

福岡市障がいを理由とする差別をなくし
障がいのある人もない人も共に生きる
まちづくり条例

【報告書】

令和元年度相談対応の実施状況

令和2年 11月

福岡市障がい者差別解消推進会議 相談部会

目次

1. 条例の規定の概要	2
2. 令和元年度 差別解消にむけた相談支援の状況（平成31年4月～令和2年3月）	4
(1) 相談者	4
表1 相談者と障がい種別	
図1 相談者	
図2 障がい種別	
(2) 相談方法	5
表2 相談者と相談方法	
図3 相談方法	
(3) 差別区分	6
表3 差別区分と障がい種別	
図4 差別区分	
(4) 差別分野	7
表4 障がい種別と差別分野	
図5 差別分野	
(5) 相談対応の状況	8
表5 初回の対応と結果及びその後の対応回数	
図6 相談対応	
表6 不当な差別的取扱いにおける障がい種別と差別分野	
表7 合理的な配慮の不提供における障がい種別と差別分野	
表8 障がい種別と対応	
表9 差別分野別と差別区分及び対応	
表10 差別区分と相談対応及び対応回数	
図7 調整期間	
表11 障がい種別と調整方法・調整回数・調整期間	
表12 差別分野と調整方法・調整回数・調整期間	
表13 差別区分と調整方法・調整回数・調整期間	
(6) 相談対応の結果（事案数と対応回数）	17
図8 相談終結時の状況	
表14 障がい種別と対応の結果	
表15 差別分野と対応の結果	
(7) 相談対応の中で必要と思われる取組みの課題	20
図9 相談対応の中で必要と思われる取組みの課題	
表16 障がい種別ごとの取組みの課題	
表17 差別分野ごとの取組みの課題	
3. 相談支援の課題	21
(1) 相談窓口の現状	21
(2) 相談支援の課題	21

1. 条例の規定の概要（参照：平成30年度基幹相談支援センター研修資料から）

(1) 責務・役割〔第3条～第5条関係〕

- ① 市：障がいや障がい者等に対する理解の促進を図り、差別解消施策を実施
- ② 事業者：差別解消の取り組みを積極的に行い、市の施策に協力するよう努める
- ③ 市民：差別をなくし、共に生きる社会の構築に寄与するよう努める

(2) 基本理念〔第6条関係〕

- ① すべての障がい者が、基本的人権を享有する個人としてその尊厳を重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有すること。
- ② 何人も、障がいを理由とする差別により障がい者の権利利益を侵害してはならないこと。
- ③ 合理的配慮を行うことが促進される必要があること。
- ④ 何人も、障がい者との交流を通じて理解を深めてゆくこと。
- ⑤ 建設的な対話を行うことにより紛争を解決することを基本とすること。等

(3) 不当な差別的取り扱いの禁止と合理的配慮の提供〔第7条・第8条関係〕

- ① 市及び事業者は、不当な差別的取り扱いをしてはならない
- ② 市は、合理的配慮をしなければならない
- ③ 事業者は、合理的配慮をするように努めなければならない

(4) 市の基本的な施策〔第9条～第13条関係〕

- ① 障がいや障がい者等の理解を深めるための啓発活動等の実施
- ② 障がい者と障がい者でない者の交流の推進に必要な施策の実施
- ③ 差別の解消に関する施策を実施するための必要な財政上の措置 等

(5) 相談体制〔第11条・第14条関係〕

差別に関する紛争の防止・解決のためには、建設的対話が重要

- ① 「身近さ」と「専門性」が両立するような相談体制を整備
- ② 障がい者本人だけでなく、家族や関係者、事業者の側からも相談が可能
- ① 必要な説明、情報の提供その他の障がいを理由とする差別を解消するために必要な支援
- ② 個別相談にかかる事案の関係者間の調整又はあっせん
- ③ 関係行政機関に対する通告、通報その他の通知
- ④ 市長への申出をするために必要な支援

(6) 指導・紛争解決体制〔第15条～第31条関係〕

<p>① 市による指導・助言等の実施</p> <p>② 附属機関の設置</p> <p>＜福岡市障がい者差別解消推進会議＞</p> <p>差別解消に関する施策の調査審議、市が指導助言を行うべきか否かの意見等</p> <p>推進会議は、必要に応じて、部会を置くことができる。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>【福岡市障がい者差別回送推進会議相談部会】</p> <p>福岡市障がい者 110 番で受け付けた個別相談等について、問題解決に向けた分析及び助言等の実施</p> </div> <p>＜福岡市障がい者差別解消審査会＞</p> <p>市が勧告を行うべきか否かの意見</p>

【参考】相談支援体制

① 相談窓口

<ul style="list-style-type: none"> ■ 福岡市障がい者 110 番 ■ 福岡市区基幹相談支援センター（市内 14 か所）

② 相談受付（福岡市障がい者 110 番）

<ul style="list-style-type: none"> ■ 相談方法 電話・FAX・メールでの受付、来所相談 ■ 一般相談 専任相談員が対応 月曜～金曜 午前9時～午後5時（第2・4木曜除く） 第2・4木曜 正午～午後8時 ※祝日・年末年始はお休み ※留守番電話・ファックス・メールは24時間受付 ■ 各種相談 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 法律相談（月2回）弁護士が対応 ➢ 精神保健福祉相談（月1回）精神保健福祉相談員が対応 ■ 相談 「傾聴」「説明、情報の提供」「関係機関の紹介」「その他必要な支援」 「個別の調整又はあっせん」「行政への通告、通報等」「市長への申出支援」

2. 令和元年度 差別解消にむけた相談支援の状況 (平成31年4月～令和2年3月)

(1) 相談者

表1 相談者と障がい種別

相談者	身体障がい種別					障がい種別						
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他	計
基幹	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
本人	6	5	4	0	1	16	2	8	0	3	2	31
家族	2	0	2	0	0	4	1	1	2	2	0	10
その他	4	2	3	0	0	9	0	2	1	0	4	16
事業者	3	3	0	0	0	6	0	3	1	0	4	14
計	15	11	9	0	1	36	3	14	4	5	10	72
昨年	7	3	2	0	1	13	5	5	2	2	1	28
昨年比	+8	+8	+7	0	0	+23	-2	+9	+2	+3	+9	44

令和元年度は新規相談が72件で、月平均約6件。条例施行前の昨年の28件より44件も増えている。

相談者は「本人」からの相談が72件中31件と最も多い。

相談者と障がい種別について、「本人」からの相談より「家族」からの相談が多いのは「発達障がい」のみであった。合理的な配慮の話し合いにおいては、“自らの困りごとをうまく伝える”ことが必要となり、コミュニケーションへの支援を要する発達障がいにおいては、家族やその他の関係者からの相談となっている。

『障がい種別』ごとにみても、「知的障がい」のある人の相談が昨年より減っている。

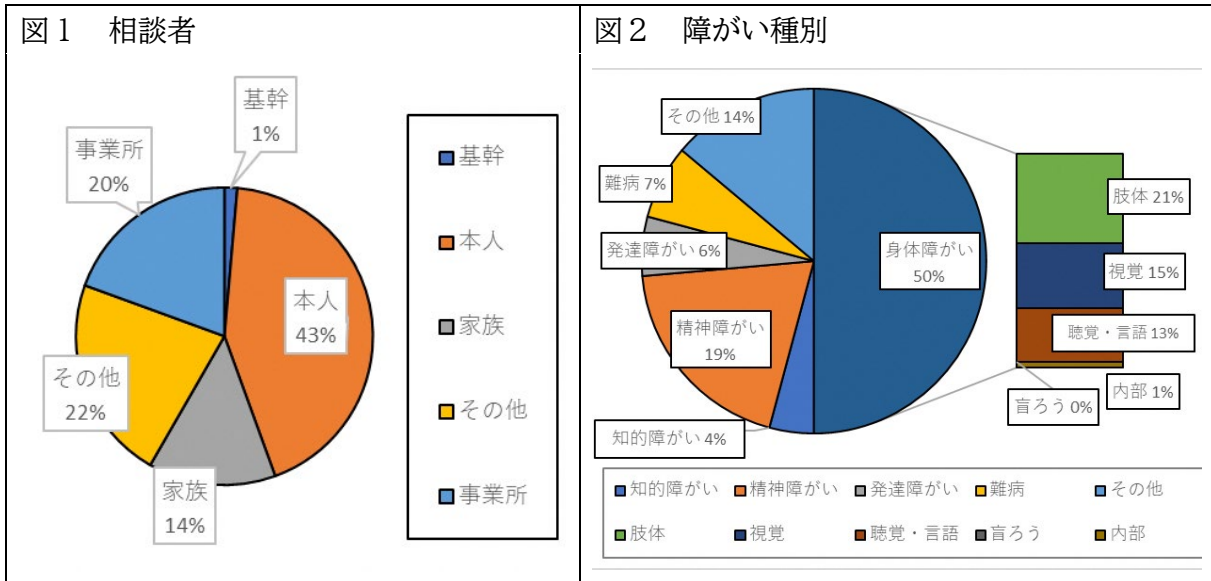
困ったり不快な思いをしていますが、それが差別され困っている状況であると訴えることができていないと思われる。

「区基幹相談支援センター」からの相談が1件と少ない。障がいのある人にとって身近な相談窓口であるセンターとは、研修や個別相談など連携を取りながら、今後は地域における障がい者差別の状況把握に努めていきたい。

「事業者」とは、障がい者から合理的配慮を求められている事業者である。

「事業者」の相談件数は14件と全体の20%を占めており、具体的な合理的配慮の内容等についての相談があった。

なお、「その他」は障がい当事者の家族以外の“福祉サービス事業者”からの相談が主であり、特にガイドヘルパーや通所系サービスなど、地域社会での障がい当事者の状況とともに体験している関係者からの相談であった。

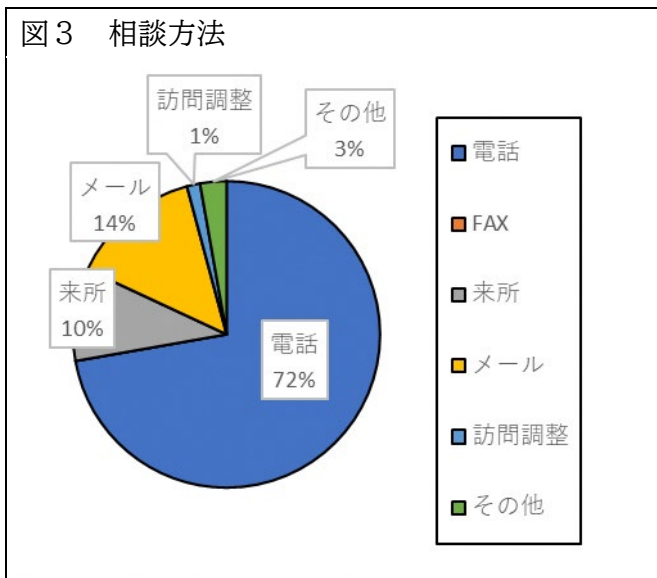


(2) 相談方法

表2 相談者と相談方法

相談方法	相談者					計
	基幹	本人	家族	その他	事業者	
電話	1	23	8	12	8	52
FAX	0	0	0	0	0	0
来所	0	3	0	3	1	7
メール	0	4	2	0	4	10
訪問調整	0	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	1	1	2
計	1	31	10	16	14	72

『相談方法』は、「電話」相談が多い。「メール」相談が前年度の2件より10件と増えている。「メール」相談は、専任相談員や相談者自身が、相談内容や主訴について、客観的に状況を把握できるメリットがある。



(3) 差別区分

表3 差別区分と障がい種別

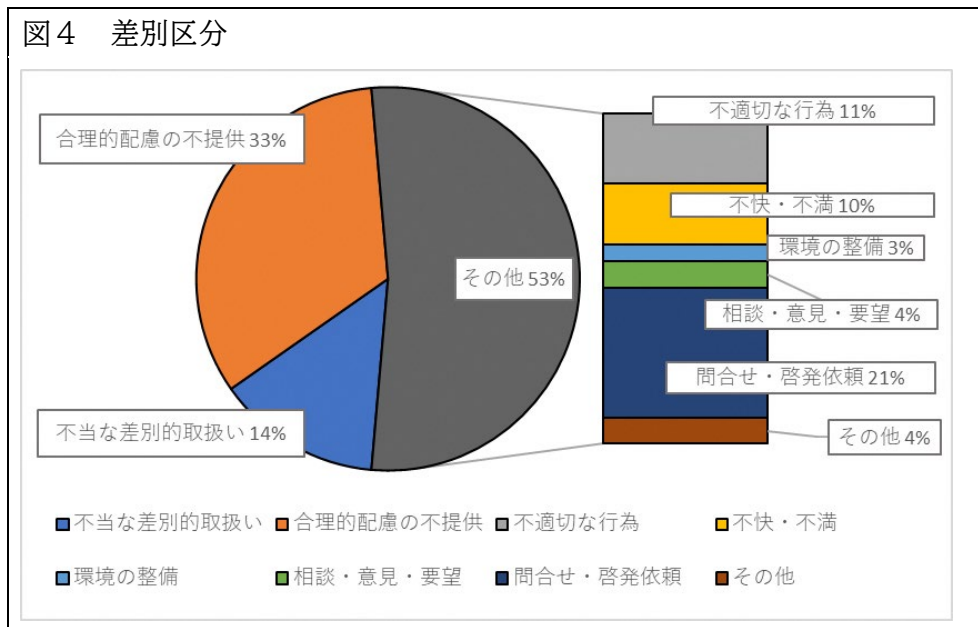
差別区分	身体障がい種別					障がい種別							計	対応回数
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他			
不当な差別的取扱い	3	0	3	0	0	6	1	2	0	1	0	10	46	
合理的配慮の不提供	2	7	5	0	0	14	1	3	3	1	2	24	103	
その他	4	0	0	0	0	4	1	2	0	1	0	8	13	
不快・不満	1	0	0	0	0	1	0	4	0	2	0	7	12	
環境の整備	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4	
相談・意見・要望	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3	3	
問合せ・啓発依頼	3	1	1	0	1	6	0	2	0	0	7	15	21	
その他	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3	6	
計	15	11	9	0	1	36	3	14	4	5	10	72	208	
対応回数	24	33	33	0	1	91	11	38	33	19	16	208		

『差別区分』とは、主訴とは異なり内容や状況を当事者より詳しく聞き取った後の類型区分である。

「不当な差別的取扱い」と「合理的な配慮の不提供」は34件と、全体の相談の約半数である。

『差別区分』のその他を詳細に分けて集計を行ったところ、「問合せ・啓発依頼」が15件と全体の2割であった。『問合せ』の内容は「条例の内容」「障がいのある人とのコミュニケーションの取り方」が主で、各省庁の指針や、各機関の規程等を調べて紹介している。また、『啓発依頼』とは実際の「個別の調整又はあっせん」を行った事業者から「事業者内の研修」における啓発依頼を受けたことである。

図4 差別区分



(4) 差別分野

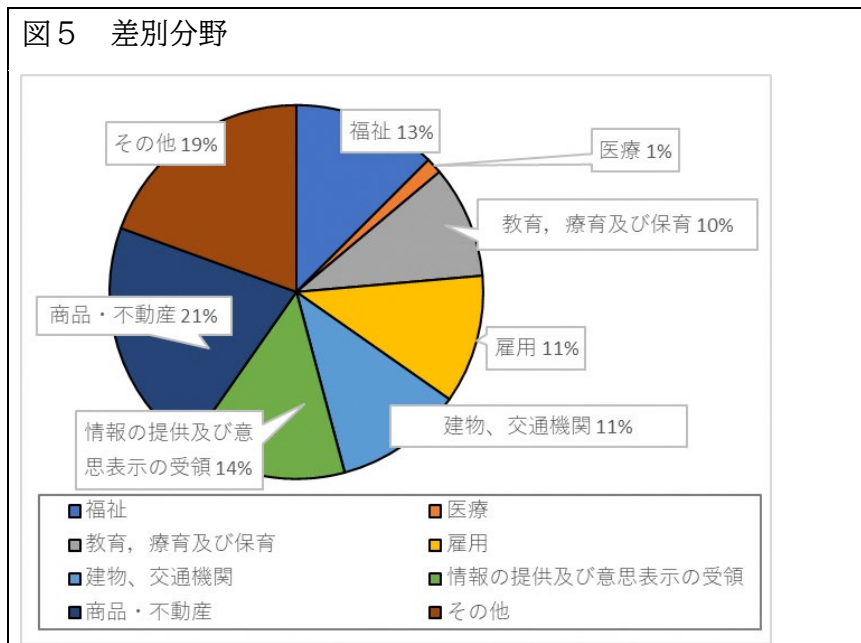
表4 障がい種別と差別分野

差別分野	身体障がい種別					障がい種別							計	昨年	昨年比
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他				
福祉	3	1	0	0	0	4	1	1	1	2	0	9	5	+4	
医療	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	+1	
教育、療育及び保育	1	0	2	0	0	3	0	0	2	2	0	7	2	+5	
雇用	3	0	3	0	0	6	0	2	0	0	0	8	7	+1	
建物・公共交通機関	3	3	0	0	1	7	0	0	0	0	1	8	4	+4	
情報の提供及び意思表示の受領	0	2	4	0	0	6	2	2	0	0	0	10	1	+9	
商品・不動産	2	5	0	0	0	7	0	4	1	0	3	15	5	+10	
その他	3	0	0	0	0	3	0	4	0	1	6	14	4	+10	
計	15	11	9	0	1	36	3	14	4	5	10	72	28	+44	
昨年	7	3	2	0	1	13	5	5	2	2	1	28			
昨年比	+8	+8	+7	0	0	+23	-2	+9	+2	+3	+9	+44			

『差別分野』では、「情報の提供および意思表示の受領」が全体の件数の14%を占め、「商品・不動産」が21%となっており、前年度の「情報の提供および意思表示の受領」の全体に占める割合（4%）、「商品・不動産」の全体に占める割合（18%）と比較しても増えている。

『差別分野』を『障がい種別』でみると、「情報の提供および意思表示の受領」においては「聴覚障がい」のある人に多く、「商品・不動産」は「視覚障がい」のある人が多かった。

図5 差別分野



(5) 相談対応の状況

① 初回の対応と結果について

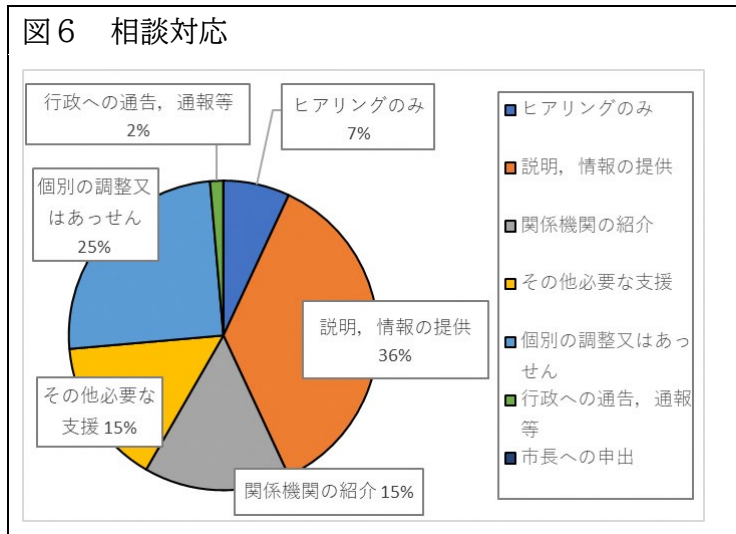
表5 初回の対応と結果及びその後の対応回数

対応結果	相談対応							計	対応回数
	ヒアリングのみ	説明, 情報の提供	関係機関の紹介	その他必要な支援	個別の調整又はあつせん	行政への通告, 通報等	市長への申出		
傾聴のみ・対応不要申し出	0	1	0	0	0	0	0	1	5
当事者間で解決に向けて取り組み	0	12	0	4	0	0	0	16	37
①-1事業者対応し調整中	0	0	1	1	12	0	0	14	86
①-2事業者調整にて納得	0	0	0	0	5	0	0	5	19
①-3事業者過重負担にて別支援	0	1	0	2	0	0	0	3	4
②-1事業者対応拒否	0	1	0	0	0	0	0	1	2
②-2未解決で市申出	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③-1差別非該当で納得せず	1	0	0	0	0	0	0	1	2
③-2差別非該当で納得	0	1	1	2	1	0	0	5	6
③-3関係機関へ引き継ぎ終了	0	0	9	1	0	0	0	10	18
その他	4	10	0	1	0	1	0	16	29
計	5	26	11	11	18	1	0	72	208
対応回数	15	36	21	31	104	1	0	208	

初回相談において、“条例や各指針”“障がいの理解”の説明や“建設的な話し合いの方法”にアドバイスを行うと「当事者間での解決に向けての取り組み」が行われた。

関係機関への引継ぎは雇用の分野におけるハローワークへの引継ぎが多い。その際は「困りごと」や「希望する調整内容」をある程度まとめ、手話通訳など必要な際は支援を行って引き継いでいる。

初回相談で「個別の調整又はあつせん」を行いその日で解決した事案は、18件のうち5件で約3割である。



② 障がい種別から見た相談状況

表6 不当な差別的取扱いにおける障がい種別と差別分野

差別分野	身体障がい種別					障がい種別						
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他	計
福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
医療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育, 療育及び保育	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
雇用	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
建物・公共交通機関	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
情報の提供及び意思表示の受領	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
商品・不動産	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	3	0	3	0	0	0	1	2	0	1	0	10

表7 合理的な配慮の不提供における障がい種別と差別分野

差別分野	身体障がい種別					障がい種別						
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他	計
福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
医療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育, 療育及び保育	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
雇用	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
建物・公共交通機関	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
情報の提供及び意思表示の受領	0	2	3	0	0	0	1	1	0	0	0	7
商品・不動産	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
計	2	7	5	0	0	0	1	3	3	1	2	24

表8 障がい種別と対応

差別区分	身体障がい種別					障がい種別							対応回数
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他	計	
不当な差別的取扱い	3	0	3	0	0	6	1	2	0	1	0	10	46
合理的配慮の不提供	2	7	5	0	0	14	1	3	3	1	2	24	103
その他													
不適切な行為	4	0	0	0	0	4	1	2	0	1	0	8	13
不快・不満	1	0	0	0	0	1	0	4	0	2	0	7	12
環境の整備	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4
相談・意見・要望	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3	3
問合せ・啓発依頼	3	1	1	0	1	6	0	2	0	0	7	15	21
その他	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3	6
計	15	11	9	0	1	36	3	14	4	5	10	72	208
対応回数	24	33	33	0	1	91	11	38	33	19	16	208	

『障がい種別』の「肢体に障がいのある人」の『差別区分』の「不当な差別的取り扱い」は「雇用」の分野が4件中2件と多かった（表6）。

「聴覚・言語に障がいのある人」の「不当な差別的取り扱い」の3件は「教育療育及び保育」「雇用」「情報の提供及び意思表示の受領」と偏りはないが（表6）「合理的配慮の不提供」においては「情報の提供及び意思表示の受領」の場面が5件中3件と多かった（表7）。

「視覚」に障がいのある人の「合理的配慮の不提供」においては、「商品・不動産」が6件中3件と多かった（表7）。

「発達」や「精神」及び「難病」の方も、障がいの状況や困りごとがさまざまであり、事業者との話し合いの時には、心理面に重点を置いたコミュニケーション支援を行った。

「対応回数」が多いのは、精神障がいのある人で、「差別を受けた」と感じる精神的な苦痛から症状が悪化することが多く、「建設的な対話」ができる状況までの支援で対応回数も多くなっている。

③差別分野別にみた相談状況（事案数と対応回数）

表9 差別分野別と差別区分及び対応

差別区分	差別分野									対応回数
	福祉	医療	教育、療育及び保育	雇用	建物・公共 交通機関	情報の提供及び意思表示の受領	商品・不動産	その他	計	
不当な差別的取扱い	0	0	2	4	1	2	1	0	10	46
合理的配慮の不提供	1	0	3	2	4	7	6	1	24	103
その他										
不適切な行為	4	0	1	1	0	0	1	1	8	13
不快・不満	1	1	0	0	1	1	1	2	7	12
環境の整備	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4
相談・意見・要望	2	0	0	0	0	0	1	0	3	3
問合せ・啓発依頼	1	0	0	1	1	0	4	8	15	21
その他	0	0	1	0	0	0	1	1	3	6
計	9	1	7	8	8	10	15	14	72	208
対応										
ヒアリングのみ	1	0	0	0	1	0	0	3	5	15
説明、情報の提供	3	0	2	0	3	0	9	9	26	36
関係機関の紹介	1	0	0	7	1	1	0	1	11	21
その他必要な支援	3	1	2	1	0	3	1	0	11	31
個別の調整又はあっせん	1	0	3	0	2	6	5	1	18	104
行政への通告、通報等	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
市長への申出	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	9	1	7	8	8	10	15	14	72	208

「雇用」の分野において「不当な差別的取扱い」を受けたとの相談が多く、「障害者雇用促進法」の相談対応のため、ハローワークへ引継ぎを行う。

「教育療育及び保育」や「情報の提供及び意思表示の受領」の分野では、建設的な話し合いができず、結果、合理的配慮の不提供となっている場合が多くみられる。

よって、「障がいの理解」「お互いに困っている状況の理解」をできるように調整支援をしている。

「情報の提供及び意思表示の受領」「商品・不動産」の分野の13件のうち7件において、法律行為の契約という場面での「合理的配慮の不提供」の具体的内容の相談が多かった。この場合、事業者の過重な負担も聞き取りつつ、どこまで配慮ができるかの調整を行った。

また「商品・不動産」の分野において「説明・情報の提供」の対応が9件と最も多いのは、条例施行後事業者から障がいのある方への対応についての問い合わせが増えてきたためである。実際の対応場面において、お互いの話し合いにおいて困っている状況が発生した時に「個別の調整又はあっせん（合理的配慮の話し合い）」の支援を求められている。

また、「教育・療育及び保育」の分野においては、「発達障がい」「難病」の家族と事業者の話し合いがうまくいかずに「合理的配慮の不提供」の状況となってしまった事例が多かった。

障がいの程度も困りごとともさまざまであり、その分野に携わる関係者には、建設的な話し合いの方法の助言を行った。

福祉の分野では「不適切な行為」が9件中4件と多かった。職員の言葉遣いや対応において、専門的配慮がなく、差別的・不適切な行為と判断される。

④ 差別区別にみた相談対応の状況

表10 差別区分と相談対応及び対応回数

相談対応	差別区分									対応回数
	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	不適切な行為	不快・不満	環境の整備	相談・意見・要望	問合せ・啓発依頼	その他	計	
ヒアリングのみ	0	1	1	1	0	1	1	0	5	15
説明、情報の提供	0	4	2	2	1	2	12	3	26	36
関係機関の紹介	4	2	2	1	1	0	1	0	11	21
その他必要な支援	2	3	2	3	0	0	1	0	11	31
個別の調整又はあっせん	3	14	1	0	0	0	0	0	18	104
行政への通告、通報等	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
市長への申出	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	10	24	8	7	2	3	15	3	72	208
計	46	103	13	12	4	3	21	6	208	

「合理的配慮の不提供」の相談が24件と最も多く、その中でも合理的な配慮の“具体的な内容”に関する相談が多い。

また、条例施行1年目であり、事業者からは問い合わせや啓発活動に関することの相談も多かった。よって対応も「説明や情報提供」が多くなっている。

「不当な差別的取扱い」と「合理的な配慮の不提供」の合計34件のうち、『相談対応』の「個別の相談又はあっせん」は17件と更に約半数となっている。

「個別の調整又はあっせん」における対応回数は104件と平均で約6回となっており、事業者との合理的な配慮について、複数回の話し合いが必要であった。

このような複数回の話し合いにおいて、事業者への「障がいの理解」として、特に“困りごとは人それぞれであること”を理解できるように調整する場面が多く、その「障がいの理解」の促進が望まれる。

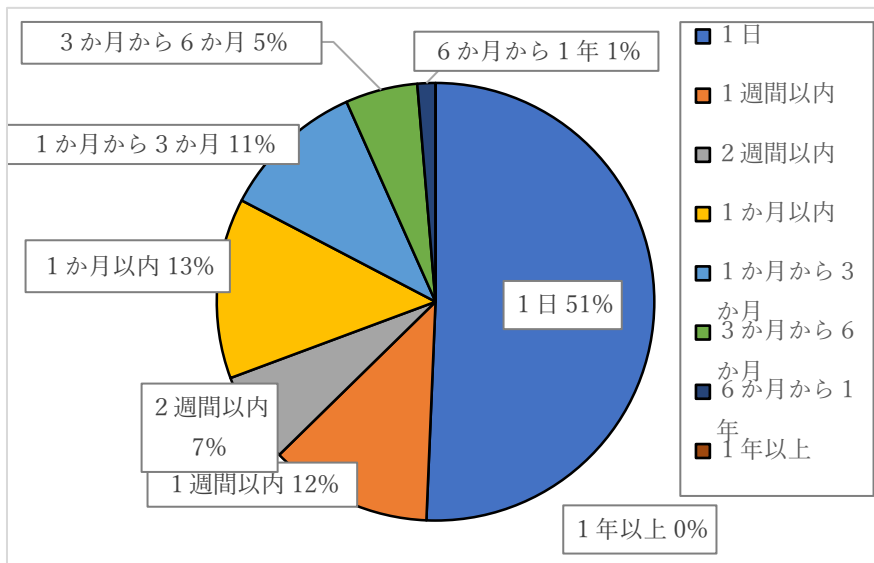
そして、この「個別の調整又はあっせん」において理解を得た事業者からは、その後の差別解消の環境整備に取り組む積極的な姿勢も感じられた。

「その他必要な支援」とは、解消まで時間がかかる場合や障がいのある人にとって他の適当なサービスがある場合などに“精神面の支援”や“代替となる支援”をすることである。その際は他機関と連携し情報収集や支援の調整を行っている。

⑤ 事案数と対応回数からみた相談対応の状況

※昨年度からの継続案件の3件含む

図7 調整期間



調整期間は、1日で解決しない場合が、約半数あった。

相談員として、相談内容に関する他法や制度を調べ「本来のあるべき状況」を確認してから「聞き取り」「説明・理解」といった調整を行い「対応方法のあっせん」を行うようにしている。

調整に時間がかかることは、社会参加の機会提供が遅れることであり、迅速に対応するようにしているが、事業者への対応を急ぎすぎると、かえって時間がかかってしまうこととなるために、調整には注意している。

表11 障がい種別と調整方法・調整回数・調整期間

※昨年度からの継続案件の3件含む

調整回数	身体障がい種別					障がい種別						
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他	計
合計	23	27	33	0	1	84	11	34	32	21	18	200
平均	1.53	2.45	3.67		1	2.33	3.67	2.43	8	4.2	1.8	2.78
調整期間												
1日	10	7	1	0	1	19	1	8	2	0	8	38
1週間以内	1	1	2	0	0	4	0	3	0	1	1	9
2週間以内	1	0	3	0	0	4	1	0	0	0	0	5
1か月以内	2	2	1	0	0	5	0	1	1	3	0	10
1か月から3か月	0	1	1	0	0	2	1	3	0	1	1	8
3か月から6か月	2	0	1	0	0	3	0	0	1	0	0	4
6か月から1年	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
1年以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	16	12	9	0	1	38	3	15	4	5	10	75
調整内容												
調整なし	13	2	3	0	0	18	1	9	2	3	7	40
事業者へ電話やメール	2	9	6	0	1	18	2	5	2	2	3	32
事業者訪問	2	3	3	0	0	8	0	1	2	1	2	14
相談者来所調整	4	4	4	0	0	12	3	2	1	2	0	20
計	21	18	16	0	1	56	6	17	7	8	12	106

表12 差別分野と調整方法・調整回数・調整期間

※昨年度からの継続案件の3件含む

調整回数	分野									計
	福祉	医療	教育、療育及び保育	雇用	建物・公共交通機関	情報の提供及び意思表示の受領	商品・不動産	その他		
合計	13	1	63	15	14	34	40	20	200	
平均	1.44	1	9	1.88	1.75	3.4	2.67	1.43	2.78	
調整期間										
1日	6	1	1	4	4	4	9	9	38	
1週間以内	1	0	1	2	0	0	3	2	9	
2週間以内	1	0	0	1	0	3	0	0	5	
1か月以内	2	0	2	1	3	1	1	0	10	
1か月から3か月	0	0	1	0	0	2	2	3	8	
3か月から6か月	0	0	2	1	1	0	0	0	4	
6か月から1年	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
1年以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	10	1	7	9	8	10	16	14	75	
調整内容										
調整なし	6	1	3	8	4	1	5	12	40	
事業者へ電話やメール	3	0	4	0	4	9	10	2	32	
事業者訪問	2	0	3	0	2	3	4	0	14	
相談者来所調整	3	0	6	3	2	5	1	0	20	
計	14	1	16	11	12	18	20	14	106	

表13 差別区分と調整方法・調整回数・調整期間

※昨年度からの継続案件の3件含む

調整回数	差別区分								
	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	不適切な行為	不快・不満	環境の整備	相談・意見・要望	問合せ・啓発依頼	その他	計
合計	45	103	13	11	4	3	17	4	200
平均	4.5	4.29	1.63	1.57	2	1	1.13	1.33	2.78
調整期間									
1日	2	11	3	4	1	3	12	2	38
1週間以内	1	2	3	0	0	0	2	1	9
2週間以内	1	2	1	0	0	0	1	0	5
1か月以内	3	5	0	1	1	0	0	0	10
1か月から3か月	2	3	1	2	0	0	0	0	8
3か月から6か月	2	2	0	0	0	0	0	0	4
6か月から1年	0	1	0	0	0	0	0	0	1
1年以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	11	26	8	7	2	3	15	3	75
調整内容									
調整なし	5	8	7	5	1	3	9	2	40
事業者へ電話やメール	5	16	1	2	1	0	6	1	32
事業者訪問	3	8	0	1	0	0	2	0	14
相談者来所調整	7	8	2	0	1	1	1	0	20
計	20	40	10	8	3	4	18	3	106

『障がい種別』において、『調整回数』『調整期間』ともに「発達障がい」と「難病」の人への平均調整回数が最も多い（表11）。

『分野別』でみると「情報の受領及び意思表示の受領」の調整回数が多く、前述のとおり“コミュニケーションがうまくいき建設的な対話の環境が整う”ことがなければ、差別状態となってしまふ可能性が高いと思われる（表12）。

『調整期間』について、「1日」で相談が終結した件数を除いた37件の内訳をみた場合、1か月以内で終結した件数が24件であった。

「調整」だけでなく「あっせん」までとなると2～3か月程度かかっており、長いケースでは約1年かかった事案もあった。

「精神障がい」のある人で終結までの期間が「1か月から3か月」の3件は、「差別を受けた」という精神的な不安定感への支援を行った後でしか、調整に入れず時間がかかってしまった。

「発達障がい」のある人で「3か月から6か月」の1件は「教育」の分野における「合理的配慮の不提供」事案であった。場面ごとの配慮の支援計画書の作成に時間がかかった。

「視覚」に障がいのある人で「6か月から1年」の1件は昨年からの継続案件で、「商品・不動産」の分野（スポーツジムの利用）で配慮（安全面と介助者の同行）の調整に時間がかかった。

「事業所」へ個別に連絡を取ったケースは『調整内容』の「事業者へ電話やメール」の32件。そのうち「事業所へ訪問」調整を行ったのは、約半数であった。

「事業者へ訪問」の際は、相談者が同行する場合もあれば、当方のみで訪問し「事業者」

の状況把握に努めて、建設的な話し合いのポイントを押さえるようにしている。

『差別の分野』でみると「教育療育及び保育」「商品・不動産」で事業者訪問を多く行っている。当事者間で、建設的な話し合いがうまくいかずに調整に入る場合は、双方の意見を面接において把握することが多かった。

その後、お互いの話し合いが結果としてうまくいくと、その事業者においては、その後の他の方への対応においても、差別解消の取り組みが行われている。

また、障がいのある人からも合理的な配慮の申し出を行い、当事者間での話し合いがうまくいくようになったとの報告も受けている。

(6) 相談対応の結果 (事案数と対応回数)

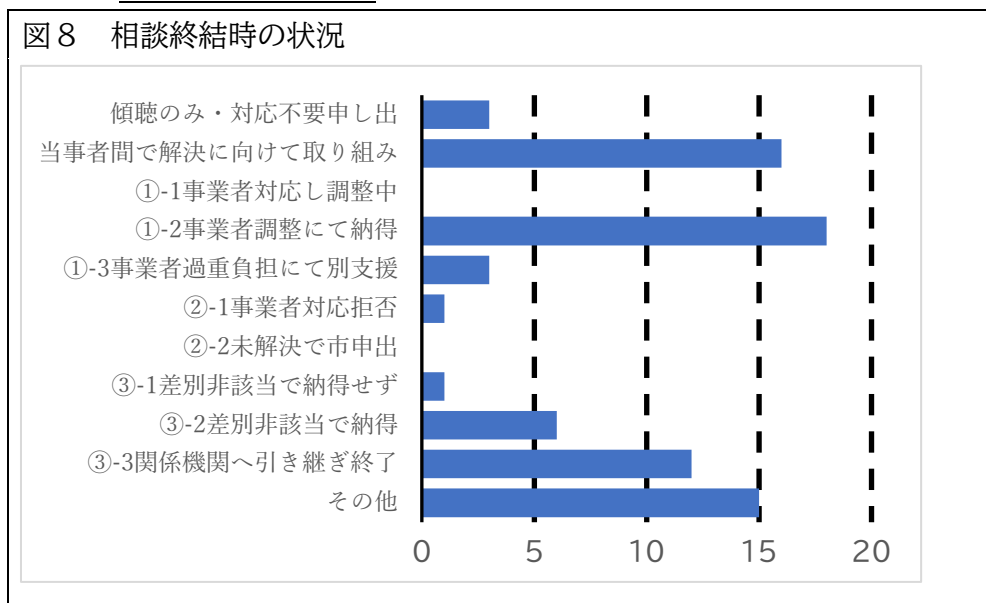


表14 障がい種別と対応の結果

対応の結果	身体障がい種別					障がい種別						計
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他	
傾聴のみ・対応不要申し出	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3
当事者間で解決に向けて取り組み	6	3	0	0	0	9	1	0	1	2	2	15
①-1事業者対応し調整中	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
①-2事業者調整にて納得	0	4	5	0	0	9	0	3	2	2	1	17
①-3事業者過重負担にて別支援	1	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	3
②-1事業者対応拒否	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
②-2未解決で市申出	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③-1差別非該当で納得せず	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
③-2差別非該当で納得	0	1	0	0	0	1	0	5	0	0	0	6
③-3関係機関へ引き継ぎ終了	5	0	3	0	0	8	0	3	0	0	0	11
その他	3	1	0	0	1	5	1	2	1	0	6	15
計	15	11	9	0	1	36	3	14	4	5	10	72

『対応の結果』において、「肢体・視覚に障がい」のある人は、相談対応として「説明や情報の提供」を行い、その結果「当事者間で解決に向けて取り組み」による終了が9件と多かった。

「精神障がい」のある人の「不適切な行為」や「不快・不満」は6件と多いが（表8）、条例の差別分類には該当しないので、「その他の支援」を行うことで「差別非該当で納得」の承諾を得た。

「身体障がい」のある人の状況によっては“物理的環境への配慮”において過重な負担とお互いが判断され、代替の支援をおこなった。

表15 差別分野と対応の結果

対応の結果	差別分野								計
	福祉	医療	教育、療育及び保育	雇用	建物・公共交通機関	情報の提供及び意思表示の受領	商品・不動産	その他	
傾聴のみ・対応不要申し出	1	0	0	0	0	0	1	1	3
当事者間で解決に向けて取り組み	2	0	2	0	3	1	5	2	15
①-1事業者対応し調整中	0	0	0	0	0	0	0	0	0
①-2事業者調整にて納得	2	0	4	0	2	5	3	1	17
①-3事業者過重負担にて別支援	0	0	0	0	0	2	1	0	3
②-1事業者対応拒否	0	0	0	0	0	0	1	0	1
②-2未解決で市申出	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③-1差別非該当で納得せず	0	0	0	0	0	0	0	1	1
③-2差別非該当で納得	0	1	0	0	0	1	3	1	6
③-3関係機関へ引き継ぎ終了	2	0	0	8	0	0	0	1	11
その他	2	0	1	0	3	1	1	7	15
計	9	1	7	8	8	10	15	14	72

「商品・不動産」の分野において「事業者対応拒否」は1件ある。これは当初事業者の企業本部の判断で対応を拒否された事案である。その後時間をおいてから、当事者にて話し合いが行われ、現場（利用店舗）の判断において調整が行われ解消となった。

差別非該当で納得を得られなかったケースは、「不快不満」といった私人間のトラブルで、精神的な苦痛から“納得”されなかった。

(7) 相談対応の中で必要と思われる取組みの課題

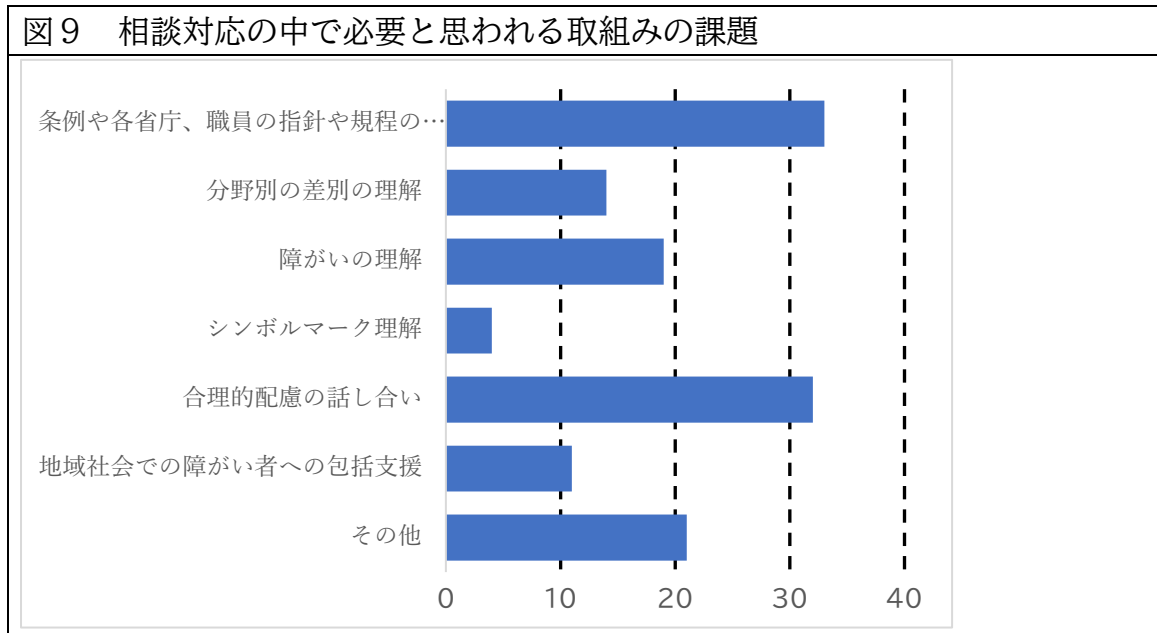


表16 障がい種別ごとの取組みの課題

取組みの課題	身体障がい種別					障がい種別						計
	肢体	視覚	聴覚・言語	盲ろう	内部	身体障がい計	知的障がい	精神障がい	発達障がい	難病	その他	
条例や各省庁、職員の指針や規程の周知	8	7	4	0	0	19	2	6	2	3	1	33
分野別の差別の理解	2	0	4	0	0	6	2	2	0	1	3	14
障がいの理解	2	1	5	0	0	8	1	3	1	3	3	19
シンボルマーク理解	1	1	1	0	1	4	0	0	0	0	0	4
合理的配慮の話し合い	8	8	4	0	0	20	1	4	3	2	2	32
地域社会での障がい者への包括支援	1	1	0	0	1	3	1	3	0	1	3	11
その他(障がいによる差別の解消以外の事項等)	3	5	2	0	0	10	1	4	1	2	3	21
計	25	23	20	0	2	70	8	22	7	12	15	134

表17 差別分野ごとの取組みの課題

取組みの課題	差別分野								計
	福祉	医療	教育, 療育及 び保育	雇用	建物・公 共交通 機関	情報の提供及 び意思表示の 受領	商品・不 動産	その他	
条例や各省庁、職員の指針や規程の周知	4	0	5	6	4	5	7	2	33
分野別の差別の理解	3	0	0	5	1	2	3	0	14
障がいの理解	2	0	4	1	0	5	4	3	19
シンボルマーク理解	0	0	0	0	2	1	0	1	4
合理的配慮の話し合い	3	1	5	1	6	6	8	2	32
地域社会での障がい者への包括支援	0	0	1	1	2	1	1	5	11
その他	4	0	1	2	3	4	2	5	21
計	16	1	16	16	18	24	25	18	134

相談支援の現場から見てきたのは、まだ障害者差別解消法や条例及び、各関係団体のガイドラインが周知されていないことによる「差別」状態である。「差別」の認識があれば、そのような対応にはならなかったと思われる事案が多かった。『分野』ごとの「指針」や「合理的な配慮の内容の事例」が作成されており、事業者へはその活用の周知が必要である。

また、個々の障がいに応じた困りごとを伝えることや、それを個々に理解していくということが不足しており、お互いの話し合いによる解決が難しくなっている状況がうかがえる。

法律や条例を理解し、障がいの状況や分野ごとの制度や法律を理解しながら、合理的な話し合いがうまくいくような取り組みが必要である。

また、地域社会において障がいのある人への包括的な社会生活への支援が行われ、そこで障がいを理解する機会を持つことができるため、啓発活動も必要である。

3. 相談支援の課題

(1) 相談窓口の現状

「福岡市障がい者 110 番」の権利擁護の相談窓口と一体的に相談対応を行っていることから、障がいのある人が差別状態であることの認識がなくても、相談内容から勘案し、条例にのっとって相談対応を行っている。

区基幹相談支援センターとの連携方法を検討し、地域社会の障がい者の社会参加における、社会的障壁の除去の個別支援に取り組むことが課題である。

(2) 相談支援の課題

- ① 「個別の調整又はあっせん」において、他法との調整、特に「民法」の契約行為や「教育」における評価及び「警察など」の聴取におけるコミュニケーション支援が、難しかった。
- ② 法が平成28年に施行されてから、「差別解消」に特化した相談支援が行われるようになったが、研修会などが実施されていない。
他都道府県や他政令都市における相談員とも連携をとり、相談支援の質の向上を目指したい
- ③ 相談部会において、相談対応の助言をいただけるような、事例のまとめや数値的な把握から状況がわかるような項目で分析を行っていききたい。
- ④ 啓発においては、以下に示す「心のバリアフリー」の啓発、及び「建設的な対話の方法」に関する研修を行っていききたい。

<参考>

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと（「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（2017年2月ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議決定）」より）。

体現するためのポイントは、以下の3点とされています。

- (1) 障害のある人への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害のある人（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと。

分析に用いた用語の説明

相談方法	
電話	電話による相談
FAX	FAX による相談
来所	来所による面談での相談
メール	メールによる相談
訪問調整	企業や学校、相談者の自宅など相手側に出向いておこなうもの
その他	上記以外の、相談方法
障がい種別	
肢体	様々な原因によって主に手足や体幹が永続的に不自由な状態
視覚	視力・視野のどちらか、または両方の機能が十分でないため、眼鏡やコンタクトレンズなどを使用しても見え方が良くならない状態
聴覚・言語	ろう者(聾者)、軽度難聴、高度難聴、中途失聴者、老人性難聴者
盲ろう	目(視覚)と耳(聴覚)の両方に障がいがある人
内部	肢体不自由以外の内部の障がい。心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう、直腸・小腸・ヒト免疫不全ウイルスによる免疫、肝臓の機能障がい
身体障がい	肢体、視覚、聴覚・言語、盲ろう、内部の合計。
知的障がい	知的機能の障害が発達期(おおむね 18 歳まで)にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態にあるもの
精神障がい	統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、精神病質その他の精神疾患を有する者
発達障がい	自閉症、アスペルガー症候群など広汎性発達障がい
難病	原因不明、治療方針未確定であり、かつ、後遺症を残すおそれが少ない疾病
その他	高次脳機能障がいや、上記以外疾病や不明のもの
性別	
不明・その他	不明または LGBTQ
氏名	
匿名	氏名が明らかでないもの
相談者	
基幹	市内の区障がい者基幹相談支援センター
本人	障がいのある人
家族	その家族
その他	家族以外の障がいのある人を支援している関係機関や地域の人
事業所	障がい者との個別対応を行う当事者

住所	
区	差別が発生した場所、若しくは対象者の居住区
市内不明	差別発生場所、居住地不明の者
他市	福岡市以外、県外も含む
差別事業者	
行政機関	国、独立行政法人、地方公共団体
事業者	商業その他の事業を市内で行うもの。個人・法人・団体・営利目的か非営利目的かと問わず、同種の行為を反復・継続する意思をもって行うもの(国、独立行政法人、地方公共団体を除く)
その他	上記いずれにも該当しないもの
差別区分	
不当な差別的取扱い	不当な差別的取扱いに該当するもの、又は不当な差別的取扱いに該当するおそれのあるもの
合理的配慮の不提供	合理的配慮の不提供に該当するもの、又は合理的配慮の不提供に該当するおそれのあるもの。 その他、法上の差別類型には該当しないが、障がいにある人に対する不適切な発言や態度があったもの
(以下の区分は法の差別分類には該当しない)	
不適切な行為	障害者差別解消法の差別類型に該当しない(おそれも含む)が、差別的・不適切な行為があったと思われるもの
不快・不満	差別的・不適切な行為があったことを確認できないが、相談者が差別的と捉え、不快・不満があったもの
環境の整備	施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に関するもの
相談・意見・要望	年金や給付金等多制度への不満・苦情を要因とするものや、差別以外の相談、意見、要望に類するもの
問合せ・啓発依頼	法や条例、制度等の内容に関する問い合わせ、リーフレットの提供依頼など。また差別に関する情報提供や理解に関する啓発、周知活動
その他	上記、いずれにも該当しないもの
分野	
福祉	福祉サービスの提供を拒否し、若しくは制限し、または条件を付けること。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、障がい者の意思に反して障がい者支援施設、その他の福祉サービスを行う施設における生活を強制すること。
医療	医療の提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること。入院その他の医療を受ける事を強制し、又は自由な行動を制限すること。

教育, 療育及び保育	教育、療育若しくは保育を行うことを拒否し、若しくは制限し、又これに条件を付すること。
雇用	障がい者の応募若しくは採用を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること。賃金・労働時間・配慮・昇進・教育訓練・福利厚生・その他の労働条件について不利益な扱いをすること又は、退職の勧奨若しくは解雇の対象にすること。
建物・公共交通機関	不特定多数の利用に供される建物の利用を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付すること。障がいを理由として、公共の交通機関(電車、バス、船舶、タクシー、および飛行機)の理由を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付すること。
情報の提供及び意思表示の受領	情報の提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付すること。必要とされる情報を得られないことで不利益を被ること(聴覚障がい者への配慮として、字幕放送やFAX番号の表示がない)
商品・不動産	商品やサービス、各種機会の提供を拒否したり条件を付けること。(福祉サービスを除く) 障がいを理由として、不動産の売買、賃貸、転貸又は賃借権の譲渡を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること。
その他	上記以外の相談内容のもの
相談対応	
ヒアリングのみ	相談者の話を傾聴するにとどまったもの
(1)-1 説明, 情報の提供	相談者に対して、必要な説明や情報提供、助言を行ったもの
(1)-2 関係機関の紹介	相談者から事情を聴取したうえで、関係機関に以後の相談活動を引き継いだものや、相談者に適切な関係機関を紹介したもの
(1)-3 その他必要な支援	解消まで時間がかかる場合や障がいのある人にとって他の適当なサービスがある場合などに“精神面の支援”や“代替となる支援”をすること。その際は他機関と連携し情報収集や支援の調整を行っている。
(2)個別の調整又はあっせん	双方の事情を調査し、対応方針を確認しながら相手に対して何らかの調整や個別の対応を行ったもの
(3)行政への通告, 通報等	不当な差別的扱いの、禁止及び合理的配慮の提供義務を負う行政機関に対し通告を行うもの
(4)市長への申出	差別解消への調整を行ったが、その結果が未解決のため、その個別相談をした障がい者及びその家族その他の関係者が市へ申し入れを行うもの
終結	
傾聴のみ・対応不要申し出	相談者自身の気持ちを聞いてもらいたいというものや、対応不要の申し出があったもの

当事者間で解決に向けて取り組み	説明情報の提供を行い当事者間で話し合い等がもたれ、差別解消に取り組んだもの
① -1 事業者対応し調整中	事業者へ対応調整を依頼し、現在の調整中のもの
①-2 事業者調整にて納得	事業者へ対応を依頼し、相談者が納得したもの
① -3 事業者過重負担にて別支援	事業者に差別解消、合理的配慮を求めるとの結果、過度な負担であるとの結果、それに代わる別案を提示し支援をおこなったもの
② -1 事業者対応拒否	差別解消への対応を求めるが、一方的に拒否されたもの
②-2 未解決で市申出	差別解消への調整を行ったが、その結果が未解決のため、その個別相談をした障がい者及びその家族その他の関係者が市へ申し入れを行うもの
③-1 差別非該当で納得せず	検証の結果、条例の差別分類には該当せず、その事に対し相談者が納得しなかったもの
③-2 差別非該当で納得	検証の結果、条例の差別分類には該当せず相談者がその説明で納得したもの
③-3 関係機関へ引き継ぎ終了	差別解消に向けて、他方が存在しその制度の関係機関へ引き継いだもの
その他	上記、いずれにも該当しないもの