障がいのあるお客様に対する合理的配慮の実施状況等に関するアンケート

参考資料２

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者名 |  |
| 担当者名 |  |
| 電話番号 |  |
| メールアドレス |  |

　　　　　　　　　　　　　　　　※事業者名、担当者名、電話番号、メールアドレスは公表しません。

問１　貴社（法人・組合・個人事業主等）の主な事業内容は何ですか。１つ選択して番号に○をつけてください。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| １ | 情報通信業 | ２ | 運輸業、郵便業 | ３ | 卸売業、小売業 | ４ | 金融業、保険業 |
| ５ | 不動産業、物品賃貸業 | ６ | 学術研究、専門・技術サービス業 | ７ | 宿泊業、飲食サービス業 | ８ | 生活関連サービス業、娯楽業 |
| ９ | 教育、学習支援業 | 10 | 医療 | 11 | 福祉 | 12 | 複合サービス業 |
| 13 | サービス業  （他に分類されない） |  |  |  |  |  |  |

問２　貴社（法人・組合・個人事業主等）の資本金について、当てはまる番号１つに○をつけてください。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| １ | １千万円未満 | ２ | １千万円～  ５千万円未満 | ３ | ５千万円～  １億円未満 | ４ | １億円以上 |
| ５ | その他（個人事業主など） |  |  |  |  |  |  |

問３　貴社（法人・組合・個人事業主等）の従業員数（非常勤を含む）について、当てはまる番号１つに○をつけてください。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| １ | １～５人 | ２ | ６～20人 | ３ | 21～50人 | ４ | 51～100人 |
| ５ | 101～300人 | ６ | 301人以上 | ７ | 不明 |  |  |

問４　平成28年４月から「障害者差別解消法」が施行されています。この法律を知っていますか。当てはまる番号１つに○をつけてください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | 名前も内容も知らない |
| ２ | 名前は聞いたことがあるが、内容は知らない |
| ３ | 名前も内容も知っている |

問５　貴社（法人・組合・個人事業主等）が事業で障がいのあるお客様に接する機会はどの程度ありますか。当てはまる番号１つに○をつけてください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | よくある |
| ２ | たまにある |
| ３ | ほとんどない |
| ４ | 全くない |

問６　障がいのあるお客様（またはその家族、支援者）から、合理的配慮の申し出を受けたことがありますか。当てはまる番号１つに○をつけてください。

※合理的配慮について…事業者は、障がいのある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としている意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応に努めることが求められています。配慮の内容は、障がい特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。（例　施設内の段差などで介助用スロープを渡す）

|  |  |
| --- | --- |
| １ | ある |
| ２ | ない |

「２　ない」と回答された方は、問９にお進みください。

問７　（問６で「１　ある」と回答された方に伺います）その申し出に対し、配慮を提供できなかったことがありますか。当てはまる番号１つに○をつけてください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | ある |
| ２ | ない |

「２　ない」と回答された方は、問９にお進みください。

問８　（問７で「１　ある」と回答された方に伺います）合理的配慮を提供できなかった理由について、当てはまる番号すべてに○をつけてください。

「９　その他」を選択された場合は、可能な範囲で理由をご記入ください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | 人員体制や費用、準備期間などにおいて、負担が大きかった |
| ２ | 配慮の提供は努力義務であり、必ずしも必要だとは思っていなかった |
| ３ | 障がい者と配慮の内容について話し合ったが、対話がうまくいかなかった |
| ４ | 適切な配慮や工夫の内容または方法がわからなかった |
| ５ | 自社（法人・組合等）の都合だけでは対応できない内容だった |
| ６ | 配慮や工夫を提供すれば、他の顧客との公平性を失すると考えた |
| ７ | お客様に対する安全配慮義務に違反する恐れがあると考えた |
| ８ | 社内規程やマニュアルに反していた |
| ９ | その他  （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |

問９　お客様から貴社（法人・組合・個人事業主等）に合理的配慮の申し出があった場合に、過重な負担がないにもかかわらず配慮を行わないことは、「障がいを理由とする差別」にあたると思いますか。当てはまる番号１つに○をつけてください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | そう思わない |
| ２ | あまりそう思わない |
| ３ | どちらかといえばそう思う |
| ４ | そう思う |

※過重な負担の考慮要素

　　・事務・事業への影響の程度　　　・実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

　　・費用・負担の程度　・事務・事業規模　・財政・財務状況

問10　以下１～15は、障がいのあるお客様からの合理的配慮の申し出の例と望ましい対応の一つを記載しています。貴社（法人・組合・個人事業主等）がお客様から以下の合理的配慮の申し出を受けた場合の対応方針について、当てはまる番号１つに○をつけてください。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 合理的配慮の申し出 | 対応 | 左記の対応に対する方針 | | | |
| １　対応しない | ２　積極的には  対応しない | ３　可能であれば  対応する | ４　対応する |
| １ | 多数のお客様が列に並んでいる状態で、視覚障がいのある方から、書類の記載内容が読めず、また、書類に名前等を記入できないとの申し出。 | 従業員が代読・代筆を行う。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| ２ | 視覚障がいのある方から、機器の操作が自分ではできないとの申し出。 | 従業員が代わりに操作を行う。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| ３ | 視覚障がいのある方から、注文や問い合わせをしたいが、ネット画面への入力以外方法がないとの申し出。 | 電話・窓口で対応する。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| ４ | 聴覚障がいのある方から、放送や説明、呼びかけが聞こえないので情報を得ることができないとの申し出。 | 直接呼びに行くほか、筆談など説明内容の文字化や、（手話通訳の申し出があれば）手話通訳派遣により情報を提供する。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| ５ | 聴覚障がいのある方から、問い合わせの手法が電話のみのため、手続や問い合わせができないとの申し出。 | FAXやメール等の代替手段を用意する。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| ６ | 聴覚障がいのある方から、従業員がマスクをしているので読話ができないとの申し出。 | マスクを外し、早口にならないように話をする。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| ７ | 車いす利用者から、着席する際の座席を勝手に決めないでほしいとの申し出。 | 車いすのままか、備付けの椅子に移動して着席するか、本人の意思を確認して対応する。 | １ | ２ | ３ | ４ |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 合理的配慮の申し出 | 対応 | 左記の対応に対する方針 | | | |
| １　対応しない | ２　積極的には  対応しない | ３　可能であれば  対応する | ４　対応する |
| ８ | 人工呼吸器を使用している方、あるいは電動車いすの方から、バッテリーを充電させてほしいとの申し出。 | コンセントに近い場所へ案内し、使用しても構わない旨を伝える。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| ９ | 車いす利用者から、上の階に行きたいがエレベーターがないので上がれないとの申し出。 | 従業員が下の階に赴き、用件を聞いて対応をする。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| 10 | 身体障がいのある方から、建物内の通路に荷物が置かれており、通れないとの申し出。 | 通行の妨げになるような場所に物を置かないようにする。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| 11 | 知的障がいのある方から、言葉のみでは説明内容を十分に理解することが苦手であるとの申し出。 | 本人の理解度に合わせて、写真や絵、図、実物、身振り手振りやコミュニケーションボードなども用いて内容を伝える。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| 12 | 知的障がいのある方から、資料を読みたいが、ひら仮名しか読むことができないので、ふり仮名を付けたり、わかち書きをしてほしいとの申し出。 | ふり仮名を付けたり、わかち書きをする。  ※わかち書き…文章において語の区切りに空白を挟んで記述すること | １ | ２ | ３ | ４ |
| 13 | 多数のお客様が列に並んでいる状態で、知的障がいのある方から、順番を待つことが苦手であるとの申し出。 | 周囲の方の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| 14 | 精神障がいのある方から、施設等の出入りに当たり、人が多いとパニックになるとの申し出。 | 一般の出入り口とは別のルートを案内する。 | １ | ２ | ３ | ４ |
| 15 | 精神障がいのある方から、順番待ちに当たり、大勢の人がいるところは落ち着かないとの申し出。 | 比較的周りからの視界が遮られるようなスペース又は別室を準備し、順番待ちできるよう配慮する。 | １ | ２ | ３ | ４ |

問11　問10に示すような合理的配慮について、条例で新たに「負担になりすぎない範囲で、合理的配慮を行わなければならない」と規定すること（現行の「努力義務」規定から「義務」規定へと見直すこと。）についてどのように考えますか。当てはまる番号１つに○をつけてください。

「３　どちらかといえば反対である」または「４　反対である」と回答された方は、

問13にお進みください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | 賛成である |
| ２ | どちらかといえば賛成である |
| ３ | どちらかといえば反対である |
| ４ | 反対である |

問12　（問11で「１　賛成である」または「２　どちらかといえば賛成である」と回答された方に伺います）問11の選択肢を選ばれた理由について、当てはまる番号すべてに○をつけてください。

「５　その他」を選択された場合は、可能な範囲で理由をご記入ください。

問14にお進みください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | 条例により、「義務」と規定している都道府県が複数あるため |
| ２ | 義務化しても、事業者の規模等を踏まえ「過重な負担のない範囲」での対応を求めるものであるため |
| ３ | 現行の「努力義務」のままでは、事業者の理解・取組みが進まない要因になっていると考えられるため |
| ４ | 合理的配慮の提供は通常の接客で実践している範囲の対応であるため |
| ５ | その他  （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |

問13　（問11で「３　どちらかといえば反対である」または「４　反対である」と回答された方に伺います）問11の選択肢を選ばれた理由について、当てはまる番号すべてに○をつけてください。

「５　その他」を選択された場合は、可能な範囲で理由をご記入ください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | 過重な負担の判断基準が不明確であるため |
| ２ | 業種・規模等による違いがあるほか、混雑時等の状況によっても対応が難しい場合があるため、一律の義務化には反対であるため |
| ３ | 施設・設備の改修等を求められた場合、物理的に難しい場合や費用負担が重すぎる場合があるため |
| ４ | 社会への障害者差別解消法の理念や内容の浸透が十分とは言えず、現時点では、実効性のある施策とは考えられないため |
| ５ | その他  （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |

問14　合理的配慮の概念が社会に浸透するためには、何が必要と考えますか。ご意見をご記入ください。

※自由記述

問15　貴社（法人・組合・個人事業主等）では障害者差別解消法に関する社員等への教育や研修を行ったことがありますか。当てはまる番号１つに○をつけてください。

　　また、行ったことがある場合は、どのくらいの頻度で行っていますか。当てはまる番号１つに○をつけていただき、「２　定期的」を選択された場合は、具体的な実施頻度をご記入ください。

|  |  |
| --- | --- |
| １ | 行ったことがある |
| 頻度：１　不定期　　　　　　　　２　定期的（年に　　　　回程度） |
| ２ | 行ったことがない |

問16　障がい者の差別解消に関して、ご意見やご要望があれば、ご記入ください。

※自由記述