資料 １

**障がい者差別解消に向けた**

**大阪府の活動報告書（案）**

**【令和５年度】**

**令和〇年〇月**

**大阪府**

**目 次**

**はじめに** １

**１ 広域支援相談員の体制等と相談対応** ２

（１）　広域支援相談員の体制と役割 ２

（２）　広域支援相談員の相談対応状況 ３

（３）　広域支援相談員が対応した相談事例等 ８

**２ 合議体における助言の実施** 17

1. 合議体において助言を行った相談事例等 18
2. 合議体でのその他の意見 23

**３　府内市町村に対する支援の取組み** 23

**４　障がい理解に関する啓発の取組み** 26

**おわりに** 33

**参考資料** 34

参考資料１　相談事例の分類の考え方及び広域支援相談員の対応

参考資料２　合議体での事例検討様式

参考資料３　広域支援相談員と大阪府障がい者差別解消協議会

参考資料４　大阪府障がい者差別解消協議会　委員・専門委員名簿

参考資料５　令和５年度大阪府障がい者差別解消協議会・合議体の開催状況

参考資料６　令和４年度 府内市町村における支援地域協議会の設置状況について

参考資料7　令和４年度 府内市町村における障がい者差別に関する相談件数等の状況について

**はじめに**

○　大阪府では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「法」という。）の施行にあわせ、大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（以下、「条例」という。）を平成28年４月に施行し、「啓発活動」と「相談及び紛争の防止又は解決のための体制整備（以下、「体制整備」という。）」を車の両輪として、差別解消に取り組んでいます。

○　条例に基づく体制整備の一環として、広域支援相談員を配置するとともに、知事の附属機関として「大阪府障害者差別解消協議会（以下、「解消協議会」という。）」を設置し、その中に組織した合議体において、広域支援相談員が受けた相談事例等に関し総合的に分析と検証を実施してきました。また、条例の見直し検討に資することを目的に「検証報告書」を取りまとめてきました。そして、令和3年4月の条例改正以降は、府の取組みについて網羅的に記録することで、解消協議会での議論に活用するとともに府民へわかりやすく情報を開示するため、「活動報告書」とタイトルを変えて、取りまとめています。

○　令和６年４月からは障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（以下、「改正法」という。）が施行されます。改正法において、地方公共団体は、障がいを理由とする差別及びその解消のための取組みに関する情報の収集、整理及び提供を行うよう努めるものとされていますが、本書は、その趣旨にも適うものと考えています。

　○　今後も、障がいを理由とする差別の解消の取組みを推進し、障がいの有無によって分け隔てられることなく全ての府民が暮らしやすい共生社会の実現に寄与していくため、大阪府に寄せられる様々な相談事案を蓄積し、取組みの分析や評価等を行うことで相談体制の強化を図るとともに、法の趣旨の普及や障がい理解を促進する啓発活動の充実に取り組んでまいります。

**１　広域支援相談員の体制等と相談対応**

**（１）広域支援相談員の体制と役割**

○　大阪府では、障がいを理由とする差別に係る相談事案に的確に対応し、解決を図るため、高

度な相談・調整技術と専門性を有する人材として障がい福祉企画課（権利擁護グループ）に４名（令和５年12月31日時点）の広域支援相談員を配置し、交代で対応しています。

○　広域支援相談員は、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ます。

○　広域支援相談員が対応する相談事案は、事業者による障がいを理由とする差別に関する相談を主な対象としています。広域支援相談員は、市町村の相談機関への支援を通じて相談事案の解決にあたるだけでなく、直接相談にも対応し、国や市町村等関係機関と適宜連携しながら、必要な助言、調査及び関係者間の調整を行っています。

○　大阪府では、丁寧で質の高い相談対応と、市町村への的確な助言等を行うため、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、組織として相談事案に対応しています。

○　障がいを理由とする差別は、障がい者の自立と社会参加に関わる様々な場面で発生する可能性があることから、上記の取組みに加え、解消協議会の委員及び専門委員から選任される合議体が、必要に応じ、各委員が専門的な立場から広域支援相談員に対し助言を行うことが出来ると条例で規定しており、広域支援相談員が幅広い相談事案へ的確に対応できる仕組みが確保されています。

○　大阪府では、相談事例の蓄積と合議体による助言、広域支援相談員への研修の実施等により、障がいを理由とする差別の相談に的確に対応できるよう努めておりますが、法改正により相談件数の増加が見込まれ、さらなる専門性や調整力が求められており、そのための人材確保も重要となっています。

○　府民に身近な相談窓口である市町村職員の対応力向上を図るため、広域支援相談員が市町村職員向けに助言や情報交換を実施する等、市町村に対する幅広い支援も行っています。

**（2）　広域支援相談員の相談対応状況**

**※令和５年度の数値は４月から12月までの数値。令和６年１月から３月までの数値確定後に修正予定。**

**１．相談件数及び対応回数**

**■新規相談件数 計114件**　（令和４年度からの継続件数３件を除く）

**■相談対応回数 計998回**

**■相談件数及び相談対応回数の年度ごとの件数推移（直近３年分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **令和３年度** | **令和４年度** | **令和５年度** |
| **新規相談件数** | **157件** | **166件** | **114件** |
| **相談対応回数** | **1,123回** | **1,750回** | **998回** |

**■相談1件あたりの対応回数の内訳　　　　　　　　　　　　　　　　　（単位：件）**

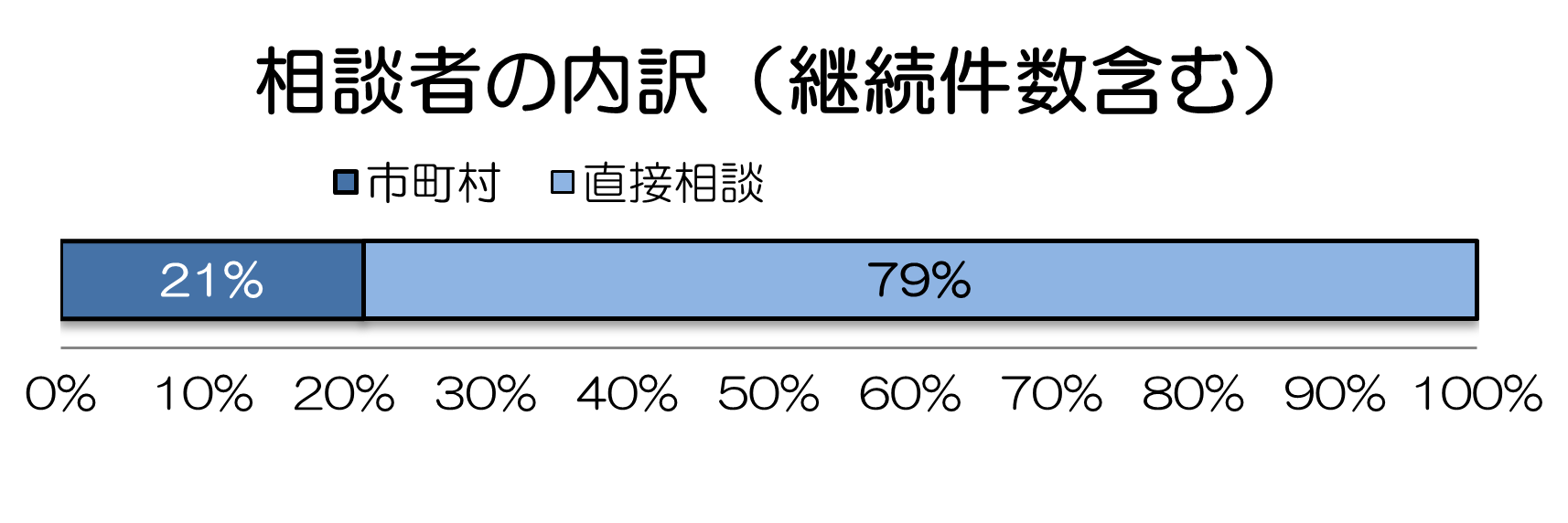
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 回数 | 1～５回 | 6～10回 | 11～15回 | 16～20回 | 21～25回 | 26～30回 | 31回以上 |
| 件数 | 77 | 20 | 4 | 4 | 5 | 1 | 6 |

※平均 約9回／件 ※ (参考)令和４年度　平均　約10回／件

●令和５年度12月末日において広域支援相談員が対応した実相談件数は、新規相談の114件と

前年度から継続している相談3件とを合わせた117件となっており、前年度同時期（128件）と

比較すると、やや減少しました。

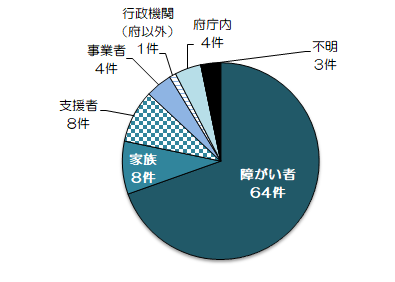
**２．相談者の内訳**

**（単位：件）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 市町村 | | 25 |
| 直接相談 | | 92 |
| 内 訳 | 障がい者 | 64 |
| 家族 | 8 |
| 支援者 | 8 |
| 事業者 | 4 |
| 行政機関（府以外） | 1 |
| 府庁内 | 4 |
| 他機関 | 0 |
| その他 | 0 |
| .不明 | 3 |

＜直接相談での相談者の内訳＞

（継続件数を含む）

****

ｎ＝117

**※支援地域協議会の有無による直接相談の内訳（単位：件）**

|  |  |
| --- | --- |
| 協議会設置済み自治体の府民から | 48 |
| 協議会未設置の自治体の府民から | 7 |
| その他 | 37 |
| 合計 | 92 |

●相談者の内訳において、全体に占める市町村からの相談比率は約2割の状況が続いており、直接府の

　相談窓口で対応することが多くなっています。

●支援地域協議会設置済み自治体の府民からの直接相談の件数が、未設置自治体に比べ多い理由は、政令市等の人口規模の大きい自治体は支援地域協議会を設置済みであることが理由と考えられます。その他は、居住自治体が明らかでない場合や府外居住者等からの相談です。

**３．相談内容の類型**

（※広域支援相談員が対応した結果を踏まえ類型。重複する場合は１類型に絞り集計）

＜不当な差別的取扱いの内訳（７件の内訳）＞

・拒否　　：4件

・制限　　：１件

・条件付け：２件

**（単位：件）**

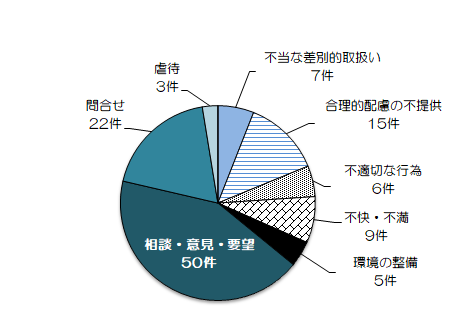
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ①不当な差別的取扱い  （うち、合理的配慮の不提供も含まれると考えられるもの） | | ７  （０） |
| ②合理的配慮の不提供 | | 15 |
| ③その他 | | 95 |
| 内　訳 | 不適切な行為 | ６ |
| 不快・不満 | ９ |
| 環境の整備 | ５ |
| 相談・意見・要望 | 50 |
| 問合せ | 22 |
| 虐待 | 3 |
| その他 | 0 |

＜合理的配慮の不提供の内訳（15件の内訳）＞

・物理的環境への配慮：６件

・意思疎通への配慮　：８件

・ルールの柔軟な変更：１件



●「不当な差別的取扱い」が７件と前年度同時期の５件より２件増加、「合理的配慮の不提供」は15件と前年度同時期の12件より3件増加と、法上の差別にあたる２類型は、どちらも前年度同時期と比較して増加しました。

●ここ数年の傾向通り、「相談・意見・要望」が非常に多く、相談件数の約４割を占める結果となりました。

ｎ＝117

**（参考１）相談者ごとの相談内容の類型**　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（単位：件）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 不当な  差別的  取扱い | 合理的  配慮の  不提供 | 不適切  な行為 | 不快・  不満 | 環境の  整備 | 相談・  意見・  要望 | 問合せ | 虐待 | その他 | 計 |
| 市町村 | 4 | 3 | 1 |  |  |  | 17 |  |  | 25 |
| 障がい者 | 1 | 8 | 4 | 9 | 5 | 36 |  | 1 |  | 64 |
| 家族 |  | 1 |  |  |  | 6 |  | 1 |  | 8 |
| 支援者 | 1 |  | 1 |  |  | 4 | 1 | 1 |  | 8 |
| 事業者 | 1 | 2 |  |  |  | 1 |  |  |  | 4 |
| 行政機関  （府以外） |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |
| 府庁内 |  | 1 |  |  |  |  | 3 |  |  | 4 |
| 他機関 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| その他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| 不明 |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |
| 計 | 7 | 15 | 6 | 9 | 5 | 50 | 22 | 3 | ０ | 117 |

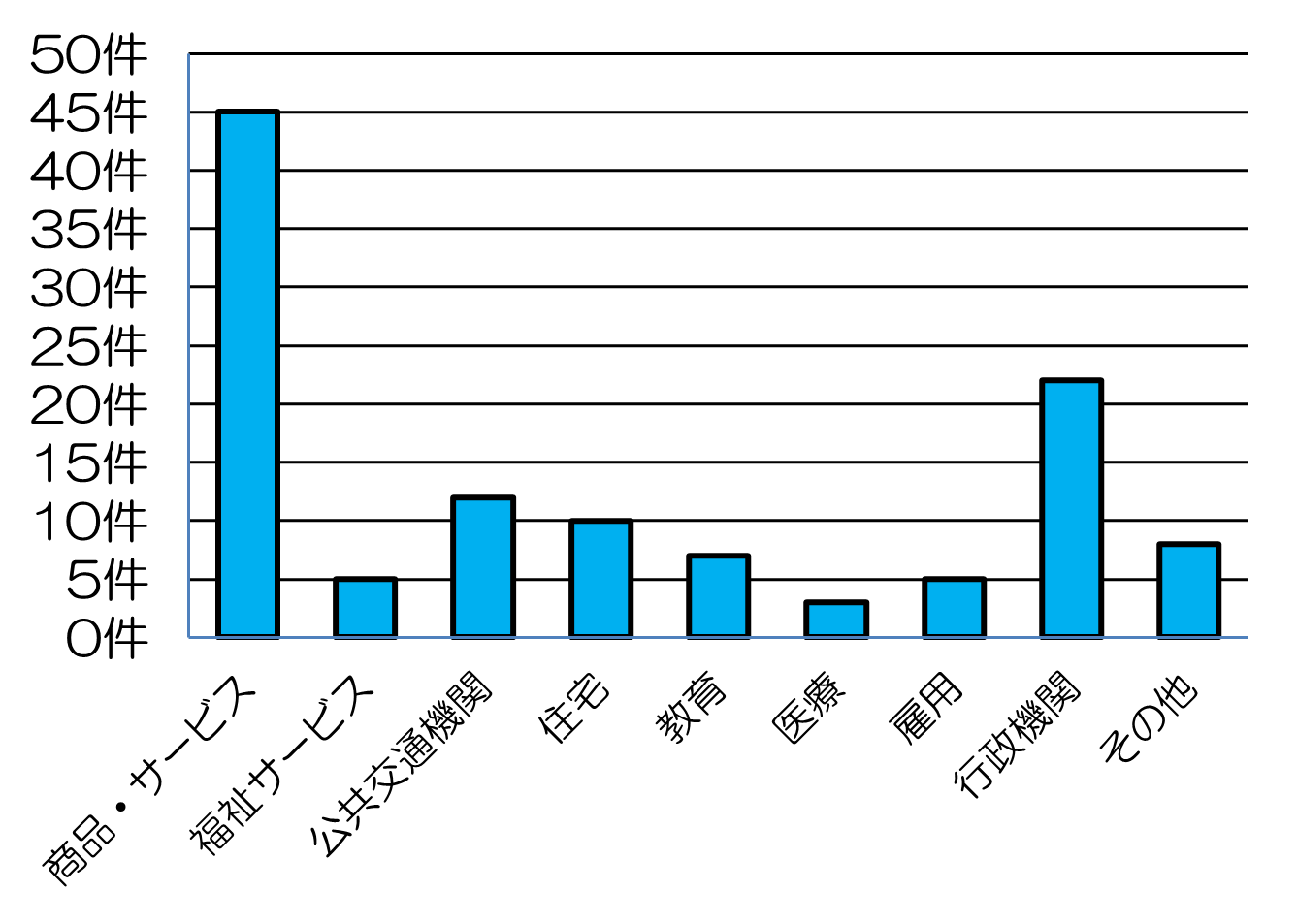
●不当な差別的取扱いは、市町村からの相談により把握することが最も多い結果となりました。市町村のみで解決が難しい事案について、府が助言等を行うという体制が機能していると考えられます。

●合理的配慮の不提供は、障がい当事者からの直接相談により把握することが最も多い結果となりました。

**4．対象分野別件数**（単位：件）

対象分野別件数

|  |  |
| --- | --- |
| 商品・サービス | 45 |
| 福祉サービス | 5 |
| 公共交通機関 | 12 |
| 住宅 | 10 |
| 教育 | 7 |
| 医療 | 3 |
| 雇用 | 5 |
| 行政機関 | 22 |
| その他 | 8 |
| 計 | 117 |

****

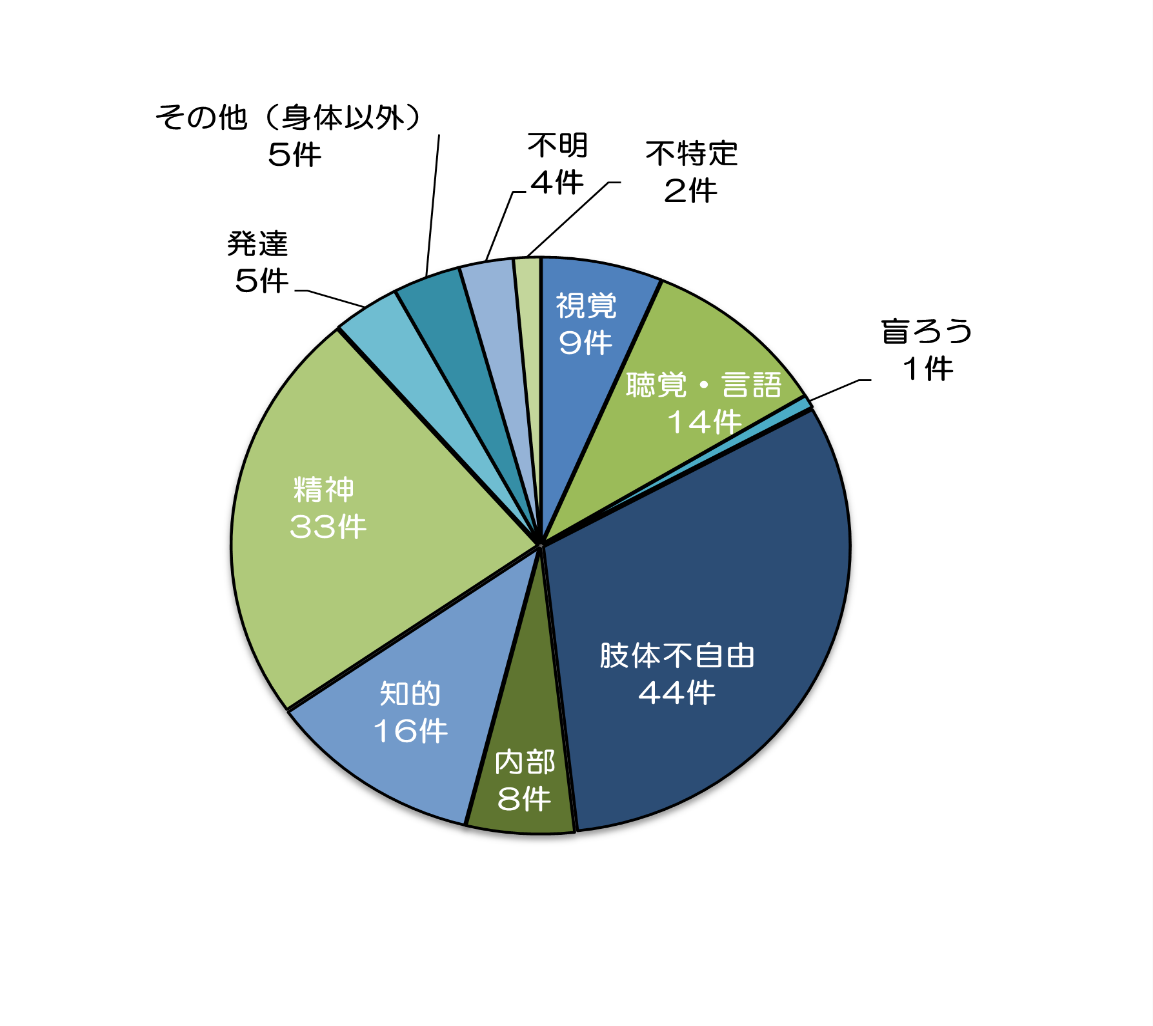
●商品・サービス分野での相談が最も多く、次いで行政機関においての相談が多くありました。

**（参考２）対象分野別の相談内容の類型**　　　　　　　　　　　　　　　　　　（単位：件）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 不当な差別的取扱い | 合理的  配慮の不提供 | 不適切な行為 | 不快・  不満 | 環境の整備 | 相談・意見・要望 | 問合せ | 虐待 | その他 | 計 |
| 商品・サービス | 3 | 10 | 3 | 6 | 4 | 15 | 4 |  |  | 45 |
| 福祉サービス | 1 |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  | 5 |
| 公共交通機関 |  | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 |  |  |  | 12 |
| 住宅 | 3 |  |  |  |  | 3 | 4 |  |  | 10 |
| 教育 |  | 1 |  |  |  | 4 | 2 |  |  | 7 |
| 医療 |  |  |  |  |  | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 雇用 |  |  |  |  |  | 2 | 2 | 1 |  | 5 |
| 行政機関 |  | 2 | 2 |  |  | 10 | 8 |  |  | 22 |
| その他 |  |  |  |  |  | 7 | 1 |  |  | 8 |
| 計 | 7 | 15 | 6 | 9 | 5 | 50 | 22 | 3 | 0 | 117 |

●不当な差別的取扱いは、商品・サービス分野と住宅分野で全７件中６件と集中しました。

●合理的配慮の不提供は、商品・サービス分野で最も多くありました。

**５．障がい種別ごとの取扱い件数**　（※重複あり、単位：件）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 身体障がい | 視覚障がい | 9 |
| 聴覚・言語障がい | 14 |
| 盲ろう | 1 |
| 肢体不自由 | 44 |
| 内部障がい | 8 |
| 身体その他 | 0 |
| **合　計** | 76 |
| 知的障がい | | 16 |
| 精神障がい | | 33 |
| 発達障がい | | 5 |
| 重症心身障がい | | 0 |
| 難病 | | 0 |
| その他（身体障がい以外） | | 5 |
| 不明・不特定 | | 6 |

ｎ＝141

●障がい種別ごとの相談件数は、「身体障がい」が76件と最も多く、次いで「精神障がい」、「知的障がい」、「発達障がい」及び「その他（身体障がい以外）」の順となっています。

●身体障がいの内訳では、「肢体不自由」が44件と最も多く、次いで「聴覚・言語障がい」、「視覚障がい」、「内部障がい」、「盲ろう」の順となっています。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 | 重症  心身  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 | 3 |  |  |  |  |  | 1 | 3 |  |  |  | 1 |  |  |
| 合理的  配慮の  不提供 | 3 | 8 |  | 4 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 不適切な行為 |  | 1 | 1 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 不快・  不満 |  |  |  | 7 | 3 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 環境の  整備 |  |  |  | 5 |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 相談・  意見・  要望 | 2 | 2 |  | 21 | 5 |  | 10 | 19 | 2 |  |  | 3 | 2 |  |
| 問合せ | 1 | 3 |  | 5 |  |  | 1 | 7 | 2 |  |  |  | 4 |  |
| 虐待 |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |
| その他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 計 | 9 | 14 | 1 | 44 | 8 | 0 | 16 | 33 | 5 | 0 | 0 | 5 | 6 | 0 |

**（参考３）相談内容の類型ごとの障がい種別件数**　（※重複あり、単位：件）

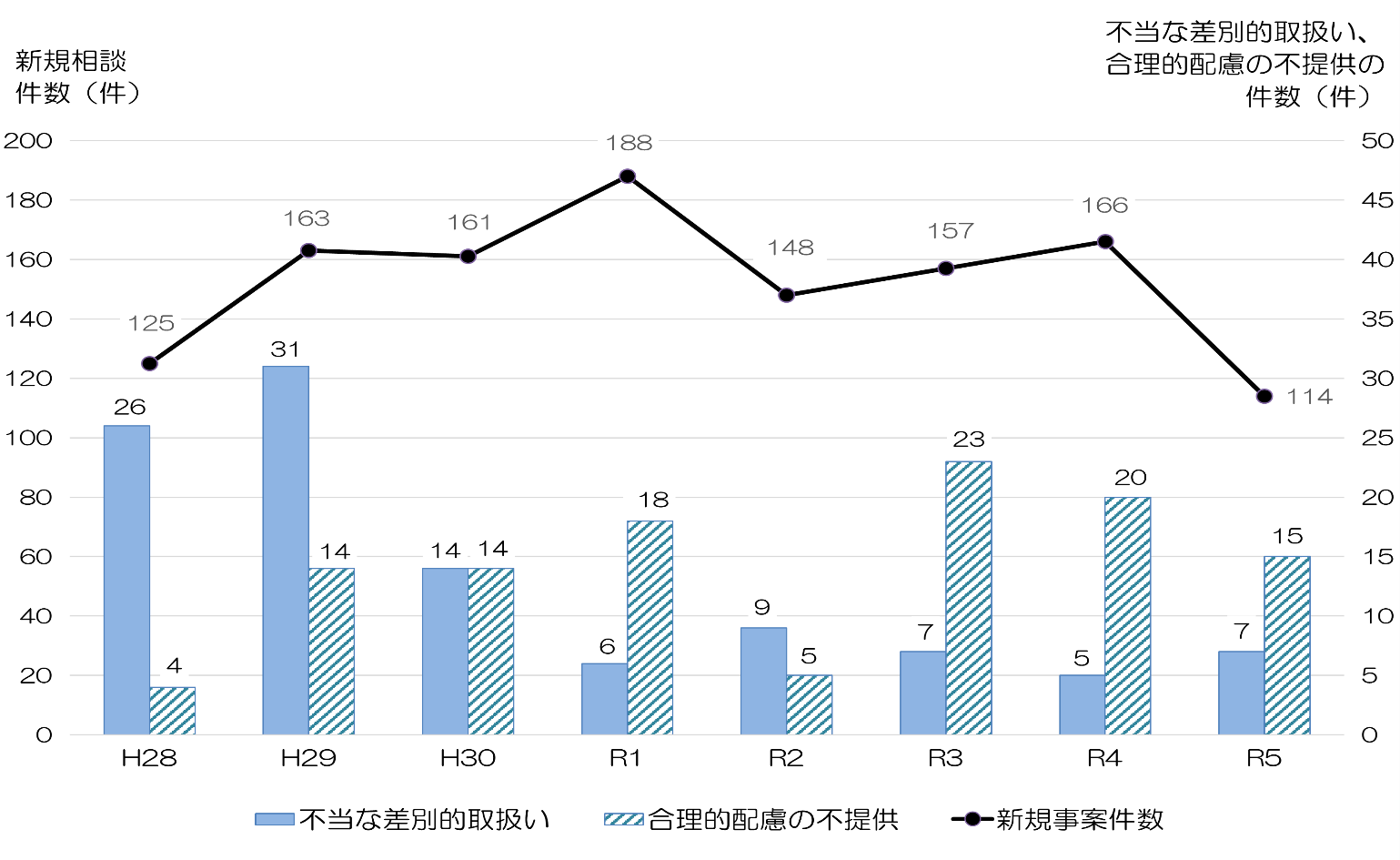
●合理的配慮の不提供は、昨年に続き「聴覚・言語障がい」で最も多くありました。

**（参考４）分野ごとの障がい種別件数**　（※重複あり、単位：件）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 | 重症  心身  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 | 7 | 5 | 1 | 23 | 3 |  | 4 | 8 |  |  |  |  | 2 |  |
| 福祉 |  |  |  |  |  |  | 1 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 公共交通  機関 | 1 | 1 |  | 10 | 4 |  | 1 | 3 |  |  |  |  |  |  |
| 住宅 |  |  |  | 2 |  |  | 1 | 5 |  |  |  | 2 | 1 |  |
| 教育 |  | 1 |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |
| 医療 |  |  |  | 1 |  |  |  | 2 | 1 |  |  |  |  |  |
| 雇用 |  | 1 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 1 | 1 |  |
| 行政機関 | 1 | 5 |  | 5 |  |  | 5 | 6 | 1 |  |  |  | 2 |  |
| その他 |  | 1 |  | 3 | 1 |  | 2 | 3 | 1 |  |  |  |  |  |
| 計 | 9 | 14 | 1 | 44 | 8 | 0 | 16 | 33 | 5 | 0 | 0 | 5 | 6 | 0 |

●商品・サービス、公共交通機関の分野では、「肢体不自由」からの相談が約半数を占めました。

**６．法施行後の年度ごとの新規相談件数及び法上の差別2類型の件数**　　　（単位：件）

****

●新規相談件数は令和元年度の188件をピークに減少しているものの、法上の差別２類型は減少せず推移しています。

●今年度は12月末日時点で、不当な差別的取扱いの件数がすでに昨年件数を超えており、引き続き

　必要な助言、調査、調整等を通じ、事案の解決に向けて対応する必要があります。

**（３）広域支援相談員が対応した相談事例等**

令和５年度に広域支援相談員が対応した相談のうち、「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮の不提供」、「不適切な行為」、「不快・不満」、「環境の整備」に該当（※おそれも含む）すると思われる事例を次頁以降で紹介をします。

なお、個人情報保護の観点から、実際の事例をふまえつつ、内容を一部変更するなどの加工を行っています。

**①不当な差別的取扱い（※おそれも含む）に該当する事例の概要**

**【商品・サービス分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 身体障がい (視覚障がい) | 当事者より相談受理。美容外科で髭脱毛の契約をしようとしたところ、全盲者の施術は前例がなく契約や通院の際に親族等の付き添いを条件として求められた。これは障がいを理由とする差別ではないか。 | 当事者、事業者、広域支援相談員の3者で話合いを実施した。事業者本部もリモートで参加。施術後の肌トラブルの確認方法が課題に挙がったが、事業者の理解を得ることでき、当事者単独での契約や通院が可能になった。施術後の肌状態の確認は、通院により事業者が行うとされた。 |
| 2 | 身体障がい (視覚障がい) | 市町村より相談受理。他府県民がインターネット講座の受講を申込み、会費も支払った。その後、事業者は当事者に視覚障がいがあることがわかると、「教えるのが難しい」という理由で受講を拒否し、受講のための合理的配慮等の話合いにも応じないとの相談があった。当事者は居住する他県に相談したが、事業者が所在する当市に相談するよう言われた。どこの自治体が対応することになるのか。 | 市が対応し、広域支援相談員も協力できることを伝える。市より事業者に確認したところ、WEB上で絵のやりとりがあり、手段として限界があるとの説明であったため、当事者に対応が難しい理由を丁寧に説明してもらうことを依頼。当事者は受講せず、会費の返還を求めることになった。 |
| 3 | 身体障がい (視覚障がい) | 支援者より相談受理。視覚障がい者が、福祉用具専門相談員指定講習会の受講を希望している。講習会を実施する事業者は視覚障がいがあることを理由に受入困難であるとしているが、受講は可能なのか、考え方を知りたい。 | 講習会の受講について、事業者は当事者が受講できるよう合理的配慮の提供をすべきであるが、評価基準を下げる必要はないと考える旨を伝える。 |

**【住宅分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| ４ | 精神障がい | 市町村より相談受理。マンションの管理規約の改正があり、理事会役員の欠格事由として障がい者が付け加えられた。市より理事長に対し、障がい者が一律に理事となれないことの問題を説明するが理解してもらえない。こうした場合、あっせんは可能か。 | あっせんは、広域支援相談員が対応しても解決しない場合が申立要件になること、また、あっせんが申立されても管理組合が応じない場合は不調に終わることなどを説明した。 |
| ５ | 精神障がい | 市町村より相談受理。精神障がいのある人が不動産会社に賃貸物件の紹介を求めたところ、「病気のある人には貸せない。」、「家主が貸してくれない。」と断られ、市にＮＰＯ法人を紹介してもらうように言われたとのこと。当事者は、市の事業者への関与を望んでいないが、市としてどのように対応すればいいか。 | 市と共に不動産会社を訪問し、法や条例について説明するとともに障がいがあるから貸せないということは差別であることを説明。事業者より研修などで法については知っているものの、実情として家主による審査で入居を断られることがあるとの説明を受けた。市は府との同行訪問とは別に、障がい福祉課、人権担当課、住宅担当課とで再度事業者を訪問し、助言・啓発等を実施した。 |
| ６ | 知的障がい | 市町村より相談受理。ワンルームマンションの契約時、家主が当事者に障がい者手帳の提示を求め、障がいの程度が重たくなれば契約更新ができなくなるかもしれないと発言している。当事者に問題意識はないが、市としては差別ではないかと思う。どうすればいいか。 | 障がいを理由とする差別的な対応ではあるが、現時点では入居を拒否している訳ではなく、当事者からも行政の介入を望まない声がある中、事業者（家主）への対応は難しいのでないかと市へ助言した。 |

**【福祉サービス分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| ７ | 精神障がい | 事業者より相談受理。精神障がい者を対象としたグループホームの建設を予定している。建設予定地の地域住民（自治会）との話合いを行ったが理解が得られず、反対されている。このまま建設をすすめてもよいか。 | 地域住民（自治会）の同意は必要ではないため、建設を進めてもよいのではないかと伝えた。また、地域住民の理解も重要であり、府の所管課が作成した府民を対象としたグループホームへの理解を促す啓発資料の活用を提案した。 |

**②合理的配慮の不提供（※おそれも含む）に該当する事例の概要**

**【商品・サービス分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| １ | 身体障がい (聴覚障がい) | 当事者より相談受理。ドームで行われるアイドルのコンサートに手話通訳を手配してもらいたい。 | チケットを販売する事業者と調整を図るが、コンサートは多くの事業者がチームとして開催しており、チーム内で当事者の要望や意向を共有したが、予算に手話通訳者の手配は組まれていない等の理由から困難であるとの回答であった。引き続き、手話通訳等の合理的配慮を検討していただきたいことを依頼した。 |
| ２ | 身体障がい (聴覚障がい) | 市町村より相談受理。相談者の子ども（当事者）が店の駐輪場で自転車を盗難された。後日、同店に盗まれた自転車があったため、子どもが店員に警察への連絡を依頼したが、自ら連絡するよう言われ対応してもらえなかった。警察の到着前に、自転車は再度乗って行かれた。相談者は店の責任を問うているが、どう考えればいいか。 | 市に対し、駐車場や駐輪場で起こった事柄に対する店側の責任の有無等については、障がい者差別の観点から関われる範囲ではないと考えるが、聴覚障がい者の申出に対し、店員が素早く警察に代理で連絡をすることは、合理的配慮として提供できたのではないかと助言した。 |
| ３ | 身体障がい (視覚障がい) | 当事者より相談受理。オープンしたばかりのスーパーで買い物の際のアテンドを依頼したところ、商品を取ってくることは出来るが、付添いはできないと言われた。本部にも連絡したが、本部からの回答はなく、店舗から「出来ると言って出来なかったらいけないので、出来るとは言えない。」との回答があった。障害者差別解消法についても周知されておらず改善してほしい。 | 当事者、事業者、広域支援相談員とで話合いを実施。当事者は、月2回程度、夕方に店舗を利用予定。事業者は、オープン直後で人的余裕もないため対応困難としていたが、最終的には試行的に対応するとの返答があり、当事者も納得した。 |
| ４ | 身体障がい (視覚障がい) | 当事者より相談受理。当該ホテルを何度も利用しており、これまでスタッフに部屋や食堂へのアテンドをしてもらっていた。ところが、ホテル側から今後はアテンドをしないことが役員会で決まったと突然言われた。 | ホテルを訪問し、合理的配慮等についての啓発を実施。可能な範囲でのアテンドをお願いしたいこと、過重な負担と判断し断る場合は、当事者に丁寧に説明してほしい旨を伝えた。 |
| ５ | 身体障がい (視覚障がい) | 当事者より相談受理。介護福祉士実務者研修（介護過程の5日間と医療的ケアの2日間）の申込みをしたところ、事業者よりテキストのデータ提供や、視覚障がい者への実技の対応等は難しいと言われた。事業者に合理的配慮の知識がないため対応してほしい。 | 当事者、事業者、広域支援相談員の3者で話合いを実施。その結果、事業者は、当事者の受講にあたりテキストのデータ提供や、ヘルパー同伴での受講を認める等の対応を行うこととなった。 |
| ６ | 身体障がい (肢体不自由) | 事業者より相談受理。スポーツジムに車いすで来られる当事者について、手にも障がいがあるため、これまでスイミングキャップの着用をプール監視員が介助していた。しかし、プール監視員には監視業務があるため、どこまで対応すればよいか悩ましい。合理的配慮の全般的な考え方等について尋ねたい。 | 事業者本社を訪問。各店舗から本社に相談が集約される仕組みになっているとのこと。合理的配慮等の啓発を行い、スイミングキャップの着用介助は、監視員に限らず対応可能な職員による対応を、合理的配慮の提供としてお願いしたいことを伝えた。 |
| ７ | 身体障がい (聴覚障がい) | 当事者より相談受理。隣の家の壁が落ちてくる等の被害があり、保険事業者に住宅損害共済金の申請をしたが、電話での対応しか受付けておらず、メールやＦＡＸでの対応は禁止されていると言われた。合理的配慮の不提供だと思う。 | 事業者に相談内容を伝え状況を確認。事業者は、電話以外の方法として、郵送で訪問調査日の希望を尋ねており、訪問の際には当事者にメールアドレスを伝える予定との説明であった。当事者は、事業者が訪問前からメールアドレスを示すべきとし、事業者の対応に納得していない様子であった。 |
| ８ | 身体障がい (聴覚障がい) | 当事者の家族より相談受理。聴覚障がいのある母が子どもの通う英会話教室の参観へ行くにあたり、市に手話通訳派遣を求めたが、事業者が準備すべきものであると断られた。事業者に手話通訳の用意を求めたが、出来ないと言われている。どうすればよいか。 | 事業者へ市と同行訪問。法の趣旨等の啓発を行い、当事者との建設的対話を依頼。後日、当事者と市、および広域支援相談員とで手話通訳が難しい場合の代替方法等について話合いを実施。事業者に代替方法の提供可否について確認するも、難しいとの返答であった。当事者よりこれ以上の対応は不要との申出があり終結した。 |
| ９ | 身体障がい (肢体不自由) | 事業者より相談受理。身体障がいのある当事者が、宿泊施設において、施設内でのショッピングのアテンドを特定のスタッフに求め、出社時間やシフトなどを確認する。当該スタッフ以外の介助は拒否する。合理的配慮について、話し合いをしても、次回宿泊時には同様の行為がある。今後、利用を制限しても障がい者差別解消法に抵触しないか。 | 当事者と事業者とで合理的配慮として提供可能な範囲について話合いがされている。当事者の要求通りに対応できないことのみをもって、合理的配慮の不提供には該当しないこと、利用制限については、関係法に則り、事業者として適切に判断してほしいことを伝えた。 |
| 10 | 身体障がい (聴覚障がい) | 府庁内より相談受理。保育実技講習会に難聴の方から申込みがあり、当事者の家族から要約筆記の要望があった。要約筆記者の用意は予算上困難であり、どのように対応すればいいか。 | 当事者へ日常のコミュニケーション方法を確認し、代替措置として提供可能な方法を話合うことが必要であることを助言。その後、当事者から、席の配置や音声認識文字化ソフトの使用等の代替方法について申出があり、対応を検討していくとのことであった。 |

**【公共交通機関分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| 11 | 身体障がい (肢体不自由、言語障がい) | 市町村より相談受理。当事者より、歩行のバランスが悪くホームでの転落の危険があるため、駅員に介助を求めたいが、インターフォンで連絡しても誰も出て来ないことがあり、事業者の配慮が足りないとの相談があった。どのように対応したらいいか。 | 事業者へ市と同行訪問し状況を確認。事業者は、求めがあれば介助をするが、駅員が1名しか待機していないため、別件対応中であればインターフォンに出られず待ってもらう場合があるとの説明であった。後日、相談者が実際に介助を求める様子を、市と同行訪問し確認。事業者は、優先座席の乗客に声をかけ、相談者が着席できるまで見届けていた。 |
| 12 | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。駅員の無配置化により改札口に駅員がおらず、電動車いすのスロープ介助の依頼をインターフォンで行ったところ、30分待ってもインターフォンの応答がなく、待合わせ時間に遅れてしまった。駅での合理的配慮はどうなっているのか。 | 広域支援相談員が当該駅を訪問。コールセンターが一括してインターフォンの対応を管理しており、スロープの依頼についてもインターフォンを押して依頼してもらうしかないとの説明を受ける。駅員の無配置化により車いす利用者が困られている現状について理解を求めた。 |

**【行政機関分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| 13 | 身体障がい (聴覚障がい) | 市町村より相談受理。府が主催する障がい者スポーツ大会の説明会に、聴覚障がいのある市町村職員が出席する予定。運営を委託された事業者に合理的配慮として手話通訳の配置を求めたところ、行政で準備するようにとの回答であった。手話通訳は、主催者が準備すべきではないか。 | 主催する所管課へ共有。所管課と運営主体の事業者との調整により、主催者側で手話通訳を準備することになった。 |
| 14 | 身体障がい  (聴覚障がい) | 当事者より相談受理。府が事務局を務める実行委員会が開催する大規模イベントについて、事務局に手話通訳の設置について問い合わせたが、設置しないとの回答であり、イベント参加を諦めた。ハートフルエリアは設置されていたが、聴覚障がい者については何も検討していないような回答で非常に残念な気持ちになった。万博など今後大きなイベントを開催する際は、聴覚障がい者も参加できるように計画設計をお願いしたい。 | 事務局を務めていた所管課に対し、職員対応要領に基づき適切な対応を行うよう伝えた。また、障がい福祉企画課として庁内に対し、改めて職員対応要領に基づいた適切な対応の実施を行うとともに、多数の府民を対象とするイベント等の実施にあたっては、計画段階において、車いす利用者向けスペースの設置や補助犬の同伴受入れ、手話通訳者等の配置、点字資料の配布等の配慮の提供の検討を行うよう周知した。 |

**【教育分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| 15 | 発達  障がい | 当事者より相談受理。視覚情報過敏があり、大学の授業でプロジェクターで投影されたプレゼンテーションを怖くて見ることができないため、アプリを使っての画面共有や、印刷した資料の提供を大学に求めている。大学には配慮を必要とする学生のための委員会が設置されているが、要望に対応しきれていない。 | 大学を訪問し、大学の取組み状況等を確認。後日、当事者とその家族と面接。大学から各担当教員への合理的配慮の依頼内容が周知徹底されていないことへの不満等を聴き取る。引き続き大学との調整を図ることを伝える。【現時点で対応中】 |

**③不適切な行為があったと思われる事例の概要**

**【商品・サービス分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| １ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。スーパーへ買い物に行った際、レジの近くにある会計機がふさがっており、店員から離れた場所の会計機を使うよう言われた。重たい物を持って歩けないことは、これまで何回もスーパーに伝えているのに、同じ対応を繰り返される。障がい者への配慮を欠いている。 | 事業者に確認したところ、当事者が待つことを了承するなら、他の客が使っていてもレジ近くの会計機で対応することはできるとのことであった。当事者にその旨を伝え、当事者はレジ近くの会計機を希望する場合には店員に声をかけることを了承した。 |
| ２ | 精神障がい | 市町村より相談受理。当事者が携帯ショップにて、障がい者対象の割引について、申出をしないと案内されないため、携帯ショップ側から案内してほしいと伝えたところ、「障がい者かどうかを問うのは失礼」と言われたとのこと。障がい者を失礼とする差別的な発言であり、謝罪してほしいと当事者は言っている。また、障がい者割引について、店内掲示やホームページでもわかりやすく掲載してほしいとの意向もあった。市町村で対応するが協力をお願いしたい。 | 市町村が事業者に状況を確認し、発言については謝罪があった。また、本社にはホームページの改善等について求めがあったことも報告するとのことであった。障害者差別解消法について周知されていなかったため、広域支援相談員から事業者に啓発を実施した。 |
| ３ | 身体障がい (盲ろう) | 当事者より相談受理。インターネットのプロバイダーへの支払い口座の開設を申込むため、銀行を訪問した。応対した行員から「視覚障がい者がインターネットをすることが信じられない」や「話されていることがわからない」等の差別的発言があった。口座開設ができなかったのは、障がいを理由としているのか、また、銀行における障がい理解の研修等の実施状況について確認して欲しい。 | 事業者を訪問し状況を確認。口座開設は総合的な判断により困難と判断したとのことで、障がいとは無関係であるとの説明を受けた。また、差別的な発言については否定した。広域支援相談員より障がい理解や、障がいのある顧客への対応等について、研修を依頼した。 |

**【行政機関分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| ４ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。府営住宅の流し台の取換えが棟ごとに一斉に行われているが、車いす住宅は取換えの対象になっていない。工事を案内する貼り紙に取換えの対象ではない理由は書かれていなかった。これは差別にあたるのではないか。 | 所管課に連絡。流し台の一斉取換えは耐用年数が経過したため実施しているが、車いす住宅は入居時に取換えるため、一斉取換えの対象にしていないとの説明であった。当事者の受け止めを伝え、案内文の記載方法等を検討してほしい旨、依頼した。 |
| ５ | 身体障がい  (聴覚障がい) | 当事者より相談受理。手話通訳者の試験について、募集要項には要配慮事項を記入する欄がなく、試験直前に難聴であることを伝えたところ対応してもらえなかった。試験ではカセットットテープの音質や講師の滑舌が悪く聞こえなかった。担当者に再試験を合理的配慮として求めたが、やり直しはしないとの返答だった。 | 主催する所管課に確認したところ、当事者より試験の直前に、難聴であるためスピーカーの音量を上げてほしいことと、補聴器の調整をさせてほしいとの申出があり、スピーカーの向きも含め全て対応したとのことであった。また、募集要項の要配慮事項の記入欄については改善するとのことであった。 |

**【公共交通機関分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| ６ | 身体障がい (肢体不自由) | 支援者より相談受理。当事者が車いすを借りる手続きを駅改札で尋ねると、別の窓口を案内され、その窓口ではさらに別の窓口を案内されるなど、たらい回しにされた。障がい者は、乗車での不便な思いと苦労がある。事業者は、連携して障がい者への対応をしてほしい。そのことを大阪府から事業者に伝えてほしい。 | 事業者のサービス相談室に連絡。改札口で「車いすをレンタルしたい」、「ホームまで駅員に連れて行って欲しい」と言ってもらえれば、緊急時などで駅員が対応できない場合を除き、対応できることになっているとの説明を受けた。当事者にはその旨を伝えた。 |

**④不快・不満があったと思われる事例の概要**

**【商品・サービス分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| １ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。スーパーでの会計時、店員にすぐ傍の会計機が空いていたのにも関わらず、離れた会計機での支払を指示された。事業者の本社が大阪府にあるので啓発してもらいたい。 | 事業者に確認したところ、当事者からの意思表示があれば対応するが、意思表示がなかったとのことであった。当事者には意思表示の必要性を伝え、店舗及び本社には法の周知がされていなかったため啓発を実施した。 |
| ２ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。テーマパークにおいて、車いす鑑賞席でパレードを鑑賞した。パレードは決められた場所で停まり、キャラクターに近付けるシステムだが、車いす鑑賞席には柵があり、パレードに近付けない。健常者と同じようにキャラクターへ近付けないのは差別されている。 | 事業者を訪問し、現場確認と事業者との話合いを実施。車いす鑑賞席は車いす利用者がパレードを安全に鑑賞できる場所として継続するが、車いす鑑賞席のあるエリア外でも鑑賞を可能にするとの説明を受けた。当事者には訪問結果を伝えた。 |
| ３ | 精神障がい | 当事者より相談受理。雑貨店で護身用ナイフを所持することは銃刀法違反になるのか等を問い合わせたところ、長時間待たされた上、警察を呼ばれた。翌日も同じ雑貨店に行くと再度警察を呼ばれた。強迫性障がいによる確認行動であることを店に理解してもらいたい。 | 事業者に状況を確認。事業者は、当事者から障がいがあることを聞いておらず認識していなかった。また、包丁の販売に際し、気になる点があれば、障がいの有無に関係なく警察へ連絡するルールになっているとのこと。店長らは障害者差別解消法について知らなかったため、啓発を実施した。 |
| ４ | 身体障がい (内部障がい) | 当事者より相談受理。携帯電話の契約で障がい者割引の手続きに誤りがあったために店舗を訪問したところ、店の責任者が高圧的な態度をとったり、障がい者手帳の中身を勝手に出して破ろうとした。店に障がい者への理解をしてもらいたいので連絡を入れてほしい。 | 事業者に状況を確認。契約内容の誤りの部分については誠意をもって謝罪をしている、当事者が興奮し警察を呼んだりしたが、障がい者手帳等には触れていないとの説明であった。障害者差別解消法について周知されていなかったため資料を送付した。 |
| ５ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。百貨店内の店舗でケーキを購入したが、生クリームが溶けており店舗に連絡したら、持ち方が悪かったのではないかと言われた。腕に障がいのある障がい者をバカにしている。百貨店に伝えてほしい。 | 百貨店のお客様相談室に問合わせたところ、店舗からの報告は上がっていた。商品を提供する際、店舗と顧客で中身を確認してから提供しているので、持ち帰り中のトラブルとしか考えられないとの説明を受けた。障害者差別解消法についての啓発資料等を当該百貨店に提供した。 |
| ６ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。テーマパーク内にあるセルフサービスの店舗で食べ物を注文し、商品を受け取った後、席を探したが、スタッフが席を探してくれず、暑い中、屋外の席に座らないといけなくなった。また、施設内でのキャラクターとの記念写真の撮影で、中央に回るよう言われたため、移動したが、その間に他の客に割り込まれてしまい、結局撮影できなくなった。 | 事業者を訪問し、現場確認と事業者との話合いを実施。飲食店舗について案内スタッフの配置はないが、求めがあれば可能な範囲で応じるとの説明があった。また撮影については当時はコロナ禍での制約があったが、現在は解除されていることの説明があり、当事者に結果を伝えた。 |

**【公共交通機関分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| ７ | 身体障がい (肢体不自由、内部障がい) | 当事者より相談受理。予約式バスでアプリの不具合があり、アプリに示された乗車場所が通常の乗車場所より離れていたため乗車できなかった。バスが通り過ぎる際、手を振ったが運転士は無視して行ってしまった。 | 事業者に状況を確認したところ、アプリの不具合を認識しており修正を予定していたが、修正直前の出来事であったとのこと。当事者に対し、事業者にも落ち度はあるが、障がいを理由とした差別的な取扱いではないことを説明したが納得しなかった。しかし、事業者から今後の改善策の回答があったことを受けて納得した。 |
| ８ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。車いすで電車に乗車した時、降車予定の駅に駅員が不在でスロープが用意されておらず、降りることができなかった。乗り入れ路線であり、乗車駅の連絡ミスがあり、謝罪文も書いてもらっている。事業者に他社との乗り入れの際、連絡を徹底してもらうように伝えてほしい。 | 事業者に相談内容を伝え、他社との乗り入れを行っている全ての駅にミスのない対応を行うことを周知するよう依頼した。 |
| ９ | 身体障がい (肢体不自由、内部障がい) | 当事者より相談受理。バスの車いす固定場所の座席に座っていたところ、後から車いす利用者の乗車があった。運転士から、「そこに座ってはいけない。車いす専用の席」と切り捨てられる様な発言があった。内部障がい者への理解が進んでいない。 | 事業者に確認したところ、運転士の発言ではなく他の乗客からの当事者への声かけであった。いずれにしても車いすの固定場所の座席は車いすの乗客が優先されることを当事者に説明した。 |

**⑤環境の整備（※おそれも含む）に該当する事例の概要**

**【商品・サービス分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| １ | 身体障がい (肢体不自由)、知的障がい | 当事者より相談受理。店の入り口に低い段差があり、車いすで入店できず、店員2人に持ち上げてもらって入店した。入り口にスロープ等を設置してほしい。 | 事業者に段差の改善の要望があったことを伝え、可能な範囲で簡易スロープ等の設置検討を依頼した。 |
| ２ | 身体障がい (肢体不自由)、知的障がい | 当事者より相談受理。車いすのため、地下の飲食店街に行くためにエレベーターの案内を求めたところ、ガードマンの誘導で従業員用のエレベーターを案内された。一般客が利用できるエレベーターの設備がないことは問題である。 | 地下街の運営事業者に相談内容を伝えた。事業者からは、「当該地下街は50年以上前にできたものであり、設備面での不備はあるかもしれない。意見として内部で共有しておく。」との回答があった。 |
| ３ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。ある球場では主催球団により車いす席の販売方法が異なる。内野と外野で車いす席の販売をする球団もあるが、別の球団は内野の車いす席の販売しか行わない。内野の車いす席のみ販売する球団に対し、外野の車いす席の販売を依頼しているが対応してもらえない。販売しない理由は、車いす利用者の視界が遮られるためとの説明であるが納得できない。 | 事業者に確認したところ、車いす席の販売は各球団の裁量であり、外野の車いす席を販売することは、需要と供給の関係から過重な負担になるとの説明であった。 |
| ４ | 身体障がい (肢体不自由) | 当事者より相談受理。大型遊戯施設内のフードカート店の前に段差があり、車いすで店の前まで上がれない。そのため、列に並び自分の注文の順番が来たが、回り道をしている間に順番を抜かされた。また、キャラクターのオブジェの中で撮影したかったが、オブジェ間のスペースが狭く、車いすでは中に入れず撮影できなかった。 | 事業者を訪問し、現場確認と事業者との話合いを実施。フードカート前の段差については、園内を総点検し、当該箇所以外の必要な箇所も含め、スロープを設置予定とのこと。キャラクターのオブジェは固定されており移動は困難との説明であった。訪問結果を当事者に伝え了解された。 |

**【公共交通機関分野】**

|  | **障がい種別** | **相談要旨** | **対応要旨** |
| --- | --- | --- | --- |
| ５ | 身体障がい (肢体不自由)、知的障がい | 当事者より相談受理。当該高速バスターミナルのトイレの入り口には、３～４段の段差があり、車いすでの利用ができない。改善を図ってほしい。 | 事業者を訪問し、現場を確認。事業者よりトイレ改修の際、車いす利用者のためのスロープや多目的トイレの設置を検討したが、スペースがなく設置ができなかったとの説明を受けた。チケット販売スタッフに声かけがあれば可能な範囲で支援するとのことであったため、その旨の掲示等を依頼した。 |

**２　合議体における助言の実施**

**（1）合議体において助言を受けた相談事例等**

○　大阪府では、障がい者、事業者、学識経験者等で構成する障がい者差別解消協議会を設置し、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する事項を審議しています。また、協議会の中に合議体を組織し、事業者における不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供に係る紛争事案に関するあっせんや、広域支援相談員が幅広い相談事案に的確に対応できるよう、様々な事例に関する助言を行えることとしています。

　○　法の趣旨は建設的対話によって差別を解消することであり、障がい者と事業者の円満解決を図ることが広域支援相談員の第一義的な目的であることをふまえて対応し、様々な事例を蓄積していくことが差別の解消につながると考えています。

このため、「助言型の合議体」では、不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供であるかが明確に判明しない事例や、差別の温床になると思われる「不適切な行為」等の事例も含め、助言を受ける対象としています。

○　令和５年度の「助言型の合議体」では、広域支援相談員が相談対応を行うにあたり、対応方法や判断に苦慮した困難事例等を中心に助言を受けました。

○　なお、事例の取扱いにあたっては、個人情報保護の観点から、実際の内容を踏まえつつ、一部

変更するなどの加工を行っています。

**■合議体での助言事例**

**【事例１】視覚障がい者の医療脱毛契約拒否（医療分野）**

【相談の内容】

全盲の方が美容クリニックにて、髭の医療レーザー脱毛を契約しようとしたところ、全盲者との契約は前例がないという理由から、契約時や施術時に親族の付添を条件として求められた。

　当事者より、親族の付添を求める理由は、施術後の肌の異変に気付く必要があるためとクリニックより説明されたが、障がいを理由とする差別にあたるため、仲裁等をお願いしたいとの相談があり対応を開始した。当事者は単身で生活しており、別居の親族は高齢で、付添は望めない状況とのこと。

【対応概要】

　広域支援相談員がクリニックを訪問し、状況を確認。当該のクリニック職員だけではなく、本部職員（関東）ともオンラインで繋ぎ、話合いを実施。法や条例の趣旨等の説明を行い、当事者と話合いながら、契約について検討いただきたいことを助言した。クリニックより、リスク管理等の話合いのため、２回目の話合いには当事者も参加いただきたいと申出があり、当事者、本部職員、当該店舗のクリニック職員、広域支援相談員とで話合うことが決定。大阪のクリニックと関東の本部をオンラインで繋ぐこととなったが、当事者は「視覚障がい者が１人で関東まで行けることを証明し、視覚障がい者は無能力だと考えているクリニックの偏見を正したい」と、話合い当日に関東の本部へ行き参加した。

話合いの結果、施術後の肌に生じた異変の把握については、施術３日後に当事者がクリニックへ通院し、クリニック側で確認すること、契約に必要な書類はテキストデータで事前提供すること、契約時は音声を録音することとなった。これにより、当事者は付添なしで契約・施術ができることとなった。

【論点】

・ 単身の視覚障がい者の肌状態の異変を誰が確認するのか。

・ クリニック側は、施術後の訴訟リスク等のトラブルを回避することを理由に親族の付添がなければ契約を行わないとしていたが、こうした対応は不当な差別的取扱いかどうかの判断を行うにあたり、正当な理由と考えられるか。

・クリニックが定めるガイドラインに「契約にあたっては、契約書を読むことができ、その内容を理解した上で、サインを書ける人と契約する」との内容があるが、この内容自体が既に不当な差別的取扱いと考えられるか。

【分類】不当な差別的取扱い（条件付け）

**＜医療機関について＞**

○　医療職には患者を守る責務がある。施術後、何らかの要因で患者に不利益が生じる可能性が

　あるなら、なるべく回避したい、できるだけ早期に発見したいと考えるのは当然。それが差別　　にあたるのかどうかは、個別の事案により判断が異なってくる。

○　例えば判断能力の低下した単身の高齢者が医療機関での手術の際、親族等が付添として来ることができないこともある。そうした際は、事前に成年後見人等に手術のリスク等を十分に説明するなど、医療職として必要なプロセスを踏むことが大切。手術を断るようなことはしない。

**＜事案の分類及び整理に関する意見＞**

○　ある程度高額の契約行為になるので、条件付けというより、お互いの安心のためのサービスということで契約時の付添を求めることはあるのではないか。ただし、消費者保護の意味合いでのサービスの範囲で行うことが適切で、断る理由のために付添を求めるのはよくない。

○　当事者が見えないから、聞こえないから契約をしない、付添を求めるというだけでは差別だと

考える。どうすれば契約しサービスを提供できるのかということを、当事者と事業者の双方が

話合うこと自体が合理的配慮のプロセスになる。

**＜事業者側の対応に関する意見＞**

○　対応に慣れていないクリニックに全盲の当事者が一人で来たことを考えると、本事例の様に戸惑いのプロセスがあって然るべきではないかと思う。ただ、本事例は一旦付添を求めたものの最終的にはよく当事者と話合って、適切な落としどころを見つけることができている。

○　クリニックが定めるガイドラインについては、各省庁が分野ごとに定めている対応指針に沿ったものでなければ、独自に作ってはいけないのではないか。今回のクリニックのガイドラインに関しては、障がい者を排除しているとしか読めない。

**＜広域支援相談員の対応等に関する意見＞**

○　事業者が契約できないと言っている場合でも、何とか安全を確保できる方法をルール変更しながら一緒に考えることはできないか。それが法律で義務づけられている合理的配慮ですよと継続して話合う、あるいは当事者の意見を伝えて考え直してもらうというアプローチを継続する中で、本部を巻きこんで考えてもらったので、このクリニックとしても、受け入れてもいいと思ったのではないか。本部が出てこなくて、出先や窓口だけで対応されると、権限が認められてないので対応できないと、それ以上踏み込んでいけないケースがあるかもしれない。そういう意味でも本部が出てきて話合いのテーブルに乗ったことが、今回お互い歩み寄りができた一つの要因かもしれない。

**【事例２】コンサートでの手話通訳派遣（商品・サービス分野）**

【相談の内容】

韓国人アーティストのコンサートに参加予定の聴覚障がいがある方の支援者より相談受理。（当事者がＳＮＳで「コンサートに手話通訳者がいない」ことについて投稿したところ、投稿の内容に賛同した方が支援者となっている。）

支援者から窓口事業者へコンサートのＭＣ（アーティストによる曲と曲の間のフリートーク）部分に関する手話通訳派遣を要望したところ、手話通訳者の配置スペースは準備するが、手話通訳派遣費用と手話通訳者の入場料は当事者負担とされた。また、当事者の居住自治体へも手話通訳派遣について問い合わせたが、「公的なイベントへの派遣を優先するため、民間主催のコンサートへの派遣は困難。」との回答だった。

【対応概要】

　広域支援相談員は、当事者の意向確認等のため、当事者とメールで直接対応を開始した。当事者は、事業者が手話通訳者を手配できない理由について、納得がいく説明がないとのことだったので、広域支援相談員より窓口事業者へ状況を確認した。

　窓口事業者によると、コンサートには複数の事業者が関係しており、予算を組む段階で、手話通訳や字幕等の話が出ていないと後からの追加は難しいとのことであった。最終的な判断は、イニシアティブをとる事業者の意向に左右され、業界内では合理的配慮の概念がまだ浸透していない状況とのこと。窓口事業者より「業界内の関係性があるため、イニシアティブをとる事業者へ、広域支援相談員が直接接触することは避けてほしい」と言われたため、窓口事業者からのみ状況確認を行った。

ＭＣは事前に台詞が決まっている訳ではないため、台本や鑑賞サポートタブレット等による代替措置が困難で、スクリーンへの字幕表示は、手話通訳者派遣よりコスト面で困難と説明を受けた。

　最終的に、当事者は、事業者と自治体双方から手話通訳の派遣がない状態でコンサートへ参加した。事業者からは、手話通訳者の手配は過重な負担のため実施できないが、手話通訳者の無料入場は、開始時期未定だが検討はしていくとの返答があった。

【論点】

・事業者の過重な負担との説明についての考え方について。

・聴覚障がい者のための手話通訳派遣についての考え方について。多くの自治体で公的な派遣が対象外となっている余暇活動場面での意思疎通支援をどのように整理すればよいか。

【分類】合理的配慮の不提供（意思疎通の配慮）

**コンサート事業者の対応**

**＜過重な負担の考え方について＞**

○　大阪府内ではすでに条例で事業者による合理的配慮の提供が義務になっている。今回の事例の場合、事業の規模や事業への影響の程度を考えれば、過重な負担とまではいかないのではないか。これが過重な負担として認められると、最終的に当事者がやむを得ず自己負担するしかなくなる。

○　一見、大きな規模のイベントでも年々警備費等の安全にかかる費用は増しており、想像以上　　に利益が出ていないイベントも多い。更に費用負担が増すというのであれば、参加費等を値上げして対応せざるを得なくなるのではないか。

**＜代替手段に関する意見＞**

○　専門的な手話通訳者を雇うことが難しくても、数多く雇っているアルバイト等のスタッフが近くに居て、話していることをメモして見せるくらいの代替手段は考えられるのではないか。一方でスタッフ全てに安全確保等の役割があり、必要最低限の人員で開催しているところが多いの　　ではないか。その分、余剰人員を増やすということであれば、事業者負担が増してしまう。事前に障がい者のサポートのためのボランティアを事業者が募ることも手段の一つではないか。

**＜事業者側の対応に関する意見＞**

○　事業者側として、1人に手話通訳者の手配を認めると、他の申し出すべてに対し平等に対応しなければならないとの考えがあるように思う。１人が100人になることも想定し、事業計画を立てなければならなくなる。

○　事業者には障がいのあるなしに関わらず、１人の人間として平等にサービスを提供する責任　　がある。障がいのある人が障がいのない人と同じようにサービスを楽しめていない場合、どうすれば同じように楽しめるのかを、当事者と話合い、歩み寄ることで合理的配慮の提供になるのではないか。利益も大切だが、サービス提供側の責任感も大切。

○　本事例に限らず、実際に当事者の多くはコンサートや劇場などに行く場合、介助者の入場料を当事者が負担している。

**＜広域支援相談員の対応等に関する意見＞**

○ 事例１では本部職員が対応しているが、事例２ではイニシアティブをとる事業者が直接対応していない。窓口レベルで解決できる話なのかどうかを検討し、難しい場合は本社から回答を得る働きかけを繰り返し行うことも必要ではないか。

**自治体の対応**

**＜手話通訳者の公的派遣の在り方について＞**

○　手話通訳の公的派遣は対象が拡大されてきた歴史もある。過去には、家族の結婚式や葬式等、　　人生の中でとても意味のある場面にすら派遣されなかった時期もあった。現在も仕事に必要な資格の講習であっても、複数回にまたがるものは派遣を断られる事例もある。会社の中で障がいのあるなしに関わらず活躍することを目的に申請しているのに、自治体の派遣判断が社会的なバリアになることもある。

○　手話に関する条例を策定している自治体は多い。そうした条例に、一定規模、例えば１千人以上が集うような催しに関しては、必ず手話通訳者を配置するなどの条文を設けている自治体もある。一定規模の催しには、公的な取組みにより手話通訳者の派遣を進めていく必要がある。

**＜大阪府への意見＞**

○　大阪府は「障がい者の文化芸術活動を応援する」として様々な取り組みをしているのだから、　　今回の様なコンサートへの参加も余暇活動と捉えず、文化芸術活動として応援してほしい。

○　昨年、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律 （障

害者情報アクセシビリティ法）が施行された。この法律をもっと啓発して広げていくべき。

※以下、参考として障害者情報アクセシビリティ法（令和４年５月25日公布・施行）の抜粋。

同法第１条（目的）

「この法律は、全ての障害者が、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加するためには、その必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができることが極めて重要であることに鑑み、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に関し、基本理念を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の基本となる事項を定めること等により、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を総合的に推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。」

同法第３条第２項（基本理念）

「全ての障害者が、その日常生活又は社会生活を営んでいる地域にかかわらず等しく、その必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにすること。」

同法第３条第３項（基本理念）

「障害者が取得する情報について、可能な限り、障害者でない者が取得する情報と同一の内容の情報を障害者でない者と同一の時点において取得することができるようにすること。」

**（２）合議体でのその他の意見**

○　理想とする社会（共生社会）は、事業者も当事者も一緒だと思う。事業者はできない理由を考えるのではなく、どういう工夫をすれば妥協点を見出せるのか探る必要がある。また、当事者も、権利を主張するのみではなく、話合いをすることに尽きると思う。お互いが主張し合うということではなくて、お互いを理解するために話し合う場を設けることが合理的配慮に繋がると思う。

　○　音声を認識し文字起こししてくれるアプリなどの支援ツールの開発がすごく進んでいる。

　　そうした技術を用いて、社会的障壁を除去していくことも重要な取組みだと思う。

**（３）府における整理と課題**

　※令和５年度第２回助言型合議体を開催後、報告書最終版にて記載予定。

**３　府内市町村に対する支援の取組み**

**（１）府内市町村の取組みに向けた支援**

○　条例において障がい者差別解消に係る体制整備や啓発活動にあたっては、市町村と連携して実施するよう努めることとし、市町村が体制整備や啓発活動を実施しようとするときは、市町村に対し、情報の提供、技術的な助言その他の必要な支援を行うものとしています。

○　そのため、大阪府は府内市町村に対し、相談への対応等についての助言を積極的に行うとともに、相談対応力の向上を目的に意見交換の場を設定したり、研修を実施したりする等、府内市町村の支援に関する取組みを行っています。

（※啓発活動については、「４　障がい理解に関する啓発の取組み」に記載）

**（２）市町村支援における課題**

①　相談対応について

○　大阪府は条例で市町村との適切な役割分担のもとで体制整備を実施するとしています。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案について広域支援相談員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ます。しかし、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、広域・基礎自治体の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ます。

○　各市町村において、専門職の配置や活用、相談体制の整備等が進められていますが、市町村によっては相談自体が少なく、相談事例や対応手法の蓄積を十分に行うことが困難となっています。

○　相談窓口をたらい回しにされ、ようやく広域支援相談員につながったという事案もあることから、市町村の相談窓口の周知を図るとともに、市町村の相談事例へのキャッチ力や対応力の向上については、引き続き取組むべき課題と言えます。

②　障害者差別解消支援地域協議会の設置について

○　大阪府では令和５年４月現在、20市町村で障害者差別解消支援地域協議会（以下、「支援地域協議会」という。）が未設置となっています。これらの市町村から、設置に至らない理由として、以下の様な意見が聞かれています。

・相談事例がない中、支援地域協議会を設置する根拠が希薄であり、仮に設置したとしても、どのように運用していくのかが悩ましい。

・相談事例がない中、会議体が多く予算も限られていることから、設置の判断に至らない。

・既存の協議会で対応できる。仮に設置しても同じようなメンバーになってしまう。

・自治体の規模から考えて単独で設置することが困難。

・設置について、提案の声を聞かない。

○　既に支援地域協議会を設置している市町村からは、以下の様な意見が聞かれています。

・行政の報告にとどまらず、互いに協力し合う関係性を構築できるような会議の運用をどの様にしていくかが悩ましい。

・設置はしているものの、参画してほしい委員を集めることが難しい。

・参加委員から行政に対し、一方的に要望をする場になってしまっている。

○　これらの意見から、体制整備の一環として支援地域協議会の設置を促進するにあたり、各市町村に設置の意義について理解を求める一方で、事案が少なく予算や人員が限られている市町村に対し、どのような形で設置を行うのが望ましいか、助言を行うことが求められています。

○　既に支援地域協議会を設置した市町村においても、有意義な会議体とするためには、どの様

　な議題を話し合うべきか、どの様に幅広い立場の委員に参加してもらうかといった課題に取り

組むことが必要となります。

**（３）府内市町村に対する支援の取組み**

➀　市町村からの相談への対応を通じた支援の実施

○　大阪府では市町村から障がい者差別に関する事案について相談を受けた場合、事案の内容を確認し、対応方法について助言を行っています。また、市町村から求めがあった際は、市町村が行う当事者との面接や事業者への状況確認等に同席し、共同で対応を行っています。その中で大阪府が蓄積した対応手法を市町村職員に伝えること等を通じ、市町村職員の相談対応力向上を支援しています。

②　オンライン情報交換会の実施

○　令和５年度は、計３回のオンライン情報交換会を主催し、政令市を除く全市町村に参加を

　呼びかけました。

○　情報交換会では、大阪府も含め各市町村から最近受けた相談事例概要の共有、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、参加者間での質疑応答等を実施しました。

　○　実施後、情報交換内で提供のあった好事例や先進的な取組み等について、未参加の市町村も

含め、府内全市町村に共有しました。

③　その他

○　令和５年11月に内閣府主催の「障害者差別解消支援地域協議会に係る体制整備・強化ブロック研修会」が開催されたため、府内市町村に対し積極的な参加を呼びかけました。研修会では、内閣府による法改正の概要説明、支援地域協議会の解説と設置状況に関する講義の受講や、想定事例を用いたグループワーク形式による演習等が行われました。

○　大阪府においても市町村職員等を対象に改正法や基本方針改定についての理解を深めるため研修会を開催予定です。

**（４）今後の取組み**

○　今後も市町村の相談事例への対応力向上、支援地域協議会の設置促進や運営の活性化といった体制整備を目的に、効果的な研修会や情報交換会を企画できるよう取組みます。

○　障がい者差別解消を効果的に推進するためには、啓発活動等による事案の未然防止も重要であるため、広域自治体として各市町村の啓発活動についても支援し、先進的もしくは効果的な取組みをしている市町村の情報を府内市町村に共有する等の取組みも進めていきます。

〇　国（内閣府）は令和５年10月から令和７年３月までの試行事業として、障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別等に関する相談を自治体・各府省庁等の適切な相談窓口に円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的とした「つなぐ窓口」を設置しました。大阪府においても相談のたらい回しを防ぐため、この窓口との連携を図っていきます。

**４　障がい理解に関する啓発の取組み**

**（１）啓発について**

○　府では、依然として障がい者が日常生活の中で嫌な思いをすることがあるほか、差別を受けたと感じる現状もあります。これらは、障がいや障がい者に対する理解不足、誤解や偏見等が原因と考えられることが少なくないことから、障がい等に対する理解を深め、誤解や偏見等をなくすことが何よりも大切です。そうすることで、差別に係る相談の迅速な解決や紛争の未然防止も期待できると考えます。

○　そのため、条例では、「啓発活動」を、「体制整備」とともに、車の両輪として差別の解消に取り組むこととしています。

**（２）啓発の課題**

○　事業者の中には、知識や経験が不足しているために不適切な対応であるという自覚がなかったり、具体的な方法がわからなかったりするために、結果として差別的な行動をしてしまうことがあります。

○　そこで「知識や経験の不足」が要因となって差別に至ることを未然に防止するためにも、事業者が「気づく」ことを第一歩に、これまでの事例の蓄積を活かし、事業者に対する啓発事業を工夫して取り組んでいくことが必要です。

○　また、条例においては、府民もまた、条例の基本理念にのっとり、障がい及び障がい者に対する関心と理解を深めていくことが求められています。法や条例の施行以降、府では、様々な啓発事業の実施や啓発冊子の作成に取り組んできましたが、令和３年度に実施した、府民モニター1,000名を対象としたアンケート調査の結果においても、合理的配慮について、その意味まで理解している人は１割にも満たない状況であり、府民の認知度が十分ではないというのが現状です。引き続き市町村や関係団体、機関と連携しながら、「オール大阪」による啓発活動をさらに進めていくことが重要です。

**（３）啓発の取組み**

○　府では、障がいを理由とする差別の解消は、全ての府民が共に社会の一員として解決すべき全体の課題との認識のもと、民間事業者等のご協力と関係機関等との連携等により、様々な啓発活動に取り組んでいます。

**①大阪ふれあいキャンペーン**

○　障がい者団体及び関係団体、行政が連携した障がい理解を深めるための取組みとして、昭和58年の「国連・障害者の10年」を契機に始まり、現在88団体（障がい者団体・地域福祉団体等44団体、府、府内全43市町村）で構成された実行委員会により活動を行っています。

　○　取組みの一環として、障がいに関する基本的な事項を学ぶ「ふれあいおりがみ」を府内全小学３年生に配布するとともに、行政機関や障がい者団体等でも活用しています。

また、障がいのある人に対する配慮や工夫等を学ぶ「ふれあいすごろく」を府内の全小学校に配布しています。配布にあたっては、合理的配慮や社会モデルの概念をわかりやすく伝えられるよう、授業で活用できる資料を新たに作成する等、ツールの工夫を行っています。

　○　このほかにも、幅広い世代の方に障がいに関する理解を深めていただくために、クリアファイルを作成し、配布するとともに、SNS（Instagram,X）を活用した啓発活動を実施しました。

X（旧Twitter）



Instagram



大阪ふれあいキャンペーンのQRコード　→

**②共に生きる障がい者展**

　○　障がい者の自立と社会参加の促進をテーマとするとともに、障がいや障がい者への正しい理解を目的とした「大阪の障がい者の祭典」です。

　○　大阪府、大阪府教育委員会、社会福祉法人大阪障害者自立支援協会が主催し、行政と障がい者団体等から構成される実行委員会により運営を行っています。障がい福祉分野に留まらず庁内連携を図りながら、障がいのある人もない人も共に楽しく学べるイベントを実施しています。

　○　プログラムの一つとして今年度は、障がい者サッカーを通じて「合理的配慮の提供」について理解していただくことを目的に、フォーラム「Football For All サッカーをもっとみんなのものに　～７つの障がい者サッカーを知り、障がい者への合理的配慮の必要性について学ぶ～」を開催しました。フォーラムでは、障害者差別解消法の説明や７つの障がい者サッカーを紹介するとともに、有識者、現役障がい者サッカー選手、事業者、一般府民の立場としての芸能人等によるパネルディスカッションを行いました。また、観覧者にも実際に障がい者サッカーを体験してもらい、ルールや道具を工夫することで、みんながサッカーというスポーツをすることができることを知っていただくことができました。この様子は動画としてWeb上で広く府民に公開し、特に事業者の研修等で活用いただけるよう併せて広報しています。

○　他にも、障がい者の作品展示やダンス等のパフォーマンス、法や条例に関するリーフレットの配布など、障がい理解や差別の解消に向けた啓発活動を実施しています。

**③心の輪を広げる障がい者理解促進事業（体験作文・障がい者週間ポスター募集）**

　○　「障がい者週間」（１２月３日～９日）を広く周知するとともに、府民の障がいに対する正

しい理解を深めることを目的としています。

○　具体的には、内閣府との共催事業として、小学生、中学生、高校生、一般の各部門で障がいのある人とない人との心のふれあい体験をつづった作文の募集や、小学生、中学生の両部門で「障がいの有無にかかわらず、誰もが能力を発揮して安全に安心して生活できる社会の実現」をテーマとしたポスターの募集をしています。作文及びポスターの最優秀賞・優秀賞受賞者には、知事による表彰を実施するとともに、受賞者の作品集を作成して府内の学校等に配布しています。

**④大阪府障がい者等用駐車区画利用証制度**

　○　公共施設や商業施設等における車いす使用者用の駐車区画等の適正利用を促進するために、利用証を大阪府が交付する制度です。

　○　大阪府では、車いすを使用する方を利用対象とする「車いす使用者用駐車区画」と、車いす使用者以外の移動に配慮が必要な方を利用対象とする「ゆずりあい駐車区画」の両方を整備する「ダブルスペース」の整備を推進しており、本制度の協力施設を募集しています。

**⑤ヘルプマークの周知・普及**

　○　ヘルプマークは、外見からはわからない援助や配慮を必要としている方々が、

周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう

作成されたマークです。

○　大阪府では、平成29年６月から一般財団法人大阪府地域福祉推進財団との協働事業として実施し、府及び府内市区町村で配布をしています。

　○　行政機関や障がい者団体等に加えて、公共交通機関や小売店等の民間事業者から協力を得て、ポスターの掲示やチラシ・リーフレットの配架、啓発物の配布、広報誌への掲載等、広く府民に向けた普及・啓発を実施しています。

**⑥心のバリアフリー推進事業**

○　事業者が、従業員等を対象とした障がい理解の促進や差別解消に関する研修等に自主的に取り組むことを目的に、事業者等の意見も踏まえながら、事例の検討を通じて、障がい理解と法内容の理解を進めるための教材を作成しています。

○　これまでも、障がい理解や法に関する体系的な研修を自主的に実施していない又は実施することが困難な状況にある事業者を対象として、効果的・効率的に取り組みやすい漫画や、障がい理解に関する事業に取り組まれた事業者の活動内容や効果等を具体的に分かりやすく伝える「インタビュー記事」を、事業者団体を中心に配布しました。

○　さらに、大阪府障がい者差別解消条例の改正に合わせてチラシや大阪府障がい者差別解消ガイドライン（第3版）を作成し、事業者団体や障がい者団体等に配布し、会員に向けた周知を依頼してきました。

○　令和５年度は、「共に生きる障がい者展」において実施した「フォーラム」の様子や登壇者のインタビューをまとめた動画と障害者差別解消法について説明する動画を作成し、事業者等の研修に活用してもらえるよう、配信・周知を行いました（「②共に生きる障がい者展」参照）。

また、内閣府が作成したリーフレット「令和６年４月１日から合理的配慮の提供が義務化されます！」を印刷し、府内市町村や府内事業者団体等へ配布し、各団体内での周知等の協力をお願いしました。

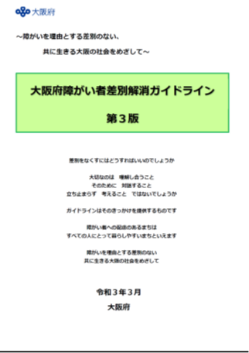
**⑦事業者団体への研修の実施**

○　希望する事業者団体に対して、大阪府障がい者差別解消条例の改正についての説明を主な内容とする障がい理解に関する研修を実施しています。

　　また、今年度３月に事業者や市町村職員等に向けた研修を開催し、法や基本指針の改正について説明するとともに、合理的配慮などについても学んでいただく予定です。

**⑧大阪府が作成した啓発物**

○　大阪府障がい者差別解消ガイドライン

法や国の基本方針に基づき、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいのか等について基本的な考え方や、具体的な事例等をわかりやすく記載することで、障がいを理由とする差別について府民の関心と理解を深めるため、平成27年３月に作成しました。そして令和３年４月の条例改正に対応させるため、令和３年３月に改訂しました。

○　「ほんま、おおきに！！~ひろげよう こころの輪~」障がい理解ハンドブック

　　　障がいや障がいのある人についての理解を深め、必要な配慮を考えるきっかけとなることを目的に作成しました。障がい特性ごとに配慮事項を記載しています。令和６年４月の法改正に対応させるため、令和６年３月に改訂する予定です。

　○　マンガ「お客様一人ひとりに向き合う」

インタビュー記事「できることを“一緒” に　魅力ある事業者への第一歩」

　　　障がい理解や法に関する体系的な研修を自主的に実施していない又は実施することが困難な状況にある事業者を対象に、効果的・効率的に取り組みやすい「マンガ」と、障がい理解に関する事業に取り組まれた事業者の活動内容や効果等を具体的に分かりやすく伝える「インタビュー記事」を作成しています。



　○　社員研修教材「障がいのあるお客様への対応から、人を大切にする接客を学ぶ」

　　　事業者が、従業員等を対象とした障がい理解の促進や差別解消に関する研修等に自主的に

取り組むことを目的として作成した、事例の検討を通じて障がい理解と法内容を理解するため

の教材です。

○　ＤＶＤ「障がいのある お客様との接し方 ～外食の場面を中心に～」

法の趣旨を理解していただくため、何が差別に当たるか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいか等について、基本的な考え方をまとめたＤＩＳＣ１「よく分かる障害者差別解消法」と、障がいのある人との接し方や対応するときのヒントについてまとめたＤＩＳＣ２「障がいのあるお客様との接し方～外食の場面を中心に～」で構成しているＤＶＤです。

○　「i-Welcome」“合理的配慮”接客のヒント集

　　　サービス業の事業者に向けて、サービス提供時における「合理的配慮」とは何かを考えるきっかけとなる事例を掲載した接客のヒント集です。（令和５年３月一部改訂）

**（４）今後の取組み**

○　障がいを理由とする差別の解消は、全ての府民が共に社会の一員として解決すべき課題であり、全体で取り組む必要があります。そのためには、それぞれの主体がそれぞれの立場において、障がい理解を深め、差別解消に向けて具体的に取り組むことが求められています。

○　府では、広域的な観点から、府民全体での差別解消に向けた取組みの一層の浸透を図るため、府民や事業者が障がい理解を深められるよう工夫した啓発活動を今後も展開していきます。

〇　令和６年４月の改正障害者差別解消法の施行により、全国的に事業者による合理的配慮の提供が義務化となります。大阪府では条例によりすでに令和３年４月から義務化していますが、合理的配慮の理解が十分に広まっているという状況ではありません。令和５年度は内閣府の作成した改正法施行を周知するリーフレットなどを用いて事業者団体や府内市町村に対して啓発を実施しましたが、引き続き、研修等で利用しやすいツールの作成を進めるなど、啓発活動に努めていきます。

○　また、令和５年度は、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の第５類に移行されたことにともなって、共に生きる障がい者展で実施したイベントでは障がい者スポーツを体験できる時間をもうけたり、研修会を会場開催としたりしました。今後も会場開催とオンライン開催の両方を用いながら、多くの府民や事業者に周知することのできるような取り組みをしていきます。また、公民連携の取組みや、障がい福祉分野と他分野との連携などの拡充を図ることで、障がい者差別のない社会を構築し、障がいのある人もない人も暮らしやすい共生社会が実現できるよう、取り組んでいきます。

○　府内市町村に対しては、特徴ある啓発活動についての情報共有や啓発物の提供等を通じて、市町村による啓発の支援に取り組みます。また、支援地域協議会の設置等を契機に、地域におけるネットワークを広げ、お互いにできることを少しずつでも実行していく取組みの実現に向け、市町村へ助言を行う等の支援を継続していきます。

**おわりに**

○　本報告書では、広域支援相談員が令和５年度に受理した相談について分類・整理すると共に、助言型合議体における議論の結果や、大阪府が実施した啓発活動及び市町村に対する支援について、課題や取組みを記載しました。

○　令和5年3月17日には、改正障害者差別解消法の施行日が令和6年4月1日に定められ、法改正に基づく基本方針の変更も閣議決定されました。改正法の大きな変更点は、事業者による合理的配慮の提供が全国的に法的義務となることですが、加えて、地方公共団体には差別を解消するための支援措置の強化として、相談や紛争の防止等のための体制整備や事例等の収集に努めることが求められており、改定後の基本方針にも項目が追記されました。

○　大阪府においては、令和3年の条例改正により事業者による合理的配慮の提供はすでに義務となっていますが、広域支援相談員が対応した相談事案では、事業者が法や条例を知らないことも多く、事業者への周知・啓発に一層取組む必要があります。また、改正法や改定基本方針で、国・都道府県・市町村の役割分担・連携協力により相談対応等を行うことが明確化されており、大阪府としては引き続き、市町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援や連携を行います。

* また、2025年大阪・関西万博の開催に向け、大阪・関西万博推進本部会議では万博会場外に

おいてもユニバーサルデザインの推進とともに、誰もが快適に利用できる宿泊施設や観光・集客施設、飲食店の拡大、情報アクセシビリティの確保をはじめとした事業者や府民理解の促進、誰もが円滑に移動できるよう交通機関や道路等における環境整備の推進を目指して取組みを推進することとしております。その中で法や障がい理解について研修等を実施することで、府民や事業者へ周知をはかり、誰もが快適に過ごせる大阪府の実現を目指し取組みます。

○　今後も啓発活動と相談体制の整備を両輪に、障がい者差別の解消を推進し、障がいのある人もない人も共に支え合う共生社会が実現されるよう、関係機関と連携を強めながら取組みを進めてまいります。

**参考資料**

参考資料１

**■　相談事例の分類の考え方及び広域支援相談員の対応**

○　対応実績の集計にあたって、相談事例の分類や整理の考え方及び広域支援相談員の対応については、合議体における意見等をふまえ、次のとおり整理。現時点における分類や整理の区分等の考え方は以下のとおりだが、今後も解消協議会及び合議体の意見を踏まえ、随時見直し、改善を図ることとする。

1. **「相談類型」における整理**

○　相談類型は広域支援相談員の対応を経た上で下表の定義にそって整理して分類。（なお、相談対応中で未整理の段階では、主訴等を参考に暫定的に分類しておき、後日整理できた時点で改めて確定させる取扱いとしている。）

|  |  |
| --- | --- |
| **相談類型** | **定義** |
| 1. 不当な差別的取扱い | ・調査の結果、不当な差別的取扱いに該当するもの、又は不当な差別的取扱いに該当するおそれのあるもの。 |
| 1. 合理的配慮の不提供 | ・調査の結果、合理的配慮の不提供に該当するもの、又は合理的配慮の不提供に該当するおそれのあるもの。 |
| 1. 不適切な行為 | ・調査の結果、①②の障害者差別解消法の差別類型には該当しない（おそれも含む）が、差別的・不適切な行為があったと思われるもの。 |
| 1. 不快・不満 | ・調査の結果、差別的・不適切な行為があったことを確認できないが、相談者が差別的と捉え、不快・不満があったもの。 |
| 1. 環境の整備 | ・環境の改善を求めるもの。 |
| 1. その他相談・ 意見・要望等 | ・相談者が差別的と捉えているが、相談者の調査拒否等により、事実関係  　を確認できないもの。  ・障がい者差別以外の相談、意見、要望に類するもの。  ・年金や給付金等他制度への不満・苦情を要因とするもの。 |
| 1. 問合せ | ・庁内、市町村、他府県等からの相談や情報提供で、①～⑤以外のもの。 |
| 1. 虐待 | ・障がい者虐待に該当すると思われるもの。 |
| 1. その他 | ・上記に分類できないもの。 |

**②　広域支援相談員の活動手法**

○　広域支援相談員が相談事案を受理した際の対応については、次のように活動手法を整理。

|  |  |
| --- | --- |
| **活動手法** | **定義** |
| ①調整 | ○　広域支援相談員が、相談事案の解決に向け、下記の事項を行った場合等。  ＜自主解決型＞  ・相談者と関係事業者の相互の考え方について、広域支援相談員が整理して伝達等することにより、自主的な解決の方向に向かったもの。  ＜助言型＞  ・相談者と関係事業者の相互の考え方について、広域支援相談員が整理して伝達することに加え、障害者差別解消法の趣旨等の説明や対応等への助言を行ったもの。  ＜指導型＞  ・相談者と関係事業者の相互の意思、意向、考え方について、広域支援相談員が整理して伝達することに加え、障害者差別解消法の趣旨等の説明等を行い、さらに障がい者差別解消協議会（合議体）の助言を踏まえた見解を明示する等、広域支援相談員が指導的な助言を行ったもの。  　上記の3類型に該当しないものの、市町村や各所管行政機関、専門的相談機関等と、それぞれの対応や改善方策の具体的な調整、関係者間の話合いの場の設定も調整に含むものとする。  ※　相談員が、現地調査や事業所等に出向き事実関係の確認等を行った場合、調査・調整・啓発等を同時に行ない、相談者にも報告しているため、調整とする。 |
| ②調査 | ○広域支援相談員が、電話等での関係事業者への事実の聞取りを詳細に行い、資料の収集等により相談内容の事実を確認した場合等。 |
| ③助言 | ○広域支援相談員が、相談者、市町村又は関係事業者等に対し、相談事案の解決に向け、具体的な対応や改善方策等の助言を行った場合等。 |
| ④情報提供 | ○広域支援相談員が、相談者又は市町村に対し、制度の説明や関係機関の紹介、事実に関する事項の情報を提供した場合等。 |
| ⑤情報共有 | ○広域支援相談員が、市町村や府庁内や関係機関等に対し相談事案について事実に関する事項の情報共有・交換・伝達・引継ぎを行った場合等。 |
| ⑥問合せ | ○市町村、府庁内等から、差別事案に該当するか、同様の相談事案があるか等についての問合わせ等があるが、詳細についてまで言及がないもの。 |
| ⑦傾聴・伝達 | ○受容的・共感的態度で相談者の話を聴き、相談者が自分自身の考えを整理し、納得のいく結論や判断に到達するよう支援した場合等。  ○事業者に、相談者の差別的であると感じた思いや意向を伝えた場合等。 |
| ⑧その他 | ○上記以外の対応 |

参考資料２

**■合議体での事例検討様式**（令和５年度使用）

**相談事例主題：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **受　付** | 受付日時 | 令和　　　　年　　　　月　　　　日 | | |
| 受付方法 | □来所　□電話　□書面（手紙・文書・FAX・メール）　□その他 | | |
| **相談分野の区分** | □商品／サービス　　□福祉サービス　　□医療サービス　　　□公共交通機関  □住宅　　　　□教育　　　□雇用　　　□行政機関　　　□その他（　　　　　） | | | |
| **相談者の属性** | □市町村　　　□障がい者本人　　　□家族　　　　□支援者  □事業者　　　□他機関　　　　　　□その他　　　□不明 | | | |
| **障がい者の状況** | 年齢（　　　）歳代　　　　　　性別　　　□男　　　□女　　　□不明 | | | |
| 障がい  種別 | □身体（ 視覚 ・ 聴覚等 ・ 盲ろう ・ 肢体不自由 ・ その他）  □知的　　　□精神　　　□発達　　　□難病  □その他（　　　　　　　　　）　　　□不明　　　　□不特定 | | |
| 障がいの確認 | □手帳の所持　　□診断書　　□本人の申し出　　□その他（　　　　） | | |
| **相談申出者の主訴** |  | | | |
| **相談への対応・経過** |  | | | |
| **対応結果**  （※その後の状況を確認した場合はその内容を含む） |  | | | |
| **相談員の所見**  **及び**  **確認したいポイント** |  | | | |
| **事案の検討・分析**（参考：基本方針、大阪府障がい者差別解消ガイドライン） | | | | |
| * **不当な差別的**   **取扱いかどうか** | **□ 商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしているか** | | | |
| □拒否  □制限  □条件付け | | （根拠） | |
| **□「障がいを理由として」いるか**  ★直接障がいを理由とするだけではなく、関連する事由（車いす、補助犬その他の支援器具等の利用、介助者の付添い等の社会的不利を補う手段の利用等）を理由とする場合を含む | | | |
| （根拠） | | | |
| **□「正当な理由」があるか** | | | |
| （根拠） | | | |
| * 「正当な理由」があると判断した場合、相手方は障がい者にその「正当な理由」を具体的に説明すること、理解を得るように努めたか。 | | | |
|  | | | |
| * **合理的配慮の**   **不提供かどうか** | **□ 障がい者（本人・家族・支援者等）はどのような配慮を求めたか** | | | |
| （求めた配慮の内容、誰が、どのように「意思の表明」を行ったか等） | | | |
| □「意思の表明」がなかった場合は、「合理的配慮の不提供」には当たらないが、配慮を必要としていることが明らかだった場合、障がい者と話し合い、適切な配慮を提案するなど自主的な配慮に努めたか | | | |
|  | | | |
| **★「環境の整備」の状況**  ・当時の環境の整備の状況（ハード面でのバリアフリー化、情報の取得、利用・発信におけるアクセシビリティ、職員研修等） | | | |
| **□求められた配慮に対して、行われた対応はどのようなものか** | | | |
| （対応の類型）  □物理的環境への配慮  □意思疎通の配慮  □ルール・慣行の柔軟な変更  □その他 | | | （対応の内容） |
| (対応にあたっての観点)  □障がい者の性別、年齢、状態等に配慮したか。  □代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解があったか。  □対応は、必要かつ合理的な範囲で柔軟に行われたか。 | | | |
| （根拠） | | | |
| **□求められた配慮に対して、行われなかった対応があるか** | | | |
| （対応の類型）  □物理的環境への配慮  □意思疎通の配慮  □ルール・慣行の柔軟な変更  □その他 | | | （対応の内容） |
| (対応にあたっての観点)  □障がい者の性別、年齢、状態等に配慮したか。  □代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解があったか。  □対応は、必要かつ合理的な範囲で柔軟に行われたか。 | | | |
| （根拠） | | | |
| **□ 求められた配慮が基本方針記載の留意内容に抵触しているか** | | | |
| （その概要と判断） | | | |
| **□「過重な負担」が生じていたか** | | | |
| （「過重な負担」が生じるため合理的配慮の不提供に当たらないとした理由）  　□事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）  　□実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）  　□費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況 | | | |
| (根拠) | | | |
| * **不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供には当たらない場合** | □ 不適切な行為 　□ 不快・不満 　□ その他相談・意見・要望等 　□ 問合せ  □ 虐待　　　　　 □ その他（　　　　　　　）  ・その項目とする根拠 | | | |

**広域支援相談員と大阪府障がい者差別解消協議会**

参考資料３

**広域支援相談員**

【根拠】

○　障がい者差別の解消に関する知識経験を有する者の中から、知事が任命（条例第８条）

【身分等】

○　地方公務員法に基づく一般職の地方公務員（非常勤職員）

【職務】

１　市町村の相談機関における相談事案の解決を支援するため、必要な助言、調査、相談事案に関する関係者間の調整を実施

２　障がい者等や事業者からの相談に応じ、相談機関と連携して、必要な助言、調査、相談事案に関する関係者間の調整を実施

３　相談機関相互の連携の促進、相談事案に係る情報の収集及び分析

【責務】

○　中立かつ公正に職務を遂行

**大阪府障がい者差別解消協議会（解消協議会）**

【構成】

○　委員20人以内　（※専門事項を調査審議させるために、専門委員を若干人置くことができる）

○　委員は、障がい者、障がい者の自立と社会参加に関する事業に従事する者、学識経験者、事業者等から知事が任命

⇒　障がい者団体代表：７人、事業者：７人、学識経験者：３人、権利擁護関係者：３人

⇒　オブザーバーとして、国の機関（法務局、労働局、運輸局）及び市町村代表が参画

【会長】

　関川　芳孝　大阪公立大学大学　名誉教授

【担任事務】

　法規定事務

（解消協議会は、法第17条の支援地域協議会の機能を担う。）

・情報交換、相談及び事例を踏まえた取組に関する協議

　　・構成機関等に対し、情報の提供、意見表明その他必要な協力の求め

　条例規定事務

　　・知事が諮問する差別解消の推進に関する事項への意見申述べ

　　・知事に対し、正当な理由なくあっせん案に従わない者等への勧告の求め

　　・知事が正当な理由なく勧告に従わない者を公表しようとするときの意見申述べ

・合議体を設置し、紛争事案や相談事案に対応

合議体の運営

【担任事務】

1. 広域支援相談員による解決が難しい場合、紛争の解決をするためのあっせんを実施

　　⇒　あっせん実施型の合議体

1. 相談状況の総合的な分析・検証を行い広域支援相談員への助言を実施

　　⇒　助言・検証実施型の合議体

【構成等】

○　会長が、委員及び専門委員の中から分野や障がい種別等を踏まえた事案に応じて**５人**を指名

**大阪府障がい者差別解消協議会**

参考資料４

**委員名簿**  　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（令和5年7月5日現在）

|  |  |
| --- | --- |
| 氏名 | 所属及び職名等 |
| 大竹　浩司 | 公益社団法人大阪聴力障害者協会会長 |
| 大野 素子 | 公益社団法人大阪府精神障害者家族会連合会会長 |
| 小田　多佳子 | 社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会理事長 |
| 小田　浩伸 | 大阪大谷大学教育学部長　教授 |
| 佐々木　祥光 | 有限会社ササキセキュリティー取締役部長 |
| 塩見　洋介 | 障害者（児）を守る全大阪連絡協議会  特定非営利活動法人大阪障害者センター事務局長 |
| 柴原　浩嗣 | 一般財団法人大阪府人権協会業務執行理事兼事務局長 |
| 関川　芳孝 | 大阪公立大学　名誉教授 |
| 髙橋　あい子 | 一般財団法人大阪府視覚障害者福祉協会会長 |
| 辻川　圭乃 | 弁護士 |
| 堤添 隆弘 | 社会福祉法人大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室 室長 |
| 寺田 一男 | 一般財団法人大阪府身体障害者福祉協会会長 |
| 長尾　喜一郎 | 一般社団法人大阪精神科病院協会会長 |
| 南條　正幸 | 関西鉄道協会事務局長兼専務理事 |
| 西尾　元秀 | 障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議事務局長 |
| 林　幹二 | 日本チェーンストア協会関西支部事務局長 |
| 久澤　貢 | 社会福祉法人大阪府社会福祉協議会セルプ部会副部会長 |
| 福島　豪 | 関西大学法学部教授 |
| 前川　たかし | 一般社団法人大阪府医師会理事 |
| 藪本　青吾 | 大阪私立学校人権教育研究会 障がい者問題研究委員会委員 |
| （オブザーバー） |  |
|  | 大阪法務局人権擁護部第二課長 |
|  | 大阪労働局職業安定部職業対策課長 |
|  | 近畿運輸局交通政策部バリアフリー推進課長 |
|  | 市長会代表市　担当課長 |
|  | 町村長会代表町村　担当課長 |
|  |  |

**※最終版では、令和６年３月現在に差替え予定。**

**専門委員名簿** 　　　　　　　　　　 　　　　　　　　　（令和5年5月17日現在）

|  |  |
| --- | --- |
| 氏名 | 所属及び職名等 |
| 大下　芳典 | 社会福祉法人大阪府社会福祉協議会セルプ部会部会長 |
| 岡村　武彦 | 一般社団法人大阪精神科病院協会理事 |
| 小澤　佳代子 | 特定非営利活動法人大阪難病連理事長 |
| 河辺　豊子 | 一般社団法人大阪自閉スペクトラム症協会理事 |
| 阪本　栄 | 一般社団法人大阪府医師会副会長 |
| 田垣　正晋 | 大阪公立大学大学院現代システム科学研究科兼現代システム科学域教育福祉学類　教授 |
| 田中　直人 | 島根大学総合理工学部客員教授 |
| 田中 米男 | 一般財団法人大阪府身体障害者福祉協会副会長 |
| 中鹿　直樹 | 立命館大学総合心理学部准教授 |
| 東野　弓子 | 社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会理事 |
| 古田　朋也 | 障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議議長 |
| 細井　大輔 | 弁護士 |
| 松本 信代 | 特定非営利活動法人大阪難病連理事長 |
| 山本　深雪 | 大阪精神障害者連絡会代表 |

**※最終版では、令和６年３月現在に差替え予定。**

**令和５年度大阪府障がい者差別解消協議会・合議体の開催状況**

参考資料５

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 会議名 | 開催日 | 議題等 |
| 第20回  大阪府障がい者  差別解消協議会 | 令和５年７月５日 | １　令和５年度合議体の運営について  ２　令和４年度　障がい者差別解消に向けた大阪府の活動報告書（案）について  ３　その他 |
| 第１回　合議体 | 令和５年9月25日 | １　広域支援相談員の受け付けた相談事例への助言について |
| 第21回  大阪府障がい者  差別解消協議会 | 令和６年２月27日 | １　令和５年度　障がい者差別解消に向けた大阪府の活動報告書（案）について  ２　その他 |
| 第２回　合議体 | 令和６年２月27日 | １　広域支援相談員の受け付けた相談事例への助言について |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 令和4年度　府内市町村における支援地域協議会の設置状況について  参考資料６ | | | | | | | | |
|  | 市町村名 | 設置又は設置予定 | | | | ①～④設置 （予定）時期 | 検討中 | 条例制定  状況 |
| 支援地域協議会 | | 既存の協議会等を活用 | |
| ①設置済み | ②設置予定 | ③設置済み | ④設置予定 |
| 1 | 大阪市 |  |  | ○ |  | 平成28年4月 |  | 予定なし |
| 2 | 堺市 |  |  | ○ |  | 平成28年4月 |  | 予定なし |
| 3 | 岸和田市 | ○ |  |  |  | 平成28年11月 |  | 予定なし |
| 4 | 豊中市 | ○ |  |  |  | 平成28年7月 |  | 予定なし |
| 5 | 池田市 |  |  | ○ |  | 平成28年8月 |  | 予定なし |
| 6 | 吹田市 | ○ |  |  |  | 令和元年4月 |  | 予定なし |
| 7 | 泉大津市 |  |  | ○ |  | 平成28年11月 |  | 予定なし |
| 8 | 高槻市 |  |  | ○ |  | 平成28年8月 |  | 予定なし |
| 9 | 貝塚市 | ○ |  |  |  | 平成28年6月 |  | 予定なし |
| 10 | 守口市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 11 | 枚方市 | ○ |  |  |  | 平成28年4月 |  | 予定なし |
| 12 | 茨木市 | ○ |  |  |  | 平成30年8月 |  | Ｈ30.4茨木市障害のある人もない人も共に生きるまちづくり条例制定 |
| 13 | 八尾市 |  |  |  | ○ | 未定 |  | 予定なし |
| 14 | 泉佐野市 |  |  | ○ |  | 平成28年4月 |  | 予定なし |
| 15 | 富田林市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 16 | 寝屋川市 | ○ |  |  |  | 令和2年4月 |  | 予定なし |
| 17 | 河内長野市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 18 | 松原市 |  |  | ○ |  | 平成29年4月 |  | 予定なし |
| 19 | 大東市 |  |  | ○ |  | 平成28年3月 |  | 予定なし |
| 20 | 和泉市 |  |  | ○ |  | 平成28年8月 |  | 予定なし |
| 21 | 箕面市 |  |  | ○ |  | 平成31年1月 |  | 予定なし |
| 22 | 柏原市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 23 | 羽曳野市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 24 | 門真市 |  |  | ○ |  | 平成30年3月 |  | 予定なし |
| 25 | 摂津市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 26 | 高石市 |  |  | ○ |  | 平成29年4月 |  | 予定なし |
| 27 | 藤井寺市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 28 | 東大阪市 | ○ |  |  |  | 平成28年4月 |  | 予定なし |
| 29 | 泉南市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 30 | 四條畷市 | ○ |  |  |  | 平成28年11月 |  | 予定なし |
| 31 | 交野市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 32 | 大阪狭山市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 33 | 阪南市 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 34 | 島本町 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 35 | 豊能町 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 36 | 能勢町 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 37 | 忠岡町 |  |  | ○ |  | 平成28年11月 |  | 予定なし |
| 38 | 熊取町 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 39 | 田尻町 |  |  | ○ |  | 平成28年4月 |  | 予定なし |
| 40 | 岬町 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 41 | 太子町 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 42 | 河南町 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 43 | 千早赤阪村 |  |  |  |  |  | ○ | 予定なし |
| 計 | | **9** | **0** | **14** | **1** |  | **19** |  |
|  | | | | | | | | |
| 参考 | 大阪府 | ○ |  |  |  | 平成28年4月 |  | 平成28年4月制定済 |
| （令和5年４月１日時点）※本報告書最終版では、令和６年４月１日時点で修正予定。 | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 令和4年度　府内市町村における障がい者差別に関する相談件数等の状況について  参考資料７ | | | | | | | | | | | | | |  | 市町村名 | カウントの有無 | 相談内容 | | | | | | | | | 相談件数 | | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮 | 環境の整備 | 意見・要望・苦情・問合せ等 | | その他 | その他の内容 | | 区分していない | | 1 | 大阪市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 28 | | 2 | 堺市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 19 | | 3 | 岸和田市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 3 | | 4 | 豊中市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 2 | | 5 | 池田市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 6 | 吹田市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 8 | | 7 | 泉大津市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 2 | | 8 | 高槻市 | ○ | ○ | ○ |  | ○ | |  |  | |  | 6 | | 9 | 貝塚市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 2 | | 10 | 守口市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 11 | 枚方市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 1 | | 12 | 茨木市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 11 | | 13 | 八尾市 | ○ |  |  |  | ○ | | ○ |  | | ○ | 4 | | 14 | 泉佐野市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 15 | 富田林市 | ○ | ○ | ○ |  |  | |  |  | |  | 0 | | 16 | 寝屋川市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 1 | | 17 | 河内長野市 | ○ | ○ | ○ |  | ○ | |  |  | |  | 1 | | 18 | 松原市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 1 | | 19 | 大東市 | ○ | ○ | ○ |  |  | |  |  | |  | 2 | | 20 | 和泉市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 21 | 箕面市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 3 | | 22 | 柏原市 | ○ |  |  |  |  | |  |  | |  | 0 | | 23 | 羽曳野市 |  |  |  |  |  | |  |  | |  | **－** | | 24 | 門真市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 4 | | 25 | 摂津市 | ○ | ○ | ○ |  | ○ | |  |  | |  | 0 | | 26 | 高石市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 27 | 藤井寺市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 1 | | 28 | 東大阪市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 10 | | 29 | 泉南市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 2 | | 30 | 四條畷市 | ○ | ○ | ○ | ○ |  | |  |  | |  | 2 | | 31 | 交野市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 32 | 大阪狭山市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 2 | | 33 | 阪南市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 34 | 島本町 |  |  |  |  |  | |  |  | |  | **－** | | 35 | 豊能町 | ○ |  |  |  | ○ | |  |  | |  | 0 | | 36 | 能勢町 |  |  |  |  |  | |  |  | |  | **－** | | 37 | 忠岡町 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | **0** | | 38 | 熊取町 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 0 | | 39 | 田尻町 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |  |  | |  | 1 | | 40 | 岬町 |  |  |  |  |  | |  |  | |  | **－** | | 41 | 太子町 |  |  |  |  |  | |  |  | |  | **－** | | 42 | 河南町 |  |  |  |  |  | |  |  | |  | **－** | | 43 | 千早赤阪村 |  |  |  |  |  | |  |  | |  | **－** | | 計 | | **36** | **33** | **33** | **28** | **32** | | **1** |  | | **1** | **116** | |  | | | | | | |  | | |  | | | | 参考 | 大阪府 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | 不適切な行為 | |  | 169 |   （令和5年3月3１日時点）※令和６年3月3１日時点で修正予定。※相談件数をカウントしていない市町村は「－」と表記。  45 |

１２月３日～９日は「障がい者週間」です。

「障がい者週間」とは

「障がい者週間」とは、障がいの有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、国民の間に地域社会での共生や差別の禁止等に関する理解を深めるとともに、障がい者が社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動への参加を促進することを目的として、障害者基本法に定められています。



「ヘルプマーク」

外見からはわからない援助や配慮を必要としている方のためのマークです。

このマークを見かけたら、電車内で席をゆずる、

困っているようであれば声をかける等、思いやりの

ある行動をお願いします。

|  |
| --- |
| ＜お問い合わせ先＞  大阪府福祉部 障がい福祉室 障がい福祉企画課 権利擁護グループ  〒540-8570　大阪市中央区大手前３丁目２－１２別館１階  電話　06-6944-6271　ファックス　06-6942-7215  ＜相談窓口＞  大阪府広域支援相談室  業務時間：平日10時から17時まで  （土日祝、年末年始（12月29日から1月3日）はお休みです。）  ※Eメール・FAXでのご相談に対しては、翌業務日以降に対応させていただきます。  電話　　　　06-6944-0721  Eメール　　sabetsu-soudan@gbox.pref.osaka.lg.jp  ファックス　06-6942-7215 |