

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	受付日のみ
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	
・障がい特性により、大きな声を出してしまうなどしてお客様に迷惑をかけてしまう	
行為の日	_____
相談内容詳細	
・(相談者) A 様 (障がい者雇用の事業所) ・接客業で障がいのある方(Bさん)が大きな声を出すなどして、お客様に迷惑をかけてしまう。 ・そのことでBさんも落ちこんでしまう。 ・何か対策はないか？ ・Bさんの名札に、障がい特性を書くというのはどうか？	

相談経過	
●月A日	<p>TELにて上記相談あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場でのBさんの様子を聞かせていただく ・相談者の思う対応策を聞かせていただく ・本来の合理的配慮について話し合い、Bさんの気持ちを尊重しつつ解決できる方法を考えた。 ・Bさんの気持ちを尊重することを第一とし、個人ではなく店内に障がいのある方が対応している旨を表示することを考えた。
●月B日	<p>その後の対応を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店内に一人になって落ち着ける場所を作り、店内に障がいのある方が対応している旨を表示した、とのこと。
●月C日	<p>Bさんの状況を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Bさんの適正に合った部署に異動し、落ち着いて業務ができていると確認した。
結果	
<ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮の本来の意図を考えていただけの結果となった。 ・その後もしっかりかかわりを持っていただき、就労を継続できている。 	

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)

・障がい者雇用に関する事業者からのご相談

相談者から相談の TEL あり



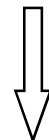
- ・相談者の困っていることや思いなどを確認
- * 障害のある方の困りごと、その対策を考える相談者の思い
- * 社会に理解を促す方法
- * 障害のある方の気持ちに沿った対応方法を考える

相談者に対応策を確認



- ※ 1人で落ち着ける場所を設ける
- ※ 店内に障がいのある方が対応していると表示

その後の状況確認



- * 障害のある方の適正などを考慮して配置換え
⇒ 落ち着いて就労を継続できている とのこと

相談終了。

- 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)	
<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>	
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	