

障害者差別解消法に係る合理的配慮の実態調査について 回答率92% (63課中58課から回答有)

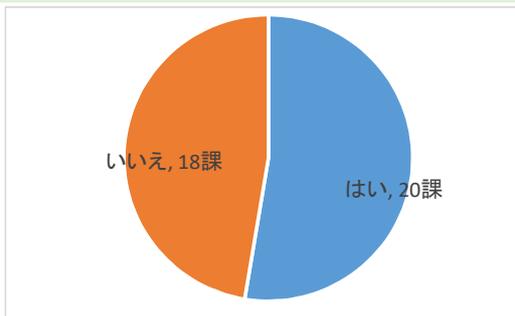
①豊島区 障害者差別解消法職員対応マニュアルについて

Q.1 豊島区 障害者差別解消法職員対応マニュアルについて情報共有しています



・65%の課が情報共有いただいています。

Q.2 障害者対応確認のため、マニュアルを参照したことはありますか



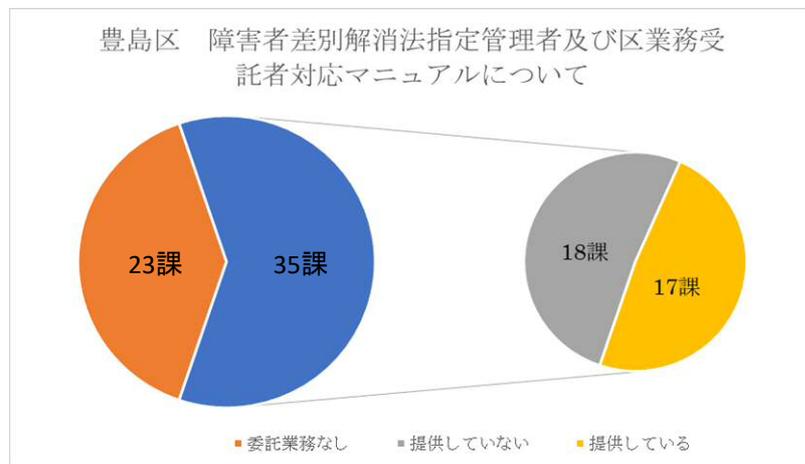
・半数以上の課がマニュアルを参照したことがあると回答しています。

なお、参照したことがあると回答した課全てにおいて、参照したことにより解決することができたと回答いただいています。

②豊島区 障害者差別解消法指定管理者及び区業務受託者対応マニュアルについて

Q.1 貴課において指定管理者及び事業者へ委託している業務はありますか

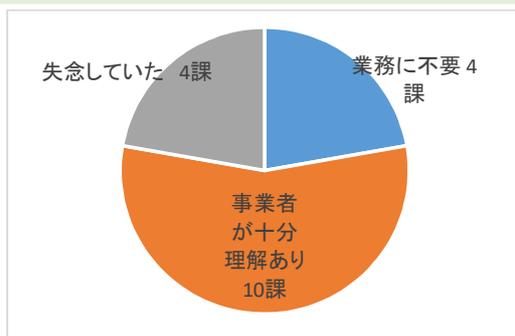
Q.2 Q1の事業者に②に記載があるマニュアルを情報提供していますか



・60%の課が委託により業務を実施しています

・委託している35課のうち半数以上が対応マニュアルを提供されていません

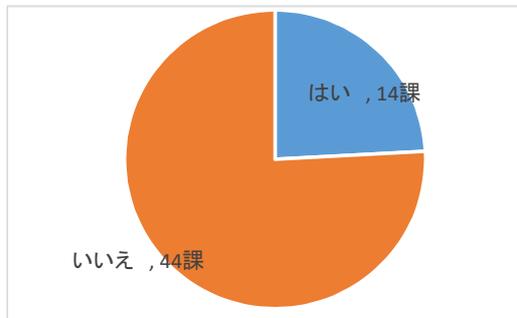
Q.3 情報提供していないのはなぜですか



・情報提供をしていない課が多いという結果でしたが、「失念していた」という課は1/4程度であり、委託業者が障害者への理解をもって対応しているために、あえて提供していないと回答した課が半数を占めていました。

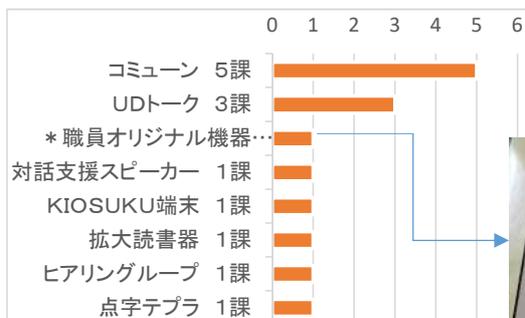
③情報保障機器(点字プリンタ及びUDトークコミュニケーション等)に関して

Q.1 情報保障機器を使用した取り組みをしていますか



・14課で利用されていますが、3/4の課で利用していません。

Q.2 Q1で回答した情報機器の名称を教えてください

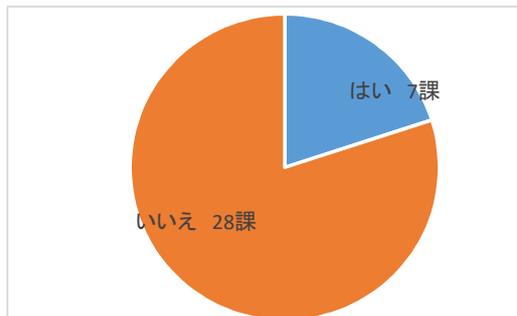


・コミュニケーションが一番多く利用されています。それぞれの課の利用者に合わせて、様々な機器が利用されています。



* 職員オリジナル機器「聞くちゃん」1課
(アンプにマイクをつけて聞こえやすくする機器)

Q.3 点字プリンタ・UDトーク(障害福祉課所有)を使用したことはありますか



・使用したことがある課は12%にとどまっています。

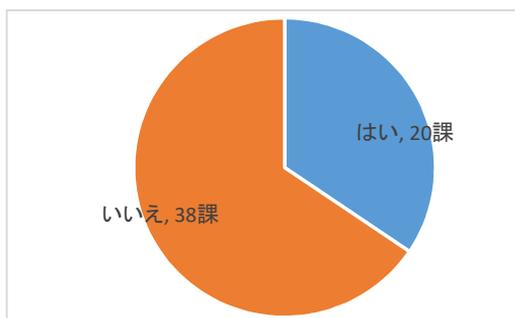
Q.4 点字や筆談等を必要だと感じたことはありますか



・70%近くの課が、情報を伝える手段が必要だと感じたことがあると回答しています。

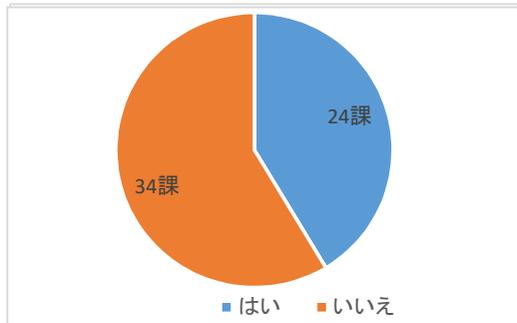
④手話通訳者派遣センターに関して

Q.1 手話派遣が必要なイベント等は開催されていますか



・34%の課がイベント等で手話通訳派遣が必要と回答しています。

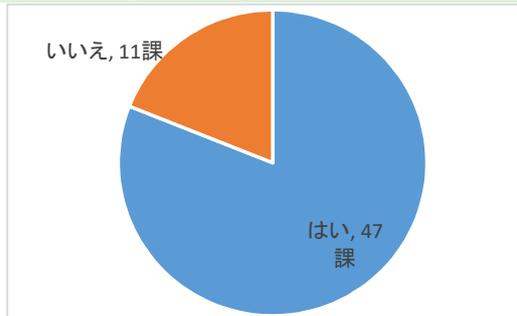
Q.2 イベントで手話派遣を活用したことがありますか



・41%の課がイベント等で手話通訳派遣を活用されています。

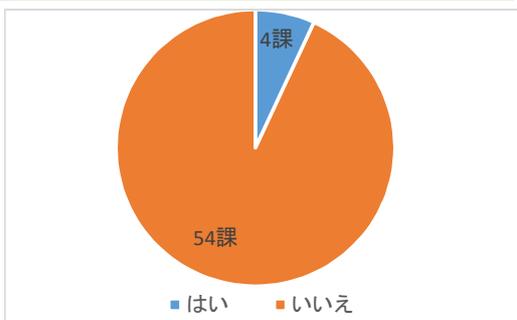
⑤電話リレーサービスに関して*

Q.1 電話リレーサービスを知っていますか



・81%の課が電話リレーサービスを知っていました。

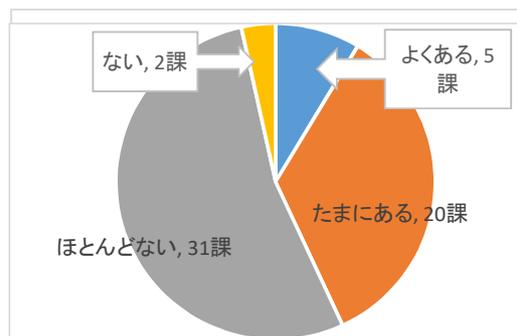
Q.2 電話リレーサービスの電話を受けたことはありますか



・4課が電話リレーサービスに対応したことがあると回答し、その際支障はなかったと回答しています。
(Q3支障がありましたかの設問は割愛)

⑥障害のある方の来訪に関して

Q.1 貴課において、障害のある方に対応する場面はありますか



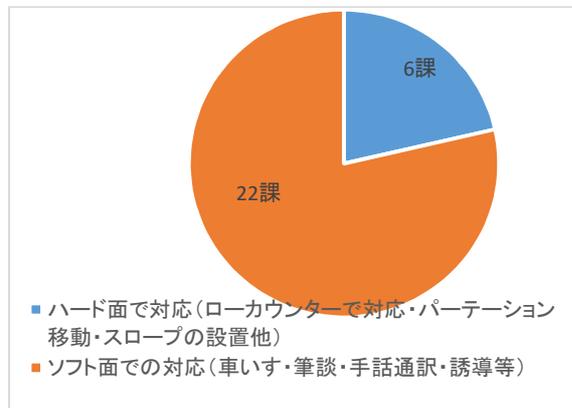
・総合窓口課等、窓口がある職場を主とした25課で来訪が多いと回答しています。

Q.2 その際、配慮は必要でしたか



・障害がある方との対応では、配慮が必要な状況があったと回答しています。

Q.3 どのような配慮を行いましたか (自由記述欄 例 車いす対応、手話通訳等)



・話しやすいように、ローカウンターに案内したり、パーテーションを移動して、車いすの動線を確保していました。
 ・近くまで行って、直接対応したりとその状況に応じて対応していることが見られた。

⑦障害のある方へ対応した場面において、困った事例等を教えてください

回答課 8課

- ①聴力が弱いが、筆談も手話も難しい方の対応。
 →コミュニケーションボードやイラストを活用する。



- ②障害のある方の活舌等により、意思疎通が難しい場合
 →「はい」「いいえ」で答えられる質問にする。

- ③窓口のレイアウト上、車いすで通りづらい状況にある。
 →車いすの利用者を確認した場合には、職員による声かけをおこなう。

- ④各種申請書を点字で用意して欲しい
 →すべての申請書で対応することが望ましいが、現実的にすべての申請書で対応することは困難であるため、申請が必要な内容について、点字による案内ができるよう配慮する。

- ⑤エレベーターがないので、2～3階へアクセス出来ない
 →都有施設のため、所管課から施設管理者に対して、区民の声を伝達する。

- ⑥繁忙期、他のお客様が受付までに小一時間ほどお待ち頂いている中、障がい者である事を理由に優先的に対応して欲しいとの要望があった。「来庁者は差別・区別せず全員同等に扱うべき」との原則と、「障がい者に対する配慮」のどちらを優先すべきか判断に迷う状況だった。
 →落ち着いて待つことが困難であるなど、障害を理由として合理的に配慮すべき事項については、率先して対応を行う。一方で、他の区民との平等性もあることから、障害の内容等を確認したうえで、適切な対応を行う。

- ⑦精神障害の方が窓口で大声を出されたときに、どう落ち着いていただくかが難しい。
 →大きな声を出されるということは困っているということなので、落ち着いてから何に困っているか改めて確認する。席を移動したり、別室を案内できれば落ち着ききっかけになることもある。深呼吸をしていただくことも対応方法の一つである。

- ⑧おそらく障害福祉課が窓口であるのに、保健所が対応すべきだろうと、考えられ、保健所に来てしまったお詫びしながら障がい者を本庁舎まで案内。障がい者だけではなく、電話での窓口ご案内は精確かつ相手がきちんと理解したことを確認すべき。
 →何に対する問い合わせか、相手方の主訴の確認を丁寧に行うようにしていく。

- ⑨施設内でシニアカーを利用されるお客様がいらした時。ご本人は車いすであると主張されたが、施設内通路がさほど広くはなく、幼児や高齢者も利用する施設であるため、施設備え付けの車いすに乗り換えていただき施設職員(指定管理者)が介助した。
 →車いすに乗っていただくことも対応の一つである。

- ⑩イベント実施時に車いす用のスペースを用意していたが、遅刻した際の対応に苦慮したことあり。遅刻する場合も想定して、もっとスペースを確保すべきだった。
 →遅くなることも考慮し、席を出入口から近い位置や動線が確保しやすい位置にしておく必要がある。

- ⑪公園等を整備する際、障がいのある個所により意見が異なる場合がよくある。それらの落としどころがない場合が非常に困る。

各課からの回答を参考に、来庁された障害のある方が負担なく過ごせるように努めていきます。
 また、多くの課で障害のある方へご対応いただきましてありがとうございます。
 引き続き、障害のある方への合理的配慮をお願いいたします。