

■ 平成28年度障がい者を理由とする差別の相談窓口における対応状況

1 相談窓口ごとの受付件数

相談窓口	件数
区障がい者相談支援センター	26
地域活動支援センター（生活支援型）	6
区役所	16
局等	23
計	71

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	51
家族	10
支援者等	7
事業者等・不明	3
計	71

※同じ事案について、複数の窓口で相談していることがある。

3 障がい種別ごとの件数（※重複あり）

種別	件数
視覚障がい	9
聴覚障がい・言語障がい	7
肢体不自由	23
その他の身体障がい	4
知的障がい	13
精神障がい	12
発達障がい	6
難病	2
その他・不明	6
計	82

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	20
②福祉サービス	12
③公共交通機関	8
④住宅	7
⑤教育	1
⑥医療	4
⑦雇用	11
⑧行政機関	5
⑨その他	3
計	71

5 障がい種別ごとの対象分野別件数（※重複あり）

種別／分野	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	計
	商品・サービス	福祉サービス	公共交通機関	住宅	教育	医療	雇用	行政機関	その他	
視覚障がい	4	2	3	0	0	0	0	0	0	9
聴覚障がい・言語障がい	2	2	1	0	0	0	1	1	0	7
肢体不自由	10	1	4	4	1	1	1	1	0	23
その他の身体障がい	0	2	0	0	0	0	1	0	1	4
知的障がい	4	3	0	0	1	0	2	2	1	13
精神障がい	1	3	0	2	0	2	4	0	0	12
発達障がい	4	1	1	0	0	0	0	0	0	6
難病	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
その他・不明	2	1	0	0	0	0	1	1	1	6
計	27	15	9	6	2	4	11	5	3	82

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果

相談の主訴／対応結果	①傾聴	②改善	③解決	④未解決	⑤継続	計
1 不当な差別的取扱い	19	4	8	2	3	36
2 合理的配慮の不提供	9	5	6	0	2	22
3 環境の整備	2	1	0	1	0	4
4 その他	9	0	0	0	0	9
(相談・意見・要望)	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)
(苦情・不快・不満)	(7)	(0)	(0)	(0)	(0)	(7)
計	39	10	14	3	5	71

※相談内容の分類であり、相談者の主訴をもとに判断し、計上しています。・

※対応の過程で最終的に分類が異なる場合があります。

- ①傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聞き取るにとどまったもの（要望、問合せ等含む）
あるいは、適切と思われる相談先を紹介したが、結果が不明なもの
- ②改善：事業者が何らかの改善策を講じたが、相談者の納得状況が確認できないもの
- ③解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- ④未解決：事業者が改善策を講じない、相談者がこれ以上の対応を望まないなど、未解決となったもの
- ⑤継続：集計時点で対応が継続しているもの

（補足）

※人権啓発・相談センターでの相談は、内容に応じて適切な機関を紹介することとしている。

※大阪法務局人権擁護部では、人権侵害のおそれがある案件について、調査を実施、取組状況を公表

7 まとめ

- ・障がいに対する理解の不足に起因するものが多い。
- ・合理的配慮を求めたくても、事業者との関係から言いにくく、傾聴にとどまる事案がある。
- ・事業者としての方針が従業員まで浸透しておらず、理解のない行動につながっている事案がある。
- ・車椅子（電動車椅子を含む）が関係する事案が目立つ。
- ・広域的な企業（大企業等）の場合、本社等での対応となるなど、解決が困難となる事案がある。
- ・障がいを理由にした差別への対応は、本市相談窓口のみならず、権限を有する機関で実施していくものであるが、関係機関を紹介したのちの対応は把握できない。