

資料 3-3

処理経過の検証シート 相談事例 3

相談受付日	●年●月●日(●)	最終対応日	受付日から3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	
・体育館内での椅子等の使用について	
行為の日	相談受付日の3日前
相談内容詳細	
(相談者) B様 (肢体不自由の方からの相談)	
<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツチームの練習を見学に行ったときの、体育館職員の対応について。 ・見学をするため椅子の貸出を希望すると、職員Aから「規則にないので、体育館の中では見学できない」と言われた。(体育館では椅子と椅子の下に敷くシートを有料で貸し出している) ・職員Aと話し合っていたところ、職員Aは相談者ではなく、心配して様子を見に来たチームのメンバーに対して話しをし、不愉快に感じた。 ・理由がわからないまま、体育館の外(出入り口付近)から見学することとなった。 	

- その後、体育館の管理を担当する部署とも2回話し合ったが、「規則にない」の一点張りで話が進まない。
- 障がい者差別解消に関する県条例の話をする、ようやく「今後対応していく」との回答をいただいたが、どのような対応をするのかを確認してほしい。

相談経過

●月A日

相談者から上記相談あり

(相談者)

- 体育館内で見学ができないと言われた理由が分からない。とのこと。
- 理由について、相談員から体育館に確認することにした。
- その際、体育館の職員から具体的な説明を求められた場合は、相談があったことを伝えること、相談者が誰か体育館の職員に分かってしまうかもしれないことを、了承いただいた。
- 相談者によると、体育館職員には「県と市町に相談する」と言っているとのこと。

体育館に確認

- 体育館職員B
 - 体育館内での見学や椅子の使用は、禁止していない。
 - 椅子はシートを敷いて置くことになっており、使用料は有料(椅子 20 円、シート 100 円)である。
 - 今後、障がいのある方には合理的配慮として無料にすることになった。
- とのこと。
- 相談者が体育館内での見学を断られた理由について確認できなかったため、相談があったことを伝えて、当日対応した職員 A から連絡をいただくことにした。

●月B日

当日対応した職員 A から TEL あり

(相談者に対応した体育館職員A)

- 体育館内で見学できないという意味ではなく、椅子やシートを無料で貸し出せる規定が無いので、「(無料で)貸し出すことはできない」と回答した。
- チームのメンバーが代表者だと思ったので、チームのメンバーに説明した。
- 県条例に関する認識不足で申し訳ない。
- (相談者の申し出を機に、) 今後は、障がいのある方から申し出があれば、合理的配慮として無料で椅子とシートを貸し出すこととなった。
- とのこと。

	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者は、職員 A が椅子の貸出しを申し出た本人にではなく、チームのメンバーに説明したことを不愉快に思っていることを、改めて職員Aに伝えた。 ・相談員から相談者に、今後の対応(障がいのある方から申し出があれば、椅子やシートを無料で貸し出すこと)を伝えると話した。 <p style="margin-left: 20px;">相談者に TEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館に確認した内容を伝えた。 <ul style="list-style-type: none"> * 体育館内での見学は可能。シートを敷いて椅子を使用することも可能。 * 障がい者に対して、椅子とシートを無料で貸し出せる規定は規則にない。 * 条例に関する認識がなく申し訳なかったとのこと。 * 今後、障がいのある方への合理的配慮として、申し出があれば椅子やシートの貸出は無料とすることになった。 * チームのメンバーのことを代表者だと思っていた。 ・相談者は、「椅子やシートを無料で貸してほしいと言ったわけではない。職員の話は体育館の中での見学は認めないと受け取った。」と言いながらも、今後の対応には納得いただいた。
--	--

結果	
<ul style="list-style-type: none"> ・双方の話を聞かせていただき、話の齟齬が解消された。 ・体育館の管理者に合理的配慮について改めて考えていただける機会になり、相談者にも納得していただくことができた。 	

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	

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。

(相談の状況)

・スポーツ見学の際、体育館内での見学が認められないのはなぜかと言うご相談。

・相談者に具体的な説明を求められた時に、相談があったことを話すことや相談者が誰かが体育館側にわかってしまうかもしれないことに了承いただいたうえで、体育館に確認した。

【相談窓口から体育館に確認】

・詳細を確認するために相談があったことを伝え、当日対応された職員から連絡をいただくことになった。

【当日対応した職員から相談窓口に TEL】

・相談者への対応の詳細を確認

【相談窓口から相談者に】

・体育館に確認した内容を伝え、双方に話の齟齬があったこと、今後の対応に納得いただいた。

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明のみでなく、本人の意思表明が困難な場合には、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)	
<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>	
<p>・紹介された事例は、双方の誤解、説明不足、無意識、知識不足等によるものがほとんどであったように思う。合理的配慮と同時にちょっとした気配りが必要であり、企業側にも周知していきたい。</p> <p>・事業所が相談できる場所を知らないのではないか。事業所からの相談が増えることは、障がい者差別に関する考えが広まるということ。今後、事業所での合理的配慮の提供が義務化されることなど周知活動、広報活動が大切。</p>	