

**障害者相談窓口の相談状況等の報告について  
(令和6年度)**

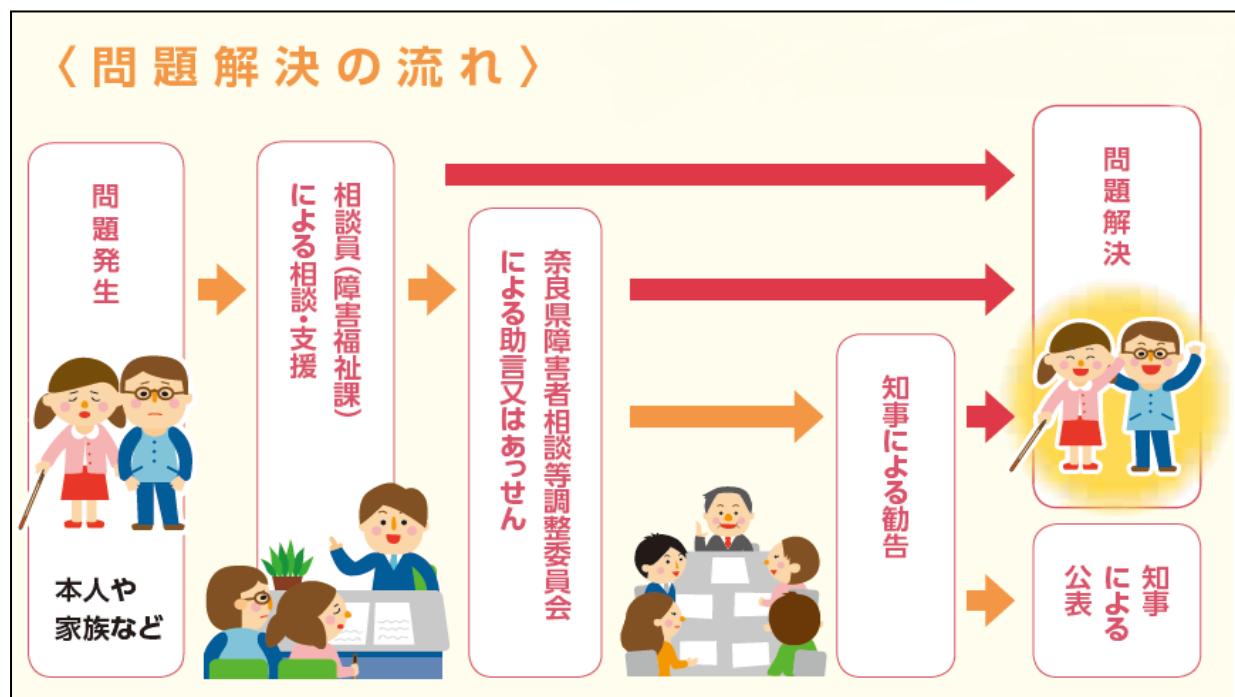
**奈 良 県**

# 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6年度 |        | (参考) 令和5年度 |        |
|--------------------|-------|--------|------------|--------|
|                    | 件数    | 割合 (%) | 件数         | 割合 (%) |
| 障害のある人本人           | 21    | 58.3%  | 33         | 60%    |
| 家族・親族              | 9     | 25%    | 9          | 16.4%  |
| 関係者（利用している施設の職員など） | 3     | 8.3%   | 3          | 5.5%   |
| 友人・知人              | 0     | 0%     | 2          | 3.6%   |
| 市町村職員              | 3     | 8.3%   | 4          | 7.3%   |
| 上記以外の方（一般県民の方など）   | 0     | 0%     | 4          | 7.3%   |
| 計                  | 36    | 100%   | 55         | 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6年度 |        | (参考) 令和5年度 |        |
|-------|-------|--------|------------|--------|
|       | 件数    | 割合 (%) | 件数         | 割合 (%) |
| 電話    | 31    | 86.1%  | 44         | 80%    |
| 面接    | 3     | 8.3%   | 9          | 16.4%  |
| 電子メール | 2     | 5.6%   | 2          | 3.6%   |
| F A X | 0     | 0%     | 0          | 0%     |
| 郵便    | 0     | 0%     | 0          | 0%     |
| 計     | 36    | 100%   | 55         | 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6年度 |        | (参考) 令和5年度 |        |
|------------|-------|--------|------------|--------|
|            | 件数    | 割合 (%) | 件数         | 割合 (%) |
| 不利益な取扱い    | 2     | 5.6%   | 2          | 3.6%   |
| 合理的な配慮の不提供 | 3     | 8.3%   | 3          | 5.5%   |
| その他相談      | 31    | 86.1%  | 50         | 90.9%  |
| 計          | 36    | 100%   | 55         | 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6年度

(単位:件数)

|         |           | 不利益な取扱い | 合理的な配慮の<br>不提供 | その他相談 | 合計 |
|---------|-----------|---------|----------------|-------|----|
| 身体障害    | 視覚障害      |         |                |       | 0  |
|         | 聴覚障害・言語障害 | 1       |                | 1     | 2  |
|         | 盲ろう       |         |                |       | 0  |
|         | 肢体不自由     |         | 2              | 7     | 9  |
|         | 内部障害      |         |                |       | 0  |
|         | 重症心身障害    |         |                |       | 0  |
|         | 小計        | 1       | 2              | 8     | 11 |
| 知的障害    |           |         |                | 3     | 3  |
| 発達障害    |           |         |                |       | 0  |
| 精神障害    |           | 1       |                | 9     | 10 |
| 高次脳機能障害 |           |         |                |       | 0  |
| 難病      |           |         |                |       | 0  |
| その他     |           |         | 1              | 3     | 4  |
| 不明      |           |         |                | 8     | 8  |
| 合計      |           | 2       | 3              | 31    | 36 |

※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5年度)

(単位：件数)

|         |           | 不利益な取扱い | 合理的な配慮の<br>不提供 | その他相談 | 合計 |
|---------|-----------|---------|----------------|-------|----|
| 身体障害    | 視覚障害      | 1       | 1              | 5     | 7  |
|         | 聴覚障害・言語障害 |         |                |       | 0  |
|         | 盲ろう       |         |                |       | 0  |
|         | 肢体不自由     | 1       |                | 2     | 3  |
|         | 内部障害      |         |                |       | 0  |
|         | 重症心身障害    |         |                |       | 0  |
|         | 小計        | 2       | 1              | 7     | 10 |
| 知的障害    |           |         |                | 5     | 5  |
| 発達障害    |           |         | 2              | 6     | 8  |
| 精神障害    |           |         |                | 20    | 20 |
| 高次脳機能障害 |           |         |                |       | 0  |
| 難病      |           |         |                | 1     | 1  |
| その他     |           |         |                | 2     | 2  |
| 不明      |           |         |                | 9     | 9  |
| 合計      |           | 2       | 3              | 50    | 55 |

※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6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<br>通機関 | 情報の提供と意<br>思表示 | 商品の販売又は、<br>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      | 1      | 0     | 0  | 0     | 0              | 0              | 1                   | 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5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 | 情報の表示と意思 | 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     |        |        |       |    |       | 1          |          |                 |     | 1 |
|         | 内部障害      |        |        |       |    |       |            |          |                 |     | 0 |
|         | 重症心身障害    |        |        |       |    |       |            |          |                 |     | 0 |
|         | 小計        | 0      | 0      | 0     | 0  | 0     | 1          | 0        | 1               | 0   | 2 |
| 知的障害    |           |        |        |       |    |       |            |          |                 |     | 0 |
| 発達障害    |           |        |        |       |    |       |            |          |                 |     | 0 |
| 精神障害    |           |        |        |       |    |       |            |          |                 |     | 0 |
| 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     | 1          | 0        | 1               | 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。

## 力 合理的な配慮の不提供に係る分野内訳

○令和6年度

(単位:件数)

|         |           | 人に関するもの<br>(窓口対応など) | ルールに関するもの<br>(制度や慣行など) | 物に関するもの<br>(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 |                     |                        |                      | 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                      | 2                    | 2  |
| 知的障害    |           |                     |                        |                      | 0  |
| 発達障害    |           |                     |                        |                      | 0  |
| 精神障害    |           |                     |                        |                      | 0  |
| 高次脳機能障害 |           |                     |                        |                      | 0  |
| 難病      |           |                     |                        |                      | 0  |
| その他     |           | 1                   |                        |                      | 1  |
| 不明      |           |                     |                        |                      | 0  |
| 合計      |           | 1                   | 0                      | 2                    | 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。

(参考：令和5年度)

(単位：件数)

|         |           | 人に関するもの<br>(窓口対応など) | ルールに関するもの<br>(制度や慣行など) | 物に関するもの<br>(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 |                     |                        |                      | 0  |
|         | 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                   | 1                      | 0                    | 1  |
| 知的障害    |           |                     |                        |                      | 0  |
| 発達障害    |           | 1                   | 1                      |                      | 2  |
| 精神障害    |           |                     |                        |                      | 0  |
| 高次脳機能障害 |           |                     |                        |                      | 0  |
| 難病      |           |                     |                        |                      | 0  |
| その他     |           |                     |                        |                      | 0  |
| 不明      |           |                     |                        |                      | 0  |
| 合計      |           | 1                   | 2                      | 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6年度

(単位:件数)

|              |  | 所<br>家<br>ト<br>族<br>ラ<br>間<br>ブ<br>や<br>ル<br>友<br>人<br>、<br>近 | 合<br>わ<br>せ<br>各<br>種<br>手<br>続<br>き<br>の<br>問<br>い | 個<br>見<br>・<br>要<br>望 | 個<br>別<br>の<br>施<br>設<br>等<br>へ<br>の | 適<br>障<br>切<br>な<br>対<br>応<br>方<br>法<br>へ<br>の | 啓<br>発<br>に<br>つ<br>い<br>て | そ<br>の<br>他<br>生<br>活<br>に<br>関<br>す | 意<br>見<br>・<br>要<br>望 | 計  |
|--------------|--|---|---|-----------------------|--------------------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|----|
| 身体<br>障<br>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   |   | 3                     | 1                                    |  |                            | 2                                    | 1                     | 7  |
|              |  | 内部障害  |   |                       |                                      |  |                            |                                      |                       | 0  |
|              |  | 重症心身障害  |   |                       |                                      |  |                            |                                      |                       | 0  |
|              |  | 小計  | 0   | 3                     | 1                                    | 0  | 1                          | 2                                    | 1                     | 8  |
| 知的障害         |  |   |   |                       | 1                                    | 1  |                            |                                      | 1                     | 3  |
| 発達障害         |  |   |   |                       |                                      |  |                            |                                      |                       | 0  |
| 精神障害         |  |   | 1   | 1                     | 3                                    |  |                            | 4                                    |                       | 9  |
| 高次脳機能障害      |  |   |   |                       |                                      |  |                            |                                      |                       | 0  |
| 難病           |  |   |   |                       |                                      |  |                            |                                      |                       | 0  |
| その他          |  |   | 1   |                       | 2                                    |  |                            |                                      |                       | 3  |
| 不明           |  |   | 2   |                       | 2                                    |  |                            | 4                                    |                       | 8  |
| 合計           |  |   | 4   | 4                     | 9                                    | 1  | 1                          | 10                                   | 2                     | 31 |

※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5年度)

(単位：件数)

|              |  | 近所族<br>ト間<br>ラや<br>ブ友人<br>、<br>ル | い各<br>種手<br>わ続<br>きの<br>問 | の個<br>別見<br>・施<br>設等<br>へ | 適障<br>切害<br>な対<br>応方<br>法へ<br>の | 啓<br>發<br>に<br>つ<br>い<br>て | そ<br>の他<br>内<br>容 | 意<br>見<br>・<br>要<br>望 | 計  |
|--------------|--|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------|----|
| 身体<br>障<br>害 |  | 視覚障害                             | 1                         |                           |                                 |                            | 1                 | 3                     | 5  |
|              |  | 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                               | 1                         | 0                         | 2                               | 0                          | 0                 | 1                     | 3  |
| 知的障害         |  |                                  | 1                         |                           | 1                               |                            | 1                 | 2                     | 5  |
| 発達障害         |  |                                  |                           |                           | 4                               |                            | 2                 |                       | 6  |
| 精神障害         |  |                                  | 2                         | 3                         | 8                               | 1                          |                   | 4                     | 20 |
| 高次脳機能障害      |  |                                  |                           |                           |                                 |                            |                   |                       | 0  |
| 難病           |  |                                  |                           | 1                         |                                 |                            |                   |                       | 1  |
| その他          |  |                                  | 2                         |                           |                                 |                            |                   |                       | 2  |
| 不明           |  |                                  |                           | 4                         | 1                               |                            | 2                 | 2                     | 9  |
| 合計           |  | 6                                | 4                         | 14                        | 7                               | 0                          | 10                | 9                     | 50 |