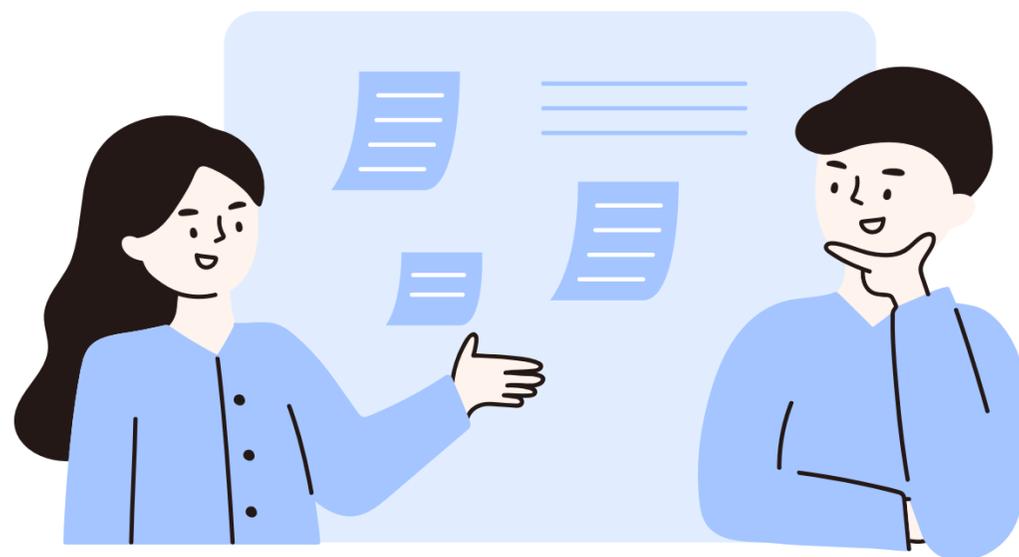


「障がいのある人などへの合理的配慮の普及と実装を促進するための調査啓蒙活動」

「障害者差別解消法に関するアンケート」 報告書

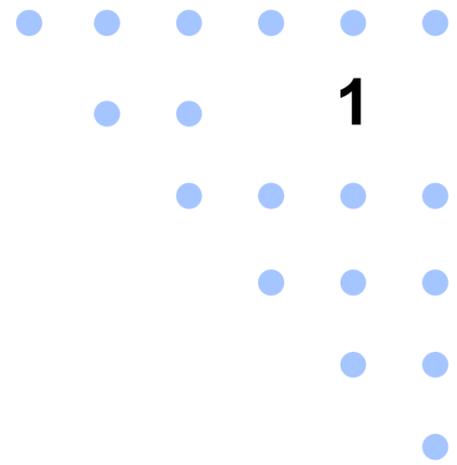


障がいのある人などへの合理的配慮の普及と実装を促進するための調査啓蒙活動プロジェクトチーム(合プロ)
(事務局 特定非営利活動法人岡山NPOセンター)

～この事業は公益財団法人橋本財団の「2025年度福祉助成金」を受けて実施しました～

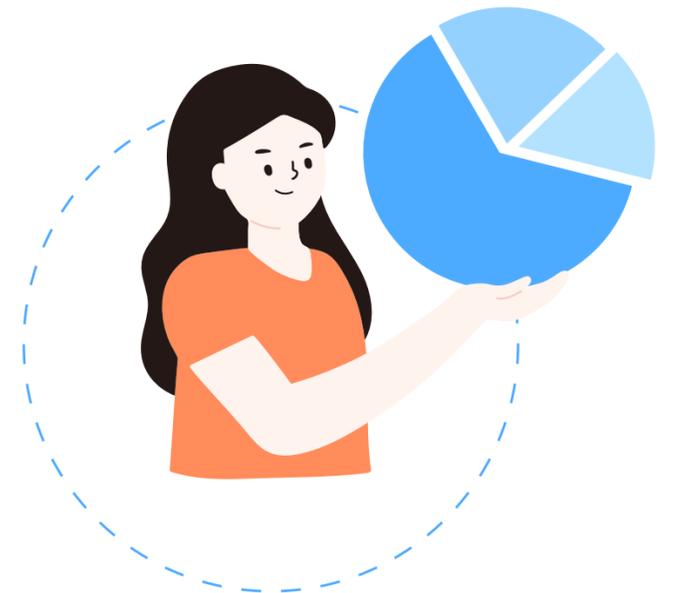
目次

- 1 目次
- 2 アンケートの目的
- 3 言葉の定義
- 4 アンケートの概要
- 5 アンケートの実施主体
- 6 障がい者または保護者向けアンケートの結果
- 16 事業者向けアンケートの結果
- 26 自治体向けアンケートの結果
- 35 まとめ



アンケートの目的

誰もが暮らしやすさを実感できる岡山県を実現するために、岡山県内の障がい者の合理的配慮に関連する現状やニーズ等を把握し、岡山県内の事業者に対して「合理的配慮の提供」と「環境の整備」を促進するための情報提供を行うことと、岡山県ならびに岡山県内の27市町村(担当部署)に対して、管内事業者による「合理的配慮の提供」を促進する施策の実施状況や今後の意向を聞き、今後の政策提言・協働提案につなげていくことを目的としてアンケートを実施しました。



言葉の定義

「合理的配慮の提供」とは？

障がいのある特定の個人から社会的障壁を取り除いてほしいとの意思が伝えられたことを受けて、事業者が重すぎる負担とならない範囲で社会的障壁を除去すること。

「環境の整備」とは？

障がいのある特定の個人から社会的障壁を取り除いてほしいとの意思が伝えられる前に、事業者があらかじめ不特定の障がいのある人々のために社会的障壁を除去しておくこと。

「社会的障壁」とは？

障がいのある人の日常生活や社会生活に制限や困りごとをもたらすもの。例えば、車いすを使う人にとっての段差、目が見えない人にとってのプリントアウトした文字、耳が聞こえない人にとっての音声による意思疎通など。

「不当な差別的取扱い」とは？

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由に財やサービスの提供を拒否・制限したり、障がいのない人とは異なる不利な条件を付けたりすること。

アンケートの概要

- 実施期間:2025年11月10日～2026年1月30日
- 対象:
 - ①岡山県内の障がい者または保護者
 - ②岡山県内の事業者
 - ③岡山県及び県内 27 市町村※①～③のアンケートの内容は異なります。
- 回答数:
 - ①岡山県内の障がい者または保護者:38名
 - ②岡山県内の事業者:12事業者
 - ③岡山県及び県内 27 市町村:17自治体
- アンケートの方法:オンラインフォームと紙媒体



アンケートの実施主体

障がいのある人などへの合理的配慮の普及と実装を促進するための調査啓蒙活動プロジェクトチーム
(略称:合プロ)

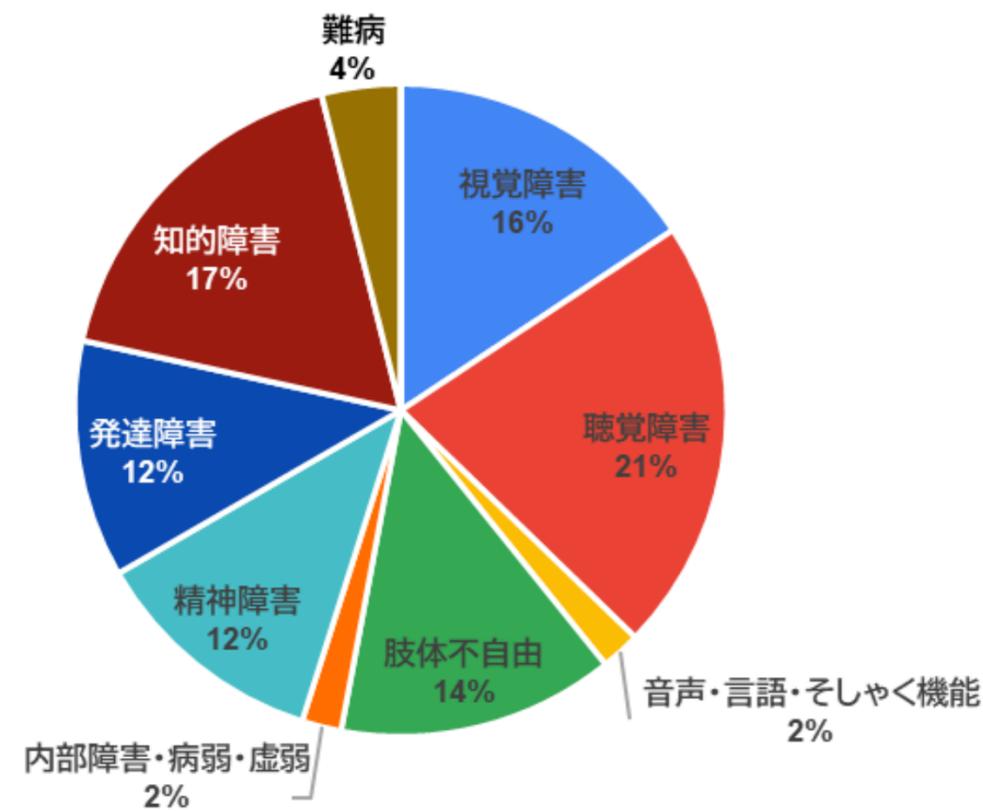
役割	氏名	所属・職業
メンバー	阿部 磨呂	特定非営利活動法人チーム響き
	石山 幸恵	個人事業主
	杉山 ゆい	特定非営利活動法人なでしこ会
	土屋 教子	特定非営利活動法人岡山聴覚障害者支援センター
	平松 啓生	岡山市障害者基幹相談支援センター
	藤本 優	特定非営利活動法人未来へ
相談役	川島 聡	放送大学
事務局	高平 亮	特定非営利活動法人岡山NPOセンター



年齢			性別		
選択肢	回答数	割合	選択肢	回答数	割合
10代	1	2.6%	男性	21	55.3%
20代	4	10.5%	女性	17	44.7%
30代	5	13.2%	その他	0	0%
40代	8	21.1%	答えたくない	0	0%
50代	7	18.4%			
60代	6	15.8%			
70代	5	13.2%			
80代	2	5.3%			
90代	0	0%			
答えたくない	0	0%			

障がい種別
(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
視覚障害	8	15.7%
聴覚障害	11	21.6%
音声・言語・そしゃく機能	1	2.0%
肢体不自由	7	13.7%
内部障害・病弱・虚弱	1	2.0%
精神障害	6	11.8%
発達障害	6	11.8%
知的障害	9	17.6%
難病	2	3.9%
その他	0	0%



・障がい種別の分類は本事業のプロジェクト会議にて協議のうえ決定しました。

・最も多かった障がい種別は「聴覚障害」の21%、次いで「知的障害」の17%、「視覚障害」の15%となりました。

・今回の調査では、回答数や障がい種別の偏りを考慮して、障がい種別による回答の傾向を測ることはしていません。

あなたは障害者差別解消法を知っていますか。

選択肢	回答数	割合
法律の内容を、改正法の内容(事業者の合理的配慮の義務化)も含めて知っている	10	26.3%
法律の内容は知っているが、改正されたことは知らない	2	5.3%
法律の内容は知らないが、法律があることは知っている	8	21.1%
知らない	18	47.4%

- ・障害者差別解消法を「知らない」と回答した人が最も多く、全体の47%を占めました。
- ・法律の改正により事業者による合理的配慮の提供が義務化されたことを知っているとした人は全体の26%でした。

(左)あなたは「合理的配慮」を受けたことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その「合理的配慮」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	28	73.7%
いいえ	6	15.8%
わからない	4	10.5%

- ・回答者の73%が「合理的配慮」を受けたことがあると回答しました。
- ・その内容は「積極的な声かけ」の64%が最も多く、次いで「書類等の記入補助」の35%となりました。
- ・「その他」の内容(自由記述)は以下のとおりでした。
 - ☆要約筆記:2件
 - ☆補聴システムの利用:1件
 - ☆コミュニケーションボード:1件
 - ☆音声認識:1件
 - ☆難聴に対応した話し方:1件
 - ☆音声文字:1件

選択肢	回答数	割合
積極的な声かけ	18	64.3%
書類等の記入補助	10	35.7%
筆談	8	28.6%
わかりやすい言葉やイラスト等の使用	8	28.6%
読み上げ	7	25.0%
手話	6	21.4%
業務内容・業務量の調整	6	21.4%
ルール(慣習や規則等)の変更	4	14.3%
ストレスのない環境構築	4	14.3%
休憩の確保(時間調整、別室準備等)	3	10.7%
自動車の駐車時の優先等	2	7.1%
点字	1	3.6%
スペース(車いすの導線等)の確保	1	3.6%
段差の解消(スロープの設置等)	0	0%
その他	7	25.0%

「合理的配慮を受けたことがある」と回答したAさんのお話(精神障がい/30代)

Aさんは、安心して過ごせる環境下では会話ができるものの、学校や職場などの特定の場所では会話ができなくなる「場面緘黙症(ばめんかんもくしょう)」を子どもの頃に発症し、現在までその症状が続いています。ヒアリングは、Aさんのほか、Aさんのお母さんと支援団体のスタッフに付き添っていただき、Aさんはコミュニケーション用の小さなホワイトボードとペンを用意して応じてくださりました。

Aさんが合理的配慮を受けたのは、高校生の時でした。Aさんが通っていたのは通信制高校でしたが、時々「スクーリング(面接授業)」が実施されていました。Aさんはスクーリング時に一人で教室に入ることに不安があり、お母さんに教室内まで付き添ってほしいと考えていました。お母さんと相談のうえ、学校に要望を伝えたところ、快くその要望が受け入れられ、以降、お母さんと一緒にスクーリングを受けることができるようになったそうです。

Aさんが勇気を出して要望を伝えたことで学校の配慮(調整)を受けられることになりましたが、日常生活では、伝えることを躊躇するケースのほうが多いそうです。



(左)あなたは「不当な差別的取扱い」を受けたことがありますか。

(右)「はい」と回答した方は、その「不当な差別的取扱い」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	12	31.6%
いいえ	20	52.6%
わからない	6	15.8%

・回答者の31%がこれまでに「不当な差別的取扱い」を受けたことがあると回答しました。

・内容は「侮辱する言動(66.7%)」と「無視する態度(58.3%)」が特に多いことがわかりました。

・「その他」の内容は「保育園の懇談に参加できなかった」、「JR券売機で筆談してもらえなかった、医療機関において付添に説明され当事者の説明が後回し、会議の対象からはずされた、マスクを外してくれない」、「イベント参加の障害者選別」(いずれも原文ママ)でした。

選択肢	回答数	割合
侮辱する言動	8	66.7%
無視する態度	7	58.3%
賃貸契約の拒否	2	16.7%
クラブ・スクール・イベントへの入会・参加の拒否	2	16.7%
高校への入学の拒否	2	16.7%
飲食店への入店拒否	1	8.3%
小中学校への入学の拒否	1	8.3%
参加の条件として保護者の介助や付き添いの強制	1	8.3%
窓口等での順番の後回し	1	8.3%
交通機関の利用の拒否	0	0%
専門学校への入学の拒否	0	0%
大学への入学の拒否	0	0%
保育所への入所の拒否(ご自身、子どものいずれか)	0	0%
その他	3	25.0%

「不当な差別的取扱いを受けたことがある」と回答したBさんのお話(聴覚障がい/70代)

- ・最寄りのJR駅で新幹線のきっぷを購入するために券売機のオペレーターを呼び出した。口の動きを確認するためにマスクを外してもらうよう要求したが断られ、筆談にも応じてくれなかったため、思うようにコミュニケーションが取れず、きっぷを購入できなかった。結局、駅員さんに対応してもらって事なきを得たが、事前にJR関係者から「オペレーターは筆談にも応じられる」との説明を受けていたため、とても腹が立った。
- ・母親が入院した際、自分と母親が入所している介護施設の職員が付き添いとして病院の説明を受けたが、医師が自分ではなく介護施設の職員のみと話をするので、意思疎通に余計な手間と時間がかかり、ストレスを感じた。
- ・大規模な総合病院では、備え置きのテレビにあらかじめ字幕が表示されるように設定されていたり、リモコンで表示できるように配慮されているが、多くの病院ではそうになっていない。それほどコストがかかるものではないはずなので「環境の整備」の一環としてすべての病院で取り入れてほしい。
- ・聴覚障がい・難聴であると伝えると、耳元で大きな声で話してくださる方が多いが、私の場合はかえって聞き取りづらい。対面で、ゆっくり、普通のボリュームで、口を動かして話してもらうのが最も聞き取りやすい。一人ひとり求める対応が異なるため、事前に確認してもらえるとありがたい。
- ・医療・福祉施設ではマスク装着はやむを得ないと思うが、話をする時だけでよいのでマスクを外してほしい。
- ・周辺が騒がしいと補聴器を付けていても何も聞こえない。ワークショップなどの小集団で行うディスカッションでは要約筆記や手話通訳があっても取り残されてしまう。
- ・「ヒアリンググループ」という聴覚支援システムを体験したところ、非常に効果的だったため、岡山県内の自治体(施設、議会など)でも積極的に導入してほしい。

(左)あなたは「合理的配慮」を申し出る(お願いする、頼む、依頼する)ことを我慢したことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、申し出を我慢した理由を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	18	47.4%
いいえ	15	39.5%
わからない	5	13.2%

・回答者全体の47%が「『合理的配慮』を申し出るのを我慢したことがある」と回答し、39%が「我慢したことがない」と回答しました。

・我慢した理由としては「相手に迷惑をかけるのが悪いから」と「我慢しなければならない雰囲気・空気感があるから」が最も多く、72%(18人中13人)が選択しました。

・「その他(1件)」の内容は「難聴を説明しても対応してくれない」でした。

選択肢	回答数	割合
相手に迷惑をかけるのが悪い(申し訳ない)から	13	72.2%
我慢しなければならない雰囲気・空気感があるから	13	72.2%
相手から嫌な態度をされるのが怖いから	6	33.3%
どうせ頼んでも無駄だから	6	33.3%
緊張するから	5	27.8%
頼み方がわからないから	5	27.8%
誰に頼んで良いか分からないから	5	27.8%
その他	1	5.6%

「合理的配慮の申し出を我慢したことがある」と回答したCさんのお話(視覚障がい/60代)

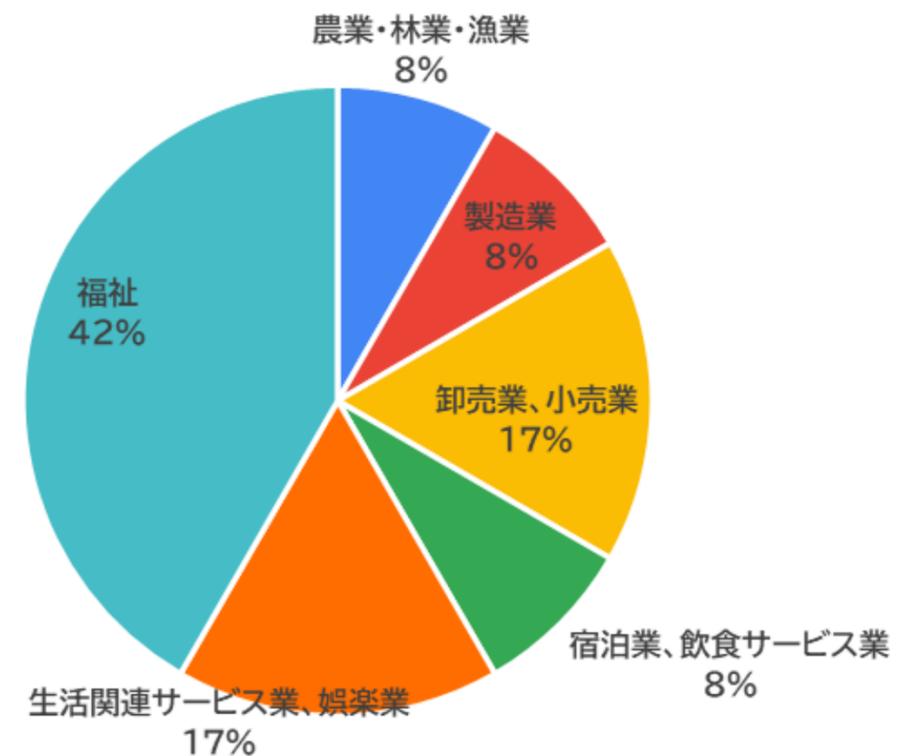
- ・自分は視覚障害の中でも症状が軽く、まったく見えないわけではない。視野が狭く、動いているとさらに見えづらくなる。
- ・人とぶつかることが多い。ぶつかるたびに謝っているので一日に何度も謝っている。
- ・生活に不便を感じる場面はあるが、もともとできることは自分でしたい性分であることに加えて、説明にかかる手間と相手の負担を考えると他人に助けを求めるのを躊躇してしまう。
- ・一般的に視覚障がいと言えば全盲(まったくまたはほとんど見えない)というイメージが強く、自分の症状を理解してもらうためには説明が必要になる。その説明は相手にとって決して関心のあるものではないはずであり、自分も多少のわずらわしさを感じる。
- ・常に白杖を持参しておらず、見た目では障がいの有無がわからない。白杖を持てば、視覚障がい者であることを察してもらえるが、常にサポートを必要としていないため、はじめて訪れる場所など、移動に不安がある場合にあえて白杖を持ち歩くようにしている。ちなみに白杖は手がふさがってしまうためできれば持ち歩きたくない。
- ・白杖を持ってスマホを使用していると「見えないはずなのにスマホを操作している」と言われたことがある。
- ・ひとり一人障がいの程度や求めていることが違うことを知ってほしい。声をかけるのであれば「なにかお手伝いが必要ですか」と声をかけてもらえると必要なサポートを率直に伝えやすい。
- ・個人差はあると思うが、自分は金銭が発生したほうが素直に助けを求めやすい。一方的な「助ける」と「助けられる」の関係性ではないことを日常的に実感できるようになれば、すべての障がい者が生きやすい社会になるのではないか。

あなたの考える障害者差別解消法実現にとっての最大の課題をご記入ください。

- ・当事者の気持ちはわからない
- ・一般社会が差別についての認識が薄い、難聴という障害の理解がほぼない、聴覚障害＝ろう者、手話という認識が一般的になっているため中途半端な聞こえにくさの理解がない。従って対応が当事者に沿っていない(当事者の声を聞いてほしい)
- ・事業者等、職場環境では多いと思いますが、過重な負担の判断が障害者と健常者で異なると障害者の方が妥協する形になりやすい(ここまでは出来るがこれは出来ないということがあると合理的配慮にならない)ので、そこが課題と思います。
- ・必要な対応を提案してくれる思いやりがあるといいと思う
- ・やさしさとあいじょう
- ・障害に関する社員教育があること
- ・困っている人に声をかけること
- ・レジのしはらいを、やさしくみまもってほしいです。
- ・考えたことがないが、特に災害が1番です。障害のある方が日常生活や社会生活を送ることで不当な差別を受けないことを望んでいます。
- ・我慢しなければならない雰囲気、空気感を作らないようにする
- ・障害者でも生きやすい場所が増えてくれると良い。
- ・皆が理解する(自分も分からない)どんな人が居てもいい「いい年してこんなことも出来ないのか」と言われるのが嫌だ
- ・テレビやSNSでの発信と宣伝を見たことがないので、目の引く効果のある宣伝が必要。それに対する補助金の拡充とかも。
- ・合理的配慮の認知不足はもちろん、事業者や現場従業員任せな状態、本人の意思表示のしづらさなど、社会的な問題として捉えてもらえない現実がそうさせているとおもいます。聴覚障害でいうと、いまだに労働面や生活面においても、情報獲得のタイムラグで格差、孤独感を感じております。それを感じてて当たり前前の人生を歩んできた身としては声をあげても叶わないから諦めさせるを得ない構造になっています。
- ・わからない
- ・健常者にも障害者のことを理解してもらえるように取り組んでほしい
- ・当事者と関わりが全くない健常者から見るとどう接して良いか分からないから最初から拒否する考えが偏見に繋がっていること。顧客でも従業員でも障害者と接する機会が1%でも可能性あるとしても需要あるかどうかは置いとくが、そういった場があるのなら全員にユニバーサルマナー検定を受けてほしい。

主たる業種

選択肢	回答数	割合
農業・林業・漁業	1	8.3%
製造業	1	8.3%
情報通信業	0	0%
運輸業、郵便業	0	0%
卸売業、小売業	2	16.7%
金融業、保険業	0	0%
不動産業、物品賃貸業	0	0%
宿泊業、飲食サービス業	1	8.3%
生活関連サービス業、娯楽業	2	16.7%
教育、学習支援業	0	0%
医療	0	0%
福祉	5	41.7%
わからない	0	0%
その他	0	0%



・業種は「日本標準産業分類」の「基本20分類」を基に12業種に分類しています。

・回答のあった12事業者のうち、最も多かった業種は「福祉」で、次いで「卸売業、小売業」、「生活関連サービス業、娯楽業」となりました。

・回答が少なかったため、今回の調査では、業種別の傾向を測ることはしていません。

貴事業者は障害者差別解消法を知っていますか。

選択肢	回答数	割合
法律の内容を、改正法の内容(事業者の合理的配慮の義務化)も含めて知っている	2	16.7%
法律の内容は知っているが、改正されたことは知らない	2	16.7%
法律の内容は知らないが、法律があることは知っている	5	41.7%
知らない	3	25.0%

- ・回答のあった12事業者のうち最も多かった回答は「法律の内容は知らないが、法律があることは知っている」で、次いで「知らない」となった。
- ・法律の内容、改正法の内容を知っていると回答した事業者は2(16.7%)にとどまった。

(左)貴事業者は「不当な差別的取扱い」をしたことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その「不当な差別的取扱い」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	0	0%
いいえ	8	66.7%
わからない	4	33.3%

・「不当な差別的取扱い」をしたことがあると回答した事業者はゼロでした。

・約70%の事業者が「いいえ」と回答し、約30%の事業者が「わからない」と回答しました。

選択肢	回答数	割合
入会、入学又は参加の拒否	0	0%
入会、入学又は参加の条件として保護者の介助や付き添いの強制	0	0%
無視する態度	0	0%
侮辱する言動	0	0%
窓口等での順番の後回し	0	0%
その他	0	0%

(左)貴事業者は「合理的配慮」を提供したことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その「合理的配慮」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	11	91.7%
いいえ	0	0%
わからない	1	8.3%

・回答のあった12事業者のうち、11事業者が「合理的配慮」を提供したことがあると回答しました。

・「合理的配慮」の内容として最も多かったのが「筆談」で、全体の半分の事業者が提供した経験を有することがわかりました。

・反対に回答がなかったのが「読み上げ」、「手話」、「点字」でした。

選択肢	回答数	割合
筆談	6	50.0%
積極的な声かけ	5	41.7%
業務内容・業務量の調整	5	41.7%
スペース(車いすの導線等)の確保	4	33.3%
わかりやすい言葉やイラスト等の使用	4	33.3%
書類等の記入補助	3	25.0%
休憩の確保(時間調整、別室準備等)	3	25.0%
ストレスのない環境構築	3	25.0%
段差の解消(スロープの設置等)	1	8.3%
自動車の駐車時の優先等	1	8.3%
ルール(慣習や規則等)の変更	1	8.3%
読み上げ	0	0%
手話	0	0%
点字	0	0%
その他	0	0%

(左)貴事業者が「合理的配慮」を提供した際に役に立った自治体からの支援はありましたか。
 (右)「はい」と回答した方は、その支援を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	1	8.3%
いいえ	8	66.7%
わからない	2	16.7%
回答なし	1	8.3%

・役に立った自治体からの支援は「なし」が66%で最も多く、次いで「わからない」の16.7%、「あり」の8.3%となりました。

・役に立った支援の内容は「その他の支援」で、その内容は「通訳補助者」(原文ママ)でした。

選択肢	回答数	割合
事業者向け研修会 (特に障がい当事者からの助言指導を含むもの)	0	0%
事業者向け研修会 (特に専門家からの助言指導を含むもの)	0	0%
優良事例・先進事例の情報提供	0	0%
合理的配慮に関するマニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供	0	0%
事業者向け相談窓口の設置	0	0%
支援機器の貸与・供与	0	0%
金銭面での支援	0	0%
その他の支援	1	100%

(左)貴事業者が「合理的配慮」の提供のために今後受けたい自治体等からの支援はありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その支援を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	4	33.3%
いいえ	2	16.7%
わからない	6	50.0%

・自治体からの支援について、最も多かった回答は「わからない」の50%、次いで「受けたい支援がある」の33%、「受けたい支援がない」の16%となりました。

・支援の内容は「事業者向け研修会(障がい当事者または専門家からの助言指導を含むもの)」と「金銭面での支援」が最も多く、4事業者のうち3事業者が選択しました。

・「いいえ」と回答した理由は1件が「必要性がないから」で、もう1件は回答がありませんでした。

選択肢	回答数	割合
事業者向け研修会 (特に障がい当事者からの助言指導を含むもの)	3	75.0%
事業者向け研修会 (特に専門家からの助言指導を含むもの)	3	75.0%
金銭面での支援	3	75.0%
優良事例・先進事例の情報提供	2	50.0%
合理的配慮に関するマニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供	1	25.0%
支援機器の貸与・供与	1	25.0%
事業者向け相談窓口の設置	0	0%
その他の支援	0	0%

(左)貴事業者は「環境の整備」をしたことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その「環境の整備」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	8	66.7%
いいえ	2	16.7%
わからない	2	16.7%

・回答のあった事業者の66%が「『環境の整備』をしたことがある」と回答しました。

・最も多かった「環境の整備」は「スペース(車いすの導線等)の確保」の37%でしたが、内容(選択肢)に大きな偏りは見られませんでした。

選択肢	回答数	割合
スペース(車いすの導線等)の確保	3	37.0%
筆談セットの配置	2	25.0%
段差の解消(スロープの設置等)	2	25.0%
自動車の優先駐車場の用意	2	25.0%
業務内容・業務量の調整	2	25.0%
柔軟なルール(規則等)の設定	2	25.0%
わかりやすい言葉やイラスト等を使用した資料等の準備	2	25.0%
職員等への研修	1	12.5%
点字資料の準備	1	12.5%
休憩の確保(柔軟なスケジュールの設定や休憩場所の指定)	1	12.5%
ストレスのない環境構築	1	12.5%
その他	0	0%

(左)貴事業者が「環境の整備」をした際に役に立った自治体からの支援はありましたか。
 (右)「はい」と回答した方は、その支援を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	0	0%
いいえ	9	75.0%
わからない	2	16.7%
回答なし	1	8.3%

・「環境の整備」をした際に自治体からの支援を受けていた事業者はありませんでした。

選択肢	回答数	割合
事業者向け研修会 (特に障がい当事者からの助言指導を含むもの)	0	0%
事業者向け研修会 (特に専門家からの助言指導を含むもの)	0	0%
優良事例・先進事例の情報提供	0	0%
合理的配慮に関するマニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供	0	0%
事業者向け相談窓口の設置	0	0%
支援機器の貸与・供与	0	0%
金銭面での支援	0	0%
その他の支援	0	0%

(左)貴事業者が「環境の整備」のために今後受けてみたい自治体等からの支援はありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その支援を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	6	50.0%
いいえ	1	8.3%
わからない	5	41.7%

・最も多かった回答は「はい」の50%、次いで「わからない」の41%、「いいえ」の8.3%となり、「合理的配慮」とは異なる結果になりました。

・受けてみたい支援の内容について、最も多かった回答は「金銭面での支援」の66%、次いで「事業者向け研修会(障がい当事者からの助言指導)」等の33%となり、こちらも「合理的配慮」と異なる結果になりました。

・「いいえ」と回答した理由は「必要性がないから」でした。

選択肢	回答数	割合
金銭面での支援	4	66.7%
事業者向け研修会 (特に障がい当事者からの助言指導を含むもの)	2	33.3%
合理的配慮に関するマニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供	2	33.3%
支援機器の貸与・供与	2	33.3%
事業者向け研修会 (特に専門家からの助言指導を含むもの)	1	16.7%
優良事例・先進事例の情報提供	1	16.7%
事業者向け相談窓口の設置	1	16.7%
その他の支援	0	0%

貴事業者の考える障害者差別解消法実現にとっての最大の課題をご記入ください。

- ・ひとりひとりの思いやりと理解。
- ・一昔前に比べ、一般の方の理解はかなり進んだと思われるが、移動に困難さを抱える人や、発達障害や内部障害など外観からはわからない障害者への理解の不足、就労の場面での困難さなど、課題はまだまだ山積みだと思われる。
- ・障害者差別解消法の存在自体理解していないこと
- ・差別の根本はコミュニケーションの不和から始まる。お互いが、お互いのみを重んじて、日々の生活を送れば、差別などおきない。この普通の輪から外れた方が、差別を起こしていると考えたら、差別への厳罰化しか方法はないと考えます。
- ・法の内容の理解不足
- ・障害者差別解消法の周知不足

アンケートにご協力くださった自治体名と担当部署名(行政順)

自治体名	担当部署名
岡山県	障害福祉課
岡山市	障害福祉課
倉敷市	障がい福祉課
津山市	障害福祉課
玉野市	福祉政策課
笠岡市	地域福祉課
井原市	福祉課
高梁市	福祉課
新見市	福祉課

自治体名	担当部署名
赤磐市	社会福祉課
真庭市	福祉課
美作市	福祉政策課
浅口市	社会福祉課
里庄町	健康福祉課
久米南町	保健福祉課
美咲町	福祉しあわせ課
吉備中央町	福祉課

(左)貴自治体は「不当な差別的取扱い」をしたことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その「不当な差別的取扱い」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	0	0%
いいえ	15	88.2%
わからない	2	11.8%

・回答のあった自治体の約8割が「不当な差別的取扱い」をしたことがないと回答し、残りの2自治体が「わからない」と回答しました。

・「はい」(差別的取扱いをしたことがある)と回答した自治体はありませんでした。

選択肢	回答数	割合
入会、入学又は参加の拒否	0	0%
入会、入学又は参加の条件として保護者の介助や付き添いの強制	0	0%
無視する態度	0	0%
侮辱する言動	0	0%
窓口等での順番の後回し	0	0%
その他	0	0%

(左)貴自治体は「合理的配慮」を提供したことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その「合理的配慮」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	17	100%
いいえ	0	0%
わからない	0	0%

・回答のあった自治体のすべてが「合理的配慮」を提供したことがあると回答しました。

・内容は「筆談」や「手話」などの聴覚障がい者への対応が充実している反面、「業務内容・業務量の調整」、「ストレスのない環境構築」、「ルールの変更」などの職場内の対応が進んでいないことがわかりました。

選択肢	回答数	割合
筆談	16	94.1%
手話	15	88.2%
書類等の記入補助	14	82.4%
自動車の駐車時の優先等	13	76.5%
読み上げ	12	70.6%
積極的な声かけ	11	64.7%
段差の解消(スロープの設置等)	11	64.7%
スペース(車いすの導線等)の確保	11	64.7%
休憩の確保(時間調整、別室準備等)	8	47.1%
わかりやすい言葉やイラスト等の使用	8	47.1%
業務内容・業務量の調整	7	41.2%
点字	6	35.3%
ストレスのない環境構築	5	29.4%
ルール(慣習や規則等)の変更	4	23.5%
その他	3	17.6%

(左)貴自治体は「環境の整備」をしたことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その「環境の整備」を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	17	100%
いいえ	0	0%
わからない	0	0%

・回答のあった自治体のすべてが「環境の整備」をしたことがあると回答しました。

・内容は「自動車の優先駐車場の用意」が最も多く、次いで「段差の解消」や「スペース(車いすの導線等)の確保」と身体障がい者や高齢者のニーズに対応するためのハード整備が進んでいる傾向が見られました。

・全体的にハード整備が先行されており、「研修」、「休憩の確保」、「柔軟なルールの設定」などのソフト整備が進んでいないことがわかりました。

選択肢	回答数	割合
自動車の優先駐車場の用意	16	94.1%
段差の解消(スロープの設置等)	13	76.5%
スペース(車いすの導線等)の確保	11	64.7%
職員等への研修	10	58.8%
筆談セットの配置	9	52.9%
わかりやすい言葉やイラスト等を使用した資料等の準備	9	52.9%
業務内容・業務量の調整	6	35.3%
ストレスのない環境構築	5	29.4%
休憩の確保(柔軟なスケジュールの設定や休憩場所の指定)	4	23.5%
柔軟なルール(規則等)の設定	3	17.6%
点字資料の準備	2	11.8%
その他	2	11.8%

(左)貴自治体は事業者による「合理的配慮の提供」を支援したことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その支援を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	11	64.7%
いいえ	4	23.5%
わからない	2	11.8%

・64%(11自治体)が事業者による「合理的配慮の提供」を支援したことがあると回答しました。

・内容は「事業者向け研修会(専門家の助言指導を含むもの)」が最も多く、次いで「合理的配慮に関するマニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供」、「事業者向け相談窓口の設置」が多い結果となりました。

・自治体による「合理的配慮」「環境の整備」の導入・実践状況が100%だったことに比べて、事業者への支援はそれほど進んでいないことがわかりました。

選択肢	回答数	割合
事業者向け研修会 (特に専門家からの助言指導を含むもの)	5	45.5%
合理的配慮に関するマニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供	4	36.4%
事業者向け相談窓口の設置	4	36.4%
事業者向け研修会 (特に障がい当事者からの助言指導を含むもの)	2	18.2%
優良事例・先進事例の情報提供	2	18.2%
支援機器の貸与・供与	1	9.1%
金銭面での支援	0	0%
その他の支援	0	0%

(左)貴自治体は事業者による「環境の整備」を支援したことがありますか。
 (右)「はい」と回答した方は、その支援を選んでください。(複数回答可)

選択肢	回答数	割合
はい	8	47.1%
いいえ	5	29.4%
わからない	3	17.6%
回答なし	1	5.9%

・47%(8自治体)が事業者による「環境の整備」を支援したことがあると回答しました。

・内容は「マニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供」が最も多く、次いで「事業者向け相談窓口の設置」「事業者向け研修会(特に専門家からの助言指導を含むもの)」が多い結果となりました。

選択肢	回答数	割合
合理的配慮に関するマニュアル・ハンドブック・パンフレットの提供	5	35.7%
事業者向け相談窓口の設置	4	28.6%
事業者向け研修会 (特に専門家からの助言指導を含むもの)	3	21.4%
優良事例・先進事例の情報提供	1	7.1%
支援機器の貸与・供与	1	7.1%
事業者向け研修会 (特に障がい当事者からの助言指導を含むもの)	0	0%
金銭面での支援	0	0%
その他の支援	0	0%

(上)貴自治体は障がい者からの「合理的配慮の提供」に係る相談(苦情を含む)を受け付けたことがありますか。
 (下)「はい」と回答した方は、その相談内容と問題解決(苦情解決を含む)の有無をご記入ください。

選択肢	はい	いいえ	わからない
回答数	8	5	4
割合	47.1%	29.4%	23.5%

※以下、回答の一部(接続詞、文章の語尾など主旨に関わらないもの)を編集しています。

- ・駐車場の提供を要望されたため、優先駐車場を用意した。(解決)
- ・講座の受講にあたりスクリーンが見えづらいとの相談を受け、講座を開催する事業所へ共有し、環境整備について検討を依頼した。(解決)
- ・講演会の開催時、車椅子利用者が混雑を避けるために早めの入場を希望されたため、希望に沿って対応した。(解決)
- ・全戸に配布する防災マップが全盲者には全く役に立たないとの苦情があったため、防災マップの音声データ版を作成し、対象者へ配付した。(解決)
- ・いつも使っていた学生食堂を出入り禁止になったとの相談を受けた。当課に期待することを確認したところ、学生食堂の責任者と話したいが一人では不安があるとのことだったため、相談支援専門員へ相談することを提案した。(解決)
- ・講演会の開催時、ろう者から手話通訳を依頼されたが、元々情報保障の予定がなかったため、内部協議により手話通訳を配置した。(解決)
- ・相談内容は守秘義務があるため開示できませんが、希望があれば、事業者に対して相談があったことの報告と法の周知啓発を行っています。(不明)

- ・8自治体が「合理的配慮の提供」に係る相談を受けていることがわかりました。
- ・相談を受けたことがある8自治体のうち、少なくとも6自治体では合理的配慮を提供し、解決に至っていることがわかりました。

(上)貴自治体は障がい者からの「不当な差別的取扱い」に係る相談(苦情を含む)を受け付けたことがありますか。
 (下)「はい」と回答した方は、その相談内容と問題解決(苦情解決を含む)の有無をご記入ください。

選択肢	はい	いいえ	わからない
回答数	6	7	4
割合	35.3%	41.2%	23.5%

※以下、回答の一部(接続詞、文章の語尾など主旨に関わらないもの)を編集しています。

- ・精神疾患をお持ちの方から、労働条件通知書が交付されていないこと、試用期間中に解雇予告なく解雇されたことについて相談があった。本人が労働局に直接相談をした。(不明)
- ・かかりつけ医が思うように動いてくれないことや、保健所職員が自分の話を聞いてくれず自分は虐待されているという訴えの電話があった。話を聞き、当課でできることとできないことを伝えた。(不明)
- ・身体障がいのある人から「会議出席時、介助者の同席を拒否された」と連絡があったため、会議主催者へ状況を確認のうえ、対応を依頼した。(解決)
- ・精神障がいのある人から「福祉サービスの利用を申請したが、申請した福祉サービスの支給決定をしてもらえなかった。申請書を受け取ったにもかかわらず支給決定されないのはおかしい。」と申し出があった。申請者の状況とサービス利用の仕方が不適切であったことから支給が決定できないことを申請者に伝えた。その後も申請者とサービス事業者をまじえて協議を重ね、支給決定できないことを理解していただき、申請を取り下げてもらった。(解決)
- ・娯楽施設のあるアトラクションにおいて、障害者手帳保持者の使用を制限する看板があり、不愉快な思いをしたとの連絡があった。その看板の意図を事業者を確認したところ、以前そのアトラクションで障がい者が利用した際、事故が発生したため、安全を確保するための方法として不適切な表示となったとのこと。すぐにその看板は撤去された。事業者から適切な対応をしてもらった。(解決)
- ・法の趣旨や罰則規定に関する相談があった。(解決)
- ・相談内容は守秘義務があるため開示できませんが、障がい者から希望があれば、事業者に対して相談があったことの報告と法の周知啓発を行っています。

貴自治体の考える障害者差別解消法実現にとっての最大の課題をご記入ください。

※以下、担当者の私見を含めてご回答いただきました。

- ・費用負担
- ・人的資源、財源の不足。自分事として捉える当事者意識の希薄さ。
- ・障がいに対する社会の理解促進
- ・障害者差別解消法実現に向けての人員体制が十分でない。
- ・職員一人ひとりの知識や経験の不足、市民への周知の不足。社会全体において、認知度・理解度の向上をはかることが必要。
- ・「合理的配慮」に何が当たるかの理解の共有や相談体制が十分ではなく、現場で判断に迷うケースが多い。
- ・合理的配慮を求めているのか自分本位の主張にあたるのか一人では判断に悩むので複数で対応したいが人員体制にゆとりがない。
- ・法の理念を具体の事例に落とし込むことが難しい。
- ・発達障害者に対する理解、啓発
- ・民間事業者等に対する周知・啓発・研修
- ・障がい特性について、社会での認知が進んでいないこと。
- ・障害及び障害のある人への県民・事業者の理解促進
- ・子どもの頃から障がいに対する正しい知識と理解を育み、障害の有無に関わらず互いを尊重し支え合う意識を醸成すること。それを親となったときに次世代へ継承していくこと。
- ・知識の普及と教育の実践、相互の理解
- ・障がいがある方から差別についての相談がある一方で、事業者からは「合理的配慮の依頼」と「過重な要求」との線引きについて苦慮している旨の相談もあります。建設的対話を通じて双方が納得いく対応を見つけることが望ましいことは理解できますが、現実的には難しさを感じます。

回答者別にみる「障害者差別解消法実現にとっての最大の課題」の分析①

生成AIによるテキストマイニング(頻出語ランキング)の結果

※以下は生成AI「claude」にアンケート(「障害者差別解消法実現にとっての最大の課題をご記入ください」)の回答を対象別に読み込ませて、単語の出現頻度をランキング化したものです。

NO.	障がい者または保護者
1	障害(10回)
2	障害者(5回)
3	当事者(4回)
	理解(4回)
5	健常者(3回)
	声(3回)
	社会(3回)
	生活(3回)
9	聴覚障害 など8語(2回)

NO.	事業者
1	理解(5回)
	差別(5回)
3	障害者差別解消法(3回)
	障害(3回)
	不足(3回)
6	困難(2回)
	お互い(2回)
	考える(2回)
	思われる(2回)
10	課題 など11語(1回)

NO.	自治体
1	理解(10回)
2	不足(4回)
3	周知(3回)
	合理的配慮(3回)
	障害(3回)
	障がい(3回)
	啓発(3回)
	相談(3回)
	知識(3回)
	社会(3回)

・すべての対象で「理解」という言葉が多く使用されていました。文脈は異なりますが、どちらかと言えばネガティブな意味で使用されているケースが多かったようです。(分析②にてその理由を紹介しています。)

・「事業者」と「自治体」にて「不足」という言葉が上位に挙がっていました。合理的配慮を提供する事業者と自らの実践だけでなく普及・啓発する主体として立場は異なりますが、どちらも現状に満足していないことが読み取れます。

回答者別にみる「障害者差別解消法実現にとっての最大の課題」の分析②

生成AIによるテキストマイニング(感情分析)の結果

※以下は生成AI「claude」にアンケート(「障害者差別解消法実現にとっての最大の課題をご記入ください」)の回答を対象別に読み込ませて、内容をポジティブ、中立、ネガティブの5段階に分類したものです。

	ネガティブ	やや ネガティブ	中立	やや ポジティブ	ポジティブ
障がい者 または保護者	4 (24%)	2 (12%)	5 (29%)	5 (29%)	1 (6%)
事業者	1 (17%)	5 (83%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
自治体	1 (7%)	8 (53%)	4 (27%)	2 (13%)	0 (0%)

・「障がい者または保護者」のコメントには中立～ややポジティブな内容が多く、「事業者」と「自治体」の回答にはややネガティブな内容のものが多かったことがわかりました。なお、「障害者または保護者」のコメントの24%はネガティブに分類される内容であったことから、当事者の複雑な心情が現れていると捉えられます。

・全体的に見るとネガティブ寄りの内容がポジティブを上回っていますが、ポジティブな内容も一定の割合含まれていることから、「合理的配慮」は十分ではなく課題もあるが希望はある(発展途上である)という総評ができます。

「障がい者または保護者向けアンケート」のまとめ

「障がい者の申し出を待たず、事業者から積極的に声をかけましょう！」

比較対象が存在しないため単純な評価はできませんが、今回の「障がい者または保護者向けアンケート」にて、回答者の約70%が「合理的配慮を受けたことがある」と回答されていることについては、岡山県内での合理的配慮の認知や事業者の実践が一定程度は進んでいることを示す結果と言えるのではないのでしょうか。

一方でアンケートの「あなたは『合理的配慮』を申し出る(お願いする、頼む、依頼する)ことを我慢したことがありますか」の回答からは当事者の約50%が申し出を我慢している実態が明らかになったほか、「あなたの考える障害者差別解消法実現にとっての最大の課題をご記入ください」に対する回答からは、特に差別を長く経験してきた当事者の「あきらめ」や「期待を裏切られたくない」という思考・感情が明らかになるなど、合理的配慮の普及のために乗り越えなければならない課題が見えてきました。

本来、「合理的配慮」は当事者と事業者の対話を通じて提供されるべきものとされていますが、事業者が当事者からの申し出を待っているだけでは合理的配慮は普及せず、時間の経過とともに当事者の失望をますます深くしてしまう恐れがあります。そこで、事業者は障がい者の申し出を待たず、積極的に声をかけていくことが期待されます。実際に「合理的配慮を受けたことがある」と回答した人の約60%がその内容に「積極的な声かけ」を選択しており、当事者にとってもわかりやすく、印象に残るアクションであることは間違いありません。

「声をかける」ためには勇気と積極性が必要になりますが、これまでに差別を受け、期待を裏切られてきた当事者の心情を想像しつつ、行動に移していただきたいと思います。

「事業者向けアンケート」のまとめ

「それぞれが無理なく、着実に理解を深め、実践を進めていきましょう！」

「事業者向けアンケート」については有効な分析ができるほどの回答(数)を集めることができませんでした。12件の回答から読み取れた結果を紹介します。

今回のアンケートに回答して下さった事業者は、90%以上が「合理的配慮」を提供した経験があり、60%以上が「環境の整備」を実施した経験がありました。その中で提供したことのある合理的配慮に含まれていなかったものが「読み上げ」、「手話」、「点字」であり、その理由・背景としては、ニーズがなかったのではなく、技術面、金銭面の問題があったことが想定されます。「『合理的配慮』の提供のために今後受けたい自治体等からの支援」に対して「事業者向け研修」と「金銭面での支援」が最も多い回答となっていることから、特に意欲的な事業者には、「手話を学ぶ機会」や「点字導入の補助」などの情報提供・施策が求められていると言えるかもしれません。

また、「環境の整備」については特に回答の偏りは見られず、ハード、ソフトともに整備が進んでいる様子が見られました。「今後受けたい自治体等からの支援」に対して「金銭面での支援」が最も多い回答となっていたことから、自治体による補助やコストをかけずに取り入れることのできる「環境の整備」の情報・事例の提供がさらなる実践を促すための効果的な方法と考えられます。

合理的配慮の提供の義務化はすべての事業者が対象になりますが、事業者ごとに状況、優先順位、予算などが異なります。今回の結果を基準とする必要はないため、それぞれが無理なく、着実に理解を深め、実践を進めていきましょう。

「自治体向けアンケート」のまとめ

「事業者に知見を公開し、学びや備えを促しましょう！」

今回のアンケートでは、ご協力くださった17自治体が「合理的配慮」の提供や「環境の整備」にしっかりと取り組まれている状況が確認できました。ひきつづき、事業者のお手本として、様々な手法を示してくださることが期待されます。

また、今回は自治体自身の実践だけでなく、域内の事業者による実践を促進する意向や支援施策の実施状況についてもお聞きしました。これまでに事業者による「合理的配慮」の提供を支援したことがある自治体が64%、同じく「環境の整備」を支援したことがある自治体が47%となり、やや物足りない印象を受ける結果となりましたが、これについても、今後、支援が拡充されていくことを期待します。

さらに自治体向けアンケートでは、これまでに寄せられた相談・苦情とその結果に関する設問を設けていましたが、いくつかの自治体が具体的な(いずれも個人情報には含まれていません)回答をしてくださっており、担当職員が市民の相談に誠実に応えられている実態が明らかになりました。合理的配慮を提供する際には、明確な回答・正解がない中で、当事者同士がよりよい回答を選ばなければならない場面がありますが、当事者としてだけでなく、第三者として問題解決に取り組まれている自治体の知見には事業者が学ぶべきものも多くあると考えられます。これらが支障のない範囲で事業者に公開され、学びや備えを促すことも自治体ならではの事業者支援につながるのではないのでしょうか。

アンケートへご協力くださった皆様、ありがとうございました。
この結果をだれもが暮らしやすい岡山県づくりにつなげていきます。



障がいのある人などへの合理的配慮の普及と実装を促進するための調査啓蒙活動プロジェクトチーム(合プロ)
(事務局 特定非営利活動法人岡山NPOセンター)
〒700-0822 岡山県岡山市北区表町一丁目4-64 上之町ビル
URL:<https://www.npokayama.org/> TEL:086-224-0995 E-mail:npokayama@gmail.com

～この事業は公益財団法人橋本財団の「2025年度福祉助成金」を受けて実施しました～