資料4

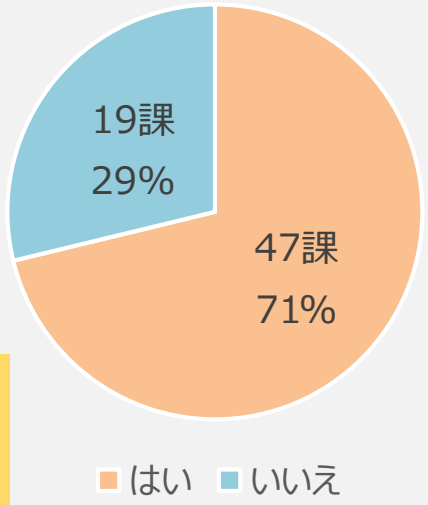
障害者差別解消法に係る合理的配慮の実態調査まとめ

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７年６月１８日（水）～令和７年７月２日（水）

対象課数　66課（66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。

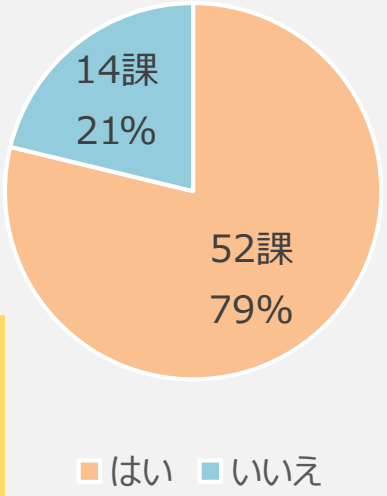


令和６年度
「はい」　52課（80%）
「いいえ」13課（20%）

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。

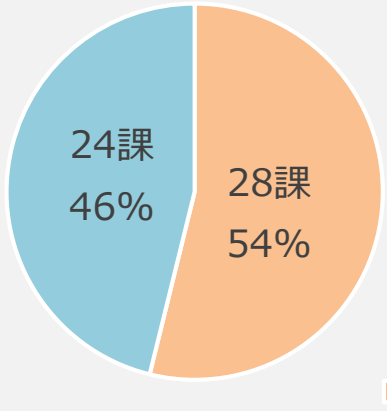
66課すべて、該当なし

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６年度
「はい」　48課（74%）
「いいえ」17課（26%）

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６年度
「はい」　23課（48%）
「いいえ」25課（42%）

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　13課
- 失念していたため　２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

マニュアルを提供していない24課に対して、事業者が理解していても啓発の観点から提供していただく旨を直接依頼した。

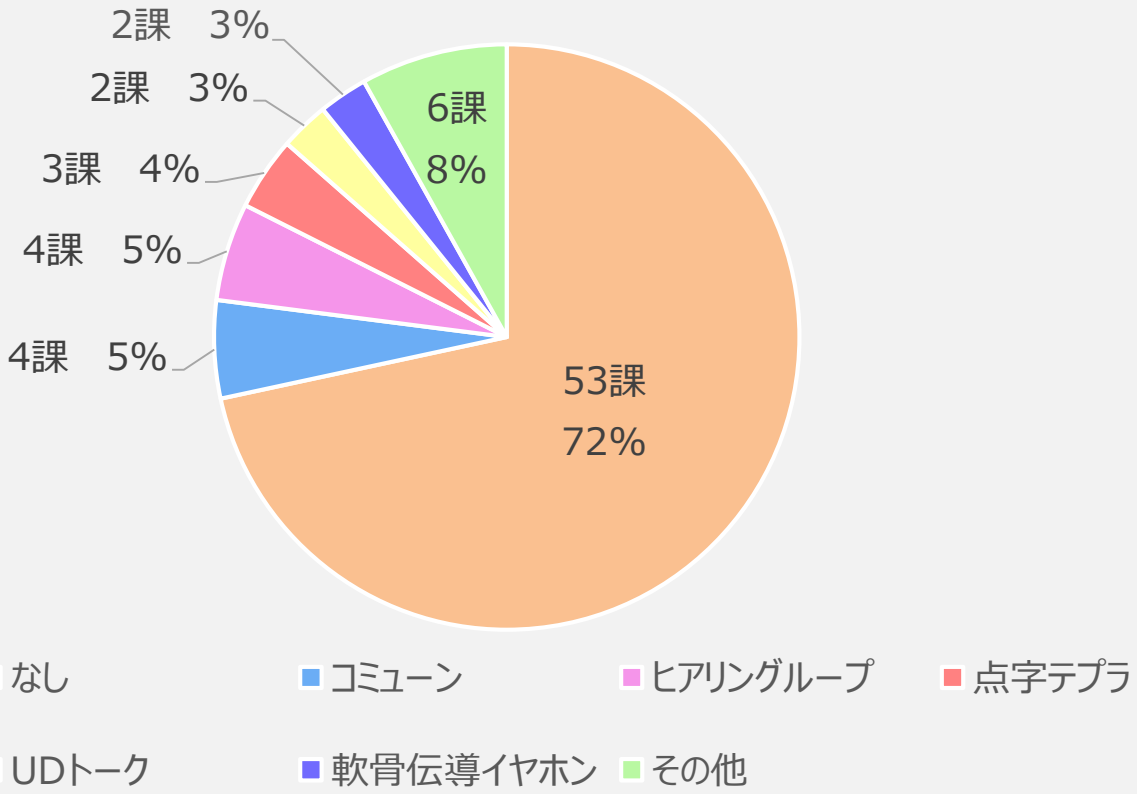
問６　貴課において「合理的配慮の提供」ができなかった事例がありましたら教えてください。

・ 特になし　66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　66課

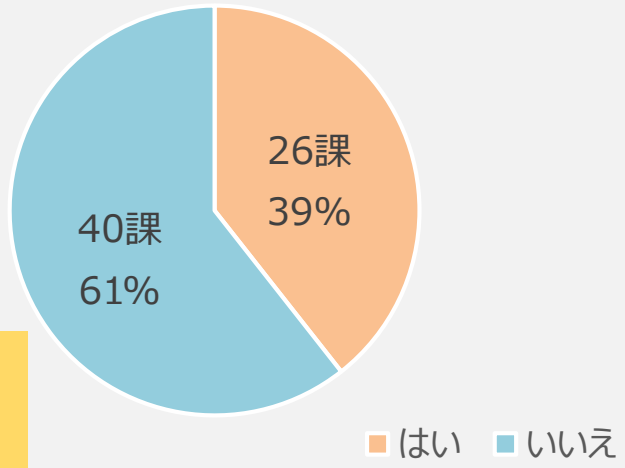
問８　貴課で使用している情報保障機器があれば教えてください。（複数回答可）



【その他内訳】（それぞれ１件ずつ）

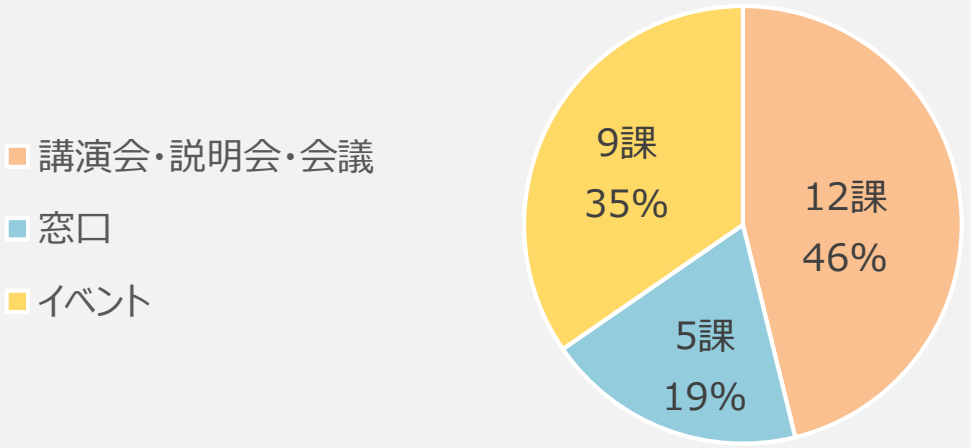
・ ピンディスプレイ（パソコンの画面を点字で読み取れるもの）
・ 音声読み上げソフト
・ プレクストーク（デイジー図書再生機）
・ 筆談ボード
・ 助聴器
・ 老眼鏡

問９　手話通訳者派遣を依頼したことはありますか。

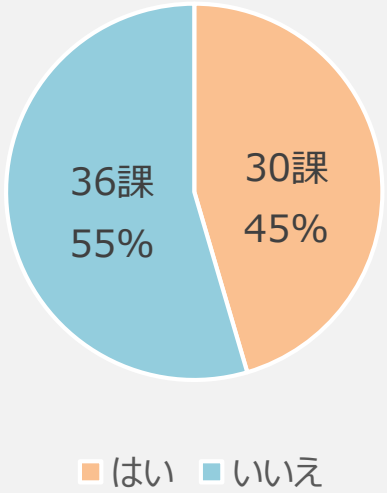


令和６年度
「はい」27課（42%）
「いいえ」38課（58%）

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。

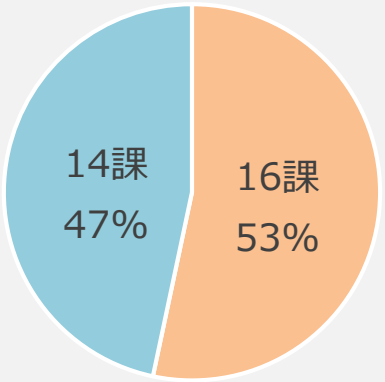


問11　貴課でイベントを実施することがありますか。



令和６年度
「はい」34課（52%）
「いいえ」31課（48%）

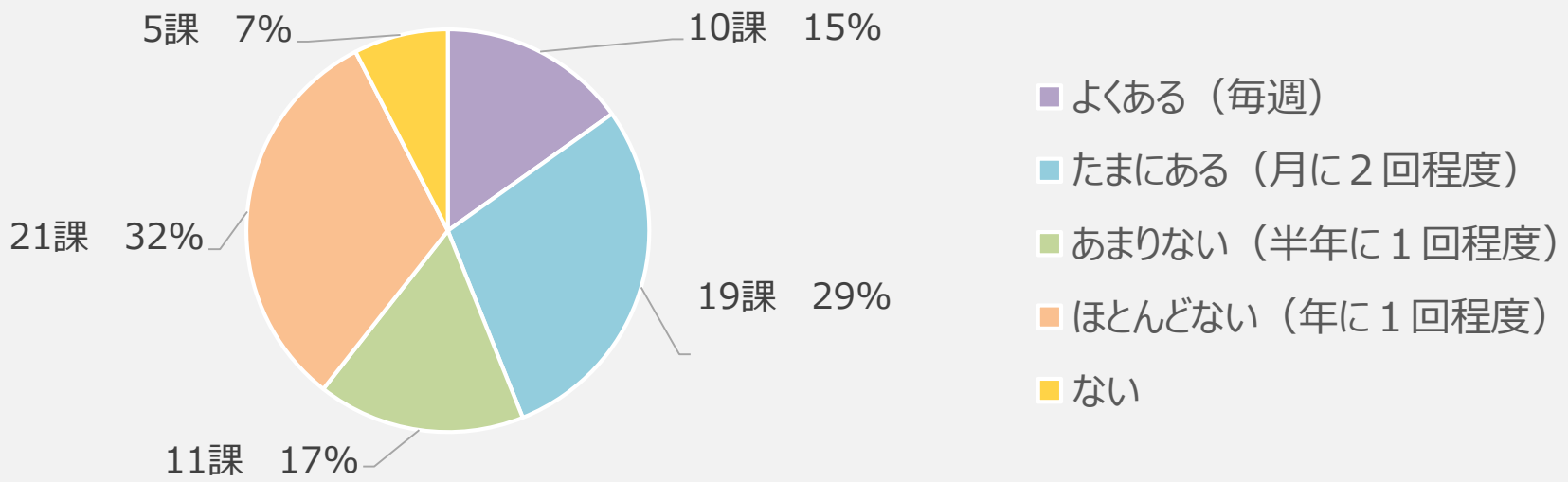
問12　イベント開催時に合理的配慮チェックシートを確認していますか。



令和６年度
「はい」18課（53%）
「いいえ」16課（47%）

庁内通信を通じて、チェックシートの確認を再周知した。

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。

＜アクセシビリティについて＞

- 車いすや点字器をすべての投票所で用意している。
- 車椅子の利用者が来庁された際に、窓口設置の椅子をどかし、スペースを確保した。
- 車いすのお客様や視覚障害のお客様には、次に用事のある課へ同行している。
- 障害のある方でもスロープの前をスムーズに通れるように、自転車の整理をしている。

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。

＜情報提供＞

・点字、音声版の選挙公報、氏名等掲示などを障害のある方の手に渡るようにしている。
・封筒に点字テプラをつけた。
・封筒及びチラシに音声コードを付けて発送した。
・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。
・視覚障害の方への会議資料を点字で事前に準備した。
・印刷物の文字をUD（ユニバーサルデザイン）フォントにした。
・点字による請願・陳情を受け付けている。

＜対応方法＞

・手話通訳や筆談ボードなどを用いて対応している。
・本人同意を得たうえで、職員による代筆で対応した。
・話の内容をかみ砕いて、わかりやすい言葉で伝えている。
・相手が理解できているかどうかを確認しながら話している。
・聴覚障害児に対し、ゆっくりと口を大きく開けて話している。

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。

＜環境整備＞

・受付カウンターに「筆談マーク」を表示し、筆談用メモ用紙を用意した。

・会議を開催する際、対面とオンラインを選択できるようにした。

・静かな場所で、対応する職員が大勢にならないよう、落ち着いた雰囲気の中で対応した。

・音響信号機の付近に設置されているスピーカーの音量を配慮するよう業者に依頼した。

・ヒアリングループを用意し、傍聴しやすい環境を整備している。

＜安全対応＞

・「施設内で走らない」「何かを見ながら歩かない」ことを徹底している。

・視覚障害の方が扉にぶつからないように、ドアの扉は完全に開けるようにしている。

＜その他＞

・中高生センターは、特別支援学級や特別支援学校に在籍している中高生が利用しているため、
　ルールをわかりやすく説明したり、友達や周りとの関わりをサポートしたりしている。

・電話リレーサービスを利用している。

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。

- 筆談でのやり取りでうまく意思疎通できないことがある。
- 庁舎外へのご案内やご本人しか申請できない内容の補助などの要求にお答えできなかった。
- 区報がQRコードばかりで読めないとの苦情を受けた。(対面朗読利用者より)
- 狭い場所に点字ブロックがあると、車いすユーザーの方にとっては障害となってしまう。
- 障害のある方かどうかが瞬時に分からず、通常の応対を続けてしまった。
- 障害特性や病状により、意思疎通が困難であることがあった。
- センタースクエアのステージにスロープがないため、イベントの授賞式で、車いすの方を複数人で持ち上げて壇上に上げたことがある。
- 豊島区役所の自衛消防隊で災害時に避難誘導を担当するが、車いすや電動車いすで階段からの避難が困難な方への対応ノウハウがない。
- 制度説明を繰り返し行ったが、ご理解いただけなかった。

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。

- 何度も顔を合わせる方に、積極的にあいさつをした。
- 参考資料を用いての回答や資料提供をして喜ばれた。
- 聴覚障害の方に対して、次回の提出書類や対応方法を文書で渡した。
- 申請内容が複雑であったが、筆談等のコミュニケーションで円滑に申請が完了した。
- 重要な説明事項について、メールなどでの情報共有とは別に先に口頭で概略を説明している。(対職員)
- コミューンを使用することで、会話がスムーズになった。
- 簡単な手話をした時に喜んでいただいた。
- 課で用意している軟骨伝導式イヤホンをご利用いただいた際に、ご自身も購入したいと大変喜ばれた。
- 病歴が長く、障害年金の請求が困難と思われた事例で、必要書類を分かりやすくご案内し、受給に繋がった際に、御礼の電話をいただいた。