

番号	回答者	障害者			体験					差別解消に向けて必要な視点
		性別	年代	主な障害種別	どちらの体験	対象分野	場面	誰から	どのような	
1	本人	男性	20代	肢体不自由	嫌だったこと	その他(地域)	駅	駅員	【5年程前】エレベーターから乗り口まで歩いている(移動)時、「車椅子の方が通りますのでどいて下さい」と大声でアナウンスしながら誘導された事。アナウンスするのであれば「失礼します」でいいのでは？	意識啓発
2	本人	女性	50代	肢体不自由	嫌だったこと	その他(地域)	バス	運転手	昨年秋頃。バスを降りる時に料金を払うシステムで「すみません」と運転手さんに声をかけながら障害者手帳を見せたら、はっきりと「はあ～」とため息をつきながらボタンを押して、割引料金を表示し、私はもう一度「すみません」と言いながら、suicaをタッチしてバスを降りました。すごくイヤな気分が残りました。その運転手さんは乗せてやってる…とでも考えていたのでしょうか。	意識啓発
3	本人	女性	50代	肢体不自由	嫌だったこと	その他(地域)	タクシー	タクシー運転手	【5年位前】タクシーの順番を待っている時、次に私の番になった時に乗車きよひされました。このような事は、3回位ありました。足が不自由で行き場所も近かったので乗せるのがめんどうだと思われたのかもしれませんが。とても悲しかったです。	不当な差別的取扱いの禁止
4	家族	男性	10代以下	肢体不自由	嫌だったこと	その他(地域)	タクシー	タクシーの乗務員	(1年位前)車イスとの乗車でいやな顔をされた	意識啓発
5	家族	男性	10代以下	肢体不自由	嫌だったこと	その他(地域)	駅	駅員	【5年程前】車いすではなく、バギーに乗っていたら、ベビーカーと思われて リフトの使用をこたわられた。手帳を見せて説明すると、「今回だけ」と言われ使用した。	意識啓発
6	本人	女性	30代	内部障害	嫌だったこと	その他(地域)	交通機関	職員	切符を買おうと窓口へ並んだが、窓口で車イスを理由に専用番号へ電話してから列にまた並びなおせと言われた。その後、自宅から電話で予約を入れた際も、チケットを購入しに遠くの駅まで行くように言われた。近くのみどりの窓口で発券してくれないか交渉したが、まったく取りあってくれなかった。	合理的配慮の提供
7	本人	女性	40代	精神障害	嫌だったこと	その他(地域)	駅	駅員	最近「障害者か」ぺつとつばをはくようにいわれた。	意識啓発
8	本人	男性	30代	精神障害	嫌だったこと	その他(地域)	駅	駅事務員	およそ2年前、新宿駅にて、都営交通乗車証を更新する際、事務員の態度が冷淡であった。軽蔑の眼を向けられた。	意識啓発
9	家族	女性	20代	精神障害	嫌だったこと	その他(地域)	バス	運転手	2年前。運転手に精神障害者手帳を見せ「お願いします」と声をかけても、無言で面倒くさそうな態度をとられて傷つき泣いてしまった。	意識啓発
10	本人	男性	30代	精神障害	嫌だったこと	その他(地域)	バス	バス乗務員	障害者手帳を見せて半額の運賃にしてもらう時に、乗務員の人により対応は良い時と悪い時がある。ハズレのバス運転手に手帳を見せるといかにも「ウンザリ」とした態度になるのが目に見えてわかる。他のお客には「ありがとうございます」と言うのに手帳を見せると無言で割引対応。	意識啓発
11	本人	男性	40代	精神障害	嫌だったこと	その他(地域)	バス	運転手	降りる時手帳を見せた時、バスの運転手に舌うちされた	意識啓発
12	本人	女性	40代	精神障害	嫌だったこと	その他(地域)	タクシー	タクシー運転手	(2週間前)障害者手帳を提示したら「それ、障害者手帳なんですかね～？」と言われ、割引清算をなかなかしようとしなかった。その1ヶ月前には同じ手帳を提示したが、同じ運転手が普通に割引清算をしていた為、嫌がらせだと思い、不快だった。憤りを感じた。	意識啓発
13	本人	女性	10代以下	知的障害	嫌だったこと	その他(地域)	バス	運転手	運転手より「愛の手帳だすなら一番後ろ!!」「あー割引!!!」良くあります。バスに乗車の時は、お金支払はパスモなど、親、子、の割引きは計算しづらいのか…いつも いやな顔されます。	意識啓発
14	家族	女性	10代以下	知的障害	嫌だったこと	その他(地域)	バス	バス乗務員	最近 バスののりおりのとき、カードの出し入れに時間がかかると「うしろにまっている人がいるから、いそいで」と言われる。バスにのるのは交通弱者で、自分で車の運てんができない人が多いので、運転手さんは、もっと、優しく声をかけてほしい。	意識啓発
15	家族	女性	10代以下	音声・言語・そしゃく機能障害	嫌だったこと	その他(地域)	商店 駅	店員 駅員	駅員の対応 店員の対応	意識啓発
16	本人	男性	50代	視覚障害	嫌だったこと	その他(地域)	商店	店員	(今年)通信会社で店員の方の対応がなく困ってしまう。受け入れてもらえなかった。	意思疎通の配慮
17	本人	女性	50代	聴覚・平衡機能障害	嫌だったこと	その他(地域)	商店	店員	マスクして商品だけを見て黙々とレジをする店員さん…だと思っていたら何か言っていたようで、急にイラッとした様子でにらまれました。いつ、誰が…というよりも 買物をするとうくあります…。アイコンタクトしてくれば何か言ってるのがわかるし、聞き返せますが、口元隠してボソボソ話されるとアウトです。(ここ数年、マスクの人が増えてから多いです)	意思疎通の配慮 意識啓発

番号	回答者	障害者			体験					差別解消に向けて必要な視点
		性別	年代	主な障害種別	どちらの体験	対象分野	場面	誰から	どのような	
18	本人	男性	40代	聴覚・平衡機能障害	嫌だったこと	その他（地域）	電話	システム	クレジットカードの問い合わせで、先方の対応が電話でしか出来ないことから、代理人に依頼をしないといけない。 あるサイトで利用していたクレジットカード情報が漏れたことで、メールでの連絡を受けたが、そのカード会社のコールセンターに問い合わせるのにどうしても電話対応でしかないため、大変不便を感じる。 通常通り使えていれば問題ないが、非常発生時は私たち聴覚障害者としては、大変困ることが多い。	合理的配慮の提供 意思疎通の配慮
19	本人	女性	40代	聴覚・平衡機能障害	嫌だったこと	その他（地域）	電話	システム	クレジットを解約したいと私の代わりに息子がTELしてくれたが、本人ではないと手続きは出来ませんと断われた事。（耳が不自由でTel出来ないと話したのですが…）	意思疎通の配慮
20	家族	女性	40代	精神障害	嫌だったこと	その他（地域）	商店	店員	【10年前】アパートを探した（ひとり暮らしのため）。不動産屋で精神障害者は入居お断りしてまずと言われた	不当な差別的取扱いの禁止
21	本人	男性	40代	精神障害	嫌だったこと	その他（地域）	銀行	銀行職員	2015年夏、生活保護を受けている私は、保護費を銀行振りこみにするからと言われましたので、口座番号等を記入する用紙をいただきました。 申込みの用紙の口座の主な使用目的を書く所があり、当然それらの項目に生活保護の受け取りという項目はなかったので、私は給与の受取りに〇を付けました。その用紙を提出すると、窓口の若い女性が、勤務先を記入してほしいと言ってきました。生活保護の受取りであることを本音として隠したかった私ですが、生活保護の受け取りのための口座であると伝えました。諸手続きが終わり、先程の若い女性の人に呼ばれ、出来上がった通帳をいただいたのですが、いくつか質問したいことがあったので、聞いてみたところ、女性の態度が明らかに差別的な態度に変わったと思わざるを得ませんでした。 何を聞いても目も合わさず、まるで厄介者扱いをされているような感じでした。直接、精神障害への差別ではなく、生活保護受給者ということでの差別だと思います。いずれにせよ社会的弱者への偏見であると思われる事例であり、とても残念な出来事でした。	意識啓発
22	家族	女性	10代以下	知的障害	嫌だったこと	その他（地域）	飲食店	店員	ウエイトレスが知的障害者である本人をじっと見つめていたこと	意識啓発
23	本人	女性	50代	肢体不自由	良かったこと	その他（地域）	タクシー	タクシー運転手	1年位まえから歩行車を使って行動しているのでタクシーに乗る時は後ろのトランクに歩行車を入れてもらいます。毎回いつもいてねいに、しんせつにしてもらっています。車に乗る時も声をかけてもらい「ゆっくりあわてないで下さい」と言われおちついて乗る事が出来ます。いつ乗っても みなさん良い人ばかりで たすかっています。	意識啓発
24	本人	女性	70代以上	肢体不自由	良かったこと	その他（地域）	駅	駅員や知らない人	2年程前、通院途中、ホームで気分が悪くなり、うずくまってしまいました。娘が同行しておりましたが、アッという間でした。 直ぐ通りかかった人や駅員さんが5、6人集まって来て車椅子を用意して下さり、その後、気分の少し良くなった時、タクシー乗場まで車椅子で送って下さり病院に無事着きました。本当に助かりました。	意識啓発
25	家族	女性	10代以下	肢体不自由	良かったこと	その他（地域）	飲食店	店員（経営者）	昨年（平成28年）摂食障害のある娘に、メニューにないペーストをつくっていただいとこと。障害の状況はわからなくとも、できるだけ要望に応えようと努力してくれる気持ちがありがたかった。外での食事をあきらめてしまうことが多かったが、快く来店を進めてくれた。	ルール・慣行の柔軟な変更 意識啓発
26	本人	女性	30代	肢体不自由	良かったこと	その他（地域）	商店	店員	長い行列の中で杖を突いている私を見つけ、特別に椅子を用意してくれた。腰が痛くてけいれんし始めていたこともあり、大変助かり、ありがたくて涙が出そうになった。	合理的配慮の提供
27	家族	男性	10代以下	肢体不自由	良かったこと	その他（地域）	商店	店員	0歳の時から、ずっと通っている飲食店で、店員さんがいつも声をかけてくれる。子供は障がいのため、同じ食事はとれませんが、「大きくなったね。」など声をかけて頂き、笑顔で迎え入れてくれ、気持ちよく食事する事ができます。	意識啓発
28	本人	女性	40代	肢体不自由	良かったこと	その他（地域）	商店	店員や知らない人	つえをつきはじめてからずっとなので5年位まえから。買い物すると、レジの人はいつもかごを運んでくれる。買い物客も物をとってくれる。きつき店でいつもコーヒーを席まで運んでくれる。	合理的配慮の提供

番号	回答者	障害者			体験					差別解消に向けて必要な視点
		性別	年代	主な障害種別	どちらの体験	対象分野	場面	誰から	どのような	
29	家族	男性	10代以下	肢体不自由	良かったこと	その他(地域)	駅	駅員さん知らない人	この1年ぐらいのことです。 モノレールやJRなど鉄道を利用することも多くなり、介助者一人では電車への乗降もできないので、スロープなどの介助をお願いしますが、気持ちよく、早くやっていただき、ありがたく思います。 また、ゆずってくださるしらない方々も感謝致します。	物理的環境への配慮 意識啓発
30	本人	男性	50代	視覚障害	良かったこと	その他(地域)	銀行	職員	今年の出来事、銀行員の方が とても親切に対応いただいた	意識啓発
31	本人	男性	50代	視覚障害	良かったこと	その他(地域)	駅	駅員や乗務員	今年、駅で、IC乗車券に入金しようとして、百円玉を床に落とした。自分で少し探しても見つからず、職員さんの手が充分でない時間ではあったが、インターフォンで呼び出して、一緒に探してくれ、無事見つかった。	意識啓発
32	本人	女性	10代以下	聴覚・平衡機能障害	良かったこと	その他(地域)	駅	駅員	1年前ぐらいこのとです。 落とし物をしたので、メモ帳でそのことを伝えと、私が分かるように身ぶりや筆談でゆっくりと伝えてくれたことです。	意思疎通の配慮
33	本人	女性	20代	聴覚・平衡機能障害	良かったこと	その他(地域)	商店	店員	買い物してたとき 受付スタッフのお姉さんが「ありがとうございます」という手話を使ってくれたというさりげない気づかいがうれしかった。	意思疎通の配慮
34	本人	男性	20代	聴覚・平衡機能障害	良かったこと	その他(地域)	商店	店員	2015年10月頃、初めて床屋に行ったが、店員に耳が聞こえないので筆談orスマホ(メモ)をお願い致しますと伝えたら、親切に対応して頂きました。 また、帰る時「ありがとう」という手話を示してくれたので嬉しかったです。	意思疎通の配慮
35	本人	男性	20代	聴覚・平衡機能障害	良かったこと	その他(地域)	商店	店員	アパレルショップで、筆談で接してくれたこと 筆談を面倒くさがらずに丁寧にしてくださったこと	意思疎通の配慮
36	本人	女性	20代	聴覚・平衡機能障害	良かったこと	その他(地域)	商店	店員	毎日のように行っているスーパーの店員さんに「おはしはおつけしますか？」ときかれたとき、ききとれなくて「もう一度おねがいします」と言ったところ、おはしをみせて「これつけますか？」ときかれたこと。(この時期マスクしている人も多いのですが、そのときマスクをはずしてくれたので うれしかったです。)	意思疎通の配慮
37	本人	女性	30代	内部障害	良かったこと	その他(地域)	交通機関	職員	海外旅行に行く際の空港での一通りの出国手続きの際、私は持続点滴を行い、酸素ボンベも持参しているので確認のため時間はかかるが、接客 言葉かけ 対応は丁寧に行っていただけなので 気持ちよく利用できる	意識啓発
38	家族	女性	10代以下	知的障害	良かったこと	その他(地域)	駅	駅員	【7年前位】小4の頃、行方不明になった時に駅(京王線の新宿駅)でみつけて頂き、迎えまで預って頂いた。	合理的配慮の提供
39	家族	男性	10代以下	知的障害	良かったこと	その他(地域)	駅	駅員	愛の手帳を落とした時、駅員の方に届けてもらえた。	意識啓発
40	家族	女性	10代以下	知的障害	良かったこと	その他(地域)	バス	知らない人、バスの運転手	(昨年10月)バスで終点迄行ってしまった時駐在所の方が、話して下さり、バスの運転手さんが、行くはずだったバス停迄乗せてくれた	合理的配慮の提供
41	本人	女性	40代	知的障害	良かったこと	その他(地域)	商店	店員	お買い物をした時、レジでせいさんした後 店員がカゴをレジから荷物入れる所まで持ってってくれた事とてもうれしかったです。 店員さんのやさしさに とても感謝しています。	意識啓発
42	本人	女性	20代	精神障害	良かったこと	その他(地域)	バス	運転手	一年くらい前、バスから降りる際 目的の高幡不動駅に着いて料金を払おうとした時のこと。バスのシステムがよくわからず まごまごとしていた時、とても丁寧に嫌な顔一つせず料金の払い方を教えていただいて、とてもありがたかった。 (まえに よくわからず、とまどっている時運転手にいらいらしたような対応をされ、バスに乗ることに恐怖感を感じていたので余計ありがたく感じた)	意識啓発
43	本人	女性	30代	精神障害	良かったこと	その他(地域)	バス	バスの運転手	バスの割引き制度利用の際、何事もなく対応してもらえる(最近まで)	意識啓発
44	本人	男性	30代	精神障害	良かったこと	その他(地域)	バス	バス乗務員	障害者手帳を見せて割引いてくれる時も「ありがとうございます」と言ってくれるバス乗務員に出会った。	意識啓発
45	本人	男性	40代	精神障害	良かったこと	その他(地域)	美術館やバスなど	職員	障害者割引を活用した時、気持ち良く割引して下さいました。	積極的改善措置 意識啓発
46	本人	女性	40代	精神障害	良かったこと	その他(地域)	バス	乗務員	最近、いつも障害手帳を見せるので顔を覚えて下さっているのか、対応が優しい気がした。	意識啓発
47	本人	女性	40代	精神障害	良かったこと	その他(地域)	タクシー	乗務員	障害手帳を見せたら、優しい対応をしてくれた。(最近)	意識啓発