

障がい者差別解消のための相談対応のフロー

流れについて

- 相談内容としては、以下が考えられます。
1. 不当な差別的取扱いにかかる相談
 2. 合理的配慮の不提供にかかる相談

【合理的配慮とは】
障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で社会的障壁を取り除くために必要な工夫や変更を行うこと

【不当な差別的取扱いとは】
障がいを理由として、正当な理由がないにもかかわらず、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする

- 流れ全体について
各窓口における実情に応じて可能な範囲において対応を図ります。合理的配慮の提供については、建設的対話による相互理解を目指します。

【建設的対話による相互理解について】
例えば、相談者の希望を完全に満たすことは相手側にとって過重な負担になるため、負担が重すぎない範囲でできる別のやり方を提案するなどの対話を進め、互いに理解を得ることを目指します。

- 初動期の対応については、以下が考えられます。

- ・主訴の確認
相談にかかるポイントや最も望んでいることを整理して確認します。
(例)障がいを理由に入店ができなかった。
- ・状況の確認
主訴を取り巻く状況について、可能な限り確認します。
(例)訴えや経過の説明が不明確な場合、再度尋ねるなど状況確認します。
- ・対応策の提案(必要に応じて)
建設的対話による相互理解に向けて対応策を提案します。
(例)事業者側にとって対応可能と思われる手法を提案します。
(例)相談者に、趣旨を説明して、理解を得ます。

初動期の対応で、解決(相互理解)を図ることが難しい場合やより適切な対応策についてアドバイスを必要とする場合
⇒基幹相談支援センターに支援・協働・アドバイスを依頼します。
⇒依頼にあたっては、所定の様式により行います。また、支援を依頼する希望部署があれば、所定の様式に記入します。

- 基幹相談支援センターは、依頼があった機関に対して支援・協働・アドバイスを行います。支援等にあたっては、必要に応じて基幹相談支援センターが事例検討会議を開催し、関係者を招集して、今後の支援等の方針を検討します。対応としては、以下が考えられます。

【支援例、協働例】

(例)事業者にまで出向いて説明を行う必要が生じた場合などの困難ケース
⇒困難な部分について、基幹相談支援センターが対応します。

(例)事業者等既存の相談支援機関以外の部署との調整を図る必要性が生じた場合
⇒その部分について基幹相談支援センターが対応します。
⇒本市内の他部署との調整が生じた場合には、障がい福祉課が中心に調整します。

(例)既存の窓口担当者において相談者に説明したが理解が得られない場合
⇒既存の相談窓口で対応が難しい部分について、必要な調整を行ったうえで基幹相談支援センターが関係機関と連携又は協働して相談者に対して理解を求めます。

【アドバイス例】

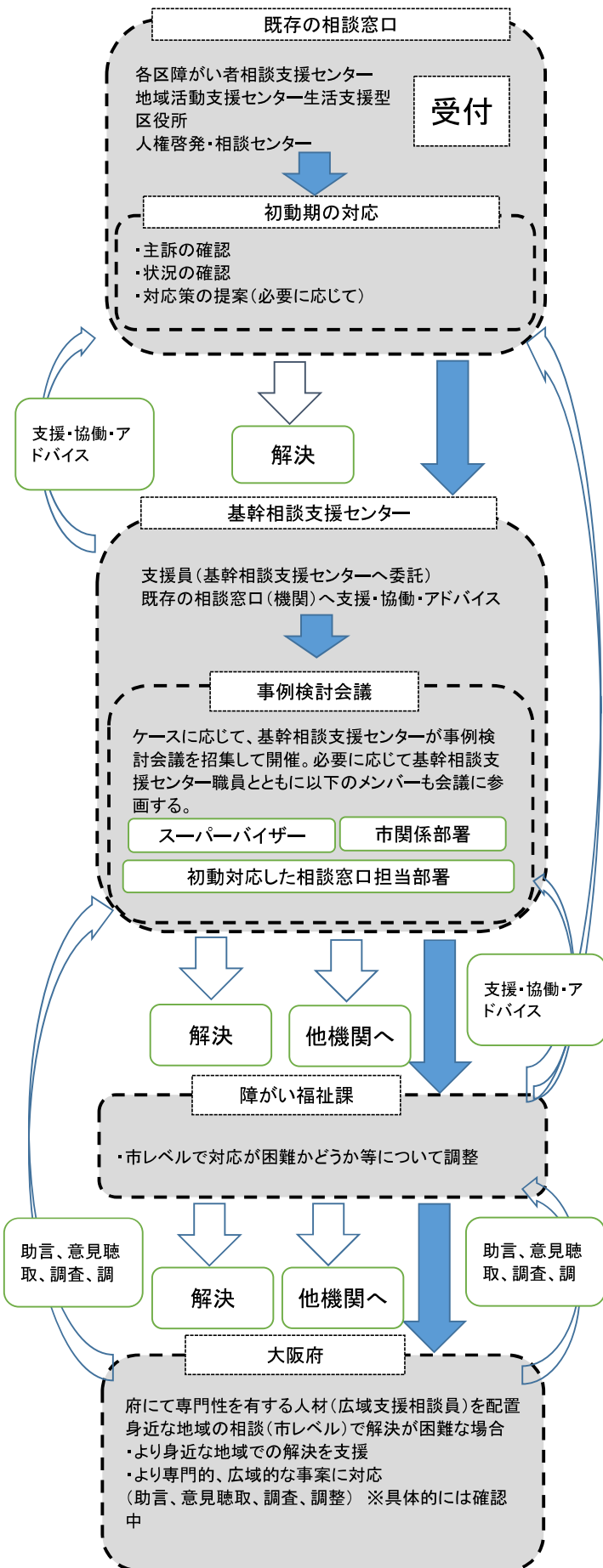
(例)不当な差別的取扱いや合理的配慮に関する考え方について、既存の相談窓口で情報提供したり、好事例について紹介します。

- 障がい福祉課等は、基幹相談支援センターと連携して状況に応じて初動期から支援・協働・アドバイスに加わるなど、全体として円滑な対応となるよう取り組みます。対応としては、以下が考えられます。

(例)事業者まで出向いて説明を行う必要が生じた場合など、基幹相談支援センターのみによる対応が難しい場合
⇒同行するなどの対応を図ります。

(例)困難ケースなどについて
⇒事例検討会議に出席して協働します。

(例)市町村レベルでの調整が困難と思われる場合
⇒大阪府に対して助言、意見聴取、調査、調整のための依頼と調整を図ります。



※ 市職員による差別的行為等にかかる相談・苦情窓口は別途 (市役所各所属に設置)