

処理経過の検証シート 相談事例1

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(金融機関))	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			
・金融機関の窓口対応について			
行為の日	相談受付日の数日前		
相談内容詳細			
(相談者)B 様(車いす使用) ・金融機関での出金等手続きについて。 ・以前は本人が居れば、代筆(ATM 操作など)に応じてくれたが、前回窓口で代筆を断られたため、口座から現金が動かせない。どうすればいいのか。			

相談経過

●月A日

ヘルパーを介して相談者より TEL あり

・相談者は、電話で話すことができないため、来庁いただき詳細を伺うこととした。

●月B日

A 様、来庁(ヘルパー同行)

(相談者)

・以前は職員に ATM の操作などお願いして出金していたが、先日金融機関へ行った際、本人がいて、その意思が確認できたのに ATM の操作や、窓口での代筆ができないと言われた。

・出金ができないのなら、口座を他行に変えたいと思っている。

・金融機関に対して指導や注意はできないか？

・県条例は、障害のある方に対する差別の禁止や合理的配慮をしていただくよう理解を求めるものであることを説明したうえで、本人が ATM の操作などできない場合の出金方法を相談員が金融機関に確認することはできると話した。

・相談員が確認した結果を知らせてほしいと相談者に言われたが、相談者への連絡が難しいことから、その場で確認することになった。

金融機関に確認

(担当者)

・当行では、ATM の操作の案内はするが、職員がお客様の暗証番号を聞いて代理で操作することはない。

・窓口では、本人が居て、本人の意思が確認できたうえで、印鑑、本人確認など必要なものがそろっていれば代筆にて出金することはできる。

・今までも職員が代筆していたと思うが、条件等あるか確認して県庁に文書にて知らせる。とのこと。

・相談者は、前回金融機関に行ったとき、窓口で「「ケアマネ」「ヘルパー」の代筆は不可」と言われたとのこと。

・金融機関からの手紙が届いたら、ヘルパーに連絡して相談者に渡してもらうこと、県庁に 1 部コピーをいただくことを了承いただいた。

ヘルパーの事業所に確認

・移動支援同行するときは、代筆は業務範囲外であるとのこと。

●月C日

金融機関担当者からの回答が届く

(回答概要)

「出金の際、本人の意思に基づき、同行者もしくは銀行員が代筆することは可能」

●月D日	<p>金融機関担当者に TEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回答に対するお礼を伝え、内容確認をしてヘルパーに託けて相談者に届けると話した。 <p>(金融機関担当者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者が次回金融機関にいらした際、重ねてお詫びを伝えたい。
	<p>ヘルパーに連絡</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関からの回答が届いたことを伝えた。 <p>ヘルパー来庁</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関からの回答を相談者に渡してもらうようお願いした。
結果	
<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での何等かの行き違いがあったのかもしれないが、相談者の意思を尊重しつつ今後の窓口対応(代筆方法など)を確認することができた。 ・相談者の意思を十分伝えることができた。 	

<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>	
<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)</p>	
<p>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)</p>	○
<p>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))</p>	
<p>その他()</p>	
<p>合理的な配慮における留意項目</p>	
<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>	

(相談の状況)

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)

・金融機関での手続きの際の合理的配慮有に関するご相談

ヘルパーを介して TEL にて相談あり

・相談者は、電話ができないため、来庁いただき詳細を伺うこととした。

A 様来庁(ヘルパー同行)

・相談者の意向を確認

* 本人の意思が確認できても ATM の操作や、窓口での代筆を断られた。

* 口座のお金が動かさなくて困っている。

* 金融機関に対する指導や注意を希望。

県条例についての説明

* 県条例は、対話にて理解を求めるもの

* 本人が ATM の操作ができない場合の出金方法等を相談員から金融機関に確認できる

* 相談者同席にて確認

金融機関に確認(TEL にて)

(担当者の説明)

・当行では、ATM の操作方法の案内はするが、お客様の暗証番号を聞いて職員が代理で操作することはない。

・窓口では、本人の意思が確認できたうえで、印鑑、本人確認など必要なものがそろっていれば代筆にて出金することができる。

・今までも職員が代筆していた。条件等あるか確認して県庁に文書にて知らせる。

相談者に金融機関の話を伝えた

- ・相談者は、前回金融機関の窓口で「ケアマネ」「ヘルパー」の代筆は不可」と言われた。
- ・金融機関からの回答が届いたら、ヘルパーに連絡して相談者に渡してもらうこと、県庁に1部コピーをいただくことを了承いただいた。

ヘルパーの事業所に確認

- ・移動支援にて同行するときは、代筆は業務範囲外であるとのこと。

金融機関担当者からの回答

(回答概要)

「出金の際、本人の意思に基づき、同行者もしくは銀行員が代筆することは可能」

金融機関担当者に TEL

- ・回答に対するお礼を伝え、内容確認をしてヘルパーに託けて相談者に届けると話した。
- ・担当者から相談者に直接お詫びを言うとのこと。

ヘルパーに連絡

- ・金融機関からの回答が届いたことを伝えた。

ヘルパー来庁

- ・金融機関からの回答を相談者に渡してもらうようお願いした。

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

- ・ATMの利用については、障がいのある子どもがお金の管理をするときの課題でもあります。
- ・今後も自動化レジやタッチパネル精算機などデジタル化が進むと思いますが、視覚障がい者には、タッチパネル機器の操作は出来ないのが現状です。補助者の配置があるとよい。