

障がい者差別解消に向けた大阪府の活動報告書【令和6年度】(概要)

- 令和6年度に広域支援相談員が対応した相談事例について整理・分類した。
- 大阪府障がい者差別解消協議会における取組みについて取りまとめた。
- 府内市町村への支援や啓発活動も含めた障がい者差別解消の取組みと課題について取りまとめた。

広域支援相談員の体制等と相談対応

広域支援相談員の体制と役割

【広域支援相談員の職務】

- 事業者による障がいを理由とする差別を対象に、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る。
- 広域支援相談員は重要な役割を担っていることから、業務の信頼性や丁寧で質の高い対応を確保するため、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る。

広域支援相談員の対応実績 (令和6年4月1日から令和7年3月31日)

- 新規相談件数は**194件**(令和5年度からの継続件数3件と合わせ相談対応件数197件、前年度は新規相談件数148件)であり、障害者差別解消法施行以後、最も相談件数が多かった。令和6年4月に改正障害者差別解消法が施行された影響と考えられる。
- 面接、電話等の対応回数は**1,261回**(前年度は1,348回)、相談件数1件あたりの平均対応回数は約6回／件。
- 不当な差別的取扱い15件(前年度8件)、合理的配慮の不提供は8件(前年度19件)であり、法上の差別2類型に該当する相談件数の合計は23件と、前年度の27件より4件減少した。

広域支援相談員の対応した相談事例等

- 広域支援相談員の対応した相談のうち「不当な差別的取扱い(15件)」、「合理的配慮の不提供(8件)」、「不適切な行為(2件)」、「不快・不満(7件)」、「環境の整備(4件)」に分類した事例の概要と対応要旨を紹介。

〔 合議体への提出事例概要 〕

〔 広域支援相談員への助言内容 〕

路線バスでの電動車いす乗車拒否

- 電動車いす利用者が路線バスへ乗車しようとしたところ、電動車いすに固定用のフックをかけるところがないため、乗車させることができないと乗車拒否された事例。
- 相談者は他の路線バスへは同じ電動車いすで乗車できていたこともふまえ、広域支援相談員が路線バスを営む事業者へ調整を行うが、必ずフックで固定することが必要であるとの主張は変わらず、電動車いすの改良を求められた。相談者は、乗車を諦めることとなった。

- 障がい者を理由にサービス利用を拒否する場合、正当な理由がなければ不当な差別的取扱いとなる。固定が必須なのか具体的な検討が事業者で行われていないため、正当な理由に該当しないと考える。
- 最終的に当事者が諦めて相談が終了している。これは地域でよくあることなので、広域支援相談員は相談することによる当事者の負担感にも配慮しつつ、当事者が不利益な状況を諦めずに済むよう相談の継続を応援するような対応もできればよいと考える。

障がい者雇用ビジネス※(サテライトオフィス型)職員の対応

- 知的障がいのある相談者がA社と雇用契約を締結し、B社の営むサテライトオフィスで就業していた。
- B社職員から相談者に対し、弁当を食べるのが遅いため食事を減らせと言われたり、休憩時間以外にトイレへ行く度、「またか」と言われるなど、相談者はトイレに行きづらくなり体調を崩した。
- 使用者による障がい者虐待を疑い、労働局へ相談。当初はB社職員による合理的配慮の不提供として対応するよう助言を受けたが、最終的には労働局の対応となった。

- 広域支援相談員は、障害者差別解消法の趣旨などに基づき、企業の障がい理解を促進し、サービスの提供相手だけではなく従業員にも合理的配慮を提供するという機運を醸成していければいいと考える。そうすることで、障がいについてよく理解せず安易に障がい者雇用ビジネスの利用を考えるような企業を減らすことができると考える。
- 本来、障がい者雇用の基本原則は、分離ではなく、インクルーシブな働き方を志向するものでなければならない。

※障がい者の就業場所となる施設・設備(農園、サテライトオフィス等)及び障がい者の業務の提供等を行う事業

合議体によるあっせんの実施

- あっせんの申立てが1件あり、「あっせん型」合議体において対応中。

府内市町村に対する支援の取組み

府内市町村支援における課題

- 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府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るが、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、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る。

府内市町村に対する支援の取組み

- 令和6年度は、対面方式での情報交換会を主催し、府内全市町村の担当職員に参加を呼びかけ、19市町村が参加した。
- 情報交換会では、令和6年7月に内閣府主催で行われた「障害者差別解消支援地域協議会に係る体制整備・強化及び相談対応力向上ブロック研修会」の内容を伝達するとともに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、事例を用いたグループワークなどの内容を実施した。

障がい理解に関する啓発の取組み

- 大阪ふれあいキャンペーン ○ 共に生きる障がい者展 ○ 心の輪を広げる障がい者理解促進事業
- 大阪府障がい者等用駐車区画利用証制度 ○ ヘルプマークの周知・普及 ○ 心のバリアフリー推進事業
- 事業者団体への研修の実施 ○ 大阪府が作成した啓発物の配布(大阪府障がい者差別解消ガイドラインの改訂・配布、障がい者差別解消研修の受講証明書の作成・発行)
- 府民モニター1,000名を対象とした障がい理解に関するアンケート調査(おおさかQネット)を実施。「合理的配慮という言葉を知っており、意味も理解していた」と答えた人の割合は13.4%のみであった。

ま と め

- 令和6年4月の改正障害者差別解消法の施行により、事業者による合理的配慮の提供が条例に続き法でも義務となったこともあり、障がいを理由とする差別に関する相談の件数は増加傾向にあるため、丁寧で質の高い対応ができるよう引き続き体制を整備していく。
- 障がい理解に関するアンケート調査の結果から、合理的配慮の意味が広く府民に浸透しているとはいえない状況と考えることができるため、合理的配慮が適切に提供されるためにも啓発の取組みを推進していく。