

## 大阪府内における相談事業等について

### 1. 大阪府の事業等

#### (1) 相談等事業

平成 24 年 4 月から平成 25 年 9 月までに障がい当事者からの相談（「障がいを理由とした差別」に関する相談以外の相談を含む）があった事業等は、以下のとおり。

事業等の名称	根拠法令	事業概要	備考
大阪府人権相談窓口 （（一財）大阪府人権協会に委託）	—	<p>【目的】 各種人権課題の複雑・多様・深刻・長期化といった状況が見受けられる中で、身近な相談窓口である市町村の人権相談窓口に対する補完的機能や支援、市町村相談窓口における対応では解決が困難な課題を抱える相談事案への的確・迅速な対応等の役割を果たす。</p> <p>【事業概要】 人権に関する相談を受け、その課題に応じた情報の提供や相談機関の紹介を行う。</p>	
大阪府消費生活センター消費生活相談 （（公財）関西消費者協会に委託）	消費者安全法第 8 条第 1 項 大阪府消費者保護条例第 3 条	<p>【目的】 消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため。消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与。</p> <p>【事業概要】 商品の品質に対する疑問や苦情、悪質商法による契約トラブルなど、消費生活に関する様々な相談を受け付け、解決のためのアドバイスやあっせんを行う。</p> <p>○主な対象者 消費者（個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。））</p> <p>○分野等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。</li> <li>・消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。</li> <li>・消費生活に係る苦情の処理等のための商品テストに関すること。</li> <li>・消費者に対する啓発に関すること。</li> </ul>	
大阪府外国人情報コーナー （（公財）大阪府国際交流財団に委託）	—	<p>【目的・事業概要】 在住外国人の方が安心して過ごせるよう、多言語により生活関連情報を含めた幅広い情報の提供や相談に応じる。</p> <p>※対応言語：日本語、英語、韓国・朝鮮語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、タイ語、ベトナム語</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
障がい者 110 番 （（社福）大阪障害者自立支援協会に委託）	障害者総合支援法第 78 条第 1 項	<p>【目的】 障がい者の各種相談に対応するため、常設相談窓口を設置し、必要に応じて専門機関へ依頼、連携することにより、障がい者の権利擁護を図る。</p> <p>【事業概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○相談員を配置し、年間を通じて、障がい者等からの相談に対応できるようにする。</li> <li>○相談内容により、専門的に対応できるよう関係機関等との協力体制を整える。</li> </ul>	

補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）同伴の相談窓口	身体障害者補助犬法	<p>【目的】 身体障害者補助犬を使用する身体障がい者の施設等の利用の円滑化を図り、もって身体障がい者の自立及び社会参加の促進に寄与。</p> <p>【事業概要】 身体障がい者補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の利用者や受け入れ側施設からのトラブルに対する相談に応じるとともに、関係機関と連携し、必要な助言、指導等を行う。</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
障害者就業・生活支援センター事業（生活支援等事業）	障害者総合支援法第 78 条第 1 項 障害者雇用促進法第 28 条	<p>【目的】 障がい者の就労を促進するためには、国が実施する雇用に向けた就業面での支援に加え、府として生活支援事業を実施することにより、就業面及び生活面を併せた総合的な支援体制を構築し、障がい者の自立生活の促進を図る。</p> <p>【事業内容】 障がい者就業・生活支援の拠点づくりのため、日常生活上の支援を必要とする障がい者に対し、センター窓口での相談や職場・家庭訪問等を実施する。</p>	
障がい者自立相談支援センター（身体障害者更生相談所・知的障害者更生相談所）	身体障害者福祉法第 11 条第 2 項 知的障害者福祉法第 12 条第 2 項	<p>【目的】 身体障がい者及び障害者総合支援法第 4 条第 1 項の政令で定める 130 疾病による障がいのある方の更生援護の利便のため、市町村の援護の適切な実施の支援。 知的障がい者の自立と社会参加を促進するため、主に 18 才以上の知的障がいのある方を対象に支援を行う。</p> <p>【事業概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○身体障害者更生相談所業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的相談 身体障がい者及び障害者総合支援法第 4 条第 1 項の政令で定める 130 疾病による障がいのある方の福祉に関し、相談及び指導のうち、専門的な知識及び技術を必要とするものを行う。</li> </ul> </li> <li>○知的障害者更生相談所業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的相談 療育手帳や就労・進路など生活全般についての相談をケースワーカー、心理職、医師が行う。</li> <li>・市町村に対する専門的な技術的援助及び助言。 発達障がいを伴う知的障がいのある方への支援。</li> </ul> </li> </ul>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
障がい者自立相談支援センター（大阪府高次脳機能障がい相談支援センター）	障害者総合支援法第 78 条第 1 項	<p>【目的】 高次脳機能障がいの正しい理解を促進するための普及・啓発事業、高次脳機能障がいの支援手法等に関する研修を行い、もって高次脳機能障がい及びその関連障がいに対する支援体制の確立を図る。</p> <p>【事業概要】 高次脳機能障がいのある方の相談をはじめ、関係機関等への研修、啓発や地域支援ネットワークづくり等を行う。</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。

大阪府子ども家庭センター児童相談	児童福祉法第 12 条第 2 項	<p>【目的】 子どもと家庭に関する相談に応じ、専門的な調査・診断・助言等必要な援助を行う。</p> <p>【事業概要】 ○児童の福祉に関する相談 ・養護相談（虐待相談を含む） ・障がい相談 ・非行相談 ・育成相談 ・その他の相談 ○対象者：18 歳未満の児童（青少年相談は概ね 25 歳まで）、その保護者、関係者等</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
女性相談センター	売春防止法第 34 条第 2 項 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律第 3 条第 3 項	<p>【目的】 保護や援助を必要とする女性からの相談に応じ、自立に向けた援助を行う。</p> <p>【事業概要】 女性相談員、ケースワーカー等を配置し、電話・来所による相談、情報提供、助言などを実施。 ○主な分野：夫等の暴力、夫婦間のトラブル、家族関係の破綻、生活困窮。（男性DV被害者の相談にも対応） ○対象者：原則として 18 才以上の女性</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
身体障がい児・難病児の専門相談・家族交流会 (保健所で実施)	児童福祉法第 19 条	<p>【事業概要】 専門医の診察、心理士・作業療法士・理学療法士等による専門相談及び自宅への訪問相談を実施することにより、状況に応じた適切な指導や正しい知識の普及を行う。 保護者同士が交流の場をもち、お互いの話を聞き合い、情報交換をすることで不安や地域での孤立感を軽減させる。 ○対象者：身体障がい児・慢性疾患児とその保護者</p>	
大阪難病相談支援センター (特定非営利活動法人大阪難病連に委託)	—	<p>【目的】 難病患者・家族等の療養上、生活上の悩みや不安等の解消。</p> <p>【事業概要】 電話や面談等による相談。また、療養生活の支援のために各種講演会、学習会の開催や、患者会等の交流促進、就労支援を行う。</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
こころの健康総合センター	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第 6 条、第 47 条	<p>【目的】 精神保健の向上及び精神障がい者の福祉の増進</p> <p>【事業概要】 こころに関する悩みを持つ人や精神障がい者、その家族及び関係者を対象に、助言、援助、情報提供を行う。</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。

労働相談	個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第 20 条	<p>【目的】 府内事業所での労働問題をめぐるトラブルの未然防止と具体的な問題解決を支援し、府民の労働生活の安定と府内労使関係の合理的な形成に寄与。</p> <p>【事業概要】 府内労使をはじめとする府民に対し、面談、電話等による相談を実施。 ○対象者：府内事業所における労働者及び使用者等</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
宅地建物取引業法に関する相談	—	<p>【事業概要】 宅地建物取引に係る相談を行う。</p>	
大阪府住宅相談室	—	<p>【事業概要】 住宅に関するさまざまな相談（借地・借家関係、売買契約関係、請負契約関係、公的賃貸住宅関係等）に対応。また、入居拒否・入居差別の相談に関する大阪府の担当窓口となっている。</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。（相談があったときには、府の関係課（居住企画課等）と事象が発生した市町村が連携して対応する）
すこやか教育相談	—	<p>【目的】 子どものすこやかな成長・発達を願って、児童生徒・保護者及び教職員を対象に、学校生活に関わる相談業務を行う。</p> <p>【事業概要】 子ども・保護者・教職員等からの教育に関する相談を受け、内容によっては、関係機関や部署と連携するなど、その問題解決のための助言及び援助として次の業務を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話による相談</li> <li>・来所による面接相談</li> <li>・電子メールによる相談</li> <li>・FAXによる相談</li> </ul>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
警察相談室	—	<p>【事業概要】 安全で平穏な生活を営む上での障害又は、生活の安全に関する問題について、警察にその解決等を求める申出等への対応。</p>	

【出典】大阪府福祉部障がい福祉室調べ

1. 大阪府の事業等

(2) 調停、あっせん、審査等制度・機関

ガイドラインの検討対象とする障害者の生活に深く関わる8つの分野に関するものとしては、以下のとおり。

※ 行政処分の取消し等を求める審査請求や不服申し立てに係るものは除く。

事業等の名称	根拠法令	事業概要	備考
大阪府消費者保護審議会大阪府消費生活苦情審査委員会	大阪府消費者保護条例第 25 条	<p>【目的】 消費者から苦情処理の申出があった商品及び役務等の取引に関する事業者との紛争のうち、大阪府においては解決が困難であるものについて、原因等を究明し、当事者の主張の要点を確認し、公正に紛争の解決を図るもの。</p> <p>【事業概要】 (あっせん) 当事者の主張の要点を確かめ、紛争を公正に解決する (調 停) 調停案を作成し、当事者(消費者及び事業者)に対し、相当の期間を定めてその受諾を勧告する</p> <p>・分野：消費生活センターにおいて解決することが困難な消費生活商品・役務等に関する消費者と事業者間の紛争</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
大阪府精神医療審査会	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第 12 条	<p>【目的】 精神科病院入院患者の適正な医療及び保護の確保</p> <p>【事業概要】 大阪府内(大阪市・堺市を除く)の精神科病院に入院されている人を対象として、退院や処遇の改善について審査。措置入院の場合は、大阪府知事の措置による入院の方が対象。</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。
個別労使紛争解決支援制度	個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第 20 条	<p>【目的】 府内事業所での労働問題をめぐるトラブルの未然防止と具体的な問題解決を支援し、府民の労働生活の安定と府内労使関係の合理的な形成に寄与。</p> <p>【事業概要】 府内事業所における労働者個人と使用者との労働問題をめぐるトラブル事案について、府総合労働事務所と府労働委員会の連携による「調整」と「あっせん」を実施し、第三者として公平・中立な立場で当事者双方の主張・利害を調整することにより、実情に即した迅速かつ適正な解決を図る。</p>	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものはなかった。

【出典】大阪府福祉部障がい福祉室調べ

## 2. 市町村の事業等

平成 24 年 4 月から平成 25 年 9 月までに障がい当事者からの相談（「障がいを理由とした差別」に関する相談以外の相談を含む）があった事業等は、以下のとおり。

分野	事業等の名称	上記期間中、障がい当事者からの相談があった市町村数	上記期間中、「障がいを理由とした差別」の事案として取り扱ったものがあった市町村数
障がい福祉分野の相談事業	「基幹相談支援センター」、「相談支援事業所における相談」など	35	13
人権に関する相談事業	「人権相談」、「人権ケースワーク事業」など	15	8
消費生活に関する相談事業	「消費者相談」、「消費生活相談」など	12	2
雇用・就労に関する相談事業	「労働相談」「地域就労支援センター」など	8	1
教育に関する相談事業	「教育相談」、「子どもの笑顔を守るコール」など	6	1
女性に関する相談事業	「女性相談」、「女性の悩み相談室」など	8	なし
子育て、児童、母子等に関する相談事業	「子育て相談」、「子育てコール」、「母子寡婦相談」など	6	なし
医療に関する相談事業	「医療相談室」など	1	なし

【出典】大阪府福祉部障がい福祉室調べ

（注）回答市町村数：35市町村（H26.1.17 現在）

### 3. 「障がい当事者からの差別」に関する相談・相談体制に関する課題等（市町村ほか相談等実施主体の意見等）

障がい当事者からの「障がいを理由とした差別」に関する相談・相談体制に関し、対応に苦慮していることや課題として市町村ほか相談等実施主体から挙げられた主な意見等は、以下のとおり。

#### 【差別かどうかの見極めに関する課題】

- 私人間契約における拒否事案の中には、経営リスク回避の要素が含まれる場合もあり、どのような行為が差別に当たるのかについては、個別の事案によって判断が必要となっている。
- 無人の駅が増えているが、そのことは、企業のやり方であるため、どのように改善を求めてよいかわからない。
- 車いすを使用している人が部屋を借りたいが難しい。車いすの利用可、不可は、事業者や不動産屋や個人の家主などが経営していくために個々にその設備等に合わせて定めているもので、やむを得ないのか、契約の条件と差別の判断が難しいのではないかと思う。どうやって障害のある方が使える所を増やしていくか課題だと考えている。
- 本人の精神症状から差別を受けていると訴える場合の判断・見極め。

#### 【解決方法に関する課題】

- 相談があったとき、関係者に事実確認を行ない、抵触するときは、基準に基づき行政指導をすることとしている。このため、ヒアリング等の結果、両者の主張に食い違いがあり、事実を確認できる資料がない場合には、課題解決のための具体的な対応はできない。
- 法令がないため、直接事実確認を行うことが困難である。
- 相手方に差別意識はないが、店舗の面積が狭い等ハード面で障がい者の方の入店を断られる場合があり、対応できない場合がある。私人間の問題の場合、どこまで行政が介入できるか難しい。
- 障害者差別解消法の施行に向けて、当事者自身の差別に対する認識が深まってくれば、様々な相談が寄せられてくることも想定されるため、相談員のスキルアップや福祉分野との連携協力体制が必要となる。

#### 【啓発に関する課題】

- 雇用途中で障がい者となった相談者への雇用継続に対する事業主の理解が欠如しているケースがある。
- 明らかに差別であると予測されることがあるが、予測されるが手の打ちようが難しい案件がたくさんあると思う。啓発をすることで、地域に差別であることを意識してもらう必要がある。
- 身体障がいや知的障がいのある方の苦情の中には、さまざまな場所（病院・飲食店・小売店等）で一人の大人として対応してもらえず（いわゆる「幼児扱い」や介助者に向かって対応する人が多い）不快な思いをしたという訴えが多い。明らかに不当な差別対応については支援機関が抗議するなどして対処できるが、人々の意識に関することは社会全体で啓発していくしかない。
- 障がいを持っている人に対する無知・無理解によって、障がい当事者が不当な扱いを受けていたり、利用などをあきらめざるを得ない状況があるので、障がいをもっている人の権利を保障する必要がある旨を、さらに啓発することが重要である。

#### 【相談体制】

- 障がいに関する問題を協議・検討する場としては、すでに各地域に自立支援協議会が設置されているところであり、重複あるいは屋上屋を架すがごとき新たな協議会の設置には疑問を呈せざるを得ない。
- 日常の相談支援業務の中で、障がい者差別に関する相談が出た場合は、自立支援協議会の部会等を活用し、障がい者差別や権利擁護に関する課題を検討する。
- 実際に差別的対応を受けた場合、当事者が身近に相談できる窓口の設置や関係機関の事例や取り組みを集約できる仕組みが必要と考える。そのため、法律が示す、関係者及び関係機関による「障害者差別解消支援地域協議会」を各地域単位で設置することが必要だと考える。

#### 【その他】

- 障がい者自身が不当な対応をされたとしても、それを差別と気づいていない。例えば、タクシーの乗車拒否や、就労の面接時に精神障がい者手帳を所持していることで不採用になるなど、差別的かどうかは不明だが、そのような事例は多い。
- 障がい者差別と思われる相談でも、当事者にその認識がなく「困ったこと」として相談にとどめ、解決のための具体的な対応を求めなかったことは数例ある。例えば、精神障がい者がアパート入居を断られたことや、車いす利用者が電車に乗ろうとした際に、駅員から後の電車にするよう言われたことなど。そのような場合は事を荒立てたくないという本人の意向を尊重せざるを得ない。
- 知的障がいのある方からの相談を主に受けているが、差別に係る相談件数は比較的少ない。しかしこれを実態として捉えているわけではなく、特に知的障がい者の場合、差別を受けていても訴えることができない、嫌な思いはしたけれども解決する術もわからずそのままになってしまっていること等が多いと思われる。

実際に日々、障がい当事者の方と日常会話をする中で、その人が何気に話した内容であっても、こちらから判断すると差別にあたるのではないか？と思われる場合もある。

障害者差別解消法は今後ガイドライン等により整備がすすめられていくが、障がい当事者自身の差別に係る認識や意識も高めていかなければならないと感じる。何が差別なのか？それは当事者自身が感じるものであるが、実際には訴えることもできなったり、差別という認識を持たなかったりする人も多く、地域においては様々な内容の差別が埋もれていると思われる。

我々の役目としては差別に関わらず、地域において障がい当事者の悩みや問題をいかに拾っていけるのか日々の業務の課題であると思われる。