

大阪市各部署で行った環境整備の事例（障害者差別解消法5条）

◇庁内サインの整備

内 容：ユニバーサルデザインを取り入れたサインを導入
効 果：視認性が高まる。

◇対話支援器「COMUOON」の設置

内 容：難聴者との対応がスムーズにできるよう対話支援器「COMUOON」を設置
効 果：何度も聞き返すことがなくなり来庁者の負担が軽減され業務時間の短縮につながる。

◇職員研修の実施

内 容：視覚障がい者のアテンド、緊急時を知らせる手話の実践を含む接遇や障害者差別解消法と障がいの種別ごとの対応方法等の研修を実施
効 果：障がいのある方への対応について理解が深まり、窓口サービスの向上につながる。

◇職員手話研修の実施

内 容：外部講師や職員やボランティアサークルの方等による手話研修を実施
効 果：職員の手話への理解促進とコミュニケーションスキルの向上につながる。

◇タブレット端末を用いた遠隔手話通訳

内 容：ビデオ通話による手話通訳、音声のテキスト化による筆談、外国語通訳を提供
効 果：窓口でのコミュニケーションの向上につながる。

◇「耳マーク」の入った案内カードの設置

内 容：表面「筆談の依頼」、裏面「災害時の支援について記載がある耳マーク」窓口を設置
効 果：聴覚障がい者への窓口対応がスムーズになる。

◇筆談用メモボード、電子メモパッドの設置

内 容：筆談対応ができるよう窓口筆談用ボード、電子メモパッドを設置
効 果：聴覚障がい者への窓口対応がスムーズになる。

◇コミュニケーションボード、指さしボードの設置

内 容：コミュニケーションボード、指さしボードの設置
効 果：窓口対応がスムーズになる。

◇点字ブロックと触知案内図を設置

内 容：多目的トイレ前に点字ブロックと触知案内図を設置
効 果：視覚障がい者が利用しやすくなる。

◇「車いす」スペースの増設

内 容：講習会やイベントなどで、車いす使用者の方のスペースを増設
効 果：車いす使用者に多く参加いただくことができる。

◇災害訓練

内 容：車いす使用者や視覚障がい者の救出・避難誘導訓練を実施
効 果：発災時の避難誘導が適切にできるようになる。