

障がい者差別解消に向けた大阪府の活動報告書【令和7年度】(概要)

- 令和7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7年4月1日から令和8年3月31日)

- 新規相談件数は**170件**(令和6年度からの継続件数4件と合わせ相談対応件数174件、前年度は新規相談件数194件)。
障害者差別法施行後3番目の件数であり高い水準で推移。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**1,248回**(前年度は1,261回)、相談件数1件あたりの平均対応回数は約7回/件。
- 不当な差別的取扱い13件(前年度15件)、合理的配慮の不提供は16件(前年度8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29件と、前年度の23件より6件増加した。

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(13件)」、「合理的配慮の不提供(16件)」、「不適切な行為(3件)」、「不快・不満(1件)」、「環境の整備(8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 〕

温浴施設での料金設定

- 当事者は肢体不自由で電動車いすを使用している男性。当事者、支援者、ヘルパーの3人で酵素風呂に行った。支援者とヘルパーは介助のみで風呂には入らない。これまで1人分の通常料金で利用していたが、今後は貸し切り料金になると言われた事例。
- 店舗の構造上、介助者2人が付き添うと、実質貸し切りの状態になる。他の利用客は入れない。
- 1人分の料金では経営上の問題もあり、貸し切り料金を求めたもの。

- 事業者側からすれば、店舗の中に車いすが通れるスペースは全くないという構造上の問題がある。しかし「正当な理由があるため差別的取扱いに当たらない」として、「それで本当に良いのか」と言われると、そうとも言い切れない。
- 代替案として、貸し切り対応により利用時間あたりの料金が高額となっている点について、一定程度料金を見直し、可能な範囲で通常料金に近づけることができるかどうかについて検討する余地もあると考えられる。

電子商取引における電話対応不可

- 視覚障がいのある当事者が、電子商取引を利用していたところ、問い合わせ方法がチャットやメールのみであったため、電話での対応を求めた事例。
- 事業者は過去にメールの実績があることから、直ちに電話対応に切り替えることは難しいとのことであった。メールでの対応を基本とし、補助機能等を用いてもなお解決が難しいかどうか、慎重に確認する必要があるとし、電話対応に応じる姿勢が見られなかった。主務大臣に問い合わせを図ろうとするも所管が明らかにならず。

- ネットプラットフォーム事業者に対して、指導権限を持つ「主務大臣」が具体的に国のどの省庁(大臣)になるのかがはっきりしないという実務上の課題がある。
- 少なくとも法律の解釈としては、「〇〇省(主務大臣)に当たる」ということをしっかりと特定した上で国に対して対応を求めることや、国の意見、見解を求めていくことは必要となる。

合議体によるあっせんの実施

- 令和6年度中に申立てのあったあっせん1件について、「あっせん型」合議体において対応。

府内市町村に対する支援の取組

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

- 令和7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、大阪府や市町村の取組の報告、支援地域協議会や改正法についての共有、架空事例を用いたグループワークなどの内容を実施した。
- 市町村の支援地域協議会の活性化、設置促進を目的に、5市町村(内3市町村は共同設置)に対し、支援地域協議会や自立支援協議会の場へ出張し、法の説明や府の取組、事例紹介等の講義を行った。

障がい理解に関する啓発の取組

- 大阪ふれあいキャンペーン
- 共に生きる障がい者フェスティバル
- 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わかりやすい版の作成・配布、障害者差別解消法啓発動画の作成・周知)
- 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17.5%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を推進していく。