

相談受付日	年 月 日 ()	最終対応日	受付日から 4 日後
受付方法	来所 電話 手紙・文書 FAX メール その他 ()		
相談者の属性			
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 ()	医療サービス 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	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	
・数年通っている就労支援 B 型の所長からいじめを受けている。	
行為の日	不明

相談内容詳細	
<p>数年前から、数回相談あり。</p> <p>(相談者)・障害者手帳(精神)を持っている。 自立支援医療(精神通院医療)を受けている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・数年通っている就労支援B型作業所の所長からのいじめが続いている。 ・職員の許可をもらって休憩していても「さぼっている」と思われる。 ・障がい特性により人と話すのが苦手なのを知っていて、話し方を注意される。 ・他の利用者は、談笑しながら作業している。相談者は話もせず作業をしているのに、正しく評価されない。 ・事業所には相談できる人がいない。 ・誰とも話さず黙々と仕事をしているだけ。 ・苦しくなってきた時は、自分を落ち着かそうと努力している。 	
相談経過	
月A日	<p>相談者より上記相談あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の話を、傾聴に努めた。 ・事業所の評価が低いのは、相談者のためのアドバイスではないかと伝えたが、相談者はそう受け取れないとのこと。 ・県条例の主旨を説明して「差別には該当しないが相談者の体調や障がいの特性に対する配慮が足りないと感じる。何かできることはないか」と尋ねると、「匿名で事業所に注意してほしい」とのこと。相談したことが事業所にわかるといじめがひどくなる。」とのこと。 <p>事業所に確認の電話を入れる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「匿名の方から、利用者が困っていると相談があった」と事業所に詳細を確認した。 ・県条例に関して説明。 <p>(事業所) <詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にはいろんなタイプがあり、注意することもある。 ・言葉がきつく聞こえてしまったことがあったかもしれない。気を付ける。 <p>就労支援事業所に事業所を変える時の手続き方法などを確認 (担当者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用している事業所を変える時は、計画相談担当者に相談し次の

<p>月B日</p>	<p>事業所を決める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人で探す時は、今後その事業所を利用することも考えて相談者自身で見学手続等してもらうようお願いしている。 ・事業所のパンフレットを市の障がい福祉課や就労支援事業所で配布している。 <p>相談者から事業所に確認したことについて連絡あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所からの言葉を伝えた。 ・次の事業所を探すための手順なども伝えた。 ・事業所と話し合う機会を設けてはと提案した。 <p>(相談者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去にも事業所と話し合う機会を設けたが、何も改善していないので、別の事業所に変わりたい。 ・計画相談の担当者にも相談できないので自分で次の事業所を探す。 <p>相談者にその後の様子を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次の事業所のパンフレットをもらってきて探しているとのこと。 ・自分のできることを無理しない範囲で進めていけるのはいいこと。どこに行っても気の合わない人がいるかもしれないが、何か困ったことやできることがあれば、また電話してほしいとお願いした。
<p>結果</p>	
<p>・何年かにわたって、相談をいただいていたが、今回は事業所変更の手続きまで進めた。</p>	
<p>合理的な配慮</p> <p>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。</p> <p>。 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。</p>	
<p>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</p>	
<p>事物（施設や設備などの物理的な障壁（歩道の段差、車椅子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）</p>	

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 (障がいのある方の存在を意識していない慣習、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(障がい特性に対する無理解)	○
合理的な配慮における留意項目	
<p>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。</p> <p>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応じて異なるため、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。</p> <p>(相談の状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自身の障がい特性を理解されず、適切な人間関係が築けない、事業所に通うのが辛いというご相談。 <p>【相談窓口から事業所に】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の意向を確認し、相談者からの相談内容を事業所に伝え、状況の詳細を確認。 ・県条例について説明 <p>【就労支援事業所に事業所変更の際の手続きを確認】</p> <p>【相談窓口から相談者に】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所で確認した内容、事業所からのお詫びの言葉を伝えた。 ・就労支援事業所で確認した事業所を変更する際の手順を伝えた。 <p>【相談者の思いを聞かせていただく】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の意向を確認 <p>【その後の相談者の様子を確認】</p>	
<p>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。</p> <p>(相談の状況)</p>	

<p>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。</p>	
<p>(相談の状況)</p>	
<p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>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</p>	
<p>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）</p>	
<p>実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）</p>	
<p>費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況</p>	
<p>その他（ ）</p>	
<p>(相談の状況)</p>	
<p>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</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 第三者委員会のように、「顔が見える関係性を持ち、気軽に相談できる場」もあればよいと思う。 ・ 差別解消と虐待防止は表裏一体である。虐待防止という視点での相談対応も必要ではないか。最終的に相談者が事業所を替わることになったので、相談者の主訴を最大限理解しつつも、もう少し事業所に関わることができたのではないかと考える。 	