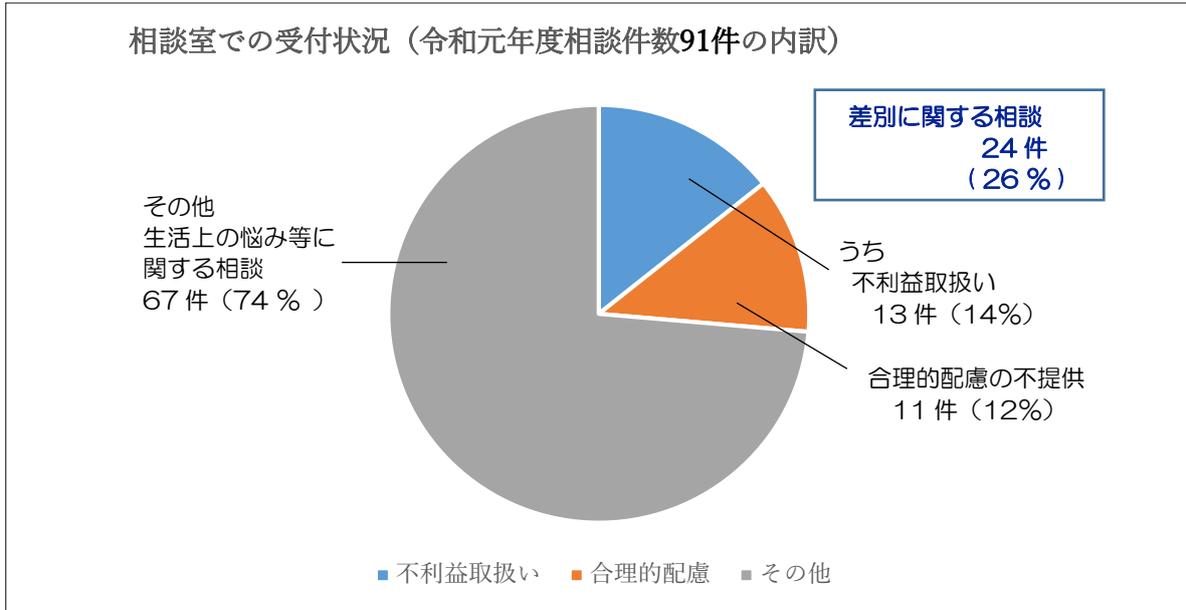


令和元年度 相談状況について

1 受付状況（平成31年4月～令和2年3月）

令和元年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は91件であり、相談室開設4年目となる今年度は、昨年度（102件）よりも相談件数は減少している。

相談91件のうち、差別に関する相談は24件（全体の26%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは13件（14%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは11件（12%）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29年度	平成30年度	令和元年度		
			不利益取扱い	合理的配慮不提供	計
福祉サービス	2 (8%)	12 (37%)	2	1	3 (13%)
医療	3 (12%)	4 (12%)	3	—	3 (13%)
商品販売・サービス	6 (24%)	7 (21%)	1	1	2 (8%)
労働・雇用	3 (12%)	3 (9%)	—	1	1 (4%)
教育	1 (4%)	—	—	—	—
建築物の利用	1 (4%)	1 (3%)	—	2	2 (8%)
交通機関の利用	2 (8%)	2 (6%)	3	4	7 (29%)
不動産取引	2 (8%)	—	1	—	1 (4%)
情報提供・コミュニケーション	3 (12%)	2 (6%)	3	2	5 (21%)
その他	2 (8%)	2 (6%)	—	—	—
計	25 (100%)	33 (100%)	13	11	24 (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、「その他生活に関する内容」が19件と最も多くなっているが、その内容は様々で、各種窓口などにおける対応への不満や、人間関係に関するもの、仕事に就けず生活が苦しいというものなどがある。

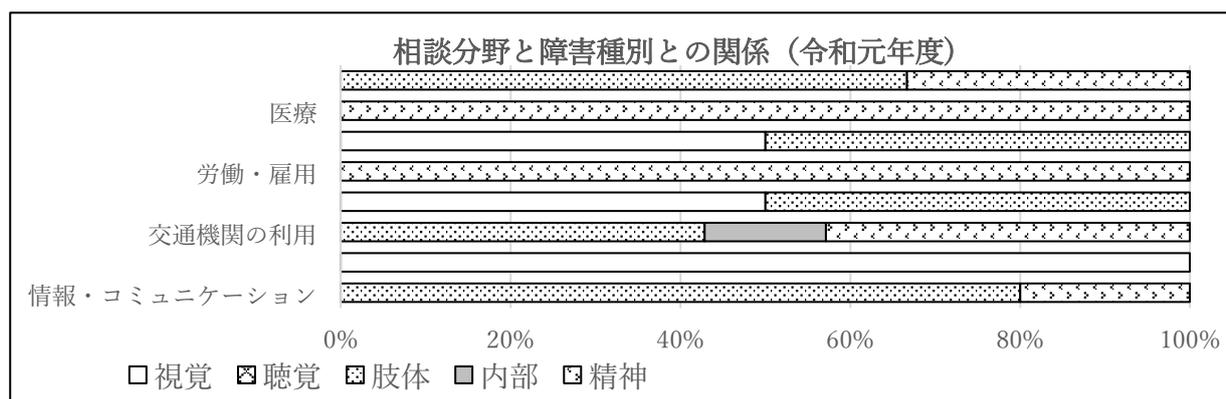
次いで「個別の施設等への意見・要望」が17件、「障害者への適切な対応等に関する問い合わせ」が15件と多くなっており、個々の要望・ニーズに沿った適切な対応のための、より丁寧な説明や関係者間の情報共有等が課題となっている。

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
友人や近隣とのトラブル	6	7	3
各種手続きについての問合せ	5	9	11
個別の施設等への意見・要望	5	8	17
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	1	4	15
条例や障害についての啓発や要望	1	2	2
その他生活に関する内容	75	39	19
計	93 件	69 件	67 件

3 相談分野と障害種別との関係

	身体					知的	精神	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	小計			
福祉サービス			2		2		1	3
医療							3	3
商品販売・サービス	1		1		2			2
労働・雇用							1	1
教育								
建築物の利用	1		1		2			2
交通機関の利用			3	1	4		3	7
不動産取引	1				1			1
情報提供・コミュニケーション			4		4		1	5
計	3		11	1	15	0	9	24

※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	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	小計			
本人	3		7	1	11		9	20
関係団体			2		2			2
友人・知人			1		1			1
市町村等			1		1			1
計	3		11	1	15		9	24

5 相談者別取扱い件数

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
障害者本人	75 (63%)	68 (67%)	65 (71%)
障害者の家族・親族	27 (23%)	8 (8%)	9 (10%)
障害者の関係者 (施設職員等)	2 (2%)	3 (2%)	2 (2%)
友人・知人	—	5 (5%)	2 (2%)
地域相談員	7 (6%)	4 (4%)	4 (5%)
関係団体	—	—	2 (2%)
事業者	—	—	4 (5%)
県 (障害福祉課以外)	—	—	1 (1%)
市町村等	2 (2%)	8 (8%)	1 (1%)
その他	5 (4%)	6 (6%)	1 (1%)
計	118 (100%)	102 (100%)	91 (100%)

6 相談方法別取扱い件数

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
電話	93 (79%)	65 (64%)	61 (67%)
面接	19 (16%)	32 (31%)	29 (32%)
文書	2 (2%)	—	—
電子メール・FAX	4 (3%)	3 (3%)	1 (1%)
計	118 (100%)	102 (100%)	91 (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		
	H29	H30	R1	H29	H30	R1	H29	H30	R1	H29	H30	R1
相手方との調整	1	8	6	—	—	2	—	—	1	1	8	9
助言	6	12	3	3	3	6	42	17	19	51	32	28
情報提供	2	3	1	3	—	1	8	10	5	13	13	7
関係機関の紹介	1	1	—	2	—	—	8	10	15	11	11	15
傾聴	2	6	3	5	—	2	35	32	27	42	38	32
計	12	30	13	13	3	11	93	69	67	118	102	91

<参考> 情報提供や関係機関の紹介等を行った事例

- てんかんの持病があり、勤務先から車での通勤を止められ、誰かに送迎してもらおうようにいわれているとのことで、通勤時の労災補償についての問い合わせがあり、労働局の総合労働相談コーナー等の紹介を行った。
- 夫が発達障害だと思われるとの妻からの相談で、対応上の留意点や相談機関についての問い合わせに対し、発達障害者支援センターや保健所、心の健康センター等の相談窓口を紹介した。
- 障害がある人同士の関わりを持ちたいとの希望があり、サークル活動や趣味の教室の利用などに関する問い合わせに対し、市の福祉課や社会福祉協議会、障害者協会等の情報を提供した。
- 母親と二人暮らしをしていた知的障害のある60代男性の親族からの相談で、母親が亡くなったことで一人暮らしになり心配であるとのことであった。状況等を確認すると、福祉サービスも利用していない様子であったので、まず市の障害福祉担当窓口にご相談するよう勧めた。
- 発達障害のある小6男児の母親からの相談で、中学校への進学を前に小学校から心理検査等を勧められ、児童発達支援センターを利用したが、その際の対応に納得がいかないとの相談であった。不安な想いを傾聴するとともに、まずは在籍する学校との連携を密にし必要な配慮をしてもらうことが大切であることを伝え、状況に応じ教育委員会にも相談することを勧めた。
- 以前、生活保護を受給していた経緯がある一人暮らしの80代男性からの相談で、生活状況は依然厳しいが、保護費が支給停止となっている理由を知りたいとの相談であった。生活保護に関することは県障害福祉課では対応できないことを丁寧に伝え、市の担当窓口を紹介するとともに、地域包括支援センターや高齢者総合相談センターなどの情報提供を行った。
- 事業所から障害者用トイレの設置基準についての問い合わせがあった際、国土交通省から出ているバリアフリー法の建築設計基準に関する情報を提供するとともに、県の建築住宅課の相談窓口を紹介した。

8 個別の相談事例

(1) 不利益取扱い

【事例①】(福祉サービス)

相談者	関係団体
相談内容	福祉施設内に設置された入浴施設に、利用者の入場規制をするような看板が設置されている。当該施設への適切な対応を検討してほしい。
対応	必ずしも「障害者」を特定しているものではないため、当該施設には県民生活課から連絡をし、状況の確認と看板の撤去を要請した。 障害福祉課からも看板設置に関する真意等を確認のうえ、改善を図っていただくよう伝えるとともに、障害者差別解消法や県条例の趣旨を改めて説明し、職員研修等の案内などを行った。 当該施設には県条例のパンフレットやブックレット等を送付するとともに、その後も定期的に状況確認等を行い、研修の案内等も引き続き行っている。

【事例②】(医療)

相談者	精神障害のある人
相談内容	美容整形外科クリニックを受診し施術をする際、精神科に通院していることを理由に精神科主治医の診断書と親族の同意書が必要だといわれた。
対応	相談者は消費生活センターにも同様の相談をしていたため、情報共有を図るとともに、当該クリニックに事実確認を行った。 障害者差別解消法や県条例により不適切な対応である旨を当該クリニックに伝えたところ、法や条例の趣旨は理解していただけたようで、「本人から連絡をもらえたら、同意書の件などを丁寧に説明します。」との回答を得た。

【事例③】(商品販売・サービス)

相談者	視覚障害のある人
相談内容	大型ショッピングモールで、盲導犬同伴を理由に入店を断られた。
対応	相談室より本部である事務所に事実確認を行ったところ、店舗入口には補助犬マークのシールが貼ってあり、補助犬同伴可となっているとのことで、謝罪があり、「今後も従業員、警備員等への周知を徹底していきます。」との回答を得た。

(2) 合理的配慮の不提供

【事例④】(労働・雇用)

相談者	精神障害のある人
相談内容	障害者雇用で勤務している職場の上司の対応が常に高圧的で、障害特性に関する理解が充分とはいえず、言葉かけや指示の仕方などが画一的であり、ストレスから健康面にも支障が出ている。
対応	相談者に継続して働く意思があることを確認し、現在、身体症状が出るほどのストレスになっている状況を、職場に理解してもらうことが大切であることを伝えた。また、職場の管理者に診断書を見せて、適切な対応を検討してもらってはどうかと助言した。

【事例⑤】(情報の提供・コミュニケーション)

相談者	身体障害のある人
相談内容	障害特性から文字を書くことに時間がかかってしまうが、施設入所中の知人に面会する際、その都度受付で面会票を書かなければならない。面会者側の障害特性にも配慮してほしい。
対応	施設に訪問する時間を事前に連絡し、代筆が必要であることを伝え、受付の際には職員に代筆をお願いしてはどうかと提案した。