

【さいたま市における地域協議会モデル会議の取組状況】

1. さいたま市の概況

人口：1,260,879人（H27.1 現在推計人口）

面積：217.49 km²

障害者手帳所持者数（H26.3 末現在）	さいたま市	全国
身体障害者手帳	32,802人	525.2万人
療育手帳	6,375人	94.1万人
精神障害者保健福祉手帳	7,863人	75.1万人

2. 誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例

（1）条例の概要とこれまでの取組内容

さいたま市では、障害のあるなしにかかわらず誰もが共に地域で安心して暮らせる社会の実現を目指して、平成21年11月に障害者施策推進協議会（当時）に対し障害者差別を禁止する「障害者も健常者も共に地域で暮らせるノーマライゼーション条例（仮称）」について諮問しました。

その後、学識経験者、医療、法律、福祉分野の専門家、教育委員会及び市民からの公募委員などで構成される「条例検討専門委員会」及び当事者を含む公募の市民が集まり、意見を出し合う「条例について話し合う100人委員会」における議論を経て答申された最終報告を基に条例案が作成され、平成23年3月に市議会において成立し、平成23年4月から施行されました。

この条例に基づき、市内10区の各区役所支援課や各区障害者生活支援センターを障害者差別が生じた際の身近な相談窓口・対応機関として位置付けるとともに、職員に対する研修等に取り組んできました。また、障害者差別に対する申立て（ノーマライゼーション条例第10条）があった場合に助言やあっせんを行う仕組みとして「障害者の権利の擁護に関する委員会（以下、障害者権利擁護委員会という。）」を設置するとともに、医師や弁護士などが専門的な見地から相談機関に助言等を行う「さいたま市高齢・障害者権利擁護センター」を整備するなど、これまで障害者差別解消に関する取組を進めてきたところで

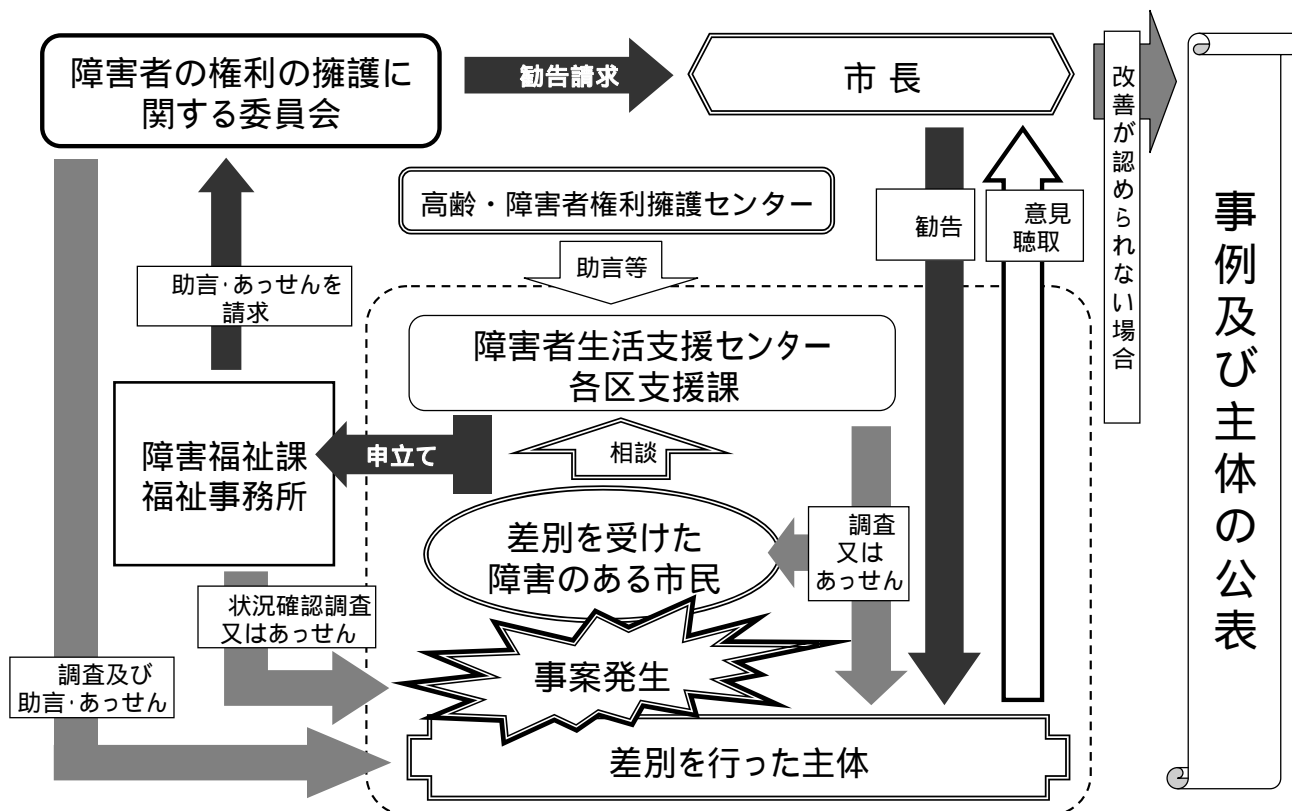
（2）さいたま市における現状と課題

こうした取組の一方で、ノーマライゼーション条例の制定過程において市民から収集した「障害者差別と思われる事例」が521件であったにも関わらず、相談窓口寄せられる障害者差別の相談件数は年間数件という極めて少ない数字となっています。現実には障害者差別と思われる事案に接している障害当事者やその家族などの感覚との乖離も指摘されており、障害者差別を取り巻く課題や解決に向けた今後の取組について改めて検討を行うことが求められています。

さいたま市（支援課・障害者生活支援センター）の障害者差別相談件数

年度	H 2 3	H 2 4	H 2 5
相談件	5 件	7 件	2 件

条例に基づく相談の流れ



3. 障害者の権利の擁護に関する委員会障害者差別解消部会（障害者差別解消支援地域協議会）

さいたま市においては、ノーマライゼーション条例に基づき設置している障害者権利擁護委員会に「障害者差別解消部会」を設置し、当部会において障害者差別解消法の施行に先立って行われる障害者差別解消支援地域協議会体制整備事業を実施することで、障害者差別解消に関する課題や今後の取組等に関する検討を開始しました。

(1) 設置根拠

さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例（平成 23 年 3 月 9 日条例第 6 号）（抄）

(委員会の設置等)

第 15 条 市長の諮問に応じ、差別に係る事項を調査審議するため、さいたま市障害者の権利の擁護に関する委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2～5 〔略〕

6 前各項に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

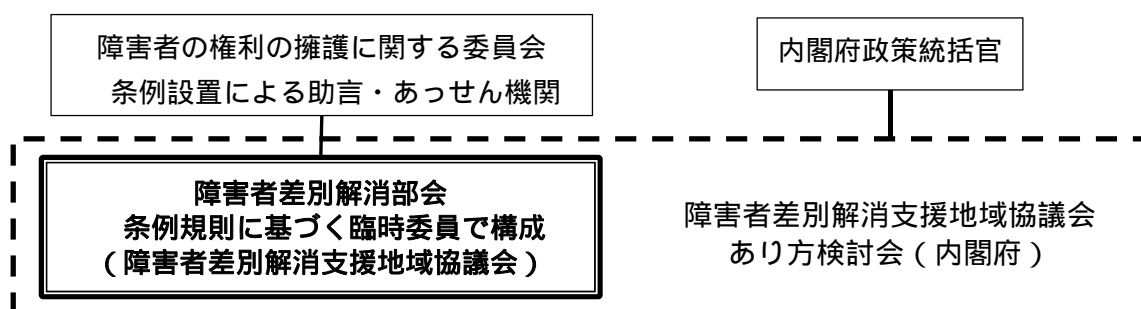
さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例施行規則（平成23年3月31日規則第35号）

(委員会の臨時委員)

第18条 委員会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、臨時委員を置くことができる。

2 臨時委員は、学識経験を有する者、委員会の推薦を受けた者その他市長が適当と認める者のうちから、市長が委嘱し、又は任命する。

3 臨時委員の任期は、条例第15条第4項の規定にかかわらず、特別の事項に関する調査審議が終了するまでとする。



(2) 構成メンバー(13名)

選出分野	所属及び職名	氏名
学識経験者	埼玉大学教育学部 准教授	宗澤 忠雄
国の機関	埼玉労働局職業安定部 職業対策課長	加藤 秋雄
	さいたま地方法務局 人権擁護課長	鈴木 英嗣
障害者団体	障害者(児)の生活と権利を守るさいたま市民の会	平林 彰
	さいたま市手をつなぐ育成会	宮部 幸子
	さいたま市精神障害者当事者会ウィーズ	石井 透
相談支援事業者	岩槻区障害者生活支援センターささぼしセンター長	長岡 明美
事業者団体	さいたま商工会議所 事務局長	小澤 正信
弁護士	埼玉弁護士会	増田 悠作
医療機関	自治医科大学附属さいたま医療センター総合相談室・病診連携室 室長	大塚 智秋
市役所	さいたま市消費生活総合センター 所長	小池 亮太郎
	教育委員会事務局 指導2課長	松井 聡
	さいたま市北区役所 健康福祉部長	水野 清彦

4. モデル会議の実施状況

(1) モデル会議等の開催経過

これまで、7月から、障害者差別解消部会(障害者差別解消支援地域協議会)を9月、11月と3回開催し、さいたま市における障害者差別を取り巻く現状や障害者差別解消に向けた取組等について協議を進めました。

第1回モデル会議(障害者差別解消部会)では、本部会の体制や協議事項等に関する確

認を行い、今後の協議の基礎資料とするため、各委員の所属する機関における障害者差別解消の推進に関する取組について情報共有を行うとともに、障害者差別事例の収集について、対象や実施方法に関する協議を行いました。

第2回モデル会議では、収集した相談事例や障害者生活支援センターにおける利用者への差別に関するヒアリング結果、障害者への配慮の好事例等に関する報告を基に、事例に関する障害者差別の実態やさいたま市における差別解消の課題等について協議を行いました。

第3回モデル会議では、これまでの協議を踏まえ、さいたま市における障害者差別の現状の確認や差別解消に向けた課題の整理等を行い、次年度以降の継続した取組に関する協議を行いました。

回	日付・場所	議題・内容
第1回 モデル 会議	平成26年7月29日(火) 市役所議会棟第7委員会室	1. 障害者差別解消部会及び障害者差別解消支援地域協議会体制整備事業について 2. 障害者差別解消の推進に関する取組状況の調査結果について 3. 障害者差別事例の収集について
第2回 モデル 会議	平成26年9月30日(火) ときわ会館5階 502会議室	1. 前回会議録の承認 2. 障害者差別相談事例等の報告について (1) 障害者差別相談事例収集の調査結果 (2) 障害者生活支援センター利用者に対するヒアリング結果 (3) 障害のある方への配慮及び差別に関する調査結果
第3回 モデル 会議	平成26年11月25日(火) ときわ会館5階 中ホール	1. 前回会議録の承認 2. 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針について 3. 障害者差別解消に関する検討状況と今後の取組について

(2) 会議資料とするために実施した調査

さいたま市における障害者差別に係る現状をあらためて把握するとともに、各機関に寄せられている相談内容等を把握するため、以下のとおり、各種調査を行い、調査結果を協議の際の資料としました。

相談事例調査(表2)では多様な事例を集め、個々の事例から差別の実態を分析するとともに、各機関で受けている相談事例の傾向を把握するため、明確に差別とは判断できない事例や相談者本人が差別とは認識していない事例も対象としました。

また、個々の事例について、その背景から生活支援の課題の把握に至る詳細な検討に資するため、相談者の年齢や障害種別といった基本的な情報のほか、障害福祉サービスの利用状況、地域との繋がり等を把握できるよう調査様式を定めました。

なお、収集した事例は、個人が特定されるおそれがあることから非公開としています。

障害者生活支援センター利用者へのヒアリング調査(表3)では、差別事例の内容

を把握するだけでなく、相談に至るまでの（又は至らなかった）実情の把握やそれらを統計的に集計するため、質問項目を定めたヒアリング様式を使用しました。ヒアリングの実施にあたっては、事前に実施機関である障害者生活支援センターに対し、調査の趣旨や調査方法等を直接説明しました。

配慮と差別体験の調査（表 4 及び 5）は、さいたま市ホームページや障害者を含む多くの市民が参加する「誰もが共に暮らすための市民会議」を媒体に、アンケート形式（自由記述）で調査を実施しました。

	調査名	目的	調査対象	収集事例数
1	障害者差別解消の推進に関する取組状況の調査	各機関において実施している取組を把握し、好事例の共有や地域における機関連携を検討する上での資料とするため。	各委員の所属機関	25件
2	障害者差別相談事例収集の調査	各機関における相談事例を収集し、障害者差別の内容や相談・対応状況を分析することにより、支援の実務上の課題や機関連携のあり方などを検討するため。	各委員の所属機関	16件
3	障害者生活支援センター利用者に対する差別事例に関するヒアリング調査	相談機関につながりにくい状況において、差別を受けた障害者の実態、意見等を把握することで、障害者差別の特徴や相談支援の課題等を検討するため。	障害者生活支援センター利用者	16件
4	障害のある方への配慮に関する調査	生活の中で受けた配慮や手助けの好事例を収集し、地域生活の中での合理的配慮の実態を把握するため。	市民	117件
5	障害のある方の差別体験調査	生活の中で受けた差別や不当な取扱いを受けた体験を収集し、地域生活の中での差別の実態を把握するため。	市民	88件

（3）モデル会議における障害者差別や課題に関する意見

障害者差別の特徴に関する意見

- ・ 障害に対する理解不足等が原因の障害者差別や不当な取扱い

企業からのサービス提供や公共交通機関の利用に際して、障害に対する基本的な理解不足や障害者に対する対応の経験不足に起因する障害者差別や不当な取扱いが少なからず発生しているとの指摘が多く示されました。また、障害者を雇用する企業においては、就業する障害者の処遇に関する経験不足、企業側と障害者の相互の理解不足がその原因として考えられるとの意見がありました。

- ・ 障害者差別に関する相談が相談機関に結び付いていない

さいたま市における障害者差別に関する相談実績が年間数件にとどまっていることを鑑みると、差別に関する相談が行政機関に結び付きにくいことが考えられます。また、相談機関に相談した場合でも、匿名での相談を希望したり、大事にはしたくない

と要望する相談者も多い様です。これは、障害者にとって障害者差別や不当な取扱いを受けたこと自体が屈辱的な出来事であり、そのことを第三者に口外することで更なる辱めを受けることになりかねない上に、相談をしても直ちに解決への見通しが立ちにくいとの理由から相談そのものをあきらめてしまう傾向があると考えられます。

この他、障害者差別や不当な取扱いを受けた場合、そのことを家族や仲間内で話題にすることはあっても、報告や問題解決のためにあえて相談機関に出向くことは少ないのが現実ではないかとの指摘がありました。

- ・ 障害者差別の認識や状況把握が困難な障害者の存在
特に知的に障害のある方や精神障害のある方の場合、その障害特性として、障害者差別や不当な取扱いを受けたこと自体を認識しにくい方が少なくないことが考えられることが指摘されました。また、障害者差別等を受けた際に、その場の状況を冷静に判断し抗議することや相手の名前や状況を記憶したり、記録したりすることが困難な障害者は、後日相談機関に対して適切な相談ができないことも十分に考えられるのではないかという意見がありました。

障害者差別の相談への対応及び合理的配慮の提供の課題に関する意見

- ・ 障害者が相談しやすい窓口づくり
障害者団体に所属している障害者や日常的に地域の相談機関を利用している障害者が多く存在する一方で、様々な理由から地域との接点が少ない方や相談機関を利用していない方がおり、その中には、障害者差別に直面してから唐突に相談機関に相談に行くことに対して躊躇することもあるのではないかとの意見がありました。
障害者が受けた不当な差別的取扱いを解決する第一歩として、相談機関の利用は有効な手段であり、障害者が相談機関に相談しやすいような環境の整備や周知啓発に取り組む必要があるとの意見がありました。

- ・ 各分野の専門家の助言
障害者差別や不当な取扱いの相談対応や合理的配慮の提供及び「過重な負担」の判断等における専門的、技術的な課題の解決にあたっては、障害福祉分野の支援者のみならず、ICT に関する技術者や建築士といった各分野の専門家の助言が必要ではないかとの指摘がありました。

- ・ 障害者差別を受けた障害者に対するエンパワーメント
障害者差別や不当な取扱いを受けた障害者がその差別等を克服し、普段の生活を取り戻していくためには、それまでに受けた精神的苦痛の緩和や自信を回復させるための支援（エンパワーメント）も重要との意見がありました。

- ・ 事後的な救済措置
パワハラやセクハラ等のハラスメントに関する問題解決と同様に、障害者が受けた障害者差別に対する解決手段の一つとして、障害者差別に特化した裁判外紛争解決手

続き(ADR)のようなあっせんや調停の仕組みの必要性が提起されるべきとの意見がありました。

- ・相談事案の蓄積

障害者差別や不当な取扱いの相談実績が少ない状況では、対応にあたって過去の類似事案との比較や対応経験を基にした迅速かつ適切な判断が困難となるため、障害者差別等の相談事案について一定の蓄積が必要であるとの意見がありました。

地域における相談体制の課題に関する意見

- ・機関連携による対応

障害者差別や不当な取扱いは障害者を取り巻くあらゆる分野、場面において発生するため、地域における各分野の相談機関において個別に障害者差別等に関する相談を受けているのが現状です。各機関が担う役割や所管する権限等に制限があるため、相談されたすべての事案に適切に対応することができず、相談者が適切な相談機関に直接相談できていないケースが生じていることが考えられます。そのため、当初に相談を受けた機関での対応が困難な事案については、その事案を適切な相談機関に結び付けるために各相談機関相互の連携の仕組みが必要ではないかとの意見がありました。

- ・関係機関の情報の収集と共有

相談を受けた所管外の事案について、他の適切な相談機関を相談者に紹介するためには、関係機関の権限や機能等について必要な情報を集約し、その情報を各機関において共有する必要がある。特に民間の支援団体については情報が得にくいいため、積極的な情報収集が必要ではないかという意見がありました。

(4) 今後の取組に関する意見

周知啓発に関する意見

- ・相談窓口や障害者差別に当たる行為の周知

障害者差別に関する相談が可能な窓口や相談できる内容、障害者差別に当たる行為等を市民、企業等に幅広く周知する取組が必要ではないかという意見がありました。

- ・障害者への配慮の好事例の周知や地域における差別解消に関する取組の啓発

障害者への対応の経験不足や基礎的な理解不足が原因で生じていると考えられる障害者差別や不当な取扱いに対して、障害者への配慮の好事例を周知し、公共交通機関や企業におけるサービス提供や地域コミュニティで活用することが有効だと考えられるのではないかという意見がありました。

また、地域における障害者差別の解消を図るため、障害者と地域住民が顔の見える関係を構築することで相互理解を深めることを啓発することも有効な手段ではないかという意見がありました。

- ・障害者雇用などにおける企業の対応の成功事例の周知

企業で働く障害者が、職場において適切な配慮や支援を受けながら仕事が続けられるよう、障害者が就業する上で必要な配慮や企業と障害者の相互理解を深める取組に関する成功事例を収集し、企業等に周知することにより、継続した障害者雇用が成功していない企業や障害者雇用に二の足を踏む企業の積極的な取組を促してはどうかという意見がありました。

- ・ 高齢者対応に付随した障害者対応の啓発

高齢化社会に応じて公共交通機関や企業等が進めるバリアフリー化などの高齢者に対応したサービス提供の取組に、障害者への対応も盛り込んだビジネスモデルを展開するよう公共交通機関や企業等に啓発することも効果的な方策ではないかとの指摘がありました。

体制整備に関する意見

- ・ 相談しやすい環境の整備

障害者を支援する機関においては、障害者が障害者差別や不当な取扱いについて気兼ねなく相談できるよう、障害者と顔の見える関係を築くことに努め、障害者の普段の様子の変化に留意するとともに、日常生活上で受けた障害者差別や不当な取扱いについて障害者や家族等からヒアリングする機会を積極的に設けるべきではないかという意見がありました。

- ・ 関係機関が連携したネットワークの構築

所管外の事案の相談を受けた機関が、その事案を適切な相談機関に繋げるための仕組みや、困難事案について各機関が連携して支援するための仕組みを整備し、有効に機能する地域のネットワークを構築する必要があります。ネットワークの構築にあたっては、相談からワンストップでネットワークに繋がり、適切な相談機関の紹介や各機関の連携した対応が行われる仕組みとするべきではないかという意見がありました。

- ・ 各分野の専門家の助言の実施

さいたま市高齢・障害者権利擁護センターに建築士やICTに関する技術者といった各分野の専門家を配置し、障害者差別の対応や合理的配慮の提供における専門的、技術的な課題に対して専門的な見地から助言を実施する体制を構築することが有効であるとの指摘がありました。

- ・ 地域における相談事案の掘り起し

障害者差別を受けた障害者を相談機関に結び付けることが課題となっているため、地域において埋もれている障害者差別事案の掘り起しや障害者差別解消に関する啓発を行う市民相談員やサポーターといった人材を育成し、相談機関だけでなく地域における市民相互のネットワークを構築することが有効ではないかという意見がありました。

5. 障害者差別解消に関する今後の取組について

これまでのモデル会議（障害者差別解消部会）においては、障害者差別の特徴やさいたま市における現状の課題、今後必要となる取組等に関する協議を行ったところですが、市民や企業等の障害に対する理解不足や障害者に対する対応の経験不足が障害者差別等の発生原因と考えられることや、障害者からの差別に関する相談が相談機関に結び付きにくい特徴があること、また、差別を受けた障害者への支援については地域におけるネットワークによる対応が必要であることなどが指摘されました。

併せて、本モデル会議においては、整理されたこれらの課題等に対する手立てとして、以下の取組を進めることの必要性を確認したところです。

以下については、今後、障害者差別の解消を推進する上で、基本的な取組になるものと考えられますので、さいたま市においては、まずはこれらの取組の具体化を進めるため、引き続き必要な検討を行い、地域における障害者差別解消の推進を図ることとします。

（1）周知に関する取組

相談窓口や障害者差別に当たる行為の周知

地域における障害者差別解消に関する意識を高めるとともに障害者からの差別に関する相談を容易にすることを目的に、障害者差別に関する相談窓口や相談できる内容、障害者差別に当たる行為等を障害者やその他の市民、企業等に広く周知します。

障害者への配慮の好事例の周知

障害や障害者に対する理解を深めるとともに合理的配慮の提供に関する知識や意識を高めることを目的に、障害者への配慮の好事例を収集し市民や企業等に広く周知する。特に公共交通機関や企業におけるサービス提供での活用を図り、地域における障害者差別や不当な取扱いの解消を推進します。

障害者雇用などにおける企業等の対応の成功事例の周知

企業等における積極的な障害者雇用の促進と、障害者が就業する現場での障害者差別や不当な取扱いの解消や環境改善を図ることを目的に、障害者が就業する上で必要な配慮や企業等における障害者雇用の取組に関する成功事例を収集し、広く企業等に周知します。

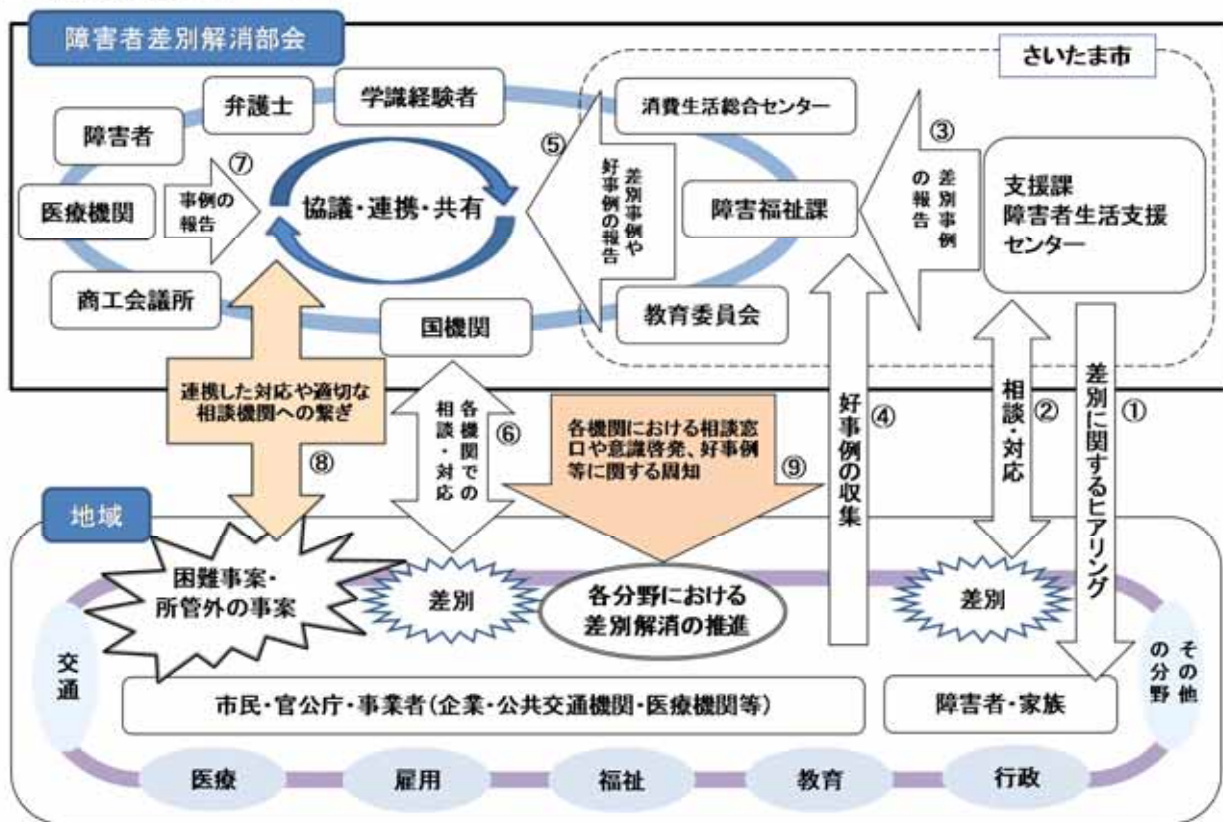
（2）機関連携に関する取組

ネットワークの構築

所管外の事案の相談を受けた機関が、その事案を適切な相談機関に繋げるための仕組みや、困難事案について各機関が連携して支援するための仕組みを検討し、地域において有効に機能するネットワークを構築することとします。

また、ネットワークにおいては、事案への対応のほか、障害者差別解消に関する情報の共有や障害者差別解消に向けた地域への意識啓発、周知について各機関が一体となって行うこととします。

■連携体制(案)イメージ図



障害者やその家族から積極的にヒアリングを行い、差別事例の掘り起しを行う
 各機関において、相談の寄せられた差別事案に対応する（ で判明した差別事案を含む）
 支援課・障害者生活支援センターにおいて対応した事案を障害福祉課に集約する
 障害福祉課において、障害者への配慮の好事例や企業等における障害者雇用の成功事例を収集する
 集約された差別事例や好事例等を部会に報告し共有する
 各機関において対応した事例等を部会に報告し共有する
 困難事案や所管外の事案について、各機関が連携して対応する
 相談窓口や障害者差別解消に関する意識啓発、好事例等を各機関において各分野に周知する

障害者差別解消の推進に関する取組状況調査結果（平成26年6月実施）

	実施主体	事業名・取組名	開始年度	概要
1	さいたま市 （障害福祉課）	さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例（ノーマライゼーション条例）	平成23年度	障害者への差別や虐待を禁止するとともに、自立と社会参加を支援することで誰もが安心して生活できる地域社会の実現を目指す条例を制定した。 障害者差別に関する申立てを受け、障害者の権利の擁護に関する委員会において事業の調査や助言・あっせん、勧告等を行う仕組みを規定している。
2	さいたま市 （障害福祉課）	ノーマライゼーション条例の周知啓発	平成23年度	障害や障害者への理解を深め障害者の権利擁護を推進するため、各種イベント等においてノーマライゼーション条例の周知啓発を行う。
3	さいたま市 （障害福祉課）	ノーマライゼーション条例の簡明版冊子の配布	平成24年度	ノーマライゼーション条例の内容をわかりやすくまとめた冊子を作成し、市内小学6年生を対象に配布する。
4	さいたま市 （障害福祉課）	障害者差別的相談支援	平成23年度	区役所支援課や障害者生活支援センターにおいて、障害者差別に関する相談を受け、助言・あっせん等を実施する。
5	さいたま市 （障害福祉課）	市職員研修	平成23年度	障害の特性や障害者に対する理解を深めることや相談支援の質の向上のため、市幹部職員や障害者の相談支援に携わる職員などを対象に職員研修を実施する。
6	さいたま市 （障害者総合支援センター）	障害者に対する就労相談支援	平成19年度	就労に向け、必要とされる生活習慣・作業の適性・対人関係の基本的なスキルの習得など様々な就労に関する相談支援を行っている。また、各々の障害の特性を踏まえ、会社とマッチングを行い、就労した会社で働き続けるために、障害者と会社側のパイプ役として、ジョブコーチ支援を実施している。障害者雇用の促進として、訓練の拡充及び雇用の場の開発などにも取り組んでいる。
7	さいたま市 （障害者総合支援センター）	障害者に対する発達相談支援	平成21年度	障害の特性や持っている能力など自分らしさが発揮でき、地域で充実した生活が送れるように相談支援を行っている。また、保健、医療、福祉、教育、労働などの関係機関と連携しながら、本人、その家族に対し様々な相談に応じ、地域の支援体制の充実を図っている。

	実施主体	事業名・取組名	開始年度	概要
8	さいたま市 (人権政策推進課)	人権相談	平成 13 年度	障害者・高齢者・子ども等の様々な人権問題を対象とした相談を毎月第 2 木曜に大宮区・中央区・浦和区・岩槻区において実施する。
9	さいたま市 (人権政策推進課)	人権啓発冊子の作成・配布	平成 13 年度	障害者・高齢者・子ども等の様々な人権問題の解消を図るための啓発冊子を作成し、各種研修会・講演会等において参加者に配布する。
10	さいたま市 (消費生活総合センター)	消費生活相談の実施	平成 13 年度	平成 26 年 4 月現在、市内 3 つの消費生活センターに相談窓口を設け、専門の消費生活相談員を配置して、障害者を含めて市民から寄せられる消費生活相談に対して、必要な助言や相談者と事業者とのあせせんを行っている。
11	さいたま市 (精神保健課)	はあとさいきプロジェクト	平成 20 年度 (平成 19 年度以前は別の名称で実施)	(直接障害者差別解消をテーマとしている事業ではないが) 市民への精神保健福祉に関する知識の普及・啓発を行うことを目的として、毎年、こころの健康に関する講演会を開催する。
12	さいたま市 (精神保健課)	講師派遣(出前講座含む)	平成 15 年度	(直接障害者差別解消をテーマとしている事業ではないが) 市民・関係団体等からの依頼に応じ、主に統合失調症の説明や対処方法・受診の仕方等についてお話しする。
13	さいたま市 (指導 2 課)	「交流及び共同学習」の推進	平成 26 年度	小・中・特別支援学校の校長を対象とした特別支援教育研修会において、「第 2 次さいたま市特別支援教育推進計画」を説明した中で、「交流及び共同学習」を推進するように説明した。
14	さいたま市 (生涯学習振興人権教育推進室)	人権教育啓発ビデオ・DVD の人権教育研修会等への貸出	平成 17 年度	人権教育啓発ビデオ・DVD を小・中・高等・特別支援学校及び企業での人権教育研修会等へ貸し出している。障害者差別解消につながる作品としては、『人権ってなあに第 10 巻「障害者編」』『障害のある人とのふれあいと人権～今まで声をかけられなかったあなたへ～』『日常の人権 - 気づきから行動へ - 』がある。

	実施主体	事業名・取組名	開始年度	概要
15	さいたま市精神障害者当事者会ウィーズ	ウィーズ生活訓練事業 共に作るうみんなの輪	平成 23 年度	グループホーム運営者を招き、グループホーム設立までの経緯などを一般公開で講演していただく。
16	さいたま市精神障害者当事者会ウィーズ	ウィーズ生活訓練事業 共に作るうみんなの輪	平成 24 年度	講師を招き、障害者制度改革推進委員会での動きや今後の障害者の在り方などを内容とした講演会を一般公開で実施。
17	さいたま市精神障害者当事者会ウィーズ	ウィーズ生活訓練事業 共に作るうみんなの輪	平成 25 年度	薬剤師の講師を招き、精神科で使用する薬について、一般公開で講演していただく。
18	さいたま市 手をつなぐ育成会	P&A	平成 15 年度	障害特性を理解して頂く為に警察や消防署、駅などに対して啓発活動を行うとともに、学校へ出向き啓蒙活動を行う。 平成 15 年 1 月 9 日 発足 平成 15 年 1 ~ 3 月 さいたま市消防本部研修会開催 (6 回・300 名参加) 平成 15 年 8 月 市内施設等案内図作成 平成 15 年 9 月 P&A さいたま委員会 平成 16 年 3 月 与野南小学校にて講演 育成会権利擁護委員会
19	さいたま市 手をつなぐ育成会	P&A	平成 26 年度	今年度、バリアフリー検討委員会を立ち上げた。これまでも、さいたま市の「福祉のまちづくり推進協議会」に参画し、市内の小・中学校で「知的に障害のあることの困難」を伝えていくが、障害を分かりやすく説明することはとても難しい現状である。それを受けて、知的に障害のあることの困難や不便さを市民に知って頂く啓蒙活動とそれに関わる活動を始める。
20	さいたま市 (岩槻区障害者生活 支援センター)	ノーマライゼーション条例 に基づく、障害者差別の相 談支援 (障害者生活支援セ ンター)	平成 24 年度	さいたま市の委託による相談支援。障害者差別に関する相談を受け、助言・あっせん等を実施する。地域におけるネットワークづくりの力を入れており、市と協力して、「顔の見えるネットワーク会議」を実施し、ノーマライゼーションの推進や差別虐待の予防を重視しながら取り組んでいる。

	実施主体	事業名・取組名	開始年度	概要
21	自治医科大学附属さいたま医療センター	障害者差別に関する相談支援		総合相談室において、障害者が受診受療上の不利益を受けることなく、医療の様々な局面での意思決定が十分に保障されるよう相談支援を実施する。
22	さいたま市身体障害者福祉協会	さいたま市から配布の、ノーマライゼーション条例についての文書を紹介	平成 25 年度	ノーマライゼーション条例の趣旨を理事会で話し合った。
23	さいたま市身体障害者福祉協会	ノーマライゼーション条例について講師派遣依頼	平成 26 年度	多くの会員に、ノーマライゼーション条例について周知してもらった。
24	障害者(児)の生活と権利を守るさいたま市民の会	講演会 = 障害者社会参加推進事業「家族教室」 テーマ：ノーマライゼーション条例のあるまちで暮らすということ	平成 24 年度	講演会のテーマを、「ノーマライゼーション条例のあるまちで暮らすということ」として、条例が制定されたことの周知、条例が制定されたことが、障害者、家族、及び、一般市民にとってどんな意味があるのかについて、広く一般市民の方々までを対象にして講演会を実施した。
25	障害者(児)の生活と権利を守るさいたま市民の会	市民要望に基づく自治体(さいたま市)との懇談会		障害児者の生活上の様々な諸問題が、障害者をめぐる諸制度や取組の不十分さから、差別問題へとつながっていることから、それらの改善を求める要望書の提出と問題の当事者を交えて自治体との懇談会を、毎年実施している。

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り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してくれた。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し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くださった。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がありません。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対応してくださいました。皆様に助けていただいているので通勤できています。
35	雇用	面接のとき障害者と伝えらないうちに(採用されなくなりそうでよかった)、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、話をする事ができて無事に施設に連絡をしてもらう事ができた。
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	目の不自由な方の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もらえること。
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規格にのっか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で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ゃ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」、手洗いに行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、より多くの人々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ホ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。

福祉サービス・制度に関する配慮	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。
	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ありがたい。
	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	曲がるストロー(フレキシブルストロー)でしか飲み物が飲めないため、配ってくれるお店を探して利用しています。奇声をあげてしまうので、温かい目で見ていただきたいです。
	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(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に関係が断れました。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いましたが、温かい目で見えていただきたいです。
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。「死ね」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いないが)
	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もくれない。)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の条件にするなどして奨励する。
	47	行政	安倍総理の「集团的自衛権」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事	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	電車に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。お年寄りでもいいです。
	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の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などを報告させ、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、公的な機関に親切的なワーカーをたくさん配置してもらいたい。

障害者差別に関する相談事例の収集について

1. 趣旨

各機関において相談のあった障害者差別に関する事例を収集・共有し、地域における障害者差別の事例や相談・対応状況を分析する。また、相談事例を個別具体的に分析することにより、支援の実務上の課題や関係機関の連携のあり方等を検討する。

2. 実施概要

(1) 時期

平成26年8月中旬頃

(2) 調査対象

各委員の所属する機関及びさいたま市（区役所等の相談窓口）

(3) 実施方法

調査様式による文書照会

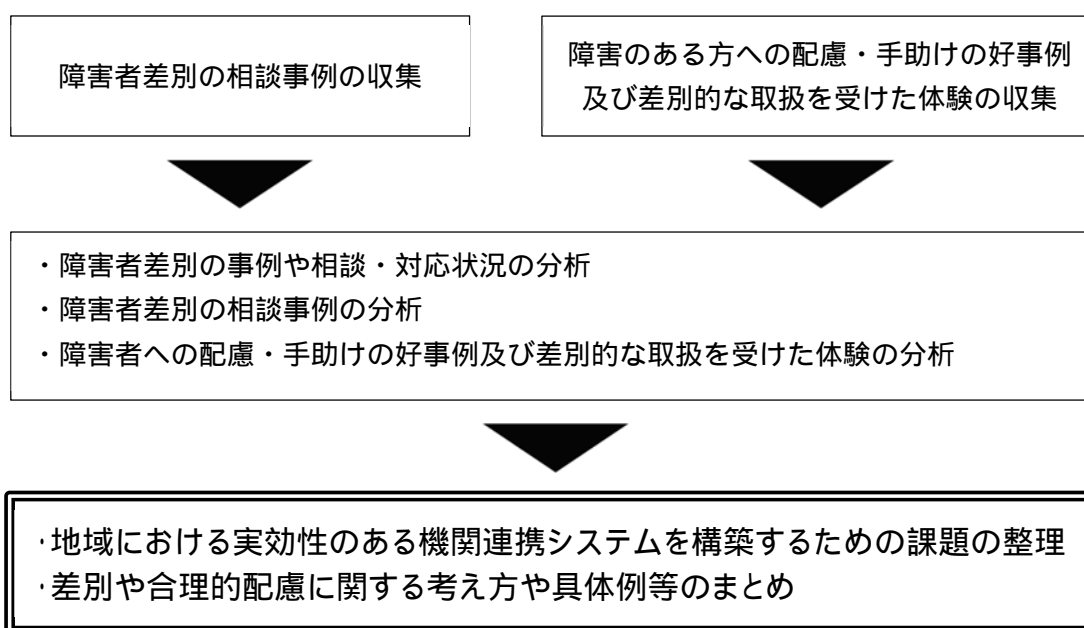
3. 障害のある方への配慮・手助けに関する調査について

障害者やその家族に対し、生活の中で受けた配慮や手助けの好事例と差別的な取扱いを受けた体験を収集するため、第1回誰もが共に暮らすための市民会議（7/4開催）参加者に調査を実施済み。

今後、調査対象を拡大し、調査結果を第2回部会で報告する。

4. 目指す方向性

事例を収集し検討することにより、地域における実効性のある機関連携システムを構築するための課題を整理するとともに、差別や合理的配慮に関する考え方や具体例について検討する。



障害者差別事例 調査票

機 関 名					
被 差 別 者 氏 名		性 別	男・女	年 齢	歳
相 談 者				本人との関係	
被虐待(差別)者の 障 害 の 状 況	身体障害(手帳 級)(種類) ・ 知的障害(手帳 ① A B C) ・精神障害(手帳 級) ・ 発達障害 ・ 難病 ・ その他()				
障 害 福 祉 サ ー ビ ス の 申 請 の 有 無	有 ・ 無 障害程度区分()	サ ー ビ ス 利 用 状 況		地 域 と の つ な が り (主 な 支 援 者)	
差 別 者	(歳)	特 記 事 項 (家 族 関 係 ・ 経 済 状 況 等)		世 帯 構 成	
被差別者との関係					
差別の分野					
事案の内容					
対 応					

被差別者氏名	
--------	--

今回の差別について、差別と認識しましたか。	
1. 認識した	2. 認識しなかった

↓

どのように感じましたか。

↓

この差別について、どこか（誰か）に相談しましたか。	
1. 相談した	2. 相談していない

↓

どうして相談しなかったのですか。

↓

どこ（誰）に相談しましたか。

どうして、そこ（その人）に相談したのですか。

相談してどうなりましたか。

↓

また同じようなことがあったらどうしますか。

日常生活の中で受けた配慮や手助けで、良かったり助かったりしたことはありますか。

その他、ヒアリングの中で聞き取れたこと。

しょうがい かが はいりよ てだす かん ちょうさ ていしゅつぎげん がつ にち
 障害のある方への配慮・手助けに関する調査シート(提出期限7月31日)

(1) お店や電車、施設の利用など生活の中で受けた配慮や手助けなどで、助かったり良かったりした経験がございましたら、ご記入ください。

または、「こうした配慮や手助けが欲しい」といったご意見がございましたら、ご記入ください。

分野 (を す る)	暮らし・教育・雇用・商品サービス・施設・交通・情報・意思表示・行政 その他()
内容	

(2) 障害があることを理由に生活の中でお困りになったことや、いやな思い、理不尽な思いなど差別と感じた出来事などがございましたら、ご記入ください。

また、そのことについて改善提案がございましたらあわせてご記入ください。

分野 (を す る)	暮らし・教育・雇用・商品サービス・施設・交通・情報・意思表示・行政 その他()
内容	

ご協力ありがとうございました。郵送、FAX、電子メールなどで以下のところにご提出ください。

提出先：さいたま市保健福祉局福祉部障害福祉課ノーマライゼーション推進係

〒330-9588 さいたま市浦和区常盤6丁目4番4号

TEL : 048(829)1306 FAX : 048(829)1981 E-mail : shogai-fukushi@city.saitama.lg.jp