

ユニバーサル社会づくり第8次兵庫県率先行動計画（計画期間：令和7～9年度）

計画の概要

1 計画の位置づけ

「ひょうごユニバーサル社会づくり総合指針」(R7.3月改定)の基本理念5「もの」の分野の基本的方向(3)

全ての人にとって利用しやすいよう配慮されたサービスの提供並びに障害のある人などへの理にかなった工夫の積み重ね(合理的配慮等)によるサービス向上の促進

2 目的

性別、年齢、障害の有無、国籍等の異なる多様な県民のニーズに応え、質の高い県民サービスを行う「ユニバーサル県庁」の確立

3 対象 知事部局、企業庁、病院局、議会事務局、各種行政委員会事務局、警察

計画の特徴

第7次計画(R4～6年度)の実施状況

□職員一人ひとりが取り組む「県民サービス」実践項目
100%達成は、R4年度：3/20項目、R5年度：5/20項目で、全項目100%達成を目指して、今後も継続した取組が必要

第8次計画の基本的な考え方

職員一人ひとりが取り組む「県民サービス」

●全庁で取り組む「実践項目」の設定
全所属が実践し、取組水準を低下させることなく100%達成すべき実践項目20を継続設定
▶一部項目について、文言追加・修正

●各所属によるユニバーサル県庁づくりの取組
所属長のもと、US推進リーダー(副課長・副所長)が中心となって各所属が主体的に取組を実施
▶所属単独での実施が困難な取組は、ガイドブックや合同研修開催等、ユニバーサル推進課が支援

●各所属の自己点検とユニバーサル推進課による改善支援
毎年度各所属で自己点検チェックリストを用いた自己点検を実施。取組が不十分な項目の改善策のユニバーサル推進課への報告と同課による改善支援
▶実施状況はユニバーサル推進課でとりまとめ、公表

●ユニバーサル関連事業のとりまとめ・公表
県から市町、民間へとユニバーサルの視点からの取組を広げるため、県が実施するユニバーサル関連事業をユニバーサル推進課でとりまとめ、公表・紹介

職員一人ひとりが取り組む「県民サービス」実践項目 20

	実践項目
意識	① 窓口や電話で多様な来庁者に対応するための研修を実施 ・「ユニバーサル県庁」ガイドブックや職員向け手話研修動画等の積極的な活用 ② 職場内や来庁者に対する気持ちのよい対応 ・障害特性等に応じた積極的な挨拶、丁寧な電話対応の実践 ・事務室入口や案内表示前等では、来庁者に必要な支援を確認し対応 ・ヘルプマークや耳マーク、筆談マーク等を身につけた方への思いやりのある行動 ・障害があるなど配慮を必要とする職員が働きやすい執務環境の確保
表示	③ 事務室入口の誰もが見やすい位置にマーク等を掲示 ・補助犬マーク、耳マーク、手話マーク(県庁)、B4以上のカラー表示の配席表・業務説明を掲示 ・課室名の表示板に点字ラベルを貼付 ④ 窓口職員は、大きさや形を工夫した吊り下げ名札等を使用 ⑤ 庁舎や県立施設にはバリアフリー情報等を記した案内表示を掲示 ⑥ 庁舎や県立施設には受付等にユニバーサルデザインに配慮した見やすい施設案内図・パンフレット等を配置 ⑦ 県立施設のホームページ(HP)にユニバーサル推進課HPの「県内各施設のバリアフリー情報」ページとのリンクを貼る(又は県立施設のHPに直接バリアフリー情報を掲載) ⑧ イベント等では多様な参加者を想定し、誰にでもわかりやすい案内表示を掲示
環境	⑨ 管理・監督職は点字名刺を常備 ⑩ 視覚障害者と名刺交換をする場合は点字名刺を使用 ⑪ 障害者や外国人等とのコミュニケーションを円滑にするコミュニケーションボード、UDトーク等のアプリをダウンロードしたタブレット端末や筆談用具、ポケットを窓口等での設置・活用 ⑫ 一般来庁者が往来する窓口等のエリアでは、白杖や補助犬の使用者、車いす使用者が安全に移動できる通路を確保 ⑬ 申込書やアンケート用紙等の性別の記載は、真に必要性のあるものに限定 ⑭ 物品・役務等の優先調達の実施(各所属年1回以上かつ前年度比同額以上) ⑮ 庁舎及び県立施設の管理者は、ユニバーサル設備に破損等異常箇所がないかを定期的に点検
情報配慮	⑯ 視覚障害者が参加するイベント等では点字・拡大資料等を準備。聴覚障害者が参加する場合は手話通訳、要約筆記、ヒアリンググループ等を準備 ⑰ 文書等は12ポイント以上で作成 ⑱ ユニバーサルデザインに配慮した印刷物やホームページ等を作成(音声コード・音声読み上げ機能の付加、文字フォント・色等に配慮、点字・外国語版の用意、やさしい日本語の活用等) ⑲ 映像DVD等を作成する場合は、可能な限り字幕や副音声を挿入またはテキストブックを作成 ⑳ 通知文書や印刷物等にFAX番号、メールアドレスを記載 ・特に県民相談窓口等の設置・周知時は、電話番号だけでなくFAX番号、メールアドレスを必ず記載



ユニバーサル推進課による主な取組

- ひょうご「ユニバーサル県庁」ガイドブックの作成
- 県主催イベントに対する手話通訳、要約筆記の派遣
- UDトークアプリの法人契約

- SharePoint「ユニバーサル社会づくり推進掲示板」への情報提供
- 点字テプラ、点字プリンター、ヒアリンググループ等の貸出
- 職員向け手話研修、障害疑似体験研修等の実施