

「障がいを理由とした差別と思われる事例」の募集結果(情報・コミュニケーション)分野

※ 府及び市町村における障がいを理由とした差別に係る相談として寄せられたものを含む。

通し 番号	内容
1	<p>・私が喋ることが出来るから、相手は耳が聞こえていると判断する。聞き返しても相手が何回話しても無駄だと判断して「もうええわ」とか黙っている等の対応されているのが現状である。</p> <p>・日常生活でテレビを見る時、地上デジタルになって字幕が出る事を知って内容の分かるニュース・ドラマを見れるようになった。日常生活、仕事等どんな場面においても、人が話している事が字幕に出る機械があれば合理的配慮が出来ていると言えるが、現状そのような機械が無い。</p>
2	<p>「市民講座」と名うって色々な講座が公開で行われているが、聴覚障害者に対して手話や字幕通訳などの配慮がないために参加しても分からない。最初から排除されているということは、聴覚障害者は市民として取り扱われていないということと同じである。</p> <p>チラシや案内に「市民講座」ではなく、「聞こえるひとのための講座」とはっきり書いて、税金を使わないで運営してほしい。</p>
3	<p>大阪の話ではないですが、甲府に行った帰りに中央線が途中で停まり新宿についた時は夜中の12時を回っていた。ホテルを探すために交番に行って近くの宿を教えてもらった。電話で聞いて欲しいと頼んだが「警察は電話はできない」と断れた。そのため地図を見て1軒1軒歩いて回ったがどこも満室で、台風の中を歩き回ってとても惨めでした。</p> <p>警察などが聴こえる人と聴こえない人を「同じ」に対応するのも、時には「差別」になるということを、分かってほしい。</p> <p>障害に対する理解と意識の問題だと思う。</p>
4	<p>障がい者支援施設での勤務時、視覚障害のある方に同行しレクリエーションで外出することが多くあり、普段から作業所で日中作業の支援もしているので、できるだけ視覚的な情報を、理解できやすいように情報伝達をすることを心がけて支援していた。他事業所さんと合同でレクリエーションとして外出する機会があり、複数の支援者、複数の視覚障害のある方で構成されており、施設職員以外のヘルパーさんやボランティアの方々も介助者として付かれていた。終了後、視覚障害のあるご利用者さんから、「見えないにしても、できるだけ情報が知りたかった。せっかく観光地に行っているのに、付いてくれた支援者の方は何も情報提供してくれなかった。どうせ見えないからと思われるのだろうか」「お土産を買うときの情報提供がわかりにくかった」という声を、支援している利用者数人から聞いた。</p>
5	<p>聴覚障害者に代理電話を依頼され電話をしたが本人と確認が取れないとの理由で受け付けてもらえなかった。電話口で聴覚障害者本人に本人の名前、住所、生年月日を言ってもらい「私の代わりに今から〇〇さんが要件を言います。」と言ったにもかかわらず話ができなかった。結局、代理電話をあきらめて相手の所に電車で行かなければならないことになり、無駄な時間とお金を費やしてしまった。</p>
6	<p>「障害者就業・生活支援センター」は国の制度であるが、手話を第一言語とする聴覚障害者にとっては、利用し難い。障害者と名目はなっているが、筆談対応となっているため、筆談が苦手な人にとっては地域の支援制度が活用できない。</p>
7	<p>地域障害者職業センターでの支援サービスが聴覚障害者にとって、利用しにくい。職業準備支援・リワーク</p>

	支援などを聴覚障害者が利用する場合、予算がある場合は手話通訳をつけることができるが、そうでない場合は利用できない。実際に事業所では、手話通訳者がいないので筆談などの対応と言うが、本人自身が身につけるスキルは、本人がキチンと理解できる方法で支援を受けることが必要と考える。本人の気持ちに沿った支援が必要ではないか。
8	私は耳が聞こえません。銀行や郵便など ATM の操作で、トラブルが起きた時に音声で説明がある。音声の説明が聞こえないので、営業時間以外の時間は困る。
9	後ろから急に声をかけ「私、私」と言われてもわからないので名乗ってほしい。
10	視覚障がいだが、団地の掃除の日程等の情報が張り紙だけなので情報がわからない。
11	手紙・書類などどこから来たものかわからない。市役所からの書類も点字のあるものとなないものがある。
12	最近地域にある社会福祉協議会、老人クラブ連合会、様々な障がい者が加入している障がい者団体の総会に出席しましたが、これらの団体は墨字の資料は用意しているのに点字はない。手話通訳はついているのだから、視覚障がい者にも配慮してほしい。
13	会議の時などに、みんなには墨字の資料を配っているのに、私には「あなたには見えないからいらないわね」と言われ、配ってくれなかった。
14	大きな会議や講演などで、手話や要約筆記などはあるが、視覚障がい者に対しても点字の資料の他にも配慮がほしい。
15	目を見て話しあうことができないためか、話を持共に聞いてもらえないときがある。
16	説明会等でヘルパーの同席が許されなかった。
17	視覚障がい者にとって、点字という文字があるにもかかわらずアンケート回答用紙など、自分の意見や想いを伝えるのに人の力を借りて墨字で書いてもらうことが多い。会議や研修会などに参加した時、スライドで説明されることが多い。
18	最近タッチパネルが増えてきて視覚障がい者が困ることが多い。
19	今まで挨拶してくれてた近所の人に、こちらが見ていないと思って無視された。
20	音声案内が不足。放送しても声が小さく聞き取りにくい。
21	公文章が点字・拡大文字で全て提供されていないこと。
22	いつもガイドヘルパーと同行しているため、特に不便さは感じないが、新御堂と 171 号線の交差する萱野の交差点の南北の横断歩道の信号機の音が聞き取りにくく、横断する時間が短いので渡りきれない。
23	パソコンの講習会で、パソコン画面の項目を指示するとき、「そこ」「ここ」「その上」「その左」など、具体的な箇所を示さず、障がい特性を考慮せず講習が行われた。また、黒板に字を書き、晴眼者と同じように講習が進められた。
24	聴覚障がいのため邦画が楽しめない。ストーリーもセリフもわからない。最近は字幕付きで邦画でも観られるようになったが上映日が限られているので行きにくい、困る。 邦画や日本語のDVDも字幕のないものが多いので買う前に字幕が付いているか確認し、字幕がなければ購入しない。
25	TVですべての番組に字幕、手話通訳がついていない。〇〇はいつも字幕がないので内容がわからない。内容がわからないから楽しめない。おもしろくないから見ない。

26	聞こえない私の為に手話を覚えてくれる人が周囲にいない。家族や職場、近所の人こそ手話を覚えてほしい。
27	聴障者とのコミュニケーションの方法を理解されない。筆談をめんどくさがって応じてくれない。補聴器をつければ話わかるものと思いこんでいる、口の形を見て、話が全部わかるものと思われている。会話が通じないと怒る人が多い。会話が通じないのは聞く気持ちがない、ちゃんと聞いていない、まじめに聞いていないと悪者扱いされて困る。
28	聴覚障がいはいは見た目だけではどんな時、どんなふうには不便か理解されない。コミュニケーションの方法も理解してもらえない。「補聴器つければ会話がわかるはず」「口の形をよみとることで話が全部わかるはず」と思われて困る。話がわからないと怒る人が多くて困る。「話がわからないのは私が悪い」「人の話を聞く気持ちがない。ちゃんと人の話を聞かない」と悪者扱いされて困った。
29	趣味などの団体、サークルに入りたいが、手話のできる人がいない。(聞こえる人ばかりで)聴障者に理解のある人がいない場合、入りにくい。入っても皆の話に加われず、そ外感を感じる。つまらない。
30	親戚の集まり、例えば、お葬式や結婚式、食事会に行っても、何の話をしているのかわからないのでつまらない。楽しくない。話の輪に入れない。のけものにされる。
31	聴障者とのコミュニケーション方法を周囲に理解してもらえない。筆談もいやがられる。補聴器つけたり口の形を読みとれば話が全部わかるはずと思われて困る。しかも話が通じないと困る。さらには話が通じないのは私が人の話をちゃんと聞いていない、まじめに聞いていない、人の話を聞く態度が悪いと思われて困る。
32	聞こえないために、コミュニケーションがうまくいかない会話が通じなくため、面倒くさがって話しかけてもらえない。会話をするのをさけられる。話しかけようとした時、私の顔を見て、めんどくさいと思って話しかけるのをやめて、すぐ、そばにいた普通の人を話を始めた。非常に気分が悪かった。
33	聞こえない障がいがあるがどんな時、どんな風に不自由なのか周囲に理解してもらえない。一番理解の必要な家族でも理解してもらえない。理解されないどころか、呼んでも返事しなかったり、会話が通じないと怒るので困る。さらには厄介者扱いされる、冷たくされる。好きで聞こえなくなったわけではないのに理不尽だ。
34	聴覚障がいについて周囲に理解されない。何の不自由なく動けるので軽い障がいと思われて困る。普段の生活に支障ないと思われる。身障手帳を利用したり、福祉の制度を利用する(例えば、駐車場で車イスマークの所に止める)など。「歩けるのに何で福祉の制度を利用するの?」と言われた。コミュニケーションの障がいだということを理解してもらえない。
35	言語障がいがあるからか話を聞いてもらえないことがあった。
36	会社からセミナーや講習会に参加することがあります。高額な講習会ではきちんと身に付けたいと思うので、手話通訳を付けてもらえるかと相手に問い合わせたことがあります。手話通訳を付けてもらえず理解がむずかしかつたので、会社に損させた気持ちになりました。それからは講習会等に参加せず、自分で独学するようになりました。そのため、理解が遅くなったと思います。
37	会話をしている、何も言ったのか口話を読み取れなくてわからなかったことがあります。「何ですか」と聞き返し、「自分は聞こえにくいのでもう一回言ってください」と伝えたところ「もういい」と言われました。気分的に不愉快になりました。
38	ローン支払いが済み、抵当抹消を会計事務所をお願いした。電話連絡が自宅にあり不在だったので子どもが出た。親は聴力障がいのため電話が出来ないと伝えたが、しつこく電話があった、夜間は相手が不在だっ

	たので、昼間、職場の同僚に電話をかけてもらい用件を確認したが、本人確認のため電話したとのこと、電話口で名前、誕生日を伝えたが、他に方法はなかったのでしょうか。しゃべれない、発音がむずかしい場合、どうするつもりだったのだろうか？
39	銀行や郵便局の営業時間外の ATM でトラブルが起こったときの電話対応に困った。
40	・日本映画で日本語字幕付きの期間が限定され、しかもその期間が短く、その期間に行けないことが多い。 ・日本映画、日本ドラマなどの DVD は全て日本語字幕付きになっていない。いちいち日本語字幕付きなのか確認するのが大変。
41	〇〇市の広報など、電話番号のみを記載したお知らせ(問い合わせ先、申込先)が多いのは問題です。聴覚障がい者(電話が使えない)の事は考慮されていないようで、残念。
42	災害が発生して避難所にいっても、コミュニケーションがとれないため、聴覚障がい者が飲まず、食わずでいたということが東日本大地震のときもあつたと聞きました。
43	ろう者は視覚的な情報しか得られないのに、ろう者に欠かせない手話通訳者が少ない。携帯電話のメールは重要な情報交換手段。
44	聴覚障がい者は電話で問い合わせができない。クレジットカードの住所変更や、通信販売の注文変更が電話以外での受付をしておらず、「代弁では受付できない」「何度も電話したが留守なのでキャンセルとした」などと言われた。
45	聴覚障がい者で介護福祉士試験受験のため、介護技術講習会を受講時、養成校の殆どが手話通訳者の利用は認めてくれたが、手話通訳者を養成校では配置してもらえず、個人で探さなければならなかった。市の手話通訳派遣も依頼したが、養成校が配置すべきこととのことで、派遣を認めてもらえなかった。
46	視覚障害者が映画(副音声なし)を観に行った際、同行の介助者が背景などを音訳していたところ観客から「うるさい」と苦情を言われた。
47	同法人内で障害者相談支援事業所が発行する冊子は関係者や利用者に対して、点字版、音訳テープとして発行しているが、法人が発行する冊子は、点字版しか発行していない。音訳テープできないかとの相談。
48	聴覚障害者が住んでいるマンションで回覧板がまわってきた。内容がわからず、相談支援事業所に相談が来た。マンションの避難訓練の練習で町会は当初手話通訳者はつけられないとなっていた。
49	予算がないため、手話通訳配置が難しい。