

# 障害者差別解消推進 事例集

平成28年1月  
帯広市保健福祉部障害福祉課



## 【はじめに】

平成28年4月より、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「法」という。）が施行されます。法では、障害を理由とする差別的取扱いを禁止し、障害のある人もない人も等しくサービスの提供などを受けられるよう合理的な配慮の提供が求められています。

帯広市では、法の施行に先立ち、障害のある人やその支援者をはじめ、一般の市民や市職員を対象にアンケート調査を実施し、「差別に関する事例」、「配慮の好事例」や「提案」について事例や意見を募集しました。

この事例集は寄せられた事例を集約したものです。（※寄せられた事例を原則原文のまま使用していますが、固有名詞が含まれている場合などは一部修正しています。）

この事例集をとおして、障害のある人やその支援者が、どんなことを差別と感じているか、反対にどんな対応を望んでいるか認識していただき、障害のある人もない人もお互いを尊重し支え合う共生社会の実現のために、有効に活用していただきたいと考えます。

今後も、障害を理由とする差別的取扱いや合理的配慮に関する相談を受けた事例などを適宜追加していく予定です。

### ◆平成30年8月9日 追記

## 【目 次】

第1	アンケート調査について	・・・・・・・・・・・・・・・・	P	2～	3
第2	差別事例	・・・・・・・・・・・・・・・・	P	4～	6
第3	<u>合理的な配慮の事例</u>	・・・・・・・・・・・・・・・・	P	7～	10

# 第1 アンケート調査について

## 1 アンケート調査について

(1) 調査期間 平成27年7月下旬から8月末まで

(2) 調査方法

- ・市HPに掲載、支所・コミセン等に調査用紙を配付し、市民から意見募集
- ・帯広市障害者地域自立支援協議会、帯広心身障害者（児）育成会等を通じ、当事者及び支援者から意見募集
- ・市役所職員から意見募集

(3) 調査項目

- ・障害を理由とした差別等の事例  
【いやな思いをしたこと、して欲しくないこと、暮らしにくさや不便なこと】
- ・配慮の好事例  
【対応が良かったこと、うれしかったこと】
- ・提案  
【差別解消に向けた改善方法や、配慮・工夫をして欲しいこと】

## 2 アンケート調査結果について

(1) 全体

項目	回答者数 (人)	該当件数 (件)
差別事例	43	32
好事例	33	33
提案	40	58

(2) 差別又は好事例の場面別件数（単位：件）

	差別事例	好事例
市役所	4	5
福祉事業所	0	3
商業施設等	9	6
交通機関	5	6
病院	2	3
学校・保育所	2	3
地域	1	3
行事等	3	0
不明	6	4
合計	32	33

(3) 項目別提案件数

(単位：件)

	件数(件)
待遇・コミュニケーション等に関するもの	11
施設・設備等に関するもの	26
障害者理解に関するもの	12
制度・仕組みに関するもの	9
合計	58

## 第2 差別事例

### 1 市役所で・・・

- (1) 今回のアンケートの実施も障害者への差別
- (2) 市職員の障害者採用の採用条件が身体障害者のみ（精神や知的が除外されている）
- (3) 子供は、キツ音で言葉のはじめの1文字を3～4回くり返してしまうことがよくあります。  
「は、は、は、はじめにね～」などと話してしまいます。時期、場所等、覚えていないのですが、私、子供、その人3人で話している時の事です。40代位の男性が、子供がそのように、つまって話をしていると、笑いながら真似して同じ言葉を言いました。母親である私も、すぐ側にいるのにそういう人に対して驚き、私はその時は何も言えなかった事を覚えています。子供はどう思ったのかは、わかりませんが、市役所、又は病院での会話だったようにも記憶しています。後になって、「なぜ、平気でそういう言葉を悪気もなく笑って言えるのか！」家に帰宅してから怒りがこみあげてきたのを覚えています。相手にキツ音の事を説明すればよかったと思いました。  
ただ、本当にそういうキツ音というものを知らない人だったのか？わかりませんが、そういう場面でも本人が強い気持ちをもって成長しなければいけないんだと強く思いました。
- (4) 障害者手帳が発行されて、色々な申請をしに役所などに行きますが、そのたびに「なぜこの申請がある事を知ったんですか？」と聞かれると「役所側はあまり知られたくない申請なのかな？」と思う事が何度もありました。手帳が発行されて、その時に教えてくれるものと教えてもらえなかったものがあり、教えてもらえてないものを周りのママさん達から聞いて行くと言われる事が多かったです。申請したらダメなのかな??とってしまいました・・・。

### 2 障害福祉サービス事業所で・・・

なし

### 3 商業施設等（スーパー、デパート、飲食店など）で・・・

- (1) 買い物へ行った時、若い母親が上から下まで、じろじろと見られたこと。そしてコソコソと子供に教えている様子。その子供もじろじろ見ていたこと。
- (2) 視覚障害者です。夜のスーパーへ買い物に行きました。アルバイト風の方に物はどこにありますかと聞いたところ、この忙しいのにとブツブツ言いながら対応。価格を聞いたところ又、ブツブツ。そして他の人に聞いても又、ブツブツ。夜に視覚障害者がひとりで購入物になんかと言われました。そのスーパーには二度と行かないと思いました。
- (3) 外食をすると、お店の方の対応は良いが、他のお客さんの目が、混んでいる時にささる。
- (4) 15年程前、精神障害者専門のアパートに住んでいた頃、アパートの近くのスーパーで店員2名から蔑視された経験がある。私の方を見ながら軽蔑するような表情でヒソヒソ2人で話していた。
- (5) 10年前、事業所の行事のとき、温泉入浴の際、筋緊張性ジストロフィーという病気があり、足が極端に短い自分の方を見ておばさんたちが、ひそひそ話をしていた。
- (6) デパートかスーパーの駐車場で障害者マークの駐車スペースに障害者ステッカーを貼っていない車が停まっていて、使用できず、歩行の困難な利用者様に迷惑をかけてしまった。

- (7) 買い物や食事をしている際、まわりの目が冷たく、一步引いた感じで見られることがありました。
- (8) スーパーなどでのトイレが使いにくいです。うんちをかえる場所がありません。体が大きくなりとても不便です。
- (9) 行きなれたスーパーなどでも、機嫌が悪いとグズグズの姿を見た50代位の夫婦にもものすごい白い目で見られた事が有ります。50代なら孫が居たりする年齢かと思うのですが、見た目で分らない障害の子も居るので、ただのわがままで無い事も分かって欲しいと思いました。

#### 4 交通機関で・・・

- (1) 民間のバスでステップの位置が高く、かなり乗りづらそうにしていた。その際、運転手がなんの介助も行なわなかった。
- (2) 知的障害者が家庭から居なくなったとの知らせが入り、職員も駅周辺等、協力し探したが、結果タクシーで釧路まで行ってしまっていた。「釧路」と言っただけで細かい住所も尋ねず、少し話をすれば分かると思われるが運転手の悪意も感じられました。(家庭ではタクシー代も支払った) 本来なら保護していただきたい。
- (3) 地下鉄内にてパニックの様な状態になり、奇声を挙げながら歩き回っている障害のある方に対し、陰口や冷やかに笑う人が多く居たことに腹が立ちました。
- (4) 7～8年前、事業所へバス通勤をしているとき、一緒に乗り合わせた高校生が自分の方を見て、友達とひそひそ話をしている。「相撲取りみたい」と言っている声が聞こえた。
- (5) 列車で移動中トイレを使用したとき、左半身の麻痺により動作が非常に遅いため、トイレの利用が終わるまで相当の時間がかかってしまうのだが、トイレを出た後、順番を待っていた男性がトイレのドアを蹴った。

#### 5 病院で・・・

- (1) 子供が1歳を過ぎた頃、言葉が出てこないことに不安を覚え、総合病院の小児科を訪れ、どうしたらよいか相談したところ、「しゃべれるようになる薬はないです」と言われ、衝撃を受けました。そんな事はわかっています。相談する場所を教えて欲しかった。
- (2) 自閉症のわが子を歯医者に連れて行き、とてもいやな思いをした事があります。歯科には、障がいのある方、受け入れ可能のマークをつけてほしいです。

#### 6 学校・保育所で・・・

- (1) 運動する時でも出来るか出来ないか聞かないでお休みして下さいと、いつも先生に言われた事。
- (2) 小中学校の時「いじめにあったこと」、「ズボンをおろされたこと」、「バカにされたこと」、「自転車をパンクされたこと」今でも嫌な思い出である。

#### 7 住んでいる地域で・・・

- (1) 子に障害あり。感情をコントロールできなくなると、走り回ったり、大声を出したりする。家主や近隣とのトラブルを未然に防ぐため、民間借家に住む前に予め事情を話すが、家主に

入居を断れることがある。住んでも、騒音で迷惑をかけ、転居をしなくてはいけない状況になる。下の階への騒音を防ごうと、防音材を床全体に貼ったこともあった。いつ近隣といざこざになって、転居しなければいけなくなるか、常に不安がつきまとっている。

## 8 行事などで・・・

- (1) 運動会で本人の力ではなく、支援者が全て行ってしまっていた。(パン食い競争で、「取り易くする」ではなく、「取ってあげる」になっていた。)
- (2) 私は差別を特別感じませんが、障害者の集まりなどで外側には異常ありませんので、どうして参加しているのか聞かれる事があります。説明するが障害者(内部者)と見られません。
- (3) 父が死亡した際に葬儀等に参列できないことなどを理由に親族に連絡をしないよう強制された。相続に当っては、現預金は母が、不動産は弟がそれぞれ一人占めしようとした。不動産については民事訴訟を起こして共有物の分割を行えたが、現預金、約300万円はそのまま母が流用した模様。

## 9 場所・場面は不明ですが・・・

- (1) 場所の問題ではなく、人として障害に対する認識の問題。近寄りたくないような、汚いものをみるような視線。下に見ている。支援者はもちろん感じる。利用者も敏感に感じ取ることが出来る方もいる。その心の傷は計り知れない。
- (2) 駐車場に車を停める時、他の人が使っていて止められない。
- (3) 認知障害の進んだ人に対し、本人がいるのにカゲでひそひそ話をしている。行動に遅れがあると、命令口調のきつい言葉でなじる。
- (4) 障害を持っている方をジロジロみている事がよくある。偏見等がまだ社会に多くあると支援をしていると感じることがある。
- (5) 今までの経験から、「利用者を引率しての買い物や外出の際には、周りの人から特別な目で見られることが多かった」。極端な差別になることは少ないですが、障がいのある人は特別(普通ではない)と言う目で見られる偏見は多いと感じています。
- (6) 知的障害のある者に対し、きつい言葉で説明等をする。



### 第3 合理的な配慮の事例

#### 1 市役所で・・・

- (1) 障害福祉サービス受給者証の申請に行った折、福祉課の受付の女性、とっても親切に教えて頂き、とてもありがたく嬉しく思いました。
- (2) 保健福祉センターで、ウォーキングでとてもやさしく説明してくれました。
- (3) 障害判定や手帳を受けとるまでの相談や手順をととてもやさしく、丁寧に対応していただきました。又、家族に対しても本当に親密になって話を聞いて下さり、長年抱えていた苦労や辛さを理解していただき、心から嬉しく安心感を持つことができました。
- (4) 2か月前、市役所障害福祉課窓口に高速道路通行料金の割引申請に行ったとき、親切な対応して頂き、感謝しています。
- (5) 今回、児童通所施設にお世話になるために保健福祉センターへ面接に行った時・・・  
障害を持ったとしても上の子達と変わらず、がむしゃらに育児をしてきて、そんな毎日が当たり前で主人や身内の親達もそれが当たり前と思う毎日を過ごしてた時に面接に行き、この子が生まれてから今にいたるまで話し終わった時にセンターの方から「お母さん、今まで頑張ってきたね!!」、「なかなかできそうでできない事なのよ・・・、これからはお母さんの自分の時間も作らなきゃダメよ!!」と言われた時は、不思議と心も体も軽くなった気がしました。すごく嬉しかったですよ。自分に自信も持てました。ありがとうございます。

(6) 職員採用試験において、面接試験時に手話通訳、または筆談対応をしてほしいとの相談に対して、筆記試験は個室対応とし、試験内容の説明等に筆談を交えた。また、個別面接においては、筆談器の持参を認め、筆談対応をするとともに、グループワークでは、他の受験者が発言するときには挙手するようにした。

(7) 歩行困難者のためのシルバーカートの設置の相談に対して、1階西側玄関にシルバーカート1台を設置した。

(8) 障害者駐車場の利用ルールや歩きスマホの禁止など周知を図るべきとの相談に対して、庁内放送を実施することとした。また、障害者や妊婦、お年寄りなどが利用可能な「思いやり駐車場」の使用に関して、庁内放送のみならず、適正利用に関する文書及び貼紙を庁内全部署に配布した。

(9) 耳の不自由な方に対して、筆談の対応をした。

(10) 乳幼児健康診査や子育てサークルの取り組みの場に手話通訳者を派遣したことにより、聴覚障害のある母親に気兼ねなく参加していただき、取り組みの情報交換ができた。

(11) 聴覚障害のある保護者からの小児救急でんわ相談#8000 について、FAXでの対応をしてもらえないかの問い合わせに対して、見て判断できる情報としてのスマホアプリ「Q助」「こどもの救急」を紹介した。

(12) その他の合理的配慮に関する意見について、庁内で共有していきます。

- ①視覚に障害がある方に対して、名刺の文字を大きくしたり、点字を入れる。
- ②印刷物やパンフレットなどにQRコードを付けて、音声案内等につながるようなサービスの検討。
- ③色の組み合わせによって、見えにくいものや読みにくいものがあることから、色に配慮したカラーユニバーサルデザインの検討。

④各施設に配置している車椅子のブレーキやタイヤの空気など、利用者が安心して利用できるよう定期的に確認する。

⑤窓口などのカウンターへの杖ホルダーの設置箇所の増。

## 2 障害福祉サービス事業所で・・・

- (1) 半年程前、就労継続支援事業所B型に通所していた折、職員の方々があたかも健常者のように接してくれたのが嬉しかった。その際は全く差別している事は感じなかった。
- (2) 相談支援事業所の相談支援員の対応が、親切でわかりやすく優しいです。自分は、就労継続支援事業所B型に通ってるんですが、とてもみんないい人で仕事も楽しいです。人間関係もいいです。
- (3) 事業所に通うようになり、先生方には本当に感謝の気持ちでいっぱいです。障害者本人がこんなにも笑顔で過ごせるのも先生方やボランティアの方々の支援があるからこそです。

## 3 商業施設等（スーパー、飲食店など）で・・・

- (1) ある飲食チェーン店で、昼食時、お客も多かったが、大きな声を出してしまう方や多動の方もいて、どうしようかと思った時、すぐ「個室を用意できますよ」と、店の奥に案内していただいた。
- (2) スーパーで、ゆっくり車イスを動かしている時、私より年上の方（男女）が「押してあげますよ」と言ってくれた。車イスでは届かない棚のリンゴを取りたい時、主婦の方が「どのリンゴがいいですか？」と5個、目の前に並べて「選んで下さい」と「これはどうですか？」と対応してくれ、また棚に戻してくれた。申し訳ないです。会計の時、財布からお金を出してもらい、レシート等もお釣りも入れてもらったりします。時間がかかると後に並んでいる方に迷惑がかかるので、皆、とても親切にしてくれて、ありがたいです。
- (3) パーキンソン病のため行動がスムーズでない人が喫茶店で言葉が通じなく時間がかかってメニューの注文をしたが、その店のママさんは根気よく対話をし、相手の注文を聞き出していた。
- (4) 演劇の公演チケットを購入の時に難聴のため前の席を希望したところ空気がなく2階の端の席になってしまいました。補聴器にFM受信機能があると話すと技術の方を呼んで下さり、方法を考えられました。結局、車椅子用の席はあっても他の障害者には対応が出来ないとのことでしたが、何とかならないかと考えてくれました。心ある対応に嬉しかったです。金額の割引よりも少し席を優先するなど、皆が楽しめるシステムをお願いします。
- (5) 大型小売店で、車椅子の方の買い物を「手伝いますよ」と言って、一緒に買い物をしていた。
- (6) 菓子製造工場での体験コーナーの担当の方の対応
- (7) 複数の店舗が集まるショッピング施設内において、店舗から非常に遠い場所に身障者用駐車場が配置されており不便だとの相談に対して、テナント店の経営者を通じて、施設の所有者に設置を働きかけたところ、新たな身障者駐車場が設置された。

#### 4 交通機関で・・・

(1) ハイヤーが視覚障害者（杖使用）の方や、肢体不自由（車椅子使用）の方を乗車させて来た際に、ハイヤーを正面玄関前で停車させ、お客様を介助しながら市役所玄関入口～総合案内までご案内していただけているので、その後、総合案内の職員が速やかかつ安全にお客様が市役所での手続き等に各課に向かえるように対応できている状況です。

総合案内職員だけでの対応が難しい場合には、お客様の用件先の課に連絡し、職員に誘導・介助等お願いすることで連携して対応できていると思います。

(2) 3～4年くらい前の出来事ですが、バスの運転手から、帯広市役所代表電話に電話があり、「今から全盲の人が市役所前のバス停で降りるからあと5分で行くから迎えに来てほしい」と連絡があり、すぐに電話は切れてしまった。その電話連絡を受け、すぐに総合案内（電話交換室）の職員が市役所前の停留所に行き、バスの到着を待ち全盲のお客様を迎えることができた。バス停から市役所まで、お客様に腕を掴んでもらい、市役所まで歩いて誘導しました。バス会社の情報提供による全盲の方への配慮の一例かと思えます。

余談ですが、その全盲の方は釧路市から帯広市に転入して来られた方だったそうです。その方がこの出来事を帯広市議会議員の方に話し、それが後に帯広市議会で話ができました。この対応がよかったと、対応した総合案内職員に対してもお褒めの言葉をいただいたとのことです。

(3) バスから降りる時、ゆっくりなのですが、待って頂いた。

(4) 視覚障害者が単独で帯広から札幌へ出張した時に鉄道職員が駅入口から～列車の座席まで誘導してくれました。到着した際も列車からタクシー乗り場まで誘導してくれました。特に依頼していなかったけれど、切符購入の時からだと思えます。又、帰りの際も同じくヘルパーをして下さいました。とてもありがたく思います。

(5) バスに乗った時、座れるスペースをあけてくれた。（1、2年前でご年配の女性）

(6) 鉄道を利用した際、車椅子の利用者様がおり、出発まであまり時間がない中、「ゆっくりでいいですよ」と声を掛けられながらスロープを用意して頂きました。降りる駅にも事前に連絡されており、スロープを用意し待っていて下さり、帰る際も同じようにして頂いた事。

#### 5 病院で・・・

(1) 病院で患者を呼び出す際に耳に障害のある方を覚えていてその方を呼ぶ際には近くまで行き、ジェスチャーを含めて呼んでいた。（2）施設入所の利用者さんと、町内の病院へ行った際に、利用者さんは病院内でも大きな声を出し、落ち着かない状況が続いていましたが、お医者さんや看護師さんが障害のことを理解してくれていたため、上手く対応しスムーズに診察を受けることができた。

(2) 休日に病院にかかったりすると、いつもの行きなれた場所でなかったり、体調が悪いのも有り機嫌が悪い事が多いのですが、病状によって検査などしなければいけなくなり、パニックをおこす事が有る事を伝えると、検査後など人の少ない場所を用意して下さい、子供が落ちつくまで部屋を貸してくれた事は本当に助かりました。病院には体調のすぐれない人達ばかりで子供が泣いたりするだけでもイヤな顔したりされるので、休日での病院がイヤでしたが少しの配慮で気持ちが楽になりました。

## 6 学校・保育所で・・・

- (1) 修学旅行の時、家族に反対されていた時、クラスの人達が家に来て、みんなでお世話するから旅行に行かせてほしいと私の親にお願いしていたことを後で知りました。私も迷惑になるので欠席するつもりでいたけど同級生のおかげで一生に一度の学生で最後の修学旅行。本当に楽しい思い出になりました。
- (2) 障害福祉イベントの農業体験での高校生は、とても親切で子ども達にあたたかく接してくれます。
- (3) 障害福祉イベントの農業体験での高校生ボランティアの方々

## 7 住んでいる地域で・・・

- (1) 地域の子どもたちや大人がすれ違う障がい者の方に声を掛けたり、挨拶を積極的に行う姿をよく見ます。
- (2) 地域でも、会社でもデイサービスでも良く理解してくださり、支援していただき、ありがとうございます。
- (3) 町内を利用者様とウォーキングしている時、利用者様の挨拶を町内の方々はいつも笑顔で返してくれるので見ていて気持ちが良いです。

## 8 行事などで・・・

なし

## 9 場所・場面は不明ですが・・・

- (1) 障害者としての対応ではなく、健常者と区別のない中での心ある温かい対応。
- (2) 若い頃、5歳位の子供たち4～5人が「おばちゃん、頑張ってるね」と言われた事が、すごく嬉しかったです。
- (3) 障害内容を知った人も知らない人も、とても気さくで、明るく話しかけてくれたり、ドアや車イスを押してくれた。
- (4) 商品の購入発覚後に、本人を連れて相談機関に出向き、事情を説明したところ、相談員の方が親切に対応して頂き、すぐに相手方に電話をして事情を説明してもらいお蔭様で無事に契約の解除となりました。この間、迅速に適切な対応をして頂き、感謝したところです。  
\*息子は知的障害者ですが、知識もあり好奇心も旺盛で、日常的に一人自転車で、スポーツ観戦・映画鑑賞・イベント見学・買い物などに出かけることが多く、良いことであると思っていますが、親としては帰ってくるまでは心配で「差別の解消」の取り組みには期待しております。