

平成28年度障がいを理由とする差別の相談窓口における対応状況（集計）

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
商品・サービス	20
福祉サービス	12
公共交通機関	8
住宅	7
教育	1
医療	4
雇用	11
行政機関	5
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	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	計
	視覚障がい	4	2	3	0	0	0	0	0	
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

H29.6.1現在

相談の主訴 / 対応結果	傾聴	改善	解決	未解決	継続	計
1 不当な差別的取扱い	19	4	8	2	4	37
2 合理的配慮の不提供	9	5	6	0	1	21
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

計上誤り修正

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。

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

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

解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの

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

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