

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2年度相談対応の実施状況

令和3年8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2年度 差別解消にむけた相談支援の状況 (令和2年4月～令和3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 初回の相談対応と結果について	
図6 初回相談対応	
② 障がい種別から見た相談状況	10
表6 合理的配慮の不提供における障がい種別と差別分野	
③ 差別分野別にみた相談状況(事案数と対応回数)	11
表7 差別分野別と差別区分及び対応	
④ 差別区分別にみた相談対応の状況	12
表8 差別区分と相談対応及び対応回数	
⑤ 事案数と対応回数からみた相談対応の状況	13
図7 調整期間	
表9 障がい種別と調整方法・調整回数・調整期間	
表10 差別分野と調整方法・調整回数・調整期間	
表11 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)	
図8 相談終了時の状況	16
表12 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	17
図9 相談対応の中で必要と思われる取組みの課題	
表13 障がい種別ごとの取組みの課題	
表14 差別分野ごとの取組みの課題	

3 相談支援の課題	19
(1) 相談窓口の現状	19
(2) 個別相談から啓発へ	19
(3) 相談支援の課題	19
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"> 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〕

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p style="text-align: center;">等</p> |
|---|

(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"> 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 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〕

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 <p style="text-align: right;">等</p> |
|---|

(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"> 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 |
| <ul style="list-style-type: none"> 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> 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。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>【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</p> </div> <p><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</p>

【参考】相談支援体制

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2年度 差別解消にむけた相談支援の状況 (令和2年4月～令和3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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
本人	2	2	7	0	1	12	0	3	2	1	3	21
家族	0	0	1	0	0	1	2	1	0	4	0	8
その他	1	0	2	0	0	3	1	0	0	0	0	4
事業者	0	0	1	0	0	1	0	1	3	0	0	5
計	3	2	11	0	1	17	3	5	5	5	3	38
昨年	15	11	9	0	1	36	3	14	4	5	10	72
昨年比	△12	△9	2	0	0	△19	0	△9	1	0	△7	△34

令和2年度は新規相談が38件で、月平均約3件。昨年の72件より34件の減となっている。

これは、新型コロナウイルスにより外出の機会が減少したこと、出前講座等の実施が減ったことなど障がい者差別解消の広報・啓発の機会が減少したことなどもあり、昨年より少なくなっ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38件中21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0件であった。

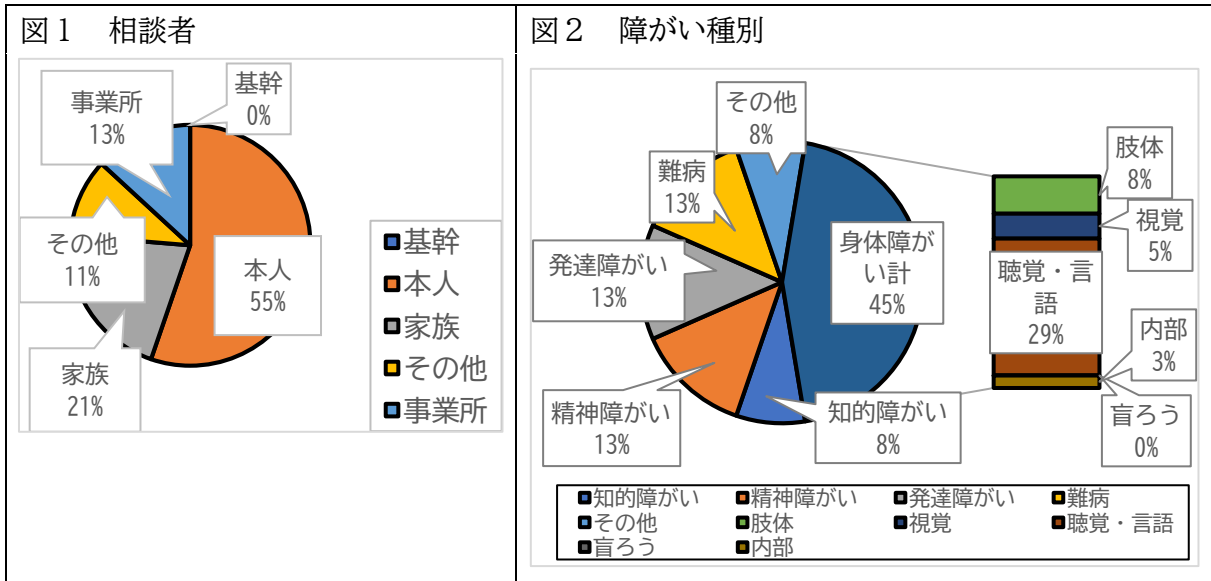
令和2年度に基幹センターの主任コーディネーターの会議に参加し、相談対応の流れ等について情報共有を行っており、今後も会議への参加や研修等により連携を図っていきたい。

「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、「知的障がい」については「本人」からの相談はなく、「家族」等からの相談であった。困ったり不快な思いをしても、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。

また、「聴覚・言語」、「発達障がい」については、昨年度よりも相談件数が増加している。特に、「聴覚・言語」においては、コロナ禍における申し込みや問い合わせ先に関連した相談が見られる。

なお、「その他」は相談時に相談者が自身の障がい種別について具体的に示さなかったことから、どのような障がいがあるかの確認ができなかったものである。

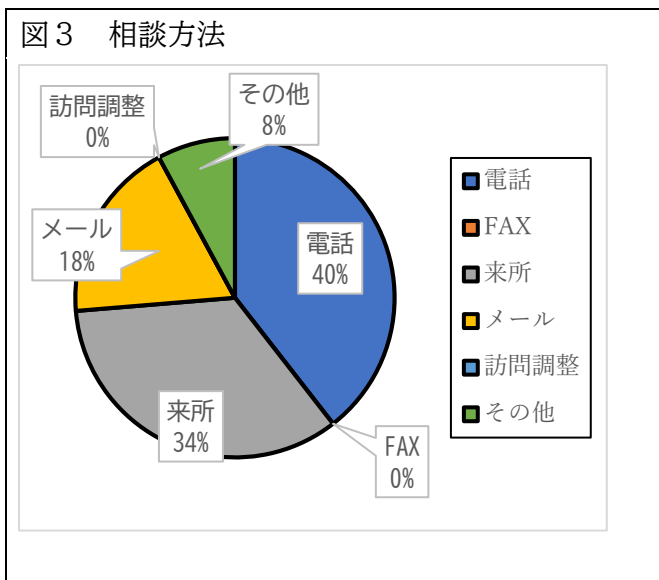


(2) 相談方法

表2 相談者と相談方法

相談方法	相談者					計	昨年度	差引
	基幹	本人	家族	その他	事業者			
電話	0	7	7	0	1	15	52	△ 37
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0
来所	0	7	1	4	1	13	7	6
メール	0	6	0	0	1	7	10	△ 3
訪問調整	0	0	0	0	0	0	1	△ 1
その他	0	1	0	0	2	3	2	1
計	0	21	8	4	5	38	72	△ 34

『相談方法』は、「電話」相談が15件と最も多い。来所相談が13件と昨年度よりも6件増加している。
 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る。
 「その他」とは手紙による相談などである。



(3) 差別区分

表3 差別区分と障がい種別

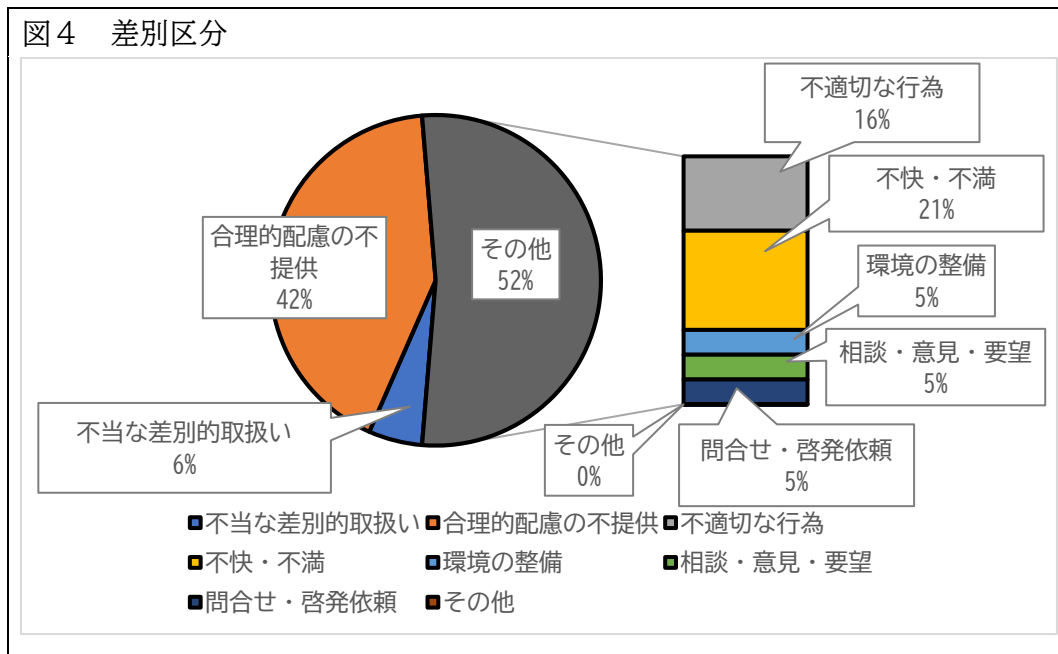
差別区分	身体障がい種別					障がい種別						対応回数	昨年 (新規 件数)	昨年比 (新規 件数)	
	肢体	視覚	聴覚・ 言語	盲ろう	内部	身体 障がい計	知的 障がい	精神 障がい	発達 障がい	難病	その他				計
不当な差別的取扱い	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	13	10	-8
合理的配慮の不提供	1	0	7	0	0	8	0	2	2	2	2	16	39	24	-8
その他	1	0	0	0	0	1	3	2	0	0	0	6	13	8	-2
不快感・不満	1	2	0	0	1	4	0	1	2	1	0	8	27	7	1
環境の整備	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	2	15	2	0
相談・意見・要望	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	2	7	3	-1
問合せ・啓発依頼	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	7	15	-13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	-3
計	3	2	11	0	1	17	3	5	5	5	3	38	121	72	-34
対応回数	9	11	34	0	1	55	6	11	8	35	6	121			

『差別区分』とは、当事者の主訴とは異なり、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（2件）」と「合理的配慮の不提供（16件）」の合計は18件と、全体の相談（38件）の約半数となっており、昨年度の全体の相談件数72件に対する「不当な差別的取扱い（10件）」と「合理的配慮の不提供（24件）」の合計（34件）の割合とほぼ同じとなっている。

「聴覚・言語」における合理的配慮の不提供が7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						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			計
福祉	0	0	1	0	1	2	0	1	0	1	0	4	9	△5
医療	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
教育、療育及び保育	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	5	7	△2
雇用	2	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	4	8	△4
建物・公共交通機関	0	1	1	0	0	2	0	0	1	2	2	7	8	△1
情報の提供及び意思表示の受領	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	6	10	△4
商品・不動産	1	1	1	0	0	3	0	2	0	0	1	6	15	△9
その他	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0	5	14	△9
計	3	2	11	0	1	17	3	5	5	5	3	38	72	△34

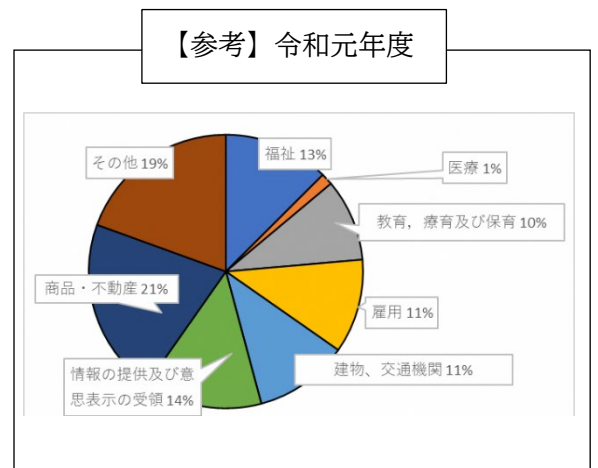
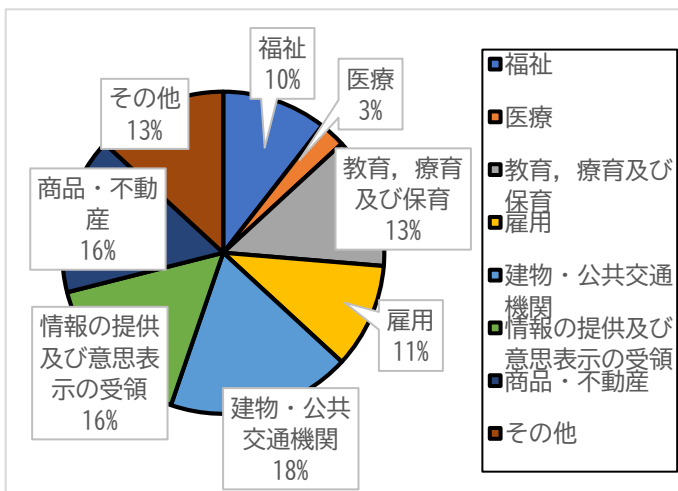
「建物・公共交通機関」に関する相談が7件と最も多く、以下「情報の提供および意思表示の受領」「商品・不動産」が6件となっている。

このうち、「商品・不動産」について、相談件数全体に占める割合は昨年度が21%であったのに対し、今年度は16%と減少しており、コロナ感染予防対策の外出を控える状況からくるものと考えられる。

『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6件すべてが「聴覚障がい」のある人からの相談となっている。

また、「発達障がい」については5件中3件が「教育、療育及び保育」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

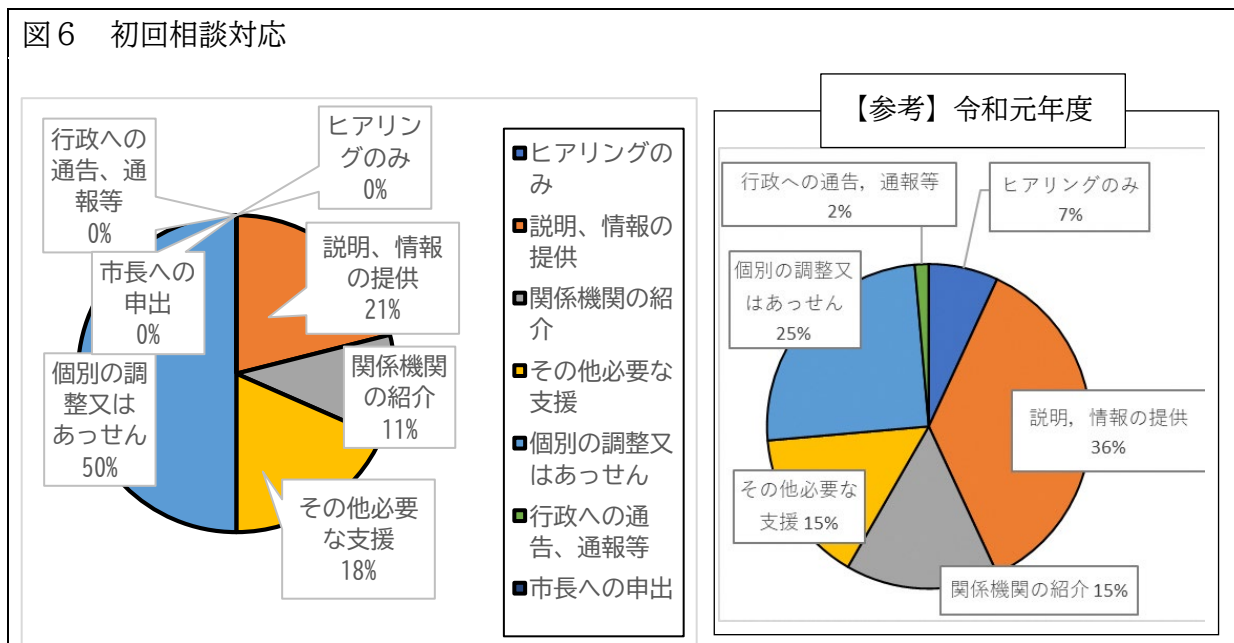
相談対応	対応結果											計	昨年	昨年比
	傾聴のみ・対応不要申し出	当事者間で解決に向けた取組み	①-1事業者対応し調整中	①-2事業者調整にて納得	①-3事業者過重負担にて別支援	②-1事業者対応拒否	②-2未解決で市申出	③-1差別非該当で納得せず	③-2差別非該当で納得	③-3関係機関へ引き継ぎ終了	その他			
ヒアリングのみ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	△ 5
説明、情報の提供	2	3	0	0	0	0	0	0	1	1	1	8	26	△ 18
関係機関の紹介	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	11	△ 7
その他必要な支援	2	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	7	11	△ 4
個別の調整又はあっせん	0	2	0	15	0	0	0	0	2	0	0	19	18	1
行政への通告、通報等	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0
計	4	8	0	16	1	0	0	0	4	4	1	38	72	△ 34

初回の相談対応について、昨年に比べ、相談件数が減少している中、個別の調整又はあっせんは昨年より1件増加し、相談件数全体に占める割合についても、昨年の25%から50%と倍になっており、対面でのコミュニケーションが制限され、当事者間での解決を行うことが困難となったものと思われる。

対応結果について、「当事者間で解決に向けた取組み」は8件となっている。当事者間で話し合いを行う前に「説明、情報の提供」や、当事者間で話し合いを行うために相手方と「調整」し、相談者と相手方の協議の機会を設けることにより、双方が話し合いを行っている。

昨年度に引き続き「未解決で市申出」の案件はなかった。

図6 初回相談対応



② 障がい種別から見た相談状況

表6 合理的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	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	0	0	0	0	0	1	2	1		4
雇用	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	3
建物・公共交通機関	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
情報の提供及び意思表示の受領	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	6
商品・不動産	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	1	0	7	0	0	8	0	2	2	2	2	16

「不当な差別的取扱い」の2件は、いずれも「聴覚・言語障がいのある人」からの相談で（P7表3）、病院利用の拒否や口頭での契約ができないことによる契約拒否の事例であった。

「合理的配慮の不提供」の16件については、「聴覚・言語障がいのある人」からの相談が7件と最も多い。また、「合理的配慮の不提供」の16件のうち、「聴覚・言語障がいのある人」は7件中6件が「情報の提供及び意思表示の受領」における相談であった。

③差別分野別にみた相談状況（事案数と対応回数）

表7 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	1	0	2	13
合理的配慮の不提供	0	0	4	3	3	6	0	0	16	39
その他										
不適切な行為	1	0	0	1	0	0	1	3	6	13
不快・不満	1	0	1	0	1	0	3	2	8	27
環境の整備	1	0	0	0	1	0	0	0	2	15
相談・意見・要望	0	0	0	0	1	0	1	0	2	7
問合せ・啓発依頼	1	0	0	0	1	0	0	0	2	7
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	4	1	5	4	7	6	6	5	38	121
対応										
ヒアリングのみ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
説明、情報の提供	1	1	1	0	0	1	2	2	8	20
関係機関の紹介	1	0	0	2	1	0	0	0	4	5
その他必要な支援	1	0	2	0	1	0	1	2	7	22
個別の調整又はあっせん	1	0	2	2	5	5	3	1	19	68
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	4	1	5	4	7	6	6	5	38	121

「教育、療育及び保育」での相談では、合理的配慮の不提供が5件中4件を占めており、学校（特に高等教育（大学・専門学校））における本人及び家族と学校側のやり取りにおける対応方法についての相談が多い。調整や助言を行うことで当事者間での話し合いや事業者対応により解決している

「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、ハローワークへ引継ぎを行っているが、従業員に対する研修などが必要な場合など、必要に応じて資料提供等を行ない、事業者での差別解消の取組みを促している。

「建物・公共交通機関」は7件となっており、差別分野別では最も多いが、相談内容は合理的配慮の不提供にとどまらず、不快・不満や環境の整備など多岐にわたる。

「情報の提供及び意思表示の受領」の6件は、「聴覚・言語障がいのある人」からチラシの問い合わせ先や申し込み先に電話番号のみ記載され、FAX番号の記載がないことなどにより合理的配慮の不提供となったものであり、調整・あっせんの結果、事業者が対応を行っている。

④ 差別区別にみた相談対応の状況

表8 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	6
説明、情報の提供	1	1	1	4	1	0	0	0	8	20
関係機関の紹介	0	2	0	1	0	0	1	0	4	5
その他必要な支援	0	3	2	1	0	0	1	0	7	22
個別の調整又はあっせん	1	10	3	2	1	2	0	0	19	68
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	2	16	6	8	2	2	2	0	38	121
対応回数	13	39	13	27	15	7	7	0	121	

「不当な差別的取扱い（2件）」と「合理的な配慮の不提供（16件）」の合計18件のうち、『相談対応』の「個別の調整又はあっせん」は11件となっている。

特に「不当な差別的取扱い」は相談件数2件で対応回数が13件となっており、双方が納得のいく解決にいたるような支援を行うために対応回数が多くなっている。

「個別の調整又はあっせん」における対応回数は68件と平均で約4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。

⑤ 事案数と対応回数からみた相談対応の状況

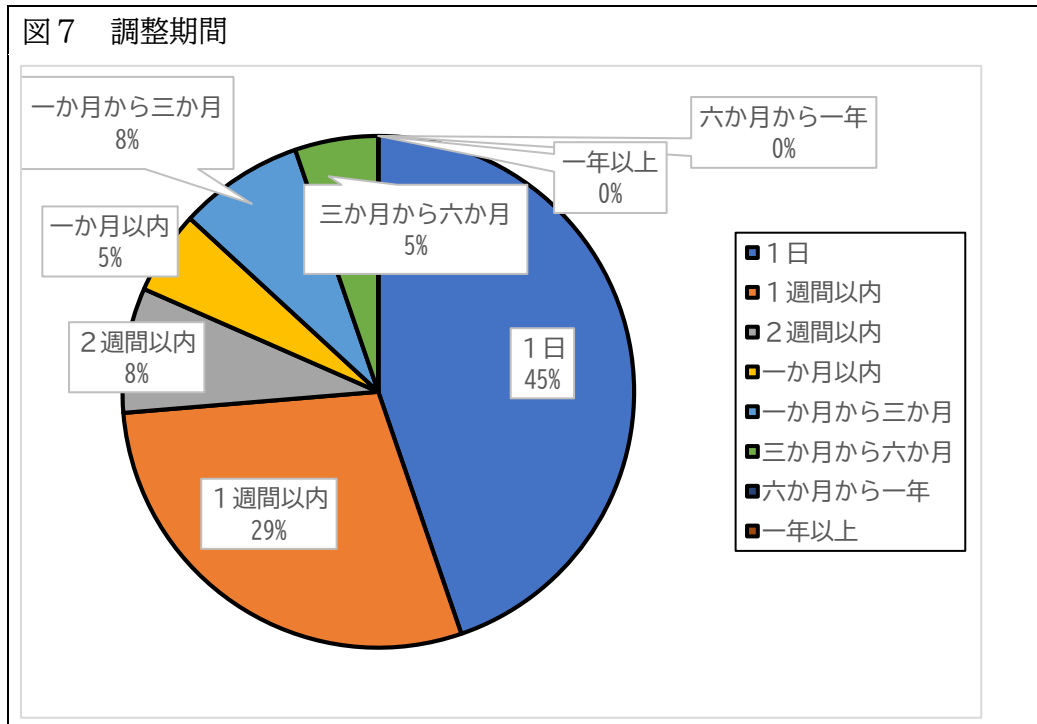


表9 障がい種別と調整方法・調整回数・調整期間

調整回数	身体障がい種別					障がい種別						
	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	8	11	33	0	1	53	5	11	9	29	6	166
平均	2.67	5.50	3.00	-	1.00	3.12	1.67	2.20	1.80	5.80	2.00	4.37
調整期間												
1日	1	1	6	0	1	9	2	3	2	0	1	17
1週間以内	1	0	4	0	0	5	0	0	2	3	1	11
2週間以内	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
1か月以内	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2
1か月から3か月	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	3
3か月から6か月	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
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	3	2	11	0	1	17	3	5	5	5	3	38
調整内容												
調整なし	0	0	3	0	0	3	2	2	0	2	0	9
事業者へ電話やメール	3	2	8	0	1	14	1	3	5	3	3	29
事業者訪問	2	1	3	0	0	6	1	0	0	2	0	9
相談者来所調整	2	0	9	0	0	11	1	1	1	0	0	14
計	7	3	23	0	1	34	5	6	6	7	3	61

障がい種別ごとにみると、『調整回数』は「聴覚・言語障がい」が33件と最も多く、次いで「難病」の29件となっている。

『調整回数』の平均では「難病」が5.8回と最も多く、次いで「視覚障がい」の5.5回となっているが、まずは疾病の程度などの障がいの状況の個別性が強く、それぞれの困りごとを双方の共通理解と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、相談者来所調

整など、「聴覚・言語障がい」のある人が61回中23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10 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、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
合計	5	1	14	10	39	14	22	8	113
平均	1.25	1	2.8	2.5	5.57	2.33	3.67	1.6	2.97
調整期間									
1日	3	1	1	1	1	4	3	3	17
1週間以内	1	0	3	2	1	2	1	1	11
2週間以内	0	0	1	0	1	0	1	0	3
1か月以内	0	0	0	0	1	0	1	0	2
1か月から3か月	0	0	0	1	1	0	0	1	3
3か月から6か月	0	0	0	0	2	0	0	0	2
6か月から1年	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1年以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	4	1	5	4	7	6	6	5	38
調整内容									
調整なし	0	1	1	1	0	1	2	3	9
事業者へ電話やメール	4	0	4	3	7	5	4	2	29
事業者訪問	0	0	0	2	3	2	1	1	9
相談者来所調整	1	0	1	2	1	6	2	1	14
計	5	1	6	8	11	14	9	7	61

差別分野ごとにみると、「建物・公共交通機関」の調整回数が39件と最も多く、環境の整備として対応した案件において、複数の関係機関に問い合わせ等を行ったことにより調整回数が増えている。

『調整期間』について、38件中、「1日」で相談が終了した17件を除いた21件の内訳をみた場合、11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2件ある。環境の整備として対応し、設備の設置等に時間を要したことによるものや、事業所に対する啓発資料の作成を行ったものである。

表11 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	13	48	16	20	7	5	4	0	113
平均	6.5	3	2.67	2.5	3.5	2.5	2	-	2.97
調整期間									
1日	1	7	3	5	1	0	0	0	17
1週間以内	0	6	0	2	0	2	1	0	11
2週間以内	0	2	1	0	0	0	0	0	3
1か月以内	1	0	0	0	0	0	1	0	2
1か月から3か月	0	1	2	0	0	0	0	0	3
3か月から6か月	0	0	0	1	1	0	0	0	2
6か月から1年	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1年以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	2	16	6	8	2	2	2	0	38
調整内容									
調整なし	1	3	3	2	0	0	0	0	9
事業者へ電話やメール	1	13	3	6	2	2	2	0	29
事業者訪問	1	4	2	1	1	0	0	0	9
相談者来所調整	1	7	3	1	1	1	0	0	14
計	4	27	11	10	4	3	2	0	61

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48回と最も多い。

「合理的配慮の不提供」16件のうち、「調整・あっせん」を行ったのは10件となっており（P12表8）、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29件が最も多く、「事業所」へ個別に連絡を取ったケースは、「事業者訪問」の9件とあわせると、61件中38件と半数を超える。

(6) 相談対応の結果(事案数と対応回数)

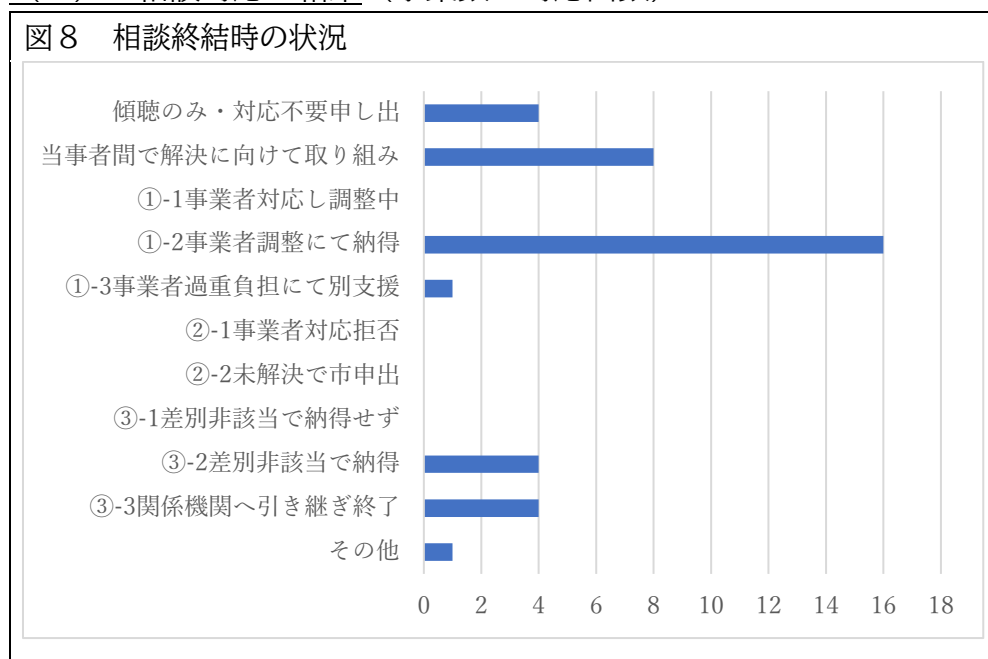


表12 差別分野と対応の結果

対応の結果	差別分野								
	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	1	0	0	0	0	0	2	1	4
当事者間で解決に向けて取り組み	1	0	3	0	2	0	0	2	8
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	1	2	3	5	2	1	16
①-3事業者過重負担にて別支援	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	0	0	1	0	2	1	4
③-3関係機関へ引き継ぎ終了	0	0	0	2	1	1	0	0	4
その他	0	1	0	0	0	0	0	0	1
計	4	1	5	4	7	6	6	5	38

「教育、療育及び保育」の分野においては、学校側と本人で合理的配慮の提供に向けた話し合いを行うにあたって、必要な助言等の支援を行ったことなどにより、5件中3件が当事者間で解決に向けて取組みが行われた。

「雇用」の分野における「関係機関への引継ぎ」の2件はハローワークである。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。

(7) 相談対応の中で必要と思われる取組みの課題

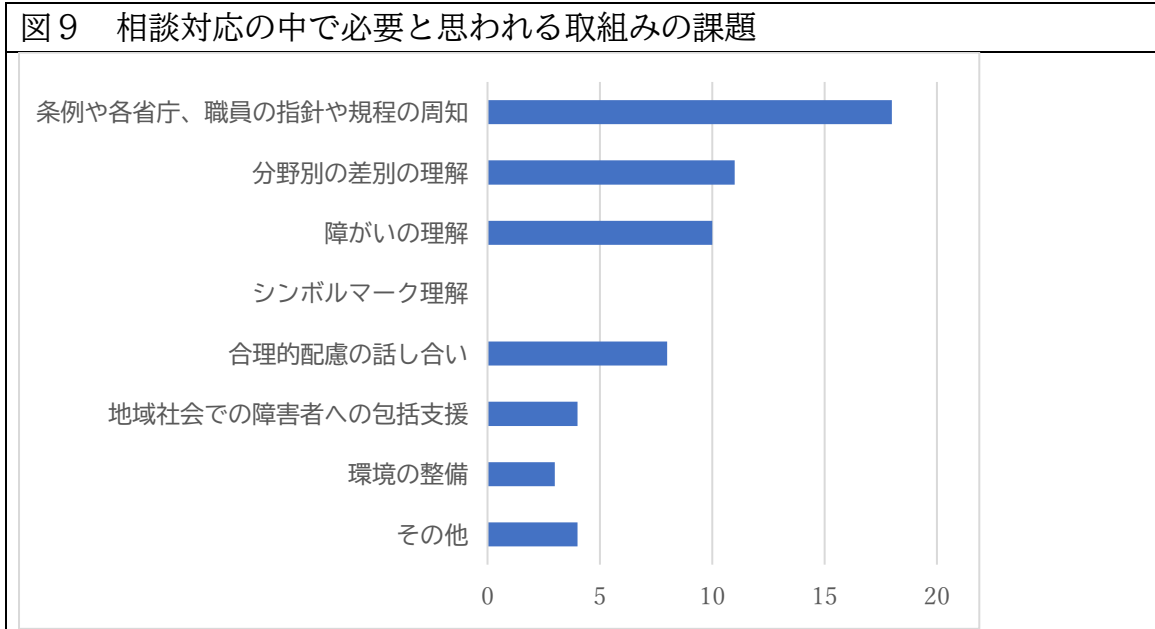


表13 障がい種別ごとの取組みの課題

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	2	0	8	0	1	11	1	2	0	2	2	18	
分野別の差別の理解	0	1	9	0	0	10	0	0	0	0	1	11	
障がいの理解	0	1	1	0	0	2	3	2	2	0	1	10	
シンボルマーク理解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合理的配慮の話し合い	1	1	1	0	1	4	0	1	3	0	0	8	
地域社会での障がい者への包括支援	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	4	
環境の整備	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	3	
その他(障がいによる差別の解消以外の事項等)	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	4	
計	4	3	20	0	2	29	6	6	6	7	4	58	

表14 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	3	1	1	4	2	5	1	1	18
分野別の差別の理解	0	1	0	1	2	6	1	0	11
障がいの理解	1	0	1	0	2	0	3	3	10
シンボルマーク理解	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合理的配慮の話し合い	1	0	4	1	1	0	1	0	8
地域社会での障がい者への包括支援	0	0	1	0	1	0	0	2	4
環境の整備	1	0	0	0	2	0	0	0	3
その他(障がいによる差別の解消以外の事項等)	0	0	0	0	0	0	2	2	4
計	6	2	7	6	10	11	8	8	58

「条例や各省庁、職員の指針や規程の周知」が58件中18件と最も多く、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」など、条例の考え方などの周知をさらに行う必要がある。

『障がい種別』ごとにみると(表13)、「聴覚・言語」における「分野別の差別の理解」が9件となっている。「聴覚・言語」は、『差別分野』における「情報の提供及び意思表示の受領」に関する相談が11件中6件と多く(P8表4)、差別解消のためには、問い合わせや申し込みの場面において、電話のみではなく、FAXで受け付けるなどの取組みが必要と考えられる。

『差別分野』ごとでは(表14)、「商品・不動産」の分野で「障がいの理解」が10件中3件となっている。「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、障がいや障がいの特性を正しく理解することなどが必要である。

3 相談支援の課題

(1) 相談窓口の現状

H31年（令和元年2019年）1月条例施行後、2年目となる令和2年（2020年）においては、コロナ感染予防対策で社会全体が社会参加の制限をうけた一年であった。

差別解消相談の新規件数は昨年比の半数であったが、「福岡市障がい者110番」（権利擁護の相談窓口）の新規件数は令和2年度が278件となっており、令和元年度の208件と比較して約1.3倍に増えていたことから、コロナ感染予防対策に伴う新しい生活様式や新しい学びの環境が相談件数に何らかの影響を与えていると思われる。

今後、新しい生活環境による新しい社会的障壁が発生する可能性も高く、個別調整においてはその社会的障壁の背景の理解も必要となる。

(2) 個別相談から啓発へ

- ① 個別の調整あっせんにおいては、当事者双方と積極的に来所や訪問など対面での状況の把握を行うようにしている。これにより、当事者双方がお互いの状況の理解を深めることができ、結果、建設的な対話の促進から差別解消に繋がっていている。
- ② 個別の事例を通して、事業者側も障がいの理解促進や合理的配慮の提供への取組みに意欲が見られる事例もある。その場合は、当相談窓口で当事者団体の協力などを得ながら啓発用のチラシを作成し事業者内研修に活用されている（資料①参照）。

(3) 相談支援の課題

- ① 合理的配慮の提供においては、建設的な対話の中でさまざまな視点から状況を把握し、よりよい対応策を考えだすことが重要である。（資料②参照）当事者団体や関係機関と連携を図り、よりよい対応策の提案ができるように取り組む。
- ② 「個別の調整又はあっせん」を行う場面では、基本となる話し合いができる状況まで調整することが第一段階である。特に事業者側が「差別」という言葉に身構えることの無いよう、相談員には調整能力が求められる。法の改正に伴い「差別に関する相談に対応する人材を育成し又はこれを確保する責務を明確化する」と支援措置が強化されることにもない、「差別解消」や「調整・あっせん」に特化した相談支援の研修会の開催を望んでいる。
- ③ (2)-②のように、個別支援からの啓発においては、特に具体的な場面ごとの対応ができるようなチラシやパンフレット作成に取り組む。
- ④ 合理的配慮の提供においては、双方がその提供内容を建設的な話し合いで決めていくことが重要なポイントとなる。事業者向けの啓発においては、この合理的配慮の提供の手順などに重点を置いた啓発研修に取り組んでいく。

啓発用パンフレット作成

「バス乗務員の方へ視覚障がい者の利用に際して」

一部紹介

対応の留意点

平成30年3月国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋

バスを待っている時、決められたバス停で待っていても乗りたいバスを確認することが最初の難関です。

○バス停への正着

- ・ 運転士は、常にバス停への正着を心がけ、また、中扉の位置を意識し、バス停の乗降口と一致させるように心がけてください。

○バスの乗降

- ・ 白杖使用者、盲導犬使用者を停留所で見かけた場合は、行き先、経由地などを車外スピーカーでお伝えください。聞き取りやすいようはっきりとお願いします。

○乗車中

- ・ 発車や停車などの状況をアナウンスでお伝えください。
- ・ 自動車や自転車等との接触の危険性があるなど緊急の場合には、ただちに短く大きな声で注意喚起してください。（「白杖の人、停まれ。」などと利用者が自分のことだとわかるように声をかける）

I バス停にて



大橋駅行きですよ～乗車されますか？



白杖

①白杖を持ってバス停に立っていてもバスが素通りすることがあり困ります。



白杖をお持ちの方、盲導犬を伴う方を確認した時には音声頼みの網である事を認識し、音声案内を行ってください。
定位置で停車して行先を伝える、満員で通過する等の情報を聞こえやすく分かりやすく伝えてください。



先に進めない...

②バスが所定の位置に停まらずに柱や植え込みの前に停まることがあります。



定位置に停まらないとスピーカーの案内も聞こえにくく、乗り降りに段差があり危険を感じることがありますので、必ず定位置で停車してください。



バスが来ないな...入口はどこかな？

③バス停で2台目(後続車)としてバス停の手前で乗り降りが終わると、白杖を持っている方は気づくことができず、とても危険です。


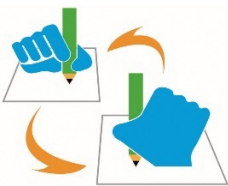







白杖を持っている人がいたら、再度停車して、マイクで話しかけてください。



相談窓口における対応の事例紹介

※事例は(2015年3月)福岡市在住の障がいのある人々の差別体験アンケート最終報告書より抜粋

障がいの種別	差別を受けた体験	課題
聴覚障がい者 	胃透視検査を受けに行ったところ、耳の聞こえない人はコミュニケーションが出来ないのでは他の病院に行ってくれと言われた。	検査を行う技師の方の「指示の方法を工夫」できないか考えてみるといった「合理的配慮の提供」がなされなかったことが問題となる。
建設的な対話を基礎とした解決案の例		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 点滅ランプやモニターなど、視覚的に対応できる機器の設置や、指示事項が視覚でわかるように指示事項を書いた紙などを事前準備する。点滅ランプがついた時に、指示の紙を出しながら撮る。 ・ 窓ガラスがみえない位置のときは、事前に指示を書いた紙を渡して覚えておいてもらう等。 ・ 事前に幾度か練習をしておく。 	
障がいの種別	差別を受けた体験	課題
視覚障がい・肢体障がい者 	バス停でのバスの運転手からの車外案内アナウンスがなくなり(付近住民からの要請)行き先が分からずに困っている。	バスの全面や高い窓の位置での行先案内では、車いすに座った高さや視覚障がいの方では、行き先確認ができないこと、ほかに確認する方法がないことが問題である。
建設的な対話を基礎とした解決案の例		
	視覚に障害をお持ちの方は、バスを待っている時、決められたバス停で待っていても乗りたいバスを確認することが最初の難関。	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ バス停への正着を心がけ、中扉の位置を意識し、バス停の乗降口と一致させるようにする。 ・ バスの乗降においては、白杖使用者、盲導犬使用者を停留所で見かけた場合は、行き先、経路地などを車外スピーカーで聞き取りやすいようゆっくりはっきりと伝えること。 ・ 自動車や自転車等との接触の危険性があるなど緊急の場合には、ただちに短く大きな声で注意喚起する。(「白杖の人、停まれ。」などと利用者が自分のことだとわかるように声をかける) ・ 乗車中は、発車や停車などの状況をアナウンスで伝える。 	

障がいの種別	差別を受けた体験	課題
情緒障がい者 	中学校の卒業式の証書の授与の際、出席番号順に呼ばれるところ、先に説明もなく飛ばされて最後に呼ばれた。	障がいの種別や程度に関係なく一括りに対応することが問題です。また、理由の説明もないことが問題となる。
建設的な対話を基礎とした解決案の例		
事前に式の流れを話しておいて、不安になった時にすぐ話しかけられる人を近くに配置しておく。 一度呼ばれて、起立できなかったときは、呼び出す先生が最後に再度呼ぶなどの配慮を行う。 事前に、同級生とともに幾度か練習をしておく		
障がいの種別	差別を受けた体験	課題
広汎性発達障がい 内容「その他」「医療」 	待つことが苦手で、病院の待合室で待ち時間が長くなり騒いでしまったら、しつげが悪いと他の患者に言われた。	一般私人の心ない言葉が問題。また、待ち時間の理解ができない不安な方への、何らかの配慮が先に考えられ対応できていれば、不安な気持ちも減ったと思われる。
建設的な対話を基礎とした解決案の例		
待合室の個室を設けて欲しいとお願いする 待ち時間がないように、受診時間を話し合いできめる。 (この場合は、時間制限を行うが、話し合いのもとであるため、差別には該当しない)		
障がいの種別	差別を受けた体験	課題
知的障がい者 内容「商品・サービス・不動産」 	保育園児でプール教室に通わせたく、電話で申し込んだときに、本人を見ていないのに「そういうお子さんは受け入れられない」と言われた。	障がいの種別や程度に関係なく一括りに対応することが問題です。また、話し合いの機会もないことが問題である。
建設的な対話を基礎とした解決案の例		
スイミング指導者の指示が伝わりにくく事故の危険がある場合でも、水深の調整や補助用具の使用園児が慣れるまでの家族がプールサイドで見守りを行うなど双方で話し合う。合理的配慮の不提供の事例であるが、不当な差別的取扱いでもある。		

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) 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
取組みの課題	
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	障がいや障がいの特性に対する理解が不足したり、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)