

大阪市に寄せられた要望等と対応方針【対応方針の検討が必要なもの】（令和８年７月分）

本市に寄せられた要望等について、対応方針を検討し、対応したものを掲載しています。

◆ その他

	要望者区分	市民	
要望日	令和８年６月１０（水曜日）	回答日	令和８年７月８日（水曜日）
標 題	障害者差別解消法に基づく合理的配慮の要求および公式記録（要望等記録制度）への登録について		
要望等の概要	私は、過去の強烈なダメージによる PTSD（心理的トラウマ）の特性を持つ障害当事者です。これは心の脆さといった主観的な問題ではなく、脳の危険察知センサー（扁桃体）が過剰に働き、ブレーキ（前頭前野）が一時的にバグを起こしてしまうという、「神経ネットワークの機能不全（完全な物理エラー）」によるものです。 今後、大阪市およびその委託先事業者と行うすべてのやり取り（面談、電話、書面、メール等）において、障害者差別解消法に基づき、以下の合理的配慮を要求します。 本要望は、大阪市の「要望等記録制度」に基づき、公式な要望等記録票としてシステムに登録・管理し、関係部局（福祉局、各区役所、委託先等）で確実に共有・引き継ぎを行うことを強く求めます。 （１）トリガーとなる状況（私の脳がパニック・フリーズを起こす原因） 行政機関や事業者の対応において、以下のコミュニケーションが発生した際、私の脳は防衛本能が過剰に働き、激しい精神的疲弊、フラッシュバック、認知機能の一時的な低下（フリーズ）を起こします。 ・整合性のとれない主張の断言 ・「質問」を「意見」にするなどの、意図的な論点のすり替え ・被害者と加害者のすり替え（事実の歪曲やガスライティング行為） これらは公務員・事業者としての職務怠慢であるだけでなく、私の障害特性に対して著しい精神的苦痛を与える「虐待行為（人権侵害）」に該当します。 （２）要求する合理的配慮（対話の前提条件） お互いに対等で建設的なやり取りを行うため、対応いただく側に「一定以上の客観性」「誠実さ」「論理的な知性」が備わっていることを前提とし、以下の対応を義務として徹底してください。 客観的事実に基づく対話の徹底：主観や感情的な議論、事実確認の取れていない決めつけ、および論点のすり替えを一切行わず、時系列やログなどの「客観的な事実」のみに基づいて対応すること。 思考・表出時間の確保：万が一、私が強い緊張やトリガーによって言葉に詰まったりフリーズしたりした場合は、対応者が一方的にまくしたてたり責め立てたりせず、深呼吸をする時間や、メモに書き出す時間を数分間担保すること。 記録の残るコミュニケーションの優先：言った・言わないのトラブルを防ぎ、私の認知機能を保護するため、可能な限り記録の残る書面や電子メール等でのやり取りを優先すること。		

	以上の合理的配慮要求について、本制度に基づき速やかに記録・登録し、組織として遵守してください。本要求が登録された後、これを無視した「論点すり替え」等の対応が行われた場合は、故意による合理的配慮の不提供（障害者差別解消法違反）および精神的虐待として、法務局等へ即座に通報・申立を行います。		
対応方針 の概要	要望等記録制度は、職員の職務執行に対する要望、要請等（以降、「要望等」という。）の内容を記録し、要望等の内容を正確に把握するとともに、組織として要望等の情報を共有化し、適正な対応を促すことにより、公正な市政の運営を図り、もって市政に対する市民からの信頼性を高めることを目的とする制度です。 受け付けた要望等は、各所管所属において対応方針の検討、要望者への回答を行っています。 対応した要望等は、その翌月にとりまとめて報道発表し、本市ホームページにおいて公表しています。 障害者差別解消法に基づく合理的配慮は、事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはならないと、国において示されています。 （１）必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。 （２）障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。 （３）事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。 また、合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件とされています。 「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要ですので、申請や届出、各種手続きなどをされる際、必要に応じて各所管所属の担当部署に直接ご相談ください。 （１）事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か） （２）実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約） （３）費用・負担の程度 （４）事務・事業規模 （５）財政・財務状況 以上のとおり要望者に回答しました。		
担当部署	政策企画室 市民情報部 広聴担当	電話	06-6208-7331