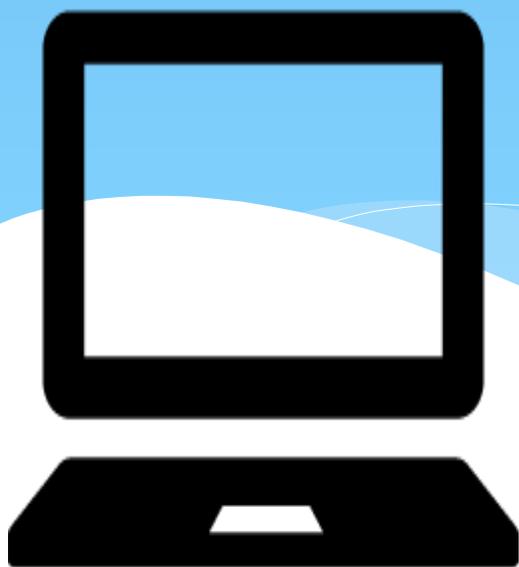


令和元年度第5回 インターネット都政モニターアンケート

「東京都障害者差別解消条例等について」

調査結果



調査実施の概要

- 1 アンケートテーマ**
「東京都障害者差別解消条例等について」
- 2 アンケート目的**
今後の障害者差別解消に係る事業実施の参考とするため、都民の意見を聞く。
- 3 アンケート期間**
令和元年11月6日（水曜日）から11月12日（火曜日）まで
- 4 アンケート方法**
インターネットを通じて、モニターがアンケート専用ホームページから回答を入力する。
- 5 インターネット都政モニター数**
500人
- 6 回答者数**
480人
- 7 回答率**
96.0%

東京都障害者差別解消条例等について

1 調査項目

- Q1 障害のある方に対する差別や偏見についての意識
- Q2 障害を理由とした差別が生じると思う分野
- Q3 東京都障害者差別解消条例の認知度
- Q4 東京都障害者差別解消条例を知った契機
- Q5 「障害の社会モデル」の認知度
- Q6 「合理的配慮の提供」の認知度
- Q7 広域支援相談員の設置の認知度
- Q8 障害のある方が身近にいるか
- Q9 障害のある方と接した経験
- Q10 支援をしたことがない理由
- Q11 事業者の配慮や工夫
- Q12 事業者の配慮や工夫に係る負担
- Q13 効果的な啓発方法
- Q14 ヘルプマークの認知度
- Q15 ヘルプマークを知った契機
- Q16 ヘルプカードの認知度
- Q17 障害及び障害のある方への理解促進について（自由意見）

		モニター 人数	回 答		
			人 数	構成比	率
全 体		500	480	-	96.0
性別	男 性	250	240	50.0	96.0
	女 性	250	240	50.0	96.0
年代別	18・19歳	11	9	1.9	81.8
	20 代	59	53	11.0	89.8
	30 代	86	81	16.9	94.2
	40 代	104	102	21.3	98.1
	50 代	77	76	15.8	98.7
	60 代	81	81	16.9	100.0
	70歳以上	82	78	16.3	95.1
職業別	自営業	47	46	9.6	97.9
	常 勤	191	180	37.5	94.2
	パート・アルバイト	58	57	11.9	98.3
	主 婦	97	94	19.6	96.9
	学 生	30	27	5.6	90.0
	無 職	77	76	15.8	98.7
居住地域別	東京都区部	342	328	68.3	95.9
	東京都市町村部	158	152	31.7	96.2

※ 集計結果は百分率（%）で示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した。そのため、合計が100.0%にならないものがある。

※ n (number of cases) は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答者に相当するかを示す。

※ 複数回答方法・・・(MA) = いくつでも選択、(3MA) = 3つまで選択、(2MA) = 2つまで選択

前文

東京都では、平成30年10月に施行した「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（東京都障害者差別解消条例）」を基に、東京に暮らし、東京を訪れるすべての人が障害（※）の有無により分け隔てられることなく、お互いに人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指す取組を推進しています。

障害及び障害のある方への理解についても、条例に関するパンフレットの配布、SNSやホームページによる情報提供、説明会やシンポジウムの開催などを通じ、障害者施策に触れる機会の少ない都民に対しても、幅広く理解していただけるような普及啓発を行ってきました。今後も、障害者差別の要因ともなる障害及び障害のある方への理解不足を解消するため、更なる啓発を進めていきます。

今回のアンケート調査では、今後の事業実施の参考とするため、障害者差別解消に係る法令等について、モニターの皆さまにご意見をお伺いします。

※身体障害、知的障害、発達障害を含む精神障害、難病その他の心身の機能の障害
（東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例第2条第1号より）

<参考>（東京都福祉保健局ホームページ）

東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/kaiyoujourei/sabetsu_kaisho_jourei.html

障害者差別解消に関する普及啓発



みんなで支えあうともに生きる東京へ

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.files/panf_code.pdf



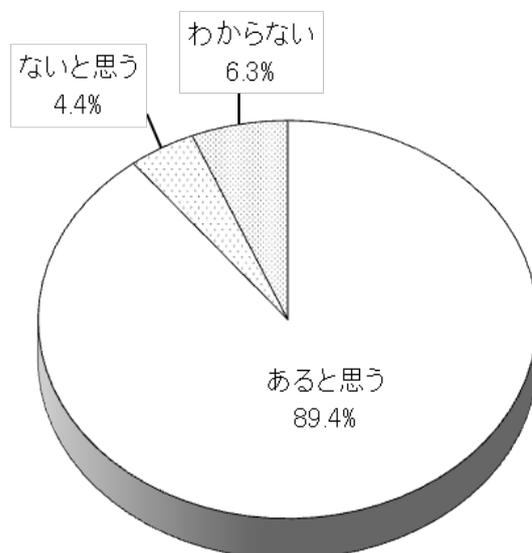
東京都障害者差別解消法ハンドブック

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.files/handbook_code.pdf

障害のある方に対する差別や偏見についての意識

Q1 あなたは、世の中に障害のある方に対する差別や偏見があると思いますか。

(n=480)

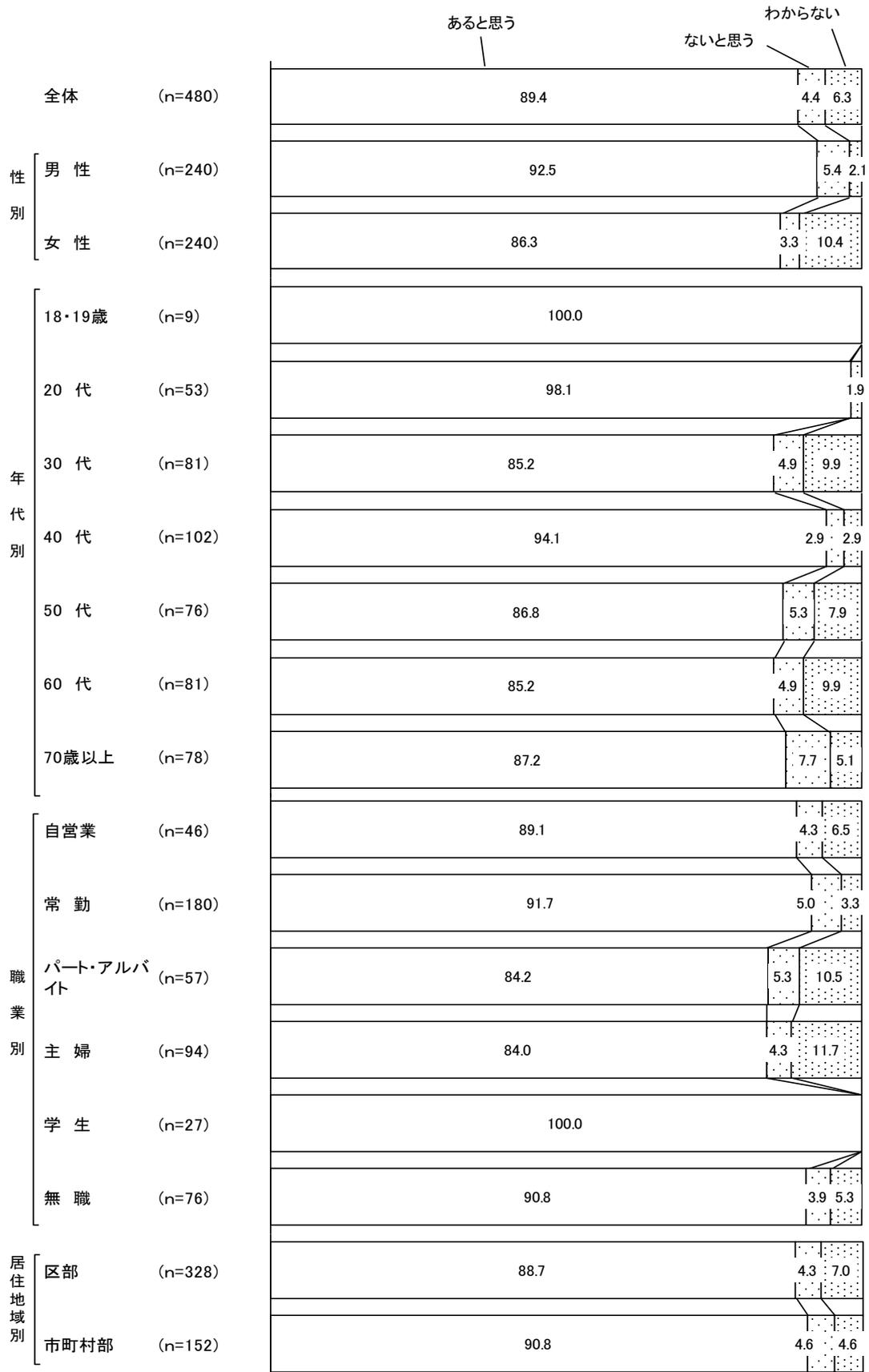


【調査結果の概要】

障害のある方に対する差別や偏見についての意識を聞いたところ、「あると思う」(89.4%)と答えた方は9割近くであり、「ないと思う」(4.4%)は1割未満であった。

年代別の意識(次頁)をみると、「あると思う」と答えた方は、10代(100%)、20代(98.1%)と若い世代で高く、また、「ないと思う」と答えた方は、70代(7.7%)と50代(5.3%)で高かった。

障害のある方に対する差別や偏見についての意識（属性別）

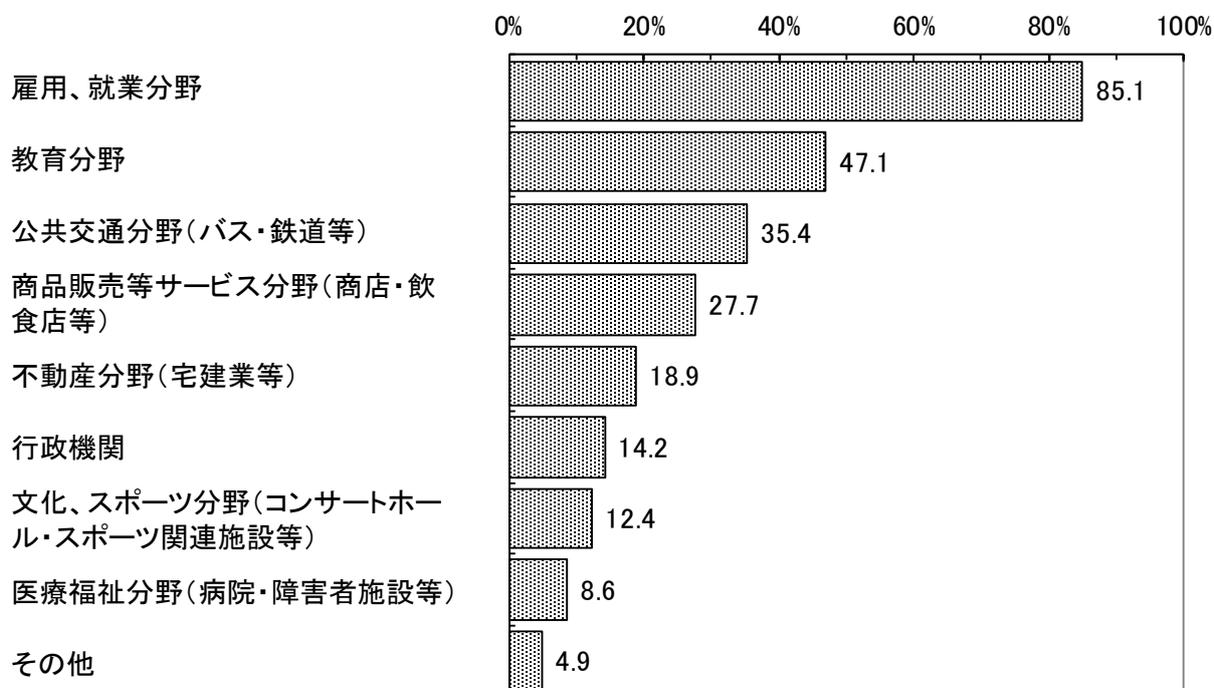


※未回答の選択肢については、0%表示を省略

障害を理由とした差別が生じると思う分野

Q2 Q1で「1 あると思う」と答えた方にお聞きします。障害を理由とした差別が生じる場面は様々ですが、あなたは、次のどの分野で障害を理由とした差別が生じると思いますか。あてはまるものを3つまでお選びください。

3MA (n=429)



【調査結果の概要】

Q1で「1 あると思う」と答えた429人の方に、障害を理由とした差別が生じると思う分野について聞いたところ、「雇用、就業分野」(85.1%)が8割半ばで最も高く、以下、「教育分野」(47.1%)、「公共交通分野(バス・鉄道等)」(35.4%)、「商品販売等サービス分野(商店・飲食店等)」(27.7%)などと続いている。

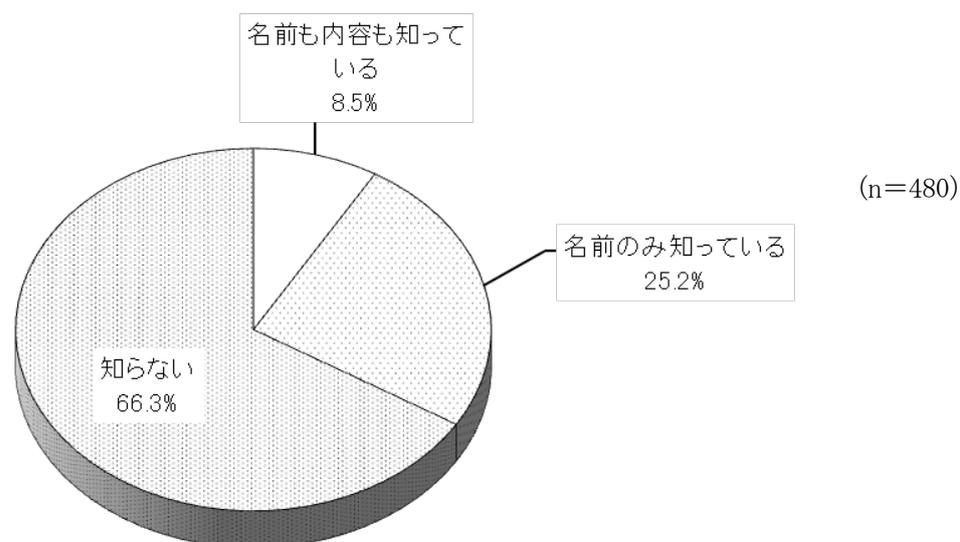
東京都障害者差別解消条例の認知度

Q3 障害者差別解消法（※）の規定に基づき、東京都では平成30年10月に東京都障害者差別解消条例を施行しました。あなたはこの条例を知っていますか。

※ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年度法律第65号）

（国及び地方公共団体の責務）

第3条 国及び地方公共団体は、この法の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。



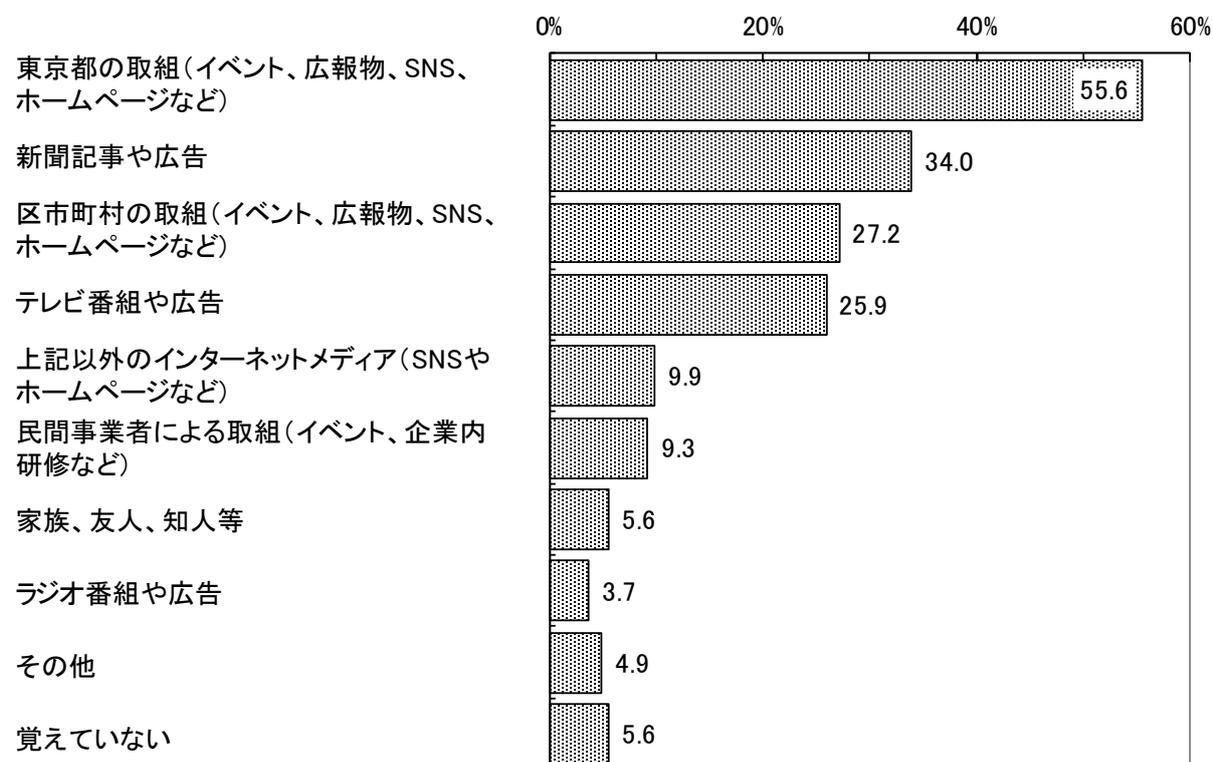
【調査結果の概要】

東京都障害者差別解消条例の認知度について聞いたところ、『知っている』（33.7%）（「名前も内容も知っている」（8.5%）＋「名前のみ知っている」（25.2%））が3割半ば、また、「知らない」（66.3%）は6割半ばであった。

東京都障害者差別解消条例を知った契機

Q4 Q3で「1 名前も内容も知っている」又は「2 名前のみ知っている」と答えた方にお聞きします。あなたは東京都障害者差別解消条例について、どのように知りましたか。次の中からいくつでもお選びください。

(n=162)



【調査結果の概要】

Q3で「1 名前も内容も知っている」又は「2 名前のみ知っている」と答えた162人の方に、東京都障害者差別解消条例を知った契機について聞いたところ、「東京都の取組(イベント、広報物、SNS、ホームページなど)」(55.6%)が5割半ばで最も高く、以下、「新聞記事や広告」(34.0%)、「区市町村の取組(イベント、広報物、SNS、ホームページなど)」(27.2%)、「テレビ番組や広告」(25.9%)などと続いている。

◎その他の主な意見

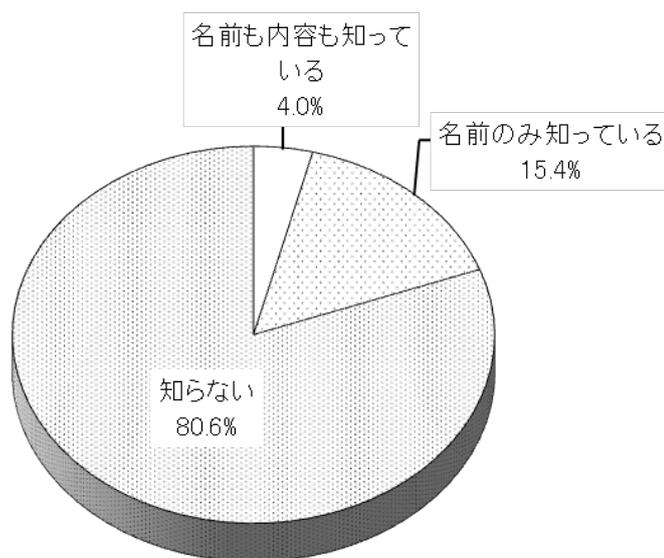
- ・ 家族が障害を持っておりその家族会の学習会にて
- ・ 私が障害者なので、自分の該当することなので調べた

「障害の社会モデル」の認知度

Q5 あなたは東京都障害者差別解消条例の基礎にもなっている「障害の社会モデル」(※)という考え方について知っていますか。

※ 障害の社会モデルとは、障害者が日常生活や社会生活の中で受ける制限は、その人（個人）の心や体の機能の障害のみでなく、社会の中に見受けられる様々なバリア（障壁）と相対する（直面する）ことによって生じているという考え方です。

(n=480)



【調査結果の概要】

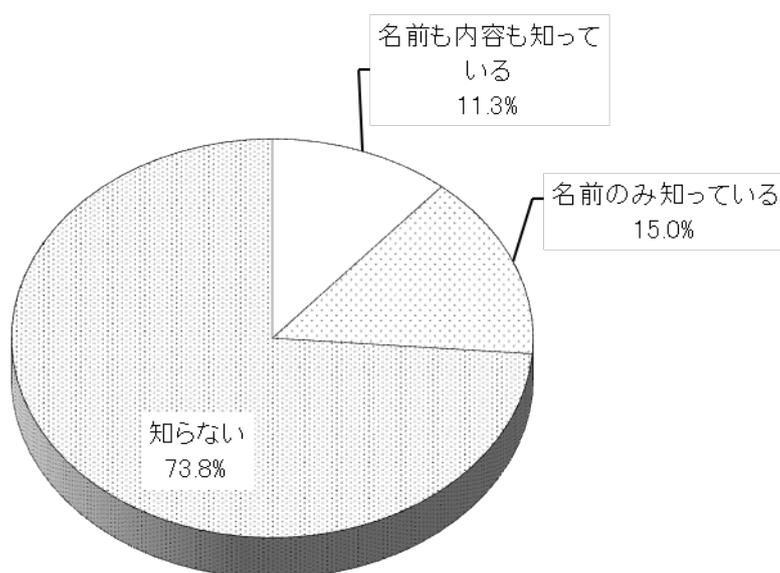
「障害の社会モデル」の認知度について聞いたところ、『知っている（計）』（19.4%）（「名前も内容も知っている」（4.0%）、「名前のみ知っている」（15.4%））が2割近くで、「知らない」（80.6%）は約8割であった。

「合理的配慮の提供」の認知度

Q6 あなたは東京都障害者差別解消条例でも規定されている「合理的配慮の提供」(※)という考え方について知っていますか。

※ 合理的配慮の提供とは、障害者から、手助けや必要な配慮について意思が伝えられたとき、負担が重すぎない範囲で、様々なコミュニケーション手段により、それぞれの障害に応じて合理的な対応をすることです。こうした配慮や工夫を行わないことも、「障害を理由とする差別」に当たる場合があります。

(n=480)



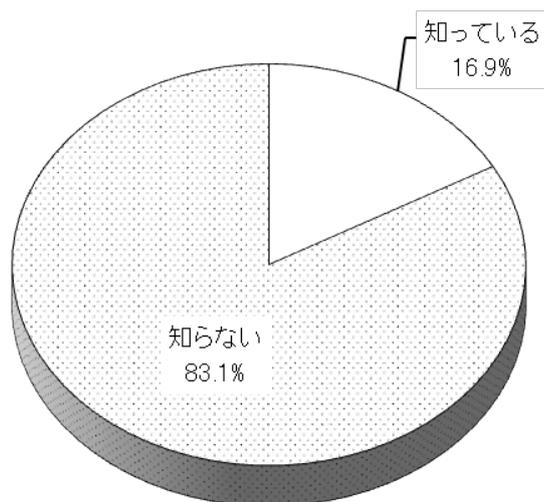
【調査結果の概要】

「合理的配慮の提供」の認知度について聞いたところ、『知っている(計)』(26.3%) (「名前も内容も知っている」(11.3%) + 「名前のみ知っている」(15.0%)) が2割半ばで、「知らない」(73.8%) は7割半ばであった。

広域支援相談員の設置の認知度

Q7 東京都障害者差別解消条例に基づき、都では、障害のある方やその関係者からだけでなく民間事業者からの相談にも応じる広域支援相談員を設置して、障害者差別に関する相談を専門に受け付けています。あなたは、このことを知っていますか。

(n=480)



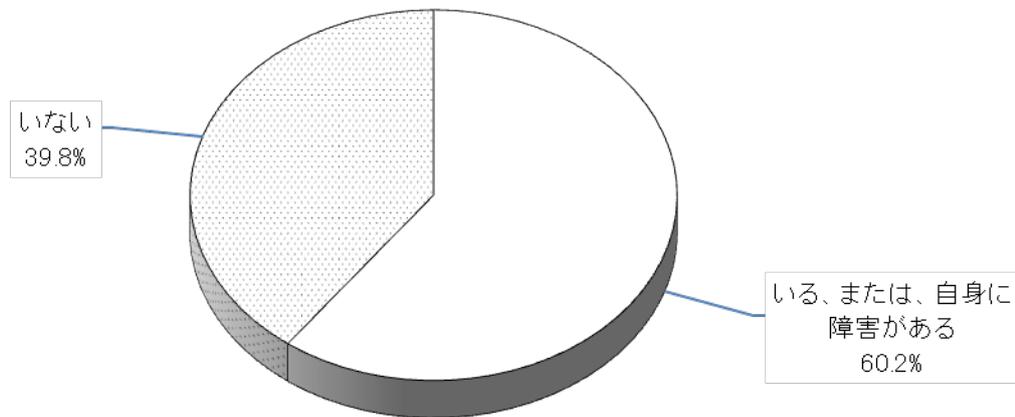
【調査結果の概要】

広域支援相談員の設置の認知度について聞いたところ、「知っている」(16.9%)は2割近くで、「知らない」(83.1%)は約8割であった。

障害のある方が身近にいるか

Q8 あなたの身近（親族、近隣、学校、職場、支援している人など）に障害のある方がいますか。（過去にいた場合も含む。）

(n=480)

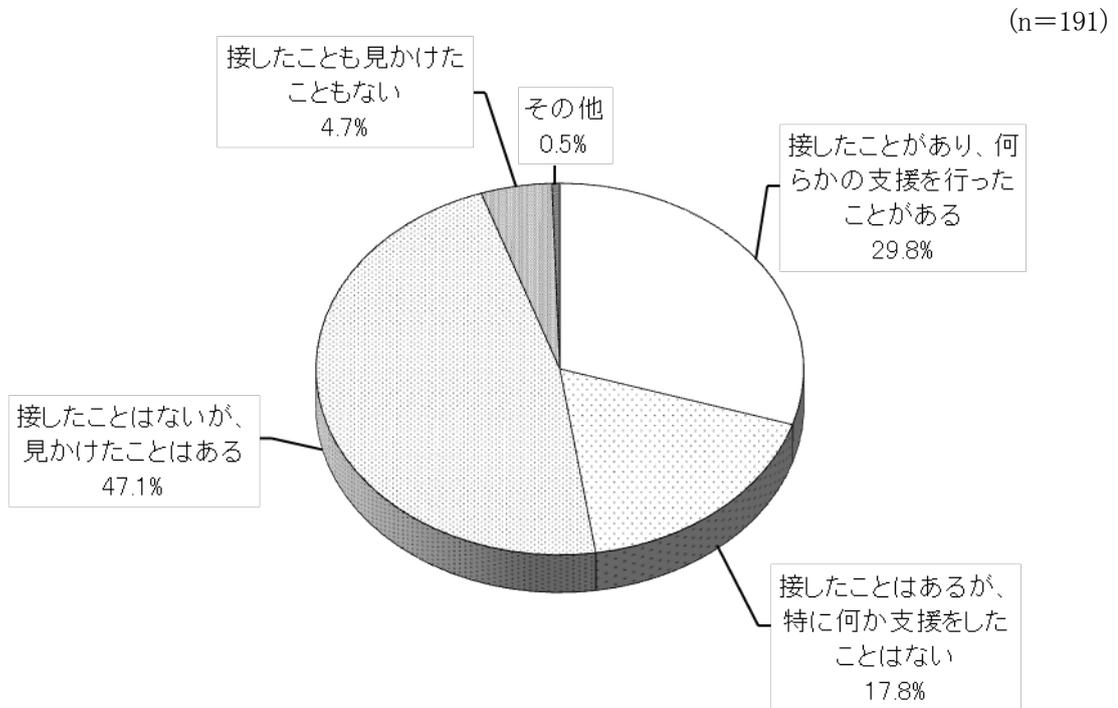


【調査結果の概要】

障害のある方が身近にいるかについて聞いたところ、「いる、または、自身に障害がある」（60.2%）が約6割で、「いない」（39.8%）は約4割であった。

障害のある方と接した経験

Q9 Q8 で「2 いない」と答えた方にお聞きします。身近には障害のある方はいませんが、交通機関、店舗、観光地、レジャー施設等で障害のある方と直接会話をするなど接したことはありますか。



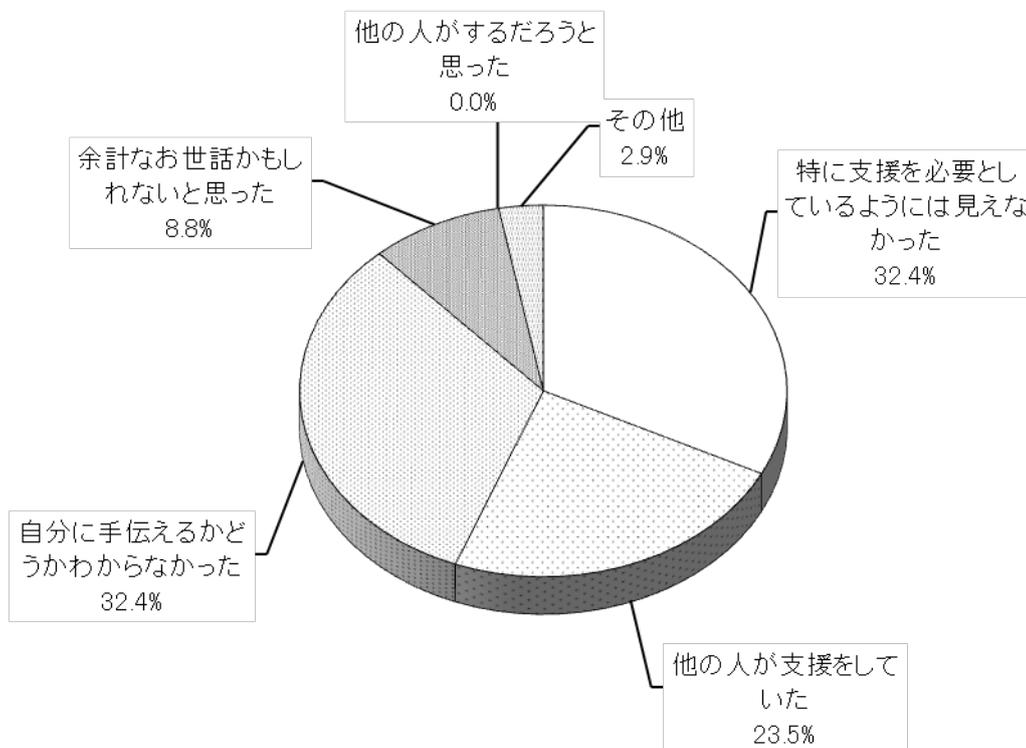
【調査結果の概要】

Q8 で「いない」と答えた 191 人の方に、交通機関、店舗、観光地、レジャー施設等で障害のある方と接したことがあるか聞いたところ、「接したことはないが、見かけたことはある」(47.1%) が 5 割近くで最も高く、以下、「接したことがあり、何らかの支援を行ったことがある」(29.8%)、「接したことはあるが、特に何か支援をしたことはない」(17.8%) などと続いている。

支援をしたことがない理由

Q10 Q9で「2 接したことはあるが、特に何か支援をしたことはない」と答えた方にお聞きします。特に何か支援をしなかったのはどうしてですか。

(n=34)



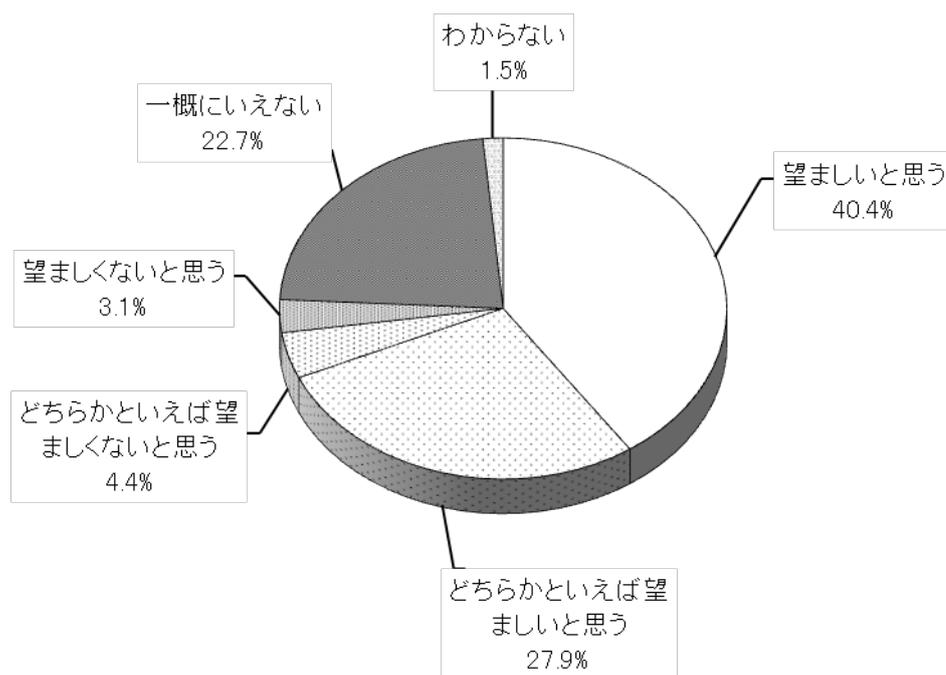
【調査結果の概要】

Q9で「2 接したことはあるが、特に何か支援をしたことはない」と答えた34の方に、支援をしなかった理由について聞いたところ、「特に支援を必要としていないように見えなかった」(32.4%)と「自分に手伝えるかどうかわからなかった」(32.4%)が3割を超えて高く、以下、「他の人が支援をしていた」(23.5%)、「余計なお世話かもしれないと思った」(8.8%)などと続いている。

事業者の配慮や工夫

Q11 事業者が、障害のある方に対して障害のない方と平等な機会をつくるために、必要な範囲で、障害のある方を障害のない方よりも優遇する等、障害のある方を障害のない方と事実上平等にする対応を取ることにについて、あなたはどのように思いますか。

(n=480)



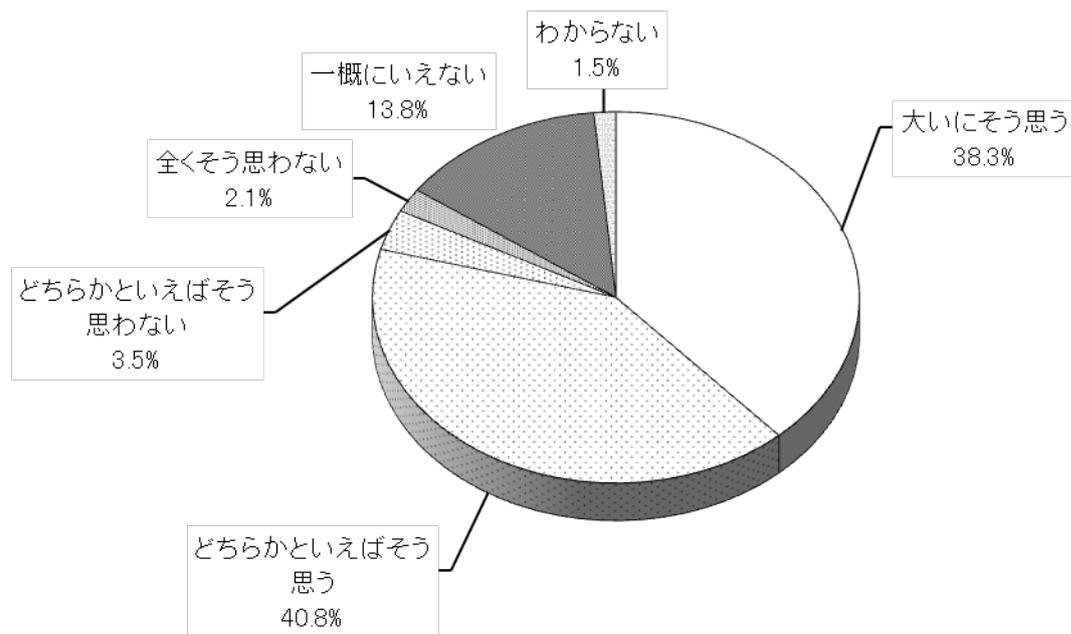
【調査結果の概要】

事業者が、障害のある方を障害のない方と事実上平等にする対応を取ることにについて聞いたところ、『望ましい』(68.3%) (「望ましいと思う」(40.4%) + 「どちらかといえば望ましいと思う」(27.9%)) が7割近くで、『望ましくない』(7.5%) (「どちらかといえば望ましくないと思う」(4.4%) + 「望ましくないと思う」(3.1%)) が1割未満であった。また、「一概にいけない」(22.7%) は約2割であった。

事業者の配慮や工夫に係る負担

Q12 事業者が、Q11のような対応をとるとき、一定の負担を伴う場合があります。この負担を障害のある方も障害のない方も含めて、社会全体で分かち合うという考えについて、あなたはどのように思いますか。

(n=480)



【調査結果の概要】

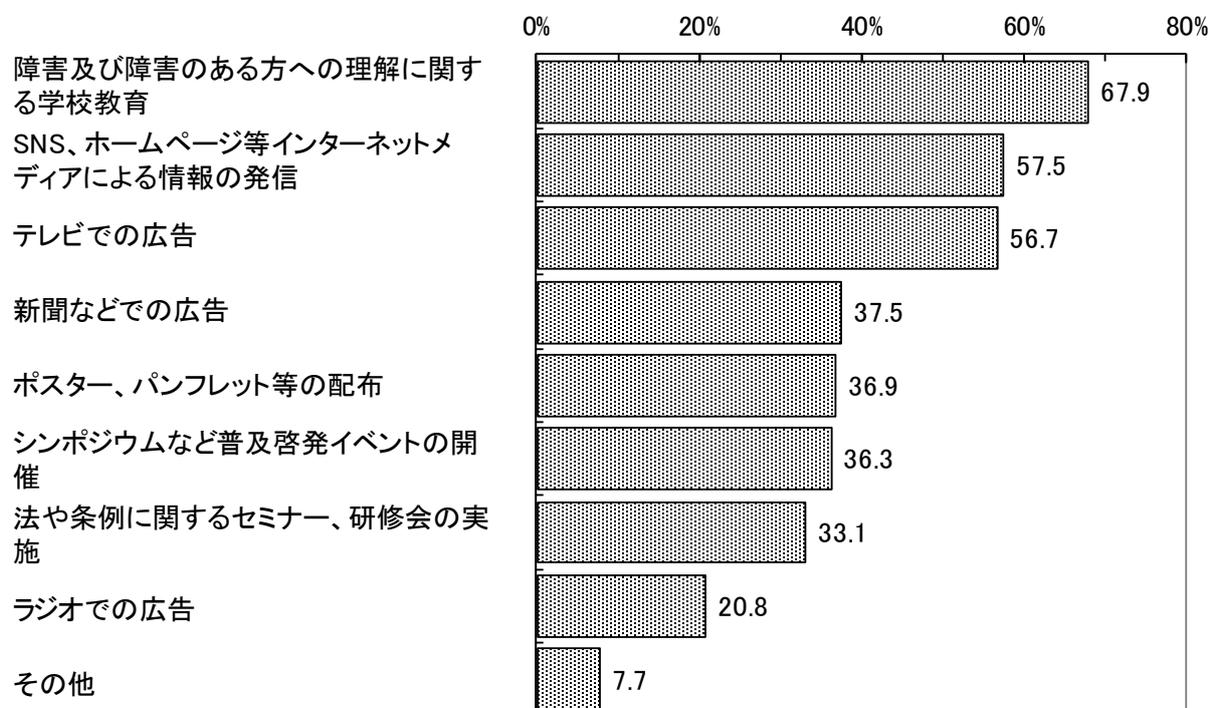
事業者が、障害のある方を障害のない方と事実上平等にする対応を取ることに係る負担を社会全体で分かち合うという考えについて聞いたところ、『そう思う』(79.1%)

(「大いにそう思う」(38.3%) + 「どちらかといえばそう思う」(40.8%)) が8割近くで、『そう思わない』(5.6%) (「どちらかといえばそう思わない」(3.5%) + 「全くそう思わない」(2.1%))、が1割未満であった。また、「一概にいけない」(13.8%)は1割半ばであった。

効果的な啓発方法

Q13 あなたは今後、東京都が障害及び障害のある方への理解を進めていく上で、どのような取組が効果的だと思いますか。次の中からいくつでもお選びください。

MA (n=480)



【調査結果の概要】

障害及び障害のある方への理解を進めていく上で、効果的な啓発方法について聞いたところ、「障害及び障害のある方への理解に関する学校教育」(67.9%)が7割近くで最も高く、以下、「SNS、ホームページ等インターネットメディアによる情報の発信」(57.5%)「テレビでの広告」(56.7%)などと続いている。

◎その他の主な意見

- ・ オリンピックの機会を使った啓発、宣伝、パラリンピックにおける障害者への理解などの取組
- ・ 町会などの地域団体に対する障害者との交流促進のための施策（交通・雇用者に対する啓発はあるものの、居住地域に対する理解促進が足りないと感じたから）

ヘルプマークの認知度

Q14 東京都では、援助を必要としている方のためのマークとして「ヘルプマーク」(※)を作成して、利用を希望する方に配布しています。あなたは、このヘルプマークについて知っていますか。

※ ヘルプマークとは、義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせて援助が得やすくするためのものです。

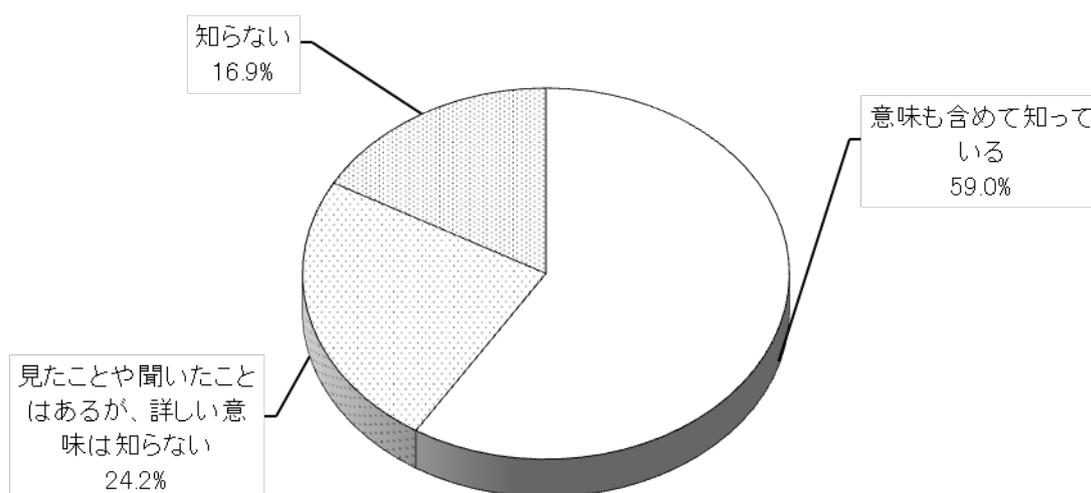
【参考】

「助け合いのしるし ヘルプマーク」/東京都福祉保健局

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/helpmarkforcompany/index.html>



(n=480)



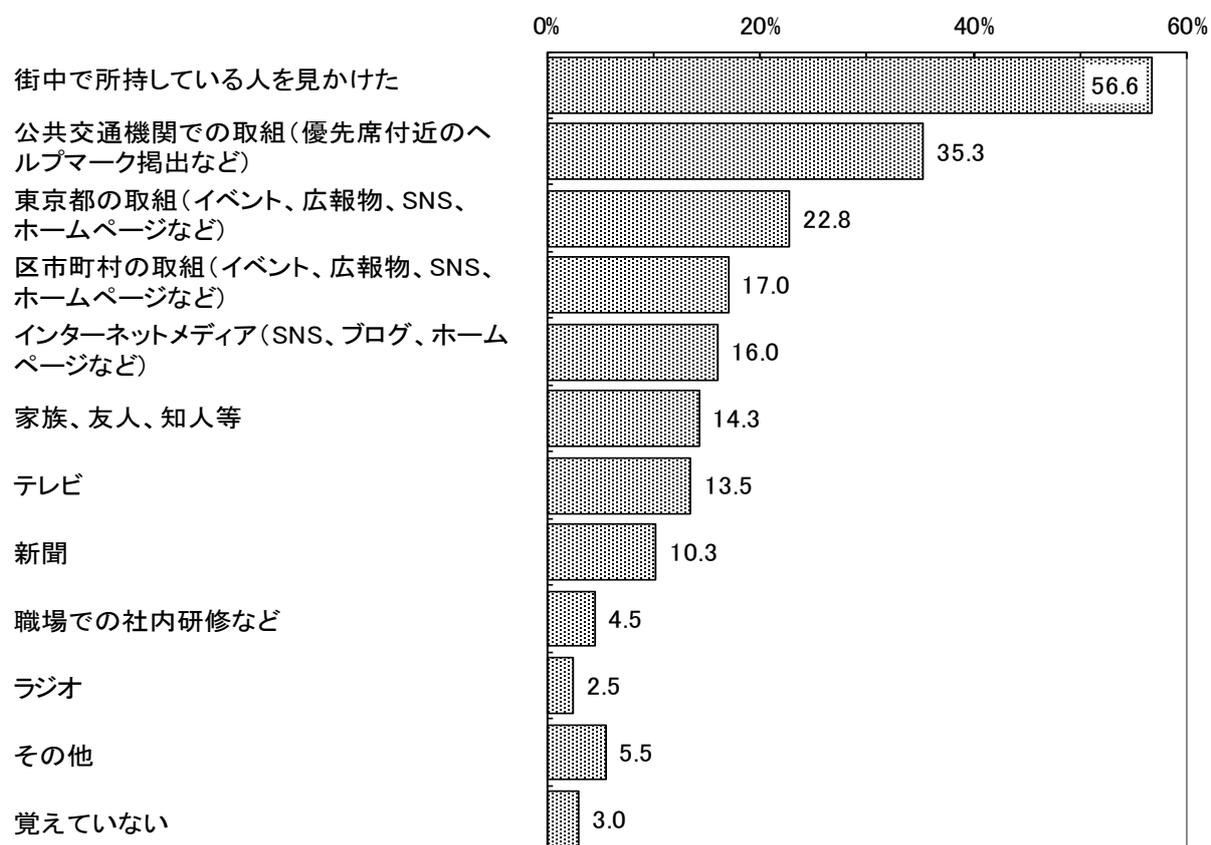
【調査結果の概要】

ヘルプマークの認知度について聞いたところ、「意味も含めて知っている」(59.0%)が6割近くで、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」(24.2%)は2割半ばであった。また、「知らない」(16.9%)は1割半ばであった。

ヘルプマークを知った契機

Q15 Q14で「1 意味も含めて知っている」又は「2 見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」と答えた方にお聞きします。あなたが「ヘルプマーク」について、見たり知ったりしたきっかけとなったことは何ですか。次の中からいくつでもお選びください。

(n=399)



【調査結果の概要】

Q14で「意味も含めて知っている」又は「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」と答えた399人に、ヘルプマークを知った契機について聞いたところ、「街中で所持している人を見かけた」(56.6%)が5割半ばで最も高く、以下、「公共交通機関での取組(優先席付近のヘルプマーク掲出など)」(35.3%)、「東京都の取組(イベント、広報物、SNS、ホームページなど)」(22.8%)などと続いている。

◎その他の主な意見

- ・ 医療従事者なので、患者さんと接する上で知った。
- ・ 電車の中で見かけて、所持者の方に聞いて教えてもらった。

ヘルプカードの認知度

Q16 東京都では、障害のある方などが緊急連絡先や必要な支援内容などを記載して携帯し、災害時や日常生活の中で困ったときに提示することにより、周囲に自己の障害への理解や支援を求めるための「ヘルプカード」を作成しました。あなたは、この「ヘルプカード」について知っていますか。

(表面：東京都標準様式)



(裏面：参考様式)

下記に連絡してください。

私の名前

(ア) 連絡先の電話

連絡先名(会社・機関等の場合)

呼んでほしい人の名前

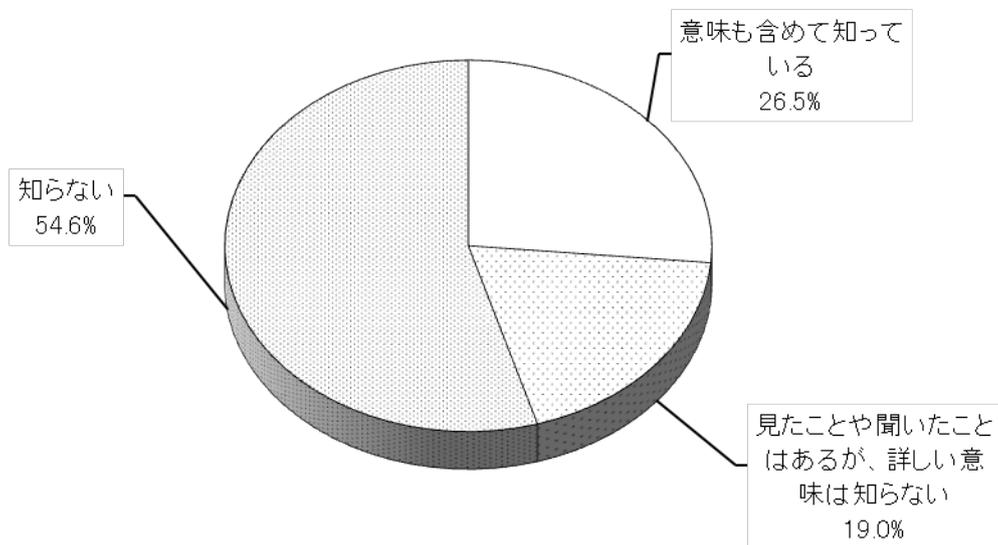
(イ) 連絡先の電話

連絡先名(会社・機関等の場合)

呼んでほしい人の名前

※ 東京都では、この「ヘルプカード」を都内で統一的に活用できるように、標準様式を策定し、作成のためのガイドラインを作成しました。このガイドラインを参考にして、区市町村において作成し、配布しています。

(n=480)



【調査結果の概要】

ヘルプカードの認知度について聞いたところ、「意味も含めて知っている」(26.5%)が2割半ばで、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」(19.0%)が2割近くであった。また、「知らない」(54.6%)は5割半ばであった。

障害及び障害のある方への理解促進について（自由意見）

Q17 障害及び障害のある方への理解促進について意見をご自由にお書きください。

(n=410)

- | | |
|-------------------------|-------|
| (1) 障害及び障害者に関すること | 201 件 |
| (2) 教育（学校・職場）に関すること | 92 件 |
| (3) 東京都・行政に望むこと | 65 件 |
| (4) ヘルプマーク・ヘルプカードに関すること | 39 件 |
| (5) バリアフリーに関すること | 7 件 |
| (6) その他 | 6 件 |

（主なご意見）

(1) 障害及び障害者に関すること 201 件

- まだまだ障害者に対しての差別が残っているので、障害者が健常者と同じような生活をするのが、今後も求められると思う。また、障害者の方を見かけても、自分が手伝ってよいのか、余計なお世話にならないのか、とても不安で援助をためらってしまう人も多くいるだろう。援助やお声掛けの仕方などを教える機会を提供すべきなのではないか。
(男性、10代、江東区)
- 障害によって十分に力が発揮できない方には手を差し伸べて、事実上の平等を図ることは大事だと考える。一方で、これはよい意味でも悪い意味でもいえるが、一人ひとりのニーズを汲み取るのが大事と思う。それによって不十分な人に対しては支援を厚くすべきだが、過剰なサービス等を強要する人に対しては毅然と「できません」と言える環境も構築できればと思う。都民全員が善良な市民とは言えない。意地悪で差別的な考えを持つ人もいる。完全には是正できないが、個々が自分のことだけに精一杯の社会ではなく、心に余裕やゆとりを持ちやすい社会へと発展すれば、自然と思いやりや機会平等の東京に近づいて行くと感じる。
(女性、20代、品川区)
- 私は、現在、会社員だが、身近にいないから接し方が分からない。祖父は片手がなく、障害者手帳を持っていたが、自分のことは自分でできる人で、手が片方ないだけの「普通の人」だった。身体障害、知的障害、精神障害とそれぞれで対応が異なってくるのだろうが、「平等に接しましょう」といったざっくりした教育しか受けてきていない。職場で合理的配慮の研修は受けたが、実際に接してみないと分からない。そういった機会が持てると理解促進につながると思う。
(男性、20代、北区)
- 例えば、日常生活、それは交通移動であったり、都市空間でほんの1~2cmの段差が、車椅子の方には大きな障壁だったりすることを見受けます。できることから、身近なることから、自身も取り組んでいけたらと考えます。
(男性、30代、江東区)
- 他人のことを理解するのは難しい。健常と言われている人同士でも考え方が違う。障害がある人の不自由さを少しでも理解するためには、その人がどのような行動がとれる

のかを知ることが必要だと思う。色々な考え方の人がいるということ、成長と共に分かってくように、行動などに制限がある人がいるということ、小さいうちから知っているのが理解促進に役立つと思う。「障害者がいて当たり前」の街を整備するなら、小学校もその環境にする。町や施設を整備する前に、様々な人が一緒に生活していける行動を子供のうちから身に付けられればいいのではないだろうか。障害者、健常者と分けられない教育は手間がかかるかもしれない。だからこそ、そこへの支援を行政が行ってほしい。色々な人がいる環境を小さい頃から経験し、どのようにすればお互い過ごしやすいかを考えていける人間が多く育つこと、それが障害及び障害がある人への一番の理解促進になると思う。
(女性、40代、国立市)

○ 障害に対しての認識をすることが公共の場でよくあります。例えば、電車内で席を譲るべきかどうかを考えたこともあります。また、障害者自身はどう接してほしいのかも考えさせられました。自分だけの身勝手な判断ではなく、もっと生の声を聞いて、知識や情報を身に付けられるような場があれば、健常者と障害者の共生できる、より望ましい社会が生まれるのではないかと思います。
(男性、40代、目黒区)

○ 障害者は特別だ、自分とは別世界の人だという認識を捨て、誰もが皆何かしら不便さや足りない部分があるのを、皆で助け合って、補って、過ごしやすくしていこうというのが文明社会なのだというところを、学校教育やメディア等で広めてほしい。「障害及び障害のある方への理解」というと完全に分断されている印象を受ける。私は精神障害のある患者さんに、いつも慰められ励まされています。
(女性、50代、足立区)

○ 健常者に車椅子に乗って移動してもらって体験会とか、本当に経験しないと、どれほど不便かが正確に伝わらないと思います。そういうイベントを時々開催すると理解が広がると思います。知識だけでは、どうしても面倒だったりとか、あまり関わりたくないとか、そういう事柄が、今でもたまたま報道されるぐらいです。どれほど障害者の方が移動一つとっても大変なのかを理解できる、体験型のイベントをどんどん開催していただきたい。
(男性、50代、中央区)

○ 理想はいくらでも言えるが、現実の問題となった時には、一概に言うのは難しい。健常者、障害のある方、双方の歩み寄りが必要。障害のある方の優先を当然とすることにより、健常者の一部の人弾き出される場合もあり得る。その弾き出された人の行き先をどうするつもりなのか、行政の考え方を知りたい。
(女性、60代、目黒区)

○ 居住地の近くに、障害者施設や特別支援学校、福祉作業所等があり、様々な障害を持つ方達との触れ合いやボランティアの体験を通して、自分自身が成長できたと感じています。多くの人達がこのような機会を持つことができれば、障害のある方々への理解が進むのではないかと思います。
(女性、70歳以上、清瀬市)

○ 義妹が全盲の障害者ですが、前向きで自立心が強く、弱者扱いのサポートにはかえってアレルギーがあります。障害者に接する場合は、健常者に接する場合と同様に、「障害を意識しない」姿勢が必要かと思います。
(男性、70歳以上、練馬区)

- 東京オリンピック・パラリンピックを契機に、おもてなし精神と共に障害に関する理解が進むことに期待します。
(男性、70歳以上、調布市)

(2) 教育（学校・職場）に関すること 92件

- 成年に普及啓発することは必要だが、偏見が入ったり、時間を割いてまで、なかなか気に留めたり学べない気がするので、初等教育、中等教育の現場で注力した方がよいと思う。
(女性、10代、小平市)
- 東京オリンピックのフィールドキャスト研修で、「障害とは障害者が有するものではなく、特定の人が生活する上で障害となるもののことを指す」と学びました。その研修で見たビデオで、障害のある方にとっては、それが自分自身であり何も特別なことはないのに、社会生活において様々なハンデがある、という現状に、より強い問題意識を感じました。このようなことを学ぶ機会が多くの人にあれば、社会全体で障害となるものを取り除こうという意識が生まれ、設備も整うし助け合いも増えると思います。そのため、障害に関する教育や啓発活動が重要だと考えます。
(男性、10代、世田谷区)
- 障がい者に対する差別の問題は非常に難しいものだと思う。というのも、私自身街中で障がいを持つ方を見かけた際、どうしても偏見の目で見てしまう。成人してある程度自身の価値観が出来上がった者に対して、いくら啓発活動を行ったところで、根本的な価値観は早々変わるものではなく、それこそ幼稚園・小学校低学年から障がい者と向き合い、どんな人間に対しても尊敬の念を持ち、愛情を分け与えられるような教育を施すべきだと考える。
(女性、20代、日野市)
- 高校生のときに、支援施設に行き、書道パフォーマンスをしたことがあります。あまり普段関わることはありませんが、私たちのパフォーマンスに喜んでくださったり、一緒に書道をしたのを今でも覚えています。小さな関わりが、私たちのどこかにある差別的な考え方を払拭してくれると考えています。学校教育等で取り入れることは大切だと思います。
(男性、20代、足立区)
- 知人に事故で車椅子を使うようになった人がいるが、本人もそれまで、障害者について偏見を持っていたと言っていた。私自身も障害者は特別と感じている節があったが、知人と知り合うことで、障害者もそうでない人もそう変わりはなく、単に障害により普通の人よりできないことがあるだけである、ということが分かった。小さいころから教育することが大事だと思うが、教科書的に学ぶのではなく、障害者と接する機会を設け、彼らの話を聞くことで、差別・偏見を無くしていけるのではないかと感じている。
(男性、30代、三鷹市)
- 私は企業で働く社会人なので、職場の研修などを通じて理解を深め、どう行動すべきかを考える機会をもらっていますが、そういった環境にない方は、スポーツイベントや文化的イベントなどを通じて情報に触れる機会を作り、自ら考えるということをしていない限りは、上辺だけの理解にとどまると思います。理解していると思っていても、実際に

必要な行動は違っていたりします。障害のある方がどう感じているのかなど、生の声を聞ける機会があるとよいと思います。
(女性、40代、中央区)

- 子供が知的障害者です。障害者とは「健常者の代わりにたまたま今の世の中で少数派になっている人」だと思っています。理解促進には知識が必要です。最近は小学校などでも障害者への教育も進んできているようですが、早いうちから「色んな人がいるけど皆一緒に生きている」と教育しておけば、数年先には、障害者への理解も進むのではないかと思います。
(男性、40代、西東京市)

- 以前、職場に障害者の方が入社してきて、慣れていなかったメンバーが、悪意はないが障害者の方が傷つくような発言や態度をしてしまったことがあった。やはり経験がないと、なかなか気がつかないこともある。その後、職場でも勉強会を開いたりすることで、そういった対応は少なくなっていく。とはいえ、耳が不自由な方がいらっしゃる場合の会議など、すべてをその方に合わせると時間がかかってしまうので、同僚がケアするなどしていたが、やはり皆平等にするのは「効率」を最大に求められている業務においては、なかなか厳しいものがある。まだまだ改善すべきところはたくさんあると日々思っている。幼少期からの教育において、障害者教育も取り込めるとよいのではと思う。
(女性、50代、港区)

- 普段、外出時に障害のある方を見かけた時に、もしも困っていたら、声を掛けて手助けをしたいと考えているが、正直、どのように対応してよいか戸惑ってしまう。というのは対応の仕方がよく分からないことがあるからだ。障害の程度、状態により、対応の仕方が違うかと思うが、知識がない。従っていろいろな形での啓発をもっとするべきだと思う。まずは、小学校、中学校からの教育現場での啓発。次は、テレビ、新聞等のメディアでの広報。このような活動の結果、日常、素直な気持ちで、障害のある方に対応ができると思う。
(男性、60代、台東区)

(3) 東京都・行政に望むこと 65件

- 障害のある方への理解・促進については、まず当事者の声を聴くのがいいと思う。具体的にどんなことで困っているのか、苦しんでいるのかを把握し、そのために都としては何ができるのかを考えていくべきである。
(女性、30代、豊島区)
- 東京都や国などが、理解促進だと言ってわざわざPRするのに違和感がある。生活の中に、障害のある方もない方も溶け込んで生活できれば、それが普通になって行くのだから、環境整備は必要だが、広報を積極的にやるのは違う気がする。自治体や国が積極的に雇用したり、環境を整えれば、目にする機会は増えるし、わざわざ教育だと言わなくても、身近に障害のある人がいる子供は、その状態に違和感なく大人になると思う。実際に今の子供は多目的トイレに違和感はない。目にする機会が多いし、今の世の中では当然だから。条例も大事だし、たくさんの人に理解してもらうことも必要だけど、イベントやメディアなど広報活動にお金をかけるより、もっともっとどんな人でも生活しやすい社会になるような環境整備やサービスの拡充に力を注いでもらいたい。
(男性、30代、西東京市)

- 必要以上に過保護の状態にすると、かえって逆の効果（弊害）を生み出してしまう気がするので、これらの取組は慎重にするべきだと思います。一方で、取組を本当に必要としている人もいますので、確実に進めていただきたいです。

（女性、40代、多摩市）

- 発達障害者は、行政機関や民間企業に、誤解を受けやすいため、クレーム扱いされやすく、差別的な取り扱いを受けやすい。また、学校教育の場で、いじめの標的になりやすい。発達障害者の人権擁護のための、人権救済申出制度と、人権救済機関を東京都が設けてほしい。また、公立学校で、発達障害者への理解促進の授業を義務化し、教師全員が発達障害への理解を専門的に深化させるよう毎年研修を義務化する。行政機関や運輸機関などで、発達障害者を差別した取り扱いがあった場合には、各種処分や人権救済、賠償が図られるようにすべき。都庁や特別区や、民間企業が、正職員、正社員として、発達障害者を積極的に雇用すべき。

（男性、40代、江東区）

- 例えば、街中で障害のある方にどんな手助けをすればよいのか、あるいは場合によって、何もしない方がよいのか、よく分からないです。障害のある方にとって、してほしいこと、してほしくないことなどを、健常者に対して具体的に啓発する取組を公的機関に望みます。

（女性、60代、稲城市）

- 重要性については分かっているつもりでいるが、身近にそのような方がいないと、なかなか実情が分かりにくく、情報も入ってきづらい。今回のアンケートで、東京都でもかなりの取組を進めていることが分かる、自分自身、もっと関心を持たなければと思った。誰もがより関心を持ち、理解を深め、自分の問題として取り組んでいけるように、公的機関でも、さらなる情報発信の強化をお願いしたい。

（女性、70歳以上、品川区）

(4) ヘルプマーク・ヘルプカードに関すること 39件

- 赤いヘルプカードは目に付くし、とても良い取組だと思う。インスタやツイッターなどで、どんどん広めてほしいと思う。

（女性、40代、新宿区）

- 最近よく「ヘルプマーク」を所持している方々を見かけます。しかし、何をどう手助けしたら良いのかがわからないというのが現状です。

（女性、50代、板橋区）

(5) バリアフリーに関すること 7件

- 駅や電車などで杖をついていたり車椅子の方を見かけることがあります。残念ながら、都内の駅はバリアフリーや介助できる人員など十分ではない状況かと察せられます。まずは公共交通機関の利用におけるバリアフリーやボランティアなどの活用による介助体制のより一層の充実に取り組むべきなのではないでしょうか。来年の東京オリンピックやパラリンピックの開催に際しても、東京として海外からのお客様への接遇に大事な点かと考えております。

（男性、40代、練馬区）

- 公共機関で障害者へのバリアフリー化、トイレ、エスカレーター、車椅子用の道幅確保、シルバーシート、大きな文字による案内表示などの強化を望みます。

(男性、60代、渋谷区)

(6) その他 6件

- 障害のあるなしに関わらず、皆が心に余裕を持ち、周りの人間に優しくできる社会になることが理想的だと思います。

(男性、30代、武蔵野市)