

障がい理由とした差別と思われる事例の募集結果について

1 募集の概要

(1) 募集の目的

府民の障がい理解の促進や障がいを理由とした差別の解消をさらに推進するため、「何が差別に当たるのか」をわかりやすく示していく取組みを進めていく検討の基礎として、障がいを理由とした差別と思われる事例を募集

(2) 募集対象

大阪府内にお住まいの方または所在する団体

(3) 募集の方法

障がい者団体から募集するとともに、ホームページによる一般公募。
併せて、大阪府及び府内市町村における相談事例を照会。

(4) 募集期間

平成25年10月16日～平成25年12月24日

2 募集結果

(1) 応募通数 400通

(2) 事例の件数 552件（※精査中）

【分野別内訳】

- | | |
|-------------------------|-------------|
| ①公共交通機関、公共的施設・サービス等：81件 | |
| ②情報・コミュニケーション：46件 | ③福祉サービス：73件 |
| ④商品・サービス：72件 | ⑤住宅：10件 |
| ⑥医療：66件 | ⑦教育：48件 |
| ⑧雇用：37件 | ⑨その他：119件 |

【障がい種別内訳】（※重複あり）

- | | |
|-------------|---------------------|
| ①視覚障がい：114件 | ②聴覚・平衡機能障がい：97件 |
| ③肢体不自由：65件 | ④音声・言語・そしゃく機能障がい：3件 |
| ⑤内部機能障がい：6件 | ⑥知的障がい：73件 |
| ⑦精神障がい：67件 | ⑧発達障がい：16件 |
| ⑨難病：2件 | ⑩高次脳機能障がい：2件 |
| ⑪盲ろう者：28件 | ⑫無記入・その他：107件 |

3 主な事例の概要

別紙

1 公共交通機関、公共的施設・サービス等

- 1 私は電動車椅子で、〇〇駅をよく利用しますが、「直ぐには向うと連絡が取れないので」を理由に、次に来る電車には必ずと言っていい程乗させて貰えず、一本待たされ、二本待たされ、ひどい時には三本も待たされることがあります。目的地に着いた時は、時間に間に合わず遅刻で悲しい思いをする事が多々あります。
- 2 タクシーに乗るためにタクシー乗り場で順番を待っていたところ、順番が来てタクシーのドアが開いて乗ろうとしたら、車椅子だからと乗車拒否された。運転手によって載せてくれる人もいる。(肢体不自由)
- 3 おしっこの管をつけていたら(膀胱カテーテル)、飛行機に乗る時、医者診断書を航空会社に提出しなければ乗せてもらえない。医者からは問題なしと言われていたが、航空会社は診断書を提出しないと認めてくれなかった。(肢体不自由)
- 4 路線バスで、私(車いす使用)と介護者(1名)が停留所で待っているのに、分かっているも通り過ぎて行かれたことが何回かある。運転手によって対応が変わってくる(肢体不自由)
- 5 〇〇市が指定管理している、室内温水プールの入水規則に、「オムツを使用している方は」入水できないことになっていました。でもこれは一般的なことで、成長してもオムツが必要な人も入水できないのかを、メールで質問しました。館長からの返信で衛生面の問題で、無理との事でした。障がい者専用のプールへ行って下さいとも書かれていました。(視覚障がい・肢体不自由)
- 6 電車内の電光掲示板について。車内放送の内容がわからず、取り残されることがある。駅構内やホームでは表示があっても、走行中の車内では表示されていないことが多い。急な停車や、長時間の停車で何が起きているのか把握できず不安になる。(聴覚障がい)
- 7 交通機関(バス)で、例えば車イスの人が乗車する際に運転手さんが乗車補助されるが、白杖を持っている視覚障がい者に誘導がない。降車の際、料金箱がわからないにもかかわらず、それにも誘導がない。「ここ」の声掛けと指差しではわからない。(視覚障がい)
- 8 JRや私鉄に乗っていると、駅名の車内アナウンスが聞こえないので、次は何の駅か、今、何の駅に着いたか、わからない。(聴覚障がい)
- 9 博物館、美術館などで音声ガイドがないところ、学芸員がついて説明してくれるサービスがないところがまだ多く、ほとんど楽しめない。(視覚障がい)
- 10 動物園へ行ったが、車椅子スペースがなく見にくかった。
- 11 電車でスロープをお願いしたのになかなか来なかったり、車両から降りれないことがあった。また、スロープの場所を指定されるので、好きなところに乗れない。
- 12 車椅子利用者用トイレがなかったり、狭かったりする。
- 13 外出先で駐車をする際、困ったことが多々ありました。車椅子や歩行困難な方は移動に時間がかかる上、一般の駐車場に停めると狭いので、乗り降りでは他の車に迷惑がかかることもあります。必ずしも健常者が停めているということはないのですが、障がい者マークや許可証が提示していないので。
- 14 〇〇電鉄に「精神障がい者に対する運賃の割引はありますか」と聞いたところ、「有りません」とのことでした。これは、身体障がい者や知的障がい者に対して割引がある事と比べて差別だと思います。(精神障がい)

2 情報・コミュニケーション

- 1 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ぬわね」と言われ、配ってくれなかった。(視覚障がい)
- 2 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。
- 3 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。(視覚障がい)
- 4 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。(視覚障がい)
- 5 役所の窓口で代筆をお願いした時、書かれている内容を読み上げながら記入してほしい。何を書かれているのか、自分自身把握できない。(視覚障がい)
- 6 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。(聴覚障がい)
- 7 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。(視覚障がい)
- 8 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。
- 9 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つて応じてくれない。補聴器をつければ話がわかるものと思いきこんでいる、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。(聴覚障がい)

3 福祉サービス

- 1 利用者(ろう高齢者)が地域のデイケアを体験見学した際「スタッフとのコミュニケーションで対応できる職員がいないので、デイ利用の可否は検討して返答する」と聴覚障がいを理由に保留になった。また、ろう高齢者が施設短期入所の申し込みをした際「パーキンソン病で夜間のコール対応が必要。現在職員体制が不十分で受け入れできない」と断られたが、その時手話のできる職員がいなくとも言われた。(聴覚障がい)
- 2 ろうの子どもを保育園に入れたいと申請したら、「責任を持てないから無理だ」と言われた。(盲ろう)
- 3 ホームヘルパーに来てもらう契約をした。内容の説明をするのに本人を除いて家族のみに説明したが、家族も十分に内容を理解できていないのに説明をしたということでトラブルになった。重要な話だけに、本人も交えて話をするべきではないか。見えないからと、見える者のみに説明するということは差別に当たると思う。(ホームヘルパーに来てもらい、家事などをしてもらうのは本人なのだから、当然契約に当たっては本人も交えて説明するのが当然ではないか)(視覚障がい)
- 4 市役所から福祉電話(FAX)の貸与を受けていたが、「携帯電話を所有しているので福祉電話は必要ない」と返却を求められた。メールでは相手方にもメールを受ける体制がないとできないし、公共機関等にも連絡がしにくい。(聴覚障がい)
- 5 福祉バスの無料券を持っていると、「ただで乗って堂々と座っている」と言われる。(視覚障

がい)

- 6 グループホームを建てる時反対され、土地の値段が下がると言われた。「宗教団体か？」と言われた。(知的障がい)
- 7 通勤・通学にガイドヘルプが使えないので、仕事に就けない。障害者基礎年金のみでは生活が成り立たず、親からの独立不能。(精神障がい)
- 8 民間の学習講座に参加したいが、市の手話通訳派遣要綱の対象外になっていることで、参加出来ずにいます。(聴覚障がい)

4 商品・サービス

- 1 相談者は障がい者夫婦の妻であり、二人でスーパー銭湯に行くのが楽しみの一つである。それに行った折、入場を断られ、夫の病気に関する説明（入浴等では感染しない）もしたが認められず、その後、夫はふさぎ込んでしまった。偏見による差別ではないか。(難病)
- 2 昨年11月、〇〇ホテル館前にて〇〇スタジオのチラシとエコバッグを配布していた。興味があり、当日午後に体験レッスンの予約をしたところ、私が視覚障がい者でありヘルパーと共に参加する旨を伝えた途端、受付できないと言われた。その後、〇〇の上司の方、また後日エリア担当者から電話をいただいたが、一様に「原則一人で何もかもできる方を対象にしており、特別なことはできない。ヘルパーがいると他の参加者の迷惑になります」との対応だった。さらに後日本社から電話があり、これまでの対応については謝罪されたが、なぜ受講できないかについては、何かあった場合、安全の確保が出来ない、設備が整っていない（握りやすい包丁など）ことや、個別の対応ができないことからお断りをしているとのこと。
一人でもなんでもできないから無料体験を受けさせないという対応が差別であるということが分かっただけで、とても辛い思いをした。普段一人で料理をしていることも伝えたが、イメージが伝わらないのか、使いやすい包丁がないなどの説明に終始していた。(視覚障がい)
- 3 生命保険契約ができなかった。(保険会社から保険契約を断られた)(精神障がい)
- 4 盲導犬に理解がないため、病院や飲食店で入店拒否にあうことがある。(視覚障がい)
- 5 車いすの方は、普通の椅子に座れないと腰が痛くなるから、店が狭いからと、散髪屋さんに断られる。(肢体不自由・知的障がい)
- 6 旅館で、入浴の時にマットを敷いて寝転んで入る事を伝えると、他のお客さんから苦情が出るので、大浴場での入浴はダメと言われました。混んでる時間帯は避けるようにして入りますと言うと、入浴時間後の午前1時以降ならよいと言われてびっくりした。(肢体不自由)
- 7 ジムを利用したいと考え、申し込みに行ったところ、同伴していた支援者が聴覚障がい者であったため、「聞こえる人の同伴が必須」ということで申し込みを拒否された。また、別のジムへ今度は健常者の同伴で申し込みに行き、単独でのジムの利用を希望したが、「安全面の保障ができない」ことを理由に申し込みを拒否された。(盲ろう)
- 8 私は夫婦、両親ともに耳が聞こえない世帯です。インターネットやクレジットカードの申し込みや住所変更、更新などで電話しか受け付けないところが多いのは差別です。更には、電話出来ない代わりにメールをしても無視された経験もあり、憤慨極まりないです。(聴覚障がい)
- 9 銀行と資金やりくりについて相談するのに、手話通訳が必要と伝えたと、手話通訳は用意できないと言われた。ろうあ会館など手話通訳の手配の方法を説明したが、お金はないので筆談でお願いさせられた。(聴覚障がい)

- 10 買い物をしてレジで店員に話しかけたところ、ヘルパーとしか会話しない（障がい者と会話する気がない）
- 11 2階にある施設で、階段しかないので入店できないと言われた。その前、数回は車椅子ごと上げてくれた。（肢体不自由）
- 12 署名を求められたが自筆でないとダメと言われ、署名の代筆が認められなかった。（盲ろう）
- 13 デパートなど、スーパーで閉店のアナウンスが聞こえない。また、タイムセールのご案内が聞こえない。いつも、気づかず悔しい思いをする。（聴覚障がい）
- 14 車いすに乗ってスーパーで買い物をしている時に男性客が傍に来て車いすを掴み、「邪魔だ！動けないし働けない女はこんな所に来たらあかん！」と怒鳴られた。（肢体不自由）

5 住宅

- 1 文化住宅で友人と夕食会をしていたところ「町会の決定で、出て行って下さいと決まりました」と突然、町内会の副会長より玄関で言われました。精神科通院中の仲間が、数人つどって夕食(食事会)を行っていたことを「不安」の理由をされたのはショックでした。（精神障がい）
- 2 今、退院に向けた取り組みをしているが、不動産屋で精神障がいということを一言でも言うと、ダメと言われる。薬を飲んで安定しているという理解がない。（精神障がい）
- 3 視覚障がいのためにアパート入居を断られた。火の用心のために。（視覚障がい）
- 4 家を借りる契約をしようとしたとき、緊急対応が電話のみとなっていて対応できず、契約できなかった。（聴覚障がい）

6 医療

- 1 娘の診察の為に家の近くの産婦人科に行きましたが、ベッドの上に一人で乗る事が出来ないので診察できないと断られ（看護師に本当に冷たく）、別の大きな病院に行きました。その病院はとっても親切で先生、看護師さんと本当によく見て下さいました。こんなにも対応が違うものかと思いました。（肢体不自由）
- 2 子どもは障がいを持っていて、病院とかに行っても、暴れたり泣いたり大声を出したりすると、次からもう来ないでくださいと。1回は受け入れをしてくれるけど、2回目からはだめと言いつづけられ、何件も病院がだめになったりしてきました。病院をころころ変えていました。すごく大変でした。（知的障がい）
- 3 息子が心臓発作を起こし、救急車で近くの病院に運ばれたが、精神疾患のため入院を拒否された。母親もこの病院にかかっており院長と知り合いであったため、2時間後にやっと入院させてもらうことになった。
- 4 近くの病院へ健診を申し込んだが、ろうあ者はお断りといわれた。（聴覚障がい）
- 5 病院に一人で行こうと思ったら、「付添がないと困ります」と言われて受診を断られた。（視覚障がい）
- 6 初めて行った病院で診察後、診察結果を話してくれる時、医師が看護師に「付添いさんと呼んで」と言ったので、急いで「あの人はヘルパーで家族ではないので私に言ってほしい」と言ったが、「いや、一緒に聞いてなさい」と言われ、結局「私はヘルパーですので」というヘルパーさんの主張にかまわず医師は話をし、薬の飲み方についてもヘルパーさんに説明した。悪気

はなかったと思うが、納得のいかない思いで聞いていた。次の受診時に、何か伝えたいことがあるときは直接言ってもらえるようお願いし、その後は問題ない。(視覚障がい)

- 7 開業医へ診察を受けに行ったとき、最初に受付に「耳が不自由なので順番は手招きでお願いします、説明はすべて筆談でお願いします」とメモにはっきり書いて渡したのに、理解されず、ろくにメモも読まない。おかげで順番が来ても名前を呼ばれても聞こえないので、わからないし、医師や看護師は口頭で説明するので非常に困った。(聴覚障がい)
- 8 息子を病院に連れて行き、採血の際に、看護師さん達が「この子、大丈夫？暴れない？」とヒソヒソ言い合っていました。知的障がいはありますが、おとなしく座っていたのに体格がいいだけで、医療に携わる方々が、偏見の言葉を口にする事に、残念に思いました。(知的障がい)
- 9 視覚障がい者の入院時、病院内の付添を認めてほしい。家族に強要されることもあります。社会参加を個人負担なしで歩きたいので願います。(視覚障がい)

7 教育

- 1 調理実習を自分もやりたかったが、「座るとき」とやらせてもらえなかった。(知的障がい)
- 2 2泊3日の林間学習で費用全額個人負担の親の付き添いをさせた。(知的障がい)
- 3 公立小学校入学前の面談で医療的ケアの必要な娘の入学を「自己導尿ができなければ入学不可」と言われた事。(肢体不自由・内部機能障がい)
- 4 大学で、所属ゼミ選択希望のときに、意見を聞いてもらえないまま決定されかけた。同じく授業選択で「受けれない」と言われた授業があり、合理的配慮がなかった。(肢体不自由・音声・言語・そしゃく機能障がい)
- 5 聴覚障がいのある子が地域の一般校で学習する際の受入れ体制に、不満がある。
例えば、小・中・高校では社会見学に行っても聴こえない生徒の為の手話通訳など何もないので、説明の内容が把握できなくて非常に困った。しかも後日、レポートを書くように言われても説明がわからないので書きようがなくとても困った。(聴覚障がい)
- 6 難聴児が地域の普通校に通学中の時、同じクラスの子が「障がい者は勉学の邪魔になる。足手まといで迷惑だ」と陰で話していたのを知った。(板書を増やしたり、聴障の子にテンポを合わせたりするので、学習の進行のペースが遅くなると思われるかもしれない。)(聴覚障がい)

8 雇用

- 1 障がい者就職面接会に参加しました。その内の1社の面接を受け、後日、本社で2次面接をしたいと自宅へ電話がありました。2次面接当日に、警備の仕事だから見てくれが悪いので左手に義手をしてくれとか、白い手袋をしなければならないので左手に新聞紙をつめてくれと侮辱、人権問題になることを言われました。後日、〇〇へ行き苦情を言いました。後日、自宅へ電話があり確かに発言しましたと本社が認めました。本人にお詫びの電話をしたいので電話番号を教えても良いかと〇〇から伝えられましたが気分が悪かったので断りました。後日、〇〇へ行くと本社が気にしていると聞かされました。見え見えのウソです。一次面接時に障害者手帳のコピーを見せましたのに、何故障がい者を馬鹿にするのか許せません。私は、左手回指機能障がいがあります。(肢体不自由)
- 2 就職するときに目が悪いことを理由に断られた。(視覚障がい)

- 3 耳が聞こえないと事前に伝えて会社の面接に行ったのに、職場に耳の聞こえない人がいないし、コミュニケーション方法がわからないと言われ、耳が聞こえないという理由で採用されなかった。時間と運賃の無駄だった。(聴覚障がい)
- 4 健聴者と私(聴障者)のどちらの給料をカットするか決める時に、健聴者とくらべると聴障者は電話が取れない、打合せもできない、という理由で聴障者の自分の給料をカットされた。(健聴者は給料アップ)。許せない。真面目に仕事に取り組んでいるのに。(聴覚障がい)
- 5 職場の朝礼では手話通訳がなく、何を話しているかさっぱり分からない。朝礼後尋ねると、簡単にメモにして渡してはくれた。新しい機械の操作方法などの説明がなく、ただひたすら、健聴者のマネをした。自分は、健聴者に負けたくないという気持ちがいっぱいであったため、ひたすら我慢して20年働いた。(聴覚障がい)
- 6 職場の会議や勉強会に手話通訳者をつけてくれない。同僚が筆談してくれるが、長い話をしているのに短い文章になっていたり、皆が笑っているのに笑った内容を省いたりしているので、話の内容が理解できない、情報が足りない状態。(手話通訳者派遣制度について説明したが、情報漏えいの問題で利用できないと言われた。)
- 7 職場に「目が悪く、健常者なら物が見える明るさでも私には細かな物は見えないので、手元灯を購入して欲しい」と要望したが、「健常者の自分達の目で確認して見えているので必要ない」と却下された。仕方なく、自費で購入し作業効率を上げたが1000円程度の支出承認がされず、手元灯は私物持込という形になっている。もし、手元灯を導入しなければその作業を遂行できず、失職していたかもしれない。(精神障がい)
- 8 障がい者雇用期間中、抗てんかん薬(躁うつ病用の為)服用だが、上司から“てんかん”のレッテルを貼られた。(精神障がい)

9 その他

- 1 娘の結婚の時、相手方に精神障がい者が家族にいる事を伝えているかについて、非常に迷った。破談になる事を恐れたからである。一般的には、まだまだ精神障がい者への偏見は残っていて、その影響は大きく障がい者、その家族に負担を強いている。(精神障がい、発達障がい)
- 2 白杖で歩行中に、自転車の人に「どけ、邪魔だ!」と言われた。また、駅の階段を下段中「障がい者は階段を歩くな」、スーパー入店中「一人で来るな!」と言われた。視覚障がいで動きが遅くなるため、邪魔だと思われることが多々あり、外出が億劫になる。健常者の理解がほしい。(視覚障がい)
- 3 「『障がいのある子と友達づきあいはするな』と親に言われた」と同じクラスの子に言われた。通常の中学校に通っている時に言われた。(聴覚障がい)
- 4 「あなたは聴こえないのだから普通の人何倍も努力をなさい」と親や先生など周囲によく言われるが、障がい者に一方的に努力を要求することはおかしい。努力することに障がいの有無は関係ないと思う。障がい者に努力を要求するなら同時に周囲も普通の人よりも何倍ものサポート、支援などの協力や理解や配慮をする努力をすべきだ。普通の人聴こえる事自体、聴障者と比べて非常に恵まれているのだから、一方的に努力を押し付けないでほしい。(聴覚障がい)