

【環境政策局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	31.5月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【聴覚, その他】 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、職員からごみ処理の受付窓口で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。	(前回の続き) ○相談者から、本人は単身であるため、家族以外の第三者(聴言センター等)による電話申込みは可能か質問があり、以下のとおり回答した。 ・手数料券の不足や排出品目が異なるなど、収集できなかった場合など、こちらから連絡を取ることができ、かつご対応(ご本人への連絡含む)が可能であれば、受け付けること ・聴言センターが代理となっていたらのであれば対応は可能であること ○相談者から、回答内容を本人に伝える旨の返信があった。
3	R1.12月 (終結)	【肢体, その他】 環境学習施設の見学について、車いす利用者等歩行困難者や機敏に物事を理解・判断して行動することが難しい者も多数見学に伺う予定である。 火事などが起こった際に、安全に避難できるような避難経路は確保されているのだろうか。 避難経路図が見当たらなかった。 また、重い障害のある者も安全に避難できるよう、職員による避難誘導や消火活動などの体制はとっていただけるか。	○相談者の質問を踏まえ、担当課において、委託業者と相談の上、下記のとおり回答している。 ・緊急時に備え、二方向の避難経路を確保している。 ・来館前に、ヒアリングを実施し、利用者にもわかりやすく作成した避難経路図を示しながら、見学コースなども含めて打合せさせていただきたい。 ・打ち合わせの内容を職員に徹底し、安全確保に努めたい。

【文化市民局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	R1.9月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【視覚】 9月1日に京都市の文化施設における展覧会に行ったが、スタッフに、「白杖は、使用しないでください。」と言われた。 理由等を聞くと、「傘など鋭利な物の使用については、お断りしている。介助の人に連れてもらってください。」と言われた。 視覚障害者にとっては、白杖がないと移動できない。 主催者に京都市も入っており、視覚障害者は入場できないということか、考え方を聞かせてほしい。	○運営団体に事実関係を確認したところ、左記のような申し出は確認されなかったが、白杖・杖を預かる運営マニュアルとしており、その対応は適切でなかったことについて申し伝え、本市としても認識を新たにしました。 ○そのうえで、相談者に対し、以下のことを回答 ・今回の展覧会では、演出上、繊細な美術作品を床面に配置する等されていたことから、白杖などの通常使用は遠慮いただき、スタッフが介添えして案内することとしていたこと ・ただ、今回の相談の趣旨を踏まえ、白杖などの使用に対する認識を新たにし、主催団体にも申し伝えたこと ・本件は、庁内に情報提供を行い、職員一人一人が、障害のある人の社会的障壁に対する理解を深め、合理的配慮などの取組を推進するよう徹底を図ること

【保健福祉局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
2	R1.6月 (終結)	【発達, 本人】 ・発達障害者支援法では、「発達障害者支援センターは、早期発見、早期支援に資するよう、相談又は助言を行う」とあるが、市のセンターの対象が、「発達障害の診断のある方」と限定的になっている。診断を受けていないが、発達障害の疑いのある段階から相談に応じることが法が求めていることではないか。 ・発達障害の診断および発達支援を行うことができる病院等の整備も法が求めているが、大人になってから診断を受けることができる病院などが整備されていないのではないか。 ・大人になってから診断を受けていない方などへの支援が施策から抜け落ちている。	発達障害の診断のない方についても、京都市発達障害者支援センター「かがやき」へ、一度お問い合わせいただくようにし、適切な医療機関につなぐ、あるいは「京都健康医療よろずネット」を紹介するなどの対応とすることとした。 相談者には、上記対応の内容を回答した。
3	R1.11月 (終結)	【聴覚, 団体】 イベント等において、要約筆記者と手話通訳者の立ち位置は離れて設置されることが多い。しかし、難聴者でも手話が理解できる人もいるなど、一人一人情報の取得の仕方は異なるのが実情である。そうした実情に合わせ、要約筆記と手話通訳の設置位置を近づけ、必要に応じて聴覚障害者が視線を移動することなく両方を見ることが出来るように配慮をお願いしたい。	会場のキャパシティ等の理由で困難な場合もあると思うが、イベント等を実施する際の配慮として、庁内に対して、フィードバックする旨を回答

【交通局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	R1.11月 障害保健福祉推進室が受理 (終結)	【聴覚, その他(京都府広域専門相談員を通じて、大阪府広域専門相談員が受けた相談)】 聴覚に障害があるが、喋ることは可能な方からの相談。(両耳に補聴器を使用) 地下鉄で、片方の補聴器をなくしたことを訴えるため、降車駅の事務所で駅職員に説明しようとしたが、筆談に応じてもらえず、説明ができなかった(「筆談に応じます」という表示があった)。 今回対応された職員に、改めて合理的配慮の周知をしてほしい。	○以下のとおり事実確認等を行った。 ・スマートフォンの画面に、片方の補聴器をなくした旨の表示があったが、もう片方の補聴器を着けておられたことから、駅職員は大きな声で対応した。相談者が、職員の問いかけに「はい」と受け答えもされ、職員は意思疎通が取れているとの認識があった(「筆談で対応してほしい」との明確な意思表示まではなかった。) ・交通局としては、今回の相談を踏まえ、聴覚に障害があることを認識した際には、本人とコミュニケーション方法について確認しながら、対応していく必要があると改めて認識した。 また、職員研修において、当該事例を合理的配慮の教材とし反映させていく予定である。 ○相談者には、大阪府広域専門相談員を通じ、上記のことを回答し、了承を得た。