

# 合理的配慮に関する 実態調査

約1,000名の障害者と300の事業者への  
アンケート調査結果

2021年12月13日  
民間事業者による合理的配慮推進委員会

# 目次

- P.2 1. 合理的配慮推進委員会の概要
- P.6 2. アンケート概要
- P.8 2-2. 障害のある当事者対象のアンケート結果
- P.21 2-3. 事業者を対象としたアンケート結果
- P.28 3. 調査結果を踏まえた今後の委員会活動

# 1. 合理的配慮推進委員会の概要

# 委員会起ち上げの背景

---

- 2021年5月、障害者差別解消法の改正案が成立、  
**3年以内に施行予定。**
- 民間事業者における**合理的配慮※**の提供が義務化へ。
- 国や地方公共団体と連携しながら、合理的配慮の事例、  
知見、ノウハウを蓄積し、**民間事業者に対して啓発する組  
織の必要性。**

※合理的配慮

障害のある人が障害のない人と平等に人権を享受し行使できるよう、一人ひとりの特徴や場面に応じて発生する困りごと・障壁を取り除くための調整や変更のこと。2006年に国連で採択された、障害者権利条約(障害者の権利に関する条約:日本は2014年批准)の条文に盛り込まれたこの考え方は、2016年国内法として施行された障害者差別解消法に盛り込まれ、認知が広まった。

# 委員会の役割

---

- 改正障害者差別解消法の施行に向けて、民間事業者に期待される合理的配慮の提供に関して**障害のある当事者の声を収集、公開する。**
- 民間事業者の合理的配慮提供の促進につながるよう、参考となる**国内外の先進事例を収集し、情報発信する。**
- デジタル社会形成基本法の基本理念に則り、**DXにより今後の社会に実装可能な合理的配慮について検討、実証を行う。**

# 設立メンバー

---

**植木 真** 株式会社インフォアクシア代表取締役

**垣内 俊哉** 株式会社ミライロ代表取締役

**後藤 芳一** 日本福祉大学大学院医療・福祉マネジメント研究科客員教授

**大棒 洋佑** 弁護士

**程 近智** バイヒルズ株式会社代表取締役(元アクセンチュア株式会社 代表取締役社長)

※敬称略、五十音順

※事務局は株式会社ミライロが担当

※プロフィール詳細はウェブサイト参照: <https://www.mirairo.co.jp/rapc>

## 2. アンケート概要

# 概要

概要・目的	改正障害者差別解消法が3年以内に施行となることを見据え、事業者と障害のある当事者双方から合理的配慮提供に関する実態を聞き取るアンケート。
調査手法	WEBアンケート調査
調査日	①障害のある当事者対象のアンケート:2021年11月4日(木)~11月11日(木) ②事業者を対象としたアンケート :2021年10月29日(金)~11月8日(月)
アンケート送付対象	①障害のある当事者対象のアンケート:障害者手帳アプリ「ミライロID」登録者へアプリ内で案内 ②事業者を対象としたアンケート:下記へメールにて送付 <ul style="list-style-type: none"><li>株式会社ミライロのメルマガ登録している方、および名刺交換をした方等(約5,200名)</li><li>ミライロID導入事業者の担当者(約3,000名)</li></ul>
回答数	①障害のある当事者対象のアンケート:合計1,105名 ※ミライロIDユーザー数非公開のため、回答率も非公開 ②事業者を対象としたアンケート :合計 300名(回答率約3.7%) ※アンケート送付が1事業者内の複数担当者に送付された場合、回答をまとめていただいている場合あり。
調査項目	1. 障害者差別解消法および改正法案に関する認知度 2. 合理的配慮の提供に関する事例、要望 3. 合理的配慮推進委員会に期待すること



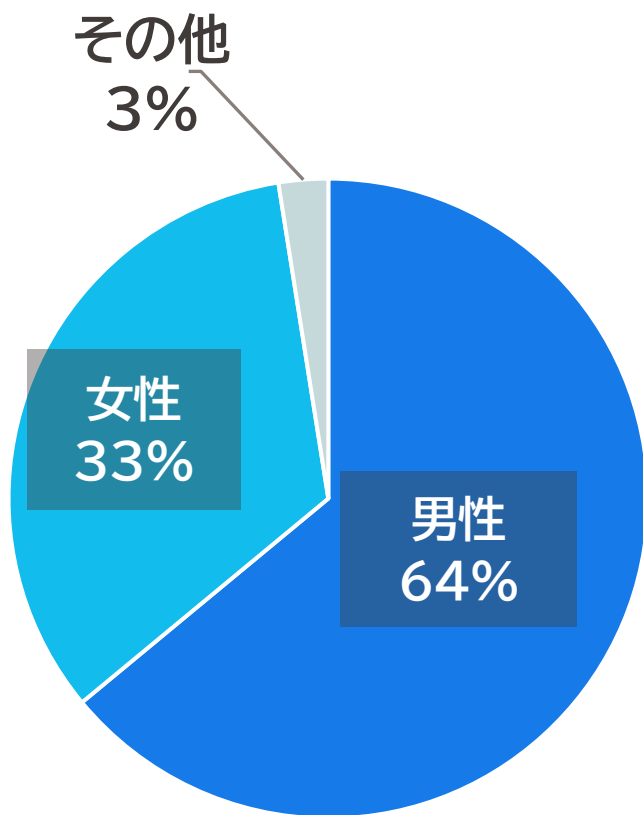
## 2-1. 障害のある当事者対象のアンケート結果

# 質問内容（障害のある当事者向けアンケート）

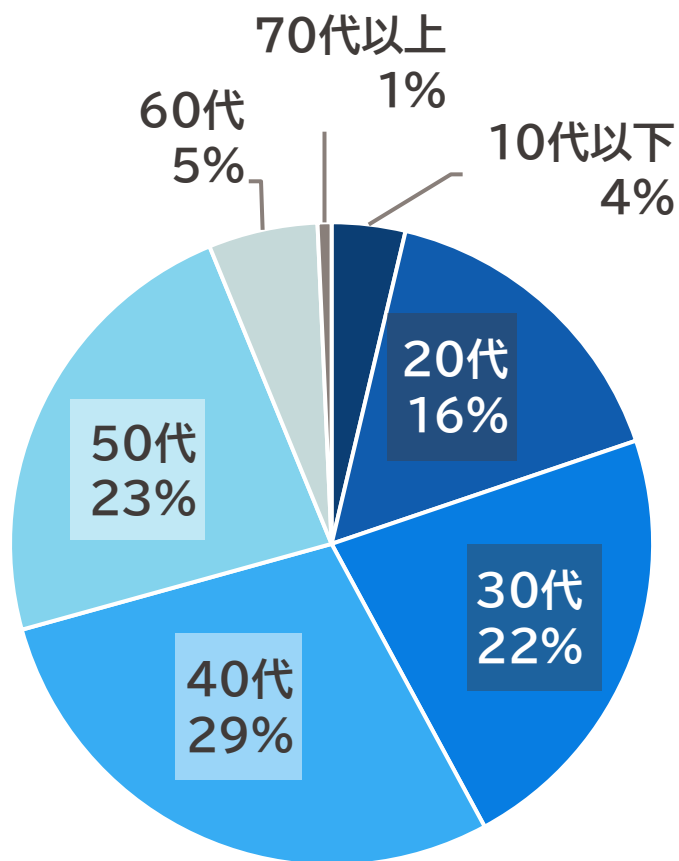
カテゴリー	質問No.	質問項目	回答方法
属性情報	Q1～Q4	年代／性別／障害種別	単一回答 複数回答
法律の認知度	Q5	2016年に施行された障害者差別解消法を知っていますか？	単一回答
	Q6	2021年5月に、障害者差別解消法の改正案が成立したことを知っていますか？	単一回答
	Q7	2021年5月に成立した改正障害者差別解消法において、民間事業者への合理的配慮が法的義務になることを知っていますか？	単一回答
合理的配慮に関する実態	Q8	あなたが日常生活で合理的配慮が不十分だと思うシーンは、どのような時ですか？	複数回答
	Q9	どのようなことが不十分でしたか？合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。	自由記述
	Q10	実際に合理的配慮の提供がなされないと感じた時、どのようなアクションをとりますか？	複数回答
委員会への期待	Q11	「民間事業者による合理的配慮推進委員会」に期待することは、どのようなことがありますか？	自由記述

# 回答者属性

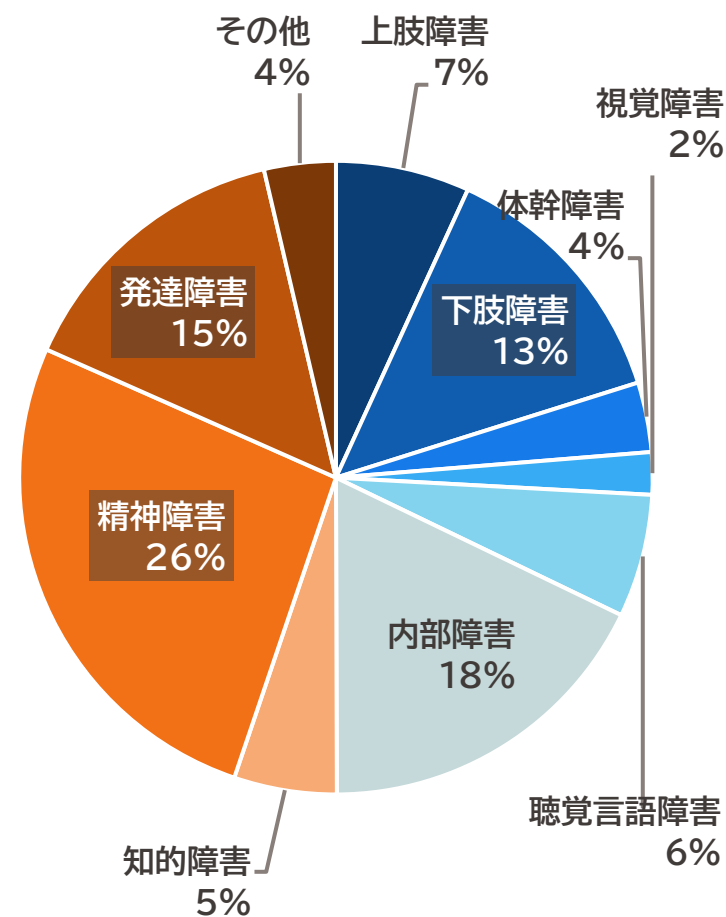
## 性別(n=1,105)



## 年代(n=1,105)



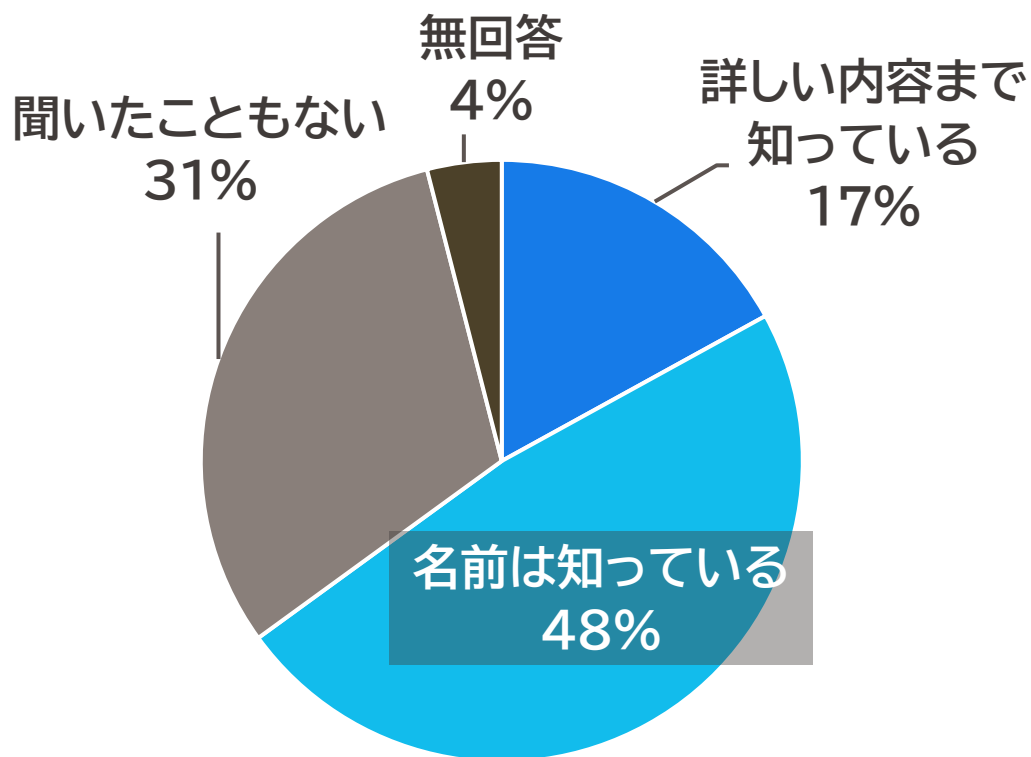
## 障害種別(n=1,105)



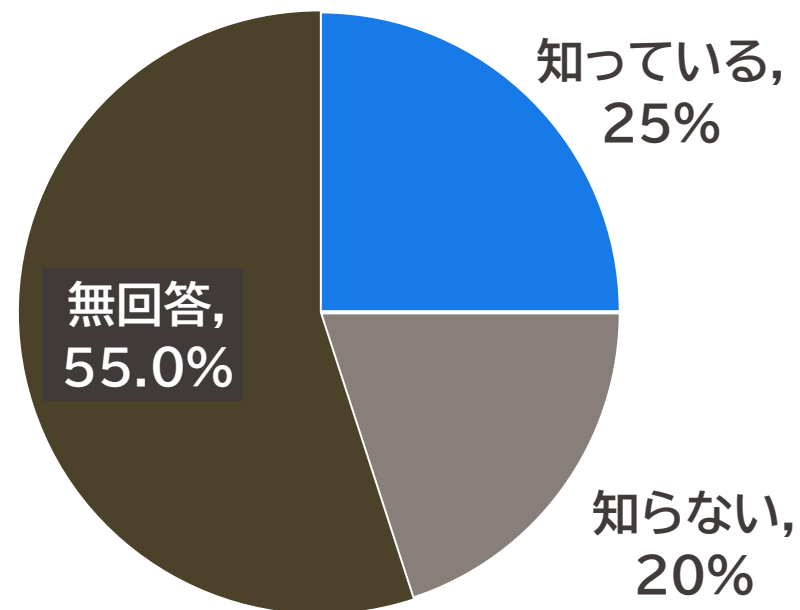
# 法律の認知度

回答者の**半数**が民間事業者の合理的配慮が法的義務になることを知っていたが、無回答者の多くは知らないことが想定でき、当事者における認知度もまだ低いと考えられる。

2016年に施行された障害者差別解消法を知っていますか？(n=1,105)

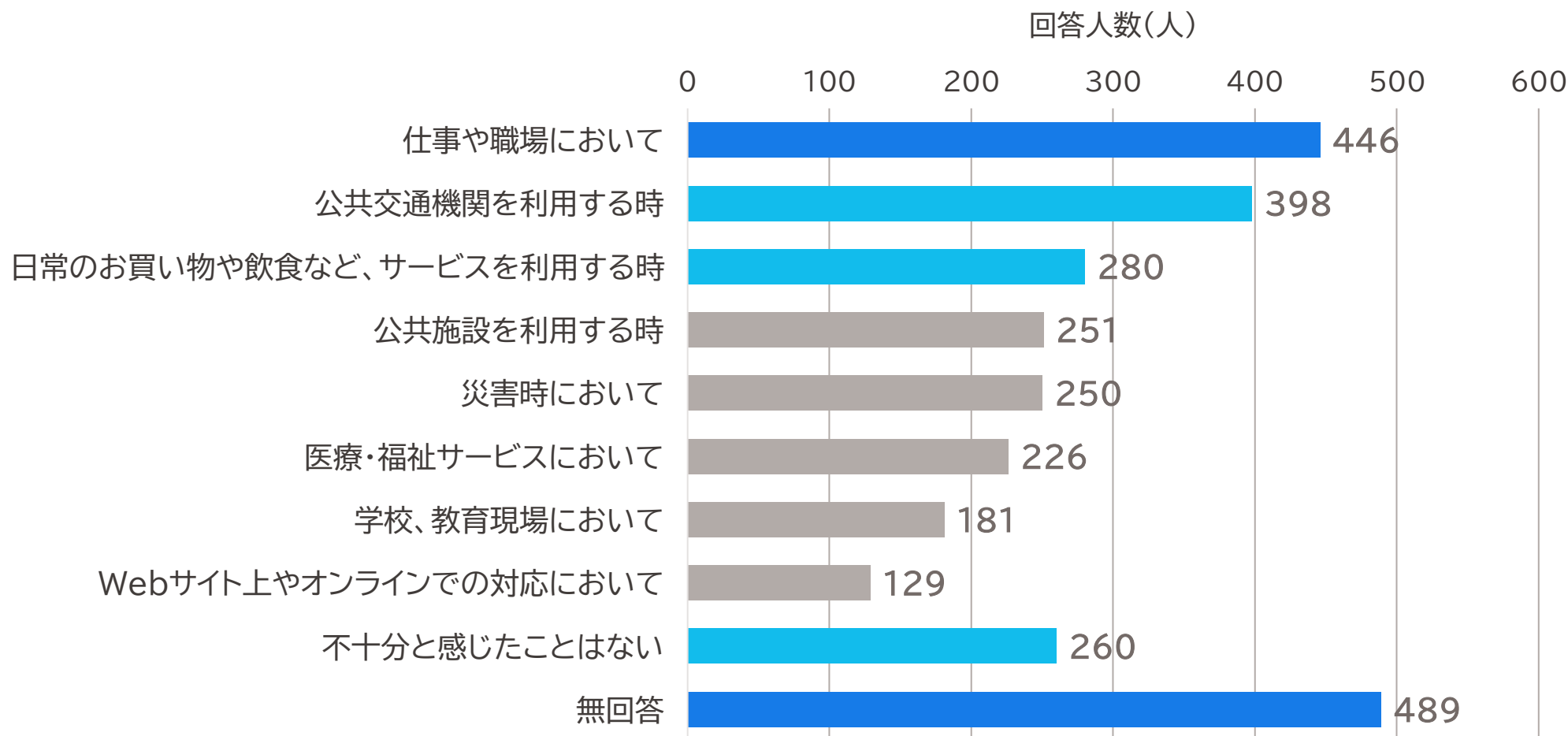


2021年に成立した改正障害者差別解消法において、民間事業者の合理的配慮提供が法的義務になることを知っていますか？(n=1,105)



# 日常生活で合理的配慮が不十分だと思うシーン (n=1,105、複数回答可)

回答者の中では、1位「仕事や職場」、2位「公共交通機関」、3位「日常のお買い物や飲食等のサービス提供」。一方、「不十分と感じたことがない」と回答した人も全体の25%程度。



# どのようなことが不十分でしたか？(パート1)

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。 ※自由記述抜粋

## 仕事や職場において

- やさしくゆっくり話してほしいと要望をしても、十分にしてもらえなかった。(20代 発達障害)
- 異動の際に引き継ぎが行われなかった。結果的に人事評価が健常者と同じ基準で評価されたので、評価が低くなった。(30代 精神障害)
- 派遣なので障害を告白できない。(40代 精神障害)
- 外見は健常者と変わらないせいか、通院が必要なことなど説明しても時折わがままな主張と誤解され互いに不愉快な思いをする。(50代 内部障害)
- やり方を変えればできるような仕事でも、目が見えないと言うだけで上司ができないと決めつけ仕事を回してもらえなかった。(30代 視覚障害)
- 業務用システムのアクセシビリティが弱視者に不十分だった。(50代 視覚障害)
- 会議時など、多人数の口頭の会話になる場合には情報保障の対応をしてもらえない。(30代 聴覚言語障害)
- 講習で手話通訳の派遣をお願いしたが断られた。(40代 聴覚言語障害)
- 配属されたのがエレベーターの無い施設の3階だった。(40代 下肢障害)
- ドアなどの開け閉めが難しいので引き戸にして欲しいと申し入れをしたが、対応できなかった。(40代 上肢障害)

# どのようなことが不十分でしたか？(パート2)

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。 ※自由記述抜粋

## 公共交通機関を利用するとき

- ヘルプマークの認知度が低く、席を譲ってもらえないことが多い。外見では障害者とわからないので、優先座席に座っていると他の乗客から嫌味を言われたことがある。(40代 内部障害)
- クレジットカードのサインが自分ではできないのでサインがなくてもいいように手続きしようとしたら、駅員の手違いでサインをしなければならない状態になり、それでもできないと言ったら切符を購入するまでに1時間以上かかった。最終的にはサインをしなくてもよかったが時間がかかりすぎてすごく疲れた。(30代 視覚障害)
- 雨の日にバスに乗る時、運転手にめんどくさそうに対応された。バス停にもっと屋根があればと思う。(40代 上肢・下肢障害)
- 音や音声が長く字幕などの視覚情報が少ない。(20代 聴覚言語障害)
- 車両が緊急停止した際、音声アナウンスしかないので状況がわからない。どれだけ待てばいいのかもわからない。(50代 聴覚言語障害)
- エレベーター、エスカレーターがない、故障して、自力で昇り降りしなければならなかった。(50代 下肢障害)
- そもそも精神障害者の割引を受けられないことが多い。(30代 精神障害)
- わざわざ手帳は出さなければいけないことに心理的なハードルがある。(40代 精神障害)

# どのようなことが不十分でしたか？(パート3)

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。 ※自由記述抜粋

## 日常の買い物や飲食など

- 買い物も飲食店も感染症対策でマスク+パーテーションがあり読唇ができず言葉の理解ができない。飲食店で友人がマスクをずらして話してくれた時に店員から注意を受けて友人に不快な思いをさせてしまった。(30代 聴覚言語障害)
- レジでの会話が聞き取れない。筆談お願いしたら周りから白い目で見られる。(40代 聴覚言語障害)
- ATMの画面が車椅子からだ見えなくて、店員さんを呼ぶしかなかった。こんな事も一人でできると人に頼まなくても良いのに…と思う。ハード面が整っていれば、自分でできることはもっとたくさんあると思うし、選択の自由がないことが一番きつい。(50代 下肢障害)
- 優先駐車場が満車で駐車できない(20代 下肢障害)
- 視覚障害者が、配送業者からの不在連絡票が届いていても折り返す電話番号を認識する手段がない(30代 視覚障害)
- バリアフリーの情報をしっかりと周知してほしい。できている情報ではなく、できていない情報も発信してもらえた方が、自分が行けるかどうかの判断が付きやすい。(30代 上肢下肢障害)
- 急に体調が悪くなったりパニックになりそうな時の休憩スペースがもっとほしい。(40代 精神障害)



# どのようなことが不十分でしたか？(パート4)

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。 ※自由記述抜粋

## 公共施設を利用する時

- 窓口で障害者割引を受けようと思うときに何度も大きな声で確認されたりするのですが、基本デリケート(特に精神系)な部分なので、個室で話すとか、せめて小さい声で話すようにしてほしい。(20代 精神障害)
- 公共の遊び場等で障害児対象の時間帯などが増えるといいなと思う。(10代 知的障害 保護者回答)
- エレベーターや多機能トイレの設置が不十分。(30代 下肢障害)
- 列が長いとき、人が多い中で長時間立っていたり待つのが大変で、順番は守った上でおよその時間を伝えて整理券を渡すなどしてもらえたら人が少ない場所に避難できる。(20代 精神障害)
- 行政が動画配信することも増えてきたが、字幕が少ないため情報が入りにくい。(40代 聴覚言語障害)
- 障害者割引で駐車場が無料になる施設で、手帳を提示するためインターホンを鳴らしたが、繋がらず長蛇の列となってしまった。(40代 内部障害)
- 1人で手続きに行ったら職員の代筆はダメと言われた。後日家族やヘルパーなど私の支援者を連れて行くことになった。(30代 視覚障害)

# どのようなことが不十分でしたか？(パート5)

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。 ※自由記述抜粋

## 災害時において

- 一次避難所が学校の体育館などが多いが、障害の特性などで過ごせない障害児がいるのに障害者施設や福祉施設は二次避難所になるからいきなりは行けないと言われる。(10代以下 知的障害 保護者回答)
- 避難所で、医者じゃない人に自分の状態を説明してわかってもらえるかどうか不安。(20代 精神障害)
- 災害時のベルやアナウンスなどは気付かず適切な行動ができない。(30代 聴覚言語障害)
- 停電すると電動車いすの充電ができないので、避難先で電源を使えるか不安(40代 下肢障害)
- 避難所がバリアフリーじゃないと、そもそも避難所に入れないんじゃないかと思っている。(30代 下肢障害)

## 医療・福祉サービスにおいて

- どうせ理解できないだろうと、私本人ではなく妻に説明をしている。疎外されてる感じがする。(20代 精神障害)
- こちらが精神障害だと知ると、子供に言い聞かせるような口調で対応されて不愉快。(30代 精神障害)
- 呼ばれても分からない。次に飛ばされる。(30代 聴覚言語障害)
- 個人医院はバリアフリーではないところが多く、待たされることを覚悟で総合病院に行く。(60代 下肢障害)
- 問診票の代筆を断られた(50代 視覚障害)

# どのようなことが不十分でしたか？(パート6)

合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、いやな思いをした経験があれば教えてください。 ※自由記述抜粋

## 学校・教育現場において

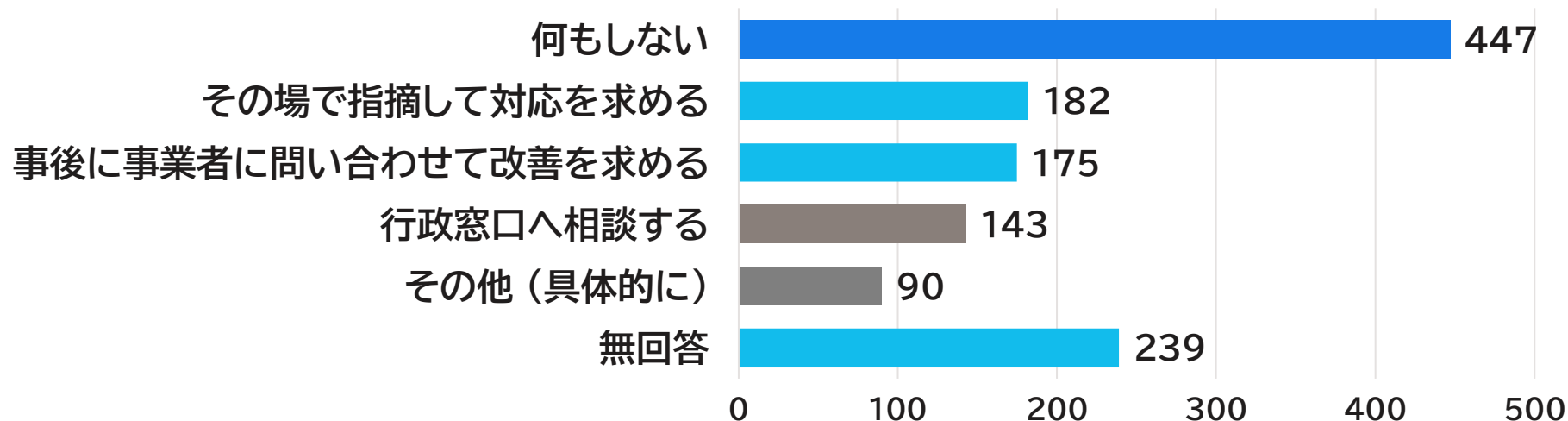
- バリアフリー対応の施設がない、エレベーター、トイレがないことを理由に受け入れ拒否。(30代 体幹障害)
- 教員などに注意が持続しないという障害特性を怠惰のせいにされて、一方的に非難される。(20代 発達障害)
- タブレットが配布されたが、VoiceOver(音声読み上げ機能)をオンにできなさそう。(30代 視覚障害)
- 体育の授業に参加できないのですが、学生時代、運動に参加出来ないという理由で体育の成績の評価が減点されなきゃいけなかったこと。運動ができなくても他の方法で評価に向けて挑戦できることがあれば嬉しかった。(20代 内部障害)

## Webサイト上やオンライン対応

- クレジット会社にカード再発行のお願いをしようとすると、電話対応のみの場合、電話ができないので、大変不便です。(50代 聴覚言語障害)
- コロナ禍で動画コンテンツが増えたが、字幕配慮がなく情報取得できない。(50代 聴覚言語障害)
- セキュリティー強化のためにパズル認証や画像認証など目で見えて認証するセキュリティが増えてログインができなくて買い物ができないなんて事はよくあります。(30代 視覚障害)
- チケット等、障害者割引適用の場合はオンラインで購入できない。(30代 内部障害)

# 合理的配慮の提供がなされていないと感じた時、 どのようなアクションをとるか。(n=1,105、複数回答可)

何もしない、と答えた人が最も多く、「あきらめている」というコメントが多数。



## その他の記述内容（抜粋）

- ・周りの人に相談する（家族、友人、上司、同僚、付き添い人やケアマネジャー等）。
- ・SNSで意見を述べる。
- ・何もしないというより、何もできない。どうしたらいいかわからず、あきらめている。

# 委員会に期待すること(当事者対象)

※自由記述抜粋

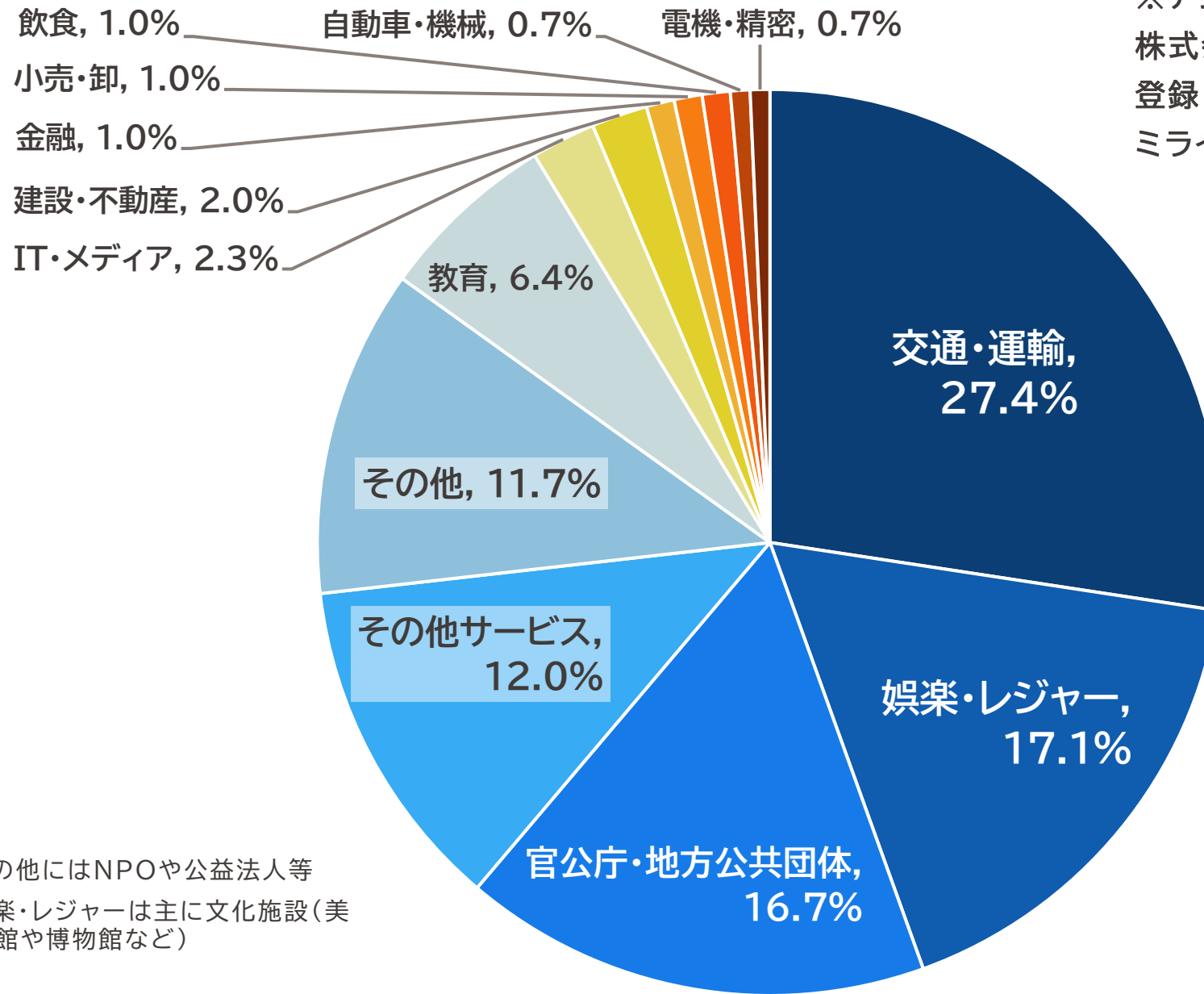
- 合理的配慮を必要とする障害者だけではなく、それを取りまく健常者の感情にも配慮して必要施策を推進してほしい。(30代 精神障害)
- 障害者割引などの各種サービスは受けたいが、周りにそれは悟られたくないので、スマートな方法でそうしたサービスを受けれるようになる仕組みをつくってほしい。(40代 内部障害)
- 合理的配慮の事例を周知することで、行った事業者のイメージアップに繋がったり、お互いの利益になる様に進めた方がいいと思う。(30代 内部障害)
- 合理的配慮は一方的な支援ではなく、双方の建設的対話による、より良い社会を作るための方法のひとつです。配慮を求めることが「わがまま」と言われない社会にしてほしい。(20代 体幹障害)
- このような、当事者の実際の困りごと等を生の声を活かした取り組みを今後もして頂きたい。私も経験や情報を提供することで、少しでも貢献できるなら嬉しいので。(20代 発達障害)
- 想像での「障がい者がやられて嫌なこと」ではなく実際の障がい者の声を参考にしてくれるだけで助かる。(20代 聴覚言語障害)
- まだまだ私生活で不便なことが多く、これからもっと細やかな配慮がされることを期待しています。しかし障害者に対して平等と言われてもそれができる人ばかりではないと思うので障害者側も横柄な態度を取らず、健常者の方に歩み寄る努力をしようという呼びかけも必要かと思います。(30代 聴覚言語障害)

## 2-2. 事業者を対象としたアンケート結果

# 質問内容(事業者向けアンケート)

カテゴリー	質問No.	質問項目	回答方法
属性情報	Q1~2	勤務先の業種(必須)／所属事業者名(任意)	単一回答 自由記述
法律の認知度	Q3	2016年に施行された障害者差別解消法を知っていますか？	単一回答
	Q4	2021年5月に、障害者差別解消法の改正案が成立したことを知っていますか？	単一回答
	Q5	2021年5月に成立した改正障害者差別解消法において、民間事業者への合理的配慮が法的義務になることを知っていますか？	単一回答
合理的配慮に関する実態	Q6	障害のある方から合理的配慮の提供を求められたことはありますか？ ※合理的配慮に当てはまるかどうか分からなくても、障害のある方からサービスに対する個別の要望を受けた経験があれば教えてください。	単一回答
	Q7	6で「ある」とお答えした方、 どのような合理的配慮の提供を求められましたか？	自由記述
委員会への期待	Q8	「民間事業者による合理的配慮推進委員会」に期待することは どのようなことがありますか？	自由記述

# 回答者の勤務先業種(n=300)



※アンケート回答事業者は株式会社ミライロのメルマガ等に登録している担当者およびミライロID導入事業者等。

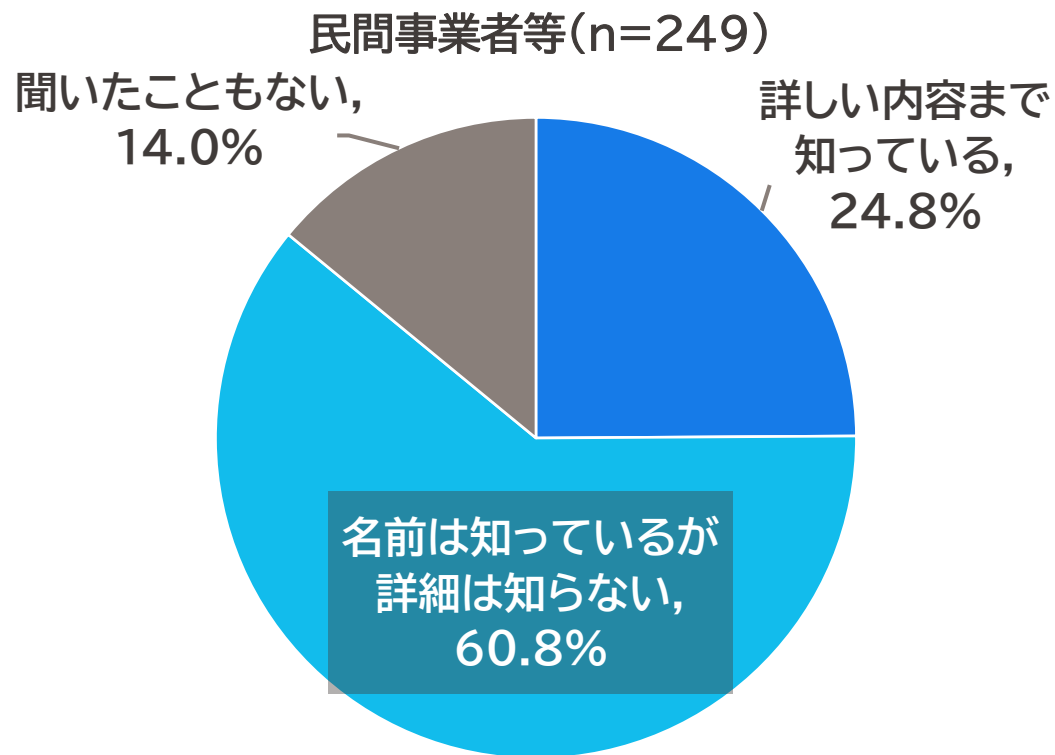
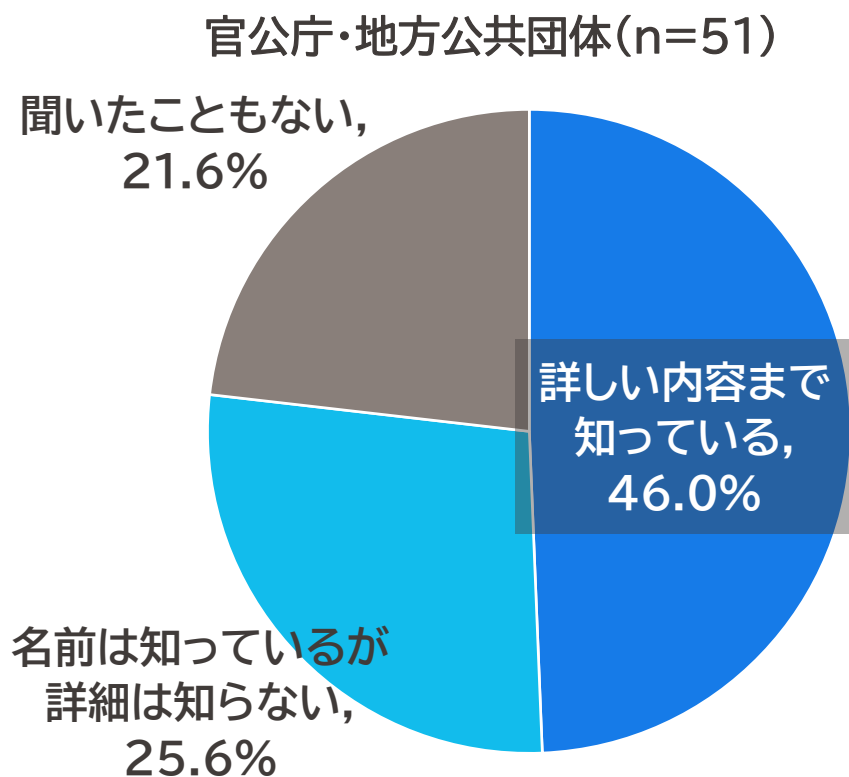
※その他にはNPOや公益法人等  
※娯楽・レジャーは主に文化施設(美術館や博物館など)



# 法律の認知度(パート1)

2016年に施行された障害者差別解消法を知っていますか？

官公庁・地方公共団体の認知度は高い。民間事業者のアンケート回答者は、公共交通機関や文化施設(博物館・美術館)など比較的障害者の利用頻度が高い施設職員が多いため、一般的な認知度は本結果よりも低いことが想定される。

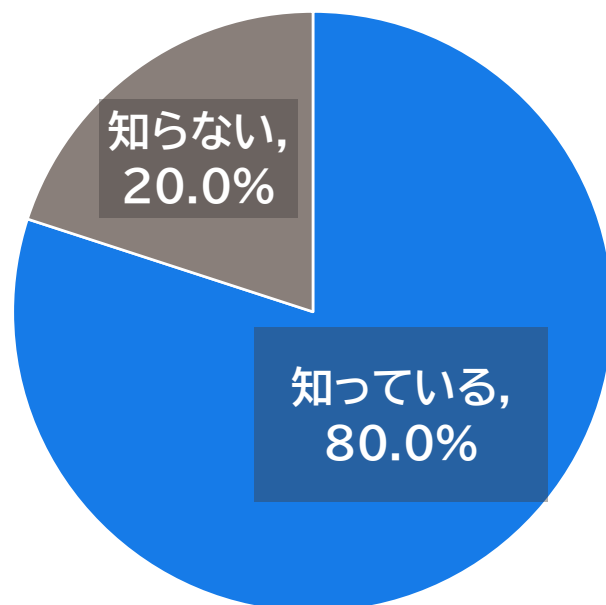


# 法律の認知度(パート2)

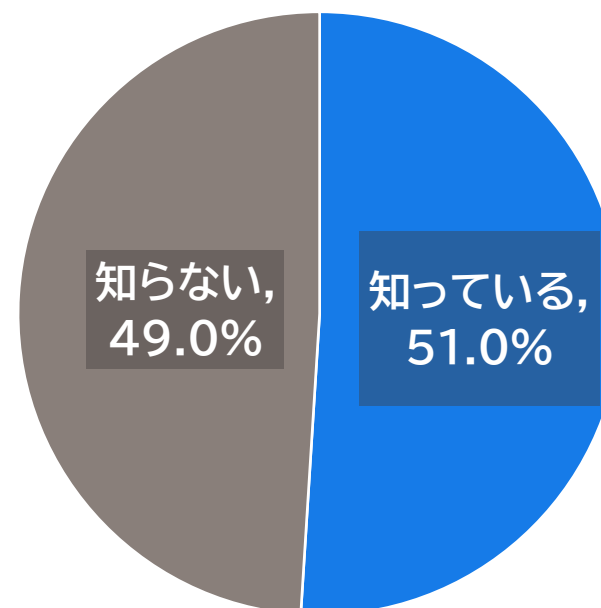
改正障害者差別解消法において、民間事業者の合理的配慮提供が法的義務になることを知っていますか？

合理的配慮が義務化されることを「知っている」と回答した人は民間事業者においては半数程度。ただし、2016年施行の障害者差別解消法に対する認知度と比較すると低い傾向。改正障害者差別解消法の認知度はまだ民間に行き渡っていない。

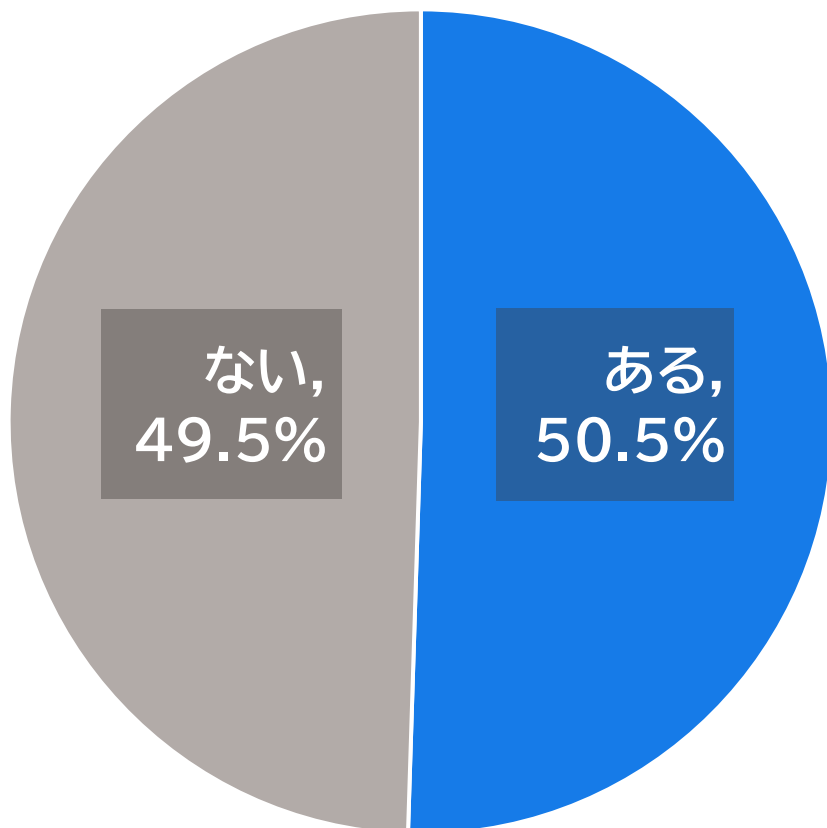
官公庁・地方公共団体(n=51)



民間事業者等(n=249)



## 合理的配慮の提供を求められたことはありますか？（n=300）



### 「ある」と答えた方の具体例

- 会議等における手話通訳者の配置や筆談による窓口対応。
- ホームページに分かりやすい表現を使った記載をするなどの意思疎通の配慮。
- 車イスの貸し出し、座席移動のサポート、字幕メガネの貸し出し。
- レストランでの食事メニューを食べやすく細かくしてほしいと要望を受けた。
- イベント運営の際の情報保障、事前資料提供、視覚的にわかりやすい資料の提示など。
- 身障者専用駐車場を入口から近くにすること。
- 自閉症のお子さんが週2回乗車、非常に不安定なので事情を理解していただけるドライバーさんをお願いしたいとの事で、ドライバーを限定して配車している。
- 耳が聞こえづらい学生への席次の配慮、四肢障害のある学生のエレベーターの使用許可など。

# 委員会に期待すること(事業者対象)


※自由記述抜粋

- 定期的な情報提供。特に具体的な事例を積極的に配信してほしいです。
- 障害者とそうでない方との交流の場がほしい。障害者の声をきいてとりいれたくてもどのような経緯でその声が発せられているのか意図が伝わってこないときがあるため。
- 事業者が届かない障害のある方の声なき声があると思いますので、そういったものを拾って届けてもらえると嬉しいです。
- 障害のある方はもちろん、受け入れる施設にも配慮された意見交換がなされることを期待しております。
- 企業側の相談窓口などがあるといいです。
- ステレオタイプな環境整備ではなく、障害者の意見をしっかりと反映させた、かつ日本らしさや地域らしさを感じられる取り組みであってほしいです。
- 中小企業でも導入しやすいような具体的な配慮事例を多く紹介してほしい。
- 行政ではカバーしきれていない当事者の声を収集し、事業者側に届けること。
- 健常者が陥りやすい障害者のための誤った施策例、などを知りたいです。
- 知恵を楽しく出し合える社会の創造につながっていくと嬉しいです。
- もちろん最大限の配慮は法に基づきなされるべきですが、物理的、体制的、財政的に事業者側に困難になる事案もあろうかと思われれます。そのあたりの境界について明確にしていただければと思います。

### 3.調査結果を踏まえた今後の委員会活動

# 調査結果の要点および考察と今後の委員会活動

- 障害のある当事者においても期待する合理的配慮は多種多様である。必要な配慮を事業者を求める人もいれば、「あきらめている」と声をあげない人、そもそも「不十分と感じていない」という人もいることがわかった。
- 本アンケートはミライロID導入事業者等、比較的合理的配慮にアンテナを張って先進的に取り組んでいる民間事業者の回答が多かったが、それでも改正障害者差別解消法や民間事業者において合理的配慮が義務化されることの認知度は半数と低い状況。
- 事業者としても、どこまで合理的配慮を提供すべきか指針を定めたいが、それを定めるための根拠となる業界内の事例や当事者からの声が十分に事業者側に行き届いておらず、判断材料が無いままに合理的配慮が義務化されることへの不安感がある。

- 
- 委員会としては、障害のある **当事者の声を今後も継続的に収集していく。**
  - 特に、経済界や業界団体と連携し、**業界単位で求められる合理的配慮の期待値**を当事者からヒアリングする機会を提供していく。
  - 同時に、**業界内の先進事例などを整理**し、個別企業の指針策定をサポートしていく。

# 個別事業者の合理的配慮方針策定の流れ（イメージ）

## フェーズ1: 情報収集

### ■事例の収集

特に同業界、同規模事業所の合理的配慮の提供状況に関する事例収集。自社が目指すスタンダードの指針となるような取り組みを調査。

### ■自社の取り組み状況チェック

サービス提供視点、雇用視点などの区分ごとに、合理的配慮が必要となる観点やシーンを洗い出し。

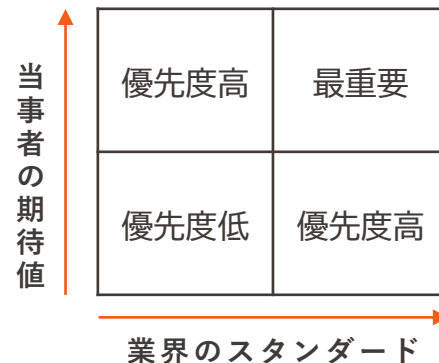
### ■当事者へのヒアリング

上記の事例や現在の自社の状況をもとに、障害のある従業員、障害のあるお客様へのヒアリング。あるいはアンケートの実施。求められる対応レベルを定量、定性で把握する。

## フェーズ2: 情報整理・優先付け

### ■情報整理

収集した情報をもとに「当事者からの期待」「業界スタンダード」という軸によりマトリクスを作成。雇用・サービス提供のそれぞれの区分で洗い出した合理的配慮の内容をマトリクスに落とし込み、優先順位をつける。



## フェーズ3: 具体的な画・施策実行

### ■施策

優先度の高いものから、数か年で取り組みを開始。ガイドラインの策定、マニュアルの整備、継続的な研修機会の提供。

### ■取引先やパートナー企業への周知

契約している企業から派遣される派遣社員、警備員などが誤った対応をすることを防ぐため、策定したガイドラインは取引先への周知や啓発を行う。

### ■効果測定

策定した指針が守られているか、覆面調査や当事者との対話を定期的にチェックし、社内での浸透をはかっていく。

求められる合理的配慮の水準や当事者の期待値は時代とともに変化していきます。一度定めた指針も常に変わっていくものとして、事例の収集や当事者へのヒアリングを重ねていくことが重要です。

# 委員会へのお問合せ

合理的配慮推進委員会では、業界ごとの合理的配慮の水準を調査し、各事業者が取り組みを進めていく指針づくりをサポートいたします。

当事者へのヒアリング、研修計画の立案、相談窓口の整備など、今後の方針策定でご相談がありましたら、ウェブサイトよりお問合せください。

合理的配慮推進委員会ウェブサイト：<https://www.mirairo.co.jp/rapc>



合理的配慮推進委員会は、株式会社ミライロが運営している民間事業者による委員会です。



