

平成28年度産業経済研究委託事業

障害者差別解消法の施行に伴う経済産業省所管  
事業分野の事業者における取組等に関する調査研究

報告書

平成29年3月

調査実施：株式会社 日本アプライドリサーチ研究所



# 目 次

I.	はじめに	1
II.	アンケート調査の概要	3
III.	アンケート調査結果	5
1.	回答企業のプロフィール	5
(1)	業種	5
(2)	資本金	6
(3)	企業規模	6
(4)	直近年の売上高	7
(5)	事業形態	7
(6)	事業所の立地環境	8
(7)	業種内訳	8
2.	障害者差別解消法に関する認知度	10
(1)	障害者差別解消法の認知度	10
(2)	障害者差別解消法を知ったきっかけ	12
(3)	「合理的配慮の提供」の意味の認知度	14
3.	障害者差別解消法に関する取組	16
(1)	実施している障害者に対するインフラ整備等	16
(2)	「合理的配慮の提供」の要望の有無	16
4.	要望の内容と対応状況	17
(1)	「合理的配慮の提供」の要望と対応の内容	17
(2)	障害者差別解消法施行（平成 28 年 4 月 1 日）後の要望の件数	38
(3)	「合理的配慮の提供」において参考としたもの	38
(4)	自主的な「合理的配慮の提供」の実施状況	39
5.	事業者としての対応状況	41
(1)	教育や研修実施の有無	41
(2)	教育や研修実施の頻度	42
(3)	教育や研修実施の方法	43
(4)	教育や研修への社員の参加状況	43
(5)	障害者差別解消法の対応窓口の有無	44
(6)	障害者差別解消法の対応窓口の運営方法	44
6.	対応できなかった理由	45
(1)	肢体不自由	45
(2)	視覚障害	45
(3)	聴覚障害	45
(4)	内部障害	45
7.	現制度の問題点や課題	46
(1)	認知度について	46
(2)	費用負担について	47
8.	現制度に関する国や地方公共団体に対する要望	48
IV.	合理的配慮の提供の実施及び実施するための取組事例	50
V.	まとめ	51
<巻末資料>		53
1.	アンケート調査結果単純集計表	53
2.	アンケート調査票	68



## I. はじめに

---

平成 28 年 4 月 1 日に、障害のある人もない人も共に暮らせる社会を目指した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（「障害者差別解消法」）が施行されてから、1 年が経過しようとしている。

障害者差別解消法では、国の行政機関や地方公共団体等及び事業者に対して「不当な差別的取扱いの禁止」、「合理的配慮の提供」を求めている（事業者の「合理的配慮の提供」は努力義務）。

対象となる「障害者」は、障害者手帳を持っている人だけでなく、体や心のはたらきに障害があり、生活面で制限を受けている人すべてを指す。この法律では、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定している。

政府では「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定）、経済産業省では「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 27 年 11 月 24 日公布）を制定し、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」について具体例を示すとともに、その周知を図っている。

一方で、事業者、障害者やそのご家族の方々からは、個別具体的ケースによる相談等も寄せられており、特に「合理的配慮の提供」については、どのような対応が該当するのかといった質問が多い。

そこで、本法の適切な運用に向け、経済産業省所管事業分野の事業者における対応について、現状把握を行うと共に、「合理的配慮の提供」に関する取組事例の収集を目的として、本調査を実施した。本報告書は、その調査結果をまとめたものである。



## II. アンケート調査の概要

### 【調査対象抽出の考え方】

調査対象の抽出に当たっては、次のような考え方に基づいて行った。

- ① 経済産業省所管事業分野に該当する業種から抽出する。
- ② 障害者に接する機会を考慮し、ビジネス形態が「B to C」(Business to Customer, Business to Consumer) の企業を多めに抽出する。
- ③ 売上規模により対象企業を絞り込む。

### 【抽出条件と方法】

以上の考え方に沿って、以下のとおり抽出条件を設定した。

- 東京商工リサーチ社 (TSR) の事業所リストから抽出する (母数 : 37,439 社)。
- 「B to C」の形態が主体である業種 (小売業、サービス業) の企業を 8 割程度、「B to B」(Business to Business) の形態が主体である業種 (製造業、情報通信業、電気・ガス・熱供給・水道業、卸売業) の企業を 2 割程度とする。
- 小売業に関しては、「一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会」、「一般社団法人日本スーパーマーケット協会」、「日本チェーンストア協会」の加盟企業名簿 (延べ 162 社) から、TSR のリストにない企業も抽出する。
- 売上規模が年間 10 億円以上の企業を中心に選定する。
- 名簿データを統合した後、データを単一化する。

### 【抽出結果】

以上の条件と方法で抽出した結果、以下のとおりの分布となった。

No.	業種分類	発送数 (単位：社)	構成比
1	製造業	249	15.2%
2	情報通信業	48	2.9%
3	電気・ガス・熱供給・水道業	3	0.2%
4	卸売業	99	6.0%
5	小売業	574	35.0%
6	サービス業	666	40.6%
	総計	1,639	100.0%

### 【実施方法】

- ① 書面による郵送 (メール便) 配布回収方式
- ② 調査票発送 : 平成 29 年 1 月 20 日 (金)

### 【回収状況】

発送数計	1,639
回収数計	375
回収率 (%)	22.9



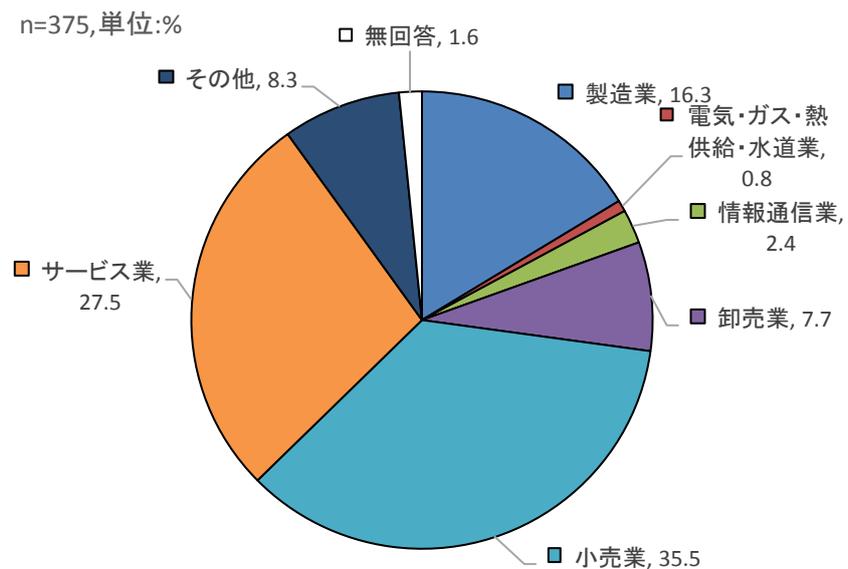
### III. アンケート調査結果

#### 1. 回答企業のプロフィール

##### (1) 業種

「小売業」が35.5%と最も多く、「サービス業」が27.5%、「製造業」が16.3%と続いている。

図表 1 回答企業の業種

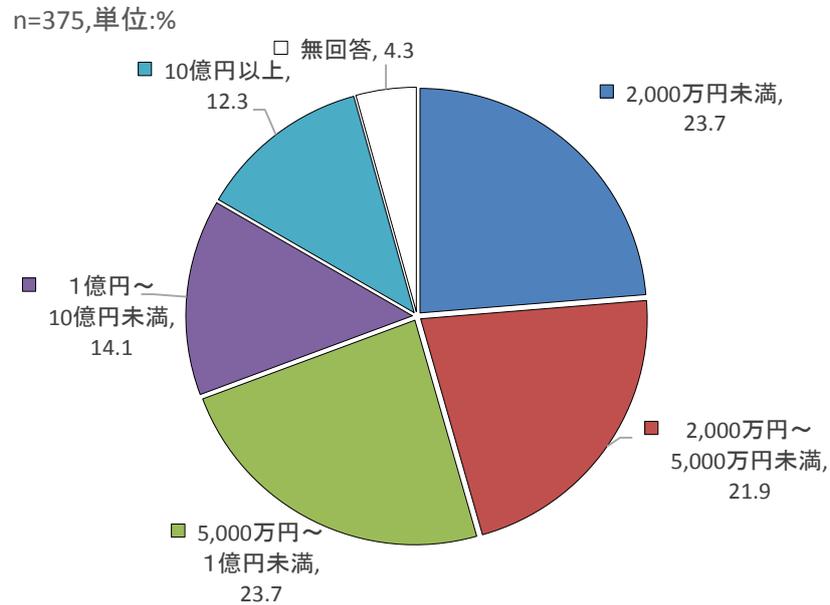


No.	業種分類	回答企業数	%
1	製造業	61	16.3
2	電気・ガス・熱供給・水道業	3	0.8
3	情報通信業	9	2.4
4	卸売業	29	7.7
5	小売業	133	35.5
6	サービス業	103	27.5
7	その他	31	8.3
	無回答	6	1.6
	全体	375	100.0

## (2) 資本金

「2,000万円未満」と「5,000万円から1億円未満」が23.7%、「2,000万円から5,000万円未満」が21.9%と続いている。

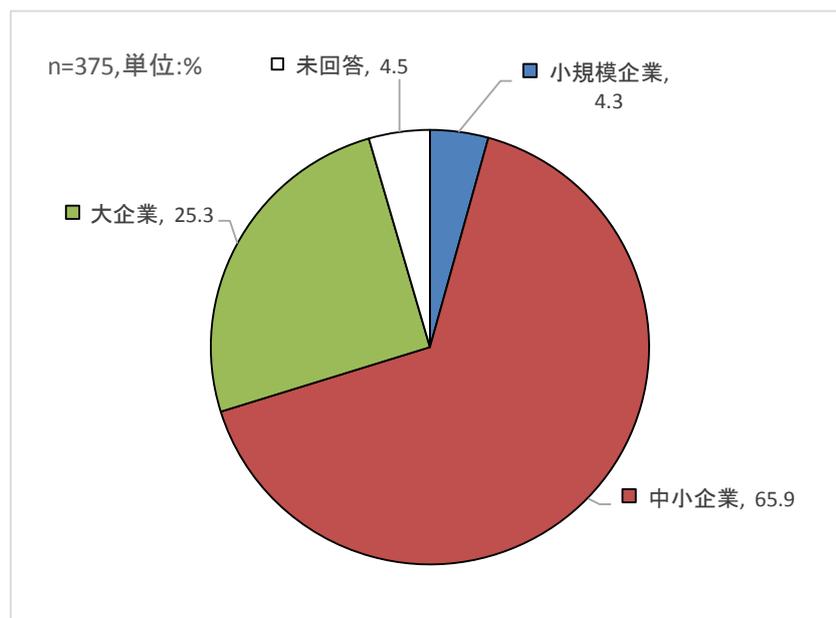
図表 2 回答企業の資本金



## (3) 企業規模

「中小企業」が65.9%と最も多く、「大企業」が25.3%、「小規模企業」が4.3%となっている。

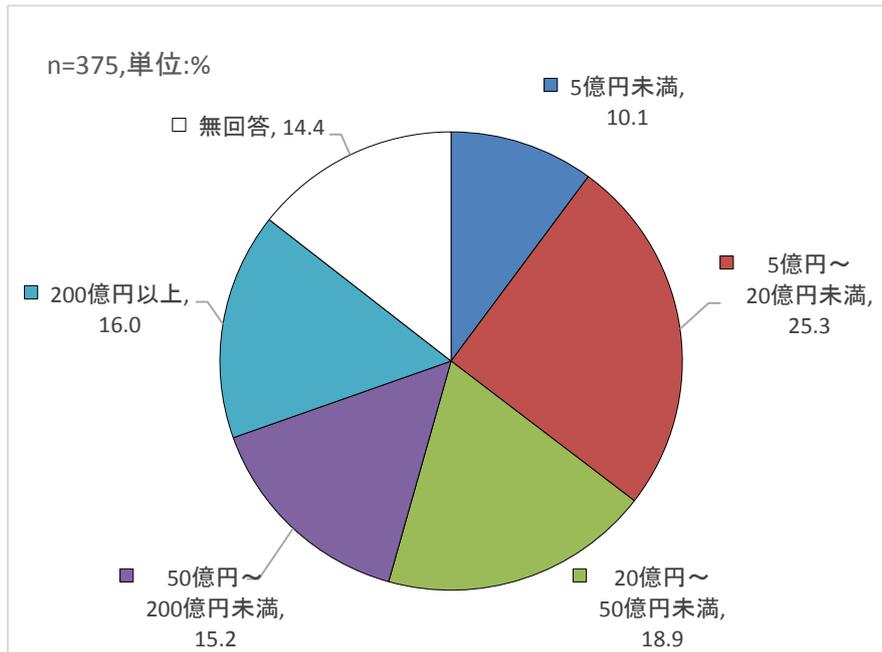
図表 3 回答企業の企業規模



(4) 直近年の売上高

「5億円から20億円未満」が25.3%と最も多く、「20億円から50億円未満」が18.9%、「200億円以上」が16.0%と続いている。

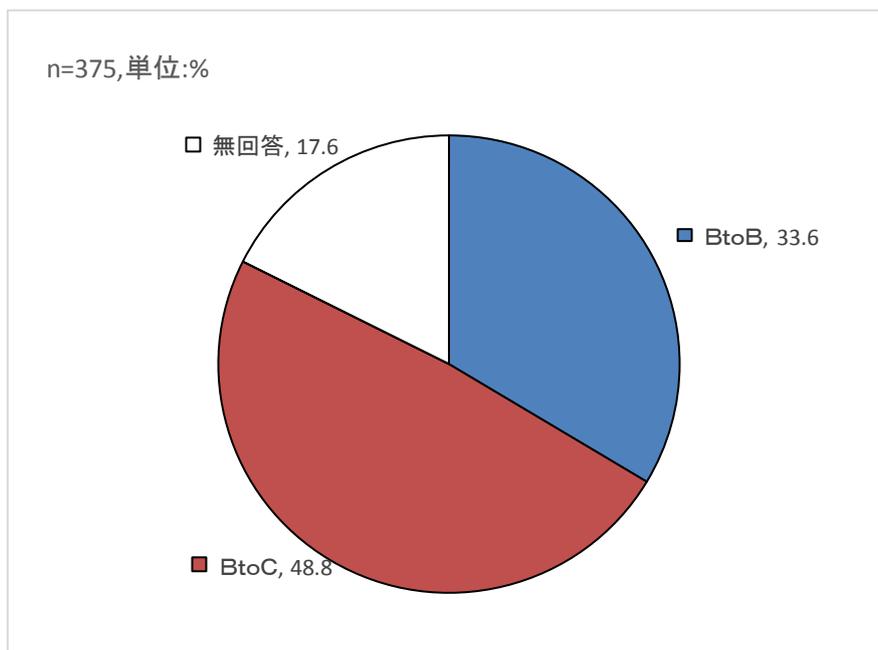
図表 4 回答企業の売上高



(5) 事業形態

「B to C」の企業が48.8%、「B to B」の企業が33.6%となっている。

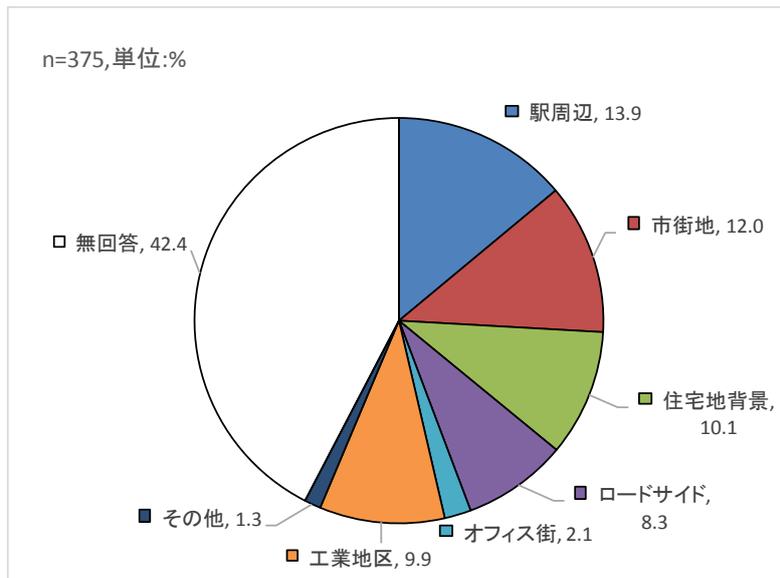
図表 5 回答企業の事業形態



(6) 事業所の立地環境

無回答を除いた場合、「駅周辺」が13.9%と最も多く、「市街地」が12.0%、「住宅地背景」が10.1%と続いている。

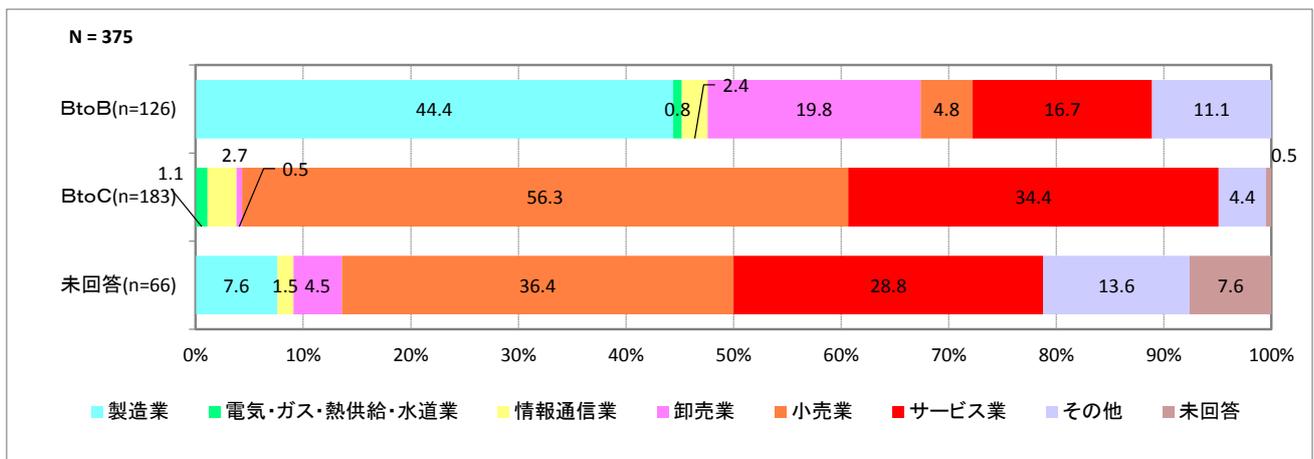
図表 6 回答企業の立地環境



(7) 業種内訳

事業形態別でみると、「B to B」の企業は「製造業」が44.4%と最も多く、「卸売業」が19.8%と続いている。「B to C」の企業は「小売業」が56.3%と最も多く、「サービス業」が34.4%と続いている。

図表 7 事業形態別回答企業の業種

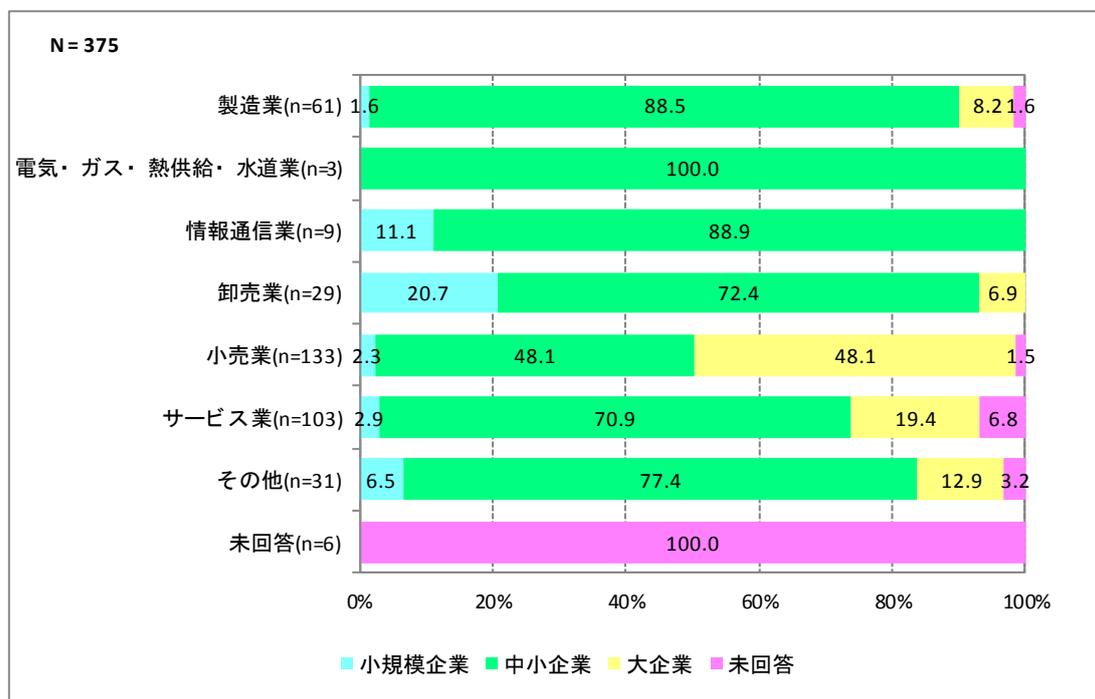


※ Nはこの間の回答企業総数、nは事業形態別の回答企業数

上段:件数		業種								合計
下段:%		製造業	電気・ガス・熱供給・水道業	情報通信業	卸売業	小売業	サービス業	その他	未回答	
事業形態	BtoB	56	1	3	25	6	21	14	-	126
		44.4	0.8	2.4	19.8	4.8	16.7	11.1	-	100.0
	BtoC	-	2	5	1	103	63	8	1	183
		-	1.1	2.7	0.5	56.3	34.4	4.4	0.5	100.0
	無回答	5	-	1	3	24	19	9	5	66
	7.6	-	1.5	4.5	36.4	28.8	13.6	7.6	100.0	
全体	61	3	9	29	133	103	31	6	375	
	16.3	0.8	2.4	7.7	35.5	27.5	8.3	1.6	100.0	

企業規模別で見ると、ほとんどの業種において70%以上が「中小企業」で占められている。「小規模企業」は、「卸売業」において20.7%と比較的高い割合であるが、「サービス業」、「小売業」、「製造業」においては非常に低い割合となっている。「大企業」は、「小売業」と「サービス業」において割合が高くなっている。

図表 8 業種別企業規模



※ Nはこの問の回答企業の総数、nは業種別の回答企業数

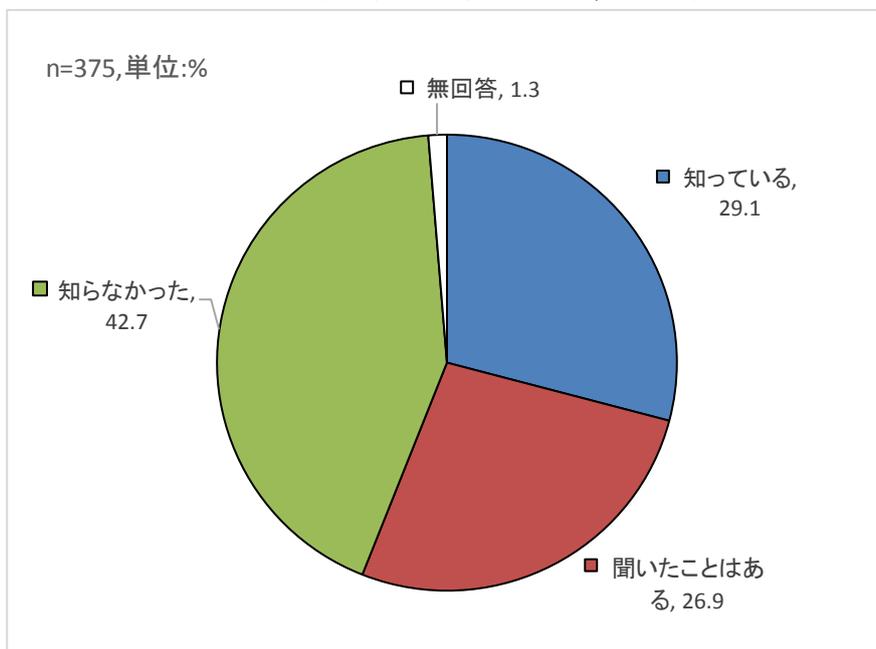
	上段:件数 下段:%	企業規模				合計
		小規模企業	中小企業	大企業	未回答	
業種	製造業	1	54	5	1	61
		1.6	88.5	8.2	1.6	100.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	-	3	-	-	3
		-	100.0	-	-	100.0
	情報通信業	1	8	-	-	9
		11.1	88.9	-	-	100.0
	卸売業	6	21	2	-	29
		20.7	72.4	6.9	-	100.0
	小売業	3	64	64	2	133
		2.3	48.1	48.1	1.5	100.0
サービス業	3	73	20	7	103	
	2.9	70.9	19.4	6.8	100.0	
その他	2	24	4	1	31	
	6.5	77.4	12.9	3.2	100.0	
無回答	-	-	-	6	6	
	-	-	-	100.0	100.0	
全体	16	247	95	17	375	
	4.3	65.9	25.3	4.5	100.0	

## 2. 障害者差別解消法に関する認知度

### (1) 障害者差別解消法の認知度

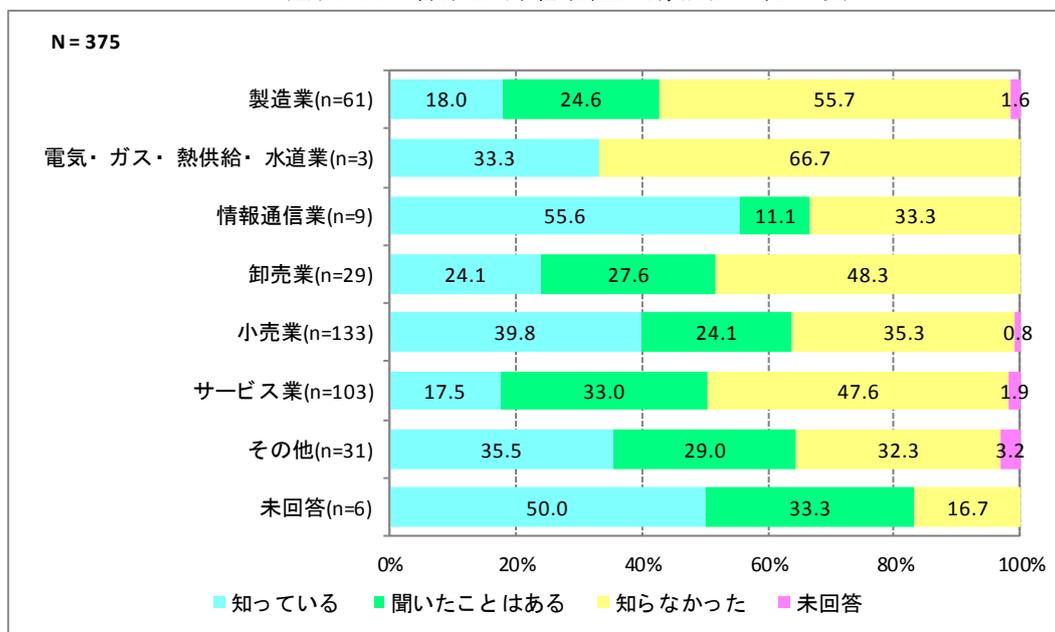
「知っている」又は「聞いたことはある」と回答した企業を合わせると、過半数の企業において認知されているといえるが、一方で、「知らなかった」と回答している企業も4割を超えている。

図表 9 回答企業の障害者差別解消法の認知度



業種別でみると、回答企業数が二桁以上ある業種の中で、「知っている」との回答が最も多いのが「小売業」で39.8%。「聞いたことはある」との回答を合わせても、最も多いのは「小売業」で63.9%となっている。

図表 10 業種別障害者差別解消法の認知度



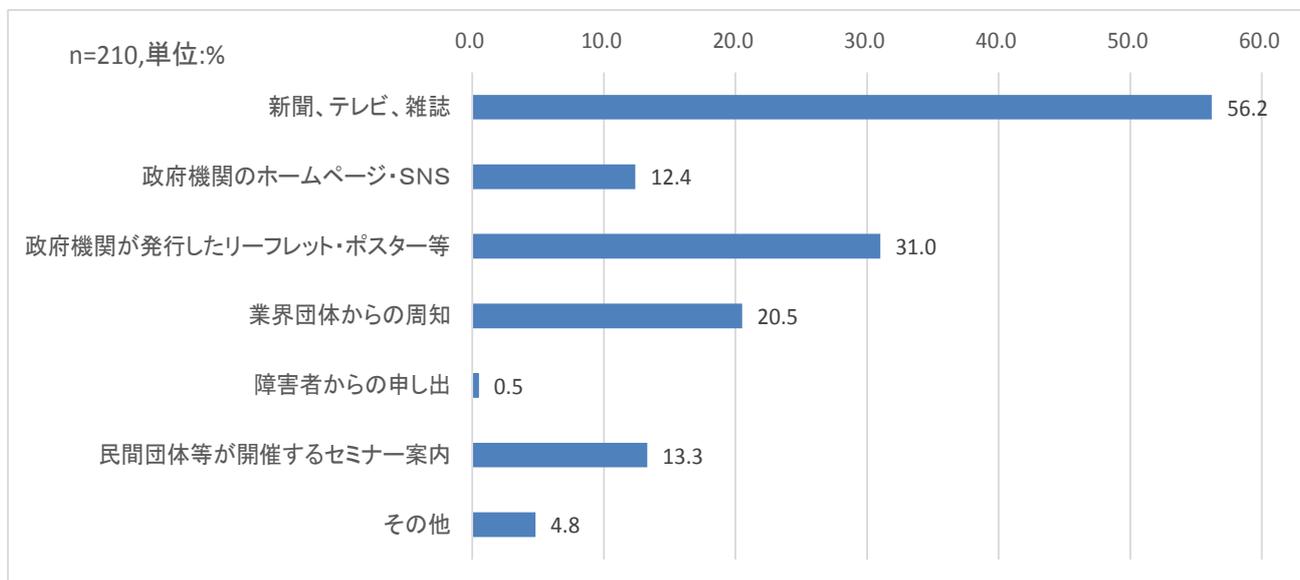
※ Nはこの間の回答企業の総数、nは業種別の回答企業数

	上段:件数	障害者差別解消法の認知度				合計
	下段:%	知っている	聞いたことはある	知らなかった	未回答	
業種	製造業	11 18.0	15 24.6	34 55.7	1 1.6	61 100.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 33.3	- -	2 66.7	- -	3 100.0
	情報通信業	5 55.6	1 11.1	3 33.3	- -	9 100.0
	卸売業	7 24.1	8 27.6	14 48.3	- -	29 100.0
	小売業	53 39.8	32 24.1	47 35.3	1 0.8	133 100.0
	サービス業	18 17.5	34 33.0	49 47.6	2 1.9	103 100.0
	その他	11 35.5	9 29.0	10 32.3	1 3.2	31 100.0
	無回答	3 50.0	2 33.3	1 16.7	- -	6 100.0
	全体	109 29.1	101 26.9	160 42.7	5 1.3	375 100.0

## (2) 障害者差別解消法を知ったきっかけ

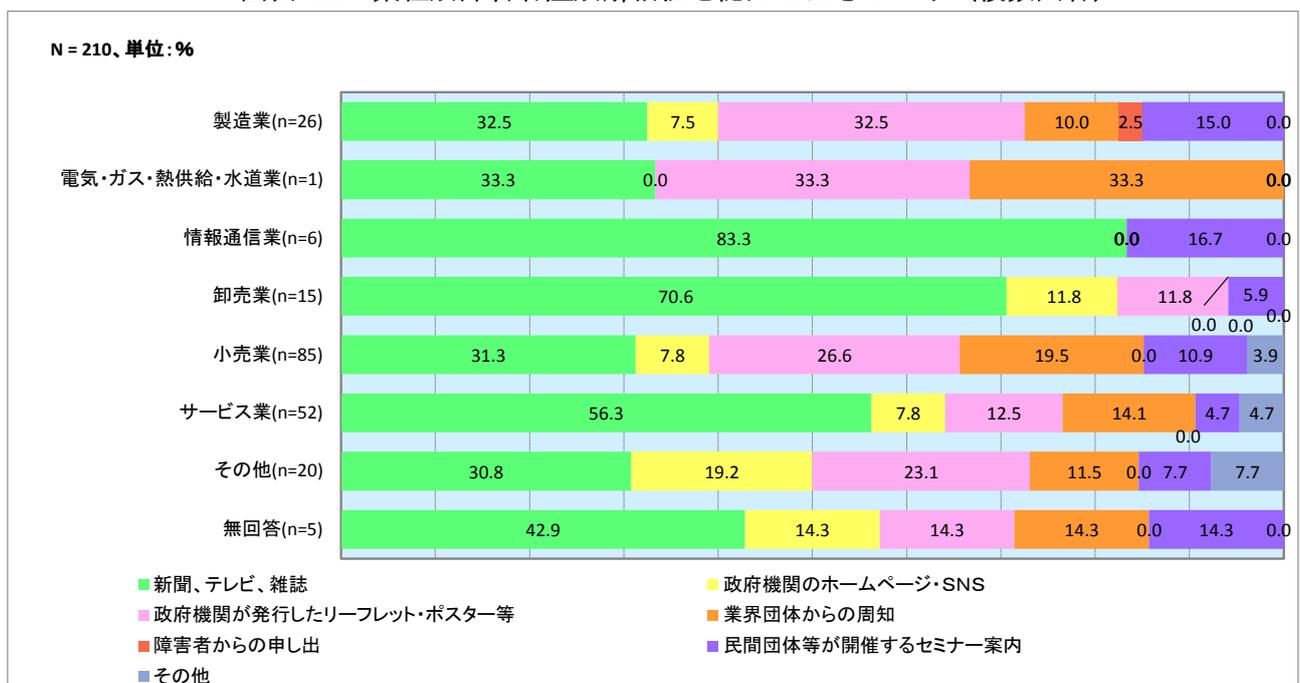
障害者差別解消法を「知っている」又は「聞いたことはある」と回答した企業に、そのきっかけを尋ねたところ、「新聞、テレビ、雑誌」が56.2%と最も多く、「政府機関が発行したリーフレット・ポスター等」が31.0%、「業界団体からの周知」が20.5%と続いている。

図表 11 回答企業の障害者差別解消法を認知したきっかけ（複数回答）



業種別でみると、回答件数が最も多い「小売業」では「新聞、テレビ、雑誌」が31.3%と最も多く、「政府機関が発行したリーフレット・ポスター等」が26.6%、「業界団体からの周知」が19.5%と続いている。その次に多い「サービス業」では「新聞、テレビ、雑誌」が56.3%と最も多く、「業界団体からの周知」が14.1%、「政府機関が発行したリーフレット・ポスター等」が12.5%と続いている。

図表 12 業種別障害者差別解消法を認知したきっかけ（複数回答）



※ Nはこの問の回答企業の総数、nは業種別の回答企業数

※ 業種により回答数にばらつきがあるため、複数回答を積み上げ、それぞれの延べ回答数を100%として構成比を比較している。

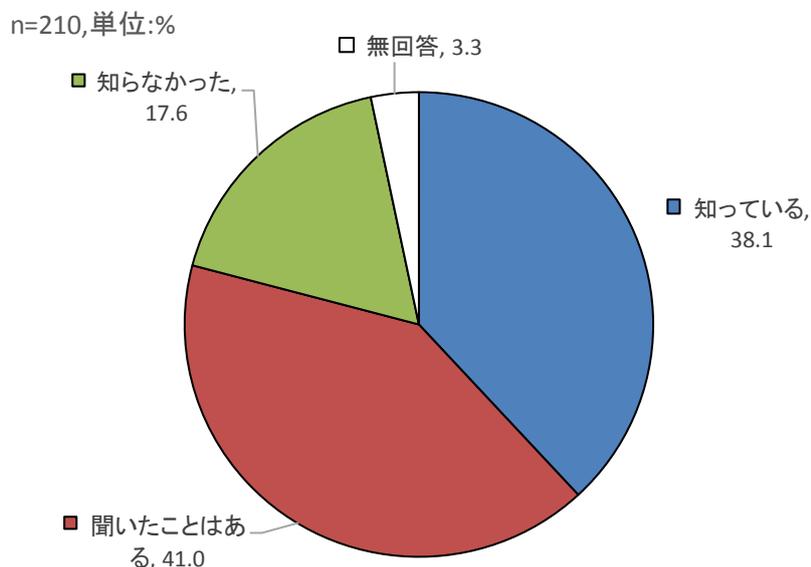
上段:件数 下段:%		障害者差別解消法を認知したきっかけ							延べ回答企業数
		新聞、テレビ、雑誌	政府機関のホームページ・SNS	政府機関が発行したリーフレット・ポスター等	業界団体からの周知	障害者からの申し出	民間団体等が開催するセミナー案内	その他	
業種	製造業(n=26)	13 32.5	3 7.5	13 32.5	4 10.0	1 2.5	6 15.0	-	40 100.0
	電気・ガス・熱供給・水道業(n=1)	1 33.3	-	1 33.3	1 33.3	-	-	-	3 100.0
	情報通信業(n=6)	5 83.3	-	-	-	-	1 16.7	-	6 100.0
	卸売業(n=15)	12 70.6	2 11.8	2 11.8	-	-	1 5.9	-	17 100.0
	小売業(n=85)	40 31.3	10 7.8	34 26.6	25 19.5	-	14 10.9	5 3.9	128 100.0
	サービス業(n=52)	36 56.3	5 7.8	8 12.5	9 14.1	-	3 4.7	3 4.7	64 100.0
	その他(n=20)	8 30.8	5 19.2	6 23.1	3 11.5	-	2 7.7	2 7.7	26 100.0
	無回答(n=5)	3 42.9	1 14.3	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3	-	7 100.0
	延べ回答企業数	118 40.5	26 8.9	65 22.3	43 14.8	1 0.3	28 9.6	10 3.4	291 100.0

※ nは業種別の回答企業数

### (3) 「合理的配慮の提供」の意味の認知度

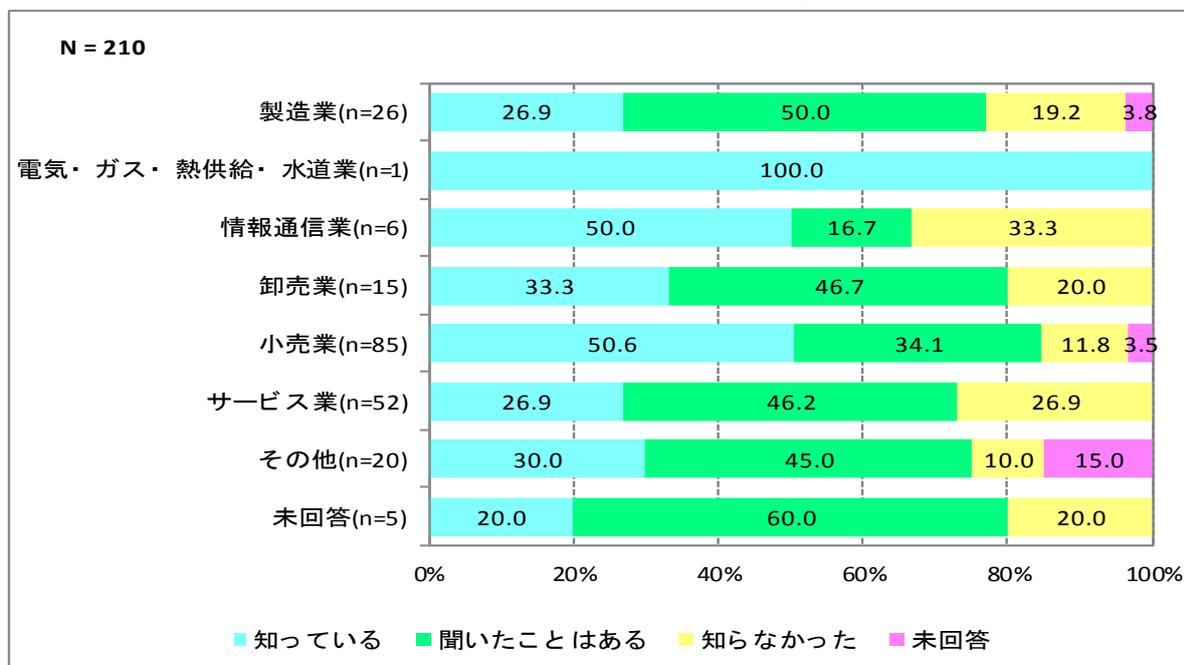
障害者差別解消法を「知っている」又は「聞いたことはある」と回答した企業の中で、「合理的配慮の提供」について、「知っている」又は「聞いたことはある」と回答した企業は約8割であり、「知らなかった」と回答した企業は17.6%となっている。

図表 13 回答企業の「合理的配慮の提供」の認知度



業種別でみると、回答企業数が二桁以上ある業種の中で、「知っている」との回答が最も多いのは「小売業」で50.6%となっている。「聞いたことはある」との回答と合わせても、最も多いのは「小売業」で84.7%となっており、「製造業」が76.9%と続いている。

図表 14 業種別「合理的配慮の提供」の認知度



※ Nはこの問の回答企業の総数、nは業種別の回答企業数

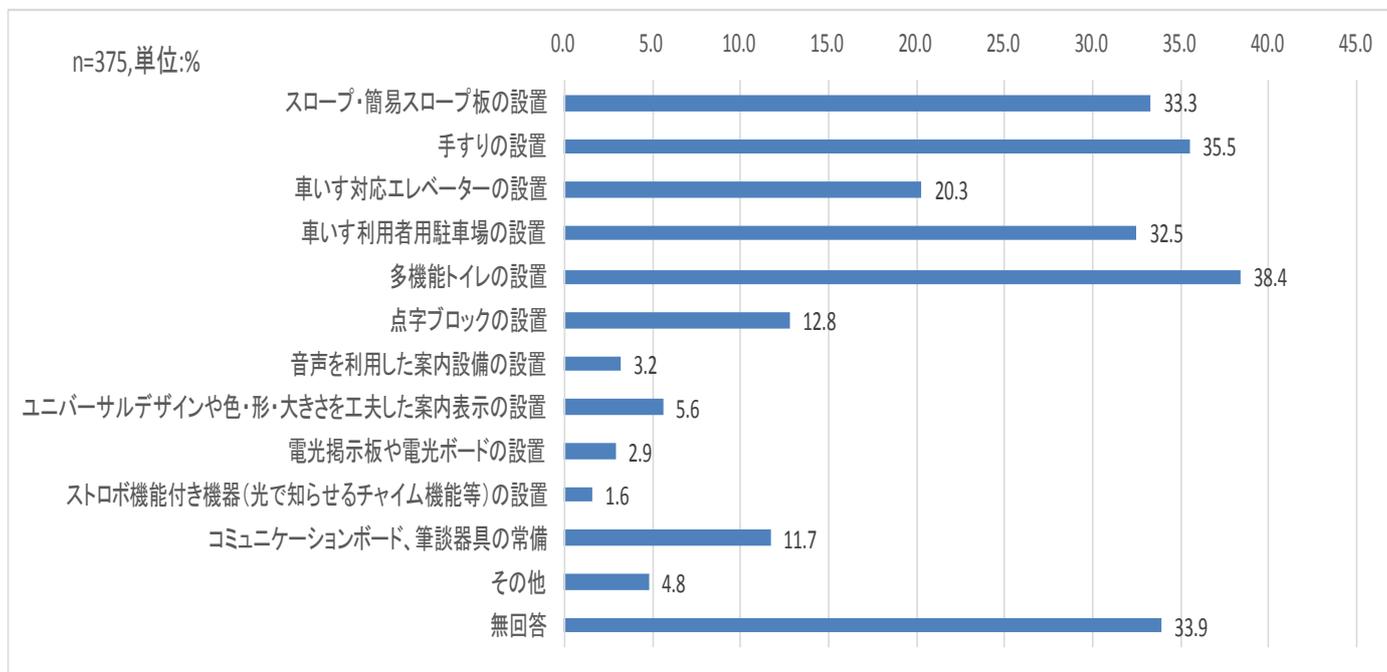
上段:件数 下段:%		「合理的配慮の提供」の認知度				
		知っている	聞いたことはある	知らなかった	未回答	合計
業種	製造業	7 26.9	13 50.0	5 19.2	1 3.8	26 100.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0
	情報通信業	3 50.0	1 16.7	2 33.3	- -	6 100.0
	卸売業	5 33.3	7 46.7	3 20.0	- -	15 100.0
	小売業	43 50.6	29 34.1	10 11.8	3 3.5	85 100.0
	サービス業	14 26.9	24 46.2	14 26.9	- -	52 100.0
	その他	6 30.0	9 45.0	2 10.0	3 15.0	20 100.0
	無回答	1 20.0	3 60.0	1 20.0	- -	5 100.0
	全体	80 38.1	86 41.0	37 17.6	7 3.3	210 100.0

### 3. 障害者差別解消法に関する取組

#### (1) 実施している障害者に対するインフラ整備等

無回答を除くと、「多機能トイレの設置」が38.4%と最も多く、「手すりの設置」が35.5%、「スロープ・簡易スロープ板の設置」が33.3%と続いている。

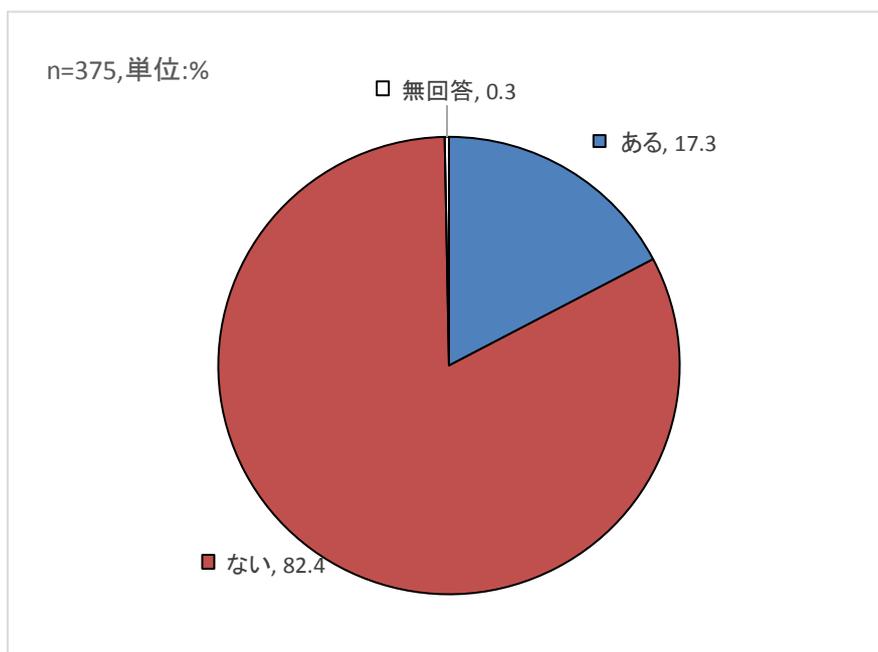
図表 15 回答企業が実施しているインフラ整備など（複数回答）



#### (2) 「合理的配慮の提供」の要望の有無

「ない」が82.4%、「ある」が17.3%となっている。

図表 16 回答企業の「合理的配慮の提供」の要望の有無



#### 4. 要望の内容と対応状況

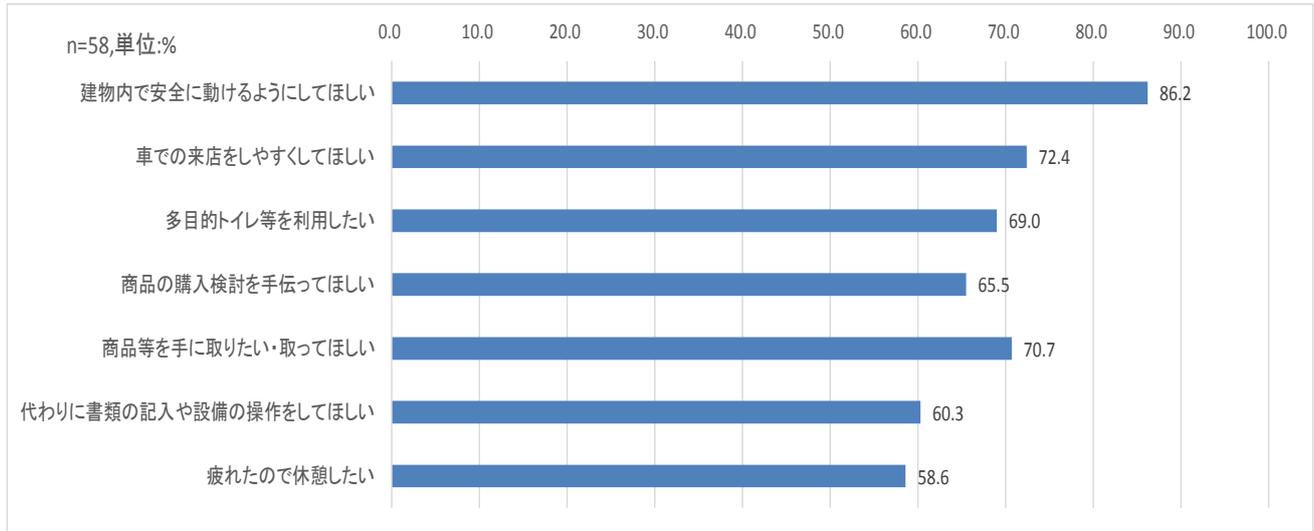
##### (1) 「合理的配慮の提供」の要望と対応の内容

障害の種類（「肢体不自由」、「視覚障害」、「聴覚障害」、「内部障害」、「精神・知的障害（発達障害も含む）」）別の詳細は以下のとおりである。

##### ① 肢体不自由

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」の内容については、58社から回答があった。その内訳としては、「建物内で安全に動けるようにしてほしい」が86.2%と最も多く、「車での来店をしやすいしてほしい」が72.4%、「商品等を手に取りたい・取ってほしい」が70.7%と続いている。

図表 17 「合理的配慮の提供」の要望の内容 肢体不自由（複数回答）

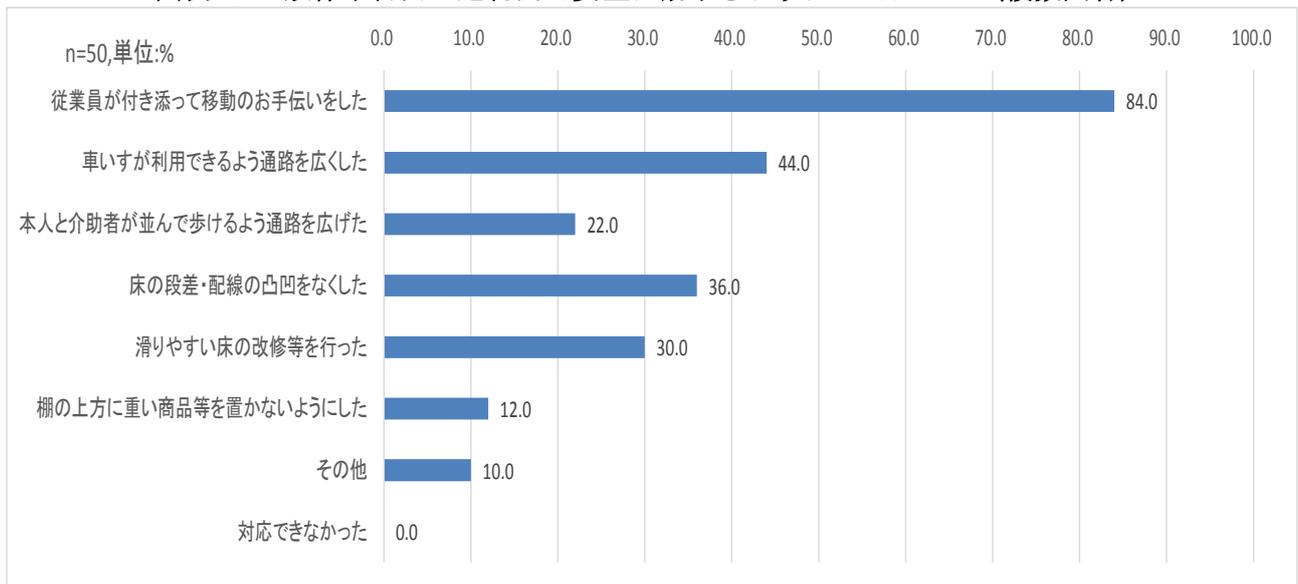


#### ➤ 各要望に対する対応

##### (ア) 「建物内で安全に動けるようにしてほしい」という要望に対して

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「建物内で安全に動けるようにしてほしい」との要望への対応については、50社から回答があった。その内訳としては、「従業員が付き添って移動のお手伝いをした」が84.0%と最も多く、「車いすが利用できるよう通路を広くした」が44.0%、「床の段差・配線の凹凸をなくした」が36.0%と続いている。

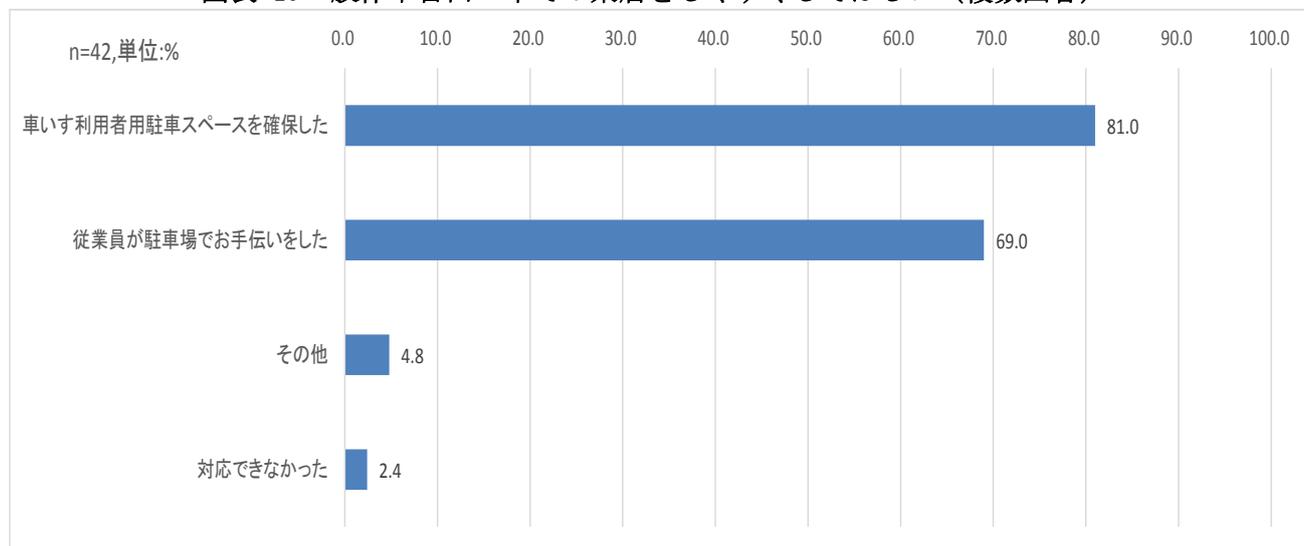
図表 18 肢体不自由 建物内で安全に動けるようにしてほしい（複数回答）



(イ) 「車での来店をやすくしてほしい」という要望に対して

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「車での来店をやすくしてほしい」との要望への対応については、42社から回答があった。その内訳としては、「車いす利用者用駐車スペースを確保した」が81.0%で最も多く、「従業員が駐車場でお手伝いをした」が69.0%、「対応できなかった」は2.4%となっている。

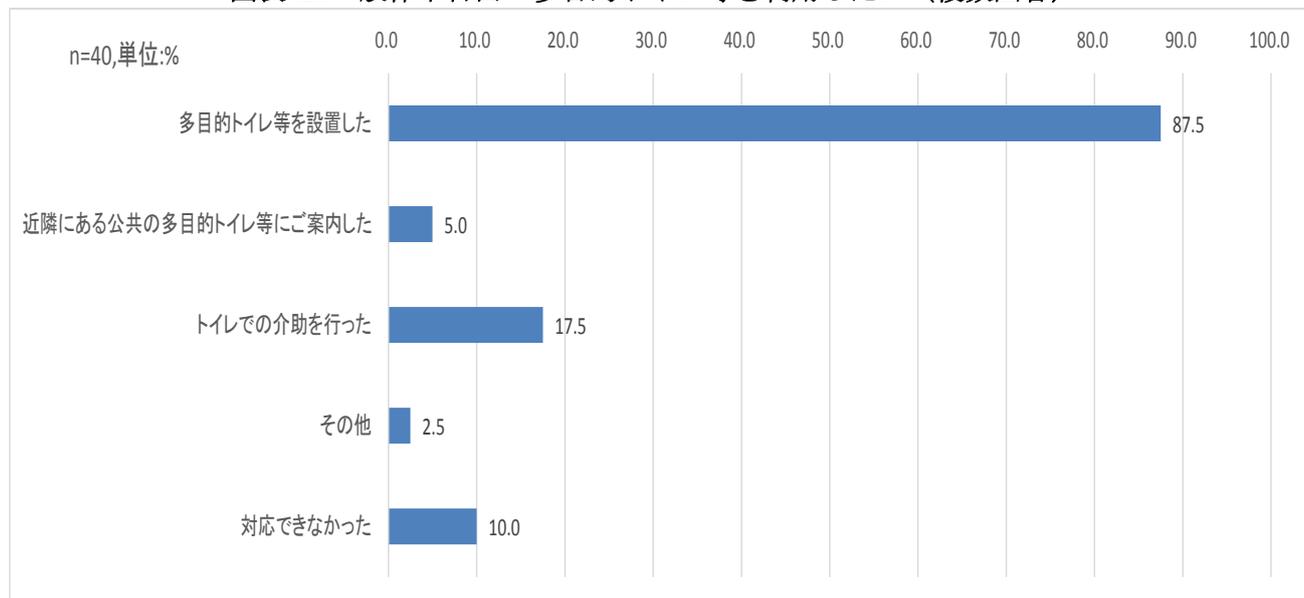
図表 19 肢体不自由 車での来店をやすくしてほしい（複数回答）



(ウ) 「多目的トイレ等を利用したい」という要望に対して

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「多目的トイレ等を利用したい」との要望への対応については、40社から回答があった。その内訳としては、「多目的トイレ等を設置した」が87.5%と最も多く、「トイレでの介助を行った」が17.5%、「対応できなかった」が10.0%と続いている。

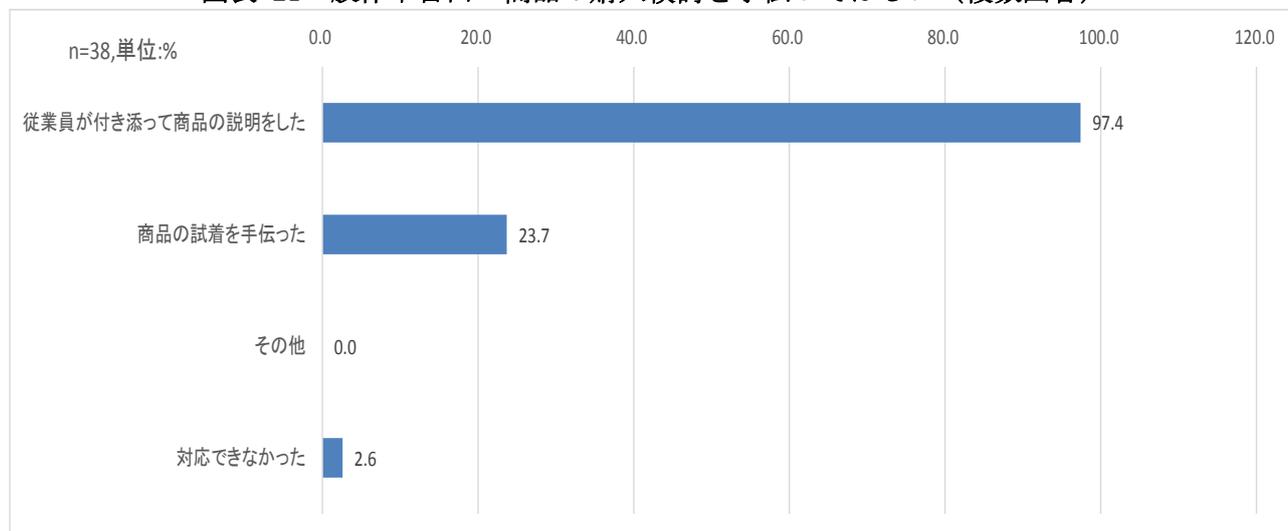
図表 20 肢体不自由 多目的トイレ等を利用したい（複数回答）



(エ) 「商品の購入検討を手伝ってほしい」という要望に対して

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「商品の購入検討を手伝ってほしい」との要望への対応については、38社から回答があった。その内訳としては、「従業員が付き添って商品の説明をした」が97.4%と最も多く、「商品の試着を手伝った」が23.7%、「対応できなかった」が2.6%となっている。

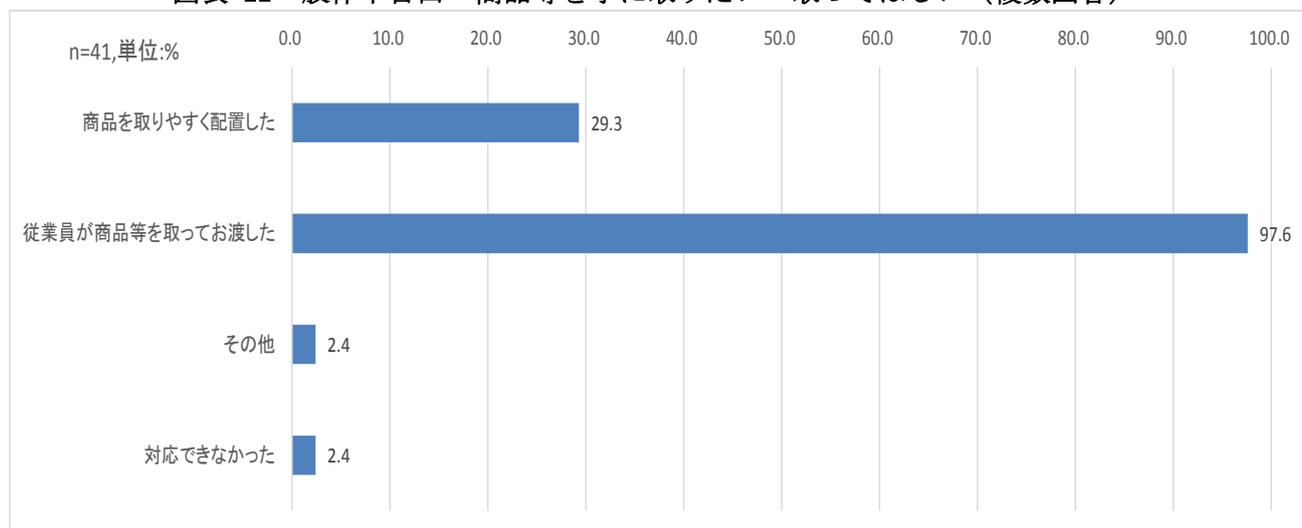
図表 21 肢体不自由 商品の購入検討を手伝ってほしい（複数回答）



(オ) 「商品等を手に取りたい・取ってほしい」という要望に対して

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「商品等を手に取りたい・取ってほしい」との要望への対応については、41社から回答があった。その内訳としては、「従業員が商品等を取ってお渡しした」が97.6%と最も多く、「商品を取りやすく配置した」が29.3%、「対応できなかった」が2.4%となっている。

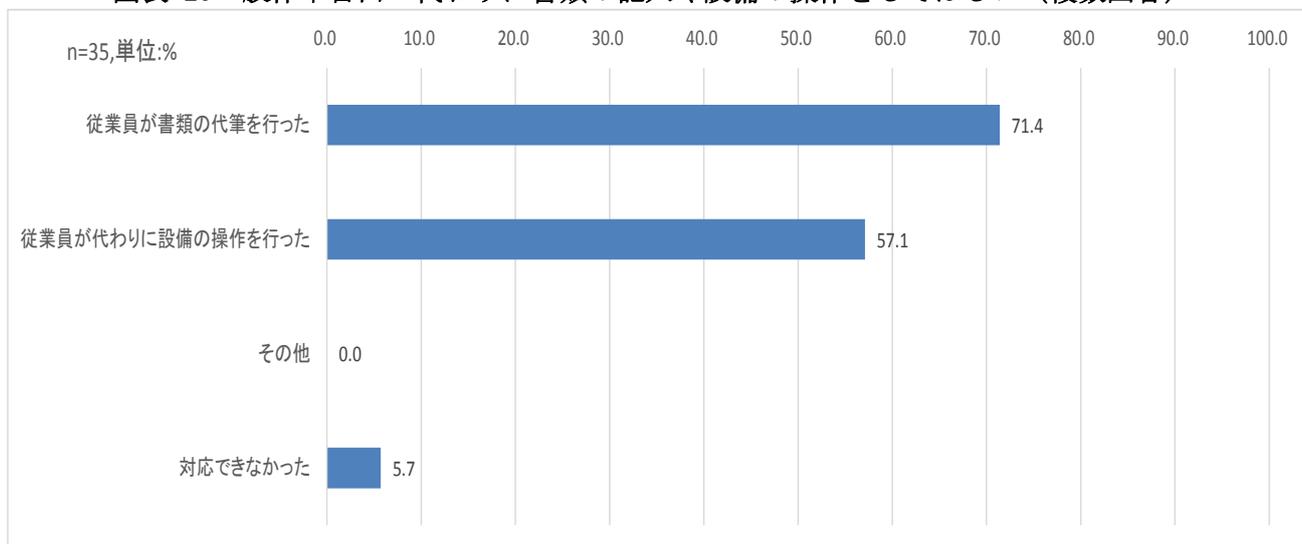
図表 22 肢体不自由 商品等を手に取りたい・取ってほしい（複数回答）



(カ) 「代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい」という要望に対して

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい」との要望への対応については、35社から回答があった。その内訳としては、「従業員が書類の代筆を行った」が71.4%と最も多く「従業員が代わりに設備の操作を行った」が57.1%、「対応できなかった」が5.7%となっている。

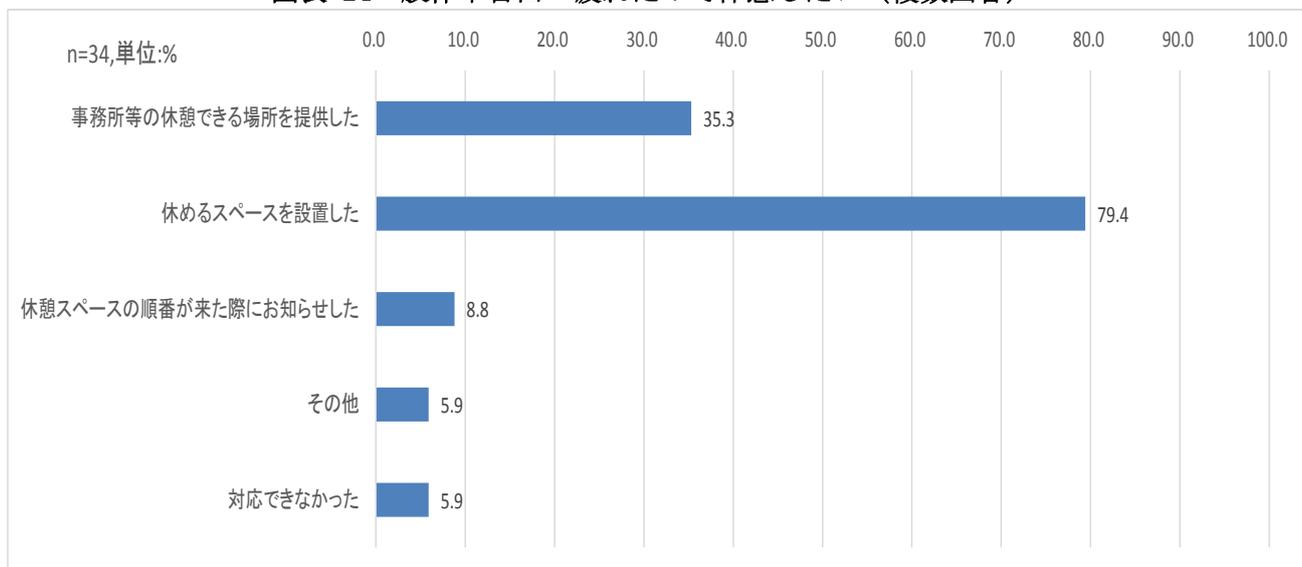
図表 23 肢体不自由 代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい (複数回答)



(キ) 「疲れたので休憩したい」という要望に対して

「肢体不自由の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「疲れたので休憩したい」との要望への対応については、34社から回答があった。その内訳としては「休めるスペースを設置した」が79.4%と最も多く、「事務所等の休憩できる場所を提供した」が35.3%、「休憩スペースの順番が来た際にお知らせした」が8.8%と続いている。

図表 24 肢体不自由 疲れたので休憩したい (複数回答)



肢体不自由の方からの要望と対応内容をまとめた一覧表は以下のとおりである。

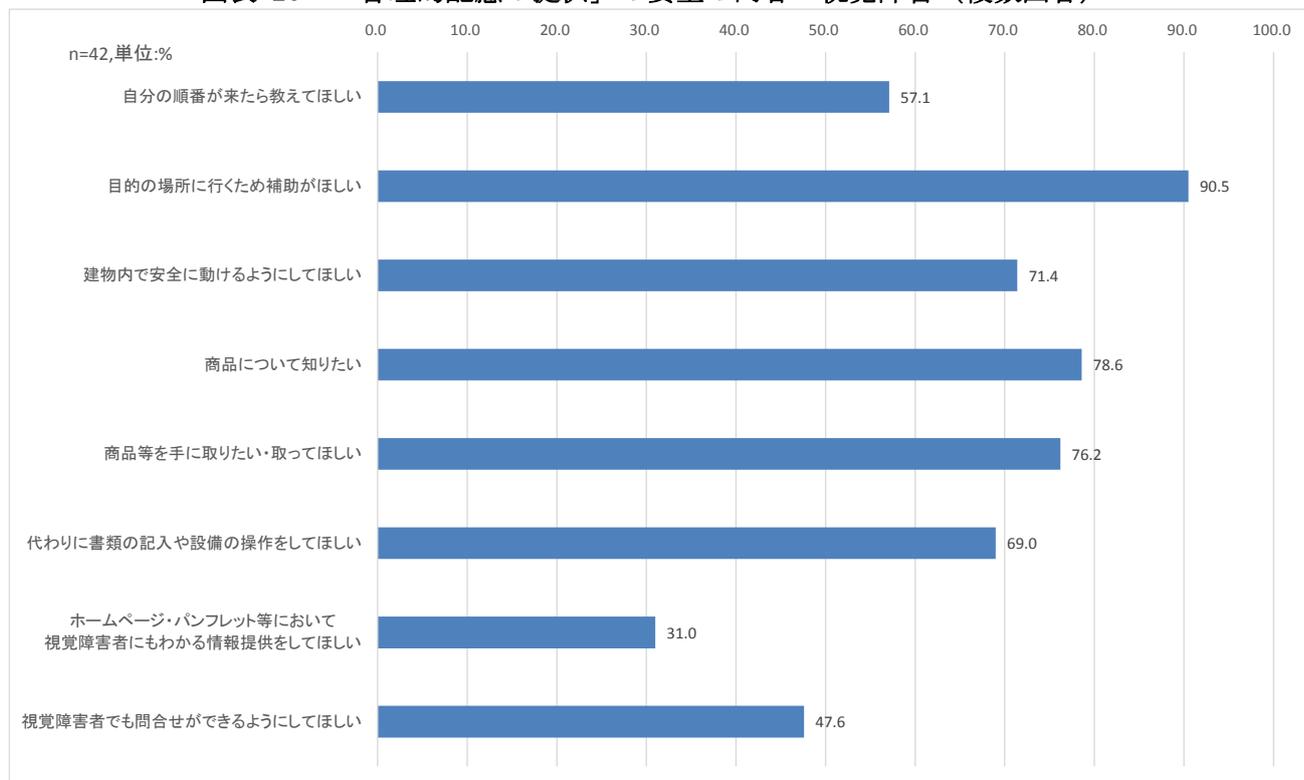
図表 25 「合理的配慮の提供」の要望と対応の内容 肢体不自由（複数回答）

「合理的配慮の提供」の 要望の内容	対応の内容（左欄の内訳構成比）
建物内で安全に動けるようにして ほしい(50社)	従業員が付き添って移動のお手伝いをした（84.0%）
	車いすが利用できるよう通路を広くした（44.0%）
	本人と介助者が並んで歩けるよう通路を広げた（22.0%）
	床の段差・配線の凸凹をなくした（36.0%）
	滑りやすい床の改修等を行った（30.0%）
	棚の上方に重い商品等を置かないようにした（12.0%）
	その他（10.0%） 対応できなかった（0.0%）
車での来店をしやすいしてほしい (42社)	車いす利用者用駐車スペースを確保した（81.0%）
	従業員が駐車場でお手伝いをした（69.0%）
	その他（4.8%）
	対応できなかった（2.4%）
多目的トイレ等を利用したい (40社)	多目的トイレ等を設置した（87.5%）
	近隣にある公共の多目的トイレ等にご案内した（5.0%）
	トイレでの介助を行った（17.5%）
	その他（2.5%）
	対応できなかった（10.0%）
商品の購入検討を手伝ってほしい (38社)	従業員が付き添って商品の説明をした（97.4%）
	商品の試着を手伝った（23.7%）
	その他（0.0%）
	対応できなかった（2.6%）
商品を手に取りたい・取ってほし い(41社)	商品を取りやすく配置した（29.3%）
	従業員が商品等を取ってお渡した（97.6%）
	その他（2.4%）
	対応できなかった（2.4%）
代わりに書類の記入や設備の操作 をしてほしい(35社)	従業員が書類の代筆を行った（71.4%）
	従業員が代わりに設備の操作を行った（57.1%）
	その他（0.0%）
	対応できなかった（5.7%）
疲れたので休憩したい(34社)	事務所等の休憩できる場所を提供した（35.3%）
	休めるスペースを設置した（79.4%）
	休憩スペースの順番が来た際にお知らせした（8.8%）
	その他（5.9%）
	対応できなかった（5.9%）

## ② 視覚障害

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」の内容については、42社から回答があった。その内訳としては、「目的の場所に行くため補助がほしい」が90.5%と最も多く、「商品について知りたい」が78.6%、「商品等を手に取りたい・取ってほしい」が76.2%と続いている。

図表 26 「合理的配慮の提供」の要望の内容 視覚障害（複数回答）

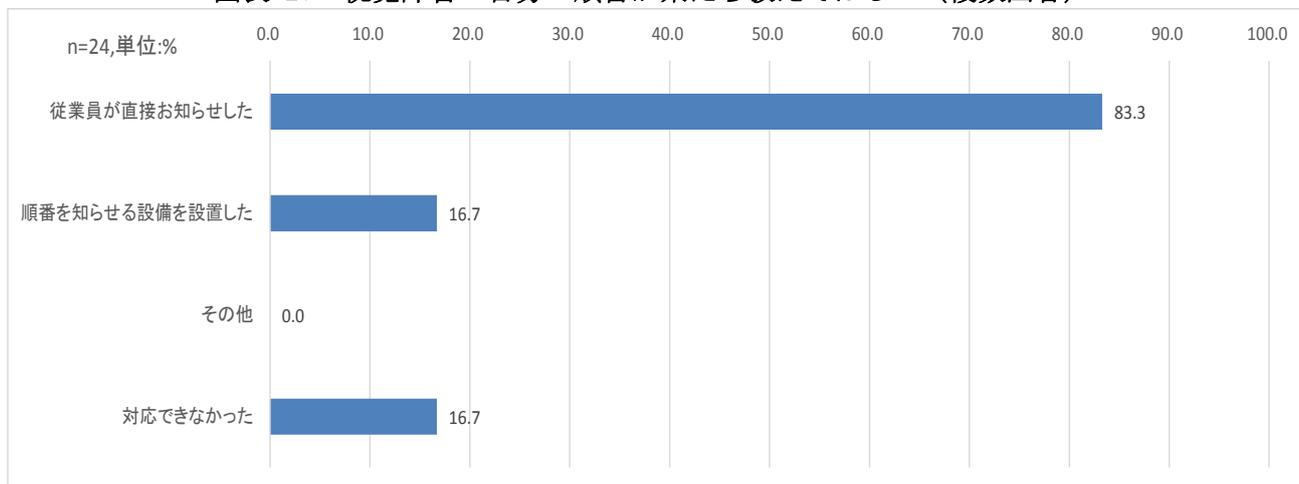


### ➤ 各要望に対する対応

#### (ア) 「自分の順番が来たら教えてほしい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「自分の順番が来たら教えてほしい」との要望への対応については、24社から回答があった。その内訳としては、「従業員が直接お知らせした」が83.3%、「順番を知らせる設備を設置した」と「対応できなかった」が16.7%となっている。

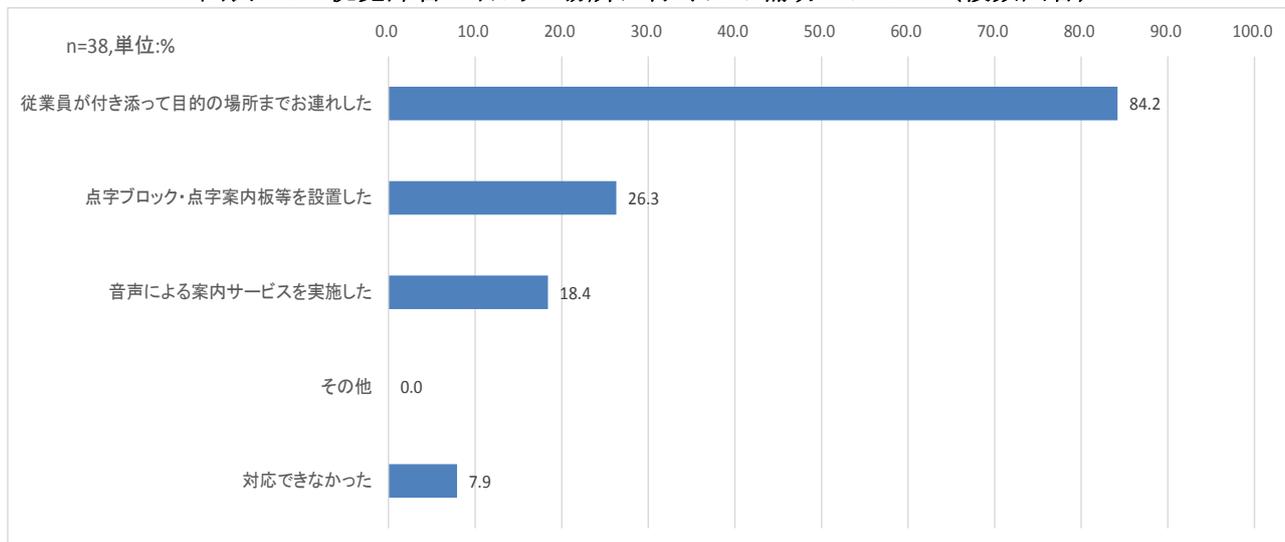
図表 27 視覚障害 自分の順番が来たら教えてほしい（複数回答）



(イ) 「目的の場所に行くため補助がほしい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「目的の場所に行くため補助がほしい」との要望への対応については、38社から回答があった。その内訳としては、「従業員が付き添って目的の場所までお連れした」が84.2%と最も多く、「点字ブロック・点字案内板等を設置した」が26.3%、「音声による案内サービスを実施した」が18.4%と続いている。

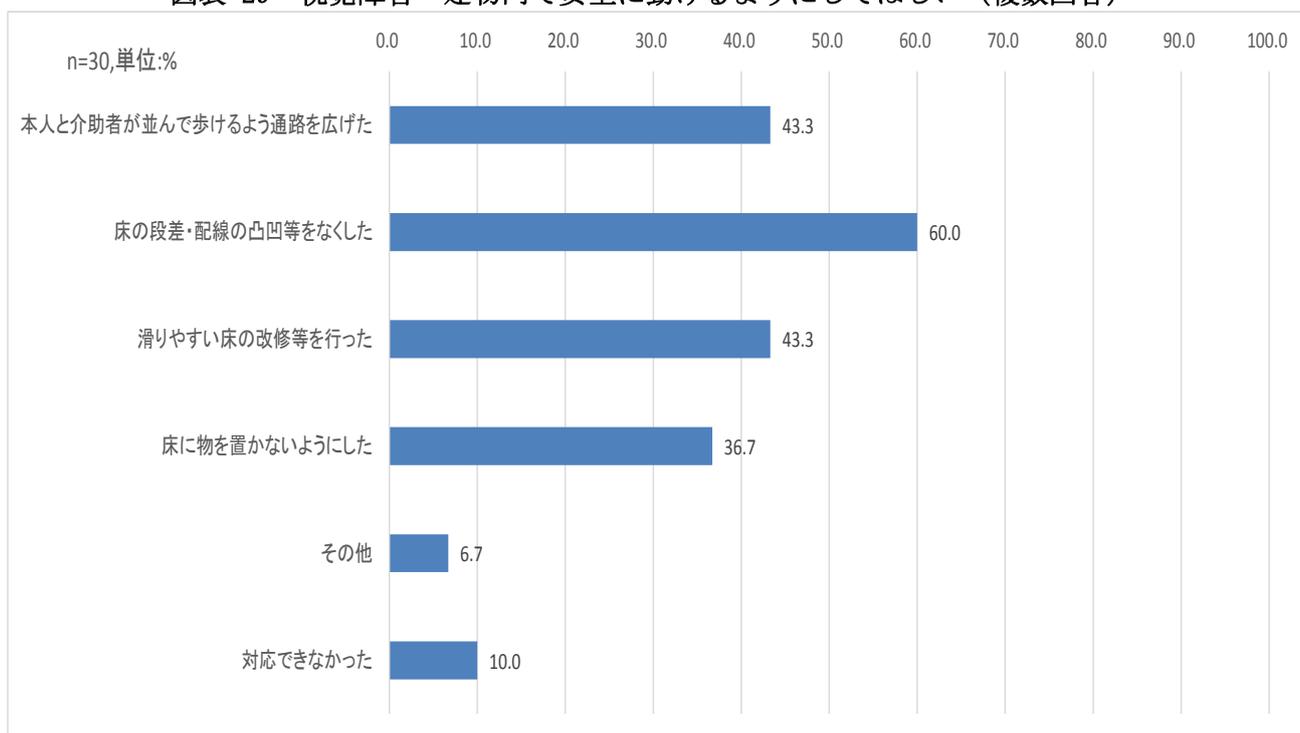
図表 28 視覚障害 目的の場所に行くため補助がほしい（複数回答）



(ウ) 「建物内で安全に動けるようにしてほしい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「建物内で安全に動けるようにしてほしい」との要望への対応については、30社から回答があった。その内訳としては、「床の段差・配線の凸凹等をなくした」が60.0%と最も多く、「本人と介助者が並んで歩けるよう通路を広げた」と「滑りやすい床の改修等を行った」が43.3%と続いている。

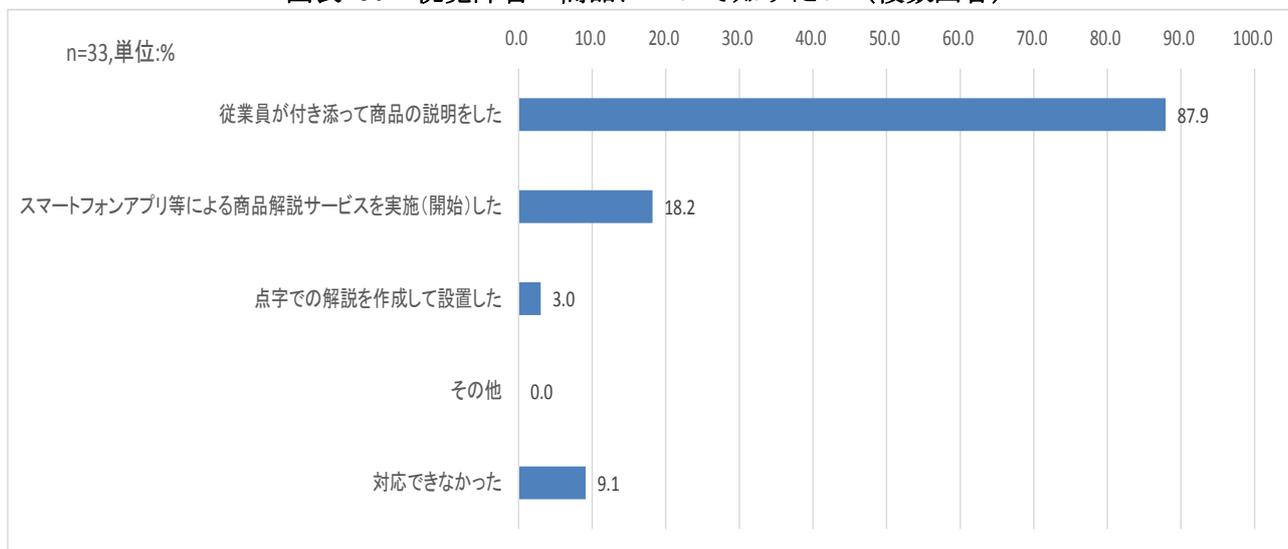
図表 29 視覚障害 建物内で安全に動けるようにしてほしい（複数回答）



### (エ) 「商品について知りたい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「商品について知りたい」との要望への対応については、33社から回答があった。その内訳としては、「従業員が付き添って商品の説明をした」が87.9%と最も多く、「スマートフォンアプリ等による商品解説サービスを実施（開始）した」が18.2%、「対応できなかった」が9.1%と続いている。

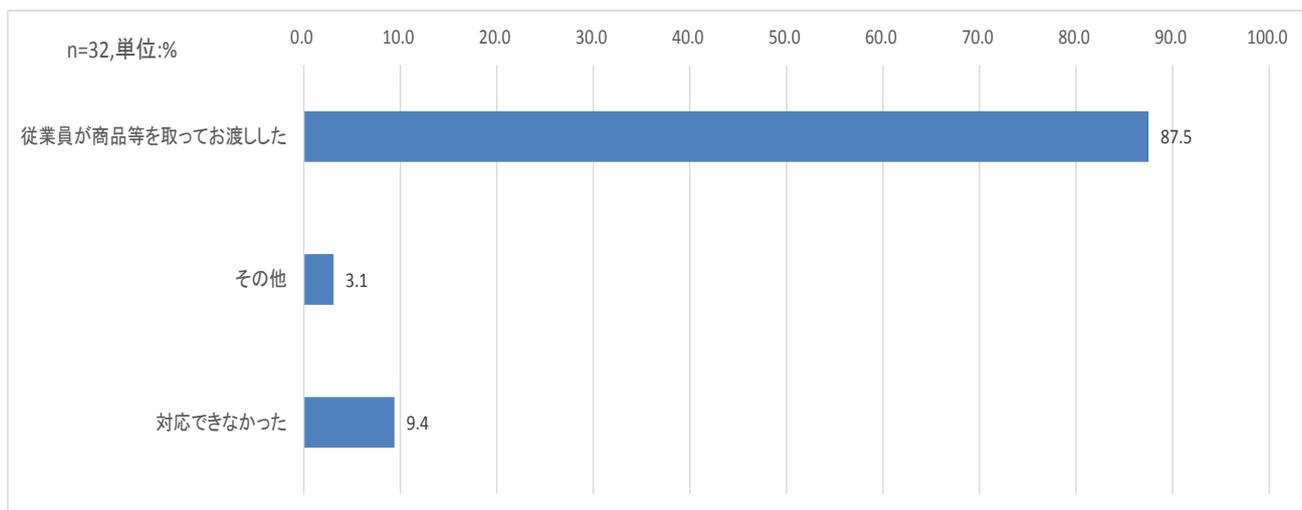
図表 30 視覚障害 商品について知りたい（複数回答）



### (オ) 「商品等を手に取りたい・取ってほしい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「商品等を手に取りたい・取ってほしい」との要望への対応については、32社から回答があった。その内訳としては、「従業員が商品等を取ってお渡しした」が87.5%、「対応できなかった」が9.4%となっている。

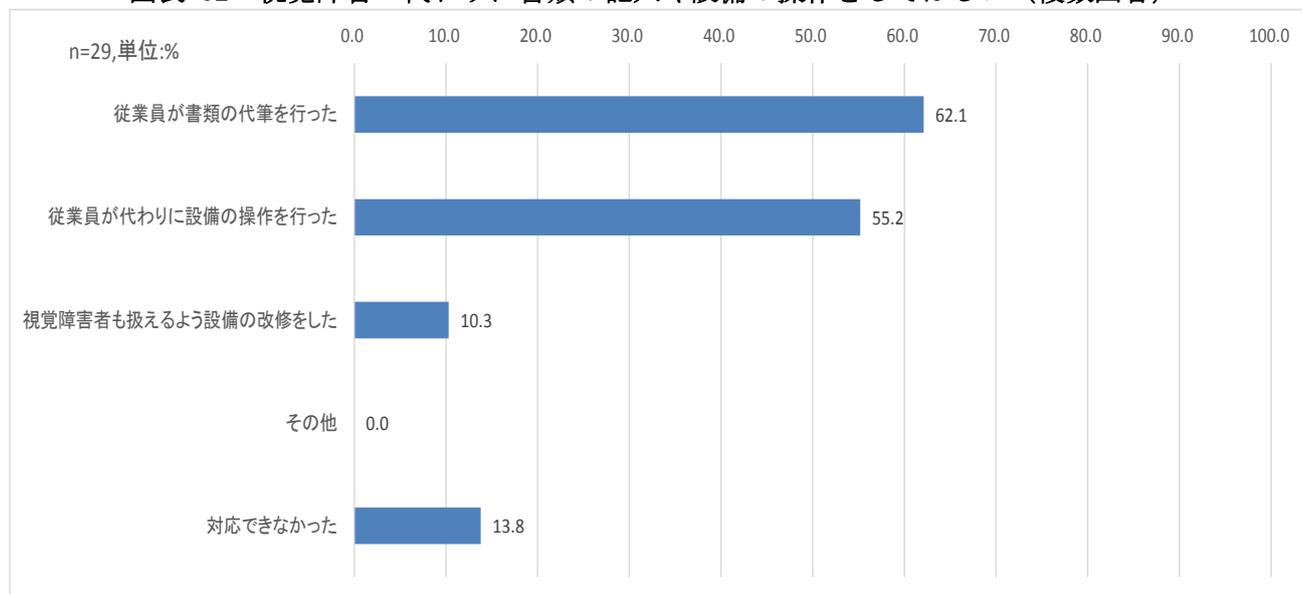
図表 31 視覚障害 商品等を手に取りたい・取ってほしい（複数回答）



(カ) 「代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい」との要望への対応については、29社から回答があった。その内訳としては、「従業員が書類の代筆を行った」が62.1%と最も多く、「従業員が代わりに設備の操作を行った」が55.2%、「対応できなかった」が13.8%と続いている。

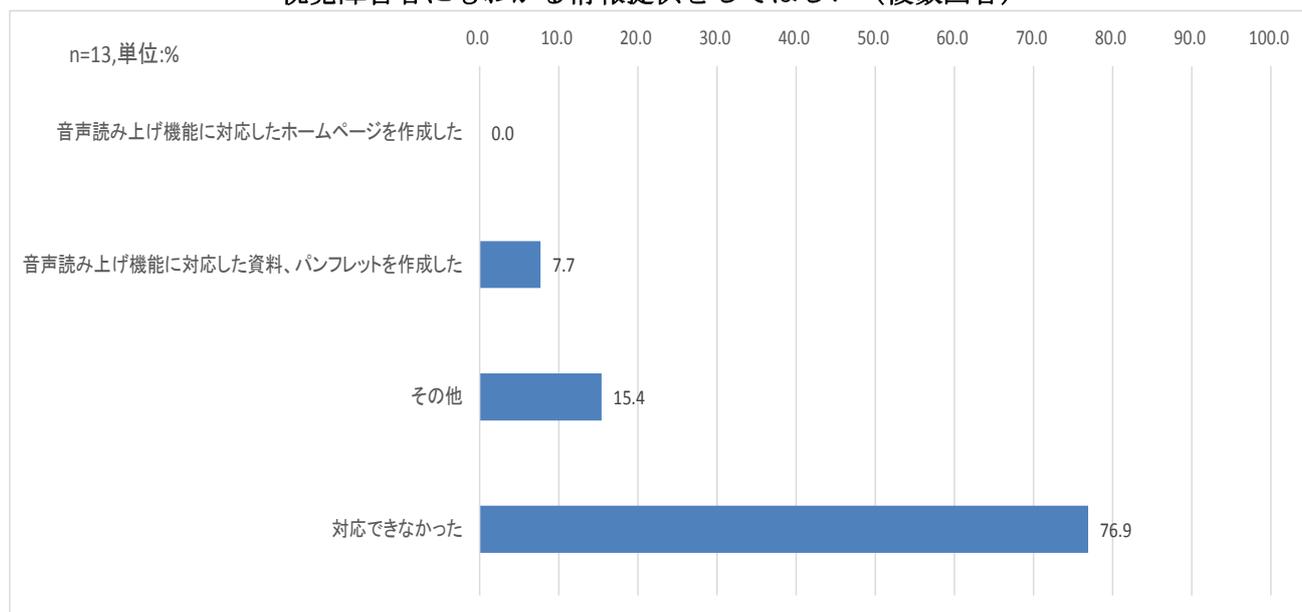
図表 32 視覚障害 代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい (複数回答)



(キ) 「ホームページ・パンフレット等において視覚障害者にもわかる情報提供をしてほしい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「ホームページ・パンフレット等において視覚障害者にもわかる情報提供をしてほしい」との要望への対応については、13社から回答があった。その内訳としては、「対応できなかった」が76.9%、「音声読み上げ機能に対応した資料、パンフレットを作成した」が7.7%となっている。

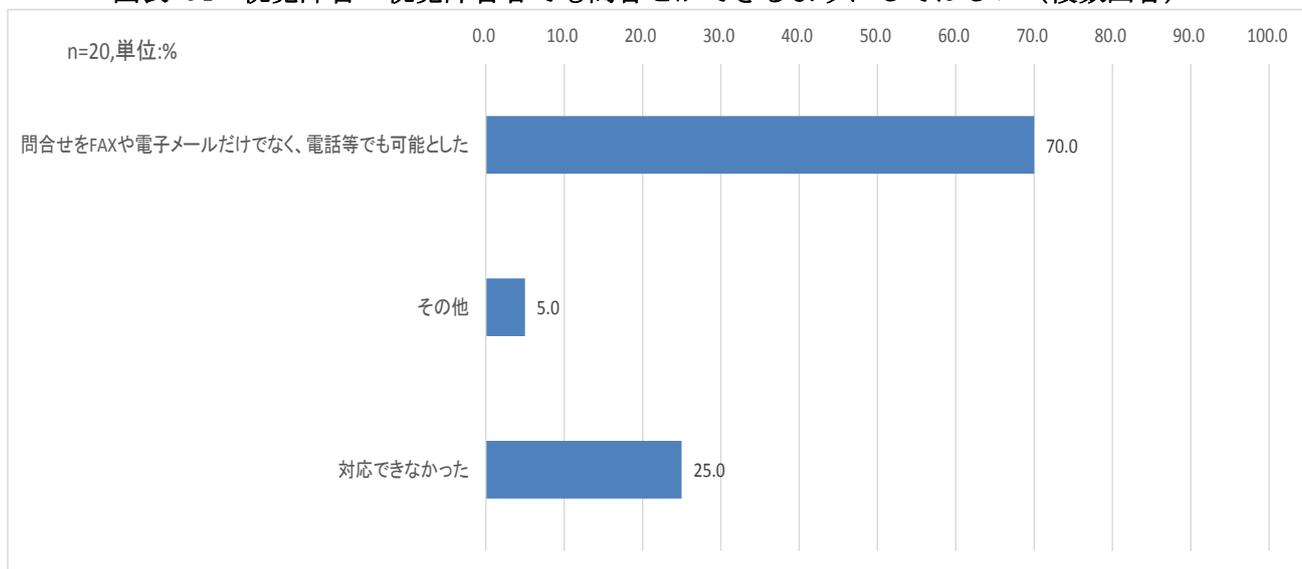
図表 33 視覚障害 ホームページ・パンフレット等において視覚障害者にもわかる情報提供をしてほしい (複数回答)



(ク) 「視覚障害者でも問合せができるようにしてほしい」という要望に対して

「視覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「視覚障害者でも問合せができるようにしてほしい」との要望への対応については、20社から回答があった。その内訳としては、「問合せをFAXや電子メールだけでなく、電話等でも可能とした」が70.0%、「対応できなかった」が25.0%となっている。

図表 34 視覚障害 視覚障害者でも問合せができるようにしてほしい（複数回答）



視覚障害の方からの要望と対応内容をまとめた一覧表は以下のとおりである。

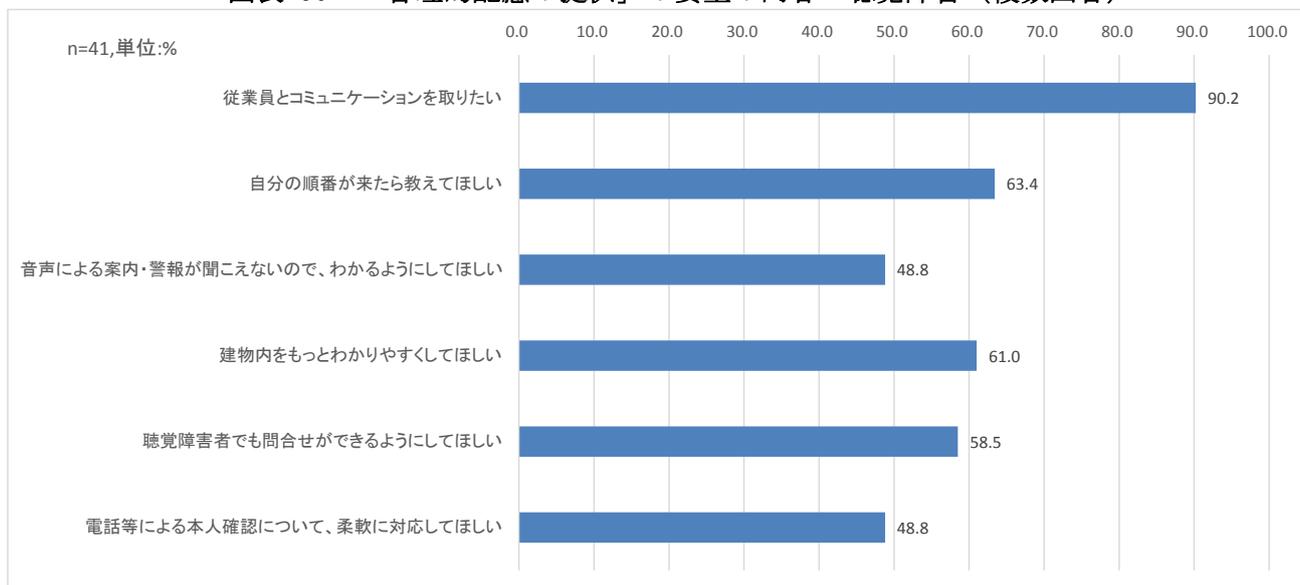
図表 35 「合理的配慮の提供」の要望と対応の内容 視覚障害（複数回答）

「合理的配慮の提供」の 要望の内容	対応の内容（左欄の内訳構成比）
自分の順番が来たら教えてほしい (24社)	従業員が直接お知らせした (83.3%)
	順番を知らせる設備を設置した (16.7%)
	その他 (0.0%)
	対応できなかった (16.7%)
目的の場所に行くため補助がほしい (38社)	従業員が付き添って目的の場所までお連れした (84.2%)
	点字ブロック・点字案内板等を設置した (26.3%)
	音声による案内サービスを実施した (18.4%)
	その他 (0.0%)
	対応できなかった (7.9%)
建物内で安全に動けるようにしてほしい (30社)	本人と介助者が並んで歩けるよう通路を広げた (43.3%)
	床の段差・配線の凸凹等をなくした (60.0%)
	滑りやすい床の改修等を行った (43.3%)
	床に物を置かないようにした (36.7%)
	その他 (6.7%)
	対応できなかった (10.0%)
商品について知りたい (33社)	従業員が付き添って商品の説明をした (87.9%)
	スマートフォンアプリ等による商品解説サービスを実施（開始）した (18.2%)
	点字での解説を作成して設置した (3.0%)
	その他 (0.0%)
	対応できなかった (9.1%)
商品を手に取りたい・取ってほしい (32社)	従業員が商品等を取ってお渡しした (87.5%)
	その他 (3.1%)
	対応できなかった (9.4%)
代わりに書類の記入や設備の操作を してほしい (29社)	従業員が書類の代筆を行った (62.1%)
	従業員が代わりに設備の操作を行った (55.2%)
	視覚障害者も扱えるよう設備の改修をした (10.3%)
	その他 (0.0%)
	対応できなかった (13.8%)
ホームページ・パンフレット等にお いて視覚障害者にもわかる情報提供 をしてほしい (13社)	音声読み上げ機能に対応したホームページを作成した (0.0%)
	音声読み上げ機能に対応した資料、パンフレットを作成した (7.7%)
	その他 (15.4%)
	対応できなかった (76.9%)
視覚障害者でも問合せができるよう にしてほしい (20社)	問合せをFAXや電子メールだけでなく、電話等でも可能とした(70.0%)
	その他 (5.0%)
	対応できなかった (25.0%)

### ③ 聴覚障害

「聴覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」の内容については、41社から回答があった。その内訳としては、「従業員とコミュニケーションを取りたい」が90.2%と最も多く、「自分の順番が来たら教えてほしい」が63.4%、「建物内をもっとわかりやすくしてほしい」が61.0%と続いている。

図表 36 「合理的配慮の提供」の要望の内容 聴覚障害（複数回答）

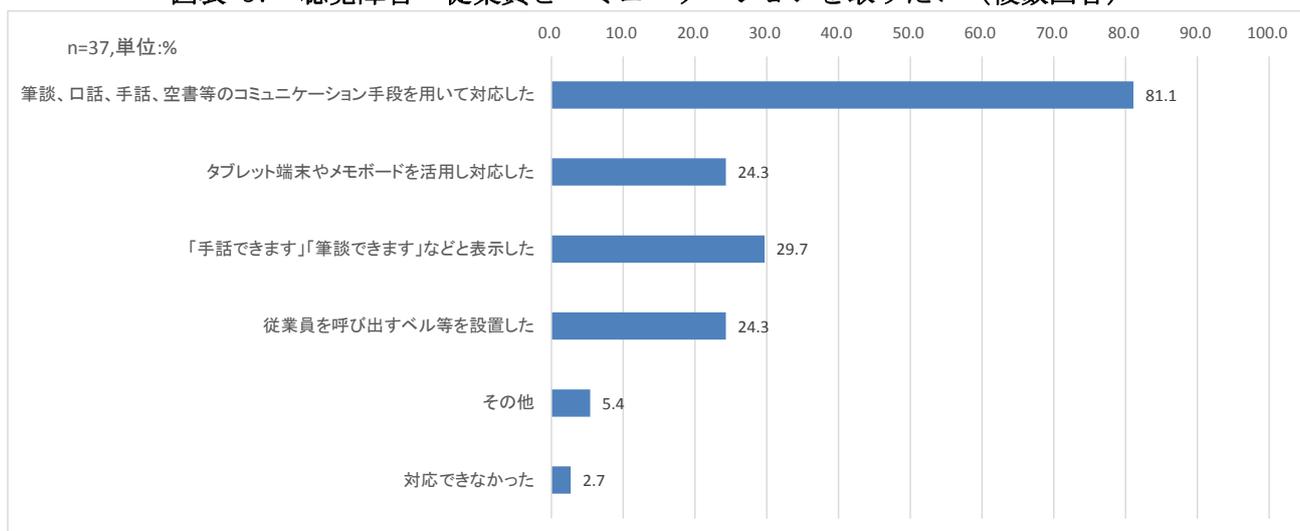


#### ➤ 各要望に対する対応

##### (ア) 「従業員とコミュニケーションを取りたい」という要望に対して

「聴覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「従業員とコミュニケーションを取りたい」との要望への対応については、37社から回答があった。その内訳としては、「筆談、口話、手話、空書等のコミュニケーション手段を用いて対応した」が81.1%と最も多く、「手話できます」「筆談できます」などと表示した」が29.7%、「タブレット端末やメモボードを活用し対応した」と「従業員を呼び出すベル等を設置した」が24.3%と続いている。

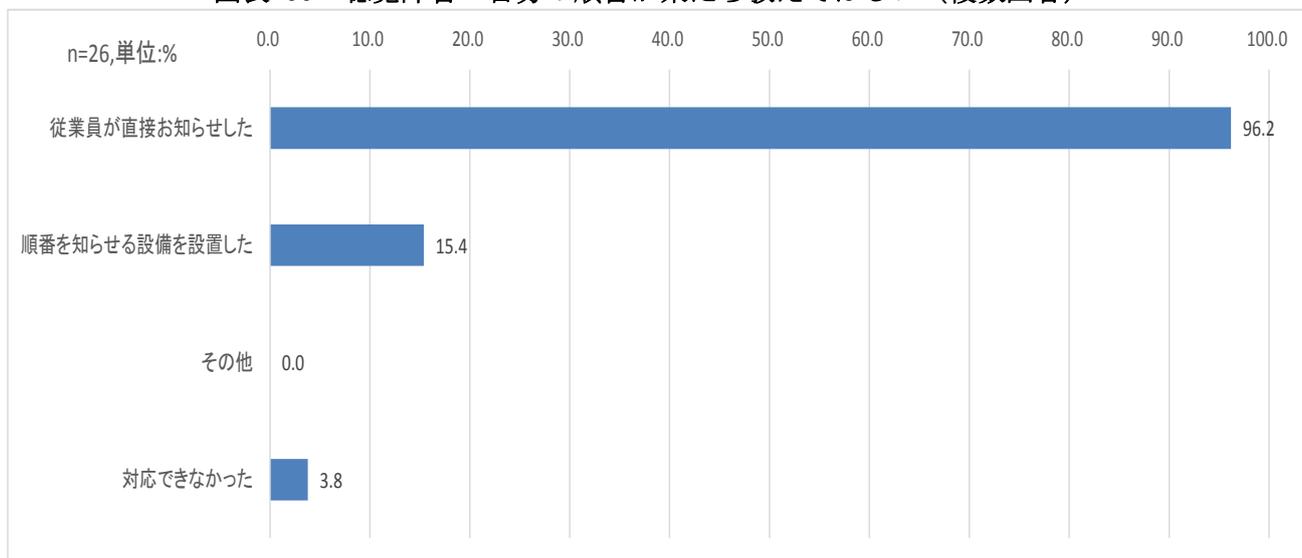
図表 37 聴覚障害 従業員とコミュニケーションを取りたい（複数回答）



(イ) 「自分の順番が来たら教えてほしい」という要望に対して

「聴覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「自分の順番が来たら教えてほしい」との要望への対応については、26社から回答があった。その内訳としては、「従業員が直接お知らせした」が96.2%と最も多く、「順番を知らせる設備を設置した」が15.4%、「対応できなかった」が3.8%となっている。

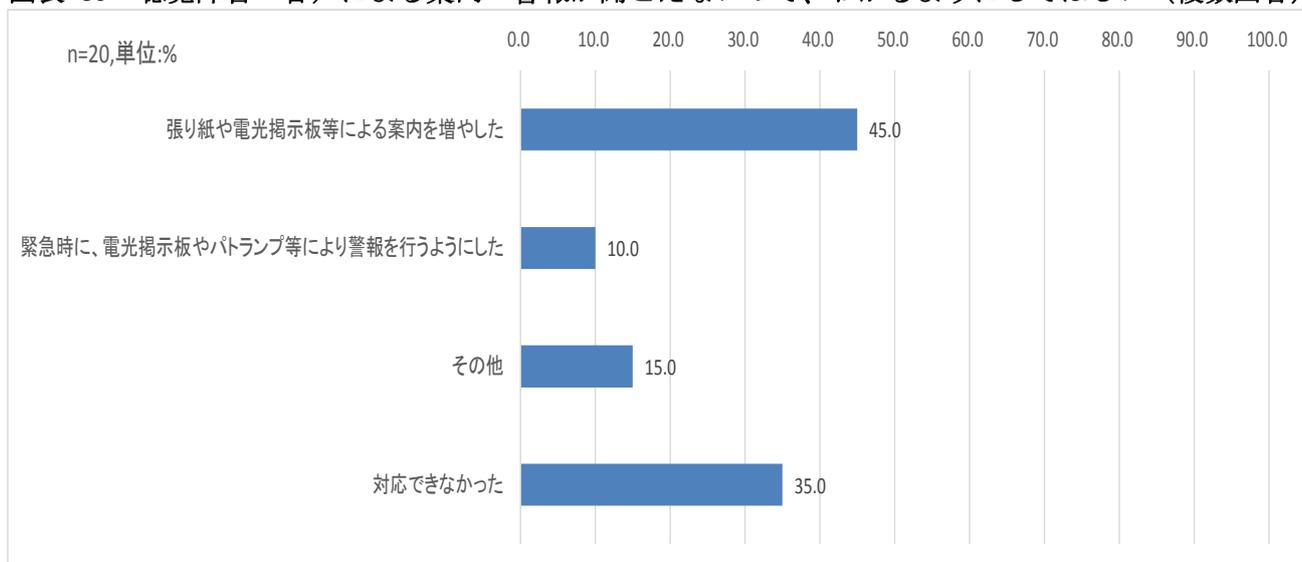
図表 38 聴覚障害 自分の順番が来たら教えてほしい（複数回答）



(ウ) 「音声による案内・警報が聞こえないので、わかるようにしてほしい」という要望に対して

「聴覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「音声による案内・警報が聞こえないので、わかるようにしてほしい」との要望への対応については、20社から回答があった。その内訳としては「張り紙や電光掲示板等による案内を増やした」が45.0%と最も多く、「対応できなかった」が35.0%となっている。

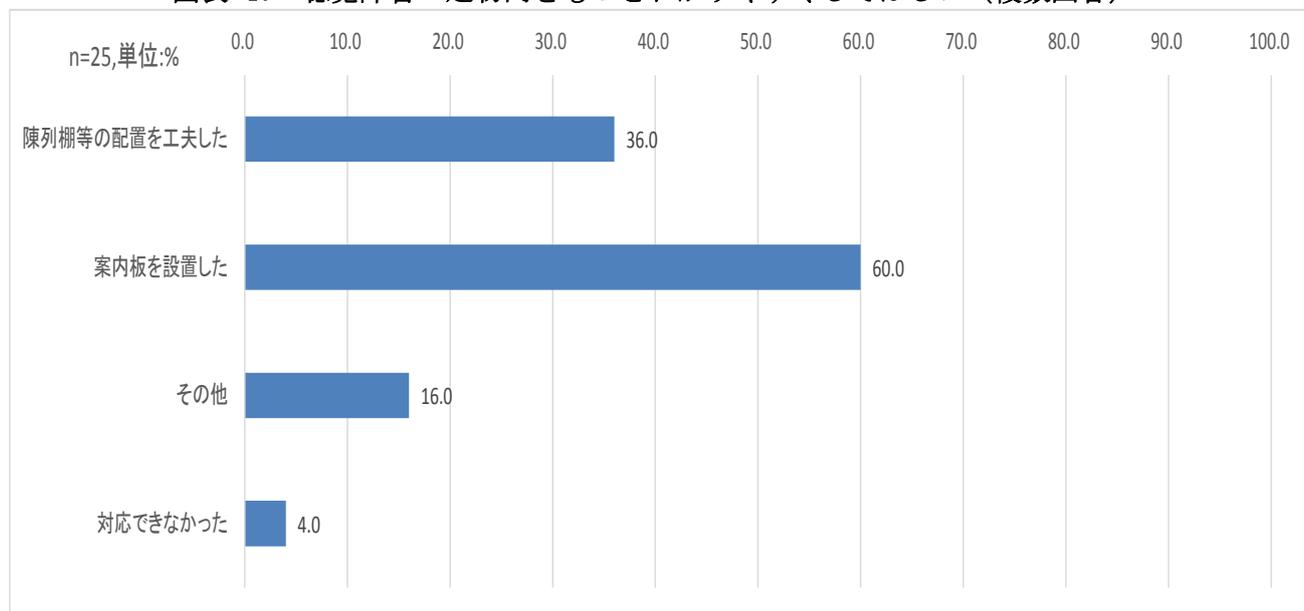
図表 39 聴覚障害 音声による案内・警報が聞こえないので、わかるようにしてほしい（複数回答）



(エ) 「建物内をもっとわかりやすくしてほしい」という要望に対して

「聴覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「建物内をもっとわかりやすくしてほしい」との要望への対応については、25社から回答があった。その内訳としては、「案内板を設置した」が60.0%と最も多く、「陳列棚等の配置を工夫した」が36.0%、「対応できなかった」が4.0%となっている。

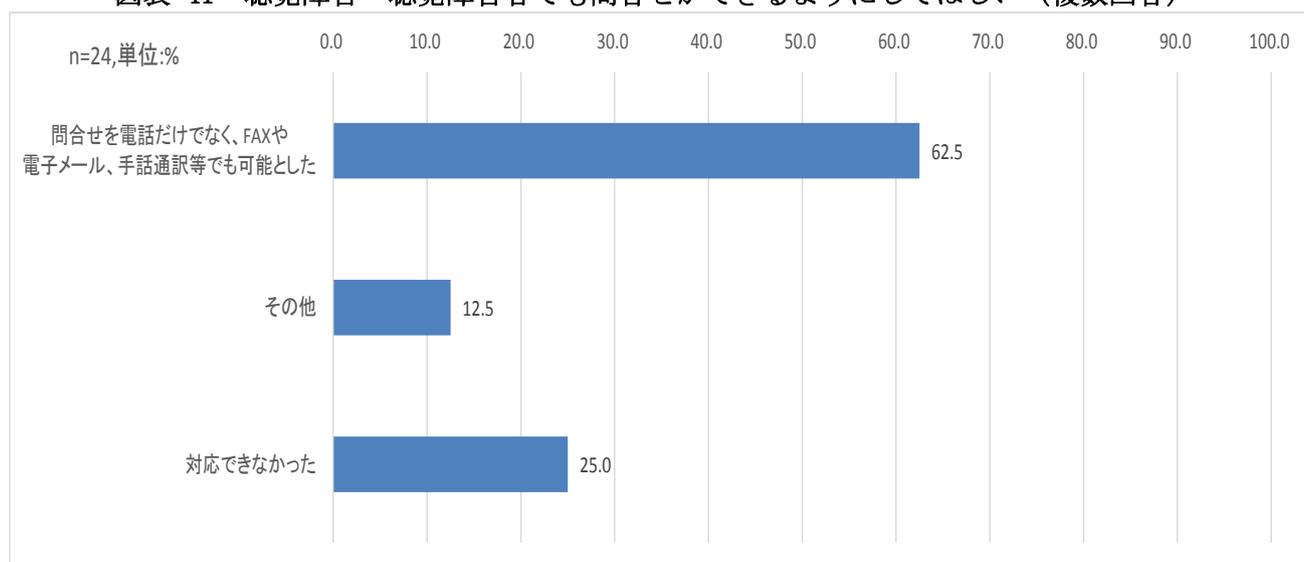
図表 40 聴覚障害 建物内をもっとわかりやすくしてほしい（複数回答）



(オ) 「聴覚障害者でも問合せができるようにしてほしい」という要望に対して

「聴覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「聴覚障害者でも問合せができるようにしてほしい」との要望への対応については、24社から回答があった。その内訳としては、「問合せを電話だけでなく、FAXや電子メール、手話通訳等でも可能とした」が62.5%、「対応できなかった」が25.0%となっている。

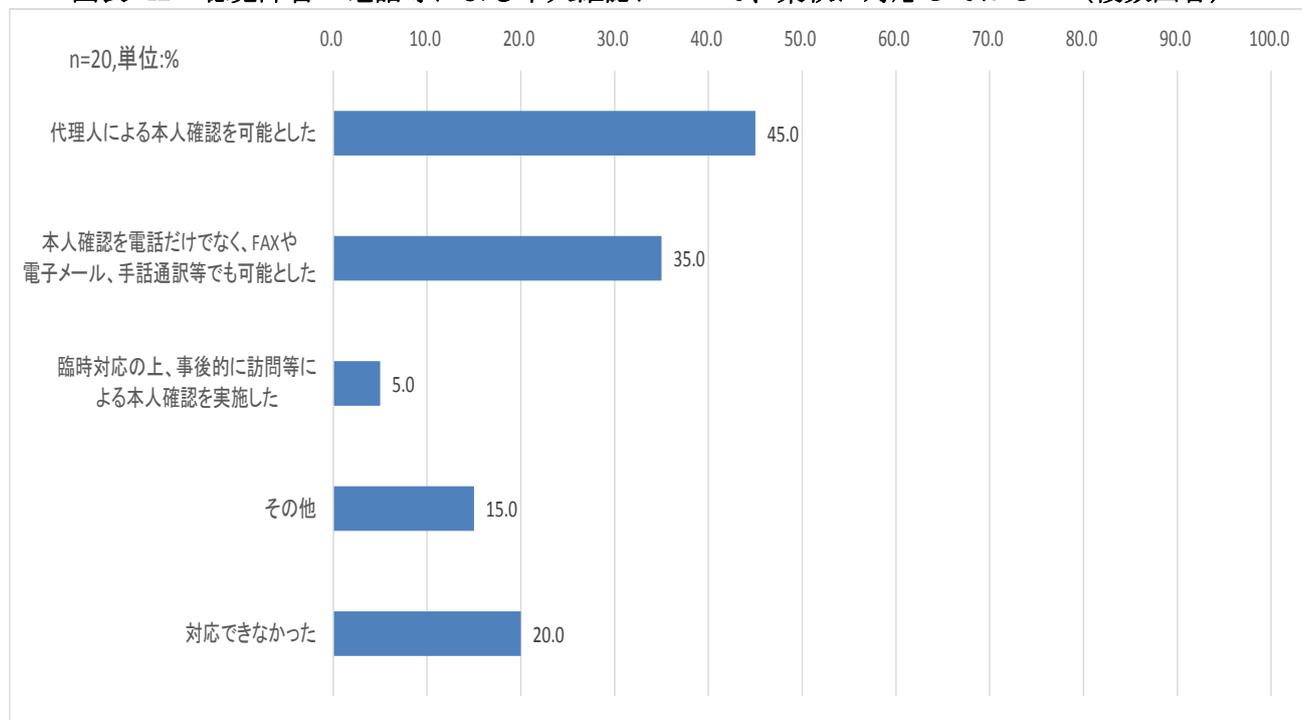
図表 41 聴覚障害 聴覚障害者でも問合せができるようにしてほしい（複数回答）



(カ) 「電話等による本人確認について、柔軟に対応してほしい」という要望に対して

「聴覚障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「電話等による本人確認について、柔軟に対応してほしい」との要望への対応については、20社から回答があった。その内訳としては、「代理人による本人確認を可能にした」が45.0%と最も多く、「本人確認を電話だけでなく、FAXや電子メール、手話通訳等でも可能とした」が35.0%、「対応できなかった」が20.0%と続いている。

図表 42 聴覚障害 電話等による本人確認について、柔軟に対応してほしい（複数回答）



聴覚障害の方からの要望と対応内容をまとめた一覧表は以下のとおりである。

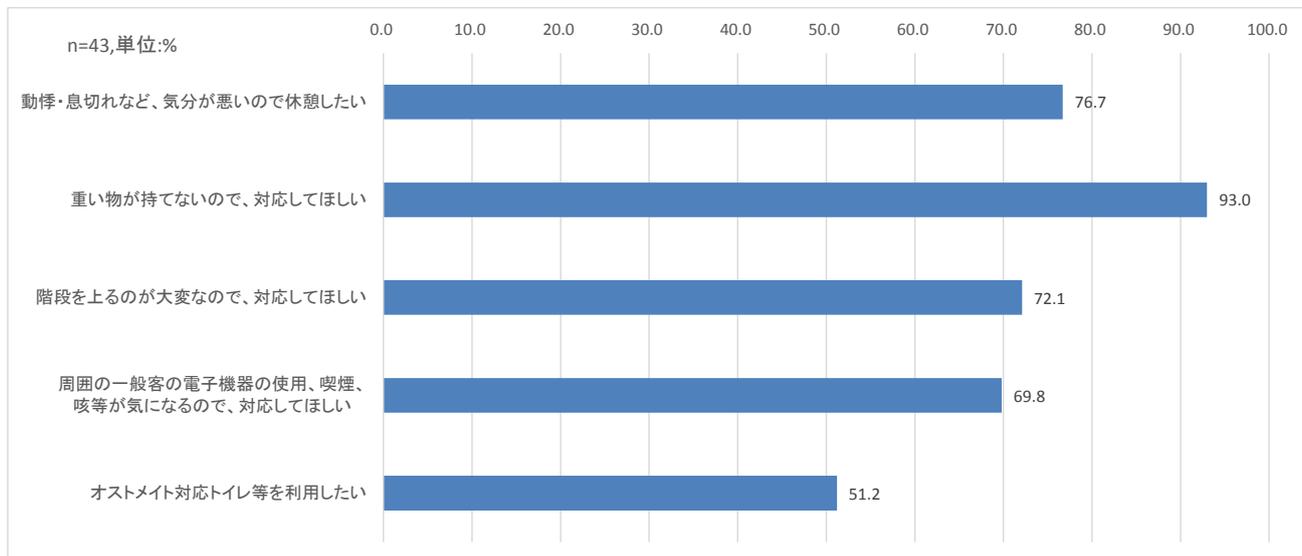
図表 43 「合理的配慮の提供」の要望と対応の内容 聴覚障害（複数回答）

「合理的配慮の提供」の 要望の内容	対応の内容（左欄の内訳構成比）
従業員とコミュニケーションを取りたい（37社）	筆談、口話、手話、空書等のコミュニケーション手段を用いて対応した（81.1%）
	タブレット端末やメモボードを活用し対応した（24.3%）
	「手話できます」「筆談できます」などと表示した（29.7%）
	従業員を呼び出すベル等を設置した（24.3%）
	その他（5.4%）
	対応できなかった（2.7%）
自分の順番が来たら教えてほしい（26社）	従業員が直接お知らせした（96.2%）
	順番を知らせる設備を設置した（15.4%）
	その他（0.0%）
	対応できなかった（3.8%）
音声による案内・警報が聞こえないので、わかるようにしてほしい（20社）	張り紙や電光掲示板等による案内を増やした（45.0%）
	緊急時に、電光掲示板やパトランプ等により警報を行うようにした（10.0%）
	その他（15.0%）
	対応できなかった（35.0%）
建物内をもっとわかりやすくしてほしい（25社）	陳列棚等の配置を工夫した（36.0%）
	案内板を設置した（60.0%）
	その他（16.0%）
	対応できなかった（4.0%）
聴覚障害者でも問合せができるようにしてほしい（24社）	問合せを電話だけでなく、FAXや電子メール、手話通訳等でも可能とした（62.5%）
	その他（12.5%）
	対応できなかった（25.0%）
電話等による本人確認について、柔軟に対応してほしい（20社）	代理人による本人確認を可能とした（45.0%）
	本人確認を電話だけでなく、FAXや電子メール、手話通訳等でも可能とした（35.0%）
	臨時対応の上、事後的に訪問等による本人確認を実施した（5.0%）
	その他（15.0%）
	対応できなかった（20.0%）

#### ④ 内部障害

「内部障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」の内容については、43社から回答があった。その内訳としては、「重い物が持てないので、対応してほしい」が93.0%で最も多く、「動悸・息切れなど、気分が悪いので休憩したい」が76.7%、「階段を上るのが大変なので、対応してほしい」が72.1%と続いている。

図表 44 「合理的配慮の提供」の要望の内容 内部障害（複数回答）

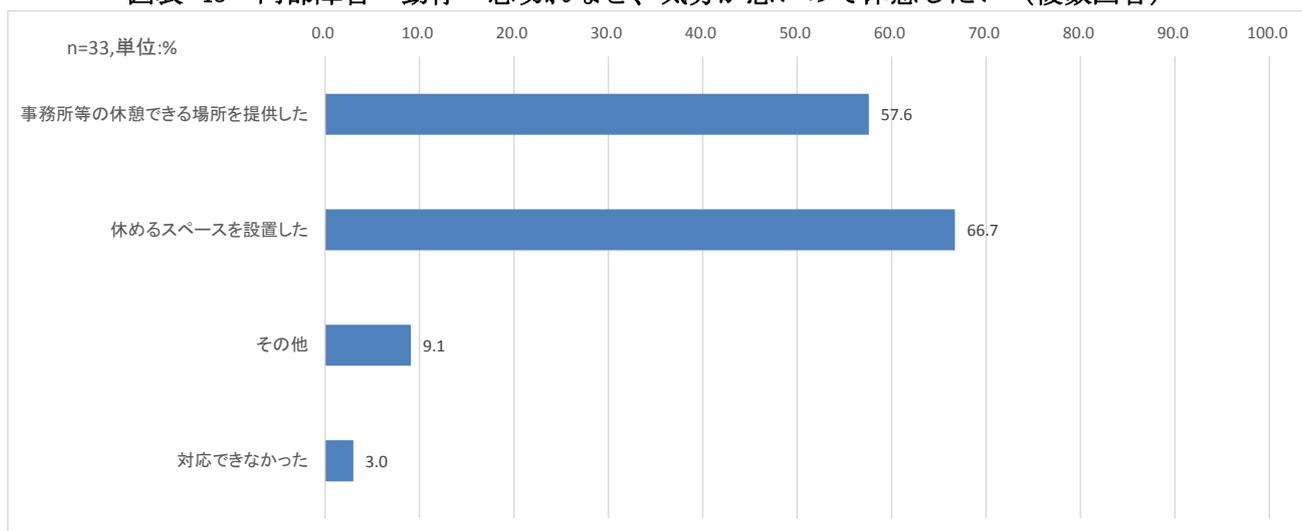


#### ➤ 各要望に対する対応

##### (ア) 「動悸・息切れなど、気分が悪いので休憩したい」という要望に対して

「内部障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「動悸・息切れなど、気分が悪いので休憩したい」との要望への対応については、33社から回答があった。その内訳としては、「休めるスペースを設置した」が66.7%と最も多く、「事務所等の休憩できる場所を提供した」が57.6%、「対応できなかった」が3.0%となっている。

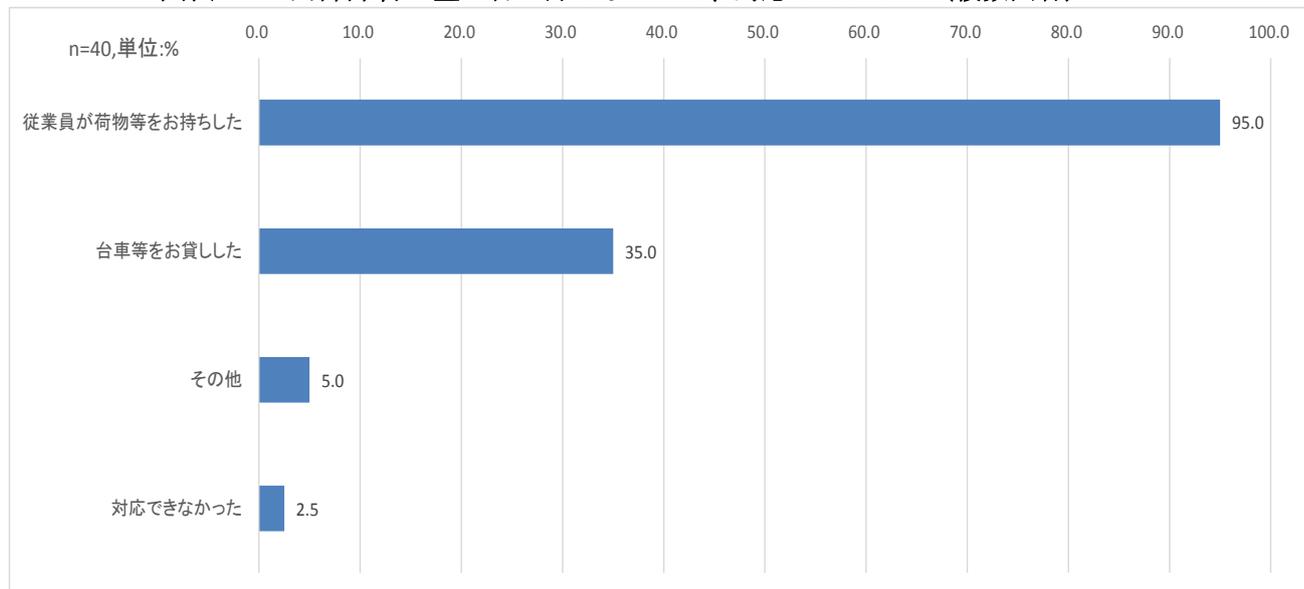
図表 45 内部障害 動悸・息切れなど、気分が悪いので休憩したい（複数回答）



(イ) 「重い物が持てないので、対応してほしい」という要望に対して

「内部障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「重い物が持てないので、対応してほしい」との要望への対応については、40社から回答があった。その内訳としては、「従業員が荷物等をお持ちした」が95.0%と最も多く、「台車等をお貸した」が35.0%、「対応できなかった」が2.5%となっている。

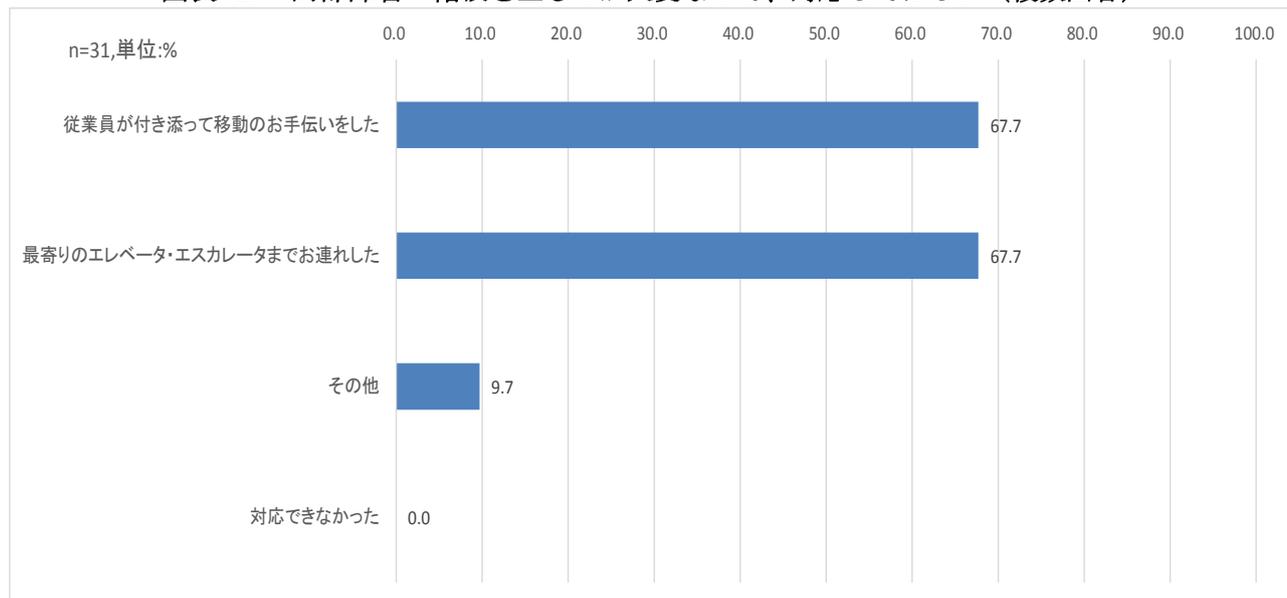
図表 46 内部障害 重い物が持てないので、対応してほしい（複数回答）



(ウ) 「階段を上るのが大変なので、対応してほしい」という要望に対して

「内部障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「階段を上るのが大変なので、対応してほしい」との要望への対応については、31社から回答があった。その内訳としては、「従業員が付き添って移動のお手伝いをした」と「最寄りのエレベータ・エスカレータまでお連れした」が67.7%となっている。

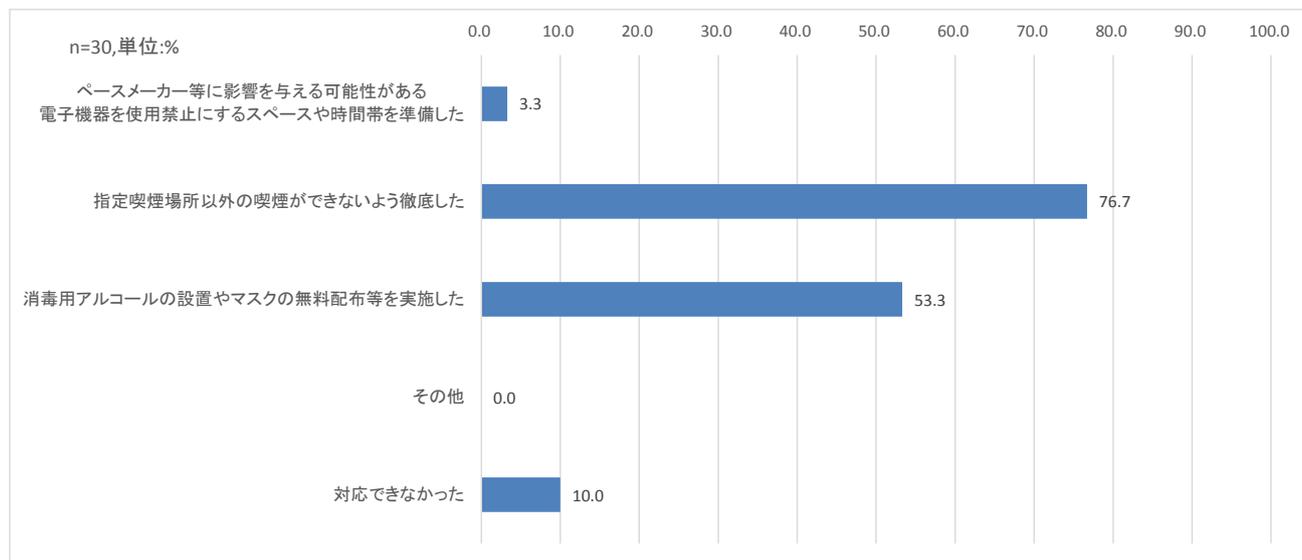
図表 47 内部障害 階段を上るのが大変なので、対応してほしい（複数回答）



(エ) 「周囲の一般客の電子機器の使用、喫煙、咳等が気になるので、対応してほしい」という要望に対して

「内部障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「周囲の一般客の電子機器の使用、喫煙、咳等が気になるので、対応してほしい」との要望への対応については、30社から回答があった。その内訳としては、「指定喫煙場所以外の喫煙ができないよう徹底した」が76.7%と最も多く、「消毒用アルコールの設置やマスクの無料配布等を実施した」が53.3%、「対応できなかった」が10.0%と続いている。

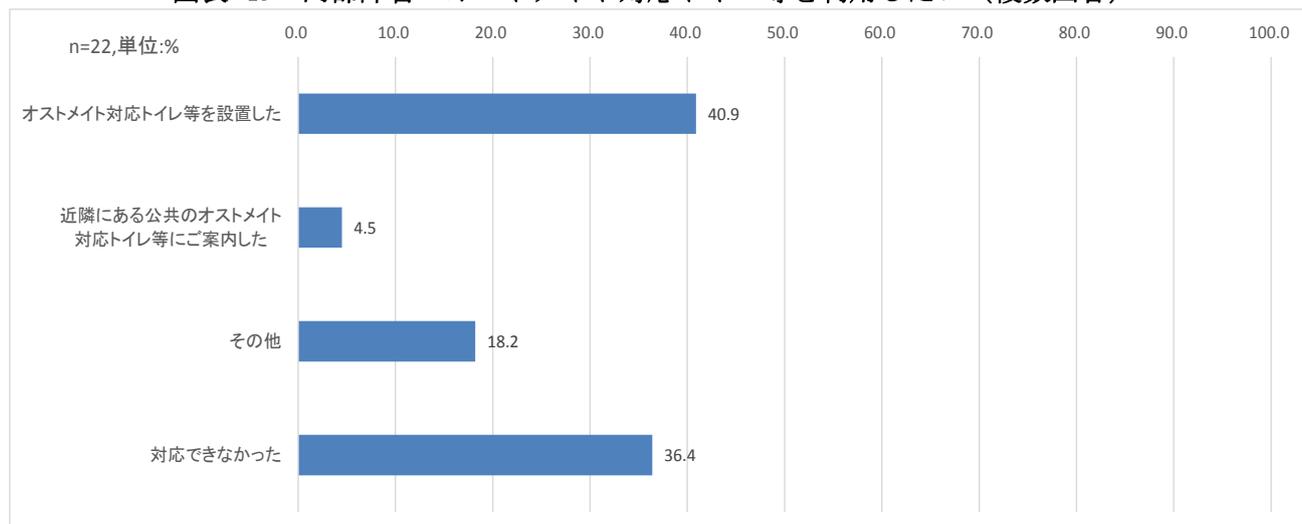
図表 48 内部障害 周囲の一般客の電子機器の使用、喫煙、咳等が気になるので、対応してほしい（複数回答）



(オ) 「オストメイト対応トイレ等を利用したい」という要望に対して

「内部障害の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「オストメイト対応トイレ等を利用したい」との要望への対応については、22社から回答があった。その内訳としては、「オストメイト対応トイレ等を設置した」が40.9%と最も多く、「対応できなかった」が36.4%、「近隣にある公共のオストメイト対応トイレ等にご案内した」が4.5%となっている。

図表 49 内部障害 オストメイト対応トイレ等を利用したい（複数回答）



内部障害の方からの要望と対応内容をまとめた一覧表は以下のとおりである。

図表 50 「合理的配慮の提供」の要望と対応の内容 内部障害（複数回答）

「合理的配慮の提供」の 要望の内容	対応の内容（左欄の内訳構成比）
動悸・息切れなど、気分が悪いので 休憩したい（33社）	事務所等の休憩できる場所を提供した（57.6%）
	休めるスペースを設置した（66.7%）
	その他（9.1%）
	対応できなかった（3.0%）
重いものが持てないので、対応して ほしい（40社）	従業員が荷物等をお持ちした（95.0%）
	台車等をお貸しした（35.0%）
	その他（5.0%）
	対応できなかった（2.5%）
階段を上がるのが大変なので、対応 してほしい（31社）	従業員が付き添って移動のお手伝いをした（67.7%）
	最寄りのエレベータ・エスカレータまでお連れした（67.7%）
	その他（9.7%）
	対応できなかった（0.0%）
周囲の一般客の電子機器の使用、喫 煙、咳等が気になるので、対応して ほしい（30社）	ペースメーカー等に影響を与える可能性がある電子機器を使用禁止に するスペースや時間帯を準備した（3.3%）
	指定喫煙場所以外の喫煙ができないよう徹底した（76.7%）
	消毒用アルコールの設置やマスクの無料配布等を実施した（53.3%）
	その他（0.0%）
	対応できなかった（10.0%）
オストメイト対応トイレ等を利用し たい（22社）	オストメイト対応トイレ等を設置した（40.9%）
	近隣にある公共のオストメイト対応トイレ等にご案内した（4.5%）
	その他（18.2%）
	対応できなかった（36.4%）

⑤ 精神・知的障害（発達障害も含む）

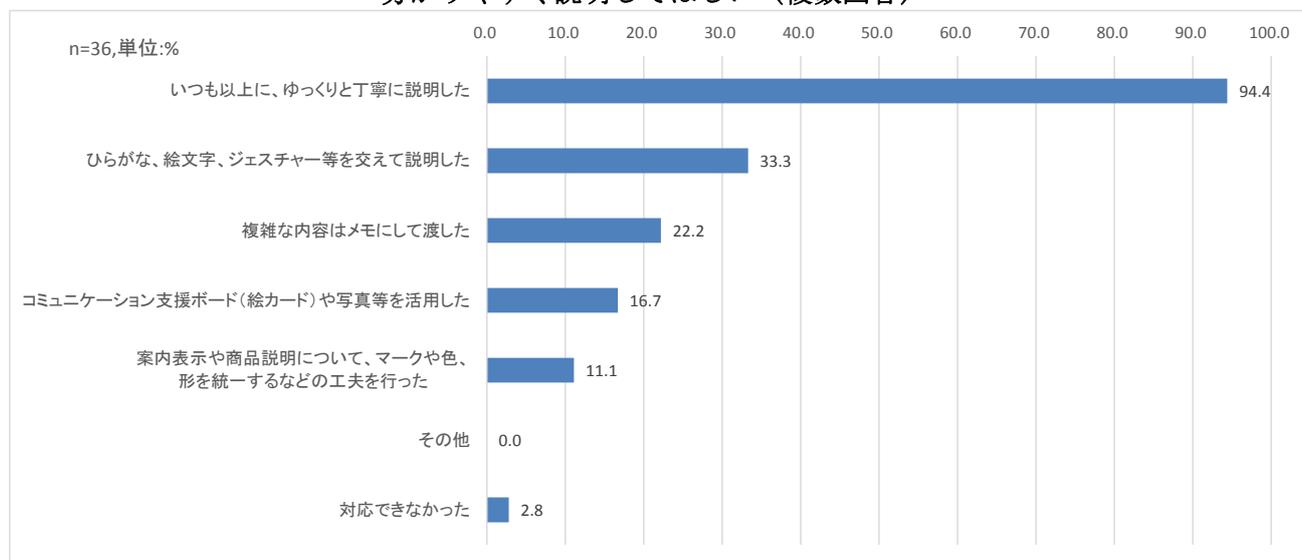
「精神・知的障害（発達障害も含む）の方からの「合理的配慮の提供」の要望」の内容については、「難しい説明が分からないので分かりやすく説明してほしい」について、36社から回答があった。

➤ 各要望に対する対応

(ア) 「難しい説明が分からないので分かりやすく説明してほしい」という要望に対して

「精神・知的障害（発達障害も含む）の方からの「合理的配慮の提供」の要望」のうち、「難しい説明が分からないので分かりやすく説明してほしい」との要望への対応については、36社から回答があった。その内訳としては、「いつも以上に、ゆっくりと丁寧に説明した」が94.4%と最も多く、「ひらがな、絵文字、ジェスチャー等を交えて説明した」が33.3%、「複雑な内容はメモにして渡した」が22.2%と続いている。

図表 51 知的・精神障害（発達障害を含む） 難しい説明が分からないので  
分かりやすく説明してほしい（複数回答）



精神・知的障害（発達障害も含む）の方からの要望と対応内容をまとめた一覧表は以下のとおりである。

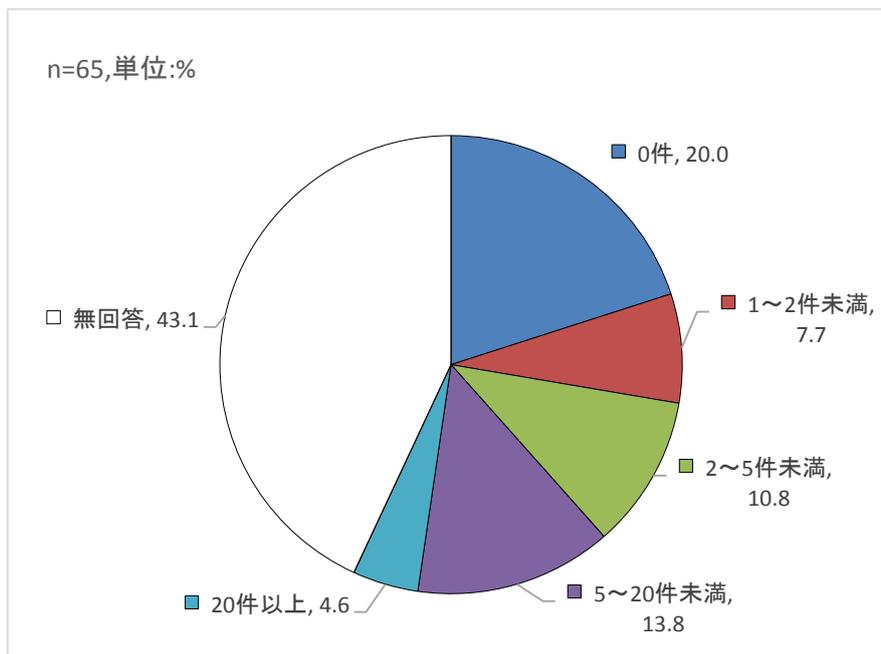
図表 52 「合理的配慮の提供」の要望と対応の内容  
知的・精神障害（発達障害を含む）（複数回答）

「合理的配慮の提供」の 要望の内容	対応の内容（左欄の内訳構成比）
難しい説明が分からないので 分かりやすく説明してほしい (36社)	いつも以上に、ゆっくりと丁寧に説明した (94.4%)
	ひらがな、絵文字、ジェスチャー等を交えて説明した (33.3%)
	複雑な内容はメモにして渡した (22.2%)
	コミュニケーション支援ボード(絵カード)や写真等を活用した(16.7%)
	案内表示や商品説明について、マークや色、形を統一するなどの工夫を行った (11.1%)
	その他 (0.0%)
	対応できなかった (2.8%)

(2) 障害者差別解消法施行（平成 28 年 4 月 1 日）後の要望の件数

「合理的配慮の提供」の要望を受けたことが「ある」と回答した企業に、障害者差別解消法施行（平成 28 年 4 月 1 日）後の要望の件数を尋ねたところ、「無回答」を除くと、「0 件」が 20.0%と最も多く、「5～20 件未満」が 13.8%、「2～5 件未満」が 10.8%と続いている。

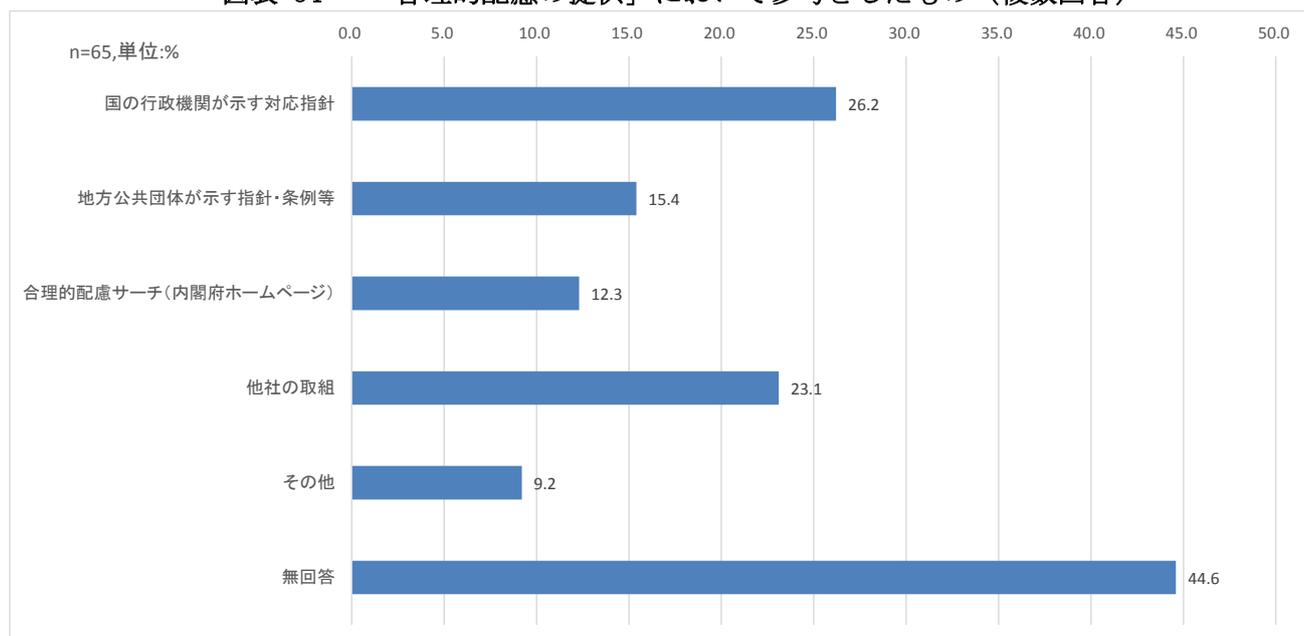
図表 53 障害者差別解消法施行（平成 28 年 4 月 1 日）後の要望の件数



(3) 「合理的配慮の提供」において参考としたもの

「合理的配慮の提供」の要望を受けたことが「ある」と回答した企業に、「合理的配慮の提供」において参考としたものを尋ねたところ、「無回答」を除くと、「国の行政機関が示す対応指針」が 26.2%と最も多く、「他社の取組」が 23.1%、「地方公共団体が示す指針・条例等」が 15.4%と続いている。

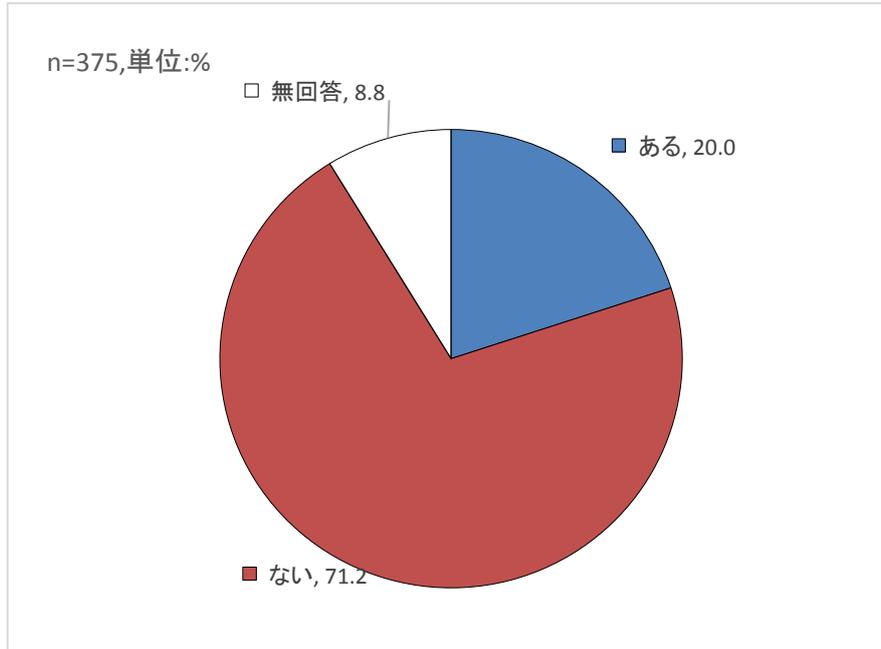
図表 54 「合理的配慮の提供」において参考としたもの（複数回答）



(4) 自主的な「合理的配慮の提供」の実施状況

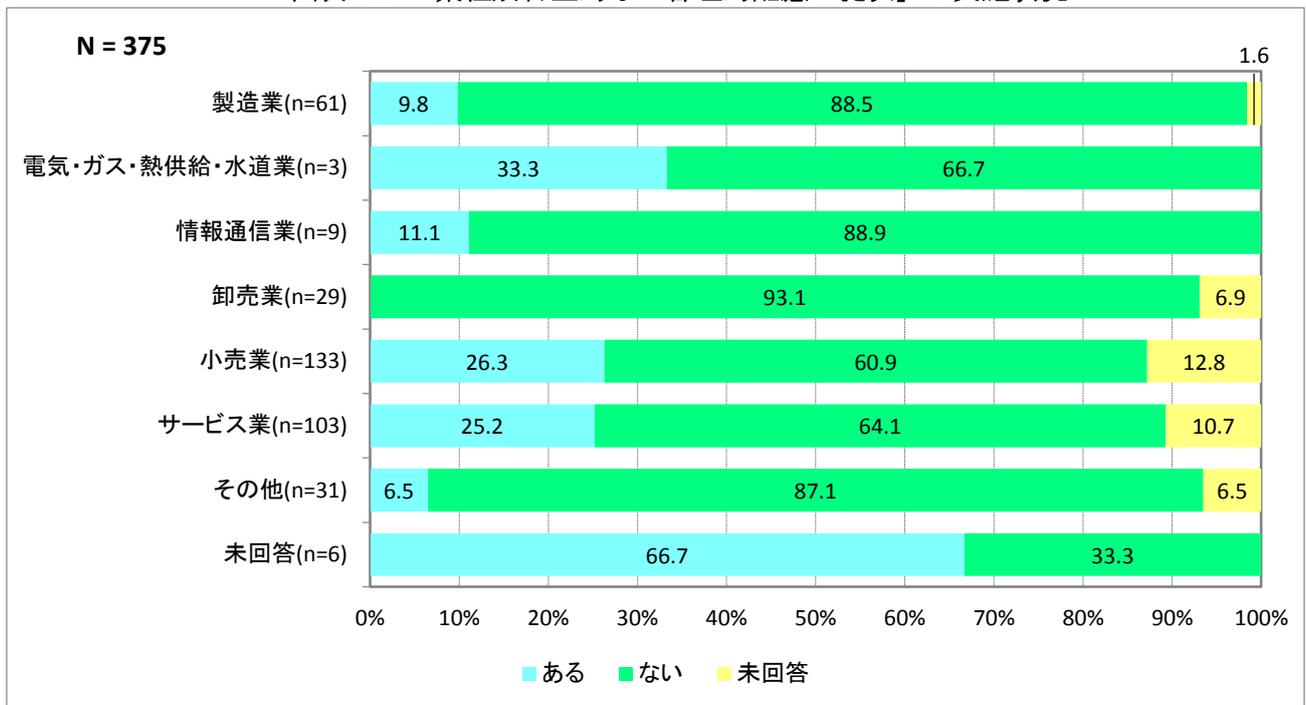
「合理的配慮の提供」の要望はなかったものの、自主的に「合理的配慮の提供」を実施したかどうかについて、「ない」が71.2%、「ある」が20.0%となっている。

図表 55 自主的な「合理的配慮の提供」の実施状況



業種別でみると、回答企業数が二桁以上ある業種の中では、「小売業」と「サービス業」が「ある」と回答した割合が多く、25%程度となっている。また、「製造業」が9.8%と少ないことがわかる。

図表 56 業種別自主的な「合理的配慮の提供」の実施状況

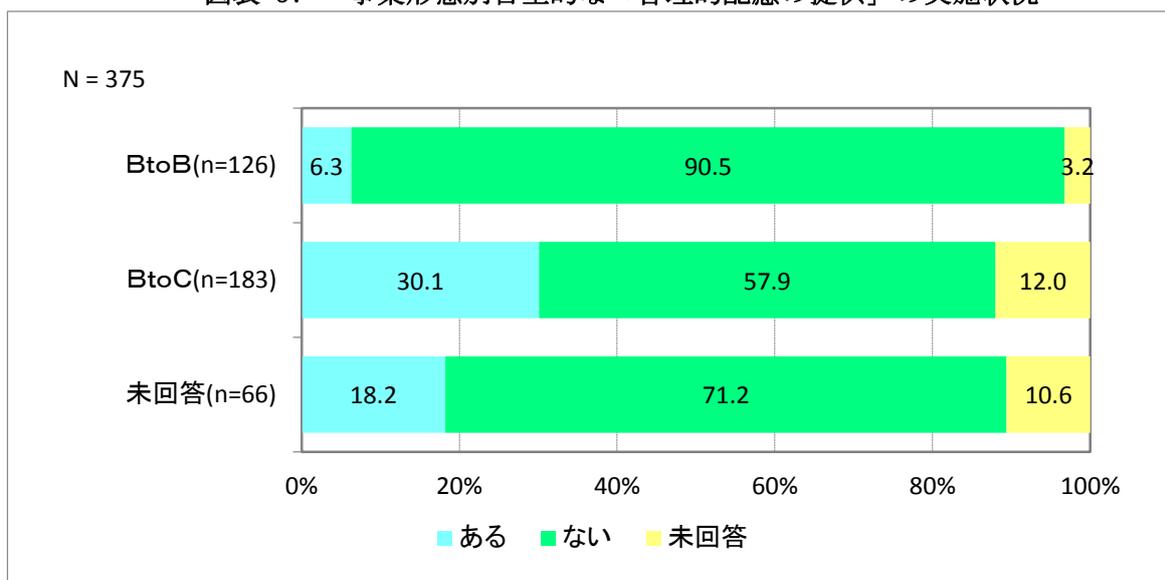


※ Nはこの問の回答企業の総数、nは業種別の回答企業数

上段:件数		要望ではなく自主的に「合理的配慮の提供」を実施したか			
		ある	ない	未回答	合計
下段:%					
業種	製造業	6 9.8	54 88.5	1 1.6	61 100.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 33.3	2 66.7	-	3 100.0
	情報通信業	1 11.1	8 88.9	-	9 100.0
	卸売業	- -	27 93.1	2 6.9	29 100.0
	小売業	35 26.3	81 60.9	17 12.8	133 100.0
	サービス業	26 25.2	66 64.1	11 10.7	103 100.0
	その他	2 6.5	27 87.1	2 6.5	31 100.0
	無回答	4 66.7	2 33.3	-	6 100.0
	全体	75 20.0	267 71.2	33 8.8	375 100.0

事業形態別にみると、要望はなかったものの、自主的に「合理的配慮の提供」を実施したことが「ある」と回答した企業は、「B to C」の企業が30.1%、「B to B」の企業が6.3%となっている。

図表 57 事業形態別自主的な「合理的配慮の提供」の実施状況



※ Nはこの問の回答企業の総数、nは事業形態別の回答企業数

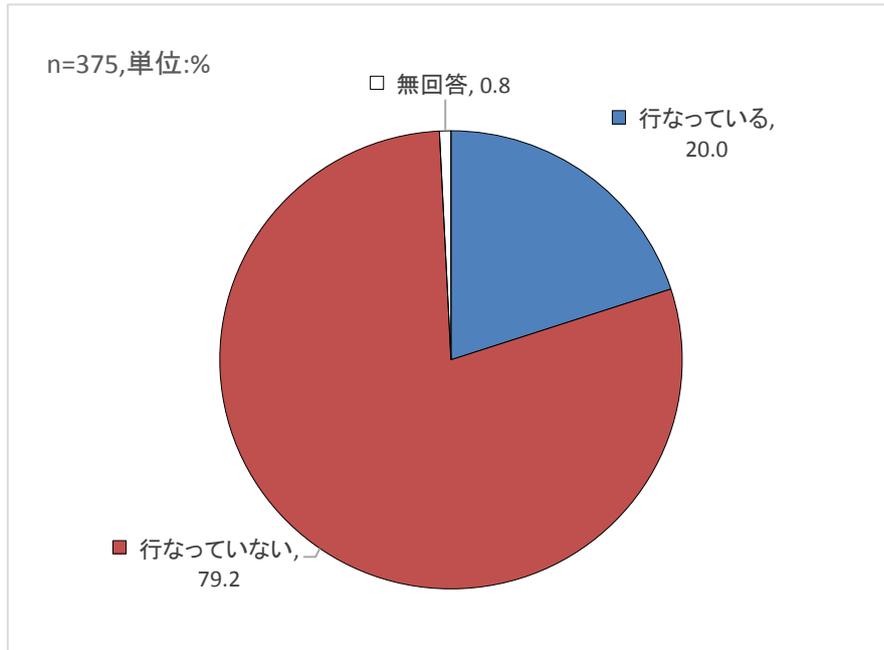
上段:件数		要望ではなく自主的に「合理的配慮の提供」を実施したか			
		ある	ない	未回答	合計
下段:%					
事業形態	BtoB	8 6.3	114 90.5	4 3.2	126 100.0
	BtoC	55 30.1	106 57.9	22 12.0	183 100.0
	無回答	12 18.2	47 71.2	7 10.6	66 100.0
	全体	75 20.0	267 71.2	33 8.8	375 100.0

## 5. 事業者としての対応状況

### (1) 教育や研修実施の有無

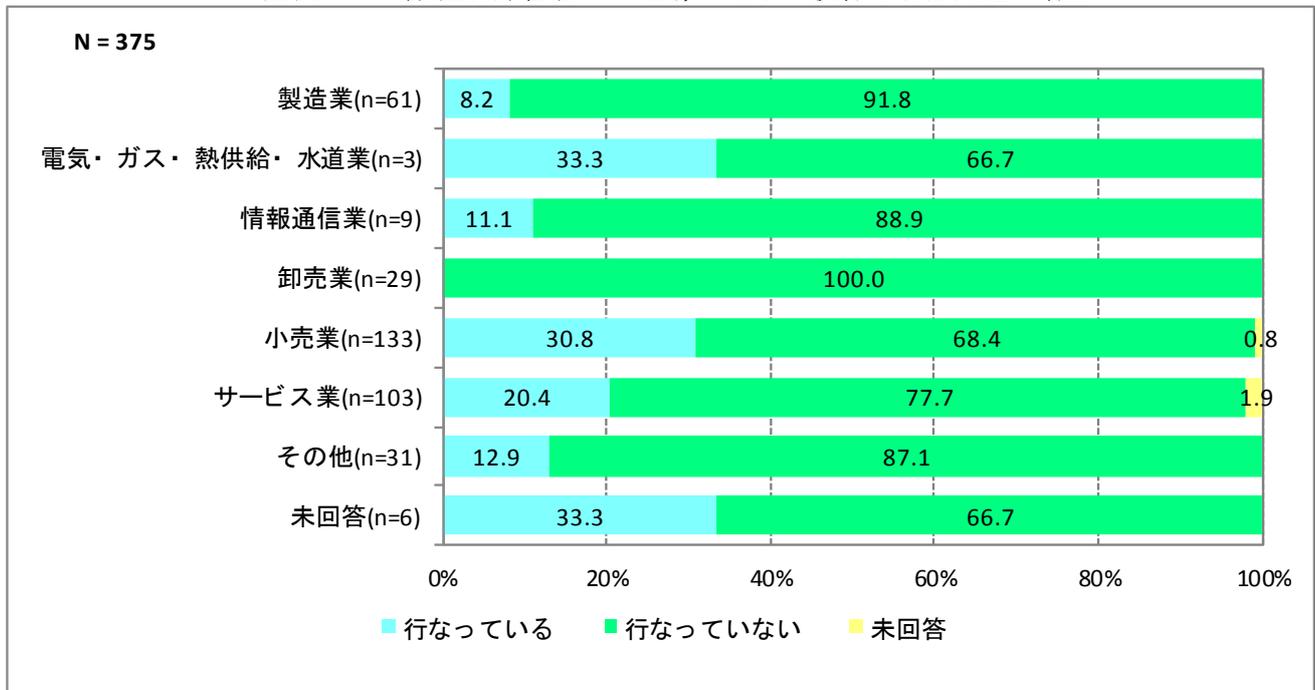
障害者への理解のための教育や研修を「行っていない」が79.2%となっており、「行なっている」が20.0%となっている。

図表 58 教育や研修実施の有無



業種別でみると、回答企業数が二桁以上ある業種の中で、「ある」との回答が最も多いのは「小売業」で30.8%となっており、「サービス業」が20.4%となっている。また、「製造業」が8.2%と少ないことがわかる。

図表 59 業種別障害者への理解のための教育や研修実施の有無



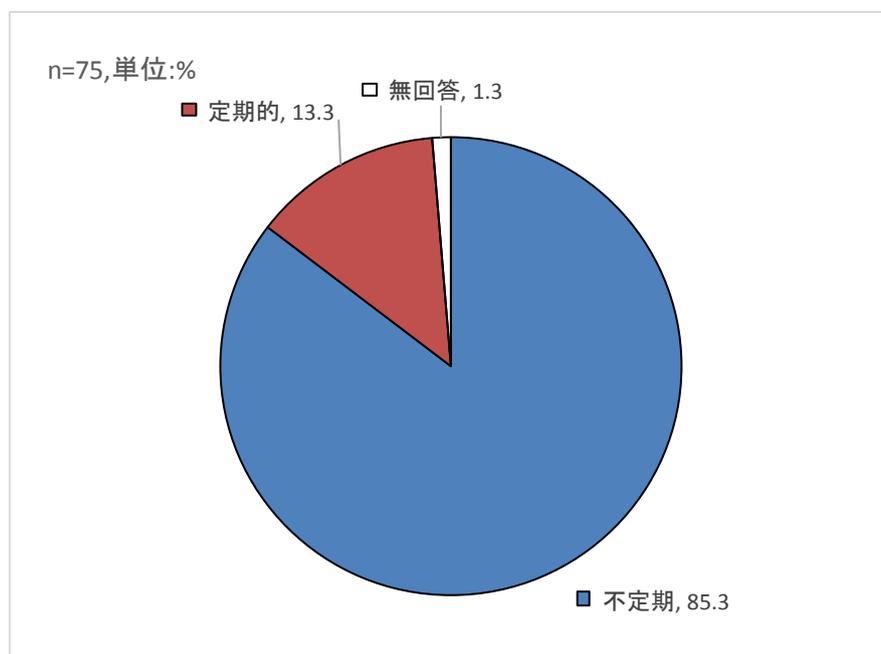
※ Nはこの問の回答企業の総数、nは業種別の回答企業数

	上段:件数 下段:%	障害者理解のための研修等を行っているか			
		行なっている	行なっていない	未回答	合計
業種	製造業	5 8.2	56 91.8	-	61 100.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 33.3	2 66.7	-	3 100.0
	情報通信業	1 11.1	8 88.9	-	9 100.0
	卸売業	- -	29 100.0	-	29 100.0
	小売業	41 30.8	91 68.4	1 0.8	133 100.0
	サービス業	21 20.4	80 77.7	2 1.9	103 100.0
	その他	4 12.9	27 87.1	-	31 100.0
	無回答	2 33.3	4 66.7	-	6 100.0
	全体	75 20.0	297 79.2	3 0.8	375 100.0

## (2) 教育や研修実施の頻度

障害者への理解のための教育や研修を「行なっている」と回答した企業に、その頻度を尋ねたところ、障害者への理解のための教育や研修の頻度は、「不定期」が85.3%、「定期的」が13.3%となっている。

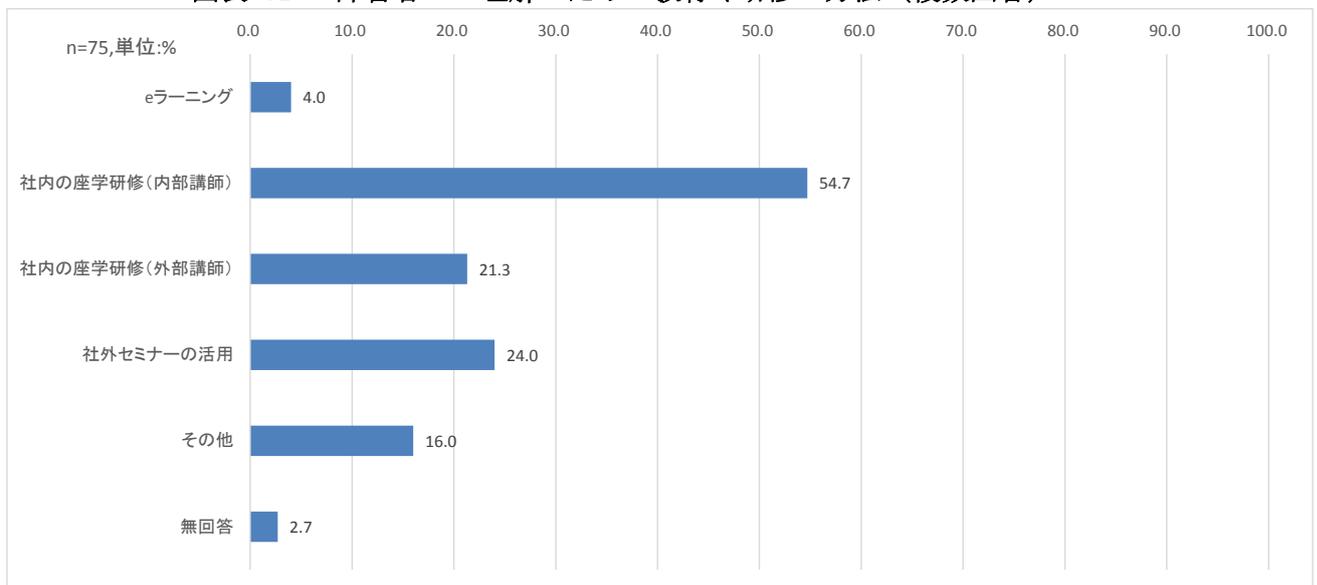
図表 60 障害者への理解のための教育や研修実施の頻度



### (3) 教育や研修実施の方法

障害者への理解のための教育や研修を「行なっている」と回答した企業に、教育や研修実施の方法を尋ねたところ、「社内の座学研修(内部講師)」が54.7%と最も多く、「社外セミナーの活用」が24.0%、「社内の座学研修(外部講師)」が21.3%と続いている。

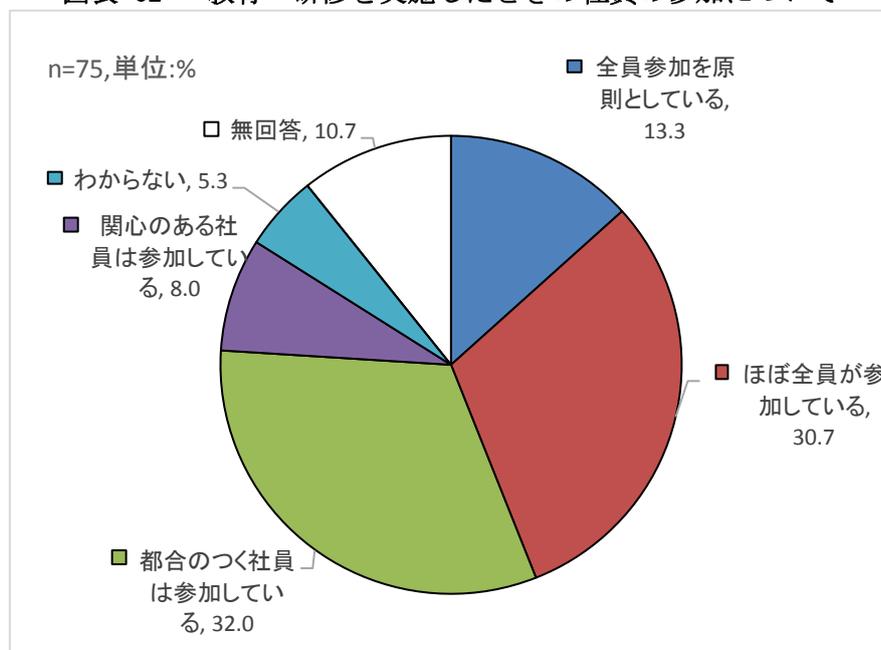
図表 61 障害者への理解のための教育や研修の方法 (複数回答)



### (4) 教育や研修への社員の参加状況

障害者への理解のための教育や研修を「行なっている」と回答した企業に、教育や研修への社員の参加状況を尋ねたところ、「都合のつく社員は参加している」が32.0%と最も多く、「ほぼ全員が参加している」が30.7%、「全員参加を原則としている」が13.3%と続いている。

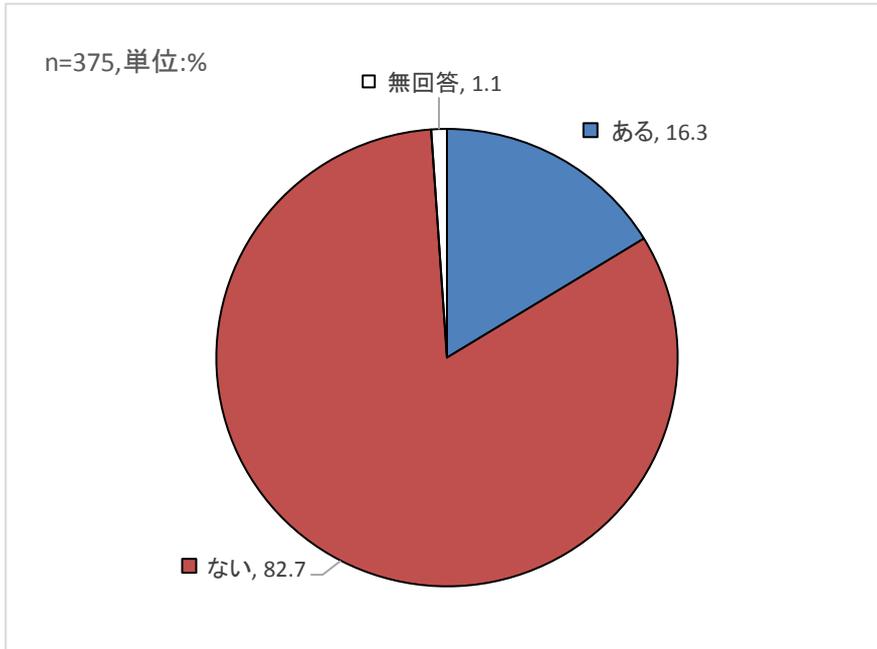
図表 62 教育・研修を実施したときの社員の参加について



(5) 障害者差別解消法の対応窓口の有無

障害者差別解消法の対応窓口について、「ない」と回答した企業が82.7%であり、「ある」と回答した企業が16.3%となっている。

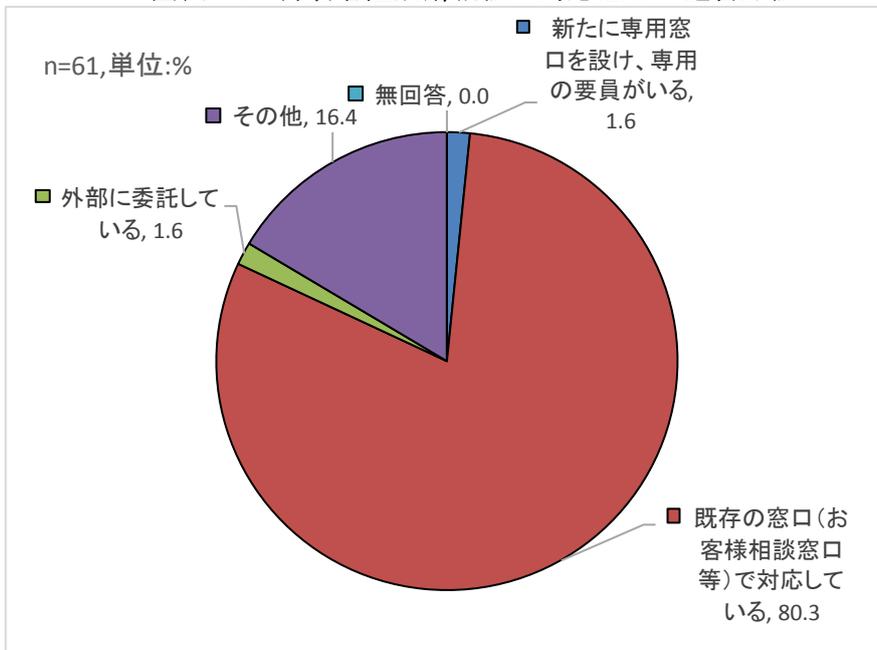
図表 63 障害者差別解消法の対応窓口の有無



(6) 障害者差別解消法の対応窓口の運営方法

障害者差別解消法の対応窓口が「ある」と回答した企業に、対応窓口の運営方法を尋ねたところ、「既存の窓口（お客様相談窓口等）で対応している」が80.3%と最も多い。

図表 64 障害者差別解消法の対応窓口の運営方法



## 6. 対応できなかった理由

障害者差別解消法第8条第2項の規定のとおり、事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは「合理的配慮の提供」に努めることとされている。

今回のアンケートにおいては、事業者が「合理的配慮の提供」ができなかった理由についても収集した。回答を分析したところ、建物の構造や店舗のスペース等のハード面に係る問題が多く挙げられた。また、音声読み上げ機能等のシステム対応が未了であった、などの理由も挙げられている。一方で、障害者の来店がない、又は、介助者が随行していた等により、「合理的配慮の提供」が必要となる機会がなかった、という意見も寄せられた。

障害の種類別に主な理由を整理すると、以下のとおりである。なお、知的障害者においては、対応できなかった理由についての回答がなかった。

### (1) 肢体不自由

- ・ 多目的トイレを設けてほしいというご要望があったが、営業スペースが十分に確保できなくなってしまうといった問題があり、対応できなかった。(サービス業、中小企業、B to C)
- ・ 車いす専用駐車スペースに、健常者が駐車しているというご意見が多いが、罰則等があるわけではないので、対応に苦慮している。(小売業、大企業、B to C)

### (2) 視覚障害

- ・ ホームページやパンフレット等において、視覚障害者にもわかる情報提供のご要望があったが、音声読み上げ機能等のシステム対応が未了のため、対応ができない。(小売業、大企業、B to C)

### (3) 聴覚障害

- ・ 電話による問合せ対応を実施しており、聴覚障害者でも問合せができるようにしてほしいというご要望があったが、対応マニュアルが未整備であるため、まだ対応できていない。(小売業、大企業、B to C)

### (4) 内部障害

- ・ オストメイト対応トイレ等を利用したいとのご要望があったが、テナントとしてビルの一部を間借りしており、店舗の構造上の問題で設置できない。(小売業、中小企業、B to C)

## 7. 現制度の問題点や課題

今回のアンケートにおいて、現制度の問題点と課題に対する意見も収集したところ、現制度に対して93件の意見が寄せられた。

意見は、大きく「認知度」と「費用負担」の2つに関するものに大別できる。

### (1) 認知度について

障害者差別解消法の認知度については、Q1の回答(図表9)により、過半数の事業者が認識(「知っている」又は「聞いたことはある」と回答)している。一方で、「知らない」と回答した事業者も4割程度あり、自由記述の意見では、認知度を高める取組が必要であるとの意見が多い。

具体的な意見は以下のとおりである。

- ・ 具体的にどのようなことをしたらよいのかということが分からない。事業者における現制度の認知が薄いように思える。このようなアンケートも一手段かと思うが、その他の取組において、認知を広げる必要がある。(製造業、中小企業、B to B)
- ・ 聞いたことはあったが、自分の会社には関係ないと思い、深く知ろうとはしていなかった。(電気・ガス・熱供給・水道業、中小企業、B to C)
- ・ 法を整備するだけでは、まだまだ理解が進まないと思う。理解を進めていくためには、障害者と健常者が協働、共存できる社会にするための活動や取組も必要だと思う。(小売業、大企業、B to C)
- ・ 法律や指針等の内容がわかりにくいのではないか。障害者からの要望への対応の有無について、何が差別に当たり、何が合理的配慮の案件に当たるのかなど、事例集等を作成し、周知を図ることが必要であると考え。(小売業、大企業、B to C)
- ・ 申し訳ないが、法律が施行されていること自体を知らなかった。多くの中小企業においても同様の状況ではないか。認知度を上げるさらなる取組を希望する。(小売業、中小企業、—)
- ・ 現制度の認知度は、まだまだ低いと思われるが、たとえ知らなくとも、お手伝いの必要なお客様への要望には応じており、今のところ問題は発生していないと考える。(小売業、中小企業、B to C)
- ・ 「合理的配慮の提供」について、従業員に正しく伝えることが難しいように思う。(サービス業、大企業、B to B)
- ・ 全社員に浸透しておらず、現制度に対する認知度が低い。個人の意識での対応になってしまっているのではないかと思う。(サービス業、中小企業、B to C)
- ・ 健常者であるお客様の理解、協力も必要であると思う。事業者に対してだけではなく、広く普及・啓発が必要ではないかと考える。(サービス業、中小企業、B to C)
- ・ 既存のお客様においても、軽度の障害をお持ちだろと思う方はいるが、障害者かどうか判断することは難しい場合もあり、障害の特性に応じた対応の周知を図る必要がある(サービス業、中小企業、B to C)

## (2) 費用負担について

現制度について認識している企業であっても、費用的な問題により、設備を整えるのが難しいという意見が多い。

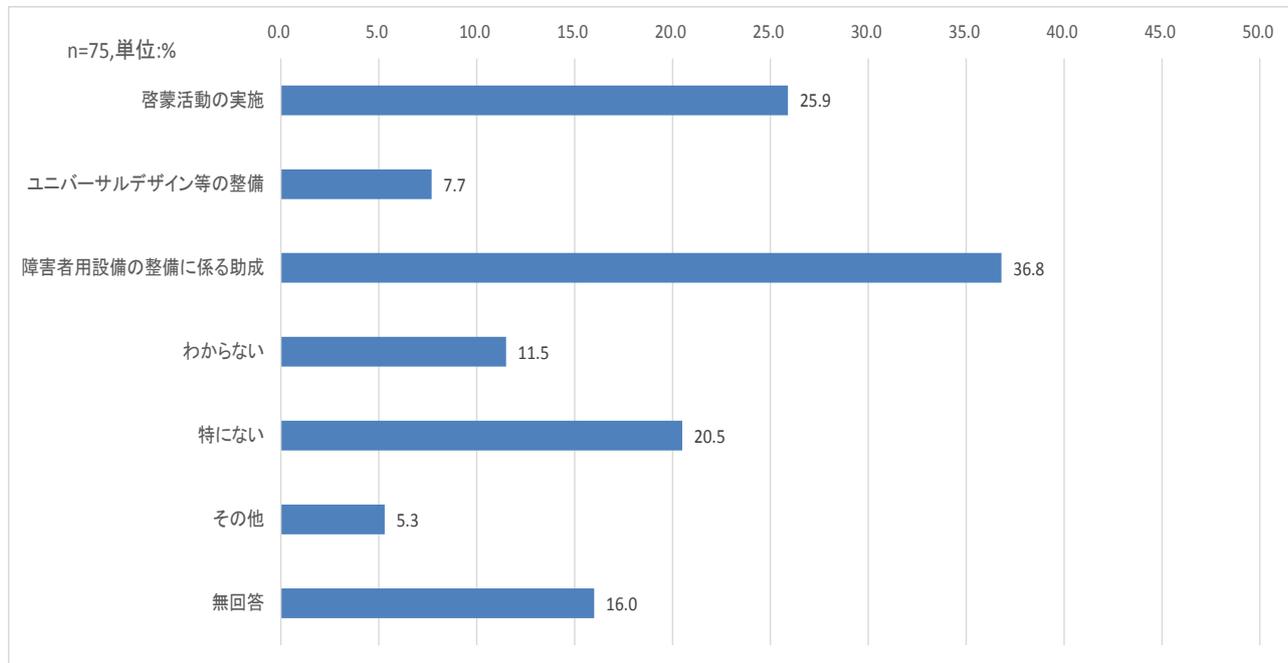
具体的な意見は、以下のとおりである。

- ・ 限られた顧客が出入りする事業所のため、現時点では、費用をかけても効果がない状態であり、対策を行っていない。中小零細企業には費用負担は楽ではないと考える。(製造業、中小企業、B to B)
- ・ 年々売上が減少し、今年はさらに厳しい状況が続いている。売上が回復すれば、この障害者差別解消法への対応も含めて、検討していく予定である。(製造業、中小企業、B to B)
- ・ 事務所が老朽化し、修繕費がかさんでおり、障害者対応のためのインフラ整備まで費用が回せない。(卸売業、中小企業、B to B)
- ・ 設備投資のための資金が不足している。また、助成制度があったとしても、申請の煩雑さによるコストが発生するため、対応することは難しい。(小売業、大企業、B to C)
- ・ 多目的トイレの新設、休憩スペースの設置、買い物補助の長時間対応など、費用・人手が過大に発生するものについて、対応が難しい。(小売業、大企業、B to C)
- ・ 現制度が浸透していないことが原因で、設備を整えようと思っても、社内稟議を通すことが難しかったりするために、問題を解決できなかつたりするのではないかと。(サービス業 中小企業)
- ・ 資金面の問題で、設備を整えることができないため、国や地方自治体等からの助成があるとよい。(その他、中小企業、B to B)
- ・ 資金的に設備投資が難しいため、簡易的な対応を検討していかざるを得ない。(サービス業、中小企業、B to C)

## 8. 現制度に関する国や地方公共団体に対する要望

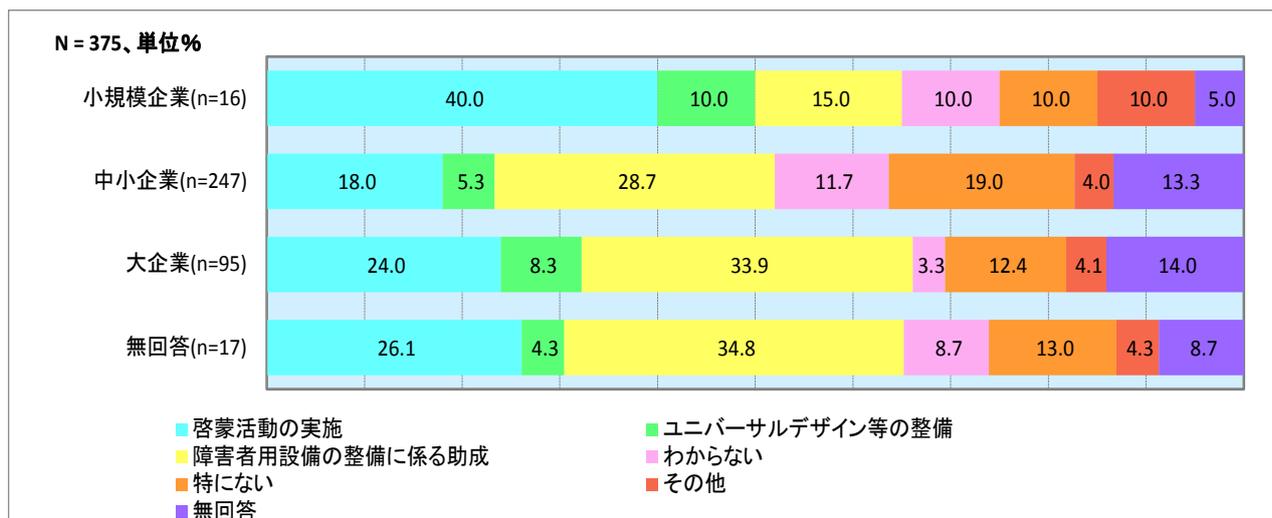
全体では「障害者用設備の整備に係る助成」が 36.8%と最も多く、「啓蒙活動の実施」が 25.9%、「特にない」が 20.5%と続いている。

図表 65 現制度に関する国や地方公共団体に対する要望（複数回答）



企業規模別でみると、「中小企業」と「大企業」では「障害者用設備の整備に係る助成」が共通して多い。しかし、「中小企業」に関しては、「わからない」と「特にない」が、合わせて3割程度となっている。「大企業」においては、「啓蒙活動の実施」が 24.0%と続いている。

図表 66 企業規模別現制度に関する国や地方公共団体に対する要望（複数回答）



※ Nはこの問の回答企業の総数、nは企業規模別の回答企業数

※ 企業規模により回答数にばらつきがあるため、複数回答を積み上げ、それぞれの回答数を100%として構成比を比較している。

上段:件数		現制度に関して国や地方公共団体への要望							
下段:%		啓蒙活動の実施	ユニバーサルデザイン等の整備	障害者用設備の整備に係る助成	わからない	特にない	その他	無回答	延べ回答企業数
企業規模	小規模企業 (n=16)	8 40.0	2 10.0	3 15.0	2 10.0	2 10.0	2 10.0	1 5.0	20 100.0
	中小企業 (n=247)	54 18.0	16 5.3	86 28.7	35 11.7	57 19.0	12 4.0	40 13.3	300 100.0
	大企業 (n=95)	29 24.0	10 8.3	41 33.9	4 3.3	15 12.4	5 4.1	17 14.0	121 100.0
	無回答 (n=17)	6 26.1	1 4.3	8 34.8	2 8.7	3 13.0	1 4.3	2 8.7	23 100.0
	延べ回答企業数	97 20.9	29 6.3	138 29.7	43 9.3	77 16.6	20 4.3	60 12.9	464 100.0

※ nは企業規模別の回答企業数

国や地方公共団体に対する要望として以下の意見が寄せられた。

- ・ 積極的に対応している人をきちんと評価しなければ、そういった人のモチベーションも下がってしまう。対応しない人に厳しい現実を直視させることで、現制度への対応等もスムーズになると思う。(製造業、小規模企業、－)
- ・ 国に対しては、障害者に対する補助器具、医療費助成、障害年金の拡充を、地方公共団体に対しては、福祉要員・相談員の大幅な増員をお願いしたい。(製造業、中小企業、B to B)
- ・ 幅広いPRが必要であるため、研修会、講習会の場を設けてもらいたい。(製造業、中小企業、B to B)
- ・ ユニバーサルマナー検定のように、障害者理解のためのセミナーなどが安価で受講できるようにしてほしい。現状では、資格を取るにもかなり費用がかかる。(小売業、中小企業、－)
- ・ 障害者専用の駐車場を設けているが、マナー違反者がほとんどである。罰則などを設けることができないのか。(小売業、大企業、B to C)

## IV. 合理的配慮の提供の実施及び実施するための取組事例

アンケートにより収集した「合理的配慮の提供」の取組、また、実施するための取組から、他社においても参考となる事例を以下に示す。

障害の有無に関係なく、ユニバーサルサービスの提供に取り組む例や連絡手段の多様化を図っている例、従業員に障害者福祉関連の資格取得を奨励している例などがあった。

また、本人確認方法を氏名や住所・電話番号等のクレジットカード情報の確認で一部可能にすることにより、証明書の提示等を省略して、お客様の負担を軽減している例や PECS<sup>※</sup>の導入、手話による接客を行う店舗の設置に取り組む例もあった。

業種	企業規模	事業形態	「合理的配慮の提供」の実施及び実施するための取組
サービス業	大企業	B to C	障害の有無に関わらず、お客様に対するユニバーサルサービスとして、床の段差・配線の凸凹をなくし、滑りやすい床の改修等を行なっている。
サービス業	大企業	B to C	障害の有無に関わらず、問合せをFAXや電子メール、電話等でも可能とし、連絡手段の多様化を図っている。
サービス業	大企業	B to C	障害の有無に関わらず、陳列棚等の配置の工夫や、案内板の設置を行い、建物内を分かりやすくするように努力している。
サービス業	中小企業	B to C	段差のないエントランスにし、休憩スペースを用意した。社員に介護職員初任者研修やサービス介助士などの資格を取得させ、従業員が障害者の立場を理解した上で、対応するようにしている。
娯楽業	中小企業	B to C	通常のいすを取り除き、車いすのまま遊技（パチンコ）ができるようにしている。
小売業	大企業	B to C	障害の有無に関わらず、困っているお客様には従前より、目配り・気配りをし、お手伝いするように、従業員の教育・指導をしている。
小売業	大企業	B to C	電話等による本人確認方法を氏名や住所・電話番号等のクレジットカード情報の確認で一部可能にすることにより、証明書の提示等を省略して、お客様の負担を軽減している。
小売業	大企業	B to C	レジ業務従事者に対する障害者対応セミナー（社内研修）を実施し、社員の対応レベルの統一を図っている。
飲食業	大企業	B to C	自閉症のお客様への対応として、PECSを2店舗に導入。手話による接客を行う店舗も設置し、コミュニケーションの円滑化を図っている。
サービス業	中小企業	B to C	お客様に重度障害の方はいないが、年配の方や軽度の障害をお持ちの方はいるため、階段の昇降などは従業員が手助けすることをマニュアル化してサービスの平準化を図っている。

※ PECS (Picture Exchange Communication System: 絵カード交換式コミュニケーションシステム) とは、自閉症やその他のコミュニケーション障害を持つ子どもから成人の方に、コミュニケーションを自発するように教えるための絵カードを使ったユニークな代替コミュニケーション方法。

## V. まとめ

以上の結果から、ポイントをまとめる。

### 現状

#### <障害者差別解消法の認知度ときっかけ>

- 「障害者差別解消法」の認知度（「知っている」又は「聞いたことはある」と回答した企業の割合）は 56.0%である。一方で「知らなかった」と回答した企業は 42.7%である。
- 業種別で見ると、（回答数が二桁以上ある業種の中で）認知度が最も高いのは「小売業」（63.9%）で、以下、「サービス業」（50.5%）、「製造業」（42.6%）と続いている。
- 「障害者差別解消法を知ったきっかけ」としては、「新聞、テレビ、雑誌」などのマスメディアによるものが 56.2%である。以下、「政府機関が発行したリーフレット・ポスター等」（31.0%）、「業界団体からの周知」（20.5%）、「政府機関のホームページ・SNS」（12.4%）等となっており、政府機関や業界団体からの広報も一定の効果を示している。

#### <「合理的配慮の提供」の認知度>

- 「障害者差別解消法」を認知している企業（「知っている」又は「聞いたことはある」と回答した企業）の「合理的配慮の提供」の認知度（「知っている」又は「聞いたことはある」と回答した企業の割合）は、79.1%となっており、「障害者差別解消法」を認知している企業は、「合理的配慮の提供」についても概ね認知しているといえる。
- 障害者差別解消法施行（平成 28 年 4 月 1 日）後の要望の件数は、無回答を除くと、「0 件」が 20%と最も多く、「5～20 件未満」が 13.8%、「2～5 件未満」が 10.8%と続いている。
- 「合理的配慮の提供」において参考としたものについては、無回答を除くと、「国の行政機関が示す対応指針」が 26.2%と最も多く、「他社の取組」が 23.1%、「地方公共団体が示す指針・条例等」が 15.4%と続いている。
- 自主的な「合理的配慮の提供」を実施している企業は 20.0%であり、小売業やサービス業といった「B to C」企業に多く、「B to B」企業である製造業での対応は少ない。
- 教育や研修を行なっている事業者は 20.0%であり、業種別にみると、小売業が 30.8%と比較的高くなっている。
- 「合理的配慮の提供」の要望を受けたが、その対応ができなかった理由としては、建物の構造や店舗のスペース等のハード面に係る問題が挙げられた。また、音声読み上げ機能等のシステマ的対応についても挙げられている。特に、中小企業を中心に費用面の対応に苦慮している意見が多い。

#### <障害者差別解消法の対応窓口の設置>

- 「対応窓口」が「ある」と回答した企業は 16.3%である。
- 「対応窓口」の運営方法は、「既存の窓口（お客様相談窓口等）で対応している。」が 80.3%である。

現状を踏まえると、障害者差別解消法の運用に当たり、以下の課題が挙げられる。

## 課題

- ✓ 「障害者差別解消法」や法律で規定される「合理的配慮の提供」について一定程度の理解は進んでいるものの、まだ、障害者差別解消法そのものを認知していない企業も多い。特にB to B企業や中小企業から、そういった声が多くあった。このため、今後の普及広報活動に注力していく必要がある。
- ✓ 「障害者差別解消法」を「障害者雇用促進法」と誤認しているとみられるケースもあり、正確な理解を促す必要がある。
- ✓ 「合理的配慮の提供」について、特に中小企業・小規模企業においては、設備対応等に対する費用負担や人材確保の問題から、大企業に比べ対応が困難である場合が多いと考えられる。
- ✓ 小売店等においては、時間帯によって繁閑の差があり、混雑する時間帯においてどのような対応が望ましいか検討していく必要がある。
- ✓ 「合理的配慮の提供」について、好事例の周知や、特に障害者に接する機会の多い従業員に対する効果的な指導方法の共有などを図っていく必要がある。
- ✓ 問合せ手段が限られており、障害の種類によっては障害者からアプローチできないケースがある。様々な障害者からの問合せや相談に応じるため、多様なコミュニケーション手段を確保しておく必要がある（電話、電子メール、FAX等、いずれの対応も可能とするなど）。
- ✓ 多目的トイレや休憩スペースの設置等、ハード面の改修を伴うものについては、社内全体の設備改修のタイミングでの対応を行うなど、将来的な計画を見据えて対応していく必要がある。そのため、障害者に接する機会の多い部署だけではなく、経営陣や総務部等における理解も深めていく必要がある。
- ✓ 障害者専用駐車場に健常者が車を駐車してしまうことによるトラブルなどに見られるように、事業者及び障害者のみならず、健常者に対する普及啓発にも取り組んでいく必要がある。

## ＜巻末資料＞

### 1. アンケート調査結果単純集計表

#### 業種

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	製造業	61	16.3	16.5
2	電気・ガス・熱供給・水道業	3	0.8	0.8
3	情報通信業	9	2.4	2.4
4	卸売業	29	7.7	7.9
5	小売業	133	35.5	36.0
6	サービス業	103	27.5	27.9
7	その他	31	8.3	8.4
	未回答	6	1.6	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	369

#### 資本金

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	20百万円未満	89	23.7	24.8
2	20～50百万円未満	82	21.9	22.8
3	50～100百万円未満	89	23.7	24.8
4	100～1,000百万円未満	53	14.1	14.8
5	1,000百万円以上	46	12.3	12.8
	未回答	16	4.3	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	359

#### 従業員数

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	300未満	257	68.5	69.8
2	300以上	111	29.6	30.2
	未回答	7	1.9	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	368

売上高

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	500百万円未満	38	10.1	11.8
2	500～2,000百万円未満	95	25.3	29.6
3	2,000～5,000百万円未満	71	18.9	22.1
4	5,000～20,000百万円未満	57	15.2	17.8
5	20,000百万円以上	60	16.0	18.7
	未回答	54	14.4	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	321

事業形態

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	B t o B	126	33.6	40.8
2	B t o C	183	48.8	59.2
	未回答	66	17.6	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	309

立地環境

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	駅周辺	52	13.9	24.1
2	市街地	45	12.0	20.8
3	住宅地背景	38	10.1	17.6
4	ロードサイド	31	8.3	14.4
5	オフィス街	8	2.1	3.7
6	工業地区	37	9.9	17.1
7	その他	5	1.3	2.3
	未回答	159	42.4	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	216

Q1 障害者差別解消法の認知度

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	知っている	109	29.1	29.5
2	聞いたことはある	101	26.9	27.3
3	知らなかった	160	42.7	43.2
	未回答	5	1.3	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	370

## Q1-1認知したきっかけ

## 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	新聞、テレビ、雑誌	118	56.2	56.2
2	政府機関のホームページ・SNS	26	12.4	12.4
3	政府機関が発行したリーフレット・ポスター等	65	31.0	31.0
4	業界団体からの周知	43	20.5	20.5
5	障害者からの申し出	1	0.5	0.5
6	民間団体等が開催するセミナー案内	28	13.3	13.3
7	その他	10	4.8	4.8
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	210	100	210

## Q1-2 「合理的配慮の提供」の認知度

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	知っている	80	38.1	39.4
2	聞いたことはある	86	41.0	42.4
3	知らなかった	37	17.6	18.2
	未回答	7	3.3	
	N (% <sup>^</sup> -s)	210	100	203

## Q2 実施済みのインフラ整備など

## 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	スロープ・簡易スロープ板の設置	125	33.3	50.4
2	手すりの設置	133	35.5	53.6
3	車いす対応エレベーターの設置	76	20.3	30.6
4	車いす利用者用駐車場の設置	122	32.5	49.2
5	多機能トイレの設置	144	38.4	58.1
6	点字ブロックの設置	48	12.8	19.4
7	音声を利用した案内設備の設置	12	3.2	4.8
8	ユニバーサルデザインや色・形・大きさを工夫した案内表示の設置	21	5.6	8.5
9	電光掲示板や電光ボードの設置	11	2.9	4.4
10	ストロボ機能付き機器（光で知らせるチャイム機能等）の設置	6	1.6	2.4
11	コミュニケーションボード、筆談器具の常備	44	11.7	17.7
12	その他	18	4.8	7.3
	未回答	127	33.9	
	N (% <sup>^</sup> -s)	375	100	248

Q3 「合理的配慮の提供」の要望を受けたことがあるか

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	ある	65	17.3	17.4
2	ない	309	82.4	82.6
	未回答	1	0.3	
	N (% <sup>^</sup> -入)	375	100	374

Q3-1要望を受けて対応した内容について

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	肢体不自由	58	89.2	92.1
2	視覚障害	42	64.6	66.7
3	聴覚障害	41	63.1	65.1
4	内部障害	43	66.2	68.3
5	知的・精神障害（発達障害を含む）	36	55.4	57.1
	未回答	2	3.1	
	N (% <sup>^</sup> -入)	65	100	63

Q3-1-1 「合理的配慮の提供」のご要望の内容 肢体不自由

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	建物内で安全に動けるようにしてほしい	50	86.2	86.2
2	車での来店をやすくしてほしい	42	72.4	72.4
3	多目的トイレ等を利用したい	40	69.0	69.0
4	商品の購入検討を手伝ってほしい	38	65.5	65.5
5	商品等を手に取りたい・取ってほしい	41	70.7	70.7
6	代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい	35	60.3	60.3
7	疲れたので休憩したい	34	58.6	58.6
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -入)	58	100	58

Q3-1-1建物内を安全に動けるようにしてほしい

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が付き添って移動のお手伝いをした	42	84.0	84.0
2	車いすが利用できるよう通路を広くした	22	44.0	44.0
3	本人と介助者が並んで歩けるよう通路を広げた	11	22.0	22.0
4	床の段差・配線の凸凹をなくした	18	36.0	36.0
5	滑りやすい床の改修等を行った	15	30.0	30.0
6	棚の上方に重い商品等を置かないようにした	6	12.0	12.0
7	その他	5	10.0	10.0
8	対応できなかった	0	0.0	0.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -入)	50	100	50

## Q3-1-1-2 車での来店をしやすく

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	車いす利用者用駐車スペースを確保した	34	81.0	81.0
2	従業員が駐車場でお手伝いをした	29	69.0	69.0
3	その他	2	4.8	4.8
4	対応できなかった	1	2.4	2.4
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	42	100	42

## Q3-1-1-3 多目的トイレ等の利用

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	多目的トイレ等を設置した	35	87.5	87.5
2	近隣にある公共の多目的トイレ等にご案内した	2	5.0	5.0
3	トイレでの介助を行った	7	17.5	17.5
4	その他	1	2.5	2.5
5	対応できなかった	4	10.0	10.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	40	100	40

## Q3-1-1-4 商品の購入検討の介助

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が付き添って商品の説明をした	37	97.4	97.4
2	商品の試着を手伝った	9	23.7	23.7
3	その他	0	0.0	0.0
4	対応できなかった	1	2.6	2.6
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	38	100	38

## Q3-1-1-5 商品を手に取りたい 肢体不自由

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	商品を取りやすく配置した	12	29.3	29.3
2	従業員が商品等を取ってお渡した	40	97.6	97.6
3	その他	1	2.4	2.4
4	対応できなかった	1	2.4	2.4
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	41	100	41

## Q3-1-1-6 書類記入や設備操作の代行 肢体不自由

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が書類の代筆を行った	25	71.4	71.4
2	従業員が代わりに設備の操作を行った	20	57.1	57.1
3	その他	0	0.0	0.0
4	対応できなかった	2	5.7	5.7
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	35	100	35

## Q3-1-1-7 休憩したい

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	事務所等の休憩できる場所を提供した	12	35.3	35.3
2	休めるスペースを設置した	27	79.4	79.4
3	休憩スペースの順番が来た際にお知らせした	3	8.8	8.8
4	その他	2	5.9	5.9
5	対応できなかった	2	5.9	5.9
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	34	100	34

## Q3-1-2 「合理的配慮の提供」のご要望の内容 視覚障害

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	自分の順番が来たら教えてほしい	24	57.1	57.1
2	目的の場所に行くため補助がほしい	38	90.5	90.5
3	建物内で安全に動けるようにしてほしい	30	71.4	71.4
4	商品について知りたい	33	78.6	78.6
5	商品等を手に取りたい・取ってほしい	32	76.2	76.2
6	代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい	29	69.0	69.0
7	ホームページ・パンフレット等において視覚障害者にもわかる情報提	13	31.0	31.0
8	視覚障害者でも問合せができるようにしてほしい	20	47.6	47.6
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	42	100	42

## Q3-1-2-1 自分の番が来たら知らせが欲しい 視覚障害

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が直接お知らせした	20	83.3	83.3
2	順番を知らせる設備を設置した	4	16.7	16.7
3	その他	0	0.0	0.0
4	対応できなかった	4	16.7	16.7
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	24	100	24

## Q3-1-2-2 目的地までの補助

## 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が付き添って目的地の場所までお連れした	32	84.2	84.2
2	点字ブロック・点字案内板等を設置した	10	26.3	26.3
3	音声による案内サービスを実施した	7	18.4	18.4
4	その他	0	0.0	0.0
5	対応できなかった	3	7.9	7.9
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	38	100	38

## Q3-1-2-3 建物内で安全に動けるように 視覚障害

## 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	本人と介助者が並んで歩けるよう通路を広げた	13	43.3	43.3
2	床の段差・配線の凸凹等をなくした	18	60.0	60.0
3	滑りやすい床の改修等を行った	13	43.3	43.3
4	床に物を置かないようにした	11	36.7	36.7
5	その他	2	6.7	6.7
6	対応できなかった	3	10.0	10.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	30	100	30

## Q3-1-2-4 商品についての知識

## 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が付き添って商品の説明をした	29	87.9	87.9
2	スマートフォンアプリ等による商品解説サービスを実施(開始)した	6	18.2	18.2
3	点字での解説を作成して設置した	1	3.0	3.0
4	その他	0	0.0	0.0
5	対応できなかった	3	9.1	9.1
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	33	100	33

## Q3-1-2-5 商品を手に取りたい 視覚障害

## 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が商品等を取ってお渡しした	28	87.5	87.5
2	その他	1	3.1	3.1
3	対応できなかった	3	9.4	9.4
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	32	100	32

## Q3-1-2-6 書類記入や設備操作の代行 視覚障害

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が書類の代筆を行った	18	62.1	62.1
2	従業員が代わりに設備の操作を行った	16	55.2	55.2
3	視覚障害者も扱えるよう設備の改修をした	3	10.3	10.3
4	その他	0	0.0	0.0
5	対応できなかった	4	13.8	13.8
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	29	100	29

## Q3-1-2-7 視覚障害者向けの情報提供

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	音声読み上げ機能に対応したホームページを作成した	0	0.0	0.0
2	音声読み上げ機能に対応した資料、パンフレットを作成した	1	7.7	7.7
3	その他	2	15.4	15.4
4	対応できなかった	10	76.9	76.9
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	13	100	13

## Q3-1-2-8 視覚障害者でも問合せ可能にする

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	問合せをFAXや電子メールだけでなく、電話等でも可能とした	14	70.0	70.0
2	その他	1	5.0	5.0
3	対応できなかった	5	25.0	25.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	20	100	20

## Q3-1-3 「合理的配慮の提供」のご要望の内容 聴覚障害

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員とコミュニケーションを取りたい	37	90.2	90.2
2	自分の順番が来たら教えてほしい	26	63.4	63.4
3	音声による案内・警報が聞こえないので、わかるようにしてほしい	20	48.8	48.8
4	建物内をもっとわかりやすくしてほしい	25	61.0	61.0
5	聴覚障害者でも問合せができるようにしてほしい	24	58.5	58.5
6	電話等による本人確認について、柔軟に対応してほしい	20	48.8	48.8
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	41	100	41

## Q3-1-3-1 従業員とのやりとり

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	筆談、口話、手話、空書等のコミュニケーション手段を用いて対応し	30	81.1	81.1
2	タブレット端末やメモボードを活用し対応した	9	24.3	24.3
3	「手話できます」「筆談できます」などと表示した	11	29.7	29.7
4	従業員を呼び出すベル等を設置した	9	24.3	24.3
5	その他	2	5.4	5.4
6	対応できなかった	1	2.7	2.7
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	37	100	37

## Q3-1-3-2 自分の順番が来たら教えて欲しい 聴覚障害

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が直接お知らせした	25	96.2	96.2
2	順番を知らせる設備を設置した	4	15.4	15.4
3	その他	0	0.0	0.0
4	対応できなかった	1	3.8	3.8
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	26	100	26

## Q3-1-3-3 音声以外の案内、警報

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	張り紙や電光掲示板等による案内を増やした	9	45.0	45.0
2	緊急時に、電光掲示板やパトランプ等により警報を行うようにした	2	10.0	10.0
3	その他	3	15.0	15.0
4	対応できなかった	7	35.0	35.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	20	100	20

## Q3-1-3-4 建物内をわかりやすく

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	陳列棚等の配置を工夫した	9	36.0	36.0
2	案内板を設置した	15	60.0	60.0
3	その他	4	16.0	16.0
4	対応できなかった	1	4.0	4.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	25	100	25

## Q3-1-3-5 聴覚障害者でも問合せができるように

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	問合せを電話だけでなく、FAXや電子メール、手話通訳等でも可能とし	15	62.5	62.5
2	その他	3	12.5	12.5
3	対応できなかった	6	25.0	25.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	24	100	24

## Q3-1-3-6 本人確認の柔軟性

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	代理人による本人確認を可能とした	9	45.0	45.0
2	本人確認を電話だけでなく、FAXや電子メール、手話通訳等でも可能と	7	35.0	35.0
3	臨時対応の上、事後的に訪問等による本人確認を実施した	1	5.0	5.0
4	その他	3	15.0	15.0
5	対応できなかった	4	20.0	20.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	20	100	20

## Q3-1-4 「合理的配慮の提供」のご要望の内容 内部障害

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	動悸・息切れなど、気分が悪いので休憩したい	33	76.7	76.7
2	重い物が持てないので、対応してほしい	40	93.0	93.0
3	階段を上るのが大変なので、対応してほしい	31	72.1	72.1
4	周囲の一般客の電子機器の使用、喫煙、咳等が気になるので、対応し	30	69.8	69.8
5	オストメイト対応トイレ等を利用したい	22	51.2	51.2
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	43	100	43

## Q3-1-4-1 動悸・息切れなど、気分が悪いので休憩したい

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	事務所等の休憩できる場所を提供した	19	57.6	57.6
2	休めるスペースを設置した	22	66.7	66.7
3	その他	3	9.1	9.1
4	対応できなかった	1	3.0	3.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	33	100	33

## Q3-1-4-2 重い物が持てないので、対応してほしい

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が荷物等をお持ちした	38	95.0	95.0
2	台車等をお貸しした	14	35.0	35.0
3	その他	2	5.0	5.0
4	対応できなかった	1	2.5	2.5
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	40	100	40

## Q3-1-4-3 階段を上るのが大変なので、対応してほしい

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	従業員が付き添って移動のお手伝いをした	21	67.7	67.7
2	最寄りのエレベータ・エスカレータまでお連れした	21	67.7	67.7
3	その他	3	9.7	9.7
4	対応できなかった	0	0.0	0.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	31	100	31

## Q3-1-4-4 周囲の一般客の電子機器の使用、喫煙、咳等が気になるの

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	ペースペーカー等に影響を与える可能性がある電子機器を使用禁止に	1	3.3	3.3
2	指定喫煙場所以外の喫煙ができないよう徹底した	23	76.7	76.7
3	消毒用アルコールの設置やマスクの無料配布等を実施した	16	53.3	53.3
4	その他	0	0.0	0.0
5	対応できなかった	3	10.0	10.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	30	100	30

## Q3-1-4-5 オストメイト対応トイレ等を利用したい

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	オストメイト対応トイレ等を設置した	9	40.9	40.9
2	近隣にある公共のオストメイト対応トイレ等にご案内した	1	4.5	4.5
3	その他	4	18.2	18.2
4	対応できなかった	8	36.4	36.4
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	22	100	22

## Q3-1-5\_1 「合理的配慮の提供」のご要望の内容 知的・精神障害 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	難しい説明が分からないので分かりやすく説明してほしい	36	100.0	100.0
2	その他	0	0.0	0.0
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	36	100	36

## Q3-1-5-1 難しい説明が分からないので分かりやすく説明してほしい 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	いつも以上に、ゆっくりと丁寧に説明した	34	94.4	94.4
2	ひらがな、絵文字、ジェスチャー等を交えて説明した	12	33.3	33.3
3	複雑な内容はメモにして渡した	8	22.2	22.2
4	コミュニケーション支援ボード（絵カード）や写真等を活用した	6	16.7	16.7
5	案内表示や商品説明について、マークや色、形を統一するなどの工夫	4	11.1	11.1
6	その他	0	0.0	0.0
7	対応できなかった	1	2.8	2.8
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -s)	36	100	36

## Q3-2 障害者差別解消法施行後の要望件数

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	0件	13	20.0	35.1
2	1~2件未満	5	7.7	13.5
3	2~5件未満	7	10.8	18.9
4	5~20件未満	9	13.8	24.3
5	20件以上	3	4.6	8.1
	未回答	28	43.1	
	N (% <sup>^</sup> -s)	65	100	37

## Q3-3 「合理的配慮の提供」において参考にしたもの 複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	国の行政機関が示す対応指針	17	26.2	47.2
2	地方公共団体が示す指針・条例等	10	15.4	27.8
3	合理的配慮サーチ（内閣府ホームページ）	8	12.3	22.2
4	他社の取組	15	23.1	41.7
5	その他	6	9.2	16.7
	未回答	29	44.6	
	N (% <sup>^</sup> -s)	65	100	36

Q4 要望ではなく自主的に「合理的配慮の提供」を実施したか

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	ある	75	20.0	21.9
2	ない	267	71.2	78.1
	未回答	33	8.8	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	342

Q5 障害者理解のための研修等を行っているか

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	行なっている	75	20.0	20.2
2	行なっていない	297	79.2	79.8
	未回答	3	0.8	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	372

Q5-1 研修などの頻度

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	不定期	64	85.3	86.5
2	定期的	10	13.3	13.5
	未回答	1	1.3	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	75	100	74

Q5-12. 回数

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	無回答	0	0.0	0.0
2	1回	6	8.0	66.7
3	3回	1	1.3	11.1
4	36回	1	1.3	11.1
5	60回	1	1.3	11.1
	未回答	66	88.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	75	100	9

Q5-2 研修での方法

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	eラーニング	3	4.0	4.1
2	社内の座学研修（内部講師）	41	54.7	56.2
3	社内の座学研修（外部講師）	16	21.3	21.9
4	社外セミナーの活用	18	24.0	24.7
5	その他	12	16.0	16.4
	未回答	2	2.7	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	75	100	73

Q5-3 研修などへの社員の参加度

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	全員参加を原則としている	10	13.3	14.9
2	ほぼ全員が参加している	23	30.7	34.3
3	都合のつく社員は参加している	24	32.0	35.8
4	関心のある社員は参加している	6	8.0	9.0
5	わからない	4	5.3	6.0
	未回答	8	10.7	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	75	100	67

Q6 障害者差別解消法の対応窓口の有無

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	ある	61	16.3	16.4
2	ない	310	82.7	83.6
	未回答	4	1.1	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	371

Q6-1どのような窓口か

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	新たに専用窓口を設け、専用の要員がいる	1	1.6	1.6
2	既存の窓口（お客様相談窓口等）で対応している	49	80.3	80.3
3	外部に委託している	1	1.6	1.6
4	その他	10	16.4	16.4
	未回答	0	0.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	61	100	61

Q8 現制度に関して国や地方公共団体への要望

複数回答

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	啓蒙活動の実施	97	25.9	30.8
2	ユニバーサルデザイン等の整備	29	7.7	9.2
3	障害者用設備の整備に係る助成	138	36.8	43.8
4	わからない	43	11.5	13.7
5	特にない	77	20.5	24.4
6	その他	20	5.3	6.3
	未回答	60	16.0	
	N (% <sup>^</sup> -ス)	375	100	315

企業規模

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(無回答を除く)%
1	小規模企業	16	4.3	4.5
2	中小企業	247	65.9	69.0
3	大企業	95	25.3	26.5
	未回答	17	4.5	
	N (% <sup>^</sup> -)	375	100	358

## 2. アンケート調査票

# 障害者差別解消法の施行に伴う経済産業省所管 事業分野の事業者における取組等に関する調査

平成29年1月吉日

各位

### アンケート調査・ご協力のお願い

※ 本調査は、株式会社日本アプライドリサーチ研究所が、経済産業省の委託を受けて実施するものです。

時下、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

平成28年4月1日、障害のある人もない人も共に暮らせる社会を目指した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（「障害者差別解消法」）が施行されてから、9ヶ月が経過しました。

障害者差別解消法では、国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者に対して「不当な差別的取扱いの禁止」、「合理的配慮の提供」を求めています（民間事業者の「合理的配慮の提供」は努力義務）。対象となる「障害者」は、障害者手帳を持っている人だけでなく、体や心のはたらきに障害があり、生活面で制限を受けている人すべてを指します。この法律では、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定しています。

政府では「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（平成27年2月24日閣議決定）、経済産業省では「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成27年11月24日公布）を制定し、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」について具体例を示すとともに、その周知を図っております。

一方で、民間事業者、障害者やそのご家族の方々からは、個別具体的ケースによる相談等も寄せられており、特に「合理的配慮の提供」については、どのような対応が該当するのかといったご質問があります。

今般のアンケートでは、本制度の適切な運用に向け、経済産業省所管事業分野の民間事業者の方々の本制度への対応に関する現状把握を行うと共に、「合理的配慮の提供」について先進的な取組事例を収集することを目的としています。つきましては、ご多忙中誠に恐縮ですが、本アンケート調査の趣旨をご賢察のうえ、是非ともご協力賜りますようお願い申し上げます。

1. 簡便にご記入いただけるように、設問の大半は○をつけていただくように設計しています。
2. 人事・総務、研修、コンプライアンスなどの担当者の方に回答いただきますようお願いいたします。
3. この調査は「障害者差別解消法」に関する調査です。対象になる「障害者」は従業員を除きます。  
(次ページの《参考》を参照ください。)
4. この調査においては完全に機密を厳守し、調査結果は統計的に処理します。個社が特定される情報を公表することはありません。

**ご回答は2月3日（金）までに同封の返信用封筒（切手不要）にてご投函ください。**

#### 【本調査に関するお問合せ先】

○株式会社日本アプライドリサーチ研究所 担当：石田、高橋、大野

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町3-8 神田駿河台ビル

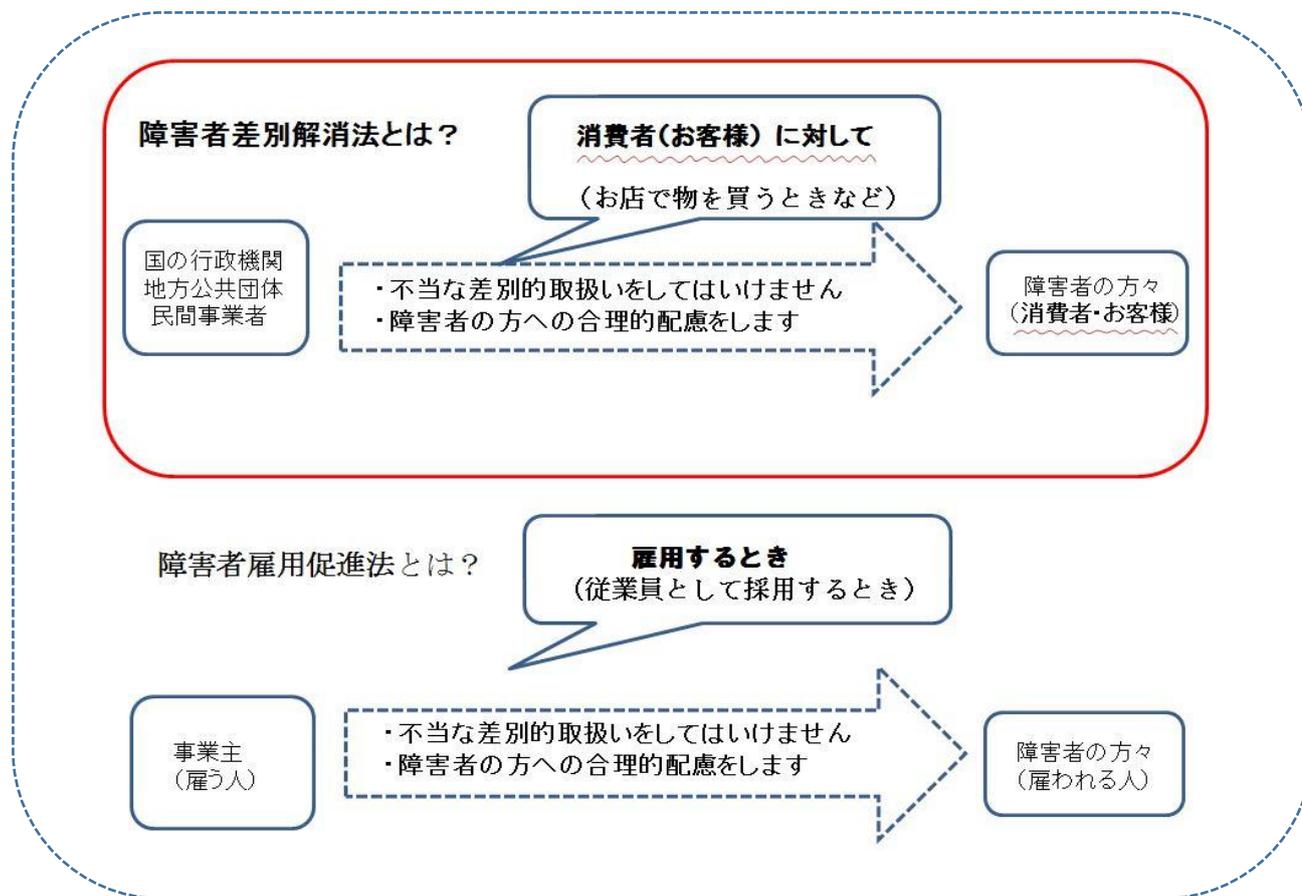
電話 03(5259)9146 FAX 03(5259)6381 Eメール：ishida@ari.co.jp

○経済産業省経済産業政策局産業人材政策室 担当：酒井 電話 03(3501)2259



## 《参考》

①障害者差別解消法と障害者雇用促進法の違い この調査は障害者差別解消法についてです。



②障害者差別解消法について (内閣府ホームページ)

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

## I. 障害者差別解消法に関する認知度と取組について

問1. 障害者差別解消法をご存じですか。該当する番号に○をお付け下さい（○はひとつ）。

1 知っている	2 聞いたことはある	3 知らなかった → 問2へ
---------	------------	----------------

問1-1 （問1で「1」または「2」とご回答された方に伺います）障害者差別解消法をお知りになったきっかけは下記のうちの何れでしょうか（○は3つまで）。

1 新聞、テレビ、雑誌	5 障害者からの申し出
2 政府機関のホームページ・SNS	6 民間団体等が開催するセミナー案内
3 政府機関が発行したリーフレット・ポスター等	7 その他（ ）
4 業界団体からの周知	

問1-2 （問1で「1」または「2」とご回答された方に伺います）「合理的配慮の提供」の意味をご存知ですか。該当する番号に○をお付け下さい（○はひとつ）。

1 知っている	2 聞いたことはある	3 知らなかった
---------	------------	----------

問2. 障害者に対するインフラ整備等で実施しているものはありますか。該当する番号に○をお付け下さい（○はいくつでも）。

1 スロープ・簡易スロープ板の設置
2 手すりの設置
3 車いす対応エレベーターの設置
4 車いす利用者用駐車場の設置
5 多機能トイレの設置
6 点字ブロックの設置
7 音声を利用した案内設備の設置
8 ユニバーサルデザインや色・形・大きさを工夫した案内表示の設置
9 電光掲示板や電光ボードの設置
10 ストロボ機能付き機器（光で知らせるチャイム機能等）の設置
11 コミュニケーションボード、筆談器具の常備
12 その他（ ）

問3. 障害者である顧客（もしくは、障害者の補佐をする方）から「合理的配慮の提供」のご要望を受けたことがありますか（○はひとつ）。

※障害者差別解消法施行（平成28年4月1日）後に限らず、同法施行前にご要望があった場合も「ある」とご回答ください。

1 ある	2 ない → 問4（9ページ）へ
------	------------------

↓  
問3-1へ（右のページ）

問3-1 (問3で「1 ある」とご回答された方に伺います) ご要望を受けてご対応いただいた内容についてご回答ください。また、ご対応いただけなかった場合、その理由はどのようなものであったかご回答ください。

**ご対応いただいた内容については、下表の一番右欄のあてはまるものすべてに○をお付け下さい。**

(ご対応いただいた場合で、その内容が選択肢にない場合は「その他」の欄にご記入ください。)

**また、ご対応いただけなかった場合は「対応できなかった」の右欄に○をお付けいただいた上、「理由」の欄にご記入ください。**

障害の種類	「合理的配慮の提供」のご要望の内容	ご対応いただいた内容 または、ご対応いただけなかった理由	○
① 肢体不自由	1 建物内で安全に動けるようにしてほしい	1 従業員が付き添って移動のお手伝いをした	
		2 車いすが利用できるよう通路を広くした	
		3 本人と介助者が並んで歩けるよう通路を広げた	
		4 床の段差・配線の凸凹をなくした	
		5 滑りやすい床の改修等を行った	
		6 棚の上の方に重い商品等を置かないようにした	
		7 その他 ( )	
		8 対応できなかった理由 ( )	
	2 車での来店をしやすいしてほしい	9 車いす利用者用駐車スペースを確保した	
		10 従業員が駐車場でお手伝いをした	
		11 その他 ( )	
		12 対応できなかった理由 ( )	
	3 多目的トイレ等を利用したい	13 多目的トイレ等を設置した	
		14 近隣にある公共の多目的トイレ等にご案内した	
		15 トイレでの介助を行った	
		16 その他 ( )	
		17 対応できなかった理由 ( )	
	4 商品の購入検討を手伝ってほしい	18 従業員が付き添って商品の説明をした	
		19 商品の試着を手伝った	
		20 その他 ( )	
		21 対応できなかった理由 ( )	

障害の種類	「合理的配慮の提供」のご要望の内容	ご対応いただいた内容 または、ご対応いただけなかった理由	○
① 肢体不自由	5 商品等を手に取りたい・取ってほしい	22 商品を取りやすく配置した	
		23 従業員が商品等を取ってお渡しした	
		24 その他 ( )	
		25 対応できなかった理由 ( )	
	6 代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい	26 従業員が書類の代筆を行った	
		27 従業員が代わりに設備の操作を行った	
		28 その他 ( )	
		29 対応できなかった理由 ( )	
	7 疲れたので休憩したい	30 事務所等の休憩できる場所を提供した	
		31 休めるスペースを設置した	
		32 休憩スペースの順番が来た際にお知らせした	
		33 その他 ( )	
		34 対応できなかった理由 ( )	
8 その他のご要望の内容及びその対応内容又は対応できなかった理由 (具体的に記入してください)			
② 視覚障害	1 自分の順番が来たら教えてほしい	1 従業員が直接お知らせした	
		2 順番を知らせる設備を設置した	
		3 その他 ( )	
		4 対応できなかった理由 ( )	
	2 目的の場所に行くため補助がほしい	5 従業員が付き添って目的の場所までお連れした	
		6 点字ブロック・点字案内板等を設置した	
		7 音声による案内サービスを実施した	
		8 その他 ( )	
		9 対応できなかった理由 ( )	
	3 建物内で安全に動けるようにしてほしい	10 本人と介助者が並んで歩けるよう通路を広げた	
		11 床の段差・配線の凸凹等をなくした	
		12 滑りやすい床の改修等を行った	
		13 床に物を置かないようにした	
		14 その他 ( )	
		15 対応できなかった理由 ( )	

障害の種類	「合理的配慮の提供」のご要望の内容	ご対応いただいた内容 または、ご対応いただけなかった理由	○
② 視覚障害	4 商品について知りたい	16 従業員が付き添って商品の説明をした	
		17 スマートフォンアプリ等による商品解説サービスを実施(開始)した	
		18 点字での解説を作成して設置した	
		19 その他( )	
		20 対応できなかった理由( )	
	5 商品等を手に取りたい・取ってほしい	21 従業員が商品等を取ってお渡しした	
		22 その他( )	
		23 対応できなかった理由( )	
	6 代わりに書類の記入や設備の操作をしてほしい	24 従業員が書類の代筆を行った	
		25 従業員が代わりに設備の操作を行った	
		26 視覚障害者も扱えるよう設備の改修をした	
		27 その他( )	
	7 ホームページ・パンフレット等において視覚障害者にもわかる情報提供をしてほしい	28 対応できなかった理由( )	
		29 音声読み上げ機能に対応したホームページを作成した	
		30 音声読み上げ機能に対応した資料、パンフレットを作成した	
		31 その他( )	
	8 視覚障害者でも問合せができるようにしてほしい	32 対応できなかった理由( )	
		33 問合せをFAXや電子メールだけでなく、電話等でも可能とした	
		34 その他( )	
	9 其他のご要望の内容及びその対応内容又は対応できなかった理由(具体的に記入してください)	35 対応できなかった理由( )	

障害の種類	「合理的配慮の提供」のご要望の内容	ご対応いただいた内容 または、ご対応いただけなかった理由	○
③ 聴覚障害	1 従業員とコミュニケーションを取りたい	1 筆談、口話、手話、空書等のコミュニケーション手段を用いて対応した	
		2 タブレット端末やメモボードを活用し対応した	
		3 「手話できます」「筆談できます」などと表示した	
		4 従業員を呼び出すベル等を設置した	
		5 その他（ ）	
		6 対応できなかった理由（ ）	
	2 自分の順番が来たら教えてほしい	7 従業員が直接お知らせした	
		8 順番を知らせる設備を設置した	
		9 その他（ ）	
	3 音声による案内・警報が聞こえないので、わかるようにしてほしい	10 対応できなかった理由（ ）	
		11 張り紙や電光掲示板等による案内を増やした	
		12 緊急時に、電光掲示板やパトランプ等により警報を行うようにした	
		13 その他（ ）	
	4 建物内をもっとわかりやすくしてほしい	14 対応できなかった理由（ ）	
		15 陳列棚等の配置を工夫した	
		16 案内板を設置した	
	5 聴覚障害者でも問合せができるようにしてほしい	17 その他（ ）	
		18 対応できなかった理由（ ）	
		19 問合せを電話だけでなく、FAX や電子メール、手話通訳等でも可能とした	
	6 電話等による本人確認について、柔軟に対応してほしい	20 その他（ ）	
		21 対応できなかった理由（ ）	
		22 代理人による本人確認を可能とした	
		23 本人確認を電話だけでなく、FAX や電子メール、手話通訳等でも可能とした	
	7 其他のご要望の内容及びその対応内容又は対応できなかった理由（具体的に記入してください）	24 臨時対応の上、事後的に訪問等による本人確認を実施した	
		25 その他（ ）	
		26 対応できなかった理由（ ）	

障害の種類	「合理的配慮の提供」のご要望の内容	ご対応いただいた内容 または、ご対応いただけなかった理由	○
④ 内部障害	1 動悸・息切れなど、気分が悪いので休憩したい	1 事務所等の休憩できる場所を提供した	
		2 休めるスペースを設置した	
		3 その他 ( )	
		4 対応できなかった理由 ( )	
	2 重い物が持てないので、対応してほしい	5 従業員が荷物等をお持ちした	
		6 台車等をお貸しした	
		7 その他 ( )	
		8 対応できなかった理由 ( )	
	3 階段を上るのが大変なので、対応してほしい	9 従業員が付き添って移動のお手伝いをした	
		10 最寄りのエレベータ・エスカレータまでお連れした	
		11 その他 ( )	
		12 対応できなかった理由 ( )	
	4 周囲の一般客の電子機器の使用、喫煙、咳等が気になるので、対応してほしい	13 ペースメーカー等に影響を与える可能性がある電子機器を使用禁止にするスペースや時間帯を準備した	
		14 指定喫煙場所以外の喫煙ができないよう徹底した	
		15 消毒用アルコールの設置やマスクの無料配布等を実施した	
		16 その他 ( )	
		17 対応できなかった理由 ( )	
	5 オストメイト対応トイレ等を利用したい	18 オストメイト対応トイレ等を設置した	
		19 近隣にある公共のオストメイト対応トイレ等にご案内した	
		20 その他 ( )	
		21 対応できなかった理由 ( )	
6 其他のご要望の内容及びその対応又は対応できなかった理由 (具体的に記入してください)			
⑤ 知的・精神障害 (発達障害を含む)	1 難しい説明が分からないので分かりやすく説明してほしい	1 いつも以上に、ゆっくりと丁寧に説明した	
		2 ひらがな、絵文字、ジェスチャー等を交えて説明した	
		3 複雑な内容はメモにして渡した	
		4 コミュニケーション支援ボード(絵カード)や写真等を活用した	
		5 案内表示や商品説明について、マークや色、形を統一するなどの工夫を行った	
		6 その他 ( )	
		7 対応できなかった理由 ( )	
	2 其他のご要望の内容及びその対応内容又は対応できなかった理由 (具体的に記入してください)		

問3-2 (問3で「1 ある」とご回答された方に伺います) 障害者差別解消法施行(平成28年4月1日)後のご要望の件数について、お分かりになる範囲でご回答ください。

ご要望を受けたもののうち障害者差別解消法施行後	件
-------------------------	---

問3-3 (問3-2で「ご対応いただいた内容」にご回答された方に伺います)。「合理的配慮の提供」において参考としたものは、ありますか。該当する番号に○をお付け下さい(○はいくつでも)。

1 国の行政機関が示す対応指針 2 地方公共団体が示す指針・条例等 3 合理的配慮サーチ(内閣府ホームページ) 4 他社の取組 5 その他( )
--

問4 障害者である顧客(もしくは障害者を補佐する方)からのご要望はなかったものの、自主的に「合理的配慮の提供」を実施したことはありますか。ある場合は、具体的にご記述下さい。

1 ある 2 ない (ある場合、具体的に)
--------------------------

問5. あなたの会社では障害者への理解のための教育や研修を行っていますか。

1 行なっている	2 行なっていない → 問6へ
----------	-----------------



問5-1 (問5で「1 行なっている」とご回答された方に伺います) 障害者への理解のための教育や研修は、どのくらいの頻度で開催していますか。

1 不定期	2 定期的(年に 回くらい)
-------	----------------

問5-2 (問5で「1 行なっている」とご回答された方に伺います) 障害者への理解のための教育や研修は、どのような方法が採られていますか(○はいくつでも)。

1 eラーニング	4 社外セミナーの活用
2 社内の座学研修(内部講師)	5 その他( )
3 社内の座学研修(外部講師)	

問5-3 (問5で「1 行なっている」とご回答された方に伺います) 教育・研修を実施したとき、社員の参加はどの程度ですか。

1 全員参加を原則としている 2 ほぼ全員が参加している 3 都合のつく社員は参加している 4 関心のある社員は参加している 5 わからない
--

例えば、年に2回同様の教育・研修を実施している場合は、どちらかの出席等をもって「参加」とカウントしていただいで構いません。

問6. あなたの会社には障害者差別解消法の対応窓口がありますか。

1 ある	2 ない ⇨ 問7へ
------	------------



問6-1 (問6で「1 ある」とご回答された方に伺います。) どのような窓口ですか。

1 新たに専用窓口を設け、専用の要員がいる
2 既存の窓口 (お客様相談窓口等) で対応している
3 外部に委託している
4 その他 ( )

## II. 現制度に対する意見・要望

---

問7. 現制度に関して、どのような問題点や課題があるとお考えですか。ご自由にご記述下さい。

--

問8. 現制度に関して、国や地方公共団体に対してご要望はありますか。該当する番号に○をお付け下さい (○はいくつでも)。

1 啓蒙活動の実施
2 ユニバーサルデザイン等の整備
3 障害者用設備の整備に係る助成
4 わからない
5 特にない
6 その他 (自由にご記入下さい)

質問は以上です。ご協力、誠に有難うございました。