

「障害を理由とする差別の解消に関するアンケート」調査結果

1. 調査方法

アンケート用紙を、市ホームページからのダウンロード、障害者福祉課、市内公民館、出張所窓口を設置、また、障害者差別解消法勉強会（平成28年1月16日開催）で配布し、平成28年1月15日から2月15日までの応募期間で実施しました。

①差別事例、②配慮の好事例、③提案の3つに分けて募集し、メール、ファックス、郵送、障害者福祉課窓口及び市内公民館、出張所等に回収箱を設置して収集しました。

2. 回答人数及び件数 27名（37件）

【記入者】	
1. 本人	24名
2. 障害者の家族	2名
3. 障害者の支援者	1名
4. その他	0名
【場面】※複数回答あり	
1. 近隣・地域（家庭含む）	3件
2. 学校・教育	0件
3. 職場	4件
4. 建物や交通機関	8件
5. 役所	5件
6. 医療	0件

7. 福祉サービス	けん 0 件
8. 買い物や食事	けん 9 件
9. 情報・コミュニケーション	けん 3 件
10. その他（住まい、金融機関）	けん 3 件
しょうがいしゅべつ ふくすうかいとう 【障害種別】※複数回答あり	
1. 視覚	めい 1 名
2. 聴覚・平衡機能	めい 2 1 名
3. 音声・言語・そしゃく	めい 1 名
4. 肢体不自由	めい 3 名
5. 内部障害	めい 0 名
6. 知的障害	めい 1 名
7. 精神障害	めい 1 名
8. 発達障害	めい 0 名
9. 難病	めい 0 名
10. その他	めい 0 名

3. 事例

<留意事項>

○寄せられた事例がすべて「障害を理由とする差別」に該当するものではありません。また、記載内容が事実であるかどうかの確認は行っていない。

○事例を通して、市民の方々に障害のある人やご家族等の声をお伝えするとともに、障害を理由とする差別について考えていただくことを目的としています。

○長文にわたる事例や状況等の詳細な説明は、その趣旨を損ねない範囲で要旨を掲載します。

(1) 障害を理由とした差別等の事例

【嫌な思いをしたこと、してほしくないこと、暮らしにくさや不便なこと など】

No.	対象者の 障害種別	応募者 区分	事例の場面	事例の内容
1	知的障害	本人	職場	① 職場内でのコミュニケーションがとれない。職場内の人間関係が難しく、誰にも話しかけられない雰囲気があり、話しかけても「うるさい」と怒鳴る人がいる。

				② たいおう よ 対応が良かったことはありません。いろいろ しょくぎょう 色々な 職 業 にたずさわりましたが、 てちょう も 手帳を持っても、ちてきしょうがい い 知的障 害 と言っても「どりよく 努力しないのね」と言ったパー ひと トの人がいました。
2	しかく 視覚	しえんしゃ 支援者	やくしょ ・役所 じょうほう ・情 報 ・コミュニケーション	しかくしょうがい も 視覚障 害 を持っている我々は、 われわれ アンケート用紙を渡されても ようし わた 明記内容がわか かいとう らないので回答することが出来ない。 しかくしょうがい も 視覚障 害 を持つ人に対する工夫をしてい ひと たい くふう ただきたい。
3	したいふじゆう 肢体不自由	ほんにん 本人	たてもの こうつうき かん ・建物や交通機関	たてもの こうつうき かん だん さ 建物や交通機関の段差があって行けないことが多い。 い おお スロープがあればいい おも と思う。
4	したいふじゆう 肢体不自由 ちてきしょうがい 知的障 害	かぞく 家族	やくしょ ・役所	そう むすこ ふ ろ はい とき ことぶき荘で息子がお風呂に入る時によろけたら「 あぶ 危ないじゃないか」と怒鳴 いえ ふ ろ はい られた。それから家のお風呂にも入らなくなってしまい困っています。 こま
5	ちょうかく へいこうきのう 聴 覚 ・平衡機能	ほんにん 本人	かい も の ・買い物や食事	① よやく もう こ エステ予約を申し込んだら「ちょうかくしょうがい ことわ 聴 覚 障 害 は断 ります」とメールがあった。 りゆう き 理由を聞いてみると過去にか こ 聴 覚 障 害 者 が利用した後、りよう あと クレームがあったの もうしわけ で申し訳ありませんとのことだった。とても不快でした。ふかい ② しゅうしょくさが 就 職 探しをすると会話や電話対応がかいわ でんわたいおう できない理由で断 られることが多 りゆう ことわ おお い。

				③ アパート探しも聞こえないことだけで断られることが多い。火事や地震が起きたら責任が持てないという理由が多い。
6	せいしんしょうがい 精神障害	ほんにん 本人	きんりん ちいき かていふく ・近隣、地域(家庭含む) しょくば ・職場 やくば ・役場	① 母親に「あなたは精神障害があるから働くのは不可能だ」と言われたり、「障害」の為に働く気があっても雇用されない。
				② 役所全般に言える事ですが、人の話を全く聞いていません。
7	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	たてもの こうつうき かん ・建物や交通機関	でんしゃ の しゅうい ざつおん おお じ こ はっせい ほうそう 電車に乗っているとき、周囲の雑音が多く、事故が発生したとき、放送があったのは分かったが、聞き取れなかった。文字表示がほしいと思った。
8	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	しょくば ・職場	なんちょう ほちょうき き と とき き と 難聴で補聴器をつけてもときどき聞き取れない時がある。うまく聞き取れなかった時、突然「君はちゃんと聞いていなかったのか」と言われた。難聴者に たい りかい た かん 対する理解が足りないと感じた。
9	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	かいもの しょくじ ・買い物や食事	いるいてん かいもの てんいん しょうひん せつめい ほか きやく 衣類店で買い物をするとき、店員の商品についての説明が、他の客よりも みじか かん ほか きやく おな せつめい 短いと感じた。なぜ他の客と同じように説明してくれないのか。
10	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	た す ・その他(住まい)	アパートを借りるため不動産屋に行ったが、ろう者の一人暮らしなので、なかなか見つからず苦労した。

11	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	・その他（住まい）	いぜん、アパートを借りるため不動産屋に行ったとき、同居している家族は聞こ える人かと聞かれた。こちらが答えたあと、対応した社員が奥の方へ行って誰か と電話していた。感じが悪いと思った。
12	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	・買い物や食事	コンビニで買い物したとき、カップ入りコーヒーの大きさやサイズを伝える のに時間がかかった。カウンターに写真や絵等があればもっとスムーズだった。
13	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	・買い物や食事	カフェ（チェーン店）の注文カウンターにメニューを置いていないところがある。 注文時、筆談が必要だと伝えて紙ナプキンをもらい、注文内容を書いた。 このチェーン店はどこの店に行っても同じような対応。もっと使いやすい ように改善していくという姿勢が見られない。
14	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	・買い物や食事	あるハンバーガーショップに行ったとき、注文カウンターにメニューを置いて いなかったのもので、今後はメニューを置くよう筆談で伝えたが、その後行った ときも改善していなかった。
15	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	・買い物や食事	ハンバーガーショップのドライブインで注文するとき、音声での注文がで きず時間がかかった。もっと注文しやすい方法に変えてほしい。または、タッ チパネルがあれば便利。

16	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	たてもの こうつうきかん ・建物や交通機関	の タクシーに乗ったとき、明らかに遠回りの経路だったが、途中で止めることができず、高い料金を払うことになってしまった。
17	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	たてもの こうつうきかん ・建物や交通機関	よ タクシーを呼ぶときファックスがないので不便。携帯やファックス等でタクシーを呼べるようにしてほしい。
18	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	たてもの こうつうきかん ・建物や交通機関	りょう わ めじるし ゆうびんきょく など タクシーを利用するとき、分かりやすい目印（郵便局、スーパー等）があれば筆談で伝えやすいが、目印がない場合、説明するのが大変。聞こえる人だと音声で指示できるが、聞こえない人はうまくできない。
19	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	やくしょ ・役所	しゅ わつうやく ようやく ひっき いらい い しょくいん ぜいきんどうぼう い 手話通訳や要約筆記の依頼に行ったとき、職員が「税金泥棒」と言っていた（口の動きからそのように読み取れた）ので、ショックを受けた。声で話せる中途失聴者や難聴者への理解が足りないと感じた。
20	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	きんりん ちいき かていふく ・近隣、地域（家庭含む）	いぜん す だんち ふとん たた おと など りゅう おな どう じゅうにん 以前住んでいた団地で、布団を叩く音がうるさい等の理由で、同じ棟の住人とトラブルがあり、ポストに悪口を書いた紙を入れられたりした。また、下の人から棒のようなもので天井を突き上げられたこともある。結局、他のところに引っ越した。

21	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	やくしょ ・役所	じゅうすうねんまえ じ ち た い こうむいんしけん う めんせつしけん しゅわつうやく 十 数年前、ある自治体の公務員試験を受けたとき、面接試験に手話通訳をつ ようぼう みと ひつだん う おんせいげん ご か しゅわ けることを要望したが認められず、筆談で受けた。音声言語の代わりに手話で にちじょうてき き ひと たいとう 日常的にコミュニケーションをとっているのに、なぜ聞こえる人と対等にでき かん べつ じ ち た い こうむいんしけん めんせつしけん しゅわつうやく ないのかと感じた。別の自治体の公務員試験では、面接試験に手話通訳をつけ みと はじ じょうけんつ あと めんせつかん くち よ るのを認めてくれたが、初めだけという条件付きで、その後は面接官の口を読み と こえ はな い こえ はな はつおん 取って声で話すようにと言われた。声だとスムーズに話せないため、発音しや ことば えら え い い すい言葉を選ばざるを得ず、言いたいことが言えなかった。
22	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	た きんゆうき かん ・その他（金融機関）	ぎんこうえーていえむ れんらく ほうほう どくりつがた えーていえむ 銀行 A T M でトラブルがあったときの連絡方法がない（独立型 A T M の ばあい 場合）。

はいりよ こうじれい
(2) 配慮の好事例

たいおう よ
【対応が良かったこと、うれしかったこと など】

No.	たいしょうしゃ 対象者の しょうがいしゅべつ 障害種別	おうぼしゃ 応募者 くぶん 区分	じれい ばめん 事例の場面	じれい ないよう 事例の内容
1	しかく 視覚	しえんしゃ 支援者	じょうほう ・ 情報 ・ コミュニケーション	じょうほうきかん め しょうがい おんせい こうほうし じぶんたち ① 情報機関については、目に障害があっても音声による広報紙が自分達にも き で き うれ おも 聞くことが出来たことは嬉しく思います。
				じ き ふめい いっぱん かた こえ て くだ ② 時期は不明ですが、一般の方が声をかけ、手をたずさえて下さったことはあ りがたかった。
2	したいふじゆう 肢体不自由	ほんにん 本人	きんりん ちいき かていふく ・ 近隣、地域(家庭含む)	かいもの とき たか ところ しなもの と ① 買い物した時に高い所にある品物などを取ってもらったこと。
			たてもの こうつうきかん ・ 建物や交通機関	だんさ たす ② 段差があるところで助けてもらったこと。
			かいもの しょくじ ・ 買い物や食事	でんしゃ の とき えきいん てつだ ③ 電車に乗った時に駅員さんが手伝ってくれること。
3	したいふじゆう 肢体不自由 ちてきしょうがい 知的障害	かぞく 家族	かいもの しょくじ ・ 買い物や食事	くるま つ い コンビニとかスーパーへ車で連れて行ってくれる。
4	せいしんしょうがい 精神障害	ほんにん 本人	たてもの こうつうきかん ・ 建物や交通機関	びじゅつかん むりょう 美術館などが無料なこと。

5	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	じょうほう ・情報・コミュニケーション	まちなか とお ひと みち き ほちょうき み き 街中で通りすがりの人に道を聞いたとき、補聴器をつけているのを見て聞こ えない人だとすぐ気づいてくれたようで、地図を書いてくれたりして分かりや すく説明してくれた。
6	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能	しょうがいしゃ 障害者 だんたい 団体	たてもの こうつうき かん ・建物や交通機関	でんしゃ じ こ と しゃしょう じょうきょう き ひつだん ていねい 電車が事故で止まったとき、車掌に状況を聞いたところ、筆談で丁寧に 説明してくれた。

(3) 提案

【差別解消に向けた改善方法や、配慮や工夫をしてほしいこと など】

No.	たいしょうしゃ 対象者の しょうがいしゅべつ 障害種別	おうぼしゃ 応募者 くぶん 区分	ていあんないよう 提案内容
1	ちてきしょうがい 知的障害	ほんにん 本人	ちてきしょうがい せいしんしょうがい め み しょうがい も けんじょうしゃ わ 知的障害、精神障害など目に見えない障害を持っていることを健常者にも分かるようにする。 くるま など しき ひょうじ (車、バイク等にもマグネット式の表示など)
2	しかく 視覚	しえんしゃ 支援者	① やはり言葉で説明してほしい。 ② がいしゅつ じ はくじょう たよ しょうがいしゃ りかい ひろ しょうがい も われわれ 外出時は白杖を頼りにしかできないので、障害者の理解を広げるとともに、障害を持つ我々も どうじょう あま なに ひと で き かんが 同情に甘んじるばかりでなく、何か人のために出来ることを考えていきたい。

			③ 白杖を頼りに歩いているとまわりの人が気を付けてくれるのは、とってもありがたいですが、講演会等にも話を聞きに行きたいが、交通等、又は入場するときにも理解をしていただきたい。
3	肢体不自由 本人	本人	歩道と市道の段差があり車椅子での通行が困難なため改修してもらいたい。
4	肢体不自由 知的障害 家族	家族	老人センターことぶき荘のお風呂に手すりをつけていただきたい。
5	精神障害 本人	本人	障害は社会が作り出すもの。心の障壁をいかに無くすかを考えてもらいたい。
6	肢体不自由 音声・言語・そしゃく 家族	家族	北坂戸駅に設けられている多目的トイレですが、とても使いやすく良いのですが、寒い季節の便座の冷たさはつらいようです。多機能でなくともシンプルに便座を温かくすることはできないでしょうか。
7	聴覚・平衡機能 障害者 団体	障害者 団体	① コンビニのレジにメニュー表、見てわかるものを置く。箸やフォークが必要かどうか、ポイントカードがあるかどうか、袋を分けるかどうか等、店員が客に聞くことが多い内容については、絵や写真等をカウンターに置くなど、配慮が必要。 ② カフェ、レストラン等にはメニュー表を置いてほしい。客に聞くことが多い内容については、絵や写真等をテーブルやカウンターに置くなどしてほしい。 ③ 役所、病院などで、利用者に聞くことが多い内容については、事前に絵や写真、説明等のカードを準備しておく等の配慮がほしい。

			④ でんわ いがい ほうほう 電話以外の方法で よ タクシーを呼べるようにする。 けいたい など （ファックス、携帯アプリ等）
			⑤ みせ ひつだん お 店に筆談ボードを置いてほしい。
			⑥ たてものない など ほうそう も じ ひょうじ 建物内（スーパー等）の放送を文字で表示するようにしてほしい。
			⑦ びょういん にゆういんちゆう かんじゃ えんかつ え しゃしん い かいわ 病院に入院中の患者とコミュニケーションを円滑にするために、絵や写真入りの会話カードを さくせい しょくじ けんさなど 作成するとよい。（トイレ、食事、検査等）
			⑧ びょういん けん さてじゅん え しゃしん い てじゅんせつめい じょうび 病院での検査手順がわかるように、絵や写真入りの手順説明カードを常備しておくるとよい（バリウ けんさ けんさなど ム検査、レントゲン検査等）
			⑨ けんさ とき いき す は わ え レントゲン検査の時、息を吸う、吐くのタイミングが分かりにくい。絵カードがあればよい。
			⑩ びょういん い し せつめい も けい など かつよう 病院で医師の説明がわかるように模型等を活用するとよい。