資料１

「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」による相談活動等の実施状況について（平成27年度及び平成28年度）

「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 27 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27年度の相談活動実績等をと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27年度は条例に規定する施行後3年を目途とした見直しを行ったことから、改正した条例のポイントなどについても記載しています（改正した条例の施行期日は平成28年4月1日）。

この年報を通じて、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、こ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。

障がいのある人の社会的障壁を取り除き、共生社会を実現するため、平成28年4月1日に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。法では、障がいのある人への不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を求めています。

法と条例の目的は同じであり、今後も引き続き、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

１　条例の仕組み ---------- 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
２　相談活動の実施状況 ---------- 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　その他の相談事例
（４）相談活動のまとめ ---------- (28)
３　事案解決の状況（調整委員会） ---------- ２９
４　普及・啓発活動の実施状況 ---------- ２９
５　今後の課題 ---------- ３０
（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
６　４年間の相談状況 ---------- ３２
７　施行後３年を目途とした条例の見直し ---------- ３５

＜資料編＞ ---------- ３７
・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

※この年報では、「障害のある人もない人も共に生きるくまもとづくり条例」を「条例」と表記しています。

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 166 人配置しています。（平成 28 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	106
知的障害者相談員	45
精神障がいに関する相談員	15
計	166

※　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	15	9	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	166	106	45	15

（単位：人）

（２）相談件数

ア　相談分野別件数

平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までに寄せられた新規の相談件数は 160 件で、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が 15 件、合理的配慮に関する相談が 23 件、虐待に関する相談が 8 件、その他の相談が 114 件でした。

また、対応回数は 898 回で、1 件当たり平均 5.6 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	15(138)	13	2	9.4
合 理 的 配 慮	23(191)	22	1	14.4
虐　　待	8(17)	8		5.0
その他の相談	114(552)	112	2	71.2
計	160(898)	155	5	100.0

※　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 160 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 18 件あり、その対応回数は 784 回に及びました。

これらは、相談時期が平成 26 年度末であったため平成 27 年度に対応が繰り越したもの、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、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 27 年度における「不利益取扱い」に関する相談（15 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 4 件ずつ、「福祉サービス」が 3 件、「建物等・公共交通機関の利用」、「不動産の取引」が 2 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	3	20.0
医　　療	0	0.0
商品販売・サービス提供	4	26.7
労働者の雇用	4	26.7
教　　育	0	0.0
建物等・公共交通機関の利用	2	13.3
不動産の取引	2	13.3
情報の提供など	0	0.0
計	15	100.0

○　「合理的配慮」に関する相談（23 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など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、何らかの制度を利用する際の手続き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、交通機関の利用に関するものがありました。

（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）	16	69.6
ルールに関するもの（制度や慣行など）	6	26.1
物に関するもの（建物の構造など）	1	4.3
計	23	100.0

○　「虐待」に関する相談（8 件）を内容別に整理すると、心理的虐待に関するものが 5 件と最も多く、放棄・放任が 2 件、身体的虐待に関するもの 1 件でした。

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、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	1	12.5
心理的虐待	5	62.5
放棄・放任	2	25.0
性的虐待	0	0
経済的虐待	0	0
計	8	100.0

○　「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 42 件と最も多くなっていますが、その内容は様々で、金銭的な不安や人間関係に関するもの、職場での対応への不満などがあります。

また、「個別の施設等への意見・要望」が 33 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	4	3.5
各種手続についての問合せ	21	18.4
個別の施設等への意見・要望	33	28.9
障がいの定義や特性等についての質問	6	5.3
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	3	2.6
その他生活に関する内容	42	36.9
計	114	100.0

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 71 件（44.4%）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	12	7.5
	聴覚障がい	6	3.7
	言語等障がい	0	0.0
	肢体不自由	18	11.3
	内部障がい	7	4.4
	不　　明	2	1.2
	計	45	28.1
知的障がい		23	14.4
精神障がい		71	44.4
そ の 他		6	3.7
不　　明		15	9.4
計		160	100.0

※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 54 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	1	4		7	12
	聴覚障がい	1	1		4	6
	言語等障がい					
	肢体不自由	3	3		12	18
	内部障がい		1		6	7
	不　　明		2			2
	計	5	11		29	45
知的障がい		1	3	4	15	23
精神障がい		5	8	4	54	71
その他		1	1		4	6
不明		3			12	15
計		15	23	8	114	160

（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と精神障がいのある人からの相談が５件ずつとなっています。また、分野別では「商品販売・サービス提供」及び「労働者の雇用」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
	聴覚障がい	1								1
	言語等障がい									
	肢体不自由			1			2			3
	内部障がい									
	不明									
	計	2		1			2			5
知的障がい				1						1
精神障がい		1			3			1		5
その他					1					1
不明				2				1		3
計		3		4	4		2	2		15

（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。
①福祉サービス　②医療　③商品販売・サービス提供
④労働者の雇用　⑤教育　⑥建物等・公共交通機関の利用
⑦不動産の取引　⑧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 11 件と最も多く、次に精神障がいのある人からの相談が８件となっています。領域別では「人に関するもの」が 16 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	2	1	4
	聴覚障がい	1			1
	言語等障がい				
	肢体不自由	3			3
	内部障がい	1			1
	不明	1	1		2
	計	7	3	1	11
知的障がい			3		3
精神障がい		8			8
その他		1			1
不明					
計		16	6	1	23

（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、①人に関するもの、②ルールに関するもの、③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、知的障がいと精神障がいの区分が４件ずつとなっています。精神障がいについては、４件全てが暴言を受ける等の心理的虐待に関するものであり、知的障がいについては放棄・放任に関するものが半数となっています。

（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						
	聴覚障がい						
	言語等障がい						
	肢体不自由						
	内部障がい						
	不明						
	計						
知的障がい		1	1	2			4
精神障がい			4				4
その他							
不明							
計		1	5	2			8

（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①養護者による障害者虐待、②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、③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半数を占めています。

相談内容は、「その他生活に関する相談」（42 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			3			1	3	7
	聴覚障がい		1					3	4
	言語等障がい								
	肢体不自由	1	3	4			1	3	12
	内部障がい		1	2		1		2	6
	不明								
	計	1	5	9		1	2	11	29
知的障がい		1	4	4				6	15
精神障がい		2	9	16	4	4	1	18	54
その他			2	1				1	4
不明			1	3	2			6	12
計		4	21	33	6	5	3	42	114

（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 62 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（%）
熊　本	62	38.8
宇　城	7	4.4
玉　名	9	5.6
鹿　本	4	2.5
菊　池	14	8.8
阿　蘇	2	1.2

圏　域	件数	割合（%）
上益城	6	3.7
八　代	11	6.9
芦　北	2	1.2
球　磨	7	4.4
天　草	9	5.6
不明等	27	16.9
計	160	100.0

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 107 件（66.9%）、「家族・親族」からが 29 件（18.1%）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２件でした。

（表 14）相談者別の件数

	件数	割合(%)
障がい者本人	107	66.9
家族･親族	29	18.1
関係者（利用している施設の職員など）	17	10.6
友人･知人	4	2.5
上記以外の方（一般の県民の方など）	2	1.3
不　　明	1	0.6
計	160	100.0

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７割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４割強で、家族・親族又は関係者からの相談が多くなっています。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	9	1	2			12
	聴覚障がい	5		1			6
	言語等障がい						
	肢体不自由	15	2			1	18
	内部障がい	4	3				7
	不明		1	1			2
	計	33	7	4		1	45
知的障がい		10	7	6			23
精神障がい		50	12	5	4		71
その他		6					6
不明		8	3	2		2	15
計		107	29	17	4	3	160

（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、来庁による面談や電子メールによる相談もあります。「その他」には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	138	86.3
面　　接	6	3.8
電子メール	13	8.1
ファクシミリ	1	0.6
その他	2	1.2
計	160	100.0

キ　他の機関との連携の状況

相談の約２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りました。

（表 17）他の機関との連携の有無

	件数	割合(%)
連携あり	32	20.0
連携なし	128	80.0
計	160	100.0

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 22 件と約半数となっています。

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、精神保健福祉センター、女性相談センター（婦人相談所）、消費生活センター・多重債務者支援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	14
市町村	8
医療機関	3
ハローワーク・労働局	2
相談支援事業所	4
福祉関係団体（当事者団体等）	1
その他	6
計	46

ク　相談への対応状況

具体的な対応状況を見ると、広域専門相談員が実際に「相手方との調整等を実施」した事案は 31 件（19.4%）でした。

「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 39 件（24.4%）と、全体の約 4 分の 1 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。

また、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 42 件（26.2%）ありました。

「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です。

なお、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。

（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	31	19.4
権限を有する機関等へ対応を依頼	3	1.9
関係先への啓発活動の実施	6	3.7
関係機関や相談窓口の紹介	24	15.0
相談者への助言	39	24.4
情報提供・資料送付	12	7.5
傾聴を主体とした対応	42	26.2
調整委員会への申立て	0	0
その他	3	1.9
計	160	100.0

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。

「相談窓口等の紹介」、「助言」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、「施設への意見等」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(46 件)			その他の相談(114 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	5	11		1	1	8				5	31	19.4
関係機関等へ対応依頼					1	1				1	3	1.9
啓発活動の実施	3	3									6	3.7
相談窓口等の紹介					10	3	2	1		8	24	15.0
助言	2	6	4	1	5	4	1	2	1	13	39	24.4
情報提供・資料送付	3				1	1	3			4	12	7.5
傾聴主体	2	3	1	2	3	16		2	2	11	42	26.2
調整委員会への申立て											0	0
その他			3								3	1.9
計	15	23	8	4	21	33	6	5	3	42	160	100.0

コ　対応回数

延べ対応回数は、平均すると１件当たり 5.6 回の対応回数となっていますが、74 件（46.3%）が１回の相談対応で終結しており、９割弱（87.6%）の事案が 10 回以内の対応で終結しています。

一方、長期にわたって継続的に相談される方もおられるため、本年度は対応回数が 50 回を超える事案が２件ありました。

（表 21）対応回数

	特定相談(46 件)			その他の相談(114 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	3	3	4	2	16	15	5	3	1	22	74	46.3
2～10 回	7	12	4	1	5	15	1	2	2	17	66	41.3
11～20 回	4	7				3				1	15	9.4
21～30 回		1									1	0.6
31～40 回	1										1	0.6
41～50 回				1							1	0.6
51～100 回										1	1	0.6
101 回～										1	1	0.6
計	15	23	8	4	21	33	6	5	3	42	160	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」、「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、「助言」「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	2			16	20	6	29		1	74	46.3
2～10 回	14	3	5	8	18	6	10		2	66	41.3
11～20 回	12		1				2			15	9.4
21～30 回	1									1	0.6
31～40 回	1									1	0.6
41～50 回	1									1	0.6
51～100 回					1					1	0.6
101 回～							1			1	0.6
計	31	3	6	24	39	12	42		3	160	100.0

（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、終結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	障がいのある子どもが、保育園から預かり時間の制限を受けているという相談
相談者	障がいのある子どもの保護者
相　談 内　容	フルタイムで就労しているが、子どもが保育園入園後、発作を起こすようになり、園から預かり時間を短縮された。 最初から入園を断ってきた保育園もある。園も努力してくれているが、予算面などの制約で、障がいのある子どもを十分保育できない環境だと思う。安心して子どもを預け、仕事ができる社会をつくってほしい。
対　応	相談者の意向を確認したところ「人員配置が手厚くなれば、わが子も預かり時間を短縮されることなく預かってもらえるのではないかと考え、政策に対する意見を寄せた」とのことであった。また、参考資料として条例パンフレットの送付を希望された。
結　果	まず、庁内の担当課に意見をつなぎ、参考として紹介された該当市町村の施策提言受付サイトを相談者に伝達。 加えて、資料として、条例パンフレット、専門医及び認定研修病院の一覧、当事者団体の案内等を相談者宛てに送付した。

【広域専門相談員から】

相談者も、現在の子どもの体調や保育園の体制では預かり時間を制限せざるを得ないことは十分理解しておられました。その上で「保護者が安心して働けるよう、保育環境を更に充実させてほしい」との意見を寄せられたものです。

「子どもの預け先が見つからない」「フルタイムで働く中、必要な時間分の保育が受けられない」といった状況は、障がいのある子どもを持つ保護者の就労における大きな障壁となり、家庭全体の貧困化を招きかねません。また、障がいのある子どもやその家族の社会参加の機会を奪い、当事者や家族が社会から孤立する状況を引き起こしかねません。相談者が言われたように「誰もが安心して子どもを預け、仕事ができる社会」に向けた、社会全体の取組みが求められていると言えます。

（イ）商品販売・サービス提供分野の例

事　例	知的障がいのある人がレンタルショップの会員証を作ろうとしたが断られたという相談
相談者	当事者が利用している障がい福祉サービス事業所
相　談 内　容	知的障がいのある人が、会員証を作るために事業所の支援員と共にレンタルショップへ行った。しかし、会員規約への同意について本人の意思確認ができないという理由で、会員証は作れないと言われた。障がいがあっても成人であり、自分の会員証を作って、自分でDVDを借りられるようにしてほしい。
対　応	広域専門相談員がレンタルショップを訪問、状況を確認した。店長は、「本人は意思表示ができない」と支援員が話したため、そのような人がDVDを借りたいと思うのか疑問に思い、また、障がいのある人をだまして会員証を悪用する例もあるため、契約を断ったとのことであった。 そこで、相談員から店長に対し、当事者に対しては簡単な言い方で伝える等の工夫がいることや、会員証の作成とDVDを借りることが結びつかないことがあるため支援が必要であることなど、当事者の障がい特性とその対応について説明した。
結　果	当事者が何らかの方法で、「DVDを借りたい」という意思表示（支援者が間に入っての返事や、うなずき等）ができれば、会員証を作成できることとなった。

【広域専門相談員から】

障がいのある人が社会参加するためには、当事者について周囲が正確に理解し、当事者に合わせた支援方法を検討していくことが大切です。「意思表示」についても、どの程度までであれば意思表示できるのか、また、どのような方法を用いればできるようになるのか等、丁寧に説明することで、当事者ができることが増えていくのではないでしょうか。

併せて、当事者が不利益を被ることがないよう、権利擁護の視点から配慮することも重要です。要望をかなえることが本当に当事者のためになるのかということについても、当事者の理解度に応じて考えていく必要があります。

（ウ）労働者の雇用分野の例

事　例	持病で発作のある人が就職内定を取り消されたという相談
相談者	当事者団体の相談員
相　談 内　容	複数の当事者から「試用期間中に職場で持病の発作を起こしたところ、就職内定を取り消された」との相談を受けた。症状が安定し、年に１、２回程度しか発作を起こさない人が、就労の機会を閉ざされている。不利益取扱いに当たるのではと思い連絡した。

対　応	相談者に詳細を確認したところ、いずれの事例においても、「車両の運転」「身体の不自由な人を支える」等の業務内容を含んでおり、就労中に発作を起こすと、当事者や周囲の人の生命や身体に危険を及ぼす可能性があることがわかった。
結　果	いずれの事案においても内定取消しには合理的理由があるため、条例における不利益取扱いには当たらないことを相談者に伝えた。 また、この当事者団体では、条例について会員に周知されていなかったため、会報送付時の条例パンフレットの同封について依頼し、会員への周知を行った。

【広域専門相談員から】

条例では、「生命や身体の保護の必要性」などの合理的な理由がある場合は不利益取扱いには当たらないとしています。この事案は、就労中に発作を起こした場合、当事者や周囲の人の安全を確保できないおそれがあったことから、不利益取扱いには当たらないと判断されました。

また、会員である障がい当事者一人一人への条例周知についても不足している現状がわかりました。今後も当事者団体と連携しながら、条例の周知に向けた取組みを進めたいと思います。

（エ）建物等・公共交通機関の利用分野の例

事　例	バスから乗車拒否をされたという相談
相談者	電動車いすを利用している人
相　談 内　容	スロープバスに乗るため、バス停の運転手から見える所で時刻表どおりに待っていた。バスが来たので手を挙げて知らせた。バスは停まったが、すぐに「出発します」と言った。まだドアが開いていたので大声で「乗ります」と言ったが、扉が閉まりバスは行ってしまった。 このような事態は初めてではない。これまでもバス会社に改善を依頼してきたのに変わらない。自分は仕事をしており、このようなことがあると仕事にも遅れるため、大変困る。
対　応	広域専門相談員がバス会社の営業所に行き、所長に相談内容を説明し、当日の状況確認をした。 所長が運転手に確認したところ「相談者がいることに気づかなかった」とのことだった。バス会社からは「結果的にお客さんが乗車できない事態を招き、申し訳なかった」と謝罪がなされた。

結　果	バス停で待っていることは乗車の意思表示であり、バス停停車時に運転手がマイクで乗車確認を行うなど、同様のことが生じないようバス会社に周知徹底を依頼した。 また、条例や障がい特性についてのパンフレット等をバス会社に提供し、運転手等への理解啓発について依頼した。

【広域専門相談員から】

本事案は、バス停で待っているお客さんへの乗車意思確認が不十分であったものであり、通常であれば起こりえないケースだと思われます。

障がいのある人の中には、運転手の声が聞こえにくい人や意思表示ができにくい人もいます。障がい特性などを理解した上で、利用者に対してより丁寧な対応が望まれます。

（オ）不動産の取引分野の例

事　例	精神障がいのある人が、アパートの入居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	父親が保証人になり、賃貸住宅を借りることにした。不動産業者に行って物件を決め、審査を通過すれば契約することになっていたが、「大家さんから、精神障がいのある人は断ると言われた」と連絡があった。自分は、以前は不安定な部分もあったが今では医療や支援により安定し、A 型事業所で就労できるまでに回復している。このままでは、障がいがあって家を借りたいと思う人がまた差別されると思うので、啓発してほしい。
対　応	広域専門相談員が不動産会社に出向き状況確認を行った。不動産業者はこの物件に関しては仲介業者で、他の事業者が管理会社であり物件のオーナーが精神障がい者の入居を拒否したものであった。 条例の趣旨を伝え、また、平成 28 年 4 月から差別解消法も施行されることから、オーナーを対象とした説明会等において障がいへの理解を促すよう依頼した。
結　果	当事者に結果報告を行った。相談者はしばらくは実家で過ごすことにしており、一人暮らしは考えていないとのことであった。

【広域専門相談員から】

本事案は、不動産仲介業者ではなく、個人のオーナーが入居を断ったものでした。物件を貸すかどうかの決定はオーナーの判断ですが、「障がいがある」というだけの理由で契約を断ることは不利益取扱いにあたります。障がいのない人が障がいのある人を理解し、個別に状況を適切に判断するために、障がいへの理解を促す啓発を続けていく必要があります。

イ　合理的な配慮に関する相談事例

（ア）視覚障がいに関する相談事例

事　例	住宅ローンの連帯保証人になろうとしたが、自筆署名ができないことを理由に断られたという相談
相談者	視覚障がいのある人
相　談 内　容	姉が金融機関の住宅ローンへ申し込んだ。自分が連帯保証人になるため、金融機関に署名の代筆を頼んだところ「代筆は認められない」とのことだった。インターネットで調べたら、全国の殆どの金融機関が代筆を認めている。どうして今回は認められないのか。
対　応	広域専門相談員が金融機関に、代筆の対応について確認した。金融機関からは「預金の払出と融資の手続きに係る代筆対応は異なる。預金の払出は本人の意思確認による代筆でその行為は終了する。一方、融資は署名行為により長年の償還期間にわたる契約が成立するものであり、また、行員の異動や退職によって当時の経緯がわからなくなるおそれがあるため、行員による代筆を認めていない。そのため、代筆が必要な方自身に、親族等の信頼できる代筆者を連れてきていただいている」との回答があった。
結　果	相談者に対し、金融機関側の説明を伝えたうえで、姉・本人・金融機関の担当者で協議を進めて欲しいと依頼した。

【広域専門相談員から】

本県ではこれまで、預金の払出に係る代筆の相談はありましたが、融資時の代筆に関する相談はありませんでした。

本事案における金融機関側の説明は「後日のトラブルを避けるためにも、取引金額や契約期間によって行員の代筆の可否を判断している」とのことであり、金融庁の監督指針に反するものではありませんでした。また、同行した親族等による代筆は認める等、可能な範囲で合理的配慮を提供していると考えられました。そのため、相談者側と金融機関側で解決策を再度話し合っていただくようお願いした次第です。

（イ）肢体不自由に関する相談事例

事　例	路上でタクシーが停まってくれず、乗り場まで移動するのが大変だという相談
相談者	当事者団体の会員
相　談 内　容	ある通りでは路上でタクシーが停まってくれず、乗り場まで行かなくてはならない。移動が大変で、障がいのある人は困っている。

対　応	広域専門相談員が、タクシー協会に状況を確認した上で、関係者と協議した。 相談のあった通りではあらかじめ乗り場が設定してあり、「所定の時間帯においては、タクシー乗り場の先頭から 5 台目までのタクシーに乗車する」ルールになっているが、障がいのある人は、乗り場に並んでいるタクシーであればどれにでも乗車してよいこととなっていた。 しかし、車いすを常用している人などは、タクシー乗り場まで移動するのに支障があるため、配慮がなされたシステムに変更できないか、関係者で協議した。
結　果	タクシー協会の担当委員会で報告をした上で、協会が公安委員会や所轄の警察署などと、具体的な協議をすることになった。

【広域専門相談員から】

このエリアで常態化していた夜間の交通混雑等を解消するために、このタクシーの乗車ルールが導入されました。これにより環境は改善され、交通渋滞等もなくなり、市民生活は向上したと思われます。

一方、特に車いすを利用している人の立場に立ってこの制度を考えてみると、雨天時等の指定乗降場所までの移動や特定のタクシー運転手を固定して利用している人の場合には課題が見えてきます。新たなサービスや制度を導入するときに、多方面からの意見を把握することは当然ですが、その中でも直接影響する少数者である人の意見をどのように生かし、反映させるかということも大切であることを再認識したケースです。

（ウ）身体障がいに関する相談事例

事　例	病院の職員から配慮に欠ける対応をされたという相談
相談者	身体障がいのある人の家族（子）
相　談 内　容	高齢で身体障がいのある親が、かかりつけの医院を受診した。受付後、待合室で待っていたところ、職員から「身体障害者手帳を出してください」と言われた。待合室に多くの患者がいる中、周囲に聞こえるような声で言われ、嫌な思いをした。 病院へ電話して苦情を伝えたが、対応した職員は「すみません」「主治医に伝えます」と言うだけだった。後日転院希望を伝えたが、最後まできちんとした謝罪はなかった。病院の対応に納得できない。
対　応	広域専門相談員が医療機関を訪問し、院長、主治医等と会って当日の状況確認を行った。

結　果	当日の対応について「不適切なことがあった」と、院長から患者に対する謝罪の言葉があった。また、医療に関する個人情報等に関しては「主治医が診察室でお尋ねする」など、適切な対応を行うよう院内で周知徹底したとの報告を受けた。

【広域専門相談員から】

医療機関の受付窓口では、プライベートなことを尋ねられる状況がありますが、内容によっては配慮が必要です。このため、医療機関の対応方針に基づき、個人情報等に配慮した対応が重要になります。

今回のケースも、受付ではなく診察室にて主治医が確認していれば、当事者や家族に嫌な思いをさせることは防げたと思われます。なお、配慮すべき内容は個々に異なることがあるため、相手の立場に立って臨機応変に対応することが望まれます。

（エ）発達障がいに関する事例

事　例	相談窓口で不適切な対応をされたという相談
相談者	発達障がいのある人
相　談 内　容	発達障がい者であることを伝えた上で、ある相談機関へ相談を続けていたが、利用を断られてしまった。「あなたの（障がい）特性で、そういうこと（トラブル）になるんでしょうね」と言われる。相手に謝罪を求めるつもりはないが、相手方への状況確認と啓発をして欲しい。
対　応	広域専門相談員が相談機関へ出向き、状況確認を行った。相談機関側は発達障がいのある人に対応した経験がほとんどなく、相談者に対する望ましい対応のあり方に悩んでいるとのことであった。
結　果	広域専門相談員から、発達障がいの特性や望まれる合理的配慮の内容を具体的に説明し、相談機関側は理解を示された。 相手方への状況確認・啓発実施後、相談者へ結果報告を行った。

【広域専門相談員から】

この相談機関は、発達障がいとは異なる特定の障がいを専門としており、専門以外の障がいについての知識は、ほとんどなかったようです。

自分の専門に限らず、様々な障がいの特性を幅広く理解し、合理的配慮を考慮した環境整備を行うことは、障がいのある人だけではなく、高齢者・子ども・妊娠中の人などを含め、誰もが暮らしやすい「ユニバーサル社会」の実現につながります。

ウ　その他の相談事例

（ア）精神障がいに関する事例①

事　例	Ｂ型事業所の職員の接遇が悪いという相談
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	Ｂ型事業所を利用しているが、職員の対応が悪い。挨拶をしても反応がなく、他の利用者も職員のことを怖いと思っている。 これまでも相談支援事業所の相談員に事業所の改善を依頼したが、対応できないと言われた。どうにかできないか。 また、先日、県の障がい者支援課に電話し、県から指導できないか相談をした。しかし変わらず、対応が悪い。
対　応	障がい者支援課の担当者に確認したところ、既に当該事業所に電話しており、利用者からの相談内容を責任者に伝えた上で、改善するよう話をしたとのことだった。 相談者に対しては、身近な市や相談支援事業所に相談するようアドバイスしたが、相談者は気が進まない様子であった。そこで、広域専門相談員が間に入り、相談者、相談支援事業所相談員の三者で今後の対応についての話し合いを行った。
結　果	話し合いにより、これまでも相談支援事業所相談員等から様々な面で対応してもらっていたことを相談者が理解された。相談者の不安は解消され、相談者と相談支援事業所相談員との関係は良好な状況になり、相談者は安心して相談できるようになった。 その後、相談者がＢ型事業所に行くと、これまで無視されていた職員の対応が改善されていたとのことだった。

【広域専門相談から】

事業所職員が利用者の特性を理解し、日常的な会話をしていれば利用者の状況が把握でき、利用者が悩むことにはならなかったと推測されます。

関係機関相談員との人間関係についても当事者の思いと微妙なずれがありましたが、当事者を含めた関係者間で十分に話し合うことで、関係改善につながった例です。

（イ）精神障がいに関する事例②

事　例	福祉関係の支援員の発言が配慮に欠けているとの相談
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	事業所の支援員に電話したところ「毎日電話をかけてこないようにしては」と言われ、「もう相談しないで欲しい」と遠回しに言われたように感じた。相手方に相談内容を伝え、啓発をしてもらいたい。 なお、啓発の際には、支援員に感謝しているという自分の思いも一緒に伝えて欲しい。

対　応	広域専門相談員が支援員に状況確認をしたところ「“電話をもらっても医学的な相談には対応できない。病院と直接話し合って欲しい”という意味だったが、こちらとしても言い過ぎたと思っている」とのことであった。 支援員の思いを相談者に伝えたところ「直接自分に電話をくれるよう支援員に伝えて欲しい」とのことだったので支援員に再度連絡し、相談者の意向を伝えた。支援員からは「毎日電話をかけてこられるので、電話代がかさむことを心配している」との話があった。
結　果	「本人の意向を支援員に伝えた」「電話代のことを支援員は心配していた」ことを相談者へ報告したところ、相談者も支援員の思いに理解を示された。

【広域専門相談員から】

相手のことをおもんばかっての発言でも、言葉の真意について、発言者と受け取る側との間に解釈のずれや誤解が生じることがあります。

本事案では、広域専門相談員が障がい当事者と支援員との間に入り、双方の思いや意向を丁寧に確認していきました。それによって双方の真意がそれぞれ明らかになり、当事者・支援員の相互理解が進んだものと思われます。

（ウ）県外の相談事例

事　例	通学中の県外の専門学校が、合理的配慮を提供してくれないという相談
相談者	視覚障がいのある人
相　談 内　容	県外の専門学校に、県内の自宅から通学している。入学時は「障がいへの配慮はするので何かあったら申し出て欲しい」とのことだったが、途中から配慮がされなくなった。 拡大鏡を使って筆記試験を受けているが「皆と同じでないといけない」「あなただけ特例は無理」などと言われ、試験時間延長が認められなかった。実技試験後には、担当教員から「あなたは目が見えないから無理でしょう」と言われた。学年末であり、学校側に申し入れたら、留年などの報復を受けるのではと不安に思う。学校に啓発をして欲しい。
対　応	県外での事案であり、条例の対象外であった。相談があった直後に障害者差別解消法が施行されることになっており、施行後は県外の事案であっても法に基づく対応が取れる状況だった。 また、相談者の進級確定後に学校側へ接触することで、留年等のリスクは避けられると思われた。 広域専門相談員と相談者で話し合った結果、上記のような理由から、４月以降に具体的な対応を行うことになった。

結　果	障害者差別解消法施行後、相談者と連絡を取り、対応を進める予定である。

【広域専門相談員から】

県外で起きた事案は条例の対象外であるため、これまでは特定相談の活用が難しい状況にありました。しかし、平成 28 年 4 月の障害者差別解消法施行後は、県外の事案であっても、広域専門相談員による対応が可能になります。

障害者差別解消法においては、民間企業等における合理的配慮の提供を努力義務としています。また、同法を踏まえ、文部科学省が作成した「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」の対象には、私立の専門学校も含まれます。

今後、法の趣旨に基づき、各種学校における障がいのある学生への合理的配慮の提供が進められることでしょう。広域専門相談員としても、教育委員会等と連携しながら、学校・教育領域への啓発を更に進めていきたいと思います。

（４）相談活動のまとめ

条例施行後 4 年目となる平成 27 年度の新規相談件数は 160 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 46 件（全体の 28.8%）でした。

この 46 件のうち約 9 割の 43 件（不利益取扱いが 13 件、合理的配慮が 22 件、虐待が 8 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。ただ、このような場合でも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、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、多くの方に理解を深めていただくためでもあります。

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 27 年度には、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 27 年度は計 19 回（受講者 572 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 27 年度）

（１）関係団体の研修会等への講師派遣（計 19 回、受講者 572 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）改正条例を反映したパンフレット作成（3,000 部）
（５）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。「共に生きる熊本づくり」を実現するためには、より多くの人にこの条例を正しく理解してもらうことが必要です。

県が実施した「2015 年県民アンケート」によると、条例の認知度は 36.3%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。

2015 年　県民アンケート（平成 27 年 6 月実施）

問１９　平成24年4月から「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」が全面施行されました。この条例を知っていますか。

（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。

また、平成 28 年 4 月には障害者差別解消法が施行となったことから、法に規定されている必要な体制整備についても対応していきます。

（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確実に読み取ることはできず、また誤解を与えてしまうおそれもあるため、相談員は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、特性に応じて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。特に相談業務の核とな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 27 年度の相談類型別相談件数では、特定相談の件数が 46 件(28.8%)、その他相談の件数が 114 件(71.2%)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、「その他の相談」には、障がいに関連する様々な問題が隠れていることもあるため、相談員は相談の入口を狭くせず、幅広く相談を受けるよう努めています。

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、丁寧かつ適切な対応に努めていきたいと考えています。

６　４年間の相談状況

条例施行後の４年間（平成２４年４月１日から平成２８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	H27
広域専門相談員		4	4	4	4
地域相談員	身体障害者相談員	120	117	107	106
	知的障害者相談員	47	47	45	45
	精神障がいに関する相談員	15	15	15	15
	計	182	179	167	166

（２）相談件数

相談件数は年々増加傾向にありますが、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ます。

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	H27
不利益取扱い	11(321)	7(37)	7(82)	15(138)
合理的配慮	17(107)	22(218)	18(142)	23(191)
虐　　待	9(64)	13(99)	25(179)	8(17)
その他の相談	68(598)	80(304)	113(446)	114(552)
新規計	105(1090)	122(658)	163(849)	160(898)
（継続事案）	—	11(639)	11(498)	18(784)
計（新規＋継続）	105(1090)	133(1297)	174(1347)	178(1682)

※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、４年間を通してみると、「⑧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	H27
① 福祉サービス	1	1	1	3
② 医療	2	2	0	0
③ 商品販売・サービス提供	0	1	2	4
④ 労働者の雇用	3	2	2	4
⑤ 教育	1	0	1	0
⑥ 建物等・公共交通機関の利用	3	0	0	2
⑦ 不動産の取引	1	1	1	2
⑧ 情報の提供など	0	0	0	0
計	11	7	7	15

（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	H27
人に関するもの（窓口対応等）	10	9	11	16
ルールに関するもの（制度、慣行等）	4	9	3	6
物に関するもの（建物の構造等）	3	4	4	1
計	17	22	18	23

（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	H27
身体的虐待	5	2	7	1
心理的虐待	5	10	13	5
放棄・放任	1	0	3	2
性的虐待	2	1	3	0
経済的虐待	2	0	6	0
計	15	13	32	8

※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、障がい者福祉施設に対する意見や要望が多くなってきています。本来、条例の特定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	H27
友人や近所とのトラブルに関する相談	13	4	2	4
各種手続についての問合せ	12	13	9	21
個別の施設等への意見・要望	5	17	29	33
障がいの定義や特性等についての質問	5	1	1	6
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	2	3	5	5
条例や障がいについての啓発の要望	2	1	1	3
その他生活に関する内容	29	41	66	42
計	68	80	113	114

（７）調整委員会への申立て

４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。

7　施行後３年を目途とした条例の見直し

平成２７年度は、条例施行から丸３年を経過し、条例に規定する施行後３年を目途とした見直しを行いました。

これは、条例の制定後（H23.7）に障害者差別解消法等が制定されたことから、これらの関係法令等との整合を図ったものです。具体的には、①「障害者」の定義の見直し、②節の名称の見直し、③例示規定の見直し、④身体的虐待に関する規定の見直しを行いました。

改正条例の施行日は、平成２８年４月１日です。

【見直しの概要】

	項目	改正の方向性
①	「障害者」の定義（例示部分）の見直し（第２条関係）	・障害者基本法、障害者差別解消法の定義規定に合わせて「発達障害」を追加する。 ・障害者総合支援法の改正、難病法の制定を踏まえて「難病による障害」を追加する。
②	節の名称の見直し（第２章第１節関係）	障害者差別解消法が「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」とを併せて条の見出しで「障害を理由とする差別の禁止」と規定していることに合わせて、節の名称を「障害を理由とする差別の禁止」に改める。
③	例示規定の見直し（第８条関係）	不利益取扱いとならない合理的な理由がある場合の例示規定を次のように見直す。 ・合理的な理由の範囲が拡大解釈されないように、「おそれがある」を削る。（第４号） ・改正障害者雇用促進法の趣旨を踏まえて、合理的配慮の提供義務を明記する。 （第５号、第６号）
④	身体的虐待に関する規定の見直し（第１０条関係）	障害者虐待防止法における身体的虐待に関する規定に合わせて、「正当な理由なく障害者の身体を拘束すること」を加える。

終わりに

条例施行から丸３年を経過し、平成 27 年度の相談件数は、ほぼ平成 26 年度と同数でした。条例施行以来、年々増加傾向にあった相談件数ですが、相談窓口の存在について、障がいのある人や関係団体において一定程度の認知を得られた結果ではないかと考えています。ただ、県民における条例の認知度は大きく向上してはおらず、引き続き、条例の周知啓発に努めていく必要があります。

平成 28 年 4 月 1 日から、障害者差別解消法が施行され、県外事案についても法律により対応できることとなります。また、法律では、「地方公共団体は相談及び紛争の防止制度等のための体制の整備を図る」とされていますが、新たな設置を規定してはいないため、条例による現行の相談制度と調整委員会が中心となって、法律に規定する役割も担っていくことになります。

県民の障がいへの理解が深まり、そして障がいのある人への差別の解消に向けた取組みがより一層推進されるよう、今後も関係機関との連携を進めながら、適切な相談対応、県民への周知啓発に努め、「共に生きる熊本」づくりを推進していきます。

資料編　※省略

「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 28 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24年4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」を施行し、また、条例に規定する施行後3年を目途とした見直しを行い、平成28年4月1日に施行しました。

この報告書は、平成28年度の相談活動実績等をと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28年度は、熊本地震に関係する相談も多く寄せられました。相談事例に、その一部を掲載しています。

この年報を通じて、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、こ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。

平成28年4月1日に、障がいのある人の社会的障壁を取り除き、共生社会を実現するため「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。この法では、障がいのある人への不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を求めています。

法と条例の目的は同じであり、今後も引き続き、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

１　条例の仕組み ---------- 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
２　相談活動の実施状況 ---------- 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 ---------- (23)
①熊本地震に関係する相談事例
ア　不利益取扱いに関する相談事例
イ　その他の相談事例
②一般の相談事例
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　その他の相談事例
（４）相談活動のまとめ ---------- (33)
３　事案解決の状況（調整委員会） ---------- ３４
４　普及・啓発活動の実施状況 ---------- ３４
５　今後の課題 ---------- ３５
（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
６　５年間の相談状況 ---------- ３７

＜資料編＞ ---------- ４１
・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

※この年報では、「障害のある人もない人も共に生きるくまもとづくり条例」を「条例」と表記しています。

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 154 人配置しています。（平成 29 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	100
知的障害者相談員	40
精神障がいに関する相談員	14
計	154

※　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	22	13	5	4
宇　城	13	9	3	1
玉　名	24	16	7	1
鹿　本	4	1	2	1
菊　池	13	8	4	1
阿　蘇	14	9	4	1
上益城	11	7	3	1
八　代	19	13	5	1
芦　北	6	4	1	1
球　磨	18	13	4	1
天　草	10	7	2	1
計	154	100	40	14

（単位：人）

（２）相談件数

ア　相談分野別件数

平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までに寄せられた新規の相談件数は 138 件で、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が 17 件、合理的配慮に関する相談が 20 件、虐待に関する相談が 14 件、その他の相談が 87 件でした。

また、平成 28 年度末に相談があったため、次年度に継続となった案件が 1 件ありました。

対応回数は 600 回で、1 件当たり平均 4.3 回の対応を行っています。

（表 2）相談件数

	件数(うち熊本地震関連)			件数の割合(%)
	対応回数（うち熊本地震関連）	終結件数	継続件数	
不利益取扱い	17(　4) 100(　27)	17	0	12.3
合理的配慮	20(　4) 130(　39)	20	0	14.5
虐待	14(　2) 62(　16)	14	0	10.1
その他の相談	87(　12) 308(　41)	86	1	63.1
計	138(　22) 600(123)	137	1	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 138 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 10 件あり、その対応回数は 916 回に及びました。

これらは、相談時期が平成 27 年度末であったため平成 28 年度に対応が繰り越したもの、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、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 28 年度における「不利益取扱い」に関する相談（17 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。

「不動産の取引」が 5 件、「医療」が 4 件、「商品販売・サービス提供」と「建物等・公共交通機関の利用」が 3 件ずつ、「労働者の雇用」と「教育」が 1 件ずつでした。

（表 3）不利益取扱いの内訳

	件数 （うち熊本地震関連）	割合(%)
福祉サービス	0 (0)	0.0
医　　療	4 (0)	23.5
商品販売・サービス提供	3 (1)	17.6
労働者の雇用	1 (0)	5.9
教　　育	1 (0)	5.9
建物等・公共交通機関の利用	3 (0)	17.6
不動産の取引	5 (3)	29.4
情報の提供など	0 (0)	0.0
計	17 (4)	100

○　「合理的配慮」に関する相談（20 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」は 10 件で、商業施設や行政機関における職員の対応などが、「ルールに関するもの」は 5 件で、何らかの制度を利用する際の手続きに関するものなどがありました。

また、「物に関するもの」は 5 件で、交通機関の利用や住居に関するものがありました。

（表 4）合理的配慮の内訳

	件数 （うち熊本地震関連）	割合(%)
人に関するもの（窓口対応など）	10 (1)	50.0
ルールに関するもの（制度や慣行など）	5 (1)	25.0
物に関するもの（建物の構造など）	5 (2)	25.0
計	20 (4)	100

○　「虐待」に関する相談（14 件）を内容別に整理すると、心理的虐待に関するものが 10 件と最も多く、身体的虐待が 3 件、経済的虐待が 2 件、性的虐待が 1 件でした。1 つの事案の中で複数の虐待が行われている場合があるため、内訳は相談件数（14 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、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 （うち熊本地震関連）	割合(%)
身体的虐待	3 (1)	18.8
心理的虐待	10 (1)	62.5
放棄・放任	0 (0)	0
性的虐待	1 (0)	6.3
経済的虐待	2 (0)	12.5
計	16 (2)	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51件と最も多くなっていますが、その内容は様々で、人間関係に関するものや職場でのトラブル、熊本地震に関連した相談などがありました。

また、「個別の施設等への意見・要望」が 16 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福祉関係の事業所に対する相談や行政機関の対応に関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 （うち熊本地震関連）	割合(%)
友人や近所とのトラブルに関する相談	5 (1)	5.7
各種手続についての問合せ	9 (0)	10.3
個別の施設等への意見・要望	16 (2)	18.4
障がいの定義や特性等についての質問	0 (0)	0.0
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	6 (1)	6.9
条例や障がいについての啓発の要望	0 (0)	0.0
その他生活に関する内容	51 (8)	58.6
計	87 (12)	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 56 件（40.6%）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 （うち熊本地震関連）	割合（%）
身体障がい	視覚障がい	9 (4)	6.5
	聴覚障がい	5 (0)	3.6
	言語等障がい	0 (0)	0.0
	肢体不自由	29 (5)	21.0
	内部障がい	4 (0)	2.9
	不　　明	1 (0)	0.7
	計	48 (9)	34.8
知的障がい		17 (2)	12.3
精神障がい		56 (9)	40.6
難病その他		1 (0)	0.7
不　　明		16 (2)	11.6
計		138 (22)	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。

障がい種別ごとの割合（平成28年度）
不明
11.6%
難病その他
0.7%
身体障がい
34.8%
精神障がい
40.6%
知的障がい
12.3%

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 35 件と最も多くなっています。

（表 8-1）障がい種別と相談分野　　※（　）内は熊本地震関連

		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	3 (2)	2 (1)		4 (1)	9 (4)
	聴覚障がい	1			4	5
	言語等障がい					
	肢体不自由	3	10 (2)	2	14 (3)	29 (5)
	内部障がい		1		3	4
	不　　明				1	1
	計	7 (2)	13 (3)	2	26 (4)	48 (9)
知的障がい		1	1	3 (1)	12 (1)	17 (2)
精神障がい		8 (2)	4 (1)	9 (1)	35 (5)	56 (9)
難病その他					1	1
不明		1	2		13 (2)	16 (2)
計		17 (4)	20 (4)	14 (2)	87 (12)	138 (22)

（単位：件数）

○　「不利益取扱い」について詳しく見ると、精神障がいのある人からの相談が８件と最も多く、次に身体障がいのある人からの相談が７件となっています。また、分野別では「不動産」や「医療」に関するものなど、幅広い分野について相談が寄せられています。

（表 9）不利益取扱いと障がい種別　※（　）内は熊本地震関連

		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					2 (2)		3 (2)
	聴覚障がい		1							1
	言語等障がい									
	肢体不自由		1				2			3
	内部障がい									
	不明									
	計		3				2	2 (2)		7 (2)
知的障がい								1		1
精神障がい			1	3 (1)	1	1	1	1 (1)		8 (2)
難病その他										
不明								1		1
計			4	3 (1)	1	1	3	5 (3)		17 (4)

（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。
①福祉サービス　②医療　③商品販売・サービス提供
④労働者の雇用　⑤教育　⑥建物等・公共交通機関の利用
⑦不動産の取引　⑧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 13 件と最も多く、次に精神障がいのある人からの相談が 4 件となっています。領域別では身体障がいのある人からの「物に関するもの」が 5 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　※（　）内は熊本地震関連

		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			2 (1)	2 (1)
	聴覚障がい				
	言語等障がい				
	肢体不自由	3	4 (1)	3 (1)	10 (2)
	内部障がい	1			1
	不明				
	計	4	4 (1)	5 (2)	13 (3)
知的障がい		1			1
精神障がい		3 (1)	1		4 (1)
難病その他					
不明		2			2
計		10 (1)	5 (1)	5 (2)	20 (4)

（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、①人に関するもの、②ルールに関するもの、③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 10 件、身体障がいと知的障がいの区分が３件ずつとなっています。精神障がいについては、暴言を受ける等の心理的虐待に関するものが７件と最も多くなっています。

（表 11）虐待と障がい種別　※（　）内は熊本地震関連

		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						
	聴覚障がい						
	言語等障がい						
	肢体不自由		1			2	3
	内部障がい						
	不明						
	計		1			2	3
知的障がい		1	2 (1)				3 (1)
精神障がい		2 (1)	7		1		10 (1)
難病その他							
不明							
計		3 (1)	10 (1)		1	2	16 (2)

※１つの事案の中で複数の虐待が行われている場合があるため、相談件数 14 件と一致しません。

（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①養護者による障害者虐待、②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、③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 35 件と最も多く、次に身体障がいのある人からの相談が 26 件となっています。

相談内容は、精神障がいのある人からの「その他生活に関する相談」が 24 件と最も多くなっています。

（表 12）その他の相談と障がい種別　※（　）内は熊本地震関連

		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 (1)	4 (1)
	聴覚障がい					1		3	4
	言語等障がい								
	肢体不自由	1	3	2		2 (1)		6 (2)	14 (3)
	内部障がい	1						2	3
	不明							1	1
	計	2	4	2		3 (1)		15 (3)	26 (4)
知的障がい		1	1	3				7 (1)	12 (1)
精神障がい		1		8 (1)		2		24 (4)	35 (5)
難病その他								1	1
不明		1 (1)	4	3 (1)		1		4	13 (2)
計		5 (1)	9	16 (2)		6 (1)		51 (8)	87 (12)

（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 58 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（%）
熊　本	58	42.0
宇　城	4	2.9
玉　名	7	5.1
鹿　本	9	6.5
菊　池	10	7.2
阿　蘇	4	2.9

圏　域	件数	割合（%）
上益城	6	4.3
八　代	6	4.3
芦　北	2	1.4
球　磨	4	2.9
天　草	6	4.3
不明等	22	15.9
計	138	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 82 件（59.4%）、「家族・親族」からが 28 件（20.3%）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 5 件でした。

（表 14）相談者別の件数

	件数 （うち熊本地震関連）	割合(%)
障がい者本人	82 (14)	59.4
家族･親族	28 (3)	20.3
関係者（利用している施設の職員など）	19 (5)	13.8
友人･知人	8 (0)	5.8
上記以外の方（一般の県民の方など）	0 (0)	0.0
不　　明	1 (0)	0.7
計	138 (22)	100

相談者を障がい種別に見ると、身体障がいのある人・知的障がいのある人・精神障がいのある人のいずれも半数以上が本人からの直接の相談となっており、次に家族・親族又は施設職員などの関係者からの相談が多くなっています。これは、本人だけでなく、本人の最も身近にいる人が、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　※（　）内は熊本地震関連

		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	8 (4)		1			9 (4)
	聴覚障がい	3	1	1			5
	言語等障がい						
	肢体不自由	15 (4)	9 (1)	2	3		29 (5)
	内部障がい		4				4
	不明	1					1
	計	27 (8)	14 (1)	4	3		48 (9)
知的障がい		10	2	3 (2)	2		17 (2)
精神障がい		39 (5)	6 (2)	9 (2)	2		56 (9)
難病その他		1					1
不明		5 (1)	6	3 (1)	1	1	16 (2)
計		82 (14)	28 (3)	19 (5)	8	1	138 (22)

（単位：人）

カ　相談方法別件数

相談方法を見ると、９割超が電話による相談となっていますが、来庁による面談や電子メールによる相談もあります。「その他」には会議開催時に職員が相談を受けたものが含まれます。

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 （うち熊本地震関連）	割合(%)
電　　話	129 (21)	93.5
面　　接	2 (0)	1.4
電子メール	6 (0)	4.3
ファクシミリ	0 (0)	0
その他	1 (1)	0.7
計	138 (22)	100

キ　他の機関との連携の状況

相談の３割超は、事案の解決のために他の機関等と何らかの連携を取りました。

（表 17）他の機関との連携の有無

	件数 （うち熊本地震関連）	割合(%)
連携あり	48 (10)	34.8
連携なし	90 (12)	65.2
計	138 (22)	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 30 件と約半数となっています。

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、精神保健福祉センター、発達障がい者支援センター、学校・教育機関、人権センター（人権擁護委員等）、社会福祉協議会、相談支援事業所等、医療機関、一般企業等、当事者の家族などが含まれています。

（表 18）連携があった場合の連携先（重複あり）

	件数 （うち熊本地震関連）
地域相談員	5 (1)
県の他部局	17 (2)
市町村	13 (5)
保健所	2 (0)
教育委員会	5 (0)
障害者就業・生活支援センター	2 (0)
福祉関係団体（当事者団体等）	3 (2)
その他	12 (1)
計	59 (11)

ク　相談への対応状況

具体的な対応状況を見ると、広域専門相談員が実際に「相手方との調整等を実施」した事案は 27 件（19.6%）でした。

「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（31.9%）と、全体の約３割を占めており、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。

また、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 34 件（24.6%）ありました。

「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です。

なお、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。

（表 19）相談に対する対応の状況

	件数 （うち熊本地震関連）	割合(%)
相手方との調整等を実施	27 (6)	19.6
権限を有する機関等へ対応を依頼	12 (0)	8.7
関係先への啓発活動の実施	4 (1)	2.9
関係機関や相談窓口の紹介	16 (2)	11.6
相談者への助言	28 (6)	20.3
情報提供・資料送付	16 (0)	11.6
傾聴を主体とした対応	34 (7)	24.6
調整委員会への申立て	0 (0)	0
その他	1 (0)	0.7
計	138 (22)	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。

「相談窓口等の紹介」、「情報提供・資料送付」、「助言」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」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　※（　）内は熊本地震関連

	特定相談(51 件)			その他の相談(87 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	7 (2)	10 (2)	1			4 (2)				5	27 (6)	19.6
関係機関等へ対応依頼		2	2			4		1		3	12	8.7
啓発活動の実施	2		1 (1)			1					4 (1)	2.9
相談窓口等の紹介		1	1	1	5	1				7 (2)	16 (2)	11.6
助言	2 (1)	2 (1)	3 (1)	3 (1)	3	2		3		10 (2)	28 (6)	20.3
情報提供・資料送付	3		2	1	1			1		8	16	11.6
傾聴主体	3 (1)	5 (1)	3			4		1 (1)		18 (4)	34 (7)	24.6
調整委員会への申立て											0	0
その他			1								1	0.7
計	17 (4)	20 (4)	14 (2)	5 (1)	9	16 (2)		6 (1)		51 (8)	138 (22)	100

コ　対応回数

延べ対応回数は、平均すると１件当たり 4.3 回の対応回数となっていますが、57 件（41.3%）が１回の相談対応で終結しており、９割超（92.0%）の事案が 10 回以内の対応で終結しています。

一方、長期にわたって継続的に相談される方もおられるため、本年度は対応回数が 50 回を超える事案が１件ありました。

（表 21）対応回数　※（　）内は熊本地震関連

	特定相談(51 件)			その他の相談(87 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	4	6 (1)	3	2 (1)	6	7		3 (1)		26 (4)	57 (7)	41.3
2～10 回	11 (3)	11 (2)	9 (1)	2	3	8 (1)		3		23 (4)	70 (11)	50.7
11～20 回	1 (1)	1	2 (1)	1		1 (1)					6 (3)	4.3
21～30 回	1	2 (1)									3 (1)	2.2
31～40 回										1	1	0.7
41～50 回												0
51～100 回										1	1	0.7
101 回～												0
計	17 (4)	20 (4)	14 (2)	5 (1)	9	16 (2)		6 (1)		51 (8)	138 (22)	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、「関係機関等への対応依頼」、「相手方との調整等」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　※（　）内は熊本地震関連

	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	2		10	17 (3)	3	23 (4)		1	57 (7)	41.3
2～10 回	22 (5)	7	3	5 (2)	11 (3)	13	9 (1)			70 (11)	50.7
11～20 回	2 (1)	1	1 (1)	1			1 (1)			6 (3)	4.3
21～30 回	1	1					1 (1)			3 (1)	2.2
31～40 回	1									1	0.7
41～50 回											0
51～100 回		1								1	0.7
101 回～											0
計	27 (6)	12	4 (1)	16 (2)	28 (6)	16	34 (7)		1	138 (22)	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、終結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。

①　熊本地震に関係する相談事例

ア　不利益取り扱いに関する相談事例

（ア）商品販売・サービス提供分野の例

事　例	障がい者が被災に伴う支援物資を入手できないという相談
相談者	障がいのある人の家族
相　談 内　容	重度の発達障がい者の家族や単身で生活している視覚障がい者が避難所で支援物資を入手できずに困っている。物資を入手するためには列に並び順番を待たねばならないが、障がい特性のため、パニックになったり体調を崩したりするので、長い時間列に並ぶことができない。関係者に配慮を求めたが「みなさん平等です」と言われ、取り合ってくれなかった。なぜ障がい者のための窓口を準備してくれないのか。
対　応	広域専門相談員から相談者に対し、大規模な災害で多くの避難所が急遽設置され、避難所を所管する行政機関も対応で手一杯であるが、相談内容は重要なことであるため担当課に情報提供することを伝えた。
結　果	相談者が地域の相談支援事業所や行政相談窓口にも申入れをされ、結果としていくつかの支援物資を入手することができたが、満足できる品数ではなかったとのことであった。また、厚生労働省から障がい者への配慮に関する通知文が出されていたが、各避難所まで伝わっていなかったため、関係機関で適切な対策を講じて欲しいとの要望があった。

【広域専門相談員から】

相談者から、東日本大震災後に検討された対応策が殆ど機能していない、との指摘がありました。相談内容から、多くの避難所において、障がい者への配慮が不足していたのではないかと感じました。これを機に、関係行政機関は緊密に連携し、被災時においても望ましい支援体制が提供できるよう再検討する必要があると考えます。

（イ）不動産の取引分野の例－１

事　例	「精神障がい者には部屋を貸さない」と言われたという相談
相談者	精神障がいのある人

相　談 内　容	精神障がいのある人が賃借している物件が地震で一部損壊となったため、通院先のソーシャルワーカーに付き添ってもらい不動産会社に物件を探しに行った。手続きを済ませた後に精神障がいがあることを告げると、精神障がいのある人には部屋は貸さないと言われた。精神障がいについて正しく理解するよう啓発して欲しい。
対　応	広域専門相談員が不動産会社に電話で状況を確認したところ、「近隣とのトラブルが発生する懸念があり、家主からの要望もあって精神障がい者には物件を貸さないようにしている」とのことであった。相談員から会社側に、精神障がいがあるというだけで物件を貸さないとすることは条例や障害者差別解消法の趣旨に反することを伝え、適切に対応するよう依頼した。
結　果	会社側に対し、条例や障害者差別解消法の趣旨を伝えるとともに、これらに関するパンフレットを送付し、啓発を行った。しかし、不動産会社だけでなく家主の理解を得る必要もあることが今後の課題である。

【広域専門相談員から】

障がいの程度は個人ごとに差があり、日常生活にあたって特に支援の必要はない人もいれば、十分な支援が必要な人もいます。しかし、不動産の取引分野では今回のような相談が多く、今後も、関係者に対し障がいの正しい理解についての啓発活動が必要であると考えます。

（ウ）不動産の取引分野の例－２

事　例	視覚障がいを理由に部屋を貸してもらえないという相談
相談者	視覚障がいのある人
相　談 内　容	視覚障がいのある人が入居していた民間アパートが地震で半壊となり、一時的に公営住宅に入居した。一年間で退去する必要があり物件を探しているが、家主が視覚障がい者に家を貸すと危ないと言うとの理由から部屋を貸してもらえない。視覚障がいがあっても貸してもらえる物件はないか。
対　応	広域専門相談員から相談者に対し、居住地の障がい福祉担当課に住まいを含めた生活全般について相談するよう助言した。
結　果	担当課に対応状況を確認したところ、相談支援事業所の相談員が被災者支援部署の職員とともに訪問したとのことであった。

【広域専門相談員から】

条例や障害者差別解消法には罰則規定がなく、これらの趣旨が浸透するにはかなりの時間が掛かると思われます。障がいがある人を差別することは法律違反だと伝えることはたやすいことですが、伝えるだけでは根本的な解決には繋

がりません。真の理解のために、障がい特性について一般社会に伝えていくことが必要であり、啓発のあり方について真剣に議論を重ねていくことが今後の課題と考えます。

イ　その他の相談事例

（ア）一般の県民の方からの相談

事　例	避難所で要援護者に関する情報が活用されなかったという相談
相談者	一般の県民の方
相　談 内　容	専門職として支援業務に従事しており、熊本地震の発生直後に自宅近くの避難所においてボランティアとして支援に参加し、障がい者や高齢者など要援護者についての情報を取りまとめた。後日、避難所を運営する行政職員にその情報を渡したが、活用されないままだった。今後はこのような情報を適切に活用してほしい。
対　応	相談者の了承を得た上で、広域専門相談員が避難所が所在する市町村の窓口に相談者からの意見を伝えた。
結　果	後日相談者に確認したところ、市町村の担当課から相談者へ連絡があり、直接担当課に意見を伝えた、とのことであった。

【広域専門相談員から】

相談者が集めた情報を避難所開設の初期段階で活用できていれば、支援の必要性が高い避難者に対しより早い段階で適切な対応ができた可能性があります。

「自助・共助の大切さ」や「ボランティア等の活用のあり方」は、大きな災害が起きるたびに繰り返し課題として挙げられています。同じようなことが繰り返されないよう、被災に関する県民の意見や経験談を広く集積していくことが期待されます。

（イ）精神障がいのある人からの相談

事　例	相談者が支援が必要な状態であることがわかった相談
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	これまでも複数回電話があった相談者から、震災の直後に「以前担当であった広域専門相談員の安否を確認したい」と電話があった。広域専門相談員と話をする中で、相談者は処方薬が切れており、震災後のダイヤの乱れでバスに乗れず通院できない状態であることがわかった。
対　応	広域専門相談員から相談者に対し、かかりつけ医に連絡し処方薬について指示を受けること、かかりつけ医との連絡が取れない場合は最寄りの避難所で臨時処方が受けられるか相談することを助言した。

結　果	後日、相談者から「かかりつけ医との連絡が取れ、診療予約を入れることができた」との報告があった。

【広域専門相談員から】

特定相談に寄せられる全相談のうち、およそ６～７割は、特定相談の対象には該当しない「その他の相談」となっています。反面、一見差別等とは関係ないと思われる相談でも、丁寧に話を聞いていると、差別や虐待に関する相談や緊急の対応が必要な相談であることが判明することもあります。

この事例も、話を聞いていく中で相談者が緊急の対応が必要な状態にあることがわかったものです。一つ一つの相談について、予断を持つことなく、丁寧に対応することの大切さを再確認しました。

（ウ）知的障がいのある人に関する相談

事　例	知的障がいのある兄弟の父親が支援を拒否するという相談
相談者	地域相談員
相　談 内　容	知的障がいのある兄弟の父親が行政からの支援を拒否する。熊本地震に伴い自宅隣の建物が解体工事を始め、その騒音のため兄は緊急的に障害者支援施設の日中一時支援事業を利用しているが、特別支援学校の中学部に在学中の弟については、父親が放課後等デイサービスの利用を拒否している。このような事例があることを伝えておきたい。
対　応	広域専門相談員から地域相談員に、キーパーソンとなる人に依頼して父親へ話をしてもらってはどうかと助言したところ、障害者支援施設の施設長に相談してみるとのことであった。
結　果	広域専門相談員と地域相談員が連携し、情報共有を行った。

【広域専門相談から】

地域相談員は、障がいのある人とその家族が安心して地域で生活できるよう活動しています。障がいのある人の家族が公的機関等からの支援を拒否する場合は、無理強いをせず根気強く対応するか、いわゆる「キーパーソン」を探すことが考えられます。いずれにしても、家族が心を開くのを待つことも大切です。

②　一般の相談事例

ア　不利益取扱いに関する相談事例

（ア）医療分野の例

事　例	聴覚障がいのある人が電話リレーサービスを使って受診予約をしようとしたが介助者の同伴を条件とされた相談
相談者	聴覚障がいのある人

相　談 内　容	聴覚障がいのある人が、電話リレーサービスを使って病院の受診予約をしようとしたところ、「介助者を同伴しないと予約を受け付けない」と言われた。聴覚障がいがあっても障がいの程度は様々であり、全ての聴覚障がい者について、介助者の同伴が必要な訳ではない。
対　応	広域専門相談員が相談者、病院の双方に連絡するとともに、病院を訪問して状況を確認したところ、「必要な場合は、安全面を考えて付き添いをお願いしている。差別をした訳ではないが、やりとりの中で嫌な思いをさせてしまったのであれば、申し訳なかった」、「電話リレーサービスがどのようなものか分からなかった」とのことであった。
結　果	電話リレーサービスの概要を説明するとともに、条例や障害者差別解消法の趣旨について啓発活動を行った。

【広域専門相談員から】

「電話リレーサービス」とは、テレビ電話等で専用ソフトを使って、オペレーターが手話又は文字と音声を通訳するものですが、このサービスの内容について情報提供を行い、県民の関心を高めることの重要性を感じた事例でした。

また、聴覚障がいのある人でも、聴力の程度は人それぞれに異なり、筆談で自分の意思を表明することもできます。障がい特性や障がいの程度に応じて、どのような配慮が必要となるのか、今後も積極的に理解啓発を進めていく必要があります。

（イ）商品販売・サービス提供の例

事　例	タクシー運転手に人権を侵害するようなことを言われたという相談
相談者	精神障がいのある人の友人
相　談 内　容	精神障がいのある友人が、精神科病院から自宅へ帰るためタクシーを利用した際、運転手から「あんたたちは国から守られているからいいよな」、「俺たちは病院では並んで待つのに、あんたたちはすぐに診てもらえるんだろう」などと言われ、とても嫌な思いをしたのでタクシー会社へ抗議の電話を入れたが、電話に出た人も「そういうことを言われるのは当たり前だ」という応対をし、謝罪もなかった。人権問題にもなる発言だと思う。
対　応	広域専門相談員がタクシー会社に状況確認を行ったところ、「苦情があったため事実確認を行い、乗客への対応について注意した」とのことであった。
結　果	会社側に条例や障害者差別解消法の趣旨について説明するとともに、パンフレットを送付し、運転手への周知徹底を依頼した。

	また、相談者へ対応結果を報告したところ、「気持ちが軽くなった」とのことであった。

【広域専門相談員から】

他人が投げ掛けた何気ない一言が、人の心を大きく傷付けてしまうことがあります。目に見える形での合理的配慮は一般社会に理解されやすいのですが、目に見えない心のバリアフリー化は、最も理解啓発が難しいと考えます。

今回の相談事例では、タクシー運転手が相手を嫌な気持ちにさせたということに気付かず、更に抗議を受けた窓口担当者も障がいへの理解が不足していました。職種や年齢を問わず、幅広く理解啓発を行うことが必要です。

（ウ）建物等・公共交通機関の利用分野の例

事　例	電動車いすを利用している乗客に対する接客を改善してほしいという相談
相談者	電動車いすを利用している人
相　談 内　容	スロープ付きバスに乗ろうとして、停留所で挙手して乗車の意思表示をしたが、運転手が気付かなかった。バス停で待っている姿に気を留めて欲しい。
対　応	広域専門相談員が相談者、相手方の両方に状況を確認した。バスの運転手は「相談者がバス停にいることに気付かなかったため、バス停を通過しそうになった」とのことであった。
結　果	そのような状況に至った経緯を聞いたうえで、車いすの利用者が乗車する際の配慮を依頼した。また、条例や障害者差別解消法に関する出前講座を実施し、相談者に結果を報告した。

【広域専門相談員から】

過去にも同様の相談があっていたため、会社に乗務員向けの出前講座の実施を打診し、実現に至りました。参加者が講座の内容を理解し、どう行動していくかが大切になってきます。障がいにより、自身で意思表示をすることが難しいケースや、声を出して知らせることが難しいケースなども考えられます。誰もが安心して暮らすことができる社会とはどういうものかを改めて考えてもらえるよう、障がいに対する正しい理解啓発の取り組みを進めたいと思います。

（エ）不動産の取引分野の例

事　例	障がい者用グループホーム建設の用地取得を不動産業者に断られたという相談
相談者	知的障がい・発達障がいのある人の親族

相　談 内　容	障がい者用グループホームを作りたいと考え、不動産業者に用地取得の相談をしたが、「障がい者には物件の世話はしない」と言われた。障害者差別解消法が施行された話をしたが、相手方は知らなかった。不動産業者に対する理解啓発をして欲しい。
対　応	広域専門相談員が、相談者から紹介のあった不動産業者で構成される団体の役員に連絡し、障がい者に関する法律の勉強会の開催を依頼したところ、役員会で提案してみるとの回答があった。
結　果	後日、条例や障害者差別解消法に関する出前講座を実施したいと連絡があった。

【広域専門相談員から】

過去にも不動産業者に対して出前講座を行ったことがありますが、講義時間は１５分程度でした。今回は、２時間の時間を提案されています。研修時間の長い、短いが全てではありませんが、人の心が変わるのに時間がかかることは確かです。根気強く啓発活動を続けていく必要があります。

イ　合理的な配慮に関する相談事例

（ア）肢体不自由に関する事例－１

事　例	上下肢麻痺の障がいがある人が金融機関で通帳を作る際に自筆以外の署名が認められなかったという相談
相談者	上下肢麻痺のある人の兄弟
相　談 内　容	金融機関で預金通帳を作ろうとしたが、申込書の署名欄が自筆でないと受け付けられないと言われた。上肢麻痺で手が使えない障がい者はどうすればいいのか。代理署名を認めるよう依頼したが、国から指導されていると受け入れてもらえなかった。金融機関における合理的配慮はどうなっているのか。
対　応	広域専門相談員が金融庁の相談窓口に電話し、状況を確認したところ、障害者差別解消法に基づく合理的配慮については対応指針を作成して各金融機関に伝えており、各金融機関において社内規定を整理し対応しているはずだ、との回答があった。
結　果	相談者に対して、上記の確認結果を報告した。

【広域専門相談員から】

日本は現在高齢化社会を迎え、それに伴って高齢者の金銭被害事件が多発しています。また、身内による経済的虐待事案も多く発生しており、大きな社会問題であると考えます。そういった事件を防ぐため、金融機関は厳しい対応をせざるを得ないことも想像できます。

今回の相談では、合理的配慮の提供と被害防止のための規制の関係が課題となりましたが、その判断については法律の専門家の知見が必要となります。

（イ）肢体不自由に関する事例－２

事　例	バスターミナルのバリアフリー化についての相談
相談者	車いすを使用している人
相　談 内　容	バスターミナルの歩道上に待合用のいすがあり歩道が狭くなっているため、車いすでの移動に支障がある。バスターミナルとタクシー乗り場との距離も遠い。このような状況を改善してもらえないか。
対　応	広域専門相談員がバスターミナルの管理者に連絡を取り、相談者からの意見や要望を伝え、可能な範囲での対応を依頼した。
結　果	バスターミナルの管理者から「可能な範囲で歩道上のいすを移動する等の対応を行った」との報告があった。

【広域専門相談員から】

障がいのない人が気づきにくいバリア（社会的障壁）について、障がいのある人から意見・要望が寄せられたケースです。事業者側も、積極的に対応可能な範囲で合理的配慮を行いました。

バリアフリー化（社会的障壁の除去）は、障がいのある人だけではなく、高齢者や子ども、妊娠中の人、ベビーカーやカートの利用者等にとっても必要なものであり、バリアフリー化の推進は、誰もが暮らしやすい社会の実現につながります。

（ウ）知的障がいに関する事例

事　例	特別支援学級の担任が配慮のない言動をするという相談
相談者	障がいがある子どもの母親
相　談 内　容	子どもが特別支援学級に所属しているが、担任に原学級で利用している教材の購入や各種テストの実施をお願いしたところ、全て拒否された。発達の遅れがある子どもにも学ぶ権利や知る権利は有る。また、原学級では指導されている九九の指導もしてもらえず、国語の音読も止めさせられた。子どもは時間がかかるが根気強く指導すればできるようになるのに、「できない」と押し通される。学校に訴えたが反応がなかったため、学校や教育委員会に担任を変えるように伝えてほしい。
対　応	相談内容を市町村の教育委員会に伝え、併せて、障害者差別解消法の施行に伴い障がい者に対する不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供の義務について説明した。
結　果	教育委員会の担当者から、該当校に伝えたうえで適切に対応したいと回答があり、以後の対応は教育委員会が行うこととなった。また、相談者へ対応結果について報告を行った。

【広域専門相談員から】

教員の指導力や障がいへの理解が課題となったケースでした。後日、相談者に状況を尋ねたところ、学級を変えてもらったとのことでした。こういったケースでは、子どもの健やかな成長を支援するために何が必要か、ということに尽きると考えます。家庭と学校の両者がそのことを忘れず、お互いに話し合い共通認識を持つことが大切です。

ウ　その他の相談事例

（ア）聴覚障がいのある人に関する相談

事　例	聴覚障がいのある人への謝罪についてどのように対応したらいいかという相談
相談者	聴覚障がいのある人の知人から電話を受けた事業者
相　談 内　容	聴覚障がいのある人の知人から、バス会社に対し、「乗務員の対応が不適切であった」との電話があった。近日中に謝罪に出向くこととなったが、聴覚障がいのある方にはどのように接したらよいか、助言してほしい。
対　応	広域専門相談員がバス会社に経緯を確認したところ、以下のとおりであった。運転手が、車内中央に立ったままの乗客に聴覚障がいがあることが分からなかったため、身振りを交えて車内アナウンスで移動を促したが、意思疎通が図れず、「聞こえる人ばかりではない」と言われた。
結　果	謝罪をするにあたり、当事者が運転手の対応をどのように感じ、どのようにして欲しかったのかを丁寧に聞くことなどが必要ではないかと助言した。

【広域専門相談員から】

この事例では、当事者が自分の思いや要望をその場で表明することが難しかったのではないかと思われました。聴覚障がいの場合は障がいがあることが外見では分からないこともあり、適切な配慮が行われないケースも想定されます。また、聴覚障がいのある人は聞こえ方に違いがあり、手話、筆談、口の動き等一人ひとりコミュニケーション方法も異なります。当事者が何を望んでいるのかを理解しようという姿勢が大切です。

（イ）当事者団体の相談員からの相談

事　例	障がいのある人が利用できる就労支援制度の情報が欲しいという相談
相談者	当事者団体の相談員
相　談 内　容	当事者団体の相談員が、障がいのある人から、「求人に応募しても障がいがあると分かった時点で採用してもらえない」、「就労支援機関でも積極的に対応してもらえなかった」、「障がいの程

	度が比較的軽く障がい者手帳は交付されないだろう。就労に向けたよい方策はないか」という相談を受けた。利用可能な社会資源があれば情報が欲しい。
対　応	広域専門相談員が、利用可能と思われる障害福祉サービスや就労支援体制などの社会資源に関する情報を収集し、当事者団体の相談員に提供した。
結　果	情報収集の結果、当事者は障がい者手帳の交付対象となる可能性があり、手帳の交付を受ければ利用可能な支援が増えることが確認できた。以後は、当事者団体の相談員が対応を行っている。

【広域専門相談員から】

当事者団体の相談員には、当事者としての自身の経験に基づいた具体的な助言ができるという強みがあります。一方、就労支援機関は、専門分野に関し知識と経験に基づいた情報提供や助言を行うことができます。それぞれの機関が特性を生かしつつ連携することで、支援の幅が広がるとともに、深い支援ができることとなります。

また、相談担当者が専門領域以外の相談を受けた場合は、安易に専門外であることを伝えるのではなく、責任を持って適切な相談窓口に引き継ぐことが必要です。

（４）相談活動のまとめ

条例施行後５年目となる平成 28 年度の新規相談件数は 138 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 51 件（全体の 37.0%）でした。

この 51 件の全て（不利益取扱いが 17 件、合理的配慮が 20 件、虐待が 14 件）が、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。ただ、このような場合でも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、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、多くの方に理解を深めていただくためでもあります。

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 28 年度には、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 28 年度は計 16 回（受講者 960 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 28 年度）

（１）関係団体の研修会等への講師派遣（計 16 回、受講者 960 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）条例パンフレット増刷（4,300 部）
（５）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。「共に生きる熊本づくり」を実現するためには、より多くの人にこの条例を正しく理解してもらうことが必要です。

県が実施した「2016 年県民アンケート」によると、条例の認知度は 39.5%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。

2016 年　県民アンケート（平成 29 年 1 月実施）

問１４　平成２４年４月から「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」が全面施行されました。あなたは、この条例を知っていますか。

（ＳＡ）

（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。

また、平成 28 年 4 月に障害者差別解消法が施行されたことに伴い、既存の「熊本県障害者虐待防止連絡会議」の設置目的に「障害者差別の解消に関すること」を追加し、障害者差別解消法に基づく障害者差別解消支援地域協議会として体制整備を行っています。

（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確実に読み取ることはできず、また誤解を与えてしまうおそれもあるため、相談員は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、特性に応じて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。特に相談業務の核とな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 28 年度の相談類型別相談件数では、特定相談の件数が 51 件(37.0%)、その他相談の件数が 87 件(63.0%)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、「その他の相談」には、障がいに関連する様々な問題が隠れていることもあるため、相談員は相談の入口を狭くせず、幅広く相談を受けるよう努めています。

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、丁寧かつ適切な対応に努めていきたいと考えています。

６　５年間の相談状況

条例施行後の５年間（平成２４年４月１日から平成２９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	H27	H28
広域専門相談員		4	4	4	4	4
地域相談員	身体障害者相談員	120	117	107	106	100
	知的障害者相談員	47	47	45	45	40
	精神障がいに関する相談員	15	15	15	15	14
	計	182	179	167	166	154

（２）相談件数

相談件数は年々増加傾向にありましたが、平成２８年度は若干減少しました。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。いずれの年も「その他」の件数が最も多く、条例の制度の周知が進んだことにより様々な相談が寄せられるようになってきたものと思われます。

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	H27	H28
不利益取扱い	11(321)	7(37)	7(82)	15(138)	17(100)
合理的配慮	17(107)	22(218)	18(142)	23(191)	20(130)
虐　　待	9(64)	13(99)	25(179)	8(17)	14(62)
その他の相談	68(598)	80(304)	113(446)	114(552)	87(308)
新規計	105(1090)	122(658)	163(849)	160(898)	138(600)
（継続事案）	—	11(639)	11(498)	18(784)	10(916)
計（新規＋継続）	105(1090)	133(1297)	174(1347)	178(1682)	148(1516)

※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、５年間を通してみると、「⑧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	H27	H28
① 福祉サービス	1	1	1	3	0
② 医療	2	2	0	0	4
③ 商品販売・サービス提供	0	1	2	4	3
④ 労働者の雇用	3	2	2	4	1
⑤ 教育	1	0	1	0	1
⑥ 建物等・公共交通機関の利用	3	0	0	2	3
⑦ 不動産の取引	1	1	1	2	5
⑧ 情報の提供など	0	0	0	0	0
計	11	7	7	15	17

（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、施設職員や行政機関の対応に関する相談（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申込書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	H27	H28
人に関するもの（窓口対応等）	10	9	11	16	10
ルールに関するもの（制度、慣行等）	4	9	3	6	5
物に関するもの（建物の構造等）	3	4	4	1	5
計	17	22	18	23	20

（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交際相手による暴言、病院における暴言などが「心理的虐待」として寄せられています。

【表5】虐待の内訳

	H24	H25	H26	H27	H28
身体的虐待	5	2	7	1	3
心理的虐待	5	10	13	5	10
放棄・放任	1	0	3	2	0
性的虐待	2	1	3	0	1
経済的虐待	2	0	6	0	2
計	15	13	32	8	16

※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、障がい者福祉施設に対する意見や要望が多くなってきています。本来、条例の特定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	H27	H28
友人や近所とのトラブルに関する相談	13	4	2	4	5
各種手続についての問合せ	12	13	9	21	9
個別の施設等への意見・要望	5	17	29	33	16
障がいの定義や特性等についての質問	5	1	1	6	0
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	2	3	5	5	6
条例や障がいについての啓発の要望	2	1	1	3	0
その他生活に関する内容	29	41	66	42	51
計	68	80	113	114	87

（７）調整委員会への申立て

５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

条例施行から丸5年が経過し、平成26年度及び平成27年度に年間170件を超えた相談件数は、平成28年度には若干減少し、138件となりました。条例施行以来、年々増加傾向にあった相談件数ですが、相談窓口の存在について、障がいのある人や関係団体において一定程度の認知を得られたのではないかと考えています。ただ、県民における条例の認知度は大きく向上してはおらず、引き続き、条例の周知啓発に努めていく必要があります。

平成28年4月1日に障害者差別解消法が施行され、県外の事案についても法律により対応できることとなりました。また、法律に基づく「地方公共団体における相談及び紛争の防止制度等のための体制の整備」として、条例による現行の相談制度と調整委員会が中心となり、法律に規定する役割も担っています。

また、同年4月に熊本地震が発生し、県内において甚大な被害が生じました。相談窓口にも熊本地震に関連するものが22件寄せられ、広域専門相談員が相手方との調整や助言を行いました。併せて、被災に伴い表面化した様々な社会的障壁や障がいのある人への支援のあり方について課題の整理と検証を行い、避難所の運営マニュアルなどへの反映に取り組んでいます。

県民の障がいへの理解が深まり、そして障がいのある人への差別の解消に向けた取組みがより一層推進されるよう、今後も関係機関との連携を進めながら、適切な相談対応、県民への周知啓発に努め、「共に生きる熊本」づくりを推進していきます。

資料編　　※省略