**平成２８年度大阪府広域支援相談員　相談の対応状況について**

資料4

（平成28年4月1日～平成29年３月３１日）

**１　新規相談件数　■ 計 １２５　件**

＜月別相談件数および対応回数＞

**＜月別相談件数（新規／継続）および対応回数＞**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 月 | 新規相談件数 | 継続相談件数(※) | 対応回数 |
| 4月 | 7件 | 0件 | 17回 |
| 5月 | 11件 | 5件 | 42回 |
| 6月 | 7件 | 4件 | 24回 |
| 7月 | 5件 | 0件 | 11回 |
| 8月 | 18件 | 2件 | 51回 |
| 9月 | 4件 | 8件 | 42回 |
| 10月 | 13件 | 2件 | 43回 |
| 11月 | 7件 | 6件 | 42回 |
| 12月 | 12件 | 6件 | 55回 |
| 1月 | 10件 | 3件 | 28回 |
| 2月 | 9件 | 7件 | 47回 |
| ３月 | 22件 | 5件 | 115回 |
| 計 | 125件 | ― | 517回（対応回数の内訳）　 ※同一事案で複数回対応した件数も含め |

(※)前月以前より引き続き相談対応をした件数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 回数 | 1～５回 | 6～10回 | 11～15回 | 16～20回 | 21回以上※平均4.1回／件 |
| 件数 | 96件 | 18件 | 5件 | 2件 | 2件 |

**＜相談者の内訳＞**

**２　相談者の内訳**

|  |  |
| --- | --- |
| 市町村 | 27件 |
| 直接相談 | 98件 |
| （直接相談の内訳）　当事者 | 53件 |
| 家族 | 17件 |
| 支援者 | 6件 |
| 事業者 | 13件 |
| 他機関 | 3件 |
| その他 | 3件 |
| 不明 | 3件 |

**３　相談内容の類型**（※重複があった場合、１類型に絞って集計）

|  |  |
| --- | --- |
| ①不当な差別的取扱い（うち、合理的配慮の不提供も含まれると考えられるもの） | 26件（12件） |
| ②合理的配慮の不提供 | 4件 |
| ③その他 | 95件 |
| ③の内訳　不適切な行為 | 7件 |
| 不快・不満 | 18件 |
| 相談・意見・要望 | 31件 |
| 問合せ | 32件 |
| 虐待 | 1件 |
| その他 | 6件 |

（参考１）相談者ごとの相談内容の類型

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮 | 不適切な行為 | 不快・不満 | 相談・意見・要望 | 問合せ | 虐待 | その他 |
| 市町村 | 11件 | 2件 | 4件 | 1件 | 1件 | 8件 |  |  |
| 当事者 | 4件 | 2件 | 3件 | 13件 | 20件 | 5件 | 1件 | 5件 |
| 家族 | 4件 |  |  | 4件 | 7件 | 2件 |  |  |
| 支援者 | 4件 |  |  |  | 2件 |  |  |  |
| 事業者 |  |  |  |  |  | 13件 |  |  |
| 他 | 3件 |  |  |  | 1件 | 4件 |  | 1件 |

**４　対象分野別件数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商品/サービス | 34件 | 医療 | 5件 |
| 福祉サービス | 10件 | 雇用 | 8件 |
| 公共交通機関 | 13件 | 行政機関 | 23件 |
| 住宅 | 6件 | その他 | 22件 |
| 教育 | 4件 |  |  |

（参考２）分野ごとの相談内容の類型

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮 | 不適切な行為 | 不快・不満 | 相談・意見・要望 | 問合せ | 虐待 | その他 |
| 商品/サービス | 17件 |  | 2件 | 2件 | 1件 | 12件 |  |  |
| 福祉サービス |  | 2件 |  | 2件 | 3件 | 3件 |  |  |
| 公共交通機関 | 5件 |  | 2件 | 2件 | 3件 | 1件 |  |  |
| 住宅 | 2件 |  |  | 1件 | 1件 | 2件 |  |  |
| 教育 |  | 1件 |  | 1件 | 2件 |  |  |  |
| 医療 | 2件 |  | 1件 | 1件 |  | 1件 |  |  |
| 雇用 |  |  |  |  | 2件 | 4件 | 1件 | 1件 |
| 行政機関 |  | 1件 | 1件 | 5件 | 13件 | 3件 |  |  |
| その他 |  |  | 1件 | 4件 | 6件 | 6件 |  | 5件 |

**５　障がい種別ごとの取扱い件数　（※重複あり）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 身体障がい | 視覚障がい | 12件 |
| 聴覚障がい | 10件 |
| 肢体不自由 | 47件 |
| その他の身体障がい | 4件 |
| 知的障がい | 11件 |
| 精神障がい | 18件 |
| 発達障がい | 6件 |
| 難病 | 4件 |
| その他（身体障がい以外） | 1件 |
| 不明 | 13件 |
| 不特定 | 11件 |

（参考３）相談内容の類型ごとの障がい種別件数　（※重複あり）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 視覚障がい | 聴覚障がい | 肢体不自由 | その他の身体障がい | 知的障がい | 精神障がい | 発達障がい | 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 | 4件 | 2件 | 16件 |  | 2件 | 2件 | 3件 | 2件 |  |  |  |
| 合理的配慮の不提供 | 1件 | 2件 |  |  |  | 1件 |  |  |  |  |  |
| 不適切な行為 |  |  | 3件 |  | 3件 |  |  |  |  | 1件 |  |
| 不快・不満 | 1件 | 1件 | 3件 | 2件 | 1件 | 4件 | 2件 | 1件 |  | 2件 | 2件 |
| 相談・意見・要望 | 3件 |  | 15件 | 2件 | 3件 | 5件 |  | 1件 | 1件 | 4件 | 2件 |
| 問合せ | 3件 | 4件 | 9件 |  | 2件 | 3件 | 1件 |  |  | 5件 | 6件 |
| 虐待 |  | 1件 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| その他 |  |  | 1件 |  |  | 3件 |  |  |  | 1件 | 1件 |

（参考４）分野ごとの障がい種別件数　（※重複あり）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 視覚障がい | 聴覚障がい | 肢体不自由 | その他の身体障がい | 知的障がい | 精神障がい | 発達障がい | 難病 | その他（身体障がい以外） | 不明 | 不特定 |
| 商品/ｻｰﾋﾞｽ | 5件 | 4件 | 16件 |  |  | 3件 | 3件 |  |  |  | 4件 |
| 福祉 | 1件 | 2件 | 5件 |  | 2件 | 3件 |  |  |  |  |  |
| 公共交通機関 | 1件 | 1件 | 7件 | 1件 | 1件 | 1件 |  |  |  | 1件 |  |
| 住宅 |  |  | 4件 |  | 2件 | 1件 |  | 1件 |  | 1件 | 1件 |
| 教育 |  | 1件 | 1件 |  |  |  | 1件 |  |  | 1件 |  |
| 医療 |  |  | 2件 |  | 2件 |  |  | 1件 |  |  | 1件 |
| 雇用 |  | 2件 |  | 1件 |  | 2件 | 1件 |  |  | 2件 |  |
| 行政機関 | 2件 |  | 8件 | 2件 | 2件 | 3件 | 1件 | 1件 | 1件 | 3件 | 2件 |
| その他 | 3件 |  | 4件 |  | 2件 | 5件 |  | 1件 |  | 5件 | 3件 |