

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する 事業者アンケート集計結果

## 調査の実施方法等

### ・ 調査目的

さまざまな業種における、障害のある方への対応事例とその実情などを把握し、本市の障害者差別解消推進条例に基づく施策の推進の参考とするため。

### ・ 調査方法

郵送及び電子メール

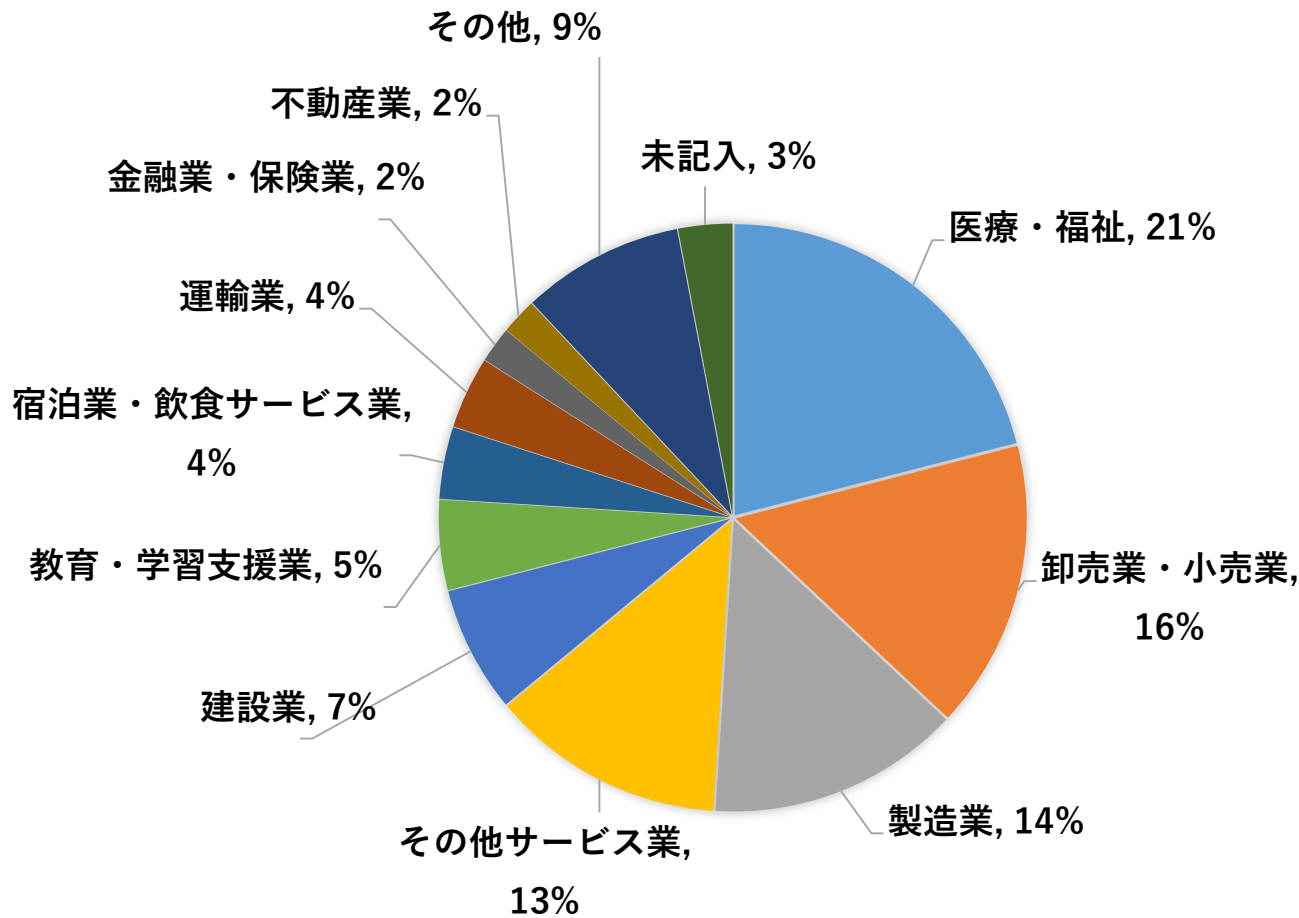
### ・ 調査期間

令和4年11月1日（火）～11月30日（水）

### ・ アンケート回答数/送付数

回答数379/送付数1,205（回収率31%）

# 1. 回答者属性（業種）



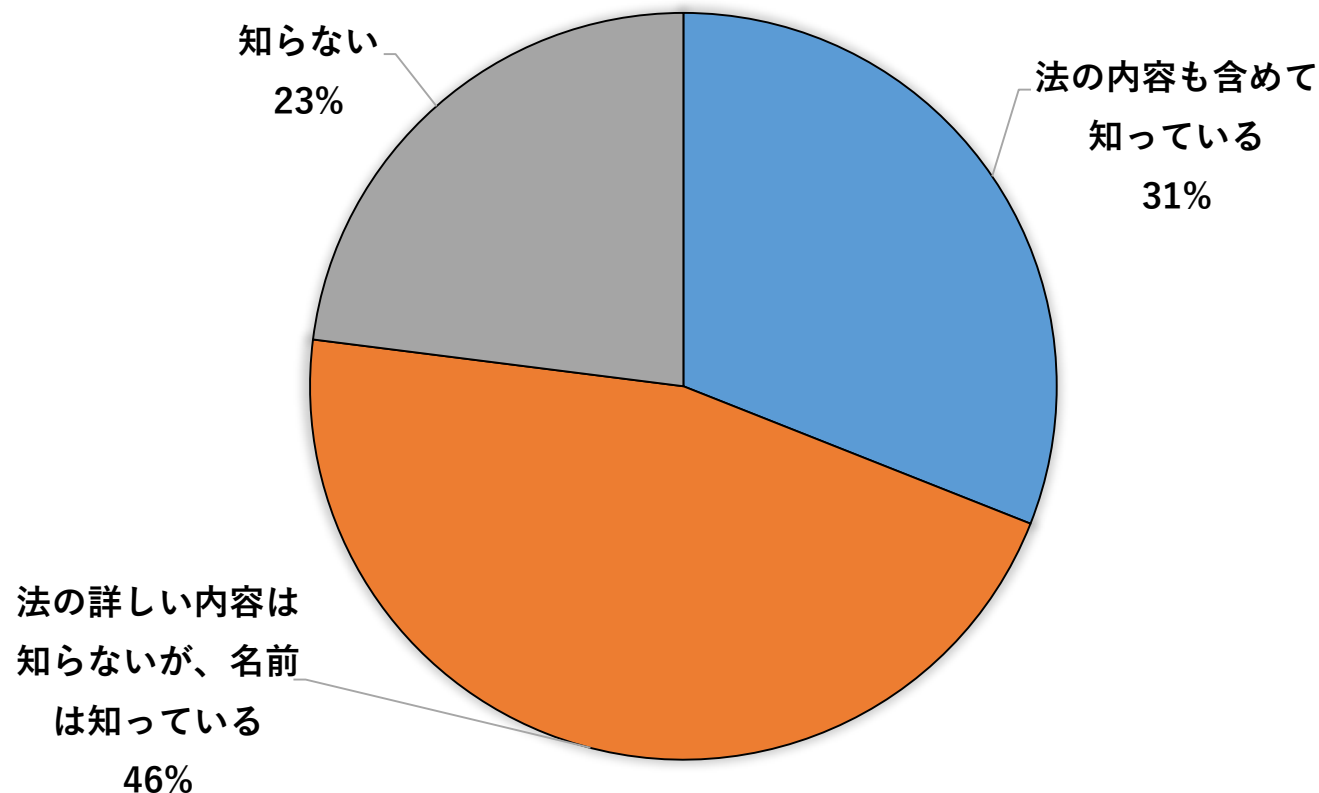
N = 379

	回答数	割合
医療・福祉	81	21%
卸売業・小売業	59	16%
製造業	54	14%
その他サービス業	50	13%
建設業	25	7%
教育・学習支援業	18	5%
宿泊業・飲食サービス業	16	4%
運輸業	15	4%
金融業・保険業	8	2%
不動産業	8	2%
その他	34	9%
未記入	11	3%

## 2. 障害者差別解消法の認知度

回答者の77%が障害者差別解消法を知っている。

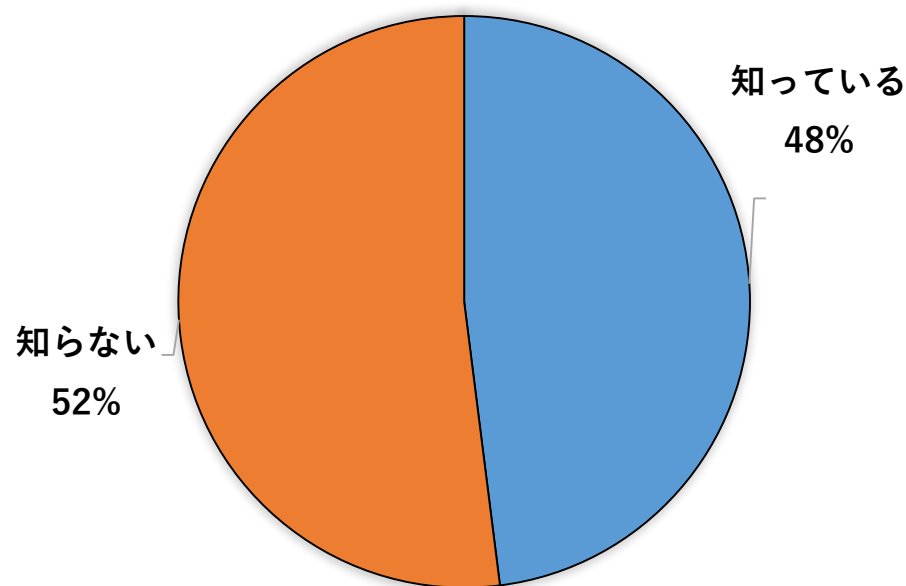
平成28年4月1日に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という）について知っていますか。



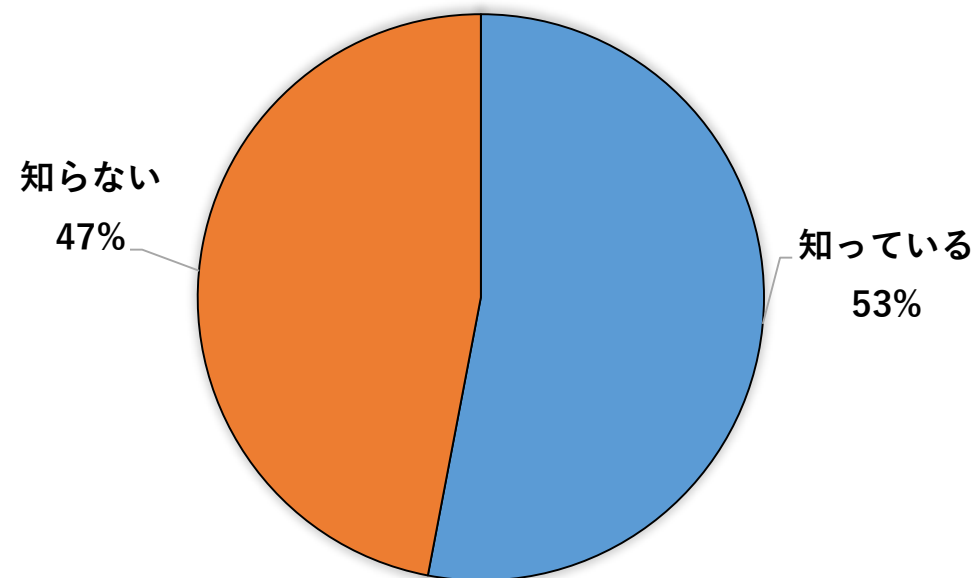
### 3. 障害者差別解消改正法の認知度

回答者の約半数が、改正法が成立したことと、民間事業者による合理的配慮が義務化になることを知っている。

令和3年5月に障害者差別解消法の一部を改正する法律が成立したことを知っていますか。



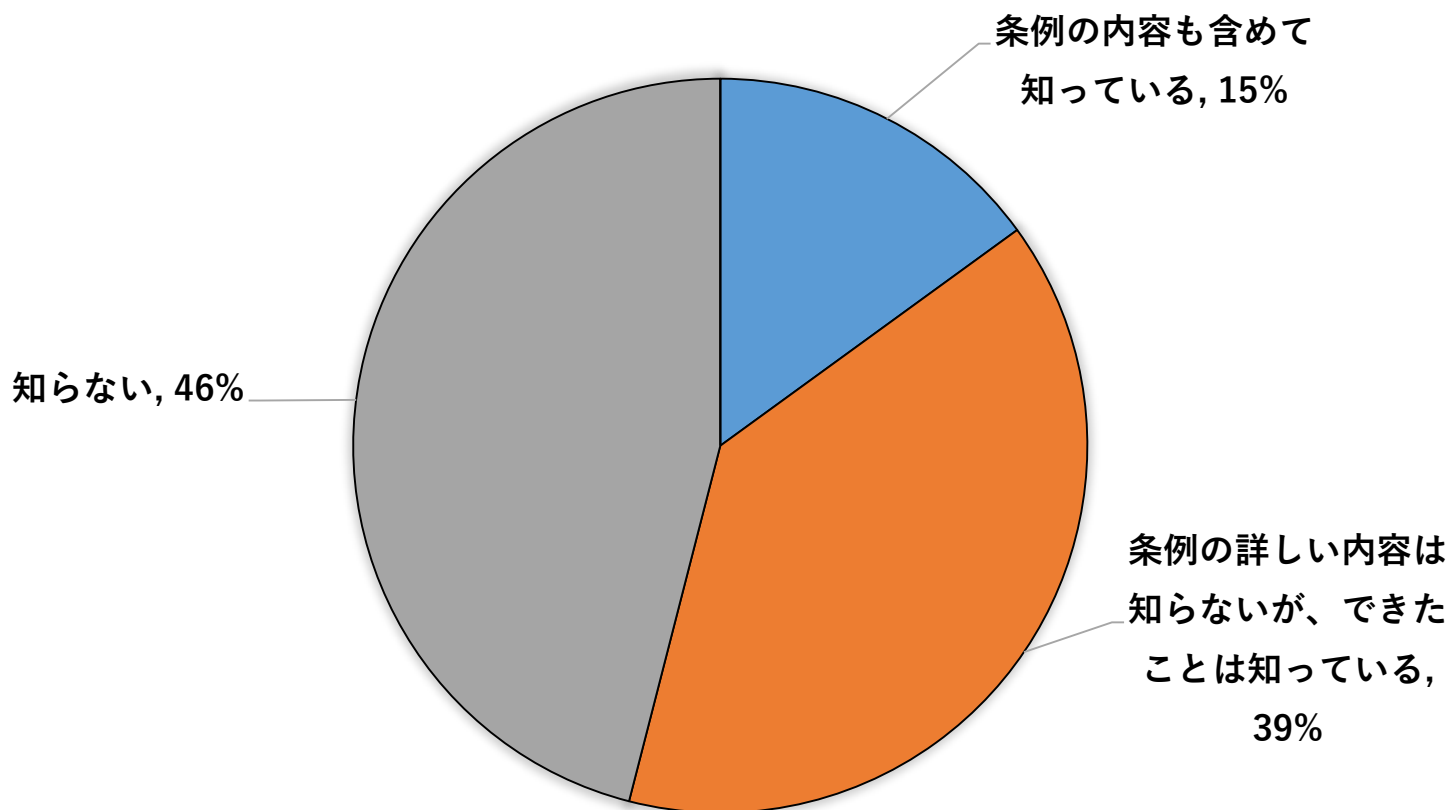
令和3年5月に成立した改正法において、民間事業者による合理的配慮の提供が法的義務になることを知っていますか。



## 4. 広島市障害者差別解消推進条例の認知度

回答者の約半数は、条例を知っている。

令和2年10月1日に施行された「広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例」（以下「広島市障害者差別解消推進条例」という）について知っていますか。

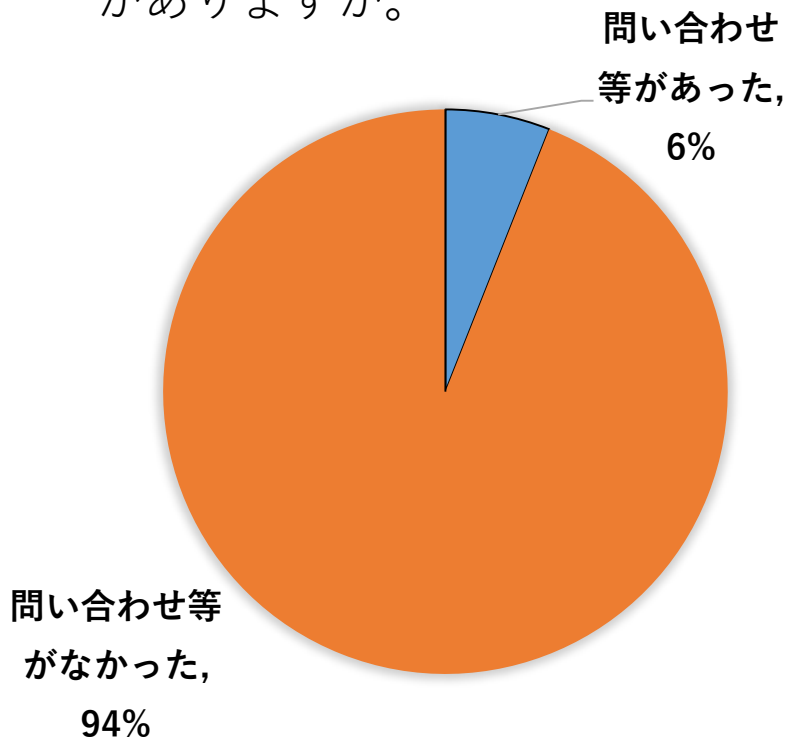


# 5-1. 条例施行後の変化（問い合わせ等）

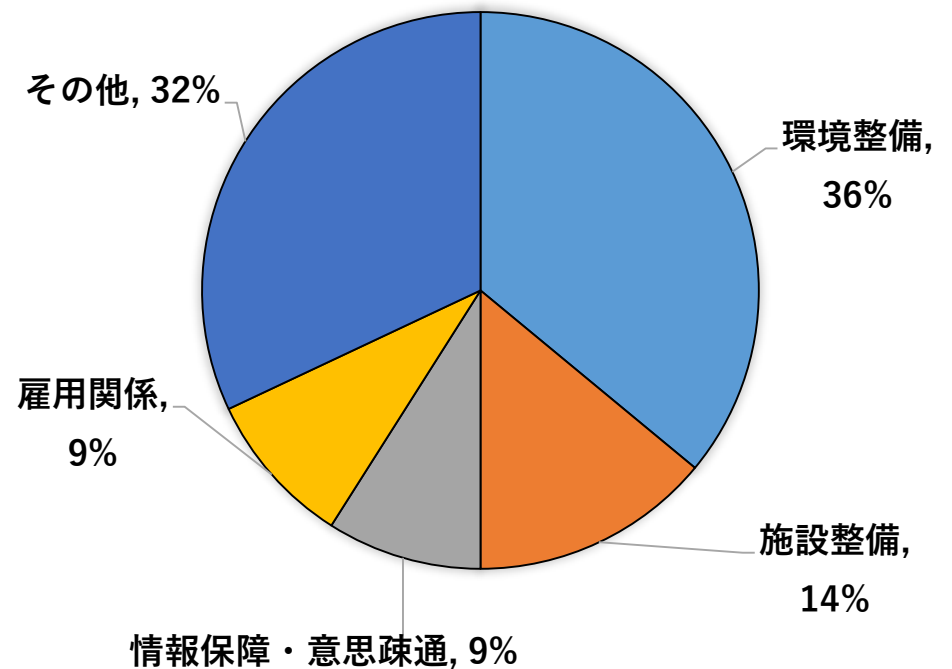
回答者の9割は、条例施行後に合理的配慮の提供を求められたことや問い合わせ等はなかった。

残りの1割が受けた問い合わせ等では、「環境整備」に関するものや「その他（ソフト面など）」の配慮を求めるものが多かった。

条例の施行後に合理的配慮の提供を求められたことや問い合わせを受けたことがありますか。



「あった」場合の具体的な内容と対応内容・結果



## 5-2. 条例施行後の問い合わせ等の内容

### 環境整備に関するもの

- ・机が高く、車いすで食事するには大変だとの申出があり、別に長机を用意した。
- ・段差のある場所にスロープをつけてほしいと申出があり、取り外し可能な簡易スロープを設置した。

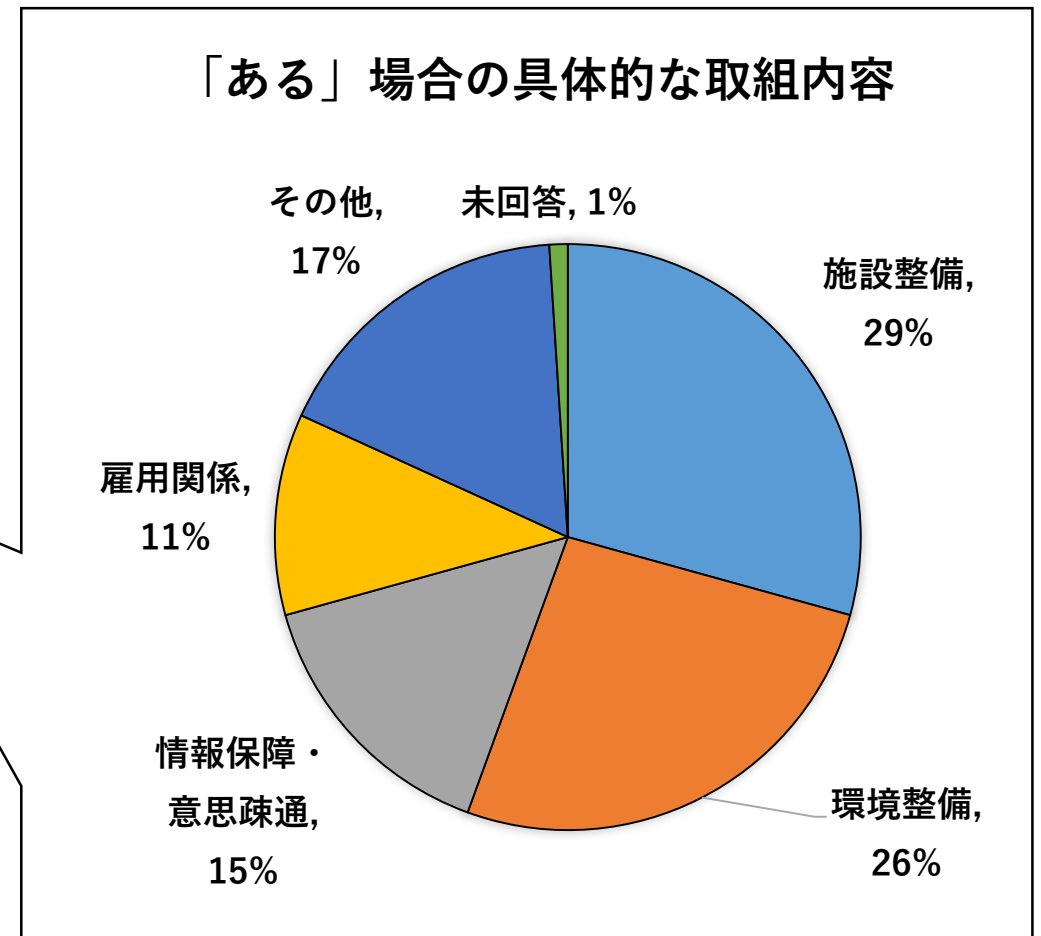
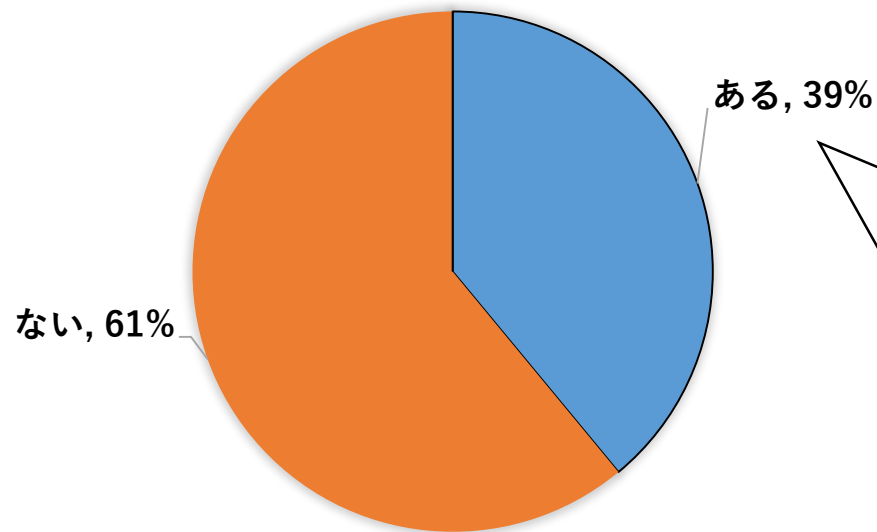
### その他

- ・流動食として食べられるように自身でミキサーを持参していたため、店のコンセントを使用してもらった。
- ・心身の事情により、マスクの着用が難しいが入店しても良いかと問い合わせがあり、周囲の客へ配慮や事情を説明し、ハンカチで口元を隠す等の協力をいただいて、入店してもらった。

## 6-1. 障害のある方への対応で工夫していることや実施している取組

回答者の約4割が「ある」と回答しており、そのうち、約半数を「施設整備」や「環境整備」が占めている。

障害のある方への対応で工夫していることや実施している取組などがありますか。





## 6-2. 障害のある方への対応で工夫していることや実施している取組内容（主なもの）

### 施設整備に関すること

- ・ 出入口にスロープの設置
- ・ トイレ内の手すり、多目的トイレの設置

### 環境整備に関すること

- ・ 筆談ボードの設置、筆談マークの掲示
- ・ 貸し出し用車いすの設置

### 情報保障・意思疎通

- ・ 案内や説明のためのカードやコミュニケーションボードを用意
- ・ 点字メニューの設置

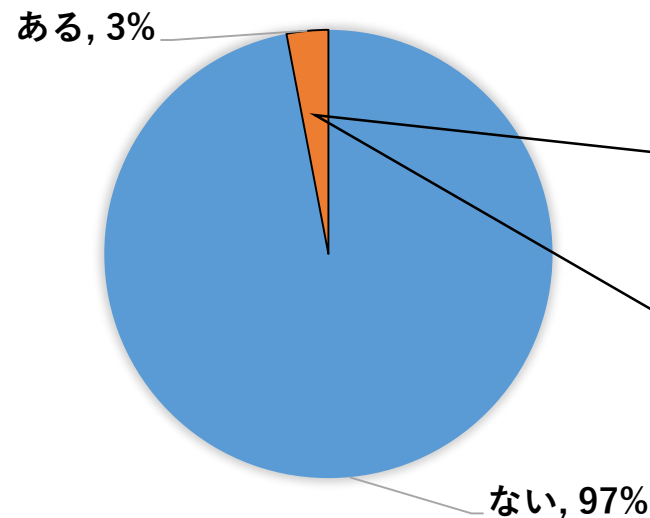
### その他

- ・ 身体障害のある方に対し、椅子を出したり、ドアの開閉等の補助
- ・ 商品や金銭の受け渡しを工夫（カウンターではなく、隣に行く等）
- ・ 積極的な声掛け、本人の意向を確認

## 7. やむを得ずサービス提供を断った事案

障害のある方への対応（雇用関係を除く）において、やむを得ずサービスの提供を断ったことは、3%が「ある」と回答している。

障害のある方への対応（雇用関係を除く）において、やむを得ずサービスの提供をお断りした事案がありますか。

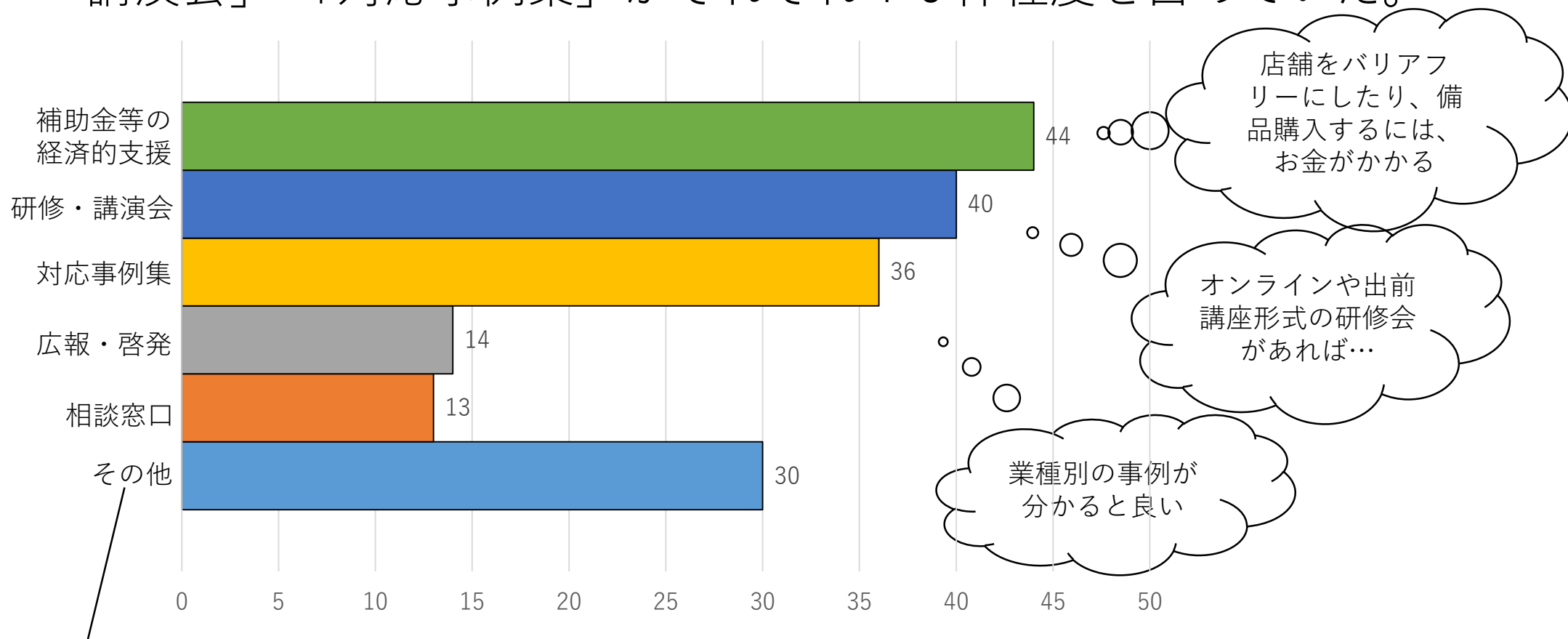


### 「ある」場合の具体的な内容

- ・トイレの介助を求められたが、業務として行っていないため、お断りした
- ・薬を調合して飲ませてほしいと申出があったが、事故等を避けるためお断りした
- ・自身で排尿・排便ができないため、介助人を配置してほしいと申出があったが、予算がなくお断りした
- ・医療的ケアの必要な子どもの受け入れの申出があったが、職員の配置や医療的ケアの提供が難しいことからお断りした

## 8. 民間事業者の合理的配慮の提供の義務化に向けて、広島市に期待する取組（自由記述・複数回答）

「補助金等の経済的支援」「障害者差別解消に関する研修・講演会」「対応事例集」がそれぞれ40件程度を占めていた。



その他には、

優秀な事業者の表彰、先進的な事業者の見学会、具体的な介助方法を教わりたい、ボランティアや当事者等との対話などが挙げられた。