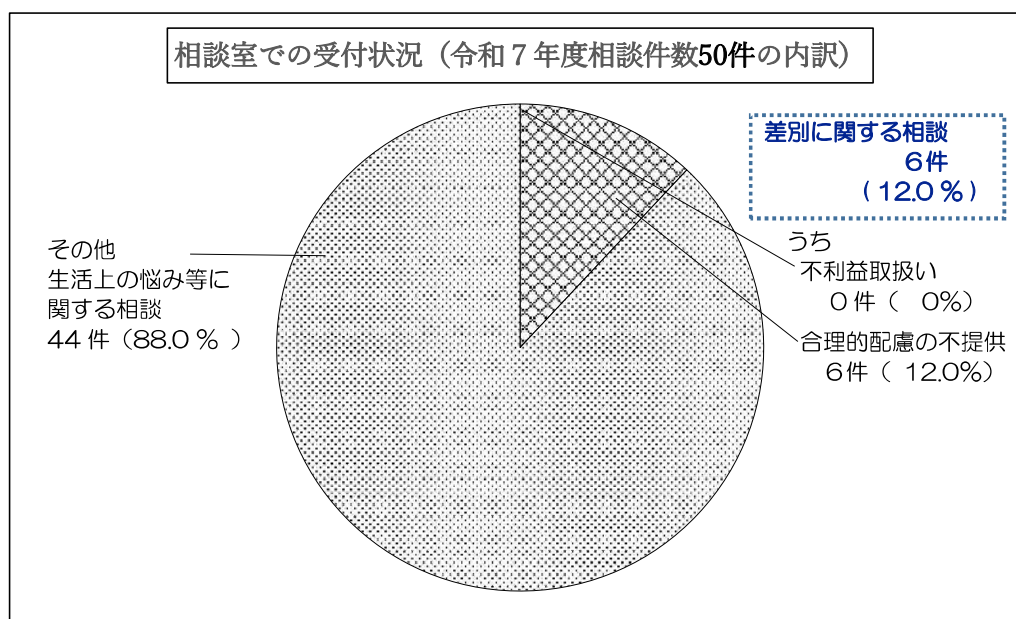


令和 7 年度 相談状況について

1 受付状況（令和 7 年 4 月～令和 8 年 3 月）

相談室開設 10 年目となる令和 7 年度に障害福祉課相談室に寄せられた相談は 50 件であり、昨年度（60 件）よりも相談件数は減少した。

相談 50 件のうち、差別に関する相談は 6 件（全体の 12.0%）、そのうち、「不利益取扱い」に該当するものは 0 件、「合理的配慮の不提供」に該当するものは 6 件（12.0%）であった。



2 相談者別取扱い件数

	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
障害者本人	57 (71%)	47 (78%)	39 (78%)
障害者の家族・親族	10 (13%)	2 (3%)	5 (10%)
障害者の関係者(施設職員等)	4 (5%)	1 (2%)	2 (4%)
友人・知人	1 (1%)	2 (3%)	—
地域相談員	1 (1%)	3 (5%)	2 (4%)
関係団体	1 (1%)	—	—
事業者	2 (3%)	2 (3%)	1 (2%)
県（障害福祉課以外）	3 (4%)	1 (2%)	—
市町村等	1 (1%)	1 (2%)	—
その他	—	1 (2%)	—
不明	—	—	1 (2%)
計	80 (100%)	60 (100%)	50 (100%)

3 相談方法別取扱い件数

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
電 話	61 (76%)	53 (88%)	38 (76%)
面 接	15 (19%)	6 (10%)	6 (12%)
文 書	—	—	—
電子メール・FAX	4 (5%)	1 (2%)	6 (12%)
そ の 他	—	—	—
計	80 (100%)	60 (100%)	50 (100%)

4 相談態様別件数

相談態様	不利益取扱い			合理的配慮			その他			計		
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
相手方との調整	2	1	—	2	1	1	3	—	—	7	2	1
助言	1	3	—	4	—	1	19	19	7	24	22	8
情報提供	—	—	—	—	1	3	4	2	3	4	3	6
関係機関の紹介	1	—	—	2	1	—	14	5	8	17	6	8
傾聴	5	1	—	5	4	1	17	19	25	27	24	26
その他	—	—	—	—	—	—	1	3	1	1	3	1
計	9	5	0	13	7	6	58	48	44	80	60	50

《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
福祉サービスを受けているが、ヘルパー、ケアマネジャー、派遣している事業所の対応が不十分であり不適切である。	当課地域生活支援係担当者
地域相談員だが、住宅改善費補助金について相談されることが多い。制度について教えてほしい。	市町村担当課
自身が高齢になり、知的障害のある子や発達障害が疑われる子の今後のことが心配になってきた。	市町村の福祉担当課 手をつなぐ育成会 発達障害専門医
指定管理施設を利用しているが、自身の障害への対応について、利用募集要項の遵守事項における運営側と自身の認識に違いがある。	消費生活センター 施設の所管課
以前、股関節を入れ替える手術を受けたが、現在、症状があまりよくない。身体障害者の等級を上げるにはどういう状態でなければならないのか。	市町村の福祉担当課

5 差別に関する相談について

(1) 分野別相談件数

	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度		
			不利益 取扱い	合理的配慮 不提供	計
労働・雇用	1 (4.5%)	—	—	3 (50%)	3 (50%)
商品販売・サービス	8 (36%)	5 (42%)	—	2 (33%)	2 (33%)
情報提供・ コミュニケーション	4 (18%)	3 (25%)	—	1 (17%)	1 (17%)
福祉サービス	2 (9%)	3 (25%)	—	—	—
医療	—	—	—	—	—
教育	1 (4.5%)	—	—	—	—
建築物の利用	—	—	—	—	—
交通機関の利用	5 (23%)	—	—	—	—
不動産取引	1 (4.5%)	—	—	—	—
その他	—	1 (8%)	—	—	—
計	22 (100%)	12 (100%)	0 (0%)	6 (100%)	6 (100%)

(2) 相談分野と障害種別相談件数

	身体					知的	精神	不明	その他	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	小計					
労働・雇用							1	2		3
商品販売・サービス		2			2					2
情報提供・コミュニケーション							1			1
福祉サービス										
医療										
教育										
建築物の利用										
交通機関の利用										
不動産取引										
その他										
計		2			2		2	2		6

(3)相談者と障害種別相談件数

	身体						知的	精神	その他	不明	計
	視覚	聴覚	肢体	内部	その他	小計					
本人		2	1			3		31		5	39
家族・親族							2	3			5
関係者（利用施設職員等）								1		1	2
地域相談員								1		1	2
事業者			1			1					1
不明			1			1					1
友人・知人											
県（障害福祉課以外）											
市町村等											
その他											
計		2	3			5	2	36		7	50

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」と「その他生活に関する内容」がそれぞれ17件と最も多くなっており、社会の中で活動をする際の周囲の無理解や施設利用等に不都合があるための生活のしづらさについての内容が多くみられた。

次いで、「各種手続きについての問い合わせ」「障害者への適切な対応等に関する問合せ」「条例や障害についての啓発や要望」がそれぞれ3件、「友人や近隣とのトラブル」が1件となっている。

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5年度	令和6年度	令和7年度
個別の施設等への意見・要望	24	23	17
その他生活に関する内容	27	18	17
各種手続きについての問合せ	1	2	3
障害者への適切な対応等に関する問合せ	2	2	3
条例や障害についての啓発や要望	2	1	3
友人や近隣とのトラブル	2	2	1
障害の定義や特性等についての質問	0	0	0
計	58件	48件	44件

7 個別の相談事例

【事例①】（労働・雇用）

相談者	障害者雇用部署担当者
相談内容	同僚の一人からの言動によって症状が悪化し、仕事をすることやさらには出勤することも難しくなった。主治医から部屋を別にするなど、その同僚と物理的に距離をとることを勧められたとのことだが、職場の性質上困難であり求められる配慮ができないため、合理的配慮の観点からの考え方を聞きたい。
対 応	
状況から、別室を設けるための場所がない、また業務の性質上、別室で業務を行うことが難しいことから、合理的配慮の観点として、その配慮を提供することができないとしてもやむを得ないと考えることができるとした。 その後の本人との話し合いの結果、机の配置を工夫することになった。	
結 果	
お互いの視界に入らない机の配置にしたことから、ある程度の改善がみられるようになった。	

【事例②】（商品販売・サービス）

相談者	聴覚障害のある人
相談内容	鉄道会社が企画する観光列車への申込み時に聴覚障害者であることを伝え、音声情報に関する代替手段を求めたが、現場にその情報が共有されておらず、何らの配慮も受けられないまま乗車しサービスの中核部分を享受することができなかった。鉄道会社に伝えたところ、「社内の伝達ミスによる対応漏れ」と認めているにもかかわらず、一部返金や代替措置のいずれにも応じてくれない。
対 応	
当該鉄道会社に状況確認を行ったところ、自社の認識・準備不足を認めるも、「過重な負担」を主張した。しかし、時間があつたにもかかわらず本人への連絡や対応の検討もしていないことから、それらの必要性和法・条例の規定についての説明を行い、客観的に「過重な負担」と判断することが難しいという県の見解を伝えた。 また、全社員への理解を進めるべく研修等の充実や各種相談窓口の有効活用、建設的対話の重要性を伝えた。 返金等の補償については、県の介入はできかねる旨を双方に伝えた。	
結 果	
鉄道会社からは、予約時の要望確認の徹底、引継・連携の強化、社員への再教育を実施するという回答があり、相談者には、鉄道会社に伝えた県の見解と鉄道会社の回答を伝えたところ納得された。	

【 事例③ 】（その他）

相談者	精神障害のある人
相談内容	障害者用駐車スペースに駐車したところ、高齢の女性に「障害者用だ」と注意をされたので、提示してある優先駐車許可証を示したが謝りもしなかった。バグにはヘルプマークも付けているのに気付かれもしなかった。一般的に障害者＝歩行困難な人というイメージが強く、精神障害や内部障害など見た目でわからない障害は理解されにくい。ヘルプマークや見た目でわかりにくい障害への理解を広めてほしい。
対 応	
障害者差別解消の普及啓発活動の中で、ヘルプマークの認知度向上が課題と認識している。今後、さらなる普及啓発に努めていきたい。	

【 事例④ 】（その他）

相談者	市民
相談内容	市役所の立体駐車場で、車いすを使用している人がほうきで清掃をしているのに驚いた。役所なのになぜ障害者に清掃をさせるのか疑問を感じた。健常者がするべきだと思わないか。
対 応	
当該市役所に確認をしたところ、清掃は別に委託をしており、障害のある方への委託はしていない。庁内の駐車場を利用している車いす使用職員が自主的に清掃をしたと考えられるとのことであった。	
結 果	
相談者には、障害があってもできることはしたいという思いを持っている方がいることや障害のある人の社会参加につながるということを説明し、理解を求めた。	

【 事例⑤ 】（その他）

相談者	バリアフリーのないビルに入居している団体
相談内容	当団体が入居しているビルにはバリアフリーの設備がない。来訪者が車いすを使用している場合には介助が必要となるが、当方から入口に迎えに行く旨を伝えないと「合理的配慮がない」とされるのか。 迎えに行く人手がない場合は、配慮ができないという正当な理由となるのか。 部屋まで来てもらう必要のない用件の場合に、当方から入口まで出向いて対応するというのは合理的配慮となるか。

対 応

予め来訪者が車いすを使用していることがわかっている場合は、合理的配慮として迎えに行くことを伝えて介助をすることが求められると考える。（相手から配慮が必要なことが伝えられていない場合はその限りではない。）

迎えに行く人手がないという場合は、そのことを相手に伝えて、話し合うことで別の方法を探ることが大切である。

例として示された、「介助をする必要のない場所へ出向いて対応すること」は、話し合ったうえで相手が受け入れれば合理的配慮となる。