

大阪府における障がい者差別解消の取組み

大阪府立大学地域保健学域教育福祉学類長
教授 関川 芳孝
(大阪府障がい者差別解消協議会 会長)

府の取組み方針

「啓発活動」と「条例による相談等の体制」を車の両輪として差別解消に取り組む

啓発活動

相談等の体制

<大阪府障がい者差別解消条例（H28.4施行）>

○差別解消に向けた啓発活動を府の責務に位置付け

○公的な解決の仕組みを規定し、実効性をもった相談、紛争の防止・解決の体制等を規定

大阪府障がい者差別解消ガイドライン

- 何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいか等、府民の関心と理解を深めることを目的に平成27年3月作成
- 6分野（商品/サービス、福祉サービス、公共交通機関、住宅、教育、医療）ごとに具体的な事例を記載
- 平成28年4月の条例施行により、条例上の指針に位置付け

広域支援相談員の配置

- 市町村の相談機関における相談事案（事業者における差別事象が対象）の解決を支援し、また、相談機関では解決が困難な広域的・専門的な相談事案等に対応するため、府に配置

主な啓発事業

- 企業等向け出前講座事業（企業での障がい理解促進を支援）
- 合理的配慮対応促進事業（実践マニュアル作成）
- 障がい理解ハンドブック（必要な配慮を考えるきっかけを提供）

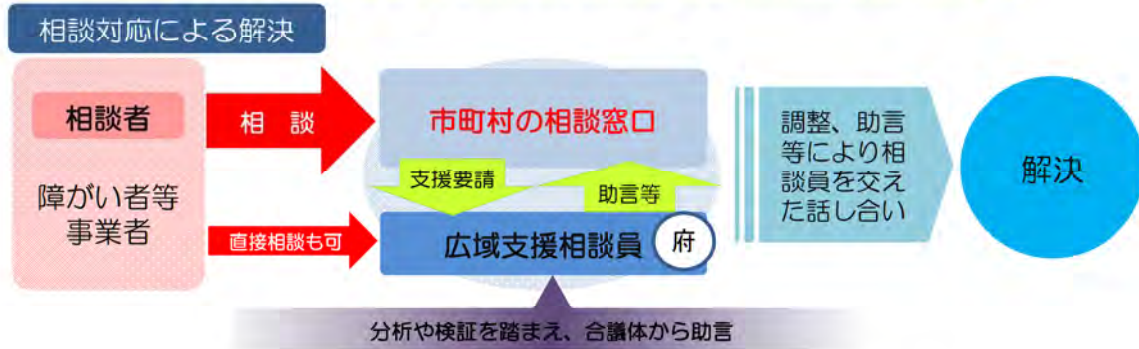
大阪府障がい者差別解消協議会

- 知事の附属機関として設置。障がい者差別解消の推進に関する事項を審議。「支援地域協議会」の機能を有する
- 学識経験者、障がい者、事業者等で構成（20人）

合議体

- 障がい種別等を踏まえ事案に応じて組織（5人）
- あっせん（不当な差別的取扱いに関する事案）や事例等の検証を踏まえた広域支援相談員への助言を実施

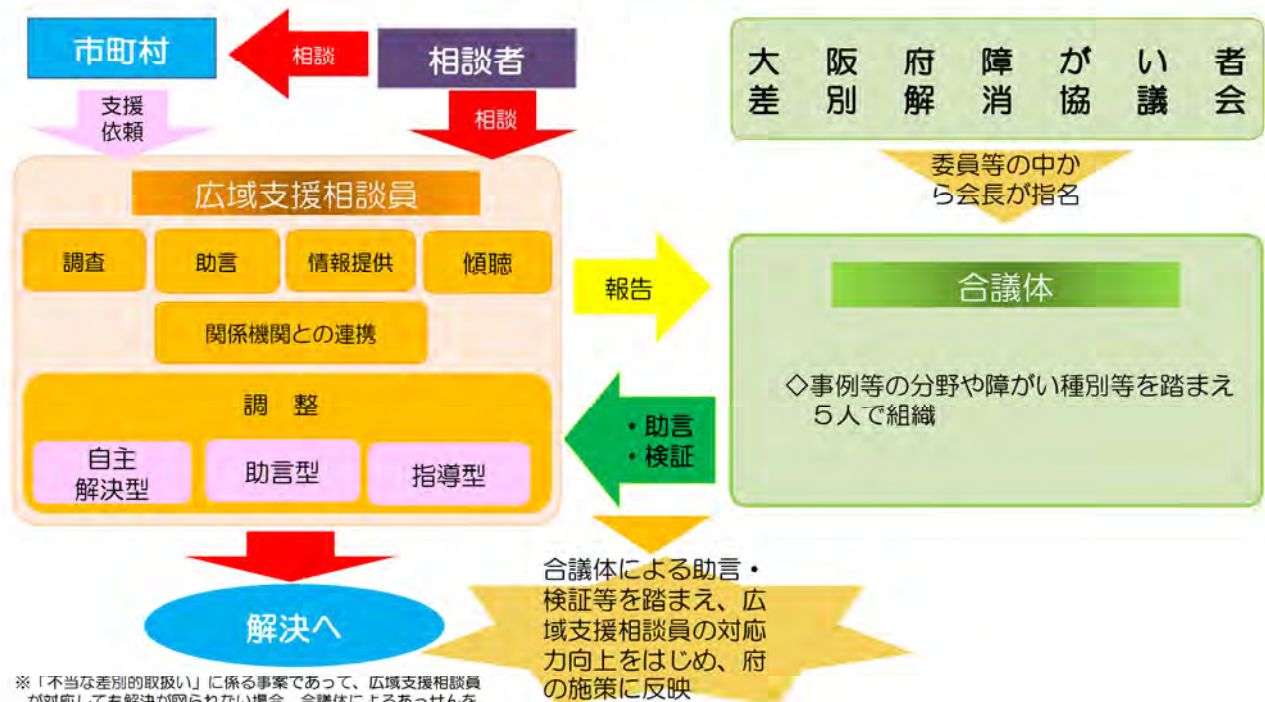
大阪府障がい者差別解消条例に基づく相談と解決の流れ



広域支援相談員が対応しても解決が図られない場合（不当な差別的取扱いに係る事案）



広域支援相談員による相談対応と合議体における検証のスキーム



(参考)大阪府障がい者差別解消協議会と障害者差別解消支援地域協議会の比較

| | 大阪府障がい者差別解消協議会 | 障害者差別解消支援地域協議会 |
|------|--|--|
| 設置根拠 | 大阪府附属機関条例・大阪府障がい者差別解消条例 ※法第18条第1項の機能を有する | 障害者差別解消法第17条第1項 |
| 構成員 | ア 委員20人 ・障がい者団体代表、事業者、学識経験者等で構成 イ 専門委員(25人)※平成29年3月現在 ウ オブザーバーとして国の機関及び市町村代表が参画 ※ 大阪府は構成員に含まれず、事務局を担当 | ア 委員 ・国及び地方公共団体の機関で医療、介護、教育等障がい者関連分野の事務従事者、NPOその他の団体、学識経験者、その他で構成 |
| 担当事務 | ア 法規定事務 ・情報交換、相談及び事例を踏まえた取組みに関する協議(法第18条第1項) ・構成機関等に対し、情報の提供、意見表明その他必要な協力の求め(法第18条第3項) イ 条例規定事務 ・知事が諮問する差別解消の推進に関する事項への意見申述べ ・知事に対し、正当な理由なくあつせん案に従わない者等への勧告の求め ・知事が正当な理由なく勧告に従わない者を公表しようとするときの意見申述べ ・合議体を設置し、紛争事案や相談事案に対応 | |
| 運営方法 | ア 障がい者差別解消協議会 ・下記以外の担当事務を担う イ 合議体(会長が、指名した委員等5人で構成) ①あつせん実施型の合議体 広域支援相談員による解決が難しい場合、紛争の解決をするためのあつせんを実施(不当な差別的取扱いに限る) ②助言・検証実施型の合議体 相談状況の総合的な分析・検証を行い広域支援相談員への助言を実施 | ア 代表者会議 ・基本的な運営方針や提言等の決定及び進行管理等を実施 ・実務者会議の円滑な運営のための環境を整備、代表者レベルで連携 ・障がい者差別の状況について情報交換、共通認識醸成 イ 実務者会議 ・提言起草、相談窓口の紛争の防止、解決に資する協議等を実施 ・講演会や研修、事業者との交流事業の実施提案の調整等を実施 |

内閣府 設置・運営指針を踏まえ記載

障がい者差別解消の取組みと相談事例等の検証 ～平成28年度の相談事例等の分析～ ①

大阪府障がい者差別解消協議会の下に合議体を組織し、障がい者差別解消の取組みを検証し、条例附則に規定する見直し検討に資することを目的に、広域支援相談員の相談状況等を総合的に分析と検証を実施。

広域支援相談員の対応実績 (H28.4.1～12.31)

相談の対応状況

- 対応した相談は84件、対応回数は延べ320回
⇒「不当な差別的取扱い」：19件、「合理的配慮の不提供」：3件、「その他」：62件(うち「不適切な行為」：5件、「不快・不満」：11件など)
※大阪府では、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の不提供」に加え、
差別的・不適切な行為があつたものは「不適切な行為」に、
差別的・不適切な行為は確認できないが、相談者が差別的と捉えたものを「不快・不満」に分類
- 「不当な差別的取扱い」のうち、約半数(10/19件)が合理的配慮の不提供が要因と思われる
- 分野別の相談件数からみると、商品・サービス分野(20件)が最も多い
- 障がい種別ごとの相談件数からみると、「肢体不自由」(33件)が最も多い

対応分類

- 活動内容を分類・整理 ⇒調整、調査、助言、情報提供、傾聴
- 当事者間の「調整」に関して、類型を整理 ⇒ 活動内容の明確化し、今後、検証を行う。

| | |
|-------|---|
| 自主解決型 | 相談者と関係者相互の考え方を整理し伝達等を行うことにより、自主的解決に向かったもの |
| 助言型 | 相談者と関係者相互の考え方を整理して伝達することに加え、法の趣旨の説明や対応の助言等を行ったもの |
| 指導型 | 相談者と関係者相互の意思、意向、考え方を整理して伝達することに加え、法の趣旨の説明等を行い、さらに、合議体等の助言を踏まえた見解を明示し、指導的な助言を行ったもの |

相談状況の整理と検証のポイント

| 項目 | 主なポイント |
|------------|--|
| 相談事例の範囲 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 「差別的・不適切な言動」等の事例についても、相談や分析等の取組みの対象。 ○ 障がい者間の異なる取扱いにおいて、不当な差別的取扱いのおそれがあるものは、差別的取扱いに準じる。 |
| 相談対応の姿勢 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 円滑な解決に向けては、初期対応が重要。 ○ 対応の対象範囲外の相談であっても、特に初期対応を丁寧に行い、権限なる機関につなぐ。 |
| 相談の分類と整理 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 合理的配慮の不提供が要因となって、サービス提供が拒否・制限・条件付けされたものは、「不当な差別的取扱い」として運用。 |
| 「あっせん」の考え方 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 「不当な差別的取扱い」を断定できないものについても、あっせんを活用して解決することも可能。 ○ あっせんは、様々な影響を勘案し、障がい者本人の意向に十分留意しつつ、共生社会の実現に資することを基本的なスタンスとする。 |
| 府の役割 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 分析等の成果を踏まえ、「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」の改訂をはじめ工夫した啓発活動を展開する。 ○ 合理的配慮の実践や好事例を広く示すなど、事業者の自主的な取組みを支援する。 ○ 分析等の成果を市町村とも共有する。 ○ 事例の蓄積と課題や対応等の整理を行い、広域支援相談員の対応力の強化を図る。 |

障がい者差別解消の取組みと組織運営上の課題

相談事例の分析から見てきた事業者の課題と思われるもの

- 1 何が「不当な差別的取扱い」か「合理的配慮の不提供」に当たるのか理解が十分でないのではないか。
- 2 これまで配慮が必要な方への対応経験が乏しく、適切な対応に関する知識や理解が不足しているのではないか。
- 3 合理的配慮の一手法である柔軟なルール・慣行の変更について、周囲の理解との関係で対応できていないケースがあるのではないか。
- 4 待遇マニュアルに記載している内容を忠実に実行しようとするあまり、柔軟な対応ができていないのではないか。
- 5 安全の確保や事故の危険性、経営に関する合理性などのバランスが難しい。
- 6 合理的配慮の提供が「事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと」とのバランスに苦慮しているのではないか。
- 7 電動車いすに関する情報や知識が不十分であるため、単に「危ない」との思い込みや「屋内では手動の車いすに乗り換えてもらうもの」との固定観念から、適切な対応方法がわからないのではないか。
- 8 食品を取り扱う飲食店で、衛生面や動物アレルギー等を理由とする盲導犬の入店拒否について、正当な理由と考えられるのかどうか整理する必要がある。
- 9 何かあったら困るという漠然とした不安からサービス提供の拒否に至っているのではないか。

地方自治体による障がい者差別解消支援地域協議会の運営に当たって求められるもの
～関川私案～

- 合理的配慮の概念の社会における定着が不足している
⇒good practiceの集積・推奨策の推進を！
- 自治体における先進的取組みを支援する財源措置がない
⇒モデル的に取り組む自治体への補助事業等の創設を！
- 一方の当事者である事業者の参画を促す取組みが不十分
⇒さらなる参画促進の仕組みの検討・導入を！

大阪府が作成した啓発関係冊子等



大阪府ホームページからダウンロードできます。
<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html>