

障害者 110 番運営事業現況調査報告書

平成 17 年 3 月

社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会

目次

第1章 調査の概要 1

- 1 はじめに／3
- 2 基本方針／4
- 3 編集および調査方針／4
- 4 調査の概要／5
- 5 報告書の内容／5
- 6 調査内容／6

第2章 調査結果 15

- 1 相談窓口開設時間／17
- 2 相談窓口開設時間外の対応／18
- 3 相談員体制／19
- 4 相談員2人以上の相談体制／21
- 5 相談員の有する資格／23
- 6 平成15年度における相談形態／24
- 7 相談電話の使用回線／25
- 8 相談場所の設置／26
- 9 平成15年度における相談者の内訳／27
- 10 平成15年度における相談者の障害の内訳／28
- 11 平成15年度における相談内容と弁護士相談の内訳／29
- 12 人権問題の最近の傾向／31
- 13 相談事業での悩み／34
- 14 身体障害者相談員・知的障害者相談員との関わり／35
- 15 精神障害者家族会や精神保健福祉相談員との関わり／36
- 16 弁護士相談の設置／37
- 17 弁護士報酬／39
- 18 弁護士相談以外の専門相談／40
- 19 相談業務における今後の希望／41
- 20 専門相談チームの設置／42
- 21 連絡調整会議の設置／43
- 22 事業運営における連携機関／44
- 23 啓発・広報／46
- 24 どのようにして相談窓口を知ったか／48
- 25 「障害者110番運営事業現況調査」への期待／50
- 26 今後の課題と意見／52

第3章 まとめと提言 57

- 1 本調査の要約／59
- 2 課題と提言／61
- 3 本調査について／62

全国障害者110番相談窓口一覧
障害者110番運営事業調査編集委員会委員

第1章

調査の概要

1 はじめに

障害者 110 番運営事業は、「障害者の明るいくらし」促進事業（現・障害者自立支援・社会参加総合推進事業）の必須事業として、先発した「障害者相談員活動強化事業」と並んで、1998（平成 10）年から、「障害者の権利擁護に係る相談等に対応するため」の「常設相談窓口」としてスタートしたものである。

この制度が他のそれとやや異なるのは、事業の委託を受けた実施機関の人格がさまざまなため、本事業の運営、業務の範囲、相談体制、窓口の態様等が実施機関によって微妙に違っていることである。

調査の対象となった 59 実施機関の内訳は、社会参加推進センター：19、障害者団体：22（知的：14、身体：6、その他：2）、社会福祉協議会：12、自治体：2、その他：4（社会福祉事業団等）と運営主体が極めて多様である。

したがって、高齢者を含めた地域福祉権利擁護事業の一環として事業推進を図っている実施機関、あるいは「障害者のためのなんでも相談」と業務の窓口を一般相談にまで幅広く広げている実施機関等もあって、必ずしも人権に係る相談が中心ばかりとはいえない状況である。

また、相談の対応も、電話・来所相談から、出張・訪問相談まで守備範囲、行動半径を大きく広げているところと、これまたさまざまである。

こうした実施機関の性格や態様の違いから、ここを訪れる相談者の障害種別にやや偏りができたり、相談者・相談員双方の前に多少の戸惑いがあったりは否定できないところがある。

当会が 2001（平成 13）年から実施してきた障害者 110 番研修会では、こうした状況を反映して、参加した相談員から他県の事業の取り組みや実施状況が知りたい、相談の関わり方や処理の仕方が現状でよいか等といった事業推進上の不安や情報を求める訴えが多くあった。

当会は先に、『障害者 110 番事業全国窓口データ一覧』（平成 16 年 3 月 31 日発行）を刊行したが、この調査では、相談の処理状況、相談体制の詳細、弁護士経費の内訳、相談員が抱えている課題といった本事業の実態の解明にまでは及んでいない。

今回の調査事業は、こうした現況を踏まえて、制度発足から 7 年を迎えた全国の 110 番運営事業の現状と課題を明らかにして、本事業の今後の体制整備や基盤強化に加えて相談業務の円滑な推進を期すために実施したものである。

2 基本方針

現在、障害者を取巻く環境は、新障害者基本計画、新障害者プラン（重点施策実施5か年計画）のスタート、支援費制度の見直しなど国の施策が、大きな転換期をむかえている。またこの時期、障害者基本法の改正が、国連での障害者権利条約締結への取り組みの流れを受け、本年、成立をみるに至った。

こうした情勢の中で、障害者の権利を擁護する体制を整備するために実施された障害者110番運営事業は、その果たす役割がいよいよ重要かつ緊要なものとして求められている。

このことから、本助成事業を早急にすすめ、全国の障害者が抱える人権問題に適切に対応するため事例集を刊行し（別冊で作成）、情報の共有および相談業務の向上を図り、併せて障害者110番運営事業開始から7年が経過した今日、各地の事業運営および活動状況の実態を調査・分析し、あらためてその課題を探り事業の強化に役立てたい。

さらには、今後の事業展開の推進と障害者権利に関する提案や問題提起を図っていききたい。

3 編集および調査方針

編集および調査にあたっては、「障害者110番運営事業調査編集委員会」を設置し、上掲基本方針に基づき事業にあたる。また、作業を円滑に進めるため作業部会を委員会に下に設置し、事例編集、調査分析、校閲等の作業にあたる。

4 調査の概要

- (1) 調査実施主体
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
障害者 110 番運営事業調査編集委員会
- (2) 調査時期
平成 16 年 7 月 8 日～10 月 4 日
- (3) 調査対象
全国の障害者 110 番運営事業担当窓口 59 箇所
- (4) 調査方法
調査票の郵送による配布回収

5 報告書の内容

- (1) 体裁
A4 判 72 頁
※視覚障害者用音訳 CD 作成
- (2) 刊行予定
平成 17 年 3 月
- (3) 配本先
都道府県主管課、日本身体障害者団体連合会加盟団体、全日本手をつなぐ育成会・下部団体、全国精神障害者家族会連合会・下部団体、障害者 110 番受託団体、社会福祉協議会、精神保健福祉センター等

6 調査内容

設問1 相談窓口開設時間はどのように設定していますか。曜日、時間等を具体的にお書きください。

設問2 相談窓口開設時間外はどのような対応をしていますか。具体的にお書きください。

設問3 相談員の体制はどのようになっていますか（1つのみ○、i～iiiは複数回答可）。

- ① 専任の相談員のみで対応している（ 名）
- ② 専任相談員（ 名）の他に、相談に対応できる人（ 名）がいる
→相談に対応できる人とは
- | | | | |
|---|-----|---------------|-------|
| { | i | 身体または知的障害者相談員 | （ 名） |
| } | ii | 所属団体職員 | （ 名） |
| } | iii | その他（ | ）（ 名） |
- ③ 特に専任を設けず複数体制としている……（ 名）
→その場合の相談員とは
- | | | | |
|---|-----|---------------|-------|
| { | i | 身体または知的障害者相談員 | （ 名） |
| } | ii | 所属団体職員 | （ 名） |
| } | iii | その他（ | ）（ 名） |
- ④ その他（

設問11 平成15年度における相談について、①～⑥の項目別に件数をお書きください。

また、弁護士相談にいたった場合はその件数もお書きください。

*①人権については内訳の件数をお書きください。

	項 目	件 数	内弁護士 相談件数
①	人 権	件	件
	内 訳／職場・施設・学校	件	件
	雇用・就労	件	件
	家族・親族	件	件
	隣人・知人	件	件
	医 療	件	件
②	財産（相続、サラ金・消費契約・ローン等）	件	件
③	制度（福祉サービス、年金等）	件	件
④	就 労	件	件
⑤	養育・教育・生活	件	件
⑥	その他	件	件
	合計件数（①+②+③+④+⑤+⑥）	件	件

設問12 人権問題について、最近、特に気になる傾向をお書きください。

設問13 相談事業を行う上で、どのような事に困っていますか（複数回答可）。

- ① 専用の相談電話が無い
- ② 専用の相談室が無い
- ③ 財源の不足（具体的に： _____）
- ④ 相談員数の不足
- ⑤ その他（ _____）

設問14 相談を進める中で、身体または知的障害者相談員との関わりはありますか（1つのみ○）。

- ① ある（どのような関わりですか： _____）
- ② ない

設問15 相談を進める中で、精神障害者家族会員や精神保健福祉相談員との関わりはありますか（1つのみ○）。

- ① ある（どのような関わりですか： _____）
- ② ない

設問16 弁護士相談を設けていますか（1つのみ○、i～iiiは複数回答可）。

- ① 設けている……
 - { i 定例相談日あり（具体的に： _____）
 - { ii 随時
 - { iii その他（ _____）
- ② 設けていない……設けていない理由
 - { i 財源が無い
 - { ii 他の窓口を紹介している
 - { iii その他（ _____）
- ③ その他（ _____）

設問17 弁護士相談を設けていると解答された方に伺います。弁護士報酬はどのような形でいくら払っていますか（1つのみ○）。

- ① 1回の相談時間を決め逐次払っている（1回 時間 円）
- ② 契約期間を定めてまとまった額を払っている（期間 円）
- ③ その他（ ）

設問18 弁護士相談の他に専門家が対応する専門相談を設けていますか（1つのみ○）。

- ① 設けている（どのような相談ですか： ）
- ② 設けていない
- ③ その他（ ）

設問19 相談業務を行う上で、今後希望したいことは何ですか（複数回答可）。

- ① 相談員の権限を明確にしてほしい
- ② 十分な研修の場や相談員同士の交流の場がほしい
- ③ 困難な相談に対応する場合のスーパーバイザーがほしい
- ④ 相談員の心理的・精神的サポートをする体制がほしい
- ⑤ その他（ ）

設問20 専門相談チームの設置がありますか（1つのみ○）。

- ① 設置している
→その構成と運営内容をお書きください。
構成（ ）
運営（ ）
- ② 設置していない
- ③ 設置する方向で検討中
- ④ 設置していないが専門家との連携を取れる体制がある
- ⑤ その他（ ）

設問21 連絡調整会議の設置がありますか（1つのみ○）。

① 設置している

→その構成と運営内容をお書きください。

構成（）

運営（）

② 設置していない

③ 設置する方向で検討中

④ 設置していないが専門家との連携を取れる体制がある

⑤ その他（）

設問22 事業運営にあたりどのようなところと連携していますか（複数回答可）。

① 都道府県市町村主管課

⑭ 消費生活センター

② 福祉事務所 町村福祉主管課

⑮ 社会福祉協議会

③ 精神保健福祉センター

⑯ 障害者就業・生活支援センター

④ 保健所

⑰ 生活支援センター

⑤ 身体・知的更生相談所

⑱ 在宅介護支援センター

⑥ 児童相談所

⑲ 医療機関

⑦ 婦人相談所

⑳ 弁護士

⑧ ハローワーク・障害者職業センター

㉑ 民生児童委員

⑨ 警察署

㉒ 人権擁護委員

⑩ 法務局

㉓ 身体・知的障害者相談員

⑪ 家庭裁判所

㉔ 精神障害者家族会

⑫ 教育委員会

㉕ その他（）

⑬ 労働局

設問23 障害者 110 番事業の啓発・広報をどのような形で行っていますか
(複数回答可)。

- ① パンフレット配布
- ② ポスター配布
- ③ 広報紙(誌)へ掲載……
 - i 実施機関広報
 - ii 都道府県広報
 - iii 市町村広報
 - iv 都道府県社協広報
 - v その他広報 ()
- ④ 新聞等へ掲載
- ⑤ ホームページ
- ⑥ 実施機関主催の行事で PR
- ⑦ その他 ()

設問24 相談者が障害者 110 番事業相談窓口をどのような形で知りましたか
(多いと思われるご意見)(複数回答可)。

- ① パンフレット
- ② ポスター
- ③ 広報紙(誌)……
 - i 実施機関広報
 - ii 都道府県広報
 - iii 市町村広報
 - iv 都道府県社協広報
 - v その他広報 ()
- ④ 新聞等
- ⑤ ホームページ
- ⑥ 実施機関主催の行事
- ⑦ 行政窓口からの紹介
- ⑧ 福祉施設・小規模作業所からの紹介
- ⑨ 身体・知的障害者相談員からの紹介
- ⑩ 精神障害者家族会からの紹介
- ⑪ 知人からの紹介
- ⑫ その他 ()

設問25 現況調査に対し、どのような事を期待しますか。

設問26 障害者110番事業について、今後の課題やご意見などがありましたらお書きください。

第2章

調査結果

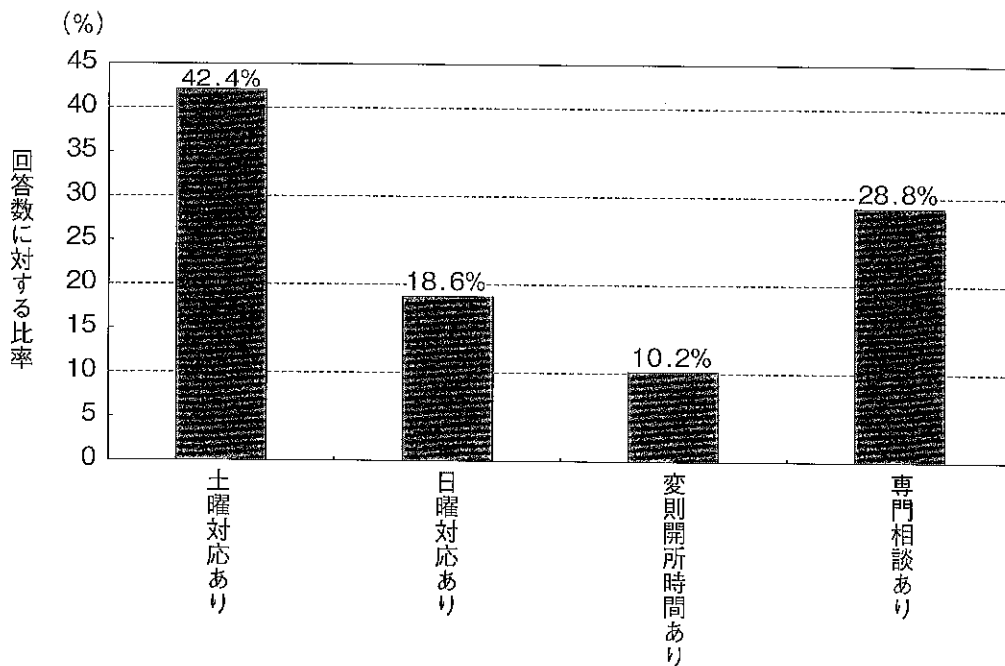
1 相談窓口開設時間

この事業は、独立した事業所をもつだけの財政基盤がないこと、また発足当時の経緯から、障害者団体や社会福祉協議会に同居している実態が多くある。そのため、窓口開設についても、母体である事業所の開設時間に合わせている箇所が多いようである。開設時間は1日平均7.5時間であり、いわゆるオフィス・アワー中心であるといえよう。しかしながら、土曜・日曜に対応している箇所もかなりの数にのぼり、制約された条件のもとで、精一杯、窓口を開設しようとの努力の跡が窺える。

表1 相談窓口開設時間の状況（複数回答）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（%）
回答数	59	—
土曜対応あり	25	42.4
日曜対応あり	11	18.6
変則開所時間あり	6	10.2
専門相談あり	17	28.8
1日当たり開設時間平均7.5時間		

図1 相談窓口開設時間の状況（複数回答）



2 相談窓口開設時間外の対応

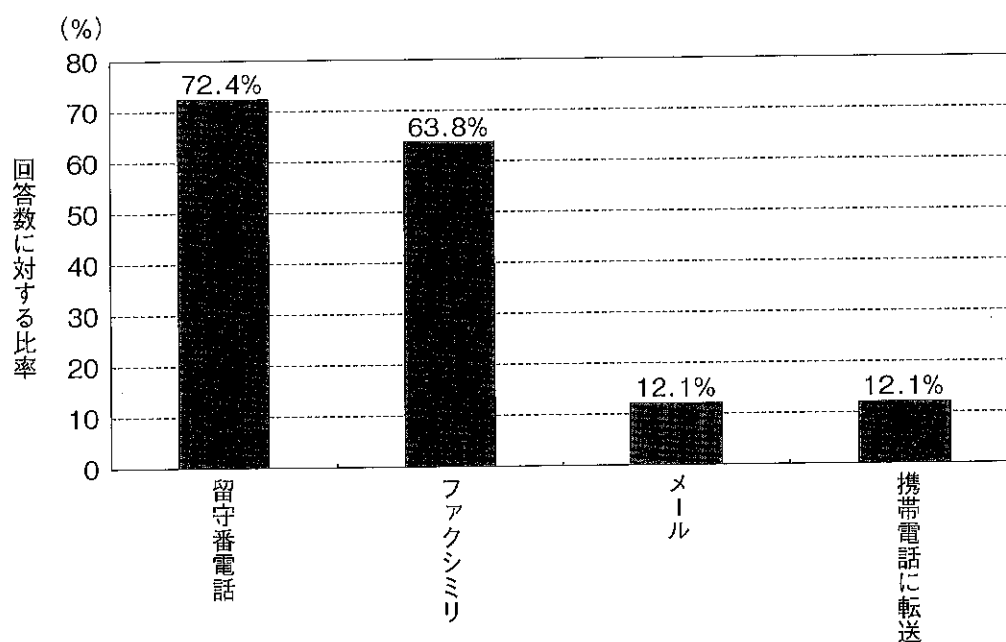
留守番電話での対応が7割、ファクシミリでの対応が6割と多数の事業所で時間外の対応をしている。携帯電話に転送の事業所が7箇所あり、時間外という概念のない事業所もあった。24時間対応のところや土日・祝日も相談窓口を開設しているところもあり、できる限り対応しようとしている。

メールでの対応は現在7箇所とまだ少ないが、巻末(63頁)の「全国障害者110番相談窓口一覧」には19箇所のメールアドレス(相談用)が記載されており、今後増えると思われる。

表2 相談窓口開設時間外対応の状況(複数回答)

	事業所数(箇所)	回答数に対する比率(%)
回答数	58	—
留守番電話	42	72.4
ファクシミリ	37	63.8
メール	7	12.1
携帯電話に転送	7	12.1

図2 相談窓口開設時間外対応の状況(複数回答)



3 相談員体制

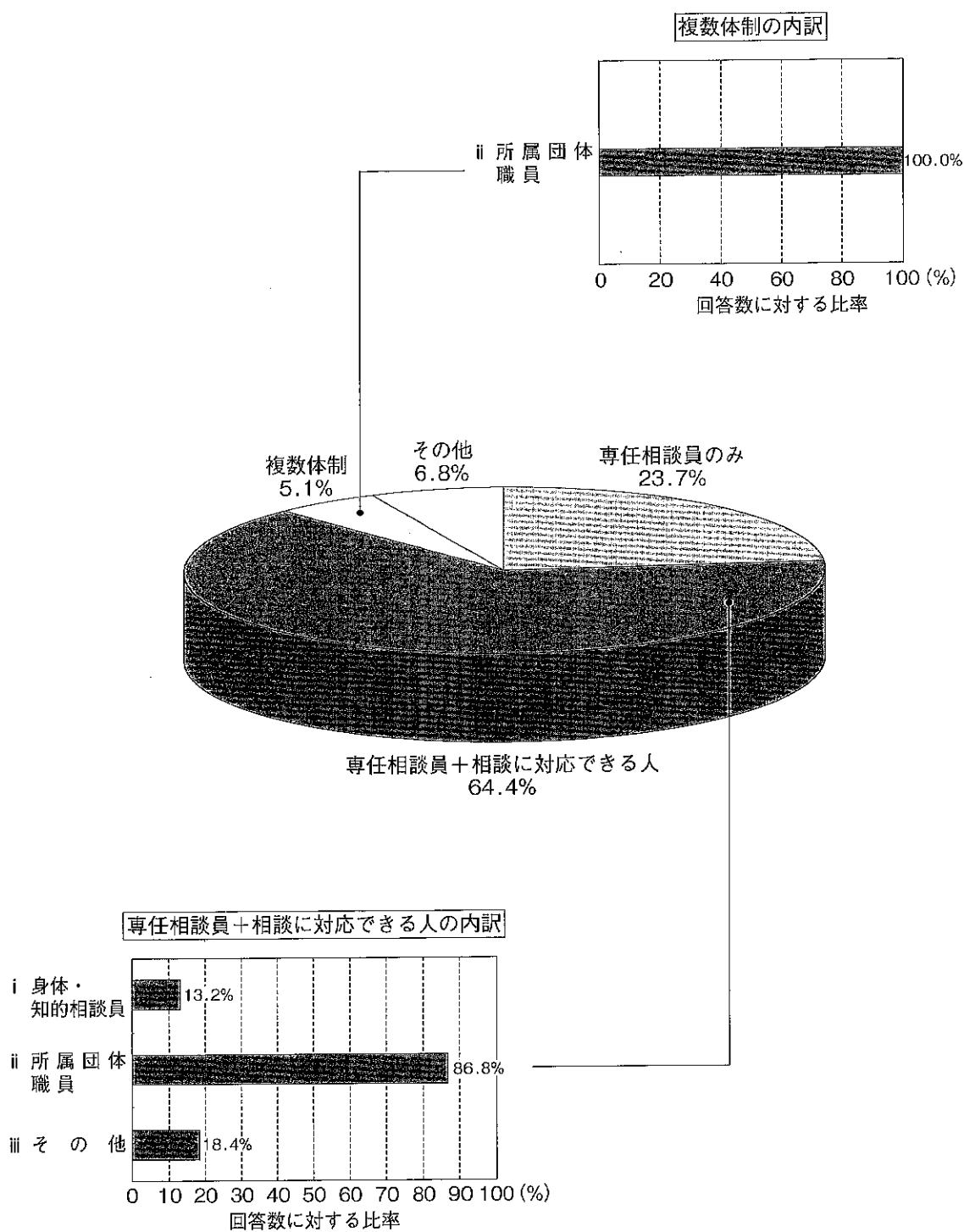
専任の相談員のみでの対応は2割強に止まり、6割以上は専任相談員のほかに対応できる人がいると答え、その8割以上が所属団体職員と答えている。専任相談員のみで対応と答えた事業所のうち「1人」の回答が最も多く8事業所であり、最も多いところでは12人という回答もあった。専任相談員の他に対応できる人がいると答えた事業所のうち専任相談員と相談に対応できる人の人数が、ともに「1人」という回答が最も多かった。また、多いところでは、専任相談員の他に対応できる人が18人という回答もあった。相談ケースによっては専任相談員だけで抱え込むには荷が重い場合もあり、いざという時の支援体制があることが重要な意味をもつであろう。

しかし、現実の意味しているのは、「13 相談事業での悩み」(34頁)にもみられるように人件費等の不足により、相談員一人体制しか取れないことではあるまいか。このほか、少数であるが、身体障害者相談員・知的障害者相談員が対応に当たっている事業所もある。これは現場を知っているという点で助けになるであろうが、この事業の相談員との役割分担はどのようになされているか、気になるところである。

表3 相談員体制の状況 (i～iiiは複数回答)

	事業所数 (箇所)	回答数に対する比率 (%)
回答数	59	100.0
専任相談員のみ	14	23.7
専任相談員+相談に対応できる人	38	64.4 (—)
i 身体・知的相談員	(5)	(13.2)
ii 所属団体職員	(33)	(86.8)
iii その他	(7)	(18.4)
複数体制	3	5.1 (—)
i 身体・知的相談員	(0)	(0.0)
ii 所属団体職員	(3)	(100.0)
iii その他	(0)	(0.0)
その他	4	6.8

図3 相談員体制の状況



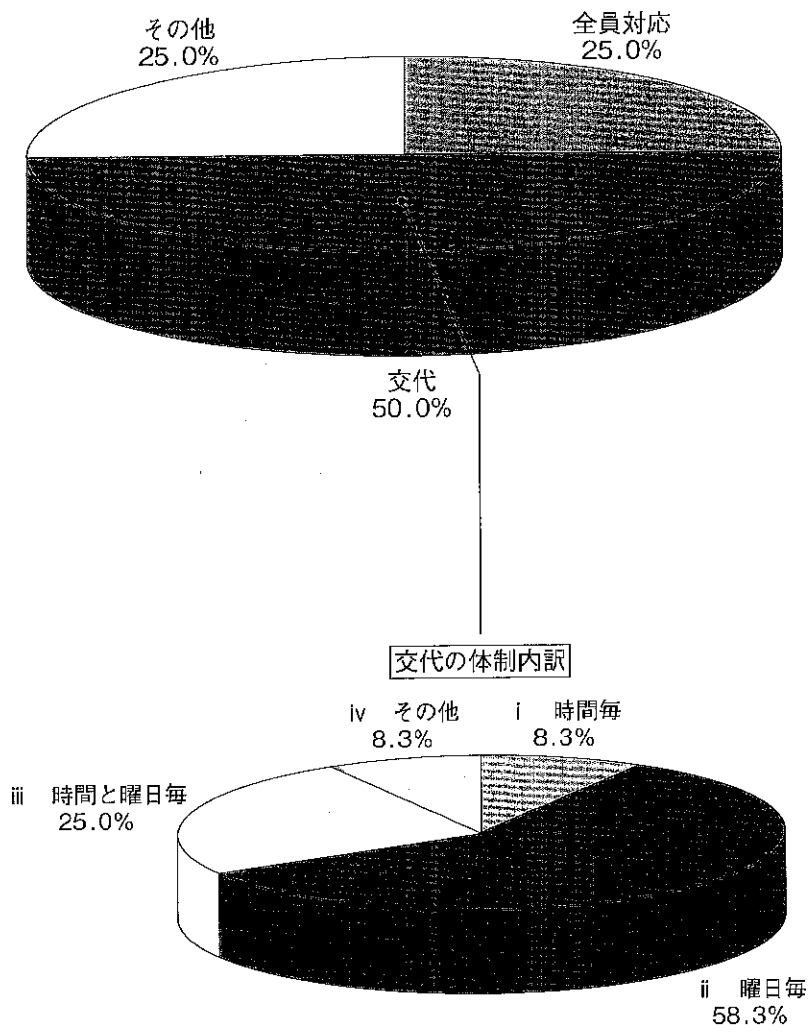
4 相談員 2 人以上の相談体制

全員で対応している事業所が4分の1ある。その場合、所属団体職員が相談員として相談にあたっているケースが多いと思われる。交代で対応している事業所は半数である。そのうち曜日を決めて相談員が勤務しているところが約6割である。相談の内容別や三障害別に相談日を決めて対応できる相談員を配置している。「その他」は4分の1あり専任相談員の不在時に所属団体職員が相談を受けているケースがほとんどである。相談員が2人以上いる場合、相互の連絡調整が大切であることは言うまでもない。メリットとしては、意見交換をしながら問題解決にあたることができることである。

表4 相談員 2 人以上の相談体制の状況（設問3で「2人以上」回答のみ）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（%）
回答数	48	100.0
全員対応	12	25.0
交代	24	50.0（100.0）
i 時間毎	（2）	（8.3）
ii 曜日毎	（14）	（58.3）
iii 時間と曜日毎	（6）	（25.0）
iv その他	（2）	（8.3）
その他	12	25.0

図4 相談員2人以上対応の状況



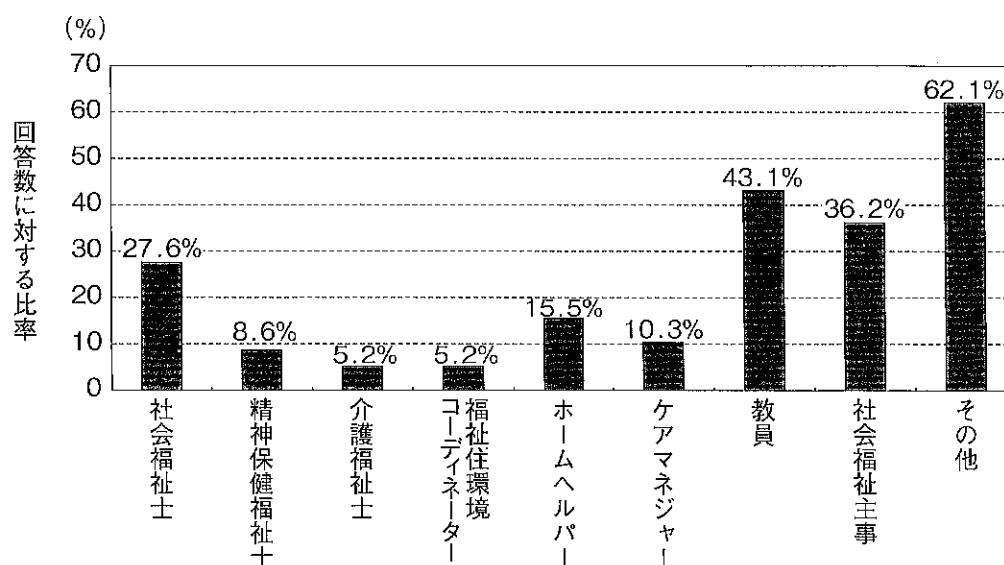
5 相談員の有する資格

教員が4割、社会福祉主事が3割を占めている。人件費が十分に取れないことから、退職後のボランティア的な相談員が多いのではないと思われる。そのような中で、社会福祉士や精神保健福祉士が3割を占め、近年、福祉の専門職養成がなされるようになって10年余、そこで育った人が相談員を受けるようになってきたことが窺える。また、6割を占める「その他」には、保育士、看護師、臨床心理士等がある。

表5 相談員の有する資格状況（複数回答）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（%）
回答数	58	—
社会福祉士	16	27.6
精神保健福祉士	5	8.6
介護福祉士	3	5.2
福祉住環境コーディネーター	3	5.2
ホームヘルパー	9	15.5
ケアマネジャー	6	10.3
教員	25	43.1
社会福祉主事	21	36.2
その他	36	62.1

図5 相談員の有する資格状況（複数回答）



6 平成 15 年度における相談形態

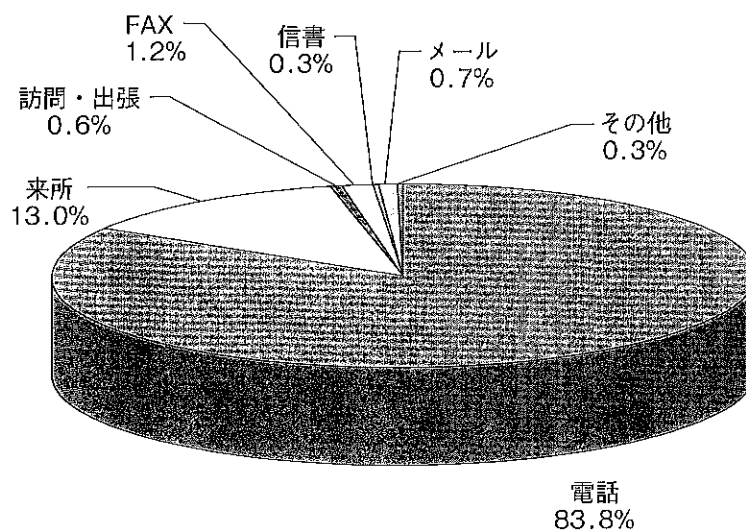
電話相談件数が8割を占め、来所相談件数が1割強である。電話相談は約2万件と突出しており、気軽に外出することが難しい障害をもつ人にとって電話が不可欠なものとなっていることが分かる。人権にかかわる相談だけでなく、実際には生活相談など幅広く相談を受けている障害者110番だからこそ多くの相談が寄せられるものと思われる。来所、訪問・出張相談は合わせて約3,000件である。

表6 平成 15 年度における相談形態の状況

	相談件数 (件)	総数に対する比率 (%)
総数	23,571	100.0
電話	19,748	83.8
来所	3,065	13.0
訪問・出張	135	0.6
FAX	290	1.2
信書	81	0.3
メール	173	0.7
その他	79	0.3

※合計のみ回答で内訳不明の1,486件を除く

図6 相談形態件数内訳 (平成 15 年度)



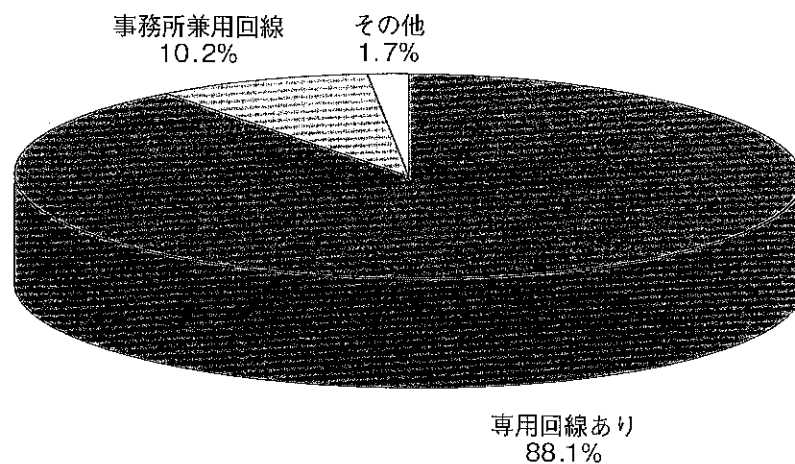
7 相談電話の使用回線

9割近くの事業所では相談専用の電話回線をもっているが、わずかではあるものの、所属する事務所との兼用回線となっている事業所がある。相談業務の独立性、あるいは相談者の利便性を考えた場合、専用の回線をもつことが必要であろう。

表7 相談電話の使用回線の状況

	事業所数 (箇所)	回答数に対する比率 (%)
回答数	59	100.0
専用回線あり	52	88.1
事務所兼用回線	6	10.2
その他	1	1.7

図7 相談電話の使用回線の状況



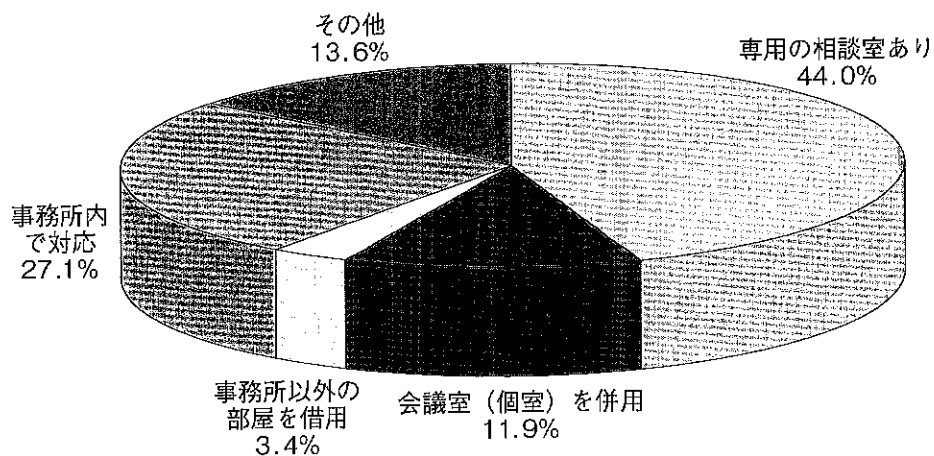
8 相談場所の設置

事務所内に専用の相談室を設けている事業所は4割を超えている。会議室を併用したり、相談窓口開設時間だけ部屋を借りている事業所を合わせると6割となり、そのほかの記述から来所時や相談内容によっては個室で対応している事業所を含めると7割を超える。また、事務所内で対応していると答えた所でも衝立を使用したり、相談者の来所時には応接セットの置いてある少し離れたスペースを利用したりしてプライバシーの保護に努めている。当然のことながら全部の事業所に専用の相談室ができることが望ましい。

表8 相談場所の設置状況

	事業所数 (箇所)	回答数に対する比率 (%)
回答数	59	100.0
専用相談室あり	26	44.0
会議室 (個室) を併用	7	11.9
事務所以外の部屋を借用	2	3.4
事務所内で対応	16	27.1
その他	8	13.6

図8 相談場所の設置状況



9 平成 15 年度における相談者の内訳

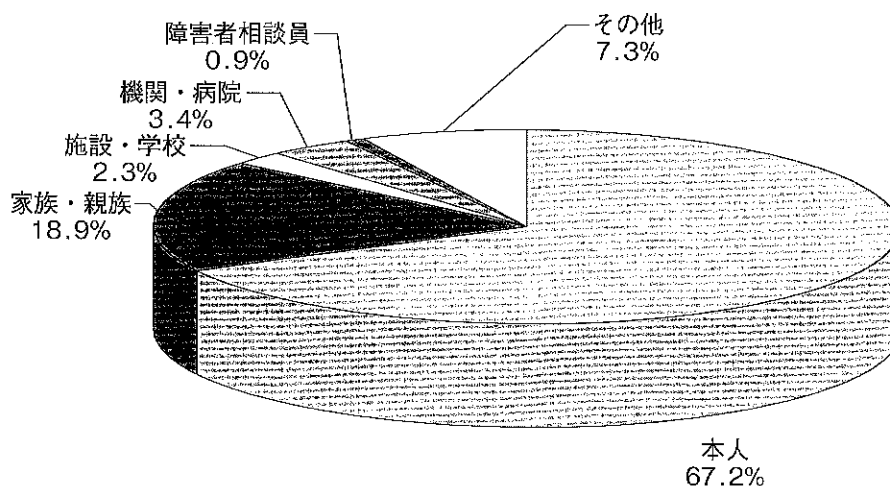
全体の3分の2が障害者本人からの相談であることは当然のことであろうが、約2割を占める家族・親族からの相談の中には、知的障害者のケースが多く含まれていると思われる。そのほか、少数であるが、機関・病院あるいは施設・学校からの相談があり、「24 どのようにして相談窓口を知ったか」(48頁)からは行政窓口からの紹介も多いことが分かり、相談員への期待の大きさが窺える。一方で、身体障害者相談員・知的障害者相談員からの相談が少数に止まっていることは、身体障害者相談員・知的障害者相談員の職務からみて、もっと増えて然るべきではなかろうか。

表9 平成 15 年度における相談者の内訳状況

	相談件数 (件)	総数に対する比率 (%)
総 数	23,642	100.0
本 人	15,889	67.2
家族・親族	4,467	18.9
施設・学校	548	2.3
機関・病院	812	3.4
障害者相談員	209	0.9
その他	1,717	7.3

※合計のみ回答で内訳不明の 527 件を除く

図9 相談者の内訳 (平成 15 年度)



10 平成 15 年度における相談者の障害の内訳

精神障害者からの相談が4割を占めている。相談できる窓口が限られていることと繰り返し相談がある場合が多々あることが考えられる。

身体障害者からの相談は3割弱である。これは身体障害者の数から考えると決して多い数ではない。様々な障害があるがその関係ごとに相談窓口があることと障害者自身で解決の糸口を見つけている場合が多いと考えられる。

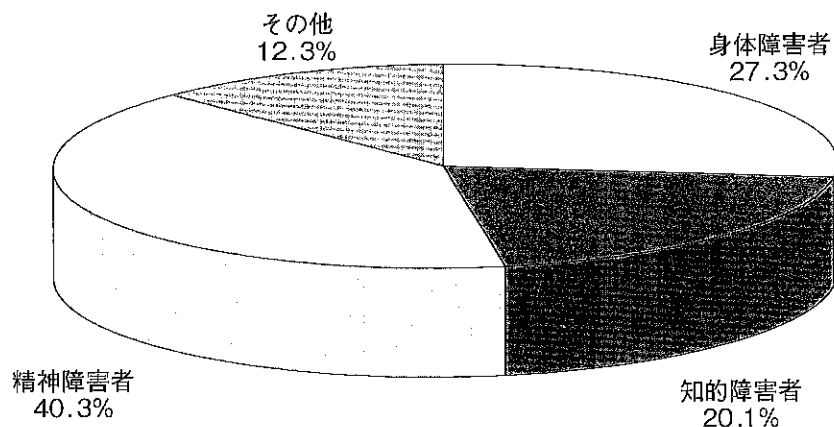
知的障害者からの相談は2割である。実施機関が知的障害者団体である場合に相談件数の多い傾向がみられる。そのほかの相談は1割ある。重度重複障害者や二つ以上の障害を併せもつ人からの相談が含まれると考えられる。これらの人達の問題解決への道筋をつけることは難しいことが多く、相談員の力量が問われるケースでもある。

表 10 平成 15 年度における相談者の障害の内訳状況

	相談件数 (件)	総数に対する比率 (%)
総 数	25,495	100.0
身体障害者	6,972	27.3
知的障害者	5,112	20.1
精神障害者	10,278	40.3
その他	3,133	12.3

※合計のみ回答で内訳不明の40件を除く

図 10 相談者の障害内訳 (平成 15 年度)



11 平成 15 年度における相談内容と弁護士相談の内訳

相談内容は実に多岐にわたっている。人権問題については、家族・親族の項目が約半数を占めていることが特徴的である。内容的には次問に委ねるとしたい。それ以外では、養育・教育・生活が2割を占め、制度や財産が続いている。いずれにしても、生活のすべてにわたって相談が寄せられていることが分かる。就労の相談が少ないのは、就労相談の窓口が別にあるからか、あるいは、相談する以前に諦めてしまうような昨今の厳しい現状があるのかもしれない。

一方、弁護士相談においては、財産問題が多いことは当然としても、家族・親族や生活問題など、これも多岐にわたっている。

なお、「その他」は3割を占めるが、人権、財産、制度、就労、養育・教育・生活の相談項目にあてはまらない幅広い相談のあることが分かる。

表 11 平成 15 年度における相談内容と弁護士相談の内訳の状況

	相談内容別		うち弁護士相談		B/A (%)
	A 相談件数 (件)	総数に対する割合 (%)	B 相談件数 (件)	弁護士相談総数に対する割合 (%)	
総 数	25,075	100.0	1,146	100.0	4.6
人 権	4,602	18.4 (100.0)	154	13.4 (100.0)	3.3
i 職場・施設・学校	807	3.2 (17.5)	31	2.7 (20.1)	3.8
ii 雇用・就労	250	1.0 (5.4)	21	1.8 (13.6)	8.4
iii 家族・親族	2,424	9.7 (52.7)	49	4.3 (31.8)	2.0
iv 隣人・知人	417	1.7 (9.1)	28	2.4 (18.2)	6.7
v 医療	694	2.8 (15.1)	25	2.2 (16.2)	3.6
vi その他	10	0.0 (0.2)	0	0.0 (0.0)	0.0
財 産	3,184	12.7	785	68.5	24.7
制 度	3,569	14.2	30	2.6	0.8
就 労	852	3.4	20	1.7	2.3
養育・教育・生活	5,477	21.8	39	3.4	0.7
その他	7,391	29.5	118	10.3	1.6

※合計のみ回答で内訳不明の414件を除く

図 11-1 相談内容の内訳 (平成 15 年度)

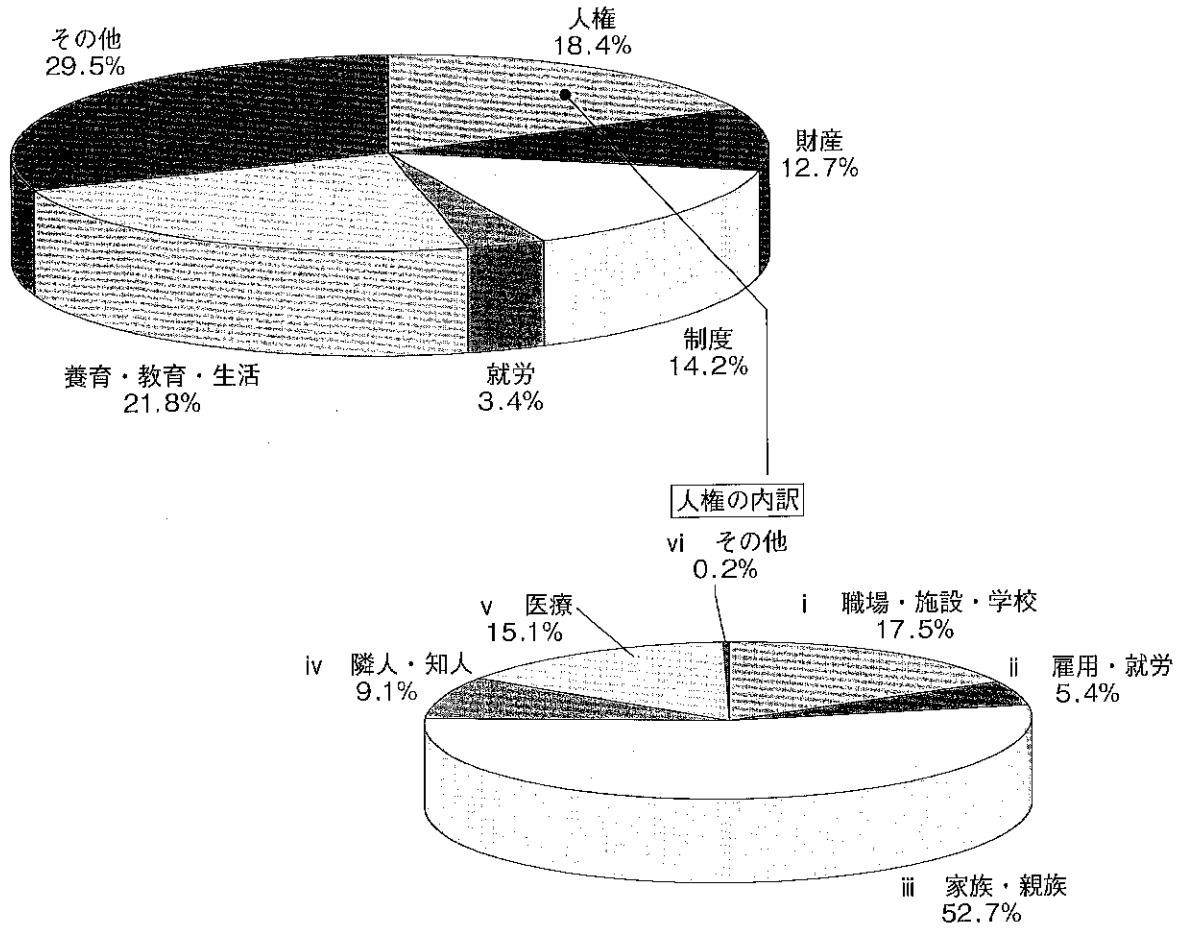
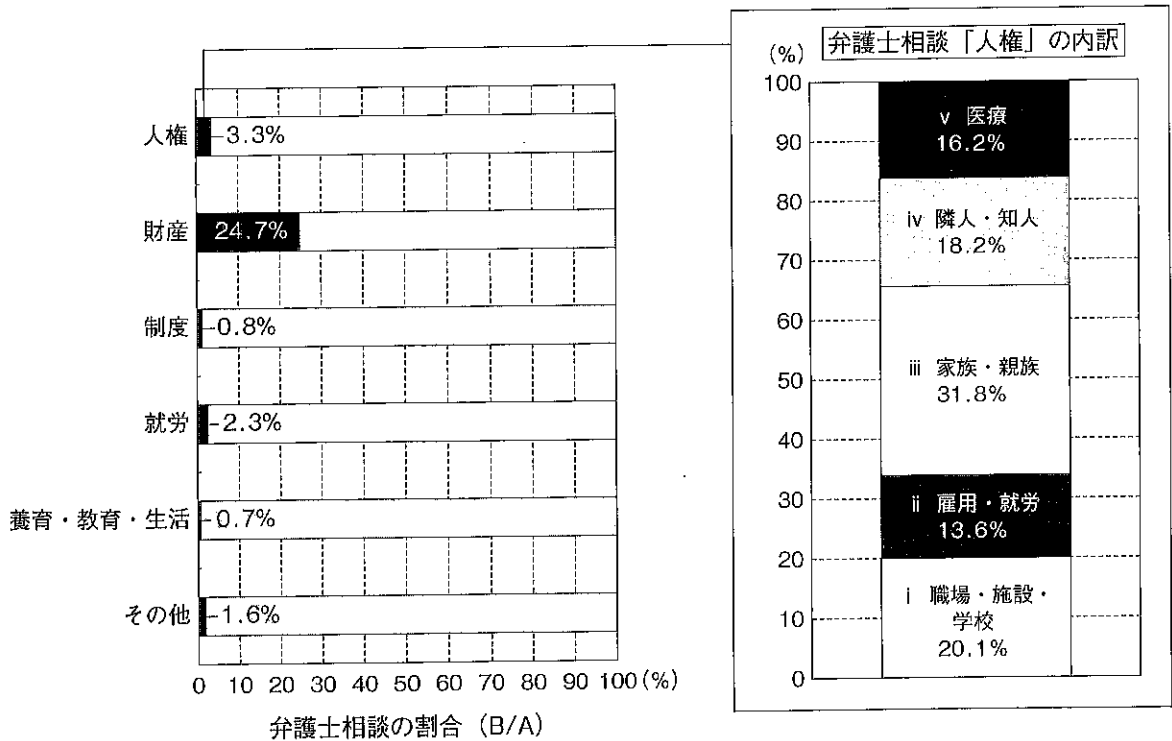


図 11-2 相談内容別における弁護士相談の割合



12 人権問題の最近の傾向

一番多いのは、協力者であると思われる身近な者が人権侵害をしている事例である。親、近親者、知人、職場の人、雇用主、教師、作業所・施設職員、行政関係者などである。記述から言葉を拾ってみると、言葉の暴力、暴行、セクシャルハラスメント、差別的扱い、嫌がらせ行為、社会復帰拒否などが並ぶ。次に多いのは経済的搾取である。障害者ゆえの弱さにつけこまれ、サラ金問題、悪徳商法、障害者年金の流用などが目につく。また、厳しい経済状況のせいか雇用問題も深刻である。精神障害者関連の問題も増えていくとの指摘があった。これらを踏まえ、障害者自身が「人が人として生きる権利がある」と声を上げやすくするための相談機関として、障害者110番が機能することを望む。

自由記述

- ・経済状況の回復が遅いなか、障害者を食い物にする事例が依然として多い。
- ・良い傾向として、本人、親、施設職員から、直接声が出てきている点が見られるが、初期段階で対応できる、又は予防ができればとの思いがある。
- ・施設職員による言葉の暴力やセクシャルハラスメント、職場での差別的扱い、身障相談員からの言葉によるセクハラ、守秘義務違反等。
- ・子供、障害者、病人、高齢者等弱者と呼ばれる者への虐待の未然防止策の必要性を感じる。
- ・職場、施設、学校内での人権侵害（雇用条件及び組合加入における差別、障害児に対する差別的言動など）。
- ・虐待に係る相談があり、行政につなげているが、対応する窓口が不明瞭である。
- ・就労先での本人へのいやがらせ行為。
- ・精神障害者の社会復帰が地域、近隣の無理解のためになかなか困難な状況が現実の問題として横たわっている。
- ・カードローン、悪徳消費者金融等で、多額の借金をし、親子関係が壊れ、生活の場を失ってしまうケースが多くなりつつある。
- ・障害者であるだけで不当な扱いをされたり、親からさえ突き放されるようなケースがあり、憤りを感じる。
- ・就職している人たちを解雇したい時、仕事をやめなくてはいけない状態にしていく会社が見られる（例・仕事を与えない等）。
- ・最近では、ローン等の便利な制度が大きな危険を与えている。基本的な事では、身近な者が協力者にもなり加害者にもなる。
- ・養護学校、養護学級等に在籍する児童の虐待が非常に増えてきているような傾向が見られる

が、教育委員会からの報告が遅れ、団体としての対応が遅れることが、問題となっている。本会としては地方教育委員会等に対し、厳重なる対応を行っている。

- ・相談対応に際しては、常に相談者の人権に配慮を怠らないように心がけている。近親者からの人権侵害を第三者が相談してくるケース、この場合被害者は仕返しなどを恐れ、なかなか行動を起こせない、このような対応に悩んでいる。
- ・施設利用に関して、本人の障害の程度等から見て、直接処遇職員の不足等施設側の事由により、入所やショートステイ利用等を断られるケースも出てきている。また、施設における年金等の管理において、不信感を抱いている障害者や家族の相談も少なくない。また、施設訓練等支援費の減額等により施設運営上の都合により、外泊を抑制する傾向が出ており、これが今後地域移行の妨げになりかねない。
- ・障害者が借金の保証人にさせられたり、息子達との金銭トラブルやだまされて多額の投資をしたりするなどの金銭面で窮地に追い込まれる事例が増えている。
- ・職場、グループホーム等での精神的暴力に悩む事例がみられる。
- ・補助犬法施行後の近況について（最近、盲導犬使用者が宿泊を断られるという出来事があり、まだまだ内容の理解ができていないため浸透度が低いように思われる）。
- ・精神障害者の職場復帰の折り、職場が受け入れない（復職する時の条件として仕事を続けていけるか求められる。以前と同様なことで休んだりすると退職させる）。
- ・障害者雇用における身分保障の低下。
- ・家庭内暴力とサラ金関係。後見人制度の利用が簡単にできない。
- ・身体、知的、精神の中で、殆ど精神（約半数）であり、軽、中度の居場所が内外ともない（家族、就労、地域の理解）ということがよくわかる。
- ・過去は我慢したり、諦めていた人権問題も少しずつ明らかになってきているが、もっと人として認められるべき。
- ・知人との金銭トラブルが、最近特に多いように思う。
- ・遠方からの入所者が多い知的更生施設があり、処遇が劣悪なようである。相談者（主に保護者）が遠方在住のため、十分な事情聴取ができない。また、施設での事故については施設を指定した市町村が対応することになるが苦情処理、処遇改善については援護の実施者（支給決定した市町村）が対応することになるため、障害者 110 番内の地域はどうなるのか？疑問を感じる。
- ・あまり認知されていない障害、たとえば広汎性発達障害や軽度の知的、精神障害のある方が犯罪をおかした、又、未遂に終わった時の弁護士、裁判所、警察、検察の対応が不十分。
- ・解決が難しい家庭内での人権問題が増加傾向にある。
- ・友人という関係で障害者を利用し、サラ金から借金をさせ、だましとる手口が増加している。
- ・悪徳商法による障害者の財産権侵害。

- ・障害者年金が本人のために利用されていない事例。
- ・複雑なものが多くなってきた。

※回答 35 件のうち、主な意見を掲載

13 相談事業での悩み

相談室がないこと、財源不足、相談員数の不足は、いずれも根は一つ、委託費の不足であろう。多岐にわたる相談に対し、様々な困難を抱えつつ、相談対応がなされている現実が見えてくる。また、件数に現れにくい困難な事例に対しては、相談員の資質向上が何より望まれるが、研修の機会さえ十分に与えられず、サポート体制もないなかで、孤軍奮闘している様子が目に見えるようである。

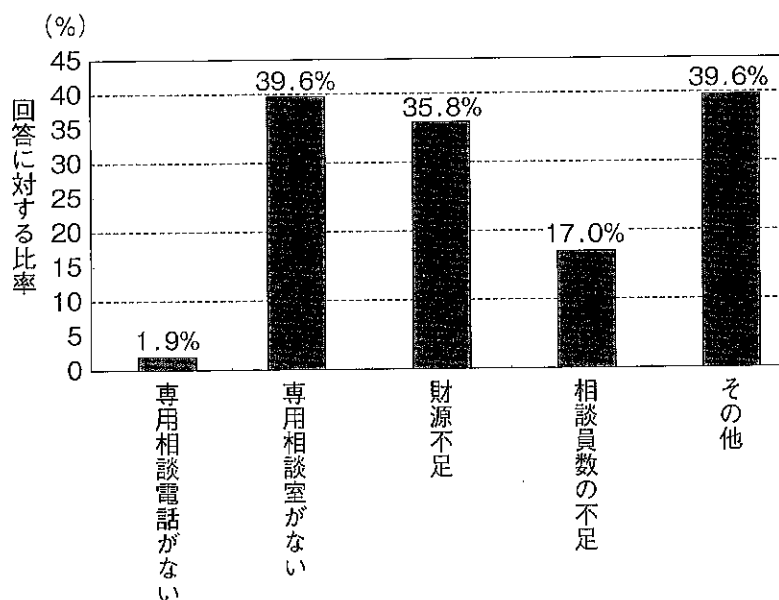
その他の記述（主な回答）

- ・相談員代替に際し、新たな適任者を探し求めるのに苦勞している。
- ・人件費が少ないため相談員の交代要員が確保できない。
- ・不測の事態への対応要員の不足。スーパーバイザーの不在。
- ・相談室からの声漏れ対策及び待合室の確保。

表 13 相談事業での悩みの状況（複数回答）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（%）
回答数	53	—
専用相談電話がない	1	1.9
専用相談室がない	21	39.6
財源不足	19	35.8
相談員数の不足	9	17.0
その他	21	39.6

図 13 相談事業での悩みの状況（複数回答）



14 身体障害者相談員・知的障害者相談員との関わり

「関わりがある」と答えた所が6割を占めている。専任の障害者110番相談員とともに相談員として相談にあたっている所が数箇所あるが、他は地域の相談員からの相談を受けたり、研修会等で意見交換をしているといったところもあった。障害者110番の相談員は広範囲から相談を受けるので、地域によって得ている情報が不足している場合があり、地域の相談員との連携が必要な時がある。しかし、地元の人に知られたくない相談をしてくる人達もいるので、プライバシーの面から難しい時もある。相談者の気持ちと相談の経緯を大切にすることを肝に銘じたい。

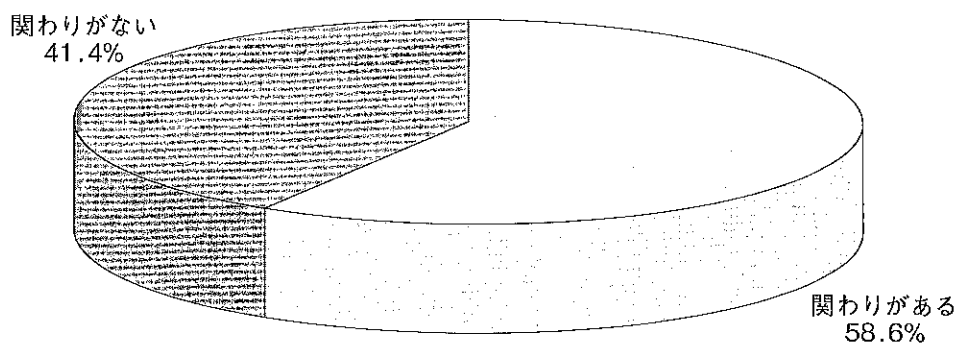
障害者相談員との具体的な関わりの記述（主な回答）

- ・障害者相談員からの相談もあり、アドバイスしている。
- ・ピアカウンセラーとして、相談会や一般相談での対応を依頼している。
- ・地域での生活支援を要する場合の支援依頼。

表 14 身体障害者相談員・知的障害者相談員との関わりの状況

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（％）
回答数	58	100.0
関わりがある	34	58.6
関わりがない	24	41.4

図 14 身体障害者相談員・知的障害者相談員との関わりの状況



15 精神障害者家族会や精神保健福祉相談員との関わり

「14 身体障害者相談員・知的障害者相談員との関わり」(35頁)と逆に、関わりなしが6割を占める。「10 平成15年度における相談者の障害の内訳」(28頁)でみたように、件数としては精神障害者からの相談が4割を占めている。この事業が始まる前には、知的障害者の専門相談事業があったこと、そして社会参加推進センターが身体障害者団体に置かれることが多いことから、事業体としても両者の団体が過半数を占めていることが、この差を生んでいるようである。また、三障害の統合化が進んではいるが、制度的な違いは歴然とあることも事実である。しかし、この事業のような民間サイドでは、もっと交流が進められる必要があるであろう。

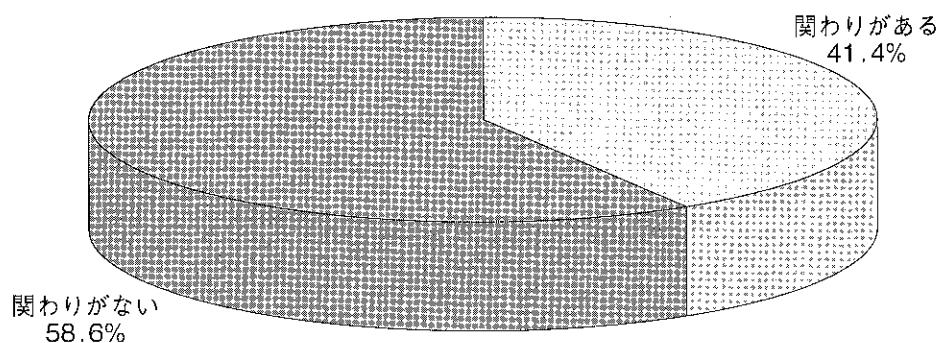
精神障害者家族会及び精神保健福祉相談員との具体的な関わりの記述 (主な回答)

- ・相談内容によりアドバイスを依頼。
- ・地域での生活支援を要する場合の支援依頼。相談を進める上での情報提供や協力依頼。合同研修会(ほっとライン、障害別相談員が一堂に集まる)。

表 15 精神障害者家族会や精神保健福祉相談員との関わりの状況

	事業所数(箇所)	回答数に対する比率(%)
回答数	58	100.0
関わりがある	24	41.4
関わりがない	34	58.6

図 15 精神障害者家族会や精神保健福祉相談員との関わりの状況



16 弁護士相談の設置

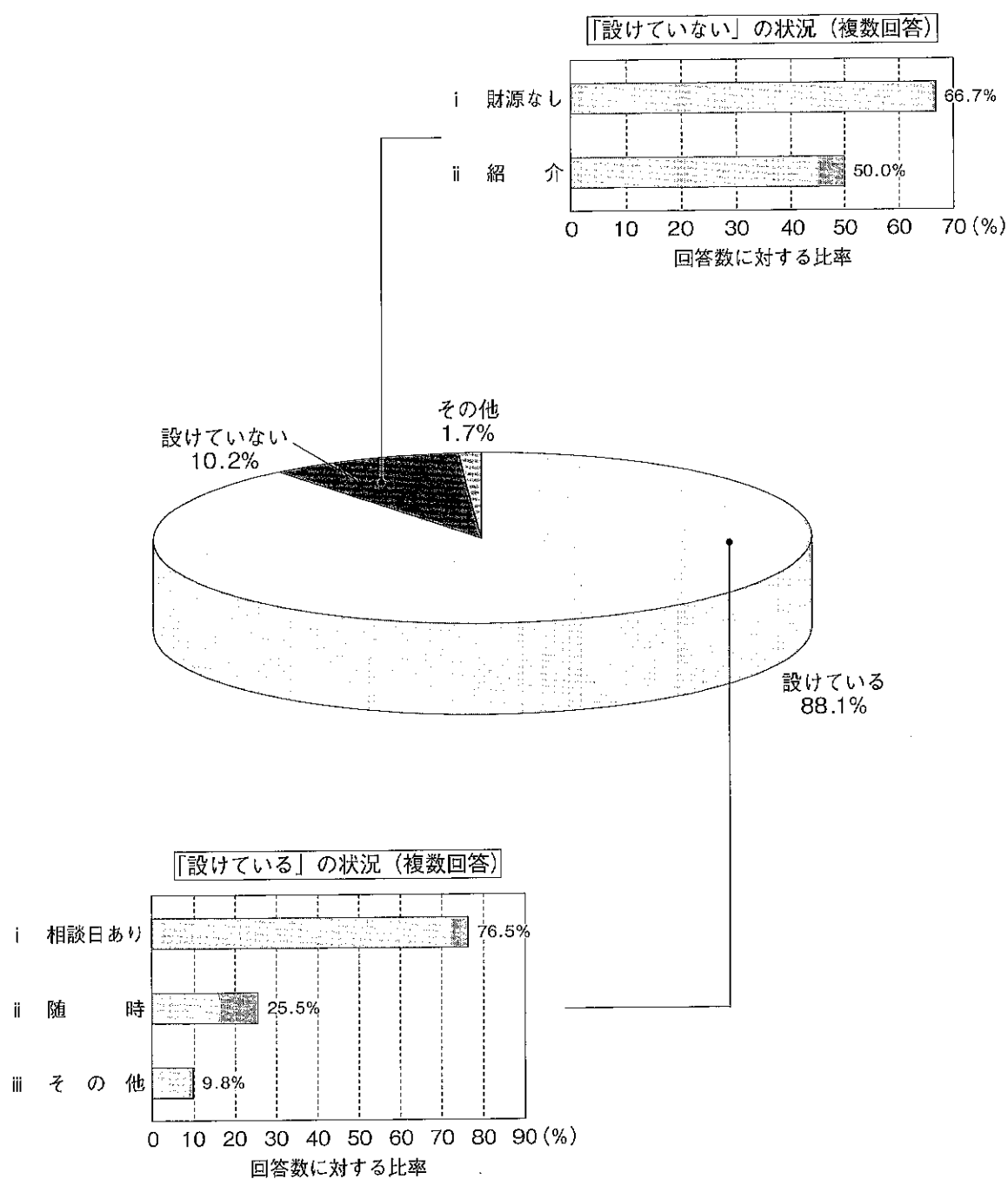
「設けている」との回答が9割近くあり、この事業の特色を表している。そのうち、定例相談日のある事業所が7割で、1か月に平均2.4日の相談日がある。毎週1～2回というところから年に4回というところまで様々であるが、月1～2回のところが多数を占めている。「その他」の記述によれば福祉大会の時や巡回相談を実施しているところもあり、相談しやすいような工夫がみられる。定例相談日があることによって相談者は弁護士相談が身近にあるという安心感を得られるが、緊急時に対応しているところは少なく、その対策が望まれる。随時というところは13箇所あり、緊急時や相談者の都合に合わせられるというメリットがある。

「設けていない」ところは6箇所あり、財源の確保が課題である。弁護士に障害者についてよく理解してもらい、障害者の人権問題に熱心に関わってもらうためにも、ぜひ弁護士相談を設けるよう関係機関に働きかけることを切望する。

表 16 弁護士相談の設置状況（i～iiiは複数回答）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（％）
回答数	59	100.0
設けている	52	88.1（—）
i 相談日あり	(39)	(76.5)
ii 随時	(13)	(25.5)
iii その他	(5)	(9.8)
1か月当たり設置日数平均 2.4日		
設けていない	6	10.2（—）
i 財源がない	(4)	(66.7)
ii 他の窓口を紹介	(3)	(50.0)
iii その他	(0)	(0.0)
その他	1	1.7

図 16 弁護士相談の設置状況



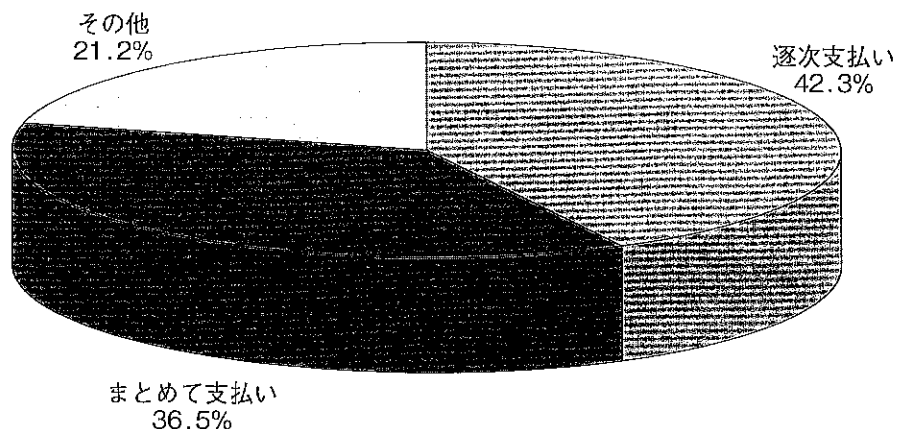
17 弁護士報酬

「逐次支払い」と「まとめて支払い」がほぼ同数である。おそらく、逐次支払いは弁護士会に依頼し、複数の弁護士が弁護士会から派遣されて対応する場合に多く、まとめて支払いについては、決まった顧問弁護士をもっていると考えられる。弁護士会からの派遣では、多くの弁護士が関わる点でのメリットもあるが、当該弁護士が障害者の特性を理解していない場合もみられる。その点、顧問弁護士がいれば、障害者理解もあり、緊急の場合の対応についても無理がきく利点があろう。

表 17 弁護士報酬の支払い状況（設問 16 で「設けている」を回答のみ）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（%）
回答数	52	100.0
逐次支払い	22	42.3
1 時間当たり支払い平均 12,068 円		
まとめて支払い	19	36.5
1 か月当たり支払い平均 50,883 円		
その他	11	21.2

図 17 弁護士報酬の支払い状況



18 弁護士相談以外の専門相談

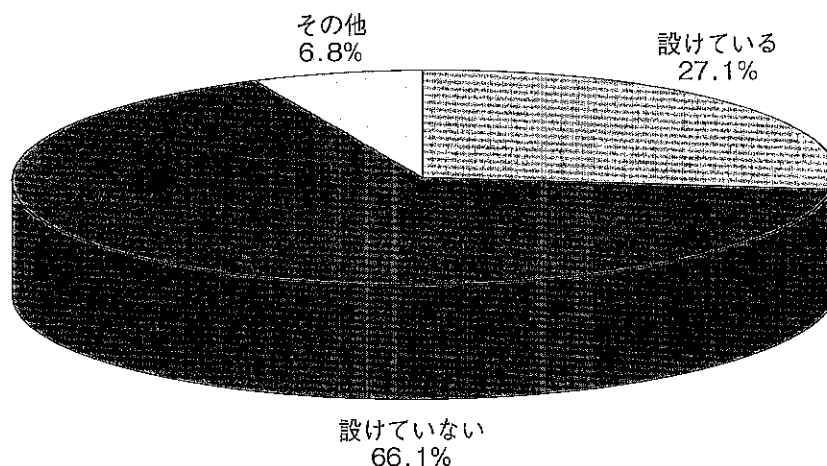
弁護士相談以外の相談を設けている事業所は3割弱であり、詳細をみていくと常時というよりも、必要な時に専門相談をしている。医師・看護師による医療相談、建築士による住宅相談、社会保険労務士による年金相談、税理士による税金相談、教師による教育相談、社会福祉士による福祉全般に関わる相談、精神保健福祉士による専門相談などである。

「設けていない」の6割強については、現在の障害者110番事業の財政状況では弁護士と相談員の費用の裏付けしかないことがその理由と思われるが、専門家チームの設置、連絡調整会議の設置、他の機関との連携をすることによって専門家の意見を取り入れる努力をしている「20 専門相談チームの設置」(42頁)、「21 連絡調整会議の設置」(43頁)、「22 事業運営における連携機関」(44頁)を参照。

表 18 弁護士相談以外の専門相談の状況

	事業所数(箇所)	回答数に対する比率(%)
回答数	59	100.0
設けている	16	27.1
設けていない	39	66.1
その他	4	6.8

図 18 弁護士相談以外の専門相談の状況



19 相談業務における今後の希望

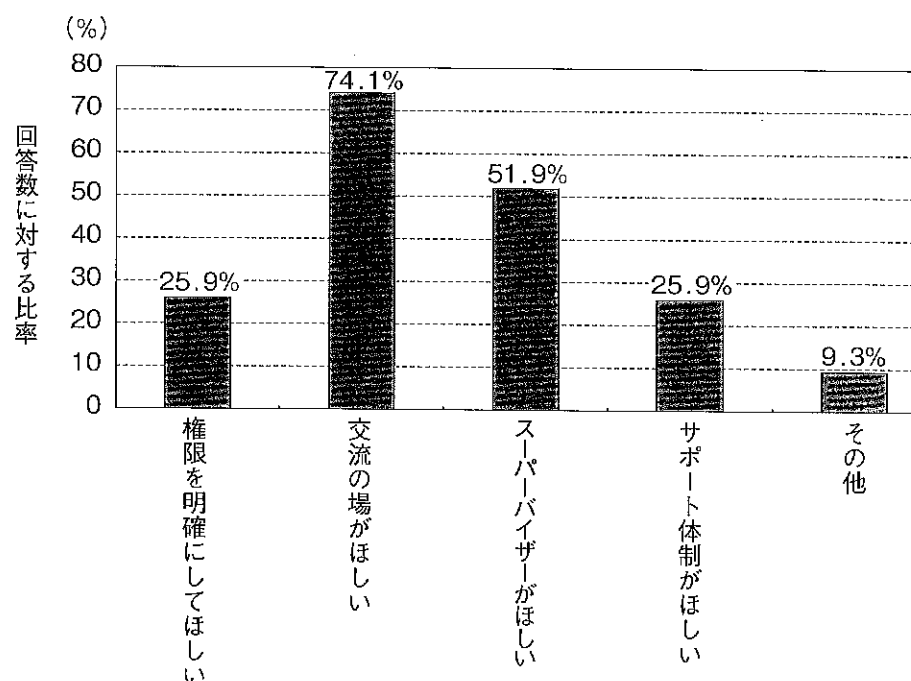
「13 相談事業の悩み」(34頁)とも重なるが、「交流の場がほしい」という意見が約75%、ついで「スーパーバイザーがほしい」が約52%となった。いかに、相談員が孤独に相談業務に対応し、苦慮しているかがみえる。「サポート体制がほしい」との意見も同様であろう。

一方、「権限を明確にしてほしい」という意見は4分の1に止まった。これについては、機関との連絡調整等で権限がないと発言しにくいから権限がほしい、と思う一方で、たとえ権限が与えられても、現状で何ができるか、不安と逡巡があると思われる。いずれにしても、この事業の位置付けが明確でないことが原因ではなかろうか。

表 19 相談業務における今後の希望の状況 (複数回答)

	事業所数 (箇所)	回答数に対する比率 (%)
回答数	54	—
権限を明確にしてほしい	14	25.9
交流の場がほしい	40	74.1
スーパーバイザーがほしい	28	51.9
サポート体制がほしい	14	25.9
その他	5	9.3

図 19 相談業務における今後の希望 (複数回答)



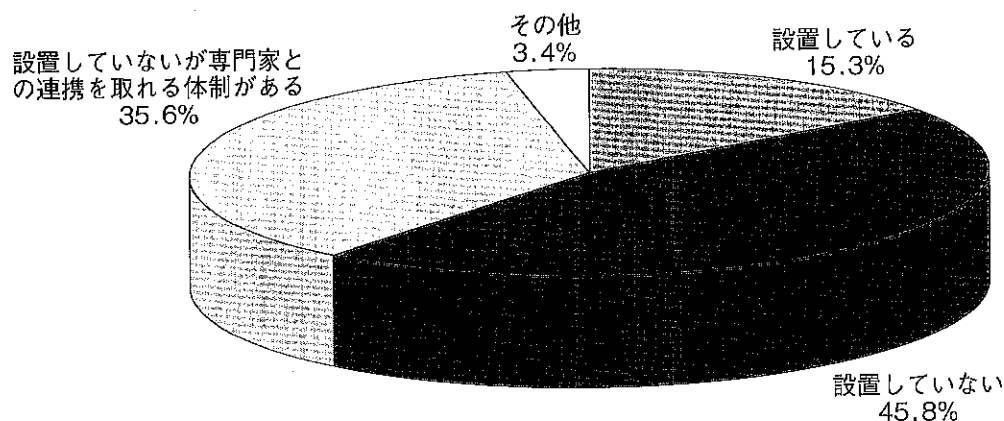
20 専門相談チームの設置

専門相談チームを「設置している」事業所は9箇所、全体のわずか約15%であるが、「設置していないが専門家との連携を取れる体制がある」の回答と合わせると、有効回答の6割弱は、専門家と連携できる体制を設けている。設置箇所の構成内容は、弁護士・医師・関係福祉団体・行政機関等を構成員とし、定期的な会議開催を運営内容としているところがほとんどで、必要があれば、随時専門相談チームに相談できるというところは1箇所であった。障害者110番運営事業が地域生活支援上、重要な事業であり、必須事業として位置づけられていることから、相談内容により専門的に対応、支援できる体制（相談チーム）を整備する必要性が求められる。

表20 専門相談チームの設置状況

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（%）
回答数	59	100.0
設置している	9	15.3
設置していない	27	45.8
設置する方向で検討中	0	0.0
設置していないが専門家との連携を取れる体制がある	21	35.6
その他	2	3.4

図20 専門相談チームの設置状況



21 連絡調整会議の設置

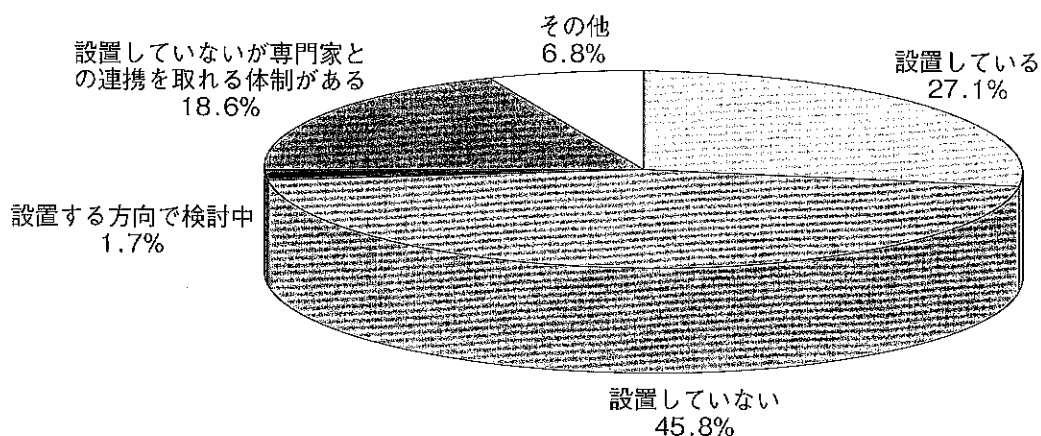
連絡調整会議を「設置している」という回答は16箇所である。「設置する方向で検討中」が1箇所、「設置していないが専門家との連携を取れる体制がある」と答えた事業所が11箇所あり、約半数が専門機関、専門職と連携している。具体的記述には連携先の構成として、弁護士会や法務局といった法律関係、区市町村行政、医師・社会福祉士・保健関係者などの専門職、障害者関係団体、障害者相談員、学識経験者などの関係機関、関係者があげられている。

またその運営については、年に1回の開催が多く、内容は情報・意見交換、事例研究、研修、弁護士の講話などであった。地域における相談援助活動を効果的、効率的に実践していくためには、これらの機関や人々との情報交換や協議、協力関係が極めて重要である。財政的な制約、マンパワーの不足などが背景に考えられるが、会議の開催あるいは、連携を行っていないところが半数あるという実態が、障害者110番事業の大きな課題であろう。

表 21 連絡調整会議の設置状況

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（％）
回答数	59	100.0
設置している	16	27.1
設置していない	27	45.8
設置する方向で検討中	1	1.7
設置していないが専門家との連携を取れる体制がある	11	18.6
その他	4	6.8

図 21 連絡調整会議の設置状況



22 事業運営における連携機関

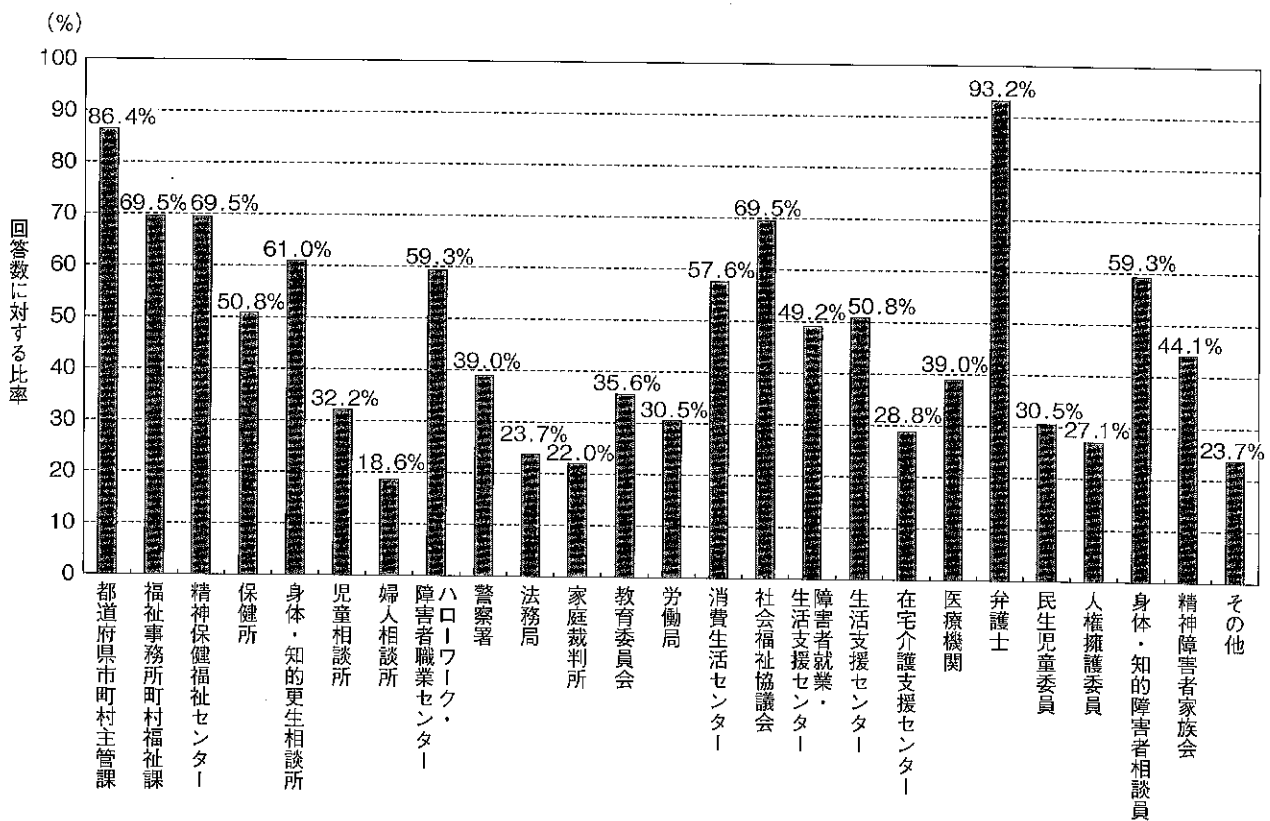
連携機関として、「弁護士」が9割を超え、最も高い割合を示しており、この事業がいかに弁護士と密接な関わりをもっているかが窺える。「都道府県市町村主管課」の割合が9割近い。それ以外では、「福祉事務所町村福祉主管課」「精神保健福祉センター」「身体・知的更生相談所」「社会福祉協議会」といった福祉専門機関がいずれも6割を超えた高い割合を示している。

表 22 事業運営における連携機関の状況（複数回答）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（％）
回答数	59	—
都道府県市町村主管課	51	86.4
福祉事務所町村福祉課	41	69.5
精神保健福祉センター	41	69.5
保健所	30	50.8
身体・知的更生相談所	36	61.0
児童相談所	19	32.2
婦人相談所	11	18.6
ハローワーク・障害者職業センター	35	59.3
警察署	23	39.0
法務局	14	23.7
家庭裁判所	13	22.0
教育委員会	21	35.6
労働局	18	30.5
消費生活センター	34	57.6
社会福祉協議会	41	69.5
障害者就業・生活支援センター	29	49.2
生活支援センター	30	50.8
在宅介護支援センター	17	28.8
医療機関	23	39.0
弁護士	55	93.2
民生児童委員	18	30.5
人権擁護委員	16	27.1
身体・知的障害者相談員	35	59.3
精神障害者家族会	26	44.1
その他	14	23.7

次に「ハローワーク・障害者職業センター」「障害者就業・生活支援センター」「生活支援センター」といった就労・生活支援機関が5割前後を示しており、障害に関する就労困難等から波及する経済的な問題、それらに対する福祉による支援といった相談内容の一端が窺える。また、それら以外の選択肢もまんべんなく3割前後の割合を示していることから、多岐にわたる相談内容に、様々な専門機関と連携をとりながら進めている姿が窺える。

図 22 事業運営における連携機関の状況（複数回答）



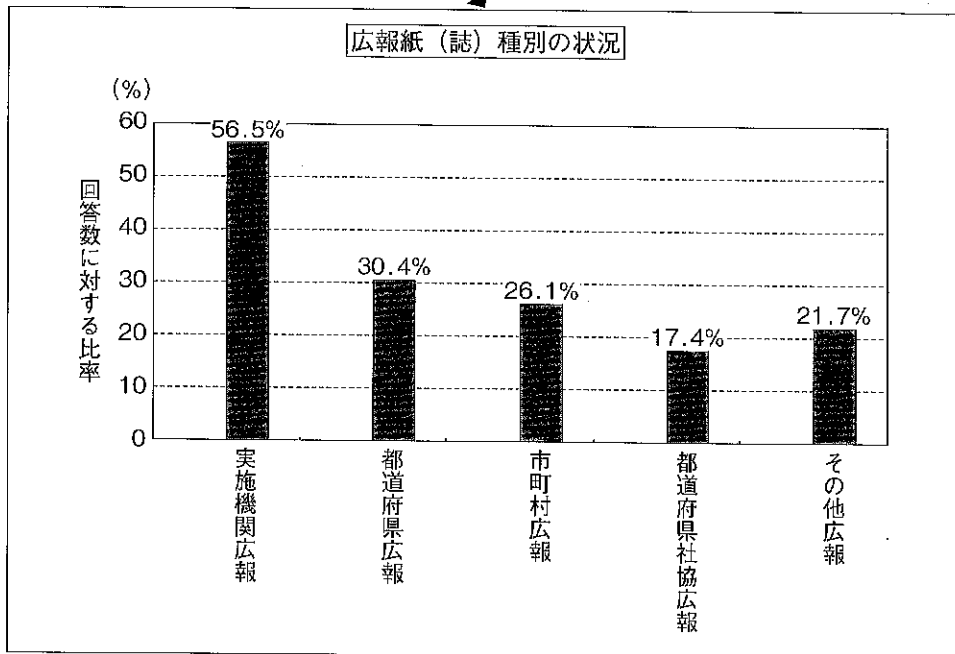
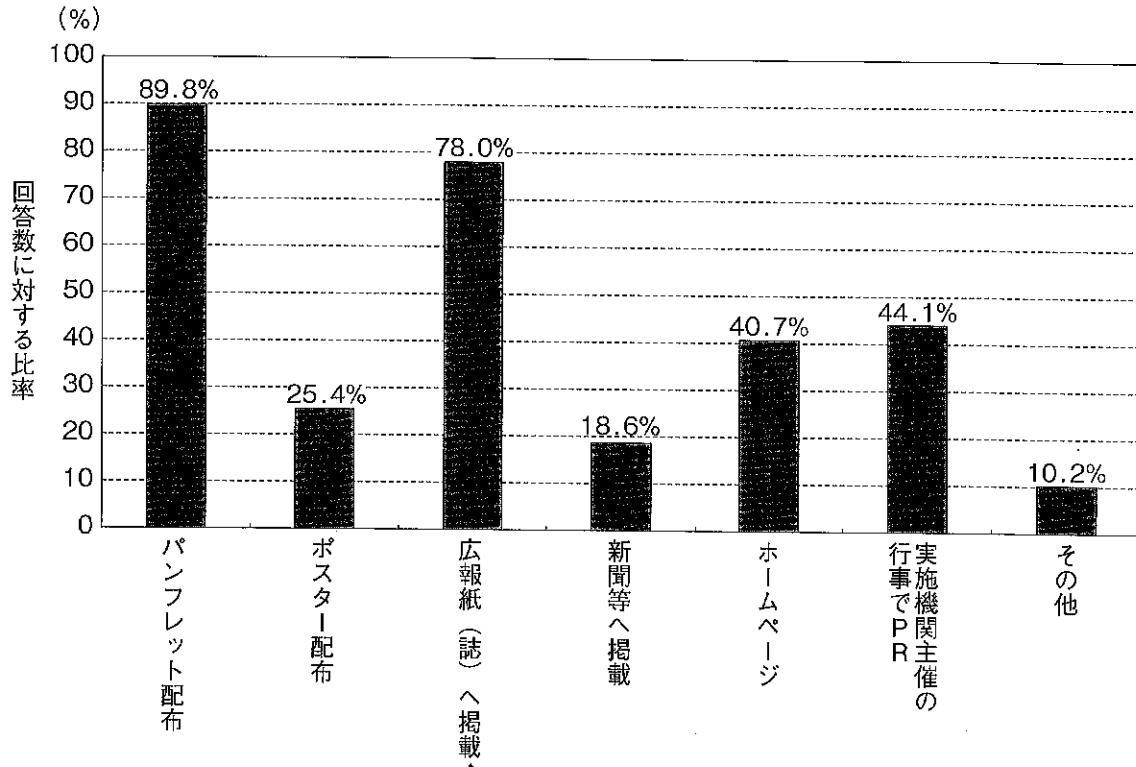
23 啓発・広報

9割がパンフレットを作成し、8割が広報誌へ掲載し、努力している様子が窺える。どのような手段が周知の効果があるかについては、「24 どのようにして相談窓口を知ったか」(48頁)を参照。概して啓発・広報はよくなされていると考えられる。しかし、パンフレットやポスターについては、どこへ配布されるのか、配布の頻度、受け入れ先の状況等に差があることが考えられ、必要とされる人たちに周知が行き届いているかは、なかなか見えないところがある。

表 23 啓発・広報の状況 (複数回答)

	事業所数 (箇所)	回答数に対する比率 (%)
回答数	59	—
パンフレット配布	53	89.8
ポスター配布	15	25.4
広報紙 (誌) へ掲載	46	78.0 (—)
i 実施機関広報	(26)	(56.5)
ii 都道府県広報	(14)	(30.4)
iii 市町村広報	(12)	(26.1)
iv 都道府県社協広報	(8)	(17.4)
v その他広報	(10)	(21.7)
新聞等へ掲載	11	18.6
ホームページ	24	40.7
実施機関主催の行事で PR	26	44.1
その他	6	10.2

図 23 啓発・広報の状況（複数回答）



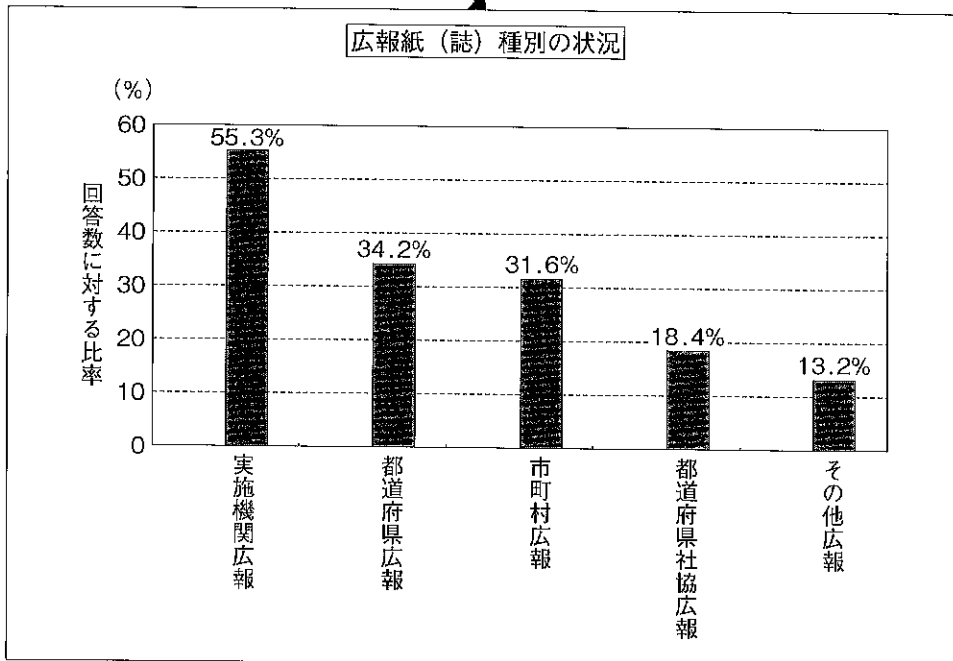
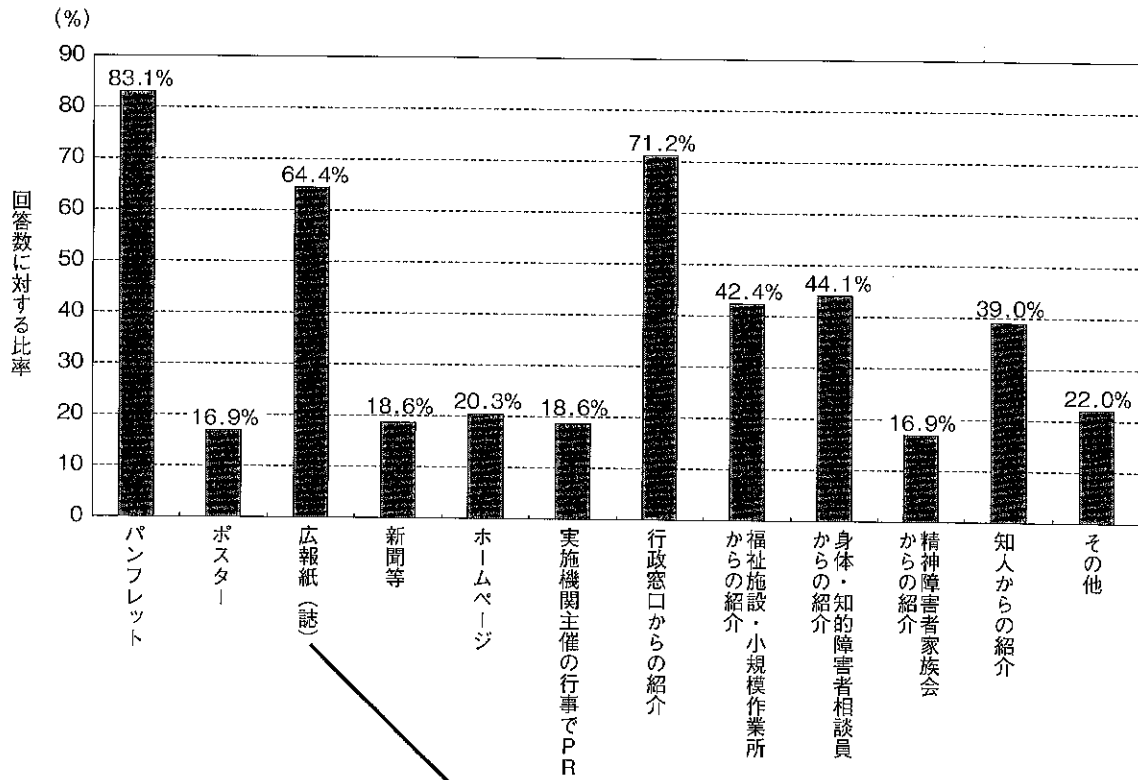
24 どのようにして相談窓口を知ったか

パンフレット、行政窓口からの紹介、広報紙（誌）の順に多い。パンフレットや広報紙（誌）は行政窓口、福祉施設、学校、病院など機会を見つけては繰り返し置かせてもらうことが今回のアンケート結果から効果があると思われる。さらに、各障害者団体の大会でPRしたり、身体障害者相談員・知的障害者相談員及び精神障害者家族会や精神保健福祉相談員にも周知を図ることが望ましい。

表 24 相談窓口情報入手手段の状況（複数回答）

	事業所数（箇所）	回答数に対する比率（％）
回答数	59	—
パンフレット	49	83.1
ポスター	10	16.9
広報紙（誌）	38	64.4（—）
i 実施機関広報	(21)	(55.3)
ii 都道府県広報	(13)	(34.2)
iii 市町村広報	(12)	(31.6)
iv 都道府県社協広報	(7)	(18.4)
v その他広報	(5)	(13.2)
新聞等	11	18.6
ホームページ	12	20.3
実施機関主催の行事でPR	11	18.6
行政窓口からの紹介	42	71.2
福祉施設・小規模作業所からの紹介	25	42.4
身体・知的障害者相談員からの紹介	26	44.1
精神障害者家族会からの紹介	10	16.9
知人からの紹介	23	39.0
その他	13	22.0

図 24 窓口の情報入手手段の状況（複数回答）



25 「障害者 110 番運営事業現況調査」への期待

他県の事業の様子を知りたい、と熱望する声が多くあった。その目的は、この事業の大切さを行政に訴え、体制を整備・強化したいとするものから、相談システムの参考にしたいたするもの、相談の記録や報告書の書式の統一およびデータベース化まで、多くの期待がかかっている。ここからは、障害者の人権・生活を守る事業でありながら、いかにこの事業の形態・運営がばらばらであり、手探りで行われているかがみえてくる。内容的には「26 今後の意見や課題」(52頁)につなげるための設問となっているので、両者を読んでほしい。

自由記述

- ・地域格差・各地域の課題を明らかにするとともに、全国の標準的な体制整備を進めるきっかけにして頂きたい。
- ・全国の状況・確認情報交換により、よりよい事業展開ができるようになること。
- ・他の自治体で実施している場合の相談システム、相談の受理や処理状況、「障害者 110 番」のあり方に関する各実施機関等での考え方や意見を知りたい。
- ・現況調査の結果を今後の相談活動の改善策として役立つようにしてほしい。
- ・障害者 110 番の窓口となる相談員の資質と技術の向上。
- ・連携機関への周知と理解。
- ・対応が困難なケースへの対応事例の集積・相談の質の向上や他機関との連携強化のための取り組みの実際を知りたい。
- ・今後の相談体制の見直しやデータ処理法について参考にしたいと思う。また費用面についても、検討したいと思っているので、他県の様子を知りたい(特に、相談員の人数とその経費について)。障害者 110 番で大きな力となっている弁護士相談について、全国のデータを知って参考にしたい。
- ・本事業の取り組みについて、全国の傾向が集約されると思うので、本調査の結果を各機関に報告してほしい。できるだけ事業の発展に協力したいと思っている。
- ・今回集約された調査内容については、今後の相談業務に少しでも生かしたく、現状の分析、課題や問題点、今後の方向性をできるだけ詳しい情報内容として各関係機関に周知していただきたい。また、国等への要望事項については、三障害の事業として身体・知的・精神の各団体が一つになって実現に向けての統一行動をとっていただきたい。
- ・平成 16 年 3 月末発刊の「障害者 110 番事業全国窓口データ一覧」の冊子や 14 年 3 月発刊の「障害者相談員活動事例集」など大変参考になった。今回の調査結果により、事業運営の実

態がかなり明らかになると思うので、報告のまとめを期待している。

- ・国（厚生労働省）に対し、もう少し「障害者 110 番」体制強化を訴えて欲しい。
- ・他の相談機関との連携強化策を教示してほしい。
- ・この事業が設置された原点（アカス事件、白河育成園事件など）にかえり、質の高い対応ができるよう改善すること。
- ・障害者 110 番の協力体制をつくること。
- ・連絡調整会議の設置と相談員に権限を与えること。
- ・予防的取り組みができるよう事業目的に盛り込むこと。
- ・弁護士会、裁判所、検察、警察と協力し合えるようトップレベルでの話し合い（日身連と日弁連など）。
- ・行政への働きかけ～施設への支援費、助成金、障害者を雇用している企業への雇用助成金など、行政がお金を出している場面は数多くあるのに、チェック体制がかなり甘く、見てみぬふりをしている。お金を出しっぱなしで、知らんぷりするしくみを変えてほしい。
- ・相談件数、分類方法、人員など参考にしたい。報告形式など統一したもので、各都道府県を見たい。自分のところでやっていることが、常にこれでいいのか不安。
- ・障害者 110 番事業は、やはり障害者の人権侵害に対してきちんと対応していくために不可欠なものだと考える。この現況調査によって、その意義が再認識され、今後とも国が事業を継続していく方向で考えてもらえることを期待する。

※回答 34 件のうち、主な意見を掲載

26 今後の課題と意見

障害者 110 番運営事業の位置づけに関する悩みや意見が多くみられたほか、様々な相談機関との連携強化、相談技術向上のための研修や情報交換の場の必要性を望む声もあった。また、相談内容の多様化・複雑化に伴う相談対応に必要な組織づくり、労働条件の確立なども意見としてあったが、このことは委託費との兼ね合いの問題もある。一方、相談用記録用紙や相談記録集計表などの統一化、情報のデータ処理化により、相談活動に結びつけたいという意見もあった。

加えて、障害者 110 番運営事業をより活性化するためにも、全国に周知（全国統一 PR）をとる提案もあった。このことは、一層重要かつ緊要な事業であるという認識と責任を、多くの相談担当者が感じていることの現れであろうと思われる。

自由記述

- ・障害者 110 番事業をどのように周知させていくか。
- ・相談内容の多様化、複雑化に伴う 24 時間の相談対応できる態勢が望まれる。
- ・相談者のうちの精神障害者が占める割合は、平成 13 年度からの過去 3 か年では、80%、77%、60%ときわめて大きく、1 回の相談時間も長時間に及んでいる。これは頻回相談者による相談状況を反映しているものであり、「障害者 110 番」のみならず、精神障害者の相談支援体制（特に土・日・休日等）の根本的な整備が待たれる。
- ・障害者の権利擁護のための相談窓口として開設されたのがその趣旨であるが、権利擁護に関する相談件数は極めて少ない。弁護士などとのリンク態勢の整備は大切であるが、それを整えれば権利擁護相談は増えるのだろうか？
- ・相談員の力量にもよるが、ともすると他の関係機関を紹介する形を通して、結果的に関係機関で相互に相談者をたらい回しにしている状況もあることも、相談者から聞えている。
- ・さまざまな機関や団体で電話等による障害者等の相談窓口が多数開設されている。相談員の研修の充実とともに、各相談機関で実施している相談に関する情報を互いに共有しておくことが必要である。
- ・ケースによって異なると思うが、相談窓口の立場で、どの程度まで立ち入ることがよいのか、障害者 110 番事業における事業の限界、権限などを具体化して欲しい。
- ・最近精神障害者が多くなり苦慮している。
- ・地域の相談員や民生委員等との結びつきを通して相談業務を行っていければ、障害者が真に地域で充実した生活を送れる一助となるのではないか。

- ・相談を受けた場合、問題解決のために迅速な対応ができる生きたシステム（ネットワーク）を具現化していきたい。
- ・障害者の人権を守ることが第一の障害者 110 番事業であるが、相談者の障害は認知症を含め重複しており、医療、教育、就労、各方面に高い専門的知識と技術が必要かと思われる。日々の思いは様々だが、相談解決の第一歩、社会資源へとつなぐ糸口となれるよう、相談者と向かい合いたいと思う。
- ・予算が削減されているなかでの相談の質の向上と、他機関との連携強化を図っていく方策を具体的に検討する必要がある。そのため他県の取り組み状況なども知りたい。
- ・相談員の知識、技術を高める努力。
- ・専門機関の情報を適切に紹介できるようネットワークづくりに努める。
- ・開設以降の相談状況をまとめたレポートを作成中である。障害者 110 番事業の特徴等を明らかにし、今後の事業運営の参考とし、今後のあり方を検討している。
- ・平成 16 年度、現況調査を実施したが、17 年度以降も予定しているかどうか。できれば設問 6、9、10、11 については今後も調査を継続し、各障害者 110 番に情報を伝えてほしい。
- ・相談の内容が多岐にわたり、対応が大変である。相談者も沢山の相談機関に相談を持ちかけ、その答えが自分に最も有利に作用するものを取り上げることが多い。
- ・種別の異なる相談機関とスムーズに連携がとれる態勢が必要である。
- ・当県では、来所相談の場合、相談室がない為、開設時からの課題となっている。
- ・全国的に統一したポスターの作成や周知の方法についてのアドバイスをいただけるとありがたい。
- ・電話相談が主であり、相談を受けた後、相談者がどのようにされたか、不明なことも多く気がかりではあるが現状としては知り得ることは難しい。他の方々は、どのように対処されているのか。三障害の相談に対応するためには、もっと勉強する必要がある、そのための研修会があるとよいと考えている。現在行われている研修会に見学会等も入れてほしいと考えている。
- ・障害者 110 番事業の特徴に得意分野を明確に PR すること。他の相談機関とのネットワークを設けること。これら機関と連携して事業を進めること、以上が肝要と思われる。
- ・全国規模の大会、研修会だけでなく、ブロック単位でも研修、情報交換の機会を設けていただきたい。
- ・障害者にとって（最近精神障害者相談が増加）は障害者 110 番事業は、なくてはならないものと思われしますので、予算等においても縮小することのないよう、事業を発展させていただきたいと思う。
- ・この事業は、基本的には電話相談となっているが、多様な相談者のニーズに応えるためにも、場合によっては適切な訪問や同行による相談活動をすることにより、解決の糸口もみられる場面も往々にあることから、その範囲と内容を明確にする必要があるのではないかと

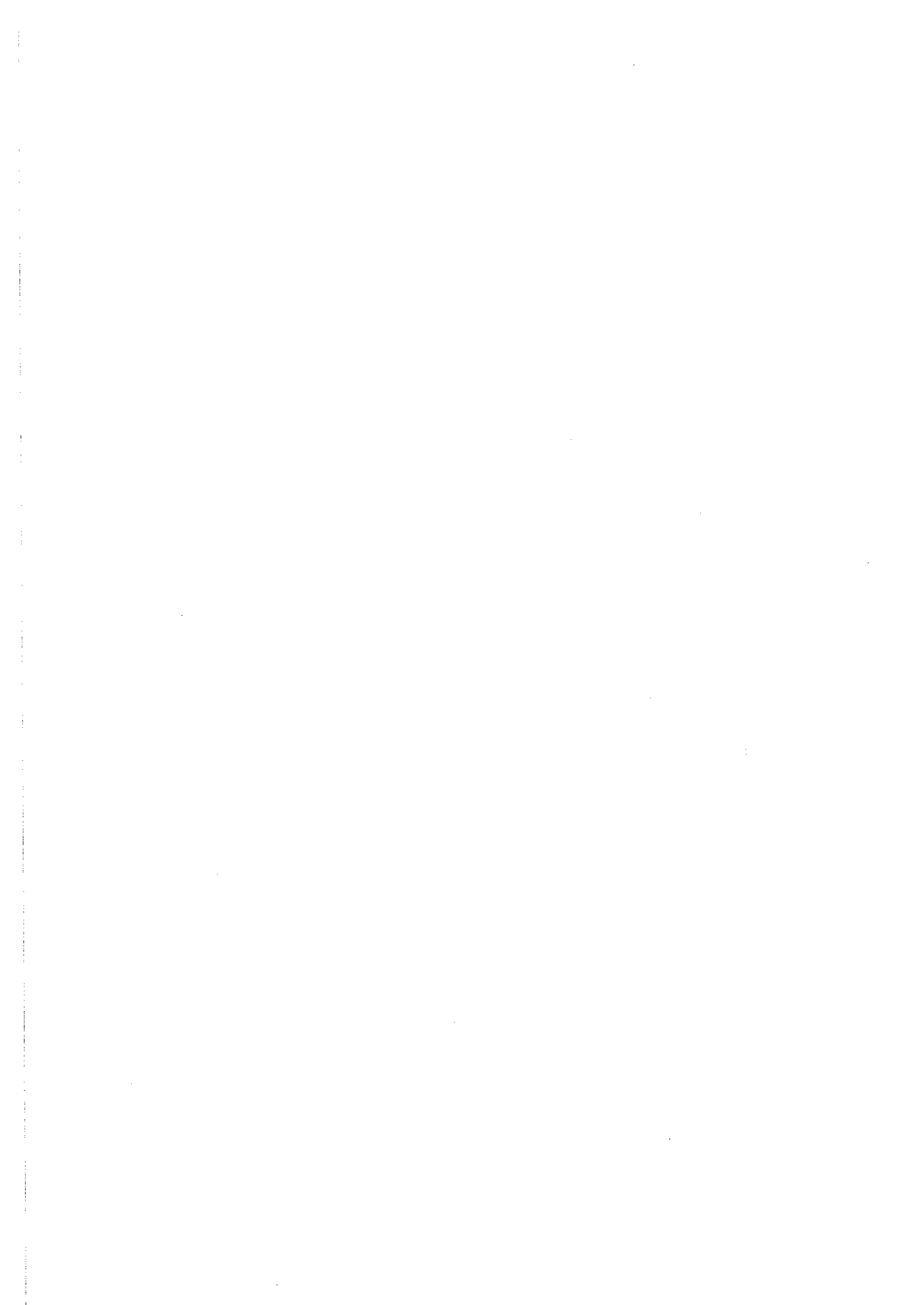
われる。ただ、現予算の範囲内では、本事業の目的を成就させ、相談者の期待と信頼を築くことは困難かと思われる。

- ・〇〇〇 110 番、〇〇〇ホットライン、〇〇〇の電話といったものが多すぎると思う。各省庁それぞれ実施しているためと思うが、もう少しまとめる必要があるのではないかと思料する。
- ・障害者は行動範囲が限られ、欲しい情報が入手しにくい環境にある。地域在住の相談員の活用が盛んにできるとよい。行政機関へ相談に行っても、業務の合間の相談となる事が多く、たらい回しになりかねず、当事業の意義は大きいので頑張りたい。三障害の相談機関の連携、情報交換等を緊密にしていきたい。課題の克服に努力したい。
- ・個々の相談窓口の紹介や本人・家族の悩みに幅広く答えられるよう工夫していくことが課題（相談内容の分析と、質問のデータベース化）。
- ・本県では、精神障害者からの相談が多く、相談員が対応に苦慮している。精神障害者に対する相談援助技術についての研修会を開催してほしい。
- ・電話相談者の話は、片方だけの言い分を聞くことになるので事実の確認ができず、助言もしにくい事がある。
- ・相談後、その問題がどのように解決できたのか、その結果・結末が分からない。
- ・自分で判断や決定ができない知的障害者の場合、最期まで面倒をみる人が必要である。両親や兄弟、親類の支援があれば安心だが、サラ金問題、金銭トラブルなどこじれた問題は身内も相手にしてくれない。今後は、成年後見制度の活用が必要である。
- ・自分自身が専門相談員であることの意識を高める為にも、知識の習得及びデータの整理等、日々の基本的な業務の積み上げの重要性を痛感している。
- ・匿名の場合がほとんどであり、権利擁護相談を掲げているため、重い内容がある。しかし、深くかかわれないで、他を紹介することで、失望されているように思う。「障害者 110 番」という名称をハートフルなものにかえられないのだろうかと思うことしばしばである。
- ・重複障害の方も多く、三障害共通の障害者 110 番事業として、相談者の身近で役立ちたい。
- ・相談員の仕事の範囲が実施機関や相談員によって異なっているように思われる。どこまで踏み込んでやるべきか迷いながら行っているので、障害者 110 番としての基本姿勢を示してほしい。
- ・相談が交通整理段階で終わり、人材や経験不足等のために、常に解決段階まで踏み込めないもどかしさがつきまとう。
- ・記録様式、相談内容の分類等様式の統一を図ると、報告等の記録がしやすくなる。
- ・相談記録用紙や集計表など、統一されたものを作ってほしい。
- ・広報活動の強化、各種の相談業務のネットワークづくりが必要である。
- ・それぞれの障害者 110 番で連携しあえるしくみ（設問 12 のケースなど）。
- ・地域福祉権利擁護事業と一緒にやっている市、県は、きちんとした線引き、役割分担をする

こと。

- ・対応時に、専任相談員 1 人と弁護士では限界のこともある。
- ・障害者 110 番が独立した相談窓口として力を発揮できるしくみが必要。
- ・育成会の権利擁護委員会など良質な取り組みをしているところとの連携も必要。
- ・他の各種の相談事業との関わりで障害者 110 番事業の独自性をどう出していったらいいのか。
- ・相談機関が多数あるが、横の連絡がとれないで困っている。
- ・民生・児童委員や人権委員にお願いしてもプライバシーから活動してもらえない。
- ・精神障害の方の本人相談は難しい。
- ・精神障害者から具体的な相談ではなく「話を聞いてほしい」との相談が大半。他障害の相談が少ない。
- ・障害者 110 番に求められている役割が明確ではない。委託を受けている団体により、考え方や対応が違っている。
- ・実際に人権に関わる相談が来た場合、どのような対応が求められているのか。オンブズマンなど権限を持って動ける機関もある中で、障害者 110 番の役割や位置づけについて明確な規程が欲しい。
- ・法律問題等でいったん解決を図れても地域における継続的なアフターケアの維持が難しいのが課題である。
- ・傾向として、相談内容が深刻化している中、相談員に対するスーパーバイザーの体制づくりや、相談員自身の研修の場の充実、そして相談員が安定して働ける労働条件の確立が課題だと思う。

※回答 35 件のうち、主な意見を掲載



第3章

まとめと提言

1 本調査の要約

本調査は、障害者の権利を擁護するための相談事業、「障害者 110 番事業」が実際各地でどのように実施されているか実態を調査し、問題点の把握とともに、今後に向けて積極的な提言を行うことが目的である。

調査は現在障害者 110 番事業を行っている都道府県政令指定都市を対象とし、全部の実施機関（59 箇所）からの回答を得た。今回初めての試みであり、また実際の障害者 110 番事業を実施している事業所や体制がまちまちであること、また統一の様式もないこと等から、調査項目の設定や設問の仕方が難しく、回答を集約することの困難が予測された。また回答する側にも答えづらいところがあったかと思われる。しかし、大枠ではあるが、それぞれの相談状況や課題を把握することができた。また、自由記述では多くの意見が寄せられ、事業担当者の率直な意見を得ることができた。

調査の内容を、①障害者 110 番事業の相談体制、②相談者と相談内容、③弁護士等他職種との連携、④相談事業の啓発・広報、⑤相談事業上の困難な問題と希望すること、⑥本調査への期待、の 6 点に集約し状況の把握と分析を行った。以下では、それぞれの項目について主要な傾向を整理する。

①障害者 110 番事業の相談体制

相談窓口の開設状況は、平日の日中を中心として、土曜、日曜も開設しているところも少なくない。開設時間外は留守電で対応する、携帯電話に転送する等の方法を通してできるだけ相談に対応しようとしている。一方、相談員の体制については一番多いのが専任の相談員に所属団体の職員が補う形である。相談員のもつ資格もさまざまであるが、福祉や教育の経験者が対応している傾向がみられる。

相談形態としては電話相談が圧倒的に多く、9 割近くが専用の電話回線を使用している。しかし来所相談において専用の相談室を設けているところは半数以下であり、会議室を併用、他の部屋を借用、衝立で仕切る等の工夫をしている。障害者 110 番事業の相談体制は、専任相談員の体制、相談業務の独立性という観点からは問題が多いといえる。

②相談者と相談内容

本人からの相談が圧倒的に多く、また障害別では精神障害者の相談が一番多い。相談内容は養育・教育・生活問題に次いで人権問題が多く、その中でも家族・親族に関する

相談が半数近くある。弁護士相談に至ったのは財産（相続、サラ金、消費契約、ローン等）で最も多い。この項目で、「人権問題について、最近特に気になる傾向」という自由記載の設問に、各般の意見が集まったことは、障害者110番事業に寄せられる深刻な人権問題に、相談員が真剣に考え取り組んでいる証左である。

③弁護士等他職種との連携

弁護士相談を設けているところは9割近く、相談日を設けているところも多い。事業の性格もあり、弁護士との連携はよいが、他の分野への相談になると必ずしも十分とは言えず、障害者相談員との連携も地域差がある。専門相談チームと連絡調整会議の設置に関しては未設置が6～7割を占める。弁護士以外の専門家や関係者との連携は不十分であると言わざるを得ない。

④相談事業の啓発・広報

一番多いのがパンフレット配布で、広報紙（誌）への掲載がそれに続いている。広報誌は実施機関の広報が多く、市町村や都道府県広報紙（誌）の活用は4分の1程度である。

⑤相談事業実施上の困難な問題と希望すること

相談員の確保、専門相談、研修費用、パンフレットの作成、会議費等々について予算が不足であるという声が圧倒的に多い。相談員の適正配置、独立した相談室の確保が困難等の悩みもある。相談業務を行う上での相談員の希望では、「交流の場」が最も多く、続いて「スーパーバイザーがほしい」である。孤軍奮闘している相談員の悩みが現れている。

⑥本調査への期待

自由記述で意見を求めたが、多くの積極的な意見が寄せられた。本調査の結果に対する期待が感じられ、またこの事業に対してよりよいものにしていきたいという、真摯な意欲が伝わる内容であった。障害者110番事業の基本姿勢、他県の情報の共有と障害者110番事業が連携できる仕組み、相談員の知識・技術を高める研修等、精神障害者に対する相談対応整備の問題、問題解決のためのネットワーク、他機関との連携強化、事業のPRの方法、統一された相談記録用紙や集計表等についての意見が主なものである。

2 課題と提言

本調査を通して知り得たことで最も重要なことは、障害者 110 番事業の相談が、確実に障害者の人権相談に取り組んでいるという事実である。人権問題に関連する相談や弁護士との連携件数が多いということだけでなく、自由記述からも障害者の権利擁護に関わる重い相談に取り組む積極的な姿勢が伝わってくる。

①相談員及び相談環境の課題

さて、この重要な相談にたずさわる障害者 110 番事業の相談体制であるが、当事業には年間（土・日曜日、祝祭日を含む。）を通じて、緊急相談に対応できる相談窓口の開設が期待されている。本調査の結果をみても、各相談機関は様々な工夫をして多くの時間対応できるよう努力をしている。人権に関わる緊急の相談にも対応できるようにするためには、専門の相談員を十分に配備する必要があることは当然のことであるが、現場においてはそれができない悩みを同時に抱えている。専任相談員が少ないために、相談窓口の設置機関、または団体の職員が対応せざるを得ない状況にある。また相談事業の環境にも問題がある。専用の相談室がないことは、人権相談に必要な要素に欠ける環境といえるであろう。電話は専用の回線を使用しているも、相談の内容が周囲に聞こえる状況であっては、プライバシーが守られているとは言い難い。記録用紙等の管理の問題もある。

また相談に対応する相談員には、障害者福祉や人権問題に対する深い見識と問題意識、さらには他の専門家とチームワークで問題解決に当たる力が必要とされる。常に知識と技術を高めるための研修や、意欲と問題意識を養う相談員同士の交流やスーパーバイズが求められる。調査結果では現実の状況は厳しい。研修の機会や相談員の交流を求める声が多いが、実際は研修の旅費の問題があり、また研修の機会が減っているという声もある。

②対応する相談内容

相談の内容が多岐にわたり対応が大変という意見がある。最近では官民合わせて多くの相談窓口がある。しかし、どれもが対応時間、相談の範囲、専門性等において性格がはっきりせず、それがいわゆる「たらい回し」の状況を作り出しているのではないかとと思われる。相談は何でも受ければよいというものではない。一つひとつの相談が、どこかでしっかりと専門性をもって受け止められなければならない。こうした相談機関の機能

分担とネットワークの形成は、今後の課題である。では障害者 110 番事業はといえば、障害者の地域生活支援において、権利擁護は要である。何でも相談と間口を広げても、一義的にはこの事業が人権問題や権利擁護に軸足のあることを忘れてはならないであろう。

③他職種、他分野との連携

人権問題はあらゆる場面で起こりうる。個々の事例には法的な対処では解決できない生活問題が山積している。問題に対する早めの対処や予防も重要である。行政のみならず保育・教育・保健医療等他の機関、専門家との連絡調整は欠かせない。地域の障害者相談員、民生委員、家族・当事者会との連携も不可欠である。人的余裕や費用面での制約でこうした連携がとれないというのは、あまりに厳しい事業環境であるといわざるを得ない。

④相談事業の広報

相談窓口がどこにあるか、それを知らせることが問題解決の第一歩である。困難な問題に対応できず、周囲にも言えずにいる人には情報も入りにくい。そんな人々にも届きやすい PR の方法を用いる必要がある。実施団体の広報紙（誌）では相談者が偏りやすい。ここでも地域の関係機関との協力関係が有効に働くだらう。

3 本調査について

本調査に対して多くの期待と意見が寄せられた。その中で、研修や交流の必要性、事業の基本方針・記録・集計等の共有化は重要な提言である。また事業費の不足という問題はすべての課題に関連して大きな課題である。障害者の権利擁護には十分な事業費が確保されることを強く望む。

今、社会では弱い人々を狙う詐欺が横行し、虐待や排除といった権利侵害が深刻な状況にある。障害者の権利擁護に真剣に取り組むことなしに、障害者の地域生活支援の目標は果たせない。今後の障害者 110 番事業の充実に期待したい。

全国障害者 110 番相談窓口一覧

	事業名	TEL	E-mail アドレス	実施機関名
	呼称 (愛称)	FAX		
北海道	「障害者 110 番」運営事業	011-252-1233		北海道障害者社会参加推進センター
	障害者 110 番	011-252-1235		
青森県	障害者 110 番	017-764-2941		青森県障害者社会参加推進センター
		017-764-2942		
岩手県	「障害者 110 番」運営事業	019-639-6533	iikuse03@isop.ne.jp	社団法人岩手県手をつなぐ育成会
		019-637-7626		
宮城県	宮城県障害者 110 番	022-296-5053		宮城県障害者社会参加推進センター
		022-296-5053		
秋田県	社会参加総合推進事業	018-863-1290		社会福祉法人秋田県身体障害者福祉協会
	障害者 110 番	018-863-1296		
山形県	障害者 110 番	023-687-5333		山形県障害者社会参加推進センター
	障害者なんでも相談室	023-687-5333		
福島県	障害者 110 番相談業務	024-528-7110		福島県障害者社会参加推進センター
	障害者 110 番	024-522-7210		
茨城県	茨城県障害者 110 番事業	029-244-9588		茨城県手をつなぐ育成会
	障害者なんでも相談室	029-244-9588		
栃木県	栃木県障害者 110 番運営事業	028-624-3789	tochi-chiiku@ninus.ocn.ne.jp	財団法人栃木県知的障害者育成会
	障害者地域生活相談所	028-624-8631		
群馬県	群馬県障害者 110 番	027-255-6226	kenri@g-shakyo.or.jp	社会福祉法人群馬県社会福祉協議会
		027-255-6173		
埼玉県	障害者 110 番運営事業	048-822-1204	soudan@fukusi-saitama.or.jp	社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会
	権利擁護相談	048-822-1406		
千葉県	障害者人権 110 番	043-246-2282		千葉県手をつなぐ育成会
		043-246-2282		
神奈川県	権利擁護相談事業	045-312-1121(代)	assist@jinsyakyo.or.jp	社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会「かながわ権利擁護相談センター」(あしすと)
		045-322-3559		
新潟県	障害者 110 番運営事業	025-381-0110		新潟県障害者社会参加推進センター
	障害者 110 番	025-383-3654		
富山県	富山県障害者 110 番運営事業	076-441-7214		社団法人富山県手をつなぐ育成会
	障害者 110 番	076-441-7214		

	事業名	TEL	E-mail アドレス	実施機関名
	呼称 (愛称)	FAX		
石川県	石川県「障害者 110 番」運営事業	076-264-1766	ikuseikai@p2222.nsk.ne.jp	社団法人石川県手をつなぐ育成会
	障害者 110 番	076-264-2434		
福井県	福井県障害者 110 番	0776-29-1100	fsc@fki.fitweb.or.jp	福井県障害者社会参加推進センター
		0776-29-1122		
山梨県	山梨県障害者権利擁護事業	055-254-6266		山梨県障害者社会参加推進センター
	障害者 110 番運営事業	055-251-3344		
長野県	障害者の法律・一般相談室	026-227-6818		長野県障害者社会参加推進センター
		026-227-6893		
岐阜県	障害者 110 番相談事業	058-253-1881		社団法人岐阜県知的障害者育成会
	障害者 110 番	058-253-1881		
静岡県	障害者 110 番	054-252-7830		静岡県障害者社会参加推進センター
愛知県	障害者 110 番運営事業	052-202-0110		社会福祉法人愛知県社会福祉協議会総合相談情報センター
		052-202-0168		
三重県	「障害者 110 番」運営事業	059-227-0810		財団法人三重県知的障害者育成会
	障害者 110 番	059-225-3935		
滋賀県	障害者 110 番運営事業	077-566-3580		社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会
	滋賀県権利擁護センター・高齢者総合相談センター (淡海ひゅうまんねっと)	077-566-3581		
京都府	障害者専門相談事業	075-414-1322		京都障害児者親の会協議会
	京都府障害者相談センター	075-414-1322		
大阪府	大阪府障害者 110 番事業	06-6774-0110	honbu@daishinren.or.jp	社会福祉法人大阪障害者団体連合会
	権利擁護ネット	06-6775-9116		
兵庫県	障害者 110 番運営事業	078-230-9545		財団法人兵庫県身体障害者福祉協会
	障害者ほっとライン	078-230-9553		
奈良県	奈良県障害者 110 番事業	0744-29-0159	n-tunagu@poppy.ocn.ne.jp	奈良県障害者社会参加推進センター
	ホットラインほほえみ	0744-29-0159		
和歌山県	和歌山県障害者権利擁護相談室	073-448-2552・2553		社会福祉法人和歌山県身体障害者連盟
	ハートフル 110 番	073-448-2553		
鳥取県	障害者の相談ダイヤル	0857-22-5105		鳥取県東部福祉保健局
	障害者の相談ダイヤル	0857-22-5105		
鳥根県	鳥根県高齢者・障害者総合相談事業	0852-32-5991		社会福祉法人鳥根県社会福祉協議会
	障害者 110 番(あんしん相談センター)	0852-32-5992		

	事業名	TEL	E-mail アドレス	実施機関名
	呼称 (愛称)	FAX		
岡山県	岡山県障害者の明るくらし促進事業	086-223-0020	okasinren-1@k5.dion.ne.jp	岡山県障害者社会参加推進センター (財団法人岡山県身体障害者福祉連合会)
	障害者のくらしと権利相談	086-223-4597		
広島県	障害者 110 番運営事業	082-237-3211		社団法人広島県手をつなぐ育成会
	障害者の権利相談ダイヤル	082-237-3211		
山口県	障害者 110 番運営事業	083-928-5580	syogai35@jeans.ocn.ne.jp	山口県障害者社会参加推進センター
	障害者ホットライン	083-928-5436		
徳島県	障害者の明るくらし促進事業	088-654-0540 (知的) 088-654-4133 (身障)	toku-ikuseikai@minos.ocn.ne.jp (知的) t-sinsyo@aiores.ocn.ne.jp (身障)	徳島県障害者社会参加推進センター
	障害者総合相談センター	088-654-0604 (知的) 088-654-4488 (身障)		
香川県	障害者 110 番	087-862-4129		財団法人香川県身体障害者協会
		087-862-4129		
愛媛県	愛媛県障害者 110 番	089-925-0133		社会福祉法人愛媛県社会福祉事業団
		089-923-3717		
高知県	電話相談事業	088-871-1212		社会福祉法人高知県知的障害者育成会
	障害者相談室 (障害者 110 番)	088-871-1265		
福岡県	福岡県障害者 110 番運営事業	092-584-0039		社会福祉法人福岡県社会福祉協議会
	障害者 110 番	092-584-3354		
佐賀県	障害者 110 番運営事業	0952-24-8110		佐賀県障害者社会参加推進センター
	障害者 110 番	0952-24-8110		
長崎県	「障害者 110 番」運営事業	095-846-8730	ikuseikai-tewo@k5.dion.ne.jp	社団法人長崎県手をつなぐ育成会
	障害者 110 番	095-846-8738		
熊本県	熊本県障害者人権権利擁護相談	096-354-4110		社会福祉法人熊本県身体障害者福祉団体連合会
	熊本県障害者 110 番	096-354-4110		
大分県	障害者 110 番	097-558-7005	syo-sui@herb.ocn.ne.jp	大分県障害者社会参加推進センター
		097-558-7005		
宮崎県	障害者 110 番	0985-26-3040		宮崎県障害者社会参加推進センター
		0985-26-2950		
鹿児島県	鹿児島県障害者 110 番	099-228-6000	soudan110ban@shogaisya-kagoshima.jp	社会福祉法人鹿児島県身体障害者福祉協会
		099-228-6000		
沖縄県	「障害者 110 番」運営事業	098-835-6996		沖縄県障害者社会参加推進センター
		098-835-6996		
札幌市	札幌市障害者 110 番	011-633-1313	soudan@sapporo-shakyo.or.jp	社会福祉法人札幌市社会福祉協議会
	札幌市障害者あんしん相談	011-633-3887		

	事業名	TEL	E-mail アドレス	実施機関名
	呼称 (愛称)	FAX		
仙台市	障害者権利擁護相談 (障害者 110 番) 事業	022-223-2030		社会福祉法人仙台市 社会福祉協議会
	障害者 110 番	022-216-0130(実施機関と共用)		
さいたま市	障害者 110 番	048-654-0935		さいたま市障害者協 議会
		048-654-0935		
千葉市	千葉市障害者専門相談	043-284-3300		千葉市手をつなぐ育 成会
		043-284-3300		
横浜市	障害者 110 番	045-201-2204		社会福祉法人横浜市 社会福祉協議会横浜 生活あんしんセン ター
		045-201-9116		
川崎市	かわさき障害者 110 番	044-246-0130		財団法人川崎市在宅 福祉公社
		044-246-0130		
名古屋市	障害者権利擁護電話相談事業	052-678-3030 052-919-7584		社会福祉法人名古屋 市社会福祉協議会名 古屋市障害者・高齢 者権利擁護センター
		052-678-3051 052-913-8553		
京都市	専門相談事業	075-812-1711	jimu@kyotoikuseikai. or.jp	社団法人京都手をつ なぐ育成会
	京都手をつなぐ育成会無料電話相談	075-812-1701		
大阪市	大阪市障害者 110 番	06-4399-3363		社会福祉法人大阪市 障害者福祉・スポー ツ協会自立生活支援 センター・ピア大阪
	もしもしサポート	06-4399-3373		
神戸市	障害者 110 番運営事業	078-271-3740 078-271-3294	support@with-kobe. or.jp	社会福祉法人神戸市 社会福祉協議会こう べ安心サポートセン ター
	こうべ安心サポートセンター (りんりんネット)	078-271-2250		
広島市	障害者 110 番運営事業	082-537-1777		社会福祉法人広島市 手をつなぐ育成会
	障害者の権利相談ダイヤル	082-537-1777		
北九州市	高齢者・障害者あんしん法律相談	【下記*参照】		北九州市
福岡市	福岡市障害者 110 番	092-738-0010	fuku110@aiores.ocn. ne.jp	福岡市障害者社会参 加推進センター
		092-713-1393		

*門司区：TEL(代) 093-331-1881 FAX 093-331-3684
小倉北区：TEL(直) 093-582-3430 FAX 093-562-1382
小倉南区：TEL(代) 093-951-4111 FAX 093-923-0520
若松区：TEL(代) 093-761-5321 FAX 093-751-1753
八幡東区：TEL(代) 093-671-0801 FAX 093-662-2781
八幡西区：TEL(代) 093-642-1441 FAX 093-642-2941
戸畑区：TEL(代) 093-871-1501 FAX 093-881-5353

「障害者 110 番運営事業現況調査報告書」

障害者 110 番運営事業調査編集委員会委員（五十音順）

委員長 ※竹内 正直

社会福祉法人日本身体障害者団体連合会理事
社会福祉法人山梨県障害者福祉協会理事長

委員 大塚 光子

社団法人岐阜県知的障害者育成会／障害者 110 番相談員

大場万由美

社会福祉法人山形県身体障害者福祉協会／障害者 110 番相談員

細川 瑞子

社団法人富山県手をつなぐ育成会理事／障害者 110 番相談員

※良田かおり

財団法人全国精神障害者家族会連合会相談室長

※印は、同上委員会作業部会委員

障害者 110 番運営事業現況調査報告書

2005（平成 17）年 3 月 31 日発行

編集者 障害者 110 番運営事業調査編集委員会
委員長 竹内 正直
発行者 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
会長 兒玉 明
発行所 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
〒 171-0031 東京都豊島区目白 3-4-3
TEL 03-3565-3399 FAX 03-3565-3349
<http://www.nissinren.or.jp>

印刷 中央法規出版株式会社

（無断複写転載を禁ずる）