

れいわ ねんど しょうがいしゃさべつかいしょう かん ちょうさ
令和7年度 障害者差別解消に関する調査
けつ か ほう こく しょ
結果報告書

れいわ ねん がつ
令和8年3月

なごや ししょうがいしゃさべつそうだん
名古屋市障害者差別相談センター

【目次】

I	ちょうさがいよう 調査概要	3
II	ちょうさけっか 調査結果	
1	かいとうしゃ ぞくせい 回答者の属性	4
2	しょうがいしゃさべつかいしょうほう 障害者差別解消法について	5
3	しょうがい かた たいおう 障害のある方への対応について	7
4	じよせいじぎょう 助成事業について	9
5	しゅうけいけっか クロス集計結果	12
6	そう かつ 総括	13
III	しょうがいしゃさべつかいしょう かん ちょう さ ひょう さんこうしりょう 障害者差別解消に関する調査票(参考資料)	15



ちょうさがいよう 調査概要

■ 目的

事業者が意欲的に障害者差別解消に向けた取り組みを進め、環境の整備を自発的に行うことを目標として、事業者の障害者差別解消法に対する現状の認識や意識等を調査するもの。あわせて、「障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業(以下「助成事業」という。)」のニーズ調査を実施するもの。

■ 対象者

市内の事業者で接客対応を必要とする店舗、民間企業、社会福祉法人、NPO法人、学校法人等

■ 調査方法

質問紙によるアンケート調査

- (1) 相談事案関係事業者、出前講座や事業者向けセミナー参加事業者の他、センターが独自で選定をした事業者1,166件に対しアンケートを郵送
 - (2) これまでの助成事業申請事業者および令和7年度事業者向けセミナー参加事業者96件に対しメールまたはFAXにてアンケートを送信
 - (3) センターホームページにアンケートを掲載
- ※(2)はFAX等による返信またはGoogleフォーム、(1)及び(3)はGoogleフォームにて回答

■ 調査期間

令和7年10月1日(水)～令和8年1月31日(土)

■ 回答状況

77件(内訳:Googleフォームによる回答76件、FAX返信による回答1件)

■ 報告書の見方

- (1) 回答の比率は、回答者数を基数(Nで表示)として百分率で表し、小数点以下第2位を四捨五入しているため、比率の数値の合計が100.0%にならない場合があります。
- (2) 複数回答する質問では「MA」と表示しています。この場合、比率の数値の合計が100.0%を上回ることがあります。
- (3) 「前回」の数値は、令和5年度民間事業者意識調査結果を表示しています。



ちょうさけっか 調査結果

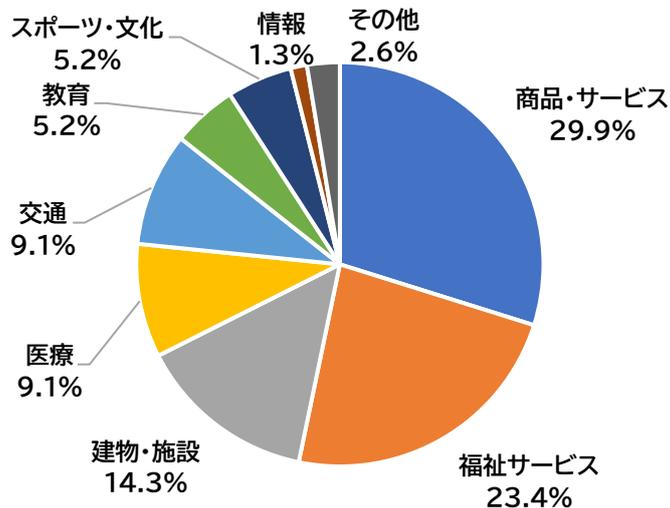
1 回答者の属性

回答いただいた事業者のうち最も多い事業内容は、「商品・サービス」で 29.9% (前回55.3%)、次いで「福祉サービス」の 23.4% (前回2.7%) でした。

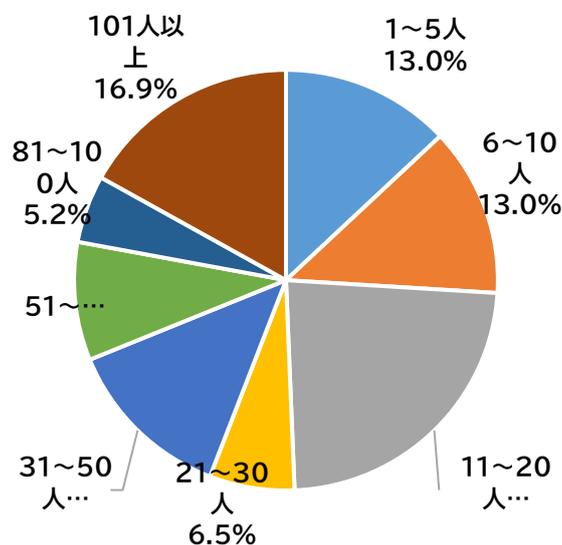
従業員数(本店の場合は本店の従業員数、店舗の場合は当該店舗の従業員数)の割合は、50人以下の事業者が 68.9% (前回55.3%) で、101人以上の事業者が 16.9% (前回21.3%) でした。

チェーン組織への加盟については、加盟していない事業者が 83.1% (前回52.7%) でした。

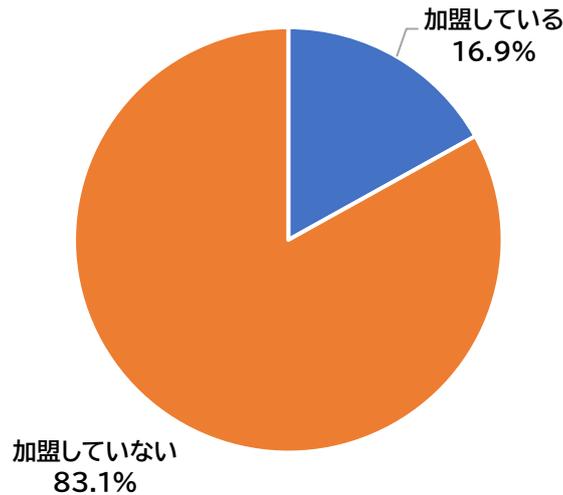
(1) 事業内容を教えてください。(N=77)



(2) 従業員数を教えてください。(本店の方は本店の従業員数、店舗の方は当該店舗の従業員数をご回答ください。)(N=77)



(3) チェーン組織(フランチャイズチェーン・ボランタリーチェーン)への加盟はしていますか？(N=77)



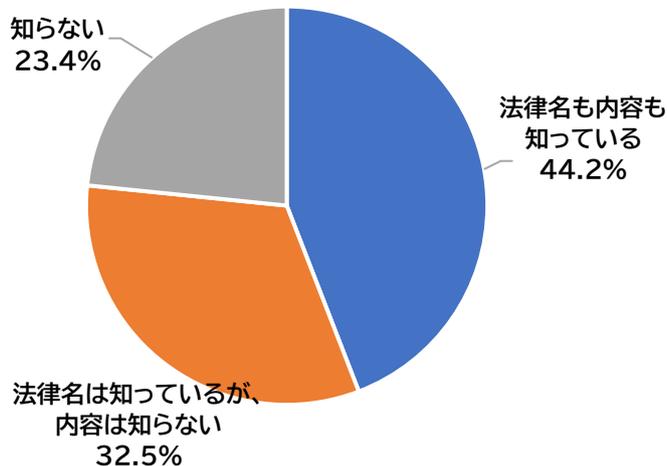
2 障害者差別解消法について

「障害者差別解消法」について、「法律名も内容も知っている」と回答した事業者は、合計で 44.2%(前回26.7%)、「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」については、「条例名も内容も知っている」と回答した事業者が、合計で 26.0%(前回15.3%)でした。

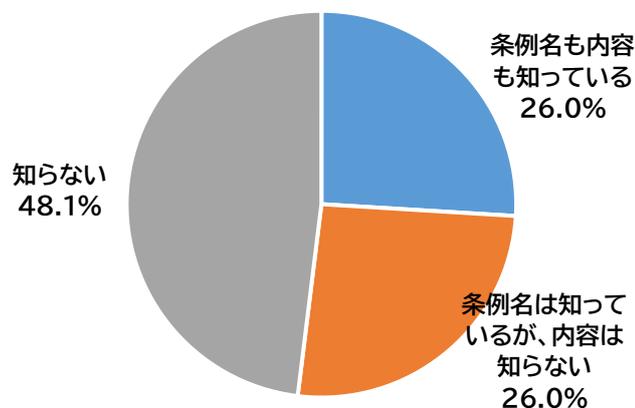
「合理的配慮の提供」について、「言葉も内容も知っている」と回答した事業者は、合計で 55.8%(前回37.3%)、障害のある人から「合理的配慮の提供」を求められた経験は、「ある」と回答した事業者が 31.2%(前回24.7%)でした。

また、「令和6年4月1日からの民間事業者の合理的配慮の提供の義務化」を「知っている」と回答した事業者は 57.1%(前回28.7%)でした。

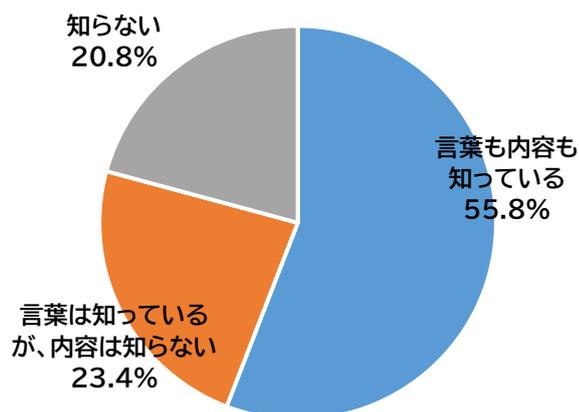
(4) 「障害者差別解消法」(正式名称: 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)を知っていますか？(N=77)



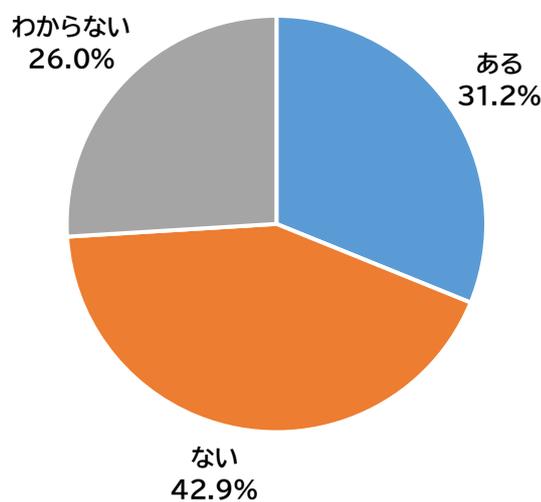
(5) 「^{なごやししょうがい}名古屋市^{しょうがい}障害のある^{ひと}人もない^{ひと}人も^{とも}共に生きるための^{しょうがいしゃさべつかいしょうすいしんじょうれい}障害者差別解消推進条例」を知っていますか？(N=77)



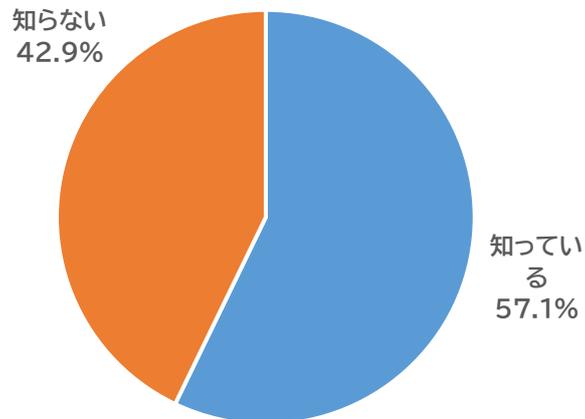
(6) 「^{ごうりてきはいりよ}合理的配慮の^{ていきょう}提供」を知っていますか？(N=77)



(7) ^{しょうがい}障害のある^{ひと}人から「^{ごうりてきはいりよ}合理的配慮の^{ていきょう}提供」を求められた^{もと}経験はありますか？(N=77)



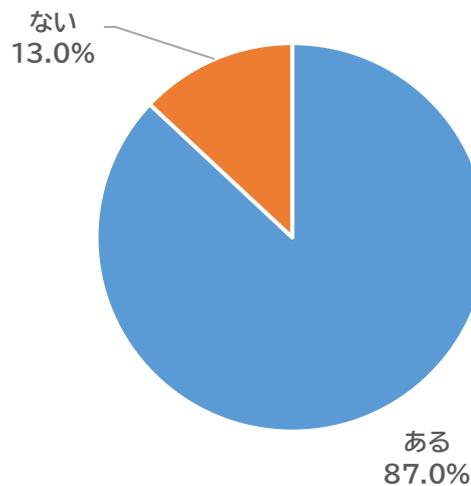
(8) 令和6(2024)年4月1日に改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者の合理的配慮の提供が法的に義務化されたことを知っていますか？(N=77)



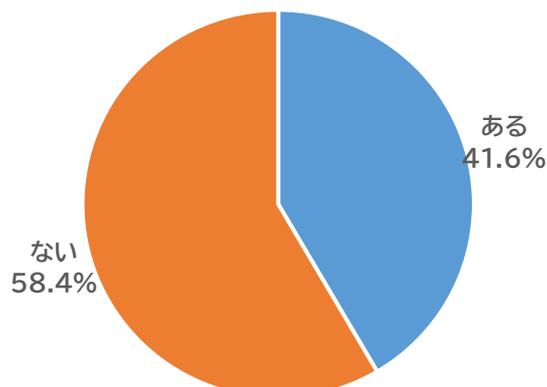
3 障害のある方への対応について

「障害のあるお客様に対応したことがある」と回答した事業者は 87.0%(前回 93.3%)でした。また、障害のあるお客様の対応で困った事が「ある」と回答した事業者は、41.6%(前回36.0%)でした。

(9) 障害のあるお客様の対応をしたことがありますか？(N=77)



(10) 障害のあるお客様の対応で困った事がありますか？(N=77)



(11) (10)で「ある」と回答したうちで、障害のあるお客様の対応で困った経験についてその内容と対応を教えてください。(記述/抜粋)

①程度問題

- 障害の程度によって対応が異なると思うので、本当にその方に適した対応かどうか悩む。またどこまでするのがいいのかがわからないこともある (商品・サービス)
- 正しい支援方法 (福祉サービス)

②過剰要求・マナー違反

- マナーの問題を伝えても理解してもらえない方への対応 (商品・サービス)
- お客様から合理的な配慮の無理強いをさせることがあった。(福祉サービス)
- 知的障害の可能性のあるお客様。浴室のシャンプー類を毎回ぶちまけたりされて空にして帰られる。利用方法を注意した。(建物・施設)
- 車いすの貸出について数に限りがあるため、利用日に必ずあるとは限らないとお伝えしたところ、歩けないのに車いすが借りられず転んで怪我をしたら責任を取れと粘られた。他でのレンタル等も提案したが聞き入れていただけなかった。(建物・施設)
- タクシー車内の汚損 (交通)
- 合理的配慮の内容について困ったので、いくつか会議を経て、考えました。(教育)

③コミュニケーション

- 意思疎通が難しく感じた。相手がこちらに何を伝えたいのか上手くくみ取れなかった。(商品・サービス)
- 意見をコロコロ変えてしまう。(福祉サービス)
- こちらの話が伝わらない。(内容が理解できない、頭にはいっていかない)思い込みや妄想の為など障害によると思われるお客様の対応 (福祉サービス)
- 耳が不自由な方で、意思疎通が筆談やスマホの画面の見せ合いになってしまい、細かいところまで、伝えられたのか心配になった。(建物・施設)

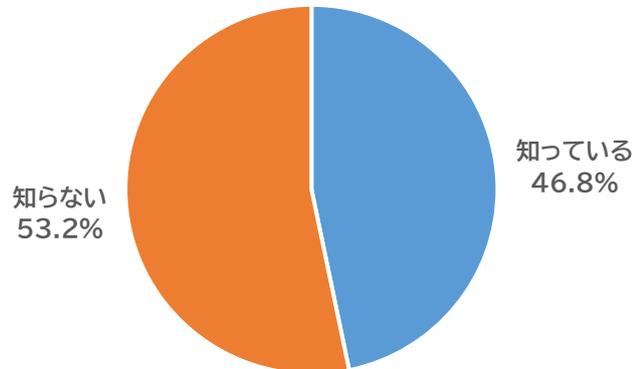
④環境・構造

- 車いすで中に入っただけだが、土足対応ではないので、掃除や他の方の配慮などが問題となることもある (医療)
- 車いすの方で上へ行きたいと希望されたが、エレベーターの無い場所であったため、お断りをした。人力で階段を上るしか手段が無く、勤務の関係から女性スタッフのみの状況もあるため、協力できない状況にある。(スポーツ・文化)

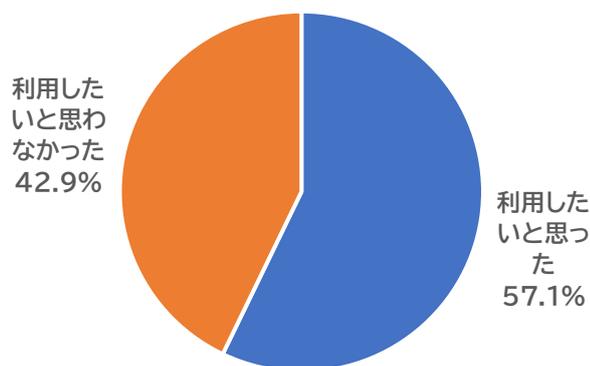
4 助成事業について

助成事業を「知っている」と回答した事業者は 46.8%でした。
助成事業を「利用したいと思った」と回答した事業者は 57.1%で、その理由については「お客様に障害がある方がいるため配慮したいから」が最も多く、68.2%でした。次いで「今後障害のある方に利用してもらいたいから」が 52.3%、「上限額内であれば自己負担なしで物品購入等ができるから」が 43.2%でした。
助成事業を「利用したいと思わなかった」と回答した事業者は 42.9%で、その理由については「必要性を感じないから」が最も多く、33.3%でした。次いで「助成事業の内容が分かりづらいから」が 30.3%、「申請手続きが煩雑で面倒そうだから」が 18.2%でした。
助成事業への今後の改善点・ご要望等については「助成申請手続きをできるだけ簡便にして欲しい」が最も多く、36.4%でした。次いで「助成事業の分かりやすいパンフレットを作成して欲しい」が 33.8%、「助成事業の分かりやすい申請マニュアルを作成して欲しい」が 29.9%でした。「バリアフリー工事費についても助成対象として欲しい」と回答した事業者からは想定される工事内容についても回答をいただきました。

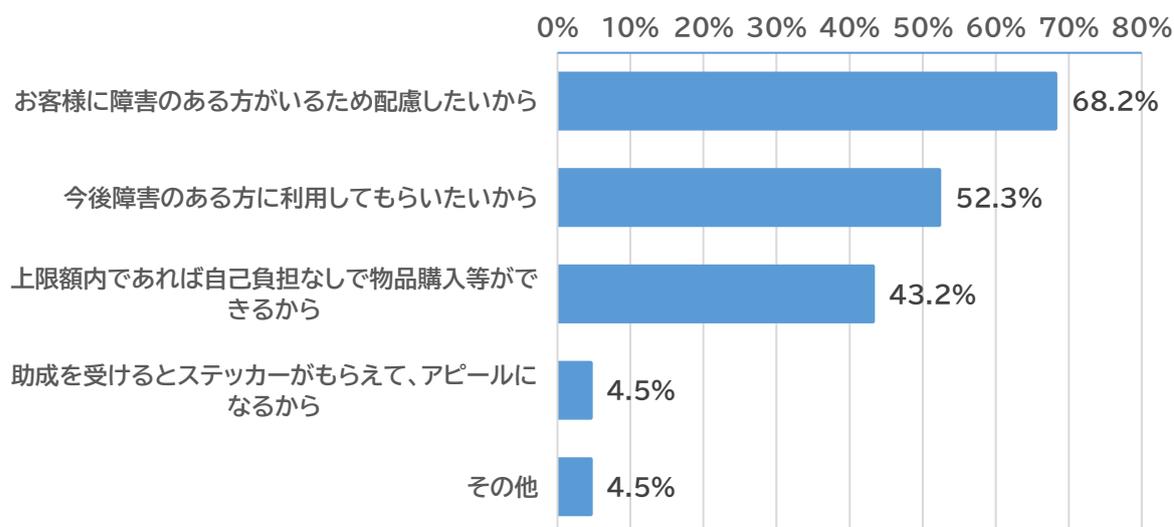
(12) 助成事業を知っていますか？(N=77)



(13) 助成事業を利用したいと思いましたか？(N=77)



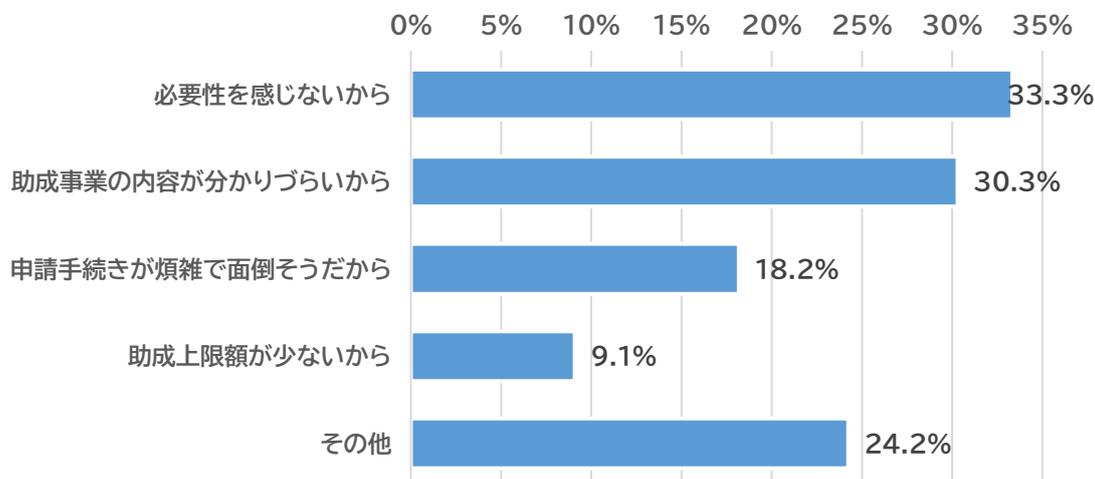
(14) (13)で「利用したいと思った」と回答したうちで、その理由を教えてください。
 (MA)(N=44)



※その他(記述)

○費用負担が減るから

(15) (13)で「利用したいと思わなかった」と回答したうちで、その理由を教えてください。(MA)(N=33)



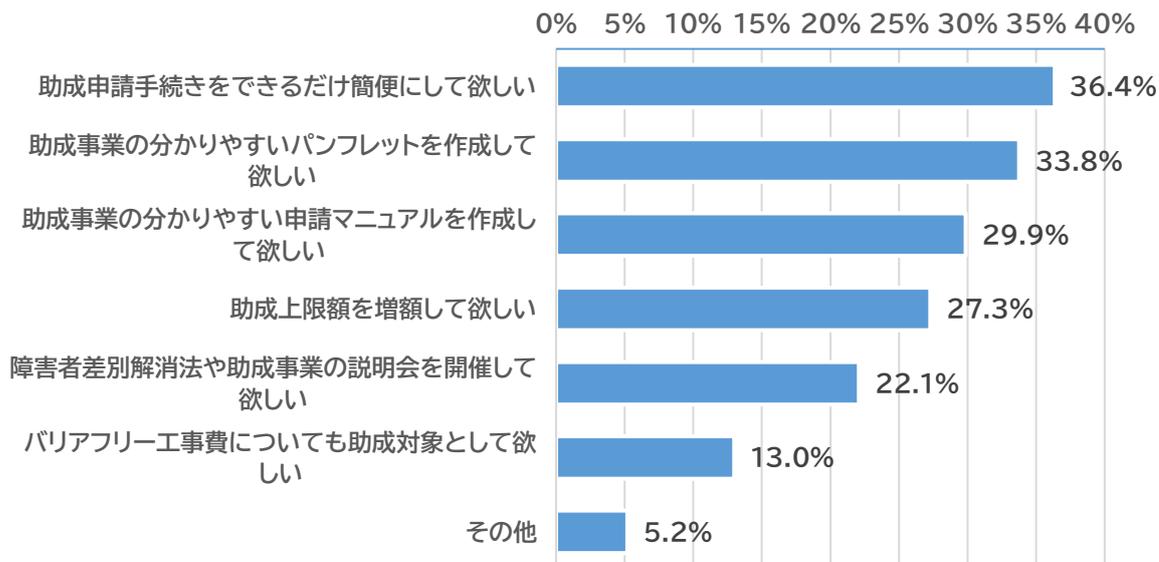
※その他(記述/抜粋)

○従業員が対象とならないから。

○対応ができない業種だから。

○チラシに購入したいと思うものがないから。

(16) 助成事業への今後の改善点・ご要望等について教えてください。(MA)(N=77)



※その他(記述/抜粋)

- 助成事業で対象となる物のリストがあると利用しやすい。
- 営業店としては関係ない。

(17) (16)で「バリアフリー工事費についても助成対象として欲しい」と回答したうちで、想定される工事内容を教えてください。(記述/抜粋)

- トイレの改修、バリアフリートイレの新設
- 出入口をバリアフリーにするための工事(段差解消)
- スロープの設置
- エレベーターの設置
- 階段の手すりの設置

5 クロス集計結果

アンケート回答を主要な属性(事業内容・従業員数)でクロス集計し、各項目における属性別の傾向や特徴を整理しました。

(1) 属性の整理

① 事業内容

- 接客系(回答数48件): 商品・サービス、建物・施設、交通、スポーツ・文化、情報等
- 対人支援系(回答数29件): 福祉サービス、医療、教育

② 従業員規模

- 小規模 1~10人(回答数20件) ・ 中規模 11~50人(回答数33件)
- 大規模 51人以上(回答数24件)

(2) 認知スコアの設定

① 認知スコアの作り方

- 「名称も内容も知っている」→2点 ・ 「名称は知っているが内容は知らない」→1点
- 「知らない」→0点

② 認知スコアの分布から認知レベルを設定

- 高認知(6~8点): 29件(37.7%) ・ 中認知(3~5点): 28件(36.4%)
- 低認知(0~2点): 20件(26.0%)

(3) クロス集計

① 事業内容 × 認知レベル

事業内容分類	高認知	中認知	低認知	傾向
対人支援系	18	8	3	高認知が 62%
接客系	11	20	17	低認知が 35%

事業内容によって認知レベルが大きく異なり、統計的にも有意な関連があると言えます、対人支援系は高認知が多く、接客系は低認知が多いことが分かります。

② 従業員規模 × 認知レベル

従業員規模	高認知	中認知	低認知	傾向
小規模(1~10人)	4	7	9	低認知が最多(45%)
中規模(11~50人)	12	14	7	バランス型
大規模(51人以上)	13	7	4	高認知が最多(54%)

従業員規模によって認知レベルが大きく異なり、統計的にも有意な関連があると言えます、小規模事業者は低認知が多く、大規模事業者は高認知が多いことが分かります。

③ 認知レベル × 助成事業利用意向

認知レベル	利用したい	利用したくない	傾向
高認知(29件)	22	7	利用意向が非常に高い(76%)
中認知(28件)	16	12	二極化
低認知(20件)	6	14	利用意向が低い(30%)

認知レベルによって助成事業の利用意向が大きく異なり、統計的にも有意な関連があると見え、認知レベルが高い方が助成事業の利用意向も高くなることが分かります。

6 総括

(1) 障害者差別解消法

「障害者差別解消法」及び「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」の認知度は前回に比べ上昇しましたが、内容まで理解している事業者は5割を超えない結果となりました。また、「合理的配慮の提供」及び「令和6年4月1日からの合理的配慮の提供の義務化」については、認知度はいずれも5割を超え、義務化については倍増しており、認知度が大幅に高まった結果となりました。

また、障害者差別解消法の認知状況をスコア化した「認知スコア」を用いてクロス集計した結果(以下「クロス集計結果」という。)からは、対人支援系事業者および大規模事業者は高認知が多く、接客系事業者および小規模事業者は低認知が多いことが分かりました。今後、出前講座やセミナー等の啓発事業は、小規模の接客系事業者への効果的なアプローチ方法を検討する必要があると考えます。

(2) 障害のある方への対応

「障害のあるお客様の対応をしたことがある」事業者の内、「対応で困ったことがある」事業者の割合は約4割で、前回と比較すると若干(約5%程度)上昇しており、自由記述からは、配慮の程度、過剰要求、コミュニケーションなどの問題に苦慮している様子が見えられます。

(3) 障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業

助成事業を「知っている」事業者の割合は5割弱、助成事業を「利用したいと思った」事業者は6割弱で、その理由は、障害のある方への配慮をあげる事業者が多いことが分かる結果となりました。

助成事業への今後の改善点・ご要望等においても、申請手続きの簡便化やパンフレットやマニュアルの整備の声が多く、制度をどのように分かりやすく伝えていくかが課題であることも分かる結果となりました。

また、クロス集計結果からは、高認知の事業者の方が助成事業の利用意向も高くなることが分かりました。今後、助成事業の広報を実施する際は、障害者差別解消法等の啓発とあわせて実施するなど効果的な広報方法を検討する必要があると考えます。

(4)まとめ

共生社会の実現のためには、建設的な対話による相互理解をさらに推進するとともに、障害者差別解消法や障害のある人への合理的配慮を正しく理解するための事業者に対する啓発の必要性を改めて認識しました。

また、助成事業についても分かりやすく内容を伝える広報が必要であることを改めて認識しました。事業者の方に申請しやすい環境を整えるため、分かりやすいパンフレットや申請マニュアル等の作成についても、早急に検討・準備を進めてまいります。



III 障害者差別解消に関する調査票(参考資料)

『障害者差別解消に関する調査』

本調査は、名古屋市からの委託を受け実施しています。

下記 URL または二次元コードからアンケートにご協力いただけますと幸いです。

質問内容は下記のとおり最大 16 問で、回答にかかる所要時間は約 3 分です。

【回答 URL】 <https://forms.gle/1tLotdmt5Rq692vp8>

(※障害者差別相談センターの HP から回答可能です。 で)



↑二次元コード
はこちら

◆貴社・貴店について

- (1) 事業内容を教えてください。
- (2) 従業員数を教えてください。
(本店の方は本店の従業員数、店舗の方は当該店舗の従業員数をご回答ください。)
- (3) チェーン組織（フランチャイズチェーン・ボランタリーチェーン）へ加盟はしていますか？

◆障害者差別解消法について

- (4) 「障害者差別解消法」（正式名称：障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）を知っていますか？
- (5) 「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」を知っていますか？
- (6) 「合理的配慮の提供」を知っていますか？
- (7) 障害のある人から「合理的配慮の提供」を求められた経験はありますか？
- (8) 令和 6（2024）年 4 月 1 日に改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者の合理的配慮の提供が法的に義務化されたことを知っていますか？

MEMO

・「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）」とは

平成 28（2016）年に施行された法律で、障害のある方への差別をなくすことで、障害のある方もない方も共に生きる社会を目指しています。障害を理由とする差別として不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供について定めています。

・「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」とは

市・事業者・市民が、障害や障害のある人に対する理解を深め、一体となって障害を理由とする差別の解消に取り組むことで、誰もが安心してともに暮らせるまち・なごやを目指し、平成 31（2019）年に制定された名古屋市の条例です。

・「合理的配慮の提供」とは

障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことです。令和 6 年 4 月 1 日より合理的配慮の提供が法的に義務化されています。

【具体例】○視覚障害の方から商品名を教えてくださいと言われ、商品名を読み上げた。

○車いすユーザーの方からの入店補助の申し出に対し、車いすを押して入店を手助けした。 等

◆障害のある方への対応について

- (9) 障害のあるお客様の対応をしたことはありますか？
(10) 障害のあるお客様の対応で困った事がありますか？
(11) (10) で「ある」と答えた方のみお答えください。

障害のあるお客様の対応で困った経験について、その内容と対応を教えてください。

◆名古屋市障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業について

- (12) 「名古屋市障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業」(以下「助成事業」という。)を知っていますか？

MEMO

・「名古屋市障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業」とは

名古屋市が実施している、障害のない人と同様のサービスを受けることを目的とした配慮を行う際に必要となる物品の購入費用等を助成する事業です。

下表の助成上限額内であれば、自己負担なしでコミュニケーションツールの作成や物品購入を行うことが可能です。

対象区分	助成上限額
コミュニケーションツール作成費 (点字メニュー・コミュニケーションボードなど作成費)	5万円
物品購入費 (筆談ボード・折り畳み式スロープなど購入費)	10万円

詳細は、同封のチラシをご覧ください。

- (13) 助成事業を利用したいと思いましたが？
(14) (13) で「利用したいと思った」と答えた方のみお答えください。
「利用したいと思った」理由を教えてください。
(15) (13) で「利用したいと思わなかった」と答えた方のみお答えください。
「利用したいと思わなかった」理由を教えてください。
(16) 助成事業への今後の改善点・ご要望等について教えてください。
(17) (16) で「バリアフリー工事費についても助成対象として欲しい」と答えた方のみお答えください。

想定される工事内容を教えてください。(具体的にご記入ください)

■差し支えなければ、貴社名、貴店名をご記入ください。

以上でアンケートは終了です。

ご協力いただきありがとうございます。