障害者差別解消に係る相談状況ついて

資料３－３

１　受付状況（平成28年４月～平成29年３月）

　 平成28年度に県障害福祉課相談室に寄せられた相談は159件あり、差別に該当すると判断される相談は40件（全体の25％）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは11件（7％）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは29件（18％）であった。

　 また、「その他」の119件（75％）には、周囲から理不尽な言動を受けたという相談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。

**差別に関する相談**

**40件( 25 % )**

**その他**

**生活上の悩み等に関する相談**

**119件( 75 % )**

不利益取扱い

　11件（7％）

合理的配慮の不提供

　　29件（18％）

２　相談内容別取扱件数

（1）差別に関する相談における分野別取扱件数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 福祉サービス | 0（　0％） | 建築物の利用 | 0（　0％） |
| 医療 | 3（　7％） | 交通機関の利用 | 8（ 20％） |
| 商品販売**・**サービス | 11（ 28％） | 不動産取引 | 0（　0％） |
| 労働**・**雇用 | 2（ 5％） | 情報提供・コミュニケーション | 16（ 40％） |
| 教育 | 0（　0％） | **計** | **40（100％）** |

※富山県障害者差別解消ガイドラインによる分野別分類

（2）合理的配慮の不提供における性質別分類件数

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

※富山県障害者差別解消ガイドラインによる性質別分類

（3）その他相談件数

差別事案に該当しない「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66 件と最も多く、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。

また、「友人や近隣とのトラブル」が次いで17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。

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

３　相談分野と障害種別との関係

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 身体 | | | | | 知的 | 精神 | 発達 | **計** |
| 視覚 | 聴覚 | 肢体 | 内部 | 小計 |
| 医療 | ３ |  |  |  | ３ |  |  |  | **3** |
| 商品販売**・**サービス | ３ | １ | ７ |  | 11 |  |  |  | **11** |
| 労働**・**雇用 |  |  | １ |  | １ |  | １ |  | **2** |
| 交通機関の利用 | ２ |  | ５ |  | ７ |  | １ |  | **8** |
| 情報提供・コミュニケーション |  | ６ | ７ | １ | 14 |  |  | ２ | **16** |
| **計** | **８** | **７** | **20** | **１** | **36** | **0** | **２** | **２** | **40** |

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上

相談分野は「情報提供・コミュニケーション」が16件と最も多く、障害種別では「身体に障害のある人」からの相談が多く、なかでも「肢体に不自由のある人」からの相談が全体の半分を占めている。

４　相談者別取扱件数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 障害者本人 | 118（ 74％） | 友人・知人 | 2（ 1％） |
| 障害者の家族 | 8（ 5％） | 地域相談員 | 4（ 3％） |
| 障害者の関係者（施設職員） | 9（ 6％） | その他 | 18（ 11％） |
|  |  | **計** | **159（100％）** |

５　相談方法別取扱件数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 電話 | 119（ 75％) | 文書 | 4 ( 2％) |
| 面接 | 33 ( 21％) | 電子メール | 3 ( 2％) |
|  | | **計** | **159 ( 100％)** |

６　相談対応別活動状況

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 相談対応 | 不利益取扱い | 合理的配慮 | その他 | **計** |
| 相手方との調整 | 1 | 13 | 1 | **15** |
| 助言 | 1 | 8 | 65 | **74** |
| 情報提供 | 5 | 5 | 24 | **34** |
| 関係機関の紹介 | 2 | 1 | 1 | **4** |
| 傾聴 | 2 | 2 | 28 | **32** |
| **計** | **11** | **29** | **119** | **159** |

「不利益取扱い」及び「合理的配慮の不提供」に該当する相談40件への対応としては、「相手方との調整（14件）」、「情報提供（10件）」、「助言（9件）」の順に多くなっている。

７　個別事例（相談内容）

（1）不利益取扱い

・入院中の知人の見舞いに、医療機関に補助犬を同伴したいと事前に電話で確認したところ断られた。（視覚障害）

・切符購入時に職員に障害者割引の利用方法を確認したところ、券売機で小人用を購入するよう説明を受け乗車したが、改札を通過する際に呼び止められ、事情を説明しても障害者手帳の提示や障害について執拗に質問をされた。（精神障害）

（2）合理的配慮の不提供

【 物理的環境への配慮 】

・車いす利用者がバスに乗ろうとしているところを通行中に見かけたが、昇降口に設置されたスロープが出てこなかったため、乗車のために手を貸した。（県民）

【 意思疎通の配慮 】

・講習受講のため、主催者側に手話通訳の手配を依頼したが断られた。（聴覚障害）

【 ルール・慣行の柔軟な変更 】

・食料品の購入時にレジで「袋に入れてください」と依頼したところ、「今日は入れるが、今後は分からない」と言われた。（身体障害）

【参考】29年度の状況（平成29年４～９月）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 相談件数  （延べ件数） | 不利益取扱い | 合理的配慮の  不提供 | その他相談 | 計 |
| 平成29年度  (４～９月) | ６件 | ５件 | 59件 | 70件 |