

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3年度相談対応の実施状況

令和4年 10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                             | ．．． | 3  |
| 2   | 令和3年度 差別解消にむけた相談対応の状況（令和3年4月～令和4年3月） | ．．． | 5  |
| (1) | 相談者                                  | ．．． | 5  |
|     | 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                                 | ．．． | 6  |
|     | 表2 相談者と相談方法                          |     |    |
|     | 図3 相談方法                              |     |    |
| (3) | 差別区分                                 | ．．． | 7  |
|     | 表3 差別区分と障がい種別                        |     |    |
|     | 図4 差別区分                              |     |    |
| (4) | 差別分野                                 | ．．． | 8  |
|     | 表4 差別分野と障がい種別                        |     |    |
|     | 図5 差別分野                              |     |    |
| (5) | 相談対応の状況                              | ．．． | 9  |
| ①   | 初回の対応と結果について                         | ．．． | 9  |
|     | 表5 初回の対応と結果                          |     |    |
|     | 図6 初回相談対応                            |     |    |
| ②   | 相談からみた相談状況                           | ．．． | 10 |
|     | 表6-1 相談者と相談対応                        |     |    |
|     | 表6-2 相談者と差別区分                        |     |    |
| ③   | 障がい種別から見た相談状況                        | ．．． | 11 |
|     | 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          |     |    |
| ④   | 差別分野別にみた相談状況（事案数と対応回数）               | ．．． | 12 |
|     | 表8 差別分野別と差別区分及び対応                    |     |    |
|     | 表9 差別区分と相談対応及び対応回数                   |     |    |
|     | 図7 調整期間                              |     |    |
|     | 表10 障がい種別と調整方法・調整回数・調整期間             |     |    |
|     | 表11 差別分野と調整方法・調整回数・調整期間              |     |    |
|     | 表12 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13 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                 | ．．． | 18 |
|     | 図9 相談対応の中で必要と思われる取組みの課題              |     |    |
|     | 表14 障がい種別ごとの取組みの課題                   |     |    |
|     | 表15 差別分野ごとの取組みの課題                    |     |    |

|   |   |     |    |
|---|---|-----|----|
| 3 | 相談対応の課題                                   | ・・・ | 20 |
|   | (1) 相談窓口の現状                               | ・・・ | 20 |
|   | (2) 相談対応の課題                               |     |    |
|   | 資料1：「障がいのある人が、65歳になられた時の支援について」<br>(一部抜粋) | ・・・ | 22 |
|   | 分析に用いた用語の説明                               | ・・・ | 23 |

## 1 条例の規定の概要

### (1) 責務・役割〔第3条～第5条関係〕

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>② 事業者：差別解消の取組みを積極的に行い、市の施策に協力するよう努める</li> <li>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</li> </ul> |
|---|

### (2) 基本理念〔第6条関係〕

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>③ 合理的配慮を行うことが促進される必要があること。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ul> |
|---|

### (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〕

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 市及び事業者は、不当な差別的取扱いをしてはならない</li> <li>② 市は、合理的配慮をしなければならない</li> <li>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</li> </ul> |
|---|

### (4) 市の基本的な施策〔第9条～第13条関係〕

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> |
|---|

### (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

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 「身近さ」と「専門性」が両立するような相談体制を整備</li> <li>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</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>③ 関係行政機関に対する通告、通報その他の通知</li> <li>④ 市長への申出をするために必要な支援</li> </ul> |

(6) 指導・紛争解決体制〔第15条～第31条関係〕

① 市による指導・助言等の実施

② 附属機関の設置

<福岡市障がい者差別解消推進会議>

差別解消に関する施策の調査審議等

推進会議は、必要に応じて、部会を置くことができる。

【福岡市障がい者差別解消推進会議相談部会】

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

<福岡市障がい者差別解消審査会>

市が勧告を行うべきか否かの意見

【参考】相談対応体制

① 相談窓口

■ 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）

■ 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・FAX・メールは24時間受付

■ 各種相談

➢ 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3年度 差別解消にむけた相談対応の状況 (令和3年4月～令和4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  | 1       | 0  | 0     | 0   | 0  | 1      | 0     | 0     | 0     | 0  | 1   | 2  |
| 本人  | 2       | 2  | 1     | 0   | 0  | 5      | 0     | 3     | 1     | 4  | 1   | 14 |
| 家族  | 0       | 0  | 2     | 0   | 0  | 2      | 1     | 0     | 0     | 2  | 0   | 5  |
| その他 | 0       | 1  | 2     | 0   | 0  | 3      | 0     | 0     | 1     | 0  | 1   | 5  |
| 事業者 | 2       | 1  | 0     | 0   | 0  | 3      | 1     | 0     | 2     | 0  | 1   | 7  |
| 計   | 5       | 4  | 5     | 0   | 0  | 14     | 2     | 3     | 4     | 6  | 4   | 33 |
| 昨年  | 3       | 2  | 11    | 0   | 1  | 17     | 3     | 5     | 5     | 5  | 3   | 38 |
| 昨年比 | 2       | 2  | △6    | 0   | △1 | △3     | △1    | △2    | △1    | 1  | 1   | △5 |

令和3年度は新規相談が33件で、月平均約2～3件。昨年の38件とおおむね横ばいである。

これは、昨年に引き続き、新型コロナウイルスにより外出の機会が減少したことが原因ではないかと考えられる。

相談者は「本人」からの相談が33件中14件と最も多い。

「区障がい者基幹相談支援センター（以下「基幹センター」という。）」からの相談は2件であった。

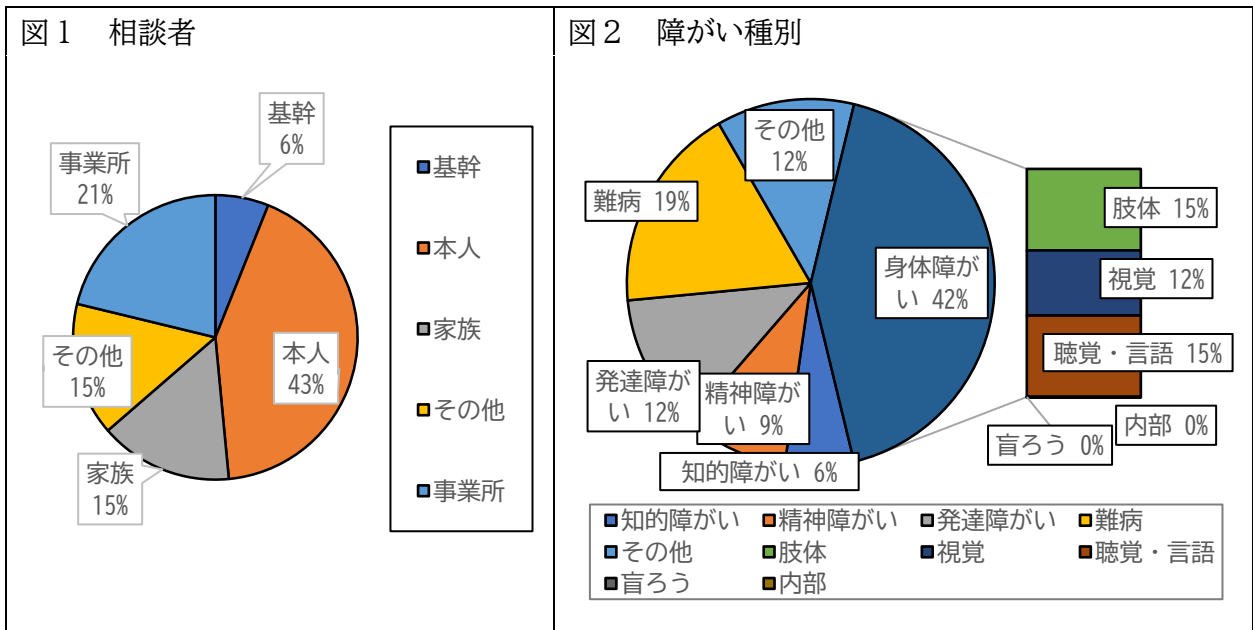
基幹センターでは、一般的な考え方などの相談については対応し、調整あつせんが求められる個別相談については差別解消相談窓口に連絡することになっており、引き続き会議への参加や研修等により連携を図っていきたい。

「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。

『障がい種別』ごとにみると、

「肢体」「視覚」「難病」については、昨年度よりも相談件数が増加している。「肢体」では、施設利用にあたっての配慮に関する相談が見られる。「聴覚・言語視覚」においては6件の減となっているが、これは昨年度多く相談を受け、その都度情報アクセシビリティの向上へ対応してきた結果と思われる。

なお、「その他」は事業者からの様々な障がいの方への対応を踏まえた施設のバリアフリー化に関する相談など、合理的配慮を行う際の留意点の問い合わせなど、である。

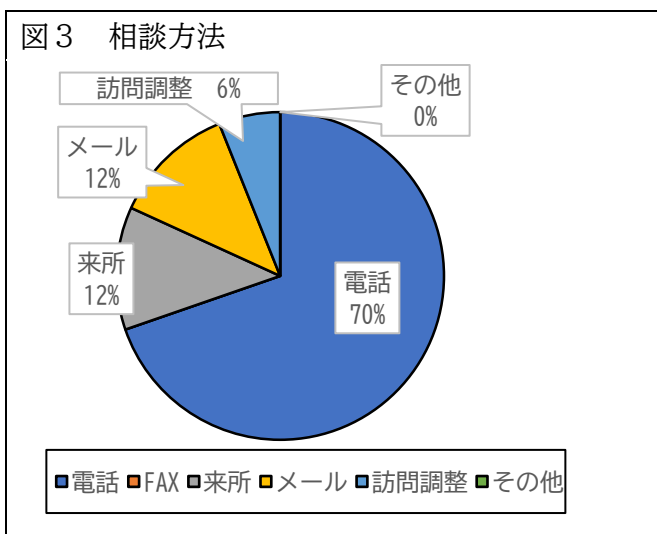


(2) 相談方法

表2 相談者と相談方法

| 相談方法 | 相談者 |    |    |     |     |    | 昨年度 | 差引  |
|------|-----|----|----|-----|-----|----|-----|-----|
|      | 基幹  | 本人 | 家族 | その他 | 事業者 | 計  |     |     |
| 電話   | 2   | 10 | 4  | 3   | 4   | 23 | 15  | 8   |
| FAX  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0   | 0   |
| 来所   | 0   | 0  | 0  | 2   | 2   | 4  | 13  | △ 9 |
| メール  | 0   | 2  | 1  | 0   | 1   | 4  | 7   | △ 3 |
| 訪問調整 | 0   | 2  | 0  | 0   | 0   | 2  | 0   | 2   |
| その他  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 3   | △ 3 |
| 計    | 2   | 14 | 5  | 5   | 7   | 33 | 38  | △ 5 |

『相談方法』は、来所相談が9件減っているが、これは昨年が当事者団体や関係機関からの相談が増えたことによるものであった。訪問調整は施設利用の現地調整において、新たに相談があったものである。



(3) 差別区分

表3 差別区分と障がい種別

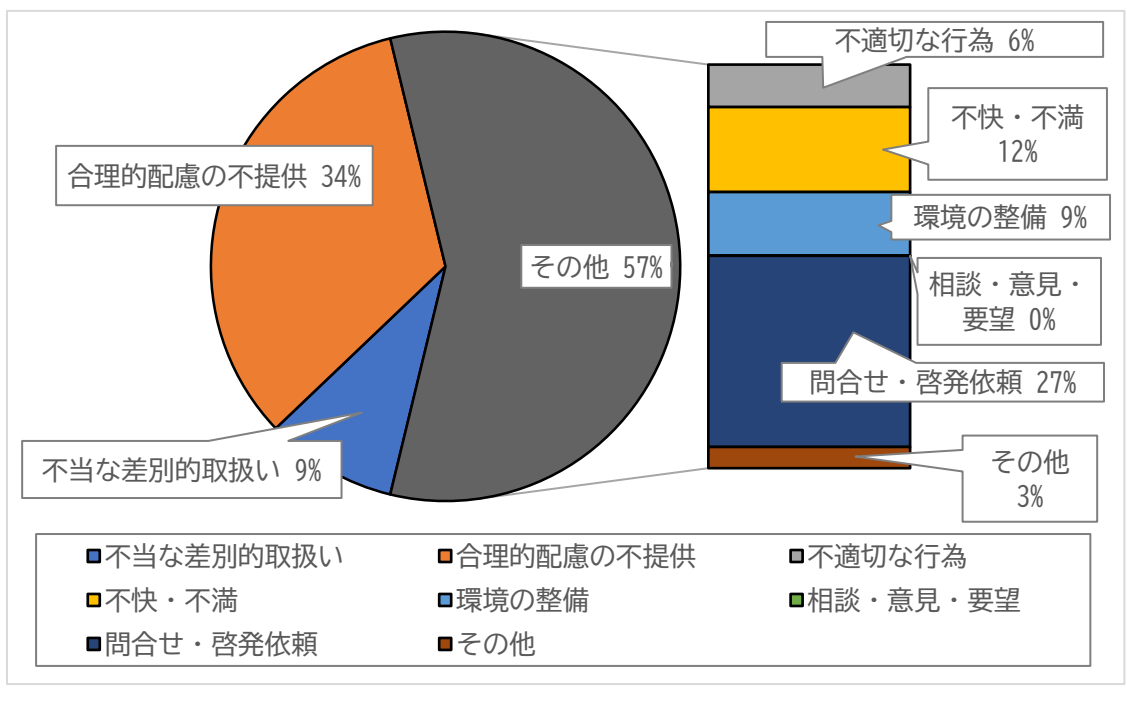
| 差別区分      | 身体障がい種別  |    |       |     |    | 障がい種別  |       |       |       |    |     |    | 対応回数 | 昨年(新規件数) | 昨年比(新規件数) |     |
|-----------|----------|----|-------|-----|----|--------|-------|-------|-------|----|-----|----|------|----------|-----------|-----|
|           | 肢体       | 視覚 | 聴覚・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 | 1        | 0  | 1     | 0   | 0  | 2      | 1     | 0     | 0     | 0  | 0   | 3  | 6    | 2        | 1         |     |
| 合理的配慮の不提供 | 1        | 2  | 2     | 0   | 0  | 5      | 0     | 0     | 1     | 5  | 0   | 11 | 61   | 16       | △ 5       |     |
| その他       | 不適切な行為   | 1  | 0     | 0   | 0  | 0      | 1     | 0     | 1     | 0  | 0   | 2  | 2    | 6        | △ 4       |     |
|           | 不快・不満    | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 1     | 1  | 0   | 2  | 4    | 8        | △ 4       |     |
|           | 環境の整備    | 0  | 0     | 1   | 0  | 0      | 1     | 0     | 0     | 0  | 1   | 1  | 3    | 8        | 2         | 1   |
|           | 相談・意見・要望 | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0  | 0    | 0        | 2         | △ 2 |
|           | 問合せ・啓発依頼 | 2  | 1     | 1   | 0  | 0      | 4     | 1     | 1     | 2  | 0   | 1  | 9    | 12       | 2         | 7   |
|           | その他      | 0  | 1     | 0   | 0  | 0      | 1     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0  | 1    | 1        | 0         | 1   |
| 計         | 5        | 4  | 5     | 0   | 0  | 14     | 2     | 3     | 4     | 6  | 4   | 33 | 94   | 38       | △ 5       |     |
| 対応回数      | 8        | 8  | 9     | 0   | 0  | 25     | 3     | 3     | 7     | 52 | 4   | 94 |      |          |           |     |

『差別区分』とは、当事者の主訴ではなく、相談の内容や状況を詳しく聞き取った後の区分である。

「不当な差別的取扱い（3件）」と「合理的配慮の不提供（11件）」の合計は14件であり、全体の相談（33件）に対する割合は約42%となっている。昨年度の全体の相談件数38件に対する「不当な差別的取扱い（2件）」と「合理的配慮の不提供（11件）」の合計（13件）の割合は約34%であり、やや減少した。

「難病」における合理的配慮の不提供が5件と最も多い。

図4 差別区分





(4) 差別分野

表4 差別分野と障がい種別

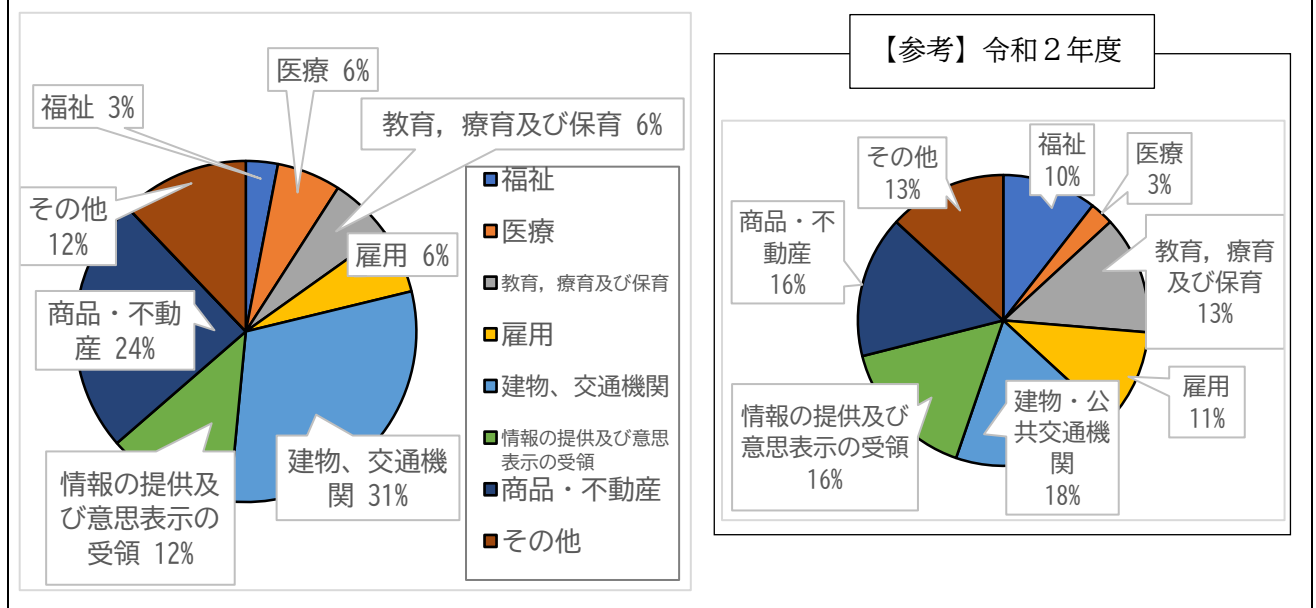
| 差別分野           | 身体障がい種別 |    |       |     |    | 障がい種別  |       |       |       |    |     |   | 計  | 昨年 | 昨年比 |
|----------------|---------|----|-------|-----|----|--------|-------|-------|-------|----|-----|---|----|----|-----|
|                | 肢体      | 視覚 | 聴覚・言語 | 盲ろう | 内部 | 身体障がい計 | 知的障がい | 精神障がい | 発達障がい | 難病 | その他 |   |    |    |     |
| 福祉             | 0       | 0  | 1     | 0   | 0  | 1      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0 | 1  | 4  | △3  |
| 医療             | 0       | 0  | 1     | 0   | 0  | 1      | 1     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0 | 2  | 1  | 1   |
| 教育、療育及び保育      | 0       | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 1     | 0     | 1  | 0   | 0 | 2  | 5  | △3  |
| 雇用             | 0       | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 2     | 0  | 0   | 0 | 2  | 4  | △2  |
| 建物・公共交通機関      | 2       | 2  | 0     | 0   | 0  | 4      | 0     | 1     | 0     | 3  | 2   | 0 | 10 | 7  | 3   |
| 情報の提供及び意思表示の受領 | 0       | 1  | 3     | 0   | 0  | 4      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0 | 4  | 6  | △2  |
| 商品・不動産         | 2       | 1  | 0     | 0   | 0  | 3      | 1     | 0     | 1     | 2  | 1   | 0 | 8  | 6  | 2   |
| その他            | 1       | 0  | 0     | 0   | 0  | 1      | 0     | 1     | 1     | 0  | 1   | 0 | 4  | 5  | △1  |
| 計              | 5       | 4  | 5     | 0   | 0  | 14     | 2     | 3     | 4     | 6  | 4   | 0 | 33 | 38 | △5  |
| 昨年             | 3       | 2  | 11    | 0   | 1  | 17     | 3     | 5     | 5     | 5  | 3   | 0 | 38 |    |     |
| 昨年比            | 2       | 2  | △6    | 0   | △1 | △3     | △1    | △2    | △1    | 1  | 1   | 0 | △5 |    |     |

「建物・公共交通機関」に関する相談が10件と最も多く、以下「商品・不動産」が8件となっている。

「建物・公共交通機関」について、相談件数全体に占める割合は31%となっており、昨年度の18%から増加した。また、「商品・不動産」も同様に、相談件数全体に占める割合は24%となっており、昨年度の16%から増加している。その他、「医療」についても、昨年より1件増加している。

『差別分野』を『障がい種別』でみると、「情報の提供及び意思表示の受領」においては情報アクセシビリティ（情報の取得利用）・コミュニケーション（意思疎通）について配慮が必要な「聴覚障がい」や「視覚障がい」のある人からの相談となっている。

図5 差別分野



(5) 相談対応の状況

① 初回の相談対応と結果について

表5 初回の相談対応と結果

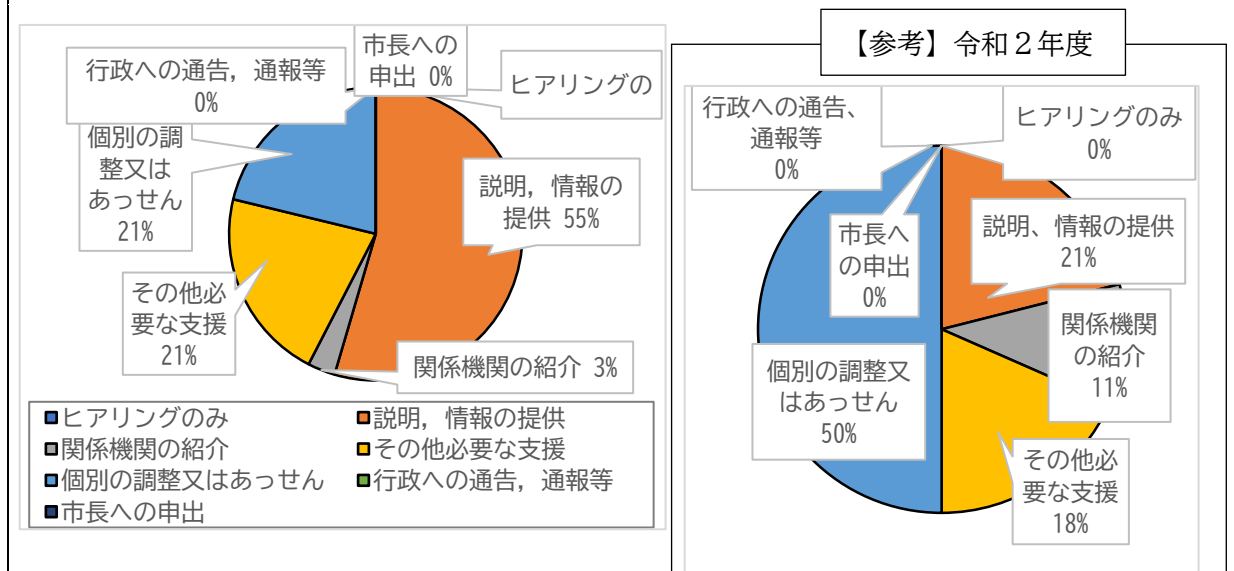
| 相談対応        | 相談結果         |                 |              |              |                 |            |            |               |             |                |     | 計  | 昨年 | 昨年比  |   |
|-------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|-----------------|------------|------------|---------------|-------------|----------------|-----|----|----|------|---|
|             | 傾聴のみ・対応不要申し出 | 当事者間で解決に向けて取り組み | ①-1事業者対応し調整中 | ①-2事業者調整にて納得 | ①-3事業者過重負担にて別支援 | ②-1事業者対応拒否 | ②-2未解決で市申出 | ③-1差別非該当で納得せず | ③-2差別非該当で納得 | ③-3関係機関へ引き継ぎ終了 | その他 |    |    |      |   |
| ヒアリングのみ     | 0            | 0               | 0            | 0            | 0               | 0          | 0          | 0             | 0           | 0              | 0   | 0  | 0  | 0    | 0 |
| 説明、情報の提供    | 2            | 10              | 0            | 0            | 0               | 0          | 0          | 0             | 2           | 0              | 4   | 18 | 8  | 10   |   |
| 関係機関の紹介     | 0            | 0               | 0            | 0            | 0               | 0          | 0          | 0             | 0           | 1              | 0   | 1  | 4  | △ 3  |   |
| その他必要な支援    | 0            | 1               | 0            | 1            | 0               | 0          | 0          | 0             | 2           | 0              | 3   | 7  | 7  | 0    |   |
| 個別の調整又はあっせん | 0            | 0               | 7            | 0            | 0               | 0          | 0          | 0             | 0           | 0              | 0   | 7  | 19 | △ 12 |   |
| 行政への通告、通報等  | 0            | 0               | 0            | 0            | 0               | 0          | 0          | 0             | 0           | 0              | 0   | 0  | 0  | 0    |   |
| 市長への申出      | 0            | 0               | 0            | 0            | 0               | 0          | 0          | 0             | 0           | 0              | 0   | 0  | 0  | 0    |   |
| 計           | 2            | 11              | 7            | 1            | 0               | 0          | 0          | 0             | 4           | 1              | 7   | 33 | 38 | △ 5  |   |

「説明、情報の提供」について、全体の相談件数に占める割合は55%となっており、昨年度の21%から大きく増加した。一方、「個別の調整又はあっせん」は7件となっており、昨年の19件から12件減少し、相談件数全体に占める割合についても、昨年の50%から21%となった。

対応結果について、「当事者間で解決に向けた取り組み」を行った11件のうち、10件が相談対応における「説明、情報の提供」を行っており、当事者間で話し合いを行うにあたって「説明、情報の提供」を行い、当事者間での建設的対話につながっていると考えられる。

昨年度に引き続き相談の結果未解決で「市長への申出」となった案件はなかった。

図6 初回相談対応



② 相談者から見た相談状況

表6-1 相談者と相談対応

| 相談者 | 相談対応    |          |         |          |              |            |        | 計   |
|-----|---------|----------|---------|----------|--------------|------------|--------|-----|
|     | 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 | 個別の調整又はありません | 行政への通告、通報等 | 市長への申出 |     |
| 基幹  | 0       | 1        | 0       | 0        | 1            | 0          | 0      | 2   |
| 本人  | 0       | 7        | 0       | 4        | 3            | 0          | 0      | 14  |
| 家族  | 0       | 1        | 0       | 1        | 3            | 0          | 0      | 5   |
| その他 | 0       | 3        | 1       | 1        | 0            | 0          | 0      | 5   |
| 事業者 | 0       | 6        | 0       | 1        | 0            | 0          | 0      | 7   |
| 計   | 0       | 18       | 1       | 7        | 7            | 0          | 0      | 33  |
| 昨年  | 0       | 8        | 4       | 7        | 19           | 0          | 0      | 38  |
| 昨年比 | 0       | 10       | △ 3     | 0        | △ 12         | 0          | 0      | △ 5 |

【参考】相談者と相談対応（令和2年度）

| 相談者 | 相談対応    |          |         |          |              |            |        | 計  |
|-----|---------|----------|---------|----------|--------------|------------|--------|----|
|     | 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 | 個別の調整又はありません | 行政への通告、通報等 | 市長への申出 |    |
| 基幹  | 0       | 0        | 0       | 0        | 0            | 0          | 0      | 0  |
| 本人  | 0       | 2        | 2       | 3        | 14           | 0          | 0      | 21 |
| 家族  | 0       | 3        | 0       | 3        | 2            | 0          | 0      | 8  |
| その他 | 0       | 2        | 0       | 0        | 2            | 0          | 0      | 4  |
| 事業者 | 0       | 1        | 2       | 1        | 1            | 0          | 0      | 5  |
| 計   | 0       | 8        | 4       | 7        | 19           | 0          | 0      | 38 |

表6-2 相談者と差別区分

| 相談者 | 差別区分      |           |        |       |       |          |          |     | 計  |
|-----|-----------|-----------|--------|-------|-------|----------|----------|-----|----|
|     | 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 |    |
| 基幹  | 0         | 1         | 0      | 1     | 0     | 0        | 0        | 0   | 2  |
| 本人  | 1         | 6         | 2      | 3     | 1     | 0        | 1        | 0   | 14 |
| 家族  | 1         | 2         | 0      | 0     | 1     | 0        | 1        | 0   | 5  |
| その他 | 1         | 1         | 0      | 0     | 0     | 0        | 3        | 0   | 5  |
| 事業者 | 0         | 1         | 0      | 0     | 1     | 0        | 4        | 1   | 7  |
| 計   | 3         | 11        | 2      | 4     | 3     | 0        | 9        | 1   | 33 |

相談対応のうち「説明、情報の提供」について、令和3年度は18件と令和2年度の8件から大きく増加している。また、相談者ごとにも「本人」が7件となっており、令和2年度の「本人」の2件を大きく上回っている。

令和3年度における「本人」の相談における差別区分は、「合理的配慮の不提供」が6件と最も多いことから、昨年と比較して「合理的配慮の不提供」の場合であっても、必要な説明や情報提供を行い、まずは当事者間で解決に向けて取組みが行われたことがわかる。

③障がい種別から見た相談状況

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           | 合理的配慮の不提供 |    |       |     |    |        |       |       |       |    |     |    |
|----------------|-----------|----|-------|-----|----|--------|-------|-------|-------|----|-----|----|
|                | 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  | 1     | 0   | 0  | 1      | 0     | 0     | 0     | 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  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0  | 1   | 1  |
| 雇用             | 0         | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0  |
| 建物・公共交通機関      | 1         | 1  | 0     | 0   | 0  | 2      | 0     | 0     | 0     | 2  | 0   | 4  |
| 情報の提供及び意思表示の受領 | 0         | 1  | 1     | 0   | 0  | 2      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 2  |
| 商品・不動産         | 0         | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 1     | 2  | 0   | 3  |
| その他            | 0         | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0  |
| 計              | 1         | 2  | 2     | 0   | 0  | 5      | 0     | 0     | 1     | 5  | 0   | 11 |

「不当な差別的取扱い」の3件は、「知的障がい」「聴覚・言語障がい」、「肢体不自由」のある人に関する相談で（P7表3）、契約などの事例であった。

「合理的配慮の不提供」の11件については、「難病」のある人からの相談が5件と最も多い。

## ④差別分野別にみた相談状況（事案数と対応回数）

表8 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    | 1  | 0         | 0  | 0         | 0              | 2      | 0   | 3  | 6    |
| 合理的配慮の不提供   | 1    | 0  | 1         | 0  | 4         | 2              | 3      | 0   | 11 | 61   |
| 不適切な行為      | 0    | 0  | 0         | 0  | 0         | 0              | 0      | 2   | 2  | 2    |
| 不快・不満       | 0    | 0  | 1         | 0  | 0         | 0              | 1      | 2   | 4  | 4    |
| 環境の整備       | 0    | 0  | 0         | 0  | 2         | 1              | 0      | 0   | 3  | 8    |
| 相談・意見・要望    | 0    | 0  | 0         | 0  | 0         | 0              | 0      | 0   | 0  | 0    |
| 問合せ・啓発依頼    | 0    | 1  | 0         | 2  | 3         | 1              | 2      | 0   | 9  | 12   |
| その他         | 0    | 0  | 0         | 0  | 1         | 0              | 0      | 0   | 1  | 1    |
| 計           | 1    | 2  | 2         | 2  | 10        | 4              | 8      | 4   | 33 | 94   |
| 対応          |      |    |           |    |           |                |        |     |    |      |
| ヒアリングのみ     | 0    | 0  | 0         | 0  | 0         | 0              | 0      | 0   | 0  | 0    |
| 説明、情報の提供    | 1    | 1  | 1         | 2  | 4         | 0              | 7      | 2   | 18 | 33   |
| 関係機関の紹介     | 0    | 0  | 0         | 0  | 0         | 0              | 1      | 0   | 1  | 1    |
| その他必要な支援    | 0    | 1  | 1         | 0  | 1         | 2              | 0      | 2   | 7  | 10   |
| 個別の調整又はあっせん | 0    | 0  | 0         | 0  | 5         | 2              | 0      | 0   | 7  | 50   |
| 行政への通告、通報等  | 0    | 0  | 0         | 0  | 0         | 0              | 0      | 0   | 0  | 0    |
| 市長への申出      | 0    | 0  | 0         | 0  | 0         | 0              | 0      | 0   | 0  | 0    |
| 計           | 1    | 2  | 2         | 2  | 10        | 4              | 8      | 4   | 33 | 94   |

「建物・公共交通機関」について、10件のうち4件が「合理的配慮の不提供」となっている。いずれも建物・公共交通機関の利用にあたっての配慮に関する相談であり、「個別の調整又はあっせん」を行う事で事業者対応となっている。その他、「環境の整備」が2件、「問合せ・啓発依頼」が3件などと内容は様々である。「商品・不動産」は「不当な差別的取扱い」が2件、「合理的配慮の不提供」が3件などとなっており、いずれも契約の場面やサービス利用にあたっての相談となっている。「説明、情報の提供」により当事者間で解決に向けて取り組みが行われた。なお、「不当な差別的取扱い」の2件については、いずれも相談者から対応不要の申し出があり、調整・あっせんは行わなかった（P13表9）。

「雇用」の分野においては、障害者雇用促進法の規定によることとされているため、通常ハローワークへ引継ぎを行っているが、今回が問い合わせであったため助言等を行ない、事業者での差別解消の取組みを促している。

⑤ 差別区分別にみた相談対応の状況

表9 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         | 0         | 0      | 0     | 0     | 0        | 0        | 0   | 0  | 0    |
| 説明、情報の提供    | 2         | 5         | 1      | 2     | 1     | 0        | 6        | 1   | 18 | 33   |
| 関係機関の紹介     | 0         | 0         | 0      | 0     | 0     | 0        | 1        | 0   | 1  | 1    |
| その他必要な支援    | 1         | 0         | 1      | 2     | 1     | 0        | 2        | 0   | 7  | 10   |
| 個別の調整又はあっせん | 0         | 6         | 0      | 0     | 1     | 0        | 0        | 0   | 7  | 50   |
| 行政への通告、通報等  | 0         | 0         | 0      | 0     | 0     | 0        | 0        | 0   | 0  | 0    |
| 市長への申出      | 0         | 0         | 0      | 0     | 0     | 0        | 0        | 0   | 0  | 0    |
| 計           | 3         | 11        | 2      | 4     | 3     | 0        | 9        | 1   | 33 | 94   |
| 対応回数        | 6         | 61        | 2      | 4     | 8     | 0        | 12       | 1   | 94 |      |

「不当な差別的取扱い（3件）」と「合理的な配慮の不提供（11件）」の合計14件のうち、『相談対応』の「個別の調整又はあっせん」は6件となっている。

「不当な差別的取扱い」の3件については、相談者が調整・あっせんを望まず、「説明、情報の提供」や「その他必要な支援」を行った。

「個別の調整又はあっせん」における対応回数は50回と平均で約7回となっており、解決まで複数回の話し合いが必要であった。

「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。

⑥ 事案数と対応回数からみた相談対応の状況

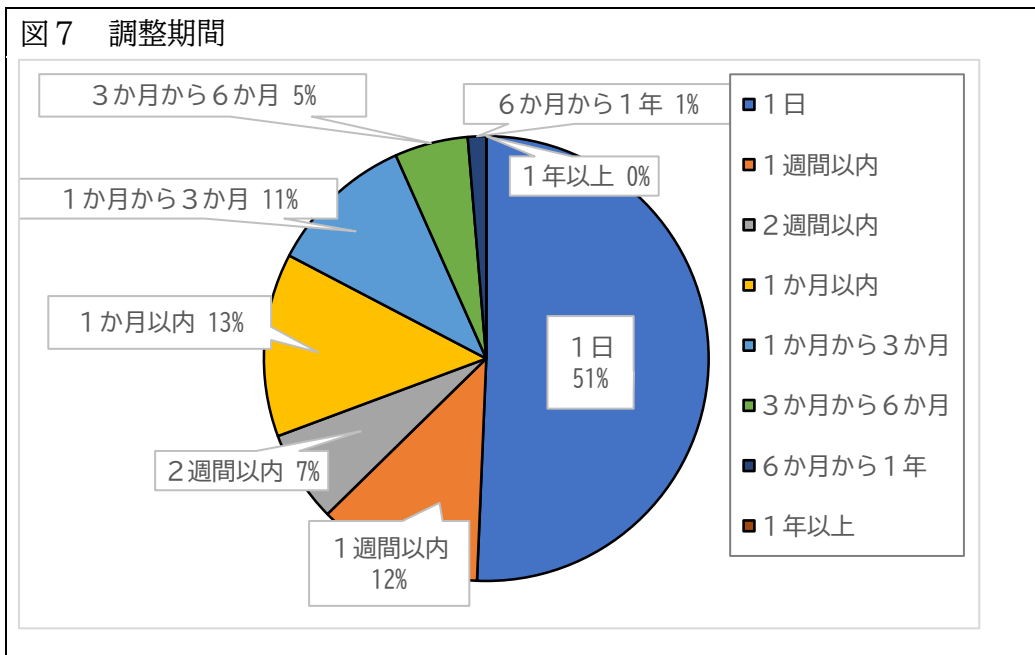


表10 障がい種別と調整方法・調整回数・調整期間

| 調整回数       | 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 |    |
| 合計         | 8       | 8  | 9     | 0   | 0  | 25     | 3     | 3     | 7     | 52   | 4   | 94 |
| 平均         | 1.6     | 2  | 1.8   |     |    | 1.79   | 1.5   | 1     | 1.75  | 8.67 | 1   |    |
| 調整期間       |         |    |       |     |    |        |       |       |       |      |     |    |
| 1日         | 2       | 2  | 2     | 0   | 0  | 6      | 1     | 3     | 2     | 0    | 4   | 16 |
| 1週間以内      | 2       | 1  | 2     | 0   | 0  | 5      | 1     | 0     | 2     | 2    | 0   | 10 |
| 2週間以内      | 0       | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 2    | 0   | 2  |
| 1か月以内      | 1       | 1  | 1     | 0   | 0  | 3      | 0     | 0     | 0     | 0    | 0   | 3  |
| 1か月から3か月   | 0       | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 1    | 0   | 1  |
| 3か月から6か月   | 0       | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 1    | 0   | 1  |
| 6か月から1年    | 0       | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0    | 0   | 0  |
| 1年以上       | 0       | 0  | 0     | 0   | 0  | 0      | 0     | 0     | 0     | 0    | 0   | 0  |
| 計          | 5       | 4  | 5     | 0   | 0  | 14     | 2     | 3     | 4     | 6    | 4   | 33 |
| 調整内容       |         |    |       |     |    |        |       |       |       |      |     |    |
| 調整なし       | 2       | 0  | 3     | 0   | 0  | 5      | 1     | 2     | 3     | 1    | 3   | 15 |
| 事業者へ電話やメール | 2       | 3  | 1     | 0   | 0  | 6      | 1     | 1     | 1     | 5    | 1   | 15 |
| 事業者訪問      | 0       | 2  | 1     | 0   | 0  | 3      | 0     | 0     | 0     | 5    | 0   | 8  |
| 相談者来所調整    | 1       | 0  | 1     | 0   | 0  | 2      | 0     | 0     | 0     | 0    | 0   | 2  |
| 計          | 5       | 5  | 6     | 0   | 0  | 16     | 2     | 3     | 4     | 11   | 4   | 40 |

障がい種別ごとにみると、『調整回数』は「難病」のある人が52件と最も多く、次いで「聴覚・言語障がい」のある人の9件となっている。

『調整回数』の平均では「難病」が8.67回と最も多く、次いで「視覚障がい」の2回となっている。まずは障がいの状況の個別性（生活環境・疾病の程度など）が強く、相談者の困りごとや事業者の現状をそれぞれ理解することから始まるためと考えられる。

また、『調整内容』について、事業者へ電話やメール、事業者訪問など、「難病」のある人が40回中11回と最も多いが、事業者との調整が必要な場合に、本人に代わって調整・あっせんを行っているためである。



表11 差別分野と調整方法・調整回数・調整期間

| 調整回数       | 分野 |     |                       |     |                       |                        |                |     |      |
|------------|----|-----|-----------------------|-----|-----------------------|------------------------|----------------|-----|------|
|            | 福祉 | 医療  | 教育,<br>療育<br>及び<br>保育 | 雇用  | 建物・<br>公共<br>交通<br>機関 | 情報の提供<br>及び意思表<br>示の受領 | 商品・<br>不動<br>産 | その他 | 計    |
| 合計         | 2  | 5   | 3                     | 3   | 51                    | 7                      | 19             | 4   | 94   |
| 平均         | 2  | 2.5 | 1.5                   | 1.5 | 5.1                   | 1.75                   | 2.38           | 1   | 2.85 |
| 調整期間       |    |     |                       |     |                       |                        |                |     |      |
| 1日         | 0  | 0   | 1                     | 1   | 4                     | 2                      | 4              | 4   | 16   |
| 1週間以内      | 1  | 1   | 1                     | 1   | 2                     | 1                      | 3              | 0   | 10   |
| 2週間以内      | 0  | 0   | 0                     | 0   | 1                     | 0                      | 1              | 0   | 2    |
| 一か月以内      | 0  | 1   | 0                     | 0   | 1                     | 1                      | 0              | 0   | 3    |
| 一か月から三か月   | 0  | 0   | 0                     | 0   | 1                     | 0                      | 0              | 0   | 1    |
| 三か月から六か月   | 0  | 0   | 0                     | 0   | 1                     | 0                      | 0              | 0   | 1    |
| 六か月から一年    | 0  | 0   | 0                     | 0   | 0                     | 0                      | 0              | 0   | 0    |
| 一年以上       | 0  | 0   | 0                     | 0   | 0                     | 0                      | 0              | 0   | 0    |
| 計          | 1  | 2   | 2                     | 2   | 10                    | 4                      | 8              | 4   | 33   |
| 調整内容       |    |     |                       |     |                       |                        |                |     |      |
| 調整なし       | 1  | 1   | 1                     | 2   | 2                     | 1                      | 3              | 4   | 15   |
| 事業者へ電話やメール | 0  | 1   | 1                     | 0   | 7                     | 1                      | 5              | 0   | 15   |
| 事業者訪問      | 0  | 0   | 0                     | 0   | 3                     | 2                      | 3              | 0   | 8    |
| 相談者来所調整    | 0  | 0   | 0                     | 0   | 1                     | 1                      | 0              | 0   | 2    |
| 計          | 1  | 2   | 2                     | 2   | 13                    | 5                      | 11             | 4   | 40   |

差別分野ごとにみると、「建物・公共交通機関」の調整回数が51回と最も多く、施設利用についての相談対応にあたり、現地での立会などを行ったことなどにより調整回数が増えている。

『調整期間』について、33件中、「1日」で相談が終了した16件を除いた17件の内訳をみた場合、10件が1週間以内に調整を行っているが、調整期間が3か月から6か月となっているものが1件ある。施設利用についての相談で、施設利用予定日が相談日の3か月以降であったことによるものである。



表12 差別区分と調整方法・調整回数・調整期間

| 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         | 6         | 61        | 2      | 4     | 8     | 0        | 12       | 1   | 94   |
| 平均         | 2         | 5.55      | 1      | 1     | 2.67  |          | 1.33     | 1   | 2.85 |
| 調整期間       |           |           |        |       |       |          |          |     |      |
| 1日         | 1         | 0         | 2      | 4     | 2     | 0        | 6        | 1   | 16   |
| 1週間以内      | 1         | 7         | 0      | 0     | 0     | 0        | 2        | 0   | 10   |
| 2週間以内      | 0         | 1         | 0      | 0     | 1     | 0        | 0        | 0   | 2    |
| 一か月以内      | 1         | 1         | 0      | 0     | 0     | 0        | 1        | 0   | 3    |
| 一か月から三か月   | 0         | 1         | 0      | 0     | 0     | 0        | 0        | 0   | 1    |
| 三か月から六か月   | 0         | 1         | 0      | 0     | 0     | 0        | 0        | 0   | 1    |
| 六か月から一年    | 0         | 0         | 0      | 0     | 0     | 0        | 0        | 0   | 0    |
| 一年以上       | 0         | 0         | 0      | 0     | 0     | 0        | 0        | 0   | 0    |
| 計          | 3         | 11        | 2      | 4     | 3     | 0        | 9        | 1   | 33   |
| 調整内容       |           |           |        |       |       |          |          |     |      |
| 調整なし       | 3         | 2         | 2      | 3     | 0     | 0        | 5        | 0   | 15   |
| 事業者へ電話やメール | 0         | 8         | 0      | 1     | 2     | 0        | 3        | 1   | 15   |
| 事業者訪問      | 0         | 5         | 0      | 0     | 2     | 0        | 1        | 0   | 8    |
| 相談者来所調整    | 0         | 0         | 0      | 0     | 1     | 0        | 1        | 0   | 2    |
| 計          | 3         | 15        | 2      | 4     | 5     | 0        | 10       | 1   | 40   |

差別区分ごとにみると、「合理的配慮の不提供」の調整回数が61回と最も多い。

「合理的配慮の不提供」11件のうち、「個別の調整又はあっせん」を行ったのは6件となっており（P13表9）、6件中「1か月以内」「1か月から3か月」「3か月から6か月」が各1件ずつとなっており、双方の話を確認したうえで合理的配慮の提供を行うことができるよう代替案の提案なども含め、解決まで多くの調整が必要となった。

『調整内容』では、「事業者へ電話やメール」の15件が最も多く、事業者へ個別に連絡を取ったケースは、「事業者訪問」の8件とあわせると、40件中23件と半数を超える。

(6) 相談対応の結果（事案数と対応回数）

図8 相談終結時の状況

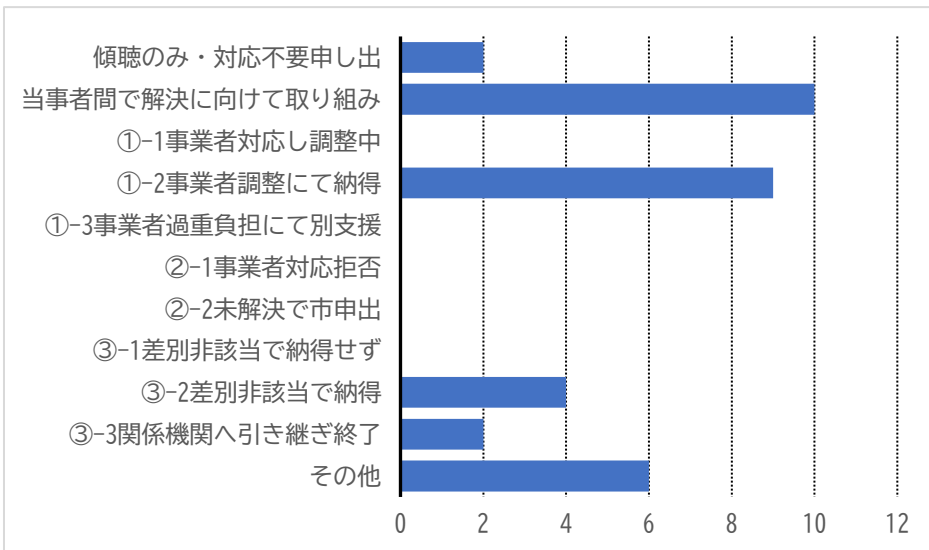


表13 差別分野と対応の結果

| 対応の結果           | 分野 |    |               |    |              |                  |         |     |    |
|-----------------|----|----|---------------|----|--------------|------------------|---------|-----|----|
|                 | 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  |
| 傾聴のみ・対応不要申し出    | 0  | 0  | 0             | 0  | 0            | 0                | 2       | 0   | 2  |
| 当事者間で解決に向けて取り組み | 1  | 1  | 1             | 2  | 1            | 0                | 3       | 1   | 10 |
| 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    | 0  | 0  | 0             | 0  | 5            | 3                | 1       | 0   | 9  |
| ①-3事業者過重負担にて別支援 | 0  | 0  | 0             | 0  | 0            | 0                | 0       | 0   | 0  |
| ②-1事業者対応拒否      | 0  | 0  | 0             | 0  | 0            | 0                | 0       | 0   | 0  |
| 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       | 0   | 0  |
| ③-2差別非該当で納得     | 0  | 0  | 1             | 0  | 1            | 0                | 0       | 2   | 4  |
| ③-3関係機関へ引き継ぎ終了  | 0  | 1  | 0             | 0  | 0            | 0                | 1       | 0   | 2  |
| その他             | 0  | 0  | 0             | 0  | 3            | 1                | 1       | 1   | 6  |
| 計               | 1  | 2  | 2             | 2  | 10           | 4                | 8       | 4   | 33 |

「商品・不動産」の分野においては、必要な助言等の支援を行ったことなどにより、8件中3件が当事者間で解決に向けて取組みが行われた。

(7) 相談対応の中で必要と思われる取組みの課題

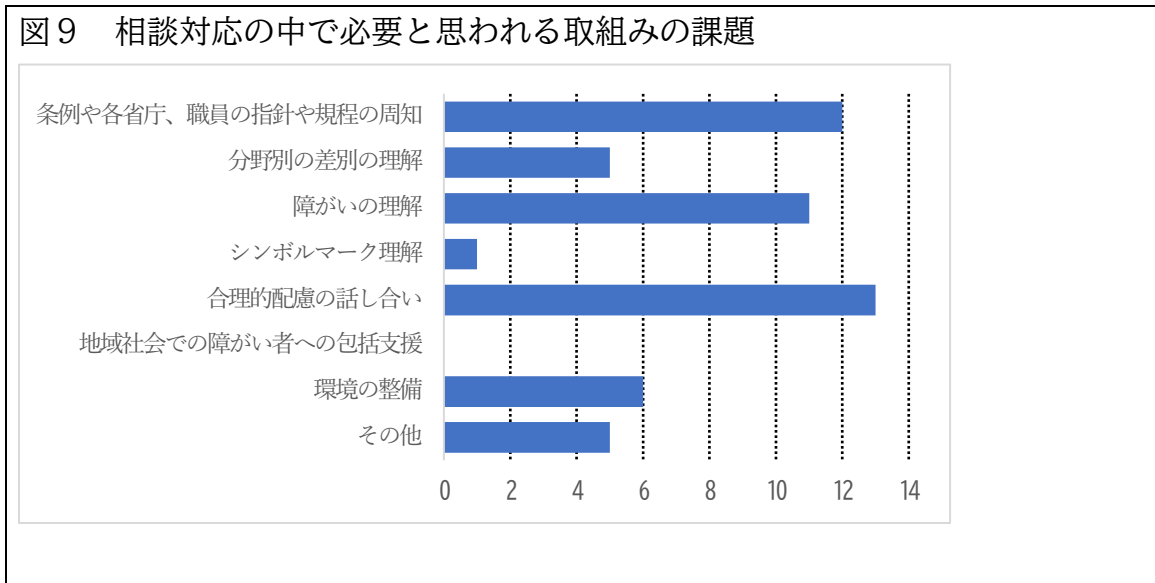


表14 障がい種別ごとの取組みの課題

| 取組みの課題             | 身体障がい種別 |    |       |     |     | 障がい種別  |       |       |       |    |     |     | 計  | 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 |     |    |     |     |
| 条例や各省庁、職員の指針や規程の周知 | 3       | 2  | 2     | 0   | 0   | 7      | 2     | 2     | 0     | 0  | 1   | 12  | 18 | △ 6 |     |
| 分野別の差別の理解          | 0       | 2  | 2     | 0   | 0   | 4      | 1     | 0     | 0     | 0  | 0   | 5   | 11 | △ 6 |     |
| 障がいの理解             | 2       | 0  | 1     | 0   | 0   | 3      | 2     | 2     | 2     | 2  | 0   | 11  | 10 | 1   |     |
| シンボルマーク理解          | 0       | 1  | 0     | 0   | 0   | 1      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 1   | 0  | 1   |     |
| 合理的配慮の話し合い         | 2       | 1  | 1     | 0   | 0   | 4      | 0     | 0     | 4     | 5  | 0   | 13  | 8  | 5   |     |
| 地域社会での障がい者への包括支援   | 0       | 0  | 0     | 0   | 0   | 0      | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 4  | △ 4 |     |
| 環境の整備              | 1       | 0  | 1     | 0   | 0   | 2      | 0     | 0     | 0     | 3  | 1   | 6   | 3  | 3   |     |
| その他                | 0       | 1  | 1     | 0   | 0   | 2      | 0     | 1     | 0     | 0  | 2   | 5   | 4  | 1   |     |
| 計                  | 8       | 7  | 8     | 0   | 0   | 23     | 5     | 5     | 6     | 10 | 4   | 53  | 58 | △ 5 |     |
| 昨年                 | 4       | 3  | 20    | 0   | 2   | 29     | 6     | 6     | 6     | 7  | 4   | 58  |    |     |     |
| 昨年比                | 4       | 4  | △ 12  | 0   | △ 2 | △ 6    | △ 1   | △ 1   | 0     | 3  | 0   | △ 5 |    |     |     |

表15 差別分野ごとの取組みの課題

| 取組みの課題             | 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 | 1   | 2  | 0         | 0   | 3         | 1              | 3      | 2   | 12  |
| 分野別の差別の理解          | 0   | 1  | 0         | 0   | 1         | 2              | 1      | 0   | 5   |
| 障がいの理解             | 1   | 1  | 0         | 1   | 2         | 0              | 4      | 2   | 11  |
| シンボルマーク理解          | 0   | 0  | 0         | 0   | 1         | 0              | 0      | 0   | 1   |
| 合理的配慮の話し合い         | 0   | 0  | 1         | 2   | 4         | 1              | 4      | 1   | 13  |
| 地域社会での障がい者への包括支援   | 0   | 0  | 0         | 0   | 0         | 0              | 0      | 0   | 0   |
| 環境の整備              | 0   | 0  | 0         | 0   | 5         | 1              | 0      | 0   | 6   |
| その他                | 0   | 0  | 1         | 0   | 1         | 1              | 1      | 1   | 5   |
| 計                  | 2   | 4  | 2         | 3   | 17        | 6              | 13     | 6   | 53  |
| 昨年                 | 6   | 2  | 7         | 6   | 10        | 11             | 8      | 8   | 58  |
| 昨年比                | △ 4 | 2  | △ 5       | △ 3 | 7         | △ 5            | 5      | △ 2 | △ 5 |

「合理的配慮の話し合い」が53件中13件と最も多かった。次に「条例や各省庁、職員の指針や規程の周知」、「障がいの理解」となっている。「合理的配慮の話し合い」については、昨年の8件から5件増加しており、法改正により「合理的配慮の提供」が義務化され、今後も必要性が増してくると思われる。また、『差別分野』ごとでも（表15）、「商品・不動産」の分野で「障がいの理解」及び「合理的配慮の話し合い」が13件中それぞれ4件となっている。

『障がい種別』ごとにみると（P18表14）、「難病」のある人における「合理的配慮の話し合い」が5件と多い。また、ほとんどの障がい種別で「障がいの理解」が挙げられている。「障がいの理解」とは、障がいや障がいの特性に対する理解が不足したり、誤解したため生じた事案の場合に必要な取組みとして挙げており、合理的配慮の考え方をはじめとした条例の考え方などの周知や障がい理解の啓発をさらに行う必要がある。

### 3 相談対応の課題

#### (1) 相談窓口の現状

##### ① 概況

差別解消相談の新規件数は昨年比の1割減の33件、月平均で2～3件であった。一体的に運営している「福岡市障がい者110番」（権利擁護の相談窓口）の新規件数は微増（令和2年度：278件、令和3年度：282件）している。個人間のトラブルの相談が2倍に増えていることから、障がいのある人が生活のしづらさを感じている状況にあまり変わりはないと推測され、新型コロナウイルス感染症の影響により、社会参加の制限を受けたことにより、新規件数が減少したものと推測できる。

##### ② 環境整備（バリアフリー）の課題に伴う合理的配慮の提供の調整あっせん

今年度の個別の事例から、環境整備（バリアフリー）の課題（相談分野「建物公共交通機関」）に伴う合理的配慮の提供の調整あっせんが4件であった。他にも差別の分類以外の環境整備に関する相談が8件あった。

当事者とは、新型コロナウイルス感染症予防対策をとりながら、対面での状況の把握（困りごとの明確化）を行うようにしている。解消においては、福祉用具の事業者や区の基幹相談支援センターとも連携している。

##### ③ 相談員研修

今年度から福岡県において「障がい者差別解消相談員情報交換研修会」が開催され参加した。他市町の参加が少なかったが、相談対応の時に活用できるパンフレットなどの情報交換ができた。

#### (2) 相談対応の課題

##### ① 「個別の調整又はあっせん」の対応が、昨年比で37%減少している。「説明・情報の提供」の対応が225%増え、当事者間で解決に向けて取り組み、解決している。

当相談窓口で「調整あっせん」機能を説明するも「相談したことが知られてしまうと関係性が悪化する」「対応が難しいと思われる」と相談機関の調整あっせんを断る人もいる。

今後とも差別を受けた方々に負担なく相談していただき、合理的配慮の提供対応好事例をあげながら、調整あっせんに取り組む必要がある。

##### ② 事業者側より合理的配慮の提供方法に関する相談（相談対応「説明・情報の提供」「その他の支援」）も挙がっている。事業者側が「差別」という言葉に身構えることが無いよう、合理的配慮の提供の手順（まずは気づくこと、次に「知る（理解する）」こと、そして、一緒に考え、みつけていくこと）を押さえながら説明し、必要時は各省庁や県市で出ているパンフレットや啓発動画を紹介している。

今後とも、事業者に対し合理的配慮の提供などの啓発に取り組んでいく必要が

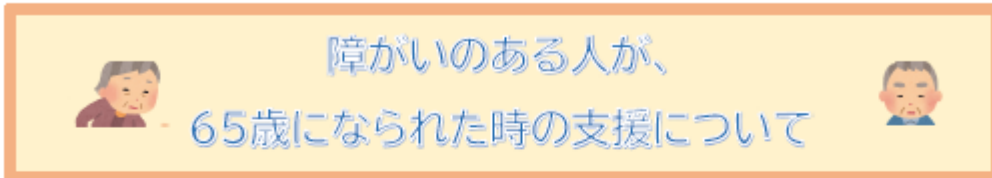
ある。

- ③ 令和3年6月に障害者差別解消法が改正され、合理的配慮の提供が義務化されることとなったことなどから、当相談窓口においては合理的配慮の提供時の調整・あっせんが支援の重要な役割となるため、今後も内閣府や福岡県の相談員研修に参加していく必要がある。
- ④ 広報活動は、障がい者110番の広報の際に共に行っている。障がい者110番のピア相談員などの意見をもとに、65歳を迎えた障がい者への合理的配慮対応については地域包括支援センターへ具体例を添えパンフレットを配布（資料①）。市内特別支援学校高等部を卒業し社会人となる前の生徒の保護者向けに障がい者差別解消相談の案内も記載された障がい者110番のパンフレット配付を行った。今後とも、障がい者110番のピア相談員などの意見を聞きながら広報活動に取り組んでいく。

啓発用パンフレット作成

「障がいのある人が、65歳になられた時の支援について」(一部抜粋)

介護保険の居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者の皆さま



障がいのある人は、今まで多くの社会的障壁＝バリア(障がいのない人を前提に作られた社会の作りや仕組み)を乗り越え、自立にむけた生活を送ってこられました。

その社会的な自立のために、障がい福祉サービスなどの支援を利用しておられます。

65歳になり、ご自身の心身の状況や暮らしは変わりません。しかし支援の制度が介護保険制度優先となりサービスの内容などが変わってしまい戸惑われています。

また、障がい者の高齢化も進んできています。



◆支援サービスの内容の変化への戸惑い

「今までのサービス計画を立ててくれる担当者が変わった時に」

自分の障がいを一から説明することが、辛い時があります。

障がいによる困りごとはそれぞれ違います。わがままだと思われたいかと不安です。

「ヘルパーの利用回数が減ってしまった時に」

今までは、心身の状況だけではなく、就労など時間的な状況も併せての支援でした。

よりよいコミュニケーションを築くためには、  
お一人お一人で違う障がいによる困りごとへの  
理解が重要です。



障がいのある人と、必要な支援の内容を決めていく際は、  
「合理的配慮の提供」といった個々の障がいを十分に理解し、  
ニーズや環境に応じた柔軟な対応を話し合っていくことが求められます。  
福岡市障がい者 110 番では、建設的な対話となるような支援として、  
事業者の方からのご相談にも対応しています。

福岡市障がい者 110 番 (福岡市からの受託事業)

電話 092-738-0010 ファックス 092-791-7687

メール shougai110@c-fukushin.or.jp

来所 福岡市中央区荒戸 3 丁目 3-39 福岡市市民福祉プラザ 4 階

ホームページ <http://c-fukushin.or.jp/consultation-desk>

令和3年11月 福岡市障がい者 110 番

## 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くない疾病                                 |
| 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。  |
| (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事   |
| 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。障がい者を理由として、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)<br>障がい者を理由として、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、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、他法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  |
| <b>取組みの課題</b>          |  |
| 条例や各省庁、職員の指針や規程の周知     | 条例や各省庁の指針等の存在を知らずに差別等が起こったと考えられ、その解消が必要と考えられるもの  |
| 分野別の差別の理解              | 分野ごとの差別の内容について知らずに差別等が起こったと考えられ、その解消が必要と考えられるもの  |
| 障がいの理解                 | 障がいの特性等を誤って理解していたことにより差別等が起こったと考えられ、その解消が必要と考えられるもの  |
| シンボルマーク理解              | ヘルプマークなどのシンボルマークの理解が不足したことにより差別等が起こったと考えられ、その解消が必要と考えられるもの                                       |
| 合理的配慮の話し合い             | 合理的配慮を求められた際に負担が重すぎる場合でも代替案を提示するなど、建設的な対話が必要であることなどについて理解が不足したことにより差別等が起こったと考えられ、その解消が必要と考えられるもの |
| 地域社会での障がい者への包括支援       | 障がい者を地域全体で支えることで差別の解消が図られると考えられるもの   |
| 環境の整備                  | 建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備が必要と考えられるもの  |
| その他(障がいによる差別の解消以外の事項等) | 上記以外に必要と考えられるもの(内容は個別の事案により様々である)  |