

## 処理経過の検証シート 相談事例 2

相談受付日	●年●月●日(●)	最終対応日	受付日
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	
・聴覚障がいのある子どもの学習環境の整備について	
行為の日	相談受付日の2日前
相談内容詳細	
<p>(相談者) A 様 (聴覚障がいのある子どもさんに関する相談)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障がいのある子どもへの補聴システムの貸出しについて。</li> <li>・障害者手帳の基準には該当しないが、地域の小学校の難聴学級に在籍している。</li> <li>・両耳に補聴器を装着しているが、最近のマスク使用により、手持ちの補聴システム1台だけでは聴こえにくい様子である。</li> <li>・当該市町で補聴システムの貸出しがあると聞き申請したが、自前の補聴器があるため、担当課内で検討が必要と言われた。</li> </ul>	

- その際、「障がいのある子が我慢をしなければならないのか。」と尋ねたところ、「(検討の結果を)待ってもらえない」などのやり取りがあり、不愉快に感じた。
- 他の医療機関で補聴システムを借りて、学校で試験的に使用したところ、医師から「(2台)使用したほうがいい。」と言われ、難聴学級の先生からも「本人の表情や反応が明らかに違う」と言われた。本人も「よく聞こえた。友達の発言が面白いことが分かった。」とのこと。
- 医師と学校の先生にレポートを書いてもらい、市の担当課に提出し、「検討する。」と回答があった。
- 少しでも早く「聞こえ」の環境を改善したいと思い相談した。

### 相談経過

●月A日

相談者から上記相談あり

- 1日でも早く環境を改善したいという強い思いが感じられた。
- 当該市町の担当課に状況確認することを了承いただいた。

当該市町の担当課に TEL

- 相談の概要を話し、補聴システムの貸出しについて確認。
- 要綱に基づき判断しており、現在検討中である。申請から間もないため、決定がいつになるのか、すぐに返答はできないのこと。
- 別の部署にも補聴システムの貸出しがないか確認したが、ないとのこと。

相談者に TEL

- 当該市町の担当課に確認した内容を伝えた。
- 当該市町の結果が出るまでの間に、相談者ができることを提案した。
  - \*1日中「聞くこと」に集中しているのは、本人にとって大きな負担になることを理解し、相談者も本人の聴こえ方を把握すること。
  - \*本人の性格や希望すること、周囲との関係性を考慮したうえで、周囲の人(先生や同級生)に障がいへの理解と、学習内容の視覚化や近くに来て話しかけるなどの協力を求めてはどうか。

(相談者)

- 本人は、聞こえにくいことを周囲に発信できると思う。
  - 授業の視覚化についてもお願いしてみる。
- とのこと。

- 当該市町の担当課にもそのことを伝えることを了承いただき相談終了。

当該市町の担当課に TEL

- 当該市町として難聴学級の設置や難聴理解のための研修実施など配慮いただいたことに感謝を伝え、今後の対応にもご協力いただくようお願いした。

結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の1日も早い対応を望む気持ちを共有し、今できることなどを確認したことで気持ちに少し余裕が持てた様子。</li> <li>・相談してよかった、今後も何かあれば相談したいと言っていた。</li> </ul>

合理的な配慮	
<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>	
本事業における「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))	○
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( )	
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>	
(相談の状況)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・聞こえにくい子どもの環境改善に関するご相談。</li> </ul> <p>【相談窓口から市町の担当課に確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者に了承をいただいたうえで当該市町の担当課に相談があったことを伝え、協議の進捗状況などを確認した。</li> <li>・他の課で補聴システムなどの貸出しがないか確認した。</li> </ul> <p>【相談窓口から相談者に】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該市町の担当課に確認したことを伝えた。</li> <li>・相談者の焦る気持ちを汲んで、結果が出るまでにできることを提案した。</li> <li>・当該市町の担当課にも情報共有することを了承いただく。</li> </ul> <p>【相談窓口から市の担当課に】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者に対しての配慮に対する感謝と当面の対応方法など相談者と話し合ったことを伝えた。</li> </ul>	

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

・事例で共通するのは、ソフトの部分、最初のやりとりや理解不足によるもので、話し合いで解決に至った例が多く、啓発の必要性を改めて感じた。