

令和6年度 障害者差別解消法に関するアンケート調査 報告書

令和7年2月
佐倉市 福祉部 障害福祉課

令和6年度 障害者差別解消法に関するアンケート調査 概要

1. 調査の目的

令和6年4月1日から改正障害者差別解消法が施行され、事業者による「合理的配慮の提供」が義務化されました。

障害のある方が日常生活の中で感じている、市役所などの行政機関や、店舗など事業者の配慮事例等を収集・公表し、市内事業者等による、配慮がより良いものとなる事を目的としてアンケートを実施します。

2. 調査概要

(1) 調査日 令和6年12月2日から令和7年1月17日

(※Web回答は令和6年12月27日から令和7年1月17日)

(2) 調査方法

・佐倉市障がい者団体等連絡会への調査票配布
(主な配布先)

身体障がい者の会、手をつなぐ育成会、精神障害者家族会かぶらぎ会

・市ホームページから回答(紙提出またはWeb回答)

(3) 回答数 69件 (うち Web回答 49.3%)

(属性)

身体障害 16件、知的障害 9件、精神障害 12件、その他 2件

重複障害 30件 (うち 知的障害と発達障害の重複15件)

3. 調査結果の図表の見方

・調査結果の n 数は、各質問の回答者総数を表します。

・回答結果の割合は、回答者の割合を小数点以下第2位で四捨五入しています。

4. その他

アンケートの自由記述は、次の場合は一部修正をしています。

- ・個人のプライバシーに関わるもの
- ・個人または事業者が特定されるもの
- ・明らかな誤字または脱字

障害者差別解消法に関するアンケート調査 集計結果

※複数回答の質問は、合計が100%を超える場合がある。

1 このアンケートの回答者は誰ですか？

○「障害者の家族」による回答が68.1%と最も多い。

n=69

	回答数	割合
本人	21	30.4%
障害者の家族	47	68.1%
障害者の支援者	1	1.4%
その他	0	0.0%
合計	69	100.0%

2 障害者の年齢は？

○20代から50代の障害者からの回答が多い。

n=69

	回答数	割合
10歳未満	5	7.2%
10代	8	11.6%
20代	12	17.4%
30代	13	18.8%
40代	11	15.9%
50代	14	20.3%
60代	3	4.3%
70歳以上	3	4.3%
未回答	0	0.0%
合計	69	100.0%

3 どのような障害がありますか？

○回答者中、身体障害のある方が56.5%、知的障害のある方が43.5%であった。

n=69

	回答数	割合
視覚障害	4	5.8%
聴覚・平衡機能障害	5	7.2%
音声・言語・そしゃく機能障害	3	4.3%
肢体不自由(上肢)	11	15.9%
肢体不自由(下肢)	10	14.5%
肢体不自由(体幹)	3	4.3%
肢体不自由(移動機能)	2	2.9%
内部障害	1	1.4%
知的障害	30	43.5%
発達障害 (自閉症・アスペルガー症候群など)	22	31.9%
高次脳機能障害	2	2.9%
精神障害	12	17.4%
難病(特定疾病・小児慢性特定疾病 など)	5	7.2%
その他	3	4.3%
合計	113	163.8%

「その他」の内容

脳血管障害後の左上下肢不随意運動症、ダウン症、資格認知

※全回答中、重複障害のある方 30件

うち、「知的障害」と「発達障害(自閉症・アスペルガー症候群など)」の重複者が15件

4 「障害者差別解消法」を知っていますか？

○障害者差別解消法の内容を少し知っている方が、43.5%となっている。

n=69

	回答数	割合
法律の内容を含めて知っている	7	10.1%
法律の内容を少し知っている	30	43.5%
法律の名前は聞いたことがあるが、内容はわからない	17	24.6%
法律の名前も聞いたことが無く、内容もわからない	14	20.3%
無回答	1	1.4%
合計	69	100.0%

5 障害者差別解消法の施行により、事業者(お店など)から配慮を受けやすくなったと思いますか？

○「あまりそうは思わない」、「全くそう思わない」、「わからない」の合計は、65.2%となっている。

n=69

	回答数	割合
そう思う	4	5.8%
どちらかと言えばそう思う	19	27.5%
あまりそうは思わない	20	29.0%
まったくそう思わない	5	7.2%
わからない	20	29.0%
未回答	1	1.4%
合計	69	100.0%

5-2 障害者差別解消法の施行により、事業者(お店など)から配慮を受けやすくなったと思いますか？(障害別)

○知的障害の「あまりそうは思わない」、「全くそう思わない」、「わからない」の合計は、76.7%であり、他の障害より割合が高い。

n=69

	身体	割合	療育	割合	精神	割合	その他
そう思う	3	7.7%	1	3.3%	1	2.8%	0
どちらかと言えばそう思う	12	30.8%	6	20.0%	11	30.6%	2
あまりそうは思わない	16	41.0%	11	36.7%	9	25.0%	2
まったくそう思わない	2	5.1%	3	10.0%	3	8.3%	0
わからない	6	15.4%	9	30.0%	11	30.6%	4
未回答	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	0
合計	39	100.0%	30	100.0%	36	100.0%	8

※割合は、障害別の割合を表す。

6 障害を理由として、お店などに配慮してほしいことを相談した事がありますか？

○「相談しようと思ったことはない」が、55.1%と最も多い。

n=69

	回答数	割合
相談したことがある	16	23.2%
相談しようと思ったことはあるが、実際に相談したことはない	12	17.4%
相談しようと思ったことはない	38	55.1%
わからない	3	4.3%
合計	69	100.0%

6-2 障害を理由として、お店などに配慮してほしいことを相談した事がありますか？(障害別)

○「相談しようと思ったことはない」方のうち、知的障害がその割合が高い。また、身体障害者は、他の障害に比べて相談したことがある割合が高い。

n=69

	身体	割合	療育	割合	精神	割合	その他
相談したことがある	14	35.9%	8	26.7%	11	30.6%	4
相談しようと思ったことはあるが、実際に相談したことはない	3	7.7%	5	16.7%	8	22.2%	2
相談しようと思ったことはない	21	53.8%	17	56.7%	14	38.9%	2
わからない	1	2.6%	0	0.0%	3	8.3%	0
合計	39	100.0%	30	100.0%	36	100.0%	8

※割合は、障害別の割合を表す。

7 障害を理由とする、配慮や対応で良かった（または、うれしかった）と感じた場面について教えてください。

○病院など日常生活の様々な場面で、配慮や対応がよかったと感じている。また、回答者の29.0%が未回答となっている。

n=69

	回答数	割合
市役所など行政機関	14	20.3%
店舗など(卸売、小売業)	15	21.7%
病院、福祉施設など	16	23.2%
飲食、宿泊サービスなど	10	14.5%
インターネット関係(情報通信)	0	0.0%
学校など(教育)	6	8.7%
その他	13	18.8%
合計	74	107.2%

未回答者 20人 (29.0%)

「その他」の内容

公共交通関係(電車、空港)、習い事、勤務先、美容院、イベント会場、佐倉市手をつなぐ育成会、行政サービス(各種割引)

7-2 障害を理由とする、配慮や対応で良かった（または、うれしかった）と感じた場面について教えてください。(障害別)

○障害別では、身体障害は「店舗など」、精神障害は「学校など」における対応が高い割合である。

n=69

	身体	割合	療育	割合	精神	割合	その他
市役所など行政機関	5	9.8%	4	15.4%	7	20.0%	3
店舗など(卸売、小売業)	14	27.5%	5	19.2%	4	11.4%	3
病院、福祉施設など	16	31.4%	6	23.1%	6	17.1%	1
飲食、宿泊サービスなど	11	21.6%	5	19.2%	4	11.4%	1
インターネット関係(情報通信)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
学校など(教育)	1	2.0%	2	7.7%	6	17.1%	0
その他	4	7.8%	4	15.4%	8	22.9%	4
合計	51	100.0%	26	100.0%	35	100.0%	12

※割合は、障害別の割合を表す。

7-3 障害を理由とする、配慮や対応で良かった（または、うれしかった）と感じたこと

「身体障害のある人」の内容

○市役所など行政機関

・娘の学校行事がある時手話通訳が同行するので安心します。発表会がある時、担任の先生が内容を説明文を書いてくれて私に渡してくれて親切にしてくれて嬉しかったです。

○店舗など(卸売、小売業)

・宅配サービスを始める時に、障害者本人が商品を選ぶように音声案内カタログも毎週届けてくれていること。

・コンビニエンスストアで聴覚障がい者向けの「袋要りますか」、「温めますか」など指差しをする事が出来るので便利です。

・入り口の段差を店員さんが出てきて手伝ってくれました。

・袋詰めなどを声がけしてくれて(声掛けしてくれなくても)、手伝ってくれた。(4)

・買ったものをサッカー台まで運んでくれた。

○病院・福祉施設など

・医療機関受診時に、上肢障害があることを伝えた際、できないこと(採血時の止血バンドを外せない)を把握してくれて、迅速な代替案の提示があり、安心できた。

○飲食、宿泊サービスなど

・片方の手が使えないので使える手の方が広く使えるように3人なのに6人席を使わせてくれた。

・買い物後に少量でも無料の袋に入れてくれた。

・ガソリンスタンドにて拭きあげ等、「困った時は言ってください。」という声かけをもらった。

・飲食店(イタリアンまたはフレンチ)にて、私の障害を見た店員が、「両手を使うケースが多いので、もし宜しければ事前に切っておいたり剥いておいたり、した方が良い？」と尋ねられた時があった。その際の配慮とホスピタリティには感動を覚えた。

・障害者用の部屋があり、ベッドへの車椅子移動が楽でした。受付カウンターから出てきて、宿泊の手続を行ってくださいました。

○その他

・電車に乗車した際、すぐに席を譲ってくれた。

・英会話スクールのレッスン時に私の聴覚が弱いことを念頭において聞き取れなかったときは筆談のような形を当たり前にとってもらえたことです。外国人の方は割とそういった配慮が自然にできる人が多いと感じます。

・勤務当初から、給料明細が点字でもいただけていること。誰かに読んでもらわなくても自分のお給料を自分で確認できる喜びはありがたいです。

・各種の障がい者割引

「知的障害のある人」の内容

○市役所など行政機関

- ・本人のマイナンバーカードの取得に市役所に行った時、対応が良かった。
- ・高速道路の割引や自動車税が減免された。

○店舗など(卸売、小売業)

- ・美容院で息子の状態を伝えて髪を切ってもらっている。(親は送迎のみ)(発達障害と重複)
- ・買い物にて自分で代金を支払う時、ゆっくりな息子の対応に合わせて待ってくれる店員に出会ったとき(発達障害と重複)
- ・美容院でマスクができないとカットしてもらえなかった。また、癖で頭を振るとカットできないと言われたが、段々本人に慣れてくれてできるようになった。(視覚障害と重複)
- ・本人の証明写真を撮りに行った時、写真店の対応がすごくよかった。(視覚障害と重複)
- ・タッチ決済について、一つ一つゆっくり言葉と動作でやり方を教えてくれた事が良かった。

○病院、福祉施設など

- ・受付やスタッフに声をかけてもらうことがうれしい。
- ・本人の気持ちに沿った支援をしてくれている。(視覚障害と重複)
- ・わかりやすく丁寧に対応してくれた。(発達障害と重複)

○飲食、宿泊サービスなど

- ・目立たない席に換えてもらった。(発達障害と重複)
- ・わかりやすく丁寧に対応してくれた。(発達障害と重複)

○その他

- ・成田空港は、カームダウン・クールダウン室で、気持ちを静める場所があるのはうれしい。大勢の声や赤ちゃんの声が苦手なので部屋で落ちつけるのはありがたい。公共施設や病院、商業施設、駅等にほしい。(発達障害と重複)
- ・交通機関で、ゆっくりと丁寧に話しかけてもらった。
- ・一人で電車に乗る機会があったので、一番後ろの車両に乗せ、車掌さんに、見守りをお願いした。
- ・イベント会場で、障害者手帳を見せたら近くの駐車場に車を置かせてもらえた。(発達障害と重複)

「精神障害、発達障害のある人」の内容

○市役所など行政機関

- ・ヘルプカードを頂いた時とても優しく分かりやすくおしえてくださいました。
- ・書類などを郵送してもらえた。
- ・席の移動、スペースの確保（身体障害、難病と重複）
- ・障害年金等についての説明をしてくれた。
- ・障害福祉課の方は、CFCに毎回参加いただき、障害のある子供たちにきちんと接してくれている。

○病院、福祉施設など

- ・本人車内待機→順番がきたら電話等で入館→受診のような対応（知的障害と重複）

○飲食、宿泊サービスなど

- ・変化への対応が難しい自閉症なので、貸別荘利用の際に同じ棟を用意してもらったことがありました。数年間、安心して宿泊することができました。（知的障害と重複）

○学校など（教育）

- ・小中学校（公立）の支援級のサポートが手厚くて良かった。（英語だけ普通級で授業、他教科のみ支援級で受けるなど本人にあった学習をしています）
- ・支援学校では個人に向き合い丁寧な対応をしていただけている
- ・家の近くの中学校、雨の日など親が子供を門の所まで車で送ってくる。息子はドアを閉める音が苦手なので、そのことを伝え、車を止める場所を変更してもらい、ありがたかった。
- ・年中からの保育園、児童発達支援施設、そして現在支援学校に通い、放課後デイサービスを利用しています。それぞれの施設で、良き先生方や支援者の方に出会い、親子ともどもあたたかく適切なご指導を受けています。毎日ストレスなく穏やかに過ごせているのが一番嬉しく、ありがたいことです。

○その他

- ・博物館、美術館、動物園、水族館や駐車場の割引、公共交通機関の割引により行動範囲が増えたこと。
- ・鉄道会社で、出入口に車イスボードを用意してくれた。（スロープ板）

「難病、その他」の内容

○病院、福祉施設など

- ・治療食の内容に興味を持ってきて可能な配慮をしてくれる方と出会えた時にはありがたいです。何年もかかりましたが、福祉施設で普通食からの調整をしてくださる方がひとりいます。（身体障害、知的障害と重複）

○飲食、宿泊サービスなど

- ・結婚式披露宴食事で事前にメニューを教えてくれて、普通食からの調整、足りないもの（主に油関係）の持ち込み許可をしていただけた時はみなさんと美味しい食事を食べることができてありがたかったです。（身体障害、知的障害と重複）

○その他

- ・障害者扱いや変に気を使われるのがイヤなので、何も気にされない方が嬉しい。
- ・息子の成人式前後での、佐倉市手をつなぐ育成会の対応がよかった。

8 障害を理由とする対応で、不便さを感じた（または、不快に思った）場面を教えてください

○病院など日常生活の様々な場面で、配慮や対応に不便さ等を感じている。また、回答者の42.0%が未回答となっている。

n=69

		割合
市役所など行政機関	14	20.3%
店舗など(卸売、小売業)	15	21.7%
病院、福祉施設など	16	23.2%
飲食、宿泊サービスなど	10	14.5%
インターネット関係(情報通信)	0	0.0%
学校など(教育)	6	8.7%
その他	13	18.8%
合計	74	107.2%

未回答者 29人 (42.0%)

「その他」の内容

就職活動、選挙、勤務先、住まい

8-2 障害を理由とする対応で、不便さを感じた（または、不快に思った）場面を教えてください(障害別)

○障害別では、身体障害と精神障害では「市役所など行政機関」が、知的障害は「飲食、宿泊サービス」における対応に不便さ等を感じる割合が高い。

n=69

	身体	割合	療育	割合	精神	割合	その他
市役所など行政機関	17	37.8%	3	20.0%	9	31.0%	4
店舗など(卸売、小売業)	8	17.8%	3	20.0%	2	6.9%	2
病院、福祉施設など	1	2.2%	1	6.7%	4	13.8%	0
飲食、宿泊サービスなど	9	20.0%	4	26.7%	2	6.9%	1
インターネット関係(情報通信)	5	11.1%	0	0.0%	3	10.3%	0
学校など(教育)	0	0.0%	1	6.7%	4	13.8%	2
その他	5	11.1%	3	20.0%	5	17.2%	2
合計	45	100.0%	15	100.0%	29	100.0%	11

※割合は、障害別の割合を表す。

8-3 障害を理由とする対応で、不便さを感じた（または、不快に思った）こと

「身体障害のある人」の内容

○市役所など行政機関

- ・身体障害者用自動車改造費助成について、対象は下肢障害のみと言われた。私は上肢障害で不自由なことに変わりはないが、対象ではないため助成はできませんと言われた。
- ・タクシー券を使わせていただいているが、1枚1枚に住所と名前を書くことが難しいので、将来的にカード化することはできないか検討してもらいたい。
- ・手話通訳をもっと簡単に頼めるようにしてほしい。
- ・多目的トイレがあるのですが、場所が地下一階で、休館日はエレベーターが休止なので使用できないこと。
- ・障害福祉課の職員にも障害者差別解消法を理解していない方がいること。「差別とは。合理的配慮とは。」を考えてほしい。
- ・障害者差別をする様な発言に対して強い態度で対応していない。

○店舗など（卸売、小売業）

- ・数年前に携帯電話の機種変更をした際、古い携帯電話の下取り時の署名が、親の代筆が認められず、文字が書けない娘の手を取って署名した。今年、同じ手続きをした時は、親の代筆が認められた。同店舗だったため、店員による対応の差だったのか疑問に思う。
- ・身体上の外観でジロジロ見られたり、コソコソ言われるのが煩わしい。
- ・障害者だから気がつかないと思われ、平気で差別されている。

○病院、福祉施設など

- ・病院で予約日に都合が悪くて行けなかった時、次の日に行っても薬を処方してくれない。

○飲食、宿泊サービスなど

- ・聴覚障害により、地震、家事にあった時情報が入らないから何か起こったかなあと不安があります。エレベーターが突然止まった時の非常用電話がありますがそれが出来ないため、困る事があります。

○その他

- ・対人サービス系のバイトを申し込んだ時には門前払いを受けるケースが多かった。合理性をとっての判断かとは思いますが、自身の選択肢の可能性が狭まる事実には変わらないので不便と感じた事はあった。
- ・重度障がいの方の選挙の投票方法の複雑さ
- ・障害者雇用制度での就職で仕事をしているが、どれだけ頑張っても評価されず、昇給もなく、障害者雇用特有の最初の激安の給料から全く変わらず、この給料のまま5年以上働いている。親の支援でなんとかやっているが親もいついなくなるかわからない。早急に対応してください。障害者であれ、仕事をすればそれなりの報酬を得られるよう、企業への厳しい指導を希望します。障害者の自立を支援するのであれば必ず直してください。

「知的障害のある人」の内容

○市役所など行政機関

- ・引きこもり状態で、明確に相談対応してくれる機関等が乏しい。
- ・警察官の態度

○店舗など(卸売、小売業)

- ・買い物にて自分で代金を支払う時、店員がゆっくりな息子に合わせてくれないと感じるとき(発達障害と重複)
- ・レジに並ぶことが大変。セルフレジで商品を通して間や袋に入れている時に、どこかに行こうとする。店舗(特に大きな店舗)は福祉レジを使いやすくしてほしい。(発達障害と重複)

○病院、福祉施設など

- ・息子が小さい頃、病院などの静かな所で声を発したりした時の周りの人の冷たい視線に傷ついた。(発達障害と重複)

○飲食、宿泊サービスなど

- ・他の客に、じろじろ見られた。(発達障害と重複)
- ・障害のある子どものことを、じろじろ見られることが不快です。(視覚障害と重複)

○その他

- ・パニックや奇声、足音等、気を付けていてもどうしても音を立ててしまう。管理会社から注意を受けようと住むところまで無くなってしまう。(発達障害と重複)
- ・就職活動時、重度の知的障害は何もできないという態度(知的障害の子供は身体で覚えるので時間はかかりますが、一度覚えると完全にマスターする)

「精神障害、発達障害のある人」の内容

○市役所など行政機関

- ・対応がマニュアル通り、その後の経過を見ていない(紹介された病院が悪い)(身体障害、難病と重複)
- ・市役所は、心のある対応を心がけるべきだと思う。機械みたいにしき対応されたことがない。もう少し、なんとかするべきだと思う。
- ・就労支援に関して、対応者の知識不足を感じた。

○病院、福祉施設など

- ・どうしてこんな無駄な検査をするんだと嫌味をいわれました。
- ・3分間診療の改善はどうしたら出来るか?

○飲食、宿泊サービスなど

- ・子供が暴れた時には、飲食店で食事が困難なことがある。

○学校など(教育)

- ・不登校の息子を出席扱いとするために、無理やり登校させないといけなかった。
- ・障害程度や特性も多岐に渡るので、もう少し環境整備がされると良いのかなと思います。
- ・教育機関と民間福祉の相談機関等が情報共有し、個々への進路対応へ柔軟に対応していただくと良いのではないかなと思いました。

○その他

- ・色覚異常の対応がされていない。

「難病、その他」の内容

○市役所など行政機関

・福祉サービスを利用するために、市役所窓口で障がいや難病の説明をしてもなかなか伝わらない。説明するのを諦めることがあった。

○店舗など(卸売、小売業)

・たんぱく質、脂質、糖質の調整を考えるのですが、低糖質商品の取り扱いが安定せず、遠方まで買いに行くか?例えばインターネットを使って購入は可能でもまとめ買いが必要だったり、将来オンライン注文してくれる支援はないと思う。親なきあとは心配ではあります。

○飲食、宿泊サービスなど

・治療食が必要なことを説明しても補う油などの持ち込み許可をいただけない場合は、補食などをしてから入店になるか、他のお店を探すので、外食は事前に問い合わせが必要です。また、常に事前に調整することを考えると人付き合いを遠慮してしまいます。(身体障害、知的障害と重複)

○インターネット関係(情報通信)

・PCを片手で打つので時間がかかる。

○学校など(教育)

・本当の意味での理解がない。対応が一時的、かつ、表面的である。

○その他

・合理的配慮の提供者に、当法は合理的配慮をしている。よって過剰負担を防いでいる。