

しょうひんはんばい さーびすていきょう  
**[商品販売・サービス提供]**

	ない 内	よう 容	かい 改	ぜん 善	ほう 方	さく 策	しょうがいしゅべつ 障 害 種 別
1	すぼ一つじむ にゆうかいてつづ い しょうがい りゆう スポーツジムに入会手続きに行ったら、障害を理由に にゆうかい ことわ すいみんぐちゆう きんきゅうじ し 入会を断られた。「スイミング中など緊急時に知らせる しゅだん い 手段がない」と言われた。						ちょうかく へいこう 聴 覚 ・ 平 衡  きのう 機 能  ふくししせつしょくいん (福祉施設職員)
2	きっさてん しょうがいしゃ つ い さい しょうがいしゃ たいおう 喫茶店に障害者を連れて行った際、「障害者は対応 できない」とのことわ ことわ 断られた。		いんしょくぎょうしゃ ちょうないなど かいぜん 飲食業者、町内などで改善をお ねが 願いしたい。				おんせい げんご 音 声 ・ 言 語 ・ そ しゃ く  したい 肢 体  ちてき 知 的  たどう 多 動
3	もうどうけんしょうしゃ かんこうしせつ はい とき いぬ い 盲導犬使用者が観光施設に入ろうとした時、「犬を入れ こま ては困る」といわれた。						しかく 視 覚
4	ははおや とちゅう た よ すーばーせんとう 母親とドライブの途中で立ち寄ったスーパー銭湯で、 ふろんと おすとめいと にゅうよく つ フロントに「オストメイトですが、入浴します」と告げたところ、 こま こと にゅうよく ことわ 「困ります」との事で入浴を断られた。						ないぶきのう 内 部 機 能
5	かーどがいしゃ かいやく しんせい でんわ しゅわつうやく カード会社へ解約の申請について、電話による手話通訳 かい かいわ ほんにんかくにん い ふあつくす を介しての会話では、本人確認ができないと言われ、F A X たいおう ことわ での対応も断られた。		ちょうしょうしゃ たい りかいぶそく 聴 障 者 対 して 理 解 不 足 。				ちょうかく へいこうきのう 聴 覚 ・ 平 衡 機 能  しえんしゃ (支援者)

6	<p>ぎんこう まどぐち よきん ほか ぎんこう ふ こ さい じひつ 銀行の窓口で預金から他の銀行に振り込む際に、自筆の さいん もと こういん だいひつ ねが サインを求められたので、行員に代筆をお願いしたところ、 じひつ げんそく きよぜつ さいしゅうてき じょうし 「自筆が原則」として拒絶された。最終的に、上司の たちあ てつづ お 立会いで手続きを終えた。</p>		<p>しかく 視覚</p>
7	<p>せいねん えじふと つあーりょこう もう こ ろうの青年がエジプトへのツアー旅行を申し込もうとしたが、 けんちょうしゃ どうこう じょうけん どうこうしゃ 健聴者の同行を条件にされた。同行者はいないという と、さんか むり い と、「参加は無理」と言われた。</p>		<p>ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能  ゆうじん (友人)</p>
8	<p>しせつけんがく とき おお こえ だ ひと りょう むずか 施設見学をした時、大きい声を出す人の利用は難しいと い 言われた。</p>		<p>ちてき 知的</p>
9	<p>みせ よるおそ い しょうがいしゃ じかん い お店に夜遅く行ったら、「障害者がこんな時間に」と言わ れた。</p>		
10	<p>しょうてんがい みせ はい ほか みせ しょうがいしゃ 商店街でお店に入ったら、「他のお店では障害者の ひと くるまいす ひと いや みせ おし 人や車椅子の人を嫌がるお店もある」と教えてくれた。 へるばー がいしゅつじ てんいん じ だいじょうぶ ヘルパーと外出時に、店員が「字、大丈夫ですか？」と へるばー き ヘルパーに聞いた。</p>		<p>したい しえんしゃ 肢体(支援者)</p>
11	<p>しゅみこうぎ う しゅわつうやく ねが じかん 趣味講座を受けようと手話通訳をお願いして1時間の つうやく えん じぶんふたん しはら 通訳で3000円、自分負担として支払った。</p>		<p>ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能  しえんしゃ (支援者)</p>

12	<p>すぽーつせんたーにゆうかいもうしこみみきい  スポーツセンターへの入会申込みで「耳が聞こえない」と言  ったところ、受付のスタッフは「申込みを受けることができない」  と言ったが、目で見ることができるなどいろいろ説明した後、  すぽーつせんたーえらかたきにゆうかい  スポーツセンターの偉い方が来て、入会できた。</p>		<p>ちょうかくへいこうきのう  聴覚・平衡機能</p>
13	<p>こうえんかいちょうかくしょうがいしゃいしゅさいしゃとあ  講演会に聴覚障害者が行きたいと主催者に問い合  わせたところ「手話通訳者の分のチケットも買って入場し  てほしい。手話通訳は自分で連れてくるように」との回答。</p>		<p>ちょうかくへいこうきのう  聴覚・平衡機能  しえんしゃ  (支援者)</p>
14	<p>りょかんよやくちょうかくしょうがいしゃだんたい  旅館に予約したところ、聴覚障害者団体であったこ  とを理由に旅館が断ってきた。もし夜中に火事等が起こった  ばあいこまあんぜんめんことわりふじんかん  場合に困ると安全面で断られたが、理不尽を感じた。</p>		<p>ちょうかくへいこうきのう  聴覚・平衡機能  しえんしゃ  (支援者)</p>
15	<p>もうどうけんどうはんつあーりょこういんしょくてんにゆうてんかんこう  盲導犬同伴で、ツアー旅行、飲食店入店、観光  施設入場を断られた。エステティックサロンでは、  「盲導犬だけじゃなくて、視覚障がいの方は利用できない」  と言われた。</p>	<p>もうどうけんしんたいしょうがいしゃほじょけん  盲導犬は身体障害者補助犬であ  るという啓発活動。視覚障がい者の受け  入れ拒否という差別問題であることへの  意識改革。</p>	<p>しかくしえんしゃ  視覚(支援者)</p>
16	<p>おおてりょこうがいしゃりょこうつあーもうしこ  大手旅行会社に、旅行のツアー申込みをした。「ろう」  という障害を理由に参加を断られた。理由は「飛行機の乗り  換え時に、集合時間の伝達ができない」「緊急時に対応で  きない」等。</p>	<p>きぎょうしょうがいりゅうしょうがいしゃ  「企業は、障害を理由に障害者の  社会参加を拒む対応をしてはいけない」と  いう法律の策定。手話、筆談、空書き、  くちおおあはなみぶたようこ  口を大きく開けて話す、身振りなど、多様なコ</p>	<p>ちょうかくへいこうきのう  聴覚・平衡機能  しえんしゃ  (支援者)</p>

		みゆにけーしょんほうほう けいはつ コミュニケーション方法の啓発。	
17	りょうりきょうしつ しゅわつうやく 料理教室に手話通訳をつけてほしいと頼んだら、通訳 しゃぶん げっしゃ はら 者分の月謝を払うならかまわないと言われた。		ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能
18	こうえん き おも 講演を聞きたいと思ったとき、通訳者又は要約筆記があ れば助かる。	せいど そういう制度があつたらうれしい。	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能
19	ようつう なお すいみんぐすくーる にゅうかい おも 腰痛を治すために、スイミングスクールに入会しようと思 ったが、断られた。	しょうがい へんけん も ただ 障害について偏見を持たないように正 しい知識を持つ。わかりやすい正しい知識と たいおう しかた さっし つく 対応の仕方の冊子を作ったらどうか。	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能 しえんしゃ (支援者)
20	すいみんぐ き スイミングで聞こえないからと、断られそうになった。とりあえ ずは入れてもらえたけど、この先、状況に応じて断るかも と言われている。	ほわいとぼーど か ホワイトボードなどで書いてくれれば理解でき る。	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能 かぞく (家族)
21	しかくしょうがいしゃ ひとり おおずもう み い 視覚障害者が一人で大相撲を見に行ったところ、体育 館の受付で入場を断られた。ガイヘル付きだと大丈 夫だが、一人では安全上の問題があるため断っている。	せき ゆうどう あんないしゃ はいち 席まで誘導する案内者を配置すること で、改善できる。	しかく しえんしゃ 視覚(支援者)
22	もうどうけん はい みせ すく 盲導犬が入れる店が少ない		せいしん 精神 てんかん (しえんしゃ 支援者)
23	りょこうさき ちゅうしょく れすとらん はい 旅行先で昼食のレストランに入ろうとしたが、「他の 客に迷惑をかけるから」という理由で入店を断られた。		しかく 視覚

24	かんこうあんないじょ しゅわ ひと お 観光案内所に手話のできる人を置いてほしい。		ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能
25	がいこくりょこうなか がいど ときみな いやほん き 外国旅行中、ガイドの時皆はイヤホンをつけていろいろ聞 かせているのに、僕達はきこえないからメモに書いてもらうのは足 りない。	がいど まえ せつめいしょさくせい ガイドする前、説明書作成してほしい。	ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能
26	ゆうじんくるま たび ぺんしょん よやく でんわ 友人(車いす)が旅でペンションを予約しようとして電話し たが、くるま い と言ったとたん、「無理」と言われて電話を切られた。		したい 肢体
27	りょこうがいしゃ きかくつあー もうどうけんしようしゃ もう こ 旅行会社の企画ツアーに盲導犬使用者が申し込んだら ことわ 断られた。		しかく 視覚
28	ぷーる にゅうすいきよひ プールの入水拒否		
29	こうしゅうよくじょう にゅうよくきよひ 公衆浴場・入浴拒否。		
30	おんせん にゅうよくきよひ 温泉での入浴拒否		
31	しかくしょうがいしゃ ゆうじん れすとらん はい 視覚障害者の友人がレストランに入ろうとしたら まんせき い じっさい がらがら 「満席です」と言われた。実際はガラガラ。		しかく 視覚
32	いたりあんれすとらん しょくじちゅう せ こ こつく イタリアンレストランで食事中に咳き込んだのをコック てんいん (店員)に「うるさい、出て行け！」と言われた。		
33	もうどうけんしようしゃ きっさてん はい 盲導犬使用者と喫茶店に入ろうとしたら「犬は外につな いでおいて」と言われた。		しかく 視覚

34	<p>しょうどう しょうけん か ちてきしょうがいしゃ めんばー  食 堂 で 食 券 を 買 っ て い る 知 的 障 害 者 の メ ン バ ー に  てんいん はや くだ ひと なら しょくいん  店 員 が 「 早 く し て 下 さ い 。 こ の 人 は 並 べ な い ン だ か ら 、 職 員  さん が 決 め て 早 く し て 下 さ い 」 と 怒 り な が ら 。</p>		ちてき 知的
35	<p>めんばーすうにん しょくじ い はし かた  メ ン バ ー 数 人 で 食 事 に 行 く と 、 か た ま り で 端 っ こ の ほ う に 固  め ら れ る 。</p>		
36	<p>ほけん はい  保 険 に 入 れ な い 。</p>		
37	<p>すーばーせんとう くるまいす りようしゃ い げんかん  ス ー パ ー 銭 湯 に 車 椅子 の 利 用 者 と 行 っ た と ころ 、 「 玄 関 か  くるまいす はい くだ たいおう う しせつない  ら は 車 椅子 で 入 ら な い で 下 さ い 」 と の 対 応 を 受 け 、 施 設 内 に  しょうがいしゃようといれ くるまいす はい たず  あ る 障 害 者 用 ト イ レ に 車 椅子 で 入 れ な い の か を 尋 ね る と 、  「 そ う で す 」 と 冷 た い 応 対 を さ れ た 。</p>		したい しえんしゃ 肢体 (支援者)
38	<p>ぎんこう えーていーえむ た そうさ ぜんてい くるまいす の  銀 行 の A T M は 立 っ て 操 作 す る の が 前 提 。 車 イ ス に 乗  る 者 に は 非 常 に 使 い づ ら い 。 ま た 、 視 野 障 が い を  ちようふく そうさがめん た ひと ぜんてい つく  重 複 し て い る も の は 、 操 作 画 面 す ら 立 っ て い る 人 を 前 提 に 作  ら れ て い る た め に 、 画 面 が 全 く 見 え な い 。 ま た 、 イン タ ー ホ ン も 立  いち くるまいす とど  ち 位 置 に あ る た め に 、 車 イ ス か ら で は 届 か な い 。</p>		したい 肢体 ほんにん かぞく (本人と家族)
39	<p>さんぱつや い げんかんさき くるまいす かた ことわ  散 髪 屋 に 行 っ た と き 、 玄 関 先 で 「 車 イ ス の 方 は お 断 り 」  てんしゅ お かけ  と 、 店 主 か ら 追 い 帰 さ れ た 。</p>		したい 肢体

40	<p>こども ぷーるきょうしつ にゆうかい おも しょうがい  子供をプール教室へ入会させようと思ったら、障害</p> <p>じ こま ことわ  児は困ると断られた。</p>		ちてき かぞく 知的 (家族)
41	ぱんや ぱん い ふくろ かれ さわ てんいん パン屋でパンを入れる袋を彼が触ったところ、店員がすぐに	えいせいめん りかい す 衛生面で理解できるが、これみよがしに捨	ちてき 知的 はったつ こうじのう 発達・高次脳 じへいしょう しえんしゃ 自閉症(支援者)
	と ごみばこ す それを取ってゴミ箱に捨てた。	てるのはどうだろうかとおも う。	
	ほんにん み し ははおや こども い 本人を見て、知らない母親が子供に「言うことかへんかった	こ 子どものころから びょうき しょうがい ちしき 病気、障害の知識、	
	ら、あんな風になんねんで!」と言っていた。	りかい 理解をうえつけるべきだ。	
42	ふうぞくてん じょせい かいわ く 風俗店で女性との会話で「きちがいは来るな」といわれた。	さべつきんしじょうれい 差別禁止条例をつくる。	せいしん しえんしゃ 精神 (支援者)
43	しょうがいしやてちょう み むりょう にゆうざん 障害者手帳を見せて、無料で入山するが、いつもけ	きもちよ のぼ もっと気持ち良く登りたい。	せいしん 精神
	かお なんかい ねが とお げんな顔をされ、何回も「お願いします」といってやっとお		
	くれる。		
44	あたら けーたい みせ か い すたっふ みみ 新しいケータイがほしくて店に買いに行った。スタッフに「耳		ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能
	かみ か ひつだん みぶ ねが かお きこえない。紙書く(筆談)」と身振りで願ったら、いやな顔し		
	て「もう、めんどくさい…」舌が動いていたのを読み取った。		
45	しょうがいじ れくりえーしょん やがいしせつ と あ 障害児のレクリエーションで野外施設に問い合わせたら、「こ		
	せいしょうねん しせつ かん わる こは青少年のための施設です」といわれて感じが悪かった。		
46	すーぱー やすう ちらし じるし みせ ひと き スーパーの安売りのチラシに〇印をつけて、お店の人に聞いた		しえんしゃ (支援者)
	が、教えてもらえなかった。		
47	すーぱー しょうひん て さわ ちゅうい ふくろ うえ スーパーの商品を手で触って注意された。(袋の上から)		ちてき 知的 (家族)

	「あんまり <sup>さわ</sup> 触 <sup>い</sup> らんといて!!」と言われた。		
48	えいがかん しょうがいしゃ せき き み ばしょ おお 映画館は障害者の席が決まっています見にくい場所が多く ちようじかん 長時間になるとつかれる。		
49	やきゆうじょう くるまいすせき ちゆうせん はい 野球場などは、車イス席の抽選にあたらないと入れ ない。		
50	ほじょけんりようしゃ いんしょくてん にゆうてん ことわ 補助犬利用者として飲食店の入店を断られる。		しかく 視覚
51	いんたーねっと かいやく つうやく かい でんわ インターネットの解約のため、通訳を介して電話したが、 かぞくいがい ひと たいおうふか い ぜんいんき 「家族以外の人では対応不可」と言われた。全員聞こえない。 どうするのか? ようやく <sup>せんようふあつくす</sup> 専用 F A X <sup>し</sup> があることを知らされた。 でんきこうじ でんかせいひん はいたつなど とうじつ あさ なんじ い 電気工事、電化製品の配達等、当日の朝に「何時に行 く」と連絡が入る。F A X でとお願いしたが、無理と言われた。	ふあつくす しりょう F A X があるのなら、どの資料にもその ばんごう きさい めーる たいおう 番号を記載しておく。メールでの対応。	ちようかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能 おんせい げんご 音声・言語・そしゃく しえんしゃ (支援者)
52	ほんにん でんわつうやく りよう せいめいほけんがいしゃ きゆうふ 本人が電話通訳を利用して、生命保険会社に給付 ようし せいきゆう でんわ ほんにんまた かぞく 用紙の請求の電話をしたところ、「本人又は家族でなければ う つ い ほんにん ちようかくしょうがい 受け付けられない」と言われた。「本人は聴覚障害のため でんわ ほんにん はな でんわつうやく 電話ができない。本人の話していることを電話通訳している」 せつめい う い またふあつくす う つ と説明しても受け入れられず又ファックスでの受け付けもしても らえなかった。	ふあつくす う つ ファックスでの受け付けがどんなところ かいしゃ てんぼ (会社、店舗など)でもできるようにする。	ちようかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能 しえんしゃ (支援者)

53	<p>ちょうかくしょうがいしゃほんにん まえ しゅわつうやく 聴覚障害者本人を前にして手話通訳しながら</p> <p>かーどがいしゃ でんわつうやく う っ カード会社などに電話通訳しても、受け付けてもらえないことが</p> <p>おお ほんにんかくにん い あいてさき ふあつくす 多い。本人確認ができないと言われる。相手先にFAX</p> <p>ばんごう たず おし 番号を訪ねてもなかなか教えてくれないことがある。</p>	<p>ふあつくす せめてFAXでのやりとりができるような</p> <p>しすてむ システムにしてほしい。</p>	<p>ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能</p> <p>しゅわつうやくしゃ (手話通訳者)</p>
54	<p>かんい ちでじちゅーなー むしようきゅうふ ふあつくす 簡易な地デジチューナーの無償給付では、FAXでの</p> <p>たいおう ふか ちゅーなーせっち さい にっていちようせい ふあつくす 対応は不可、チューナー設置の際の日程調整もFAX</p> <p>ふか い おお ちょうかくしょうがいしゃ こま 不可と言われ、多くの聴覚障害者が困った。</p>	<p>もうしこみしょ ふあつくす ばんごう きにゆうらん 申込書のFAX番号記入欄は</p> <p>かたち 形だけのものなのか？</p>	<p>ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能</p> <p>おんせい げんご 音声・言語・そしゃく</p> <p>かぞく (家族)</p>
55	<p>おおがた しょぶん みんかんかいしゃ ふあつくす ことわ 大型ごみの処分を行う民間会社にFAXしたら断ら</p> <p>れた。</p>		<p>ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能</p> <p>しょうがいしゃそうだんいん (障害者相談員)</p>
56	<p>こていでんわ けいやくへんこう ほんにん 固定電話の契約変更で電話したら本人でないという、</p> <p>かぞく き つうやくしゃ たにん てつづ 家族か？と聞かれた。通訳者だという、他人では手続きでき</p> <p>い ほんにん ふあつくす じかんま へんじ こ ないと言われた。本人がFAXしたが1時間待っても返事が来</p> <p>けっきよく じかんご へんしん ない。結局4時間後ぐらいに返信があったらしい。</p>	<p>ふあつくす でんわ どうよう へんしん FAXでも電話同様すぐに返信して</p> <p>てつづ 手続きできるようにしてほしい。</p>	
57	<p>わたし きやく あつか 私たちも「お客さん」として扱え!</p>		
58	<p>でんかせいひん こうにゆう あ ちょうりょくしょうがいしゃ 電化製品など、購入に当たって、聴力障害者は</p> <p>しょうさい せつめい え 詳細な説明が得にくい。</p>	<p>えきしょうじまく ひつよう ときじゆう せつめい 液晶字幕で、必要な時自由に説明が</p> <p>え 得られるようにする。</p>	<p>ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能</p>
59	<p>くれじつと かいやく ほんにん だめ しゅわ クレジットの解約は本人でないとダメだといわれて、手話</p> <p>つうやく だいい だめ い ちょうかくしょうがいしゃ 通訳に代理でダメだと言われたが、おかしい。聴覚障害者</p>		<p>ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能</p>

	しゅわつうやくしゃ ひつよう わ は手話通訳者が必要ということを知ってほしい。		
60	がっこう きょうし むすこ くるま の みみき 学校の教師が息子の車に乗ったとき、「その耳聞こえる？」 あま おも ひとこと むすこ お こ と言われ、余りにも思いのない一言に息子は落ち込んだ。		ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能 ちてき かぞく 知的(家族)
61	しゃふたり いざかや こうほう けんちょうしゃふたり き ろうあ者2人と居酒屋にいたが、後方の健聴者2人が「キ ーきーわーわーおお こえ なに なに ーキーワーワー大きい声で何かいうとるけど、何もしらへん」「あ んななったらしまいや」「何もできひん」等を話している。		ちょうかく へいこうきのう 聴覚・平衡機能 (し えん しゃ 支援者)
62	の や となり かうんたー ほか きやく がんば 飲み屋の隣のカウンターにいた他のお客さんから「頑張れよ あたま 〜!」と頭をなでられた。自分(男性)が45歳の頃。 じぶん だんせい さい ころ		
63	しょうがいしゃぐるーぷ そばや ぼうねんかい しょうがい 障害者グループが蕎麦屋さんで忘年会をしたら「障 害者 <small>しゃ</small> のくせに酒 <small>さけ</small> を飲んで <small>の</small> いた」と陰口 <small>かげぐち</small> を叩 <small>たた</small> かれた。		
64	かいじょへるぱー い とき みせ ほんにん 介助ヘルパーと行った時、お店などで本人にきかずに へるぱー はな ヘルパーに話しかける。		