

京都市 平成29年 6月 教育福祉委員会(第5回) 06月07日

◆副委員長（西山信昌）

、市の窓口で、この間、特に推進されているコミュニケーション支援で進んでいる部分についての現状についてお聞かせいただけますでしょうか。

◎障害保健福祉推進室長（出口一行）

窓口におけます合理的配慮でございます。聴覚に障害のある方への配慮としましては、各区役所の窓口の方で、障害福祉の方になりますけれども、手話通訳の嘱託員を配置しておる状況でございます。筆談具の方は従来から配備しております。あと、昨年3月から、卓上型の磁気誘導ループ、難聴者向けのものになりますけれども、こちらの方を配備しておるところでございます。手話言語条例の施行に伴いまして、職員への研修等も実施しておりますので、一定手話等に対する理解は、少しずつではございますけれども、意識の方が高くなってきているかなという風には認識しているところでございます。

あと、視覚障害のある方につきましては、紙ベースの資料の読み上げであったり、拡大版の作成であったり、点字版の作成などに配慮しているところでございます。

◆副委員長（西山信昌）

今、様々進んでいる状況を教えていただきました。その中で、障害福祉の担当窓口においては、筆談具を従来から配備されているということでありました。その筆談具というのは、単に筆記機能のあるものという認識でよいのかというのと、それを更に市のほかの窓口にも広げていくといった取組もいいのかと思うわけですが、その辺りの考え方についてはいかがでしょうか。

◎障害保健福祉推進室長（出口一行）

現在の筆談具につきましては、ホワイトボードといった形のものを配置しているところでございます。障害の窓口だけではなくて、市民窓口課等についても配置ができるように各区の方にもお願いをしているところでございますので、今後、そういった対応がどこでもできるような形で広げていきたいと考えております。

◆副委員長（西山信昌）

ありがとうございます。今、要請等もしていただいているということですので、是非実現できるようにお願いしたいと思います。そして、市の対応要領の

中で、そういったコミュニケーションのことについて、特に知的障害をお持ちの皆さんとかにということであるとか、また、聴覚言語障害の方、また、更に広がると、外国人の方等にもということにもなろうかと思うんですけども、絵記号やイラストを用いて分かりやすく説明、案内ができるようにといったことも考えられますといったようなくだりもございます。あと、要領の中で、合理的配慮の具体例等の中で、色々絵カードやコミュニケーションボードを活用してといったようなことも書いてございまして、ホームページ等を色々見聞きしているところによりますと、京都市においては、交通局でありましたりとか上下水道局で、こういったボード等、絵とかイラストで分かりやすく指差しをしたりしながら確認できるようなものを使いながらコミュニケーションを図られているといったようなことも見聞きしております。ほかに京都市の部署でそういう事例があるのかとか、今後、この辺の推進をどのようにお考えとか、その辺についてはいかがでしょうか。

◎障害保健福祉推進室長（出口一行）

現在、こちらの方で把握している範囲でございますと、上下水道局の方でイラストによりますボードを使いまして御案内をさせていただいているというようなことでございます。窓口での市民の方とのやり取りが、上下水道局でございましたら、水道の開栓とか閉栓であったり、口座振替の申込みといった形で、比較的単純なやり取りであれば、そういったものが一定可能かとは思いますが、かなり個別性、また、あるいは専門性が高いという業務については、やはり難しい面もあるかと思えますけれども、ただ、考え方としましては、やはり聴覚障害のある方、あるいは知的障害のある方、若しくは発達障害の方も含めまして、そういった図示でコミュニケーションを取るというのは有効な手段ということは認識しておりますので、今後研究を重ねさせていただきたいと思っております。

◆副委員長（西山信昌）

ありがとうございます。今後研究していただけるということでございます。色々調べておきますと、東京都の大田区においては、去年の11月頃から全所属に筆談ボードというのを配置されたということであります。そこには、各所属で作成された分かりやすい事業案内シートを差し込んで、区民の皆さんからの問合せの多いサービスについては、イラストを用いて分かりやすく記載をされているということで、こういう風に全庁的に大きく取組を進められているような自治体もございますので、他の事例等も参考にさせていただきながら是非進めさせていただきたいなと思えます。

あと、市の関係で言いますと、やはり心配なことは災害時の問題であります。この要領の中でも災害発生時のということでも書かれておりますので、そういった場面においても、こういったことが活用されるような取組も是非進めていただきたいと思います。

それから、市の窓口のみならず、やはり京都市内全域において、例えばお店等においても、しっかりとコミュニケーションの支援が、より多くの方のコミュニケーションが円滑に進むようにという意味においては、京都市全体における取組も必要なのかなという思いもしております。自治体によっては、このコミュニケーション支援ボードというのがそもそも何なのかということでありましたりとか、そのボード自体をホームページに掲載されたりとか、また、パンフレットを作成される、そして、この店にはこういった支援ボードがありますよということで設置用のステッカーなども作成されているような自治体もございます。しっかりと市内においての市民の皆さん挙げての取組も進むという意味を考えますと、市がしっかりとリードしていただいて、こういった取組を広げていくということも大切であろうかと思いますが、最後にこの点についてのお考えを聞かせていただいて終わりたいと思います。

◎障害保健福祉推進室長（出口一行）

今回、先生の御紹介いただきました大田区の方の取組につきましても、こちらの方で参考にさせていただいて、今後検討させていただきたいと思っております。

また、市全体への取組ということにつきましては、みやこユニバーサルデザインということで、こちらの方で今取り組んでいるところでございます。こちらの方は、障害者だけではなく、高齢者等も全ての方を対象にしまして、誰もが使いやすいものであったり、情報であったり、誰でも生活しやすいというまちづくりを目指すということで、そういった障害のある方にも情報提供がきちんとできるようなことで、いろんな啓発等を行っているところでございます。こういった取組も、今後一層この差別解消法の取組と併せて進めていく必要があるかと思っておりますので、またよろしく申し上げます。

京都市 平成29年 7月 教育福祉委員会(第7回) 07月05日

◆副委員長（西山信昌）

それでは、よろしく願いいたします。

前々回の本委員会におきまして、主に市の様々な部署の窓口対応における障害をお持ちの方へのコミュニケーション支援について質問をさせていただきました。本日の質問については、知的障害のある方に対する文書による情報提供、こういう面における情報支援についてお伺いをしたいと思います。

日本社会全体において言えることであると思うんですけども、これまで知的障害のある方に対する文書による情報提供というのは、本人さんと言うよりは保護者の方などを中心にして行われてきて、行政などが御本人にどのようにして伝えていくのかというような課題については余り考えてこられなかったのではないかという風に認識をしております。

そのような中、昨今では知的障害のある皆さんにも分かりやすい文書を作成されている場合もあり、京都市においても一定取組をされているという風に認識をしております。

そこで、まず、京都市のこういった情報支援の現状についてお聞かせ願えますでしょうか。

◎障害保健福祉推進室長（出口一行）

知的障害者への情報支援についてでございます。

先生先ほど御指摘いただきました、これまでの間、知的障害者への対応といった面につきましては、やはりほかの障害種別に比べまして直接御本人が行政の窓口に来られるということは頻度的には少ないといったこともございまして、保護者の方あるいは支援者の方と接する機会が多いということで、そういった部分での取組、一定これまでの間、ユニバーサルデザインといった部分でも、誰にでも分かりやすい印刷物等の情報提供といったことにも気を付けながら取組は進めていたところではございますけれども、知的障害者に特化した部分につきましては、今後とも色々と取組も進めていかなければならない課題と認識しているところでございます。

特に知的障害者の方につきましては、会議等の資料につきましてはルビを付けるといったことであつたり、対応の窓口についてはゆっくり話したり、質問等につきましてはできるだけ表現を平易にして、はいとかいいえといった形で回答できるような問い方にするとといったことを、この間、障害者差別解消法の

取組の中でも合理的配慮の事例集といった中にそういったことを記載しまして、庁内に昨年度以降周知しているところでございます。

また、具体的にこちらの障害保健福祉推進室の方では、障害者差別解消法のリーフレットであったり虐待防止法のリーフレット、あるいはサービスを利用される際の利用計画作成のお願い等、そういったところにはルビを付けまして情報提供をしているところでございます。

以上でございます。

◆副委員長（西山信昌）

ありがとうございます。今、京都市の現状について教えていただきました。様々資料を見させていただいている中で、京都市の例の場合は漢字にルビを振っていただくとともに、文章をできるだけ分かりやすい表現にされているのではないかなと思います。

全国に目を向けましても、さほど多くの事例には残念ながら巡り会えないわけですが、更に分かりやすい表現をされたものもちらほら出てきております。例えばそのような中には障害者の皆さんへの基本計画の冊子ですとか、また、障害者福祉のしおりの分かりやすい版として作成されているような所もあります。また、その作成過程の中においては、知的障害のある方御本人の御意見を聴かれながら作成しておられるようなケースもございます。

今年度は障害者差別解消法が施行されまして初めての次期の京都市障害者施策推進計画、支えあうまち・京都ほほえみプランが策定される節目の年度となっていると思います。これから議論が始まるものと思いますけども、是非プランの中でそういった位置付けをしていただいたり、また、分かりやすい版の冊子の作成などもしていただきたいと思いますが、このようなことについてのお考えはいかがでしょうか。

◎障害保健福祉推進室長（出口一行）

先ほど言っていましたように、今年度、障害者のプランでございます支えあうまち・京都ほほえみプランを、今年度末で期間が終わりますので、来年度以降のプランに向けまして今年度中に策定をしていくところでございます。

基本計画の作成に当たりましては、障害者施策推進審議会の方でも御意見を聴きながら、また、いろんな当事者団体等にも御意見を聴きながら計画の方は策定させていただきたいと考えておりました。施策推進審議会の中にも35人委員の方がおられるんですけども、17名の方が当事者又は家族という形で、半数の方が当事者等という形になっております。その中に知的障害者の当事者の

方も入っておりますので、そういった方に御意見を聴きながら計画の方は検討していきたいと思っております。

先生おっしゃったとおり、単にルビを打つだけではなく、知的障害のある方も分かりやすい表現としたものを今後検討してまいりたいと考えております。

以上でございます。

◆副委員長（西山信昌）

実際に実行していただく段に当たりましては、様々、どのようなものにするだとか多くの御検討をいただくべき点があろうかなと思います。まだまだこういった既に世の中に出ているものにつきましても、直接障害のある方に関係するようなものが中心となっているような気もしております。将来的には是非、市の重要施策の刊行物なり、また広報物のようなものにまで大きな広がりとなるようなことを私も期待しております。

この課題につきましては、私も更に研究を深めまして、今後も議論してまいりたいと思っておりますので、是非よろしくお願ひしたいと思っております。

京都市 平成29年 10月 決算特別委員会(第3回) 10月26日

◆委員（西山信昌）

是非よろしく願います。

そこで、障害のある方への情報保障やコミュニケーション支援につきましては、手話言語条例の制定などもあり進んでいるものと認識をしております。聴覚障害のある方には手話や要約筆記があり、視覚障害のある方には点字や文字の拡大版があります。知的障害など活字情報の理解に困難を抱えるの方々にとっては、漢字にルビを振ったり平易な表現とするなど、分かりやすい情報提供が必要となります。

しかし、知的障害のある方には、これまでから家族等からの間接的な情報提供が中心であるということや、障害の状況によってどのくらい分かりやすくすればよいのかという問題もあるのかもしれませんが、行政が発行されたものについても、直接本人に分かりやすく情報が届けられることは極めてまれであるというのが現状です。

一部、国や自治体でも取り組まれています。ただ、まだまだこれからという状況です。京都市においても障害者差別解消法のリーフレットや防災関係など一部取り組まれています。全国と同じような状況です。障害を抱えた方が自らの意思決定をきちんと行うためには、必要な情報を分かりやすく得られる環境を整備し、その権利を十分に保障しなければなりません。

少し私ごとにもなりますが、多くの方々に分かりやすい情報提供について考えるきっかけを持っていただきたい。また、行政、民間を問わず、分かりやすい情報提供が進むようにとの思いを込めて、このほど、私が発行する市政報告紙の表面を、平易な表現を用い、漢字にルビを振った分かりやすい版として編集して発行いたしました。見えませんが、こういうものでございます。

京都市においても、市政のあらゆる場面でこういった知的障害のある方にも分かりやすい情報提供に取り組んでいただきたいという思いを持っております。今年度は次期の支えあうまち・京のほほえみプランの策定作業が進んでいます。まずは、計画の冊子や障害保健福祉のしおりのようなものから、是非通常版とは別にいわゆる分かりやすい版を作成していただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

◎副市長（村上圭子）

日頃からの取組、ありがとうございます。私どもも今度、支えあうまち・京のほほえみプランの改定に当たりましては、是非多くの方に分かりやすいものとなるようにという視点を大事にいたしまして、例えば専門家の方々から御意

見を伺いながら新たなリーフレットを作るなど、工夫をしてみたいという風に思っております。

また、イラストやルビを振るなど、それから、そもその言葉を分かりやすい言葉を使うなど、これは、知的障害のある方に分かりやすくという配慮は、一般の方々にとりましても分かりやすいものが出るのではないかという風に思っておりますので、是非真剣に取り組んでみたいと思っております。

京都市 平成30年 10月 決算特別委員会(第4回) 10月17日

◆委員（西山信昌）

京都市情報館のやさしい日本語の対応についてでございます。阪神・淡路大震災を受けて課題として挙げたのが、外国人の方にいかにして情報を伝えるのか、なかなか情報が伝わらなかったということでございます。それを受けて、漢字に振り仮名を振ったり、やさしい表現を使うやさしい日本語が研究をされ、徐々に広がっております。この課題については、私は昨年度、教育福祉委員会におりました立場から、主に知的障害のある方などについての分かりやすい情報についてということで議論を進めてきたところでございます。京都市においては防災のホームページ等においてこのやさしい日本語が用いられているわけですが、京都市におけるこのやさしい日本語の広がりや、また本市の取組についての認識はいかがでしょうか。

◎副市長（村上圭子）

市民の皆様に分かりやすい言葉で情報を発信していく、非常に重要なことだと思ひまして、西山委員から御提言いただきましたやさしい日本語を採り入れた情報提供につきまして、色々と努めているところでございます。例えば、自治会の加入啓発チラシ、あるいは防災のポータルサイトにおきまして危機管理情報や帰宅支援サイトなど、とりわけ防災につきましては今年色々な経験をすゝる中で、いかに情報を伝達するかということが重要だということを感じたところでございます。また、きっかけとなりました知的障害のある方ということがございますので、本市の障害者施策の推進計画でありますはぐくみ支え合うまち・京都ほほえみプラン、これを策定しました折には、わかりやすい版というものを作りまして、ルビを振ることはもちろんなんですけれども、表現自体をコンパクトに分かりやすくいたしまして、そういうものを発行していき、当事者の方々からも大変高く評価をいただいているところでございます。

◆委員（西山信昌）

ありがとうございます。今、様々お進めいただいております評価をしているところでございます。そんな中、全国に目を向けますと、最近、市のホームページの言語選択、英語ですとか中国語ですとか様々あるんですが、そこに平仮名でにほんごと書かれていたりとか、やさしい日本語と書かれていたりして、言語選択にやさしい日本語を用いられるようなケースも出てきております。防災はもちろんのこと、それにとどまらず生活情報などもその情報の中には含まれるというものでございます。是非、京都市の情報館においてもこうい

った取組をしていただきたいという風に思うわけですが、いかがでしょうか。

◎副市長（村上圭子）

とりわけ広報の場面でやさしい日本語というのが非常に重要でございます。広報を担当している職員向けにもしっかりと研修などを行うとともに、京都市情報館におきましても採り入れようということで取組を進めているところでございます。自動翻訳機の機能の導入はじめ、振り仮名表示機能というものも追加をいたしまして、京都市情報館を分かりやすくしていこうとしているところでございます。特に外国人の方に向けましても、外国語に翻訳する前に日本語自体を分かりやすくして発信していくということも非常に重要でございますので、ほかにも他都市でも優れた事例がありますので、更にブラッシュアップしていきたいという風に考えております。

◆委員（西山信昌）

先ほどSDGsの話をしていただきましたけども、私にとってのSDGsということで、障害のある方や外国人の方に対しても分かりやすい情報提供、また、やさしい日本語の取組がございます。

昨年の決算特別委員会の折にもこういったとこに関しまして京都市のホームページ上におけるこのやさしい日本語のような外国語の一語のような記載と言いますか、この区分が必要ではないのかといった質問もさせていただきました。それにつきましては、様々に研究をしていきたいといったような答弁もしていただいているところではございますが、現在の進んでいることとかお考えのことがあれば教えていただけますでしょうか。

◎市長公室長（砂川敬）

本市のホームページでのやさしい日本語の取組についてお答えいたします。

やさしい日本語につきましては、先生御紹介のとおり、外国人や障害のある方など、簡単な日本語しか理解できない方のために、平易な用語と平仮名を使用した分かりやすい日本語を用いまして情報を提供する取組でございまして、政令市でも一部の自治体のホームページで導入されているものでございます。

本市のホームページにおきましては、4箇国語での自動翻訳機能、あるいは振り仮名付与機能、それから音声読み上げ機能、こうした機能を有しております、やさしい日本語を必要とされる方々に対して一定の一助としていただけるようなものと考えておりますけれども、多文化共生推進の観点から一歩踏み込んだ取組ができないか、他都市の事例も参考に検討を重ねておるところでございます。

このやさしい日本語のページを構築するに当たりましては、例えばなるべく簡単な日本語を使うとか、一つの文章を短く区切るですとか、全ての漢字に振り仮名を振るといったような、利用をする方の視点に立った専用のページというのを作成する必要があるとございます。

この全てのページにこういったことを対応するのは誠に困難ではありますけれども、現在市民の方々が生活するうえで最も身近に必要な情報でございます例えば出生、子育て、健康、福祉などのライフサイクルごとの手続きを掲載いたしました暮らしの情報ですとか防災情報、こういった情報につきまして、通常のホームページとは異なるやさしい日本語仕様のページの作成を予定しているところでございます。

引き続き、外国人の方も含む多くの皆様にとって一層利用しやすく分かりやすいホームページ、こういうものに努めてまいります。