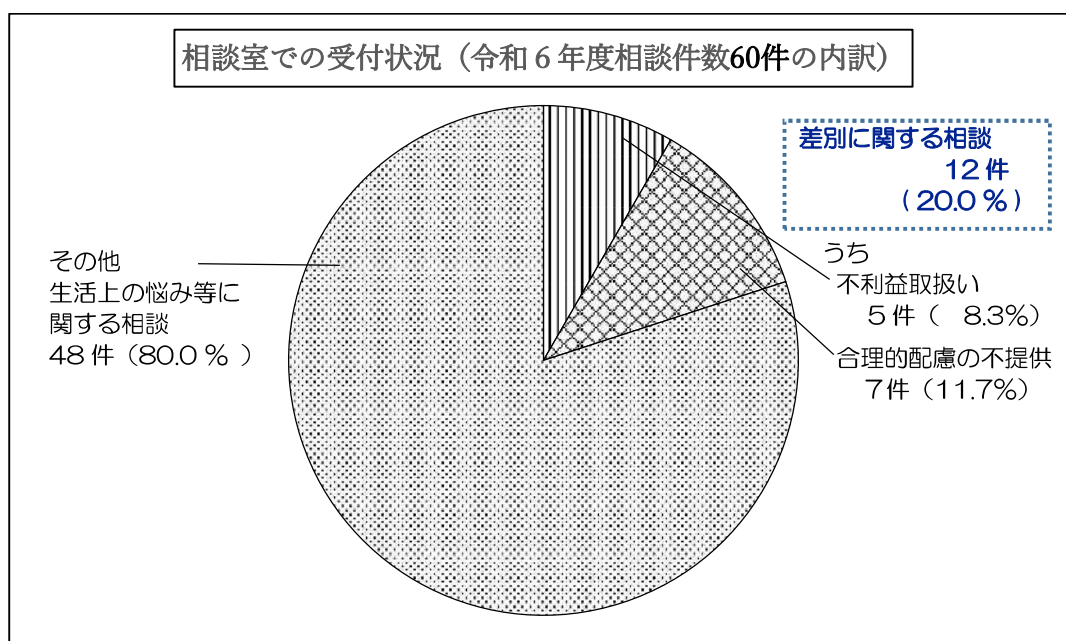


令和 6 年度 障害者差別解消に係る相談状況について

1 受付状況（令和 6 年 4 月～令和 7 年 3 月）

令和 6 年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は 60 件であり、相談室開設 9 年目となる今年度は、昨年度（80 件）よりも相談件数は減少した。

相談 60 件のうち、差別に関する相談は 12 件（全体の 20.0%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは 5 件（8.3%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは 7 件（11.7%）であった。



2 相談者別相談件数

	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
障害者本人	38 (70%)	57 (71%)	47 (78%)
地域相談員	1 (2%)	1 (1%)	3 (5%)
障害者の家族・親族	5 (9%)	10 (13%)	2 (3%)
友人・知人	1 (2%)	1 (1%)	2 (3%)
事業者	—	2 (3%)	2 (3%)
障害者の関係者(施設職員等)	3 (6%)	4 (5%)	1 (2%)
県(障害福祉課以外)	5 (9%)	3 (4%)	1 (2%)
市町村等	1 (2%)	1 (1%)	1 (2%)
その他	—	—	1 (2%)
関係団体	—	1 (1%)	—
計	54 (100%)	80 (100%)	60 (100%)

3 相談方法別相談件数

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電 話	40 (74%)	61 (76%)	53 (88%)
面 接	13 (24%)	15 (19%)	6 (10%)
電子メール・FAX	1 (2%)	4 (5%)	1 (2%)
文 書	—	—	—
そ の 他	—	—	—
計	54 (100%)	80 (100%)	60 (100%)

4 相談への対応状況

相談態様	不利益取扱い			合理的配慮			その他			計		
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
傾聴	5	5	1	1	5	4	15	17	19	21	27	24
助言	1	1	3	8	4	—	14	19	19	23	24	22
関係機関の紹介	—	1	—	—	2	1	6	14	5	6	17	6
情報提供	—	—	—	—	—	1	1	4	2	1	4	3
その他	—	—	—	—	—	—	1	1	3	1	1	3
相手方との調整	—	2	1	2	2	1	—	3	—	2	7	2
計	6	9	5	11	13	7	37	58	48	54	80	60

《参考》

関係機関の紹介等を行った事例

相 談 内 容	紹介した関係機関
かかりつけの病院での対応に抗議をしたところ、院長から謝罪があったが、納得がいかない。	医療安全相談センター
高校野球観戦の際、出場校2校の生徒から不快な思いをさせられた。当該高校に話をしに行きたい。	当該高校へ取次
雇用先で虐待を受けた。	労働局
障害者雇用で従事している発達障害のある人に対して、雇用主の対応ができていないように見受けられる。	ハローワークの障害者雇用窓口
同居の家族から障害を理解されず、辛い。	当該市町村の障害福祉担当課

5 差別に関する相談について

(1)分野別相談件数

	令和4年度	令和5年度	令和6年度		
			不利益 取扱い	合理的配慮 不提供	計
商品販売・サービス	5 (29%)	8 (36%)	2 (17%)	3 (25%)	5 (42%)
福祉サービス	1 (6%)	2 (9%)	2 (17%)	1 (8%)	3 (25%)
情報提供・ コミュニケーション	3 (18%)	4 (18%)	—	3 (25%)	3 (25%)
その他	—	—	1 (8%)	—	1 (8%)
医療	—	—	—	—	—
労働・雇用	5 (29%)	1 (4.5%)	—	—	—
教育	2 (12%)	1 (4.5%)	—	—	—
建築物の利用	—	—	—	—	—
交通機関の利用	—	5 (23%)	—	—	—
不動産取引	1 (6%)	1 (4.5%)	—	—	—
計	17 (100%)	22 (100%)	5 (42%)	7 (58%)	12 (100%)

(2)相談分野と障害種別相談件数

	身体					知的	精神	不明	その他	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	小計					
商品販売・サービス		1	2		3		2			5
福祉サービス							2		1	3
情報提供・コミュニケーション							3			3
その他								1		1
医療										
労働・雇用										
教育										
建築物の利用										
交通機関の利用										
不動産取引										
計		1	2		3		7	1	1	12

(3)相談者と障害種別相談件数

	身体						知的	精神	その他	不明	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	その他	小計					
本人		1	4			5		42			47
地域相談員				2	1	3					3
家族・親族			1			1		1			2
友人・知人			1			1		1			2
事業者									1	1	2
関係者（利用施設職員等）		1				1					1
県（障害福祉課以外）								1			1
市町村等									1		1
その他			1			1					1
計		2	7	2	1	12		45	2	1	60

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、施設利用においての不都合が多くみられた。

次いで、「その他生活に関する内容」が 18 件で、社会の中で活動をする際の周囲の無理解や施設利用等に不都合があるための生活のしづらさについての内容が多かった。「友人や近隣とのトラブル」「各種手続きについての問い合わせ」「障害者への適切な対応等に関する問合せ」がそれぞれ 2 件、「条例や障害についての啓発や要望」が 1 件となっている。

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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
個別の施設等への意見・要望	23	24	23
その他生活に関する内容	9	27	18
友人や近隣とのトラブル	3	2	2
各種手続きについての問合せ	1	1	2
障害者への適切な対応等に関する問合せ	1	2	2
条例や障害についての啓発や要望	0	2	1
障害の定義や特性等についての質問	0	0	0
計	37 件	58 件	48 件

7 個別の相談事例

【事例①】（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	車いすを使用している息子が家族と飲食店に入ったところ、息子の状況を見た店主から「とっとと食べて、二度と来るな」と言われた。
対応	当該店舗に電話をして詳細を伺ったうえで、障害者差別解消法、県条例について説明をし、今後気を付けてもらうよう伝えた。
結果	後日、店主が奥さんと共に相談者へ謝罪に行ったとのこと。

【事例②】（商品販売・サービス）

相談者	聴覚障害のある人
相談内容	化粧品会社へメールで会員登録について問い合わせたところ、電話リレーサービスを利用してお客様窓口へ連絡するよう案内をされたが、当該窓口からは「本人確認のため個人携帯から電話をするように」という指示があり、電話リレーサービスの利用は不可とのことであった。会員登録はもうよいが、大手の会社であることから、働きかけをお願いしたい。
対応	当該会社の窓口相談内容を伝え、併せて障害者差別解消法の改正について説明した。
結果	不快な思いをさせたことについて謝罪があり、窓口への事実確認をしたうえで社内全体への周知と注意を徹底するとのことであった。相談者は、それ以上の対応を求めないとのことであったため終結とした。

【事例③】（福祉サービス）

相談者	発達障害のある子どもの家族
相談内容	福祉サービスで利用できるプールの利用後に、ロッカーの鍵返却の時間を指定されたが、障害のある人が着替えに時間がかかることが多いということを考えてくれていない。
対応	当該施設に確認をしたところ、相談者にコロナ禍で運用が変わったことを説明して理解がされたものと思っていたとのこと。相談者へもう一度、障害のある子の家族の気持ちを汲んだうえでの、丁寧な説明をすることが大切であることを伝えた。
結果	施設側より、相談者及び他の利用者へも、再度詳しい説明を行ったところ、以後、苦情はなくなったとのことであった。

【 事例④ 】（労働・雇用）

相談者	就労先の雇用主
相談内容	介護福祉士として雇用しているろうあ者について、コミュニケーションが困難なことから介護の仕事を継続させることが難しい。アドバイスが欲しい。
対 応	合理的配慮に関する「過重な負担」についての説明をし、また、双方の建設的対話が重要であることを伝え、事務関係の資格取得等についてなど、本人に確認しながら決めることを勧めた。
結 果	差別案件ではないため、アドバイスをすることで終了した。

【 事例⑤ 】（労働・雇用）

相談者	知人
相談内容	障害者雇用で従事している発達障害のある人に対して、雇用主の対応ができていないように見受けられる。
対 応	障害者雇用枠で従事しているということであれば、ハローワークの障害者雇用窓口が介入していると考えられ、そこでは、紹介のほかにも障害者への対応等についてのフォローもされることを説明し、当該窓口への相談を勧めた。
結 果	差別案件ではないため、関係機関の紹介で終了した。