

「相談支援体制のあり方」についていただいた主な意見

1 一次相談窓口に求められる機能等

(相談しやすいこと)

- 愛称や親しみやすいマークなどによりイメージの共有化を図り、気軽に立ち寄り話せるようにできると良い。
- 身近に相談できる場づくりが必要。
- 敷居が高くなく相談しやすい窓口とそのための広報が必要。
- 障害者や家族だけではなく、障害のない人や事業者なども利用しやすいことが必要。

(中立・公平であること)

- 中立の立場で調整を行うべき。
- 対応のための基準・ガイドライン等を作成し、ばらつきのない相談支援が必要。
- 各区合同の事例を検証する研究会を設け、支援の共有化を図ると良い。
- 中立の立場というより、障害当事者の立場に立つべき。

(様々な相談窓口等の必要性)

- 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。
- 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。
- 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。

(求められる質の高い相談支援等)

- 相談者が真に求めるところを聞き出せる等コーディネート力の高い相談員が必要。
- 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。
- 相談者が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。
- 相談員への研修が必須。

2 紛争解決の仕組みに求められる機能等

- 一次相談窓口で解決しない場合、中立の立場の第三者機関によるあっせん・調整等が必要。
- 紛争解決の仕組みまでどのようにつながっていくのか明確化すべき。
- 一次相談窓口での対応に不満がある当事者への対応も対象とすべきか。
- 一次相談窓口への助言機能が必要。
- 相談の内容、各レベルに応じた解決の道筋の整理やルール化を図ることが必要。
- 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。
- 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。
- 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。

3 他機関との連携や地域におけるネットワークづくり等

- 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。
- 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。
- 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。