大阪府委託事業「合理的配慮対応促進事業」

障害者差別解消法における合理的配慮の提供に関する事例アンケート

　２０１６年４月施行の障害者差別解消法では、民間事業者に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止を義務づけ、差別の解消に向けた具体的な取り組みを求める観点から、合理的配慮の提供について努力義務を課しています。

　合理的配慮の提供とは、障がいのある方から日常生活をおくる上で、社会的障壁を取り除く要望があった場合、過度の負担にならない範囲で、その障壁を取り除くために、柔軟な変更を行い、物理的な配慮や特別のサービスを提供することです。

　しかしながら、すべてにおいて対応することは、困難な場合も存在します。この法律の主旨は、共生社会の実現に向けて、サービスを受ける側の障がい者と、サービスを提供する側の事業者が対話し、考え、積極的に解決する社会づくりが重要であると考えます。

　そこで、国際障害者交流センターでは、障がい者と事業者の両方から合理的配慮の提供の事例を調査し、納得できたこと、満足したこと、助かったこと、うれしかったことなど、多くの好ましい事例を紹介することを通して、更なる啓発・周知を行い、積極的に合理的配慮の提供を行うことが可能な社会の構築をめざしたいと考えています。　そこで、民間事業者の皆様のお力をお貸しください。

　今回の調査は、特に障がいのある方が日常的に接するサービス業を中心に行っております。

　ご多忙の中、誠に恐縮ですが、ぜひとも趣旨にご理解をいただき、アンケートにご協力をお願いいたします。

国際障害者交流センター

国際障害者交流センター（ビッグ・アイ）／ 総務課　坂谷　恵司

〒５９０－０１１５　大阪府堺市南区茶山台１－８－１

電話　０７２－２９０－０９６２ ／ ＦＡＸ　０７２－２９０－０９７２

メールアドレス　　**kaisyo＠big-i.jp**

◆このアンケートについて

◆このアンケートは好ましい事例を収集することを目的としておりますが、現時点で障がい者への配慮ができていない理由をお聞きする質問も含まれております。ご回答はあくまでご記入できる範囲で構いませんが、ご回答いただくことで、合理的配慮の提供の方法や工夫などが見いだせる可能性がございます。ぜひとも、忌憚のないご意見をいただきますようお願いいたします。

◆ビッグ・アイホームページから、Word版・PDF版をダウンロードすることができますので、そちらにご記入いただいても構いません。

　　　国際障害者交流センター（ビッグ・アイ）　https://www.big-i.jp/

◆この用紙に書ききれない内容につきましては、別紙を添付いただいても構いません。

◆回答期限は、2016年11月30日（水）です。

◆回答方法は、同封の返信用封筒でご郵送いただくか、以下の方法でもご回答いただけます。

①メールアドレス　kaisyo＠big-i.jp

②ＦＡＸ　　０７２－２９０－０９７２

◆回答の内容は、「合理的配慮の提供・好ましい事例集（仮称）」に掲載する場合があります。

◆このアンケートにご記入いただいた内容は、「合理的配慮の提供・好ましい事例集（仮称）」の作成にのみ使用し、事業者・店舗が特定できないものとします。

◆このアンケートにご不明な点・ご意見などがありましたら、ご連絡のほどよろしくお願いします。

◆アンケート　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　回答期限は、2016年11月30日(水)までです

**企業・店舗について教えてください。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名　称 |  | 担当者名 |  |
| 住　所 | 〒 |
| 電話番号 |  | ＦＡＸ番号 |  |
| メールアドレス |  |

**１．障害者差別解消法（正式名称：障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）の内容を、ご存知ですか？**

**はい　　・　　いいえ**

**２．障害者差別解消法の内容はご存知ですか？**

**よく知っている　　・　　おおむね知っている　　・　　あまり知らない　　・　　まったく知らない**

**３．障がいのあるお客様から、障がいを理由とした対応の要望を受けたことはありますか？**

**ある　　・　　ない**

（１）「ある」とご回答された方にうかがいます。

その要望に対して、どのような対応を実施されていますか？

**十分に対応している　　・　　条件により対応している　　・　　その他**

（２）「（１）」で「十分に対応している」「条件により対応している」とご回答された方にうかがいます。

障がいのあるお客様から要望を受けて対応したところ、「ご満足いただけた」「喜んでいただけた」という好事例はありますか？

**ある　　・　　ない**

-１-　　　（NT-01）

-１-

（３）「（２）」で「ある」とご回答された場合、その内容を具体的に教えてください。

|  |  |
| --- | --- |
| お客様の障がい種別 | 視覚がい　 ・　 聴覚・言語障がい 　・　 盲ろう者　 ・　 肢体不自由内部障がい 　・　 知的障がい 　　　・ 精神障がい ・ 発達障がい高次脳機能障がい 　・ 　難病等 　 ・ 不明 |
| お客様の要望 |  |
| 貴社の対応 |  |
| お客様の反応 |  |
| 好評価を得たと思われるポイント |  |

**４．障がいのあるお客様から要望を受けて、対応に迷ったことや困ったことはありますか？**

**ある　　・　　ない**

（１）「ある」とご回答された場合、具体的に教えてください。

|  |  |
| --- | --- |
| お客様の障がい種別 | 視覚がい　 ・　 聴覚・言語障がい 　・　 盲ろう者　 ・　 肢体不自由内部障がい 　・　 知的障がい 　　　・ 精神障がい ・ 発達障がい高次脳機能障がい 　・ 　難病等 　 ・ 不明 |
| お客様の要望 |  |
| 貴社の対応 |  |
| お客様の反応 |  |
| 貴社において迷ったこと困ったこと | -２-　　　（NT-01） |

-２-

（２）対応に迷ったこと・困ったことのうち、対応できなかったことがあれば、その内容と理由について具体的に教えてください。

|  |
| --- |
|  |

**５．障がいのあるお客様に対してのサービスや接遇などで知りたいことがあれば、教えてください。**

|  |
| --- |
|  |

**６．ヒアリング調査の可否について教えてください。**

アンケートの結果を踏まえ、好事例として広くご紹介させていただきたい事業者様にはヒアリング調査を行わせていただくことがございます。ヒアリング調査にご協力いただけますか？

**協力できる　　・　　協力できない**

**\*\* アンケートへのご協力ありがとうございました \*\***

-３-　　（NT-01）