

とに件数とする計数から実人数に変更したものが1箇所あった。

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、計数方法の変更は容易ではないと推測される。実人数での集計に変更している機関が複数あったことは、相談活動の実施状況として、支援を必要とした人の数がどれくらいであるか把握できる地域が千葉県内に広がったということである。障害者の権利擁護に関する相談支援活動のあり方を検討する上で、「障害があることを理由とした差別」に関する事例の発生数を知ることは重要と考える。

なお、本研究において実人数による集計を行っているとする選択肢には、「可能な限り相談利用者個人を同定」すると但し書きをした。これは、匿名での相談、相談を受けた担当者が異なっていた場合など、個人を同定することが困難な事例も存在するためである。

ネットワークとして複数の機関が情報を共有して相談利用者を同定する場合には、相談利用者の個人情報を用いられることが考えられる。相談内容には直接的な関連性の低い情報を用いられ、必要としない機関に必要な個人情報提供されたりすることのないよう、相談件数の集計の方法について一定の基準を設けることは、相談利用者の個人情報を保護するという意味においてそれ自体もまた広く権利擁護の取り組みになると考える。

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年と21年の同時期で比較を行なった。

この期間の相談件数の合計値は、20年度が16,515件、21年度は17,112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、20年度が194件、21年度が134件で、それぞれ同時期の相談件数の1.17%(194/16,515)、

0.78%(134/17,112)に相当した。20年から21年にかけて「障害があることを理由とした差別」に関する相談の比率が減少したように見える。

また、20年の年間(4月から翌3月)相談件数をみると、総数が44,373件、「障害があることを理由とした差別」に関する相談が226件あり、「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0.51%(226/44,373)に相当した。しかし、20年7月～10月に実施した相談件数は年間の相談件数の80.1%(相談活動変化指標(1)の平均値)を占め、「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85.8%(194/226)を占めた。20年には「障害があることを理由とした差別」に関する相談が7月～10月の間に集中したように見える。

しかし、回答した機関内での比較を実施したところ19年度と20年度の数値に有意な差は認めなかった。相談活動変化指標(7)を見ると、平均値は0.44であるが最大値は1.00であった。すなわち、20年7月から10月の間に「障害があることを理由とした差別」に関する相談件数が多かった機関の回答が含まれていたことを示している。

5. 分野別の相談件数

相談内容の分野別にみると、グラフでは20年度から21年度にかけて不動産取引に関する相談件数の減少と、設定項目以外を表す「その他の分野」での相談件数の増加が見られた。ちなみに、昨年度の調査では、19年度から20年度にかけて労働者の雇用に関する相談件数の著しい増加と、「その他の分野」での相談件数の減少を認め、不動産取引に関する相談件数も減少を示していた。

しかし、これらは回答した複数機関の合計件数による差である。20年度と21年度の件数について、回答した機関内での比較を実施したところ、件数の変動には統計的な差を認めなかつ

た。

相談件数の年次変化を評価する際には、合計値だけをもとに検討するのではなく、機関内の変化をあわせて検討する必要がある。

6. 相談の窓口の利用状況

相談窓口へアクセスは、これまで同様に今回の調査でも昼間帯の電話がもっとも多かった。今年度の面接や訪問の件数が昨年度の数値と同程度でない一方、電話の件数は 20 年度と 21 年度とでほぼ同数であった。利用者において、相談窓口に関する情報として電話番号の認知度が高いと考えられる。また、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とも考えられる。

表 4 を見ると訪問の件数が減少し来所による面接の件数が増えたように見えるが、これまで様々な理由から訪問により相談に応じていた利用者が自ら相談機関へ来ることができるようになったということ、あるいは、相談機関によるアウトリーチ活動が滞っているということではないであろう。相談機関では、相談開始時に利用者から相談に至る経緯をたずねる際に、これまでに利用した各種機関の情報などを収集することがあると思われる。このとき、「どのようにして、この相談機関を知ったのか」といった情報をあわせて収集しているのであれば、相談利用者の特性や相談内容との関連を検討することで、相談利用者の動機づけの観点からだけでなく、他機関との連携の観点からも有用な情報になると考えられる。

一方、ファクシミリ、郵便、電子メールによる相談の利用は件数が少なかったが、受付の方法(1.)の項でふれたように、それらの方法での相談を受け付けている機関が相対的に少ないことによるものと考えられる。相談を受け付ける方法として引き続き複数の経路を確保することは必

要と考える。

7. 相談者の障害特性

精神障害があると推測される相談利用者が多かった。表 5 を見ると精神障害があると推測される利用者の数が増えているように見え、相談の分野別に見ると昨年度の結果と異なり、知的障害があると推測される利用者の数が減り、肢体不自由があると推測される利用者、視覚障害があると推測される利用者の数が増えているように見える。

しかし、堀口研究代表者の表が示すように、千葉県内に暮らす各種障害者の中で精神障害者の比率が特段に高いということはない(平成 21 年 3 月 31 日現在で身体障害者手帳所持者数は 162,844 人、精神障害者保健福祉手帳所持者数は 18,598 人)。千葉県条例では身近な地域の相談役として身体障害者相談員、知的障害者相談員およびその他の相談員を地域相談員として計 646 人委嘱しており²⁾、中核地域生活支援センターや広域専門指導員へ相談をした障害者数に差があったことによるものであろう。

相談内容の分野別に見ると、21 年度の件数として福祉サービスに関する相談、虐待に関する相談の件数が多かった。一方、不動産の取引については、20 年度の 54 件から 21 年度の 3 件と減少していた。

しかし、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、相談内容の詳細は不明である。また、回答した機関の全てが実人数で集計した回答を記入したわけではないため、数値の違いが相談件数の年次変化を示すものとは言いがたい。相談機関内での比較を見ると、20 年から 21 年にかけて相談件数が有意に増加したということはない。

ちなみに、昨年度の調査では、労働者の雇用に関する相談件数が 19 年から 20 年にかけて増加を示していた。したがって、個別の相談

機関単位では変化を認めなくても、総合的な傾向としてその年によって相談内容に特徴のあることを否定するものではない。相談内容別の件数の年次変化については、3回にわたる調査の結果をさらに検討する必要がある。

8. 連携した機関

相談内容ごとに連携した機関の傾向は必ずしも同じではなかったが、県障害福祉課および市区町村担当課との連携が多く行なわれていた。

昨年度の調査では、連携先として19年度から20年度にかけて連携先における県障害福祉課の占める割合が低下し、連携先としての選択肢が地域の各機関へ広く分散したと考察した。堀口研究代表者の実施したアンケート調査では、各種相談機関の担当者が連携を求める機関は、昨年度も今年度も市町村がもっとも多くあげられていた。

障害者の権利擁護に関わる相談支援活動において連携先に市町村担当課の占める比率が高いという結果については、障害者にとって身近な相談機関としての市町村の役割が高まっていることの他に、中核地域生活支援センター等が困難事例の解決を図る上で、意図的に市町村を巻き込むよう働きかけていると見られる。その背景として、次のことがうかがわれる。

- ・ 障害者自立支援法の施行以来、市町村の事務量が増大し、高まる相談ニーズに応じきれない。
- ・ そのため、対応が定型化し、複雑・多様化する相談ニーズに益々対応できなくなっている。
- ・ 千葉県の場合、365日24時間対応の中核地域生活支援センターに相談が集中しやすく、市町村の中には中核地域生活支援センター任せという態度も見られることから、市町村の相談機能が形骸化しないよう、中核地域生活支援センター側から意図的に

市町村に働きかけている様子が見られる。

一方で、県障害福祉課との連携を行なった相談件数の比率が高くなったことには、広域専門指導員の異動などによって相談ネットワークの再構築があったことや、連携先が複数回答であることから、適切な機関との連携とあわせて県障害福祉課との連携を実施したことが考えられる。条例では「障害のある人の相談に関する調整委員会」が設置され、相談事例への対応の最終的な調整を諮る場が県レベルに設定されているが、佐藤研究分担者のまとめたように、地域の中で障害者の生活に関して何らかの検討課題が提起されたときにどの水準で検討を実施するのかには、いくつかの方法が考えられる。今後千葉県に続いて条例を制定するなど地域の相談体制を構築する自治体においては、相談事例の解決の仕組みをどのように設定するか十分な検討を行なうとともに、その結果を公表してより良い相談体制作りが実現されることを期待する。

9. 相談の経過

千葉県のまとめた活動報告書によると、平成20年度に受け付けた263件および引き継いだ82件の合計345件の相談事例のうち、290件(84.1%)は年度内の終結とされている。本研究で収集した事例についても、商品・サービスに関する相談、労働者の雇用に関する相談をのぞいて、終結した事例がもっとも多かった。

なお、県のまとめ②において終結と分類された事例は(1)助言・調整を行なったもの、(2)関係機関につないだもの、(3)情報提供をしたもの、(4)相談者の意向等により話を聞いて終わったものから構成されている。相談利用者の立場から終結を判断するならば、たとえば、(2)の関係機関につなぐことを以って終結と判断することが適当であるか、議論の分かれるところであろう。また、(4)の状況聴取についても、県の相談事

例集²⁾にあるように「相談したことがわかってしまうのを心配して、匿名を希望し」というような事例において、相談利用者が担当者と話をすることで、相談利用者が真に納得したか、証明することは容易ではない。「相談したことがわかってしまうことを心配して、匿名を希望し」という障害者が社会をはばかる現実、「障害のある人となし人となりが対等な関係でない」ことを改めて示しているのではないか。このことは権利擁護の観点から見ると、極めて憂慮される現象と思われる。条例のように法制度によって相談活動を規定するときには、相談の結果をどのように評価するのか、慎重に検討すると共に、事例集などの蓄積を通じてその評価基準を公表していくことで、他地域での同様の活動に資するものとなると考える。

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。連携した機関(8.)の項が示すように、実際に、市町村との連携が連携事例の多くの割合を占めていた。

本研究の調査対象のうち中核地域生活支援センターのあり方について、同センター事業を所管する千葉県健康福祉部健康福祉指導課では市町村にアンケート調査³⁾を行ない、約3分の2の市町村が同センターを「役に立っている」と評価しているとの結果を発表している。同センターについて、「行政でやりきれない部分、スキルがない部分」への期待がある一方で、「職員の交代が激しい」といった意見も寄せられているとのことであった。中核地域生活支援センターに限らず、広域専門指導員についても、相談担当者の活動については、事例の件数だけでなく活動の内容をあわせて評価し、人材確保のために適切な予算的措置を講じる必要があ

ると考える。

連携を阻害している因子としては、法律や制度があげられていたが、行政の仕組みに関連して制度が縦割りになっているという指摘が主で、昨年度ほどには個人情報の保護はあげられなかった。回答した各機関において、相談利用者や相談事例に関わる個人の情報が適切に保護されていることを示すものとする。

連携を進めるための具体的な取り組みとしては、支援会議の開催により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、担当者同士の間人間的な要因が昨年度同様にあげられていた。また、昨年度の調査で連携が行なわれていなかった自立支援協議会について、今年度も今後の活用が求められていた。

自立支援協議会は地域に存在する相談ネットワークの重要な一つであると言える。地域によって設置要綱は同一ではないが、障害者の地域相談支援に関する協議の場であり、権利擁護の観点からも活用が期待される。その協議会について2回の調査を通じて活用が求められるということは、システムとしてみたときに、いわゆる「開かれたシステム」であるかの検証が必要であることを示唆するものと言える。本稿では千葉県内での調査のみをもとに考察を行なったが、地域の相談ネットワークをさらに向上させるためには、それぞれの相談システム同士をつなぐ関係者の理解と協力とともに、それを後押しする法制度の設定も必要になってくるのかもしれない。

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 20 年度の年間の相談件数は、のべ 44,373 件あり、そのうち、「障害があることを理由とした差別」に関する相談件数は 38%あった。相談内容では虐待、福祉サービスの利用に関する相談が多く、精神障害者の相談が多かった。20年度から21年度にかけて相談件数に有意差は認めなかった。相談の経過は終結の事例が多かった。市町村との連携が求められ、制度が連携の妨げとなっていること、その対策として支援会議の開催などが提案されていた。

参考文献

- 1) 千葉県健康福祉部障害福祉課:障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン, 2010.
- 2) 千葉県健康福祉部障害福祉課:平成 20 年度「障害のある人もない人もともに暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書, 2009.
- 3) 中核地域生活支援センター連絡協議会:中核地域生活支援センター 県民と行政が協力する地域社会.講演とシンポジウム資料, 2009.

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

1. 論文発表
 - 1) 高梨憲司:望まれる地域社会づくりと障害者の役割. ノーマライゼーション:障害者の福祉 29(5):31-33, 2009.
 - 2) 高梨憲司, 山田昭義, 松永 朗, 野村茂樹, 中西由起子:障害者差別禁止条例作りの取り組みと展望. ノーマライゼーション:障害者の福祉 29(11):10-25, 2009.
2. 学会発表
なし

3. その他

- 1) 高梨憲司:視覚障害がある場合のコミュニケーション支援とは. 秋山千枝子, 堀口寿広 編:スクールカウンセリングマニュアルー特別支援教育時代にー 第 2 版. 東京:日本小児医事出版社, 2009, pp152-153.
- 2) 高梨憲司:目の見えない人とのコミュニケーション. 小原真理子 監修:演習で学ぶ 災害看護, 東京:南山堂, 2010, pp35-43.

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

(のべ件)

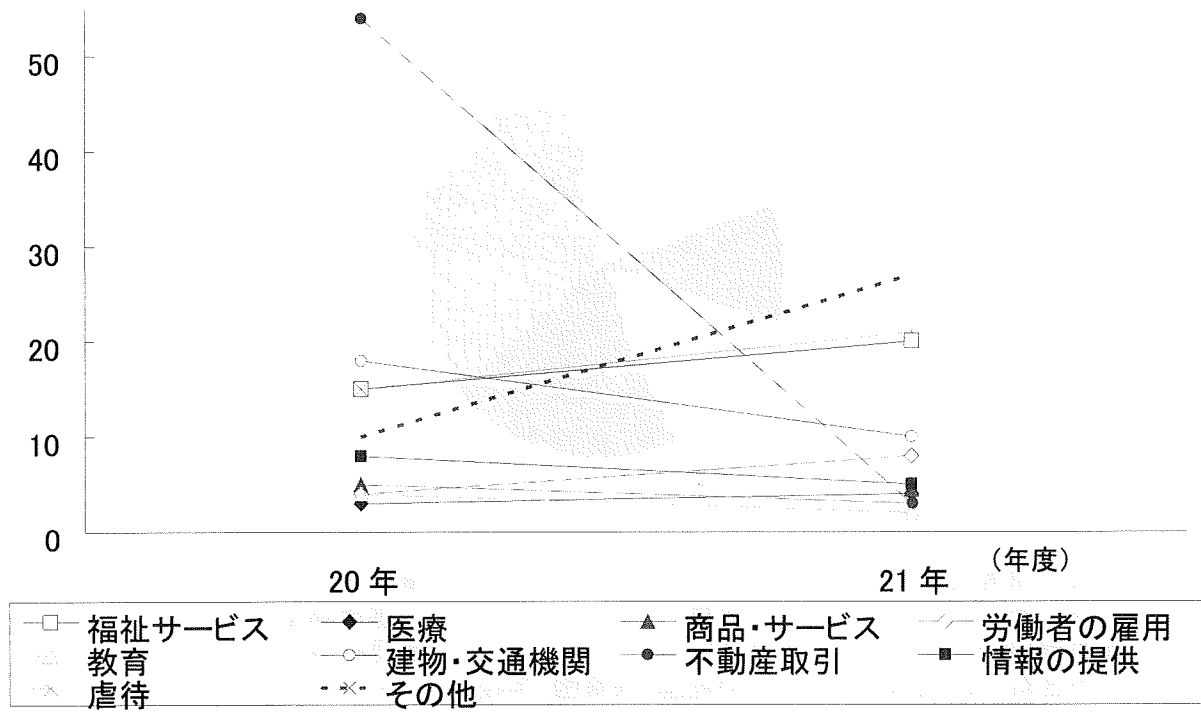


図1：相談事例数の変化（年度×相談内容の分野別）

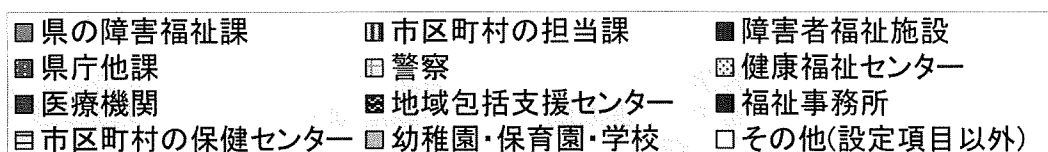
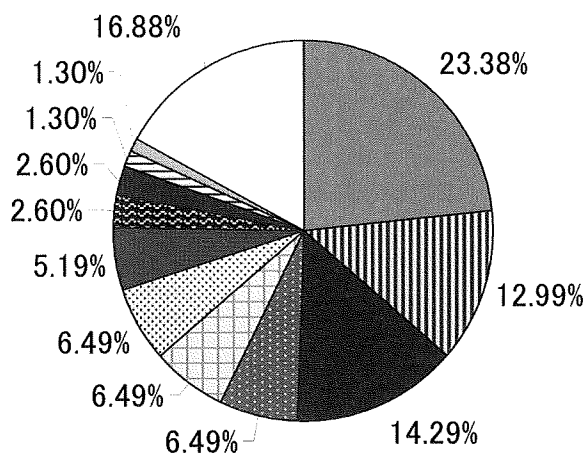


福祉サービス
教育
虐待

医療
建物・交通機関
商品・サービス
不動産取引

労働者の雇用
情報の提供
その他

(平成 20 年度)



(平成 21 年度)

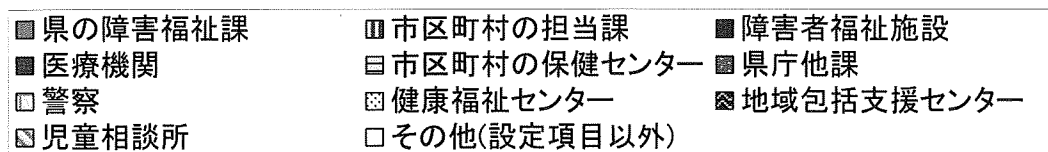
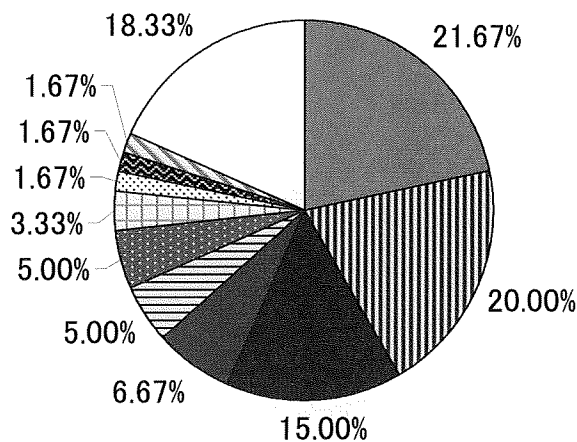


図 2 : 連携先の内訳

上図 : 平成 20 年度

下図 : 平成 21 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。

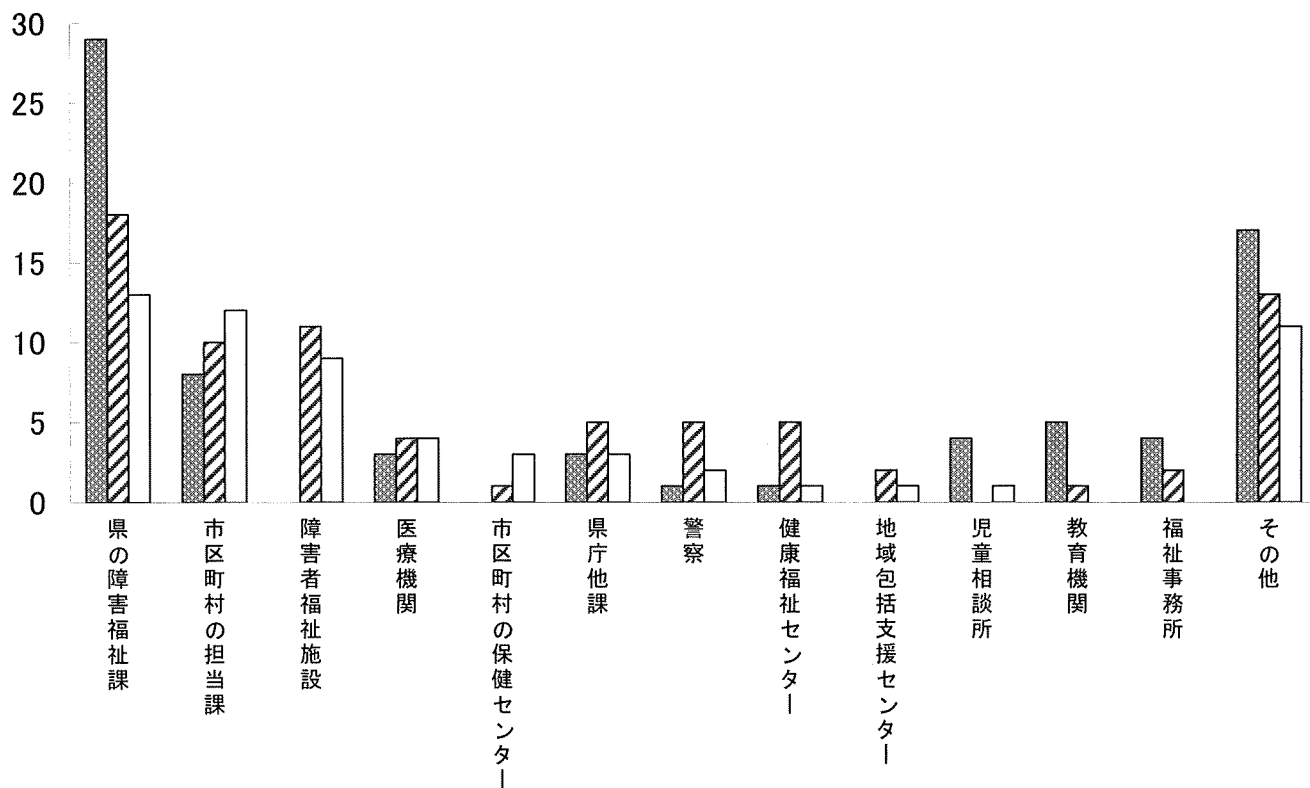


図3：相談に当たり連携した機関（年度別）（該当件数（単位：のべ件））

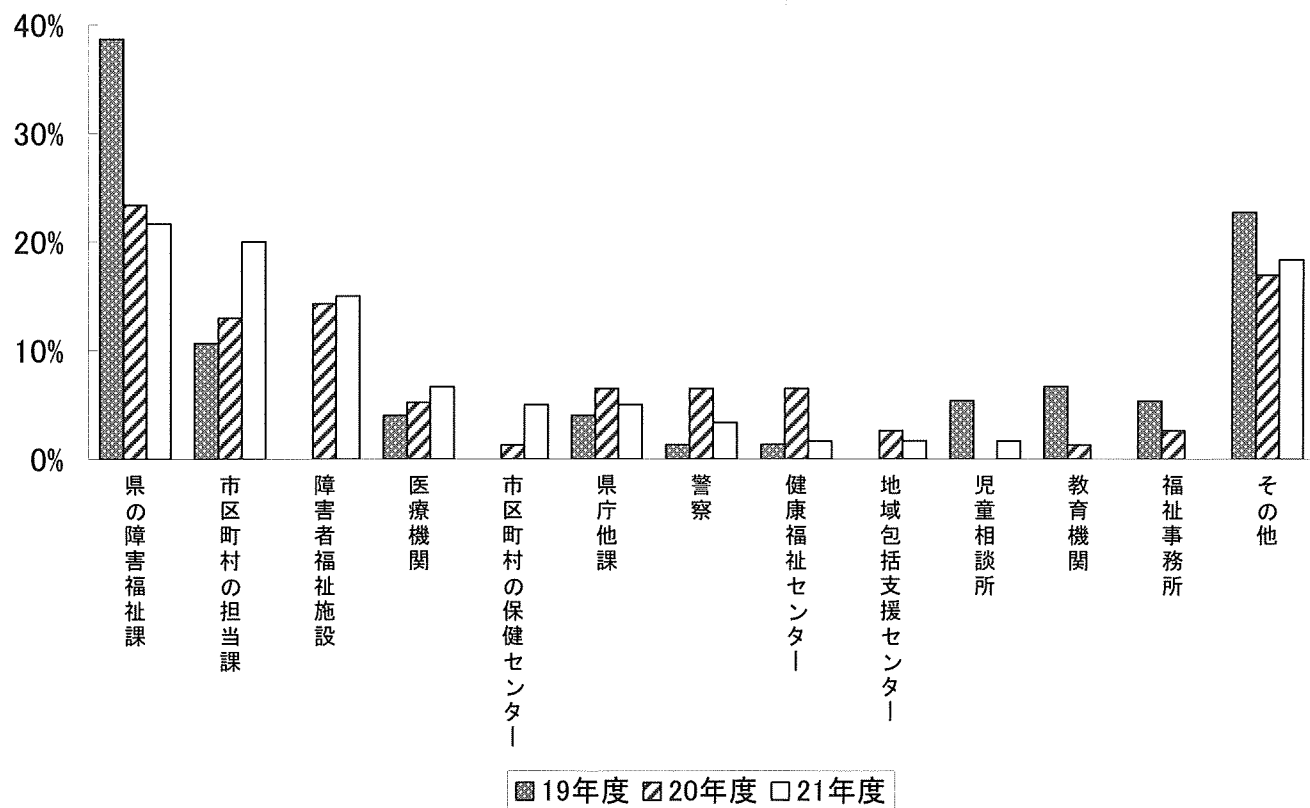


図4：相談に当たり連携した機関（年度別）（該当件数の比率（単位：%））

表 1：相談活動指標

(単位：のべ件)

指標*	平均	標準偏差	標準誤差	例数	最小値	最大値	欠測値の数	合計	中央値
(ア) 19	4,628.55	2,640.48	796.13	11	0	9,271	14	50,914	4374
20	5,065.07	6,205.37	1,602.22	15	9	23,058	12	75,976	4,993
21	3,413.31	6,547.37	1,815.91	13	7	23116	6	44373	26
(イ)	68.14	76.24	28.82	7	0	226	18	477	61
	42.50	61.07	17.63	12	0	200	15	510	17
	17.38	22.19	6.16	13	0	81	6	226	8
(ウ)	1,504.80	732.92	231.77	10	490	2,773	15	15,048	1,440.50
	1,146.77	1,710.38	364.65	22	5	6,582	5	25,229	24.5
	917.50	2,067.05	487.21	18	3	8477	1	16515	18.5
(エ)	30.86	47.80	18.07	7	0	132	18	216	8
	18.14	35.75	7.80	21	0	163	6	381	5
	10.78	19.89	4.69	18	0	79	1	194	4
(オ)	799.82	1,232.20	262.71	22	5	4,122	3	17,596	12.5
	1,171.57	2,064.28	450.46	21	2	8,477	6	24,603	7
	900.63	1,827.24	419.20	19	4	7376	0	17112	8
(カ)	26.90	48.14	11.05	19	0	167	6	511	5
	12.35	20.31	4.54	20	1	81	7	247	4
	7.05	11.28	2.59	19	0	43	0	134	3

*指標の説明

- (ア) 平成 x-1 年度（平成 x-1 年 4 月 1 日～平成 x 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 x-1 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 x 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

	平均	標準偏差	標準誤差	例数	最小値	最大値	欠測値の数	中央値	最頻値
(ウ)/(ア)	19	0.30	0.08	0.03	10	0.1	0.38	15	0.33
	20	0.63	0.68	0.18	14	0.17	2.87	13	0.36
	21	0.80	1.07	0.30	13	0.15	3.29	6	0.36
(カ)-(ウ)	484.88	438.04	154.87	8	-109	1,349	17	432.5	
	55.57	674.84	147.26	21	-1,979	1,895	6	-5	
	32.72	405.86	95.66	18	-1,101	898	1	1	
(キ)/(ウ)	1.27	0.17	0.06	8	0.92	1.49	17	1.32	
	0.75	0.51	0.11	21	0.01	2.32	6	0.60	0.5
	0.07	1.02	0.28	13	-1.96	2.88	6	0.04	
{(カ)-(ウ)}/(ア)	0.08	0.06	0.02	8	-0.03	0.15	17	0.1	0.11
	-0.11	0.23	0.07	13	-0.44	0.23	14	-0.01	
	1.11	0.48	0.11	18	0.4	1.94	1	1.1	
(イ)/(ア)	0.02	0.02	0.01	6	0	0.05	19	0.01	0.01
	0.23	0.32	0.09	12	0.00	0.89	15	0.01	
	0.38	0.45	0.12	13	0	1.00	6	0.17	
(エ)/(ウ)	0.02	0.03	0.01	6	0	0.08	19	0.02	0
	0.37	0.40	0.09	21	0.00	1.00	6	0.25	
	0.75	0.86	0.25	12	0.14	3.29	7	0.45	
(エ)/(イ)	0.43	0.35	0.16	5	0	0.83	20	0.58	
	0.46	0.34	0.10	11	0.00	1.00	16	0.45	
	0.44	0.42	0.1	18	0	1.00	1	0.23	
(エ)/(ア)	0.01	0.01	0.01	6	0	0.03	19	0.01	0
	0.13	0.19	0.05	13	0.00	0.56	14	0.01	0
	0.37	0.89	0.25	13	0	3.29	6	0.1	
(カ)/(カ)	0.36	0.36	0.08	19	0	1.00	6	0.38	
	0.46	0.40	0.09	19	0.00	1.00	8	0.50	
	0.4	0.39	0.09	19	0	1.00	0	0.25	
(カ)-(エ)	29.29	90.99	34.39	7	-87	167	18	0	
	-5.37	34.74	7.97	19	-141	40	8	-1	
	-3.78	11.22	2.64	18	-47	3	1	0	
(カ)/(エ)	5.09	9.03	4.51	4	0.34	18.63	21	0.7	
	0.81	0.64	0.17	15	0.14	2.00	12	0.67	0.4
	-0.19	0.54	0.15	13	-1.96	0	6	-0.00	
{(カ)-(エ)}/(ア)	0.01	0.02	0.01	6	-0.02	0.03	19	0	0
	-0.04	0.17	0.05	11	-0.33	0.27	16	0.00	
	0.81	0.39	0.09	17	0	1.6	2	1	
{(カ)-(エ)}/(カ)-(ウ)	-0.24	0.53	0.22	6	-1.29	0.12	19	-0.02	-0.02
	0.15	1.12	0.26	19	-3.71	1.67	8	0.05	
	0.09	0.51	0.12	17	-1.00	1.00	2	0	

(ウ)/(ア) 平成 x-1 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。

(カ)-(ウ) 同時期の平成 x 年度と x-1 年度の差分。

(キ)/(ウ) 指標 (カ)-(ウ)と同じ視点で件数の変化を「y 倍の増減」として示す。

{(カ)-(ウ)}/(ア) 平成 x-1 年度のすべての相談件数に対し指標 (カ)-(ウ)が占める割合。

(イ)/(ア) 「障害があることを理由とした差別」に関する相談が年間相談件数に占める割合。

(エ)/(ウ) 平成 x-1 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」に関する相談が占める割合。

(エ)/(イ) 平成 x-1 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」に関する相談が年間の同様の相談件数の中で占める割合。

(エ)/(ア) 平成 x-1 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」に関する相談が、同年度のすべての相談件数の中で占める割合。

(カ)/(カ) 平成 x 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」に関する相談が占める割合。

(カ)-(エ) 「障害があることを理由とした差別」に関する相談件数の、平成 x 年度と x-1 年度の差分。

(カ)/(エ) 指標 (カ)-(エ)の比率。

{(カ)-(エ)}/(ア) 指標 (カ)-(エ)と平成 x-1 年度の相談件数の比率。

{(カ)-(エ)}/(カ)-(ウ) 指標 (カ)-(エ)と指標 (カ)-(ウ)の比率。

表3：分野別相談件数

(単位：のべ件)

分野	年	平均	標準偏差	標準誤差	例数	最小値	最大値	欠測値の数	合計	中央値
福祉サービス	21	1.5	2.6	0.7	13	0	8	6	20	0
	20	1.5	1.8	0.6	10	0	6	9	15	1
	19	123.9	434.6	105.4	17	0	1,793	10	2,106	2
	18	24.5	71.2	19.75	13	0	260	12	318	2
医療	21	0.4	0.5	0.2	10	0	1	9	4	0
	20	0.3	0.5	0.2	10	0	1	9	3	0
	19	2.8	8.0	2.3	12	0	28	15	34	0.5
	18	0	.	.	1	0	0	24	0	0
商品・サービス	21	0.3	0.6	0.2	12	0	2	7	3	0
	20	0.5	0.8	0.2	11	0	2	8	5	0
	19	90.3	346.8	89.5	15	0	1,344	12	1,355	1
	18	0	.	.	1	0	0	24	0	0
労働者の雇用	21	0.7	1.4	0.4	11	0	4	8	8	0
	20	0.4	0.5	0.2	10	0	1	9	4	0
	19	17.5	58.5	14.2	17	0	244	10	297	1
	18	0.7	0.6	0.3	3	0	1	22	2	1
教育	21	0.2	0.6	0.2	10	0	2	9	2	0
	20	0.4	1.0	0.3	10	0	3	9	4	0
	19	4.1	11.6	3.1	14	0	44	13	58	0.5
	18	0.0	.	.	1	0	0	24	0	0
建物・交通機関	21	0.9	0.8	0.3	11	0	2	8	10	1
	20	1.6	2.9	0.9	11	0	10	8	18	1
	19	7.3	19.2	5.0	15	0	76	12	110	2
	18	0.5	0.7	0.5	2	0	1	23	1	0.5
不動産取引	21	0.3	0.9	0.3	10	0	3	9	3	0
	20	4.9	16.3	4.9	11	0	54	8	54	0
	19	17.8	45.2	12.5	13	0	151	14	231	0
	18	0.0	0.0	0.0	2	0	0	23	0	0
情報の提供	21	0.5	1.2	0.4	11	0	4	8	5	0
	20	0.8	2.5	0.8	10	0	8	9	8	0
	19	36.9	120.4	36.3	11	0	400	16	406	0
	18	0.0	.	.	1	0	0	24	0	0
虐待	21	1.9	5.4	1.6	11	0	18	8	21	0
	20	1.5	4.1	1.3	10	0	13	9	15	0
	19	5.2	8.2	2.0	16	0	26	11	83	1.5
	18	7.5	2.1	1.5	2	6	9	23	15	7.5
その他	21	2.5	5.2	1.6	11	0	18	8	27	1
	20	1.1	1.6	0.5	9	0	5	10	10	1
	19	125.2	446.4	115.3	15	0	1,736	12	1,878	2
	18	0.3	0.6	0.3	3	0	1	22	1	0

19年の数値は昨年度の調査結果から抜粋。20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	21	27	0	0	26	0	0
	20	6	0	1	6	0	0
	不明	11	0	1	7	0	0
	19	31	0	0	32	0	0
	18	24	0	0	2	0	0
訪問	21	22	0	3	15	4	0
	20	76	0	4	71	4	0
	不明	13	0	0	15	1	0
	19	100	0	3	16	1	0
	18	27	0	1	24	4	0
電話	21	73	0	4	55	5	0
	20	73	0	5	59	8	0
	不明	23	0	2	21	1	0
	19	68	0	3	66	1	0
	18	31	1	1	19	6	0
ファクシミリ	21	2	0	0	0	0	0
	20	2	0	0	2	0	0
	19	5	0	1	3	1	0
	18	0	0	0	0	0	0
郵便	21	0	0	0	0	0	0
	20	1	0	0	1	0	0
	19	4	0	0	0	4	0
	18	0	0	0	0	0	0
電子メール	21	4	0	0	4	0	0
	20	3	0	1	2	0	0
	19	0	0	0	0	0	0
	18	4	0	0	0	0	0
その他	21	0	0	0	0	0	0
	20	1	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19年度の調査結果から、19年の数値は20年度の調査結果から抜粋。20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：相談件数の年次変化（障害別）

（単位：のべ件）

障害	年度	主	副	障害	年度	主	副
視覚障害	21	5		知的障害	21	6	
	20	4			20	7	
	不明	1			不明	7	
	19	12	1		19	16	
	18	1			18		2
聴覚障害	21			精神障害	21	31	1
	20	1			20	8	2
	不明				不明	9	1
	19	1	1		19	7	3
	18	2			18	1	
言語等の障害	21	1		発達障害	21	1	
	20	1			20	4	
	不明	1			不明	4	
	19	1			19	3	1
	18				18		1
肢体不自由	21	8	2	高次脳機能障害	21	1	
	20	11	1		20	1	
	不明	7	1		不明		
	19	18			19		
	18	2			18		
内部障害	21	2		その他	21	1	1
	20	2			20	1	
	不明				不明	1	
	19				19		
	18				18		
				不明	21	1	
				20			
				不明			
				19			
				18			

表 6 : 分野別相談件数 (詳細)

(以下の表中) (単位 : のべ件)

(1) 福祉サービスについての相談

平成 21 年 7 月～10 月の該当件数	21
平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	30
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	1,831
平成 18 年 7 月～10 月の該当件数	39

(以下の表中、複数段のとき)

上段 : 平成 21 年度

中段 : 平成 20 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	4			3		
	1			1		
	不明 4		不明 1			
訪問	1			1		
	2			4	1	
	不明 2			不明 4	不明 1	
電話	8			3		
	12			9	3	
	不明 6			不明 6		
ファクシミリ						
郵便						
電子メール						
	1			1		
その他						

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	1
			3
聴覚障害		精神障害	4
	1		1
			不明 1
言語等の障害		発達障害	1
	1		
肢体不自由	2	高次脳機能障害	
	1		1
	不明 1		
内部障害		その他	
			不明 1

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
	5		1
	不明 1		不明 1
上記以外の県の担当課	2	障害者福祉施設	2
	1		1
福祉事務所		医療機関	
	1		1

市区町村の担当課	2	警察	
	2		
	不明 1		
健康福祉センター		幼稚園・保育園・学校	
	1		1
市区町村の保健センター		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	
			不明 1
教育センター		その他*	1
			6

* 平成 20 年度 介護事業所(4), 中核地域生活・支援センター等(2), ケアマネージャー相談の経過

情報提供、助言等により終結したもの	7
	7
	不明 2
電話が途中で打ち切れ相談ができなかったもの	
	1*
継続して相談に応じているもの	1
	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	1
	2

* 不在時に県が受けた 1 件を含む

(2) 医療の相談

平成 21 年 7 月～10 月の該当件数	5
平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	3
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	5
平成 18 年 7 月～10 月の該当件数	0

相談の方法

方法	件数	早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接	1			1		
	1			2		
訪問						
	1			1		
電話	3			3		
ファクシミリ						
郵便						
電子メール						
その他						

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	
聴覚障害		精神障害	4
			1
			1
言語等の障害		発達障害	
肢体不自由		高次脳機能障害	
内部障害		その他	
	1		

不明		
----	--	--

相談にあたり連携した機関

県の障害福祉課	2 1	地域包括支援センター	1
それ以外の県の担当課		障害者福祉施設	
福祉事務所		医療機関	1 1
市区町村の担当課		警察	1
健康福祉センター		幼稚園・保育園・学校	
市区町村の保健センター		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	
教育センター		その他*	1

* 中核地域生活支援センター等(1)

相談の経過

情報提供、助言等により終結したもの	3 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	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	2

(3) 商品・サービスの相談

平成 21 年 7 月～10 月の該当件数	3
平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	5
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	7
平成 18 年 7 月～10 月の該当件数	0

相談の方法

方法	件数	早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接	1			1		
訪問	1 6			1 6		
電話	2 6			2 6		
ファクシミリ						
郵便						
電子メール						
その他						

障害の種別 (重複するものは点線の右側)

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

肢体不自由		高次脳機能障害		
	1			
内部障害		その他		
	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	
	5		
上記以外の県の担当課		障害者福祉施設	1
福祉事務所		医療機関	
市区町村の担当課	1	警察	
	1		
健康福祉センター		幼稚園・保育園・学校	
市区町村の保健センター		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	
教育センター		その他	

相談の経過

情報提供、助言等により終結したもの	1
	2
電話が途中で打ち切れ相談ができなかったもの	1
	2
継続して相談に応じているもの	1
	2
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	2
	3

(4) 労働者の雇用についての相談

平成 21 年 7 月～10 月の該当件数	9
平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	6
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	26
平成 18 年 7 月～10 月の該当件数	2

相談の方法

方法	件数	早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接	1			1		
	1			1		
	不明 2			不明 2		
訪問						
	不明 2			不明 2		
電話	2			2		
	1			1		
	不明 5		不明 1	不明 4	不明 1	
ファクシミリ						
郵便						
電子メール						
その他						

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	1
				不明 2
聴覚障害			精神障害	1
				不明 1
言語等の障害			発達障害	不明 2
肢体不自由		不明 1	高次脳機能障害	不明 1
内部障害			その他	1
			不明	

相談にあたり連携した機関

県の障害福祉課	2	地域包括支援センター	
	不明 5		
上記以外の県の担当課	1	障害者福祉施設	
福祉事務所		医療機関	1
市区町村の担当課		警察	
健康福祉センター		幼稚園・保育園・学校	
市区町村の保健センター		ハローワーク	不明 1
社会福祉協議会		法務局	
児童相談所		自立支援協議会	不明 1
教育センター		その他*	1
			不明 4

* 20 年度 就業・生活支援センター, 不明 広域専門指導員(1), 中核地域生活支援センター等, 訪問介護事業所, 就労支援センター

相談の経過

情報提供、助言等により終結したもの	2
	不明 3
電話が途中で打ち切れ相談ができなかったもの	不明 2
	1
継続して相談に応じているもの	不明 2
	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	1
	不明 1

(5) 教育についての相談

平成 21 年 7 月～10 月の該当件数	3
平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	4
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	13
平成 18 年 7 月～10 月の該当件数	0

相談の方法

方法	件数	早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接						
	不明 1			不明 1		
訪問	1			1		
	不明 4			不明 4		
電話	3			1		
	1			1		
ファクシミリ						
郵便						
電子メール						
その他						

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	不明 1
聴覚障害		精神障害	1
言語等の障害		発達障害	1 不明 3
肢体不自由		高次脳機能障害	
内部障害		その他*	不明 1
		不明	

* グレー(1)

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 5		
上記以外の県の担当課		障害者福祉施設	1
	1		
福祉事務所		医療機関	
市区町村の担当課		警察	
	不明 2		
健康福祉センター		幼稚園・保育園・学校	
	不明 3		不明 5

市区町村の保健センター		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	
	不明 1		
教育センター		その他*	
			1
			不明 2

* 中核地域生活支援センター等(2), 障害児支援団体(1)

相談の経過

情報提供、助言等により終結したもの	1
	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	
継続して相談に応じているもの	1*
	不明 2
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*
	不明 2

* 他圏域からの相談 1 件を含む

(6) 建物・交通機関についての相談

平成 21 年 7 月～10 月の該当件数	12
平成 20 年 7 月～10 月の該当件数	18
平成 19 年 7 月～10 月の該当件数	15
平成 18 年 7 月～10 月の該当件数	1

相談の方法

方法	件数	早朝	朝	昼	夜	深夜
来所しての面接	1		1			
	不明 1			不明 1		
訪問	3			2	1	
	6			6		
	不明 2			不明 2		
電話	7		1	6		
	6			6		
	不明 6		不明 1	不明 5		
ファクシミリ						
郵便						
電子メール	3			3		
その他*						
	1			1		

*路上で会う 1 件を含む

障害の種別 (重複するものは点線の右側)

視覚障害	2	知的障害	
	1		不明 1
聴覚障害		精神障害	1