「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」
による相談活動の実施状況等について
（平成 29 年度）

熊本県

はじめに

熊本県では、全ての県民が互いに支え合い、障がいの有無にかかわらず安心して暮らすことができる共生社会（共に生きる熊本）の実現を目指して、平成24年4月1日に「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」を施行し、また、条例に規定する施行後3年を目途とした見直しを行い、平成28年4月1日に施行しました。

この報告書は、平成29年度に条例に基づき対応した相談活動の実施状況等をとりまとめたもので、障がいのある人を取りまく様々な障壁や、不利益取扱い・合理的配慮の実態、条例の課題等についてまとめています。

この年報を通じて、どのような行為が差別に当たるのか、そこにはどのような背景や問題があったのかを県民の皆さんに広く知っていただき、このような事例が今後起きないために、県民一人一人が何をすれば良いかを考え、行動していただく契機になればと思っています。

平成28年4月1日に、障がいのある人の社会的障壁を取り除き、共生社会を実現するため「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。この法では、障がいのある人への不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を求めています。

法と条例の目的は同じであり、今後も引き続き、条例に基づき、障がいのある人への差別の解消、理解の促進を推進し、障がいのある人もない人も安心して暮らすことができる熊本の実現を目指して取り組んでいきます。

目　次

１　条例の仕組み ---------- １
（１）「不利益取扱いの禁止」と「合理的配慮」
（２）虐待の禁止
（３）相談の仕組み
（４）事案解決の仕組み
（５）理解促進への取組み
２　相談活動の実施状況 ---------- ２
（１）相談体制 ---------- (2)
（２）相談件数 ---------- (3)
ア　相談分野別件数
イ　障がい種別ごとの相談件数
ウ　障がい種別と相談分野との関係
エ　障がい保健福祉圏域別相談件数
オ　相談者別相談件数
カ　相談方法別件数
キ　他の機関との連携の状況
ク　相談への対応状況
ケ　対応内容と相談分野
コ　対応回数
（３）相談事例 ---------- (21)
ア　不利益取扱いに関する相談事例
イ　合理的な配慮に関する相談事例
ウ　その他の相談事例
（４）相談活動のまとめ ---------- (35)
３　事案解決の状況（調整委員会） ---------- ３６
４　普及・啓発活動の実施状況 ---------- ３６
５　今後の課題 ---------- ３７
（１）条例の周知・啓発について
（２）関係機関・団体等とのネットワークの構築について
（３）より良い対応のあり方と相談員の資質の向上について
（４）特定相談外の対応について
６　これまでの相談状況 ---------- ３９

＜資料編＞ ---------- ４３
・障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例
・熊本県障害者の相談に関する調整委員会委員名簿

※この年報では、「障害のある人もない人も共に生きるくまもとづくり条例」を「条例」と表記しています。

1　条例の仕組み

この条例は､障がいのある人に対する不利益な取扱いを禁止することなどにより、全ての県民が互いに支え合い、障がいの有無にかかわらず安心して暮らすことができる共生社会（共に生きる熊本）の実現を目指すものです。

条例の主な特徴は、次のとおりです。

（１）「不利益取扱いの禁止」と「合理的配慮」

条例では、障がいを理由とする不利益な取扱いを８つの分野にわたって具体的に規定し、これを禁止しています。（条例第８条）

また、障がい者が日常生活や社会生活で受けている様々な制限や制約（社会的障壁）を除去するために、必要かつ合理的な配慮（「合理的配慮」）が行われなければならないと規定しています。（条例第９条）

（２）虐待の禁止

何人も、障がい者に対し虐待（身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、放棄・放任又は経済的虐待）をしてはならないと定めています。（条例第 10 条）

（３）相談の仕組み

「不利益取扱い」､「合理的配慮」又は「虐待」に関する相談体制として、「地域相談員」と「広域専門相談員」を設けています。（条例第 11 条）

（４）事案解決の仕組み

「不利益取扱い」に関する相談については、相談員による解決が困難な場合、事案解決の仕組みとして、第三者の委員からなる「熊本県障害者の相談に関する調整委員会」を設け、助言やあっせんを行うこととしています。（条例第 16 条）

（５）理解促進への取組み

県は、障がい者に対する誤解や偏見をなくし、理解を深めるための啓発活動を進めていくと定めています。（条例第 21 条）

2　相談活動の実施状況

（１）相談体制

条例に基づき、県障がい者支援課に広域専門相談員を 4 人、各地域に地域相談員を 143 人配置しています。（平成 30 年 3 月 31 日時点）

広域専門相談員は、障がい者支援課に設置した専用の電話やメールで相談を受け付け、地域相談員と連携を図りながら、事案の解決に努めています。

地域相談員は、各市町村が委嘱している身体障害者相談員及び知的障害者相談員(※1)並びに精神障がいに関する相談員として地域活動支援センター等に勤務する精神保健福祉士等がその役割を担っています。相談を受けた地域相談員は、広域専門相談員と連携して、事案の解決を図っています。

（表 1-1）地域相談員の内訳

	人数
身体障害者相談員	89
知的障害者相談員	42
精神障がいに関する相談員	14
合計(※2)	145

※１　身体障害者相談員・知的障害者相談員
福祉の推進に熱意・識見のある地域の方が、市町村長から委託を受けて、身体障がい者又は知的障がい者、その家族の方からの相談に応じる制度です。
（身体障害者福祉法第 12 条の３、知的障害者福祉法第 15 条の２）

※２　身体障害者相談員と知的障害者相談員を兼務している方が２人いるため、合計と実人数が異なっています。

（表 1-2）圏域ごとの地域相談員数　　（単位：人）

圏　域	合計	身体	知的	精神
熊　本	12	3	5	4
上益城	11	7	3	1
宇　城	13	9	3	1
有　明	24	16	7	1
鹿　本	4	1	2	1
菊　池	13	8	4	1
阿　蘇	13	8	4	1
八　代	16	11	4	1
芦　北	9	6	2	1
球　磨	19	13	5	1
天　草	11	7	3	1
計	145	89	42	14

（２）相談件数

ア　相談分野別件数

平成 29 年度（平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで）に寄せられた新規の相談件数は 149 件で、その内訳は、不利益取扱いに関する相談が 14 件、合理的配慮に関する相談が 20 件、虐待に関する相談が 29 件、その他の相談が 86 件でした。

対応回数は、事案ごとに面談や電話・メール対応等を行った回数のことで、事案 149 件に対して、合計 1,971 回の対応を行っています。

また、平成 30 年度に継続となった事案が 16 件ありますが、これらは、相談時期が平成 29 年度末であったために平成 30 年度に対応が繰り越したもの、事案の内容から調整に時間を要したものなどですが、中には、日々の生活相談や条例による解決が難しい相談であるために、継続的に傾聴中心の対応を行っているものもあります。

なお、上記 149 件のほかに、過年度から継続して行われている相談件数が 10 件あり、その対応回数は 251 回となっています。

（表 2）相談件数

	件　数			件数の割合(%)
	対応回数	終結件数	継続件数	
不利益取扱い	14 170	13	1	9.4
合理的配慮	20 148	20	0	13.4
虐　　待	29 199	23	6	19.5
その他の相談	86 1,454	77	9	57.7
計	149 1,971	133	16	100

※　条例で規定している相談は、不利益取扱い、合理的配慮又は虐待に関する相談であるため、これ以外の相談を「その他の相談」に分類しています。

○　「不利益取扱い」に関する相談（14 件）を条例で定める 8 分野に分類したものが、（表 3）です。

「商品販売・サービス提供」分野が最も多く 4 件で、車いすでコンサート会場に入場することを断られた相談などが寄せられています。

（表 3）不利益取扱いの内訳

	件数	割合(%)
①福祉サービス	3	21.4
②医　　療	2	14.3
③商品販売･サービス提供	4	28.6
④労働者の雇用	0	0.0
⑤教　　育	1	7.1
⑥建物等･公共交通機関の利用	2	14.3
⑦不動産の取引	2	14.3
⑧情報の提供など	0	0.0
計	14	100

【解説】
条例では、「不利益取扱い」となる行為を次の 8 つの分野について具体的に掲げて禁止しています。（条例第 8 条関係）
①福祉サービス　②医療　③商品販売・サービス提供　④労働者の雇用
⑤教育　⑥建物等・公共交通機関の利用　⑦不動産の取引　⑧情報の提供など

○　「合理的配慮」に関する相談（20 件）を性質別に 4 つに分類したものが、（表 4）です。

「人に関するもの（窓口対応など）」が最も多く 10 件で、セルフサービスのガソリンスタンドで給油の支援を断られたという相談などが寄せられています。

（表 4）合理的配慮の内訳

	件数	割合(%)
人に関するもの（窓口対応など）	10	50.0
ルールに関するもの（制度や慣行など）	4	20.0
物に関するもの（建物の構造など）	4	20.0
複合事案・その他	2	10.0
計	20	100

○　「虐待」に関する相談（29 件）を内容別に 5 つに分類したものが、（表 5）です。

「心理的虐待」に関するものが最も多く 17 件で、就労継続支援事業所の利用者で、職員から荒い言葉や馬鹿にしたような物言いをされたというような相談が寄せられています。

なお、件数には、相談受理後に障害者虐待防止法による対応へ移行したもの、既に関係機関で虐待の対応が行われていたものも含まれています。

（表 5）虐待の内訳

	件数	割合(%)
身体的虐待	9	23.1
心理的虐待	17	43.6
放棄・放任	9	23.1
性的虐待	1	2.6
経済的虐待	3	7.7
計	39	100

※虐待は複合して行われることがあるため、相談件数とは一致しない場合がある。

○　「その他の相談」(86 件) を内容別に 7 つに分類したものが、(表 6) です。

「その他生活に関する内容」が最も多く 41 件となっていますが、体調が悪くお金もなくて困っているという相談や、人が怖い等の漠然とした不安感から電話相談される方等、その内容は様々でした。

また、「個別の施設等への意見・要望」が次いで 15 件となっており、施設等の個人情報の取扱いに関する相談などが寄せられています。

(表 6)その他の相談の内訳

	件数	割合(%)
友人や近所とのトラブルに関する相談	8	9.3
各種手続についての問合せ	12	14.0
個別の施設等への意見・要望	15	17.4
障がいの定義や特性等についての質問	2	2.3
障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	4	4.7
条例や障がいについての啓発の要望	4	4.7
その他生活に関する内容	41	47.7
計	86	100

【解説】

条例では、「不利益取扱い」、「合理的配慮」又は「虐待」に関する相談ができると定めており、この 3 つに関する相談を「特定相談」と定義しています。　(条例第 11 条関係)

しかし、特定相談以外の相談にも、障がいに関連する様々な問題が隠れていることもあるため、相談員は相談の入口を狭くせず、「その他の相談」として幅広く相談を受けるよう努めています。

イ　障がい種別ごとの相談件数

相談を障がいの種別で分類すると、精神障がいのある人からの相談が最も多く 62 件（41.6%）となっています。

（表 7）障がい種別ごとの相談件数

		件数	割合（%）
身体障がい	視覚障がい	15	10.1
	聴覚障がい	4	2.7
	言語等障がい	0	0.0
	肢体不自由	24	16.1
	内部障がい	1	0.7
	不　　明	0	0.0
	計	44	29.5
知的障がい		16	10.7
精神障がい		62	41.6
難病その他		11	7.4
不　　明		16	10.7
計		149	100

※重複障がいのある人については、主たる障がいの区分で計上しています。

ウ　障がい種別と相談分野との関係

障がい種別から相談分野を見ると、「虐待に関する相談は精神障がいのある人からの割合が多い。」、「合理的配慮に関する相談は身体障がいのある人からの割合が多い。」などの傾向があります。

（表 8-1）障がい種別と相談分野　　（単位：件数）

		不利益取扱い	合理的配慮	虐待	その他の相談	合計
身体障がい	視覚障がい	3	3	4	5	15
	聴覚障がい		1		3	4
	言語等障がい					0
	肢体不自由	2	4	5	13	24
	内部障がい				1	1
	不　　明					0
	計	5	8	9	22	44
知的障がい		4	2	4	6	16
精神障がい		3	6	14	39	62
難病その他			2	2	7	11
不明		2	2		12	16
計		14	20	29	86	149

○　障がい種別と相談分野との関係について、「不利益取扱い」を条例で定める８分野に分類したものが、（表 9）です。

（表 9）不利益取扱いと障がい種別　　（単位：件数）

		①福祉サービス	②医療	③販売・サービス	④労働者の雇用	⑤教育	⑥建物・公共交通	⑦不動産の取引	⑧情報の提供	合計
身体障がい	視覚障がい	1		1			1			3
	聴覚障がい									
	言語等障がい									
	肢体不自由			1			1			2
	内部障がい									
	不明									
	計	1		2			2			5
知的障がい				2		1		1		4
精神障がい		2						1		3
難病その他										
不明			2							2
計		3	2	4	0	1	2	2	0	14

○　障がい種別と相談分野との関係について、「合理的配慮」を性質別に 4 つに分類したものが、（表 10）です。

（表 10）合理的配慮と障がい種別　　（単位：件数）

		人に関するもの	ルールに関するもの	物に関するもの	複合事案・その他	合計
身体障がい	視覚障がい	1	1	1		3
	聴覚障がい				1	1
	言語等障がい					
	肢体不自由	1	1	2		4
	内部障がい					
	不明					
	計	2	2	3	1	8
知的障がい			1		1	2
精神障がい		5		1		6
難病その他		1	1			2
不明		2				2
計		10	4	4	2	20

【解説】

条例の「合理的配慮」については、「不利益取扱い」のように分野ごとの具体的な規定はしていません。

これは、実際にどのような「合理的配慮」が求められるかは、障がいのある人の障がいの種別や程度、配慮を求められる側の負担能力や経営状況などによって異なるため、それぞれのケースに応じて判断されることになるためです。

ここでは、条例の規定にはありませんが、①人に関するもの、②ルールに関するもの、③物に関するもので整理しています。

（条例第 9 条関係）

○　障がい種別と相談分野との関係について、「虐待」を内容別に 5 つに分類したものが、（表 11）です。

（表 11）虐待と障がい種別　　（単位：件数）

		身体的虐待	心理的虐待	放棄・放任	性的虐待	経済的虐待	合計
身体障がい	視覚障がい	1	2			1	4
	聴覚障がい						
	言語等障がい						
	肢体不自由	3	1	4			8
	内部障がい						
	不明						
	計	4	3	4		1	12
知的障がい		2	2	1		2	7
精神障がい		2	10	3	1		16
難病その他		1	2	1			4
不明							
計		9	17	9	1	3	39

【解説】

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」（平成 23 年法律第 79 号）が施行されました。同法の「障害者虐待」は①養護者による障害者虐待、②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、③使用者による障害者虐待の 3 つの類型が対象となっていますので、これらに該当しない障害者に対する虐待について、条例による対応を行っています。

（条例第 10 条関係）

○　障がい種別と相談分野との関係について、「その他の相談」を内容別に７つに分類したものが、（表 12）です。

（表 12）その他の相談と障がい種別　　（単位：件数）

		友人・近所トラブル	各種手続の問合せ	施設への意見等	障がいに関する質問	障がい者への対応	啓発の要望	その他生活に関する相談	合計
身体障がい	視覚障がい	1	1	1				2	5
	聴覚障がい	1		1		1			3
	言語等障がい								
	肢体不自由		5	5			1	2	13
	内部障がい		1						1
	不明								
	計	2	7	7		1	1	4	22
知的障がい		1		2				3	6
精神障がい		3	2	2	2	2	2	26	39
難病その他		2	1	2				2	7
不明			2	2		1	1	6	12
計		8	12	15	2	4	4	41	86

エ　障がい保健福祉圏域別相談件数

障がい保健福祉圏域別の相談件数を見ると、全ての圏域から相談が寄せられており、熊本圏域が 56 件で最も多くなっています。

（表 13）圏域別相談件数

圏　域	件数	割合（%）
熊　本	56	37.6
上益城	8	5.4
宇　城	9	6.0
玉　名	7	4.7
鹿　本	9	6.0
菊　池	12	8.1
阿　蘇	6	4.0

圏　域	件数	割合（%）
八　代	5	3.4
芦　北	4	2.7
球　磨	6	4.0
天　草	9	6.0
県　外	2	1.3
不　明	16	10.7
計	149	100

オ　相談者別相談件数

相談が誰から行われたかという相談者別件数を見ると、「障がい者本人」からの相談が 105 件（70.5%）、「家族・親族」及び「関係者（利用している施設の職員など）」からが 20 件（13.4%）でした。

（表 14）相談者別の件数

	件数	割合(%)
障がい者本人	105	70.5
家族・親族	20	13.4
関係者（利用している施設の職員など）	20	13.4
友人・知人	3	2.0
上記以外の方（一般の県民の方など）	0	0.0
不　　明	1	0.7
計	149	100

○　相談者を障がい種別に見ると、本人から以外では知的障がいのある人は施設職員などの関係者からの相談が多くなっています。また、精神障がいのある人は家族・親族からの相談が比較的多い傾向にあります。

（表 15）主たる障がい種別と相談者との関係　　（単位：件数）

		障がい者本人	家族・親族	関係者	友人・知人	その他	合計
身体障がい	視覚障がい	13	1		1		15
	聴覚障がい	4					4
	言語等障がい						
	肢体不自由	18	1	5			24
	内部障がい			1			1
	不明						
	計	35	2	6	1		44
知的障がい		5	4	7			16
精神障がい		47	10	2	2	1	62
難病その他		8	2	1			11
不明		10	2	4			16
計		105	20	20	3	1	149

カ　相談方法別件数

相談方法は８割超が電話による相談となっています。

相談受付後は、必要に応じて電話・メール・面談等により助言等を行っています。

（表 16）相談方法

	件数	割合(%)
電　　話	125	83.9
面　　接	13	8.7
電子メール	10	6.7
ファクシミリ	0	0
その他	1	0.7
計	149	100

キ　他の機関との連携の状況

相談の約半数で、事案の解決のために他の機関等と何らかの連携を取りました。

（表 17）他の機関との連携の有無

	件数	割合(%)
連携あり	70	47.0
連携なし	79	53.0
計	149	100

○　具体的な連携先は、（表 18）のとおりです。

「県の他部局」及び「市町村」を合わせると 58 件と全体の約 45%を占めています。

これは、助言や指導の権限を有する行政機関があった場合に、これらの機関と連携を図りながら対応したためです。

なお、「その他」には、社会福祉協議会、児童相談所、発達障がい者支援センター、身体障害者リハビリテーションセンター（更生相談所）、人権センター（人権擁護委員等）などが含まれています。

（表 18）連携があった場合の連携先（重複あり）

	件数
地域相談員	9
県の他部局	36
市町村	22
保健所	3
ハローワーク・労働局	4
教育委員会	4
学校・教育機関	2
福祉関係団体（当事者団体等）	6
相談支援事業所・障害者支援施設等	12
当事者の家族・担当職員等	9
医療機関	1
一般企業・業界団体等	3
その他	17
計	128

ク　相談への対応状況

具体的な対応状況を見ると、広域専門相談員が実際に「相手方との調整等を実施」した事案は 23 件（15.4%）でした。

「権限を有する機関等へ対応を依頼」、「関係機関や相談窓口の紹介」、「情報提供・資料送付」といった、相談者へ情報提供を行った事案は 41 件（27.5%）となっており、適切な相談窓口等の情報が周知されていない面もあるようです。

また、相談内容が明確でなかったり、具体的な対応が求められなかったりしたことから、「傾聴を主体とした対応」を取った事案も 51 件（34.2%）ありました。

「その他」は、特定相談にて対応後、障害者虐待防止法の適用がなされ、法による対応に移行した事案です。

（表 19）相談に対する対応の状況

	件数	割合(%)
相手方との調整等を実施	23	15.4
関係機関や相談窓口の紹介	19	12.8
相談者への助言	20	13.4
傾聴を主体とした対応	51	34.2
情報提供・資料送付	8	5.4
権限を有する機関等へ対応を依頼	14	9.4
関係先への啓発活動の実施	3	2.0
調整委員会への申立て	0	0.0
その他	11	7.4
計	149	100

ケ　対応内容と相談分野

「合理的配慮」については個別の状況に即した判断や対応が求められるため、調整の必要性が相対的に高くなっています。また、「その他の相談」についても、内容によっては相手方に事実の確認を行うなどの調整を行っています。

「傾聴を主体とした対応」の対応は、「その他生活に関する相談」が最も多くなっていますが、特定相談についても、相談者が具体的な調整を望まない場合などは、傾聴により終結しています。

（表 20）対応内容と相談分野との関係

	特定相談（63 件）			その他の相談（86 件）							合計	割合（%）
	不利益取扱い	合理的配慮	虐待	友人・近所トラブル	手続の問合せ	施設への意見等	障がいに関する質問	障がい者への対応	啓発の要望	その他生活に関する相談		
相手方との調整等を実施	6	9	3	1		3				1	23	15.4
関係機関や相談窓口の紹介	3			1	5	1	1			8	19	12.8
相談者への助言		2	1	1	1	6			1	8	20	13.4
傾聴を主体とした対応	4	4	9	4	3	3	1	2	1	20	51	34.2
情報提供・資料送付	1		1		3	1		1		1	8	5.4
権限を有する機関等へ対応を依頼		4	6	1		1		1		1	14	9.4
関係先への啓発活動の実施		1							2		3	2.0
調整委員会への申立て											0	0
その他			9			1				2	11	7.4
計	14	20	29	8	12	15	2	4	4	41	149	100

コ　対応回数

延べ対応回数は、平均すると 1 件当たり約 13.2 回の対応回数となっていますが、82.6%の事案が 10 回以内の対応で終結しています。

一方、長期にわたって継続的に相談される方もおられるため、本年度は対応回数が 50 回を超える相談が 2 件、そのうち 1,000 回を超えた相談が 1 件ありました。

（表 21）対応回数　　（単位：件数）

	特定相談（62 件）			その他の相談（87 件）							合計	割合（%）
	不利益取扱い	合理的配慮	虐待	友人・近所トラブル	手続きの問合せ	施設への意見等	障がいに関する質問	障がい者への対応	啓発の要望	その他生活に関する質問		
1 回	2	2	6	5	3	5	1	2	2	21	49	32.9
2～10 回	9	12	17	2	9	7	1	2	2	13	74	49.7
11～20 回	2	5	3	1		2				2	15	10.1
21～30 回		1	2			1				2	6	4.0
31～40 回			1							1	2	1.3
41～50 回										1	1	0.7
51～100 回	1										1	0.7
101 回～										1	1	0.7
計	14	20	29	8	12	15	2	4	4	41	149	100

○　対応回数と対応内容との関係を見ると、「関係機関や相談窓口の紹介」、「相談者への助言」、「傾聴を主体とした対応」は１回で終結となる場合が多くなっています。

相談員が具体的な調整等を行った場合は対応回数が多くなります。対応回数が多かった事案のうち、「相手方との調整等を実施」、「権限を有する機関等へ対応を依頼」については、事案の特性上、支援者や関係機関との細やかな連絡・調整が求められたものです。

（表 22）対応回数と対応内容　　（単位：件数）

	相手方との調整等を実施	関係機関や相談窓口の紹介	相談者への助言	傾聴を主体とした対応	情報提供・資料送付	権限を有する機関等へ対応を依頼	関係先への啓発活動の実施	調整委員会への申立て	その他	合計	割合（%）
1 回	1	10	11	25	1				1	49	32.9
2～10 回	8	8	9	21	7	11	2		8	74	49.7
11～20 回	11	1		1		1			1	15	10.1
21～30 回	2			2			1		1	6	4.0
31～40 回						2				2	1.3
41～50 回				1						1	0.7
51～100 回	1									1	0.7
101 回～				1						1	0.7
計	23	19	20	51	8	14	3	0	11	149	100

（３）相談事例

以下では、寄せられた相談のうち、分野ごとに主なものについて、その内容、終結に至るまでの経緯を記載しています。

また、対応に当たった広域専門相談員の一言も添えています。

【相談事例】

ア　不利益取り扱いに関する相談事例

（ア）商品販売・サービス提供分野の例－１

事　例	車いすでコンサート会場に入場することを断られたという相談
相談者	肢体不自由のある人（車いす使用）
相　談 内　容	会場が狭いという理由で、コンサート（立ち見）への車いすでの入場を断られた。「九州一円、車いすの方の入場はお断りしている」とチラシに掲載されていた。歌手の顔が見えなくてもいいので、せめて声を聴き、会場の雰囲気を楽しみたい。車いすでの入場を許可してほしい。
対　応	広域専門相談員が主催者に連絡を取り、数度にわたって「車いすでの入場を一律に断るのは、障がい者に対する不利益取扱いに当たる」と伝えた。主催者は「入場者の安全を図るため、車いすでの入場はお断りする」との姿勢を取り続けた。 主催者に断った上で、広域専門相談員が実際にコンサート会場を見学したところ、工夫すれば車いすでの入場ができることが確認された。 今回は「九州内の全コンサートにおいて、一律に車いすでの入場を断る」ということだったため、他県の障害者差別解消担当の相談員と連絡を取り、主催者の事務局に合同で出向いた。 面談の場で、主催者側より「コンサート会場との事前打ち合わせの際、車いす等に対する特別な配慮はしていなかった。全員立見の場合は危険も想定されるということだったので、車いすの方の入場をお断りすることにした」「今回の要望を受け、歌手の所属事務所と相談し、車いすの方等については主催者に問い合わせしてもらうよう、チラシの内容を変更した。また、問い合わせがあった場合は入場を認める方向で対応するよう、各会場に周知した」との説明があった。 なお、主催者側は、障害者差別解消法について知らなかった。
結　果	相談者より「無事にコンサートに行くことができた」との報告があった。

【広域専門相談員から】

今回の相談がなければ、広域専門相談員も、不利益取扱いにあたる内容のチラシが存在していることを、見逃がしていたかも知れません。

全国等でコンサートが開催可能な大手の主催者であっても、障害者差別解消法について承知していない場合があり、今後も条例や障害者差別解消法について広く啓発活動をしていく必要があることを感じました。

また、本事例では、他県の障害者差別解消担当の相談員と協働し、複数県の担当者

で主催者側へ出向いた結果、ツアーが開催される全ての会場で対応が変更されました。複数県にまたがる事例の場合、今後もこのような連携・協働が必要になると思います。

（イ）商品販売・サービス提供分野の例－２

事　例	障がいがあることを理由にスポーツ教室の体験利用を断られたという相談
相談者	地域相談員
相　談 内　容	知的障がいのある児童の家族から、以下のような相談を受けたので、広域専門相談員に報告したい。 スポーツ教室の体験申込みをしたところ「知的障がいの子どもは受け入れない」と拒否された。障害者差別解消法が施行されていることも知らないようだった。一人一人の子どもの状態を見ず、一括りで利用を拒否するのは差別だと思う。
対　応	状況確認のため、広域専門相談員からスポーツ教室へ連絡を取った。 スポーツ教室からは、「以前は、障がいのある人から利用申込みがあった場合、体験利用及び面談の上で、受入れについて申込者と個別に相談をしていた。しかし、対応できる人数に限界があり、利用人数の制限を考えなければならない状況となった。そのことについて社内での説明が不十分だったため、間違った認識を職員に持たせてしまい“知的障がい児は受け入れができない”という誤った回答を職員がしてしまったのだと思う」との説明があった。 後日、地域相談員と広域専門相談員がスポーツ教室を訪問し、経緯等を再確認した上で、家族側の意向等を伝えた。また、障害者差別解消法についての説明を行った。 スポーツ教室からは、今回の件を受け、県内・県外にある関連教室も含めて会議を開く予定であるとの説明があった。
結　果	家族側に対応状況を報告したところ、経緯の説明には納得されなかったが「問題意識を持ち、それを今後に活かす取組みを行う」というスポーツ教室の意向は了承された。

【広域専門相談員から】

サービス業として、利用者が満足できるサービスを提供できるよう、利用者の受入れ方を見直すことは必要です。しかし、障がいがあることだけを理由に受入れを断るのであれば、障がいを理由とした不利益取扱いとなります。平成 28 年 4 月から施行された「障害者差別解消法」が、まだまだ周知されていないことを感じました。

また、サービスを提供する側が、障がい特性について知らないことが、このような事例を生じさせる一因であると考えます。啓発活動等に取組む必要性を痛感させられた事例です。

本事例は、地域相談員と一緒に対応したことで、より当事者の意向を相手方に伝え

ることができました。今後も様々な関係者と連携して、相談活動に取組んでいきたいと思います。

（ウ）建物等・公共交通機関の利用分野の例

事　例	バス停に急ぎながら乗車の合図をするが、待ってもらえないという相談
相談者	肢体不自由（下肢障がい）・発達障がいのある人
相　談 内　容	利用中の事業所の終了時刻はバスが来る直前であるが、下肢に障がいがあるため、急ぐことができない。バス停に向かいながら、通過していくバスに乗車の合図をするが、特定の運転士が担当している時は、待たずに行ってしまう。また、この運転士は、自分が挨拶をしても返事をしない。 過去にも何度かバス会社に相談しているが、状況が改善されない。バス会社に話をしてほしい。
対　応	広域専門相談員がバスの営業所に連絡を取り、状況を確認した。 営業所の担当者からは「相談内容のような場合、運転手によっては待つこともあるが、乗客がバス停まで到着していない場合は、定時運行を優先して発車する運転手もいる。乗客の要望にできるだけ沿うよう指導はしているが、できないこともあることを理解していただきたい」「挨拶については、運転士に事情を聞いた上で、相談内容が事実であれば指導する」との説明があった。
結　果	営業所の説明内容を相談者に報告した。相談者は納得された。

【広域専門相談員から】

バスの運行については、状況によっては乗客がバス停まで到着するまで待ってくれる場合もありますが、基本的には、乗客全員の都合に配慮しなければならないため定時運行が原則となっています。

バスに乗る意思表示をしている人に対する対応が、運転士によって異なる場合があるということを、発達障がいのある人が理解するのはなかなか困難な事です。相談者が理解できるような、丁寧な説明が必要と思われる事例です。

また、挨拶など、バス会社の接客指導の徹底も求められます。

（エ）不動産取引分野の例

事　例	障がいを理由に賃貸物件の紹介を断られるという相談
相談者	障がいのある人の知人
相　談 内　容	障がいのある人が不動産業者の窓口に行くと、最初に障がいの有無を確認され、「障がいのある人に部屋は貸せない」と仲介を断られる。何度もこのような状況が起きている。なお、同じ不動産業者の他の支店では、このようなことはない。

対　応	あらかじめ連絡を入れた上で、広域専門相談員が不動産業者の本社を訪問し、状況確認及び啓発を行った。 本社担当者からは「連絡を受けてすぐ、全支店に聞き取り調査を行った。障がいのある人に対して、障がいのない人と異なる取り扱いをしたという報告はなかったが、障がいを理由とした不利益取扱いは禁止されていることを、再度、全支店へ周知徹底したい」との説明があった。障害者差別解消法及び県条例のパンフレットを担当者へお渡しし、全支店へ配付いただくよう依頼した。
結　果	後日、相談者へ状況を確認したところ「とても気持ちよく対応いただいている」とのことであった。

【広域専門相談員から】

この不動産業者は、広域専門相談員から連絡が入ってすぐ、自主的に全支店への聞き取り調査を行っています。また、調査結果に関わらず、障がいのある人への対応について、全支店への周知を行おうとしています。第一報が入った時点で率先して調査を行い、改善を進めるという、苦情対応における前向きな姿勢が感じられました。

どこの支店を利用しても、障がいのある・なしに関わらず気持ちのよい対応がなされるよう、組織内での対応を統一することが、顧客満足の向上や企業としての信頼獲得につながると思います。

なお、不動産取引分野における不利益取扱いについては、毎年相談が寄せられており、特定相談でも業界団体と連携しながら啓発活動を進めています。今年度は、業界団体の勉強会に、広域専門相談員が講師として招かれました。

イ　合理的配慮に関する相談事例

（ア）視覚障がいに関する事例－１

事　例	医療機関における同意書への署名に関する相談
相談者	視覚障がいのある人（書字困難）
相　談 内　容	一人で受診した際に、承諾書や同意書に自筆での署名を求められる。 また「自筆署名ができないならば代筆者を連れてくるように」「どこの病院でも、病院職員による代筆はできないはずだ」と言われる。受診のたびに代筆者を確保することはできず、困っている。 医療行為に対する同意書の代筆問題について、今回の受診先だけではなく、医療機関全体に対して、広く啓発をして欲しい。

対　応	広域専門相談員が受診先に確認したところ「今回、インフルエンザ予防接種の同意書について、病院職員による代筆は行わないよう指導を受けたため、代筆をお断りした」との説明があった。 そこで指導権限のある機関に確認したところ「視覚障がいなど、やむを得ない理由がある場合は、理由を書き添えることで病院職員による代筆を認めている」との回答があった。
結　果	権限機関の回答を、受診先にお伝えした。また、代筆署名が不可欠な場合は「問診票を事前にお渡しし、代筆署名をした上で当日持参してもらう」等の代替措置を前向きに検討していただくよう、受診先へ依頼し、了承を得た。 その後「インフルエンザ予防接種の問診票においては、病院職員による代筆が可能である」と、主治医から相談者へ説明の訂正がなされた。 なお、同意書等の代筆問題に関する医療機関全体への啓発は、県医師会がメンバーとして参加している「県障害者差別解消・虐待防止連絡会議」への事例提示等を通して行うこととした。

【広域専門相談員から】

今回問題となった「インフルエンザ予防接種」については、正当な理由がある場合、病院職員による同意書代筆が認められることが確認されました。しかし、医療行為に関する同意書全般については、どの範囲までの代筆署名が正当なものとして認められるか、公的な基準がないのが現状です。

医療機関側が「病院職員が署名を代筆すると、後々、本人の同意なく医療機関側の一存で署名したと判断されかねない」と懸念することは、十分考えられます。

一方、自筆署名が困難な人に対して、常に代筆者の同伴を求めることは、これらの人々の社会参加の機会を狭めかねません。

自筆署名が困難な人でも対応でき、かつ、医療機関側が不必要なリスクを背負わずに済むような、医療行為に対する意思確認及び同意の取り方についての、公的なルールの制定が望まれます。個別の事例の積み上げを通して、関係する団体や諸機関に対して問題提起や啓発を進めることも、公的なルールの策定を後押しすると考えられます。

また、代筆署名がどうしても必要な際には、受診者と医療機関との話し合いを通して、可能な限り代替措置を検討する姿勢が求められます。

（イ）視覚障がいに関する事例－２

事　例	銀行での各種手続きに関する相談
相談者	視覚障がいのある人（書字困難）

相　談 内　容	視覚障がいがあっても一人で銀行を利用できるようになりたい。具体的には以下の３点で困っている。 ①目が不自由なのに、銀行窓口での振込や引出の時に、行員から「書類の枠内に字を書くように」と言われた。 ②キャッシュカード作成申込書への、家族による暗証番号代筆を断られた。 ③窓口時間外に、一人で ATM を使って振込をしたい。取引先支店の ATM には、預入や引出ができる視覚障がい者向け補助装置がついている。しかし、振込には対応していない。
対　応	広域専門相談員が相談者に確認したところ、①②はいずれも数年前の出来事であり、③は現在もお困りであるとのことだった。 そこで、相談者が取引をされている銀行の本部に問い合わせたところ、①については、「現在、複数行員の立ち会いにより、職員による代筆を認めている」、②については、「現在は、窓口に専用の数字キーを用意し、目の不自由な方でも直接暗証番号を入力できるようにしている」、③については、「当行 ATM に付属の視覚障がい者向け補助装置自体に振込機能がついていない。①にあるように、窓口での振込なら職員が対応する」との回答があった。 また、①②については「全支店で対応可能な体制を整えているが、窓口の行員への周知が行き渡っているとは言い難い。もし窓口で対応を断られた場合は、上司に確認するよう、一言申し出ていただきたい」との補足説明があった。
結　果	銀行からの回答を、相談者にお伝えした。

【広域専門相談員から】

合理的配慮の提供については「提供する側にとって過重な負担とならないか」という視点も求められます。

例えば、この事例において「全ての ATM が視覚障がい者による振込に対応できるよう、ATM の機械を更新して欲しい」と銀行側に求めた場合は、実現可能性や費用負担の面からみて過重な負担になり得ると考えられます。また「ATM を代理で操作し、振込をして欲しい」と行員に求めることは、暗証番号の秘密保持という面からみて「顧客の資産を守る」という銀行の事業の本質を損ないかねないため、これも過重な負担とみなし得ます。

なお、障害者差別解消法上、合理的配慮の提供は、障がいのある人から「合理的配慮をして欲しい」と意思の表明があった場合に行うものとされていますが、意思の表明がない場合でも、誰もが利用しやすいような環境づくりを自主的・積極的に行っていくことが望ましいと言えます。

（ウ）肢体不自由に関する事例－１

事　例	仮設住宅に障がい者用の駐車場を設置してほしいという相談

相談者	肢体不自由のある人（杖使用）
相　談 内　容	他の人よりも遅れて仮設住宅に入ったところ、入居順に駐車場が決められており、自宅近くの駐車場が空いていなかった。割り当てられた駐車場があまりに遠いので、ごみステーションそばの空きスペースに車を止めていたら、駐車禁止の看板が立てられた。仮設住宅に、障がい者用の駐車場を設置してほしい。
対　応	広域専門相談員が仮設住宅の管理者に問い合わせたところ「仮設入居者の要望があり、ごみステーション付近に駐車禁止の看板を立てた。駐車している人が肢体不自由のある人とは知らなかった。障がい者用駐車場の設置を検討したい」との回答であった。 　その後、駐車禁止の看板は撤去され「ごみ収集の時間帯は駐車を控える。夜間は相談者が駐車してよい」ということになった。
結　果	後日、相談者へ状況を確認したところ「その後、仮設住宅内の集会所への駐車が、役場から許可された。しかし「イベント等に支障がある」と他の住民から要望があり、使用できなくなった。現在は遠方の駐車場を使っている」とのことであった。 　また、役場へ事後確認をしたところ「仮設団地の運営については自治会長さんに任せていることが多い」「ごみステーション付近への夜間駐車は、今でも可能である」「仮設団地には、高齢者など、配慮を要する人がたくさんおられるため、障がいのある人に対してだけ優先的に対応するのは難しい。今後相談者からの要望があれば改めて検討したい」とのことだった。

【広域専門相談員から】

　仮設住宅では、支援を要する人がたくさんおられる中で、地域コミュニティづくりをはじめとする多種多様な活動が進められています。入居者の置かれた立場はそれぞれですし、だからこそ、異なる立場の人同士の意見交換や要望の調整が重要になります。

　熊本地震からの復興に向け、市町村役場には今でも、長期間かつ過大な負担がかかり続けています。ここで自治会をはじめとする地域住民側と役場との連携があれば、仮設住宅における課題を把握した上で、具体的な解決策を見出すための前向きな協議や意見交換を進められるのではないかと思います。

　弱い立場に置かれた人が、自分から困りごとを相談し、周囲の援助を求めるには、相当の勇気が必要な場合もあります。皆が困っている時だからこそ、障がい者を含めた社会的弱者に対しての配慮が必要と思われます。

（エ）肢体不自由に関する事例－２

事　例	セルフサービスのガソリンスタンドで給油の支援を断られたという相談
相談者	肢体不自由のある人（車いす使用）

相　談 内　容	セルフサービスのガソリンスタンドを利用している。これまでは、スタッフにお願いすれば給油をしてもらえていた。しかし先日、スタッフから「会社の方針で、給油はご自身で行ってもらうようになっている」と支援を断られた。
対　応	このガソリンスタンドに連絡を取ったところ、経営者から「社の方針として、スタッフは給油についての助言はするが、給油そのものはしない。障がいのある・なしに関わらず、全ての顧客に同一の対応を取っている」との回答があった。 　そこで広域専門相談員がガソリンスタンドに出向き、経営者に面談の上、合理的配慮についての啓発を行った。経営者は「セルフサービスのガソリンスタンドは店員を減らして人件費を下げることで、ガソリンの値段を抑えている。給油等のサービスを受けたければフルサービスのところへ行くべきである」「合理的配慮の提供は、民間事業者の場合は努力義務である。法的義務はない。むしろ、法的に義務化された方が、事業者は迷わなくて済む」と主張した。
結　果	この経営者が所有するセルフサービスのガソリンスタンドにおいては、障がいのある人に対する給油の支援は得られなかった。

【広域専門相談員から】

　障害者差別解消法の周知が進む反面、一部には合理的配慮についての理解が得られない事業所も存在するのだと痛感しました。

　「店員を減らして人件費を下げることで、ガソリンの値段を下げている」というのも事実でしょうが、「障がいのある・なしに関わらず給油の支援は行わない」というのであれば「給油に支援が必要な障がい者は、セルフサービスのガソリンスタンドが利用できない」という社会的障壁が生じます。

　セルフサービスのガソリンスタンドは、今後ますます普及していくと思われますので、合理的配慮の考え方を広めていく必要があります。

（オ）肢体不自由に関する事例－３

事　例	公的機関の用地内にある車止めポールに関する相談
相談者	肢体不自由のある人（ストレッチャー式車いすを使用）
相　談 内　容	障がい福祉サービス事業所の近くでイベントがあり、ストレッチャー式車いすの利用者数名が参加する。事業所のそばにある公的機関の敷地内通路を通れば、会場まで短時間で安全に移動できる。 　公的機関に対し「往復の時間だけでもいいので、敷地内通路に設けてある車止めポールを外し、ストレッチャー式車いすが通行できるようにして欲しい」と相談したところ「ポールについている鍵が行方不明になっている。また、周囲の砂利が隙間に入り込み、ポールが動きにくくなっている。対応を検討する」とのことであり、明確な回答がなかった。

	イベントの当日に公的機関の敷地内を通れるように、通路を整備して欲しい。また、非常時に地域の障がい者等が通路を通って避難できるよう、日頃から通路を点検しておいて欲しい。
対　応	広域専門相談員が公的機関に連絡を取り、相談内容を伝えたところ「内容については承知している。要望に沿えるよう努力しているが、希望期日までに整備が完了するという確約ができないため、検討したい。」と返答した。
結　果	後日、相談者から「ポール周辺の整備をしてもらえた。イベントにも間に合った」との報告があった。

【広域専門相談員から】

相談者からの指摘により、公的機関内の設備の整備・点検不足が明らかになった事例です。この公的機関は相談を受けて速やかに対応し、改善に結びつきました。公的な機関として、地域の人達の要望に前向きに応じる姿勢は大事なことと思われます。

この事例では同時に、日頃からの設備の点検・修理の重要性が明らかになりました。災害時への備えとしても、普段からの保守点検作業は重要です。

（カ）肢体不自由に関する事例－４

事　例	衣料店のトイレを改善してほしいという相談
相談者	身体障がいのある人（杖使用）
相　談 内　容	行きつけの衣料店のトイレが和式しかなく、利用に不便をきたしている。洋式トイレに変更してもらいたいと要望を店員に伝えたが、変更してもらえない。
対　応	広域専門相談員から衣料店へ連絡し、相談内容を伝えた。店の経営者から「店舗には自社物件と賃貸物件があり、自社物件に関してはすべてバリアフリー化している。しかし、賃貸物件に関しては所有しているオーナーの了承がない限り変更ができない。相談者からの要望について、必要性は感じている」「今回、洋式トイレへの変更について相談があったことを、店舗を所有しているオーナーに伝える」との説明があった。
結　果	「すぐには改善されなくても、店の経営者から物件オーナーへ相談内容を伝える」とのことで、相談者は納得された。

【広域専門相談員から】

衣料店側もバリアフリー化の必要性は重々承知されていましたが、自社物件と賃貸物件とでは改装できる範囲が異なるため、スムーズな対応ができない状況でした。可能であれば、オーナー団体等への啓発も必要と感じました。

合理的配慮の提供は、民間事業者においては法的義務ではなく、努力義務とされています。また、店舗のバリアフリー化等の「物理的な障壁」の除去には、相応の費用が発生し、工事の規模次第では、事業者にとって過重な負担となる可能性もあります。本事例に関しては、トイレの改修の他にも、簡易式の洋式トイレを設置するといった代替措置も考えられます。多くの提案や工夫があればと思います。

（キ）発達障がいに関する事例－１

事　例	発達障がいの子どもやその家族が利用できる避難所についての相談
相談者	発達障がいのある子どもの関係者
相　談 内　容	知人に、発達障がいの子どもを持つ家族がいる。 先日の大雨で避難勧告が出たため、その家族は指定避難所に避難した。しかし、多動のため動き回る子どもが周囲から白い目で見られ、避難所に居づらくなって、やむなく自宅へ戻った。 熊本地震から１年以上経つが、発達障がいの子どもを持つ家族はどこに避難すればよいのか、情報がない。その家族が住んでいる市町村の障がい者福祉担当課へ相談したが、回答はなかった。 市町村は早急に避難先を示し周知してほしい。
対　応	広域専門相談員が当該市町村へ連絡を取ったところ、障がい者福祉の担当課とは別に、福祉避難所の担当課があることがわかった。 福祉避難所の担当課に対し、相談内容及び相談者の思いを伝えた上で「発達障がいの特性がある人及びその家族を対象とした福祉避難所を、初期段階から設置すること」について、自治体としての意向を伺った。
結　果	担当課からは「現時点で福祉避難所となっている、社会福祉施設等には、平時からの利用者がおられるため、特別支援学校を福祉避難所として利用ができないか、関係各所と協議・調整を進めている最中である」「住民からの問い合わせがあったら、当課へお尋ねするようお伝え願いたい」との説明があった。

【広域専門相談員から】

発達障がい児とその家族をはじめとした災害弱者とされる方々が、不安な日々を少しでも安心して過ごせるよう、避難の初期段階から福祉避難所を利用できるようにすることは重要です。

そのためにも、熊本地震の際に明らかになった、避難所運営における災害弱者についての課題、避難者を受け入れた特別支援学校等の取組み、社会福祉施設での主体的な取組み等を参考に、今後の福祉避難所のあり方を検討することが大事でしょう。

また、障がいのあるお子さんの顔や名前を地域の方に知っていただき、お互いに声かけや気遣いのできる関係性を普段から育んでおくことも大事だと思います。

（ク）発達障がいに関する事例－２

事　例	飛行機に対してパニックを起こす可能性のある生徒を、修学旅行に参加させて欲しいという相談
相談者	発達障がいのある生徒の保護者
相　談 内　容	子どもが在籍している特別支援学校で、明日から２泊３日の修学旅行がある。移動に飛行機を使うので、数日前に搭乗の事前練習をしたところ、子どもは飛行機への不安からパニックを起こし、嘔吐したり泣き叫んだりした。 今日、急に学校から「引率教師の人数に限りがあり、お子さんがパニックを起こした際の対応ができない。保護者が修学旅行に同伴できなければ、お子さんには学校で居残り学習をしてもらう」と伝えられた。 子どもが修学旅行に参加できるようにして欲しい。
対　応	出発前日の相談であったため、速やかな対応が必要であった。 相談者の了承を得た上で、広域専門相談員が特別支援学校の所管課に連絡を取った。所管課によると「既に学校から、引率職員を増やすための申請が出ている。また、修学旅行の参加生徒数が減ったという連絡は受けていない」とのことであった。 その後、所管課が学校へ状況確認をしたところ「保護者との間に、話の行き違いがあった。担任が保護者へ謝罪し、改めて相談の場を持った。その結果、搭乗中の生徒の不安を和らげるため、タブレットやヘッドホンを使うことになった」との説明があった。
結　果	後日確認したところ、生徒は無事飛行機に乗れ、修学旅行の全行程に参加できたとのことだった。

【広域専門相談員から】

障がい特性により、特定の乗り物に対して強い抵抗感を持つ生徒もいます。また、学校側も、修学旅行の実施にあたっては十分に事前学習や事前指導を行い、生徒や保護者が安心して参加できるように取り組んでいます。

本事例では、事前練習の中で、この生徒が飛行機に対してパニックを起こすことがわかった後、生徒が修学旅行に参加するための合理的配慮について、学校側は前向きに検討しており、また、引率教員の増員といった具体的な対応を進めていました。しかし、保護者との意思疎通が十分できていなかったため、学校側の真意が保護者に伝わらず、出発直前のやり取りの中での行き違いも重なって、今回の相談につながったものと思われます。

生徒や保護者側は学校に対してどのような要望を持っているのか、また、学校側は生徒や保護者に対してどのような支援や配慮を行おうとしているのか、家庭と学校による普段からの細やかなコミュニケーションにより、相互理解を図っておくことが、信頼関係の構築、ひいては生徒の利益につながります。

ウ　その他の相談事例

（ア）視覚障がいのある人に関する相談

事　例	公営住宅内のトラブルに関する相談
相談者	視覚障がいのある人（全盲）
相　談 内　容	公営住宅で単身生活をしている。相談者自身は車の運転をしないものの、親戚が時々訪ねてくるため、正規の手続きを経て団地内の駐車場を借り、無断駐車防止のため古タイヤを置いていた。駐車場に物を置くこと自体がルール違反なのだが、目が不自由なので、目視では無断駐車を確認できない。また、駐車場に古タイヤを置いている住人は他にもいる。 先日、自治会役員から「ゴミステーションに古タイヤが捨てられていた。ルール違反だが、あなたがやったのではないか」と咎められた。 心当たりのないことについて苦情を言われ、困っている。
対　応	公営住宅内の住民トラブルであるため、公営住宅の管理センターの電話番号をお伝えし、相談を勧めた。
結　果	後日、相談者へ状況を確認したところ「管理センターを通し、自治会役員から謝罪の言葉があった」「駐車場に物を置くこと自体がルール違反であると、管理センターから指摘・指導を受けた」とのことであった。

【広域専門相談員から】

この事例は、２つの課題を含んでいると思います。

１つめは、全盲の相談者にとって、無断駐車を目視で確認することは困難だった点です。そのため、ルール違反とわかりながらも、無断駐車防止のため、自分の駐車スペース内に物を置いておかざるを得なかった可能性があります。

地域のルールや慣行については、各住人の個別の事情を踏まえ、実施できる範囲で柔軟な対応を取ることが期待されます。そのためには、住民同士や、住民と自治会役員との間で、率直な話し合いを持ちやすい雰囲気づくりが求められます。

２つめは、自治会役員が根拠のないままに「ゴミステーションに古タイヤを捨てたのは相談者である」と判断した可能性についてです。広域専門相談員として、障がいや障がいのある人についての正しい理解が広まるよう、引き続き啓発を進めたいと思います。

（イ）精神障がいのある人に関する相談－１

事　例	体調が悪くお金もなくて困っているという相談
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	自宅にいる。体調が悪く寝たきりの状態で、お金もなくて困っている。 先日、自分に関する支援会議があり参加を求められたが、体調が悪くて参加できなかった。会議後、何の音沙汰もない。

対　応	広域専門相談員が相談者の話を傾聴した後「相談者自身が、支援を受けている機関へ連絡してみてはどうか」と提案をした。相談者は「体調不良のため自分から連絡できない。広域専門相談員から支援機関へ連絡をしてほしい」と希望された。 広域専門相談員から支援機関へ連絡を入れ、担当者に相談内容を伝えた。
結　果	支援機関の担当者から広域専門相談員へ「相談者へ連絡をとり、体調不良への対応を行った」との報告があった。

【広域専門相談員から】

特定相談には当たらないものの、相談者の心身の状態を心配し、本人の意向に基づき、広域専門相談員が支援機関へ連絡を行った事例です。

身寄りもなく、経済的にも困窮している状況で体調不良となったとの相談があった際に、相談員がどのような対応をするかは重要な問題です。様々な事例があることを踏まえ、広域専門相談員としても、相談内容による区別をせず、幅広い相談に適切な対応ができるよう、研鑽していこうと思います。

（ウ）精神障がいのある人に関する相談－２

事　例	長期にわたる相談
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	数年来、継続的に電話をかけてこられている方である。 ＜初回相談時＞希望が持てない。死にたい。 ＜現在＞日々の出来事を報告・相談したい。
対　応	相談初期においては、本人の意向を確認しながら、担当ケースワーカーらとこまめに連絡を取った。 その後「毎日ほぼ決まった時間に電話が来て、相談者がその日の出来事を報告する」ことが徐々に定式化した。
結　果	相談者の社会参加が進むにつれ、電話の回数が減少してきた。

【広域専門相談員から】

「その他の相談」は、相談件数全体の約７割を占めており、中にはこの事例のような長期にわたる相談も含まれます。

この事例は「その他の相談」ではありますが、障がいを理由とした差別に関する大切な示唆を含んでいると思います。

１つは、社会的孤立の問題です。共生社会づくりに向けた取り組みは、障がいのある人の社会的孤立を減らし、ひいては心の安定にも寄与すると考えます。

もう１つは、障がいに対する社会通念の問題です。障がいに対する差別や偏見が社会通念の中から消えて行けば、障がい特性に応じた合理的配慮が必要であることを周囲に伝えやすくなりますし、自分自身や身近な人の障がいに対して、否定感や

絶望感を持つことも少なくなるのではないでしょうか。

（エ）精神障がいのある人に関する相談－３

事　例	障がいのある人への割引制度の案内が不正確だという相談
相談者	精神障がいのある人
相　談 内　容	居住地の市町村のホームページの「障がいのある人へのバス割引制度」に関する案内の中に、精神障がい者についての掲載がなかった。市町村役場へ掲載をお願いしたが、対応してもらえない。
対　応	広域専門相談員が当該ホームページを確認したところ、既に精神障がい者の割引に関する掲載が行われていた。 相談者へ確認結果を報告したところ「このホームページでは、バスの割引は“熊本県内のみ”と表記されている。バス会社によっては、県外でも割引がされる場合があるので、“熊本県内のみ”という記載は誤解を生じかねない。訂正してもらえないか」との新たな依頼がなされた。当該市町村に連絡し、相談内容を伝え、記載内容についての検討を依頼した。
結　果	後日、当該ホームページを確認したところ、相談者からの意見を反映した記載に訂正されていた。

【広域専門相談員から】

障がいのある人に対する各種割引制度は、国・地方自治体・民間事業者等がそれぞれ行っているものです。そのため、割引を行っている機関（国・地方自治体・民間事業者等）によって、割引の対象者・対象となる障がい種別や障がい等級・割引率といった内容に、細かな違いがあります。だからこそ、各種割引制度について周知する際には、正しい情報を、わかりやすい表現で、誤解が生じないように表記する必要があると言えます。

また、同程度の障がい等級であっても、障がい種別や居住地によって、割引の有無や割引率に差が生じているという現状もあります。誰もがわかりやすく、かつ公平な制度の整備が望まれます。

（４）相談活動のまとめ

不利益取扱いの相談の中には、相談者が相手方との調整を望まなかったために、具体的なあっせん・調整を行わないまま終結したものもあります。ただ、このような場合でも問題が解決されたわけではないため、相談員は、今後そのような問題が生じることがないよう、県民の障がいへの理解を深めるためにどうすればよいかに留意しながら相談活動に取り組んでいます。この年報において代表的な事案を紹介しているのは、類似の事案が起きないよう、多くの方に理解を深めていただくためでもあります。

ここで御紹介した事案以外にも考えさせられた事例がいくつもあります。

福祉事業所の運営に絡んで、利用者が「納得がいかない」との思いを抱き続けて同じ事案を何度も相談される方がおられます。既に事業所に対する県の事実確認は終了し、結果として指導事項・指摘事項はないとされた事案ですが、相談者からすれば納得できないという思いが残っていたと思われます。

このような事例は他でも起こりうると思われます。

そこで、福祉事業所は利用者の障がい特性に沿いながら利用者が納得できるような話し合いにできる限り努めてほしいと思います。また、利用者の計画相談担当事業所はモニタリングの際に利用者と事業所の双方の思いを受け止め、双方への適切な指導・助言に努め、当事者同士が不満を抱き続けることがないような支援に努めていただきたいと願います。

また、発達障がい児を抱える家族の悩みとして、「耳鼻科や眼科を受診する際、医療機関から、『じっとしとかんと診られん』といって受診を拒否されることがあるので、法に基づいて対処してほしい。」という相談が寄せられたことがありました。

当事の状況、医療機関名、所在地等については、相談者は情報の提供を差し控えられましたので、相談者の心の痛みを聴き取ることしかできませんでした。

この事案についても、医療関係者は発達障がい児やその家族が医療機関を受診する際に抱く思いに心を寄せていただければと願います。

今後も広域専門相談員・地域相談員が連携し、関係団体等とも協力しながら、相談・啓発活動に取り組んでいきます。

3　事案解決の状況（調整委員会）

不利益取扱いとされる事案に関する助言・あっせんを行う機関として、「熊本県障害者の相談に関する調整委員会」（調整委員会）を設置しています。

調整委員会の権限には、助言・あっせんのほか、地域相談員・広域専門相談員の選任に係る意見具申、障がい者の権利擁護の施策に関する調査審議も含まれています。

調整委員会は 15 人（障がい者団体、家族団体、施設関係団体の代表者 6 人、福祉、教育、雇用及び医療分野の有識者 6 人、大学教授や弁護士などの公益的な立場の者 3 人）で構成されています。

平成 29 年度には、相談事案に関する助言・あっせんの申立てはありませんでした。

4　普及・啓発活動の実施状況

条例の普及、啓発活動としては、関係団体、各市町村の研修会等を中心に広域専門相談員を講師として派遣し、条例の周知に取り組みました。

平成 29 年度は計 10 回（受講者 560 人）の研修を実施しています。

県職員に対しても障がいの特性と必要な配慮について周知するため、広域専門相談員が庁内研修を実施しました。

周知の状況（平成 29 年度）

（1）関係団体の研修会等への講師派遣（計 10 回、受講者 560 人）
（2）県職員への特定課題研修等
（3）特定相談による普及・啓発等
（4）条例ポスター配布（市町村、事業者等）
（5）県ホームページに条例に関する内容を掲載
（http://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/29/jourei.html）

5　今後の課題

（１）条例の周知・啓発について

条例の重要なポイントの一つに県民への理解促進があります。「共に生きる熊本づくり」を実現するためには、より多くの人にこの条例を正しく理解してもらうことが必要です。

県が実施した「2017 年県民アンケート」によると、条例の認知度は 43.4%であり、まだ十分とは言えません。今後も引き続き県民の皆さんへの有効な啓発活動に努めていきます。

2017 年　県民アンケート（平成 29 年 8 月実施）

問13　熊本県では、「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」により、障がいの有無にかかわらず、安心して暮らすことができる共生社会の実現を目指しています。あなたは、この条例を知っていますか。

（SA）

（２）関係機関・団体等とのネットワークの構築について

寄せられた様々な相談に適切かつ迅速に対応するため、今後とも市町村、福祉総合相談所、精神保健福祉センター、公共職業安定所、医療機関など様々な機関との連携を図る必要があります。

また、平成 28 年 4 月に障害者差別解消法が施行されたことに伴い、既存の「熊本県障害者虐待防止連絡会議」の設置目的に「障害者差別の解消に関すること」を追加し、障害者差別解消法に基づく障害者差別解消支援地域協議会として体制整備を行っています。

（３）より良い対応のあり方と相談員の資質の向上について

相談は電話による対応が中心となっていますが、電話の声だけでは相手の状況が確実に読み取ることはできず、また誤解を与えてしまうおそれもあるため、相談員は相談者の言葉にじっくりと耳を傾け、より丁寧な説明を行い、誤解等が生じないように努めています。

また、相談者の障がい特性上、口頭（音声）よりもメールや手紙（文面）でのや

りとりの方が理解しやすい場合などは、特性に応じて相談手段や方法を柔軟に考えながら対応する必要があります。

多種多様な相談に適切かつ迅速に対応するため、地域相談員や広域専門相談員は資質の向上に努めなければなりません。特に相談業務の核となる広域専門相談員は、相談内容に応じた適切な助言、情報提供、関係者間の調整等を行う必要があります。日頃から広域専門相談員としての研鑽に勤め、資質向上を目指していきます。

（４）特定相談外の対応について

条例における相談は、不利益取扱い、合理的配慮及び虐待に関する相談（「特定相談」）を対象としていますが、現実的には特定相談以外の様々な相談が多く寄せられています。平成 29 年度の相談類型別相談件数では、特定相談の件数が 63 件(42.3%)、その他相談の件数が 86 件(57.7%)になっており、昨年度と同様に相談件数の過半数が「その他の相談」となっています。

しかし、「その他の相談」には、障がいに関連する様々な問題が隠れていることもあるため、相談員は相談の入口を狭くせず、幅広く相談を受けるよう努めています。

今後も、これらの「その他の相談」についても、関係機関と連携を図りながら、丁寧かつ適切な対応に努めていきたいと考えています。

６　これまでの相談状況

条例施行後（平成２４年４月１日から平成３０年３月３１日まで）の相談状況については、以下のとおりです。

（１）相談体制

障がい者支援課に広域専門相談員を、各地域に地域相談員を配置しています。地域相談員については、各市町村における身体障害者相談員・知的障害者相談員の委嘱の状況により、人数の変動が生じています。

【表1】相談員の設置状況　（単位：人）

		H24	H25	H26	H27	H28	H29
広域専門相談員		4	4	4	4	4	4
地域相談員	身体障害者相談員	120	117	107	106	100	89
	知的障害者相談員	47	47	45	45	40	42
	精神障がいに関する相談員	15	15	15	15	14	14
	計	182	179	167	166	154	145

（２）相談件数

条例で規定している①～③の相談は年々増加傾向にあり、平成 29 年度は平成 24 年度と比較して約 1.7 倍になりました。これは、差別事案が増加しているというよりも、差別に対してきちんと声を上げていこうという意識の広がりや、条例の制度の周知が進んだこと等によるものではないかと思われます。

また、①～③以外の「その他の相談」については、ほぼ横ばいの傾向にありますが、対応回数が 1,454 回と増えています。これは、長期にわたって継続的に相談される方がおられることと、その中で対応回数が 1,000 回を超えた相談が 1 件あったこと等によるものです。

【表2】相談件数　※括弧内は対応回数。

	H24	H25	H26	H27	H28	H29
①不利益取扱い	11(321)	7(37)	7(82)	15(138)	17(100)	14(170)
②合理的配慮	17(107)	22(218)	18(142)	23(191)	20(130)	20(148)
③虐　　待	9(64)	13(99)	25(179)	8(17)	14(62)	29(199)
④計(①～③)	37(492)	42(354)	50(403)	46(346)	51(292)	63(517)
⑤その他の相談	68(598)	80(304)	113(446)	114(552)	87(308)	86(1,454)
新規計(④＋⑤)	105(1,090)	122(658)	163(849)	160(898)	138(600)	149(1,971)
(継続事案)	—	11(639)	11(498)	18(784)	10(916)	10(251)
計(新規＋継続)	105(1,090)	133(1,297)	174(1,347)	178(1,682)	148(1,516)	159(2,222)

（３）不利益取扱いの内訳

条例では８分野に整理しており、寄せられた相談分野は年度によって違いがありますが、６年間を通してみると、「⑧情報の提供など」に関する相談を除く全分野の相談が寄せられています。

【表3】不利益取扱いの内訳　（単位：件数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	計
① 福祉サービス	1	1	1	3	0	3	9
② 医療	2	2	0	0	4	2	10
③ 商品販売・サービス提供	0	1	2	4	3	4	14
④ 労働者の雇用	3	2	2	4	1	0	12
⑤ 教育	1	0	1	0	1	1	4
⑥ 建物等・公共交通機関の利用	3	0	0	2	3	2	10
⑦ 不動産の取引	1	1	1	2	5	2	12
⑧ 情報の提供など	0	0	0	0	0	0	0
計	11	7	7	15	17	14	71

（４）合理的配慮の内訳

合理的配慮の相談については、「③物に関するもの（建物の構造等）」に関する相談よりも、「①人に関するもの（窓口対応等）」いわゆる「心のバリアフリー」に関する相談が多くなっています。また、ルールに関するものは割り当てられる駐車場の場所についての配慮を希望する相談などが寄せられました。

【表4】合理的配慮の内訳　（単位：件数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	計
①人に関するもの（窓口対応等）	10	9	11	16	10	10	66
②ルールに関するもの（制度、慣行等）	4	9	3	6	5	4	31
③物に関するもの（建物の構造等）	3	4	4	1	5	4	21
④複合事案・その他	0	0	0	0	0	2	2
計	17	22	18	23	20	20	120

（５）虐待の内訳

例年、「②心理的虐待」が多い傾向にあり、平成 29 年度に条例で対応した事案としては、病院における医師の発言や、隣人による嫌がらせなどが心理的虐待に当たるのではないかとして相談が寄せられています。

【表5】虐待の内訳　（単位：件数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	計
①身体的虐待	5	2	7	1	3	9	27
②心理的虐待	5	10	13	5	10	17	60
③放棄・放任	1	0	3	2	0	9	15
④性的虐待	2	1	3	0	1	1	8
⑤経済的虐待	2	0	6	0	2	3	13
計	15	13	32	8	16	39	123

※虐待は複合して行われることがあるため、相談件数とは一致しない場合がある。

（６）その他の相談の内訳

その他の相談は様々なものが寄せられており、障がい者福祉施設に対する意見や要望が多くなってきています。本来、条例の特定相談対応外のものですが、相談内容を聴いていくうちに、不利益取扱いや虐待に関する内容が明らかになる場合もあり、幅広く話を聞くように努めています。

【表6】その他の相談の内訳　（単位：件数）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	計
①友人や近所とのトラブルに関する相談	13	4	2	4	5	8	36
②各種手続についての問合せ	12	13	9	21	9	12	76
③個別の施設等への意見・要望	5	17	29	33	16	15	115
④障がいの定義や特性等についての質問	5	1	1	6	0	2	15
⑤障がい者への適切な対応の方法に関する問合せ	2	3	5	5	6	4	25
⑥条例や障がいについての啓発の要望	2	1	1	3	0	4	11
⑦その他生活に関する内容	29	41	66	42	51	41	270
計	68	80	113	114	87	86	548

（７）調整委員会への申立て

５年間で３件（平成２４年度２件、平成２６年度１件）の申立てが行われました。いずれも広域専門相談員の調整後に行われています。

終わりに

条例施行以来、条例で規定している、不利益取扱い、合理的配慮及び虐待に関する相談は年々増加傾向にあり、条例施行時（平成 24 年度）と比較して約 1.7 倍になりました。これは、差別事案が増加しているというよりも、差別に対してきちんと声を上げていこうという意識の広がりや、条例の制度の周知が進んだこと等によるものではないか思われます。

しかし条例の認知度については、年々高まっているものの、平成 29 年度で 43.4%とまだ十分とは言えない状況です。

国は、東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、障がいの有無等にかかわらず、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会の実現に向け、「ユニバーサルデザイン２０２０行動計画」を策定しました。

この行動計画では、「障がい」は個人の心身機能の障がいと社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障がいの社会モデル」の考え方を共有し、全国で、人々の心にある障壁の除去に向けた取組（心のバリアフリー）及び、物理的障壁や情報にかかわる障壁の除去に向けた取組（ユニバーサルデザインの街づくり）を進めるとされています。

本県でも 2019 年ラグビーワールドカップ・女子ハンドボール世界選手権大会が開催され、世界中から障がいのある人も含めた多くの観光客が訪れることが予想されます。障がいのある人ない人もすべての方々が安心して楽しむことができるよう、より一層、条例の周知啓発に努めていく必要があると考えています。

県民の障がいへの理解が深まり、そして障がいのある人への差別の解消に向けた取組みがより一層推進されるよう、今後も関係機関との連携を進めながら、適切な相談対応、県民への周知啓発に努め、「共に生きる熊本」づくりを推進していきます。

資料編

障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例

目次

第１章　総則（第１条－第７条）
第２章　障害者の権利擁護
第１節　障害を理由とする差別の禁止（第８条・第９条）
第２節　虐待の禁止（第 10 条）
第３節　障害を理由とする差別等に関する相談（第 11 条－第 15 条）
第４節　不利益取扱いに該当する事案の解決のための仕組み（第 16 条－第 20 条）
第３章　県民の理解の促進（第 21 条）
第４章　熊本県障害者の相談に関する調整委員会（第 22 条）
第５章　雑則（第 23 条・第 24 条）
附則

私たちが住む熊本県では、先人のたゆまぬ努力により、共に支え合い、助け合う地域社会が築かれてきた。しかしながら、その地域社会には、障害者が障害を理由として差別を受けたり、障害への配慮がないため暮らしにくさを感じたりするなど、依然として、障害者にとって地域での安心した生活が妨げられている状況がある。

これまで、障害者への理解を深める様々な取組が行われてきたにもかかわらず、このような状況が続く背景には、障害者の社会参加を制約している物理的な障壁あるいは障害者に対する偏見や誤解といった意識上の障壁など、様々な社会的障壁がある。今、私たちには、障害者を取り巻くこれらの障壁を取り除く取組が求められている。

国内外において、障害者の権利を擁護する意識が高まりつつある中で、熊本県においても、障害を理由とした差別をなくし、社会的障壁を取り除く取組を促進し、障害のある人もない人も、一人一人の人格と個性が尊重され、社会を構成する対等な一員として、安心して暮らすことのできる共生社会を実現しなければならない。

ここに、この使命を強く自覚し、県民一人一人が力を合わせて、こうした社会を着実に築き、次の世代に引き継いでいくことを目指して、この条例を制定する。

第１章　総則

（目的）

第１条　この条例は、障害者に対する県民の理解を深め、障害者の権利を擁護するための施策（以下この章及び第 22 条第１項において「障害者の権利擁護等のための施策」という。）に関し、基本理念を定め、並びに県の責務及び県民の役割を明らかにするとともに、障害者の権利擁護等のための施策の基本となる事項を定めることにより、障害者の権利擁護等のための施策を総合的に推進し、もって全ての県民が障害の有無にかかわらず社会の対等な構成員として安心して暮らすことのできる共生社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第２条　この条例において「障害者」とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）、

難病による障害その他の心身の機能の障害(以下「障害」という。)がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

2　この条例において「社会的障壁」とは、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

(基本理念)

第3条　障害者の権利擁護等のための施策は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、自らの意思によって社会経済活動に参加し、自立した地域生活を営む権利を有すること及び何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならないことを踏まえ、全ての県民が各々の役割を果たすとともに、相互に協力することを旨として行われなければならない。

(県の責務)

第4条　県は、前条に規定する基本理念にのっとり、障害者の権利擁護等のための施策を総合的に策定し、及び実施しなければならない。

(市町村との連携)

第5条　県は、市町村と連携し、かつ、協力して、障害者の権利擁護等のための施策を策定し、及び実施するよう努めるものとする。

2　県は、市町村が障害者の権利擁護等のための施策を策定し、又は実施しようとするときは、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支援を行うものとする。

(県民の役割)

第6条　県民は、第3条に規定する基本理念にのっとり、障害者に対する理解を深めるとともに、県又は市町村が実施する障害者の権利擁護等の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7条　県は、障害者の権利擁護等の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よう努めるものとする。

第2章　障害者の権利擁護

第1節　障害を理由とする差別の禁止

(不利益取扱いの禁止)

第8条　何人も、次に掲げる行為(以下「不利益取扱い」という。)をしてはならない。

(1)　障害者に社会福祉法(昭和26年法律第45号)第2条第1項に規定する社会福祉事業に係る福祉サービスを提供する場合において、障害者に対して、障害者の生命又は身体の保護のためやむを得ない必要があると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、福祉サービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(2)　障害者に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(平成17年法律第123号)第5条第1項に規定する障害福祉サービスを提供する場合において、障害者に対して、同条第16項に規定する相談支援が行われた場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、障害者の意に反して同条第1項に規定する厚生労働省令で定める

施設若しくは同条第 11 項に規定する障害者支援施設への入所を強制し、又は同条第 15 項に規定する共同生活援助を行う住居への入居を強制すること。

(3)　障害者に医療を提供する場合において、障害者に対して行う次に掲げる行為

ア　障害者の生命又は身体の保護のためやむを得ない必要があると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、医療の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

イ　法令に特別の定めがある場合を除き、障害を理由として、障害者が希望しない長期間の入院による医療を受けることを強制し、又は隔離すること。

(4)　障害者に商品を販売し、又はサービスを提供する場合において、障害者に対して、その障害の特性により他の者に対し提供するサービスの質が著しく損なわれると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、商品の販売若しくはサービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(5)　労働者の募集又は採用を行う場合において、障害者に対して、その障害の特性に配慮した必要な措置を講じてもなお従事させようとする業務を障害者が適切に遂行することができないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、募集若しくは採用を行わず、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(6)　障害者を雇用する場合において、障害者に対して、その障害の特性に配慮した必要な措置を講じてもなお業務を適切に遂行することができないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、賃金、労働時間その他の労働条件、配置(業務の配分及び権限の付与を含む。)、昇進、降格、教育訓練若しくは福利厚生について不利益な取扱いをし、又は解雇すること。

(7)　障害者に教育を行う場合において、障害者に対して行う次に掲げる行為

ア　障害者の年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導又は支援を講じないこと。

イ　障害者又はその保護者(学校教育法(昭和 22 年法律第 26 号)第 16 条に規定する保護者をいう。第 16 条第 2 項において同じ。)への意見聴取及び必要な説明を行わないで、就学させるべき学校(同法第 1 条に規定する小学校、中学校又は特別支援学校(小学部及び中学部に限る。)をいう。)を指定すること。

(8)　障害者が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又は公共交通機関を利用する場合において、障害者に対して、建物その他の施設の構造上又は公共交通機関の車両、自動車、船舶及び航空機の構造上やむを得ないと認められる場合、障害者の生命又は身体の保護のためやむを得ないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、建物その他の施設若しくは公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(9)　不動産取引を行う場合において、障害者又は障害者と同居する者に対して、建物の構造上やむを得ないと認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、不動産の売却若しくは賃貸、賃借権の譲渡若しくは賃借物の転貸を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(10)　障害者から情報の提供を求められた場合において、障害者に対して、当該情報を提供することにより他の者の権利利益を侵害するおそれがあると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、情報の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(11)　障害者が意思を表示する場合において、障害者に対して、障害者が選択した意思表示の方法によっては障害者の表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、意思の表示を受けることを拒み、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

(社会的障壁の除去のための合理的な配慮)

第9条　社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって障害者の権利利益を侵害することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮(第11条第1項において「合理的配慮」という。)がされなければならない。

第2節　虐待の禁止

第10条　何人も、障害者に対し、次に掲げる行為(次条第1項において「虐待」という。)をしてはならない。

(1)　障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。

(2)　障害者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者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

(3)　障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。

(4)　障害者を養護する責任がある場合において、障害者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養護を著しく怠ること。

(5)　障害者の財産を不当に処分することその他当該障害者から不当に財産上の利益を得ること。

第3節　障害を理由とする差別等に関する相談

(特定相談)

第11条　何人も、県に対し、不利益取扱い、合理的配慮又は虐待に関する相談(次項及び第14条第1項において「特定相談」という。)をすることができる。

2　県は、特定相談があったときは、次に掲げる業務を行うものとする。

(1)　特定相談に応じ、関係者に必要な助言、情報提供等を行うこと。

(2)　特定相談に係る関係者間の調整を行うこと。

(3)　関係行政機関への通告、通報その他の通知を行うこと。

(地域相談員)

第12条　県は、次に掲げる者に、前条第2項各号に掲げる業務の全部又は一部を委託することができる。

(1)　身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)第12条の3第3項に規定する身体障害者相談員

(2)　知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)第15条の2第3項に規定する知的障害者相談員

(3)　障害者に関する相談又は人権擁護について知識又は経験を有する者のうち知事が適当と認める者

2　知事は、前項第3号の者に委託をしようとするときは、あらかじめ、熊本県障害者の相談に関する調整委員会(第22条に規定する熊本県障害者の相談に関する調整委員会をいう。以下この節及び次節において同じ。)の意見を聴かなければならない。

3　第1項の規定による委託を受けた者(以下「地域相談員」という。)は、中立かつ公正な立場で、誠実にその業務を行わなければならない。

4　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。その業務に従事する者でなくなった後においても、同様とする。

(広域専門相談員)

第13条　知事は、第11条第2項各号に掲げる業務を行わせるため、障害者の福祉の増進に関し優れた識見を有する者のうちから、広域専門相談員を委嘱することができる。

2　知事は、前項の規定により委嘱をしようとするときは、あらかじめ、熊本県障害者の相談に関する調整委員会の意見を聴かなければならない。

3　広域専門相談員は、中立かつ公正な立場で、誠実にその業務を行わなければならない。

4　広域専門相談員は、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。その業務に従事する者でなくなった後においても、同様とする。

(指導及び助言)

第14条　地域相談員は、特定相談について、必要に応じ、広域専門相談員に対し、指導及び助言を求めることができる。

2　広域専門相談員は、前項の規定による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。

(連携及び協力)

第15条　専門的知識をもって障害者に関する相談を受け、又は人権擁護を行う者は、知事、地域相談員及び広域専門相談員と連携し、この条例による施策の実施に協力するよう努めるものとする。

第4節　不利益取扱いに該当する事案の解決のための仕組み

(助言又はあっせんの求め)

第16条　不利益取扱いを受けたと認める障害者は、知事に対し、当該不利益取扱いに該当する事案(以下この条及び次条において「対象事案」という。)の解決のための助言又はあっせんを行うよう求めることができる。

2　対象事案に係る障害者の保護者、後見人その他の関係者は、前項に規定する求めをすることができる。ただし、当該求めをすることが障害者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。

(助言又はあっせん)

第17条　知事は、前条第1項又は第2項の規定による求めがあったときは、熊本県障害者の相談に関する調整委員会に対して助言又はあっせんを行うよう求めるものとする。

2　熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、前項の規定による求めがあったときは、助言若しくはあっせんの必要がないと認めるとき、又は対象事案の性質上助言若しくはあっせんをすることが適当でないと認めるときを除き、助言又はあっせんを行うものとする。

3　熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、助言又はあっせんのために必要があると認めるときは、対象事案の関係者に対し、助言又はあっせんを行うために必要な限度において、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

4　熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、対象事案の解決に必要なあっせん案を作成し、これを関係当事者に提示することができる。

（勧告）

第18条　熊本県障害者の相談に関する調整委員会は、あっせん案を提示した場合において、不利益取扱いをしたと認められる者が正当な理由がなく当該あっせん案を受諾しないときは、不利益取扱いをしたと認められる者が必要な措置をとるよう勧告することを知事に対して求めることができる。

2　知事は、前項の規定による求めがあった場合において、必要があると認められるときは、不利益取扱いをしたと認められる者に対して、必要な措置をとるよう勧告することができる。

3　知事は、前条第3項の規定により必要な資料の提出若しくは説明を求められた者が正当な理由がなくこれを拒んだとき、又は虚偽の資料の提出若しくは説明を行ったときは、その者に対し、必要な措置をとるよう勧告することができる。

（事実の公表）

第19条　知事は、前条第2項又は第3項の規定による勧告を受けた者が正当な理由がなく当該勧告に従わないときは、規則で定めるところにより、その旨を公表することができる。

（意見陳述の機会の付与）

第20条　知事は、前条の規定による公表をしようとするときは、規則で定めるところにより、当該公表に係る者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、その者又はその代理人の出席を求め、意見を述べる機会を与えなければならない。

第3章　県民の理解の促進

第21条　県は、障害者に対する県民の理解を深めるため、啓発活動の推進、障害者と障害者でない者との交流の機会の提供、当該交流のための拠点の整備その他必要な措置を講ずるものとする。

第4章　熊本県障害者の相談に関する調整委員会

第22条　障害者の権利擁護等のための施策に関する重要事項について調査審議するため、熊本県障害者の相談に関する調整委員会（以下「調整委員会」という。）を置く。

2　調整委員会は、この条例の規定によりその権限に属させられた事項を処理する。

3　調整委員会は、委員15人以内をもって組織する。

4　委員は、障害者及び福祉、医療、雇用、教育その他障害者の権利の擁護について優れた識見を有する者のうちから、知事が任命する。

5　委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6　委員は、再任されることができる。

7　委員は、この条例に基づき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。

8　この条例に規定するもののほか、調整委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第5章　雑則

（規則への委任）

第23条　この条例に定めるもののほか、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24条　第13条第4項又は第22条第7項の規定に違反して秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

熊本県障害者の相談に関する調整委員会　委員名簿

氏名	所属	職名
相藤（あいとう）　絹代（きぬよ）	熊本大学・熊本学園大学	非常勤講師
井川（いがわ）　昱信（いくのぶ）	熊本県商工会連合会	専務理事
池田（いけだ）　泰紀（たいき）	熊本市　健康福祉局	局長
石本（いしもと）　通夫（みちお）	社会福祉法人熊本県手をつなぐ育成会	副会長・理事
伊津野（いずの）　良治（よしはる）	公益社団法人熊本県医師会	理事
小野（おの）　眞理子（まりこ）	一般財団法人熊本県ろう者福祉協会	総務部長・理事
加島（かしま）　裕士（ひろし）	熊本県経営者協会	専務理事
芹川（せりかわ）　幹弘（みきひろ）	一般社団法人熊本県精神障害者福祉会連合会	理事
竹田（たけだ）　勉（つとむ）	社会福祉法人熊本県身体障害者福祉団体連合会	常務理事
武元（たけもと）　典雅（のりまさ）	熊本県知的障がい者施設協会	会長
福嶋（ふくしま）　義信（よしのぶ）	熊本県保育協会	専務理事
藤田（ふじた）　泰資（やすし）	熊本県教育委員会　特別支援教育課	課長
宮本（みやもと）　憲司朗（けんしろう）	公益社団法人熊本県精神科協会	副会長
村上（むらかみ）　祐治（ゆうじ）	熊本県自閉症協会	副会長
森枝（もりえだ）　大輔（だいすけ）	熊本県弁護士会	弁護士

平成 30 年 4 月 1 日現在（五十音順）

【お問合せ先】
熊本県健康福祉部子ども・障がい福祉局 障がい者支援課 企画共生班
〒862-8570
熊本市中央区水前寺六丁目 18 番 1 号
(TEL) 096-333-2236
(FAX) 096-383-1739

【相談窓口】
広域専門相談員専用連絡先
(TEL) 096-333-2244 (FAX) 096-383-1739
(MAIL) tokuteisodan@pref.kumamoto.lg.jp