

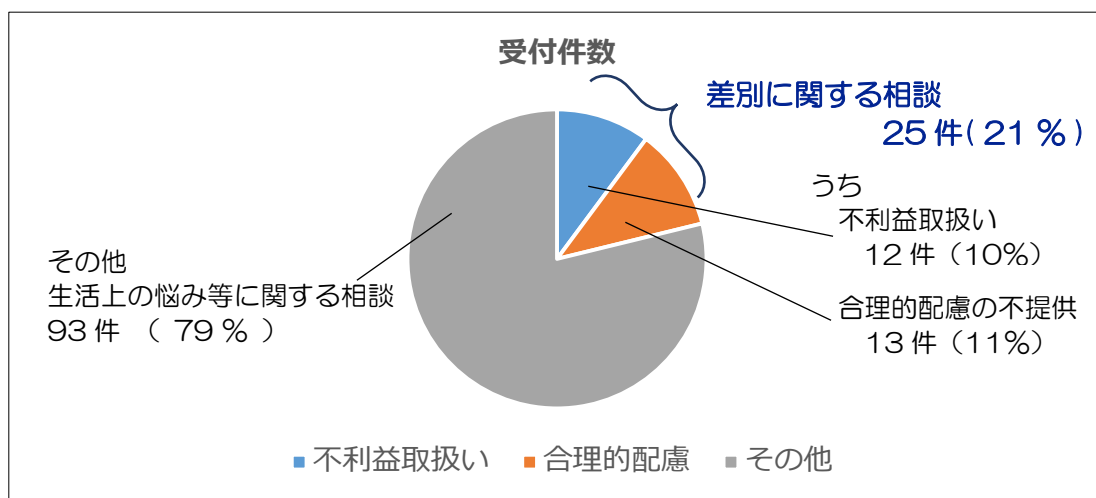
平成 29 年度 障害者差別解消に係る相談状況について

1 受付状況（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件と多くなっており、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

8 その他の活動

〈研修等への講師派遣〉

各関係団体や事業所からの研修等の依頼を積極的に受け、広域専門相談員を講師として派遣し、条例の周知や合理的配慮の事例紹介などを通じ、差別の解消に取り組んでいる（実施回数：平成28年度 計18回→平成29年度 計26回）。

〈相談体制の充実〉

県庁1階専用相談室の「広域専門相談員」（2名）のほか、より住民に身近な相談窓口として、障害者相談員、精神障害者地域相談員養成研修修了者や民生・児童委員で、市町村から推薦のあった方に「地域相談員」を委託し、県内各地域での相談対応や情報提供を行っている。

（地域相談員数：平成28年度末 309名→平成29年度末 704名 平成30年度中に1,300名程度に増やす予定）

9 参考

富山県障害のある人の相談に関する調整委員会（平成30年5月30日開催）での委員からの主な意見

- 相談室には様々な相談が寄せられているが、障害者差別解消に関する研修会などで具体的事例として共有し、普及啓発していったらどうか。
- 身体障害者補助犬*（盲導犬など）の入館拒否の事例がある。
- ヘルプマークは周囲の方々の理解がないと難しい。一般の人々と障害者の交流が重要
- 求人広告に障害者差別ととれる表現が見受けられたが、それを差別と意識していない。相談件数としてあがらなくても、当事者が差別と感ずる場合があるのではないか。
- 障害者差別解消については、初等教育の段階からの教育が必要

※身体障害者補助犬

- ・「身体障害者補助犬法」では、身体障害者の自立及び社会参加に寄与するものとして、不特定かつ多数の人の利用する民間施設等を利用する場合に他人に迷惑を及ぼさないこと等の能力を有すると認められたものとして、①盲導犬、②聴導犬、③介助犬の3種類を定めている。
- ・やむを得ない場合を除き、①国や地方公共団体が管理する公共施設、②公共交通機関（電車、バス、タクシー等）、③飲食店、ホテル等は、補助犬の同伴を拒んではならないとされている。
- ・補助犬を使用する身体障害者は、補助犬が他人に迷惑を及ぼすことがないように、その行動を十分管理するとともに、予防接種や検診など公衆衛生上の危害を生じさせないように努めなければならないとされている。