

## 「障がいを理由とした差別と思われる事例」・「障がいがある人への配慮の好事例」 募集結果

●応募人数 129名

【記載者の属性内訳】			
本人	58名	家族	16名
支援者	18名	その他	5名
無回答	32名		

●障がいを理由とした差別を受けたと思われる事例の対象者

【障がい種別内訳】※重複回答あり			
視覚障がい	21名	聴覚障がい	6名
平衡機能障がい	0名	肢体不自由	23名
音声・言語・そしゃく機能障がい	1名	内部機能障がい	6名
知的障がい	21名	精神障がい	29名
発達障がい	6名	難病	1名
その他	2名	無回答	36名

●応募件数 400件

【分野別内訳】	
公共交通機関, 公共的施設, サービス等	55件
情報・コミュニケーション	5件
福祉サービス	4件
商品・サービス	13件
医療	15件
教育	4件
雇用	6件
その他	68件
配慮や心遣いなどよかったこと等	130件
こんな配慮や心遣いがあったらよいと思うこと等	100件

※プライバシー保護の観点から、いただいた事例につきましては、その趣旨を損ねない範囲で一部修正させていただいています。

※( )内の数字は、複数回答いただいた件数です。

### 【公共交通機関, 公共的施設, サービス等】

- 1 車椅子でバスや電車に乗車する際, 介助を受けても乗車するのに相応の時間がかかり, 嫌な顔をされたので, これからは車椅子で交通機関を利用したいと思わなくなった。
- 2 銀行, 駅, 役所等の窓口で手続をした場合提示される資料の字が小さくて見えにくいことがある。
- 3 家族に障がいをもつ者がいるのですが, 電車等の交通機関での周りの目線が気になります。大抵の人は好意に思って席を譲ろうと声をかけてくれますが, 電車のドアが開いた瞬間, 躊躇やどうしようかという迷いがその態度から伺われます。
- 4 電車の中で立って駅の名前を大声で読み上げている知的に障がいのある人を見て, 何人かの大人が席を立ち, 隣の車両に移っていった。
- 5 ユニバーサルトイレの設置が進んでおらず, いつもトイレを気にしないといけない。
- 6 障がい者用駐車スペースに障がいのない人が駐車しており利用できなかったとき。(3)
- 7 毎日散歩途中で極めて歩きづらい箇所があり, 改善を市役所に何度もお願いしたが, いろいろな理由をいって改善されず, その場所で何度も転倒しています。特に道路課は障がいのある人に対し全くいたわりがない。芦屋市はみんなが暮らしやすいところと言っている。私も一般市民と同じ義務を果たしているのに。詳しい事情について, 説明できる機会をください。
- 8 車椅子利用者とヘルパーとで〇〇バスに乗車したとき, 運転が荒っぽく, 車椅子を固定してもらえない。
- 9 車椅子利用者とタクシーに乗ったとき, トランクに車椅子が入りきらず, 迷惑そうな顔をされた。
- 10 車椅子で移動するとき, 道が狭い, ガタガタ, 道が斜めになっている。
- 11 書類手続の関係で市役所まで出向くことが難しいのに, 「市役所まで来てもらわないと困る」言われる。
- 12 車椅子の通れる道幅が狭く, 通れないことがある。
- 13 道のちょっとした段差でも, 足の調子が悪いときは辛い。
- 14 車椅子用のトイレを障がいのない人が使用していて使えないことが多い。
- 15 バスに乗るとき, 階段が高すぎるのがつらいです。
- 16 家族連れが電車に乗っているとき, 子どもが電車の中を行ったり来たりしていて, 女性が子どもに怒り, 子どもが泣いていることがあった。
- 17 数年前, 電動車椅子を利用している人が鉄道を利用したところ, 駅員から「ラッシュ時は忙しいので, 乗らないでください」と言われたことがあると聞いた。
- 18 タクシーに一人で乗車したとき, 乗ったときはメーターを下げたまま発車し, 直後にメーターは上げるが, 現地に着くと同時にメーターが進むまで走り, ごまかされた感じだったと聞きました。
- 19 バスの運賃割引が精神障がいのある人にはない。(2)

- 20 障がいの中でも格差があると感じる(交通手段の割引が精神に障がいのある人にはない。医療費の助成がない。)
- 21 ○○バスで障がい者手帳を出したが、精神は割引がないと言われた。
- 22 視覚に障がいのある人が、まだまだバリアフリー化が進んでおらず、外出するのが怖いと言われていた。
- 23 約5～6年前、○○高速バスにて東京へ行く目的で窓口へ行ったとき、「精神保健福祉手帳では割引不可です」と言われたことがあり、障がいを理由とする差別ではないかと不快な気持ちになったことがありました。
- 24 電車に乗っている間ジロジロ見られたり、近くにいる方が移動されたりして不快な思いをしました。
- 25 放課後等デイサービスの利用制限を市が行ってきたが、説明がいい加減で障がいのある児童を家族で面倒をみるのが当然と思われている。
- 26 潮見集会所など2階へは車椅子では行けません。
- 27 パラリンピックや障がい者スポーツを行う場所は、芦屋市にはありませんが、車椅子テニスや陸上競技トラックなどメジャーな障がい者スポーツができる場所が芦屋市には存在しません。
- 28 市役所や福祉センターにたくさんの職員がいますが、何をやっているのでしょうか？障がい者相談も結局はどこで対応されているのか、さっぱり不明です。一目でわかるように誰がなにをやっているか、わかるようにしてもらえませんか。
- 29 ルナホールは私たち肢体に障がいのある人にとっては、使いにくい場所です。バリアフリーにまったく動いていないし、演じる場合は、到底車椅子では無理です。
- 30 この応募は、常時やるべきです。設問はこの3点でなにがわかるのでしょうか。しっかりと分析するためにやり直してください。
- 31 障がい者とのふれあい運動会はどうかかなりませんか？同じメニューで「パン食い競争」が参加賞？お弁当は特段何もやっていない役員らも含め、独占するのはおかしくないですか？もう、あんな物やりイベントは中止してください。
- 32 駅やその周辺にあるエレベーターは午後10時か午後10時30分に終了になります。終電に帰るとまったく動いていません。私たちも食事や飲酒をしますし、障がいのない人とまったく変わりはありませんが、このエレベーター停止前に帰宅せよ。と言われることに不快感があります。人並みの楽しみはしてはいけませんか？
- 33 タクシーが車椅子を利用している方を乗車拒否されていました。車のナンバーを撮影しようとしたら、にらまれた。この法律は乗車拒否はできないんですよね。
- 34 バスに乗っていて、学生たちがすごうるさい。携帯をしている人もいた。
- 35 ○○バスの運転手は、行き先を聞いても、返事をしない。

- 36 ○○タクシーに乗車したところ、普段、2メートルで行けるところを遠回りをしているので理由を訪ねたら「目が見えているんですか？」と言われたので「ここには30年以上、住んでいるので右や左に曲がるぐらい分かりますよ」と反論した。降車時に領収書をもらい、タクシー会社に連絡してもらうため、家族に渡したらガムの包み紙だった。本社に抗議の連絡をした。
- 37 ○○バスの運転手に行き先を尋ねたら返事をしてくれなかったため、降車時に運転手に苦言を言った。その後、営業所に電話連絡をし、事実を伝えたら、私の前にも苦情があったようで、「注意、教育を徹底します」との返事をもらった。
- 38 聴覚に障がいがあり、耳が聞こえにくいので、タクシーに乗車を断られた。
- 39 散歩へ出かけたときに、公園などで利用者さんの姿を見て避けたり、不思議そうな表情で見られることがある。
- 40 利用者10名ほどで近隣の公園へ散歩にいくと、公園で遊んでいた人たちは出て行ってしまう。
- 41 松浜公園は石積の歩道部分が多くあり、車椅子では到底通行できません。
- 42 芦屋川河川敷を楽しそうに散歩する人やランナーを見かけます。しかし、あのきれいな場所へは、車椅子では行けません。
- 43 聴覚に障がいのある人が、狭い歩道(放置自転車のため)を歩行中に、後ろから来た自転車からベルを鳴らされても気づかずにそのまま歩いていると、自転車に乗っている人から追越し際に、にらまれたり、「ばかやろう！」と言われたりし、非常に傷つくことがある。ということを知りました。
- 44 市役所北公園で若いグループが誘導タイルの上にバックやカセットデッキなどを置いてダンスしていたため、タイル上の荷物を移動して下さいと伝えたら「お前の道か？」と言われて、移動をしてくれなかった。
- 45 バスを利用し身体障害者手帳1級を提示して、介護者共に半額ずつ払おうとしたところ、「介護者は半額にならない」「芦屋市でできてもここは○○市だ」「私は介護士の免許をもっているのでよく知っている」と言われ、指示通りに支払った。(後程バス会社に文書で苦情を申し入れた)
- 46 ○○駅を下車し連絡通路の階段壁際沿いに白杖を持ち歩いていたら、反対側は通路も広く誰もいない状態だったにも関わらず、70歳代位の男性に突如後ろから白杖を蹴られ、一瞬前のめりになり驚いた。
- 47 以前、障がいのある人の公共職業安定所で「目の悪い者に仕事なんかあるか」と言われた。
- 48 バス停でガイドヘルパーと一緒に○○バスを待っており、バスは来たが降車扉は開いてお客さんを降ろしたあと、乗車扉を開けずに出て行ってしまい、追いかけたが止まってくれなかった。

- 49 昨年、障害福祉課で手帳交付時の説明などわかりやすくしてもらい、これが窓口担当者としてなすべき姿と感じましたが、それより1年ほど前に、同じように説明を受けたときは、小さな囁くような声で話し、何度も聞き返す始末で、挙句の果ては、視力障がいの私に署名を求められ、慌てて家内が代筆を申し出て署名したが、この2つの例を見ていると、我々が頼る障害福祉課で、教育がきちんと出来ているのかと疑う。手続きや制度の説明は当たり前で、障がいのある人とどう接してゆくのが、出来ていないのではないか。
- 50 障害福祉課長が、障がいのある人の団体に部会があるのを知らなかったと話すのを聞いて驚き、何も話す気がなくなった。

### 【情報・コミュニケーション】

- 1 聴覚に障がいのある人は、電話番号のみでは問い合わせできない。
- 2 講演等で手話通訳がおらず、内容が理解できなかった。
- 3 テレビや日本語の映画に字幕がないので、聴覚に障がいのある人は理解できない。
- 4 公共・ホームページ等で音声案内等がない。
- 5 聴覚に障がいのある人に対し、電話番号の連絡先や音声案内を勧める様子を目撃し、ひどいと思った。

### 【福祉サービス】

- 1 65歳になって障がいのサービスから介護保険サービスに移行する際、事業者の丁寧な説明がなく、手続きが後手に回り、介護者が戸惑い、困惑しました。今まで慣れ親しんだサービスが受けられなくなり、本人には辛い思いをさせてしまい介護者としても反省しました。
- 2 強迫性障がいの症状が悪化しているときに相談した福祉の支援者に「そんなの誰にでもある。解決策などない。」と一蹴されたのが非常に不快でした。摂食障がいで同窓口に相談したときにも同じ対応をされたので、福祉の方々には不信感しか抱かず……。
- 3 ショートステイを利用したいと知的障がいのある本人の希望があったが、てんかんの発作がいつ起こるか不明であることを理由にショートステイの受け入れを拒否された。
- 4 施設の中で利用者の失敗について、職員間の情報伝達のため、大きな声で伝えてしまう。

## 【商品・サービス】

- 1 ○○(商業施設)のトイレが階段と階段の途中にあり、車椅子では利用することができないため、外出の際には朝から水分を控えておられる。
- 2 車椅子ということを理由に車椅子対応のエレベーターが設置されているにも関わらず、宿泊施設の利用を拒否された。
- 3 飲食店等にて、車椅子を見ただけで、店員にあからさまに面倒くさそうな顔をされた。利用はできたが、良い気はしなかった。
- 4 火災保険の担当者に「精神保健福祉手帳を持っているのですが、割引サービスはありますか？」と聞いたら、それ以来ひどい言葉をあびせたり、警戒するような態度をとられている。
- 5 お店の予約をとるとき、障がい者と言うと断られたこと。
- 6 車椅子でスーパーへ行き、大声で「あぶないじゃないか」と言われた。離れていたのに。
- 7 市内のレストランで「障がいのあるお子さんはほかのお客様のご迷惑になるかと思われる。また、トイレも申し訳ないですが、バリアフリーになっておりません。」と丁寧ですが、入店を断られました。このようなレストランは、多くあります。実態調査をして、入れないお店、入れるお店を公表してください。
- 8 銀行のATMで電動車椅子を利用するとみなさんが並ぶ場所は狭くて並べません。一番端でないと使えないので、待っていますが、一番後になります。せめて係員の方が整理して公平に使えるようにお願いします。
- 9 美容院に障がいのある人を連れていったのですが、断られてしまいました。理由は危険だからということです。なにか危険なことを予見されることがあったのならまだしも、一方的に拒絶されては、対応の仕方ありませんでした。
- 10 商業施設へ1人で買い物に行き、「お手伝いをお願いします」と言ったら「お連れさんと来て下さい」と言われたため買い物が出来ないまま帰った。
- 11 店舗で、拡大鏡などを購入したが、希望する機能がついていなかったが、返却も出来ず泣き寝入りしたことが残念でした。
- 12 お昼ごはんを食べにお店へ入ったら、車椅子を利用していることを理由に断られた。
- 13 網膜色素変性症のため中心部分が見えないので、横から見るようになってしまうことで、商業店舗のレジで「どこを見ているの」と時折言われることが非常にショックだ。

## 【医療】

- 1 病院で、車椅子を利用している女性がリハビリに来たとき嫌な顔をしていた。やさしくしてほしい。
- 2 歯科で診療台に寝ることができない人は断られる。
- 3 救急車を呼んでも、受け入れ先の病院が断ることがある。
- 4 精神に障がいのある人が発作を起こし、救急車を呼んだが、受け入れ先もなく、なかなか搬送してもらえなかった。
- 5 体調が悪く、救急車を呼んでも、障がいのある人だとわかるとすぐに乗せてくれない。

### (1)

- 6 精神に障がいのある利用者が骨折等で倒れたとき、毎回救急で受け入れ先を探すのが大変！！なんとかしてほしい！！精神障がいと伝えなかったら、もっと早い対応になっていたのではないかと思うのが残念。
- 7 障がいのある人が体調不良のため、救急車を呼んだが、大声で叫ぶ等したという理由で、バイタルチェックもされず、救急車に乗せてもらえなかった。
- 8 入院しているとき、障がいがあるという理由で退院を促されていた。
- 9 視覚障がいのある人が盲導犬を連れて、病院を受診した際、受診を断られたと聞いたことがある。
- 10 救急で搬送された利用者さんをなかなか受け入れてもらえず、何件も病院を探すことになった。
- 11 病院で言葉や話を理解できない障がいのある人に対して、半笑いで対応された。
- 12 病院で利用者が知的障がいを持っているとわかると、急に病院スタッフの態度が適当になる(子ども扱い)。
- 13 病院に行ったとき、検査結果等説明されず、冷たい対応をされた。
- 14 歯科治療を受けた際に障がいがあることを理由に診察代を引き上げられたり、介助者が一緒に診察室に入ると、本人ではなく、介助者とばかり話をする

## 【教育】

- 1 現在、公立学校には、看護師や特定医療行為ができる教員は配置されていません。訪問看護が、自宅での対応に限られるため導尿等の医療ケアを必要とする場合、親が子どもの学校に付き添って対応をしなければなりません。親の体調不良や急用の場合でも、導尿を一定の間隔で行わなければならないと、また、電車遅延や事故等の場合、対応することができないのが現状です。一定の間隔で導尿を行わないと感染症、腎臓への逆流による機能低下等、大きな問題が生じ、親にとっても肉体的、精神的に相当な負担となっている。
- 2 保育所、小学校時代は、同級生や上級生にはかわいがられましたが、下級生からはバカにされたり、偏見をもたれました。

- 3 お友達の関係など小学校入学のことも考えて、家の近くの保育所に入所させたかったのですが、指定(受け入れ)保育所ではないため、少し遠い指定保育所に入所しました。早期療育もしっかり受け、障がいのない3歳児の子どもと同じように頑張ったのですが、ダウン症のため、外見で障がいのある児童と判断され、今まで必死の療育がすべて無駄なことだったように思えてショックでした。ちなみに・・・外見がわからなければ近くの保育所、幼稚園に通うことができましたようです。
- 4 小学校のとき、ケガで一時的に車椅子を利用していた子どもが、体育のときに運動場へ降りられない理由で別室対応(自習?)だった。

### 【雇用】

- 1 職場の喫煙場に行くまでの通路が狭く、車椅子では行くことができない。障がいがあっても喫煙する権利はあると思う。
  - 2 職場への電話問い合わせに対し、何回も同じ説明をし、最終的に理解していただけなかった場合、「精神に障がいがあるから何回説明しても伝わらない」「文句いいただけだから仕方ないね」と電話を切ったあとと言っていた。
  - 3 職場で私以外の人と一緒に外出して、一人で留守番させられることがよくあった。
  - 4 前の仕事場で社員が僕をひどく痛めつけた。僕だけを注意して相手には注意しなかったことが一番嫌なことでした。
  - 5 精神疾患の薬を飲んでいることが、職場でわかったとき、「こういう病気の方は仕事を控えた方が良いのでは」と遠回しに解雇をすすめられたということを本人から聞いた。
  - 6 読唇術(どくしんじゅつ)※ができる聴覚障がいのある従業員に対して、いつも上司がマスクを外さなかったり、その人の方を向いて話すことなく違う方向を向いたまま話す。
- ※読唇術とは、声が十分に聞こえなくても唇の動きから発話の内容を読み取る技術

### 【その他】

- 1 見た目でわかる障がいではないので苦しく、働けない時間が長く続くことがあり収入が得られない。障害年金をもらっている人ともらっていない人の差がわからない。
- 2 統合失調症であることを伝えたところ「気持ち悪い」と言われたことがあり、ショックだった。相手が恋人(障がいのない人)でも未だに理解してもらえず、そこが一番つらい。
- 3 友達と思っていた人と電話をしていた時、電話の後ろに複数の人が出て、電話越しに「障がい者やで」とからかっている声が聞こえ不快な思いをした。
- 4 電車や街中で子ども達が、「おめめどうしたの?」と聞いてくることがあり、どう反応していいのかわからないことがある。
- 5 聴覚障がいの子もたちが話している横で、「公衆の面前でそんな大きな声を出さない」と聞こえないのか。障がい者はこれだから嫌なんだ」と話している人がいた。
- 6 髪を長くしたり、服を着ていたら、「そんなの似合わない」と色々嫌なことを言われた。

- 7 足が悪いことについて「かわいそう」と言われたら、自分が気にしていることなので悲しい。
- 8 障がいのある人へ向けた、言葉に出さない、冷たい目線。
- 9 当該本人の横で、当該本人の障がいによるできない事柄を理解できていないと思っ  
ているのか、普通に聞こえるように話す(親子間でも見受けられる)。また、大人へ向かって、  
子どもに対するような言葉づかい。
- 10 困っていない時の必要のない手助け。
- 11 身内のお祝い事(結婚式)には出席できない。
- 12 家で「あなたは耳が悪いから、何もわからない」とよく言われ、そのことで不必要扱いや  
無視されたりしています。長い間、我慢して生きていますが、慣れきっています。とても寂  
しいですが、私の一番の楽しみは、利口な愛犬と毎日ずっとそばにいて過ごすことです。  
犬や猫がとても好きで、お世話も好きです。
- 13 家でご飯を作るとき私が話しているのに、話を全然聞かず適当(勝手)に調理された。
- 14 一見して障がいを持っているとは理解してもらえず、理解できないことや動きが鈍いこと  
などを、障がいのない人に理解してもらえないことがあった。
- 15 偏見の目で見ないでほしい。
- 16 精神に障がいのある人の場合、見た目ではわからないことも多く、変わった人ととられ、  
毛嫌いされてしまうことがよく見られる。
- 17 家族に精神障がいのある人がいることで、相手方から結婚を断られた話を聞いたこと  
があります。精神障がいの正しい知識の普及がまだまだだと思う。
- 18 障がいを理由に離婚させられた。
- 19 精神障がいは、他の障がいとは比べてわかりにくいので支援はいらないと思われてい  
る。
- 20 発達障がい及び不安障がいを併発していることが主な理由で、現在できることが非常  
に限られている分、お付き合いできる人間関係の幅が限定されていることが今とても辛  
いです。
- 21 正々堂々と私は障がい者だと言えません。ためらいがあるのは、世の中が、まだ障が  
いのある人に対する偏見があるせいかもしれません。
- 22 外見上のこともあり、一歩外へでるとじろじろ見られます。(1)
- 23 以前、高校生から通所途中にからかいがあった。
- 24 知的障がいのある子どもと町(市外)を歩いていると、明らかに「なに、この子」という目  
で見られることがある。「白い目」というものが言葉の表現としてあることは知っていたが、  
障がいのある児童の親になって肌で感じる。
- 25 説明されたことがなかなか理解できず、何度も聞き直すと嫌な顔をされ、分かる人を連  
れてきてくださいと門前払いされた。

- 26 車椅子を利用していることを伝えると、バリアフリー対応していないと言われ、話も聞いてもらえず、電話を切られた。
- 27 突発的な大声や奇声に対して「気持ちが悪い」など口に出して言うこと。
- 28 自分の家へ帰省するのにお金が必要。また、十分な食事を用意されていない。
- 29 「障がいのある人だから・・・」と決めつけて、できること、可能なことを奪ってしまうことも差別だと思います。
- 30 芦屋市民マラソンに参加を断られた。合理的配慮をしていたのに不可解な差別を受けた。実際には、脚こぎ車椅子は参加していたがどういことなのか。市はこのような事実を確認し、この団体に後援しないようお願いしたい。一般の部に参加させるべきだ。
- 31 あゆみ橋を車椅子で通行すると怖い顔のおじさんが、「そこを通るな」と言ってきた。「車椅子は歩行者です」「あかん、それは自転車やろ」とグリーンの場合から出るように強引にプッシュハンドルをつかまれた。
- 32 前田公園を電動車椅子で通行すると初老の男性が「そこを通るな」と言ってきた。「車椅子は歩行者です」「あかん、それはエンジンがついとるやないか」と追い出された。傍らに女性の方が「それはおかしいでしょ」と反論してくれたが、聞いてもらえなかった。
- 33 車椅子利用者をすべて下肢麻痺の状態と誤解している人が意外と多いのに驚かされます。両下肢の著しい機能障がいや体幹異常でも利用します。基礎的な知識が不足しているのが現状です。
- 34 ポケモン GO をやっている人たちにお願ひがあります。杖をついていたり、車椅子利用者・小さいお子さんにぶつかりますし、何度もその場面に遭遇しています。公共の場で歩きスマホを厳罰化してほしいです。
- 35 ハンドル型電動車椅子への理解のなさを感じるがあります。マンションや店内での使用は、住民やお客さまの迷惑になると考えられています。操作を誤れば、事故になる可能性もあるので、そうした意見に従って使用しています。
- 36 白杖を使用し、買い物に行く途中、後ろから来た若い男性に白杖を車道へ蹴飛ばされ、這うようにして白杖を拾い、とても怖くて悲しい思いをしました。
- 37 買い物をするために、お店に入ろうとしたところ、店先のワゴンに杖があたり、転倒しそうになりました。すると、店主からいきなり怒られ、商品を壊されると困るので、近くのスーパーで買い物するように言われ、とても悲しい思いをしました。
- 38 5, 6年前、誘導タイルの上を通っていたらタイルの上に男性が立っていたために白杖が男性の足に当たり、振り向きざまに心ない言葉を言われたことが、とても悔しい思いをした。

- 39 NPO の団体の会員に入会したいため、電話連絡をした。話はスムーズに進んでいたのですが、最後に「私は、視覚障がい者なのでガイドヘルパーさんと行きます」と伝えたら「規約に記載してあるので、障がいのある人は入会が出来ません」と言われ、入会が出来なかった。その後、相談窓口などに相談したが、「とてもひどい差別ですね」と言われただけで、解決策を教えてもらえなかった。規約書のコピーを請求したが、もらえなかった。
- 40 駅で白杖を持って電車を待っていると、傍にやってきて下から覗き込むようにして「ほんとは見えないのか」と言われた。
- 41 盲学校に通っていた時、一人で歩いていたら誰かが走ってきて激しくぶつかり、かぶっていた学生帽を飛ばされてしまったが拾ってはくれなかった。仕方がないのでその後自分の周りを手探りで探して見つけた。
- 42 27, 8年前に聞いた話だが、盲学校に通う、視覚に障がいのある人と知的に障がいのある人が母に連れられて電車に乗り、席に座った途端に横に座っていた人が立ち上がり逃げた。
- 43 「あなたは目が見えないからあなたの親は大変ね」と言われた。
- 44 「見えないのに何が楽しいの」と言われた。
- 45 「あなたは目が見えないから嫌なことがあっても我慢しなさい」と言われた。
- 46 「目が見えないから自分から積極的に行動するのは絶対にやめなさい。人に言われてから行動しなさい」と言われた。
- 47 電車に乗ろうとしたとき、後ろにいた女性が自分を押しつけて先に電車に乗り、空いていた席に座られてしまった。
- 48 一人で白杖を使って歩いていたとき、点字ブロックの上でアイスクリームを食べていた子どもにぶつかり、その母親から「うちの子どもがアイスクリームを食べているのにぶつからないでください」とひどく怒られた。
- 49 団体の仲間に入れてもらおうと思い、その団体のリーダーの話をしたところ、「目の見えない人が入って怪我をされたら困るからやめてください」と断られた。
- 50 電車に乗るときに白杖を持つ自分の横を後ろからすり抜けて、空いていた優先座席に座り自分を見ていた。周りの優先座席に座っている人も知らん顔だった。自分さえ良かったらという姿に唾然とした。
- 51 盲学校の鍼灸マッサージの専門課程に通っていたとき、外来実習で「全盲の人に鍼や按摩をやってもらったら必ず悪くなるからしないでください」と言われ凄くショックでした。非常に腹立たしくて、「なんて、人をバカにしているのだろう」と思った。
- 52 学生時代の友人の話だが、友人の母親は視覚に障がいがあり、家の階段に手すりを設置する工事をする際に、工事業者に注文を伝えたところ、業者の人が逆上し、「全盲の者はこちらの言うとおりに従え」と怒鳴られ、その後は怖くなってしまい、工事業者に何も言えなくなりました。

- 53 家族と旅行先で買い物中に、家族と店員が笑っていたのにつられて笑ったところ、店員に「何がおかしいの。目が見えなくて色も分からないのによく笑えますね。何も分からないのに笑わないでください」と言われて嫌な感じだった。
- 54 子どもの頃から視力が悪く、厚いレンズの眼鏡をかけていたら、周りの友達に心無い言葉を言われいつも泣いていた。
- 55 小中学校で「目が見えなくて何もわからないからかわいそう」と言われていたことが悲しかった。
- 56 「○○ちゃんといったら呪われる」などと言われていた。
- 57 周りの友達に陰口などを言われていた。
- 58 障がい者雇用での仕事のハードさによるストレスが原因で、娘が最近、病気を再発、入院をした。一人暮らしの家事、服薬を忘れるなどして、再発したと主治医は診断した。知人に娘のことを話したら、「母親がついていて、再発させるなんて！」と非難の言葉を聞き、「そうではない・・・。」と弁解するのはやめたが、辛かった。
- 59 「気持ち悪い」と言われた。精神に障がいのある人は、何らかのこだわり、くせ、自分なりの決まりごとを持っていることを理解してほしい。
- 60 「なぜ大学を中退したのか？」と聞かれた。本人は、大学時代に病気を発症したので、とてもくやしき思い、他の人に自分の情報が漏れていることにも不快に思っている。聞く人に他意はないと思うが、世の中の基準を当てはめることは誰にとっても好ましくない。(人間は、学歴で価値が決まるものではないから。)
- 61 過去に幾多の差別扱いがあったのですが、現在としては、差別という風潮が見かけなくなった。
- 62 足を骨折したときにバスを待っていると、偶然居合わせた方に「(そうなったのは)偏った食事でカルシウムが足りないからよ。小魚をたくさん食べなさい。」とアドバイスをいただいた。原因は自分にあると言われていたようで、落ち込んだ。
- 63 あまり外へ出かけないためわかりません。ただ、子どもたちが酸素ボンベを引いて歩いていると振り返り、振り返り見ます。大人の場合もあります。でも、20年近くになると、慣れました。
- 64 学生時代、障がいがあることにより、受験の機会が奪われたり、心ない言葉を言われた。
- 65 自転車で走りながら、携帯を触ったり、音楽を聴いている人が多く、「ひやっ！」とすることが多い。
- 66 聴覚に障がいがあることを伝えると、大声で話をされ困ったことがありました。
- 67 障がいのある人が外に出ていきやすいよう、なるべくがんばって出歩いていました。そのうち慣れてくれるかなと希望をもって。

### 【配慮や心遣いなどよかったこと等】

- 1 右足を切断し、義足で生活しているが、職場の駐車場について、入口から近い場所を使わせてもらっており、助かっています。
- 2 エレベーターや手で押して出入りする扉を老若男女に関わらず、車椅子を利用している姿を見るなり、開けて待っていただく行為には、頭が下がる思いです。
- 3 車椅子を利用している人がバスに乗るとき周りの人達が手伝っていた。
- 4 「自分は精神の病気になったことがないので全ては分からないけれど、分かってあげたい気持ちはあるよ」と言われたとき。
- 5 杖をついて電車の中で立っていると席を譲ってくれた高校生がいてありがたかった。
- 6 業務で使用する資料の文字を拡大してもらえたこと。
- 7 職場の理解があり、見えにくい文字も代読してもらえる。
- 8 通勤途中で駅員が車椅子用のボード？を持って待ち受けている光景をみると、1人の障がいのある人のために駅間で連絡を取り合っているのかと思うと、心が温まります。
- 9 ラッシュ時、車椅子に乗っていた障がいのある人が目的の駅で降りられるように、声をかける人、降車の道を広くあける人、駅員を呼びに行く人がそれぞれ連携してスムーズに降車できたこと。
- 10 好きな仕事。
- 11 買い物に行ったとき「荷物を持ちましょうか」と言ってくれた。
- 12 視覚に障がいのある人の手を自分の肩に乗せて道案内している人がいた。
- 13 バス停から降りてくる階段の降り口通路上に花のプランターが置かれており、白杖をついている視覚障がいのある人が、ぶつかってしまったと言っておられたので、現地を確認し、通行の邪魔にならないよう、移動させた。
- 14 イベントの開催中は、開催に支障が出ないように、入口を締め切りにし、少し遠回りになるが、別の入口から入ってもらうよう誘導するが、杖をついておられて、歩行が困難な方が来られるのが、ガラス越しに見えたときは、入口を手動で開け、席に案内するようにしている。
- 15 火災等の災害が起こった時にサイレンが鳴るが、聴覚に障がいのある人が逃げ遅れないように、トイレ等の安全確認を行う際も、一つ一つの個室内を目視で確認するように訓練時から取り組んでいる。
- 16 言葉の説明で伝わりにくい時は、字に書いて説明したり、イメージが持ちやすいように写真や絵などを見てもらいながら説明すると、理解してもらえることがあった。
- 17 学校へのエレベーター設置は嬉しいです。
- 18 さりげない言葉づかいや行動。
- 19 年齢に応じた言葉づかい。
- 20 分け隔てのない対応。
- 21 障がいを理解することができる会の開催・広報。

- 22 手話通訳の配置等により講演会への参加を制限されないこと。
- 23 地域活動への参加の声かけがあること。
- 24 結婚披露宴に出席したとき、新郎のラグビー部の親友がスピーチを行った。その親友は高校時代にラグビーの試合中の事故で頸椎を損傷しており、歩くことはおろか話すことも出来ない。事故後も高校時代のラグビー部からの仲間たちは、彼に遠慮したり気を遣ったりせず、それまで通りの関係性を続けてきたという。今回も新郎の親友だからと自然にスピーチ役が彼に決まった。彼はそれがすごく嬉しいと、新郎の人となりを紹介する中でさらっと触れた。共に旅行に行く際も、「連れて行ってもらっている」ではなく、「一緒に楽しめる」のがすごく嬉しい、これからもよろしく、とも話していた。スピーチ後に彼が仲間たちの席に戻り、嬉しそうに荒々しい歓迎を受けているのを目にして、これも障がいのあるなしに関わらずだが、社会生活において、自分の居場所があると感じられるほど素敵なのではないかと改めて感じた。
- 25 今年十日戎へ行き、どうにも歩けなくなったとき、女性が肩を貸してくれてようやく歩くことができ、タクシーを停めて乗せてくれたので、自宅へ帰ることができた。本当に助かった。
- 26 電車、エレベーターの扉の開閉等「お手伝いしましょうか。」と声をかけてくれる。
- 27 ○○電車の改札を通るとき、駅員さんが改札を止めて入れるようにしてくれた。
- 28 障がい者用のマグネットを車両に貼っていることに気付いた駐車場の警備員が、必死に出入り口付近の駐車スペースを確保してくれたり、障がい者用の駐車スペースまで案内してくれたり、丁寧(過剰なくらい)に対応してくれることが多いです。障がい者用の駐車スペースは幅も広く、車椅子と車両座席への移乗の際には介助者は非常に助かります。
- 29 勾配のきつい坂道で車椅子を「押しましょうか?」と声をかけていただくとき。
- 30 車椅子と同じ目線(高さ)で会話をしてくれるとき。
- 31 電車の中で、男子学生が席を譲ってくれたとき、うれしかった。
- 32 具合が悪くなったとき、心配して駆けつけてきてくれた。
- 33 自走式の車椅子を利用している人が道が悪く困っているときに、見知らぬ人がお手伝いされているところを見た。
- 34 介助者が私の病気のことをよく理解してくれてありがたいと思う。
- 35 介助者と外出するとき、一人で歩くことができないが、腕を組んでやさしく声をかけてくれる。
- 36 点字ブロックの上に堂々と置いてある自転車を移動させている高校生の行動。
- 37 都心部の大きなスクランブル交差点にて警備員が複数についての交通整理。
- 38 上部に陳列された飲み物を取り出し口のすぐ真上に設置された自動販売機の購入ボタン。
- 39 名刺の職場の連絡先に緊急時の携帯や代表など複数の連絡先を記載している。
- 40 スーパーのレジでお金の支払のとき、スタッフの人が一緒におつりを数えてくれた。
- 41 ○○会館の建物の前にある音声案内。

- 42 テレビの字幕設定は、聴覚に障がいのある人のみならず、少し耳の遠くなった高齢者にとっても便利な機能。
- 43 発達障がいのある人が雑誌の内容を確認しないと気になって仕方がなくなり、店員が雑誌の封を開けて、内容を見て買うかどうか判断できるよう丁寧に対応してくれたと聞きました。
- 44 聴覚に障がいのある人に対して、喫茶注文を受けるときには、オーダー表を使って説明している。
- 45 視覚に障がいのある人に対して、声かけをして席に案内している。
- 46 肢体に障がいのある人を見かけたとき、場所を空けてあげる配慮を見かけることがよくある。
- 47 車椅子を使用している身体に障がいのある人が鉄道を利用したとき、乗降車の際に駅員が待ち構えて手伝いをしている。(1)
- 48 販売していると「がんばっているね。」との声かけをしていただける。
- 49 ○○(鉄道)のエレベーターの設置ですごく便利になった。しんどい時、すごく助かりました。
- 50 地域の方からいつも元気で頑張っているねと声かけをしてくれるのがうれしい。
- 51 ケーキの街 芦屋での、みなさんからの優しさがありがたいし、うれしい。(1)
- 52 ふれあい運動会・・・障がいのある方と市民の方の交流の場があること。
- 53 障がいを持った兄のことを受け入れられない相手なんか、結婚相手に選ばないと言った妹さんの言葉が印象に深く残った。
- 54 友人が優しくしてくれる。
- 55 通っている施設の職員さんたちや仲間たちはよく理解してくれています。
- 56 団体活動で発達障がい困っていることをカミングアウトした結果が功を奏した形で、ある人から私が「他人と接するときの丁度良い距離の取り方」について、否定せず、具体的な形でアドバイスをくださったおかげで、良い感じで気づくことができたというエピソードがあります。大学のときにお世話になった恩師も私の特性について、他の人に説明してくださったので、私も団体活動に気軽に参加できました。
- 57 就労支援 B 型で作業していますが、とても配慮が行き届いていて、作業しやすい環境で作業しています。
- 58 市役所や駅など公共施設でエレベーターなどの設置が進んでいる。
- 59 駅で段差があって、車椅子が通りにくいとき、駅員が段差をなくす板を出してくれた。
- 60 発達障がいのある子どもがラフティング体験をする際に、あらかじめ申込み時に発達障がいがあり、コミュニケーションが苦手な事などを伝えていたら、他の(障がいのない人)お客さんと一緒に体験だったが指導者が発達障がいの子どもに積極的に声かけをしてくれ、色々な体験に参加しやすいように配慮してくれたこと。(自分から言えなくても参加出来るよう誘ってくれるなど)成功体験が出来るようにしてくれた。

- 61 障がいのある児童だとわかると、お店の人等が親切に優しく接して下さる場合が多い。
- 62 清掃作業をしているとき、近所の人が見かけ、感謝されていた。
- 63 身近な地域(市内)では、障がいのある子に優しく声をかけてくださる方も多く安心して  
いる。
- 64 先日あった地域の夏祭りで福祉推進委員の方が中心となって障がいのある子にわかり  
やすく盆踊りなどを教えてくださり、うれしかった。
- 65 近所の方や初対面の方でも気軽に声をかけてくださいます。
- 66 「おはよう」「おかえり」「早く帰りよ！」など親の知らない社会でいろいろな方に見守っ  
ただけてうれしいです。
- 67 自立を目指して働く障がいのある人のシンボルであるセルフマークが表示されている自  
動販売機でジュースが100円ちょうどで、ワンコインで買いやすい。
- 68 視覚に障がいのある人が電車のホームのぎりぎりのところに立っているのを見て、「危  
ないですよ」と声をかけ、安全な場所へ誘導する。また、電車が到着したあとに車内に誘  
導して差し上げていた。
- 69 外食で大きな声を出した場合、店員など嫌な顔をせず、明るく接してくれた。
- 70 旅行などホテルの予約をするとき、障がいがあることを伝えると詳しく説明してくれた。
- 71 入口にインターホンや電話がついてあり、障がいのある人が介助を受けられるサービ  
スがあった。
- 72 駅の券売機やトイレなどをアナウンスで場所などを教えてくれた。
- 73 通院時に予約時間より待たされたとき、介助者に「お待たせしました」との声かけはよく  
あるが、とある医院の医師は障がいのある利用者さんの顔を見てしっかりと声をかけてく  
れた。
- 74 利用者さんと散歩にて公園へ行ったときに、犬好きの利用者さんであったため、「ワンワ  
ン」と話をしていると犬の飼い主さんが近づいてきて、「犬好きなんですか？」と話しかけて  
くれ、利用者さんに散歩をさせてくれた。
- 75 外食のとき、声を出しても良いように個室、広い部屋を準備してくれる。
- 76 手先に障がいのある人のために手を貸してくれる(財布からお金を出す。荷物を入れ  
る。)
- 77 待合室(病院等)で身体に障がいのある人に席を譲っていただいた。その後、話かけてく  
れて、当事者の方もうれしそうにされていた。
- 78 大きな車椅子でレストランに行くと、店員さんが気づいてドアを開けてくれる。
- 79 レストランで「何か困ったことがあれば、なんでもおっしゃってください」と言ってくれること  
がある。
- 80 車椅子でレストランに行ったとき、近くにいた人や店員さんがドアを開けてくれた。
- 81 買い物の会計のとき、支払に時間がかかっても、嫌な顔をせずに待っていてくれた。
- 82 可愛い木製ベンチがありますが、これは素敵です。

- 83 駅の雑踏の中で白杖を持った方を見かけて声をかけます。
- 84 バスの運賃支払いの際に、上肢に障がいのある人に対して運転手が「手伝いましょうか」と声をかけて支払いを手伝っていた。
- 85 通勤時間帯に駅のホームが混雑していて、車椅子を利用している人の通行が妨げられていた際に、駅員が周囲の人に「道を空けてください」と声をかけて通行しやすい様に配慮していた。
- 86 乳幼児健診で免疫が低下したり、障がいがある人が来所を希望されたときに、保護者の意向をお伺いし、希望があれば、別室で対応を行っている。
- 87 車椅子を利用している人が、いつでも体重測定できるように、保健センターロビーに車椅子対応の体重計を設置している。
- 88 成人健診希望の聴覚に障がいがある人がスムーズに受診できるよう、手話通訳者の派遣を依頼した。
- 89 バスや電車で席を譲ってもらえる。
- 90 手術の後遺症でてんかんがあり、バス、タクシー、電車の中や歩行中に突然倒れることがあります。そんなとき、周囲の人が救急車を呼んでくださったり、身の回りの物までしっかり届けていただき、本当に感謝しています。
- 91 芦屋に引っ越してきて、子育てをしている頃から知り合った、ご近所の方と今でも仲良くお付き合いをさせていただいて、時々、お茶会をしながら、幸せなひと時を過ごしています。
- 92 路上で方向がわからなくなって迷っていたら、潮見小学校の児童が誘導してくれた。その日に学校に連絡し、朝礼で感謝の連絡があったことを伝えて下さいと伝えた。
- 93 地域福祉アクションプログラム推進協議会の寄附により障がいのある人の団体が購入した「視覚障がい者バッチ」を胸に付けていたら、バスや電車などで席を譲ってくれたり、空き席に誘導して座らせてくれる方が多くなったようです。(1)
- 94 信号機で待っていたら「信号が青になりましたよ」と言ってくれる方が多い。
- 95 10年前ごろ、白杖を持ってスーパーに行ったところ、商品を探していたら幼稚園ぐらいの子が「何を探しているのですか？」と尋ねてくれたので、商品名を伝えたら、その子が「こっちにありました」と言って、その場所に誘導してくれたのがとても嬉しかった。
- 96 バスや、電車などでよく席を空けてくれたり、空席に案内してくれる。
- 97 よく道を迷います。そのたびに誘導をしてもらっているので助かっています。
- 98 障がいのある人の団体に入会しているので、よくしてもらっています。

- 99 旅先で横断歩道や横断歩道のない道路を渡ろうと白杖を持って立っていたら、走行してきた車が大型車であってもすぐに停車してくれ安全に横断ができた。
- 100 ○○電車に乗車した時、混んでいて、白杖をたたみ見えにくいように持っていたが、少し離れた席から若い男性が来てくれて、「どうぞ」と言って誘導してくれ、二人の人に席を空けてもらい、一緒にいた妻も座ることができた。
- 101 ある観光施設に入館する際、白杖を持っていなかったにも関わらず受付の人から、「視力に障がいがありますか？手帳を見せてくだされば、割引になりますよ」と声をかけられたので、どうしてわかったのか尋ねたところ、「来られるときに手を引かれているのが少し見えたから」と言われ、心にしみた。
- 102 ○○駅構内で歩き始めるとすぐに、「私は介護福祉士です。お手伝いしましょうか」と声をかけてくれた。
- 103 昼時で多くの人混みの中を歩いていたら、高齢の方が小走りに寄って来られ、「どこまで行かれますか。お手伝いをしますよ」と駅の改札口まで同行してくれた。(障がいのある人の保護者の方だった。)
- 104 信号待ちで「青になりましたよ。一緒に渡りましょう」と言って一緒に渡ってくれた。
- 105 店舗で商品と一緒に探す、値段を教えてくれるなどしてくれた。
- 106 駅などの案内所でホテルの所在を尋ねた際ホテルまで同行してくれた。
- 107 ○○電車の先頭部に乗車しており、降車した際、運転手が乗務員室から出てきて、改札口につながる階段まで連れて行ってくれた。
- 108 ○○電車で立っていたところ、車掌が乗務員室から出てきて、乗客に席を譲るよう促してくれ、更に障がいのある人などに優先座席を譲るよう車内放送をしてくれた。
- 109 ヘルパー不足で、希望どおりにガイドヘルパーの派遣をうけることが難しく、派遣依頼を遠慮していた時、ヘルパー事業所の職員から、「私も頑張るから、行きたいところがあれば我慢せずに依頼してくださいね」と優しく声をかけてくれた。
- 110 券売機でホームまでの同行が必要かどうか声をかけてくれるなど、鉄道会社は、親切な対応で感謝することが多い。
- 111 バス停で行き先の確認をしたときに時刻も教えてくれ、乗車時には足元の段差に気を付けるように声をかけてくれた。
- 112 バス車内で運転手が空席の場所を教えてくれるので助かります。(「そこ」「あそこ」と示されるので具体的に示してもらいたいが・・・)
- 113 マンホールに肩まで落ちたとき、たまたま通りがかった男性に助けられた。
- 114 コンビニで店員に弁当はどんな物があるか尋ねたら、その店にある弁当とその値段を全て教えてくれた。
- 115 駅のホームにて一人で電車を待っていたら、小学校高学年か中学生くらいの女の子が「どこまで行くのですか」と声をかけてくれ、乗車時には介助をしてくれ、その後、私の肩をたたいて「頑張ろうね」と励ましてくれた。

- 116 大学生時代に友達が誘導してくれたので大阪などへ出かけることができた。
- 117 大学で学校側が校内や階段などに誘導タイルを設置してくれた。
- 118 歩行時に段差で困っていたら、近くにいた人が手伝ってくださいました。
- 119 電車に乗るとき、目も見えにくく、行き先までの金額がわからなくて困っていたら、若い女性が親切に手伝ってくれて、ホームまで連れて行ってくれた。
- 120 娘は障がい者だが、「障がい者に偏見をもっていた」と言っている。しかし、同僚の先輩の女性(家族に総合失調症の人をもつ)から、自宅に招かれたり、お茶に誘ってもらったことを嬉しそうに話をする。
- 121 母の友人が働いていたころ同僚の女性が自殺された。よくわからず時間が過ぎてしまったが、精神的なことが原因だったとわかったらしい。その友人は、今、障がいのある人の家族の会の賛助会員になってくださっている。
- 122 障がい者用のカードを見せてよかった。筆記を気持ちよく接してくれた。
- 123 スーパーでは購入した商品は、すべてレジで袋に入れてから渡してもらえる。障がいのない人にとっては簡単なことが出来ないの、とても助かった。(小さな荷物を運ぶこと、両手を使って袋詰めすること、は想像以上に困難。)
- 124 椅子から立つときやバスから降りるとき、「ゆっくりで良いですよ。」と言ってもらえると、焦らずできるのでとてもありがたかった。
- 125 スーパーでレジが終わった後、たまに買い物かごを後ろの台まで運んでいただくことがあります。ありがたいです。
- 126 窓口で用事を済ませ、帰ろうとしたときに係の人が「家まで帰れますか？」と聞いてくれ、家まで送ってくれた。
- 127 エレベーターで車椅子を利用している方が乗ろうとしても、誰も譲ろうとしない。私は降りたが、結局車椅子が乗れるスペースがなく、車椅子を利用している方も乗れませんでした。が、「急ぎませんので」と笑っておられた。この車椅子を利用している方は、何度かお見かけしますが、いつも元気に笑顔なので、すごい人だなあと感心しています。この方の配慮に気分がよかった。

### 【こんな配慮や心遣いがあったらよいと思うこと等】

- 1 商業施設のトイレはフロアからバリアフリーで車椅子が入れるくらいの大きめのトイレがあれば良いと思う。
- 2 特別扱いはしてほしくないが、少しでもいいので理解しようとする気持ちを持ってほしい。
- 3 車椅子を利用してバスや電車を利用するとき時間がかかっても嫌そうな顔をしてもらいたくなかった。もう少し障がいのある人に対して寛容になってほしいと思った。
- 4 子ども達の何気ない一言で傷付く人もいます。ハード面のバリアフリーだけでなく保育所等でのソフト面の教育も必要だと思う。
- 5 交通機関でも周りの目線について、一目で障がいをもっていることがわかるので、ある程度仕方のないことかと思えます。ほとんどの場合、他の乗客が親切に声をかけてくれるので、それは素直にうれしいです。
- 6 障がい福祉サービスから介護保険サービスへの移行が後手に回ったことについて、事業者が気付かなかったのか不思議でなりません。事業者の知識不足と対象者の把握不足が原因なので、もっとしっかりしてほしかった。介護者としても本人には引き続き同じサービスを受けてほしかったので、知識として持ち合わせていなかったのは反省しています。そもそも国の制度にも原因はあるように思いますが。
- 7 障がいについて、見たことがないから、知識として無いから、理解していないから、「怖い」「怒りを覚える」「関わりたくない」となってしまう。障がい者差別を無くすには、まず障がいをよく知ってもらうことが大切であり、広報・啓発に力を入れるべきだと思う。
- 8 視覚に障がいがあるので、信号が青に変わったら声をかけてくれればとても助かります。
- 9 障害者差別解消法の施行によって今後医療的ケアが必要な児童が通常の幼稚園、小中学校へ入学するケースが増えて欲しいと願います。是非、看護師の配置や巡回、訪問看護との連携など柔軟な医療的ケア体制の整備をお願いします。
- 10 学校のトイレにユニバーサルシートを設置していただけると導尿、着替えがスムーズになり非常に助かります。
- 11 障がいのある人が自身で行っていることは時間がかかっても見守っていてほしい。
- 12 ちょっとした声かけ。
- 13 大人に対して大人として対応してもらえたらありがたい。
- 14 電話番号・FAX 番号・メールアドレスの併記。
- 15 音声に代わる情報伝達手段の広がり。
- 16 障がいのあるなしに関わらず、話が伝わらない場合にその責任は伝え手にも必ずある。伝わらなければ伝え方を工夫するのが本来である。
- 17 あきらめてしまっているなので、何も望みません。すみません。でも情報がほしいだけです。見るのは楽しみにしています。

- 18 民間の人はくお手伝いをしてくれるが、市役所は障がいのある人に対して全く配慮がない。配慮ができるように希望する。
- 19 宿泊施設やお店にも車椅子での利用を断るだけの事情があると思われるので、少しの愛想と上手い断り方をしてくれれば、嫌な気分にはならなかったと思います。
- 20 車椅子の場合、立ったままで話をされると、騒音がある街頭や電車内では聞き取りにくい場合があるので、大切な話のときは、少し屈んで話していただくとありがたいです。
- 21 障害者の書を「ひらがな」で表記するのは、行き過ぎた配慮になるのでは？と個人的には思います。
- 22 スーパーの車椅子の常備を増やしてほしい。
- 23 道路の傾きや少しの段差などもう一度考えてほしい。
- 24 車椅子に乗って、一人で外出してほしい。
- 25 勝手に調理しないで、私の話を聞いて希望に沿った調理をしてほしかった。
- 26 一見して障がいのある人と判断できなくても、困っている様子などがある場合は、声かけすることは、必要かと思います。
- 27 緊急時には緊急の対応をするように、障がいのある人の数だけ求めている対応も変わります。障がいのない人の対応に障がいのある人が困惑するのは、当人のマニュアルに沿っていないからです。「障がいをもったかわいそうな人」という前に、ひとりの人間として正面から見て話してほしいです。
- 28 エレベーターに音声で到着階数を知らせしてくれる機能があると便利。
- 29 救急車の患者は、すべて病院は受け入れしてほしい。
- 30 精神に障がいのある人への助成について、見直しをしてほしいと思います。見た目だけでなく、障がいのある人すべてが少しでも生きやすくなれるように配慮してほしいです。
- 31 障がいのない人や他の障がいのある人と同じように、緊急性に応じて即座に救急搬送すべきだった。
- 32 障がい間の格差をなくしてほしい。
- 33 精神障がいの交通費助成。(2)
- 34 精神に障がいがあっても障がいのない人と同様の病院の受け入れ体制を作してほしい。
- 35 市役所、警察、病院、消防等の職員の方に正しい障がいへの理解を深める機会を作してほしい。
- 36 結婚生活を継続してほしい。
- 37 発達障がいや精神障がいの知識の啓蒙をもっと広めてほしい。
- 38 自分だけではなく、相手にも、ものすごくたくさん注意してお説教してもらえば一番よかったです。

- 39 職業生活をはじめとして、日常生活でも私の特性上、他人の曖昧な表現が理解できないことがよくあるので、少し理解できなかっただけで、きつく怒ったりしないで、理解できるように具体的な形で説明及び指示してもらえると、理解できることが多いのでその分生きやすくなります。
- 40 新幹線の運賃が高いと思います。障がい者割引があってもいいと思います。
- 41 救急車の件、まず、バイタルチェックを行い、身体的に緊急性があるかどうかを判断し、対応についても相談にのってほしかった。
- 42 読唇術が出来る入社時に支援者より説明されているが、マスクを外してもらえなかった。本人と良好なコミュニケーションを取れるよう、その人の正面から声かけするなどして欲しかった。初めから良好な関係を築く気持ちが無いような態度に本人も傷ついたと思う。
- 43 障がいのある人とどう接したらいいのか分からないという声をよく聞かすが、障がいの種類によっても、同じ障がいであっても違いがあり、周りの人は最初から難しいと決め付けず色々試していくなかで、その人にはどんな対応がうまくいくのかを見つけていって欲しい。
- 44 事業所の都合もいろいろあると思うが、てんかんの発作があっても利用できる他の事業所の情報提供があればよかったのではないかと思う。
- 45 困っていたら「お手伝いしましょうか」と声をかけたり、障がいのある人も「支援してください」と自然とお互い声をかけることができる社会になればいいと思う。
- 46 障がいのある児童のいない学年でも障がいに対する理解や思いやり等教育してもらいたかった。
- 47 障がいは個性。変わった行動を取っていたとしても温かく見守ってほしい。
- 48 次に進む小学校や中学校のことも考えて、たくさんのお友達と一緒に地域の学校に進むことが、新しい環境になかなか慣れることが難しい子どもたちにとっては、とても大事だと思います。
- 49 働くお母さんも多いので、障がいのない子どもと同じ時間帯で保育を願います。
- 50 施設の職員間での連絡は、利用者に配慮した情報伝達方法を考える。
- 51 車椅子利用している場合の体育の授業は、見学でもいいのでクラスの一員として一緒に授業を受けるべき。①大人が抱えて車椅子を降ろすなどの対応ができたと思う。②スロープのついた体育館での授業に変えるなどの対応ができたと思う。
- 52 車椅子を利用している人も電車に乗りやすい環境を作ったほうが良いと思う。
- 53 視覚に障がいのある人が電車を待っているときは、車掌さんが近くで声をかけてあげてほしい。
- 54 障がいのある人を受け入れてくれる病院を増やしてほしい。または、受け入れ可能な病院のリストがほしい。
- 55 障がいのある人々に関わることでできる場を増やしてほしい。また、支援者として、障がいのある人々に関わることの楽しさや喜びを伝える(障がいのある人へあまり良いイメージを持っていない世間の印象があるため)。

- 56 相手が傷つくような言葉は、思っている口には出さないでほしい。
- 57 身体に障がいがある人で時間がかかっても、待つことを大切にしてほしい。
- 58 病院で不愉快な対応をされると体調が悪くなったりした時に、どこに頼っていいのかわからないので、障がいのある人への理解、また、関わる機会を増やしてほしいです(特に病院等の施設では)。
- 59 病院などで車椅子の待合などがあれば・・・(騒いだりすることもあるので)。
- 60 たとえちゃんと受け答えができなかったとしても、病状などの説明はしっかり伝えてほしい。わかりやすく言い換えたりして。
- 61 お店でお客さんと自分との間で困ったことが起こったときは、店員さんが間に入ってほしい。
- 62 学童保育でも障がいのある児童を受け入れてください。その場合は、専門の指導員を配置し、学校で行っているマンツーマンで生活できるようにお願いします。
- 63 電動車椅子が歩行者であることを知らない人に広報してください。(1)
- 64 車椅子マークのある駐車スペースを対象外の車が利用しないよう条例で禁止し、駐車スペースの必要な障がいのある人などに確保してください。
- 65 石積の歩道部分をバリアフリーに改修してください。
- 66 集会所をバリアフリーに改修してください。
- 67 基礎的な知識を小学校や社会でも取り上げてほしい。
- 68 体育館、テニスコート、陸上競技場で車椅子競技ができるように改善してほしい。芦屋市は、この点では最低基準にも満たない存在です。
- 69 車椅子でも楽しめる芦屋川河川敷にしてください。
- 70 多目的トイレの位置を書いた地図作成。
- 71 障がいのある人も利用可能なお店一覧表。
- 72 バリアフリー優秀店などの表彰。
- 73 店舗に駐輪場がない場合、道幅の狭い歩道に自転車を駐輪させるのはやめてほしい。車椅子が通れません。
- 74 ルナホールは古い建物ですから仕方がないのかもしれませんが、早くバリアフリーに改善してください。
- 75 駅やその周辺にあるエレベーターを終電まで利用可能にしてほしいものです。
- 76 店舗等で悪質な実態があったら公表して改善を求めるように厳重なルールを作成してください。(1)
- 77 盲導犬の線路の転落事故は、声の掛け合いとかおせっかいな人が少なくなっているからだと思います。周囲で自然に見守ることができると思います。私も心がけています。
- 78 手術の後遺症で両目の視野が半盲となり、左目は全く見えず、気配も感じません。そのため、車や人にぶつかりそうになります。白い杖でもついた方が良いでしょうか。

- 79 盲導犬と比べると聴導犬の実働頭数は、兵庫県内でもわずか4頭のようなので、聴導犬が普及すれば歩行中に後ろから来た自転車にも気づけるようになり、心ない言葉を言われたりして傷つく人が少しでも減るのではないのでしょうか。
- 80 視覚に障がいがある人のために、誘導タイルの普及、音声や音響信号機の普及の要望を警察にしていきたい。
- 81 危険な側溝や危険な場所、松葉や植栽などが歩道上に飛び出しているところを調査し、行政に知らせたい。
- 82 バスに乗車する前に行き先などをバスのマイクで流してほしい。
- 83 市役所に行って、色々、尋ねるが回答が複雑で理解出来ないまま、帰ってしまう。少し勉強をして解りやすい説明をしてほしい。
- 84 音声、音響信号機を増やしてほしい。
- 85 側溝のふたが無いところが多すぎて、危険がいっぱいなので外出が怖い。
- 86 ○○駅、○○通りの歩道が狭く、途中に電柱も立っているので、人の対面通行が出来ない。
- 87 歩道と車道の段差や車が車庫に入るためのスロープの設置により、勾配がきつく歩きにくい、なんとかしてほしい。
- 88 市民センターから阪神芦屋駅に向かう「業平橋東詰交差点」の信号機が判りにくく、音声信号にしてほしい。
- 89 毎日、○○バスを利用していますが、バスがバス停についても外に音声案内がないので、行き先がわからない。迷っているうちにバスは、発車してしまう。バスが停留所に着いたら、行き先など音声案内をしてほしい。迷っているようなら、運転手が外部スピーカーで聞いてほしい。
- 90 バスが来ても行き先が判らず、迷っているうちにバスが行ってしまう。運転手に問いかける手段を備えてほしい。(マイクとスピーカー)
- 91 ○○バスは乗車運賃が同じなので、料金前払い方式で、乗車は前から、降車は後ろドアからだといいたいと思う。
- 92 点字図書館で借りられるデイジー図書について  
もし、視覚に障がいのある人だから、こんな風に読んできかせようという思い込みや古いならわしがあるのなら捨ててほしいです。ごく自然に音訳してほしいです。  
特に文学作品においては、アクセント、イントネーションを正しく、ことさらゆっくりとした低い声で合成音のように読まれるととても残念です。  
地図や説明書など、無機質に情報提供するものも多いと思いますが、やはり気持ちよく聞けるものであってほしいです。

- 93 ○○駅で、視覚に障がいのある人の会の仲間を改札口で待っていると、電車から降りた仲間は、改札口より10mほど手前にある地下通路の階段に行ってしまう慌てて、声をかけてホームに入ろうとしたので、近くにいた方が、彼を誘導して改札口に導いてくれた。彼に聞くと誘導タイルをたどると階段にいつってしまうそうで、私も改めてみると、音声案内なくして判断できないと思われた。行政より○○電車で働きかけをして改善してほしい。
- 94 障がいと苦しむ人とその家族がいます、その上、人々の無理解が重なると生きていくのが大変しんどいものになります。一人でも特に一見しただけではわかりにくい精神に障がいのある人の理解を望みます。この病気も早期発見、早期治療で回復する可能性が高くなると聞いています。芦屋市にこうした差別解消への啓発を期待しています。
- 95 同じマンションに小学生になったばかりの障がいのある児童がおり、エレベーターと一緒にいることがあるのですが、毎回その子のお母さんが付き添って、学校まで歩いて通学しています。良い家族と思う反面、他の子と同じように友達同士で通学できたらと思っています。
- 96 歩道上の点字ブロックをふさぐように、つい自転車などを置いてしまうことがあるが、視覚に障がいのある人にとっては危ないという認識を日常生活においてみんなが持てたら良いと思う。