

# 「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24年度 広域専門指導員等活動報告書

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」、いわゆる相談活動の中で、地域における活動の要となる広域専門指導員等の平成24年度の活動実績をとりまとめたものです。相談活動の実績では、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。

また、相談を受ける中で、障害に対する理解が不十分であること等に起因して、日常生活、社会生活の様々な場面で障害を理由とした差別が起きている現状を踏まえて、差別をなくす取組みとして行っている広域専門指導員等による周知活動についても、今回初めて、どのような活動を地域で行っているのかをとりまとめました。

条例の施行から6年が経過し、この間に、いくつかの自治体で「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、全国に広まり、平成25年6月には、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が制定され、平成28年4月1日に施行されることとなりました。

今後、示されこととされている国の基本方針や指針等の内容について、注視しながら、千葉県では引き続き、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	相談活動の実績	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	14
9	相談態様別活動状況	15
III	相談事例からみた相談活動の状況	18
1	各分野における相談事例	18
	（1）福祉サービス	18
	（2）医療	20
	（3）商品及びサービスの提供	21
	（4）労働者の雇用	22
	（5）教育	25
	（6）建物等及び公共交通機関	27
	（7）不動産の取引	28
	（8）情報の提供等	29
	（9）その他	30

2	相談窓口の一体的運用による虐待事例の取扱い	32
	（1）障害者虐待防止法の施行前に受けた相談	32
	（2）障害者虐待防止法の施行後に受けた相談	34
3	相談活動のまとめ	36
	（1）障害のある人の力を引き出す相談活動	36
	（2）起きている事象にとらわれず、問題の本質を見極める相談活動	36
	（3）「差別」解消の出発点となる相談活動	37
	（4）障害のある人の権利を守る相談活動	38
<b>IV</b>	<b>円滑な相談活動のための取組み</b>	<b>40</b>
1	条例担当者研修会の開催	40
2	広域専門指導員等連絡調整会議の開催	41
<b>V</b>	<b>共に暮らしやすい千葉県づくりのための周知活動</b>	<b>44</b>
<b>VI</b>	<b>今後の課題</b>	<b>47</b>
1	個別事案の解決を図るための取組みの強化	47
	（1）相談活動のより一層の充実	47
	（2）地域支援ネットワークの構築と強化	47
	（3）地域に密着した条例の継続的な周知活動	48
2	条例の3つの仕組みを連動させた活動の強化	48
	（1）「推進会議」での取組みと実践・普及	48
	（2）「障害のある人へのやさしい取組み」の応援と周知	49
3	国の障害者制度改正への対応	50
<b>VII</b>	<b>年度別相談受付状況</b>	<b>51</b>
1	相談分野別取扱件数	51
2	障害種別取扱件数	52
3	障害保健福祉圏域別取扱件数	53

## 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	54
-----------------------------	----

# I 「個別事案を解決する仕組み」の実施体制

## 1 相談体制

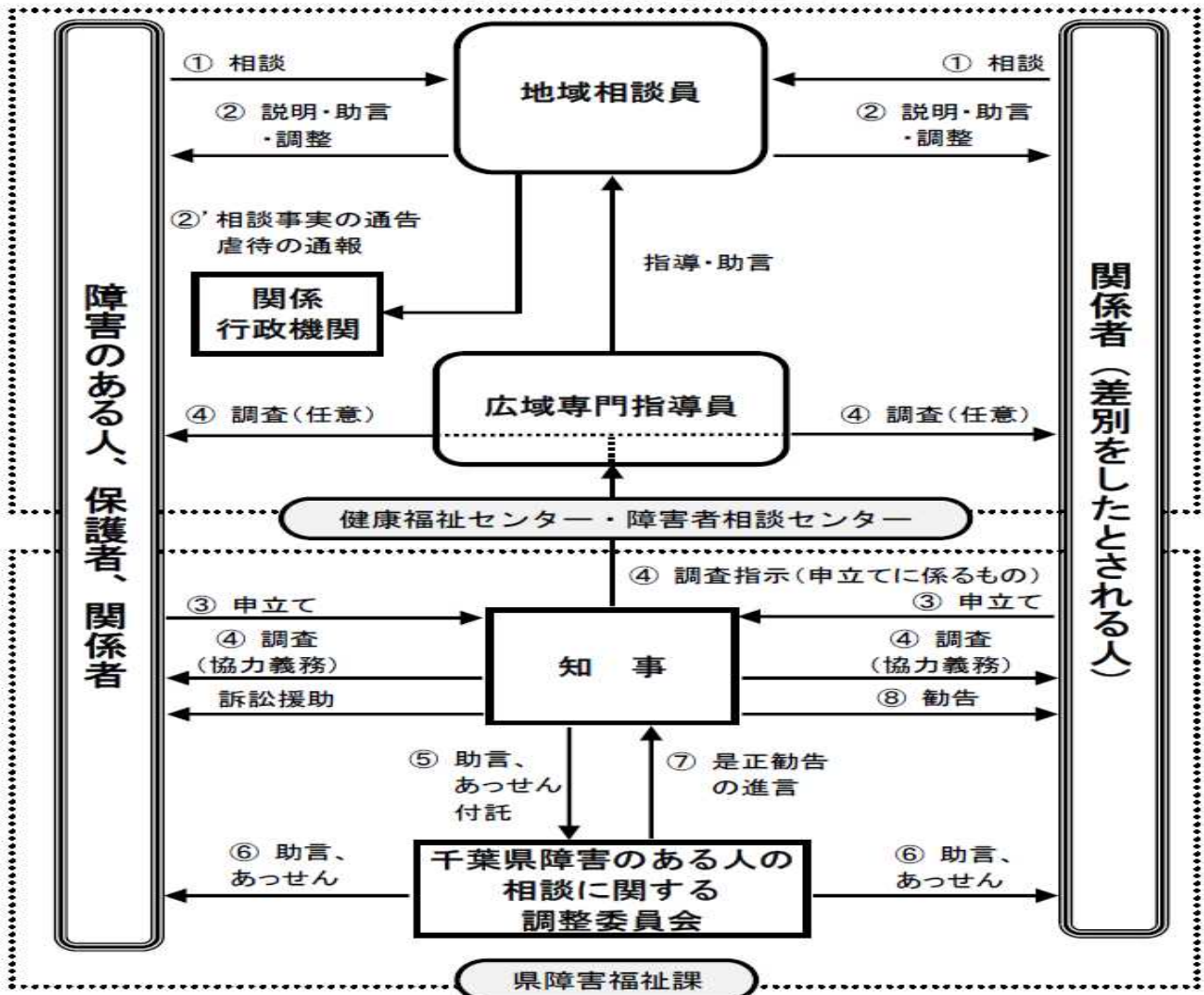
本条例における個別事案を解決する仕組みは、身近な相談役として委嘱した県内の約620人の地域相談員と、相談活動を総括する16人の広域専門指導員の地域に密着した相談活動と、知事の附属機関として設置された「千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会」（以下「調整委員会」という）による助言・あっせんと、重層的な仕組みとなっている。（図1）

また、県障害福祉課障害者計画推進室<sup>1</sup>の5人の専任職員で、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と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 対象事案解決の仕組み



<sup>1</sup> 平成25年4月1日から、室名を変更し「障害者権利擁護推進室」となっている。

(参考)

1 圏域別地域相談員委嘱状況 (平成25年3月31日現在)

圏域	人数	圏域	人数	圏域	人数
千葉	87	野田	20	夷隅	30
船橋	33	印旛	70	安房	33
習志野	39	香取	30	君津	37
市川	36	海匝	34	市原	35
松戸	33	山武	42		
柏	36	長生	29	合計	624

2 広域専門指導員の配置状況 (平成25年3月31日現在)

圏域	配置機関	圏域内市町村
千葉	中央障害者相談センター	千葉市
船橋	中央障害者相談センター 船橋分室	船橋市
習志野	習志野健康福祉センター	習志野市、八千代市、鎌ヶ谷市
市川	市川健康福祉センター	市川市、浦安市
松戸	松戸健康福祉センター	松戸市、流山市
柏	東葛飾障害者相談センター	柏市、我孫子市(※)
野田	野田健康福祉センター	野田市
印旛	印旛健康福祉センター	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
香取	香取健康福祉センター	香取市、神崎町、多古町、東庄町
海匝	海匝健康福祉センター	銚子市、旭市、匝瑳市
山武	山武健康福祉センター	東金市、山武市、大網白里市、九十九里町、 芝山町、横芝光町
長生	長生健康福祉センター	茂原市、一宮町、睦沢町、長生村、白子町、 長柄町、長南町
夷隅	夷隅健康福祉センター	勝浦市、いすみ市、大多喜町、御宿町
安房	安房健康福祉センター	館山市、鴨川市、南房総市、鋸南町
君津	君津健康福祉センター	木更津市、君津市、富津市、袖ヶ浦市
市原	市原健康福祉センター	市原市

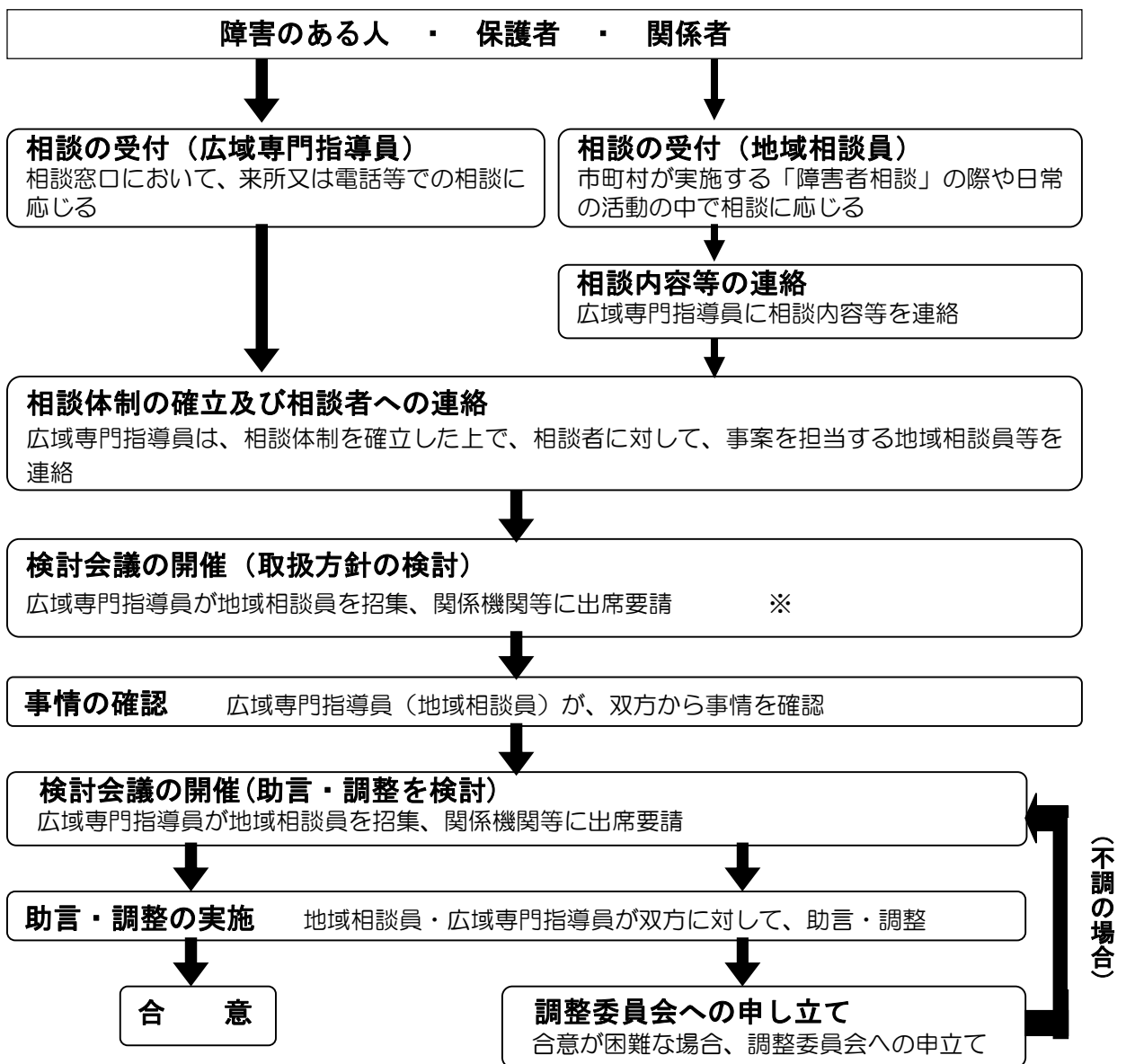
※ 柏圏域の相談窓口である東葛飾障害者相談センターは、我孫子市内にあるため、相談者の利便性から我孫子市内の相談は、柏圏域の相談窓口で受け付けることとしている。

## 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 相談活動の実績

### 条例の相談窓口での受付状況

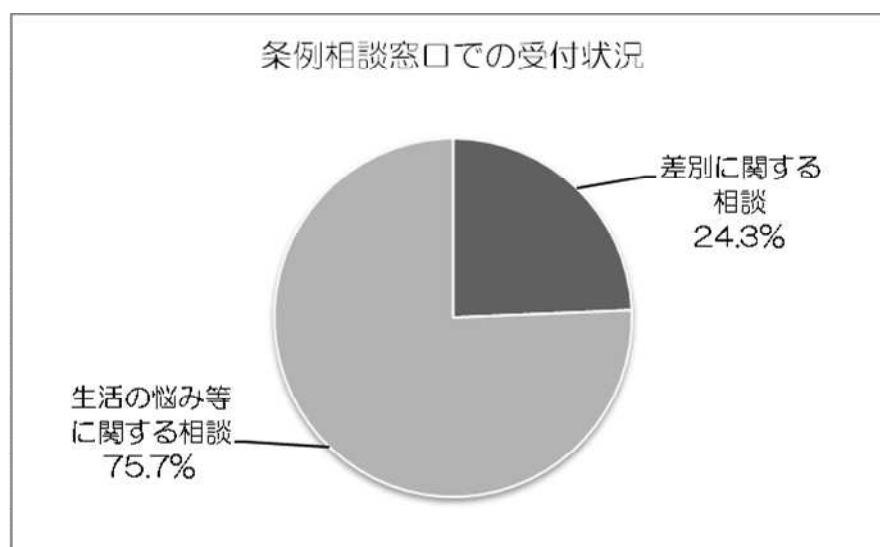
平成24年4月から平成25年3月末までに条例の相談窓口寄せられた相談は、793件であった。

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、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するようにしている。

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793件のうち、差別に関する相談に該当するものは、193件で、全体の24.3%を占めた。

この193件について、以下のとおり分析を行った。

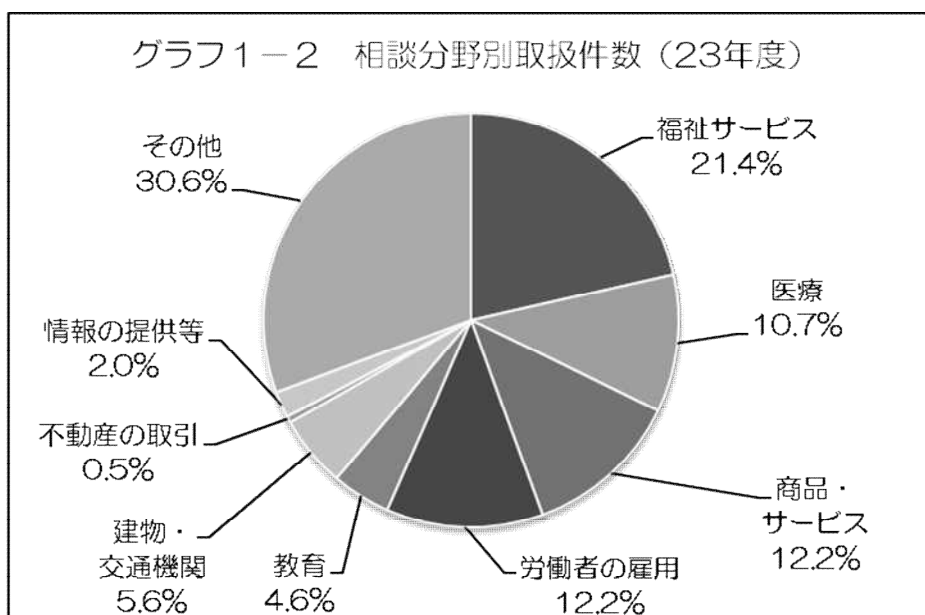
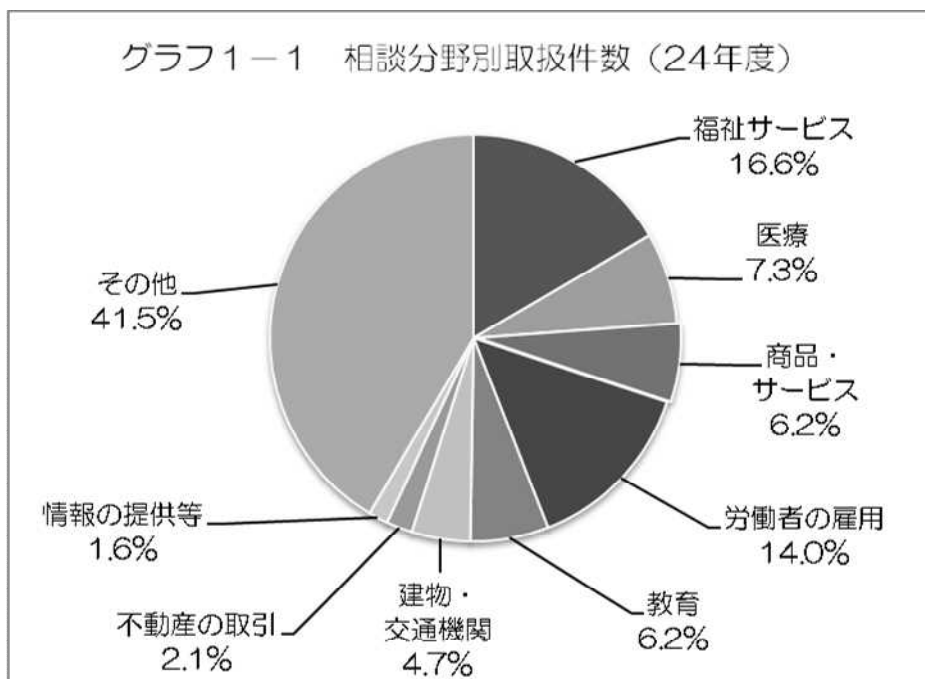


#### 1 相談分野別取扱件数

	24年度(%)	23年度(%)		24年度(%)	23年度(%)
福祉サービス	32(16.6%)	42(21.4%)	建物・交通機関	9(4.7%)	11(5.6%)
医療	14(7.3%)	21(10.7%)	不動産の取引	4(2.1%)	1(0.5%)
商品・サービス	12(6.2%)	24(12.2%)	情報の提供等	3(1.6%)	9(2.0%)
労働者の雇用	27(14.0%)	24(12.2%)	その他	80(41.5%)	60(30.6%)
教育	12(6.2%)	9(4.6%)	総合計	193	196

(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24年4月1日から平成25年3月31日までに受け付けた差別に関する相談の193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32件(16.6%)と最も多く、次いで「労働者の雇用」が27件(14.0%)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3件(1.6%)、「不動産の取引」が4件(2.1%)で、これは平成23年度と同様の傾向を示している。

また、「医療」14件(7.3%)、「商品サービス」12件(6.2%)は、平成23年度に比べ、相談件数・相談割合ともに少なくなっている。

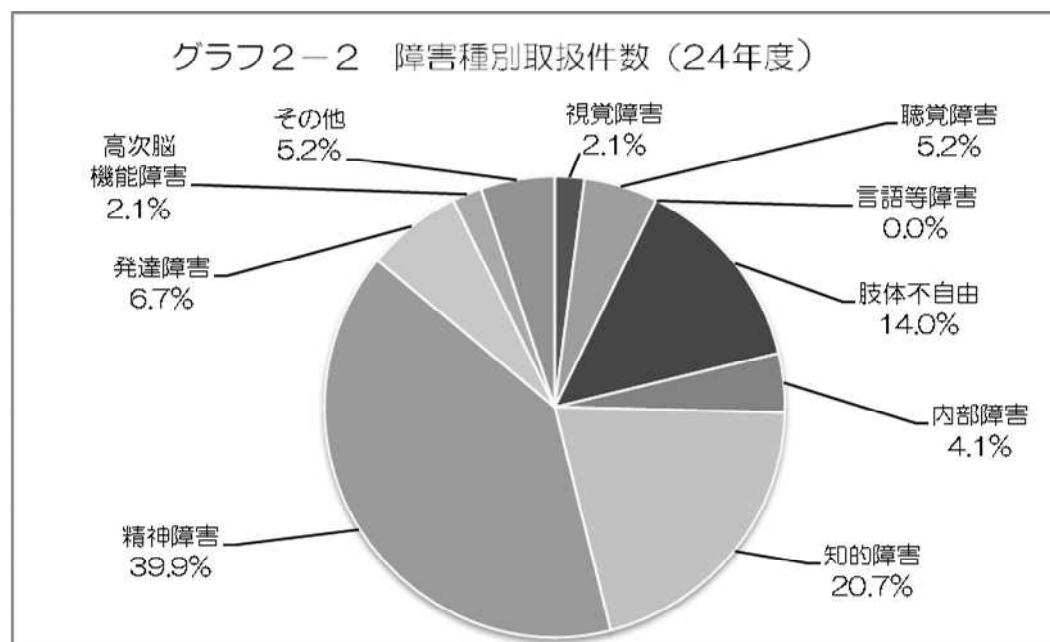
なお、その他の80件(41.5%)には、虐待が疑われる相談や隣人や家族による差別的な言動を受けたといった相談が含まれている。

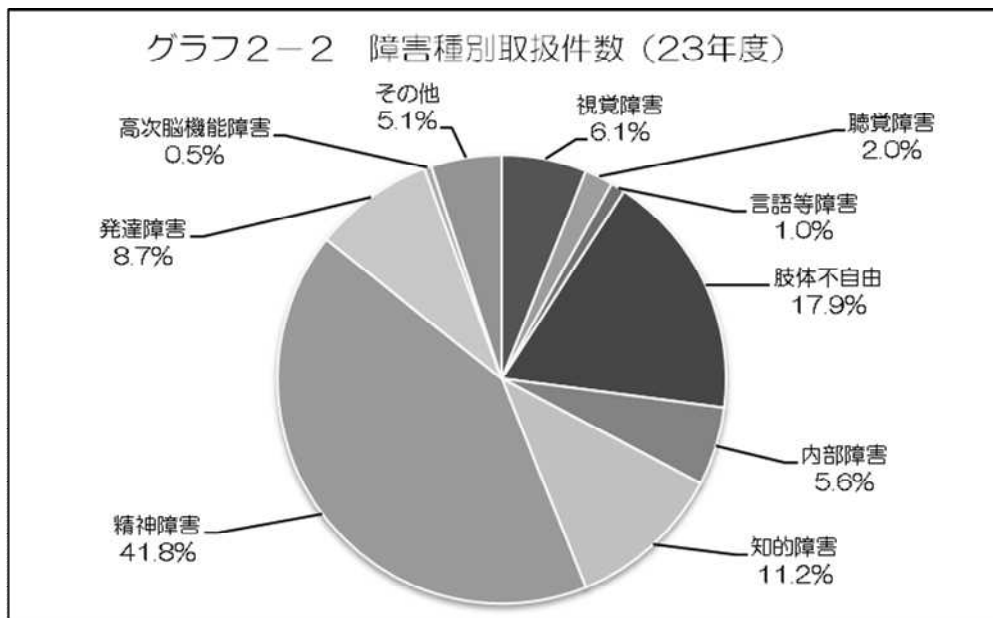
## 2 千葉県における障害種別の障害者数・割合と相談取扱件数

障害種別	障害者数	割合	相談件数	割合
視覚障害	11,616	4.0%	4	2.1%
聴覚障害	12,478	4.3%	10	5.2%
言語等障害	2,430	0.8%	0	0.0%
肢体不自由	98,407	33.9%	27	14.0%
内部障害	54,724	18.8%	8	4.1%
(身体障害合計)	(179,655)	(61.8%)	(49)	(25.4%)
知的障害	33,968	11.7%	40	20.7%
精神障害	76,912	26.5%	77	39.9%
発達障害	—		13	6.7%
高次脳機能障害	—		4	2.1%
その他			10	5.2%
合計	290,535	100%	193	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25年3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24年度に相談のあった193件を障害種別ごとに分類すると、「精神障害」が77件(39.9%)と最も多く、次いで「知的障害」が40件(20.7%)、身体障害の「肢体不自由」が27件(14.0%)の順となっている。これは、平成23年度と同様の傾向を示している。「知的障害」の相談は、平成23年度に22件に減っていたが、平成24年度は40件となり平成22年度までの相談件数とほぼ同数になっている。

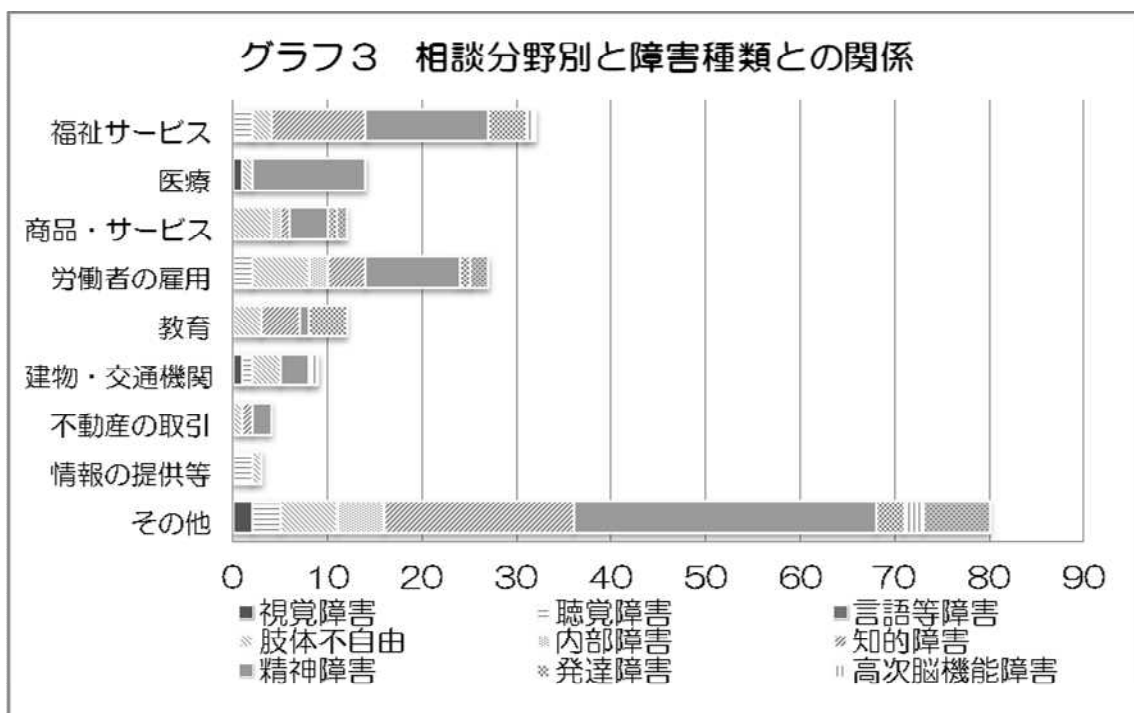
なお、その他10件(5.2%)は、難病や知的障害などの疑いのある人からの相談である。

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24年度に相談のあった193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		2		(4)	10	13	4	1		32
医療	1			1		(2)		12				14
商・サ				4	1	(5)	1	4	1		1	12
雇用		2		6	2	(10)	4	10	1		2	27
教育				3		(3)	4	1	4			12
建・交	1	1		3		(5)		3		1		9
不動産				1		(1)	1	2				4
情報		2		1		(3)						3
その他	2	3		6	5	(16)	20	32	3	2	7	80
計	4	10	0	27	8	(49)	40	77	13	4	10	193



〔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いかをみると、「福祉サービス」の相談件数が、例年同様に32件と多く、障害の種類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。なかでも「精神障害」と「知的障害」のある人からの相談が多い。

また、「労働者の雇用」の相談27件や「医療」の相談14件の相談についても、「精神障害」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80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

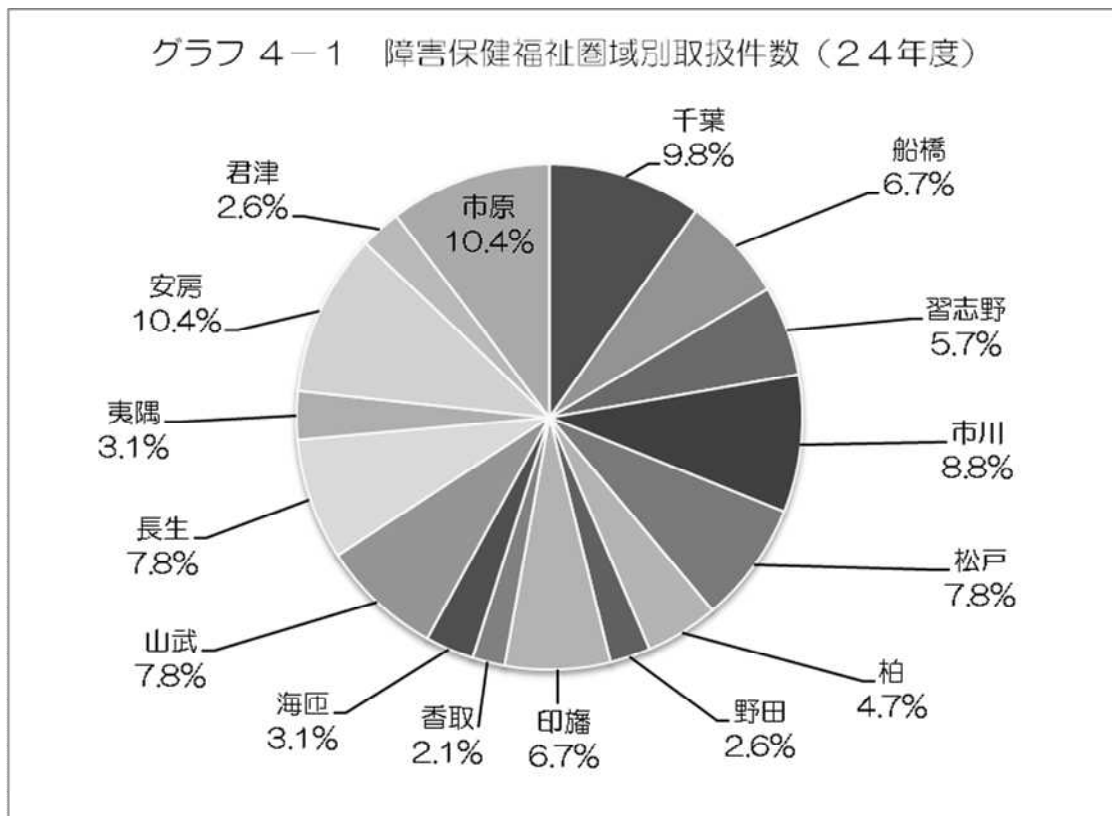
障害種別ごとに、どのような分野の相談があったかについてみると、

- ① 身体障害のある人からの相談49件については、「その他」の相談の16件を除くと、「労働者の雇用」10件が最も多く、ついで「商品・サービス」5件、「建物・交通機関」5件、「福祉サービス」4件となっている。相談の多くは、肢体不自由のある人からの相談であった。
- ② 知的障害のある人からの相談40件については、「その他」の相談が20件と全相談の半数を占め、ここには、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13件であったが、そのうち7件は、相談支援事業所や施設職員などの関係者からの相談であった。次に多い相談は「福祉サービス」の10件となっている。
- ③ 精神障害のある人からの相談77件については、知的障害と同様に「その

他」が 32 件で約半数で、次いで、「福祉サービス」が13件、「医療」12件、「雇用」10件となっている。「その他」の相談は、知的障害の場合と同様に、近隣や家族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や虐待に関する相談が含まれている。「その他」のうち、虐待に関する相談は10件で、そのうち本人からの相談が8件であった。発達障害のある人からの相談13件については、「福祉」4件、「教育」4件、「その他」3件となっている。

#### 4 障害保健福祉圏域別取扱件数

千葉	19	松戸	15	香取	4	夷隅	6	
船橋	13	柏	9	海匝	6	安房	20	
習志野	11	野田	5	山武	15	君津	5	
市川	17	印旛	13	長生	15	市原	20	
(注) 事案の対応をした圏域でカウントした。							総合計	193

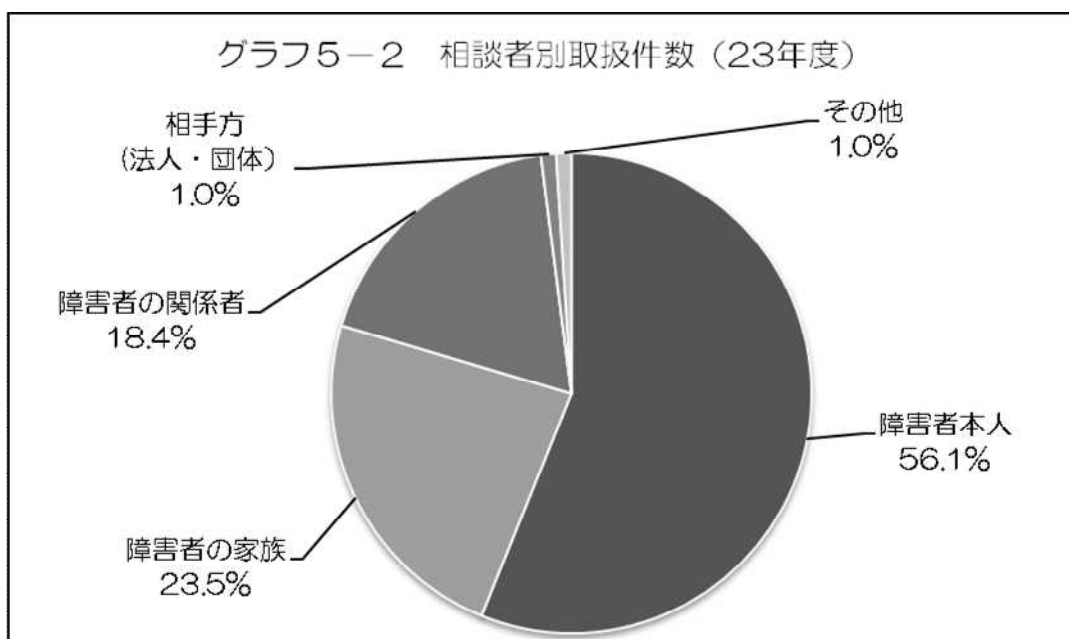
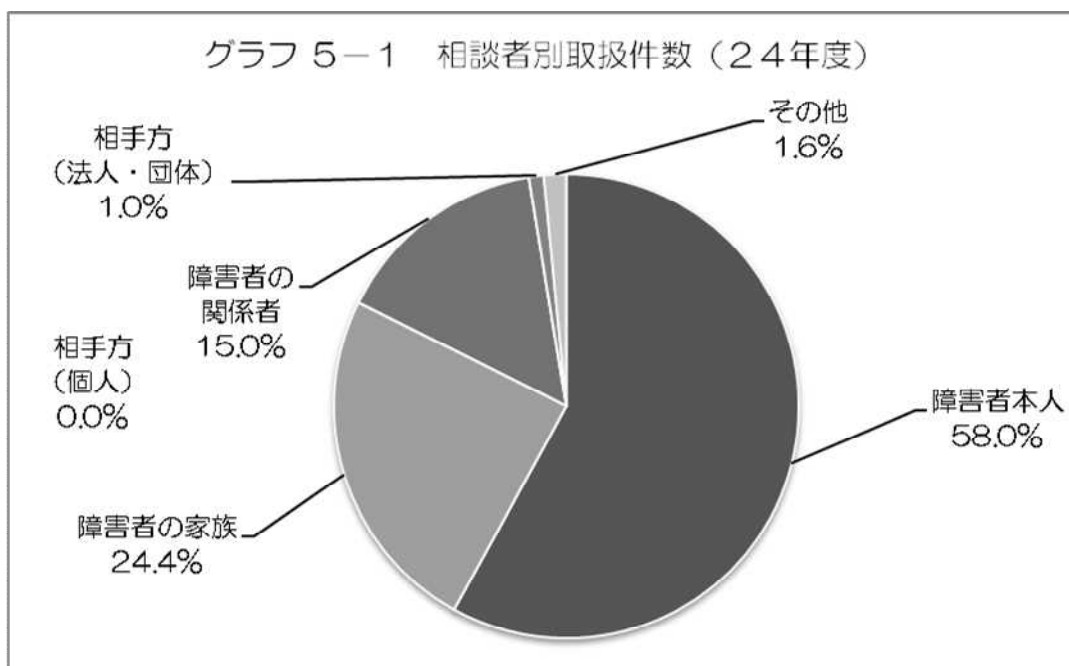


##### 〔概況〕

平成24年度に相談のあった193件を障害保健福祉圏域別に整理すると、安房・市原が20件(10.4%)と最も多く、次いで千葉19件(9.8%)市川17件(8.8%)、松戸・山武・長生が15件(7.8%)、船橋・印旛が13件(6.7%)、習志野が11件(5.7%)の順となっている。

## 5 相談者別取扱件数

	24年度	23年度		24年度	23年度
障害者本人	112	110	相手方（個人）	0	0
障害者の家族	47	46	相手方（法人団体）	2	2
障害者の関係者	29	36	その他	3	2
			総合計	193	196



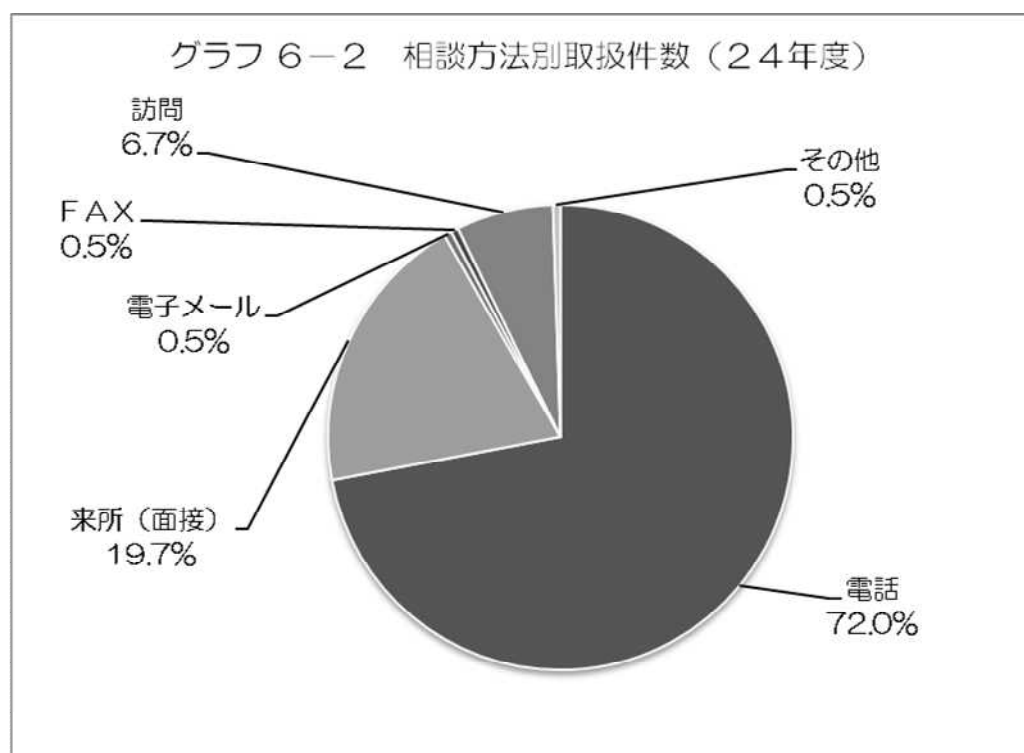
### 〔概況〕

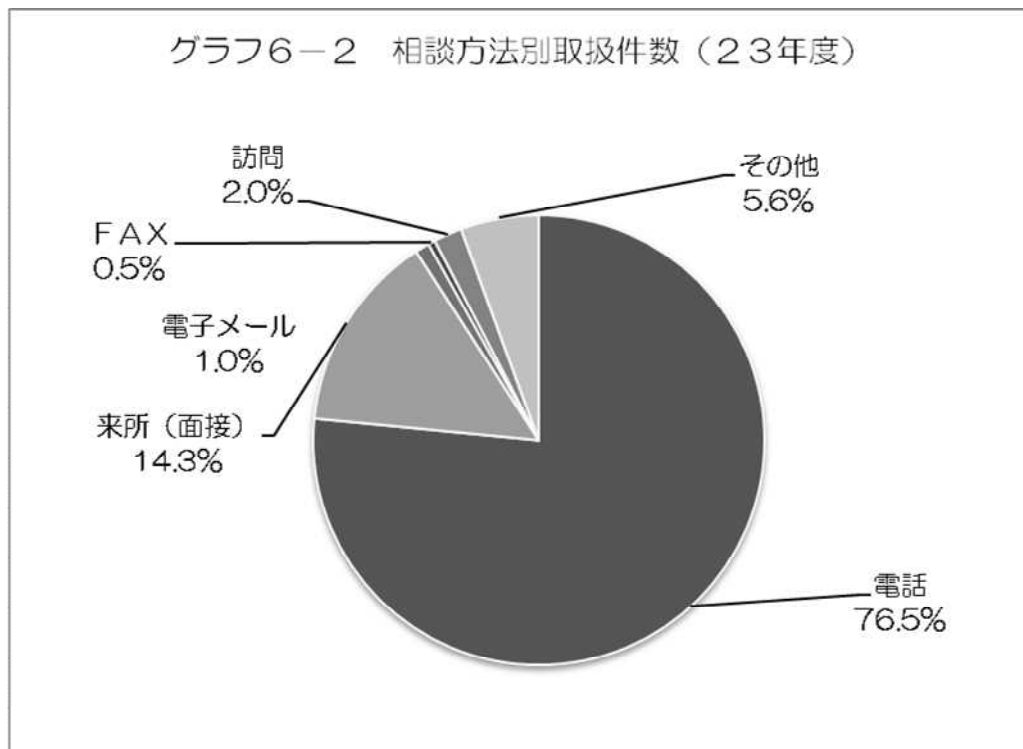
平成24年度に相談のあった193件を相談者別に整理すると、障害者本人からの相談が112件(58.0%)と最も多く、全体の半数以上を占め、次いで障害者の家族からの相談が47件(24.4%)、障害者の関係者からの相談が29件(15.0%)となっている。

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24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いるものであった。

## 6 相談方法別取扱件数

	24年度	23年度		24年度	23年度
電話	139	150	電子メール	1	2
面接	38	28	FAX	1	1
訪問	12	4	その他	2	11
			総合計	193	196





〔概況〕

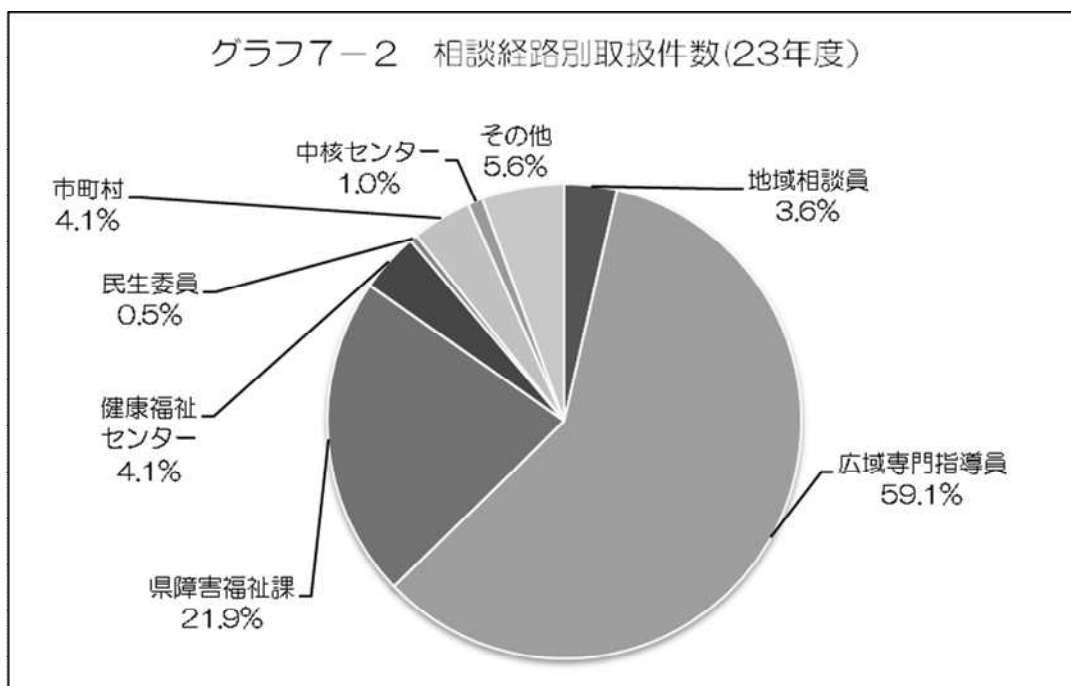
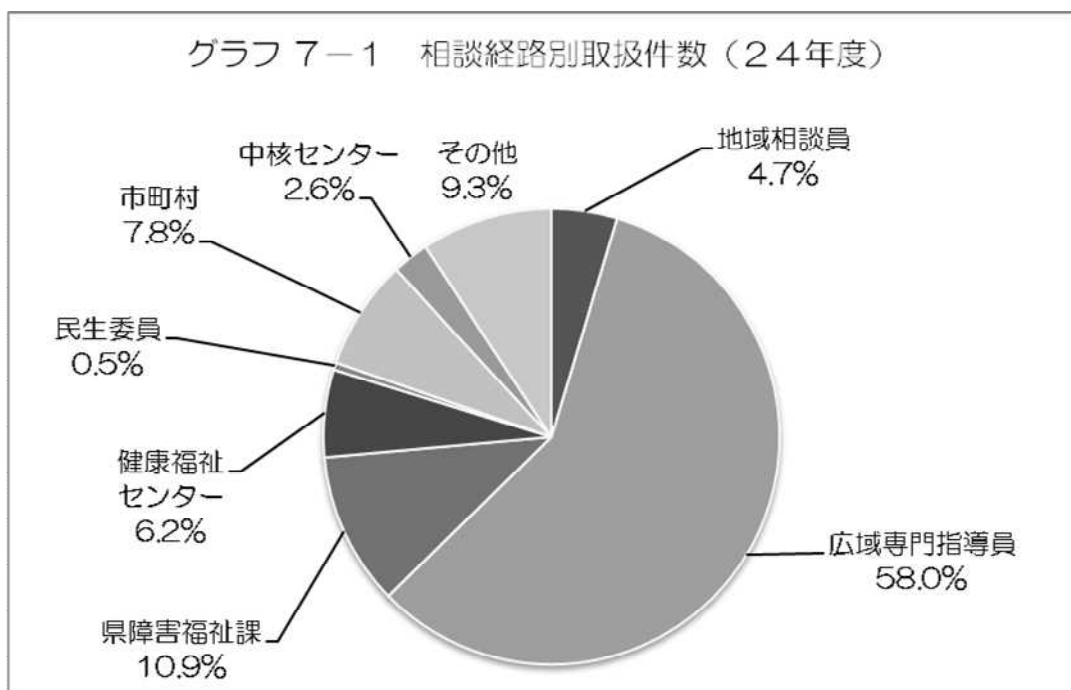
平成24年度に相談のあった193件を相談方法別に整理すると、電話による相談が139件(72.0%)と最も多く、次いで、来所による面接相談が38件(19.7%)となっている。平成23年度と比べて、電話による相談は減少しているが、来所による相談や広域専門指導員が施設や事業所など障害のある人が利用している機関を訪問した際などに直接受けた相談が増加した。

7 相談経路別取扱件数

	24年度	23年度		24年度	23年度
地域相談員	9	7	民生委員	1	1
広域専門指導員	112	116	市町村	15	8
県障害福祉課	21	43	中核センター（注）	5	2
健康福祉センター	12	8	その他	18	11
			総合計	193	196

（注）中核地域生活支援センターの略



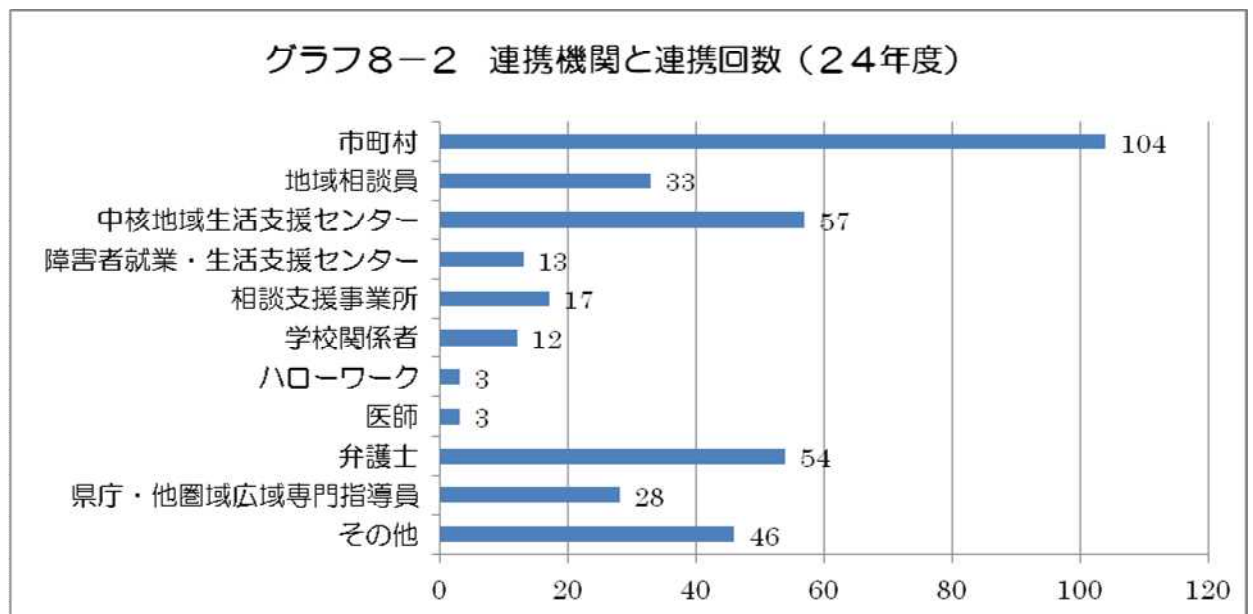
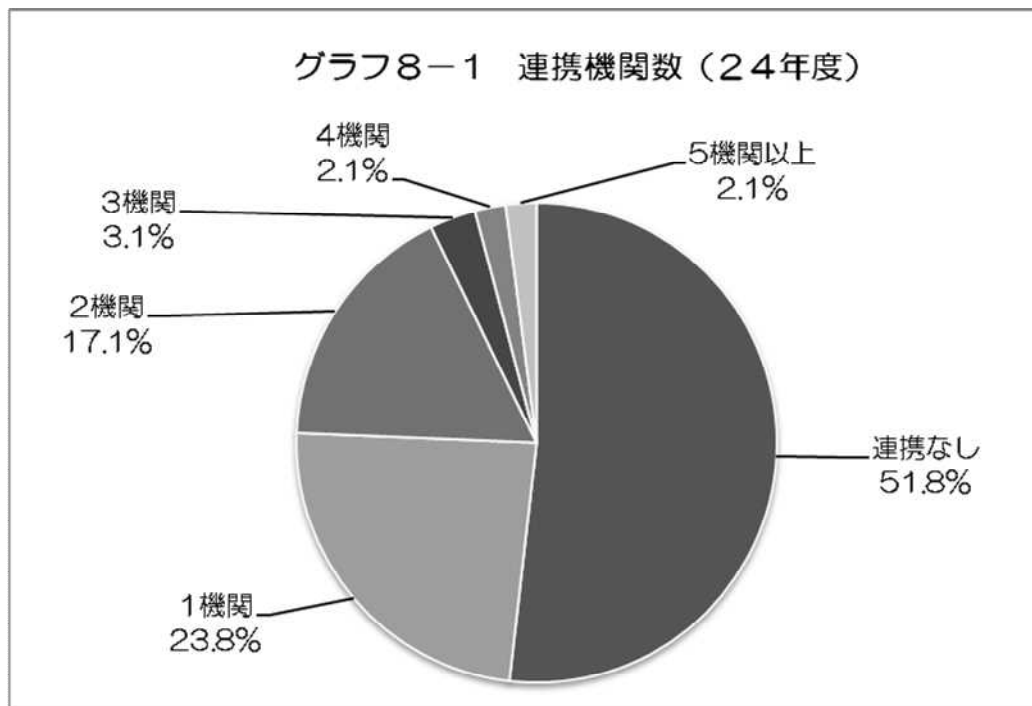


〔概況〕

平成24年度に相談のあった193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112件(58.0%)と最も多く、次いで県障害福祉課が21件(10.9%)、市町村15件(7.8%)、健康福祉センター12件(6.2%)となっている。平成23年度に比べて、大きく変化のあった点は、県障害福祉課の件数が半減していることである。これは、平成24年4月の組織規程の改正により、県障害福祉課の職員であった広域専門指導員が、健康福祉センター・障害者相談センターの職員となったことから、広域専門指導員不在時の相談専用電話の県障害福祉課への転送が中止された影響と思われる。

## 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	100			
連携あり	93	内 訳 (1 事案に対する 連携機関の数)	1 機関	46
			2 機関	33
			3 機関	6
			4 機関	4
			5 機関	3
			6 機関	1
合 計	193			



〔概況〕

平成24年度に相談のあった193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24年度末現在の段階で連携のあった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93件（48.2%）と全体の約半数で、そのうち1機関と連携したものが46件（23.8%）と最も多く約半数を占め、2機関以上の複数の機関と連携を図ったものは47件（24.4%）となっている（グラフ8-1）。

これは、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。

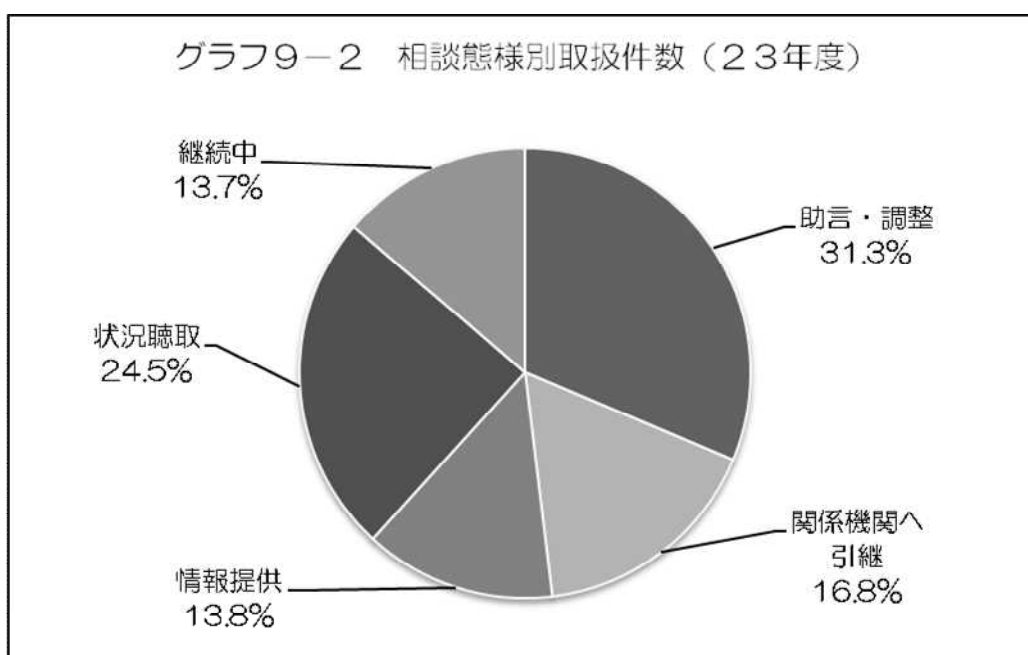
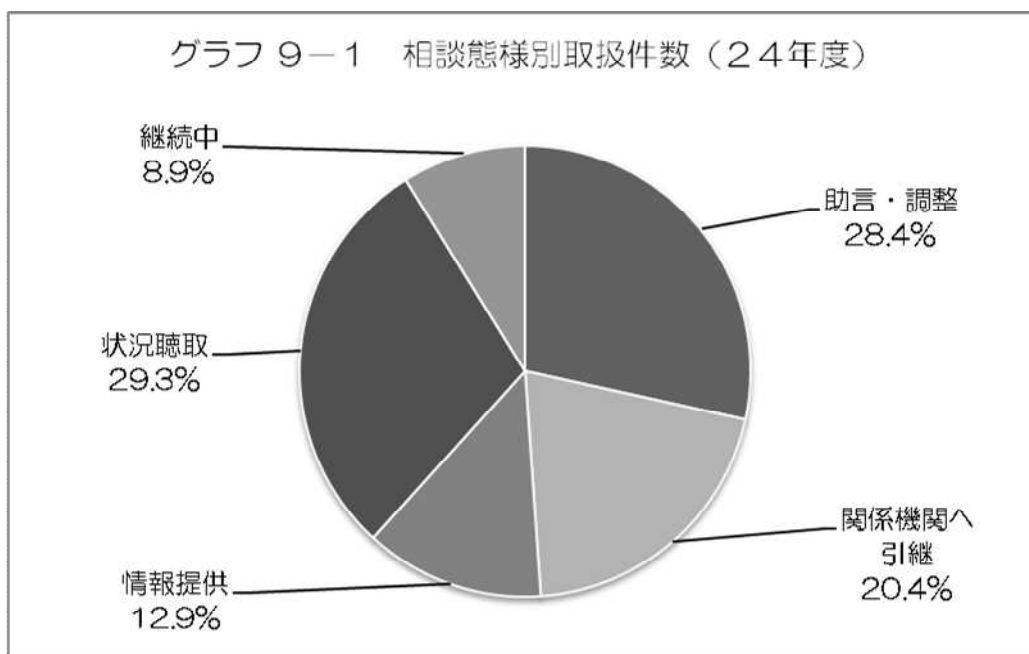
また、連携している機関等とその連携回数について分類したところ、グラフ8-2に示したとおり、市町村が104回と最も多く、中核地域生活支援センターが57回、弁護士が54回、次いで地域相談員が33回となっている。地域相談員の場合、12ページの相談経路別取扱件数を見てもわかるとおり、地域相談員に条例相談が寄せられる件数は少ない結果となっており、相談の問題解決に当たっては、広域専門指導員が、地域相談員の個々の専門性を考慮した上で協力を依頼して、両者が協働して活動を行っていることが窺われる。

また、その他46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	24年度			23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	64	746	11.7	73	893	12.2
(2)関係機関へ引継	46	1086	23.6	39	447	11.5
(3)情報提供	29	231	8.0	32	187	5.8
(4)状況聴取	66	418	6.3	57	300	5.3
終結件数 計	205	2481	12.1	201	1,827	9.1
継続中	20	322	/	32	270	/
合計 ※	225	2,803		233	2,097	

※前年度からの引継ぎ事案も含む



〔概況〕

平成24年度においては、年度内に相談のあった193件のほか、平成23年度から引き継いだ32件を含めた総計225件について、延べ2,803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225件のうち、205件（91.1%）は年度内に終結している。

なお、225件を相談態様別に整理すると、「助言・調整」を行った事案が64件（28.4%）、「関係機関」に引き継いだ事案が46件（20.4%）、本人に「情報提供」をして終わった事案が29件（12.9%）、相談者の意向等により話

を聴いて終わる、あるいは、相談者の問題解決行動を支持して終わった事案（「状況聴取」）が66件(29.3%)、「継続中」が20件（8.9%）となっている。

平成24年度に初めて、「助言・調整」を抜いて「状況聴取」の割合が最多になった。この「状況聴取」には、広域専門指導員が直接活動を行うのではなく、相談者の力を信じて、相談者自身の力で問題解決が出来るような支援したものも含まれている。条例が施行され5年が経過し、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条例の相談活動が地域に定着してきている中で、自分で問題の解決をしたいと広域専門指導員に意見・支持を求めて相談にくる人が現れ始めた。このような相談者の変化を捉え、広域専門指導員は、障害のある人自身が相手方と直接調整する際の助言等を行う間接的な活動も始めている。

また、このほか、調整を望まない相談であっても、匿名性を担保できる相談であれば、一般的な周知活動として相手方を訪問し、障害の理解を促す働きかけを行っている。

### Ⅲ 相談事例からみた相談活動の状況

第Ⅲ章では、平成24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て解決してきたのかを分野別に事例を整理した。

#### 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、実際のものを基に再構成している。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る。)

##### (1) 福祉サービス

【事例1】 障害者のためにある事業所の職員の言動に傷ついた。

【相談者】 就労移行・生活訓練事業所に通所している発達障害のある男性

【相談の内容】

近所の事業所に通所することになったが、職員から「物を渡す時は、ちゃんと相手の顔を見て渡しなさい。」「ゴミは決まったところに捨てるのがルールです。」「その取扱いは違うから、もう一度説明書をよく読みなさい。」などと注意を受け、「もう年齢だから、のんびりしてられない。」「これでは、働きたいと思っても働かせてもらえない。」とまで言われてしまった。

世間の人々が当たり前に行う視線を合わせた会話が出来ないことや、説明書から判断することが苦手なことがコンプレックスなのに、そこをずばり指摘され、能力も可能性もないと否定された。事業所に通うのがつらいので、職員に学習障害やアスペルガー障害のことを理解してほしい。

【対応と結果】

- 1 職員に障害の理解を求めることは、利用者自身で行うことも可能であることを説明して、具体的な方法を提示した。広域専門指導員が調整するのか、自分でやってみるのか、自分でするならどの方法であるかを自分で決めて連絡を貰うことにした。
- 2 (自分の)思いをノートに書いて、職員に渡して読んでもらうことにしたという連絡を受けたので、その方法で自信を持って行うよう励ました。
- 3 翌日、本人から「ノートを読んでもらい、就労移行は休みになった。人の少ない夕方に個別に生活訓練を行うことになった。自分の思いを(職員に)伝えることができた。自分の障害のこともわかってくれた。うれしい。」と元気な声で連絡があった。今後の方向性が明確となったので、ここで終結とした。

平成24年度も例年と同様、福祉サービス分野の相談件数が最も多くなった。この分野の中で最も多い相談は、サービス提供者が障害について配慮してくれないとか、意向を聞いてもらえないという相談であった。

たとえば、当事者からは、「職員から触れられたくないことを質問され嫌な思いをした」とか「考えることが苦手なので何をしたらよいか職員に質問したら

『自分で考えなさい。』と言われ、指導をしてもらえなかった。」というような相談である。家族からは、「学童クラブで配慮してほしいことを指導員に伝えたら、『大丈夫ですよ。楽しくやっていますから。』と聞く耳を持ってもらえなかった。」とか、「グループホームにいる息子に電話をかけたら取り継いでもらえなかった。」というようなものである。

広域専門指導員が調整活動を行い、サービス提供者の真意を聞いてみると、「適したサービスを提供するためにもう少し本人のことを知りたかった。」とか「考える力は充分あるから少し考えてもらうつもりだった。」とか「家族に守られている時は出来ないことでも、集団の中では頑張れるので心配しないように家族に伝えたい。」というもので、より良いサービスを提供するために、あるいは能力を引き出すために行った対応だったという場合がほとんどであった。

広域専門指導員が、サービス提供者に対して、サービスは当事者や家族の意向を確認しながら提供するものであるということに気づいてもらえるような調整活動を行うことによって、当事者や家族の満足のいくサービスが提供されるようになり、受けた相談は、当事者・家族の合意のもと終結となっている。

次いで多い相談は、「自分がわからないところでサービスの内容を決められてしまった。」という相談である。例えば、障害のある人の相談がうまく把握できなかったサービス提供者が、同伴してきた家族から話を聞いて、家族に説明をして契約してしまった。そのため当事者は、どんな説明がされて何を契約したのか理解ができず、対応に不満を持ったというような相談である。この場合も、広域専門指導員が誰のための相談なのかということをお忘れずに対応してほしいということをサービス提供者に伝え、たいていの場合は、対人援助職としては当然のことなのに、このような初歩的なミスを行い申し訳ない自ら反省し、相談者と向き合う相談体制が生まれ、相談は終結となっている。

このほか、サービス提供について拒否的な対応(使用制限等を含む)をされたという相談でも調整活動をすると、障害特性への配慮を欠いた説明で誤解を招いたというものがほとんどであった。しかし、中には、無理な要求をしていたり、相談者自身が感情的に怒鳴り始めてしまい仕方なく相談対応を中断したというものも含まれていた。このような場合、広域専門指導員は、相談者とサービス提供者の間に入り、両者が歩み寄れるところを探りながら、調整を行い解決に導いている。「謝罪させたい」とか「訴えたい」という相談の場合でも、相談者が本当に求めていることは「調整すること」の場合もあるので、広域専門指導員は、当事者の言わんとしていることは何かを常に考えながら相談に当たっている。

また、事例に示したように当事者自身がサービス提供者に自分の気持ちを伝えることで問題が解決する場合もある。広域専門指導員が直接調整活動を行うか、あるいは、相談者の後方支援を行い相談者自身で解決できるように導くかは、相談の中で把握した相談者のもつ問題解決能力のレベルや意向を勘案して対応方法を決定している。

## (2) 医療

【事例2】医師の説明が理解できず、何度も説明を求めたら怒られた。

【相談者】不安が強い精神障害のある女性

【相談の内容】

診療所で検査を受けたら、念のために検査を受けるように言われ、紹介状をもって病院を受診した。自分はCT検査を受けるつもりで行ったが、診察した医師は、「細胞を取って調べないとわからないので、その検査をしましょう。」と診療所の医師とは違う検査の説明をした。

突然の事で驚き、なぜメスで切り取ることになってしまったか、自分の病気はメスで切り取らなければならないほど悪い病気なのか、などの質問をした。医師の説明に納得が出来なかったので、「納得できない」と言ったら、逆に怒られて「精神科に行け」と言われてしまった。

診療所や病院で、同じような対応をされた経験が幾度もあり、そのたびに以前のつらい思いが蘇り、さらにつらくなった。医師や病院との調整は望まないがこの思いをきいてほしい。

【対応と結果】

相談者の話を傾聴し、相談者と診察の上手な受け方について検討した。初診の機会があったら試してみたいという方法を相談者が見つけ出したので、その方法を支持し、相談は終結とした。

例年と比べて相談件数は約半数となったが、精神障害のある人からの相談件数はほぼ例年と同じ件数であった。平成24年度においては、医療に関する相談の9割弱が精神障害のある人からの相談となった。

相談の内容は、治療や検査などの医療内容について、納得のいく説明をしてもらえなかったという相談がほとんどであった。

例えば、「精神科病院に強制入院した時に入浴は週2回と聞いたが、1週間以上入浴ができなかった。」とか「一般病院でおとなしく怪我の治療をしたのに精神科病院に搬送された。」とか「治療方針を話してもらえない。」等の処遇に関する不満を訴える内容がほとんどで、広域専門指導員に調整を望むものというものではなかった。

実際に医療機関等でどのような説明がされているかはわからないが、このような相談が数多く寄せられているので、広域専門指導員は、障害のある人が医療を受ける際に説明が理解できない・納得できないという思いを残さないように十分なインフォームドコンセントを行うことや、障害特性に応じて不安感や緊張感を取り除くような配慮を行うよう、機会をとらえ医療関係者に周知している。

また、このような相談を受けた時には、広域専門指導員は傾聴に終わることなく、事例に示したような対応も心がけている。特に、納得のいく医療を受けられないことが多いと話す相談者には、自分自身でできることは何か、診察や



検査・説明を上手に受けるためにはどのような工夫ができるか等を一緒に考え、障害のある人が不満の残る医療を受けないための支援もしている。

### (3) 商品及びサービスの提供

【事例3-1】店員の失礼な接客態度に理不尽な思いをした。

【相談者】難病により車椅子中心の生活をしている60歳代の女性。発声しづらいという症状もあるが、聞きとりづらい程度で会話は可能である。  
(「連絡先は教えたくない。」と名前しか名乗らなかった。)

【相談の内容】

外出すると行き交う人からジロジロ見られ嫌な思いをするが、家に籠らず頑張って買い物に出かけている。特に、日曜雑貨を扱っているある店はお気に入りです。頻繁に出かけていた。

ところが、先日、電池を購入しようとして、店員に売り場を尋ねたら、「はあ〜?」と馬鹿にしたように何度も聞かれ、なかなか電池を出してもらえなかった。レジでは、後から並んだ数人の客を先に精算して、後回しにされてしまったので電池を返して帰ってきた。お気に入りの店なのに残念でたまらない。謝罪は求めないが、店長に店員の態度がどんなに障害のある人を傷つけたかということを理解してほしい。条例の周知をしてきてほしい。

【対応と結果】

広域専門指導員は、パンフレットとポスターを持参して店を尋ねると、店長は不在で対応の店員が「東京本社に連絡をしてください。」と何か警戒している様子だったので、特に何も話さず、店長の出勤している日にさりげなく再度訪問をした。

店長に会って、条例の趣旨や店内でできる具体的な合理的配慮について説明しポスターの掲示や店員への周知等を依頼したらとても協力的であった。

その後、相談者からは、何の連絡もないため、その店で理不尽な思いをすることなく、買い物が出来ていると判断し、終結とした。

【事例3-2】身体障害者がスポーツ施設を利用してはいけないのか。

【相談者】肢体不自由のある40歳代男性

【相談の内容】

体幹と腰に障害があるため、機能維持目的でスポーツクラブに通っている。身体障害者手帳を提示すると無料で利用できる施設なので大変助かっていた。

ところが、先日、受付にいた指導員に手帳を提示すると「身体障害者なのに手助けなく施設利用できるのはおかしい。」と言われた。その数日後にロッカールームで会員達が「あんなに運動できる人が身体障害者手帳を持っているのはおかしいと指導員が言っていた。」と手帳取得に疑念を持つような口調で話していた。会員達の態度もよそよそしくなり、クラブに通いづらくなってしまった。障害者への差別と思うので何とかしてほしい。

#### 【対応と結果】

- 1 条例では、指導員の個人的な言動への対応は扱わないことを説明した。ただし、つらい思いをされたことをスポーツクラブの責任者に伝え、今後、気持ち良くクラブを利用出来るように、指導員等職員に対して障害への理解を促してもらえるよう、調整するという事で相談者の了解を得た。
- 2 スポーツクラブ事務局へ出かけ、責任者と主任の2人に会って事情を説明した。責任者からは以下のような話があった。
  - ・ 開設以降、障害のある人の利用を積極的に受け入れてきたが、このような話は初めてで大変驚いている。指導員の指導を徹底したい。
  - ・ 障害を理由に利用を拒むことはないので、今後も是非利用していただきたいし、何かあったら、直接主任に相談するように伝えてほしい。
- 3 相談者に訪問の結果を報告し、相談は終結とした。

この分野の相談件数は、例年の約半数となっている。平成 24 年度の相談の内容は、大きく分けると「接遇不良」と「使用拒否・制限」であった。

「接遇不良」と思われるのは、いずれも、ちょっとした動作や言葉・口調が原因となり、障害当事者に理不尽な思いをさせたものである。たとえば、事例 3-1 のように聞き返した口調がまるで障害のある本人を馬鹿にしているかのような口調であったとか、事例 3-2 のように元気な身体障害者は手帳の不正取得をしているかのような言い方だったなどである。相手の方には、そのような意図はなかったのかもしれないが、障害のある人のデリケートな心情への配慮不足から障害のある人に悲しい思いをさせたことは否めない。接客サービスをされている人はもちろん、すべての人が障害のある人の気持ちになって考えることができるようになることを願って、上記のような相談の場合、広域専門指導員は障害について理解を求める周知活動を行っている。

また、相談件数は少ないが、「使用拒否・制限」として、施設利用の拒否や商品不売の相談もあった。調整活動を行ってみると事業者の説明不足から誤解を招いたというものであり、相談は終結している。広域専門指導員は、障害に対する偏見から起きた「使用拒否・制限」でなかったことに安堵したが、もし、「使用拒否・制限」が起これば、障害のある人の生活に支障をきたすことになるので、そのような事が起こらないように、生活の身近な場所にあるスーパーやコンビニ、ドラッグストアなどに個別訪問を行い、条例の周知活動を行っている。

#### (4) 労働者の雇用

##### 【事例 4-1】

【相談者】知的障害のある姉（40 歳代）を持つ同居の弟

##### 【相談の内容】

姉は、ある製造工場に勤務するベテランの従業員だった。父親が病気で倒れた為に介護休暇を取り、約 1 ヶ月後に復職したが、勤務中に失禁してしま

い、上司や同僚から叱責を受けた。これに腹を立て3週間ほど出勤しないでいると、会社から一方的に退職手続きの連絡があった。

姉は「もういい。辞めるわ!」と言ったらしいが、相談者は納得できず、工場長に会いに行ったが、解雇理由について明確な説明はなかった。姉がへそを曲げて辞めると言ったのをいいことに、障害者を差別して解雇しようとしているように思う。退職にならないように調整してほしい。

#### 【対応と結果】

- 1 会社訪問し、社長から退職の話がでた経緯について聞き取った。
  - ・ かつては、数十人の従業員を抱える工場だったので、本人をサポートしながら仕事をこなしてきたが、今は10人以下の零細工場となってしまい、昔のような余裕はなくなってしまった。
  - ・ 本人の復職後、コツが戻るまで時間がかかるのは仕方ないと様子を見ていたが、居眠りが増え、失禁までしてしまった。その上、検査が不十分だったために取引先に不良品を納品してしまい、違約金を請求され支払いに苦慮している。会社存続も厳しい状況になっているため、今の状態では退職してもらうしかないと考えた。
- 2 相談者の自宅を訪ねて、本人の復帰の意向を確認したところ、退職の決意は変わらなかった。本人と相談者に会社の現状を説明したところ、相談者も会社がそのような状況であれば復帰は厳しいと納得した。
- 3 退職後の生活について、今後の支援に必要と思われる機関の介入を提案し、2人を交えて関係者会議を開催した。

退職金請求の手続きや財産管理、今後の生活や就労等について支援体制を築くことができたので、相談は終結とした。

【事例4-2】 障害の種類を名札の色で区別して仕事を指示している。

【相談者】 障害者枠（有期更新の長期アルバイト）で働く20歳代の精神障害のある女性。

#### 【相談の内容】

障害者枠で書籍販売会社の倉庫で流通管理の仕事をしているが、障害者枠の従業員は、障害の種類で名札が色分けされている。フロアリーダーは、一般アルバイトに「(名札の)色が違うから、この人にはその仕事を頼まないで。」とか「その色の人に作業の質問は(わからないから)しないで。」と名札の色を見て判断をしろといわんばかりの説明をしている。また、社員が「作業が出来ないのはお前の怠慢だ。ちゃんと指導しろ。」とリーダーを責めると「アルバイトの私に子供の面倒をみるようなこと(知的障害のある人への指導)ばかりさせないでください。」と怒ったことがあった。

社員もフロアリーダーも障害者に対して平気で差別をしている。相談のあったことは伏せて、会社に障害者雇用の体制について検討するように話してほしい。

### 【対応とその結果】

- 1 会社へのアプローチの方法として、障害者への配慮や支援体制について具体的に話をする調整活動と、障害特性を理解した作業の指導や支援方法についてジョブコーチ派遣制度等を会社に紹介をする一般的な周知活動があることを説明した。
- 2 一般的な周知活動と具体的な調整活動のどちらを希望されるかは、本人の意向に委ね連絡を待つことにすると、数日後、下記の連絡があった。
  - ・雇用契約書には「勤務時間は変動する場合もある。」と記載されていたが、突然、障害者の勤務がシフト制にされ、勤務が半減した。
  - ・収入が半減すると生活できないので、一般採用の求職活動を開始した。
  - ・現会社の体制について考えている場合ではなくなったので、相談は保留にしたい。
- 3 1ヶ月後には次のような連絡がきた。
  - ・名札の色区別がなくなり、勤務体制も以前と同じに戻ったが、別会社に一般採用が決まり、退職をすることになった。
  - ・退職の手続きの際に総務課長に直接、会社の障害者雇用の体制について検討してほしいと話したら、「会社ではなく個人の考え方だ。」と責任転嫁をしたので「会社の体制の問題だ。」と指摘し、今後の連絡を断った。
- 4 会社との個人的なやり取りはしないことを支持し、本人と相談してこの状況を公共職業安定所に情報提供することとして、終結とした。

毎年、福祉サービスの分野に次いで、相談件数の多い分野の相談である。平成 24 年度も 2 番目に多い分野の相談となっており、相談の主なものは、解雇等や職場でのいじめ、障害当事者の意向を無視した雇用体制に関する相談であった。

解雇等についての相談は、いずれも退職して1年以上を経過してからの相談であり、退職の理由は、障害によるものではなく、契約期間満了や病状悪化による自己都合による退職であった。さらに、持ち込まれた相談の本当の主訴は、現在の生活に関する相談であったため、退職当時のやりきれない気持ちに共感しながら、現在の生活について共に考え、将来の生活のために相談支援事業所を紹介するなどの対応を行い、相談は終結している。

また、辞めさせられそうだという相談の中には、障害当事者の盗癖や同僚への不適切な言動による上司からの懲戒についての相談も含まれていた。作業態度や未熟なソーシャルスキルの問題と思われたが、障害のある人の生きづらさによる相談として受け止め、就労先に対して障害の理解を求める一方、当事者に対する助言や就労支援が可能な事業所の紹介等を行っている。

また、事例4-1のように、広域専門指導員が障害当事者と相手方の間に入り、それぞれの現状を確認すると、事業者側は労働の場を提供することができないと経営状況にあり、また当事者も就労意欲がなくなり固く退職を決意しているという場合もある。このような場合は、障害当事者の“今”の生活と

“これから”の就労に向けて、適切な関係機関に相談の引継を行い終結としている。このように広域専門指導員は、支援ネットワークの構築を図るための活動も行っている。

同僚や先輩からのいじめ等の相談は、相談者の抱く「つらさ」や「くやしき」を傾聴していると相談者自身で問題を整理して行うべきことを見出して終結をする場合が多い。しかし、相談にあたる広域専門指導員は、「いじめ」を単に障害当事者の感じ方の問題として処理することはせず、いじめの内容を詳細かつ具体的に聴取し、障害者虐待の可能性も視野に入れて相談対応に当たっている。

当事者の意向を無視した雇用体制に関する相談は、数件寄せられた。しかし、半分は問題発生地が県外であったため、労働基準監督署等の妥当な行政機関を紹介して終結している。県内の事案では、相談当事者がどのような方法で解決したいか、思いを受け止め、当事者が自分自身で対応したいという場合は、方法を共に検討し、相談者自身で解決できるよう支援を行い、終結とした。

しかし、中には事例4-2のように、障害者雇用の体制について、相談者を特定されないような形で会社に検討するよう申し入れをしてほしいという相談もある。この事例では、経過中に相談者の事情が変わり、相談者自身が直接事業所に検討することを申し入れて転職をした。広域専門指導員は、公共職業安定所へこの事業所の情報を提供することで活動を終結としたが、この相談は、その事業所で働く全ての障害者の問題であったかもしれない。このような場合、当事者の匿名性を担保したままでいかに具体的な活動を行うことができるかが今後の課題となった。

## (5) 教育

【事例5】特別支援学校から特別支援学級に転校したが、うまくいかない。

【相談者】身体・知的の複合障害をもつ女兒の母親

【相談の内容】

特別支援学校(小学校)に通学していたが、地元小学校の特別支援学級に転校をした。転校にあたり、両親・両校の先生・介護支援員等で話し合いを幾度か設け、転校後は特別支援学級に籍を置き、教科によっては通常学級で学ぶという計画を立てて転校をしている。しかし、1ヶ月が経った頃から、児が学校に行きたくないといい出したので、学校での障害に対する配慮がされていないのではないかと心配した母親から相談があった。

【対応と結果】

- 1 相談者の母親としての思いを傾聴した。
  - ・ 通常学級の担任はできないことばかり羅列して、特別支援学級で学んだ方がよいと提案をする。知的特別支援学級の担任は、知的学級の経験のない教諭であり、指導に納得がいかない。
- 2 学校に訪問して本児の様子等について窺った。
  - ・ 通常学級で学ぶ(我慢をする)ことを経験させたいという親の希望で通常学級に出席しているが、本人は授業がわからなくてつらいようだ。

- ・ 「本当のことを言っても良い？」と母親に言えないことを担任に言っている。児と特別支援学級担任との関係はよく、指導も情緒担任・介護員と話し合いをしながら行っている。
- 3 広域専門指導員が、保護者と学校の間に入り、お互いの思いを代弁して「本児が一番困っていることは何か」を主題にして、個別指導計画について話し合いを持つことになった。
    - ・ 最初に、障害の特徴について話し合いをした。
    - ・ 次いで自立を目指すことを念頭に置いた指導支援について話し合いを行い、双方の共通理解のもとで教育個別指導計画を立てた。
  - 4 その後、修学旅行が近づいた頃に、再度保護者と学校で打ち合わせを行った。養護教諭に見守られながら、友達と班行動をとり、修学旅行に行くことができたと母親から報告があったので、順調に児の学校生活は送られており、母親も満足できていると判断し、相談は終結とした。

例年、特別支援学級・特別支援学校への入学・進級・転校にまつわる相談が多いが、平成 24 年度も同様に、教育委員会や教員等とうまくいかないという相談が多かった。事例 5 は、特別支援学校から特別支援学級に転校した後に保護者と教員の信頼関係が築けずに、別々に悩んでいたところに、広域専門指導員が調整に入り、子どもが楽しく学校に行けるようになり、母親も安心できるようになったという事例であった。

教育の現場では、障害のある子どもの早期支援が重要であることから、教育委員会では、個別の相談に応じたり、特別支援教育コーディネーターを指名して、障害のある子どもへの校内支援体制の充実に努めている。また、各学校においても全校的な支援体制を確立するために特別支援アドバイザー等の専門家の助言を得ながら、子どもや保護者の意向に応じた学習や生活の指導・支援を検討して一人ひとりの障害に応じた適切な支援に努めているところである。今後の成果を期待しながら、広域専門指導員からは、障害のある子どもにかかわる保護者・教員・特別支援の専門家等が子どもの意志を大切にして、それぞれの思いの摺合せを十分に行い、よりよい教育環境の整備を図ることをめざしてほしいと提言したい。

さて、教育分野の相談は、子どもに関する相談が多いが、これまでに受けた差別の相談を振り返ってみると、少数だが高校や大学での授業や講義を受けるために配慮をしてほしいという相談もあった。平成 24 年度は、初めて専修学校や職業訓練校での臨地実習に関する相談が持ち込まれた。その相談内容は、たとえば、教育・訓練の一部として行われる臨地実習が、「学校側と実習受入れ機関との調整がうまくいかず実習にいけないかもしれない。」という相談や「今後も実習単位の取得が見込めないからという理由で退学勧奨を受けている。」という相談などであった。

専修学校や職業訓練校は、学校教育法に規定された学校ではないことから、条例の教育の分野の相談となるのか、あるいは契約に基づいて行われる商品・

サービスの提供の分野に当たるのか、ここでは判断しないが、いずれにしても障害を明かして入学しているのもかわらず、障害を理由として臨地実習の機会が提供されないとか、障害種類から考えて今後も実習単位取得が見込まないと判断されることは、不利益な取り扱いに当たる可能性があるとして、広域専門指導員は、相談者のこの理不尽な扱いに対する悔しさやつらさを受け止め、相談者の意向に沿う形で対応を行った。これらの相談は、実習参加の実現、あるいは、留年という形で機会が保障がされたことから、終結としている。

世間一般では、大学・大学院や各種専修学校、あるいは資格取得を目的とした専門学校・職業訓練校等への進学者が増えている。障害のある人も同様に進学する者または進学を希望する者も増えていると推測されることから、今後も同様の相談が持ち込まれる可能性は高いと思われる。広域専門指導員は、相談の1つ1つに丁寧に対応しながら、障害を理由とした不利益が起こらないように相談・調整活動をしていきたいと考えている。

#### (6) 建物等及び公共交通機関

【事例6】 障害者用駐車場を視覚障害者が利用できないのは、不利益取り扱いではないか。

【相談者】 視覚障害1種1級(全盲)の男性

【相談の内容】

ある公共施設で開催されるイベントに参加するため、晴眼者の妻が障害者用駐車場の申込みをしたら、運転者が障害者でない場合は利用できないと断られた。運転ができない視覚障害者にかわり晴眼者が運転しているだけなのに、障害者用の駐車場を利用できないとは納得ができず、今度は自分で申し込みをした。すると、利用規約上の決まりであるとして、同様に断られてしまった。これは運転することが出来ない視覚障害者に対する差別と思うと相談があった。

【対応と結果】

- 1 公共施設のため、当該施設の管理を行っている役所に連絡をしたが、実際の運営は民間会社に委託をしているということで、直接民間会社と話をすることになった。
- 2 委託会社を訪問すると事務長から以下の話を聞くことができた。
  - ・古い施設のため障害者用駐車場に限りがあり、やむを得ず予約制としている。障害者用の駐車場は、内部障害のある方や妊婦も利用できるように配慮している。視覚障害などのために運転することができない方を送迎するための車も駐車場利用は可能である。
  - ・障害のある人への対応は手探りでやっているのが現状である。状況に応じた対応をすることになっているが、配慮が出来なかった職員がいたことを反省したい。また、不愉快な思いをされ方には謝罪を行うとともに、これを教訓にして職員の指導を徹底したい。
- 3 相談者に訪問結果を報告すると、「障害のある人への配慮と丁寧な対応を

心がけていただければ謝罪は不要。」と伝えてほしいと依頼され、事務長に連絡をして終結とした。

建物等及び公共交通機関分野の相談は、平成 23 年度に相談件数が例年の半数となり、さらに平成 24 年度に減少した。今まで、この分野の相談は、障害者用駐車場の利用マナーを問うものや道路の段差や障害物の放置など道路管理に関するものが多く寄せられてきた。平成 24 年度の相談も、今までと同様の相談が半分を占めた。障害者用駐車場の相談では、スーパーやデパート等の管理者を訪ねて、例えば、駐車場の利用について理解と協力を求める店内放送を流すなど、障害のある人が利用できるよう協力を求めている。

障害のある人のための駐車場確保は、この分野における「合理的配慮に基づく措置」に当たり、障害者用駐車場を案内するために「障害者のための国際シンボルマーク」を駐車場面に描いたり、看板を設置したりしていることが多い。このマークの駐車場は、車椅子を利用している障害のある人だけの駐車施設ではなく、事例 6 のように視覚障害のある人や心臓・腎臓・呼吸器等の内部障害のある人なども利用できる施設と思われるので、条例の周知を行う際には併せてこの周知も行っている。

#### (7) 不動産の取引

##### 【事例 7】

【相談者】知的障害のある 30 歳代男性の母親

##### 【相談の内容】

3ヶ月前から、近所から苦情があるので退去してほしいと大家から言われていたが、ついに催促されてしまった。転居するつもりで物件を探したが知的障害の息子がいると話すところでも断られてしまい部屋を借りることが出来ず困っている。どうしたらよいか。

##### 【対応と結果】

- 1 相談者宅を訪ねて本人と両親と面談した。
  - ・ 3年ほど前に現在の住宅に転居してきた。
  - ・ 両親の留守中に大きな生活音を出すらしく、それが近所迷惑になっているということで、防音対策として、室内戸を外し床一面に布団を敷き詰めている。
  - ・ 本人は、髪も髭も伸び放題で「うーうー」と言うだけで会話は成立しない。相談中に施設入所を巡り両親間で激しい口論が始まり、退去を要求されるに至った経過等を聴取することはできず相談を中止した。
- 2 次に大家を訪ねて、退去を促すに至った経緯を確認した。
  - ・ 退去勧告は、生活音だけでなく、共同生活の秩序を乱す本人の迷惑行為（敷地内放尿・脱糞、不法投棄）によるものだった。
- 3 広域専門指導員は、解決すべき課題は、今後の当事者への支援に関する両親の意思統一と本人への支援の導入と判断し、両親に対して住宅問題に



限定せずに、本人に対して生活の改善を図るための支援が必要であること、そのためには障害福祉サービスを受けることが不可欠と考えられるので、市役所で相談することを根気強く勧めた。

一方、大家に対して当事者には障害があり支援が必要であること、支援の利用について両親間の調整と意思統一に時間がかかること、支援が開始されるまでの間は、両親の責任において迷惑行為が起こらないようにするつもりであることを説明して、しばらくの猶予をお願いした。

- 4 市役所では、「施設を利用したい」という父親の思いと「家でみたい」という母親の思いの双方を受け止め、両親の納得のいく支援について、両親と時間をかけて検討し、日中活動施設と移動支援サービスを利用するという結論を出した。
- 5 その後、近隣からの苦情がなくなったことから、退去の件は大家が柔軟に対処してくれることとなり、相談は終結とした。

この分野は、もともと相談の少ない分野の相談であったが、平成23年度は1件、平成24年度は4件の相談となった。

相談は、分譲マンションの共用部分へのスロープ設置について、住民の理解が得られない場合は差別にあたるかどうかという相談（設置について管理組合総会で承認された）と不動産店の職員の差別発言のほか、退去要求されたという相談が2件あった。1件は上記の相談であり、もう1件は入居翌日に障害を理由に転居を求められたというものであった。

上記の相談事例は、当初、障害を理由として退去要求されたことから起きた問題への相談かと思われた。しかし、問題の本質は障害のある本人の生活全般にわたる問題であったため、問題解決のための具体策を提案しながら、大家に対して、障害に対する理解を求めて障害福祉サービス導入まで退去を猶予してもらうための調整が必要になった事例であった。

住まいの問題は、障害のある人の生活に大きく影響するものであり、しかも、本人だけの問題にとどまらず、家族、近隣住民にも影響を及ぼす場合がある。広域専門指導員にとって、起きている問題の事象だけを捉えるのではなく、問題の本質は何かを考えながら、相談に当たることの重要性をあらためて感じた事例であった。

#### (8) 情報の提供等

【事例8】自分の情報を見るだけなのに、なぜ検察庁は移動困難な障害者にこんなに苦勞をさせるのか。

【相談者】交通事故の被害者で歩くことが難しいという50歳代男性

【相談の内容】

交通事故の実況見分調書を入手したく、検察庁の開示請求窓口で連絡をしたら、区検察庁窓口に出向いて申し込みを行い、指定された日に同検察庁に再度、行って閲覧・謄写するということがあった。

身体障害者手帳の交付を受けているわけではないが、事故後ということもあり、歩行が困難な状態にある。長い距離の移動は難しいことを伝え、負担の少ない方法はないかを尋ねた。しかし、「運用は柔軟になってきているがこれ以上は今のところ手だてがない。」という回答で、実況見分調書を入手するためには、区検察庁に2回出向かなければならないということだった。

歩行困難な者に対する配慮はないのか。

#### 【対応と結果】

- 1 法で決められているものなので、どこまで配慮してもらえるものかわからないが相談者とともに方法を考えることにした。しかし、代理人となれる家族もいない中でなかなか策は見つからなかった。
- 2 しばらくすると、相談者から、区検察庁より閲覧・謄写について「障害に配慮して個別対応をとる。」と連絡がきたと報告があった。相談者は検察庁から提案された方法で閲覧したいということであったので、相談は終結とした。

平成23年度は4件、平成24年度は3件と相談件数の少ない分野はあるが、例年、情報保障に関する相談が寄せられている。平成24年度も3件の相談うち2件は、聴覚に障害のある人から、職場研修あるいは早期退職手続きの説明の際に手話通訳をつけてもらえないという相談であった。いずれも広域専門指導員が調整を行い、相談者に納得の得られる解決となった。

情報保障に関する取組みについては、千葉県情報保障ガイドラインを作成し、市町村や関係機関に対して周知を図っているところではあるが、同様の相談が毎年持ち込まれている。このことから、広域専門指導員は一般事業者等に対しても機会あるごとに情報保障に関する千葉県の取組みを紹介し、情報保障への配慮をお願いしている。

平成24年度は、情報の提供に関連する上記のような相談があった。情報の開示であり、司法手続きに関することでもあったため、解決の具体策はなく、検察庁に再度のお願いを考えていた矢先に、検察庁からの提案があり、相談は終結した。検察庁の個別対応の詳細は把握していないが、障害に対する配慮をさせていただけた結果と受け止めている。

「情報の提供」という分野は、視覚・聴覚あるいは知的の障害のある人からの相談が中心であったが、今後はそれ以外の、例えば、移動に障害のある人から相談が持ち込まれる可能性もある。広域専門指導員が受けた相談を積み重ね、それを検証しながら障害のある人への「情報の提供」について、障害や状況に応じた「合理的な配慮に基づく措置」について検討していきたい。

#### (9) その他

【事例9】町内会の班長を引き受けなくてはならないかもしれない。

【相談者】障害年金を受けて単身生活中的知的障害のある30歳代の男性

#### 【相談の内容】

輪番で引き受ける町内会の役員が回ってきた。以前は、町内会で行う掃除などの作業に参加することを約束し、組長から役員を免除してもらった。作業は、地域相談員が同伴して指導してくれたお蔭で覚え、今では一人で参加している。

今回の役割は班長で、各戸への広報配付のほか、町内会費の集金、祭時の接待、草刈り機での草刈りなどの仕事を担う。知的障害がありお金の計算は出来ないし、草刈り機の使い方も覚えられない。接待はどうしてよいかまるでわからない。

#### 【対応と結果】

- 1 以前は出来なかった作業が出来るようになったことを評価し、自信を持つように励ました。
- 2 そして、今後もその地域で暮らすのであれば、住民としての役割を担いながら、近所と協力して生活する必要があることを説明した。
- 3 地域相談員とともに組長のところに出向き、班長の役割を担うためにサポートが必要な部分を示して、出来る範囲で引き受けることを相談するように提案した。
- 4 広域専門指導員からも地域相談員に事情を話し、本人のサポートに当たるよう依頼した。
- 5 本人から、「地域相談員と組長に相談に行き、障害について理解を求めたら、班長見習いとして、出来る範囲で役割を担うように言われた。」と報告が入ったので終結とした。

差別に該当する事案に関する相談の中に、条例で定めた「差別」以外についても、障害を理由につらい思いをされた場合は、「その他」の分野として相談に当たってきた。中には、虐待が疑われる相談も含まれており、虐待を起こさないための環境整備等の支援を行ってきた。

平成 24 年 10 月に障害者虐待防止法が施行されたことから、障害者虐待は法により対応することとして、条例相談では扱わないことになった。しかし、差別と虐待の相談窓口を一体化して運用しているので、法施行後も虐待が疑われる相談が持ち込まれることもある。障害者虐待防止法の施行前後に持ち込まれた虐待についての相談は、次ページ以降で扱うこととして、ここでは、虐待以外の事例について振り返ることとした。

さて、虐待を除く「その他」の分野の相談は、精神に障害のある方からの相談が多く、内容の多くは近所や家族とのトラブルと思われる相談である。たとえば、「隣の人が自分の悪口を言っている」とか「自治会の人相手してくれない」とか「交番の巡査が相談にのってくれない」などの相談である。隣の人や自治会の人や誰であるか特定されているわけでもなく、また交番の巡査がいない夜間に尋ねたり電話をかけたりしているという状況から、傾聴して終わったり、情報提供をして終わることが多い。しかし、障害に対する理解がない

ことから起こるトラブルも少なからず起きており、調整とまではいかないまでも自治会役員や民生委員への条例の周知と障害の理解に求める活動を広域専門指導員は行っている。

事例9の場合、町内会に受け入れられており、他の地域住民と同様の役割を担うよう求められることは、差別ではないような印象を受ける。しかし、計算は出来ず、物を覚えることも苦手というような障害特性のある人にとっては、役員の役割をすべて担う事は厳しいことであり、地域生活の場面における合理的配慮が欠けていると考えることもできる。差別として扱うかどうかは別として、社会の中で障害のある人が持てる力を発揮して生活していけるように広域専門相談員は、このような相談にも当たっている。

また、条例の「その他」に当たらない日常の軽微な相談にも対応しており、平成24年度は、600件もの生活相談を受けている。

## 2 相談窓口の一体的運用による虐待事例の取扱い

平成24年10月、障害者虐待防止法が施行され、障害者虐待の定義及び通報・届出先が明確化された。条例の相談窓口は、従来と同様、差別に関する事案に関する相談を継続し、相談の中で障害者虐待が疑われた場合には、法に定められた機関に通報等を行うこととされた。

また、条例の相談窓口は、障害者権利擁護センターの機能を一部有することとなり、必要に応じて、被虐待者・養護者に関する相談対応、関係機関の紹介、被虐待者・養護者の支援のための情報提供、助言、関係機関との連絡調整を行うこととなった。

そこで、虐待防止法施行前後の虐待が疑われた事案に対し、どのように活動し解決してきたか事例をもとに整理した。

### (1) 障害者虐待防止法の施行前に受けた相談

#### ①使用者による虐待が疑われた相談

【事例A-1】人の目につかない所で同僚から殴られ、口外したらひどい目にあわすぞと脅された。

【相談者】知的障害のある30歳代の男性

【相談の内容】

会社で同僚からひどい仕打ちにあっている。配置換えなどしても同じ会社にいる限り、会うことがあるかもしれないので会社は辞めるつもりでいる。我慢できないので訴えたい。

【対応と結果】

- 1 条例により広域専門指導員の出来ることは、会社に障害者雇用の理解を求めるための調整活動であり、話し合いによる解決を行うことだと説明した。「訴える」という意味を確認すると、加害者には刑事責任を、会社には会社としての責任を問いたいということだった。

- 2 条例以外の方法として労働基準監督署等の個別労使紛争解決制度や裁判などがあることを紹介した。
- 3 本人を支援している関係者に条例による解決を本人が望んでいないことを伝えて、終結とした。

その後、支援者のサポートにより弁護士や労働局等で相談し、労働局の斡旋を受けることになったが、会社との折り合いがつかず斡旋中止になった。正式に被害届を出して裁判を起すことを検討していたところ、会社からの申し入れがあり示談成立して、事案発生から7ヶ月が経過して和解が成立した。

## ② 養護者による虐待が疑われた相談

### 【事例A-2】

【相談者】精神障害・知的障害のある50歳代の男性

【相談の内容】障害年金を受けているが、兄弟に取られてしまい、月1万円しか自由にお金が使えない。病院にも行けなくなりそうで困った。

### 【対応と結果】

- 1 生活の実態を把握するために、家族全員と面談をした。
  - ・兄弟3人のうち2人は障害年金を受給しているが、不適切な金銭管理によって経済的な困窮状態に陥っている。
  - ・現病歴のない長男もかつては就労をしていたが、人間関係で躓いて以降、未就労の状況にあり収入がない。
  - ・かつて生活保護の申請をしたことがあるが、長男に就労能力があるものと判断されて、非該当であった。
  - ・現状の生活がうまくいかないことを兄弟間で責任転嫁している。
- 2 障害年金は、本来受給者本人が自由に使うことができるものだが、困窮している兄弟の扶養という観点から、単なる経済的虐待という対応では問題は解決しないと判断し、この家族の支援のために、関係者を招集し、会議を開催した。
- 3 家族一人一人について、支援の方針を立てて関わりを開始した。
  - ・未就労者の長男に対しては就労できない理由について探り、医療に結びつけることができた。
  - ・金銭管理の問題については、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業を利用して管理を依頼した。
  - ・生活の不都合については、自立支援法によるホームヘルプ居宅事業を利用し、食事や生活環境の整備のために家事援助を依頼した。
  - ・当事者の生活の立て直しのために、病院デイケアの利用を開始した。
  - ・生活の基盤として、生活保護が開始されて、生活が安定した。
- 4 家族それぞれについて相談支援の中心となる支援者が決まり、問題が解決してお互いの関係が修復された。

このことをもって終結とした。

虐待の可能性のある事案に対して、事案A-1 の場合は、相談者が退職を  
決意しており、労働環境整備等の目的で会社側と調整することを望まない  
という意向を示したので、条例での調整は行わず、労働紛争の解決に関する  
相談機関を紹介し終結をした。A-2 の場合は、兄弟間の調整と支援体制の  
確立を図り、家族が地域で生活をしていくための基盤を整備し終結をした。

このように、虐待防止法の施行前に寄せられた虐待に関する相談も条例の  
差別に関する相談と同様に、本人の意向を優先して相手方との調整や関係機  
関への引継等、本人を取り巻く関係者・関係機関に働きかけを行い、満足  
のいく解決と支援を行ってきた。

## (2) 障害者虐待防止法の施行後に受けた相談

### ① 虐待を視野に入れつつ、条例による相談として対応した事案

【事例B】「ばか」「知的障害」と言わないでほしい。

【相談者】知的障害のある30歳代の男性

【相談の内容】

委託業者2名と自分の3名だけで車洗浄の仕事をしているが、この委託業者  
2名から「ばか」「知的障害」と言われ続けてきた。先日、罵倒を浴びせられ、  
我慢できなくなり、人事担当者に部長に相談したいと申し出たが、忙しいから  
待つように言われてしまった。業者2名に謝罪をさせて、自分を侮辱する言動  
はしないように話してほしい。

【対応と結果】

- 1 謝罪を求めるための調整は出来ないことを相談者に説明し、会社にこの  
現状を伝えて、職場環境の改善を働きかけることにした。
- 2 職場訪問を行い、人事グループ担当課長から以下の内容を聞きとった。
  - ・ 前任者から、相談者は些細なことでも部長に相談したいと言うので困っ  
たと聞いている。必要があれば、自分が対応するつもりでいる。
  - ・ 課長から業者に対して、陰口や罵声等を注意するが、改善がなければ  
広域専門指導員の力を貸してほしい。
- 3 相談者に課長との面談を報告し、業者の様子をみるように話した。  
その後、部長が業者の暴言に対して、『改善がなければ契約を解除する。』と  
業者を叱責し、社員に対しても『見て見ぬふりは同罪』と諫めてくれたと  
報告があった。虐待を視野に入れて対応してきたが、「今後、同様の事が  
起きたら、すぐに連絡をするように。」と話して、いったん終結とした。

心理的虐待は、形として見えない虐待であり、事実の確認を行う際もある  
一場面だけを見て判断することが難しい虐待である。

日常的に激しい誹謗中傷を受けている障害者に対して、対処をしない場合は  
使用者からの「ネグレクト」とされるのであろうが、そうでない場合の判断は  
難しい。

事案Bの場合は、虐待を視野に入れつつも、同僚からの障害を理由とした

ハラスメントという相談と捉えて、障害の理解と労働環境の整備を目的に会社との調整を行った。

調整の結果、会社の理解・協力が得られ、表立ったハラスメントは消失し、本人も気持ちが晴れて、慣れた職場で慣れた仕事を継続することができた。

この相談は、条例の差別に関する相談窓口で受け付けた相談であったため、使用者虐待の通報・届出の窓口となる県権利擁護センターと協議し、いったんは差別の相談として扱い、会社側と直接調整をすることで様子を見ることにした。

このように差別と虐待の相談窓口を一体化して運用することで、問題の解決の方法が広がり、改善が望めそうな方法で会社と調整をすることができた。

## ② 被虐待者・養護者の支援のための相談支援

### 【事例C】

【相談者】某市から支援を依頼された相談支援事業所職員

### 【相談の内容】

施設入所中の重度の知的障害のある人が、養護者である母から年金搾取の経済的虐待を受けていたことが判明した。父の他界後、母は体調を崩し、生活が困窮したために障害当事者の年金を生活費に充ててきた。母親と障害当事者の双方の生活を支援したいがどうしたらよいか。

### 【対応と結果】

- 1 事業所職員とともに養護者である母と面接し、生活の現状と今後の意向について確認した。
  - ・ 母は無年金で、預貯金は15万円程度しか残っていない。体調も悪く、自分にもしものことがあったらと、当事者の将来に不安を持っている。
  - ・ 相続していない父の財産が少しあるので、生活保護は受けたくない。
- 2 遺産相続の手続きと、成年後見制度の利用について専門的に相談に当たっている機関を相談支援事業所職員に紹介した。
- 3 相談が専門機関に繋がり、相続を終え、後見人も選任された。現在は、後見人が中心になり家族支援が行われていると相談支援事業所から報告を受けて終結とした。

事例Cは、広域専門指導員が、市町村から委託を受けた相談支援事業所の職員から要請を受けて、相談支援事業所職員とともに相談支援にあたり、被虐待者だけでなく、虐待者であった養護者の生活も安定へと導いた事例である。

千葉県障害者虐待対応マニュアルには、広域専門指導員は障害者虐待に関する相談等の窓口として明記されている。このことから、通報・届出を受けた市町村虐待防止センター等からの協力要請があれば、広域専門指導員は条例の相談業務に支障をきたさない範囲で、これまでの相談対応のノウハウを活かした助言や情報提供等などを行い、被虐待者や養護者への支援のバックアップに当たることとしている。

### 3 相談活動のまとめ

#### (1) 障害のある人の力を引き出す相談活動

「もしも、障害者差別相談ですか。」と条例相談窓口の専用電話に相談が入る。小さな声であったり、怒鳴り口調であったり、息をつく暇もないほどの速さでまくしたてたり、電話の声や口調はさまざまである。しかし、どんなものであっても、受話器を取ったその瞬間から、広域専門指導員や地域相談員の相談は始まっているのである。お互いに顔が見えない中での相談である。どのような気持ちで電話をかけているのだろうかと障害のある人の気持ちを考えながら、話を傾聴し、思いを確かめながら、相談内容を整理する。初回相談では、安心できる関係づくりに重点を置いた対応をしている。

ついで、可能な限り直接会って、問題の具体的な内容を聴き取りながら、障害のあるその人について知ることを心掛ける。障害特性や生活してきた歴史、その人のもつ価値観を知り、障害に伴って生じている生活のしづらさを理解して、差別を受けた時の理不尽な思いを受け止めるためである。

そして、最後に、障害のある人の持てる力を評価して、出来る限りその力を活かして、問題の解決に当たるようにしている。問題の解決方法を一緒に考える過程の中で、障害のある人自身が自分の持つ問題解決能力に気づき、自信を持ち、自尊心を回復させることができるからである。

広域専門指導員等は、1つの問題解決が、障害のある人の一人ひとりの望む生活や 生き方の実現に繋がっていくことを期待して、このような一連の過程を踏んだ相談活動を行っている。更に相談力を向上させて、少しでも多くのエンパワーメントを引き出す相談活動を続けていきたい。

#### (2) 起きている事象にとらわれず、問題の本質を見極める相談活動

「謝罪を求めたい。」あるいは「訴えてやる。」という怒りに満ちた相談も多く寄せられる。相談内容は、「障害者だから家を貸してもらえない。」「契約の更新ができず、家を出ていかななくてはならない。」「障害があるから、仕事を辞めさせられた。」などいずれも生活に深くかかわる相談ばかりである。相談者には、条例の相談は、相手に謝罪を求めるための相談ではなく、相手との調整であることを説明し、なぜ差別と受けとれるような事態になってしまったのかを詳細に聴きとる。ここで、相談者の気持ちを一旦受け止める。

しかし、広域専門指導員等は、相談者の情報だけから判断することなく、相談者の同意を得て、差別をしたとされる相手からも事情の詳細を必ず聴いて、問題の本質を見極めていく。

差別をしたとされる相手方の反応は、厳しいことの方が多い。「あなたから



差別を受けたという相談がありました。」と言われているのだから当たり前の反応である。このような状況の中でも広域専門指導員等は、有する相談技術を用いて、相手を憤慨させたままにせず、相手からの協力を得て、一連の事情を聴取していく。

そして、見えてきた問題の本質は、「度重なる医療中断から起きている地域住民とのトラブルによる賃貸契約拒否」や「不適切な処遇に起因する障害のある人の問題行動による契約更新拒否」あるいは「障害のある人の嗜癖等による職場の解雇」など、目前で起きている事象よりも深刻な問題がある場合がある。

広域専門指導員等は、問題の本質を見極めたらその問題を解決するために、相談者にそのような事情や背景があることを確認し、まずは、根本となる問題の解決を図ることを提案する。そして、広域専門指導員等の持つネットワークの力を借りて、問題の解決のための支援を繰り広げながら、目前の問題について相手方との調整を図っている。

この二重の相談活動は、時間と手間のかかる活動ではあるが、障害のある人の生きづらさに着目した相談活動であり、障害のある人が地域で主体的に生活できるようになるためにはなくてはならない相談活動である。

相談窓口を出発点とした1つの取組みから、関係機関の「差別」に関する理解を広げ、「差別」をなくす地域のネットワークの構築を推進し、やがては、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくりへの活動に広がることを願って、広域専門指導員は相談活動を続けている。

### (3)「差別」解消の出発点となる相談活動

広域専門指導員等が調整活動をしている中で、よく出会う言葉は、「差別をしたつもりはなかった。」という言葉である。そして、差別として捉えられた行為の本来の目的は、「より良いサービスの提供」や「能力を引き出すためのもの」である場合が多い。つまり、良かれと思ってやったことが、なんらかの行き違いにより、障害のある人に差別と受け取られたしまったということだ。

広域専門指導員等は、この行き違いを、相手方の障害特性への無理解から起こるものと、双方のコミュニケーション不足から生まれる誤解がほとんどあると感じている。しかし、理由はなんであれ、障害のある人が「つらい」と感じた事実は変わらないので、相手方を非難することなく、本人の望む方法でこの心の痛みを伝えることから、調整活動を始めている。

第三者である広域専門指導員や地域相談員が間に入り、このような結果に至った事情を聞くことで、話し合いが進み、問題が解決される。これは、広域専門指導員等が、単に相談者の痛みや意向を伝言するのではなく、当事者間の力を引き出しながら、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、当事者間の関係を築き、解決に導いているからである。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、広域専門指導員等の相談活動の重要な目的である。

また、「差別」を解消するには、どうしたらよいかを検討する過程も重要で、これが、本来の社会のあり方を見直す機会となり、そこから、誰もが暮らしやすい地域づくりに発展していくことが期待できると考えている。

そのために、広域専門指導員等は、条例の相談窓口を単なる福祉相談や苦情相談の窓口として捉えるのではなく、障害のある人の生活を社会に理解してもらうための活動の出発点として捉え、個別事案を通して、具体的に「差別」解消に向けた相談活動を続けている。

#### (4) 障害のある人の権利を守る相談活動

条例の中で、「福祉」、「医療」、「商品サービス」、「雇用」、「教育」、「建物および公共交通機関」、「不動産取引」、「情報の提供」の8分野15項目に関して、障害を理由とする不利益な取り扱いをすることと、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または社会生活を営むために必要な合理的配慮に基づく措置が行われないことを「差別」として定義している。

しかし、条例に定義された「差別」を理解したうえで、相談窓口をどれだけの方が利用するであろうか。そこで、千葉県では、条例による相談窓口を開設した時から、「障害を理由に差別をされたり、つらい思いをしたら相談してください。」をキャッチフレーズに障害のある人の差別相談に当たってきた。

条例で定めた「差別」に当たらない「その他」の相談も多く寄せられ、例年60～70件に及び、平成24年度は80件にも達している。それらの内容は、家族との考え方の相違によるトラブル、支配的な親とのトラブル、病気や障害への無理解からおきた家族との確執、障害への偏見による近所とのトラブルや地域での孤立・排除、家族全体の生活スキルの低さに起因した経済的困窮、被害者であり加害者でもある家庭内暴力・虐待など、長い年月によって少しずつ築かれてしまった歪んだ関係や複雑に絡み合った問題が基盤にある様々な「生きづらさ」の叫びに似た相談である。

広域専門指導員は、「差別」の相談と同様にこの「その他」の相談にも、正面から向きあい、障害のある人からの苦情・不平不満、悲嘆・嘆きに留めることなく、その「つらい思い」に寄り添いながら、相談に当たっている。

家族関係の修復や生活スキルの回復・獲得、問題の所在の自覚、問題解決能力の回復などを図り、障害のある人がその人らしい生き方ができるようになるためには、絡んだ糸を1つ1つ丁寧に紐解きながら、時間をかけて支援をして

いく必要がある。そのためには、地域の相談支援事業所等の協力・支援が不可欠となるので、広域専門指導員は、日頃から地域のネットワークの構築・強化を図り、障害者の権利擁護を第一に考えた相談活動ができるように努めている。

## IV 円滑な相談活動のための取組み

### 1 条例担当者研修会の開催

千葉県組織規程の一部改正に伴い「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」の仕組みの1つである相談業務（個別事案を解決する仕組み）が、平成24年4月1日から、健康福祉センター（保健所）及び障害者相談センター（以下、健康福祉センター等）の業務に移管された。

そのため、健康福祉センター等職員に対して、本条例の相談業務について周知と理解を深めるために、条例の意義等を基礎から学び、相談業務を効果的に遂行することができるように研修会を開催した。開催状況は表1-1のとおり。

表1-1

日 時 会 場	内 容	出席者
4月24日（火） 午前10時～ 午後4時10分 千葉県自治会館 9階第3会議室	条例の理解「条例の概要と情報保障ガイドライン」 講師 障害福祉課障害者計画室職員 障害の理解「聴覚障害について」 講師（福）千葉県聴覚障害者福祉協会 理事長 植野 圭哉 氏 条例の理解「障害者差別と禁止法制」 講師 内閣府・障がい者制度改革推進会議 担当室長 東 俊裕 氏	広域 専門指導員 15人  事務担当 職員 13人
4月27日（金） 午前10時～ 午後5時 きぼーる 13階会議室1	障害の理解「視覚障害について」 講師（福）愛光 常務理事 高梨 憲司 氏 障害の理解「精神障害について」 講師（N）ぴあ・さぼ千葉 理事長 横山 典子 氏 条例の理解「条例の解釈」 講師 国学院大学法科大学院 教授 佐藤 彰一 氏 条例の理解「制定の経緯と今後への期待」 講師 毎日新聞社 論説委員 野澤 和弘 氏	広域 専門指導員 15人  事務担当 職員 10人
5月22日（金） 午前10時～正午 千葉県教育会館 604 会議室	障害の理解「障害者の権利擁護と地域生活支援について」 講師 中核地域生活支援センターがじゅまる センター長 朝比奈 ミカ 氏	広域 専門指導員 15人 事務担当 職員 15人

## 2 広域専門指導員等連絡調整会議の開催

広域専門指導員は、さまざまな障害特性を有する人から、福祉関係にとどまらず、雇用や教育、医療など多岐に亘る相談を受けているこのことから、常に関連分野の新しい情報の把握と相談支援のための知識・技術を深める等の必要がある。このことから、事務担当者も含めて、相談に関わる職員を対象として、月1回の広域専門指導員等連絡調整会議を開催した。

なお、下半期からは、県内を3グループに分割し、相談対応の質の向上を目指す研究的取組みとして、小グループ研修を開催した。開催状況は表2-1-1のとおり。

表2-1-1

日時 会場	内容	出席者
5月22日(火) 午後1時30分～ 午後4時30分 県庁南庁舎 2階第9会議室	オリエンテーション・自己紹介 小グループワーク「条例の相談事例」 会議「虐待防止法施行後の市町村からの差別事案の引継について」 障害福祉課からの説明 「相談業務に関する事務について」(希望者のみ)	広域 専門指導員 15人 事務担当 職員 7人
6月26日(火) 午後1時30分～ 午後4時30分 県庁南庁舎別館 2階第9会議室	講演「障害者の就業支援について」 講師 千葉障害者就業支援キャリアセンター センター長 藤尾 健二 氏 会議「障害者虐待防止法」の施行に向けた研修について 「連絡調整会議」のあり方について	広域 専門指導員 15人 事務担当 職員 7人
7月24日(火) 午前10時～ 午後4時30分 県庁南庁舎別館 2階第9会議室	障害福祉課からの説明 ・ 条例に係る相談業務等について ・ 「障害者虐待防止法」の概要について ・ 千葉県障害者権利擁護センターと健康福祉センター等の役割について ・ 広域専門指導員の相談対応マニュアルの改正について 情報交換(広域専門指導員と事務担当職員に分かれて実施)	担当課長 11人 広域 専門指導員 16人 事務担当 職員 7人
8月29日(水) 午前10時～ 正午 県庁南庁舎 9階第4会議室	障害福祉課からの説明 ・ 市町村職員向けの障害者虐待対応マニュアルについて ・ 広域専門指導員向けの相談活動マニュアルについて ・ 10月以降の連絡調整会議の運営について	広域 専門指導員 14人 事務担当 職員 11人

<p>9月 14・19・21日 (いずれかに参加)</p> <p>午前9時45分～ 午後4時30分</p>	<p>障害者虐待防止・権利擁護研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害者虐待の実態と課題</li> <li>・ 障害者虐待防止法とその留意事項</li> <li>・ 障害者虐待の背景・要因と対応</li> <li>・ 障害者虐待防止のためのネットワークづくり</li> </ul>	<p>広域 専門指導員 14人</p> <p>事務担当 職員11人</p>
<p>10月23日(火)</p> <p>午前10時30分 ～午後4時</p> <p>県庁南庁舎別館 2階第9会議室</p>	<p>小グループ研修</p> <p>講演「広域専門指導員の役割と活動の実際」 講師 こども発達支援室「そらいろ」 代表 中島 展 氏</p>	<p>広域 専門指導員 16人</p> <p>事務担当 職員8人</p>
<p>11月27日(火)</p> <p>午前10時30分 ～午後4時</p> <p>県庁南庁舎別館 2階第8会議室</p>	<p>小グループ研修</p> <p>講演・演習「面接技法について学ぶ」 講師 聖マーガレットホーム サービス管理責任者 宇津木 文雄 氏</p>	<p>広域 専門指導員 15人</p> <p>事務担当 職員6人</p>
<p>12月28日(金)</p> <p>午前10時30分 ～午後4時</p> <p>県庁南庁舎別館 2階第9会議室</p>	<p>小グループ研修</p> <p>講演「精神障害について」 講師 千葉県精神保健福祉センター センター長 岡田 眞一 氏</p>	<p>広域 専門指導員 14人</p> <p>事務担当 職員9人</p>
<p>1月30日(水)</p> <p>午前10時30分 ～午後4時</p> <p>県庁南庁舎別館 2階第9会議室</p>	<p>小グループ研修</p> <p>講演「大人の発達障害の理解と支援」 講師 千葉県発達障害者支援センター センター長 與名嶺 泰雄 氏</p>	<p>広域 専門指導員 13人</p> <p>事務担当 職員10人</p>
<p>2月19日(火)</p> <p>午前10時30分 ～午後4時</p> <p>県庁南庁舎別館 2階第9会議室</p>	<p>小グループ研修(研修発表会の準備)</p> <p>会議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 終結の判断について</li> <li>・ 平成25年度の連絡調整会議の計画について</li> <li>・ 個別活動報告について</li> </ul>	<p>広域 専門指導員 13人</p>
<p>3月12日(火)</p> <p>午前10時30分 ～午後4時</p> <p>県庁南庁舎別館 2階第9会議室</p>	<p>小グループ研修成果報告・研究発表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1グループ「虐待防止の困難事例の検討」</li> <li>・ 2グループ「初動(電話)対応 インテーク」 ～事例をもとに「動ける体制」をどのように作るか～</li> <li>・ 3グループ「この子に適切な教育内容と指導を」</li> </ul> <p>個別活動報告</p>	<p>広域 専門指導員 14人</p> <p>事務担当 職員10人</p>

\*出席者数に県障害福祉課職員は含まない。

## 参考>小グループ研修における研究的取組みについて

### 1 グループの取組み

ある圏域で相談のあった虐待事案（虐待防止法施行前：ネグレクト）を題材に、地域でできる支援と広域専門指導員の役割について検討を行った。

広域専門指導員は、いわゆる処遇困難事案でも支援困難と諦めることなく、関係機関が一団となって継続的に指導・支援ができるように調整するほか、日頃から地域の福祉資源の発掘・活用、関係機関との情報交換・連携などを行い、障害のある人を地域で支えるための情報を備えておく必要があることをあらためて確認した。

### 2 グループの取組み

ある圏域で相談のあった差別事案（労働者の雇用の分野）を題材に、初動体制の構築のための正確な状況聴取の在り方について検討した。

電話による相談は、傾聴を主体としているが、対応の基本的姿勢とポイントを押さえた聞き取りについてまとめ、日頃の活動を振り返り、今後の活動の糧にした。

### 3 グループの取組み

ある圏域で相談のあった事案（教育分野の差別に関する相談）の相談の対応の進捗に合わせて事例検討を行った。その中で特別支援教育関係の相談対応機関や対応方法について情報を収集したので、関係資料としてまとめた。

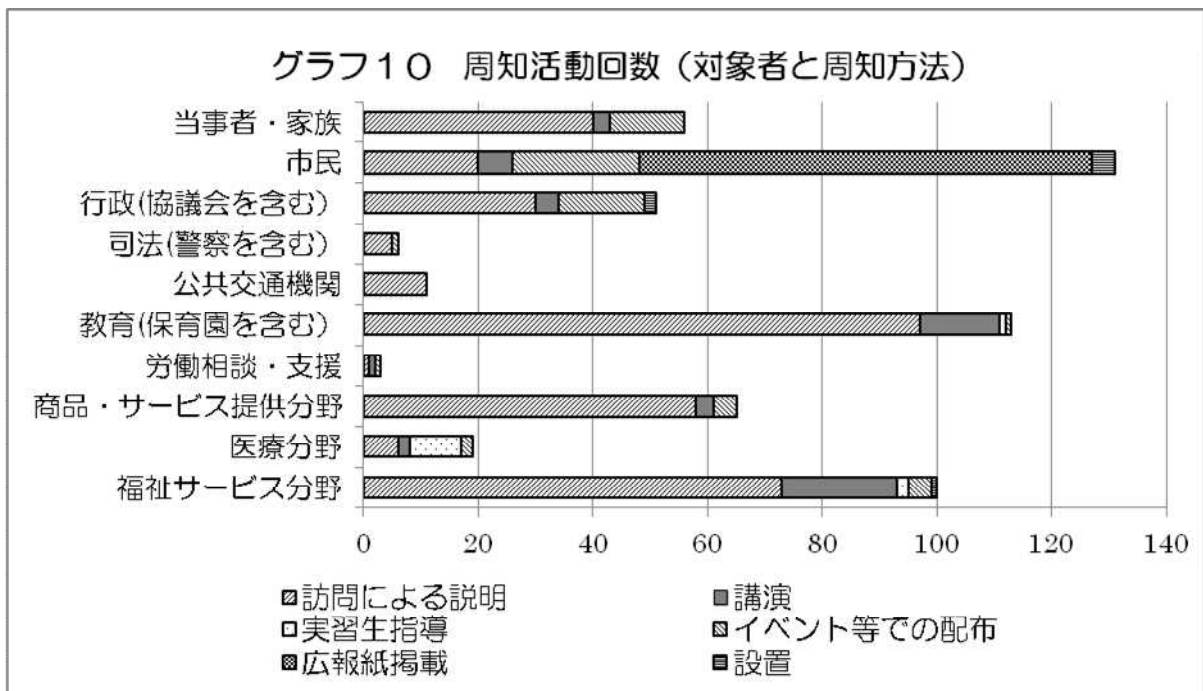
小グループ研修成果報告・研究発表風景  
— 熱心に成果発表を聞き、  
活発に意見交換をする広域専門指導員たち —



## V 共に暮らしやすい千葉県づくりのための周知活動

広域専門指導員は、差別をなくすための取組みとして、条例の普及啓発のための周知活動を行っている。

県障害福祉課で作成したリーフレット等を広報媒体として、訪問等を中心に24年度は555回の活動を実施した。対象者と周知方法は、グラフ10のとおり。



### (1) 障害のある人が集う場での周知

入所施設・通所施設を訪問し、障害のある人やその家族に対して、条例の周知を行っている。施設では、職員にリーフレットを配布して条例の説明や情報交換を行い、障害のある人やその家族等には、広域専門指導員と差別に関する相談窓口を紹介している。また、当事者の会や親の会の会合などに出向いて、条例についての説明や講演を行っている。

この活動は、条例を周知するだけでなく、広域専門指導員の名前と顔を知ってもらい、気軽に相談を持ちかけてもらえるような関係を作ることを目指した活動としても位置付けている。

### (2) 生活の身近な場での周知

相談支援事業所等の職員をはじめとして、医療機関や公共交通機関の職員、警察官など、障害のある人が、地域生活の場で接することの多い人たちに対して機会をとらえて条例の説明や周知を行っている。

平成24年度は、特に商店・スーパー・コンビニ・ドラッグストアなどへの個別訪問に努めて、店長以下従業員に対して周知を図ってきた。

また、県民への周知も広報紙等への掲載や公共施設でのリーフレット配布等をおして継続的に行っている。



### (3) 教育の場での周知

小さい頃から「障害」を知ることで「差別」を減らすことができると考え、従来から幼稚園・保育園から高等学校までの学校を訪問し、教職員に条例の説明を行ってきた。その流れのなかで、御協力をいただくことの出来た学校では、直接、児童・生徒に対して差別に関する講話・講義を行ってきており、平成24年度は、学校関係で14回の講演を実施している。

講演を聞いた生徒達から、以下のような感想文(一部抜粋)をいただいた。

#### 「障害のある人もない人も、ともに仲良く暮らせる社会を作ろう」をきいて

##### ○小学生からいただいた感想

- \*以前、障害のある人の気持ちになってみる授業で目の見えない人や車いすの人になった体験をしました。その時、すごく怖かったことを覚えています。障害のある人はそれだけではなく、とてもつらくて、悲しい思いもしていることがわかりました。今度、障害のある人に会ったら声をかけて手伝ってあげたいと思います。(6年生)
- \*障害のある人がいじめや差別を受けたりするという話を聞いて衝撃を受けました。いろいろな障害のある人と会って、話をして、仲良く遊んだりしたいです。将来、保育士になって障害のある子どもみんなと遊べるようにしたいと思います。(5年生)

##### ○中学生からいただいた感想

- \*テレビで見る障害のある人は、障害があっても幸せそうな感じですが、つらい思いや悲しんでいる人もいることに気がつきました。(1年生)
- \*いままで障害のある人のことを考えたことがありませんでした。どうして同じ人間なのに、同じことを一緒にやらせてもらえないか。私たちが見て見ぬふりをしたり、嫌な目で見てしまっているからではないでしょうか。今日、いろいろなことを感じる事ができて良かったです。親にも話をしようと思います。(1年生)
- \*障害のある人が差別をされたり、冷たい目で見られたりすることがあるということを知り、とても悲しい気持ちになりました。私は、まだ子どもで大きなことは出来ませんが、障害のある人が困っているようであれば、手を差し伸べることは出来ると思います。今日、手を差し伸べる勇気をいただきました。(3年生)
- \*障害のある人は大変だという話は聞いたことがありますが、差別を受けてつらい思いをしている人がいるという話ははじめて聞きました。ばかにしたり、変な目で見たりする人がいると思うと情けなくて悲しいです。障害のある人と接する機会があった時は、積極的にお手伝いを行い、暮らしやすい環境作りに貢献したいと思います。(3年生)

○高校生からいただいた感想

- \*障害のある人の気持ちを考えて行動すれば、仲良く暮らせるのに何故気持ちを考えることが出来ないのだろうか。そこが良くわからない。(2年生)
- \*小学生の頃、障害のある人をからかったり、笑ったりしたことがあります。自分は健康な身体を持っていたから、苦労やつらさを感じる頃が出来なかったからだと思います。年を重ねていくうちに理解出来ることが少しずつ増え、障害のある人に対する見方がかわりました。(2年生)
- \*障害にはさまざまな種類があって、見てわかる障害とわからない障害があります。私は障害のある人に何かしてあげたいと思いますが、余計なお世話になってしまわないか心配です。仲良く暮らせるということは、手助けをするということだと思いますが、どんな手助けをしてよいのかわかりません。もし、障害のある人が助けを求めてくれたら、手助けしやすいと思います。(2年生)



## VI 今後の課題

### 1 個別事案の解決を図るための取組みの強化

#### (1) 相談活動のより一層の充実

条例の相談活動は、個別の差別事案に対して、差別をしたとされる相手方との話し合いのプロセスを通して、障害に対する誤解や偏見を解消しながら、障害のある人が障害のない人と同じように生活ができるように、差別のない地域社会づくりをする活動である。

そのため、地域の身近な相談役として、広域専門指導員が各障害保健福祉圏域に設置されている健康福祉センター（政令市や中核市にあっては、障害者相談センター）に駐在して、「相談活動」の要の役割を果たしてきたが、更なる相談活動の充実を図るために、平成 24 年 4 月 1 日からは、健康福祉センター等の職員として相談に当たることとなった。

そこで、広域専門指導員は、地域相談員やセンター等職員の協力を得ながら、センター等を拠点として、自ら相談に来ることのできない、身近にいるかもしれない差別に苦しむ障害のある人の声を拾い上げるために、地域に出かける活動の取組みの強化をしたところである。

また、この条例は、「障害があっても差別を受けずに自分らしく地域で暮らしたい」という当事者の思いを出発点とするために、平成 16 年 9 月に募集した「差別に当たると思われる事例」（約 800 事例）をもとに「障害者差別をなくすための研究会」（平成 17 年 1 月設置）やタウンミーティングなどで、差別の解消に向けた取組み等について議論を行い、平成 18 年 10 月に成立した条例である。このことを忘れずに、地域に根付かせることも広域専門指導員等の重要な役割として、今後も障害のある人の権利を擁護するために、中立的な立場で問題解決を図る相談活動を続けていくことが必要である。

#### (2) 地域支援ネットワークの構築と強化

差別の問題は、障害のある人の生活に密接に絡み合っていることが多く、表面化している問題の解決だけでは十分とは言えない。

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、障害のある人が地域で孤立せずに生活できるように内包する支援ニーズを的確に捉えて、適切な支援機関に繋げている。

また、逆に相談支援機関の職員が障害のある人への支援を行う中で、根底にある差別の問題に気付いて、条例の相談窓口を紹介していただくことも少なくない。

地域の様々な関係機関の職員が、障害のある人を理解して、地域で普通に暮らすための支援を行うことで、地域にあるさまざまな障壁に気づき、それを差別と認識することができるようになる。そして、ここから差別をなくす取組みへと繋がり、障害のある人とない人が共生する誰もが暮らしやすい社会づく

りに発展するものと考えている。

そのため、今後もより一層、関係機関と連携を密にしながら、地域支援ネットワークの構築・強化に努めていくことが重要である。

### **(3) 地域に密着した条例の継続的な周知活動**

条例の相談窓口の周知は、障害者手帳別冊への掲載や、相談支援機関や市町村窓口等でのポスター掲示などを行う一方、広域専門指導員等が、障害のある人の集う場に自ら出向いて、顔と名前を覚えてもらい、気軽に相談ができる関係づくり等の取組みを行っている。

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たが、どのような役割を担う窓口なのかを理解して相談にくる人は少ない。そのため、障害のある人から相談を受けた時は、条例の趣旨や相談窓口の役割、問題の解決方法などを丁寧に説明している。

また、障害のある人や関係者だけではなく、広く県民に条例を周知すること、特に障害のある人が地域で暮らしていく中で関わることの多い人たちへの周知が重要であることから、広域専門指導員は、民生児童委員や自治会などの地区組織関係者への講演や、商店、派出所、駅などへの訪問による説明など、地域に密着した条例の周知活動を行っている。

今後もこのような周知活動を継続しながら、暮らしやすい千葉県づくりを呼び掛け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活動の強化**

条例では、差別をなくし障害のある人とない人がお互いを理解して、共に暮らしやすい千葉県づくりを進めるために、1つ目の仕組みとして地域相談員や広域専門指導員等による個別事案の解決の仕組み（前述1のとおり）を、2つ目の仕組みとして「推進会議」による誰もが暮らしやすい社会づくりを議論する仕組みを、そして、3つ目の仕組みとして「障害のある人へのやさしい取組み」を応援する仕組みを定めている。

広域専門指導員は、1つめの仕組みである個別事案を解決するための相談活動に併せて差別をなくす取組みとして条例の周知を行っているが、このほか、2つ目、3つ目の仕組みについても活動の中でその実践と普及に努めてきた。

### **(1) 「推進会議」での取組みと実践・普及**

個別に寄せられた差別の問題の中には、単発のものだけではなく、制度や習慣・慣行などが背景にあって構造的に繰り返される差別の問題も多い。そこで、このような問題を議論して解決に向けた取組みを進めるために、行政と障害当事者や支援者、福祉サービス、医療、教育、雇用、公共交通機関、不動産取引、情報提供等の事業者など、各界の代表者で構成される「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推進会議」（以下「推進会議」という。）を設置し、13の課題を決めて具体的な方策の検討・実践を行ってきた。

例えば、課題の1つである「貯金の引出し等を行う際の配慮」では、視覚障害があってATMの操作ができない人が銀行を利用しやすくするためにはどのような配慮が必要か、県内に本店のあるいくつかの銀行と直接話し合いを行い、視覚障害のある人がATMの代わりに窓口を利用する場合は、ATMと同額の手数料にするなどの取組みを行った。また、「コミュニケーションに障害のある人に対する情報の提供」という課題には、「障害のある人の情報保障のためのガイドライン」を策定して、会議資料の作成や窓口対応等で配慮すべき内容を具体的に示し、県庁職員には研修会を開催し、市町村に対しては通知により協力を求めてきた。

広域専門指導員も、聴覚障害のある人からの相談には手話通訳を同席させて、差別をしたとされる相手が民間事業者であっても情報保障のための配慮への協力をお願いし、視覚障害のある人から相談があれば点字資料の用意など出来る範囲での配慮をお願いしてきた。

このように、広域専門指導員は実践を通して、「推進会議」の取組みの普及啓発に努めており、また、相談の中に潜む新たな課題の出現についても注意を払いながら相談に対応している。

今後、さらに一歩進めて個別事案への対応を実践していく中で発見した現実の課題を推進会議での議論に結び付け、制度や慣習の見直しに繋げていくことが、誰もが暮らしやすい社会づくりの一層の推進に繋がるものと考えている。

## **(2)「障害のある人へのやさしい取組み」の応援と周知**

共に暮らす社会づくりの実現のためには、例えば、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する環境づくりが重要である。

そこで、千葉県では、障害のある人への理解を深める取組みが始まることを期待して、平成21年度に初めて「障害のある人へのやさしい取組み」の募集をしたところ、障害のある人の社会参加を促し、障害のある人への理解を深めるような136件の素晴らしい取組みの応募があった。その中から「優れた取組み」として13件を選考し、「障害のある人もない人も、子どもも大人も、一緒に楽しむオリジナルミュージック公演」(チャレンジド・ミュージカル)を行っている団体には、練習現場に知事が直接訪問し、激励及び認定証の授与を行い、ほか12件は、県庁において認定証の授与を行った。(なお、第2回目の同取組みを平成25年度にも行っている。)

また、応募をいただいた県内各地での取組みは、千葉県ホームページに掲載し取組みの応援と県民への情報発信をしている。

広域専門指導員は、条例の周知等に併せてこれらの取組みを紹介するよう心掛けており、相談活動の中で把握した「やさしい取組み」を実践している団体があれば、圏域の情報として蓄積し、相談支援の場において必要に応じて案内できる準備を行っている。

今後、そうした取組みを地域の活動の中でより広く紹介し、人々の理解や同

様の取組みの輪を広げていくことが、障害のある人に対する誤解や偏見のない地域づくりに繋がるものと考えられる。

以上のように、広域専門指導員は個別事案を解決する仕組みを基盤として、「推進会議」と「やさしい取組み」を応援する仕組みの3つの仕組みを連動させた活動を行っていくことが重要である。

### 3 国の障害者制度改正への対応

平成24年6月に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」（障害者総合支援法）が制定され、平成25年4月から順次施行となった。また、平成24年10月には「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、さらに、平成25年6月には、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が制定されるなど、障害のある人を取り巻く法制度が目まぐるしく変わっている。

これらの国の制度改正の流れの中で、広域専門指導員等が果たす役割も次第に増え、平成24年度には、障害者虐待防止法の施行によって「市町村障害者虐待対応協力者」としての役割も担うことになった。今後、差別解消推進法の施行に向けて、広域専門指導員の担う役割は一層重要なものとなり、また、障害のある人の権利擁護に関する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いながら、障害のある人の権利擁護のための相談活動を継続していくために、障害のある人に関わる法制度の知識を備え、相談援助技術の研鑽に努めて常に専門性の向上を図る必要がある。

### 3 障害保健福祉圏域別取扱件数

合 計	
	177
	143
	101
	112
	94
	83
	73
	88
	43
	31
	50
	81
	66
	107
	58
	87
	17
	1411

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	合 計
千葉	64	37	17	26	14	19	177
船橋	44	19	28	19	20	13	143
習志野	19	23	19	13	16	11	101
市川	15	24	17	22	17	17	112
松戸	15	19	14	16	15	15	94
柏	16	8	21	20	9	9	83
野田	21	21	13	8	5	5	73
印旛	18	13	9	19	16	13	88
香取	10	5	12	7	5	4	43
海匝	7	7	5	3	3	6	31
山武	5	8	3	10	9	15	50
長生	9	11	14	15	17	15	81
夷隅	12	14	19	9	6	6	66

安房	7	28	19	16	17	20	107
君津	14	12	11	8	8	5	58
市原	18	12	8	12	17	20	87
県外・不明	1	2	4	8	2	0	17
合計	295	263	233	231	196	193	141 1

(注) 19年度については、7月からの実績となります。



# 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

平成十八年十月二十日条例第五十二号

改正 平成十九年十二月二十一日条例第七十八号

改正 平成二十四年三月二十三日条例第二十二号

## 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（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）第二条第一号に規定する障害及び同条第二号に規定する社会的障壁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 削除

（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

す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

（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。

第九条及至第十一条 削除

### 第二節 地域相談員等

第十二条及び第十三条 削除

（相談業務の委託）

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適当と認める者に委託して、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。ただし、身体障害者福祉法（昭和二十四年法律第二百八十三号）第十二条の三第三項に規定する身体障害者相談員又は知的障害者福祉法（昭和三十五年法律第三十七号）第十五条の二第三項に規定する知的障害者相談員である者に委託を行う場合は、この限りでない。

（業務遂行の原則）

第十五条 前条第一項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百六十号）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（継続する行為にあっては、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）

第二十二條 知事は、前條第一項又は第二項の申立てがあったときは、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、前條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、公共の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）

第二十三條 知事は、第二十一條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、公共の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、公共の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條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の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 推進黨議

(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事。
- 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事。
- 三 前号に規定する取組の実施の状況に関する事。
- 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事。

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する調整委員会	委員長 副委員長 長 委員	一 障害のある人 二 県議会議員 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	二十人以内	二年
-----------------------	------------------------	--	-------	----

(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。

附 則（平成二十四年三月二十三日条例第二十二号）

この条例は、公布の日から施行する。ただし、第十二条から第十四条まで及び第十五条第一項の改正規定は平成二十四年四月一日から、目次の改正規定、第二条第三項を削る改正規定並びに第二章第一節の節名及び第九条から第十一条までの改正規定は同年十月一日から施行する。

発行日 平成25年10月1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