

(案)

障害者差別解消法にかかる相談
(事業者による差別等)
対応マニュアル

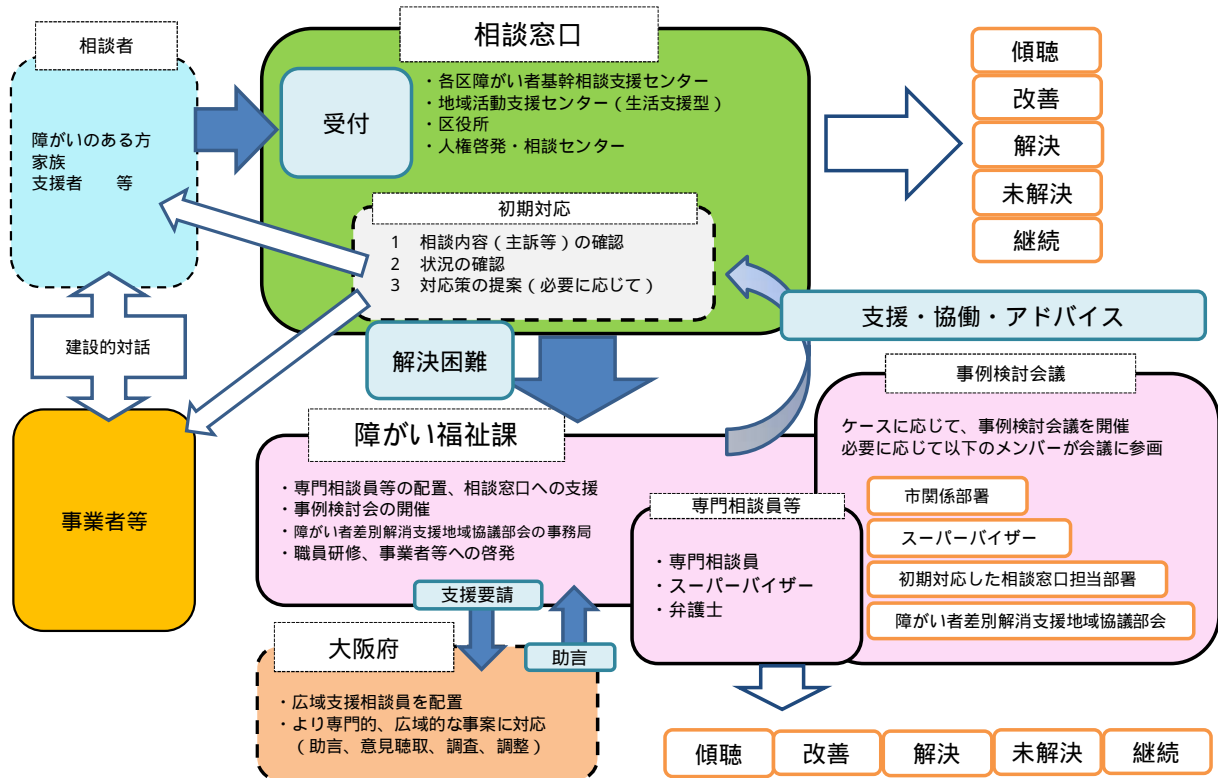
平成 30 年 4 月

大阪市福祉局

【目 次】 点字 1 頁中段

- 1 相談体制（事業者による差別等）
 - 2 初期対応
 - 3 相談等の内容
 - 4 対応のポイント
 - 5 相談対応にあたって期待されること
 - 6 「相談受付票」の作成
 - 7 福祉局障がい福祉課
 - 8 大阪府（広域支援相談員）
 - 9 事業者による障がいのある方への不当な差別的取扱い等に関する相談窓口
 - 10 その他の相談窓口
- 資料 1 相談者が対応を望まない場合の対応
- 資料 2 相談窓口における相談対応の類型（対応結果）
- （様式 1） 障害者差別解消法にかかる相談受付票及び記載例
- （様式 2） 障害者差別解消法にかかる相談受付票チェックシート及び記載例

1 相談体制（事業者による差別等） 点字3頁上段 図省略



2 初期対応 点字3頁上段

相談内容の確認

相談者の主訴、その背景、経過及び障がい当事者が望んでいること（どのように対応してほしいのか）等を聴き取り、内容を確認、整理します。

（例）障がいを理由に入店を拒否された。事業者を指導してほしい。

状況の確認

事業者や関係者に確認するなど、相談内容に関する状況について、できる限り確認します。

対応策の提案（必要に応じて）

建設的対話による相互理解に向けて対応策を提案します。

（例）事業者側にとって対応可能と思われる手法を提案します。

（例）相談者に、趣旨を説明して、理解を得ます。

建設的対話による相互理解とは

例えば、相談者の希望を完全に満たすことは相手側にとって過重な負担になる場合、負担が重すぎない範囲でできる別のやり方を提案するなどの対話を進め、互いに理解を得ることを目指します。

障害者差別解消法は、差別的対応や合理的配慮の不提供について取り締まったり、処罰することが本来の趣旨・目的ではありません。建設的対話によって相互理解の取組を進めていくことがねらいです。

3 相談等の内容 点字5頁中段

不当な差別的取扱いにかかる相談

合理的配慮の不提供にかかる相談

環境の整備に関する相談

法の対象ではない苦情、相談、制度や仕組みに関する質問等

不当な差別的取扱いとは

障がいを理由として、正当な理由なく、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、障がい者の権利利益を侵害すること

合理的配慮とは

障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要な工夫や変更を行うこと

環境の整備とは

不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置で、バリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等。合理的配慮とは区別している。

4 対応のポイント 点字7頁上段

【望ましい対応例】 よく話し合い、何ができるのか、お互いに考える。

- ・ 建設的な対話のためには、それぞれが持っている情報（障がいの状態や提供できるサービス内容等）や意見を相手方に示すことが重要です。その上で、相手方の意見を否定するのではなく、理解し合えるように話し合い、何ができるのか、お互いに考えることが望まれます。

【望ましくない対応例】 何の説明や検討もなく、対応しない。

- ・ 障がいの特性や求める内容は様々ですので、まずは、障がいのある方が求めている内容を聴いて、何ができるのか、考えてください。
- ・ 求めている内容がすぐには対応できない場合は、代替手段がないか、検討してください。
- ・ 対応できない場合でも、その理由を説明し、理解を得るように努める必要があります。

事業者との関係に遠慮し、対応を望まない場合 資料1 「相談者が対応を望まない場合の対応」

- ・ 相談者が対応を望まなくても、不特定の者が差別される可能性があると思われる事案や、事業者に対する啓発が必要な事案については、できる限り具体的に状況を聴き取り、対応する必要があります。
- ・ （例）契約書等既存の様式において、差別的表現（聴覚障がい者不可等）があった。
- ・ （例）店舗に「車いすの方、お断り」という貼り紙があった。

5 相談対応にあたって期待されること 点字9頁下段

- ・行政・福祉の専門知識及び技術をもってサービスを提供する者は、日頃から、障がいに関する理解や障がい者の人権・権利擁護に関する認識を深めるとともに、より高い意識と行動規範をもって障がいを理由とする差別を解消するための取組を進めていくことが期待されます。
- ・また、事業者には、法的義務ではないものも含まれますが、法の目的を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟な対応を積極的に行うことが期待されるものです。
- ・なお、事業者は、障がいを理由とする差別を解消するための取組を行うにあたり、法、基本方針及び指針に示す項目のほか、各事業に関連する法令等の規定を遵守しなければなりません。

障害者差別解消法の理念を実現していくには、一人ひとりの障がいに対する理解と適切な配慮が不可欠であり、差別と解される事例についても、お互いの意思疎通不足や理解の不足が起因していると思われることが多く見受けられます。法に定められたからということで消極的に対応するのはではなく、事業者や障がい者が積極的に歩み寄り理解を深めていくことが、差別解消の第一歩につながると考えられます。

6 「相談受付票」の作成 点字11頁下段

上記2の ~ など対応経過を（様式1）「相談受付票」に記入します。

相談内容の分類

相談者の主訴や確認した内容をもとに（様式2）「相談受付票チェックシート」を活用し、相談内容を分類します。

1 不当な差別的取扱い 2 合理的配慮の不提供 3 その他（具体的に）

解決（相互理解）が難しい場合等

建設的な対話が進まないなど解決が困難な場合やより適切なアドバイスが必要な場合は、専門相談員（福祉局に配置）に「相談受付票」を送付して、支援・協働・アドバイスを求めます。

権限のある機関等の紹介

- ・雇用先での差別等に関する相談は、障害者雇用促進法の規定に基づき対応します。事実確認等対応のうえ、大阪労働局（ハローワーク）に情報を提供、あるいは同局を紹介
- ・行政機関等による差別に関する相談等は、事実確認のうえ、権限のある機関を紹介
- ・市職員による差別に関する相談等は、市役所各所属の相談窓口へ情報を提供、あるいは相談窓口を紹介
- ・他の機関を紹介した場合は、できる限り、相談者や当該機関に対し、その後の対応状況を確認するようにしてください。

経過の確認、共有

事業者からの対応策などの回答を待つ場合など対応に時間を要する場合は、一定期間ごとに相談者に連絡するなど、経過の確認と共有に努めてください。

福祉局への報告

相談が解決したとき、相談が一定終了したと思われるとき、あるいは福祉局から求めがあったときは、その時点の対応状況を「相談受付票」に記入し、福祉局へ報告します。

相談対応の類型（対応結果） 資料 2

傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聴き取るにとどまったもの（要望、問合せ等）

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

7 福祉局障がい福祉課 点字16頁上段

専門相談員を配置し、相談窓口に対し、支援・協働・アドバイスを行います。

支援、協働、アドバイス等

相談の内容に応じて、関係機関や相談窓口と連携、協働して対応します。

- ・事業者に出向いて説明を行う必要があるなど困難な事例に対応する場合
- ・事業者等、相談支援機関以外の部署との調整を図る必要性が生じた場合
- ・窓口担当者において相談者に説明したが理解が得られない場合
- ・不当な差別的取扱いや合理的配慮に関する考え方についての情報の提供や、好事例の紹介等

困難事案への対応

- ・必要に応じて、スーパーバイザーや弁護士の意見を聴取し、取り組みます。
- ・必要に応じて、関係者による事例検討会議を開催し、今後の支援等の方針を検討します。
- ・市レベルでの調整が困難と思われる場合、大阪府に対して助言、意見聴取、調査、調整を依頼し、大阪府広域支援相談員と連携して取り組みます。

8 大阪府（広域支援相談員） 点字17頁下段

相談内容が広域にわたる事案など、市での解決が困難な場合は、大阪府広域支援相談員へ支援を要請します。

9 事業者による障がいのある方への不当な差別的取扱い等に関する相談窓口

点字18頁中段

平成29年8月1日現在

各区役所 担当(課)	連絡先	F A X
北区役所 地域課(区民協働)	6313-9743	6362-3821
都島区役所	保健福祉課(障がい者相談)	6882-9857 6352-4584
	まちづくり推進課(人権相談)	6882-9734 6352-4558
	総務課(広聴相談)	6882-9683 6882-9787
福島区役所	企画総務課(総合企画)	6464-9683 6462-0792
	市民協働課(地域活動支援)	6464-9743 6464-9987
此花区役所 市民協働課(教育支援・環境)	6466-9743	6466-9919
中央区役所 保健福祉課(保健福祉)	6267-9857	6264-9999
西区役所 まち魅力創造課(人権)	6585-2550	6585-2550
港区役所 協働まちづくり支援課(人権相談)	6585-2211	6585-2212
大正区役所 保健福祉課(地域福祉)	6555-3509	6555-3520
天王寺区役所 市民協働課(未来人材育成)	6772-2323	6772-2400
浪速区役所 市民協働課(こども・教育)	6647-9743	6633-8270
西淀川区役所 教育支援課(教育支援)	6478-9743	6478-5979
淀川区役所 政策企画課	6308-9683	6885-0534
東淀川区役所 総務課(広聴・広報・総合企画)	4809-9683	6327-1970
東成区役所	保健福祉課(障がい者福祉)	6977-9857 6972-2781
	市民協働課(人権)	6977-9005 6972-2738
	総務課(広聴)	6977-9062 6972-2732
生野区役所	総務課(広聴)	6715-9683 6717-1160
	地域まちづくり課(人権)	6715-9734 6717-1163
	保健福祉課(障がい)	6715-9125 6715-9967
旭区役所 保健福祉課(地域福祉)	6957-9857	6952-3247
城東区役所	保健福祉課(保健福祉)	6930-9069 6932-1295
	市民協働課(市民活動支援)	6930-9093 6931-9999
鶴見区役所 地域活動支援課(こども・教育)	6915-9734	6913-6235
阿倍野区役所	総合企画課(総合企画)	6622-9683 6622-9840
	保健福祉課(福祉)	6622-9857 6629-1349
住之江区役所 保健福祉課(福祉)	6682-9857	6686-2039
住吉区役所 教育文化課(人権)	6694-9743	6692-5535
東住吉区役所	保健福祉課(障がい者福祉)	6694-9857 6692-9692
	政策推進課	4399-9683 6622-9999
平野区役所 政策推進課	4302-9683	4302-9880
西成区役所 保健福祉課(福祉)	6659-9857	6659-9468



各区障がい者相談支援センター	連絡先	F A X
北区 障がい者相談支援センター	6374-7888	6374-7889
都島区 障がい者相談支援センター	6355-3701	6355-3702
福島区 障がい者相談支援センター	6456-4107	6456-0561
此花区 障がい者相談支援センター	6461-5055	6461-5056
中央区 障がい者相談支援センター	6940-4185	6943-4666
西区 障がい者相談支援センター	6585-2550	6585-2550
港区 障がい者相談支援センター	6585-2211	6585-2212
大正区 障がい者相談支援センター	6555-3509	6555-3520
天王寺区 障がい者相談支援センター	6772-2323	6772-2400
浪速区 障がい者相談支援センター	6649-0421	6649-0421
西淀川区 障がい者相談支援センター	4808-3080	4808-3082
淀川区 障がい者相談支援センター	6101-5031	6101-5032
東淀川区 障がい者相談支援センター	6325-9992	4307-3673
東成区 障がい者相談支援センター	6981-0770	6981-0703
生野区 障がい者相談支援センター	6756-0807	6756-0801
旭区 障がい者相談支援センター	4254-2339	6951-2541
城東区 障がい者相談支援センター	6934-5858	6934-5850
鶴見区 障がい者相談支援センター	6961-4631	6961-5525
阿倍野区 障がい者相談支援センター	6621-8001	4399-8900
住之江区 障がい者相談支援センター	6657-7556	4702-4738
住吉区 障がい者相談支援センター	6609-3133	6609-3210
東住吉区 障がい者相談支援センター	6760-2671	6760-2672
平野区 障がい者相談支援センター	6797-6691	6797-6691
西成区 障がい者相談支援センター	6562-5800	6562-6677

大阪市人権啓発・相談センター(人権相談専用電話番号)	連絡先	F A X
	6532-7830	6531-0666

地域活動支援センター(生活支援型)	連絡先	F A X
精神障害者地域生活支援センター すいすい(東成区)	6977-0114	6975-9955
地域生活支援センター サワサワ(西成区)	4392-8720	4392-8710
地域活動支援センター ふれあいの里(西成区)	6659-2672	6659-2673
地域活動支援センター こころの相談室リーフ(東淀川区)	6815-8975	6815-8976
地域生活支援センター ふらっとめいじ(西区)	6541-6668	6541-6658
地域活動支援センター もくれん(東住吉区)	6609-8500	6608-1922
地域活動支援センター こころの相談ネット ふうが(住吉区)	6678-9205	6678-7573
"COCOLO"相談支援センター(淀川区)	6308-7209	6308-7220
障害者支援施設アテナ平和(地域活動支援センター アクセス)(阿倍野区)	6629-2165	6629-2063

10 その他の相談窓口 点字18頁中段

【雇用分野・障害者雇用促進法】

窓口	平日受付時間	電話番号	管轄
ハローワーク梅田	8:30～19:00	06-6344-8609	北区、福島区、此花区、西淀川区、都島区、旭区
ハローワーク淀川	8:30～17:15	06-6302-4771	淀川区、東淀川区
ハローワーク大阪西	8:30～17:15	06-6582-5271	中央区(一部)、西区、港区、大正区、浪速区
ハローワーク大阪東	8:30～17:15	06-6942-4771	中央区(一部)、城東区、鶴見区、天王寺区、東成区、生野区
ハローワーク阿倍野	8:30～17:15	06-4399-6007	阿倍野区、住吉区、住之江区、東住吉区、平野区、西成区

【人権擁護】

大阪法務局	8:30～17:15	06-6942-9496	
-------	------------	--------------	--

・大阪市ホームページ：人権侵害についての相談

<http://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000004217.html>

相談者が対応を望まない場合の対応

点字23頁上段

「相談したことがわかると関係がまずくなる、利用しづらくなる」等の理由で対応を望まない相談も少なくありません。**相談者が望まない場合でも、できる限り具体的状況を把握して、事業者を確認するなど対応**します。

【対応方法】

- ・相談者にどのような対応を望むか確認 「対応を望まない」(傾聴のみを希望)
- ・できる限り、具体的な内容(事業者名、行為者等)を聴き取る。
- ・(可能であれば)事業者からも話を聞く必要がある旨、相談者へ説明する。
- ・【相談内容チェック】に照らし、どのような対応が可能(必要)か検討する。
- ・**相談者が特定されないよう留意**しながら、事業者へ確認するなど、対応に努める。

【相談内容チェック】 **相談者が特定されないよう留意のうえ、対応を検討**

- 相談者のみならず、障がいのある人(不特定)に対する明らかな差別的取扱い **対応が必要**
 基準や規則を一方的に当てはめ、結果的に障がいのある人が不利になっている **対応が必要**
- (例) 契約条項に「障がいのある方は利用できません」と記載
 (例) 障がいのある人だけに同意書を求める規定
 (例) 「車いすの方、入店お断り」という貼り紙
 (例) 「盲導犬は入店できない」と利用を断る
 (例) 車いす使用者は飛行機に搭乗できないと断る

侮辱や嫌がらせなどハラスメント的行為で、相談者を特定できないような対応が可能

- (例) 「障がいのある人は来てほしくない」等の発言

合理的配慮の不提供であって、相談者を特定できないような対応が可能(行政等の場合、法的義務)

どのような配慮が必要かは、個人や場面によって異なるため、相談者が望まない場合、対応は難しい。

- (例) 筆談での対応を求めたが拒否

- (例) 大学に入学後、テキストの点訳を求めたが対応してくれなかった

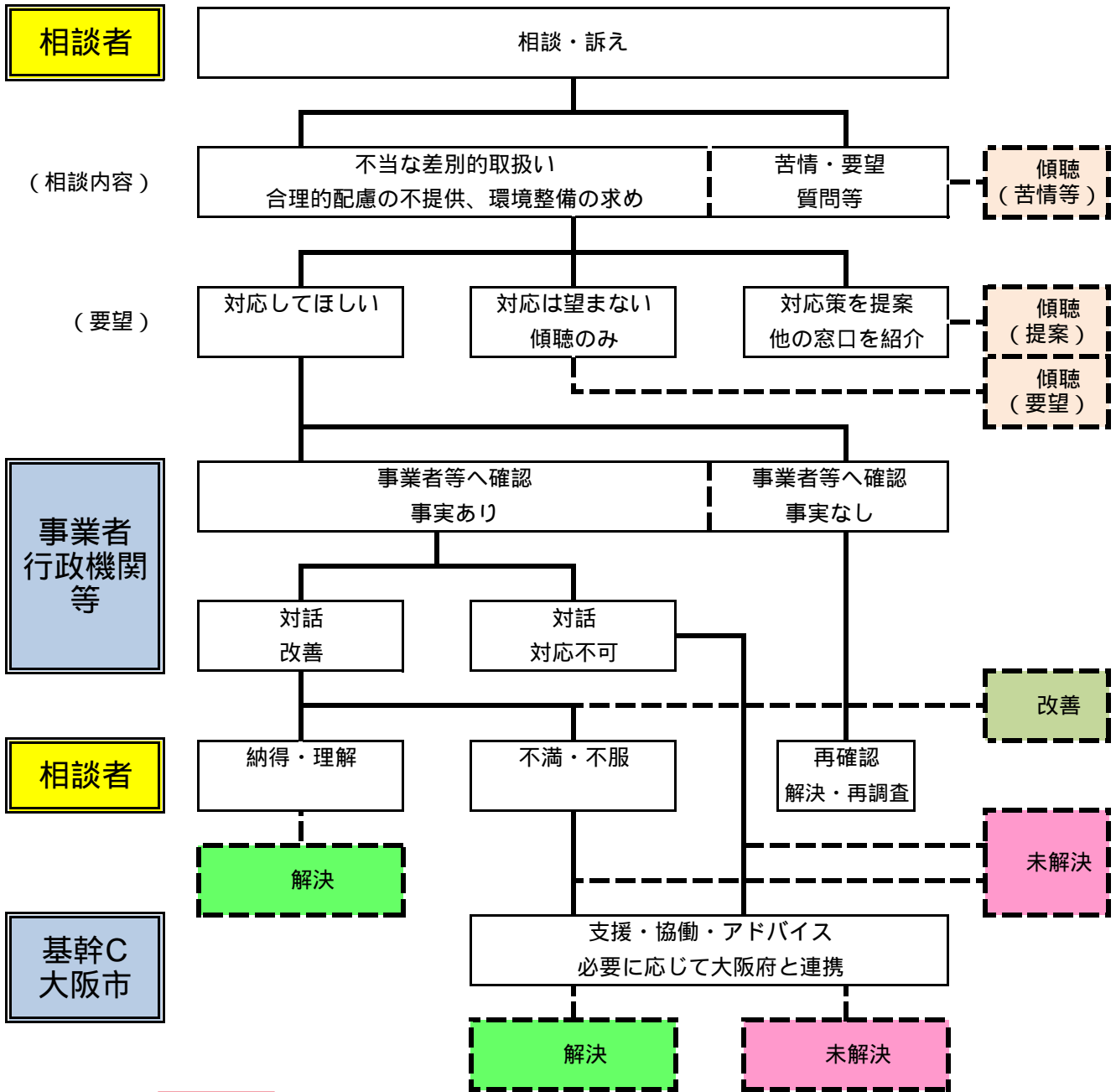
環境の整備に関する事案で、相談者を特定できないような対応が可能、かつ、過重な負担でない。

過重な負担でない場合、対応できることもあるので、事業者との対話は大切

- (例) 店舗前の点字ブロックの上に駐輪しないよう貼り紙をしてほしい

障がい者虐待の疑い

障害者虐待防止法による通報義務、相談者が特定できないよう配慮が必要



【対応結果】 点字28頁中段

傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聴き取るにとどまったもの（要望、問合せ等）

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

【参考】 点字29頁中段

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	雇用の場合は、大阪労働局等を紹介
相手方	事業者、行政機関等、その他（市民等）	行政機関等の場合は、権限のある機関の窓口を紹介

(様式2) 障害者差別解消法にかかる相談受付票チェックシート 受付No()

相談日	平成 年 月 日()	当事者(相談者)氏名	()
状況の確認	相談の内容から		事業者にも確認済み
<p>1 不当な差別的取扱い</p> <p>障がい者を理由として、正当な理由なく、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、障がい者の権利利益を侵害すること</p> <p>障がい者を理由としているか？</p> <p>商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしているか？</p> <p>相手方に正当な理由があるか？ その理由を具体的に説明し、理解を得るように努めたか？</p> <p>対話の状況(相手方の対応と相談者(当事者)の納得状況)</p>			
<p>2 合理的配慮の不提供</p> <p>障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないことで、障がい者の権利利益を侵害すること</p> <p>相談者(当事者)が求めている配慮の内容(その手段、方法)</p> <p>相手方に過重な負担が生じているか？(業務遂行への影響、費用負担の程度)</p> <p>実際に行われた配慮、代替措置</p> <p>対話の状況(相手方の対応と相談者(当事者)の納得状況)</p>			
<p>3 その他(環境の整備、制度説明、苦情、要望等)</p>			

障害者差別解消法にかかる 相談受付票 (記載例)

相談窓口	(中央) 区 障がい者基幹相談支援センター		
受付No	1	受付対応者	大阪 花子

ふりがな	なにわ たろう	相談方法		
当事者氏名	浪速 太郎	来所	電話	訪問
身障手帳	級	生年月日	1966 年 1 月 1 日	
難病	(疾患名)	年齢	(52 歳) 性別 (男)	
療育手帳	A B 1 B 2	現住所 〒	大阪市中央区大阪城 1 - 1 - 1	
精神福祉手帳	1 級 2 級 3 級	TEL (自宅)	06-6666-1111	
障がい名	知的障がい	TEL (携帯)		
		FAX		
		E-mail		
		相手方との対応にあたり、(匿名性の確認)		
ふりがな	なにわ じろう	1 名前を示して対応してもよい。		
相談者氏名	浪速 二郎	2 名前を示さずに対応してほしい。		
住所	当事者に同じ	3 特定されたくないの、対応しないでほしい。		
TEL	6666-1111	4 その他 ()		
FAX	当事者との関係 弟	(相談者に確認の上で該当する番号に をつける。)		

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 (ハローワークへも連絡)	行政機関 (所管する窓口へも連絡)	その他 ()			

主訴分類 1 不当な差別的取扱い 2 合理的配慮の不提供 3 その他 (具体的に)

相手方	事業所名、所在地、連絡先等
	交通、市、電話

特記事項	権限のある機関を紹介した場合、その旨を記載し、その後の対応も可能な限り追跡する。

相談内容 (主訴、背景、経過等) どのように対応してほしいのかも記載 差別発言などは具体的な内容を記載

- 平成30年4月1日午前10時頃、市で、弟と一緒に 交通のタクシーに乗ろうとしたら、運転手から「障がい者を乗せたら、面倒やからお断り」と言われた。
- 突然のことで対応できず、乗車をあきらめた。
- 運転手を探し出して、謝罪してほしい。会社に対しても二度と起こらないよう確認してほしい。

年 月 日	対 応 記 録
平成30年4月2日	弟から相談があった。
平成30年4月5日	交通に電話をして、経過を説明し、事実確認を依頼した。
平成30年4月10日	交通から電話があって、事実が確認できないとの返答

大阪市福祉局に対応を依頼	依頼日	平成 3 0 年 4 月 1 0 日
依頼する理由		
<ul style="list-style-type: none"> 交通で事実確認ができないと言われたので、どのように対応すればいいのかが助言してほしい。 		

相談内容の分類	チェックシートを活用
1 不当な差別的取扱い	2 合理的配慮の不提供
3 その他（具体的に	）

状況	日付	状況の詳細
傾聴	4月10日	現時点で事実確認が取れていない。
改善		
解決		
未解決		
継続		

- 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）
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

(様式2) 障害者差別解消法にかかる相談受付票チェックシート (記載例) 受付No (1)

相談日	平成30年4月2日(月)	当事者(相談者)氏名	浪速 太郎(浪速 二郎)
状況の確認	相談の内容から	事業者にも確認済み	
<p>1 不当な差別的取扱い</p> <p>障がい者として、正当な理由なく、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、障がい者の権利利益を侵害すること</p> <p>障がい者として理由としているか？</p> <p>発言の内容から「障がい者は面倒」とのことであり、障がい者として理由としている。</p> <p>商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしているか？</p> <p>乗車できなかったため、サービス提供を拒否している。</p> <p>相手方に正当な理由があるか？ その理由を具体的に説明し、理解を得るように努めたか？</p> <p>聴き取り内容からは正当な理由は見いだせない。</p> <p>対話の状況(相手方の対応と相談者(当事者)の納得状況)</p> <p>その場では対話できず、乗車をあきらめている。事業所へ連絡したが、事実確認ができていない。</p>			
<p>2 合理的配慮の不提供</p> <p>障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないことで、障がい者の権利利益を侵害すること</p> <p>相談者(当事者)が求めている配慮の内容(その手段、方法)</p> <p>相手方に過重な負担が生じているか？(業務遂行への影響、費用負担の程度)</p> <p>実際に行われた配慮、代替措置</p> <p>対話の状況(相手方の対応と相談者(当事者)の納得状況)</p>			
<p>3 その他(環境の整備、制度説明、苦情、要望等)</p>			