**大阪府広域支援相談員　相談の対応状況について**

参考資料１－１

**１　相談事案件数及び対応回数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
| 事案件数 | 125件 | 170件 | 170件 |
| 相談対応回数 | 517回 | 989回 | 1,257回 |
| 相談１件当たりの対応回数（平均） | 4.1回 | 6.1回 | 7.4回 |

※大阪府内全市町村（政令２市除く）で対応した相談件数

（平成30年度内閣府「障がい者差別解消法の施行状況等に関する調査」より）

　平成28年度　121件　平成29年度　92件

**２　相談者の内訳**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
| 市町村 | 27件（22％） | 53件（31％） | 38件（22％） |
| 直接相談 | 98件（78％） | 117件（69％） | 132件（78％） |

**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）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
| 1. 不当な差別的取り扱い

（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（21％）（12件） | 31件（18％）（12件） | 14件（８％）（１件） |
| 1. 合理的配慮の不提供
 | ４件（３％） | 14件（８％） | 14件（８％） |
| 1. その他
 | 95件（76％） | 125件（74％） | 142件（84％） |
| 　（③の内訳）不適切な行為 | ７件（５％） | 16件（９％） | 29件（17％） |
| 　　　　　 不快・不満 | 18件（14％） | 37件（22％） | 47件（28％） |
| 　　　　　 環境の整備 | ― | ― | ５件（３％） |
| 　　　　　 相談・意見・要望 | 31件（25％） | 41件（24％） | 27件（16％） |
| 　　　　　 問合せ | 32件（26％） | 27件（16％） | 25件（15％） |
| 　　　　　 その他 | ７件（６％） | ４件（３％） | ９件（５％） |

**平成30年度 大阪府広域支援相談員 相談の対応状況について**

**１．平成30年度（H30.4月～H31.3月）月別・相談件数及び対応回数**

**■新規事案件数 計161件**【Ｈ29年度　新規事案件数163件】

　（別途、平成29年度からの継続件数９件あり）

**■相談対応回数 計1,257回**【Ｈ29年度　989回】

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | ３月 | 計 |
| 新規事案件数（※H29年度からの継続件数９件） | 1２件 | 20件 | 24件 | 20件 | 16件 | 7件 | 9件 | 11件 | 14件 | 8件 | 10件 | 10件 | 161件（実相談170件） |
| 相談対応状況 | 対応件数(※) | 21件 | 31件 | 33件 | 29件 | 29件 | 23件 | 22件 | 20件 | 25件 | 19件 | 18件 | 21件 | 291件 |
| 対応回数 | 78回 | 91回 | 126回 | 101回 | 109回 | 78回 | 120回 | 123回 | 154回 | 69回 | 70回 | 138回 | 1,257回 |

平成30年度

 (参考)H29年度

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | ３月 | 計 |
| 新規事案件数（※H28年度からの継続件数７件） | 18件 | 19件 | 12件 | 11件 | 13件 | 12件 | 15件 | 14件 | 11件 | 12件 | 5件 | 21件 | 163件（実相談170件） |
| 相談対応状況 | 対応件数(※) | 24件 | 28件 | 23件 | 21件 | 22件 | 25件 | 25件 | 21件 | 19件 | 17件 | 11件 | 24件 | － |
| 対応回数 | 86回 | 76回 | 123回 | 89回 | 75回 | 85回 | 116回 | 67回 | 90回 | 67回 | 34回 | 81回 | 989回 |

(※)「対応件数」は、前月以前より引き続き相談対応をした件数を含む（相談1件あたりの対応回数の内訳）

**※平均 7.４ 回／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 | 117件 | 20件 | 14件 | 5件 | 7件 | 0件 | 7件 |

※ (参考)平成29年度　平均 6.1回／件

**２．相談者の内訳**

****

|  |  |
| --- | --- |
| 市町村 | 38件 |
| 直接相談 | 132件 |
| （直接相談の内訳）障がい者 | 97件 |
| 家族 | 11件 |
| 支援者 | 12件 |
| 事業者 | ３件 |
| 行政機関（府以外） | ４件 |
| 府庁内 | 4件 |
| その他 | 1件 |

**＜直接相談での相談者（内訳）＞**

**（継続件数を含む）**

****

(参考)H29年度　相談者の内訳

　　　市町村　･･･53件（31％）

　　　直接相談･･･117件（69％）

**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） | 14件（1件） |
| ②合理的配慮の不提供 | 14件 |
| ③その他 | 142件 |
| （③の内訳）不適切な行為 | 29件 |
| 不快・不満 | 47件 |
| 環境の整備 | 5件 |
| 相談・意見・要望 | 27件 |
| 問合せ | 25件 |
| その他 | 9件 |

＜合理的配慮の不提供の内訳（15件の内数）＞

（重複あり）

・物理的環境への配慮：５件

・意思疎通への配慮：２件

・ルール：７件　　・その他：２件

＜不当な差別的取扱いの内訳（14件の内数）＞

拒否：7件、制限：2件、条件：１件、その他：4件

**

(参考)平成29年度（H29.4～H30.3）

|  |  |
| --- | --- |
| 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） | 31件（12件） |
| ②合理的配慮の不提供 | 14件 |
| ③その他 | 125件 |
| （③の内訳）不適切な行為 | 16件 |
| 不快・不満 | 37件 |
| 相談・意見・要望 | 41件 |
| 問合せ | 27件 |
| 虐待 | 1件 |
| その他 | 3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 | 環境の整備 | 相談・意見・要望 | 問合せ | その他 | 計 |
| 市町村 | 2件 | 4件 | 10件 | 3件 | ３件 | 2件 | 12件 | 2件 | 37件 |
| 障がい者 | 7件 | ９件 | 14件 | 40件 | 1件 | 16件 | 4件 | 6件 | 97件 |
| 家族 | 1件 |  | 3件 | 3件 |  | 4件 |  |  | 11件 |
| 支援者 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 4件 | 3件 |  | 12件 |
| 事業者 |  |  |  |  |  | 1件 | 2件 |  | 3件 |
| 行政機関（府以外） | 1件 |  |  |  |  |  | 3件 |  | 5件 |
| 府庁内 | 2件 |  | 1件 |  |  |  | 1件 |  | 4件 |
| その他 |  |  |  |  |  |  |  | 1件 | 1件 |
| 計 | 14件 | 14件 | 29件 | 47件 | 5件 | 27件 | 25件 | 9件 | 170件 |

**４．対象分野別件数**

|  |  |
| --- | --- |
| 商品/サービス | 50件 |
| 福祉サービス | 14件 |
| 公共交通機関 | 30件 |
| 住宅 | 8件 |
| 教育 | 12件 |
| 医療 | 10件 |
| 雇用 | 8件 |
| 行政機関 | 24件 |
| その他 | 14件 |
| 計 | 170件 |

****

(参考)平成29年度（H29.4～H30.3）

|  |  |
| --- | --- |
| 商品/サービス | 50件 |
| 福祉サービス | 10件 |
| 公共交通機関 | 28件 |
| 住宅 | 7件 |
| 教育 | 6件 |
| 医療 | 9件 |
| 雇用 | 10件 |
| 行政機関 | 35件 |
| その他 | 15件 |
| 計 | 170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 | 環境の整備 | 相談・意見・要望 | 問合せ | その他 | 計 |
| 商品/サービス | 10件 | ７件 | ７件 | 12件 | 3件 | 7件 | 3件 | 1件 | 50件 |
| 福祉サービス | 1件 |  | 1件 | 7件 |  | 3件 | 2件 |  | 14件 |
| 公共交通機関 | 1件 | 4件 | 11件 | 3件 | 1件 | 4件 | 5件 | 1件 | 30件 |
| 住宅 | 1件 |  |  | 4件 |  | 2件 | 1件 |  | 8件 |
| 教育 |  | 2件 | 3件 | 1件 |  | 2件 | 4件 |  | 12件 |
| 医療 | 1件 | 1件 |  | 4件 |  | 1件 | 1件 | 2件 | 10件 |
| 雇用 |  |  | 1件 | 4件 |  | 2件 | 1件 |  | 8件 |
| 行政機関 |  |  | 4件 | 9件 | 1件 | 3件 | 5件 | 2件 | 24件 |
| その他 |  |  | 2件 | 3件 |  | 3件 | 3件 | 3件 | 14件 |
| 計 | 14件 | 14件 | 29件 | 47件 | 5件 | 27件 | 25件 | 9件 | 170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 | 24件 |
| 聴覚・言語障がい | 18件 |
| 盲ろう | 1件 |
| 肢体不自由 | 84件 |
| 内部障がい | 6件 |
| 身体その他 | 1件 |
| 知的障がい | 17件 |
| 精神障がい | 22件 |
| 発達障がい | 5件 |
| 難病 | 7件 |
| その他（身体以外） | 2件 |
| 不明 | 5件 |
| 不特定 | 3件 |

****

※「不明」は障がい種別に係る情報が不明で分類できないもの。「不特定」は、障がい全般にわたるもの。

(参考)平成29年度（H29.4～H30.3）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 身体障がい | 視覚障がい | 24件 |
| 聴覚・言語障がい | 16件 |
| 肢体不自由 | 50件 |
| 内部障がい | 9件 |
| その他の身体障がい | 2件 |
| 知的障がい | 15件 |
| 精神障がい | 31件 |
| 発達障がい | 12件 |
| 重症心身障がい | 1件 |
| 難病 | 6件 |
| 不明 | 16件 |
| 不特定 | 7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 | 聴覚・言語 | 盲ろう | 肢体不自由 | 内部 | 身体その他 | 知的 | 精神 | 発達 | 難病 | その他（身体以外） | 不明 | 不特定 |
| 不当な差別的取扱い | 3件 | 1件 | 1件 | 5件 |  |  | 1件 | 1件 | 2件 |  |  |  |  |
| 合理的配慮の不提供 | 2件 | 2件 |  | ９件 |  |  | 1件 |  |  |  |  |  |  |
| 不適切な行為 |  | 7件 |  | 18件 | 2件 |  | 5件 | 2件 | 1件 |  |  |  |  |
| 不快・不満 | 11件 | 2件 |  | 23件 | 3件 |  | 6件 | 11件 | 1件 | 3件 |  | 1件 |  |
| 環境の整備 |  |  |  | 4件 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1件 |
| 相談・意見・要望 | 6件 | 1件 |  | 12件 | 1件 |  | 3件 | 2件 | 1件 | 3件 |  | 1件 |  |
| 問合せ | 2件 | 5件 |  | 10件 |  |  | 1件 | 2件 |  |  | 1件 | 3件 | 2件 |
| その他 |  |  |  | 3件 |  | 1件 |  | 4件 |  | 1件 | 1件 |  |  |
| 計 | 24件 | 18件 | 1件 | 84件 | 6件 | 1件 | 17件 | 22件 | 5件 | 7件 | 2件 | 5件 | 3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・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 | 難病 | その他（身体障がい以外） | 不明 | 不特定 |
| 商品／サービス | 11件 | 4件 | 1件 | 27件 | 3件 |  | 2件 | 2件 | 1件 |  |  | 1件 |  |
| 福祉 | 4件 | 1件 |  | 3件 | 1件 |  | 1件 | 3件 | 2件 | 3件 |  | 1件 |  |
| 公共交通機関 | 1件 | 1件 |  | 24件 |  |  | 5件 | 2件 |  |  |  | 1件 | 1件 |
| 住宅 |  |  |  | 4件 | 1件 |  | 1件 | 2件 |  |  |  |  |  |
| 教育 |  | 5件 |  | 5件 |  |  | 3件 | 1件 |  |  |  |  |  |
| 医療 | 2件 | 1件 |  | 1件 | 1件 |  |  | 3件 |  | 2件 | 1件 |  |  |
| 雇用 |  | 1件 |  | 4件 |  |  |  | ２件 | 2件 | 1件 |  |  |  |
| 行政機関 | 4件 | 4件 |  | 11件 |  | 1件 | 2件 | 3件 |  |  |  | 1件 | 2件 |
| その他 | 2件 | 1件 |  | 5件 |  |  | 3件 | 4件 |  | 1件 | 1件 | 1件 |  |
| 計 | 24件 | 18件 | 1件 | 84件 | 6件 | 1件 | 17件 | 22件 | 5件 | 7件 | 2件 | 5件 | 3件 |