

れいわ ねんどみんかんじぎょうしゃいしきちょうさ  
令和5年度民間事業者意識調査(アンケート)

けっ か ほう こく しょ  
結果報告書

れいわ ねん がつ  
令和6年2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	<small>ちょうさがいよう</small> 調査概要	3
II	<small>ちょうさけっか</small> 調査結果	
1	<small>かいどうしゃ ぞくせい</small> 回答者の属性	4
2	<small>しょうがいしゃさべつかいしょうほう</small> 障害者差別解消法について	5
3	<small>しょうがい かた たいおう</small> 障害のある方への対応について	7
4	<small>しょうがい きゃくさま たいおう たいせい</small> 障害のあるお客様への対応の体制について	9
5	<small>なごやししょうがいしゃさべつそうだん</small> 名古屋市障害者差別相談センターについて	12
6	<small>そう かつ</small> 総 括	15
III	<small>みんかんじぎょうしゃいしきちょうさ ひょう さんこうしりょう</small> 民間事業者意識調査(アンケート)票(参考資料)	16



## ちょうさがいよう 調査概要

### ■ 目的

民間事業者(以下「事業者」という。)が意欲的に障害者差別解消法の取り組みを進め、環境の整備を自発的に行うことを目標としてセンター事業を推進していくにあたり、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把握するため、意識調査(アンケート)を実施するもの。また、広報啓発の目的も兼ねるもの。

### ■ 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、学校法人や自治会等は対象外

### ■ 調査方法

- (1) 相談事案関係事業者、出前講座や企業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1,090件に対しアンケートを郵送
  - (2) 名古屋商工会議所の発信する「メールマガジン」にアンケートを掲載
  - (3) センターホームページ、市社協フェイスブックにアンケートを掲載
- ※(1)は返信か Google フォーム、(2)及び(3)は Google フォームにて回答

### ■ 調査期間

令和5年9月1日(金)～令和5年9月29日(金)

### ■ 回答状況

150件

(内訳:返信用封筒による回答100件、Google フォームによる回答50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。



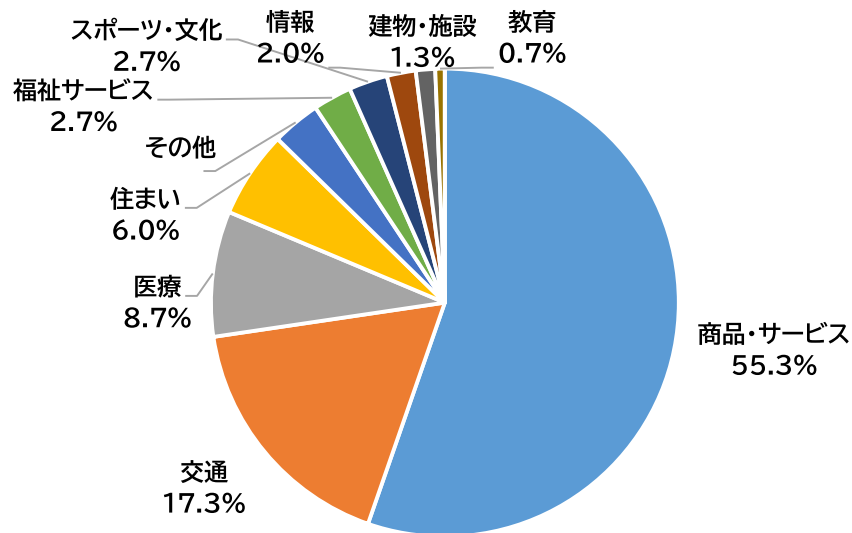
## II ちょうさけつが 調査結果

かいとういただ じぎょうしゃ もっと おお じぎょうないよう しょうひん  
 回答頂いた事業者のうち最も多い事業内容は、「商品・サービス」で55.3%、  
 ついで「交通」の17.3%でした。

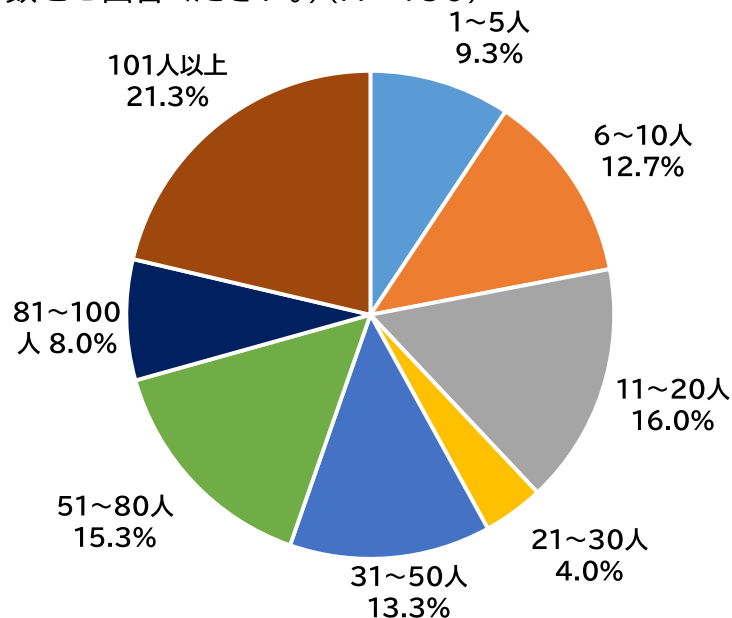
じゅうぎょういんすうほんてん ばあいほんてん じゅうぎょういんすう てんぽ ばあい どうがいてんぽ じゅうぎょういんすう  
 従業員数(本店の場合は本店の従業員数、店舗の場合は当該店舗の従業員数)  
 わりあい にんいか じぎょうしゃ にんいじょう じぎょうしゃ  
 の割合は、50人以下の事業者が55.3%で、101人以上の事業者が21.3%でした。

そしき かめい かめい じぎょうしゃ  
 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52.7%でした。

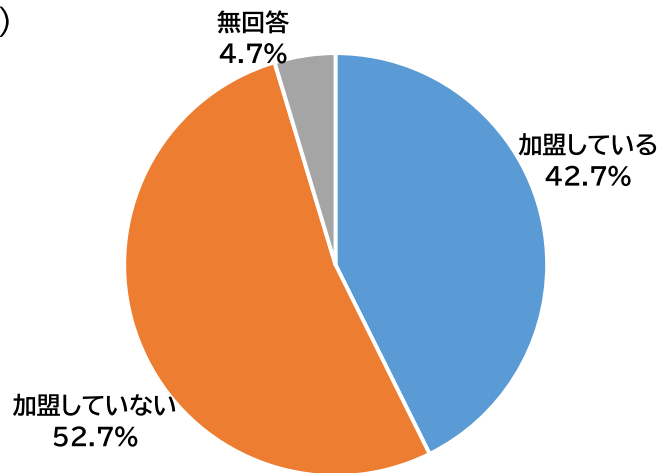
### (1) じぎょうないよう おし 事業内容を教えてください。(N=150)



### (2) じゅうぎょういんすう おし 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=150)



(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=150)



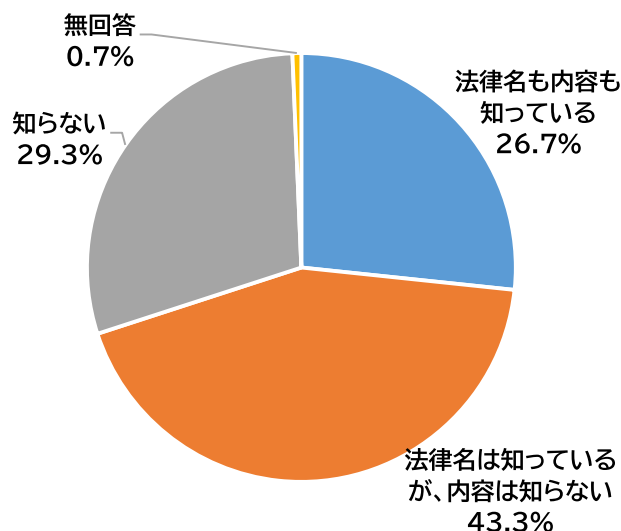
## 2 障害者差別解消法について

「障害者差別解消法」について、「知らない」・「法律名は知っているが、内容は知らない」と回答した事業者は、合計で 72.6%、「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、「知らない」・「条例名は知っているが、内容は知らない」と回答した事業者が、合計で 84.6%でした。

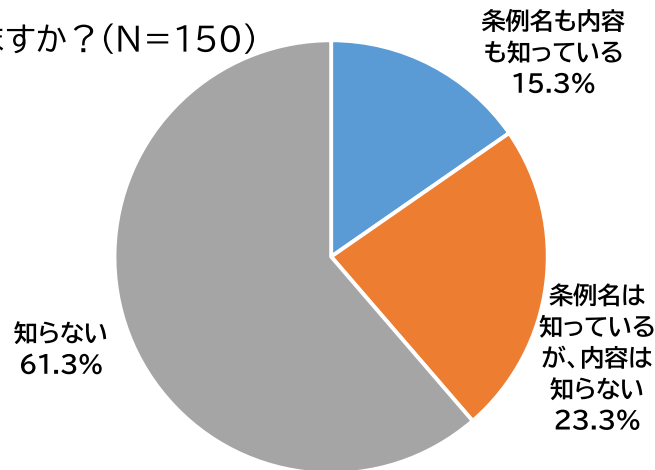
「合理的配慮の提供」について、「知らない」・「言葉は知っているが、内容は知らない」と回答した事業者は、合計で 62.7%、「令和6年4月1日からの民間事業者の合理的配慮の提供の義務化」を「知らない」と回答した事業者は 71.3%でした。

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、「ない」と回答した事業者が 49.3%、次いで「わからない」と回答した事業者が 26.0%でした。

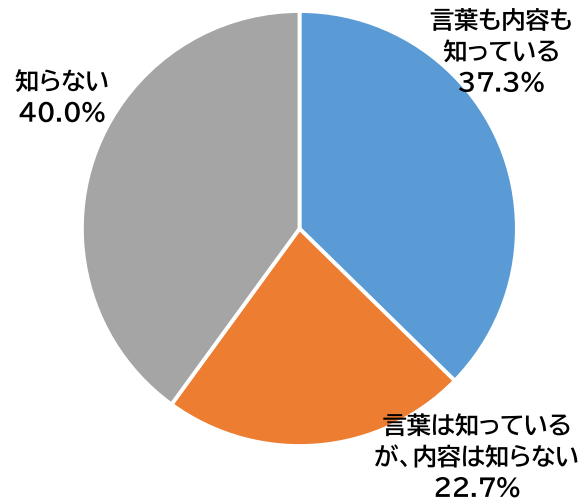
(4) 「障害者差別解消法」(正式名称:障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)を知っていますか？(N=150)



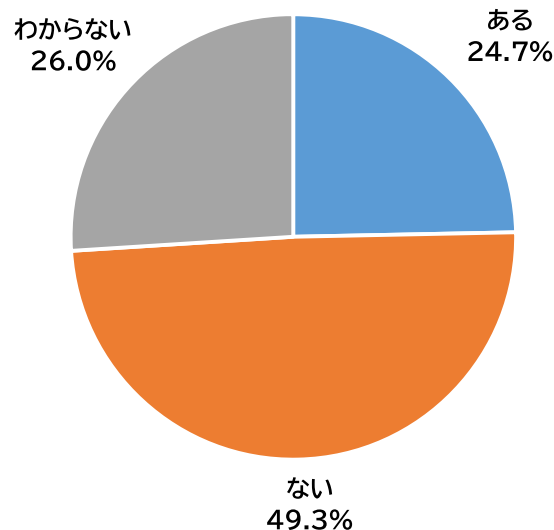
(5) 「<sup>なごやししょうがい</sup>名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための<sup>しょうがいしゃさべつかいしょうすいしんじょうれい</sup>障害者差別解消推進条例」  
 を知っていますか？(N=150)



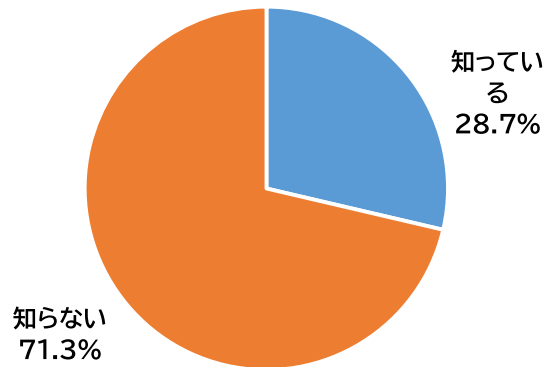
(6) 「<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮の<sup>ていきょう</sup>提供」を知っていますか？(N=150)



(7) <sup>しょうがい</sup>障害のある人から「<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮の<sup>ていきょう</sup>提供」を求められた<sup>もと</sup>経験はありますか？  
 (N=150)



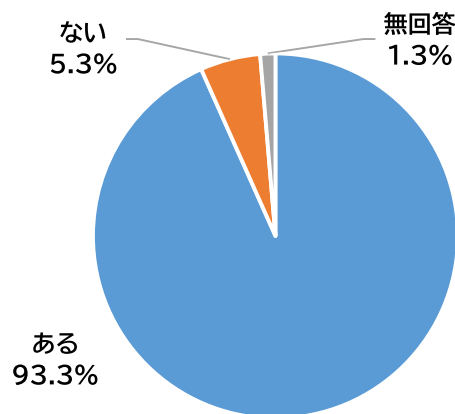
(8) 令和6(2024)年4月1日に改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者の合理的配慮の提供が法的に義務化されることを知っていますか？(N=150)



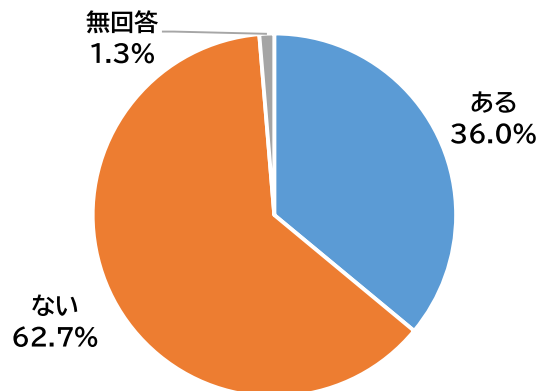
### 3 障害のある方への対応について

「障害のあるお客様を対応したことがある」と回答した事業者は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、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=150)



(10) 障害のあるお客様の対応で困った事はありますか？(N=150)



(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)

○意思の疎通に困った。契約ごとなので、ご理解頂けるまでしっかり説明しないといけない業種のため。

○会話が難しく、説明の理解が著しく難しい事例。家族を呼ぶなどして対応した。

○言語障害のあるお客様で意思疎通が困難であったので筆談等で対応した。

○聴覚障害の方で最初からそうだと分からず、コミュニケーションが取れず、理解するのに時間を要した。分かってからは、お客様の態度で分かるようにしている。

○よく聴覚障害のあるお客様にご来店いただくが、手話ができないので筆談がメインとなり施設を利用していただくまで時間がかかってしまう。特にコロナの時期はマスクで口元や表現を見せることができなかったで、とてももどかしかった。

○ヘルプマークが背負っているリュックに取り付けてあり、最初に確認することができずに行き違いがあった。

○声が聞き取りづらく、話の内容が詳しく分からないなど。

○電動車椅子の方が乗車の際、車椅子を持ち上げられなかった。

○どこまでが合理的な配慮かがわからない。具体的な事例が欲しい。義務(手帳の提示)を求めた際に苦情になった。権利の主張のみをする方に対し、対応が困難。

○どこまで手助けするべきなのか、判断に苦慮することがある。(手助けしすぎてもお客様を不快にさせる場合もあるため)

○急な依頼(直前)にて対応が出来ない(不十分)なことがあった。事前に相談があると良いと思った。

○全盲のお客様に配慮をする際に「合理的配慮の提供」を良く理解している乗務員を担当させる点に苦慮した。

○小売店を展開しており、接客時に筆談で対応など。

○車椅子でご来店された方から補助をお願いされたが、長い時間の対応となり、他の業務に支障をきたした。

○入店補助や買い物サポートではなく、トイレにおける排せつ介助まで対応した。



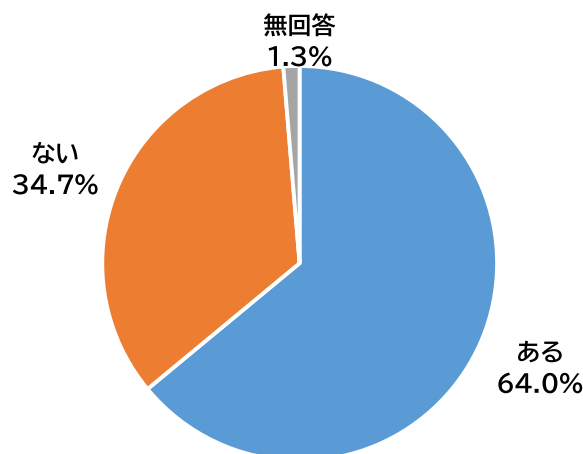
#### 4 障害のあるお客様への対応の体制について

障害のあるお客様の利用に関するご相談や苦情等の窓口が「ある」と回答した事業者は 64.0%で、そのうち、「本社、本部に相談窓口や担当者がある」と回答した事業者は 82.3%でした。

障害のあるお客様の利用に関するご相談や苦情の窓口が「ない」と回答した事業者は 34.7%で、そのうち、窓口がない理由について、「必要は感じるが、設置していない」と回答した事業者は 34.6%でした。

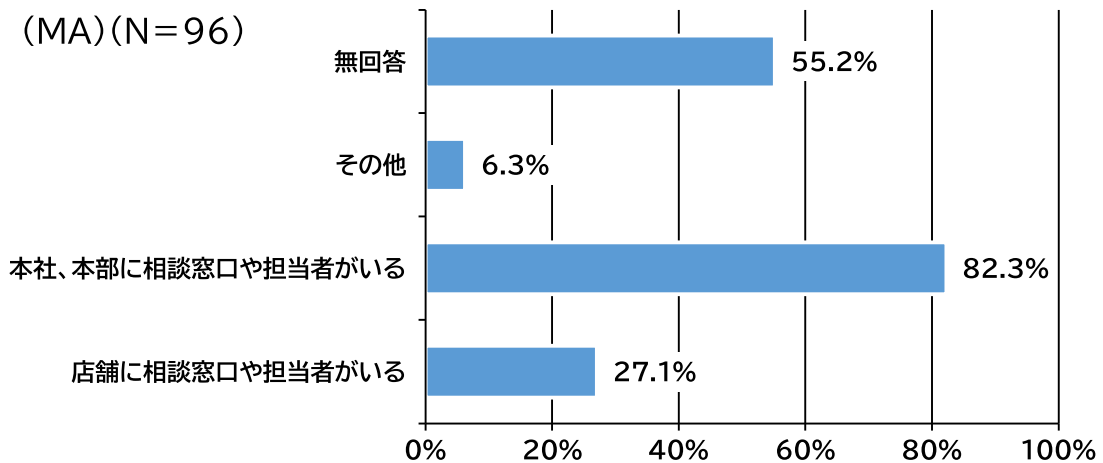
接客マニュアル等に障害のあるお客様に対する内容があるかについて、「接客マニュアル等はあるが、障害のあるお客様に対する内容はない」・「接客マニュアル等がない」と回答した事業者は、合計で 54.7%でした。その理由については、「国、行政機関、関係機関等が作成した業種別対応ガイドライン等に準っている」が最も多く 35.4%でした。従業員への教育については、「特に行っていない」と回答した事業者は 40.0%と最も多く、次いで「接客マニュアル・対応ガイドライン等で周知」と回答した事業者が 29.3%でした。

(12) 貴社・貴店に障害のあるお客様の利用に関するご相談や苦情等の窓口はありますか？(N=150)



(13) (12)で「ある」と回答したうちで、ご相談や苦情等の窓口はどこにありますか？

(MA)(N=96)

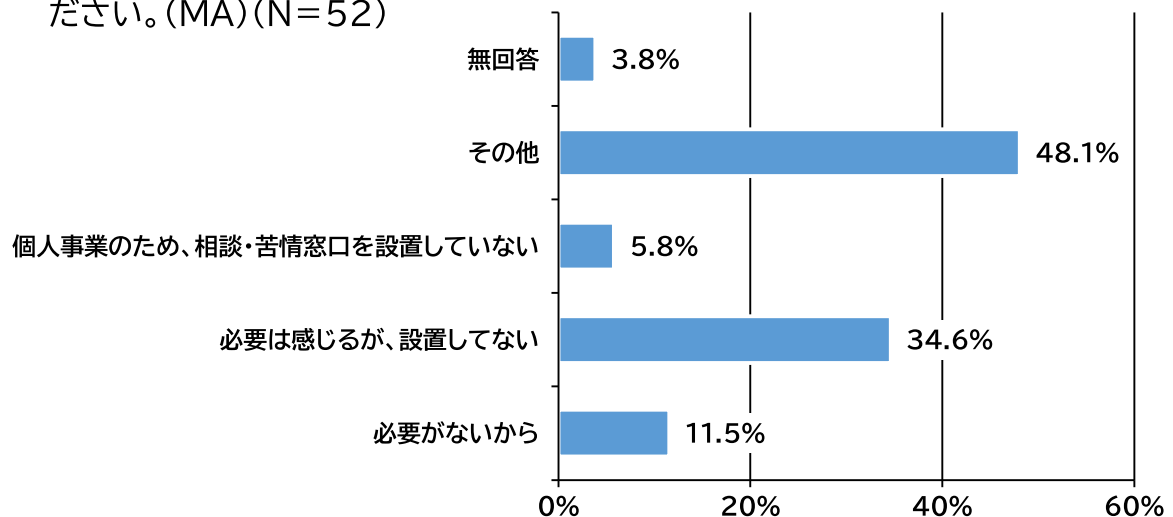


※その他(記述/抜粋)

○メインの窓口や担当者はいないが、問い合わせに応じて対応している。

○インフォメーションセンター、オンラインでの手話対応等。

(14) (12)で「ない」と回答したうちで、ご相談や苦情等の窓口がない理由を教えてください。(MA)(N=52)



※その他(記述/抜粋)

○その都度社員が応対し、ご要望・不便がないか伺っている。

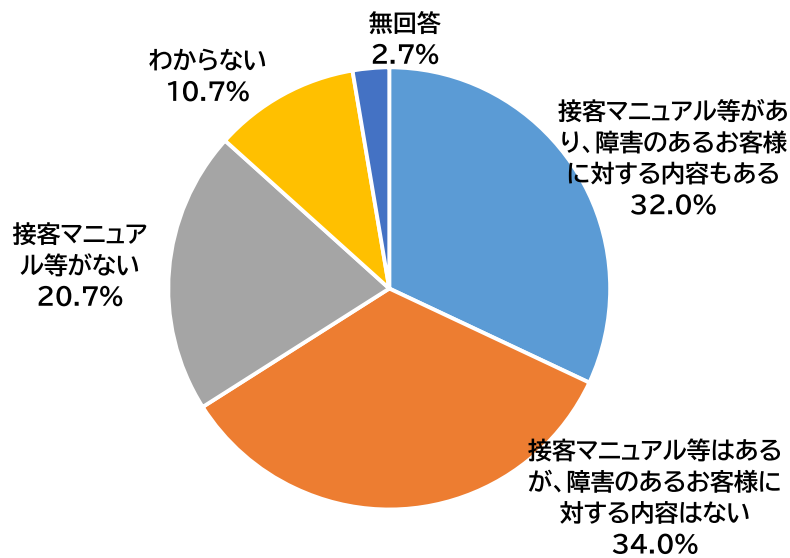
○対応を行える職員を配置している。

○窓口はないが、全員研修で周知している。

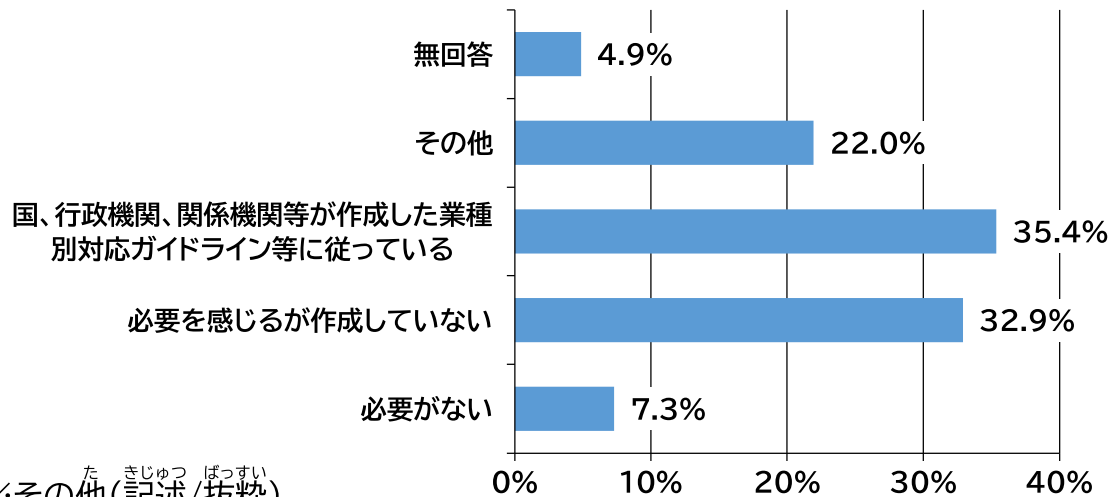
○ほとんど来店が無いから。

○店舗単位では窓口設置は難しい。

(15) 貴社の接客マニュアル等に障害のあるお客様に対する内容はありますか？  
(N=150)



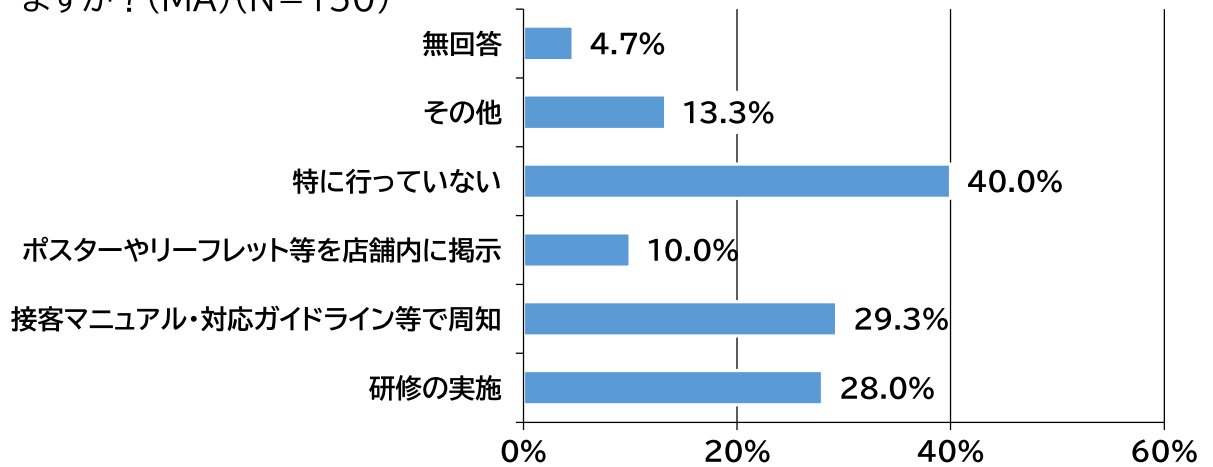
(16) (15)で「接客マニュアル等はあるが、障害のあるお客様に対する内容はない」  
または「接客マニュアル等がない」と回答したうちで、障害のあるお客様に対する接客マニュアル等がない理由を教えてください。(MA)(N=82)



※その他(記述/抜粋)

- お客様一人一人のお困りごとに対して臨機応変に対応するマニュアルを作成しているため、障害の内容に合わせて寄り添った対応は可能。
- その都度社員が対応し、ご要望・不便がないか伺っている。
- 一般の方と同じ接客をしているが、店によって違う。ガイドラインの整備が必要。
- フロント対応で今のところ問題なし。
- ほとんど来店が無いから。

(17) 障害のあるお客様への接客に関する従業員への教育はどのように行っていますか？(MA)(N=150)



※その他(記述/抜粋)

- 相手の身になって対応するよう指導している。
- お客様に寄り添う対応教育。人権に関する動画視聴。
- その都度その場に応じた教育。
- 通常のお客様と区別はしていない。状況に手助けする旨は教育で伝えている。
- 定期的に担当者が店舗へ赴き、状況に応じて説明を実施。
- 取り決めた社内ルールをスタッフ間で共有。
- 朝礼・掲示板にて事例の共有。

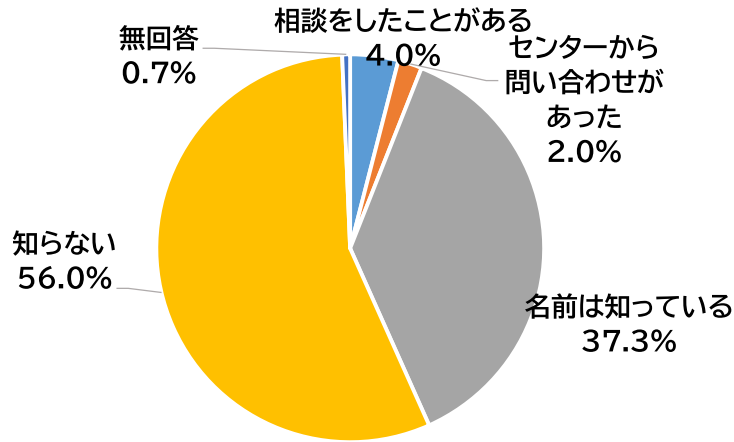
## 5 名古屋市障害者差別相談センターについて

名古屋市障害者差別相談センターについて、「知らない」と回答した事業者は 56.0% で、「名前は知っている」と回答した事業者は 37.3% でした。

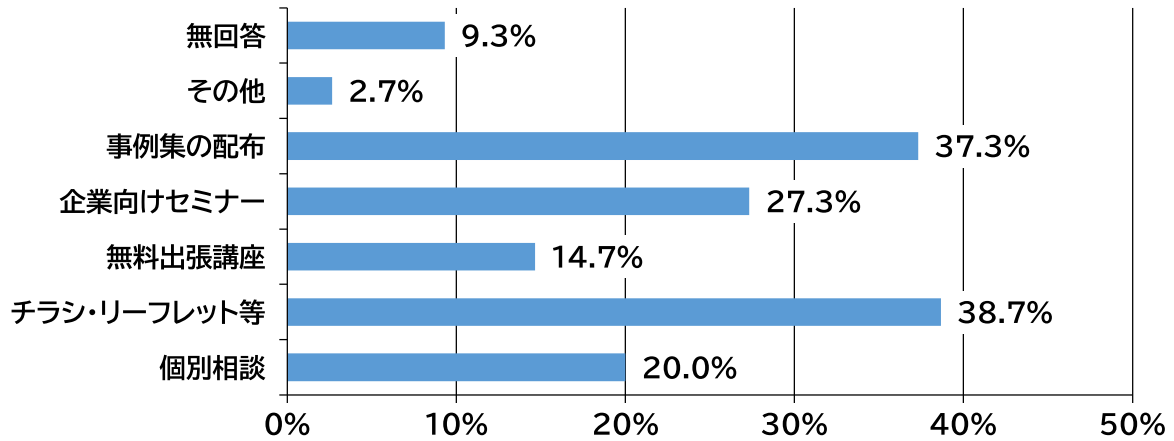
「センターのサービスとして利用したいと思うもの」・「障害者差別解消法の広報啓発として効果的だと思うもの」については、いずれも「チラシ・リーフレット等」が最も多く、次いで「事例集」でした。

障害者差別解消法に関する「無料出張講座」について、利用したいと思うと回答した事業者は 46.0%、「思わない」と回答した事業者は 47.3% で、ほぼ同一の割合でした。

(18) 名古屋市障害者差別相談センターを知っていますか？(N=150)



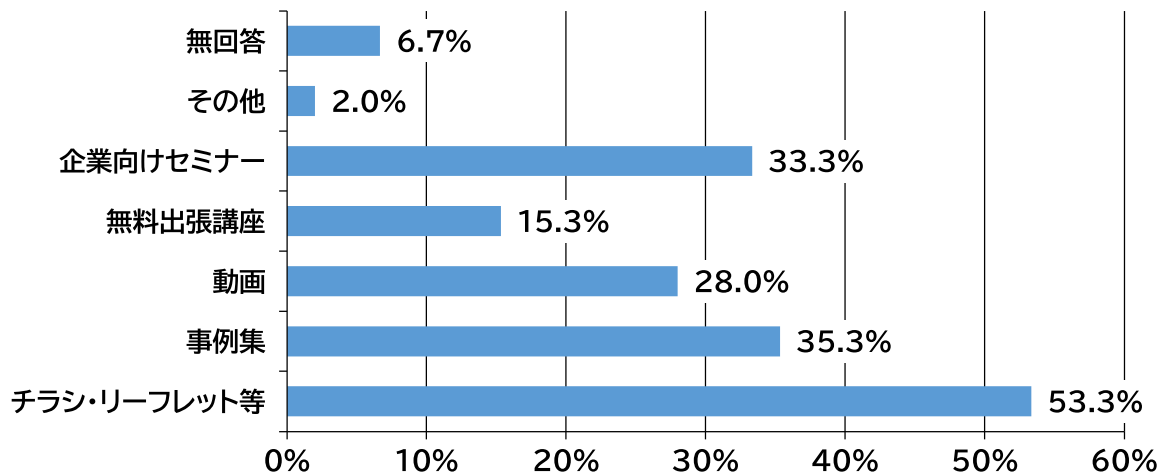
(19) 障害を理由とする差別の解消に取り組むにあたり、センターのサービスとして利用したいと思うものは何ですか？(MA)(N=150)



※その他(記述/抜粋)

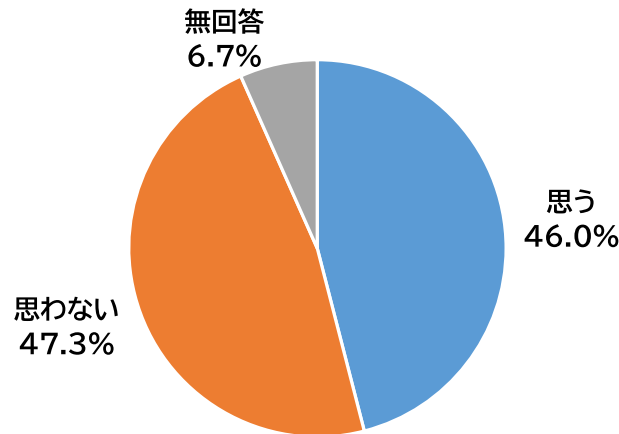
○障害者団体との対話の場を定期的に設けてもらっている。

(20) 障害者差別解消法の広報啓発として何が効果的だと思われますか？(MA)(N=150)



(21) 障害者差別解消法に関する無料出張講座を利用したいと思いますか？

(N=150)



(22) 無料出張講座を利用したいと思わない理由(記述/抜粋)

○時間・人員・場所等物理的な制約があるので、YouTube等いつでも、どこでも、誰でも見れたほうが良い。

○どちらともいえない。一人一人が心に留め、優しい心で接することができるように講座は必要であるかもしれない。社員が少なく、社会人や学生アルバイトが多いため、時間的に皆がそろわない。上に立つ人の目配りや気遣いを皆に伝えることが大切。

○店舗別での調整が難しく、人の入れ替わりも多い為、当社においては効果性が高くないように思える。また、全社的に周知できるものを利用できればと考えている。

○教育については本社主導の為。

○社内研修を行っている。

○現状のガイドラインに沿った教育で良いと思ったから。

○国や市の方針は理解している。

○自分で書籍、または公的情報を仕入れて見た方が安定して学べる。

○身障者の方の求める内容(程度)が多岐にわたることから、当社で判断できないものはその都度、担当者がセンターに相談し、その内容を社内で共有しているため。

○現在、出張講座を受講しなければならないほどの問題は発生していない。

## 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、2～3割程度にとどまっています。また、「合理的配慮の提供」及び「令和6年4月1日からの障害者差別解消法改正内容」についても、認知度は3～4割程度となっており、まだまだ広く認知されている状況ではない結果となりました。

### (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」事業者の割合が9割超と高くなっているのに対し、「対応で困ったことはない」事業者の割合は6割程度となっています。これは、障害のあるお客様への対応は、社内研修等を通じた普段の接客対応の中で自然に行われている一面もあるのではないかと考えられます。

逆に、4割弱の事業者が障害のあるお客様の対応で困った経験があり、自由記述からはコミュニケーションや個々の障害の理解に苦慮している様子が見えます。

### (3) 障害のあるお客様への対応の体制

「障害のあるお客様の相談窓口がある」事業者の割合は6割超で、そのうち8割超が本社や本部で対応している結果となりました。これより、店舗や個人事業者単位での対応が困難な状況が見えます。

また、「障害のあるお客様に対する内容のマニュアルはない」事業者の割合は5割超で、そのうち3割超が「必要を感じるが作成していない」との結果となりました。これより、対応マニュアルをはじめ、障害の理解のための啓発資料の提供など事業者に対する支援の必要性が見えます。

### (4) 名古屋市障害者差別相談センター

名古屋市障害者差別相談センターを「知らない」及び「名前は知っている」事業者の割合は9割超で、「相談したことがある」事業者は4%にとどまっており、まだまだ認知度も低く、十分に活用されていない状況が見えます。

また、利用したいセンターのサービス、効果的なサービスともに「チラシ・リーフレット等」と「事例集」の割合が高くなっており、従業員の目に届きやすく理解しやすい形での情報提供や現場の対応における実用的な解説書への期待が高いことが見えます。

ます。

#### (5)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や支援の必要性を改めて認識しました。





### Ⅲ 民間事業者意識調査(アンケート)票(参考資料)

■ご記入いただける範囲でアンケートにご協力いただけますと幸いです。

#### ◆貴社・貴店について教えてください。

(1) 事業内容を教えてください。(最も近いものを1つ選択してください。)

- 福祉サービス      医療      教育      雇用  
商品・サービス      住まい      建物・施設      交通  
スポーツ・文化      情報      その他 (                      )

(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。)

- 1~5人       6~10人       11~20人       21~30人  
 31~50人       51~80人       81~100人       101人以上

(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?

- 加盟している       加盟していない

#### ◆障害者差別解消法に関する質問です。

(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?

- 法律名も内容も知っている  
 法律名は知っているが、内容は知らない       知らない

(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?

- 条例名も内容も知っている  
 条例名は知っているが、内容は知らない       知らない

(6) 「合理的配慮の提供」を知っていますか?

- 言葉も内容も知っている  
 言葉は知っているが、内容は知らない       知らない



◆貴社・貴店の障害のあるお客様への対応の体制について教えてください。

(12) 貴社・貴店に障害のあるお客様の利用に関するご相談や苦情等の窓口はありますか？

- ある → (13) へ  ない → (14) へ

(13) (12) で「ある」と答えた方のみお答えください。

ご相談や苦情等の窓口はどこにありますか？（複数回答可）

- 店舗に相談窓口や担当者がある  
 本社、本部に相談窓口や担当者がある  
 その他 [ ]

(14) (12) で「ない」と答えた方のみお答えください。

ご相談や苦情等の窓口がない理由を教えてください。（複数回答可）

- 必要がないから  
 必要は感じるが、設置してない  
 個人事業のため、相談・苦情窓口を設置していない  
 その他 [ ]

(15) 貴社の接客マニュアル等に障害のあるお客様に対する内容はありますか？

- 接客マニュアル等があり、障害のあるお客様に対する内容もある  
 接客マニュアル等はあるが、障害のあるお客様に対する内容はない → (16) へ  
 接客マニュアル等がない → (16) へ  わからない

(16) (15) 「接客マニュアル等はあるが、障害のあるお客様に対する内容はない」又は「接客マニュアル等がない」と答えた方のみお答えください。（複数回答可）

障害のあるお客様に対する接客マニュアル等がない理由を教えてください。

- 必要がない  
 必要を感じるが作成していない  
 国、行政機関、関係機関等が作成した業種別対応ガイドライン等に従っている  
 その他 [ ]

(17) 障害のあるお客様への接客に関する従業員への教育はどのように行っていますか？（複数回答可）

- 研修の実施
- 接客マニュアル・対応ガイドライン等で周知
- ポスターやリーフレット等を店舗内に掲示している
- 特に行っていない
- その他 [ ]

◆名古屋市障害者差別相談センターに関する質問です。

(18) 名古屋市障害者差別相談センターを知っていますか？

- 相談をしたことがある
- センターから問合せがあった
- 名前は知っている
- 知らない

(19) 障害を理由とする差別の解消に取り組むにあたり、センターのサービスとして利用したいと思うものは何ですか？（複数回答可）

- 個別相談
- チラシ・リーフレット等
- 無料出張講座（依頼のあった事業所に職員が出向き、障害者差別解消法の説明を行うもの）
- 企業向けセミナー（事業者を対象とした障害者差別解消法セミナーの開催）
- 事例集の配布
- その他 [ ]

(20) 障害者差別解消法の広報啓発として何が効果的だと思われませんか？

（複数回答可）

- チラシ、リーフレット等
- 事例集
- 動画
- 無料出張講座
- 企業向けセミナー
- その他 [ ]

(21) 障害者差別解消法に関する無料出張講座を利用したいと思いませんか？

- 思う
- 思わない → (22) へ

(22) (21) で「思わない」と答えた方のみ、その理由を教えてください。

[ ]

■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した。