資料6

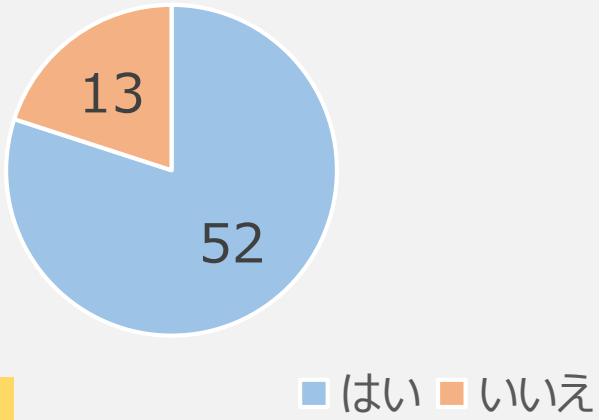
障害者差別解消法に係る合理的配慮の実態調査まとめ

アンケート名　　障害者障害者差別解消法に係る合理的配慮の実態調査

実施期間　　令和６年６月3日（月）～令和６年６月２０日（木）

対象課数　　６５課（６５課すべて回答済）

問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課内で参照していますか。

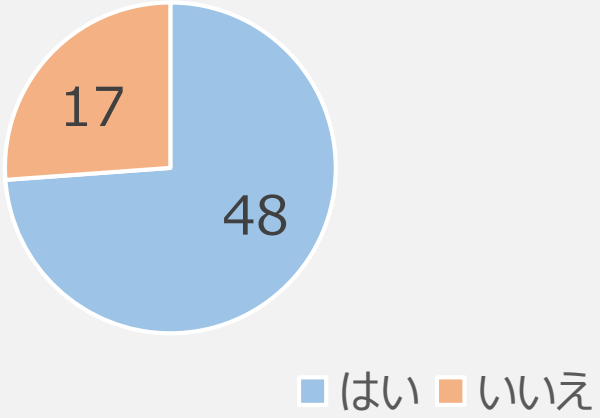


令和5年度
「はい」　50課
「いいえ」　11課

問２　豊島区障害者差別解消法職員対応マニュアルを参照したが、解決できなかった事例がありますか。

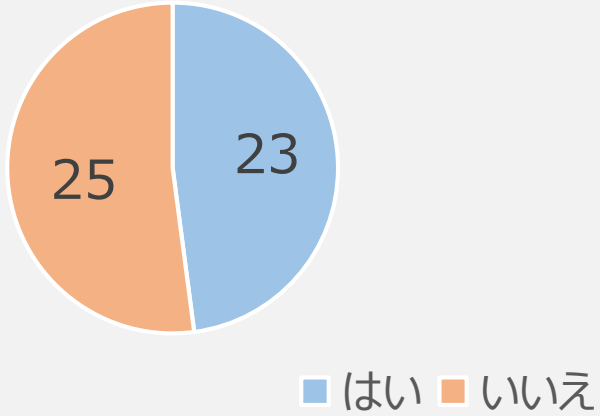
・学校生活での合理的配慮の範囲について、概念は理解したが、具体的な指標をマニュアル化することは難しく、個別の判断にするしかなかった。　1課

問３　貴課において指定管理者及び事業者に委託している業務はありますか。



令和5年度
「はい」　46課
「いいえ」　15課

問４　指定管理者及び事業者に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を情報提供していますか。



令和5年度
「はい」　22課
「いいえ」　24課

問５　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を情報提供していないのはなぜですか。（問４でいいえを回答した課）

・受託事業者がすでに障害のある方への理解をしていたため　9課
・失念していたため　7課
・委託内容が接客ではないため　6課
・仕様書に直接記載しているため　3課

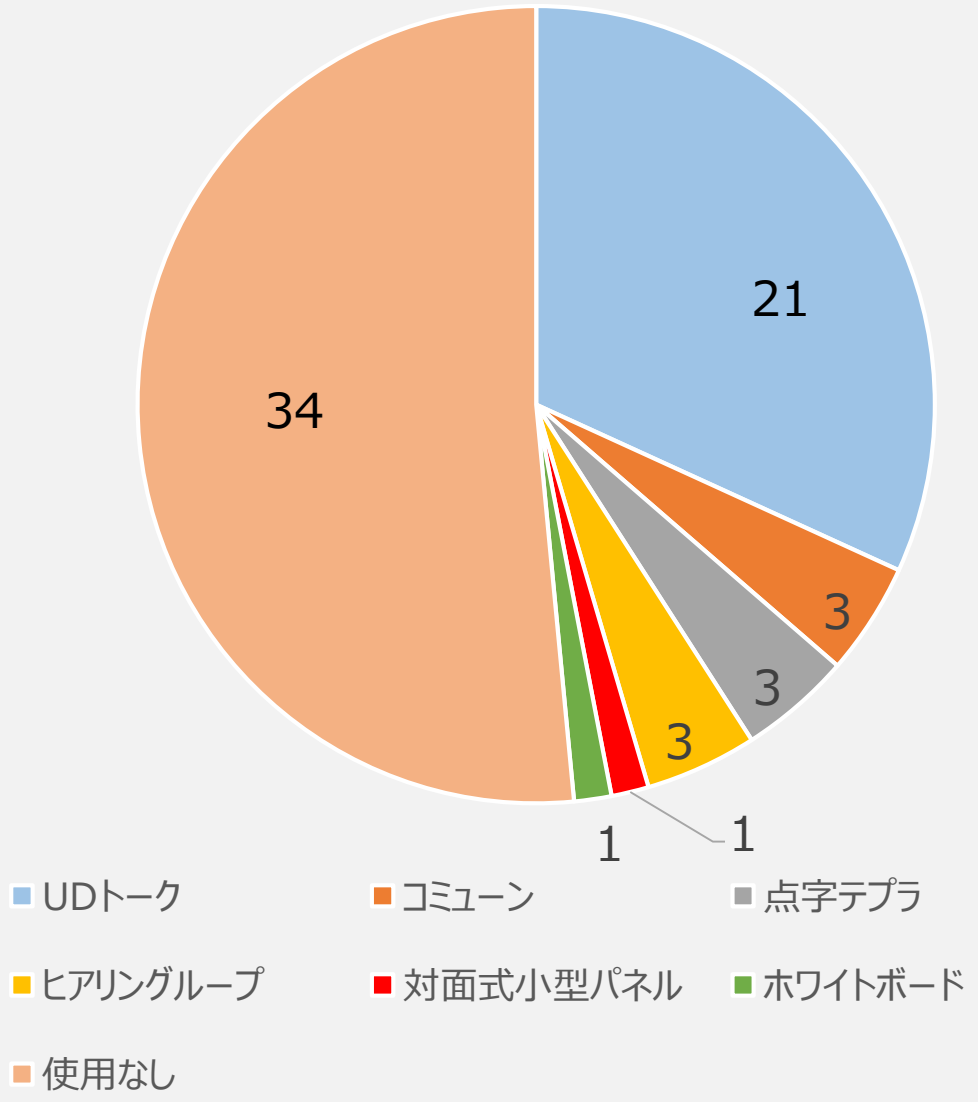
問６　貴課において「合理的配慮の提供」ができなかった事例がありましたら教えてください。

・特になし　６１課
・イベント開催時に車椅子利用者の通路確保ができなかった。　１課
・「知的固定級に在籍していると、登下校や校外の学童への送迎に保護者の付添いが必要なことに納得いかない」といわれた　1課
・障害があり、感染リスクを回避するために集団健診を受診できない方に対し、自費で医療機関を受診するという提案しかできず、「訪問して健診してほしい」という保護者の方のニーズに答えられなかった。　　1課
・UDトークが不調のため、今はYYProbeという音声認識アプリを使用して朝会や打ち合わせで職員の話を理解している。（障害のある職員の実意見）　1課

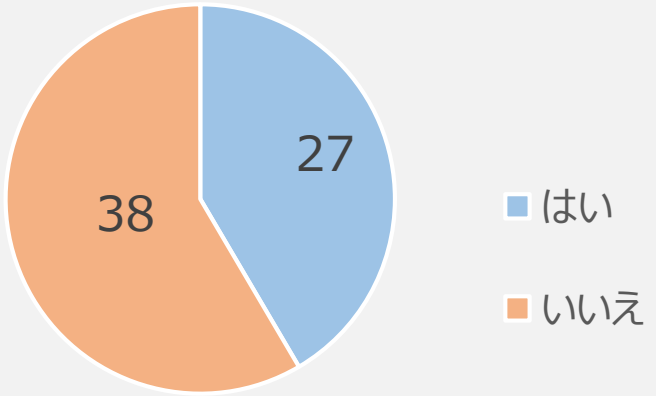
問７　当事者から「不当な差別的取扱い」と言われた事例がありましたら教えてください。

・特になし　63課
・4年前に障害福祉課にUDトーク法人契約の利用を要望したが、公的端末でないと利用できないと断られた。また人事課に専用端末の貸与を求めたが予算を理由に断られた。その後、交渉した際、検討するとの回答だったが、いまだに貸与されていない。　1課
・目白庭園の園路において、飛び石があるが、車いすの方が通行できず、不当な差別的な取り扱いと言われた。ただし、区としては車いすを担いで渡ることは危険なため、不当な差別的な取り扱いと考えていない。　1課

問８　貴課で使用している情報保障機器があれば教えてください。

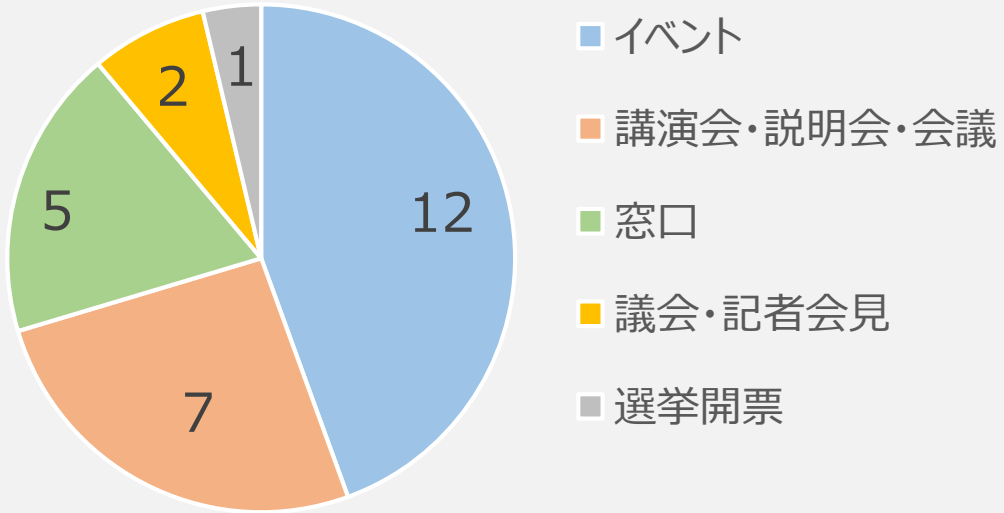


問９　手話通訳者派遣を依頼したことはありますか。

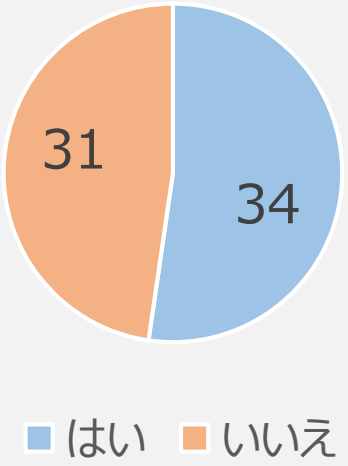


令和5年度
「はい」　25課
「いいえ」　36課

問10　手話通訳者の派遣を依頼したのは、どのような場合でしたか。

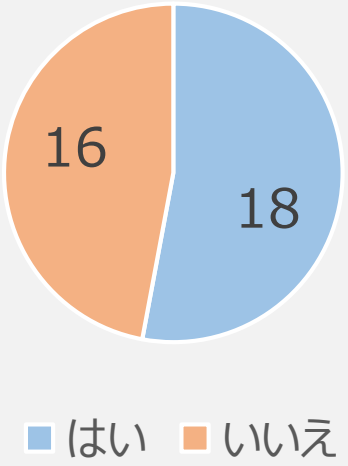


問11　貴課でイベントを実施することがありますか。



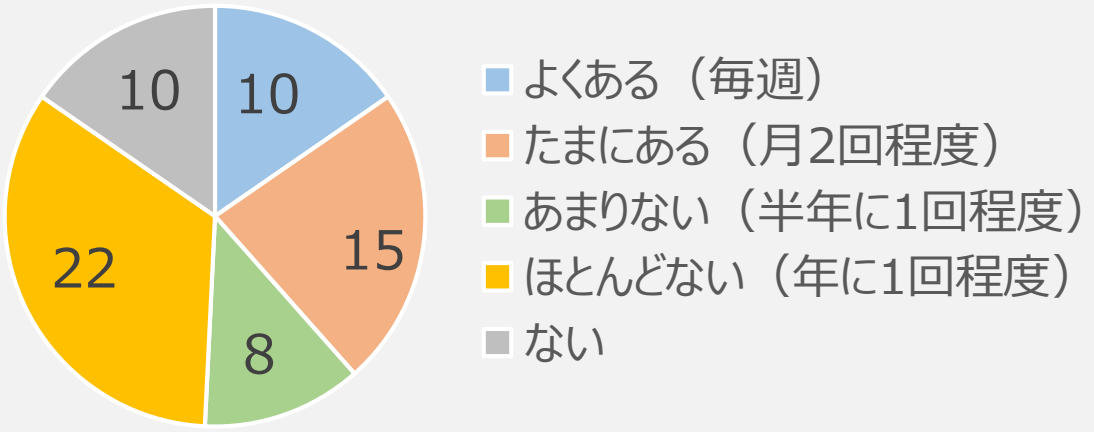
令和5年度
「はい」　35課
「いいえ」　26課

問12　イベント開催時に合理的配慮チェックシートを確認していますか。



令和5年度
「はい」　12課
「いいえ」　23課

問13　貴課において、障害のある方と接する場面はありますか。



問14　障害のある方に対して、どのような配慮を行いましたか。

- 封筒に切れ目等の印を付けた。
- 施設入口に仮設のスロープを設置した。
- 窓口での対応の際、障害のある方の状況に合わせ、適切に対応している。
- イベント時に手話通訳派遣を依頼した。
- 聴覚障害の方に対して、筆談で対応した。
- 軟骨伝導式イヤホンを高齢者福祉課から借用し、必要な方には使っていただけるように準備している。
- 車椅子の方、視覚障害のある方の案内（お迎え）をしている。
- 事前に必要な配慮事項を確認したうえで会議時は資料を口頭で説明（読み上げ）するようにした。
- 協議会等の会場選定にあたって、駅直結及びバリアフリー機能が完備された公共施設を利用した。
- 車いすの方が来庁された際に、カウンターの椅子を取り除いた。
- 電話対応の難しい難聴の父母に対し、赤ちゃん訪問希望日について往復手紙を作成した。

次ページへ続く

前ページから続く

- 難聴者のために、健診時、医師等が着用する口元の見えるマスクを購入した。
- 聴覚障害のある方の発達検査では、マスクを外して口元が見えるようにし、大き目な声でゆっくり教示した。
- イベントチラシに手話通訳や介助の必要性の有無について明記した。
- 分かりやすい表現で説明したり、窓口に同行するなどの支援を行った。
- 視覚障害の方へ送付する封筒に点字テプラをつけた。
- 精神障害があり、周りの音等が気になる方の相談に際して、個室での面談を実施した。
- 保険料決定通知（6年6月）の封筒及びチラシに音声コード添付した。
- 文字のフォントを大きく、種類もユニバーサルデザインを使用するよう心掛けている。
- 案内作成には、色のコントラストを付け、見やすくなるよう心掛けている。
- 文鎮や候補者読み上げCD、弱視補助用シートなど障害者対応のための備品を購入し各投票所に配布した。

問15　障害のある方と接する場面において、困った事例があれば教えてください。

- 目の不自由な方がいらっしゃった際、地図を用いての説明が困難であった。
- どこまでができることで、何ができずに困っているのかを本人に確認しないと分からない点。
- 執務室が車いすに対応していない。
- 手話を使われる方が来所された際に困った。
- 障害特性や病状により、意思疎通が困難である場合の支援。
- 障害のある方が電車を間違えて講演の開始時間に遅刻した際の対応。
- 階段しかない建物での車いすの方の移動。
- 精神障害の方の認定調査時において、調査を拒否された。
- 過度なサービスを嫌がる事があるのではないかという不安がある。
- 自閉症の方が、トイレを排せつ用途以外に何度も流したり、手を突っ込む等の行動をした際の対応。
- 特別支援学級の生徒と通常級の生徒との関わりでトラブルになったことがあり、学校と情報共有しながら対応した。

次ページへ続く

前ページから続く

- 学校施設内にEV、スロープ、手すりがないため、1階の学級に所属する子どもが2階に行けず、リモートで授業を受けている事例がある。
- 各個人や障害の程度により求められる内容が変わるため、対応を増やしていかなくてはならない。
- 各種申請書を点字で用意して欲しいとの要求。

問16　障害のある方と接する場面において、喜ばれた事例があれば教えてください。

- 字幕表示システムのトライアルを行った際、わかりやすいとの感想をいただいた。
- どこに行きたいですかと簡単な手話で示したところ、手話での対応に喜んでいただいた。
- 手話を使う方に、手話で御礼をしたところ喜ばれた。
- コロナ禍前、交通安全啓発事業実施時に首から下げた職員名札の紐に「イエローリボン」がついているのを見つけた聴覚障害をお持ちの方が大変お喜びになり、ハグをされたことがある。

次ページへ続く

前ページから続く

- 障害のある方に講演会の講師をしていただいた際に、その方の話をよく話を聞いて理解し、共感することで喜ばれた。
- 移動困難な方が来庁した際、1階から車いすを借り、帰りに車いすに乗ってもらい玄関までお連れしたら大変喜ばれた。
- 聴覚障害の人に筆談で説明をしたが、理解できないと書かれ、手話通訳者派遣センターに職員と一緒に行き、手話で説明してもらったら理解できたと大変喜ばれた。
- 香りに過敏な方へ配慮して対応した。
- 区民向け研修で、聴覚障害の方が参加した際に、同時翻訳機能をスクリーンに映す配慮をした。
- 筆談で受付が複雑な申請をされた際に丁寧に話を伺い、満足な内容になった時に喜んでいただいた。
- 「いつもそばにいてくれてありがとう」と子どもや保護者から感謝された。