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」による相談活動の実施状況等について

（平成 30 年度（2018 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(2012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」を施行しました。

この報告書は、平成30年度(2018年度)に条例に基づき対応した相談活動の実施状況等をとりまとめたもので、障がいのある人を取り巻く様々な障壁や、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。

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、県民一人一人が何をすれば良いかを考え、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(2016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
２　相談活動の実施状況 ---------- ２
（１）相談体制
（２）相談件数
（３）不利益取扱いの内訳
（４）合理的配慮の内訳
（５）虐待の内訳
３　平成 30 年度（2018 年度）相談内容の傾向等 ---------- ７
（１）障がい種別ごとの相談件数
（２）相談者別の相談件数
（３）相談方法別の相談件数
（４）他の機関との連携の状況
（５）相談への対応状況
（６）対応回数
４　事案解決の状況（調整委員会） ---------- １１
５　普及・啓発活動の実施状況 ---------- １１
６　相談事例 ---------- １２
（１）不利益取り扱いに関する相談事例
（２）合理的配慮に関する相談事例
（３）虐待に関する相談事例
（４）その他の相談事例
７　今後の課題 ---------- ２６
（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

＜資料編＞ ---------- ２９
・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）

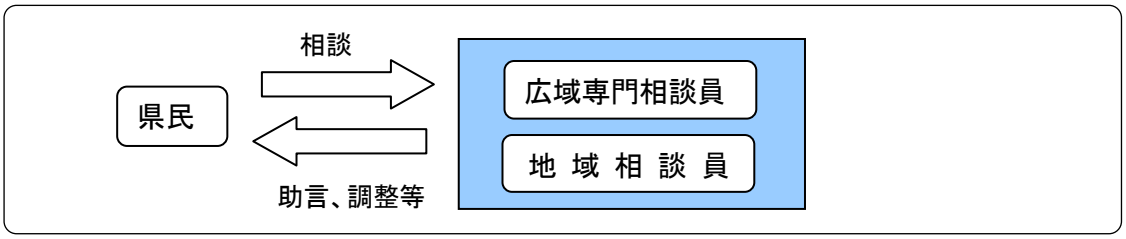
また、障がい者が日常生活や社会生活で受けている様々な制限や制約（社会的障壁）を除去するために、必要かつ合理的な配慮（「合理的配慮」）が行われなければならないと規定しています。（条例第９条）

（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）

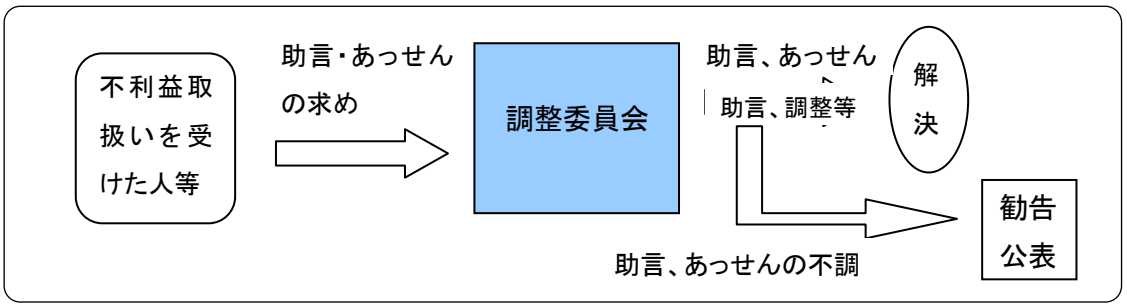
（３）相談の仕組み

「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

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 144 人配置しています。（平成 31 年(2019 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（※１）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等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）相談員数　（単位：人）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
広域専門相談員	4	4	4	4	4	4	4
地域相談員	182	179	167	166	154	145	144
身体障害者相談員	120	117	107	106	100	89	87
知的障害者相談員	47	47	45	45	40	42	43
精神障がいに関する相談員	15	15	15	15	14	14	14

※１　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）

※２　平成 30 年度（2018 年度）は、身体障害者相談員と知的障害者相談員を兼務している方が２人いるため、実人数 142 人となります。

（表 1-2）圏域ごとの地域相談員数　（単位：人）

圏　域	合計	身体	知的	精神
熊　本	12	3	5	4
上益城	11	7	3	1
宇　城	13	9	3	1
有　明	24	16	7	1
鹿　本	4	1	2	1
菊　池	13	8	4	1
阿　蘇	15	9	5	1
八　代	17	11	5	1
芦　北	9	6	2	1
球　磨	16	11	4	1
天　草	10	6	3	1
計	144	87	43	14

（２）相談件数

平成 30 年度（2018 年度）に寄せられた新規の相談件数は 203 件で、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が 8 件、合理的配慮に関する相談が 30 件、虐待に関する相談が 26 件、その他の相談が 139 件でした。

対応回数は、事案ごとに面談や電話・メール対応等を行った回数のことで、事案 203 件に対して、合計 1,055 回の対応を行っています。

なお、上記 203 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 19 件あり、その対応回数は 1,521 回となっています。

条例で規定している①～③の相談は年々増加傾向にあり、平成 30 年度(2018 年度)は平成 24 年度(2012 年度)と比較して約 1.7 倍になりました。

また、全体でも事案数 222 件で対応回数が 2,576 件といずれも過去最高の数字となっています。

これは、差別事案が増加しているというよりも、差別に対してきちんと声を上げていこうという意識の広がりや、条例の制度の周知が進んだこと等によるものではないかと思われます。

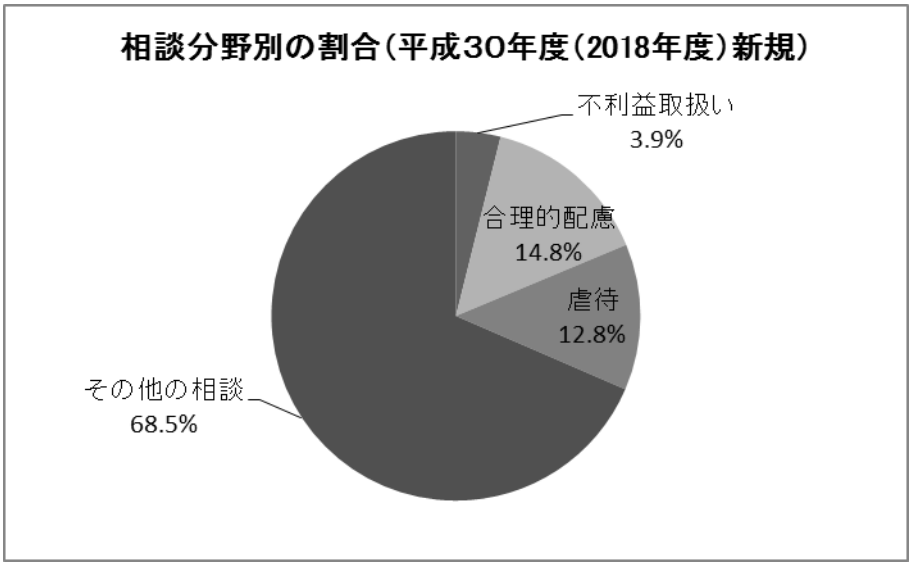
【表2】相談件数　（単位：上段は相談件数（事案数）、下段は対応回数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
①不利益取扱い	11 (321)	7 (37)	7 (82)	15 (138)	17 (100)	14 (170)	8 (50)
②合理的配慮	17 (107)	22 (218)	18 (142)	23 (191)	20 (130)	20 (148)	30 (309)
③虐　　待	9 (64)	13 (99)	25 (179)	8 (17)	14 (62)	29 (199)	26 (132)
④計(①～③)	37 (492)	42 (354)	50 (403)	46 (346)	51 (292)	63 (517)	64 (491)
⑤その他の相談	68 (598)	80 (304)	113 (446)	114 (552)	87 (308)	86 (1,454)	139 (564)
新規計(④＋⑤)	105 (1,090)	122 (658)	163 (849)	160 (898)	138 (600)	149 (1,971)	203 (1,055)
(継続事案)	―	11 (639)	11 (498)	18 (784)	10 (916)	10 (251)	19 (1,521)
計(新規＋継続)	105 (1,090)	133 (1,297)	174 (1,347)	178 (1,682)	148 (1,516)	159 (2,222)	222 (2,576)

【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、これらを「特定相談」と定義しています。(条例第 11 条関係)

しかし、特定相談以外の相談にも、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、「その他の相談」として幅広く相談を受けるよう努めています。



（３）不利益取扱いの内訳

不利益取扱いに関する相談を条例で定める８分野に分類したものが、（表 3）です。平成 30 年度（2018 年度）は、「③商品販売・サービス提供」分野が最も多く３件で、「行政機関が運営する婚活事業で、障がいがあることをあらかじめ言わなかったことを指摘されたという相談」などが寄せられています。

７年間を通してみると、寄せられた相談分野は年度によって違いがありますが、「⑧情報の提供など」分野以外は相談が寄せられています。

【表3】不利益取扱いの内訳　（単位：件数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	計
① 福祉サービス	1	1	1	3	0	3	1	10
② 医療	2	2	0	0	4	2	0	10
③ 商品販売･サービス提供	0	1	2	4	3	4	3	17
④ 労働者の雇用	3	2	2	4	1	0	2	14
⑤ 教育	1	0	1	0	1	1	0	4
⑥ 建物等･公共交通機関の利用	3	0	0	2	3	2	1	11
⑦ 不動産の取引	1	1	1	2	5	2	1	13
⑧ 情報の提供など	0	0	0	0	0	0	0	0
計	11	7	7	15	17	14	8	79

【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。（条例第８条関係）
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

（４）合理的配慮の内訳

合理的配慮に関する相談を性質別に 4 つに分類したものが、（表 4）です。平成 30 年度（2018 年度）は、「②ルールに関するもの（制度や慣行など）」が最も多く 16 件で、「肢体不自由の方が行政機関の手続きを郵送でできるようにしてほしいという相談」などが寄せられています。

7 年間を通してみると、「①人に関するもの（職場内での対応等）」いわゆる「心のバリアフリー」に関する相談が多くなっています。

【表4】合理的配慮の内訳　（単位：件数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	計
①人に関するもの（職場内での対応等）	10	9	11	16	10	10	9	75
②ルールに関するもの（制度、慣行等）	4	9	3	6	5	4	16	47
③物に関するもの（建物の構造等）	3	4	4	1	5	4	5	26
④複合事案・その他	0	0	0	0	0	2	0	2
計	17	22	18	23	20	20	30	150

【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、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います。（条例第 9 条関係）

（５）虐待の内訳

虐待に関する相談を種類別に 5 つに分類したものが、（表 5）です。平成 30 年度（2018 年度）は、「②心理的虐待」に関するものが最も多く 19 件で、「陸上競技のコーチから高圧的な発言をされたり、怒鳴られたりしたという相談」などが寄せられています。

例年、大声で怒鳴られたり、暴言を言われたりする「②心理的虐待」が多い傾向にあります。

【表5】虐待の種類別内訳　（単位：件数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	計
①身体的虐待	5	2	7	1	3	9	7	34
②心理的虐待	5	10	13	5	10	17	19	79
③放棄・放任	1	0	3	2	0	9	4	19
④性的虐待	2	1	3	0	1	1	1	9
⑤経済的虐待	2	0	6	0	2	3	7	20
計	15	13	32	8	16	39	38	161

※１つの相談（事案）の中で複数の種類の虐待が行われることがあるため、合計は、相談件数と一致しない場合があります。

【解説】

平成 24 年（2012 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）

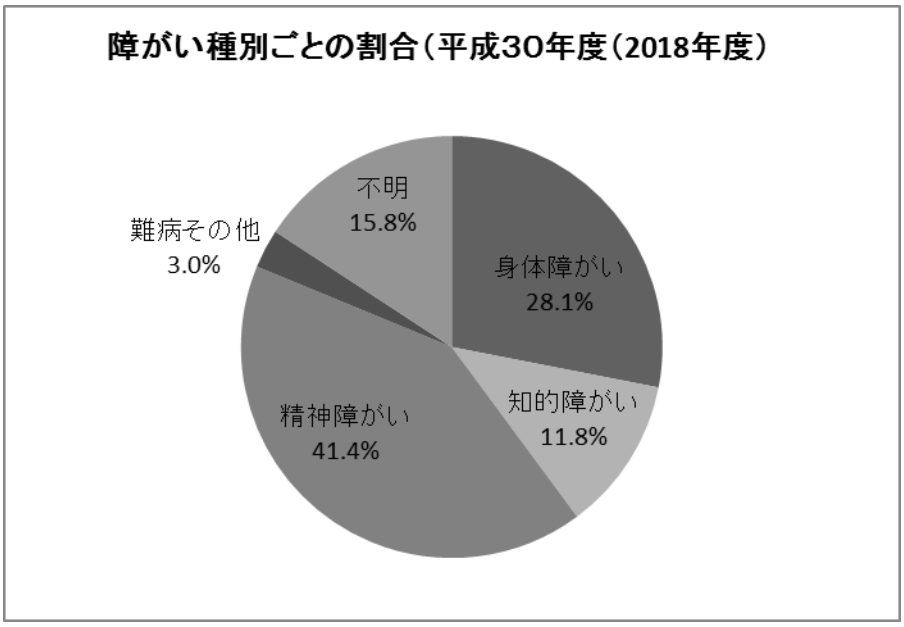
3　平成 30 年度（2018 年度）相談内容の傾向等

（１）障がい種別ごとの相談件数

相談を障がいの種別で分類すると、精神障がいのある人についての相談が最も多く 84 件（41.4%）となっています。

（表6）障がい種別ごとの相談件数

		件数	割合（%）
①身体障がい	視覚障がい	8	3.9
	聴覚障がい	8	3.9
	言語等障がい	2	1.0
	肢体不自由	32	15.8
	内部障がい	4	2.0
	不　　明	3	1.5
	計	57	28.1
②知的障がい		24	11.8
③精神障がい		84	41.4
④難病その他		6	3.0
⑤不　　明		32	15.8
計		203	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。

※割合については、端数処理の関係で合計が 100%にならない場合があります。

（２）相談者別の相談件数

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 123 件（60.6%）、「家族・親族」からが 39 件（19.2%）でした。

（表7）相談者別の相談件数

	件数	割合(%)
①障がい者本人	123	60.6
②家族･親族	39	19.2
③関係者（利用している施設の職員など）	17	8.4
④友人･知人	12	5.9
⑤上記以外の方（一般の県民の方など）	5	2.5
⑥不　　明	7	3.4
計	203	100

（３）相談方法別の相談件数

相談方法は８割超が電話による相談となっています。

相談受付後は、状況に応じて電話・メール・面談等により対応を行っています。

（表8）相談方法別の相談件数

	件数	割合(%)
①電　　話	172	84.7
②面　　接	11	5.4
③電子メール	17	8.4
④ファクシミリ	1	0.5
⑤その他	2	1.0
計	203	100

（４）他の機関との連携の状況

「②県の他部局」及び「③市町村」を合わせると 84 件と全体の約 58%を占めています。

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、これらの機関と連携を図りながら対応したためです。

（表9）連携があった場合の連携先（重複あり）

	件数
①地域相談員	4
②県の他部局	62
③市町村	22
④社会福祉協議会	2
⑤発達障がい者支援センター	3
⑥ハローワーク・労働局	5
⑦障害者就業・生活支援センター	4
⑧消費生活センター・多重債務者支援団体	2
⑨教育委員会（学校・教育機関含む）	8
⑩福祉関係団体（当事者団体等）	6
⑪相談支援事業所・障害者支援施設等	12
⑫当事者の家族・担当職員等	2
⑬医療機関	2
⑭一般企業・業界団体等	3
⑮その他	9
計	146

（５）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「①相手方との調整等を実施」した事案は 38 件（18.7%）でした。

「⑥権限を有する機関等へ対応を依頼」、「②関係機関や相談窓口の紹介」、「⑤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 90 件（44.3%）となっており、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、「④傾聴を主体とした対応」を取った事案も 39 件（19.2%）ありました。

（表 10）相談に対する対応の状況

	件数	割合(%)
①相手方との調整等を実施	38	18.7
②関係機関や相談窓口の紹介	55	27.1
③相談者への助言	28	13.8
④傾聴を主体とした対応	39	19.2
⑤情報提供・資料送付	12	5.9
⑥権限を有する機関等へ対応を依頼	23	11.3
⑦関係先への啓発活動の実施	3	0.5
⑧調整委員会への申立て	0	0.
⑨その他	11	3.4
計	203	100

（６）対応回数

延べ対応回数は、平均すると 1 件当たり約 5.2 回の対応回数となっており、約 9 割の事案が 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、対応回数が 40 回を超える相談が 3 件ありました。

（表 11）対応回数　（単位：件数）

	特定相談	その他の相談	合計	割合（%）
1 回	16	58	74	36.5
2～10 回	35	75	110	54.2
11～20 回	7	2	9	4.4
21～30 回	3	0	3	1.5
31～40 回	2	2	4	2.0
41～50 回	1	1	2	1.0
51～100 回	0	1	1	0.5
101 回～	0	0	0	0
計	64	139	203	100.0

４　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 30 年度(2018 年度)には、相談事案に関する助言・あっせんの申立てはありませんでした。

５　普及・啓発活動の実施状況

条例の普及、啓発活動としては、熊本県バス協会等などの業界団体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 30 年度(2018 年度)は計 21 回（受講者 1,488 人）の研修を実施しています。

取組の概要（平成 30 年度(2018 年度)）

（１）業界団体の研修会等への講師派遣（計 21 回、受講者 1,488 人）

（２）県内の路線バスに条例を啓発するポスターを掲示（310 台）

（３）パネル展で条例を啓発するパネルを展示
（「やさしいまちづくりパネル展」を県主催で４回開催）

（４）県職員への特定課題研修等

（５）特定相談による普及・啓発等

（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)

６　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）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	行政機関が運営する婚活事業で、障がいがあることをあらかじめ言わなかったことを指摘されたという相談
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	相談者は、行政機関が運営する婚活事業に登録したが、障がいがあることは聞かれたら伝えようと考えていたため、申込書には書かなかった。(障がいのことを記載する欄もなかった。) 相談者と仲介者との面談の途中で精神障害者保健福祉手帳が鞄から見えていたため、仲介者から「障がい者であることをなぜあらかじめ言わなかったのか。障がいがあることは申込書に書きなさい。」旨を言われた。 相談者の意向も聞かずに一方的に指摘されたため、大変ショックを受け、すぐに退会した。 以後は、婚活関係の情報を目にすると思い出して苦しくなる。当該行政機関から謝罪をしてほしい。
対　応	広域専門相談員が、行政機関へ問い合わせると、行政機関にも相談者から「当該発言について、上司から仲介者へ指導してほしい。」旨の要望があっていた。 しかし、行政機関の担当者は、障害者差別解消法や条例の理解が不十分であったため、何の対応も取っていなかった。 広域専門相談員から、担当者に対して障害者差別解消法や条例の考え方を説明し、今後同様の事案が起きないよう、再発防止に向け、県のホームページに掲載されている法と条例の概要を掲載したリーフレットについてお伝えし、内部研修の際に活用してもらうよう提案した。
結　果	行政機関の上司が相談者に直接謝罪するとともに、今後も相談者へ婚活の情報提供を継続していくこととなった。

【広域専門相談員から】

同様の相談が複数寄せられています。障がいを打ち明けるかどうかを周りが強制してはいけません。障がいがあることを告知するかどうか、誰にどのタイミングで伝えるかは本人の自由であるにも関わらず、告知しなかったことを指摘することは、障がい者に対する不利益取扱いに当たります。

また、現実問題として、障がいを打ち明けることで不利益を被るなど、打ち明けに

くい社会的障壁も存在しています。さらに障がいを隠していることに引け目を感じている方もおられます。障がいを伝えるか否か自由な選択を受容することが、共生社会の実現に求められるのではないでしょうか。

イ　労働者の雇用分野の例

事　例	障がいがあることを理由に採用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	相談者は体調が安定してきたので働きたいと思い、職業紹介所から相談者の条件にあった事業者（保育所運営事業者）へ電話で問い合わせてもらった。 相談者は障がいがあることをオープンにして働きたいと思い、障がいがあることを職業紹介所から事業者へ伝えてもらった。 事業者は、「子供の命を預かる現場であり、発作等何かあった時など安全性の問題があるので、面接を受けるのは自由であるが、採用は難しいと思います。」との回答だった。 また、職業紹介所は、事業者の回答を相談者へ言葉どおりに伝えた。 相談者は、「事業者が障がいがあることを理由に採用を断ったにも関わらず、職業紹介所は事業者に対して指導や助言等を行わなかった。」ことに不満を感じた。 相談者としては、事業者よりも職業紹介所の対応に疑問を感じているので、職業紹介所への事実確認及び啓発活動をお願いしたい。
対　応	広域専門相談員が、職業紹介所へ問い合わせると、職業紹介所の担当者は、「事業者の回答に対してどのように対応した方が良いのか迷ったため上司に相談をしたが、上司はそのまま相談者に伝えるよう指示したことから、言葉どおりに伝えてしまった。」旨の説明があった。 広域専門相談員から職業紹介所に対して、障がいがあるということだけを理由に採用を断ることは、障害者差別解消法や条例上の不利益取扱いに該当することを伝えた。 また、指導権限のある部署を通じて、条例等の周知を行い、パンフレットの配布を行ってもらった。
結　果	今後、職業紹介所は、事業者が障がいがあるということだけを理由に採用を断るようなケースを把握した場合は、法や条例があることを民間事業者にも伝えていくこととした。 また、職業紹介所に、条例のパンフレット等を設置することとした。 なお、条例等に反しているかどうか判断に迷うときには、広域専門相談員と連携して対応していくこととした。

【広域専門相談員から】

雇用分野における、障がいを理由とした不利益取扱いについて、あっせん機関が障害者差別解消法や条例の理解が十分でなければ、あっせん先へ助言・指導等する意識

が欠如すると実感した事例でした。

障害者差別解消法や条例の啓発を行うに当たって、法律や条令の違反だと伝えるだけでなく、日頃から身近なものとして問題意識を持っていただけるよう、啓発のあり方について議論を重ねていくことがこれからの課題と考えます。

ウ　建物等・公共交通機関の利用分野の例

事　例	肢体不自由の方がバスの乗車拒否にあったという相談
相談者	肢体不自由の方が利用しているグループホームの職員
相　談 内　容	肢体不自由の方がバスに乗ろうとした際、ノンステップバスではなかったことから、バスの運転手が「次のバスがノンステップバスだからそれに乗ってはどうか。」という旨の発言をし、バスに乗せてくれなかったとのこと。 次のバスが到着するまでは３０分以上待つ必要があった。 当該事案のように、障がいがあることを理由に乗車拒否をする事例は過去にも数回あっている。 すでにバス事業者にも苦情を伝えているため、広域専門相談員からの対応は不要である。
対　応	個別の対応は望まれていないことから、後日、広域専門相談員の出前講座としてバス事業者の業界団体に出向き、障害者差別解消法や条例の啓発を行った。
結　果	相談者は広域専門相談員の対応に納得された。 また、その後、バス事業者の業界団体の協力で、県内のバス事業者５社のバスに、条例のポスターを掲示することができた。

【広域専門相談員から】

肢体不自由の方がバスに乗る際、ノンステップバスが乗りやすいのは事実ですが、ノンステップバスでないからと乗車を一律に拒否するのは障がいを理由とした不利益取扱いに該当します。

相談者が個別対応を希望されなかったため、詳細な事実関係を把握することはできませんでしたが、運転手は、「その肢体不自由の方はノンステップバスでないと乗車できないのか。」をしっかり検討する必要があったと思われますし、仮にやむを得ない場合だったとしても、その理由を運転手から肢体不自由の方に対してしっかり説明する必要があったと思われます。

このような相談が複数寄せられていることから、バスの運転手の障がいのある人に対する配慮不足を感じており、今後、広域専門相談員の出前講座を活用する等して、運転手等への理解啓発を進めていく必要があります。

エ　不動産の取引分野の例

事　例	障がいがあることを理由に賃貸物件の紹介を断られたという相談
相談者	精神障がいのある人（生活保護受給者）

相　談 内　容	相談者が転居先を探すため、不動産事業者へ問い合わせたところ、「以前、精神疾患があり生活保護を受給されている方とトラブルがあったので、会社の決まりで紹介することができない。」と仲介を断られた。 それ以外の不動産事業者へも何件か問い合わせたが、精神障がい者であることや生活保護受給者であることを告げると、仲介を断られた。 当該不動産事業者への個別対応ではなく、自分と同じ思いをする人がいないよう、不動産事業者の業界団体への啓発を行ってほしいと強く主張した。
対　応	広域専門相談員が、相談者の了承を得た上で相談者の支援者へ確認すると、「支援者と相談者が一緒に物件探しを行った際は、障がいがあることを理由に断られたことはなかった。」とのことであった。 また、広域専門相談員の出前講座として不動産事業者の業界団体に対して障害者差別解消法や条例の啓発を行った。
結　果	後日、相談者の支援者へ確認したところ、相談者が仲介を断られることなく、転居し、落ち着かれたことが確認された。

【広域専門相談員から】

不動産取引分野における、障がい、特に精神障がいを理由とした不利益取扱いについては、毎年のように相談が寄せられています。

精神障がいがあるということだけで、「トラブルを起こす人」等の偏見により仲介を断っており、精神障がい者に対する理解や認識不足からこのような誤解が生じたものと思われます。

障がいがある方とも、しっかり対話していただき、一般の審査と同様の手順にて入居審査を行っていただくよう、不動産業界での意思統一を図っていただきたい。ますます啓発活動を行っていかなくてはいけないと痛感した事例でした。

（２）合理的配慮に関する相談事例

ア　視覚障がいに関する事例

事　例	視覚障がいがある人からの、行政機関での書類の作成・提出に合理的配慮をしてほしいという相談
相談者	視覚障がいのある人（全盲）
相　談 内　容	相談者は、高齢の夫婦２人暮らしで、２人とも全盲である。 定期的に行政機関に提出しなくてはいけない書類があるが、全盲のため作成ができない。 居宅介護のヘルパーに代筆を頼んだら、「書類が複雑すぎて、どこに何を記入したらよいかわからないし、時間も足りない。」と断られた。 また、前回は、同行援護のガイドヘルパーを利用して行政機関に行って作成しようとしたが、順番待ちの時間が長く、ガイドヘルパーの利用制限時間を超えてしまった。 行政機関の窓口職員に事情を説明したが、「行政機関まで来てもらえれ

	ば職員が代筆は対応するが、受付の順番は変えることができない。」「行政機関の職員が相談者の自宅に出向くことはできない。」との回答であった。 　制度上は郵送での手続きも可能だが、自宅に代筆者がいないのでできない。 　合理的配慮が得られないのか。
対　応	広域専門相談員から行政機関の窓口職員の上司に確認したところ「そのようなケースであれば、順番に配慮するなどの合理的配慮が必要である。今後は、窓口に来られた際に事情を伝えてもらえれば、障がい特性に応じて合理的配慮を提供するよう対応する。事前アポイントも不要。」との回答があった。 　また、郵送手続きについても、「今回、相談者が窓口に来られた際に、自宅でも代筆で書類作成ができるよう、書類の記入すべき欄にマーキングをして持ち帰っていただくのはいかがか。」との提案があった。
結　果	広域専門相談員から相談者へ、行政機関からの提案を伝えたところ、相談者は了承された。 　後日、相談者に連絡を取り、提案どおりの対応がされていることを確認した。

【広域専門相談員から】

　相談者は、高齢と視覚障がいのため、行政機関への書類の作成・提出の際に、多くの社会的障壁を抱えていました。

　相談者からの相談を受け、行政機関は当初から、窓口での合理的配慮の提供を了承しています。

　広域専門相談員の調整後、相談者から「郵送での書類提出を行うために必要な合理的配慮」についての申し出・提案がなされ、行政機関も申し出に応じました。

　障がいのある人が、自分自身が必要としている合理的配慮を具体的に要請することにより、当事者・相手方双方ともに負担が少ない方法で、社会的障壁を除去できた事例です。

イ　肢体不自由に関する事例

事　例	肢体不自由の方が行政機関の手続きを郵送でできるようにしてほしいという相談
相談者	障がい当事者の代理人
相　談 内　容	当事者（肢体不自由、ことばが不自由）は一人暮らしで、定期的に行政機関に提出しなくてはいけない書類があるが、障がいにより行政機関まで出向くことができない。 　これまでは、知人が行政機関に出向いて書類を提出していたが、知人が転勤でいなくなってしまったため、郵送で手続きができるようにしてほしい。 　行政機関の窓口職員に相談したところ、「郵送のやりとりの中で書類を紛失する可能性がある」などと言って応じてくれなかった。

	合理的配慮が得られないのか。
対　応	広域専門相談員が行政機関に確認したところ、「郵送による手続きは事故やトラブルのリスクを考慮して障がい福祉サービスのすべてでお断りしている。」とのことであった。 そこで、広域専門相談員から、障害者差別解消法や条例に基づく合理的配慮の観点から再度検討を依頼した。 その結果、行政機関は、「全庁的に郵便での対応は困難であるが、個別の事情を確認し、郵送による手続きのリスクに対する同意書を当事者・相談者から受領した上での対応を行う。」「行政機関から相談者本人にも説明をしたい。」との回答を得ることができた。
結　果	相談者からは「行政機関の対応も進んできており、お世話になりました。」とのことであった。

【広域専門相談員から】

住民が窓口担当の職員に、「そのような行政サービスはできません。」と言われた場合に、「それは違うのではないか。」と疑問を抱きつつもあきらめているケースがあるかもしれません。

もし、そうであれば、結果的に行政サービスを受ける機会を失うことになります。

福祉行政のそれぞれの職責にある職員は、住民の要望を絶えず把握しながら福祉サービスの展開に努める責任があります。特に、様々な状況に置かれている障がい当事者の場合は、望む合理的配慮も様々に異なるものです。

そのような状況を鑑み、住民の要望を聴き取り、住民の立場に立って、それぞれの職責で可能な範囲で合理的配慮のあり方を検討し提供していく姿勢が望まれます。

今回の相談を契機に、該当する住民が福祉の窓口まで出向くことなく自宅からの郵送による手続きが可能となったことは朗報です。

ただし、この運用変更が一部の住民のサービスに終わることのないよう、行政の担当者は運用変更をすべての住民にあまねく周知できるよう努めてほしいものです。運用変更に沿った住民対応ができるよう、日頃から窓口担当の職員と上司の意思疎通を十分に図りつつ研修・周知にも努めてほしいものです。

ウ　精神障がいに関する事例－１

事　例	精神障がいのある人からの、勤務先で合理的配慮を提供してほしいという相談①
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	平成３０年（２０１８年）５月に、知人の紹介で一般の事業所に就職した。入社時に障がいを開示の上、必要な合理的配慮についても伝えた。 しかし入社後、職場の責任者や同僚からは、相談者が要請した配慮とは逆の対応をされている。 例えば、相談者は、「大きな声で話をされると怖くなる」「落ち込んでいる時は、周囲から声を掛けてほしい」と要望したが、実際には、責任者か

	らは大声で指導されるし、落ち込んでいる時には誰も声をかけてくれない。 　勤務を続けることに限界を感じ、退職の申し出をしているが、事業所からは引き留められている。しかし、精神的な負担感が強く、最近は仕事を休みがちである。（後に退職）
対　応	広域専門相談員が事業所に連絡を取り、本人の思いを伝えた上で、状況確認を行った。 　事業所からは、「事業所としては、できるだけ相談者の要望に沿い、働き続けてほしいと思い対応してきた。」「スタッフみんなで声掛けするようにしていたし、相談者が体調不良を訴えたらすぐに休ませるようにしていた。」「勤務日数等についても、相談者の要望の都度、要望に沿って増減してきた。」「ただし、業務上のミスについては、顧客が事故に遭うリスクが生じることから、注意指導はしていた。その場合でも大声での指導はしなかった。」「事業所としてはそのような配慮を続けてきたが、例えば、声掛けをすると相談者は『つらい』と言ったり、逆に声掛けを控えると『誰も心配してくれない』と言うなど、相談者の要望自体が頻繁に変わることもあり、事業所と相談者とのすれ違いが生じていた。」「一所懸命に配慮してきたので、相談者が広域専門相談員に相談をしたと聞いて、事業所としてはショックだった。」とのことであった。 　ただし、事業所としては、今後、障がいのある方への対応についての研修会を実施したいとのことであった。
結　果	広域専門相談員から相談者へ、事業所の話を伝えたところ、相談者は了承され、広域専門相談員に感謝の言葉を述べられた。 　後日、相談者が再就職に至ったことが確認された。

【広域専門相談員から】

　初回相談時には、相談者への「合理的配慮の不提供」及び「使用者による障がい者虐待」双方の可能性が考えられた事案です。

　相談者からの聞き取りと、事業所への状況確認の結果、障がい者虐待ではなく、合理的配慮の提供について、相談者の要望と事業所の対応との間ですれ違いが起きていたケースと判断しました。

　事業所側は、障がいのある相談者に対して、どのような対応をしたらよいのか、迷いながら手探りの対応を続けていたものの、相談者の思いとの不一致が積み重なっていったと考えられます。事業所側からは「今後、障がいのある社員への対応についての社内研修を行いたい」との意向が示されており、研修が実現することを期待しています。

エ　精神障がいに関する事例－２

事　例	精神障がいのある人からの、勤務先で合理的配慮を提供してほしいという相談②
相談者	精神障がい及び痛みを伴う身体疾患のある人

相　談 内　容	障がい者枠で一般の事業所に就職し、短期雇用契約を重ねてきた。通院・入院や身体の痛みにより、本来の勤務日数の半分ほどは欠勤していたものの、これまでは事業所の理解を得ていた。また、次回の契約更新からは長期雇用契約に切り替わるはずだった。 しかし、上司が異動となり、新しい上司からは、「契約更新はできないので退職してほしい」と言われた。急に対応が変わり、納得がいかない。 改善に向けて事業所と調整してほしい。
対　応	広域専門相談員が事業所に連絡を取り、相談者の思いを伝えた上で、状況確認を行った。 事業所からは、「相談者の希望どおり契約更新をするためには、所定労働時間の半分を欠勤している現状では厳しいことから、相談者に対し『出勤の実績を出してもらわないと、更新の可否を検討せざるを得ない』旨を伝えた。」「プレッシャーにならないよう、言葉を選んで伝えたつもりだが、結果として、相談者の体調が悪化してしまった。」「事業所としては、契約更新につなげるため、相談者の業務内容も早退等にも配慮するから、とにかく出勤してほしいという思いであった。」「相談者が退院したら、契約更新の可否について改めて話し合いたい。」「“障がい者枠で就労している人であっても、健常者と同じように扱うこと”が平等であると考え、そのように対応してきた」との話があった。
結　果	広域専門相談員から事業所に対し、「平等とは、障がい者と健常者を同じように扱うことではない。」「障がい者が、健常者とできるだけ同じように社会生活が送れるよう、個別の障がい特性に応じた合理的配慮を行う必要がある」旨を説明し、理解を得た。 広域専門相談員から相談者へ、事業所の話を伝えたところ、相談者は了承され、広域専門相談員に感謝の言葉を述べられた。 また、就労について相談ができるよう、障害者就業・生活支援センターについて、相談者へ情報提供した。

【広域専門相談員から】

初回相談時には、「合理的配慮の不提供」「使用者による障がい者虐待」「就労契約をめぐる労働問題」いずれの可能性もあった事案です。障がい者虐待の疑い、及び労働問題としての対応は、すでに労働局が進めており、特定相談としては合理的配慮の不提供について対応しました。

オ　精神障がいに関する事例－３

事　例	高所恐怖症の方が免許の更新手続きを１階で行いたいという相談
相談者	精神障がいのある人（高所恐怖症）
相　談 内　容	通常、免許の更新手続きは行政機関の建物の２階及び３階で行われるが、相談者が、高所恐怖症であることを理由に１階で免許の更新手続きができないか行政機関に相談した。

	しかし、行政機関は、「免許の更新手続きを行う人は多数いる。１人だけ特別扱いはできない。」旨の回答であった。 また、１階で免許の更新手続きができる他の行政機関を探したがなかなか見つからない。 １階で免許の更新手続きができるようにしてほしい。
対　応	広域専門相談員から相談者へ、「相談者から行政機関に、１階で免許の更新手続きができる他の行政機関を紹介してもらうよう相談してはどうか。」と提案した。 また、広域専門相談員から行政機関にも上記相談があっていることを伝えた。
結　果	今回は、相談者は、１階で免許の更新手続きができる他の行政機関を自力で探して、更新手続きを行った。 行政機関からは、「当該行政機関の建物での更新手続きは２階及び３階で行われるが、肢体不自由者に対してはエレベーターやエスカレーターでの移動ができるようにしたり、聴覚障がいの方には手話通訳で対応している。」「今後は、更新手続きの２，３か月前に問い合わせてもらえば、１階で更新手続きができる県内の他の行政機関を紹介する。」とのことであった。

【広域専門相談員から】

障害者差別解消法及び条例に基づき、障がいのある方からの申し出による合理的配慮について、このケースでは行政機関にとって過重な負担であるとの判断の下、対応できないという回答がなされています。

やむを得ず対応できないのであれば、相談者に対して行政機関がその理由を丁寧に説明し、納得してもらうよう努める必要があったと思われます。

行政機関によれば、「今後、１階で更新手続きができる県内の他の行政機関を紹介する。」とのことであり、１階での更新手続きについて道を閉ざされたわけではないことから、相談者も納得されました。

将来的にはこのような個別対応を要する方への配慮もできるようになればと願っています。

（３）虐待に関する相談事例

ア　心理的虐待に関する事例

事　例	陸上競技のコーチから高圧的な発言をされたり、怒鳴られたりしたという相談
相談者	・視覚障がいのある人（全盲、陸上競技の選手） ・上記選手の伴走者
相　談 内　容	スポーツ大会で初めて同行することになった陸上競技のコーチに、高圧的な物言いや、命令口調の対応をされた。 ちょっとしたミスがあった際に皆の前で「許さん」と怒鳴られたり、バスの時間に少し遅れた際にも、「また遅れた。困る。」と怒鳴られたりした。

	全盲の障がいのある人が、他の人たちと同様に行動するためには、よほどの配慮がないと無理である。 また、年長者に対してもすべて〇〇君と呼びつけている。 このコーチの派遣元である団体から、コーチに対してきちんと指導をしてもらい、改めないのであれば解雇をしてほしい。
対　応	広域専門相談員から相談者の伴走者の方や、同行した随行員から状況を聞いた。 また、広域専門相談員及び県職員で団体を訪問し、事実関係の調査を依頼した。 その後、団体と協議を重ね事実関係の把握に努めた。
結　果	相談者からの申し出と、団体による事実確認の結果に若干の食い違いはあったが、強い口調や、言葉遣い等に関し非礼があったことをコーチは認めた。 行政機関からコーチに指導がなされ、今後スポーツ大会への同行はさせないこと、強化練習等に際しても直接指導に関わらせないように改められた。 また、コーチとその上司の２人で、相談者２人に対して直接謝罪が行われた。

【広域専門相談員から】

虐待の内容によっては、虐待された側が敏感に感じる事案でも、虐待した側は虐待であることに気付かないこともあります。

また、虐待した側の発言についても、録音等の記録がない場合、言った、言わないの議論になってしまい、立証することが難しくなります。

ましてや、高圧的な態度とか、命令口調の対応となると、主観的な要素が大きくなり、虐待と認定することはさらに困難になります。

本事案では相談者２人が虐待を受けたと申し出があっており、２人の申し出の内容もほぼ一致していたことから、信ぴょう性が高いと判断されました。

虐待者が再び同様な事案を起こさないよう注意深く見守る必要があります。

（４）その他の相談事例

ア　知的障がいのある人に関する相談

事　例	バスに乗車中、障害者手帳に関するやりとりが車内放送で流れてしまったという相談
相談者	バスの同乗者
相　談 内　容	障がい当事者の方（知的障がいのある方）がバスから降りる際に、バスの運転手が、車内放送のスイッチが入ったまま、「障害者手帳を見せて。」と言ったことから、車内の乗客にこの方が障がいのある方であることが伝わってしまった。 そのため、障がい当事者の方はパニックを起こしてしまった。 今後、このようなことが起きないよう、車内放送には十分注意し、バス

	の運転手全体の啓発を行ってほしい。
対　応	広域専門相談員からバス事業者の営業所長に対し、相談者からの要望を伝えた。
結　果	バス事業者は、運転手への指導及び社員の障がいに関する理解啓発を行うことを約束された。 広域専門相談員から相談者へ、バス事業者の話を伝えたところ、相談者は了承された。

【広域専門相談員から】

バスの運転手のミスによる車内放送の切り忘れにより、障がい当事者の方がパニックを起こす原因となってしまいました。

最近は、個人情報の保護の観点から、行政機関や病院等での呼び出しは番号で行うなど、対応が進んでいる中でのこの事案は、障がいのある方の人格を傷つけるものであり、看過されるものではないと考えます。

また、この運転手はこの事案の際には相談者に謝罪も行っていないことも問題です。

この事案は、当該バス運転手個人の問題ととらえるのでなく、バス会社全体の問題として、広く人権を守るよう社員教育を徹底する必要があると思います。

イ　障がいのある人に関する相談

事　例	バスの障がい者割引を利用した際に、運転手から嫌な顔をされたという相談
相談者	地域相談員
相　談 内　容	地域相談員から、「障がい当事者の方が、バスの障がい者割引を利用するために障害者手帳を運転手に提示すると、運転手が嫌な顔をする。複数回にわたってそのようなことをされることから、障がい当事者の方は、『もう障がい者割引を使いたくない』と言っている。」という相談があった。 広域専門相談員からバス事業者へ状況を伝えて欲しいとのことであった。
対　応	広域専門相談員からバス事業者に相談があっていることを伝え、改善を要望すると、同様の苦情メールが前日届いているとのことだった。
結　果	バス事業者は、障がい当事者の方に大変申し訳ないことをしたと謝罪された。また、運転手の接遇についての指導を徹底するとのことであった。 広域専門相談員から相談者へ、バス事業者の話を伝えたところ、相談者は了承された。

【広域専門相談員から】

この事案は障害者手帳を見せる、見せないの問題でなく、運転手の接遇マナーに原因があると思われます。バス会社全体でこのような接遇等の社員教育をしてほしいと願っています。

この事案は、障がい当事者の方が、身近にいる地域相談員に相談したところ、地域

相談員がその重大さに気付かれ、広域専門相談員へ連絡してもらいました。
今後このようなパターンを増やしていければと思います。

ウ　障がいのある人に関する相談－１

事　例	ショッピングモールから、障がいのある方などへの買物支援をどこまですれば良いのかという相談
相談者	ショッピングモールの関係職員
相　談 内　容	ショッピングモールに入店している各店では、障がいのある方や高齢の方等で必要な場合は、各店舗前にあるインターフォンを介して支援の要請をすることができる。 支援の要請があった場合は、各店の職員が買物支援（商品を高いところから取って手渡したりトイレまで誘導したりなど）を行っている。 しかし、トイレの便座への誘導を求められた場合や、アルバイト職員のような経験の少ない職員が支援する場合等、状況によっては要望に応えきれない場合が想定される。 ショッピングモールの店長会でも、①どこまで支援すべきか。②高齢の方・障がいのある方からの要望が際限なく広がることへの不安。が話題となった。 支援内容やその度合いをどのように考えれば良いか教えてほしい。
対　応	広域専門相談員から相談者へ、以下について説明した。 （１）合理的配慮は各店舗の無理のない範囲で相手方との調整の中で取り組むこととされていること。 （２）各店舗内での買物支援に職員が付き添える時間の目途を、あらかじめ伝えること。 ※平均的な買物所要時間を買物支援に付き添える目安と考える。 （３）トイレへの誘導等はトイレ入口までを基本とし、さらなる支援を要望される場合は、あらかじめ御相談いただくというスタンスを検討してはどうか。 （４）以上のことをお客様にわかるところに絵や文字を使って掲示する。
結　果	店長会で、広域専門相談員の意見を踏まえた検討を行うことができた。 相談者からは、広域専門相談員に感謝の言葉を述べられた。

【広域専門相談員から】
各店舗がインターフォンを準備して、体が不自由な方や高齢者からの買物支援等の要請に応じる取組は、障害者差別解消法や条例の趣旨に沿った姿勢であり共生社会の根幹をなすものと言えます。
特に、多くの住民が集うショッピングモールで住民からの要請と各店舗の支援力の両面から、提供できるサービスの程度を検討し展開していく姿勢は、共生社会の前提として参考にしたい取組です。
なお、このような姿勢はこれからの時代の流れを考慮した場合、「障がい・高齢福祉サービス」とショッピングモールが有機的に連携した新たなイノベーションを創り

出す状況になっていくのではないかと期待します。

エ　障がいのある人に関する相談

事　例	不動産事業者から、障がい特性等についてどこまで尋ねて良いのかという相談
相談者	不動産事業者の職員
相　談 内　容	不動産事業者の窓口には、たくさんのお客様から入居の相談がある。 入居の相談の際に、お客様が障がいがあると申し出られた場合、不動産事業者としては障がい特性等をお尋ねし、必要な合理的配慮を把握した上で、オーナーに説明をしていく必要があると考えている。 障がい特性等をお尋ねする際の課題として、スタッフにノウハウがなかったり、入居後のトラブル等を心配するあまり、お客様に立ち入った状況まで聴き取りがちになることがあり、それがお客様からすると、「断るために尋ねられている。」と受け取られてしまう場合がある。 そこで、お客様に対して、障がい特性等についてどこまで尋ねて良いのか教えてほしい。 また、尋ねる際の配慮のしかた等についても教えてほしい。
対　応	広域専門相談員から相談者へ、以下について説明した。 （1）障がいを理由に物件貸与を断ることは差別に当たる （2）障がいのある人にもない人にも同じように、物件貸与に係る約款で守ってほしい事項を説明する。 （3）障がいのある人に約款等の説明をする際の配慮の例としては、①約款等のポイントを、簡単に箇条書きにしたシートを準備しておく。②言葉での説明を補完できる絵やカード等を常備しておく。などが考えられる。 （4）障がいのある人に障がい特性等を尋ねる際の配慮の例としては、①オーナーに説明が必要な項目を簡単に資料化（シート化）しておく。②そのシートを提示し「差支えなければお話しください。」と理解を求める。などが考えられる。
結　果	不動産事業者としては、上記の対応を参考に今後の取組を検討するとのことであった。 また、「障害者手帳所持者は、対応が難しい人と見てしまいがち。」との思いも語られたことから、広域専門相談員から、障害者手帳所持者は自分の障がい特性等を認識している人であり、定期的に支援（医療）機関とつながり支援体制ができている人であることを説明した。 併せて、障がいの概念の説明をした。さらに、他都道府県を含めて不動産事業者の取組で先進的な情報があれば情報提供に努めることを伝えた。

【広域専門相談員から】

不動産関係にかかる相談は、これまでは住民からの不利益に関する相談が主体でしたが、今回は不動産事業者側からの相談でした。特に、障がいを理由に物件貸与を断

ることはできないのは了解の上で、人口減少で顧客獲得競争の時代に、オーナーの意向と障がい当事者の要望の間で、工夫・配慮を模索（合理的配慮）されている不動産事業者からの相談でした。

そこで、障がい当事者が来店された際の不動産事業者の対応状況を聴き取りながら、工夫できる方法を検討しました。特に、賃貸借約款内容をもとに、障がい当事者の方々に理解しやすい手法である視覚支援をベースに検討しました。そして、不動産事業者としてオーナーに説明が必要な事項を絵や記号などを交えて１枚のシートにまとめ、障がい当事者自らがそれに沿って情報提供ができる状況を整える工夫などを話題としました。さらに、広域専門相談員が把握した情報をその後も不動産事業者へ提供してきました。

「暮す」物件探しに悩む障がい当事者に心を寄せる不動産事業者のような取組姿勢が広がることを願うところです。

7　今後の課題

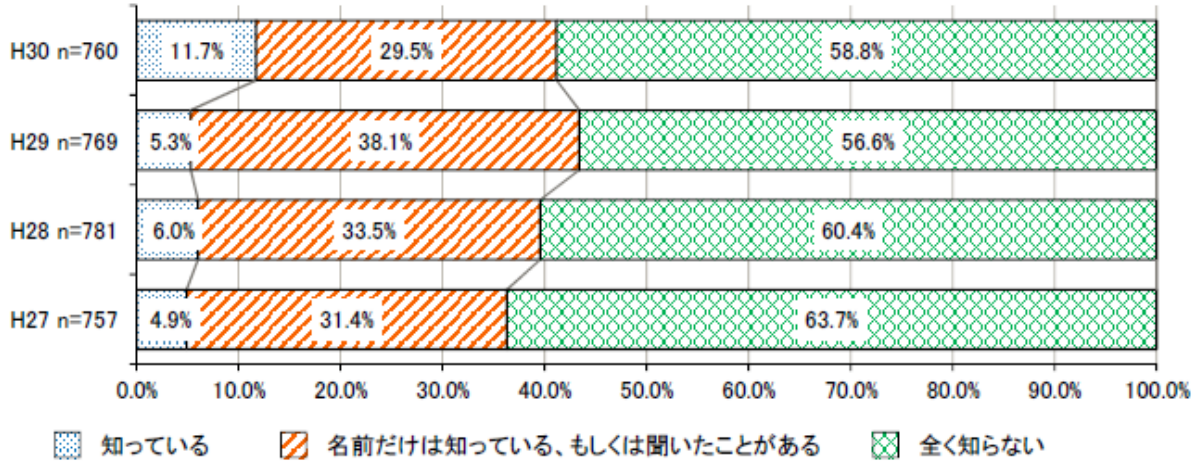
（１）条例の周知・啓発について

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「2018 年県民アンケート」によると、条例の認知度は 41.2%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。

2018 年　県民アンケート（平成 30 年(2018 年)8 月実施）

問10　熊本県では、「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」により、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の実現を目指しています。あなたは、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(2016 年)4 月には、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（熊本県障害者差別解消・虐待防止連絡会議）を設置し、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。

終わりに

条例施行以来、条例で規定している、不利益取扱い、合理的配慮及び虐待に関する相談は年々増加傾向にあり、条例施行時（平成 24 年度（2012 年度））と比較して約 1.7 倍になりました。これは、差別事案が増加しているというよりも、差別に対してきちんと声を上げていこうという意識の広がりや、条例の制度の周知が進んだこと等によるものではないか思われます。

しかし条例の認知度については、年々高まっているものの、平成 30 年度（2018 年度）で 41.2%とまだ十分とは言えない状況です。

国は、東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、障がいの有無等にかかわらず、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会の実現に向け、「ユニバーサルデザイン２０２０行動計画」を策定しました。

この行動計画では、「障がい」は個人の心身機能の障がいと社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障がいの社会モデル」の考え方を共有し、全国で、人々の心にある障壁の除去に向けた取組（心のバリアフリー）及び、物理的障壁や情報にかかわる障壁の除去に向けた取組（ユニバーサルデザインの街づくり）を進めるとされています。

本県でも 2019 年ラグビーワールドカップ・女子ハンドボール世界選手権大会が開催され、世界中から障がいのある人も含めた多くの観光客が訪れることが予想されます。障がいのある人ない人もすべての方々が安心して楽しむことができるよう、より一層、条例の周知啓発に努めていく必要があると考えています。

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。

※資料編は省略