

差別解消のための 相談体制の整備について

政令市の相談体制等①

【さいたま市】

- ・条例上の相談規定…なし
- ・相談窓口等（虐待相談と共通）
 - ①各区障害者生活支援センター
 - ②各区役所支援課
 - ③その他の障害者差別や虐待に係る機関（保健福祉局福祉部、地方法務局、労働局、各公共職業安定所）

政令市の相談体制等②

【新潟市】

- 条例上の相談規定（第9条）

何人も、市又は市が委託する相談機関に対し、次に掲げる事項について相談することができます。

(1) ～ (4) 略

- 相談窓口等

市役所障がい福祉課、障害者基幹相談支援センター
(上記市が委託する相談機関)

政令市の相談体制等③

【仙台市】

- ・条例上の相談規定（第15条）

障害者及びその家族、後見人その他の関係者又は事業者は、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。

- ・相談窓口等

障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル（24時間・365日）、各区役所障害高齢課、障害者総合支援センター、発達相談支援センター、精神保健福祉総合センター

政令市の相談体制等④

【横浜市】

・条例上の相談規定（第3条：相談対応）

横浜市は、障害者及びその家族その他の関係者から当該障害者が受けた障害を理由とする差別に関する相談があったときは、その事案の内容に応じて、事実関係の調査、当該事案の解決に向けた紛争に係る当事者間の調整その他必要な対応を行うものとする。

・相談窓口等（差別又は合理的配慮の不提供があった場合）

事業者から…事業者の設置する相談窓口又は、その事業を担当する部署、各種相談窓口

行政から…担当部署又は区・局の人事担当課

政令市の相談体制等⑤

【北九州市】

- ・条例上の相談規定（第9条：個別相談）

何人も、市に対し、障害を理由とする差別に関する個別の事案についての相談をすることができる。

- ・専門相談員（第10条：専門相談員）

市に、個別相談に応じて専門的に事案の解決又は改善を図るための職員として、専門相談員を置くものとする。

- ・相談窓口等

障害者差別解消相談コーナー（障害福祉企画課内）

政令市の相談体制等⑥

【福岡市】

- ・条例上の相談規定（第14条）

障がい者及びその家族その他の関係者又は事業者は、市に対し、障がいを理由とする差別に関する相談をすることができる。

- ・相談窓口等

福岡市障がい者110番（市身体障害者福祉協会）、
各区障害者基幹相談支援センター

政令市の相談体制等⑦

【名古屋市】

・条例上の相談規定（第13条）

- 1 市は、障害を理由とする差別に関する相談に的確に対応するため、法第14条の規定に基づき、名古屋市障害者差別相談センター及び地域の相談窓口を設置する。
- 2 障害者及びその家族その他の関係者又は事業者は、障害者差別相談センター又は地域の相談窓口に対し、差別相談を行うことができる。

3～4 略

・相談窓口等

障害者差別相談センター（市社会福祉協議会）、区役所・支所、保健センター、障害者基幹相談支援センター

東京都の相談体制等

- ・条例上の相談規定…なし

- ・専門相談員（第8条：広域支援相談員）

- 1 法第十四条の規定による相談に的確に応ずるため、広域支援相談員を置く。

- 2 広域支援相談員は、障害を理由とする差別の解消に関する知識及び経験を有する者のうちから、知事が任命する。

- 3 広域支援相談員は、次に掲げる職務を行う。

- 一 障害者及びその家族その他関係者並びに事業者からの障害を理由とする差別に関する相談に応じ、区市町村等と連携して、必要な助言、調査、情報の提供及び関係者間の調整を行うこと。

- 二 区市町村における障害を理由とする差別に関する相談の解決を支援するため、相互の連携を図るとともに、必要な助言、調査、情報の提供及び関係者間の調整を行うこと。

- 三 障害を理由とする差別に係る相談の情報の収集及び分析を行うこと。

- 4 広域支援相談員は、前項各号に掲げる職務を公正中立に行わなければならない。

- ・相談窓口等

東京都障害者権利擁護センター（広域支援相談員）

大阪府の相談体制等

- ・条例上の相談規定…なし

- ・専門相談員（第8条：広域支援相談員）

- 1 府に広域支援相談員を置く。

- 2 広域支援相談員は、障害を理由とする差別の解消に関する知識経験を有する者のうちから、知事が任命する。

- 3 広域支援相談員は、次に掲げる職務を行うものとする。

- 一 相談機関における相談事案の解決を支援するため、必要な助言、調査及び相談事案に関する関係者間の調整を行うこと。

- 二 障害者等及び事業者からの相談に応じ、相談機関と連携して、必要な助言、調査及び相談事案に関する関係者間の調整を行うこと。

- 三 相談機関相互の連携の促進を図り、並びに相談事案に係る情報の収集及び分析を行うこと。

- 4 広域支援相談員は、中立かつ公正に、前項各号に掲げる職務を行わなければならない。

- ・相談窓口等

大阪府広域支援相談室（広域支援相談員）

本市の現行の相談体制

組織・機関	相談内容等
市役所・区役所の 所管課等	<ul style="list-style-type: none">• 本市職員が行った不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談・苦情等
障害者の権利相談ダイヤル 「広島市障害者110番」 (広島市手をつなぐ育成会へ委託)	<ul style="list-style-type: none">• 事業者が行った不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談・苦情等• 社会的障壁を取り除くための話し合いなど
障害福祉課	<ul style="list-style-type: none">• 障害者等が所管課等に相談することをためらう場合や拒否する場合• 直接障害福祉課に相談があった場合など

今後の相談体制案

【案の1】

現行の相談体制を強化し、相談窓口についてさらなる周知啓発を図る。

※既存の相談機関等を活用…さいたま市、新潟市、仙台市、横浜市、福岡市

【案の2】

新たな専用相談窓口(委託)を設置する。

※専用窓口を設置している市…名古屋市

【案の3】

市役所障害福祉課内に専門相談員を配置する。

※専門相談員を設置している市…北九州市

相談体制案①（現行体制の強化）

- 障害者またはその家族、介助者、支援者及び事業者等が相談しやすいよう、窓口の役割や相談事例等を公開するなど、周知啓発に努める。
- 既存の相談窓口等、関係機関との連携強化を図る。
- 定期的な職員研修の実施や、事例の共有等により、相談対応にあたる職員のスキルアップを図る。
- 障害者110番の体制強化を図る。

【課題】

- 本市職員は定期的に異動があるので、ノウハウ等をどのように引き継いでいくか。

相談体制案②（専用窓口の設置）

- 市社会福祉協議会等、平日日中に対応可能な団体等に委託し、障害者差別専用の相談窓口を設置する。
- 差別事案の相談専用のメールアドレスの開設
- SNSによる相談対応
- 現在実施している障害者虐待通報ダイヤルの業務を拡大し、障害者差別に関する相談も受け付ける。

【課題】

- 現状相談件数も少ない中、専用窓口を設置することの費用対効果はあるのか。

相談体制案③（専門相談員の配置）

- 市役所障害福祉課内に、障害者差別専門の相談員を配置する。

【課題】

- 現状相談件数も少ない中、専門相談員を配置することの費用対効果はあるのか。
- 専門相談員の確保