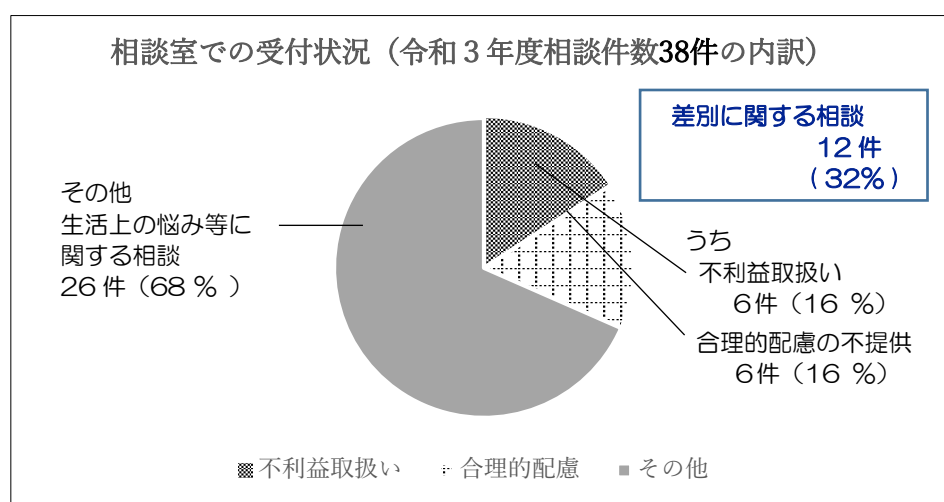


令和 3 年度 相談状況について

1 受付状況（令和 3 年 4 月～令和 4 年 3 月）

令和 3 年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は 38 件であり、相談室開設 6 年目となる今年度は、昨年度（57 件）よりも相談件数は減少している。

相談 38 件のうち、差別に関する相談は 12 件（全体の 32%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは 6 件（16%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは 6 件（16%）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

	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度		
			不利益取扱い	合理的配慮不提供	計
福祉サービス	3 (13%)	2 (22%)	—	—	—
医療	3 (13%)	—	—	1	1 (8%)
商品販売・サービス	2 (8%)	1 (11%)	4	—	4 (33%)
労働・雇用	1 (4%)	2 (22%)	1	4	5 (42%)
教育	—	—	—	1	1 (8%)
建築物の利用	2 (8%)	—	—	—	—
交通機関の利用	7 (29%)	1 (11%)	—	—	—
不動産取引	1 (4%)	—	—	—	—
情報提供・コミュニケーション	5 (21%)	3 (34%)	1	—	1 (8%)
その他	—	—	—	—	—
計	24 (100%)	9 (100%)	6	6	12 (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、「個別の施設等への意見・要望」が12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11件、「障害者への適切な対応等に関する問合せ」が2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。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
友人や近隣とのトラブル	3	1	1
各種手続きについての問合せ	11	7	0
個別の施設等への意見・要望	17	19	12
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	15	8	2
条例や障害についての啓発や要望	2	0	0
その他生活に関する内容	19	13	11
計	67件	48件	26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									
医療			1		1				1
商品販売・サービス							4		4
労働・雇用		1			1		4		5
教育							1		1
建築物の利用									
交通機関の利用									
不動産取引									
情報提供・コミュニケーション			1		1				1
計		1	2		3		9		12

※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	2		3		2		5
家族・親族							5		5
関係者（利用施設職員等）							2		2
計		1	2		3		9		12

5 相談者別取扱い件数

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
障害者本人	65 (71%)	44 (77%)	27 (71%)
障害者の家族・親族	9 (10%)	4 (7%)	7 (18%)
障害者の関係者（施設職員等）	2 (2%)	1 (2%)	3 (8%)
友人・知人	2 (2%)	1 (2%)	—
地域相談員	4 (5%)	3 (5%)	—
関係団体	2 (2%)	—	—
事業者	4 (5%)	—	—
県（障害福祉課以外）	1 (1%)	1 (2%)	1 (3%)
市町村等	1 (1%)	2 (3%)	—
その他	1 (1%)	1 (2%)	—
計	91 (100%)	57 (100%)	38 (100%)

6 相談方法別取扱い件数

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
電話	61 (67%)	43 (75%)	26 (68%)
面接	29 (32%)	14 (25%)	12 (32%)
文書	—	—	—
電子メール・FAX	1 (1%)	—	—
その他	—	—	—
計	91 (100%)	57 (100%)	38 (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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
相手方 との調整	6	1	4	2	—	1	1	4	—	9	5	5
助言	3	2	1	6	—	3	19	14	8	28	16	12
情報提供	1	—	—	1	—	—	5	2	—	7	2	—
関係機関 の紹介	—	1	1	—	—	2	15	11	4	15	12	7
傾聴	3	4	—	2	1	—	27	16	13	32	21	13
その他	—	—	—	—	—	—	—	1	1	—	1	1
計	13	8	6	11	1	6	67	48	26	91	57	38

<参考> 情報提供や関係機関の紹介等を行った事例

- 発達障害のある子どもが小学校に入学するが、特別支援学級にするか普通級にするかで他の家族との意見のくい違いがあることや、学校の対応において不安があるとの相談に、教育委員会の相談窓口を紹介した。
- 重い物を持たない症状があり医師の診断もあるが、気が弱く、通所している就労支援事業所に言えないでいるため、重い物を持たされて辛いとの相談に、医師の診断書を事業所に提出するか、事業所を紹介してもらったハローワークに相談することを勧めた。
- 現在の仕事を辞めて転職したいが、次の仕事が見つからなかった場合の心配から親に反対されており、どうすればいいかという相談に対し、辞める前にハローワークに相談することができること、また、県の障害者就業生活支援センターや市の障害福祉担当窓口相談するという方法があることも伝えた。
- 利用していた就労支援施設の社長や職員から嫌がらせや脅し、いじめを受けたことについて、関わった人たちを罰してほしい、人権擁護委員に相談したいがどこに行けばいいのかという相談に対し、人権擁護の窓口が法務局にあることを伝えた。
- 障害のある人を対象にした料理教室を以前利用したことがあり、また通いたいので開催されているところがないかとの問い合わせに、居住している市町村の福祉担当課や保健センターに問い合わせることを勧めた。
- 聴覚に障害があることから職場で何度もトラブルがあり、その度に異動を希望し対処してもらったが、上司との関係性が悪化し、面談することになっても手話通訳の同席も断られ交渉がうまくいかないとの相談に、手話通訳に同行してもらい労働局へ相談に行くことを勧めた。
- 父親が認知症で入院している精神科病院の看護師から、自分に発達障害があることを知っていながら不適切な対応をされることに大変困っているとの相談に対し、当該病院の相談窓口への相談を勧め、病院での解決が難しいようであれば、県の医療安全相談センターという窓口があるということも伝えた。

8 個別の相談事例

【事例①】（福祉サービス）

相談者	身体障害のある人の家族
相談内容	夫が障害のために働けなくなり、自分も介護のため仕事ができず経済的に苦しい生活をしているが、金銭的な面の支援について市町村の窓口から十分な説明をしてもらえず、聞いてもきちんとした対応をしてもらえない。受給できたはずの手当も説明がなかったため、過年度分は受給できないとのことで謝られたが釈然としない。その他のサービスについても他の市に比べて対応が不十分で、日々の生活が思うようにできない。
対応	理不尽な思いをしていることや、つらい気持ち、これまでの経緯を傾聴し、一人で抱え込まないこと、誰かを頼ることを勧めた。

【事例②】（医療）

相談者	身体障害のある人
相談内容	半身不随で左側が使えない。通院しているクリニックで、右手を動かしてはいけない治療を受けていた際、顔が痒いことを訴えたところ、失笑されたため右手で掻いていると、叱られ、左手で掻くように言われた。左側が使えないことがわかっているはずであるが、横柄に配慮のない言い方をされて腹が立った。他の患者さんに対しても横柄な対応が見られ、不快である。
対応	訴えがあったことを相談室から当該クリニックへ伝えてほしいとのことであったが、一旦謝罪があったとのことであるため、しばらく不都合を伝えながら様子を見て、それでも変わらないようであれば医療安全相談センターにつなぐので連絡をくれるよう伝えた。

【事例③】（商品販売・サービス）

相談者	精神障害のある人
相談内容	車を買替えようと、今の車を買った販売店に連絡をしたところ、「障害者は信頼関係が築けないから売れない」と言われた。車検が近いのでそれまでに車を購入する必要があるが、連絡をすると「営業妨害になるから訴える」と言われ、電話もできない。
対応	当該販売店の担当者に電話で連絡をし、相談内容を伝えたところ、「信頼関係が築けない」と言ったのは以前に事故による修理のトラブルがあったためであり、商売をしていて障害者を差別するような対応をするわけがないとの回答であった。その回答を相談者に伝えたところ、納得はしないものの、車は別の販売店で購入することにしたとのことであった。

【事例④】（労働・雇用）

相談者	障害者雇用部署の責任者
相談内容	障害者雇用で、スタッフから体調に合わせた変則的な勤務を希望された。体調が不安定なため、午前の変則勤務を認めているなか、朝体調が悪く欠勤の連絡をしたあと復調した場合は午後から出勤したいとことであった。しかし、本人の身体症状に併せて、いつ出勤するかわからない状態では作業の割り当てが難しい。合理的配慮としてそこまで認めなくてもいいのではないか。作業の割り当てに支障が出るため、認めないことにしたい。
対応	本人の障害特性として症状に日内変動があり、一日の間でも体調が大きく変化する場合がある。配慮として午前中の変則勤務を認めているなら、午後でも同様ではないか。合理的配慮の観点からは「ルール・慣行の柔軟な変更」の категорияに入るケースで、「割り当てる作業がないかもしれない」というようなことは認めない理由にはならない。双方で話し合うことも大切であることを伝えた。

【事例⑤】 教育

相談者	発達障害のある子どもの母親
相談内容	子どもに落ち着きがないことで、3月に卒園した保育園から不快な対応を受けていたため、小学校入学後の学校からの対応に不安がある。保育園の対応については謝罪があったが、小学校入学については、特別支援学級と普通級の選択など、どうすればいいのかわからなくなっている。小学校からは納得できるアドバイスがなく、家族とも意見が合わない。
対応	家族や学校とよく話し合って納得のいく結論を出すことが大切であるが、大人の都合ではなく、お子さんにとってどの方法が最も良いのかを考えることが一番大切であるということを伝え、どうしても折り合いがつかない場合は、教育委員会の相談窓口にご相談することを勧めた。

【事例⑥】 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	コロナ禍で地域の人から差別的な言葉を受け、外出するのが怖くなった。ヘルパー同伴でスーパーに買い物に行った際、障害者であることを煙たがられ、心無い言葉で汚いもののように扱われたりして不快であった。翌日から外出することが怖くなり、ヘルパーとの関係もギクシャクするようになった。
対応	店側の対応ではなく、一般客の発言であるとのこと。 これまでも心ない言葉で傷つけられることがあったことや、家族がいない寂しさ等の辛い思いを傾聴し、不安や辛い思いはヘルパーに率直に話すことを勧め、相談室としても、障害のある人への理解につながるような活動を実践する必要があることを伝えた。