

障がい者差別解消に向けた
大阪府の活動報告書
【令和5年度】

令和6年3月
大阪府

目次

はじめに	2
1 広域支援相談員の体制等と相談対応	3
(1) 広域支援相談員の体制と役割	3
(2) 広域支援相談員の相談対応状況	4
(3) 広域支援相談員が対応した相談事例等	9
2 合議体における助言の実施	19
(1) 合議体において助言を行った相談事例等	19
(2) 合議体でのその他の意見	30
(3) 府における整理と課題	30
3 府内市町村に対する支援の取組み	31
(1) 府内市町村の取組みに向けた支援	31
(2) 市町村支援における課題	31
(3) 府内市町村に対する支援の取組み	32
(4) 今後の取組み	33
4 障がい理解に関する啓発の取組み	35
(1) 啓発について	35
(2) 啓発の課題	35
(3) 啓発の取組み	35
(4) 今後の取組み	40
おわりに	41
参考資料	42
参考資料1 相談事例の分類の考え方及び広域支援相談員の対応	
参考資料2 合議体での事例検討様式	
参考資料3 広域支援相談員と大阪府障がい者差別解消協議会	
参考資料4 大阪府障がい者差別解消協議会 委員・専門委員名簿	
参考資料5 令和5年度大阪府障がい者差別解消協議会・合議体の開催状況	
参考資料6 令和5年度 府内市町村における支援地域協議会の設置状況について	
参考資料7 令和5年度 府内市町村における障がい者差別に関する相談件数等の状況について	
コラム「府内市町村の取組み好事例の紹介」	34

はじめに

- 大阪府では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(以下、「法」という。)の施行にあわせ、大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例(以下、「条例」という。)を平成 28 年4月に施行し、「啓発活動」と「相談及び紛争の防止又は解決のための体制整備(以下、「体制整備」という。)」を車の両輪として、差別解消に取り組んでいます。
- 条例に基づく体制整備の一環として、広域支援相談員を配置するとともに、知事の附属機関として「大阪府障害者差別解消協議会(以下、「解消協議会」という。)」を設置し、その中に組織した合議体において、広域支援相談員が受けた相談事例等に関し総合的に分析と検証を実施してきました。また、条例の見直し検討に資することを目的に「検証報告書」を取りまとめてきました。そして、令和 3 年 4 月の条例改正以降は、府の取組みについて網羅的に記録することで、解消協議会での議論に活用するとともに府民へわかりやすく情報を開示するため、「活動報告書」とタイトルを変えて、取りまとめています。
- 令和6年4月から障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律(以下、「改正法」という。)が施行されます。改正法において、地方公共団体は、障がいを理由とする差別及びその解消のための取組みに関する情報の収集、整理及び提供を行うよう努めるものとされていますが、本書は、その趣旨にも適うものと考えています。
- 今後も、障がいを理由とする差別の解消の取組みを推進し、障がいの有無によって分け隔てられることなく全ての府民が暮らしやすい共生社会の実現に寄与していくため、大阪府に寄せられる様々な相談事例を蓄積し、取組みの分析や評価等を行うことで相談体制の強化を図るとともに、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に取り組んでまいります。

1 広域支援相談員の体制等と相談対応

(1) 広域支援相談員の体制と役割

- 大阪府では、障がいを理由とする差別に係る相談事案に的確に対応し、解決を図るため、高度な相談・調整技術と専門性を有する人材として障がい福祉企画課(権利擁護グループ)に4名(令和6年3月31日時点)の広域支援相談員を配置し、交代で対応しています。
- 広域支援相談員は、①市町村に設置された相談窓口等(相談機関)における相談事案の解決を支援するための助言、調査、調整等、②障がい者等及び事業者からの相談に応じ、相談機関と連携した助言、調査、調整等、③相談機関相互の連携の促進と相談事案に係る情報の収集、分析を職務としています。
- 広域支援相談員が対応する相談は、事業者による障がいを理由とする差別に関する相談を主な対象としています。広域支援相談員は、市町村の相談機関への支援を通じて相談事例の解決にあたるだけでなく、直接相談にも対応し、国や市町村等関係機関と適宜連携しながら、必要な助言、調査及び関係者間の調整を行っています。
- 大阪府では、丁寧で質の高い相談対応と、市町村への的確な助言等を行うため、相談の記録や市町村支援の取組みを広域支援相談員間で日々情報共有を図るとともに、障がい福祉企画課担当職員と広域支援相談員による会議を定期開催し、対応方針の検討を行うなど、組織として相談対応をしています。
- 障がいを理由とする差別は、障がい者の自立と社会参加に関わる様々な場面で発生する可能性があることから、上記の取組みに加え、解消協議会の委員及び専門委員から選任される合議体が、必要に応じ、各委員が専門的な立場から広域支援相談員に対し助言を行うことが出来ると条例で規定しており、広域支援相談員が幅広い相談事例へ的確に対応できる仕組みが確保されています。
- 大阪府では、相談事例の蓄積と合議体による助言、広域支援相談員への研修の実施等により、障がいを理由とする差別の相談に的確に対応できるよう努めておりますが、法改正により相談件数の増加が見込まれ、さらなる専門性や調整力が求められており、そのための人材確保も重要となっています。
- 府民に身近な相談窓口である市町村職員の対応力向上を支援するため、広域支援相談員が市町村職員向けに助言や情報交換を実施する等、市町村に対する幅広い支援も行っています。

(2) 広域支援相談員の相談対応状況

1. 相談件数及び対応回数

■新規相談件数 計 148 件 (令和4年度からの継続件数3件を除く)

■相談対応回数 計 1,348 回

■相談件数及び相談対応回数の年度ごとの件数推移(直近3年分)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規相談件数	157 件	166 件	148 件
相談対応回数	1,123 回	1,750 回	1,348 回

■相談 1 件あたりの対応回数の内訳 (単位:件)

回数	1~5回	6~10回	11~15回	16~20回	21~25回	26~30回	31回以上
件数	100	27	6	4	5	2	7

※平均 約 9 回/件 ※ (参考)令和4年度 平均 約 10 回/件

●令和5年度において広域支援相談員が対応した相談件数は、新規相談の 148 件と前年度からの継続相談 3 件を合わせた 151 件となっており、前年度の 169 件と比較すると、減少しました。

2. 相談者の内訳

(単位:件)

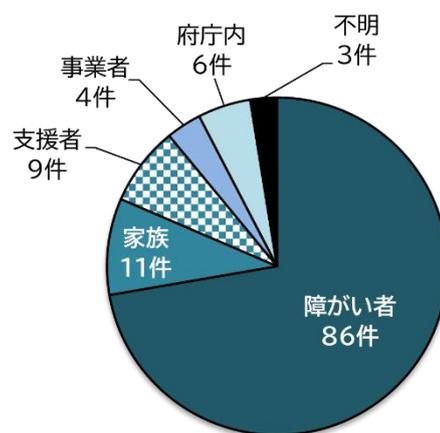
市町村	32	
直接相談	119	
内 訳	障がい者	86
	家族	11
	支援者	9
	事業者	4
	行政機関(府以外)	0
	府庁内	6
	他機関	0
	その他	0
	不明	3

相談者の内訳(継続件数含む)

■市町村 ■直接相談



<直接相談での相談者の内訳>
(継続件数を含む)



合計=119

※支援地域協議会の有無による直接相談の内訳(単位:件)

協議会設置済み自治体の府民から	61
協議会未設置の自治体の府民から	8
その他	50
合計	119

- 相談者の内訳について、全体に占める市町村からの相談比率は約 2 割の状況が続いており、直接相談により対応することが多くなっています。
- 支援地域協議会設置済み自治体の府民からの直接相談の件数が、未設置自治体に比べ多い理由は、政令市等の人口規模の大きい自治体は支援地域協議会を設置済みであることが理由と考えられます。その他は、居住自治体が明らかでない場合や府外居住者等からの相談です。

3. 相談内容の種類(広域支援相談員が対応した結果を踏まえ類型)

(単位:件)

①不当な差別的取扱い	8	
②合理的配慮の不提供	19	
③その他	124	
内 訳	不適切な行為	6
	不快・不満	11
	環境の整備	5
	その他の相談・意見・要望	68
	問合せ	30
	虐待	4
	その他	0

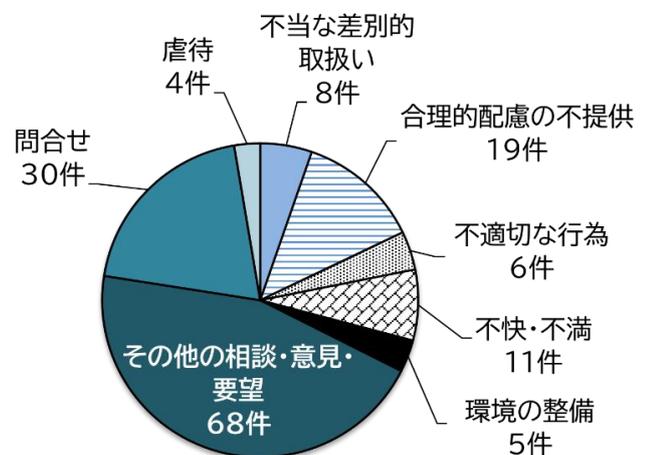
<不当な差別的取扱いの内訳(8件の内訳)>

- ・拒否 :5件
- ・条件付:3件

<合理的配慮の不提供の内訳(19件の内訳)>

- ・物理的環境への配慮:7件
- ・意思疎通への配慮 :9件
- ・ルールの柔軟な変更:2件
- ・その他 :1件

- 「不当な差別的取扱い」が8件と前年度の5件より3件増加し、「合理的配慮の不提供」は 19件と前年度の20件より1件減少しました。
- 新規相談件数は、前年度と比較し18件の減少でしたが、法上の差別にあたる「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮の不提供」の2類型の合計は、前年度と比較して2件増加しました。
- ここ数年の傾向通り、障がい者差別に関する相談以外である「その他の相談・意見・要望」が非常に多く、相談件数の45%を占める結果となりました。



(参考1)相談者ごとの相談内容の種類

(単位:件)

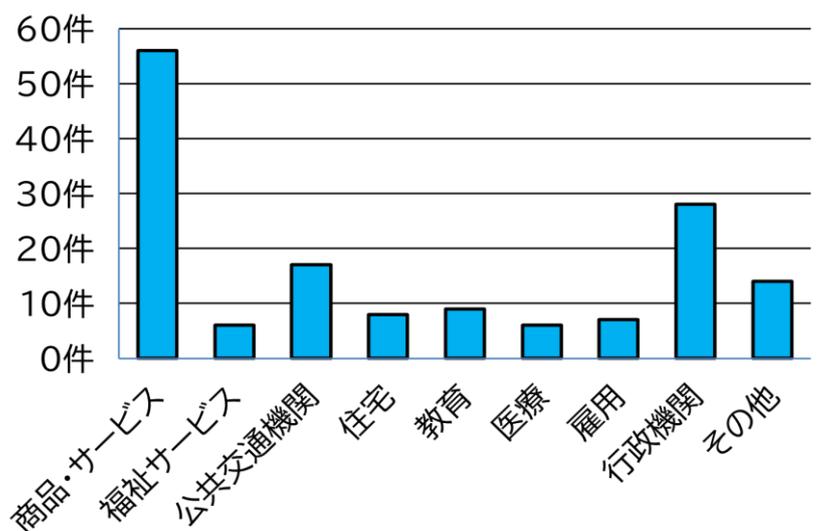
	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	不適切な行為	不快・不満	環境の整備	その他の相談・意見・要望	問合せ	虐待	その他	計
市町村	4	3	1				24			32
障がい者	1	12	4	11	5	51		2		86
家族	1	1				8		1		11
支援者	1		1			5	1	1		9
事業者	1	2				1				4
行政機関(府以外)										0
府庁内		1					5			6
他機関										0
その他										0
不明						3				3
計	8	19	6	11	5	68	30	4	0	151

- 不当な差別的取扱いは、市町村からの相談により把握することが最も多い結果となりました。市町村のみで解決が難しい事例について、府が助言等を行うという体制が機能していると考えられます。
- 合理的配慮の不提供は、障がい当事者からの直接相談により把握することが最も多い結果となりました。

4. 対象分野別件数 (単位:件)

商品・サービス	56
福祉サービス	6
公共交通機関	17
住宅	8
教育	9
医療	6
雇用	7
行政機関	28
その他	14
計	151

対象分野別件数



- 商品・サービス分野での相談が最も多く、次いで行政機関における相談が多くありました。

(参考2)対象分野別の相談内容の種類

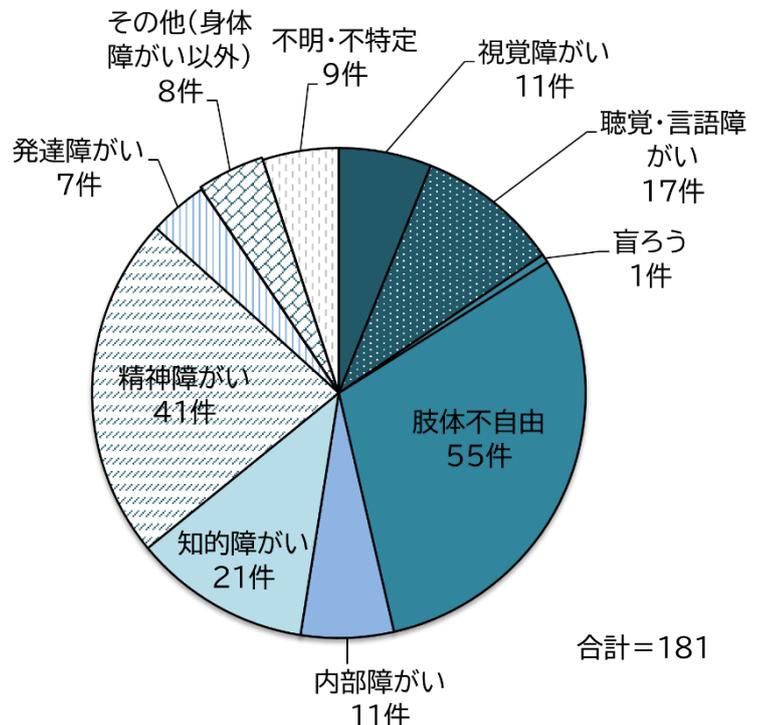
(単位:件)

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	不適切な行為	不快・不満	環境の整備	その他の相談・意見・要望	問合せ	虐待	その他	計
商品・サービス	2	14	3	7	4	18	8			56
福祉サービス						4		2		6
公共交通機関	1	2	1	4	1	8				17
住宅	2					3	3			8
教育		1				5	3			9
医療	1					3	2			6
雇用						4	2	1		7
行政機関		2	2			14	10			28
その他	2					9	2	1		14
計	8	19	6	11	5	68	30	4	0	151

- 不当な差別的取扱いは、特定分野に集中することなく相談がありました。
- 合理的配慮の不提供は、商品・サービス分野で最も多く相談がありました。

5. 障がい種別ごとの取扱い件数 (※重複あり、単位:件)

身体障がい	視覚障がい	11
	聴覚・言語障がい	17
	盲ろう	1
	肢体不自由	55
	内部障がい	11
	身体その他	0
	合計	95
	知的障がい	21
精神障がい	41	
発達障がい	7	
重症心身障がい	0	
難病	0	
その他(身体障がい以外)	8	
不明・不特定	9	



- 障がい種別ごとの相談件数は、「身体障がい」が95件と最も多く、次いで「精神障がい」、「知的障がい」、「その他(身体障がい以外)」、「発達障がい」の順となっています。
- 身体障がいの内訳では、「肢体不自由」が55件と最も多く、次いで「聴覚・言語障がい」、「視覚障がい」、「内部障がい」、「盲ろう」の順となっています。

(参考3)相談内容の類型ごとの障がい種別件数 (※重複あり、単位:件)

	視覚障がい	聴覚・言語障がい	盲ろう	肢体不自由	内部障がい	身体その他	知的障がい	精神障がい	発達障がい	重症心身障がい	難病	その他(身体障がい以外)	不明	不特定
不当な差別的取扱い	3			1			1	3				1		
合理的配慮の不提供	5	8		4	2				1					
不適切な行為		1	1	2				2						
不快・不満				8	3		1	2				1		
環境の整備				5			3							
その他の相談・意見・要望	2	2		29	6		12	23	4			5	4	
問合せ	1	6		6			3	9	2				3	2
虐待							1	2				1		
その他														
計	11	17	1	55	11	0	21	41	7	0	0	8	7	2

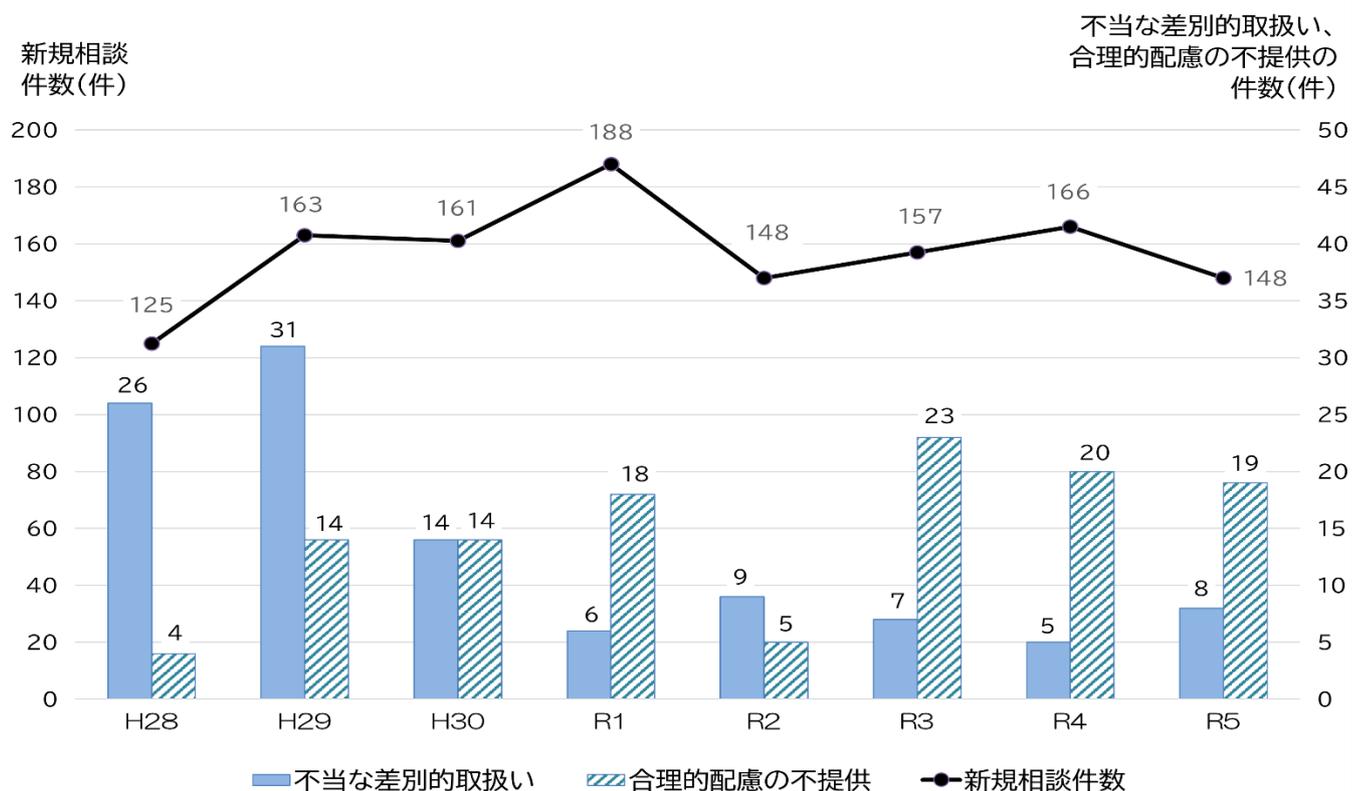
●合理的配慮の不提供は、昨年につき「聴覚・言語障がい」で最も多くの相談がありました。

(参考4)分野ごとの障がい種別件数 (※重複あり、単位:件)

	視覚障がい	聴覚・言語障がい	盲ろう	肢体不自由	内部障がい	身体その他	知的障がい	精神障がい	発達障がい	重症心身障がい	難病	その他(身体障がい以外)	不明	不特定
商品・サービス	8	7	1	28	5		4	9				2	1	
福祉							1	4					1	
公共交通機関	1	1		15	5		4	3						
住宅				2			1	3				1	1	
教育		1					2		3			2	1	
医療	1			1			1	3	1					
雇用		1						3				2	1	
行政機関	1	6		6			6	8	2				1	2
その他		1		3	1		2	8	1			1	1	
計	11	17	1	55	11	0	21	41	7	0	0	8	7	2

●商品・サービス、公共交通機関の分野では、「肢体不自由」からの相談が約半数を占めました。

6. 法施行後の年度ごとの新規相談件数及び法上の差別2類型の件数 (単位:件)



- 新規相談件数は令和元年度の188件をピークに減少しているものの、法上の差別2類型は減少せず推移しています。
- 事業者による合理的配慮の提供を、努力義務から法的義務とした改正条例が施行された令和3年度以降、合理的配慮の不提供に関する相談件数は毎年20件程度で推移し、広域支援相談員が対応しています。

(3) 広域支援相談員が対応した相談事例等

- 令和5年度に広域支援相談員が対応した相談のうち、「不当な差別的取扱い(8件)」、「合理的配慮の不提供(19件)」、「不適切な行為(6件)」、「不快・不満(11件)」、「環境の整備(5件)」に該当する(※おそれも含む)と考えられる事例を次頁以降で紹介をします。なお、個人情報保護の観点から、実際の事例をふまつつ、内容を一部変更するなどの加工を行っています。
- 「不当な差別的取扱い」8件のうち、対象分野「その他」に分類した2件については、自治会やマンション管理組合といった住民同士が主体的に組織し無償で活動を行う事業者による事例でした。このような事業者の特徴として、法上の事業者にはあたるものの、各省庁に指導権限がなく、紛争解決手段が限られるという問題があります。

①不当な差別的取扱い(※おそれも含む)に該当すると考えられる事例の概要

【商品・サービス分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
1	身体 障がい (視覚 障がい)	市町村より相談受理。他府県民がインターネット講座の受講を申込み、会費も支払った。その後、事業者は当事者に視覚障がいがあることがわかると、「教えるのが難しい」という理由で受講を拒否し、受講のための合理的配慮等の話合いにも応じないとの相談があった。当事者は居住する他県に相談したが、事業者が所在する当市に相談するよう言われた。どこの自治体が対応することになるのか。	市が対応し、広域支援相談員も協力できることを伝える。市より事業者を確認したところ、WEB上で絵のやりとりがあり、手段として限界があるとの説明であったため、当事者に対応が難しい理由を丁寧に説明してもらうことを依頼。当事者は受講せず、会費の返還を求めることになった。
2	身体 障がい (視覚 障がい)	支援者より相談受理。視覚障がい者が、福祉用具専門相談員指定講習会の受講を希望している。講習会を実施する事業者は視覚障がいがあることを理由に受入困難であるとしているが、受講は可能なのか、考え方を知りたい。	支援者、事業者、府の講習会所管課、広域支援相談員の4者で話し合いを実施。広域支援相談員より、合理的配慮の提供により受講の受け入れを依頼。ただし評価基準を下げる必要はないことを説明。事業者は当事者との建設的な対話により、代替措置も含め合理的配慮の提供により受講が可能となり修了に至った。

【住宅分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
3	精神 障がい	市町村より相談受理。精神障がいのある人が不動産会社に賃貸物件の紹介を求めたところ、「病気のある人には貸せない。」「家主が貸してくれない。」と断られ、市にNPO法人を紹介してもらうように言われたとのこと。当事者は、市の事業者への関与を望んでいないが、市としてどのように対応すればいいか。	市と共に不動産会社を訪問し、法や条例について説明するとともに障がいを理由に貸さないということは差別にあたることを説明。事業者は、研修等で法については理解しているが、実情として家主の判断で入居を断られることがあると話す。市は、障がい福祉課、人権担当課、住宅担当課で再度事業者を訪問し、助言・啓発等を実施した。
4	知的 障がい	市町村より相談受理。ワンルームマンションの契約時、家主が当事者に障がい者手帳の提示を求め、障がいの程度が重たくなれば契約更新ができなくなるかもしれないと発言している。当事者に問題意識はないが、市としては差別ではないかと思う。どうすればいいか。	障がいを理由とする差別的な対応ではあるが、現時点では入居を拒否している訳ではなく、当事者からも行政の介入を望まない声がある中、事業者(家主)への対応は難しいのではないかと市へ助言した。

【公共交通分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
5	身体 障がい (肢体不 自由))	家族より相談受理。息子が電動車いすでノンステップバスに乗ろうとしたら、「電動車いすは軽車両になるので乗車できない。固定するところがない。」と言われ乗車を拒否された。バス会社に電動車いすでも乗車できるよう伝えてほしい。	事業者に状況を確認。バスの固定器具に電動車いすを固定できない場合は、安全面から乗車は認められない。固定できない電動車いすであれば、別途車乗フック等の取り付けが必要との説明であった。相談者は車いすメーカーとフックの取り付け等も含め相談するとのことであった。

【医療分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
6	身体 障がい (視覚 障がい)	当事者より相談受理。美容外科で髭脱毛の契約をしようとしたところ、全盲者の施術は前例がなく契約や通院の際に親族等の付き添いを条件として求められた。これは障がいを理由とする差別ではないか。	当事者、事業者、広域支援相談員の3者で話し合いを実施した。事業者本部もリモートで参加。施術後の肌トラブルの確認方法が課題に挙げたが、事業者の理解を得ることができ、当事者単独での契約や通院が可能になった。施術後の肌状態の確認は、通院により事業者が行うとされた。

【その他分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
7	精神 障がい	市町村より相談受理。マンション管理規約の改正があり、理事会役員の欠格事由として精神障がい等が付け加えられた。市より理事長に対し、障がい者が一律に理事となれないことの問題を説明するが理解してもらえない。今後どのように対応すればいいか。	市と当事者との面談に広域支援相談員も同席。当事者は、以前、自身が理事長であった際、役員会でトラブルがあり、自身の排除のための改正ではないかと考えていると話す。市より、再度管理組合へ話し合いを求めるが拒否される。広域支援相談員からも管理組合の規約が障がい者差別に該当すると考えられる旨の文書を送付し、話し合いを求めるが応答なし。内閣府つなぐ窓口へ指導権限のある省庁を問合せるも、いずれの省庁にも管理組合への指導権限はないとの説明を受ける。市と今後の対応について協議中。
8	精神 障がい	事業者より相談受理。精神障がい者を対象としたグループホームの建設を予定している。建設予定地の地域住民(自治会)との話し合いを行ったが理解が得られず、反対されている。このまま建設をすすめてもよいか。	地域住民の理解は重要であり、府の所管課が作成した府民を対象としたグループホームへの理解を促す啓発資料の活用を提案した。ただし、地域住民(自治会)の同意は必要としないため、建設を進めることに問題はない旨を伝えた。

②合理的配慮の不提供(※おそれも含む)に該当すると考えられる事例の概要

【商品・サービス分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
1	身体 障がい (聴覚 障がい)	当事者より相談受理。ドームで行われるアイドルのコンサートに手話通訳者を手配してもらいたい。	チケットを販売する事業者と調整を図るが、コンサートは多くの事業者がチームとして開催しており、チーム内で当事者の要望や意向を共有したが、予算に手話通訳者の手配は組まれていない等の理由から困難であるとの回答であった。引き続き、手話通訳等の合理的配慮を検討していただきたいことを依頼した。
2	身体 障がい (聴覚 障がい)	市町村より相談受理。相談者の息子が店の駐輪場で自転車を盗難された。後日、同店に盗まれた自転車があったため、息子が店員に警察への連絡を依頼したが、自ら連絡するよう言われ対応してもらえなかった。警察の到着前に、自転車は再度乗って行かれた。相談者は店の責任を問うているが、どう考えればいいのか。	市に対し、駐車場や駐輪場で起こった事柄に対する店側の責任の有無等については、障がい者差別の観点から関われる範囲ではないと考えるが、聴覚障がい者の申出に対し、店員が素早く警察に代理で連絡をすることは、合理的配慮として提供できたのではないかと助言した。

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
3	身体障がい(視覚障がい)	当事者より相談受理。オープンしたばかりのスーパーで買い物の際のアテンドを依頼したところ、商品を取ってくることは出来るが、付添いはできないと言われた。本部にも連絡したが、本部からの回答はなく、店舗から「出来ると言っただけ出来なかったらいけないので、出来るとは言えない。」との回答があった。障害者差別解消法についても周知されておらず改善してほしい。	当事者、事業者、広域支援相談員とで話し合いを実施。当事者は、月2回程度、夕方に店舗を利用予定。事業者は、オープン直後で人的余裕もないため対応困難としていたが、最終的には試行的に対応するとの返答があり、当事者も納得した。
4	身体障がい(視覚障がい)	当事者より相談受理。当該ホテルを何度も利用しており、これまでスタッフに部屋や食堂へのアテンドをしてもらっていた。ところが、ホテル側から今後はアテンドをしないことが役員会で決まったと突然言われた。	ホテルを訪問し、可能な範囲でアテンドをお願いしたいこと、過重な負担の場合は、当事者に丁寧に説明してほしい旨を伝えた。ホテル側は、過度な要求も多く応じられないこともあるが、可能な範囲で従来通り対応するとのことであった。
5	身体障がい(視覚障がい)	当事者より相談受理。介護福祉士実務者研修(介護過程の5日間と医療的ケアの2日間)の申込みをしたところ、事業者よりテキストのデータ提供や、視覚障がい者への実技の対応等は難しいと言われた。事業者に合理的配慮の知識がないため対応してほしい。	当事者、事業者、広域支援相談員の3者で話し合いを実施。その結果、事業者は、当事者の受講にあたりテキストのデータ提供や、ヘルパー同伴での受講を認め、実技を個別に実施するなどの配慮により受講が可能となった。
6	身体障がい(肢体不自由)	事業者より相談受理。スポーツジムに車いすで来られる当事者について、手にも障がいがあるため、これまでスイミングキャップの着用をプール監視員が介助していた。しかし、プール監視員には監視業務があるため、どこまで対応すればよいか悩ましい。合理的配慮の一般的な考え方等について尋ねたい。	事業者本社を訪問。各店舗から本社に相談が集約される仕組みになっているとのこと。合理的配慮等の啓発を行い、スイミングキャップの着用介助は、監視員に限らず対応可能な職員による対応を、合理的配慮の提供としてお願いしたいことを伝えた。後日、状況を確認したところ、職員が対応することになったとのことであった。
7	身体障がい(聴覚障がい)	当事者より相談受理。隣の家の壁が落ちてくる等の被害があり、保険事業者に住宅損害共済金の申請をしたが、電話での対応しか受付けておらず、メールやFAXでの対応は禁止されていると言われた。合理的配慮の不提供だと思う。	事業者に相談内容を伝え状況を確認。事業者は、電話以外の方法として、郵送で訪問調査日の希望を尋ねており、訪問の際に当事者にメールアドレスを伝え、以後メールで対応するとの説明であった。当事者としては、事業者が訪問前からメールアドレスを示してほしいとの意向であった。
8	身体障がい(聴覚障がい)	当事者の家族より相談受理。聴覚障がいのある母が子どもの通う英会話教室の参観へ行くにあたり、市に手話通訳者派遣を求めたが、事業者が準備すべきものであると断られた。事業者に手話通訳の手配を求めたが、出来ないと言われている。どうすればよいか。	市と広域支援相談員で事業者訪問。法の趣旨等の啓発を行い、当事者との建設的対話を依頼。後日、当事者、市、広域支援相談員とで手話通訳の手配が難しい場合の代替方法等について話し合いを実施。事業者は、筆談やパソコン貸し出し等の代替方法の提供も難しいとの返答であった。相談者より終結の申し出があり対応終了。
9	身体障がい(肢体不自由)	事業者より相談受理。身体障がいのある当事者にホテルの車いすを提供している。食後のショッピングのアテンドを特定のスタッフに求め、出社時間やシフトなどを問われる。当該スタッフ以外の介助は拒否。合理的配慮について話し合いをしても同様の行為がある。今後、利用を制限しても法に抵触しないか。	当事者と事業者とで合理的配慮として提供可能な範囲について話し合いがなされており、当事者の要求通りに対応できないことのみをもって、合理的配慮の不提供には該当しないことを伝える。利用制限については、関係法に則り、事業者として適切に判断してほしいことを伝えた。

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
10	身体障がい(聴覚障がい)	府庁内より相談受理。保育実技講習会に難聴の方から申込みがあり、当事者の家族から要約筆記の要望があった。要約筆記者の用意は予算上困難であり、どのように対応すればいいか。	当事者へ日常のコミュニケーション方法を確認し、代替措置として提供可能な方法を話合うことが必要であることを助言。その後、当事者から、席の配置や音声認識文字化ソフトの使用等の代替方法について申出があり、対応を検討していくとのことであった。
11	身体障がい(内部障がい)	当事者より相談受理。内部障がいのため、車のエンジン音等で耳鳴りやめまい等の体調不良になる。そのため、自宅近くで工事がある場合には、事業者へ事前通知を求めているが、先日電力工事の際に事前通知がなかった。	事業者に状況を確認。事業者は、合理的配慮として当事者に事前通知をすることになっているが、指摘のあった日時については、担当者のミスで事前通知が出来ていなかった。当事者には謝罪をしているとのことであった。
12	身体障がい(視覚障がい)	当事者より相談受理。電力会社から電気料金の明細書が封書で届く。封書の中の書類は点字対応されているが、封書の表には点字記載がないため相手先がわからない。電力会社の問い合わせ窓口で封書の表も点字表記してほしいと連絡しているが返事がない。	事業者に状況確認。令和6年4月から法においても事業者による合理的配慮の提供が義務化されることもあり、本店からも前向きに対応していく方針であると聞いているとのこと。後日、事業者より令和6年4月から封書の表に点字シールを貼る対応をしていくとの連絡があり、当事者に伝えた。
13	身体障がい(視覚障がい)	当事者より相談受理。スポーツジムでプール教室の音が大きいため、ヘルパーから自身への指示が聞こえづらく、メガホンの貸し出しを依頼。コロナ禍においては、感染予防を理由に貸し出しが中止されていたが、コロナ禍が終焉しても貸してもらえない。事業者との調整を図ってほしい。	事業者に状況を確認。メガホンについては当事者が持参することを原則としているが、当事者が要望されるならコロナ禍も終焉したため貸し出しには対応するとのことであった。
14	身体障がい(内部障がい)	当事者より相談受理。内部障がいのため、車のエンジン音や振動等で耳鳴りやめまい等の体調不良になる。特に午前中がつらい。建設の工事が自宅近くで行われており、先日、地面を叩く大きな工事音がした。工事責任者に連絡したが、障害者差別解消法について知らないようなので啓発してほしい。	事業者の工事現場を訪問し状況を確認。工事期間は長期であり、工事日程と内容に関しては、チラシ等で周辺住民に事前連絡はしている。大きな音の工事等は午後にする、できるだけ騒音を抑えるように配慮するなど、可能な調整は図るが限界はある。合理的配慮については理解するが、当事者の攻撃的な言動への対応に苦慮するとのことであった。

【公共交通機関分野】

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
15	身体障がい(肢体不自由、言語障がい)	市町村より相談受理。当事者より、歩行のバランスが悪くホームでの転落の危険があるため、駅員に介助を求めたいが、インターフォンで連絡しても誰も出て来ないことがあり、事業者の配慮が足りないとの相談があった。どのように対応したらいいか。	事業者へ市と同行訪問し状況を確認。事業者は、求めがあれば介助をするが、駅員が1名しか待機していないため、別件対応中であればインターフォンに出られず待ってもらおう場合があるとの説明であった。後日、相談者が実際に介助を求める様子を、市と同行訪問し確認。事業者は、優先座席の乗客に声をかけ、相談者が着席できるまで見届けていた。

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
16	身体障がい(肢体不自由)	当事者より相談受理。駅員の無配置化により改札口に駅員がおらず、電動車いすのスロープ介助の依頼をインターフォンで行ったところ、30分待ってもインターフォンの応答がなく、待合わせ時間に遅れてしまった。駅での合理的配慮はどうなっているのか。	広域支援相談員が当該駅長室に訪問。コールセンターが一括してインターフォンの対応を管理しており、スロープの依頼についてもインターフォンを押して依頼してもらうしかない。通常、インターフォンで30分も待たせることはないと思うとの説明を受ける。駅員の無配置化により車いす利用者が困られている現状について理解を求めた。

【教育分野】

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
17	発達障がい	当事者より相談受理。視覚情報過敏があり、大学の授業中、プロジェクターで投影されたプレゼンテーションを怖くて見ることができないため、アプリを使っての画面共有や、印刷した資料の提供を大学に求めている。大学には配慮を必要とする学生のための委員会が設置されているが、要望に対応しきれていない。	大学は学生から合理的配慮の要望を受ける相談窓口部署を設置している。当事者と大学相談窓口担当者との話し合いに広域支援相談員も同席。当事者の要望を、学生相談委員会の承認を経て、各教員に詳しく説明していくとのことで当事者も了解した。

【行政機関分野】

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
18	身体障がい(聴覚障がい)	市町村より相談受理。府が主催する障がい者スポーツ大会の説明会に、聴覚障がいのある市町村職員が出席する予定。運営を委託された事業者が合理的配慮として手話通訳者の配置を求めたところ、市町村で準備するようにとの回答であった。手話通訳者は、主催者が準備すべきではないか。	主催する所管課に伝える。所管課と運営主体の事業者との調整により、主催者側で手話通訳を準備することになった。
19	身体障がい(聴覚障がい)	当事者より相談受理。府が事務局を務める実行委員会が開催する大規模イベントについて、事務局に手話通訳者の配置について問い合わせたが、配置しないとの回答であり、イベント参加を諦めた。ハートフルエリアは設置されていたが、聴覚障がい者への配慮については何も検討していないような回答で、非常に残念な気持ちになった。今後、万博など大きなイベントを開催する際は、聴覚障がい者も参加できるように計画設計をお願いしたい。	事務局を務めていた所管課に対し、職員対応要領に基づき適切な対応を行うよう伝えた。また、障がい福祉企画課として庁内に対し、改めて職員対応要領に基づいた適切な対応の実施を行うとともに、多数の府民を対象とするイベント等の実施にあたっては、計画段階において、車いす利用者向けスペースの設置や補助犬の同伴受入れ、手話通訳者等の配置、点字資料の配布等の合理的配慮の提供について検討を行うよう周知した。

③不適切な行為があったと思われる事例の概要

【商品・サービス分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
1	身体 障がい (肢体不 自由)	当事者より相談受理。スーパーで買い物をした際、レジの近くにある会計機がふさがっており、店員から離れた場所の会計機を使うよう言われた。重たい物を持って歩けないことは、これまで何回もスーパーに伝えているのに、同じ対応を繰り返される。障がい者への配慮を欠いている。	事業者を確認したところ、当事者が待つことを了承してもらえるなら、他の客が使っているレジ近くの会計機で対応することはできるとのことであった。当事者にその旨を伝え、当事者はレジ近くの会計機を希望する場合には店員に声をかけることを了承した。
2	精神 障がい	市町村より相談受理。当事者が携帯ショップにて、障がい者対象の割引について、申出をしないと案内されないため、携帯ショップ側から案内してほしいと伝えたところ、「障がい者かどうかを問うのは失礼」と言われたとのこと。障がい者を失礼とする差別的な発言であり、謝罪を求めている。また、障がい者割引について、店内掲示やホームページでもわかりやすく掲載してほしいとの要望もあった。市町村で対応するが協力をお願いしたい。	市町村が事業者には状況を確認。発言については謝罪したとのこと。また、本社にはホームページの改善等について求めがあったことも報告するとのことであった。法について周知されていなかったため、広域支援相談員から事業者へ啓発をした。
3	身体 障がい (盲 ろう)	当事者より相談受理。インターネットのプロバイダーへの支払い口座開設のため、銀行に行った。対応した行員から「視覚障がい者がインターネットをすることが信じられない」、「話されていることがわからない」等の差別的発言があった。口座開設ができなかったのは、障がいを理由としているのか、また、銀行における障がい理解の研修等の実施状況について確認して欲しい。	事業者を訪問し状況を確認。口座開設は総合的な判断により困難と判断したとのこと、障がいとは無関係であるとの説明を受けた。また、差別的な発言については否定。広域支援相談員より障がい理解や、障がいのある顧客への対応等について、研修を依頼した。

【公共交通機関分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
4	身体 障がい (肢体不 自由)	支援者より相談受理。当事者が車いすのレンタルについて駅改札口で尋ねると、別の窓口を案内され、次の窓口ではさらに別の窓口を案内されるなど、たらい回しにされた。事業者は、連携して障がい者への対応をしてほしいことを事業者伝えてほしい。	事業者のサービス相談室に連絡。改札口で「車いすをレンタルしたい」、「ホームまで駅員に連れて行って欲しい」と言ってもらえれば、緊急時などで駅員が対応できない場合を除き、対応できることになっているとの説明を受けた。当事者にはその旨を伝えた。

【行政機関分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
5	身体 障がい (肢体不 自由)	当事者より相談受理。府営住宅の流し台の取換えが棟ごとに一齐に行われているが、車いす住宅は取換えの対象になっていない。工事を案内する貼り紙に取換えの対象ではない理由は書かれていなかった。これは差別にあたるのではないかと。	所管課に連絡。流し台の一齐取換えは耐用年数が経過したため実施しているが、車いす住宅は入居時に取換えるため、一齐取換えの対象にしないとの説明であった。当事者の受け止めを伝え、案内文の記載方法等を検討してほしい旨、依頼した。

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
6	身体 障がい (聴覚 障がい)	当事者より相談受理。手話通訳者の試験について、募集要項には配慮事項を記入する欄がなく、試験直前に難聴であるため配慮を求めたが対応してもらえなかった。試験ではカセットテープの音質や講師の滑舌が悪く聞こえなかった。担当者に再試験を合理的配慮として求めたが、再試験はしないとの返答だった。	主催する所管課に確認したところ、当事者より試験の直前に、難聴であるためスピーカーの音量を上げてほしいことと、補聴器の調整をさせてほしいとの申し出があり、スピーカーの向きも含め全て対応したとのことであった。また、募集要項の配慮事項の記入欄については改善するとのことであった。

④不快・不満があったと思われる事例の概要

【商品・サービス分野】

	障がい 種別	相談要旨	対応要旨
1	身体 障がい (肢体不 自由)	当事者より相談受理。スーパーの会計時に、店員にすぐ傍の会計機が空いていたのにも関わらず、離れた会計機での対応を指示された。事業者の本社が大阪府にあるので啓発してもらいたい。	事業者を確認したところ、当事者からの意思表示があれば対応するが、意思表示がなかったとのことであった。当事者には意思表示の必要性を伝え、店舗及び本社には法の周知がされていなかったため啓発をした。
2	身体 障がい (肢体不 自由)	当事者より相談受理。大型遊戯施設において、車いす鑑賞席でパレードを鑑賞した。パレードは決められた場所で停まり、キャラクターに近付けるシステムだが、車いす鑑賞席には柵があり、パレードに近付けない。健常者と同じようにキャラクターへ近付けないのは差別されている。	事業者を訪問し、現場確認と事業者との話し合いを実施。車いす鑑賞席は車いす利用者がパレードを安全に鑑賞できる場所として継続するが、車いす鑑賞席のあるエリア外でも鑑賞を可能にするとの説明を受けた。当事者には訪問結果を伝えた。
3	精神 障がい	当事者より相談受理。雑貨店で護身用ナイフを所持することは銃刀法違反になるのか等を問い合わせたところ、長時間待たされた上、警察を呼ばれた。翌日も同じ雑貨店に行くと再度警察を呼ばれた。強迫性障がいによる確認行動であることを店に理解してもらいたい。	事業者に状況を確認。事業者は、当事者から障がいがあることを聞いておらず認識していなかった。また、包丁の販売に際し、気になる点があれば、障がいの有無に関係なく警察へ連絡するルールになっているとのこと。店舗には法について啓発した。
4	身体 障がい (内部 障がい)	当事者より相談受理。携帯電話の契約で障がい者割引の手続きに誤りがあったために店舗を訪問したところ、店の責任者が高圧的な態度をとったり、障がい者手帳の中身を勝手に出して破ろうとした。店舗に障がい者への理解をもらいたい。	事業者に状況を確認。契約内容の誤りについては誠意をもって謝罪をしている、当事者が興奮し警察を呼んだりしたが、障がい者手帳等には触れていないとの説明であった。法について周知されていなかったため啓発資料を送付した。
5	身体 障がい (肢体不 自由)	当事者より相談受理。百貨店内の店舗でケーキを購入したが、生クリームが溶けており店舗に連絡したら、持ち方が悪かったのではないかとされた。腕に障がいのある障がい者をバカにしている。百貨店に伝えてほしい。	百貨店のお客様相談室に問い合わせたところ、店舗からの報告は上がっており、商品を提供する際、店舗と顧客で中身を確認してから提供しているの、持ち帰り中のトラブルとしか考えられないとの説明であった。法についての啓発資料等を当該百貨店に提供した。

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
6	身体障がい (肢体不自由)	当事者より相談受理。大型遊戯施設内にあるセルフサービスの店舗で食べ物を注文し商品を受け取ったあと席を探したが、スタッフが席を探してくれず、暑い中、屋外の席に座らないといけなくなった。また、施設内でのキャラクターとの記念写真の撮影で、中央に回るよう言われたため移動したが、その間に他の客に割り込まれてしまい、結局撮影できなくなった。	事業者を訪問し、現場確認と事業者との話し合いを実施。飲食店舗について案内スタッフの配置はないが、求めがあれば可能な範囲で応じるとの説明があった。また撮影については当時はコロナ禍での制約があったが、現在は解除されていることの説明があり、当事者に結果を伝えた。
7	精神障がい	当事者より相談受理。精神疾患があることをスポーツジムのスタッフが知ってから自分を無視するようになった。合理的配慮の提供を求めても知らないと言われ、通り過ぎていく。自分を無視するスタッフの顔写真を施設内から剥がしてほしい。そのことをスポーツジムに伝えてほしい。	事業者に連絡。スタッフが無視するなどの対応はとっておらず、当事者へ話し合いを提案しているが、応じてもらえない状況とのことであった。

【公共交通機関分野】

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
8	身体障がい (肢体不自由、内部障がい)	当事者より相談受理。予約式バスでアプリの不具合があり、アプリに示された乗車場所が通常の乗車場所より離れていたため乗車できなかった。バスが通り過ぎる際、手を振ったが運転士は無視して行ってしまった。	事業者に状況を確認したところ、アプリの不具合を認識しており修正を予定していたが、修正直前の出来事であったとのこと。当事者に対し、事業者にも落ち度はあるが、障がいを理由とした差別的な取扱いではないことを説明。当事者は、事業者から今後の改善策の回答があったことを受け了承。
9	身体障がい (肢体不自由)	当事者より相談受理。車いすで電車に乗車した時、降車予定の駅に駅員が不在でスロープが用意されておらず、降りることができなかった。他社との乗り入れ路線であり、乗車駅の連絡ミスがあり、謝罪文も書いてもらっている。事業者到他社との乗り入れの際、連絡を徹底してもらうように伝えてほしい。	事業者に相談内容を伝え、他社との乗り入れを行っている全ての駅にミスのない対応を行うことを周知するよう依頼した。
10	身体障がい (肢体不自由、内部障がい)	当事者より相談受理。バスの車いす固定場所の座席に座っていたところ、後から車いす利用者の乗車があった。運転士から、「そこに座ってはいけない。車いす専用の席」と切り捨てられるような発言があった。内部障がい者への理解が進んでいない。	事業者を確認したところ、運転士の発言ではなく他の乗客からの当事者への声かけであった。いずれにしても車いすの固定場所の座席は、車いすの乗客が優先されることはやむを得ない旨、当事者に説明した。
11	身体障がい (肢体不自由)、知的障がい	当事者より相談受理。鉄道会社の切符購入窓口で空席状況の確認を求めたところ、一方的に車いす座席を手配された。移乗が可能なのに車いすを利用していることで決めつけた対応をされた。	事業者に連絡。車いすを利用している方の中には移乗できる方もおられるため、希望する座席を丁寧に聞いて頂きたいことを依頼した。

⑤環境の整備(※おそれも含む)に該当すると考えられる事例の概要

【商品・サービス分野】

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
1	身体障がい(肢体不自由)、知的障がい	当事者より相談受理。店の入り口に低い段差があり、車いすで入店できず、店員 2 人に持ち上げてもらって入店した。入り口にスロープ等を設置してほしい。	事業者へ段差の改善の要望があったことを伝え、可能な範囲でスロープ等の設置検討を依頼した。
2	身体障がい(肢体不自由)、知的障がい	当事者より相談受理。車いすのため、地下の飲食店街に行くエレベーターの案内を求めたところ、ガードマンの誘導で従業員用のエレベーターを案内された。一般客が利用できるエレベーターの設備がないことは問題である。	地下街の運営事業者へ相談内容を伝えた。事業者からは、「当該地下街は 50 年以上前にできたものであり、設備面での不備はあるかもしれない。意見として内部で共有しておく。」との回答があった。
3	身体障がい(肢体不自由)	当事者より相談受理。ある球場では主催球団により車いす席の販売方法が異なる。内野と外野で車いす席の販売をする球団もあるが、別の球団は内野の車いす席の販売しか行わない。別の球団に対し、外野の車いす席の販売を依頼しているが対応してもらえない。販売しない理由は、車いす利用者の視界が遮られるためとの説明で納得できない。外野の車いす席がどの球団が主催する試合でも販売されるようにしてほしい。	事業者へ確認したところ、車いす席の販売は各球団の裁量であり、外野の車いす席を販売することは、需要と供給の関係から過重な負担になるとの説明であった。
4	身体障がい(肢体不自由)	当事者より相談受理。大型遊戯施設内にある屋台の前に段差があり、車いすで店の前まで上がれない。そのため、列に並び自分の注文の順番が来たが、回り道をしている間に順番を抜かされた。また、キャラクターのオブジェの中で撮影したかったが、オブジェ間のスペースが狭く、車いすでは中に入れず撮影できなかった。	事業者を訪問し、現場確認と事業者との話し合いを実施。屋台前の段差については、園内を総点検し、当該箇所以外の必要な箇所も含め、スロープを設置予定とのこと。キャラクターのオブジェは固定されており移動は困難との説明であった。訪問結果を当事者に伝え了解された。

【公共交通機関分野】

	障がい種別	相談要旨	対応要旨
5	身体障がい(肢体不自由)、知的障がい	当事者より相談受理。当該高速バスターミナルのトイレの入り口には、3~4段の段差があり、車いすでの利用ができない。改善を求めてほしい。	事業者を訪問し、現場を確認。事業者よりトイレ改修の際、車いす利用者のためのスロープや多目的トイレの設置を検討したが、スペースがなく設置ができなかったとの説明を受けた。チケット販売スタッフに声かけがあれば可能な範囲で支援するとのことであったため、その旨の掲示等を依頼した。

2 合議体における助言の実施

(1)合議体において助言を受けた相談事例等

- 大阪府では、障がい者、事業者、学識経験者等で構成する障がい者差別解消協議会を設置し、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する事項を審議しています。また、協議会の中に合議体を組織し、事業者における不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供に係る紛争事案に関するあっせんや、広域支援相談員が幅広い相談事例に的確に対応できるよう、広域支援相談員の職務に関する助言を行えることとしています。
- 法の趣旨は建設的対話によって差別を解消することであり、障がい者と事業者の円満解決を図ることが広域支援相談員の第一義的な目的であることを踏まえて対応し、様々な事例を蓄積していくことが差別の解消につながると考えています。

このため、「助言型の合議体」では、不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供であるかが明確に判明しない事例や、差別の温床になると思われる「不適切な行為」等の事例も含め、助言を受ける対象としています。
- 令和5年度の「助言型の合議体」では、広域支援相談員が相談対応を行うにあたり、対応方法や判断に苦慮した困難事例や考え方に悩む事例等を中心に助言を受けました。事例3から事例6に関しては相談対応に関する助言ではなく、相談員の問いに対して委員より助言を受ける形式で実施しました。
- なお、事例の取扱いにあたっては、個人情報保護の観点から、実際の内容を踏まえつつ、一部変更するなどの加工を行っています。

■合議体での助言事例

【事例1】視覚障がい者の医療脱毛契約拒否(医療分野)

【相談の内容】

全盲の方が美容クリニックにて、髭の医療レーザー脱毛を契約しようとしたところ、全盲者との契約は前例がないという理由から、契約時や施術時に親族の付添を条件として求められた。

当事者より、親族の付添を求める理由は、施術後の肌の異変に気付く必要があるためとクリニックより説明されたが、障がいを理由とする差別にあたるため、仲裁等をお願いしたいとの相談があり対応を開始した。当事者は単身で生活しており、別居の親族は高齢で、付添は望めない状況とのこと。

【対応概要】

広域支援相談員がクリニックを訪問し、状況を確認。当該のクリニック職員だけではなく、本部職員(関東)ともオンラインで繋ぎ、話し合いを実施。法や条例の趣旨等の説明を行い、当事者と話し合いながら、契約について検討いただきたいことを助言した。クリニックより、リスク管理等の話し合いのため、2回目の話し合いには当事者も参加いただきたいと申出があり、当事者、本部職員、当該店舗のクリニック職員、広域支援相談員とで話合うことが決定。大阪のクリニックと関東の本部をオンラインで繋ぐこととなったが、当事者は「視覚障がい者が1人で関東まで行けることを証明し、視覚障がい者は無能力だと考えているクリニックの偏見を正したい」と、話し合い当日に関東の本部へ行き参加した。

話し合いの結果、施術後の肌に生じた異変の把握については、施術3日後に当事者がクリニックへ通院し、クリニック側で確認すること、契約に必要な書類はテキストデータで事前提供すること、契約時は音声を録音することとなった。これにより、当事者は付添なしで契約・施術ができることとなった。

【論点】

- ・ 単身の視覚障がい者の肌状態の異変を誰が確認するのか。
- ・ クリニック側は、施術後の訴訟リスク等のトラブルを回避することを理由に親族の付添がなければ契約を行わないとしていたが、こうした対応は不当な差別的取扱いかどうかの判断を行うにあたり、正当な理由と考えられるか。
- ・ クリニックが定めるガイドラインに「契約にあたっては、契約書を読むことができ、その内容を理解した上で、サインを書ける人と契約する」との内容があるが、この内容自体が既に不当な差別的取扱いと考えられるか。

【分類】不当な差別的取扱い(条件付け)

<医療機関について>

- 医療職には患者を守る責務がある。施術後、何らかの要因で患者に不利益が生じる可能性があるなら、なるべく回避したい、できるだけ早期に発見したいと考えるのは当然。それが差別にあたるのかどうかは、個別の事例により判断が異なってくる。
- 例えば判断能力の低下した単身の高齢者が医療機関での手術の際、親族等が付添として来ることができないこともある。そうした際は、事前に成年後見人等に手術のリスク等を十分に説明するなど、医療職として必要なプロセスを踏むことが大切。手術を断るようなことはしない。

<事案の分類及び整理に関する意見>

- ある程度高額の契約行為になるので、条件付けというより、お互いの安心のためのサービスということで契約時の付添を求めることはあるのではないか。ただし、消費者保護の意味合いでのサービスの範囲で行うことが適切で、断る理由のために付添を求めるのはよくない。
- 当事者が見えないから、聞こえないから契約をしない、付添を求めるというだけでは差別だと考える。どうすれば契約しサービスを提供できるのかということ、当事者と事業者の双方が話合うこと自体が合理的配慮のプロセスになる。

<事業者側の対応に関する意見>

- 対応に慣れていないクリニックに全盲の当事者が一人で来たことを考えると、本事例のように戸惑いのプロセスがあって然るべきではないかと思う。ただ、本事例は一旦付添を求めたものの最終的にはよく当事者と話合っ、適切な落としどころを見つけることができている。
- クリニックが定めるガイドラインについては、各省庁が分野ごとに定めている対応指針に沿ったものでなければ、独自に作ってはいけないのではないか。今回のクリニックのガイドラインに関しては、障がい者を排除しているとしか読めない。

<広域支援相談員の対応等に関する意見>

- 事業者が契約できないと言っている場合でも、何とか安全を確保できる方法をルール変更しながら一緒に考えることはできないか。それが法律で義務づけられている合理的配慮ですと継続して話合う、あるいは当事者の意見を伝えて考え直してもらおうというアプローチを継続する中で、本部を巻きこんで考えてもらったので、このクリニックとしても、受け入れてもいいと思ったのではないか。本部が出てこなくて、出先や窓口だけで対応されると、権限が認められてないので対応できないと、それ以上踏み込んでいけないケースがあるかもしれない。そういう意味でも本部が出てきて話合いのテーブルに乗ったことが、今回お互い歩み寄りできた一つの要因かもしれない。

【事例2】コンサートでの手話通訳派遣(商品・サービス分野)

【相談の内容】

韓国人アーティストのコンサートに参加予定の聴覚障がいがある方の支援者より相談受理。(当事者がSNSで「コンサートに手話通訳者がいない」ことについて投稿したところ、投稿の内容に賛同した方が支援者となっている。)

支援者から窓口事業者へコンサートのMC(アーティストによる曲と曲の間のフリートーク)部分に関する手話通訳派遣を要望したところ、手話通訳者の配置スペースは準備するが、手話通訳派遣費用と手話通訳者の入場料は当事者負担とされた。また、当事者の居住自治体へも手話通訳派遣について問い合わせたが、「公的なイベントへの派遣を優先するため、民間主催のコンサートへの派遣は困難。」との回答だった。

【対応概要】

広域支援相談員は、当事者の意向確認等のため、当事者とメールで直接対応を開始した。当事者は、事業者が手話通訳者を手配できない理由について、納得がいく説明がないとのことだったので、広域支援相談員より窓口事業者へ状況を確認した。

窓口事業者によると、コンサートには複数の事業者が関係しており、予算を組む段階で、手話通訳や字幕等の話が出ていないと後からの追加は難しいとのことであった。最終的な判断は、イニシアティブをとる事業者の意向に左右され、業界内では合理的配慮の概念がまだ浸透していない状況とのこと。窓口事業者より「業界内の関係性があるため、イニシアティブをとる事業者へ、広域支援相談員が直接接触することは避けてほしい」と言われたため、窓口事業者からのみ状況確認を行った。

MCは事前に台詞が決まっている訳ではないため、台本や鑑賞サポートタブレット等による代替措置が困難で、スクリーンへの字幕表示は、手話通訳者派遣よりコスト面で困難と説明を受けた。

最終的に、当事者は、事業者と自治体双方から手話通訳の派遣がない状態でコンサートへ参加した。事業者からは、手話通訳者の手配は過重な負担のため実施できないが、手話通訳者の無料入場は、開始時期未定だが検討はしていくとの返答があった。

【論点】

- ・事業者の過重な負担との説明についての考え方について。
- ・聴覚障がい者のための手話通訳派遣についての考え方について。多くの自治体で公的な派遣が対象外となっている余暇活動場面での意思疎通支援をどのように整理すればよいか。

【分類】合理的配慮の不提供(意思疎通の配慮)

コンサート事業者の対応

<過重な負担の考え方について>

- 大阪府内ではすでに条例で事業者による合理的配慮の提供が義務になっている。今回の事例の場合、事業の規模や事業への影響の程度を考えれば、過重な負担とまではいかないのではないか。これが過重な負担として認められると、最終的に当事者がやむを得ず自己負担するしかなくなる。
- 一見、大きな規模のイベントでも年々警備費等の安全にかかる費用は増しており、想像以上に利益が出ていないイベントも多い。更に費用負担が増すというのであれば、参加費等を値上げして対応せざるを得なくなるのではないか。

<代替手段に関する意見>

- 専門的な手話通訳者を雇うことが難しくても、数多く雇っているアルバイト等のスタッフが近くに居て、話していることをメモして見せるくらいの代替手段は考えられるのではないか。一方でスタッフ全てに安全確保等の役割があり、必要最低限の人員で開催しているところが多いのではないか。その分、余剰人員を増やすということであれば、事業者負担が増してしまう。事前に障がい者のサポートのためのボランティアを事業者が募ることも手段の一つではないか。

<事業者側の対応に関する意見>

- 事業者側として、1人に手話通訳者の手配を認めると、他の申し出す全てに対し平等に対応しなければならないとの考えがあるように思う。1人が100人になることも想定し、事業計画を立てなければならなくなる。
- 事業者には障がいのあるなしに関わらず、1人の人間として平等にサービスを提供する責任がある。障がいのある人が障がいのない人と同じようにサービスを楽しめていない場合、どうすれば同じように楽しめるのかを、当事者と話し合い、歩み寄ることで合理的配慮の提供になるのではないか。利益も大切だが、サービス提供側の責任感も大切。
- 本事例に限らず、実際に当事者の多くはコンサートや劇場などに行く場合、介助者の入場料を当事者が負担している。

<広域支援相談員の対応等に関する意見>

- 事例1では本部職員が対応しているが、事例2ではイニシアティブをとる事業者が直接対応していない。窓口レベルで解決できる話なのかどうかを検討し、難しい場合は本社から回答を得る働きかけを繰り返し行うことも必要ではないか。

自治体の対応

<手話通訳者の公的派遣の在り方について>

- 手話通訳の公的派遣は対象が拡大されてきた歴史もある。過去には、家族の結婚式や葬式等、人生の中でとても意味のある場面にすら派遣されなかった時期もあった。現在も仕事に必要な資格の講習であっても、複数回にまたがるものは派遣を断られる事例もある。会社の中で障がいのあるなしに関わらず活躍することを目的に申請しているのに、自治体の派遣判断が社会的なバリアになることもある。
- 手話に関する条例を策定している自治体は多い。そうした条例に、一定規模、例えば1千人以上が集うような催しに関しては、必ず手話通訳者を配置するなどの条文を設けている自治体もある。一定規模の催しには、公的な取組みにより手話通訳者の派遣を進めていく必要がある。

<大阪府への意見>

- 大阪府は「障がい者の文化芸術活動を応援する」として様々な取組みをしているのだから、今回のようなコンサートへの参加も余暇活動と捉えず、文化芸術活動として応援してほしい。
- 昨年、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（障害者情報アクセシビリティ法）が施行された。この法律をもっと啓発して広げていくべき。

※以下、参考として障害者情報アクセシビリティ法（令和4年5月25日公布・施行）の抜粋。

同法第1条(目的)

「この法律は、全ての障害者が、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加するためには、その必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができることが極めて重要であることに鑑み、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に関し、基本理念を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の基本となる事項を定めること等により、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を総合的に推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。」

同法第3条第2項(基本理念)

「全ての障害者が、その日常生活又は社会生活を営んでいる地域にかかわらず等しく、その必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにすること。」

同法第3条第3項(基本理念)

「障害者が取得する情報について、可能な限り、障害者でない者が取得する情報と同一の内容の情報を障害者でない者と同一の時点において取得することができるようにすること。」

【事例3】合理的配慮の範囲について(公共交通機関分野)

『身体障がいのある方からの相談』

下肢に障がいがあるため杖を使用している。歩行バランスが悪くホームへの転落の危険もあるため、ホーム柵のない駅では、駅員に優先座席近くの乗車口まで付添ってもらっている。しかし、乗車後に優先座席へ座れない場合は、電車内で転倒する危険があるため、優先座席に既に座っている乗客に駅員が声掛けを行い、座ることができるまでを合理的配慮として対応してほしい。

(事業者の対応)

事業者としては、乗車するまでの付添いを合理的配慮と認識している。実際には、優先座席の乗客に声掛けし、座れるようにしている駅員もおり、対応は統一されていない。

(広域支援相談員の問い)

国の障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(以下、「基本方針」)において、「合理的配慮は、事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られる」とされている。ホームでの付添いは本来の業務に付随すると考えられるが、優先座席に座れるよう、他の乗客に声掛けを行うことは、本来の業務に付随するものではないと考えてもよいか。

<駅員の本来業務に関する考え方>

- 駅員が車掌と連携し、優先座席まで案内することは、本来業務の範疇ではないか。鉄道事業者は、お客様を安全・安心に目的地まで輸送することが使命だと考える。そのため、この場合はすでに優先座席へ座っているお客様に丁寧に説明し、ご理解いただくようにすべきではないか。
- 混雑状況や優先座席にすでに座っている人の状況も鑑みる必要があるため、一概には言えない。
- 駅員の行う業務のどこまでが本来業務に付随するかを予め線引きしてしまうことで、かえって配慮を受けることが難しくなる逆の事態に陥る場面が想定されるのではないか。

<合理的配慮に関する考え方>

- 駅員が優先座席に座れるまで支援することが合理的配慮の範囲に含まれるかどうかは、一義的に決まるものではなく、駅員にとって過重な負担であるかや、調整の中で決まってくるのではないか。
- 駅員にとっての過重な負担で一番分かりやすいのは、乗客が多い時間帯や、職員の数が足りない、あるいは、駅員不在の場合などが想定できる。近年、時間帯によって駅員不在の駅も増えている。

<その他の意見等>

- アメリカでは、バス運転士が直接手を貸さないものの、他の乗客に席を空けるよう、声掛けをしている場面を目撃したことがある。
- 優先座席に座っていた際、駅員から視覚障がいのある方に席を譲るよう、声掛けをされたことがある。
- 電車やバスの車内は公共空間であるため、駅員が介入することは極力望ましくなく、当事者和其他の乗客同士での解決に委ねる方がよいのではないかと。当事者も周囲に対し自分の求める援助を主張できることが望ましい。
- 席を譲っていただく案内の方法として、個人的に聞くよりも、「どなたか席を譲っていただけませんか？」という風に全体にアナウンスする方が好ましい。そうすることで共有の課題として認識していただくことができ、啓発にもなるのではないかと思う。

【事例4】

ベビーカーの方や高齢者等と障がい者との対応の違いについて(商品・サービス分野)

『身体障がいのある方からの相談』

車いすを利用している身体障がいのある方が大型遊戯施設に単身で行った。施設内でキャラクターと写真を撮るためキャラクターの横にいたが、スタッフからキャラクターの前へ順番に並んでほしいと言われた。そこで、車いすでキャラクターの前に移動しようとしたところ、次々と他の客に割り込まれ、撮影の順番が遅くなり結局写真を撮ることができなかった。スタッフは、車いす利用者が割り込まれることなくキャラクターと写真を撮れるよう、合理的配慮をすべきである。

(事業者の対応)

ベビーカーの方や高齢者など、配慮を要する方が他にも多々いる中で、車いすの方だけを特別に扱うことはできない。スタッフが関与できることではなく、相互のゆずりあいの問題だと考える。

(広域支援相談員の問い)

事業者は相互のゆずりあいの問題としているが、ベビーカーの方や高齢者など障がい者以外の配慮を要する方に行くことが難しい対応を、障がい者のみに対応することについて、どのように考えればいいのか。障がい者以外の配慮を要する方に対しても基本方針で示されている「障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)」と捉えることはできるか。その場合、障がい者以外の配慮を要する方への説明はどう行うか。

<積極的改善措置と捉えることができるかについての考え方>

- 高齢者や妊婦、ベビーカーを利用している方等の配慮を要する方への合理的配慮の提供は、障害者差別解消法を初めとする他の法律において求められていない。

<合理的配慮に関する考え方>

- 合理的配慮というのは、障がいのない方を基準に作られている社会から、障がい者が受けている不利益を個別的に取り除いていくもので、障がい者の機会平等の実現に資するものである。つまり、元々のスタートラインが違うものを揃えていくものだろうと考える。

<事業者に関する考え方>

- 事業者の方針として、車いすの方もベビーカーの方や妊婦、高齢者等も写真を撮る機会を平等に受けることができるようにするべきで、その方針に従ってスタッフは調整をするべきだ。
- この事例の場面では、障がいのない方が、自由に施設内を移動し、キャラクターと自由に写真撮影ができるのに対して、当該車いす利用者は、障がいのない方と比べて自由に移動ができないので、中々キャラクターと写真撮影をすることが難しい。その時に施設のスタッフは、そうした車いす利用者がキャラクターと写真撮影をすることに対して、どこまで手助けや調整をすべきなのかと考えていくことが大切で、他の要配慮者と同列に扱うべきではない。

<広域支援相談員の対応等について>

- ベビーカーの方や高齢者など配慮を要する方が他にもいるので、車いすの方だけに対応することはできませんというのは、他の課題を持ち出した上で、本来の課題を解決しない対応になっており、違和感がある。困りごとを相談に行っても、「困っているのはあなただけではない。他にも困っている人がいます」というようなことを言われ、結局困難な問題に対応してもらえないというのはよく聞く話なので、広域支援相談員から事業者に対し、個別の相談対応の中では、他の配慮を要する方については切り離して考えていただけるよう、働きかけるという視点が必要なのではないか。

【事例5】障害者差別解消法の対応範囲について(医療分野)

『内部障がいのある方からの相談』

心臓疾患があり、車のアイドリング音で血圧の上昇やめまい、耳鳴り等の体調不良が起こる。自宅の向かいに病院があり、病院関連のタクシーや車が自宅前に停車する。病院に駐車場はあるが有料なので利用しない人がいる。自宅前には病院関連の車だけではなく、近隣の会社関連の車も停まることがある。合理的配慮として自宅前の駐停車をやめさせてほしい。警察にも長年相談している。

(広域支援相談員の対応)

相談者には、例えば病院の合理的配慮は、障がいのある患者への対応が基本であるが、近隣住民が病院関係者の駐停車に配慮を求めるとするなら、その旨を病院に伝えるまでは可能であることを説明。現場の状況確認のため、相談者の自宅周辺を訪問。相談者の自宅の壁一面に、駐停車禁止を訴える張り紙が貼られていた。

(広域支援相談員の問い)

障害者差別解消法では、「事業者はその事業を行うに当たり、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。」とされているが、事業者はサービスの提供相手だけではなく、事業を行うに当たっては周辺住民の方への合理的配慮の提供も障害者差別解消法の対象となるか。

<障害者差別解消法の対象範囲についての考え方>

- 事業者における合理的配慮の提供先に関し、事業者と契約を締結する障がい者、あるいはそうした契約を締結する可能性のある障がい者に対してのみ限定されるのか、それとも幅広く考え、事業を行うに当たっては、契約を締結する可能性はないものの、事業に多少でも関わりのある障がい者に対する合理的配慮の提供も含まれるかどうかを、いかに解釈するかにより考え方が変わる。
- 通常で考えれば契約を締結する、もしくは契約を締結する可能性のある障がい者に対する合理的配慮の提供に限定されるという風に読めるが、法の目的は障がい者と障がいのない者との共生社会の実現であることからすると、広く公衆に対してサービスを提供する事業者は、その契約を締結する障がい者に限られず、事業に多少なりとも関わりのある障がい者に対し、合理的配慮を提供することが求められると考えることはできる。

<広域支援相談員の対応等について>

- 本事例では、当事者が病院に求めている内容が、法に基づいた合理的配慮の提供かどうかは悩ましいものの、法の目的である共生社会の実現という観点から考えれば、広域支援相談員が対応してもよいと考えるのであれば、対応することは法的な解釈として可能ではないか。
- 広域支援相談員のこれまでの対応方針からすると、不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供であるか否かの判断により、相談対応を行うのではなく、相談者に困りごとがあったら、その話を聴き、現場に関わって可能な限り調整してみるということを原則にしているので、本事例の場合でも対応することは可能だと思う。
- 病院側から法で義務付けられた合理的配慮ですかと問合せを受けた場合、近隣住民で障がいのある人からの相談・意見・要望であり、法で義務付けられたものではないと答えるしかないのではないか。

- 広域支援相談員が対応すべき範疇ではないかもしれないが、当事者へ日常生活・社会生活全般への福祉的な支援を導入することによって、近隣との関係性が改善するのではないか。

【事例6】過重な負担の判断について(教育分野、商品・サービス分野)

『広域支援相談員からの相談』

聴覚障がいのある方から、合理的配慮の提供として手話通訳の派遣を求めたが、事業者から過重な負担を理由として対応してもらえないとの相談が、これまで数件あった。いずれも有名企業ではあったが、当初予算に計上していない、教室単体での運営なので予算がない等の説明であった。

- ① 専門学校で年10回程度の特別授業時における手話通訳(合議体提出済み)
- ② コンサートでMC(アーティストのフリートーク)部分における手話通訳(合議体提出済み)
- ③ 英会話教室で保護者参観時における手話通訳

(広域支援相談員の問い)

基本方針で「過重な負担については、行政機関等及び事業者において、個別の事案ごとに、事務・事業への影響の程度(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か)、実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)、費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう、努めることが望ましい。」とされている。

事業者からの過重な負担であるとの説明に対し、否定する根拠や調査権限は、広域支援相談員にはない。過重な負担は、事業の実施主体である行政機関等や事業者が、個別の事業ごとに自ら過重な負担であるかを判断するものと考えてよいか。

<過重な負担の判断についての考え方>

- 第一義的には、合理的配慮の提供が求められる事業者や行政機関が個別に判断することだと思う。ただし、それだけではブラックボックスみたいな話になってしまうので、その判断が合理的なものであることが必要だと考える。そうすると、そうした判断を障がい者に対して説明することができないと駄目だという話になるので、過重な負担の内容というのは、障がい者への説明が求められるという風に言うことができる。
- あっせんにまで至るような事例になると、あっせんの局面で場合によって差別の有無を判断せざるを得ない場面が生じてくることも考えられる。
- 裁判所であれば過重な負担かどうかを根拠に基づき判断することになると思う。

- 無人駅の課題を例にあげると、鉄道事業者は、人を配置することが経営面で過重な負担になると説明することがある。それについて根拠を示せと求められることもあると思うが、基本方針で過重な負担について、明確な基準や規定がない中、判断することは中々難しいと思う。しかし、まずは事業者自らが過重な負担にあたるのかを考えることになると思う。

<広域支援相談員の対応等について>

- 法的に合理的配慮の不提供があったかどうかを判断することが求められている仕事ではないので、あくまでその相手方に障がい者の納得が得られる程度の説明をするよう、求めることが必要。
- 広域支援相談員は、事業者に過重な負担と言われた際、違法かどうかのジャッジをする役割ではないので、当事者がそのサービスを実質的に享受できる状況を、代替手段の提案をするなどを通じ、解決の糸口を一緒に考えていく姿勢が求められているのではないかと。
- 事業者に対し規模の近い同業他社の合理的配慮の提供状況を伝え、同じような対応を求めることも広域支援相談員ができる調整の手段だと思う。
- 障害者差別解消法においては、相談対応を行う行政機関に対し、差別の認定をすることは求めておらず、相談者とその相手方の間に入り、調整を行うことが求められる役割だと思う。

<手話通訳者の手配について>

- 手話通訳者を手配したくとも今の費用体系では負担が大きいと感じることがあるため、政策課題として問題にしなが、行政機関は配置のハードルを下げていく方法を考えていくべき。

(2)合議体でのその他の意見

- 理想とする社会(共生社会)は、事業者も当事者も一緒だと思う。事業者はできない理由を考えるのではなく、どういう工夫をすれば妥協点を見出せるのか探る必要がある。また、当事者も、権利を主張するのみではなく、話し合いをすることに尽きると思う。お互いが主張し合うということではなくて、お互いを理解するために話し合う場を設けることが合理的配慮に繋がると思う。
- 音声認識し文字起こすアプリなどの支援ツールの開発が進んでいる。双方向でのコミュニケーション場面では、手話がより適していることもあると思うが、場面によっては、そうした技術を用いて、社会的障壁を除去していくことも重要な取組みだと思う。

(3)府における整理と課題

- 広域支援相談員は障がいを理由とする差別の有無を判断する役割ではないと合議体を通じ改めて認識したため、公平・中立な立場で社会的障壁の除去を目的として、これまで蓄積した相談事例等を基に、代替手段の検討を含めた建設的対話を当事者や事業者に促す助言や調整を行うことで、障がいを理由とする差別の解消に今後も努めます。

3 府内市町村に対する支援の取組み

(1)府内市町村の取組みに向けた支援

- 条例において障がい者差別解消に係る体制整備や啓発活動にあたっては、市町村と連携して実施するよう努めることとし、市町村が体制整備や啓発活動を実施しようとするときは、市町村に対し、情報の提供、技術的な助言その他の必要な支援を行うものとされています。
- そのため、大阪府は府内市町村に対し、相談への対応等についての助言を積極的に行うとともに、相談対応力の向上を目的に意見交換の場を設定したり、研修を実施したりする等、府内市町村の支援に関する取組みを行っています。
(※啓発活動については、「4 障がい理解に関する啓発の取組み」に記載)

(2)市町村支援における課題

<相談対応について>

- 大阪府は条例で市町村との適切な役割分担のもとで体制整備を実施するとしています。まずは住民に身近な相談窓口である市町村が対応し、それでも解決の困難な事例について広域支援相談員が市町村に対して情報提供や技術的助言等の支援を行うというように、広域・基礎自治体の役割に応じた機能を発揮することが想定されています。しかし、市町村からの相談割合は例年相談全体の2割程度となっており、広域・基礎自治体の役割に応じた機能が発揮されているとは言い難い状況になっています。
- 各市町村において、専門職の配置や活用、相談体制の整備等が進められていますが、市町村によっては相談自体が少なく、相談事例や対応手法の蓄積を十分に行うことが困難となっています。
- 相談窓口をたらい回しにされ、ようやく広域支援相談員につながったという事例もあることから、市町村の相談窓口の周知を図るとともに、市町村の相談事例へのキャッチ力や対応力の向上については、引き続き取り組むべき課題と言えます。

<障がい者差別解消支援地域協議会の設置について>

- 大阪府では令和5年度現在、20市町村で障がい者差別解消支援地域協議会(以下、「支援地域協議会」という。)が未設置となっています。これらの市町村から、設置に至らない理由として、以下のような意見が聞かれています。
 - ・相談事例がない中、支援地域協議会を設置する根拠が希薄であり、仮に設置したとしても、どのように運用していくのかが悩ましい。
 - ・相談事例がない中、会議体が多く予算も限られていることから、設置の判断に至らない。
 - ・既存の協議会で対応できる。仮に設置しても同じようなメンバーになってしまう。
 - ・自治体の規模から考えて単独で設置することが困難。

- ・設置について、提案の声を聞かない。
- 既に支援地域協議会を設置している市町村からは、以下のような意見が聞かれています。
 - ・行政の報告にとどまらず、互いに協力し合う関係性を構築できるような会議の運用をどのようにしていくかが悩ましい。
 - ・設置はしているものの、参画してほしい委員を集めることが難しい。
 - ・参加委員から行政に対し、一方的に要望をする場になってしまっている。
- これらの意見から、体制整備の一環として支援地域協議会の設置を促進するにあたり、各市町村に設置の意義について理解を求めると同時に、事案が少なく予算や人員が限られている市町村に対し、どのような形で設置を行うのが望ましいか、助言を行うことが求められています。
- 既に支援地域協議会を設置した市町村においても、有意義な会議体とするためには、どのような議題を話し合うべきか、どのように幅広い立場の委員に参加してもらうかといった課題に取り組むことが必要となります。

(3)府内市町村に対する支援の取組み

<市町村からの相談への対応を通じた支援の実施>

- 大阪府では市町村から障がい者差別に関する事例について相談を受けた場合、内容を確認し、対応方法について助言を行っています。また、市町村から求めがあった際は、市町村が行う当事者との面接や事業者への状況確認等に同席し、共同で対応を行っています。その中で大阪府が蓄積した対応手法を市町村に伝えること等を通じ、市町村の相談対応力向上を支援しています。

<市町村障がい者差別担当職員との情報交換会の実施>

- 令和5年度は、計3回のオンライン情報交換会を主催し、政令市を除く全市町村に参加を呼びかけました。
- 情報交換会では、大阪府も含め各市町村から最近受けた相談事例の概要共有、支援地域協議会での取組み、改正法の周知・啓発状況の共有、参加者間での質疑応答等を実施しました。
- 実施後、情報交換会内で提供のあった好事例や先進的な取組み等について、未参加の市町村も含め、府内全市町村に共有しました。

<その他>

- 令和5年11月に内閣府主催の「障害者差別解消支援地域協議会に係る体制整備・強化ブロック研修会」が開催されたため、府内全市町村に対し積極的な参加を呼びかけました。

研修会では、内閣府による法改正の概要説明、支援地域協議会の解説と設置状況に関する講義の受講や、想定事例を用いたグループワーク形式による演習等が行われました。

- 大阪府においても令和6年3月18日に市町村職員と事業者を主な対象に、当事者団体と民間事業者から講師の協力を得て、「障がい者差別解消研修～障がい理解、合理的配慮の提供について～」をテーマに研修会を開催しました。当日は約60名の方に受講いただくことができました。

(4) 今後の取組み

- 今後も市町村の相談対応力向上、支援地域協議会の設置促進や運営の活性化といった体制整備を目的に、効果的な研修会や情報交換会を企画できるよう取組みます。
- 障がい者差別解消を効果的に推進するためには、啓発活動等による事案の未然防止が重要であるため、広域自治体として各市町村の啓発活動についても支援し、先進的もしくは効果的な取組みをしている市町村の情報を府内市町村に共有する等の取組みも進めていきます。
- 国(内閣府)は令和5年10月から令和7年3月までの試行事業として、障害者差別解消法に関する質問に回答すること、及び障がいを理由とする差別等に関する相談を自治体・各府省庁等の適切な相談窓口へ円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的とした「つなぐ窓口」を設置しました。大阪府においても相談のたらい回しを防ぐため、この窓口との連携を図っていきます。また、府内市町村や大阪府で対応した事例について、紛争解決を図るために国へ問合せることを検討しても所管する省庁の窓口が不明であった事例がこれまでにあり、そのような事態に陥らないよう、この「つなぐ窓口」を積極的に活用し、法で規定されている国による行政措置等の依頼も視野に紛争解決にあたります。

【コラム】府内市町村の取組み好事例の紹介

○支援地域協議会に関すること

- ・支援地域協議会が市町村への要望の場のみにならない工夫として、参画委員にも障がい者差別の解消に向けた取組みを発表する時間を設け、取組みを共有する中で委員同士の新たな連携に繋がった。
- ・支援地域協議会の委員に事業者代表として商店街の代表者を委嘱し、支援地域協議会での協議内容を商店街での会合時に共有していただいている。
- ・支援地域協議会の委員向けに当事者から共生社会の実現等をテーマに講演していただき、その様子を動画撮影し、後日、市の公式YouTubeチャンネルで一般公開し啓発に繋げた。
- ・支援地域協議会で相談事例の共有を行い、「他にこういう対応も考えられたのではないか」等の助言を様々な立場から受けることができるので、以後の相談対応の参考になった。

○合理的配慮に関すること

- ・飲食店の多いエリアで簡易スロープを保有している店舗の情報を、同エリア内の他店舗に共有し必要に応じて借りに行くことができるネットワーク作りを市と関係機関で支援した。
- ・市独自の取組みとして、市内事業者に対し、合理的配慮の提供支援に係る費用の助成事業を実施している。対象は、コミュニケーションツール作成費(例:点字メニューの作成、会話ボードの作成等)、物品購入費(例:筆談ボード、音声拡張器、折りたたみ式スロープ等)、工事施工費(例:階段等の手すりの設置、段差解消、点字ブロック等の敷設等)で、助成金を活用した事業者を市のホームページに掲載している。

○啓発活動に関すること

- ・身体障がい者補助犬ユーザーより、市内店舗で補助犬の同伴を断られることが続いているため、補助犬について啓発をしてほしいと依頼を受け、市内の大手企業が運営する店舗の協力を得てスペースを借り、補助犬との触れ合いを通じて障がい理解を高めるイベントを実施した。法についても啓発資料の配布等を行い、併せて啓発した。
- ・市と鳥取県で協定を締結し、「あいサポート運動」を実施。地域の障がい理解を高めることで共生社会の実現に向け取り組んでいる。
- ・障がい福祉の部署だけでは事業者への法改正の周知が難しいため、商工関係の部署の協力を得て、メールマガジン等で市内約4千の事業者に対し、周知・啓発を行った。

4 障がい理解に関する啓発の取組み

(1)啓発について

- 府では、依然として障がい者が日常生活の中で差別を受けたと感じる現状があります。これらは、障がいに対する理解不足、誤解や偏見等が原因と考えられることが少なくないことから、障がい等に対する理解を深め、誤解や偏見等をなくすことが何よりも大切です。そうすることで、差別に係る相談の迅速な解決や紛争の未然防止も期待できると考えます。
- そのため、条例では、「啓発活動」を府の責務とし、府民の障がい理解を深めることが共生社会を実現するための基礎的な取組みと明記されています。

(2)啓発の課題

- 事業者の中には、知識や経験が不足しているために不適切な対応であるという自覚がなかったり、具体的な方法がわからなかったりするために、結果として差別的な行動をしてしまうことがあります。
- そこで「知識や経験の不足」が要因となって差別に至ることを未然に防止するためにも、事業者が「気づく」ことを第一歩に、これまでの事例の蓄積を活かし、事業者に対する啓発事業を工夫して取り組んでいくことが必要です。
- また、条例においては、府民もまた、条例の基本理念にのっとり、障がい及び障がい者に対する関心と理解を深めていくことが求められています。法や条例の施行以降、府では、様々な啓発事業の実施や啓発冊子の作成に取り組んできましたが、令和3年度に実施した、府民モニター1,000名を対象としたアンケート調査の結果においても、合理的配慮について、その意味まで理解している人は1割にも満たない状況で、府民の認知度が十分ではないというのが現状です。引き続き市町村や関係団体、機関と連携しながら、「オール大阪」による啓発活動をさらに進めていくことが重要です。

(3)啓発の取組み

- 府では、障がいを理由とする差別の解消は、全ての府民が共に社会の一員として解決すべき全体の課題との認識のもと、民間事業者等の協力と関係機関等との連携等により、様々な啓発活動に取り組んでいます。

①大阪ふれあいキャンペーン

- 障がい者団体及び関係団体、行政が連携した障がい理解を深めるための取組みとして、昭和58年の「国連・障害者の10年」を契機に始まり、現在88団体(障がい者団体・地

域福祉団体等 44 団体、府、府内全 43 市町村)で構成された実行委員会により活動を行っています。

- 取組みの一環として、障がいに関する基本的な事項を学ぶ「ふれあいおりがみ」を府内全小学3年生に配布するとともに、行政機関や障がい者団体等でも活用しています。

また、障がいのある人に対する配慮や工夫等を学ぶ「ふれあいすごろく」を府内の全小学校に配布しています。配布にあたっては、合理的配慮や社会モデルの概念をわかりやすく伝えられるよう、授業で活用できる資料を新たに作成する等、ツールの工夫を行っています。

- このほかにも、幅広い世代の方に障がいに関する理解を深めていただくため、クリアファイルを作成し配布するとともに、SNS(Instagram,X)での啓発活動を実施しました。



大阪ふれあいキャンペーンの
QRコード →



②共に生きる障がい者展

- 障がい者の自立と社会参加の促進をテーマとするとともに、障がいや障がい者への正しい理解を深めることを目的とした「大阪の障がい者の祭典」です。
- 大阪府、大阪府教育委員会、社会福祉法人大阪障害者自立支援協会が主催し、行政と障がい者団体等から構成される実行委員会により運営を行っています。障がい福祉分野に留まらず市内連携を図りながら、障がいのある人もない人も共に楽しく学べるイベントを実施しています。
- プログラムの一つとして今年度は、障がい者サッカーを通じて「合理的配慮の提供」について理解していただくことを目的に、フォーラム「Football For All サッカーをもっとみんなのものに ～7つの障がい者サッカーを知り、障がい者への合理的配慮の必要性について学ぶ～」を開催しました。フォーラムでは、障害者差別解消法の説明や7つの障がい者サッカーを紹介するとともに、有識者、現役障がい者サッカー選手、事業者、一般府民の立場としての芸能人等によるパネルディスカッションを行いました。また、観覧者にも実際に障がい者サッカーを体験してもらい、ルールや道具を工夫することで、みんながサッカーというスポーツをすることができることを知っていただくことができました。この様子は動画として Web 上で広く府民に公開し、特に事業者の研修等で活用いただけるよう併せて広報しています。
- 他にも、障がい者の作品展示やダンス等のパフォーマンス、法や条例に関するリーフレットの配布など、障がい理解や差別の解消に向けた啓発活動を実施しています。

③心の輪を広げる障がい者理解促進事業(体験作文・障がい者週間ポスター募集)

- 「障がい者週間」(12月3日～9日)を広く周知するとともに、府民の障がいに対する正しい理解を深めることを目的としています。
- 具体的には、内閣府との共催事業として、小学生、中学生、高校生、一般の各部門で障がいのある人とない人との心のふれあい体験をつづった作文の募集や、小学生、中学生の両部門で「障がいの有無にかかわらず、誰もが能力を発揮して安全に安心して生活できる社会の実現」をテーマとしたポスターの募集をしています。作文及びポスターの最優秀賞・優秀賞受賞者には、知事による表彰を実施するとともに、受賞者の作品集を作成して府内の学校等に配布しています。

④大阪府障がい者等用駐車区画利用証制度

- 公共施設や商業施設等における車いす使用者用の駐車区画等の適正利用を促進するために、利用証を大阪府が交付する制度です。
- 大阪府では、車いすを使用する方を利用対象とする「車いす使用者用駐車区画」と、車いす使用者以外の移動に配慮が必要な方を利用対象とする「ゆずりあい駐車区画」の両方を整備する「ダブルスペース」の整備を推進しており、本制度の協力施設を募集しています。

⑤ヘルプマークの周知・普及

- ヘルプマークは、外見からはわからない援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成されたマークです。
- 大阪府では、平成 29 年6月から一般財団法人大阪府地域福祉推進財団との協働事業として実施し、府及び府内市区町村で配布をしています。
- 行政機関や障がい者団体等に加えて、公共交通機関や小売店等の民間事業者から協力を得て、ポスターの掲示やチラシ・リーフレットの配架、啓発物の配布、広報誌への掲載等、広く府民に向けた普及・啓発を実施しています。



⑥心のバリアフリー推進事業

- 事業者が、従業員等を対象とした障がい理解の促進や差別解消に関する研修等に自主的に取り組むことを目的に、事業者等の意見も踏まえながら、事例の検討を通じて、障がい理解と法内容の理解を進めるための教材を作成しています。
- これまでも、障がい理解や法に関する体系的な研修を自主的に実施していない又は実施することが困難な状況にある事業者を対象として、効果的・効率的に取り組みやすい漫画や、障がい理解に関する事業に取り組まれた事業者の活動内容や効果等を具体的に分かりやすく伝える「インタビュー記事」を、事業者団体を中心に配布しました。

- さらに、大阪府障がい者差別解消条例の改正に合わせてチラシや大阪府障がい者差別解消ガイドライン(第3版)を作成し、事業者団体や障がい者団体等に配布し、会員に向けた周知を依頼してきました。
- 令和5年度は、「共に生きる障がい者展」において実施した「フォーラム」の様子や登壇者のインタビューをまとめた動画と障害者差別解消法について説明する動画を作成し、事業者等の研修に活用してもらえるよう、配信・周知を行いました(「②共に生きる障がい者展」参照)。

また、内閣府が作成したリーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」を印刷し、府内市町村や府内事業者団体等へ配布し、各団体内での周知等の協力をお願いしました。

⑦事業者団体への研修の実施

- 希望する事業者団体に対して、改正法や大阪府障がい者差別解消条例についての説明を主な内容とする障がい理解に関する研修を実施しています。

⑧大阪府が作成した啓発物

- 大阪府障がい者差別解消ガイドライン

法や国の基本方針に基づき、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいのか等について基本的な考え方や、具体的な事例等をわかりやすく記載することで、障がいを理由とする差別について府民の関心と理解を深めるため、平成27年3月に作成しました。そして令和3年4月の条例改正に対応させるため、令和3年3月に改訂しました。



- 「ほんま、おおきに！！～ひろげよう こころの輪～」障がい理解ハンドブック

障がいや障がいのある人についての理解を深め、必要な配慮を考えるきっかけとなることを目的に作成しました。障がい特性ごとに配慮事項を記載しています。



○ マンガ「お客様一人ひとりに向き合う」

インタビュー記事「できることを“一緒”に 魅力ある事業者への第一歩」

障がい理解や法に関する体系的な研修を自主的に実施していない又は実施することが困難な状況にある事業者を対象に、効果的・効率的に取り組みやすい「マンガ」と、障がい理解に関する事業に取り組まれた事業者の活動内容や効果等を具体的に分かりやすく伝える「インタビュー記事」を作成しています。



○ 社員研修教材「障がいのあるお客様への対応から、人を大切にする接客を学ぶ」

事業者が、従業員等を対象とした障がい理解の促進や差別解消に関する研修等に自主的に取り組むことを目的として作成した、事例の検討を通じて障がい理解と法内容を理解するための教材です。

○ DVD「障がいのある お客様との接し方 ～外食の場面を中心に～」

法の趣旨を理解していただくため、何が差別に当たるか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいか等について、基本的な考え方をまとめたDISC1「よく分かる障害者差別解消法」と、障がいのある人との接し方や対応するときのヒントについてまとめたDISC2「障がいのあるお客様との接し方～外食の場面を中心に～」で構成しているDVDです。



○ 「i-Welcome」“合理的配慮”接客のヒント集

サービス業の事業者に向けて、サービス提供時における「合理的配慮」とは何かを考えるきっかけとなる事例を掲載した接客のヒント集です。
(令和5年3月一部改訂)



○ 啓発資料「全ての障がい児者が安心して入院できるように」

医療機関・医療従事者向けに全ての障がい児者が安心して入院できることを目的とした啓発資料を、健康医療部保健医療室と福祉部障がい福祉室の協同で作成しました。障がい児者が入院する際の障がいへの理解や合理的配慮の提供について、スタッフ間で情報共有し、適切な対応を行うこと等を求めた内容です。

医療機関・医療従事者の皆さまへ 大阪府

全ての障がい児者が安心して入院できるように
～障がいへの理解と合理的配慮の提供をお願いします～

障がい児者としてより重度障がい、コミュニケーションに支援が必要な障がいのある方等が入院する際は、障がいへの理解と合理的配慮の提供について、スタッフ間で情報を共有し、適切な対応を行っていただきますよう、よろしくお願ひいたします。

支援が必要な障がい児者の入院における医療機関に望まれる対応の例

	不備な対応の例	望まれる対応の例
コミュニケーションの取扱い	<ul style="list-style-type: none"> ○ 医師が障がい児のコミュニケーション支援として、英語等の対応を求められた。 ○ 医師が障がいのある方が、言葉に聞こえない文字で質問した際、看護師がその内容を聞き取れなかった。 ○ 医師が障がい児がおり、言葉を聴いてもらえずに説明が行われていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 医師が事前に患者のコミュニケーション支援方法を事前に確認し、必要に応じてコミュニケーション支援機器（筆談ボードや文字板）やコミュニケーション支援ソフト（音声認識ソフト）などを活用し、本人の言葉の遅延を丁寧に対応する。 ● 医師がコミュニケーション支援方法を事前に確認し、必要に応じて対応する。 ● 医師が障がい児が入院する際、重症期間が長いことには留意し、必要に応じて対応する。 ● 医師が障がい児が入院する際、重症期間が長いことには留意し、必要に応じて対応する。
身体介護	<ul style="list-style-type: none"> ○ 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ○ 医師が、入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ○ 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。
看護の提供	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「お母さま」等の心ない言葉がけがされた。 ○ 医師が、入院する障がい児の看護について、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ○ 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。
入院の受け入れ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ○ 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。 ● 医師が入院する障がい児が、病室に移動する際、医師が介助を求めたが、医師が介助できなかった。

上記の事例は、あくまでも例であり、これらに限定されたものではありません。なお、実際の対応は、障がい児者の状態や医療機関の体制等に依存して異なります。

(4)今後の取組み

- 障がいを理由とする差別の解消は、全ての府民が共に社会の一員として解決すべき課題であり、全体で取り組む必要があります。それぞれの主体がそれぞれの立場において、障がい理解を深め、差別解消に向けて具体的に取り組むことが求められています。
- 府は、広域的な観点から、府民全体での差別解消に向けた取組みの一層の浸透を図るため、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きます。
- 令和6年4月の改正障害者差別解消法の施行により、全国的に事業者による合理的配慮の提供が義務化となります。大阪府では条例によりすでに令和3年4月から義務化していますが、合理的配慮の理解が十分に広まっているという状況ではありません。令和5年度は内閣府の作成した改正法施行を周知するリーフレットなどを用いて事業者団体や府内市町村に対して啓発を実施しましたが、引き続き、研修等で利用しやすいツールの作成を進めるなど、啓発活動に努めていきます。
- また、令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の第5類に移行されたことにもなっており、共に生きる障がい者展で実施したイベントでは障がい者スポーツを体験できる時間を設け、研修会を会場開催としました。今後も会場開催とオンライン開催の両方を用いながら、多くの府民や事業者に周知することのできる取組みをしていきます。また、公民連携の取組みや、障がい福祉分野と他分野との連携などの拡充を図ることで、より広く啓発活動ができるよう工夫します。
- 府内市町村に対しては、特徴ある啓発活動についての情報共有や啓発物の提供等を通じて、市町村による啓発活動の支援に取り組めます。また、支援地域協議会の設置等を契機に、地域におけるネットワークを広げ、お互いのできることを実行していく取組みの実現に向け、市町村へ助言を行う等の支援を継続していきます。

おわりに

- 本報告書では、広域支援相談員が令和5年度に受理した相談について分類・整理すると共に、助言型合議体における議論の結果や、大阪府が実施した啓発活動及び市町村に対する支援について、課題や取組みを記載しました。
- 令和5年3月17日には、改正障害者差別解消法の施行日が令和6年4月1日に定められ、法改正に基づく基本方針の変更も閣議決定されました。改正法の大きな変更点は、事業者による合理的配慮の提供が全国的に法的義務となることですが、加えて、地方公共団体には差別を解消するための支援措置の強化として、相談や紛争の防止等のための体制整備や事例等の収集に努めることが求められており、改定後の基本方針にも項目が追記されました。
- 大阪府においては、令和3年の条例改正により事業者による合理的配慮の提供はすでに義務となっていますが、広域支援相談員が対応した事例では、事業者が法や条例を知らないことも多く、事業者への周知・啓発に一層取り組む必要があります。また、改正法や改定基本方針で、国・都道府県・市町村の役割分担、連携協力により相談対応等を行うことが明確化されており、大阪府としては引き続き、市町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援や連携を行います。
- また、2025年大阪・関西万博の開催に向け、大阪・関西万博推進本部会議では万博会場外においてもユニバーサルデザインを推進するため、誰もが快適に利用できる宿泊施設や観光・集客施設、飲食店の拡大、情報アクセシビリティの確保をはじめとした事業者や府民理解の促進、誰もが円滑に移動できるよう交通機関や道路等における環境整備を行うこととされております。その中で、より多くの府民や事業者に対し、法や障がい理解について研修等を実施することで、誰もが快適に過ごせる大阪府の実現に貢献できると考えております。
- 今後も啓発活動と相談等の体制整備を両輪に、障がい者差別の解消を推進し、障がいのある人もない人も分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共に生きる社会を実現できるよう、関係機関と連携を強めながら取組みを進めてまいります。

■ 相談事例の分類の考え方及び広域支援相談員の対応

- 対応実績の集計にあたって、相談事例の分類や整理の考え方及び広域支援相談員の対応については、合議体における意見等をふまえ、次のとおり整理。現時点における分類や整理の区分等の考え方は以下のとおりだが、今後も解消協議会及び合議体の意見を踏まえ、随時見直し、改善を図ることとする。

① 「相談類型」における整理

- 相談類型は広域支援相談員の対応を経た上で下表の定義にそって整理して分類。
- 相談対応中で未整理の段階では、主訴等を参考に暫定的に分類し、後日整理できた時点で改めて確定させる取扱いとする。

相談類型	定義
① 不当な差別的取扱い	・調査の結果、不当な差別的取扱いに該当すると考えられるもの、又は不当な差別的取扱いに該当するおそれがあると考えられるもの。
② 合理的配慮の不提供	・調査の結果、合理的配慮の不提供に該当すると考えられるもの、又は合理的配慮の不提供に該当するおそれがあると考えられるもの。
③ 不適切な行為	・調査の結果、①②の障害者差別解消法の差別類型には該当しない（おそれも含む）と考えられるが、差別的・不適切な行為があったと思われるもの。
④ 不快・不満	・調査の結果、差別的・不適切な行為があったことを確認できないが、相談者が差別的と捉え、不快・不満があったと思われるもの。
⑤ 環境の整備	・環境の改善を求めるもの。
⑥ その他相談・意見・要望等	・相談者が差別的と捉えているが、相談者の調査拒否等により、事実関係を確認できないもの。 ・障がい者差別以外の相談、意見、要望に類するもの。 ・年金や給付金等、他の制度への不満・苦情を要因とするもの。
⑦ 問合せ	・庁内、市町村、他府県等からの相談や情報提供で、①～⑤以外のもの。 ・庁内、市町村、他府県等からの相談や情報提供で、①～⑤であっても、広域支援相談員が問合せ者にのみ助言等を行ったもの。
⑧ 虐待	・障がい者虐待に該当と思われるもの。
⑨ その他	・上記に分類できないもの。

② 広域支援相談員の活動手法

○ 広域支援相談員が相談を受理した際の対応については、次のように活動手法を整理。

活動手法	定義
①調整	<p>○ 広域支援相談員が、相談の解決に向け、下記の事項を行った場合等。</p> <p><自主解決型></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者と関係事業者の相互の考え方について、広域支援相談員が整理して伝達等することにより、自主的な解決の方向に向かったもの。 <p><助言型></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者と関係事業者の相互の考え方について、広域支援相談員が整理して伝達することに加え法の趣旨等の説明や対応等へ助言を行ったもの。 <p><指導型></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者と関係事業者の相互の意思、意向、考え方について、広域支援相談員が整理して伝達することに加え、法の趣旨等の説明等を行い、さらに障がい者差別解消協議会(合議体)の助言を踏まえた見解を明示する等、広域支援相談員が指導的な助言を行ったもの。 <p>※上記の 3 類型に該当しないものの、市町村や各所管行政機関、専門的相談機関等と、それぞれの対応や改善方策の具体的な調整、関係者間の話し合いの場の設定も調整に含むものとする。</p> <p>※相談員が、現地調査や事業所等に出向き事実関係の確認等を行った場合、調査・調整・啓発等を同時に行い、相談者に報告している場合、調整とする。</p>
②調査	○広域支援相談員が、電話等での関係事業者への事実の聴き取りを詳細に行い、資料の収集等により相談内容の事実を確認した場合等。
③助言	○広域支援相談員が、相談者、市町村又は関係事業者等に対し、相談の解決に向け、具体的な対応や改善方策等の助言を行った場合等。
④情報提供	○広域支援相談員が、相談者又は市町村に対し、制度の説明や関係機関の紹介、事実に関する事項の情報を提供した場合等。
⑤情報共有	○広域支援相談員が、市町村や府庁内や関係機関等に対し相談について事実に関する事項の情報共有・交換・伝達・引継ぎを行った場合等。
⑥問合せ	○市町村、府庁内等から、差別に該当するか、同様の相談事例があるか等についての問合せ等があるが、詳細についてまで言及がないもの。
⑦傾聴・伝達	<p>○受容的・共感的態度で相談者の話を聴き、相談者が自分自身の考えを整理し、納得のいく結論や判断に到達するよう支援した場合等。</p> <p>○事業者に、相談者の差別的であると感じた思いや意向を伝えた場合等。</p>
⑧その他	○上記以外の対応

■合議体での事例検討様式(令和5年度使用)

相談事例主題: _____

受 付	受付日時	令和 年 月 日
	受付方法	<input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面(手紙・文書・FAX・メール) <input type="checkbox"/> その他
相談分野の区分	<input type="checkbox"/> 商品／サービス <input type="checkbox"/> 福祉サービス <input type="checkbox"/> 医療サービス <input type="checkbox"/> 公共交通機関 <input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 雇用 <input type="checkbox"/> 行政機関 <input type="checkbox"/> その他()	
相談者の属性	<input type="checkbox"/> 市町村 <input type="checkbox"/> 障がい者本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 支援者 <input type="checkbox"/> 事業者 <input type="checkbox"/> 他機関 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明	
障がい者の状況	年齢()歳代 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明	
	障がい種別	<input type="checkbox"/> 身体(視覚・聴覚等・盲ろう・肢体不自由・その他) <input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 発達 <input type="checkbox"/> 難病 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 不特定
	障がいの確認	<input type="checkbox"/> 手帳の所持 <input type="checkbox"/> 診断書 <input type="checkbox"/> 本人の申し出 <input type="checkbox"/> その他()
相談申出者の主訴		
相談への対応・経過		
対応結果 (※その後の状況を確認した場合はその内容を含む)		
相談員の所見 及び 確認したいポイント		

事例の検討・分析（参考：基本方針、大阪府障がい者差別解消ガイドライン）	
<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱いかどうか	<input type="checkbox"/> 商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしているか <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 制限 <input type="checkbox"/> 条件付け （根拠）
	<input type="checkbox"/> 「障がいを理由として」いるか ★直接障がいを理由とするだけでなく、関連する事由（車いす、補助犬その他の支援器具等の利用、介助者の付添い等の社会的不利を補う手段の利用等）を理由とする場合を含む （根拠）
	<input type="checkbox"/> 「正当な理由」があるか （根拠）
	<input type="checkbox"/> 「正当な理由」があると判断した場合、相手方は障がい者にその「正当な理由」を具体的に説明すること、理解を得るように努めたか。
<input type="checkbox"/> 合理的配慮の不提供かどうか	<input type="checkbox"/> 障がい者（本人・家族・支援者等）はどのような配慮を求めたか （求めた配慮の内容、誰が、どのように「意思の表明」を行ったか等）
	<input type="checkbox"/> 「意思の表明」がなかった場合は、「合理的配慮の不提供」には当たらないが、配慮を必要とすることが明らかだった場合、障がい者と話し合い、適切な配慮を提案するなど自主的な配慮に努めたか
	★「環境の整備」の状況 ・当時の環境の整備の状況（ハード面でのバリアフリー化、情報の取得、利用・発信におけるアクセシビリティ、職員研修等）
	<input type="checkbox"/> 求められた配慮に対して、行われた対応はどのようなものか （対応の種類） <input type="checkbox"/> 物理的環境への配慮 <input type="checkbox"/> 意思疎通の配慮 <input type="checkbox"/> ルール・慣行の柔軟な変更 <input type="checkbox"/> その他 （対応の内容）
	（対応にあたっての観点） <input type="checkbox"/> 障がい者の性別、年齢、状態等に配慮したか。 <input type="checkbox"/> 代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解があったか。 <input type="checkbox"/> 対応は、必要かつ合理的な範囲で柔軟に行われたか。 （根拠）
<input type="checkbox"/> 求められた配慮に対して、行われなかった対応があるか	

	<p>(対応の種類)</p> <input type="checkbox"/> 物理的環境への配慮 <input type="checkbox"/> 意思疎通の配慮 <input type="checkbox"/> ルール・慣行の柔軟な変更 <input type="checkbox"/> その他	<p>(対応の内容)</p>
	<p>(対応にあたっての観点)</p> <input type="checkbox"/> 障がい者の性別、年齢、状態等に配慮したか。 <input type="checkbox"/> 代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解があったか。 <input type="checkbox"/> 対応は、必要かつ合理的な範囲で柔軟に行われたか。	
	<p>(根拠)</p>	
	<p><input type="checkbox"/> 求められた配慮が基本方針記載の留意内容に抵触しているか (その概要と判断)</p>	
	<p><input type="checkbox"/> 「過重な負担」が生じていたか (「過重な負担」が生じるため合理的配慮の不提供に当たらないとした理由)</p> <input type="checkbox"/> 事務・事業への影響の程度(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か) <input type="checkbox"/> 実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約) <input type="checkbox"/> 費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況	
	<p>(根拠)</p>	
<p><input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供には当たらない場合</p>	<input type="checkbox"/> 不適切な行為 <input type="checkbox"/> 不快・不満 <input type="checkbox"/> 環境の整備 <input type="checkbox"/> その他の相談・意見・要望等 <input type="checkbox"/> 問合せ <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> その他() ・その項目とする根拠	

■広域支援相談員と大阪府障がい者差別解消協議会

広域支援相談員

【根拠】 障がい者差別の解消に関する知識経験を有する者の中から、知事が任命(条例第8条)

【身分等】 地方公務員法に基づく一般職の地方公務員(非常勤職員)

- 【職務】
1. 市町村の相談機関における相談事案の解決を支援するため、必要な助言、調査、相談事案に関する関係者間の調整を実施
 2. 障がい者等や事業者からの相談に応じ、相談機関と連携して、必要な助言、調査、相談事案に関する関係者間の調整を実施
 3. 相談機関相互の連携の促進、相談事案に係る情報の収集及び分析

【責務】 中立かつ公正に職務を遂行

大阪府障がい者差別解消協議会(解消協議会)

【構成】 委員 20 人以内 (※専門事項を調査審議させるために、専門委員を若干人置くことができる)

委員は、障がい者、障がい者の自立と社会参加に関する事業に従事する者、学識経験者、事業者等から知事が任命

⇒ 障がい者団体代表:7人、事業者:7人、学識経験者:3人、権利擁護関係者:3人

⇒ オブザーバーとして、国の機関(法務局、労働局、運輸局)及び市町村代表が参画

【会長】 関川 芳孝 大阪公立大学 名誉教授

【担任意務】

○法規定事務 (解消協議会は、法第 17 条の支援地域協議会の機能を担う。)

- ・情報交換、相談及び事例を踏まえた取組に関する協議
- ・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

○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

合議体の運営

【担任意務】

- ① 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
⇒ あつせん実施型の合議体
- ② 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
⇒ 助言・検証実施型の合議体

【構成等】

○ 会長が、委員及び専門委員の中から分野や障がい種別等を踏まえた事案に応じて5人を指名

■大阪府障がい者差別解消協議会

委員名簿

(令和6年3月現在)

氏名	所属及び職名等
大竹 浩司	公益社団法人大阪聴力障害者協会会長
大野 素子	公益社団法人大阪府精神障害者家族会連合会会長
小田 多佳子	社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会理事長
小田 浩伸	大阪大谷大学教育学部長 教授
佐々木 祥光	有限会社ササキセキュリティー取締役部長
塩見 洋介	障害者(児)を守る全大阪連絡協議会 特定非営利活動法人大阪障害者センター事務局長
柴原 浩嗣	一般財団法人大阪府人権協会業務執行理事兼事務局長
関川 芳孝	大阪公立大学 名誉教授
高橋 あい子	一般財団法人大阪府視覚障害者福祉協会会長
辻川 圭乃	弁護士
堤添 隆弘	社会福祉法人大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室 室長
寺田 一男	一般財団法人大阪府身体障害者福祉協会会長
長尾 喜一郎	一般社団法人大阪精神科病院協会会長
南條 正幸	関西鉄道協会事務局長兼専務理事
西尾 元秀	障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議事務局長
林 幹二	日本チェーンストア協会関西支部事務局長
久澤 貢	社会福祉法人大阪府社会福祉協議会セルフ部会副部会長
福島 豪	関西大学法学部教授
前川 たかし	一般社団法人大阪府医師会理事
藪本 青吾	大阪私立学校人権教育研究会 障がい者問題研究委員会委員
(オブザーバー)	大阪法務局人権擁護部第二課長
	大阪労働局職業安定部職業対策課長
	近畿運輸局交通政策部バリアフリー推進課長
	市長会代表市 担当課長
	町村長会代表町村 担当課長

専門委員名簿

(令和6年3月現在)

氏名	所属及び職名等
大下 芳典	社会福祉法人大阪府社会福祉協議会セルフ部会部会長
岡村 武彦	一般社団法人大阪精神科病院協会理事
小澤 佳代子	特定非営利活動法人大阪難病連理事長
河辺 豊子	一般社団法人大阪自閉スペクトラム症協会理事
阪本 栄	一般社団法人大阪府医師会副会長
田垣 正晋	大阪公立大学大学院現代システム科学研究科兼現代システム科学域教育福祉学類 教授
田中 直人	島根大学総合理工学部客員教授
田中 米男	一般財団法人大阪府身体障害者福祉協会副会長
中鹿 直樹	立命館大学総合心理学部准教授
東野 弓子	社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会理事
古田 朋也	障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議議長
細井 大輔	弁護士
宮脇 淳	一般社団法人大阪脊髄損傷者協会理事
山本 深雪	大阪精神障害者連絡会代表

■令和5年度大阪府障がい者差別解消協議会・合議体の開催状況

会議名	開催日	議題等
第20回 大阪府障がい者差別解消協議会	令和5年7月5日	1 令和5年度合議体の運営について 2 令和4年度 障がい者差別解消に向けた大阪府の活動報告書(案)について 3 その他
第1回 合議体	令和5年9月25日	1 広域支援相談員の受け付けた相談事例への助言について
第21回 大阪府障がい者差別解消協議会	令和6年2月27日	1 令和5年度 障がい者差別解消に向けた大阪府の活動報告書(案)について 2 その他
第2回 合議体	令和6年2月27日	1 広域支援相談員の受け付けた相談事例への助言について

令和5年度 府内市町村における支援地域協議会の設置状況について

	市町村名	設置又は設置予定				①～④設置 (予定)時期	検討中	条例制定 状況
		支援地域協議会		既存の協議会等を活用				
		①設置済み	②設置予定	③設置済み	④設置予定			
1	大阪市			○		平成28年4月		予定なし
2	堺市			○		平成28年4月		予定なし
3	岸和田市	○				平成28年11月		予定なし
4	豊中市	○				平成28年7月		予定なし
5	池田市			○		平成28年8月		予定なし
6	吹田市			○		令和5年4月		予定なし
7	泉大津市			○		平成28年11月		予定なし
8	高槻市			○		平成28年8月		予定なし
9	貝塚市	○				平成28年6月		予定なし
10	守口市						○	予定なし
11	枚方市	○				平成28年4月		予定なし
12	茨木市	○				平成30年8月		H30.4 茨木市障害のある人もない人も共に生きるまちづくり条例制定
13	八尾市				○	未定		予定なし
14	泉佐野市			○		平成28年4月		予定なし
15	富田林市						○	予定なし
16	寝屋川市	○				令和2年4月		予定なし
17	河内長野市						○	予定なし
18	松原市			○		平成29年4月		予定なし
19	大東市			○		平成28年3月		予定なし
20	和泉市			○		平成28年8月		予定なし
21	箕面市			○		平成31年1月		予定なし
22	柏原市				○	令和6年7月		予定なし
23	羽曳野市						○	予定なし
24	門真市			○		平成30年3月		予定なし
25	摂津市						○	予定なし
26	高石市			○		平成29年4月		予定なし
27	藤井寺市						○	予定なし
28	東大阪市	○				平成28年4月		予定なし
29	泉南市						○	予定なし
30	四條畷市	○				平成28年11月		予定なし
31	交野市						○	予定なし
32	大阪狭山市						○	予定なし
33	阪南市						○	予定なし
34	島本町						○	予定なし
35	豊能町						○	予定なし
36	能勢町						○	予定なし
37	忠岡町			○		平成28年11月		予定なし
38	熊取町						○	予定なし
39	田尻町			○		平成28年4月		予定なし
40	岬町						○	予定なし
41	太子町						○	予定なし
42	河南町						○	予定なし
43	千早赤阪村						○	予定なし
	計	8	0	15	2		18	
参考	大阪府	○				平成28年4月		平成28年4月制定済

令和5年度 府内市町村における障がい者差別に関する相談件数等の状況について

	市町村名	カウントの有無	相談内容							相談件数
			不当な差別的取扱い	合理的配慮	環境の整備	意見・要望・苦情・問合せ等	その他	その他の内容	区分していない	
1	大阪市	○	○	○	○	○				29
2	堺市	○	○	○	○	○				9
3	岸和田市	○	○	○	○	○				4
4	豊中市	○	○	○	○	○				3
5	池田市	○	○	○	○	○				0
6	吹田市	○	○	○	○	○				6
7	泉大津市	○	○	○	○	○				2
8	高槻市	○	○	○	○	○				3
9	貝塚市	○	○	○	○	○				1
10	守口市	○	○	○	○	○				2
11	枚方市	○	○	○	○	○				4
12	茨木市	○	○	○	○	○				12
13	八尾市	○	○	○	○	○				2
14	泉佐野市	○	○	○	○	○				0
15	富田林市	○	○	○						2
16	寝屋川市	○	○	○	○	○				0
17	河内長野市	○	○	○	○	○				0
18	松原市	○	○	○	○	○				2
19	大東市	○	○	○						2
20	和泉市	○	○	○	○	○				1
21	箕面市	○	○	○	○	○				0
22	柏原市	○							○	0
23	羽曳野市	○	○	○	○	○				0
24	門真市	○	○	○	○					5
25	摂津市	○	○	○		○				0
26	高石市	○	○	○	○	○				0
27	藤井寺市	○	○	○	○	○				1
28	東大阪市	○	○	○	○	○				10
29	泉南市	○	○	○	○	○				0
30	四條畷市	○	○	○	○					0
31	交野市	○	○	○	○	○				1
32	大阪狭山市	○	○	○	○	○				3
33	阪南市	○	○	○	○	○				0
34	島本町	○	○	○	○	○				0
35	豊能町	○	○	○	○	○				0
36	能勢町	○							○	0
37	忠岡町	○	○	○	○	○				0
38	熊取町	○	○	○	○	○				0
39	田尻町	○	○	○	○	○				0
40	岬町									-
41	太子町									-
42	河南町									-
43	千早赤阪村									-
	計	39	37	37	34	33	0		2	104
参考	大阪府	○	○	○	○	○	○	○	不適切な行為	151

※相談件数をカウントしていない市町村は「-」と表記。

12月3日～9日は「障がい者週間」です。

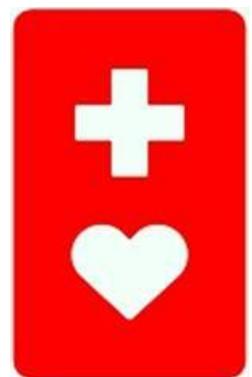
「障がい者週間」

「障がい者週間」とは、障がいの有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、国民の間に地域社会での共生や差別の禁止等に関する理解を深めるとともに、障がい者が社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動への参加を促進することを目的として、障害者基本法に定められています。

「ヘルプマーク」

外見からはわからない援助や配慮を必要としている方のためのマークです。

このマークを見かけたら、電車内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。



大阪府

<お問い合わせ先>

大阪府 福祉部 障がい福祉室 障がい福祉企画課 権利擁護グループ
〒540-8570 大阪市中央区大手前3丁目2-12 大阪府庁別館1階
電話 06-6944-6271 ファックス 06-6942-7215

<相談窓口>

広域支援相談員

業務時間:平日 10時から17時まで

(土日祝、年末年始(12月29日から1月3日)はお休みです。)

※Eメール・ファックスでのご相談に対しては、翌業務日以降の対応となります。

電話 06-6944-0721

Eメール sabetsu-soudan@gbox.pref.osaka.lg.jp

ファックス 06-6942-7215