

障害のある方への配慮に関する調査結果(平成26年7月実施)

分類		分野	好事例
障害の有無に限らない配慮	1	交通	電車のシルバーシートや一般の座席で若者が席を譲って下さることが多くなった。
	2	商品サービス	スーパーで買い物をし、レジの人がテーブルまで運んでくれる。
	3	商品サービス	スーパーでレジが終わった品物を袋に詰める台まで運んでもらった時ありがたかった。
	4	暮らし	いつも買い物をしているスーパーでレジの方でとてもいい方がいる。 車イスに乗っていますが、声の掛け方がとてもいいので気持ち良く買い物をすることができる。(代筆)
	5	商品サービス	お店のレジ対応でカゴをはこんでくれる時がある。高齢者への配慮からはじまっていると思うが、障害など関係なく「人としての」配慮が最近増えてきていると思う。ユニバーサルデザイン的な
	6	意思表示	パブコメ、アンケートなど、メールでの回答を受け付けていただけること。
	7	行政	メールによる相談や問い合わせを受け付けていただけること。
	8	行政	区役所の窓口の表示がはっきりしていて見やすいこと。
	9	行政	迷ったり、困ったりしていると、職員の方々が気軽に声をかけてくださること。
	10	行政	受付でお願いすれば行きたい窓口に案内していただけること。
	11	交通	子ども連れの人を見ると電車の中では席をゆずってくれることがつつましく思われる。
	12	暮らし	ずっと昔のことですが、レストランで他のお客様に禁煙席を譲っていただきました。
	13	暮らし	マンションの勤務員さんが障害のあるわが子に、毎朝登園時、挨拶声をかけてくれた。コミュニケーション人への信頼感等暖かく育んでくださった。
	14	暮らし	スーパーで迷子になった時優しく保護してくださった。
	15	暮らし	視覚障害2級です。近所は独り歩きますが昔PTAのお母さんやご近所の方がよく声をかけてくださいます。
	16	商品サービス	お店に行く時大規模スーパーなどは売場が広く複雑で買い物ができない(欲しいものがすぐ見つからない)ため、絵、ふりがな等わかりやすい工夫をしてもらえると一人でも買い物ができる(今は決まったお店でしか買い物ができない)。

	17	暮らし	物を落としたが、耳が聞こえないので落とした時の音がわからなかった。近くにいた人が肩を叩いて知らせてくれた。声をかけられただけだったら聞こえなくてわからなかったと思う。
	18	情報	交通機関、宿泊施設などネットで詳細な情報がわかること。
障害者や障害に対する理解に関する配慮	19	交通	就労B型で身体に障がいのある方が通勤のためコミュニティバスを使うことになりました。週2回程度なのですが、運転手の方が慣れるまで大変でしたが、利用者を見つけるとリフトをだすためにわざわざ停車位置をずらしてくれます。今では顔見知りとなり、声をかけてくれるようになりました。まずは利用することから始まり、課題を見つけて解決していくことだと改めて理解しました。
	20	商品サービス	週一回利用者が昼食を買うため近所のスーパーに行きますが、1人で購入する人がいて、今ではすっかりレジの方たちとコミュニケーションがとれてスムーズにできるようになった。
	21	暮らし	通所事業所の職員です。うちの利用者さんでカードゲームが好きな方がおられます。事業所近くにカード屋さんがあるのですが、その利用者さんが、「カード屋さんの店長は障害の有無関係なく接してくれるのでとてもうれしい」と言っていました。これも配慮の一種だと思いますし、その姿をみているカードを買いに来る子ども(小学生や中学生)にいい影響を与えていると思います。
	22	その他	小さい頃から通っている医療機関は、医師が障害のことを理解してくれ、どのようにしたらよいか配慮してくれる。
	23	交通	春から社会人になりバスを利用している重度心身障害者の息子。社会に出ていく第一歩の手助けをさせていただいているバスの運転手さんに感謝しています。雨の日に車イスの息子にそっと傘をさして下さった方、雨の日駅まで車イスを押して下さった方、息子は地域の温かい支えで守られていると感じています。
	24	暮らし	歩いていると道行く人が「頑張って」と声をかけてくれます。最初はちょっと嫌だったけど、今は力になります。
	25	暮らし	近所のコンビニスーパー等でお買い物練習をしていた時、店員さんが優しくゆっくり丁寧に対応教えて下さった。
	26	交通	障害児がパニックになった時、警備の方が「お説教」をした。駅員さんはパニックがおさまるまで余計な刺激を与えず見守ってくれた。他のお客さんの心無い言葉に上手に対応して下さった。さすが「サービス介護士」が複数おられる職場と感謝の気持ちで一杯になった。
	27	商品サービス	お店では手の障害のため、店員さんに財布からお金を出してもらおうのですが、快くやっていただけることがほとんどで助かっています。
	28	商品サービス	外食中に食べやすいようにカットしていただいたり、滑りやすいお箸を割り箸に変えていただきました。

29	交通	車イスで電車のドア付近に止めていたところ、そばの方が一声かけて席をずれて席を作ってくださいました。
30	商品サービス	宿泊したホテルのサービスが良かった(階段の手助け(車イス)、食事の際の個室対応、汚してもいいようにシートを敷いてくださる等)。
31	施設	旅館で障害のあることを伝えると部屋をエレベーターの近くにしてもらえる。
32	商品サービス	旅行先の宿で入浴介助をしてくださる所がありました。
33	暮らし	車イスでファミレスに入った時に、とても丁寧に対応してもらえた。着席してからも何かと気にかけてもらったり、帰る時ドアもあけてくれた。
34	暮らし・交通	障害を持つ子(20歳)はひとりで買い物に行くことがありますが、お店の方は親切な方が多いです。あまり嫌な思いをしたことはありません。駅の方も親切です。何度も助けていただいています。バスの運転手さんもととても親切です。忘れ物を教えていただいたり、乗り越してしまったときも丁寧に对应してくださいました。皆様に助けていただいていると通勤できています。
35	雇用	面接のとき障害者と伝えられずにいたが(採用されなくなりそうでこわかった)、採用連絡後話した。少し注意はされたが、障害者枠で雇用された。体は辛いかもしれないけど、保険のこともあるから週5日働いてくださいと励まされた。
36	交通	電車の中では、車椅子の方が乗車する際、駅員の方がスロープを持ってきてくれるなどの配慮がされている。
37	意思表示	意思表示では、「何でも困った事があったら言ってください」という意味を持つカードをカバンにつけている方が最近良く見かけられる。
38	意思表示	高齢になり、ホームヘルパーを使い始めた。ヘルパーさんが手話ができてコミュニケーションができていたので、良かった。
39	暮らし	スーパーのレジで口で金額を言われてもわかりませんが、紙に書いて、¥〇〇〇〇と教えてもらった時は助かりました。
40	情報	電光掲示板やホワイトボードが置いてあるところが増えた。聴覚障害のある私たちにとっては便利だ。病院についているモニターで健康についての情報が流れているところがある。待っている間に情報がもらえてよいと思う。
41	意思表示	電車の中でトラブルにあった。近くに居た人が手話ができたので、話をすることができて無事に施設に連絡をしてもらうことができた。
42	暮らし	地域のお料理教室に行った。聞こえないので要約筆記を付けてくれた。内容がよくわかって助かった。
43	交通情報	バス停で1時間待たされた。理由がわからなかったが、近くにいた人が道路で事故があったと筆談で教えてくれた。よかった。
44	その他	platform、道路横断、お店の入り口などで、声をかけてサポートしてくれる一般の人は大昔より増えていて、そういうちょっとしたサポートがとても助かる。

45	商品サービス・行政	近所のコンビニ、携帯ショップ、区役所支援課など、一人で訪問しても窓口への案内、説明、代筆、商品選びなどにサポートしていただけてとても助かっている。
46	教育	大学在学中、物理学教室の先生方には、授業や実験、試験などの際に、板書のプリント化、実験環境、パソコンなどいろいろな配慮をいただいた。
47	暮らし	いろいろな場面で「お手伝いしましょうか?」「何かお探しですか?」と声をかけてくださる方が増えてきていること。
48	暮らし	道路工事などの場合に、係員が誘導してくれること。きっと事前に研修を受けていると思われるような、スムーズな対応のことが多い。
49	暮らし	信号待ちをしていると「青です」「赤です」と教えてくれる人が増えてきたこと。
50	教育	英語検定、情報処理など、視覚障害者にも(他の障害にも対応しているとは思いますが、私は視覚障害のことしかわからないのでこのように書きます。)きちんと対応した試験の仕組みを構築していること。
51	教育	以前に比べて受験拒否や障害児の一般校への受け入れ拒否が減っていること。
52	雇用	障害者を数合わせではなく、「活用する」会社が少しではあるが出始めてきたこと。
53	交通	目の不自由な方を手を引いて駅の中から出る。
54	交通	車イスでの階段昇降を手伝っていただいたり、新幹線での乗り降りを手伝っていただいたり、公園でボランティアさんが介助をしてくださり、助かりました。
55	行政・意思表示	「ありがとう」の言葉ではなく、きちんと「あいさつ」の言葉を伝えていただければ幸いです。障害福祉課ではなく、支援係と区民課の職員はあいさつの「手話」を使ってください。
56	商品サービス	個人の努力だけに頼るのではなく、障害当事者も講師に加えて実地的な研修を行い、会社として障害者に対応してくれるところが増えてきたこと。
57	商品サービス	代筆をお願いした時、社内ルールが決まっていて、どこでも同じ方法でスムーズに対応してくれること。
58	交通	バスや電車で車内放送があること。
59	交通	飛行機に搭乗するときに、航空会社にお問い合わせすればアテンドサービスをしてくれること。
60	交通	有人改札や窓口があることで、困ったら助けを求められること。
61	交通	タクシーで視覚障害者であることを告げたら、社内ルールがきちんとしているようで、オペレーターも乗務員もとてもスムーズに気持ちよく対応してくれること。

62	交通	サインだけではなく、音声案内もあること。
63	行政	CD版の音声による広報や福祉ハンドブックなどの情報提供があること。
64	情報	特に公共的なところはJIS規格にのっとってネットでの情報提供をしているところが多いので、ある程度の安心感があること。
65	情報	事前にメールのやり取りで必要な配慮やサービスをお願いできたり、相談できること。
66	情報	バリアフリー映画上映を積極的に受け入れてくれる映画館があること。
67	情報	朝のニュース番組はテレビの画面を見ていなくても内容がわかるように、工夫して放映されているので、目が見えなくてもわかること。
68	情報	少しではあるが、副音声(音声解説付き)のテレビ番組があること。
69	雇用	勤務先内で、何かしら困ったりするようなことがあれば、私から声を出して上司や同僚のみならず周辺の人にヘルプをお願いすればほぼすべてにおいてサポートして下さる環境にあること。
70	雇用	特に同じ課のメンバーとは障害があるなしに関係なく、ざっくばらん、真剣に、喜び合い、笑い、悲しみ、時には意見をぶつけあうなど自然かつ仲間意識を醸成しながら仕事をしている、いける雰囲気であることがうれしく、ありがたく、また誇らしい。
71	雇用	視機能が必要となるような作業、例えば紙資料の印刷や押印については、同僚が快く代行してくれる。
72	その他	退勤後の歓送迎会といった部課内の酒席については、飲食や手洗いはもとより帰路も同方向の者がサポート、ガイドしてくれる。
73	雇用	課内などの会議などで社内を移動し、会議室や応接室へ行く際は、同席する上司や同僚などがサポートを申し出、ガイドしてくれる。
74	交通	通勤、特に東京駅や八重洲の地下街を白杖を突きながら歩いていると、「何かお手伝いしましょうか」と声を掛けて下さる人が結構おられる。(ただ、私は訓練して決められた同じルートを毎日、毎日歩いているので、かえって中途半端にガイドしていただくと別れた後でかえって現在位置が分からなくなって困ったりすることもあるので、理由を言って丁重にお断りしている。何か申し訳ない気持ちで一杯なのだが、このへんの細かな詰めが介助講習などではポイントとしてオーソライズしていただきたいと願っている。)
75	商品サービス	地元で利用している散髪屋さんもちょうんと席まで案内してくれるし、長さは触って確認を促すなどそれなりに配慮してくれる。
76	交通	単独での遠出の際の航空会社や鉄道会社のガイドヘルプサービスはたいへん助かる。(確かに待機時間などで余裕をみておく必要があるとはいえ、安全面、安心面からも活用を勧めたい。意外と知らない当事者も多い気がする。)

	77	商品サービス	行きつけとなった飲食店の人たちは、気心も知れてくればくるほど自然なサポートをしてくださるようになっていく。（「今日のお勧めは〇〇と、××ですよ」とか、「お飲み物のおかわりはいかが」、手洗いにいきたいと言えばちゃんとガイドしてくれたり等々）
	78	暮らし	限られた範囲ですが、支援する経験を得て、街中などで支援が必要な方を見かけた時に親近感を感じるようになりました。 小さな変化を言えば小さな変化ですが、より多くの方が支援等に関する機会を得て心内の親近感が広がればいいだろうなと思います。
	79	交通	電車に乗り込む際にサポートしてくださる方がおられる。（この善意も方法によってはとても危険を感じたりしてしまうミスマッチの場合も結構多いので、やはりサポート方法を広く一般に知っていただくような機会が必要だと常々感じている。）
ハードや設備に関する配慮	80	交通	よく利用する鉄道の駅で近年エレベーター、エスカレーター等の整備がすすみ、大いに助かっています。
	81	交通	浦和駅東口はバスの行き先が大きく表示しており、歩行者とバスの待合せの人とぶつかったりしない工夫がしており、段差もわかりやすく、スロープも緩やかで私たちのニーズをみんな採り入れられた気がします。
	82	その他	コンビニのATMは、音声ガイドによる引き出しその他の操作ができて、とても助かっている。
	83	商品サービス	お店でクレジットカードで会計するときに、サインの代わりに暗証番号入力で手続きできること。暗証番号入力端末はテンキー操作で、「5」のボタンにポッチがついているので、視覚障害者にも利用できること。
	84	商品サービス	ネットバンキングやテレフォンバンキングがあることで、振込のような複雑な手続きも、キーボードや電話のボタンでできること。
	85	商品サービス	バリアフリーやユニバーサルデザインの商品が増えてきたこと。
	86	商品サービス	タッチパネルが見えなくても、テンキー操作で暗証番号や金額などの入力ができ、プライバシーを侵害されずに安心して利用できるATM機種を設置している金融機関が増えていること。
	87	交通	ホーム柵が増えてきていること。
	88	交通	タッチパネルが見えなくても、テンキー操作で自動券売機で切符が購入できること。
	89	交通	バスで障害者割引をお願いすると、ボタン操作一つで簡単にできる仕組みになっているので、乗務員がスムーズに気持ちよく対応してくれること。
	90	商品サービス	大型スーパーでも、サインが目の高さに設置されていて明度差がはっきりしていることで、一人で商品を探せること。
	91	交通	駅や空港のサインが目の高さに近くて、明度差がはっきりしたものが増えていること。

福祉サービス制度に関する配慮	92	交通	バスの料金が半額になる。
	93	交通	バスなどで半額になることが障害手帳によってなることがうれしい。
	94	交通	障害手帳を利用して交通費が半額になってくれてありがたいです。 バスをおりた時に運転手さんに声かけをしてもらいたい。
	95	交通	精神障害者手帳でバスの運賃が減免されている。
	96	暮らし・商品サービス	映画などの割引、障害者年金の普及
	97	交通	バス代が半額になった事は有りがたい。
	98	交通	バス料金が半額になって良かった。
	99	行政	移動障害である視覚障害者にタクシー券給付制度があること。
	100	暮らし	聴覚障害者2級です。タクシー券を36枚も郵送頂いて、大いに助かっております。 脳梗塞の後遺症のため歩くのが遅いですが、出来るだけ歩いて目的地へ着くように頑張っています。
	101	交通	障害手帳でバスの金額が半分になった。
	102	情報・行政	情報保障のため、以前、約400名のデモ行進をして、手話通訳者と要約筆記者の無償派遣をして欲しいと要望しました結果、さいたま市内はOKになりました。今これを埼玉県内に広めるよう運動中です。
	103	交通	バス利用が多い私にとって水色の手帳はとても便利です。1日分が1回ですみます。
	104	暮らし	月に2回、たったの1時間、ヘルパーさんの訪問にとっても助かっています。トイレの掃除、お風呂の掃除までして頂いて感謝しています。
	105	暮らし	障害者手帳でバス代が半額になったこと。
	106	雇用	数は少ないが、視覚障害者のための職業訓練校があること。
	その他	107	暮らし
108		情報・意思表示	四肢に不自由がないこと(病気も含む)。内面を強くすれば生きる力にもなる。他力より自力。命の力はあるということ。→ノーマライゼーション

109	その他	背中が痛いのをたくさんのひとがおうえんしてくださったのがよかった。 背中が痛いのでみんなにおうえんしてもらいたい。 足が痛かった時にみんなが世話をしてくださったことが非常にうれしかった。
110	交通	精神障害者は見た目わかりづらいかもかもしれませんが、疲れやすいなど身体面に症状が表れることがあります。ですのでバスや電車などのゆうせん席をつかえるようにしていただきたいと思います。
111	その他	日常生活の中で手助けしたりした事はまだありませんが、普段の街中などでも不便に気付いて何か手伝えればと思います。
112	暮らし	お店や電車で車いすの介助をしている際に、近くにいる一般の人が「何かお手伝いしたい」という気持ち(そぶり)がこちらに伝わってくること(特に高校生大学生の若い世代の人が多い。)が増えてきたように感じます。
113	雇用	中小企業を含めた障がい者の法定雇用率の引き上げや雇用の人数不足に対するペナルティとしての納付金増額、雇用促進に対する企業への助成金支給等、障がい者の雇用を促すさまざまな取り組みを国をあげてやってほしい。
114	その他	立派な啓蒙支援の手立て等のパンフレット等には感謝。行政の窓口対応等でも実行していただきたい(視覚支援等は稀)。埼玉県、さいたま市、教育委員会、こころの健康センターのパンフレット等読まれ実行されている職員さんは稀？
115	その他	市役所の採用は身体障害の方。さまざまな障害の方に実習ボランティア体験等の機会を頂けませんか?合理的配慮の良きモデルは市役所区役所から。民間のモデルになってほしいと思う。長机のピアショップではなくショップ型。パン等食べやすいテーブル&いす。市民の意識ノーマライゼーション
116	行政	他県から転勤してくるとき、療育施設病院等の件で、丁寧に対応して下さったワーカーさんがおられた。
117	暮らし	今まで、洗濯をするときは洗剤をスプーン一杯に入れて使っていたが、職員に適量を教えてもらってから消費が減って節約に繋がった。(やり方がわからないまま、自分の判断で行っていることが色々あると思うので、気づいたら指摘してもらいたい)

障害のある方の差別体験調査結果(平成26年7月実施)

分類	分野	差別体験	
障害に対する理解不足・偏見	1	その他	精神障害者の犯罪率は一般の犯罪者より格段に低いにもかかわらず、犯罪が起きると精神病歴を報道するのは、「精神障害＝犯罪」という誤解につながるので、報道機関に病歴記載をやめるよう行政からも働きかけて欲しい。精神障害者等が、地域で当たり前のように生活できるように、サポート、支援体制の確立と居住及び就労の間口を拡大して欲しい。
	2	雇用	外見では障害がわからない場合、障害を伝えたとたん解雇されました。面接のときには伝える場は与えられなかった。
	3	雇用	来年度大学卒業の息子ですが、精神障害は事務職しかないとのこと。これは少しおかしいのでは？精神障害にも健常者と同様に得意不得意があり、選択の自由があるべきでは。精神障害の決めつけは、時代に合っていないのでは。薬の開発が進んでいて状態もどんどん良くなっていることをもっと理解して欲しいと思います。
	4	交通	同じバスでもバス会社によって不快に感じたことがあります。手帳を出すのが遅いと言われていたり、手帳を出したとたん、あからさまにめんどくさそうな表情になったり、半額にしてくれなかったり。どこの会社のどのバス(公共の交通手段)に乗っても不快な思いをしないですむ社会になればいいなと思っています。
	5	暮らし・交通	電車に乗っていて、外見ではわからないからか、知らない人に席かわってよと言われた。多目的トイレに入ると文句を言われることがある。
	6	暮らし	「統合失調症がやってくる」ハウス加賀谷の本を友達に読んでもらおうと(理解して欲しいと思ったから)貸したら、読まずに捨てられた。友人でも(小・中学校の同級生)差別されているのかと、とてもさみしく、くやしく、悲しかった。
	7	雇用	一般就労をしていた時に障害のことを社長さんに話をしたら解雇された。
	8	暮らし	昔の友人に相談を受け答えたら、私みたいな病気の人に言われるようじゃおしまいだなと言われた。
	9	雇用	ヘルパー事業者の社長が自分が少しもめ事をおこすとすぐに母親に伝えようとする。自分としては大人なので社長と2人で解決したい。(代筆)
	10	暮らし	精神障害は見た目には普通の健常者と変わらないので辛い時(疲れている時など)に理解してもらえない時がある。精神障害に対する知識を公立学校の保健の授業に導入するなど啓蒙啓発の必要性があると思います。
	11	暮らし	比較的、精神の方の住まいを提供するときにみなさんの差別や誤解があるように感じます。また当事者も病状が悪い時など早めに対応するという心がけが必要かと思っています。障害者の支援が仕事である私達が、障害の種別や重度か軽度かで受け入れを決めること自体にも問題があります。だれでも受け入れるための課題解決にとりくむ姿勢が必要である。

12	暮らし	利用者の方と牧場へ行った時のことである。牧場内のお店でアイスクリームを食べていたら気軽に声かけしてくれる人もいたが、「ちょーだい」と手を伸ばした言動に対してとてもいやな顔で「あげない」と一言。60代くらいの女性であったが、悲しい気持ちになった。
13	暮らし	通りすがりに「きちがい」(今は死語だと思いますが)という言葉を出した年配の人がいました。 お店で食事をしていると「見てはいけないもの」または「奇異なまなざし」、小さな子供に「見ちゃダメ」と言っている若いお母さん。
14	暮らし	ファミレスに行った際、車イス席希望と伝えて待っていたら忘れられてしまい、ずっと待っていた。 車イスで少し通路に出ていたためか、通るたびに従業員が車イスをじゃまそうにしていた。
15	交通	タクシーに乗った時は「本当に障害があるのか」という目で見られ、嫌な思いをした事がある。(そのような事を言われた。) タクシーに乗った時に、あからさまに差別的な目で見られた。
16	医療	障害が重い為に、医療機関で診療拒否をされた事がある。
17	暮らし	買物などをしていて、店の人に差別的な目で見られる。
18	その他	必死で歩いているのに子どもに真似されて切ない思いをすることがあります。
19	医療	小児科の病院で、バギーでの受診を拒否。その言い方があまりにひどかったです。
20	暮らし	外を歩くことがうれしくて仕方がない息子、つい声を出してしまっていますが、温かい目で見たいです。
21	その他	「施設に入れれば？」と祖父母に言われ、頼れず、会えずで成人しました。
22	暮らし	意外に身近な家族の不理解。
23	暮らし	マンションで健常児の母達から差別 障害児の我が子と「関わらない。一緒に遊ばない」ようにとのこと。(理解ある方は稀)
24	教育	ランドセルに「死」と大きく書かれた。「死ぬ」という手紙を入れられた。「がいじ」と言われた。先生は「誰かわからないと指導できない」とのこと。背中を叩かれ、コンパスの先のような物で傷をつけられた。
25	行政	支援課 困りごとで相談に伺った時「サービスは身体障害の方につく。両親が健在なら障害児の世話をするのは当然」等と言われた。知的障害・自閉症児の困った感をご理解いただけなかった。
26	行政	子が小さい時、児童相談所の先生に「親の育て方」と言われた。病院・児童館・保健所では「遅れ・自閉症」等言われた。

	27	暮らし	障害者施設の方々が団体で外出していた際、周りの方の目が気になった。電車の車内でも気遣ってくれる人とくれない人の差が大きい。
	28	雇用	就労施設で働いている方が、一般企業への体験をした際、「使えない」という声が多く聞かれたというのを聞き、周りの理解の少なさにおどろいた。
	29	暮らし	同行者がいる場合、私が話しかけても同行者に返答をされること。障害者であっても一般のルール通り、本人に話す、返答することを啓発する。
	30	その他	全体の分野に共通のことだが、誰かと一緒の場合に当事者の私への用事であるにもかかわらず、同行者と話されること。わたしははっきりと自分に話すように伝えるが、「介助者や同行者ではなく、本人に話すこと」を一般に啓発する。会社や公共機関の場合には社内ルール化する。
	31	その他	実感として感じることだが、「障害者はワンランク低い人たち、二級市民」という固定概念がまだまだ強い。長い目でみた啓発活動が必要だと思う。
	32	その他	スロープさえあればバリアフリーだと思っている。車椅子で昇れないスロープは何の意味があるのだろう。物理的な事は改善出来る。問題は人の心のバリアフリーの実現だろう。合理的配慮の実現が遠く感じる。(スロープの先に自転車が置いてあり、店に入ることができないことがありました。)
合理的 配慮の 欠如	33	教育	先生に、プール・遠足の付き添い、一人1回で良いPTAの役員をまた強要されて穏やかに脅された。(ボランティアは全て受けたのに・・・子は人質。)
	34	教育	巡回相談をされているさいたま市内の相談室で「勉強は塾に行って」と言われ、校内での合理的配慮・個に応じた支援・転校等のアドバイスは頂けなかった。
	35	交通	高齢で体調が悪く荷物もあった時、若者がプライオリティシートにでんとすわり、目をつむり見えないふりをしていた。(譲ってくれるのが当然とは決して思ってはいませんが)
	36	暮らし 商品サ ービス 意思表 示	民間(企業、店、スーパー等)の人はサービス対応はまだ対応できない。障害の特性と理解等(コミュニケーション保障)はまだ十分な意思疎通できない状態です。 例)知的障害でない盲弱者のコミュニケーションできますか？
	37	暮らし・ 教育	街中を歩いていて、黙って腕や白い杖を引っ張られたりするのは非常に怖い。細かいガイド方法などはいいので、とにかく視覚障害者を援助する際には声をかけて意志を確認して欲しい。
	38	雇用	入社以来18年同じ仕事を命ぜられ、人事管理もされず、同じ先輩に従うよう命ぜられ続けた。
	39	商品サ ービス	金融機関で、視覚障害のため書類への自筆記入ができないため、手続きができなかったことがあった。署名など最低限は書くように努力するとしても、住所その他細かい記入は無理なので、複数職員立ち会いによる代筆の制度の運用を徹底して欲しい。

40	医療	身近な病院で診察を受けたい。病名で門前払いされ、シャント手術を受けているため精密検査が受けられない。受けられるとしても大学病院のみです。安心してかかれるかかりつけ医がさいたま市内に欲しいです。不安で仕方ありません。せめて門前払いをしないようにしてほしいです。
41	教育	資格試験の中で事実上視覚障害があると受けられないものがある。すでにある「対応している例」を共有して改善する方法は有効だと思う。
42	雇用	まだまだ雇用率達成だけが目的の「数合わせ雇用」にとどまっているため、研修受講、スキルアップ、人事管理、評価、昇進の対象にすらなっていない。
43	商品サービス	代筆をお願いしても対応してもらえないこと(さんざん議論した挙句に、「受け付けられません」と対応されたこともあった。)。その会社での代筆ルールをつくる。
44	意思表示	病院や公的な場所に手話通訳が設置されていると助かります。病院に行く度に通訳の依頼をして、通訳がいないと病院の日程を調整したり、ひとりで病院に行ってお医者さんの話もわからないで帰ってくることもあります。病院の中に手話通訳が必要だと思っています。
45	暮らし	歩きながらスマホや携帯をする人が増えて、自分で見てよけられないために、歩くことに危険を感じる。 自転車を運転しながらのスマホや携帯は、命の危険を感じる。 マナーで解決できないなら、何らかの罰則付きの規制をかけるしかないと思う。
46	情報	画像PDF(画像データは音声ソフトでは読んでくれない。)が多用されており実質上仕事にならないこと。テキストPDFデータでの提供を標準にする。 特に公的機関以外のサイトで音声ソフトに対応していないものが多い。JISを満たしていることをさいたま市の取引や調達条件にするなどして奨励する。
47	行政	安倍総理の「集団的自衛権」の会見の際に手話通訳者が配置されたが、テレビカメラはカメラワークを優先するが為に通訳者が映像から消えてしまう事がしばしば見られた。会見時の手話通訳設置については、東日本大震災の時の枝野氏の説明が解らない為、全日本ろうあ連盟からの要請が実現したものだ。全く意味が理解出来ない形だけのものになってしまっている。
48	教育	高等部での修学旅行は、てんかん発作があるため担任より保護者同伴か不参加を求められ、結局、こちらから不参加を申し出ることになったこと。特別支援学校であるのだから、どのような生徒に対しても支援がなされるべきかと今は思います。
49	行政・交通	駅周辺だけでなく、道路の段差、車イスがスムーズに安全に通れるような幅を確保してほしい。車イスでももっと手軽に電車旅行ができるように考えてほしい。

設備やハードに関すること	50	交通	自動車等の通行量の多い道路でも歩道のない所があり、いつも危険な思いをしています。また歩道を走る自転車にもこわい思いをしていますので、改善してほしいと思います。
	51	交通	電車で車イスの方が乗る時は、時間と下りる駅を聞かれてその通りにしなくてはならない。途中でブラリ途中下車なんかも出来ない。これも差別ではないでしょうか。
	52	交通	狭い歩道の中央に電柱が建っているのが困ります。 車椅子は車道を通行しなければなりません。道路(歩道上)の占有を許可している。行政も無責任です。
	53	交通	ノンステップバスでもステップが高く、左半身マヒのため乗り降りに苦労しています。バスの優先席が空いていなくて不安になることが多いです。お年寄りでいっぱいです。
	54	暮らし	目が悪いので、外出の時階段や段差に気をつけているが、手すりがないところもあり、不安が多いため、決まった場所にしか出かけられない。
	55	情報	電車やバスが遅れている時、全く情報が入ってこなくてこまるがたくさんあります。電光掲示板や文字情報でのお知らせがあると便利です。
	56	商品サービス・情報・意思表示・行政	CAPTCHA と呼ばれる画像認証や、オンラインバンキングで導入されているパスワード精製機が、結果的に視覚障害者への障壁となっている。書類への書き込みやATMの操作がしづらい視覚障害者にとって、うWEBを使ったサービスは非常に有用であり、視覚障害者を排除しないセキュリティ方式の開発・普及を推進して欲しい。
	57	その他	全体の分野に共通だが、合理化という名の自動化・機械化が進むこと。機械だけで対応するとかならず漏れる人が出るので、複数の対応方法を組み合わせることをルール化する。
	58	商品サービス	音声付き信号機の音声は夜になると止まってしまうこと。横断歩道付近だけで聞こえるように音声を調整して24時間音声を対応させる。
	59	商品サービス	ほとんど音がしない電気自動車は、自動車が走っていること自体を、音で確認することができなくて、歩くのに危険を感じる。騒音ではなくて、走行していることがわかる音をつける。
	60	商品サービス	点字や音声がついていても実質的に使えないバリアフリー製品やユニバーサル製品があること。使えるかどうか、メーカーの問い合わせ窓口で確認、相談ができるようにする。
	61	施設	商業施設はトレンドや最新のデザインを優先するため、バリアフリーデザインをあまり導入していない傾向があり使いにくいこと。最低限導入すべきバリアフリーデザイン、配慮を規定する。
	62	交通	合理化、自動化のため鉄道駅きっぷ売り場窓口の時間が短縮され、タッチパネルの機械で購入することになったこと。視覚障害者はタッチパネル操作が難しいので、有人改札で対応するか、窓口を一つあけるかの人的対応をする。

	63	交通	合理化のため、駅によって購入できないきっぷがあること。どこの駅でも買えるようにルールを改善する。
	64	意思表示	ネットからパブコメやコメントなどを送信する際に、画像認証を求められ、それに対応できず実質的に意思表示ができないこと。音声認証を加える。または、メール送信で受け付けるなどの代替え方法を用意する。
	65	行政	自立自活の為、わずかばかりの所得が増加した為、市民税、住民税を支払う事により市の各種福祉が受けられない(障害者手当、臨時福祉給付金、タクシー利用補助券等が障害者手帳を有しているにもかかわらず一切給付されない)のは、障害者への行政側の差別ではありませんか障害者と認定したからには公平に対応してください。何も努力しないでいたほうが、長期的に得をしておかしい。必要としている側の意向をきいて、健常時の所得のみで判断せず、必要者に給付できるようにして下さい。
福祉サービス制度に関すること	66	交通	行政の支援も少しずつ改良されていると感じています。障害のある息子も年を重ねてきますと先立つのがお金です。年金で暮らせるように計画していますが、年金は下がる一方です。作業所に通う交通費が日当より高い。鉄道の定期割引が欲しい。バス定期はみどりの手帳で3割引になります。
	67	交通	電車に乗る時も少し割引してほしいです。
	68	交通	鉄道の料金が半額になって欲しい。外出できる範囲がどうしても限定されてしまう。
	69	教育・雇用・行政	各種資格試験などで、点字出題や問題用紙への選択肢に○を付けて回答する、1.5～2倍の時間延長など、十分な配慮を受けられないケースがまだまだ多い。ADA法が施行された米国やヨーロッパ各国での試験を参考に、公的試験を中心に制度面の改善が望ましい
	70	交通	自立支援の障害者手帳でバスと同じように鉄道も半額にして欲しい。
	71	商品サービス	自分たちが生活していく上で薬は必要なものなので、もう少し安くして欲しい。
	72	雇用	雇用前の支援で終わるのではなく、雇用された後も引き続きハローワークと職業支援機関によるフォローアップ体制を構築する。安定雇用に入るまで、本人と会社の間に入って支援して下さる仕組みは必須だと実感する。
	73	雇用	「働くために雇用」「経済的な自立ができる雇用」が実行されているかどうか、毎年雇用主に業務内容と賃金とを報告させ、実行できていない場合には行政指導を受けるような仕組みをつくってはどうか？
	74	行政	移動障害の視覚障害者であるが、タクシー券の給付対象から漏れたこと。所得補償ではなく、移動補償の制度にしてほしい。
	75	情報	選挙公報の拡大文字版がないので、候補者の選択に大変困ること。インターネットでテキストデータで選挙公報データを提供する。

	76	意思表示	投票用紙に自筆ができない場合、代筆をお願いすることになるが、口頭での確認が必要なため、無記名投票の権利が事実上行使できない。JIS規格を満たしたアクセシブルなウェブデザインによる電子投票を導入する。
	77	行政	同行援護と介護サービスのかみ合わせ、後期高齢者が2人の場合とその家族、つまり高齢障害者が地域で暮らし続けるための体制づくりを考慮してください。
	78	行政	保健センターは母子健診のみでなく、メンタルケアをして欲しい。まずはじめに気軽に行ける場所であって欲しい。
	79	行政	障害者の高等部卒業後の居場所(就労移行・継続B・生活介護等)を増やしていただきたい。実習に行けても空きがなく在宅の方もいる。
その他	80	行政	地域に専門病院がないため適切な療育や医療を受けられない。他県の病院に通うしかない。
	81	その他	市民会議の参加は、私の団体からは自分一人でした。一人ではさびしいです。
	82	暮らし	同年代の人と同じように娯楽の幅を広げてみたい。
	83	交通	電車で大宮まで車イスで出かけますが、帰り電車までの案内がすごく時間がかかり困ります。
	84	教育	就学相談で「障害の軽重に関わらず、親が協力＝付き添いができるなら、通常学級へ。健常児のモデル。集団を学ぶ。豊かな言語環境。支援員も可能」等言われ従ったら放置。親の付き添いばかり。特別支援コーディネーターの先生・担任等から「IQいくつ？通常学級の生徒ではないから、学校の支援は不要。教育相談室・医療機関で・・・」「特殊学級・養護学校の子でしょう。」と言われた。校長先生から「配置された支援員は、他害、教室外に飛び出す生徒、他の保護者からのクレームがついた生徒につく。お宅の子も教室外に出たら支援します」と言われ放置。
	85	教育	スクールカウンセラー・巡回相談等、子どもの名前で(保護者の同意)申請されていたが、実際には一目みて他の生徒さん(親がカミングアウトしていない生徒。学校としても親に医療・相談室等を勧めてよいのか否か判断できない)へ。
	86	教育	相談室「学校側からのリストに名前がない。巡回相談には行くが、お宅の子どもの支援の話はできない。」と放置。
	87	行政	児童相談所・こころの健康相談「医療機関で相談してください」「医療につながっていない方の相談しか受けられない状態。手が回らない」等言われた。地域のことは行政を通じないと先に進まない。
	88	行政	区役所などでの手続きが難しく、ワーカーがいないと不安なので、公的な機関に親切なワーカーをたくさん配置してもらいたい。