資料①

障害者相談窓口の相談状況等の報告について

（令和2年度）

奈　良　県

目　　次

1　相談対応について …… 1

（１）条例における相談類型 …… 1

（２）相談体制と助言又はあっせんの仕組み …… 1

（３）相談員 …… 1

2　相談実績 …… 2

（１）相談概要 …… 2

ア　相談者の属性件数

イ　受付方法別件数

ウ　相談件数

エ　障害種別・相談分野別集計

オ　不利益な取扱いに係る分野内訳

カ　合理的な配慮の不提供に係る分野内訳

キ　その他相談に係る分野内訳

（２）相談事例 …… １１

ア　不利益な取扱い

イ　合理的な配慮の不提供

ウ　その他相談

3　相談員の対応力向上 …… 62

4　今後の課題 …… 62

〈資料編〉

・奈良県障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例 …… ５９

・奈良県障害者相談等調整委員会規則 …… ６８

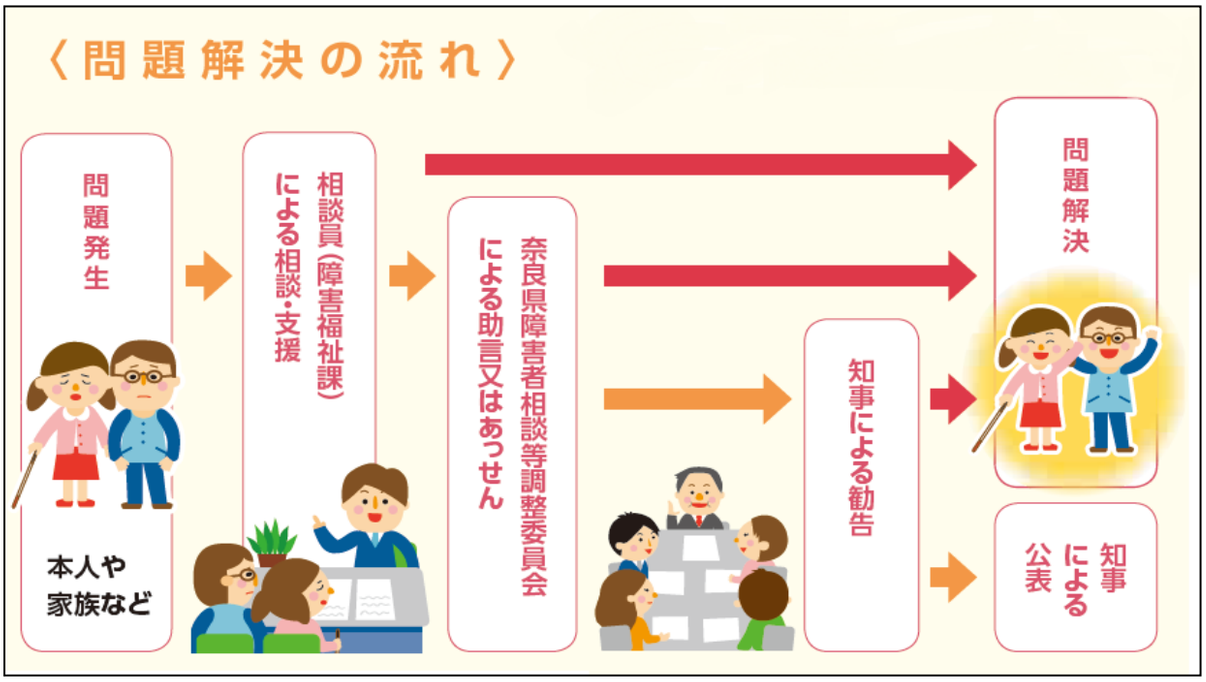
・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 …… ７０

1　相談対応について

（１）条例における相談類型

不利益な取扱い	障害のある人に対して、合理的な理由なく、障害を理由としてサービスの提供を拒否したり、提供にあたって場所・時間帯を制限したり、障害のない人に対しては付さない条件を付けたりすることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害すること。
合理的な配慮の不提供	障害のある人から、現に社会的障壁（バリア）の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないのに、社会的障壁を取り除くことについての必要かつ合理的な配慮をしない行為のこと。
その他相談	上記に分類できないもの（要望、制度の問い合わせなど）

（２）相談体制と助言又はあっせんの仕組み



（３）相談員

障害福祉課に相談員を２名配置。

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

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

2　相談実績

（1）相談概要

ア　相談者の属性件数

相談者	令和2年度		（参考）令和元年度	
	件数	割合（%）	件数	割合（%）
障害のある人本人	55	59.1%	63	67.7%
家族・親族	11	11.8%	16	17.2%
関係者（利用している施設の職員など）	6	6.5%	8	8.6%
友人・知人	4	4.3%	3	3.2%
市町村職員	9	9.7%	1	1.1%
上記以外の方（一般県民の方など）	8	8.6%	2	2.2%
計	**93**	**100%**	**93**	**100%**

端数処理の関係で合計が100%にならないことがあります。

イ　受付方法別件数

	令和2年度		（参考）令和元年度	
	件数	割合（%）	件数	割合（%）
電話	77	82.8%	81	87.1%
面接	4	4.3%	8	8.6%
電子メール	10	10.8%	3	3.2%
ＦＡＸ	0	0%	0	0%
郵便	2	2.2%	1	1.1%
計	**93**	**100%**	**93**	**100%**

端数処理の関係で合計が100%にならないことがあります。

ウ　相談件数

	令和2年度		（参考）令和元年度	
	件数	割合（%）	件数	割合（%）
不利益な取扱い	2	2.2%	4	4.3%
合理的な配慮の不提供	4	4.3%	3	3.2%
その他相談	87	93.5%	86	92.5%
計	**93**	**100%**	**93**	**100%**

端数処理の関係で合計が100%にならないことがあります。

工　障害種別・相談分野別集計

○令和2年度

（単位：件数）

		不利益な取扱い	合理的な配慮の不提供	その他相談	合計
身体障害	視覚障害		1	1	2
	聴覚障害・言語障害	1	1	1	3
	盲ろう			0	0
	肢体不自由			8	8
	内部障害			0	0
	重症心身障害			0	0
	小計	1	2	10	13
知的障害			1	11	12
発達障害				9	9
精神障害		1	1	26	28
高次脳機能障害				1	1
難病				0	0
その他				3	3
不明				27	27
合計		**2**	**4**	**87**	**93**

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

（参考：令和元年度）

（単位：件数）

		不利益な取扱い	合理的な配慮の不提供	その他相談	合計
身体障害	視覚障害	1		5	6
	聴覚障害・言語障害		1	3	4
	盲ろう				0
	肢体不自由	2	1	6	9
	内部障害			1	1
	重症心身障害				0
	小計	3	2	15	20
知的障害				14	14
発達障害				7	7
精神障害		1	1	35	37
高次脳機能障害				1	1
難病				1	1
その他				3	3
不明				11	11
合計		**4**	**3**	**87**	**94**

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

オ　不利益な取扱いに係る分野内訳

○令和2年度

（単位：件数）

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

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

（参考：令和元年度）

（単位：件数）

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

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

カ　合理的な配慮の不提供に係る分野内訳

○令和2年度

（単位：件数）

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

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

（参考：令和元年度）　　（単位：件数）

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

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

キ　その他の相談に係る分野内訳

○令和2年度

（単位：件数）

		家族間や友人、近所トラブル	各種手続きの問い合わせ	個別の施設等への意見・要望	障害のある人への適切な対応方法	啓発について	その他生活に関する内容	意見・要望	計
身体障害	視覚障害			1					1
	聴覚障害・言語障害							1	1
	盲ろう								0
	肢体不自由			4	2		2		8
	内部障害								0
	重症心身障害								0
	小計	0	0	5	2	0	2	1	10
知的障害				2		1	7	1	11
発達障害			1	2	1		5		9
精神障害		2		12	1		8	3	26
高次脳機能障害							1		1
難病									0
その他				1	1		1		3
不明		3	2	5	4	1	8	4	27
合計		**5**	**3**	**27**	**9**	**2**	**32**	**9**	**87**

※重複障害のある人については、主たる障害の区分で計上しています。

（参考：令和元年度）

（単位：件数）

		家族間や友人、近所トラブル	各種手続きの問い合わせ	個別の施設等への意見・要望	障害のある人への適切な対応方法	啓発について	その他生活に関する内容	意見・要望	計
身体障害	視覚障害			4		1			5
	聴覚障害・言語障害			1	1			1	3
	盲ろう								0
	肢体不自由			5				1	6
	内部障害			1					1
	重症心身障害								0
	小計	0	0	11	1	1	0	2	15
知的障害				7	2		3	2	14
発達障害			1	2			4		7
精神障害			1	24	2		6	1	34
高次脳機能障害				1					1
難病							1		1
その他				2			1		3
不明				6			4	1	11
合計		**0**	**2**	**53**	**5**	**1**	**19**	**6**	**86**