

県職員を対象にした情報保障アンケートの結果

【実施期間】

平成 28 年 8 月 16 日から 9 月 7 日まで

【調査対象】

県職員全員（常勤・非常勤を問わず）

※警察職員は除く

【回答数】

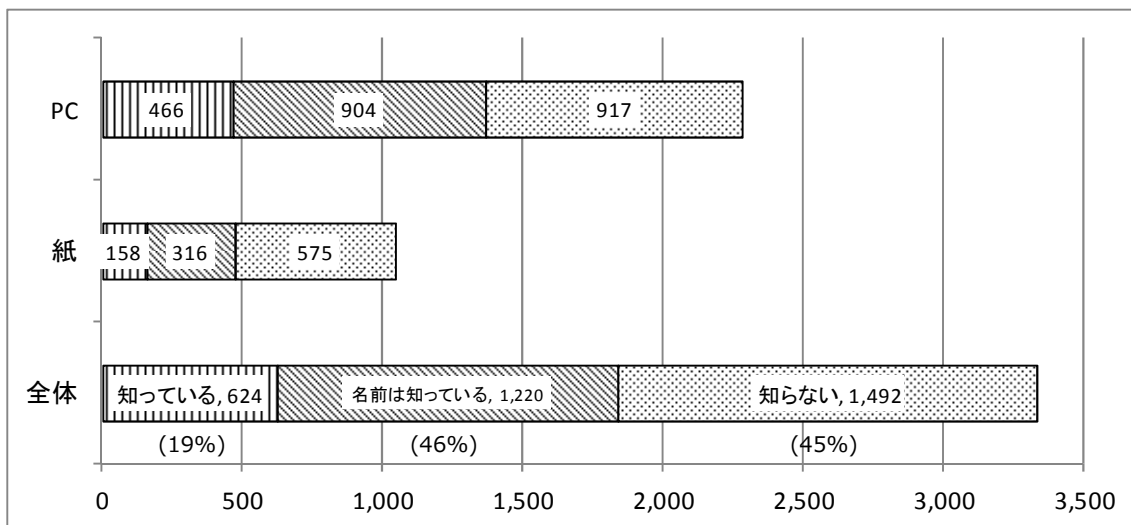
・3,336 人（職員配布パソコン経由：2,287 人 / 紙提出：1,049 人）

※紙提出には、非常勤職員等のほか、学校教員が多く含まれる。

※「質問 1」は回答者の所属（課・事務所名等）を尋ねるもの。

【情報保障ガイドラインの認知度】

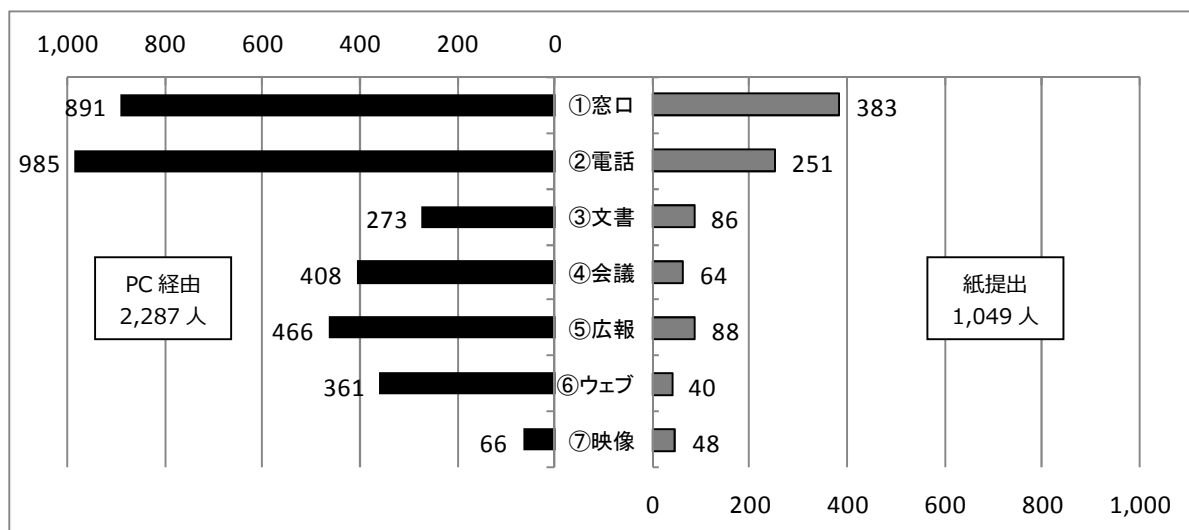
質問 2 千葉県が策定している「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」を知っていますか。



- ・パソコン経由での提出では、中身を知っている職員が約 2 割、名前は知っている職員が約 4 割、知らない職員が約 4 割であった。
- ・いっぽう、紙提出では、中身を知っている職員が約 15%にとどまり、ガイドラインを知らない職員が 55%を占めている。
- ・回答者全体では、中身を知っている職員が 19%、名前は知っている職員が 46%、ガイドラインを知らない職員が 45%であった。

【回答者の業務内容】

質問 3 あなたが現在担当している業務の状況としてあてはまるものをすべて選んでください。

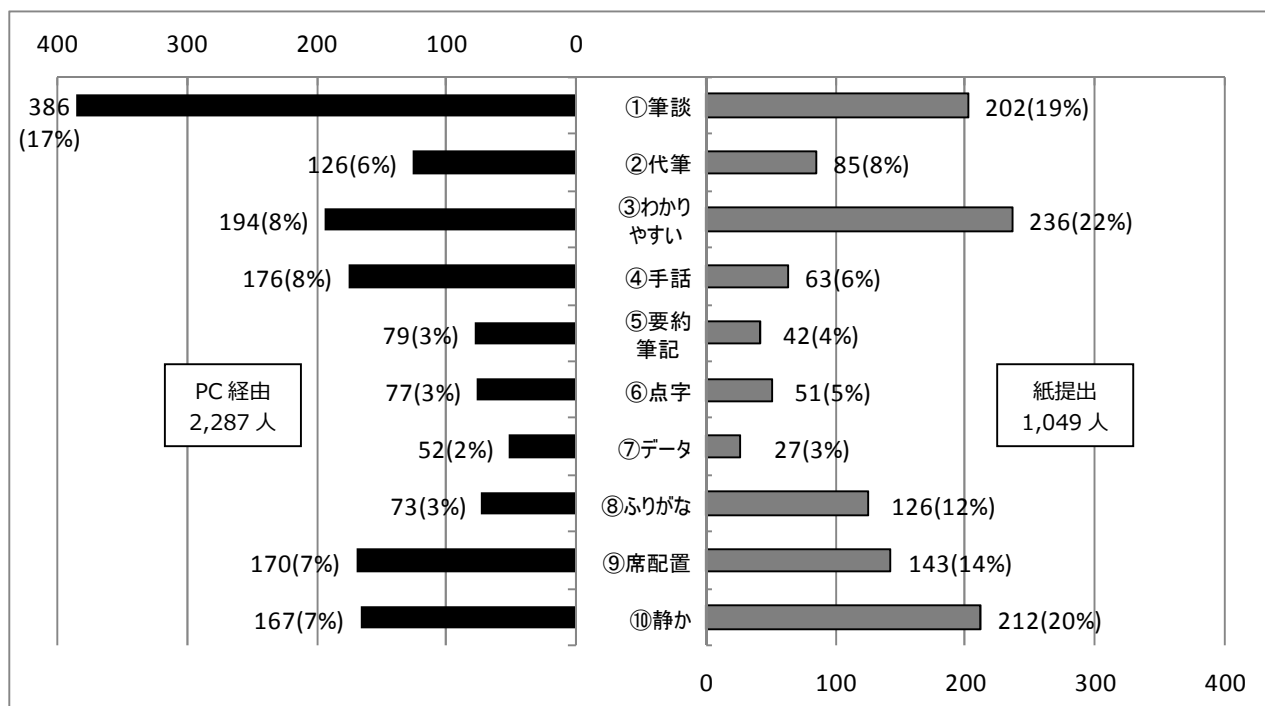


① 窓口業務や訪問などで県民の方と日常的に接している / ② 県民の方からの電話を日常的に受けている / ③ 県民の方からの文書を日常的に受けている / ④ 県民の方が参加する会議・イベントなどを開催することがある / ⑤ 県民の方向けの文書 (広報紙・通知など)を作成することがある / ⑥ 業務でウェブページを作成することがある / ⑦ 業務で映像資料を作成することがある

- ① 窓口や訪問などで県民と直接接している職員は、パソコン経由では全体の約 39%。紙提出でも非常勤職員にこの答が多く見られたが、一部の学校で教員がこの選択肢を選ばなかった例が多かったことから割合が低くなっている (約 37%)。
- ② 電話を受ける機会は、パソコン経由では 43%でもっとも普遍的な機会であった。紙提出では 24%とそれほど多くないが、相談窓口を持つような所属では、常勤、非常勤とも電話対応に多く従事している。
- ③ 文書を受ける業務は、パソコン経由で 12%、紙提出で 8%であった。
- ④ 会議やイベントを開催する業務は、パソコン経由で 18%、紙提出で 6%であった。紙提出での人数は少ないが、学校のほか、消費者センター、文書館など、啓発活動や県民向けイベントを開催する所属に集中している。
- ⑤ 広報紙や通知文などを作成する業務は、パソコン経由で 20%、紙提出で 8%であった。
- ⑥ ウェブページを作成する業務は、パソコン経由で 16%、紙提出で 4%であった。知事部局ではシステムを利用して県のウェブページを作成できる職員はほとんどがパソコン経由での回答が可能であるので、紙提出のほとんどは学校独自のウェブページを作成している教員である。
- ⑦ 映像資料を作成する業務は、パソコン経由で 3%弱、紙提出で 4%であった。紙提出の大半は、学校教員で映像資料を作成する職員である。

【求められた配慮の内容】

質問4 あなたがこれまで経験した中で、障害のある人から情報のやりとりにあたっての配慮を求められたことがあればお答えください。(複数回答)



- ① 筆談は、パソコン経由で17%が、紙提出で19%が経験していた。
 - ② 代筆は、パソコン経由で6%、紙提出で8%が経験していた。筆談、代筆とも、直接県民と触れる非常勤職員が多いことがわかる。
 - ③ わかりやすい表現は、学校教員の多くが回答していることから、紙提出で22%が経験していた。パソコン経由では8%であった。
 - ④ 手話通訳の用意は、パソコン経由で7%、紙提出で6%であった。
 - ⑤ 要約筆記の用意は、パソコン経由で3%、紙提出で4%であった。
 - ⑥ 点字資料の用意は、パソコン経由で3%、紙提出で5%であった。
 - ⑦ テキストデータの用意は、パソコン経由で2%、紙提出で3%であった。
 - ⑧ ふりがな入り資料の用意は、わかりやすい表現と同じ傾向を示し、パソコン経由では3%だが、紙提出では12%に達した。
 - ⑨ 席配置の配慮は、パソコン経由で7%、紙提出で14%であった。児童生徒を座席に座らせる機会の多い学校教員からの回答が多く見られた。
 - ⑩ 静かな場所、落ち着いた場所での対応は、わかりやすい表現の回答者と共通している例が学校で多く見られた。それ以外に、視覚、聴覚に障害のある人への対応で行われている。パソコン経由で7%、紙提出で20%であった。
- パソコン経由の回答では筆談が最多、紙提出の回答ではわかりやすい表現、静かな場所での対応が多く、筆談がそれに続いている。

【求められた配慮の内容】

質問5 「質問4」で求められた配慮に対応できましたか。

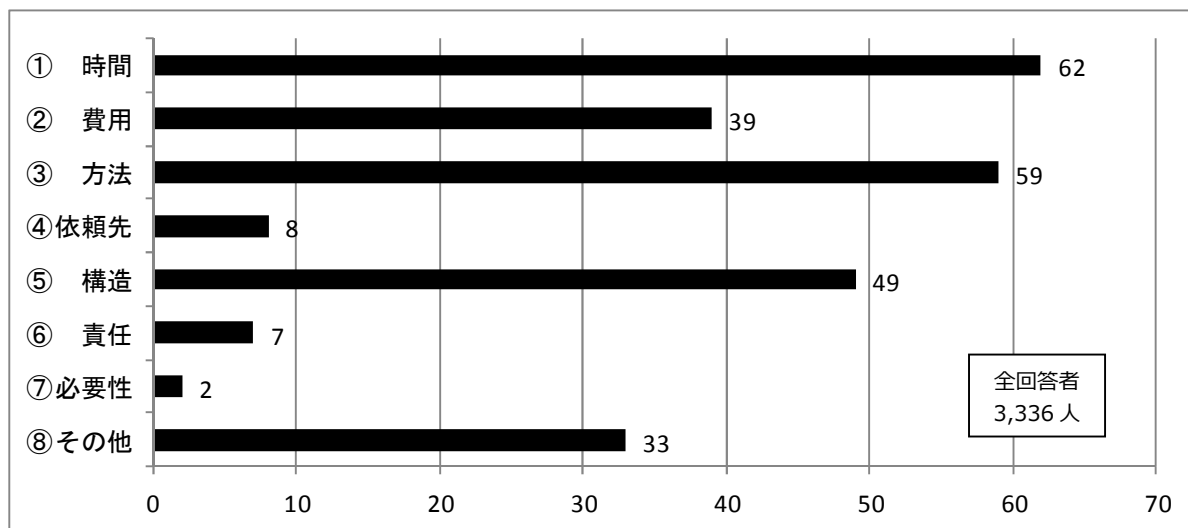
対応できた / 当事者と相談した結果、別の手段で対応できた / 対応できなかった / 対応できたケースもできなかったケースもある

結果	パソコン	紙
対応できた	82.8%	78.2%
別の手段	2.2%	1.2%
できなかった	2.7%	1.0%
両方ある	12.3%	19.5%

- ・求められた配慮に対して、おおむね8割程度が対応できたと回答している。紙提出ではできなかったケースもできなかったケースもあるという回答が比較的多く、求められる機会が相対的に多いのではないかと推測される。
- ・別の手段としては、当事者側同行者や関係者への対応依頼、他の機関（地域や学校）に協力を求める、口話、身振り手振りで対応、メールを使用して連絡、上階の窓口以案内できないため職員が1階に降りて対応、などがあつた。

【対応できなかった理由】

質問6 「質問5」で対応できなかった場合（下の2項目）があつた方にお聞きします。その理由として当てはまるものをすべて選んでください。



① 準備・対応するための時間^が足りなかつた / ② 費用^がかかるが、予算がなかつた / ③ どのように配慮すればよいかわからなかつた(方法) / ④ どこに依頼すればよいかわからなかつた / ⑤ 施設や備品の構造上不可能だつた / ⑥ 何かあつたときに責任^が取れないと思つた / ⑦ 対応する必要^があると思わなかつた / ⑧ その他(具体的に)

- ・もっとも多かつたのは「準備・対応するための時間が足りなかつた」(62人)で、「どのように配慮すればよいかわからなかつた」(59人)がそれに続いている。
- ・「施設や備品の構造上不可能だつた」(49人)は、席配置や別室対応の際に挙げられて

いる。

- ・「費用がかかるが、予算がなかった」(39人)は、専門職への依頼が必要な配慮のほか、タブレットを用意した対応への依頼という例もあった。
- ・「どこに依頼すればよいかわからなかった」(8人)、「何かあったときに責任が取れないと思った」(7人)、「対応する必要があると思わなかった」(2人)は比較的少なかった。
- ・その他の回答としては、人手がなかった、配慮方法に不慣れ・知識がなかった、事前の情報がないため当日提供ができなかった、必要な配慮の確認が不十分、職員間での情報共有が不十分、現行の業務システムで対応困難、点字やデジタルデータの用意がなかった、外見から障害がわからなかった、などがあつた。

【自由記述】

質問7 質問4から質問6で回答した以外に、求められた配慮に対応する上での課題について意見や疑問、体験などがあればご自由にお書きください。

質問8 障害のある人への情報保障をより充実させるためには、県としてどのような取組が有効と考えますか。

- ・自由記述には様々な回答が寄せられた。ガイドライン充実の参考になるものも多い一方で、障害者は特定の場面にしかいないと思込んでいる回答や、一箇所で集約して対応すれば解決するという回答もあり、障害の程度や様態が様々であり日常生活でごく当たり前に接することがあるということを改めて周知する必要が感じられた。
- ・取組策としては、職員への研修やガイドライン周知。(同意見多数)
- ・対応マニュアルを整備してほしい。
- ・バリアフリー対応(ハード面)での整備。
- ・障害当事者から要望しやすいよう、対応可能な配慮を明示してはどうか。
- ・「平等」とは手段が同じことではない。情報が平等に伝わることを意識すべき。
- ・伝えて終わりではなく、相手に内容が正しく伝わったかをチェックする。
- ・非常勤職員でも県民に対応すれば「県の人」である。
- ・案内をわかりやすくすることは誰にでも役立ち、問合せも削減できる。
- ・配慮を求められなかったときの対応に迷うことがある。
- ・個人情報保護との関係性で困ることがある。