

障害者差別解消法に関する理解・啓発セミナー（基礎編）

5. 相談・紛争防止等の ための体制整備

解説：筑波大学 准教授 佐々木 銀河

(1) 相談・紛争防止等のための体制整備の 必要性について

◆ 紛争とは

- 障害学生支援の場で「紛争」という言葉を聞くと、例えば非難応酬などの感情的にこじれてしまったトラブルや、裁判などの大きな揉め事をイメージする方もいるかもしれません。
- ここでは、大学等と学生等とが対立した状況で、自己の利益の実現のため、相互に要求と拒絶を行なっているプロセスを、「紛争」と理解します。
- 例えば、学生がエレベーターの設置を要求したのに対し、大学がコストを理由にその要求を受入れない状況（対立した状況）で、学生と大学が一步も譲らず、エレベーターの設置に関して**学生と大学等が相互に要求と拒絶をしているプロセスが「紛争」**です。



(1) 相談・紛争防止等のための体制整備の 必要性について

◆ 体制整備の必要性

- 大学等が、学生からの申し出を受け、話し合いをするプロセスでは、「紛争」の側面と「建設的対話」の側面が混在することがあります。
- そのような場合、「紛争」を適切にコントロールし、「建設的対話」を図ることにより、学生も納得できる合意の形成を目指すことが、大学等に求められます。
- また、大学等が、「紛争」が継続し全面に出ることを防止し、「建設的対話」による相互理解に努めることは、感情的にこじれる事態や裁判に「紛争」がもちこまれる事態などを防ぐうえでも重要です。
- それらの事態の解決に要するコストはけっして小さくありません。



JASSO 障害学生に関する紛争の防止・解決等事例集より

https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei_shogai_kaiketsu/gainen.html

(1) 相談・紛争防止等のための体制整備の 必要性について

◆ 相談体制の整備

1. 事前的改善措置（環境の整備）
2. 学内規程
 - **対応要領の策定・公表**
 - 相談体制など様々なルールやフローの**作成・公表**
3. 相談体制の整備
 - **委員会**：大学等における障害学生支援に関する意思決定を行う機関
 - **障害学生支援室等の専門部署・相談窓口**：支援の申し出や問合せに一元的に対応する部署・窓口
 - **専任の教職員**：障害学生支援を主な職務とする専門性のある教職員、コーディネーター等
 - **第三者組織**：第三者的視点に立ち調整を行なう組織



(2) 相談・紛争防止等のための体制整備の具体例 (筑波大学の相談体制や取組)

第4条 (障害を理由とする差別の解消に関する推進体制)
第5条 (監督者の責務)、第9条 (紛争防止)

→ 苦情対応のしくみをつくる
 → 本人・家族・関係者からの相談を受けるしくみをつくる

最高管理責任者 (第4条(1))

- ・大学全体における差別解消推進の統括
- ・最終責任を負う

学 長

統括監督責任者 (第4条(2))

- ・最高管理責任者の補佐
- ・差別解消の推進に必要な措置を統括する

障害者
差別解消委員会

副学長又は大学執行役員
(ヒューマンエンパワーメント推進局担当)

必要に応じて連絡

各担当副学長

監督責任者 (第4条(3))

- ・各部局における差別解消の推進に必要な措置を講じる

附属
図書館長

ヒューマン
エンパワーメント
推進局長

附属
病院長

附属学校
教育局教育長

監督者 (第4条(4))

- ・監督責任者の補佐
- ・第5条に規定される責務を果たす

学術情報部
アカデミック
サポート課長

教育組織長
(専門学群長/
学類長/学位PL)

ダイバーシティ・
アクセシビリティ
担当教員

事務組織課室長
エリア支援室長
支援室長

全国及び学内
共同教育研究
施設の長等

総務を担当する
副病院長
病院総務部総務課長

附属学校長



(2) 相談・紛争防止等のための体制整備の具体例 (筑波大学の相談体制や取組)

◆ 本人・家族・関係者からの相談を受けるしくみをつくる

1. 相談に対応する組織や人を決めて、学内外に見えるようにする

- 入学前：入試担当部署と障害学生支援部署（専任教職員）
- 入学後：教育組織と障害学生支援部署（専任教職員）
- 専門部署・専任教職員がないと、紛争につながるリスクを高める
- 入試担当部署や教育組織にも障害学生の担当者を決めておく
- プロセスやフローの公表は、大学等と学生との信頼関係の構築手段として有効

2. 各組織・人でできること、できないことを把握し、連携体制をつくる

- 入試担当部署・教育組織は、障害学生支援のプロではない
- 障害学生支援部署・担当教職員は、学問分野のプロではない
- タイムリーな相談が多いため、スピーディーかつ慎重に判断することを意識

3. 各組織・人を育てる

- 学内の体制、現状と課題、グッドプラクティスを知り、共有するFD/SD等
- 積極的に学外にある相談・研修等のリソースとつながっていく
- 障害のある学生や教職員が体制整備に参画できるようにする

(2) 相談・紛争防止等のための体制整備の具体例 (筑波大学の相談体制や取組)

◆ 苦情対応のしくみをつくる

- どれだけの工夫をしても、紛争につながることはある
 - ・ 例：成績評価や教育組織のあり様などに大きく関わるような合理的配慮（環境調整）の申請への対応
 - ・ **もしものために、障害者等からの苦情や申し立てに応じる体制を作る**

● 苦情相談窓口の設置

- ・ コンプライアンスに関する窓口と一体化、あるいは別立て
- ・ 令和6年度JASSO実態調査 紛争の防止、解決等に関する調整組織・機関 53.0%
 - ・ 「第三者的視点で調整する専門の組織・機関がある」 7.2%
 - ・ 「他の第三者組織・機関（ハラスメント委員会等）で対応」 45.9%






● 苦情を受け付けた後の事案検討の第三者組織の設置

筑波大学 障害者差別解消委員会の場合（常設）

- ・ 統括監督責任者、監督責任者、障害のある教職員などを委員
- ・ 事案の当事者は関わらない
- ・ 調査委員会を組織し、調査委員会設置後4ヶ月以内に委員会に報告
- ・ 委員会は、学長への報告や勧告、申立者への救済措置ができる

(2) 相談・紛争防止等のための体制整備の具体例 (筑波大学の相談体制や取組)

◆ 学外の組織を活用する

- 紛争解決のための学外の第三者相談・調整窓口
 - ・ 文部科学省高等教育局、法務省人権擁護局、障害者差別解消支援地域協議会など
 - ・ 内閣府「つなぐ窓口」 障害者差別に関する相談窓口
<https://sabekai-tsunagu.go.jp/> 
- 障害学生支援に関する相談等に応じられる学外組織(抜粋)
 - ・ JASSO障害学生修学支援ネットワーク 拠点校 (8校)
https://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu_shien/shien_network/index.html 
 - ・ 東京大学「障害と高等教育に関するプラットフォーム」 (PHED)
<https://phed.jp/about/> 
 - ・ 京都大学「高等教育アクセシビリティプラットフォーム」 (HEAP)
<https://www.assdr.kyoto-u.ac.jp/heap/about/> 
 - ・ 日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク (PEPNet-Japan)
<https://www.pepnet-j.org/pepnet-japan/consultation> 
 - ・ 筑波大学ヒューマンエンパワーメント推進局教育関係共同利用拠点
「ダイバーシティ・エクイティ・インクルージョン人材教育拠点」
<https://dac.tsukuba.ac.jp/> 