

広島市障害者差別解消条例(仮称)制定に向けた事業者アンケート結果

最終版

送付数	124	回答数	31
-----	-----	-----	----

1 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)についてどの程度知っていますか。

- ・ 法の内容も含めて知っている。 9 件
- ・ 法の詳しい内容は知らないが、できたことは知っている。 20 件
- ・ 知らない。 2 件

2 障害者差別解消法施行後若しくは施行以前から、障害者への合理的配慮の提供などの何らかの取組を行っていますか。

- ・ 行っている。(→問3へ) 21 件
- ・ 行っていない。(→問4へ) 10 件

3 問2で「行っている。」と回答された方にお尋ねします。その取組内容について具体的に教えてください。

・マニュアル、ガイドラインの作成(複数回答) ・官公庁から届いた重要なお知らせ等の周知 ・障害者職業生活相談員資格認定講習を修了した。 ・障害者・高齢者の対応マニュアルをDVD化して、全店舗へ周知 ・段差の解消(複数回答)  
 ・研修会等の社員教育(複数回答) ・障害者用(多目的)トイレの設置(複数回答) ・障害者用駐車スペース ・フラッグパーゲート、車イスが通れる幅確保 ・敷地内の受付までの点字ブロック ・バリアフリー(複数回答) ・エレベーター階数表示に点字 ・エレベーター内音声案内 ・講習等において、視覚・聴覚障害者について事前の申し出があれば、席の位置等を配慮する。 障害者の雇用、面談、適性配置 ・筆談用具の設置 ・インフォメーションにアランドサービス実施  
 ・短時間勤務など障害の程度により作業内容に配慮 ・使用料金や工事費の減額、サービスの無償提供、点字資料の提供、点字案内、支援アプリの提供、ホームページのアクセシビリティチェック ・治療に通院するための特別休暇の付与  
 ・手すりの設置 ・事前相談に対し、関係各所の担当がそれぞれ対応している。 ・サービス介助士の養成、配置

→問5へ

4 問2で「行っていない。」と回答された方にお尋ねします。その理由について教えてください。

- ・ 検討中である。 2 件
- ・ 障害者と関わる機会がない。 7 件
- ・ その他(自由記入) 1 件

・聴覚障害の方については都度筆談にて対応中だが、用具等の設置は特段行っていない。

5 障害者差別解消法施行後、客等から法律についての問い合わせや、合理的配慮を求める意思の表明等がありましたか。あった場合は、その具体的な内容と対応内容・結果を教えてください。

- ・ 問い合わせ等はなかった。 26 件
- ・ 問い合わせ等があった。(具体的な内容と対応内容・結果) 5 件

・聴覚障害者から講習の席について配慮を求められ、希望に応じた席とした。 ・公共交通の利用が困難で自動車通勤をしている従業員から、駐車場料金の会社負担を求める声があった。→会社敷地内の私物車両駐車は通常禁止だが、障害起因で自動車通勤の場合は、場所を指定して許可した。また、会社敷地内で確保できない場合は、一般駐車場を契約して提供することとした。 ・従業員の通勤方法について、最も安価な電車での通勤は徒歩距離が長いので、バス通勤への変更希望があったので、対応した。 ・どうしても全てのタイミングでバリアフリー化ができない。施設管理者にバリアフリー化した設備の設置を要望している。 ・特に意思の表明等はないが、ハード面の改善は意識して取り組んでいる。 ・必要な器具やソフトの導入希望に対応した。

6 障害者差別解消法に係る問い合わせや合理的配慮の提供等で、困った事案、対応に苦慮した事案等があれば教えてください。(自由記入)

・今までのところ特にない。(複数回答) ・買い物に関係なく、何度も長時間に渡る問い合わせをされる。 ・従業員の笑顔が不足しているなど障害者だからバカにしていると一方的に大きな声を出し、従業員を罵倒するなどの行為 ・トイレ用の個室と一緒に入り、介助を求められること。 ・他の客から大きな声を出す、場所をとるなどの苦情があった。 ・合理的配慮の範囲が不明確であり、対象範囲等の判断に迷った。 ・配慮の申し出があまりないので、かえって対応しにくいことがある。 ・事前相談において、希望を聞いたうえで対応を検討し、しっかりと説明して納得していただいているので、問題はない。 ・代替案に納得してもらえなかった。 ・対応可能な職員の不足

7 合理的配慮の提供について、どの程度までなら対応が可能ですか。(どのようなことが過重な負担だと感じますか。)

・表示を分かりやすくすることは日頃より心がけている。 ・ケースバイケースだと思う。 ・個別のコミュニケーション ・(資金力の一定の範囲内での)施設・設備の改善(複数回答) ・コミュニケーションにおける工夫(複数回答) ・買い物に必要で求められたことには応じるが、特別扱いはせず、全ての人に平等に満足いただけるサービスを提供している。 ・エレベーターの設置 ・窓口で筆談用の筆記具やホワイトボードを渡すなどは可能 ・人的配慮は対応可能と思う。 ・業務上、障害者と関わる機会がないため具体的な対応をイメージできない。 ・不明な点などに社員が回答する程度であれば対応可能 ・人的対応の範疇であれば対応可 ・施設の改善などは建物を借りている状況でオーナーなどの判断が必要となる。 ・店頭表示の改善 ・店頭での書類の記入や代行など人で対応できる内容は可 ・高度な技術を求められる介助は限度がある。 ・必要に応じた休憩の取得 ・支援員との面談 ・障害者は社員のみだが、その社員が負担なく働けるような設備に改善することは負担が大きい。 ・大規模な建物改造など、大きなコストや期間を要するものは難しい。 ・通常に他社で対応されていることであれば対応したい。 ・コストや人員とのバランスを踏まえて施設や設備の改善を中心に検討は可能 ・混雑事などは対応ができないことがある。 ・わからない

8 合理的配慮の提供について、最も障壁となるものは何だと思えますか。

・設備を改善することは費用面で難しい場合がある。 ・コスト(複数回答) ・従業員の理解、受容(複数回答) ・人員の確保(複数回答) ・時間の確保 ・専門職員の配置は難しいが、社員が講習を受けて相談員となることは可能 ・他の客等の理解と配慮を受ける方の考え方の差 ・バリアフリー、多目的トイレ等に改修するスペース ・要望があれば対応したいので特にない。 ・従業員教育 ・組織的な理解 ・障害者側(その関係者含む)の理解 ・わからない

9 合理的配慮の提供について、最も必要となるものは何だと思えますか。

・従業員の理解を深めるための研修 ・コスト(複数回答) ・従業員の理解、受容(複数回答) ・他の客等からの理解(複数回答) ・従業員の理解が深まれば、できることは法で決めなくても進むと思う。 ・わからない ・他人を思いやる心 ・協調性 配慮を行う側と配慮を受ける側、またその場にいる他の客等の価値観や思いの共有 ・障害者の社員にやってもらう業務 ・合理的配慮の実施基準 ・作業等への適応 ・人的対応 ・従業員教育

10 障害者差別解消法では努力義務となっている合理的配慮の提供について、市の条例で法的義務とした場合、どのような影響が出ると思えますか。

・ケースバイケースで配慮、判断する場面が多い問題だと思う。条例で法的義務にするのは問題があると思う。 ・ケースによって違反となる場合とならない場合が発生すると思われる。 ・わからない。 ・法的義務とした場合、違反した場合の罰則等不明 ・中小企業にとってはコスト面の負担が大きいと思う。 ・法的義務となると罰則規定の程度により一定の配慮の提供は進むと思うが、各事業所で対応できにくい状況もあるため反発も予想される。なるべく取り入れやすい方法を紹介し、できたところで表彰するなど、+評価の法にしてほしい。 ・バリアフリー設備におけるコスト ・合理的配慮は当然と考える。 ・全施設の段差解消、エレベーター設置を行う必要が出たときに、コスト・設置スペース的に厳しいと考えられる。 ・人員、コストに影響が出る義務化であれば、相応の行政サイドの手当が必要である。 ・特に問題はない。 ・義務の基準がどのレベルに設定されるのか。例えば店頭で誰がどの基準で違反を判断し、対応を決めるのか。現場で対応困難になった時、第三者が介入、判断、仲裁を行ってもらえるのか。対応に苦慮する状況になること。 ・障害者の手助けを行う専門スタッフが必要となる。そのための人材募集、社員教育、または設備の改修などコスト面での企業の負担が高くなる。 ・「合理的」や「過重な負担」の程度の判断が難しい場合がある(認識の相違により、条例違反と見做されるケースがないか)。これまで、迷いながらも自主的に判断して対応してきているが、義務となれば、より厳密に判断する必要が出てくるものとする。 ・作業効率の低下 ・合理的配慮の内容を具体的にしないと対応する企業が混乱する。 ・コスト面、人員面を除けば大きな影響は考えにくいと思われる。 ・法令遵守から積極的な対応が行われやすいが、企業規模にあった体制を可能とする配慮が必要(特に小規模企業) ・条例遵守できない事案が多発する。 ・何らかの罰則や行政指導を受けた場合の対策費等負担が発生する。 ・事実確認や行政への報告、賠償対応などの付帯業務が発生する。 ・過度な権利の主張によるトラブル

11 障害を理由とする差別の解消に向けた取組を実施するにあたり、行政に期待することはありますか。(複数回答可)

・ 障者差別解消法の啓発活動	13 件
・ 障者差別解消法や合理的配慮等についての研修・講演会等の実施	16 件
・ 相談窓口の設置	15 件
・ 補助金等の経済的支援	19 件
・ 取組に対する認証・認定・表彰等の制度	6 件
・ その他(自由記入)	3 件

・行政自身が見本を示すべき。 ・義務化が必要か疑問である。各人がそれぞれ周りの人を思いやる意識の醸成を地道に推進していくべきである。 ・実際に対応している優良な事例、アイデアについては、ホームページ等を通じて情報発信していただくと助かる。 ・条例で法的義務を課すなら、当然、上記の差別解消の取組等について行政が率先して実施すべき。