

障害者差別解消法に関する当事者調査 主な自由記述回答の抜粋

問1 法律が施行された2016年4月以降に、障害を理由とする差別と考えられる経験をした。(どんな経験をしたか)

1 学校で

障害を理由に小学校への保護者の付き添いを求められた。

学生時代差別扱いをされた。先生にもほぼ無視されて特別支援学校にみずから転入した。

他の子の前で先生からなじられた。

中学校で、配慮をしてもらえなかった。

中学校で、親からの申し出があったにもかかわらず、自閉症の特性にあった支援が受けられなかった。みんなが見れるスケジュール黒板の子どもの写真の横に「うそつき」と、先生にかかれた。障害特性からくる間違った理解で結果的に先生の求める言動ができないことを「うそつき」といわれた。そのできないところを、学校の支援級で指導、教育して欲しいのに理解してもらえなかった。

高校に個別の配慮をお願いしても「特別扱いは出来ない」と言われるだけで結局退学しました。

肢体に不自由があるため、健常者とべつに環境での学習をすすめられました。

経管栄養中の医療的ケア児で保育園入園拒否

2 職場で

視覚障害を理由に今までのキャリアを無視した配置転換指示、無視や排除などのハラスメント。

難聴である事を伝えているが、健聴者と同じレベルだと言われ、配慮をお願いするも、聞いて頂けませんでした。(職場)

企業に手話派遣をお願いしたが断られた。

接客ができなかったからという理由でクビ(解雇)になった。

仕事上の配慮を申し出たがかなわなかった。

正社員にはなれないと言われました。

仕事で新しい事を教えてもらえない。

仕事で耳が聞こえないからの理由で除外された

研修先に参加拒否された

就職活動で障害を理由に不採用にされた

何ができるん？どうせ何もできないんやろ？と言われた

身体障害で肉体労働を積極的に出来ない事を知っている上司から肉体労働を強要された。

健常者と同じように働かないと給料は払えないと言われた

3 事業所などで

過敏からか髪をくくるのが苦手な私に、作業所の職員が髪をくくれ、短く切れと何度も言われた。

(不潔だったわけでも伸び放題だった訳でもなく、毎日きれいにしていたのに)

訪問介護を断られる。

施設に来て、あなたに出来る仕事がないとはっきり言われました。

日中一時支援で預かって頂いていた施設での、人格否定

4 交通機関で（移動、係員の対応など）

乗りたい電車に乗れない連絡がつかないからダメと言われた。

駅改札で誘導を依頼したが、希望した電車への乗車案内を断られた。（ターミナル駅で電車の本数も多かったが、乗車までに 30 分以上待つように言われた

駅員に忘れ物を伝えた時、聞こえないので筆談を求めても、何度も大声で小さな子供に対する言い方をされ、最終的にメモ帳とペンを目の前にバンと叩くように置き、殴り書きされました。

バス・タクシーの乗車拒否

電車内で車椅子が邪魔だと大声で言われた

バス運転手の荒い介助と、メンドくさそうな態度

あいかわらずであるが、駅員の対応が介助者中心だった。

福祉タクシーの利用をしたかったが、15 時以降は暗くなって危ないからという理由で断られた。

同社には一般のタクシーも運行していて、一般タクシーについては時間制限は無い。

5 飲食店、ホテル、銀行、その他の店などで

入店拒否

店の入り口に階段があつて入れない、電話で言葉がわからないと切られる。

私は盲導犬ユーザーである。カフェに入ろうとした際に、一方的に店が狭い、混んでいるという理由で入店を断られた。

ろう児をスイミングスクール習わせようと思って申請すると断られた。

金融機関において代筆を断られた。

買い物時耳が悪いといったのに、そのまま話された。

ホテルの送迎バスを利用できなかった。

6 病院で

病院での順番待ちの際、呼ばれても聞こえず、配慮がなく後回しされた。

健康財団の健康診断で、車いす対応の体重計が用意されず、毎回体重が自己申告になっている。

介助がないので子宮がん検診が受けられない。

婦人科検診時に性交渉の可能性がないだろうから検査はいらないだろうという感じに医師に言われて検診をしなかった。

歯科で初診の時、難聴を伝えたと、それは、困りますと言われました。

7 役所、公的機関などで

役所に行くと、難聴者であることを伝えたら、1 人できたのか？御主人か息子に来てもらえないのかと言われた。

肢体不自由のため、市役所にて装具の相談をした時、歩けないのに装具いらないでしょと言われることがありました

お前ら税金で養ってやっているのだから、もっと低姿勢になれ！と言われた。役所に差別を受けている事を伝えても、聴いただけで何もしてくれなかった。解決にも至らなかった。

ハローワークでのぞんざいな説明、皮肉、嘲笑。

8 地域生活、住まいに関すること

アパート入居を断られた。

マンションの契約を断られた。

精神障害手帳を身分証の代わりに利用すると、賃貸契約が出来なかった。(契約以前に、写真つきの証明書が障害手帳だと判ったら、即断られました。

地域活動（防犯パトロール）を断られた

9 制度に関して

交通費の助成及び医療費の助成で他障害と違う扱いを受けている

公共交通機関の運賃が割引にならない

夜間のヘルパー派遣が出来ない

10 情報保障

FAX・メールで連絡を拒否された、筆談をしてもらえなかった。

代筆をしてもらえなかった。

トーキングエイドで会話できるのに、トーキングエイドを持っていると「言葉がわからない人」とか「耳がきこえない」「会話できない人」と思われ、コミュニケーションがとりづらい経験が多くある。

講演会で手話通訳を断られた

11 障害の無理解による言動など

窓口で、名前を書けと言われたが視覚障害者なので文字は書けないのでと書いてほしいと申し出たが断られた

しばしば年齢不相応な扱いを受けた。

馬鹿にした態度をとられた。

仮病じゃないかと言われる

車椅子だからといって子供扱い

いじめ、悪口、仲間外れ、

12 その他

問3(1) 差別を受けたときにどこに相談しましたか（相談窓口はどこか）。

1 公的機関

県の障害福祉課

市の障害福祉課

障害者福祉事業所（相談支援センター）

障害者差別解消相談室

区の障害者差別の窓口

県の差別禁止条例委員会

県の障害者相談支援センター

国土交通省関東地方整備局

交通部交通運輸課

県の障害者差別解消法相談窓口

県の自立支援協議会の市町村の福祉担当者

労働基準監督署

労働組合

市の障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル

県の更生相談所

区の保健センターの保健師さん

ハローワークの障害者担当

教育委員会

ほか

2 障害者団体

ろう協会

県の聴覚障害者協会

当事者団体

3 その他民間団体等

区の就労促進協会

県の聴覚障害者相談員

社会福祉協議会

人権擁護委員会

病院

障害学生支援センター

ほか

問3(2) 差別と考えられる経験をした(問1で1と答えた方)が、相談窓口相談しなかった理由。

1 相談窓口を知らなかった

相談できる窓口があることを知らなかった。

知らなかったし、知っていてもわざわざ相談しに行かなくてもいいかなと思った。

相談窓口を知らないため、合理的配慮に関する問題であるかどうか不明であるため。

どこに相談したらいいかわからない。または、一般的に病気のことが知られていないため、担当者にはわかってもらえるか心配がある。

2 相談しても解決しない・何もしてもらえない

相談しても何もしてもらえないのが分かっている。

仮に相談したとしても、「仕方ないでしょ」と片付けられてしまいそうで、相談する労力が無駄になりそうだから。

何度も上司や人事担当に申し出た、疲れてあきらめた

環境病と言われる化学物質過敏症患者です。見えない障害について説明しても、気のせいだとか精神的におかしいとか、変人扱いされることで、発言を控えてしまいます。

窓口で相談したがハローワークにいった相談してくださいと言われた。

NP0 法人や公的機関をまわりましたが、うちではチカラになれないとたらい回しにされた為信用できないから。

精神科、就労支援センター、生活支援センターに話したが、特に対応してもらえなかったのも、この経験は差別や虐待ではなく、社会を生きていくうえでごく当たり前に起こる出来事なのだと解釈した。

相談にのってくれなかった

以前に相談したが、解決しなかった。

3 相談する時間・余裕がなかった

相談する時間がないため。

時間がない。障害特性から、相談に行くまでのハードルが高い。

行く余裕がなかった。

4 我慢すればいいと思った・あきらめ・面倒

差別と言えるか判断できなかったし、そういうものなのかと諦めの境地だったため。

いつもの事と思った。

勇気がない、相談しても解決できなければ、逆にショックを受ける。

あきらめ。

我慢すればいいと思った。

面倒だから。

5 相談するほどのことではないと思った

日常的にある事なので、とりたてて相談してられない。

よくあることだから、いちいち文句を言ってられない。

相談するほどの事かも分からないし、相談する方法も分からない

またかぁという思いと、相談するという事を思いつかなかった

6 相談しにくい/できない、相談したら差別した人から何か言われそうで怖い

障害者職業センターの指導員が見に来ることさえ「告げ口したな」と店長に言われたので怖くて相談できなかった

相談する勇気がない。

どこにどこから話せばいいのか手順がややこしいから。また、その相談員は手話ができるが、通訳できるレベルではないので、相談しづらい。

バレた場合、会社から不利な扱いを受ける

相談しづらい。

初対面の人とは話せない。

味方がおらず、一日中目を離せない家族をおいてじっくりと相談できる時間がない。自分の気持ちを上手に他人に伝えられるように、話をうまくまとめられない。

その場に体調が悪く足を運べない

どのように相談を進めてよいか分からないため。

7 直接先方と話をした・他の機関に相談した

相手に直接申し立てをした

不当な扱いをした交通機関に抗議をした。

店舗の本社にメールで状況を伝えて対処していただいた

通っている事業所のスタッフに相談した。

仕事のことなので、会社や相談員に相談した

地域の支援機関（グループホーム職員、相談支援員）に相談したから

8 相談しようと思いつかなかった

そこまで考えなかった

相談することまで考えが及ばなかった。相談したら、店への指導をしてくれるのだろうか？嫌なことは忘れたい、その店に行かなければいいという考えなので、相談しませんでした。

9 その他

問 3－2 (5) 相談窓口に相談した方へ。その相談窓口は、どうやって知りましたか。

1 人や機関を通して知った

地域活動センター

いつも県聴覚障害者協会にお世話になっているから。

入社当時から利用していた、ハローワーク障害担当と県聴覚障害者相談員

区議会議員

訪問看護師さんにはつらいことを何でも聞いてもらっているので

職場

障害者自立支援評議会に出席して情報を得た。

障害者施策推進協議会委員を務めているため

2 冊子などに書いてあったのを見て

重要事項説明書の裏に記載されていた。

市の便利帳

3 サービス（制度）を知っていた

聴覚障害者サポートセンターがあることを知っているから。

別の仕事で接した機会があったので

分かり難い障害者総合支援法を知っていたから

もともと障害福祉課から話をきいていました。

公立の学校のことなので、教員のことは教育委員会へ相談すると知っていた。

4 その他

自分で15年かけて立ち上げました。

問 3－3 (1) 相談窓口に相談したことで問題が解決した方へ。どのような方法や経緯で解決しましたか。

1 相談窓口が相手先に困っていることなどを指摘してくれた

主催側に苦情を出してくれました。

相談窓口で電話をして、関係機関や民間事業者から連絡があり、話をさせてもらい、なんとか解決しました。

各地機関より直接お店へ連絡していただいた。

再度障害について職員に説明してもらった。

2 直接話し合いをして解決した

福祉課にいる手話通訳士を通じて課長さんと話し合う。

手話通訳に同行してもらい、話し合った。情報提供を受けた。

3 相談窓口の人が先方との話し合いの場に立ち会ってくれた

上司との話し合いに参加してもらった。

差別をした企業が対応してくれず、国から言われたら動くと言われたので、DPI から国へ働きかけをしてもらい、企業との話し合いを設けてもらった。DPI にも同席してもらった。

4 障害に配慮した内容に変更（対応）してくれた

FAX でも予約できる体制に改善された。

受講時間が長いのでそれに合わせた支援を受けられた。

5 解決した（その他）

法律的にそのサビ管を、解雇した!!

新幹線乗車拒否に遭ったとき、相談しましたが、行政からのアプローチがある前の段階で個人の交渉で解決させました。

6 行政指導はするが、その内容や結果を教えてくれない

行政指導をするが、その内容や結果は教えない。窓口が本気で法を守らせるというスタンスではない。

法令違反の場合行政指導をするが、その内容は依頼者に教えない。

7 その他（未解決事例などの記載あり）

問3－3(2) 相談窓口相談したが解決していない方へ。窓口の対応はどうでしたか。なぜ解決できなかったと思いますか。

1 相談窓口の対応

「検討します」で終わったから。

事実調査は行われたそれ以上でも以下でもないと感じた。環境や状況に対して改善を図る働きかけや提案もなかった。同じような状況が再生産されていると思うと切ないです。

私達は、聴くだけが仕事なので、窓口を紹介するのが仕事です。と、役所の窓口すら知らなかった。

話をして、そうでしたかぁ…と困り感はわかってもらえていたようだけれど、その次につながる話や提案がなかった。

2 解決できなかった理由：個別対応では、問題の解決にならない

学校の教育に問題があるので。

個別対応で済む問題ではなく、社会全体の問題であるため。

個別の学校での事案なので、教育委員会から、養護学校の地域支援の巡回相談をすすめられたり、学校への指導はしてくれたが、支援級の先生の考え方や資質の問題なので、具体的な解決には、いたらなかった。指導があっても、担任が実行するかは、別問題。

3 解決できなかった理由：先方から改善策の提示がなかった

担当者が JR と私鉄の窓口に問い合わせましたが、先方から具体的な改善案を提示してもらえませんでした。

4 解決できなかった理由：その他

オーナー（アパート）の考え方によるため、むずかしい。

弁護士に相談し、司法の場で扱われているとして行政はかかわれないとの見解であった。代理人弁護士との話し合いで解決できなかったため、やむを得ず司法手続きをしたが、そのことが原因で行政は一切なにもできないと言われた。

匿名での相談だったため単なる事例として処理されたと思う。

5 その他

合理的配慮の妥当性の基準がわからない。

解決していない。

問 4 障害者差別解消法は、施行後 3 年を経過後、見直しをすることが定められています。今後の見直しに向けたご意見などをお書きください。

1 一般の人に対する差別解消法の周知

まだ、解消法そのものの内容が知られていないと思いますので、さらに周知を計ることが大切だと思います。

ほとんどの人が知らない。行政でも知らない。啓発が必要。

一般に周知が足りていない。マスコミなどを通じて一般にも広報してほしい。

2 公的機関や教育機関、店などで働く人への周知

学校など教育現場に浸透していない。先生も保護者も知らない事態となっている。

行政内でも周知されてない。当事者による研修が不可欠。一部、公共性の高い民間事業所も義務の対象にすべき。

大手企業だけでなく、中小企業にも周知させる取り組みをしてほしい。

地方及び地方自治体への障害者差別解消法実施の徹底がなされていません。これでは、実質的な障害者差別解消には至らないので、ぜひ地方自治体が実施するようにすべきだ。

3 障害当事者に対して何が差別にあたるのか、相談窓口があることなどの周知

一般的に法の周知が図られていないと感じるが、特に当事者への周知が図られていない。当事者に対して積極的に周知を図るべき。

障害者差別解消法の事を全然知りませんでした。情報が欲しいです。

法律に基づく相談窓口がどこにあるのか、知らないなので、窓口の所在地を明記、周知、広報をお願いしたい。

4 内容が難しい、分かりやすいパンフレットの配布

語句の意味が理解できないので、簡易な言い回し方や絵などを使った解説書などがあると助かります。

難しすぎる。もっと解りやすいようにしてほしい。

5 一般に人に対して障害理解を進める（子どものときからの教育）

法的な裏付けも必要ですが、教育の場で完全なインクルーシブ教育（普通学級に当たり前に存在する）共に生きるが実践されるようにならなければならない、義務教育については特に当たり前に同じクラスにいる（通級ではなく）。

難聴者はなかなか声を出しにくい。社会が変わらないと効果が出るのがむずかしい。社会全体への発信と啓もうをお願いしたい。

見た目では判らない障害がある事を、もっと広く知って貰いたい。

学校や会社で、マナーや助け合いや、障害特性や合理的配慮などを研修すると良いと思う。どこかで体系的に学ばないと浸透しないと感じています。

6 障害当事者に対する意識教育（差別されることはいけないことなど）

障害者自身、どんな事が差別に当たるのか、理解していないケースも多いと考えられるので、そういった啓発が必要だと思う。特に、障害を持つ子供たちへの教育を、もっと充実していただきたい。

何が差別なのかかわかっていない人が多いので法を走らせる以前の問題と思うことが多い。

7 事例を知りたい

差別を受けても、それを差別と意識しないしないでやり過ごしてしまっている例もあるかと思います。また、差別を受けた事例だけでなく、「障害に対してこのような合理的配慮や環境整備をしてもらえました」という事例の収集も、あってよいかと思います。

心理的差別をなくすためにも、法律の理念や具体的な「合理的配慮」の事例、相談事例などをもっと広報すべき。

8 障害当事者の要望（声）を聞いて進めてほしい

差別解消はもちろんのこと、障害者の抱える社会問題を一緒に解決していくようにしてほしい。

現状障害者が障害者のことを考えて健常者は障害者のことを考えていないということが多すぎる。健常者だけが決めるのでは無く障害者も一緒に見直しして欲しい。

9 相談窓口に関すること（専門家の常駐、窓口機能の改善、相談員の質の向上など）

相談する窓口をみんなに分かるようにしてほしい。差別をした場合、ペナルティを課してほしい。

とにかく当事者の話をしっかり聞き対応すること。今まで以上にしっかりやってほしい。

法律はできても、行政担当窓口などの末端の職員へ徹底されない場合があるので、法の趣旨説明をシッカリ図って欲しい。

電話やネットなどで相談して出来るようにしてほしい

10 民間事業所も合理的配慮を義務化に

民間においても、合理的配慮の提供を義務化（努力義務ではなく）してほしい。

小型店舗にも努力義務ではなく、ある程度拘束力のあるものにしてほしい。

民間の努力義務を義務化に統一してほしい。軽くても罰則を設けて欲しい。

私立大学も、合理的配慮を法的義務化してください。

11 第三者機関の設置

行政が主管する公共施設など義務が果たされているか、検証する機関が必要だと思う。民間でも公共的交通機関などは義務化すべきだと思う。

相談しやすく行政に対して同等の発言ができる、弁護士を有する第三者機関の設置。

12 罰則を厳しくしてほしい

差別をしても、罰則が無いことが問題だと思う。

労働基準監督署の権限を広げて障害者に対して配慮ができない企業への罰則を強化してほしいです

苦情の多いところには厳しい刑罰を。

13 法律名の変更（禁止法にしてほしい）

差別解消法ではなく、差別禁止法として欲しい。そうでないと抑止力にさえならないと思う。

早く、差別解消法のような曖昧な法律ではなく、禁止法になって欲しい。

14 改善されていない、絵に描いた餅のよう

せっかく解消法をつくって頂いたのに何の役にも立たないというのはどういうわけなのでしょう
か？

「障害者差別解消法」という名称にも問題あり、国連の障害者権利条約を守れていない。

15 法律内容の変更（対象者を広げる、差別とは何かの明記、ほか）

「障害者」の幅を広くしていただきたい。私などは過眠症を患っているが、外からわからない代

わりに障害者手帳ももらえないし支援を受けられない。しかし会社に相談すれば内定取り消し・解雇をされる。障害者と健常者の間に立っているひとの事をもっとよく考えてほしい。

努力義務というあいまいな言い方を変えてほしい。

周知義務を設けてほしい。

「障害者本人からの申し出があったとき」というところが実際問題としてむずかしいのではないか。申し出ることのできる障害者は限られていると思う。申し出をしなくても配慮が受けられるようなくみにしてほしい。障害者理解の啓発にもっと、とりくんでほしい。

16 わからない

難しくわかりません

具体的な内容を知らないので回答できません

よくわからない

法律をよく知らないのでこたえられない

17 特にない

特になし

特になし、ただ情報はほしい。

18 その他（現行の福祉制度に関する改善の要望、個人の体験など）

略