

相談支援体制のあり方に関するご意見等

～前回の仙台市障害者施策推進協議会及び提出されたご意見から～

1 一次的な相談窓口について

- 相談・調整には、即時対応、重度化させない、中立の立場であることが必要
 - ・相談しようと思いついたタイミングを逃さない、即時対応の体制が必要。
 - ・差別的行為をした側とされた側の関係性を重視し、お互いが住み続けるということが難しくならないよう、紛争を重度化させずに解決することが必要。
 - ・調整を中立の立場で行う。
 - ・対応のための基準やガイドライン等の作成による、ばらつきのない相談支援。
 - ・障害のない人や事業者なども利用しやすいことが必要。

- 障害者の人権を尊重する立場であるべき
 - ・中立の立場というより、障害当事者の立場に立つべき。

- 既存の相談窓口で差別の相談を受け止められること
- 解決できないことは、相談を受けたところが解決できるところに確実につなぐこと
 - ・障害者が生活する地域、職場、施設などで発生する事例に具体的な対応ができる相談体制が必要。
 - ・最初に相談を受けたところが次の場所とコンタクトを取り、場合によっては同行するなど、寄り添う相談体制が必要。
 - ・最初に相談する場所は、その当事者が一番お世話になっている場所がいい。そこから解決できる場所につないでほしい。
 - ・市内の相談支援事業所など既存の相談支援に関する社会資源を活用すべき。
 - ・各地区の社協、民生委員に協力してもらえると良い。
 - ・障害者が相談しやすいよう学校や施設にも相談窓口を設置してはどうか。
 - ・当事者の相談員が、地域の中での相談ニーズを掘り起こすことを期待する。
 - ・聴覚障害者情報センターとも連携していけるといい。
 - ・条例の意味を各機関の人に知っていただきながら、つなぐ仕組みをしっかりとつくるのが大事。

- どこに相談したらいいかわかりやすくすること
 - ・相談センターや差別 110 番など相談できる場所を設けるべき。
 - ・障害種別を区別せずに相談できる。

○ 相談員にはアセスメント力とコーディネート力が必要

- ・相談者が真に求めるところを聞き出せる等、高いコーディネート力。
- ・相談者の話をしっかり聞き、差別の相談なのか他の生活相談なのか整理しそれを次の相談につなげていくことが必要。
- ・コーディネーターが関わりながら連携し、解決していくことが必要。
- ・適切なアセスメントができる相談員を育成、研修することが必須。

○ その他

- ・発信できない当事者のための相談システムの検討も必要。
- ・愛称や親しみやすいマークなどによるイメージの共有化。
- ・各区合同の事例を検証する研究会による、支援の共有化。

2 相談で解決できない場合の紛争解決のための仕組み

○ 一次的な相談窓口で解決しない場合に、紛争を解決するためのあっせんや調整を行う仲裁機関が必要

- ・中立の立場の第三者機関によるあっせん、調整等が必要。
- ・強力な権限と社会的リーダーシップを持つ「調整・解決の機関」の設置。
- ・障害当事者のみならず、相手方からも信頼を得られることが必要。
- ・対話を主眼とし、自主的解決を援護しつつ、解決の道筋をともに作り上げることが必要。
- ・解決の道筋の整理やルール化を図ることが必要。
- ・一次相談窓口への助言機能が必要。
- ・一次相談窓口での対応に不満がある当事者への対応。
- ・合理的配慮の提供に関することは、個別の状況が異なるため、調整が難しいのではないか。

○ 障害者の人権を尊重する立場であるべき

- ・「中立の立場で調整を行う」とあるが、被害を受ける障害当事者の立場に立つのが、差別禁止、解消の基本ではないか。
- ・できるだけ「障害者を受け入れる」という観点で紛争解決に当たらないと、「障害者を排除する社会」がそのまま続くことになる。

○ 組織、構成員等

- ・福祉団体代表・人権機関・労働機関・行政機関等の構成により、解決を図る仕組みとしては。
- ・障害当事者、企業の代表、行政の代表等、様々な機関の人が差別を判定することとしてはどうか。
- ・行政とは別の独立した機関とし、メンバーの過半数は障害当事者とすべき。

○ 条例の実効性を担保する仕組みが必要

- ・市長名で勧告・公表等ができるようにすべき。
- ・解決に当たっては相談者のプライバシーに配慮しつつ、匿名化するなどして結果も公表すれば啓発にも繋がるのではないか。
- ・障害当事者のオンブズマン的な機能を果たすものを当事者自身がつくるべき。

3 地域及び関係機関による差別解消のネットワーク

- ・関係する法令や処分権限等を有する機関等に適切につなぐなど、既存の仕組みと連携することが重要。
- ・仙台市を事務局（もしくは推進協議会か自立支援協議会の下部）として当事者団体、弁護士等、関係機関によるネットワーク会議を組織し、一次相談窓口への助言や解決困難事例への対応等も行うこととしてはどうか。
- ・条例づくりの段階でつながりを具体化しつつ、継続しうる枠組みを条例化すると良い。
- ・地域福祉計画策定や地域包括ケアシステムと重ねて、「各区障害者差別解消地域支援協議会」を設置してはどうか。