

平成22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、全国に先駆けて、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22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4年が経過し、この間に、北海道、岩手県、熊本県、さいたま市においても「障害者差別の解消を目指す条例」が成立し、また、他の自治体においても条例の制定に向け、取組みが進められております。

こうした差別をなくし、障害のある人もない人も暮らしやすい社会を実現していく取組みが、本県の条例の施行を契機に、県内にとどまらず、全国に浸透していることは誠に嬉しいことであり、今後より一層浸透していくことを期待しています。

しかし、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	22
	（4）労働者の雇用	24
	（5）教育	26
	（6）建物等及び公共交通機関	28
	（7）不動産の取引	30

(8) 情報の提供等	31
(9) その他	32
2 相談活動のまとめ	34
(1) 個別性に配慮したきめ細かな相談活動	34
(2) 個別事案を通して社会に働きかけていく相談活動	34
(3) 合理的配慮に基づく措置に対する理解と推進	35
(4) 第三者による当事者間の関係性の維持・修復の有効性	36
<b>IV 年度別相談受付状況</b>	<b>37</b>
1 相談分野別取扱件数	37
2 障害種別取扱件数	38
3 障害保健福祉圏域別取扱件数	39
<b>V 今後の課題</b>	<b>40</b>
1 条例の継続的な周知活動	40
2 条例の3つの仕組みを連動させた取組みの強化	40
3 地域支援ネットワークの構築	41
4 国の障害者制度改革への対応	41
<b>参考資料</b>	
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	42

# I 「個別事案を解決する仕組み」の実施体制

## 1 相談体制

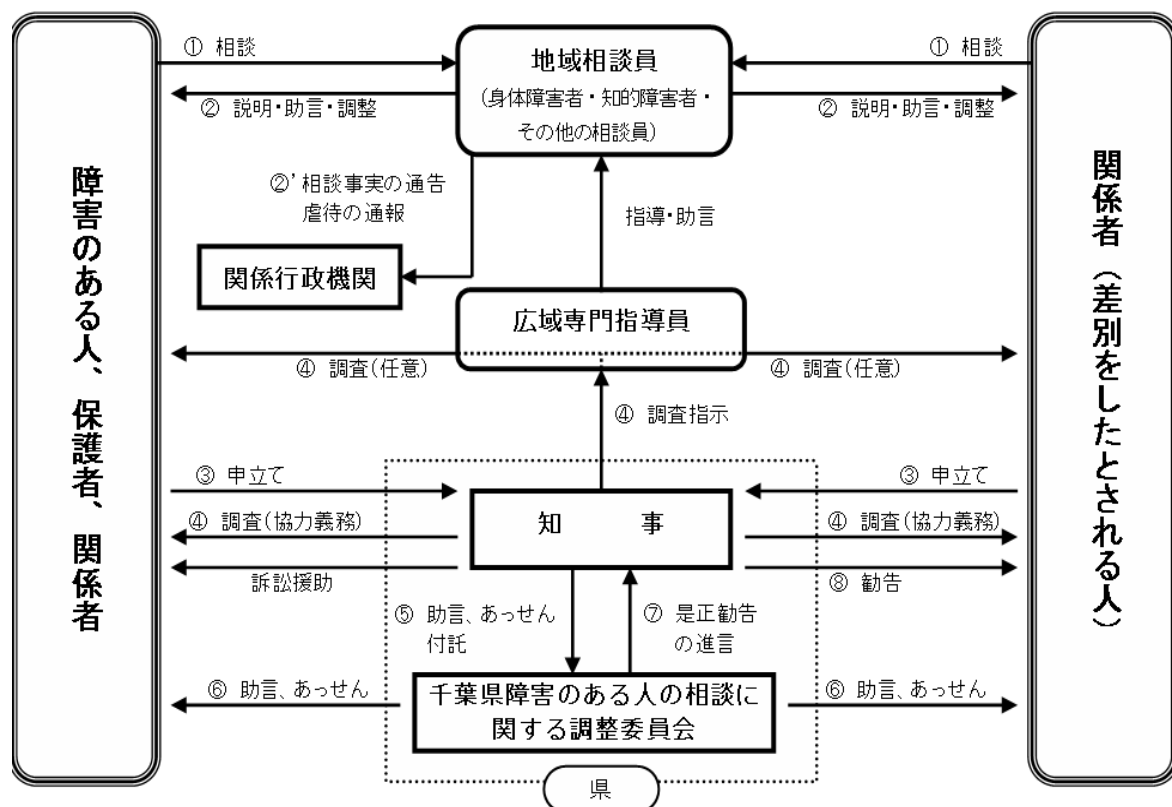
本条例における個別事案を解決する仕組みは、身近な相談役として委嘱した県内の約650人の地域相談員と、相談活動を総括する専門職として、県の健康福祉センター等の機関16箇所に配置している広域専門指導員の地域に密着した相談活動と、知事の附属機関として設置された「障害のある人の相談に関する調整委員会」による助言・あっせんとの、重層的な仕組みとなっている。(図1)

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23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	29
船橋	32	印旛	73	安房	40
習志野	39	香取	31	君津	43
市川	37	海匝	40	市原	36
松戸	41	山武	40		
柏	35	長生	31	合計	652

### 2 広域専門指導員の配置状況 (平成23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

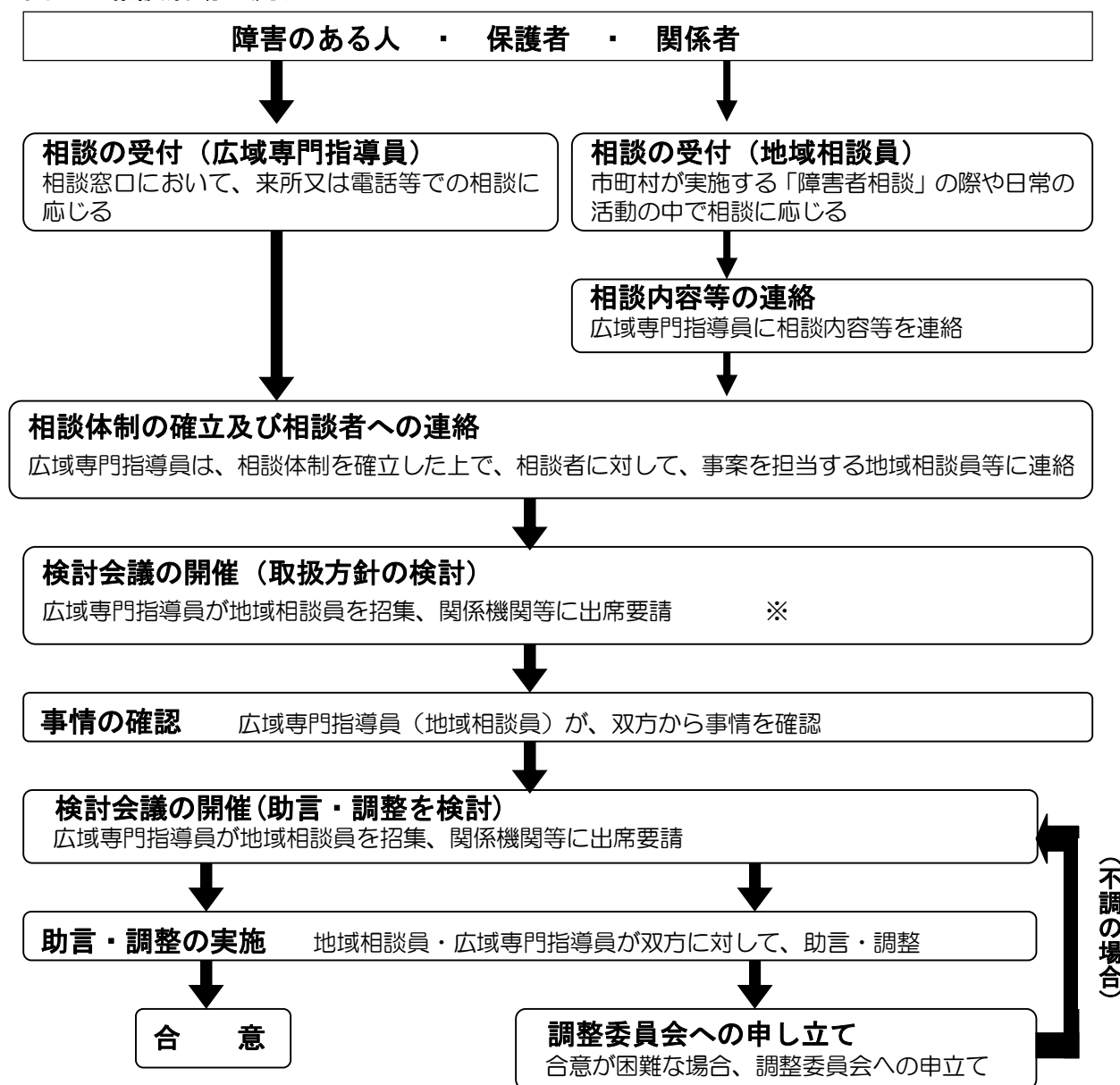
※ 柏圏域の相談窓口である東葛飾障害者相談センターは、我孫子市内にあるため、相談者の利便性から我孫子市内の相談は、柏圏域の相談窓口で受け付けることとしている。

## 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（取扱方針の検討）」、「事情の確認」、「検討会議の開催（助言・調整を検討）」、「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

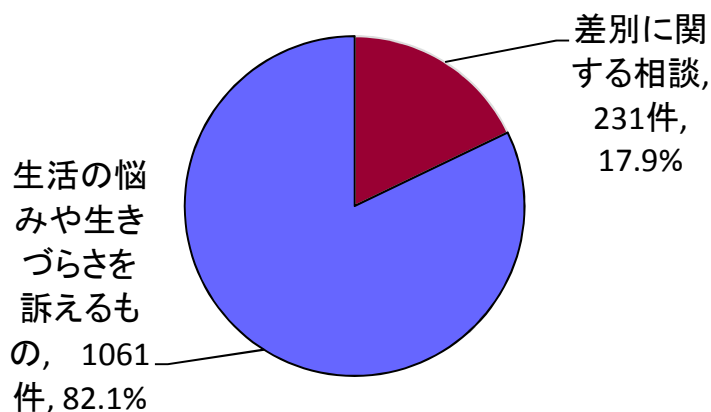
平成22年4月から平成23年3月末までに条例の相談窓口寄せられた相談は、1,292件であった。

この相談窓口には、初めから「こういう差別を受けた。」と明確にされてくるよりも、色々なことが絡み合って、相談者自身どうしたらいいのかわからず相談されてくる場合が多い。そのため、相談を受け付けた際は、まずは相談者の話にじっくりと傾聴し、生きづらさや理不尽な思い等理解することを心がけながら、相談者が何を求めているのか、訴えの背景に差別の問題がないか等を明らかにしていくようにしている。

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。

このようにして対応した相談1,292件のうち、差別に関する相談に該当するものは、231件で、全体の17.9%を占めた。この231件について、以下のとおり分析を行った。

条例相談窓口での受付状況



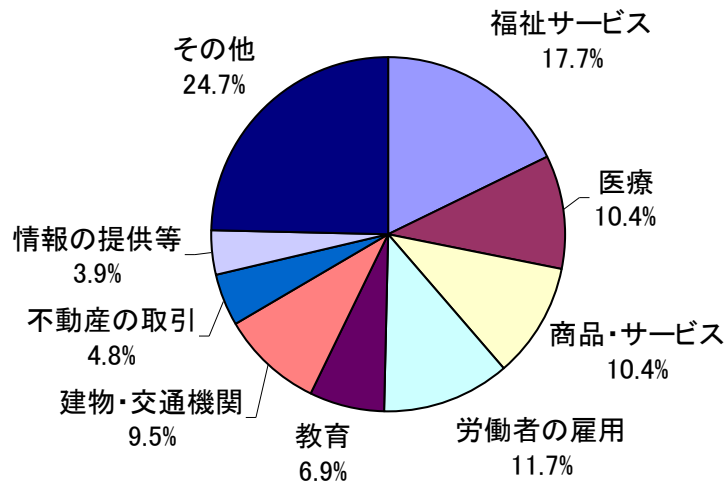
#### 1 相談分野別取扱件数

福祉サービス	41	建物・交通機関	22
医療	24	不動産の取引	11
商品・サービス	24	情報の提供等	9
労働者の雇用	27	その他	57
教育	16	総合計	231

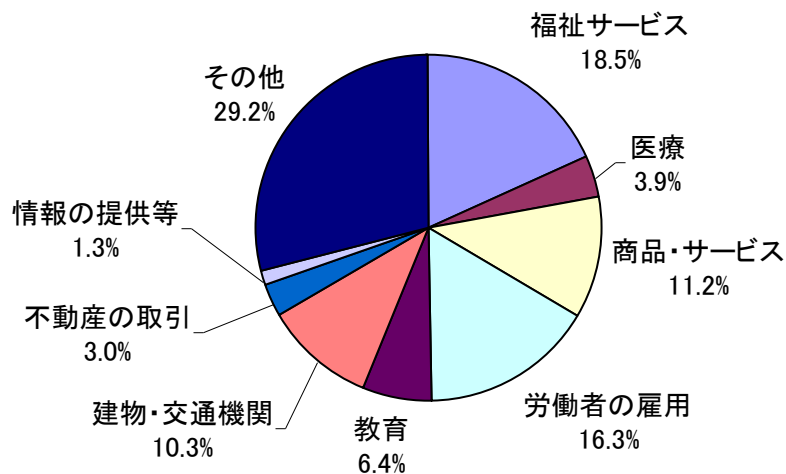
(注) 複数の分野にまたがる相談については、主な相談分野でカウントした。



グラフ1-1 相談分野別(22年度)



グラフ1-2 相談分野別(21年度)



〔概況〕

平成22年4月1日から平成23年3月31日までに受け付けた差別に関する相談の231件について、本条例第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41件(17.7%)と最も多く、次いで労働者の雇用が27件(11.7%)、医療、商品・サービスがそれぞれ24件(10.4%)となった。

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9件(3.9%)、不動産の取引が11(4.8%)、教育が16件(6.9%)で、これは平成21年度と同様の傾向を示している。

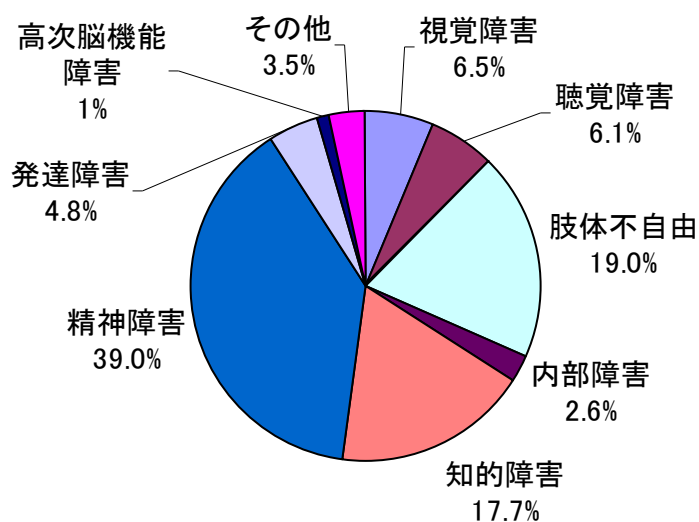
なお、労働者の雇用については、平成21年度に比べ、相談割合が少なくなっており、逆に医療や情報の提供等の相談割合が多くなっている。なお、その他の57件(24.7%)は、虐待が疑われる相談や隣人や家族による差別的な言動を受けたといった相談が含まれている。

## 2 障害種別取扱件数

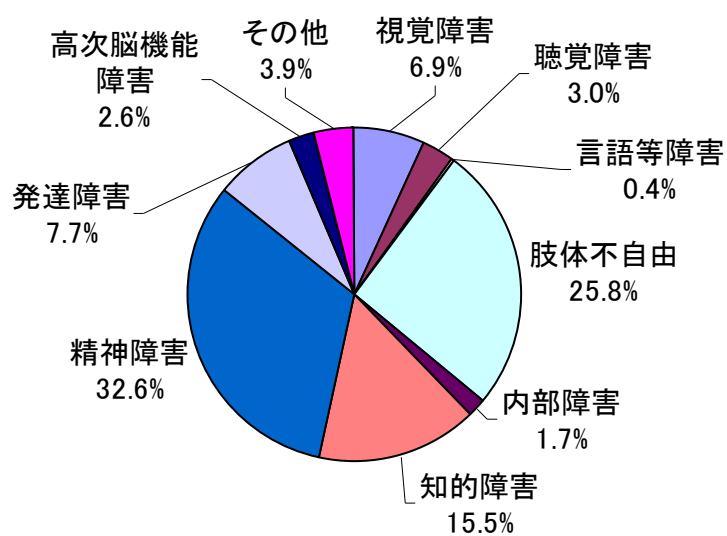
視覚障害	15	知的障害	41
聴覚障害	14	精神障害	90
言語等障害	0	発達障害	11
肢体不自由	44	高次脳機能障害	2
内部障害	6	その他	8
(身体障害合計)	(79)	総合計	231

(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(22年度)



グラフ2-2 障害種別(21年度)



〔概況〕

平成22年度に相談受付のあった231件を障害種別ごとに分類すると、精神障害が90件(39.0%)と最も多く、次いで肢体不自由の身体障害が44件(19.0%)、知的障害が41件(17.7%)の順となっている。これらは、平成21年度と比較して同様の傾向を示している。

なお、その他の8件(3.5%)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ものや、障害の種別が明らかにされないまま相談が終結したものが含まれている。

また、これらの障害種別の相談件数割合を、下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、逆に精神障害や知的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	11,489	4.2%	15	6.0%
聴覚障害	11,864	4.3%	14	6.0%
言語等障害	2,346	0.9%	0	0.0%
肢体不自由	93,879	34.4%	44	19.0%
内部障害	51,202	18.7%	6	3.0%
身体障害合計	170,780	62.5%	79	34.0%
知的障害	31,195	11.4%	41	17.7%
精神障害	71,243	26.1%	90	39.0%
発達障害	—		11	4.8%
高次脳機能障害	—		2	1.0%
その他			8	3.5%
合計	273,218	100%	231	100%

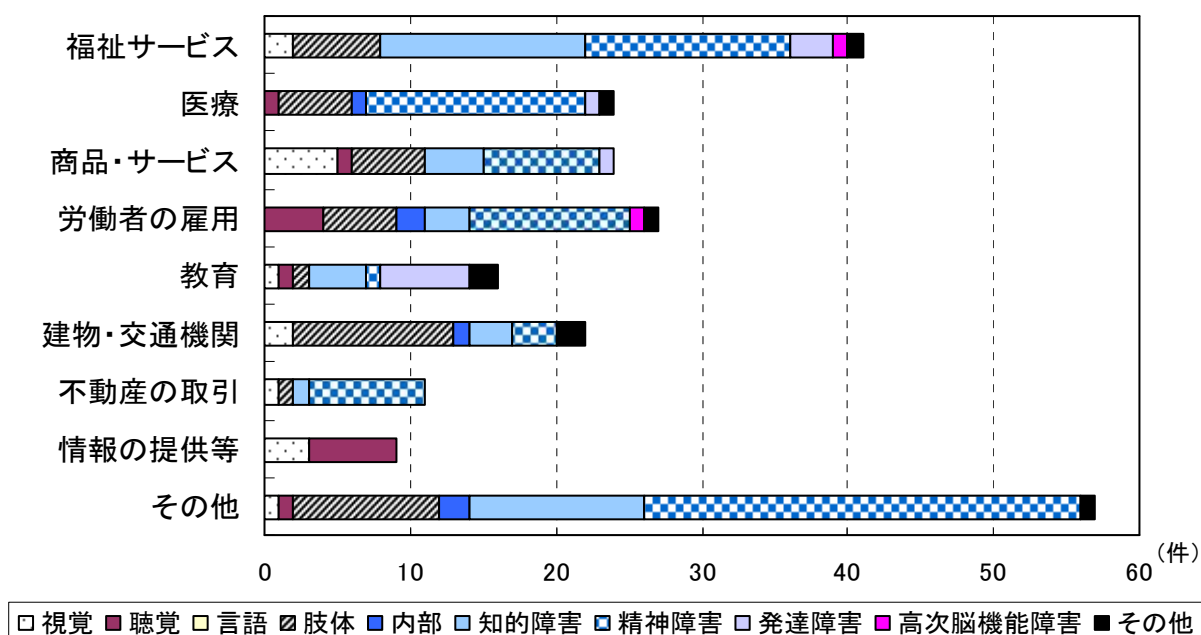
※ ・障害者数は、身体障害及び知的障害については手帳保持者数、精神障害については在院患者数と障害者自立支援医療の受給者数の合計。時点は、平成23年3月末（ただし、在院患者数は平成23年6月末）

・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			6		(8)	14	14	3	1	1	41
医療		1		5	1	(7)		15	1		1	24
商・サ	5	1		5		(11)	4	8	1			24
雇用		4		5	2	(11)	3	11		1	1	27
教育	1	1		1		(3)	4	1	6		2	16
建・交	2			11	1	(14)	3	3			2	22
不動産	1			1		(2)	1	8				11
情報	3	6				(9)						9
その他	1	1		10	2	(14)	12	30			1	57
計	15	14	0	44	6	(79)	41	90	11	2	8	231

グラフ3 相談分野別と障害種別との関係



上表は、平成22年度に相談受付のあった231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41件が、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、中でも知的障害や精神障害のある方からの相談が多い。

また、医療の24件や労働者の雇用27件、不動産の取引の11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16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22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57件については、精神障害のある方からの相談が圧倒的に多く、次いで知的障害のある方からの相談が多い。

## (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79件については、相談が多い順にみると、建物・交通機関が14件、労働者の雇用と、商品・サービスがそれぞれ11件となっており、建物・交通機関については、肢体不自由のある方からの相談が顕著に多い。

知的障害がある方からの相談41件については、福祉サービスが14件と最も多い。その他が12件と多いが、虐待の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、関係者からの相談が多く、虐待者は家族であるということが平成22年度の特徴となっている。

精神障害がある方からの相談90件については、多い順に医療が15件、福祉サービスが14件、労働者の雇用が11件となっている。知的障害の場合と同様に、その他が30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るが、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く、その虐待者は家族であることが特徴となっている。

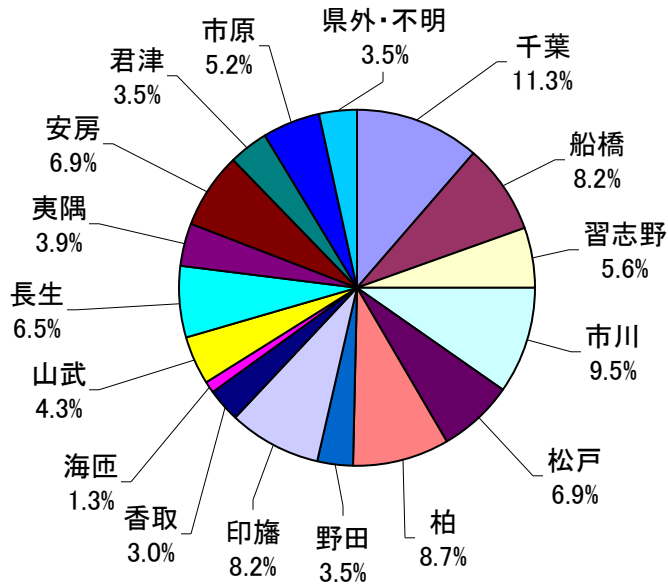
発達障害のある方からの相談11件については、教育が6件と最も多くなっている。

## 4 障害保健福祉圏域別取扱件数

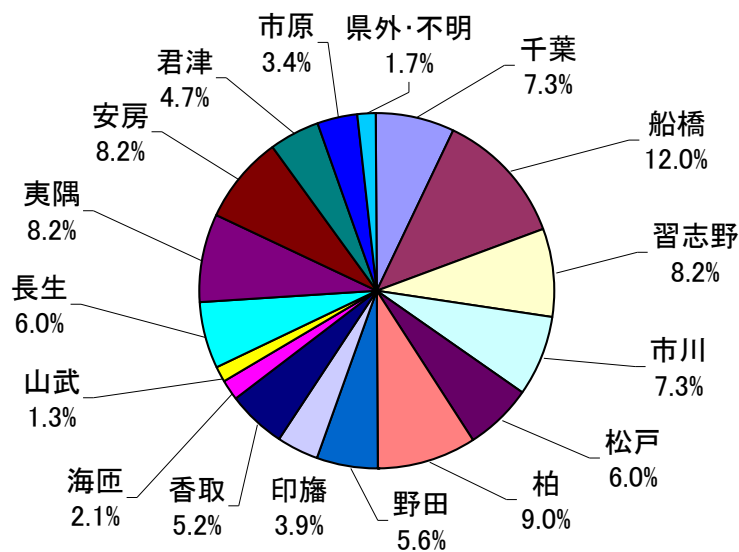
千葉	26	松戸	16	香取	7	夷隅	9
船橋	19	柏	20	海匝	3	安房	16
習志野	13	野田	8	山武	10	君津	8
市川	22	印旛	19	長生	15	市原	12
						県外・不明	8
						総合計	231

(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(22年度)



グラフ4-2 障害保健福祉圏域別(21年度)

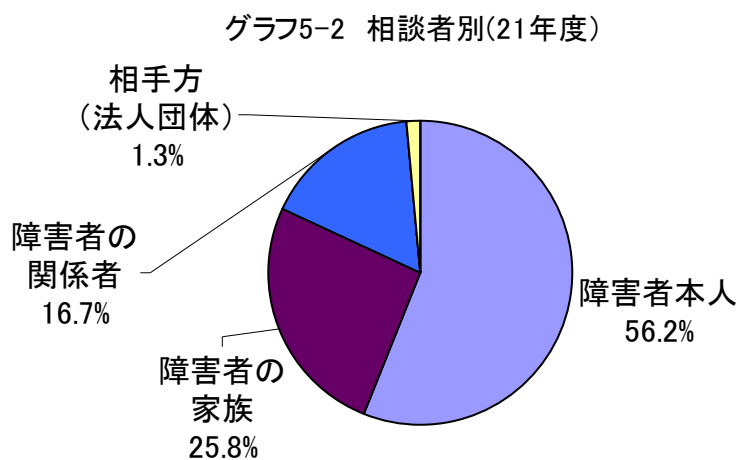
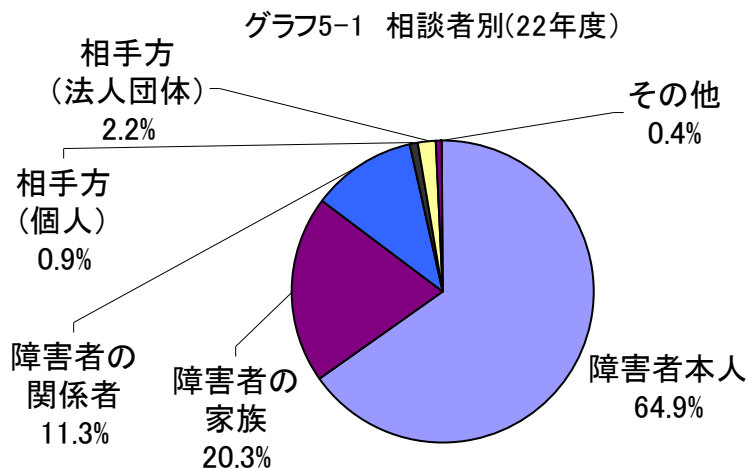


〔概況〕

平成22年度に相談受付のあった231件を障害保健福祉圏域別に整理すると、千葉が26件(11.3%)と最も多く、次いで市川が22件(9.5%)、柏が20件(8.7%)、船橋と印旛が19件(8.2%)の順となっている。

## 5 相談者別取扱件数

障害者本人	150	相手方（個人）	2
障害者の家族	47	相手方（法人団体）	5
障害者の関係者	26	その他	1
		総合計	231



### 〔概説〕

平成22年度に相談受付のあった231件を相談者別に整理すると、障害者本人からの相談が150件(64.9%)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47件(20.3%)、障害者の関係者からの相談が26件(11.3%)となっている。

これは、平成21年度と比較して、ほぼ同じ傾向を示している。

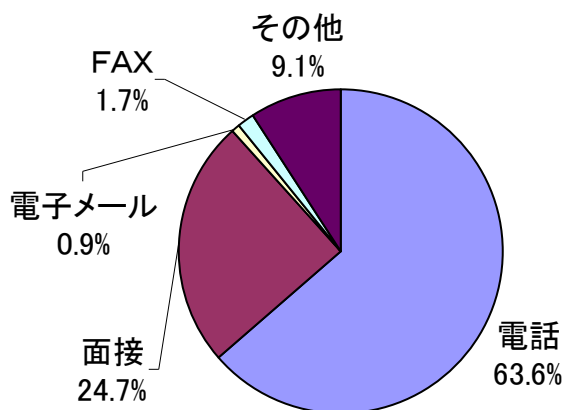
なお、本条例の相談は、障害者側だけでなく、差別をしたとされる側に当たる相手方にも相談窓口が開かれているが、平成22年度においては、法人団体の職員の方から5件(2.2%)、個人の方から2件(0.9%)相談が寄せられた。その相談内容としては、障害のある方との間で

トラブルが起きているがどうしたらよいか、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。

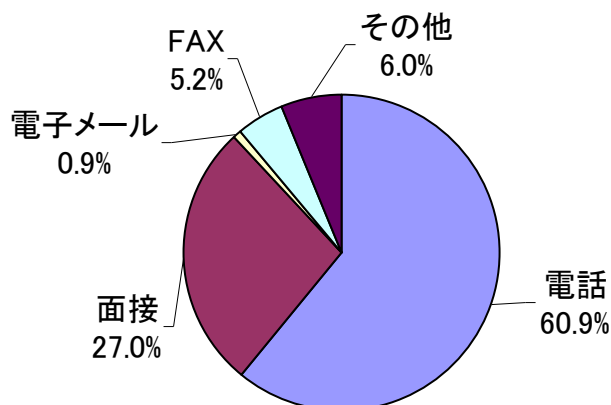
## 6 相談方法別取扱件数

電話	147	FAX	4
面接	57	その他	21
電子メール	2	総合計	231

グラフ6-1 相談方法別(22年度)



グラフ6-2 相談方法別(21年度)



### 〔概説〕

平成22年度に相談受付のあった231件を相談方法別に整理すると、電話による相談が147件(63.6%)と最も多く、次いで、来所による相談が57件(24.7%)となっている。

これは、平成21年度と比べても、ほぼ同様の傾向を示している。

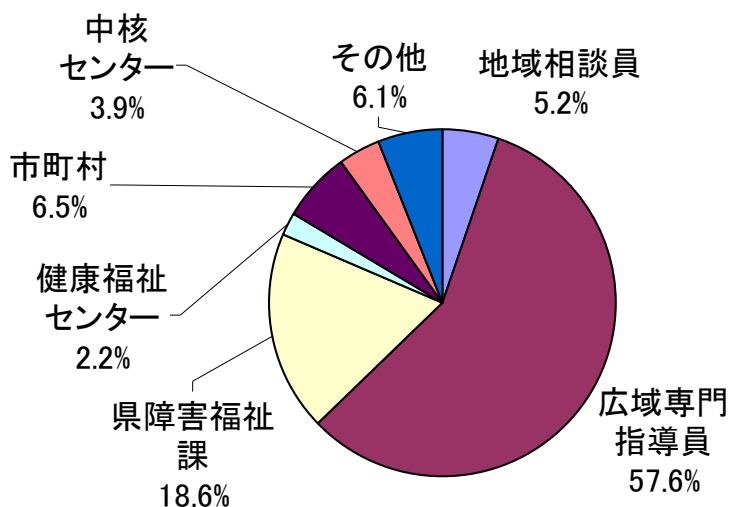


## 7 相談経路別取扱件数

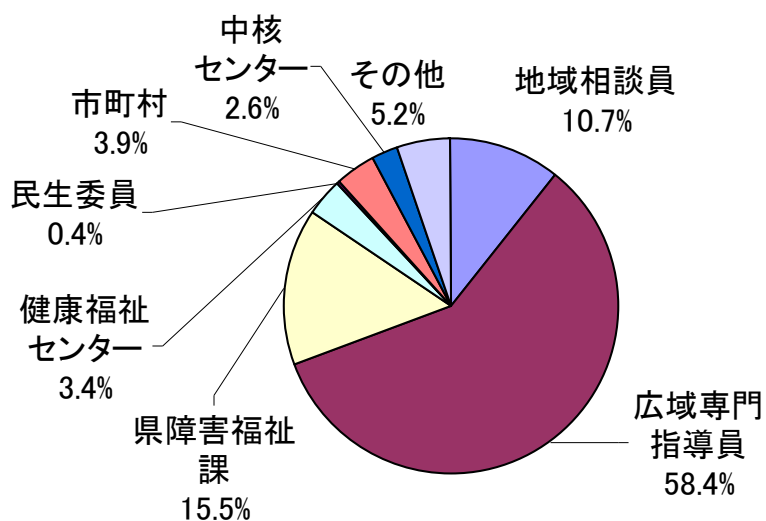
地域相談員	12	民生委員	0
広域専門指導員	133	市町村	15
県障害福祉課	43	中核センター（注）	9
健康福祉センター	5	その他	14
		総合計	231

（注）中核地域生活支援センターの略

グラフ7-1 相談経路別(22年度)



グラフ7-2 相談経路別(21年度)



〔概況〕

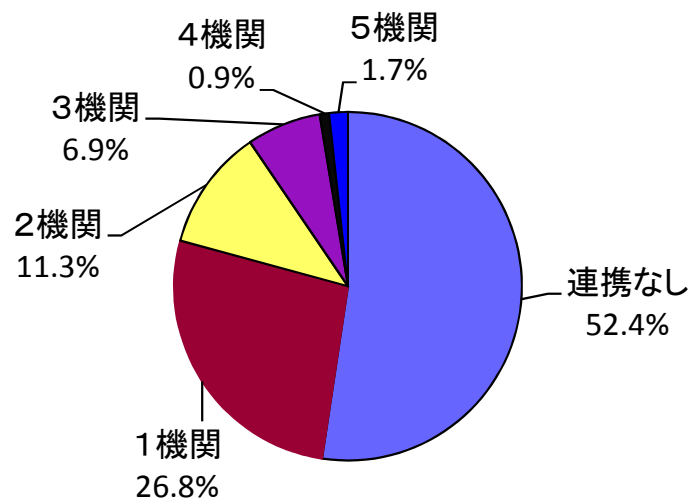
平成22年度に相談受付のあった231件を相談経路別に整理すると、広域専門指導員が最初に相談を受けたケースが133件(57.6%)と最も多く、次いで県障害福祉課が43件(18.6%)、市町村が15件(6.5%)となっており、平成21年度に比べ、市町村に相談が寄せられ、広域専門指導員につながる割合が多くなっている。

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43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。

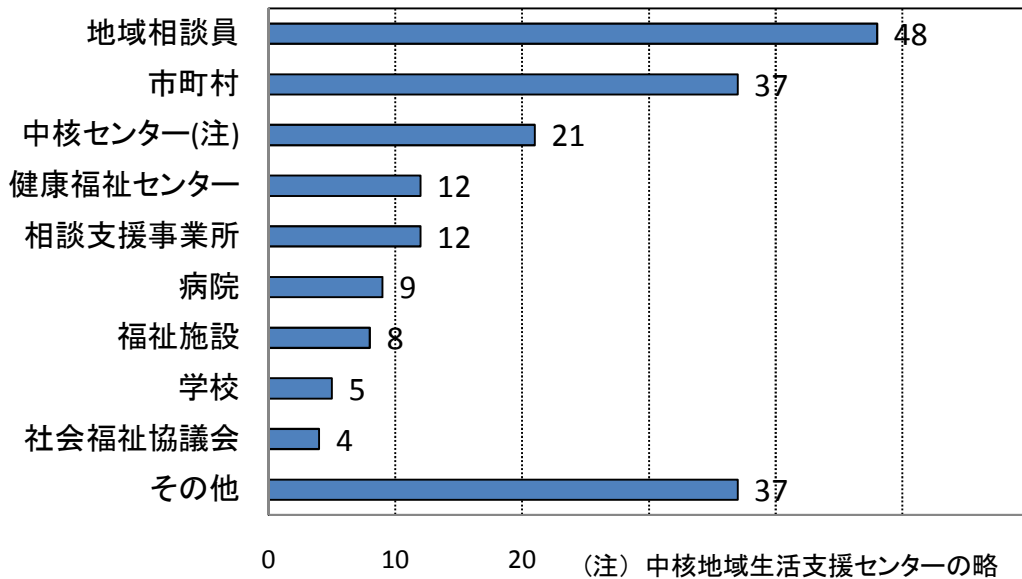
## 8 地域相談員や他機関との連携状況

他機関との連携の有無（件数）				
連携なし	121			
連携あり	110	内 訳	1 機関	62
		(1 事案に対する	2 機関	26
		連携機関の数)	3 機関	16
			4 機関	2
			5 機関	4
合 計	231			

グラフ8-1 1事案に対する連携機関数(22年度)



グラフ8-2 連携機関と連携数(22年度)



〔概況〕

平成22年度に相談受付のあった231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22年度末現在の段階で連携のある機関等を抽出している。

広域専門指導員が地域相談員や他機関と連携したものは110件(47.6%)と全体の約半数を占めており、そのうち1機関と連携したものが62件(26.8%)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48件(20.8%)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48件と最も多く、次いで市町村37件、中核地域生活支援センター21件、健康福祉センター(保健所)と相談支援事業所が12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。

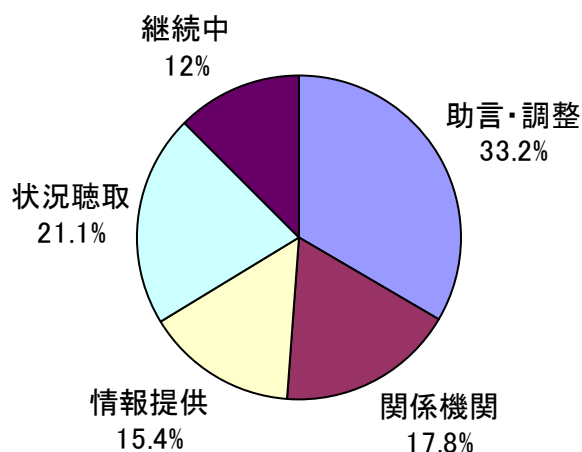
また、その他37件は、労働関係の機関や福祉関係の施設、障害児関係の相談機関、後見人等と多岐にわたっており、事案の個別性が多様であることを表している。

## 9 相談態様別活動状況

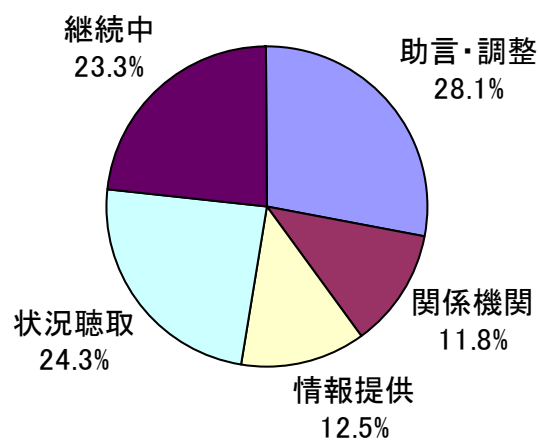
相談態様	件数	活動回数	平均活動回数
(1)助言・調整	99	1,543	15.6
(2)関係機関	53	744	14.0
(3)情報提供	46	328	7.1
(4)状況聴取	63	417	6.6
終結件数 計	261	3,032	11.6
継続中	37	356	
合計	298	3,388	

※前年度からの引継ぎ事案も含む

グラフ9-1 相談態様別(22年度)



グラフ9-2 相談態様別(21年度)



## 〔概況〕

平成22年度においては、年度内に相談受付のあった231件のほか、平成21年度から引き継いだ67件を含めた総計298件について、延べ3,388回の相談活動を実施した。

また、この298件のうち、261件(87.6%)は年度内に終結している。

なお、298件を相談態様別に整理すると、助言・調整を行った事案が99件(33.2%)、関係機関につないだ事案が53件(17.8%)、情報提供をした事案が46件(15.4%)、相談者の意向等により話を聴いて終わった事案(状況聴取)が63件(21.1%)、継続中が37件(12.0%)となっている。平成21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。

また、終結した261件の活動回数は延べ3,032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11.6回であった。特に、相談態様別にみると、助言・調整を行った事案は、平均15.6回、関係機関につなげた事案は平均14.0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22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、相談活動のあり方とその意義について考察した。

### 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：施設から一方的に退所するよう言われたという相談

**相談者：**精神障害のある方

**相談内容：**

授産施設に通所していたが、他の利用者とトラブルを起こし、感情のコントロールができなくなり、施設内で暴れ、帰宅後も大量服薬を凶ったため、精神科病院に入院した。入院中、主治医と施設側が連絡を取り合い、その結果、退院後は病院のデイケアに通うことになった。

本人としては、なぜ授産施設ではなく、デイケアに通わなければならなくなったのかわからず、一方的に退所させた施設に対して納得がいかない。仕方なく退所届は提出し、現在デイケアに通い始めているが、施設から見捨てられたという思いが強く、退所の理由をきちんと説明してほしい。

**対応：**

相談を受けた広域専門指導員は、本人に調整活動の意向を確認したうえで、相手方である施設に連絡をし、施設側からも事情を確認した。

施設側としては、退院後、本人と会って話し合いをしようとしたが、本人が望まなかったため会うことができなかった。退所届は母が持参した。普段は、母は施設に対して色々要望、要求をされる方だったが、この時は、深々と頭を下げ、御礼を言って帰られたので、円満な退所であったと思っていた。母には、本人によく説明してほしいとお願いもしていた。

また、退所になったいきさつについては、今回のような問題は過去にも何度かあり、それでも主治医やケースワーカーと連絡をとりながら支援を続けてきていた。しかし今回に限っては、本人から「施設に火をつける。」等脅迫的な発言が出てきて、他の利用者の安全が守れなくなると判断した。本人にとっても、現在は治療(医療)をベースに進めた方がよいと判断したとのことであった。

その後、広域専門指導員は、本人、母親と施設長、生活支援員を交えて話し合いを行った。

**結果：**

話し合いの中で、双方の思いを伝えたことで、行き違いがあったことが確認でき、相談者も納得され、今後は前向きにデイケアに通うとのことだったため終結となった。

**事例 1－2：施設の通所利用を希望したが、利用を拒まれたという相談**

**相談者：**精神障害のある方

**相談内容：**

相談者が利用希望する就労支援の施設に面接に臨んだところ、面接にあたった職員から、「当該施設を利用するより、ハローワークに行った方がよい。」と言われ、施設利用を拒まれた。

相談者本人としては、「仕事を見つけることはできても、長く続かないため、施設で訓練して働きたいと考えていたにもかかわらず、こうした事情を理解せずに、門前払いされたことに納得がいかない。」ということであった。また、相談者は、その職員は初めから自分に冷たい態度をとっていたため、「個人的感情で受け入れてくれないのではないか」とも話された。

**対応：**

広域専門指導員は、地域相談員と同行の上、相手方である就労支援施設を訪問し、施設長と相談者に直接対応した職員と面接した。

施設では利用契約に至るまでに、説明会をし、一週間の体験実習をしてもらった後、個別面接をし、合意が得られれば契約という流れになっており、相談者の主張されているのは、体験実習の後の個別面接の場面のことを言っていることが分かった。

また、その個別面接では、施設側としても相談者の就労に関わる問題や不安はよく理解できたが、相談者は「即日働きたい。」という意向であり、当該施設では一定の期間通所してもらう中、信頼関係を築き、就労準備と就労後のアフターフォローをしているため、相談者の意向には添えるものではなかったとのこと。

そのため、指示的・指導的にならないよう、「色々な選択肢がある。その中で選んでみてはどうか。」など提案する形で伝えつつもっていたが、それがかえって職員の個人的見解と捉えられてしまったのかもしれないと話された。また、説明会の内容が十分理解されていなかったということも反省され、相談者と直接お会いし、誤解を解消し、理解を得ることが必要と面談の申し入れがあった。

**結果：**

後日、広域専門指導員から相談者に施設側の申し入れを伝えたところ、対応した職員に対する不信感は拭いきれず、「話し合う必要はない。施設側には、自分の思いを今後役に立ててほしい。」ということで、終結となった。

福祉サービスの分野においては、平成21年度と同等の相談件数で、寄せられた相談も、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、希望する福祉サービスを利用できない等の相談が圧倒的に多い。

利用していたサービスが利用できなくなったという事案の中には、調整に入ると、施設側が障害の特性に応じた専門的な対応や問題行動に対する対応に苦慮している状況も窺われた。こうした問題の背景には、障害者自立支援法において、三障害共通にサービスを提供する仕組みを進めてきているにも拘らず、施設側の体制がそれに追いついていないところがあり、施設職員の障害の特性に応じた専門的な知識や技術の向上が重要な課題であると考えられる。

希望する福祉サービスを利用できない理由の多くは、制度上の制約の場合もあるが、提供するサービスの目的と相談者である利用者の利用目的の相違によることが多い。

なお、条例の相談活動は、必ずしも双方の合意が得られて終結するものばかりでなく、合意が得られず終結せざるを得ない場合もある。そのひとつが、事例1-2のように、職員が自分に対し初めから冷たい態度をとっていた等、こうした双方の関係性の歪みが解決を難しくしている場合もある。

福祉サービスを提供する側は、利用者である障害のある方の特性に配慮し、障害のある方が理解できるような説明やコミュニケーション等を図っていくことが必要である。

## (2) 医療

### 事例2-1：精神障害があることを告げた途端、転院を勧められたという相談

**相談者：**精神障害のある方

**相談内容：**

第1子を出産した病院の産婦人科で、第2子の妊娠を診断された際に、第1子出産後に精神病を発症し、服薬をしていることを話したところ、「精神障害のある人の出産は診られない。出産のための入院もできないので、別の病院を自分で探してください。」と言われた。

今までずっとかかってきた病院で、医療に不満はなかったにもかかわらず、精神障害があることを知った途端、受診拒否されたことがかなりショックである。もうその病院にかかるつもりはないが、病院の対応に納得がいかないという相談であった。

**対応：**

広域専門指導員は、相談者の了承のもと、相手方である病院を訪問し、事務長と医療ソーシャルワーカーと面談した。

病院としては、服薬をしている方の出産計画は、精神科医と相談していく必要があるが、当該病院には精神科がないため、その対応ができないという事情があった。しかし、医師の説明が結論のみしか患者さん（相談者）に伝わっておらず、説明が足りなかったことを認め、病院として改めていきたいとの話があった。



**結果：**

その後病院から、医局、看護部、医事課等を各部署が交えて話し合いをもち、混雑した外来での対応を見直し、今後は患者さんが理解できるようゆっくと説明していくことを検討したとの報告があり、それについて相談者に伝えたところ、納得されたため終結となった。

また、広域専門指導員は、相談者の出産に係る支援について、市の保健師に依頼をした。

**事例 2-2：手帳申請のための診断書の作成をお願いしたところ拒否されたという相談**

**相談者：**肢体不自由のある方の家族

**相談内容：**

事故により、両下肢まひの障害を負ったため、身体障害者手帳の申請をしようと、主治医に診断書の作成を依頼したところ、「何に使うんだ。必要ない。身体障害者とは傷痍軍人で手足のない人を言うのだ。」等激しい叱責を受け、診断書を作成してもらえず、その後、申請に躊躇しているとの相談であった。

**対応：**

広域専門指導員は、条例の趣旨について説明したところ、相談者は調整活動を望まなかったため、手帳申請に関する助言を行った。

**結果：**

相談者は「話を聞いてもらえて、すっとした。」と話され、その後、別の医療機関を受診し、診断書を作成し、申請の手続きを行ったことで終結とした。

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最も多く、事例 2-1 のほかにも、精神障害があることを伝えると一般科や歯科の受診を断られたといった相談が寄せられている。しかし、中には相手方に事情を確認すると、障害を理由としたわけではなく、本来予約制であるクリニックに直接来院したために、その日の診察を断ったことなど、障害のある方の誤解により差別と受け止めてしまう場合もあった。

また、病院の窓口や病院内において差別的な対応を受けたという相談も寄せられることが多いが、そのやり取りの以前に、当事者間に別のトラブルが起きていて、その延長線上に、差別を受けたとして相談を寄せられる場合も少なくない。そのため、調整に入るころは、事態はかなり複雑になっていることがあり、障害を理由としたものか否か、すでに判断できない状況になっている。しかし、そうした場合においても、広域専門指導員が第三者として調整に入ることと、感情的な対立から、冷静に話し合えるように関係の修復を図っている。

そのほかの障害では、事例 2-2 のように、手帳を取得するために診断書を書いてもらおうとしたら拒まれた等の相談が数件寄せられている。

医療従事者側は、何気ない言葉が障害のある方やその家族を傷つけ、障害のある方にとって

差別感につながることを理解していく必要がある。

### (3) 商品及びサービスの提供

#### 事例3-1：コンビニの出入りを拒否されたという相談

**相談者：**精神障害のある方の関係者

**相談内容：**

本人が利用している福祉施設近くのコンビニの店長から、施設あてに「本人が、商品にいたずらをしたため、売り物にならなくなり損害を被った。」と苦情の電話が入った。店長は、「現場を見たわけではないが、拳動不審で怪しげな人は本人しかいないため、本人が犯人である。」と言っており、また、「今回は警察には通報しないが、二度と店には来ないでほしい。」というものだった。

施設職員が、本人に確認すると、「やっていない。」と言っている。証拠もないのに、外見や障害があるということだけで犯人扱いしたことに納得がいかないという相談だった。

**対応：**

相談を受けた広域専門指導員は、商品をいたずらしたか否かは現行犯でない限り、水掛け論になるため、相手方である店側が、単に精神障害があることを理由に犯人扱いしたのであれば、その点について調整していくことを伝えた。

また、本人の意向を確認するため、後日面談することを予定した。

**結果：**

その後、本人と面接する前に、相談者から連絡があり、「真犯人が捕まったとコンビニの店長から連絡があり、謝罪とコンビニの出入り禁止は撤回する旨報告があった。」相談者は、なかったことで済む問題ではないと納得がいかないが、本人は、「自分がやっていないことがわかってよかった。相手は謝罪しているのでこれまでのようにコンビニを利用できれば、それでよい。」とのことだったため終結とした。のちに店長から本人に直接謝罪があったとのこと。

#### 事例3-2：スーパーで、店員に商品をとる手伝いをお願いしたが断られたという相談

**相談者：**肢体不自由のある方

**相談内容：**

本人は電動車いすを利用して生活をしており、買い物の際、自分で商品をとって買い物かごに入れることができないため、近所のスーパーでは、店員に商品をとってもらっていた。

しかし、いつものように商品を買物かごに入れてもらうようお願いしたところ、最近交代したばかりの店長から、「ここは、商品を提供する場で、買い物のお手伝いをするところではない。」とあって、買い物の介助を断られてしまった。

本人からしてみれば、「今までやってくれたのに、どうしてやってくれないのか。」と納得が

いかず、消費者センターに相談、消費者センターから紹介され、相談に至った。

**対応：**

本人は、数年前に事故で障害を受け、一時はふさぎ込みがちであったが、その後、自分でできることはできるだけ自分でしようと積極的に外出するようにしている。買い物も、本人にとっては一つの社会参加のきっかけと考えているため、この機会を失うことは障害者にとって、社会から排除されるような思いであると語った。

広域専門指導員は本人の意向を踏まえ、相手方であるスーパーを訪問した。

対応した店長は、はじめは、「このお店はセルフサービスを原則としているため、障害のある方だけに付いて商品をとる介助はできない。」との回答であったが、広域専門指導員から、条例の趣旨や相談者の思いを伝えたところ、社として検討していただけることとなった。

**結果：**

後日、スーパーの店長から広域専門指導員あてに連絡があり、引き続き商品をとる介助をしていただけることになった。

相談者にその旨伝えたと納得されたため、終結となった。

**事例 3-3：自動車教習所で障害に合わせた対応してもらいたいという相談**

**相談者：**発達障害のある方

**相談内容：**

本人は、自動車の普通免許を取得する為、障害を伏せて、自動車教習所に通っているが、運転教習の際、教官の言葉が理解できず、ストレスとなり、イライラして、時に大きな声をあげてしまい、変わり者だと思われる。家に帰っても落ち着かない。

運転免許は、就労して家計を支えるため是非とも取得をしたい。

ハンドルをどのくらい切ればいいのか等、もう少し具体的に説明してくれれば理解できると思うが、自分に障害があることを告知したら免許をとれなくなるのではないか。また、どう教官に伝えれば、配慮してもらえるのだろうかという相談であった。

**対応：**

本人は、広域専門指導員が、相手方である教習所に調整活動に入ることは望まなかったため、何度かの面接の中で、教習所における具体的な対応方法やイライラした時の対処方法についてアドバイスしていった。

**結果：**

後日、本人から免許を取得できた旨報告を受け、アドバイスは今後の生活にも参考となったとの意見も頂き、終結となった。

商品及びサービスの提供の分野の中でも、事例 3-1 については、明らかに障害に対する偏見によるところが大きい。しかし、条例の相談活動は、本人の意向に沿って活動することを原則としているため、この事案については、これ以上の活動は進めることができなかった。

しかしながら、こうした障害に対する根深い偏見等が現実にはまだまだ存在すること、その偏見を変えていかないと、根本的には差別はなくなると痛感している。

また、こうした対応を受けた時、障害のある方が自ら声をあげられない場合が多い。そのために、その障害のある方のそばにいかに関心者、代弁者がいるかも重要となる。そういう意味では、障害のある方に関わっている福祉従事者の差別についての理解や権利擁護の認識を深めていくことも重要である。

その他では、「視覚障害のある方がスイミングクラブに入会しようとしたら断られた」、「肢体不自由のある方が銭湯に行ったところ、歩行できない方にご遠慮くださいと入湯を拒まれた」、「視覚障害のある方が海外ツアーに申し込もうとしたところ、付き添い人の参加を求められた」などの相談が寄せられた。これらは、安全性の確保を理由にサービスの提供を断られていることが多いが、こうした事案は、障害のある方には「できない」、「危ない」といった障害に対する偏見や誤解等の固定観念によるところが大きいといえる。

事例 3-2 では、最初、相手側であるスーパーは、セルフサービスのお店なので、健常者との平等から、障害のある方だけに商品をとることはできないという主張であった。一般の方が考える平等や合理的配慮の考え方に大きな相違があった事案である。こうした事案に対しては、条例の趣旨を理解してもらうこと、また、要望している内容が相手方にとって過重な負担であるか否かの検討が重要となった。

事例 3-3 は、相手方は、相談者に障害があることを知らないこと、実際、差別を受けたという相談ではないが、障害のある相談者が、社会生活の中でどう対応していったらよいかということについて、広域専門指導員が、じっくり話を聞きながら、助言を行った事案である。このように障害のある方が差別を被らないための予防的支援も重要な役割である。

#### (4) 労働者の雇用

##### **事例 4-1 : 障害を理解してもらえず、なかなか就労できないという相談**

**相談者 :** 精神障害のある方

**相談内容 :**

本人は、両親と 3 人暮らしだが、両親は病気を患っており働かず、生活保護を受けて生活している。そのため、家族のためにも働かなくてはならないと考えているが、どこに相談しても親身になってくれない。また、仕事についても、馬鹿にされたりして障害を理解してもらえず、なかなか仕事に就けない等の差別感を味わい、来所に至った。

**対応：**

広域専門指導員は本人の了承を得、今まで相談してきた就労支援機関に状況を確認したところ、家庭環境が複雑であり、また、いざ就労となると、本人の精神状態が不安定になり、なかなか具体的な就労につながらない状況であることがわかった。

その後も、本人と何度かにわたり面接を重ね、本人の不安に思っていることや、就労に対する意欲、就労したい分野等を検討しながら、具体的にどうしていくか確認をしていった。

また一方で、今まで関わってきた機関に引き続き支援を依頼し、また家族を含めた生活支援を進めるために、地域活動支援センターにも新たに支援を依頼した。

**結果：**

後日、広域専門指導員のもとに本人が来所し、「広域専門指導員に話を聞いてもらえて安心した。今後は就労支援機関と地域活動支援センターを中心に相談していきます。」と不安が解消されたという話を受け終結とした。

**事例 4-2：職場で障害があるために配置転換を求められたという相談**

**相談者：**補聴器を使用している聴覚障害のある方

**相談内容：**

本人は福祉の資格を取得し、入所施設に就職したが、職場から「聴覚障害があるため、夜勤は無理なので、関連施設のデイケアの施設で働くよう」求められた。施設側が、夜勤ができないと判断したのは、夜間の利用者の排せつ介助の際、本人が音や声を確認するため、利用者のトイレ使用時にドアを開け放すなど、利用者のプライバシーを守れないことや、利用者から動きが遅いと苦情が入ったり、緊急時に迅速に反応できないなどが理由であるとのことだった。

本人は、現在の施設が気に入っているため、引き続き働きたいという旨を伝えたところ、異動しないのであればこのまま非常勤扱いになると言われた。本人としては、夜勤になると1人で行う業務が増えるが、工夫や助言を受けながら勤務することができるのではないかと考えている。

**対応：**

広域専門指導員は、地域相談員と共に本人の話に傾聴し、その上で条例について説明したところ、本人は調整活動を望まず、まずは自分で施設側と話し合うとの意向を示されたので、経過を見守りながら、必要な時に助言をすることとした。

その後、本人は、施設側との話し合いの結果、デイケアの施設でまず1カ月働いて様子を見ることとした。また、施設側も本人の意向に沿って、職員が交代で行う送迎の運転などの業務から外す等の配慮をしてもらえることとなったとのことであった。

**結果：**

その後も、地域相談員を中心にその都度助言を行っていたが、1ヶ月経たないうちに、「利用者の名前を覚えるのが大変」、「体力がついていけない」等仕事上のストレスから体調を崩し、欠勤するような状況となった。職場である施設側からも勤務時間や勤務日数の調整等配慮の提案もあったようだが、最終的には本人自ら退職することとなった。条例相談は終結にせざるを得なかったが、地域での見守りを引き続き、地域相談員にお願いした。

労働者の雇用の分野においては、福祉サービス分野の次に相談件数が多く、障害の種別に関係なく相談が寄せられている。

事例 4-1 のような相談は、他の相談窓口でもよく聞かれる内容と思われるが、相談者は、親身に相談にのってもらえないことや自分に対する周りの態度に差別感を抱いていた。担当者としては、十分関わっているつもりでも、障害のある方にとっては自分の意向に沿った対応をしてもらえないという思いから、差別の相談につながったといえる。この事例の場合、双方の間に広域専門指導員等が、第三者として入って調整をしたことで、関係性の修復が図れた。

事例 4-2 は、相談者側からの事情しか確認できなかったが、それでも相手方である職場も色々配慮や工夫をしていることは垣間見られた。しかし、その配慮や工夫が、当事者である障害のある方には、伝わらない場合があったり、配慮や工夫の方法が違っている場合もある。

その他の相談としては、「障害があることがわかったら、不採用になった。解雇された」、「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。」、「自分の能力に見合った仕事につかせてもらえない。」等の相談が寄せられている。

障害のある方を雇用する際は、事業主側は、このような状況や障害のある方の特性や個別性を理解し、コミュニケーションをとっていく必要がある。そして、事業所が一機関で抱え込むのではなく、場合によっては、ハローワーク、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と早い段階で連携をとっていくことが重要になってくる。

## (5) 教育

### 事例 5-1 : 子どもを普通小学校に入学させたいという相談

相談者：難病をもつ子どもの母親

相談内容：

現在入所している保育園では、本児に障害があるため加配をつけて保育をしてもらっている。来年度小学校に入学するに当たり、普通小学校に入学させたいと考え、教育委員会に希望を伝えたところ、「普通小学校では加配はできない。特別支援学校も考えてください。」と言われた。母親としては、支援体制を整えて、普通小学校で学ばせたいと考えている。

すでに、教育委員会や中核地域生活支援センター、特別支援学校、病院（主治医）、健康

福祉センター等にも相談されていた。また面接時、母親は、本児の養育や通院等でかなり疲労困憊されている様子が窺えた。

**対応：**

広域専門指導員と地域相談員は、母親が同様に相談をしたという教育委員会や特別支援学校等に事情を確認したところ、教育委員会では、2年前から母親と協議をしており、実は普通小学校に入学する方向で検討していた。しかし、母親から学校内の体制や人事について、詳細な回答を求められたため即答できず、すべてが希望通りにはいかないかもしれないという話をしたとのことだった。また、特別支援学校の職員の対応について、母親が不安に思ったことも、今回の相談に関係したようであった。

こうして双方に行き違いがあることが分かり、広域専門指導員等は、教育委員会には、引き続き母親と十分話し合いを持って進めていただくこと、中核地域生活支援センターや健康福祉センターにも引き続き母親のサポートを依頼した。そのうえで、再度母親と面談を行い、実情を報告したところ、母親自身「今回相談したことで、自分自身、今まで学校の不満ばかりぶつけてしまっていたかもしれないと思った。今後は、冷静に対応したい。」と話された。

**結果：**

その後、学校側と母親は、話し合いを続け、結果、普通小学校に入学し、介助員を加配してもらえることになったとの報告を受け終結となった。

**事例5-2：障害に合わせた指導をしてもらえないという相談**

**相談者：**発達障害のある中学生の母親

**相談内容：**

小さいころから歩き方に不自然さがある等発達に遅れがあり、療育指導を受けていた。今年になって「発達障害」と診断され、両親は困惑している。主治医からアドバイスを受け、その内容を学校の担任に伝え、障害に合わせた指導をお願いしたが、よくわかってもらえない。

また、両親自身も具体的な相談や指導を受けたく、教育委員会に相談したが、その専門の先生による相談はずっと先の予約になってしまい、すぐに応じてもらえないでいる。

母親自身は今まで障害とは知らなかったため、本児に対して叱りながらしつけていたことを悔やんでいるとも話され、やや余裕のない様子であった。

**対応：**

広域専門指導員は、母親の話をじっくり受け止め、地域の発達相談の窓口を紹介し、同行して相談につなげた。

**結果：**

母親は、地域の発達相談の窓口相談したことで、一時的な混乱を解消することができ、安心を得ることができ、落ち着きを取り戻した。そして、今後は市の教育委員会が提供してくれた相談窓口を中心に相談していくとの話を得たことで終結とした。

また、母親の了承を得て、学校側に母親が教育に関して不安を抱いていることを伝え、それを踏まえ、本児と母親のサポートを引き続きお願いした。

教育の分野では、事例 5-1 や事例 5-2 のように、教師、あるいは他の児童・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が多く寄せられている。その他には、「視覚障害のある子どもを普通学校に入学させたい」、「学校で発行するたよりや記事等に障害に対する偏見や差別を助長するような表現があったので改善を求めたい」等の相談が寄せられている。

最近特に、発達障害のある児に関する相談が増えてきており、学校現場においても発達障害のある児の対応については苦慮している実態も窺える。

これに対しては、障害の特性について専門的な知識を有する教員の育成が必要であり、また、これらを補うために、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、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り組みが必要となる。

事例 5-2 では、突然、診断を下された母親自身、不安となり、混乱している状況にあった。障害のある児の場合、その保護者もその障害をどう受け止め、その児の将来をどう考えていかなど戸惑いや迷いも多い。そのため、障害のある児に対しては、単に児の療育支援や教育の問題だけでなく、その保護者のサポートも念頭に置いた支援をしていくことが必要である。

なお、希望する学校への入学等に関しては、近年は、調整活動で学校に事情を確認すると、学校側も可能な限りの検討をしている場合が多くなってきているが、それらの検討や調整等について、保護者にきちんと伝わっていないことが差別の相談につながってきていることが多い。

**(6) 建物等及び公共交通機関****事例 6-1：公共施設内の点字ブロックの案内で移動に混乱を来たしたという相談**

**相談者：**視覚障害のある方

**相談内容：**

用事があって、ある公共施設にいったところ、正門から入る時は施設入り口に案内されるように点字ブロックが設置されていた。ところが、用事を済ませ帰ろうと、施設内の点字ブロックの案内に沿って移動すると、扉にかぎの掛かっている通用口門に誘導されるようになって通れなかった。混乱を招くので改善してほしい。



**対応：**

広域専門指導員が現地を確認するとともに、その施設管理者に事情を伝えたところ、混乱を与えてしまったこと、及び管理が行きとどいていなかったことへの謝罪があり、すぐに改善する旨の返答があった。

**結果：**

その後、点字ブロックの誘導について改善され、門扉はきちんと開錠されていたことを確認し、その旨を相談者に報告したところ納得されたため終結となった。

**事例 6-2：障害を理由にバスの乗車を拒まれたという相談**

**相談者：**知的障害のある方の母親

**相談内容：**

本人は、この4月からコミュニティバスを一人で利用するようになったが、バスの同じ運転手から、「子どもが乗ると声が大きくて周りが迷惑している。」「手帳の呈示だけでは割引ができない。証明書を出せ。」等嫌みのようなことを何度か言われた。これまで、その路線バスの営業所に「本人が怖がるので、きつく言わないでほしい。」等お願いしたことがあり、営業所の方は理解を示してくれたにもかかわらず、バスの運転手はその後も態度が変わらない。本人が安心してバスに乗れるようにしてほしい。

**対応：**

広域専門指導員は、母親に了承のうえ、相手方であるバスの営業所に事情の確認にいったところ、割引がきかないとか、証明書を出すように言った事実はなく、母親が本人をバス停で出迎えた時に、運転手がバスから降りずに椅子に座ったまま、本人が車内で奇声をあげたことを注意したこと等、単に運転手の態度についての指摘が母からあったということが分かった。母親とバスの営業所の言い分にくい違いがあったが、バスの営業所としては、どんな人にもお客様という姿勢で接するよう努めていきたい、また、相談者に直接お伝えしたいとの話を受けた。

**結果：**

その後、相談者とバスの営業所・運転手が話し合いを持ち、営業所から誠意のある回答をいただいたとのことで、相談者は納得されていたため終結とした。

建物等及び公共交通機関の分野では、身体障害のある方、中でも肢体不自由のある方からの相談が最も多い。事例 6-1 のような点字ブロックに関する相談は、街の中や駅のホームなどにおいても同様に移動に支障をきたしているという相談やその他では障害者用駐車スペースに関する相談が寄せられている。

また、事例 6-2 のような公共交通機関の乗車時の相談は、知的障害のある方や精神障害の

ある方から数件寄せられている。運転手や駅員としても、車内で他者に迷惑をかけている行為があれば、注意をしなければならぬが、障害の特性やその対応方法についてわからない状況がトラブルを起こしている状況にある。

こうした課題に対して、公共交通機関の運転手や駅員に対し、障害理解や障害のある方への対応についての研修をとりいれてもらうことはもちろん、障害のある方あるいはその家族の方にも、障害を理解してもらうための歩み寄りも必要である。

## (7) 不動産の取引

### 事例7：障害のある方の入居の斡旋を断った場合、差別に当たるのかという相談

**相談者：**不動産仲介業者

**相談内容：**

精神科の病院から近々退院するため、病院のケースワーカーを介して、アパートの入居を希望されている精神障害のある方がいるが、本人には会えず、また、身内や財産がなく保証人を立てられない状況で、その他の情報についても一切明らかにされていない。そのため、身元が明らかでない中、オーナーの契約を進めていくのは難しい。しかし、この仲介を断れば差別したとされる立場になるかと思い、できれば広域専門指導員に関わってもらい、上手く本人が地域で生活できるよう検討していきたい。

なお、本人のアパート探しはすでに他の複数の不動産仲介業者を巡って、最終的にこの業者を頼ってきたとのことであった。

**対応：**

広域専門指導員は、双方が納得される形で、障害のある方が地域で暮らしていけるようになるための調整活動を進めることとした。

広域専門指導員は、相談者である不動産仲介業者と入居希望している本人とその病院のケースワーカーを交えて話し合いを行った。

**結果：**

不動産仲介業者は、本人と実際会うことができ、また、話し合いを通して病院の退院後の支援についても確認することができたことで、当初の不安は解消され、本人の希望した物件を紹介するに至った。

その後、本人は病院等の支援を受けながら、安定した生活を送っているとのことだったため、条例の相談活動は終結した。

不動産の取引の分野においては、平成22年度は精神障害のある方の相談が多く寄せられた。内容としては、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多く寄せられている。その背景には、妄想、幻聴等病状の不安定さからくる隣人とのトラブル

や自治会での規則やマナーを守れないためのトラブルがあり、このことは精神障害のある方の地域生活支援についての課題であり、障害当事者と住民間の調整に不動産仲介業者も困っていると実態も浮き彫りになっている。

障害のある方が地域で生活を送っていくためには、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。

事例 7 は、まさしくそうした事案であり、今回は、場合によっては差別をする側になりうる相手方からの相談であった。この不動産仲介業者は、日ごろから条例の趣旨について理解を示し、障害のある方の入居を積極的に推進している業者であったが、入居者の状況が何もわからない中、オーナーへの仲介はできないと不安をもった相談であった。今回、調整に入ったことで、不動産業者側の不安も解消され、障害のある方も希望するアパートに入居することができた。このように差別の事案が発生する前に、当事者間が理解をしあっていくことが重要で、差別の発生の予防の取り組みも重要である。

また、最近では、事例 7 のような障害理解を示してくれる不動産仲介業者も増えてきているが、障害のある方、あるいはその方を支援している関係者側にも理解を得られるような取り組みが必要である。

## (8) 情報の提供等

### 事例 8 : 国勢調査の用紙に記載されている問い合わせ先に FAX 番号を入れてほしいという相談

**相談者 :** 聴覚障害のある方

**相談内容 :**

留守中に国勢調査用紙が郵便受けに入っていたが、その用紙には問い合わせ先の FAX 番号の記載がなく、そのために記載方法を知りあいに尋ねて記入せざるを得なかった。

聴覚障害者に対して事前説明や、記入の説明用紙に FAX 番号の掲載をしてほしい。

**対応 :**

広域専門指導員が県統計課に確認したところ、E メールでの問い合わせも可能になっていること、市町村の担当課に FAX 送付することも可能であることがわかった。

**結果 :**

相談者にその旨伝えたところ、了承されたため終結となった。

情報の提供等の分野においては、毎年度相談件数は少ない状況にある。

この分野の相談は、ほとんど聴覚障害や視覚障害のある方からの相談である。

事例 8 のほか、「会議や警察の事情聴取に手話通訳者の同席がなかった、認められなかった」

など相談や「一般に広報されている重要な情報、例えば震災の報道等について手話通訳を入れてほしい」などの相談が寄せられた。

## (9) その他

### 事例 9-1：家族や親族から障害があることで拒絶されているという相談

**相談者：**精神障害のある方

**相談内容：**

お正月に実家に帰ったところ、親族に胸ぐらをつかまれ、「帰って来るな。薄気味悪いんだよ。」と玄関先で突き飛ばされた。母親の葬儀にも呼ばれなかった。母親の死後、実家に帰るのは勿論、実家近くで買い物するのも嫌がられるようになった。長兄には、「精神障害者が家系にいるのは甥や姪の結婚にも差し障る」と言われた。

地縁、血縁が強い環境で生まれ育った相談者にとって、家族や親族から暴言・暴力で排除されていることはあまりに理不尽であるという相談であった。

相談者はアパートで独り暮らし。生活保護を受給し、支援機関のサポートを受けて生活しているが、家族や親族の援助は生活面でも経済面でも一切受けずにいるとのこと。

**対応：**

広域専門相談員は相談者の話に傾聴し、条例の役割について説明した。

**結果：**

相談者は、「家族や親族のことを話せるところがなかった。家族等は調整活動を受け入れるような人ではない。色々話を聞いてもらって、気が楽になりました。」と、傾聴することで終結となった。

### 事例 9-2：父から性的虐待を受けているという相談

**相談者：**市町村障害担当職員

**相談内容：**

知的障害のある本人（未成年）が学校職員に相談したことにより発覚したが、本人（娘）に対して、父親が性的虐待をしているらしい。今後どのように対応したらよいかとの相談だった。

なお、この事案については、以前から児童相談所、生活保護担当ケースワーカー、民生委員、中核地域支援センター等が関わっており、最近はこれらの関係機関が連携しながら見守りを行っていた状況であったが、問題が繰り返されることに関係者たちも困っているとのことであった。

**対応：**

相談者からの情報によると、この障害のある児は父と祖母の3人暮らし。世帯は生活保護を受給しており、父は保護費が入ると浪費し、アルコールを飲んで祖母に対して暴力を振る

う状態である。障害のある娘には胸を触ったり、時には暴力もみられるとのことだった。これまで関係者は問題が発覚するごとに、父を戒め、その時は父も反省するが、それ以後繰り返す状況であるとのこと。

一時は父と家族の分離を検討し、まずは娘をショートステイに入所させたが、祖母は自宅を離れたがらず、娘はそんな祖母を置いて一人では家を出られないと自宅に帰ることを望んだ。

広域専門相談員は、地域相談員と共に関係者会議に参画し、今後一緒に対応していくこととした。

その後、広域専門指導員等が自宅を訪問し、父と祖母に面接をした。父自身も思うように生活できない歯がゆさや、誰にも認められない不満からアルコールに逃げてしまっている思いを話された。今後は、高齢の祖母のサポートとして、地域包括支援センターが定期訪問することを了承してもらい、同時に見守りを開始した。

**結果：**

上記の見守りを行いながら、学校の協力の下、障害のある児に対して、父の行為を回避する方法を含め、性教育を実施した。その後、児は学校を卒業したことを機に、グループホームに入居し就職、安定した生活となったため、関係機関に引き続き支援を依頼し終結とした。

本条例第2条第2項各号に規定している差別の8つの分野に分類できないその他の相談はかなり多く寄せられている。中でも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、肢体不自由のある方からの相談が多くなっている。

その他の分野で最も多い内容は、事例9-1のような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である。この差別的な言動には、障害に対する偏見や誤解等によるものから、家族間の長い歴史の中で積み重ねられた軋轢によるもの等様々な原因が考えられ、この認識を払拭するのはかなり難しい。また、本条例でも、単なる差別的言動については定義していないため、調整活動を行うに当たっては、かなり苦慮しているところである。しかし、同時に、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くようにしている。

実際、その他の分野の中には、虐待が疑われるという相談も寄せられており、事例9-2のように家庭内で起きている虐待については、関係機関が関わっていても、介入していくことが難しかったり、解決していくのに苦慮し、時間を要することが多い。

しかし、こうした虐待の疑われる事案や複数の問題を抱えている事案については、関係機関が連携し、知恵を出し合いながら、それぞれの役割を果たし、当事者および家族支援をしていくとともに、そうした事案を積み重ねていくことが必要である。

## 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

この条例の相談窓口が設置され4年が経過した。この窓口には、様々な相談が寄せられているが、その多くが、障害をもつことでの生きづらさや理不尽さ、孤立感など複雑な思いを抱えている状況が窺われた。また、相談してもきちんと向き合ってもらえるのか、実際窓口では何をしてくれるのか等の不安も抱きながら相談されてきている。

そのため、この相談窓口では、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、相談者の気持ちに寄り添いながら傾聴し、安心して相談できる関係を築いていくことを心がけている。

また、差別に関する相談は、決して単純なものではなく、同じような相談内容であっても、その当事者である障害のある方の生活してきた歴史や価値観は様々なため、受ける差別観や望まれる解決方法も多様である。

そのため、相談活動する上では、一人ひとりの特性や生活を理解した上で、障害のある方の個別性に沿った問題解決に導けるよう支援を行っている。

特に、より個別性に沿った相談活動を行うために、電話相談だけでなく、可能な限り地域に出向いていくといったアウトリーチをして、face to face の顔の見える中で問題の解決に向けて取り組んでおり、これは、その障害のある方と直接会うことで、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、また、相談者及び相手方に対しても安心と信頼につながるなど、その意義は大きいものとする。

### (2) 個別事案を通して社会に働きかけていく相談活動

障害のある方は、すでに生活していく上でのバリア（障壁）は、単に自分のもっている障害だけではなく、周りの環境や社会がバリア（障壁）になっていることを十分経験している。

これは、これまでの社会が、障害のある人とならない人を分離し、効率を優先にした生活スタイル等、障害のない人たちを中心とする環境づくりがなされたために、障害のある方たちが地域で生活しにくい環境となっていたことによるところが大きい。このことは、障害のある方にとって、障害のない方と同じように権利が保障されてこなかったともいえる。

そのため、本来障害のある方にもある権利を実質的に保障し、そのための環境づくりをしていくためには、障害のある方が一方的に努力するものではなく、社会も努力していかなければならず、まさしく、この条例の相談活動は、そうした障害のある方が、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、もう一度、本来の社会のあり方を見直す機会を増やしていくための役割がある。

つまりは、この相談窓口の役割は、単なる障害のある方に対して福祉的支援をするための相

談窓口や、不満や不服を受け付ける苦情相談窓口ではなく、本来あるべき障害のある方の生活を社会に理解してもらう活動であるということである。

そして相談活動においては、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するといった専門的な役割が求められている。

### **(3) 合理的配慮に基づく措置に対する理解と推進**

本条例では、障害者差別を「障害を理由とした不利益な取扱いをすることと、合理的な配慮に基づく措置が行われないこと」と定義しているが、相談活動において、不利益な取扱いについては比較的理解を得られやすいが、合理的配慮に基づく措置については、一般的になじみがなく、障害のある人とない人の実質的な平等を保障するための合理的な配慮を行うというイメージがつきにくいいため、「なぜ障害のある人だけに特別に配慮しなければならないのか」という疑問を投げかけられることもあり、しかも、その配慮の内容が個別性を要するため、「障害の特性ゆえに必要な配慮なのか、単なる個人のわがままな要求への対応なのか」等の見解の相違から、当事者間の合意を得るのに苦慮することがある。

また、不利益な取扱いによる差別も、その取扱いの背景には合理的な配慮の欠如も併せもっている場合が少なくなく、障害のある方への差別をなくしていくためには、いかにこの合理的配慮に基づく措置を講じていくかによるところが大きい。

このことは、バリアフリーの施策の中で、個々の設備基準、つまりハード面に主眼が置かれ、障害のある方のサービスの利用にあたって、どういう機能やどういう職員の対応が求められているかなどソフト面の視点が欠落しがちであるといった実態があることとも類似している。

つまり、たとえ結果は「不可能なこと」であっても、現状をどこまで解決することが可能なのか、当面は無理でもやがては解決できることはないのか、それを実行するためにはどのくらい人手や費用が必要であるか等検討していくという過程が重要であり、その過程を含め、当事者である障害のある方に十分説明し、理解を得ることが差別をなくしていく上では重要となる。

したがって、この条例の相談活動では、いかに相手方から合理的な配慮に基づく措置を引き出すことができるかが重要なポイントとなっている。

そしてまた、合理的配慮に基づく措置は、障害の違いや障害のあるなしに拘らず、すべての人が社会でお互い尊重しながら、ともに暮らしていくために重要な視点である。

今後は、より一層合理的配慮に基づく措置に対する理解と推進を図っていくことが重要である。

#### （４）第三者による当事者間の関係性の維持・修復の有効性

差別が起きる場面において、例えば、福祉の分野ではサービス提供者と利用者、雇用の分野では雇用主と従事者、医療の分野では医師と患者などというように、どうしても対等な関係にはなりにくく、障害のある方の方が、弱い立場にならざるを得ない状況にあることが多い。

そのため、たとえ差別を受けたとしても、「こんなことを言ったら、施設を出なければならなくなる」、「やめさせられるのではないか」などの不安から、なかなか口に出せず、躊躇していることが多い。

また、障害のある方の中には、相手に上手く伝えることができなかつたり、SOSを発することが出来ない方もいる。

そのため、障害のある方が差別などの不利益な取扱いを受けた際、そうした障害のある方への権利侵害や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していくことが重要となる。

広域専門指導員等は、本来対等になりにくい両者の関係にあって、相談者の代弁的・仲介的な機能を果たす役割をもっている。しかし、それは、単に相談者の意向を伝言するだけではなく、相談内容に対して、当事者間の力を引き出して上手く解決できるように調整することが重要で、双方の事情を理解し、改善策を提案する能力も求められている。

また、当事者間では感情的になってしまうことも、第三者である広域専門指導員等が入って、話し合うことで、冷静さを取り戻し、よい方向に変わっていくことも少なくない。

差別に関する相談には、日頃のちょっとした誤解の積み重ねから、相談者である障害のある方と、相手方との関係が歪んだものとなり、「きちんと話を聞いてくれない、説明をしてくれない」等となって、結果として差別としてあがってくることもある。

こうした相談に対して、単なる不満であるという一面的な捉え方ではなく、相談者と相手方との間に生まれた差別の原因や背景についても遡り、仮に相手方が適切に対応していたにもかかわらず、相談者本人にそれが伝わっていなかったのであれば、ある種のコミュニケーションの不足、行き違い等による関係性の修復をしていくことも必要である。

このように、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という重要な役割も持っている。



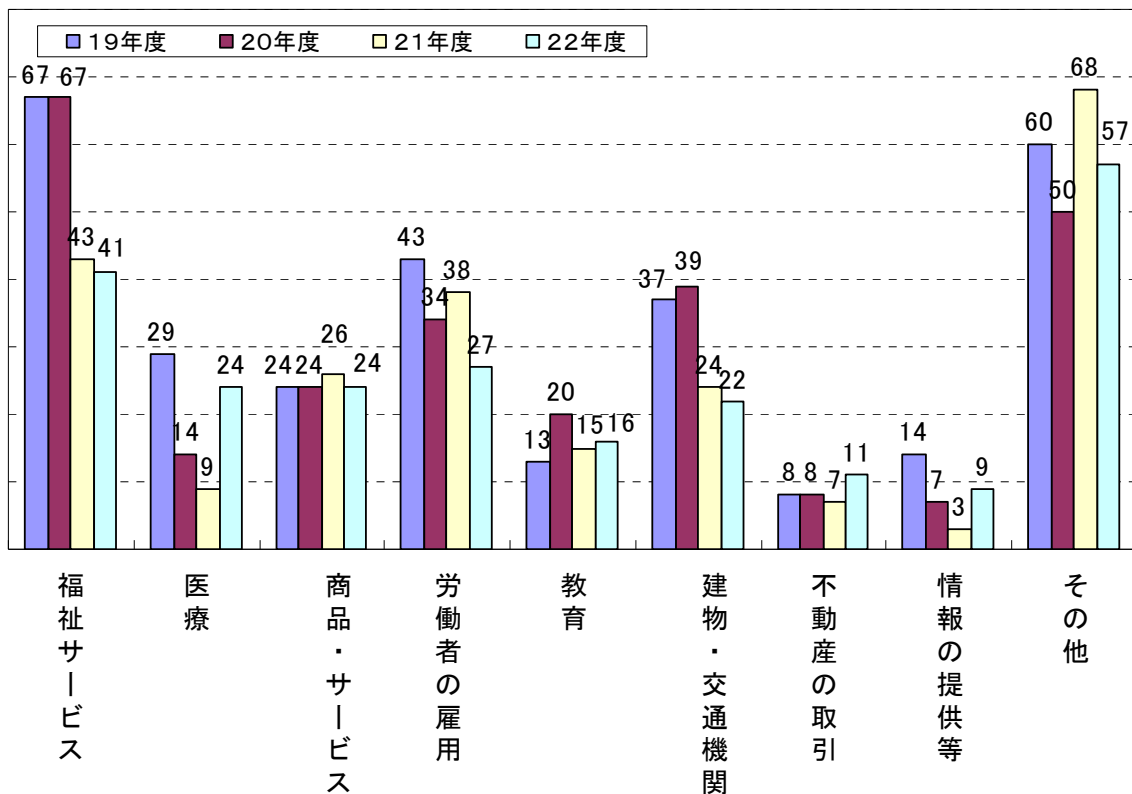
#### IV 年度別相談受付状況

##### 1 相談分野別取扱件数

	19年度	20年度	21年度	22年度	合計
福祉サービス	67	67	43	41	218
医療	29	14	9	24	76
商品・サービス	24	24	26	24	98
労働者の雇用	43	34	38	27	142
教育	13	20	15	16	64
建物・交通機関	37	39	24	22	122
不動産の取引	8	8	7	11	34
情報の提供等	14	7	3	9	33
その他	60	50	68	57	235
合計	295	263	233	231	1022

(注) 19年度については、7月からの実績となります。

グラフ10-1 相談分野別相談件数(件)

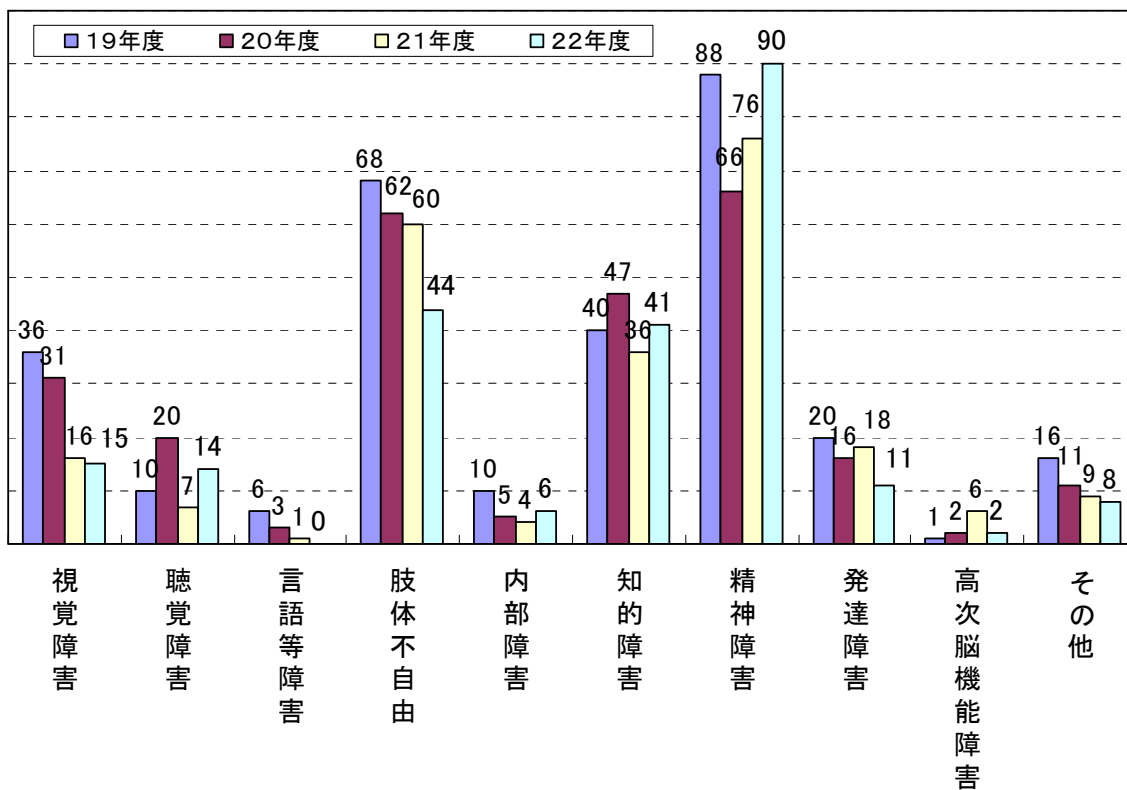


## 2 障害種別取扱件数

	19年度	20年度	21年度	22年度	合計
視覚障害	36	31	16	15	98
聴覚障害	10	20	7	14	51
言語障害等	6	3	1	0	10
肢体不自由	68	62	60	44	234
内部障害	10	5	4	6	25
知的障害	40	47	36	41	164
精神障害	88	66	76	90	320
発達障害	20	16	18	11	65
高次脳機能障害	1	2	6	2	11
その他	16	11	9	8	44
合計	295	263	233	231	1022

(注) 19年度については、7月からの実績となります。

グラフ10-2 障害種別件数(件)

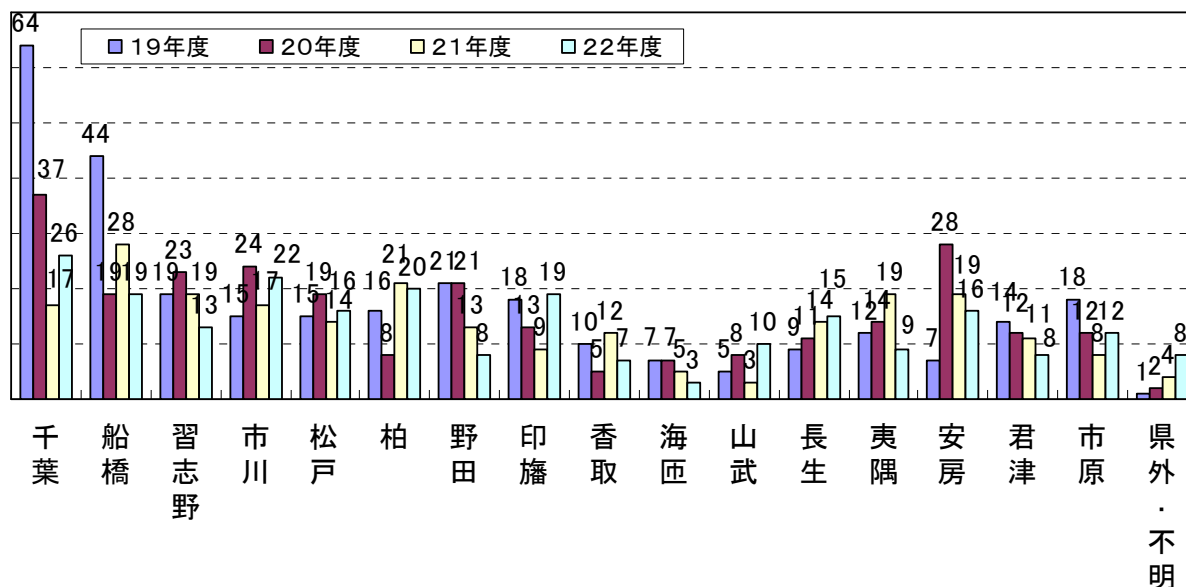


### 3 障害保健福祉圏域別取扱件数

	19年度	20年度	21年度	22年度	合計
千葉	64	37	17	26	144
船橋	44	19	28	19	110
習志野	19	23	19	13	74
市川	15	24	17	22	78
松戸	15	19	14	16	64
柏	16	8	21	20	65
野田	21	21	13	8	63
印旛	18	13	9	19	59
香取	10	5	12	7	34
海匝	7	7	5	3	22
山武	5	8	3	10	26
長生	9	11	14	15	49
夷隅	12	14	19	9	54
安房	7	28	19	16	70
君津	14	12	11	8	45
市原	18	12	8	12	50
県外・不明	1	2	4	8	15
合計	295	263	233	231	1022

(注) 19年度については、7月からの実績となります。

グラフ10-3 障害保健福祉圏域別相談件数(件)



## V 今後の課題

### 1 条例の継続的な周知活動

条例の相談窓口の周知については、これまで障害者手帳の別冊に掲載したり、ポスターを掲示したり等あらゆる機会を利用し進めてきたところである。その成果もあって、「ポスターを見て」、「手帳に載っていたので」等をきっかけに、この窓口で相談を寄せられてくることが増えてきた。

更にまた、相談が寄せられるのを待つだけでなく、障害のある方の集う場に広域専門指導員等が自ら出向いて条例の周知を図りながら、広域専門指導員の顔を知ってもらい、気軽に相談してもらえそうな関係づくりなどの取組みもしてきている。

このような取組みから、条例の相談窓口や広域専門指導員の存在が、ある程度認知されており、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、「この相談窓口では何をしてくれるのか」、「自分の相談をどう解決してくれるのか」等、実際どのような役割を果たす窓口であるかまで理解して相談されてくる方は少ない。

そのため、相談を受け付けた際に、条例の趣旨や相談窓口の役割を丁寧に説明していくことが必要である。

また、障害のある方や関係者だけでなく、広く県民に周知することが重要である。今後もあらゆる媒体を通し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説明などを実施していくことが必要である。

### 2 条例の3つの仕組みを連動させた取組みの強化

差別は悪いこと、差別はしてはならないものとはわかっていても、実際何が差別かわからないと差別はなくならないため、本条例は、差別の定義を示して差別の解消に取り組んできた。

また、相談活動においては、差別をしたとされる相手方の多くが、いわゆる障害のない方であるが、差別の認識が漠然としたまま、単に「差別」を指摘されたために合意をしたというのではなく、当事者同士が共通理解をして納得していけるよう取り組んできた。

しかし一方で、個別事案を解決していただくだけでは、より多くの人に対し差別の認識を深めていくには十分ではなく、しかも根本的な解決にはならない。

差別をなくし、障害のある人とない人がお互いを理解し、共に暮らしていく社会づくりをしていくためには、子供のころから、障害の有無に拘らず、共に遊び・学び・働き・暮らすなど、同じ時間や空間を共有していく環境づくりをしていくことがより重要となる。

それには、これらを実現する環境を、一つ一つ築き上げていく実践が大切である。その実践の一つとして、条例の「障害のある方に優しい取組みを応援する仕組み」を通して、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と共に、差別をなくすために先進的な取り組みをしている個人や団体を広く県民に情報提供していくことが重要である。

また、個別に寄せられた差別の問題の中で、制度上や社会慣行上構造的に繰り返される課題については、今後も引き続き、「推進会議」において課題ごとに差別の解消に向けた具体的な方策を検討・実践し、広く県内に普及していくことも必要である。

こうして個別事案を解決していく仕組みを基盤として、条例の3つの仕組みを連動し、強化していくことが重要である。

### 3 地域支援ネットワークの構築

差別の問題は、その障害のある方の生活にかなり密接に絡み合っていることが多いため、差別に対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。

また逆に、すでに支援機関が関わっている事案で、条例の差別に関する相談窓口にも寄せられることも少なくない。

このことから、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、それを念頭に置いた活動をしていくことが、地域の中で差別の認識が浸透し、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。

そのため、今後はより一層、関係機関と連携を密にし、それぞれの役割を果たしていきながら地域支援ネットワークの構築をしていくことが重要である。

### 4 国の障害者制度改革への対応

平成23年6月に「障害者虐待防止法」が制定され、同年8月には「障害者基本法の一部」が改正されたほか、障害者自立支援法に代わる「障害者総合福祉法」（仮称）の制定が検討されるなど、障害者権利条約の締結に向けた国内法の整備が進められている。

これらの国の動向を踏まえ、本条例もより実効性のあるものとなるよう、見直しを図っ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（昭和三十四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五十二号）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23年9月16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@pref.chiba.lg.jp