

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	
・研修会における情報保障について	
行為の日	——
相談内容詳細	
<p>(相談者) A 様</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自身の事業に関するセミナーの参加を希望した。 ・動画視聴を希望し、動画への字幕挿入をお願いしたができないとのこと ・代わりに各講師の資料を渡すと連絡があったが、資料が届いたのはセミナー当日の朝だった。 ・研修当日に資料をもらっても内容を把握できないことや資料の内容について、Youtubeには自動で字幕を付ける機能があることを知らせようと担当者に電話をしたところ、やってあ 	

げたのと言わんばかりの態度だった。

- ・個人の話ではなく、聞こえない人への効果的な情報保障の方法等を知ってほしかった。
- ・「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」が施行され、理解の広がりを期待していただけに非常に残念。

相談経過

●月A日

相談者から TEL あり（「NTT 見える電話」利用により）

・相談の趣旨、相談者の希望などを確認したうえで、相談者の了承を得て、担当者に状況を確認することとした。

主催者に確認

（セミナー担当者）

・当初、会場参加希望だったので、手話通訳の手配をしたが「コロナ感染のリスクを避けたい」と動画視聴に変更した。

・その際、動画への字幕を希望されたが、動画には字幕がつけられないことから、講師(4名)に資料をもらって送ることとした。

・開講前に資料を開示することはできなかつたため、動画配信開始当日の朝、メールで講師からの資料を送った。

・配信した動画は、法律の改正があるまではいつでも見られる

・資料を送付したにも関わらず、相談者に「(資料送付が)研修当日では遅い」「アクセシビリティ法が施行されているので考えてほしい」など強く言われた。

YouTube への字幕挿入について確認

（担当者）

・Youtube には自動で字幕を付ける機能があるので、セミナーの動画にも字幕はつけられる。字幕の誤変換は手入力で修正しなければならない。

●月B日

相談者に TEL

（相談者）

・このセミナーは、自身の事業に関連するものなので、正しく受講したいと思っていた。

・講師の資料をいただいたことは感謝するが、どのような資料が必要なのか理解してほしい。（画面に出ていない講師の話を資料にもらうことにより聞こえる人と同様の情報が得られる。）

・アクセシビリティ法の施行による今後の情報保障に期待しており、さらなる合理的配慮への理解が進んでほしい。

・動画には字幕を付けてほしい。誤変換は訂正を。

とのこと

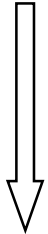
	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者からの話として、開講前に資料を公開することができないため、開講に合わせて資料を送付したこと。 ・動画の公開期限はないので、都合のつく時間に資料を見ながら動画視聴をお願いしたいこと。 ・担当者に Youtube に字幕を付ける機能があることを伝えた。など話して理解いただいた。
結果	
<ul style="list-style-type: none"> ・相談者が、聴覚障がい「見える電話」を利用していたが、双方の話が伝わりあっていない様子が感じられた。 ・それぞれの話を十分聞き取り、それぞれに伝えることで、互いの理解が深まった。 ・今後の合理的配慮の取組につながればと感じた。 	

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	
<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)

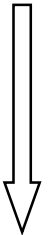
・セミナーにおける情報保障に関する相談

相談者から相談の TEL あり



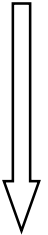
- ・相談の趣旨を確認
- * 聴覚障がいに対する理解
- * 情報保障の方法について(より効果的な方法、資料の目的など)
- * アクセシビリティ法の施行による社会への影響を期待

主催者に状況を確認



- ・担当者から
- * 動画に字幕がつけられないという認識
- * 各講師への資料依頼
- * 相談者に資料送付

双方の認識



- ・担当者は、情報保障はしたと思っている。
- ・相談者は、してはもらったが、より効果的な方法への理解を求める
⇒ 双方の思いが伝わりあっていない
それぞれの言い分を確認して伝えることで理解が深まった

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