

5 好事例・庁内の実施例

【好事例】(当事者の声)

- 市バスで、空いている席を教えてくれる運転手さんがいるのがうれしい。(視覚障害のある方から)
- ある病院で、窓口に耳マークが設置されており、自分が難聴であることを伝えたところ、看護師も医師もマスクを外して、声が聞こえているかどうかを確認しながら対応してくれた。うれしかった。(難聴の方から)
- 何をされるか強い不安を持ちやすい子どもに対して、ある病院で、次のような対応をしていたとき、無事入院・手術をすることができた。大変ありがたかった。(自閉症の子どもの御家族から)
 - ・事前に病室、手術室、手術器具等を見学させてもらった。
 - ・別室の使用や予約により、人が多くて刺激となる待合室で待たなくてよかった。
 - ・絵カードを用いて手順を知らせながら診察を進めてくれた。
 - ・障害特性や支援方法を書いたノート(サポートブック)を回覧し、スタッフが情報共有をしてくれた。
- 本人に一人で区役所に行かせたとき、対応された職員が「こういう説明をし、こういう手続きをした」というメモを本人に持たせて私にも分かるように連絡してくれたことがあった。とてもうれしかった。(知的障害のある方の御家族から)

【庁内における合理的配慮の実施例】

庁内で行われている合理的配慮の例の一部を紹介します。また、当該事例に対しての直接の声ではありませんが、これらに関連する当事者の方々の声も記載していますので併せて参考にしてください。

局区等	障害種別	区分	事例	関連する当事者の声
行財政局	視覚	イベント・講座、会議等	職員研修の実施にあたり、視覚障害のある受講者に対し、次のとおり対応した。①板書等のサポートのため、補助者の参加を認めた。②視覚による情報が入らないため、声がよく聞こえるよう講師の近くで受講できるよう配慮した。③研修資料は、音声化できる電子データで事前に配布し、前もって内容を把握できるよう配慮した。	<講座等における配慮> 事前に資料を送付する際は、読み上げソフトに対応できるようにテキスト様式のデータで提供してほしい。
文化市民局	視覚	場所の案内・誘導等	電話連絡があった場合は最寄りの駅の出口まで迎えに行き、手を引いて施設まで誘導する。	<公的施設への誘導> 最寄りの駅やバス停から公的施設まで、音声による誘導や誘導ブロックが整備されると助かる。
保健福祉局(指定管理者)	視覚	情報提供イベント・講座、会議等	全盲の利用者からの改善要望を受け、点字で行事・イベント等のパンフレットやチラシを作成している。また、会議や講習会等の参加者に視覚障害がある場合は、配布資料を点字版で作成したり、拡大コピーを渡したりしている。予約や申込みなど記入が必要な書類については、職員が聞き取り、代筆を行っている。	
選挙管理委員会事務局	視覚	情報提供	選挙のお知らせはがきへの点字シール貼付け、点字版及び音声版選挙公報の作成・配布の他、投票所への点字版候補者一覧、弱視版候補者一覧、点字器等の設置を行っている。	<選挙等> 選挙の際、色々と視覚障害者への配慮が行き届いている。
市会事務局	視覚	窓口・コミュニケーション情報提供	視覚に障害のある市民等の市会への請願権を保障するため、点字による請願等を受け付け、点字による請願書及び陳情書の墨字訳を行うとともに、受理通知や結果通知の点字訳を行っている。パンフレットも点字訳したものを作成し、配布している。	<点字による情報保障> 点字による申請書類も受け付けられるようにしてほしい。要望や不服申立て等プライバシーの関係から、代読や代筆、メールでのやり取りに適さない場合もある。

局区等	障害種別	区分	事例	関連する当事者の声
上下水道局	視覚	情報提供	視覚障害のある人がいる世帯で、点字によるお知らせを必要とする場合、水道料金・下水道使用料等を点字で印字した「水道使用水量のお知らせ票」、「納入通知書」及び「領収済通知書」を送付している。	
文化市民局	聴覚言語	会議・イベント等	不特定多数の市民が参加可能なフォーラムを開催した際に、参加者アンケートにおいて手話通訳の要望があったため、翌年度のイベント開催時は手話通訳を配置した。	<手話通訳者等の配置> 窓口や行事等への手話通訳者や要約筆記者の配置を確保してほしい。
区役所 上下水道局 消防局 ほか	聴覚言語	窓口・コミュニケーション	窓口に「耳マーク」のサインボードを設置し、筆談に対応できることを情報提供している。	<耳マークの設置> 窓口に「耳マーク」が置かれていると、難聴等に対する理解があると分かり、安心する。
上下水道局	聴覚言語	窓口・コミュニケーション	会話（音声）による意思疎通が困難なお客さまが窓口に来所された際に、職員とお客さまが交互にイラストを指し示すことによりコミュニケーションを円滑に図ることができる「コミュニケーションボード」を各営業所等に設置している。	
消防局	聴覚言語	窓口・コミュニケーション	聴覚言語に障害のある人が、携帯電話やスマートフォンのインターネット機能により緊急通報ができるシステム「京都市Web119」を構築している。	
区役所	肢体	窓口・コミュニケーション	身体上の障害を有している方からの苦情の申出について、職員が内容を聴取したうえで、苦情申出書を代書し、受理することとしている。	
保健福祉局	知的発達	窓口・コミュニケーション	音に敏感な患者に配慮して院内放送を止めている。 必要に応じて医療行為の手順を書いたカードを用いて説明し、患者に安心してもらうよう努めている。	
保健福祉局	知的発達	場所の案内・誘導等	靴を脱ぐ場所や立入禁止の注意書きなどを、図やひらがなを用いて、分かりやすく表示している。	<分かりやすい案内等> 知的障害のある人が一人でも行動できるよう、絵記号を用いるなどして、庁舎の案内や手続の手順等を分かりやすく示してほしい。
教育委員会事務局	共通	窓口・コミュニケーション	言語によるコミュニケーションが難しい子どもに対してタブレット型端末を携帯させて、コミュニケーション用のツールとして使用させている。 ※ 学校では、このほか、児童・生徒の障害種別等に応じて、教材・教具、情報提供の方法など、様々な配慮を行っている。	<タブレットの活用> 「タブレット」は、窓口等でコミュニケーション支援用具として使用することも有効である。アプリケーションを組み込むことで、読む、書く、聞く、話す、記憶する、キーボードを操作するといったことが苦手な方の役に立つ。