

障害者差別解消法に関するアンケート記載事例（良い対応と感じた事例）

記載事例は、回答者からの回答を、なるべく原文のまま記載をしています（一部、抜粋をしています）。

なお、事例は、対応があった状況、事業者等の意見が不明であることから、障害者差別解消法にある、合理的配慮として提供すべき事例かどうかは判断できません。

しかし、回答者が、受けた対応を良いと感じた事例ですので、今後の対応の参考にしていただければと思います。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
001	男性	30代	知的障害		支援者	医療		障害者の順番を早くしてくれた。
002	女性	50代	視覚障害、精神障害、知的障害、発達障害		支援者	医療		病院で、特別に声掛けをしてくれた。
003	女性	50代	視覚障害、精神障害、知的障害、発達障害		支援者	医療		生活のしづらさを鑑みて、等級を変えてもらった。
004	女性	50代	視覚障害、精神障害、知的障害、発達障害		支援者	医療		病院で順番を飛ばして、早く診てもらえた。
005	男性	60代	知的障害		未記載	医療		内科の先生がいつも話を聞いてくれる。整形のリハビリの方が話を聞いてくれる。
006	男性	30代	精神障害		本人	医療		〇〇市の〇〇(病院名)、救急外来と時間外外来がわかれており、急な時間ロスがない。〇〇(個人名)のしたことはだめだったけど、本当に国を良くしたかったのではと思えてならない。
007	女性	20代	肢体不自由		家族	医療		〇〇歯科(歯科医院名)、接する態度が良い。
008	女性	20代	音声・言語・そしゃく機能障害		本人	医療		病院内で困っていると、職員が誘導してくれるようになった。
009	女性	30代	知的障害		本人	医療		〇〇(病院名)の看護婦さん、とってもやさしくしてくれてよいです。
010	男性	60代	知的障害、難病・特定疾患		本人	医療		入院した時に、親切にしてくれた。
011	男性	20代	知的障害		支援者	医療		毎年利用している診療所では、障害の有無に関わらず、大変な対応にも対処してくださり(大きな声を上げたり、逃げ出したり等)、助かっています。
012	女性	50代	聴覚・平行機能障害		本人	医療		3年ぶりくらいに行った眼科で、こちらが何も言わなくても、ききとりやすいはっきりした声で対応してくれて助かったのだが、大きな声ではなすようにカルテに書かれていた。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
013	女性	70 代以上	知的障害		未記載	医療		医療の面でも、親切に相談にのってくださるので、助かります。一日の生活の過ごし方、食事等、他多数あり。
014	男性	50 代	精神障害		本人	医療		開業している皮膚科に診てもらった時、たくさん精神科の薬を飲んでいるようだから、飲み薬はださないと優しく言われ、約3か月通ったが、院長先生も、息子さん先生も、土曜日の大学からくる若い先生も、皆よくしてくれた。
015	男性	50 代	精神障害		未記載	医療		かかりつけの薬局で精神病の者であるとわかって、ていねいにやさしく対応してくれて、安心して今も処方箋をもってお願いしている。
016	女性	40 代	未記載		本人	医療		今通っている病院が、親身になって対応してくれる。
017	女性	60 代	精神障害		家族	医療		病院のスタッフ全員に患者の立場を守る体制ができています。
018	女性	50 代	精神障害		家族	医療		医者の理解あることば、「大変でしたね」ということばに慰められた。
019	女性	70 代以上	精神障害		家族	医療		障害年金を受けるにあたり、ちゅうちょしていたら、医師が生き方はいろいろあると、前向きに考えるよう促してくれた。
020	女性	70 代以上	精神障害		家族	医療		精神科、思春期外来の医師が、毎回当事者・家族別々に 30 分以上話を聞いてくれた。話を聞いていただくことで、病気を受け入れられるようになった。本当に助かりました。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
021	男性	40代	発達障害・自閉症		支援者	医療		医療の先生が安心をさせてくれた。
022	女性	60代	精神障害		本人	医療		保障されてて助かる。
023	男性	70代以上	聴覚・平行機能障害		本人	医療		歯科医師。筆記用電子表示板を治療椅子に取り付けている。
024	男性	60代	肢体不自由		本人	医療		日ごろの健康を管理するため、自宅での訪問医療をしていただく病院を紹介してもらい、来ていただいた時、胸のレントゲンが必要になり、初めてクリニックへ行くことになったが、玄関に段差があることを、看護師から、1週間前に知らされた。しかし、職員がいるから皆で対応するとの話になり、出かけたところ、近くの大工に作ってもらったというスロープの板が用意しており、手を借りずに中に入ることができた。さらに、何か月か後に病院に行くと、コンクリートできれいに仕上げたスロープになっており、車椅子でも安心して出入りができる玄関になっていた。
025	未記載	未記載	聴覚・平行機能障害		未記載	医療		健康診断の時、受付で聞こえないことを言ったら、職員、看護師皆が筆談や簡単な手話で対応してくれ、スムーズに診断を受けることができた。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
026	未記載	未記載	聴覚・平行機能障害		未記載	医療		病院の窓口で、聞こえないことを言ったら、受付の人が一緒に案内してくれ、待合室では電光掲示板に番号が表示され、順番がすぐわかるようになっていて、とてもよかった。
027	男性	20代	知的障害		家族	医療		無料券がもらえる。
028	女性	70代以上	精神障害		家族	医療		以前住んでいたところは、本人の医療費が0だったのでとても助かりました。
029	女性	40代	精神障害		本人	医療		医療の面で相談した医師が、ていねいに対応してくれた。
030	女性	40代	精神障害		本人	医療		通院している病院の総合相談室では、日常生活の不具合などについて細やかに相談にのってくださいます。
031	女性	40代	肢体不自由		家族	医療		やはり先生でも障害があること、言語の理解もできる先生もいる。
032	男性	60代	発達障害・自閉症		家族	医療		病院の待合室が混雑している時、子どもが自閉症である旨説明したら、別室で待たせてくれ、受診の順番も早めてくれる配慮があった。
033	女性	40代	知的障害、発達障害・自閉症		家族	医療		障害者歯科検診をしている歯医者さんですが、じっと座れない息子に、まず待合室で歯ブラシを持つところから始めて、診察台で歯磨き、そこから、虫歯治療で使う器具を一つ一つ見せて、説明してくれて、半年(28回)かかりましたが、嫌がることなく、虫歯治療ができました。今では、自分ひとりで治療できるようになりました。障害特性に理解のあるお医者さんに巡り合えてよかったです。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
034	女性	10 代以下	発達障害・自閉症		家族	医療		歯科治療では、長期的に目標を置き、本人の不安を軽減し、スモールステップで適切な医療行為が受けられるように受診させてくれる。本人に必要なならば、写真やカードなどを用意してくれる上に、他にも合意的配慮が必要ならば、保護者に協力的である。本人の状態を大事にし、権利擁護をしてくれる。
035	女性	10 代以下	発達障害・自閉症		家族	医療		個人医院の耳鼻咽喉科では、常に予約診療で、待機時間が短く、泣いている乳幼児からの刺激遮断できるコーナーを用意してくれている。
036	男性	20 代	知的障害		家族	医療		家が病院の近くということもあるかと思いますが、順番が近くなることを電話をして教えてくれます。
037	女性	70 代以上	聴覚・平行機能障害、音声・言語・そしゃく機能障害、肢体不自由、知的障害、難病・特定疾患		家族	医療		病院通院から切り離せない子どもなので、多数の科に診ていただいている。医療費援助はありがたいです。
038	女性	50 代	聴覚・平行機能障害		本人	医療		母にガンが見つかり、セカンドオピニオンをお願いし、〇〇（病院名）に行った時、前もって伝えておいたこともあったのか、医師が筆談しながらゆっくりはっきりと説明して下さり、頭が下がる思いだった。
039	男性	20 代	肢体不自由、知的障害		家族	医療		障害のための手術など、医療費の負担が少なく、親も安心して、病院に通院することができた。
040	女性	40 代	肢体不自由、知的障害		家族	医療		体の機能を心配していた時に、訪問リハビリを受けることができています。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
041	女性	60代	視覚障害		本人	医療		病状の説明を言葉で真摯に説明してくれた。家族の急病の付添の時、検査で長時間寒い冬の深夜待っているとき、受付の人に「トイレは大丈夫ですか」と声をかけられ、とても心強くうれしかった。
042	女性	50代	精神障害		家族	医療		主治医は診察時、患者の気持ちに沿い、手を握ったりするなど共感する姿勢がある。
043	女性	50代	視覚障害、精神障害、知的障害、発達障害		支援者	医療、学校・教育		養護学校を卒業する時、院内で卒業式をしてもらった。
044	女性	50代	聴覚・平行機能障害		本人	飲食		息子の結婚式を行ったホテルの従業員が手話をマスターしていた。披露宴の時もずっと側についていてくださり、大変助かった。
045	女性	50代	視覚障害、精神障害、知的障害、発達障害		支援者	学校・教育		学校内で、肢体不自由のある生徒に対し、同学年全体を移動しやすい階にもらった。
046	女性	50代	視覚障害、精神障害、知的障害、発達障害		支援者	学校・教育		保育園で障害児保育が始まった。（自分が入ることによって）
047	男性	20代	知的障害		本人	学校・教育		いろいろなスポーツをできて、教えてもらった。うれしかった。
048	男性	20代	知的障害、発達障害・自閉症		本人	学校・教育		前に居た施設は楽しかった。
049	男性	20代	発達障害・自閉症		家族	学校・教育		（公立中学校特別支援級）入学前から小学校に足を運び本人をきちんと見、家族が参考にしてほしい本を渡して要点を説明すると春休み中に本人に会ったツールをいくつも作って初日から本人が混乱することなく過ごせたこと。その結果3年間の間に多くのスキルを身につけることができた。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
050	男性	10代以下	知的障害		家族	学校・教育		養護学校での6年間教職員の方には、色々と御面倒等見て頂き無事に卒業する事が出来ました。これもひとえに先生方の御努力のお陰だと思っています。就職の件も親身になって頂き、良い職場を探して貰いました。4月から職に就き毎日頑張っています。
051	男性	20代	肢体不自由、知的障害		家族	学校・教育		手が足りないのであれば、自費でボランティアを雇うと伝えたら、週1回ボランティアチームを派遣してくれることになった(介助員ではないが)。この方々は教務主任から専門的な障害児への関わり方を学んでくださった。その後、介助員制度ができ、ボランティアグループの方はヘルパーとしても今もかかわってくれている。
052	女性	40代	知的障害、発達障害・自閉症		家族	学校・教育		幼稚園が統合保育で、障害があるからと言って、差別が全くなかった。どうしたら一緒に活動を楽しめるかを、いつも園が考えてくれた。必要なら、診断名があるなしに関わらず、必要な支援をしてもらえた理想のインクルーシブな幼稚園でした。
053	女性	50代	知的障害、発達障害・自閉症		家族	学校・教育		小学校の卒業式時に、緊張のため、壇上にあがるのを断固拒否したところ、校長先生が壇からおりて、児童席で本人に卒業証書を渡してくださった。
054	女性	20代	知的障害、難病・特定疾患		家族	学校・教育		中学校。小学校で培った学習を引き続き、伸ばしてもらい、さらに本人にあった取り組みもしてくれた、生き生きと明るく生活ができた。
055	男性	10代以下	肢体不自由、知的障害、難病・特定疾患		家族	学校・教育		先生方の知識が多くなってきている。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
056	男性	20代	肢体不自由、知的障害		家族	学校・教育、子育て		放課後支援が受けられるようになったこと。障害のある子どもが、普通の子どもと同じく、放課後の支援を受けられるようになったこと。
057	男性	30代	精神障害		本人	行政		〇〇町の〇〇（職員名）さんは、ほんと熱心に自分のことのように扱ってくれる。それだけで幸せなの。他の人は官民ゆえに勉強不足あれど、よくしようと思っている。そこに「心」がある。こづくり支援課もよく話を聞いてくれる。〇〇（職員名）には無理には働かなくていいのです。できる範囲でやりたい仕事をしてくれればいいのです。これだろ。福祉は。
058	男性	50代	聴覚・平行機能障害		本人	行政		手話通訳者、要約筆記者派遣制度が整備されている。市役所内に手話通訳者が常時待機している。
059	女性	60代	精神障害		家族	行政		障害者手帳を忘れた時の対応がよかった。
060	女性	70代以上	精神障害		家族	行政		近所の方が変な人がいると交番に通報した。やってきた警官はすぐにわかってくれた。
061	女性	60代	精神障害		家族	行政		市の障害福祉課の対応は早くて、親身になって相談をして、動いてくれるので、助かります。
062	女性	40代	精神障害		家族	行政		保健所、市役所。尊厳（ノーマライゼーション）を尊重していただいた。
063	男性	70代以上	聴覚・平行機能障害		本人	行政		地方自治体の対応が以前と比べてよかった。
064	男性	70代以上	聴覚・平行機能障害		本人	行政		市役所の福祉課の窓口はよく対応していただき、助かります。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
065	男性	60代	肢体不自由		本人	行政		今まで町内には自治会館がなかったが、新たに町内会館を建設するとの話になり、アンケートにバリアフリーな建物をと書いたところ、民生委員の方から連絡があり、具体的な話を聞きたいとの話になり、協力しました。その結果、子育ての若いままグループから子供会、コーラスグループ、カラオケの会、高齢者の食事会など、多くの方々が利用、誰もが使える会館として活躍しています。
066	女性	30代	精神障害		本人	行政		〇〇市にある就労支援施設が、〇〇市以外に在住する私を受け入れてくれました。持病を抱えながら、就労を目指す人にわかりやすい情報発信をもっと広めていただければ、ありがたいです。
067	男性	20代	肢体不自由、知的障害		家族	行政		体は小さく、生活のすべてに介助が必要なわが子が、弱いからこそ近くの学区の小学校に通いたいとの願いを聞きとめてください、24年前に養護学級を開設していただき、6年間地元で通学できた。20歳の時は町主催の成人式にも参加でき、旧友や友人の親からおめでとうと声をかけてもらった。養護学校や支援級に通う子どもたちと親が放課後に集う会場を町が提供してくれた。
068	女性	50代	知的障害、発達障害・自閉症		家族	行政		公営屋内プール利用時に水泳帽子がかぶれず、親がそばで手に持ちなんどか試みていたところ、監視員から着帽の注意をうけた。「自閉症なので」と話をしたとたん、「失礼いたしました」と現状を認めてくれた。
069	未記載	未記載	未記載		未記載	行政		顔のわかる関係ができています。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
070	女性	30代	精神障害		本人	行政		〇〇市の市役所で調子が悪くなったとき、福祉課の職員さんが助けてくれました。他の課にも用事があったのですが、その課まで一緒について来てくれました。
071	男性	30代	肢体不自由		本人	行政		県庁本庁者に多目的トイレが出来て利用しやすくなった。県庁本庁舎と新庁舎の間の渡り廊下にスロープがあり車椅子の方に利用しやすくなっている。
072	男性	70代以上	精神障害		家族	行政、交通・観光		バス料金の割引の実現。(〇〇市)
073	女性	40代	知的障害		家族	行政、その他		市、自治会、近所の皆さん、とても良くしてくださいませ。
074	女性	40代	精神障害		本人	金融・不動産		精神の病名を聞いて、理解ある不動産店があり、色々細かい対応をしていただきました。
075	女性	60代	視覚障害		本人	金融・不動産		窓口での代読、代筆サービス。音声とボタンで操作できるATMの設置。点字明細の発行。新築マンションの購入の時、エレベーターの操作部に点字表示をしてくれた。(音声不可は、予算でできませんでしたが)。マンション管理組合の配布資料をメールでもらった。(最近、ファイル形式が変わり、音声パソコンで聴くことができなくなった)
076	男性	30代	知的障害		支援者	交通・観光		〇〇(交通事業者名)の駅員が親切。いろいろ助けてくれる。
077	女性	50代	精神障害		未記載	交通・観光		より安く行く方法を一緒に考えていただいた。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
078	男性	30代	肢体不自由、知的障害		家族	交通・観光		車椅子で電車（〇〇交通事業者名）を利用する時、改札からとても丁寧に安心して利用できるようにサポートしていただいています。必要な声掛け、こちらの要望に応じてくれる努力をしていただけます。
079	男性	70代以上	視覚障害、肢体不自由、難病・特定疾患		本人	交通・観光		ほとんどの駅にエレベーターが完備されて、駅員さんもきちんと対応してくれます。
080	男性	70代以上	視覚障害、肢体不自由、難病・特定疾患		本人	交通・観光		路線バスも車いすの対応が適切で、感謝しております。
081	女性	30代	知的障害		本人	交通・観光		電車に乗るとき、車掌さんがとてもやさしい。
082	男性	30代	知的障害		家族	交通・観光		〇〇（鉄道事業者名）を利用して出かけるのに、切符購入にあたり、手帳を出したら、気持ちよく対応してくれて、スムーズに安く切符を買うことができた。
083	男性	20代	発達障害・自閉症		家族	交通・観光		ひとりで電車に乗ってしまって終点近くまで行っていることが分かったので終点の駅に電話をしておろして駅務室で待たせてもらうように頼んだ。本人が電車を降りずそのまま引き返す時間になったら、駅の方が一緒に引き返してくれ、途中まで迎えに向かっていた家族が到達した駅で引き渡すまで付き添ってくれた。
084	女性	50代	聴覚・平行機能障害		本人	交通・観光		難聴者団体の女性20名ほどで、旅行会社の日帰りバスツアーを利用した。（他のお客もいた）この時の添乗員がマイクで説明の後、私たちのためにホワイトボードに書いてくれた。おかげで、すべての説明が伝わり、楽しい旅行ができた。
085	女性	60代	精神障害		家族	交通・観光		タクシーの運転手が親切。手帳を見せたら割り引いてくれた。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
086	男性	70 代以上	精神障害		家族	交通・観光		〇〇市が行っている「福祉特別乗車券」（市営バス、地下鉄全線等）により、障害者の外出が多くなった。
087	女性	70 代以上	視覚障害		本人	交通・観光		ホームドアの設置などで、安全確保が進んでいると思う。バスのアナウンスが充実してきた。単独歩行時、一般の方の声掛けが増えているように思う。
088	男性	60 代	視覚障害		本人	交通・観光		タクシードライバーのマナーが良くなって、降車後、玄関まで誘導してくれました。
089	男性	60 代	視覚障害		本人	交通・観光		盲導犬同伴で宿泊すると伝えたところ、犬の敷物を用意しておいてくれたホテルがありました。
090	男性	60 代	聴覚・平行機能障害		本人	交通・観光		〇〇（バス事業者名）のバスでは、「筆談します」と表示があり、運転士が筆談してくれる。
091	男性	70 代以上	聴覚・平行機能障害		本人	交通・観光		乗合バスや観光バスでの旅行に不安がある。難聴者であることを積極的にアピールしている。
092	女性	20 代	発達障害・自閉症		本人	交通・観光		横浜市福祉特別乗車券を交付されたことで、以前よりも気軽に積極的に外で活動することができた。
093	男性	20 代	知的障害		家族	交通・観光		タクシー券がもらえる。
094	男性	30 代	聴覚・平行機能障害、肢体不自由、知的障害、高次脳機能障害		家族	交通・観光		20 年前のアメリカ（カルフォルニア）では、いろいろな場面において障害者も世の中であたり前に堂々と、その人らしく生活を楽しむことのできる土壌を肌で感ずる。日本で街に出ていくと、「ありがとうございます」「すみません」「ごめんなさい」を連発。そこから解放された安心感と存在の肯定をされた思いでした。
095	男性	60 代	視覚障害、肢体不自由		本人	交通・観光		一般の人が自分に気づき、ガイドをしてくれることがあった。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
096	男性	20代	肢体不自由、知的障害		家族	交通・観光		公共交通機関利用者。値段が半額になるのは非常に助かる。
097	男性	50代	肢体不自由		本人	交通・観光		電動車椅子を使用しているが、出かけ途中で電源が切れてしまった。その時に公共の自転車置き場の係員が、車椅子を押してくれ、自宅まで送ってくれた。その対応が助かった。
098	男性	20代	肢体不自由、知的障害		家族	交通・観光		公共交通機関（〇〇（鉄道事業者名）、私鉄）では、車椅子を利用して乗車する際、事前に連絡しておけば、駅間で連携し、安心安全に利用できるよう配慮してくれる。（特に〇〇駅では〇〇（鉄道事業者名）から〇〇線、改札口まで同行案内してくれた）。その他ともしび号の運転手、バスガイドが、毎年温かく迎えてくれ感謝です。
099	女性	60代	聴覚・平行機能障害		未記載	交通・観光		バスツアーで聞こえないことを言った。案内係が筆談をくれた。
100	女性	50代	発達障害・自閉症		家族	交通・観光		飛行機の座席を決めるとき、空港のチケットカウンターの方が障害特性による要望に丁寧に対応し、最良の場所をとってくれた。
101	男性	30代	肢体不自由		本人	交通・観光		バスについて、ノンステップバスの運行で車椅子の方に利用しやすくなっている。電車について、車椅子や目の不自由な方への誘導が昔と比べて親切になっている。
102	女性	60代	視覚障害		本人	交通・観光		日頃は白杖を頼りに単独歩行をしているが、慣れていない所、乗換が複雑な所、工事中的駅利用では、駅員さんの案内を頼っており、たいへん助かっている。温泉の宿泊で、単独では大浴室を使いにくく、ハンディキャップ室として同じ料金で部屋で温泉を楽しめるのは、たいへんありがたい。もっと広がってほしい。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
103	男性	70 代以上	視覚障害		本人	交通・観光		交通機関の（特に鉄道）対応が良くなってきた。視覚障害者が単独で出かけた際の、駅構内での誘導の仕方が、各鉄道会社で良く教育されている。
104	男性	30 代	知的障害		支援者	交通・観光		観光。窓口や案内でも丁寧に説明してくれたり、嫌そうな顔をしない人が対応してくれると安心感が持て、気持ちにもゆとりができます。
105	女性	60 代	視覚障害		本人	交通・観光		駅係員による連携の取れた誘導、案内、ICカードの普及。
106	女性	50 代	視覚障害		本人	交通・観光		〇〇線（鉄道業者名）のドアには、何両目の何番目のドアかわかるように点字がついています。どこのドアから電車に乗っても、ドアの点字を触れば自分がいる位置がわかるので便利です。
107	女性	50 代	視覚障害		本人	交通・観光		電車の上りと下りで、ホーム上のアナウンスの声を男声と女声に分けてくれているのがわかりやすく良いです。
108	男性	50 代	視覚障害		本人	交通・観光		鉄道で旅行する時、乗換駅に連絡して、ホームに駅員さんを待機させていただき、誘導していただくこと。こういうケースが今は多く、ありがたいと思っているのに、それだけ〇〇（駅名）の対応は残念だった。
109	男性	50 代	視覚障害		本人	交通・観光		普段ビジネスホテルを利用する時、フロントの人は当たり前のごとく、部屋まで誘導してくれる。そして中の構造も説明してくれる。それだけに、この〇〇（ホテル名）の対応は残念だった。
110	男性	60 代	視覚障害		本人	災害		年一回の防災訓練に、当事者の話を聞くということで、講演させていただきました。
111	未記載	未記載	聴覚・平行機能障害		未記載	災害		地震が起きた時、近所の人からすぐに来て状況を教えてくれたので、とても安心できた。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
112	未記載	未記載	聴覚・平行機能障害		未記載	災害		電車に乗っていて、急に止まった時、状況がわからず、隣の人に聞いたら、スマホで状況を文字で説明してくれた。
113	男性	50代	知的障害		支援者	災害		地域に災害時、応援が必要な人がいる場合、登録する名簿があり、グループホーム入居者全員が登録している。もちろん災害時は皆が被災者になるので、それに頼りすぎはいけませんが、そういう場所があることをしてもらっただけでも安心感がある。
114	男性	50代	聴覚・平行機能障害		本人	情報・通信		インターネット、携帯電話が普及し、様々な情報を吸収したり、発信できるようになった。
115	男性	50代	聴覚・平行機能障害		本人	情報・通信		ほとんどの市販テレビに字幕機能が付くようになった。
116	男性	60代	視覚障害		本人	情報・通信		教育、障害者平等研修に熱心な学校は良いと思います。
117	男性	40代	聴覚・平行機能障害		本人	情報・通信		最近とは昔と違い、〇〇（鉄道事業者名）や病院、公共機関などで筆談ができる専用の機器が増えてきており、情報保証という観点で改善が図られているようで助かっている。
118	女性	60代	視覚障害		本人	情報・通信		電気、ガス、水道、電話の使用料金のお知らせを点字でも送ってもらえるのは、とても助かる。
119	女性	20代	知的障害		家族	その他		小学生時代に近所の子達5、6人が6年間一緒に登校してくれたことがうれしかったです。
120	女性	50代	発達障害・自閉症		家族	その他	自治会関係者	障害のある子、その家族に対して、敵視していた自治会関係の方が、その家族が障害者団体に加入していることが分かってから、極端に親切になった。障害者団体に加入していて本当によかったと思う。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
121	女性	60代	発達障害・自閉症、精神障害		支援者	その他	制度	障害者一本化したことにより、福祉制度の体制がわかりやすくなった。
122	女性	50代	精神障害		家族	その他	友人	理解ある友人の一家が支援してくれる。
123	女性	70代以上	精神障害		家族	その他		地域の交流の場に出ましたら、多くの方が、精神の病にも関心を持ってくださり、応援して下さるのがわかりました。
124	男性	70代以上	聴覚・平行機能障害		本人	その他	理髪	筆談してくれる（必要な時）。
125	男性	70代以上	知的障害		支援者	その他	地域住民	私の運営する生活介護事業所の利用者で中卒後30数年の企業勤務を終え50歳代で当方に通い始めた現在65歳の知的障害者の方がおられます。当所に通い始めたころは、まだ、悪い面が強く出て、パチンコや飲酒で羽目を外すことが多かったのですが、若い職員の手助けにより徐々に軌道修正が図れると共に当所に関係するボランティアの方が町内会の役員になった折に、自治会のこまごまとした役割を分担させてくださり、達成感を得られることから、悪い面が影をひそめるようになってきています。具体的には環境部の副部長に任命し街の美化運動に積極的に参加など、次々に出番を用意しやる気を出させてくださっています。今年度はクリーン〇〇〇〇（市の名前）の表彰を受け一段と張り切っています。道を踏み外しがちな障害者も地域の方々の理解ある手助けを受けることにより社会貢献に資する良い例ではないでしょうか。（抜粋）
126	男性	60代	知的障害		未記載	販売・飲食		食事をしている時、話を聞いてくれる。
127	女性	30代	知的障害		本人	販売・飲食		買い物に行くとお店の人がやさしくしてくれるので、とってもよい。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
128	男性	60代	知的障害、難病・特定疾患		本人	販売・飲食		買い物の時に、車いすを押してくれたり、店内を案内してくれた。
129	男性	30代	知的障害		本人	販売・飲食		コンビニの店員がやさしかった。
130	男性	60代	視覚障害		本人	販売・飲食		〇〇コンシェルジュというスタッフがいると店は使いやすいです。
131	男性	60代	視覚障害		本人	販売・飲食		たまたま入った居酒屋の大学生のアルバイトの方が、クロックポジションでテーブルの配置を説明してくれてありがたかったです。盲学校で研修した際に教えてもらったので試してみたといっていました。
132	未記載	未記載	聴覚・平行機能障害		未記載	販売・飲食		レストランで手話で話をしていたら、ウェイターが料理と一緒に料理の説明を書いた紙を持ってきてくれた。
133	男性	60代	発達障害・自閉症		家族	販売・飲食		スーパーに子どもと一緒に買い物に行った際に、パニックを起こしたため、店員がパトカーをよんだ。駆けつけた警官に買い物をする訓練をしていた旨説明したところ、その警官が「今後は店員にもその旨説明しておくので、今後がんばって続けてください」と励まされ、暖かい気持ちになった。
134	女性	60代	視覚障害		本人	販売・飲食		コンビニ・スーパー・デパートなどで、売り場への案内、商品選びをサポートしてくれる。
135	女性	60代	視覚障害		本人	販売・飲食		ホームページ、音声カタログ、電話による対応など様々な工夫がなされている。
136	女性	50代	知的障害、発達障害・自閉症		家族	販売・飲食		端の席にしてもらい、好きなメニューをはじめに用意してくれ、最後まで食べることができた。
137	男性	60代	知的障害		未記載	販売・飲食？		ナゴヤドームで買い物をしたとき、自分が障害があると云ったら、親切にいつもしてくれる。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
138	男性	50代	音声・言語・そしゃく機能障 害、肢体不自由		本人	福祉		ヘルパー事業所。いい感じで助かっている。
139	女性	50代	知的障害		家族	福祉		市の担当者が、たいへん丁寧で、親身な対応をして くださった。
140	女性	40代	知的障害		家族	福祉		〇〇市役所。親切にしてくれた。(福祉課。支給 変更申請書兼負担額減額免除を出しに行った時で した。)
141	男性	60代	知的障害		未記載	福祉		今行っている施設の職員が、よく話を聞いてくれ る。職員と利用者と昼休みに、散歩や野球ができる。
142	女性	60代	発達障害・自閉症、精神障害		支援者	福祉		「地域活動支援センター」の役割の充実が可能と なり、地域生活中心に進めていけるようになった。施設から、地域への意識や理解を継続して啓 発していける道筋ができた。
143	男性	30代	精神障害		本人	福祉	〇〇(事 業所名) の所長	畑違いからきた、知識なし、経験ゼロだけど、い い人だけなら全国200番以内に入るね。本社が金 取りすぎでも、その中で要支援の方を一人でも多 くみようとしたり、こんな過労で、うつになった 私をボラで福祉に戻してくれたの。
144	女性	60代	知的障害		本人	福祉		お祭りが楽しかった。フェスタが楽しみ。
145	男性	60代	精神障害、知的障害		本人	福祉		悩み事や困った事等を親身に聞いてくれた。
146	女性	30代	精神障害		本人	福祉		自立支援の受給者証で、薬の代金や医療費が助か っています。
147	男性	30代	精神障害		本人	福祉		具合が悪かった時病院へ送ってもらったり、幻聴 がひどい時に家まで、車で送ってもらいました。
148	女性	40代	精神障害		本人	福祉		不動産の件で、色々と相談、力になっていただ き、とても助かりました。
149	男性	70代以上	精神障害		家族	福祉		〇〇(福祉事業者名)のワーカーさんとの円滑な 関係。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
150	男性	60代	知的障害		本人	福祉		旅行に行けた
151	女性	20代	精神障害、知的障害		本人	福祉		みんなといっしょにお出かけに連れて行ってもらえる。自分がなやんでいたときに、相談にのってくれる。自分のたのみごとを聞いてくれて、いっしょに考えてくれる。
152	女性	20代	発達障害・自閉症		家族	福祉		障害の子に対して、惑っていたのを、親切に対応していただきました。
153	女性	70代以上	知的障害		未記載	福祉		福祉では親身になって相談にのってくださるので安心です。成年後見人等わかりやすく、本当に助かりました。
154	女性	40代	未記載		本人	福祉		今いる福祉施設の職員が大変良くしてくれる。
155	男性	50代	精神障害		本人	福祉		年金がでている。
156	女性	40代	精神障害		家族	福祉		障害者団体。共感していただき、精神保全される。希望もち、生活も向上する。
157	男性	60代	知的障害		家族	福祉		タクシーの割引、車の税金の対応など、幅広い内容が良かった。
158	男性	40代	発達障害・自閉症		支援者	福祉		行っていた相談所になんでも話を聞いてくれた。
159	女性	40代	聴覚・平行機能障害		本人	福祉		福祉課では相手に対して気持ちが優しくかった。
160	男性	10代以下	知的障害		家族	福祉		県、市に提出する各種手続きに対し、懇切丁寧に、分かり易く教えて頂き、手続き等がスムーズに行うことが出来ました。又、今の仕事場にも、働けるよう御指導御鞭撻頂きました。
161	女性	40代	精神障害		本人	福祉		ケースワーカーの〇〇（個人名）さんは、いろいろ相談にのってくれた。
162	女性	60代	精神障害		本人	福祉		相談にのってくれる。
163	女性	60代	視覚障害		本人	福祉		ガイドヘルパー、同行援護の制度ができたおかげで、人としてたくさんできるようになった。
164	男性	60代	聴覚・平行機能障害		支援者	福祉		福祉関係の相談。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
165	女性	20代	発達障害・自閉症		本人	福祉		発達障害支援センターが適切な関係機関（専門クリニック、就労移行支援施設）を紹介してくれ、スムーズに移行できた
166	男性	40代	精神障害		本人	福祉		市の福祉関連の窓口で手続きを行ったが、ていねいに説明してもらい、その後も継続して、しっかりと対応してもらえた。
167	女性	40代	精神障害		本人	福祉		年金の支払いの免除があり、等級の変更は面倒だが、見合った額がもらえている現状があるということ。
168	女性	40代	精神障害		本人	福祉		手帳や制度が思ったより整っていること。
169	女性	40代	精神障害		本人	福祉	作業所	作業所の職員の方はお忙しい仕事の中、絶えず通所する個人の体調、精神状態に気を配ってくださいます。必要があれば親との面談・相談にも関わってくださいます。
170	女性	50代	発達障害・自閉症		家族	福祉		就労移行支援へ見学にいったとき、事業所の方が自閉症スペクトラム障害者へ、制度が使えるようになるための開設を、図解や文字で書きながら、わかりやすく説明してくださったので、当事者が安心して制度を利用する決断をした。
171	女性	70代以上	聴覚・平行機能障害、音声・言語・そしゃく機能障害、肢体不自由、知的障害、難病・特定疾患		家族	福祉		現在、わが子の様子。公的扶助やサービスをしていただき、現在本人の気持ちを大切に援助してくださる良い施設に入所でき、親は安心しています。
172	女性	40代	肢体不自由、知的障害		家族	福祉		在宅サービス（入浴、見守り）を受けているが、複数で対応してもらっているので、安定して利用できる。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
173	女性	50代	精神障害		家族	福祉		悩み事に対して、自分の意見を述べず、ただ「うんうん」相槌を打って聞いてくれた。(年配の相談者にはできないことが、若年の相談者にはできる)
174	男性	70代以上	知的障害		家族	福祉(医療)		高齢知的障害者の先駆的、モデル的施設として、医療的ケアの面での対応が優れている。施設内に診療所があり、内科、精神科、歯科、皮膚科の診察が日常的に行われている。また、職員によるバイタルチェックも毎日、朝・昼・晩と欠かさず行われている。症状によって、通院・入院など適切に対応されている。
175	男性	70代以上	知的障害		家族	福祉(飲食、文化活動)		食事については、利用者の嗜好を尊重した「個別対応食」や嚥下困難な方への「とろみ食・口どけ食」を開発し、提供している。文化活動も活発であり、映画界、音楽会、カラオケ、レクリエーション活動など年間を通して計画的に行っている。特に長寿の祝い(行事名)等は特色ある大規模活動である。地域とのつながりも深めている。
176	男性	50代	音声・言語・そしゃく機能障害、知的障害、発達障害		本人	福祉、医療		病院でよくみてもらっている
177	女性	30代	音声・言語・そしゃく機能障害、精神障害、その他	てんかん	未記載	福祉、医療		分からないことに対して目線を同じにして応えてくれる。
178	男性	20代	知的障害、発達障害・自閉症		家族	福祉、医療、学校・教育、労働・雇用、文化活動		特に福祉、医療、学校、雇用、教育、文化活動の面では、その時々、対応してくださいました。
179	未記載	20代	知的障害		本人	福祉、医療、行政		やさしい人が多い。わからなくても親切にしてくれる。他の人もそうだったらいいのに。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種類別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
180	男性	60代	知的障害		家族	福祉、医療、行政		大きい病気することもなく、色々な人達に助けられ、今があることを感謝いたします。
181	男性	60代	知的障害		家族	福祉、医療、行政		充実した感じがあります。
182	女性	20代	肢体不自由		家族	福祉、行政		〇〇（福祉事業者名）、〇〇（福祉事業者名）、障害者とふれあい、接する態度が良い。
183	男性	70代以上	精神障害		家族	福祉、行政		障害者一級への通院費助成の実現。
184	男性	70代以上	精神障害		家族	福祉、行政		措置入院における、市の対応で実現。
185	男性	10代以下	発達障害・自閉症		家族	福祉、行政		対応がていねいで親切。質問にはちゃんと答えてくれる。
186	女性	50代	精神障害、知的障害		未記載	福祉、金融・不動産		わかりやすく話をしてくれます。アドバイスとか、もろもろです。
187	男性	30代	肢体不自由、知的障害		家族	文化活動		障害の程度に合わせて、できること（できないことでも工夫をして）を増やす努力をしてくれる。設備面でも使いやすいように工夫をして、その時間最大限楽しめるサポートをしてくれました。
188	男性	20代	肢体不自由、知的障害		家族	文化活動		町内にある〇〇（団体名）〇〇ホールでは、〇〇（団体名）が主催するコンサートの時は、事前に出演者の了解を得てくださり、途中で声を出してしまう障害者も皆さんと一緒に音楽を楽しむことができる。開演5分前に会場にその旨のアナウンスを流してくれる。
189	女性	60代	視覚障害		本人	文化活動		博物館、美術館で展示物を触って観察鑑賞させてくれたり、学芸員が説明してくれた。（触れるようレプリカを展示してはどうか？）
190	女性	60代	視覚障害		本人	文化活動		触る美術展、舞台装置の見学、様々な音声ガイドなど工夫がされている。
191	女性	40代	知的障害		家族	未記載		親がいなくなった時の生活全て、話をきいてもらった。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
192	女性	70 代以上	精神障害		家族	未記載		直接かかわったところに、対応（お礼）すると思います。
193	男性	60 代	知的障害		本人	未記載		どこもみな親切。ていねいに教えてくれる。
194	女性	60 代	聴覚・平行機能障害		未記載	未記載		呼び出し店があると耳が不自由でも自分の順番が理解できる。
195	男性	70 代以上	視覚障害		本人	未記載		街の中で一般の方々が障害者への理解が深まり、障害者への超えかけが良くしてもらえるようになった。
196	女性	30 代	精神障害		本人	労働・雇用		自分から仕事を見つけて、汚れがあると、職場の利用者さんに報告して、きれいになったよう、ほめられること。自分から体調が悪いことはあるけど、休まないで仕事に行くと、笑顔で頑張ってくれるから、職場の利用者さんに来てくれるから、えらいとほめてくれる。
197	女性	10 代以下	知的障害		本人	労働・雇用		そうじの仕事をしていて、会社の人に、「きれいにしてくれて、ありがとう」と言われて、とてもうれしかったです。
198	女性	50 代	精神障害、知的障害		未記載	労働・雇用		〇〇市は特例会社、まだ少ないですがこれからもっと増えてほしいです。
199	男性	20 代	精神障害		本人	労働・雇用		自分の病気症状によって案内してくれる（作業所等）。
200	女性	50 代	聴覚・平行機能障害		本人	労働・雇用		〇〇（団体名）で緊急地域雇用創出開発事業で短期就職していた時、突然、避難訓練についての放送があった。その時、私が頼まないのにすかさず上司が「書きましようか？」と言って下さり、すらすらとメモ書きして非難訓練の放送内容について書いて下さった。契約期間の最終日だったのにも関わらず、最後の最後にこのような対応は初めてで、とても驚いたと同時に嬉しくなった。

No.	障害 0000 者の性別	年齢	障害の種別	その他の内容	回答者属性	良いと思われる 対応の分野	その他の 内容	良いと思われた対応の内容
201	女性	60代	内部障害		本人	情報・通信		携帯電話の障害者割引が受けられました。
202	女性	50代	聴覚・平行機能障害		本人	情報・通信		テレビの殆どの番組に字幕が出るようになったので、おかげでテレビを楽しむことができるようになった。
203	男性	70代以上	内部障害		本人	福祉		一時預かりサービスや福祉団体の行事でボランティアの方がとても親切丁寧に接してくれた。
204	女性	60代	内部障害		本人	福祉		ストマ装具の購入費用の補助を受けることができました。
205	女性	20代	音声・言語・そしゃく機能障害		本人	福祉		相談に乗ってくれるところが増えた。ここ2年ぐらい、困った時相談員さんが入ってくれるようになった。
206	男性	40代	知的障害?		本人	福祉		ともだちなかよくしています。
207	男性	40代	知的障害?		本人	福祉		しごととしてほめられた。
208	女性	30代	精神障害		本人	福祉		〇〇(福祉事業者名)から入って、友達がたくさん話を聞いてくれる。ホームがいろんなことを教えて、友達が聞かせてくれる。
209	女性	20代	知的障害		本人	福祉		職場を教えてもらった時、希望をかなえてくれた。
210	男性	20代	知的障害		本人	福祉		相談にのってもらえて良かった。
211	女性	40代	知的障害		本人	福祉		自分が困った時に、相談にのってくれる人が近くにいてくれる。
212	男性	50代	音声・言語・そしゃく機能障害、知的障害、発達障害		本人	福祉、医療		近所の人に救急車をよんでもらう。