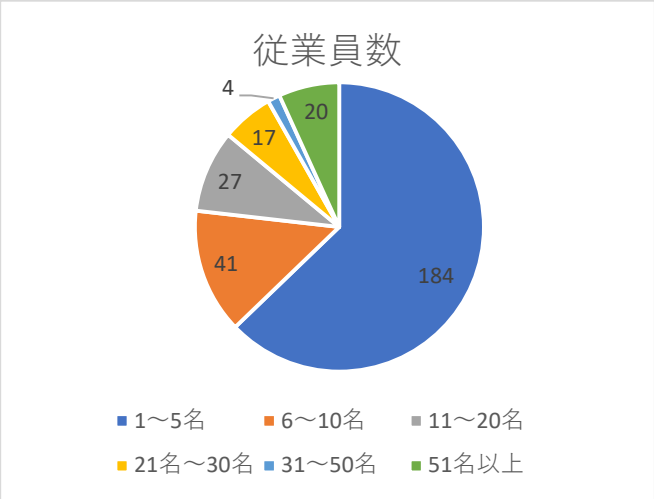


①従業員は何名ですか？

今回の回答のあった事業所は、従業員数が10名以下の事業所が76.8%を占めており、5名以下が全体の半数を超えています。また、5名以下の回答の中には、従業員が0人という回答が一定数見られたことから、経営者単身で事業経営を行っている数が一定数あると思われます。

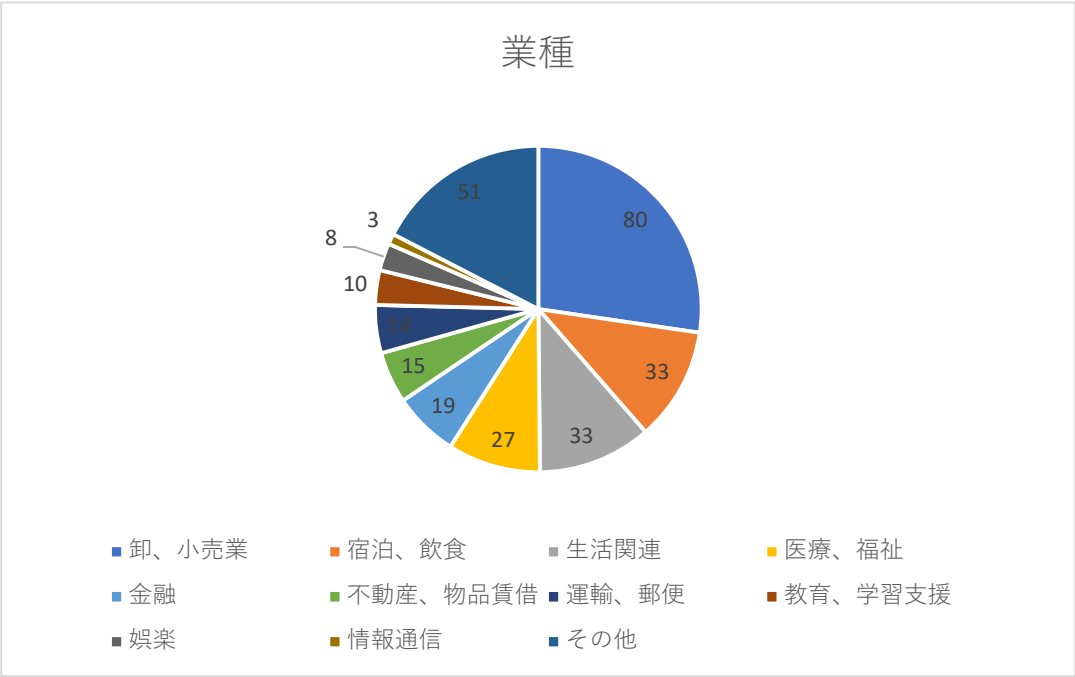
	(n=293)	
	数値	%
1～5名	184	62.8%
6～10名	41	14.0%
11～20名	27	9.2%
21名～30名	17	5.8%
31～50名	4	1.4%
51名以上	20	6.8%



②どのような業種ですか？

卸・小売業が27.3%と最も多く、次点の、「宿泊・飲食」、「生活関連」と合計すると全体の約半数を占めます。また、その他の回答からは、今回の調査対象ではない他分野の回答（建築業、農業 など）があったことから、様々な事業を一緒に行う事業者が一定数いると思われます。

	(n=293)	
	数値	%
卸、小売業	80	27.3%
宿泊、飲食	33	11.3%
生活関連	33	11.3%
医療、福祉	27	9.2%
金融	19	6.5%
不動産、物品賃借	15	5.1%
運輸、郵便	14	4.8%
教育、学習支援	10	3.4%
娯楽	8	2.7%
情報通信	3	1.0%
その他	51	17.4%

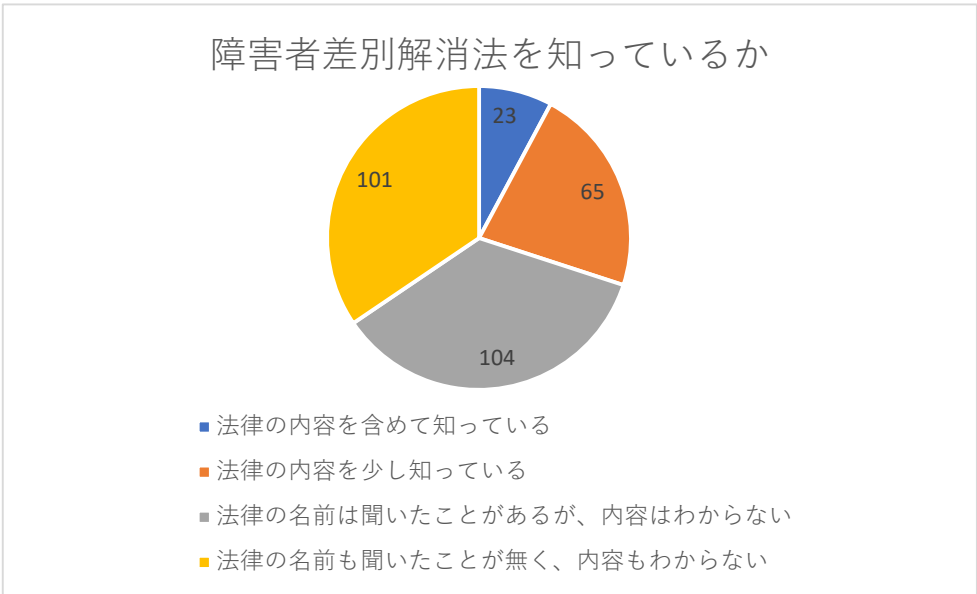


※「その他」の回答
デザイン、土木、コンサルタント、行政書士、建築士、陶芸講師、ウェブサービス、広告、会計事務所、測量業、社会保険労務士、電気通信 他

③「障害者差別解消法」を知っていますか？

70%の事業者が、障害者差別解消法の内容はわからないと回答しており、法律の認知・理解は低い状況です。

	(n=293)	
	数値	%
法律の内容を含めて知っている	23	7.8%
法律の内容を少し知っている	65	22.2%
法律の名前は聞いたことがあるが、内容はわからない	104	35.5%
法律の名前も聞いたことが無く、内容もわからない	101	34.5%



④障害者からの相談窓口を設置していますか？

質問の特記事項として、「①障害者に特化した専門の相談窓口である必要はありません」、「②個人事業主は、顧客等から相談があった時に対応している場合は、設置済としてください」としています。
このことから、36.2%の事業者が、障害者から相談があった場合に対応しているものと思われます。

	(n=293)	
	数値	%
設置済	106	36.2%
未設置	187	63.8%

⑤相談窓口の対応方法は何ですか？ <複数回答>

対面による相談対応が最も多い結果となりました。対面以外の相談の手段は、電話や電子メールが多く実施されています。
また、一部LINEによる相談などSNSを活用した相談の手段を活用している事業者もありました。

	数値
対面	86
電話	80
FAX	16
電子メール	38
その他	9
合計	229

※「その他」の回答

ご意見箱（3）

書面、投書（3）

同業種で構成する協同組合にて対応

LINE

⑥相談窓口の名称はありますか？

相談窓口を設置している事業者のうち、約17%の事業者が相談窓口に名称をつけていることから、顧客等に周知しているものと思われます。

	(n=106)	
	数値	%
あり	18	17.0%
なし	88	83.0%

※「あり」の場合

- お客様相談室
- カスタマーサービスセンター
- 障害者相談窓口
- 苦情相談窓口
- (以下は、従業員向けの相談窓口と思われる回答)
- コンプライアンス室
- ハラスメント相談窓口
- 企業倫理ヘルプライン

⑦（現在、相談窓口未設置の場合に回答）相談窓口を設置する予定はありますか？

	(n=187)	
	数値	%
予定あり	2	1.1%
予定なし	95	50.8%
未定	90	48.1%

⑧過去1年間に寄せられた相談は約何件ですか？（相談にはご意見、苦情等を含みます）

	(n=293)		
	数値	%	相談件数
相談あり	51	17.4%	3,677
相談なし	242	82.6%	

⑦⑧まとめ
51事業者に延べ3,677件の相談が寄せられています。
全回答者の82.6%にあたる242事業者は、ご意見や苦情を含めて相談が無かったと回答していることから、今回回答の事業者については、相談が寄せられる事業者が少ないことがわかります。
相談が少ないため、今後の相談窓口の設置予定がない（または未定）事業所がほとんどであると推察されます。

⑨過去1年間に寄せられた相談（⑧）のうち、障害が関係するものは約何件ですか？

・全回答者の約10%にあたる31事業者に、障害が関係する相談が寄せられていることがわかりました。
・質問⑧の回答数の約5%の174件が障害が関係する相談であることから、相談の全体件数から見てその割合は少ないと言えます。

	(n=51)		
	数値	%	相談件数
障害が関係する相談あり	31	60.8%	174
障害が関係する相談なし	20	39.2%	

⑩障害が関係する相談内容は、どのようなものが多いですか？＜複数選択可＞

	数値
場所や表示がわからない、点字ブロックがない	3
呼びかけがわからない、電話で問い合わせできない	5
車椅子での移動について、荷物が持てない	13
説明が理解できない、順番待ちが難しい、利用したいが不安が大きい	9
その他	23

※「その他」の内容

1	歩行が困難になってきたので何か対応してくれることはあるか。
2	車いすの使用について（2）
3	店舗入口へのスロープ付近に自転車が置かれていて車いすが通ることができない。
4	取扱商品の関係で、足の不自由なお客様からの相談が多い。
5	片手が不自由
6	必要書類への記入ができない。来店することができない。
7	腰が曲がらないので、シャンプー台なしでお願いします。
8	介助、移送について
9	子供の成長発達について
10	足の不自由な方、目の不自由な方が固定顧客でいるため、都度対応している。
11	障害者の方との電話のやりとりで、社員に対して「電話口で笑っている、馬鹿にされている」との苦情があった。
12	精神に加え、身体に処置が必要なところがあり、他者との関わりが難しい。
13	耳が悪いので、FAXでやり取りしたい。
14	梱包するときに、セロテープを貼る場所を少なくしてほしいと言う要望。
15	賃貸住宅の入居相談
16	職場環境等について
17	障害者の税金の免除、減額の相談
18	障害年金請求の相談
19	税務相談

⑪これまでに障害者からの相談を受けて、改善したことはありますか？＜自由記載＞

1	歩行が困難になってきた等の相談がありスロープや手すりを設置した。（5）
2	管理釣り場の利用者から、車いすでの入場相談を受け、身障者車両転落防止施設を設置した。
3	買い物手荷物を家の玄関まで運んだり、足の悪い人に介助するなどの対応を行っている。
4	車椅子で来店時には、席を用意して対応している。
5	住環境の整備により、痛みや活動能力が改善した。
6	会報等に個人が特定するような写真や氏名の掲載を控えてほしい。→掲載にあたり承諾を得るように気を付ける。
7	相談を受けても対応できているので改善するまでには至らない。
8	お困りの点を確認し、バリアフリーなどに意識が向き、改善できました。
9	「車いすで、入店できるか」との問い合わせに、段差が少ないという説明とトイレへの移動はお手伝いしますと回答した。
10	通路幅が狭く、車いすが通りにくいとの意見があり、通路幅を少し広くした。
11	駐車場の顧客の車まで、車いすでご案内等している。
12	（相談があったら）市の機関、進学先との連携を行い、対応するようになった。
13	心を開いて会話できるようになった。定期的に訪問するようになった。
14	スロープ付近に注意喚起の張り紙をして気づかず駐車場の方の目に留まるようにした。
15	介護タクシーを紹介するようになった。
16	バリアフリー化、筆談対応（3）
17	聴覚障害の顧客には郵送やFAXでご案内する。店舗オープンから車いす出入り可、障害者トイレ、障害者用スペースは設置しており、都度来店客への補助に努めている。
18	障害者（車椅子利用）のトイレを設置し、店内には段差も一切なくしております。
19	商売上、対面で改善に向けて対応している。
20	もともと車椅子OKなお店を作っていたので、喜ばれています（他でやってもらえなかったという声があったので断らなくていいように対応している。）セット面の椅子をどかして、車いすでカットしていきます。
21	車椅子でのバス乗車を対応
22	杖を置く場所を確保してほしいといわれ、カウンターにステッキホルダーを設置した。
23	車いすや拡声器、筆談ボード等を常備している。
24	質問に来られない時には、こちらから声掛けする。読み取りができない場合は、一緒に読む、絵に描いて説明する。 1人で学習できるように、調べる方法を提示する。
25	片手が不自由なお客様だったため食材を食べやすくひとくちサイズにカットして提供させていただきました。

⑫障害者からの相談を受けたが、現在においても対応が困難なことはありますか？ <自由記載>

1	福祉環境
2	段差の解消などには限界があること
3	現在受けていないが、うけいれることで1人に対する時間がかかりすぎ大幅に流れに支障をきたすことが予想される。
4	障害者の就労
5	言葉がはっきりしない方の対応が大変な時もあります。
6	車いす用トイレの増設
7	シャンプー台が車いすのままですきたらいいのと思いますが、良いものも知りません。
8	逆に健常者のお客様から障害者の方へのお申し出は多いです。
9	車椅子非対応での運行時の対応。
10	障害内容が精神病の場合、賃貸保証会社の承認が得られない。
11	店頭の段差が気になる。
12	(障害の特性から)なかなか覚えられない。すぐに忘れてしまう。

⑬障害者差別解消法や障害者対応に係る従業員向けの研修を行っていますか？

障害が関係する研修等を実施している事業者は、7.5%と少ない状況です。

	(n=293)	
	数値	%
実施している	22	7.5%
実施していない	271	92.5%

※「実施している」の内容

1	CSR,SDGS,コンプライアンス研修
2	月一会議にて
3	口頭で気づいたことを指示。指示がなくても従業員は目配り気配りができているとみている。
4	人権について（3）
5	発達障害について
6	認知症サポーター養成講座、サービス介助士研修
7	個別に管理職への研修
8	障害者への対応を都度、従業員に周知している。
9	自社作成DVDの視聴
10	代筆に関する規定の勉強会等
11	駐車場表示
12	車いす対応等
13	LGBT・外国人のこと、ハラスメントのこと。
14	車いすの使い方、耳が不自由な方、目が不自由な方への対応について実践的な研修
15	会社指定の内容
16	伝達講習

⑭障害者対応や障害特性の理解促進等に係るマニュアルを作成していますか。

障害者対応等のマニュアル作成を行っている事業者は非常に少ない状況です。

	(n=293)	
	数値	%
作成済	10	3.4%
未作成	283	96.6%

⑮障害者差別解消法の改正により、今後、事業者の「合理的配慮の提供」が義務化されます。
いま、いちばん知りたいことは何ですか？ <複数選択可、自由記載>

法改正により、「今後、事業者が行わなければならないことを知りたい」、「合理的配慮の提供の具体例を知りたい」という意見が多いです。また、どこまでの配慮が合理的配慮なのかについて、わからないという意見も寄せられています。

	数値
障害者差別解消法の内容を詳しく知りたい	71
義務化される「合理的配慮の提供」について具体例を含めて詳しく知りたい	100
今後、事業者が行わなければならないことを知りたい	165
現時点で知りたいことは、特にない	70
その他	8

※「その他」の内容

1	障害があるお客様に配慮し、お手伝いするのはできる範囲で実施するように従業員に指導していますが、それが何時間にもわたるお買い物の手伝いとなると対応に苦慮する。ヘルパーを手配しているほかのお客様との整合も取れず、他のお客様をお待たせすることにもなります。合理的配慮とはどこまででしょうか。
2	飲食店オープンから9年最初から入口のスロープにしてあり、現在でも車椅子でのご来店もいらっしゃいます。トイレには段差があり、お手伝いすることもあり、改修費用が高額のため難しい。
3	ペットを障害者が連れてくるということはほぼないといっているが、それでも事業者がやらなければならないことは何か。
4	合理的と非合理的の境目はどこか。法曹界でもこの境目の解釈の部分について見解が分かれているので、はっきりしてほしい。もっといえば、法曹界の方々でも解釈に困る案件。
5	介護タクシーを営んでいるが、まれに買い物の手伝いをしてくださいといった依頼があります。法改正後は無償でやる必要があるのか。民法と障害者差別解消法はどちらが上位か。一般の方にももっとわかるように示して。
5	ほとんど無知でした。今後しなければならないことを知りたい。

⑯障害者や障害等に関して、知りたいことはありますか。<自由記載>

1	雇用にあたり必要となる設備について補助してもらえるか知りたいです。
2	お手洗いや駐車場などを障害者対応に変更するための工事費用等についての補助はあるのかどうか。
3	かなり古い建物で限られたスペースでの対応が必要になります。バリアフリー等の設備投資などが必要になるのでしょうか？
3	そのような対応が必要な場合には会社対応となります。障害をお持ちの方でも便利に利用できるようにしていきたいと思えます。ご協力いただくと助かります。
4	佐倉市における障害者の数と、どのような障害があるのかを、大まかに知りたい。
5	活動の中心がミンダナオ島が中心なので、日本とフィリピンとの障害者・障害に関する状況の違いについての情報が知りたい。特にイスラム文化圏の情報について。
6	法定雇用率の引き上げ予定について
7	どのような相談、具体的な問い合わせがあるか知りたい。
8	法の改正で配慮の義務化がされるようだが、事業者として何から手を付けていいかわからない。
9	現在腎臓機能障害者を雇用しており、体調に応じたできる限りの対応し、10数年になり、本人の意思を尊重した上で、定年まで働かせてあげたいと思います。法に則り、雇用促進と人材確保が厳しい時代での行政のサポートなど相談できる窓口などを知りたいです。
10	「社会の一員として共に生きる」としてもどのように対応したらいいか。私たちも学ばないと難しいことです。もっと一般の方々にもわかるように障害者と一般を分けずに普通の手助けできるといいけど、そんな場を準備し、進みたいです。
11	現在は特にお問い合わせやクレームをお受けしてないが、いざという時の対応が不十分で今後ご不便をおかけしたりクレームを受ける可能性が大いにあります。ご指導のほどよろしくお願いいたします。
12	当センターは会員の就業先紹介あっせんを行っております。障害者でも程度によっては、就業先の紹介あっせんを行って、社会参加してもらいたいと思っております。どの程度の障害であれば紹介あっせんしていいのか。基準があれば教えてください。
13	障害者等が社会でどんなことに困っているか、どのように工夫や対策をうっているか。誰でもできるやさしさはどんなことがあるか。支えあう大切さのために何ができるか。
14	ひとことで障害とは？具体的に知りたい。リストがあるといい。
15	なるべくすべてに対応したいが難しいです。その場合はどのように回答すればよいか。
16	障害者がおもにどの様な事を求めているのか知りたい。

（その他①） その他参考意見

1	（障害者からの相談があった場合は）社員全員で、フォローしている。
2	現時点では、障害者がいないので相談はないが、今後そのような相談があった場合には、ほかの機関など連携して改善したい。
3	その時々に応じて対応して、できないということもなく、一般のお客様より気を使い接客すると思います。
4	知的障害・精神障害の方への対応には説明や接客に不安はありますが、ご家族と相談しながらできるだけの手段を考えております。
5	今まで障害者等に相談を受けたことはありませんが、もしあれば真心こめて対応したいと思います。
6	相談を受けたら障害者でも差別なく対応しています。
7	相談を受けたことはありませんが、店頭でのコミュニケーションでしたらよくあります。
8	企業向けのパンフレットが欲しい。
9	できるだけお手伝いしたい。
10	身体障害者の職員より机のたかさや配置に関する相談があり。調整・変更等を実施し対応
11	立ち仕事がつらいとの申し出により、椅子の設置、保管場所の変更
12	市職員の採用試験で、視覚障がい者が受験できないという相談を受けたことがある。（市役所も対応したほうが良いと思った
13	精神障害と発達障害の間の方は、障害ヘルパーサービスも受けられず、支援者が限られている。ケアマネのような存在も少なく本当に困っている。
14	障害者、大人、子供等、すべての人々にやさしく接するように、広報周知をもっとしてほしい。義務教育におもいやりの気持ちを持てるような時間を持つ。大人に対しては、広報さくらで毎回優しさをひろめる広報の場をもうけてほしい。
15	アンケートを頂戴したが、店主1名のみの事業を行っております。金融業の具体的内容としては、主に保険代理店と経営コンサルタントをやっております。従業員を雇用する計画もなく、アンケートのご趣旨に沿えるわけでもありません。来るべき事業拡大を目指すうえで本件勉強する必要性を感じました。
16	障害者を採用していたが、一般人に比較して70％程度の能力しかないのに同程度の給料を払っていた。
17	職場・地域社会が介護者等に関心を持つことで、困難な状況でも支援をするという気づきにつながると思う。
18	そもそも障害者・健常者と分けること自体が、差別になっているのではないかと考えてしまいますが。
19	義務化などしなくても、個別対応はあたりまえ。大企業に対して行うアンケートですね。
20	オレンジカフェ等積極的に対応中
21	今後は障害者を前向きに採用予定
22	ネットショップでの販売のみなので関係ないのでは？

（その他②） 障害者差別解消に関する市役所からの情報提供を希望しますか。

14件（Web回答54件中）