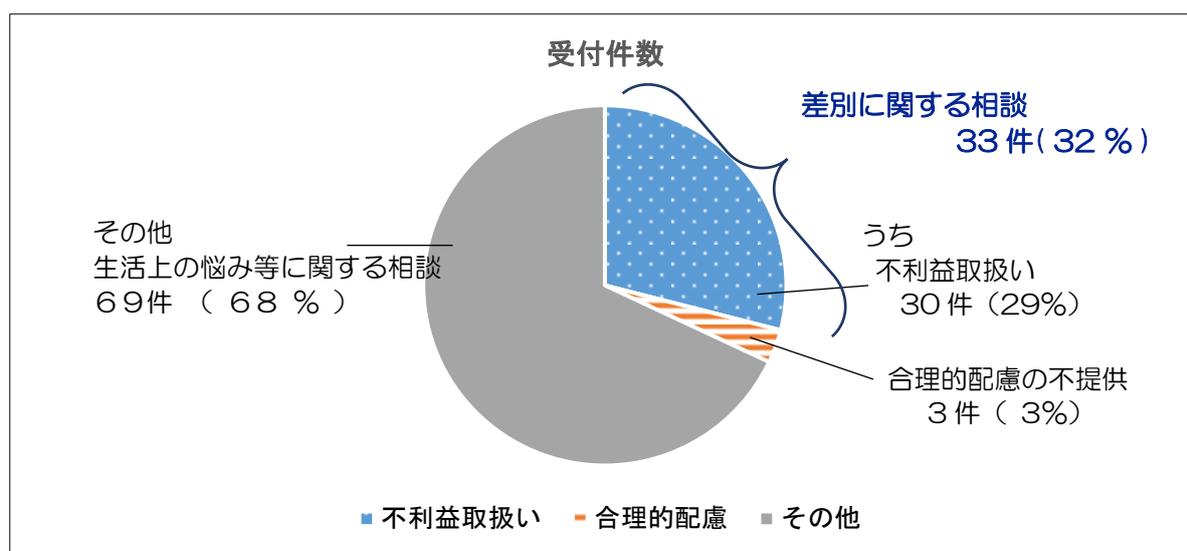


平成 30 年度 相談状況について

1 受付状況（平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月）

平成 30 年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は 102 件であり、相談室開設 3 年目となる今年度は、昨年度（118 件）よりも相談件数は減少している。

相談 102 件のうち、差別に関する相談は 33 件（全体の 32%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは 30 件（29%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは 3 件（3%）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

	28 年度	29 年度	30 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	—	12 (37%)
医療	3 (7%)	3 (12%)	4	—	4 (12%)
商品販売・サービス	11 (27%)	6 (24%)	6	1	7 (21%)
労働・雇用	2 (5%)	3 (12%)	2	1	3 (9%)
教育	—	1 (4%)	—	—	—
建築物の利用	—	1 (4%)	—	1	1 (3%)
交通機関の利用	8 (18%)	2 (8%)	2	—	2 (6%)
不動産取引	—	2 (8%)	—	—	—
情報提供・コミュニケーション	16 (43%)	3 (12%)	2	—	2 (6%)
その他	—	2 (8%)	2	—	2 (6%)
計	40 (100%)	25 (100%)	30	3	33 (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39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。

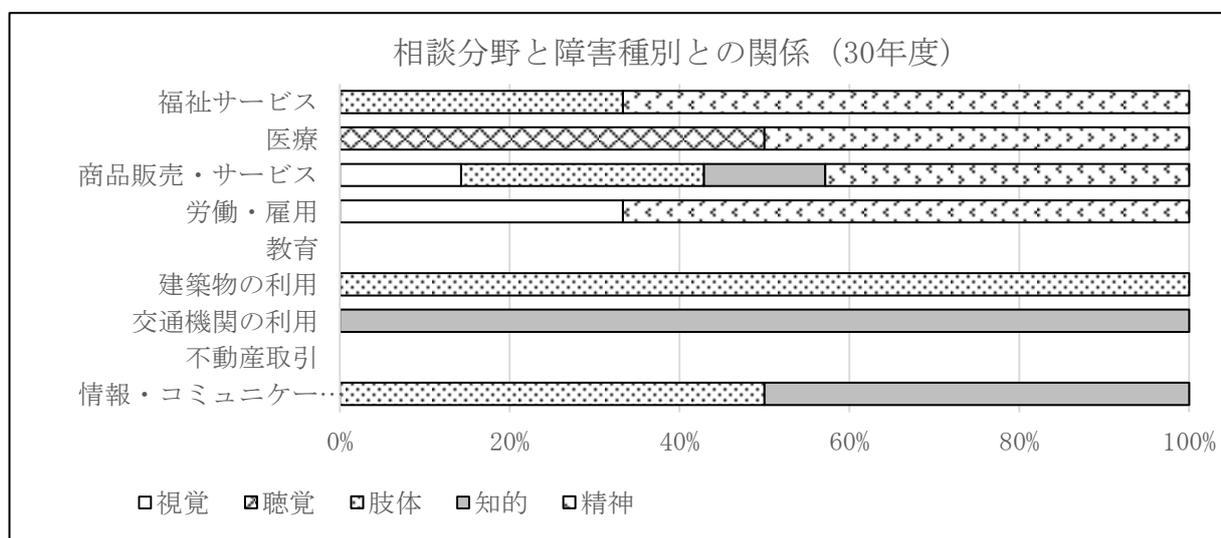
次いで「各種手続きについての問合せ」が9件と多くなっており、制度やサービスなどの利用に向けて、よりわかりやすい周知方法などが課題となっている。

	28年度	29年度	30年度
友人や近隣とのトラブル	17	6	7
各種手続きについての問合せ	3	5	9
個別の施設等への意見・要望	12	5	8
障害の定義や特性等についての質問	1	0	0
障害者への適切な対応等に関する問合せ	9	1	4
条例や障害についての啓発や要望	11	1	2
その他生活に関する内容	66	75	39
計	119件	93件	69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			4		4		8	12
医療		2			2		2	4
商品販売・サービス	1		2		3	1	3	7
労働・雇用	1				1		2	3
教育								
建築物の利用			1		1			1
交通機関の利用						2		2
不動産取引								
情報提供・コミュニケーション			2		2	2		4
計	2	2	9		13	5	15	33

※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	1		3		4	2	9	15
家族			1		1	1		2
関係者（利用施設職員等）			1		1		1	2
友人・知人		2			2		2	4
事業者			1		1		1	2
市町村等	1		2		3	2	1	6
県（障福相談室以外）			1		1		1	2
計	2	2	9		13	5	15	33

5 相談者別取扱い件数

	28年度	29年度	30年度
障害者本人	118（74%）	75（63%）	68（67%）
障害者の家族・親族	8（5%）	27（23%）	8（8%）
障害者の関係者（施設職員等）	9（5%）	2（2%）	3（2%）
友人・知人	2（1%）	—	5（5%）
市町村等	—	2（2%）	8（8%）
地域相談員	4（3%）	7（6%）	4（4%）
その他	18（11%）	5（4%）	6（6%）
計	159（100%）	118（100%）	102（100%）

6 相談方法別取扱い件数

	28年度	29年度	30年度
電話	119（75%）	93（79%）	65（64%）
面接	33（21%）	19（16%）	32（31%）
文書	4（2%）	2（2%）	—
電子メール・FAX	3（2%）	4（3%）	3（3%）
その他	—	—	2（2%）
計	159（100%）	118（100%）	102（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		
	H28	H29	H30	H28	H29	H30	H28	H29	H30	H28	H29	H30
相手方との調整	1	1	8	13	—	—	1	—	—	15	1	8
助言	1	6	12	8	3	3	65	42	17	74	51	32
情報提供	5	2	3	5	3	—	24	8	10	34	13	13
関係機関の紹介	2	1	1	1	2	—	1	8	10	4	11	11
傾聴	2	2	6	2	5	—	28	35	32	32	42	38
計	11	12	30	29	13	3	119	93	69	159	118	102

<参考> 情報提供や関係機関の紹介等を行った事例

- 障害者総合支援法における「補装具費」の受給に関する問合せで、医療保険各法に基づく給付「治療用装具」との違いについての質問があった際、その使用目的によって給付制度上の違いがある旨の説明を行った。
- 福祉タクシー等「移送サービス事業」に関する問合せに対し、利用手続きや申請窓口等の紹介を行った。
- 障害があるため美容室に行けない人や、不随意運動がある人に対応できる訪問理美容についての問合せがあり、「福祉理美容士」に関することや全国訪問理美容協会等の情報を提供した。
- 障害のある家族に食事療法が必要となったが、どのように対応していいのか不安である、との相談に対し、医療機関における栄養指導等の活用を勧めた。
- 精神保健福祉手帳を所持していることで障害者用の駐車スペースは使用可能か、との問合せに対し、障害者等用のスペースは車椅子利用者や杖を使うなど移動困難がある方のためのものであり、障害者手帳の有無ではない旨の説明を行った。
- 障害があり休職中であるが生活に困窮しており、生活保護制度を活用したいが、家賃の安い所に転居することが条件と言われ、すぐに引越しもできないので他の制度があれば知りたいとの相談に対して、生活福祉資金貸付制度や県社協等の相談窓口を紹介した。
- 施設職員からの相談で、利用者家族から各種文化スポーツ活動等が行える教室を紹介してほしいとの問合せに対し、自立生活支援のための拠点施設である富山市障害者福祉プラザについての情報を提供した。
- 重度知的障害のある家族の銀行印を紛失したが、本人に意思表示ができないため、届出印の変更等の手続きに困っているとの相談について、銀行相談窓口に行く際、本人確認書類を持参して同行する旨を勧めるとともに、成年後見制度(親族後见人・複数後見)等の活用についての情報提供も行った。
- 職場にいる精神障害のある人への対応について困っているが、経営者が改善策を検討してくれない、との相談に対し、労働局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	医療的ケアを必要とする子どもの家族
相談内容	障害のある子どもの保育園への入園を希望し、自治体の児童福祉担当課に相談したところ、「受入れは難しい」と言われた。
対応	相談室から市の障害福祉担当課へ障害者差別に関する助言を行い、障害福祉担当課や児童福祉担当課が連携を図って、関係部署・機関との間で調整、保護者との協議が進められた。 関係機関間の協議の結果、発達支援施設と専門療育機関を併用することとなり、今後本人の成長経過をみて、次年度保育園への入園を再度検討する見通しが立てられた。

【事例②】(商品販売・サービス)

相談者	精神障害のある人
相談内容	改正前の公衆浴場法等による不適切な文言(精神障害者の利用を規制する規定、昭和62年に改正)が記載された看板が、入浴施設に掲示されたままになっている。
対応	当該入浴施設に状況確認を行ったところ、掲示物は昔から誰も触らず掲げたままとなっていたものであり、直ちに対処する旨の回答を得ることができた。

【事例③】(労働・雇用)

相談者	精神障害のある人
相談内容	障害者支援センター、ハローワークの担当者が定期的に面会に来るが、他の職場を紹介されるなど、職場から「辞めてほしい」と思われているようだ。
対応	雇用後の支援として各担当者と面会する機会が設けられているので、その際に配慮してほしいことや継続して勤務したい思いなどを伝えてはどうか、との助言を行った。障害者雇用に関する相談窓口として労働局の担当部署も紹介した。

【事例④】（情報の提供・コミュニケーション）

相談者	聴覚障害のある人
相談内容	病院で受診をする際、事前に病院にFAXで症状等の情報を送信したところ、「聴覚障害のある方は当院では対応困難です」との返信があり、筆談で対応可能な病院名が記されていた。
対応	相談室から当該医療機関に「筆談での対応は特別なことではなく、配慮してほしいとの要望があった際は状況に応じた対応が必要である」旨を伝えた。

(2) 合理的配慮の不提供

【事例⑤】（建築物の利用）

相談者	公共施設担当部署
相談内容	大型の車いすを使用する身体障害者から施設の見学申し込みがあり、通常のエレベーターではスペースが狭く使用できないことから、バックヤードのエレベーター使用について検討が必要となった。当該施設側からは、関係者以外のバックヤード立ち入りに制限があるとして、職員の付き添いや日程調整などが必要との見解が示された。
対応	担当部署と連携を図り、配慮ある対応がなされるよう当該施設に要請した。 施設で協議の結果、条例やガイドラインを踏まえ、対応可能な日程調整が進められ、当日は職員付き添いのもと、バックヤードのエレベーターを使用し、施設内に入ることができた。