※「平成 24 年度障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例による広域専門指導員等活動報告書」より抜粋

【参考資料３】

新潟市障がい福祉課
平成 26 年 11 月 20 日
第 13 回条例検討会資料

相談事例からみた相談活動の状況

第Ⅲ章では、平成２４年度にどのような相談が寄せられたか、また、それに対しどのように活動して解決してきたのかを分野別に事例を整理した。

１　各分野における相談事例

(事例は、個人情報の保護の観点から、実際のものを基に再構成している。また、文章中の「本人」とは、事例の障害当事者のことを指している。)

（１）福祉サービス

【事例１】障害者のためにある事業所の職員の言動に傷ついた。
【相談者】就労移行・生活訓練事業所に通所している発達障害のある男性
【相談の内容】
近所の事業所に通所することになったが、職員から「物を渡す時は、ちゃんと相手の顔を見て渡しなさい。」「ゴミは決まったところに捨てるのがルールです。」「その取扱いは違うから、もう一度説明書をよく読みなさい。」などと注意を受け、「もう年齢だから、のんびりしていられない。」「これでは、働きたいと思っても働かせてもらえない。」とまで言われてしまった。
世間の人が当たり前に行う視線を合わせた会話が出来ないことや、説明書から判断することが苦手なことがコンプレックスなのに、そこをずばり指摘され、能力も可能性もないと否定された。事業所に通うのがつらいので、職員に学習障害やアスペルガー障害のことを理解してほしい。
【対応と結果】
１　職員に障害の理解を求めることは、利用者自身で行うことも可能であることを説明して、具体的な方法を提示した。広域専門指導員が調整するのか、自分でやってみるのか、自分でするならどの方法でするかを自分で決めて連絡を貰うことにした。
２　(自分の)思いをノートに書いて、職員に渡して読んでもらうことにしたという連絡を受けたので、その方法で自信を持って行うよう励ました。
３　翌日、本人から「ノートを読んでもらい、就労移行は休みになった。人の少ない夕方に個別に生活訓練を行うことになった。自分の思いを（職員に）伝えることができた。自分の障害のこともわかってくれた。うれしい。」と元気な声で連絡があった。今後の方向性が明確となったので、ここで終結とした。

平成２４年度も例年と同様、福祉サービス分野の相談件数が最も多くなった。
この分野の中で最も多い相談は、サービス提供者が障害について配慮してくれないとか、意向を聞いてもらえないという相談であった。
たとえば、当事者からは、「職員から触れられたくないことを質問され嫌な思いをした」とか「考えることが苦手なので何をしたらよいか職員に質問したら

『自分で考えなさい。』と言われ、指導をしてもらえなかった。」というような相談である。家族からは、「学童クラブで配慮してほしいことを指導員に伝えたら、『大丈夫ですよ。楽しくやっていますから。』と聞く耳を持ってもらえなかった。」とか、「グループホームにいる息子に電話をかけたら取り継いでもらえなかった。」というようなものである。

広域専門指導員が調整活動を行い、サービス提供者の真意を聞いてみると、「適したサービスを提供するためにもう少し本人のことを知りたかった。」とか「考える力は充分あるから少し考えてもらうつもりだった。」とか「家族に守られている時は出来ないことでも、集団の中では頑張れるので心配しないように家族に伝えたかった。」というもので、より良いサービスを提供するために、あるいは能力を引き出すために行った対応だったという場合がほとんどであった。

広域専門指導員が、サービス提供者に対して、サービスは当事者や家族の意向を確認しながら提供するものであるということに気づいてもらえるような調整活動を行うことによって、当事者や家族の満足のいくサービスが提供されるようになり、受けた相談は、当事者・家族の合意のもと終結となっている。

次いで多い相談は、「自分がわからないところでサービスの内容を決められてしまった。」という相談である。例えば、障害のある人の相談がうまく把握できなかったサービス提供者が、同伴してきた家族から話を聞いて、家族に説明をして契約してしまった。そのため当事者は、どんな説明がされて何を契約したのか理解ができず、対応に不満を持ったというような相談である。この場合も、広域専門指導員が誰のための相談なのかということを忘れずに対応してほしいということをサービス提供者に伝えると、たいていの場合は、対人援助職としては当然のことなのに、このような初歩的なミスを行い申し訳ないと自ら反省し、相談者と向き合う相談体制が組まれ、相談は終結となっている。

このほか、サービス提供について拒否的な対応(使用制限等を含む）をされたという相談でも調整活動をすると、障害特性への配慮を欠いた説明で誤解を招いたというものがほとんどであった。しかし、中には、無理な要求をしていたり、相談者自身が感情的に怒鳴り始めてしまい仕方なく相談対応を中断したというものも含まれていた。このような場合、広域専門指導員は、相談者とサービス提供者の間に入り、両者が歩み寄れるところを探りながら、調整を行い解決に導いている。「謝罪させたい」とか「訴えたい」という相談の場合でも、相談者が本当に求めていることは「調整すること」の場合もあるので、広域専門指導員は、当事者の言わんとしていることは何かを常に考えながら相談に当たっている。

また、事例に示したように当事者自身がサービス提供者に自分の気持ちを伝えることで問題が解決する場合もある。広域専門指導員が直接調整活動を行うか、あるいは、相談者の後方支援を行い相談者自身で解決できるように導くかは、相談の中で把握した相談者のもつ問題解決能力のレベルや意向を勘案して対応方法を決定している。

（２）医療

【事例２】医師の説明が理解できず、何度も説明を求めたら怒られた。
【相談者】不安が強い精神障害のある女性
【相談の内容】
　診療所で検査を受けたら、念のために検査を受けるように言われ、紹介状をもって病院を受診した。自分はＣＴ検査を受けるつもりで行ったが、診察した医師は、「細胞を取って調べないとわからないので、その検査をしましょう。」と診療所の医師とは違う検査の説明をした。
　突然の事で驚き、なぜメスで切り取ることになってしまったか、自分の病気はメスで切り取らなければならないほど悪い病気なのか、などの質問をした。医師の説明に納得が出来なかったので、「納得できない」と言ったら、逆に怒られて「精神科に行け」と言われてしまった。
　診療所や病院で、同じような対応をされた経験が幾度かあり、そのたびに以前のつらい思いが蘇り、さらにつらくなった。医師や病院との調整は望まないがこの思いをきいてほしい。
【対応と結果】
　相談者の話を傾聴し、相談者と診察の上手な受け方について検討した。初診の機会があったら試してみたいという方法を相談者が見つけ出したので、その方法を支持し、相談は終結とした。

　例年と比べて相談件数は約半数となったが、精神障害のある人からの相談件数はほぼ例年と同じ件数であった。平成 24 年度においては、医療に関する相談の９割弱が精神障害のある人からの相談となった。
　相談の内容は、治療や検査などの医療内容について、納得のいく説明をしてもらえなかったという相談がほとんどであった。
　例えば、「精神科病院に強制入院した時に入浴は週２回と聞いたが、１週間以上入浴ができなかった。」とか「一般病院でおとなしく怪我の治療をしたのに精神科病院に搬送された。」とか「治療方針を話してもらえない。」等の処遇に関する不満を訴える内容がほとんどで、広域専門指導員に調整を望むものというものではなかった。
　実際に医療機関等でどのような説明がされているかはわからないが、このような相談が数多く寄せられているので、広域専門指導員は、障害のある人が医療を受ける際に説明が理解できない・納得できないという思いを残さないように十分なインフォームドコンセントを行うことや、障害特性に応じて不安感や緊張感を取り除くような配慮を行うよう、機会をとらえ医療関係者に周知している。
　また、このような相談を受けた時には、広域専門指導員は傾聴に終わることなく、事例に示したような対応も心がけている。特に、納得のいく医療を受けられないことが多いと話す相談者には、自分自身でできることは何か、診察や

検査・説明を上手に受けるためにはどのような工夫ができるか等を一緒に考え、障害のある人が不満の残る医療を受けないための支援もしている。

（３）商品及びサービスの提供

【事例３－１】店員の失礼な接客態度に理不尽な思いをした。
【相談者】難病により車椅子中心の生活をしている 60 歳代の女性。発声しづらいという症状もあるが、聞きとりづらい程度で会話は可能である。（「連絡先は教えたくない。」と名前しか名乗らなかった。）
【相談の内容】
外出すると行き交う人からジロジロ見られ嫌な思いをするが、家に籠らず頑張って買い物に出かけている。特に、日曜雑貨を扱っているある店はお気に入りで頻繁に出かけていた。
ところが、先日、電池を購入しようとして、店員に売り場を尋ねたら、「はぁ～？」と馬鹿にしたように何度も聞かれ、なかなか電池を出してもらえなかった。レジでは、後から並んだ数人の客を先に精算して、後回しにされてしまったので電池を返して帰ってきた。お気に入りの店なのに残念でたまらない。謝罪は求めないが、店長に店員の態度がどんなに障害のある人を傷つけたかということを理解してほしい。条例の周知をしてきてほしい。
【対応と結果】
広域専門指導員は、パンフレットとポスターを持参して店を尋ねると、店長は不在で応対の店員が「東京本社に連絡をしてください。」と何か警戒している様子だったので、特に何も話さず、店長の出勤している日にさりげなく再度訪問をした。
店長に会って、条例の趣旨や店内でできる具体的な合理的配慮について説明しポスターの掲示や店員への周知等を依頼したらとても協力的であった。
その後、相談者からは、何の連絡もないため、その店で理不尽な思いをすることなく、買い物が出来ていると判断し、終結とした。

【事例３－２】身体障害者がスポーツ施設を利用してはいけないのか。
【相談者】肢体不自由のある４０歳代男性
【相談の内容】
体幹と腰に障害があるため、機能維持目的でスポーツクラブに通っている。身体障害者手帳を提示すると無料で利用できる施設なので大変助かっていた。
ところが、先日、受付にいた指導員に手帳を提示すると「身体障害者なのに手助けなく施設利用できるのはおかしい。」と言われた。その数日後にロッカールームで会員達が「あんなに運動できる人が身体障害者手帳を持っているのはおかしいと指導員が言っていた。」と手帳取得に疑念を持つような口調で話していた。会員達の態度もよそよそしくなり、クラブに通いづらくなってしまった。障害者への差別と思うので何とかしてほしい。

【対応と結果】
1　条例では、指導員の個人的な言動への対応は扱わないことを説明した。ただし、つらい思いをされたことをスポーツクラブの責任者に伝え、今後、気持ち良くクラブを利用出来るように、指導員等職員に対して障害への理解を促してもらえるよう、調整するということで相談者の了解を得た。
2　スポーツクラブ事務局へ出かけ、責任者と主任の２人に会って事情を説明した。責任者からは以下のような話があった。
・ 開設以降、障害のある人の利用を積極的に受け入れてきたが、このような話は初めてで大変驚いている。指導員の指導を徹底したい。
・ 障害を理由に利用を拒むことはないので、今後も是非利用していただきたいし、何かあったら、直接主任に相談するように伝えてほしい。
3　相談者に訪問の結果を報告し、相談は終結とした。

この分野の相談件数は、例年の約半数となっている。平成 24 年度の相談の内容は、大きく分けると「接遇不良」と「使用拒否・制限」であった。

「接遇不良」と思われるのは、いずれも、ちょっとした動作や言葉・口調が原因となり、障害当事者に理不尽な思いをさせたものである。たとえば、事例３－１のように聞き返した口調がまるで障害のある本人を馬鹿にしているかのような口調であったとか、事例３－２のように元気な身体障害者は手帳の不正取得をしているかのような言い方だったなどである。相手の方には、そのような意図はなかったのかもしれないが、障害のある人のデリケートな心情への配慮不足から障害のある人に悲しい思いをさせたことは否めない。接客サービスをされている人はもちろん、すべての人が障害のある人の気持ちになって考えることができるようになることを願って、上記のような相談の場合、広域専門指導員は障害について理解を求める周知活動を行っている。

また、相談件数は少ないが、「使用拒否・制限」として、施設利用の拒否や商品不売の相談もあった。調整活動を行ってみると事業者の説明不足から誤解を招いたというものであり、相談は終結している。広域専門指導員は、障害に対する偏見から起きた「使用拒否・制限」でなかったことに安堵したが、もし、「使用拒否・制限」が起これば、障害のある人の生活に支障をきたすことになるので、そのような事が起こらないように、生活の身近な場所にあるスーパーやコンビニ、ドラッグストアなどに個別訪問を行い、条例の周知活動を行っている。

（４）労働者の雇用

【事例４－１】
【相談者】知的障害のある姉（40 歳代）を持つ同居の弟
【相談の内容】
姉は、ある製造工場に勤務するベテランの従業員だった。父親が病気で倒れた為に介護休暇を取り、約１ケ月後に復職したが、勤務中に失禁してしま

い、上司や同僚から叱責を受けた。これに腹を立て３週間ほど出勤しないでいると、会社から一方的に退職手続きの連絡があった。

姉は「もういい。辞めるわ！」と言ったらしいが、相談者は納得できず、工場長に会いに行ったが、解雇理由について明確な説明はなかった。姉がへそを曲げて辞めると言ったのをいいことに、障害者を差別して解雇しようとしているように思う。退職にならないように調整してほしい。

【対応と結果】

１　会社訪問し、社長から退職の話がでた経緯について聞き取った。

・ かつては、数十人の従業員を抱える工場だったので、本人をサポートしながら仕事をこなしてきたが、今は 10 人以下の零細工場となってしまい、昔のような余裕はなくなってしまった。

・ 本人の復職後、コツが戻るまで時間がかかるのは仕方ないと様子をみていたが、居眠りが増え、失禁までしてしまった。その上、検査が不十分だったために取引先に不良品を納品してしまい、違約金を請求され支払いに苦慮している。会社存続も厳しい状況になっているため、今の状態では退職してもらうしかないと考えた。

２　相談者の自宅を訪ねて、本人の復帰の意向を確認したところ、退職の決意は変わらなかった。本人と相談者に会社の現状を説明したところ、相談者も会社がそのような状況であれば復帰は厳しいと納得した。

３　退職後の生活について、今後の支援に必要と思われる機関の介入を提案し、２人を交えて関係者会議を開催した。

退職金請求の手続きや財産管理、今後の生活や就労等について支援体制を築くことができたので、相談は終結とした。

【事例４－２】障害の種類を名札の色で区別して仕事を指示している。

【相談者】障害者枠（有期更新の長期アルバイト）で働く２０歳代の精神障害のある女性。

【相談の内容】

障害者枠で書籍販売会社の倉庫で流通管理の仕事をしているが、障害者枠の従業員は、障害の種類で名札が色分けされている。フロアリーダーは、一般アルバイトに「(名札の)色が違うから、この人にはその仕事を頼まないで。」とか「その色の人に作業の質問は（わからないから）しないで。」と名札の色を見て判断をしろといわんばかりの説明をしている。また、社員が「作業が出来ないのはお前の怠慢だ。ちゃんと指導しろ。」とリーダーを責めると「アルバイトの私に子供の面倒をみるようなこと（知的障害のある人への指導）ばかりさせないでください。」と怒ったことがあった。

社員もフロアリーダーも障害者に対して平気で差別をしている。相談のあったことは伏せて、会社に障害者雇用の体制について検討するように話してほしい。

【対応とその結果】

１　会社へのアプローチの方法として、障害者への配慮や支援体制について具体的に話をする調整活動と、障害特性を理解した作業の指導や支援方法についてジョブコーチ派遣制度等を会社に紹介をする一般的な周知活動があることを説明した。

２　一般的な周知活動と具体的な調整活動のどちらを希望されるかは、本人の意向に委ね連絡を待つことにすると、数日後、下記の連絡があった。

・雇用契約書には「勤務時間は変動する場合もある。」と記載されていたが、突然、障害者の勤務がシフト制にされ、勤務が半減した。

・収入が半減すると生活できないので、一般採用の求職活動を開始した。

・現会社の体制について考えている場合ではなくなったので、相談は保留にしたい。

３　１ケ月後には次のような連絡がきた。

・名札の色区別がなくなり、勤務体制も以前と同じに戻ったが、別会社に一般採用が決まり、退職をすることになった。

・退職の手続きの際に総務課長に直接、会社の障害者雇用の体制について検討してほしいと話したら、「会社ではなく個人の考え方だ。」と責任転嫁をしたので「会社の体制の問題だ。」と指摘し、今後の連絡を断った。

４　会社との個人的なやり取りはしないことを支持し、本人と相談してこの状況を公共職業安定所に情報提供することとして、終結とした。

毎年、福祉サービスの分野に次いで、相談件数の多い分野の相談である。平成 24 年度も 2 番目に多い分野の相談となっており、相談の主なものは、解雇等や職場でのいじめ、障害当事者の意向を無視した雇用体制に関する相談であった。

解雇等についての相談は、いずれも退職して１年以上を経過してからの相談であり、退職の理由は、障害によるものではなく、契約期間満了や病状悪化による自己都合による退職であった。さらに、持ち込まれた相談の本当の主訴は、現在の生活に関する相談であったため、退職当時のやりきれない気持ちに共感しながら、現在の生活について共に考え、将来の生活のために相談支援事業所を紹介するなどの対応を行い、相談は終結している。

また、辞めさせられそうだという相談の中には、障害当事者の盗癖や同僚への不適切な言動による上司からの懲戒についての相談も含まれていた。作業態度や未熟なソーシャルスキルの問題と思われたが、障害のある人の生きづらさによる相談として受け止め、就労先に対して障害の理解を求める一方、当事者に対する助言や就労支援が可能な事業所の紹介等を行っている。

また、事例４－１のように、広域専門指導員が障害当事者と相手方の間に入り、それぞれの現状を確認すると、事業者側は労働の場を提供することができないと経営状況にあり、また当事者も就労意欲がなくなり固く退職を決意しているという場合もある。このような場合は、障害当事者の“今”の生活と

“これから”の就労に向けて、適切な関係機関に相談の引継を行い終結としている。このように広域専門指導員は、支援ネットワークの構築を図るための活動も行っている。

同僚や先輩からのいじめ等の相談は、相談者の抱く「つらさ」や「くやしさ」を傾聴していると相談者自身で問題を整理して行うべきことを見出して終結をする場合が多い。しかし、相談にあたる広域専門指導員は、「いじめ」を単に障害当事者の感じ方の問題として処理することはせず、いじめの内容を詳細かつ具体的に聴取し、障害者虐待の可能性も視野に入れて相談対応に当たっている。

当事者の意向を無視した雇用体制に関する相談は、数件寄せられた。しかし、半分は問題発生地が県外であったため、労働基準監督署等の妥当な行政機関を紹介して終結している。県内の事案では、相談当事者がどのような方法で解決したいか、思いを受け止め、当事者が自分自身で対応したいという場合は、方法を共に検討し、相談者自身で解決できるよう支援を行い、終結とした。

しかし、中には事例４－２のように、障害者雇用の体制について、相談者を特定されないような形で会社に検討するよう申し入れをしてほしいという相談もある。この事例では、経過中に相談者の事情がかわり、相談者自身が直接事業所に検討することを申し入れて転職をした。広域専門指導員は、公共職業安定所へこの事業所の情報を提供することで活動を終結としたが、この相談は、その事業所で働く全ての障害者の問題であったかもしれない。このような場合、当事者の匿名性を担保したままでいかに具体的な活動を行うことができるかが今後の課題となった。

（５）教育

【事例５】特別支援学校から特別支援学級に転校したが、うまくいかない。
【相談者】身体・知的の複合障害をもつ女児の母親
【相談の内容】

特別支援学校(小学校)に通学していたが、地元小学校の特別支援学級に転校をした。転校にあたり、両親・両校の先生・介護支援員等で話し合いを幾度か設け、転校後は特別支援学級に籍を置き、教科によっては通常学級で学ぶという計画を立てて転校をしている。しかし、１ケ月が経った頃から、児が学校に行きたくないと言い出したので、学校での障害に対する配慮がされていないのではないかと心配した母親から相談があった。

【対応と結果】

１　相談者の母親としての思いを傾聴した。
- 通常学級の担任はできないことばかり羅列して、特別支援学級で学んだ方がよいと提案をする。知的特別支援学級の担任は、知的学級の経験のない教諭であり、指導に納得がいかない。

２　学校に訪問して本児の様子等について窺った。
- 通常学級で学ぶ(我慢をする)ことを経験させたいという親の希望で通常学級に出席しているが、本人は授業がわからなくてつらいようだ。

・「本当のことを言っても良い？」と母親に言えないことを担任に言っている。児と特別支援学級担任との関係はよく、指導も情緒担任・介護員と話し合いをしながら行っている。

３　広域専門指導員が、保護者と学校の間に入り、お互いの思いを代弁して「本児が一番困っていることは何か」を主題にして、個別指導計画について話し合いを持つことになった。

・最初に、障害の特徴について話し合いをした。

・次いで自立を目指すことを念頭に置いた指導支援について話しあいを行い、双方の共通理解のもとで教育個別指導計画を立てた。

４　その後、修学旅行が近づいた頃に、再度保護者と学校で打ち合わせを行った。養護教諭に見守られながら、友達と班行動をとり、修学旅行に行くことができたと母親から報告があったので、順調に児の学校生活は送られており、母親も満足できていると判断し、相談は終結とした。

例年、特別支援学級・特別支援学校への入学・進級・転校にまつわる相談が多いが、平成 24 年度も同様に、教育委員会や教員等とうまくいかないという相談が多かった。事例５は、特別支援学校から特別支援学級に転校した後に保護者と教員の信頼関係が築けずに、別々に悩んでいたところに、広域専門指導員が調整に入り、子どもが楽しく学校に行けるようになり、母親も安心できるようになったという事例であった。

教育の現場では、障害のある子どもの早期支援が重要であることから、教育委員会では、個別の相談に応じたり、特別支援教育コーディネーターを指名して、障害のある子どもへの校内支援体制の充実に努めている。また、各学校においても全校的な支援体制を確立するために特別支援アドバイザー等の専門家の助言を得ながら、子どもや保護者の意向に応じた学習や生活の指導・支援を検討して一人ひとりの障害に応じた適切な支援に努めているところである。今後の成果を期待しながら、広域専門指導員からは、障害のある子どもにかかわる保護者・教員・特別支援の専門家等が子どもの意志を大切にして、それぞれの思いの摺合せを十分に行い、よりよい教育環境の整備を図ることをめざしてほしいと提言したい。

さて、教育分野の相談は、子どもに関する相談が多いが、これまでに受けた差別の相談を振り返ってみると、少数だが高校や大学での授業や講義を受けるために配慮をしてほしいという相談もあった。平成 24 年度は、初めて専修学校や職業訓練校での臨地実習に関する相談が持ち込まれた。その相談内容は、たとえば、教育・訓練の一部として行われる臨地実習が、「学校側と実習受入れ機関との調整がうまくいかず実習にいけないかもしれない。」という相談や「今後も実習単位の取得が見込めないからという理由で退学勧奨を受けている。」という相談などであった。

専修学校や職業訓練校は、学校教育法に規定された学校ではないことから、条例の教育の分野の相談となるのか、あるいは契約に基づいて行われる商品・

サービスの提供の分野に当たるのか、ここでは判断しないが、いずれにしても障害を明かして入学しているのもかかわらず、障害を理由として臨地実習の機会が提供されないとか、障害種類から考えて今後も実習単位取得が見込まないと判断されることは、不利益な取り扱いに当たる可能性があるとして、広域専門指導員は、相談者のこの理不尽な扱いに対する悔しさやつらさを受け止め、相談者の意向に沿う形で対応を行った。これらの相談は、実習参加の実現、あるいは、留年という形で機会が保障がされたことから、終結としている。

世間一般では、大学・大学院や各種専修学校、あるいは資格取得を目的とした専門学校・職業訓練校等への進学者が増えている。障害のある人も同様に進学する者または進学を希望する者も増えていると推測されることから、今後も同様の相談が持ち込まれる可能性は高いと思われる。広域専門指導員は、相談の１つ１つに丁寧に対応しながら、障害を理由とした不利益が起こらないように相談・調整活動をしていきたいと考えている。

（６）建物等及び公共交通機関

【事例６】障害者用駐車場を視覚障害者が利用できないのは、不利益取り扱いではないか。

【相談者】視覚障害１種１級(全盲)の男性

【相談の内容】

ある公共施設で開催されるイベントに参加するため、晴眼者の妻が障害者用駐車場の申込みをしたら、運転者が障害者でない場合は利用できないと断られた。運転ができない視覚障害者にかわり晴眼者が運転しているだけなのに、障害者用の駐車場を利用できないとは納得ができず、今度は自分で申し込みをした。すると、利用規約上の決まりであるとして、同様に断られてしまった。これは運転することが出来ない視覚障害者に対する差別と思うと相談があった。

【対応と結果】

１　公共施設のため、当該施設の管理を行っている役所に連絡をしたが、実際の運営は民間会社に委託をしているということで、直接民間会社と話をすることになった。

２　委託会社を訪問すると事務長から以下の話を聴くことができた。

・古い施設のため障害者用駐車場に限りがあり、やむを得ず予約制としている。障害者用の駐車場は、内部障害のある方や妊婦も利用できるように配慮している。視覚障害などのために運転することができない方を送迎するための車も駐車場利用は可能である。

・障害のある人への対応は手探りで行っているのが現状である。状況に応じた対応をすることになっているが、配慮が出来なかった職員がいたことを反省したい。また、不愉快な思いをされ方には謝罪を行うとともに、これを教訓にして職員の指導を徹底したい。

３　相談者に訪問結果を報告すると、「障害のある人への配慮と丁寧な対応を

心がけていただければ謝罪は不要。」と伝えてほしいと依頼され、事務長に連絡をして終結とした。

建物等及び公共交通機関分野の相談は、平成 23 年度に相談件数が例年の半数となり、さらに平成 24 年度に減少した。今まで、この分野の相談は、障害者用駐車場の利用マナーを問うものや道路の段差や障害物の放置など道路管理に関するものが多く寄せられてきた。平成 24 年度の相談も、今までと同様の相談が半分を占めた。障害者用駐車場の相談では、スーパーやデパート等の管理者を訪ねて、例えば、駐車場の利用について理解と協力を求める店内放送を流すなど、障害のある人が利用できるよう協力を求めている。

障害のある人のための駐車場確保は、この分野における「合理的配慮に基づく措置」に当たり、障害者用駐車場を案内するために「障害者のための国際シンボルマーク」を駐車場面に描いたり、看板を設置したりしていることが多い。このマークの駐車場は、車椅子を利用している障害のある人だけの駐車施設ではなく、事例６のように視覚障害のある人や心臓・腎臓・呼吸器等の内部障害のある人なども利用できる施設と思われるので、条例の周知を行う際には併せてこの周知も行っている。

（７）不動産の取引

【事例７】
【相談者】知的障害のある３０歳代男性の母親
【相談の内容】
３ケ月前から、近所から苦情があるので退去してほしいと大家から言われていたが、ついに催促されてしまった。転居するつもりで物件を探したが知的障害の息子がいると話すとどこも断られてしまい部屋を借りることが出来ず困っている。どうしたらよいか。
【対応と結果】
１　相談者宅を訪ねて本人と両親と面談した。
・３年ほど前に現在の住宅に転居してきた。
・両親の留守中に大きな生活音を出すらしく、それが近所迷惑になっているということで、防音対策として、室内戸を外し床一面に布団を敷き詰めている。
・本人は、髪も髭も伸び放題で「うーうー」と言うだけで会話は成立しない。相談中に施設入所を巡り両親間で激しい口論が始まり、退去を要求されるに至った経過等を聴取することはできず相談を中止した。
２　次に大家を訪ねて、退去を促すに至った経緯を確認した。
・退去勧告は、生活音だけでなく、共同生活の秩序を乱す本人の迷惑行為（敷地内放尿・脱糞、不法投棄）によるものだった。
３　広域専門指導員は、解決すべき課題は、今後の当事者への支援に関する両親の意思統一と本人への支援の導入と判断し、両親に対して住宅問題に

限定せずに、本人に対して生活の改善を図るための支援が必要であること、そのためには障害福祉サービスを受けることが不可欠と考えられるので、市役所で相談することを根気強く勧めた。

一方、大家に対して当事者には障害があり支援が必要であること、支援の利用について両親間の調整と意思統一に時間がかかること、支援が開始されるまでの間は、両親の責任において迷惑行為が起こらないようにするつもりであることを説明して、しばらくの猶予をお願いした。

４　市役所では、「施設を利用したい」という父親の思いと「家でみたい」という母親の思いの双方を受け止め、両親の納得のいく支援について、両親と時間をかけて検討し、日中活動施設と移動支援サービスを利用するという結論を出した。

５　その後、近隣からの苦情がなくなったことから、退去の件は大家が柔軟に対処してくれることとなり、相談は終結とした。

この分野は、もともと相談の少ない分野の相談であったが、平成 23 年度は１件、平成 24 年度は４件の相談となった。

相談は、分譲マンションの共用部分へのスロープ設置について、住民の理解が得られない場合は差別にあたるかどうかという相談（設置について管理組合総会で承認された）と不動産店の職員の差別発言のほか、退去要求されたという相談が２件あった。１件は上記の相談であり、もう１件は入居翌日に障害を理由に転居を求められたというものであった。

上記の相談事例は、当初、障害を理由として退去要求されたことから起きた問題への相談かと思われた。しかし、問題の本質は障害のある本人の生活全般にわたる問題であったため、問題解決のための具体策を提案しながら、大家に対して、障害に対する理解を求めて障害福祉サービス導入まで退去を猶予してもらうための調整が必要になった事例であった。

住まいの問題は、障害のある人の生活に大きく影響するものであり、しかも、本人だけの問題にとどまらず、家族、近隣住民にも影響を及ぼす場合がある。広域専門指導員にとって、起きている問題の事象だけを捉えるのではなく、問題の本質は何かを考えながら、相談に当たることの重要性をあらためて感じた事例であった。

（８）情報の提供等

【事例８】自分の情報を見るだけなのに、なぜ検察庁は移動困難な障害者にこんなに苦労をさせるのか。

【相談者】交通事故の被害者で歩くことが難しいという５０歳代男性

【相談の内容】

交通事故の実況見分調書を入手したく、検察庁の開示請求窓口に連絡をしたら、区検察庁窓口に出向いて申し込みを行い、指定された日に同検察庁に再度、行って閲覧・謄写するということだった。

身体障害者手帳の交付を受けているわけではないが、事故後ということもあり、歩行が困難な状態にある。長い距離の移動は難しいことを伝え、負担の少ない方法はないかを尋ねた。しかし、「運用は柔軟になってきているがこれ以上は今のところ手だてがない。」と言う回答で、実況見分調書を入手するためには、区検察庁に２回出向かなければならないということだった。

歩行困難な者に対する配慮はないのか。

【対応と結果】

１　法で決められているものなので、どこまで配慮してもらえるものかわからないが相談者とともに方法を考えることにした。しかし、代理人となれる家族もいない中でなかなか策は見つからなかった。

２　しばらくすると、相談者から、区検察庁より閲覧・謄写について「障害に配慮して個別対応をとる。」と連絡がきたと報告があった。相談者は検察庁から提案された方法で閲覧したいということであったので、相談は終結とした。

平成23年度は４件、平成２４年度は３件と相談件数の少ない分野はあるが、例年、情報保障に関する相談が寄せられている。平成２４年度も３件の相談うち２件は、聴覚に障害のある人から、職場研修あるいは早期退職手続きの説明の際に手話通訳をつけてもらえないという相談であった。いずれも広域専門指導員が調整を行い、相談者に納得の得られる解決となった。

情報保障に関する取組みについては、千葉県情報保障ガイドラインを作成し、市町村や関係機関に対して周知を図っているところではあるが、同様の相談が毎年持ち込まれている。このことから、広域専門指導員は一般事業者等に対しても機会あるごとに情報保障に関する千葉県の取組みを紹介し、情報保障への配慮をお願いしている。

平成 24 年度は、情報の提供に関連する上記のような相談があった。情報の開示であり、司法手続きに関することでもあったため、解決の具体策はなく、検察庁に再度のお願いを考えていた矢先に、検察庁からの提案があり、相談は終結した。検察庁の個別対応の詳細は把握していないが、障害に対する配慮をしていただけた結果と受け止めている。

「情報の提供」という分野は、視覚・聴覚あるいは知的の障害のある人からの相談が中心であったが、今後はそれ以外の、例えば、移動に障害のある人から相談が持ち込まれる可能性もある。広域専門指導員が受けた相談を積み重ね、それを検証しながら障害のある人への「情報の提供」について、障害や状況に応じた「合理的な配慮に基づく措置」について検討していきたい。

（９）その他

【事例９】町内会の班長を引き受けなくてはならないかもしれない。

【相談者】障害年金を受けて単身生活中の知的障害のある 30 歳代の男性

【相談の内容】

輪番で引き受ける町内会の役員が回ってきた。以前は、町内会で行う掃除などの作業に参加することを約束し、組長から役員を免除してもらった。作業は、地域相談員が同伴して指導してくれたお蔭で覚え、今では一人で参加している。

今回の役割は班長で、各戸への広報配付のほか、町内会費の集金、祭時の接待、草刈り機での草刈りなどの仕事を担う。知的障害がありお金の計算は出来ないし、草刈り機の使い方も覚えられない。接待はどうしてよいかまるでわからない。

【対応と結果】

1　以前は出来なかった作業が出来るようになったことを評価し、自信を持つように励ました。

2　そして、今後もその地域で暮らすのであれば、住民としての役割を担いながら、近所と協力して生活する必要があることを説明した。

3　地域相談員とともに組長のところに出向き、班長の役割を担うためにサポートが必要な部分を示して、出来る範囲で引き受けることを相談するように提案した。

4　広域専門指導員からも地域相談員に事情を話し、本人のサポートに当たるよう依頼した。

5　本人から、「地域相談員と組長に相談に行き、障害について理解を求めたら、班長見習いとして、出来る範囲で役割を担うように言われた。」と報告が入ったので終結とした。

差別に該当する事案に関する相談の中に、条例で定めた「差別」以外についても、障害を理由につらい思いをされた場合は、「その他」の分野として相談に当たってきた。中には、虐待が疑われる相談も含まれており、虐待を起こさないための環境整備等の支援を行ってきた。

平成 24 年 10 月に障害者虐待防止法が施行されたことから、障害者虐待は法により対応することとして、条例相談では扱わないことになった。しかし、差別と虐待の相談窓口を一体化して運用しているので、法施行後も虐待が疑われる相談が持ち込まれることもある。障害者虐待防止法の施行前後に持ち込まれた虐待についての相談は、次ページ以降で扱うこととして、ここでは、虐待以外の事例について振り返ることにした。

さて、虐待を除く「その他」の分野の相談は、精神に障害のある方からの相談が多く、内容の多くは近所や家族とのトラブルと思われる相談である。たとえば、「隣の人が自分の悪口を言っている」とか「自治会の人が相手にしてくれない」とか「交番の巡査が相談にのってくれない」などの相談である。隣の人や自治会の人が誰であるか特定されているわけでもなく、また交番の巡査がいない夜間に尋ねたり電話をかけたりしているという状況から、傾聴して終わったり、情報提供をして終わることが多い。しかし、障害に対する理解がない

ことから起こるトラブルも少なからず起きており、調整とまではいかないまでも自治会役員や民生委員への条例の周知と障害の理解に求める活動を広域専門指導員は行っている。

事例９の場合、町内会に受け入れられており、他の地域住民と同様の役割を担うよう求められることは、差別ではないような印象を受ける。しかし、計算は出来ず、物を覚えることも苦手というような障害特性のある人にとっては、役員の役割をすべて担う事は厳しいことであり、地域生活の場面における合理的配慮が欠けていると考えることもできる。差別として扱うかどうかは別として、社会の中で障害のある人が持てる力を発揮して生活していけるように広域専門相談員は、このような相談にも当たっている。

また、条例の「その他」に当たらない日常の軽微な相談にも対応しており、平成 24 年度は、600 件もの生活相談を受けている。

２　相談窓口の一体的運用による虐待事例の取扱い

平成 24 年 10 月、障害者虐待防止法が施行され、障害者虐待の定義及び通報・届出先が明確化された。条例の相談窓口は、従来と同様、差別に関する事案に関する相談を継続し、相談の中で障害者虐待が疑われた場合には、法に定められた機関に通報等を行うこととされた。

また、条例の相談窓口は、障害者権利擁護センターの機能を一部有することとなり、必要に応じて、被虐待者・養護者に関する相談対応、関係機関の紹介、被虐待者・養護者の支援のための情報提供、助言、関係機関との連絡調整を行うこととなった。

そこで、虐待防止法施行前後の虐待が疑われた事案に対し、どのように活動し解決してきたか事例をもとに整理した。

（１）障害者虐待防止法の施行前に受けた相談

①使用者による虐待が疑われた相談

【事例Ａ－１】人の目につかない所で同僚から殴られ、口外したらひどい目にあわすぞと脅された。
【相談者】知的障害のある 30 歳代の男性
【相談の内容】
会社で同僚からひどい仕打ちにあっている。配置換えなどしても同じ会社にいる限り、会うことがあるかもしれないので会社は辞めるつもりでいる。我慢できないので訴えたい。
【対応と結果】
１　条例により広域専門指導員の出来ることは、会社に障害者雇用の理解を求めるための調整活動であり、話し合いによる解決を行うことだと説明した。「訴える」という意味を確認すると、加害者には刑事責任を、会社には会社としての責任を問いたいということだった。

２　条例以外の方法として労働基準監督署等の個別労使紛争解決制度や裁判などがあることを紹介した。
３　本人を支援している関係者に条例による解決を本人が望んでいないことを伝えて、終結とした。

その後、支援者のサポートにより弁護士や労働局等で相談し、労働局の斡旋を受けることになったが、会社との折り合いがつかず斡旋中止になった。正式に被害届を出して裁判を起こすことを検討していたところ、会社からの申し入れがあり示談成立して、事案発生から７ケ月が経過して和解が成立した。

②　養護者による虐待が疑われた相談

【事例Ａ－２】
【相談者】精神障害・知的障害のある50歳代の男性
【相談の内容】障害年金を受けているが、兄弟に取られてしまい、月１万円しか自由にお金が使えない。病院にも行けなくなりそうで困った。
【対応と結果】
１　生活の実態を把握するために、家族全員と面談をした。
・兄弟３人のうち２人は障害年金を受給しているが、不適切な金銭管理によって経済的な困窮状態に陥っている。
・現病歴のない長男もかつては就労をしていたが、人間関係で躓いて以降、未就労の状況にあり収入がない。
・かつて生活保護の申請をしたことがあるが、長男に就労能力があるものと判断されて、非該当であった。
・現状の生活がうまくいかないことを兄弟間で責任転嫁している。
２　障害年金は、本来受給者本人が自由に使うことができるものだが、困窮している兄弟の扶養という観点から、単なる経済的虐待という対応では問題は解決しないと判断し、この家族の支援のために、関係者を招集し、会議を開催した。
３　家族一人一人について、支援の方針を立てて関わりを開始した。
・未就労者の長男に対しては就労できない理由について探り、医療に結びつけることができた。
・金銭管理の問題については、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業を利用して管理を依頼した。
・生活の不都合については、自立支援法によるホームヘルプ居宅事業を利用し、食事や生活環境の整備のために家事援助を依頼した。
・当事者の生活の立て直しのために、病院デイケアの利用を開始した。
・生活の基盤として、生活保護が開始されて、生活が安定した。
４　家族それぞれについて相談支援の中心となる支援者が決まり、問題が解決してお互いの関係が修復された。
このことをもって終結とした。

虐待の可能性のある事案に対して、事案Ａ－１ の場合は、相談者が退職を決意しており、労働環境整備等の目的で会社側と調整することを望まないという意向を示したので、条例での調整は行わず、労働紛争の解決に関する相談機関を紹介し終結をした。Ａ－２の場合は、兄弟間の調整と支援体制の確立を図り、家族が地域で生活をしていくための基盤を整備し終結をした。

このように、虐待防止法の施行前に寄せられた虐待に関する相談も条例の差別に関する相談と同様に、本人の意向を優先して相手方との調整や関係機関への引継等、本人を取り巻く関係者・関係機関に働きかけを行い、満足のいく解決と支援を行ってきた。

（２）障害者虐待防止法の施行後に受けた相談

① 虐待を視野に入れつつ、条例による相談として対応した事案

【事例Ｂ】「ばか」「知的障害」と言わないでほしい。
【相談者】知的障害のある 30 歳代の男性
【相談の内容】
委託業者２名と自分の３名だけで車洗浄の仕事をしているが、この委託業者２名から「ばか」「知的障害」と言われ続けてきた。先日、罵倒を浴びせられ、我慢できなくなり、人事担当者に部長に相談したいと申し出たが、忙しいから待つように言われてしまった。業者２名に謝罪をさせて、自分を侮辱する言動はしないように話してほしい。
【対応と結果】
１ 謝罪を求めるための調整は出来ないことを相談者に説明し、会社にこの現状を伝えて、職場環境の改善を働きかけることにした。
２ 職場訪問を行い、人事グループ担当課長から以下の内容を聞きとった。
・ 前任者から、相談者は些細なことでも部長に相談したいと言うので困ったと聞いている。必要があれば、自分が対応するつもりでいる。
・ 課長から業者に対して、陰口や罵声等を注意するが、改善がなければ広域専門指導員の力を貸してほしい。
３ 相談者に課長との面談を報告し、業者の様子をみるように話した。
その後、部長が業者の暴言に対して、『改善がなければ契約を解除する。』と業者を叱責し、社員に対しても『見て見ぬふりは同罪』と諌めてくれたと報告があった。虐待を視野に入れて対応してきたが、「今後、同様の事が起きたら、すぐに連絡をするように。」と話して、いったん終結とした。

心理的虐待は、形として見えない虐待であり、事実の確認を行う際もある一場面だけを見て判断することが難しい虐待である。

日常的に激しい誹謗中傷を受けている障害者に対して、対処をしない場合は使用者からの「ネグレクト」とされるのであろうが、そうでない場合の判断は難しい。

事案Ｂの場合は、虐待を視野に入れつつも、同僚からの障害を理由とした

ハラスメントという相談と捉えて、障害の理解と労働環境の整備を目的に会社との調整を行った。

調整の結果、会社の理解・協力が得られ、表立ったハラスメントは消失し、本人も気持が晴れて、慣れた職場で慣れた仕事を継続することができた。

この相談は、条例の差別に関する相談窓口で受け付けた相談であったため、使用者虐待の通報・届出の窓口となる県権利擁護センターと協議し、いったんは差別の相談として扱い、会社側と直接調整をすることで様子をみることにした。

このように差別と虐待の相談窓口を一体化して運用することで、問題の解決の方法が広がり、改善が望めそうな方法で会社と調整をすることができた。

② 被虐待者・養護者の支援のための相談支援

【事例Ｃ】
【相談者】某市から支援を依頼された相談支援事業所職員
【相談の内容】
施設入所中の重度の知的障害のある人が、養護者である母から年金搾取の経済的虐待を受けていたことが判明した。父の他界後、母は体調を崩し、生活が困窮したために障害当事者の年金を生活費に充ててきた。母親と障害当事者の双方の生活を支援したいがどうしたらよいか。
【対応と結果】
１ 事業所職員とともに養護者である母と面接し、生活の現状と今後の意向について確認した。
・ 母は無年金で、預貯金は１５万円程度しか残っていない。体調も悪く、自分にもしものことがあったらと、当事者の将来に不安を持っている。
・ 相続していない父の財産が少しあるので、生活保護は受けたくない。
２ 遺産相続の手続きと、成年後見制度の利用について専門的に相談に当たっている機関を相談支援事業所職員に紹介した。
３ 相談が専門機関に繋がり、相続を終え、後見人も選任された。現在は、後見人が中心になり家族支援が行われていると相談支援事業所から報告を受けて終結とした。

事例Ｃは、広域専門指導員が、市町村から委託を受けた相談支援事業所の職員から要請を受けて、相談支援事業所職員とともに相談支援にあたり、被虐待者だけでなく、虐待者であった養護者の生活も安定へと導いた事例である。

千葉県障害者虐待対応マニュアルには、広域専門指導員は障害者虐待に関する相談等の窓口として明記されている。このことから、通報・届出を受けた市町村虐待防止センター等からの協力要請があれば、広域専門指導員は条例の相談業務に支障をきたさない範囲で、これまでの相談対応のノウハウを活かした助言や情報提供等などを行い、被虐待者や養護者への支援のバックアップに当たることとしている。