

条例による相談、紛争の防止・解決の体制整備のイメージ図

法第 8 条に規定する相談事案に対応するもの。条例では、広域支援相談員・大阪府障害者差別解消協議会、実効性の確保のための措置を規定。

相談(話し合い・建設的対話)による解決

実効性の確保
のための措置

相談者(事案の当事者)

障がい者等(障がい者、家族、支援者)

事業者

事業者からの相談にも対応。但し、あっせんの申し立ては障がい者等からのみで、不当な差別的取扱いに係る事案に限る。

1 相談

2 助言、調整

3 知事へあっせんの
申し立て

地域の実情に応じて、市町村で体制整備

【第 1 段階】

身近な地域の相談で事案解決

市町村
(身近な地域の相談窓口)

その他既存の
相談窓口・機関・事業
(人権相談等)

各種業界団体等の
相談窓口・機関



(1) 支援要請

(2-1) 助言

(2-2) 意見聴取、
調査、調整

【第 2 段階】

大阪府の役割 - -

身近な地域の相談で解決が困難な場合
・身近な地域での解決を支援
・より専門的、広域的な事案に対応
(助言、意見聴取、調査、調整)

大阪府(広域支援相談員)
府に専門性を有する人材を配置

庁内関係部局

(広域的な)各種業界団体等
の相談窓口・機関・事業



(知事の求めに
応じ、助言)

4 調査、あっ
せん案の提示

【第 3 段階】

大阪府の役割 - -

広域支援相談員による調整でも
解決しない場合
・不当な差別的取扱いについて、
調査、あっせん案の提示

(知事の附属機関)

大阪府障害者差別解消協議会
学識、障がい者、事業者等で構成の合議体

知事による
事実の
公表

・正当な理由
なく、勧告に
従わない場
合

知事による
勧告

・正当な理由
なく、あっ
せん案の受諾を
拒絶した場合
等

府と市町村の役割分担の下、府は条例で体制を整備
基本的に身近な地域で解決を図る
市町村は、地域の実情に応じ、体制整備
府は、困難事案について、地域での解決を支援
府は、合議体を設置し、あっせんを行う
知事による事業者への勧告・公表を実施