

相談分野ごとに見ると(表 6)、福祉サービスについての相談は、障害者福祉施設が 278 件、医療機関が 111 件あった。

医療についての相談は医療機関が 195 件あり、この分野の相談件数の 69.1%あった。

商品・サービスの相談は障害者福祉施設が 94 件、ハローワークが 93 件あった。

労働者の雇用についての相談はハローワークが 320 件あった。

教育についての相談は幼稚園・保育園・学校が 39 件あった。

建物・交通機関についての相談は市区町村の担当課が 24 件あった。

不動産の取引についての相談は、市内の機関が 2 件あったが、機関の名称等は不明である。

情報の提供についての相談は障害者福祉施設が 12 件あった。

虐待についての相談は、幼稚園・保育園・学校が 29 件、児童相談所が 26 件あった。

そのほかの相談は県の障害福祉課が 3 件あった。

9. 相談の経過

継続して相談に応じているものが 697 件、情報の提供・助言等により終結したものが 213 件、電話が途中で打ち切られたものが 107 件あった。継続して相談に応じているもののうち「障害があることを理由とした差別」の可能性があり、相談者および相手方に事実確認を必要とするものは 18 件あった(表 7)。

相談分野ごとに見ると(表 7)、情報の提供に関する相談、その他の相談をのぞいて、継続している事例がもっとも多かった。終結した事例の比率(図 3)は、平成 19 年度と 20 年度双方の数値を記入した回答が少なかったため同一機関内における数値の変化を図示できないが、終結率 100%以上、すなわち全ての相談事例を終結した機関は、19 年度、20 年度ともに複

数あった。虐待についての相談では、両年度とも終結率が 100%という機関はなかった。

一方、「障害があることを理由とした差別」の可能性のある事例の比率(図 4)は、19 年度は福祉、商品・サービス、建物において、20 年度は労働、教育、建物、虐待において、100%以上の数値を示す機関があった。

10. 自由意見

20 件(87.0%)の回答で記載があった(資料 1)。

まず、連携の必要性をとくに感じる機関については、18 件の回答が市町村をあげた。このうち 5 件の回答は、障害者福祉の担当課を明示した。その他の回答(複数回答)は、健康福祉センター(保健所)が 5 件、教育委員会が 4 件、中核地域生活支援センターが 4 件、児童相談所が 3 件、警察が 3 件、社会福祉協議会が 2 件あった。

次に、連携の妨げとなっている事柄については、9 件の回答が法律や制度をあげ、このうち 3 件の回答は個人情報保護のもとづく情報の非開示をあげた。その他、行政機関の縦割りを 3 件、地域差を 3 件があげた。

連携を進めるための具体的な取組みとしては、連携先となる他機関の業務内容を理解することが 5 件あった。その他の意見として、条例の周知活動が 4 件、支援会議(ケース会議)の開催が 4 件、自立支援協議会の活用が 4 件、他機関との役割分担の明確化が 3 件、他機関と顔の見える関係を作ることが 2 件あった。

D. 考察

本研究では、地域で生活する障害者の権利擁護のあり方を明らかにする目的で、民間の力を導入した広域的な相談機関の設置や条例の制定など地域相談ネットワークの体制について先取的な取組みをしている千葉県を対象地域として相談活動の実施状況を調査し、特に相談

内容の面から検討した。

中核地域生活支援センター等に加えて、障害者の権利擁護のために新たに設置された広域専門指導員合計 30 の機関を対象にアンケート調査を実施した。

昨年度の調査では、調査結果を条例施行前と施行直後とで比較して考察をした。今回は、昨年度の調査に引き続き回答の協力が得られたところが多かったことを踏まえ、昨年度の調査結果との比較をまじえて、相談活動の内容について考察を行う。

1. 受け付けの方法

回答全体の内容を見ると、電話、面接、訪問を主体とした相談活動は昨年度同様継続して実施されていることがわかった。

個別の回答について昨年度の回答と比較すると、新たに電話での相談ができるようにしたところが 1 箇所あった。この他、訪問を追加したところが 1 箇所、ファクシミリを追加したところが 3 箇所、郵便を追加したところが 4 箇所、電子メールを追加したところが 4 箇所あった。他方、訪問での相談受付を中止したところが 1 箇所、ファクシミリ、郵便、電子メールでの受付を中止したところがそれぞれ 4 箇所あった。このような相談の受付方法の変更は中核地域生活支援センター等 3 箇所、広域専門指導員 7 名の合計 10 箇所で行われており、いずれかの受付方法を中止したところは、中核地域生活支援センター等の 2 箇所、広域専門指導員の 3 箇所あった。

今回の調査においては、昨年度の回答の写し等を開示して再度回答を求めたものではないため、回答時に記入漏れがあった可能性もある。しかし、相談の受付方法は、利用者から見れば相談窓口の利用方法であり、潜在的な相談ニーズの掘り起こしのためにも、情報保障の観点からもさまざまなアクセス経路を確保することが必要となってくる。受付方法の変更について調査では理由を尋ねていないが、新たに受付方

法を増やしたところは、担当者の独自の取り組みによるものと思われる。電子メール等一部の受付方法を中止については、たとえば、インターネットを活用した相談へのニーズの増加が、対応するスタッフの拘束時間を増大させたり十分な個別のフォローを困難にさせたりするという指摘が参考になるかもしれない。

2. 窓口の案内媒体

昨年度の調査では市区町村の広報紙という回答がもっとも多かったが、今回、講演会・勉強会などの開催という回答がもっとも多かった。

個別の回答について昨年度の回答と比較すると、新たに市区町村の広報紙での案内をしたところが 1 箇所、自身のパンフレットの配布が 3 箇所、講演会・勉強会などの開催が 1 箇所あった。他方、市区町村の広報紙での案内がなかったところが 6 箇所、自身の定期刊行物は 1 箇所、自身のパンフレットは 3 箇所、講演会・勉強会などの開催は 1 箇所で開催されなかった。

昨年度は、設置されたばかりの広域専門指導員について存在を自ら紹介する機会が多かったが、今年度は各担当者が引き続き地域住民を集めて説明を行ったり関係機関と検討を行ったりすることで、条例の周知活動を実施したためと考えられる。地域での活動が進んでいる様子がうかがえる。

3. 集計方法

相談件数の集計方法は、「のべ件数による集計と、実人数による集計の併用」が、昨年度同様にもっとも多かった。

昨年度との違いは 4 箇所で見られ、のべ件数と実人数の併用からのべ人数のみに変更したものが 2 箇所、相談の分野ごとの計数からのべ件数と実人数の併用に変更したものが 1 件、実人数による計数から相談事例ごとの計数に移行したものが 1 箇所あった。

本研究では相談活動の実施状況として、相

談件数という数量データを収集している。たとえば、ある一人の相談者が同一の内容について多数回の相談を繰り返す時に、これを全て件数と数えた場合、地域の相談ニーズの多寡を表す数値として適当であるかは疑問である。しかし、匿名で行われることのある相談について、全ての事例を同定または区別して扱うことは困難であると考えられる。また、活動実績に係る統計的な資料としての継続性という観点から、計数方法の変更が容易ではない場合もあると推測される。

支援の結果を含めて相談活動の評価を適正に実施し、充実のための方策を検討するためにも、集計方法の検討は今後も必要である。今回調査対象とした機関等において、相談事例の集計方法を試行的に共有することは有効かもしれない。

4. 相談件数

条例の施行が平成19年7月であったことから、7月から10月の4ヶ月間を設定し、20年の同時期と比較を行った。

この期間の相談件数の合計値は、19年度が25,229件、20年度は24,603件であり、件数は同程度と考えられた。このうち、「障害があることを理由とした差別」に関する相談件数は、19年度が381件、20年度が277件で、それぞれ同時期の相談件数の1.51%、1.13%であった。回答した機関個別に、対応したデータとして検討したが、19年度と20年度の数値に有意な差は認めなかった。

しかしながら、19年の年間(4月から翌3月)相談件数をみると、総数が75,976件、「障害があることを理由とした差別」に関する相談が510件であり、「障害があることを理由とした差別」に関する相談の頻度は0.67%であった。また、19年7月から10月の相談件数は年間相談件数の33.21%である一方、「障害があることを理由とした差別」に関する相談は、この期間の件数

が年間の同種の相談件数の74.71%であった。すなわち、毎年7月から10月という期間が「障害があることを理由とした差別」に関する相談件数の多い時期である可能性と、条例施行直後の平成19年の7月から10月において該当する相談件数が多かった可能性があるということである。平成20年度の年間の相談件数についての調査が引き続き必要である。なお、昨年度の調査によると、「障害があることを理由とした差別」に関する相談について、平成18年度の7月から10月の件数は年間の同種の相談件数の45.28%であり、比率は三分の一ではなかった。

5. 分野別の相談件数

相談件数を、相談内容の分野別にみると、図1のグラフが示すように、ほとんどの分野において相談件数は19年度から20年度にかけて右肩上がりの増加を示している。福祉サービスの利用に関する相談、商業・サービスに関する相談は、相談件数が多いことから他の領域のグラフとは目盛が異なっているため傾斜がわかりにくい。件数が大きく増加していることが読み取れる。

しかし、両年度の件数について、回答した機関の対応したデータとして機関内で比較したところ、件数の変動には統計的な差を認めなかった。

図1のグラフにおいて、件数の減少を示したのは不動産取引に関する相談と「その他」の相談であるが、「その他」の相談は特に大幅に減少している。本調査において、相談内容については、条例に規定された社会生活の領域にそった分野を設け、分類は回答者に判断を委ねてある。19年度の「その他」の相談の内容について、回答には詳細な説明の記載がなかったが、それまで相談担当者が「その他」の相談として分類していた事例が、条例施行後1年を迎える中で、条例に照らしてより正確な分類が可能

になったためと考えられる。相談事例の中には、1つの相談が同時に複数の分野に及ぶ例や、一人の相談者において相談が進むにつれ複数の分野の相談に広がっていく例があることも想定される。個々の相談事例の内容を具体的に収集して検討するための手法を確立することが課題である。

6. 相談の窓口の利用状況

相談窓口へアクセスは、昼間帯の電話が最も多い。回答者のうち、中核地域生活支援センターは24時間受付をする一方で、広域専門指導員は昼間帯のみ勤務していることにより、当該時間帯の件数が増加して見えるのであろう。なお、表4で、平成19年度の数値が全体的に少ないが、昨年度の調査と今回の調査で回答した機関が完全に同一ではないためと、数値を記入しなかった機関があったことが推測されるためであり、参考値として昨年度の調査で明らかになった数値は昼間帯の電話は1,755件、面接が933件、訪問が284件であった。

すなわち、訪問より面接の件数が多く、単純計算で19年度の面接件数は訪問の3倍以上ということになるが、今回の調査では20年度の訪問件数は面接件数のおよそ2倍であった。これは、回答した機関が積極的に相談者のもとに赴くアウトリーチ活動が進んでいることを示すものと考えられる。

また、電話による相談は、表が示すように昼間帯に次いで夜間にも多いことがわかる。本調査では、相談の利用時間と利用者の特性を組み合わせた数値を求めていないため詳細は不明であるが、たとえば、地域で生活する精神障害者では時間外の電話相談が症状の再発を予防するきっかけとなるという指摘がある。次項に示すとおり、本調査でも精神障害者による相談件数が多い。夜間や深夜の相談件数は中核地域生活支援センターによるものであるから、同センターがこれらの機能を果たしていると考えら

れる。

7. 相談者の障害特性

精神障害または知的障害があると推測される相談利用者が多く、昨年度と同様の結果であった。前項同様に、19年度の数値について昨年度の報告書から引用すると、知的障害は主たるものが31件、従たるものが191件、精神障害は主たるものが17件、従たるものが141件であった。

一方で、聴覚障害、言語等の障害、発達障害または高次脳機能障害があると推測される相談利用者は少なかった。しかし、千葉県内の身体障害者数を見ると聴覚・平衡機能障害による手帳取得者の数は1万人を超えており、千葉県中核地域生活支援センター連絡協議会のまとめた事例集には発達障害や高次脳機能障害のある事例も掲載されていることから、相談利用者がまったくないということではないであろう。千葉県内には各障害に対応した当事者団体や発達障害者支援センター、高次脳機能障害支援普及事業により支援拠点の指定を受けた千葉リハビリテーションセンター等の機関があり、中核地域生活支援センターや広域専門指導員への相談を利用する者が少なかったのかもしれない。堀口研究代表者が相談件数を尋ねるアンケート調査を実施していることから、その結果と合わせて再度検討する必要がある。

いずれにしろ、昨年度の調査結果と比較して、精神障害もしくは知的障害のある者の相談件数はさらに増加していると言える。

相談内容の分野を見ると、福祉サービスに関する相談、商品・サービスに関する相談の件数が多かった。

本調査では個々の相談事例の具体的な内容をたずねていないため詳細は不明であるが、まず、福祉サービスなどの各種支援の利用にあたり必要とされる条件や利用できる内容に関する情報が、利用を希望する者に十分に周知さ

れていないことなどが相談行動の多さにつながっていると推測される。相談の経過を見ると、福祉サービスに関する相談件数の多さに対して、「差別の可能性があり、相談者および相手方に事実確認を必要とするもの」の相談件数は必ずしも多くない(表7および図4)。障害者自立支援法の施行にともなう福祉サービスの変更などが、相談行動の増加の背景にあるのかもしれない。たとえば、障害者自立支援法におけるサービスについて、厚生労働省は知的障害がある利用者向けのパンフレット等を作成し配布している。利用者が疑問に感じる機会が減少し相談件数が適正な量になることは、相談支援活動の最適化につながると考えられる。本調査の結果は、権利擁護を目的とした相談活動を実施するためにも、福祉サービスについて利用者への情報保障が課題となっていることを示すものと考ええる。

そして、商品・サービスに関する相談は、従たる障害として精神障害、知的障害に続いて内部障害のある相談利用者が多い。たとえば、日本オストミー協会が実施した生活実態基本調査では、福祉制度についての要望の中に、公共施設・商業施設の中にオストメイト対応トイレの設置のほか、鉄道運賃の割引に関する要望がある。今回の調査で、内部障害のある相談利用者は、商品・サービスに関する相談につづいて、建物・公共機関についての相談の件数が多い。

昨年度の報告書において著者は、千葉県が募集を行った「障害者差別に当たるとされる事例」の中から、障害があることを理由として商業施設等の利用を断られた事例などを、商品・サービスに関する相談の具体例として推測した。しかし、商品・サービスに関する相談の内容は、他の相談分野と関連し広範囲におよんでいると考えられる。たとえば、インターネットを通じた商取引には、情報保障の分野の相談事例も発生し得る。近年報道されている悪質商法の被害に

関する相談も、この分野に含まれるであろう。したがって、相談担当者には、日々新たに表れる各種商品や商業的サービスに関する知識が必要となり、専門的な知識を補完するためにも地域の商工会や各種事業者との連携が必要になってくると考えられる。

8. 連携した機関

福祉サービスについての相談は障害者福祉施設と、医療についての相談は医療機関と、雇用についての相談はハローワークと連携が多く行われていた。すなわち、昨年度の調査と同様に、相談内容の分野ごとに、分野に関連した機関と連携を実施していることがうかがえた。

また、その他の連携先として、広域専門指導員の回答には中核地域生活支援センターがあり、中核地域生活支援センターの回答には広域専門指導員があげられていた。県の施策および担当課の異なる両事業であるが、相互に連携して、他の機関を含めた地域の相談ネットワークを形成し相談支援を実施している様子がうかがえた。さらに、図2を見ると、19年度には連携先として該当事例の多かった(4割近く)県の障害福祉課であるが、20年度には1%と大幅に減少しており、とくに広域専門指導員による地域のネットワーク作りが進んだことを示すものと思われる。

中核地域生活支援センターの事例集では、いわゆるエコマップ方式で、1つの事例に複数の機関や担当者が関わっている様子が図示されている。本調査では、事例を個別に取りあげて尋ねていないため、ある事例がいずれの機関との連携に至ったのかは明らかではない。また、相談件数の集計を、のべ件数を主体に加算したため、表6においては相談方法の項に記載された件数よりも相談の経過の項に記載された件数を採ることが実人数に近く適当と考えられる。

とすると、たとえば、平成20年7月から10月

の間の福祉サービスについての相談は 157 件となり、障害者福祉施設と連携をした事例が 278 件となる。1 件の事例について、障害者福祉施設だけでも複数の機関が関わったということになる。事例集には、消費生活センターや司法書士など、調査用紙の選択肢として提示した以外の機関との連携が示されている。個別事例の収集にはさまざまな課題もあるが、相談内容の特徴にもとづき相談担当者がネットワーク内の機関を活用できるよう、経験の積み重ねと情報としての共有化が必要であろう。

一方で、自立支援協議会と連携を行ったという回答はなかった。厚生労働省の資料によると、平成 20 年 4 月 1 日の時点で千葉県内 56 市町村のうち協議会を設置したものは 53 市町村 (94.6%) あり、37 協議会 (市町村単独 32、共同 5) が設置 (設置率 96%) (千葉県自立支援協議会の報告書による同年 7 月 1 日の時点) が設置されているが、少なくとも調査時点において「障害があることを理由とした差別」については他機関とのネットワークの形成が途上にあることを示している。

9. 相談の経過

相談事例の分野別に終結率 (図 3) をみると、相談を受け付けた事例について、情報提供や助言等で終結できた事例が多く、中核地域生活支援センター等および広域専門指導員による相談活動が有効なものであることを示している。唯一、虐待の分野については、19 年度、20 年度ともに終結率が 100% という機関がなかった。表 6 を見ると、20 年度でのべ件数は 2,637 件あった。虐待事例の対応はスピードと安全性が求められるとされるが、解決が容易ではない分野の相談であることを示していると考えられる。

ただし、図 3 は、相談件数と終結件数を回答し得たものの数値であり、回答した 23 機関全ての件数を合算すると、昨年度の調査結果と同様

に、相談が継続している事例がもっとも多かった。これは、調査が 7 月から 10 月という期間を設けていることと関連している可能性もあるが、逆に「障害があることを理由とした差別」の可能性のある相談は 4 ヶ月のうちには終結することが困難であることを示すものとも考えられる。いずれにしろ、新規の事例が発生することを考慮すると、相談事例が蓄積していくこととなる。中核地域生活支援センターの事業の基本方針の一つに、相談者中心という考え方があり、そのため相談の終結まで責任を負うという特性がある。いわゆるワンストップということであるが、相談事例に寄り添いつつ、解決に向けて地域のネットワークに展開していくことがますます必要になってくると思われる。

「障害があることを理由とした差別」の可能性のある事例の比率 (図 4) をみると、20 年度終結率の低かった虐待の分野の相談は、相談継続中の事例のうち「障害があることを理由とした差別」の可能性のある事例の率が高いことがわかる。件数自体は 23 機関の合計が 4 件であり (表 7)、他の領域と比べて多いとは言えないが、「障害があることを理由とした差別」の可能性のある虐待事例は、相談が継続する、すなわち長期化することを示していると言える。終結に至るまでの時間と連携機関について、より詳細な検討が必要である。

10. 自由意見

堀口研究代表者の調査結果と同様に、権利擁護について専門的な機能を有する相談機関および相談員においても、市町村との連携が必要とされていることが明らかになった。図 2 を見ると、両年度の件数の分母は異なるが、市町村と連携した回数 (1 つの事例が 1 つの機関とのみ連携したと見なした計算による) は、19 年、20 年ともに連携全体の 1 割であった。自由意見にあった教育委員会などの公的委員会と合わせて、障害者の権利擁護において公的な機

関が相談のネットワークに参加することへの要望がますます高まっていると言える。

連携を阻害している因子として、個人情報の保護があげられていた。複数の機関が連携し相談利用者の情報を共有することは、個人情報の保護に相反すると解釈されるためと考えられる。たとえば、要保護児童対策地域協議会では、要綱を設けて対象児童の個人情報の保護を図っているが、じっさいの運営に当たっては要綱にしたがい情報を共有することが可能になると解釈することが有効と考えられる。情報を漏洩させない管理の仕組み、流出時の対応方法、情報交換の際にはその都度当事者から説明と同意を得るなど、障害者の権利擁護のための相談活動を地域ネットワークで実施するためには、個人情報の扱い方について慎重な議論のもと明確なシステムを作ることが必要になる。

連携を進めるための具体的な取組みとして、条例の周知活動の一方で、関係機関が相互に業務内容を理解することや、顔の見える関係作りといった、担当者同士の人間関係的な要因があげられていた。

また、今回の調査で連携が行われていなかった地域自立支援協議会について、今後の活用が求められていた。千葉県自立支援協議会の報告書では、権利擁護のうち①成年後見制度、②市町村の成年後見利用支援事業、③社会福祉協議会の日常生活自立支援事業(福祉サービス利用援助事業)の3つを対象として、権利擁護推進のための条件として次の5点を当面の対策として提言している。

①権利擁護の観点から相談窓口の連携を進めるための方策。

②権利擁護事業の推進を「誰が」主導したらよいかの検証。

③情報は「誰が誰に向けて」発信するのがよいかの検証。

④各市町村を単位に相談窓口を設けるにはどうしたらよいかの協議。

⑤三士会(弁護士会、司法書士会、社会福祉士会)と具体的に市町村の相談窓口のつながりを密にする。

今回の調査において明らかになった情報保障のあり方、市町村との連携の必要性と目指す方向性は同じものと考えられる。障害者の権利擁護に関わる相談支援を実施する中核地域生活支援センター等および広域専門指導員、各地域自立支援協議会、さらに多くの機関が、障害者の権利擁護のためにネットワークを形成することが期待される。

E. 結論

障害者の権利擁護について専門の相談機関の設置や条例の制定により地域相談のネットワークづくりの環境を整備していると考えられる千葉県において、中核地域生活支援センター等ならびに広域専門指導員を対象として相談活動の実施状況について調査を実施した。

平成19年度の年間の相談件数は、のべ7万件以上あり、「障害があることを理由とした差別」に関する相談は約0.7%あった。昨年度に引き続き、福祉サービスの利用、商品・サービスに関する相談が多く、精神障害者または知的障害者の相談が多いという特徴が明らかになった。2年度間の相談件数に差は認めなかった。相談に当たり連携した機関は、多くの機関に広がっており、相談ネットワークの進展を示すものと考えた。相談の経過は継続中の事例が多く、回答した機関は、市町村との連携を要望し、業務内容の相互理解などを対策として提案していた。

参考文献

- 1) 筒井昭子, 新城 香:うつ病・神経症早期回復ソフトの開発(1)。メンタルヘルス岡本記念財団研究助成報告集 18:61-63, 2007。
- 2) 松永智香:時間外電話対応の実態調査退院促進と在宅支援を円滑に行うために。

日本精神科看護学会誌 51(3):587-591,
2008.

- 3) 社団法人 日本オストミー協会 編: 第6回
オストメイト生活実態基本調査 調査報告
書, 2007.
- 4) 千葉県中核地域生活支援センター連絡協
議会 編:事例集, 2008.
- 5) 社会保障審議会障害者部会(第40回)資
料 2:相談支援について(参考資料). 厚生
労働省社会・援護局障害保健福祉部企画
課, 2008.10.8.
- 6) 千葉県自立支援協議会 編:平成19年度
千葉県自立支援協議会報告書. 千葉県健
康福祉部障害福祉課, 2008.

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

3. その他

- 1) 高梨憲司:明日の地域社会へと誘なう『障
害者条例』. 千葉県障害者条例情報発信
プロジェクトチーム 編. 障害者条例を必要
としているあなたへーたったひとつから全国
のまちへー. ぎょうせい, 東京, pp139-140,
2009.

H. 知的所有権の出願・登録状況(予定を含む)

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし

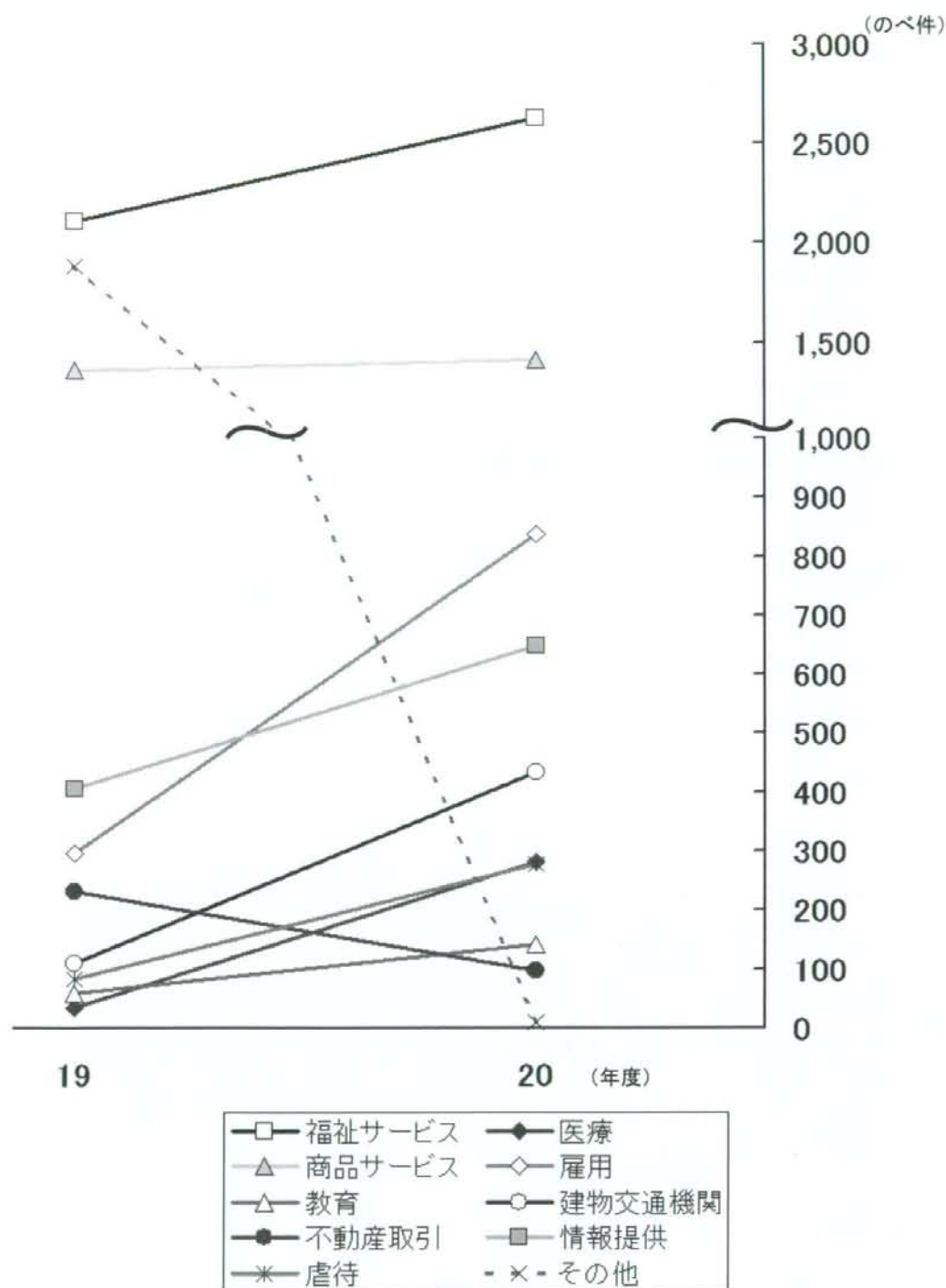
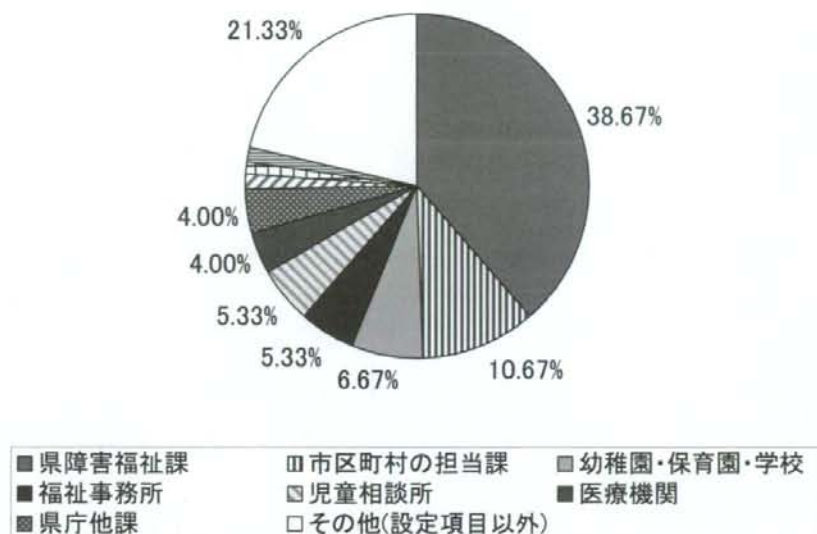


図1：相談事例数の変化（年度×相談内容の分野別）

(平成 19 年度)



(平成 20 年度)

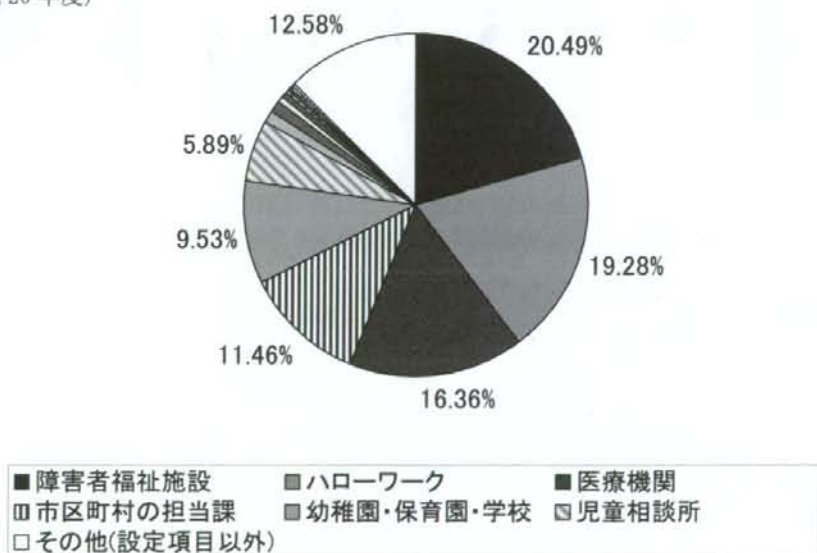


図 2：連携先の内訳

上図：平成 19 年度

下図：平成 20 年度

注：相談内容の分野全てについて合算したもの。同一事例の相談において複数の機関と連携した場合を含むものと推測される。

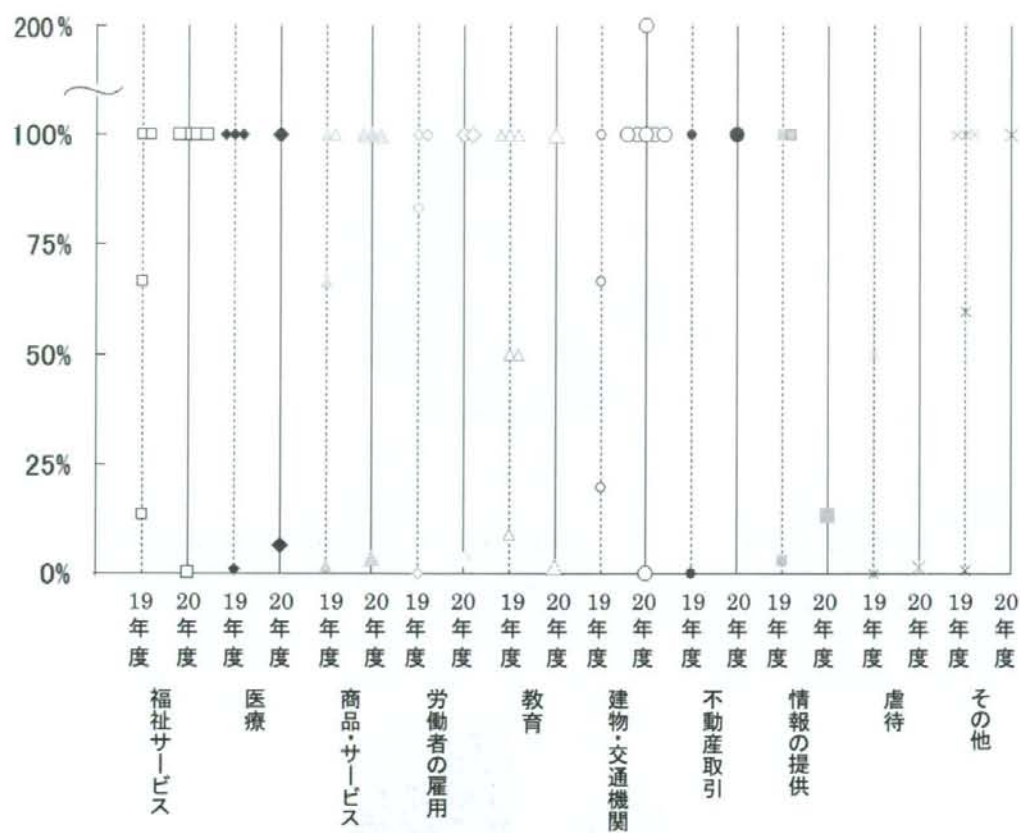


図3：相談事例の終結率の分布（年度×相談内容の分野別）

注：終結率 = $\frac{\text{終結事例数（問5 経過（7））}}{\text{相談事例数（問5 事例数）}} \times 100$ とした。

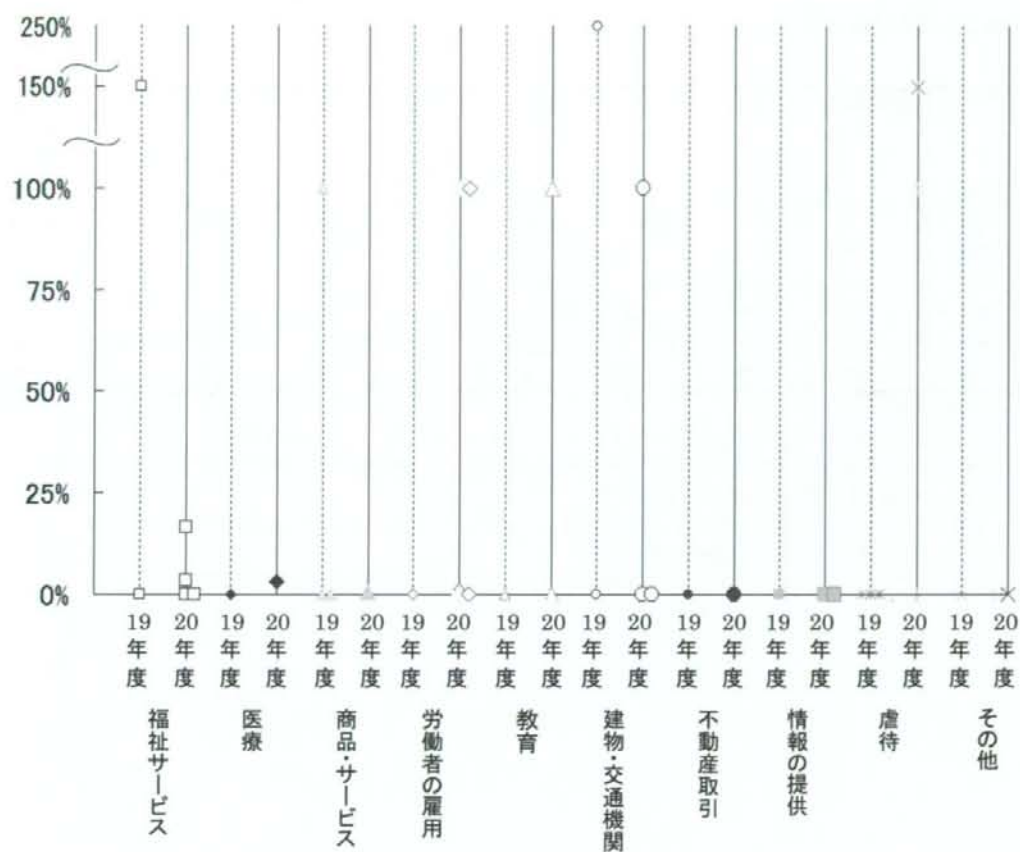


図4：継続中の相談事例のうち障害者差別の可能性のある事例の率（年度×相談内容の分野別）

注：事例の率 = $\frac{\text{該当事例数（問5 経過 該当事例数）}}{\text{相談継続事例数（問5 経過（り））}} \times 100$ とした。

表1：相談活動指標

(単位：件)

指標*	回答数 (箇所)	合計値 (件)	平均 (件)	標準誤差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)	中央値 (件)	最頻 値 (件)	欠損値 の数 (箇 所)
(ア)	15	75,976	5,065.1	1,602.2	9	23,058	4,993		12
(イ)	12	510	42.5	17.6	0	200	17	8	15
(ウ)	22	25,229	1,146.8	364.7	5	6,582	24.5		5
(エ)	21	381	18.1	7.8	0	163	5		6
(オ)	21	24,603	1,171.6	450.5	2	8,477	7	3	6
(カ)	20	247	12.4	4.5	1	81	4	2	7

*指標の説明

- (ア) 平成19年度(平成19年4月1日～平成20年3月31日)の相談件数
- (イ) (ア)のうち、「障害があることを理由とした差別」に関する事例の相談件数
- (ウ) 平成19年7月～10月の相談件数
- (エ) (ウ)のうち、「障害があることを理由とした差別」に関する事例の相談件数
- (オ) 平成20年の7月～10月の相談件数
- (カ) (オ)のうち、「障害があることを理由とした差別」に関する事例の相談件数

表2：相談活動変化指標

指標*	回答数 (箇所)	平均	標準誤差	最小値	最大値	中央値	最頻値	欠損値の 数(箇所)
(1)	14	0.6	0.2	0.2	2.9	0.4	0.7	13
(2)	21	55.6	147.3	-1,979	1,895	-5		6
(3)	13	-0.1	0.1	-0.4	0.2	-0.0		14
(4)	21	0.8	0.1	0.0	2.3	0.6	0.5	6
(5)	12	0.2	0.1	0.0	0.9	0.0		15
(6)	11	0.5	0.1	0.0	1.0	0.5		16
(7)	21	0.4	0.1	0.0	1.0	0.3		6
(8)	13	0.1	0.1	0.0	0.6	0.0	0	14
(9)	19	0.5	0.1	0.0	1.0	0.5		8
(10)	19	-5.4	8.0	-141	40	-1		8
(11)	11	-0.0	0.1	-0.3	0.3	0.0		16
(12)	15	0.8	0.2	0.1	2.0	0.7	0.4	12
(13)	19	0.2	0.3	-3.7	1.7	0.1		8

*指標の説明

- 平成19年度のすべての相談件数と7月から10月の相談件数の比率(問6の項目(ウ)/(ア))：7月～10月の相談件数が年間件数のうちどの程度の割合であるかを示す。7月～10月が特に相談が集中する時期であるか推測することができる。7月～10月が4ヶ月であることから、相談件数に時期による偏りがない場合は年間件数の1/3となるためこの数値は0.33となる。
- 同時期の平成20年度と19年度の差分(問6の項目(ウ)-(ウ))：7月～10月の相談件数に年次による変動があったかを件数の純粋な増減で示す。
- 指標(2)の比率(問6の項目(ウ)/(ウ))：指標(2)と同じ視点で件数の変化を「x倍の増減」として示す。両年度間で件数に差がない場合この数値は1.00となる。
- 平成19年度のすべての相談件数に対し指標(2)が占める割合(問6の項目{(ウ)-(ウ)}/(ア))：平成19年度の相談件数を回答機関の平均的な年間件数と仮定した場合、(2)が回答機関にとってどの程度の重みがあったかを示す。
- 「障害があることを理由とした差別」が年間相談件数に占める割合(問6の項目(イ)/(ア))：「障害があることを理由とした差別」の件数が多いほど数値は高くなる。
- 平成19年7月～10月の相談件数の中で「障害があることを理由とした差別」が占める割合(問6の項目(エ)/(ウ))：「障害があることを理由とした差別」の件数が多いほど数値は高くなる。
- 平成19年7月～10月に行われた「障害があることを理由とした差別」が年間の同様の相談件数の中で占める割合(問6の項目(エ)/(イ))：(1)と同様に時期による相談件数の偏りがない場合は0.33となる。
- 平成19年7月～10月に行われた「障害があることを理由とした差別」が、同年度のすべての相談件数の中で占める割合(問6の項目(エ)/(ア))：「障害があることを理由とした差別」の件数が多いほど数値は高くなる。
- 平成20年7月～10月の相談件数の中で「障害があることを理由とした差別」が占める割合(問6の項目(ハ)/(ウ))：「障害があることを理由とした差別」の件数が多いほど数値は高くなる。
- 「障害があることを理由とした差別」件数の平成20年度と19年度の差分(問6の項目(ハ)-(ウ))：「障害があることを理由とした差別」件数に、年次による変動があったかを件数の純粋な増減で示す。
- 指標(10)の比率(問6の項目(ハ)/(エ))：両年度で件数に差がない場合この数値は1.00となる。
- 指標(10)と平成19年度の相談件数の比率(問6の項目{(ハ)-(エ)}/(ア))：平成19年度の相談件数を回答機関の平均的な年間件数と仮定した場合に、指標(10)が機関にとってどの程度の重みがあったかを示す。
- 指標(10)と指標(2)の比率(問6の項目{(ハ)-(エ)}/{(ウ)-(ウ)})：年間相談件数の年次変化について、相談全体の変化と「障害があることを理由とした差別」の変化の比を示す。

表3：分野別相談件数

(単位：のべ件)

分野	年	回答数 (箇所)	合計値 (件)	平均 (件)	標準誤 差 (件)	最小 値 (件)	最大値 (件)	中央値 (件)	最頻 値 (件)	欠損値 の数 (箇所)
福祉サ ービス	20	19	2,627	138.3	93.4	0	1,359	1	1	8
	19	17	2,106	123.9	105.4	0	1,793	2		10
	18	3	39	13.0	5.7	2	21	16		24
医療	20	11	282	25.6	25.4	0	280	0	0	16
	19	12	34	2.8	2.3	0	28	0.5	0	15
	18	1	0	0		0	0	0	0	26
商品・サ ービス	20	11	1,413	128.5	128.0	0	1,408	0	0	16
	19	15	1,355	90.3	89.6	0	1,344	1	0	12
	18	1	0	0		0	0	0	0	26
労働者 の雇用	20	15	837	55.8	50.8	0	764	1	0	12
	19	17	297	17.5	14.2	0	244	1	0	10
	18	3	2	0.7	0.3	0	1	1	1	24
教育	20	11	141	12.8	12.6	0	139	0	0	16
	19	14	58	4.1	3.1	0	44	0.5	0	13
	18	1	0	0		0	0	0	0	26
建物・交 通機関	20	12	434	36.2	34.9	0	420	1	1	15
	19	15	110	7.3	5.0	0	76	2	0	12
	18	2	1	0.5	0.5	0	1	0.5		25
不動産 取引	20	11	98	8.9	8.7	0	96	0	0	16
	19	13	231	17.8	12.5	0	151	0	0	14
	18	2	0	0	0	0	0	0	0	25
情報の 提供	20	13	650	50.0	49.4	0	643	0	0	14
	19	11	406	36.9	36.3	0	400	0	0	16
	18	1	0	0		0	0	0	0	26
虐待	20	15	278	18.5	12.4	0	188	1	0	12
	19	16	83	5.2	2.0	0	26	1.5	0	11
	18	2	15	7.5	1.5	6	9	7.5		25
その他	20	12	10	0.8	0.3	0	2	0.5	0	15
	19	15	1,878	125.2	115.3	0	1,736	2	0	12
	18	3	1	0.3	0.3	0	1	0	0	24

18年の数値は昨年度の調査結果から抜粋。19年の数値は本年度の調査結果を示す。本年度の調査とは回答機関等が同一ではないため昨年度の調査結果の報告とは同一ではない。

表4：相談の利用方法と時間帯

(単位：のべ件)

方法	年度	のべ件数	時間帯				
			早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接	20	490	0	33	395	65	0
	19	31	0	0	32	0	0
	不明	1	0	0	5	1	0
	18	24	0	0	2	0	0
訪問	20	944	0	103	753	93	1
	19	100	0	3	90	7	0
	不明	21	0	3	16	1	0
	18	27	0	1	21	4	0
電話	20	5,300	12	261	5,256	447	27
	19	68	0	3	66	1	0
	不明	16	0	0	15	0	0
	18	31	1	1	19	6	0
ファクシミリ	20	14	0	8	5	1	0
	19	5	0	1	3	1	0
	18	0	0	0	0	0	0
郵便	20	20	0	3	17	0	0
	19	1	0	0	0	0	0
	18	0	0	0	0	0	0
電子メール	20	19	2	1	8	2	5
	19	4	0	0	0	4	0
	18	4	0	0	0	0	0
その他	20	0	0	0	1	0	0
	19	12	0	0	12	0	0
	18	0	0	0	0	0	0

18年の数値は昨年度の調査結果から抜粋。19年の数値は本年度の調査結果を示す。本年度の調査とは回答機関等が同一ではないため昨年度の調査結果の報告とは同一ではない。

表 5：障害別

(単位：のべ件)

障害	年度	主	副	障害	年度	主	副
視覚障害	20	54	14	知的障害	20	407	1,797
	19	12	1		19	16	0
	不明	3	0		不明	2	1
	18	1	0		18	0	2
聴覚障害	20	4	27	精神障害	20	544	2,816
	19	1	1		19	7	3
	不明	0	0		不明	9	0
	18	2	0		18	1	0
言語等の障害	20	2	26	発達障害	20	17	3
	19	1	0		19	3	1
	不明	0	0		不明	1	0
	18	0	0		18	0	1
肢体不自由	20	122	86	高次脳機能障害	20	0	2
	19	18	0		19	0	0
	不明	3	1		不明	0	0
	18	2	0		18	0	0
内部障害	20	95	320	その他	20	209	263
	19	0	0		19	0	0
	不明	0	0		不明	0	0
	18	0	0		18	0	0
				不明	20	1	56
					19	0	0
					不明	0	0
					18	0	0

表 6：分野別相談件数（詳細）

（以下の表中）（単位：のべ件数）

（１）福祉サービスについての相談

平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	2,627
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	1,831

（以下の表中、複数段のとき）

上段：平成 20 年度

中段：平成 19 年度

年度不明のものは「不明」として最下段に記載

相談の方法

方法	件数	早朝 （午前 0 時～6 時）	朝 （午前 9 時まで）	昼 （午後 5 時まで）	夜 （午後 5 時以後）	深夜 （午後 9 時以後）
来所しての面接	199	0	25	155	19	0
	2			2		
				不明 1		
訪問	547	0	71	438	37	1
	1			1		
	不明 4		不明 1	不明 5	不明 1	
電話	1,869	2	50	1,526	278	12
	2			5		
	不明 5			不明 5		
ファクシミリ	0					
郵便	0					
電子メール	4				1	3
その他*	0					
	4			4		

*研修会（3）、条例説明終了後（1）

障害の種別（重複するものは点線の右側）

視覚障害		6	知的障害	272	53
	2			5	
	不明 1			不明 2	
聴覚障害	3	22	精神障害	479	1,025
				2	
				不明 3	
言語等の障害	1	22	発達障害	3	
肢体不自由	108	15	高次脳機能障害		
	3				
	不明 1				
内部障害	94	25	その他*	477	
				不明	18
					不明 1

相談にあたり連携した機関

県の障害福祉課	6	地域包括支援センター	23
	2		
	不明 4		不明 1
上記以外の県の担当課	2	障害者福祉施設	278
福祉事務所		医療機関	111
	1		
市区町村の担当課	75	警察	3

	4		
	不明 4		
健康福祉センター	6	幼稚園・保育園・学校	35
			1
市区町村の保健センター	3	ハローワーク	3
社会福祉協議会	9	法務局	
			1
児童相談所	29	自立支援協議会	
教育センター		その他*	160
			2

*広域専門指導員 (1)、地域相談員 (1)、19年度：市内相談機関 (4)、地域相談員 (1)、中核地域生活支援センター (1)、不明：相談支援事業所

相談の経過

情報提供、助言等により終了したもの	39
	12
	不明 3
電話が途中で打ち切られ相談ができなかったもの	6*
	1
継続して相談に応じているもの	107
	2
	不明 1
そのうち、差別の可能性があり、相談者および相手方に事実確認を必要とするもの	5
	5
	不明 4

*担当者不在で代わりに県が受け付けた 1 件を含む。

(2) 医療の相談

平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	282
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	5

相談の方法

方法	件数	早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接	3			4		
				1		
訪問	24		3	22		
	1			1		
電話	255		42	205	5	3
ファクシミリ						
郵便						
電子メール						
	1				1	
その他*						
	1			1		

*19年度：研修会 (1)

障害の種別 (重複するものは点線の右側)

視覚障害		知的障害		185
	1			
聴覚障害		精神障害	4	103
	1		1	
			不明 1	
言語等の障害		発達障害	不明 1	2

肢体不自由		5	高次脳機能障害		2
	1				
内部障害		25	その他		31
				1	
			不明		

相談にあたり連携した機関

県の障害福祉課	1	地域包括支援センター	
	1		
	不明 2		
それ以外の県の担当課		障害者福祉施設	不明 1
福祉事務所		医療機関	195
			1
			不明 2
市区町村の担当課	19	警察	
	不明 2		
健康福祉センター		幼稚園・保育園・学校	3
	不明 1		
市区町村の保健センター	3	ハローワーク	
社会福祉協議会		法務局	
児童相談所		自立支援協議会	
	2		
教育センター		その他*	4

*医師会 (1)

相談の経過

情報提供、助言等により終結したもの	20
	3
	不明 2
電話が途中で打ち切られ相談ができなかったもの	
継続して相談に応じているもの	32
	3
そのうち、差別の可能性があり、相談者および相手方に事実確認を必要とするもの	1
	2
	不明 2

(3) 商品・サービスの相談

平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	1,413
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	7

相談の方法

方法	件数	早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接	129			104	25	0
訪問	47		2	36	9	0
	1			1		
電話	1,224		56	1,831	36	1
	4			4		
ファクシミリ	3		3	0	0	0