

好事例集

障害種別	業種	事例
肢体障害	販売店	ケーキ屋さんの入り口に6～7段の階段があったが、店員さんが階段の下までケーキを持ってきて選ばせてくれた。スロープをつけてほしいとお願いしていたら、数年後にスロープをつけてくれた。
		エレベーターのない店で、2階にある商品を見たいと言ったら、関連する商品を全部持って降りてきてくれた。
	飲食店	お好み焼き屋さんに車いすユーザー数名で行った。店自体が狭いので、表の扉を全部外したり、使わない椅子やテーブルを外に出して全員がはいれるようにしてくれた。
		一段だけ段差がある居酒屋さんで、電動車いすではいれるように、段ボールを重ねて簡易のスロープを作ってくれた。
	工場	お菓子工場の見学。上りはエレベーターで行けるが、下りは螺旋階段しかないという構造だった。従業員の人が、快く数名で電動車いすごと担ぎ下ろしてくれた。
	娯楽施設	ライブハウスで、前のお客さんが立ったら見えなくなるので一番前にしてほしいと言ったら、そのように手配してくれた。
		お笑いライブのあとの握手会で、観客がステージに上って芸人と握手するシステムだった。ステージには階段しかなかったため、車いす席まで芸人が来てくれた。
		コンサートの会場。当事者分のチケットしか持っていなかったが、上着の着脱、水分補給、体位調整のために、コンサートが始まる直前と終わった直後に介助者がはいってこれるようにしてくれた。
病院	乗車駅で「降りる駅の人員が足りないので待ってほしい」と言われた。急いでいたので、駅員に「一緒に乗って行って降りるのを手伝ってもらえませんか」と頼んだら、そうしてくれた。	
視覚障害	病院	体調がかなり悪かったので、順番を待つのがつらいことを電話で伝えたら、「診療時間受付が終わる時間を過ぎてから来て良い」と言ってくれた。おかげで、ほとんど待たずに診察してもらえた。
	販売店	お店に入ると、すぐに声をかけてそばに来てくれたので、頼みやすかった。視覚障害者はどこに店員がいるかもわからないので、積極的に声をかけてくれるとありがたい。
	飲食店	時間制限のあるバイキング形式のお店で、料理の説明などに時間がかかることを伝えると、時間制限を延長してくれた。
交通機関	駅でトイレへの誘導を頼んだところ、女性の駅員に交替してくれた。身体介助はなくても、個室に入ってフラッシュの位置など教えてもらうので、女性で助かった。	

障害種別	業種	事例
聴覚障害	販売店	薬局やスーパーの店員さんが手話で対応してくれる。
	病院	歯科で最初は通じなくて困ったが、通院しているうちに身振りや筆談で応じてくれるようになった。
精神障害	交通機関	電車の中でパニック発作になり、なんとか駅に着いたが、乗り継ぎの在来線に乗れず困って改札に行くと、タクシー乗り場を丁寧に教えてくれた。
		遅延の際、駅の改札のところの掲示板に、事故があったこと、何分遅れで、復旧までかなりかかること、代替輸送の方法がわかりやすく書かれていた。
	病院	精神科クリニックで薬の処方されるときに、その薬の効能、副作用、症状に対してどういう狙いで処方したのか丁寧に説明した上で、飲むかどうかについて「どうしますか」と聞いてくれる。「治してあげるとするのは、医者のおごりだと思う」とその医師は話していて、信頼が持てた。
		調剤薬局や精神科クリニックの受付で番号札をもらい、順番が来ると名前ではなく、番号を読み上げるのでプライバシーが守られる
文化施設	ある講座に申し込んだ際、「精神疾患がある」と書いたら、事前に連絡があり、「何か当日手伝うことはないか遠慮なく言ってください」と合理的配慮を申し出てくれた。	
知的障害	販売店	お店で、障害者の代わりに介助者が店員に声をかけたが、店員はちゃんと障害者の方に視線を向けて話してくれた。
		トイレの場所がわからず、うろろろしていたら店員が気づいてトイレの場所を教えてくれた。
	飲食店	ファストフード店に、言葉が出ない知的障害者がひとりで買いに行ったが、店員さんが配慮してくれて、無事に買えた。例)指さしで注文。「ダブルチーズバーガーでいいですか?」「ひとつでいいですか?」など細かく質問してくれた。
		レストランでメニューに写真が載っているとわかりやすい。
	交通機関	駅で電車の乗り方を聞いた。説明されたがよくわからなかったので、「わからない」と言ったら、そこまで連れて行ってくれた。
病院	付き添いなしで入院したとき、医者が治療方針について、一気に説明したので、よくわからなかった。「ひとつずつゆっくり伝えて欲しい、その都度自分で決めたい」と言ったら、ペースを合わせてくれた。	

障害種別	業種	事例
知的障害	文化施設	講座に参加したときに、主催団体が降りる駅までの経路や駅からのわかりやすい地図を描いて送ってくれた。
		貸し会議室を予約するときに、ちゃんと説明できなくても予約できるように、いろいろな方法を考えて対応してくれた。
	会議	会議で、難しい言葉を説明するために、イラストを使うなど工夫してくれた。
		社会福祉協議会の本人中心部会や知的障害者のことを決める大事な会議に、知的障害の当事者が参加していなかったの ので参加を要望した。最初は拒否されたが、話し合っていくうちに最終的に当事者の参加を認めてくれた。
警察	知的障害者が棒を振り回して楽しく遊んでいたら警察に通報されて取り囲まれたが、警官のひとりがその人のことをよく知っ ていたので連行されずにすんだ。	