

大阪府 人権協会 ニュース

2003
vol. 1
3月

今後の人権・同和行政における相談事業の
重要性と役割について

村井 茂

財団法人大阪府人権協会専務理事

特集1 支援制度について

特集2 支援費制度の相談の
取組みについて

川崎 一博 さん

社会福祉法人 水平会
障害者生活支援センター センター長

シリーズ
1

地域における
相談業務について

南 孝昭 さん

貝塚市地域人権協会 事務局長

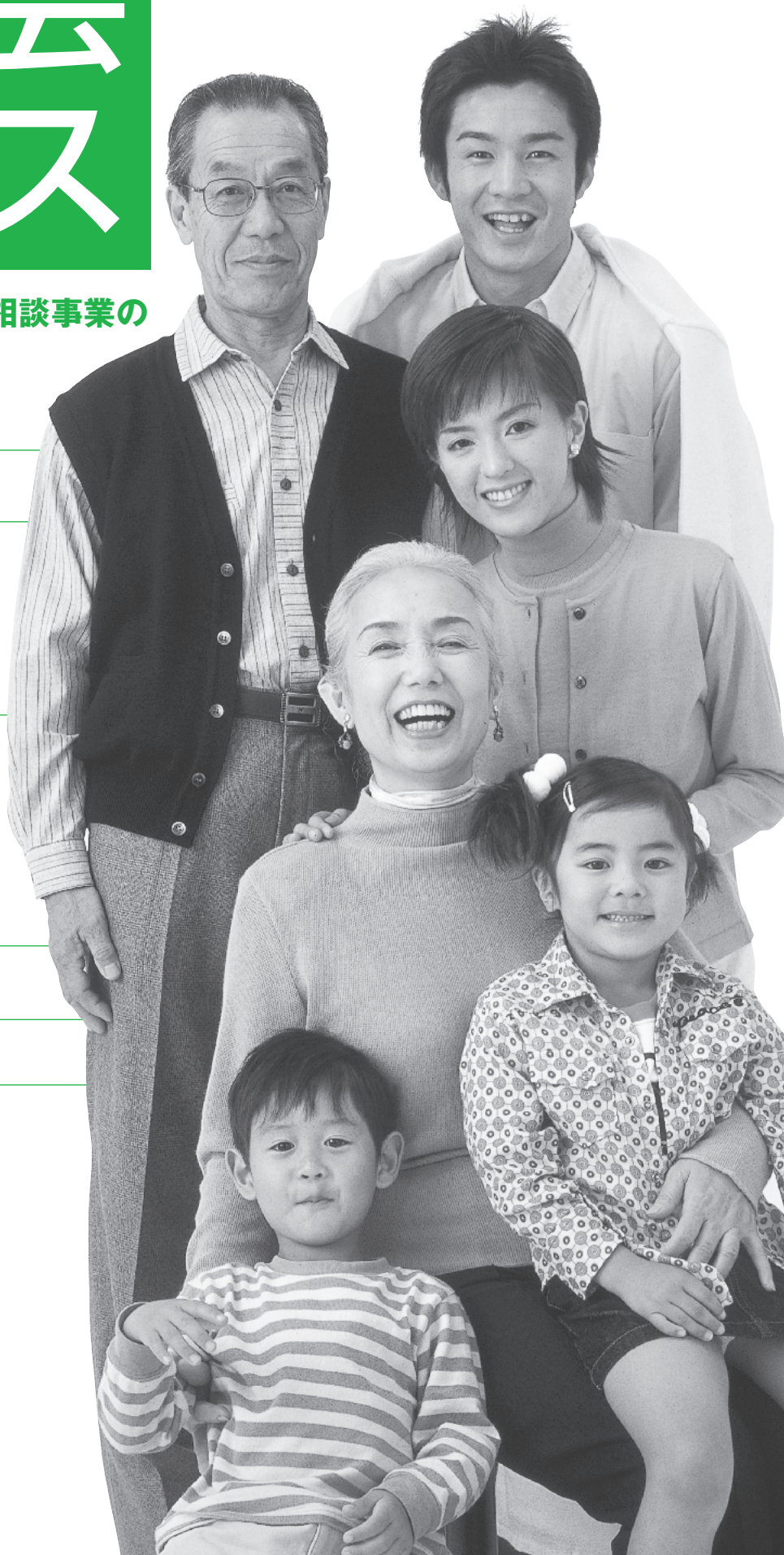
南野 敬介 さん

貝塚市地域人権協会 事務局次長

シリーズ
2

相談機関紹介

人権相談推進事業における人権相談窓口



今後の人権・同和行政における 相談事業の重要性と役割について



村 井 茂

財団法人
大阪府人権協会専務理事

今後の同和行政は、「特別措置」という手法の終了により、これまでの成果を後退させず、新たな差別・人権侵害の予兆にしっかりと対応していくとの視点のもと、一般施策を活用して部落差別の撤廃をめざすこととなりました。このためには、相談活動の充実と、一般施策の積極活用・改革・創造が不可欠です。そして、この取り組みは、すべての人々の人権の伸長と擁護へとつながるものでなくてはならず、人権行政の創造と必然的に結びついています。

相談事業は、いま具体的には、福祉の向上や人権啓発のための住民交流等の拠点施設となる地域に密着したコミュニティセンターとしての機能を担う、「人権センター」等（隣保館等）を拠点として、生活上のさまざまな課題や住民ニーズなどの発見・対応するための「総合生活相談事業」が、（周辺地域住民等も含めて）住民の自立支援及び福祉の向上等に資することを目的に展開されています。また、これと連携して、「人権相談事業（人権ケースワーク事業）」等の専門的支援事業も推進されるようになりました。

この間、大阪府では、1998年11月に施行した「大阪府人権尊重の社会づくり条例」に基づき、2001年3月に策定した「大阪府人権施策推進基本方針」及び同年9月の「大阪府同和对策審議会答申」を踏まえ、人権侵害に関する相談システムの確立を図るため、当協会と連携しながら、人権侵害に関わる問題に対し身近で当事者の立場に立ったきめ細かな相談ができる窓口の整備に取り組み、市町村・NPO等との人権相談ネットワークの構築も進んできています。

人権・同和行政は、総合行政の課題として再構築する段階に入っています。「総合行政としての人権・同和行政の

推進」の最も重要な柱は、かけがえのない一人ひとりに焦点を当てた取り組みスタイルを確立することであり、その第一の柱が総合相談機能の強化なのです。それは、制度やサービスを整えていく労力と同等に、制度やサービスから抜け落ちてしまう人々をインクルージョン（包み込む）していく地域の仕組みをつくりあげていく取り組みでもあります。「あまねく公平」な行政施策から、「真に必要な人に、真に必要な時に、真に必要なサービスを」提供する施策へ転換する時代に、「真に必要な人」を「発見」する「サービス」の整備こそが必要なのです。

「相談」には、①「気づき」と「癒（いや）し」（カウンセリング）②エンパワメントと自立支援③権利擁護と橋わたし役（アドボカシー）④発見と予見（セイフティネット）⑤効果測定・（「支え合い」の）組織化といういくつかの重要な機能があります。相談員は、このような相談の働きや、相談において守るべきことがらは何かということ、また、相談の進め方について、しっかりと認識しておく必要があります。

さらに、相談が総合的なものになるためには、①「官」と「民」のパートナーシップ（車の両輪：対等な関係の構築）②積極的な発見の仕組み（アウトリーチ：相談者のもとへ出向き、共に問題の気づきや解決を図ること）③地域のネットワークとチームアプローチ（相談者を援助するあらゆる機関や職種が役割分担して共働する）④新たなサービスの開発とつながりづくり⑤コミュニティワーク（地域住民のニーズを総合的に把握し、社会資源を開発して必要なサービスを的確に届けること）のできる相談員の人材育成—といった方策が必要です。

こんにち、長期に及ぶ経済停滞とそれにもなう企業倒産やリストラ、4年連続で自殺者が年間3万人を超し、完全失業率も（昨年10月～12月期で）5.2%（大阪は7.6%）に達し、野宿生活者も3万人を突破している厳しい状況があります。また、家庭や企業が持っていた社会的な機能の低下が進行しています。私たちは、相談事業の役割と重要性を深く認識し、相談事例の集約と分析を通じて人権問題に関する実情や課題を的確に把握し、人権施策の効果的推進と創造に活かしていかなければなりません。

このコーナーは、相談業務に関する重要な制度の創設や現行制度の改正などについて、その内容や具体的取組み課題などをわかりやすく説明します。

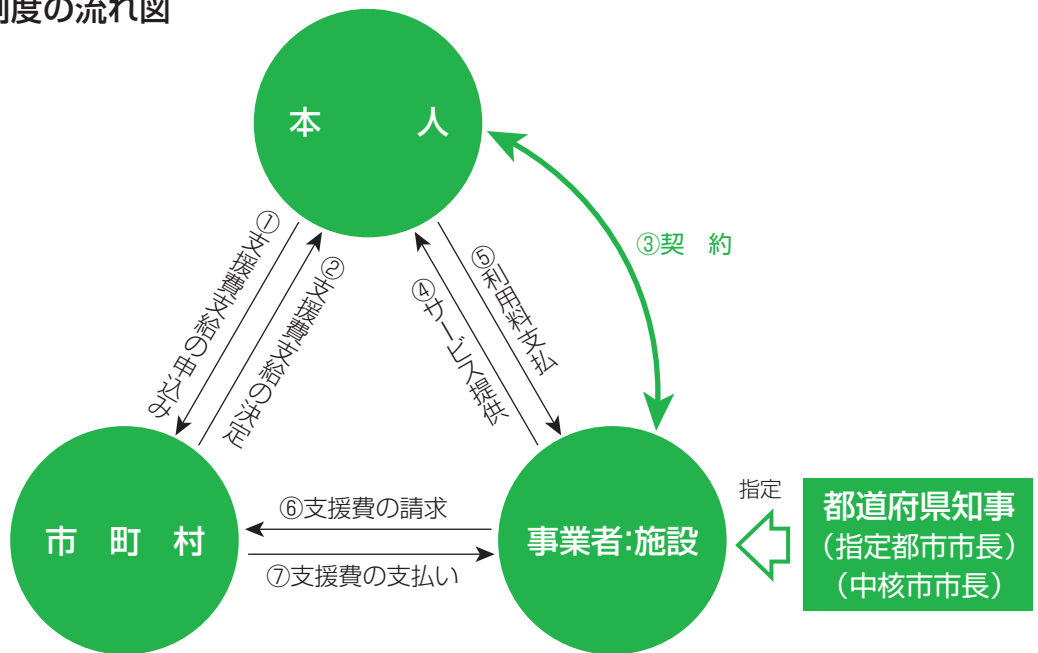
支援制度について

2003年(平成15年)4月から「支援費」制度がスタートします。



今までは、施設やホームヘルプサービスを利用する場合、どの施設にするか、どこのホームヘルパー事業者にするかなどを役所が決めていましたが、2003年(平成15年)4月からは、利用する施設やサービスを障害者の方が自分で選べるようになります。

■支援費制度の流れ図



■関係機関の役割

関係機関	役割
事業者・施設	利用者の心身の状況等に応じて適切なサービスを提供するとともに、その質の評価を行うこと等により、常に利用者の立場に立ってサービスを提供する
市町村	障害者に対する支援体制の整備に努めるとともに、利用者本位のきめ細やかな対応により支援費の支給、利用者負担の決定等を行う
都道府県	市町村において制度が円滑に実施できるよう、必要な支援を行うとともに事業者・施設の指定および指導・監督を行います
国	制度全体の枠組みに関する諸法令の整備や基準の設定等を行う等、円滑な制度運営を支援するとともに、財政的にも都道府県・市町村をバックアップします

次に、支援費制度ついて、相談があった場合に、何をポイントに答えれば良いか。また、制度を活用するにあたって、相談に来られた方が制度を活用されるにあたり、対して、特に注意してもらうべき点をとりまとめましたので参考にしてください。

相談時の主なポイント

(障害者が、実際にサービスを利用したいと相談に来られたときを想定して…)

?対象となる人は?

- 身体障害者手帳や療育手帳をお持ちの人
- 知的障害があると判定された人又は障害児

?対象となるサービスは?

- ホームヘルプサービス、ガイドヘルプサービス
身体の介護、家事の援助、外出時の介助等について、ヘルパーの派遣を受ける。
- デイサービス
入浴や食事、創作活動などを行うため、施設に通う。
- ショートステイ
介護してくれている人が病気になったときなど、一時的に施設に宿泊する。
- グループホーム
知的障害のある人が、数人で共同生活をする。
- 障害者の施設に入ったり、通ったりする。

?手続きは?

- ①市町村の窓口などで、サービスの利用に関して、相談や情報提供を受けます。
- ②市町村に、申請書を提出し、市町村の職員から、障害の程度や具体的なサービス利用の希望などの聴き取りを受けます。
- ③市町村から、支給の決定を受け、受給者証が交付されます。決定される内容は、例えばホームヘルプサービスの場合は、1か月に〇〇時間、支給期間は最高1年、利用者負担額などです。利用者負担額は、本人又は主たる扶養義務者の収入などをもとに定められます。
- ④知事などの指定を受けた事業者や施設の中から、利用したいと思う事業者や施設を選んで、利用の申し込みをして、契約を結びます。
- ⑤事業者や施設に、受給者証を見せて、サービスを利用します。
- ⑥サービスを利用したら、利用者負担額を、事業者や施設に支払います。

取り組み上の課題

(相談員が、障害者の相談に際して、留意することや必ず言っておくべきこと)

- 相談窓口で、身近にどのような事業者や施設があるのか、また利用してみたいなあと思う事業者や施設を、事前によく確かめておいてください。
- 市町村による聴き取りは、障害者の家庭や施設、また時間など、障害者の意向などに配慮して行われます。また、聴き取りの際は、自分がどのようなサービスを利用したいのか、希望をはっきりと伝えるとともに、自分の実情をよく知っている人や信頼する人(家族や施設職員等)にも同席してほしい場合は、その旨を市町村に申し出てください。
- 事業者や施設との契約に当たっては、家族や信頼する人といっしょに、内容について十分に説明を聞いて、確認してください。
- 利用者負担があります。
サービスの利用に当たっては、利用者本人又は主たる扶養義務者の収入や所得税の額など、負担能力に応じて、市町村が定めた利用者負担額を支払います。ただし、利用するサービスの量に応じて著しく増大しないよう、1か月当たりの上限が設けられています。

《利用できるサービス一覧》

	身体障害者	知的障害者	障害児(18歳未満)
在宅サービス	ホームヘルプサービス ガイドヘルプサービス デイサービス ショートステイ	ホームヘルプサービス ガイドヘルプサービス デイサービス ショートステイ グループホーム	ホームヘルプサービス ガイドヘルプサービス デイサービス ショートステイ
施設サービス	身体障害者更生施設 身体障害者療護施設 身体障害者授産施設 (小規模通所授産施設除く)	知的障害者更生施設 知的障害者授産施設 (小規模通所授産施設除く) 知的障害者通勤寮	

※対象とはならない主なサービス(例)
補装具交付事業、日常生活用具給付事業、手話通訳事業、障害児施設、福祉ホーム等

大阪府が指定した事業所・施設につきましては、大阪府障害保険福祉室(支援制度)(<http://www.pref.osaka.jp/shogaifukushi/shienpi/>)や社会福祉・医療事業団のフムネット(<http://www.wam.go.jp/>)で見ることができます。

この一ナーは、特集コーナーで紹介した制度に関する具体的な取組み方針や課題について、実際に相談業務に携わる地域や市町村の担当の方々にお話を伺います。



支援費制度の相談の取組みについて

川崎 一博さん

支援費の概要につきましては、先ほど大阪府の方から伺いましたが、実際に、障害者の方から相談を受ける立場から、泉佐野市にある障害者生活支援センターの川崎センター長に、今後の対応の仕方や支援費制度の問題点などについて、お伺いしました。

相談体制はどうなっていますか

私（センター長）を入れまして4人体制で相談業務をしています。

相談日は月曜から金曜日で時間は9時から17時までです。また、土日については、電話の取次ぎは行っています。さらに、聴覚のピアカウンセラーが毎週火曜日。視覚障害のピアカウンセラーが毎週木曜日（2人体制で第1、第3第、4木曜は女性で第2木曜は男性）おります。こういう支援センターの相談はどこでもそうだと思いますが、制度の活用など基本的な相談は、事務職員でも受けられますが、同じ立場という意味でピアカウンセラーが相談を受けます。

次に、支援費の制度がわからないとかどうしようか迷っているということであれば、事務職員による本相談（制度の概要・活用などの相談）につなぐということになります。ピアカウンセラーもある程度知識はありますので、答えられることは答えてもらって、具体的に自分はどうなるのかというような場合、センター長とか事務職員が入って相談を受けることになっています。

相談件数は、1月あたり150人から200人ぐらいの利用者があり、そのうち、訪問が3分の1、来所が3分の2ですが、来所は深刻な相談だけではなく、当センターをサロンの開放していることから、交流目的に利用される人の数も含まれています。

移行にあたり制度に関する研修等を実施しましたか

もちろん実施しました。センター内部での職員研修はもちろんですが、泉佐野市の「障害児を守る会」からの要望を受け、支援センター主催で対象を守る会に絞って2月下旬に実施するなど、外向けにも1回実施しました。

しかし、支援費の内容が2転3転したということもあって、勉強しても次に聞いたらまた内容が変わっていたということがありました。例えば、支援センターのコーディネーターが支援費の支給決定に関わって、支援計画策定するという任務が課せられていたと思っていましたが、結局、行政職員が支給決定するということになりました。

それでは、支援センターは何をするのかということになります。市から委託されているものの、支援センターの役割をはっきりしてくれないと動きが取れない。委託されているのだから仕事は何かとはっきり言ってくれという話し合いを市としました。

そうでなければ、支援センターは、極端に言えば、相談を受けて行政につなぐというだけのをすれば良いのか、本当にそれでいいのかという問題になるわけです。

また、行政の支援費支給にかかる流れは、今の措置制度を受けている人の水準を下回らないように訪問による聞き取り調査を限りある人員でもって毎日実施することですが、支援センターという立場で言うと、今の措置制度そのものも知らない。





あるいは、サービスがあることも知らない障害を持っている人への周知はどうなるのか。もうろう者とかちょうぶく障害のある人への周知はどうなっているのか、そこらの問題提起を市にしています。

市はどのような対応をするべきだと思いますか

現在のところ、行政が把握している今の制度を受けている人、あるいは施設を利用している人への調査にとどまっているのが現実ですが、当初は支援センターでその調査から漏れてしまう人、例えば、市内で身体と療育で3500人、精神で500人(推定)いるだろうという中で身体障害者福祉会に加盟されている人、現措置制度を利用している人などを除いた人に対するアプローチの仕方を当初は考えていました。しかしながら、結局、行政が訪問して支給決定していく制度の中で、そのことにはまだ至っていません。

だからといって、待ちの相談は基本的にはだめだと思いついて、訪問強化の計画もある時期たてかけましたが、行政との調整がうまくいきませんでした。

支援費制度スタートの問題点

行政とはその都度、情報交換して進めているつもりですが、行政職員も毎回毎回説明を聞くたびに内容が変わっているのが困惑していると思います。支援費サービス内容1つにしても、例えば、ホームヘルプサービスの中に盲の方のガイドヘルプが含まれていますが、ガイドヘルプサービス有料化で自己負担が発生しますので、自分の家から出るためになぜ自己負担しなければならないのか、外出という権利を侵害するのではないのかという問題とか、もうろう者やちょうぶく障害の人のガイドヘルプは触手話という特殊な方法でコミュニケーションをとりますが、これは単純に盲のガイドヘルプを適用してサービスを受ける人にとっては極めて使いづらいものです。今、府で

やっているもうろう専門のガイドヘルプサービスというものを支援費制度からはずすべきだと思っていましたが、結局はずれませんでした。ただ、年間314時間という制限がかかっていることはクリアしきれていません。これは国の問題ですが、市を通じて国・府へ現場の困っている生の声を伝えてほしいと思っています。

市との連絡会議のようなものを立ち上げることは考えていますか

苦情処理については4月以降立ち上げる予定です。つまり、なんでこんな決定になったのか、その経緯を教えてくださいとかという要望があるわけで、再審議する機関は設けないといけないと思います。ただ、支援センターが入るかどうかにについては、行政と詰めはしていません。なぜなら、基本的に支援センターは相談を受ける場所で、相談者の相談内容をわかりつつ苦情処理の委員となるのはおかしいと思います。苦情処理者としての立場を持つべきだと考えますので、入るべきではないと考えています。

今の時点で支援費に関する相談はありますか

ありますね。ただ、今の時点でも明確な答えができませんが、サービス内容は確定していますので、使えるサービスはこれですというような答えはできます。しかし、どれだけの支給決定が打たれるのか聞かればわからないと答えざるをえません。市職員が近々訪問に行って、それを受けて3月末頃に手帳が送られてくるかもしれないが、おかしいと思えば、その時に相談されるほうがより具体的な相談ができますと言う程度です。

4月以降は、相談も増えると思いますので、相談体制強化ということ法人全体でも問題意識をもっています。



ボウリング大会



野外交流風景

業者さんとの契約時のアドバイスは考えているか

まず肝心なのは、どこが指定を受けている業者なのかを教えるために一覧表の提供をすることだと思います。契約締結については、ケースバイケースで判断します。不安だからついて来てほしい言われたらついていきますし、情報提供だけでいいなら、提供だけをします。要は、本人の希望に応じるということです。センターは基本的には中立の立場ですので、業者斡旋は難しいと思います。

今の時点でどこがいいかという相談はありますか

場合によっては、契約まで考えていないが、事業所を見たいとか、説明を受けたいという相談があれば同行します。本人がいかに納得して決定していくか、そのプロセスの中で支援センターがどういう役割を果たすのかということが一番問われていることだと思います。しかし、福祉会とかの関係の中で、結構、皆さんは口コミでの評判を知っています。おそらく最初から業者を指定してくるのではないかと思います。



かっていない、つまり、本人の自己決定ではなく家族の決定ということになるのです。でも、触手話を使うと極めてその人には極めて判断力があるということがわかります。しかし、触手話できる人が少ない。泉佐野市にはいません。結局、こういう人へのPRをどうしたかと聞いたら、市はもうろう者やちょうふく障害の方を把握できていない状況です。現にセンターには利用している人がいるという現実を市は知らないのです。

あと、問題なのは入所・通所施設が今の時点で満所状態で待機者が出ていることです。ですから、選択権は当事者にあるのが支援費制度だが、本人が希望しても施設に入れない状況なのです。このことは、施設に出向いて入所したいと申し込んでも、待機でいつになるかわかりません。結局、残った所しか行けませんので、行政の今までの措置制度の中で、他の施設が満所だから空いているのはここだけですから入ってくださいという紹介の仕方があったが、それと結果的にはなんら変わりません。

予算も含めて関わる問題ですが、待機者が多い施設の状況をいかに改善するかを特に行政に問いたいところです。

今後、相談を通じて矛盾しているところをしっかりと支援センターが発見して、行政のその矛盾の改善について追及して行きたいと思います。支援費制度が逆に選択権を奪う制度とならないように、権利保障という立場から矛盾あるところはその改善を市に強く働きかけ、市からしっかりと国に言ってもらいたいと思います。(社会福祉法人 水平会 障害者生活支援センター センター長)

行政への要望

とにかくPRが足りないと思います。特に、PRできない人(もうろう者やちょうふく障害者の人)へのPR手法がわかりません。点訳という手法はあるが点字を知らない、また、音声による手法も聞き取れないような人に誰がどういう説明したか、結局、家族しか説明ができません。家族はわかっているが、本人はわ

お忙しい中、貴重な時間をいただきありがとうございました。

4月からの支援費制度の移行にあたり、サービスを受けらる方々が十分制度を理解され、自分にあった選択ができるようお手伝いされる支援センターの職員皆様方のますますのご活躍を期待しております。

シリーズ 1

地域における 相談業務について

このコーナーは、地域に密着した相談業務を実際に担当されている皆様のいろいろなお話を紹介し、今後の相談業務の参考にしていただきたいと思います。

地域での人権相談をはじめとする相談業務の状況を紹介していきたいと考えています。

トップバッターとして「貝塚市地域人権協会」で相談業務を担っておられる南事務局長さんと南野事務局次長さんにお話をお伺いしました。

現在の相談体制を教えてください

相談体制は常駐の4人で対応しています。

相談内容も単に行政サービスにつなげたらいいものから複雑なものまでいろいろあります。

相談員4人の担当は一応決めています。相談者の相談はひとつの相談のみではなく、良く聞いてみたら複数の課題を抱えて相談に来られる方も少なくなく、それぞれのケースによって対応しています。

相談員の会議はありますか

週1回事務局会議を実施し、相談業務の集約は月1回のペースで行っています。

相談票はどのような様式のものを使っていますか

府から提示された相談カードを使用し、それを集約しています。報告書の様式が生活相談とか人権相談でそれぞれにあるので、統一した様式にした方が良いのではと思っています。

相談員のマニュアルはありますか。また、職員の研修は実施していますか

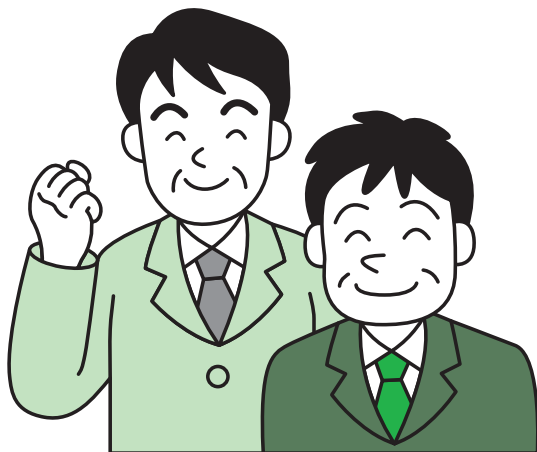
職員の研修については、独自で区内施設の職員を対象にスキルアップ研修を実施しています。今年度は対人援助法について研修を実施しました。その他、医療制度や支援費制度など一般施策について学習会を企画しているところです。



スキルアップ研修風景

どんな相談内容が多いですか

貝塚市は公営住宅率が高く、府下でも府営住宅の多さでトップクラスだと思います（人口に占める府営住宅戸数の割合）。ですから、住宅相談が多いですね。また、この不況化ですから、当然、就労相談も多いですね。



貝塚市地域人権協会

事務局長 **南 孝昭さん**

事務局長 **南野敬介さん**

その理由としては、大阪の中でも泉州地域は繊維産業が厳しい状況であるために、雇用情勢が特に厳しいものになっています。

また、就職を希望する人の年齢層は幅広いですね。

ところで、人権に関する相談の状況はどうか

最近では、DVの相談や子どもさんのいじめ(学校内)の相談がありました。まだ、人権相談の占める割合は相談全体の1割弱程度です。

それとは別に、電話による差別発言が数年前から、いまだに続いています。

法律相談についてはどうされていますか

弁護士会や知り合いの法律事務所と連携しています。まず電話をかけてきてから来るのがほとんどです。飛び込みの相談はほとんどありません。

他の相談機関などとの連携はどうされていますか

就労関係では、ケース会議を立ち上げて、職安の相談員さんとは日常的に連携しています。

福祉部門では定期的なケース会議と緊急的な担当者レベルの会議を開催しています。これらの会議を通じて、複数の課題が絡むケースに対して、相談業務を進めていく中で実例をあげながらこんな傾向が出ているとか、こういう問題があると具体的に提起し、どう対応すべきか、横断的な対応の必要性など、議論の形によりやくなりつつあります。

相談を受けていく中で、生活保護にならないどうしたらいいかを考えますが、これだけ雇用情勢が悪化したら、中高年齢層は仕事がない、就労の相談もしますが、一方、生活保護の方にも誘導しないと生活が成り立たない事例も少なくありません。

連携をシステム化していくためには一つ一つの相談事例を大切に扱うことが大事です。複雑な事例はそのときの社会の情勢を反映しています。たとえば、核家族化で家族の単位が壊れていたり、地域コミュニティとのつながりがなかったり

すると、情報が届きません。そこから漏れてしまう人が、仕事と住宅と教育の問題が複雑に絡みあって地域人権協会に相談に来られます。

市単位での相談機関ネットワークについての提起は

総合生活相談の支援方策検討会がそれにあたるかと思いますが、人権ケースワークも子ども家庭センターとか社協とかご協力をいただき、確立していきたいと考えています。ただ、日常的な連携は行っています。

南野次長は2002年度の人権相談員養成基礎講座を受講されましたが、感想は

今まで、問題意識を持っていなかった分野の話を知ることができた。また、研修の講師にいられた方々の問い合わせ先は活用させて頂きました。

実際に相談業をやられて、要望・感想があるとありますが一言お願いします

その時々への対応が大事だと考えています。そのためには、いろいろな情報(こういった事例の場合はこういうところがあるというような)がほしいですね。

日頃から、相談時には自分の主観を入れず、相談に来られた方に対して相談員が選択肢をどれだけ提案できるのかが重要だと思っています。そして、相談者自身の意向を尊重しながら、相談者の気持ちを整理してあげることが大事だと思います。

いろいろ、ありがとうございました。
第1線で相談業務をされておられる皆様のご苦労がよくわかりました。
今後とも、よろしく願いいたします。

シリーズ 2

相談機関紹介

大阪府総合労働事務所



このコーナーは、相談機関のネットワークづくりの一助となるよう公的な専門相談機関やさまざまな相談業務に取り組んでおられるNPOなどを紹介していきます。

日頃、相談業務に携わっておられる皆さん方は、相談内容によって専門の相談機関に相談をつなぐ場合が生じると思います。そのようなときのために、府内の専門相談機関をご紹介しますことにしましたので、業務の参考にしていただければ幸いです。

—今回は、労働に爛するさまざまな相談に応じておられる大阪府総合労働事務所の業務の状況について担当の地域労政グループ主査の佐々さんにお話を伺いました—

相談件数はどのくらいありますか

平成13年度(2001年度)の府内3カ所の労働事務所の相談(面談・電話)の総件数は、10,319件で4年連続で1万件を超えました。内容は、「解雇・退職勧奨」が最も多いですね。

相談は何人で対応されていますか

相談業務は労働事務所の職員と専任の相談員で対応しています。

専任の相談員さんは何人ですか

非常勤で8人の相談員さんがいます。ここの総合労働事務所(エルおおさか)で4人。北大阪センターと南大阪センターに各2人ずついます。

相談員さんのマニュアルはありますか

相談の留意点、対応の手法、対応のノウハウなどの事務処理のガイドライン的なものとして「労働相談の手引き」があります。また、労働相談に必要な心構えや労働法などの基本的事柄を記載した相談対応の参考資料として「労働相談処理支援マニュアル」というものがあります。

相談員の研修はどうされていますか

回数は特に決まっていますが、所内研修をやっています。また、府主催で市町村の労働相談担当者の方々などを集めた研修を平成9年度(1997年度)から毎年やっています。(基礎編と実務編)

特別相談について

詳細な法的問題など、より専門的な相談に対応するため、弁護士と社会保険労務士による特別相談も行っています。弁護士による相談は週4回程度、社会保険労務士による相談は週1回です(1回2時間程度、1人あたりの相談時間は45分です)。

特別相談は事前予約になっています。希望される方については、まず、予約を取る前に職員や相談員が話の内容を確認・整理し、必要に応じてご案内しています。

他機関との連携は何かありますか

府の限界を超えるような相談、例えば、労働基準法違反の可能性が高い事案については、権限がある国の機関(労働基準監督署)に対し、対応方法を相談するというような連携はとっています。

ケース会議のようなものは開催されていますか

今のところ、具体的なものはありませんが、大阪労働局と大阪府と大阪弁護士会との連絡会議があります。それは、個別労働関係紛争の解決のための法律が平成13年(2000年)10月1日に施行され、労働組合のない個人と会社の労働条件などをめぐるトラブルについて、あっせんという民事調停的な解決を図ることができる制度ができました。あっせんは、大阪労働局に設置された紛争調整委員会で行われます。また、大阪府でも同じように、調整、あっせんを行う個別労使紛争解決支援制度をつくりました。

そして、このような制度を運用している機関が相互に連携する事が重要であるとして、連絡会議が開催されることになりました。



府の制度の申請状況はどうか

2月末で約100件の申請がありました。ほとんどが労働者側からの申請ですが、会社の方も問題があれば何とか解決したいが、当事者同士の話し合いは限界であること。また、裁判になると経費や時間がかかるので、行政機関で比較的簡単に解決できるならばということに応じられているのではと思います。

お忙しい中、ありがとうございました。
現在のように雇用情勢が大変悪い時には、労働に関するさまざまな相談が多くあると思います。今後とも、皆様のご活躍を期待しております。

最後に、総合労働事務所の相談に関するデータを簡単にご紹介します。

1 労働相談件数

平成9年度(1997年度)	8,080件
平成10年度(1998年度)	10,408件
平成11年度(1999年度)	10,982件
平成12年度(2000年度)	10,761件
平成13年度(2001年度)	10,319件

2 相談内容上位10項目「平成13年度(2001年度)」

	件数		件数
①解雇・退職勧奨	1,885件(18.3%)	⑥その他の賃金	500件(4.8%)
②賃金未払い	976件(9.5%)	⑦労働条件—その他	491件(4.8%)
③労働契約	659件(6.4%)	⑧退職	476件(4.6%)
④雇用保険	614件(6.0%)	⑨職場のいじめ	358件(3.5%)
⑤退職金	531件(5.1%)	⑩有給休暇	349件(3.4%)

3 男女別相談件数

「平成13年度(2001年度)」	
男性	5,312件(51.5%)
女性	5,007件(48.5%)

5 就労状況別相談件数(労働者側9,407件の状況) 「平成13年度(2001年度)」

正規社員	5,892件(57.1%)
パート・アルバイト	2,004件(19.4%)
契約者員	433件(4.2%)
派遣労働者	297件(2.9%)
その他(外国人労働者、就労状況未確認など)	428人(4.2%)
無職	353人(3.4%)

4 労使別相談件数

「平成13年度(2001年度)」	
使用者側	912件(8.8%)
労働者側	9,407件(91.2%)

6 業種別相談件数「平成13年度(2001年度)」

第2次産業		第3次産業			その他	計
建設業	製造業	運輸 通信業	卸売・小売業 飲食店	サービス業	その他	
561件 (5.4%)	1632件 (15.8%)	622件 (6.0%)	1729件 (16.8%)	3541件 (21.6%)	2234件 (21.6%)	10319件

※「サービス業」:金融・保険業、不動産業、情報サービス業、医療業、教育業、その他のサービス業を含む
※「その他」:官公庁のほか、業種が不明なものが含まれている

7 職場におけるセクシュアル・ハラスメントの相談状況「平成13年度(2001年度)」

	労働者	使用者	その他	計
	307件(90.3%)	17件(5.0%)	16件(4.7%)	340件
女性	280件	3件	6件	289件
男性	27件	14件	10件	51件

※使用者からの相談(17件)は、雇用管理上の配慮など対応に関する問い合わせが多く見られた
※女性労働者(280件)は、「正社員」「20代」「独身」の相談者が多い。
※相談者の約60%が、「積極的に抗議したい」と考えている。



人権相談推進事業

※本事業は、人権に関する問題が生じた場合に、府民が身近にその解決方策について相談できるよう、府内の市町村に人権に関する相談窓口の整備を府が支援する事業です。

人権相談推進事業における人権相談窓口	電話番号	人権相談推進事業における人権相談窓口	電話番号
能勢町立人権文化センター	072-734-0530	八尾市立柱人権ふれあいセンター	0729-22-1826
豊能町立ふれあい文化センター	072-739-0370	八尾市立安中人権ふれあいセンター	0729-22-1491
箕面市立萱野中央人権文化センター	072-722-7400	柏原市役所人権推進課	0729-72-1501
箕面市立桜ヶ丘人権文化センター	072-721-4800	羽曳野市立人権文化センター (人権文化センター内 羽曳野市地域人権協議会)	0729-37-0860
池田市立人権文化交流センター (人権文化交流センター内 池田市人権協会)	072-752-6395		松原市ふれあい人権文化センター (ふれあい人権文化センター)
	豊中市立豊中人権まちづくりセンター	06-6841-1313	藤井寺市立市民総合会館本館
豊中市立蛭池人権まちづくりセンター	06-6841-5326	富田林市立人権文化センター	0721-24-0583
茨木市立総持寺いのち・愛・ゆめセンター	072-626-5660	河南町役場人権男女共同社会室	0721-93-2500
茨木市立沢良宜いのち・愛・ゆめセンター	072-635-7667	河内長野市役所人権推進室	0721-53-1111
島本町立人権文化センター (人権文化センター内 島本地域人権協会)	075-962-4402	高石市役所市民相談室	072-265-1001
		和泉市立人権文化センター	0725-44-0030
吹田市交流活動館	06-6389-6865	忠岡町役場人権平和室	0725-22-1122
摂津市役所人権同和対策課	06-6383-1111	岸和田市役所市民相談係	0724-23-2121
枚方市役所人権政策室	072-841-1221	貝塚市ひと・ふれあいセンター	0724-31-6901
寝屋川市立いきいき文化センター	072-822-3311	熊取町役場人権推進課	0724-52-1001
交野市役所人権政策室	072-892-0121	泉佐野市立泉佐野人権文化センター	0724-63-5718
守口市役所市民相談室	06-6992-1221	泉佐野市立下瓦屋人権文化センター	0724-64-2526
門真市役所人権政策室	06-6902-1231	泉佐野市立榎井人権文化センター	0724-66-2323
四條畷市役所人権推進課	072-877-2121	田尻町総合保健福祉センター (総務課人権推進室)	0724-66-5002
大東市立北条人権文化センター	072-877-6066	泉南市立人権ふれあいセンター	0724-83-6447
大東市立野崎人権文化センター	072-879-1551	阪南市役所人権推進課	0724-71-5678
東大阪市立蛇草解放会館	06-6720-1701	岬町立文化センター (文化センター内岬町人権 多奈川地域協議会)	0724-92-3270
東大阪市立荒本解放会館	06-6788-7424		岬町人権淡輪地域協議会
(財)大阪府人権協会	06-6562-4040	大阪府人権室	06-6941-0351 (人権相談・擁護グループ)

※大阪市・高槻市・堺市では、独自の相談窓口を設けておりますので、各市役所までお問い合わせください。

編集後記

- 人権協会ニュースは、人権相談をはじめ、相談業務に携わっておられる皆様に、相談業務の参考になるような制度が創設されたり、現行制度が改正された場合に、具体的に取り組むうえでの重要ポイントなどを説明するとともに、必要に応じ、府人権協会としての考えも述べさせていただき、皆様の相談業務の充実を図るための一助となることを目的に編集していきたいと思います。
- また、皆様の今後の相談業務の参考として、地域や市町村での実際に相談業務に携わり、いろいろご苦労されておられる相談員さんの生の声や専門の相談機関を紹介していきたいと思いますので、取材申し込みの際には、なにとぞ協力のほどお願い申し上げます。

2003(平成15)年3月発行

編集・発行／財団法人大阪府人権協会 企画相談部

〒556-0028 大阪市浪速区久保吉1-6-12 TEL06-6568-2983 FAX.06-6568-2985 <http://www.jinken-osaka.jp>