

「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」
に係る相談活動の実施状況等について
〈令和4年度（2022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月に「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」（以下「条例」という。）を施行しました。

県では、不利益取扱いや合理的配慮又は虐待に関する相談（以下「特定相談」という。）に応じるため、条例第13条に基づき広域専門相談員を配置し、関係者への必要な助言や情報提供、関係者間の調整、関係機関への通告等に対応しています。

この報告書は、令和4年度（2022年度）に広域専門相談員が対応した特定相談の状況等をまとめたものです。

この報告書を通じて、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、今後、このような事例が起きないように、県民一人一人が何をすればよいかを考え、行動していただく契機となるよう作成しました。

令和3年（2021年）5月には障害者差別解消法が改正され、令和6年（2024年）4月から事業者による合理的配慮の提供が義務化されるなど、社会的障壁の除去を進める動きが全国的に加速して行くことが予想されます。

また、県では令和4年(2022年)3月に、熊本県手話言語の普及及び障害の特性に応じた意思疎通手段の利用の促進に関する条例を制定し、今後この条例の普及啓発にも取り組んでいくこととしています。

引き続き、障がいのある人への差別の解消や理解の促進を図り、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に向けて、障がいのある人への権利擁護等の推進に取り組んで参ります。

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		
 〈データ編〉		
3 令和4年度（2022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) 関係機関との連携		
(5) 相談への対応状況		
(6) 対応回数		
4 今後の課題及び対応 -----	12	
(1) 相談活動の状況及び相談内容の傾向等からの対応		
(2) 条例の周知・啓発について		
(3) 関係機関・団体等とのネットワークの構築について		
(4) より良い対応のあり方と相談員の資質の向上について		
5 事案解決の状況（調整委員会） -----	14	
6 普及・啓発活動の実施状況 -----	15	
 〈事例編〉		
7 相談事例 -----	16	
(1) 合理的配慮に関する相談事例		
(2) その他の相談事例		
 〈資料編〉 -----		24
・ 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^{※解説2}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)

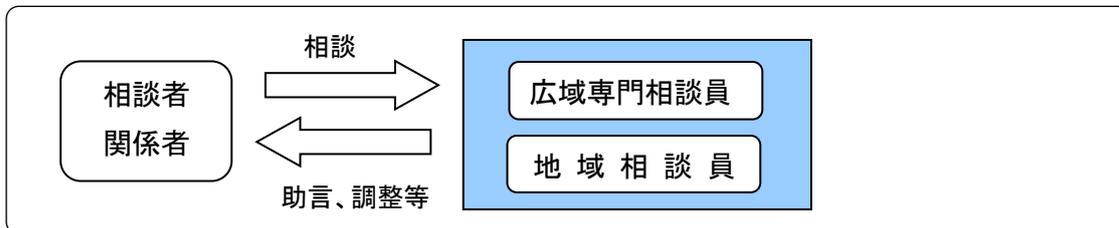
また、障がい者が日常生活や社会生活で受けている様々な制限や制約（社会的障壁）を除去するために、必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）が行われなければならないと規定しています。(条例第9条)

(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)

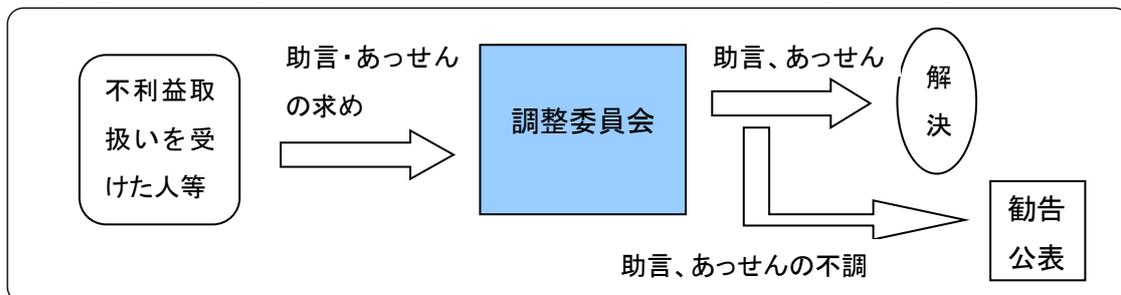
(3) 相談の仕組み

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

県では、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126人配置しています。(令和5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等で相談を受け付け、地域相談員と連携しながら、事案の解決に努めています。

また、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。

※1 身体障害者相談員・知的障害者相談員

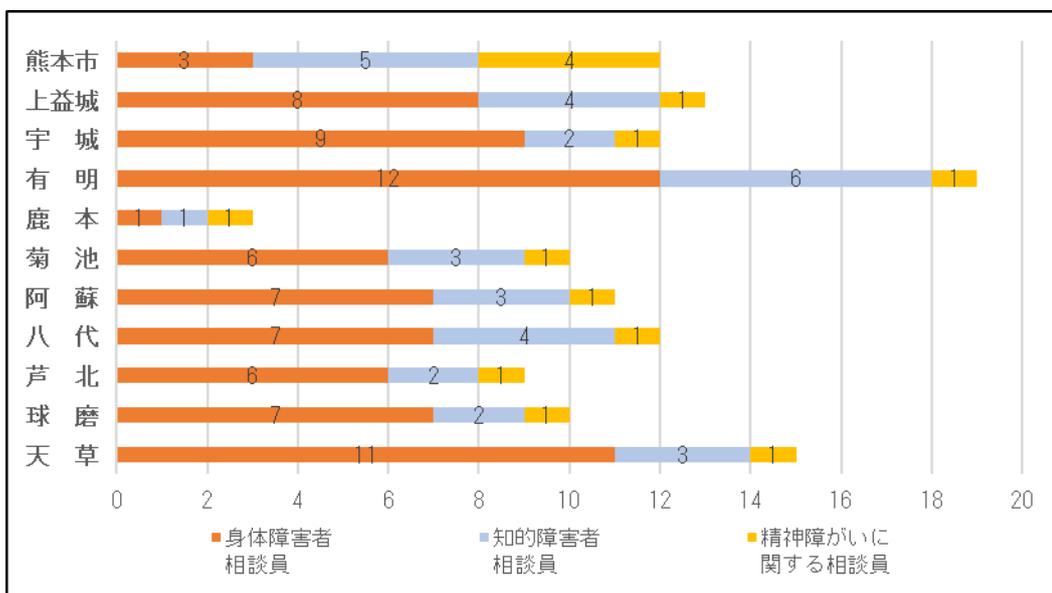
福祉の推進に熱意・識見のある地域の方が、市町村長から委託を受けて、身体障がい者又は知的障がい者、その家族の方からの相談に応じる制度です。

(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)

【表1】圏域ごとの地域相談員数(令和4年度(2022年度))

(単位：人数)

圏域	合計	身体障害者 相談員	知的障害者 相談員	精神障がい に関する相談員
熊本市	12	3	5	4
上益城	13	8	4	1
宇城	12	9	2	1
有明	19	12	6	1
鹿本	3	1	1	1
菊池	10	6	3	1
阿蘇	11	7	3	1
八代	12	7	4	1
芦北	9	6	2	1
球磨	10	7	2	1
天草	15	11	3	1
計	126	77	35	14



(2) 相談件数

令和4年度（2022年度）に寄せられた新規の相談件数は83件で、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が2件、合理的配慮に関する相談が16件、虐待に関する相談が8件、その他の相談が57件でした。

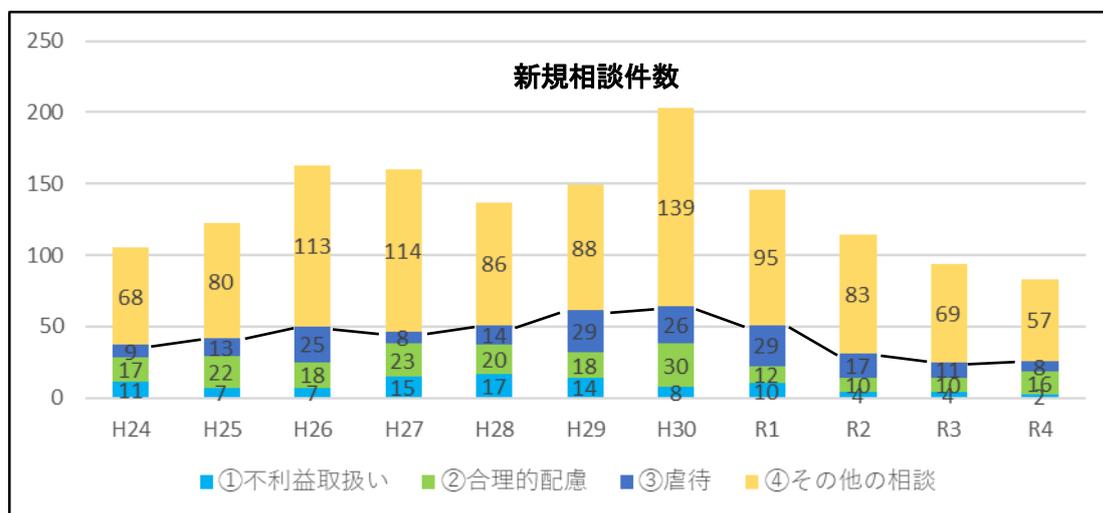
対応回数とは、事案ごとに面談や電話・メール対応等を行った回数の中で、事案83件に対して合計959回となっており、令和3年度（2021年度）の340回から大幅に増加しています。

この他、過年度からの継続事案を含めると、全ての相談に対する対応回数は1,057回となっています。

【表2】相談件数(対応回数)

(単位：上段は相談件数、下段は対応回数)

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
①不利益取扱い	11 (321)	7 (37)	7 (82)	15 (138)	17 (100)	14 (170)	8 (50)	10 (87)	4 (18)	4 (23)	2 (7)
②合理的配慮	17 (107)	22 (218)	18 (142)	23 (191)	20 (130)	18 (144)	30 (306)	12 (58)	10 (105)	10 (43)	16 (64)
③虐待	9 (64)	13 (99)	25 (179)	8 (17)	14 (62)	29 (200)	26 (132)	29 (152)	17 (71)	11 (40)	8 (48)
計(①～③)	37 (492)	42 (354)	50 (403)	46 (346)	51 (292)	61 (514)	64 (488)	51 (297)	31 (194)	25 (106)	26 (119)
④その他の相談	68 (598)	80 (304)	113 (446)	114 (552)	86 (308)	88 (1,458)	139 (564)	95 (304)	83 (496)	69 (234)	57 (840)
新規計(①～④)	105 (1,090)	122 (658)	163 (849)	160 (898)	137 (600)	149 (1,972)	203 (1,052)	146 (601)	114 (690)	94 (340)	83 (959)
(継続事案)	—	11 (639)	11 (498)	18 (784)	10 (916)	10 (251)	19 (1,521)	22 (453)	18 (184)	16 (824)	10 (98)
計(新規+継続)	105 (1,090)	133 (1,297)	174 (1,347)	178 (1,682)	147 (1,516)	159 (2,223)	222 (2,573)	168 (1,054)	132 (874)	110 (1,164)	93 (1,057)



上表では、特定相談^{※解説1}の合計値を線で結んでいます。

【解説1】

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、「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

障がいを理由とする不利益取扱い8分野^{※解説2}を取りまとめたものが、【表3】です。

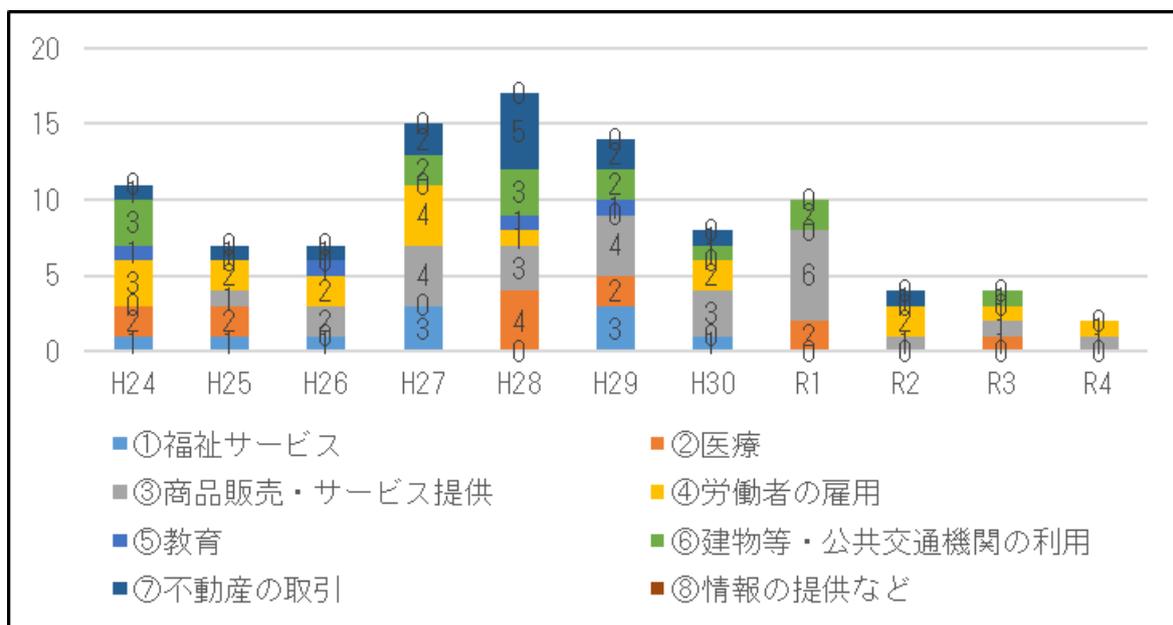
令和4年度（2022年度）の相談件数は2件で、「③商品販売・サービス提供」「④労働者の雇用」に関する相談が寄せられています。

平成24年度以降を通してみると、年度によって寄せられた相談分野に違いはありますが、「③商品販売・サービス提供」や「④労働者の雇用」等を中心に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	R1	R2	R3	R4	計
①福祉サービス	1	1	1	3	0	3	1	0	0	0	0	10
②医療	2	2	0	0	4	2	0	2	0	1	0	13
③商品販売・サービス提供	0	1	2	4	3	4	3	6	1	1	1	26
④労働者の雇用	3	2	2	4	1	0	2	0	2	1	1	18
⑤教育	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4
⑥建物等・公共交通機関の利用	3	0	0	2	3	2	1	2	0	1	0	14
⑦不動産の取引	1	1	1	2	5	2	1	0	1	0	0	14
⑧情報の提供など	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	11	7	7	15	17	14	8	10	4	4	2	99



【解説2】

条例では、「不利益取扱い」として、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3つに分類^{※解説3}したものが、【表4】です。

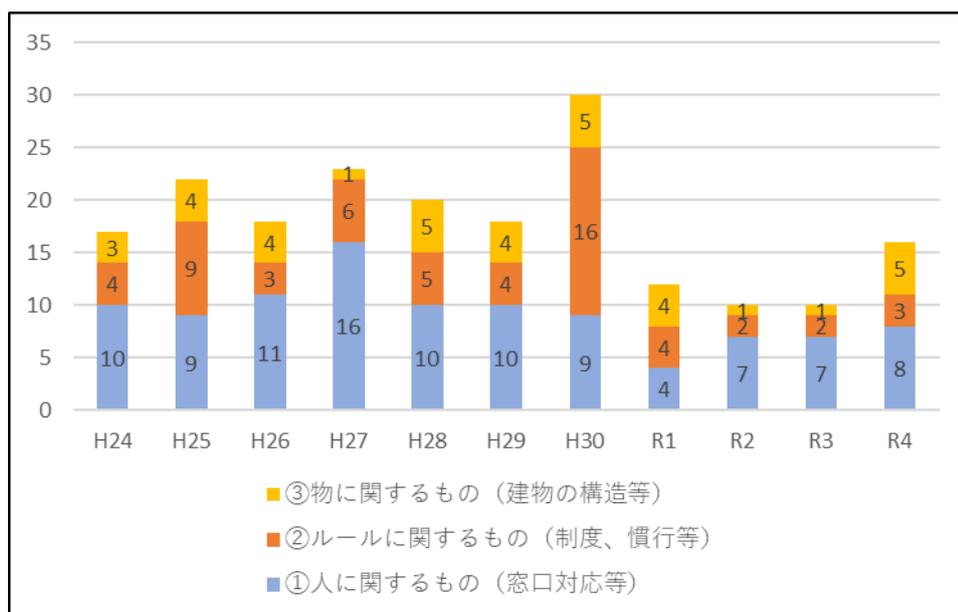
令和4年度(2022年度)は16件の相談があり、「視覚障がい者へのバス乗務員の配慮がないという相談」や、「障がい者等用駐車場についての相談」などが寄せられています。

平成24年度以降を通してみると、「①人に関するもの(窓口対応等)」に関する相談が多い状況があります。

【表4】合理的配慮の内訳

(単位:件数)

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	計
①人に関するもの(窓口対応等)	10	9	11	16	10	10	9	4	7	7	8	101
②ルールに関するもの(制度、慣行等)	4	9	3	6	5	4	16	4	2	2	3	58
③物に関するもの(建物の構造等)	3	4	4	1	5	4	5	4	1	1	5	37
計	17	22	18	23	20	18	30	12	10	10	16	196



【解説3】

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ありません。

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。

表4では、①人に関するもの、②ルールに関するもの、③物に関するものとして整理しています。(条例第9条関係)

(5) 虐待^{※解説4}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。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【表2】相談件数と一致しない場合があります。

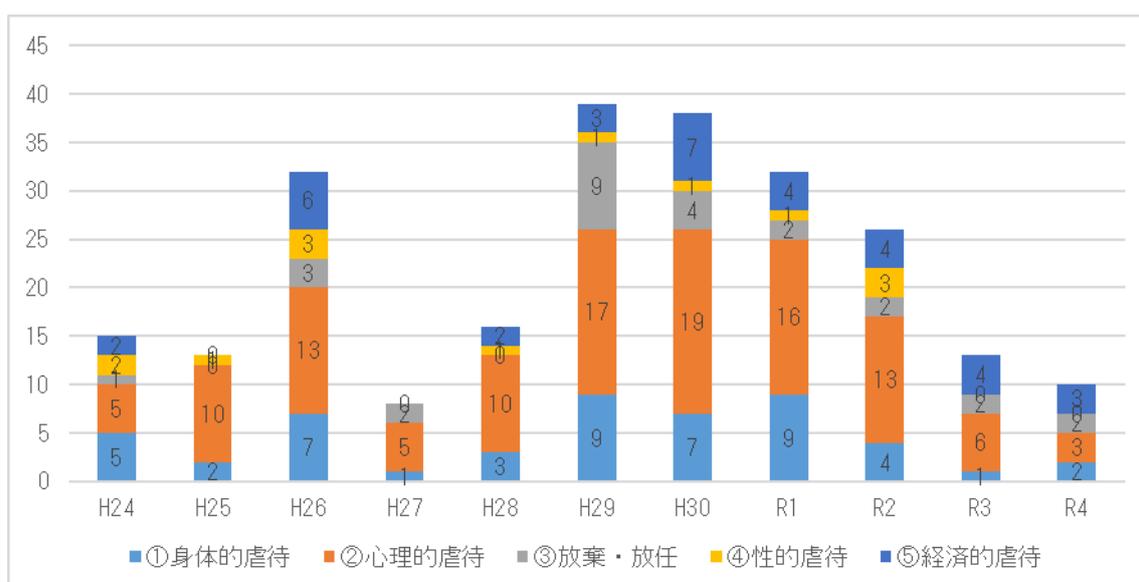
例年、「②心理的虐待」が多い傾向にあります。令和4年度(2022年度)は3件の相談が寄せられました。

【表5】虐待の種類別内訳

(単位：件数)

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	計
①身体的虐待	5	2	7	1	3	9	7	9	4	1	2	50
②心理的虐待	5	10	13	5	10	17	19	16	13	6	3	117
③放棄・放任	1	0	3	2	0	9	4	2	2	2	2	27
④性的虐待	2	1	3	0	1	1	1	1	3	0	0	13
⑤経済的虐待	2	0	6	0	2	3	7	4	4	4	3	35
計	15	13	32	8	16	39	38	32	26	13	10	242

※事案が複数の種類に該当する場合は、重複して計上しています。



【解説4】

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。なお、これらに該当しない障害者に対する虐待についても、条例による対応を行っています。(条例第10条関係)

3 令和4年度（2022年度）相談内容の傾向等

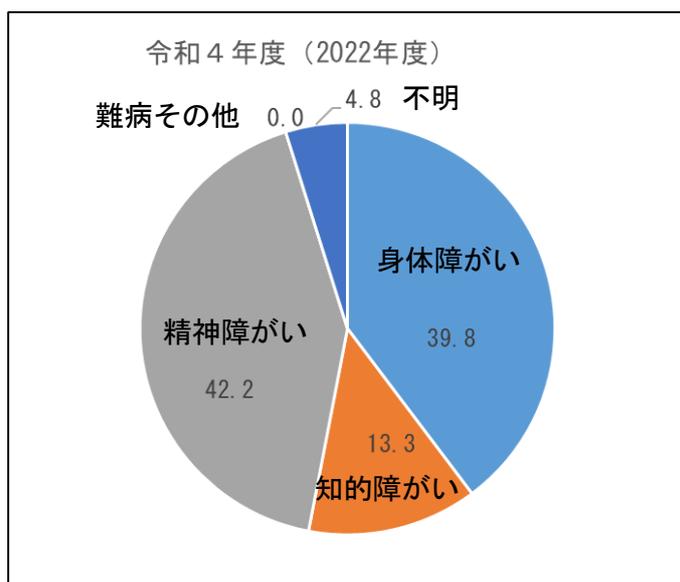
(1) 障がい種別ごとの相談件数

障がいの種別ごとの相談件数では、精神障がいのある人が最も多く、全体の4割以上となっています。

【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	6	7.2
	聴覚障がい	8	9.6
	言語等障がい	0	0.0
	肢体不自由	17	20.5
	内部障がい	2	2.4
	不 明	0	0.0
	計	33	39.8
②知的障がい		11	13.3
③精神障がい		35	42.2
④難病その他		0	0.0
⑤不 明		4	4.8
計		83	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。

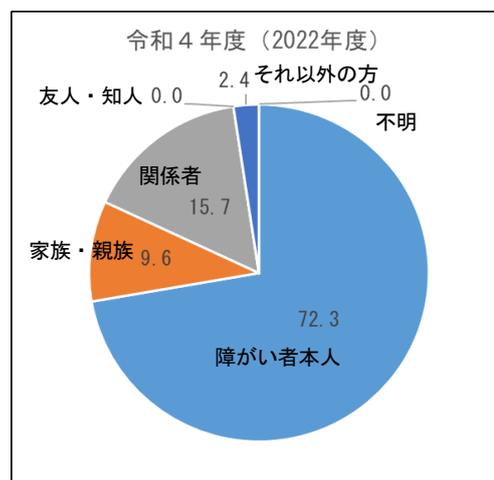


(2) 相談者別の相談件数

相談者別の相談件数では、「障がい者本人」からの相談が最も多く、次いで「家族・親族」や「関係者」となっています。障がい者本人とその家族・親族が相談者全体の8割以上を占めています。

【表7】相談者別の相談件数

	件数	割合(%)
①障がい者本人	60	72.3
②家族・親族	8	9.6
③関係者	13	15.7
④友人・知人	0	0.0
⑤上記以外の方	2	2.4
⑥不 明	0	0.0
計	83	100.0

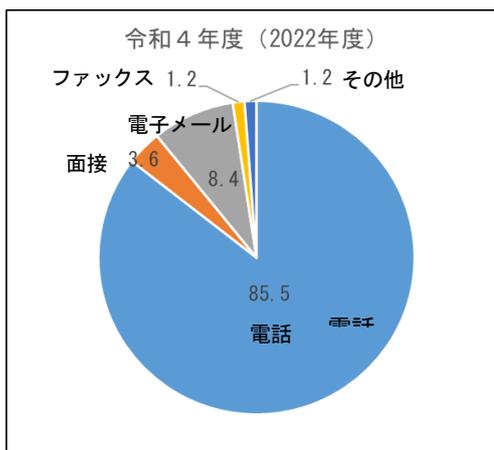


(3) 相談方法別の相談件数

初回の相談方法では全体の8割以上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	71	85.5
②面 接	3	3.6
③電子メール	7	8.4
④ファクシミリ	1	1.2
⑤その他	1	1.2
計	83	100.0



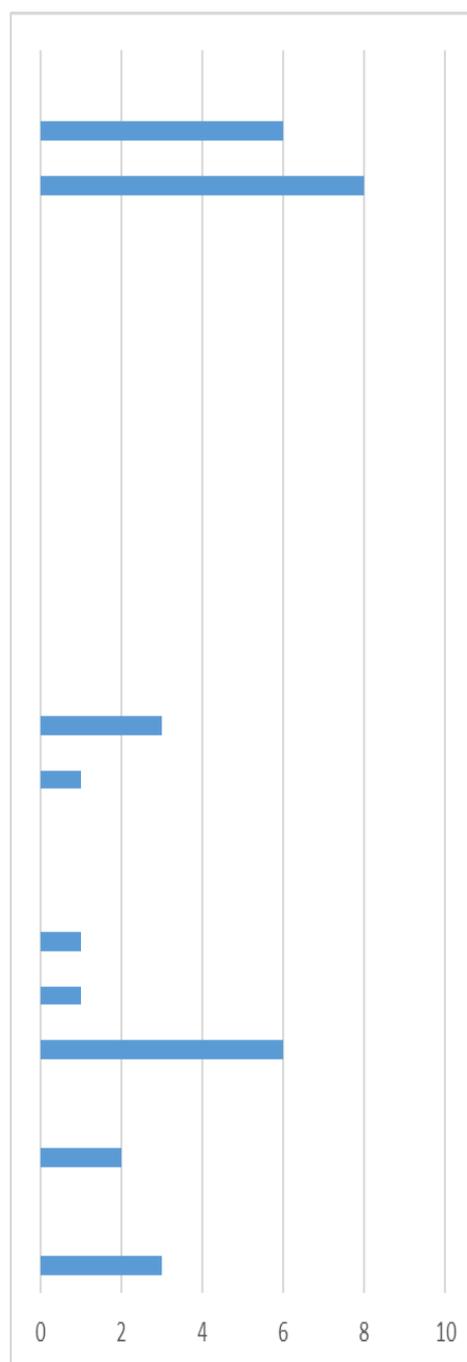
(4) 関係機関との連携

相談件数 83 件のうち、37.3%の 31 件について関係機関との連携がありました。主な連携先は、「②県の他部局」「③市町村」「⑱相談支援事業所・障害者支援施設等」等となっています。事案に応じて様々な関係機関と連携しながら相談に対応しています。

【表9】連携した関係機関等(重複あり)

連携した機関等	件数
① 地域相談員	0
② 県の他部局	6
③ 市町村	8
④ 児童相談所	0
⑤ 身体障害者リハビリテーションセンター	0
⑥ 知的障害者更生相談所	0
⑦ 精神保健福祉センター	0
⑧ 発達障害者支援センター	0
⑨ 女性相談センター	0
⑩ 保健所	0
⑪ 教育委員会	0
⑫ 学校・教育機関	0
⑬ ハローワーク・労働局	3
⑭ 障害者就業・生活支援センター	1
⑮ 消費生活センター・多重債務者支援団体	0
⑯ 人権センター・人権擁護委員等	0
⑰ 社会福祉協議会	1
⑱ 福祉関係団体(当事者団体等)	1
⑲ 相談支援事業所・障害者支援施設等	6
⑳ 医療機関	0
㉑一般企業・業界団体等	2
㉒当事者の家族・担当職員等	0
㉓その他	3
計	31

連携先別件数(単位:件数)



(5) 相談への対応状況

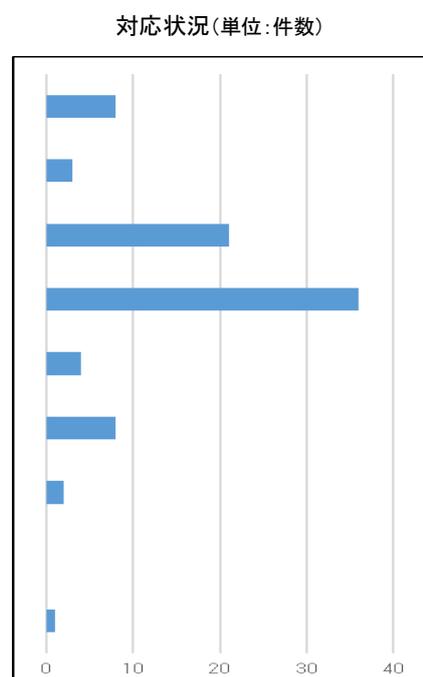
相談への対応状況では、相談内容が明確でない、具体的な対応を求められない場合の対応である「④傾聴を主とした対応」が最も多く、全体の4割以上を占めています。

「①相手方との調整等を実施」した事案は8件(9.6%)でした。

「②関係機関や相談窓口の紹介」、「⑤情報提供・資料送付」、「⑥権限を有する機関等へ対応を依頼」といった、相談者へ情報提供を行った事案は15件(18%)となっており、適切な相談窓口等の情報周知がまだ必要な状況です。

【表 10】相談に対する対応の状況

対応状況	件数	割合(%)
① 相手方との調整等を実施	8	9.6
② 関係機関や相談窓口の紹介	3	3.6
③ 相談者への助言	21	25.3
④ 傾聴を主とした対応	36	43.4
⑤ 情報提供・資料送付	4	4.8
⑥ 権限を有する機関等へ対応を依頼	8	9.6
⑦ 関係先への啓発活動の実施	2	2.4
⑧ 調整委員会への申立て	0	0.0
⑨ その他	1	1.2
計	83	100.0



※割合の計については、端数を処理して算出しています。

(6) 対応回数

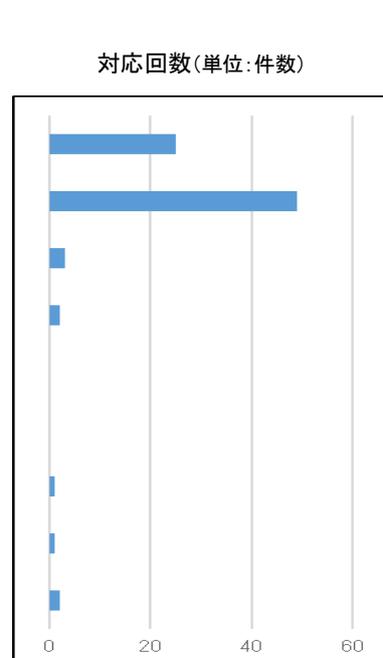
令和4年度(2022年度)の新規相談への延べ対応回数は、959回となっており、約9割の事案が10回以内の対応で終結しています。

一方で、その他相談においては、51回以上対応している事案が4件ありました。

【表11】対応回数

(単位:件数)

回数	特定相談	その他の相談	合計	割合(%)
1回	5	20	25	30.1
2~10回	20	29	49	59.0
11~20回	1	2	3	3.6
21~30回	0	2	2	2.4
31~40回	0	0	0	0.0
41~50回	0	0	0	0.0
51~100回	0	1	1	1.2
101~150回	0	1	1	1.2
151回~	0	2	2	2.4
計	26	57	83	100.0



※割合の計については、端数を処理して算出しています。

4 今後の課題及び対応

(1) 相談活動の実施状況及び相談内容の傾向等からの対応

相談件数は平成30年度の139件を最高に、以降は減少傾向にあります。新型コロナウイルス感染症の流行により、接触する機会が減ったことなどが原因と考えられますが、相談を行いたい連絡先が分からないというケースも考えられます。そのため、県ホームページや出前講座などを通じ、引き続き相談窓口の周知に努めます。

また、相談を受けた結果、その対応として関係する機関の紹介や、情報や資料の提供などを行っていますが、相談を早急に解決するためには、初めから適切な相談窓口等に繋がるのが重要です。そのため、相談窓口の情報を収集し、県ホームページや出前講座などで、適切な相談窓口等の周知を進めて参ります。

(2) 条例の周知・啓発について

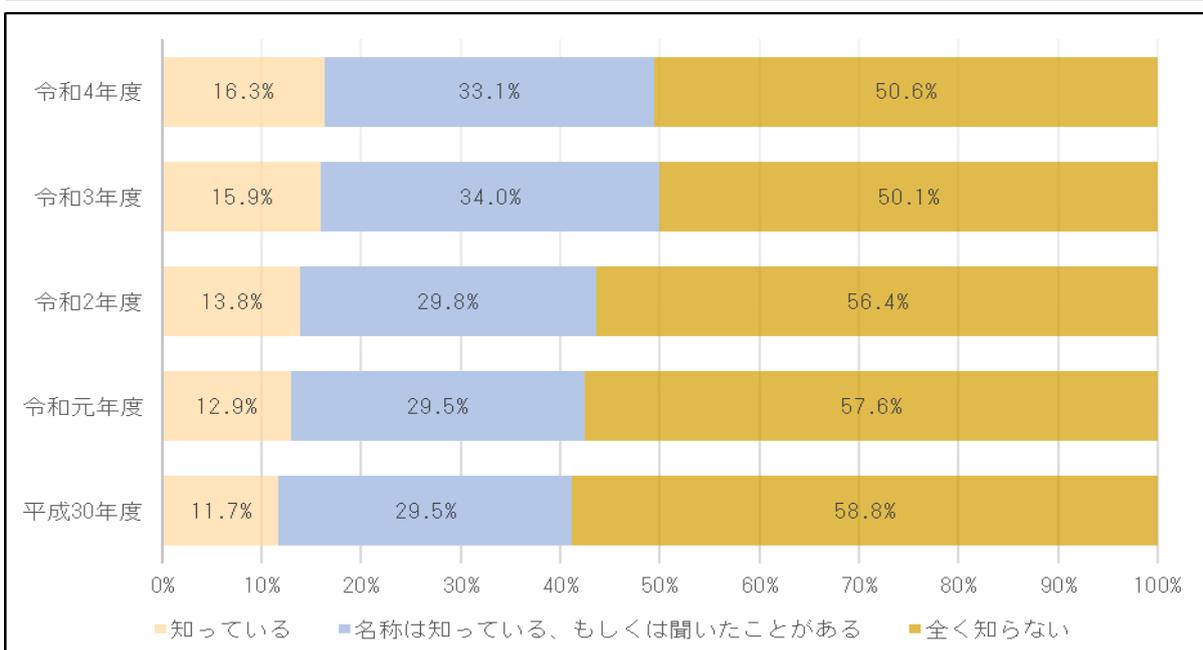
条例の重要なポイントの一つに県民への理解促進があります。「共に生きる熊本づくり」を実現するためには、より多くの人にこの条例を正しく理解してもらうことが必要です。

県が実施した「2022年県民アンケート」によると、条例の認知度は49.4%であり、くまもと障がい者プランで定める令和8年度（2026年度）末の目標値50%はまだ達成できていません。また、令和元年度（2019年度）末の認知度42.4%から比較すると、令和4年度（2022年度）の認知度は向上していますが、令和3年度（2021年度）から横ばいの状況となっています。

条例の名称のみならず、内容を把握している県民を増やしていくためにも、引き続き、県民への有効な啓発活動に努めていきます。

2022年 県民アンケート(令和4年6月実施)

問 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。



(3) 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。

加えて、平成28年(2016年)4月に施行された障害者差別解消法が令和3年5月に改正され、令和6年4月1日からは、事業者にも合理的配慮を求められます。そのため、今後、ますます事業者の障がい者差別に対する相談が寄せられると考えられますので、関係機関・団体等と情報を共有するなど、ネットワークの強化に努めていきます。

(4) 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においては、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るため、日頃から相談員としての研鑽に努め、資質の向上に向けて取り組んでいきます。

5 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。

これまで、平成24年に2件、平成26年に1件の申立てがありました。

なお、令和4年度において、新たな申立てはありませんでした。

年度	会議名	開催日	主な議題
H23	第1回	H23.12.2	・条例施行(H24.4.1)に向けた取組について ・地域相談員、広域専門相談員の委嘱について ・条例解説書の作成について
	第2回	H24.3.23	・調整委員会の運営について ・地域相談員、広域専門相談員の委嘱について(報告)
H24	第3回	H24.12.21	・特定相談の実施状況について(中間報告) ・助言・あっせんの申立ての審理について (平成24年第1号事案、平成24年第2号事案) ・助言・あっせんに係る調整委員会の運営について
H25	第4回	H25.8.8	・特定相談の実施状況について(H24年度報告) ・差別解消法の公布について
H26	第5回	H26.9.8	・助言・あっせんの申立ての審理について (平成26年第1号事案)
H27	第6回	H27.5.25	・条例の見直しについて
	第7回	H27.8.24	・条例の見直しについて
H29	第8回	H29.6.2	・特定相談の実施状況について(H27・28年度報告) ・障害者差別解消法の施行状況等について
H30	第9回	H30.5.24	・特定相談の実施状況について(H29年度報告)
R1	第10回	R1.6.6	・特定相談の実施状況について(H30年度報告)
R3	第11回	R4.2.21 書面開催	・特定相談の実施状況について(R1,R2年度報告)
R4	第12回	R4.10.6	・特定相談の実施状況について(R3年度報告)

6 普及・啓発活動の実施状況

条例の普及・啓発活動として、県ホームページには条例の解説書やリーフレットをはじめ、相談の活動状況をまとめた報告書（年次報告）などを掲載しています。

その他、業界団体への出前講座や研修会等に対して、広域専門相談員を講師として派遣しています。

取組の概要

- (1) 業界団体の研修会等への講師派遣
 - ・令和4年度（2022年度） 計75回、受講者1,597人
- (2) 県職員への特定課題研修等
- (3) 虐待防止・権利擁護研修の講師（施設等職員、自治体職員向け）

県ホームページ

○あるない条例（リーフレット等） <https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/39/1975.html>

○相談活動の実施状況（年次報告） <https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/39/1980.html>

7 相談事例

相談事例では、寄せられた相談を分野ごとに整理して、主な事案についての相談内容、対応、結果等を掲載しています。

(1) 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	視覚障がい者へのバス乗務員の配慮がないという相談
相談者	視覚障がいのある人と同時刻にバスを利用する小学生の家族
相談内容	<p>バスを通学で利用している小学3年の息子から、バス乗務員（以下、「乗務員」という）の障がい者に対する対応（配慮不足）について話を聞いた。息子が下校時に利用する路線バスで、白杖を使用している視覚障がい者に対して乗務員の配慮に欠ける言動が度々みられる。</p> <p>具体的には乗車時に急かせたり、車内の空席の案内をぞんざいにしたり、満員で乗車できない際に、後続車への利用を促すアナウンスもなしに発進する等、不適切な対応がある。他にも知的障がいがあると思われる人に対する乗務員の配慮不足により、降車予定のバス停で降車できなかったことが数回ある。</p> <p>このような乗務員に対して障がいのある人への理解を促してほしい。バス会社において障がいのある人に対する合理的配慮を含め、条例の周知を図り、乗務員の不適切な対応が改善されることを望む。</p>
対応及び結果	<p>当該バス会社の担当者に相談内容を伝え、事業所内で事案の共有を図り、障がいのある人に対する理解を深めるとともに、適切な対応や配慮の実施を依頼した。早速、運行管理者による全乗務員への課題の共有と適切な対応の周知、さらに会長・社長・営業所長等、管理職への事案の共有がなされた。</p> <p>その結果、相談者から、数日後に視覚障がいのある人と同じバスに乗車した際、乗務員の丁寧な対応がなされていたとの報告があった。このことを当該バス会社へ伝え、「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」のパンフレット及び広域専門相談員による出前講座の案内チラシを送付した。</p>

【熊本県障がい者権利擁護センターから】

この事案では、バス会社において、全ての乗務員への事案共有や障がい者に対する適切な対応、管理職への報告・情報共有まで迅速に対応されています。今後も、障がいに対する理解や適切な対応について、繰り返して研修していく必要があります。

今回の事案は、相談者の小学生の息子からの相談が発端となっています。障がいのある方へ「配慮する」という考えが幅広い世代にも浸透していることを気づかされました。

引き続き、障がい者に対する社会的障壁の除去が進むよう、障がいに対する理解促進や合理的配慮の提供等についての啓発に取り組んで参ります。

イ 肢体不自由に関する事例

事 例	障がい者等用駐車場についての相談
相談者	身体障がい（肢体不自由）のある人
相談内容	<p>下肢に障がいがあるが、自分で自動車を運転している。車椅子利用のため車の乗り降りの際にはドアを全開にする必要があり、スペースを広くとってある障がい者等用駐車場の利用が欠かせない。月2回ほど利用する大型商業施設には障がい者等用駐車場がたくさんあるが、店舗への出入り口近くにあるためかほとんど空いていない。いつも店内放送でハートフルパスについての啓発があっているのですが、このことについて自分から店舗に申し入れをしたことはない。どこに言えばいいかわからないが、必要な人が利用できるようにしてほしい。</p>
対応及び結果	<p>当該商業施設に状況を確認した。この店舗では直接ハートフルパスに関する苦情を聞いたことはないが、今後考えていきたいとのことだった。</p> <p>このほか、他店舗では月1回程度苦情があるところもある。車のナンバーで呼び出しをする店もあるが、それに応じる人はほとんどいないし、呼び出されたことに腹を立てたり、体調が悪くなって停めた等と言う人もいたりして、対応が難しいと聞いているとの情報も得た。</p> <p>また、駐車場にガードマンを置くことには、費用や仕事内容の面から難しさがあるし、障がい者等用駐車場を増やしても状況は変わらないと考える、とのことだった。</p> <p>相談者に上記の情報を伝え、何か気になることがあるときには店舗内にある相談窓口に伝えるよう話したところ、対応にお礼を述べられたが、他の店舗でも、警備員がいるときにはルールが守られているが、いない日には守られないと言われた。</p>

【熊本県障がい者権利擁護センターから】

本事案では、店舗内の相談窓口を紹介することで、相談者は了解していただきましたが、普段から人が少ない時間帯を選んで行くなど、駐車場のことをいつも気に掛けなくてはいけないのは負担があると感じます。

また、令和5年3月に国土交通省が「車椅子利用者用駐車場施設等の適正利用に関するガイドライン」を公表し、車椅子利用者の円滑な利用環境を確保するため、一部の駐車場を「車椅子専用」など明確化することが望ましいと提示しています。

そのため、車椅子専用の駐車場をわかりやすく示す、不適切な利用を抑制するための取組みなどを進めるとともに、理解を求めるための周知・啓発も進める必要があります。

ウ 知的障がいに関する事例－1

事 例	公営住宅で風呂の水を流しっぱなしにしてトラブルになったという相談
相談者	知的障がいのある人が勤務しているA型事業所のサービス管理責任者
相 談 内 容	公営住宅の2階に住む知的障がいのある方が、風呂の水を不用意に流しっぱなしにして部屋中水浸しになり、下の階まで水漏れした。当事者は下の階の人に謝りに行ったが、怒鳴られるばかりで萎縮してしまった。その後の公営住宅の一斉清掃の折、皆の前で部屋が水浸しになったと言いつらされ困ってしまった。当事者がそのことを相談者に伝え、相談者であるサービス管理責任者は住宅管理センターにトラブルになっている内容を架電したが、住民間のトラブルは当事者同士で解決してほしいし、住宅管理センターは介入しないと言われた。当事者は知的障がいがあり、きちんと話し合うことができない。住宅管理センターは障がいのある方についての合理的配慮が欲しい。
対 応 及 び 結 果	住宅管理センターを管轄する部署へ架電し、事案の概要を伝えた。担当者からは公営住宅には多くの障がいのある方が入居されているが、住民間のトラブルは基本的には自分で解決していくことになっている。それができない方については近親者や相談支援事業所職員、民生委員等に相談してもらうようにしているが、その代わりとして、ことあるごとに住宅管理センターの職員が介入するのは物理的に不可能に近いということだった。 ただ、住宅管理センターの職員への障がい者に対する合理的配慮については管轄部署職員から周知していくとのことだった。

【熊本県障がい者権利擁護センターから】

本事案では、公営住宅での住民間のトラブルについては、知的障がいなどの当事者が対応することが困難な場合でも、当事者同士で解決することとしている住宅管理センターの対応について、障がいの特性に応じて配慮を求めるものです。

住宅管理センターを管轄する部署からは、多くの障がい者が入居されているため、自分で解決できない場合、職員がそれぞれの障がいの特性に応じ、すべての事案に対応していくのは物理的に不可能に近いと主張されましたが、それでも、自ら対処できない方もいること、また、支援できることは極力手伝っていただくよう依頼しました。

令和6年4月からは事業者による合理的配慮の提供が義務化されますので、住宅管理センターにも出前講座等を活用した職員への啓発について提案しました。

引き続き、事業所等に対し啓発活動を進めて参ります。

エ 知的障がいに関する事例—2

事 例	勤務先で誤って落とした商品の買い取りを求められるという相談
相談者	知的障がいのある人の家族
相談内容	<p>息子が障害者雇用枠で販売店に就職して3年目になる。商品陳列などの仕事をしているが、誤って商品を落とすことがあり、汚れたり容器が変形したりすると購入させられている。このような場合、買い取らなくてはいけないのか。月に1回といわずそのようなことがある。</p> <p>現在の職場には、在学中に実習をし、ハローワークを通して就職した。最初は指導員のような人がついてくれていた。息子は言葉で説明することが苦手であり、自分にも職場での出来事をほとんど話さない。息子は、仕事に行きたくないと言うこともあるが、同僚からよくしてもらっており、自分からも頑張るよう励まし、休まず勤務している。</p> <p>同じ職場で仕事を続けてほしいと思っており、今回相談したことで息子が働きにくくなることは避けたい。</p>
対応及び結果	<p>相談者の話から、当事者には、日々の仕事をするうえで物を落とさないための配慮等が必要なのではないかと考えた。</p> <p>まず、ハローワークに一般的なこととして確認したところ、「商品の買い取りについては、障がいの有無に関わらず必要ない。希望があれば労働局からの指導ができるが、匿名であっても訴えた人が特定される可能性がある。仕事をするうえでの配慮については、申し出があれば障害者職業センターに繋ぐことができる」との回答だった。</p> <p>相談者に上記の情報と併せて、職場で必要な配慮をしてもらえると、気持ちよく仕事が続けられるのではないかと伝えた。相談者は、すでに卒業した特別支援学校の進路担当者に連絡し、対応してもらえることになったとのことで、安心されており、当方にもお礼を述べられた。</p>

【熊本県障がい者権利擁護センターから】

本事案は、熊本障害者職業センターと情報共有しながら対応した事案です。弁償が必要なのかも気になりますが、職場において、当事者への配慮があると、ミスも減って仕事がしやすくなる場合もあります。

本事案のように、障がいのある人の中には困っていることを自分から発信することが難しい人もいます。また、職場だけではなかなか適切な対応ができないことも考えられます。当事者や家族、事業者等関係者に、そのようなときに間に入ってもらえる相談先が周知されていることも大切です。今後も関係機関等と情報共有を図りながら対応して参ります。

(2) その他の相談事例

ア 視覚障がいのある人に関する相談

事例	盲導犬ユーザーの住居（アパート）が見つからないという相談
相談者	盲導犬ユーザーの盲学校時代の担任
相談内容	<p>当事者は福岡県から熊本県へ就労のため転居予定である。盲導犬ユーザーである当事者は不動産会社を通して住居（アパート）を探しているが、転居先の熊本市において盲導犬や盲導犬ユーザーに対する理解が十分でなく、入居できる住居が見つからないという相談を受けた。</p> <p>盲導犬ユーザーの住居確保について、熊本県の現状はどのようになっているのだろうか。</p>
対応及び結果	<p>課内担当班から情報収集したところ、福岡県には公益財団法人九州盲導犬協会があり、九州圏域の統括的機関となっている。協会のある福岡県に比べると熊本県は盲導犬の数も少なく、今後、理解促進が課題と捉えているのでホームページ等を通して啓発していく予定との情報を得た。</p> <p>また、就労先のある熊本市 A 区における入居可能な住宅情報を、障がい者相談支援センターより情報収集したところ、「相談対応事例は少なく、盲導犬以外の条件としてバリアフリー設備の有無で異なるが、戸建て住宅では個別に相談ができる場合もある。しかし、実際の盲導犬ユーザーの入居ケースは把握していない」とのことだった。</p> <p>当事者から詳細な状況を直接聴取したいと希望したが、連絡がなかったため、相談者に確認したところ、当事者から「住居が決まった」と報告を受けたとのことだった。</p> <p>相談者から、情報収集等に対する感謝の言葉があったため、熊本県でも更なる啓発の必要性を認識していること、また、今後、何か生活上の困りごとがあれば、当事者から直接相談をいただくように伝えた。</p>

【熊本県障がい者権利擁護センターから】

身体障害者補助犬法では、補助犬同伴の受け入れについて、住宅においては努力義務となっています。厚労省の「補助犬ユーザー受け入れガイドブック賃貸住宅分譲マンション編」（令和3年第1版）にて、「不動産会社、管理会社、家主の皆様へ」として、補助犬同伴の受け入れについての理解と協力を求めているものの、集合住宅等では入居者の理解も必要となるため、現状としては受け入れ可能な住宅は多くありません。

本事案において、改めて盲導犬や盲導犬ユーザーに対する現状と課題を認識するとともに、補助犬同伴の受け入れ可能な住宅が増えるよう、不動産業者の団体等に対して研修等による啓発に取り組んで参ります。

イ 肢体不自由のある人に関する相談

事 例	駐車場での料金の支払いでミライロ I D が使えないという相談
相談者	身体障がい（肢体不自由）のある人
相談内容	<p>私は旅行が好きで時々全国のあちこちを巡り、その折に駐車場を利用している。ミライロ I D を一年以上前から利用しており、使えないことはなかった。今回、駐車場でミライロ I D を使って料金を払おうとしたら、職員がミライロ I D は使えませんと言った。それで、身体障害者手帳を出して見せて料金を払った。</p> <p>その時の職員は言い訳ばかり言って、あろうことか「障がい者が多すぎる」と言ったので、とても腹が立った。</p> <p>駐車場の事務所に電話したら上司が出てきて、担当した職員の非礼について詫び、今後接遇の指導を徹底すると言った。あまり腹が立ったものだから県の方にも一報入れた。</p> <p>ミライロ I D を使用できないと言われたのは初めてだが、利用できないだけではそんなに腹は立てないが、職員の接遇について不満である。</p>
対応及び結果	<p>県でももっと職員の接遇に真剣に取り組んでほしいと要望されたので、障がい者支援課でも出前講座等を展開しており、その時に本事例等を紹介して、障がい者への対応について啓発を進めていきたいと伝えたところ、了解された。</p> <p>また、駐車場職員の待遇について不適切な部分があったことを詫びると、相談員が悪いのではないと言われ、気持ちを収められた。</p>

【熊本県障がい者権利擁護センターから】

本事案は、障がい者手帳アプリ「ミライロ I D」に対応していない駐車場への不満より、対応した職員の接遇に対する不満の訴えが主な内容です。

当課が実施している出前講座等を活用し、障がいのある方への理解や対応について職場内での研修等を進めていくことが必要です。事業者等への啓発を進めて参ります。

ウ 精神神障がいのある人に関する相談

事 例	SNS で相手とやり取りする中で精神的に辛くなったという相談
相談者	発達障がい及び知的障がいのある人
相談内容	最近まで、SNS でやり取りをしていた相手に、自分の障がいのことを伝えていたので、弱みを握られていると感じている。また、過去に知り合った人のことも伝えていたので、それも心配で後悔している。相手の SNS に、自分だと分かる個人情報が書かれているわけではないが、自分のことが書かれているように感じ、脅されているように思う。精神的に辛くなり落ち込んでいる。SNS のことを周囲の人たちに相談すると、「気にせずに振り回されない様にしてね」と言われたが、どこかに相談したかった。
対応及び結果	<p>相談者は相手方の SNS に相談者と特定できる内容はないことを確認しながらも、自分のことが書かれていないか、不安になっている状況であった。そのため、SNS には相談者を特定できる内容はなく、心配ないこと、また、一番いい対処法は、相手とやり取りをせず、相手の投稿も見ないことだと伝えた。</p> <p>後日、相談者からは、「相手をブロックしています。相手の投稿も見ないようにします」と、はっきりとした口調で言われた。相談者からは、助言を受け入れ自身で対処しようとする意思が窺えたため、何かあれば、また、ご連絡くださいと伝えた。</p>

【熊本県障がい者権利擁護センターから】

本事案は、SNS を通じて知り合った人に、個人情報を知られているのでは、との不安に対する相談です。

SNS などインターネットに関する困りごとについては、周囲の人に相談すること、できるだけ早く対処することが大切です。今回は、個人を特定できる情報が書かれておらず、相手から離れることを助言できました。

今後もこのようなインターネットに関する相談に対応できるよう、相談員としての研鑽に努めるとともに、専門の相談先などとの連携、情報共有が必要です。

終わりに

条例が施行されて 10 年以上が経過し、条例の認知度は令和元年度（2019 年度）が 42.4%、令和 2 年度（2020 年度）が 43.6%、令和 3 年度（2021 年度）が 49.9%と、着実に上昇しましたが、令和 4 年度（2022 年度）は 49.4%と、横ばいの状況となっています。

相談件数は、令和元年度（2019 年度）以降減少しています。また、将来に対する不安からか、複雑化、長期化する相談事例も増えてきています。

引き続き、障がいに対する県民の理解を深め、条例の周知啓発を進めることにより、差別に対してきちんと声を上げていくという意識を広げていく必要があります。

県では、熊本地震や令和 2 年 7 月豪雨などの災害、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による障がい者を取り巻く環境の変化に対応するため、令和 3 年度に「くまもと障がい者プラン（第 6 期熊本県障がい者計画）」〔計画期間：令和 3 年度～令和 8 年度〕を策定しました。

この計画では、これまで継承してきた基本理念を柱とし、「障がい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社会の実現」に向けた取組を総合的に推進することとしています。

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

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 障害を理由とする差別の禁止(第8条・第9条)

第2節 虐待の禁止(第10条)

第3節 障害を理由とする差別等に関する相談(第11条―第15条)

第4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(発達障害を含む。) 、

難病による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 障害を理由とする差別の禁止

(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、その障害の特性に配慮した必要な措置を講じてもなお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、その障害の特性に配慮した必要な措置を講じてもなお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。

第2節 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、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。
- (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3節 障害を理由とする差別等に関する相談

(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4節 不利益取扱いに該当する事案の解決のための仕組み

(助言又はあっせんの求め)

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

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

(助言又はあっせん)

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

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

るときは、対象事案の関係者に対し、助言又はあつ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つせん案を作成し、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った場合において、必要があると認められるときは、不利益取扱いをしたと認められる者に対して、必要な措置をとるよう勧告することができる。

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

(事実の公表)

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

(意見陳述の機会の付与)

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

第 3 章 県民の理解の促進

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

第 4 章 熊本県障害者の相談に関する調整委員会

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

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

- 3 調整委員会は、委員 15 人以内をもって組織する。

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

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

- 6 委員は、再任されることができる。

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

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

第5章 雑則

(規則への委任)

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

(罰則)

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

熊本県障害者の相談に関する調整委員会 委員名簿

氏名	所属	職名
あいとう きぬよ 相藤 絹代	熊本大学・熊本学園大学	非常勤講師
いわなが ひでのり 岩永 秀則	熊本県経営者協会	専務理事
えがみ ひろし 江上 寛	公益社団法人熊本県医師会	理事
おの まりこ 小野 真理子	一般財団法人熊本県ろう者福祉協会	総務部長・理事
こじょう さとみ 古城 里美	熊本県弁護士会	弁護士
せりかわ みきひろ 芹川 幹弘	一般社団法人熊本県精神障害者福祉会連合会	理事
たけだ つとむ 竹田 勉	社会福祉法人熊本県身体障害者福祉団体連合会	会長
つだ よしゆき 津田 善幸	熊本市 健康福祉局	局長
つつみだ しょういち 堤田 照一	社会福祉法人熊本県手をつなぐ育成会	副会長
ともばやし たけあき 塘林 文明	熊本県知的障がい者施設協会	副会長
はら さとる 原 悟	熊本県商工会連合会	専務理事
ふじやま さゆり 藤山 小百合	熊本県保育協会	副理事長
まつむら かずひこ 松村 和彦	熊本県自閉スペクトラム症協会	副会長
みやもと けんしろう 宮本 憲司朗	公益社団法人熊本県精神科協会	副会長
みやもと のぶたか 宮本 信高	熊本県教育委員会特別支援教育課	課長

令和5年(2023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 企画共生班
〒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