

平成21年度

「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県
づくり条例」による相談活動実施状況報告書

千葉県

はじめに

「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」は、障害のある人に対する差別をなくすとともに理解を広げ、誰もが暮らしやすい社会をつくっていくことを目的に、平成19年7月に施行されました。

この報告書は、本条例の三つの柱の一つである「個別事案の解決の仕組み」、いわゆる個別相談活動について、平成21年度の活動実績をとりまとめたものです。相談活動の実績を統計的数値から分析するとともに、相談分野ごとに、具体的にどのような相談が寄せられ、それに対し、どのように調整活動を行ったのかを概説し、今後の取組みに向けての課題を整理しました。

条例の施行から3年が経過し、条例はようやく地域に根ざし、少しずつ成果を挙げてきているところですが、未だ障害のある人に対する差別や偏見などにより、障害のある人の権利が侵害され、理不尽な思いを抱えている方も少なくありません。

今後も引き続き、誰もが障害に対する理解と認識を深め、行政はもちろん、企業、団体、個人などすべての県民が力を合わせて、障害のある人の日常生活や社会生活における様々な障壁を取り除き、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会を実現できるよう取り組んでまいります。

本書が、そのための一歩となれば幸いです。

目次

はじめに

I	「個別事案を解決する仕組み」の実施体制	1
1	相談体制	1
2	相談活動の流れ	3
II	相談活動の状況	4
1	相談分野別取扱件数	4
2	障害種別取扱件数	6
3	相談分野と障害種別との関係	8
	（1）相談分野からみた相談状況	8
	（2）障害種別からみた相談状況	9
4	障害保健福祉圏域別取扱件数	9
5	相談者別取扱件数	11
6	相談方法別取扱件数	12
7	相談経路別取扱件数	13
8	地域相談員や他機関との連携状況	14
9	相談態様別活動状況	16
III	相談事例からみた状況と課題	18
1	各分野における相談事例	18
	（1）福祉サービス	18
	（2）医療	20
	（3）商品及びサービスの提供	21
	（4）労働者の雇用	23
	（5）教育	25
	（6）建物等及び公共交通機関	27
	（7）不動産の取引	28

(8) 情報の提供等	30
(9) その他	31
2 相談活動のまとめ	33
(1) 個別性に配慮したきめ細かな相談活動	33
(2) 障害当事者のエンパワメントの視点に立った関わりの 必要性	33
(3) コミュニケーションの橋渡しの役割	34
IV 今後の課題	36
1 条例の相談体制の強化	36
2 地域の関係機関との連携	36
3 条例の継続的な周知活動	36
4 推進会議による課題解決に向けた取組みの実践	37
5 県民と共につくる障害のある人もない人も共に 暮らしやすい社会	39
6 国の障害者制度改革への対応	39
参考資料	
(障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例)	40

I 「個別事案を解決する仕組み」の実施体制

1 相談体制

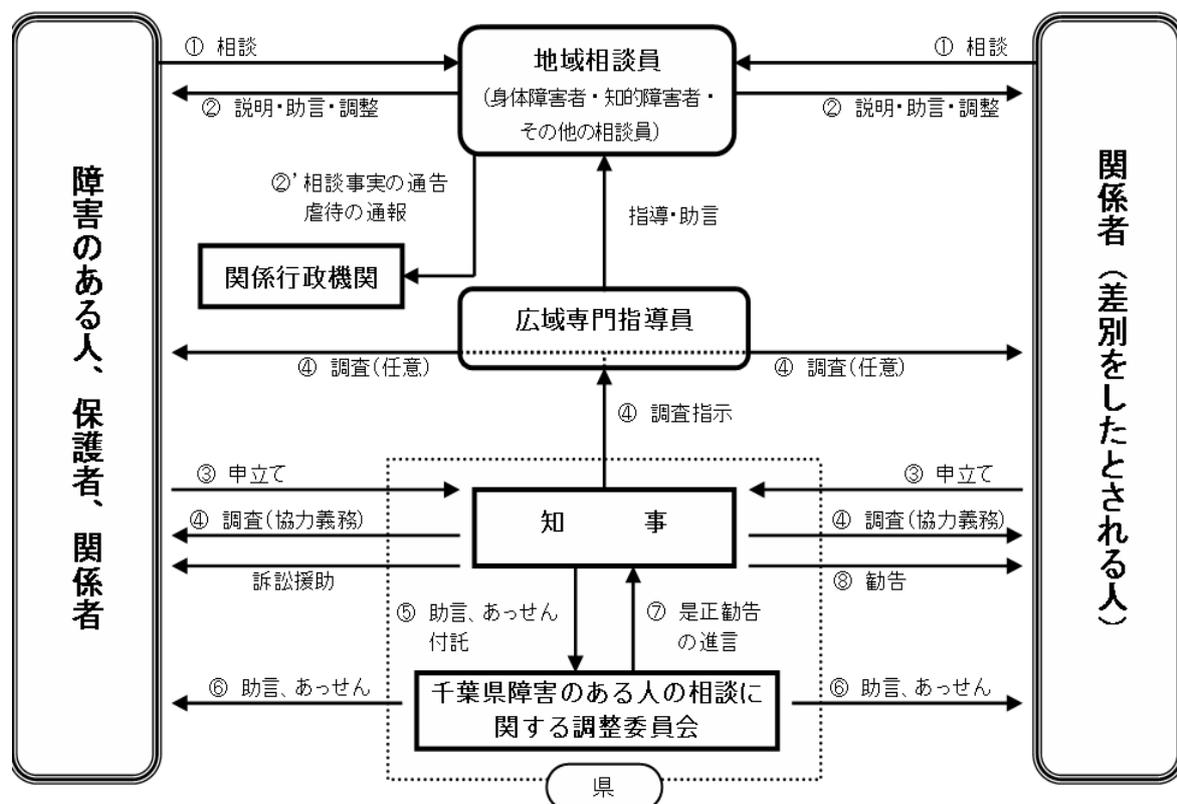
本条例における個別事案を解決する仕組みは、身近な相談役として委嘱した県内の約630人の地域相談員と、相談活動を総括する専門職として、県の健康福祉センター等の機関16箇所に配置している広域専門指導員の地域に密着した相談活動と、知事の附属機関として設置された「障害のある人の相談に関する調整委員会」による助言・あっせんと、重層的な仕組みとなっている。(図1)

また、県障害福祉課において、6人の専任職員で障害者条例担当チームを編成し、各地域の相談活動のバックアップや、「障害のある人の相談に関する調整委員会」の事務局としての事務を所掌している。

県民からの相談受付は、広域専門指導員の配置機関及び県障害福祉課に専用相談電話を設置し相談を受け付けている。また、FAXや電子メールによる受付も行なっている。

なお、相談の受付時間は、祝日及び振替休日を除く、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとしている。

図1 対象事案解決の仕組み



(参考)

1 圏域別地域相談員委嘱状況 (平成22年3月31日現在)

圏域	人数	圏域	人数	圏域	人数
千葉	85	野田	20	夷隅	28
船橋	31	印旛	69	安房	39
習志野	35	香取	29	君津	42
市川	37	海匝	39	市原	35
松戸	52	山武	39		
柏	25	長生	29	合計	634

2 広域専門指導員の配置状況 (平成22年3月31日現在)

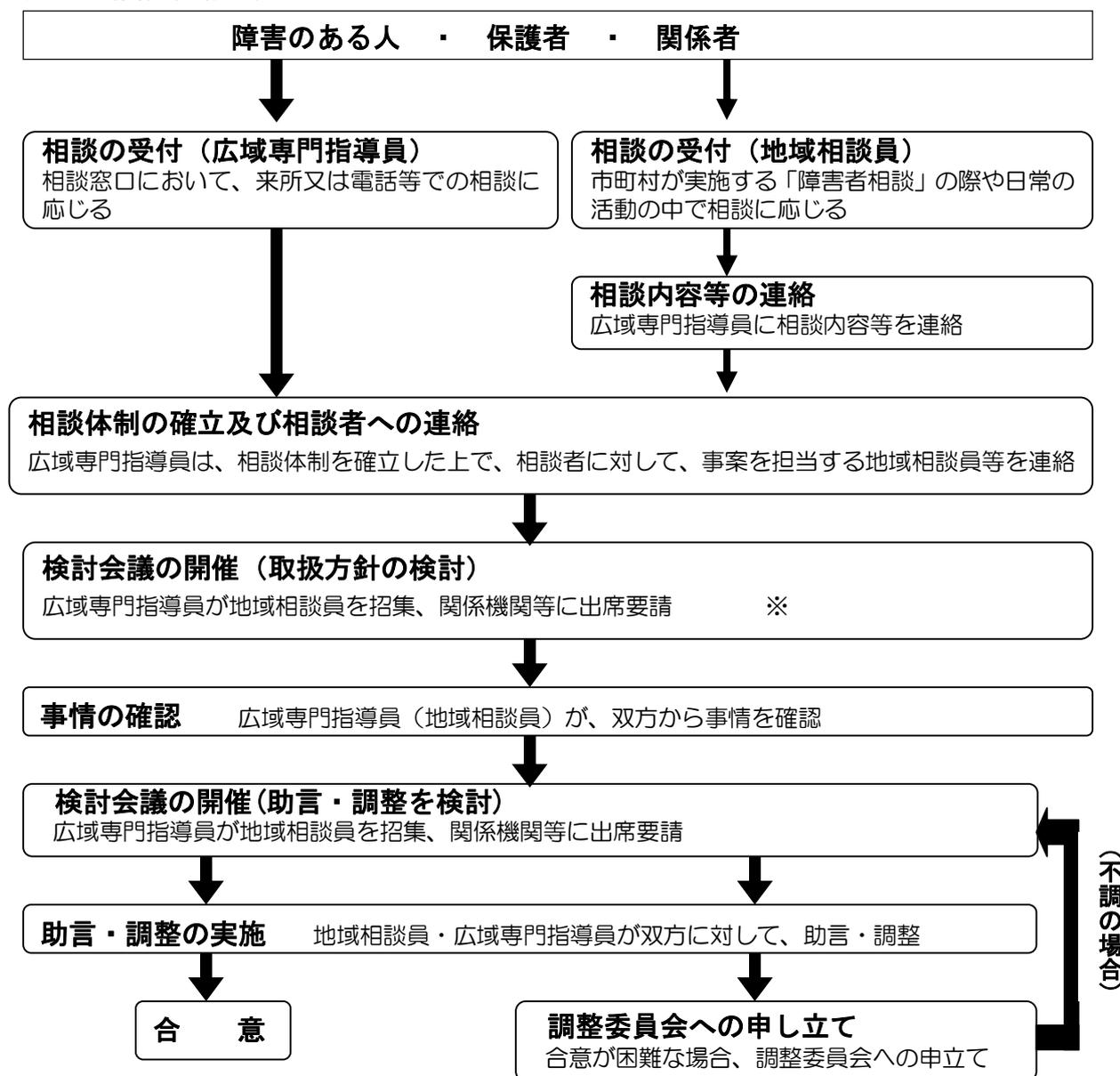
圏域	圏域内市町村	相談窓口
千葉	千葉市	中央障害者相談センター内
船橋	船橋市	船橋フェイスビル7階
習志野	習志野市、八千代市、鎌ヶ谷市	習志野健康福祉センター内
市川	市川市、浦安市	市川健康福祉センター内
松戸	松戸市、流山市	松戸健康福祉センター内
柏	柏市、我孫子市	東葛飾障害者相談センター内
野田	野田市	野田健康福祉センター内
印旛	成田市、佐倉市、四街道市、八街市、印西市、白井市、富里市、酒々井町、栄町	印旛健康福祉センター内
香取	香取市、神崎町、多古町、東庄町	香取健康福祉センター内
海匝	銚子市、旭市、匝瑳市	海匝健康福祉センター内
山武	東金市、山武市、大網白里町、九十九里町、芝山町、横芝光町	山武健康福祉センター内
長生	茂原市、一宮町、睦沢町、長生村、白子町、長柄町、長南町	長生健康福祉センター内
夷隅	勝浦市、いすみ市、大多喜町、御宿町	夷隅健康福祉センター内
安房	館山市、鴨川市、南房総市、鋸南町	安房健康福祉センター内
君津	木更津市、君津市、富津市、袖ヶ浦市	君津健康福祉センター内
市原	市原市	市原健康福祉センター内

2 相談活動の流れ

地域相談員及び広域専門指導員は、図2に示すとおり、「相談の受付」、「相談体制の確立及び相談者への連絡」、「検討会議の開催及び取扱方針の検討」、「事情の確認」、「検討会議の開催及び助言・調整案を検討」、「助言・調整の実施」、「合意（相談活動の終結）」の流れに従い活動している。

なお、円滑な相談活動を確保するために、受け付けた圏域内のすべての相談事案は、一旦、広域専門指導員のもとに集約し、優先度や緊急度を個別に判断しながら相談活動を実施している。

図2 相談活動の流れ



※匿名の相談に対しても取扱方針を決める検討会議までは対応

II 相談活動の状況

条例の相談窓口での受付状況

条例の相談窓口寄せられる相談は、必ずしも相談者が差別を受けたと明らかにして相談してくるものばかりでなく、色々なことが複雑に絡み合って、相談者自身どうしたらよいのか困っている状況の中で相談されてくる場合も少なくない。

そのため、相談を受け付けた際は、まずじっくりと傾聴し、相談者の主訴は何かを明らかにし、訴えの背景に差別の問題がないかどうか見極めながら対応している。

このようにして対応した相談のうち、差別に関する相談に該当するものは、平成 21 年 4 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までで 233 件あった。

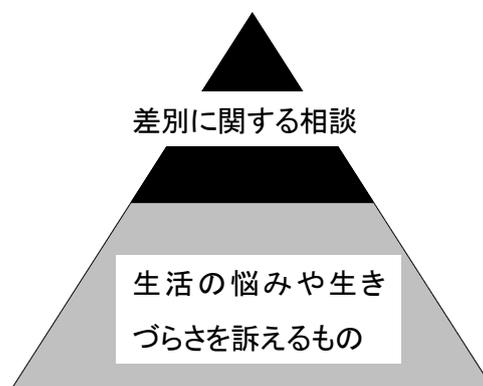
一方、生活上の悩みや生きづらさを訴えるものの、個別の具体的差別は認められない相談も多く寄せられている。

これらの相談について、平成 22 年 1 月から同年 3 月までの 3 か月間の件数を計上したところ、257 件であった。これを年間件数に換算すると、約 1,000 件にのぼるものと見込まれる。つまり、年間 1,200 件を超える相談を取扱っていることとなる。

このように、差別に関する相談活動を開始するまでには、寄せられた様々な相談の内容を整理し、その中から「差別に関する相談」を見極め、必要な対応をしていくことが求められているところである。(図3)

なお、以下は、「差別に関する相談」として受け付けた 233 件について分析を行った。

図3 条例相談の相談窓口での受付状況イメージ

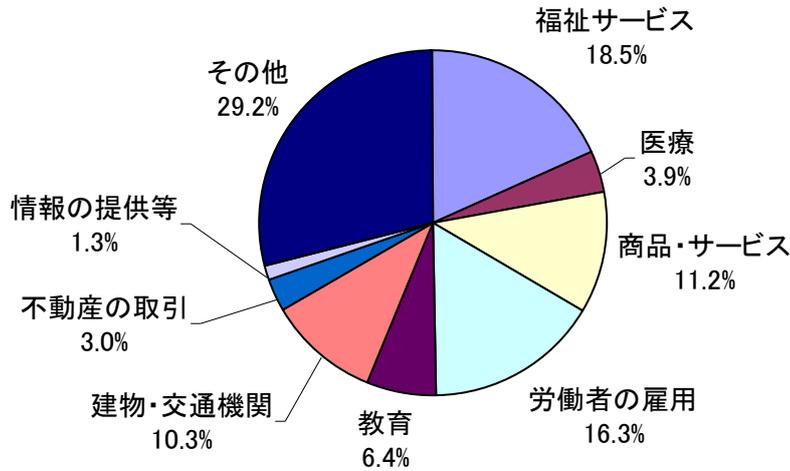


1 相談分野別取扱件数

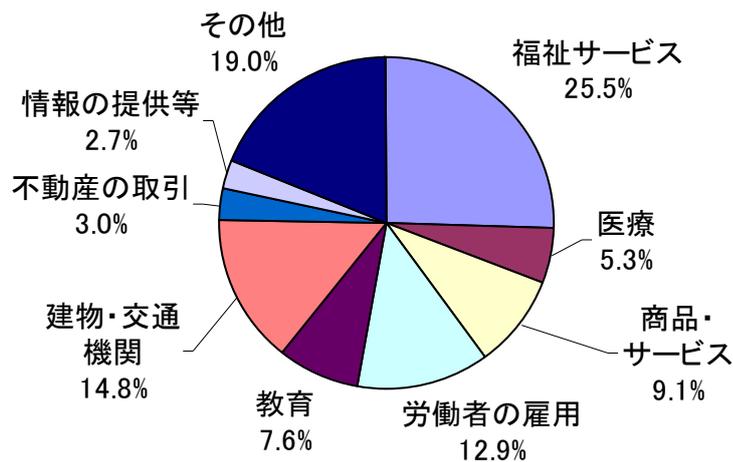
福祉サービス	43	建物・交通機関	24
医療	9	不動産の取引	7
商品・サービス	26	情報の提供等	3
労働者の雇用	38	その他	68
教育	15	総合計	233

(注) 複数の分野にまたがる相談については、主な相談分野でカウントした。

グラフ1-1 相談分野別(21年度)



グラフ1-2 相談分野別(20年度)



〔概況〕

平成21年4月1日から平成22年3月31日までに受け付けた差別に関する相談の233件について、条例第2条第2項各号に規定している差別の分野別に整理したところ、福祉サービスが43件(18.5%)と最も多く、次いで労働者の雇用が38件(16.3%)、商品・サービスが26件(11.2%)となった。

なお、福祉サービスと建物・交通機関については、平成20年度と比べ、相談割合が少なくなっており、逆に労働者の雇用や8つの相談分野に分類できないその他の相談割合が多くなっている。なお、その他の68件(29.2%)は、虐待が疑われる相談や隣人や家族による差別的な言動を受けたといった相談が含まれている。

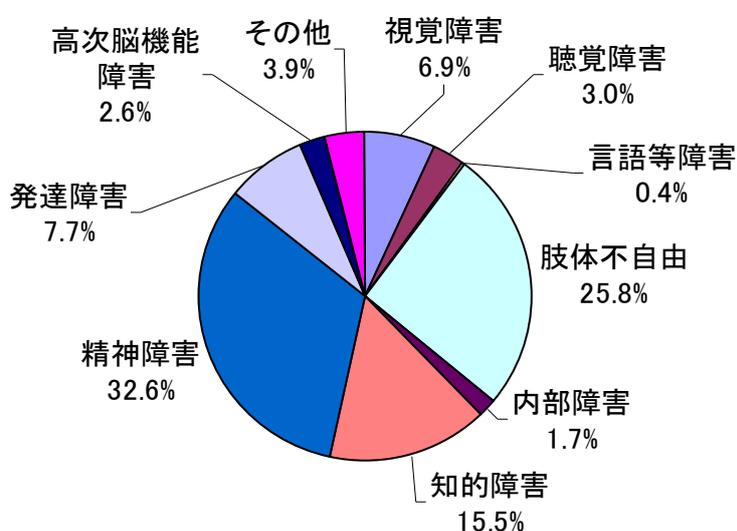
反対に相談が少ない分野は、件数が少ない順に、情報の提供等が3件(1.3%)、不動産の取引が7件(3.0%)、医療が9件(3.9%)で、これは平成20年度と同様の傾向を示している。

2 障害種別取扱件数

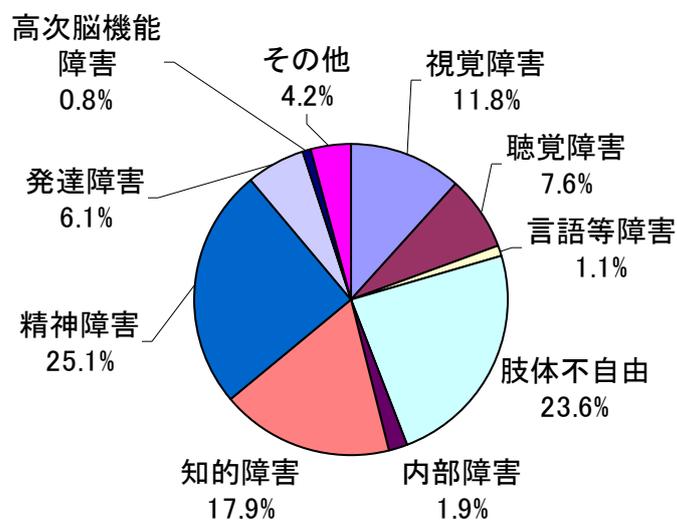
視覚障害	16	知的障害	36
聴覚障害	7	精神障害	76
言語等障害	1	発達障害	18
肢体不自由	60	高次脳機能障害	6
内部障害	4	その他	9
(身体障害合計)	(88)	総合計	233

(注) 重複障害のある方については、主な障害種別でカウントした。

グラフ2-1 障害種別(21年度)



グラフ2-2 障害種別(20年度)



〔概況〕

平成21年度に相談受付のあった233件を障害種別ごとに分類すると、精神障害が76件(32.6%)と最も多く、次いで肢体不自由の身体障害が60件(25.8%)、知的障害が36件(15.5%)の順となっている。これらは、平成20年度と比較して同様の傾向を示しているが、精神障害については、他の多くの障害の相談件数が減少しているのに対し増加している状況にある。

なお、その他の9件(3.9%)は、難病の方や、知的障害や精神障害が疑われるという段階で相談が寄せられ、障害が判明あるいは確定していない場合が含まれている。

また、これらの障害種別の相談件数割合を、次表の千葉県における障害種別の障害者数割合と比較してみると、内部障害や肢体不自由については、障害者数の割合に比べ、相談件数の割合が少なく、精神障害や知的障害、視覚障害が多い傾向にある。

〔参考〕 千葉県における障害種別の障害者数とその割合

障害種別	障害者数	割合	相談件数	割合
視覚障害	11,437	4.4%	16	6.9%
聴覚障害	11,659	4.4%	7	3.0%
言語等障害	2,285	0.9%	1	0.4%
肢体不自由	91,762	34.9%	60	25.8%
内部障害	49,311	18.8%	4	1.7%
身体障害合計	166,454	63.4%	88	37.8%
知的障害	29,732	11.3%	36	15.5%
精神障害	66,279	25.3%	76	32.6%
発達障害	—		18	7.7%
高次脳機能障害	—		6	2.6%
その他			9	3.9%
合計	262,465	100%	233	100%

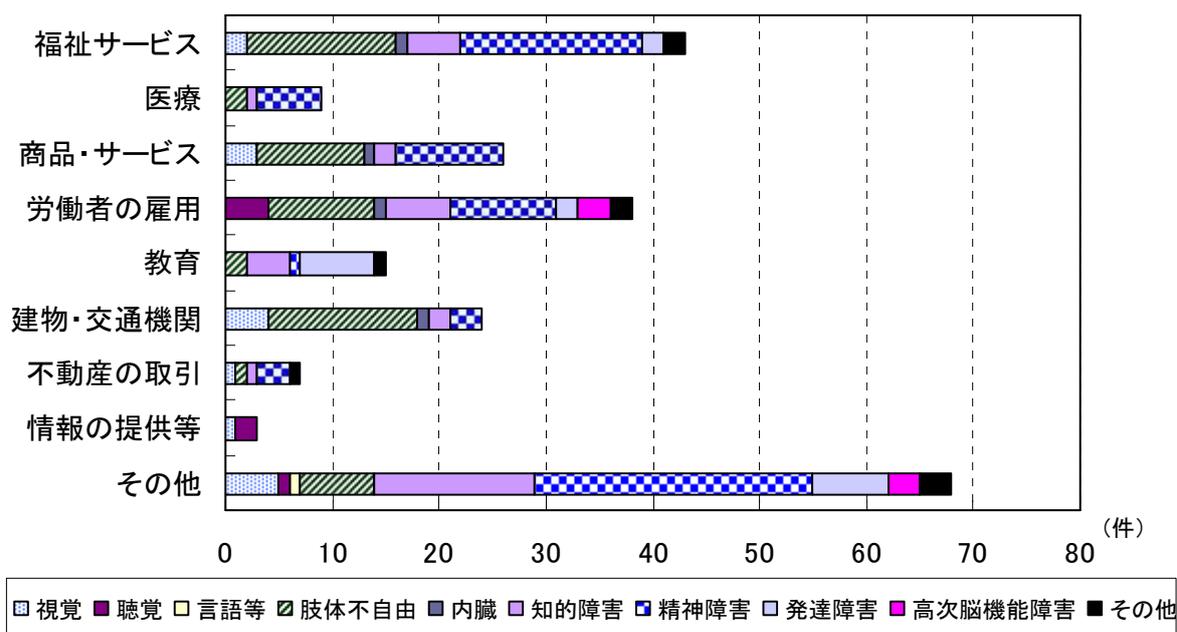
※ ・障害者数は、身体障害及び知的障害については手帳保持者数、精神障害については在院患者数と障害者自立支援医療の受給者数の合計。時点は、平成22年3月末（ただし、在院患者数は平成21年6月末）

・発達障害及び高次脳機能障害のある人の数については、手帳制度のような客観的な把握方法がないため、計上できず。

3 相談分野と障害種別との関係

	視覚	聴覚	言語	肢体	内部	(身体小計)	知的	精神	発達	高次脳	その他	計
福祉	2			14	1	(17)	5	17	2		2	43
医療				2		(2)	1	6				9
商・サ	3			10	1	(14)	2	10				26
雇用		4		10	1	(15)	6	10	2	3	2	38
教育				2		(2)	4	1	7		1	15
建・交	4			14	1	(19)	2	3				24
不動産	1			1		(2)	1	3			1	7
情報	1	2				(3)						3
その他	5	1	1	7		(14)	15	26	7	3	3	68
計	16	7	1	60	4	(88)	36	76	18	6	9	233

グラフ3 相談分野別と障害種別との関係



上表は、平成21年度に相談受付のあった233件について、相談分野と障害種別の2要素を軸に相談件数を集計したもので、グラフ3はそれを相談分野から見た状況を示している。

(1) 相談分野からみた相談状況

相談分野ごとに、どのような障害のある方からの相談が多かったかについてみると、福祉サービスの43件と労働者の雇用の38件は、他の相談分野に比べ、相談件数が多く、障害の種別を問わず様々な障害のある方から相談が寄せられているが、中でも精神障害のある方と肢

体不自由のある方からの相談が多い。

また、医療の9件については、精神障害のある方からの相談が多く、教育の15件については、発達障害や知的障害のある方、建物・交通機関の24件については、肢体不自由のある方からの相談が多い傾向がみられた。

なお、その他の68件については、精神障害のある方からの相談が最も多く、次いで知的障害のある方からの相談が多かった。

(2) 障害種別からみた相談状況

障害種別ごとに、どのような分野の相談があったかについてみると、身体障害のある方からの相談88件については、相談が多い順にみると、建物・交通機関が19件、福祉サービスが17件、雇用が15件、商品・サービスとその他がそれぞれ14件となっており、いずれの相談分野についても、肢体不自由のある方からの相談が最も多くなっている。

知的障害のある方からの相談36件については、多い順に雇用が6件、福祉サービスが5件、教育が4件となっている。なお、その他が15件と多いが、虐待が疑われる相談や隣人や家族からの差別的な言動に関する相談が含まれており、虐待に関する相談の場合、親族や同僚等関係者からの相談が多いことが特徴となっている。

精神障害のある方からの相談76件については、多い順に福祉サービスが17件、雇用と商品・サービスがそれぞれ10件となっている。知的障害の場合と同様に、その他が26件と多く、家族や近隣の人等が障害を理解してくれない、差別的発言を受けたという相談が多い。また、虐待が疑われる相談もあり、知的障害の場合と違い、障害者本人から相談されてくる場合が多いのが特徴となっている。

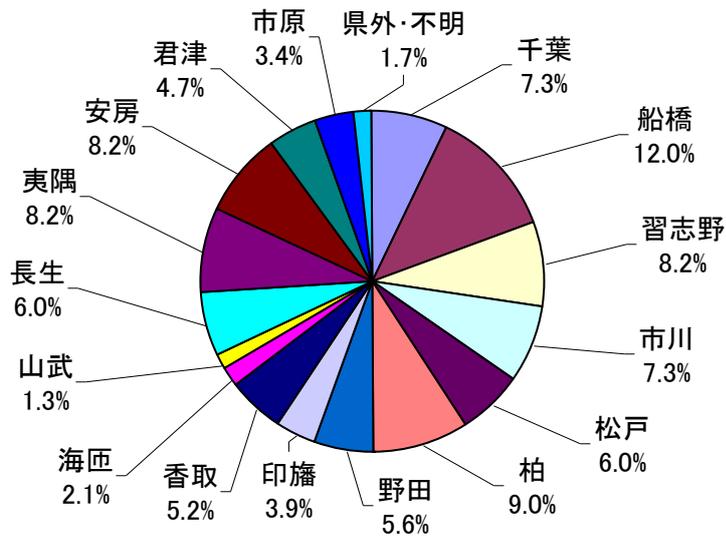
発達障害のある方からの相談18件については、教育とその他がそれぞれ7件となっている。

4 障害保健福祉圏域別取扱件数

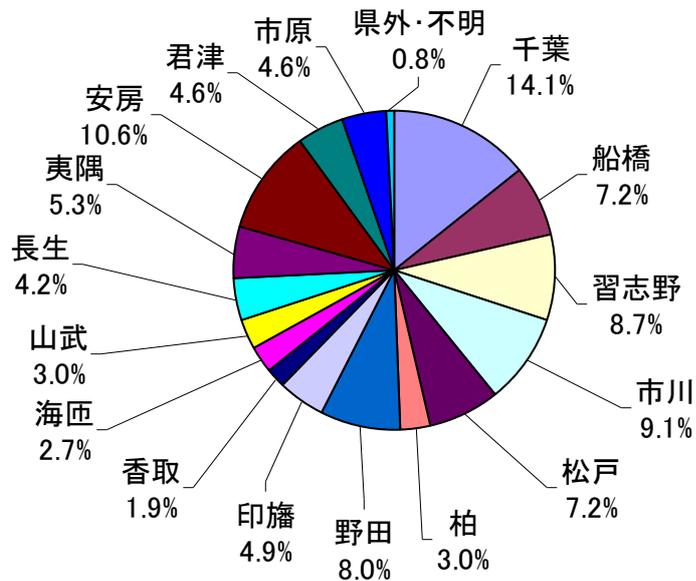
千葉	17	松戸	14	香取	12	夷隅	19
船橋	28	柏	21	海匝	5	安房	19
習志野	19	野田	13	山武	3	君津	11
市川	17	印旛	9	長生	14	市原	8
						県外・不明	4
						総合計	233

(注) 事案の発生した場所でカウントした。

グラフ4-1 障害保健福祉圏域別(21年度)



グラフ4-2 障害保健福祉圏域別(20年度)



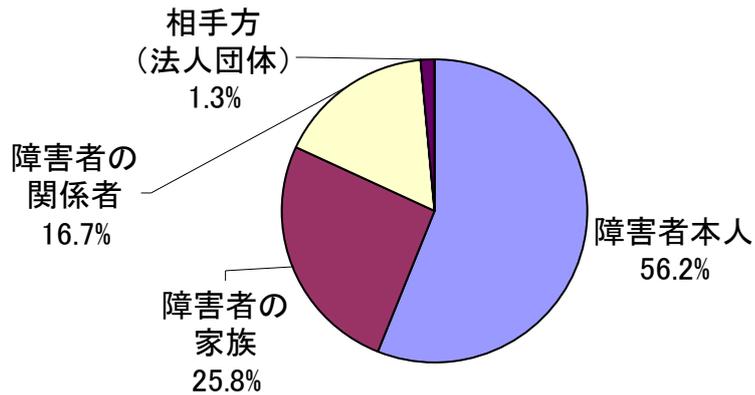
〔概況〕

平成21年度に相談受付のあった233件を障害保健福祉圏域別に整理すると、船橋が28件(12.0%)と最も多く、次いで柏が21件(9.0%)、習志野、夷隅、安房がそれぞれ19件(8.2%)となっている。

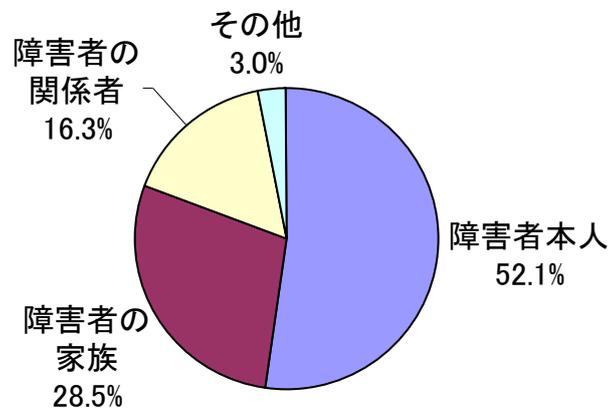
5 相談者別取扱件数

障害者本人	131	相手方（個人）	0
障害者の家族	60	相手方（法人団体）	3
障害者の関係者	39	その他	0
		総合計	233

グラフ5-1 相談者別(21年度)



グラフ5-2 相談者別(20年度)



〔概説〕

平成21年度に相談受付のあった233件を相談者別に整理すると、障害者本人からの相談が131件(56.2%)と最も多く、全体の半数以上を占め、次いで障害者の家族からの相談が60件(25.8%)、障害者の関係者からの相談が39件(16.7%)となっている。

これは、平成20年度と比較して、ほぼ同じ傾向を示している。

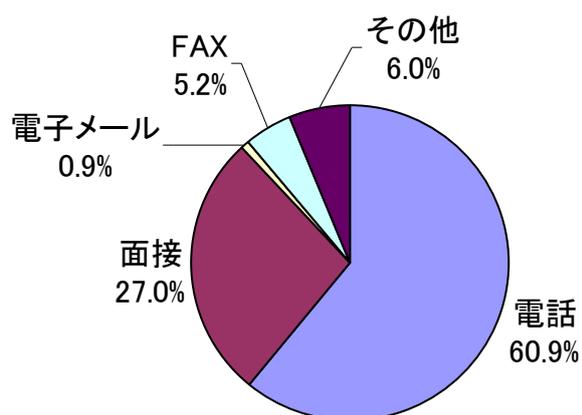
なお、本条例の相談は、障害者側だけでなく、差別をしたとされる側に当たる相手方にも相談窓口が開かれているが、平成21年度においては、法人団体の職員の方から3件(1.3%)相談が寄せられた。その相談内容としては、差別をしないために障害のある方にどのような配慮

をしたらよいかという具体的な対応の助言を求めてくるものであった。

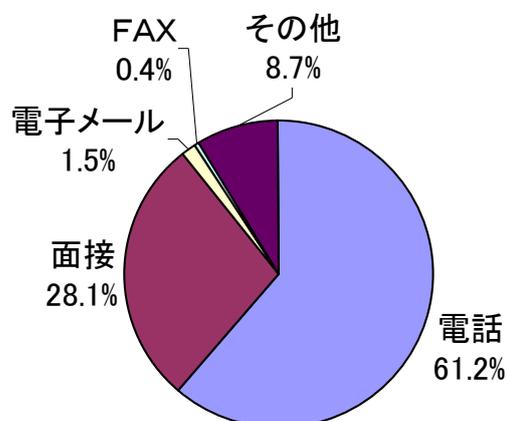
6 相談方法別取扱件数

電話	142	FAX	12
面接	63	その他	14
電子メール	2	総合計	233

グラフ6-1 相談方法(21年度)



グラフ6-2 相談方法別(20年度)



〔概説〕

平成21年度に相談受付のあった233件を相談方法別に整理すると、電話による相談が142件(60.9%)と最も多く、次いで、面接による相談が63件(27.0%)となっている。

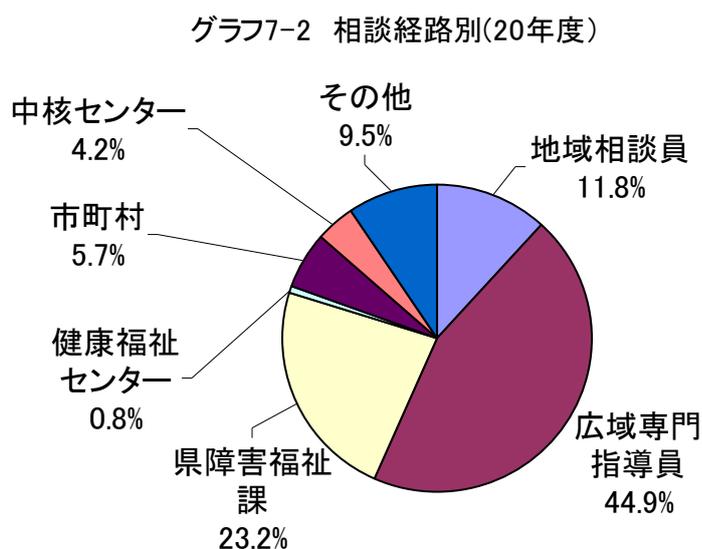
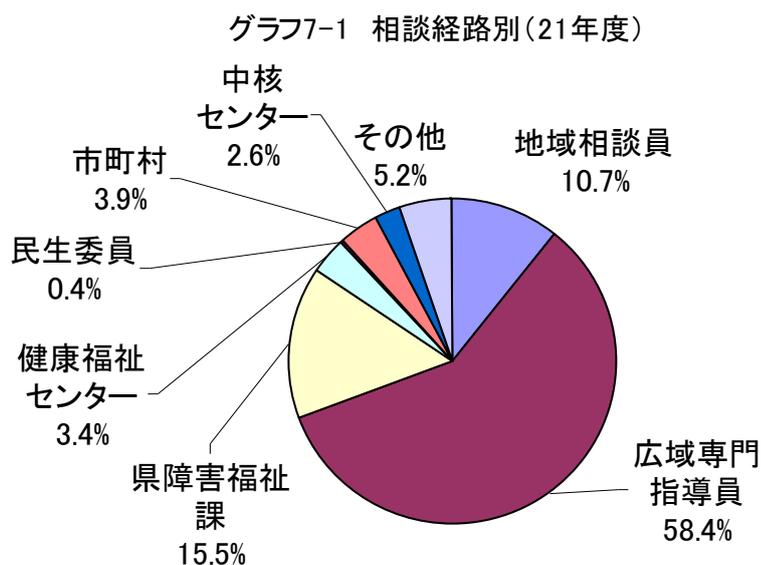
これは、平成20年度に比べ、ほぼ同様の傾向を示している。

なお、FAXによる相談の割合が12件(5.2%)と平成20年度に比べ、大幅に増えているが、これは同一者からの相談が多く寄せられたためである。

7 相談経路別取扱件数

地域相談員	25	民生委員	1
広域専門指導員	136	市町村	9
県障害福祉課	36	中核センター(注)	6
健康福祉センター	8	その他	12
		総合計	233

(注)中核地域生活支援センターの略



〔概況〕

平成21年度に相談受付のあった233件を相談経路別に整理すると、広域専門指導員が最初に相談を受けたケースが136件(58.4%)と最も多く、次いで県障害福祉課が36件

(15.5%)、地域相談員が25件(10.7%)となっており、平成20年度に比べ、広域専門指導員に直接相談が寄せられる割合が多くなっており、これは年々増加傾向にある。

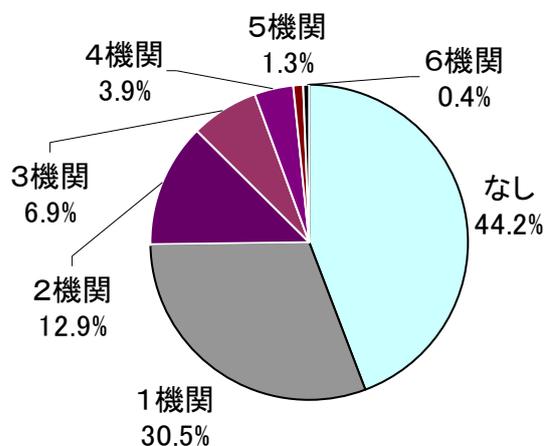
また、相談専用電話は、広域専門指導員が不在の場合、県障害福祉課に転送される仕組みとなっているため、県障害福祉課で受けた36件についても、実際は、広域専門指導員に寄せられた相談が多い。

このことは、身近な地域における相談窓口及び広域専門指導員の存在が認知されてきていることを表していると思われる。

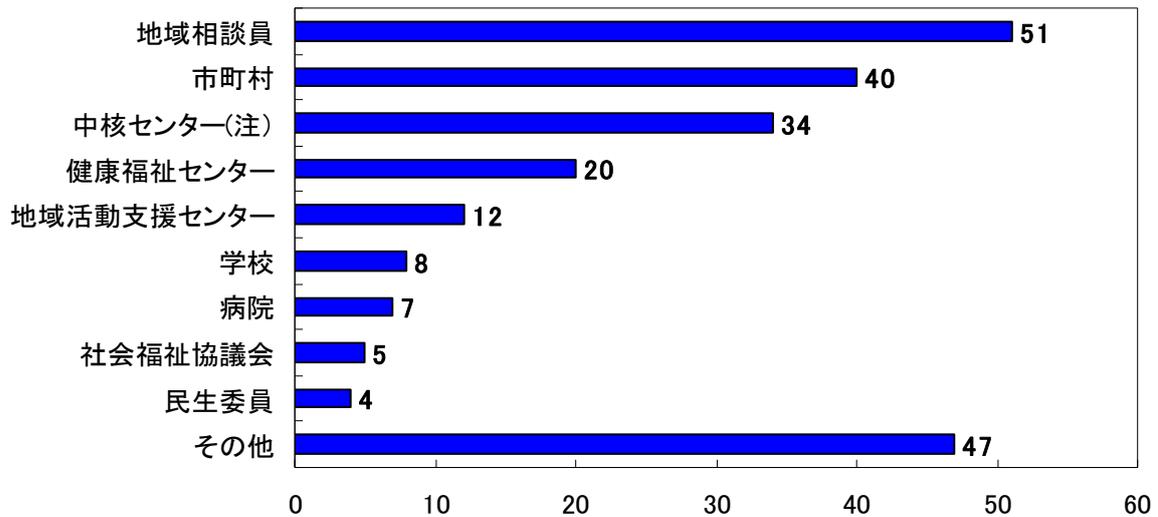
8 地域相談員や他機関との連携状況

他機関との連携の有無（件数）				
連携なし	103			
連携あり	130	内 訳	1 機関	71
		(1 事案に対する	2 機関	30
		連携機関の数)	3 機関	16
			4 機関	9
			5 機関	3
			6 機関	1
合 計	233			

グラフ8-1 1事案に対する連携機関数



グラフ8-2 連携機関と連携数(21年度)



(注) 中核地域生活支援センターの略

〔概況〕

平成21年度に相談受付のあった233件のうち、広域専門指導員が、相談活動を進めていく中で、どの程度地域相談員や他機関と連携を図り総括してきたかについて整理した。なお、継続中の事案については、平成21年度末現在の段階で連携のある機関等を抽出している。

広域専門指導員が連携したものは130件(55.8%)と全体の半数以上を占めており、そのうち1機関と連携したものが71件(30.5%)と最も多く、2機関以上の複数の機関と連携を図ったものは59件(25.3%)となっている(グラフ8-1)。このことは条例相談の問題の解決に当たっては、単に差別をしたとされる相手方との調整だけでなく、相談者を取り巻く関係機関の調整も必要とされることや、複数の関係機関が連携を図らなければならない複雑な事案が多いことを表している。

また、連携している機関等とその連携数について分類したところ、グラフ8-2に示したとおり、地域相談員が51件と最も多く、次いで市町村40件、中核地域生活支援センター34件、健康福祉センター(保健所)20件となっている。地域相談員の場合、13ページの相談経路別では、地域相談員に条例相談が寄せられてくる件数は少ない結果となっているが、寄せられた相談の問題解決に当たっては、広域専門指導員が、地域相談員の個々の専門性を考慮した上で協力を依頼し、両者が協働して活動を行っている場合が多い。

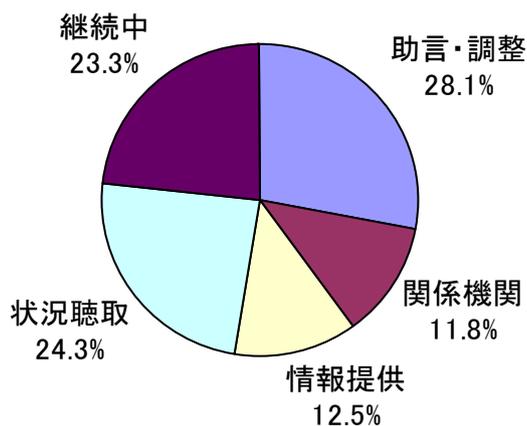
また、その他47件は、労働関係の機関や福祉関係の施設、障害児関係の相談機関、後見人等と多岐にわたっており、事案の個別性が多様であることを表している。

9 相談態様別活動状況

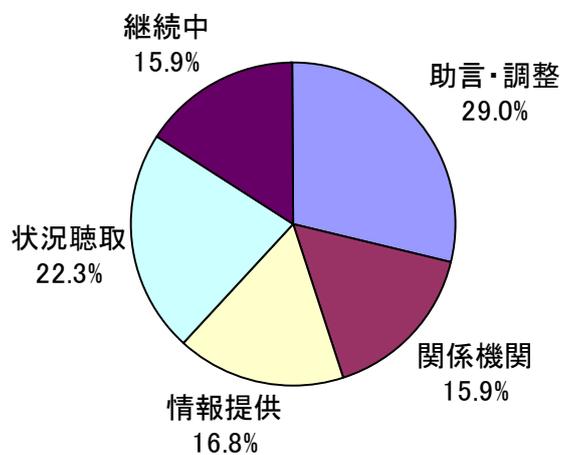
相談態様	件数	活動回数	平均活動回数
(1)助言・調整	81	1,283	15.8
(2)関係機関	34	418	12.3
(3)情報提供	36	293	8.1
(4)状況聴取	70	473	6.8
終結件数 計	221	2,467	11.2
継続中	67	785	
合計	288	3,252	

※前年度からの引継ぎ事案も含む

グラフ9-1 相談態様別(21年度)



グラフ9-2 相談態様別(20年度)



〔概況〕

平成21年度においては、年度内に相談受付のあった233件のほか、平成20年度から引き継いだ55件を含めた総計288件について、延べ3,252回の相談活動を実施した。

また、この288件のうち、221件（76.7%）は年度内に終結している。

なお、288件を相談態様別に整理すると、そのうち、助言・調整を行った事案が81件（28.1%）、関係機関につないだ事案が34件（11.8%）、情報提供をした事案が36件（12.5%）、相談者の意向等により話を聴いて終わった事案が70件（24.3%）、継続中が67件（23.3%）となっている。平成20年度に引き続き、助言・調整を行った事案の割合が多くなっており、地域相談員や広域専門指導員が双方の間に入って助言や調整をするというこの条例の本来の相談活動が、定着してきているといえる。

しかし、その一方で、状況聴取で終結した事案の割合も増えてきており、これは相談分野の中で、広域専門指導員がじっくり、相談者の話に耳を傾けたことで、相談者が気持ちの整理ができ、納得され、相手方との調整をせずに相談が終了するという事案も増えてきている状況を表している。

また、終結した221件の活動回数は延べ2,467回で、個別事案によってかなり差はあるが、1件あたりの平均活動回数は11.2回であった。特に、相談態様別にみると、助言・調整と関係機関につなげた事案は、それぞれ平均15.8回、12.3回と多くなっており、相談者だけでなく、相手方や関係機関との連絡等調整に活動を要している結果を示している。

Ⅲ 相談事例からみた状況と課題

第Ⅲ章では、平成21年度にどのような相談が寄せられたか、また、それに対しどのように活動し解決してきたのかを、相談分野別に事例を整理し、今後の相談活動のあり方と課題について考察した。

1 各分野における相談事例

(事例は、個人情報保護の観点から、実際のものを基に再構成しています。また、文章中の「本人」とは、事案の障害当事者のことを指しています。)

(1) 福祉サービス

事例1-1：施設から遠まわしに利用を拒まれているという相談

相談者：認知症の40代の夫をもつ妻

相談内容：

以前からショートステイを利用している施設に、申込みの電話をすると、その時は利用できる旨の返事がもらえたにもかかわらず、利用する直前になって「職員が休みなので利用できません。」と断られることが、最近何度も続いている。

相談者は、気をもたせるような施設側の誠意のない対応に怒りを感じると共に、意思疎通できず徘徊や飛び出し行為をする上、若く体力がある本人を、施設側は手がかかるので受け入れたくないのではないかと不信感を抱いている。

対応：

広域専門指導員は、相談者とすでに関わりのある中核地域生活支援センター職員と同行して自宅を訪問した。相談者と本人に面接し、詳しい状況を確認するとともに、条例の仕組みについて説明した。

当初、相談者は憤りと施設に対する不信感が強かったが、広域専門指導員が傾聴に努めながら面接をしていく中で冷静さを取り戻していった。そして、「今後もその施設を利用していきたいので、まずは自分で直接施設と話し合ってみたい。」との意向を示されたため、広域専門指導員は、一旦様子を見ることとした。

結果：

後日、広域専門指導員から相談者に電話をしたところ、施設の副施設長と担当者がさっそく家庭訪問し、受け入れができなかった経緯を詳しく説明してくれた。そして、今後はできる限り受け入れてくれることを確認することができたとのことで、相談者の誤解は解かれ、納得されたため、終結となった。

事例 1-2：施設から一方的に通所を休むように言われたという相談

相談者：知的障害のある方の母親

相談内容：

本人は福祉施設に通所しているが、先日施設の嘱託医が来所した際に、パニックを起こしてしまい、その嘱託医から、「すぐにでも入院したほうがよい。」と言われ、次の日から通所休止となり、以来家庭で過ごす日々が続いている。

相談者としては、これまでも本人はパニックを起こすことがあったが、このパニックには必ず理由があるため、小まめに施設職員と連絡をとって対処してきており、施設側も、ある程度このパニックについては理解をしていると思っていた。それにもかかわらず、今回、パニックの場に居合わせた嘱託医の判断だけをもって、一方的に通所休止と判断した施設の対応に納得がいけないとのことであった。

パニックを起こした日の帰宅後、本人は、これまでと変わりなく落ち着いており、主治医の診察を受けたところ、入院の必要はなく、通所には問題ないとの結果であった。

対応：

広域専門指導員は地域相談員と同行して施設を訪問した。相談者の思いを伝えると共に、施設側の事情を確認したところ、施設側としては、即通所休止を考えていたわけではなく、主治医から本人の通所は問題ないとの連絡もあったので、今回の休みは本人や家族側の事情によるものと考えていたとのこと。また、施設も心配して相談者に電話をしていたが、連絡がついていなかったことが判明した。

施設側は、相談者に対して丁寧な説明を行わないまま、嘱託医の意見だけを伝えたことで、相談者に誤解を与えてしまったことを反省し、施設側から本人及び家族に陳謝し、本人がいつ来てもいいように準備を整えて待っているとの回答が得られ、相談者にその旨を伝えた。

結果：

広域専門指導員等の調整活動によって事態の詳細が明らかになり、その後、双方の意思疎通が図られ、相談者は「広域専門指導員が間に入って後押しをしてくれたおかげで助かりました。」と話され、終結となった。

福祉サービスの分野においては、昨年度に比べ、相談件数は減少傾向にあるが、事例 1-1 や事例 1-2 のように、利用していたサービスが利用できなくなったという相談のほか、希望する福祉サービスを利用できない等の相談が寄せられている。希望する福祉サービスを利用できない理由の多くは、制度や予算の制約により、早急な解決が難しいものとなっている。

また、その他には、施設職員がじっくり相談に応じてくれないことや、職員の説明や手続きの不手際によって、サービスの利用がスムーズに進まなかったことで、障害のある方やその家

族が差別と感じ、相談に至ったというケースもあった。

このことは、事例 1-1 や事例 1-2 においても同様のことがいえ、実際は、施設側が意図的に利用を拒否したわけではなかったが、十分な説明がなかったり、職員と十分な意思疎通が図られていないため、相談者に不信感や誤解を与える結果となっている。

福祉サービスの分野においては、利用できない等の結果はもちろんであるが、その理由を十分説明しているか、あるいはその結果に至るまでにどれだけ障害のある方の状況に応じた配慮をしたか等が、障害のある方のもつ差別観に大きく関係しており、これを解消するには、当事者間のコミュニケーションや信頼関係を構築していくことが重要である。

(2) 医療

事例 2 : 主治医からきちんとした説明がなく治療を受けていることに不安であるという相談

相談者: 精神障害のある方の母親

相談内容:

現在、本人は精神科病院に入院しているが、数ヶ月前から個室に移り、身体拘束をされ、紙オムツを使用させられるようになった。身体拘束については、事前に主治医から連絡はあったが、病状や投薬について、きちんと説明を受けたことがないため、本人の入院中の様子が全く見えず、不安に思っている。

また、本当は身体拘束や治療方針などに、多くの疑問を抱いているが、他に入院できるところもなく、やっと入院させてもらえたところなので、何も言えずにいる。

相談者としては、本人の今後の見通しや入院生活がわかるよう定期的な話し合いの場を設けてほしいと思っているとのことだった。

対応:

広域専門指導員は、精神科での入院中の処遇改善の請求であれば、精神保健福祉法に基づく申し立て窓口として県精神保健福祉センターがあり、また、条例の相談活動において、医師の診断及び治療内容まで踏み込むことは出来ないと考えたため、どのような調整活動が可能かについて県条例チームや地域相談員と検討を行った。

その結果、相談者の意向は、主治医との意思疎通を図りたいということが主訴であったことから、条例の相談活動で可能な限り対応することとし、広域専門指導員と地域相談員が病院を訪問した。

まず、病院の精神保健福祉士に条例の趣旨と事情を伝えたところ、精神保健福祉士が病院内で主治医や他のスタッフを交え協議を行った。その結果、今後はその精神保健福祉士が窓口となって、主治医等との面談を調整してくれることとなった。

結果:

相談者から、「主治医と話し合いをもつようになり、病院も色々やってくれていること、息

子の状態が少しずつではあるが、良い方向になっていることがわかり、安心した。」との話があったことから終結となった。

医療の分野においては、相談件数としては少ないが、精神障害のある方からの相談が多く、事例 2 のほかにも、精神障害があることを伝えると一般科での受診を断られてしまうといった相談が寄せられている。そのほかでは重度心身障害の方が、入院した際に配慮のない対応をされたという相談が寄せられた。

なお、事例 2 はいわゆるインフォームド・コンセント（説明と同意）の問題であり、こうした問題は障害の有無に関係なく、診療の場面では起こりうるケースである。

ただし、障害のある方の場合は、コミュニケーションがとりづらいというだけで、最初から障害のある方自身に十分な説明をしてもらえなかったり、障害のある方を受け入れられる医療機関は専門性のある機関等に限られていることが多いため、その医療機関とトラブルになると行き場がなくなってしまうことを恐れ、疑問や不安を抱いても、直接言い出せないといったことが背景にあるといえる。

（3）商品及びサービスの提供

事例 3 - 1 : スポーツ観戦施設に障害への配慮がないという相談

相談者：内部障害のある方の家族

相談内容：

スポーツ観戦に家族で出かけた時に、本人が観戦席に入場する途中で体調が悪くなったため、スタッフに声をかけ、観戦席に行くために車椅子の借用とエレベーターの使用を求めたが断られ、家族が支えて、やっと観戦席まで行き観戦した。

また、しばらくしても体調が回復しないため、早目に帰ろうと、本人を車に乗せるため、スタッフに入場口付近に車を止めさせてもらえるように頼んだ。しかし、その頼んだスタッフは了承してくれたにもかかわらず、引き継いだスタッフは、本人を見て、「ひとりで歩けるじゃないか。」と、呈示した障害者手帳を確認もせず、入場口付近への停車を拒否した。

家族は、施設スタッフの本人への対応に納得が出来ず、後日、施設側に、直接抗議をしたが、何も対応がとられなかったため、条例相談窓口にご相談した。

また、本人は障害があっても、スポーツ観戦を楽しみにしているので、今後も安心して観戦できるよう対応を考えてもらいたいとのことだった。

対応：

広域専門指導員と地域相談員で事情を確認するため、施設を訪問したところ、観戦席に行くエレベーターは元々設置されていないこと、車椅子は必要な方が使えるよう配置はしてあるが、スタッフの多くがアルバイトで入れ替わりが激しいため、事情を理解しておらず、説

明も不十分であったのかもしれない。スタッフの対応が不適切であり、不愉快な思いをさせてしまったとして謝罪があった。

また、その施設ではお客様の色々なトラブルが発生しており、中には障害者を装って優先して入場させてほしいとか、市販されている車椅子マークのステッカーを貼って、障害者用の駐車場を利用しようとする方がいるため、その対応に苦慮している実情があるとのことであった。

広域専門指導員は、内部障害等の一見障害がないように見える方の生活のしづらさなどについて理解を促し、今後の改善について依頼した。

結果：

相談者に状況を報告したところ、「広域専門指導員から、相手方に話をしてもらったことで、本人の思いが伝わり、施設側の事情もわかった。また、怒りを抑えることが出来ないままではいたが、広域専門指導員にじっくり話を聞いてもらったことで、怒りを納めることができた。」と話され、終結となった。

事例 3-2：銀行の窓口で一定の配慮をしてほしいという相談

相談者：視覚障害のある方

相談内容：

最近、各銀行に、視覚障害者対応 ATM（現金自動預払機）（※）が設置されるようになってきているが、視覚障害者対応 ATM には、振込機能がついていない。しかし、そのために窓口で振込みをするのは、振込手数料が ATM を利用するより高いので納得がいかない。

そこで、一般の ATM を使い、行員に手伝ってもらいながら振込みをしたいと思い、その旨を銀行にお願いしたが断られた。

行員の手伝いを認めるか、それが駄目なら、視覚障害者対応 ATM に振込機能を付けるようにしてもらいたい。

（※視覚障害者対応 ATM とは、ATM にハンドセット（テンキー付き受話器）が備え付けられており、その受話器から流れる音声案内により視覚障害のある方でも操作をすることが出来るもので、多くの銀行が導入しているが、機能として引き出しや預け入れは出来ても振込みが出来ない状況となっている。）

対応：

広域専門指導員が本人の意向を確認したところ、普段は利用する銀行ではないとの理由で、相手方である銀行に対して、具体的な働きかけは望まなかった。そのため、相談のあった銀行及び他の銀行においての ATM での振込み手続きの際、障害のある方への配慮に関する情報を聴取し、本人に報告することとした。

各銀行に情報聴取したところ、ATM においては、個人の暗証番号を入力しなければならない等の理由から、行員の代行は出来ないこと、また、振込み機能を視覚障害者対応 ATM

に導入するためには、膨大な振込先情報や音声案内機能を取り込む必要があり、現在の技術水準では実施困難とのことであった。

結果：

聴取した情報について、本人に伝えたところ、「銀行側の事情はわかったが、自分のように視覚に障害のある人が銀行を利用する際、不便をしている事実を理解してもらい、今後銀行はできる限りの配慮をしてほしい。」と話され、終結となった。

商品及びサービスの提供の分野においては、事例 3-1 のほかに障害を理解してもらえず、配慮のない対応をされたとの相談や、事例 3-2 と同様に視覚障害のある方が署名ができないためにサービスの利用ができなかった等の相談が寄せられた。

その他にこの分野においては、店員等に品物をとるのを頼んだら嫌な顔をされた、レジでの精算を急かされたなど、表情やしぐさによって傷ついた等の相談などが多く寄せられている。

この表情やしぐさ等による言動については、条例で規定する差別に該当するかの判断が難しく、また、相談者も調整活動を望まないこともあり、具体的な活動をすることはできなかった。

そのためこうした相談に対して、広域専門指導員は、相談者の話に耳を傾け、心情に寄り添い、個別の調整活動ではなく、該当する店舗等を訪問し、障害のある方への理解を促す活動を展開した。

また、この分野においては、仮に個別事案として問題解決が図られても、担当者や店舗が変わるとまた同様の問題が生じる可能性があるなど、個別の取組みだけでは根本的な解決に至らない制度や慣行上の課題を残している。

そこで21年度は、事例 3-2 のように視覚障害のある人が、銀行を利用する際の課題を検討するため、推進会議において、視覚障害のある方が銀行サービスを利用しやすくするためにはどのような配慮が必要かについて、障害のある方と銀行が直接話し合う機会をつくり、検討を重ねてきた。その結果、窓口対応における細やかな配慮などについて双方で確認し合うことができ、行員が代筆できる書類の範囲や代筆を行う際の手続きを整理し、また、視覚障害のある方が窓口を利用して振込みをする際の手数料を、ATM利用の場合と同額に引き下げることによって窓口を利用しやすくしたなどの成果が得られた。

(4) 労働者の雇用

事例 4-1：職場の上司が障害を理解してくれないという相談

相談者：高次脳機能障害のある方

相談内容：

福祉施設で働いているが、施設の上司が替わってから、いじめられているように感じる。

対応：

本人は、怒りっぽいなどの感情障害やコミュニケーション障害があることから、周囲とトラブルを起こしやすい傾向にあった。前の上司はその点を理解し対応してくれていたようであるが、上司が替わったことで、これまでのやり方では上手くいかなくなり、混乱しているようだった。

本人は相手方である上司との調整を望まなかったため、広域専門指導員は本人の話を傾聴しながら、上司の発言した意味は、本人の受け取った意味とは別の意味にも受け取れるのではないかと、疑問に感じたことについては、自分から聞いてみてはどうかなど、上司と上手く関係が持てるよう具体的な助言をし、しばらく様子を見ることとした。

結果：

後日、広域専門指導員から本人に電話をしたところ、「上司の態度が前とは違うように感じられ、障害についてもだいぶ分かってくれるようになってきているので、気が楽になった。」との話があり、本人が精神的にも安定し、仕事への意欲も見られたことから終結となった。

事例４－２：職場で本人の能力に適した配置をしてもらえていないという相談

相談者： 20代の知的障害のある方の母親

相談内容：

本人は職場内で配置転換があっってから、軽作業しか任せられなくなったようで、本人に見合った仕事を与えられていないのではないかと、また、それは職場の上司や同僚からの嫌がらせではないかと心配している。事業所の本社やハローワークにも相談しているが改善していない。また、これまで相談者と事業主側とで話し合いをしたことはないとのことだった。

対応：

本人からは直接話を聞くことが出来ず、あくまで母親からの相談となった。

広域専門指導員と地域相談員とで職場を訪問し、事業主側に事情を確認したところ、初めに配属された部署は、スピードと正確さを要求されるところで、本人がついていけなかったため、社内で検討し、別の部署に転属させた。転属先の同僚は色々よく面倒を見ていたが、それにもかかわらず、嫌がらせを受けているのではないかと条例の窓口で相談されていたことに、事業主側としては驚くと共に、直接相談してもらえなかったことを残念に思っていると話された。

その後、広域専門指導員は、事業主と相談者を交えて、本人が長く働き続けられるようにすることを前提に話し合いを行った。

結果：

話し合いの結果、お互いの思いを伝え合ったことで、相談者も安心され、終結とした。

また、今後の就労に係る本人と事業主のサポートについて、障害者就業・生活支援センターに支援を依頼した。

労働者の雇用の分野において、比較的多く寄せられた相談は、「障害の特性を理解してもらえず、職場で配慮をしてもらえない。」という内容のもので、これが発展すると事例 4-1 や事例 4-2 のように「いじめや嫌がらせを受けている。」「解雇されるかもしれない。」といった形で相談されてくる場合が多く、そこには相談者と事業主側の双方のコミュニケーションの不足やすれ違いが生じていることも少なくない。

また、事例 4-1 や事例 4-2 のように上司の交代や配置転換などの環境の変化は、障害のある方にとっては、大きなストレスとなり、戸惑いも大きいと想像される。特に、事例 4-2 のように障害のある方が若い年代であれば、その家族も同様にストレスを抱えていることが多い傾向にあるといえる。

事業主側は、障害のある方を雇用する際は、このような状況や障害のある方の個別性を理解し、コミュニケーションをとっていく必要があり、場合によっては、家族あるいはその障害のある方を支援している関係機関の職員とも連絡を小まめに取り合うことで、行き違いや誤解を最小限に食い止めることが出来るのではないかと考える。

また、事例 4-1 のように、具体的に本人がどのような場面で戸惑っているのかを聞きながら、その時の対処の仕方やものの見方についてアドバイスするだけで、障害のある方も落ち着きを取り戻し、状況が好転する場合も少なくないと考えられ、障害のある方やその家族が、日ごろから身近に相談できる窓口などのサポート体制が重要となる。

更に、事例 4-2 では、事業主側から、「自分たちは努力をしてきたにもかかわらず、嫌がらせととられてしまうこともあり、自分たちのことも理解してもらいたいと不満に思っていた。今回、広域専門指導員が来てくれ、自分たちのことも話が出来、少し気が楽になった。」との発言もあり、事業主側もどう対応してよいか困っている実態があることから、事業主が相談できる窓口も重要である。

条例相談活動では、広域専門指導員が中立の立場で間に入り、双方の関係の維持・修復を図ることで、障害のある方が、今後前向きに取り組んでいけるような支援を中心に行っているが、障害のある方の雇用に関しては、今後は障害者就業・生活支援センター、ジョブコーチ等労働の専門職の早い段階でのサポートがより重要になってくると思われる。

(5) 教育

事例 5-1 : 他の子どもと同じように運動会に参加させたいという相談

相談者：肢体不自由のある小学 6 年の子どもの母親

相談内容：

昨年の運動会では、本人は歩行器を使用して徒競走に参加したところ、本人がゴールする前に次の走者を発走させたり、他の競技では本人だけ母親の付き添いを求められるなど、学校の対応について不満に思ったが我慢した。

しかし、今年は小学校最後の運動会なので、競技に一人の児童として参加させたい。そのため本人の意向を汲んだ配慮をしてほしい。

対応：

広域専門指導員は、母親が同様に相談をしているという特別支援コーディネーターにまず連絡をとり、事情を確認した上で、学校の会議に参加した。

当初は、配慮することはできないという意見と、本人の意向や努力を認め、できる限り配慮すべきではないかという意見に二分されていたが、広域専門指導員から条例の趣旨等を説明し、本人への対応についての話し合いをお願いしたところ、可能な限り本人及び相談者の意向に沿う形で対応することとなった。

運動会当日は、入退場やダンスは母親の付き添いなしで、他の児童が車椅子を押すなどのサポートに付き、徒競走は本人がゴールするまで次の走者を発走させず、進行が滞っても、場内のアナウンスで、周りの人に理解してもらえるような配慮等を行った。

結果：

相談者は、「学校の理解が得られ、対応をしてもらえたことで、本人にとって楽しく思い出に残る運動会となった。」と話され、終結となった。

また、特別支援教育コーディネーターからは、「他の児童たちも自主的に本児への配慮を行っている姿を見て、子どもの力を見直すきっかけとなり、取り組んでよかった。」という意見が聞かれた。

事例 5-2：修学旅行に両親の付き添いを求められたという相談

相談者：自閉症児の両親から相談を受けた関係団体の役員

相談内容：

両親は、本人の修学旅行について、学校と話し合いを重ねてきたが、学校側から提示される条件がだんだん過重なものとなり、最終的には両親が付き添い、自家用車に本人を乗せて行くことを求められた。両親からしてみれば、それでは修学旅行の意味がないため、結局、修学旅行には参加しないことにしたと相談を受けたが、学校の対応に納得がいかない。

対応：

広域専門指導員は、両親はもとより、学校からも直接事情を確認する必要があると判断し、相談者から両親にその旨伝えてもらうこととした。

結果：

両親は条例の調整活動を望まなかったため、相談者の話を傾聴するにとどまった。

ただし、今回の事案を通して条例をより周知していく必要性を感じ、広域専門指導員は教育委員会や学校に対して、条例の周知活動を行った。

教育の分野においては、事例 5-1 のように、教師や他の児童・生徒から障害について理解が得られず、障害のある児童・生徒に対し配慮のない対応をされているとの相談や、事例 5-2 のように授業や校外行事等に親の付き添いを求められたという相談、入学を拒まれた、転校を迫られた等の相談が寄せられた。

また、事例 5-2 のように、相談はしたが、学校側との関係を悪くしてしまうのではないかと、居づらくなるのではないかと等の心配から、調整活動まで望まない事例も少なくない。

こうした相談に対し、広域専門指導員は調整活動を行わない場合でも、可能な限り多くの学校や教育委員会に対して条例を理解してもらうための周知活動を行ってきた。

その一方で、調整活動等で学校に事情を確認すると、学校側も障害のある児童・生徒の対応について苦慮している実態も明らかになった。

今後は、特別支援教育コーディネーターやスクールカウンセラー等との連携を図り、個々の相談活動だけでなく、教育現場の支援体制も含めて、障害の理解を一層深めるような取組みが必要である。

(6) 建物等及び公共交通機関

事例 6-1 : 点字ブロックが物などで塞がれているために移動しにくいという相談

相談者：視覚障害のある方

相談内容：

本人がよく利用する公民館で、点字ブロック上で立ち話をしたり、物が置かれているという場面に度々遭遇し、移動に困難を来している。障害のない人が点字ブロックに無関心、若しくは知らないのではないかと。なんとか周知を図り、改善してほしい。

対応：

広域専門指導員が現地を確認するとともに、公民館管理者に事情を伝えたところ、可能な範囲で改善していきたいとの回答を得、後日、点字ブロックの啓発ポスターを館内に掲示し、障害のない人へ問題提起と協力を求めてくれた。

結果：

上記について、本人に伝えたところ納得されたため終結となった。

事例 6-2 : よく使う道が、段差等で歩行しにくく危険であるという相談

相談者：肢体不自由の方

相談内容：

よく使う歩道は段差や凸凹がきつくと、雑草が歩道にかかるほど伸びているため歩きにくい。また、人がやっとすれ違えるくらいの狭さの上、店舗に駐車する車のはみ出ししていることが

多いため、より狭くなってしまい危険が伴う。すぐに解決するとは思っていないが、困っていることを相手方に理解してもらい、1つでもよいので改善してほしい。

対応：

広域専門指導員と地域相談員は、その歩道を管轄する県地域整備センターの職員と現地調査に行った。

県地域整備センターからは、設計的に変更することが難しい箇所はあるが、改善できる点は市の道路管理課と協議しながら改善すること、また、違法駐車に該当する点は警察から指導してもらうよう伝える等の協力が得られた。

また、問題となっている店舗にも事情を伝えたところ、店舗のオーナーから「今後、お客様や業者の方の駐車には注意していきたい。」と理解を示してもらえた。

結果：

歩道の拡幅等は出来なかったが、歩道に伸びた雑草を刈り、凸凹になっていたところはコンクリートでフラットにし、安全のためのガードレールが取り付けられた。

また、店舗からの協力も得られ、歩道へのはみ出し駐車を減らすなど、可能な限り危険箇所は改善され、本人は「とても歩きやすくなり安心した。」と納得されたため終結となった。

事例 6-1 の他にも点字ブロックについて、街の中や駅のホームなどにおいても同様の体験をしているという相談が寄せられているほか、依然として事例 6-2 のように、道路や建物がバリアフリーになっていないため利用しにくいといった相談や、交通機関における乗車拒否といった相談が寄せられている。

中でも道路や建物がバリアフリーになっていないという相談の多くは、バリアフリー新法や各自治体における福祉のまちづくり条例上は基準を満たしているが、障害のある方の個別性までには対応していないというのが実態で、予算の制約等からすぐに解決に繋がらないことも多い。

しかし、条例の相談活動では、障害のある方の暮らしにくさなどの実態を伝え、制約のある中で可能な限りの対応をしてもらえないか、また他の社会資源で対応できないかなどの検討を依頼している。

(7) 不動産の取引

事例 7：障害があることを理由にマンションの入居を断られたという相談

相談者：視覚障害のある方

相談内容：

マンションの入居を希望したが、「火事を出されると困る。」という理由で、オーナーから契約を拒否された。

対応：

広域専門指導員は、オーナーとの仲介を担っている不動産業者に事情を確認した。

その不動産業者によれば、現在本人が住んでいる住居を扱う不動産業者から、単身生活には全く問題がないことを聞き、それをオーナーに伝えたが、「火を出されると困る。」「(別の家で火事があった場合も)逃げ遅れると困る。」等を理由に契約を断られたとのことであった。

条例について説明をしたところ、その不動産業者は理解を示し、再度オーナーに交渉してくれたが、「階段があり、転倒されては困る。」「何かあったら、誰が責任をとるのか。」等と、不安材料が払拭できなかったため、契約を結ぶには至らなかった。

また、広域専門指導員が直接オーナーに会うことも出来なかった。

結果：

本人に経緯を説明すると、「今回は仕方がない。現在のマンションに住みながら空きを待ちたいと思う。今後は、自分と同じように障害のある方が、アパートなどに入居する際に差別を受けないようにしてほしい。」とのことだったので、個別の相談活動としては終結となったが、今回の不動産業者を通して、県内で関連する店舗の代表が集まる会議において、条例の趣旨を説明し、障害のある方への理解と協力を求めた。

不動産の取引の分野においては、事例7の視覚障害のある方以外にも、肢体不自由や精神障害など障害のあることを理由に入居を断られた相談があったほか、精神障害のある方が周囲とトラブルとなり、立ち退きを迫られるなどの相談が寄せられた。

オーナーには、不動産の売却や賃貸等において、自由に相手を選んで契約を締結する「契約自由の原則」が認められているものの、条例の相談活動では、障害のある人が障害のない人と同等に地域で暮らすことが出来るように、誤解や偏見を取り除き、障害についての一定の理解を促していくような取組みを行っている。

しかし、事例7では、相手側であるオーナーに直接事情を確認し、調整活動を進めることが出来なかった。それは、オーナーが接見を望まなかったことはもちろんであるが、仲介する不動産業者も、不動産業者の慣例で、オーナーと接見する機会を設けられなかったためであった。

不動産業者からは、条例の趣旨について、理解をしてもらえることが増えてきているが、前述のように不動産業者によるオーナーと入居希望者との間の仲介という壁がある現状では、オーナーに理解を促すための活動は困難な状況にあるといえる。

一方で、この分野では、障害のある当事者からだけでなく、相手方に当たる不動産業者から相談を持ち込まれる事案もあった。

特に、精神障害のある方の場合、病状の安定が地域生活を送る上で重要となるが、妄想、幻聴等病状の不安定さが疑われ、そのために隣人とトラブルになったり、ゴミ捨て場の清掃当番

が出来ないなど、その自治会での規則を守れないためにトラブルとなるケースがあり、このような調整に不動産業者も困っているといった実態も浮き彫りになった。

そのため、障害のある方だけでなく、入居を受け入れる側であるオーナーや地域住民にとっても安心と安全の確保が図られるよう、保健や医療を含めた関係機関と連携しながら解決を図っていくことが重要になる。

(8) 情報の提供等

事例8：緊急通報用紙を作成し、緊急時の連絡をしやすくしてほしいという相談

相談者：聴覚障害のある方

相談内容：

聴覚障害のある方の中には、家に閉じこもりがちな一人暮らしの人もおり、急病等緊急事態が発生した場合、どう連絡をとっていいか不安を抱えながら生活している人が多い。また、手話が上手く使えなかったり、文字を書くことを苦手になっている人もいる。

そのため幾つかの項目を記入するだけで、大体の状況が伝えられるような定型の緊急通報用紙を作り、それを使って外部に知らせることが出来ればよいのではないかと考える。市が発行している「障害福祉のしおり」などに緊急通報用紙を添付してもらおうなどして、多くの聴覚障害のある方に配布できるようにしてほしい。

対応：

広域専門指導員が、市担当課に事情を伝えたところ、理解が得られ、「障害福祉のしおり」の改訂版を印刷する際に緊急通報用紙を添付してくれることとなった。

結果：

本人に結果を伝えたところ、「地域と繋がっていない聴覚障害のある人々にとって大事なコミュニケーション手段になる。」と納得され、終結となった。

情報の提供等の分野においては、相談全体として件数は少なかったが、すべて聴覚障害や視覚障害のある方からの相談であった。事例8のほか、新型インフルエンザワクチン接種に関して、相談専用窓口にFAX番号やメールアドレスの案内がないために、聴覚障害のある方は利用することが出来ないといった相談が寄せられた。

障害のある方に対する日常の情報の提供はもちろんのこと、21年度は、新型インフルエンザの感染拡大などの健康危機管理や、地震、津波、大雨などの災害時緊急連絡体制など社会的に重要な情報について、聴覚障害や視覚障害のある方等に対する情報保障の課題が浮かび上がってきた。

県では、障害のある方にきちんと情報を伝えるため、21年度は推進会議での議論をもとに、まず、県が率先して取り組んでいくための指針として、「障害のある人に対する情報保障のた

めのガイドライン」を作成した。そして、県職員へ周知し、県の各機関で、このガイドラインに沿って対応するようにと努めている。また、県内市町村や民間へもガイドラインの趣旨について普及を図っている。

(9) その他

事例9-1：不確かな相手から嫌がらせを受けているという相談

相談者：視覚障害のある方

相談内容：

1年ほど前から、マンションの天井から誰かに部屋をのぞかれている。警察やマンション管理事務所に相談したが取り合ってもらえない。自分に障害があるために嫌がらせを受けている。

対応：

広域専門相談員は、本人の話を傾聴したところ、差別による問題ではないと判断したが、本人は、この件について差別を受けていると感じており、また、支援機関による本人へのサポートが必要であると判断したため、本人と信頼関係が築けるような対応を心がけた。そして、本人の了承を得て、地区担当の民生委員に会い、その後本人宅を訪問した。

民生委員からは、本人の言っている嫌がらせについての事実はなく、すでに1年前から本人のつじつまの合わない不穏な言動を把握しており、見守りを含めた関わりをしていたことが明らかになった。

しかし、このような状況にありながらも、本人は単身生活を何とか送ることは出来ていたため、引き続き、地域の見守りの中で生活できるようにするために、本人には、民生委員のほか、市の保健センター、かかりつけ医等に事情を伝え、今後の支援について依頼することの了承を得た。

結果：

関係機関に繋がったことをもって、条例の相談を終結した。

事例9-2：家族から虐待を受けているという相談

相談者：知的障害のある方の妹

相談内容：

長兄家族と住んでいる本人が、日常的に長兄から暴言・暴力を受け、食事もたまにしか分けてもらえていないとあって、相談者宅に現在逃げてきている。相談者としては、このまま一緒に生活し続けることは難しいため、出来るだけ早く本人の居場所を考えたいとの相談であった。また以前、町役場や中核地域生活支援センターに相談したこともあるとのことであった。

対応：

広域専門相談員は相談者の話を聞いた後、相談者の了承を得て、以前に関わりのあった町役場と中核地域生活支援センターに状況を確認した。虐待に関しては、それぞれ見解に相違があったため、早急に関係者会議を開催し、今後の支援について共通認識を図った。

その後、相談者と本人に面接。緊急を要する事態はなかったが、本人が長兄宅に帰ることを拒んだため、一時的に施設に入所をしてもらい、そうした状況の中で長兄からも事情を確認した。長兄も、本人に対して時に声を荒げてしまう等行き過ぎた点があったことを認め、本人の今後の生活支援について一緒に考えていくことに同意した。

結果：

関係機関や長兄の協力を得て、必要な療育手帳や障害年金の手続きの申請や施設入所等の検討と準備を重ね、最終的に本人は授産施設に入所することとなり、本人、相談者も安心したことから終結となった。

第Ⅱ章でも触れているが、年々8つの相談分野に分類できないその他の相談が増加しており、精神障害、知的障害、発達障害のある方からの相談が多い。

事例 9-1 のほかにも、スーパーで変な目で見られた、家族から単身生活することを反対されている等、障害について家族や周囲の人が理解してくれず、差別的な言動を受けた等の相談が寄せられ、差別観の多様性が認められた。

しかし、本条例では、差別的な言動が条例で規定される差別に該当するかの判断が難しい場合もあるため、調整活動を行うに当たっては、かなり苦慮しており、時間を要することも多い。こうした相談に対しては、まず障害のある方の心情を汲み取り、障害のある方が前向きに取り組んでいけるよう働きかけていくことが重要となる。

また一方で、差別的な言動が虐待に当たる可能性もあるため、状況聴取については丁寧に聴かなければならないともいえる。

そのため、障害のある方やその家族の訴えだけでなく、障害のある方と日ごろから深く関わっている支援者等がいれば、その支援者等からも生活背景など客観的な情報を把握する必要がある。

更にまた、事例 9-2 では、相談をきっかけに本人や家族と関わりをもち、事情を確認したことで、療育手帳をはじめ、様々な福祉サービスに全く繋がっていなかったことが明らかになった。これは、長年、地域の中で障害があることを隠し、本人の介護を家族で抱え込んでしまっていたためであった。

このような問題は、この事例に限ったことでなく、まだまだ地域の中に埋もれてしまっている可能性があり、こうした事例の掘り起こしをしていくためにも、関係機関がそれぞれの役割を果たしながら、連携を密に図っていくことが重要である。

2 相談活動のまとめ

(1) 個別性に配慮したきめ細かな相談活動

障害のある方やその家族から、「以前は、理不尽な思いを抱いても、じっと我慢したり、泣き寝入りしてしまっていたが、この条例ができたことで、自ら声に出して相談できる場ができた。」と言われることが多くなってきている。

しかし、こうして自ら相談してこられる障害のある方等は、ほんの氷山の一角に過ぎないということを常に念頭においておく必要があり、たとえ相談されてきたとしても、怒りや悲しみで、自ら受けた出来事をきちんと説明することが難しかったり、何度も躊躇して、やっとの思いで不安を抱きながら相談されてきている場合も少なくない。

そのため、この条例の相談窓口は、まず相談しやすい窓口であること、特に初回相談では、相談者の不安を取り除き、安心して相談できる関係を築き、相談者の気持ちに寄り添いながら傾聴することが重要となる。

そして、この傾聴とともに重要なのがアセスメントであり、このアセスメント如何でその後の問題解決の展開が大きく変わってしまう。そのため、相談されてきた経緯や何が問題になっているか等、相談の本質を掘り下げ、また、表層的な訴えだけにとらわれず、隠れた差別の問題を見落とさぬよう、具体的に情報を収集、整理し支援方法を検討していくことが重要となる。

更に、このアセスメントをよりの確に行うため、相談の第一報の多くが電話によるものであるが、調整活動を行うにあたっては、地域に出向き、相談者あるいは障害当事者に直接会うことを基本としている。これは、差別の問題は、その障害のある方の生活している地域や環境と密着していること、直接会うことで、その方の障害の特性やそれに伴う生活のしづらさなどが具体的に把握できるからであり、信頼関係を築いていく上でも必要であると考えからである。

そして、差別をしたとされる相手方に対しても、可能な限り直接訪問し、顔と顔を合わせた中で、事情を確認しながら調整活動を行っている。

このように地域に出向いていくといったアウトリーチをして、問題の解決に向けて取り組んでいく仕組みは、この条例の相談活動の特徴であり、その意義も大きいものとする。

(2) 障害当事者のエンパワメントの視点に立った関わりの必要性

本条例では、差別を、日常生活・社会生活の場面に応じて8つの分野における不利益な取扱いと合理的な配慮に基づく措置をしないことと定義しているが、寄せられる相談は必ずしもこの条例で定義する差別に分類できるものばかりでない。

第Ⅲ章の1でも触れてきたように、「表情やしづさなどによる差別的な扱いを受けた。」といった言動に関する相談や、日常の人間関係の中で起こりうるトラブルに関する相談が寄せられるなど、障害のある方の受ける差別観は多岐にわたっていることが浮き彫りになってきている。

条例で定義する差別に関する相談であれば、条例を根拠に調整活動をすることはできるが、こうした差別的な言動等の相談については、個々によって差別の認識が異なるため、障害を理由としている差別なのかの判断をするのは難しく、また、こうした場合、差別したとされる相手方に向けた調整活動が、必ずしも有効であるとは言えないため、その解決にはかなり苦慮しているというのが実情である。

そのため、広域専門指導員等は、差別したとされる相手方に対して、相談内容を持ち込んで調整活動をするだけでなく、時には、障害のある方あるいはその家族が、今後どのように社会とつながり、あるいは人間関係を構築していくかという視点に立って、カウンセリング的関わりを通し、自らの持っている力を発揮し、前向きに生活していけるよう、いわゆる障害当事者のエンパワメントの視点に立った関わりをしている。

このことは、事例 4-1 でも示しているように、障害のある方自身が、遭遇した場面について別の見方が出来るようになったり、別の立ち回り方がわかれば、差別と感じられなくなるという場合もあるということとも関連している。

また、他の事例においても「話を聞いてもらえただけでよかった。」、「今度同じような場面に遭遇した時は自分から言ってみます。」等の声が聞かれたように、相談したことをきっかけに、障害のある方が自信をもってこれからの生活を送っていけるようになった例もある。

そして、障害のある方が、障害のない方と同等の生活を送る権利を声に出していけるよう、調整活動においても、障害のある方が、その問題を広域専門指導員等と一緒に取り組んで解決していくことで、主体的に生きる存在として自らを認識し、取り組んだ結果に対する達成感あるいは自信を獲得するとともに、障害のある方自身が、引き続き社会で自分らしく生活できるようになることを意識して活動している。

(3) コミュニケーションの橋渡しの役割

個別の相談活動を通して見えてきた共通のキーワードは、コミュニケーションである。

ここでいうコミュニケーションとは、2つの意味があり、1つ目は、事案の発生した当事者間のコミュニケーションに不足や支障が生じていることを指し、このことが差別の相談に至る直接的な要因になっているものである。

つまり、当事者間の調整活動を進めていくと、差別をしたとされる相手方にとっては、意識的あるいは意図的に行った明らかな差別というより、差別しているつもりはないのに、結果的に差別と受け取られてしまったことが多く、相手方が、障害のある方の立場を理解し、それに配慮して、分かりやすい言葉や表現等で丁寧なコミュニケーションが行われていれば誤解や行き違いが生じることはなかったのではないと思われる事案が少なくないということである。

もちろん、障害のある方自身が障害の特性等を相手方に伝えることができればよいが、障害のある方の中には、相手方に上手く伝えることができなかったり、SOSを発することが出来

ない方もいる。

そのため、障害のある方への理解を深め、誤解や偏見をなくしていくためには、そうした障害のある方の心情を理解している人が、必要な際に本人の気持ちを代弁、あるいはコミュニケーションの橋渡しをしていくことが重要となる。

このため、条例の相談活動において、地域相談員や広域専門指導員が、第三者として当事者の間に入り、お互いの意思疎通を図るなど、コミュニケーションの修復あるいは確立を図ることは大きな意義をもっている。

2つ目のコミュニケーションとは、障害のある方やその家族が、地域社会の中で孤立してしまっていて、健全なコミュニケーションが図られていないことを指している。これは、どちらかということ、こうした状況が間接的な要因となって差別の問題が生じているといえる。

例えば、相談を寄せられる障害のある方やその家族は、障害があることに負い目があったり、様々なバリア等によって地域社会から孤立しているため、必要な就労や療育の支援を受けていなかったり、障害当事者だけでなく家族全体が生活上の問題を抱えていたりすることも多い。

日ごろから、地域社会と健全なコミュニケーションが図れていれば、あるいは身近に相談できる存在がいたり、必要な支援を受けることができているならば、差別に関する事案の発生を事前に防ぐことができたのではないかと思われる場合も少なくない。

このように差別の問題は、その障害のある方等の生活にかなり密接に絡み合っていることが多いため、条例相談での差別に関する問題解決だけでは十分でないこともある。

そのため、条例の相談活動では、単に当事者間の調整にとどまらず、その後の障害のある方の生活支援を見据え、条例相談が終結した後も障害のある方等が、地域で孤立せず、生活しやすい環境を取り戻せるよう、適切な支援機関へ繋げるようにしている。

以上のことから、障害のある方の誤解や偏見をなくしていくためには、地域の様々な支援機関や関係者が、障害のある方の生活の安定や安全を確立していくという認識をもち、自らの役割を果たしていくことも重要なことであり、そうした活動の積み重ねが障害のある人と障害のない人が、共生していく地域社会づくりに繋がっていくものとする。

IV 今後の課題

1 条例の相談体制の強化

条例の相談窓口及び広域専門指導員の存在が認知されてきており、広域専門指導員に直接相談が寄せられることが増えてきているが、地域相談員に寄せられる相談は、全体の約 1 割にとどまっている。

今後は、自ら声をあげられない障害のある方の差別を掘り起こすためにも、地域のより身近な相談役である地域相談員が、障害のある方と日頃から交流を深め、関係性を築くなど相談機能を強化していくことが重要となる。

また、その一方で、調整活動においては、地域相談員の専門性を生かした相談活動が展開されてきている。今後も広域専門指導員と地域相談員が連絡・連携を密にしていくことが、条例の相談体制の強化に繋がるといえる。

2 地域の関係機関との連携

障害のある方に対する差別の問題は、その方の障害の特性、更にはその方を取り巻く生活環境等と切っても切り離せないものである。

言い換えれば、障害のある方が、地域の中で孤立せず、必要なサービスを受けながら、安心して生活を送ることができるように、理解者や支援者が増えていくことが、差別の予防的活動になるともいえる。

それにはまず、地域の様々な相談支援機関や市町村等関係機関の職員が障害のある方の権利擁護について理解を深め、連携しながら、それぞれの役割を果たしていくことが重要である。

また、これらの機関が差別に関する事案を把握した場合は、迅速に条例相談窓口につなげ、問題解決のため連携を図っていくことが求められる。こうした連携をすることで、問題が大きくなるいうちに、差別を防止していくことができる。

そのため、今後も引き続き、地域の関係機関やその職員に対して、条例の趣旨や役割について理解を促していき、地域において生活支援と一体化した権利擁護の体制を構築していくことが必要である。

3 条例の継続的な周知活動

条例の周知については、これまで県のホームページへの掲載や各種団体での説明会、自治会を通じて、条例の相談窓口の案内チラシを回覧するなどの活動を行ってきたが、更に平成 21 年度にはポスター・チラシを作成し、広域専門指導員や地域相談員を通じて公共施設等に配布したところである。

しかし、条例が県民に順調に周知されているとは言い難いため、今後もあらゆる媒体を通じ

て周知に努めていくとともに、様々な機会を利用して、相談窓口の役割を含めた条例の説明会などを実施していくことが重要である。

(参考) 平成 21 年度に配布したポスター・チラシ



4 推進会議による課題解決に向けた取組みの実践

寄せられた相談の中には、個別事案解決の仕組みだけでは、根本的な解決が困難な制度や社会慣行等が背景にある課題も多い。これらの課題については、調整委員会から、推進会議で取り組むべきものとして平成20年度に11課題、平成21年度には「サービス提供に当たっての安全確保」と「建物等のバリアフリー化の推進」の2課題を加え、合計13課題が提起された。

これらの13課題のうち、「コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮」については、21年度に県で「情報保障のためのガイドライン」を策定し、障害のある方にきちんと情報提供できるよう、必要な配慮に努めているところである。

また、「預金の引出し等を行う際の金融機関の配慮」についても、21年度に障害のある方と銀行が直接話し合う機会を設けた。その結果、銀行で代筆などの配慮について、実地確認を含め、双方で確認し合うことが出来たなどの成果を挙げている。

今後も引き続き、そのほかの課題についても解決に向けた取組みを実践していく必要がある。

(参考) 銀行の窓口対応に係る実地確認の様子



(参考) 「推進会議」の取組課題一覧

番号	課 題 名	分 野
1	コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮	情報の提供等
2	障害者用駐車スペースの適正な利用	建物等及び公共交通機関
3	病院や飲食店等における身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受入れ	医療、商品及びサービスの提供
4	預金の引出し等を行う際の金融機関の配慮	商品及びサービスの提供
5	障害の状況に応じた職場での配慮	労働者の雇用
6	障害のある人が使えるトイレの設置推進	建物等及び公共交通機関
7	障害のある人に対する不動産の賃貸	不動産の取引
8	店舗での買い物と移動の介助	商品及びサービスの提供
9	音響式信号機の音声誘導ルール	建物等及び公共交通機関
10	保育所等における障害児への配慮	福祉サービス
11	学校における発達障害、知的障害のある子に対する教育上の配慮	教育
12	サービス提供に当たっての安全確保	商品及びサービスの提供
13	建物等のバリアフリー化の推進	建物等及び公共交通機関

5 県民と共につくる障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会

これまでに述べたように、個別の相談活動を通して、意図的に差別をしたというよりも、結果的に差別と受け取られてしまったといった事案が圧倒的に多く、障害のない方にとって、障害のある方が、具体的に何に困っているのか分からない、あるいはどう配慮したらいいのか分からないことが多いということが明らかになった。

そのため、今後も引き続き、障害のある方が具体的にどんなことを差別として感じているのか、あるいは障害のある方が、障害のない方と同じように生活を送るためには、どんな配慮が必要なのか等、個別事案を積み重ね、それを広く紹介していくとともに、調整活動において、当事者の間に入り、丁寧に両者の話し合いをしていくことで、双方の理解を深めていくことが重要である。

更にまた、差別をなくすために先進的な取組みをしている個人や団体を広く県民に情報提供すると共に、障害のある方とない方が交流できる機会を増やしたり、市民講座や自治会活動などで、障害のある方の理解を促していく活動等を取り入れていくなど、県民が主体となって、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくりを進めていくことが重要となる。

6 国の障害者制度改革への対応

平成 22 年 1 月から障がい者制度改革推進会議が内閣府に設置され、障害者権利条約の締結に向けた国内法の整備として、障害者基本法の改正や、障害者差別禁止法（仮称）、障害者虐待防止法（仮称）、障がい者総合福祉法（仮称）、などについて議論されているが、今後これらの国の動向を注視し対応をしていくことが必要である。

(参考) 障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例

目次

前文

第一章 総則（第一条—第七条）

第二章 差別の事案の解決

第一節 差別の禁止等（第八条—第十一条）

第二節 地域相談員等（第十二条—第十九条）

第三節 解決のための手続（第二十条—第二十八条）

第三章 推進会議（第二十九条・第三十条）

第四章 理解を広げるための施策（第三十一条・第三十二条）

第五章 雑則（第三十三条—第三十六条）

附則

障害のある人もない人も、誰もが、お互いの立場を尊重し合い、支え合いながら、安心して暮らすことのできる社会こそ、私たちが目指すべき地域社会である。

このような地域社会を実現するため、今、私たちに求められているのは、障害のある人に対する福祉サービスの充実とともに、障害のある人への誤解や偏見をなくしていくための取組である。

この取組は、障害のある人に対する理解を広げる県民運動の契機となり、差別を身近な問題として考える出発点となるものである。そして、障害のあるなしにかかわらず、誰もが幼いころから共に地域社会で生きるという意識を育むのである。

すべての県民のために、差別のない地域社会の実現と、一人ひとりの違いを認め合い、かけがえのない人生を尊重し合う千葉県づくりを目指して、ここに障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例を制定する。

第一章 総則

（目的）

第一条 この条例は、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための取組について、基本理念を定め、県、市町村及び県民の役割を明らかにするとともに、当該取組に係る施策を総合的に推進し、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会の実現を図り、もって現在及び将来の県民の福祉の増進に資することを目的とする。

（定義）

第二条 この条例において「障害」とは、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）第二条に規定する身体障害、知的障害若しくは精神障害、発達障害者支援法（平成十六年法律第百六十七号）第二条第一項に規定する発達障害又は高次脳機能障害があることにより、継続的に日常生活又は社会生活において相当な制限を受ける状態をいう。

2 この条例において「差別」とは、次の各号に掲げる行為（以下「不利益取扱い」という。）をすること及び障害のある人が障害のない人と実質的に同等の日常生活又は社会生活を営むために必要な合理的な配慮に基づく措置（以下「合理的な配慮に基づく措置」という。）を行わないことをいう。

一 福祉サービスを提供し、又は利用させる場合において、障害のある人に対して行う次に掲げる行為

イ 障害を理由として、福祉サービスの利用に関する適切な相談及び支援が行われることなく、本人の意に反して、入所施設における生活を強いること。

ロ 本人の生命又は身体の保護のためやむを得ない必要がある場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、福祉サービスの提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

二 医療を提供し、又は受けさせる場合において、障害のある人に対して行う次に掲げる行為

イ 本人の生命又は身体の保護のためやむを得ない必要がある場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、医療の提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

ロ 法令に特別の定めがある場合を除き、障害を理由として、本人が希望しない長期間の入院その他の医療を受けることを強い、又は隔離すること。

三 商品又はサービスを提供する場合において、障害のある人に対して、サービスの本質を著しく損なうこととなる場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、商品又はサービスの提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

四 労働者を雇用する場合において、障害のある人に対して行う次に掲げる行為

イ 労働者の募集又は採用に当たって、本人が業務の本質的部分を遂行することが不可能である場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、応募若しくは採用を拒否し、又は条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

ロ 賃金、労働時間その他の労働条件又は配置、昇進若しくは教育訓練若しくは福利厚生について、本人が業務の本質的部分を遂行することが不可能である場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、不利益な取扱いをすること。

- ハ 本人が業務の本質的部分を遂行することが不可能である場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、解雇し、又は退職を強いること。
- 五 教育を行い、又は受けさせる場合において、障害のある人に対して行う次に掲げる行為
- イ 本人に必要と認められる適切な指導及び支援を受ける機会を与えないこと。
 - ロ 本人若しくはその保護者（学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）第十六条に規定する保護者をいう。以下同じ。）の意見を聴かないで、又は必要な説明を行わないで、入学する学校（同法第一条に規定する学校をいう。）を決定すること。
- 六 障害のある人が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、障害のある人に対して行う次に掲げる行為
- イ 建物の本質的な構造上やむを得ない場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、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の利用を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。
 - ロ 本人の生命又は身体の保護のためやむを得ない必要がある場合その他の合理的な理由なく、障害を理由として、公共交通機関の利用を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。
- 七 不動産の取引を行う場合において、障害のある人又は障害のある人と同居する者に対して、障害を理由として、不動産の売却、賃貸、転貸又は賃借権の譲渡を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。
- 八 情報を提供し、又は情報の提供を受ける場合において、障害のある人に対して行う次に掲げる行為
- イ 障害を理由として、障害のある人に対して情報の提供をするときに、これを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。
 - ロ 障害を理由として、障害のある人が情報の提供をするときに、これを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。
- 3 この条例において「障害のある人に対する虐待」とは、次の各号に掲げる行為をいう。
- 一 障害のある人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。
 - 二 障害のある人にわいせつな行為をすること又は障害のある人をしてわいせつな行為をさせること。
 - 三 障害のある人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の障害のある人を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
 - 四 障害のある人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のある人に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

五 障害のある人の財産を不当に処分することその他当該障害のある人から不当に財産上の利益を得ること。

(基本理念)

第三条 すべて障害のある人は、障害を理由として差別を受けず、個人の尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしく、地域で暮らす権利を有する。

2 障害のある人に対する差別をなくす取組は、差別の多くが障害のある人に対する誤解、偏見その他の理解の不足から生じていることを踏まえ、障害のある人に対する理解を広げる取組と一体のものとして、行われなければならない。

3 障害のある人に対する差別をなくす取組は、様々な立場の県民がそれぞれの立場を理解し、相協力することにより、すべての人がその人の状況に応じて暮らしやすい社会をつくるべきことを旨として、行われなければならない。

(県の責務)

第四条 県は、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための施策を総合的かつ主体的に策定し、及び実施するものとする。

(県と市町村との連携)

第五条 県は、市町村がその地域の特性に応じた、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための施策を実施する場合にあっては、市町村と連携するとともに、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措置を講ずるよう努めなければならない。

(県民の役割)

第六条 県民は、基本理念にのっとり、障害のある人に対する理解を深めるよう努め、障害のある県民及びその関係者は、障害のあることによる生活上の困難を周囲の人に対して積極的に伝えるよう努めるものとする。

2 県民は、基本理念にのっとり、県又は市町村が実施する、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくす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)

第七条 知事は、県の財政運営上可能な範囲内において、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくす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ものとする。

第二章 差別の事案の解決

第一節 差別の禁止等

(差別の禁止)

第八条 何人も、障害のある人に対し、差別をしてはならない。ただし、不利益取扱いをし

ないこと又は合理的な配慮に基づく措置を行うことが、社会通念上相当と認められる範囲を超えた人的負担、物的負担又は経済的負担その他の過重な負担になる場合においては、この限りでない。

(虐待の禁止)

第九条 何人も、障害のある人に対し、虐待をしてはならない。

(通報)

第十条 障害者自立支援法（平成十七年法律第二百二十三号）第五条第一項に規定する障害福祉サービス又は同条第十七項に規定する相談支援（以下「障害福祉サービス等」という。）に従事する者（以下「障害福祉サービス等従事者」という。）は、障害福祉サービス等を利用する障害のある人について、他の障害福祉サービス等従事者が障害のある人に対する虐待を行った事実があると認めるときは、速やかに、これを関係行政機関に通報するよう努めなければならない。

2 障害福祉サービス等従事者は、前項の規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

(通報を受けた場合の措置)

第十一条 県が前条第一項の規定による通報を受けたときは、知事は、障害福祉サービス等の事業の適正な運営を確保することにより、当該通報に係る障害のある人に対する虐待の防止及び当該障害のある人の保護を図るため、障害者自立支援法の規定による権限を適切に行使するものとする。

第二節 地域相談員等

(身体障害者相談員)

第十二条 身体障害者福祉法（昭和二十四年法律第二百八十三号）第十二条の三第二項に規定する身体障害者相談員は、同条第一項に規定する業務の一部として、差別に該当する事案（以下「対象事案」という。）に関する相談に係る業務を行うものとする。

(知的障害者相談員)

第十三条 知的障害者福祉法（昭和三十五年法律第三十七号）第十五条の二第二項に規定する知的障害者相談員は、同条第一項に規定する業務の一部として、対象事案に関する相談に係る業務を行うものとする。

(その他の相談員)

第十四条 知事は、障害のある人に関する相談を受け、又は人権擁護を行う者その他第三十条第一項各号に掲げる分野に関し優れた識見を有する者のうち相当と認める者に委託して、対象事案に関する相談に係る業務を行わせることができる。

2 知事は、前項の委託を行うに当たっては、あらかじめ千葉県行政組織条例（昭和三十二

年千葉県条例第三十一号)に基づき設置された千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会(以下「調整委員会」という。)の意見を聴かなければならない。

(業務遂行の原則)

第十五条 前三条に規定する業務を行う相談員(以下「地域相談員」という。)は、対象事案の関係者それぞれの立場を理解し、誠実にその業務を行わなければならない。

2 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。その業務を終了した後も同様とする。

(広域専門指導員)

第十六条 知事は、次の各号に掲げる職務を適正かつ確実に行うことができると認められる者を、千葉県行政組織条例第十七条第四項に規定する健康福祉センターの所管区域及び保健所を設置する市の区域ごとに、広域専門指導員として委嘱することができる。

一 地域相談員に対し、専門的な見地から業務遂行に必要な技術について指導及び助言を行うこと。

二 対象事案に関する相談事例の調査及び研究に関すること。

三 第二十二条第二項に規定する調査に関すること。

2 知事は、前項の委嘱を行うに当たっては、あらかじめ調整委員会の意見を聴かなければならない。

(指導及び助言)

第十七条 地域相談員は、対象事案に係る相談について、必要に応じ、広域専門指導員の指導及び助言を求めることができる。

2 広域専門指導員は、前項の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。

(協力)

第十八条 地域相談員以外の、障害のある人に関する相談を受け、又は人権擁護を行うものは、知事、地域相談員及び広域専門指導員と連携し、この条例に基づく施策の実施に協力するよう努めるものとする。

(職務遂行の原則)

第十九条 広域専門指導員は、対象事案の関係者それぞれの立場を理解し、誠実にその職務を行わなければならない。

2 広域専門指導員は、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。

第三節 解決のための手続

(相談)

第二十条 障害のある人、その保護者又はその関係者は、対象事案があると思うときは、地

域相談員に相談することができる。

2 地域相談員は、前項の相談を受けたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

- 一 関係者への必要な説明及び助言並びに関係者間の調整
- 二 関係行政機関の紹介
- 三 法律上の支援（民事上の事件に限る。）の制度に関するあっせん
- 四 関係行政機関への前項の相談に係る事実の通告
- 五 虐待に該当すると思われる事実の通報
- 六 次条に規定する助言及びあっせんの申立ての支援

（助言及びあっせんの申立て）

第二十一条 障害のある人は、対象事案があると思うときは、知事に対し、調整委員会が当該対象事案を解決するために必要な助言又はあっせんを行うべき旨の申立てをすることができる。

2 障害のある人の保護者又は関係者は、前項の申立てをすることができる。ただし、本人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。

3 前各項の申立ては、その対象事案が次の各号のいずれかに該当する場合は、することができない。

- 一 行政不服審査法（昭和三十七年法律第六十号）その他の法令により、審査請求その他の不服申立てをすることができる事案であって行政庁の行う処分取消し、撤廃又は変更を求めるものであること。
- 二 申立ての原因となる事実のあった日（継続する行為にあつては、その行為の終了した日）から三年を経過しているものであること（その間に申立てをしなかったことにつき正当な理由がある場合を除く。）。
- 三 現に犯罪の捜査の対象となっているものであること。

（事実の調査）

第二十二条 知事は、前条第一項又は第二項の申立てがあつたときは、当該申立てに係る事実について調査を行うことができる。この場合において、調査の対象者は、正当な理由がある場合を除き、これに協力しなければならない。

2 知事は、前条第一項又は第二項の申立てについて必要があると認める場合には、広域専門指導員に必要な調査を行わせることができる。

3 関係行政機関の長は、第一項の規定により調査の協力を求められた場合において、当該調査に協力することが、犯罪の予防、鎮圧又は捜査、公訴の維持、刑の執行その他公共の安全と秩序の維持（以下「公共の安全と秩序の維持」という。）に支障を及ぼすおそれがある

ることにつき相当の理由があると認めるときは、当該調査を拒否することができる。

- 4 関係行政機関の長は、第一項の規定による調査に対して、当該調査の対象事案に係る事実が存在しているか否かを答えるだけで、公共安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあるときは、当該事実の存否を明らかにしないで、当該調査を拒否することができる。
(助言及びあっせん)

第二十三条 知事は、第二十一条第一項又は第二項に規定する申立てがあったときは、調整委員会に対し、助言又はあっせんを行うことの適否について審理を求めるものとする。

- 2 調整委員会は、前項の助言又はあっせんのために必要があると認めるときは、当該助言又はあっせんに係る障害のある人、事業者その他の関係者に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

- 3 関係行政機関の長は、前項に規定する出席による説明若しくは意見の陳述又は資料の提出(以下「説明等」という。)を求められた場合において、当該説明等に応じることが、公共安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあることにつき相当の理由があると認めるときは、当該説明等を拒否することができる。

- 4 関係行政機関の長は、説明等の求めに対して、当該対象事案について事実が存在しているか否かを答えるだけで、公共安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあるときは、当該事実の存否を明らかにしないで、当該説明等の求めを拒否することができる。
(勧告等)

第二十四条 調整委員会は、前条第一項に規定する助言又はあっせんを行った場合において、差別をしたと認められる者が、正当な理由なく当該助言又はあっせんに従わないときは、知事に対して当該差別を解消するよう勧告することを求めることができる。

- 2 知事は、前項の求めがあった場合において、差別をしたと認められる者に対して、当該差別を解消するよう勧告することができる。この場合において、知事は、前項の求めを尊重しなければならない。

- 3 知事は、正当な理由なく第二十二条第一項の調査を拒否した者に対して、調査に協力するよう勧告するものとする。

- 4 知事は、関係行政機関に対し第二項に規定する勧告をしようとするときは、あらかじめ、当該行政機関の長に対してその旨を通知しなければならない。この場合において、当該行政機関の長が公共安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあることにつき相当の理由があると認めて通知したときは、知事は、当該勧告をしないものとする。

(意見の聴取)

第二十五条 知事は、前条第二項又は第三項の規定による勧告をする場合には、あらかじめ、期日、場所及び事案の内容を示して、当事者又はその代理人の出頭を求めて、意見の聴取

を行わなければならない。ただし、これらの者が正当な理由なく意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで勧告することができる。

(訴訟の援助)

第二十六条 知事は、障害のある人が、差別をしたと認められるものに対して提起する訴訟（民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）による調停、民事訴訟法（平成八年法律第九号）第二百七十五条第一項の和解及び労働審判法（平成十六年法律第四十五号）による労働審判手続を含む。以下同じ。）が第二十三条第一項に規定する助言又はあっせんの審理を行った事案に係るものである場合であって、調整委員会が適当と認めるときは、当該訴訟を提起する者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用の貸付けその他の援助をすることができる。

(貸付金の返還等)

第二十七条 前条の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定める日までに、当該貸付金を返還しなければならない。ただし、知事は、災害その他やむを得ない事情があると認めるときは、相当の期間、貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる。

(秘密の保持)

第二十八条 調整委員会の委員は、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。

第三章 推進会議

(設置)

第二十九条 県は、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすため、障害のある人及びその支援を行う者、次条第一項に規定する分野における事業者、障害のある人に関する施策又は人権擁護に関し専門的知識を有する者並びに県の職員からなる会議（以下「推進会議」という。）を組織するものとする。

2 推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、知事が定める。

(分野別会議)

第三十条 推進会議に、次の各号に掲げる分野ごとの会議（以下「分野別会議」という。）を置くものとする。

- 一 福祉サービス、医療及び情報の提供等の分野
- 二 商品及びサービスの提供の分野
- 三 労働者の雇用の分野
- 四 教育の分野

五 建物等及び公共交通機関並びに不動産の取引の分野

2 分野別会議は、次の各号に掲げる事項に関し協議を行うものとする。

一 前項各号に掲げるそれぞれの分野における障害のある人に対する差別の状況についての共通の認識の醸成に関すること。

二 前項各号に掲げるそれぞれの分野における障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための、構成員によるそれぞれの立場に応じた提案に基づく具体的な取組に関すること。

三 前号に規定する取組の実施の状況に関すること。

四 調整委員会と連携して行う、前項各号に掲げるそれぞれの分野における差別の事例及び差別の解消のための仕組みの分析及び検証に関すること。

3 分野別会議の構成員は、基本理念にのっとり、相協力して障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための取組の推進に努めなければならない。

第四章 理解を広げるための施策

(表彰)

第三十一条 知事は、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすため、基本理念にのっとり、県民の模範となる行為をしたと認められるものについて、表彰をすることができる。

2 知事は、前項の表彰をするに当たっては、調整委員会の意見を聴かななければならない。

3 地域相談員及び広域専門指導員は、第一項の行為をしたと認められるものを知事に推薦することができる。

4 知事は、第一項の表彰をした場合は、その旨を公表するものとする。

(情報の提供等)

第三十二条 知事は、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための民間の取組について、県民への情報の提供その他の必要な支援をすることができる。

第五章 雑則

(条例の運用上の配慮)

第三十三条 この条例の運用に当たっては、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第百三十八条の四第一項に規定する委員会及び委員の独立性並びに市町村の自主性及び自立性は、十分配慮されなければならない。

(関係行政機関の措置)

第三十四条 関係行政機関は、この条例の趣旨にのっとり、公共の安全と秩序の維持に係る

事務の執行に関し、障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(委任)

第三十五条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(罰則)

第三十六条 第十九条第二項又は第二十八条の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成十九年七月一日から施行する。ただし、附則第三項及び第四項の規定は、同年一月一日から施行する。

(検討)

- 2 知事は、この条例の施行後三年を目途として、この条例の施行の状況、障害のある人の権利擁護に関する法制の整備の動向等を勘案し、この条例の規定について、障害及び差別の範囲、解決の手続等を含め検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

(千葉県行政組織条例の一部改正)

- 3 千葉県行政組織条例の一部を次のように改正する。

別表第二中千葉県障害者介護給付費等不服審査会の項の次に次のように加える。

千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会	障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例（平成十八年千葉県条例第 号）第十四条第二項、第十六条第二項及び第三十一条第二項の規定による意見を具申し、同条例第二十三条第一項の規定による助言及びあつせんを行い、同条例第二十四条第一項の規定による勧告について建議し、同条例第二十六条の規定による訴訟の援助について審議し、並びに障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための施策の策定及び実施に関する重要事項（同条例の解釈指針の策定を含む。）を調査審議し、これに関し必要と認める事項を知事に建議すること。
-----------------------	--

別表第三中千葉県障害者介護給付費等不服審査会の項の次に次のように加える。

千葉県障害のある人の相談に関	委員長 副委員長	一 障害のある人 二 県議会議員	二十人 以内	二年
----------------	-------------	---------------------	-----------	----

する調整委員会	委員	三 福祉、医療、雇用、教育、法律その他障害のある人に対する差別の解消について専門的な知識を有する者		
---------	----	---	--	--

(準備行為)

- 4 第十四条第二項及び第十六条第二項の規定による意見の聴取並びにこれらに関し必要な手続その他の行為は、この条例の施行前においても行うことができる。

附 則（平成十九年十二月二十一日条例第七十八号）

この条例は、学校教育法等の一部を改正する法律（平成十九年法律第九十六号）の施行の日から施行する。

発行日 平成22年8月5日

発行元

千葉県健康福祉部障害福祉課

〒260-8667 千葉市中央区市場町1番1号

TEL 043-223-2935

FAX 043-222-4133

E-mail syohuk@mz.pref.chiba.lg.jp