

「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 24 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。

条例では、障がいを理由とする不利益な取扱いの禁止、合理的配慮の義務、虐待の禁止について定めるとともに、これらの相談に応じる体制（広域専門相談員・地域相談員）の整備について定めています。

この報告書は、条例に基づき設けた相談体制と事案解決に関する 1 年間の活動実績等を取りまとめたものです。

条例施行後 1 年間の相談内容と対応結果を整理・検証し、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、さらには条例の課題等について記載しています。

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、問題があったのかを県民の皆さんにも正しく理解していただき、そのような事例が起きないために、県民一人ひとりが何をすればよいかを考えていただきたいと思い、この報告書を作成しました。

熊本県では、今後も引き続き、障がいに対する県民の理解が深まり、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。本書がその一助となることを願っています。

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」の義務	
(2) 虐待の禁止	
(3) 相談の仕組み	
(4) 事案解決の仕組み	
(5) 理解促進への取り組み	
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 相談方法別相談件数	
キ 他の機関との連携の状況	
ク 相談に対する対応の状況	
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 特定相談以外の相談事例	
(4) 相談活動のまとめ	(28)
3 事案解決の状況（調整委員会）	28
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各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 資料編	32
(1) 障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例	
(2) 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」の義務

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）

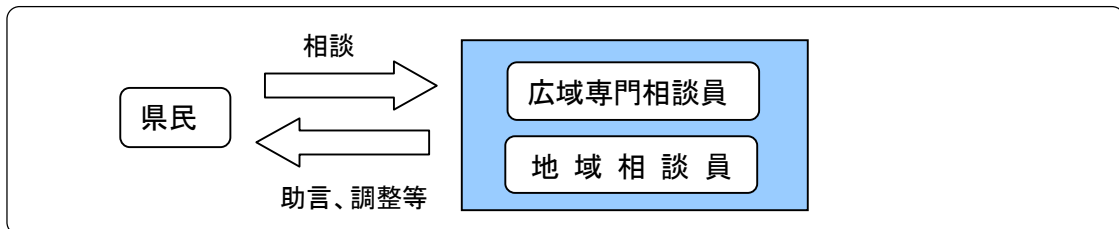
また、障がい者が日常生活や社会生活で受けている様々な制限や制約（社会的障壁）を除去するために、必要かつ合理的な配慮（「合理的配慮」）が行われなければならないと規定しています。（条例第９条）

（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）

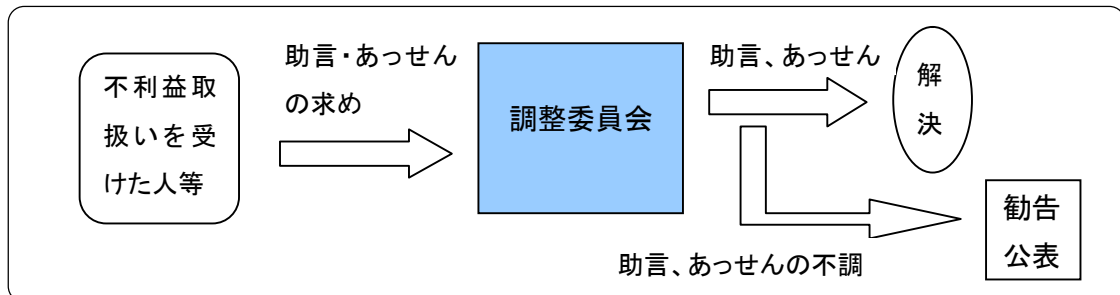
（３）相談の仕組み

「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、各地域に地域相談員を 182 名、県障がい者支援課に広域専門相談員を 4 名配置しています。(平成 25 年 3 月 31 日時点)

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等に勤務する精神保健福祉士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。

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。

(表 1-1) 地域相談員の内訳

	人数
身体障害者相談員	120
知的障害者相談員	47
精神障がいに関する相談員	15
計	182

※ 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	45	30	10	5
宇 城	13	9	3	1
玉 名	24	16	7	1
鹿 本	4	1	2	1
菊 池	14	9	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	19	14	4	1
天 草	10	7	2	1
計	182	120	47	15

(単位：人)

(2) 相談件数

ア 相談分野別件数

条例の施行（平成 24 年 4 月 1 日）から 1 年間に寄せられた相談件数は 105 件であり、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が 11 件、合理的配慮に関する相談が 17 件、虐待に関する相談が 9 件、その他の相談が 68 件でした。

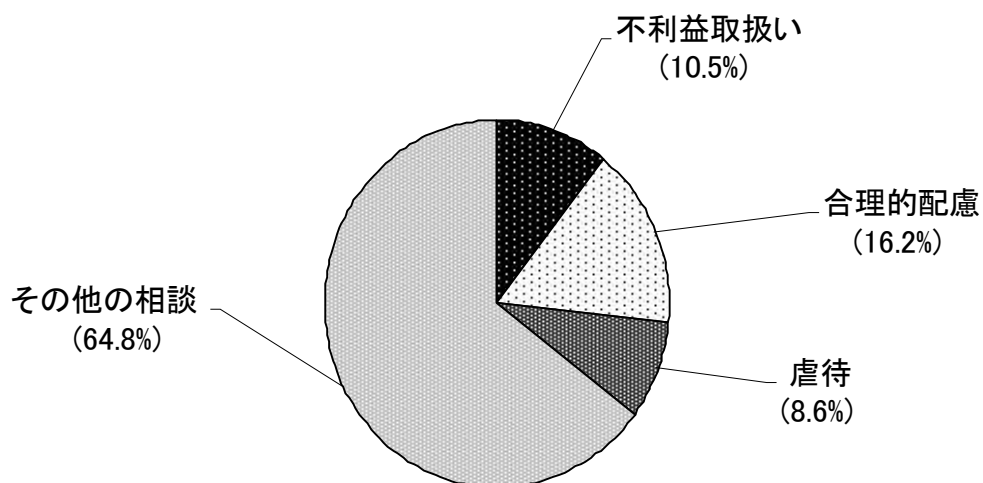
なお、虐待については条例により対応した事例のみを計上し、平成 24 年 10 月に施行された「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（障害者虐待防止法）に基づき対応した事案は含んでいません。

(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	11(321)	8	3	10.5
合理的配慮	17(107)	16	1	16.2
虐待	9(64)	8	1	8.6
その他の相談	68(598)	62	6	64.8
計	105(1090)	94	11	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。

相談分野別取扱い件数



「不利益取扱い」に関する相談（11 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。

「労働者の雇用」、「建物等・公共交通機関の利用」に関する相談が多く、「商品販売・サービス提供」、「情報の提供など」に関する相談はありませんでした。

（表 3）不利益取扱いの内訳

	件数	割合(%)
福祉サービス	1	9.1
医療	2	18.2
商品販売・サービス提供	0	0
労働者の雇用	3	27.3
教育	1	9.1
建物等・公共交通機関の利用	3	27.3
不動産の取引	1	9.1
情報の提供など	0	0
計	11	100

「合理的配慮」については、条例上、「不利益取扱い」のように具体的な分野、基準などは設けていません。これは、どのような行為がどの程度求められるかは、障がい者の障がいの程度やニーズ、相手方の状況などによって様々であり、それぞれのケースに応じて判断することになるためです。

実際に寄せられた合理的配慮に関する相談（17 件）を性質別に 3 つに分類してみたものが、（表 4）です。施設を利用する際の職員の対応や、金融機関等の窓口対応など、人に関するものが 58.8%と過半数を占めています。建物の構造などの「物」の問題や、制度や慣行などの「ルール」の問題よりも、窓口対応など「人」に関する配慮において、課題や要望が多い結果となっています。

なお、「物」に関する相談としては障がい者用トイレの設置状況に関する相談等が、「ルール」に関する相談としては書類の代筆に関する相談等が寄せられています。

（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)	10	58.8
ルールに関するもの(制度や慣行など)	4	23.5
物に関するもの(建物の構造など)	3	17.6
計	17	100

「虐待」に関する相談（9 件）は、身体的虐待 2 件、心理的虐待 2 件、経済的虐待 1 件、複合したものが 4 件でした。

平成 24 年 10 月から障害者虐待防止法が施行されたことから、条例では同法の施行前の事案や同法の対象（養護者による虐待、障害者福祉施設従事者等による虐待又は使用者による虐待）以外の事案について対応しています。

（表 5）虐待の内訳

	件数	割合(%)
身体的虐待	2	22.2
心理的虐待	2	22.2
放棄・放任	0	0
性的虐待	0	0
経済的虐待	1	11.1
複合事案	4	44.4
計	9	100

「その他の相談」を内容別に整理すると、「友人や近所とのトラブルに関する相談」が 2 割弱となっているほか、「各種手続」や「障がいの定義や特性等」に関する問合せが多く寄せられています。

そのほか、条例に関して啓発を要望するものや、障がいのある従業員への適切な対応の仕方を教えて欲しいという、障がいのない人が障がいのある人に対しどのように対応すればよいかという相談もありました。

「個別の施設等への意見・要望」は、既に意見や要望を伝えたが納得のいく対応がないという内容のものが多く、第三者委員制度などの苦情解決制度の周知が不足していると思われる例もあります。

なお、「その他の相談」の中で最も多い「その他生活に関する内容」には、「死にたい」といった危機的な内容、「通院のため仕事につけず、生活できない」という日常生活に関する内容、「話し相手が欲しい」といった内容など、様々なものが含まれています。

（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	13	19.1
各種手続についての問合せ	12	17.6
個別の施設等への意見・要望	5	7.4
障がいの定義や特性等についての質問	5	7.4
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	2	2.9
条例や障がいについての啓発の要望	2	2.9
その他生活に関する内容	29	42.6
計	68	100

イ 障がい種別ごとの相談件数

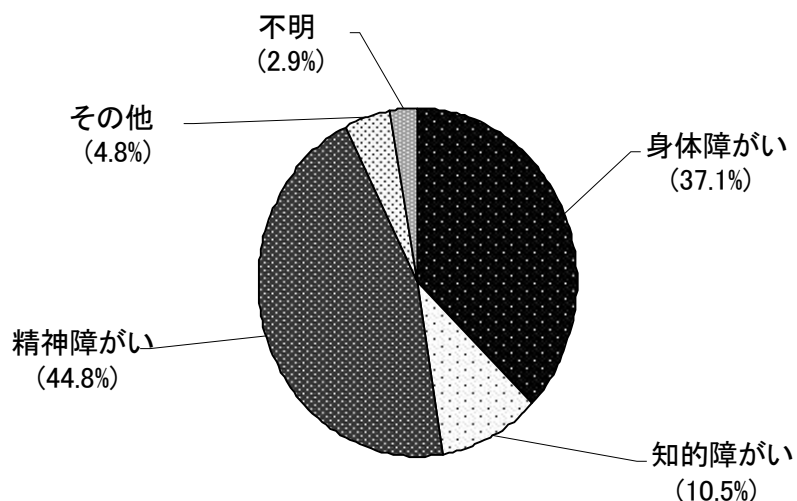
相談件数を障がいの種別で分類すると、精神障がい が 47 件（44.8%）と最も多く、次いで身体障がいの肢体不自由が 21 件（20.0%）となっています。

また、相談者のうち発達障がいを有する人の相談は 13 件あり、全体の 12.4%に上っています。

（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	9	7.6
	聴覚障がい	3	3.8
	言語等障がい	0	0
	肢体不自由	21	20
	内部障がい	5	4.8
	不明	1	1
	計	39	37.1
知的障がい		11	10.5
精神障がい		47	44.8
そ の 他		5	4.8
不 明		3	2.9
計		105	100%

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

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37件と最も多くなっています。

「その他の相談」を除くと、身体障がいのある人は「合理的配慮」に関する相談が、知的障がいのある人は「虐待」に関する相談が、精神障がいのある人は「不利益取扱い」に関する相談が、それぞれ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	0	3	0	5	8
	聴覚障がい	2	1	0	1	4
	言語等障がい	0	0	0	0	0
	肢体不自由	2	7	2	10	21
	内部障がい	1	0	1	3	5
	不明	0	0	1	0	1
	計	5	11	4	19	39
知的障がい		1	2	3	5	11
精神障がい		5	3	2	37	47
その他		0	0	0	5	5
不明		0	1	0	2	3
計		11	17	9	68	105

(単位：件数)

「不利益取扱い」をさらに詳しく見ると、肢体不自由のある人からの相談 2 件は、建物・公共交通の分野に関するもので、いずれも車椅子でバスを利用する場合の事例でした。

また、精神障がいのある人からは、様々な分野で相談があっていることが分かります。

(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									
	聴覚障がい				2					2
	言語等障がい									
	肢体不自由						2			2
	内部障がい					1				1
	不明									
	計				2	1	2			5
知的障がい		1								1
精神障がい			2		1		1	1		5
その他										
不明										
計		1	2	0	3	1	3	1	0	11

(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 11 件のうち「物」に関するものは 0 件で、大半が「人」（窓口対応など）に関するものでした。また、精神障がいに関する相談は全て「人」に関するものであり、実際には、職場における配慮に関する事例などでした。

（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		3
	聴覚障がい		1		1
	言語等障がい				
	肢体不自由	6	1		7
	内部障がい				
	不明				
	計	7	4		11
知的障がい				2	2
精神障がい		3			3
その他					
不明				1	1
計		10	4	3	17

（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程度や、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、身体障がい・知的障がい・精神障がいのそれぞれについて複数の事案が寄せられています。

身体障がいについては「身体的虐待」「心理的虐待」「複合事案」が、精神障がいについては「身体的虐待」「経済的虐待」がそれぞれ挙がっています。

知的障がいについては、全ての相談事案が、「複合事案」でした。

(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	複合事案	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					1	2
	内部障がい		1					1
	不明		1					1
	計	1	2				1	4
知的障がい							3	3
精神障がい		1				1		2
その他								
不明								
計		2	2			1	4	9

(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、条例で相談を受け付けて対応しています。

(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に関するものが全体の過半数を占めており、その内訳は、「その他生活に関する相談」が最も多く、以下、「友人や近所とのトラブル」「各種手続の問合せ」「障がいの定義や特性などについての質問」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	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	2						5
	聴覚障がい							1	1
	言語等障がい								
	肢体不自由	1	5	1				3	10
	内部障がい	1		1				1	3
	不明								
	計	5	7	2				5	19
知的障がい				1		1	1	2	5
精神障がい		7	5	2	5	1		17	37
その他							1	4	5
不明		1						1	2
計		13	12	5	5	2	2	29	68

(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いることが分かります。熊本圏域が 46 件で最も多く、全体の 4 割強となっていますが、これは、熊本県の人口における熊本市の人口の割合とほぼ同様です。

(表 13) 圏域別相談件数

圏 域	件数	割合 (%)	圏 域	合計	割合 (%)
熊 本	46	43.8	上益城	4	3.8
宇 城	3	2.9	八 代	6	5.7
玉 名	5	4.8	芦 北	3	2.9
鹿 本	3	2.9	球 磨	4	3.8
菊 池	7	6.7	天 草	4	3.8
阿 蘇	2	1.9	不 明	18	17.1
			計	105	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 58 件 (55.2%)、「家族・親族」からが 37 件 (35.2%) であり、この 2 つで 9 割以上を占めています。

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 7 件であり、全体の 6.7%でした。

(表 14) 相談者別の件数

	件数	割合 (%)
障がい者本人	58	55.2
家族・親族	37	35.2
関係者(利用している施設の職員など)	5	4.8
友人・知人	3	2.9
上記以外の方(一般の県民の方など)	2	1.9
計	105	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なく、家族・親族又は関係者からの相談が大半を占めています。周囲の者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、相談に至っているものと思われます。

(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	5	2		1		8
	聴覚障がい	3			1		4
	言語等障がい						0
	肢体不自由	14	5	2			21
	内部障がい	2	3				5
	不明	1					1
	計	25	10	2	2		39
知的障がい			8	2		1	11
精神障がい		29	15		1	1	47
その他		1	4				5
不明		3					3
計		58	37	5	3	2	105

(単位：人)

カ 相談方法別件数

相談方法を見ると、9 割が電話による相談となっています。相談受付後は、必要に応じてメール・面談等を併用していますが、電話以外の相談手段もあることについて周知が必要と思われます。

(表 16) 相談方法

	件数	割合(%)
電 話	95	90.5
面 接	7	6.7
電子メール	2	1.9
研修会等における質疑や相談	1	1
計	105	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	43	41
連携なし	62	59
計	105	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 32 件となっています。

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。

また、「ハローワーク・労働局」が 5 件、「障害者就業・生活支援センター」が 1 件と、雇用分野に関するものも多く、障がいのある人が働くための環境が整いつつある中、労働分野における相談については今後も増えてくるものと思われます。

なお、「その他」には、相談者の受診先や就学先等、業界団体、福祉関係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	10
県の他部局	17
市町村	15
児童相談所	1
身体障害者リハビリテーションセンター(更生相談所)	1
精神保健福祉センター	1
発達障害者支援センター	1
女性相談センター	1
保健所	2
教育委員会	2
ハローワーク・労働局	5
障害者就業・生活支援センター	1
その他	16
計	73

ク 相談に対する対応状況

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 27 件で、全体の約 4 分の 1 でした。

「関係機関や相談窓口の紹介」「相談者への助言」「情報提供・資料送付」など、相談者へ情報提供を行った事案は 47.6%と、全体の半数弱を占めており、適切な相談窓口等の情報が周知されていない面があるようです。

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 15 件ありました。

また、不利益取扱いに関する相談 11 件のうち 2 件については、相談者から調整委員会への助言・あっせんの申立てがなされました。

(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	27	25.7
権限を有する機関等へ対応を依頼	8	7.6
関係先への啓発活動の実施	3	2.9
関係機関や相談窓口の紹介	27	25.7
相談者への助言	15	14.3
情報提供・資料送付	8	7.6
傾聴を主体とした対応	15	14.3
調整委員会への申立て	2	1.9
計	105	100

ケ 対応内容と相談分野

対応内容と相談分野との関係を見ると、「相手方との調整等」を実施した事案は、「合理的配慮」に関する相談で多くなっています。「合理的配慮」は、個別の状況に即した判断や対応が求められるため、調整を要する必要性が相対的に高くなっています。

「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。

また、「関係機関等へ対応依頼」した事案は、「虐待」「不利益取扱い」など深刻な内容が目立っています

「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。

(表 20) 対応内容と相談分野との関係

	不利益取扱い	合理的配慮	虐待	その他の相談							合計	割合 (%)
				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	3	10	1	3	3	5				2	27	25.7
関係機関等へ対応依頼	2		4	2							8	7.6
啓発活動の実施	1	1							1		3	2.9
相談窓口等の紹介	2	1	2	1	6		3			12	27	25.7
助言	1	3	2	1	1			1		6	15	14.3
情報提供・資料送付				1	2		2	1		2	8	7.6
傾聴主体		2		5					1	7	15	14.3
調整委員会への申立て	2										2	1.9
計	11	17	9	13	12	5	5	2	2	29	105	100

(単位: 件数)

コ 対応回数

延べ対応回数を見ると、46 件（43.8%）が 1 回の相談対応で終結しています。また、8 割強の事案が 10 回以内の対応で、全体の約 9 割の事案が 20 回以内の対応で終結に至っています。

150 回を超える対応事例が 3 件ありますが、うち 1 件は「不利益取扱い」に関するもので、他の 2 件は「その他生活に関する相談」となっています。

（表 21）対応回数

	不利益取扱い	合理的配慮	虐待	その他の相談							合計	割合（％）
				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		
1 回	1	4	4	6	5		5	1		20	46	43.8
2～10 回	4	10	3	5	7	5		1	2	5	42	40
11～20 回	3	2	1	1						1	8	7.6
21～30 回	1	1		1							3	2.9
31～40 回	1		1								2	1.9
41～50 回											0	0
51～100 回										1	1	1
101～150 回											0	0
151～200 回	1									2	3	2.9
計	11	17	9	13	12	5	5	2	2	29	105	100

（単位：件数）

対応回数と対応内容との関係を見ると、「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」と、相談員が直接的な対応を行った場合は、当然ながら対応回数が多くなっています。

「相談窓口等の紹介」、「助言」、「傾聴主体」は1回で終結となることが多くなっていますが、最も長期に渡り対応が生じているものも「傾聴主体」の事例です。

(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	合計	割合(%)
1 回		1		21	14	3	7		46	43.8
2～10 回	21	3	2	5	1	4	5	1	42	40
11～20 回	4	2		1		1			8	7.6
21～30 回	2	1							3	2.9
31～40 回		1	1						2	1.9
41～50 回									0	0
51～100 回							1		1	1
101～150 回									0	0
151～200 回							2	1	3	2.9
計	27	8	3	27	15	8	15	2	105	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、解決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	発達障がいがある子どもが保育所から退所を迫られたという相談
相談者	発達障がいがある子どもの保護者
相 談 内 容	発達障がいがある子どもを預けている保育所から、これ以上継続して預かることは難しい、親の子育てが悪いなど酷いことを言われた。このような理解がない保育所ならば退所してもいいと思い、退所届を提出したが、保育所の対応には納得がいかない。今後自分と同じようなことがないようにして欲しいと思い電話した。市にも今回の状況を訴えている。
対 応	広域専門相談員が保育所のある市の担当課に電話し、条例の趣旨と相談内容を説明し、適切な対応を依頼した。
結 果	市が事実確認を行い、保育所に対して改善報告の提出と保護者への謝罪を指導した。後日、広域専門相談員が相談者に確認したところ、相談者から、保育所から謝罪文が届いたので、これ以上のことは望まないとの回答があり終結とした。

【広域専門相談員から】

本件の相談は、保育所が子どもを継続して受け入れるように調整を希望するものではなかったため、相談員が保育所と具体的な調整は行わず、福祉サービスを提供している市に適切な対応（事実確認や改善等）を求めました。

本件は保育所からの謝罪という形で終結しましたが、相談者が希望されていたように、今後、同様の事例が生じることのないように、障がいに対する正しい理解を深める活動を推進する必要があると考えています。

(イ) 雇用分野の例

事 例	障がいがあることを伝えると不採用になったという相談
相談者	発達障がいのある人
相 談 内 容	採用面接後、口頭で採用と言われたが、その後、発達障がいがあることを伝えると、後日、不採用の通知がきた。
対 応	広域専門相談員が事業者と面談し、事実確認を行った。事業者から、不採用としたのは、相談者の体験勤務の状況（業務の対応状況や他職員との連携等）から判断したものであり、また、不採用の理由を説明しようとしたところ、不採用ならば説明は不要と断られ、十分な説明ができない状態であるとの説明があった。そこで、相談者、支援者、事業者及び広域専門相談員が集まり、話し合いの場を持つこととした。
結 果	話し合いの場で、事業者から不採用の理由が詳しく説明された。

【広域専門相談員から】

本件では、採用面接の際に事業者側から誤解を招く表現の発言があったため、相談者が障がいを理由に不採用になったと理解したことには相応の理由がありました。相談員が調整のうえ話し合いの場を設けたことで、事業者側は改めて不採用の理由を説明することができ、また、相談者も疑問に感じていたことを確認する機会を得ることができました。

表現方法の難しさや説明機会の確保の重要性を再認識した事例です。

(ウ) 教育分野の例

事 例	障がいのある子どもの幼稚園登園に付添いを求められたという相談
相談者	心臓機能障がい・発達障がい・知的障がいのある子どもの保護者
相 談 内 容	毎日子どもの登園に付き添っている。手術で心臓の病気がほぼ完治し、子ども一人で登園可能になったが、幼稚園はこれまでどおり付添いを求めてくる。下の子どもを連れて毎日付き添うのは大変で、体調も崩した。幼稚園と話し合ったが進展しないので調整してほしい。なお、子どもは幼稚園を楽しみにしているので、幼稚園との関係は悪化しないように配慮してほしい。
対 応	相談者によると、幼稚園は教育委員会と相談するとのことだったため、相談員から教育委員会に対して、条例に基づき相談があったことを伝えたくて、条例の趣旨を説明した。
結 果	幼稚園から相談者に付添いは不要との連絡があり、子ども一人での登園が可能になった。

【広域専門相談員から】

本件の幼稚園は、様々な障がい特性を持つ子どもが多数在籍しており、「相談者のお子さんに何かあってはいけない」という思いが先に立っていたようです。

相談者が幼稚園との関係悪化を危惧されたため、相談員が直接幼稚園と調整

することは行わず、関係機関（教育委員会）に条例の趣旨や相談内容を説明し、対応を待つこととしました。

相談員が調整のうえ具体的な助言・あっせんを行うのではなく、相談者と相手方との関係を配慮して、関係機関に状況を伝え、それぞれの判断により適切な対応をお願いした事例です。

（エ）建物等・公共交通機関分野の例

事 例	障がいのある人が路線バスに乗車させてもらえなかったという相談
相談者	肢体不自由（車椅子使用）・言語機能障害（構音障がい）のある人
相談内容	車椅子で路線バスを利用しようとしたが、車椅子対応のスロープ付きバスではなかったので、なかなかうまく乗車できなかった。これを見ていた人が「これは乗れないのでバスは行っている」と口を出してきたので、「今までも乗れたのだから、乗せてくれ」と訴えたが、運転手に伝わらず、バスは発車してしまった。
対応	広域専門相談員がバス会社に状況を確認したところ、運転手は次便のスロープ付きバスを案内したとのことであり、相談者と意思の疎通が十分取れていなかったことが原因と思われた。今後の相談者のバス利用のため、相談者、支援者、地域相談員、広域専門相談員、バス会社の担当者がバス営業所に集まり、スロープ付きバスや階段があるバスに相談者が乗降ができるのか検証を行った。
結果	相談者は自力で乗降したいという思いが強かったが、検証の結果、スロープ付きバス以外はかなり長い時間（15分程度）を要することが分かった。そこで、①バスの利用予定が事前にわかる場合は事前に営業所に連絡しスロープ付きバスを手配する、②利用時間が事前にわからないときは、自力の乗降にこだわらず、運転士の介助を受けるということで一同が合意した。

【広域専門相談員から】

本件は、相談を受けた市の担当者が地域相談員に連絡し、地域相談員が本人から状況を聴取した後、広域専門相談員に連絡し、対応に当たった事例です。

本件は地域相談員が中心となって、相談内容の聞き取り、検証の立会いを行いました。また、必要に応じて運転手の介助を受けるとことについては、地域相談員の説得が大きな役割を果たしました。

公共交通機関については、乗降場のバリアフリー化やスロープ付きバスの導入などが進められていますが、全ての乗降場や交通機関をすぐにバリアフリー化するのは難しい状況にあります。あっせんに当たっては、様々な制約の中で、事業者側の負担が可能な範囲内で、障がいのある人がより利用しやすい方法を模索しました。障がい者・事業者双方が、状況や場面に応じて柔軟な対応をとることで、解決に至った事例です。

(オ) 不動産の取引分野の例

事 例	障がい者を理由にアパートへ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の関係者（支援者）
相談内容	指定相談支援事業所で精神障がい者の住宅探しを支援しているが、一部の不動産業者から精神障がい者であることを理由に入居を断ったり、精神障がい者であるか聞いてきたり、希望物件を見せてくれなかったりする。今後、このようなことがなくなるよう、条例の啓発を行って欲しい。なお、今後の支援に影響が出ないように、相談者名は匿名でお願いしたい。
対応	相談者は、個別事案の調整ではなく、不動産取引に関する精神障がい者への不利益取扱いがなくなることを希望していたため、個別の仲介業者ではなく関係団体へ働きかけることで改善を図ることが望ましいと考えた。県及び関係市にはそれぞれ「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づき「居住支援協議会」が設立され、関係団体も多く参加していたため、居住支援協議会の事務局に連絡し、協議を行った。
結果	県および関係市の居住支援協議会において、問題提起及び条例に関する啓発を行った。また、居住支援協議会の協力の下、賃貸関係の各団体に対し、条例啓発活動への協力依頼を行った。以後も、居住支援協議会や賃貸関係団体が主催する各種セミナー等において条例の啓発活動を行っている。

【広域専門相談員から】

「入院医療中心から地域生活中心へ」という精神障がい者の地域移行支援が進められていますが、地域移行のためのハードルはまだまだ高い状況です。

居住支援協議会の会議では、「自殺や近所とのトラブルが起こった場合、トラブルに巻き込まれた相手方が退去してしまい、オーナーに損失を与えてしまう」等の様々な意見が出され、業者側も苦慮している状況がうかがえました。

これまでにあったトラブルの経験が、このような、業者やオーナーの躊躇を引き起こしていると思われますが、適切な治療や支援を継続的に受けている人については、犯罪や自殺に至る可能性はかなり小さいものと考えられます。

部屋を借りて新しい生活を始めた後の見守り、サポートをいかに行うかなど、課題も多くありますが、まずは、業者やオーナーの方々に対して、条例の趣旨や、障がいに対する正しい理解を広めることから取り組む必要があります。今後も、居住支援協議会及び関係団体と継続的に協議を行いたいと考えています。

イ 合理的な配慮に関する相談事例

(ア) 身体障がい（視覚障がい）に関する例

事 例	金融機関で障がいに配慮した対応を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	金融機関によって視覚障がい者への対応が違う。明るいライトを用意し、書くところを教えながら、手を添え一緒に書いてくれるところもあれば、代筆・代読は絶対にしてくれないところもある。
対応	広域専門相談員から金融機関の問合せ窓口へ電話し、条例の内容を伝え、代筆・代読などの対応状況について確認をした。窓口担当者からは「基本的に利用者から申出があり、事情を確認し必要な方に対しては、代筆を行っている。代筆の対応は、全支店で何十年も前から実施しており、窓口対応に関して細部まで通知している。」との説明があった。また、「もし、相談内容の詳細（相談者、支店名等）を伝えていただければ、適切に対応したい。」との申出もあった。
結果	相談者に金融機関の回答を伝え、今後の支援の受け方などアドバイスし、終結とした。

【広域専門相談員から】

視覚障がいのある方にとっては、預金の出し入れ等の手続を行員の支援なしに行うことは困難です。広域専門相談員が金融機関に確認した際には全支店で代筆を実施しているとの回答がありましたが、周知が徹底せず、支店によって対応に差が出ていたのかもしれませんが、また、相談者も、金融機関との関係を悪くしたくないと、代筆を強く訴えることを遠慮している様子も伺えました。広域専門相談員が第三者という立場で調整に入る重要性を認識した事例です。

(イ) 身体障がい（聴覚障がい）に関する例

事 例	郵便局の本人限定受取郵便制度に関する相談
相談者	聴覚障がいのある方の知人
相談内容	クレジットカード等の郵便による送付時に、本人確認のために使われている「本人限定受取郵便制度」が改正され、再配達希望日時の連絡を電話のほかファックスでもできるようになったが、聴覚障がい者はファックスを持っていないことも多いので、はがきによる連絡も認めるべきではないか。
対応	郵便局会社九州支店に条例の概要および相談内容を伝えた。九州支店からは「要望については本社で検討する」との回答があった。
結果	郵便局会社において検討が行われている。

【広域専門相談員から】

障がいの特性に配慮した設備改良や制度の改正が、様々なところで進められていますが、障がい当事者の生活の実情や当事者が求める配慮とは必ずしも一致しないものもあるようです。今回の提言が、当事者・相手方双方にとって、

建設的な意見交換や、当事者の意向を踏まえた改正内容の検討につながって欲しいと期待しているところです。

(ウ) 身体障がい（肢体不自由）に関する例 ①

事 例	温泉施設内での歩行器使用に関する相談
相談者	歩行器を利用されている身体に障がいのある人
相談内容	これまで長年、屋外用歩行器をそのまま温泉施設内でも使用していたが、ある日突然、職員が入口で雑巾を持って待ち構えるようになった。歩行器利用者に対する嫌がらせのように感じた。
対応	広域専門相談員から施設責任者に電話をし、相談内容を説明した。施設側からは他の利用者からの指摘等により車輪を拭くことになったとの説明を受けたが、相談者はこれまでと同様に施設を利用したにもかかわらず人前で注意を受けたことに非常に憤慨していることを伝え、変更理由や注意するときの配慮等について、社員全員に周知されるよう依頼し、責任者は了解された。
結果	施設側はできる範囲で配慮することと接遇について周知徹底することを了解した。以上を相談者に伝え、了承されたので終結とした。

【広域専門相談員から】

長年利用していた温泉施設の従業員からある日突然、これまでにしていた行為を注意・禁止されたことに対する苦情相談です。接客時の十分な説明や配慮があれば相談には至らなかったと思われます。

施設の従業員にとっては何気ない行為であっても、障がいのある人にとっては、大変心理的な負担になる場合も考えられます。障がいの特性に配慮した対応を行うことの大切さが再確認された事例です。

(エ) 身体障がい（肢体不自由）に関する例 ②

事 例	イベント会場での車椅子利用に関する相談
相談者	車椅子を利用している身体障がいのある人
相談内容	野外コンサートに行き、車椅子利用者エリアで観覧した。前列の人が立ち上がり歌手が見えなくなったので、車椅子利用者エリアから出て一番前に移動したところ、係員から後ろの人が見えにくいので元に戻るよう言われた。そこで、その場で車椅子から降りて観覧すると、係員から人が移動するときに危険なのでエリアに戻るよう指導された。車椅子利用者エリアの前列の人が立ち上がったときは何の指導もないのに、車椅子利用者が移動すると指導があるのは納得できない。
対応	広域専門相談員からイベント事務局に相談内容を説明した。車椅子利用者エリアについては、今回の指摘を踏まえ、次回以降は気持ちよく観覧できるような配慮を検討していただくよう依頼した。

結 果	イベント事務局から今回のことを踏まえて今後のあり方を検討するとの回答があり、相談者も了解されたので終結とした。
-----	---

【広域専門相談員から】

本件では、コンサートの主催者は、車椅子利用者エリアを設け、車椅子利用者に一定の配慮を行っているものの、実際の観覧の場面においてその運用が問題になった事例です。障がいのある人の特性を理解し、他の人と同様に楽しむ環境を保障する配慮があれば、当事例は発生しなかったと思われます。

イベントには様々な人が参加され、様々な状況が想定されます。主催者側が考えた配慮が十分でなかったり、配慮が必要な人の要望とは全く違う配慮であったりする場合もあるかもしれません。当事者の意見を聞くなど、関係者との事前協議などによる対応が望まれます。

(オ) 知的障がい・発達障がいに関する例

事 例	工事の騒音で障がいのある子どもがパニックになっているという相談
相談者	発達障がい・知的障がいのある子どもの保護者
相 談 内 容	近所の工事の騒音で子どもがパニックを起こし、自傷行為をしている。業者へ事情を説明して配慮をお願いしたところ、防音シートの使用など一定の配慮はしてもらえたが、子どもの下校時間までに工事を終えてほしいという要望については満足な回答が得られなかった。業者との間に入って調整してもらいたい。
対 応	広域専門相談員が業者に事情を確認したところ、騒音が出るのは1週間程度であること、相談者の要望を全て受け入れると工期内に工事が間に合わないとのことであり、業者もまた、相談員の調整を希望された。相談者に対しては、子どもの一時預かり先として、日中一時支援など障がい福祉サービスの利用申請を検討するよう依頼し、業者に対しては、工期に影響が出ない対応策の検討をさらにお願ひした。また、広域専門相談員が、相談者の住所地の市町村役場や相談支援事業所・子どもの通学校等と調整を行い、放課後の子どもの預かり先を一部確保した。その上で、広域専門相談員が現地を訪問し、三者で話合いの機会を設けた。
結 果	子どもの預かり先が確保できた日は夕方まで工事を行い、確保できなかった日は工事時間を短縮するということで、相談者・業者の双方が了承した。また、今後同様の事態が起こったときに備えて、子どもの日中一時支援利用を開始し、慣らし通所を進めることとした。

【広域専門相談員から】

本件は、発達障がい（自閉症）のお子さんの特性について、保護者が事業者に対する配慮を求めた事例です。事業者側も当初から一定の配慮を行っていましたが、工期遅延や違約金の発生という事情もあり、相談者の要望全てを受け

入れることは難しい状況でした。調整にあたっては、事業者側に最大限の配慮をお願いしつつ、相談者に対しても、自宅外でのお子さんの一時預かりや障害福祉サービスの利用の検討をお願いするなど、双方ができることを検討し、折り合いがついたという状況です。合理的配慮については、個別の状況を考慮した上で、相手方にとって過度の負担とならない範囲で必要な配慮を求めるということになっています。調整にあたっては、相談者・相手方双方の置かれている状況や、負担可能な範囲を確認しながら、双方が納得できるあっせん内容を見出していくことが求められているといえます。

ウ 虐待に関する相談事例

事 例	親族からの差別的言動に関する相談
相談者	内部障がい・精神障がいのある方
相談内容	配偶者の親族が差別的な発言を繰り返したり、配偶者に離婚を勧めたりしている。止めるように配偶者を通して何度も話したが理解してもらえない。我慢の限界であり、精神的にも非常に不安定になった。相談員から差別的な発言等を止めるように親族に言って欲しい。
対応	障害者虐待防止法の「養護者による虐待」には該当しないものの、相談者の精神状態が非常に不安定になっていたため、条例の心理的虐待として対応することとした。相談者に個人情報の開示について了解を得た上で、親族に対し、条例の趣旨と相談内容を説明し、状況を確認したところ、相談者の話との間で様々な認識の差が見られた。広域専門相談員から相談者に親族の話を伝えるとともに、精神的に楽になるよう、親族と少し距離を置いてみることを、治療に専念することなどを助言した。
結果	相談により、相談者の心理的負担感が軽減し、精神的に不安定な状況も改善しつつあることが確認されたため、終結とした。

【広域専門相談員から】

相談者は、自傷行為をしかねないほど、精神的に不安定な状態でした。相談者と親族との認識には様々な差がありましたが、このような時、その差異について追及することは、かえって相談者・親族側双方の対立を深めてしまう可能性があると考えました。そこで、「何が事実か」を追及することはせず、親族は、相談者の障がいについて非難する気持を持っておらず、むしろ相談者夫婦のことを案じているという思いに焦点を当てて相談者と接することとしました。

相談活動にあたっては、相談者の置かれている状況や障がい特性を踏まえながら、柔軟に対応する必要があると思われます。

エ その他の相談事例

事 例	温泉施設における障がいのある人のトラブルに関する相談
相談者	発達障がいのある人の保護者
相談内容	発達障がい（自閉症）のある息子が温泉施設で入浴中に小学校低学年の女兒の手を触ったとして警察に届けられた。親の監督責任は当然あるが、施設側に障がいに対する理解があれば警察沙汰にはならなかったと思う。障がいへの理解を促す活動をしてほしい。
対応	施設側との個別の調整は希望されなかったので、温泉施設への普及啓発として、関係団体に対する条例の啓発活動を実施した。
結果	今後も啓発活動を続けていくこととし、終結とした。

【広域専門相談員から】

相談者としては、今後もその温泉施設を利用したいので、施設と直接話をすることはせずに、障がいに関する理解啓発を推進して欲しいという要望でした。

そこで、温泉施設が所属する協会の総会等において、条例や障がいの特性に関する啓発活動を行いました。今後も機会ある毎に啓発活動を行っていきたいと思います。

事 例	隣人関係改善についての相談
相談者	視覚障がいのある人の娘さんから
相談内容	母は視覚障がいがあるが外見からは分かりにくいいため、近所の人から誤解され、噂や悪口等で近所付き合いがうまくできずに困っている。
対応	1人暮らしの高齢者でもあったため、市町村役場に本人の状況を説明し、本人の状況をよく理解している保健師等が調整することになった。
結果	市町村役場から保健師が訪問し、隣近所の人間関係について相談を受け、問題が解消された。今後も何かあれば保健師に相談できる環境となり終結とした。

【広域専門相談員から】

話を聞くと、相談者の母と近所の関係が悪化したのは、障がいのために隣組の役を断ってからのことでした。本人の障がいは外見上、分かりにくいいため、「役を断るために嘘を言っている」と誤解された可能性があるようでした。

本件は、市町村と連携を図り、保健師が自宅に訪問し、本人の状況把握と周辺住民との関係改善を実行したことで解決に至りました。住民と密接な市町村の保健師等との連携が実現できた事例であり、ネットワークの必要性を感じた事例の1つです。

(4) 相談活動のまとめ

条例施行の初年度である平成 24 年度の 1 年間の相談受付件数は 105 件（不利益取扱いが 11 件、合理的配慮が 17 件、虐待が 9 件、その他の相談が 68 件）でした。月平均件数は 9 件弱ですが、多い月では、15 件の相談が寄せられた月（1 月）もありました。

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）については 37 件（全体の約 35%）であり、年度内に解決・調整が終了したものは 32 件（不利益取扱いが 8 件、合理的配慮が 16 件、虐待が 8 件）でした。広域専門相談員・地域相談員の対応により、86.5%が年度内に終結しています。

条例の対象とならない相談は全体の約 65%を占めており、その内容も様々ですが、相談員は、相談の入口を狭くせず、幅広く丁寧に相談を聞くよう努めています。その他の相談については、各種手続の問合せなど、他の機関等で対応した方が適切と思われる事例も多くあったため、相談員には、関係機関の業務内容を正確に把握し、その上で情報提供を行ったり、関係機関と適切に連携したりすることも求められています。

4 名の広域専門相談員と 182 名の地域相談員で相談対応に当たっていますが、各地域において地域相談員が受けた相談も広域専門相談員に集約するようにしています。相談が寄せられた場合には、地域相談員又は広域専門相談員が相談内容を整理し、4 名の広域専門相談員が中心となって対応を協議しています。

具体的な調整には、広域専門相談員と地域相談員とが連携しながら対応に当たっていますが、平成 24 年度の地域相談員経由の相談件数は全体の 1 割に満たない状況（6.7%）になっています。広域専門相談員専用の電話番号や電子メールアドレスなどがあることから、直接、広域専門相談員に相談が寄せられる場合が多いと考えられますが、地域相談員の日々の活動の中で終結に至っている事例もあると思われます。これらの事案についても的確に把握し、内容の整理・分析を行う必要があると考えています。

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・あつ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・あつせんのほか、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 名（障がい者団体、家族団体、施設関係団体の代表者 6 名、福祉、教育、雇用及び医療分野の有識者 6 名、大学教授や弁護士などの公益的な立場の者 6 名）で構成されています。

平成 24 年度には 2 件の助言・あつせん申立てがあり、それぞれの事案ごとに部会が設けられ審理が行われましたが、いずれの事案も条例の「不利益取扱い」には該当しないものとして、調整委員会による助言、あつせんは行われませんでした。

4 普及・啓発活動の実施状況

条例の普及、啓発活動については、条例の制定（平成 23 年 7 月 1 日）後から実施していますが、本格施行（平成 24 年 4 月 1 日）後は、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て、条例の普及・啓発に取り組みました。

平成 24 年度は計 23 回（受講者 1,844 名）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、広域専門相談員が計 20 回（受講者 584 名）の庁内研修を実施しました。

また、雑誌やテレビ等において条例の取組を紹介しました。

条例施行後の周知の状況（平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日）

- （1）関係団体の研修会等への講師派遣（計 23 回、受講者 1,844 名）
- （2）県職員への特定課題研修（「障がいのある人もない人も共に生きる熊本づくりについて」、計 20 回、受講者 584 名）
- （3）特定相談による普及・啓発等
- （4）県政広報テレビ「おしえて！くまモン」（H24.8.27 放送「みんなが笑顔で暮らせる社会をめざして！～障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例～」）
- （5）雑誌等の掲載（「熊本県医師会会報」平成 24 年 6 月号、「厚生福祉」2012 年 11 月 20 日第 5948 号等）
- （6）パンフレット増刷（条例施行前 5,000 部作成、施行後 8,000 部増刷）
- （7）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>)

県政広報テレビ「おしえて！くまモン」



5 今後の課題

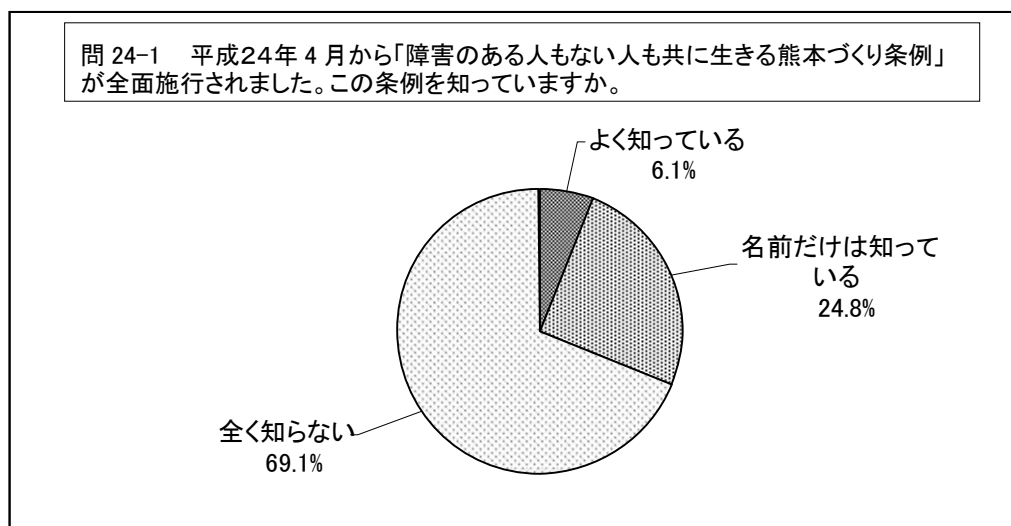
(1) 条例の周知・啓発について

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。より多くの人がこの条例を正しく理解することは、障がいのある人もない人も共に生きる熊本づくりを実現するために欠かせないものです。

これまで、条例に対する理解を深めてもらうためのパンフレットを作成し、各種機関・団体等の会合時に配布し、啓発を行ったほか、条例に関する講師の派遣依頼があれば講師を派遣し、条例の啓発に取り組んできました。

しかし、現実的に相談を受け付けると、そのたびに更なる条例啓発の必要性を感じます。県が実施した「2012 年県民アンケート」によると、条例の認知度は約 3 割という結果が出ています。条例施行前から行ってきた周知・啓発活動の効果が出ているものと考えていますが、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。

2012 年県民アンケート



(2) 関係機関・団体等とのネットワークの構築について

相談の対応に当たっては、相談内容を正確に把握し、課題等があればそれを解決に導くために適切かつ迅速に対応することが求められます。

相談は、広域専門相談員・地域相談員に初めて寄せられるケースだけでなく、既に他の機関・団体や民生委員などと相談中の場合もあり、各種相談業務に従事している方々との連携が必要となります。

また、相談内容によっては、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や協議を行う必要性が出てきます。相談に対し適切かつ迅速な対応をするためにも、関係機関・団体等とのネットワークの構築を進めることが重要です。平成 25 年度からは、県内の各地域自立支援協議会との連携を図るため、連絡会議を開催する予定です。できるところから順次取り組み、有効なネットワークの構築に努めていきます。

（３）より良い対応のあり方と各相談員の資質の向上について

電話により相談が始まるケースがほとんどですが、その後の対応も、現場確認等の必要な場合を除き、電話を中心とした対応を行っています。

電話では相談者の状況を声の状況のみで判断しなければならず、ときには相談員が想定していないような内容の発言をされることがあります。何が原因でそのように言われるのか、声の状況からだけでは正確に理解できない場合がありますが、相談員としては、途中で電話が中断しないように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。

相談の内容によっては、面会して相談者の表情等を確認した上で応対した方がより好ましい場合もあると考えられます。相談手段や方法をケースごとに柔軟に考えて、必要に応じて直接面談方式を採り入れることも一つの選択肢と言えます。

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。日常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（相談の内容について）

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ものも多く寄せられています。

平成 24 年度の相談類型別相談件数では、特定相談の件数が 37 件で 35.2%、その他相談の件数が 68 件で 64.8%になっており、また、延べ対応回数では特定相談は 492 回で 45.1%、その他の相談は 598 回で 54.9%となり、相談件数、対応回数ともに過半数が「その他の相談」となっています。

「その他の相談」の相談パターンとして、特定相談の解決後に様々な相談が行われるケースと、最初から特定相談以外の相談が行われるケースの 2 つがあります。最初から特定相談以外の相談があったときには、他の適切な相談機関や、関係機関がある場合には、そちらを紹介するようにしていますが、相談の趣旨が不明瞭な場合もあります。「その他の相談」にどのように対応すべきかは、今後の課題の一つと言えます。

終わりに

平成 25 年 6 月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が公布されました。この法律も本県の条例も、「共生社会の実現」という目的は同じであり、今後は、法律と条例とが相まって、より一層、共生社会の実現への取組が推進されていくものと考えています。

県では、平成 25 年度の新たな取組として、障がいの特性や、特性に配慮した対応方法などを分かりやすく解説した啓発冊子の作成を予定しています。平成 24 年度の活動経験を踏まえて、平成 25 年度は、さらなる相談制度の適切な運営を図るとともに、啓発冊子を活用した条例の効果的な普及啓発に努めていきたいと考えています。

資料編

(1) 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17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12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10項に規定する共同生活介護若しくは同条第16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 of 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認めるときを除き、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、あつ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つ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つた場合において、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。

(2) 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
熊本県弁護士会	弁護士 衛藤 二男 (副会長)
熊本県身体障害者福祉団体連合会	会 長 岡部 恵美子
熊本県手をつなぐ育成会	会 長 川村 隼秋
熊本県知的障がい者施設協会	会 長 栗崎 英雄
熊本県自閉症協会	会 長 坂口 正浩
熊本県教育委員会特別支援教育課長	課 長 高橋 次郎
熊本県精神障害者福祉会連合会	会 長 津田 史朗
熊本県経営者協会	専務理事 中川 幸生
熊本市	副市長 西島 喜義
熊本県精神科協会	副会長 藤本 敏雄
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
熊本県保育協会	理事長 本村 憲裕
熊本学園大学社会福祉学部	教 授 良永 彌太郎 (会長)

平成 25 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

(MAIL) tokuteisodan@pref.kumamoto.lg.jp