資料３

**広域支援相談員が受けた相談事例の検証について**

**１．質的調査の手法を用いた事例検証について**

（１）広域支援相談員が受け付けた、事業者における障がい者差別に関する相談事例の中から、

①相談分類が「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の不提供」「不適切な行為」であったもの

②活動手法が「調整（自主解決型／助言型／指導型）」であったもの

に該当する事例のプロセスを分析し、調整によって紛争事案が解決に至る要素等を抽出、検証。

⇒具体的な対応や経過について分析することにより、「建設的対話」の在り方や、相談対応における効果的な解決方法を検証する。

（２）広域支援相談員に対し、相談事例や対応方法についてインタビューを行う。

　⇒実際の対応と紛争解決のポイントを探ることにより、広域支援相談員のスキルを府内市町村

　　に普及展開し、府内全域における相談対応力の平準化を図る。

【進捗状況】

　●（１）に該当する相談事例11ケース（平成28年4月～平成29年8月末）を対象に、広域支援相談員の対応記録をローデータとして、紛争解決のプロセスを分析中。

　　　具体的には、対応記録のデータをコーディング（テキストデータのラベル付けを行う）作業を行なったところ。次に付けられたラベルをグルーピングする作業に入り、最終的には、グルーピングされたカテゴリー間の関係性などを体系化する。

　●（２）については、（１）の記録をふまえながら、質問項目を検討中。11月中旬をめどにインタビューを実施予定。

　障がい者差別については、基本方針「３　啓発活動」において「国民一人ひとりの障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられる」とあるように、障がい者差別の一要因として障がい理解の不足が挙げられている。

　一方で、広域支援相談員が受け付けた相談事例からは、必ずしも障がい者への知識・理解の不足や意識の偏りのみならず、本人と事業者とのコミュニケーションのずれや誤解が生じていること、事業者側は具体的な配慮方法を知らなかったこと、組織内で配慮に関する情報共有がうまくいっていないこと等が要因として挙げられるのではないかと窺われる。

　そのため、紛争解決に介入した具体的事例について１つ１つの現象を丁寧に読み解くことにより、何が障がい者差別に至らしめる要因として考えられるのか、紛争解決のポイントとして何が挙げられるのか等を、分析結果からお示ししたい。

**２．障がい種別ごとの事例検証について**

●第１回～第３回合議体において下記に示す障がい種別や分野の相談事例について検証や分析を実施した。

・第１回合議体：知的障がい、肢体不自由に関する相談事例の検証

・第２回合議体：事業者（飲食店、スポーツクラブ）の取組み紹介

・第３回合議体：知的障がい、視覚障がいに関する相談事例の検証

●年度末の報告とりまとめに向け、今後の検証の進め方について、以下の通り進めていく。

【事務局案】

　合議体の運営に当たっては、障がい種別や分野の意見も踏まえる必要があることから、構成員以外の委員等に、出席を求め意見を聴くこととする。

・第５回合議体：視覚障がい、聴覚障がい

・第６回合議体：精神障がい

・第７回合議体：検証のまとめ