

大阪市障がい者施策推進協議会部会  
平成 29 年度 第 1 回障がい者差別解消支援地域協議部会 議事要旨

日時：平成 29 年 12 月 27 日（水）  
午前 10 時 00 分から午前 12 時 00 分  
場所：大阪市役所 P 1 屋上会議室

【議題 1 第 1 回障がい者差別解消支援地域協議部会の結果について】

- ・相談窓口における対応状況の中にある「差別的発言や文章表現」の内容について教えていただきたい。  
⇒相談窓口との連携がまだまだ上手くできておらず、発言や表現の詳細な内容まで聞き取れていない。相談対応時に詳細を聞き取れるように相談受付票や報告様式などを改めていきたい。

【議題 2 平成 29 年度障がい者差別解消にかかる取組状況について】

- ・相談窓口の対応について、「傾聴」となっているものが多い。相談者が傾聴のみを望んだとしても、個人情報に配慮しながらできる限りの対応をしていただきたい。  
⇒相談者が傾聴のみを望んでいても差別など見逃せない案件もあると思われるので、今後の対応方法について、対応マニュアルの作成等、検討していきたい。
- ・電動車いすに関する理解を深められるパンフレットやチラシを府と協力して作成していただきたいとの意見。
- ・相談対応にあたっては、日本弁護士会が作った自治体職員用の対応マニュアルなどを活用し、最初にまず不当な差別的取り扱いにあたるのかどうかの判断をしたうえで対応策を検討することが大切との意見。
- ・差別類型も重要だが、相談者の主訴を受けてそこにある問題・課題を整理し、そのうえで相談者と事業者の間に入って、適切な解決策を提示していくことが大切である。その意味で、大阪市の取組をもっと精度を高めていくことが大事との意見。

(相談受付票（改訂案）への意見)

- ・相談者の希望や納得状況をできるだけ確認し、記録していただきたい。
- ・権限のある機関を紹介した場合には、どこを紹介したのか、その後どうなったのか追跡し、経過を残せるようにしていただきたい。

【議題 3 障害者差別解消法に関する事業者としての取組状況等について】

- ・がんこフードサービス株式会社の取組状況について、委員より説明
  - インフラ整備、従業員研修など
- ・大阪シティバス株式会社の取組状況について、委員より説明
  - 車椅子のお客さまの対応例（研修資料）など

- ・株式会社ロイヤルホテルの取組状況について、委員欠席のため事務局より報告
  - インフラ整備、従業員研修など

(取組状況等に対する意見)

- ・事業者として様々な配慮を考えていただいていることがわかった。電動車椅子版の研修資料も作っていただければと思う。
- ・明治安田こころの健康財団が作った「警察版コミュニケーション支援ボード」が外国の人への説明に活用されている。障がいのある人への配慮があらゆる人への配慮となり、事業者にとっても顧客を増やすなどのメリットがある。
- ・障がい者差別解消について様々な問題があるが、国民、市民の関心が薄い。今後もこういった部会等で意見を出し合いながら取り組んでいきたい。