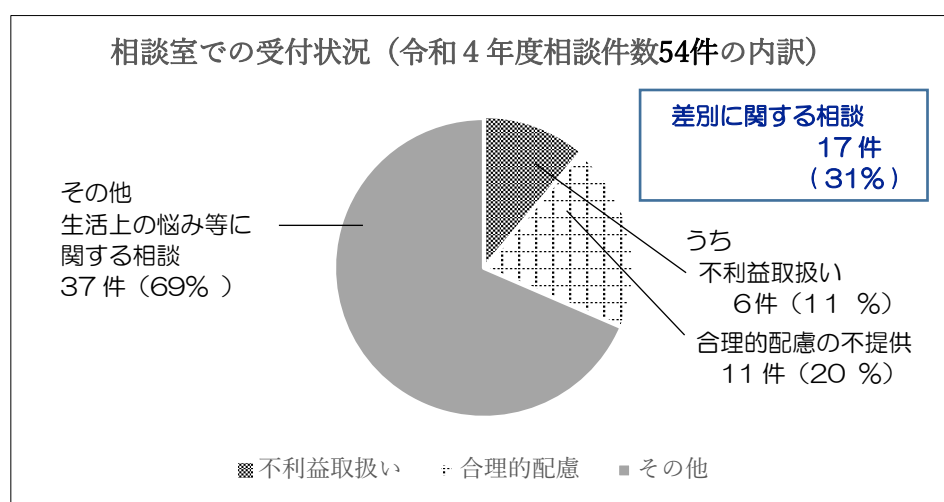


令和4年度 相談状況について

1 受付状況（令和4年4月～令和5年3月）

令和4年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は54件であり、相談室開設6年目となる今年度は、昨年度（38件）よりも相談件数は増加した。

相談54件のうち、差別に関する相談は17件（全体の31%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは6件（11%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは11件（20%）であった。



2 相談者別相談件数

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
障害者本人	44 (77%)	27 (71%)	38 (70%)
障害者の家族・親族	4 (7%)	7 (18%)	5 (9%)
障害者の関係者(施設職員等)	1 (2%)	3 (8%)	3 (6%)
友人・知人	1 (2%)	—	1 (2%)
地域相談員	3 (5%)	—	1 (2%)
関係団体	—	—	—
事業者	—	—	—
県(障害福祉課以外)	1 (2%)	1 (3%)	5 (9%)
市町村等	2 (3%)	—	1 (2%)
その他	1 (2%)	—	—
計	57 (100%)	38 (100%)	54 (100%)

3 相談方法別相談件数

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
電話	43 (75%)	26 (68%)	40 (74%)
面談	14 (25%)	12 (32%)	13 (24%)
文書	—	—	—
電子メール・FAX	—	—	1 (2%)
その他	—	—	—
計	57 (100%)	38 (100%)	54 (100%)

4 相談への対応状況

相談態様 (年度)	不利益取扱い			合理的配慮			その他			計		
	R2	R3	R4	R2	R3	R4	R2	R3	R4	R2	R3	R4
相手方との調整	1	4	—	—	1	2	4	—	—	5	5	2
助言	2	1	1	—	3	8	14	8	14	16	12	23
情報提供	—	—	—	—	—	—	2	—	1	2	—	1
関係機関の紹介	1	1	—	—	2	—	11	4	6	12	7	6
傾聴	4	—	5	1	—	1	16	13	15	21	13	21
その他	—	—	—	—	—	—	1	1	1	1	1	1
計	8	6	6	1	6	11	48	26	37	57	38	54

<参考> 関係機関の紹介等を行った事例

- 脳腫瘍の手術後に後遺症が残ったことから支援を受けたいので、国か県の支援制度を知りたいという相談に対し、健康課のがん対策担当につないだ。
- 心の障害のある人が辛いとき、支援してくれる行政の窓口はあるのかという相談に対し、心の健康センターを紹介した。
- 障害者雇用での勤務先の上司から、自身を否定したり排除したりするようなことを言われることが差別に当たるのではないかという相談に対し、労働局にある差別に関する相談窓口を紹介した。

5 差別に関する相談について

(1)分野別相談件数

	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
			不利益 取扱い	合理的配慮 不提供	計
福祉サービス	2 (22%)	—	—	1 (6%)	1 (6%)
医療	—	1 (8%)	—	—	—
商品販売・サービス	1 (11%)	4 (33%)	4 (24%)	1 (6%)	5 (29%)
労働・雇用	2 (22%)	5 (42%)	—	5 (29%)	5 (29%)
教育	—	1 (8%)	—	2 (12%)	2 (12%)
建築物の利用	—	—	—	—	—
交通機関の利用	1 (11%)	—	—	—	—
不動産取引	—	—	1 (6%)	—	1 (6%)
情報提供・ コミュニケーション	3 (34%)	1 (8%)	1 (6%)	2 (12%)	3 (18%)
その他	—	—	—	—	—
計	9 (100%)	12 (100%)	6 (35%)	11 (65%)	17 (100%)

(2)相談分野と障害種別相談件数

	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							1		1
医療									
商品販売・サービス			4	1	5				5
労働・雇用			1		1		4		5
教育							2		2
建築物の利用									
交通機関の利用									
不動産取引							1		1
情報提供・コミュニケーション	1		1		2	1			3
計	1		6	1	8	1	8		17

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上

(3) 相談者と障害種別相談件数

	身体					知的	精神	不明	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	小計				
本人			3		3		4		7
家族・親族				1	1				1
関係者（利用施設職員等）			2		2		1		3
友人・知人			1		1				1
地域相談員						1			1
県（障害福祉課以外）	1				1		2		3
市町村等							1		1
計	1		6	1	8	1	8		17

6 その他の相談について

「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 23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 9件、「友人や近隣とのトラブル」が 3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

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
個別の施設等への意見・要望	19	12	23
友人や近隣とのトラブル	1	1	3
障害者への適切な対応等に関する問合せ	8	2	1
各種手続きについての問合せ	7	0	1
障害の定義や特性等についての質問	0	0	0
条例や障害についての啓発や要望	0	0	0
その他生活に関する相談	13	11	9
計	48件	26件	37件

7 個別の相談事例

【事例①】（教育）

相談者	教員
相談内容	<p>障害のある生徒（保護者）から、試験を受ける際の配慮についての申し出があった。</p> <p>試験問題の管理上の問題や他の生徒との公平性から、実施することが難しい配慮もあるが、できる限りのことはしたいと考えている。できない配慮について、法、条例に則った説明をするという対応でよいか。</p>
対応	<p>実施が困難な配慮については、「過重な負担」がある場合は配慮ができなくても差別にはあたらないが、相手が納得できるように説明することが大切である。手間のかかる配慮について「大変だから」というのは、できない理由にならないということを助言し、県条例のガイドライン等の資料を提供した。</p>

【事例②】（商品販売・サービス）

相談者	身体障害のある人の家族
相談内容	<p>オストメイトの家族がおり、本人はお風呂が好きなので連れて行ってあげたいと思い、いくつかの入浴施設に問い合わせたところ、検討されたうえで利用を断られた施設、条件付きで受け入れてもらえる施設、無条件で受け入れ可能な施設などがあり、ばらつきがある。</p> <p>オストメイトでも入浴可能な施設を教えてほしい。</p> <p>オストメイトのことを知らない施設も多かったため、オストメイトに対する理解を広めてほしい。</p>
対応	<p>オストメイトの入浴可能施設については把握できないため、オストミー協会への問い合わせ等を勧めた。また、利用を断った特定の施設への連絡をし、利用を断った施設からは、配慮が足りなかったとし、今後は気を付けるとの回答を得た。</p>

【事例③】（福祉サービス）

相談者	精神障害のある人
相談内容	就労継続支援事業所の事務所に職員から個別に呼び出され、仕事以外の生活面や行動についてきつい口調で責められ、仕事や送迎等の対応では嫌がらせのようなものを感じる。他に行くところがないので続けたいが、毎日通所するのがつらい。
対応	事業所の運営上の問題と考え、就労継続支援事業所を担当する障害福祉課の担当者から運営会社及び当該事業所の職員に対し状況の確認を行ったうえで、利用者への対応の留意点について説明を行った。

【事例④】（労働・雇用）

相談者	精神障害のある人
相談内容	企業の障害者雇用部門で働いている。障害者への対応が酷く、トラブルで仕事に行けなくなったためハローワークに介入してもらったが、何も変わらない。中から意識を変えていくことができたらいい。外部の介入で大事になると会社での居場所がなくなるので、話を聞いてもらえるだけでいい。
対応	そういった思いをすべてハローワークの担当者に話して、主治医の意見も聞きながら対応してもらおうといいのではないかといい助言をした。

【事例⑤】情報の提供・コミュニケーション

相談者	アンケート実施担当職員
相談内容	住民基本台帳を元に抽出した対象者へアンケートの実施をしたいと考えているが、障害のある人、たとえば知的障害者や視覚障害者へどんな配慮をすればいいか。
対応	知的障害者に対しては、難しい言葉を使わないようにする、漢字にルビをふる、家族や支援者に相談してほしい旨を記載するなどがある。 視覚障害者に対しては、アプリを利用して内容を音声で読み上げてもらえるQRコードを印刷する方法がある。 担当者の連絡先を明記し、「わからないことがあったら連絡をしてください」など、連絡がしやすくなる一文を付け加えることも大切である。