

【環境政策局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	31.5月	<p>【聴覚, その他】</p> <p>本人は、筆談でコミュニケーションを取っている方で、自宅にFAXがない。その方が、大型ゴミを処理したく、区役所の窓口に行き、FAXがないため、職員からゴミ処理の受付窓口に電話してほしい旨お願いしたが、「誰か知り合いに電話してもらってください。」との対応であった。電話ができず、FAXという手段も取れない人でも申し込みができるよう、一人一人の困りごとに合わせた配慮をお願いしたい。</p>	<p>○相談者に対し、担当課から以下のことを回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大型ごみの処分は、財産の処分という側面があるため、原則、本人からの申請としていること ・ごみは、公道に出してもらい、収集に回る方法を探っているが、当日に、指定の場所にごみが出されていない、手数料券が貼られていないなどの理由で収集できない場合は、周辺地域への影響を考慮し、速やかに申請者へ連絡し、対応してもらう必要があるため、その連絡先の確認が必須であること ・聴覚に障害のある方等については、申込時の手続きを簡略化できるよう、FAXを利用した事前登録制度を設けていること <p>※日常生活用具給付等事業の中に、FAXがあることを説明するとともに、給付の要件や問い合わせ窓口等を情報提供した。</p>

【保健福祉局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	31.4月	<p>【肢体, その他】</p> <p>「鉄道切符の購入に係る合理的配慮等について」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害のある人が、割引の切符を購入するには、有人の窓口で購入するしか方法がない。 ・ただ、現状は、自動券売機で購入可能な人も、窓口で購入する人が多く、特に利用者の多い駅では、長時間待たされることとなる。 ・事業者に対し何らかの対応を促してほしい。(なお、同様の相談を京都府にもしている。) 	<p>○京都府と情報共有し、連携して対応することを確認(H31.4)</p> <p>○府と市で、事業者に対して以下のとおり対応を促した(R1.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切符の購入に関して、ネット予約や券売機など色々な選択肢が用意されている人と、障害のある人など有人の窓口しか選択肢がない人がいる現状を踏まえると、何らかの配慮が必要と考える。 ・例えば、券売機で購入できる人は、そちらに誘導するよう声掛けを行う、窓口でしか切符を購入できない人の「優先窓口」を設けるなど検討をお願いしたい。 ・また、職員への意識の浸透を図ることも大事である。社内研修に講師を派遣する制度もあるので活用してほしい。 <p>→事業者において、提案いただいたことも踏まえ、対応を検討すること、検討した内容について連絡いただくことを確認した。</p> <p>○相談者には、対応の経過と引き続き、事業者に対して検討状況も確認しながら対応を促していくことを回答した。(R1.5)</p>