

## 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	障がい者の家族	事業者	障がい者の介助等を行う支援者
行政機関	その他( )		
分野区分			
福祉サービス	医療サービス	小売り・飲食・宿泊等サービス	教育
労働・雇用	公共的機関	交通機関	住宅・不動産 情報保障
その他( )			
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・公的施設への飲み物の持ち込みを断られた。</li> <li>・話を聞いてもらって、合理的な配慮をお願いしたい。</li> </ul>	
行為の日	相談日当日
相談内容詳細	
(相談者)重度障がい児の家族 <ul style="list-style-type: none"> <li>・メールでの相談</li> <li>・公的施設へ行った時、入口で障害者手帳を見せて理由を説明し、水筒の持ち込みをお願いしたが断られた。</li> <li>・障がいのある人に、もう少し、配慮をお願いしたいとのこと。</li> </ul>	
相談経過	

<p>●月A日</p>	<p><b>メールにて相談あり</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課内で相談内容を共有し、対応を協議した。</li> </ul> <p><b>担当部署に確認</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公的施設の担当部署にメールで相談があったこととその内容を伝えた。</li> </ul> <p>(担当係長からの説明)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒施設管理者から、施設では衛生上と安全上の理由で、飲み物の持ち込みを禁止していると聞いている。</li> <li>・今回の相談内容を、施設管理者に伝えます。とのこと</li> </ul> <p>(障がい福祉課)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者等からの合理的配慮の求めに対しては、話し合い、理解をするように努めることが必要であると説明した。</li> <li>・今回の対応は、事情を理解しようとせず、一律のルールで対応したものと思われる。この相談事案を施設職員へ周知してもらうようにと伝えた。</li> </ul>
<p>●月B日</p>	<p><b>担当係長から連絡</b></p> <p>(担当係長)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理者に、スタッフが相談のあった対応をしたのは事実であると確認した。</li> <li>・施設管理者は、適切な対応をしているとの認識だったが、各受付スタッフにも障がい者等から合理的配慮の提供等の希望があった場合は、その内容をよく聞いて、適切な対応をしていくように再度周知徹底したとのこと。</li> </ul> <p><b>相談者への回答</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当部署と施設管理者等に合理的配慮を行うことを確認し、職員にも再度周知したことを相談者にメールにて回答した。</li> </ul>
<p>結果</p>	
<p>・施設では、当初適切な対応と認識していたが、相談があったことにより合理的配慮の提供について周知徹底することができた。</p>	

**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依りて異なるため、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> <p>・公的施設での対応について</p> <p><b>相談者から相談メールあり</b></p> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課内にて相談内容の確認、共有</li> <li>・担当部署に相談内容を伝える</li> </ul> <p><b>担当部署から施設への事実確認など</b></p> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設職員が相談のあった対応をしていたことを確認</li> <li>・施設としては、適切な対応方法などを認識しているものの、スタッフへの周知不足に気づく</li> </ul> <p><b>改めて施設で周知</b></p> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設職員に適切な対応方法などを周知</li> </ul> <p><b>相談者に連絡</b></p> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者に施設にて、相談のあった対応を確認したこと、その後職員に適切な対応方法等を周知したことをメールにて連絡</li> </ul> <p><b>相談終了</b></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>	

(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	