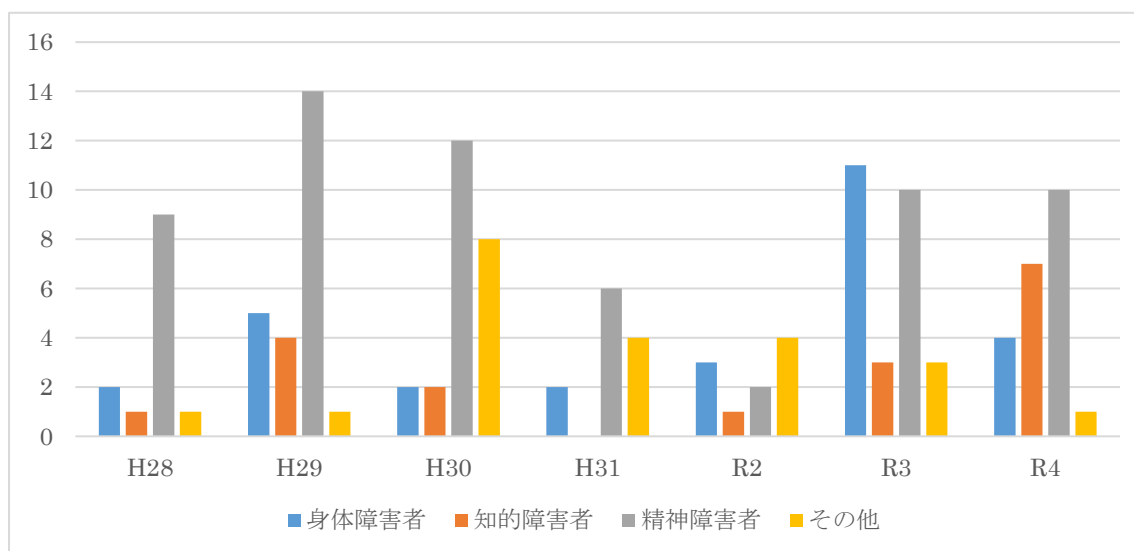


1 年度別相談実施状況（年度推移）

（1）障害者別件数

（ ）実数

年度 障害	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4	計
身体障害者	2(1)	5(2)	2(2)	2(1)	3(1)	11(5)	4(4)	29(16)
知的障害者	1(1)	4(2)	2(1)	0	1(1)	3(1)	7(3)	18(9)
精神障害者	9(5)	14(8)	12(9)	6(4)	2(2)	10(6)	10(5)	63(39)
その他	1(1)	1(1)	8(8)	4(4)	4(3)	3(3)	1(1)	22(21)
計	13(8)	24(13)	24(20)	12(9)	10(7)	27(15)	22(13)	132(85)



平成28年度から始まった『障害者差別解消相談』事業の相談件数は、令和5年3月末の7年間で延数132件・実数85件である。平成29年度・平成30年度の延件数は24件、他は10件台で推移してきたが、令和3年度27件、令和4年度は22件だった。

障害者別では、7年間で延数63件と精神障害者が全体のほぼ半数を占めており、差別相談に当たらない『事象に対し差別ではないか?』と主張する傾向のものが多かった。相談窓口を広げ歩き傾向や不安等が強く要領を得ない主張傾向の相談者が多いことから、『障害者支援のあり方』を基本とした対応の必要性を再認識している。

障害を理由とした差別が認識されにくいことや、差別相談窓口が認知されにくいこともあるが、窓口につながった相談者の対応から、差別相談を漏らさず事例を構築していくことが重要である。

(2) 内容別件数

年度 内容	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4	計
不当な差別	3	4	0	0	0	2	2	11
合理的配慮	0	0	0	0	0	12	0	12
その他	10	20	24	12	10	13	20	109
計	13	24	24	12	10	27	22	132

不当な差別 11 件は、鉄道利用関係 1 事例 (H28 年度)・不動産関係 2 事例 (H29 年度、R3 年度)・公共機関サービス関係 2 事例 (H28 年度、H29 年度)・医療機関関係 1 事例 (H29 年度)、店舗対応関係 1 事例 (R4 年度) の対応だった。

合理的配慮 12 件 (R3 年度) は、障害者手帳提示関係・障害児支援関係・車いす席運用関係・障害者窓口設置場所関係の 4 事例への対応だった。

その他は、差別相談に当たらない相談者の主張 (人権、雇用勤務条件、生命身体危害、生活の問題等) や法・相談に関する問い合わせだった。

(3) 処理別件数

年度 処理	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4	計
助言・指導	7	17	15	2	8	17	19	85
相手方への事実確認	1	1	0	0	0	3	0	5
他機関斡旋・紹介	1	0	1	2	0	3	2	9
事業所訪問し指導	1	1	0	0	0	1	0	3
その他	3	5	8	8	2	3	1	30
計	13	24	24	12	10	27	22	132

助言・指導 85 件は、差別相談の対応 (相談者の意向確認や結果報告) を含む相談者への対応だった。

他機関斡旋・紹介 9 件は、紹介先が県事業担当課・障害者 110 番・福祉事務所・地域包括支援センター・こころの相談窓口だった。

相手方への事実確認 5 件と事業所訪問し指導 3 件は、差別相談の対応だった。

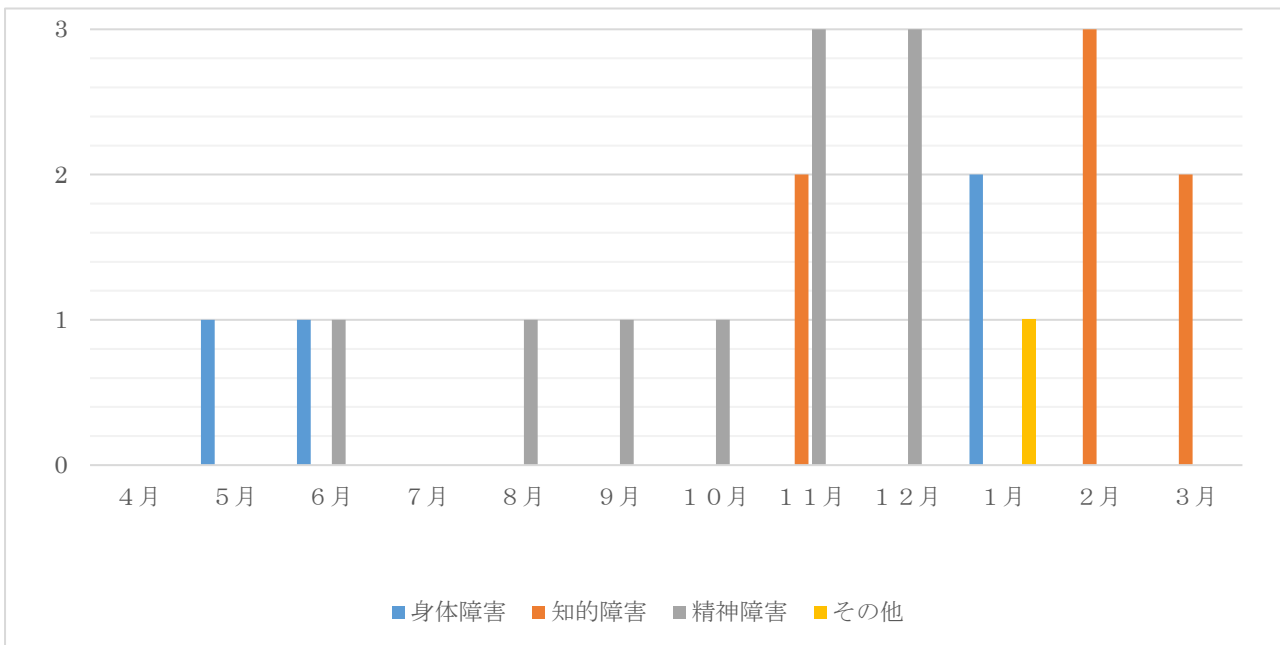
その他は、問い合わせへの回答等だった。

2 令和4年度相談実施状況

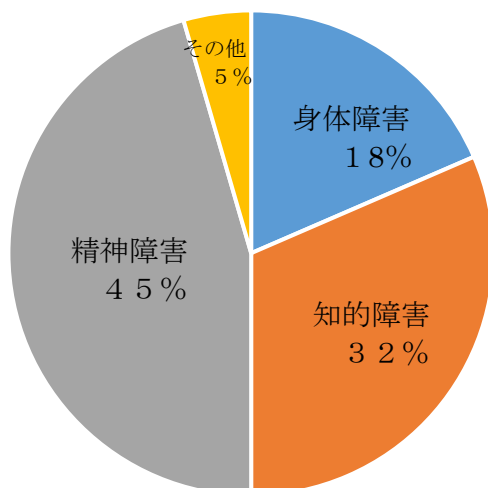
(1) 月別件数

() 実数

月 障害	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	割合 (%)
身体障害	0	1(1)	1(1)	0	0	0	0	0	0	2(2)	0	0	4(4)	18
知的障害	0	0	0	0	0	0	0	2(2)	0	0	3(1)	2	7(3)	32
精神障害	0	0	1(1)	0	1(1)	1(1)	1(1)	3(1)	3	0	0	0	10(5)	45
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1(1)	0	0	1(1)	5
計	0	1(1)	2(2)	0	1(1)	1(1)	1(1)	5(3)	3	3(3)	3(1)	2	22(13)	100



(2) 障害別状況



令和4年度の相談件数は、延数22件・実数13件であり、障害別ではほぼ半数を占める精神障害、次いで知的障害、身体障害の順で多くなっている。

(3) 相談者別件数

相談者	件数	割合 (%)
本人	20	90
家族親族	1	5
近隣・知人	0	0
本人関係者	0	0
事業者(相手方)	0	0
その他	1	5
計	22	100

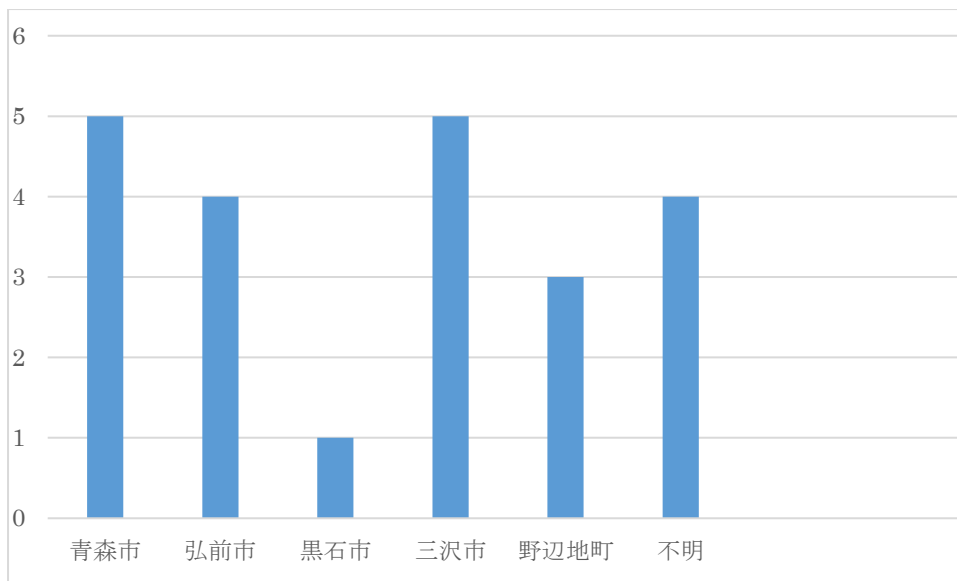
本人の相談は、差別相談の対応1件を含む20件と多かった。

家族親族1件は、10歳の小学生の母親だった。

その他1件は、障害者と確定しないメール相談者だった。

(4) 地域別件数

青森市	弘前市	黒石市	三沢市	野辺地町	不明	計
5	4	1	5	3	4	22

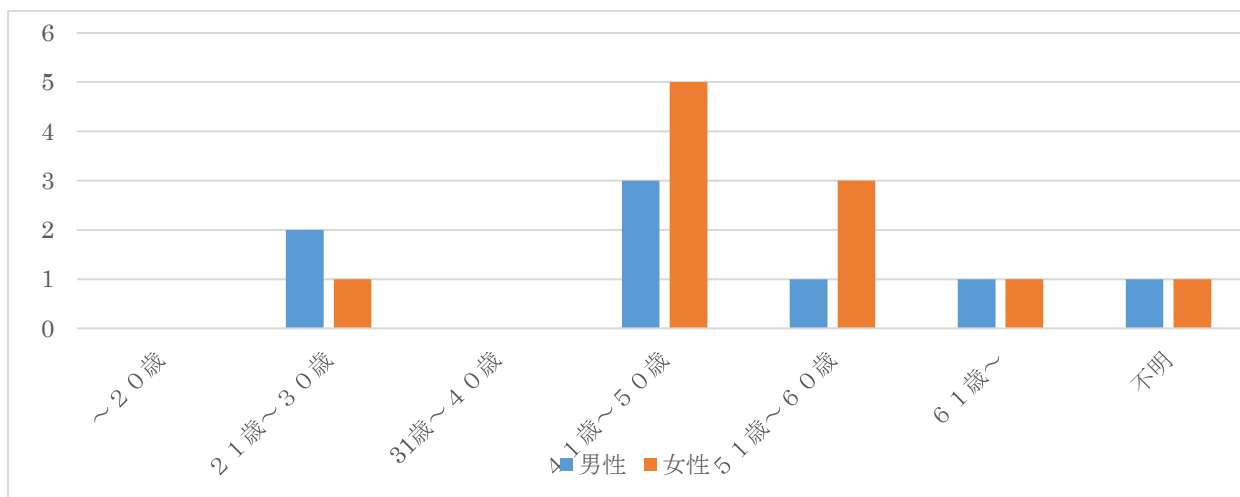


地域別では、青森市・弘前市・黒石市・三沢市の4市、野辺地町の1町になっている。
不明4件は、匿名相談者とメール相談者だった。

(5) 相談受付状況

①男女別・年代別

	～20歳	21～30歳	31～40歳	41～50歳	51歳～60歳	61歳～	不明	計
男性	0	2	0	3	1	1	1	8
女性	0	1	0	5	3	1	1	11
計	0	3	0	8	4	2	2	19
割合(%)	0	16	0	43	21	10	10	100



男女共41～50歳が多かった。

年代別では、41～50歳、51～60歳、21～30歳、61歳～の順で多かった。

②経緯別

項目	件数	割合(%)
広報	12	63
他機関	3	16
インターネット	3	16
口コミ	0	0
不明	1	5
計	19	100

相談窓口を知った経緯が多かった広報12件（63%）は、ポスター・こころの相談窓口ネットワーク相談先一覧・チラシだった。

他機関3件は、県健康福祉政策課、ふれあい相談所、障害者110番だった。

③方法別

方法	件数	割合(%)
電話	18	95
FAX	0	0
メール	1	5
来所	0	0
計	19	100

相談の受けは、電話18件（95%）とメール1件（5%）だった。

④曜日別

曜日	件数	割合(%)
第三日曜日	1	5
月曜日	4	21
水曜日	7	37
金曜日	7	37
計	19	100

相談を受付けた曜日は、水曜日と金曜日が7件（37%）、月曜日4件（21%）、第三日曜日1件の順で多かった。

⑤時間帯別

時間	件数	割合(%)
～11時	4	21
～12時	4	21
～13時	4	21
～14時	3	16
～15時	3	16
～16時	1	5
計	19	100

相談を受付けた時間帯は、～11時まで・～12時まで・～13時までが各4件、～14時まで・～15時までが各3件、～16時までが1件となっている。

⑥受電所要時間

所要時間	件数	割合(%)
～10分	2	11
～20分	3	17
～30分	4	22
～40分	0	0
～50分	3	17
～60分	2	11
61分～	4	22
計	18	100

受付けた電話相談の処理に要した時間は、～30分以内・61分以上が各4件、～20分以内・～50分以内が各3件、～10分以内・～60分以内が各2件となっている。

(6) 差別相談事例

① 不当な差別的取り扱い事例（店舗対応関係）

<p>知的障害者 40歳代 男性</p>	<p>●当相談及び障害者110番利用歴あり。今年度1年8か月ぶりの電話相談があり、2回目の受付で差別相談とし対応。</p> <p>相談者は愛護手帳B所持者だが、左足が悪いだけと話し、相手方には「(相談者の)名前を分からずとも足が悪い人で繋がるだろう。」と話していた。</p> <p>AコンビニやBストアは、生活のため利用せざる得ないのだが、買い物の度に障害者と見られ差別的な対応をされている。</p> <p>Aコンビニの対応；過去にトイレ使用后警察を呼ばれ点検されたことがある。無視されたり、レジをたらい回しにされたりする。何で来るのか(来なくて良い)との見られ方をされるので、足が遠のきBストアの利用が増えている。</p> <p>Bストアの対応；万引き犯扱いの様にレジするまで人(店員か)がついてくる。先週思い余って、買い物しづらいことや挨拶もされないこと等を電話で訴えた。電話口の女性は、「すみません、店長に話しておく。」と言っていたが、その後も変わらない。</p>	<p>●『買い物の度に障害者と見られ差別的な対応をされている』という相談者の主張を聞き取り、「嫌な思いをすることなく買い物をしたい。」という相談者の思いを把握した。</p> <p>【差別相談初回対応】</p> <p>●前回(今年度1回目電話)までは、身内の対応の問題や色んなところで色んな人から差別の目で見られる等抽象的な主張だった。今回、相手方や事象を特定でき、店舗の対応は不当な差別的な取り扱いであると差別判断した。相手方への事実確認を行い、『見守り』や『声がけ』の対応を提案することを相談者に伝えた。相談者は、「自分でも電話したので、もう少し様子を見たい。」と話し、幾分噛み合わないやりとりもあったが、障害福祉サービスの活用を含み今後の相談利用について伝え電話を終えた。</p> <p>【差別相談2回目対応】</p>
------------------------------	---	---