

「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」  
による相談活動の実施状況等について  
(平成 26 年度)

熊本県

## はじめに

熊本県では、全ての県民が互いに支え合い、障がいの有無にかかわらず安心して暮らすことができる共生社会（共に生きる熊本）の実現を目指して、平成23年7月1日に「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」を制定し、平成24年4月1日から全面施行しました。

この報告書は、平成26年度の相談活動実績等を取りまとめたものです。相談員に寄せられた相談内容と対応結果を整理し、障がいのある人を取りまく様々な障壁や、不利益取扱い・合理的配慮の実態、条例の課題等についてまとめています。

また、平成26年度は条例施行後3年目に当たることから、条例施行後3年間の相談件数の推移や特徴などについても記載しています。

どのような行為が差別に当たるのか、そこにはどのような背景や問題があったのかを県民の皆さんに広く知っていただき、そのような事例が今後起きないために、県民一人ひとりが何をすればよいかを考え、行動していただく契機になればと思っています。

今後も引き続き、この条例に基づき、障がいのある人への差別の解消、理解の促進を推進し、障がいのある人もない人も安心して暮らすことができる熊本の実現を目指して取り組んでいきます。

## 目 次

<b>1 条例の仕組み</b> .....	1
( 1 ) 「不利益取扱い」の禁止と「合理的配慮」	
( 2 ) 虐待の禁止	
( 3 ) 相談の仕組み	
( 4 ) 事案解決の仕組み	
( 5 ) 理解促進への取組み	
<b>2 相談活動の実施状況</b> .....	2
( 1 ) 相談体制 .....	(2)
( 2 ) 相談件数 .....	(3)
ア 相談分野別件数	
イ 障がい種別ごとの相談件数	
ウ 障がい種別と相談分野との関係	
エ 障がい保健福祉圏域別相談件数	
オ 相談者別相談件数	
カ 相談方法別件数	
キ 他の機関との連携の状況	
ク 相談への対応状況	
ケ 対応内容と相談分野	
コ 対応回数	
( 3 ) 相談事例 .....	(19)
ア 不利益取扱いに関する相談事例	
イ 合理的な配慮に関する相談事例	
ウ 虐待に関する相談事例	
エ その他の相談事例	
( 4 ) 相談活動のまとめ .....	(28)
<b>3 事案解決の状況（調整委員会）</b> .....	2 8
<b>4 普及・啓発活動の実施状況</b> .....	2 9
<b>5 今後の課題</b> .....	2 9
( 1 ) 条例の周知・啓発について	
( 2 ) 関係機関・団体等とのネットワークの構築について	
( 3 ) より良い対応のあり方と相談員の資質の向上について	
( 4 ) 特定相談外の対応について	
<b>6 3年間の相談状況</b> .....	3 1
<b>&lt;資料編&gt;</b> .....	3 5
・障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例	
・熊本県障害者の相談に関する調整委員会委員名簿	

## 1 条例の仕組み

この条例は、障がいのある人に対する不利益な取扱いを禁止することなどにより、全ての県民が互いに支え合い、障がいの有無にかかわらず安心して暮らすことができる共生社会（共に生きる熊本）の実現を目指すものです。

条例の主な特徴は、次のとおりです。

### （１）「不利益取扱いの禁止」と「合理的配慮」

条例では、障がいを理由とする不利益な取扱いを８つの分野にわたって具体的に規定し、これを禁止しています。（条例第８条）

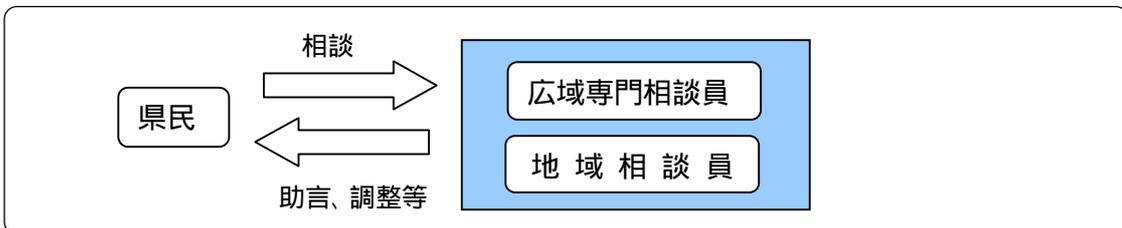
また、障がい者が日常生活や社会生活で受けている様々な制限や制約（社会的障壁）を除去するために、必要かつ合理的な配慮（「合理的配慮」）が行われなければならないと規定しています。（条例第９条）

### （２）虐待の禁止

何人も、障がい者に対し虐待（身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、放棄・放任又は経済的虐待）をしてはならないと定めています。（条例第１０条）

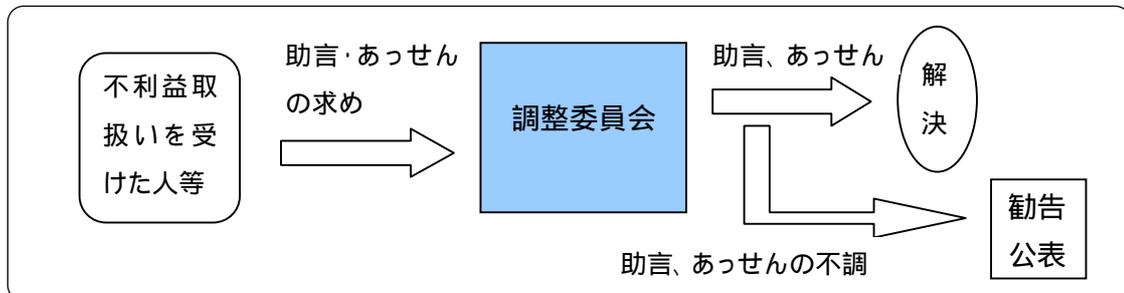
### （３）相談の仕組み

「不利益取扱い」、「合理的配慮」又は「虐待」に関する相談体制として、「地域相談員」と「広域専門相談員」を設けています。（条例第１１条）



### （４）事案解決の仕組み

「不利益取扱い」に関する相談については、相談員による解決が困難な場合、事案解決の仕組みとして、第三者の委員からなる「熊本県障害者の相談に関する調整委員会」を設け、助言やあっせんを行うこととしています。（条例第１６条）



### （５）理解促進への取組み

県は、障がい者に対する誤解や偏見をなくし、理解を深めるための啓発活動を進めていくと定めています。（条例第２１条）

## 2 相談活動の実施状況

### (1) 相談体制

条例に基づき、県障がい者支援課に広域専門相談員を4人、各地域に地域相談員を167人配置しています。(平成27年3月31日時点)

広域専門相談員は、障がい者支援課に設置した専用の電話やメールで相談を受け付け、地域相談員と連携を図りながら、事案の解決に努めています。

地域相談員は、各市町村が委嘱している身体障害者相談員及び知的障害者相談員並びに精神障がいに関する相談員として地域活動支援センターに勤務する精神保健福祉士等がその役割を担っています。相談を受けた地域相談員は、広域専門相談員と連携して、事案の解決を図っています。

(表1-1)地域相談員の内訳

	人数
身体障害者相談員	107
知的障害者相談員	45
精神障がいに関する相談員	15
計	167

身体障害者相談員・知的障害者相談員

福祉の推進に熱意・識見のある地域の方が、市町村長から委託を受けて、身体障がい者又は知的障がい者、その家族の方からの相談に応じる制度です。

(身体障害者福祉法第12条の3、知的障害者福祉法第15条の2)

(表1-2)圏域ごとの地域相談員数

圏域	合計	(身体)	(知的)	(精神)
熊本	32	19	8	5
宇城	14	10	3	1
玉名	24	16	7	1
鹿本	4	1	2	1
菊池	12	7	4	1
阿蘇	16	10	5	1
上益城	14	9	4	1
八代	18	12	5	1
芦北	6	4	1	1
球磨	18	13	4	1
天草	9	6	2	1
計	167	107	45	15

(単位：人)

## (2) 相談件数

### ア 相談分野別件数

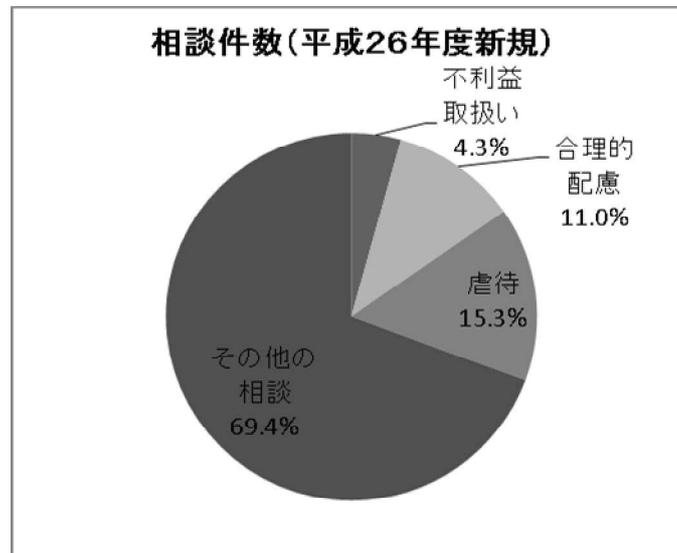
平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までに寄せられた新規の相談件数は 163 件で、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が 7 件、合理的配慮に関する相談が 18 件、虐待に関する相談が 25 件、その他の相談が 113 件でした。

また、対応回数は 849 回で、1 件当たり平均 5.2 回の対応を行っています。

(表 2) 相談件数

	件数(対応回数)		件数の割合(%)
	終結件数	継続件数	
不利益取扱い	7(82)	6	4.3
合理的配慮	18(142)	3	11.0
虐待	25(179)	2	15.3
その他の相談	113(446)	8	69.4
計	163(849)	149	100

条例で規定している相談は、不利益取扱い、合理的配慮又は虐待に関する相談であるため、これ以外の相談を「その他の相談」に分類しています。



なお、上記 163 件のほかに、過年度から継続して行われている相談件数が 11 件あり、その対応回数は 498 回に及びました。

これらは、相談時期が平成 25 年度末であったため平成 26 年度に対応が繰り越したものの、事案の内容から調整に時間を要したものなどですが、中には、日々の生活相談や条例による解決が難しい相談であるために、平成 24 年度から継続的に傾聴中心の対応を行っているものもあります。

平成 26 年度における「不利益取扱い」に関する相談（7 件）を条例で定める 8 分野に整理すると、（表 3）のとおりです。

「商品販売・サービス提供」と「労働者の雇用」が 2 件ずつ、「福祉サービス」、「教育」、「不動産の取引」が 1 件ずつでした。

（表 3）不利益取扱いの内訳

	件数	割合(%)
福祉サービス	1	14.3
医 療	0	0
商品販売・サービス提供	2	28.6
労働者の雇用	2	28.6
教 育	1	14.3
建物等・公共交通機関の利用	0	0
不動産の取引	1	14.3
情報の提供など	0	0
計	7	100

- 「合理的配慮」に関する相談（18 件）を性質別に 3 つに分類してみたものが、（表 4）です。

「人に関するもの」には、商業施設や医療機関を利用した際の職員の対応などが、「ルールに関するもの」には、地域における清掃活動等における取り決めに関するものなどがありました。

また、「物に関するもの」には、点字ブロックの利用に関するものや建物の表示に関するものなどがありました。

（表 4）合理的配慮の内訳

	件数	割合(%)
人に関するもの(窓口対応など)	11	61.1
ルールに関するもの(制度や慣行など)	3	16.7
物に関するもの(建物の構造など)	4	22.2
計	18	100

- 「虐待」に関する相談（25件）を内容別に整理すると、心理的虐待に関するものが13件と最も多く、身体的虐待に関するもの7件、経済的虐待が6件、放棄・放任と性的虐待が3件ずつでした。1つの事案の中で複数種類の虐待が行われている場合があるため、内訳は相談件数（25件）よりも多くなっています。

条例の虐待相談は、障害者虐待防止法の対象外の事案を対象としており、具体的には、教育機関や医療機関における事案のほか、相談内容が不明瞭で具体的な対応ができないものなどがあります。

なお、件数には、相談受理後に障害者虐待防止法による対応へ移行したものの、既に関係機関で虐待の対応が行われていたものも含まれています。

(表5)虐待の内訳

	件数	割合(%)
身体的虐待	7	21.9
心理的虐待	13	40.6
放棄・放任	3	9.4
性的虐待	3	9.4
経済的虐待	6	18.8
計	32	100

「その他の相談」を内容別に整理すると、「その他生活に関する内容」が66件と最も多くなっていますが、その内容は様々で、市町村窓口での対応への不満や、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ります。

また、「個別の施設等への意見・要望」が29件と次いで多くなっており、内容を見ると、就労継続支援事業所などの障がい者福祉関係の事業所に対する相談が多くなっています。

(表6)その他の相談の内訳

	件数	割合(%)
友人や近所とのトラブルに関する相談	2	1.8
各種手続についての問合せ	9	8.0
個別の施設等への意見・要望	29	25.7
障がいの定義や特性等についての質問	1	0.9
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	5	4.4
条例や障がいについての啓発の要望	1	0.9
その他生活に関する内容	66	58.4
計	113	100

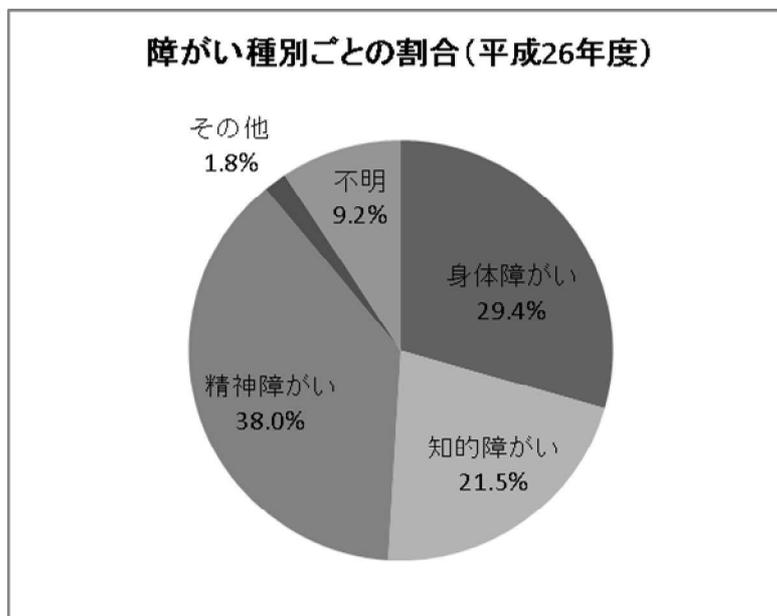
## イ 障がい種別ごとの相談件数

相談件数を障がいの種別で分類すると、精神障がいの区分が 62 件（38.0%）と最も多くなっています。

（表 7）障がい種別ごとの相談件数

		件数	割合 (%)
身体障がい	視覚障がい	13	8.0
	聴覚障がい	4	2.5
	言語等障がい	0	0
	肢体不自由	21	12.9
	内部障がい	9	5.5
	不 明	1	0.6
	計	48	29.4
知的障がい		35	21.5
精神障がい		62	38.0
そ の 他		3	1.8
不 明		15	9.2
計		163	100

重複障がいのある人については、主たる障がいの区分で計上しています。



## ウ 障がい種別と相談分野との関係

障がい種別から相談分野を見ると、いずれの障がい種別でも「その他の相談」が最も多くなっています。中でも精神障がいのある人からの「その他の相談」が45件と最も多くなっています。

(表8)障がい種別と相談分野

		不利益取扱い	合理的配慮	虐待	その他の相談	合計
身体障がい	視覚障がい	2	1	1	9	13
	聴覚障がい	1			3	4
	言語等障がい					
	肢体不自由	2	5	4	10	21
	内部障がい		1	2	6	9
	不明				1	1
	計	5	7	7	29	48
知的障がい			5	7	23	35
精神障がい		2	5	10	45	62
その他					3	3
不明			1	1	13	15
計		7	18	25	113	163

(単位：件数)

「不利益取扱い」について詳しく見ると、身体障がいのある人からの相談が5件と最も多く、障がい種別では視覚障がい・聴覚障がい・肢体不自由となっています。また、分野別では「商品販売・サービス提供」及び「雇用」についての相談が複数上がっています。

(表9)不利益取扱いと障がい種別

		福祉サービス	医療	販売サービス	雇用	教育	建物公共交通	不動産	情報	合計
身体障がい	視覚障がい	1			1					2
	聴覚障がい				1					1
	言語等障がい									
	肢体不自由			2						2
	内部障がい									
	不明									
	計	1		2	2					5
知的障がい										
精神障がい						1		1		2
その他										
不明										
計		1		2	2	1		1		7

(単位:件数)

**【解説】**

条例では、「不利益取扱い」となる行為を次の8つの分野について具体的に掲げて禁止しています。

福祉サービス、医療、商品販売・サービス提供、  
労働者の雇用、教育、建物等・公共交通機関の利用、  
不動産の取引、情報の提供など

(条例第8条関係)

「合理的配慮」を詳しく見ると、身体障がいのある人からの相談が7件と最も多くなっていますが、知的障がいもしくは精神障がいのある人からの相談もそれぞれ5件ずつとなっています。領域別では「人に関するもの」が11件で最も多い件数となっています。

(表 10)合理的配慮と障がい種別

		人に関するもの	ルールに関するもの	物に関するもの	合計
身体障がい	視覚障がい	1			1
	聴覚障がい				
	言語等障がい				
	肢体不自由	2		3	5
	内部障がい	1			1
	不明				
	計	4		3	7
知的障がい		3	1	1	5
精神障がい		3	2		5
その他					
不明		1			1
計		11	3	4	18

(単位：件数)

**【解説】**

条例の「合理的配慮」については、「不利益取扱い」のように分野ごとの具体的な規定はしていません。

これは、実際にどのような「合理的配慮」が求められるかは、障がいのある人の障がいの種別や程度、配慮を求められる側の負担能力や経営状況などによって異なるため、それぞれのケースに応じて判断されることになるためです。

ここでは、条例の規定にはありませんが、人に関するもの、ルールに関するもの、物に関するもので整理してみました。

(条例第9条関係)

「虐待」については、精神障がいの区分が最も多くなっていますが、いずれの障がい種別においても、暴言を受ける、からかわれる等の心理的虐待に関するものが多くを占めています。

(表 11) 虐待と障がい種別

		身体的虐待	心理的虐待	放棄放任	性的虐待	経済的虐待	合計
身体障がい	視覚障がい		1				1
	聴覚障がい						
	言語等障がい						
	肢体不自由		3	1			4
	内部障がい					2	2
	不明						
	計		4	1		2	7
知的障がい			3	2	1	3	9
精神障がい		6	6		1	1	14
その他							
不明		1			1		2
計		7	13	3	3	6	32

(単位：件数)

**【解説】**

平成 24 年 10 月から「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」(平成 23 年法律第 79 号)が施行されました。同法の「障害者虐待」は 養護者による障害者虐待、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、使用者による障害者虐待の 3 つの類型が対象となっていますので、これらに該当しない障害者に対する虐待について、条例による対応を行っています。

(条例第 10 条関係)

- 「その他の相談」については、精神障がいのある人からの相談が 45 件と最も多くなっています。

相談内容は、「その他生活に関する相談」(66 件)が最も多く、以下「施設への意見等」、「各種手続の問合せ」の順に続いています。

(表 12) その他の相談と障がい種別

		友人近所トラブル	各種手続の問合せ	施設への意見等	障がいに関する質問	障がい者への対応	啓発の要望	その他生活に関する相談	合計
身体障がい	視覚障がい		1	3				5	9
	聴覚障がい			1			1	1	3
	言語等障がい								
	肢体不自由	1	1	3				5	10
	内部障がい			3				3	6
	不明					1			1
	計	1	2	10		1	1	14	29
知的障がい		1	2	6		3		11	23
精神障がい			5	10				30	45
その他								3	3
不明				3	1	1		8	13
計		2	9	29	1	5	1	66	113

(単位：件数)

**【解説】**

条例では、「不利益取扱い」、「合理的配慮」又は「虐待」に関する相談ができると定めており、この 3 つに関する相談を「特定相談」と定義しています。

(条例第 11 条関係)

## エ 障がい保健福祉圏域別相談件数

障がい保健福祉圏域別の相談件数を見ると、全ての圏域から相談が寄せられており、熊本圏域が61件で最も多くなっています。

「不明等」には、県内で発生した事案について県外在住の方からなされた相談も含まれます。

(表 13) 圏域別相談件数

圏域	件数	割合(%)	圏域	件数	割合(%)
熊本	61	37.4	上益城	1	0.6
宇城	5	3.1	八代	9	5.5
玉名	13	8.0	芦北	2	1.2
鹿本	5	3.1	球磨	6	3.7
菊池	11	6.7	天草	8	4.9
阿蘇	10	6.1	不明等	32	19.6
			計	163	100

## オ 相談者別相談件数

相談が誰から行われたかという相談者別件数を見ると、「障がい者本人」からの相談が97件(59.5%)、「家族・親族」からが35件(21.5%)でした。

なお、地域相談員が相談を受け付け広域専門相談員につないだ事例は3件、広域専門相談員から地域相談員への連携を図った事例は5件でした。

(表 14) 相談者別の件数

	件数	割合(%)
障がい者本人	97	59.5
家族・親族	35	21.5
関係者(利用している施設の職員など)	12	7.4
友人・知人	7	4.3
上記以外の方(一般の県民の方など)	10	6.1
不明	2	1.2
計	163	100

相談者を障がい種別に見ると、身体障がいのある人・精神障がいのある人は、いずれも半数以上が本人からの直接の相談となっていますが、知的障がいのある人については本人から直接相談があった事例は3割弱で、家族・親族又は関係者からの相談が中心となっています。これは、周囲の人が本人の訴えや本人の置かれている状況から問題に気付き、相談に至っているためと思われます。

(表 15) 主たる障がい種別と相談者との関係

		障がい者本人	家族親族	関係者	友人知人	その他	合計
身体障がい	視覚障がい	7	1	1		4	13
	聴覚障がい	3	1				4
	言語等障がい						
	肢体不自由	14	4	1		2	21
	内部障がい	5	4				9
	不明			1			1
	計	29	10	3		6	48
知的障がい		10	14	6	2	3	35
精神障がい		48	9	2	3		62
その他		3					3
不明		7	2	1	2	3	15
計		97	35	12	7	12	163

(単位：人)

## カ 相談方法別件数

相談方法を見ると、9割弱が電話による相談となっていますが、直接来談や電子メールによる相談もあります。「その他」には手紙による相談や、担当者が別件で訪問した先での相談が含まれます。

相談受付後は、必要に応じて電話・メール・面談等により助言等を行っています。

(表 16) 相談方法

	件数	割合(%)
電 話	143	87.7
面 接	12	7.4
電子メール	6	3.7
ファクシミリ	0	0
その他	2	1.2
計	163	100

## キ 他の機関との連携の状況

相談の約4割は、事案の解決のために他の機関等と何らかの連携を取っています。

(表17)他の機関との連携の有無

	件数	割合(%)
連携あり	64	39.3
連携なし	99	60.7
計	163	100

具体的な連携先は、(表18)のとおりです。

「県の他部局」及び「市町村」を合わせると54件と半数を超えています。

これは、助言や指導の権限を有する行政機関があった場合に、これらの部局と連携を図りながら対応したためです。

なお、「その他」には、児童相談所、女性相談センター(婦人相談所)、保健所、障害者就業・生活支援センター、人権センター、障がい当事者団体等が含まれています。

(表18)連携があった場合の連携先(重複あり)

	件数
地域相談員	8
県の他部局	36
市町村	18
保健所	1
教育委員会・教育機関	4
ハローワーク・労働局	2
相談支援事業所	7
社会福祉協議会	2
その他	19
計	97

## ク 相談への対応状況

具体的な対応状況を見ると、相談員が実際に「相手方との調整等を実施」した事案は 39 件（23.9%）でした。

また、「権限を有する機関等へ対応を依頼」、「関係機関や相談窓口の紹介」、「情報提供・資料送付」といった、相談者へ情報提供を行った事案は 44 件（27.0%）と、全体の 4 分の 1 強を占めており、適切な相談窓口等の情報が周知されていない面もあるようです。

なお、相談内容が明確でなかったり、具体的な対応が求められなかったりしたことから、「傾聴を主体とした対応」を取った事案も 30 件（18.4%）ありました。

調整委員会への助言・あっせんの申立てはありませんでした。（平成 25 年度に相談が寄せられた事案で平成 26 年度に申し立てられた事案が 1 件あります。）

なお、「その他」は、特定相談にて対応後、障害者虐待防止法の適用がなされ、法による対応に移行した事案などです。

(表 19) 相談に対する対応の状況

	件数	割合(%)
相手方との調整等を実施	39	23.9
権限を有する機関等へ対応を依頼	15	9.2
関係先への啓発活動の実施	2	1.2
関係機関や相談窓口の紹介	23	14.1
相談者への助言	42	25.8
情報提供・資料送付	6	3.7
傾聴を主体とした対応	30	18.4
調整委員会への申立て	0	0
その他	6	3.7
計	163	100

## ケ 対応内容と相談分野

「合理的配慮」については個別の状況に即した判断や対応が求められるため、調整の必要性が相対的に高くなっています。また、「その他の相談」についても、内容によっては相手方に事実の確認を行うなどの調整を行っています。

「啓発活動の実施」、「相談窓口等の紹介」、「助言」、「情報提供・資料送付」は、相談類型に関わらず、幅広い範囲で実施しています。

「傾聴主体」の対応は、「その他生活に関する相談」の場合が最も多くなっていますが、特定相談についても、相談者が具体的な調整を望まない場合などは、傾聴により終結しています。

(表 20) 対応内容と相談分野との関係

	特定相談(51件)			その他の相談(112件)						合 計	割 合 (%)	
	不利益取扱い	合理的配慮	虐待	友人近所トラブル	手続の問合せ	施設への意見等	障がいに関する質問	障がい者への対応	啓発の要望			その他生活に関する相談
相手方との調整等	4	9	5			13		1	1	6	39	23.9
関係機関等へ対応依頼		3	4			4				4	15	9.2
啓発活動の実施		1						1			2	1.2
相談窓口等の紹介			3	1	5			1		13	23	14.1
助言	2	4	4		4	6				22	42	25.8
情報提供・資料送付		1					1	1		3	6	3.7
傾聴主体	1		4	1		6				18	30	18.4
調整委員会への申立て											0	0
その他			5					1			6	3.7
計	7	18	25	2	9	29	1	5	1	66	163	100

## コ 対応回数

延べ対応回数は、平均すると1件当たり5.2回の対応回数となっておりますが、46件(28.2%)が1回の相談対応で終結しており、9割弱(87.1%)の事案が10回以内の対応で終結しています。

なお、本年度は長期にわたって継続的に相談される方がいなかったため、対応回数が50回を超える事案はありませんでした。

(表 21)対応回数

	特定相談(42件)			その他の相談(80件)							合 計	割 合(%)
	不利益取扱い	合理的配慮	虐待	友人近所トラブル	手続きの問合せ	施設への意見等	障がいに関する質問	障がい者への対応	啓発の要望	その他生活に関する質問		
1回	1	2	2	1	1	7				32	46	28.2
2～10回	3	10	19		7	19	1	5	1	31	96	58.9
11～20回	2	6	2		1	2				3	16	9.8
21～30回	1		1			1					3	1.8
31～40回				1							1	0.6
41～50回			1								1	0.6
51～100回												
101回～												
計	7	18	25	2	9	29	1	5	1	66	163	100

(単位：件数)

対応回数と対応内容との関係を見ると、「相談窓口等の紹介」、「助言」、「傾聴主体」は1回で終結となる場合が多くなっています。

相談員が具体的な調整等を行った場合は、当然ながら対応回数が多くなります。対応回数が多かった事案のうち、「その他」「傾聴」については、事案の特性上、支援者や関係機関との細やかな連絡・調整が求められたものです。

(表 22) 対応回数と対応内容

	相手方との調整等	関係機関等へ対応依頼	啓発活動の実施	相談窓口等の紹介	助言	情報提供資料送付	傾聴主体	調整委員会	その他	合計	割合(%)
1回	1	1		11	18	1	14			46	28.2
2～10回	26	12	2	11	21	5	14		5	96	58.9
11～20回	9	2		1	3		1			16	9.8
21～30回	3									3	1.8
31～40回							1			1	0.6
41～50回									1	1	0.6
51～100回											
101回～											
計	39	15	2	23	42	6	30		6	163	100

(単位：件数)

### (3) 相談事例

以下では、寄せられた相談のうち、分野ごとに主なものについて、その内容、最終に至るまでの経緯を記載しています。

また、対応に当たった広域専門相談員の一言も添えています。

#### ア 不利益取扱いに関する相談事例

##### (ア) 福祉サービス分野の例

事 例	保育所から視覚障がいのある子どもの受入れを拒否されたという相談
相談者	視覚障がいのある子どもの保護者
相談内容	上の子が利用している保育所に、障がいのある子どもの入所を相談したところ、障がいのある子どもを受け入れると他の子どもが不安定になることも心配されるので他の保育所を探した方がいいと言われた。最終的な結論は保育所の理事会で協議して決めると言われているが、どうにかならないだろうか。
対応	理事会の協議結果を待ち、市の担当者に相談することとした。
結果	保育所の理事会で、障がいのある子どもの受入れは財政上できないし、また時期尚早であるとの結論になった。市の担当者に状況を伝えると、保育所の理事会で決定したことであれば市がそれ以上は言えないとのことであり、障がいのある子どもを受け入れる保育所の方に入所申請をするよう助言を受けた。県から保育所に対して調整を行うことを保護者に提案したが、上の子どもが利用しており、保育所との関係を悪くしたくないとの意向だったため、市の担当者と広域専門相談員とが連携を図りながら相談者に助言等を行い、最終的には別の保育所に入所することとなった。

##### 【広域専門相談員から】

障がいのある子どもを保育所で預かることについては、必要な環境整備のために財政的な負担が新たに生じる場合があると思われます。しかし、障がいの有無にかかわらず、同じサービスを受けることができるようにするためにどのようにすればいいのかという立場から検討を行うことが大切だと思います。

### (イ) 雇用分野の例

事 例	子どもが試用期間中に障がいを負ったため、正式採用されないことになりそうだという相談
相談者	難病のある人の保護者
相談内容	子どもが4月に新規採用されたが、試用期間中に持病が進行し、身体の障がいを負い、窓口対応ができなくなった。雇用先は「他の職員と同じレベルの業務ができないのであれば、試用期間満了後に雇用を打ち切りたい」と言ってきた。雇用先と話し合い、試用期間を延長してもらっているが、このままでは雇用打ち切りとなりそう。どうしたらいいだろうか。
対応	相談者に対して「広域専門相談員が雇用先に出向き、状況確認及び啓発を行いたい」と提案したが、相談者は「事を荒立てたくない」と一貫して慎重な姿勢を取り続けたため、「引き続き働きたい」という相談者・当事者側の意向を雇用先に繰り返し伝えるよう助言し、定期的に相談者と連絡を取りながら経過を確認した。
結果	雇用先と相談者側との話し合いの結果、相談者側が雇用先の意向を受け入れた。再度、県から雇用先への状況確認や啓発をしたいと提案したが、相談者側が辞退された。

#### 【広域専門相談員から】

相談者の説明によると、雇用先は、近年の合理化に伴う人員削減及び職員1人当たりの業務量増加を背景に、相談者側に対し、障がいのない職員と同レベルの業務を求め、また、補助者の配置に難色を示していました。障がいのある人を雇用した他機関の先例や支援機器に関する情報を雇用者側が積極的に集め、当事者を前向きに受け入れるよう検討していただきたかったと思います。

平等とは、障がいの有無にかかわらず同じ内容の業務をこなすことではありません。障がいのある職員に対し、その障がい特性に配慮しつつ、本人の長所や強みが生かせる人材配置や支援機器等の整備を行うのが、本来あるべき姿と考えます。

### (ウ) 雇用分野の例

事 例	点字による採用試験が実施されないので受験できないという相談
相談者	視覚障がいのある人
相談内容	市の職員採用試験を受験しようとしたところ、点字による試験は実施していないと言われ、受験できない状態となって困っている。調整してもらえないか。
対応	市の試験担当課に状況を確認したところ、採用予定職種の業務内容から、活字印刷の文書に対応できる必要があるとの見解だった。相談が行われた時点では、既に試験公告が実施され、受験申込期限まで残り期間も少ない状況であったため、相談者には、現時点で試験の実施方法を見直すなどの調整を行うことは難しいと回答した。
結果	その後、相談者が支援者とともに市に対して点字試験の実施について交渉を続けたが、既に試験公告をしており、試験の実施方法を途中で変えることはできない等の理由で実現には至らなかった。

#### 【広域専門相談員から】

本事案については、市における業務内容の検討が十分であったかという課題はあるにせよ、試験公告が実施され、申込期限が迫っている段階で、もはや試験実施の見直しは試験運営上困難だろうという考えから調整には至りませんでした。県の対応については、障がいに対する理解、業務遂行の可能性の検討、試験実施方法の検証等について、今年度の試験だけでなく長期的な視点に基づいて、十分な検討や助言ができていたのかなど、課題が残る結果となりました。

### (エ) 不動産の取引分野の例

事 例	障がいを理由にアパートを貸すことを断られたという相談
相談者	精神障がいのある人
相談内容	アパートを探していたところ、不動産会社から「会社の方針で精神障がい者には物件紹介をしません」と告げられた。その場で怒っても「障がいがあるからだ」と思われるだけだろうと思い、そのまま店を出たが、悲しいし腹が立つ。差別がなくなるようにしてほしい。
対応	広域専門相談員が当該業者に出向き、状況確認を行った。業者から、特定の精神障がいがある入居者によるトラブル(窃盗・暴力・自死)が相次いだため、特定の精神障がいを持ち、無職かつ単身生活である人の入居は断るという内規を作成したと説明があった。今後どのような対応をしたらよいかと助言を求められたため、特定の障がいを理由に一律に断るのではなく、個別に状況を見た上で、障がいの有無にかかわらず、同じ審査基準で対応してほしいと助言した。
結果	当事者が結果報告を特に希望されなかったことから、業者への状況聴取と啓発を行い、終結とした。

### 【広域専門相談員から】

精神障がいを理由とした不動産の紹介拒否は、条例施行後、毎年相談が寄せられており、業界団体等への啓発を続けているところです。

また、26年度の地域相談員との研修会の中では、「火事の危険がある」という理由で、視覚障がいのある人が公営住宅に入居できなかったという事例が報告されました。

これらの事例の背景には、障がいや障がい当事者に対する固定的なマイナスイメージがあるのかも知れません。障がい者を取り巻く支援体制や障がいを補う支援機器は日々進歩していますが、当事者が地域で自立した生活を営むには、人々の「心の壁」をなくしていくことが何よりも大切です。

## イ 合理的な配慮に関する相談事例

### (ア) 身体障がいに関する例

事 例	歩道上に車が停まっていて困るという相談
相談者	車椅子利用の人
相談内容	店舗の駐車場がとても狭いため、店の利用者が車を歩道にはみ出して駐車し、歩道上を車いすが通れなくなっている。また、点字ブロック上にも覆いかぶさっており、視覚障がいのある人も困るのではないか。
対応	相談者と広域専門相談員と一緒に店舗に出向き、店舗の責任者に相談内容を伝え、条例について説明した。店側によれば、明治時代に建てられた建物を使っており、駐車スペースの確保は実質的に困難であるとのことだった。その後、実際に車を停車させて、どうすれば通行の邪魔にならないか検証を行った。
結果	駐車方法について検討を行った結果、斜めに駐車する以外に歩道への影響が出ない方法はないと思われたため、駐車しようとする運転者に見えるように掲示を行うこととした。また、駐車中の車のために歩道を通行できない場合が生じたときに、携帯電話等で店側に連絡が取れるよう、電話番号も大きく掲示することにした。

### 【広域専門相談員から】

本件については、店舗へ対応を依頼した後も、今回の相談者とは別の人から同様の訴えが他の相談機関に行われていました。本件は、店舗の建て替えをしない限り、根本的な解決は困難と思われます。しかし、店舗を利用する人が、歩道にはみ出して（点字ブロックをまたいで）駐車することは、車椅子を利用する人や視覚障がいのある人の通行をできなくしているという認識を十分持っていれば、別な場所（離れたところに駐車が可能）に停めるという選択肢もあります。県民一人ひとりの障がいに対する正しい理解の普及・啓発に、今後も努めていかなければならないと感じました。

### (イ) 身体障がい(視覚障がい)に関する例

事 例	視覚障がいのある人が契約書にサインを強いられたという相談
相談者	視覚障がいのある人の知人
相談内容	単身生活をしている視覚障がいのある人の家にセールスが訪れ、高圧的な態度で契約を迫った。当事者は恐怖心から、相手方の代筆で契約を締結してしまった。相談者が間に入り相手方と話し合ったが、進展しない。県から相手方に条例の説明と啓発をしてもらいたい。
対応	広域専門相談員が相手方に連絡を取ったところ、相手方から「当事者と直接会って話し合いたい」との返事があったため、当事者・相手方・相談者・広域専門相談員が同席し、事実確認および解決に向けた話し合いを行った。
結果	話し合いの中で相手方が不適切な対応を認め、当事者へ直接謝罪した。また広域専門相談員が相手方事業所に出向き、営業担当者を対象に条例の説明・啓発を行った。

#### 【広域専門相談員から】

本件については、相手方の事業所が、事実確認のうえ誤りを認め、直接相談者に謝罪するなど真摯な対応をとられました。また、社員教育として障がいの理解に関する研修を実施するなど、改善策も図られました。この研修には、広域専門相談員が講師を務めることとなり、条例の内容、障がい特性に関する説明を行い、対応方法に関する質疑応答なども実施しました。

### (ウ) 身体障がい(肢体不自由)に関する例

事 例	病院の案内表示が見えにくいという相談
相談者	車椅子を使用している人
相談内容	病院の駐車場や建物内の案内表示が一般的な色や形と違うので、迷ったり、間違えそうになったりした。病院内には案内役の職員が複数配置されていたが、患者が多いので聞きにくいし、表示がわかりやすければ、自分で動くことができる。何とかならないだろうか。
対応	広域専門相談員が病院を訪問して案内表示を確認した。法律(バリアフリー新法)に抵触するものではなかったが、相談者が言う通り、表示が小さく、デザインがわかりにくい面があった。病院からは、建物の美観、周囲の景観との調和を重視しているとの説明があったが、より分かりやすい表示の仕方について、再度検討してもらうよう依頼した。
結果	病院側は、今後、案内表示を追加するなど、できる範囲で対応していくとのことであった。相談者へその旨を伝え、終結とした。

【広域専門相談員から】

今回の事例は、バリアフリー新法に違反するものではありませんでしたが、建物の美観、景観を重視するあまり、障がいのある人へのわかりやすさが不足しているように感じられました。事前に、障がいのある人を含め、様々な人から意見を聞くことができれば、このようなことは避けられたと思われま

す。条例では、障がいのある人がない人と同じように生活できるように、配慮をすることが大切だと考えています。障がいのある人への配慮と、景観を重視することが、相容れないものとするのではなく、共に生きるための、より良い方法を模索することが必要だと考えます。

(エ) 発達障がいに関する例

事 例	自分が思っていた契約内容よりも請求額が高かったという相談
相談者	発達障がいのある人の知人
相談内容	発達障がいのある人が携帯電話の機種変更をした際に、店員の説明を十分理解できず、最終的な請求金額が思っていた以上に高くなった。店に対し、障がい者に対する適切な配慮をするよう啓発してほしい。当事者名は匿名でお願いしたい。
対応	広域専門相談員から携帯電話ショップの責任者に電話をし、当事者の氏名を伏せた上で相談内容および条例について説明し、啓発を行った。その後、条例のパンフレットを店舗あてに郵送し、職員への内容周知をお願いした。
結果	店舗の責任者は理解を示され、相談者も納得されたので終結とした。

【広域専門相談員から】

障がいのある人にはそれぞれ特性があるということを理解されていない人がおられることは事実です。特に接客にあたる人は、日頃から障がいの特性の理解に努め、実際の場面において、特性を踏まえた上で、相手の理解の状況を確認しながら対応すれば、今回のような事は防げたと推測されます。

障がいのある人が地域で生活することができるような取組が推進されていること、また、障がいのある人にはそれぞれ特性があることを県民の皆さんに理解していただきたいと思います。

### (オ) 発達障がいに関する例

事 例	道路工事の騒音で子どもがパニック状態になっているという相談
相談者	発達障がい・知的障がいのある人の保護者
相談内容	自宅近くの道路で交通標識設置工事が始まったが、工事音で子どもがパニック状態となった。工事業者に状況を説明し、工事時間の調整をお願いしたが、業者は警察との協議を終えているため、独自での変更はできないとのことだったので、県警との調整をして欲しい。
対応	所轄の警察署に相談内容、条例や障がいの特性等を説明し、工事時間等の調整について相談した。
結果	警察と関係者とで調整した上で実施することになった。

#### 【広域専門相談員から】

発達に障がいがある人がどこに住んでいるか等の情報はプライバシーのこともあり、工事関係者が事前に把握することは困難とされます。このため現実的には市町村の障がい福祉担当及び道路工事担当と各警察署とが連携を図り、工事個所周辺に、工事音等に配慮を要する発達障がい者の有無などを把握した上で、工事実施の手続等が各担当窓口で行われることが望まれます。

### (カ) 精神障がいに関する例

事 例	ハローワークの紹介で就労継続支援事業所を利用しているが、当初の労働条件以上のことを要求されて困っているという相談
相談者	精神障がいのある人
相談内容	ハローワークを通じて就労継続支援A型の事業所を利用するようになったが、3か月を過ぎる頃から、就労時間の延長を要求され、断るときつくあたられて困っている。主治医や社会福祉協議会の職員に相談すると、あまり気にしないようにとアドバイスされたが、日々きつくあたられると負担になってしまう。
対応	まずはハローワークの担当者に相談するように、また社会福祉協議会の担当者にもポイント的に相談等を行うよう、当事者にアドバイスした。また、ハローワークには相談者の状況を情報提供し、支援を依頼した。
結果	社会福祉協議会、事業者、主治医と相談者との間で話し合いが行われた。結果的に現在利用している就労継続支援A型の内容についてハローワーク、社会福祉協議会、事業者は正しく理解していたが、相談者に説明が十分行われておらず、理解が十分でなかったことが関係を悪くしていたことが分かり、この話し合いにより双方の関係が改善されることになった。

【広域専門相談員から】

労働条件に関することが当事者と事業所の関係を悪くしていましたが、当事者の障がい特性等を正確に把握している主治医の支援により、これまで当事者を支援してきた関係者との関係改善につながったケースです。当初から当事者に対し、就労継続支援A型事業所の内容等について説明が十分され、当事者が正しく理解できていれば、今回のように事業者との関係悪化にはならなかったと思われます。それぞれが障がいの特性を理解し、本人が理解できる内容で説明することの大切さを再確認した事例です。

ウ 虐待に関する相談事例

事 例	教師が生徒に暴言を吐いているという相談
相談者	発達障がいのある生徒の保護者
相談内容	教師が、発達障がいのある子どもに対して、「ちょこちょこ休んでるだろう」、「自分でしきれんなら来るな」など、子どもの障がいへの理解や支援を否定するような不適切な発言をした。学校側に相談すると、教師の発言を認めて謝罪はあったものの、子どもに対する十分な説明はなく、その後もトラブルが生じている。学校に対し、障がいについての啓発をして欲しい。
対応	教育機関は障害者虐待防止法の対象外であるため、相談者の了承を得た上で、権限機関である担当課に情報を提供して連携を図るとともに、必要な場合には、広域専門相談員が条例に基づき啓発を行うこととした。
結果	その後、当事者双方の話し合いが行われることとなった。その場で相談者が子どもの障がい特性を詳しく説明し、学校側は今後必要な配慮を行うことを約束したため、相談者は特定相談による対応は希望しないとの連絡があり、終結となった。

【広域専門相談員から】

医療機関や教育機関は障害者虐待防止法における障害者虐待の対象外となっており、本件は教育機関で発生した事案であるため、条例による対応となりました。その上で、権限機関に適切な対応を依頼したものです。

教育機関は、障がいの有無にかかわらず、多くの子どもが長い時間を過ごす場です。各発達段階固有の特性や、各種の障がいに対する深い理解と適切な対応が、関係者全てに求められます。

## エ その他の相談事例

事例	職場で差別的な扱いを受けているという相談
相談者	精神障がいのある人
相談内容	職場の障がいへの理解がなく、他の職員から差別をされている。仕事を急に休むことがあるので、自分にもよくないところがあるのはわかっているが、差別しないで欲しいと会社に伝えて欲しい。
対応	会社に状況を確認したところ、本人の就労態度にも問題があったが、障がいのある人も皆と同じように平等に接しているとの説明があったため、本人の障がい特性に合わせた配慮をお願いした。
結果	その後、職場で話し合いの場が持たれることとなり、終結とした。

### 【広域専門相談員より】

当事者の職場は、障がいの有無に関係なく、「みんな同じように接すること」が差別をしないことだ、という考え方でした。しかし、障がいのある人には、それぞれに必要な支援があります。「みんなと同じ」では、障がいのある人に対する配慮がなされていないということになり、当事者を悩ませる結果となることがあります。本事案では、当事者の就労態度にも問題がありましたが、普段の就労における負担感を軽減するための配慮を行うことで、問題となる行動をとらずに済むような環境を作り出すことが必要だと感じました。

事例	店員の対応が悪かったため商品を購入できなかったという相談
相談者	聴覚障がいのある人
相談内容	行きつけの服飾店のセールに3時間以上並んで待っていたが、セールが始まったことが分からず、品物を購入できなかった。聴覚障がい者にも分かるような適切な誘導をしてもらいたい。
対応	本事案は熊本県外の事例であったことから、特定相談としてではなく、普及啓発の一環として相手方に相談内容の情報提供を行うこととした。なお、本人の希望により、店舗の本社に電話を入れることとし、経過についてはファックスで相談者に伝えた。
結果	その後も店員の態度が冷たいままで変わらないとの話が相談者から寄せられており、継続して相談者の話を聞き、相談者に助言などを行っている。

### 【広域専門相談員から】

相談者の思い(どのように対応して欲しいのか)と、店員との間の思惑の違いで、聴覚障がいのある方にいやな思いをさせてしまった(悔しい思いをさせてしまった)という事例でした。聴覚障がいの特性を理解して対応していれば発生しなかった事例です。県外の事例ではありますが、本県においても、障がいの特性と必要な配慮について、今後も積極的に理解啓発を進めていく必要があると感じました。

#### (4) 相談活動のまとめ

条例施行後3年目となる平成26年度の新規相談件数は163件で、うち条例の対象となる相談(不利益取扱い、合理的配慮又は虐待に関する相談)は50件(全体の30.7%)でした。

この50件のうち約9割の44件(不利益取扱いが6件、合理的配慮が15件、虐待が23件)は、広域専門相談員・地域相談員の対応により年度内に終結しました。

不利益取扱いの相談の中には、相談者が相手方との調整を望まなかったために、具体的なあっせん・調整を行わないまま終結したものもあります。事案によっては相談者が調整を望まない場合もありますが、決して問題が解決されたわけではないため、相談員は、今後そのような問題が生じることがないように、県民の障がいへの理解を深めるためにどうすればよいかに留意しながら相談活動に取り組んでいます。この年報において代表的な事案を紹介しているのは、類似の事案が起きないように、多くの方に理解を深めていただくためでもあります。

平成24年度に条例が施行されて以来、相談件数は年々増加する傾向にあります。これには様々な要因があると思われませんが、平成26年度は、バス事業者に御協力いただき、県内全ての路線バスに条例のポスターを掲示させていただいたことの効果も大きかったようです。

今後も広域専門相談員・地域相談員が連携し、関係団体等とも協力しながら、相談・啓発活動に取り組んでいきます。

### 3 事案解決の状況(調整委員会)

不利益取扱いとされる事案に関する助言・あっせんを行う機関として、「熊本県障害者の相談に関する調整委員会」(調整委員会)を設置しています。

調整委員会の権限には、助言・あっせんのほか、地域相談員・広域専門相談員の選任に係る意見具申、障がい者の権利擁護の施策に関する調査審議も含まれています。

調整委員会は15人(障がい者団体、家族団体、施設関係団体の代表者6人、福祉、教育、雇用及び医療分野の有識者6人、大学教授や弁護士などの公益的な立場の者3人)で構成されています。

平成26年度には、平成25年度に相談された事案1件について、助言・あっせん申立ての審理を行っていますが、平成26年度の相談事案に関する申立てはありませんでした。

#### 4 普及・啓発活動の実施状況

条例の普及、啓発活動としては、関係団体、各市町村の研修会等を中心に広域専門相談員を講師として派遣し、条例の周知に取り組みました。

平成 26 年度は計 13 回（受講者 854 人）の研修を実施しています。

県職員に対しても障がいの特性と必要な配慮について周知するため、広域専門相談員が庁内研修を実施しました。

条例施行後の周知の状況（平成 26 年度）

- （ 1 ）関係団体の研修会等への講師派遣（計 13 回、受講者 854 人）
- （ 2 ）県職員への特定課題研修
- （ 3 ）特定相談による普及・啓発等
- （ 4 ）パンフレット増刷（5,000 部）
- （ 5 ）公共交通機関（路線バス）へのポスター掲示
- （ 6 ）県ホームページに条例に関する内容を掲載

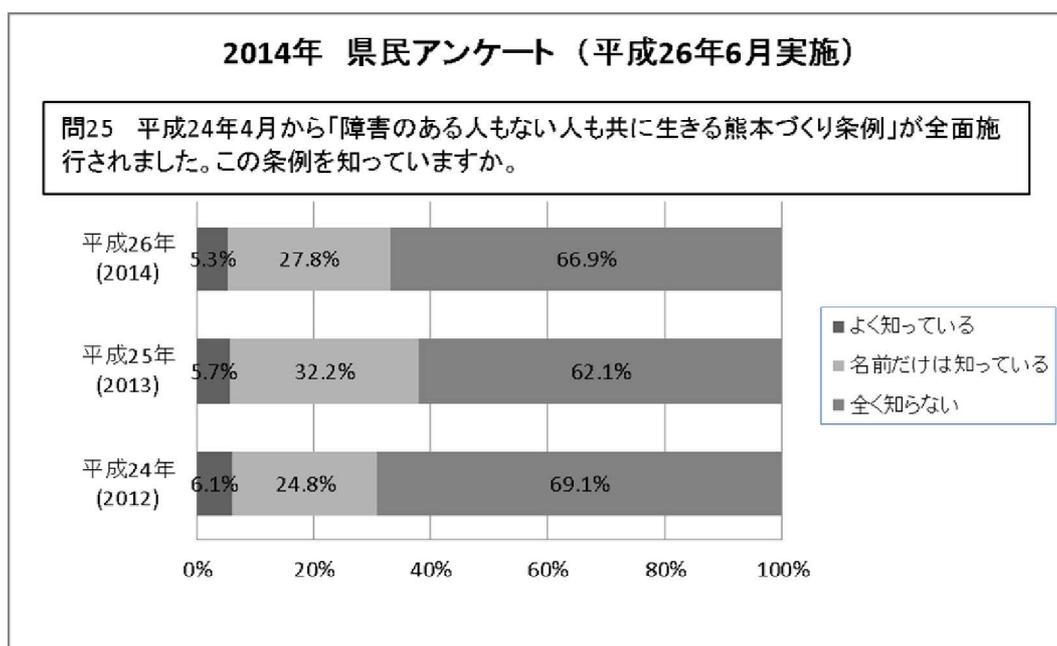
（ <http://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/29/jourei.html> ）

#### 5 今後の課題

##### （ 1 ）条例の周知・啓発について

条例の重要なポイントの一つに県民への理解促進があります。より多くの人にこの条例を正しく理解してもらうことは、「共に生きる熊本づくり」を実現するために欠かせません。

県が実施した「2014 年県民アンケート」によると、条例の認知度は 33.1%であり、まだ十分とは言えません。今後も引き続き県民の皆さんへの有効な啓発活動に努めていきます。



## (2) 関係機関・団体等とのネットワークの構築について

寄せられた様々な相談に適切かつ迅速に対応するため、今後とも市町村、福祉総合相談所、精神保健福祉センター、公共職業安定所、医療機関など様々な機関との連携を図る必要があります。

特に、平成 28 年 4 月から施行される障害者差別解消法においては、相談機関との連携が求められていることから、必要な体制整備についても検討していきます。

## (3) より良い対応のあり方と相談員の資質の向上について

相談は電話による対応が中心となっていますが、電話の声だけでは相手の状況が読み取れず、また誤解を与えてしまうおそれもあるため、相談者の言葉にじっくりと耳を傾け、より丁寧な説明を行い、誤解等が生じないように努めています。

また、相談者の障がい特性上、口頭（音声）よりもメールや手紙（文面）でのやりとりの方が理解しやすい場合などは、相談手段や方法を柔軟に考えながら対応する必要があります。

多種多様な相談に適切かつ迅速に対応するため、地域相談員や広域専門相談員は資質の向上に努めなければなりません。特に相談業務の中核である広域専門相談員は、相談内容に応じた適切な助言、情報提供、関係者間の調整等を行う必要があります。日頃から広域専門相談員としての研鑽に勤め、資質向上を目指していきます。

## (4) 特定相談外の対応について

条例における相談は、不利益取扱い、合理的配慮及び虐待に関する相談（「特定相談」）を対象としていますが、現実的には特定相談以外の様々な相談が多く寄せられています。平成 26 年度の相談類型別相談件数では、特定相談の件数が 50 件（30.7%）、その他相談の件数が 113 件（69.3%）になっており、昨年度と同様に相談件数の過半数が「その他の相談」となっています。

しかし、この「その他の相談」にも、障がいに関連する様々な問題が背景にあり、相談員は、相談の入口を狭くせず、幅広く丁寧に相談を聴くよう努めています。

今後も、これらの「その他の相談」についても、関係機関と連携を図りながら、適切な対応に努めていきたいと考えています。

## 6 3年間の相談状況

条例施行後の3年間（平成24年4月1日から平成27年3月31日まで）の相談状況については、以下のとおりです。

### （1）相談体制

障がい者支援課に広域専門相談員を、各地域に地域相談員を配置しています。地域相談員については、各市町村における身体障害者相談員・知的障害者相談員の委嘱の状況により、人数の変動が生じています。

【表1】相談員の設置状況

		H24	H25	H26
広域専門相談員		4	4	4
地域相談員	身体障害者相談員	120	117	107
	知的障害者相談員	47	47	45
	精神障がいに関する相談員	15	15	15
	計	182	179	167

### （2）相談件数

相談件数は年々増加傾向にあります。内訳を見ると、「不利益取扱い」と「合理的配慮」の相談件数はほぼ横ばいとなっており、差別事案が増加しているという傾向にはないようです。「その他」の件数が最も多く、年々増加傾向にあることから、相談件数の増加は、条例の制度の周知の効果が表れてきたものと思われる。

なお、「虐待」の件数の中には、相談者からの聞き取りが進み、障害者虐待防止法への対象事案に切り替えて対応した事案や、既に障害者虐待防止法の対応が進んでいた事案なども含まれています。

【表2】相談件数

	H24	H25	H26
不利益取扱い	11(321)	7(37)	7(82)
合理的配慮	17(107)	22(218)	18(142)
虐待	9(64)	13(99)	25(179)
その他の相談	68(598)	80(304)	113(446)
新規計	105(1090)	122(658)	163(849)
(継続事案)		11(639)	11(498)
計(新規+継続)	105(1090)	133(1297)	174(1347)

括弧内は対応回数。

### (3) 不利益取扱いの内訳

条例では8分野に整理しており、寄せられた相談分野は年度によって違いがありますが、3年間を通してみると、「情報の提供など」に関する相談を除く全分野の相談が寄せられています。

【表3】不利益取扱いの内訳

	H24	H25	H26
福祉サービス	1	1	1
医療	2	2	0
商品販売・サービス提供	0	1	2
労働者の雇用	3	2	2
教育	1	0	1
建物等・公共交通機関の利用	3	0	0
不動産の取引	1	1	1
情報の提供など	0	0	0
計	11	7	7

### (4) 合理的配慮の内訳

合理的配慮の相談については、バリアフリーなどの建物の構造に関する相談よりも、施設職員や店員の接遇に関する相談（人に関するもの）が多くなっています。ルールに関するものは金融機関等の代筆に関する相談が多く寄せられました。

【表4】合理的配慮の内訳

	H24	H25	H26
人に関するもの(窓口対応等)	10	9	11
ルールに関するもの(制度、慣行等)	4	9	3
物に関するもの(建物の構造等)	3	4	4
計	17	22	18

### (5) 虐待の内訳

障害者虐待防止法の対象とならない親戚や友人による暴言、病院や学校における暴言などが「心理的虐待」として多く寄せられています。

【表5】虐待の内訳

	H24	H25	H26
身体的虐待	5	2	7
心理的虐待	5	10	13
放棄・放任	1	0	3
性的虐待	2	1	3
経済的虐待	2	0	6
計	15	13	32

虐待は複合して行われることがあるため、(2)の件数とは一致しない場合がある。

### (6) その他の相談の内訳

その他の相談は様々なものが寄せられており、障害者支援施設に対する意見や要望が多くなってきています。本来、条例の相談対応外のものですが、相談内容を聴いていくうちに、不利益取扱いや虐待に関する内容が明らかになる場合もあり、幅広く話を聞くように努めています。

【表6】その他の相談の内訳

	H24	H25	H26
友人や近所とのトラブルに関する相談	13	4	2
各種手続についての問合せ	12	13	9
個別の施設等への意見・要望	5	17	29
障がいの定義や特性等についての質問	5	1	1
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	2	3	5
条例や障がいについての啓発の要望	2	1	1
その他生活に関する内容	29	41	66
計	68	80	113

### (7) 調整委員会への申立て

3年間で3件(平成24年度2件、平成26年度1件)の申立てが行われました。いずれも広域専門相談員の調整後に行われています。

## 終わりに

平成 26 年度は条例施行後 3 年目となる年であったため、3 年間の相談件数についても検証を行いました。相談件数は年々増加傾向にあり、普及・啓発活動による一定の効果が表れているのではないかと考えています。

平成 28 年 4 月 1 日からは、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されます。法律では新たな相談機関や紛争解決機関の設置は規定されていないため、法施行後も、条例の相談制度と調整委員会が中心となって、その役割を担っていくこととなります。

今後もより一層、関係機関との連携を進めながら、適切な相談対応、県民の理解促進に努め、「共に生きる熊本」づくりを推進していきます。

## 資料編

### 障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例

#### 目次

#### 第1章 総則(第1条 - 第7条)

#### 第2章 障害者の権利擁護

##### 第1節 不利益取扱いの禁止等(第8条 - 第10条)

##### 第2節 不利益取扱い等に関する相談(第11条 - 第15条)

##### 第3節 不利益取扱いに該当する事案の解決のための仕組み(第16条 - 第20条)

#### 第3章 県民の理解の促進(第21条)

#### 第4章 熊本県障害者の相談に関する調整委員会(第22条)

#### 第5章 雑則(第23条・第24条)

#### 附則

私たちが住む熊本県では、先人のたゆまぬ努力により、共に支え合い、助け合う地域社会が築かれてきた。しかしながら、その地域社会には、障害者が障害を理由として差別を受けたり、障害への配慮がないため暮らしにくさを感じたりするなど、依然として、障害者にとって地域での安心した生活が妨げられている状況がある。

これまで、障害者への理解を深める様々な取組が行われてきたにもかかわらず、このような状況が続く背景には、障害者の社会参加を制約している物理的な障壁あるいは障害者に対する偏見や誤解といった意識上の障壁など、様々な社会的障壁がある。今、私たちには、障害者を取り巻くこれらの障壁を取り除く取組が求められている。

国内外において、障害者の権利を擁護する意識が高まりつつある中で、熊本県においても、障害を理由とした差別をなくし、社会的障壁を取り除く取組を促進し、障害のある人もない人も、一人一人の人格と個性が尊重され、社会を構成する対等な一員として、安心して暮らすことのできる共生社会を実現しなければならない。

ここに、この使命を強く自覚し、県民一人一人が力を合わせて、こうした社会を着実に築き、次の世代に引き継いでいくことを目指して、この条例を制定する。

#### 第1章 総則

##### (目的)

第1条 この条例は、障害者に対する県民の理解を深め、障害者の権利を擁護するための施策(以下この章及び第22条第1項において「障害者の権利擁護等のための施策」という。)に関し、基本理念を定め、並びに県の責務及び県民の役割を明らかにするとともに、障害者の権利擁護等のための施策の基本となる事項を定めることにより、障害者の権利擁護等のための施策を総合的に推進し、もって全ての県民が障害の有無にかかわらず社会の対等な構成員として安心して暮らすことのできる共生社会の実現に寄与することを目的とする。

##### (定義)

第2条 この条例において「障害者」とは、身体障害、知的障害、精神障害その他の心身の機能の障害(以下「障害」という。)がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

2 この条例において「社会的障壁」とは、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

(基本理念)

第3条 障害者の権利擁護等のための施策は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、自らの意思によって社会経済活動に参加し、自立した地域生活を営む権利を有すること及び何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならないことを踏まえ、全ての県民が各々の役割を果たすとともに、相互に協力することを旨として行われなければならない。

(県の責務)

第4条 県は、前条に規定する基本理念にのっとり、障害者の権利擁護等のための施策を総合的に策定し、及び実施しなければならない。

(市町村との連携)

第5条 県は、市町村と連携し、かつ、協力して、障害者の権利擁護等のための施策を策定し、及び実施するよう努めるものとする。

2 県は、市町村が障害者の権利擁護等のための施策を策定し、又は実施しようとするときは、市町村に対して情報の提供、技術的な助言その他の必要な支援を行うものとする。

(県民の役割)

第6条 県民は、第3条に規定する基本理念にのっとり、障害者に対する理解を深めるとともに、県又は市町村が実施する障害者の権利擁護等のための施策に協力するよう努めるものとする。

(財政上の措置)

第7条 県は、障害者の権利擁護等のための施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

## 第2章 障害者の権利擁護

### 第1節 不利益取扱いの禁止等

(不利益取扱いの禁止)

第8条 何人も、次に掲げる行為(以下「不利益取扱い」という。)をしてはならない。

(1) 障害者に社会福祉法(昭和26年法律第45号)第2条第1項に規定する社会福祉事業に係る福祉サービスを提供する場合において、障害者に対して、障害者の生命又は身体の保護のためやむを得ない必要があると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、福祉サービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(2) 障害者に障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)第5条第1項に規定する障害福祉サービスを提供する場合において、障害者に対して、同条第16項に規定する相談支援が行われた場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、障害者の意に反して同条第1項に規定する厚生労働省令で定める施設若しくは同条第11項に規定する障害者支援施設への入所を強制し、又は同条第15項に規定する共同生活援助を行う住居への入居を強制すること。

(3) 障害者に医療を提供する場合において、障害者に対して行う次に掲げる行為

- ア 障害者の生命又は身体の保護のためやむを得ない必要があると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、医療の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。
- イ 法令に特別の定めがある場合を除き、障害を理由として、障害者が希望しない長期間の入院による医療を受けることを強制し、又は隔離すること。
- (4) 障害者に商品を販売し、又はサービスを提供する場合において、障害者に対して、その障害の特性により他の者に対し提供するサービスの質が著しく損なわれるおそれがあると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、商品の販売若しくはサービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。
- (5) 労働者の募集又は採用を行う場合において、障害者に対して、従事させようとする業務を障害者が適切に遂行することができないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、募集若しくは採用を行わず、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。
- (6) 障害者を雇用する場合において、障害者に対して、業務を適切に遂行することができないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、賃金、労働時間その他の労働条件、配置(業務の配分及び権限の付与を含む。)、昇進、降格、教育訓練若しくは福利厚生について不利益な取扱いをし、又は解雇すること。
- (7) 障害者に教育を行う場合において、障害者に対して行う次に掲げる行為
- ア 障害者の年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導又は支援を講じないこと。
- イ 障害者又はその保護者(学校教育法(昭和22年法律第26号)第16条に規定する保護者をいう。第16条第2項において同じ。)への意見聴取及び必要な説明を行わないで、就学させるべき学校(同法第1条に規定する小学校、中学校又は特別支援学校(小学部及び中学部に限る。))をいう。)を指定すること。
- (8) 障害者が不特定かつ多数の者の利用に供されている建物その他の施設又は公共交通機関を利用する場合において、障害者に対して、建物その他の施設の構造上又は公共交通機関の車両、自動車、船舶及び航空機の構造上やむを得ないと認められる場合、障害者の生命又は身体の保護のためやむを得ないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、建物その他の施設若しくは公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。
- (9) 不動産取引を行う場合において、障害者又は障害者と同居する者に対して、建物の構造上やむを得ないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、不動産の売却若しくは賃貸、賃借権の譲渡若しくは賃借物の転貸を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。
- (10) 障害者から情報の提供を求められた場合において、障害者に対して、当該情報を提供することにより他の者の権利利益を侵害するおそれがあると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、情報の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(11) 障害者が意思を表示する場合において、障害者に対して、障害者が選択した意思表示の方法によっては障害者の表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、意思の表示を受けることを拒み、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(社会的障壁の除去のための合理的な配慮)

第9条 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって障害者の権利利益を侵害することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮(第11条第1項において「合理的配慮」という。)がされなければならない。

(虐待の禁止)

第10条 何人も、障害者に対し、次に掲げる行為(次条第1項において「虐待」という。)をしてはならない。

- (1) 障害者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
- (2) 障害者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- (3) 障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。
- (4) 障害者を養護する責任がある場合において、障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他養護を著しく怠ること。
- (5) 障害者の財産を不当に処分することその他当該障害者から不当に財産上の利益を得ること。

#### 第2節 不利益取扱い等に関する相談

(特定相談)

第11条 何人も、県に対し、不利益取扱い、合理的配慮又は虐待に関する相談(次項及び第14条第1項において「特定相談」という。)をすることができる。

2 県は、特定相談があったときは、次に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 特定相談に応じ、関係者に必要な助言、情報提供等を行うこと。
- (2) 特定相談に係る関係者間の調整を行うこと。
- (3) 関係行政機関への通告、通報その他の通知を行うこと。

(地域相談員)

第12条 県は、次に掲げる者に、前条第2項各号に掲げる業務の全部又は一部を委託することができる。

- (1) 身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)第12条の3第3項に規定する身体障害者相談員
- (2) 知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)第15条の2第3項に規定する知的障害者相談員
- (3) 障害者に関する相談又は人権擁護について知識又は経験を有する者のうち知事が適当と認める者

2 知事は、前項第3号の者に委託をしようとするときは、あらかじめ、熊本県障害者の相談に関する調整委員会(第22条に規定する熊本県障害者の相談に関する調整委員会をいう。以下この節及び次節において同じ。)の意見を聴かなければならない。

3 第1項の規定による委託を受けた者(以下「地域相談員」という。)は、中立かつ公正な立場で、誠実にその業務を行わなければならない。

4 地域相談員は、この条例に基づき業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その業務に従事する者でなくなった後においても、同様とする。

(広域専門相談員)

第13条 知事は、第11条第2項各号に掲げる業務を行わせるため、障害者の福祉の増進に関し優れた識見を有する者のうちから、広域専門相談員を委嘱することができる。

2 知事は、前項の規定により委嘱をしようとするときは、あらかじめ、熊本県障害者の相談に関する調整委員会の意見を聴かななければならない。

3 広域専門相談員は、中立かつ公正な立場で、誠実にその業務を行わなければならない。

4 広域専門相談員は、この条例に基づき業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その業務に従事する者でなくなった後においても、同様とする。

(指導及び助言)

第14条 地域相談員は、特定相談について、必要に応じ、広域専門相談員に対し、指導及び助言を求めることができる。

2 広域専門相談員は、前項の規定による求めがあったときは、適切な指導及び助言を行うものとする。

(連携及び協力)

第15条 専門的知識をもって障害者に関する相談を受け、又は人権擁護を行う者は、知事、地域相談員及び広域専門相談員と連携し、この条例による施策の実施に協力するよう努めるものとする。

### 第3節 不利益取扱いに該当する事案の解決のための仕組み

(助言又はあっせんの求め)

第16条 不利益取扱いを受けたと認める障害者は、知事に対し、当該不利益取扱いに該当する事案(以下この条及び次条において「対象事案」という。)の解決のための助言又はあっせんを行うよう求めることができる。

2 対象事案に係る障害者の保護者、後見人その他の関係者は、前項に規定する求めをすることができる。ただし、当該求めをすることが障害者の意に反することが明らかであると認められるときは、この限りでない。

(助言又はあっせん)

第17条 知事は、前条第1項又は第2項の規定による求めがあったときは、熊本県障害者の相談に関する調整委員会に対して助言又はあっせんを行うよう求めるものとする。

2 熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、前項の規定による求めがあったときは、助言若しくはあっせんの必要がないと認めるとき、又は対象事案の性質上助言若しくはあっせんをすることが適当でないときを除き、助言又はあっせんを行うものとする。

3 熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、助言又はあっせんのために必要があると認めるときは、対象事案の関係者に対し、助言又はあっせんを行うために必要な限度において、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

4 熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、対象事案の解決に必要なあっせん案を作成し、これを関係当事者に提示することができる。

(勧告)

第 18 条 熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、あっせん案を提示した場合において、不利益取扱いをしたと認められる者が正当な理由がなく当該あっせん案を受諾しないときは、不利益取扱いをしたと認められる者が必要な措置をとるよう勧告することを知事に対して求めることができる。

2 知事は、前項の規定による求めがあった場合において、必要があると認められるときは、不利益取扱いをしたと認められる者に対して、必要な措置をとるよう勧告することができる。

3 知事は、前条第 3 項の規定により必要な資料の提出若しくは説明を求められた者が正当な理由がなくこれを拒んだとき、又は虚偽の資料の提出若しくは説明を行ったときは、その者に対し、必要な措置をとるよう勧告することができる。

(事実の公表)

第 19 条 知事は、前条第 2 項又は第 3 項の規定による勧告を受けた者が正当な理由がなく当該勧告に従わないときは、規則で定めるところにより、その旨を公表することができる。

(意見陳述の機会の付与)

第 20 条 知事は、前条の規定による公表をしようとするときは、規則で定めるところにより、当該公表に係る者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、その者又はその代理人の出席を求め、意見を述べる機会を与えなければならない。

第 3 章 県民の理解の促進

第 21 条 県は、障害者に対する県民の理解を深めるため、啓発活動の推進、障害者と障害者でない者との交流の機会の提供、当該交流のための拠点の整備その他必要な措置を講ずるものとする。

第 4 章 熊本県障害者の相談に関する調整委員会

第 22 条 障害者の権利擁護等のための施策に関する重要事項について調査審議するため、熊本県障害者の相談に関する調整委員会(以下「調整委員会」という。)を置く。

2 調整委員会は、この条例の規定によりその権限に属させられた事項を処理する。

3 調整委員会は、委員 15 人以内をもって組織する。

4 委員は、障害者及び福祉、医療、雇用、教育その他障害者の権利の擁護について優れた識見を有する者のうちから、知事が任命する。

5 委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 委員は、再任されることができる。

7 委員は、この条例に基づき職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

8 この条例に規定するもののほか、調整委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第 5 章 雑則

(規則への委任)

第 23 条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(罰則)

第 24 条 第 13 条第 4 項又は第 22 条第 7 項の規定に違反して秘密を漏らした者は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

熊本県障害者の相談に関する調整委員会 委員名簿

団体名	氏名
熊本県医師会	理事 伊津野 良治
熊本県精神科協会	副会長 犬飼 邦明
熊本県身体障害者福祉団体連合会	会長 岡部 恵美子
熊本県経営者協会	専務理事 加島 裕士
熊本県手をつなぐ育成会	会長 川村 隼秋
熊本県教育委員会特別支援教育課	課長 栗原 和弘
熊本県自閉症協会	会長 坂口 正浩
熊本県知的障がい者施設協会	会長 武元 典雅
熊本県保育協会	理事長 塚本 美津代
熊本県精神障害者福祉会連合会	会長 津田 史朗
熊本県ろう者福祉協会	常務理事 松永 朗
熊本県商工会議所連合会	専務理事 松山 正明
熊本市	健康福祉 子ども局長 宮本 邦彦
熊本県弁護士会	弁護士 森枝 大輔
熊本学園大学社会福祉学部	教授 良永 彌太郎

平成 27 年 3 月 31 日現在（五十音順）

**【お問合せ先】**

熊本県健康福祉部子ども・障がい福祉局 障がい者支援課 企画調整班  
〒862-8570

熊本市中央区水前寺六丁目 18 番 1 号

(TEL) 096-333-2236

(FAX) 096-383-1739

**【相談窓口】**

広域専門相談員専用連絡先

(TEL) 096-333-2244 (FAX) 096-383-1739

(MAIL) [tokuteisodan@pref.kumamoto.lg.jp](mailto:tokuteisodan@pref.kumamoto.lg.jp)