

令和5年度 市民の声一覧(上半期公表用)

受付日	区分	件名	市民の声	回答(対応)内容	担当課
7月	福祉	障害者支援を、もっとして欲しい。	障害者は働きたくても働けない人が多く、健常者と同じように考えられても、無理な人もいます。 生活支援を継続していかないと生活できないので、病気の治療費も支援して欲しい。	ご意見から、働きたくても働くことが困難な障害のある人に対して、経済的な支援を含めた支援の充実を求める内容かと拝察いたします。 既にご承知かもしれませんが、障害のある人への経済的支援に関わるものは、 ・障害基礎年金や重度障害者向け手当 ・医療費の公費負担①: 身体障害者手帳1・2級の方、療育手帳A判定の方 ・医療費の公費負担②: 自立支援医療や特定医療費(指定難病) ・各税の減免や軽減 ・民間制度として手帳所持者に対するNHK放送受信料の減免や、公共交通機関の運賃割引などが挙げられます。 しかしながら、手帳の等級や世帯の課税状況等により対象とならない場合もあり、すべての障害のある人に対しての経済的支援とならない現状もあります。 支援の充実を望む〇〇様のご意見も十分理解できるものですが、高知市独自で経済的な支援を充実させるためには、財源の課題等もあり実施が困難な状況です。 したがって、これらの障害者支援などの活用をしてもなお経済的な困窮が生じる場合、全国共通の制度である生活保護や生活困窮者支援の利用もお考えいただきたいところです。 実際にはご本人や世帯の状況を把握し最善の方法をご提案することになりますので、相談方法等がご不明ということであれば窓口へおつなぎすることも可能です。	障がい福祉課
6月	福祉	声と点字の図書館の運営について	【要望】① 図書貸出履歴を残さないようにしてほしい。 履歴は個人情報である。残す場合は、本人の承諾が必要ではないか 【要望】② 対面朗読ボランティアのスケジュール管理を適正にしてほしい 休館日以外ほぼ毎日、携帯電話で対面朗読サービスを受けているが、ボランティアのスケジュール管理の手違いで、今年4月以後、3回穴があいた。	いつも声と点字の図書館をご利用いただきまして、ありがとうございます。市民の声へお寄せいただきました苦情および要望につきまして、次のとおり、回答いたします。 【回答】① 図書貸出履歴につきましては、利用者の本選びからサポートをしているため、履歴を参考にすることが多く、履歴を残しておりましたが、今回、〇〇様のご要望により、〇〇様の図書貸出履歴は残さないようにいたします。また、貸出履歴を残す場合の本人承諾については、個人情報保護法上の規定はありませんが、利用者様のプライバシーにかかわることもありますので、より一層取り扱いに注意し、利用者の方々の読書に関して、サポートをしております。 【回答】② 対面音訳ボランティアのスケジュール管理については、対面音訳ボランティアの管理はパソコンで行っており、担当するボランティア調整等は適正に行われていました。それ以外に、〇〇様が対面音訳で利用する資料について、司書と相談する際に利用されているものとして、紙ベースのスケジュール表を別途準備しておりました。このスケジュール表は、〇〇様ご希望されたものです。今回は、この紙ベースのスケジュール表へ担当ボランティアの記入漏れや誤った記載があったことから、〇〇様が利用図書のスケジュールを立てることができず、ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は、スケジュール表への記入漏れ等がないように注意いたします。	声と点字の図書館