

## 平成30年度 障害を理由とする差別に関する相談状況について

## 1 相談件数

## □ 障害者差別解消法に係る相談件数

受付機関	件数	区分別 (件)	主な相談内容
障害者差別地域相談員 (市町村受理を含む)	19件	差別の訴え 5 配慮の要望 14	・不動産契約の拒否 公共交通の乗車拒否の対応 ・医療機関の説明が難解
障害者差別解消推進員 (県障害福祉課受理を含む)	44件	差別の訴え 17 配慮の要望 27	・福祉関係職員や公共交通運転手の言動 ・タクシー待ちの連絡方法の改善
障害者110番 (山梨県障害者社会参加推進センター)	1件	配慮の要望 1	・障害特性の理解不足からの合理的配慮の提供不足
県・市町村関係の対応計	64件	差別の訴え 22 配慮の要望 42	

## □ 相談件数の推移

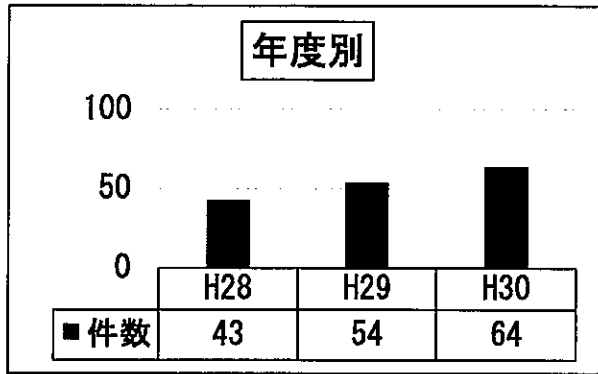
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	累計 (3年間)
障害者差別に該当する相談件数		43件	54件	64件	161件
区分別	不当な差別の訴え	22件	24件	22件	68件
	合理的配慮の提供要望	21件	30件	42件	93件

## □ 「その他」の相談 (差別に関わる相談として受理したが、内容的に非該当・傾聴事案)

「障害者差別に関わる相談」として 受けた相談のうち該当外	平成28年度	平成29年度	平成30年度	累計 (3年間)
障害者差別地域相談員	16件	16件	38件	70件
障害者差別解消推進員	10件	11件	32件	53件

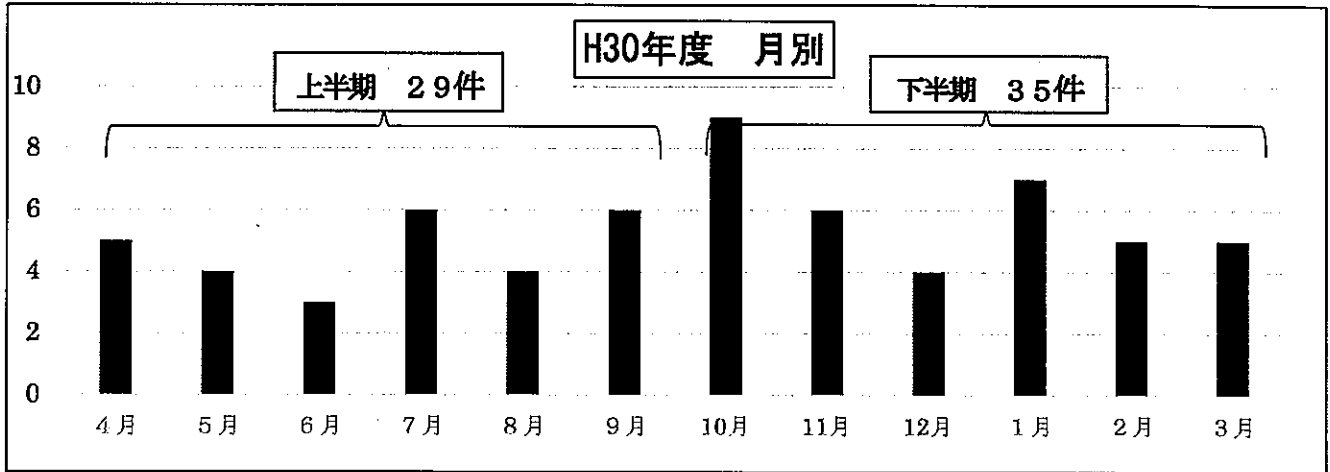
- ・平成30年度の相談件数は、64件。年々増加している。3年間で最も多い。
- ・差別の訴えは横ばい状態であるが、合理的配慮の提供要望が増えている。
- ・障害者差別に関わる相談として受理したが、内容的に該当しない等の「その他」の相談が増えている。

□ 相談件数

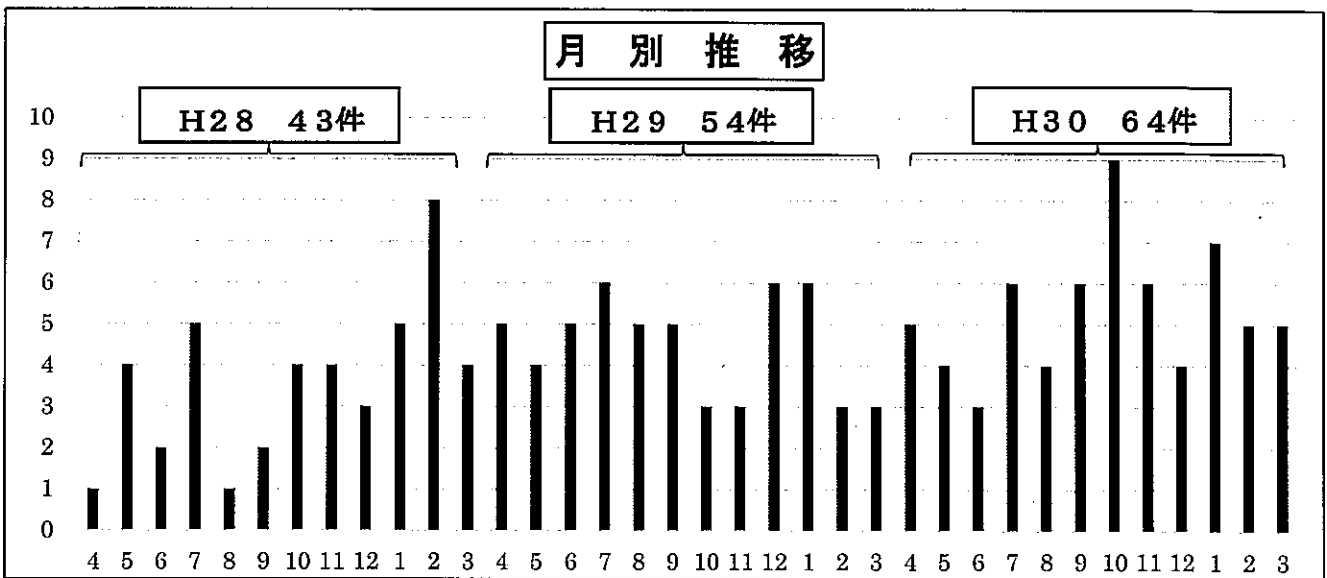


・相談件数は、年々増加。3年間の合計は161件。

□ 月別相談件数

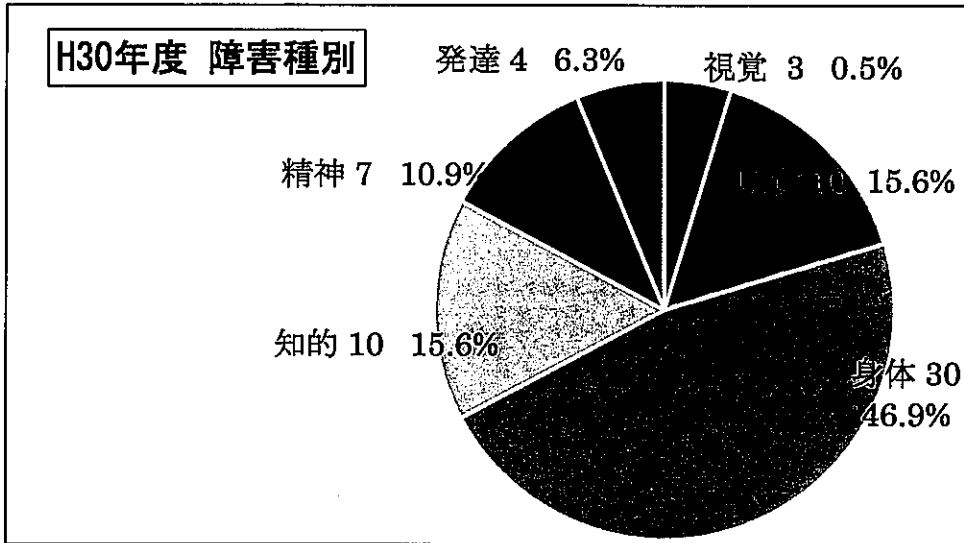


- ・年間を通じて相談があり、上期と下期の割合は、1 : 1.2。
- ・月5件以上の月が8か月。平均は、5.3件 / 月。
- ・年度当初からの相談が続いていることは、法・条例の周知、相談体制の周知がされた影響が考えられる。

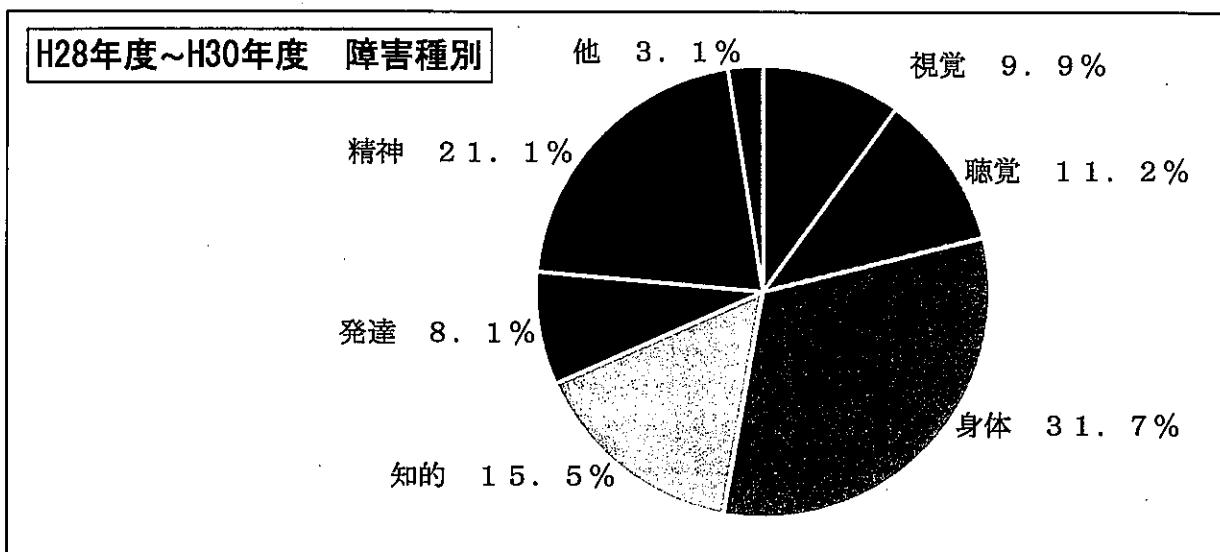
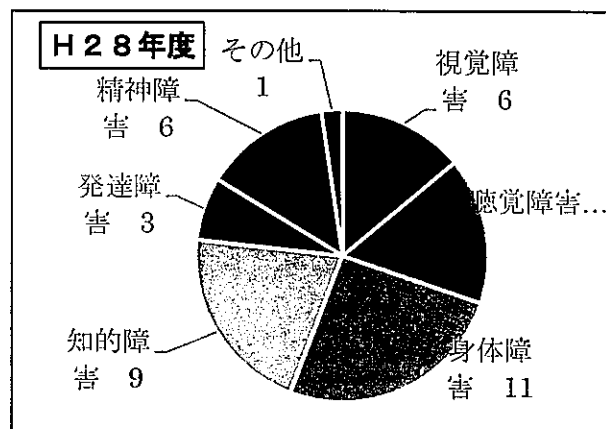
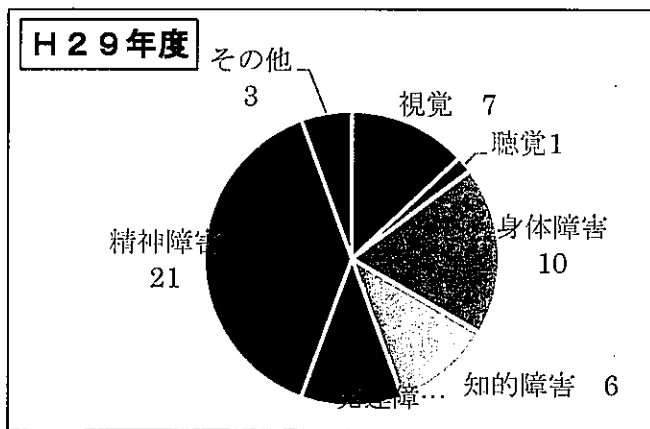


- ・平成28年度は、年度当初からの相談が少なかったが、下半期から増加。
- ・平成28年度下半期から相談が平均的に続いている。
- ・月平均 平成28年度=3.6件 県、平成29年=4.5件、平成30年度=5.3件。
- ・件数の増加、平均的に相談が続いていることは、法・条例の周知が進んだことや関連の報道等の影響が考えられる。

□ 障害種別相談件数

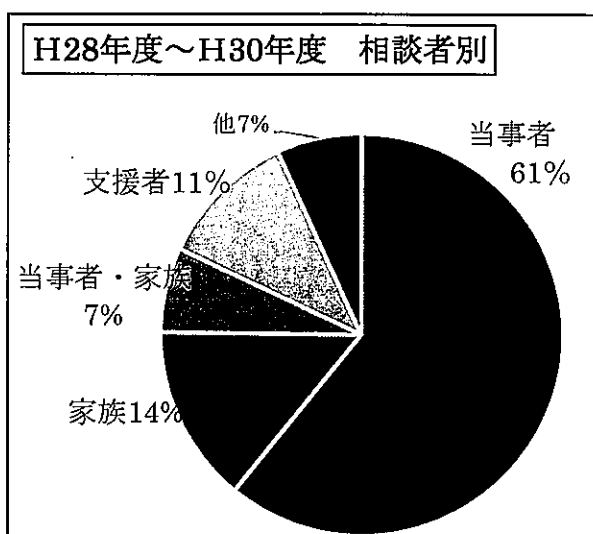
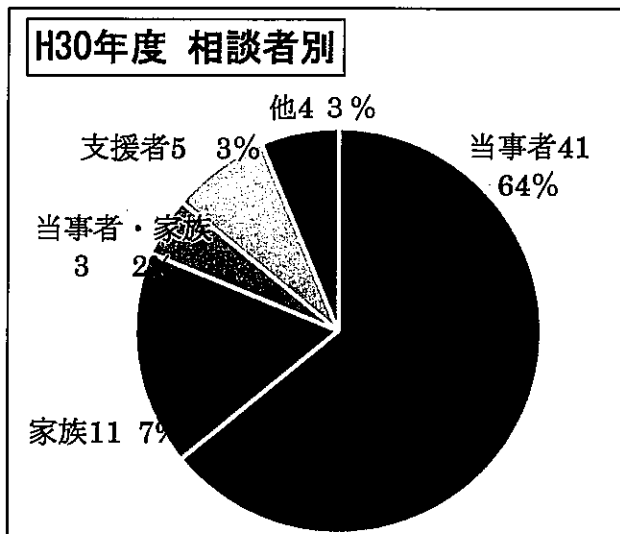


- ・平成30年度は、全ての障害種からの相談があった。
- ・身体障害者の相談が約半数47%。聴覚及び知的障害が約16%。精神が11%。



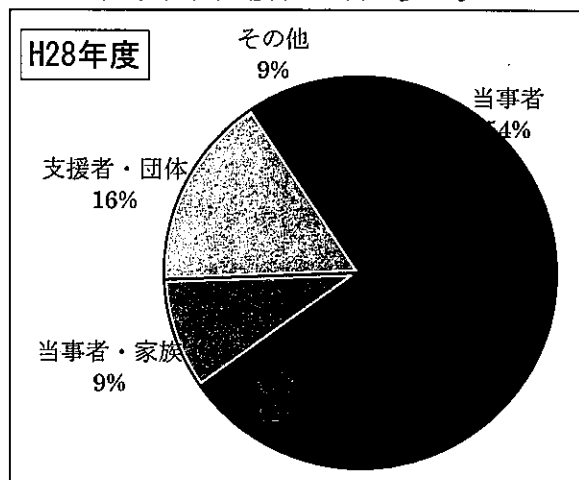
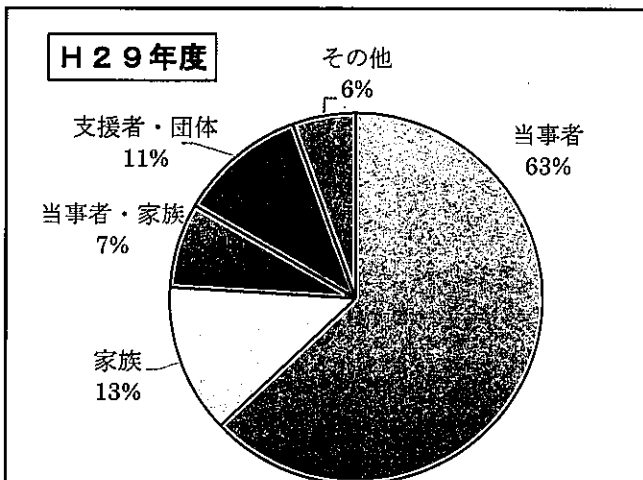
- ・視覚・聴覚・身体（肢体不自由）が全体の半数以上を占めている。
- ・聴覚、精神は年度によって、多少の差がみられる。
- ・知的障害は、15%程度、発達障害は10%程度で推移している。
- ・身体（肢体不自由・車イス）は30%以上で推移している。

□ 相談者別相談件数

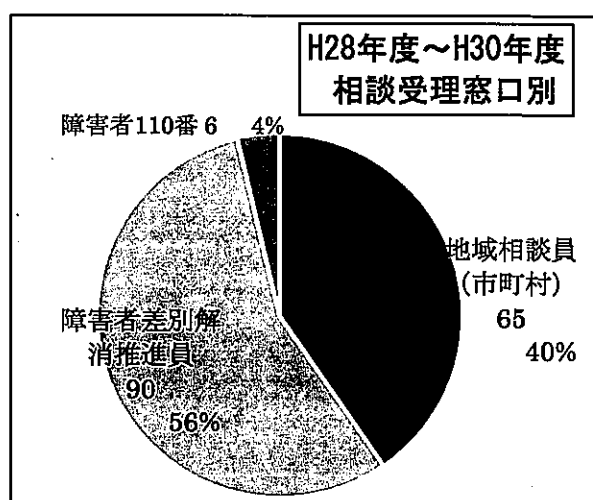
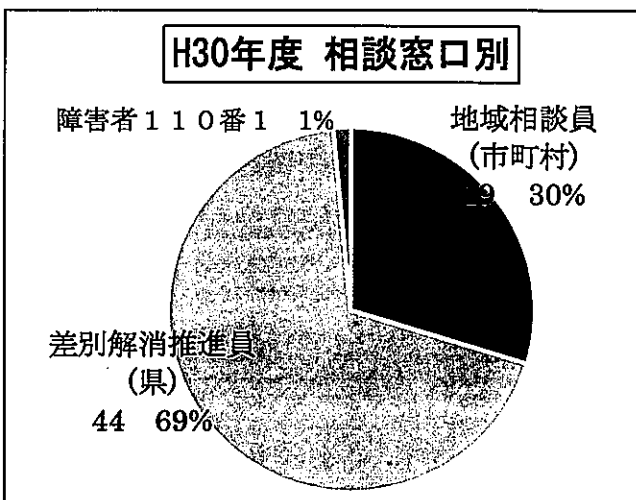


- ・当事者が6割以上を占める。
- ・家族が17%、当事者・家族が5%。

- ・3年間の傾向はほぼ同じ。
- ・当事者、家族、支援者の順に多い。



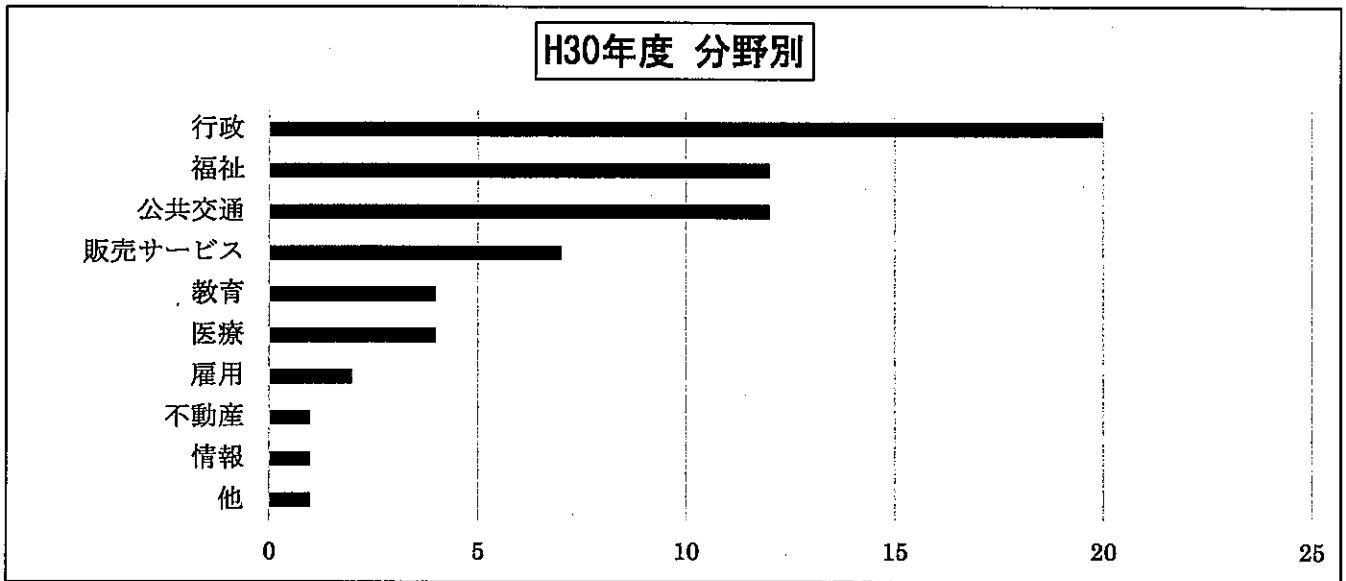
□ 相談受理窓口別 相談件数



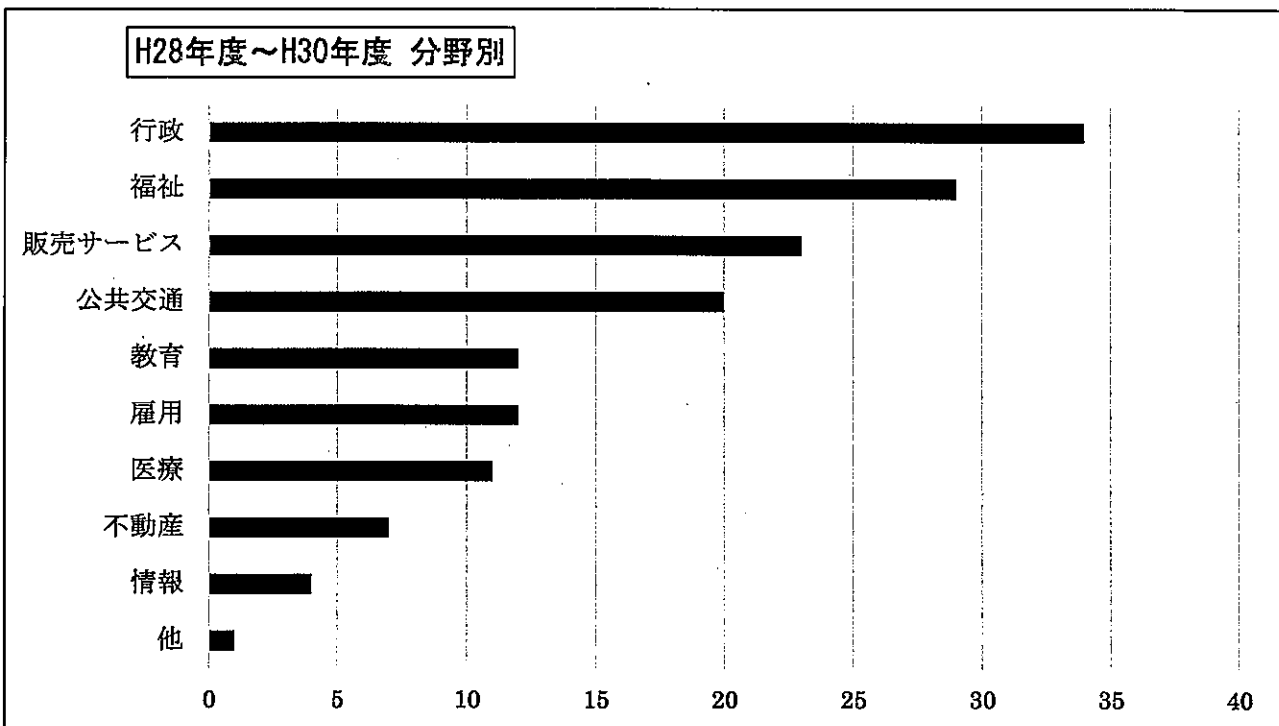
- ・平成30年度の相談受理は、地域相談員(市町村)が3割、差別解消推進員(県)が7割。
- ・当初は、地域相談員・市町村が6割を超えていたが、63%→35%→30%と徐々に低下。

## 2 相談内容

### □ 分野別 相談件数

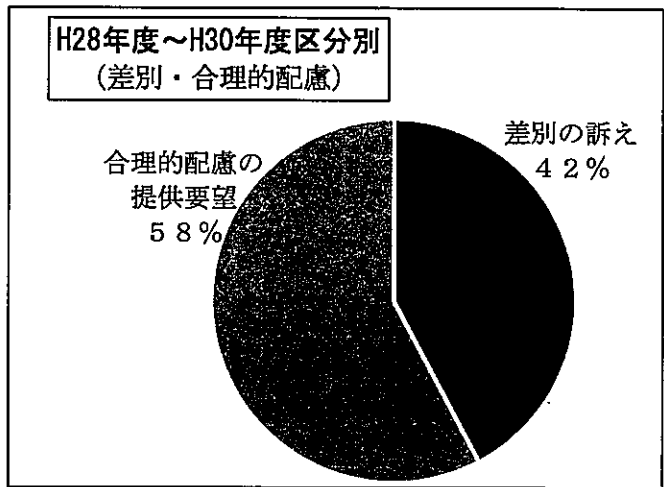
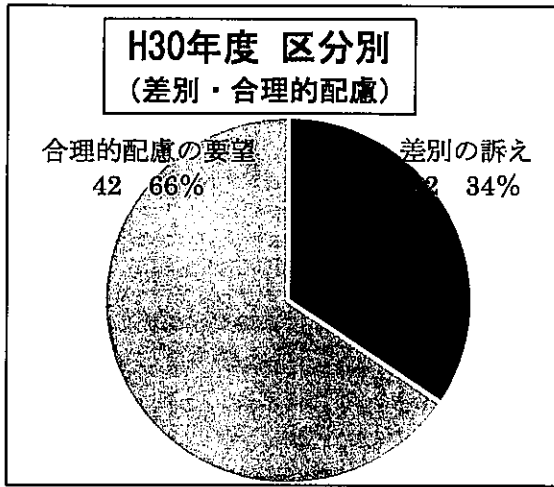


- ・平成30年度は、行政、福祉、公共交通関係が多い。
- ・障害当事者等が日常的・直接的に関係が深い分野に対する相談が多いことが窺える。

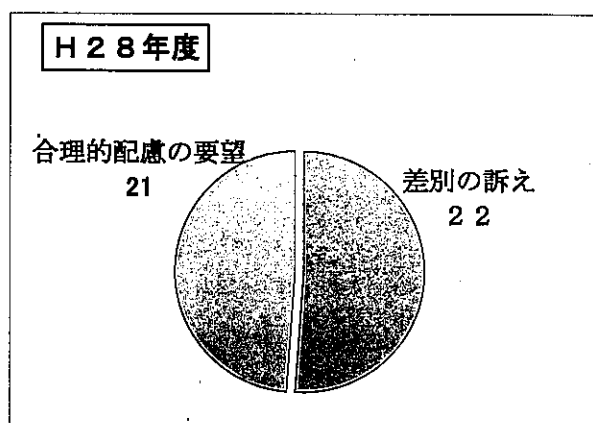
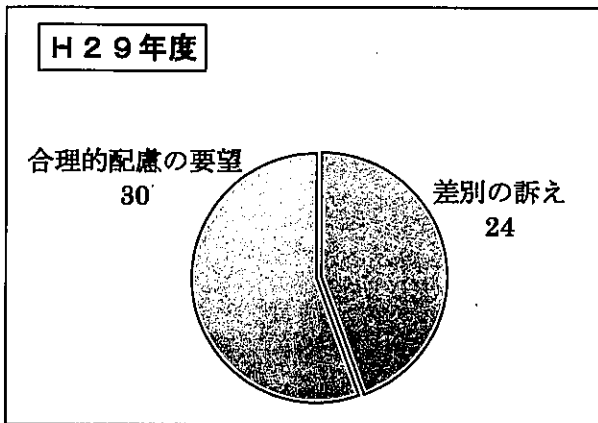


- ・3年間の合計では、行政、福祉、サービス、公共交通の順に多い。この分野のみで6割以上を占める。
- ・年度ごとに相談が多い順  
平成28年度： サービス、福祉、教育、雇用、行政 の順  
平成29年度： 行政、福祉、公共交通、雇用、医療、サービス の順  
平成30年度： 行政、福祉、公共交通、サービス の順
- ・公共交通に対する相談は、平成30年度に増えている。

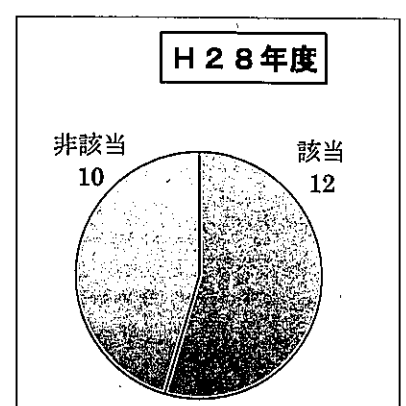
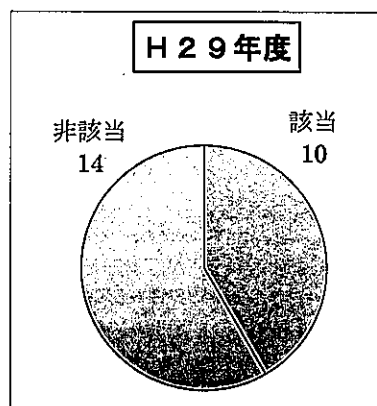
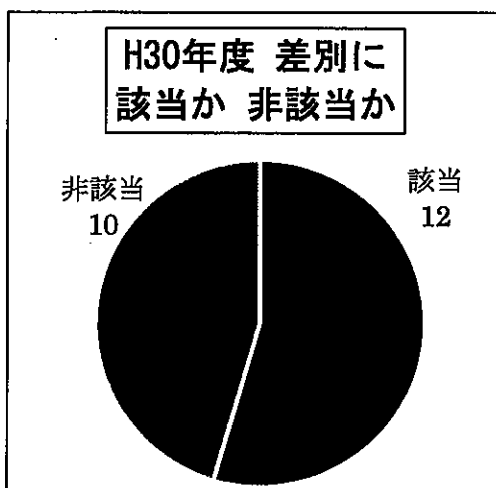
□ 区分別相談件数



- ・差別の訴えより、合理的配慮の提供要望が多くなっている。
- ・3年間でも概ね4：6の割合で推移している。
- ・H28年度は、差別の訴えが、45%で最も高かった。

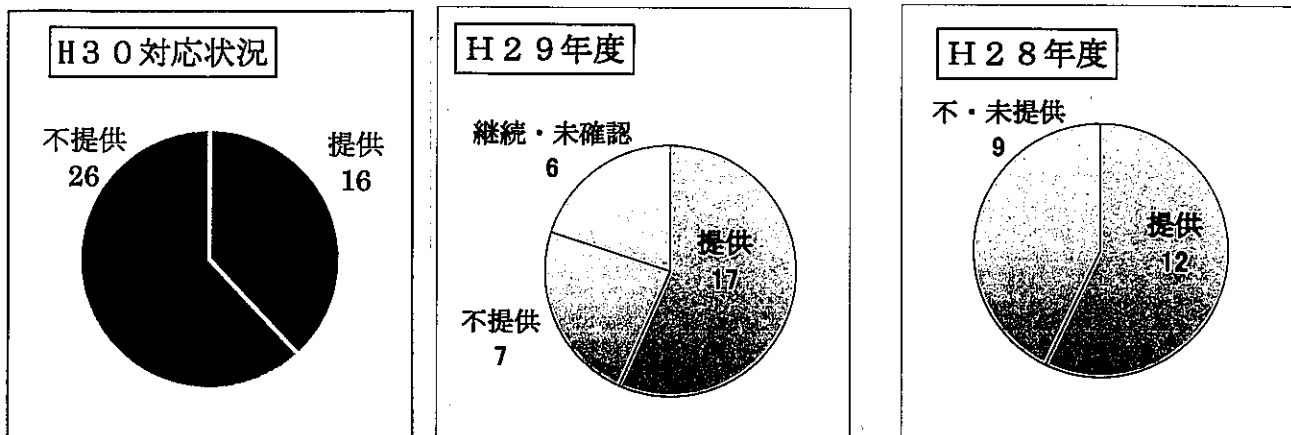


□ 差別の訴えのうち「不当な差別に該当」するもの



- ・差別に該当するか否かの割合は55%が非該当。
- ・3年間の割合は、該当・非該当が同数。

□ 合理的配慮の提供の対応状況



- ・合理的配慮の提供要望に対して提供・対応がされた件数の割合は、H30 年度 38%、H28・29 年度は約 57%。
- ・不提供の内容については、対応まで時間を要す内容、予算的に困難な内容が含まれている。  
(H28 年度の不・未提供の 9 件は、平成 30 年度末時点で「不提供 6 件」。H29 年度不提供は 10 件。未確認の 6 件のうち 3 件は提供。)

□ 相談者と障害種別の関係

- ・「当事者・家族」及び「家族」は、知的障害、発達障害が多い。  
知的障害の場合の当事者のみの訴えは少数。家族、支援者からの相談・訴えが多い。
- ・「支援者」は、聴覚障害（団体）、知的障害（福祉サービス事業者）が占めている。

□ 相談受理窓口

- ・県推進員への相談は、市町村への対応による不満感を有している場合がある。
- ・市町村への相談については、やや特定の障害者からの訴えの様相もみられる。

□ 分野と障害種別

障害種別で相談内容の特徴と思われる分野

- ・視覚障害 = 情報提供、公共交通、
- ・聴覚障害 = 手話通訳者の派遣、公共交通
- ・身体障害 = 公共交通、行政、サービス
- ・知的障害 = 行政、福祉
- ・発達障害 = 行政、福祉、教育、医療
- ・精神障害 = 雇用、医療、福祉、

□ 内容と障害種別

- ・聴覚、身体、発達障害は、差別の訴えが多い。
- ・知的、精神障害は、合理的配慮の提供要望、「傾聴」に該当する内容が多め。

□ その他

- ・障害者差別・合理的配慮の提供要望に直接に結びつきにくい「訴え」が増加している。
- ・思いやりパーキング制度の運用、改善についての「要望・訴え」が増えている。  
県民のマナー、制度の理解不足（高齢者）から生じているトラブルなど。
- ・ヘルプマークの周知等に関連した「要望」が増加している。  
事業者、県民の理解度が低い。医療機関での認識が不足、周知方法への要望など。

### 3 相談業務のまとめ

#### ① 計画的に業務遂行

- ・ 県としての取組は、概ね計画どおり実施できた。
- ・ 市町村における広報等における取組は、積極的な取り組みが見られた。  
継続的な対応が求められる。

#### ② 相談事例の蓄積

- ・ 3年間の相談事案の分析、事案からの教訓などを広報し、不当な差別・合理的配慮の不提供事例への助言等を通じて再発防止対応等につなげる
- ・ ネットワーク会議・通信や研修会等を通じて、好事例を積極的に紹介する。

#### ③ 相談体制の課題

- ・ 相談者（当事者等）が県・推進員へ直接相談を寄せる事案が多く、地域における地域相談員の配置等の周知不足が、要因の一つと考えられる。

#### ④ 連携の課題

- ・ 市町村（担当課等）・地域相談員・県・推進員間の共通理解を一層図ることが求められる。
- ・ 相談事案の情報共有を図る。

### 4 相談体制・業務における課題と今後の取組

#### (1) 周知・啓発

- ① 県 : 継続的に周知に努める。県からの広報・情報資料を市町村担当課・社会福祉協議会等へ提供する。
- ② 市町村 : 年度の早い段階での地域住民への周知に努める。(法・条例、相談体制・相談員に関わる広報。)
- ③ 地域相談員 : 地域での情報発信に取り組む。(無理のない範囲での地域内発信 推進員からの情報提供活用)

#### (2) 連携

- ① 県 : ネットワーク会議での情報提供、情報交換された事例等を地域・関係機関への伝達等に努める。  
地域相談員研修会等を通じた具体的な取り組みの情報交換・情報共有の促進
- ② 市町村 : 地域協議会、自立支援協議会等への地域相談員の参加を促し、情報交換・情報共有等を図る。  
職員対応要領の周知等に関連した職員研修、自治会役員、民生委員等の研修会を通じた連携
- ③ 地域相談員 : 行政担当、他の相談機関・相談員との定期的な情報交換、相談事案の情報共有に努める。

#### (3) 相談体制

- ① 県 : 「地域相談員—推進員—ネットワーク会議」の有機的運営、連携、機能強化に努める。
- ② 市町村 : 地域相談員と他の相談員、行政担当者との連携、相談員連絡会等の取り組みに努める。
- ③ 地域相談員 : 地域内の他の相談員、行政担当者等との定期的な情報交換、地域内発信に努める。

#### (4) 地域相談員の業務内容 (市町村内の行政担当業務との関連)

- ① 県 : 相談員業務の明示を前提とした推薦依頼に努める。計画的な研修会の実施、定期的に情報提供。
- ② 市町村 : 地域相談員の業務に関する理解・協力を努め、相談体制の整備に努める。
- ③ 地域相談員 : 「相談の手引き」を基本とした相談業務の遂行に努める。

#### (5) 地域相談員の研修

- ・ 研修会の計画的な開催に努める。(4~6:年度当初、7~10:年度半ば、2~3:年度末等)
- ・ 圏域別の研修会を継続実施し、地域相談員間の共通意識・連携等の強化を図る。