

# 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。

実効性の確保のための措置

## 相談(話し合い・建設的対話)による解決

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-①-

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

(知事の求めに応じ、助言)

4 調査、あっせん案の提示

### 【第3段階】

大阪府の役割-②-

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

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