第３回
合理的配慮に関する
実態調査

約1,000名の障害者へのアンケート調査結果

2024年9月

民間事業者による合理的配慮推進委員会（事務局：株式会社ミライロ）

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

P.27　4. ミライロ目安箱

P.32　5. まとめ

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

1. 合理的配慮推進委員会の概要

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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、**2024年4月に施行。**

■民間事業者に**おける合理的配慮※の提供が法的義務へ。**

■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から発足。**

※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。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

委員会の役割

■改正障害者差別解消法の施行に際して、民間事業者に期待される合理的配慮の提供に関する**障害のある当事者の声を収集、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。**

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

2. アンケート概要

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

概要

概要・目的	改正障害者差別解消法が2024年4月1日に施行されたが、民間事業者におかれては、どのように合理的配慮の提供を行うべきか、障害者が何を求めているか、手探りの状態が続いている。よって、事業者が事前的改善措置や合理的配慮の提供を推進する参考資料を社会に提供すべく、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2023年7月に公開。
調査手法	WEBアンケート調査
調査日	障害のある当事者対象のアンケート：2024年7月8日（月）～7月22日（月）
アンケート送付対象	・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1,007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	1. 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 2. 合理的配慮の提供に関する事例、要望 3. 合理的配慮推進委員会に期待すること

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

3. 障害のある当事者対象のアンケート結果

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

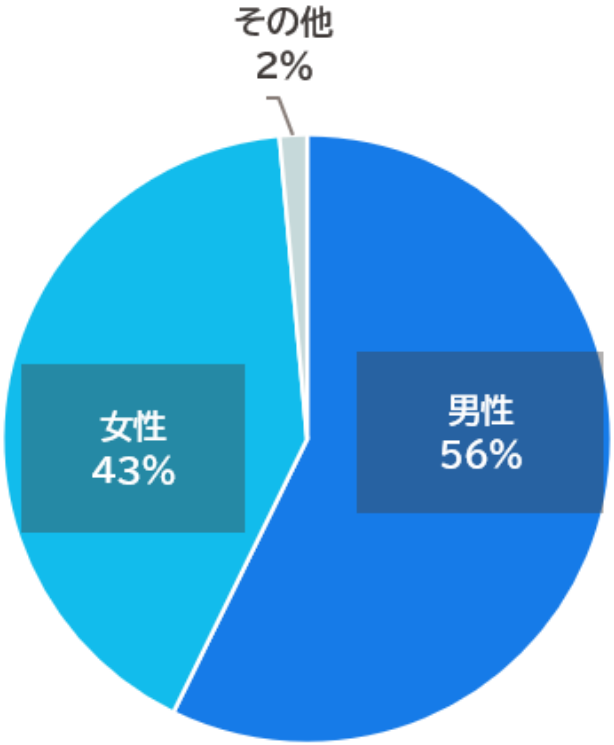
質問内容（障害のある当事者向けアンケート）

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
法改正の認知度	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	2024年4月に、改正障害者差別解消法が施行されたことは知っていますか？	単一回答
	Q7	2024年4月に施行された改正障害者差別解消法において、民間事業者の障害者に対する合理的配慮の提供が法的義務になった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	民間事業者の合理的配慮を提供できるよう取り組むべき環境整備について、最も大事だと思うものを1つ選択してください。	単一回答
	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
	Q12	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
相談窓口の活用実態	Q13	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
	Q14	相談窓口を利用したことがありますか？	複数回答
	Q15	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
	Q16	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	Q17	「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、どのようなことがありますか？	自由記述

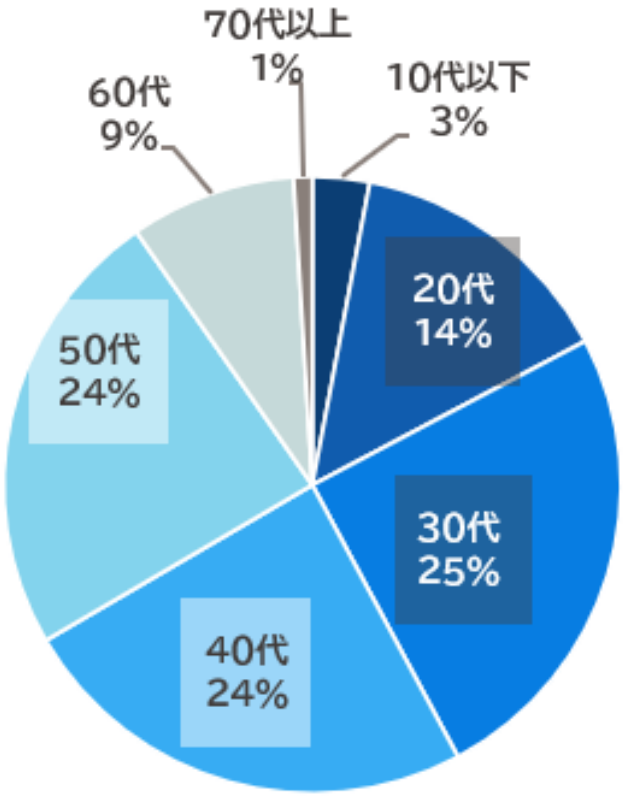
Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

回答者属性

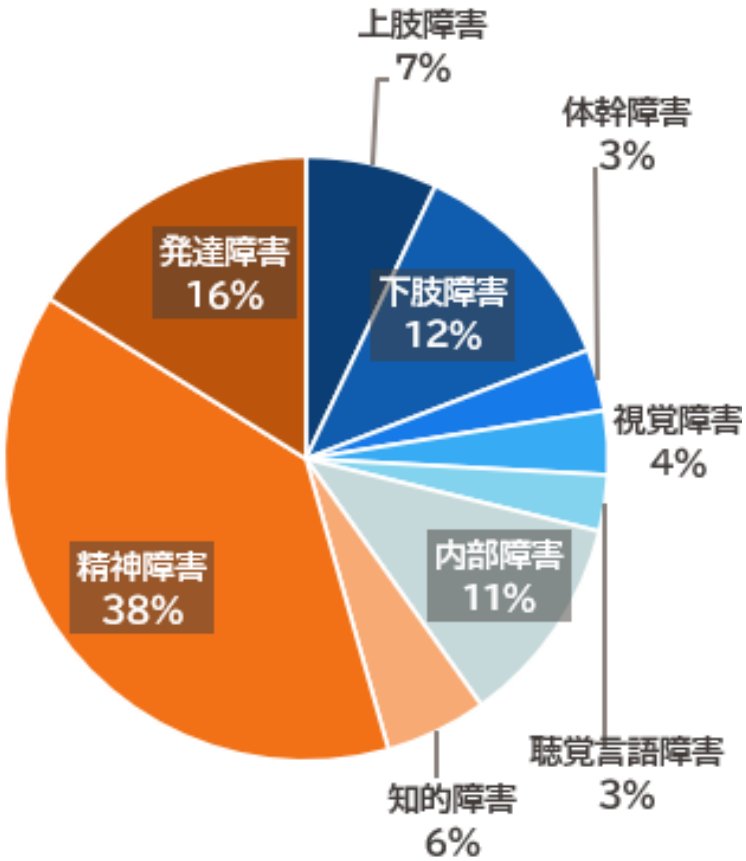
性別(n=1,007)



年代(n=1,007)



障害種別(n=1,007)

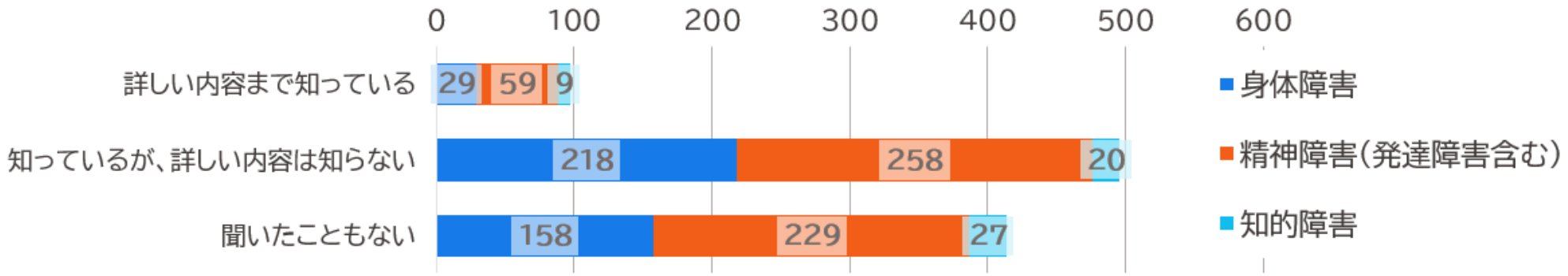


Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

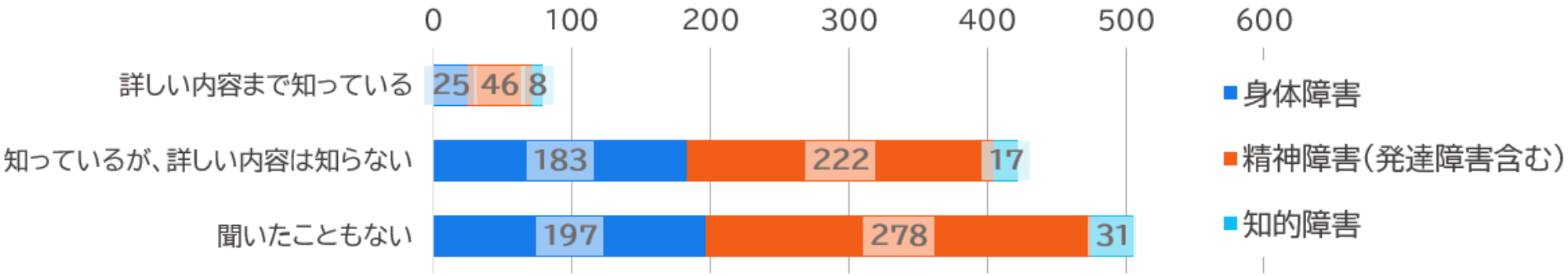
法律の認知度

障害者差別解消法は知っているが、改正法が施行されたことの認知度は当事者の間でも低く、改正法が施行されたことについては、<u>約半数が「聞いたこともない」と回答した。</u>

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=1,007、単一回答）



2024年4月に、改正障害者差別解消法が施行されたことは知っていますか？（n=1,007）

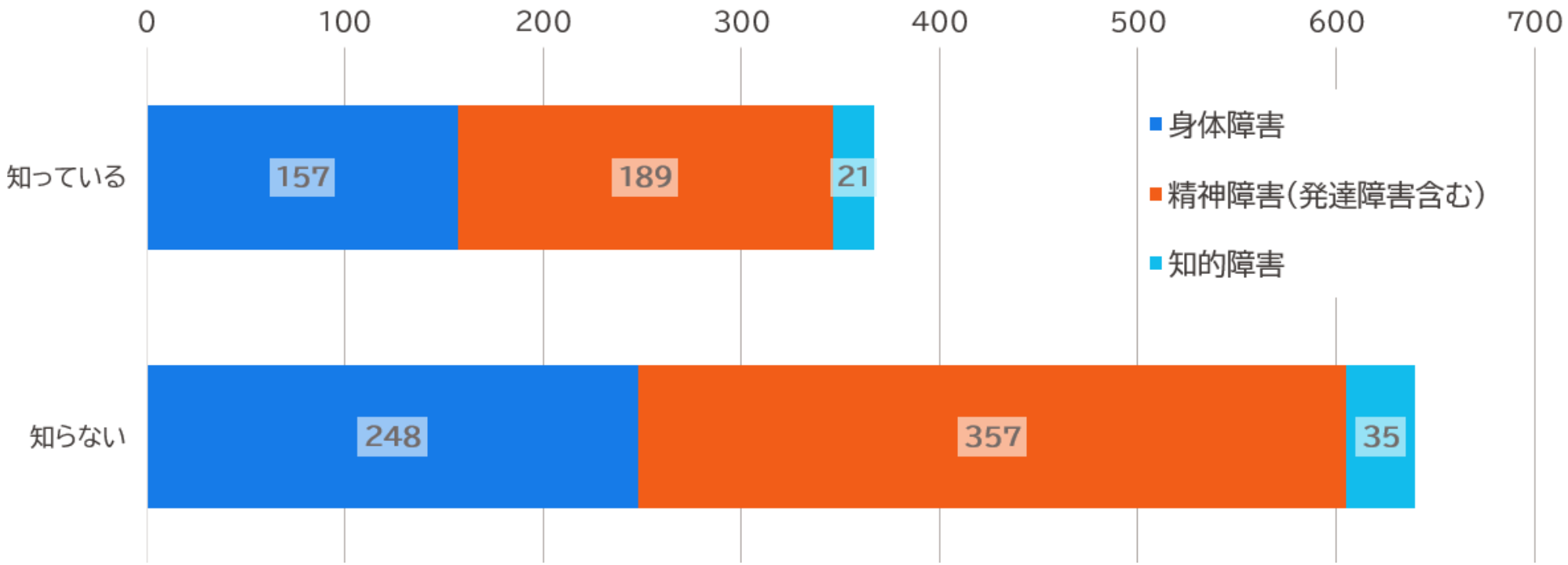


Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

法律の認知度

前回（2023年7月）の調査でも民間事業者の合理的配慮提供が義務化されることの認知度は26%にとどまっており、<u>改正法施行後も未だ認知度は高まっていない。</u>

2024年4月に施行された改正障害者差別解消法において、民間事業者の障害者に対する合理的配慮の提供が法的義務になったことを知っていますか？（n=1,007、単一回答）

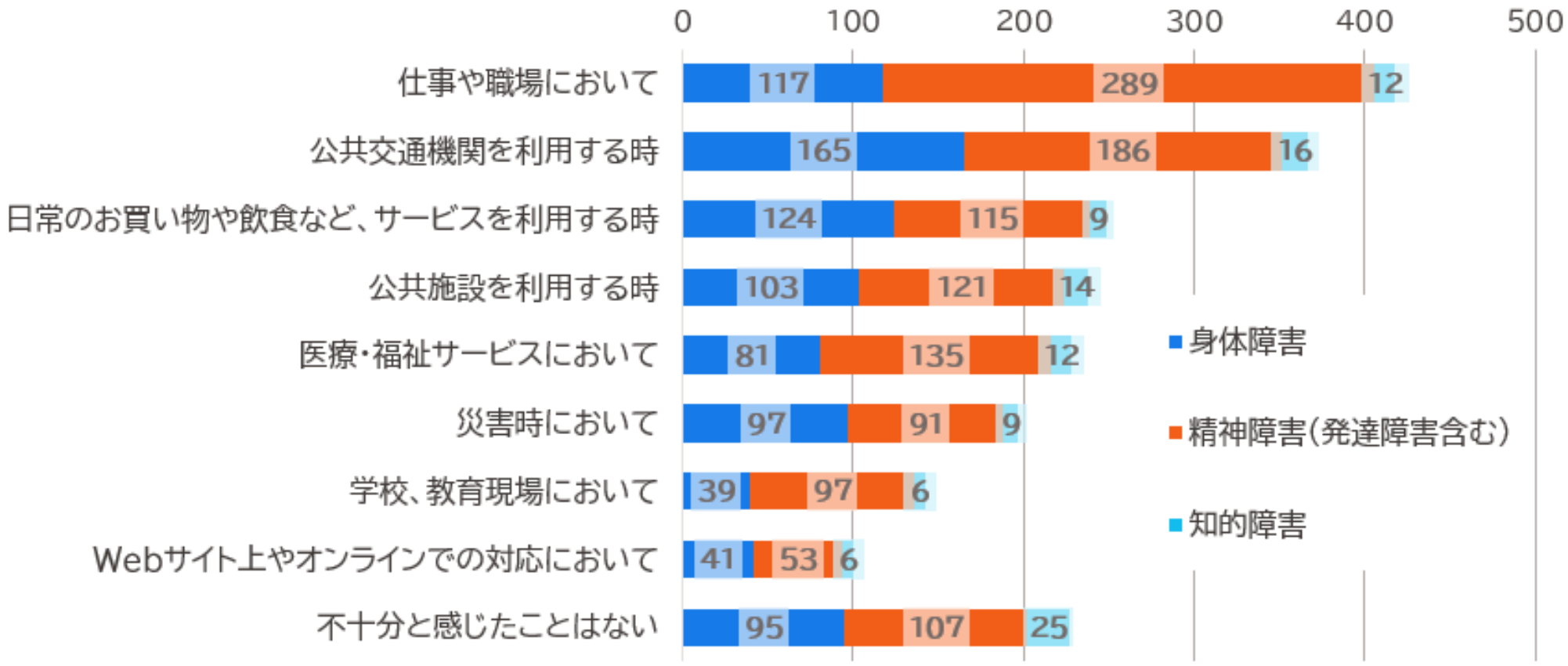


Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

日常生活で合理的配慮が不十分だと思うシーン
（n=1,007、複数回答可）

「仕事や職場において」の回答が1位で、<u>特に精神障害者からの回答が多い。</u>
雇用環境における精神障害の理解促進が一層求められる。

※回答者の母数も精神障害者の比率が高いことに留意が必要。



Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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

- 日によって体調の変化があることが理解されなかった。（40代　精神障害）
- 障害者雇用を謳っていても、その職場環境でどれだけの理解があるのかわかりにくい。（20代　精神障害）
- 情報保障が整っておらず、朝礼の情報が入ってこない。（40代　聴覚言語障害）
- 障害者手帳を持っていることを周囲にアウティングされた。（40代　精神障害）
- 勤務中に心身の過度な疲労を感じたとき1人で休める場所を提供してほしいと職場に求めたが、上司から拒否された。（50代　精神障害）
- 障害者雇用枠での採用だったが、仕事量があまりにも少なく、申し訳ない気持ちになり辞職した。（30代　精神障害）

公共交通機関を利用する時

- 人が多く、パニック症状が出ていても見た目で分からないので座れない。ヘルプマークがあっても席を譲ってもらえない。（20代　精神障害）
- 人身事故などでダイヤが乱れている際、放送でしか伝えてないことがあり、情報を得られない。（30代　聴覚言語障害）
- 駅前のバスに乗車する時、バスの行き先アナウンスがなく、複数台停車中のバスから目的のバスを見つけられない。（20代　視覚障害）
- ヘルプマークをつけて優先席に座っていると、「最近の若い子は優先席に座って礼儀がなってないね」と言われた。（30代　下肢障害）
- 無人の改札窓口で、駅員を呼び出すのにインターホンを使わざるを得ないのは、非常に不便で困る。（40代　聴覚言語障害）
- 他人に見えるところで障害者手帳を提示しなければいけないのは強い抵抗感がある。（40代　精神障害）

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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

日常のお買い物や飲食など、サービスを利用する時

- ビュッフェやバイキングの利用が難しい。（30代　上肢障害・下肢障害）
- 遊園地で有事に自分で避難行動ができることが前提と言われ、施設利用を断られたり、遠回しに中止するよう言われる。（30代　精神障害）
- セルフサービスが増えて、「手伝いましょうか」と店員に声をかけてもらえることが少なくなったと感じる。（50代　上肢障害・下肢障害）
- 聴覚過敏なのでBGMや騒音が辛い。セルフレジならばイヤーマフを外さず買い物が完結するので助かる。（20代　精神障害）
- タッチパネルやセルフレジは使えない。（30代　視覚障害）
- 優先駐車場にコーンが設置されたままだと、自分でコーンを移動させないと駐車できない。（40代　体幹障害）

公共施設を利用する時

- 減免申請で、毎回同じ施設を利用しているのに、毎回申請用紙を書かねばならず、しかも手帳の番号など変わるはずもないのに確認される。せめて1ヶ月に1度の確認とするなど、負担を軽減してほしい。（50代　内部障害）
- 役所の待ち時間、うつ症状が悪化し、待合スペースで泣いてしまった際、周囲に迷惑になるという理由で退出を促された。（30代　精神障害）
- 省エネのためか施設内の照明を減らしていたり暗くしている施設がある。暗いところでは一人で歩くのが困難。（50代　視覚障害）
- 選挙投票に行ったが、入口に続くスロープに物や自転車が置かれ使えなかったため、投票をあきらめた。（40代　下肢障害）
- 周りにも聞こえる大きな声で「障害者手帳をお持ちですよね」と聞かれ、配慮が足りないことへ憤りを感じた。（40代　精神障害）
- ストーマで、多機能トイレを使用したいが、見た目では障害者と分からないため、周囲に理解してもらえない。（40代　内部障害）

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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

- 会計時の職員の説明が早口で難しい言葉を使われるとわからない。（40代　精神障害）
- 大人数の待合室で長時間待つのが不安のため、カームダウンルーム等の使用を求めたが対応してもらえなかった。（30代　精神障害）
- 署名をしなければいけない書類の代筆が認められず、自筆で書かなければいけないのが辛い。（30代　視覚障害）
- 通院の移動が大変。お金も時間もかかるので、オンライン診療や薬の配達サービスが普及してほしい。（30代　高次機能障害）
- 診察の予約が電話のみで困る。（40代　聴覚言語障害）
- 病院では医療者のマスク着用が必須のため、重度難聴の私にとっては会話が聞き取れない。（40代　聴覚言語障害）

災害時において

- 洋式の仮設トイレが無い。（30代　下肢障害）
- 避難所で過ごすことはただでさえ不安なのに、大きな音やキツイ匂いが加わって、パニック状態になると思う。（40代　精神障害・発達障害）
- 普段服用している薬を確保できるのか不安。（40代　精神障害・知的障害）
- 福祉避難所がどこにあるのか開示されていないから、自分がどこに避難するのかもわかっていない。（30代　体幹障害）
- 緊急地震速報や災害放送が聞こえないので、逃げ遅れるのではないかと不安。（40代　聴覚言語障害）
- 避難所として指定されている近所の小学校の入口が砂利道で、車いすを使って一人で避難所に駆け込めない。（40代　下肢障害）

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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

- 聴覚過敏による途中退室や書字障害による試験時間延長を認めてもらえなかった。（10代以下　発達障害）
- 配慮が甘えだと勘違いされる。教員の中でも知らない、理解できない人は多い。（40代　精神障害）
- 当事者として小学校で講義をしたら、先生が「障害者も頑張っているから健常者のあなた達も頑張りなさい」と発言。（30代　下肢障害）
- クールダウンスペースがない。（20代　発達障害）
- こちらの希望も聞かずに、障害者手帳があることで支援学級に行くことを先生から勧められた。（10代以下　下肢障害）
- 高等教育機関で、障害者の就労サポートはほとんど行われていなかった。（20代　知的障害・精神障害）

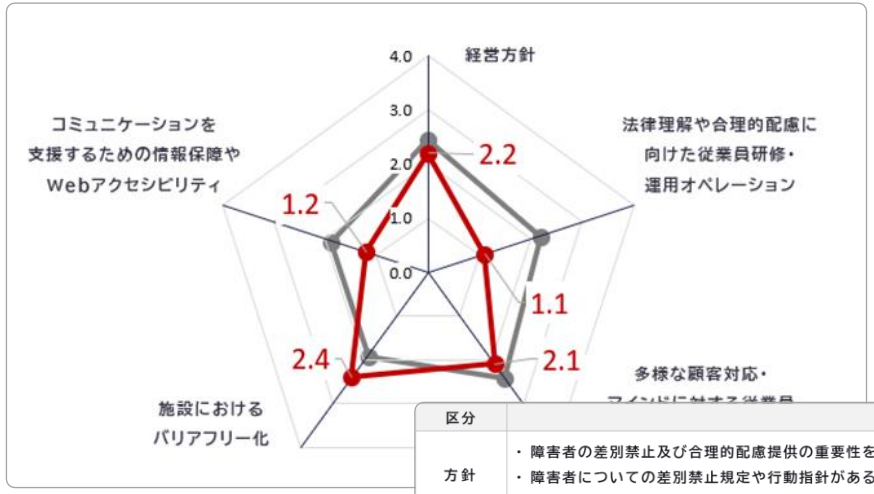
Webサイト上やオンライン対応において

- アクセシビリティに十分に対応しているWebサイトが少ない。（40代　視覚障害）
- オンラインチケットを購入する際、障害者割引が適用されて購入できるところが少ない。（20代　精神障害）
- 企業の公式WebサイトでSDGsに取り組んでいると言っていながら、差別用語が使われている。（30代　視覚障害）
- 予約サイトなどで読み上げが不十分であるにもかかわらず、電話でも対応してもらえなかった。（30代　視覚障害）
- 文字サイズ等の視認性が悪い。（40代　発達障害）
- 役所や公共機関でも「メールでは対応していない」と言われた。（60代　聴覚言語障害）

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

ミライロサーベイ(委員会監修)

ミライロサーベイ



区分	設問例
方針	・障害者の差別禁止及び合理的配慮提供の重要性を経営陣が十分に理解している ・障害者についての差別禁止規定や行動指針がある ・従業員に対して、合理的配慮の提供に関して就業上何をしなければならないか具体的に周知している
環境	・施設の設計時に法律や条例を遵守するためのマニュアルやガイドラインがある ・施設の設計や改修等の検討段階において、障害のある当事者が参画する機会がある ・物理的環境(段差や階段等)を取り除くための設備が備わっている(携帯スロープ等の貸し出し等)
意識	・障害者差別解消法や合理的配慮に関する理解促進の研修や啓発を行っている ・必要に応じて研修内容を見直して、継続的に研修を実施している ・災害時のオペレーション規定の中に、障害者等の要配慮者への避難対応等について明記されている
情報	・Webサイトの企画・設計・制作を行う際には、WebアクセシビリティのJIS規格を品質基準の参考にしている ・利用者ニーズに応じた施設のバリアフリー情報をWeb上などで発信している ・意思疎通を図ることに支障がある方に意思疎通を支援するサービスを提供している
体制	・ルールや慣行について柔軟な変更や対応が出来るように、従業員への方針提示や権限等を与えている ・障害者やその家族等の関係者からの相談窓口を設置している ・相談事例を蓄積して、担当する部署等に対して情報共有するなど体制整備の改善に努めている

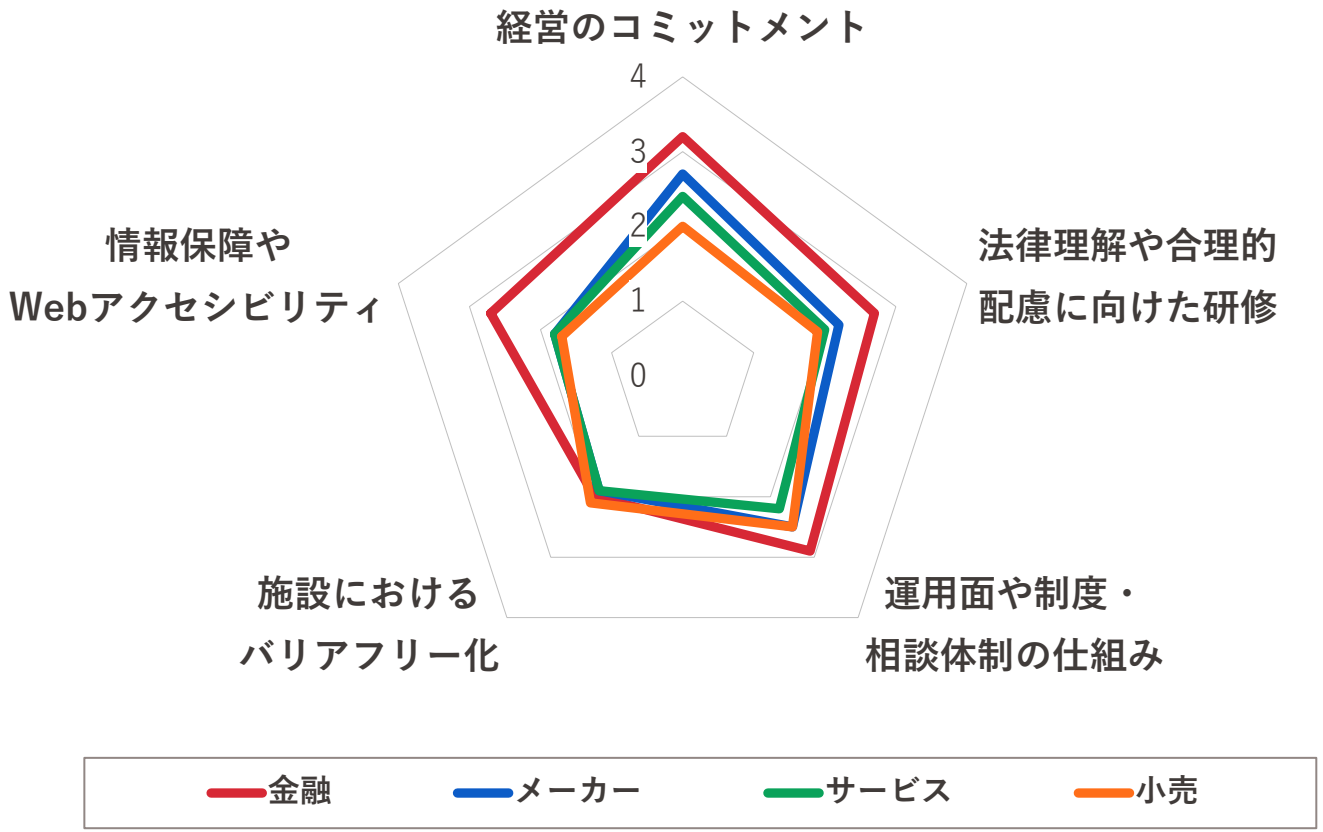
- 事業課題及び優先順位を明確に
- 雇用面、サービス面に対応
- 組織規模や業種に合わせて実施
- 客観的な視点で評価を実施

差別解消法の対応状況など現在地を把握する診断

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

約100社に対して行ったミライロサーベイの結果

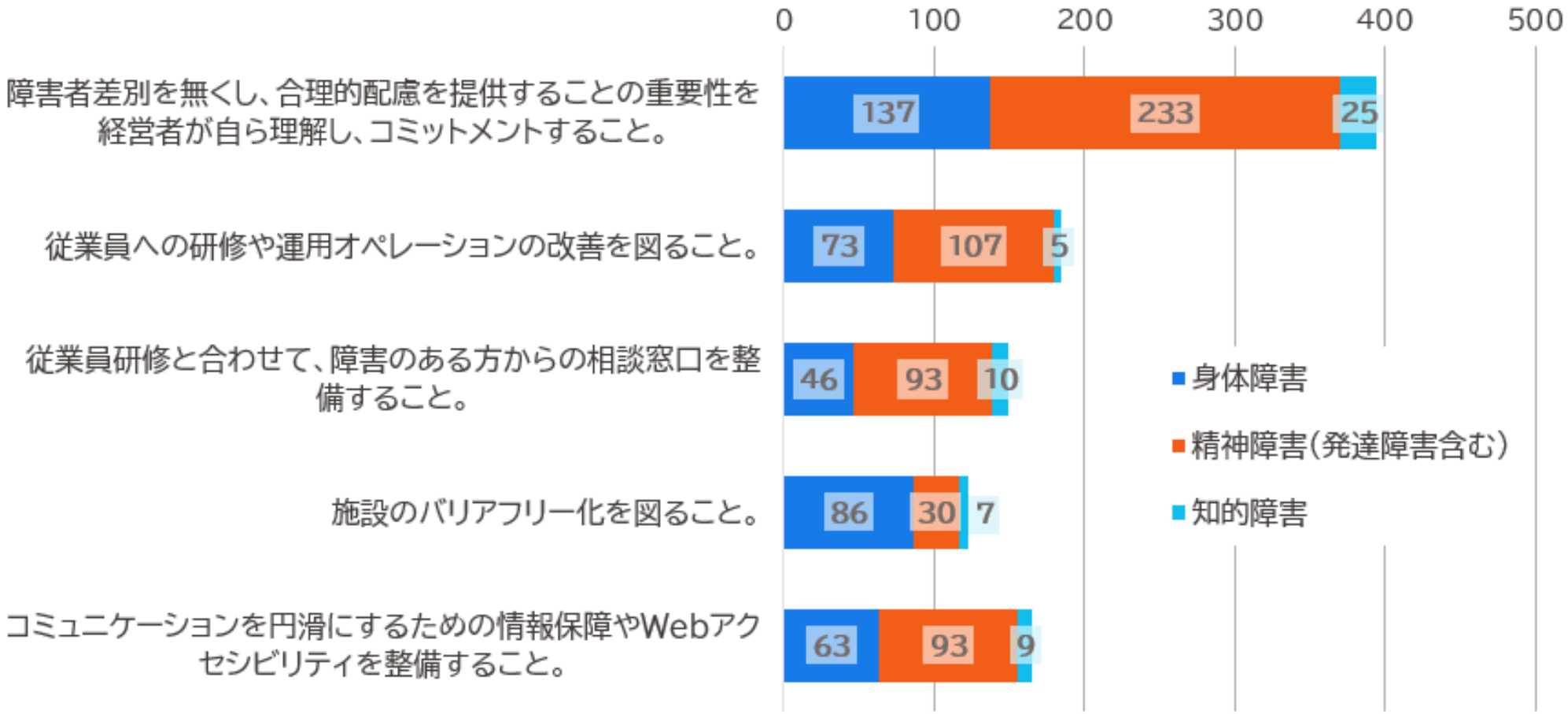
企業のコンプライアンスや人権意識の高まりも相まって、各業種で経営層のコミットメントが推進されていると言える。一方で、全社的な取り組み至っているケースは稀なので、経営層の理解のもと、<u>ソフト・ハードの環境整備を推進していくことが求められる。</u>



Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

民間事業者の合理的配慮を提供できるよう取り組むべき環境整備について、最も大事だと思うものを1つ選択してください。（n=1,007、単一回答）

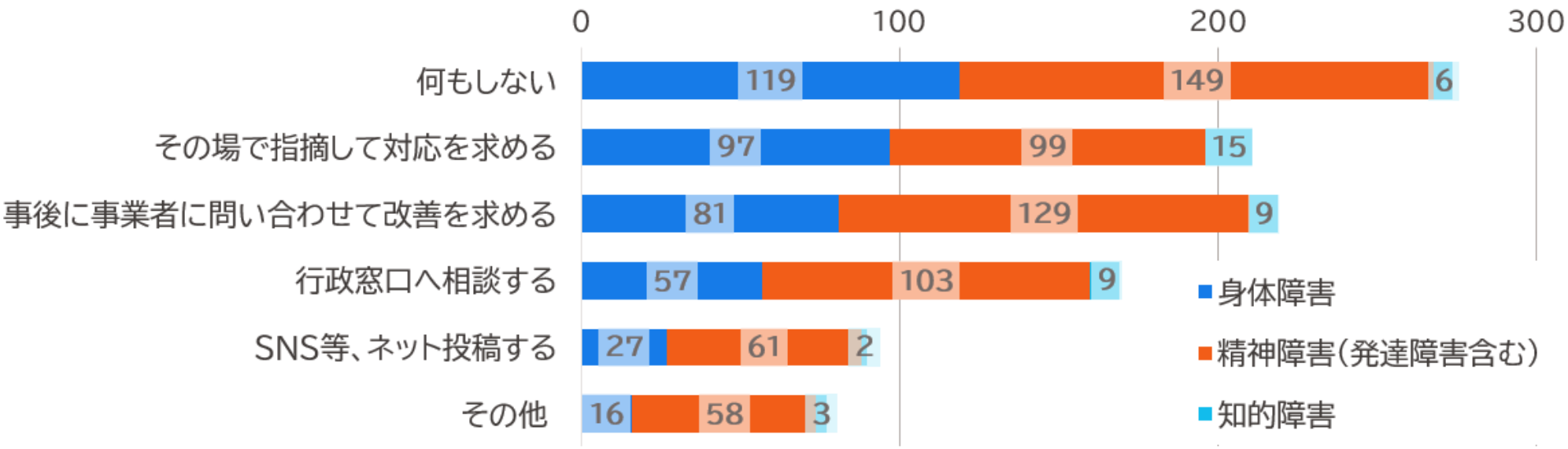
ハード面よりもソフト面に関連する回答者が多く、特に経営者自らコミットメントすることの重要性を高く感じる当事者が多いことがわかる。



Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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=1,007、複数回答可）

前回調査時と同様、「何もしない」という回答が多数。
「事後に問い合わせる」と「その場で指摘する」はほぼ同数であった。



その他の記述内容 （抜粋）

・行政や企業の相談窓口に問い合わせて相談する。

・ミライロ目安箱（ミライロIDの常設アンケート）に書く。

・弁護士、支援員、ジョブコーチ等、周囲の専門家に相談する。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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

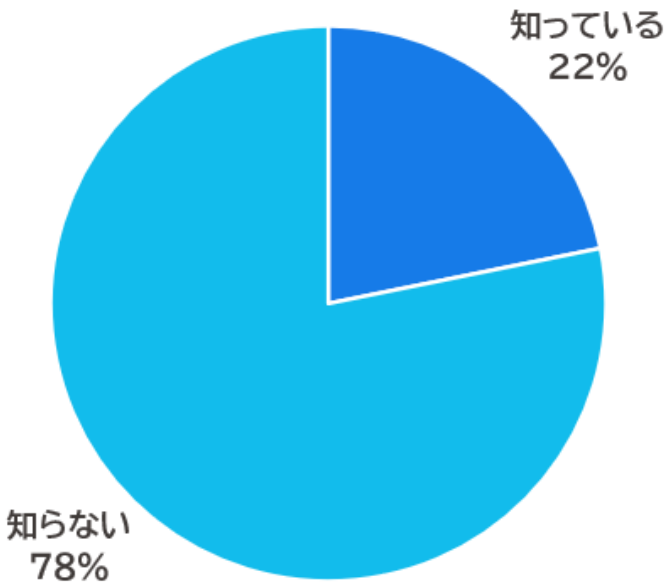
- 何か説明をしてもらう際、上司が口頭とメール、2つの手段で説明してくれるので後で読み返せる。上司からしたら手間なのに、配慮があると思い嬉しかった（30代 発達障害）
- 直腸機能障害のため、トイレが多く設置されている職場に配属してもらえた（50代 内部障害）
- 通勤に不安があることを職場に相談したら、在宅ワークを認めてもらえた。（40代　精神障害）
- 職場の全スタッフを対象に、障害者理解の研修会を実施してもらえたことで、安心感を抱いたとともに、自分が大事にされていると感じられた。（50代 精神障害）
- セルフサービスの飲食店で、店員さんがわざわざ座席まで食事を持ってきてくれた。（40代　下肢障害）
- アーティストのコンサートに行った時、帰りの際は出入り口が混雑するので座っていた席で待っていたら、スタッフの方が私のバッグに付いているヘルプマークをチラッと見て、「出入り口が空くまでゆっくりお待ちください」と声をかけてくれた。（40代　内部障害）
- 勤務先で車通勤をする際、建物近くに自分の駐車スペースを用意してもらえた。（50代　内部障害）
- 電話でパニックになることがあるため、電話対応の役割を外してもらえた。（40代　発達障害）
- 障害者採用として面接を受けたが、障害者雇用枠ではなく、通常の枠で採用をしてもらえた。（30代　下肢障害）
- 出勤したら1日の業務を視覚化してくれていたこと。 障害者雇用であっても、健常者と同様の人事評価基準にしてもらえた。 体調不良による急な欠勤にも対応してくれた。（40代　精神障害）
- コンビニのレジで、袋の要否等を伝えられるコミュニケーションボードがあるのは嬉しい。（40代　聴覚言語障害）

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

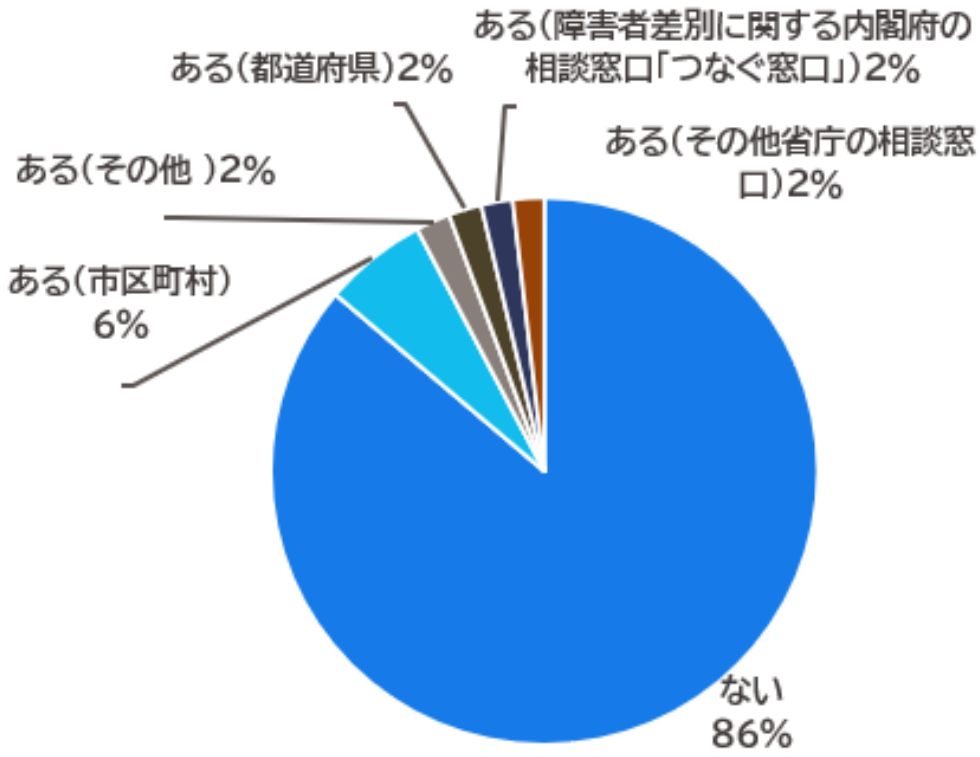
相談窓口の認知度、利用実態

相談窓口については約8割が「知らない」と回答し、認知度は低い。
内閣府が試行的に実施している「つなぐ窓口」の利用も少ないようだった。

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=1,007、単一回答）



相談窓口を利用したことがありますか？
（n=1,007、複数回答可）



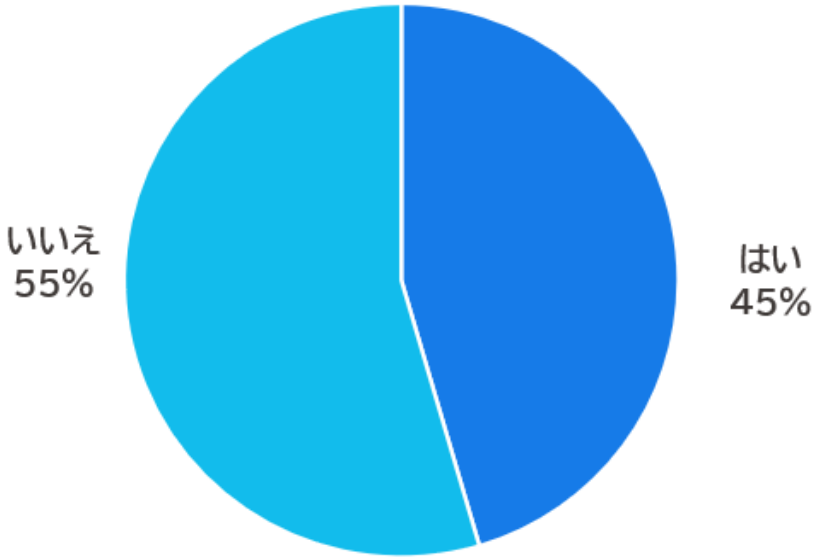
Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

相談窓口の認知度、利用実態

職場での困りごとについて話を聞いてもらいこと、問題の解消を求めて身近なハローワーク等の窓口を利用するというコメントが多く寄せられた。

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=107、単一回答）



どのような相談をしましたか？

（回答の一部抜粋）

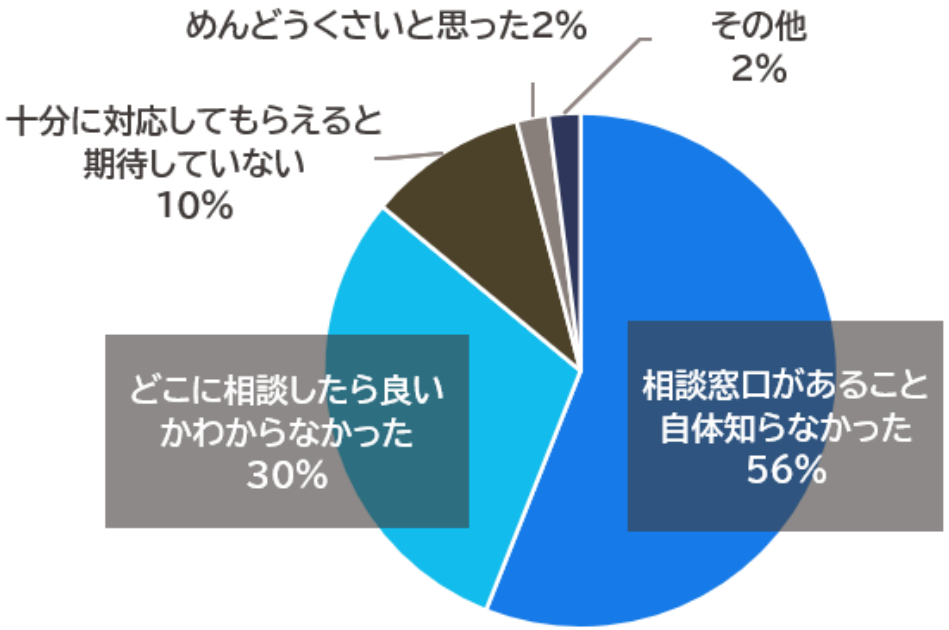
- 市役所の受付対応について。
- 悩んだことを聞いて貰うと同時に、今後の生活において利用できる制度等のアドバイスをもらった。
- 仕事の大変さについて話を聞いてもらいながら、周りの人とうまくやっていくためのアドバイスをもらった。
- 相談窓口に行ったが、大ごとにする勇気がなく途中で相談することを辞めた。
- 交通公共機関における職員の不適切な態度について相談した。
- 通所している就労移行支援事業所での不適切と思われる職員の言動について聞いてもらった。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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、そもそも対応してもらえるか期待もしていないという当事者がコメントを通しても散見された。

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。
※（n＝929、複数回答可）



「その他」回答内容

（回答の一部抜粋）

- そもそも障害を理由に差別を受けたことがあまりない。
- 相談窓口を利用するほどの事態に遭遇したことがない。その場で言うべきことを言うので、わざわざ相談窓口を利用する必要性を感じない。
- 以前、電話での対応が冷たく、また相談したいと思わないため。
- 窓口でさらに傷つくのが嫌だ。
- 友人や家族に相談できるから、必要性を感じない。
- 電話ではなく、メールやチャットで受け付けてもらえる窓口が少ないので、利用しようと思わない。
- 普段から相談員さんと会う機会があるので、相談窓口へわざわざ行く必要がない。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

委員会に期待すること

※自由記述抜粋

- 当事者が安心して声をあげられようにして欲しいです。（40代 精神障害・発達障害）
- このような組織を作ってくださったことにまず感謝したいです。期待することとしては、まず当事者の声を聞いてほしいということです。（10代以下 体幹障害）
- 障害の範囲は広く様々なので、それぞれの障害に即した議論を進めてもらいたい。（50代 内部障害）
- 政府と連携し、官民で連携したモデルケースとなってほしいです（50代 精神障害）
- ヘルプマークの認知度向上。（40代 内部障害）
- 障害者への接し方を幼少期から学ぶ教育制度を確立してほしい。（40代 視覚障害）
- 職場ごとに合理的配慮の理解度や配慮の程度にまだまだバラつきがあるため、各企業が全社的な研修を積極的に推進してほしいと期待しています。（50代　聴覚言語障害）
- 昨今はSNSの普及により一部偏った障害者側からの発信などが健常者との分断を生む議論に発展しているような気がしています。障害者側も法を盾に権利ばかり主張するのでは無く、お互いの立場に立った柔軟な考え方ができる社会となる情報発信や議論がなされることを期待します。（50代　上肢障害・下肢障害）
- 精神障害者も公共交通機関の割引を適用されるよう働きかけてほしい。（20代　精神障害）
- 合理的配慮に関するノウハウや技術が開発され、より効果的な合理的配慮が提供されること。（40代　発達障害）
- 合理的配慮推進委員会がなくても、障害があるなしにかかわらず、年齢や性別に左右されることがなく、誰もが快適に暮らせる社会になるよう活動してほしい。（40代　精神障害）

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

4. ミライロ目安箱

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

ミライロ目安箱

前回（２０２３年７月）公開したレポートの調査結果では、「合理的配慮の不提供を感じた際に、もっと身近に聞いてくれる窓口があってほしい」という障害当事者のニーズが多く寄せられた。そのような当事者の声に応えるため、デジタル障害者手帳「ミライロID」の中に、「ミライロ目安箱」を設置する取り組みを開始。この目安箱では、ミライロIDを使って実現できるデジタル技術を用いた事前的改善措置や合理的配慮のアイデア等を募るとともに、障害のある方やその周りの方々（家族や友人）が直面する社会的障壁や事業者による差別的取扱い、合理的配慮の不提供の事例等が寄せられた。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

ミライロ目安箱に寄せられた声（2023年7月～2024年8月）

あなたの障害に対する配慮で、不十分と感じた経験があれば教えてください。

累計で約17,000寄せられた声の中で、最も頻出される声を抜粋して記載

- 公共交通機関を利用する際、精神障害者が割引対象ではないことが不公平であり、憤りを感じる。

  ※JRグループや大手私鉄が2025年4月から精神障害者割引制度を導入することを2024年4月に公表している。

- ヘルプマークの認知が浸透されていない。もっと行政や公共交通機関が健常の利用者に対して認知度を高める啓発をすべきではないか。見た目ではわからない障害者に対する社会的な関心が低すぎる。

- 障害者雇用が企業の間で関心が高まっていても、配属された職場の理解を得られず、求める配慮が実施されない。

- ミライロIDを提示して割引を受けようとしたが、バスの運転手や駅係員に認知が広がっておらず、割引が適用されないことが時々ある。

- 優先駐車場や優先トイレを利用するモラルが低い健常者が多く、長時間待たされたり、トイレを我慢しなければいけないことがある。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

ミライロ目安箱に寄せられた声（2023年7月～2024年8月）

あなたの障害に対する配慮で、事業者に広がってほしい好事例があれば教えてください。

累計で約17,000寄せられた声の中で、最も頻出される声を抜粋して記載

- JRグループで精神障害者も割引が適用されるのは嬉しい。全国の私鉄やバスでも適用されてほしい。
- ヘルプマークの認知度がまだまだ低いが、身に着けているヘルプマークを見つけて、席を譲ってくれたり、声をかえてもらえるのが嬉しい。
- 障害者手帳を忘れたとき、スマートフォンでミライロIDを見せたら、快く対応してくれた。
- 飲食店等の商業施設で、求める環境整備や合理的配慮を意見箱に投書したところ、数週間後にそれが実現されていて感動した。
- コロナが収束してきている中で、職場での出社率があがってきたが、上司に相談して在宅ワークを認めてもらえたことがありがたかった。
- 小さい店舗でもスロープやバリアフリートイレが整備されているところがある。大きな商業施設だけではなく、小規模な施設でも環境整備が広まってほしい。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

ミライロ目安箱に寄せられた声（2023年7月～2024年8月）

障害に対する配慮につながるデジタル技術のアイデアがあれば教えてください。

例）QRコードの提示によって障害者手帳が確認され、障害者割引が受けられるようにする。

累計で約17,000寄せられた声の中で、最も頻出される声を抜粋して記載

- 障害者手帳の顔写真を見られるのが嫌なので、QRコードで本人確認ができるシーンが広がってほしい。
- マイナポータルと連携できるのであれば、行政で使用できる手続きが増えてほしい。
- 公共交通機関等のオンライン予約での割引適応が少ないので、ミライロIDをとおしたオンライン予約がもっと広まってほしい。
- 障害者手帳の提示も、QRコードすらも必要ない、指紋認証でできるようにしてほしい。
- 施設予約をした際、施設側に求める配慮事項があらかじめ施設スタッフに伝わっているようにしてほしい。
- ヘルプマークを持っている人が、電車で優先的に席に座れるようなデジタルの仕組みをつくってほしい。
- 高速道路のIC出口で、QRコードを読み込めば割引が適用されるようにしてほしい。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

5. まとめ

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

本レポートの要約

- 前提として、（ミライロ目安箱を除く）本アンケートの回答者属性は、精神障害者と発達障害者で約半数にのぼることに留意が必要。
- 改正障害者差別解消法が2024年4月に施行され、民間事業者の障害者に対する合理的配慮の提供が努力義務から法的義務化されたことの認知度は、障害のある当事者間でも約半数にとどまり、低い水準であることがわかった。
- 法律認知度が低いという結果から、障害者と事業者の間の建設的対話を促進する上では、障害のある人に対する改正法の認知度やリテラシーを高めることが重要であると考えられる。実際に、本アンケートでも「改正障害者差別解消法の理念に照らして、事業者の立場に立って配慮を求める障害者が増えるべきだ」という当事者の声も寄せられた。
- 合理的配慮が不十分であるシーンは「仕事や職場において」がトップではあったが、障害種別の内訳を考慮してデータを見たら、精神障害者が職場での配慮が不足していると答え、身体障害者は公共交通機関での合理的配慮の提供を求める声が多いことがわかる。一方、知的障害者は「不十分と感じたことはない」との回答が多かった。
- 内閣府が試行的に開始した「つなぐ窓口」を含め、相談窓口の利用実態は低水準であることがわかる。障害のある当事者と事業者双方に対して、相談窓口の普及・啓発を行うことも重要な政策になり得る。
- 精神障害者や内部障害者など、「見た目ではわからない障害」に対する理解促進やヘルプマークの認知度向上を求める障害者が、ミライロ目安箱へ多く寄せられた。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.

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。

Copyright Mirairo Inc. All Rights Reserved.