ・美術館の奥の多目的トイレは、車いす使用者は、入口が狭く、ドアが押したり引いたりするタイプなので自分で開閉できない。 ・身体障害者専用トイレがあってもよい。
38		<p><駅>【環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄の改札口からエレベーターまでの距離が長い。 ・ホームの中央にある駅のエレベーターは急いで駆け込む人で満員となり、乗れずに待つ事が多い。
39		<p>【環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都御所など砂利道は車いすが通行できない。一部でもアスファルト敷き等にできないか。 ・町屋を活用した店舗等は風情があるが、段差が多く障害者は利用しにくい。
40		<p>窓口・コミ</p> <p>書類の記入スペースが狭い。</p>
41	<p>情報</p> <p><交通> 車いすの利用者が分かるよう、地下鉄のエレベーター等の設備の点検や整備の情報を、事前に分かっているのであれば駅構内だけでなくHP等でも公開してほしい。地下鉄をよく利用する人は、事前に情報を得て考えて行動できるが、そうでない人は、そこに行って初めて知ってもどうしてよいか戸惑ってしまう。</p>	
42	<p>会議等</p> <p>会議室で、車いすや杖での移動が難しいことがある。</p>	

【第1部基調講演資料】 「事例集」に関する関係団体からの意見等(平成27年度第2回京都市障害者施策推進審議会資料から抜粋)

43	その他	<p><市バス関係></p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすなのにニーリングをせずに乗降することが多い。(洛陽工業高校前で降りるときも) ・バスの運転手が親切な人かどうか、いつも考えてしまう。(荒っぽい運転、口のきき方) ・車いすで乗るとき、余計なところを引っ張られて危ない。 ・車内で転倒事故があったので、同じ運転手の方だと身構えてしまう。(事故後は丁寧になったが、少しずつ横柄になる。) ・車いすが2人でも工夫して乗せてくれる方がいる。 ・乗車位置を調整するためにバックするようお願いしても、できないと言われる。 ・介助者がいるときは、対応が適切になる。 ・車いすの固定が人によってバラバラ。できない乗務員もいる。ブロックを置くだけでもやってほしい。 ・車いすの電磁ブレーキが効くのに無理やりシートベルトを付けられた。 ・バスを下げずに乗れませんかと言われた。
44	内部	<p>特性</p> <p>人工透析のために治療時間を確保する必要があることを、採用時に説明しているにもかかわらず、職場での時間調整の配慮が足りないことがある。(時間的拘束の少ない治療法の普及により、若年層ではこのような問題が少なくなっている)</p>
45		<p>合併症の発症や加齢による身体機能の低下により、日常生活に困難が生じている方もある。(四条烏丸駅に降りるエレベータへの案内表示が分からない、京都駅の階段の幅が分かりにくいといった声を聞く。)</p>
46	知的	<p>窓口</p> <p>知的障害への配慮として、コミュニケーションツールの使用、分かりやすい案内板やマニュアルの作成をお願いしたい。知的障害者は親などの同伴なしでは生きづらいが、もっと一人で行動できるように願っている。</p>
47	・	<p><交通></p> <p>地下鉄の私鉄との乗り入れのときの料金表示などを分かりやすくしてほしい。</p>
48	・	<p><病院></p> <p>病院で、支援者による入院時の付き添いや症状の確認等について家族ではないからという理由で拒否される。柔軟に対応してほしい。</p>
49		<p>【好事例】</p> <p>知的障害のある子どもに一人で役所に行かせたとき、対応した職員が「本人にこういう説明をし、こういう手続をした」ということを書いたメモを本人に持たせて連絡してくれたことがあった。とても嬉しかった。</p>
50		<p>障害者と接する仕事をする職員は、乱暴な言動で、傷付けたり、パニックを起こさせたりしないようにしてほしい。</p>
51		<p>窓口で受付の手順が分からずに、いつまでももたもたする。申請書類にルビがなく書きづらい。</p>
52	情報	<p><文化施設></p> <p>シンフォニーホール、美術館、博物館など障害者も楽しめるような多くの配慮に感謝しているが、パンフレットのルビ表示など説明にも知的障害者への配慮をお願いしたい。</p>
53		<p>一人暮らしの知的障害者に、大切な書類を送るときは、ルビや分かりやすい説明がないと、大事なことが伝わらず、不利益が生じることがある。</p>
54		<p><交通></p> <p>地下鉄の私鉄との乗り入れのときの料金表示などを分かりやすくしてほしい。</p>
55		<p><選挙></p> <ul style="list-style-type: none"> ・選挙広報にふりがなをふってほしい。 ・分かりやすい投票の手引きを作してほしい。 ・記入の援助や分かりにくいことの説明をしてほしい。
56	特性	<p>知的障害や精神障害は、見た目には分からないことも多く、中々理解されない。</p>
57		<p><選挙>【ルールの柔軟な変更】</p> <p>字を書くのが苦手で、投票用紙を大きくできないか。また、投票所の職員の対応(丁寧さ)がまちまちであり、事前研修が必要ではないか。</p>
58		<p>「過重な負担」になるかもしれないが、図書館や劇場に、ふいに大きな声を出してしまう障害特性のある子供のための特別室があるとよい。</p>

以下、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病などの立場からの意見等(No.59~109)が続く。