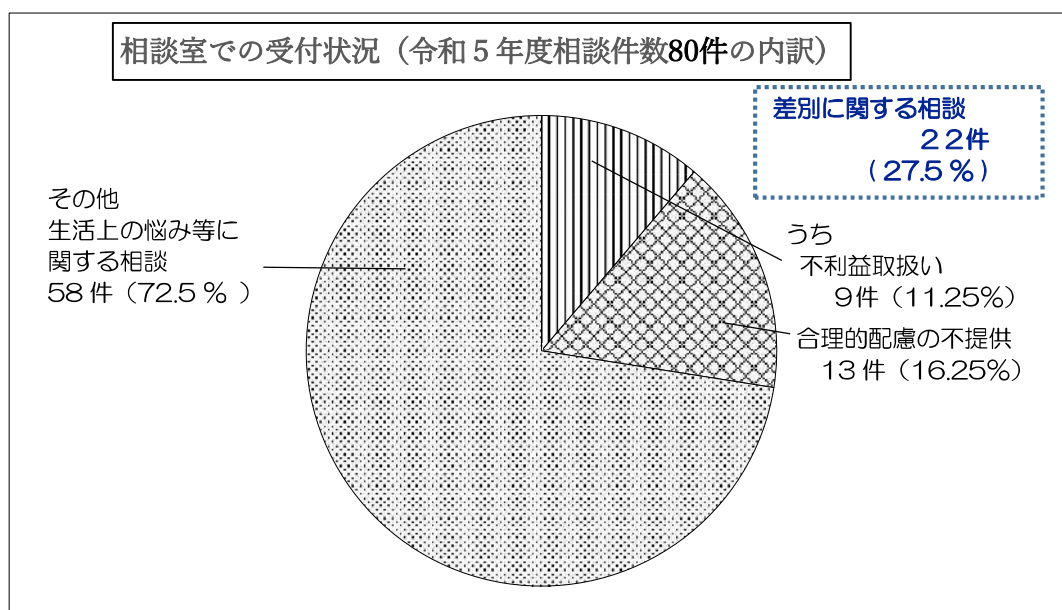


令和5年度 相談状況について

1 受付状況（令和5年4月～令和6年3月）

令和5年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は80件であり、相談室開設6年目となる今年度は、昨年度（54件）よりも相談件数は増加した。

相談80件のうち、差別に関する相談は22件（全体の27.5%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは9件（11.25%）、「合理的配慮の不提供」に該当するものは13件（16.25%）であった。



2 相談者別相談件数

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
| 障害者本人 | 27 (71%) | 38 (70%) | 57 (71%) |
| 障害者の家族・親族 | 7 (18%) | 5 (9%) | 10 (13%) |
| 障害者の関係者(施設職員等) | 3 (8%) | 3 (6%) | 4 (5%) |
| 友人・知人 | — | 1 (2%) | 1 (1%) |
| 地域相談員 | — | 1 (2%) | 1 (1%) |
| 関係団体 | — | — | 1 (1%) |
| 事業者 | — | — | 2 (3%) |
| 県（障害福祉課以外） | 1 (3%) | 5 (9%) | 3 (4%) |
| 市町村等 | — | 1 (2%) | 1 (1%) |
| 計 | 38 (100%) | 54 (100%) | 80 (100%) |

3 相談方法別相談件数

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-----------|------------------|------------------|------------------|
| 電 話 | 26 (68%) | 40 (74%) | 61 (76%) |
| 面 接 | 12 (32%) | 13 (24%) | 15 (19%) |
| 電子メール・FAX | — | 1 (2%) | 4 (5%) |
| 文 書 | — | — | — |
| そ の 他 | — | — | — |
| 計 | 38 (100%) | 54 (100%) | 80 (100%) |

4 相談への対応状況

| 相談態様 (年度) | 不利益取扱い | | | 合理的配慮 | | | その他 | | | 計 | | |
|--------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | R3 | R4 | R5 | R3 | R4 | R5 | R3 | R4 | R5 | R3 | R4 | R5 |
| 傾聴 | — | 5 | 5 | — | 1 | 5 | 13 | 15 | 17 | 13 | 21 | 27 |
| 助言 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 4 | 8 | 14 | 19 | 12 | 23 | 24 |
| 関係機関 の紹介 | 1 | — | 1 | 2 | — | 2 | 4 | 6 | 14 | 7 | 6 | 17 |
| 相手方 との調整 | 4 | — | 2 | 1 | 2 | 2 | — | — | 3 | 5 | 2 | 7 |
| 情報提供 | — | — | — | — | — | — | — | 1 | 4 | — | 1 | 4 |
| その他 | — | — | — | — | — | — | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 計 | 6 | 6 | 9 | 6 | 11 | 13 | 26 | 37 | 58 | 38 | 54 | 80 |

《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 |
|---|---------------------|
| 障害者雇用で勤務している勤務先の上司から、就業時間の1分後にタイムカードを押して帰ることについて「早すぎる」と言われる。 | ハローワーク |
| 障害により話し言葉の理解が難しいため、文字起こしのアプリを会社の携帯に入れたいと申し出たところ、上司から障害者手帳をもらってからにするよう言われた。手帳は申請中。 | 労働局 |
| 利用している福祉サービス施設の理事長から暴言を受け、利用しにくくなっている。利用をやめた人もいる。 | 当該市町村担当課の担当者 |
| 子どもが小学校の特別支援学級に入っているが、普通級への変更を希望している。学校等に相談しているが、話が思うように進まない。 | 県教育委員会教育企画課 |
| 高齢者の自動車免許更新について、地元で更新できるのか。 | 運転免許センター |
| アパートの駐車場利用について、障害に配慮した駐車スペースを利用させてもらえない。(差別的な対応は確認されず、契約上の問題) | 消費生活センター 法的機関 |
| 両親の死後、遺産相続について兄と揉めたうえ相続放棄をしたが、よかったのか。 | 法テラス |
| 通院している精神科病院の医師から診察拒否をされているが、どこに相談したらいいのか。 | 心の健康センター 厚生センター |
| カサンドラ症候群の人のための会は富山県にあるのか。 | 一般社団法人日本カサンドラ支援協会 |
| 子どもが入所施設から特別支援学校に通っているが、学校から帰った後、施設職員が入浴をさせようとしたところ、お尻に引っかき傷のようなものとあざがあったことから、学校側と話をすることになった。どういうふうに話をすればいいか。 | 県教育委員会県立学校課特別支援教育担当 |
| 病院にある「思いやりの窓口」で相談の対応をしてもらえない。国の施策等で相談対応はしなければならないはず。 | 医務課 |
| 身体障害者手帳が交付されたので、住宅の改修のための補助金について相談したい。 | 居住している市町村の担当課 |
| 家族から差別を受けている。 | 厚生センター 市町村の福祉担当課 |
| 居住している市が発行しているおむつ券について、使いやすいうように工夫をしてほしい。 | 市の担当課 |
| 警察官から不適切な対応を受けた。 | 県警相談課 |

5 差別に関する相談について

(1)分野別相談件数

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5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 | 4 (33%) | 5 (29%) | 6 (27%) | 2 (9%) | 8 (36%) |
| 交通機関の利用 | — | — | 1 (4.5%) | 4 (18%) | 5 (23%) |
| 情報提供・ コミュニケーション | 1 (8%) | 3 (18%) | — | 4 (18%) | 4 (18%) |
| 福祉サービス | — | 1 (6%) | — | 2 (9%) | 2 (9%) |
| 労働・雇用 | 5 (42%) | 5 (29%) | 1 (4.5%) | — | 1 (4.5%) |
| 教育 | 1 (8%) | 2 (12%) | 1 (4.5%) | — | 1 (4.5%) |
| 不動産取引 | — | 1 (6%) | — | 1 (4.5%) | 1 (4.5%) |
| 医療 | 1 (8%) | — | — | — | — |
| 建築物の利用 | — | — | — | — | — |
| その他 | — | — | — | — | — |
| 計 | 12 (100%) | 17 (100%) | 9 (41%) | 13 (59%) | 22 (100%) |

(2)相談分野と障害種別相談件数

| | 身体 | | | | | 知的 | 精神 | 不明 | 計 |
|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 視覚 | 聴覚 | 肢体 | 内部 | 小計 | | | | |
| 商品販売・サービス | 1 | 1 | 5 | | 7 | | 1 | | 8 |
| 交通機関の利用 | 2 | | 1 | | 3 | | 2 | | 5 |
| 情報提供・コミュニケーション | | | | | | | 4 | | 4 |
| 福祉サービス | | | | | | | 2 | | 2 |
| 不動産取引 | | | 1 | | 1 | | | | 1 |
| 労働・雇用 | | | | | | | 1 | | 1 |
| 教育 | | | | | | | | 1 | 1 |
| 医療 | | | | | | | | | |
| 建築物の利用 | | | | | | | | | |
| 計 | 3 | 1 | 7 | | 11 | | 10 | 1 | 22 |

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上

(3) 相談者と障害種別相談件数

| | 身体 | | | | | 知的 | 精神 | 不明 | 計 |
|--------------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| | 視覚 | 聴覚 | 肢体 | 内部 | 小計 | | | | |
| 本人 | 1 | | 2 | | 3 | | 7 | | 10 |
| 関係者（利用施設職員等） | 1 | | 4 | | 5 | | | | 5 |
| 家族・親族 | | 1 | | | 1 | | 2 | 1 | 4 |
| 友人・知人 | | | 1 | | 1 | | | | 1 |
| 県（障害福祉課以外） | 1 | | | | 1 | | | | 1 |
| 事業者 | | | | | | | 1 | | 1 |
| 地域相談員 | | | | | | | | | 0 |
| 計 | 3 | 1 | 7 | 0 | 11 | 0 | 10 | 1 | 22 |

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24件と最も多くなっており、施設利用における不都合が多くみられた。

次いで、「家族とのかかわりに関する相談」が9件で、家族関係に問題を抱えているという相談が多かった。「友人や近隣とのトラブル」「条例や障害についての啓発や要望」がそれぞれ3件、「各種手続きについての問合せ」「障害者への適切な対応等に関する問合せ」がそれぞれ2件となっている。また、「その他生活に関する内容」が9件あり、まだまだ生きにくさを抱えて生活している人が多いことがわかる。

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3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|--------------------|------------|------------|------------|
| 個別の施設等への意見・要望 | 13 | 24 | 30 |
| 家族とのかかわりに関する相談 | 5 | 5 | 9 |
| 友人や近隣とのトラブル | 2 | 3 | 3 |
| 条例や障害についての啓発や要望 | 0 | 0 | 3 |
| 各種手続きについての問合せ | 0 | 1 | 2 |
| 障害者への適切な対応等に関する問合せ | 2 | 1 | 2 |
| 障害の定義や特性等についての質問 | 0 | 0 | 0 |
| その他生活に関する内容 | 4 | 3 | 9 |
| 計 | 26件 | 37件 | 58件 |

7 個別の相談事例

【事例①】（交通機関の利用）

| | |
|------|---|
| 相談者 | 身体障害のある人 |
| 相談内容 | 車いすでのバス乗車が可能であると表示されているにもかかわらず、混んでいることを理由に乗車を断られた。バスに乗車した際にも、停留所への到着案内がわからなかったため乗り過ぎてしまった。これらのことをバス会社の相談窓口へ伝えたが、取り合ってもらえなかった。 |
| 対応 | バス会社の相談窓口へ、バス利用者からの相談に取り合わなかったことについての訴えがあったことを伝え、丁寧な対応をお願いした。 |
| 結果 | 相談者は、相談内容を伝えることのみを希望されたため、最終とした。 |

【事例②】（商品販売・サービス）

| | |
|------|---|
| 相談者 | 県外に住む聴覚障害のある人の家族 |
| 相談内容 | 富山県を訪れる予定があり、食事をしたいと思う飲食店へ聴導犬の同伴について問い合わせたところ、保健所の指導で動物を入店させることはできないと言われた。 |
| 対応 | 当該地区を担当する厚生センターに確認をしたところ、厨房へ動物を入れることは禁止しているが、客室は可能であるとのこと。そのことを当該店舗に伝え、併せて身体障害者補助犬法、障害者差別解消法の説明と、補助犬はペットではないということを伝えたと、入店が可能という回答を得た。 |
| 結果 | 当日は聴導犬同伴が受け入れられ、食事をする事ができたとのことであった。 |

【事例③】（商品販売・サービス）

| | |
|------|---|
| 相談者 | 当事者団体の会長 |
| 相談内容 | 温泉旅館を訪れたいと思い、盲導犬同伴であることを伝えたいうえで予約をしようとしたが、その近隣の10軒もの旅館から断られたとのこと。観光協会の対応を確認してほしい。 |
| 対応 | 当該地域の温泉旅館組合に確認をしたところ、盲導犬については「犬」という認識であった。そのため、盲導犬はペットで |

| | |
|------------|--|
| | はないということと、併せて身体障害者補助犬法や障害者差別解消法について説明をし、正当な理由がない限り補助犬の同伴を拒否してはいけないということを伝えた。 |
| 結 果 | 協会自体に法についての認識がなかったとのことで、今後、役員会等で周知をしていくことにするとの回答があった。 |

【事例④】（交通機関の利用）

| | |
|-------------|---|
| 相談者 | 特別支援学校（視覚）校長 |
| 相談内容 | 毎年4月の通学路の点検時に、学校の最寄り駅敷地に設置してある点字ブロックの破損について確認し、その都度鉄道会社に改善要望をしているが、一向に改善されない。障害者のみならず健常者でも躓くおそれがあり、高齢者にも危険があると考えられる。鉄道会社への働きかけをお願いしたい。 |
| 対 応 | 当該鉄道会社へ連絡をし、点字ブロックの修繕予定について確認をしたところ、「なるべく早くしたいと思っている」とのことであった。特別支援学校から再三の修繕依頼をしていることや、視覚障害者の事故が後を絶たないことから、早い対応を望む旨を伝えたところ、手が回っていないことへの謝罪があった。 |
| 結 果 | その後間もなく、学校側より点字ブロックが修繕された旨の報告があった。 |

【事例⑤】（交通機関の利用）

| | |
|-------------|--|
| 相談者 | 精神障害のある人 |
| 相談内容 | 電車の車内には、特にヘルプマークに関する掲示等はなく、アナウンスもない。降車駅の駅員に席を譲ってもらえなかったことを伝えたが、乗客の良心に任せている部分もあるので仕方がないというようなことを言われた。 |
| 対 応 | 当該鉄道会社へ連絡をし、相談内容を伝えただけで、ヘルプマーク周知への協力として、車内へのポスター掲示とアナウンスによる注意喚起を依頼した。ポスターについては、必要枚数を確認のうえ送付した。 |
| 結 果 | その後、車内の優先席付近にポスターの掲示があった。車内アナウンスをしていることも確認されている。 |

【事例⑥】（情報提供・コミュニケーション）

| | |
|------|---|
| 相談者 | 発達障害のある人 |
| 相談内容 | 公的機関において、自身の手続きの際に書類を読むように言われたが、長文を読んだり書いたりすることが難しいので、読み上げてほしいと伝えたが、職員から拒否された。 |
| 対応 | 当該機関の相談窓口に連絡をし、本人から障害についての申し出がなかったとしても、配慮の希望があった場合には配慮をする義務があるということ、職員対応要領にも記載があること等を伝えた。 |
| 結果 | 今後気を付けるとの回答があり、本人に再度連絡をするよう伝えてほしいとのことであったため、その旨を本人に伝えた。 |