

# 障害を理由とする差別の解消に関する事業者アンケート 集計結果

|    | 1-1<br>業種    | 2-1<br>障害のある人への対応に困った<br>ことがありますか。   | 2-2<br>障害のある人へのサービスの<br>提供をお断りしたことがありま<br>すか。それはどのような理由か<br>らですか。それによりトラブル<br>になったことがありますか。                           | 3-1<br>貴事業者において、合理的な<br>配慮として、どのような対応が<br>可能ですか。  | 3-2<br>貴事業者において、合理的な<br>配慮として、対応が難しいのは<br>どういったことですか。またそ<br>の理由はなんですか。         | 3-3<br>障害のある人から求められた<br>配慮を実現するために、市が<br>行う事業者向けの施策につい<br>て、ご自由にお書きください。           | 4<br>障害のある人への差別をなく<br>すためのご意見などありました<br>ら、ご自由にお書きください。  |
|----|--------------|--|---|---|--|--|---|
| 1  | 不動産業         |  |   | 移動が困難な方などの移動援助。   | 分からない。   |  |   |
| 2  | 不動産業         |  |   | 障害のあるなしに関わらず、同じ配慮を<br>している。   | 障害のあるなしに関わらず、同じ配慮を<br>している。  |  |   |
| 3  | 不動産業         |  |   |   |  | リウマチを患った方を案内した際に、車<br>いすから降りて乗降車するのが大変で<br>あった。体力的にも厳しいので、車いす<br>対応車の無償レンタルがあると良い。 | 住宅の売買に関して、住宅ローンを組<br>めないことが多いと思うので、それが少<br>しでも解消されれば良いと感じている。   |
| 4  | 建設業<br>不動産業  | 身体障害者の方がいたことから、通常行<br>わない所にも手摺等を設置した。  |   | 打合せ等、車での送り迎え。<br>聾唖者に対する筆談。   | 特段経費がかかる事がなければ気にし<br>ない。   | 困っている本人からの要望を聞くことが<br>一番だと思う。  |   |
| 5  | 不動産業         | バリアフリー等の物件が少ない。<br>軽度の障害でもオーナーさんが理解のな<br>い方だと、なかなか難しい(特に知的障害<br>のある方)。   | 知的障害のある人への対応可能な物<br>件が見つかったが、賃貸オーナーさん<br>の意向で入居を断られたことがある。ト<br>ラブルにまでは至っていない。   | 物件の案内等は車いす等でもある程度<br>動ける方であれば車移動も併せて案内<br>可能。行ける距離であればご自宅まで<br>の送迎等も可能。現地でも車いすの上<br>げ下げ等も出来る限りの対応は可能。 |  |  |   |
| 6  | 不動産業         | 対応したことがないのでわからない。  |   | 話を伺う。賃貸であれば大家さんと交渉<br>してみる。売買であれば銀行と交渉して<br>みる。   | 収入面、保障面、障害の重度によって<br>異なる。  | 市の中で障害の重度に異なった対応を<br>する専属の方がいるとベストだと思う。  |   |
| 7  | 不動産業         |  |   | 予算面などを配慮するのはもちろんの<br>事、生活を通常通り送れる部分への配<br>慮を行う。   | 金銭での相談。  |  |   |
| 8  | 不動産業         |  |   | 行政や身内に相談しながら進める。  | 意思表示の確認。   |  |   |
| 9  | 不動産業         |  |   | 車いすご利用の場合、ドアの開閉や移<br>動介助、入り口から近い席を案内する。<br>書類等を見せながら付箋を貼ったり、蛍<br>光ペンで印をつけたりする。                        | 車いすの方へのトイレの提供。トイレま<br>で行くの大きな段差があり、和式のた<br>め。                                  | 誰でも出来そうな事であれば、マニユ<br>アルにして各事業所へ配布し、共通認識<br>とさせる。                                   | 幼稚園、保育園、小学校など、幼少期<br>から色々な障害のある方との交流でき<br>る機会を設け、障害の種類を知ってもら<br>い、助け合うことを学ばせる。身近に障<br>害のある人がいないと、出せるアイデア<br>も狭まってしまふ。幼少期からの刷り込<br>みが大事だと思う。 |
| 10 | 建設業<br>不動産業  |  |   | 助けを求められれば何でも検討する。   | 女性の場合、男性スタッフが対応しづら<br>い事。  | 行政に関わりなく、障害者には人として<br>出来ることをする。  | どのような差別がどこでおきているか知<br>りたい。  |
| 11 | 不動産業         | 精神障害者の場合、意思疎通が難しく、<br>良かれと思って尽くしたサービスが否定さ<br>れてしまうことがある。また、賃貸物件の<br>入居後に暴れたり、騒音苦情を頂くことが<br>多い。その他の障害者の方は特に困ること<br>はない。 | 精神障害者の場合「暴れる」「トラブル<br>が多い」というイメージが各社で定着し<br>てしまい、ほとんどの場合入居を断られ<br>てしまう。そのため、ご希望の部屋(賃<br>貸)を提案出来ず、お断りすることが多<br>くなっている。 | 時間をかけて、障害のない人より丁寧<br>かつ慎重な対応を行う。<br>スタッフ一人で対応せず、2名以上でサ<br>ポートを行う。                                     | 2-1、2-2で述べた精神障害者への<br>対応。  | 精神障害者の賃貸物件入居への支援<br>(生活保護者は特に)。<br>市の入居保証や物件借り上げ等。                                 | 障害への理解を進めることが大切。  |
| 12 | 不動産業         |  | 建売がメインの為、オプションでバリア<br>フリー機能を向上させることが可能なの<br>で、サービスをこちらから断る事はほぼ<br>ない。   | 送迎・案内等。<br>住みやすいプランの提案又は相談。   | 売買に関して意思や書士の許可が必要<br>な場合において、その許可を得られ<br>ないうちに行う契約行為。売主・買主に<br>意思があっても不可としている。 |  | 行政から事業者への斡旋の流れの整備。<br>窓口となる事の多い行政が各企業<br>の特性を把握し、ケースにより適した企<br>業を紹介する事。   |
| 13 | 所沢商店街<br>連合会 | 当商店会では、障害者に優しい商店会を<br>昭和50年頃から取り組んでいる。当初は<br>色々あったが、現在は普通に接している。   | 特になく、障害のない人と同様に接客し<br>ている。  | 障害のない人と同様に接客している。   | 障害の度合いによって、理解できない<br>場合がある。  |  | 時間をかけ、相互理解が必要。商店会<br>で講習会等で理解していただく事が大<br>事だと思う。当商店会では店舗入口の<br>段差をなくしたり配慮している。  |
| 14 | 葬祭業          | 対応接客や受け入れはできるが、トイレが<br>障害者仕様になっていなくて困ったことが<br>ある。  |   | バリアフリーでない場所での補助。  | トイレ  |  | 初対面の方などは、障害の度合いが分<br>からず、どの様な対応をどこまですれば<br>よいか戸惑う。意思表示やコミュニケー<br>ションが容易にできると良い。   |
| 15 | 不動産業         |  |   | 移動の手伝い、筆談。  | 金銭的な負担が重いもの。マンパワー<br>で解決できるものは全てできる。補助金<br>ではなく、窓口の集約など低予算かつ<br>効率的なものに集中すべき。  | 補助金のばらまきは意味がない。意識<br>改革に取り組むべき。  | 教育しかないのでは。  |
| 16 | 商店街振興<br>組合  |  |   | 点字ブロック  |  |  |   |

## 障害を理由とする差別の解消に関する事業者アンケート 集計結果

| 1-1<br>業種              | 2-1<br>障害のある人への対応に困ったことがありますか。  | 2-2<br>障害のある人へのサービスの提供をお断りしたことがありますか。それはどのような理由からですか。それによりトラブルになったことがありますか。 | 3-1<br>貴事業者において、合理的な配慮として、どのような対応が可能ですか。                                     | 3-2<br>貴事業者において、合理的な配慮として、対応が難しいのはどういったことですか。またその理由はなんですか。  | 3-3<br>障害のある人から求められた配慮を実現するために、市が行う事業者向けの施策について、ご自由にお書きください。 | 4<br>障害のある人への差別をなくすためのご意見などありましたら、ご自由にお書きください。   |
|------------------------|---|---|--|---|--|--|
| 17 不動産業                |   | 実際に障害(身体半身麻痺)者の入居を斡旋している。もう一人の女性は聴覚に障害があり、用事は紙に書きながらの生活。長期にわたりご利用いただいている。   |  |   | 書けば限りなし。出来る限りわが身に振り替え、他人に優しく助力していければと思う。                     | 身体が悪くて働けないとの理由で生活保護を受けている若者(30歳代)が非常に多く見られる。役所(行政)でどのような調査をしているのかと感じる。私どもの利用者は一生懸命、慎ましく、細々と生きている。事情もあるだろうが、月に14,5万円頂けているなら、働く訳はなくブラブラしている方が楽である。態度も受給して当たり前だぐらいに思っているようで、嫌に感じる時もある。所沢市の方が生活保護の聴き取り調査が甘く、志木市から所沢市に転居した人が多いという話も聞く。勿論そのようなことはないと思っているが、もしそうならば、勿論身障者の方に回してほしい。 |
| 18 不動産業                | 手話を必要とする方でしたが、メールが出来るので基本メールでの対応をした。別件で弁護士も対応していたが、半時返信がないだけで激怒した。私も文面1つ不明確な表現をすると激怒された。                | 丁寧に対応して信頼を勝ち得た。たまに表現1つで激怒するが、こちらの対応には満足していただいている。                           | 必要な場合は行政サービスで通訳の方を派遣してくれたので、特に負担はなかった。                                       |   |  | 違いがあるのだから「差別をなくす」というアプローチよりも、障害者側からの目線で、不便を感じていることに対しどこまで応えてあげられるかというアプローチが必要だと思う。障害者側を思い、どこまでキャッチしてあげられるか、具体的にどこまで対応が可能かお互いの決着点を見出していくことだと思う。   |
| 19 建設業<br>不動産業         |   |   | 簡単な作業の提供。  | 大がかりな工事は金額がかかるので、工事日程や工程の配慮が難しい。  |  | 交流の場を増やし、お互いの信頼関係を築くことが大切。   |
| 20 小売業                 | 耳の聞こえない人、話せない人に対しての筆談。  |   | お話をよく聞いて出来ることは対応したい。   |   |  | 当店としては、障害のある方に対して、まずよく話を聞くことを心がけて、満足いく対応をしたいと考えている。  |
| 21 書店                  | 身体に障害のある方は対応しやすいが、知的障害のあると思われる方の行動について対応に困ることがある。例えば店内で大きな声を出す、床に座り込んで菓子等を食べる、商品の入れてある場所を変える、匂いを嗅ぎまわる等。 | 認知症の方からのご注文に対し、家族の方から申し入れがあり、お断りしたことがある。                                    | 車いすの方が店内に入るのが大変な場合に、ご注文品を買いに来られた時、店の外でお待ちの方までお届けする。たまに、ご依頼により配達して差し上げることもある。 | ハード面での対応不可能な場合は、対応が難しいのはどなたが見てもわかっていたらと思うが、ハード面で可能性があっても人的なキャパが不足している時間帯や、たまたま人手がない場合に対応が難しい可能性がある。 | 事業者向けもそうだが、一般の方にも理解を深めてもらうことが必要かと思う。                         | どれが差別でどれが差別でないか、又、どんな障害がある方なのか、特に身体的な障害以外の場合の対応が難しいと思う。高齢化により認知症の方も増加している現実もある。  |
| 22 宅建業、建築<br>工業、リフォーム業 |   |   | お客様の声を聞く。  |   | 障害者の声と業者との内容を理解する職員がいてほしい。                                   | 差別という言葉を使わない。  |
| 23 建設業<br>不動産業         |   |   | 来社時の介助。  | 事務所のバリアフリー化は金銭面から難しい。   |  |  |
| 24 小売業                 |   |   | 想定される障害より個別・具体的な対応が求められるため、一概にどのような対応が可能かは答えかねる。                             | 小売業の場合、相対による短期的な(あるいは瞬間的な)対応が求められる点で、限られた人員で小規模な事業者には難しい面がある。                                       |  |  |
| 25 医師                  |   | お断りしたことはない。   | 身体的な面では介助、耳の聞こえない人には筆談等。   | 特に困ったことはないと思う。  |  |  |
| 26 清掃業                 | 事務所受付がバリアフリー化していないため、車イスの方が入りづらい。   | サービスをお断りしたことはない。トラブルもない。  | 粗大ごみの撤去など。   | ゴミの撤去時の判断(知的障害者の場合)。  |  | 当社の業務関連であれば、障害者の支援に積極的に協力したい。  |
| 27 自動車教習所              |   | 障害のある方の運転免許取得は民間では判断できないため、運転免許センターへ案内している。                                 | 設備のバリアフリー。   |   |  |  |
| 28 サービス業               | それほど重度の方を雇用していないので、特に困ったことはない   | トラブルはない。  |  |   |  |  |

# 障害を理由とする差別の解消に関する事業者アンケート 集計結果

| 1-1<br>業種        | 2-1<br>障害のある人への対応に困ったことがありますか。  | 2-2<br>障害のある人へのサービスの提供をお断りしたことがありますか。それはどのような理由からですか。それによりトラブルになったことがありますか。  | 3-1<br>貴事業者において、合理的な配慮として、どのような対応が可能ですか。  | 3-2<br>貴事業者において、合理的な配慮として、対応が難しいのはどういったことですか。またその理由はなんですか。                            | 3-3<br>障害のある人から求められた配慮を実現するために、市が行う事業者向けの施策について、ご自由にお書きください。  | 4<br>障害のある人への差別をなくすためのご意見などありましたら、ご自由にお書きください。  |
|------------------|---|--|---|---|---|---|
| 29 飲食店           | 食事を細かくカットして欲しいとお願いされた。(持ち込みのミキサーを使っている人もいた。)事前に連絡があれば対応することもできるが、現場のルールとしてやれるかはまだ検討中。<br>食事中大きな声で叫んだり、奇声をあげ続ける方がいて、他に食事をしている方が、食事に集中できなかった。 | 障害者団体のグループで、食事を注文するトレーニングのようなことを事前会計のレジでやっていた。人数が10人以上と多く、他のお客様がなかなかレジで注文することができなかった。<br>流動食しか食べられないというお客様が、ミキサーを持参して、お店の電源を借りて、ピューレ状にしたものを召し上がりたいたの要望があった。店舗内での調理の衛生面、他のお客様がその状況を見た時の違和感等の問題があり、今後はお断りしようかと思っている。 | できるかぎり対応していきたいと考えている。<br>・車椅子での入店、食事<br>・盲導犬などとの入店など  | 他のお客様へのサービスが極端に滞る場合は難しい場合もある。   | どういった障害に対しての施策が明確にならないと現場での対応策の検討ができない。<br>障害を勉強する機会を設けて、どういった障害に対しての配慮が検討すべきかを決めるべき。                   | まず、どういった障害があるかを知ることが大事。   |
| 30 飲食業           | 知的障害の施設の方たちだと思うのですが、十数名の支払いが個別会計というのには困った。<br>しかも店の混雑時だったため、通常ではまとめて会計をお願いするケースだが、どうしてもということ、さらに困った。  | 障害ある・なしに関わらず、他のお客様へのサービスに支障をきたす場合には、お断りすることを含め、考えなければいけないことと思う。今のところそのようなことはないのだが。   | 例えば、目の見えない方の指導や車椅子の方の補助といった簡単なこと。通常業務と並行して、ということになると思われるので、混雑時にどうなるか。   | 社会的理解度というか、まわりのお客様にどれだけ許容性があるかが大事。一度、盲導犬を連れてた方をご案内したが(通常、犬はNG)、これも周囲の理解があつてこそそのことと思う。 | 専門的なことの講習など。  | サービスする側としては、障害のある方を特別視しないことも大事かと考える。みなさまと同じように接して、足りない部分があれば助ける。困っている人を助ける。よくよく考えれば当たり前のことだが、この当たり前のことを普通にできる社会、街をみんなでつくっていかねばいけないのだと思う。  |
| 31 飲食業           | 例えば、周りのお客様に聞こえるような声で、お店とは全く関係のないことを一人で言っていて(「〇〇が殺された」とか)どのように注意すべきなのか困った。同席者もおらず、店のスタッフにたまたま男性がいない時だったため、そのままにしてしまった。                       |  | 席までの段差はないので、車椅子利用時に動線を確保することは可能。基本的にセルフサービスだが、席まで配膳することは場合により可能。<br>上記やその他の事項についても、混雑時にはお受けできない。混雑の状況にかなり左右される。 | 持ち込みの飲食物を食べたり、それをこちらで調理すること(温める等)は衛生面からも難しい。<br>ただ、これらは健常者にも言えることだが…                  | 実際上記のような施策を行ったとしても、やっていることが伝わらないと意味がない。10人いれば10通りの障害があり、その一つ一つに決まった答えは無いと思うが、どうゆう人がどう困っているのか知る機会があれば良い。 | 「障害」と一言と言っても様々な人がいて、重度も違うと思う。まずは知ることが大切だと思うので、そのような機会があると良い。  |
| 32 不動産業          |   |  | 賃貸物件(アパートやマンション)エントランス部分のスロープ設置。  | 賃貸物件(居室部分)のバリアフリー化は費用的な問題から難しい。   |   | 幼少期から障害のある方々と触れ合う環境作りや、大人同士でも交流の場があると、相互理解に繋がると思う。そうしていくことで、その人の持つ障害が「障害」ではなく、その人の「個性」だと受け止めるようになり、やがて「差別」という言葉自体が存在しなくなるのでは。<br>私の子ども(小2)の幼稚園からの友達に、知的障害のお子さんがあるが、小さい頃から友達のため、我が子はそれがその子の個性だと受け止めているようで、仲良く遊んでいる。小さい頃からそのような環境に接することは、子どもの成長過程においても良いと感じた。 |
| 33 高齢者介護         | 障害のある方への対応が日々の業務です。その対応が最良のものであるか日々悩んでいる。   | 精神疾患等より暴力、自傷行為に及んでしまったこと。  | 家族と連携し、生活全般を支える。  |   |   |   |
| 34 西武鉄道業務の各種受託運営 |   |  | 一時的な対応であれば可能。   | 場合によってはお待たせしてしまうことがある。  |   |   |
| 35 製造業           |   | 要望される内容が実現不可能な場合、お断りする場合もある。ただし、その事でトラブルになることはない。  | 障害の内容に対応した用具の製造。  | 当社の技術力では、要望に応えられない内容。   |   | 障害は個性だと考えて対応することだと思う。   |
| 36 介護保険事業        | 身体の歩行能力について過大評価があり、1人で歩きだして転倒してしまう。   | 他のご利用者に対して暴力行為があった場合。  | 直接介護及び見守り。  |   |   | 市民に対するノーマライゼーションの啓蒙。公共交通機関のバリアフリー化。   |

## 障害を理由とする差別の解消に関する事業者アンケート 集計結果

| 1-1<br>業種                  | 2-1<br>障害のある人への対応に困ったことがありますか。   | 2-2<br>障害のある人へのサービスの提供をお断りしたことがありますか。それはどのような理由からですか。それによりトラブルになったことがありますか。                               | 3-1<br>貴事業者において、合理的な配慮として、どのような対応が可能ですか。              | 3-2<br>貴事業者において、合理的な配慮として、対応が難しいのはどういったことですか。またその理由はなんですか。           | 3-3<br>障害のある人から求められた配慮を実現するために、市が行う事業者向けの施策について、ご自由にお書きください。 | 4<br>障害のある人への差別をなくすためのご意見などありましたら、ご自由にお書きください。  |
|----------------------------|--|---|---|--|--|---|
| 37 倉庫業<br>運送業              | 現場における安全の確保  | 安全の確保が充分でない場合。  | 基本は一人作業であるが、監督者が目の届く範囲での作業を徹底する。                      |  | ジョブコーチによる訪問支援。   | 障害の方も一般の方も同じで、まず仕事の向き不向きを見極める事が大事だと思う。「心ではつまらないでも仕事しなくちゃいけない」こういった気持ちでは、仕事はなかなか覚えられずミスや怪我につながるが多い。当社のような事故の起きやすい現場では、働く人の安全が全て最優先となる。そう言った意味では慎重な採用をせざるを得ない。当社は310名の従業員に対し6名の障害者を採用している。安全な管理体制を考えると、これ以上の障害者の採用は、本当に慎重にならなければと考える。 |
| 38 電子・電気機器・ソフトウェアの設計・開発・製造 |  |   |   | バリアフリー等、設備   |  |   |
| 39 教育・学習支援事業               | 校内全館のバリアフリー化が整備されていないため、障害者に対応できるエリアが制限される。  |   | 本学では、「合理的な配慮」については規定が整備されておらず、具体的な対応策については今後の検討課題となる。 | 障害者受け入れ体制が未整備なため、「合理的な配慮」に対応できるような組織(人材を含む)づくりと予算化が問題となっている。         |  |   |
| 40 情報サービス                  |  |   | 業務時間の短縮。  |  |  |   |
| 41 プラスチックフィルム・シート製造業       | 知的障害について業務範囲が限られる。   |   | 障害の程度を考慮した上で、仕事の範囲を検討している。                            |  | 事業者は専門的知識を有しているわけではないので、考慮が過度だったり不十分になるケースは多いと思う。            | まだまだ皆の理解が不十分。幼少期から差別に対する教育を徹底しない限り、根本的になくなるのではないのでは。  |
| 42 記載なし                    |  |   | 繁忙日等で残業をお願いすることがあるが、本人が残業の意思がなければ、本人の意思を尊重する。         |  |  |   |
| 43 介護事業                    | 障害のある人の希望と、その人のご家族の希望が違う際に、当人に理解していただく事が困難な場合がある。  | 現状、全ての事例で対応は出来ているが、今後受け入れ後に困難事例が生じるものと考えている。  | 事業所が特養なので、特養として社会的に期待される範囲で対応しています。                   | 事業所内に医療設備がないので、医療が対応として必要な場合は困難である。                                  |  |   |
| 44 高齢者施設                   |  |   | 介護施設の為ほぼ対応していると思う                                     |  |  |   |
| 45 サービス業                   | お客様の対応として障害のある方への対応で困ったことはない。<br>雇用している障害のある従業員への対応では、字の解読や業務時間中の病院への付き添い等で負担が生じる。   |   | 親切丁寧な対応(その方に合わせた対応を行う)。                               | 1人では様々な行動や判断が難しい障害当事者に対するサービスの提供。付き添いの方がいるとこちらも対応が出来る。               |  |   |
| 46 食品製造業                   |  |   | 不可能   | そもそも対応している職場ではないから。  |  |   |
| 47 サービス業                   |  |   | 出勤時間の調整。  | テナントに入っているため、バリアフリーが難しい。   |  |   |
| 48 損害保険業                   | 電話にて事故の報告を受けるコールセンター業務であり、会話に支障のあるお客様からの電話は、時間をかけて丁寧に復唱する等の対応を行っている。<br>電話での受付が困難な場合、FAXやHPでの受付方法をご案内する。それも難しい場合は、身近な障害のない人に助けてもらう等代替方法をご案内する。 | 事故の受付業務でありサービス提供をお断りするケースはない。<br>代替手段を何とかご案内する。<br>会話に支障のある方からの入電で担当者が「いたずら電話」と勘違いし電話を切電し、後日苦情を受けたケースがある。 | できるだけ丁寧な電話対応。<br>電話での報告に代わる代替手段の提案。                   | 電話での対応となるため、障害のある方なのかどうかの判別が難しい場合がある(無言、「あ」とか「う」とかしか答えられないいざら電話もある)。 |  | 合理的な配慮のレベルの判断がわかりづらい。   |
| 49 道路貨物運送業                 | 事実確認等を行った際の本人への返答の内容(理解度)。<br>生活面、異性問題への対応。  |   | シフト、職種の対応(一定の範囲内)。<br>人的サポート、専任指導体制の確保。               | 物理的な対応(身障者用施設・設備)。   |  |   |

障害を理由とする差別の解消に関する事業者アンケート  
集計結果

| 1-1<br>業種           | 2-1<br>障害のある人への対応に困った<br>ことがありますか。 | 2-2<br>障害のある人へのサービスの<br>提供をお断りしたことがありますか。<br>それはどのような理由から<br>ですか。それによりトラブル<br>になったことがありますか。 | 3-1<br>貴事業者において、合理的な<br>配慮として、どのような対応が<br>可能ですか。   | 3-2<br>貴事業者において、合理的な<br>配慮として、対応が難しいのは<br>どういったことですか。またそ<br>の理由はなんですか。                             | 3-3<br>障害のある人から求められた<br>配慮を実現するために、市が<br>行う事業者向けの施策につい<br>て、ご自由にお書きください。  | 4<br>障害のある人への差別をなく<br>すためのご意見などありました<br>ら、ご自由にお書きください。   |
|---------------------|------------------------------------|---|--|--|---|--|
| 50<br>コールセン<br>ター業  | 聴覚障害者からの連絡はメールで行える<br>仕組みを一部採用している | 自動車ドライバーへのサービス提供が<br>ほとんどの業務であり、その関係上、障<br>害の種類が限定される傾向にある。<br>サービスの提供をお断りするケースは<br>ほとんどない。 | 電話以外の手段でも対応できる仕組み<br>やGPSを利用した位置確認システムの<br>活用など。   | 当社はコールセンターなので、原則電<br>話を介したやり取りを通じてサービス<br>を提供している。この様な方法で意思疎<br>通が困難な方への「配慮」についてか<br>なり難しいと判断している。 | どんな事が差別に繋がっているか、啓<br>蒙する広告など。   | 公共施設、公共交通、公共の場にお<br>ける告知、啓蒙活動を徹底して行って<br>はどうか。そうした活動が結果的に障<br>害のない方にとっても暮らしやすいま<br>ち、世の中になると思う。  |
| 51<br>ビルメンテナ<br>ンス業 |                                    |   | 清掃作業箇所(高所)で安全区画を設<br>けていた場合に、作業をストップさせ<br>て安全区画内を安全に通行していただく<br>ために誘導する。<br>立ち入り禁止区画を設けた場合、別<br>ルートの確保(バリアフリーの箇所)を<br>行い、誘導する。 |  |   | まず「障害者」という言葉を無くす。(か<br>と言ってどうゆう呼び名が良いかわから<br>ないが…)ハンデを背負った人たちだけ<br>でなく全ての人が、それをハンデだと思<br>わなくても通常生活ができる環境を作り<br>出せれば、自然と無くなっていくのでは<br>ないかと思う。(ただ莫大な資金が必要<br>になるので難しいと思うが)差別は不特<br>定多数と違う人に対して行われるもの<br>だから、「サポート・サービスを受けなけ<br>れば」いけない環境が無くならない限り<br>は難しいのではないかと思う。<br>ハンデを背負って無い人でも差別(イジ<br>メ)は起こるので、個性がある限り、無く<br>すのは難しいが、環境を整えば、そう<br>いった面では少なくすることはできるの<br>ではないかと思う。   |
| 52<br>運送業           |                                    |   | 緊急で電話が入った場合、まず訪問す<br>る(時によってヘルパーかサービス提供<br>責任者)。   |  | 市は障害者の声をもっと聞くべき。<br>本当に困っている人がいる。   |  |
| 53<br>製造業           |                                    |   | 比較的軽度の配慮をすることが限界と<br>思う。設備を整える等の余力はない。   |  |   |  |
| 54<br>建設業           |                                    |   | 商品説明を理解して頂けない場合は、<br>販売に至らないのはどなたでも一緒。   | 社内で障害のある方へどのように対応<br>するのか決めていないため、それが原<br>因で対応できないと思う。   | 障害のレベルによって方法も違うと思<br>うが、「障害がある」と認定基準をどのよ<br>うに定めるかはとても重要だと思う。認定<br>を受けることで、就職しやすくなると行<br>政が思っている、自立することができ<br>ないケースがある。結論として金銭での<br>誘導は無意味だと思う。 | 差別をなくそう！と叫ぶ人はその時点で<br>差別をしているような気がする。私は秩<br>父学園の近くで育った。障害のある方を<br>幼少期から見してきた。小さい頃から見<br>てきたために私は彼らを見ても特に「何<br>も」感じない。差別をなくすことは「何も」<br>感じることなく、当たり前になる事な<br>いかと思う。そう仮定すると、交流の場<br>はとても重要なのではないか。見世物<br>にするのか！というご意見もあろうかと<br>思うが、包み隠さず障害のある方と交<br>流できる社会は健全であり、差別のな<br>い所沢の創造を可能にするかと思う。<br>もっと市民が障害のある方と交流が出<br>来るような場と、また障害のある方が住<br>みよいまちをつくり、日本全国から移り<br>住んでもらえればよいと思う。日本一障<br>害のある方が住みよいまちは、きっと日<br>本一差別のないまちではないだろうか。 |
| 55<br>不動産業          |                                    |   | 当社は車いすの対応可能。改修時に階<br>段をスロープに変更し、2Fの男女両方<br>のトイレも車いすで入れるように広く<br>取ってあるが、細部(手摺やスライドドア<br>等)の設備がまだ充分ではない。                         |  | 障害者の雇用について意識はあるが、<br>不安の方が強く具体的な行動をしてい<br>ない。交流の機会を設けて、相互理解<br>が必要だと思う。   | ハード面は補助金の活用で整備でき<br>ても、相互理解が進まないと思う。交流<br>の場を設けることで、お互いの立場、不<br>安等の理解が進むことによって、解消<br>につながると思う。   |

障害を理由とする差別の解消に関する事業者アンケート  
集計結果

| 1-1<br>業種 | 2-1<br>障害のある人への対応に困ったことがありますか。                                    | 2-2<br>障害のある人へのサービスの提供をお断りしたことがありますか。それはどのような理由からですか。それによりトラブルになったことがありますか。                      | 3-1<br>貴事業者において、合理的な配慮として、どのような対応が可能ですか。   | 3-2<br>貴事業者において、合理的な配慮として、対応が難しいのはどういったことですか。またその理由はなんですか。 | 3-3<br>障害のある人から求められた配慮を実現するために、市が行う事業者向けの施策について、ご自由にお書きください。   | 4<br>障害のある人への差別をなくすためのご意見などありましたら、ご自由にお書きください。   |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 56 飲食業    |   | 身体的だったり知的な障害者に対しては全くないが、精神的な障害者には多少のトラブルが発生したことはある。ただこちらの対処としては「そういうものだ」と割り切っているの、問題として捉えたことはない。 | 当店は、入り口が特殊で65cmしか幅がないため、車いすなどで来られる方は一度お客さんを抱え、椅子をたたんで入店していただく。トイレの利用なども同様に対応している。そういうことはサービス業として当然の行為だと認識しているため、負担に感じたことはない。 |  | 時間やお金をかけて対応するのはあまり賛同できない。<br>障害者に対する対応マニュアルを配布するのはどうか？例えば車いすから抱き上げるときの技術や補助具についての知識などを、マニュアルで配布していただけるだけでもありがたい。 | そもそも障害者を特別なものとして捉えることが差別だと思う。以前、大阪の野外イベントに行った時に、階段で構成されているひな壇の会場だったが、車いすの利用者が数名来場していた。スロープなどはないが、会場に来ているお客さん達が当たり前のように段差を補助している姿に感心した。例えば電車のシルバーシートもそうだが、身体の不自由な人がいればどの席であろうと譲るのが人として当然だと思う。シルバーシートなんてものを作る発想が全く理解できない。お金をかけて設備をバリアフリーにするのではなく、一般常識として当たり前の補助をしあう姿勢が本当のバリアフリーなのかと思う。<br>以前にチェアスキー連盟の会長と会席したとき「仲間内で飲み会をするときはトイレが大変なので紙おむつを装着して行うんだ」とおっしゃっていた。そういった障害者の苦勞や知恵などを障害のない方も知っていけば障害者への対応に対する意識も変わっていくと思う。 |
| 57 飲食業    |   |  |  | 先方の障害にもより、対応が変わると思われるので、質問の意図がわからない。                       |  | 障害者云々で無く、現在は健常者に対してでもインジメがあり、それもまた差別であると考え。<br>幼少期の教育が大事だと考える。教育現場、家庭での指導が一番ではないだろうか。徹底した指導がないと、改善できないと思う。<br>それにはまず指導者への教育方針の指導を徹底するのが、最重要課題ではないだろうか。<br>警告文を幾ら見ても(見せても)変わらない。  |
| 58 社会福祉   |   |  | 文字等を使つての窓口対応<br>障害者雇用の場合には、音声ソフトの導入等の環境整備<br>個々の障害者状況(身体・知的・精神)に合せて対応  |  |  |  |
| 59 燃料小売業  | 視力・・・丁寧に説明して対応<br>聴力・・・筆談して対応<br>脚力・・・代理で可能な事は代理で対応               | 緊急性のある事案は、24時間対応しているが、緊急性のない相談事を即対応するよう迫られた事。お断りした後で「障害者差別だ」と騒がれた。                               | 先の2-1で対応した内容。  | 当社サービスに該当しないよう要求。また、当社に対して特別な対応を求められる事。                    | ケアマネージャーのような各障害者に対して、生活に支障をきたさぬように介助するサービス。土日を問わず対応して頂けるサービス。  |  |
| 60 製パン業   | 障害の程度によるが、本人の意思に反して体力が衰えてきた場合の対応。<br>従業員で障害者同士のトラブル。              |  | 何か問題や不安があった場合は総務課や所属長へ相談できる体制をとっている。また、ご家族や就労支援センターとの連携を図っている。   |  |  |  |
| 61 製造業    | 対応すべき方が、どのレベルの障害を持っているのか分からないことがあった。そのレベルに、適切な対応ができていないか心配な時があった。 |  |  |  |  |  |