

# 大阪府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結果の概要(速報値 11月8日時点)

## アンケート実施概要

- 目的：事業者の合理的配慮の実施状況や浸透状況などを把握するために実施
- 対象：大阪府内に本社のある事業者から無作為に抽出した1,000事業者
- 回収：302事業者（回収率30%）
  - 卸売業・小売業等（※）：72、運輸業・郵便業：19、不動産業・物品賃貸業：26、教育・学習支援業：67
  - 医療：57、福祉：59 回答なし：2 計302事業者
  - （※）情報通信業、金融業・保険業、学術研究・専門技術サービス業、宿泊業・飲食サービス業、生活関連サービス業・娯楽業、その他サービス業含む
- 方法：郵送による配布・回収（督促を実施）
- 期間：令和元年10月18日～11月8日

## アンケート結果概要(抜粋)

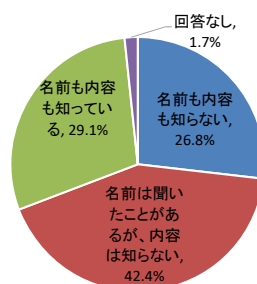
- 障害者差別解消法の名前も内容も知っている事業者は88 回答総数の29.1%（問4）
- 障がいのあるお客様と接する機会がよくある、たまにある事業者は202 回答総数の66.9%（問5）
- 合理的配慮の申し出を受けた経験のある事業者は100 回答総数の33.1%（問6）
- 過重な負担がないにもかかわらず配慮を行わないことは障がいとする差別にあたるかについて、どちらかといえばそう思う事業者又はそう思う事業者は255 回答総数の84.5%（問9）
- 合理的配慮の申し出15事例に対する望ましい対応例について、可能であれば対応する又は対応すると考える事業者は、すべての事例で8割から9割（問10）
- 合理的配慮の提供の義務化について、賛成である又はどちらかといえば賛成である事業者は231 回答総数の76.5%。反対である又はどちらかといえば反対である事業者は66 回答総数の21.8%（問11）
  - 賛成理由（問12）：「過重な負担のない範囲」での対応のため
  - 反対理由（問13）：業種・規模等による違いや状況で対応が困難な場合があるため、施設・設備の改修等、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
  - ※複数回答あり
  - 過重な負担の判断基準が不明確であるため
- 法に関する社員等への教育・研修を実施したことのある事業者は59 回答総数の19.5%（問15）

## アンケート結果(速報値・単純集計)

## 問4 障害者差別解消法の認知度

認知状況	事業者数	割合
名前も内容も知らない	81	26.8%
名前は聞いたことがあるが、内容は知らない	128	42.4%
名前も内容も知っている	88	29.1%
回答なし	5	1.7%
計	302	100%

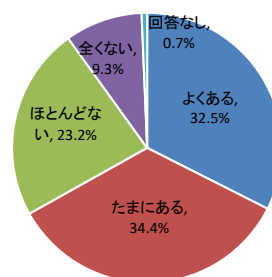
障害者差別解消法の「名前も内容も知っている」事業者の割合は約3割。



## 問5 障がいのあるお客様と接する機会の頻度

頻度	事業者数	割合
よくある	98	32.5%
たまにある	104	34.4%
ほとんどない	70	23.2%
全くない	28	9.3%
回答なし	2	0.7%
計	302	100%

障がいのあるお客様と接する機会が「よくある」、「たまにある」事業者の割合は7割弱。



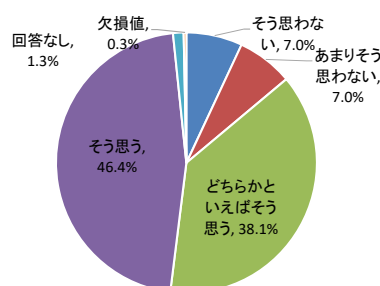
## アンケート結果(速報値・単純集計)

## 問9 合理的配慮の理解度

(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」にあたると思うか。)

差別にあたると思うか	事業者数	割合
そう思わない	21	7.0%
あまりそう思わない	21	7.0%
どちらかといえばそう思う	115	38.1%
そう思う	140	46.4%
回答なし	4	1.3%
欠損値	1	0.3%
計	302	100%

合理的配慮の理解度が高い事業者は8割強。



<参考>平成31年3月 大阪府政策マーケティング・リサーチ結果(おおさかQネット)(府民に対する意識調査を実施)

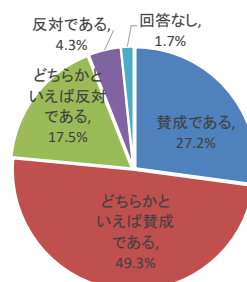
差別にあたると思うか	割合
そう思わない	14.9%
どちらかといえば、そう思わない	17.8%
どちらかといえばそう思う	29.7%
そう思う	11.6%
回答なし	26.0%
計	100%

サンプル数:1,000名に基づき性・年代・居住地(4地域)の割合で割り付けた15歳以上の大阪府民  
 ※回答者は、民間調査会社のインターネットユーザーであり、回答者の構成は無作為抽出サンプルのように「府民全体の縮図」ではない。そのため、アンケート調査結果は、無作為抽出による世論調査のように「調査時点での府民全体の状況」を示すものではなく、あくまで本アンケートの回答者の回答状況にとどまる。ただし、性別、年齢、地域に関しては、直近の国勢調査の大阪府の構成比に合わせている。

## アンケート結果(速報値・単純集計)

問11 合理的配慮の提供の義務化への賛否

賛否	事業者数	割合
賛成である	82	27.2%
どちらかといえば賛成である	149	49.3%
どちらかといえば反対である	53	17.5%
反対である	13	4.3%
回答なし	5	1.7%
計	302	100%



合理的配慮の提供の義務化への賛否は、「賛成である」、「どちらかといえば賛成である」が8割弱。「どちらかといえば反対である」、「反対である」が2割強となっている。

## アンケート結果(速報値・単純集計)

問12 (問11で「賛成である」又は「どちらかといえば賛成である」と回答した場合) その理由【複数回答有】

理由	事業者数	割合
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	7	3.0%
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	141	61.0%
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	76	32.9%
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	80	34.6%
その他	6	2.6%
回答なし	5	2.2%
計	-	-

その他の内容(※回答内容を簡潔に記載)

- ・合理的配慮は大変ではない。
- ・人はみな平等である。

・どうして差別がいけないのか、どうすれば差別がなくなるのかを考えてこそ、初めて真の差別解消につながるので、義務化の効果は認めつつも、

義務化するだけでは対応が不十分。

・個人の問題となると、個人差が大きくなり、その人がおかれている状況に余裕やゆとりがあるかないかになる。

(義務化することで)社会に通常として根づかせていくことは必要。

・他の顧客対応が疎かになり、時にネット等で「対応が悪い」とされることがある。また、専門知識がない人に介助等を完璧にこなすことは難しい。業種に合った具体的なマニュアルが必要

