

「事例集」に関する関係団体からの意見等

資料3

1 不当な差別的取扱い

No	分野	意見等要旨
1	共通	<p>同行者、親、介助者に説明し、本人に説明しないこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・どうせ分からぬという決め付けをする。
2	福祉	<p>【受入拒否】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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		<p>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「川に流したろか!」「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。</p>
4		<p>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。</p>
5	保育所等	<p>【受入拒否】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を行ったが、「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うえで保育園の見学を行ったが、「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		<p>【好事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>【施設入所と地域生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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		<p>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。</p>
9		<p>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、「こだわり等問題ごが多い、ここに来たいのならそういう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。子どもの受け入れについて、選り好み的な言い方をされた。</p>

「事例集」に関する関係団体からの意見等

10	事業所の職員の言動が虐待に近い。 ・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、肢体不自由の子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言った。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な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	【精神障害への理解】 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。 ・「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 【診療拒否】 ・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	【不快な言動】 ・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いかった。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い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、「つんばは治らん」(同行した家のメモで見た)と侮辱的な言葉を医師に投げられ、怒りにふるえた。	

「事例集」に関する関係団体からの意見等

20		<p>【好事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院の先生は、ダウン症は見ただけで分かるようで、温かい目で見てもらえることが多かった。
21		病院で、支援者による知的障害者の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。
22		病院で、レントゲンの説明を視覚障害を持つ患者本人に説明せず、又は同行者にのみ説明する。
23		障害者の個人情報の流出や、精神障害者が混乱状態にあるとすぐに警察を呼ぶといった問題がある。警察を呼ぶ前に、まず職員がよく話を聞いてほしい。(保健所、病院)
教育	24	<p>【授業等への参加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校の長期宿泊学習を途中で帰るよう言われる。 ・宿泊学習や登山など、安全の保証はできないと言われ、一つ一つ「行きますか」と聞かれ「参加しません」と答えざるを得ない。どのような配慮が必要かという相談ではなく、排除のための相談である。 ・中学校の体験学習に親の付添いを求められる。 ・中学校の「チャレンジ体験」で(障害があるのだから職場体験は)作業所に行けと言われた。 ・できないと決めつけられ作文を書くことなどから外される。 ・担任の「これをやってもできないでしょうね」との発言が節々にあった。 ・他の生徒と一緒に参加することになっていたのに、新しい担任から山登りは無理なので車で頂上まで送ると言われた。 ・足が遅いので遠足には連れて行けないとと言われた。 ・排泄がうまくできなかつたことから、①便が出てから学校に来るよう言われた、②毎日使用済みのおむつを学校に取りに行った、③その日に便が出ていないと水泳学習に参加させてもらえなかつた。 ・参観日の音楽の時間にピアニカが必要なことを知らされず(本人のコミュニケーションが不十分であることを知りながら親に連絡帳で知らせてもらえず)、当日は本人への指導もなく教室の予備のピアニカも「口をつけるものなので」と貸してもらえなかつた。 ・他の子供たちが補習などの勉強をしているときに児童館に行かされる。初めから「居ない」ことに決めてされていたと思う。 ・体操服に着替へなかつたときに、そのまま教室に置き去りにされた。 ・完成させた紙版画を、「見本」と称して勝手に押され(刷られ)、自分でできなかつた。
	25	<p>【普通学級】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校入学時に普通学級を希望すると、「いじめられるよ」「絶対に入れてあげない」「(白内障の)コンタクトの世話をしない」と言われ、あきらめざるを得なかつた。 ・小学校入学時に普通学級を希望すると、「友達にアホと言われても、頭から砂をかけられているのを見ても学校には一切苦情を言わないでほしい」と言われた。 ・学期末ごとに「育成学級に行け」と指導され続けた。 ・「普通学級では学習の保障はしない」「普通学級に在籍する限り特別な支援はしない」と言われた。ダウントンのCさんの保護者は、小学校入学時に普通学級を選択するとき、校長から「万全な教育は保障できない」「保障してほしいなら育成学級を勧める」と言われた。 ・普通学級では「訳の分からぬ授業を一日座っているだけで、Cさんにとってプレッシャーにしかならない。かわいそう」と担任や周りからよく言われた。 ・高学年になってから、担任から「他の子のやるべきカリキュラムがCさんによって中断され迷惑」「お友達はCさんを助けようとするが、自分のすべきことをしなさいとあえて止めている」と言われた。 ・分離教育が差別の元凶である。 ・障害のある子も普通学級で共に学び、共に過ごすことで相互理解が深まっていく。そのような子供たちが大人になって社会がよくなっていくことを期待している。 ・普通学校と支援学校の交流もされているが、少しの交流では理解は深まらない。 ・小学校では、子供たちの多様性(障害者を含む)に対する許容値が低く、規則規律を守れない子供や「遅い」子供が、差別とまでは言わないまでも、負の感情を持って見られていると感じる。教室の中での多様性を排除する方向には進まないでほしい。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

26		<p>【総合支援学校】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援学校の高等部では、職業訓練ばかりで国語の授業も算数の授業も行われない。生徒手帳もない。 ・総合支援学校の高等部へ行くのに不登校になりそうだったので、教育委員会の相談窓口に電話をしたら「義務ではないし、行っても行かなくても自由だ」というような対応をされた。 ・通学バスの中でお茶を飲んではいけないと言われる。
27		<p>【進路】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・希望していないのに就学相談を受けるよう言われた。
28		<p>【言動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(トイレを失敗して)ウンチの付いたパンツとその日に収穫したキューリを同じビニール袋に入れて「どうぞ召し上がってください」と言われた。 ・支援学校に通う児童が、居住地校交流の際、「来てもいいが授業の妨げにならないように参加してください」と言われた。 ・入学前、書類手続き等で地域の学校に行った際に「こんな重い(障害)の子どもはこの小学校では例がない。どんな感じか見てみたい。何も喋れないのか。オムツも取れていらない自立できていない子どもは受け入れ無理」と言われた。(その学校に入学するつもりもないのに‥)
29		<p>【制度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合育成支援教育就学奨励費(学校給食費、通学用具費、校外活動費等を助成)が育成学級に在籍している場合にだけ支給されるのは差別である。平成25年度から普通学級の在籍者も補助対象とする改正があつたのに、対応ができていない。 ・障害のある中高生のタイムケア事業(放課後及び長期休業中に地域の小学校の空き教室で余暇活動等を行う)が支援学校に通う生徒に限定されていることは差別である。 ・通学支援を受けられるのがひとり親に限定されることは、差別である。 ・総合育成支援員の制度はありがたい。学校によって配置にバラツキがあるようだが充実させてほしい。
30	公共施設・交通	<p>【乗車拒否】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすで待っていると、乗せずに行こうとする。(一度止まったのに行ってしまう、バスの前に出て止めたことがある) ・車いす2人だと乗車拒否される。(工夫して乗せてくれる方もいる。) ・車いすで並んで待っていると、健常者の人が乗り込んだあと、自分の前でドアを閉められる。乗客とみなされていない。(乗降を補助することによるダイヤの遅れ、以後に他の乗客のスペースがなくなることを避けている。) ・スペースがあるので市バスの乗車拒否された。(2件)
31	市バス・地下鉄	市営バスに乗車中、不機嫌に大声をあげたり奇声を発したら、運転手に母子ともにバスを降りるよう言われた。
32		重度知的障害のわが子は、気分が上昇すると大きい声を出してしまうので、市バスや鉄道に乗車中、うるさいから降りろと乗客から言われる事が度々ある。
33		福祉乗車証は有人改札か、無人改札であればカメラを介して確認するので、迅速でないといった問題がある。ICカードの活用を検討してほしい。他の乗客と窓口が異なることで、他の乗客の目が気になることもある。
34		バスの運転手の中には、運賃を払う乗客と福祉乗車証を提示した乗客とで接客態度を変える者がいる。
35	施設等	障害を理由に市営住宅を貸さないことは差別である。
36		車いすに配慮した公園の車止めが、大きい電動の車いすが通れないものがある。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

37	窓口・情報コミュニケーション	行政や事業者の窓口で、はなから「無理だ」という対応をされる。
38		障害があると分かった時点で、態度が横柄になったり、威圧的になったりすることがある。
39		窓口で不機嫌な態度、威圧的な応対をされた。
40		福祉事務所は、担当の方によって、親切・不親切と対応が全然違う。また、区によっても差がある。
41		書類の書き方が分からないのに、渡すだけで教えてくれない。話を聴いてくれない。
42		コミュニケーション能力の低い障害者が窓口等において、意思を伝える際に、窓口の職員が、思いを汲み取ることができず、表面的にとらえて間違った処理などを進める。
43	選挙・その他	知的障害者(喋ることができない)が投票所で投票する際に、親の付き添いが認められなかった。
44		親がいるとの理由で、障害児は災害時要援護者として登録してもらえない。
45		バス内で携帯をいじっていると、女子学生から盗撮と言われ、犯人扱いされた(障害の特性から不審な言動が痴漢に間違われ、警察に通報される)。
46		障害者施策推進審議会等の構成メンバーに「精神障害当事者」の団体が入っていないのは差別である。(当事者と家族では、立場が対立することがある。)
47	民間・労働	<p>【入会拒否等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1歳から通っていたスイミングスクールで、ダウン症であることや足の病気があることを話したうえで入会したのに、「そもそも障害児は受け入れていない」「何かあったときに責任を持てない」という理由でやめてほしいと言われた。抗議をして継続したが、幼児クラスには進級させてもらえなかった。 ・スイミングスクールの体験入学で、ダウン症であることを告げると断られた。本人の状況も見ずにダウン症であることだけを断る理由にするのはおかしいと抗議したが聞き入れられなかつた。

※ 手話通訳や要約筆記の不備により情報保障がされないなど、障壁を除去しないことによる差別については、3の合理的配慮の欄に転記しているものもあります。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

2 正当な理由

No	分野	意見等要旨
1	共通	障害者自身又は第三者の生命・健康を脅かすと予想される時
2		情報提供が十分な中(誠意のある対応をされたうえ)での当事者自らの判断で決定した場合の問題発生(結果の不平等) (2件)
3		法律に基づく場合や、結果として不利益が伴わない場合(積極的差別是正措置)は、正当な理由に該当。ただし、法律に基づく場合であっても、障害者を不利益にする場合があることを認識すべき。
4	福祉	手帳の有無や等級などによって受けられる福祉サービスが異なること。
5	教育	府のガイドラインの「合理的な理由」の例で、「障害のある児童・生徒及び保護者の意見を可能な限り尊重して対応したもの、一部の内容についてその意向が反映できなかった」とあるが、「一部の内容」は伸縮自在となれば、どのような差別的対応も許されてしまう。
6	公共施設・交通	バスが満員であるため、車いすでの乗車を断られること。(2件)
7		行動障害があるため図書館の入館を拒否されること。
8		【正当な理由に当たらない例】 ハンドル型のシニアカーで市の施設に行ったら、大きくて危ないからと、手動の車いすに乗り換えさせられた。「大きくて危ないから」という理由は具体性がない。
9	シミ窓口	障害で窓口に行きにくい方であっても、個人情報の保護等を理由に、メール等での書類のやり取りを断る。
10	ンニ・ケ情報	プライバシーの保護等を理由に、代読を断る。
11	コ	講演会などにおける難聴者への情報保障のための機器の設置に、多額の費用を要する施設改修を伴う場合、設置工事が完成するまでの間は、「正当な理由」に当たる。
12	その他	障害者が地域で共生していくためには、社会との調和が不可欠であり、主張や訴えも社会から理解が得られるものでなければならないと考えている。
13		【差別の正当化を助長するおそれ】 ・正当な理由の例を多く書くと、誤解され、サービスを断ることの正当化につながるおそれがある。 ・正当な理由、過重な負担について、事例を記述することで、それに該当しさえすれば差別に当たらないという誤解を招くおそれがある。何が正当な理由に当たるか、過重な負担であるかは、その具体ケースによって異なるので、差別の正当化が助長されるような内容になってはいけない。
14		行政側に举証責任がある。当事者に回答を求めるべき事項ではない(行政の言い逃れになるのではないか)。(2件)

「事例集」に関する関係団体からの意見等

3 合理的配慮

(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)

No	種別	分野	意見等要旨
1	視覚	案内・誘導	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		<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	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	窓口・言語	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応対してくれた。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。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

16		<福祉>【ろう者への配慮】 ・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。(知らずに行つた者は、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		<防災関係>【ろう者への配慮】 ・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		<交通>【ろう者への配慮】 ・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。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

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nde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	<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。
35		<庁舎関係>【環境の整備】 ・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		<駐車場>【一部環境の整備】【一部柔軟な対応】 ・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させ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		<トイレ>【環境の整備】 ・美術館の1階の閲覧の途中のところが、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		<駅>【環境の整備】 ・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		【環境の整備】 ・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	窓 口 ・ コ ミ	書類の記入スペースが狭い。
41	情 報	<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。
42	会 議 等	会議室で、車いすや杖での移動が難しいことがある。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

		その他	<市バス関係> ・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) ・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人でも工夫して乗ってくれる方がいる。 ・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、対応が適当になる。 ・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。
43		内部	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のにもかかわらず、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)
44		特性	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ず、京都駅の階段の幅が分かりにくいといった声を聞く。)
45			
46	知的 窓口 ・ コ ミ	窓口	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と願っている。
47			<交通> 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。
48			<病院> 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。
49			【好事例】 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。
50			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。
51			窓口で受付の手順が分からず、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。
52			<文化施設> 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。
53			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。
54			<交通> 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。
55			<選挙> ・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つてほしい。 ・記入の援助や分かりにくうことの説明をしてほしい。
56	特性		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。
57			<選挙>【ルールの柔軟な変更】 字を書くのが苦手であり、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。
58			「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。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

59	精神	窓口・コミ	【ルールの柔軟な変更】 窓口対応を予約でなく当日対応に応じられるようにすること。(その日の体調によって動けなくなることがあるので、予約が難しい)
60		特性	【柔軟な対応】 精神障害特有の症状として易疲労感、疾病脆弱性などがある。そのため、 ・待合室やフロアの長い廊下で横になるなど休息できるようにすること。 ・服薬時間の確保や通院日の補講対応をすること。
61			精神障害は理解されにくい。パーキンソン病などを抱えている方もいる。
62		その他	<教育> 精神障害のある児童・生徒について、安易に特別支援学校を勧めるのではなく、今の学校でできることを十分検討すること。
63	発達障害	案内誘導	視覚的な案内を多用し、シンボルマークをどこでも統一する。
64	ダウン症	窓口・コミ	<医療> ・何をされるか強い不安を持ちやすいので、診察の手順を絵カードなどで視覚的に知らせ、予告しながら進める。人の多い待合室は刺激が多く苦痛なので、別室で待つか予約の体制をとる。 【好事例】 * 最近の事例であるが、ある病院(眼科)で入院・手術を受けた際、各種検査も一般病院ではできなかったものが、上記のような工夫で検査ができる、また事前に病室や手術室の見学、手術器具等も可能な限り触れてもらう、看護師チームにはサポートブック(支援方法や障害特性を書いたノート)を回観して共通理解してもらう等々の工夫で、無事入院・手術ができた。
65			<司法手続> ・警察や司法関係者の障害特性に対する理解。例えば、質問に対してオウム返しに答えてしまう、独り言を言う、など特異なコミュニケーションがあるので、適切な質問の仕方をする。 ・本人をよく知る支援者を取調べ等に同席させる。 ・落ち着いた環境を用意し、手続きの流れを視覚的に提示する。
66			対応時に、曖昧な表現、二重否定の言葉や文章は使わないようにしてほしい。
67		情報	コミュニケーションボードや絵、写真等を多用し、視覚的に分かりやすくする。
68			<選挙> 候補者名を指さしで選ぶこともできるようだが、名前を認識していても、一覧表では各候補者が別々であることを理解できず、バラバラに切り離してカード化すると選ぶことができるといった例もある。
69	特性		<障害の理解等>【自閉症】 ・高機能タイプの自閉症スペクトラム障害は、コミュニケーションの障害が見えづらいため、障害があることを理解されないことや、障害を言い訳にしていると誤解されることがある。また、難しい言葉を用いて流暢に話しているようでも、言葉の意味を独自に解釈するなど、誤解を招くことがある。 ・自閉症は先天的なものであるのに、「後天的なもの」「治るもの」と誤解されることが多い。精神論で対処できるものではない。 ・声を出しながら歩くなど不審者と思われて警察に通報されやすい。 ・本人の意思を尊重する必要はあるが、本人の希望や意見(一人暮らし、職業の選択など)も、保護者から見ると力が伴わないということがある。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

		<交通>【市バス等】 ・自閉症で、バスの座る席(空いていないと、その横で声を出したり自分の頭をたたいたりする)や降車ボタンを押すことにこだわる子もいる。バス停の音声案内が間違っていると混乱することがある。 ・知的障害等も優先座席があれば、座る場所を教えやすいと思うことがある。 ・朝など決まった時間に通所のためにバスに乗る場合は、事前にそのことを運転手の方に把握していただけでも利用しやすくなることがあると思う。民間のバス会社で、保護者が子供の写真を持って配慮についてお願いに行ったところ、朝礼等で情報が共有され、利用しやすくなったという話を聞く。 ・事故などで運行が止まる、振替輸送になる、といったときの対応も心配である。視覚に訴えるなど上手く説明してもらえるとありがたい。
70		<教育> ・視覚的情報処理能力が優れている障害特性を充分考慮し、目で見て理解しやすい教材(写真や絵、実物など)を活用する。 ・感覚過敏のある人が多いので、配慮が必要。聴覚(例えば、運動会ではピストルではなく笛にする)、味覚(給食では強制しない)、触覚(触れられることを極端に嫌がる人もいる)、痛覚(痛さに鈍感な人もいる)等々。 ・集団活動が苦手なので、参加しやすい工夫をしたうえで、それでも苦痛な場合は参加を強制せず、他の活動を用意する。できることを積極的にほめ、低学年の方から自己肯定感が育つような教育をする。
71		オウム返し、一方的に話す、皮肉や冗談が通じない、流ちょうに話すようでも理解しているわけではないなど、会話の特徴を理解してもらう。
72		安永健太さんの事件(警察に取り押さえられ死亡)などを例に、発達障害、パニックなどについて理解を深めてほしい。
73		<住宅> ・グループホーム等では、他者からの刺激で不安定になりやすいので個室にし、動線が重ならないように工夫し、温度、照明、音などに配慮する。 ・睡眠障害やパニックの場合、二重窓、壁・床の補強他、近隣の人に迷惑にならないような工夫をする。
74		
75	その他	<労働> ・作業手順など、視覚的に理解できる工夫をし、指示する。 ・得意な能力を発揮できるような仕事内容や機会を与える。 ・ジョブコーチなどを通じて、周囲の人たちに障害の特性を理解してもらい、対応の仕方を伝えてもらう。 ・働いて賃金を得て、何をしたいかの目標を持たせる。
76		<災害> ・福祉避難所への速やかな移行。一般避難所でコーナーを区切って専用の居場所を作るなどの工夫。 ・一般避難所に入れず、車中で過ごす人や危険な半壊の家で過ごさざるを得ない人達への支援。 ・通り慣れた支援学校を災害時の避難所に指定する等の配慮を望む。
77		<福祉> 自閉症の子供を持つ親の中には、どのような福祉サービスを受けることができるか分からぬ方もいる。サービスの受給は申請主義であるが、保護者に向けた制度の紹介を丁寧に行ってほしい。
78		<選挙>【ルールの柔軟な変更】 投票しやすいような工夫をする。例えば、候補者の名前を書いたメモ持参の容認、支援者が投票所内に付き添うことの容認、候補者一覧から指さしで選ぶ、刺激の少ないコーナーの設置など。係員の障害理解と支援。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

79		<p>【ルールの柔軟な変更】 受験の際に、過剰な刺激を減少させるため、別室での受験を認める等の配慮をする。</p>
80		<p><教育> 教育の在り方について、小さい頃から障害のない子と一緒に学ぶべきという考え方もあるが、自閉症の場合は、まずは障害に合わせた教育を個別に実施したうえで徐々に集団に慣れていく方がよい。別メニューによる授業は、合理的な配慮である。</p>
81		<p><学校、教育>【配慮の不提供】 ・トイレに失敗したとき、女児であるのに男性教師が男子トイレで着替えさせた。 ・小学校のときに、牛乳のストローが挿せず飲めないのを担任に放置された。 ・高校で、知的障害があるのに「テスト30点取れなければ落第」と言われた。抗議をすると、テストと同じようなプリントを前もってやらせるなどの配慮で、30点採れるようにしてくれた。</p>
82		<p><福祉> ・ある作業所で、いやな仕事のときにトイレにこもる娘が「普通の作業所は合わないのと違いますか」と言われたが、別の作業所では機嫌よく仕事をしている。職員の対応や作業所の環境の問題である。</p>
83	高次脳	<p>会議等 障害者を対象とするイベントでも、集客のための音響、ゆとりのない配置(落ち着けるスペースがない)など、音に対する不安や人混みに息苦しさを感じる者は参加できない。</p>
84		<p>特性 高次脳機能障害の特性について ・見た目では分からない。 ・非常に疲れやすい。したがって待つことが苦手である。 ・感情のコントロールが効かない。 ・音の区別が苦手で、複数の音声の聞き分けができない。 ・視野が狭い方もいる。 ・失語症は、言葉の意味が分からなくなっていて話すことが困難な方がいる。(分かっているが発語が困難というのではない。) ・漢字が分からず文書が理解できない、記憶障害がある、段取りができない、何を聞けばよいか分からない、といった場合は窓口対応は大変である。分かっているふりをすることもある。 ・サービスの受給手続が理解できずにあきらめる人もいる。</p>
85	難病	<p>窓口 いすに座りたいが、低すぎたり、手すりがなかったりすると、いすから立ち上がるのが難しく座れない。(窓口で待つとき、地下鉄の席を譲られるとき)</p>
86		<p>制度改正の内容について、担当窓口の職員が理解していないことがある。</p>
87		<p>会議等 屋外のイベントは、トイレの問題(並ばないといけない、車いすが入れない、洋式でない)があり、参加しづらい。</p>
88		<p>特性 難病の認知度が低い。一つ一つ理解することは難しいが、そのような病気があることだけでも分かってもらえると助かる。</p>
89		<p>ヘルプマークが普及・浸透するとありがたい。バス等で座っていて「なんで席を譲ろうとしないのか」と言われたことがある。</p>
90		<p>【ルールの柔軟な変更】 難病の場合、薬を服用する時間が決まっており、服用後に一定時間休むことが必要な場合もある。(特に労働の場面で配慮が必要) (希少難病に対して)どのような援助や配慮が必要か、実態を把握していただきたい。(指定難病にも身体障害にも該当しないので、支援できないと言われていた。指定されていなくても生活の中で色々な困りごとを抱えているので、それに応じた対応をお願いしたい。)</p>
91		

「事例集」に関する関係団体からの意見等

92		<庁舎(節電)> 役所の節電対策は分かるが、体温調整が難しい方、見えにくい方、足の悪い方などもいるので、冷暖房、エレベーターの稼働台数、照明に配慮してほしい。
93	その他	<選挙>【一部ルールの柔軟な変更】 ・投票所は車いすが常備されるなど配慮がされている。 ・重度障害者の郵便投票は認められているが、そうでない人も投票所に行くことができない人への配慮をお願いしたい。
94		難病を発症して体が動きづらくなっているのに「仕事が遅い」と叱責されるなどの話も聞く。職場に障害者がいて、職場での理解や配慮が深まれば、窓口対応にも反映されるのではないか。
95	共通 案内誘導	<庁舎関係>【環境の整備】 伏見区役所の駐車場のことだが、駐車した車が点字ブロックの上に重なるような構造になっている。設計段階から当事者が参画していればこういうことは起きない。
96	窓口	必要な配慮事項について、決め付けをせずに、個々の話をしっかり聞いてほしい。
97	・コミニ	配慮事項を聞くときは、職員も障害者も人間として対等な存在であることを意識する必要がある。ついつい上からの目線でものを言ってしまいがちだが、当事者や家族が気にする場合もあり、言葉使いに注意が必要である。
98		障害者は、まだまだ社会的にマイノリティであり、自らの意思を伝えることに勇気を要する現状もある。最初の対応の仕方が重要である。
99		市の人権に関する窓口の案内は、障害に関するところ以外は、電話番号しか記載されていないことが多い。(京都市人権相談マップ)
100		「タブレット」は、意思表明の手段として、障害のある方全般において有用であるので、大いに活用すべきである。
101		障害者は、その特性もさることながら、教育の面で差別を受けてきたこともあり、自分の考えを上手く話すことが難しい方も多い。時間をかけて聞こうという対応を心がけてほしい。聞くより前に答を持ってくるような対応が多い。
102		言葉でのコミュニケーションが苦手な方には、複数の手続が必要な場合は、必要な手順を書いたものをフローチャートにするなど分かりやすい説明をした方がよい。口頭での説明になる場合は、専門用語ではなく簡潔な言葉を用いて伝える方がよい。
103	情報	京都市のパンフレットやホームページは、詳しいもののほか、分かりやすいタイプのものを作ってほしい。
104	会議等	障害者を対象としたイベント(ほほえみ広場)には配慮を感じるが、一般向けのイベントには参加しづらい。
105	特性	同種の障害であっても中身が多様であることを理解する必要がある。
106	その他	重度の障害者を雇用すれば、職員が配慮の方法を学べるのではないか。
107		市の職場実習・職場体験の募集条件が厳しい。短時間なら労働可能な方などの体験の場が少ない。
108		【ルールの柔軟な変更】 障害者手帳を紛失しても再交付までの間、手帳の提示がなくてもサービスを受けられるようにすること。
109		<防災> 今出川駅で防災訓練があったが、障害当事者等の参加がない中で行われていた。いざ何か起こった時に障害者に対してどう配慮すればよいかを知るには、当事者の参加が必要と思う。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

4 過重な負担

No	意見等要旨
1	対象の障害者は極めて個別性が高いうえ、事業所や企業等は規模、業種等によって大きな違いがあるので、一律に基準を設けたり、事例を羅列的にあげることは難しいと思われる。
2	過重な負担とは、過大な費用や人的負担であるが、職員の人格を否定するような暴力や誹謗中傷があった場合もそうではないか。
3	次のようなことを実現してもらえばと思うが、「過重な負担」となるので難しい。 ①障害の軽重にかかわらず多くの障害者を雇用すること。 ②障害者だけの部署を作り、障害者目線で施策を推進すること。 ③図書館等に、大声を出してしまうような障害特性のある子供のための特別室を設けること。
4	<費用・負担の程度> ・障害者を雇用するために必要な施設整備が、コストがかかるためできない。 ・講演会などにおける難聴者への情報保障のための機器(電光掲示板など)の設置に、多額の費用を要する施設改修を伴う場合、設置工事が完成するまでの間は、「過重な負担」に当たる。
5	当事者に回答を求めるべき事項ではない。(行政の言い逃れになるのではないか)
6	正当な理由、過重な負担について、事例を記述することで、それに該当しさえすれば差別に当たらないという誤解を招くおそれがある。何が正当な理由に当たるか、過重な負担であるかは、その具体ケースによって異なるので、差別の正当化が助長されるような内容になってはいけない。
7	対応に時間を使し、結果、ほかの利用者を長時間待たせてしまう。
8	過重な負担は、人的資源、財的資源、物的資源、時間的制約といったリスクが範囲であり、社会的規範などは理由にならない。安易に「これが過重な負担」と判断されないように留意されたい。 次のような事実について、行政が举証する責任がある。 例) エレベーターが設置されていない。設置は必要だがその場ではしようがないので、車いすを人力でフロア移動することになる。しかし、たまたま施設内に職員が一人しかいなかつた。当該職員は非力であった。

「事例集」に関する関係団体からの意見等

5 その他事例集に記載すべきこと

No	意見等要旨
1	避難所における聴覚障害者への情報保障の必要性
2	障害種別による傾向と対応方法、禁止事項
3	障害者も人格を持っているので、応対するときは、付添者がいても「当事者の顔を見て対応すること」を基本としてほしい。
4	<p>次の項目は必ず入れてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当事者の意に沿わない施設入所等の禁止 ・障害福祉サービスの利用制限の禁止 ・当事者や保護者の意見を尊重しないで就学すべき学校を決めるなどの禁止 ・コミュニケーションや情報提供の拒否や条件付けの禁止 ・本人の選択した意思表示の方法の拒否や条件付けの禁止 ・合理的配慮の例示 ・障害のある女性の複合的な困難の例示
5	たらい回しになることがある。また、サービスの給付について「無理ですね」と言ったきりすぐに引っ込む職員がいる。素知らぬ顔をされて聞きにくい状況もある。(すべてではないが)
6	基礎理論である「社会モデル」の簡単な紹介と障害者運動の動向を冒頭に入れるとよい。
7	手話を積極的に覚えようという姿勢を持つこと。
8	足の不自由な方が車いすを使うように、知的障害の方がICT端末(タブレット)を使うことが有用であれば取り上げるべきではないか。 例)知的障害があり黒板の字を書き写すのが極端に遅い子がタブレットで写真とることが普通にできる環境

6 その他意見等(主なもの)

No	意見等要旨
1	<p><市民への普及啓発></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者が地域で暮らしていくためには、市民に対する普及啓発が重要であり、例えば、市民しんぶんに障害の特性や好事例を載せてはどうか。 ・市民しんぶん等を活用して、障害者への配慮事例を広く市民にも啓発してほしい。
2	障害者同士が互いの障害について理解を深めることも必要である。障害の種別が違うと実情を知らないことが多い。他の団体の意見も知りたい。
3	<p><住居、地域での生活></p> <ul style="list-style-type: none"> ・親がいなくても住み慣れた地域で暮らし続けることができるようにしてほしい。そのためには、啓発活動を通じて市民の理解を促していくことも大切である。国はグループホーム等を作るのに地元の同意は不要と言っている。その点の行政のフォローもお願いしたい。 ・グループホームの設置に地元の同意は不要であると国も明言しているので、その辺りの啓発もお願いしたい。