

障がい者差別解消の取組みと相談事例等の検証(概要)

～平成28年度の相談事例等の分析から～

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、大阪府障がい者差別解消協議会の下に合議体を組織し、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

相談の対応状況

(H28. 4. 1～H29. 3. 31)

- 対応した相談は125件、対応回数は延べ517回
⇒「不当な差別的取扱い」:26件、「合理的配慮の不提供」:4件、「その他」:95件(うち「不適切な行為」:7件、「不快・不満」:18件など)
- 「不当な差別的取扱い」のうち、約半数(12/26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(34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」(47件)が最も多い

相談事例の分類や整理

1 相談類型の整理

- 「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の不提供」に加え、差別の温床となると思われる差別的・不適切な行為があったものは「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

2 対応の分類

- 広域支援相談員の活動の質を担保し、検証に資することができるよう、活動内容を分類・整理
⇒調整、調査、助言、情報提供、傾聴など
- 相談事案の解決に向けた当事者間の「調整」に関して、類型を整理 ⇒ 活動内容の明確化

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

合議体での主な意見

- 「差別的発言」などは、法上の差別の種類には、直接該当しないとの意見もあるが、法の趣旨の周知を図っていく対象と考えられることから、検討の対象範囲とすべき。
- 障がい者間の異なる取扱いは、法上の差別に当たらないとの見解もあるが、共生社会の実現に資するとする法の目的に照らし、差別的取扱いに準じたものとすべき。

分析等の対象とする相談事例の範囲

府における整理と検証

- 差別の温床となると思われる「差別的・不適切な言動」等の事例についても、分析等の対象としていく。
- 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に当たるおそれがあるものについては、差別的取扱いに準じて取り扱っていく。

広域支援相談員の相談対応

- 相談があった際、相談窓口における初期対応が重要。差別にあたらなくても、否定から入るのではなく、本人の気持ちを汲み取り、傾聴や関係機関につなぐべき。
- 他法の相談であったとしても、単に相談窓口ではないと回答するのではなく、内容を伺い、権限を有するところに適切につなぐ必要がある。
- 相談者は適切な相談窓口がわからないこともある。こういった相談についても、丁寧に対応する必要がある。

- 円滑な解決に向けては、初期対応が重要。相談者の申し出を適切に確認しながら内容を整理することは、権限のある機関での円滑な対応につながり、結果的に解決に向けた近道となると考える。
- 対応の対象範囲外の相談であっても、差別解消を可能な限り迅速、円滑に図る観点から、相談者に寄り添う姿勢を持つなど、特に初期対応を丁寧に行うよう努める。

相談の分類と整理

- 「不当な差別的取扱い」かどうかの分析は、「差別的取扱い」に当たるのか、当たりうる場合は、「正当な理由」の有無の確認という流れで分析してはどうか。
- 合理的配慮が提供されなかったために、不当な差別的取扱いに結びついたとみなすことができる場合は、「不当な差別的取扱い」で整理すべき。

- 正当な理由の有無が確認できない場合であっても、「不当な差別的取扱い」に当たる可能性があるものとして、取り扱う。同様に、過重な負担の有無を確認できない場合であっても、「合理的配慮の不提供」に当たる可能性があるものとして、取り扱う。
- 合理的配慮が提供されなかったことが要因となって、サービス等の提供拒否、制限、条件付けがなされたと考えられるものについては、「不当な差別的取扱い」とする運用を図る。

合議体による「あっせん」の考え方

- 「不当な差別的取扱い」と明確に判定するにいたらなくても、話し合いや解決方法の模索を促すといった実質的な調整を図ることはできないか。
- 「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」の両方の可能性がある事例については、条例上の要件を満たせば、あっせんの対象とすることが可能ではないか。
- 事業者側の利益とも調整しなければならない。社会的に納得できるラインを考える必要がある。
- どのようなあっせん内容を書くかは事例によるが、その合理的な根拠が必要となるのではないか。
- あっせん内容を書くにあたり、必要な情報を事業者側から得られない場合もあるのではないか。
- あっせん後に事故が起これば、賠償を求められることが想定される。
- 具体的なあっせん事案の取り扱いについては、一方的な内容ではなく、当事者双方が一定納得できる解決策を図る必要があるのではないか。

- 障がい者が「不当な差別的取扱い」を受けたと認める場合、断定できないものについても、法の趣旨の実現のため、条例に基づくあっせんを活用して解決することも考えられる。
- 合議体があっせん案を作成するにあたり、合理的配慮を促す内容が含まれることもあると考えられるが、対外的に説明可能な合理的な根拠を求められると考えられる。
- 客観的な判断を行うことが難しい場合等において、事業者側とどのように調整していくか、一つひとつの事例に対応しながら検討していくこととなる。
- あっせんを履行した後の社会に及ぼす様々な影響を勘案しつつ、あっせんを求めた障がい者本人の意向に十分留意するとともに、共生社会の実現に資することを基本的なスタンスとして、検討する必要がある。

府の役割

- 個別の事例から、今後の障がい理解の促進にあたっての府の取組み方策を検討していくべきではないか。また、府民全体に対し共通理解を作っていくことが府の役割ではないか。
- 相談対応を広く捉え、法上の差別の種類に該当しない差別的・不適切な言動等に関する相談にも対応し、可能なものは調整していくことを市町村とも共有を図るべき。
- どういったことが差別的取扱いや合理的配慮にあたるかについて、まだ十分理解が浸透していないと考えられる。具体的な事例をもとに、Q&Aを作るなど、理解促進を図る取組みを行ってほしい。「加害者と被害者」という対峙の仕方ではないあり方を模索すべき。
- 啓発活動は差別解消をはじめとする共生社会を達成するための最も基礎的な取組みであることから、啓発に関しても、合議体において検討すべきではないか。

- 府民全体で差別解消に向けた取組みの一層の浸透を図るため、分析等の成果を踏まえ、ガイドラインの改訂等も視野に入れながら、府民や事業者が障がい理解を深められるよう、工夫した啓発活動を展開していく。
- 企業等向け出前講座事業の充実を始め、合理的配慮の実践や差別解消の取組みに関する好事例を広く示すなど、差別解消に向けた事業者の自主的な取組みを支援していく。
- 相談への対応姿勢等について、市町村への情報伝達を積極的に行うとともに、相談対応力の向上に向け、市町村の個々の状況を踏まえた意見交換の場を設定するなど、市町村への支援に取り組んでいく。
- 広域支援相談員が対応した相談等については、引き続き、合議体での分析と検証などを踏まえ、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っていく。また、あっせんが効果的に運用できるよう、あっせんの求めがあった場合を想定しながら、合議体での検討等を進めていく。
- 合議体での検討等の成果を事業者等への啓発に活かすなど、府域における障がい者差別の解消に向けた取組みの充実に努めていく。ガイドラインをはじめとする各種啓発は、広域支援相談員の活動に密接に関わるものであることから、広域支援相談員の活動への助言の一環として、合議体での助言を得ていく。

まとめ

- 差別のない社会を実現するためには、社会全体の理解と関心を深めることが非常に重要。引き続き法の趣旨の普及や障がい理解を促進する啓発活動の充実を図っていく必要がある。
- 条例の附則に規定する「見直し検討」については、引き続き具体的な相談事例を収集し、分析・評価を積み重ね、その結果を踏まえることが必要であると認識。特に、合理的配慮の概念は社会に定着しているとは言えず、「建設的対話」を通じた「合理的配慮」の取組みを広く社会で共有し、浸透させることが重要。
- 積み重ねた分析等を踏まえ、ガイドラインについて、具体的な事例を盛り込む等、内容の充実を図ることも必要。
- 障がい者差別解消協議会や合議体等で幅広い意見をお聴きし、合理的配慮等の差別解消に関する認識が社会的に共有されるよう、必要な取組みを進めていく。