

## 障害者差別解消法に関するアンケート調査結果

### 1 目的

平成 28 年 4 月に施行される「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「障害者差別解消法」という）」では、行政機関等は障害を理由とする差別的取扱いの禁止（法第 7 条第 1 項）、及び障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合、社会的障壁の除去について合理的配慮を行うこととされています（同第 2 項）。

そこで、職員対応要領の作成等、県の障害者差別解消法の取組みの基礎資料とするため、障害当事者及びそのご家族に対して、実際に体験した良い対応と感じた事例と、悪い対応と感じた事例について調査を行いました。

### 2 アンケートの概要

#### (1) 実施方法

県内の障害者関係団体にアンケート調査票を郵送し、障害者本人又はその家族等の回答を依頼するとともに、県ホームページでもアンケートを募集しました。

※ 回答は、団体及び個人での回答を受け付け、回答方法は、郵送、ファクシミリ、専用フォームメール、県庁を訪問して直接手渡しでの回答を受け付けました。

#### (2) 実施期間

平成 27 年 8 月 1 日から平成 27 年 8 月 31 日までとしました。

しかし、締切日以降にも回答が多数あったため、平成 27 年 9 月 11 日までの回答を調査結果に反映しました。

なお、今後も事例については募集を続け、県の障害者差別解消法の取組みの参考とさせていただきます。

#### (3) 調査内容

回答者属性、障害者の方に対する良い対応と感じた事例及び悪い対応と感じた事例を募集しました。

なお、良いと対応と感じた事例や悪いと対応と感じた事例については、対応を受けた際の状況等が不明であることから、それぞれの事例が合理的配慮の提供や差別的対応に該当するかについては、判断ができません。

しかし、障害者の方等が、実際に対応を受けた際に、「良かった」、「悪かった」と感じた事例として、障害者の方への対応の参考としていただければと思います。

### 3 調査結果

#### (1) 回答数

回答数は、188 件でした。

なお、障害者関係団体（神奈川県自閉症協会、神奈川県自閉症児者親の会連合会、横浜市精神障害者家族連合会）より、それぞれが独自で調査を行った結果報告書が提出されましたが、各団体の調査の項目が県の調査と異なることから、調査の集計には加えないものの、県が障害者差別解消法関連の取組みを行う上での基礎資料として活用させていただきます。

#### (2) 障害者の属性

対応を受けた障害者の性別や年齢、障害種別などについて伺いました。

なお、回答者が本人でない場合、障害者の性別や年齢が、障害者本人ではなく、回答者の属性である場合が考えられます。

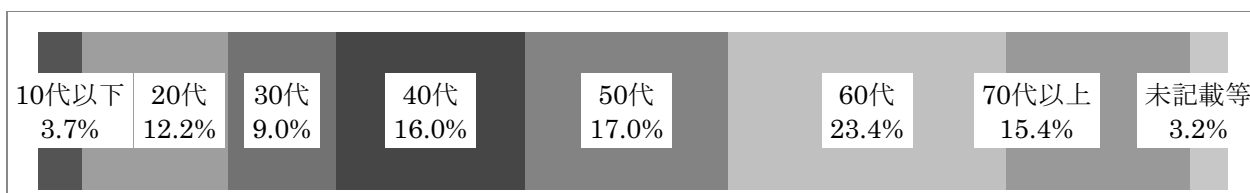
① 障害者の性別（全体に占める割合の合計は、小数点以下を四捨五入していることから、必ずしも 100%とはなりません。以下の表も同様です。）

	回答数	割合
男性	92	48.9%
女性	92	48.9%
未記載	4	2.1%
	188	100.0%



#### ② 障害者の年齢

	回答数	割合
10代以下	7	3.7%
20代	23	12.2%
30代	17	9.0%
40代	30	16.0%
50代	32	17.0%
60代	44	23.4%
70代以上	29	15.4%
未記載、答えたくない	6	3.2%
	188	100.0%



### ③ 障害種別 複数回答

障害種別は、「知的障害」が62名（26.6%）と最も多く、次いで「精神障害」が54名（23.2%）となっています。

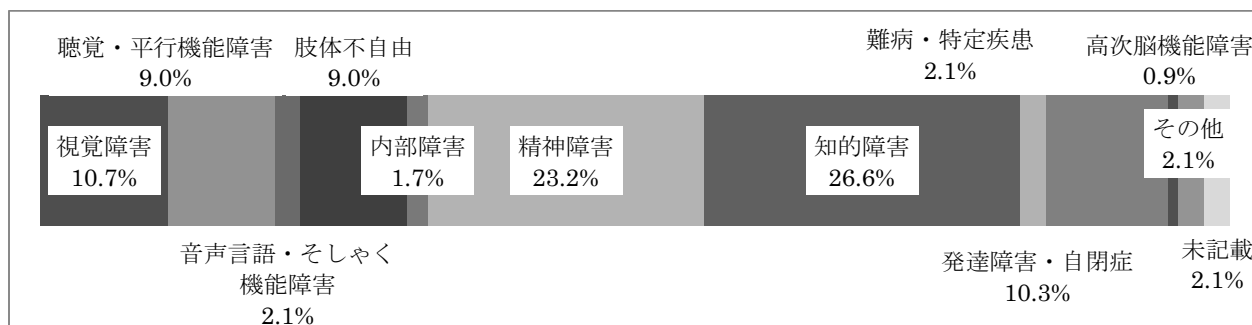
複数の障害があるとの回答がありますので、回答数より種別の合計が多くなっていますが、全ての障害種別で回答がありました。

なお、「難病・特定疾患」と「高次脳機能障害」は、それぞれ1名を除き、他の障害がある方でした。

また、その他の内容は「てんかん」と「脳性まひ」などでした。

(複数回答)

	回答数	割合
視覚障害	25	10.7%
聴覚・平行機能障害	21	9.0%
音声言語・そしゃく機能障害	5	2.1%
肢体不自由	21	9.0%
内部障害	4	1.7%
精神障害	54	23.2%
知的障害	62	26.6%
難病・特定疾患	5	2.1%
発達障害・自閉症	24	10.3%
高次脳機能障害	2	0.9%
その他	5	2.1%
未記載	5	2.1%
	233	100.0%



### ④ 回答者の障害者に対する関係性

	回答数	割合
本人	92	48.9%
家族	71	37.8%
支援者	11	5.9%
その他	1	0.5%
未記載	13	6.9%
	188	100.0%



⑤ 回答方法

	回答数	割合
郵送	123	65.4%
ファクシミリ	42	22.3%
フォームメール	17	9.0%
持参	6	3.2%
	188	100.0%



#### 4 良い対応事例

障害者の方たちが、良い対応と感じた事例は、どのような対応なのか、具体的な記載をお願いしました。

回答は、障害種別と対応のあった分野別に分類を行いました。

##### (1) 事例件数

回答のあった事例は、212 件でした。

一人の方が、複数の対応事例の回答があることから、回答数 188 件よりも多くなりました。なお、良い対応と感じた事例のみ回答があった方は 28 名いました。

##### (2) 回答の内容

###### ① 障害種別 複数回答

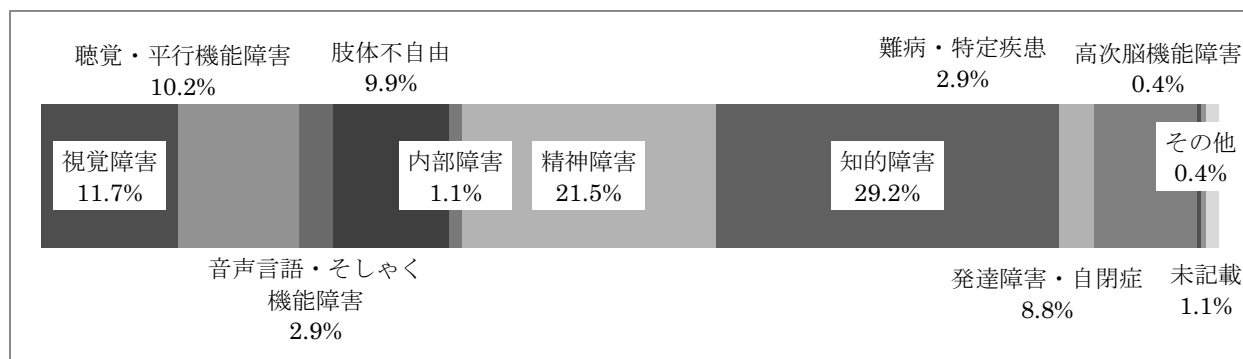
良い対応と感じた事例があったと回答された障害種別では、「知的障害」が 80 件 (29.5%) と最も多く、次いで「精神障害」が 59 件 (21.5%) となっています。

回答があった障害種別の割合と比較すると、「知的障害」が 26.6% から 29.2% と増加していることから、良い対応と感じた事例が多くあったとされているようです。

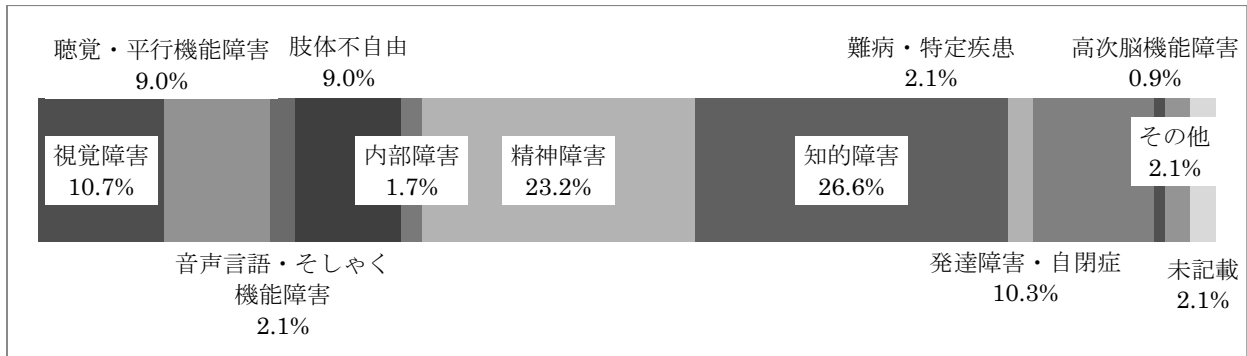
(複数回答)

	回答数	割合
視覚障害	32	11.7%
聴覚・平行機能障害	28	10.2%
音声言語・そしゃく機能障害	8	2.9%
肢体不自由	27	9.9%
内部障害	3	1.1%
精神障害	59	21.5%
知的障害	80	29.2%
難病・特定疾患	8	2.9%
発達障害・自閉症	24	8.8%
高次脳機能障害	1	0.4%
その他	1	0.4%
未記載	3	1.1%
	274	100.0%

※ 良い対応と感じた回答 (212 件) を、回答者の障害種別で分類しており、一つの事例の回答者が複数の障害である場合があることから、212 件より多くなっています。



(参考再掲：回答総数に占める障害種別毎の割合)



② 対応があった分野 複数回答

良い対応と感じた事例があったと回答された分野では、「福祉」が 59 件 (25.1%) と最も多く、次いで「医療」が 51 件 (21.7%)、「交通・観光」が 35 件 (14.9%) となっています。

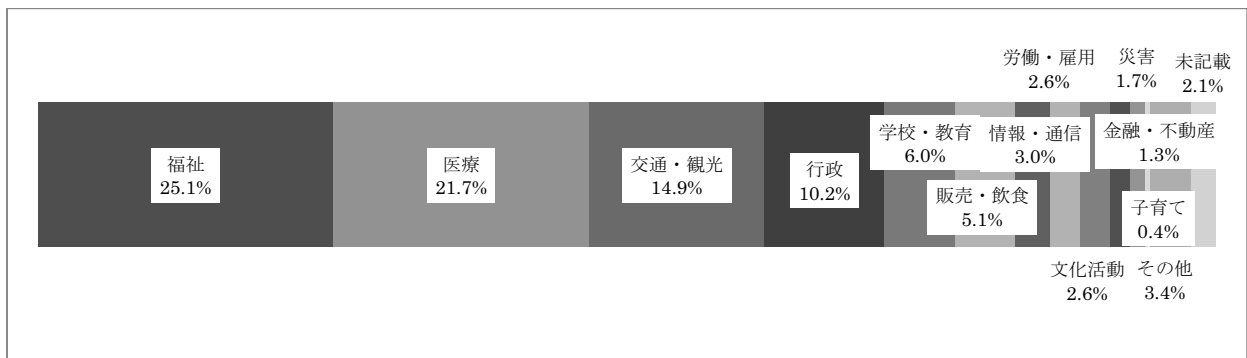
しかし、件数の差はありますが、全ての分野で良い対応があったと回答がありました。なお、「その他」の内容は、「自治会等の地域住民」や「理髪店」などでした。

(複数回答・多い順)

参考：悪い対応と感じた事例

	回答数	割合	回答数	割合
福祉	59	25.1%	39	10.4%
医療	51	21.7%	66	17.6%
交通・観光	35	14.9%	54	14.4%
行政	24	10.2%	61	16.3%
学校・教育	14	6.0%	33	8.8%
販売(消費活動)・飲食	12	5.1%	20	5.3%
情報・通信	7	3.0%	19	5.1%
労働・雇用	6	2.6%	34	9.1%
文化活動	6	2.6%	6	1.6%
災害	4	1.7%	6	1.6%
金融・不動産(住宅)	3	1.3%	21	5.6%
子育て	1	0.4%	1	1.3%
その他	8	3.4%	11	2.9%
未記載	5	2.1%	3	1.8%
	235	100.0%	374	100.0%

※ 良い対応と感じた回答 (212 件) を、対応があった分野で分類しています。一つの事例に対し、回答者が複数の分野を選択している場合があることから、212 件より多くなっています。



### ③ 障害種別毎の良い対応と感じた事例があった分野の割合

障害種別毎に良い対応と感じた事例があった分野を分類すると、次のようになりました。

「視覚障害」「肢体不自由」「難病・特定疾患」「高次脳機能障害」では「交通・観光」の分野、「聴覚・平行機能障害」「難病・特定疾患」では「医療」の分野、「音声言語・そしゃく機能障害」「内部障害」「精神障害」「知的障害」「発達障害・自閉症」では「福祉」の分野、また「難病・特定疾患」では「学校・教育」の分野で、他の分野と比較して、良い対応と感じた事例があったとの回答が最も多くありました。

(網掛け部分は、各障害種別中、割合が最も高い分野)

	福祉	医療	行政	販売・飲食	交通・観光	情報・通信	学校・教育	労働・雇用	文化活動	子育て	災害	金融・不動産	その他
視覚障害	3.0%	15.2%	0.0%	12.1%	39.4%	6.1%	9.1%	0.0%	6.1%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%
聴覚・平行機能障害	11.1%	22.2%	11.1%	3.7%	18.5%	14.8%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	7.4%	0.0%	3.7%
音声言語・そしゃく機能障害	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
肢体不自由	13.8%	20.7%	13.8%	0.0%	31.0%	0.0%	10.3%	0.0%	6.9%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%
内部障害	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
精神障害	33.8%	26.2%	15.4%	0.0%	6.2%	0.0%	4.6%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	4.6%
知的障害	26.5%	23.5%	6.1%	6.1%	9.2%	0.0%	13.3%	3.1%	4.1%	1.0%	1.0%	1.0%	3.1%
難病・特定疾患	12.5%	25.0%	0.0%	12.5%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
発達障害・自閉症	24.1%	20.7%	6.9%	6.9%	10.3%	0.0%	17.2%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	6.9%
高次脳機能障害	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
参考：全体	25.1%	21.7%	10.2%	5.1%	14.9%	3.0%	6.0%	2.6%	2.6%	0.4%	1.7%	1.3%	3.4%

#### ④ 回答者の関係性毎の良い対応と感じた事例があった分野の割合

回答者の関係性別毎に良い対応と感じた事例があった分野を分類すると、次のようになりました。

「本人」では「福祉」の分野、「家族」「支援者」では「医療」の分野で、他の分野と比較して、良い対応と感じた事例があったとの回答が最も多くありました。

(網掛け部分は、回答者の関係性中、最も割合が高かった分野)

	福祉	医療	行政	販売・飲食	交通・観光	情報・通信	学校・教育	労働・雇用	文化活動	子育て	災害	金融・不動産	その他
本人	30.2%	16.0%	8.5%	6.6%	18.9%	6.6%	1.9%	3.8%	1.9%	0.0%	0.9%	1.9%	0.9%
家族	22.2%	23.3%	15.6%	2.2%	12.2%	0.0%	10.0%	1.1%	4.4%	1.1%	0.0%	0.0%	5.6%
支援者	16.7%	38.9%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	11.1%
未記載	19.0%	28.6%	4.8%	14.3%	9.5%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	9.5%	4.8%	0.0%
全体 (参考)	25.1%	21.7%	10.2%	5.1%	14.9%	3.0%	6.0%	2.6%	2.6%	0.4%	1.7%	1.3%	3.4%

#### ⑤ 良い対応と感じた事例の記載内容

##### ア 福祉

「福祉」の分野では、「対応が良かった。親身になって相談にのってくれた」、「手当や補助などを受けることができた」などの内容がありました。

##### イ 医療

「医療」の分野では、「診療などの説明がていねいであった」、「障害の状況に応じた診断をしてくれた」などの内容がありました。

##### ウ 行政

「行政」の分野では、「対応が良かった。親身に相談にのってくれた」、「公共の建物の設備が良くなった」などの内容がありました。

##### エ 販売・飲食

「販売・飲食」の分野では、「障害に応じた対応（手話・筆談での説明や適切な誘導）をしてくれた」などの内容がありました。

##### オ 交通・観光

「交通・観光」の分野では、「鉄道事業者・バス事業者が障害に応じた対応（適切な誘導や筆談等）をしくれた」、「ホテルや観光業者の対応（適切な誘導等）が良かった」などの内容がありました。

##### カ 情報・通信

「情報・通信」の分野では、「公共料金等の使用料金が点字で知らせてもらえる」、「テレビの字幕がほとんど出るようになった」などの内容がありました。



## キ 学校・教育

「学校・教育」の分野では、「学校の先生に障害に応じた配慮をしてもらった」などの内容がありました。

## ク 労働・雇用

「労働・雇用」の分野では、「就労している際に、感謝のことばをかけられた」などの内容がありました。

## ケ 文化活動

「文化活動」の分野では、「文化施設などで障害に配慮した展示などを行ってくれている」などの内容がありました。

## コ 子育て

「子育て」の分野では、「放課後の支援を受けられるようになった」という内容がありました。

## サ 災害

「災害」の分野では、「災害発生時に近所の方がすぐに来てくれた」「電車に乗っている時に、急に電車が止まった際、近くの人がスマートフォンで状況を見せてくれた」などの内容がありました。

## シ 金融・不動産

「金融・不動産」の分野では、「障害があるとわかった際、細かく対応をしてくれた」、「わかりやすく説明をしてくれる」などの内容がありました。

## ス その他

「その他」の分野では、「自治会、近所の皆さん、友人などが良くしてくれる」などの内容がありました。

#### 4 悪い対応事例

障害者の方たちが、悪い対応と感じた事例は、どのような対応なのか、具体的な記載をお願いしました。

回答は、障害種別と対応のあった分野別、回答者の関係性別に分類を行いました。

##### (1) 事例件数

回答のあった事例は、354 件でした。

一人の方が、複数の対応事例の回答があることから、回答数 188 件よりも多くなりました。なお、悪い対応と感じた事例のみ回答があった方は 59 名いました。

##### (2) 回答の内容

###### ① 障害種別 複数回答

悪い対応と感じた事例があったと回答された障害種別では、「精神障害」が 114 件 (25.7%) と最も多く、次いで「知的障害」が 82 件 (18.5%) となっています。

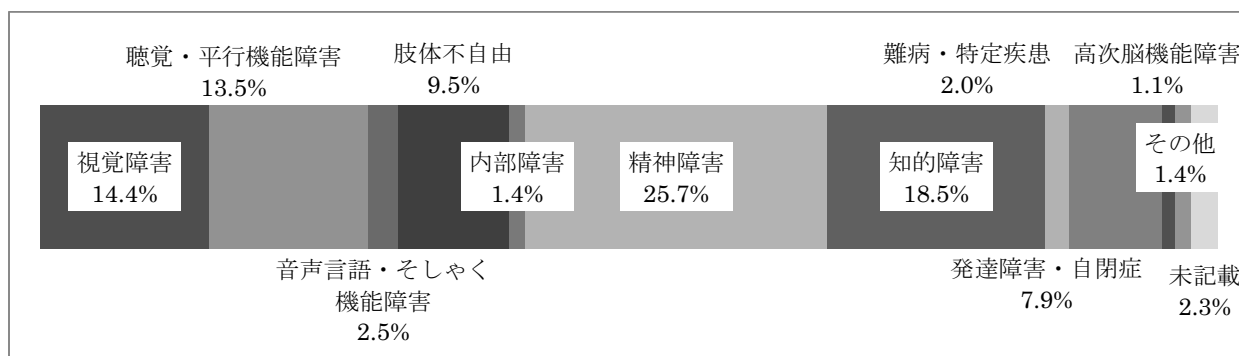
回答があった障害種別の割合と比較すると、「視覚障害」が 10.7% から 14.4%、「聴覚・平行機能障害」が 9.0% から 13.5%、「精神障害」が 23.2% から 25.7% と増加していることから、それらの障害種別では悪い対応と感じた事例が多くあったと思われるようです。

しかし、「視覚障害」、「聴覚・平行機能障害」、「精神障害」だけではなく、全ての障害種別で、悪いと対応と感じた事例が複数ありますので、全ての障害種別について対応を検討する必要があります。

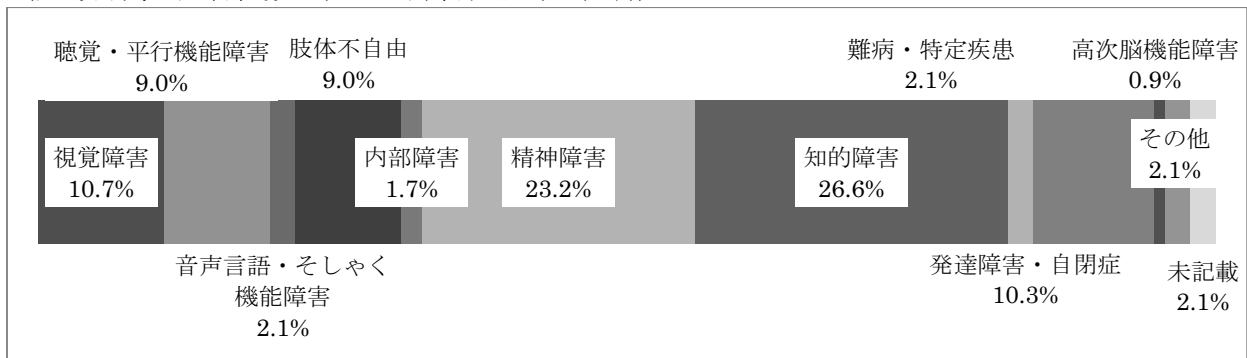
(複数回答)

	回答数	割合
視覚障害	64	14.4%
聴覚・平行機能障害	60	13.5%
音声言語・そしゃく機能障害	11	2.5%
肢体不自由	42	9.5%
内部障害	6	1.4%
精神障害	114	25.7%
知的障害	82	18.5%
難病・特定疾患	9	2.0%
発達障害・自閉症	35	7.9%
高次脳機能障害	5	1.1%
その他	6	1.4%
未記載	10	2.3%
	444	100.0%

※ 悪い対応と感じた回答 (354 件) を、回答者の障害種別で分類しており、一つの事例の回答者が複数の障害である場合があることから、354 件より多くなっています。



(参考再掲：回答総数に占める障害種別毎の割合)



② 対応があった分野 複数回答

悪い対応と感じた事例があったと回答された分野では、「医療」が 66 件 (17.6%) と最も多く、次いで「行政 (公共の建物・公園等を含みます。以下「行政」と言います。)」が 61 件 (16.3%)、「交通・観光」が 54 件 (14.4%) となっています。

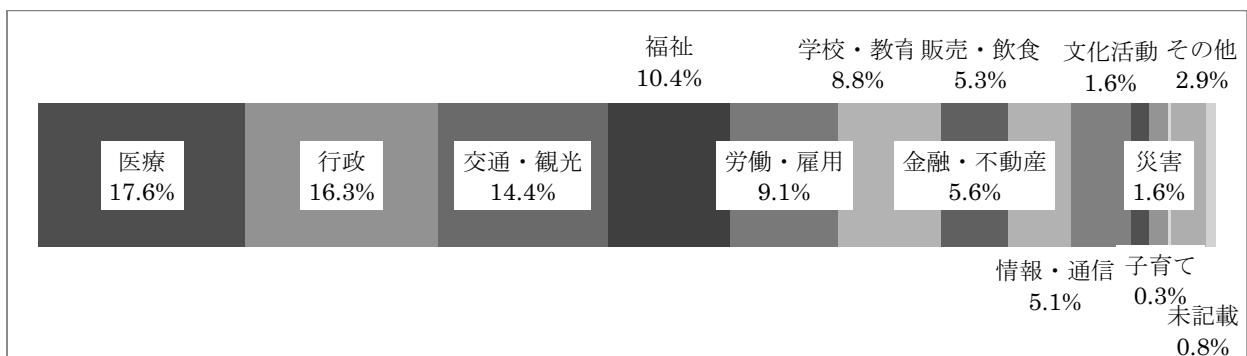
しかし、件数の差はありますが、全ての分野で悪い対応があったと回答がありました。なお、「その他」の内容は、「自治会等の地域住民」や「入浴施設」などでした。

(複数回答・多い順)

参考：良い対応と感じた事例

	回答数	割合	回答数	割合
医療	66	17.6%	51	21.7
行政	61	16.3%	24	10.2
交通・観光	54	14.4%	35	14.9
福祉	39	10.4%	59	25.1
労働・雇用	34	9.1%	6	2.6
学校・教育	33	8.8%	14	6.0
金融・不動産 (住宅)	21	5.6%	3	1.3
販売 (消費活動) ・飲食	20	5.3%	12	5.1
情報・通信	19	5.1%	7	3.0
文化活動	6	1.6%	6	2.6
災害	6	1.6%	4	1.7
子育て	1	0.3%	1	0.4
その他	11	2.9%	8	3.4
未記載	3	0.8%	5	2.1
	374	100.0%	235	100.0

※ 悪い対応と感じた回答 (354 件) を、対応があった分野で分類しています。一つの事例に対し、回答者が複数の分野を選択している場合があることから、354 件より多くなっています。



### ③ 障害種別毎の悪い対応と感じた事例があった分野の割合

障害種別毎に悪い対応と感じた事例があった分野を分類すると、次のようになりました。

「視覚障害」「内部障害」では「行政」の分野、「聴覚・平行機能障害」「精神障害」では、「医療」の分野、「音声言語・そしゃく機能障害」「肢体不自由」「内部障害」、「知的障害」では「交通・観光」の分野、「難病・特定疾患」「発達障害・自閉症」「高次脳機能障害」では「学校・教育」の分野で、他の分野と比較して、悪い対応と感じた事例があったとの回答が最も多くありました（網掛け部分）。

なお、「難病・特定疾患」は、回答者属性をみると、他の障害（「肢体不自由」等）もあるとの回答があり、「難病・特定疾患」のみの場合は、「労働・雇用」が、他の分野と比較して、悪い対応と感じた事例があったと回答がありました。

（網掛け部分は、各障害種別中、割合が最も高い分野）

	福祉	医療	行政	販売・飲食	交通・観光	情報・通信	学校・教育	労働・雇用	文化活動	子育て	災害	金融・不動産	その他
視覚障害	4.7%	7.8%	21.9%	9.4%	12.5%	7.8%	12.5%	7.8%	3.1%	0.0%	3.1%	7.8%	0.0%
聴覚・平行機能障害	1.6%	23.0%	11.5%	8.2%	16.4%	14.8%	6.6%	6.6%	0.0%	0.0%	3.3%	8.2%	0.0%
音声言語・そしゃく機能障害	15.4%	15.4%	0.0%	7.7%	30.8%	7.7%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
肢体不自由	13.6%	11.4%	13.6%	6.8%	25.0%	2.3%	20.5%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%
内部障害	0.0%	16.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%
精神障害	15.7%	23.6%	20.5%	1.6%	10.2%	3.9%	3.9%	10.2%	0.8%	0.8%	0.0%	5.5%	2.4%
知的障害	12.8%	8.1%	12.8%	4.7%	20.9%	1.2%	19.8%	9.3%	2.3%	0.0%	0.0%	3.5%	4.7%
難病・特定疾患	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%	8.3%	25.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
発達障害・自閉症	8.3%	13.9%	8.3%	2.8%	5.6%	0.0%	30.6%	8.3%	5.6%	0.0%	5.6%	2.8%	8.3%
高次脳機能障害	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全体(参考)	10.4%	17.6%	16.3%	5.3%	14.4%	5.1%	8.8%	9.1%	1.6%	0.3%	1.6%	5.6%	2.9%

#### ④ 回答者の関係性毎の悪い対応と感じた事例があった分野の割合

回答者の関係性別毎に悪い対応と感じた事例があった分野を分類すると、次のようになりました。

「本人」では「医療」の分野、「家族」では、「行政」の分野、「支援者」では「交通・観光」の分野で、他の分野と比較して、悪い対応と感じた事例があったとの回答が最も多くありました。

(網掛け部分は、回答者の関係性中、最も割合が高かった分野)

	福祉	医療	行政	販売・飲食	交通・観光	情報・通信	学校・教育	労働・雇用	文化活動	子育て	災害	金融・不動産	その他
本人	8.5%	18.1%	13.6%	6.2%	15.3%	8.5%	6.8%	8.5%	1.7%	0.6%	1.7%	6.8%	3.4%
家族	13.0%	18.8%	21.0%	2.9%	10.1%	2.2%	11.6%	8.7%	1.4%	0.0%	1.4%	5.8%	2.2%
支援者	16.0%	4.0%	4.0%	4.0%	24.0%	4.0%	16.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	8.0%
その他	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
未記載	3.3%	23.3%	20.0%	13.3%	23.3%	0.0%	3.3%	6.7%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%
全体 (参考)	10.4%	17.6%	16.3%	5.3%	14.4%	5.1%	8.8%	9.1%	1.6%	0.3%	1.6%	5.6%	2.9%

#### ⑤ 悪い対応と感じた事例の記載内容

##### ア 福祉

「福祉」の分野では、「具体的な福祉サービス（手話通訳者、短期入所、グループホームなど）が不足していること」や、「対応が悪かった。親身になって相談にのってくれなかった」などの内容がありました。

##### イ 医療

「医療」の分野では、「病院での診断の際に、コミュニケーションの手段を適切にとってもらえなかった」などの内容がありました。

##### ウ 行政

「行政」の分野では、「窓口でコミュニケーションの手段を適切にとってもらえなかった」、「対応が悪かったり、親身に相談にのってくれなかった」、「公共の建物の設備が不十分」などの内容がありました。

##### エ 販売・飲食

「販売・飲食」の分野では、「対応が悪かった」などの内容がありました。

##### オ 交通・観光

「交通・観光」の分野では、「対応が悪かった」、「運賃の割引してもらえなかった」などの内容がありました。

## カ 情報・通信

「情報・通信」の分野では、「テレビの字幕放送が不十分」「ICT 機器の視覚障害者への配慮が不十分」などの内容がありました。

また、「行政」や「交通・観光」、「災害」にも関係が考えられる「避難所での視覚障害や聴覚障害者等への情報提供の配慮が不十分」、「電車での事故発生時に視覚障害者への情報提供の配慮が不十分」などの内容がありました。

## キ 学校・教育

「学校・教育」の分野では、「いじめを受けた」、「行事に参加できなかった」、「希望する進路に進むことを拒否された」などの内容がありました。

## ク 労働・雇用

「労働・雇用」の分野では、「就労することが困難」、「健常者等と比較して賃金が低い」などの内容がありました。

## ケ 文化活動

「文化活動」の分野では、「カルチャースクール等の受講を拒否された」などの内容がありました。

## コ 子育て

「子育て」の分野では、「補助が少ない」という内容がありました。

## サ 災害

「災害」の分野では、「障害にあわせた情報提供が不十分」などの内容がありました。

## シ 金融・不動産

「金融・不動産」の分野では、「障害福祉サービスの事業を始める時、賃貸住宅棟を借りることができなかった」、「金融関連の契約時の障害への配慮が不十分」などの内容がありました。

## ス その他

「その他」の分野では、「入浴施設の利用を拒否された」などの内容がありました。