

障害者差別解消法施行後の状況 (令和 5 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

令和5年度（R5.4月～R6.1月末）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	1件
5月	2件	11月	1件
6月	2件	12月	0件
7月	0件	1月	0件
8月	0件	2月	—
9月	0件	3月	—

■ 相談者の内訳

当事者	3件
支援者（家族を含む）	3件
事業者	0件
その他	1件

■ 相談内容の類型

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

（参考）相談者ごとの相談内容の類型

	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	1	2		1
③ その他 不適切な行為				
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	2 件	医療	0 件
福祉サービス	1 件	雇用	1 件
公共交通機関	1 件	行政機関	0 件
教育	1 件	その他	1 件

■ 障害種別ごとの取扱い件数

身体	視覚障害	0 件	知的障害	4 件
	聴覚障害	0 件	精神障害	0 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								
	聴覚障害								
	肢体不自由	2							
知的障害			1	1	1				1
精神障害									
その他（発達）							1		

【参考】 年度別相談者の推移 ※ () 内数字は相談者の実数

		H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
当事者		8 (7)	6 (5)	6 (3)	6	5	6	14 (10)	3
	身体	4 (3)	3 (2)	4 (1)	2	4	5 (4)	9 (6)	0
	知的	0	0	0	2	0	0	0	2
	精神	2	3	2	1	0	0	3	0
	発達	2	0	0	1	1	1	2 (1)	1
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0
家族		0	2	2	2	0	0	1	1
支援者		2	4 (2)	4 (3)	1	0	1	2	2
	計画 相談員	0	0	0	0	0	1	0	1
	障害者 団体	0	3 (1)	1	0	0	0	1	0
	ガイド ヘルパー	1	0	1	0	0	0	0	0
	その他 事業所	1	1	2 (1)	1	0	0	1	1
その他		0	0	0	2	2	0	2	1
	他市町村	0	0	0	1	1	0	0	0
	他相談 機関	0	0	0	1	1	0	0	0
	不明	0	0	0	0	0	0	2	1
相談者計		10 (9)	12 (9)	12 (8)	11	7	7	19 (15)	7

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。
② 合理的配慮の提供	・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。
③ 不適切な行為	・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。
④ 不快・不満	
⑤ 環境の整備	
⑥ その他相談・要望等	

障害を理由とする差別に関する相談 報告書

【報告年月日：令和 年 月 日】

受付課	(担当者名 内線)			
相談日時	令和 年 月 日 () 時 分頃			
相談方法	☐ 来庁 ☐ 電話 ☐ FAX ☐ 電子メール ☐ その他()			
相談者	氏名			電話番号 ()
	性別	☐ 男 ☐ 女	生年月日	年 月 日 () 歳
	住所			
	本人との関係	☐ 本人 ☐ 家族 () ☐ その他 ()		
障害者本人 ※本人による相談の場合は障害種別のみ記入	氏名			電話番号 ()
	性別	☐ 男 ☐ 女	生年月日	年 月 日 () 歳
	住所			
	障害種別	☐ 視覚 ☐ 聴覚 ☐ 言語 ☐ 肢体 ☐ 内部 ☐ 知的 ☐ 発達 ☐ 精神 ☐ 難病 ☐ その他 ()		
相談内容	☐ 不当な差別的取扱い ☐ 合理的配慮の提供 ☐ その他			
	☐ 本市の事務事業に関する相談 ☐ それ以外に関する相談			
対応及びその結果				

※話の流れで分かる範囲で記入し、不明な箇所は空白にしてください

商品・サービス分野

【事例 1】

金融機関における窓口代筆対応について

【相談の内容】

支援者からの相談。

金融機関窓口で、本人の口座開設手続きのサポートをしていた際に、行員へ参考までに代筆での手続き対応の可否を確認したところ、代筆対応はできないと言われた。自署できない場合は口座開設ができないということなのか。

【分類】合理的配慮の提供

合理的配慮の提供に関する事例

＜本市の考え方＞

- 金融機関において誤った取り扱いがされているのか、対応した一職員の判断によるものなのか確認し、事実確認ができなくとも、正しい情報発信のため、障害のある方及び支援者への丁寧な対応を依頼していく。
- 金融庁の差別解消ガイドラインや、障害者差別解消法の合理的配慮の提供内容に関し、機関内で周知徹底が図れているか確認する。

＜本市の対応＞

- 金融機関へ連絡し、市へ相談があったことを報告。
- 相談内容の事実確認と併せて、当機関における代筆手続きの対応に関して、確認を行った。
- 金融庁の差別解消ガイドラインをもとに、啓発を行った。

＜事業者の意見＞

- 口座開設等の手続きにおいて、まずは本人自署をお願いしているが、代筆での対応依頼の申し出があった際には、代筆での対応を行っている。
- 如何なる場合においても、代筆は認めないと説明した意図はなかった。

＜結果＞

- 金融機関において、改めて代筆対応をはじめとする合理的配慮の提供について職員への周知が図られた。
- 相談者へ対応結果を報告し、理解していただいた。

＜事例検討会での意見等＞

- 金融庁のガイドラインにある通り、金融機関が代筆対応できないということはないし、各銀行がそれを把握していると想定されるが、それを各支店のすべての職員への周知することが不十分である可能性がある。
- 代筆対応が可能であることを利用者・職員がすぐに理解できるような、店内掲示が必要ではないか。

公共交通機関分野

【事例 2】

バス運転手の接遇について

【相談の内容】

知的障害のあるご本人からの相談。

仕事帰りにバスを乗ろうとしたら、目の前でドアを閉められた。ドアを叩いたが開けてくれなかった。

バスの発車前に「座るまで発車を待ってほしい」と声掛けしても、待たずに発車されて怖い思いをした。

【分類】

その他（不快・不満に関する事例）

＜本市の考え方＞

- 事例が障害を理由とするものではなく、バス運転手の業務中の接遇に関する内容と判断。
- 障害のある方も含め、すべての方が気持ちよく利用できるよう啓発を行う必要がある。

＜本市の対応＞

- 相談者が匿名での対応を希望されたため、事実確認は実施できず。
- 事業所へ障害理解啓発及び合理的配慮の提供に関して、具体的事例を交えた啓発対応を実施。

＜事業者の意見＞

- 合理的配慮の提供の法的義務化に向けて、改めて事業所内でも対応周知を図っていきたい。

＜結果＞

- 事業所内で、改めて合理的配慮に関する周知が図られた。

＜事例検討会での意見等＞

- バス運転手の荒い運転や、乗車途中に扉を閉めることについて、バスの運行上の問題であり、なかなか障害者差別としての対応は難しいところがある。
- 知的障害のあるご本人からの相談については、差別的な対応を受けた時の状況の説明が苦手なことが多い。できれば面談にて対応してもらい、絵なども活用しながら丁寧に聴き取りを行って欲しい。