

第2回

合理的配慮に関する

実態調査

約2,000名の障害者へのアンケート調査結果

2023年7月

民間事業者による合理的配慮推進委員会

目次

- P.2 1. 合理的配慮推進委員会の概要
- P.6 2. アンケート概要
- P.8 3. 障害のある当事者対象のアンケート結果

1. 合理的配慮推進委員会の概要

委員会起ち上げの背景

- 2021年5月、障害者差別解消法の改正案が成立、
3年以内に施行予定。
- 民間事業者における**合理的配慮※**の提供が義務化へ。
- 国や地方公共団体と連携しながら、合理的配慮の事例、知見、ノウハウを蓄積し、**民間事業者に対して啓発する組織の必要性。**

※合理的配慮

障害のある人が障害のない人と平等に人権を享受し行使できるよう、一人ひとりの特徴や場面に応じて発生する困りごと・障壁を取り除くための調整や変更のこと。2006年に国連で採択された、障害者権利条約（障害者の権利に関する条約：日本は2014年批准）の条文に盛り込まれたこの考え方は、2016年国内法として施行された障害者差別解消法に盛り込まれ、認知が広まった。

委員会の役割

- 改正障害者差別解消法の施行に向けて、民間事業者に期待される合理的配慮の提供に関して**障害のある当事者の声を収集し、公開する。**
- 民間事業者の合理的配慮提供の促進につながるよう、参考となる**国内外の先進事例を収集し、情報発信する。**
- デジタル社会形成基本法の基本理念に則り、**DXにより今後の社会に実装可能な合理的配慮について検討、実証を行う。**

設立メンバー

- 植木 真 株式会社インフォアクシア代表取締役
- 垣内 俊哉 株式会社ミライロ代表取締役
- 後藤 芳一 日本福祉大学大学院医療・福祉マネジメント研究科客員教授
- 大棒 洋佑 弁護士
- 程 近智 ベイヒルズ株式会社代表取締役（元アクセンチュア株式会社 代表取締役社長）

※敬称略、五十音順

※事務局は株式会社ミライロが担当

※プロフィール詳細はウェブサイト参照：<https://www.mirairo.co.jp/rapc>

2. アンケート概要

概要

概要・目的	改正障害者差別解消法の施行が2024年4月1日と決定している中で、民間事業者が事前的改善措置を図る参考情報として活用できるよう、障害当事者が求める合理的配慮について意識調査を行った。前回調査は2021年11月に実施。
調査手法	WEBアンケート調査 アンケート送付対象者（ミライロが運営する調査サービス「ミライロ・リサーチ」登録者、及び、デジタル障害者手帳「ミライロID（スマートフォン用アプリ）」ユーザー）
調査日	障害のある当事者対象のアンケート：2023年4月27日（木）～5月8日（月）
アンケート送付対象	<ul style="list-style-type: none">ミライロ・リサーチに登録している障害者モニターデジタル障害者手帳「ミライロID」登録ユーザー
回答数	回答完了者数1,617名（途中離脱を含めた全回答者数は2,362名） ※ミライロIDユーザー数は非公開のため、回答率は非公開
調査項目	<ol style="list-style-type: none">障害者差別解消法および改正法案に関する認知度や相談窓口の活用事例合理的配慮の提供に関する事例、要望合理的配慮推進委員会に期待すること

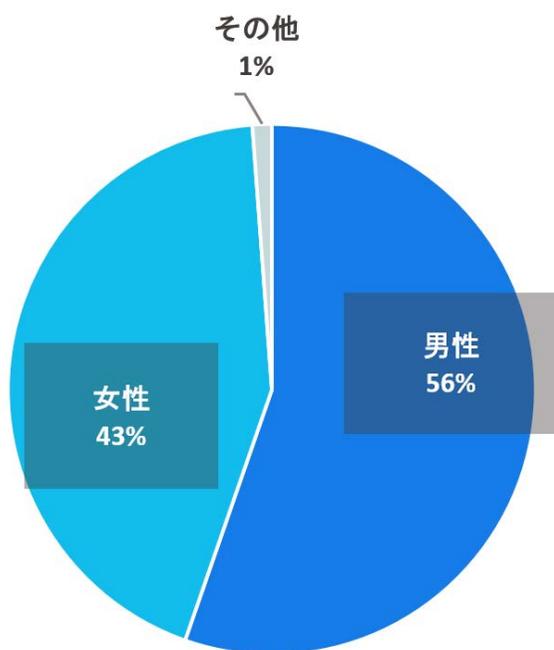
3. 障害のある当事者対象のアンケート結果

質問内容（障害のある当事者向けアンケート）

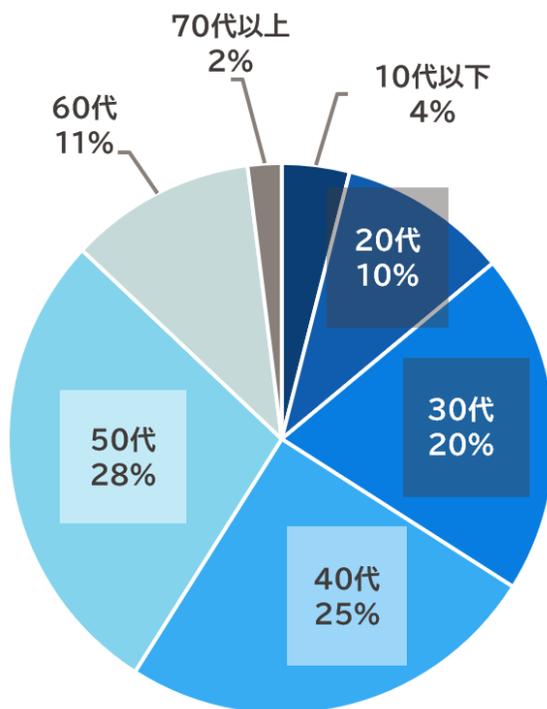
カテゴリー	質問No.	質問項目	回答方法
属性情報	Q1～Q4	性別／年代／障害種別	単一回答 複数回答
法律の認知度	Q5	2016年に施行された障害者差別解消法を知っていますか？	単一回答
	Q6	2021年5月に、障害者差別解消法の改正案が成立したことを知っていますか？	単一回答
	Q7	2021年5月に成立した改正障害者差別解消法において、民間事業者への合理的配慮が法的義務になることを知っていますか？	単一回答
合理的配慮に関する実態	Q8	あなたが日常生活で合理的配慮が不十分だと思うシーンは、どのような時ですか？	複数回答
	Q9	どのようなことが不十分でしたか？合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。	自由記述
	Q10	あなたが実際に受けた合理的配慮として嬉しかったことは、どのようなものがありますか？	自由記述
	Q11	実際に合理的配慮の提供がなされないと感じた時、どのようなアクションをとりますか？	複数回答
相談窓口の活用実態	Q12	障害を理由とする差別的扱いを受けたり、合理的配慮の不提供を感じた時に、相談窓口があることを知っていますか？	単一回答
	Q13	相談窓口を利用したことがありますか？	複数回答
	Q14	相談をした結果、問題は解決しましたか？どのような相談をしましたか？	単一回答 自由記述
	Q15	相談窓口を活用しない理由として挙げられるものはどのようなものがありますか？	複数回答
委員会への期待	Q16	「民間事業者による合理的配慮推進委員会」に期待することは、どのようなものがありますか？	自由記述

回答者属性

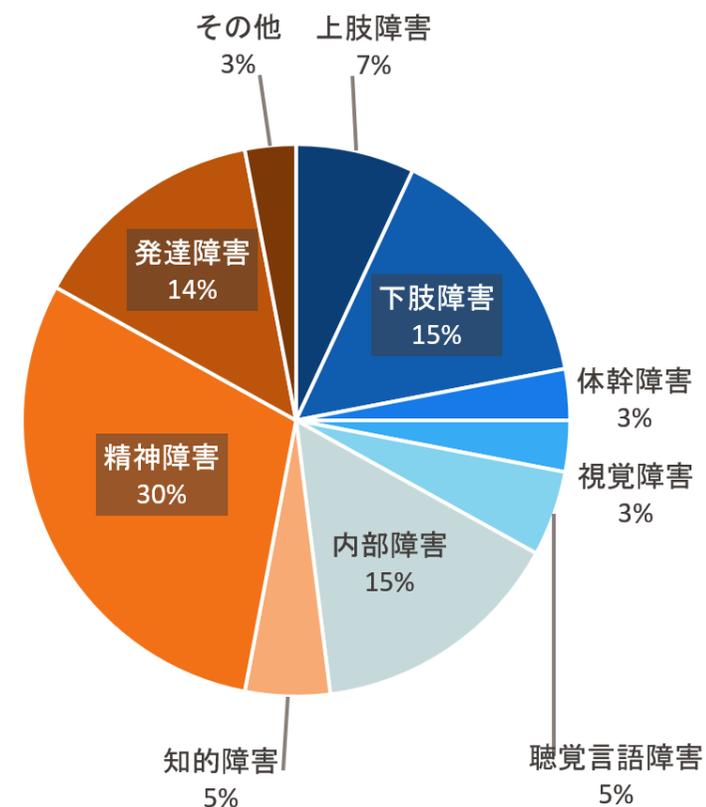
性別 (n=2,362)



年代 (n=2,351)



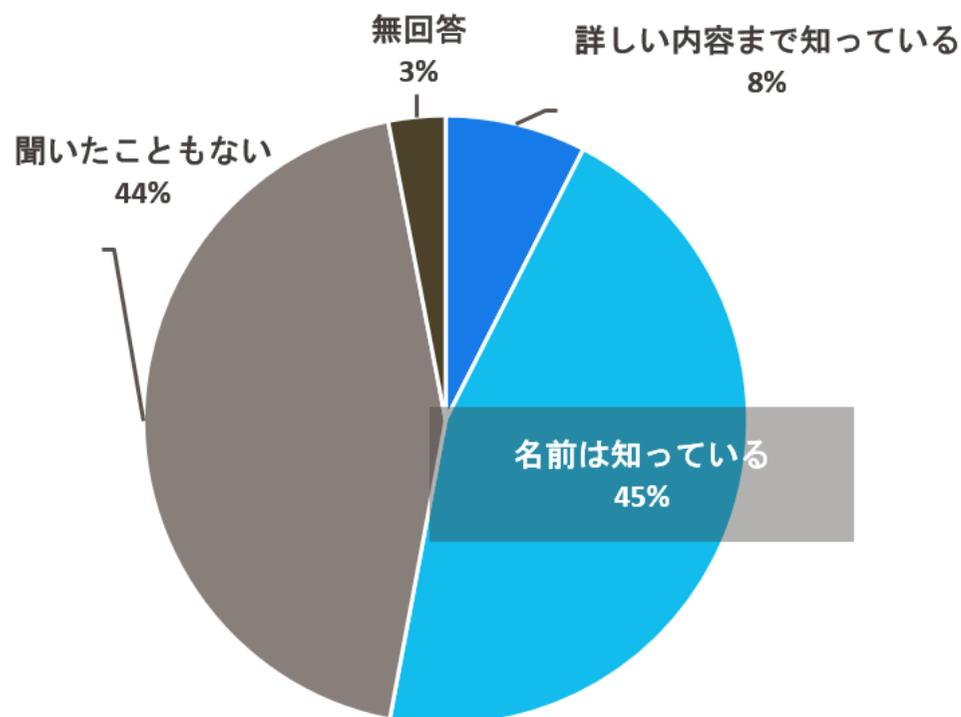
障害種別 (n=2,323)



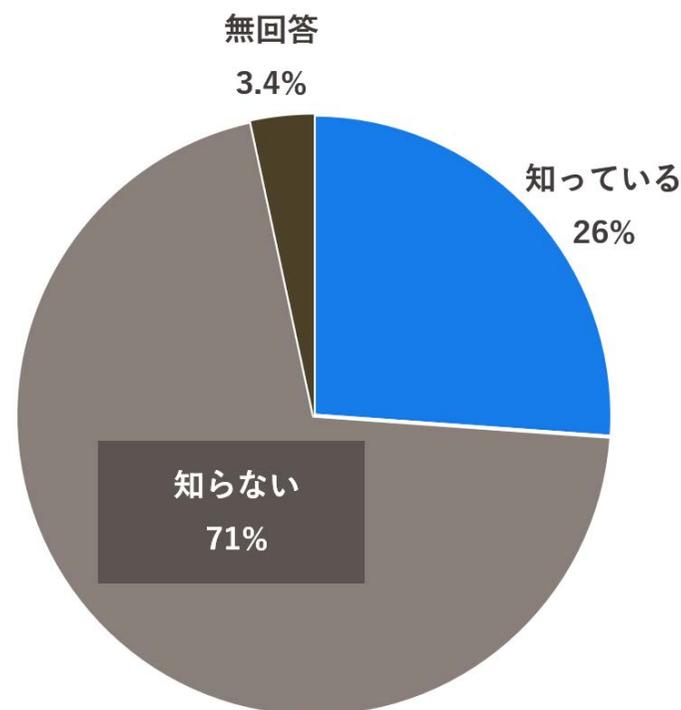
法律の認知度

回答者の約1/4が民間事業者の合理的配慮が法的義務になることを知っていたが、無回答者の多くは知らないことが想定でき、当事者における認知度もまだ低いと考えられる。

2016年に施行された障害者差別解消法を知っていますか？ (n=2,362)

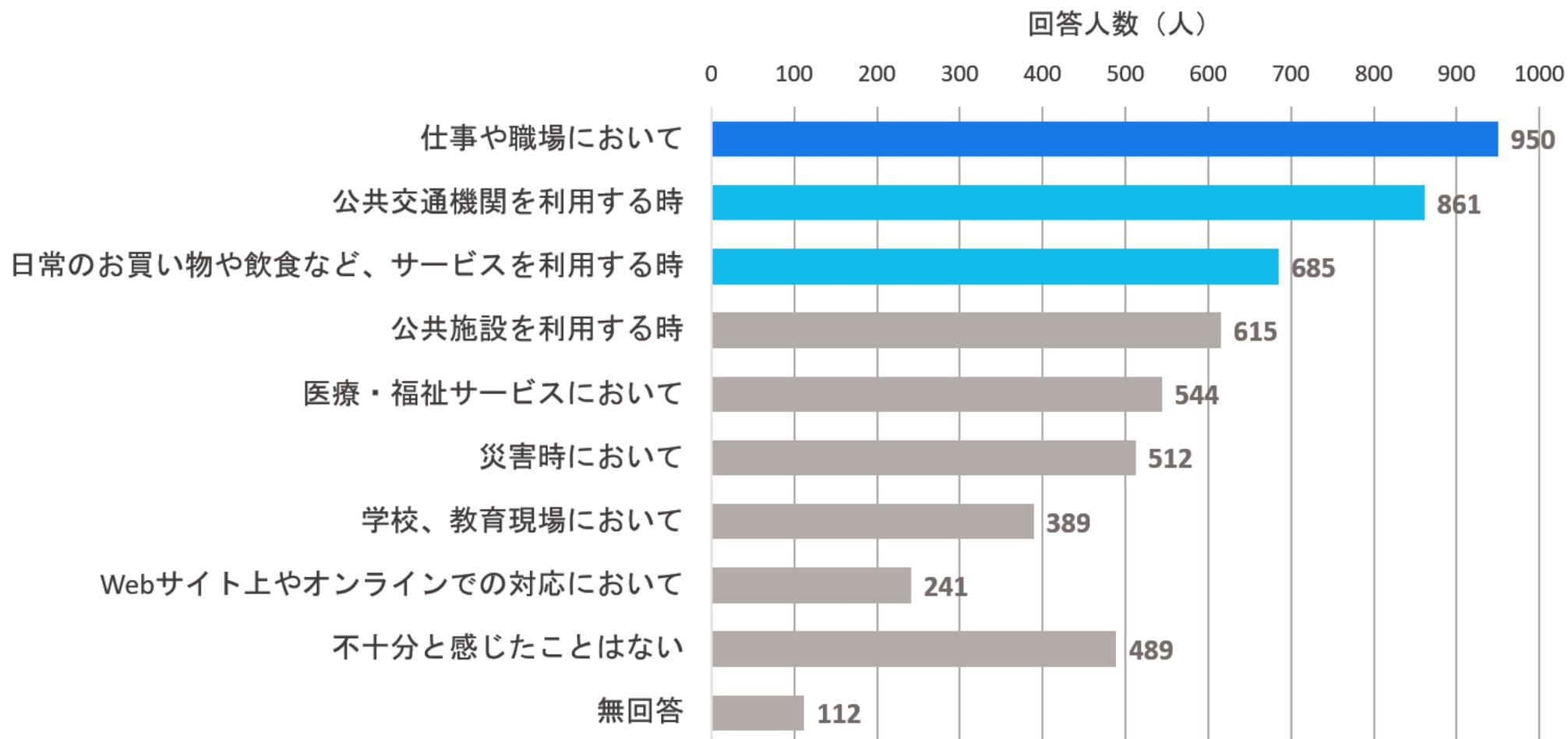


2021年に成立した改正障害者差別解消法において、民間事業者の合理的配慮提供が法的義務になることを知っていますか？ (n=2,362)



日常生活で合理的配慮が不十分だと思うシーン（n=2,362、複数回答可）

回答者の中では、1位「仕事や職場」、2位「公共交通機関」、3位「日常のお買い物や飲食等のサービス提供」。一方、「不十分と感じたことがない」と回答した人も全体の25%程度。



どのようなことが不十分でしたか？（パート1）

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。

※自由記述抜粋

仕事や職場において

- 足が悪いので通勤出来ないが、働きたくてもリモートで出来る仕事が無い。（60代 下肢障害）
- 突発的な体調不良、障害悪化に対する職場の理解が薄く、自己管理不足として認識された。（30代 精神障害）
- 筆談を求めても応じてくれない。（40代 聴覚言語障害）
- 体質的にトイレが近いので複数回行っていたらサボっていると思われ怒られた。（30代 内部障害）
- 拡大文字の必要性を理解されず、対応してもらえなかった。（50代 視覚障害）
- 仕事の指示が分かりにくい為、1つずつゆっくり指示を出して欲しいと上司に伝えたら、忙しかったからと言い訳され指示の仕方を変えて貰えない。（10代 知的障害）

公共交通機関を利用するとき

- 「いつでも」利用が困難なこと。利用したい場合は事前に時間等連絡しなければならなかったり、車いすでも利用できる設備があるものの時間を選ばなければならいことがあるとき。（40代 下肢障害）
- ICカード不具合時、無人改札の場合はテレフォン対応のため不便。（60代 聴覚言語障害）
- 空港で導入されているようなカームダウンルームが広まると嬉しい。（30代 発達障害）
- 誘導が不十分。点字ブロック上に物が置かれていることが多い。手が痙攣してしまって文字が書けない時も問診票に書かされる。（60代 視覚障害）
- 車イスユーザーのため、受付や会計の台に届かない。受付機が届かない。（40代 上下肢障害）
- みどりの窓口の大量閉鎖に伴い近場での購入が難しくなっている。指定席券売機でも購入出来るようにして欲しい。（20代 知的障害）

どのようなことが不十分でしたか？（パート2）

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。

※自由記述抜粋

日常の買い物や飲食など

- 買い物した時に、袋詰めをして欲しいが、拒否された。（40代 上肢障害）
- 駐車場の利用状況。健常者が駐車していて、身障者スペースでも駐車できない。（50代 内部障害）
- 仮眠室や休憩所(ベンチなど)が少なく、体調不良時に休める場所がない。（20代 精神障害）
- タイムセールなどの店内放送がわからない。そのためタイムセールを行っていることがわからずお得なことを見逃してしまう。お客さんの中に聴覚障害者が来店していることを意識していない。（50代 聴覚言語障害）
- 陳列商品の値段商品名の表示が小さく見えづらく携帯カメラ機能を使うことで、理解しているが、誰が見てもわかる表示になればといつも思う。（50代 視覚障害）

公共施設を利用する時

- ミライロIDが使えなくて直接手帳を見せてくれと言われた時。（40代 精神障害）
- オンラインで予約をする際、登録確認ができれば持参がなくてもスムーズに入店できると助かります。（40代 下肢障害）
- 聴覚過敏の家族がいるが、気持ちを整えるちょっとしたスペースなどがなくて不便さを感じたことがあった。（50代 精神障害）
- 筆談や音声認識ツールの利用をお願いしても、声を大きくして話しかけてくる人が多い。（60代 聴覚言語障害）
- 建物が古い場合洋式便器やオストメイト用トイレがないところもあり、大変使いづらい。また階段しかない施設もあり体調のすぐれない時にはとてもつらかった。（40代 内部障害）
- 駐車場の割引を受けようとする際 インターホーンで連絡をと書いてあるが 言語障がい者は連絡ができない。（70代以上 言語障害）

どのようなことが不十分でしたか？（パート3）

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。

※自由記述抜粋

医療・福祉サービスにおいて

- 必要としていない支援を断った時、断ってはいけないと言われた。（30代 精神障害）
- お会計や薬の待ち時間について、免疫抑制剤服用中のため、感染リスクの低減のために早目にして欲しいと伝えているが、対応されず長時間待つことになってしまい、多くの人々が密集している中で待たなければならず、感染リスクに怯えている。（50代 内部障害）
- 呼び出しがアナウンスや遠い受付から名前を呼ばれても聞こえないことがある。（30代 聴覚言語障害）
- 装具と靴を履いているのでスリッパに履き替えなくてはならないクリニックがあり、土足の許可をもらうのに少し戸惑う。（60代 下肢障害）
- 手が痙攣してしまっただけで文字が書けない時も問診票に書かされる。（30代 内部障害）

災害時において

- 人が多いところでの集まりが難しい、我慢を強いられる。（40代 知的障害）
- サイレンの音が聞こえないので野外に出るのが遅れるのが不安です。（50代 聴覚言語障害）
- 仮設トイレに洋式トイレがほとんど無いし、狭い。（50代 下肢障害）
- 電車が停まった時などなぜ停まったかわからない。（20代 聴覚言語障害）
- 激しく人酔いをするので通常の避難所に避難し辛い。（40代 精神障害）
- 経験はないが、災害にあったとき薬が手に入らなくなったら、という不安。（30代 内部障害）

どのようなことが不十分でしたか？（パート4）

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。

※自由記述抜粋

学校・教育現場において

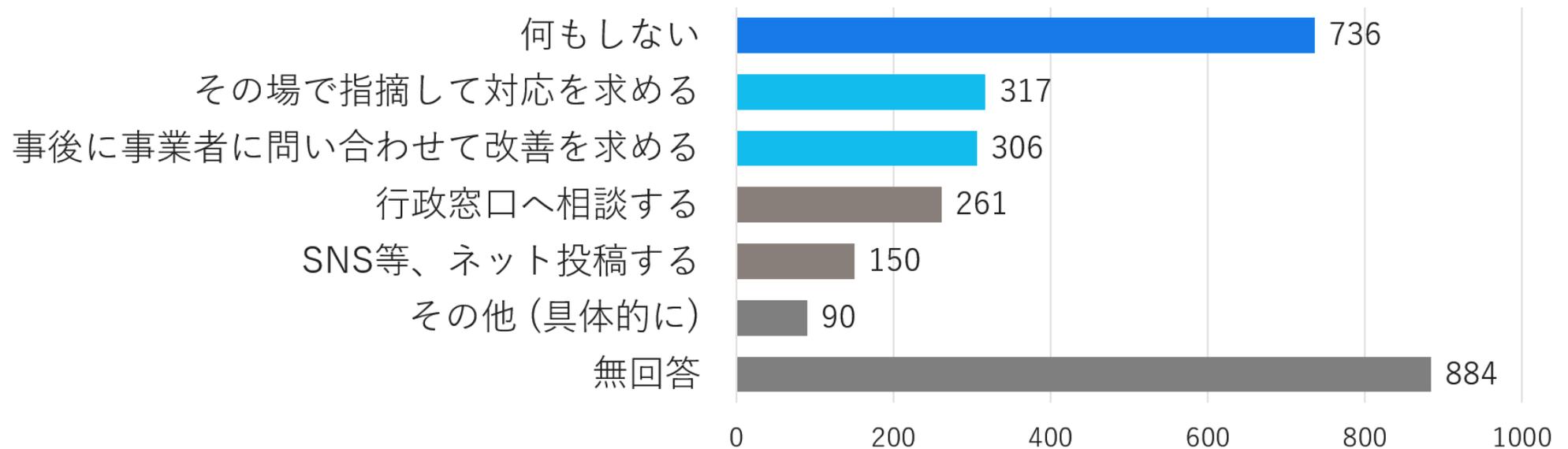
- マークシートを上手く塗るのが難しかった。（20代 発達障害）
- 歌の発表で、緘黙のような症状があった際に人前で歌う事ができず、最低評価を付けられた。（20代 精神障害）
- パニックになった時に別の部屋などで落ち着けるようにできる配慮が欲しかったけど、無理と断られた。（10代 発達障害）
- 最初から出来ないと分かっている作業も「他の生徒と同じ方法」を強要され、成績が悪くなった。（30代 上肢障害）
- 連絡事項のやりとりをデジタル媒体で頼んでも連絡帳への記載を指示される。（40代 精神障害）

Webサイト上やオンライン対応

- 音声読み上げ（Webアクセシビリティへの対応）が不十分。（30代 視覚障害）
- 例えば和食レストランで、座敷か椅子が良いかのリクエストができない。（50代 下肢障害）
- カスタマーセンターなどは電話対応しか選択肢が無いと問い合わせができない。（50代 聴覚言語障害）
- 映画館のチケット、車いす席はオンラインで購入できず、営業時間内に映画館に電話し予約しなければならない。
- 日中は仕事をしているためなかなか電話ができず早々に売り切れ予約できないこともあった。（30代 下肢障害）
- 動画に字幕がついていないことが多いです。（40代 聴覚言語障害）
- 電話リレーサービスで問い合わせしたらガチャ切りされた。（20代 聴覚言語障害）

合理的配慮の提供がなされていないと感じた時、 どのようなアクションをとるか。(n=2,362、複数回答可)

何もしない、と答えた人が最も多く、「あきらめている」というコメントが多数。



その他の記述内容 (抜粋)

- 我慢する。
- アンケートがあれば書く、SNSに書く
- 行政に報告して指導してもらおうよう願います

あなたが実際に受けた合理的配慮として嬉しかったことは、 どのようなものがありますか？ ※自由記述

- スーパーで一緒に回って、値段や商品を探して選び易くしてくれた事（50代 視覚障害）
- マニュアル通りにこの障害の人にはこう対応する、ではなく私の言葉を聞いてくれたこと。また、それを話しても露骨に嫌な顔をしたり、ひとまず否定せず最後まで聞いてくれたこと。（30代 精神障害）
- 補聴器を付けていることに気づいたお医者さんが「どちらから話しかけたら聞こえやすいとかある？」と聞いてくださったとき。（30代 聴覚言語障害）
- レストランに立ち寄った際、わざわざソファ席のソファを除けて、車椅子のまま飲食できるようにスペースを作ってくださったこと。（10代 下肢障害）
- 病院の待合室で、混雑しているからと処置室のベッドで待たせてもらった。（50代 内部障害）
- 初めて行くカフェに、事前にインスタのDMを通じて、入り口に段差があるかどうか問い合わせた際、写真付きで返

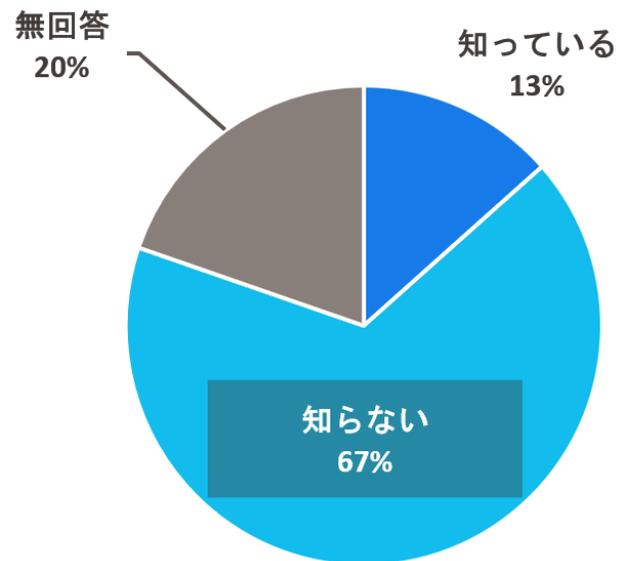
答があった。わかりやすく安心して行けた。（30代 体幹障害）

- 聴覚過敏があるんですけどこの間、飲食店に行った時に先に自分が席案内されてそのあとに隣に来たお客さんが子供連れてて怖かった時に、（ご飯くる前に）「聴覚過敏あるから子供の声が怖いんですけど席かえてもらえませんか」と伝えたら快く「いいですよ」と言って席を変えてくれたこと。（20代 精神障害）
- 航空会社に障害のことを話し、パニック発作が出る可能性を加味して座席を指定したところ、機内でも声かけ等のケアをしてくれた。（40代 精神障害）

相談窓口の認知度、利用実態

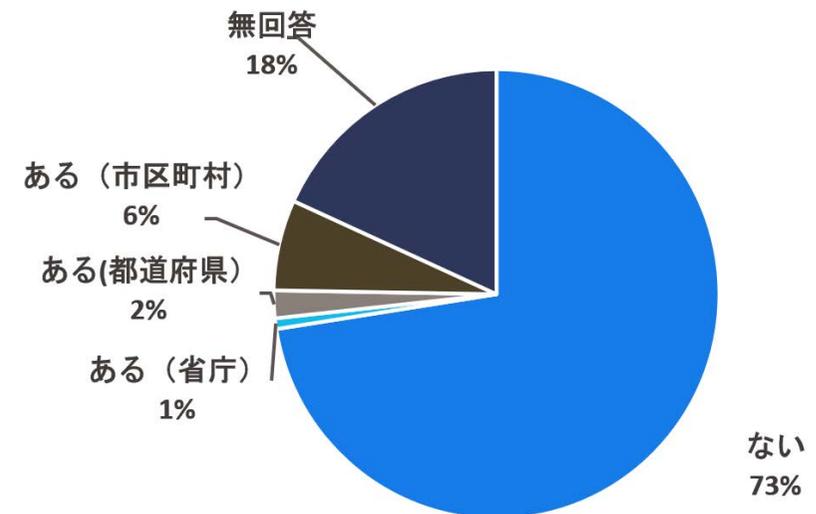
相談窓口については半数以上が「知らない」と回答し、認知度および利用は少ない。

障害を理由とする差別的取り扱いを受けたり、合理的配慮の不提供を感じた時に、相談窓口があることを知っていますか？ (n=2,362)



相談窓口を利用したことがありますか？

※複数回答可 (n=2,362)



相談窓口の認知度、利用実態

相談したいことを「どこに相談したらよいかわからない」という声がコメントで多かった。

相談窓口を利用したことが「ある」と回答した方に伺います。相談をした結果、問題は解決しましたか？（n=187）



どのような相談をしましたか？

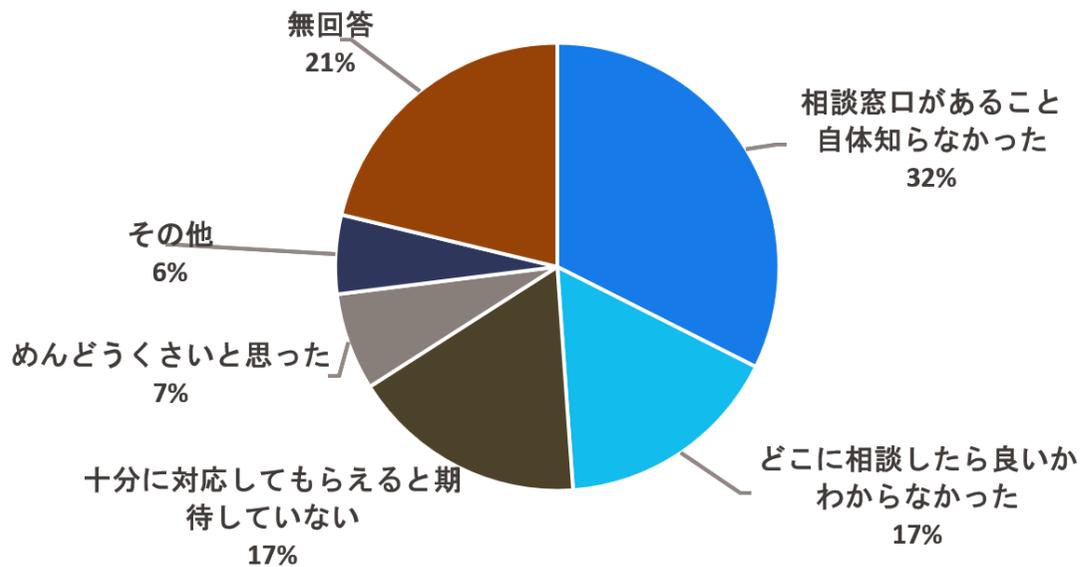
(回答の一部抜粋)

- 点字ブロックの設置
- ライブハウスの車いす席について、エレベーターがないのに2階を案内されて、電動車いすは100キロを超えるため運ぶのは危ないためライブを見るのを諦めた。相談後は車いす席は1階になった
- 知事に直接メールして「イベント時の駐車場閉鎖を障害者に限って開放して欲しい」と相談し、結果開放された。
- 差別的な事を言われた時に相談した。でも、何も解決しなかった。

相談窓口の認知度、利用実態

相談窓口の認知度が低いことに加えて、どこに相談したら良いかわからない、対応してもらえると期待感がそもそも低い人がいることがわかった。

相談窓口を利用したことが「ない」と回答した方に伺います。相談窓口を活用しない理由として挙げられるものはどのようなものがありますか。※複数回答可能 (n=2,362)



「その他」回答内容

(回答の一部抜粋)

- 先ずは普段対応頂いて信頼できる福祉事務所に相談できるから。
- 自分の障害を知られたくないから。
- 対応してくれるわけがないと思っているから。
- クレームとして取り扱われることに抵抗感を抱いたため。
- その場その時に自分で問題解決するように努めたから。
- あまり大事にしたくないと思った。

委員会に期待すること（当事者対象）

※自由記述抜粋

- 個別の生きづらさがあること自体を当然のこととして一般の人達に認知してもらえそうな働きかけをしていただけると嬉しく思います。（30代 精神障害）
- 引き続きアンケートなどで、みんなの意見を取り入れて欲しい（40代 精神障害）
- 職場での合理的配慮がまだまだ職場によって理解配慮のバラつきがあるので、その研修を進めて欲しいと期待しています。（30代 知的障害）
- 合理的配慮に関する法令等の周知。一般的に認知されているとは思えないので。（50代 上肢障害）
- 配慮がなされていない事業者への指導・改善命令・悪質な事業者の公表ができないのかなと思っています。（40代 発達障害）
- 合理的配慮をお願いしていい場面なのか、単なる自分のわがままととらえられないか、いつも迷い、ためらってしまいます。障害のパターンもたくさんあり難しいとは思いますが、わかりやすい事例集や事前の相談窓口をキチンと障害者にわかるようにしていただきたいです。（50代 下肢障害）
- 地方では十分な理解や配慮がされていないと感じる事が多々ある。病気では無く甘えだと言われることが多い。地方での周知や強化をして欲しい。（20代 精神障害）
- そのような委員会があると思うだけでも生きる勇気に繋がります。また、既におありかもしれませんが、何か思いついた時に24時間気軽に書き込める場所があれば体調に合わせて対応できるので助かります。（60代 上肢障害）

委員会へのお問合せ

合理的配慮推進委員会では、事業者が取り組みを進めていく指針づくりをサポートいたします。当事者へのヒアリング、研修計画の立案、相談窓口の整備など、今後の方針策定でご相談がありましたら、ウェブサイトよりお問合せください。

※合理的配慮推進委員会ウェブサイト：<https://www.mirairo.co.jp/rapc>



合理的配慮推進委員会は、株式会社ミライロが運営している民間事業者による委員会です。