

資料 1-1

別紙 1

障害者差別解消法施行後の状況

(令和 3・4 年度)

障害を理由とする差別の相談窓口における対応状況

1 令和3年度（R3.4月～R4.3月）相談について

■年間相談件数：計 7 件

月別相談件数			
4月	1件	10月	0件
5月	0件	11月	1件
6月	2件	12月	0件
7月	1件	1月	0件
8月	1件	2月	0件
9月	1件	3月	0件

■相談者の内訳

当事者	6件
支援者	1件
事業者	0件
その他	0件

■相談内容の種類

① 不当な差別的取扱い	0件
② 合理的配慮の提供	2件
③ その他 不適切な行為	0件
不快・不満	3件
環境の整備	1件
相談・要望	1件

(参考) 相談者ごとの相談内容の種類

	当事者	支援者	事業者	その他
① 不当な差別的取扱い				
② 合理的配慮の提供	2			
③ その他 不適切な行為				
不快・不満	2	1		
環境の整備	1			
相談・要望	1			

■ 対象分野別件数

商品/サービス	5件	医療	0件
福祉サービス	0件	雇用	0件
公共交通機関	0件	行政機関	1件
教育	0件	その他	1件

■ 障害種別ごとの取扱い件数

身体	視覚障害	3件	知的障害	0件
	聴覚障害	0件	精神障害	1件
	肢体不自由	2件	その他（発達）	1件

（参考）対象分野ごとの障害種別件数

		商品/ サービス	福祉	公共 交通	教育	医療	雇用	行政 機関	その他
身体 障害	視覚障害	3							
	聴覚障害								
	肢体不自由	1						1	
知的障害									
精神障害		1							
その他（発達）									1

2 令和4年度（R4.4月～R4.11月）相談について

■ 年間相談件数：計 14件

月別相談件数			
4月	2件	10月	0件
5月	2件	11月	1件
6月	5件	12月	—
7月	3件	1月	—
8月	0件	2月	—
9月	1件	3月	—

■ 相談者の内訳

当事者	11件
支援者	2件
事業者	0件
その他	1件

■ 相談内容の種類

① 不当な差別的取扱い	4件
② 合理的配慮の提供	4件
③ その他 不適切な行為	1件
不快・不満	2件
環境の整備	1件
相談・要望	0件

（※相談件数計14件のうち2件は雇用に関する内容も含まれるためハローワークへ対応を引き継ぎ）

（参考）相談者ごとの相談内容の種類

	当事者	支援者	事業者	その他
① 不当な差別的取扱い	3	1		
② 合理的配慮の提供	3	1		
③ その他 不適切な行為	1			
不快・不満	2			
環境の整備				1
相談・要望				

■ 対象分野別件数

商品/サービス	7件	医療	1件
福祉サービス	1件	雇用	2件
公共交通機関	0件	行政機関	2件
教育	0件	その他	1件

■ 障害種別ごとの取扱い件数

身体	視覚障害	3件	知的障害	0件
	聴覚障害	1件	精神障害	3件
	肢体不自由	4件	発達障害	1件

(参考) 対象分野ごとの障害種別件数

		商品/ サービス	福祉	公共 交通	教育	医療	雇用	行政 機関	その他
身体 障害	視覚障害	3						1	
	聴覚障害	1							
	肢体不自由	1				1	1	1	1
知的障害									
精神障害		2	1						
発達障害							1		

相談事例の分類や整理の考え方

1. 「相談類型」の整理分類

相談類型の分類については、相談者の主訴が、当初の相談受付時と相談対応の中で整理した後では、相談類型が異なることがあります。相談類型は対応を終えた上で、下表の定義に基づいて整理・分類しています。

相談類型	定義
① 不当な差別的取扱い	・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。
② 合理的配慮の提供	・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。 ※合理的配慮は、その行為に応じて「物理的環境への配慮」「意思疎通の配慮」「柔軟なルール・慣行の変更の配慮」に類型化できます。
③ 不適切な行為	・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。
④ 不快・不満	・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・不満の表明があったもの。
⑤ 環境の整備	・施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修、その他の必要な環境の整備に関するもの。
⑥ その他相談・要望等	・その他制度への不満・苦情を要因とするものや、差別以外の相談、要望に類するもの。

2. 「相談類型」の取扱い

相談類型を整理分類した後は相談類型に応じて下表の対応を行います。また、対応に当たっては必要に応じて大阪府広域支援相談員による専門的、広域的な助言等を得て相談員と連携して対応します。

相談類型	対応
① 不当な差別的取扱い	・事業者等に対して事実確認を行い、不当な差別的取扱いに該当する（おそれも含む）などの場合は助言等を行う。 ・事業者等に対して事実確認を行い、合理的配慮に欠ける（おそれも含む）などの場合は助言等を行う。 ・事業者等に対して、必要に応じて事実確認や情報提供のため連絡等を行う。
② 合理的配慮の提供	
③ 不適切な行為	
④ 不快・不満	
⑤ 環境の整備	
⑥ その他相談・要望等	