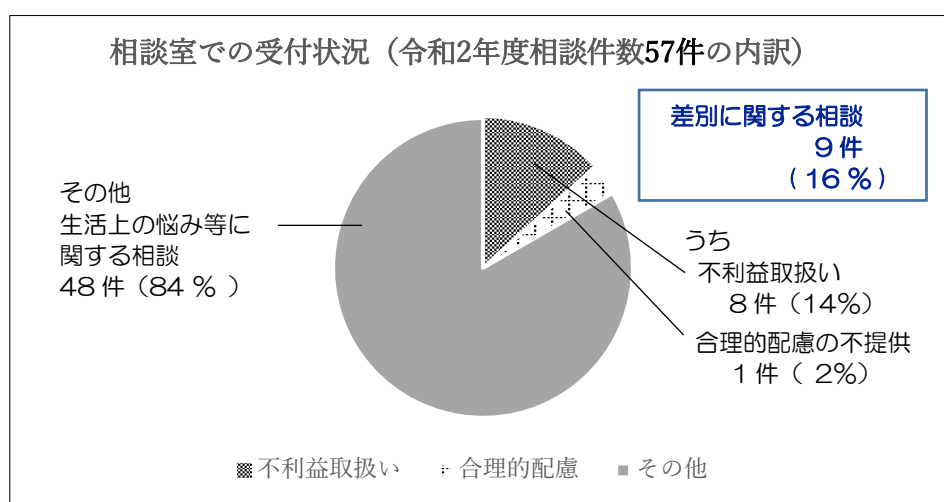


## 令和2年度 相談状況について

### 1 受付状況（令和2年4月～令和3年3月）

令和2年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は57件であり、相談室開設5年目となる今年度は、昨年度（91件）よりも相談件数は減少している。

相談57件のうち、差別に関する相談は9件（全体の16%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは8件（14%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは1件（2%）であった。



### 2 相談分野別取扱い件数

#### (1) 差別に関する相談における分野別取扱件数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度		
			不利益取扱い	合理的配慮不提供	計
福祉サービス	12 (37%)	3 (13%)	2	—	2 (22%)
医療	4 (12%)	3 (13%)	—	—	—
商品販売・サービス	7 (21%)	2 (8%)	1	—	1 (11%)
労働・雇用	3 (9%)	1 (4%)	2	—	2 (22%)
教育	—	—	—	—	—
建築物の利用	1 (3%)	2 (8%)	—	—	—
交通機関の利用	2 (6%)	7 (29%)	—	1	1 (11%)
不動産取引	—	1 (4%)	—	—	—
情報提供・コミュニケーション	2 (6%)	5 (21%)	3	—	3 (34%)
その他	2 (6%)	—	—	—	—
計	33 (100%)	24 (100%)	8	1	9 (100%)

## (2)その他の相談件数

「その他」に関する相談を内容別に整理すると、「個別の施設等への意見・要望」が19件と最も多くなっており、個々の要望・ニーズに沿った適切な対応のための、より丁寧な説明や関係者間の情報共有等が課題となっている。

次いで「その他生活に関する内容」が13件、「障害者への適切な対応等に関する問合せ」が8件と多くなっており、今後もさらに障害や障害のある人に対する誤解や偏見をなくし、理解を深めていくための啓発活動をより推進していくことが重要である。

### その他に関する相談の内訳

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
友人や近隣とのトラブル	7	3	1
各種手続きについての問合せ	9	11	7
個別の施設等への意見・要望	8	17	19
障害の定義や特性等についての質問	0	0	0
障害者への適切な対応等に関する問合せ	4	15	8
条例や障害についての啓発や要望	2	2	0
その他生活に関する内容	39	19	13
<b>計</b>	<b>69件</b>	<b>67件</b>	<b>48件</b>

## 3 相談分野と障害種別との関係

	身体					知的	精神	不明	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	小計				
福祉サービス			2		2				2
医療									
商品販売・サービス			1		1				1
労働・雇用		1			1			1	2
教育									
建築物の利用									
交通機関の利用			1		1				1
不動産取引									
情報提供・コミュニケーション			1		1		2		3
<b>計</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上

#### 4 相談者と障害種別との関係

	身体					知的	精神	不明	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	小計				
本人		1	4		5		2	1	8
関係団体									
友人・知人									
市町村等			1		1				1
計	0	1	5	0	6	0	2	1	9

#### 5 相談者別取扱い件数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
障害者本人	68 ( 67%)	65 ( 71%)	44 ( 77%)
障害者の家族・親族	8 ( 8%)	9 ( 10%)	4 ( 7%)
障害者の関係者（施設職員等）	3 ( 2%)	2 ( 2%)	1 ( 2%)
友人・知人	5 ( 5%)	2 ( 2%)	1 ( 2%)
地域相談員	4 ( 4%)	4 ( 5%)	3 ( 5%)
関係団体	—	2 ( 2%)	—
事業者	—	4 ( 5%)	—
県（障害福祉課以外）	—	1 ( 1%)	1 ( 2%)
市町村等	8 ( 8%)	1 ( 1%)	2 ( 3%)
その他	6 ( 6%)	1 ( 1%)	1 ( 2%)
計	102 (100%)	91 (100%)	57 (100%)

#### 6 相談方法別取扱い件数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
電話	65 ( 64%)	61 ( 67%)	43 ( 75%)
面接	32 ( 31%)	29 ( 32%)	14 ( 25%)
文書	—	—	—
電子メール・FAX	3 ( 3%)	1 ( 1%)	—
その他	2 ( 2%)	—	—
計	102 (100%)	91 (100%)	57 (100%)

## 7 相談態様別活動状況

相談態様 (年度)	不利益取扱い			合理的配慮			その他			計		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2	H30	R1	R2	H30	R1	R2
相手方との調整	8	6	1	－	2	－	－	1	4	8	9	5
助言	12	3	2	3	6	－	17	19	14	32	28	16
情報提供	3	1	－	－	1	－	10	5	2	13	7	2
関係機関の紹介	1	－	1	－	－	－	10	15	11	11	15	12
傾聴	6	3	4	－	2	1	32	27	16	38	32	21
その他	－	－	－	－	－	－	－	－	1	－	－	1
<b>計</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>48</b>	<b>102</b>	<b>91</b>	<b>57</b>

## <参考> 情報提供や関係機関の紹介等を行った事例

- 自立支援医療(精神通院医療)を利用しているが、足に痛みがあり整形外科にも通院することになった。医療費が嵩み困っている、との相談に関し、市の福祉課への相談を勧めるとともに、社協の生活福祉資金貸付制度などの情報提供を行った。
- 障害者手帳を所持することとなり、自動車税についての減免制度について知りたい、との問い合わせに関し、県税事務所の自動車税センターの紹介を行った。
- 新型コロナウイルスの感染拡大についての漠然とした不安があり、感染した際の一連の流れについての問い合わせに関し、不安感等を傾聴するとともに、保健所等の相談窓口を紹介した。
- 障害のある姉を扶養していた母親が高齢になり、母親に代わって姉の面倒をみてほしいと依頼されたが、姉には成人している子もいることから妻が反対している。市役所に相談したら司法の問題だといわれたが、どうしたらいいのか、との問い合わせに関し、まずは親族間でよく相談することを勧め、状況によって法テラス(日本司法支援センター)などが身近な法的な問題に関する適切な相談窓口を紹介していることなどの情報を提供した。
- 障害があり、しばらく勤務をしていなかったが、主治医の勧めもあり、就労を希望している。相談機関を知りたい、との問い合わせに、ハローワークのほか障害者就業・生活支援センターの相談窓口を紹介した。
- 経済的な課題があるとのことで、生活保護制度の利用についての問い合わせに関し、市の福祉課や社会福祉協議会等の情報を提供した。
- 医療費の支払いに関する問い合わせがあり、自立支援医療に関する情報を提供するとともに、市の障害福祉担当窓口相談するよう勧めた。
- 一般企業に障害者雇用で働いているが、職場内でパワハラやいじめがある、との訴えがあり、ハローワークの担当者には相談したくない事情があるとのことであった。状況を伺い、つらい思い等を傾聴するとともに、労働局の相談窓口相談してみてもどうかと促し、連絡先を伝えた。
- 就労移行支援事業所支援員の立場から、就労が長続きしない当事者の支援について、できれば相談室とも連携を図っていききたい、との申し出に関し、個人情報保護の観点も踏まえ、当相談室の役割や支援体制について説明した。

## 8 個別の相談事例

### 【事例①】（福祉サービス）

相談者	身体障害のある人
相談内容	事業所に生活上の相談やサービス利用について問い合わせた際、十分に話も聴かず、大声で怒鳴ったり人を見下すような態度だった。
対応	<p>まず、相談者の抱いた理不尽な想いを丁寧に傾聴したが、相談者には不適切な対応を受けたことを相手方に伝えてほしいとの強い要望があったため、障害福祉課より当該事業所担当者に連絡をとり、相談内容を伝えた。</p> <p>窓口での対応については当事者の特性も踏まえ、事務的な対応ではなく、受け手の理解につながるよう、伝え方にも留意が必要であることなどの助言を行った。</p>

### 【事例②】（医療）

相談者	精神障害のある人
相談内容	障害特性から不安感が強く、些細な疑問でも電話で問い合わせを行い、情動の抑制が効かず攻撃的な発言もしてしまうが、それを業務妨害とって受診を断られるのは納得できない。
対応	<p>相談者からは同様の相談をたびたび受けており、より丁寧な傾聴を心がけて対応している。医療機関と相談者との関係性をとりなしてほしいとの要望もあったが、相談者は他の相談機関（県の医務課医療安全センター等）にも同様の依頼をしており、当該医療機関には複数の連絡が寄せられていた事実もあった。</p> <p>「業務妨害」という発言はその影響かと推察された。</p> <p>相談室から更に電話をすることで、却って関係性が悪くなるのではないかと伝えると「そうですね」と納得したが、後日また同様の相談があり、当該医療機関への受診を希望している旨を伝えてほしいとのことであった。医療安全センターとも情報共有を図り、相談室から当該医療機関に相談者の意向を伝えると、受診拒否などはしておらず、「診療時間内に来てください」と伝えているとの返答であった。</p>

【事例③】(商品販売・サービス)

相談者	当該施設のある市町村福祉課担当者
相談内容	施設側の説明によると、「障害があるため洗い場では5人分のスペースを使って横になって洗っていた」「入浴中に万が一便意をもよおし、脱糞などをしてしまうと、お湯をすべて入れ替えなくてはならないから」との主張もあるが、合理的配慮をどのように捉えたらいいのか。
対応	市町村福祉課担当者には、「おむつを使用している人」と一律に捉え排除することは差別にあたることを伝え、「入浴中に万が一便意をもよおし、脱糞などをしてしまうと、お湯をすべて入れ替えなくてはならないから」という理由は、「正当な理由」には該当しない旨も伝えている。 どのような合理的配慮が可能かを事前に情報共有したり、状況によっては利用日時の調整などをしていただくことも一案ではないか、と伝えた。

【事例④】(労働・雇用)

相談者	聴覚障害・精神障害のある人
相談内容	勤続2年目の職場で6~7人のグループで作業をしているが、ミスをするといわれても「いてもいなくても同じだ」「仕事が増える。邪魔くさい。」などといわれる。上司にも相談したが、「あなたの感じ方、受け取り方次第ですね」と言われ、別の上司からは就労支援事業所を勧められた。
対応	相談者には「継続して働きたい」との思いがあることを確認し、今後良好な関係性を構築していくためにも、ハローワークから担当者が状況確認に来られるときに、その担当者にも相談することを勧めた。「以前、ハローワークの担当者から部長に伝えてもらった」とのことであったが、直属の上司には伝わっていないようであった。 グループ内の同僚など、状況を知っている人の協力も得るなどして、単に本人の受け取り方の問題だけではないことも再度上司に伝えることを勧めると、「話してみます」とのことであった。 労働局の相談窓口の情報提供も併せて行った。

【事例⑤】 交通機関の利用

相談者	内部障害のある人
相談内容	バス運転手の態度について市に苦情申入れを行った。市からは回答を得たが、バスの運営主体(運行事業者)からは返事がない状況である。
対応	具体的にどのような不適切な対応があったのかを確認すると、相談者自身に対することではなく、「一般の方への言葉遣いや態度が悪く、運転も荒かった」とのことであった。 内部障害は外見からはわかりづらく、生活上の理不尽さなどを抱えている状況などもあり、丁寧に傾聴すると、いろいろな場面での問題点や不安感などを共有できる場がない、との想いも話されたので、身体障害者福祉協会の連絡先なども紹介した。

【事例⑥】 情報の提供・コミュニケーション

相談者	地域相談員
相談内容	町内会長からの連絡を受け、ごみステーションの様子を見に行き、本人に声をかけたが睨まれたため、その場を離れ、自宅を訪問した。母親が在宅しており、状況等を確認すると、医療機関には自己判断から通院を継続していないようであった。同居の父親からも何とかしようという意思は感じられないが、どのような対応が必要となるか。
対応	状況から判断して、まずは医療機関につなげることが検討される事案であることを伝えた。本人との意思の疎通がどこまで可能かは不明であるが、両親には今置かれている状況と向き合うことを伝え、保健所等に連絡することを勧めることを提案した。両親に了解を得て、相談者が保健所等に連絡をすることも選択肢として提案し、保健所の「精神保健に関する相談」の連絡先を伝えた。