

障害者差別の解消に関する事業者等の取組状況調査

【民間企業における取組状況調査】

調査報告書

令和 7 年 3 月

内閣府政策統括官(共生・共助)付参事官(障害者施策担当)

目次

| | |
|--|----|
| 1.調査の概要 | |
| ①調査目的 | 4 |
| ②アンケート調査対象 | 4 |
| ③アンケート調査の実施概要 | 4 |
| ④調査の要約 | 5 |
| 2.調査結果 | |
| 【全体分析】 | |
| ①回答者属性 | 6 |
| (ア)業種別 | |
| (イ)従業員規模別 | |
| (ウ)資本金規模別 | |
| ②対応指針の周知状況 | 9 |
| (ア)社内マニュアルや社内規則の作成状況 | |
| (イ)従業員への周知状況 | |
| (ウ)従業員への周知方法 | |
| ③社内研修の実施状況 | 13 |
| (ア)社内研修の実施状況 | |
| (イ)社内研修の実施頻度 | |
| (ウ)社内研修の実施形態 | |
| (エ)社内研修の実施対象 | |
| (オ)社内研修の実施手法 | |
| (カ)社内研修の実施内容 | |
| (キ)社内研修への障害当事者の関与状況 | |
| ④社内研修を実施していない理由(自由記述) | 20 |
| ⑤障害を理由とする差別に関する事案への対応状況 | 22 |
| (ア)顧客からの相談窓口の設置状況 | |
| ⑥【合理的配慮の提供】【環境の整備】に関する相談や取組の好事例等(自由記述) | 23 |
| ⑦障害を理由とする差別の解消に向けた取組状況 | 25 |
| ⑧障害を理由とする差別の解消に向けた課題(自由記述) | 26 |
| (ア)商品設計やサービス提供における障害当事者の意見聴取会の設置状況 | |
| 【規模別別分析】 | |
| ①対応指針の周知状況 | 29 |
| (ア)社内マニュアルや社内規則の作成状況 | |

| | |
|--|----|
| (イ)従業員への周知状況 | |
| (ウ)従業員への周知方法 | |
| ②社内研修の実施状況 | 34 |
| (ア)社内研修の実施状況 | |
| (イ)社内研修の実施頻度 | |
| (ウ)社内研修の実施形態 | |
| (エ)社内研修の実施対象 | |
| (オ)社内研修の実施手法 | |
| (カ)社内研修の実施内容 | |
| (キ)社内研修への障害当事者の関与状況 | |
| ③障害を理由とする差別に関する事案への対応状況 | 43 |
| (ア)顧客からの相談窓口の設置状況 | |
| (イ)【合理的配慮の提供】【環境の整備】に関する相談や取組の好事例等(自由回答) | |
| ④障害を理由とする差別の解消に向けた取組状況 | 44 |
| (ア)商品設計やサービス提供における障害当事者の意見聴取会の設置状況 | |

3.資料編

| | |
|------------------|----|
| ①アンケート調査結果の単純集計表 | 45 |
| ②アンケート調査票 | 48 |

1.企業調査

①調査目的

障害者差別解消法は、令和6年4月1日に改正法が施行され、民間企業についても合理的配慮の提供が義務付けられた。同法において、各省庁で、業種別に策定されている「対応指針」についても改定された。行動計画においては、「障害者差別解消法に基づき、業種別に策定されている「対応指針」に関し、各府省庁に設置されている相談窓口の体制や周知状況について調査し、その結果について令和7年中に公表する」とされている。

このため、各府省庁の対応指針及び各府省庁に設置されている相談窓口の体制について、同法の施行の直前から施行後約1年間直後にかけての周知状況について調査を行った。

調査対象期間は、施行直前である令和6年3月1日から施行後約1年間の令和7年4月30日までの14カ月とした。

②アンケート調査対象

本調査では、企業データベースのうち、特に顧客と接する可能性の高い民間企業が存在する中分類を対象として企業を抽出し、約 17 万件の母集団データを構築した。その上で、「経済センサス活動調査」における産業(大分類項目が H~Q の産業)および従業員規模の分布を基準とし、これらを層化変数として層化無作為抽出を実施し、10,000 件のサンプルを抽出した。

本手法により、全国の産業構造および企業規模構成を反映した、代表性の高いサンプル設計としている。なお、本調査では分析可能性の確保を目的として、母集団規模の小さい層に最低抽出数を設定している。

なお、標本抽出時の業界区分はデータベース上の産業分類に基づいているが、アンケートでは企業自身が主たる事業分野を回答しているため、抽出時の業界区分と回答時の業界区分が一致しない場合がある。

③アンケート調査の実施概要

②において選定された企業 10,000 社に対し、アンケート調査依頼を郵送し、発送日から約 1 か月後を締め切りとし、回答を得た。

●アンケート調査実施概要

調査期間:2026 年1月5日~2026 年1月 31 日

調査対象:10,000 社

設問数:20 問

調査方法:郵送にてアンケート依頼、WEB 回答方式(一部メール、FAX、郵送回答)

有効回答数:1,520 社(回答率 15.2%)

参考値回答数:1,859 社(対象外企業含む)

※アンケート調査設問内容の詳細は 48~52 頁<アンケート調査票>参照のこと

④調査の要約

- ✓ 回答企業は 1,520 社、業種は、卸売業・小売業が最も多く、次いで不動産業・物品賃貸業、医療、福祉の回答が多かった。
- ✓ 障害を理由とする差別について、社内マニュアルや社内規則を「定めている」と回答した企業の割合は、全回答企業のうち 25.5%(388 社)であった。
- ✓ 令和 6 年 3 月 1 日～令和 7 年 4 月 30 日の期間に障害者差別解消法、対応指針及び同法に関する社内の規定について、従業員に対して周知を「行っている」と回答した企業の割合は、全回答企業のうち 29.3%(445 社)であった。
- ✓ 周知の対象とした従業員について、周知を「行っている」と回答した企業のうち、「全従業員」と回答した企業が 259 社と最も多かった。
- ✓ 従業員への周知方法について、周知を「行っている」と回答した企業のうち、「朝礼等において周知」と回答した企業が 162 社と最も多かった。
- ✓ 障害を理由とする差別に関する社内研修の実施有無について、「実施している」と回答した企業の割合は、全回答企業のうち 18.8%(287 社)であった。また、「実施している」と回答した企業のうち、「他の研修と兼ねて障害を理由とする差別に関する研修を行っている」との回答が最も多く、73.9%(212 社)であった。
- ✓ 研修の実施対象となった従業員について、研修を「実施している」と回答した企業 287 社のうち、「全従業員」と回答した企業が 196 社と最も多かった。
- ✓ 研修を「実施していない」と回答した企業に対し、研修を実施していない理由を自由記述で尋ねたところ、「法改正・研修必要性の認知不足」、「小規模で研修制度・体制がない」といった理由が挙げられた。
- ✓ 障害を理由とする差別に関する顧客からの相談を受け付ける窓口の設置状況について、「設置していない(内容を問わず顧客からの相談を受ける窓口がない)」という回答割合が 48.6%(739 社)と最も高かった。次いで、「設置していない(一般的なお客様相談窓口で相談を受付)」が 35.5%(540 社)、「会社で一つの相談窓口を設置している」が 10.6%(161 社)となっている。
- ✓ 【合理的配慮の提供】【環境の整備】に関する相談や取組の好事例について自由記述で尋ねたところ、「ハード面の整備(施設・設備)」、「ツール・ICT の活用(情報保障・コミュニケーション)」、「顧客への個別サポート(柔軟な対応)」といった回答が挙げられた。
- ✓ 商品設計やサービス提供において、障害当事者の意見聴取等の機会を設けているかについて、「設けている」と回答した企業の割合は 11.6%(177 社)であった。

2.調査結果

①回答属性(業界)

(ア)業種別

回答企業の業種は、「卸売業・小売業」が 26.8%(407 社)と最も高く、次いで「不動産業・物品賃貸業」が 11.9%(181 社)、「医療、福祉」が 11.8%(180 社)となった。

図1 回答企業の業種

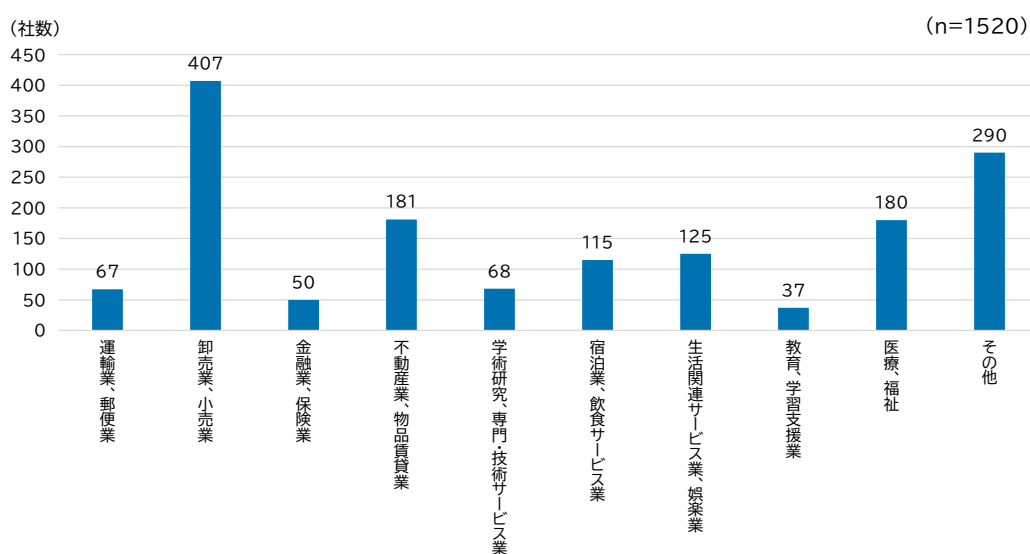
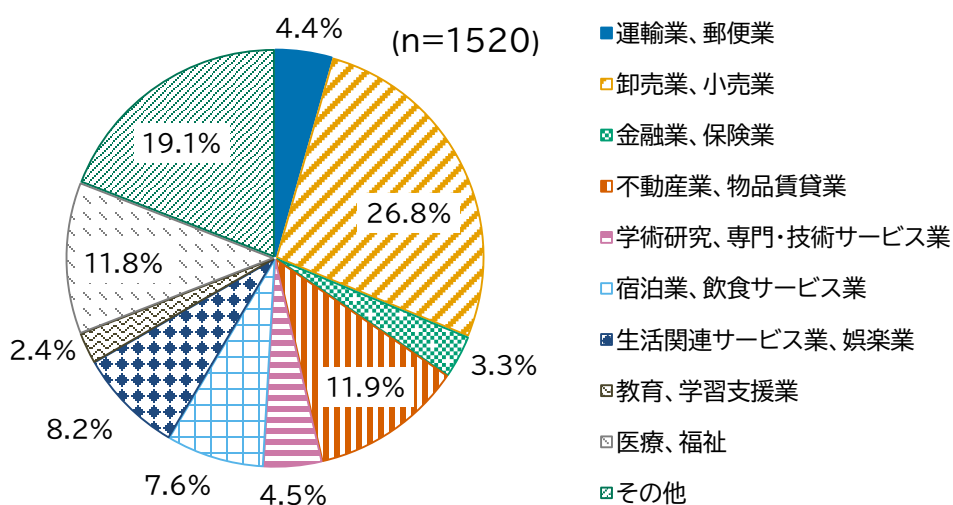


図2 回答団体の業種(割合)



(イ)従業員数規模別

回答企業の従業員数規模は、「1～9人」が49.3%(750社)と最も高く、次いで「10～50人」が31.9%(485社)となっている。

図3 回答企業の従業員数規模

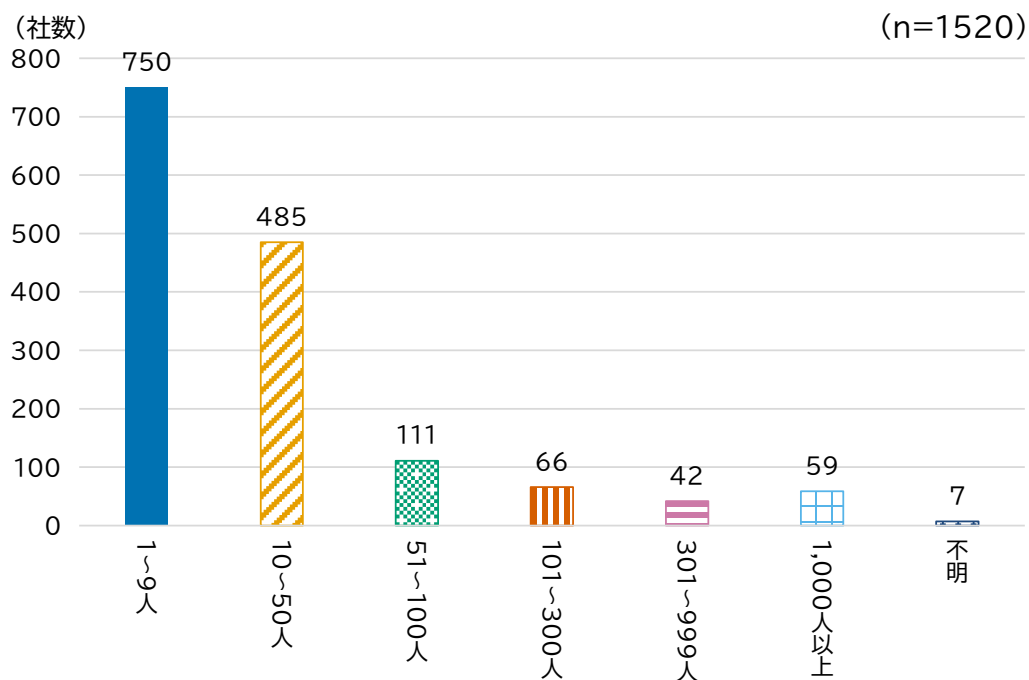
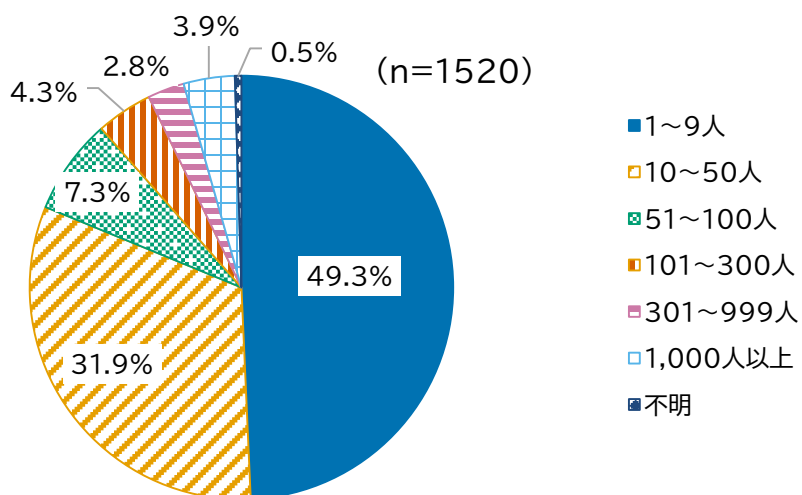


図4 回答企業の従業員数規模(割合)



(ウ)資本金規模別

回答企業の資本金規模は、5,000万円未満が83.6%(1,271社)と最も高く、次いで5,000万円以上1億円未満が7.2%(110社)となっている。

図5 資本金規模別

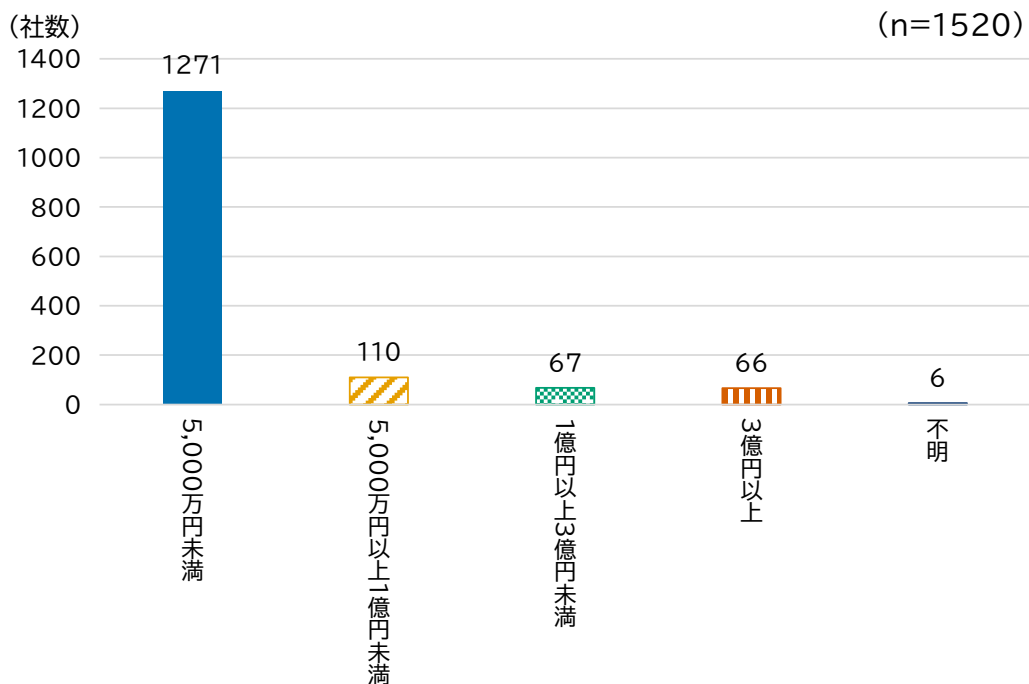
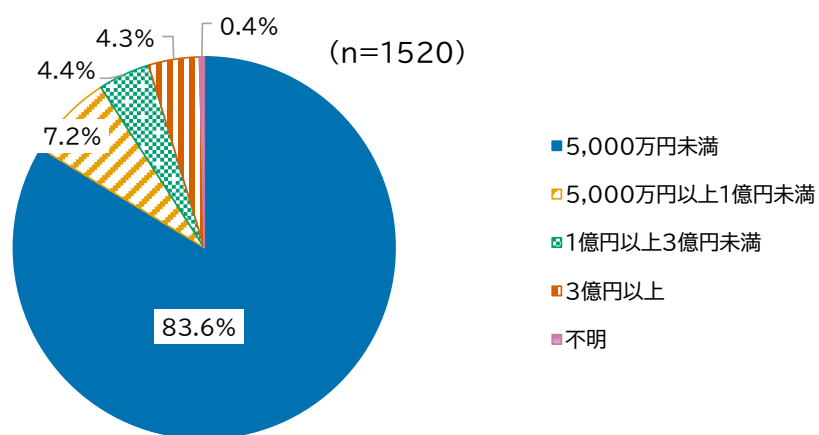


図6 資本金規模別(割合)



②対応指針の周知状況

(ア)社内マニュアルや社内規則の策定状況

障害を理由とする差別について、社内マニュアルや社内規則を定めているか尋ねたところ、図 7 で示しているとおり、「定めている」(「自社独自のマニュアル・ガイドラインを策定している」もしくは「業界団体が作成したガイドラインを準用している」と回答した企業が 25.5%(388 社)だったのに対し、「定めていない」という企業が 73.9%(1,124 社)となった。業種別でみると、図 8 で示しているとおり、「定めている」と回答した割合がもっとも大きい業種は「金融業、保険業」の 58.0%(29 社)であり、次いで「医療、福祉」の 45.0%(81 社)となった。

図 7 社内マニュアルや社内規則の策定状況

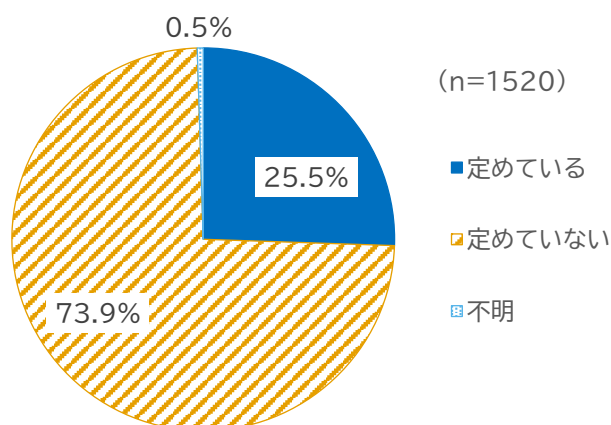
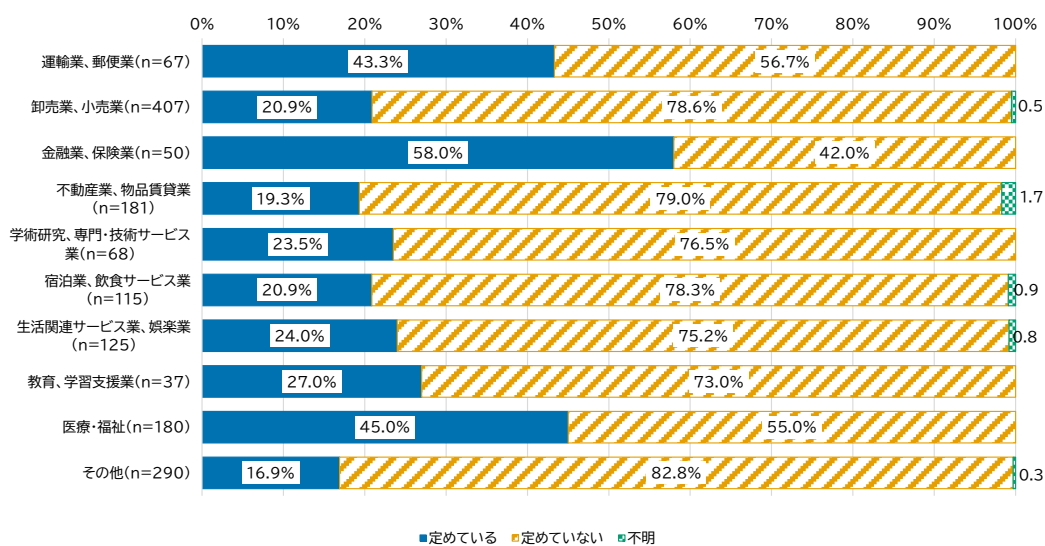
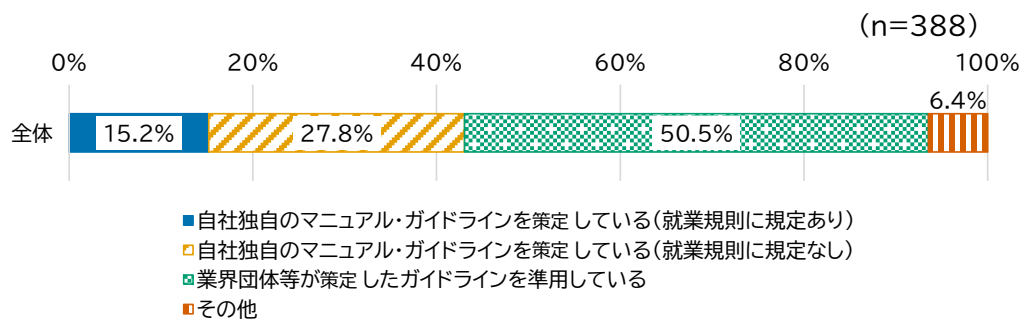


図 8 社内マニュアルや社内規則の策定状況(業種別)



また、「社内マニュアルや社内規則を定めている」という回答した企業(388社)のうち、図9で示しているとおり、「業界団体などが策定したガイドラインを準用している」という回答が50.5%(196社)と最も高く、次いで「自社独自のマニュアル・ガイドラインを作成している(就業規則に規定なし)」が27.8%(108社)となった。

図9 社内マニュアルや社内規則の策定方法



(イ)従業員への周知状況

令和6年3月1日～令和7年4月30日の期間に障害者差別解消法や対応指針に関する社内規定等について従業員に対して周知を行ったかどうかについて尋ねたところ、図10で示しているとおり、「行っている」という回答は29.3%(445社)であったのに対し、「行っていない」という回答は70.4%(1,070社)であった。

また、「行っている」と回答した企業(445社)に対し、周知対象とした従業員について複数回答で尋ねたところ、図11で示しているとおり、「全従業員」が259社と最も多く、次いで「管理職」が120社となった。

さらに、業種別でみると、図12で示しているとおり、「卸売業、小売業」と「医療、福祉」では、「全従業員」に加えて「管理職」と回答した企業が多い傾向にあった。

図10 従業員に対する周知実施の有無

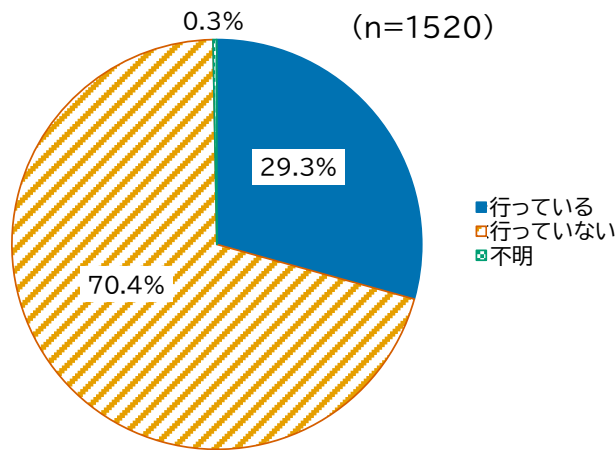


図11 周知対象とした従業員(複数回答)

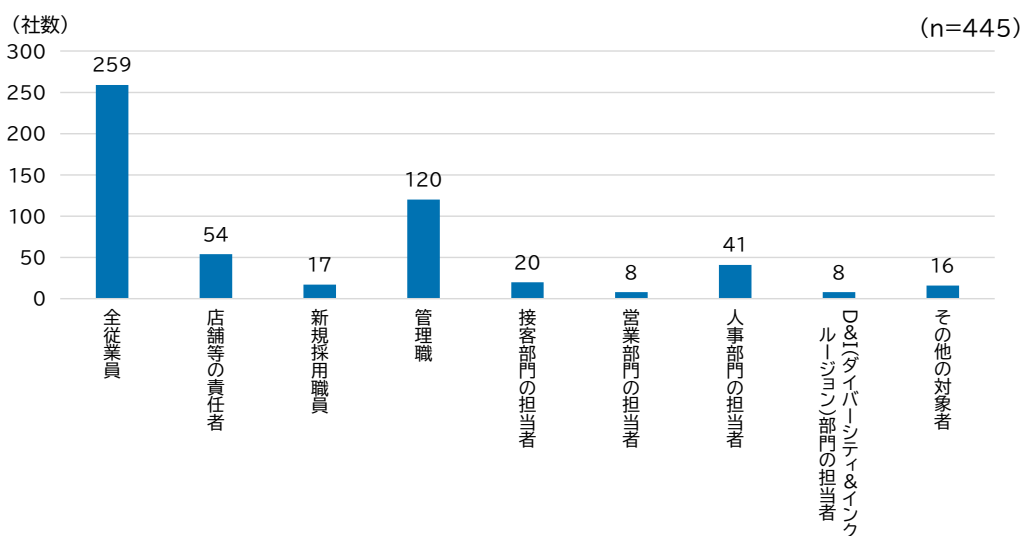
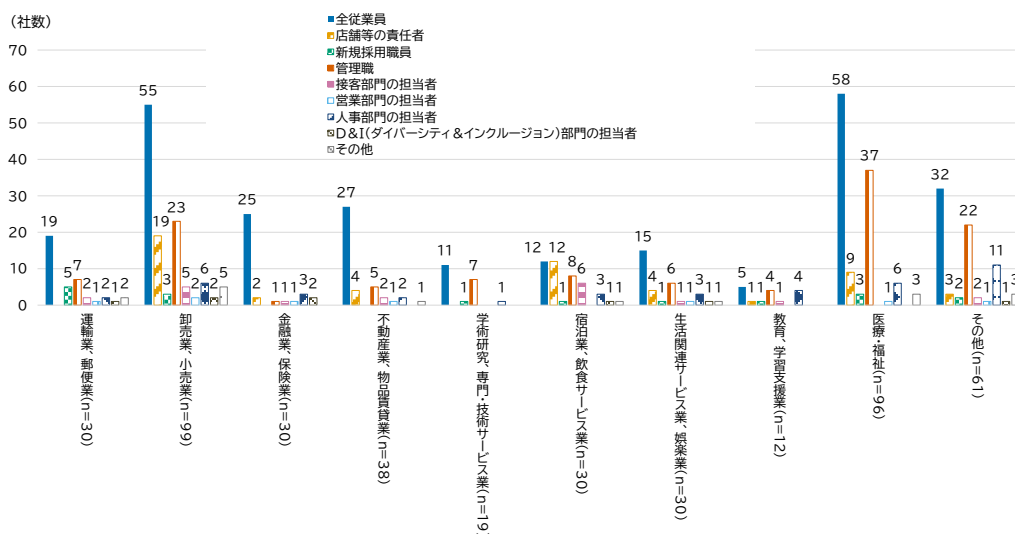


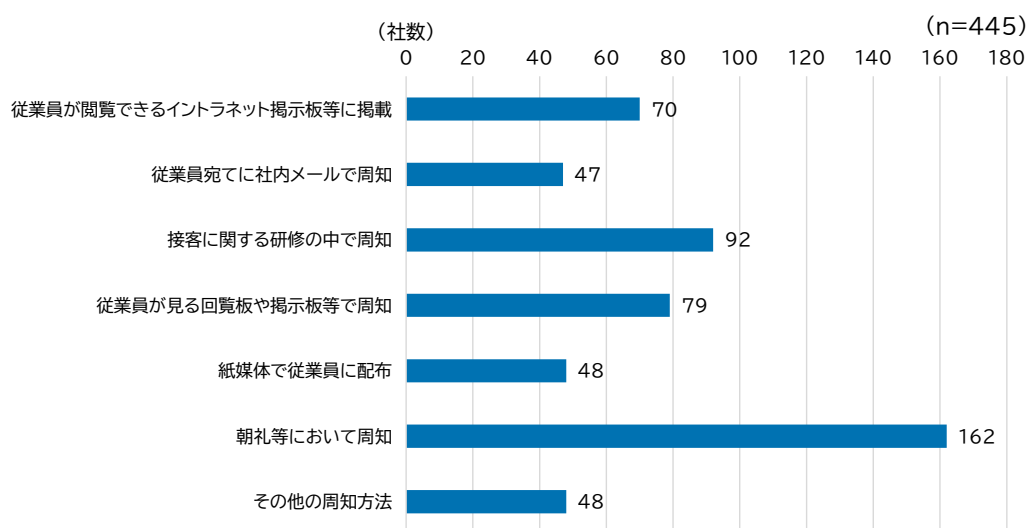
図 12 社内マニュアルや社内規則の周知対象とした従業員(業種別)(複数回答)



(ウ)従業員への周知方法

障害者差別解消法、対応指針及び社内の規定について、「従業員に対して周知を行っている」と回答した企業(445社)に対して、従業員への周知方法を複数回答で尋ねたところ、「朝礼等において周知」が162社と最も多く、次いで「接客に関する研修のなかで周知」が92社となった。また、「その他の周知方法」としては、「研修内で周知している」や「各従業員に対して口頭で周知している」といった回答が挙げられた。

図 13 企業から従業員に対する周知方法(複数回答)



③社内研修の実施状況

(ア)社内研修の実施状況

障害を理由とする差別に関する研修の実施状況について尋ねたところ、図 14 で示しているとおり、「実施していない」という回答が 80.9%(1,230 社)となった。業種別でみると、図 15 で示しているとおり、「実施している」という回答割合は、「金融業、保険業」では 48.0%(24 社)、「医療、福祉」では 51.1%(92 社)となった。

また、「研修を実施している」と回答した企業(287 社)に対し、社内研修の実施方法について尋ねたところ、図 16 で示しているとおり、「他の研修と兼ねて障害を理由とする差別に関する研修を行っている」と回答した割合が最も高く、73.9%(212 社)となった。

図 14 社内研修の実施状況

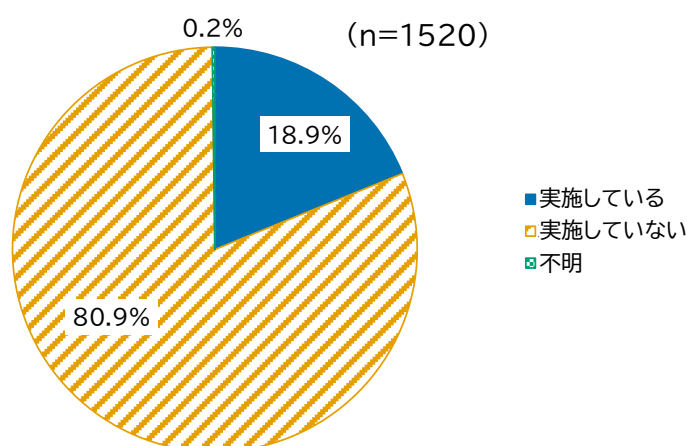


図 15 社内研修の実施状況(業種別)

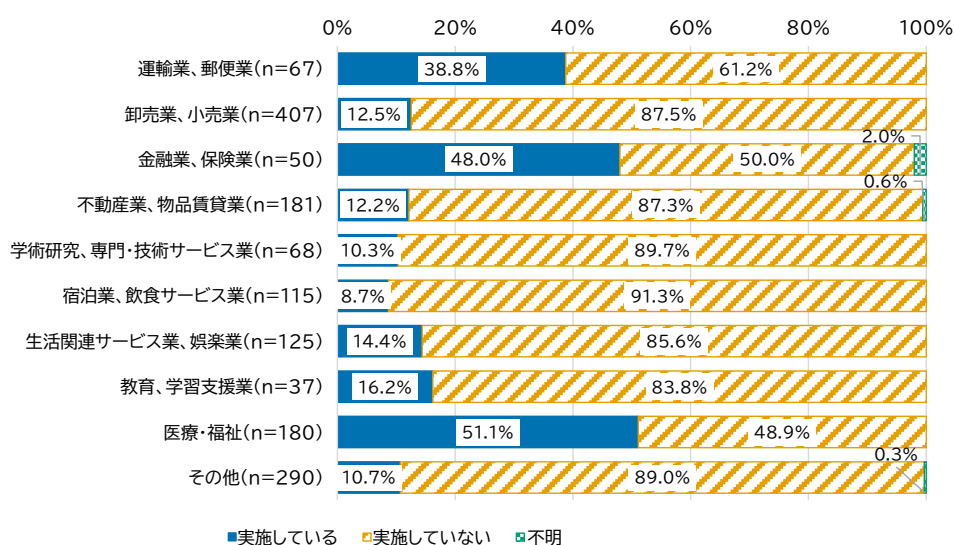
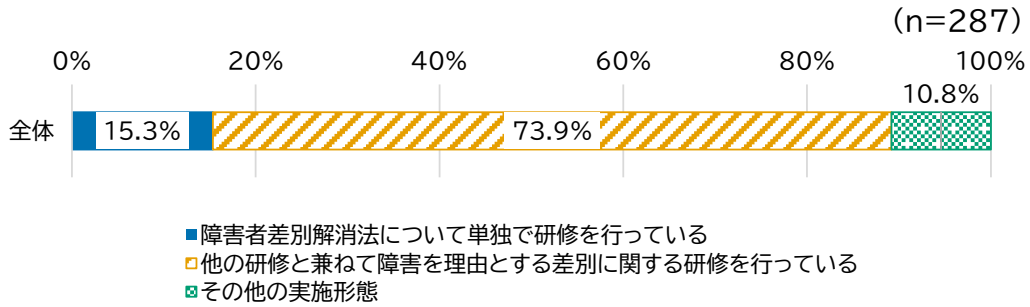


図 16 社内研修の実施方法



(イ)社内研修の実施頻度

障害を理由とする差別に関する研修を実施している企業(287 社)に対し、研修の実施頻度について尋ねたところ、「年 1 回」という回答割合が最も高く、63.4%(182 社)となった。業種別で見ると、「年 2 回以上」と回答した企業の割合が最も高い業種は「医療、福祉」の 26.1%(24 社)であった。

図 17 社内研修の実施頻度

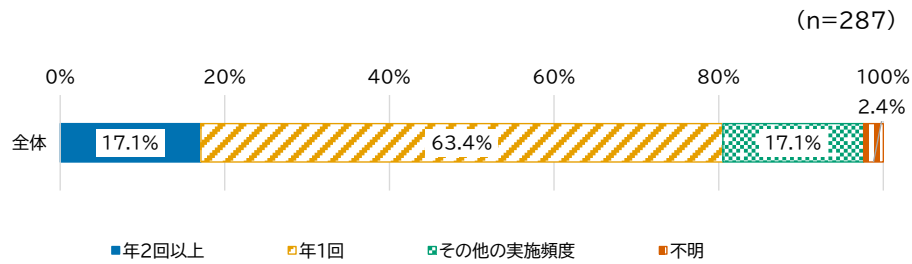
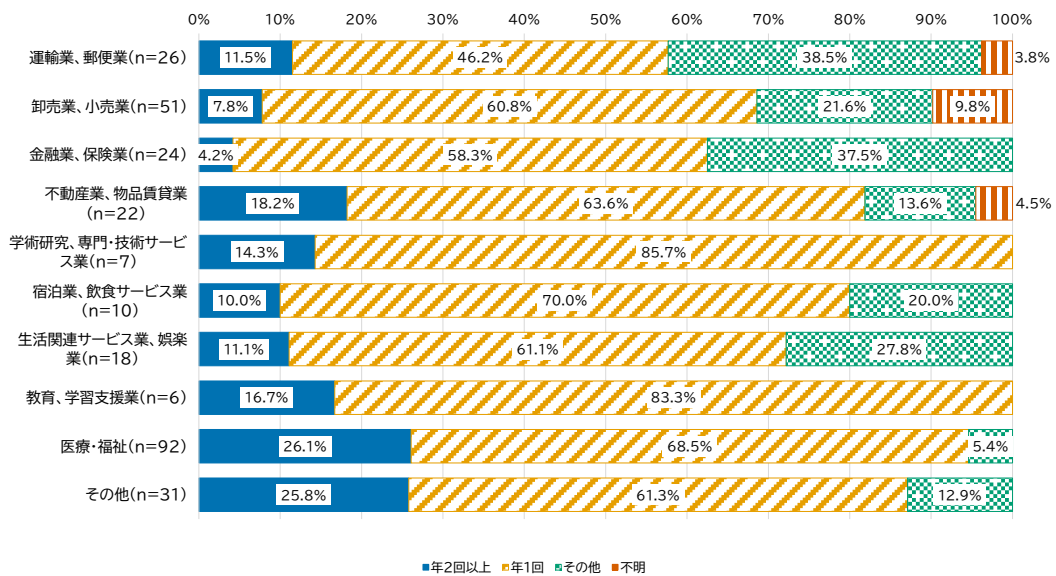


図 18 社内研修の実施頻度(業種別)



(ウ)社内研修の実施形態

障害を理由とする差別に関する研修を実施している企業(287社)に対し、研修の実施形態について複数回答で尋ねたところ、図19で示しているとおり、「OJT(日常の業務に就きながら行われる教育訓練をいう。直接の上司が、業務の中で作業方法等について、部下に指導することなどがこれにあたる。)」と回答した企業が135社と最も多く、次いで「OFF-JT(業務命令に基づき、通常の仕事を一時的に離れて行う教育訓練(研修)のことをいい、例えば、社内で実施する教育訓練(労働者を1か所に集合させて実施する集合訓練など)や、社外で実施する教育訓練(業界団体や民間の教育訓練機関など社外の教育訓練機関が実施する教育訓練に労働者を派遣することなど)を含む。)」が110社となった。

また、業種別でみると、図20で示しているとおり、「運輸業、郵便業」、「金融業、保険業」では「OFF-JT」が多い結果となった。

図19 社内研修の実施形態(複数回答)

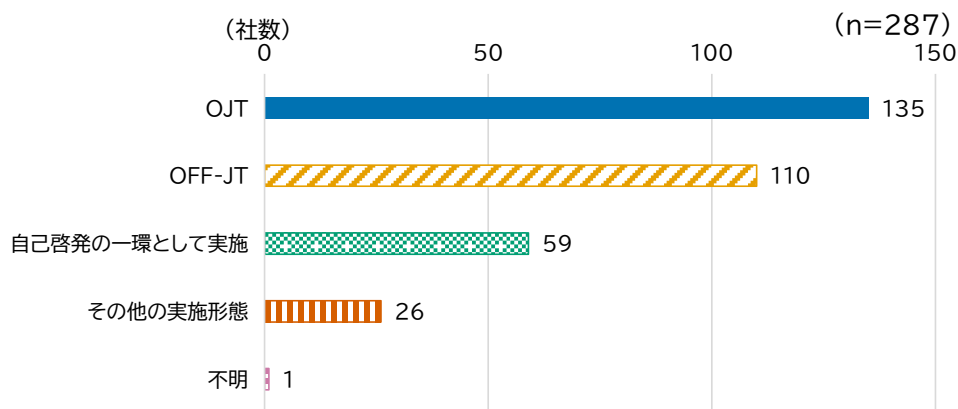
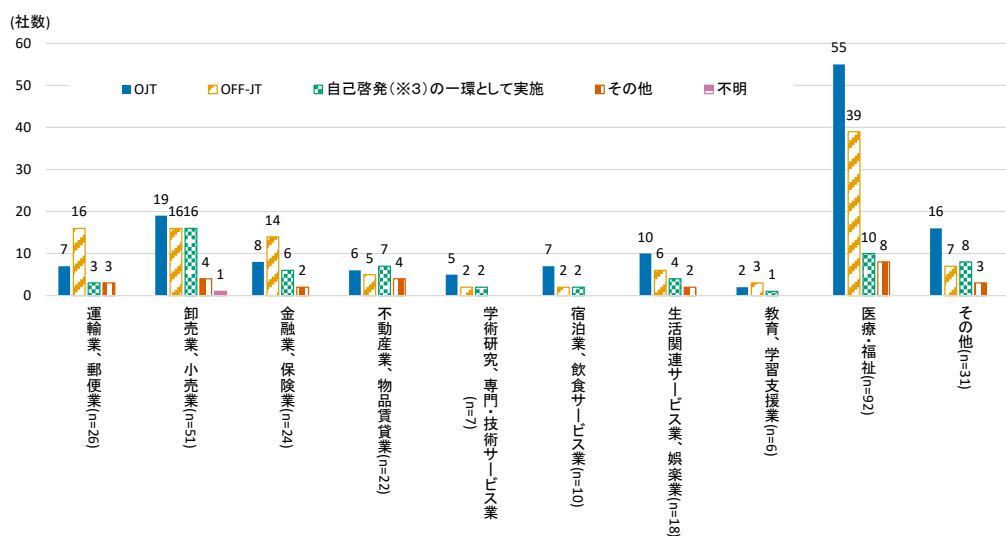


図20 社内研修の実施形態(業種別)(複数回答)



(工)社内研修の実施対象

障害を理由とする差別に関する研修を実施している企業(287社)に対し、どのような従業員を対象に研修を実施しているかを複数回答で尋ねたところ、「全従業員」と回答した企業が196社と最も多かった。

図 21 社内研修の実施対象(複数回答)

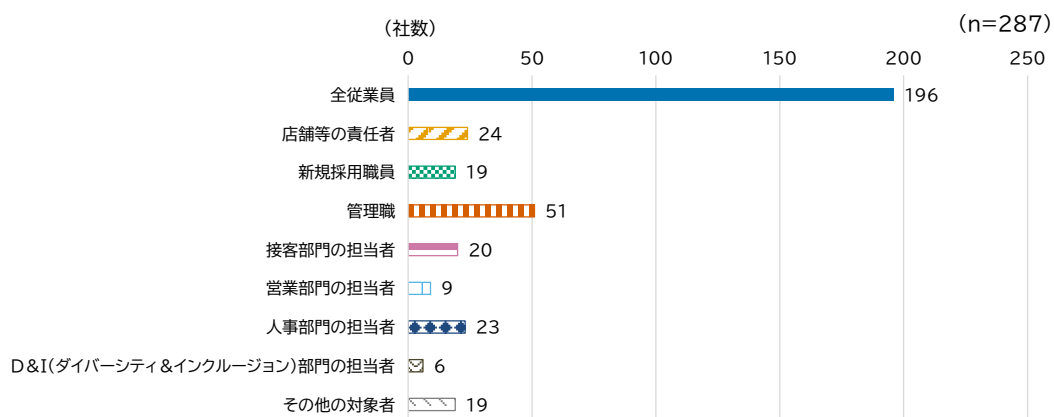
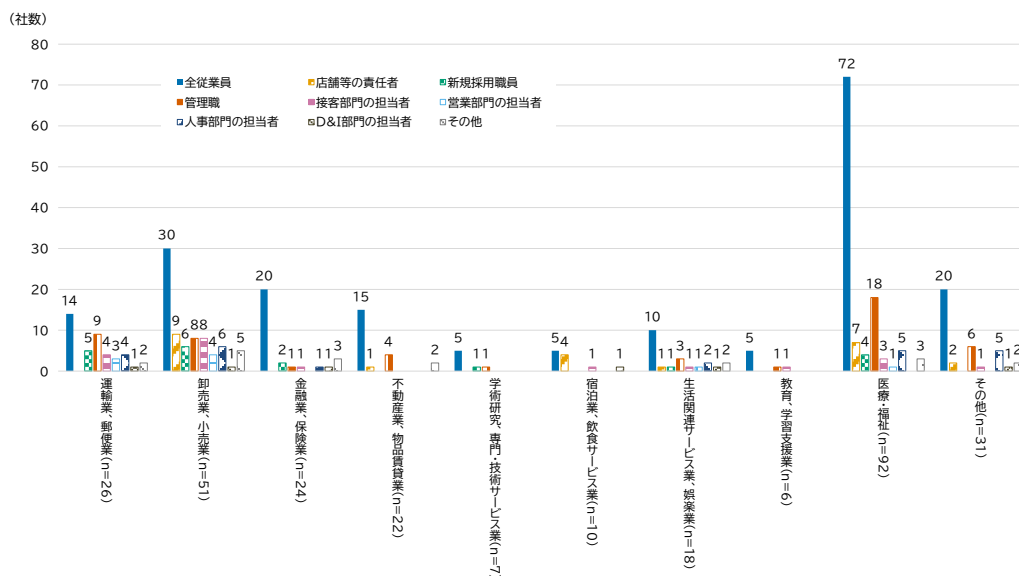


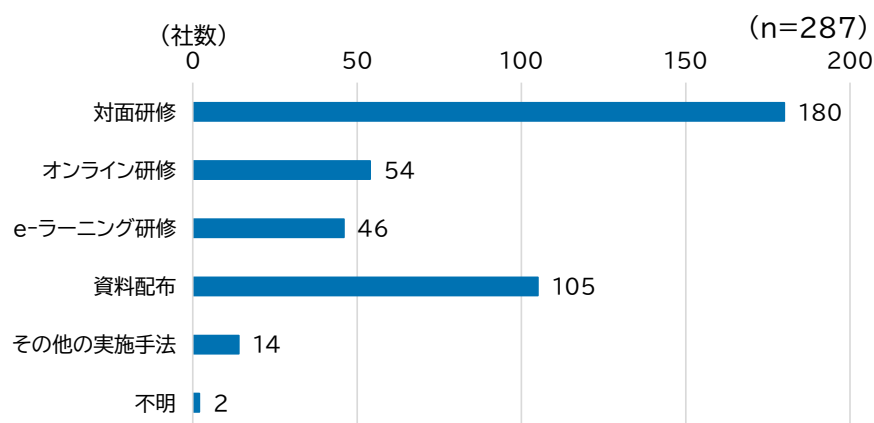
図 22 社内研修の実施対象(業種別)(複数回答)



(オ)社内研修の実施手法

障害を理由とする差別に関する研修を行っている企業(287社)に対し、どのような方法で研修を行っているか複数回答で尋ねたところ、「対面研修」と回答した企業が180社と最も多く、次いで「資料配布」が105社となった。

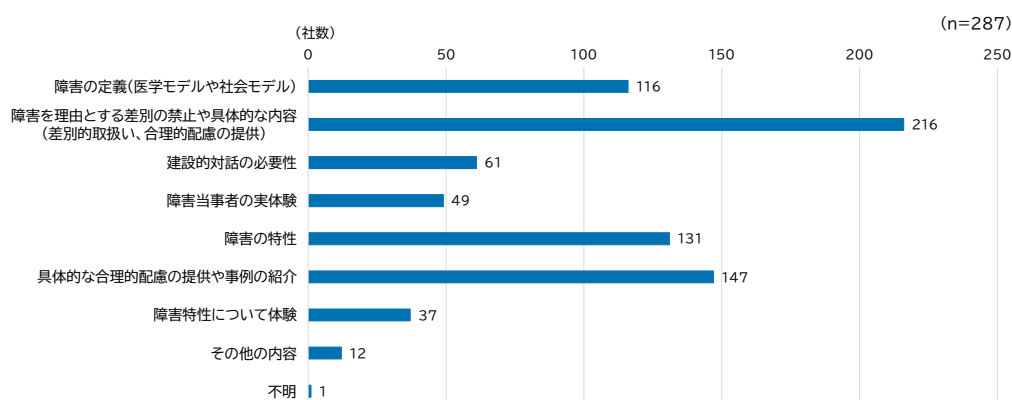
図23 社内研修の実施手法(複数回答)



(カ)社内研修の実施内容

障害を理由とする差別に関する研修を行っている企業(287社)に対し、研修にどのような内容が含まれるかを複数回答で尋ねたところ、「障害者を理由とする差別の禁止や具体的な内容(差別的取り扱い、合理的配慮の提供)」と回答した企業が216社と最も多く、次いで「具体的な合理的配慮の提供や事例の紹介」が147社、「障害の特性」が131社となった。

図24 社内研修の実施内容(複数回答)



(キ)社内研修への障害当事者の関与状況

障害を理由とする差別に関する研修を行っている企業(287社)に対し、研修会開催に障害当事者が関与しているかどうかを尋ねたところ、図25で示しているとおり、「障害当事者が関与している」の回答割合は21.6%(62社)となった。業種別でも、図26で示しているとおり、全ての業界で「障害当事者は関与していない」より「障害当事者が関与している」割合が低い。

また、「障害当事者が関与している」と回答した企業(62社)に対し、研修会開催に障害当事者がどのように関与しているかを複数回答で尋ねたところ、図27で示しているとおり、「研修資料作成や研修企画にあたり障害当事者が関与している」と回答した企業が46社、「障害当事者が講師として研修を行っている」と回答した企業は17社となった。

図25 社内研修への障害当事者の関与の有無

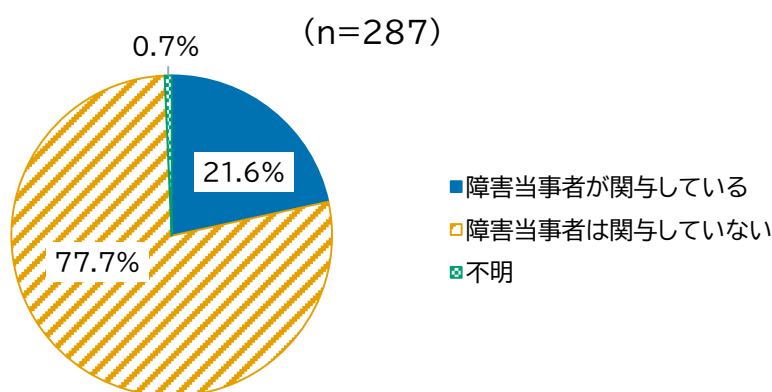


図26 社内研修への障害当事者の関与の有無(業種別)

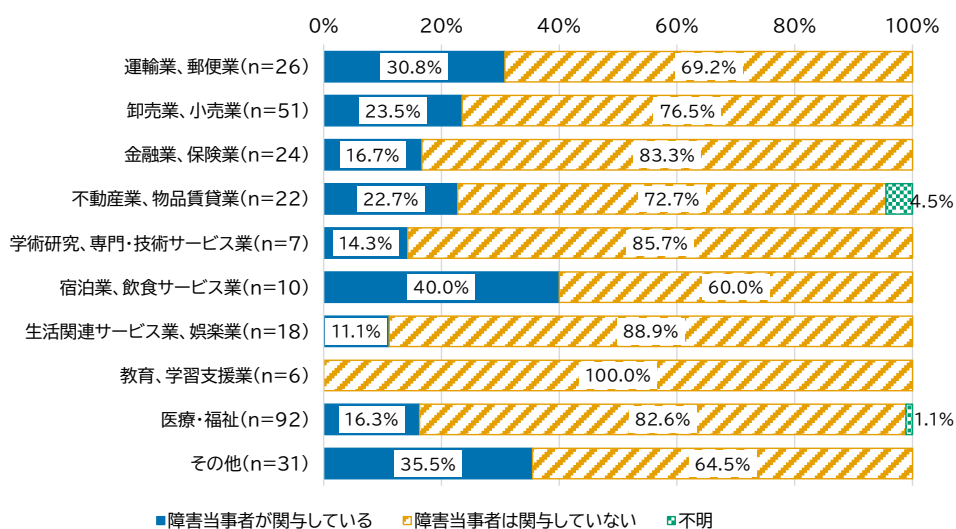


図27 社内研修への障害当事者の関与状況(複数回答)

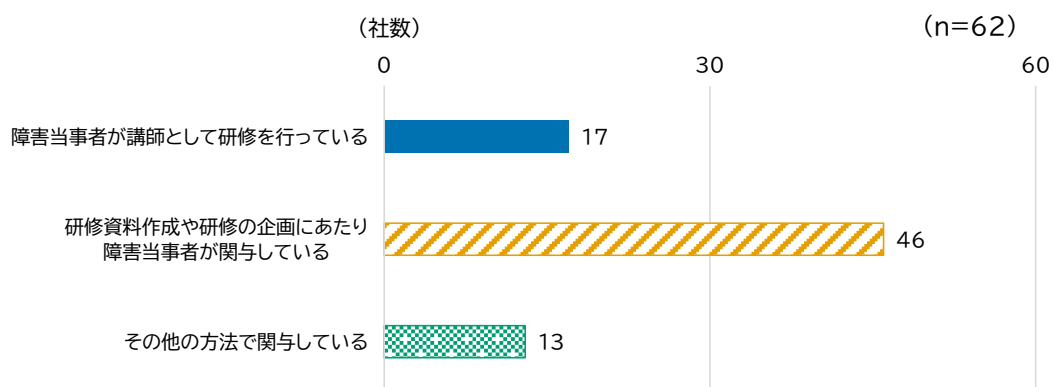
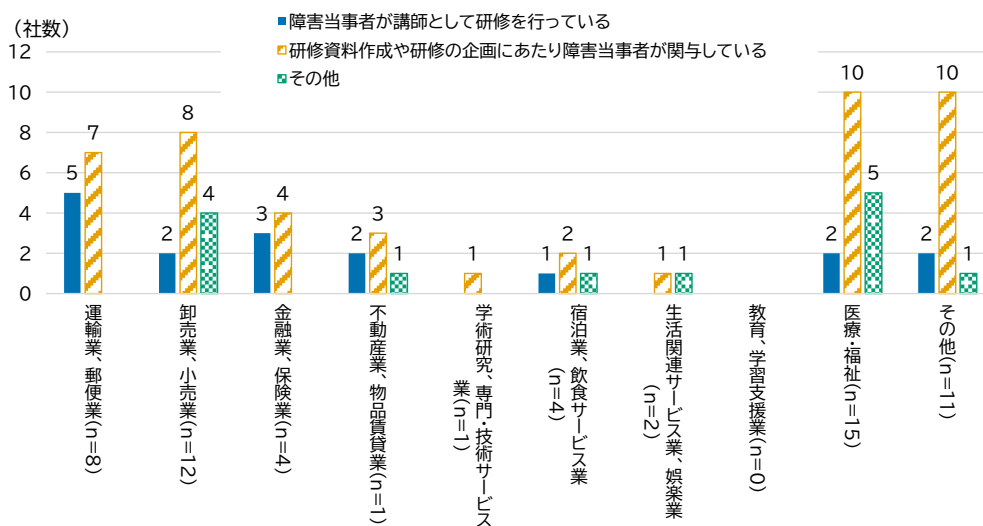


図28 社内研修への障害当事者の関与状況(業種別)(複数回答)



④社内研修を実施していない理由

障害を理由とする差別に関する研修を実施していない理由について自由記述で尋ねたところ、以下のような回答が得られた。

(ア)小規模で研修制度・体制がない

| 自由記述 | 業界 |
|-------------------------|-----------------|
| 1人で事務所を経営しているため。 | 教育、学習支援業 |
| 小さな会社でそういう取組まで意識がっていない。 | 学術研究、専門・技術サービス業 |
| 小規模な会社なので研修としては行っていない。 | その他 |

(イ)必要性を感じない／差別は起きない

| 自由記述 | 業界 |
|---|------------|
| すでに承知している事だから特に実施していない。 | 卸売業、小売業 |
| 障害者差別に関する事案が発生していなかったこともあり、優先度の整理の中で実施に至っていませんでした。 | 卸売業、小売業 |
| 障害者差別解消法に特化した内容での研修の必要性を感じていない。毎月いろんな方々の考え方を学ぶ読書会を社内で開催しており、題材には障害者の方がテーマになっているものもある。自然と学ぶ環境が備わっていると判断している。 | 不動産業、物品賃貸業 |

(ウ)顧客接点が薄い／対面機会が少ない／頻度が低い

| 自由記述 | 業界 |
|---|---------------|
| 不動産賃貸の会社であり、管理は不動産業者に一任の為接客の機会がないため。 | その他 |
| 当施設には障害を持たれたお客様は来ないため。 | 生活関連サービス業、娯楽業 |
| 営業形態は、無人店舗営業を主として、巡回ベースのため、お客様からのお問合せや相談、ご意見等は、基本的に1次窓口である商業施設全体を管理運営する企業の窓口か、大家さん自体が主体として対応させて頂いており、お客様との直接対面的やり取りがないため。 | 生活関連サービス業、娯楽業 |

(エ)時間・人手不足／全員集合が困難

| 自由記述 | 業界 |
|---|------------|
| 研修スケジュールを確保することが困難なため。 | 不動産業、物品賃貸業 |
| 店舗が商店街に所属しており、365日閉店できず、研修を行う時間的、人的余裕がない。 | 医療、福祉 |
| 全てのスタッフが一度に揃わないため | 卸売業、小売業 |

(オ)何をやればよいか分からない／教材・手本・相談先がない

| 自由記述 | 業界 |
|--|-----------------|
| どうしたらよいか分からない。 | 不動産業、物品賃貸業 |
| 手本となるような研修等が見つからないため。 | 学術研究、専門・技術サービス業 |
| 具体的な内容を把握していないのでどのような研修をしたらよいか分からないため。 | 卸売業、小売業 |

(カ)個別対応・周知(資料配布等)で代替している

| 自由記述 | 業界 |
|---|-------------|
| 内閣府発行の冊子を渡してあるため。 | 宿泊業、飲食サービス業 |
| イントラネットでの周知に留まっている。 | 宿泊業、飲食サービス業 |
| 従業員(1名)に対し、参考として市の対応マニュアルを配付し、不当な差別的取扱いとなる事例や、合理的配慮の事例を1度説明したのみであり、定期的な研修は行っていない。 | 不動産業、物品賃貸業 |

(キ)法改正・研修必要性の「認知不足」

| 自由記述 | 業界 |
|-----------------------|-----------------|
| 法律が施行されたことを知らなかった。 | 卸売業、小売業 |
| 改正障害者差別解消法の理解が乏しいため。 | 宿泊業、飲食サービス業 |
| 障害者差別解消法の存在自体を知らなかった。 | 学術研究、専門・技術サービス業 |

⑤障害を理由とする差別に関する事案への対応状況

(ア)相談窓口の設置状況

障害を理由とする差別に関する顧客からの相談を受け付ける窓口の設置状況について尋ねたところ、「設置していない(内容を問わず顧客からの相談を受ける窓口がない)」という回答割合が48.6%(739社)と最も高かった。次いで、「設置していない(一般的なお客様相談窓口で相談を受付)」が35.5%(540社)、「会社で一つの相談窓口を設置している」が10.6%(161社)であった。

業種別でみると、図30で示しているとおり、「金融業、保険業」では「設置していない(内容を問わず顧客からの相談を受ける窓口がない)」という回答割合が最も低く、8.0%(4社)となった。「会社で一つの相談窓口を設置している」という回答割合が最も高いのは「医療、福祉」の30.6%(55社)であった。

図29 相談窓口の設置状況

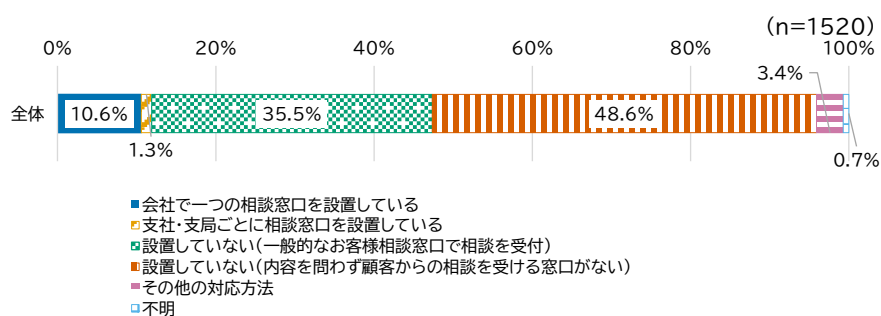
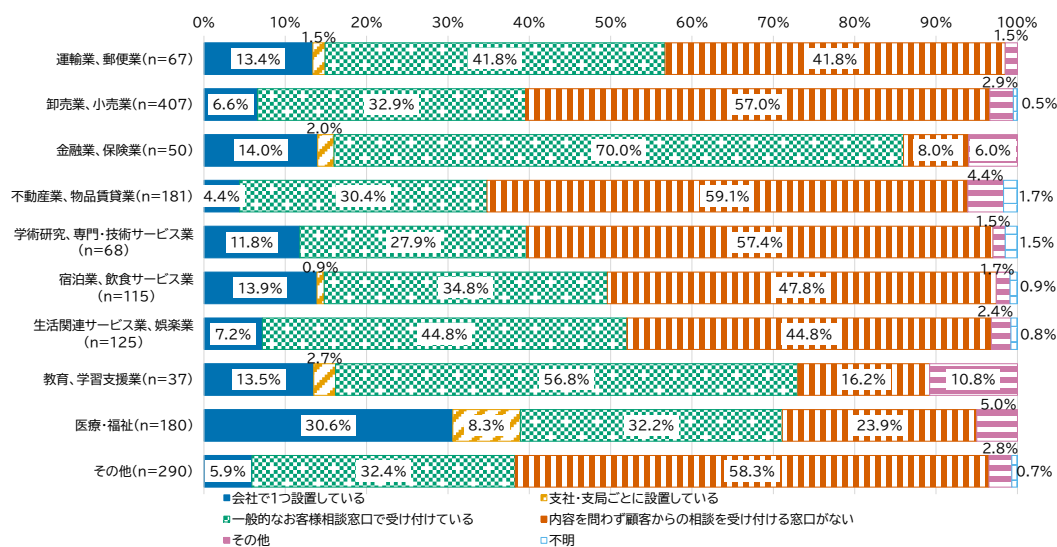


図30 相談窓口の設置状況(業種別)



⑥【合理的配慮の提供】【環境の整備】に関する相談や取組の好事例等

令和6年度中及び令和7年度中に企業として対応した【合理的配慮の提供】【環境の整備】に関する相談や取組の好事例があるか自由記述で尋ねたところ、以下のような回答が得られた。

(ア)ハード面の整備(施設・設備)

| 自由記述 | 業界 |
|---|-------------|
| 視覚障害者へは点字シールの利用車椅子患者へバリアフリーへの対応 | 医療、福祉 |
| 客室や、公共スペースをバリアフリー対応に改装。車椅子や、脱着式スロープも整備 | 宿泊業、飲食サービス業 |
| おみ足の悪いお客様向けに館内の段差をカバーするため、スロープを数種類用意しました。結果館内全ての箇所で車いすを利用し移動することが可能となりました | 宿泊業、飲食サービス業 |
| 新本部ビルを新築し、施設整備の一環として合理的配慮の観点からバリアフリー対応を実施しました。具体的には、エレベーターの設置および多目的トイレの整備を行い、障害のある方を含むすべての利用者が安心して利用できる環境を整えました | 金融業、保険業 |
| 車イス対応のためビル入口の段差をなくした | 不動産業、物品賃貸業 |

(イ)ツール・ICTの活用(情報保障・コミュニケーション)

| 自由記述 | 業界 |
|---|---------|
| 聴覚障害のあるお客様が定期的に来店される為、筆談用のメモの準備とメールでの予約受付ができるように新しく窓口を設けた | その他 |
| 聴覚障害の方から公式 LINE で相談があり、細かい事前相談はそのまま LINE でやりとりを行った | その他 |
| 電話リレーサービスの導入 | 金融業、保険業 |
| ろうあ者の方とのやり取りを筆談ではなくパソコンを利用して行える様に商談カウンターにモニターを設置 | 卸売業、小売業 |
| コミュニケーションボード等の活用 | 金融業、保険業 |

(ウ)顧客への個別サポート(柔軟な対応)

| 自由記述 | 業界 |
|--|-------------|
| 車椅子利用者のご宿泊の際は、客室までの案内を実施し、ドア開放の補助や客室環境のご案内を実施しています。 | 宿泊業、飲食サービス業 |
| 障害者施設の利用者、利用者家族、スタッフによる貸切営業依頼があり、貸切で営業したことがある。その際の料理の提供(小さくカットして | 宿泊業、飲食サービス業 |

| | |
|---|-------|
| 欲しいやスプーン、取り皿の準備)をした。 | |
| パーキンソン病の利用者の担当ケアマネージャーより徒手療法を行なって欲しいとの依頼を受け、担当理学療法士がご利用のたびに行なうことにした | 医療、福祉 |
| 透析の際、毎回病院に付き添って同行するのが大変なので、弊社のほうでタクシーから病院まで付き添って行って欲しいとの相談があり、企業として検討し、運転手に状況を説明し指導をして、お客様の希望に添えるように対応をしました | その他 |

(エ)研修・教育・啓発(意識向上)

| 自由記述 | 業界 |
|---|------------|
| 視覚障害者、聴覚、高齢者の痴ほう症、アルツハイマーなどあらゆる障害がある方がお客様場合の対応などをドライバー資格として全国福祉輸送協会のユニバーサルドライバーという資格をドライバーに順次取得させている | 運輸業、郵便業 |
| より安心して過ごしていただくためにもっと専門的に対応の研修を受けたほうがいいのではないか。という現場からの意見が上がりました。これを受け、総務部より視覚障害者団体にアポイントを取り、事情を説明し対応研修を実施する運びとなっております。 | 不動産業、物品賃貸業 |
| 県が主催する障害者対応研修で、実際に障害のある方をお招きし、銀行手続き(受付)をロールプレイングで実施 | 金融業、保険業 |

(オ)連携・対外貢献(地域との繋がり)

| 自由記述 | 業界 |
|--|---------------|
| 障害者団体から館内利用施設の調査・現場確認等を行いたいとの要望があり、エレベーター・多目的トイレ・駐車場等の現状を障害者団体広報誌に掲載し、利用促進を図った | 卸売業、小売業 |
| 視覚障害のある方への(ブラインドゴルフ)ゴルフ練習の依頼があり、社内で検討、毎週土曜日に6名程度の練習会を受け入れることにしました、盲導犬も受け入れています | 生活関連サービス業、娯楽業 |
| パラスポーツの支援と普及活動のため、日本パラスポーツ協会や日本ボッチャ協会と連携し、練習環境の提供やボッチャ大会の開催を実施 | 運輸業、郵便業 |
| 例①:各店舗でお買物介助サービスや車いすの貸出を実施 例②:地域行政・学校・企業・障害者団体等と連携したノーマライゼーションイベントを店舗にて開催 | 卸売業、小売業 |

⑦障害を理由とする差別の解消に向けた取組状況

(ア)商品設計やサービス提供における障害当事者の意見聴取の状況

商品設計やサービス提供において、障害当事者の意見聴取などの機会を設けているかどうかについて尋ねたところ、「機会を設けている」の回答割合は 11.6%(177 社)となった。また、業種別でみると、「機会を設けている」と回答した企業の割合が最も高い業種は「医療、福祉」の 37.8%(68 社)であった。

図 31 障害当事者の意見を聴取する機会の状況

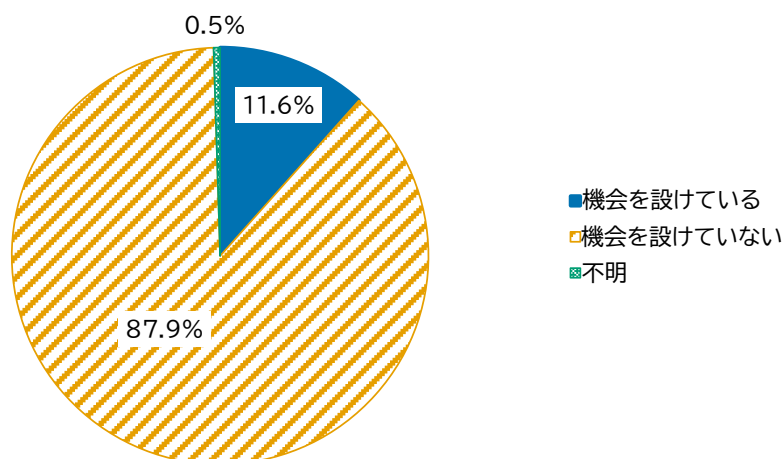
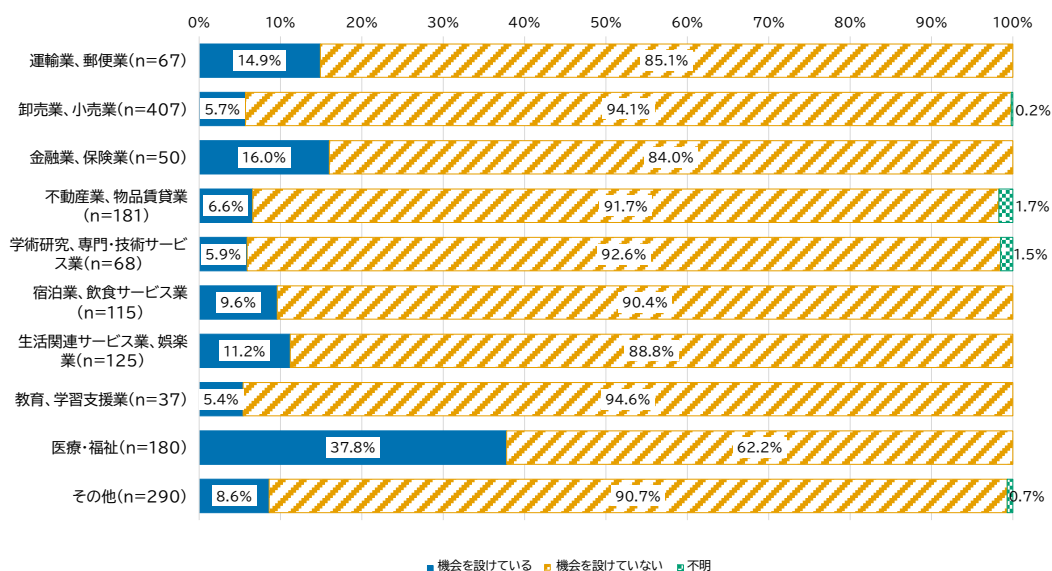


図 32 障害当事者の意見を聴取する機会の状況(業種別)



⑧障害を理由とする差別の解消に向けた課題

障害を理由とする差別の解消に向けた取組等について課題に感じていることを自由記述で尋ねたところ、以下の回答が得られた。

(ア)研修・周知・理解／意識醸成に関する自由記述

| 自由記述 | 業界 |
|---|------------|
| 研修や従業員に対する周知が必要だと感じました。 | 医療、福祉 |
| ソフト面(従業員)の意識面には個人差があり継続的な研修が必要 | 金融業、保険業 |
| まだまだ社内での無意識の偏見等は取り除けていないと思うので、コツコツと理解活動を行っていくことが大切になると思います。 | 卸売業、小売業 |
| 対応方法が一元化しておらず支店に任せられている | 不動産業、物品賃貸業 |

(イ)ハード整備・物理制約・外部制約に関する自由記述

| 自由記述 | 業界 |
|---|-----------------|
| バリアフリーや、自動ドアの設置 | 卸売業、小売業 |
| エレベーターの無い2階に所在しているが移転等は予算の問題もあり課題となっている。 | 学術研究、専門・技術サービス業 |
| 車いす対応のタクシー車両は、横から車いすを乗せなければいけないのでハード面としては課題。実際障害者団体が乗れないとタクシー協会に苦情が多いようだがメーカーは対応できない状況。タクシー運転手は乗せるのも大変、狭い場所では不可能。 | 運輸業、郵便業 |
| 業務柄、渡航に利用する航空会社ごとにルールが違い、ご旅行頂くまでに苦慮するケースがあります。 | 生活関連サービス業、娯楽業 |

(ウ)知識・ノウハウ不足／進め方・相談先不明に関する自由記述

| 自由記述 | 業界 |
|--|-----------------|
| 法律に関する理解度が足りないように感じます。 | 学術研究、専門・技術サービス業 |
| 何から手を付けたらいいか不明で、手順を教えてもらえると助かります。 | 医療、福祉 |
| 事例がないためわからない。 | 卸売業、小売業 |
| そもそも、どこに相談すればいいのか、指導していただけるのかが、わからないのが、課題だと思います。 | 宿泊業、飲食サービス業 |

(工)人手・時間・資金など体制不足に関する自由記述

| 自由記述 | 業界 |
|---|-------------|
| 課題の解消にむけた議論を定期的に行なうことができていない。 | 宿泊業、飲食サービス業 |
| 対応を行うスタッフが常にいる事は困難である事、又仕事を行って頂く事に関してリスクがある為、配慮が難しい点がある。 | 医療、福祉 |
| 人手不足により会社・業界として行うサービス縮小が、障害のある方々にとって理解いただけるものではないことが多々ある。当然代替案は打つものの、従来より利便性が下がることについてご納得いただけないことがある。 | 運輸業、郵便業 |
| 障害をなくすには、できるだけ努力をしていますが、資金面が係る場合には限界があります。 | 卸売業、小売業 |

(オ)合理的配慮の線引き・個別性・安全判断に関する自由記述

| 自由記述 | 業界 |
|--|-------------|
| 差別という言葉をもとに多額の費用をかけて解消を求められると困るので、行政サイドでバランス感覚をもって対応してほしい | 不動産業、物品賃貸業 |
| 障害の程度により対応の幅が大きく変わる為、基準点を設置しにくい。 | 医療、福祉 |
| 原則、購入には運転免許証の提示が必要であり、中には購入の意思に反して免許の取得条件に満たない方も少なくはありません。また、販売店としては全員の暮らしの安全が最優先と考え、免許をお持ちの方でも走行が危険と判断した際は最終的にお断りする場合があります。そのため正当な理由に該当しているかの線引きが難しく、時間をかける必要があると感じました。 | 卸売業、小売業 |
| 障害と言っても様々なケースがあり、その都度の対応ができることは行っていきたいが、物理的やサービスの限界を超えた要望には対応しきれない。また、どう対処して良いのか経験がない場合の対処が難しいケースもあると思います。全てを網羅するには限界を感じています。 | 宿泊業、飲食サービス業 |

(カ)社会・地域の理解／教育(偏見、住民理解、学校教育など)に関する自由記述

| 自由記述 | 業界 |
|--|---------|
| 会社が行うのは当然として、子どものころからの教育しかないと思います。 | 卸売業、小売業 |
| 令和4年に精神障害者向けグループホーム建設に取り掛かる際、施設上階に住まれている方々から建設反対の住民運動にあい断念した経験があります。まだまだ関わりのない方々からは理解してもらえていない | 医療、福祉 |

| | |
|----------------------|-----|
| と強く感じる出来事がありました | |
| 健常者の意識にばらつきと格差があること。 | その他 |

(キ)行政・関係機関の支援／補助／研修提供(制度周知含む)に関する自由記述

| 自由記述 | 業界 |
|--|-----------------|
| 自治体で研修などをして頂けるなら参加したいです。 | 卸売業、小売業 |
| 障害についての知識として持ち合わせていても適切に対応できないこともある。間に入ってくれる関係機関がもう少し踏み込んで支援をして頂けると有り難い。 | 不動産業、物品賃貸業 |
| もっと国・県・市で活動していただきたい。障害者が身近にいない人に認識されているのか疑問です。 | 学術研究、専門・技術サービス業 |

【企業規模別集計】

①対応指針の周知状況

(ア)社内マニュアルや社内規則の策定状況

社内マニュアルや社内規則の策定状況については、従業員数の規模が大きくなるほど「定めている」と回答した企業の割合が高くなり、「50人以上」の従業員数規模では42.1%(117社)であった。また、策定方法については、「定めている」と回答した企業のうち、「50人以上」の従業員数規模では、「自社独自のマニュアル・ガイドラインを策定している(就業規則に規定なし)」という回答割合が高くなり、37.6%(44社)であった。一方で、「1~9人」「10~49人」の従業員数規模では、「業界団体等が策定したガイドラインを準用している」という回答割合が半数を超えている。

図 33 社内マニュアルや社内規則の策定状況(従業員数別)

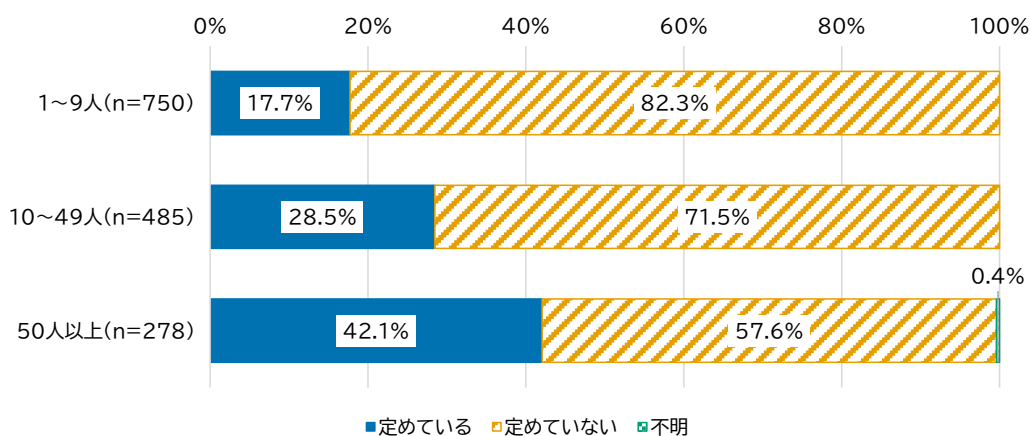
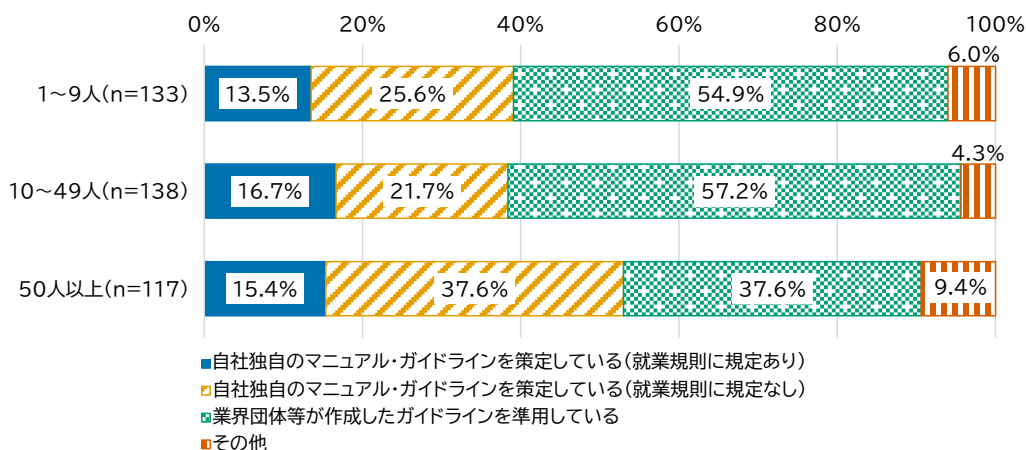


図 34 社内マニュアルや社内規則の策定方法(従業員数別)



資本金規模別でみると、社内マニュアルや社内規則を「定めている」と回答した企業の割合は「5千万円以上」の資本金規模の割合が37.0%(90社)であった。また、「定めている」と回答した企業に対して策定方法を尋ねたところ、「5千万円未満」の資本金規模の企業(298社)では「業界団体等が策定したガイドラインを準用している」という回答割合が最も高く57.4%(171社)であったのに対し、「5千万円以上」の資本金規模の企業(90社)では「自社独自のマニュアル・ガイドラインを策定している(就業規則に規定なし)」が最も高く47.8%(43社)であった。

図 35 社内マニュアルや社内規則の策定状況(資本金規模別)

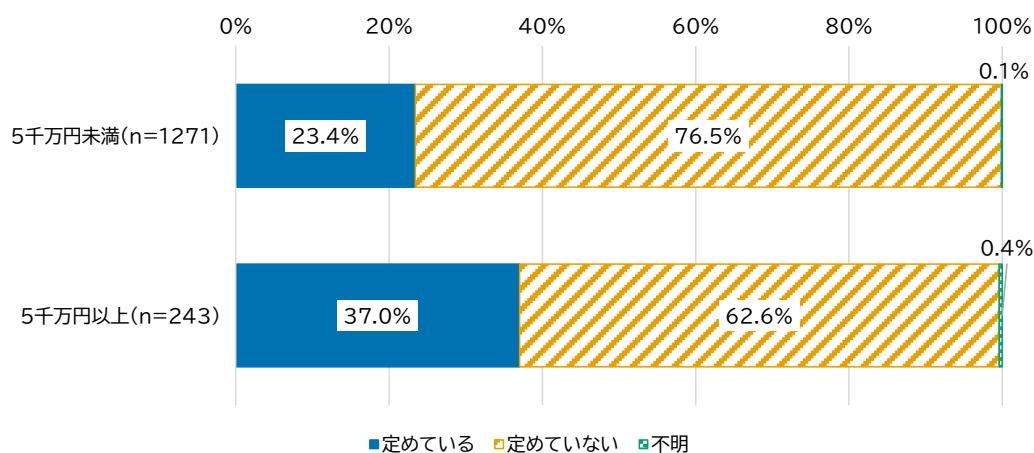
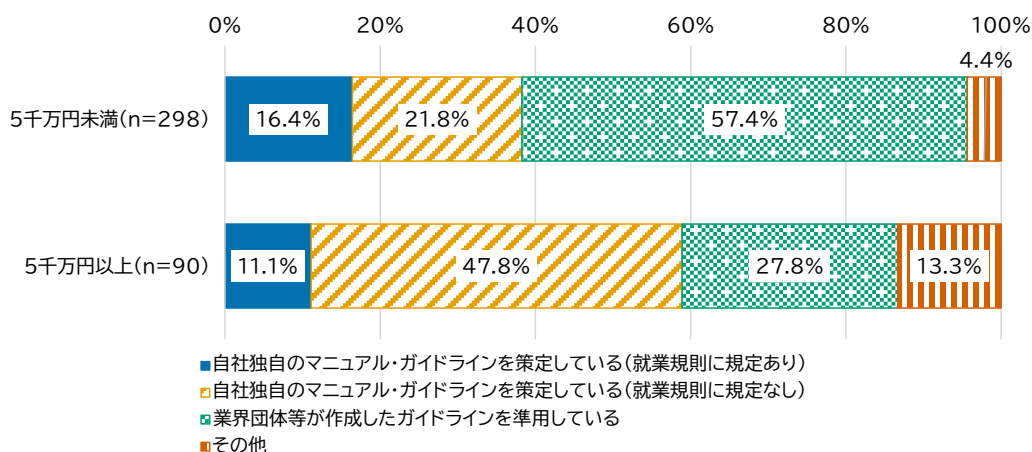


図 36 社内マニュアルや社内規則の策定方法(資本金規模別)



(イ)従業員への周知状況

障害者差別解消法、対応指針及び同法に関する社内の規定等についての周知を従業員に対して実施しているどうかを尋ねたところ、従業員数別で見ると、「周知を行った」と回答した企業の割合は従業員数規模が大きい企業になるほど割合が高くなり、「50人以上」では48.9%(136社)となった。また、資本金規模別で見ると、「5千万円以上」の企業のほうが「周知を行った」という回答割合が高く、42.0%(102社)であった。

図 37 従業員に対する周知実施の有無(従業員数別)

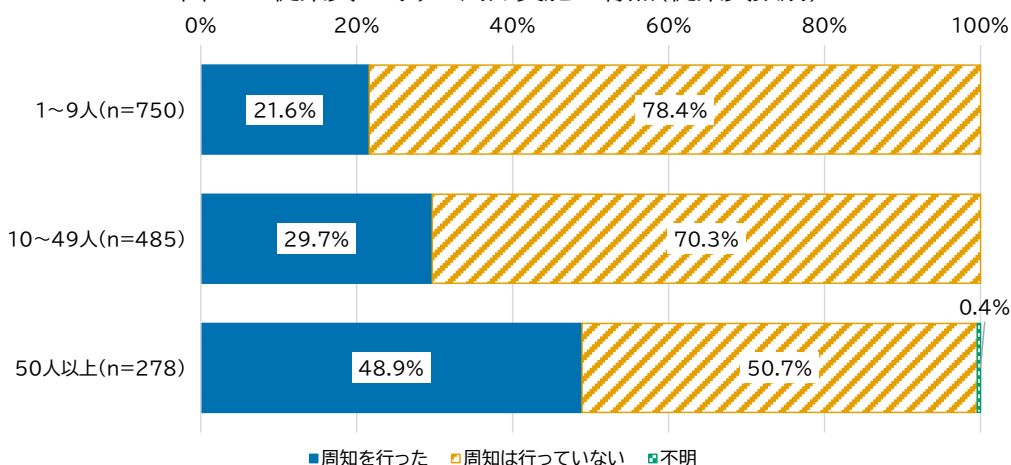
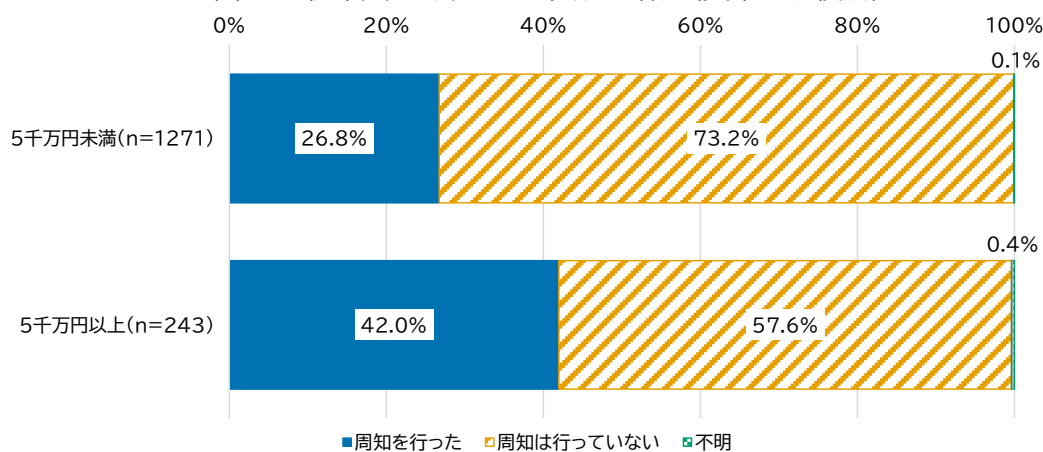


図 38 従業員に対する周知実施の有無(資本金規模別)



「周知を行った」と回答した企業に対し、社内マニュアルや社内規則の周知対象とした従業員について複数回答で尋ねたところ、従業員数規模別では傾向の差がみられなかった。資本金規模別では、「5千万円未満」の資本金規模において「管理職」と回答した企業が101社であった。

図 39 社内マニュアルや社内規則の周知対象とした従業員(従業員数別)(複数回答)

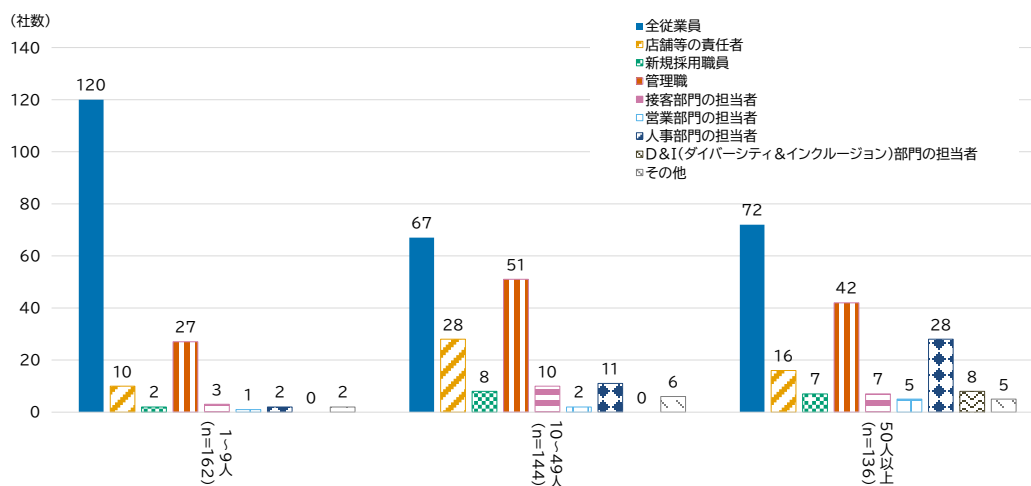
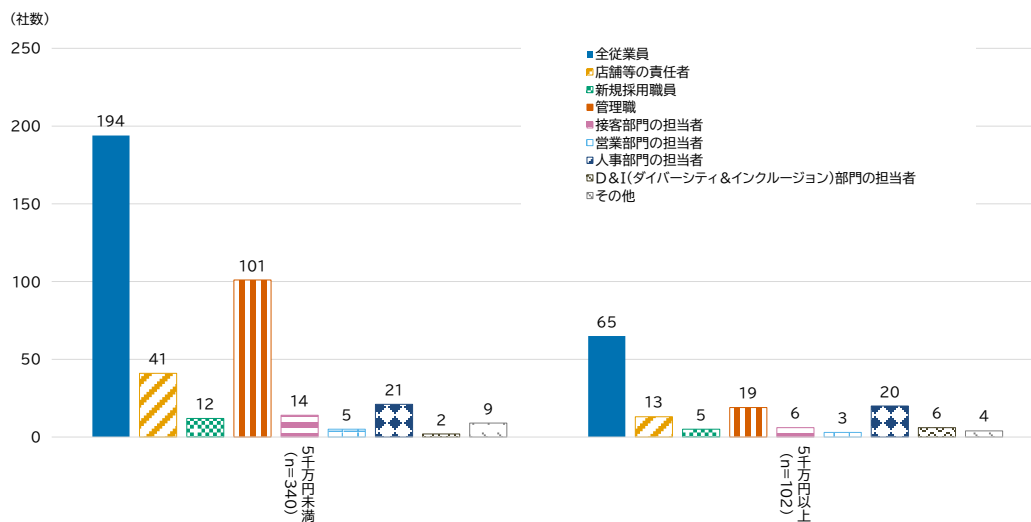


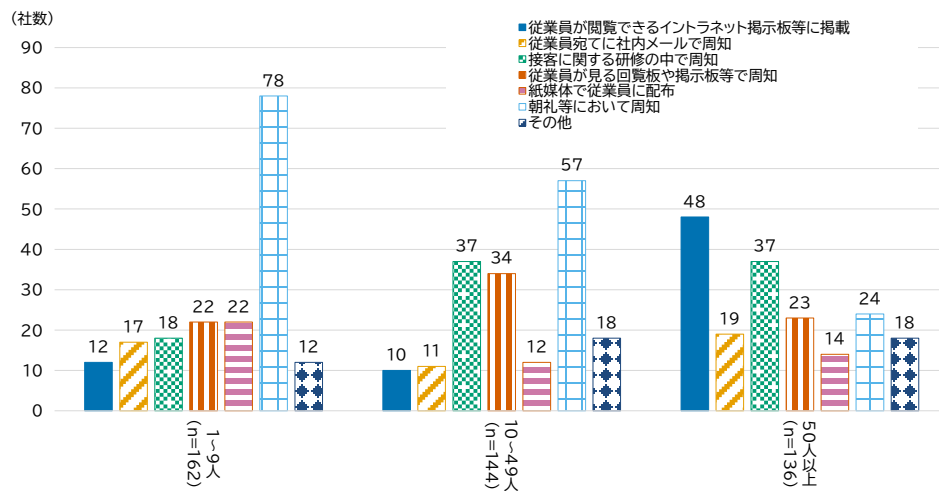
図 40 社内マニュアルや社内規則の周知対象とした従業員(資本金規模別)(複数回答)



(ウ)従業員への周知方法

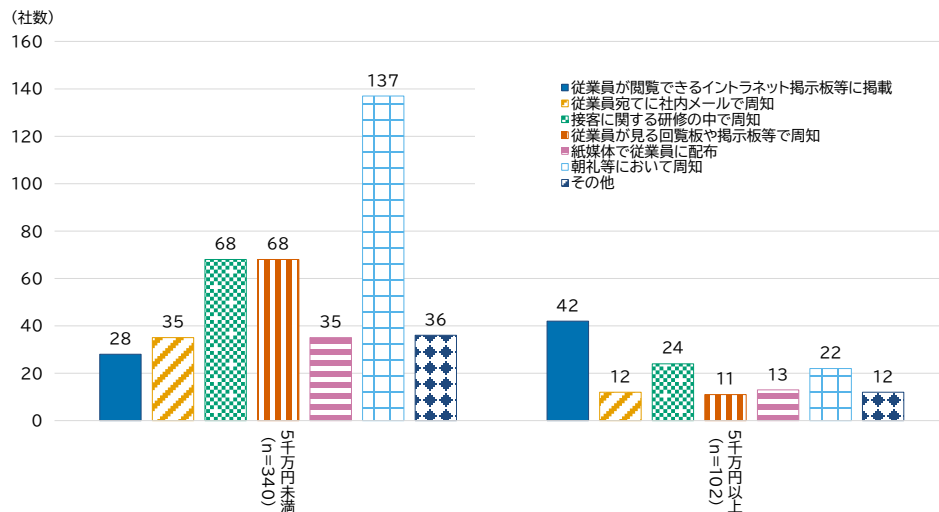
従業員に対して「周知を行った」と回答した企業に対し、従業員への周知方法について複数回答で尋ねたところ、従業員数規模別で見ると、「1～9人」「10～49人」の従業員数規模では「朝礼などにおいて周知」と回答した社数が最も多くなるのに対し、「50人以上」では「従業員が閲覧できるイントラネット掲示板などに掲載」と回答した企業が最も多く、次いで「接客に関する研修の中で周知」となった。

図 41 企業から従業員への周知方法(従業員数別)(複数回答)



資本金規模別で見ると、「5千万円未満」の資本金規模の企業では、「朝礼などにおいて周知」という回答が最も多く、次いで「接客に関する研修の中で周知」、「従業員がみる回覧板や掲示板などで周知」となった。一方で、「5千万円以上」の資本金規模の企業では、「従業員が閲覧できるイントラネット掲示板などに掲載」という回答が最も多く、次いで「接客に関する研修の中で周知」となった。

図 42 企業から従業員への周知方法(資本金規模別)(複数回答)



②社内研修の実施状況

(ア)社内研修の実施状況

障害を理由とする差別に関する社内研修の実施状況について、従業員数別で見ると、「実施している」と回答した企業の割合は従業員数規模が大きくなるほど高くなり、「50人以上」では39.9%(111社)であった。また、「実施している」と回答した企業に社内研修の実施方法を尋ねたところ、従業員数規模別では大きな傾向の差は見られなかった。

図 43 社内研修の実施状況(従業員数別)

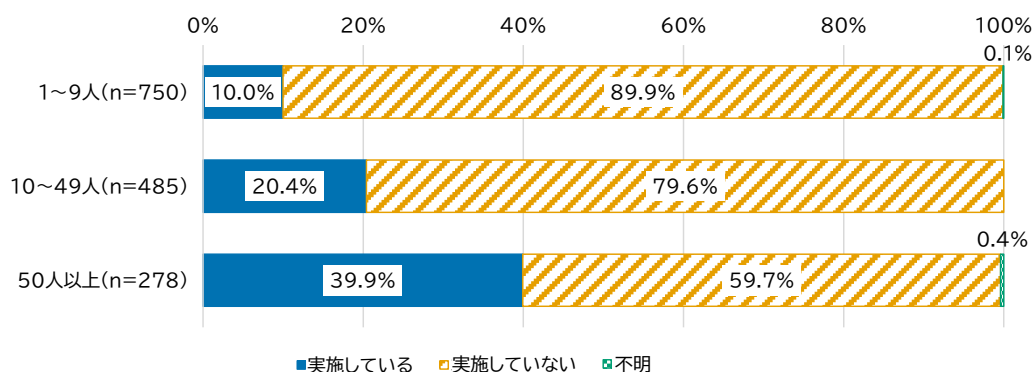
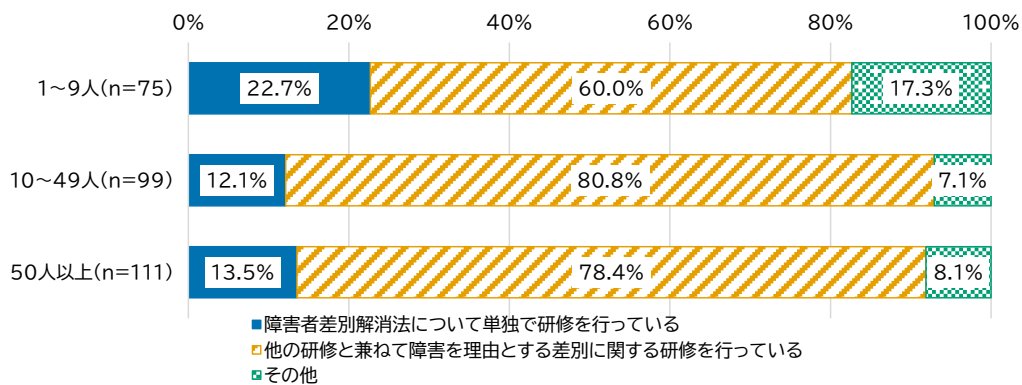


図 44 社内研修の実施方法(従業員数別)



資本金規模別でみると、「実施している」と回答した企業の割合は「5千万円以上」の資本金規模の企業で高く、33.3%(81社)となった。また、「実施している」と回答した企業に社内研修の実施方法を尋ねたところ、資本金規模別では大きな傾向の差は見られなかった。

図 45 社内研修の実施状況(資本金規模別)

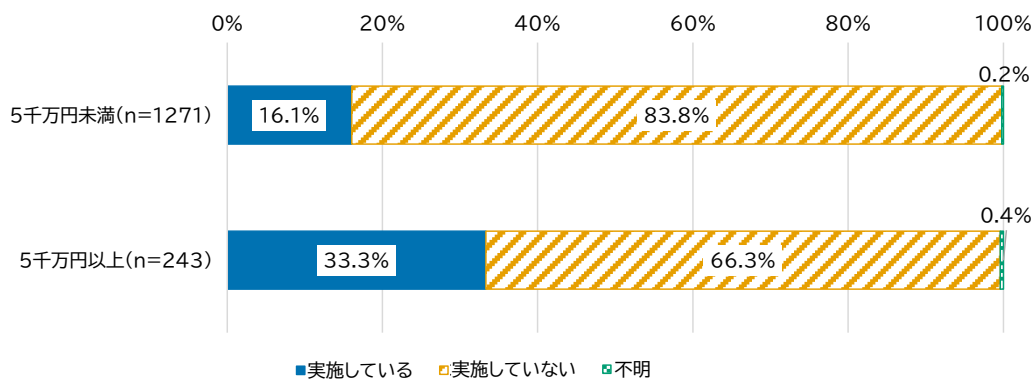
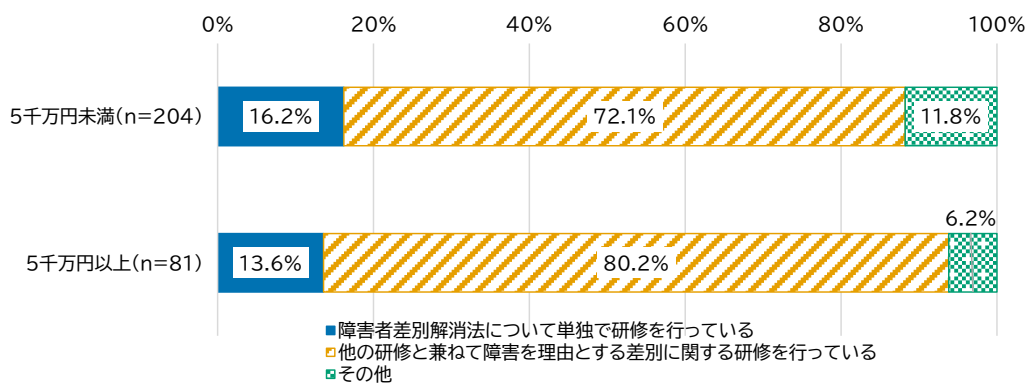


図 46 社内研修の実施方法(資本金規模別)



(イ)社内研修の実施頻度

社内研修を実施していると回答した企業に対して、社内研修の実施頻度を尋ねたところ、従業員数規模別では、「1～9人」の従業員数規模の企業では、「年2回以上」と回答した割合が低く、8.0%(6社)であった。また、資本金規模別でみると、「5千万円以上」の資本金規模の企業では、「その他」と回答した企業の割合が高く、28.4%(23社)であった。

図 47 社内研修の実施頻度(従業員数別)

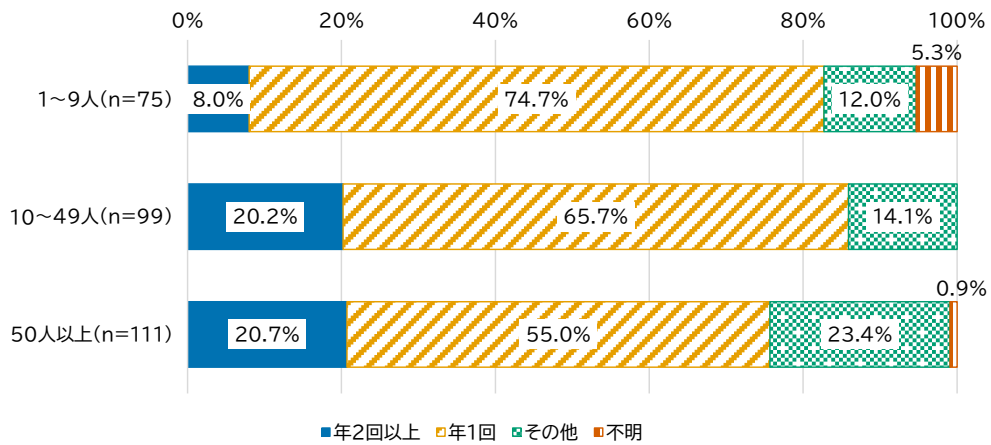
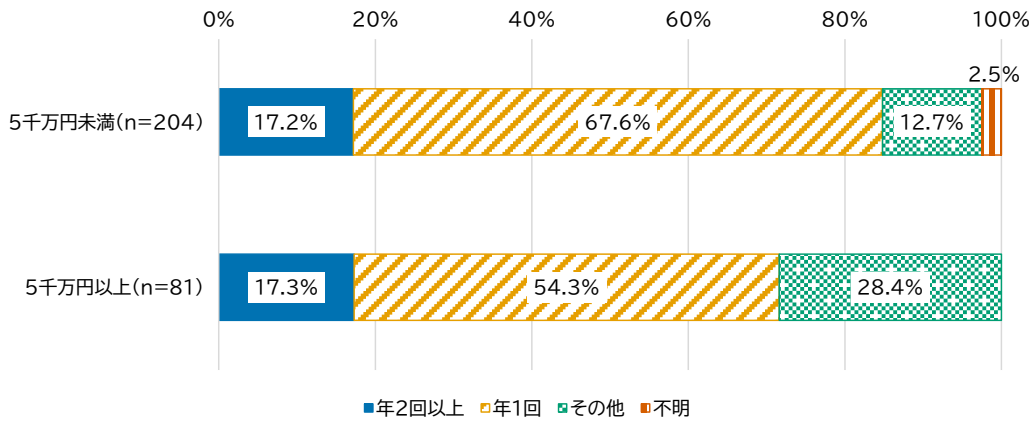


図 48 社内研修の実施頻度(資本金規模別)



(ウ) 社内研修の実施形態

社内研修を実施していると回答した企業に対し、社内研修の実施形態について尋ねたところ、従業員数規模別では「1～9人」、「10～49人」の従業員数規模の企業では「OJT」という回答が最も多かったのに対し、「50人以上」では「OFF-JT」が65社と最も多い結果となった。

資本金規模別でみると、「5千万円未満」の資本金規模の企業では、「OJT」と回答した企業が108社と最も多いのに対し、「5千万円以上」では「OFF-JT」が47社と最も多い結果となった。

図 49 社内研修の実施形態(従業員数別)(複数回答)

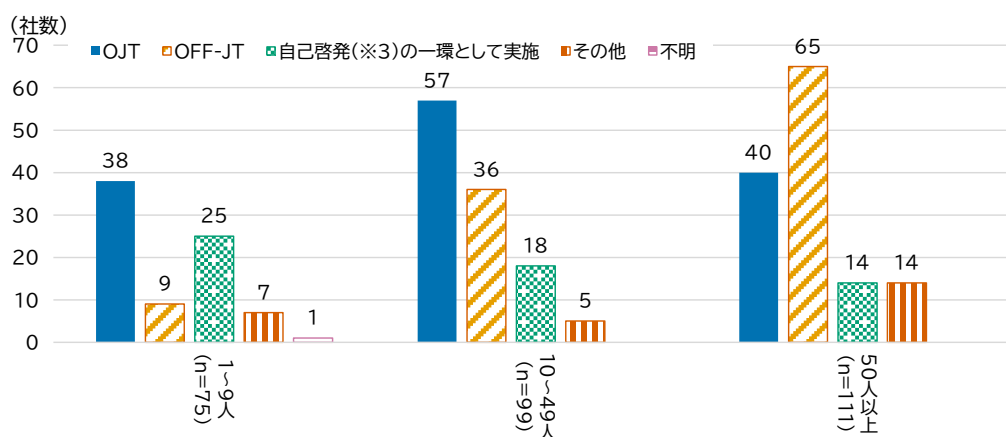
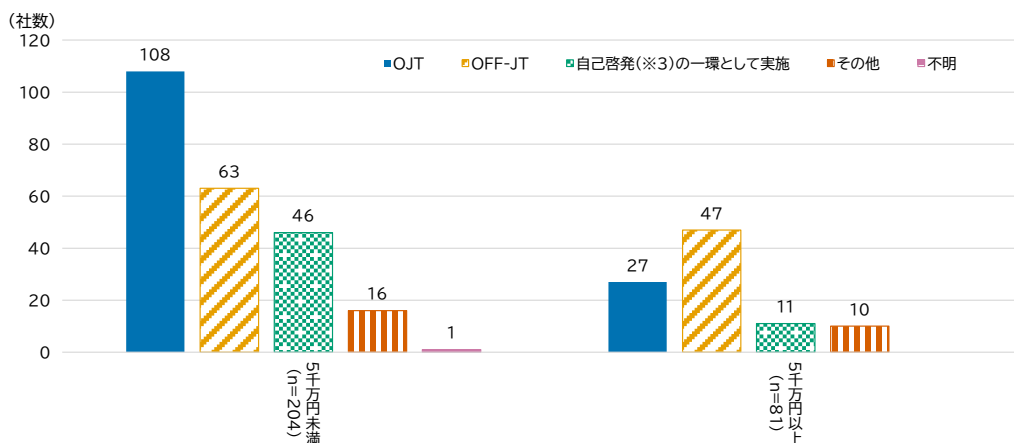


図 50 社内研修の実施形態(資本金規模別)(複数回答)



(工)社内研修の実施対象

社内研修を実施していると回答した企業に対し、社内研修の実施対象とした従業員について複数回答で尋ねたところ、従業員数規模別、資本金規模別どちらにおいても目立った傾向は見られず、いずれも「全従業員」という回答が最も多かった。

図 51 社内研修の実施対象(従業員数別)(複数回答)

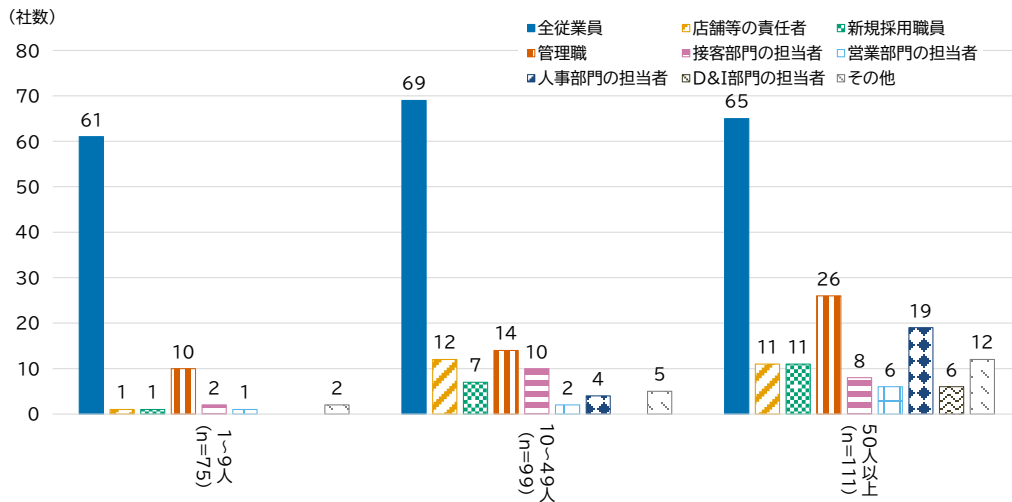
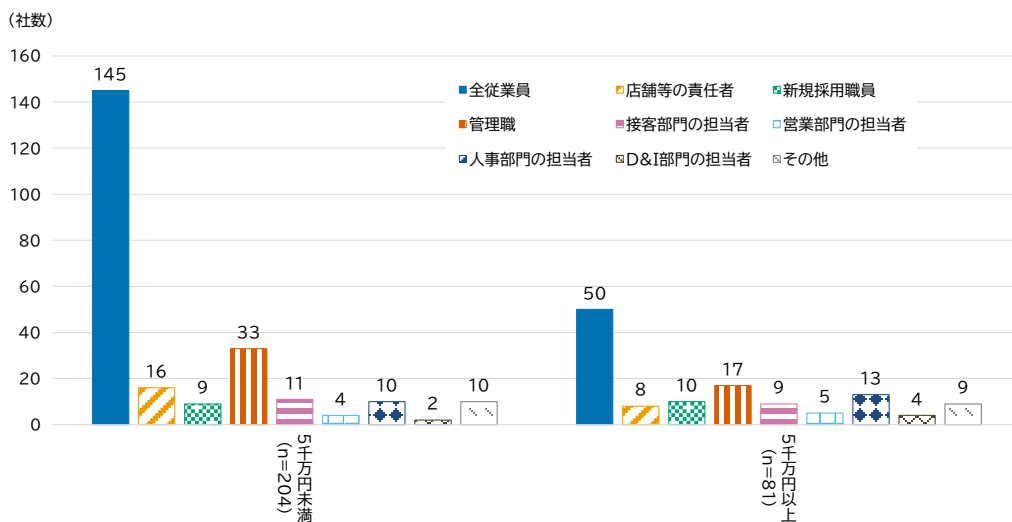


図 52 社内研修の実施対象(資本金規模別)(複数回答)



(オ)社内研修の実施手法

社内研修を実施していると回答した企業に対し、社内研修の実施手法について尋ねたところ、従業員数規模別でみると、「1～9人」の従業員数規模の企業では、「対面」、「資料配布」と回答した企業が多く、「オンライン」「eラーニング」が少ない結果となった。

資本金規模別でみると、「5千万円未満」の資本金規模の企業でも、「対面」「資料配布」と回答した企業が多く、「オンライン」「eラーニング」という回答が少ない結果となった。

図 53 社内研修の実施手法(従業員数別)(複数回答)

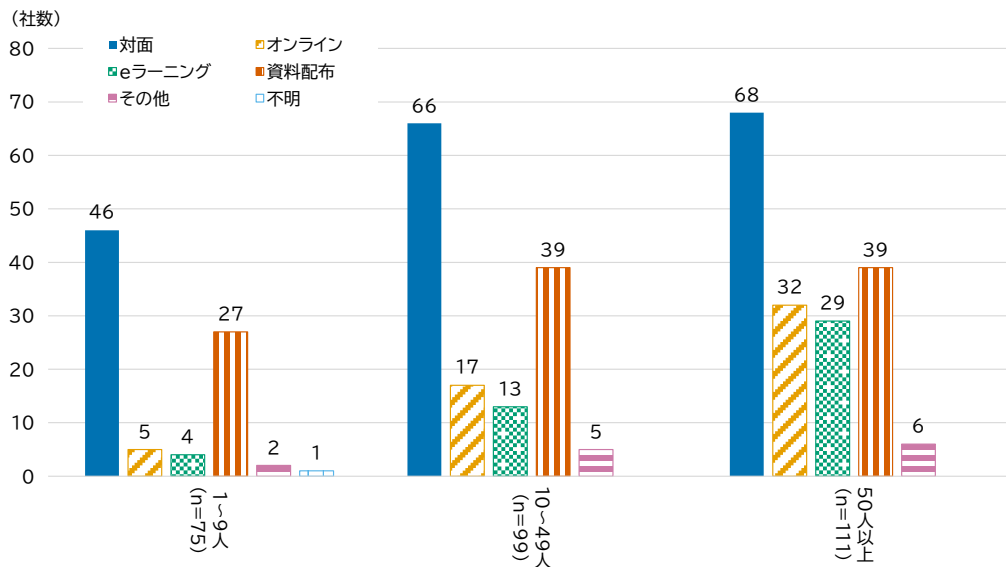
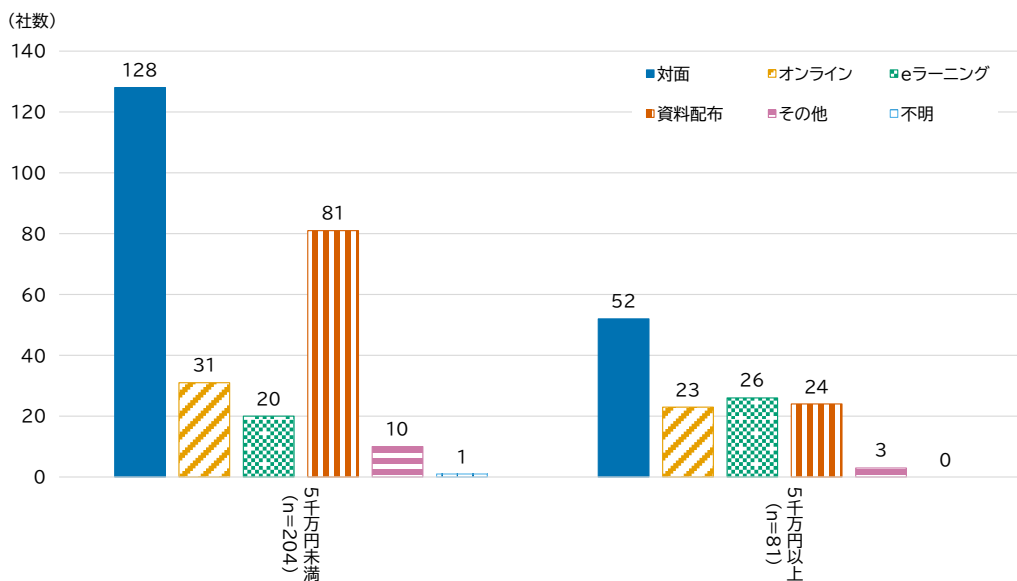


図 54 社内研修の実施手法(資本規模別)(複数回答)



(カ)社内研修の実施内容

社内研修を実施していると回答した企業に対し、社内研修の実施内容について尋ねたところ、従業員数規模別では大きな傾向の差は見られなかった。

一方、資本金規模別でみると、「5千万円未満」の資本金規模の企業では、「障害を理由とする差別の禁止や具体的な内容(差別的取扱い、合理的配慮の提供)」が最も多く、次いで「具体的な合理的配慮の提供や事例の紹介」「障害の特性」と回答した企業も多くなった。

図 55 社内研修の実施内容(従業員数別)(複数回答)

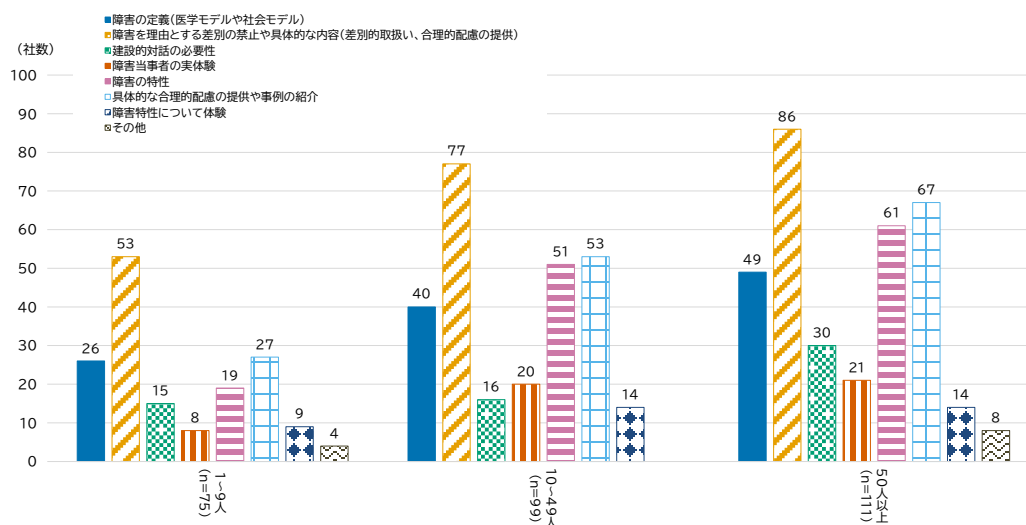
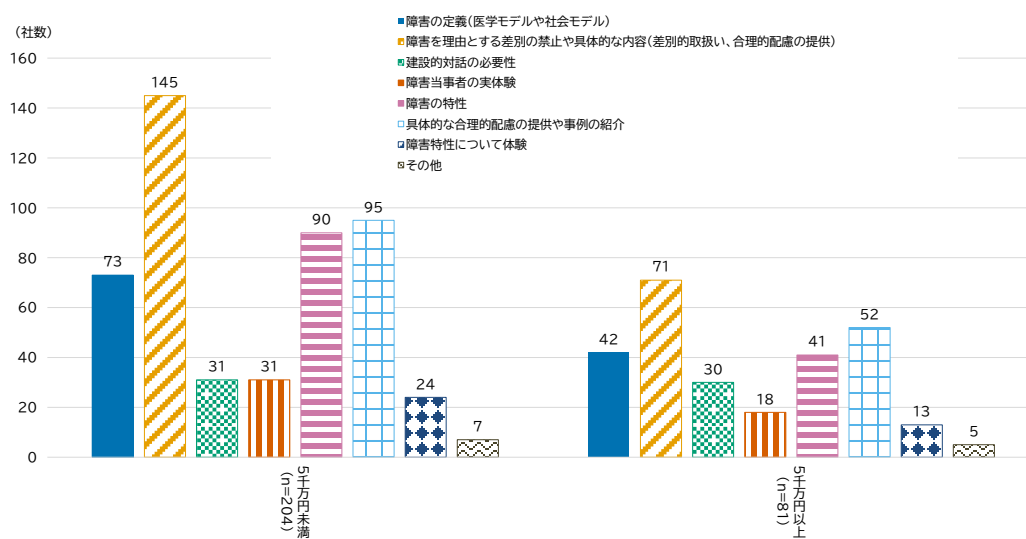


図 56 社内研修の実施内容(資本金規模別)(複数回答)



(キ)社内研修への障害当事者の関与状況

障害を理由とする差別に関する研修を行っている企業に対し、研修会開催に障害当事者が関与しているかどうかを尋ねたところ、従業員数規模別でみると、「障害当事者が関与している」と回答した割合が最も高いのは「50人以上」の企業であり、33.3%(37社)であった。

また、資本金規模別でみると、「障害当事者が関与している」と回答した割合が高いのは「5千万円以上」であり、32.1%(26社)であった。

図 57 社内研修への障害当事者の関与の有無(従業員数規模別)

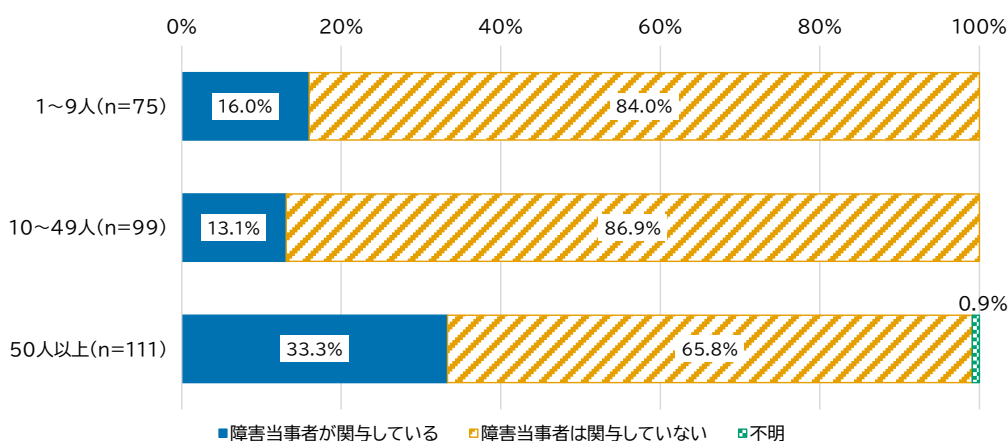
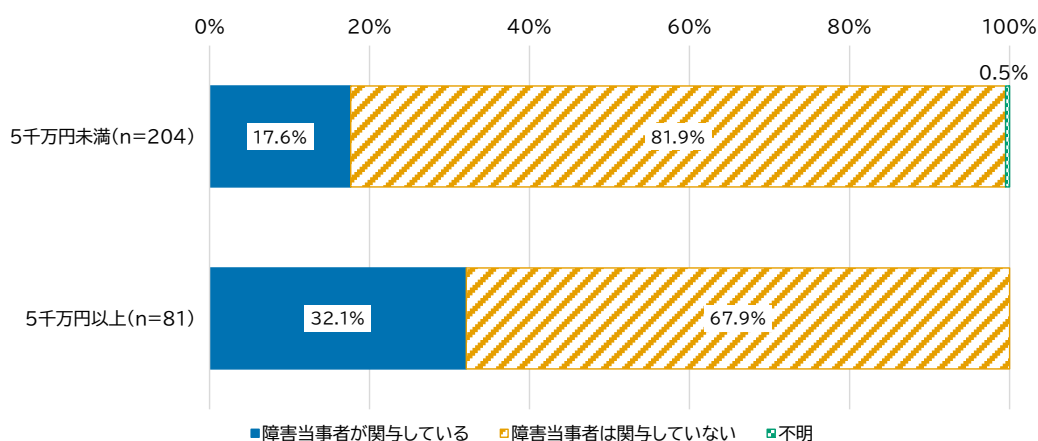


図 58 社内研修への障害当事者の関与の有無(資本金規模別)



また、研修会開催に障害当事者が関与していると回答した企業に対し、障害当事者の関与状況について尋ねたところ、従業員数規模別と資本金規模別いずれにおいても大きな傾向の差は見られず、「研修資料作成や研修の企画にあたり障害当事者が関与している」と回答した企業が最も多かった。

図 59 社内研修への障害当事者の関与状況(従業員数規模別)(複数回答)

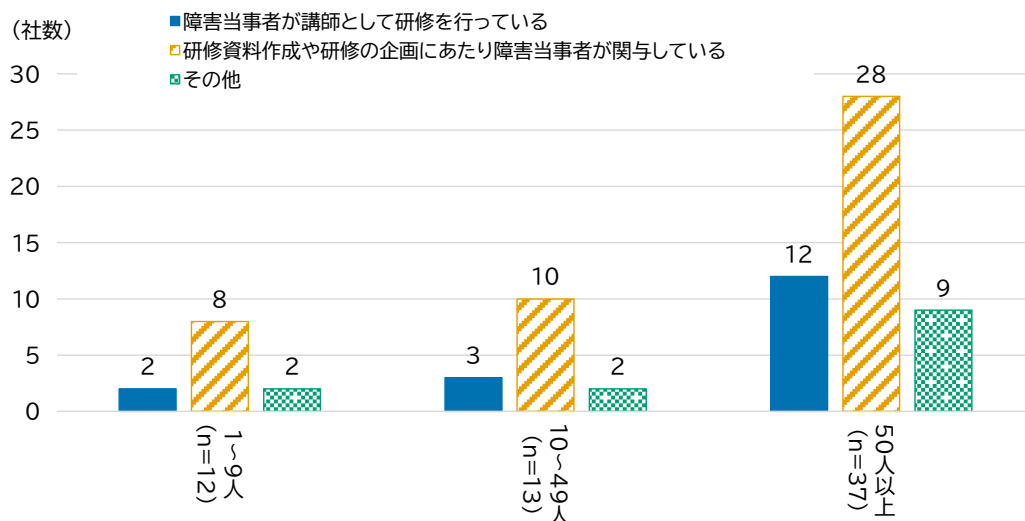
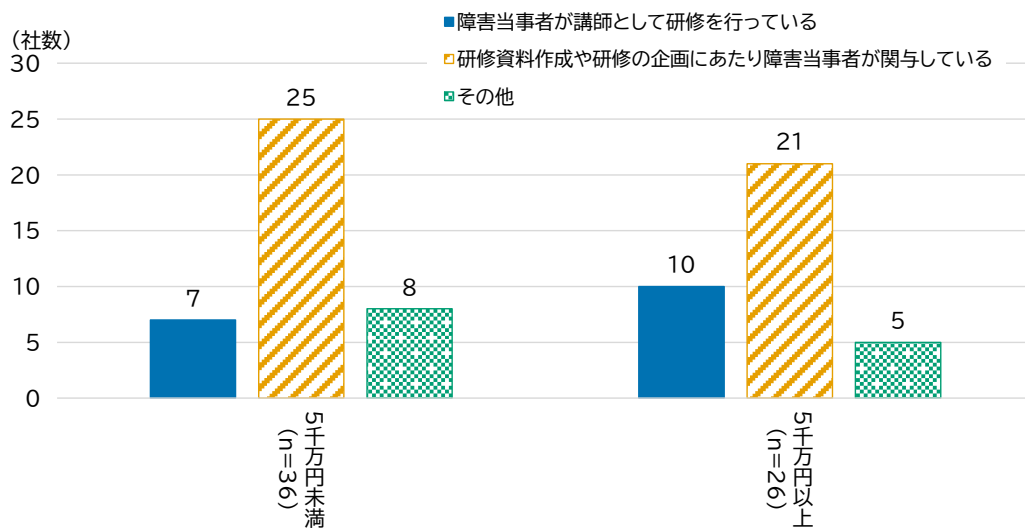


図60 社内研修への障害当事者の関与状況(資本金規模別)(複数回答)



③障害を理由とする差別に関する事案への対応状況

(ア)相談窓口の設置状況

障害を理由とする差別に関する顧客からの相談を受け付ける窓口の設置状況について尋ねたところ、従業員数規模別でみると、従業員数規模が大きくなるほど「内容を問わず顧客からの相談を受け付ける窓口がない」と回答した割合は低くなり、「50人以上」の企業では19.1%(53社)であった。

資本金規模別でみると、「5千万円未満」の資本金規模の企業では、「内容を問わず顧客からの相談を受け付ける窓口がない」と回答した割合が52.2%(664社)であった。一方で、「5千万円以上」では、「会社で1つ設置している」「支社・支局ごとに設置している」「一般的なお客様相談窓口で受け付けている」を合計した割合は65.4%(159社)となっている。

図 61 相談窓口の設置状況(従業員数別)

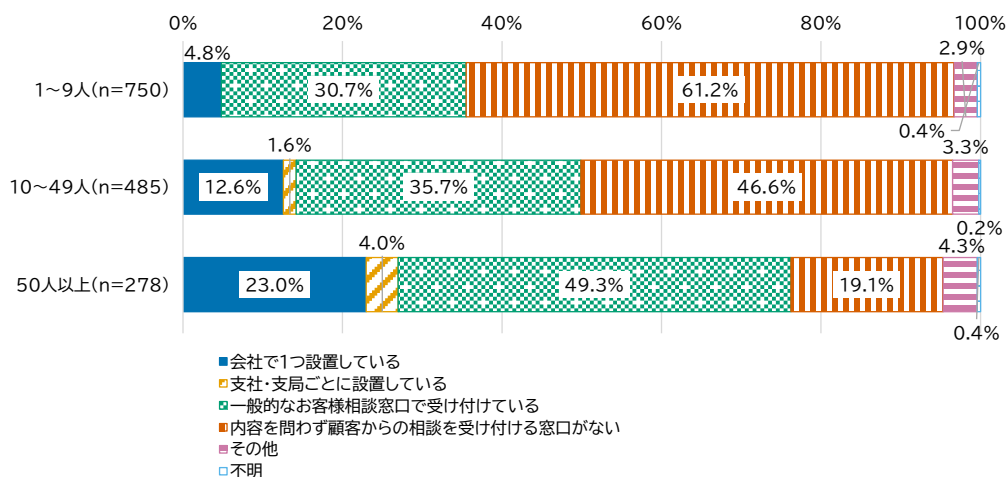
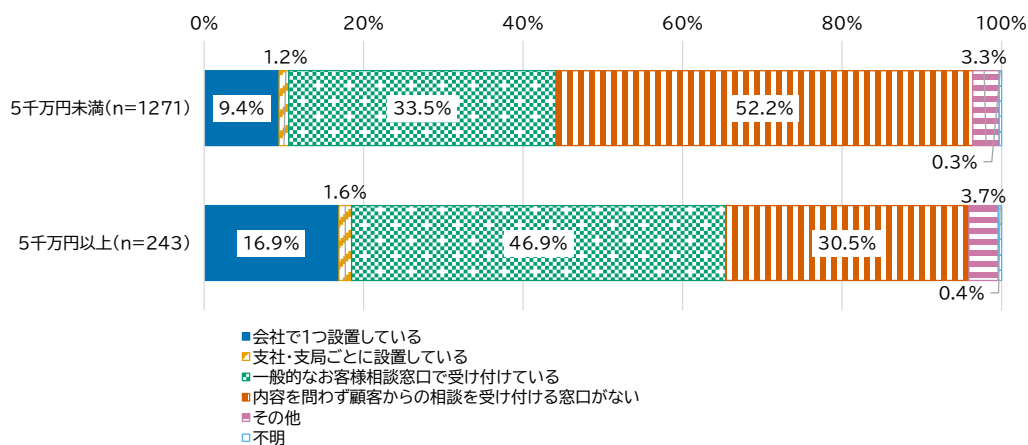


図 62 相談窓口の設置状況(資本金規模別)



④障害を理由とする差別の解消に向けた取組状況

(ア)商品設計やサービス提供における障害当事者の意見聴取の状況

商品設計やサービス提供における障害当事者の意見聴取の状況については、従業員数規模別でみると、「1～9人」の従業員数規模の企業では「設けていない」という回答割合が最も低く、6.0%(45社)となった。

一方、資本金規模別でみると、目立った傾向の差は見られなかった。

図 63 障害当事者の意見を聴取する機会の状況(従業員数別)

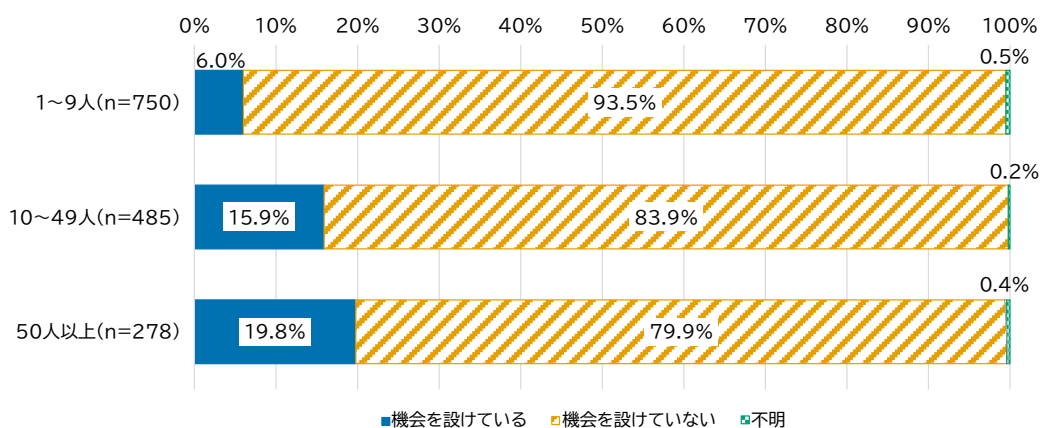
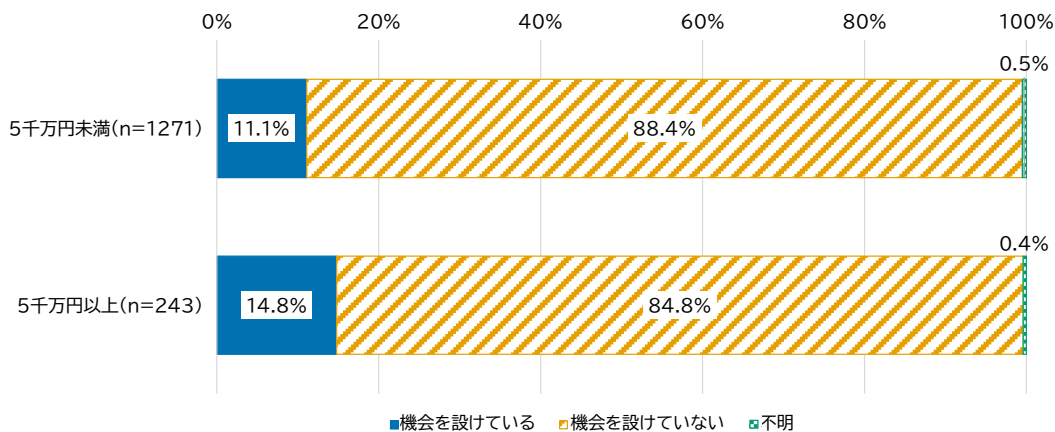


図 64 障害当事者の意見を聴取する機会の状況(資本金規模別)



3.資料編

①アンケート調査結果の単純集計表

| 調査数 | Q2.業種 | | | | | | | | | |
|-------|--------|-------|--------|-----------|-----------------|------------|--------------|----------|-------|------|
| | 運輸・郵便業 | 卸・小売業 | 金融・保険業 | 不動産・物品賃貸業 | 学術研究・専門・技術サービス業 | 宿泊・飲食サービス業 | 生活関連サービス・娯楽業 | 教育・学習支援業 | 医療・福祉 | その他 |
| 1520 | 67 | 407 | 50 | 181 | 68 | 115 | 125 | 37 | 180 | 290 |
| 100.0 | 4.4 | 26.8 | 3.3 | 11.9 | 4.5 | 7.6 | 8.2 | 2.4 | 11.8 | 19.1 |

| 調査数 | Q3.従業員数 | | | | | | |
|-------|---------|--------|--------|----------|----------|----------|-----|
| | 1～9人 | 10～49人 | 50～99人 | 100～299人 | 300～999人 | 1,000人以上 | 不明 |
| 1520 | 750 | 485 | 111 | 66 | 42 | 59 | 7 |
| 100.0 | 49.3 | 31.9 | 7.3 | 4.3 | 2.8 | 3.9 | 0.5 |

| 調査数 | Q4.資本金 | | | | |
|-------|--------|-----------|----------|-------|-----|
| | 5千万円未満 | 5千万～1億円未満 | 1億～3億円未満 | 3億円以上 | 不明 |
| 1520 | 1271 | 110 | 67 | 66 | 6 |
| 100.0 | 83.6 | 7.2 | 4.4 | 4.3 | 0.4 |

| 調査数 | Q6.社内マニュアル・規則の策定状況 | | | | | |
|-------|--------------------|-------------------|-------------------------|-----|--------|-----|
| | 就業規則に規定があつて作成している | 就業規則に規定はないが作成している | 業界団体等が作成したガイドラインを準用している | その他 | 定めていない | 不明 |
| 1520 | 59 | 108 | 196 | 25 | 1124 | 8 |
| 100.0 | 3.9 | 7.1 | 12.9 | 1.6 | 73.9 | 0.5 |

| 調査数 | Q7.社内マニュアル・規則を周知した従業員 | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------------|---------|--------|-----|----------|----------|----------|-----------|-----|-----------|-----|
| | 全従業員 | 店舗等の責任者 | 新規採用職員 | 管理職 | 接客部門の担当者 | 営業部門の担当者 | 人事部門の担当者 | D&I部門の担当者 | その他 | 周知は行っていない | 不明 |
| 1520 | 259 | 54 | 17 | 120 | 20 | 8 | 41 | 8 | 16 | 1070 | 5 |
| 100.0 | 17.0 | 3.6 | 1.1 | 7.9 | 1.3 | 0.5 | 2.7 | 0.5 | 1.1 | 70.4 | 0.3 |

| 調査数 | Q8.周知方法 | | | | | | |
|-------|-------------|------------|----------|----------|--------|------|------|
| | イントラネット掲示板等 | 従業員宛て社内メール | 接客に関する研修 | 回覧板や掲示板等 | 紙媒体で配布 | 朝礼等 | その他 |
| 445 | 70 | 47 | 92 | 79 | 48 | 162 | 48 |
| 100.0 | 15.7 | 10.6 | 20.7 | 17.8 | 10.8 | 36.4 | 10.8 |

| 調査数 | Q9.実施状況 | | | | |
|-------|-----------|-------------|-----|---------|-----|
| | 単独で実施している | 他と兼ねて実施している | その他 | 実施していない | 不明 |
| 1520 | 44 | 212 | 31 | 1230 | 3 |
| 100.0 | 2.9 | 13.9 | 2.0 | 80.9 | 0.2 |

| 調査数 | Q10.実施頻度 | | | |
|-------|----------|------|------|-----|
| | 年2回以上 | 年1回 | その他 | 不明 |
| 287 | 49 | 182 | 49 | 7 |
| 100.0 | 17.1 | 63.4 | 17.1 | 2.4 |

| 調査数 | Q11.実施形態 | | | | |
|-------|----------|--------|----------|-----|-----|
| | OJT | OFF-JT | 自己啓発の一環で | その他 | 不明 |
| 287 | 135 | 110 | 59 | 26 | 1 |
| 100.0 | 47.0 | 38.3 | 20.6 | 9.1 | 0.3 |

| 調査数 | Q12.実施した従業員 | | | | | | | | |
|-------|-------------|---------|--------|------|----------|----------|----------|-----------|-----|
| | 全従業員 | 店舗等の責任者 | 新規採用職員 | 管理職 | 接客部門の担当者 | 営業部門の担当者 | 人事部門の担当者 | D&I部門の担当者 | その他 |
| 287 | 196 | 24 | 19 | 51 | 20 | 9 | 23 | 6 | 19 |
| 100.0 | 68.3 | 8.4 | 6.6 | 17.8 | 7.0 | 3.1 | 8.0 | 2.1 | 6.6 |

| 調査数 | Q13.実施方法 | | | | | |
|-------|----------|-------|--------|------|-----|-----|
| | 対面 | オンライン | eラーニング | 資料配布 | その他 | 不明 |
| 287 | 180 | 54 | 46 | 105 | 14 | 2 |
| 100.0 | 62.7 | 18.8 | 16.0 | 36.6 | 4.9 | 0.7 |

| 調査数 | Q14.含まれる内容 | | | | | | | | |
|-------|--------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|-------|--------------------|------------|-----|-----|
| | 障害の定義(医学モデルや社会モデル) | 障害を理由とする差別の禁止や具体的な内容(差別的取扱い、合理的配慮の提供) | 建設的対話の必要性 | 障害当事者の実体験 | 障害の特性 | 具体的な合理的配慮の提供や事例の紹介 | 障害特性について体験 | その他 | 不明 |
| 287 | 116 | 216 | 61 | 49 | 131 | 147 | 37 | 12 | 1 |
| 100.0 | 40.4 | 75.3 | 21.3 | 17.1 | 45.6 | 51.2 | 12.9 | 4.2 | 0.3 |

| 調査数 | Q15.障害当事者の関与状況 | | | | |
|-------|----------------|------------------------|-----|-------------|-----|
| | 講師をし ている | 資料作 成や企 画に関 与 | その他 | 関与して いない | 不明 |
| 287 | 17 | 46 | 13 | 223 | 2 |
| 100.0 | 5.9 | 16.0 | 4.5 | 77.7 | 0.7 |

| 調査数 | Q17.顧客からの相談窓口の設置状況 | | | | | |
|-------|---------------------|----------------------------|---|--|-----|-----|
| | 会社で1 つ設置し ている | 支社・支 局ごとに 設置して いる | 一般的 なお客 様相談 窓口で 受け付 けている | 内容を 問わず 顧客か らの相 談を受 け付け る窓口 がない | その他 | 不明 |
| 1520 | 161 | 19 | 540 | 739 | 51 | 10 |
| 100.0 | 10.6 | 1.3 | 35.5 | 48.6 | 3.4 | 0.7 |

| 調査数 | Q19.商品設計やサービス提供における障害当事者の意見聴取等の機会 | | |
|-------|-----------------------------------|------------|-----|
| | 設けて いる | 設けて いない | 不明 |
| 1520 | 177 | 1336 | 7 |
| 100.0 | 11.6 | 87.9 | 0.5 |

②アンケート調査票

調査項目 ※は必須項目

I 貴社およびご担当者様について伺います。

※【01】 企業名およびご担当者様についてご記入ください。

| | |
|---------|----------------------|
| 企業名 | <input type="text"/> |
| ご担当の部署 | <input type="text"/> |
| ご担当者名 | <input type="text"/> |
| 電話番号 | <input type="text"/> |
| メールアドレス | <input type="text"/> |

※【02】 貴社の業種をお聞かせください。
【1つだけ回答してください】

- 1 運輸業、郵便業
- 2 卸売業、小売業
- 3 金融業、保険業
- 4 不動産業、物品賃貸業
- 5 学術研究、専門・技術サービス業
- 6 宿泊業、飲食サービス業
- 7 生活関連サービス業、娯楽業
- 8 教育、学習支援業
- 9 医療、福祉
- 10 その他

※【03】 貴社の従業員数についてお聞かせください。
【1つだけ回答してください】

- 1. 1～9人
- 2. 10人～50人
- 3. 51人～100人
- 4. 101人～300人
- 5. 301人～999人
- 6. 1,000人以上

※【04】 貴社の資本金規模についてお聞かせください。
【1つだけ回答してください】

- 1. 5,000万円未満
- 2. 5,000万円以上1億円未満
- 3. 1億円以上3億円未満
- 4. 3億円以上

※【05】 企業の取組等公表の可否についてお聞かせください。
※皆様方からの回答は、統計的に処理され、まとめたものを報告書、好事例集および事例データベース(参考1)に活用させていただく場合がございます。個別情報は株式会社野矢経済研究所によって厳格に管理され、如何なる第三者にも個別情報(貴団体の個別の名称や、ご回答者の氏名等)が提供されることは決してございません。
※回答回収後、好事例の詳細をお聞かせいただくために、いくつかの企業に対し、ヒアリングをお願いする予定です。お声がけさせていただいた際は、ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

(参考1: <https://jireidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>)

【1つだけ回答してください】

- 1. 企業の取組等の公表をしても良い
- 2. 企業の取組等の公表は控えたい

II 障害者差別解消法及び対応指針等の周知について伺います。

※【06】 障害を理由とする差別(不当な取り扱いの禁止(参考1)、合理的配慮の提供(参考2))について、どのような社内マニュアルや社内規則を定めていますか。

(参考1: <https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/hutonasabetu/>)

(参考2: <https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/goritekihairyoy/>)

「その他」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。

【1つだけ回答してください】

- 1. 自社独自のマニュアル・ガイドラインを作成している(就業規則に規定あり)
- 2. 自社独自のマニュアル・ガイドラインを作成している(就業規則に規定なし)
- 3. 業界団体等が作成したガイドラインを準用している
- 4. その他()
- 5. 社内マニュアルや社内規則は定めていない

※【07】 令和6年3月1日～令和7年4月30日の期間に障害者差別解消法、対応指針及び同法に関する社内規定等についての周知を、どのような従業員に対して行いましたか。

※社内規定等とは、障害者差別解消法に基づき適切な対応を行うために整備された、社内向けのマニュアルや規則のことをさす。

「その他の対象者」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。

【1つ以上回答してください】

- 1. 全従業員
- 2. 店舗等の責任者
- 3. 新規採用職員
- 4. 管理職
- 5. 接客部門の担当者
- 6. 営業部門の担当者
- 7. 人事部門の担当者
- 8. D&I(ダイバーシティ&インクルージョン)部門の担当者
- 9. その他の対象者()
- 10. 従業員に対して周知は行っていない

≡Q9≡

この設問は、Q7で1～9を選んだ方のみご回答ください。

- ※【08】 障害者差別解消法、対応指針及び社内規定についてどのような方法で周知していますか。
「その他の周知方法」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つ以上回答してください】

- 1. 従業員が閲覧できるイントラネット掲示板等に掲載
- 2. 従業員宛てに社内メールで周知
- 3. 接客に関する研修の中で周知
- 4. 従業員が見る回覧板や掲示板等で周知
- 5. 紙媒体で従業員に配布
- 6. 朝礼等において周知
- 7. その他の周知方法()

Ⅲ 障害を理由とする差別に関する社内研修について伺います。

- ※【09】 障害を理由とする差別に関する研修を実施していますか。
「その他の実施形態」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つだけ回答してください】

- 1. 障害者差別解消法について単独で研修を行っている
 - 2. 他の研修と兼ねて障害を理由とする差別に関する研修を行っている
 - 3. その他の実施形態()
 - 4. 研修は実施していない
- ⇒Q16へ

Q10～15の設問は、Q9で1～3を選んだ方のみご回答ください。

- ※【10】 障害を理由とする差別に関する研修はどのような頻度で実施していますか。
「その他の実施頻度」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つだけ回答してください】

- 1. 年2回以上
- 2. 年1回
- 3. その他の実施頻度()

- ※【11】 障害を理由とする差別に関する研修はどのような方法で実施していますか。
「その他の実施形態」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。

(※1) OJT
日常の業務に就きながら行われる教育訓練をいう。直接の上司が、業務の中で作業方法等について、部下に指導することなどがこれにあたる。

(※2) OFF-JT
業務命令に基づき、通常の仕事を一時的に離れて行う教育訓練(研修)のことをいい、例えば、社内で実施する教育訓練(労働者を1か所に集合させて実施する集合訓練など)や、社外で実施する教育訓練(業界団体や民間の教育訓練機関など社外の教育訓練機関が実施する教育訓練に労働者を派遣することなど)を含む。

(※3) 自己啓発
労働者が職業生活を継続するために行う、職業に関する能力を自発的に開発し、向上させるための活動をいう(職業に関係ない趣味、娯楽、スポーツ健康増進等のためのものは含まない。)

【1つ以上回答してください】

- 1. OJT(※1)
- 2. OFF-JT(※2)
- 3. 自己啓発(※3)の一環として実施
- 4. その他の実施形態()

- ※【12】 障害を理由とする差別に関する研修はどのような従業員を対象に実施していますか。
「その他の対象者」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つ以上回答してください】

- 1. 全従業員
- 2. 店舗等の責任者
- 3. 新規採用職員
- 4. 管理職
- 5. 接客部門の担当者
- 6. 営業部門の担当者
- 7. 人事部門の担当者
- 8. D&I(ダイバーシティ&インクルージョン)部門の担当者
- 9. その他の対象者()

- ※ 【013】 障害を理由とする差別に関する研修はどのような方法で実施していますか。
「その他の実施手法」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つ以上回答してください】

1. 対面研修
 2. オンライン研修
 3. e-ラーニング研修
 4. 資料配布
 5. その他の実施手法()

- ※ 【014】 障害を理由とする差別に関する研修はどのような内容が含まれますか。
「その他の内容」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つ以上回答してください】

1. 障害の定義(医学モデルや社会モデル)
 2. 障害者を理由とする差別の禁止や具体的な内容(差別的取扱い、合理的配慮の提供)
 3. 建設的対話の必要性
 4. 障害当事者の実体験
 5. 障害の特性
 6. 具体的な合理的配慮の提供や事例の紹介
 7. 障害特性について体験
 8. その他の内容()

- ※ 【015】 研修会開催に障害当事者は関与していますか。
「その他の方法で関与している」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つ以上回答してください】

1. 障害当事者が講師として研修を行っている
 2. 研修資料作成や研修の企画にたり障害当事者が関与している
 3. その他の方法で関与している()
 4. 障害当事者は関与していない

この設問は、Q9で4「研修は実施していない」を選んだ方のみご回答ください。

- 【016】 障害を理由とする差別に関する研修を実施していない理由を教えてください。

IV 障害を理由とする差別に関する事業への対応について伺います。

- ※ 【017】 障害を理由とする差別に関する顧客からの相談を受け付ける窓口を設置していますか。
「その他の対応方法」を選んだ場合は、具体的にご記入ください。
【1つだけ回答してください】

1. 会社で一つの相談窓口を設置している
 2. 支社・支局ごとに相談窓口を設置している
 3. 設置していない(一般的なお客様相談窓口で相談を受付)
 4. 設置していない(内容を問わず顧客からの相談を受ける窓口がない)
 5. その他の対応方法()

- ※ 【018】 令和6年度中及び令和7年度中に企業として対応した【合理的配慮の提供】(参考1)・【環境の整備】(参考2)に関する相談や取組の好事例等がありましたら、できるだけ具体的に教えてください。(相談内容、取組目的、取組内容、取組主体、対象者、実績、次期、頻度、場所、手法等、取組のポイント、取組を行ってからの利用者の反応、など)
※ない場合は回答欄に「なし」とご記入ください。

(参考1 : <https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/goritekihairyoo/>)

(参考2 : <https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/kankyonoseibi/>)

回答例)〇〇障害の利用者より△△という相談があり、企業として検討を行い(～～に相談し、等)、□□という対応(取組の実施等)をした。
 〇〇障害の方に困りごとを聞く機会があり、△△に困っていると書いていたため企業として検討を行い、□□という取組実施に至った。
 □□の取組実施後、利用者より「～」というお声をいただいた。など
 取組例)店舗内をバリアフリー対応に改装、コミュニケーションボード等の設置、ヨメテルや電話リレーサービス等の導入、
 障害特性に配慮した機器の購入、自治体等が実施している障害に関する研修やイベント等に参加する、など

V 障害を理由とする差別の解消に向けた取組について伺います。

- ※ 【Q19】 商品設計やサービス提供において、障害当事者の意見聴取等の機会を設けていますか。
【1つだけ回答してください】

1. 設けている
 2. 設けていない

- ※ 【Q20】 障害を理由とする差別の解消に向けた取組等について課題に感じていることはありますか。
※ない場合は回答欄に「なし」とご記入ください。

以上で終了です。
ご協力ありがとうございました。