

**障がいを理由とする差別の解消の推進に関する
旭川市職員対応要領**

平成 28（2016）年 10 月

旭 川 市

～はじめに～

国は、国連が平成 18 年 12 月に採択した障がい者の人権及び基本的自由の享有を確保し、障がい者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的とする「障害者の権利に関する条約」の締結に向けて、障害者基本法を始めとする、障がい者に関する様々な国内法の整備を進めてきました。

こうした中、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が平成 25 年 6 月に成立し、平成 28 年 4 月から施行されました。

この法律では、地方公共団体は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、不当な差別的取扱いの禁止と社会的障壁の除去への合理的配慮について、職員が適切に対応するための要領を定めるよう努めることとされています。

こうしたことから、本市では平成 27 年度に募集した障がいを理由とする差別を受けたと思った事例や、障がいのある人への配慮として良いと思った事例等も参考に、職員対応要領を編集しました。

この要領を日頃の業務に役立てるとともに、これにとどまることなく、障がいの有無にかかわらず、その人らしく暮らせる共生社会の実現に向けて取り組んでいただきたいと思います。

平成 28 (2016) 年 10 月
総務部人事課
福祉保険部障害福祉課

本対応要領における障がい者の表記について

北海道内では、「障害者」の表記を「障がい者」としている地方自治体が数多くあり、全国的にも増えつつあります。本市においても「障害」又は「障害者」の表記、とりわけ「害」の字に違和感を覚えている方がおります。

本市では、「第 3 次旭川市障がい者計画」(平成 28 年 7 月施行)の策定に当たって実施した市民アンケート、障がい者団体との意見交換会や附属機関での審議を踏まえ、同計画では法令用語等を除き「障がい」と表記することとしました。

障がいの表記に関しては様々な意見や考えがあり、市民全体の意識の醸成が図られているわけではありませんが、表記に違和感を覚えている方の御意見に耳を傾けることは、障がいのある人に対する不当な差別的取扱いや差別的取扱いを取り除き、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につながるものと考えております。

市全体における表記の見直しについては、福祉保険部において「障がい」と表記する取組を開始し、その検証や課題の整理等を行った後に、改めて検討していくこととしております。

このため、この対応要領でも、法令用語や医学用語等の専門用語、固有名称を除き、人や人の状態を表す場合には「障がい」又は「障がい者」の表記を用いることとしています。

目 次

1 障害者差別解消法の趣旨

- (1) 障害者差別解消法とは 1
- (2) 行政機関等における取扱い 1

2 職員対応要領の策定について

- (1) 職員対応要領策定の目的 2
- (2) 対象職員の範囲 2

3 差別の解消に向けた基本的な考え方

- (1) 障がい理由とする不当な差別的取扱いの禁止
 - ア 基本的な考え方 3
 - イ 正当な理由の判断の視点 3
 - ウ 不当な差別的取扱いに当たる可能性がある具体例 4
- (2) 合理的配慮の提供
 - ア 基本的な考え方 4
 - イ 過重な負担の基本的な考え方 5
 - ウ 合理的配慮の具体例 5

4 市職員の責務

- (1) 対応の基本 7
- (2) 障がい者差別解消の推進に向けて
 - ア 監督者の責務 8
 - イ 相談体制の整備 9
 - ウ 職員研修の実施 9

5 障がいの種類と特性に応じた配慮

- (1) 視覚障がい（視力障がい・視野障がい）
 - ア 主な特性 10
 - イ 対応時の配慮 10
- (2) 聴覚・言語障がい
 - ア 主な特性 11
 - イ 対応時の配慮 12
- (3) 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）
 - ア 主な特性 12
 - イ 対応時の配慮 13

(4)	肢体不自由	
	ア 主な特性	13
	イ 対応時の配慮	14
(5)	内部障がい	
	ア 主な特性	14
	イ 対応時の配慮	15
(6)	重症心身障がい・その他医療的ケアが必要な場合	
	ア 主な特性	15
	イ 対応時の配慮	16
(7)	知的障がい	
	ア 主な特性	16
	イ 対応時の配慮	16
(8)	発達障がい	
	ア 主な特性と対応時の配慮	
	(ア) 自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障がい	18
	(イ) 学習障がい (LD)	18
	(ウ) 注意欠陥多動性障がい (ADHD)	19
	(エ) その他の発達障がい	19
(9)	精神障がい	
	ア 主な特性と対応時の配慮	
	(ア) 統合失調症	19
	(イ) 気分障がい	20
	(ウ) 依存症	21
	(エ) てんかん	21
(10)	高次脳機能障がい	
	ア 主な特性	22
	イ 対応時の配慮	22
(11)	難病	
	ア 主な特性	23
	イ 対応時の配慮	24
(12)	構音障がい	
	ア 主な特性	24
	イ 対応時の配慮	24
(13)	失語症	
	ア 主な特性	25
	イ 対応時の配慮	25

参考資料

障害を理由とする差別に関する事例集（平成 27 年度作成）

1 障害者差別解消法の趣旨

(1) 障害者差別解消法とは

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号。略称 障害者差別解消法。以下「法」という。)」は、全ての国民が、障がいの有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものである、という障害者基本法(昭和 45 年法律第 84 号)の理念にのっとり、障がいを理由とする差別を解消し、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を目指すことを目的として、平成 28 年 4 月 1 日に施行されました。

(2) 行政機関等における取扱い

地方公共団体を含む行政機関等においては、その事務事業の公共性に鑑み、差別の解消に率先して取り組む主体として、障がい者の不当な差別的取扱いの禁止(法第 7 条第 1 項)及び合理的配慮の提供(同条第 2 項)が法的義務とされています。

法第 7 条第 1 項では、障がいを理由として行政機関等で行う手続やサービスの提供等の拒否や制限など、障がいのある人の権利利益を侵害してはならないと規定しています。

同様に、同条第 2 項では、障がいのある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うこととされています。

2 職員対応要領の策定について

(1) 職員対応要領策定の目的

法では、国の行政機関及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を定めることが義務づけられていますが、地方公共団体及び地方独立行政法人（法第2条第6号に規定するもの）については、努力義務とされています。

旭川市では、障がい者の自己決定の尊重と意思決定の支援を基本理念とする、第4期旭川市障害福祉計画（平成27年度～平成29年度）及び障がいのある人となない人が互いに支え合いながら安心して暮らすことのできるまちづくりを基本理念とする、第3次旭川市障がい者計画（平成28年度～平成32年度）の策定趣旨を踏まえ、職員が業務を遂行する上で、障がい特性に応じた的確な対応ができるよう、配慮の事例などを分かりやすく示す職員対応要領を法第10条第1項の規定により策定することとしました。

また、この職員対応要領は、同条第3項により市ホームページに掲載して、広く市民に公表します。

(2) 対象職員の範囲

障がい者に対する差別解消に向け、市全体として統一的な考え方の下に取組を推進するため、全職員（再任用職員、非常勤嘱託職員、臨時的任用職員、任期付職員及び教職員を含む。）を対象とします。

3 差別の解消に向けた基本的な考え方

(1) 障がい者を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

ア 基本的な考え方

法では、障がいのある人に対して、国・都道府県・市町村などの公的機関や、商業その他の事業を行う事業者が、正当な理由なく、障がいを理由としてサービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのある人のみに条件を付すなどによって、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止しています。

なお、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）や、合理的配慮を提供したことによって、障がいのない人とは異なる取扱いになること、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらないとされています。

イ 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、サービスの提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたもので、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

法の趣旨に沿って、個別の事案ごとに安全の確保や財産の保全、損害発生の防止等について、事務事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

また、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めます。

ウ 不当な差別的取扱いに当たる可能性がある具体例

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順番を後回しにする。
- 障がいを理由に書類の交付，資料やパンフレットの提供等を拒む。
- 障がいを理由に，説明会，シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業の遂行上，特に必要でないにもかかわらず，障がいを理由に，来庁の際に付添者の同行を求める等の条件を付したり，特に支障がないにもかかわらず，付添者の同行を拒んだりする。
- 障がいを理由に，診察，入院等を拒否する。
- 本人又はその家族等の意思（障がいのある人の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービス（施設への入所など）を行う。

(2) 合理的配慮の提供

ア 基本的な考え方

合理的配慮は、「障がい者が受ける制限は，障がいのみに起因するものではなく，社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの」という，いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり，障がい者の権利に関する条約第2条において，「障がい者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し，又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって，特定の場合において必要とされるものであり，かつ，均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。

法では，行政機関等が事務事業を行うに当たって，個々の場面において，障がいのある人から現に社会的障壁の除去をするための意思表示があった場合で，その実施に伴う負担が過重でないときは，障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう，社会的障壁の除去の実施について，合理的配慮を行うことを求めています。

典型的な例としては，窓口での筆談による会話や掲載内容を読み上げるなど，障がいのある人の特性に応じたコミュニケーション手段で対応することなどがあります。

合理的配慮の提供は，各職場における事務事業の目的・内容・機能に照らして，必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること，障がいのない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること，事

事務事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

イ 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、①事務事業への影響の程度（事務事業の目的・内容・機能を損なうか否か）、②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）、③費用・負担の程度等の要素を考慮して、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

また、過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るように努めます。

ウ 合理的配慮の具体例

(ア) 物理的環境への配慮の例

- ・ 段差がある場合、車いす利用者にキャスター上げ等の補助や携帯スロープを渡す。
- ・ 高い所に置かれたパンフレット等を取って渡したり、パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- ・ 障がいのある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、位置取りについて希望を聞く。
- ・ 災害や事故の際、館内放送で緊急避難情報を伝えるだけでなく、電光掲示板や手書きボード等を用いて分かりやすく案内や誘導を図る。
- ・ 視覚や肢体に障がいのある人に対し、困りごとがないか積極的に声をかける。
- ・ 障がいの特性により、一人で行動することに不安や困難のある人から申出があった場合は、次の目的の場所まで案内する。
- ・ 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉の近くにする。
- ・ 疲労を感じやすい人から別室での休憩の申出があっても、別室の確保が困難な場合は、長いすを利用するなど、休憩スペースを設ける工夫をする。
- ・ 不随意運動等により、書類等を押さえることが難しい場合は、職員が押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- ・ 施設等の新設や改修時に、障がいの特性により必要となる設備等を把握するとともに、設置について検討し、可能な範囲で実施する。。

(イ) 意思疎通の配慮の例

- 筆談，読み上げ，手話，要約筆記，点字，拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等を点字や拡大文字等で作成する際には，媒体間のページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際，読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な人に対し，絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常，口頭で行う案内を，紙にメモをして渡す。
- 書類記入時に，記入方法等を本人の目の前で示したり，分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には，代読や代筆などを行う。
- 比喩表現等が苦手な人には，比喩や暗喩，二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 対話は，相手の目を見てゆっくり，丁寧に，繰り返し説明し，内容が理解されているかを確認しながら対応する。また，なじみのない外来語は避ける，漢数字は用いない，時刻は24時間表記ではなく午前，午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを，必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たっては，資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある委員や知的障がいを持つ委員に対して，ゆっくり，丁寧な進行を心がける。
- 会議の進行に当たっては，職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う等，可能な範囲での配慮を行う。

(ウ) ルール，慣行の柔軟な変更の例

- 順番を待つことが苦手な人には，周囲の理解を得た上で，手続きの順番を入れ替える。また，順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン，手話通訳者，板書等がよく見えるように，スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を，建物等の出入口に近い場所へ変更する。
- 他人との接触，多人数の中にいることによる緊張等により，発作等がある場合は，障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等で，情報管理に係る担保が得られることを前提に，障がいのある委員の理解を援助する人の同席を認める。

4 市職員の責務

法では、地方公共団体での不当な差別的取扱いは禁止されており、合理的配慮の提供についても義務となっています。

地方公共団体は、接遇技術などのソフト面で個々の職員に求められるものだけでなく、公共施設の設置等に関するハード面の整備や事業者に対する許認可等の事務においても、所管する事業者に対する指導監督等も含め、様々な場面で法の遵守が求められます。

これらを実現していくためには、職員一人一人が、障がいの特性や法の趣旨を理解した上で、日々の対応や業務の中で適切に対応していくことが必要となります。

(1) 対応の基本

不特定多数の市民が訪れる窓口などでは、来庁した人がどのような障がい特性があるのか分からないこともあります。障がいの有無や種類に関わらず、まずは基本的な接遇マナーで、思いやりの気持ちを持って接することが大切です。

ア 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応する

- 「明るく」「丁寧に」分かりやすい、相手の立場に立った対応を心がけます。
- 介助の方や手話通訳の方等ではなく、障がいのある人に直接対応するようにします。
- 思い込みや押しつけではなく、本人が必要としていることを確認します。

イ 障がいの有無に関わらず、困っている方には進んで声をかける

- 常に来訪者の中に障がいのある方も含まれていることを念頭に置いて対応します。
- 困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をします。
- 障がいの種類や内容ではなく、「どのような手助けが必要か」を尋ねます。

ウ コミュニケーションを大切にす

- コミュニケーションが難しい場合でも、敬遠したり分かった振りをしたりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

エ 柔軟な対応を心がける

- 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないようにします。
- 対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
- 想定外のことが起きても、素早く柔軟に対応します。

※ 具体的な対応の方法は、障がいの種類や特性によって異なります。「5 障がいの種類と特性に応じた配慮」を参考にしてください。

オ 言葉遣いに注意する

- 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- 障がいがあるからといって、殊更特別扱いした言葉は使いません。

カ フライバシーには立ち入らない

- 必要がないのに障がいの原因や内容について尋ねません。
- 業務上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

出典：「公共サービス窓口における配慮マニュアル」障害者施策推進本部（内閣府）発行

(2) 障がい者差別解消の推進に向けて

ア 監督者の責務

課長職以上の職員（以下「監督者」という。）は、障がいを理由とする差別解消を推進するため、次の事項を実施します。

- 監督者は、日常の業務を通じて、職員に対し障がいを理由とする差別の解消について注意喚起を行い、認識を深めさせること。
- 障がいのある人やその家族等から不当な差別的取扱いや、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- 合理的配慮の必要性が認識された場合、監督する職員に対して、合理的

配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

- 監督者は、障がい理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処すること。

イ 相談体制の整備

障がい者差別の解消を効果的に推進するには、障がいのある人やその家族等からの相談に的確に応じることが必要です。特に、障がいのある人本人からの相談に対応する場合は、障がいの特性や状況等に配慮することが重要です。

本市では、各担当部局において、案件に応じた内容の相談を受け付けるほか、職員から差別的な扱いを受けたり、合理的配慮の求めを拒否された障がいのある人やその家族等からの相談については、各担当部局のほか必要に応じて人事課及び障害福祉課が受理し、適切な対応に努めます。

相談事例については障害福祉課において集約し、関係者間での情報共有に活用します。

ウ 職員研修の実施

本市では、職員研修の実施や職場研修の推奨を通じて、職員一人一人が法の趣旨を理解し、障がいのある人やその家族等からの相談等に的確に対応するとともに、障がいに関する知識や対応技術の習得を図ります。

5 障がいの種類と特性に応じた配慮

障がいには多くの種類があり、その特性も人によって様々です。

適切な対応をするためには、障がいの種類や特性を理解し、配慮する点についてあらかじめ知っておくことが必要です。

(1) 視覚障がい(視力障がい・視野障がい)

視覚障がいには、全く見えない場合と見えづらい場合とがあります。

見えづらい場合、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えづらい、見える範囲が狭い、特定の色が分かりづらいなど、様々な状態があります。

A 主な特性

- 一人で移動することが困難
 - 慣れていない場所では、一人で移動することが困難です。
- 音声を中心に情報を得ている
 - 目からの情報を得づらいため、音声や手で触るなどにより情報を入手しています。
- 文字の読み書きが困難
 - 文書を読むことや書類に文字を記入することが難しいことが多いです。
- 点字の使用について
 - 視覚障がいのある全ての方が、点字を読むことができるとは限りません。

I 対応時の配慮

- こちらから声をかける
 - ・ 視覚障がいのある方は、周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話を始められないことが多くあります。また、知っている相手でも声だけではわからないことがあるので、声をかける時は、始めに自分の名前や所属を伝えるようにしましょう。
- 声をかける時は前方から
 - ・ 声をかける時は、前方から話しかけましょう。
 - ・ 移動のために誘導する等体に触れる時にも、肩や肘に触れてもらうように声をかけましょう。
- 指示語は使わない
 - ・ 「こちら」「あちら」「これ」「それ」等の指示語や、「青い看板」な

どの視覚情報では、「どこ」か「何」か分かりません。「30センチメートル右」「2歩前」「時計で3時の方向」等具体的に説明するようにします。場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらいながら説明しましょう。

- 相手の「目」になる気持ちで対応する
 - ・ どのような手助けが必要か尋ね、誘導するときは相手のペースに合わせて歩く、可能な範囲で代筆をするなど、常に相手を思いやる気持ちで説明や手続きを進めるように心がけましょう。

(2) 聴覚・言語障がい

聴覚障がいには、聞こえない場合（ろう者又は失聴者の場合）と聞こえにくい場合（難聴者の場合）とがあり、言語障がいを伴う場合もあります。

また、言語障がいには、言葉の理解や適切な表現が困難な「言語機能の障がい」（失語症 P25, 言語発達障がい※1など）と、言葉の理解には支障はなく発音だけが困難な「音声機能の障がい」（吃音（きつおん）症※2, 構音障がい P24 など）があります。

※1 言語発達障がい ～ 明らかな知的遅れがないのに、言葉の表現や理解に明らかな遅れが認められるもの。

※2 吃音症 ～ 話し言葉が滑らかに出ない発話障がいのひとつ。

A 主な特性

- 外見から分かりにくい
 - 外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- 視覚を中心に情報を得ている
 - 音や声による情報を得づらく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- 声に出して話せても聞こえているとは限らない
 - 聴覚障がいのある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない
 - 補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っていることも多いです。

イ 対応時の配慮

○ コミュニケーションの方法を確認する

- ・ 聴覚障がいのある方との会話には手話※3、指文字※4、筆談※5、口話（こうわ）及び読話（どくわ）※6などの方法があります。人によって会話の方法は異なるので、どのような方法がよいか、本人の意向を確認しましょう。

※3 手話 ～ 手指の形や動きで表現し、視覚で確認することによって会話するコミュニケーション手段。聴覚障がいのある人たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきたが、地方によって表現の仕方が異なるものがある。

※4 指文字 ～ 指の形で「あいうえお・・・」を一文字ずつ表す。未だ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表す場合に使う。通常は、手話と組み合わせて使用する。

※5 筆談 ～ メモ用紙などに、文字を書いて伝える方法。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もある。

※6 口話、読話～ 相手の口の動きを読み取る方法。口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要。口の形で判別できない言葉（例 卵、タバコ、なまこ等）は、言い換えや文字で書くなどの方法で補足する。

- ・ このほか、要約筆記などの方法も有効です。また、連絡手段として、ファックスや電子メールの活用を検討しましょう。

○ 聞き取りにくい場合は確認する

- ・ 言語障がいを伴うときは、言葉の聞き分けが難しい場合があります。聞き取れない時は、分かった振りや思い込みをせずに、聞き返したり、紙などに書いてもらったりして内容を確認しましょう。

(3) 盲ろう(視覚と聴覚の重複障がい)

視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「盲ろう」といいます。

ア 主な特性

盲ろうは、大きく分けて、次の4つのタイプがあります。

- 全盲ろう 全く見えず、全く聞こえない状態
- 盲難聴 全く見えず、少し聞こえる状態
- 弱視ろう 少し見えて、全く聞こえない状態
- 弱視難聴 少し見えて、少し聞こえる状態

また、盲ろうになる経緯には、視覚または聴覚の障がいがあり、後に他方の障がいを発症した場合や、先天的に両方の障がいがある場合等様々で、生活環境や障がいの程度、また障がいの発症時期により、コミュニケーションの方法

が一人一人異なります。

家族や周りの支援者が、それぞれに合ったコミュニケーションの方法を生み出す努力と工夫をしています。

イ 対応時の配慮

- まず、話しかける
 - ・ まず、肩にそっと手を触れて話しかけます。障がいの状態や程度に応じて、視覚障がいや聴覚障がいと同じ対応が可能な場合があります。同様な対応が困難な場合は、手のひらに指で文字を書いて伝える等の方法を試してみましょう。
- 周りの状況を説明する
 - ・ 盲ろうの方は、お互いの会話の内容だけでなく、周りの状況もの把握も困難です。例えば会議等での発言内容を伝えるときに、参加者の人数や性別、会場の大きさや机の配置、その場の雰囲気等の周りの状況なども意識して説明するように心がけましょう。

(4) 肢体不自由

上肢や下肢のまひや欠損等により、歩くことや物の持ち運び等の日常の動作や姿勢の維持が困難な場合があります。

脳に損傷を受けた場合には、言葉の不自由さや記憶力の低下等を伴うこともあります。

ア 主な特性

- 移動に制約のある場合もある
 - 下肢に障がいのある場合、段差や階段、手動ドアなどがあるために一人では進めないことがあります。歩行が不安定で転倒しやすいこともあります。
 - また、車いすを利用している場合は、高い所に手が届きにくい、床のものが拾いにくい、十分なスペースがなかったり障害物があったりするために、移動できないことなどがあります。
- 文字の記入が困難な場合もある
 - 手にまひのある場合や脳性まひなどで手足や顔が自分の思いとは関係なく動いてしまう（不随意運動）症状を伴う場合は、文字の記入が困難なことがあります。
 - また、ATMなどのボタンやパネルの操作が難しく、利用しづらい

ことがあります。

- 体温調節が困難な方もいる
 - 脊髄を損傷した場合は、手足が動きづらだけでなく、感覚がなくなり、体温調節が困難なことがあります。
- 話すことが困難な方もいる
 - 脳の損傷がある場合には、発語の障がいに加えて不随意運動を伴うため、自分の意思を伝えにくいこともあります。

イ 対応時の配慮

- 相手の視線に合わせる
 - ・ 車いすを使用している場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされている感じがして身体的にも心理的にも負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにしましょう。
- 聞き取りづらい場合は確認する
 - ・ 聞き取りづらいときは、分かった振りや思い込みをせずに、一語一語確認するようにしましょう。
- あたたかい気持ちで接する
 - ・ 言葉がうまく話せなくても、子ども扱いしたり興味本位で見たりせず普通に接しましょう。

(5) 内部障がい

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）では「心臓機能」、「呼吸器機能」、「腎臓機能」、「ぼうこう・直腸機能」、「小腸機能」、「肝臓機能」、「ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能」の7種類の機能障がい定められています。

ア 主な特性

- 外見から分かりにくい
 - 外見からは分かりにくく周囲から理解が得られないため、バスや電車の優先席や障がい者用駐車スペースが利用しづらいなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。
- 疲れやすい
 - 障がいのある臓器だけでなく、全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい傾向があります。重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

- 日常生活上の制限がある場合が多い
 - 心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話等から発せられる電磁波等の影響で誤作動するおそれがあります。また、呼吸機能障がいのある方は、たばこの煙などが苦しい場合があるほか、ぼうこう・直腸機能障がいや人工肛門や人工ぼうこうを使用している方は、専用のトイレが必要です。

イ 対応時の配慮

- 負担をかけない対応を心がける
 - ・ 内部障がいのある方は、疲労がたまって集中力や根気に欠ける場合があります。外見からは分かりにくい特性を理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。
- 決められたルールやマナーを守る
 - ・ バスなどの車内での携帯電話の使用等は、内部障がいのある方にとって生命に関わる場合があることを知るとともに、ルールやマナーを守った行動をしましょう。

(6) 重症心身障がい・その他医療的ケアが必要な場合

重症心身障がいや医療的ケアが必要な方は、自分で体を動かすことができないため、介助者による援助を必要としている場合が多くあります。

また、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障がいや重複していることもあります。

ア 主な特性

- 自力でできない日常の動作が多い
 - 移動、食事、着替え、入浴等の日常の動作が自力ではできないため、様々な場面で介助者による援助が必要です。
- 非言語によるコミュニケーションが多い
 - 口や指の動き、視線、表情、発声などで、本人の意思を伝える場合が多くあります。コミュニケーション補助具（発声代替装置など）を利用してコミュニケーションをとる場合もあります。
- 常時、医療用機器を装着している方もいる
 - 常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂取することも困難な方もいます。

イ 対応時の配慮

- 移動時の援助をする
 - ・ 人工呼吸器などを装着して、専用の車いすで移動するときなど、乗り物の乗降や建物内での階段の昇降時に手助けを必要とする場面では、安全に配慮しながら積極的に援助しましょう。
- 室内の温度に気をつける
 - ・ 体温調節がうまくできないことも多いので、室内の温度調節に気を配り、急激な温度変化を避けるようにしましょう。

(7) 知的障がい

心身の発達期に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしづらさなどを抱えています。

「考える」「理解する」「記憶する」等の知的な活動に時間がかかることから、仕事の手順を覚えることや、人とのやりとりにすばやく対応することが困難な場合があります。

ア 主な特性

- 複雑な話や抽象的な概念が理解しづらい
 - 一度に多くのことを言われると混乱することがあります。また、抽象的で具体性に欠ける表現が理解しづらいことも多くあります。
- 人に尋ねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
 - 「考える」「理解する」「読む」「書く」「話す」等が苦手な方は、人への尋ね方や、自分の考えを言葉にすることが難しかったり、実際に尋ねたり発言することに積極的でない場合があるため、言葉や行動の意味が相手にうまく伝わらず、誤解や偏見を受けることがあります。
- 一つの行動に固執したり、同じ質問を繰り返す方もいる
 - 特定の動作や行動に強い執着を持ち、それらを繰り返し行うことがあるため、周囲の人が困惑することがあります。

イ 対応時の配慮

- 説明等は短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」繰り返す
 - ・ 一度に多くのことを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」繰り返し説明し、内容が理解されたかを確認しながら対応しましょう。

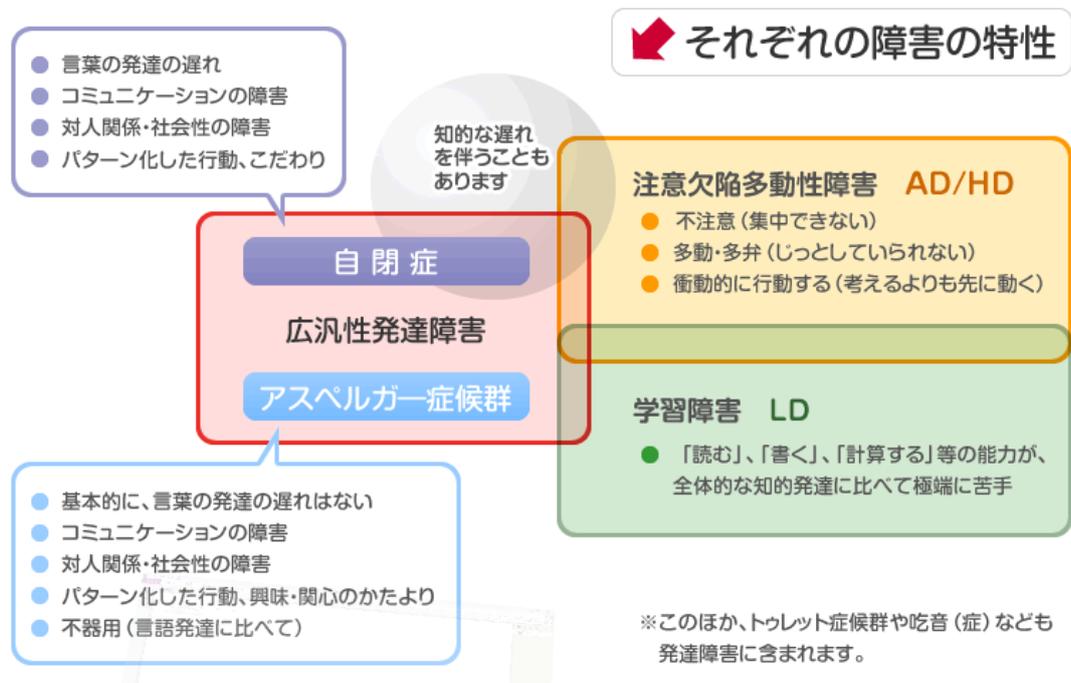
- 具体的に分かりやすく説明する
 - 説明資料等の漢字には振り仮名を付ける，抽象的な表現を避けて，絵や図を使って具体的に分かりやすく説明するように心がけましょう。
- 穏やかな口調で声をかける
 - 社会的なルールを理解しづらいため，時には奇異な行動を起こすこともあります，いきなり強い口調で声をかけたりせず，「どうしましたか？」「何かお手伝いしましょうか？」など，穏やかに対応しましょう。

(8) 発達障がい

発達障がいは，自閉症，アスペルガー症候群等の広汎性発達障がい，学習障がい（LD），注意欠陥多動性障がい（ADHD）等，脳機能の障がいであって，通常低年齢において発現します。

障がいの困難さも目立ちますが，優れた能力が発揮される場合もあり，周りから見てアンバランスな様子が理解されにくい障がいです。

いずれの障がいても，あらかじめ障がいの特性を理解し，本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞くなどしておく，円滑な対応が可能になります。



出典：内閣府大臣官房政府広報室 HP（政府広報オンライン）「発達障害って、なんだろう？」

ア 主な特性と対応時の配慮

(ア) 自閉症，アスペルガー症候群を含む広汎性発達障がい

〈主な特性〉

- ・ 相手の表情などよりも，文字や図形，物への関心の強さが見られます。
- ・ 見通しが立たない状況では不安が強いですが，見通しが立つときは落ち着きがあり，安定しています。
- ・ 大勢の人がいる場所や気温の変化などの感覚刺激が敏感で，それが芸術的な才能につながることもあります。

〈対応時の配慮〉

- 肯定的，具体的な表現を心がける
 - ・ 「～してはダメ」などの否定的な表現や「しばらくお待ちください」「少し高額になります」などの抽象的な表現は避け，「～してください」「この方の次に受け付けます」「〇〇円高くなります」など，肯定的，具体的に伝えましょう。
- 周囲の環境に気をつける
 - ・ 感覚過敏がある場合は，大声で説明せずホワイトボードに書いて伝えたり，クーラー等の空調設備のある部屋を利用するなど，感覚面の調整を行って，本人が安定した状態を保てるように工夫しましょう。

(イ) 学習障がい（LD）

〈主な特性〉

- ・ 全般的な知的発達に遅れはないのに，「聞く」「話す」「読む」「書く」「計算する」「推論する」能力のうち，特定のものの習得と使用に著しい困難があります。

〈対応時の配慮〉

- ・ 説明や案内をするときは，文書を読み上げる，絵や写真，図などを多く使うなど，本人の得意な部分を積極的に使えるような工夫をしましょう。
- ・ 本人が苦手とする部分については，過重な負担にならないように量や質を加減するようにしましょう。

(ウ) 注意欠陥多動性障がい (ADHD)

〈主な特性〉

- ・ 次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギーに様々なことに取り組むことが多くあります。

〈対応時の配慮〉

- ・ 短い文章で、「ゆっくり」「はっきり」伝えるようにしましょう。
- ・ 本人の気が散らないように、座席の位置や分かりやすいルールを提示するなどの工夫をしましょう。

(I) その他の発達障がい

〈主な特性〉

- ・ 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりするチック、一般的に吃音と言われるような話し方なども、発達障がいに含まれます。

〈対応時の配慮〉

- ・ 不自然な動きや話し方のぎこちなさなども、日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つようにしましょう。
- ・ 苦手なことに無理に取り組ませず、できることで活躍できる環境の整備や、本人が楽に過ごせる方法について、本人と一緒に考えるようにしましょう。

(9) 精神障がい

統合失調症や気分障がい（うつ病や双極性障がい）などの精神疾患によって、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている場合が多くあります。原因となる精神疾患によって、障がい特性や制限の度合いが異なります。

長期にわたって日常生活や社会生活に相当な制限を受ける場合もありますが、適切な薬の服用や周囲の配慮によって安定した生活を送ることができるようになります。

障がいの特性も様々であるため、医療機関、警察との連携や専門家の意見を聞くなど、関係機関と協力しながら対応することも必要です。

ア 主な特性と対応時の配慮

(ア) 統合失調症

〈主な特性〉

- ・ 原因はよく分かっていませんが、100人に1人弱が発症する比較的一般的な病気で、若い年代に起きやすいです。

- 統合失調症の特徴的な症状である「幻覚」や「妄想」などが現れる陽性症状と、意欲や集中力が低下し、引きこもりがちになる陰性症状※⁷が見られる場合があります。

※7 陰性症状 ～ 生き生きとした感覚が失われる、活動性が落ちる、感情が現れてこない、引きこもりなどの症状で、日常生活や社会機能に大きな支障が出る。抑うつ感、意欲の低下、感情の平板化、注意力低下などが見られる。

- 考えがまとまりづらく言いたいことが分からなくなったり、相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせることができなかつたりするなど、認知や行動の障がいが見られます。
- ストレスに対してもろい面があるので、その対処も必要になります。

〈対応時の配慮〉

- 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら他人と交流したり、仕事に就いたりすることに理解を示す必要があります。
- ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、不安を感じさせない穏やかな対応や、環境の整備を心がけましょう。
- 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなど整理して「ゆっくり」「丁寧に」「具体的に」伝えるようにしましょう。
- 症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに受診したりすることを促すようにしましょう。

(1) 気分障がい

〈主な特性〉

- 気分の波が主な症状として現れる病気で、うつ状態のみを認めるときはうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障がい（躁うつ病）と呼びます。
- うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状が出ます。
- 躁状態では気持ちが過剰に高揚して、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする一方、ちょっとした事にも敏感に反応して、怒りっぽくなったり人の話を聞かずに自分の思い込みだけで行動しようとしたりします。

〈対応時の配慮〉

- うつ状態のときには無理をさせず、しっかりと休養をとれるように配慮しましょう。
- 躁状態のときは、金銭の管理や安全面にも気を付けるとともに、対

応が難しいときには専門家に相談しましょう。

- 自傷や自殺に至ることもあるので、本人の言動に注意を払い、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促すよう心がけましょう。

(ウ) 依存症

〈主な特性〉

- アルコールや薬物などの特定の物質や行動への強い欲求がコントロールできず、過剰に摂取したり金銭を適切に管理することができなくなったりするなど、昼夜を問わず身体や社会生活上に様々な問題が生じます。
- 依存している物質や行動が途絶えると、発汗、頻脈、不安感などの離脱症状が出ることが多いです。
- 一念発起して自ら中止しようとしても、離脱症状の不快感や日常生活での不安感から逃れるため、繰り返し行動してしまいます。

〈対応時の配慮〉

- 本人に病識がないことが多いので、依存症は治療を必要とする病気であることを本人、家族、周囲が理解するとともに、周囲の対応や環境が影響している可能性もあるので、家族等も同伴の上で専門家に相談するように促しましょう。
- 再発の可能性が高いため、根気強く見守ることが大切です。

(I) てんかん

〈主な特性〉

- 慢性の脳疾患で、大脳の神経細胞の働きが、何らかの原因で突然崩れた時に発作が起きます。
- 発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるけれども認知の変化を伴うものなど、様々なタイプがあります。

〈対応時の配慮〉

- 発作が起こっていないほとんどの時間は、普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しないようにしましょう。
- 服薬を適切に続けることが重要です。発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で、専門機関に相談しましょう。

(10) 高次脳機能障がい

交通事故や脳出血、脳梗塞など、脳にダメージを受けることで生じる認知面や行動面の障がいをいいます。

脳にダメージを受けると、記憶や計算をすることや、自分の感情をコントロールしたり相手の気持ちを理解することが困難になるなど、日常生活や社会生活に支障を来すことがあります。

身体的な障がいが残らないことも多く、また、特定の状況にならないと表出しない症状であることから、周囲も本人も気が付きにくく、本人の性格だと誤解されるなど、「見えない障がい」とも言われています。

ア 主な特性

- 記憶障がい
 - すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり、質問したりします。
- 注意障がい
 - 集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かとミスをすることが多く見られます。また、二つのことを同時にしようとすると混乱したり、気が散ったりしやすく、作業が続けられません。
- 遂行機能障がい
 - 自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てたりすることが困難です。
- 社会的行動障がい
 - ささいなことで興奮したり、激怒したりしやすいです。また、こだわりが強く表れたり、欲しい物を我慢できず、思い通りにならないと大声を出したり、暴力をふるったりすることもあります。
- 病識欠如
 - 上記のような症状があることに気付かず、自分では「できる」つもりで行動してトラブルになることがあります。

イ 対応時の配慮

障がいの状態によって、配慮するポイントが異なります。可能であれば、専門医や家族会等の関係者にあらかじめ相談することが有効です。

- 記憶障がい
 - ・ 手掛かりがあると思い出せることが多いので、手帳やメモ、アラームを利用する、ルートマップを持ち歩くなどの工夫をしましょう。
 - ・ 大事なことはメモをとるように促しましょう。また、きちんとメモ

ができていないか確認しましょう。

- 注意障がい
 - ・ 伝えたいことは、一つずつ、簡潔に伝えるようにしましょう。また、内容が理解できているかを確認するようにしましょう。
 - ・ 短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るような工夫をしましょう。
- 遂行機能障がい
 - ・ 手順書を活用するなど、順番に沿って行動できるような環境を整えるようにしましょう。
 - ・ スケジュール表の掲示や、アラームやタイマーの利用なども有効です。
- 社会的行動障がい
 - ・ 感情をコントロールできない状態のときは、場所や話題を変えるなどして、気分転換を図る工夫をしましょう。
 - ・ あらかじめ、行動のルールを決めて紙に書いておくことも有効です。

(11) 難病

難病は、一般的に「治りにくい病気」や「不治の病」を指す言葉で、医学用語として具体的に定義されているものではありません。

平成 26 年に「難病の患者に対する医療等に関する法律」が制定され、難病は、発病の機構が明らかでなく、かつ治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期の治療を必要とするものと定義されています。

ア 主な特性

- 多様な障がいを生じる
 - 神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など、様々な疾病によって、多様な障がいを生じます。
- 誤解や偏見を受けやすい
 - 外見から分からない痛みやしびれ、疲れやすいなどの症状を生じる場合も多く、病気への理解が得られないことや、先入観による偏見や差別に悩んでいる方もいます。
- 精神的な苦痛を伴う
 - 症状や治療による苦痛のほか、病態や障がいの進行に対する不安などの精神的な苦痛も大きいです。

イ 対応時の配慮

- 病気に対する正しい理解
 - ・ 難病は完全に病気が治るというものではありませんが、医学の進歩によって、継続的な服薬や通院治療、生活を正しく管理することで、安定した状態を保つことが可能な場合が増えていきます。
- 体調の変化に注意する
 - ・ 排泄の問題や疲れやすさ、状態の変動などに気を付け、体調がすぐれないときに休憩できる場所を確保するなどしましょう。

(12) 構音障がい

構音障がい（こうおんしょうがい）とは、発音が正しくできない症状で、原因によっていくつかに分類されます。

- 器質性構音障がい ～ 音声器官における形態上の異常により引き起こされる発音上の障がい
- 運動障害性構音障がい～ 音声器官の運動機能障がいによる発話の障がい
- 聴覚性構音障がい ～ 聴覚の障がいによる二次的な発音上の障がい
- 機能性構音障がい ～ 上記のような医学的原因の認められない本態性の発音の障がい

ア 主な特性

- 話す言葉を聞き取りづらい
 - 声が出しづらかったり、正しい発音ができなかったりするため、言葉が聞き取りにくい場合があります。

イ 対応時の配慮

- しっかりと聞く
 - ・ 聞き取りづらいため、しっかりと話を聞くように心がけます。特に内容がよく分からなかった場合は、相手に確認をするようにし、あいまいな返事や相づちは避けましょう。
- 会話補助装置などを使用する
 - ・ 状況に応じて、入力した言葉を音声に変換する補助装置などの使用を検討しましょう。

(13) 失語症

失語症は、脳の言語機能の中核(言語野)が損傷したため、一度獲得した「聞く」「話す」「読む」「書く」といった言語機能に関して起こる障がいであり、その症状によっていくつか分類されます。

- ブローカ失語 ～ 運動性失語、表出性失語ともいい、理解力はあっても、なめらかに話せない状態をいいます。
- ウェルニッケ失語～ 感覚性失語、受容性失語ともいい、理解力の障害がひどく、なめらかに話すことができて、全体として意味不明な話になりやすい状態をいいます。

出典：ブリタニカ国際大百科事典 小項目事典

A 主な特性

- 聞くことの障がい
 - 音は聞こえていても、「ことば」の理解に障がいがあるため、「話」の内容が分からないことがあります。
単語や簡単な文章であれば分かる場合でも、早口や長い話になると分からなくなることがあります。
- 話すことの障がい
 - 伝えたいことを、うまく言葉や文章にすることが困難です。
発語がぎこちない、言いよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりすることがあります。
- 読むことの障がい
 - 文字を読むことはできて、理解することが難しい場合があります。
- 書くことの障がい
 - 書き間違いが多い、「てにをは」などをうまく使えない、文章を書くことが難しい等の場合があります。

イ 対応時の配慮

- 短い言葉で伝える
 - ・ ゆっくりと短い言葉や文章で、分かりやすく話すとともに、こちらの表情が分かるように、顔を見ながら対応するように心がけましょう。
- 言い換えや繰り返して伝える
 - ・ 一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、漢字や絵、写真、ジェスチャーで示すなどの工夫をしましょう。

- 簡単に答えられる問いかけを心がける
 - ・ 「はい」「いいえ」で答えられるような、簡単な問いかけであれば、理解しやすいことが多いです。

参考：「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）

参考資料

障害を理由とする差別に関する事例集

※この事例集は、平成 27 年度に実施したアンケート結果をそのまま掲載しているため、表記が「障害」及び「障害者」となっています。

(1) 障害を理由とする差別を受けたと思った事例

- 個人や店舗等の名称などに関する情報は、内容から除いています。
- 記載内容が事実であるかどうかの確認は行っておりません。
- 長文にわたる事例や状況等の詳細な説明がある事例は、内容を一部編集しています。
- 寄せられた事例に加え、その他の機会で作られた事例も掲載しています。

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
1	柔道をやったときにおもしろがって、いたずらしてきた。幼稚園のときに先生が5～6人で場所を教えてくれたり、女子がおもしろがって寄ってきた。過剰なお世話。	いたずらは止めてほしかった。先生は5～6人じゃなくて、1～2人で良かった。	視覚障害	障害のある方
2	点字ブロックの上に車や自転車などの障害物が置いてあるので、歩きづらい。	点字ブロック以外のところに停車してほしい。	視覚障害	障害のある方
3	できること、挑戦してみたいことを危ないからと言ってさせてもらえなかった。	せめて一緒にやらせてほしい。目が見えなくてもできることがあることを知ってほしい。	視覚障害	障害のある方
4	目が見えづらいから遊びに行けなかった。	できないと思われたくない。	視覚障害	障害のある方
5	かわいそうと言われた。	私たちのことをかわいそうと思わないで下さい。	視覚障害	障害のある方
6	近所で障害のない人に「かわいそう」と言われた。		視覚障害	障害のある方
7	○子どもが幼い頃、公園等で遊んでいるときに、他の子どもたちに「バケモノ」「怪物」「おばけ」等と言われたこと。 ○地域の交流学习での休み時間等、目が見えないからわからないとの考えで、物を無断で持って行ってしまうこと。 ○幼稚園のとき、地域交流先の幼稚園で、子どもたちの「お世話係の仕事」として決まっていて、「嫌々させられてる感」が回を重ねる毎に増していったのがはっきりわかったこと。	障害があっても、同じ人間だということを当たり前を受け入れてほしい。「できる人」が「できない人」の手助けをするのは自然なこと、義務感ではなく、優しさで支え合うべき。子どもが受け入れないのは、大人が受け入れてない証拠。	視覚障害	障害のある方の家族
8	本屋さんで「視覚障害者なのでこの場所にありますか」と聞いたら「あそこらへんにあるよ」と言って去って行って結局場所がわからなかった。	その場所へ連れて行ってほしかった。	視覚障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
9	<p>全て体験談です。 学校で「がいこつ」と言われた。 学校の近くで、足をひっかけて転ばされた。 帰り道で自分の名前をバカにされた。 これらのことを先生に話しても、何もしてくれなかった。</p>		視覚障害 肢体不自由 内部機能障害 難病	障害のある方
10	<p>スーパーのレジで「カードありますか？」などの言葉が聞き取れない。</p>	<p>言葉が聞き取れないときは、ジェスチャーを使う、はっきり話して欲しい。</p>	聴覚障害・平衡機能障害	その他
11	<p>小学校の病弱学校に通う子のお話です。 小1のときに通っていた学校では、普通学級に在籍し、体調が悪いときに病弱学級に行っていました。家が引っ越し、3年生から通う今の学校では「あなたのために病弱学級を作ったのだから普通学級で勉強したいなんて勝手なこと言うな」と教務から言われ、5年生になり、中学のことも考え、練習のために普通学級で算数や社会など一緒に受けさせてと言ったら「それでは普通学級に変えて下さい。病弱学級かどちらかに決めて」。担任の先生からも言ってくれたけど、教務はガンとして聞き入れてくれなかった。 困り果て、女性の教頭、支援コーディネーターの先生に何度も相談し、コーディネーターの先生が少しずつ中学のリズムに合わせたり一緒に勉強する時間を作るようによく動き始めてくれた。</p>	<p>本人と一緒に勉強したい気持ちを組み入れ、教務だけで決めるのではなく、親、担任、養護の先生、普通学級の担任、支援コーディネーターで対等に話し合う場を設けてほしかった。</p>	聴覚障害・平衡機能障害 内部機能障害 (心臓)	障害のある方の支援者

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
12	<p>聞こえなくなってしまうのは免許の切り替えでした。</p> <p>平成21年に聞こえなくても自動車の免許を取れるようになった。</p> <p>今年は免許切り替えで、検査の説明を受けるため筆談をお願いしたが、なかなか書いてくれず困った。「クラクションの検査」とのことなので、「聞こえなくても運転できるように法律が変わったはず」と言っても無視された。</p> <p>担当者は、同行の家族に話しかけ、手続きする者に直接説明しようとしなかった。その後、ろうあ者相談員を通じて免許センターに連絡すると、家族に電話しますとの返答で、本人にFAXで伝えることをしなかった。</p> <p>職業としてセンターで働いているなら、聞こえない者にきちんと対応できるべき。まるっきり相手にされないのが不思議でした。</p> <p>「補聴器を付けて検査をすれば簡単に終わるのに」と何度も言われたが、誰が簡単に終わらせたいのか？免許証に「補聴器」と記入されたら常につけていなければ交通違反になる。聞こえないのがわかりながら検査のために10万以上もする補聴器を買う余裕などない。</p> <p>「補聴器を付けてクラクションの検査」をしても聞こえなければ、又講習のために後日出直さなければならなくなり、手続きのために何回も足を運ばねばならないのは、働いている者にとっては迷惑である。</p> <p>仕事柄、耳が遠い難聴者と聞こえない失聴者の区別ができるくらいの知識があつて当然ではないのか？法律が変わって7年も過ぎている。聞こえない者は相手にできないという大きな差別を感じた。</p> <p>(次ページに続く)</p>		聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
	<p>(前ページの続き)</p> <p>聞こえない者が運転免許を取ったとき、蝶マークの聴覚障害者標識を付ける義務がある。健聴者が免許をとったときは若葉マークで、義務は1年間である。</p> <p>聴覚障害者は、何で一生付けなければならないのか？事故は本人の注意力不足が招くのであって聞こえないのは関係ないはず。なぜ聴覚障害者だけ差別するのか？</p> <p>失聴者はワイドミラーを付ける義務があるが、免許証に「補聴器」「ワイドミラー」の書き込みもおかしい。国が作った法律である以上は、ワイドミラーが付いた車の製造が義務であろう。なぜ弱者に負担を強いるのか？聞こえなくても運転できると決めたのなら、聴力検査をするのはおかしい。</p> <p>聞こえないというだけで、国が差別をする。目の敵にされても迷惑。</p>			
13	<p>手話を知らない者、知っている者、聞こえる者が「頼るのは文字」です。文字は、たいていの大人は読み書きできます。しかし、文字は書いて伝える気がなければ書けないのです。</p> <p>空港にあるテレビには未だに字幕が付いていません。どこの空港も同じですがなぜでしょうか？</p> <p>なぜ駅にはあるお知らせの電光掲示が空港にはないのか？なぜ、特急にある文字のテロップが機内にないのか、情報保障の意識がない。</p> <p>空港のカウンターでは、「聞こえないので書いて下さい」と言うを書いてくれるようになりました。飛行機に乗ると、スチュワーデスが来てくれて「何か困ったことはありませんか、手伝うことはありますか？」と言ってくれますので「何かあったときに知らせて欲しい」と伝えます。しかし、機内でアナウンスされた言葉は未だに伝えてはもらえません。</p>	<p>「何か困ったことはありませんか、手伝うことはありますか？」というより、みんなが見える形で伝えられるシステムがあるべき。何かあったときに、とっさの行動が取れるように。どこへ行っても「聞こえませんので…」と言えない聴覚障害のほうが多いはずなので、対策をお願いしたい。</p>	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
14	私たち聴覚障害者は、どこへ行っても何も知ることができず、不安をいっぱいかかえていることは、外見からは見えないため理解されず苦しんでいます。	手話を知らない多くの聴覚障害者のために「文字条例」（仮称）の制定に取り組み、聞こえなくても安心して行動できる社会。市民が出入りする施設では、「聞こえませんので書いて下さい」という言葉で頭を言葉から文字に切り替えて対応できる人材教育をお願いしたい。文字条例の実現をどうしてもお願いしたい。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
15		病院で診察時マスクをはずして対応を。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
16		病院で呼び出しはマイクではなく、電光で番号を示して。音声の呼び出しは、言葉をはっきり、ゆっくり。伝える気持ちを忘れないで。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
17		院内に文字の通訳者を設置して欲しい。聞こえないことがわかっているのに書いてくれない。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
18		病院で市民が出入りするところにあるテレビには字幕を付けてほしい。特に病院は待ち時間が長い。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
19		市民が出入りするところで交通機関、施設に電光掲示で情報を伝えて。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
20		市民が出入りするところで職員が文字でスムーズに伝えるのはけっこう難しい。伝え方が悪いのに、通じないのをこちらのせいにする。伝え方の訓練をしてほしい。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
21		色々な窓口で、質問、説明する言葉が決まっている場合は、前もってボードに書いたものを用意して間違いなく伝える準備をしてほしい。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
22		免許切り替えのビデオに字幕をつけて。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
23		救急車、警察、タクシーなど、呼び出しを受けたら、受けたこととそれによる対応を必ず返信して。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
24	免許センターで切り替えのための講習を受け、通訳の証明のための対話者の署名の記入をお願いすると、さんざんたらいまわしにされ、なかなか記入しようとしなないという苦情が多いのはなぜか？交通法が改正され何年も経っているのに、免許センターの窓口はなぜスムーズに動けないのか？職務怠慢がはなはだしい。		聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
25	福祉課には「ろうあ者相談員」の看板がある。なぜ「聴覚障害者相談員」ではないのか？昔質問すると、ろうあ者の努力でできた看板なので、名称の変更はできないと言われた。我々中途難聴者は、どこに悩みを相談すれば良いのか？我々の仲間は、家族に連れ添われてどこか知らないところで適当にあしらわれている。我々が自分の言葉で自分の考えで相談できる所がない。	「ろうあ者相談員」の看板が外せないのなら「ろうあ者相談員」・「聴覚障害者相談員」二つの看板をあげるべき。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
26		救急車・パトカー・消防車が走っているとき、車には目で見えてわかる方法・設備を備えて下さい。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
27		バスの車内に全停留所名を掲示して。	聴覚障害・平衡機能障害	障害のある方
28	1、銭湯で入浴を断られた。 この銭湯は親戚と同じ町内であったため永いつきあいで気楽に思っていた。術後1年以上通っていた。突然、店主より①入浴中の客から言われた②入浴中に事故があれば対応が大変③うちの湯には来ないでほしい。 2、パークゴルフクラブに入会したが 私たちの会は障害者は無理だ、話が通じないとまわりの者も本人も大変であろう、各種大会が始まる、やめるなら早いほうがいと進められた、友人、代表者に迷惑をかけると思ひ退会した。	1について私の反省、退院し、始めて銭湯に行ったとき、病状を話しておくべきだった。 2については、このときまだ十分話ができないときであった。室内でも野外でも通じなかったと思う。	音声・言語・そしゃく機能障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
29	喉頭摘出して15年になる。現在は人工喉頭で会話している。今だに多くの人の集まる所での会話は苦手である。でも頑張って話の中に入る努力をしている。まず健常者の中での第一声に気構えどころである。		音声・言語・そしゃく機能障害	障害のある方
30	私は喉頭摘出した障害者である。食道発声という発声でいくら話をする事ができるが、色々な障害が起こる。第1に大きな声は出ない。喉頭摘出者は90～100ヘルツなので外に出て車の音がうるさいときは全然話が通じない。 (1) 電話をする場合、声がおかしいなどと言って切られることがあり、悲しい思いをした。 (2) バスの中などにいて急に咳が出る。そのとき一般の人とは全然違う音声なので自分では周りが気になる。		音声・言語・そしゃく機能障害	障害のある方
31	交渉・折衝事に取り合ってもらえない事があった。		音声・言語・そしゃく機能障害	障害のある方
32	1、障害者としての申請手続きが複雑なこと (1) 窓口がばらばら(第2庁舎、本庁舎、警察など) (2) 書類の多さ 利き手を失った私は大変。どうしても自筆なのか。 2、世の中は右利き優先にできていることが多い。(駐車場、カギ穴、自販機) 3、自動ドアがないと荷物があるとき出入りにくい。 4、若者や健常者が優先席や駐車スペースを占領していること。雨の日傘がさせない私は特に困る。	代筆してもらえたらよい。1-(2) 庁舎の利便性向上 1-(1)、3	肢体不自由	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
33	生活保護の申請をしようと、車イス（背もたれが倒れるリクライニング型）を使用している方と二人で、第二庁舎の保護課のある階まで行こうとしたが、リクライニング型車イスではエレベータには入れず申請を断念した。生活保護の申請をさせない水際作戦ならぬ、「来所させず作戦か！」と思った。旭川市役所が行っている、このような申請を妨害する行為は、憲法違反ではないだろうか？	エレベータを、ストレッチャーが入れる大きさにする事。	肢体不自由	障害のある方の支援者
34	私は車椅子ユーザーです。鉄道を利用する場合は、いつも乗降に際しサポートいただいております。出張で飛行機を利用するため、旅行代理店を通じて早朝の列車の指定席をとり、車椅子席に変更しに窓口に行きました。これまで幾度か利用し早朝であっても利用できていましたが、今回、窓口で、席は取れましたが乗車時間帯から駅員の手伝いができないことと、乗降用スロープの貸出しができないとの話がありました。飛行機の時間もあって変更ができないことから、同行者の上司と乗車について要望に行きました。その後、同行した上司に、今回に限り乗せませんが、次からは対応しないと連絡受けたと聞きました。なぜ、今回だけは、と前置くのでしょうか。今回に限りといったことではなく、発売している以上、予約した際には乗せていただきたいし、乗れるよう対策を講じてほしいと思うのです。または対応時間について、HPや壁に貼り出すなどして必要な人がわかるように明確に記した方が良いのではないのでしょうか。発売していて、係員の手を必要とする人の場合は、乗れる時間を限定するというのは差別ではないかと感じます。	今回は結局乗れましたが、今回に限りで基本6時半からです、と、駅から念押されてしまいました。また早朝利用する時はその都度お願いしなければならないでしょうね。毎日ではないし、予約したときだけ駅員を配置してほしいと思っています。この時だけではなく、他の時にも使っていますがその際は問題なく乗れています。	肢体不自由	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
35	私が障害になったのは、3歳です。それから、小学校で普通学級に入ったときは少しいじめもあったけど、学校の先生がいい先生だったのでよかったです。		肢体不自由	障害のある方
36	洗髪介助のとき、間違っ「ボディソープ」を頭に付けられた。「ボディソープ」と「シャンプー」は同じ容器だったので、区別が付かなかったのかもしれないが、わからないのなら聞いて欲しかった。		肢体不自由	障害のある方
37	車いすのため引き戸を開けられず困っていた。		肢体不自由	その他
38	いとこの車いすを押して散歩していると、すれ違う人達が皆、いとこのことをじっと見ていた。	「障害者」と呼ばれるだけで悪いように目立ってしまうので、同じ人間として接して欲しい。	肢体不自由	その他
39	スーパーに足が不自由なお客さんが車いすに乗って来店したが、店が混雑している時に、他の客が「邪魔だ。」と言っていた。		肢体不自由	その他
40	電車の乗降口で車いすが脱輪し先に進めなかった。		肢体不自由	その他
41	<p>車いすで出かけることがあるが、道路の段差で困ることが数多くある。</p> <p>①歩道が整備されていないところが各地にある。例えば、どうしても歩道から車道に出るのが多いこと。段差が大きく、下車して押さなければならぬところが多い。</p> <p>②歩道上でも道路に面した民間住宅のところでは歩道の傾斜が急でかなり気をつけて進まないと横倒しになってしまうところが多い。</p> <p>③路面にある下水道のマンホールのふたが凹んでいて相当神経を使わなければならない。</p>	歩道と車道の高低差を少なくしてほしい。縁石で歩車道を分離しているのは良いが、高低差が大きい。道路管理する方が車いすで走行してみる。そして、どのようにすれば良いのか考え、早急に改めてほしい。	肢体不自由 難病	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
42	1、商業施設における優先駐車スペースへの健常者の駐車 2、上記施設の障害者用トイレの健常者の使用	行政として周知徹底してほしい。（本来であれば常識の範囲なのだが）	肢体不自由 発達障害 難病	障害のある方の家族
43	私は車いすを使用しています。夏は介助者と一緒に路線バスを利用することが多いのですが、私が住む永山の路線はノーステップバスが一日に一本も走っていません。 バス会社に電話で、乗りたい時間のバスの時間を言い、その時間にノーステップバスに変更またはお手伝いをお願いできるか問い合わせをすると電話にでる人によって対応や言うことが違って困ります。乗車拒否をされたり、介助の手伝いをお願いするとノーステップバスじゃない限り、お手伝いできないと断られました。 通院のためノーステップではないバスに乗ったとき、運転手さんに時刻表に載っている低床バスに乗ってください。と言われました。	1時間に1本はノーステップバスを走らせてほしいです。	肢体不自由	障害のある方
44	市の施設の駐車場で療育手帳を出す際、「あー障害児だから（お金いらぬ）」と職員同士でやりとりしていたのが聞こえ、とても悲しかったです。	そのようなことは言わないでほしい。	知的障害	障害のある方の家族
45	人と違う行動をとって、それを見て笑われていた。	仲間にする。笑いものにするのではなく、話を聞いてあげる。	知的障害	その他
46	中学校の時に障害のある子が、授業中に変な発言をただけなのに先生に怒られていた。	先生に障害のことを理解して欲しい。	知的障害	その他
47	ちょっかいや暴力を受けていた。		知的障害	その他

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
48	バスに乗っていて知的障害の人が3人ほど乗ってきて、一人の乗客の近くに座った。その乗客は、知的障害者が嫌で移動した。		知的障害	その他
49	<p>一般就労で途中採用で入社して1年半ですが、勤務先でも、巡回する支援者も合理的配慮がなく憤りを感じる。</p> <p>勤務先では、能力から極度に低く肉体的な仕事しか与えられない。全体に事務的・機械的で寂しい思いをしている。あいさつから話し方まで配慮がない。</p> <p>支援者に対しては、過去に偏見・軽蔑・差別を受け、支援者不信・うつに近い程苦痛があるにも関わらず、情報が伝わってないのか説明する時も話す時も厳しい口調で言われた。それ以来何かあると言っても心が開きにくい。</p> <p>就労支援を受けていた時、私が軽度障害で、あきらかに物事が処理ができるにも関わらず、相手が過剰に気にしたり、勝手にやめさせたりして正常なこだわり・病的なこだわりの境線が理解できていない。</p> <p>付き合った親しい趣味仲間にも最近、私に敬遠し事情を問いかけると性格上だ価値観だと言ってるが実際は差別と思われる。今も憤りを感じ私生活面は当初より落ち着いてるが苦しい状態。</p> <p>判断が微妙かもしれないが、一般求人と、ある確定申告上で雑所得収入が発生するサイトでは、知的障害と該当するだけでも明らかに投資家として該当しませんよ感じな同意書があった。私は8年投資経験もあり利益もあり確定申告も苦戦してるがきちんと済ませてます。判断不十分のところもあるがリスクは障害有無でもある事例なのがいちいち障害者ですと報告しなければならないのかと理解できない。</p>	勤務先でも支援者でも、他の一般の若年者として接しているのでしたら納得できるが、そうでないなら改善して欲しい。一般でもある事例なことでは、話として受け入れて欲しい。	知的障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
50	障害を理由に退職を強要された。公務員なのに切り捨てられた。マニュアル通りにしか対応してくれない。	マニュアル通りではなく、個人個人で良い方法を見つけてほしかった。	精神障害	障害のある方
51	<p>数年前、第2庁舎2F精神保健窓口にて、経済的にも苦しくて、どうしていいかわからず体調も優れない中、葉の副作用かもうろうとしながら、すがる気持ちで窓口へ相談に行った。その時、たまたま昼くらいの時間だったらしく、担当者が生活保護課に電話で確認したところ、私にも聞こえるように「今、昼休み中です」と担当者に声で伝えられたときに愕然とした。思わず、それはひどすぎると泣きながらいかってどなったら、まあまあとなり、担当者のなだめ付き添いで生活保護課窓口へ案内され、じゃ話して下さいとなりましたが、さっき担当者に話したのにまたいちから話せというのか、私を殺す気かといかり憤慨し、倒れ、そのまま救急車で病院へ即入院というありさまだった。それがトラウマになって、今では市役所窓口へ行くとも具合が悪くなって信頼できなくなった。</p> <p>この説明書類を見せられたとき、私たち精神は、そもそも「その場面がわかるように具体的に」と言われてもとても困る。社会参加、行政改善したい気持ちはあるが、伝えきるのにどれだけ何時間も不快な思いをしながら書いてることを知ってほしい。気安く、できる、言える、書けるでしょ的に一方的にやらないでほしい。</p> <p>(次ページに続く)</p>	<p>役所職員の仕事への疑問あり。そういう人にそのような仕事は不適格。論外。確かに昼休みだったかもしれないが、担当者にそっと伝えるなりしてほしかった。ある程度、生活保護の引き継ぎに私の前で「こういうことで困っている」などを伝えてほしかった。そして、私をサポートし、「こういうことで良いですか」と促しながら私の中にある話そうという力を引き出してくれる場をかもし出してほしかった。</p> <p>もう少し、お役所言葉ではなく、心ある言葉、私たちは何もわからない、理解したいので教えて下さい、お声を聞かせて下さいとへりくだった文章の方が良い。従いなさい的なのは圧力を感じ、つらくなる。行政が色々してやってるんだから障害者は言うことを聞けという印象をもってしまう。</p> <p>障害者になったら、役所の方からどういうことをやらなきゃならないとか1年に1度、チェックシートみたいなもので、申請忘れてないか案内がほしい。私が疑問に思わない限り、知らんぷりという感じを受けた。</p>	精神障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
	<p>(前ページの続き)</p> <p>障害者になったらあらゆることで役所にいかなきゃならない。役所を利用する者ほど利用しにくい。私はこれまで懸命に働いて、税や社会保障費をちゃんと払っていたのに。サービス窓口の対応の悪さ、たらいまわし。</p> <p>うつ病などは、役所窓口へ行っても、見た目は健常者のように見られ、あっち行って、こっち行ってあれもできるでしょと言われ、即答できない。だからといって障害者ですともなかなか言えず。障害者ですという場合もあるけれど、おびった利用時、口頭でどの障害ですかと突然聞かれたのがっかりした。手帳を見せるだけならしようがないかなと思うけれど。そもそも手帳区分の色分けもどうなのかと思う。マイナンバー制度で少しは制度を利用しやすくなればと願っています。</p>			
52	<p>ある作業所で昼寝をしていたときのことで。職員と誰かの会話が耳に入りました。メンバーの人から「逆にパソコンを教えてもらったよ」と言っていました。「逆に」の言葉に差別を感じました。</p>		精神障害	障害のある方の支援者

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
53	<p>私は障害者として会社に入りました。2年ほど働いた頃、会社で新卒の高校生を雇いました。そして、古株の年のとった人たちを辞めさせました。会社の雰囲気は一変しました。新入社員は私をこきつかうようになりました。私はやるべきことをやっているにもかかわらず、社長のごとく権力をふるうのです。周りの者も注意しているのですがやまず、私はとうとう病気が再発して入院してしまいました。障害者が働く会社は社員の教育が必要です。その会社は倒産しました。</p>	<p>私は精神障がい者の作業所に通所している者です。毎年色々なところから実習生として何人もの人が見学に来たり、1回1週間一緒に過ごして、学んでゆくのですが、あるとき左手のきかない実習生が来ました。彼は、麻雀が大好きと言っていましたので、みんなで麻雀をしました。いざ始めようとする「牌をならべてください」と彼は言いました。左手がきかないから当然のことだと思いましたが、あえて私は「自分で並べな」と言うと、彼は片手で牌を積みました。そして、楽しく麻雀をしました。私も彼も障害を持っています。しかし、頭からできないものと決めこむのではなく、それを乗り越える力というか情熱というかそんな意気込みも必要だと思います。この題の「気配り」ということばは、障がい者にとってはあまりにも軽すぎることばだと思います。</p>	精神障害	障害のある方
54	<p>中学生の頃、障害のある人（精神）がいて、周りの人が避けていた。</p>		精神障害	その他

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
55	<p>旭川市だと思います。</p> <p>身体障害者手帳・療育手帳を持っている人の減免減額サービスがいっぱいあるが、精神保健福祉手帳を持っている人に対しては、バス半額のみと差別している、身体障害者手帳と療育手帳を持っている人と同等のサービスを受けさせるよう28年4月から行って欲しい。</p> <p>それらのサービスをおこなわないと障害者差別解消法に違反にもなる！！</p>		精神障害	障害のある方
56	<p>旭川市にある大手不動産屋で受けた差別です。契約者が障害者であることを伝えた途端、大家に連絡してみると言われ、断れる事が立て続けにありました。</p> <p>またその際、必ずと言っていいほど障害の内容や程度を聞かれます。賃し手であることを逆手に取り、人に話したくない障害の内容を聞き、またその事によって契約拒否をするのは人権侵害ではないかと感じました。今後同様の事例がなくなることを切に望みます。</p>	<p>障害の内容や状態を聞くのは止めてほしい。また障害を持っているという理由だけでの契約拒否をやめてほしいと思いました。</p>	精神障害	障害のある方の家族

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
57	<p>○児童会で障害があるから着替えがゆっくりしかできないのに対して着替えを禁止にされた。</p> <p>○できないことを「何でできない」と怒鳴られる。</p> <p>○周りの友人からもバカにされ、「死ぬ」と言われる。</p> <p>○児童会で障害があることを話しても「その子だけ特別扱いはしない。何であの子だけとなるから」と対応してもらえなかった。</p>	<p>○通っているデイサービスで、障害がありできないので必ず周りの手助けが必要であるのに、手伝わずにその子だけダメと叱ったり禁止したりするのはおかしい。</p> <p>○発達障害は周りからは普通に見えてしまい、理解してもらえない。周りについていけない。すぐにぼーっとしてしまう。ご飯を食べるのも幼少から飲み込めなくて時間がかかり、2、3時間つきっきりで食べさせて健康管理しなくてはいけない。食べるのがゆっくりすぎるからとあきらめたら体重が減ってしまうし、熱も出やすくなる。朝だって声かけしてもぼーっとするから服も着せてあげないと時間にすら間に合わない。本人も家族も大変な苦勞をしている。発達障害児の親の自殺やネットの掲示板見ても苦悩はあきらかである。早く改善して行ってほしい。これ以上自殺する家族を増やさないでほしい。</p>	発達障害	障害のある方の家族
58	嫌な思いや差別を受けたと感じたことはない。周囲の大人や子どもは「この子はこういう子だ」とある種個性として受け止めてくれている。		発達障害	障害のある方の家族
59	<p>発達障害の子を持った場合、色々な手続きなどは殆ど市が窓口になるので、いやな思いに関しては市役所の方々となってしまいます。</p> <p>その他公共の場でも肩身の狭い思いをしてきた事は様々あり、話しきれない程です。</p> <p>(次ページに続く)</p>	<p>私としては無理な事は引受けなくて頂きたいという事です。</p> <p>簡単に引き受けて、後でこちらがイヤな思いをするのはもう沢山です。</p> <p>それでなくとも日々色々ありますので。</p> <p>サポートが出来る状態になった上でOKして頂くか、あるいはサポート出来ないがそれでもいいかどうかの説明が必要だと思います。</p>	発達障害	障害のある方の家族

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
	<p>(前ページの続き)</p> <p>子供は今年から一年生になり、支援学級の方でお世話になっています。学校でのプール授業に慣れさせるため待機待ちをしていたプールから空きの連絡が入り行かせる事にしました。</p> <p>事前に発達障害がある事をつげており、それを承諾して頂いた上での加入でした。</p> <p>行ってみると特にサポートのような制度はないので、窓口で又一から説明し、子どもをお願いしました。しかし始まってみると、担当される指導の先生には伝わっていないようでした。自由気ままにやろうとする子、きちんと習う為に来ている子、それを一人で全てみるのはもちろん大変で無理があると思いました。</p> <p>自分の子供だけの事を考えれば続けさせたかったのですが、皆の輪を考えると、皆さんも指導料をお支払いしているわけですから私も悩み始めました。</p> <p>その頃、そこで働いている方が、他の親御さんが大勢いる中で『障害の子』と私どもの子を呼びました。私や皆の前で何度も障害の子と呼ばれたのはいくら慣れているとはいえ、正直悲しかったです。</p> <p>でも私は堂々と更衣室から出てきた子供を迎えました。</p> <p>結局やめる決定打はその言葉となりました。</p>			

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
60	障害ではなく、障がいという表示の仕方が増えている中で、アンケートを取ろうとしている側の質問自体になんなの？と思う。発達障がいなど見た目にはよくわからず、しつけがなっていないと思われることもよくあり、ダダこねる→注意する→聞かない→怒る→大泣き→周りの人にあらあら～と思われることが多々ある。まだまだ周りの理解は難しさを感じる障がいもある。		発達障害	障害のある方の家族
61	軽度のコミュニケーション障害で自分の言いたいことを周りが分かってくれなかった。	自分の言いたいことを伝えるために筆談を用いる。	発達障害	その他
62	ネットの掲示板で発達障害を馬鹿にするような書き込みがあった。		発達障害	その他
63	私は特定不能の広汎性発達障害と診断され現在うつ病を併発して休職中です。私の場合は親が境界性パーソナリティ障害、兄弟が自己愛性パーソナリティ障害で家族から虐待をうけ発達障害になってしまいました。親の愛情は絶対という世間の価値観があり中々社会には理解されません。病気についても可視化されるものがなく中々理解されず、家族からは甘えとして責められます。職場の管理職にも甘えるなど怒鳴るひともいます。障害の程度も認定されにくく苦しさも他人には分かりません。しぬまで苦しみます。老人になっても苦しんでいる人もいます。精神的虐待は家族以外から見えにくく、虐待している家族にも虐待の意識がありません。むしろ家族のほうが被害者だと思っています。	この病気を可視化させるために現在研究がされており、本も出版されております。この障害は第四の発達障害と呼ばれています。世間にこのことを理解していただいて少しでも虐待にあった人が救われる世の中にしてください。	発達障害	障害のある方

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
64	○保育所にて、同じ部屋(同じ年)に入れてもらえず、隔離された。(食事も…) ○転園するように促された。○小学校にて、懇談会中に障害の有無を発表するように促された。○学校でのトラブルの原因を全てうちの子のせいにされ、各家庭へ謝罪するよう促された。(実際に各家庭へ訪問した)○特別支援学級への申請○トラブルがあるたびに、相手方の住所と電話番号を無言で渡される。○校内トラブルがあっても上手く説明できない(話せない)為に、相手の子の話のみ鵜呑みにされ、一方的に謝罪させられている。		発達障害	障害のある方の家族
65	父方、母方もほとんどが音声、肢体不自由、知的、精神発達となにかしらの障害をもつ家系に生まれており、小さい頃から悲しい思いをしてきた。今の時代はかなり良くなった。障害は遺伝性が多いらしい。DNAが障害者のDNAを選ぶらしい。障害は一生自分には関係ないことと思っている人がいるが病気、怪我などで障害者になることがあるので、人ごとと思わず障害者に接してほしい。腫れ物に触るようにはしてほしい。今の時代心が貧困なので自分が良ければ良い人が多くなっている。それ自体が悲しい。	学校事業に入れてほしい。高学年くらいから。	その他	障害のある方の家族
66	特別支援学級の友達が仲間はずれにされていた。	その子の良さを分かって欲しかった。	その他	その他
67	入学式や公共の場で白い目で弟が見られた嫌な思いをした。		その他	その他

No.	① 障害を理由として、差別を受けたと思ったこと、嫌な思いや悲しい思いをしたこと、又はそれらを見かけたことについて、教えてください。	② ①の事例について、「こうしてほしかった」、「こうした方がよい」と思ったことがあれば、その内容を教えてください。	障害種類	記入者
68	障害をもった方がバスの乗り降りをするときに時間がすごくかかっていた。運転手がすごく怒りながら「早くしてください。」と言っていた。降りたときは障害があるとわかっているはずであった。心を広く持つて欲しい。		その他	その他
69	小中学校の時、特別支援学級の人が集団でいじめられていた。	みていた人がとめられたら良かった。	その他	その他
70	小学校の時の特別支援学級の知的の子が先生と一緒に行動していて、普通学級の人達がバカにしていた。	障害者とくくらないで、友達と同じように接すれば良かった。	その他	その他
71	病気で身長の高い女性が、中学生の団体に写真を撮られてひどい扱いを受けていた。	その中学生を注意して写真を消してもらおう。	その他	その他
72	障害者の団体がお店に来て悲鳴を上げたりしたから、周りのお客さんが席を変えてくれと言っていた。	個室にするか、少し離れた席にするかした対応があれば良かった。	その他	その他
73	障害者だからと友達に避けられていた。		その他	その他
74	眼鏡を窓から投げられていた。		その他	その他

(2) 障害のある方への配慮として良いと思った事例

- 個人や店舗等の名称などに関する情報は、内容から除いています。
- 記載内容が事実であるかどうかの確認は行っておりません。
- 長文にわたる事例や状況等の詳細な説明がある事例は、内容を一部編集しています。
- 寄せられた事例に加え、その他の機会でも得られた事例も掲載しています。

No.	障害のある方への配慮として良いと思ったこと、配慮があつて助かったこと、又はそのような配慮を見かけたことや、あつたら良いと思う配慮について、教えてください。	障害種類	記入者
1	道がわからなくなったときに、行きたい場所まで優しく対応してくれる人がいて、良かった。	視覚障害	障害のある方
2	道に迷っていると「大丈夫かい？」と聞いてくれて、そこまで案内してくれた。	視覚障害	障害のある方
3	友達が段差のあるところを知らせてくれた。	視覚障害	障害のある方
4	映画を申し込んだら、見やすい席をとっておいてくれたこと。	視覚障害 肢体不自由 内部機能障害 難病	障害のある方
5	○地域の本屋さんの中には季節毎に飾り付けが変化していたが、視覚障害の子どもが触りに行くまで、季節外れになってもそのままにして待っていてくれたこと。 ○地域の小学校での交流の前に、交流先の子どもたちに先生方が、手引きの方法やアイマスクをしての活動の不安感等を教えてくれていたこと。 ○交流先に必ず教育委員会の方が介助として関わってくれていて、ずっと人が変わっても引き継いでくれたこと。さらに、途中引っ越しをして市が変わったときも引っ越し先の教育委員会に引き継ぎをしてくれたこと。 ○駅前のベンチの下に点字ブロックがあり、実際には使用不能なことを訴えたら、すぐに直され、柱に注意書きまでしてくれた。さらに小学校等の交通安全の講習で白杖や点字ブロックのことも取り入れてくれたこと。	視覚障害	障害のある方の家族
6	白杖を持ってただけで優しく「大丈夫？」と声をかけてくれることやバスに乗るときに手伝ってくれること。 店で買い物をしているときに店の店員が声をかけてくれたこと。	視覚障害	障害のある方
7	点字ブロックの上に自転車などを置かない。	視覚障害	その他
8	末広行きのバスで視覚障害の方を毎朝、バスに乗るときに足下に気にして手を引き定期の場所まで誘導したあと席まで案内した。	視覚障害	その他
9	視覚障害のある人が白杖を持っていて信号が点滅していて危ないので教えていた女性がいた。	視覚障害	その他
10	授業参観に、手話通訳の人を呼んだ。	聴覚障害	その他
11	T Vで副音声が出た。	聴覚障害	その他

No.	障害のある方への配慮として良いと思ったこと、配慮があつて助かったこと、又はそのような配慮を見かけたことや、あつたら良いと思う配慮について、教えてください。	障害種類	記入者
12	私と同じ咽頭摘出患者の話だが、昨年、市内総合病院に通院していたのだが、2ヶ月後の予約を取り帰宅、仲間と元気に発声教室へ来ていた。予約日になっても来院がなかったため、看護師及び担当の先生が不信に思われ、(一人住まいを知っていたため)家族に連絡をとったそう。地方にいるお兄様はすぐに確認することができないため、警察署に連絡し、警察官が自宅へ行き、横たわっている本人を確認したとの話。結果はとても残念だったが、病院から自宅までの連絡体制にとっても感動した。	音声・言語・そしゃく機能障害	障害のある方
13	今は病院に行ったときは、必ず確認のため名前を聞かれるが、急には声が出ないのでその時相手から「〇〇さんですか」と言われたときは大変ありがたく思う。	音声・言語・そしゃく機能障害	障害のある方
14	障害者割引、支援制度を利用している。	音声・言語・そしゃく機能障害	障害のある方
15	スーパーで ①レジの人が袋に品物を入れてくれた。 ②かごをカートに持ち上げてくれた。	肢体不自由	障害のある方
16	車いすが通れなくて困っているのを見た方が手助けしてくれたのはうれしかったが、逆にジロジロ見られるのは良い気がしない。	肢体不自由 難病	障害のある方
17	先日、神戸の駅でご案内のところにいらした係員さんにお世話になりました。 北海道より神戸を訪れ、市民広場駅をめざしていました。 車椅子ユーザーで元町より地下を歩いてポートライナーの駅をめざしていましたが、朝早くエレベーターが、見つけられず、土地勘も無かったためご案内の方にお尋ねしました。 10月9日、10日、2日間とも朝でした。 特にシャッターが閉まって利用できなかった10日は、電話をかけて探し、東口を教えていただけたので、無事着くことができました。 その会社の電車を利用したわけではなかったのですが、丁寧な対応のおかげで間に合いました。 時間外で対応してない、一駅だし、近いので乗らずにまっすぐ行って、などの対応が続いたため とてもありがたく、感謝しています。 朝の時間帯で「ご案内」が開いていたことにも感謝しています。 開いてなければとても困ったことでしょう。	肢体不自由	障害のある方
18	ショッピングモールのエレベーターで車いすで来たおばあちゃんと娘がいて、娘が開くボタンをおばあちゃんが降りる間押していた。	肢体不自由	その他
19	足が不自由なおじさんの荷物を学生が持っていた。	肢体不自由	その他
20	駅のホームの階段で、車いすを上げるのを駅員が手伝う。	肢体不自由	その他

No.	障害のある方への配慮として良いと思ったこと、配慮があつて助かったこと、又はそのような配慮を見かけたことや、あつたら良いと思う配慮について、教えてください。	障害種類	記入者
21	足の不自由な方のために、信号の時間を長くする。	肢体不自由	その他
22	動物園の道が車いすでも通れるよう整備されていた。	肢体不自由	その他
23	車いすできたお客さんもカウンターで食べやすく低く作つたらいいと思う。	肢体不自由	その他
24	お店で、客が待つ通路が狭かったが、車いすの人が来たときに通路側に座っていた人が場所を空けてくれた。	肢体不自由	その他
25	子ども劇場の劇を見に行ったとき、娘は音に過敏があることを知っている劇場スタッフが大きなたいこの音があることを伝えてくれたので、後ろの席に座ることにした。演者に音過敏の子がいることを伝えてくれたので、たいこで大きな音を出す回数、音量を少し減らしてくれた。 おかげで耳を少し押さえながらも楽しそうにみんなと一緒に観ることができた。	知的障害 発達障害	障害のある方の家族
26	道で迷っていた知的障害のある人の手を引いて一緒に歩く女性をみかけた。	知的障害	その他
27	社会保険事務所や公共行政、NHKサービス、いわゆるお役所さんの所では悪い思い出しかない。民間サービス会社の方が十分に丁寧で親切だった。言葉づかいが全然違う。上から目線でものを言わない。義務だからとかモラルハラスメント的なことを言わないので嬉しかったし、一般の人と隔たりなく、差別的なあの何？へん？という空気が感じられない。しかし、役所では、10年遅れてる気がする。役所の職員研修に、民間企業への見習い研修みたいなことをやってほしいくらいです。 どうしても、これまで不快な場면을体験して、感情的になりやすい私でもしっかりと耳を傾けているうち、自分の中で、何を伝えたかったのか？どうしたかったのか？が整理できてありがたい気持ちになった。自分で一人で文章を整理しようと思ってもなんだかわからなくなり、心のゴミも一緒にぶつけてしまうけれど、NPO職員さんが全て受け止めてくれたときようやくこの事例を書こうか、声を届けようと思った。本来は役所がやるべき仕事なんじゃないかと思った。また、もし、この事例を期日までに出せなかった場合、NPO利用者の声として、伝えてくださいと伝えたとき、ちゃんと伝えておきますと嘘でもいいから言われたとき心から安心した。	精神障害	障害のある方

No.	障害のある方への配慮として良いと思ったこと、配慮があつて助かったこと、又はそのような配慮を見かけたことや、あつたら良いと思う配慮について、教えてください。	障害種類	記入者
28	障害者本人もそうだが、その家族や関わりをもつ先生やボランティアの方に対して優遇があれば良い。皆がもっと余裕を持てれば障害のある方々も余裕が生まれる。	発達障害	障害のある方の家族
29	臨床心理士 精神科医 地域包括センター 民生委員に助けられました。ただ、第四の発達障害を負う人の生活をサポートしてくれる機関があつたら良いと思います。	発達障害	障害のある方
30	障害者施設の外出行事でショッピングモールに行ったとき、職員が利用者様の意見を聞きながら買い物をしていました。	その他	その他
31	様々な障害について学ぶこと。	その他	その他
32	言葉が理解できない時は、ジェスチャーを使う。	その他	その他
33	障害があつても、理解して一緒に遊ぶ。	その他	その他
34	普通の人と同じように接している姿がとても良いと思った。	その他	その他
35	たまにみかける段差のないバス	その他	その他
36	公共施設がどんどんバリアフリーを導入している。	その他	その他
37	トイレまでの通路を広くする。	その他	その他
38	コンビニで、障害のある人が多く買い物をした際、そのまま渡すのではなくてその人の側まで商品を持って行った。	その他	その他
39	バリアフリーを増やす。	その他	その他
40	理解を深めて偏見を無くす。	その他	その他
41	障害者施設を増やし、障害のある人が暮らしやすい環境を作る。	その他	その他
42	障害者を優先的に対応できる店作り	その他	その他

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

旭川市職員対応要領

平成28年（2016年）10月発行

発行 旭川市

編集 旭川市 総務部 人事課

福祉保険部 障害福祉課

〒070-8525 旭川市7条通10丁目

電話 (0166) 25-6476

FAX (0166) 24-7007

syogaifukusi@city.asahikawa.hokkaido.jp