

**「奈良県障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例」**

**障害者相談窓口の相談状況**

**(平成28年4月1日から平成29年3月31日まで)**

**奈良県健康福祉部障害福祉課**

# 相談事業等の実施状況

## (1) 相談体制

### ① 相談員の主な役割

障害のある人等からの相談に応じるとともに、必要に応じ、第三者的な立場で関係当事者双方から個別に事情を聞き、事案解決に向けた調整活動等を行うこと。

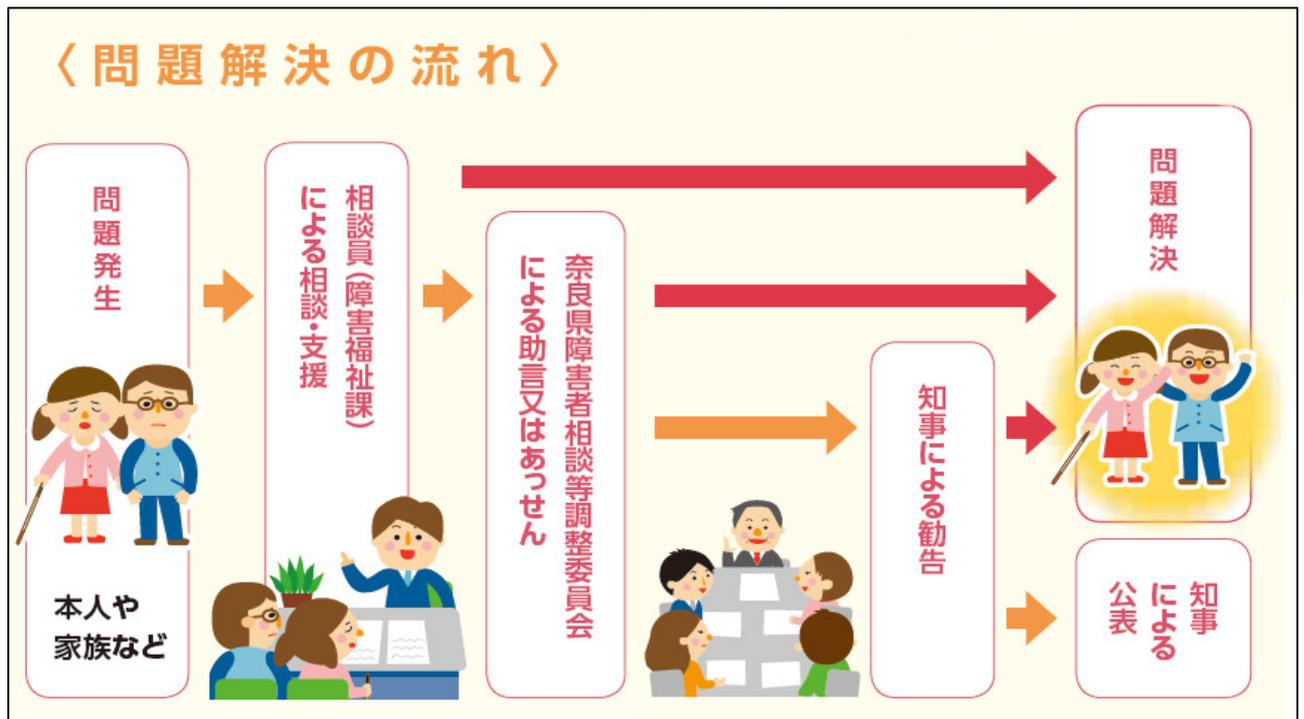
### ② 相談員の配置

2名を障害福祉課に配置。

### ③ 受付方法

専用ダイヤルへの電話の他、来庁及び訪問による面接、電子メール、FAX、文書により相談を受付。来庁による場合は、プライバシーに配慮した防音の相談室を使用。

### ④ 相談体制と助言又はあっせんの仕組み



## (2)相談件数

### ア 相談者の属性件数

相談者	件数	割合(%)
障害者本人	31	58.5%
家族・親族	9	17.0%
関係者(利用している施設の職員など)	5	9.4%
友人・知人	1	1.9%
市町村職員	0	0%
上記以外の方(一般県民の方など)	7	13.2%
計	53	100%

端数処理の関係で合計が100%にならないことがあります。

### イ 受付方法別件数

	件数	割合(%)
電話	49	92.5%
面接	4	7.5%
電子メール	0	0%
FAX	0	0%
郵便	0	0%
計	53	100%

端数処理の関係で合計が100%にならないことがあります。

## ウ 相談件数

	件数	割合(%)
不利益な取扱い	9	17.0%
合理的な配慮の不提供	4	7.5%
その他の相談	40	75.5%
<b>計</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

端数処理の関係で合計が100%にならないことがあります。

## エ 障害種別・相談分野別集計

(単位:件数)

		不利益な取扱い	合理的な配慮	その他相談	合計
身体障害	視覚障害	2	2	4	8
	聴覚障害・言語障害		1		1
	盲ろう				0
	肢体不自由	1		5	6
	内部障害				0
	重症心身障害				0
	<b>小計</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
知的障害		2	1	3	6
発達障害				4	4
精神障害		4		17	21
高次脳機能障害					0
難病				1	1
その他				2	2
不明				4	4
<b>合計</b>		<b>9</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>53</b>

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

## オ 不利益な取扱いに係る分野内訳

(単位:件数)

		福祉サービス	不動産の取引	医療の提供	教育	労働・雇用	建物等・公共交通機関	情報の提供と意思表示	商品の販売又は、サービスの提供	その他	計
身体障害	視覚障害								2		2
	聴覚障害・言語障害										0
	盲ろう										0
	肢体不自由								1		1
	内部障害										0
	重症心身障害										0
	<b>小計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
知的障害					1					1	2
発達障害											0
精神障害			2			2					4
高次脳機能障害											0
難病											0
その他											0
不明											0
<b>合計</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

## カ 合理的な配慮の不提供に係る分野内訳

(単位:件数)

		人に関するもの (窓口対応など)	ルールに関するもの (制度や慣行など)	物に関するもの (建物の構造など)	合計
身体障害	視覚障害		2		2
	聴覚障害・言語障害		1		1
	盲ろう				0
	肢体不自由				0
	内部障害				0
	重症心身障害				0
	小計	0	3	0	3
知的障害		1			1
発達障害					0
精神障害					0
高次脳機能障害					0
難病					0
その他					0
不明					0
合計		1	3	0	4

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

キ その他の相談に係る分野内訳

(単位:件数)

		近家族間や友人、 近所トラブル	各種手続きの問 い合わせ	個別の施設等へ の意見・要望	障害のある人への 適切な対応方法	啓発について	その他生活に関 する内容	意見・要望	計
身体障害	視覚障害			4					4
	聴覚障害・言語障害								0
	盲ろう								0
	肢体不自由		1	3			1		5
	内部障害								0
	重症心身障害								0
	小計	0	1	7	0	0	1	0	9
知的障害	1		1				1		3
発達障害	1		1	1			1		4
精神障害	3	1	10	1	1		1		17
高次脳機能障害									0
難病			1						1
その他			2						2
不明			3					1	4
合計	5	2	25	2	1	3	2		40

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

### (3) 主な相談事例

※事例は、個人情報保護の観点から、個人情報が入る内容は書きぶりを変えています。

#### ア: 不利益な取扱い

事例	居酒屋で盲導犬の同伴を拒否された					
相談者	相談方法		電話		本人との関係	本人
障害のある方本人	年齢	不明	性別	男	障害種別	視覚障害
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「盲導犬の同伴は入店できない」と店に断られた。</li> <li>・盲導犬の説明をしても「責任者がいない」、「犬はダメだ」と言われた。</li> </ul>					
対応	<p>→県より、店の責任者と連絡を取り、現地にて責任者から以下のことを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法律や条例のことを知らなかった。</li> <li>・盲導犬を断ってはいけないと今回で知った。動物との認識があった。</li> <li>・食べ物を扱う店のため、他のお客の理解が難しいと思った。</li> </ul> <p>→県より、条例の趣旨と身体障害者補助犬のことに説明し、相手の理解を得た。</p>					
結果	相談者に県の対応についてを伝えたところ、相談者が納得されたため、終結。					

#### イ: 合理的な配慮の不提供

事例	バス運転手の対応が悪い					
相談者	相談方法		電話		本人との関係	関係者(利用している施設の職員など)
障害のある方本人	年齢	40歳代	性別	女	障害種別	知的障害
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害福祉事業所に通所されている方が、通所訓練を始めた。「●●バス停に着いたら教えてください」と書いたカードを作成し、本人が乗車時にカードを運転手に見せたところ、「字が読めるんやろ」と言われた。付き添っていた支援員が事情を説明しても無視された。</li> </ul>					
対応	<p>→県より、相談者に以下のことを伝えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配慮を求めたにもかかわらず、理由を説明すること無く断ることは合理的な配慮の不提供になる。まずは事実確認が必要。</li> </ul> <p>→相談者 「県のアドバイスを参考に事業所職員がバス会社と話をするので、県は対応を待って欲しい」と希望された。</p> <p>→後日、事業所より以下の連絡あった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バス会社に事情を伝えると、「そんな運転手がいるとは大変申し訳ない。」と謝罪があった。</li> <li>・その後は運転手からの的確な対応をしてもらっている。</li> </ul>					
結果	関係者間による話し合いにて解決したため、終結。					

## ウ:その他の相談

事例	知人が福祉サービスについて知らずに困っている					
相談者	相談方法		電話		本人との関係	友人・知人
障害のある方本人	年齢	40代	性別	女	障害種別	肢体不自由
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・久しぶりに本人に会いに行くと、本人が困っていた。</li> <li>・本人に福祉サービスの話をするが、情報を得ておらず、福祉の支援も受けていない様子。</li> <li>・福祉サービスの話をしてやって欲しい。</li> </ul>					
対応	<p>→県より、相談者に「福祉サービスについては、市町村が担当となる」旨を伝えたところ、「では市町村の担当者から本人に連絡して欲しい。」と希望されたため、県から、市町村に連絡。</p> <p>→市町村から本人へ連絡をとり、家庭訪問の実施となった。</p>					
結果	相談者及び本人が希望されたため、今後の対応を市町村に依頼し、終結。					