

社会資源調査について

1 概要

本市の実状を踏まえた条例づくりを進めるため、現在、既に行われている障害者の人権擁護等に関する事業を実施している機関について、その取り組み内容などを、資料や聞き取り等により調査を行った。

2 調査機関名等

資料 3- 2 のとおり

3 制度上、救済措置等が規定されている機関等について

(1) 法務局「人権相談」

○内容

仙台法務局圏域内における差別、いじめ、嫌がらせ等あらゆる人権の相談に応じており、必要に応じて、相手方への聞き取り等の調査や調整等も行われる。障害者の差別に関する事案についても対応している。

○常設相談

- ・法務局窓口もしくは電話による相談受付
- ・月曜日～金曜日 8時30分～17時15分
- ・土、日、祝日、12月28日～1月3日、相談時間外は留守番電話

○特設相談

- ・デパートや社会福祉施設内で臨時相談所の開設による相談受付
特に常設の相談には来られない方がいることから、施設に臨時に開設し、施設内の差別事案についても拾えるようにしている。

○救済措置等

人権を侵害されたとの申し出により救済手続を開始し、調査を行った場合、調査結果に基づき人権侵害が認められるかどうかを判断し(※1)、必要に応じて措置(※2)を講じる。

※1 人権侵害の事実を認めることができない場合がある。

※2 救済措置(援助、調整、説示・勧告、要請、通告、告発、啓発)は、関係者の理解を得て、自主的な改善を促すことを主な目的とするもので、強制力や罰則規定はない。

○仙台法務局管内における平成25年中の相談件数等

- | | |
|---------------------|-----|
| ・障害者の差別待遇に関する人権相談 | 20件 |
| ・障害者の差別待遇に関する人権侵犯事件 | 3件 |

(2) 宮城労働局「総合労働相談」「個別労働紛争解決制度」

○内容

労働条件、いじめ・嫌がらせ、募集・採用など、労働問題に関するあらゆる分野についての相談を行う。

労働・雇用分野における事案については、現状でも労働局による総合労働相談や個別労働紛争解決制度により対応可能となっている。

また、平成28年4月1日施行の「障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律」により、新たに障害者に対する差別の禁止、合理的配慮の提供義務及び苦情処理・紛争解決援助の措置が講じられることとなっている。

○相談窓口等

- ・宮城（仙台）労働局総合労働相談コーナーでの面談及び電話相談
- ・月曜日～金曜日 8時45分～17時00分
- ・土、日、祝休

○救済措置等

職場慣行を踏まえた円満な解決を図るため、「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」に基づいて都道府県労働局において、迅速な解決を促進することを目的に、必要に応じて以下の対応を行う。

- ① 総合労働相談コーナーにおける情報提供・相談
- ② 都道府県労働局長による助言・指導（※1）
- ③ 紛争調整委員会によるあっせん（※1、※2）

※1 募集・採用に関する紛争は対象外。

※2 紛争当事者間の調整を行い、話し合いを促進することにより、紛争の解決を図る制度で、双方の主張の要点を確かめ、双方から求められた場合に、両者が採るべき具体的なあっせん案を提示する。相手方が、あっせん手続きに参加しないことを表明した場合は、あっせんは実施されず、打ち切りとなる。

あっせん員は紛争調整委員会の弁護士が担当する。

○その他

労働局では、雇用等に係る相談の受付ということであり、障害の有無にかかわらず、相談している。そのため、障害のある方の相談件数については把握していない。障害があることに対する職場内の環境調整等については、①～③の制度に該当し、実際に障害を理由とした事案もあるとのこと。

※宮城労働局における個別労働紛争解決制度の施行状況（全体）

- | | |
|--------------|------|
| ・助言・指導申出受付件数 | 200件 |
| ・あっせん申請受理件数 | 86件 |

(3) 宮城県運営適正化委員会

○内容

福祉サービス（社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業）に関する苦情等の解決のための相談、助言、調査又はあっせんを行う。

福祉サービスに関する苦情等に関しては、原則、事業所内における苦情解決制度により対応されるが、事業所への直接の相談が難しい場合や、苦情解決制度では解決しない場合など、運営適正化委員会で対応し、相手方への事実確認等の調査・調整等も行われる。

○相談窓口等

- ・委員会担当者による面談、電話、ファクス、手紙等での相談。
- ・月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：00
- ・土、日、祝日、年末年始は休み

○救済措置等

福祉サービス利用者等からの苦情申出に対する助言、事情調査、あっせん等を行う。

- ・苦情の内容の調査、調査結果の通知。
- ・当事者同士の話し合いを進める。
- ・申出人と福祉サービス提供者に対する苦情解決のあっせん。

申出人が調査結果に納得がいかない場合等で、申出人と事業者の双方が了解した時には、運営適正化委員会によるあっせんを行い、話し合いにより両者の合意点を調整する（あっせん員は合議体委員の弁護士が担当）。

○平成25年度中の相談件数等

- | | |
|---------|-----|
| ・相談件数 | 84件 |
| ・苦情受付件数 | 50件 |
| ・あっせん件数 | 0件 |

4 障害者相談支援事業所等での相談について

(1) 内容

障害のある方やご家族、地域の方々の相談に応じ、訪問等による各種相談や支援活動により、解決方法を一緒に考え、地域での生活を支援する。

障害者相談支援事業所等での相談支援の中でも、障害を理由とする差別とされる事案や、障害への理解の不足を原因とするトラブルの相談などがみられている。

相談に対する支援の経過の中で、相談員が相手方に本人の障害について丁寧に説明することなどにより、理解を得られたという事案もあった。

(2) 相談支援事業所数及び相談件数

○障害者相談支援事業

事業所数 16 箇所

H25 年度相談件数 訪問 4,888 件 来所 5,104 件 電話 31,445 件

○その他の相談支援

- | | | |
|---------------------|------------|----------|
| ・自閉症児者相談センター (2 箇所) | H25 年度相談件数 | 2,747 件 |
| ・中途視覚障害者支援センター | H25 年度相談件数 | 2,225 件 |
| ・障害者就労支援センター | H25 年度相談件数 | 10,793 件 |
| ・ひきこもり地域支援センター | H25 年度相談件数 | 1,565 件 |
| ・難病サポートセンター | H25 年度相談件数 | 103 件 |

5 虐待相談について

○障害者虐待相談

- ・平成 24 年 10 月より障害者虐待防止法が施行。
- ・区保健福祉センター，障害企画課，発達相談支援センター等の専門相談機関のほか，24 時間 365 日対応の障害者虐待相談ダイヤルで受付。
通報・届出・相談等に対し，各関係機関が連携し対応する。

※H25 年度通報・届出・相談件数

50 件 (H24 年度からの継続事案は除く)

うち，虐待と認定した件数 4 件

6 社会資源の状況等について

- 法務局の人権相談や宮城労働局の個別労働紛争解決制度等，現状でも障害を理由とする差別事案等を扱い，救済措置等の仕組みが整えられている相談機関はあり，今後，差別解消を推進する仕組みを検討する際には，連携や位置付けの確認等が必要となると思われる。
- 救済の仕組みが規定されている相談機関以外にも，相談支援事業所等で行われている地域における相談支援の事案の中にも障害を理由とする差別の案件と思われるものがある。差別事案に関しても，身近な場所で気軽に相談できることも重要であり，それについても勘案したうえで，相談の仕組み等を検討していく必要がある。