

条例見直しについて② (相談体制の整備等について)

【現行の条例】

(相談体制の整備)

第9条 本市は、障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずることができるよう、必要な体制を整備するものとする。

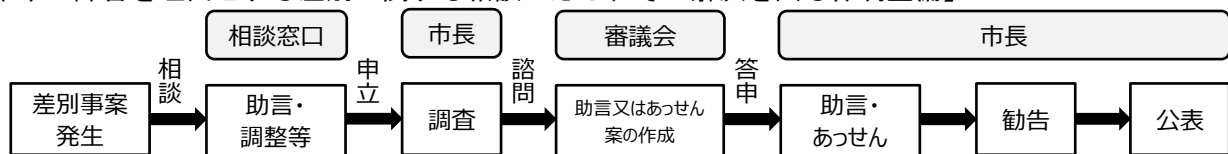
(相談の実施)

第10条 何人も、本市に対し、障害を理由とする差別に関する相談を行うことができる。

2 本市は、障害を理由とする差別に関する相談を受けたときは、障害を理由とする差別の解消を図るため、必要に応じ、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 当該相談に係る障害を理由とする差別の事実の有無の確認
- (2) 法及びこの条例の趣旨及び内容に関する説明並びに合理的配慮の実施に係る事例その他の情報の提供
- (3) 当該相談に係る障害を理由とする差別の解消に係る助言及び調整
- (4) 関係行政機関等への通報その他の措置
- (5) 前各号に掲げるもののほか、当該相談に係る障害を理由とする差別の解消を図るために必要な措置

【本市の障害を理由とする差別に関する相談に応じ、その解決を図る体制整備】



【条例制定時の考え方】

条例施行後も障害福祉課や各事務事業の所管課、広島市障害者 110 番において相談を受け付けており、引き続き、相談に的確に応ずることができる体制を構築していく。

＜条例に基づく施策の推進状況等について＞

- ・ 条例の施行前後で、相談件数に目立った増減がなく、民間事業者からの相談も少ない。民間事業者向けの情報発信や相談先のより一層の周知が必要【相談支援実績より】(再掲)
- ・ 相談先を知らない障害者が多いと思われ、障害当事者にとって身近な地域の支援窓口等との連携強化等で、より効果的な周知・啓発活動が必要【当事者団体からの要望より】
- ・ 嫌な思いや差別を受けたりしたときに、市がトラブルを仲介する仕組みをもっと使いやすくすることが必要【障害当事者等との意見交換会より】
- ・ 基本方針の改定案に『どの相談窓口等においても対応されないという事案がないように』とあり、本市においてもそのようなことがないように対応していくことが必要【令和4年度第2回広島市障害者差別解消支援地域協議会委員意見より】

【条例見直しに係る考え方（検討の方向性）】

- ・ 改正法と基本方針の改定案において、国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し、又はこれを確保する責務が追加された。
- ⇒ 条例第9条において、必要な体制を整備する旨を規定しており、広島市障害者 110 番を拡充するなど、相談体制の整備を行っている。引き続き、こうした取組みを推進する中で、改正法の相談支援体制の強化を踏まえた条例の見直しの検討が必要か。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう人材の育成及び確保のための措置その他の必要な体制の整備を図るものとする。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針改定案

※第 72 回政策委員会資料から修正のあった箇所については、《二重山形かっこ》で前後を挟んでいる。
令和 4 年 11 月 14 日開催の第 73 回 障害者政策委員会の資料 7 より抜粋

第 5 国及び地方公共団体による障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項

1 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

(1) 障害を理由とする差別に関する相談対応の基本的な考え方

法第 14 条において、国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう、人材の育成及び確保のための措置その他の必要な体制の整備を図るものとされている。

障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するには、公正・中立な立場である相談窓口等の担当者が、障害者や事業者等からの相談等に的確に応じることが必要である。

国においては、主務大臣がそれぞれの所掌する分野ごとに法第 12 条に基づく権限を有しており、各府省庁において所掌する分野に応じた相談対応を行っている。また、地方公共団体においては、障害を理由とする差別の解消に関する相談につき分野を問わず一元的に受け付ける窓口や相談員を配置して対応する例、各部署・機関の窓口で対応する例などがある。

相談対応の基本的なプロセスとしては、以下のような例が考えられる。相談対応過程では相談者及びその相手方から丁寧な事実確認を行った上で、相談窓口や関係部局において対応方針の検討等を行い、建設的対話による相互理解を通じて解決を図ることが望ましい。その際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、個人情報 の適正な取扱いを確保することが重要である。なお、相談窓口等の担当者とは別に、必要に応じて、相談者となる障害者や事業者に寄り添い、相談に際して必要な支援を行う役割を担う者を置くことも円滑な相談対応に資すると考えられる。

その上で、基本的な対応での解決が難しい場合は、《事案の解決・再発防止に向けた》次の段階の取組として、国においては、法第 12 条に基づく主務大臣による行政措置や、地方公共団体においては、前述の施行令第 3 条に基づく措置のほか、一部の地方公共団体において条例で定められている報告徴収、助言、指導、勧告、公表などの措置や紛争解決のための措置による対応が考えられる。

(相談対応のプロセスの例)

相談者への丁寧な事実確認

関係者（関係部局）における情報共有、対応方針の検討

相手方への丁寧な事実確認

関係者（関係部局）における情報共有、事案の評価分析、対応方針の検討

相談者と相手方との調整、話し合いの場の設定

なお、障害を理由とする差別に関する相談を担うこととされている窓口のみならず、日常的に障害者や事業者と関わる部局等も相談の一次的な受付窓口としての機能を担い得ることに留意する。

(2) 国及び地方公共団体の役割分担並びに連携・協力に向けた取組

国及び地方公共団体には、様々な障害を理由とする差別の解消のための相談窓口等が存在している。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしているところ、差別相談の特性上、個々の相談者のニーズに応じた相談窓口等の選択肢が複数あることは望ましく、国及び地方公共団体においては、適切な役割分担の下、相談窓口等の間の連携・協力により業務を行うことで、障害を理由とする差別の解消に向けて、効率的かつ効果的に対応を行うことが重要である。

相談対応等に際しては、地域における障害を理由とする差別の解消を促進し、共生社会の実現に資する観点から、まず相談者にとって一番身近な市区町村が基本的な窓口の役割を果たすことが求められる。都道府県は、市区町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援・連携を行うとともに、必要に応じて一次的な相談窓口等の役割を担うことが考えられる。また、国においては各府省庁が所掌する分野に応じて相談対応等を行うとともに、市区町村や都道府県のみでは対応が困難な事案について、適切な支援等を行う役割を担うことが考えられる。

相談対応等においては、このような国・都道府県・市区町村の役割分担を基本としつつ、適切な関係機関との間で必要な連携・協力がなされ、国及び地方公共団体が一体となって適切な対応を図ることができるような取組を、内閣府が中心となり、各府省庁や地方公共団体等と連携して推進することが重要である。このため内閣府においては、事業分野ごとの相談窓口の明確化を各府省庁に働きかけ、当該窓口一覧の作成・公表を行うほか、障害者や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口について検討を進め、どの相談窓口等においても対応されないという事案が生じることがないように取り組む。また、(3)の各相談窓口等に従事する人材の確保・育成の支援及び3の事例の収集・整理・提供を通じた相談窓口等の対応力の強化等にも取り組むこととする。

(3) 人材の確保・育成

障害を理由とする差別に関する相談の解決を図るためには、障害者や事業者等からの相談を適切に受け止め、対応する人材の確保・育成が重要である。相談対応を行う人材は、公正中立な立場から相談対応を行うとともに、法や解決事例に関する知識、当事者間を調整する能力、連携・協力すべき関係機関に関する知識、障害特性に関する知識等が備わっていることが望ましい。国及び地方公共団体においては、必要な研修の実施等を通じて、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図ることが求められる。人材育成に係る取組に格差が生じることのないよう、内閣府においては、相談対応を担う人材育成に係る研修の実施を支援すること等を通じ、国及び地方公共団体における人材育成の取組を推進することとする。