

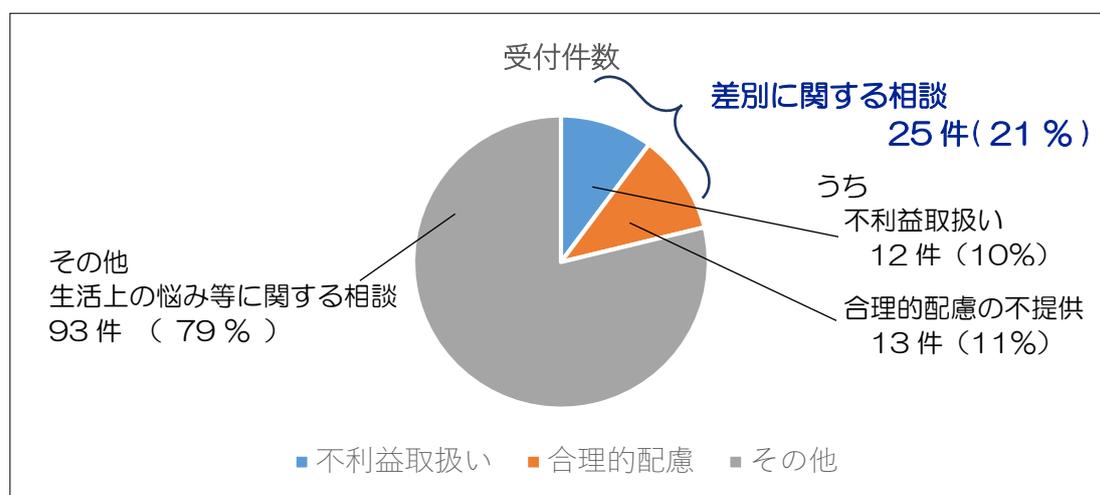
平成 29 年度 相談状況について

1 受付状況（平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月）

平成 29 年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は 118 件であり、相談室開設 2 年目となる今年度は、昨年度（159 件）よりも相談件数は減少している。

相談 118 件のうち、差別に関する相談は 25 件（全体の 21%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは 12 件（10%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは 13 件（11%）であった。

「その他」の 93 件（79%）には、家族や親族等とのトラブルや、つらい想いを聴いてほしいという生活上の悩みに関する相談が大半を占める。



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		
		不利益取扱い	合理的配慮不提供	計
福祉サービス	—	2	—	2 (8%)
医療	3 (7%)	3	—	3 (12%)
商品販売・サービス	11 (27%)	3	3	6 (24%)
労働・雇用	2 (5%)	—	3	3 (12%)
教育	—	1	—	1 (4%)
建築物の利用	—	—	1	1 (4%)
交通機関の利用	8 (18%)	—	2	2 (8%)
不動産取引	—	2	—	2 (8%)
情報提供・コミュニケーション	16 (43%)	1	2	3 (12%)
その他	—	—	2	2 (8%)
計	40 (100%)	12	13	25 (100%)

うち合理的配慮の不提供における性質別分類件数

	28年度	29年度
物理的環境への配慮	4	4
意思疎通の配慮	13	2
ルール・慣行の柔軟な変更	12	7
計	29件	13件

(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75件と最も多くなっているが、その内容は様々で、各種対応への不満や、人間関係に関するもの、仕事につけず生活が苦しいというものなどがある。

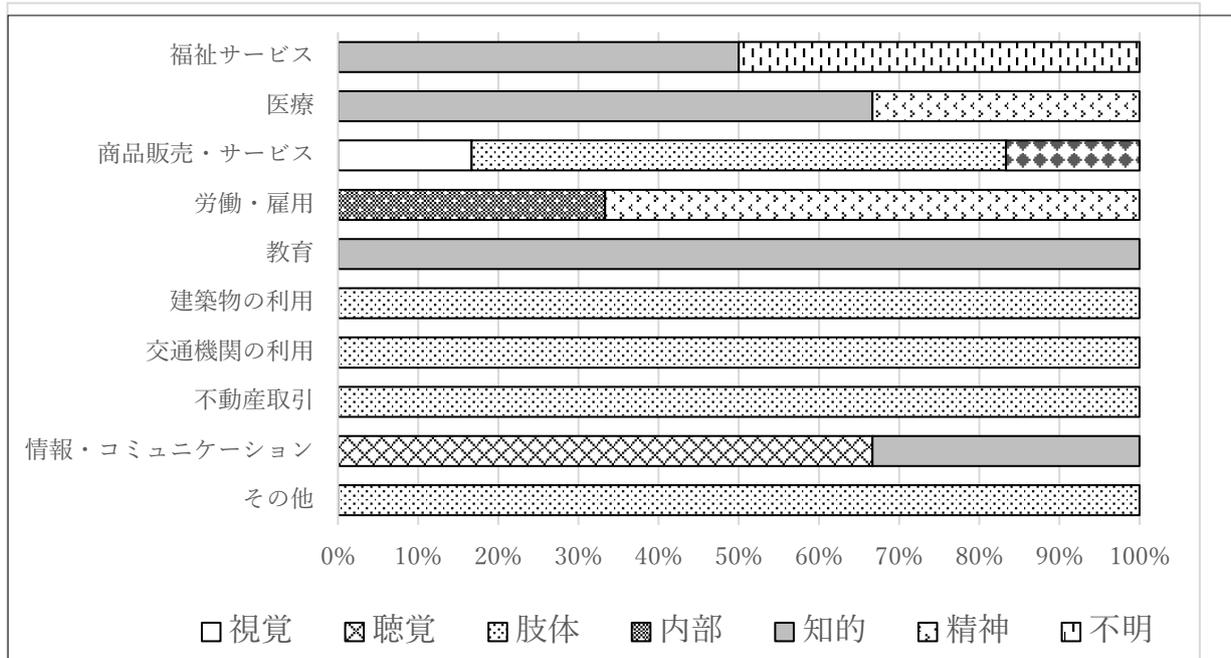
次いで「友人や近隣とのトラブル」が6件と多くっており、障害への無理解や偏見についての相談となっている。

	28年度	29年度
友人や近隣とのトラブル	17	6
各種手続きについての問合せ	3	5
個別の施設等への意見・要望	12	5
障害の定義や特性等についての質問	1	0
障害者への適切な対応等に関する問合せ	9	1
条例や障害についての啓発や要望	11	1
その他生活に関する内容	66	75
計	119件	93件

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						1		1	2
医療						2	1		3
商品販売・サービス	1		4		5			1	6
労働・雇用				1	1		2		3
教育						1			1
建築物の利用			1		1				1
交通機関の利用			1		1			1	2
不動産取引			2		2				2
情報提供・コミュニケーション		2			2	1			3
その他			2		2				2
計	1	2	10	1	14	5	3	3	25

※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		9		10		2	1	13
家族						5			5
事業者				1	1		1		2
市町村等								1	1
県（障福相談室以外）		2	1		3				3
地域相談員								1	1
計	1	2	10	1	14	5	3	3	25

5 相談者別取扱い件数

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

6 相談方法別取扱い件数

	28年度	29年度		28年度	29年度
電話	119 (75%)	93 (79%)	文書	4 (2%)	2 (2%)
面接	33 (21%)	19 (16%)	電子メール・FAX	3 (2%)	4 (3%)
			計	159(100%)	118 (100%)

7 相談態様別活動状況

相談態様	不利益取扱い		合理的配慮		その他		計	
	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度
(1) 相手方との調整	1	1	13	—	1	—	15	1
(2) 助言	1	6	8	3	65	42	74	51
(3) 情報提供	5	2	5	3	24	8	34	13
(4) 関係機関の紹介	2	1	1	2	1	8	4	11
(5) 傾聴	2	2	2	5	28	35	32	42
計	11	12	29	13	119	93	159	118

<参考> 情報提供や関係機関の紹介等を行った事例

- 障害基礎年金を受給している当事者の親から、自身の死後、子への年金支給についての心配があるとの相談に対して、年金事務所に相談することを勧めた。(H28)
- 視覚障害者の会員登録について、登録は可能であるが、登録後の対応をどうすればいいかという会の担当者からの相談に対して、法や条例における差別の概念や判断基準を説明し、チラシやパンフレットを提供した。(H28)
- 資格取得のための受験に際し、筆記試験問題の読み上げ対応を希望したが、やっていないと言われたという相談に対して、当該試験担当の相談窓口連絡をし、試験実施担当につないでもらうことになった。(H28)
- 精神障害があり通院中だが働きたいとの相談に対して、ハローワークの障害者専用窓口及び労働局の高齢・障害者対策係を紹介した。(H29)
- 雇用形態の変更に伴って、年金が一部支給停止となったことに対する不満に対して、労働局の高齢・障害者対策係の連絡先を伝えた。(H29)
- 長年車いすを使用して生活しているが、身体機能が低下してきたので訓練等をする場がないかという相談に対して、市町村の担当窓口で「機能訓練・生活訓練」等を行っている事業所について問い合わせることを勧めた。(H29)
- 通勤が難しくなったため在宅勤務を希望するが、会社と折り合いが付かないので、どこに相談すればいいかという相談に対して、勤務地及び在住地の労働局やハローワークの連絡先を紹介した。(H29)

8 個別の相談事例

(1) 不利益取扱い

【事例①】

相談者	知的障害のある人の家族
相談内容	知的障害のある家族を受診させる際、事前に電話連絡をしたが、付き添いが必要だといわれた。本人の障害は軽度であり、必要なことは書面に記載し持たせる予定であることも伝えたが、同伴してほしい、といわれた。
対応	相談者からは特に相手方への対応は必要ないとのことであり、辛い思いを聞いてほしいとの相談であったため、状況等を伺い、家族としての思いや疲弊感等について傾聴した。

【事例②】

相談者	知的障害のある人の家族
相談内容	不審者情報があったとのことで、散歩中の息子が不審者と間違われた。警察官が家まで送ってきてくれた際、「迷子になると思って送ってきた」と説明されたが、後で本人に聞くと、「下半身を出していたのか」と訊ねられたとのことであった。改めて派出所に問い合わせると「嫌な思いをさせて、ごめんね」と謝罪してもらったが、当初の親への説明は充分ではなかった。
対応	相談室から管轄署に連絡し、状況等を伺うとともに、声かけの際には障害特性等に応じた配慮が必要な場合があることなどを伝えた。

(2) 合理的配慮の不提供

【事例③ 物理的環境への配慮】

相談者	身体障害のある人
相談内容	建物の2階にある飲食店に行こうと思い、エレベータに乗ろうとしたら、電動車いすでは入ることができず、近くの店舗の店員に手伝ってもらったが、狭くて利用することができなかった。
対応	建物の構造上のことなので、すぐには対応することは難しいことをお伝えするとともに、実際に利用できなかった状況を重く受け止め、どのような状況なのかを確認する旨をお伝えした。 後日、現場を確認すると、確かにスペースは狭く、相談者が使用している電動車いすでは入ることは難しい状況であった。 なお、「障害のある方にはご迷惑をお掛けしています」「店員に声をかけてください」との張り紙があり、広い階段を使って、マンパワーで担いで上がるということが可能であることを確認した。

【 事例④ 意思疎通への配慮 】

相談者	聴覚障害のある人
相談内容	市の広報誌に手話入門講座の受講者募集の案内が掲載されていたが、電話番号の記載しかなく、FAX 番号を調べて申し込んだ。これは情報の不備ではないのか、との問合せが県広報課にあった。
対応	県広報課を通じて、県条例等の内容や、障害特性に配慮した情報提供のあり方等について助言を行うとともに適切な対応をお願いした。

【 事例⑤ ルール・慣行の柔軟な変更 】

相談者	身体障害のある人
相談内容	携帯電話の保護フィルムを購入し、店内で貼ってほしいと言ったら「販売のみで、貼り換えはしていません」と言われた。再度依頼すると「今回だけですよ」と言われたが、その対応に納得がいかず、結局、その店舗では購入せず、他店で購入して貼ってもらった。
対応	障害があることで、理不尽な想いをされていることについて傾聴した。 相談者からは特に相手方への対応は必要ないとのことで、情報提供に留まった。