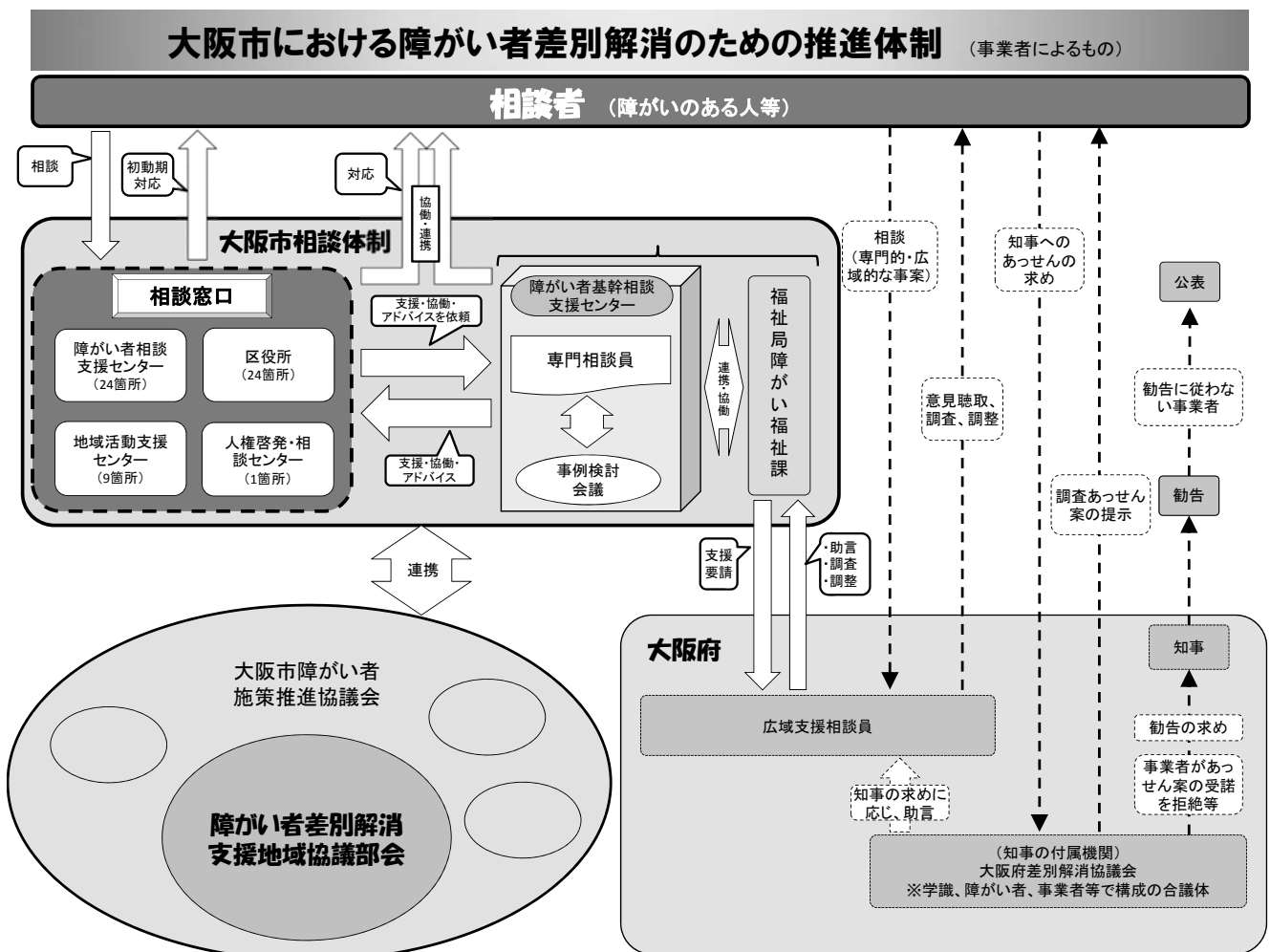
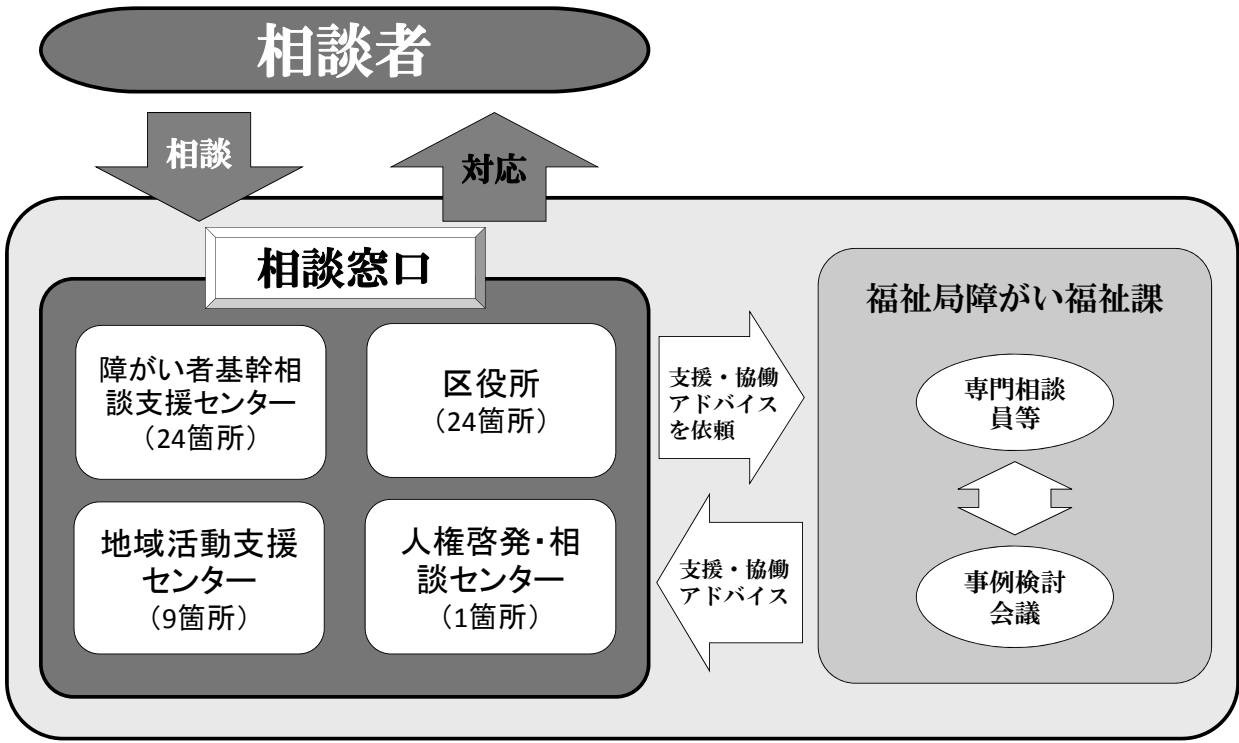


大阪市における 障害者差別解消支援地域協議会の取組

大阪市福祉局 障がい者施策部障がい福祉課

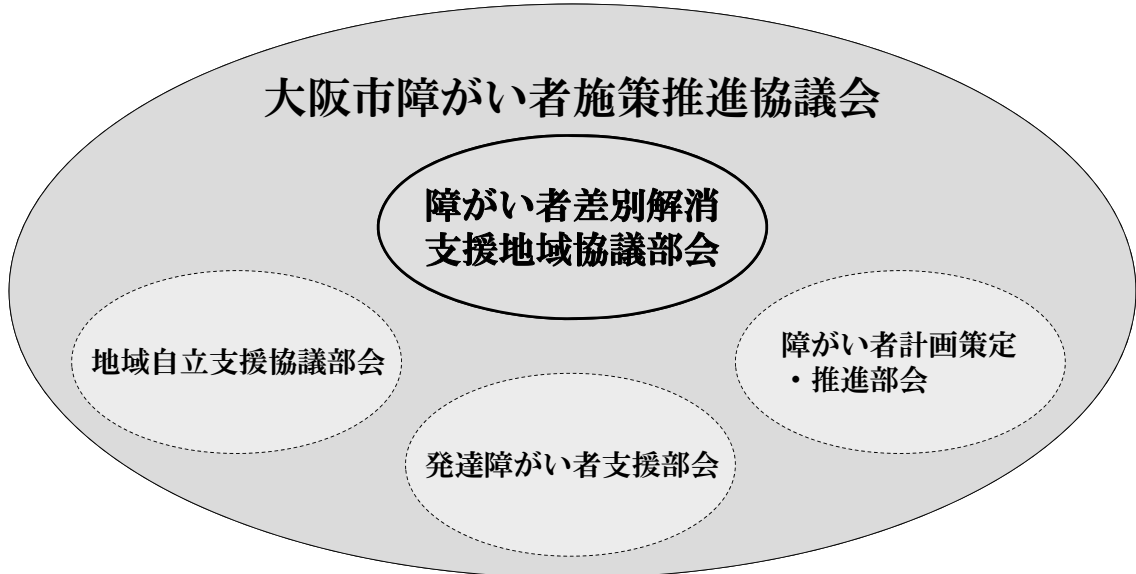


平成30年度からの大阪市の相談体制



大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会の設置

障害者基本法第36条に基づき設置している「大阪市障がい者施策推進協議会」※の専門部会として「障がい者差別解消支援地域協議部会」を設置



※大阪市障がい者施策推進協議会：障がい者に関する施策の総合的かつ計画的な推進について必要な事項並びに関係行政機関相互の連絡調整を要する事項を調査審議する

大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会の委員構成

○委員構成

	位置付け	内容	人数
行政	国の機関	権利擁護（法務局）	1
	市の機関	権利擁護（成年後見センター）	1
関係機関	当事者	障がい者団体（肢体、知的、精神）	3
	法曹	法曹（弁護士）	1
	福祉	相談支援事業者	3
	事業者	民間事業者（バス、宿泊、飲食）	3
その他		学識経験者（医師、大学、その他）	4

○事務局

大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課

4

大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会の事務

○所掌事務

1. 相談窓口等が対応した相談事例の共有

- ・相談窓口等が対応した相談事例に関する情報（紛争の解決や合理的配慮の提供などに結びついた事例や解決困難事例、相談を踏まえて実施した調整の内容、啓発につなげる事例等）の共有
- ・事例等を共有することで、各委員の所属団体等が障がい者差別の解消に関する認識の共有を図る。

2. 障がい者差別に関する相談体制の整備

- ・相談窓口等における対応にばらつきが生じないように、防止する情報、注意事項等の共有
- ・相談の受付から事案の終結までの相談フローの作成に関する協議

5

大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会の事務

○所掌事務 つづき

3. 障がい者差別の解消に資する取組の共有・分析

- ・障がいを理由とする差別が起こらない地域づくり
- ・今後の啓発につなげるための相談事例の分析
- ・合理的配慮（提供主体が特に意識せずに行っている取組を含む。）の事例の収集、共有
- ・望まれる合理的配慮等のあり方に関する分析・研究
- ・各種取組のポイントの評価・分析
- ・より多くの機関等で良い取組が実践されるような事例集の作成に関する協議

4. 障がい者差別の解消に資する取組の周知・発信、障がい特性理解のための研修・啓発

- ・障がい者に対する誤解や偏見、無理解、合理的配慮に関する情報不足が引き金となって発生する差別を解消していくため、市として重点的に実施すべき研修・啓発等の分野や内容を検討
- ・効果的な周知・発信のあり方などに関する協議
- ・各委員の所属団体等を通じ、幅広い事業分野にも周知

6

大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会の事務

○所掌事務 つづき

5. 紛争解決の後押し

- ・合理的配慮の考え方や過重な負担の判断基準
- ・蓄積・共有した事例等を踏まえた解決方法をアドバイスすることで、紛争解決を後押し
- ・個別の相談事案を取り扱う場合は、個人情報の保護に留意

○その他

- ・一般私人の行為や個人の思想、言論については、障害者差別解消法第7条及び第8条の対象とされていないことから、部会における情報共有の対象にはならないが、事例を踏まえて、今後の啓発活動につなげていく。
- ・法第5条に基づく「環境の整備」に関する相談や、制度等の運用に関する相談についても情報共有の対象とし、今後の改善等につなげていく。

7

地域協議部会の開催経過(H28年度)

開催日程	議題・内容
平成28年度	
第1回 平成28年8月26日(金)	<ul style="list-style-type: none"> 本市における障がい者差別解消のための推進体制について 第1回大阪府障がい者差別解消協議会について 本市の取組実績及び予定について 障がい者差別解消法施行後の本市の相談状況について
第2回 平成29年2月14日(火)	<ul style="list-style-type: none"> 本市における障がい者差別解消の取組み状況について 大阪市の相談窓口における対応状況について 相談窓口で受けた事例に関する意見交換 今後の予定

8

地域協議部会の開催経過(H29年度)

開催日程	議題・内容
平成29年度	
第1回 平成29年9月13日(水)	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度障がい者差別解消にかかる取組状況について 平成29年度障がい者差別解消にかかる取組方針について 「次期大阪市障がい者支援計画・障がい福祉計画・障がい児福祉計画（素案）」の確認
第2回 平成29年12月27日(水)	<ul style="list-style-type: none"> 第1回障がい者差別解消支援地域協議部会の結果について 平成29年度障がい者差別解消にかかる取組状況について 相談窓口の対応状況 研修及び啓発の取組状況 平成30年度に向けた取組 障害者差別解消法に関する事業者としての取組状況等について
第3回 平成30年3月28日(水)	調整中

9

地域協議部会での主な議論

- 相談対応事例における意見交換（全回次）
- 相談事例に見られる傾向と課題（平成28年度第2回）
- 大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会の位置づけと取組方針の確認（平成29年度第1回）
- 相談内容の類型から見た傾向と課題（平成29年度第1回）
- 事業者委員からの取組発表（平成29年度第2回）
- 相談対応体制の改訂案の検討

10

地域協議部会のあゆみ（平成28年度）

【平成28年度第1回】

- ◆法の本格施行と同時に部会を設置（平成28年4月1日）
→何をどこまで取り組むのか明確には定まっていなかった
- ◆当初予定していた委員の選任が間に合わず見切り発車（委員12名）
- ◆委員同士や事務局との顔合わせが中心
- ◆事例集計、代表事例を提示するも内容が不十分との指摘

【平成28年度第2回】

- ◆委員メンバーの選任が確定（委員16名）
- ◆第1回次の委員の意見を踏まえ、内容を若干充実させた内容で開催
- ◆委員同士や事務局との顔合わせが中心
- ◆事例集計はグラフ化などを行ったが要素が不十分との指摘
代表事例は件数を増やしたが背景が分かりにくいとの指摘

11

地域協議部会のあゆみ（平成29年度）

【平成29年度第1回】

- ◆地域協議部会の位置づけと取組方針について改めて確認
- ◆事例報告は簡略化するが、すべての事例を提示し相談対応の全体像が見えるように改善
- ◆事例件数はクロス集計を行い、相談の動向を分析しやすいようにした
- ◆これまでの相談事例について対応結果を基に類型化し相談の形を分かりやすく図式化

【平成29年度第2回】

- ◆事業者委員から取組事例を発表してもらい、当事者側だけでなく事業者側の視点について知識の共有化を図った
- ◆相談対応の状況から相談体制、対応フロー、記録票などの見直し案の提示

引き続き、部会委員の意見を参考に、障がい者差別の解消に向けて効率的、効果的な取組みを進めていく

12

部会委員の意見

- ・事業者への研修は、法制度よりも具体事例を盛り込んだ研修内容にすべき
- ・事例の蓄積は好事例だけでなく、うまくいかなかった事例の蓄積も必要
- ・相談件数が少ない。さらなる法制度の周知徹底が必要
- ・市単位ではなく、小さい地域活動の団体単位で法制度を周知する取組も必要
- ・権限のある機関を紹介する場合も、そこで途切れることのないよう追跡すべき。関係する都道府県や他都市との連携が必要
- ・障がいや障がい者に対する無理解からくる相談が多い
- ・差別事例が起こりやすい業界団体への働きかけや研修が必要である
- ・遠慮のせいに対応を望まない相談も多い。相談者が傾聴で済ますことを本当に善しとしているのか、事案に応じた適切な対応が必要
- ・電動車いすに関する理解が低い。パンフレットやチラシを作成してほしい
- ・差別類型の見極めは重要だが、類型の判断の前に相談者の主訴にある問題・課題を整理し、適切な解決策を提示していくことが大切
- ・障がいのある人への配慮があらゆる人への配慮となり、事業者にとっても顧客を増やすなどのメリットがある

13

今後の取組（まとめ）

- 相談窓口の対応力向上への取組
→現状を踏まえた相談対応マニュアル等の整備
- 相談事例の集約方法
→傾聴になった事例についてもできるだけ詳しく情報を収集
→法の対象とならないような案件への対応と集約
- 相談窓口と関係機関の効果的な連携
→随時、適切かつ迅速に連携できるよう体制、フローの検討
- 効果的な啓発手法の検討
→取組が進んでいる事業者や、建設的対話による解決事例の紹介、顕彰
- 解決困難事例への対応
→事例検討会の実施

14

【参考資料】

1/4

大阪市の概況

人 口	2,713,157人（H29.10.1現在の推計人口）
面 積	225.21km ²

障がい者手帳所持者数（H29.3.31現在）

身体障がい者手帳	137,414人
療育手帳	24,958人
精神障がい者保健福祉手帳	31,637人

15

■ 平成28年度障がいを理由とする差別の相談窓口における対応状況

1 相談窓口ごとの受付件数

相談窓口	件数
区障がい者相談支援センター	26
地域活動支援センター（生活支援型）	6
区役所	16
局等	23
計	71

※同じ事案について、複数の窓口で相談していることがある。

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	51
家族	10
支援者等	7
事業者等・不明	3
計	71

3 障がい種別ごとの件数（※重複あり）

種別	件数
視覚障がい	9
聴覚障がい・言語障がい	7
肢体不自由	23
その他の身体障がい	4
知的障がい	13
精神障がい	12
発達障がい	6
難病	2
その他・不明	6
計	82

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	20
②福祉サービス	12
③公共交通機関	8
④住宅	7
⑤教育	1
⑥医療	4
⑦雇用	11
⑧行政機関	5
⑨その他	3
計	71

16

5 障がい種別ごとの対象分野別件数（※重複あり）

種別／分野	①商品・サービス	②福祉サービス	③公共交通機関	④住宅	⑤教育	⑥医療	⑦雇用	⑧行政機関	⑨その他	計
視覚障がい	4	2	3	0	0	0	0	0	0	9
聴覚障がい・言語障がい	2	2	1	0	0	0	1	1	0	7
肢体不自由	10	1	4	4	1	1	1	1	0	23
その他の身体障がい	0	2	0	0	0	0	1	0	1	4
知的障がい	4	3	0	0	1	0	2	2	1	13
精神障がい	1	3	0	2	0	2	4	0	0	12
発達障がい	4	1	1	0	0	0	0	0	0	6
難病	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
その他・不明	2	1	0	0	0	0	1	1	1	6
計	27	15	9	6	2	4	11	5	3	82

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果

相談の主訴／対応結果	①傾聴	②改善	③解決	④未解決	⑤継続	計
1 不当な差別的取扱い	19	4	8	2	3	36
2 合理的配慮の不提供	9	5	6	0	2	22
3 環境の整備	2	1	0	1	0	4
4 その他	9	0	0	0	0	9
（相談・意見・要望）	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)
（苦情・不快・不満）	(7)	(0)	(0)	(0)	(0)	(7)
計	39	10	14	3	5	71

※相談内容の分類であり、相談者の主訴をもとに判断し、計上しています。

※対応の過程で最終的に分類が異なる場合があります。

- ①傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聞き取るにとどまったもの（要望、問合せ等含む）
あるいは、適切と思われる相談先を紹介したが、結果が不明なもの
- ②改善：事業者が何らかの改善策を講じたが、相談者の納得状況が確認できないもの
- ③解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- ④未解決：事業者が改善策を講じない、相談者がこれ以上の対応を望まないなど、未解決となったもの
- ⑤継続：集計時点で対応が継続しているもの

17

■ 相談窓口における相談対応の類型（対応結果）

