

処理経過の検証シート 相談事案2

相談受付日	●年●月●日 (●)	最終対応日	受付日から5日後
受付方法	来所 <input checked="" type="radio"/> 電話	手紙・文書	FAX メール その他 ()
相談者の属性			
<input checked="" type="radio"/> 障がい者 行政機関	障がい者の家族 その他 ()	事業者	障がい者の介助等を行う支援者
分野区分			
福祉サービス 労働・雇用 その他 ()	<input checked="" type="radio"/> 医療サービス <input checked="" type="radio"/> 公共的機関	小売り・飲食・宿泊等サービス 交通機関	教育 住宅・不動産 情報保障
内容区分			
条例に規定する差別事案に係るもの		不当な差別的取扱い	<input checked="" type="radio"/> 合理的な配慮
条例に規定する差別事案以外に係るもの			
	虐待（障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律）に係るもの		
	労働・雇用分野（障害者の雇用の促進等に関する法律）に係るもの		
	環境の整備に係るもの		
	その他		

相談者の主訴	
<p>・地域での生活において困りごとがあり、行政の窓口相談したところ、しっかりと取り合ってもらえなかった。</p>	
行為の日	相談受付日の8日前
相談内容詳細	
<p>・地域での生活において困りごとがあり、行政の窓口相談したところ、しっかりと取り合ってもらえなかった。</p>	

相談経過	
●月A日	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口へ、相談者より電話にて相談をいただく。 ・相談窓口から、対応した当該機関へ、電話にて状況を確認。 【対応した当該機関から相談窓口へ】 ・相談者に関する認識（障がいがあることなど）の不足、前任者からの引継ぎ不足などのため、対応が適切でなかったと反省している。 ・直接会って話すことで誠意を伝えたい。ご本人さえよければ電話なり会って話すなり対応したい。 ・電話での連絡がつかない状況なので、相談窓口から電話して、対応した当該機関が話をさせていただきたいと思っていることを伝えてほしい、とのことであった。 【相談窓口から相談者へ】 ・当該機関の思いを相談者に伝えたところ、電話での対応に困難さがあるため、当該機関からは文書かメールで知らせたい、とのことであった。 ・当該機関からの、対応が適切でなかったことを反省しているとの伝言をお伝えし、今後何か困ったことがあれば、当該機関か、この相談窓口が相談に乗ると伝えた。 【相談窓口から対応した当該機関へ】 ・当該機関へ、相談者は電話連絡に『応じない』のではなく、現在の障がいの状況から『応じられない』状況にある、ということを説明し、地域における今後の対応をお願いした。
●月B日	<ul style="list-style-type: none"> 【相談窓口から対応した当該機関へ】 ・当該機関にその後の対応を確認した。 ・相談者ご本人へ、当該機関から、困りごとの解決に向けて回答を行った。

	<p>とのこと。</p> <p>【相談窓口から相談者に】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者ご本人に電話にて確認したところ、当該機関から回答があったとのこと。 ・より詳細なことについて、直接、相談者から当該機関に確認して欲しいとお願いし、相談者ご本人もご了解いただいた。 ・相談窓口からは、今後も何かあればお電話をください、とお願いし、対応を終了した。
<p>結果</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・相談者ご本人の思い、対応した当該機関の考えを、相談窓口から双方に伝えることで、それぞれの言動の意味が双方に伝わった様子であった。 ・当該機関に対応が不足（障がいのあることから、窓口対応において、例えば、静かな別スペースにご案内しての対応や、申し出に応じてのメールでのやりとりなど、障がいのある人からの申し出に応じた合理的な配慮を提供することの必要性）していたことに気づきを持っていただき、当該機関が今後の相談窓口になってもらえることになった。 ・地域での問題に関して、当該機関が間に入って対応することとなった。 ・相談者ご本人にも当該機関にも、今後も何かあったときには、相談窓口の方にご連絡いただくことになった。 ・相談者に関する認識、障がいのあることから、窓口対応において、例えば、静かな別スペースにご案内して対応するなど、障がいのある人からの申し出に応じた合理的な配慮を提供することの必要性を確認できたので、今後も当該機関が対応していくこととなった。 	

合理的な配慮

全ての障がい者が障がい者でない者と等しく基本的人権を享有することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるもの。

条例では、合理的な配慮が、障害者権利条約においても採用されている障がいの「社会モデル」の考え方に基づくものであり、合理的な配慮を行うに当たっての基本的な考え方として、差別を回避するための措置であり、障がい者の基本的人権の享有を確保するための措置であることを明らかにし、恩恵的に行われるものではないことを明確化。

本事案における「社会的障壁」は以下のいずれに該当するものか

事物（施設や設備などの物理的な障壁（歩道の段差、車いす使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差などの物理的な障壁））	
--	--

制度 （障がいがあることを理由に資格・免許等の付与を制限するなどの制度的な障壁）	
---	--

慣行 （障がいのある人の存在を意識していない慣習や文化など）	○
-----------------------------------	---

観念（人々の無関心や障がいのある人を保護されるべき存在としてとらえるなどの意識上の障壁（心の壁））	
---	--

その他（ ）	
--------	--

合理的な配慮における留意項目

1 社会的障壁の除去の実施についての合理的な配慮を的確に行うためには、現に社会的障壁の除去を必要としている障がい者との対話を通じてその意思の確認が行われることが重要。

合理的な配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況等に依じて異なるため、当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、代替措置の選択も含め、障がい者と行政機関等・事業者との建設的対話による相互理解を通じて対応されることが重要。

（相談の状況）

- ・相談窓口にて、相談者より電話にて相談をいただく。
- ・相談窓口から、対応した当該機関に、電話にて状況を確認。

【対応した当該機関から相談窓口にて】

- ・相談者に関する認識（障がいがあることなど）の不足、前任者からの引継ぎ不足などのため、対応が適切でなかったと反省している。
- ・直接会って話すことで誠意を伝えたい。ご本人さえよければ電話なり会って話すなり対応したい。
- ・電話での連絡がつかない状況なので、相談窓口から電話して、対応した当該機関が話をさせていただきたいと思っていることを伝えてほしい、とのことであった。

【相談窓口から相談者に】

- ・当該機関の思いを相談者に伝えたところ、電話での対応に困難さがあるため、当該機関からは文書かメールで知らせて欲しい、とのことであった。
- ・当該機関からの、対応が適切でなかったことを反省しているとの伝言をお伝えし、今後何か困ったことがあれば、当該機関か、この相談窓口が相談に乗ると伝えた。

【相談窓口から対応した当該機関に】

- ・当該機関に、相談者は電話連絡に『応じない』のではなく、現在の障がいの状況から『応じられない』状況にある、ということを説明し、地域における今後の対応をお願いした。

【相談窓口から対応した当該機関に】

- ・後日、当該機関にその後の対応を確認した。
- ・相談者ご本人に、当該機関から、困りごとの解決に向けて回答を行ったとのこと。

【相談窓口から相談者に】

- ・同日、相談者ご本人に電話にて確認したところ、当該機関から回答があったとのこと。
- ・より詳細なことについて、直接、相談者から当該機関に確認して欲しいとお願いし、相談者ご本人もご了解いただいた。
- ・相談窓口からは、今後も何かあればお電話をください、とお願いし、対応を終了した。

2 意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、当該障がい者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、行政機関等・事業者は自主的な取組に努めることが望ましい。

(相談の状況)

3 個々の場面における、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明には、障がい者からの意思表示のみでなく、本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

(相談の状況)

4 過重な負担については、行政機関等及び事業者において、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的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ある。行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めること。

過重な負担については、条例の基本理念において、障がい当事者との建設的対話に基づいて合理的な配慮が行われるべきであることを規定（第4条第1項第3号）していることも踏まえて、個々の事案に応じて判断されること。

過重な負担と判断した場合、判断した要素は以下のいずれに該当するものか

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）

実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況

その他（ ）

（相談の状況）

本事案の相談処理経過に対する支援協議会の助言・意見等

・（この事案に限るものではなく、相談対応全般への意見として）

相談対応の結果、効果があったのかという検証が重要である。相談者の方にご説明をして、了解をいただいたり等で、そこで相談は終わりなのかなとは思いますが、とった対応が効果があったのか、例えば、事業者に啓発のための文書を出した結果、事業者が文書通りに取り組まれたのかどうか、事業者側が取り組むにあたってのやりにくさというのがあるところにあるのか、といった効果の確認が重要である。また、年度をまたいで取組を継続しているような場合など、取組の経過が見れると事業者側としても参考になると思う。