

平成 23 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23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5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人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	障害種別の障害者数・割合と相談取扱件数	6
3	相談分野と障害種別との関係	7
	（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	8
4	障害保健福祉圏域別取扱件数	9
5	相談者別取扱件数	10
6	相談方法別取扱件数	11
7	相談経路別取扱件数	12
8	地域相談員や他機関との連携状況	13
9	相談態様別活動状況	15
III	相談事例からみた状況と課題	17
1	各分野における相談事例	17
	（1）福祉サービス	17
	（2）医療	19
	（3）商品及びサービスの提供	21
	（4）労働者の雇用	23
	（5）教育	24
	（6）建物等及び公共交通機関	25
	（7）不動産の取引	26

(8) 情報の提供等	27
(9) その他	29
2 相談活動のまとめ	31
(1) 個別性に配慮したきめ細かな相談活動	31
(2) 「差別」をなくすための地道で粘り強い活動	31
(3) 当事者間の関係を慮ることの大切さ	32
IV 年度別相談受付状況	33
1 相談分野別取扱件数	33
2 障害種別取扱件数	34
3 障害保健福祉圏域別取扱件数	35
V 今後の課題	36
1 条例の継続的な周知活動	36
2 条例の3つの仕組みを連動させた取組みの強化	36
3 地域支援ネットワークの構築	37
4 国の障害者制度改革への対応	37

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	38
-----------------------------	----

I 「個別事案を解決する仕組み」の実施体制

1 相談体制

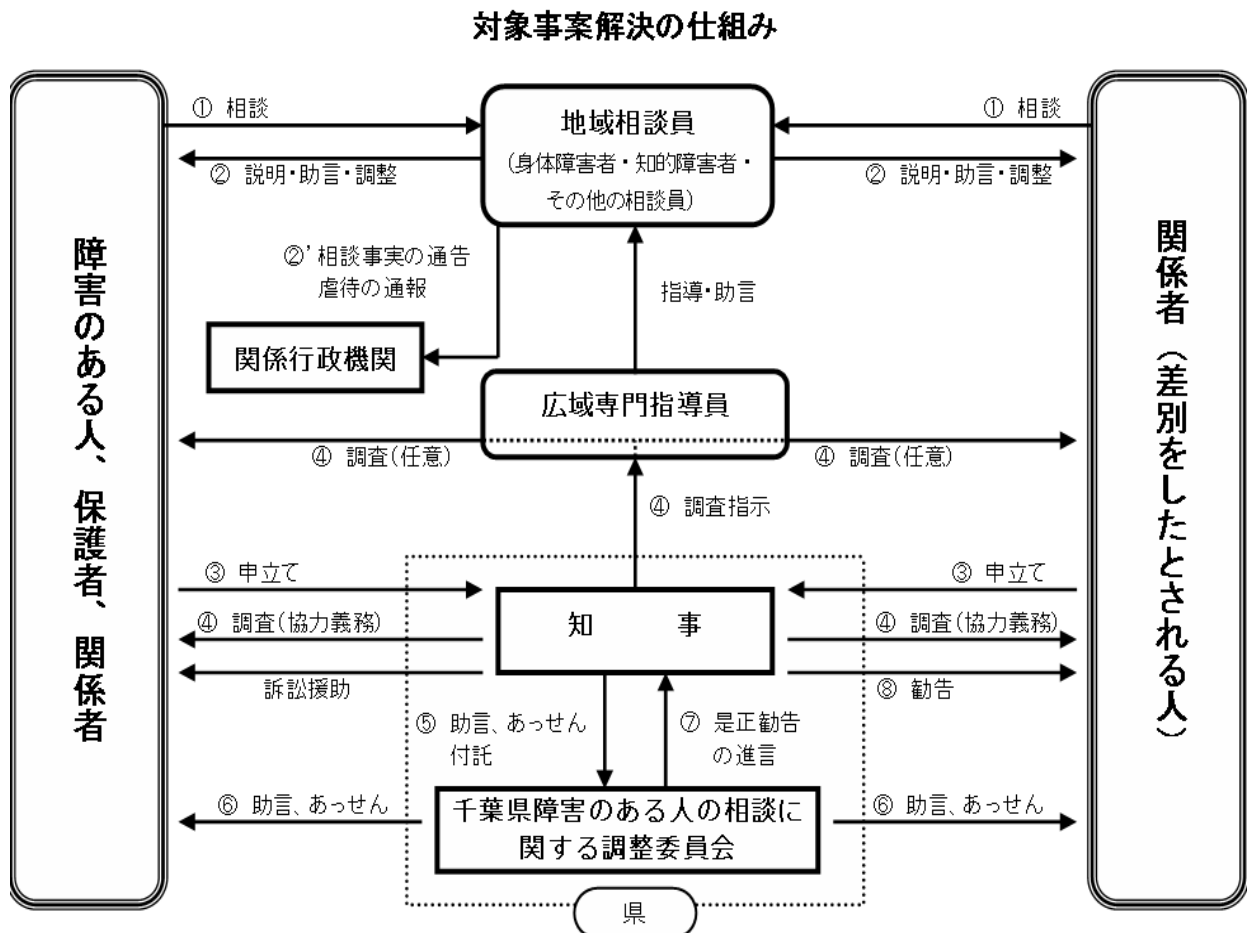
本条例における個別事案を解決する仕組みは、身近な相談役として委嘱した県内の約650人の地域相談員と、相談活動を総括する専門職として、県の健康福祉センター等の機関16箇所に配置している広域専門指導員の地域に密着した相談活動と、知事の附属機関として設置された「千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会」（以下「調整委員会」という）による助言・あっせんと、重層的な仕組みとなっている。（図1）

また、県障害福祉課で、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、「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て受け付けている。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き、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



(参考)

1 圏域別地域相談員委嘱状況 (平成24年3月31日現在)

圏域	人数	圏域	人数	圏域	人数
千葉	86	野田	20	夷隅	32
船橋	34	印旛	71	安房	39
習志野	38	香取	30	君津	40
市川	36	海匝	34	市原	35
松戸	43	山武	41		
柏	36	長生	31	合計	646

2 広域専門指導員の配置状況 (平成24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

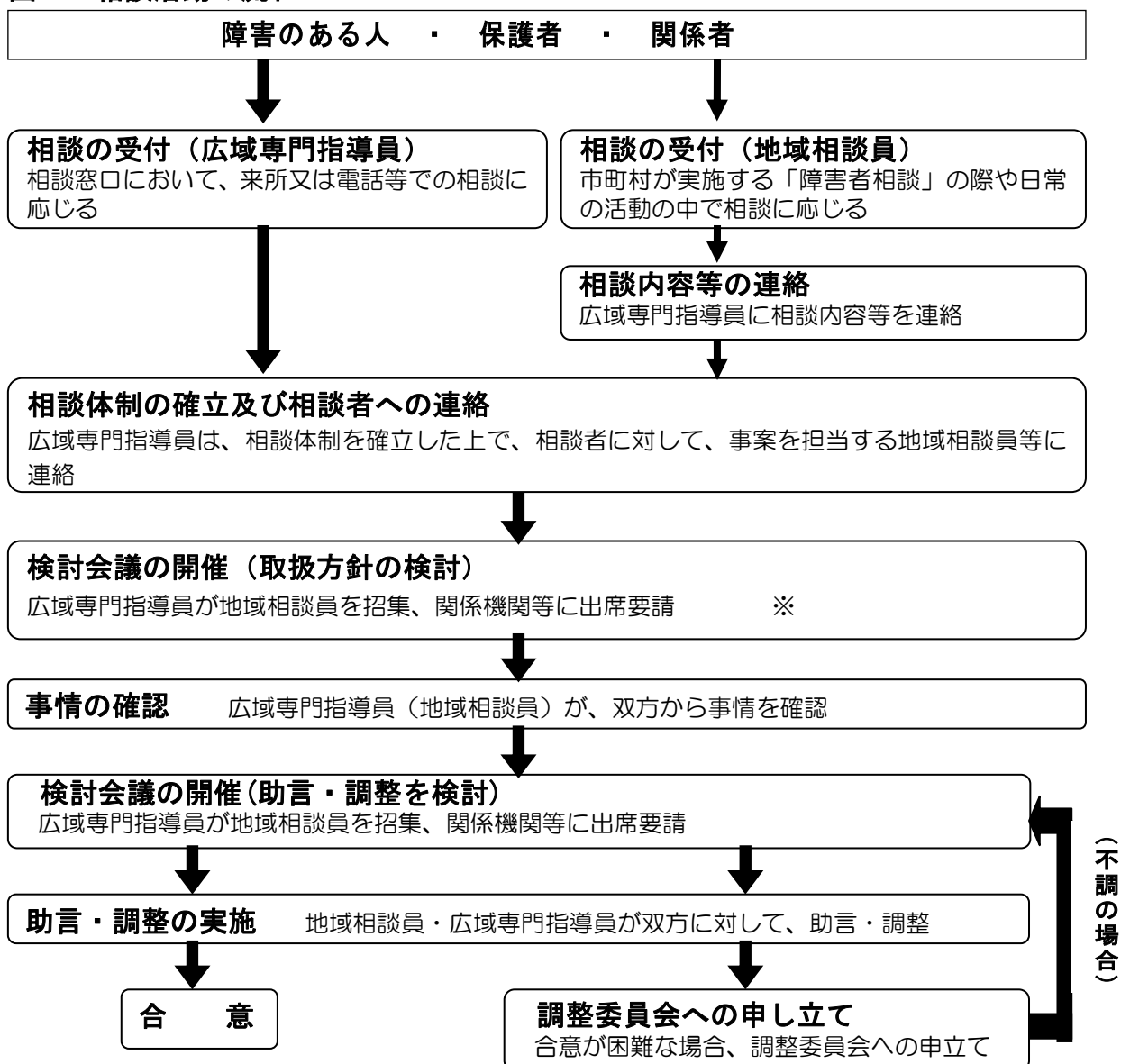
※ 柏圏域の相談窓口である東葛飾障害者相談センターは、我孫子市内にあるため、相談者の利便性から我孫子市内の相談は、柏圏域の相談窓口で受け付けることとしている。

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

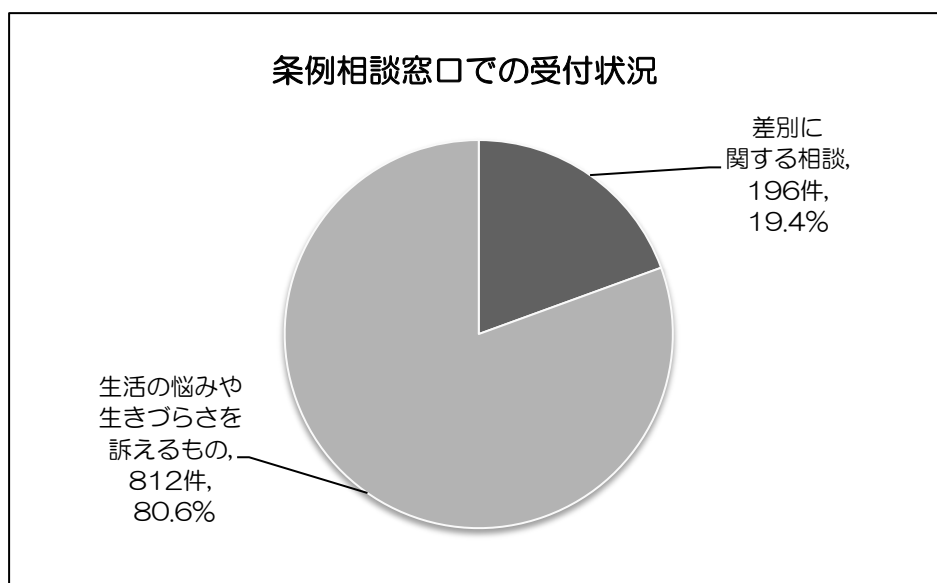
条例の相談窓口での受付状況

平成23年4月から平成24年3月末までに条例の相談窓口寄せられた相談は、1,008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、まずは相談者の話をじっくりと傾聴し、生きづらさや理不尽な思い等を理解するよう心がけながら、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ためには、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重要である。

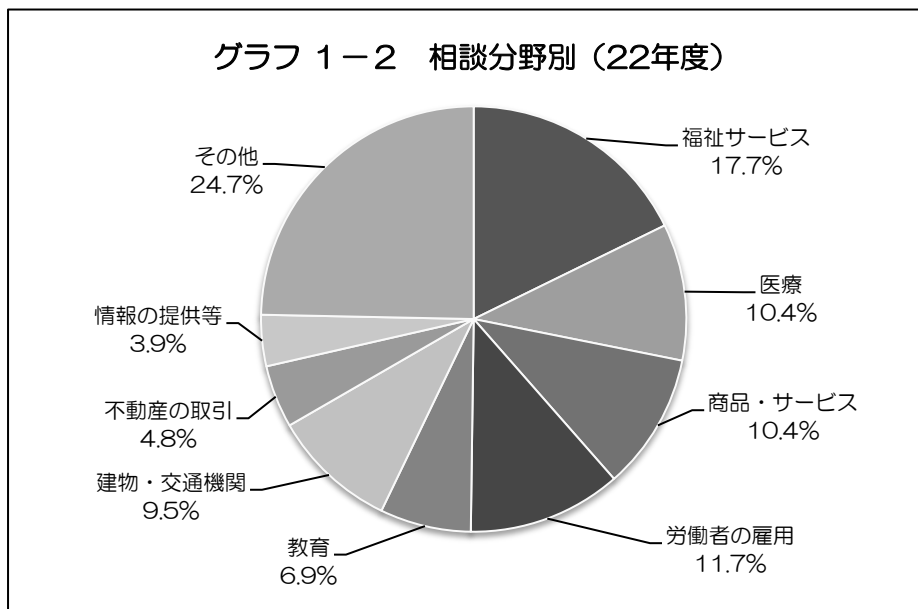
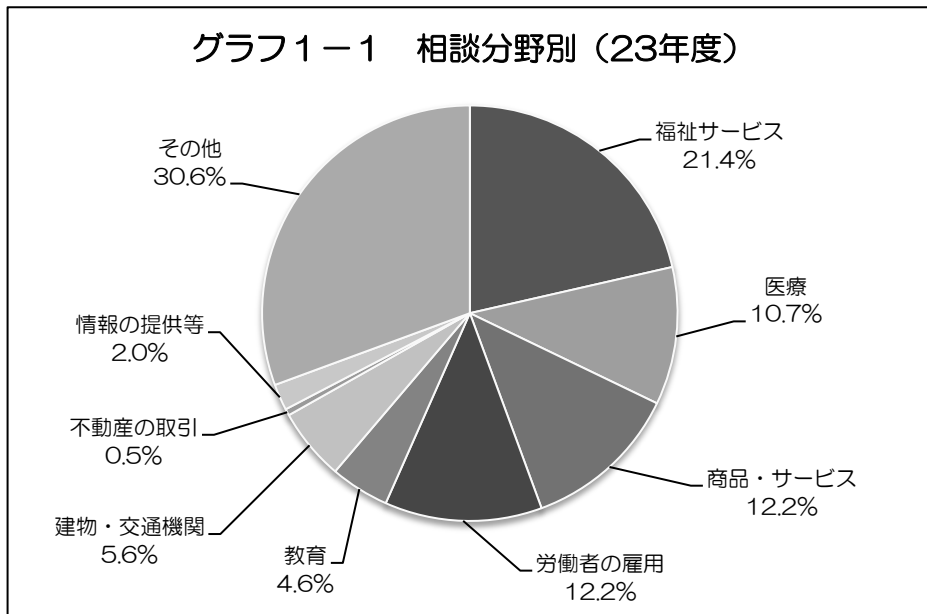
このようにして対応した相談 1,008件のうち、差別に関する相談に該当するものは、196件で、全体の19.4%を占めた。この196件について、以下のとおり分析を行った。



1 相談分野別取扱件数

	23年度(%)	22年度(%)		23年度(%)	22年度(%)
福祉サービス	42 (21.4)	41 (17.7)	建物・交通機関	11 (5.6)	22 (9.5)
医療	21 (10.7)	24 (10.4)	不動産の取引	1 (0.5)	11 (4.8)
商品・サービス	24 (12.2)	24 (10.4)	情報の提供等	4 (2.0)	9 (3.9)
労働者の雇用	24 (12.2)	27 (11.7)	その他	60 (30.6)	57 (24.7)
教育	9 (4.6)	16 (6.9)	総合計	196	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。



〔概況〕

平成23年4月1日から平成24年3月31日までに受け付けた差別に関する相談の196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42件(21.4%)と最も多く、次いで「労働者の雇用」と「商品・サービス」がそれぞれ24件(12.2%)、「医療」が21件(10.7%)となった。

反対に相談が少ない分野は、件数が少ない順に、「不動産の取引」が1件(0.5%)「情報の提供等」が4件(2.0%)、「教育」が9件(4.6%)で、これは平成22年度と同様の傾向を示している。また、「建物・交通機関」11件(5.6%)は、平成22年度に比べ、相談件数・相談割合ともに少なくなっている。

なお、その他の60件(30.6%)には、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。

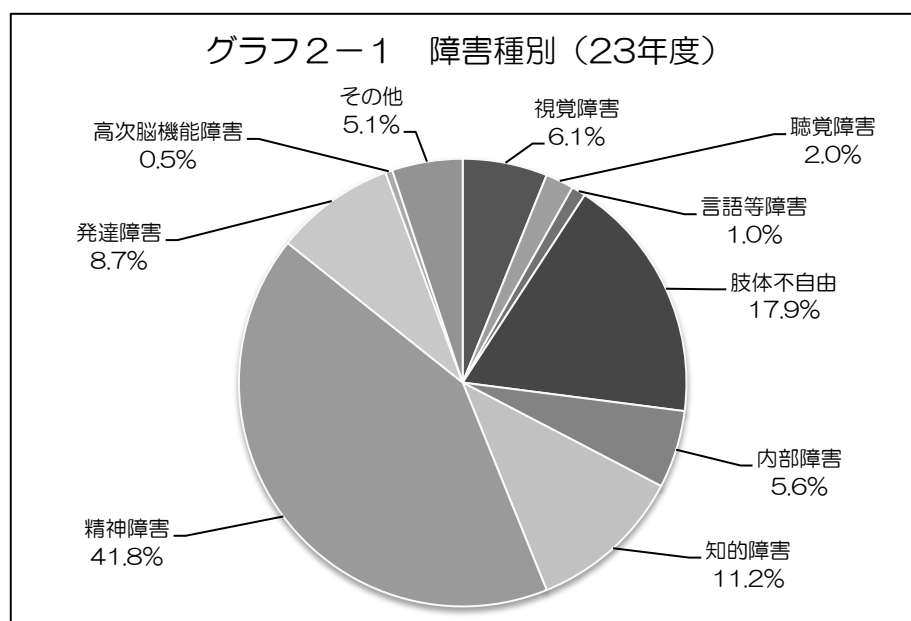
2 千葉県における障害種別の障害者数・割合と相談取扱件数

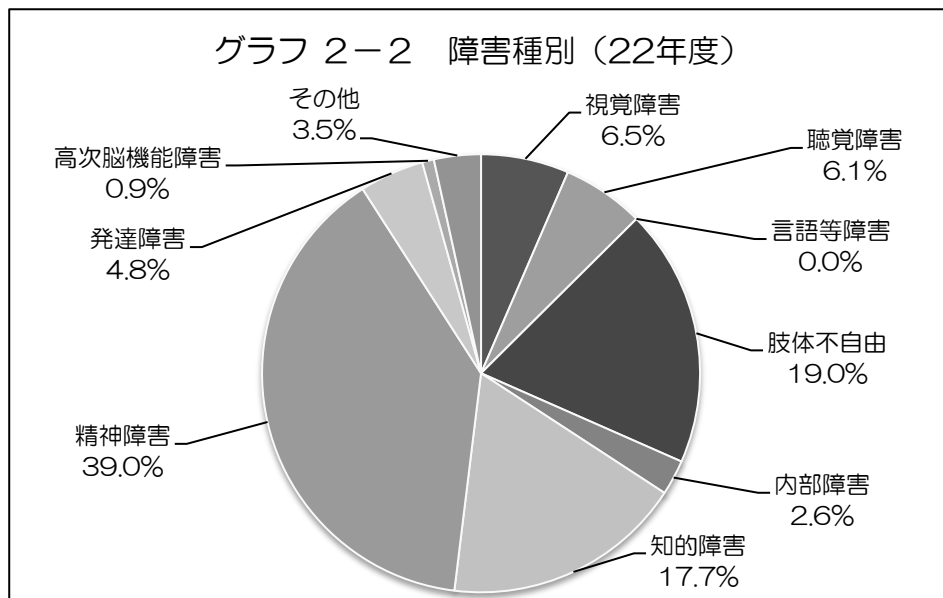
障害種別	障害者数	割合	相談件数	割合
視覚障害	11,528	4.1%	12	6.1%
聴覚障害	12,195	4.3%	4	2.0%
言語等障害	2,345	0.8%	2	1.0%
肢体不自由	96,145	34.0%	35	17.9%
内部障害	52,984	18.7%	11	5.6%
(身体障害合計)	(175,197)	(61.9%)	(64)	(32.7%)
知的障害	32,560	11.5%	22	11.2%
精神障害	75,327	26.6%	82	41.8%
発達障害	—		17	8.7%
高次脳機能障害	—		1	0.5%
その他			10	5.1%
合計	283,084	100%	196	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24年3月末（ただし、在院患者数は平成24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。

(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。





〔概況〕

平成23年度に相談のあった196件を障害種別ごとに分類すると、「精神障害」が82件(41.8%)と最も多く、次いで身体障害の「肢体不自由」が35件(17.9%)、「知的障害」が22件(11.2%)の順となっている。これは、平成22年度と比較して同様の傾向を示しているが、「知的障害」の相談は41件から22件と約半数に減少している。

なお、その他の10件（5.1%）は、難病の人や、知的障害の疑いのある人などからの相談である。

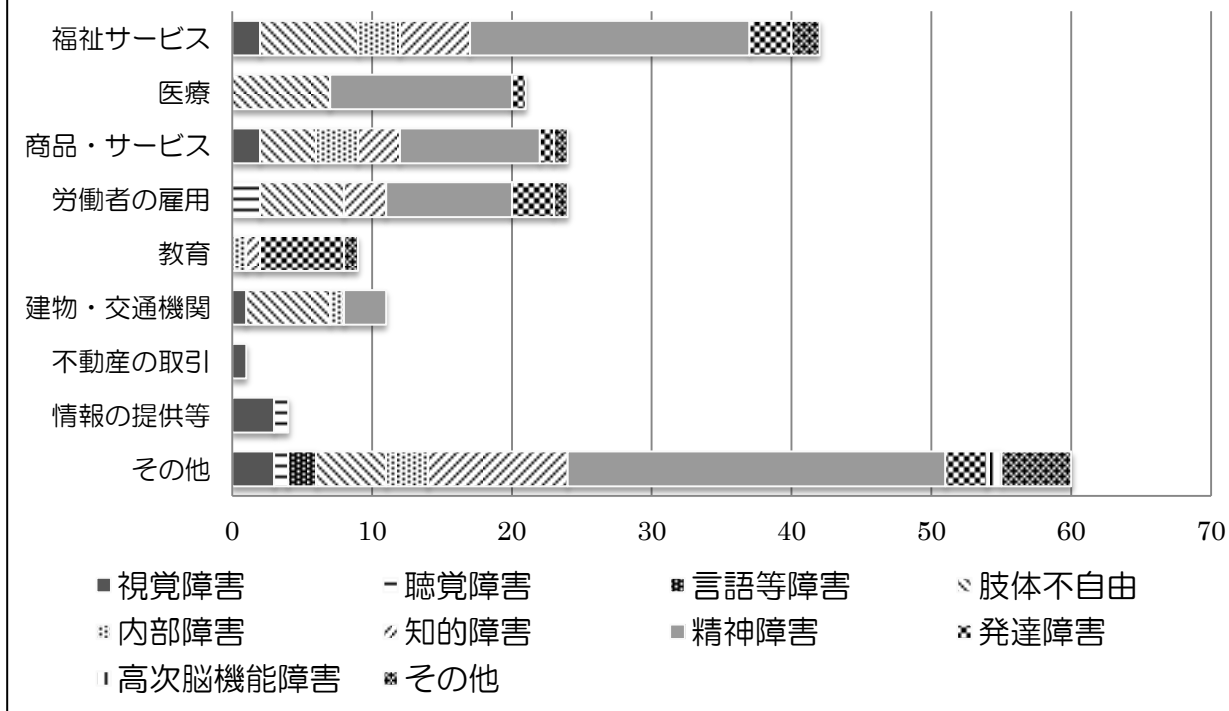
また、これらの障害種別の相談件数割合を、千葉県における障害種別の障害者数割合と比較してみると、内部障害や肢体不自由については、障害者数の割合に比べ、相談件数の割合が少なく、逆に精神障害が多い傾向にある。

3 相談分野と障害種別との関係

下表は、平成23年度に相談のあった196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。

	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			7	3	(12)	5	20	3		2	42
医療				7		(7)		13	1			21
商・サ	2			4	3	(9)	3	10	1		1	24
雇用		2		6		(8)	3	9	3		1	24
教育					1	(1)	1		6		1	9
建・交	1			6	1	(8)		3				11
不動産	1					(1)						1
情報	3	1				(4)						4
その他	3	1	2	5	3	(14)	10	27	3	1	5	60
計	12	4	2	35	11	(64)	22	82	17	1	10	196

グラフ3 相談分野別と障害種別との関係



〔概況〕

(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人からの相談が多かったかをみると、「福祉サービス」42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さまざまな障害のある人から相談が寄せられている。特に「精神障害」のある人からの相談が多い。

また、「医療」21件や「商品・サービス」24件、「労働者の雇用」24件については、「精神障害」のある人からの相談が多く、「教育」の9件は、発達障害のある方、「建物・交通機関」11件は、「肢体不自由」のある人からの相談が多い傾向が見られた。

なお、その他の60件についても、「精神障害」のある人からの相談が圧倒的に多く、次いで「知的障害」のある人からの相談が多い。

(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、

- ① 身体障害のある方からの相談64件については、相談が多い順にみると、「福祉サービス」12件、「商品・サービス」9件、「労働者の雇用」8件、「建物・交通機関」8件となっており、建物・交通機関については、肢体不自由のある人からの相談が顕著である。
- ② 発達障害がある人からの相談17件については、「教育」が6件と多い。知的障害がある人からの相談22件については、「その他」が10件と最も多く、これは、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いる。虐待に関する相談は6件で、そのうち5件は、相談支援事業所や施設職員など

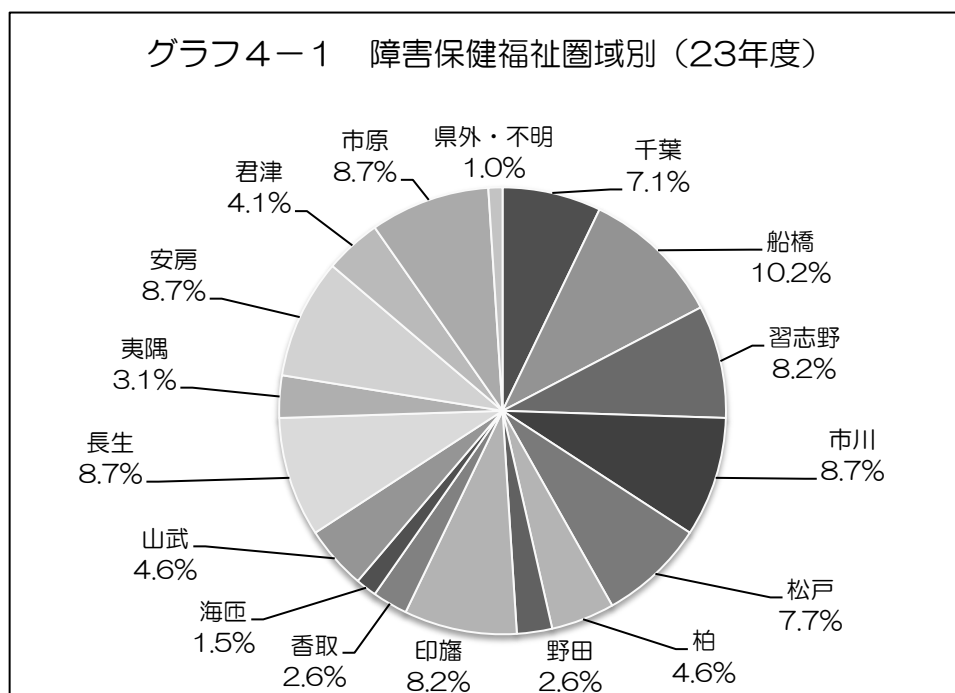
関係者からの相談であった。

- ③ 精神障害がある人からの相談82件については、多い順に、「福祉サービス」が20件、「医療」13件、「商品・サービス」10件、「雇用」9件となっている。知的障害の場合と同様に、「その他」が27件と多く、そのうち10件は、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であった。また、虐待に関する相談は、本人から3件、病院や相談支援事業所から3件あった。

4 障害保健福祉圏域別取扱件数

千葉	14	松戸	15	香取	5	夷隅	6	
船橋	20	柏	9	海匝	3	安房	17	
習志野	16	野田	5	山武	9	君津	8	
市川	17	印旛	16	長生	17	市原	17	
							県外・不明	2
							総合計	196

(注) 事案の発生した場所でカウントした。

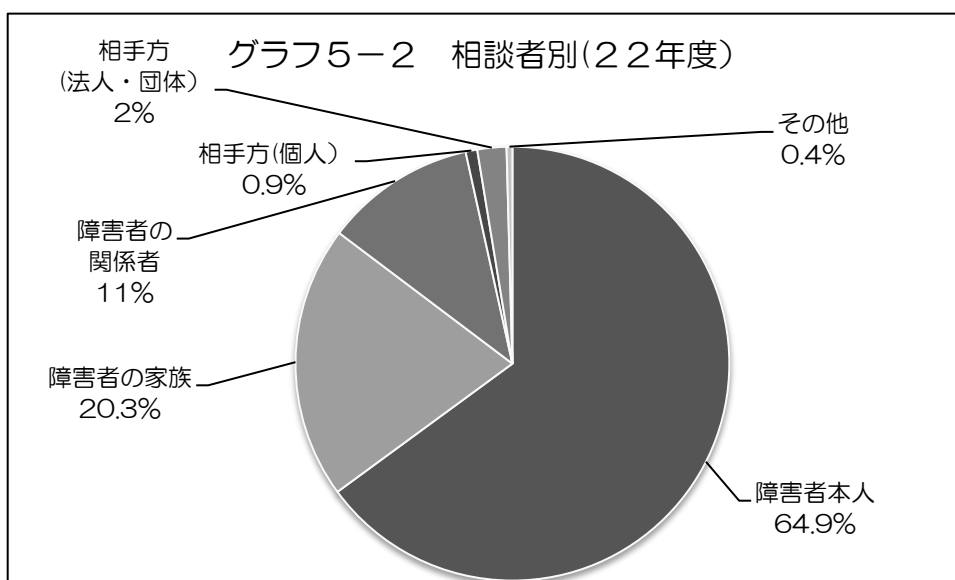
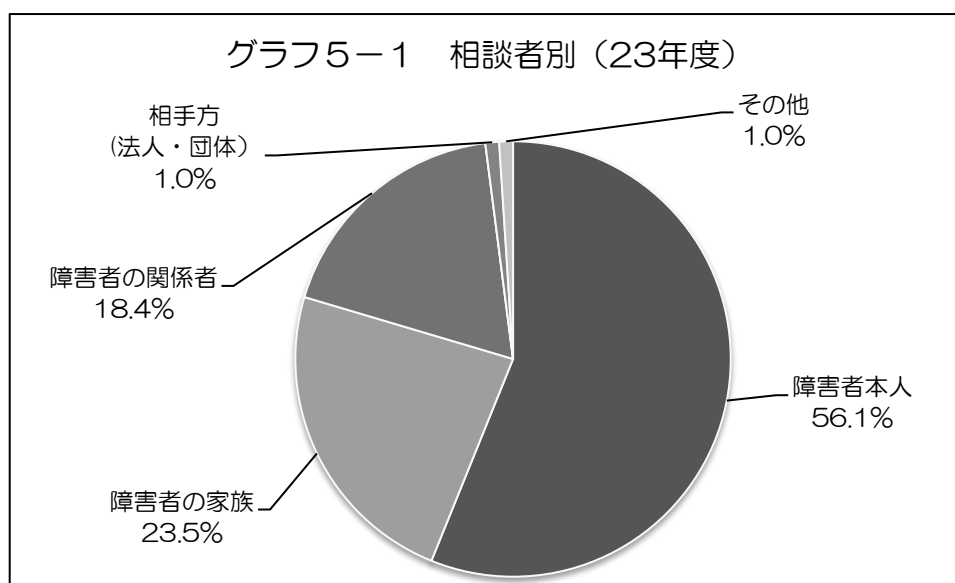


〔概況〕

平成23年度に相談のあった196件を障害保健福祉圏域別に整理すると、船橋が20件(10.2%)と最も多く、次いで市川・長生・安房・市原が17件(8.7%)、習志野・印旛が16件(8.2%)、松戸が15件(7.7%)、千葉が14件(7.1%)の順となっている。

5 相談者別取扱件数

	23年度	22年度		23年度	22年度
障害者本人	110	150	相手方（個人）	0	2
障害者の家族	46	47	相手方（法人団体）	2	5
障害者の関係者	36	26	その他	2	1
			総合計	196	231



〔概説〕

平成23年度に相談のあった196件を相談者別に整理すると、障害者本人からの相談が110件(56.1%)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46件(23.5%)、障害者の関係者からの相談が36件(18.4%)となってい

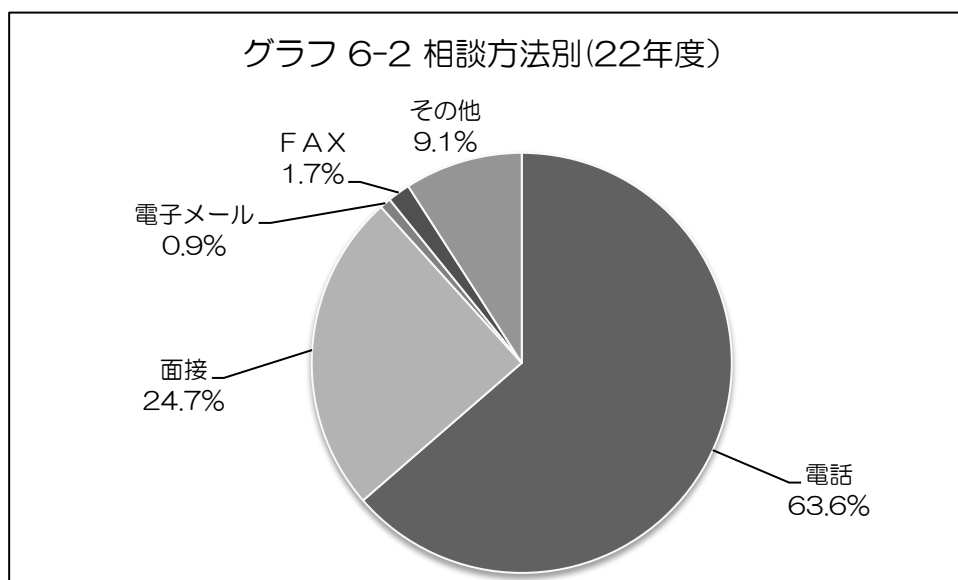
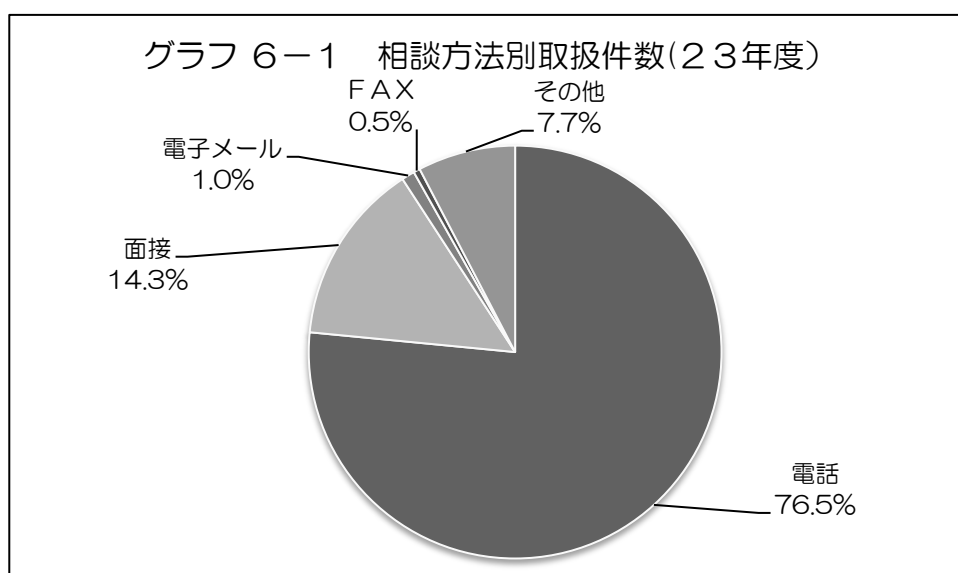
る。

これは、平成22年度と比較して、平成23年度は、本人からの相談が減少し、関係者からの相談の増加しているのが特徴的である。

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23年度においては、法人団体の職員の方から2件(1.0%)の相談が寄せられた。その相談内容としては、障害のある人との間でトラブルが起きている、あるいは起きそうだが、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

	23年度	22年度		23年度	22年度
電話	150	147	FAX	1	4
面接	28	57	その他	15	21
電子メール	2	2	総合計	196	231



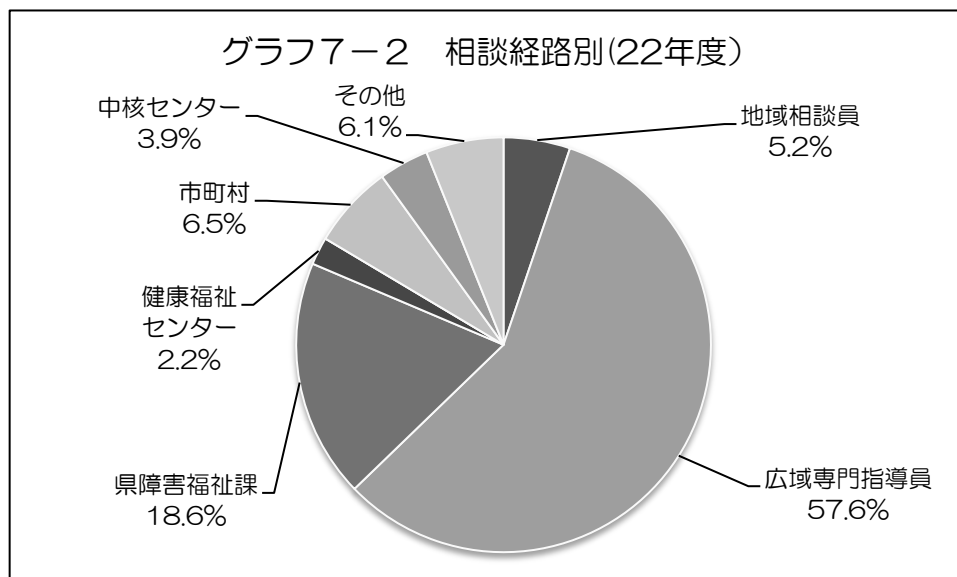
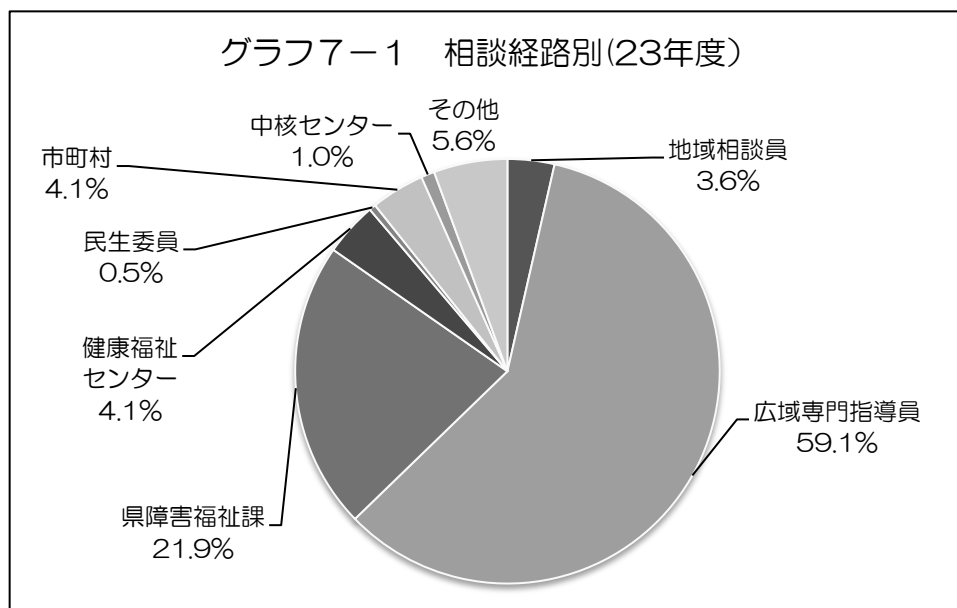
〔概説〕

平成23年度に相談のあった196件を相談方法別に整理すると、電話による相談が150件(76.5%)と最も多く、次いで、来所による面接相談が28件(14.3%)となっている。平成22年度と比べて、来所による面接相談が減少している。

7 相談経路別取扱件数

	23年度	22年度		23年度	22年度
地域相談員	7	12	民生委員	1	0
広域専門指導員	116	133	市町村	8	15
県障害福祉課	43	43	中核センター(注)	2	9
健康福祉センター	8	5	その他	11	14
			総合計	196	231

(注) 中核地域生活支援センターの略



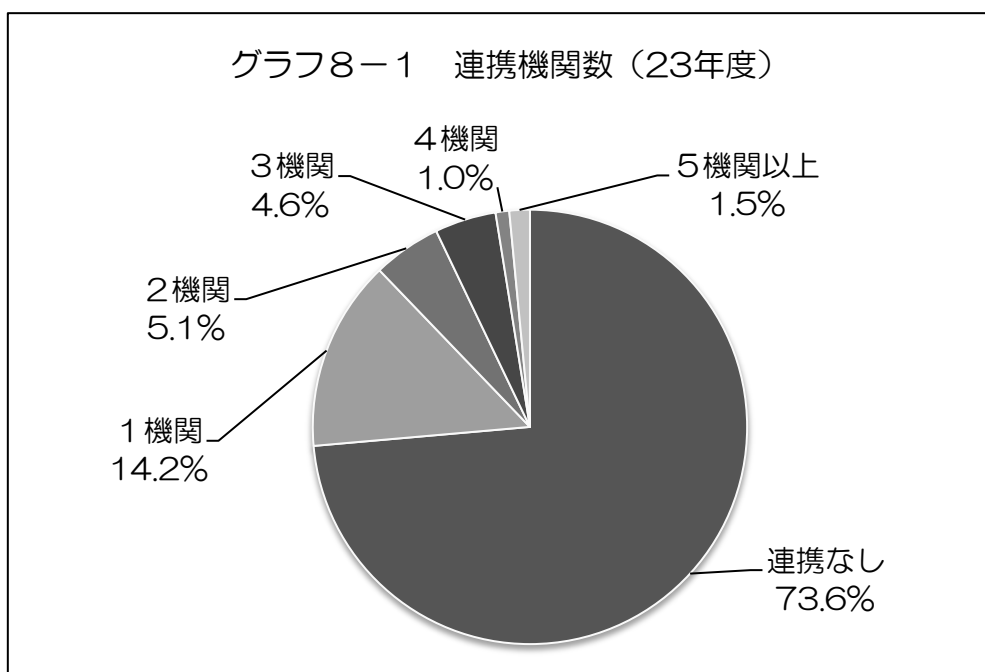
〔概況〕

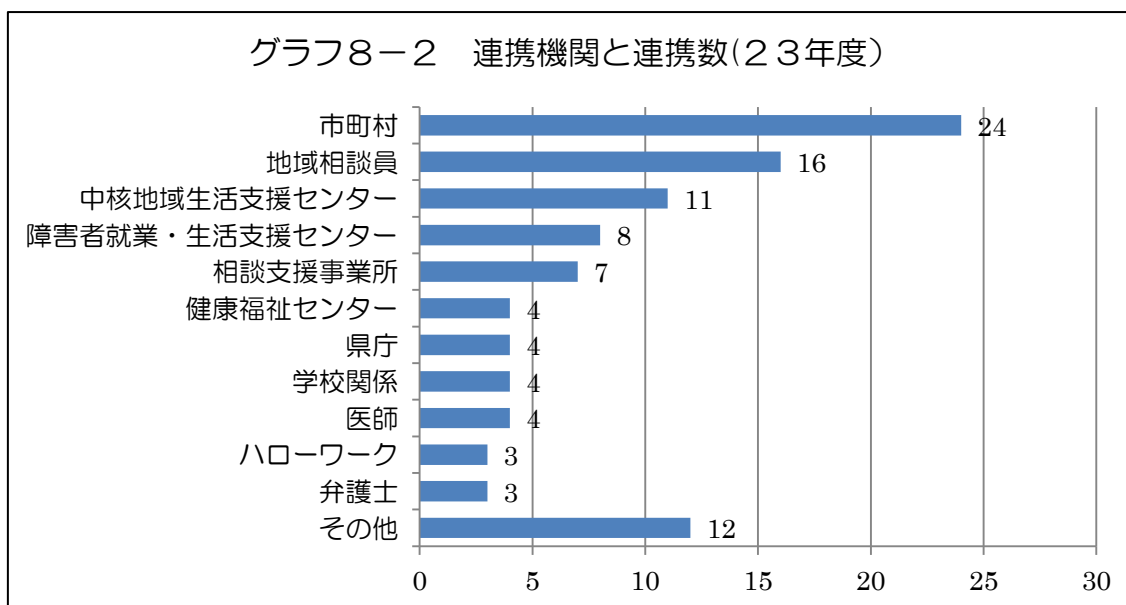
平成23年度に相談のあった196件を相談経路別に整理すると、広域専門指導員が最初に相談を受けたケースが116件(59.2%)と最も多く、次いで県障害福祉課が43件(21.9%)、市町村・健康福祉センターがそれぞれ8件(4.1%)となっており、平成22年度に比べ、地域中核支援センターに相談が寄せられ、広域専門指導員につながる件数が少なくなっている。

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であったものも含まれている。

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	144														
連携あり	52	内 訳 (1事案に対する 連携機関の数)	<table border="0"> <tr><td>1機関</td><td>28</td></tr> <tr><td>2機関</td><td>10</td></tr> <tr><td>3機関</td><td>9</td></tr> <tr><td>4機関</td><td>2</td></tr> <tr><td>5機関</td><td>2</td></tr> <tr><td>7機関</td><td>1</td></tr> </table>	1機関	28	2機関	10	3機関	9	4機関	2	5機関	2	7機関	1
1機関	28														
2機関	10														
3機関	9														
4機関	2														
5機関	2														
7機関	1														
合 計	196														





〔概況〕

平成23年度に相談のあった196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23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52件（26.4%）と全体の約1/4で、そのうち1機関と連携したものが28件（14.2%）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24件（12.2%）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。

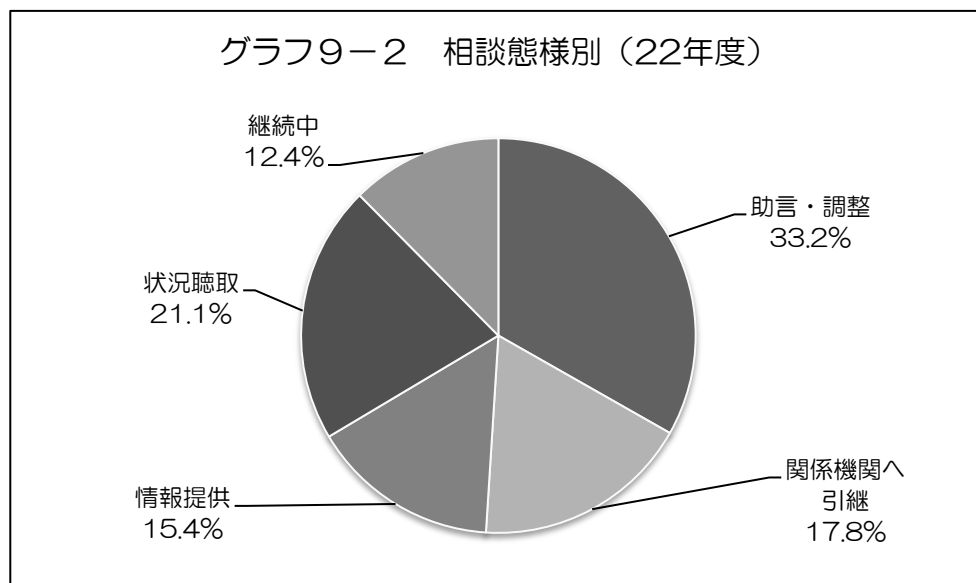
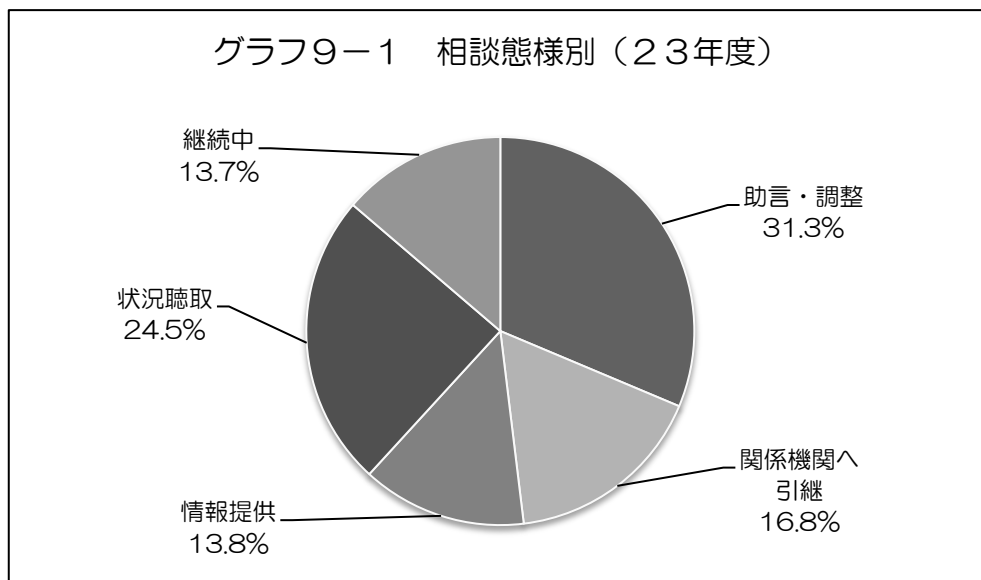
また、連携している機関等とその連携数について分類したところ、グラフ8-2に示したとおり、市町村が24件と最も多く、地域相談員が16件、次いで中核地域生活支援センターが11件となっている。地域相談員の場合、13ページの相談経路別では、地域相談員に条例相談が寄せられてくる件数は少ない結果となっているが、寄せられた相談の問題解決に当たっては、広域専門指導員が、地域相談員の個々の専門性を考慮した上で協力を依頼し、両者が協働して活動を行っている場合もある。

また、その他12件は、地域包括支援センターや障害児関係の相談機関、訪問介護事業所、社会福祉協議会など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	23年度			22年度		
	件数	活動回数	平均回数	件数	活動回数	平均回数
(1)助言・調整	73	893	12.2	99	1543	15.6
(2)関係機関へ引継	39	447	11.5	53	744	14.0
(3)情報提供	32	187	5.8	46	328	7.1
(4)状況聴取	57	300	5.3	63	417	6.6
終結件数 計	201	1,827	9.1	261	3,032	11.6
継続中	32	270		37	356	
合計 ※	233	2,097		298	3,388	

※前年度からの引継ぎ事案も含む



〔概況〕

平成23年度においては、年度内に相談のあった196件のほか、平成22年度から引き継いだ37件を含めた総計233件について、延べ2,097回の相談活動を実施した。（ここでいう相談活動とは、電話相談や訪問等による面接相談、関係機関に繋げるための連絡調整、当事者間に入り問題解決を行う調整活動等、広域専門指導員が行う活動を指す。）

また、この233件のうち、201件（86.2%）は年度内に終結している。

なお、233件を相談態様別に整理すると、助言・調整を行った事案が73件（31.3%）、関係機関に引き継いだ事案が39件（16.8%）、本人に情報提供をして終わった事案が32件（13.8%）、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57件（24.5%）、継続中が32件（13.7%）となっている。平成22年度同様、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201件の活動回数は延べ1,827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9.1回であった。相談態様別にみると、助言・調整を行った事案（平均12.2回）と関係機関に引き継いだ事案（平均11.5回）の1事案あたりの活動回数は10回を超えており、相談者だけでなく、相手方や関係機関との調整や連絡に回数を要している。

Ⅲ 相談事例からみた状況と課題

第Ⅲ章では、平成23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、個人情報の保護の観点から、実際のを基に再構成しています。また、文章中の「本人」とは、事例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:学童保育の指導員に障害に配慮した接し方をしてもらいたいという相談

相談者: 発達障害のある子の母親

相談内容:

就学と同時に学童保育に子供を預けたが、「落ち着きがなく暴れて困る。たくさんの子どもを預かっているのだから、こんな子は見られない。」とある指導員から言われたので、母親から「障害があるのに、接し方が悪いからだ。」と抗議した。そのため、辞めさせられるのではないかと心配したが、特に何もなく、そのまま利用していた。指導員も慣れてきたのか、接し方もかわった。しかし、まだ、強く命令したり、大声で怒ったりして、子どもがかえって落ち着かなくなっているところを見かけることがあった。接し方しだいでもう少し落ち着くと、直接言いたいのが、預けづらくなると困るので名前を出さずにそれとなく、学童保育側に改善を図るように言ってほしい。

対応:

相談者に、匿名扱いの相談のため、直接の調整活動はできないことを説明し、要望内容を学童保育の運営母体である市役所担当課に伝えることで了承してもらい、後日、市役所の担当者と話し合いをした結果、以下の情報を得ることができた。

「現場の指導員から障害児研修の要望があり、研修会を開催し、参考書も購入した。きっかけは、ある学童保育で、保護者から、障害のある子への接し方について注意を受けたことからである。」「他にも近くの障害児の通園施設の協力を得て、実地研修を行う予定がある。」「今後も保護者の要望を取り入れて、その子にあった対応を心掛けていきたいと考えている。」

結果:

相談者への報告で、「障害を持つ子を受け入れていこうとする市や指導員の考え方を知り安心できた。引き続き学童保育に子どもを預けながら、子どものことを見据え、自分なりに勤務状況を考えた働き方をしていきたい。」と話された。匿名の相談であったが、話し合いで解決を図ることができた。

**事例 1-2 : 同じ仕事しかさせてもらえないつらさや、広汎性発達障害の特性を
わかってほしいという相談**

相談者: 広汎性発達障害があり、就労継続支援として訓練を受けている本人

相談内容:

あるNPO施設に通い始めて、半年以上になるが仕事はトイレ掃除だけ。夏場は暑いしトイレ掃除はきついと話したら「少し休んではどうか。」と言われて8月一杯は休みを取り、9月から通所を再開した。ところが、またトイレ掃除だけだったので、仕事が前と同じトイレだけならきつから辞めたいと申し出た。「それでは、もう少しの間、休みなさい。」と言われ、それ以降ずっと休んでいる。トイレ掃除ばかりで奴隷のようだ。他の仕事もしたい。広汎性発達障害も理解してほしい。

対応:

施設を訪問して相談部室長と面談した。施設としては、「突発的に起こる不安への配慮から軽作業が望ましい。」という主治医の意見を参考に、①本人が苦手な利用者と接触しないように単独でできる、②短時間で終わる、③達成感を持てるなどの理由から、トイレの仕事を選んで任せたとのことだった。「トイレットペーパーの位置が気になり満足した出来上がりにならないし、いつも同じ仕事ばかりできなくて、奴隷みたいだ」と本人が感じていることを伝えると、訓練プログラムの意図を本人に説明しなかったことや本人の持ちやすい“こだわり”への配慮が不十分だったことに気が付き、本人と今後の計画について話し合いたいという申し出があった。

結果:

話し合いの結果、納得のいく作業の提案を受けたが、工賃で折り合いがつかず、結局、辞めることに決めたと連絡があり、相談は終結とした。

例年、一番相談件数が多いのが福祉サービス分野であり、今年度も、全相談件数の2割以上を占めている。

相談内容は、サービスは利用しているが納得のいくサービスが受けられない、あるいは、サービスそのものが受けられないというものが多かった。また、相手方の説明の仕方や態度が障害者を馬鹿にしているので許せないという相談も多く寄せられた。

このうち、利用しているサービス内容に納得ができないという相談では、事例1-1や事例1-2のように、サービス提供側は、より良いサービスの提供を考えているつもりでも、障害をもつ人あるいはその保護者から意見や評価を聞いていなかったり、サービス変更の際して説明を怠ったことから行き違いが生じた事案が多かった。

事例1-1のように、関係が悪くなると利用しづらくなり困るので直接言えない、あるいは、調整は望まないという相談も多く、何かを申し出ると、単なるクレームとして受け取ら

れ、受けているサービスへ悪影響が出るのではないかと考えている方(家族を含む)が多いことがわかった。

また、事例1-2のように、利用者が望みを言ってもわかってもらえなかったり、正しく伝えられずに従っている場合も多い。

本来、福祉サービスは、利用者と提供者との信頼関係の下で提供されるものだが、相談活動でかかわった事例では、この信頼関係が未成熟なケースが多かった。そのために、サービスを受ける側が、自分が弱い立場におかれているので言いたいことがあっても言えないとか、言いたいけれどうまく表現できず、わかってもらえないという相談内容になり、広域専門指導員が間に入って話をすると、両者の理解が図られてお互いに合意ができるという結果になっている。

広域専門指導員は、個別の調整活動を通して、サービス提供者に対し、障害のある人やその家族は、本音を言えなかったり、障害のために表現ができなかったりする場面があることを忘れずにかかわりを持ってほしいということを伝えている。それとともに、本音を言えない障害のある人やその家族には、「障害があること＝弱い立場である」ということではなく、自分が受けているサービス内容を納得できるまで話し合うことが大切であるというメッセージを伝えている。

(2) 医療

事例 2: 見えないところの安全こそ、配慮してほしいという相談

相談者: 車椅子を利用している肢体不自由のある人

相談内容:

車椅子を利用しているが、案内係のボランティアも配置されており、利用しやすい病院なので、週2回程度、リハビリ棟に通院している。先日、内科を受診して、外来棟で会計を待っていたところ、トイレに行きたくなり、総合受付で介助をお願いした。しかし、15分以上たっても誰も来る気配がないので我慢も限界になり、催促するのも恥ずかしいので仕方がなく、一人で障害者用トイレに入ったが、トイレの手すりがぐらぐらしていたため、もう少しで転倒して怪我をするところであった。

障害があるとトイレは大変で、まして他人に介助をお願いしなくてはならない者の気持ちを察してほしい。手すりの不備は、障害者に対する病院の考え方を反映しているようで残念だ。言いづらいので代わりに言ってほしい。

対応:

病院を訪問して事務長と会い、相談内容を伝えた。使用した障害者用トイレを見に行くと、確かに手すりの固定が甘く修繕を要する状態であることを事務長が確認し、その場でトイレの修理を行うよう職員に指示をした。事務長から「今後は、安全管理の徹底

を図り、障害者への配慮と思いやりについて、職員を厳しく教育する。発見してくれた人には、お礼とお詫びを言ってほしい。また、至らない点があれば匿名でも構わないからすぐに連絡がほしい。」と言われたので、障害や病気の理解と併せて、障害のある人の受診のしづらさや介助を依頼する気持ちへの配慮をお願いした。

結 果:

事務長がすぐに修繕に取りかかり、職員教育を徹底すると話したことを伝えると「問題解決が早く気持ち良い。」と話し、加えて「広域専門指導員がすぐ動いてくれて良かった。今後このようなことがあったら、すぐに伝えるようにしたい。」と話され、終結とした。

医療に対する相談は全体の約10%であるが、そのうちの約6割は精神障害のある方からの相談である。相談内容は、自分の意に反して入院させられたとか、転院を引き受けてもらえないとか、医療の内容にかかわる相談が多く、傾聴をしていると「症状のせいかもしれない」とか「治療方針だから仕方ないかもしれない」と自ら結論を出し相談が終わるものが多い。

また、障害の種類を問わず、医師や看護師をはじめとした職員の心ない言葉や遅い対応は、障害のある者に対する配慮不足ではないかという相談も多い。相手に事情を伺うと、「傷つけるつもりは一切なかったが、そのように感じられたのであれば大変申し訳ないことをした」と、不適切な言動への謝罪と職員の接客教育を徹底したいという意向を示す場合がほとんどである。

例に示した事例2は、障害のある者が安心して医療を受けるには、案内が行き届いているとか、診察や検査のための介助者が用意されているということだけではない配慮が求められることを、病院関係者に理解していただくために調整活動に入った事例である。

たとえば、障害のある人が受診をする時、待合ロビーに車いすのまま待機するスペースがあるのか、障害者用トイレはわかりやすいところにあるのか、万一の場合、職員に介助を頼むことができるのかなど、いろいろなことを気にしながら受診をしている。

広域専門指導員からは、医療を提供する側としては、障害による受診のしづらさへの配慮を行い、障害者用と掲示しているのであれば、不備を見落とさない徹底した管理が重要であることを伝えた。

広域専門指導員は、医療内容に不満があるとか、職員の心ない言葉に傷ついたという相談者のつらい気持ちを酌んで、1つ1つ丁寧に相談にあたりながら、機会を上手にとらえ、医療機関に、障害のある人への配慮についての啓発活動も行っている。

(3) 商品・サービスの提供

事例 3-1: 障害者に無料で施設を利用させないように制度変更があったという相談

相談者: 内臓障害のある人

相談内容:

近くの公共施設は、以前は身体障害者手帳を提示すると無料で利用できたが、久しぶりに行くと、障害者手帳の提示ではなく、写しを申請書に添付するように言われた。人に知られたくない個人情報に記載されている障害者手帳の写しを、施設利用のたびに提出するのは、情報が漏れるのではないかと心配だし、コピーの手間と費用負担が増える。障害者に無料で利用させないためのプレシャーなのか。不利益な扱いではないか。

対応:

市役所の担当課に照会すると、不正利用者が目立ち始めたため、新年度から制度変更したということがわかった。無料利用を希望するのであれば、規定どおりに書類提出が必要となる。しかし、頻繁に利用するのであれば、最初に定期利用申請書と手帳の写しを提出すれば、2回目以降は定期券の提示のみで利用が可能になると説明があった。利用している障害のある人で制度変更があったことや定期利用のことを知らない人もいたので、周知についてのお願いをした。

結果:

制度変更の理由と定期券の利用について紹介すると、無料で利用する障害者への圧力は思いすごしであったことがわかり、安心した様子だった。しかし、「制度変更の際は、もう少し周知徹底を図ってほしかった。」と感想を述べられたので、担当課には周知についても依頼したことも話すと「ありがとうございました。」と言われ、相談者の納得も得られたので終結とした。

事例3-2: 遊園地で歩けないのに、係員が「歩け」と言うのは、差別ではないかという相談

相談者: 車椅子を利用している肢体不自由がある人

相談内容:

相談内容:

遊園地に行って遊具に乗ろうと順番を待っていると、寸前になり係員から遊具の利用履歴について質問を受けた。「利用したことがある。」と答えると、車椅子は使えないので、遊具まで歩くように言われた。「歩けないから車椅子を使っているのに歩けとはどういうことだ。」と言ったが、決まりだからと話にならず、気分が悪くなり帰宅した。この対応は障害者差別だと思う。7年前に利用した時は係員が車椅子を押して遊具に乗せてくれたのに、どうして今回はだめなのか理由がわからない。個人的に差別だと苦情を

言っても改善されないので、広域専門指導員に調整をお願いしたい。

対 応：

広域専門指導員は、本人の意向を踏まえ、責任者に会うために、地域相談員（地元の当事者の会会長）とともに遊園地を訪問した。

遊園地の責任者は、この件について係員から報告を受けており事情は承知していた。この遊具は、車椅子を利用されている人でも座って、からだを保持することができれば、利用可能である。しかし、乗車待機場所から遊具までが“動く歩道”になっていて、5年くらい前に、国から通達があり、この“動く歩道”に車椅子を乗せることができなくなった。そのため、利用される場合は、付添者に抱きかかえるなどの介助をお願いしている。トラブルは、このあたりの説明不足によるところが大きいですが、利用者が突然、大声で怒鳴りはじめたため、担当者が説明できなかった事情もあった。遊園地としては、利用についての案内は、すでに周知しているところではあるが、その徹底について検討したいということだった。

結 果：

話し合いの結果を相談者に報告すると、「この件はもう終了にします。広域専門指導員にやってもらうことはないです。」と継続を望まないということで終結とした。

この分野の相談は、条例で分類された8つの中で一番多い相談である。

事例として示した2つは、商品提供者側の周知不足、あるいは、利用者側の情報収集不足により、行き違いが生じて相談となったものである。事例3-1のように説明を聞いて納得する場合もあるし、事例3-2のようにそれでも納得できないという場合もある。

しかし、広域専門指導員が間に入り、提供者から事情を聞き、以前のように利用する方法について相談することで、別の制度の紹介を受けることもある。

また、提供者が、周知方法や説明方法について再度検討をするきっかけとなり、ひいては、他の人が、同じ理由で不自由を感じるものが減っていくという効果も期待できる。ここに広域専門指導員の活動の意義があると思われる。

事例として提示した相談以外にも、23年度は、障害を理由に「生命保険に入れない。」、「銀行から住宅ローン用の貸付を受けることができない。」、「海外先物取引の口座が開設できない。」など金融関係商品の相談が多く持ち込まれているが、広域専門指導員を通じてそれらの理由を知り、ほとんどが納得し終結している。

しかし、残念なことであるが、例年、明らかに偏見と思われる言動に対する相談があり、23年度も「障害者だとわかると店員の見る目が変わった。」、「態度が変わった。」「隣の客にも聞こえるほどの大きな声で差別的な発言をされた。」という内容の相談がこの分野の相談(24件)の約3割に及んだ。

1つ1つの相談対応だけでは、偏見や無理解はなかなか減らないため、広域専門指導員は差別をしない千葉県づくりを目指して、子どもの頃からの差別についての教育を重んじ、学校教育分野に対して働き続けてきた。その結果、学校での福祉講話を行う機会が増え、また、対象も低年齢化している。

(4) 労働者の雇用

事例 4: 定年前にリストラされそうだという相談

相談者: 聴覚障害のある人

相談内容:

ハローワークの紹介で、全国に賃貸寮を持つ会社の障害者枠で、寮の清掃人として働いていた。定年は65歳と聞いていたが、63歳になった時に自分が勤めている寮がなくなるということで、リストラの話があった。同僚から、すでに退職した人がいると聞き、総務課に行って、確認しようとしたら、「いつやめるの?」と聞かされただけだった。入社の際には、65歳まで働けると聞いたのに、障害者だからということで先にリストラされるのではないかと心配した。また、2週間前のある書類にサインしたが、それが退職承諾書だったら困る。本心は、別の寮に転勤してでも働き続けたいので、調整してほしい。
(手話通訳同席での相談)

対応:

事業所を訪問し総務課長と面談した。その会社は、聴覚障害者を数十人、賃貸寮の清掃人として雇用してきたが、不景気で会社が経営難となったため、寮を全て売却することになった。寮がなくなるので、清掃人も解雇されることになり、半年以上前から、各障害者に総務課長が直接会って説明をしていた。相談者には、3回以上筆談で説明を行い、失業保険についても説明していた。総務課長は、「決して障害者だからという理由で退職を迫ったわけではなく、むしろ障害に配慮して健聴者より半年長く働けるように手配したつもりだった。健聴者はすでに退職し、自分も近いうちに退職予定である。とはいえ、個人の理解はいろいろなので、配慮不足であったことは申し訳なく思う。筆談ではなく、手話通訳を入れて早い時期に本人と面談したい。」と話された。

結果:

総務課長から面談の申し出があったことを伝えたと、相談者も広域専門指導員同席の上での面談を希望したので、1週間後に相談者の働く寮に出向き、手話通訳をつけて総務課長と広域専門指導員と相談者の3人で面談をした。

今回の退職理由や失業保険・健康保険の扱い等について総務課長から説明があり、また、心配していた書類は退職承諾書ではなかったことが確認できて、「これからの生活が心配だけれども仕方ない」と納得された。これからの就職先の相談について、市の障害者相談支援センター等の資料を渡して紹介し、相談は終結とした。

雇用の相談は、商品・サービスの提供とともに相談の多い分野である。一番多い内容は、同僚からのいじめ・嫌がらせに関するものである。

広域専門相談員が、相談者の抱くつらさや悔しさを傾聴していると、自分自身を振り返り問題を整理して、行うべきことを見つけて相談を終結する場合もあるが、「すでに職場に退職届を出してきたので調整活動は望まない、この悔しさと怒りを誰かに分かってほしかっただけ。」と話して終わる場合も多い。

また、最近は、「これから仕事を探したいが、他人と話すので苦手な探せない。」などの相談も入るようになり、適宜、障害者就業・生活支援センターや中核地域支援センター等へ引き継いでいる。

事例4のように障害者枠で採用され、障害について配慮されていると思われる人たちからの相談も増えている。提示した事例では、雇用者側は、十分な配慮と説明をしてきたつもりであったが、結果として、本人の受け止め方は異なっており、つらい思いや将来への不安を感じてしまっていた。

障害のある人は、その障害の程度も社会で働くという経験値も価値観も一人ひとり異なっている。広域専門指導員は、障害のある人の特性や事情を踏まえた雇用における配慮とはどういうものかを常に考えながら、本人はもちろん、雇用者にも接している。

(5) 教育

事例5: 信頼していた幼稚園に裏切られたようでつらいという相談

相談者：内臓障害を有する子どもの母親

相談内容：

3歳から通っている少人数制の幼稚園を信頼していたのに裏切られた。秋に修学旅行のようなクリスマス幼稚園というホテルに宿泊するイベントがあるという説明を聞き、遠足も母親が同伴するくらいだから参加は無理だろうとあきらめていた。しかし、園長自ら「良い経験になるからね。」と参加を促すようなことを言われ、喜んでいて。ところが、11月になり、具体的な準備が始まると突然参加するなと言われてしまった。夫婦で抗議をしたら、“障害児を見てやっているのだから文句を言うな”というような態度で「今後は園の方針に従いますという覚書に署名をしてください。」と言われた。裏切られた気持ちでいっぱいになり、通園させる気にもならず辞めさせようかと思った。でも、子どもが「辞めたくない。」と言うので迷っている。

母親から、「父親は、下駄を預けると言っていて逃げている節があり、それで言い争いになることもしばしばある。」などと、とめどなく話された。その後、数日おきに母親から電話があったが、クリスマスが過ぎたある日、「12月末で退園させることに決めた。退園日までは悩むと思うが、いろいろと話を聞いてもらったので、自分の気持ちの整理がで

きた。お世話になりました。」という連絡があった。

対 応：

相談者が調整活動を望んでいなかったため、広域専門指導員は、母親の話をじっくり傾聴した。

結 果：

母親が自分で話している内に気持ちを整理して決断することができたので、終結とした。

この分野の相談の 7 割弱は、発達障害のある子どもに関するもので、教師や補助指導員、あるいは、他の生徒・児童から障害についての理解が得られず、子どもが辛い思いをしているという内容が多い。

広域専門指導員が調整活動を行うと、学校側も対応に苦慮しつつ、障害に合わせた教育を心掛けている様子が窺われ、相談者に学校の考え方や取り組みの姿勢を伝えることで学校を信頼しようとする気持ちが起きて、終結となるケースが多い。

障害のある子どもの特性を理解して教育をするためには、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である。また、何より、保護者と学校が別々に悩むのではなく、一緒に考え実現可能なことから取り組みを始めることができるような関係を構築することも重要である。

広域専門指導員は、そのような関係が出来ることを期待して、調整活動を通してつまりきかけた関係を修復するように心掛けている。

しかし、事例5のように、いますぐには調整を望まないという場合もあり、そのような場合は、共感的理解と傾聴に徹し、急がずに見守りながら、相談を受けることも大切な役割である。

(6) 建物等及び公共交通機関

事例 6: タクシーで行き先の精神科病院を告げたら、病院のかなり手前で降ろされたという相談。

相 談 者: 精神障害のある人

相談内容:

精神科病院に通院する際に乗車したタクシーの運転手に、行き先の病院名を告げると急に横暴な態度になり、しかも病院のかなり手前で降ろされてしまった。また、手帳の提示で割引をしてくれるタクシー会社だったので、提示をしたら、「面倒くさいんだよ。」と言いながら計算してお釣りを渡された。

これは、障害に対する差別であると思うので会社に話してほしい。

対 応:

匿名の相談では、調整活動ができないことを説明すると、会社に注意するように言ってくれば良いということだったので、タクシー会社の本社を訪問し、相談の内容を伝えた。

結 果:

タクシー会社の主任と話したところ、運転手を対象として、障害者を理解するための集団研修や個別指導を行っているとのことであった。障害者条例について説明し、引き続き、計画的に職員研修を実施してほしいとお願いし、終結とした。

この分野の相談は、年々減少する傾向にあり、23年度は11件で22年度の半数となった。

肢体不自由のある方からの相談が半数を占め、障害者用駐車スペースに一般車両が駐車していて止められない、道路に段差があり危険である、車いすで電車に乗る際に係員が介助してくれたが、一般客を先に乗せたのは差別じゃないか、などであった。

事例6のような理不尽な思いをしたという相談は、条例相談を開始した当初は、多く寄せられたが、ここのところ少なくなっている。公共交通機関が差別のないサービスの提供に取り組んでいる成果という可能性もある。

広域専門相談員は、匿名の相談については、調整活動は行わないが、事例のような相談の場合は、差別に対する啓発の機会ととらえて、事業所を訪問し社内研修の実施等を働きかけている。

(7) 不動産の取引

事例7:障害を理由にアパート契約ができなかったら相談にのってほしいという相談

相 談 者:視覚障害のある人

相談内容:

アパートの契約更新の時期が迫ってきている。アパートの他の住人たちは、建て替えを目論んでいる大家からの嫌がらせのために更新せずに退去しているので、自分も契約更新はできないと思う。新しい物件を探し、契約交渉をしようと思うが、障害を理由に断られるかもしれない。生活保護を受けているが、今の担当者は、利用できるサービスの情報を教えてくれるような人ではないので、保証人のことは、古い知人にお願いをするつもりでいる。

もし、障害を理由にして断られたら差別だと思うので、その時は力になってほしい。

対 応:

今までの生活や現在の状況について、中核地域支援センター職員と2人で傾聴した。

アパートはかなり老朽化しており、続けて住む方が危険な印象を受けるほどであり、また、相談者自身も嫌がらせは問題にしておらず、契約更新も望んでいなかった。新しいアパートの契約交渉も、自分一人で挑戦したいということだったので、連絡を待つことにした。2ヶ月が過ぎた頃に、契約が無事成立し、引越も自分で時間をかけてやるつもりでいるという連絡があった。

結 果:

当初の相談の主訴は解決できたので、これで終結とした。当事者の会などの情報提供を行い、中核地域支援センターなどの相談機関の利用を促し、電話を終えた。

この分野の相談は、過去には、入居を断られた、立ち退きを迫られたという相談が多かったが、最近では、少しずつ、障害を理解してくれる不動産仲介業者が増えてきているようで、そのような相談件数は減少している。22年度には、精神障害のある人が、うまく地域で生活できるように、その方の通う病院と大家との調整を依頼したいという相談も不動産仲介業者からあった。

23年度は、事例7のように、大家から嫌がらせを受けているという相談ではなく、もし、新しいアパートの契約の際に、障害を理由に断られてしまったら助けてほしいという趣旨の相談のみであった。相談者にとっては、今までの経験から障害を理由に断られるのではないかという不安があったようである。

広域専門指導員は、相談者の話を傾聴し、まずは自分で挑戦したいという気持ちを尊重し相談者を支えるという役割を引き受けたので、相談者も安心して行動することができたと思われる。

広域専門指導員は、前面に立って相手と調整をするだけでなく、障害のある人の不安に配慮した見守りや、また、積極的に地域で生きていけるように、必要な相談支援機関の紹介や情報提供等も行っている。

(8) 情報の提供等

事例 8: 会議には、点字版の資料を用意してほしいという相談

相談者:視覚障害のある人

相談内容:

市主催の「福祉まつり」が10月に行われるが、準備のために4月から数回にわたり、会議が開催された。相談者は、数年間この会議に当事者の会の代表として出席してきたが、昨年、やっと点字版の資料を用意してもらえるようになった。今年は、代表を別の人に譲ったので、会議には出席していなかったが、9月の会議に代理で出席することになり、点字版資料を希望した。すると市担当者から「会議に間に合わないから、点字版

資料は用意出来ない。」と言われた。障害のある人への配慮のない市役所に失望してしまい、「もう(用意しなくても)いい。」と言ってしまった。すると、事前説明もなく、当日の会議では、点字版資料も手元に用意されず、辛い思いをした。点字版資料が間に合わないのなら、せめて、事前に内容を口頭で説明してほしかった。

対 応：

地域相談員とともに市役所担当課を訪問し、事情を確認した。すると、市役所では、「通常は、障害のある人の望む方法で配慮をしている。4月から会議に出席していただいた当事者の会の代表の方からは、点字版資料の希望はなく、読み上げ機能付きPCを使うので、事前に資料をデータでほしいと言われ、そのようにしていた。」「9月の会議に代理で出席していただいた方は、最終的には、ご本人が点字版の資料はいらなと言ったので、用意はしなかった。会議後に点字版の資料を持参して、内容の説明に行く予定にしていた。」ということだった。条例相談があったのが、訪問予定の3日前だったので、市役所も驚きを隠せないでいた。

市役所としては、「事前に会議内容を説明せず、確かに配慮が足りなかったかもしれない。障害のある人のそれぞれの望むかたちで、できるだけ配慮していきたいと考えている。」ということだった。

結 果：

市の意向を伝えると、「広域専門指導員が話してくれたので、市役所が動き出してくれました。最近、弱視の人から、拡大した資料を用意してくれたと聞きました。大変ありがとうございました。」と納得いただいたことで終結とした。

この分野の相談件数は、例年、少なく23年度は4件であった。最近、裁判所でも、窓口サービスとして、必要であれば、職員がメモを代行するなど、障害のある人に配慮をするようになってきている。しかし、その反面、事例8のように行政が主体となって行う、障害のある人を対象とした事業において、その場に点字版の資料が用意されない、手話通訳が配置されない、あるいは、福祉ハンドブックの点字版の発行が墨字版よりかなり遅いというような、障害のある人への配慮が不足したために寄せられる相談も依然としてみられている。

広域専門相談員は、差別をしたとされる行政部門に対しても条例の説明を行い、情報保障の取り組みをお願いする活動をしているが、千葉県障害者計画の中でも情報保障ガイドラインの市町村や関係機関への周知と普及をうたっており、公共サービス等における情報保障の推進をしているところである。

(9) その他

事例 9: 妻が近所とトラブルを起こし、転居を求められているという相談

相談者:精神障害のある人の夫

相談内容:

数年前に妻が近所に迷惑をかけ、精神科病院に入院させた過去があり、また同様なことを起こせば転居すると相談者自身が自治会役員と口約束をした。退院後は、安定した生活を送っていたので、通院・服薬をやめてしまった。

半年前から、様子がおかしいと感じてはいたが、大丈夫だろうと思っていた。すると状態がさらに悪くなり、先日、隣の塀一面にペンキで絵を描き、警察が呼ばれた後に、精神科病院に入院することになった。まだ入院中だが、自治会役員から苦情を言われ、「転居の誓約書に署名してもらうため、明晩に話し合いをしたい。」と呼び出されている。弁護士に相談しても、具体的な指示はなく、困って相談にきた。

対応:

自治会役員との話し合いには、誠意をもって臨むべきことと、障害者相談支援事業所や広域専門指導員に相談していることを伝えるべきことを話し、初回面談は終えた。

後日、自治会の示した誓約書案を見せてもらうと、「状態が悪化したら速やかに入院させ、退院後は、通院服薬を欠かさずに行うこと」等々の内容が書かれており、最後に「これに懸念が生じた場合は転居も含め再協議する」と記されていた。

その後、広域専門指導員が、自治会役員と話し合いを持つと、自治会役員から、「病気のことは承知しており、追い出すつもりはない。誓約書は、治療継続の必要性を夫に理解してもらうために依頼したものである。相談支援者が今後もかかわるのであれば、誓約書も不要と考える。」と言われた。在宅支援サービス等を導入し支援体制を構築することを夫に提案し、その後に、夫を含めて再度話し合いをすることとした。

結果:

自治会の役員の意向を伝え、夫に退院に向けて在宅支援サービスを導入することを提案すると、そういうことができるのであれば利用したいということだった。現在、入院している病院と調整を行い、今後は、障害者相談支援事業所が支援を行うこととなった。

自治会に方針を伝えると、支援体制が構築されるのであれば、安心なのでこれ以上の話し合いは望まないということで、終結とした。

本条例では、第2条第2項各号で差別の分類について規定しているが、そのいずれにも分類されない相談を「その他の相談」として受け付けている。この「その他の相談」に分類される相談が全相談の中で最も多く、その約半数は、精神障害のある方からの相談である。

「仕事をしたいが、病気のために働けない。家にいると周囲の人から遊んでいると思われる」、「障害年金をもらって優雅な生活だねと言われた」、「母親が精神科に通院していると話したら仲間外れにされた」などのように、偏見や障害に対する無理解から発せられる心ない言葉から理不尽な思いをしたという相談が多いが、大半は傾聴のみで終結をしている。

しかし、「学園祭に行ったら、不審者だと思われて警察に通報された」「スーパーで買い物をしていたら、事務所に連れて行かれた」など障害のある人の人権を無視しているかのような出来事もまだ起こっており、いずれも、広域専門指導員の調整活動により、相手が障害への理解を示し、併せて、本人に謝罪して終結となっている。

事例9は、障害のある家族が、問題行動を起こしたので、近隣住民から転居を求められたと思いこみ相談してきたものである。調整活動を行うと、相手方の目的は、障害のある人の排斥ではなく、治療継続の支援をしない相談者への注意喚起であることがわかった。これは、平成24年10月に施行される「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」においては、養護者が、障害のある人に必要な医療を受けさせないことによって精神的状態を悪化させるという放棄・放任という虐待にあたる可能性もあるので、法施行後は市町村と連携しながら対応することが必要になる事例と思われる。

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

相談窓口には、さまざまな相談が持ち込まれるが、多くは、電話によるものなので、お互いに、顔が見えない中での相談となる。理不尽な思いを受けたという出来事だけを話す者、声高に怒りをぶつけてくる者など、さまざまである。

相談を受けた広域専門指導員や地域相談員は、“良く話してくださいました”という気持ちで、相談者の思いを確かめながら、その根本にある訴えを聴き取り、内容を整理する。そして、可能な限り、直接会って、その人の生活や障害特性を知ったうえで、問題解決の方法と一緒に考えていく。生活してきた歴史や価値観が様々なのだから、受けた差別観も望まれる解決方法も異なる。障害のある人の立場になって考えるためには、障害に伴って生じているその人の生活のしづらさを理解すること抜きにはできないからである。

このような広域専門指導員等の相談活動が、障害のある人に安心感を与え、信頼関係ができあがる。そして、納得のいく問題解決に繋がっていくのである。

そして何よりもこの相談活動の意義は、障害のある人が、自分の思いを受け止めて、相談にのってもらえる場や人ができたという安心感を持つだけでなく、問題を一緒に考えて解決していくという経験が、自信となり、自尊心を回復していくという支援に繋がっていることである。

(2) 「差別」をなくすための地道で粘り強い活動

寄せられる相談には、心ない言葉でつらい思いをしたという相談と障害を理由として「差別」をされたという相談がある。

「障害」に対する認識不足や偏見による言葉などの「差別」は、相談を受ける側も心が痛むものである。広域専門指導員等は、多くの方が、小さい頃から「障害」を知ることによって「差別」が少しでもなくなるのではないかと考え、学校に対して啓発活動を行ってきた。その活動が、教師等に受け入れられ、児童・生徒に向けて講話をする機会をいただくことが増えてきている。子どもたちから「障害のある人もない人もみんな同じ。障害があるというだけでつらい思いをさせてはいけない。今日、家に帰って家族に話そうと思う。」というような感想を聞くことができるようになった。子どもを通して、家族が気づく。そんな小さな変化であっても、少しずつ広がり、地域住民のひとりひとりに障害のある人に配慮する気持ちが芽生えれば、やがては「差別」をしない地域社会に繋がることを信じて、広域専門指導員等は地道な啓発活動をしている。

また、調整活動の中では、相手方に対して条例でいう「差別」についての説明をする。差別は、「不利益な扱い」よりも「合理的配慮に基づく措置の欠如」の方が多という実情がある。個別事案を通して、具体的に「合理的配慮に基づく措置」とは、どういうことかを説明すると、ほとんどの場合、理解を得ることができて、措置を講じてもらうことができる。人手や費用がかかり、措置を講じることはできないと思えるようなこと

でも、何か工夫できることはないかを検討してみると代替案が見つかることもある。「差別」を解消するには、どうしたらよいかを検討する過程が重要で、今すぐに解消ができなくても、検討を続ければ「差別」を減らすことに繋がっていくことが期待できる。そのために、広域専門指導員等は、障害のある人が、障害のない人と同等の生活を送る権利を声に出していけるように支援し、その個別事案を通して、具体的に「差別」解消に向けて調整活動が続けるのである。

また、「差別」に関する問題が終結しても、生活のしづらさへの相談を行い、今、困っていることに注目して、問題を整理し、必要な福祉サービスを受ける為に相談支援事業所等へ引継ぐことが重要である。この活動を通して、障害のある人の生活のしづらさは解消され、また、地域の関係機関には「差別」の問題に関する理解を広げていくことができる。まさにこの活動が、「差別」をなくす地域のネットワークの構築に繋がる活動と言える。

さらに、こうした活動は、一見、条例による相談活動には見えないが、障害のある人がその人らしく地域で暮らすことができるようになるための支援であり、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくりの活動の一環であると言える。

(3) 当事者間の関係を慮ることの大切さ

広域専門指導員等が行う調整活動は、本人の望む方法で行っている。

中には、「つらい思いをしている者がいることを伝えてくれればよい」という相談もある。調整活動をすることで、相手との関係や本人の立場が悪化してしまいそうな場合は、情報の発信源が特定できないように注意を払い、相手方に事情を聞くことや相談者の心の痛みを伝えることをしている。話をしてみると、障害特性の無知により生じているものであったり、双方のコミュニケーション不足から生まれる誤解であったりすることも多い。

このような場合は、本人に必ず事情を伝え、本人が相手に思いを伝えられるよう後押し支援などもしている。

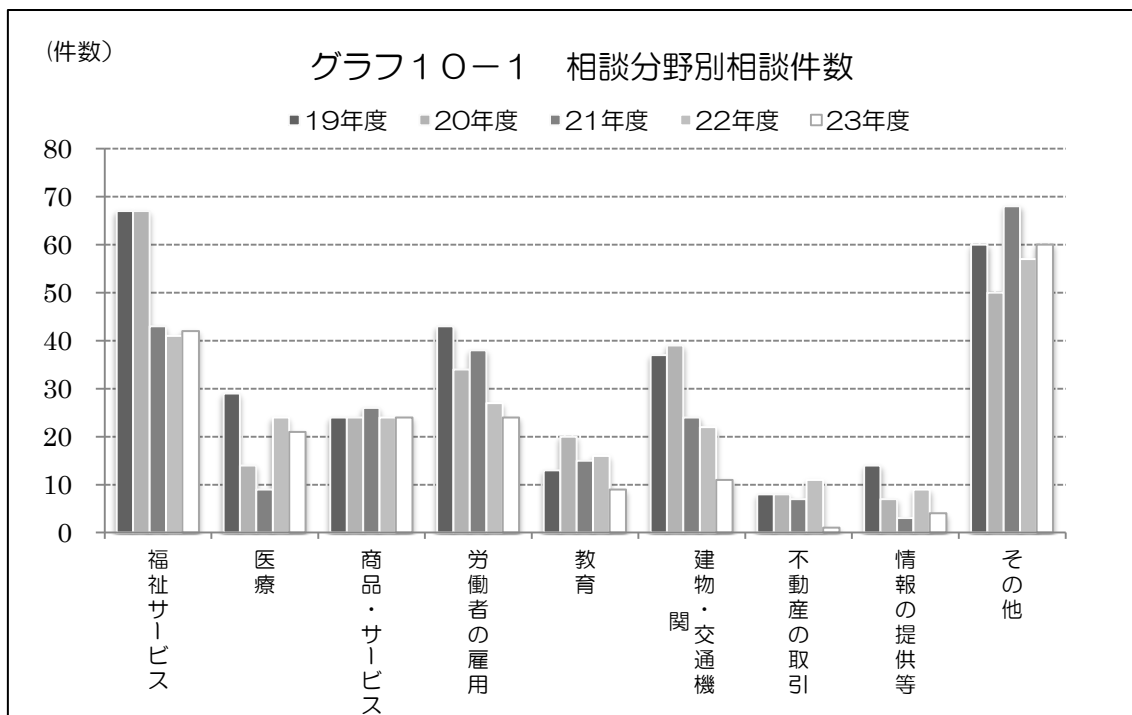
また、調整活動として、第三者である広域専門指導員や地域相談員が双方の間に入り、事情を聞くことで、話し合いが進むことも少なくない。これは、広域専門指導員等が、単に相談者の意向を伝言するのではなく、当事者間の力を引き出して上手く解決できるように調整したり、双方の事情を理解して改善策を提案したりしながら、当事者間の関係を修復しているからである。1つの「差別」の問題の解決を通して、今後の当事者間の関係がうまく機能し、同じ問題が起きないようにすることも、広域専門指導員等に求められる専門的技術と言えよう。

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	23年度	合計
福祉サービス	67	67	43	41	42	260
医療	29	14	9	24	21	97
商品・サービス	24	24	26	24	24	122
労働者の雇用	43	34	38	27	24	166
教育	13	20	15	16	9	73
建物・交通機関	37	39	24	22	11	133
不動産の取引	8	8	7	11	1	35
情報の提供等	14	7	3	9	4	37
その他	60	50	68	57	60	295
合計	295	263	233	231	196	1218

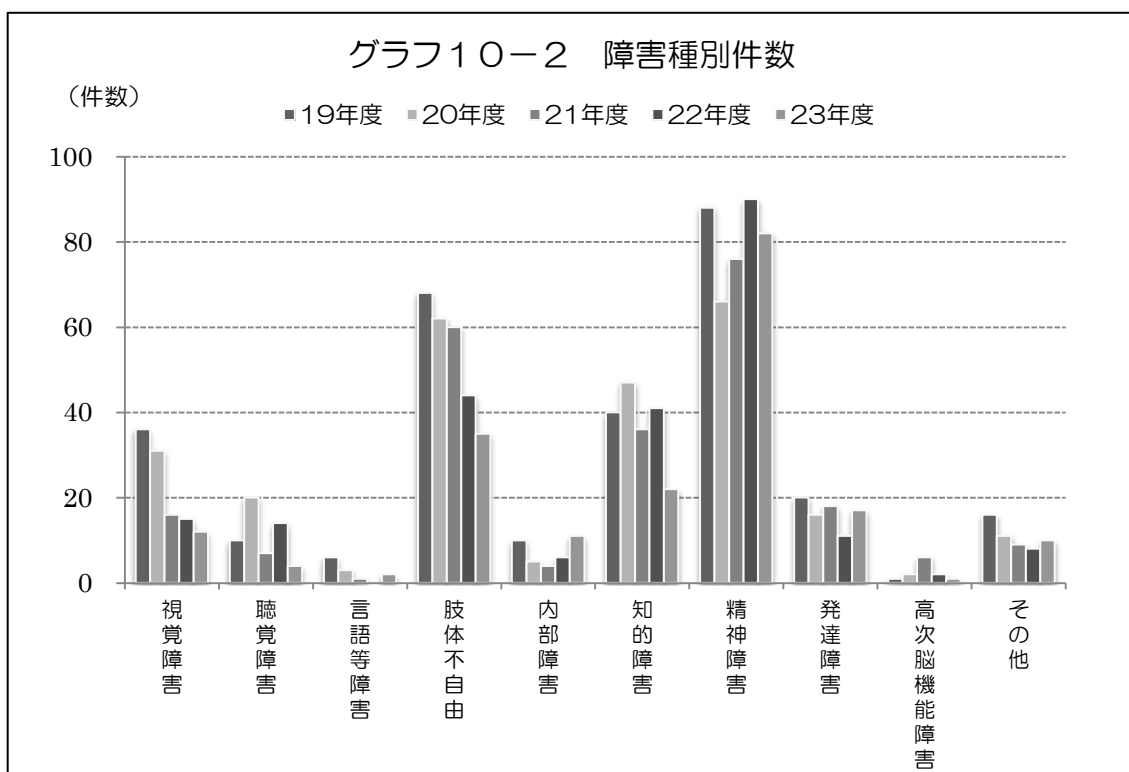
(注) 19年度については、7月からの実績となります。



2 障害種別取扱件数

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	合計
視覚障害	36	31	16	15	12	110
聴覚障害	10	20	7	14	4	55
言語障害等	6	3	1	0	2	12
肢体不自由	68	62	60	44	35	269
内部障害	10	5	4	6	11	36
知的障害	40	47	36	41	22	186
精神障害	88	66	76	90	82	402
発達障害	20	16	18	11	17	82
高次脳機能障害	1	2	6	2	1	12
その他	16	11	9	8	10	54
合計	295	263	233	231	196	1218

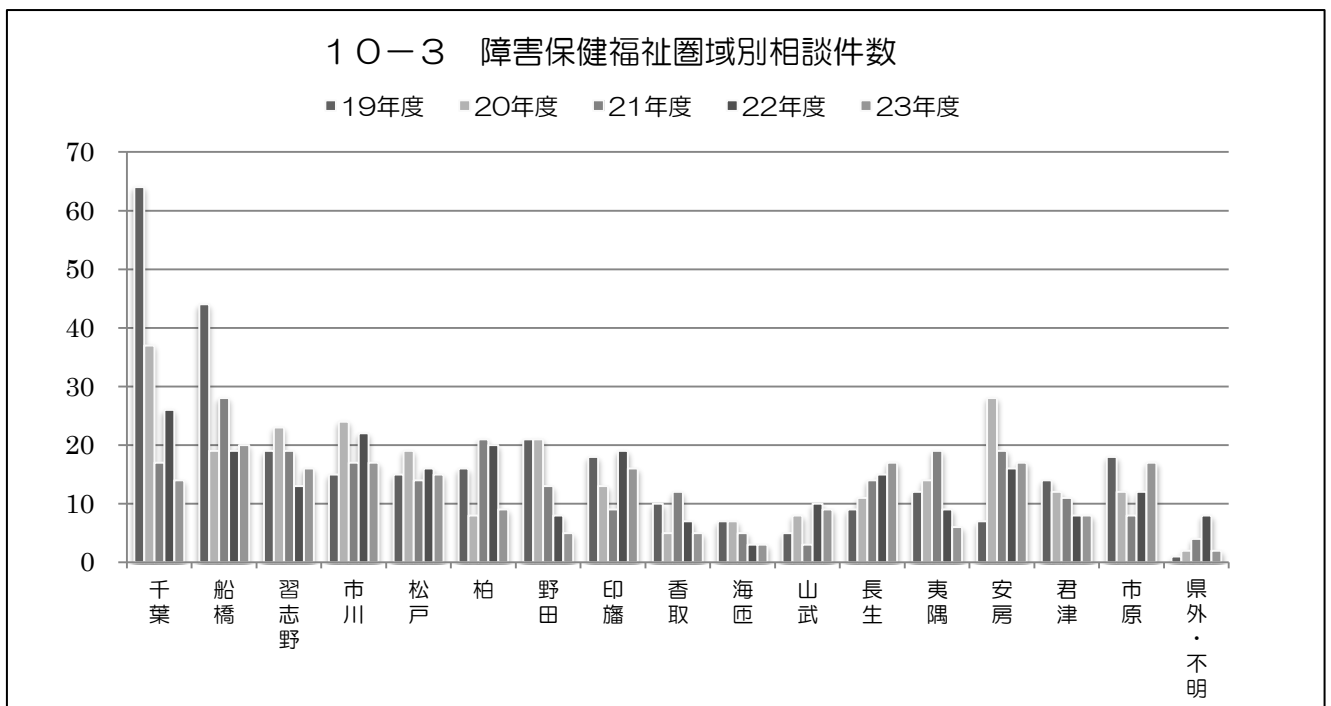
(注) 19年度については、7月からの実績となります。



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	23年度	合計
千葉	64	37	17	26	14	158
船橋	44	19	28	19	20	130
習志野	19	23	19	13	16	90
市川	15	24	17	22	17	95
松戸	15	19	14	16	15	79
柏	16	8	21	20	9	74
野田	21	21	13	8	5	68
印旛	18	13	9	19	16	75
香取	10	5	12	7	5	39
海匝	7	7	5	3	3	25
山武	5	8	3	10	9	35
長生	9	11	14	15	17	66
夷隅	12	14	19	9	6	60
安房	7	28	19	16	17	87
君津	14	12	11	8	8	53
市原	18	12	8	12	17	67
県外・不明	1	2	4	8	2	17
合計	295	263	233	231	196	1218

(注) 19年度については、7月からの実績となります。



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、この窓口で相談が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、障害のある人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ようという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、「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人は、まだ少ない。

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、障害のある人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るが、実際に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そ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人であるが、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改善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。

そのため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、障害のある人とない人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、障害のある人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つの仕組みを連動させ、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、その障害のある人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人の生活支援を見据え、条例相談が終結した後も、障害のある人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が、条例の差別に関する相談窓口へ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、障害のある人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で、地域の中に差別への認識が浸透し、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考えている。

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「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」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「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」が平成 24 年 6 月に制定されるなど、障害のある人を取り巻く法制度が目まぐるしく変化している。また、障害者差別禁止法など障害者権利条約の締結に向けた国内法の整備も進められている。

なお、平成 24 年 10 月から「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」が施行されることから、障害者の権利擁護に関する広域専門指導員等への相談は増えていくことが予想される。

広域専門指導員等は、今後も障害のある人の気持ちに寄り添うとともに、障害のある人の力を引き出す援助技術を研鑽し、専門性の更なる向上を図る必要がある。

(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

(* この条例は、平成 24 年 3 月 31 日現在のもので、現在は一部改正されています。)

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 第二十二條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することができる。

- 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24年9月25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