

## 市における合理的配慮事例の報告について

### 市における合理的配慮事例（令和 2 年度報告分）

- (1) 調査月・・・令和 2 年 9 月（上期）、令和 3 年 3 月（下期）
- (2) 調査結果・・・10 所属から 45 件の事例報告（内容重複するものを含む）
- (3) 合理的配慮事例（報告事例のうち主なもの）

場面	障がい種別	主 な 事 例 内 容
受付・窓口	視覚障がい	○小さい文字が読みにくいと申し出があったため、メモ用紙に大きく文字を書いて、見やすいように提示しながら説明をした。 ○申請書類の記載内容について口頭で説明。署名が必要であるため、本人の同意を得たうえで職員が代筆をした。
	聴覚障がい	○必要な手続きや必要書類について、案内文書と筆談により本人に伝えた。 ○マスクで表情が分かりにくいため、手話通訳者がフェイスシールドを着用し、必要な手続き等を案内した。
	肢体不自由	○歩行が困難な方に対し、待合の椅子に職員が伺い、書類の記載・本人確認・証明書の交付および手数料の受領の一連の事務をすべて対応した。 ○上肢麻痺のため、申請書等の記入が困難と申し出があったため、本人の同意を得たうえで、職員が代筆を行った。
	知的障がい	○制度の説明時に筆談や図などを利用して、理解しやすいように工夫し、丁寧に説明を行った。
	精神障がい	○人が大勢いるところでは緊張し、手が震えるとの申し出があったため、個室での手続きを行った。 ○話すペースを合わせたり、申請したいことをゆっくり聞き取るなどの対応を行った。
移動・誘導	視覚障がい	○総合案内から窓口まで、歩行ペースを合わせ、声がけをしながら移動介助を行った。
	聴覚障がい	○他課への案内は職員が付き添い、聴覚障がいの方が戸惑われないように配慮した。
設備・環境	肢体不自由	○スイトピアセンター文化会館北側出入口の階段に手すりを設置し、多目的トイレに自動点灯センサー付き照明を設置した。 ○スイトピアセンター音楽堂の勾配を少なくし、車いす席と介助者席、手すりを設置した。
その他	視覚障がい	○水道検針票に、スマートフォンで読み取りが可能な音声コード「Uni-Voice（ユニボイス）」の QR コードを掲載した。また、日本語のほか、ポルトガル語と英語でも読み上げを設定し、在住外国人の方にも配慮した。