

「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 25 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、条例施行から 2 年目となる平成 25 年度の相談活動実績等を取りまとめたものです。相談員に寄せられた相談内容と対応結果を整理し、障がいのある人を取りまく様々な障壁や、不利益取扱い・合理的配慮の実態、条例の課題等についてまとめています。

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

平成 25 年 6 月には、障がいを理由とする差別の解消を推進し、共生社会の実現を目指すことを目的とした「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が制定されました。また、雇用分野においては、「障害者の雇用の促進等に関する法律」が一部改正され、障害者に対する差別の禁止等に関する規定が新設されました。これらの法律は、平成 28 年 4 月 1 日から施行されることとなっています。

また、我が国においても、障がいに基づくあらゆる差別の禁止や障がいのある人の社会参加の促進などを定めた障害者権利条約が、平成 26 年 2 月 19 日に発効しました。

これらの取組によって、障がいのある人の権利擁護は、今後一層進んでいくものと思われますが、本県も引き続き、この条例に基づき、相談制度の活用や県民の理解促進の取組を推進し、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	(18)
ア 不利益取扱いに関する相談事例	
イ 合理的な配慮に関する相談事例	
ウ 虐待に関する相談事例	
エ その他の相談事例	
(4) 相談活動のまとめ	(26)
3 事案解決の状況（調整委員会）	26
4 普及・啓発活動の実施状況	27
5 今後の課題	27
(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	
<資料編>	30
(1) 平成24年度相談状況との比較	
(2) 障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例	
(3) 熊本県障害者の相談に関する調整委員会委員名簿	

1 条例の仕組み

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

条例の主な特徴は、次のとおりです。

（１）「不利益取扱いの禁止」と「合理的配慮」

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

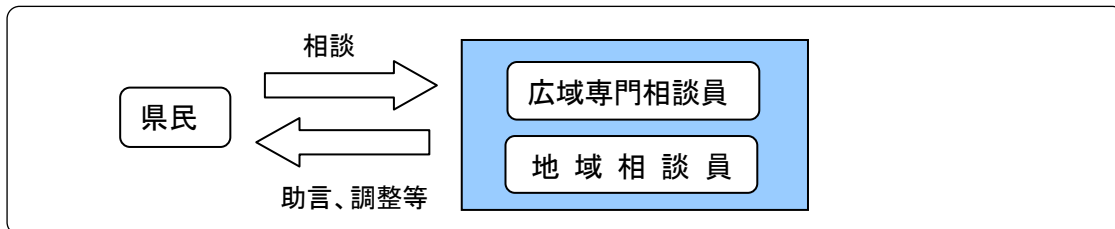
また、障がい者が日常生活や社会生活で受けている様々な制限や制約（社会的障壁）を除去するために、必要かつ合理的な配慮（「合理的配慮」）が行われなければならないと規定しています。（条例第 9 条）

（２）虐待の禁止

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

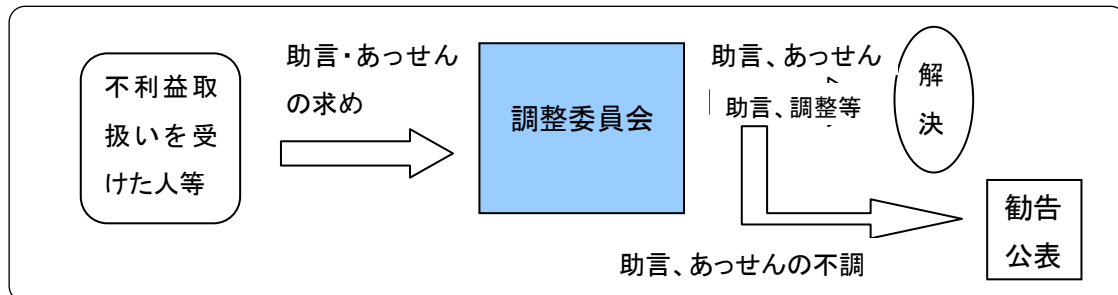
（３）相談の仕組み

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



（４）事案解決の仕組み

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



（５）理解促進への取組み

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

2 相談活動の実施状況

(1) 相談体制

条例に基づき、県障がい者支援課に広域専門相談員を4人、各地域に地域相談員を179人配置しています。(平成26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	117
知的障害者相談員	47
精神障がいに関する相談員	15
計	179

※ 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	44	29	10	5
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	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	10	7	2	1
計	179	117	47	15

(単位：人)

(2) 相談件数

ア 相談分野別件数

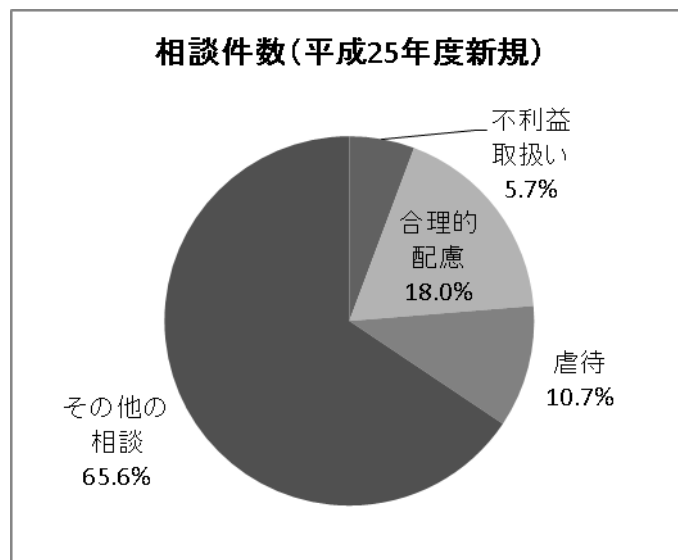
平成 25 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日までの 1 年間に寄せられた新規の相談件数は 122 件で、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が 7 件、合理的配慮に関する相談が 22 件、虐待に関する相談が 13 件、その他の相談が 80 件でした。

また、対応回数は 658 回で、1 件当たり平均 5.4 回の対応を行ったこととなります。

(表 2) 相談件数

	件数(対応回数)		件数の割合(%)
	終結件数	継続件数	
不利益取扱い	7(37)	0	5.7
合理的配慮	22(218)	6	18.0
虐待	13(99)	1	10.7
その他の相談	80(304)	1	65.6
計	122(658)	8	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 122 件のほかに、平成 24 年度から継続して行われた相談件数が 11 件あり、その対応回数は 639 回に及びました。

これら 11 件は、相談時期が平成 24 年度末であったため平成 25 年度に繰り越したものがほとんどですが、うち 3 件は平成 25 年度末においても継続事案となっています。この 3 件は、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、傾聴中心の対応を継続的に行っているものです。

- 平成 25 年度における「不利益取扱い」に関する相談（7 件）を条例で定める 8 分野に整理すると、（表 3）のとおりです。

「医療」、「労働者の雇用」がそれぞれ 2 件となっており、「教育」、「建物等・公共交通機関の利用」、「情報の提供など」の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	14.3
医 療	2	28.6
商品販売・サービス提供	1	14.3
労働者の雇用	2	28.6
教 育	0	0
建物等・公共交通機関の利用	0	0
不動産の取引	1	14.3
情報の提供など	0	0
計	7	100

- 「合理的配慮」に関する相談（22 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、公共交通機関や商業施設を利用した際の窓口対応など人に関する問題が、「ルールに関するもの」には、金融機関等における代筆制度に関するものなどがありました。

また、「物に関するもの」には、点字ブロックの設置に関するものや病院の受付カウンターの高さに関するものなどがありました。

（表 4）合理的配慮の内訳

	件数	割合(%)
人に関するもの（窓口対応など）	9	40.9
ルールに関するもの（制度や慣行など）	9	40.9
物に関するもの（建物の構造など）	4	18.2
計	22	100

- 「虐待」に関する相談（13 件）は、身体的虐待に関するものが 2 件、心理的虐待に関するものが 10 件、性的虐待に関するものが 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かったものなどがあります。

（表 5）虐待の内訳

	件数	割合(%)
身体的虐待	2	15.4
心理的虐待	10	76.9
放棄・放任	0	0
性的虐待	1	7.7
経済的虐待	0	0
計	13	100

- 「その他の相談」を内容別に整理すると、「個別の施設等への意見・要望」が 2 割強となっているほか、「各種手続」についての問合せが多く寄せられています。

「その他の相談」の中で最も多い「その他生活に関する内容」には様々なものがあり、市町村窓口での対応への不満や、人間関係に関するもの、仕事につけず生活が苦しいというものなどがありました。また、条例の適用範囲外の相談（県外の商業施設で配慮に欠ける対応を受けたという相談）も含まれています。

（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	4	5.0
各種手続についての問合せ	13	16.3
個別の施設等への意見・要望	17	21.3
障がいの定義や特性等についての質問	1	1.3
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	3	3.8
条例や障がいについての啓発の要望	1	1.3
その他生活に関する内容	41	51.3
計	80	100

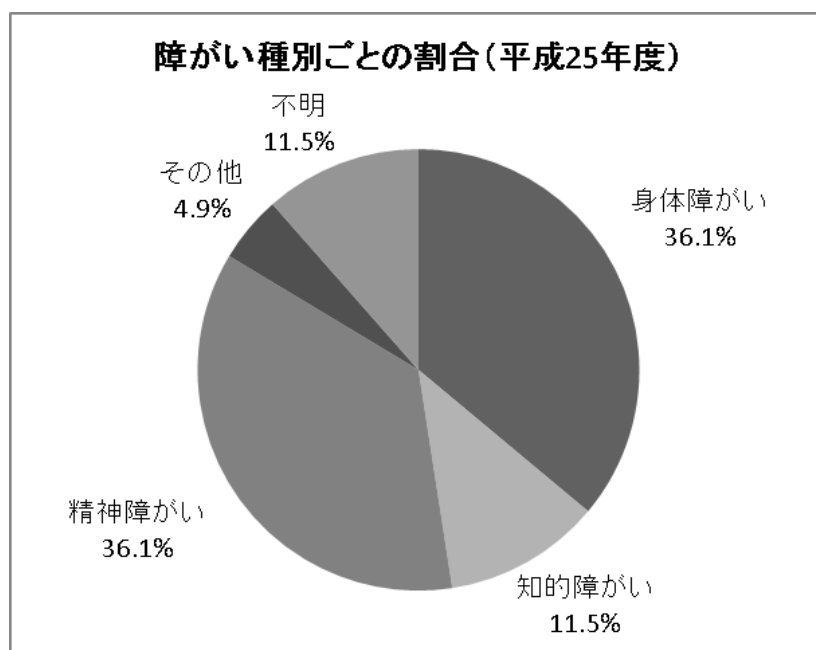
イ 障がい種別ごとの相談件数

相談件数を障がいの種別で分類すると、身体障がいと精神障がいそれぞれ 44 件（36.1%）となっています。

身体障がいのうち特に視覚障がい 20 件と多くなっていますが、これは、同一の相談者から複数の相談（金融機関等の窓口対応等）が寄せられたためです。

（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	20	16.4
	聴覚障がい	6	4.9
	言語等障がい	0	0
	肢体不自由	14	11.5
	内部障がい	4	3.3
	不 明	0	0
	計	44	36.1
知的障がい		14	11.5
精神障がい		44	36.1
そ の 他		6	4.9
不 明		14	11.5
計		122	100



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30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及び精神障がいのある人は「虐待」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	2	11		7	20
	聴覚障がい		1	1	4	6
	言語等障がい					0
	肢体不自由		7	2	5	14
	内部障がい	1			3	4
	不明					0
	計	3	19	3	19	44
知的障がい			1	2	11	14
精神障がい		4	2	8	30	44
その他					6	6
不明					14	14
計		7	22	13	80	122

(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4件と最も多く、精神障がいがあることを伝えたために採用されなかった（雇用）、精神障がいを理由に診療拒否にあった（医療）、精神障がいを理由に部屋を貸すことを断られた（不動産）という事例でした。

（表 9）不利益取扱いと障がい種別

		福祉サービス	医療	販売・サービス	雇用	教育	建物・公共交通	不動産	情報	合計
身体障がい	視覚障がい		1	1						2
	聴覚障がい									
	言語等障がい									
	肢体不自由									
	内部障がい	1								1
	不明									
	計	1	1	1						3
知的障がい										
精神障がい			1		2			1		4
その他										
不明										
計		1	2	1	2	0	0	1	0	7

（単位：件数）

【解説】

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

- 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、金融機関の代筆に関する相談が多く寄せられたことから、視覚障がいに関する相談が最も多くなっています。

(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	3	6	2	11
	聴覚障がい		1		1
	言語等障がい				
	肢体不自由	3	2	2	7
	内部障がい				
	不明				
	計	6	9	4	19
知的障がい		1			1
精神障がい		2			2
その他					
不明					
計		9	9	4	22

(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、精神障がいが多くなっていますが、いずれの障がい種別においても、暴言を受ける、からかわれる等の心理的虐待に関するものがほとんどを占めています。

(表 11)虐待と障がい種別

		身体的虐待	心理的虐待	放棄・放任	性的虐待	経済的虐待	合計
身体障がい	視覚障がい						
	聴覚障がい		1				1
	言語等障がい						
	肢体不自由		2				2
	内部障がい						
	不明						
	計		3				3
知的障がい			2				2
精神障がい		2	5		1		8
その他							
不明							
計		2	10	0	1	0	13

(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 30 件と最も多くなっています。その内訳は、「その他生活に関する相談」（近所付き合いや職場での人間関係、役所への不満等）が最も多く、以下「施設への意見等」、「各種手続の問合せ」、「友人や近所とのトラブル」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			2			1	4	7
	聴覚障がい		1					3	4
	言語等障がい								
	肢体不自由			4				1	5
	内部障がい			2				1	3
	不明								
	計		1	8			1	9	19
知的障がい		1		4				6	11
精神障がい		3	6	3				18	30
その他			1	2				3	6
不明			5		1	3		5	14
計		4	13	17	1	3	1	41	80

（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 39 件で最も多くなっています。

(表 13) 圏域別相談件数

圏 域	件数	割合 (%)	圏 域	件数	割合 (%)
熊 本	39	32.0	上益城	8	6.6
宇 城	8	6.6	八 代	6	4.9
玉 名	13	10.7	芦 北	6	4.9
鹿 本	6	4.9	球 磨	2	1.6
菊 池	3	2.5	天 草	14	11.5
阿 蘇	3	2.5	不 明	14	11.5
			計	122	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 72 件（59.0%）、「家族・親族」からが 23 件（18.9%）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 13 件であり、全体の 10.7%でした。

(表 14) 相談者別の件数

	件数	割合 (%)
障がい者本人	72	59.0
家族・親族	23	18.9
関係者(利用している施設の職員など)	18	14.8
友人・知人	3	2.5
上記以外の方(一般の県民の方など)	4	3.3
不 明	2	1.6
計	122	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1件のみで、家族・親族又は関係者からの相談が中心となっています。これは、周囲の人が本人の訴えや本人の置かれている状況から問題に気付き、相談に至っているためと思われます。

(表 15)主たる障がい種別と相談者との関係

		障がい者本人	家族・親族	関係者	友人・知人	その他	合計
身体障がい	視覚障がい	15	2	1	2		20
	聴覚障がい	5		1			6
	言語等障がい						0
	肢体不自由	8	4	2			14
	内部障がい		3	1			4
	不明						0
	計	28	9	5	2		44
知的障がい		1	10	3			14
精神障がい		34	3	6	1		44
その他		6					6
不明		3	1	4		6	14
計		72	23	18	3	6	122

(単位：人)

カ 相談方法別件数

相談方法を見ると、8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	99	81.1
面 接	4	3.3
電子メール	4	3.3
研修会等における質疑や相談	13	10.7
ファクシミリ	0	0
その他	2	1.6
計	122	100

キ 他の機関との連携の状況

相談の約 5 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	59	48.4
連携なし	63	51.6
計	122	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 45 件と半数近くになっています。

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、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	21
県の他部局	25
市町村	20
保健所	3
教育委員会	4
ハローワーク・労働局	2
相談支援事業所	3
社会福祉協議会	2
その他	18
計	98

ク 相談への対応状況

具体的な対応状況を見ると、相談員が実際に「相手方との調整等を実施」した事案は 31 件 (25.4%) でした。

また、「権限を有する機関等へ対応を依頼」、「関係機関や相談窓口の紹介」、「情報提供・資料送付」といった、相談者へ情報提供を行った事案は 38 件 (31.2%) と、全体の 3 分の 1 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もあるようです。

なお、相談内容が明確でなかったり、具体的な対応が求められなかったりしたことから、「傾聴を主体とした対応」を取った事案も 23 件 (18.9%) ありました。

また、調整委員会への助言・あっせんの申立てはありませんでした。

(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	25.4
権限を有する機関等へ対応を依頼	5	4.1
関係先への啓発活動の実施	5	4.1
関係機関や相談窓口の紹介	25	20.5
相談者への助言	22	18.0
情報提供・資料送付	8	6.6
傾聴を主体とした対応	23	18.9
調整委員会への申立て	0	0
その他	3	2.5
計	122	100

ケ 対応内容と相談分野

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

「啓発活動の実施」、「相談窓口等の紹介」、「助言」、「情報提供・資料送付」は、相談類型に関わらず、幅広い範囲で実施しています。「傾聴主体」の対応は、「その他生活に関する相談」の場合が最も多くなっていますが、特定相談についても、相談者が具体的な調整を望まない場合などは、傾聴により終結しています。

(表 20)対応内容と相談分野との関係

(単位:件数)

	特定相談(42 件)			その他の相談(80 件)							合 計	割 合(%)
	不利益 取扱い	合理的 配慮	虐待	友人・近所 トラブル	手続の 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	3	13	3	1	3	4				4	31	25.4
関係機関等へ対応依頼		1	1			2				1	5	4.1
啓発活動の実施	1		1	1					1	1	5	4.1
相談窓口等の紹介		1			6	6				12	25	20.5
助言	1	4	2		1	1		2		11	22	18.0
情報提供・資料送付		2			3			1		2	8	6.6
傾聴主体	2	1	4	2		4	1			9	23	18.9
調整委員会への申立て												0
その他			2							1	3	2.5
計	7	22	13	4	13	17	1	3	1	41	122	100

コ 対応回数

延べ対応回数は、平均すると 1 件当たり 5.4 回の対応回数となっていますが、44 件（36.1%）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 回以内の対応で終結しています。

なお、本年度は長期にわたって継続的に相談される方がいなかったため、対応回数が 100 回を超える事案はありませんでした。

（表 21）対応回数

	特定相談(42 件)			その他の相談(80 件)							合 計	割 合 (%)
	不利益取扱い	合理的配慮	虐待	友人・近所トラブル	手続きの問合せ	施設への意見等	障がいに関する質問	障がい者への対応	啓発の要望	その他生活に関する質問		
1 回		1	2		6	7	1	1		26	44	36.1
2～10 回	5	14	8	3	7	9		2	1	9	58	47.5
11～20 回	2	6	2	1		1				6	18	14.8
21～30 回											0	0
31～40 回			1								1	0.8
41～50 回											0	0
51～100 回		1									1	0.8
101 回～											0	0
計	7	22	13	4	13	17	1	3	1	41	122	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っています。50回を超える事案が1件ありましたが、これは金融機関における対応に関する相談(23ページの事例)であり、双方への聞き取りや意見交換、関係機関への調査などを行った結果、対応回数が多くなりました。本件は平成26年度に継続しています。

(表 22) 対応回数と対応内容

	相手方との調整等	関係機関等へ対応依頼	啓発活動の実施	相談窓口等の紹介	助言	情報提供・資料送付	傾聴主体	調整委員会	その他	合計	割合(%)
1回	1		1	18	13	1	10			44	36.1
2～10回	19	4	3	6	8	6	10		2	58	47.5
11～20回	10	1	1	1	1	1	3			18	14.8
21～30回											0
31～40回									1	1	0.8
41～50回											0
51～100回	1									1	0.8
101回～											0
計	31	5	5	25	22	8	23		3	122	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	施設から退院後の受け入れを拒否されたという相談
相談者	内部障がいのある人の主治医
相談内容	障がい者施設の入所者が入院治療後に元の施設に戻ろうとしたところ、受け入れを拒まれた。入院の際には、当該施設が退院先になることを確認していたのに、このようなことがあってよいものか。
対応	相談員が当該施設の責任者に確認したところ、責任者から、確かに退院時の受入を承諾していたが、当該障がい者の病状からくる印象や、施設利用に伴い本人が感染症になる危険性、夜間は看護師がいないことなどから受け入れはできないと判断したと説明があった。また、本人は退院後も継続して治療が必要であるため、医療機関を探しているところだった。
結果	障がいを理由とする施設の利用拒否に該当する可能性があったため、施設側に聞き取りを行っていたが、結果的に市の福祉担当者の手配で本人が医療機関に入院することとなり、終結となった。

【広域専門相談員から】

本件は、不利益取扱いの観点から事実確認を進めていましたが、結果的に当事者が医療機関に入院することになり、調整に至らず終結となりました。

当初入院を世話した医師は、患者の状況を十分に考えたうえで、退院時のことまで配慮して入院先を調整していました。施設がこのことを十分認識したうえで、入院後も医師や関係市と十分に連携してその後の対応を協議していれば、今回のような相談はなかったと思われます。

(イ) 商品販売・サービス提供の例

事 例	視覚障がいがあることを理由に店の利用を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	飲食店から視覚障がいのある人には対応できないと言われて入店を断られた。自分と同じ境遇にある人達が、今回のような嫌な思いをしないようにしてほしい。
対応	相談員が店側に確認したところ、「目の不自由な方にどう対応したらいいか分からず、失礼があって不愉快な思いをさせてはいけな」と思いお断りした」と説明があった。相談員は、障がいにかかわらず、様々な人が店を利用できるようにしてほしいと伝え、店側に理解を

	求めた。
結 果	相談員の対応状況を相談者に報告し、納得されたため終結とした。

【広域専門相談員から】

今回の事例は、店側が当事者の障がい特性や必要な配慮などを理解しないまま、「目の不自由な方にどう対応したらいいかわからない」、「お客様に何か失礼があってはいけない」という漠然とした不安から、合理的な理由なしにサービスの提供を断ったものです。

サービスを提供する際にどのような支援や配慮が必要になるかは当事者が一番よく分かっています。店側が相談者と十分なコミュニケーションを取っていれば、このような結果にはならなかったと思われます。

(ウ) 不動産の取引分野の例

事 例	精神障がいを理由に、部屋を貸すことを断られたという相談
相談者	精神障がいのある人
相 談 内 容	結婚を機に家を借りたいと思い、不動産業者を回ったが、精神障がいがあると分かると断られる。20件程電話し、うち4件は実際に店舗を訪ねたが、全て断られた。自分は通院しているが病状は安定していて仕事もしている。医師の診断書も見せたが断られる。住まいが決まらないうと結婚ができなくなるので、大変困っている。
対 応	相談者は断られた業者との調整は求めなかったため、県の「あんしん賃貸支援事業」や市町村の「安心住み替え相談窓口」等、具体的な相談や物件紹介ができる窓口について情報提供することとした。
結 果	その後、相談者から「障がいがあることをわかった上で部屋を貸してくれる業者が見つかった」と連絡があったため本件については終結したが、引き続き関係団体への啓発活動を行うこととした。

【広域専門相談員から】

精神障がいのある人に対する賃貸あっせん拒否に関する相談は昨年度も寄せられており、特定相談として不動産関連の協議会や業界団体などに継続的な啓発を行ってきたところです。

障がいがあるというだけで門前払いをするのではなく、社会生活を送ることができるか、経済的な状況はどうであるか、本人への必要な支援体制があるかなど、個別の状況を総合的に判断するという、通常の入居審査と同様の手順が踏まれることが強く求められます。

また、正当な手順による審査の結果、入居を断るという場合であっても、通常の入居審査がきちんと行われたことを入居希望者に伝えることが、入居希望者・不動産業者間の誤解を避けるために大切であると思われます。

本事案は相談員が具体的な対応を取る前に終結となりましたが、今後も引き続き、不動産関連分野への条例の啓発を行っていく方針です。

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①

事 例	金融機関での代筆対応に関する相談
相談者	視覚障がいのある人
相談内容	金融機関で預金を引き出す際に代筆をしてもらえない。口座番号や金額欄は枠が小さくて見えない。どうして代筆できないのか。
対応	相談者の障がいの状況を伝えるため、相談員と一緒に金融機関に出向くことを提案したが、相談者が消極的であったため、相談員が金融機関に状況を伝え、適切な対応をお願いした。
結果	金融機関に状況を聞いたところ、代筆を希望された場合、意思確認のため必ず「名前だけでも書いてください」と言うようにしているとのことであった。相談員から、障がいの程度や様態は様々なので本人の状況（自筆の困難さ）が行員には分かりにくい場合があること、行員に何度もお願いすることを遠慮してしまう人もいることを伝えた。

【広域専門相談員から】

金融機関での代筆に関する相談は昨年度も寄せられています。相談員が状況を詳しく聞いたところ、視覚障がいのある人が遠慮して代筆を希望できずに行ったり、希望しても店員から自筆を迫られるとそれ以上言えずに我慢してしまう場合があることがわかりました。

また、金融機関においても、その人の来店時の状況から、自筆が困難であるかの判断が難しいケースがあることがわかりました。

金融機関全体に対する調整も啓発につながり必要ですが、障がいの程度や様態は様々なので、直接窓口で個別の話をすることも、現実にはスムーズな対応をしてもらうために必要だと実感しました。

(イ) 身体障がい（視覚障がい）に関する例②

事 例	障がいのある人の自治会活動に関する相談
相談者	視覚障がいのある人の兄
相談内容	視覚障がいのある弟が、「周りに迷惑をかけると思って自治会の清掃活動には参加せず負担金を払ってきたが、障がいのために参加できないのだから、もう払いたくない」と言っている。他の自治会ではどういう対応をしているのか。県から何かできないのか。
対応	視覚障がいのある人に自治会活動について聞き取りをしたところ、集会には参加しており、清掃活動も指示してもらった場所で草取りをするなど、できることとできないことを伝えているとのことであった。相談者には収集した情報を伝え、本人が地域との関係をどうしていきたいかによるが、現在悩んでいることや障がいの程度を地域の人にわかってもらうよう相談するといいいのではと助言した。
結果	その後特に連絡はないことから終結とした。

【広域専門相談員から】

障がいのある人にとって、自治会活動などの参加にはいろいろな不安があると思いますが、当事者からは障がい特性やできることできないことを伝え、地域の人々はそれを受け入れて必要な配慮をしていくことが大切だと思います。お互いが話し合い、理解することが、共に生きる熊本づくりを進めていくことにつながると思います。

(ウ) 身体障がい（肢体不自由）に関する例 ①

事 例	金融機関の職員が暗証番号の代理入力をしてくれないという相談
相談者	肢体不自由のある人
相談内容	ATM を利用したいが肢体不自由があるため画面の操作ができない。金融機関の職員に支援をお願いしたところ、暗証番号の代理入力はできないと断られた。午後 3 時以降も預金の出し入れをするためには ATM の利用が必要であり、暗証番号の代理入力をしてほしい。
対応	相談員が金融機関の相談窓口を確認したところ、障がいの状況に応じて必要な支援をしているが、暗証番号を代理入力することは顧客の暗証番号を知ることになるので、顧客の預金の保全、事故や不正の防止の点でできないとの回答があった。
結果	相談者から、金融機関の回答には納得できないので調整委員会への申立てを検討したいとの連絡があった。

【広域専門相談員から】

本事案は、障がいのある人が金融機関を利用できるようにするための合理的配慮の問題として対応しました。金融機関からは、預金の安全性の確保という理由が示されたため、相談員は、どのようにすれば安全性を損なわず、相談者が ATM を利用できるかという観点から検討し、他の金融機関の取扱いや、

関係機関、ATMの製造会社への問合せなどの調査を行い、両者の調整を図りましたが、まだ結論には至っていません。

なお、この相談の後、窓口での対応に金融機関側の細やかな配慮がうかがえるようになりました。問題がすぐに解決できなくても、相手に思いを伝えることが、自分の障がい特性を知ってもらうことにつながり、大切であるということを感じました。

(エ) 身体障がい（肢体不自由）に関する例②

事 例	電動車いすの利用者へのバス運転手の対応に関する相談
相談者	電動車いすの利用者
相談内容	電動車いすでバスに乗ろうとしたところ、運転手から「満員ですがどうしますか」とアナウンスされた。バスの中は満員ではない様子だったので「乗ります」と伝え、運転手はスロープを出すだけで、それ以上の支援はしなかった。また、乗車の際に誤って車いすの車輪で運転手の足を踏んでしまったため運転手から怒られ、怖くて動けなくなった。気付いた乗客の支援でバスに乗ることができたが、あまりに対応がひどかったため、自宅に帰ってからバス会社に電話をし、今後このようなことがないように改善をお願いした。後日バス会社が説明のため自宅に来ると言っているが、どのように対応したら良いか。
対応	相談者は、過去にもバス利用に関して何度か不適切な対応を受け、その都度改善を要望していたが、今回の対応はこれまでで最もひどいものだった。相談者は改善の要望だけでなく、対応状況の報告まで求めていたため、バス会社が説明に来ることになったようである。相談者の訴えは条例の合理的配慮の問題に該当するものであるため、県としても支援することを伝え、バス会社の改善策に納得できなければ、県に相談するよう伝えた。
結果	担当者が運転手同伴で自宅に謝罪に来られ、関係者の処分とバス運転手を対象とする研修会を実施することを報告された。

【広域専門相談員から】

条例の趣旨、目的を理解していれば、今回のことはまず発生しなかったと思われます。また、バス利用者には、子供さんから高齢者まで様々な状況の方が含まれます。障がいのある人が公共交通機関を利用することは、特別なことではありません。今回はバス利用時に一般の乗客の方が支援してくださって、相談者はもちろん、県としても非常に心強く思いました。

バス会社が約束した研修会には広域専門相談員も講師として参加しました。また、バス会社には改めて条例の理解について運転手全員に周知徹底を依頼しています。今後も更に県条例の啓発に努めていきます。

(オ) 身体障がい（肢体不自由）に関する例③

事 例	車いすでの施設見学に関する相談
相談者	車いすを利用している子どもの保護者
相 談 内 容	車いすを利用している子どもが企業の施設見学に参加したが、場内は車いすとベビーカーが安全上の理由から使用できないことになっており、他の級友とは別コースになった。実際に見学した印象では、介助者がいれば特に見学を制限するような危険箇所があるとは感じなかった。見学条件の見直しはできないのだろうか。
対 応	相談員が施設の担当者の説明を受けながら実際に見学コースを確認した。小さい車輪がはまる可能性のある溝やスロープがあり、介助者を必要とする状況にはあったが、全面禁止には検討の余地を感じたため担当者に確認したところ、見学者の安全確保が最優先であること、仮に車いす等の部品が場内に落ちた場合、不明部品として施設の稼働に大きな支障になることなどから、車いす等での見学はお断りしているとの説明を受けた。
結 果	この見学事業は施設完成後に企画されたものであり、設計段階からバリアフリー対応の見学専用コースが予定されていれば、車いす等での見学も可能だったと推測された。現在の見学条件について適切な機会に見直しを検討していただきたいと依頼し、終結とした。

【広域専門相談員から】

相談員が施設を訪問した際に、施設の担当者に対して、障害者差別解消法が平成 28 年 4 月 1 日から施行されること、本県では条例を制定して差別の解消に取り組んでいることを説明し、施設の事業目的と見学者の安全確保との兼ね合いの中で、見学条件の見直しを検討していただくよう依頼しました。

業務に支障が生じない形で、かつ障がい当事者の意見を反映させるなど、様々な条件下にある人を広く受け入れるという対応が、共生社会の実現に向けて大切になると思います。

(カ) 身体障がい（肢体不自由）に関する例④

事 例	スーパーのレジで配慮のない対応をされたという相談
相談者	肢体不自由のある人
相 談 内 容	レジで支払いの際に、レジ担当者から買物かごを袋詰めカウンターまで運ぶように言われた。手が不自由なのでできないことを伝えたが対応してもらえず、困って隣のレジの担当者をお願いしたところ、その人はすぐに運んでくれた。後で職場責任者にこのことを伝えると、謝罪はあったものの、担当者は新人ですからと言い訳をされた。納得できない。
対応	スーパーを訪問し、店長と職場責任者から事情を聞くとともに、条例について説明し、適切な対応を依頼した。
結 果	スーパーは、基本的な職員研修は既に実施しているが、今回の問題を踏まえて対応を検討するとのことだったため、条例パンフレット等の資料を渡し、研修等で活用していただくように依頼した。

【広域専門相談員から】

障がいのある人の特性をレジ担当者が理解していれば、適切な対応がなされ、相談者も嫌な思いをせず気持ちよく買物ができたと思われるケースです。

障がいのある人から支援を依頼されなくとも、声掛けなどをしたうえで、適切な対応をとることが望まれます。

ウ 虐待に関する相談事例

事 例	電動車いすを利用している生徒が、教師から酷いことを言われたという相談
相談者	肢体不自由のある高校生（電動車いす使用）の保護者
相 談 内 容	全日制高校に通学している子が、教師から「本当は足が動くのでは（歩けるのでは）」と言われ、動くのにわざと動かさないで車いすを使っていると思われると感じて、教師に不信感を持つようになった。過去にも別の教師から同じようなことを言われたことがある。校長に話す前に県に相談をしたい。
対応	相談員が高校を訪問し、事実確認を行ったところ、当該教師は、生徒の状況を日常的に見守っていて、生徒がリハビリを頑張っている状況をよく知っており、「足の機能改善がみられるのでは」という期待感から「動くんじゃない？」と発言したとのことであった。
結 果	学校側から、生徒と教師の人間関係を時間をかけて再構築し、様々な相談ができるように保護者とも連携する、また、ゆるぎない信頼関係を築くために職員研修の充実に取り組むという話がなされた。

【広域専門相談員から】

今回の事例では、教師の発言に悪意はなく、むしろ生徒の努力を評価する意味で発言したことが確認できましたが、当該生徒の置かれている心理的状況や障害特性への正しい理解、更には生徒との揺るぎない信頼関係の構築ができていれば、このような事態にはならなかったものと思われます。

職員研修の充実、当該生徒と学校間の対話や理解の促進、当該生徒の将来へのチャレンジ精神を支援したいと思います。

エ その他の相談事例

事 例	障害者手帳は身分証明書になら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	レンタルビデオ店の会員証を紛失したので、精神保健福祉手帳と年金支払証明を持参し、再発行を依頼したが、店から精神保健福祉手帳ではなく免許証が要ると言って再発行を断られた。 このような対応は差別をされているように思い相談した。
対 応	レンタルビデオ店の責任者に相談内容を伝えた上で、一般的に障害者手帳は免許証に代わる身分証明書になる旨確認した。
結 果	精神保健福祉手帳を身分証明書として会員証が再発行された。

【広域専門相談員から】

レンタルビデオ店の対応者が相談者の持参した書類をきちんと確認していれば、このような事態は生じなかったのではないかと思います。店側の対応について、障がいのある人への配慮がもう少し必要であったのではないかと感じました。

(4) 相談活動のまとめ

条例施行後 2 年目となる平成 25 年度の新規相談件数は 122 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 42 件（全体の約 34%）でした。

この 42 件のうち 95%の 35 件（不利益取扱いが 7 件、合理的配慮が 16 件、虐待が 12 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 7 件については全て年度内に終結していますが、中には相談者が相手方との調整を望まなかったために、傾聴で終結したものもあります。事案によっては相談者が調整を望まない場合もありますが、決して問題が解決されたわけではないため、相談員は、今後そのような問題が生じることがないように、県民の障がいへの理解を深めるためにどうすればよいかに留意しながら相談活動に取り組んでいます。

平成 25 年度の新規相談件数は、平成 24 年度の相談件数（105 件）を上回る結果となりました。様々な要因があると思われますが、平成 25 年度は特に地域相談員と広域専門相談員の連携を強めるために、圏域ごとに小人数で地域相談員研修会を実施して意見交換を行ったことにより、これまで把握できなかった地域相談員の対応事案を集約することができました。今後も同様に、地域相談員と広域専門相談員とが連携しながら相談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 6 人）で構成されています。

平成 25 年度には不利益取扱いに関する相談が 7 件ありましたが、いずれも相談員の活動により終結に至ったため、助言・あっせん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、条例の普及・啓発に取り組みました。

平成 25 年度は計 19 回（受講者 1,135 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 25 年度）

- （１）関係団体の研修会等への講師派遣（計 19 回、受講者 1,135 人）
- （２）県職員への特定課題研修
- （３）特定相談による普及・啓発等
- （４）パンフレット増刷（5,000 部）
- （５）ポスター（3,000 枚）、カード（5,000 枚）の作成
- （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>)

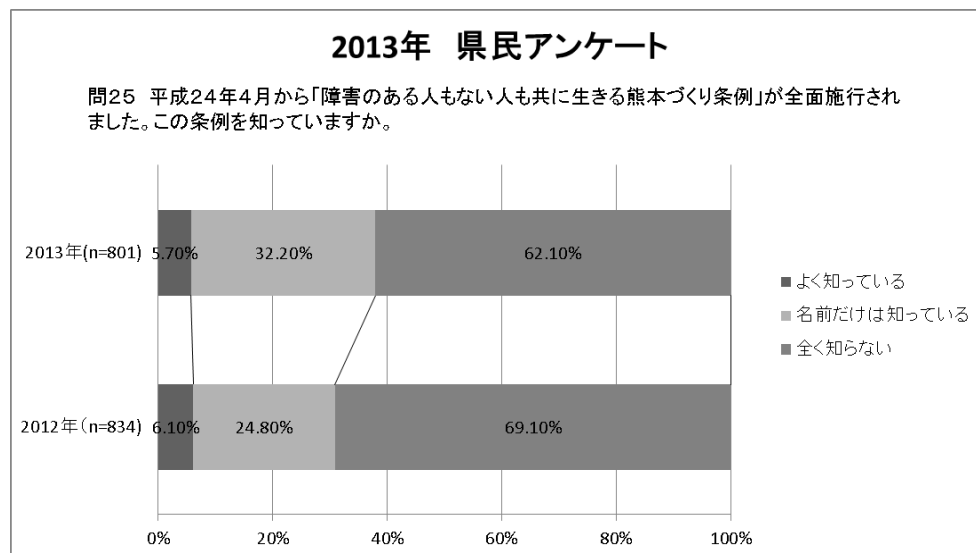
5 今後の課題

（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（出前講座）し、条例の啓発に取り組んでいます。

県が実施した「2013 年県民アンケート」によると、条例の認知度は 37.9% という結果が出ています。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。



(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があります。

相談に対し適切かつ迅速な対応をするために、今後とも関係機関・団体等とのネットワークの構築を進めていきます。

(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

相談は電話により始まる場合が多く、その後の対応も、現場確認等の必要な場合などを除き、電話による対応が中心となっていますが、電話の声だけでは相手の状況が読み取れず、また誤解を与えてしまうおそれもあるため、相談者の言葉にじっくりと耳を傾け、より丁寧な説明を行い、誤解等が生じないように努めています。

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対応した方が好ましい場合もあるため、相談手段や方法をケースごとに柔軟に考えて、対応する必要があります。

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

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 25 年度の相談類型別相談件数では、特定相談の件数が 42 件で 34.4%、その他相談の件数が 80 件で 65.6%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。

相談員は、相談の入口を狭くせず、幅広く丁寧に相談を聴くよう努めています。「その他の相談」についても、関係機関と連携を図りながら、適切な対応に努めていきます。

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。この法律は、共生社会の実現に向けて、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的としています。

本県の条例も、「共生社会の実現」という目的は法と同じです。法律には、「地方公共団体等職員対応要領」や「障害者差別解消支援地域協議会」といった本県条例にはない制度がありますが、「相談及び紛争の防止等のための体制」については、本県条例が相談員制度と調整委員会を具体的に設け、実際に運用しています。

今後、法律の基本方針が示されるなど、より詳細な内容が分かっていくものと思いますが、法律と本県条例とが相まって、より一層、共生社会の実現への取組が推進されるように取り組んでいく必要があります。

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を作成しました。また、普及啓発を進めるためのポスター等も新たに作成しました。これからも、さらなる相談制度の適切な運用を図るとともに、これらの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ます。

資料編

(1) 平成 24 年度相談状況との比較

①相談件数

	H24	H25		
		新規	継続	(合計)
不利益取扱い	11(321)	7(37)	3(65)	10(102)
合理的配慮	17(107)	22(218)	1(2)	23(220)
虐待	9(64)	13(99)	1(12)	14(111)
その他の相談	68(598)	80(304)	6(560)	86(864)
計	105(1090)	122(658)	11(639)	133(1297)

※ 括弧内は対応回数

②不利益取扱いの内訳

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

③合理的配慮の内訳

	H24	H25
人に関するもの(窓口対応など)	10	9
ルールに関するもの(制度や慣行など)	4	9
物に関するもの(建物の構造など)	3	4
計	17	22

④虐待の内訳

	H24	H25
身体的虐待	2	2
心理的虐待	2	10
放棄・放任	0	0
性的虐待	0	1
経済的虐待	1	0
複合事案	4	0
計	9	13

⑤その他の相談の内訳

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

(2) 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。)がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

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

(基本理念)

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

(県の責務)

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

(市町村との連携)

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

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

(県民の役割)

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

(財政上の措置)

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

第2章 障害者の権利擁護

第1節 不利益取扱いの禁止等

(不利益取扱いの禁止)

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

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

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

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

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

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

(社会的障壁の除去のための合理的な配慮)

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

(虐待の禁止)

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

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

第2節 不利益取扱い等に関する相談

(特定相談)

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

2 県は、特定相談があったときは、次に掲げる業務を行うものとする。

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

(地域相談員)

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

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

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

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

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

(広域専門相談員)

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

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

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

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

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

(事実の公表)

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

(意見陳述の機会の付与)

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

第 3 章 県民の理解の促進

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

第 4 章 熊本県障害者の相談に関する調整委員会

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

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

3 調整委員会は、委員 15 人以内をもって組織する。

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

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

6 委員は、再任されることができる。

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

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

第 5 章 雑則

(規則への委任)

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

(罰則)

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

(3) 熊本県障害者の相談に関する調整委員会 委員名簿

団体名	氏名
熊本県医師会	理事 伊津野 良治
熊本県精神科協会	副会長 犬飼 邦明
熊本県身体障害者福祉団体連合会	会長 岡部 恵美子
熊本県手をつなぐ育成会	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
熊本県保育協会	理事長 塚本 美津代
熊本県精神障害者福祉会連合会	会長 津田 史朗
熊本県経営者協会	専務理事 中川 幸生
熊本県ろう者福祉協会	常務理事 松永 朗
熊本県商工会議所連合会	専務理事 松山 正明
熊本市	健康福祉 子ども局長 宮本 邦彦
熊本県弁護士会	弁護士 森枝 大輔
熊本学園大学社会福祉学部	教授 良永 彌太郎

平成 26 年 3 月 31 日現在（五十音順）

【お問合せ先】

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

熊本市中央区水前寺六丁目 18 番 1 号

(TEL) 096-333-2236

(FAX) 096-383-1739

【相談窓口】

広域専門相談員専用連絡先

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

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