

# 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

連携

(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

連携

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

【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

(知事の求めに  
応じ、助言)

4 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