

令和3年度第4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普及啓発施策等の参考とする。
- 3 アンケート期間**
令和3年11月10日（水曜日）から11月16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**
487人
- 7 回答率**
97.4%

東京都障害者差別解消条例等について

1 調査項目

- Q 1 障害のある方に対する差別や偏見についての意識
- Q 2 障害を理由とした差別が生じると思う分野
- Q 3 東京都障害者差別解消条例の認知度
- Q 4 東京都障害者差別解消条例を知った契機
- Q 5 「障害の社会モデル」の認知度
- Q 6 「合理的配慮の提供」の認知度
- Q 7 広域支援相談員の設置の認知度
- Q 8 障害のある方が身近にいるか
- Q 9 障害のある方を支援した経験
- Q 10 支援をしたことがない理由
- Q 11 行政機関・事業者の配慮や工夫
- Q 12 行政機関・事業者の配慮や工夫に係る負担
- Q 13 効果的な啓発方法
- Q 14 「新たな生活様式」での障害のある方の日常生活について
- Q 15 「新しい生活様式」での障害のある方の日常生活における困難な場面
- Q 16 ヘルプマークの認知度
- Q 17 ヘルプマークを知った契機
- Q 18 ヘルプマーク使用者への援助
- Q 19 ヘルプマーク利用者に援助をしたことがない理由
- Q 20 ヘルプカードの認知度
- Q 21 障害及び障害のある方への理解促進への意見

		モニター 人数	回 答		
			人数	構成比	率
全 体		500	487	-	97.4
性 別	男性	250	244	50.1	97.6
	女性	250	243	49.9	97.2
年 代 別	18・19歳	10	9	1.8	90.0
	20代	61	55	11.3	90.2
	30代	86	84	17.2	97.7
	40代	94	94	19.3	100.0
	50代	83	80	16.4	96.4
	60代	59	59	12.1	100.0
	70歳以上	107	106	21.8	99.1
職 業 別	自営業	42	42	8.6	100.0
	常勤	200	190	39.0	95.0
	パート・アルバイト	66	66	13.6	100.0
	主婦・主夫	86	86	17.7	100.0
	学生	28	26	5.3	92.9
	無職	78	77	15.8	98.7
居住地域別	東京都区部	344	334	68.6	97.1
	東京都市町村部	156	153	31.4	98.1

※ 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

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、東京を訪れる全ての人々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。

条例施行以降、条例に関するパンフレットや相談事例集の作成・配布、SNS及びホームページによる情報提供、事業者向け説明会やシンポジウムの開催等を通じ、条例の意義や目的等について、都民・事業者幅広く普及啓発を行ってきました。

今回のアンケート調査では、今後の普及啓発施策等の参考とするため、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伺います。

※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/sabetsukaiشو_yougo/kaisyoujourei/sabetsu_kaisho_jourei.html

- ・障害者差別解消に関する普及啓発



みんなで支え合うともに生きる東京へ
https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaiشو_yougo/sabekaikeihatsu.files/pamf_code2.pdf

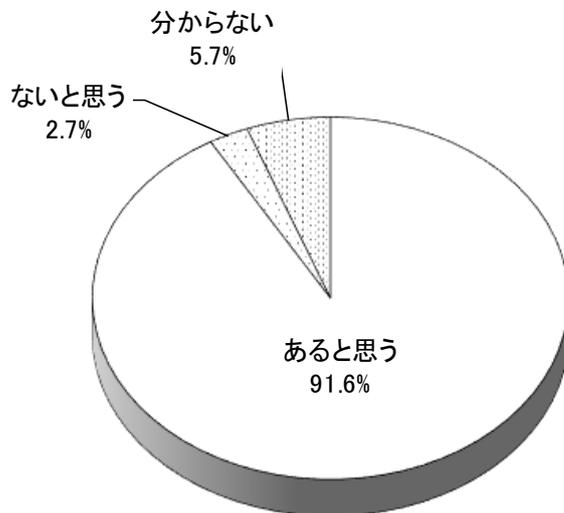


東京都障害者差別解消法ハンドブック
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaiشو_yougo/sabekaikeihatsu.files/handbook_code.pdf

障害のある方に対する差別や偏見についての意識

Q 1 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 = 487)



【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聞いたところ、「あると思う」(91.6%)が9割超で、「ないと思う」(2.7%)は1割未満であった。

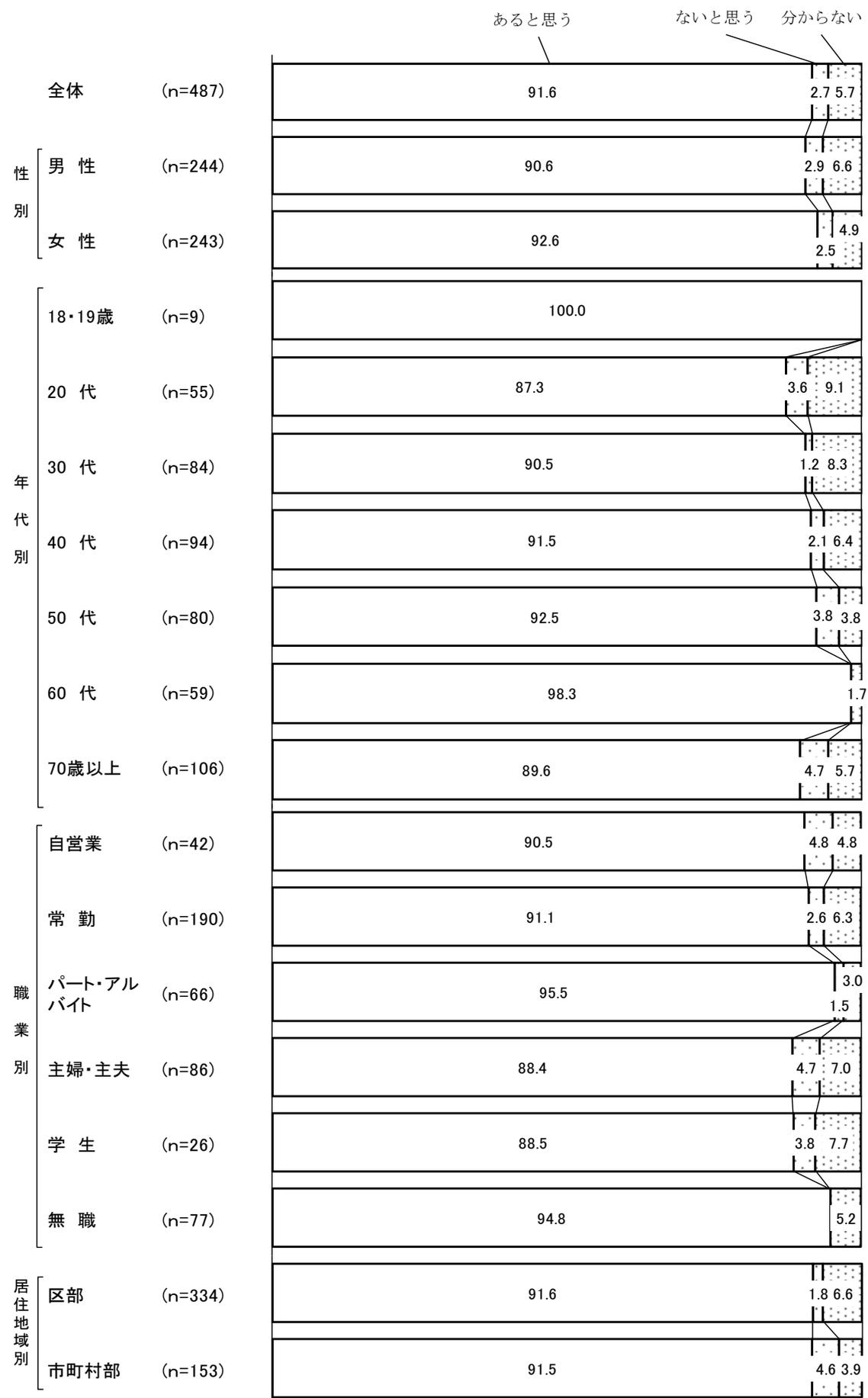
前回調査との比較では、「あると思う」が2.2ポイント増加した。

◎前回調査との比較

	あると思う	ないと思う	分らない
令和3年度(n=487)	91.6	2.7	5.7
令和元年度(n=480)	89.4	4.4	6.3

※ 令和元年11月実施「東京都障害者差別解消条例等について」

◎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）

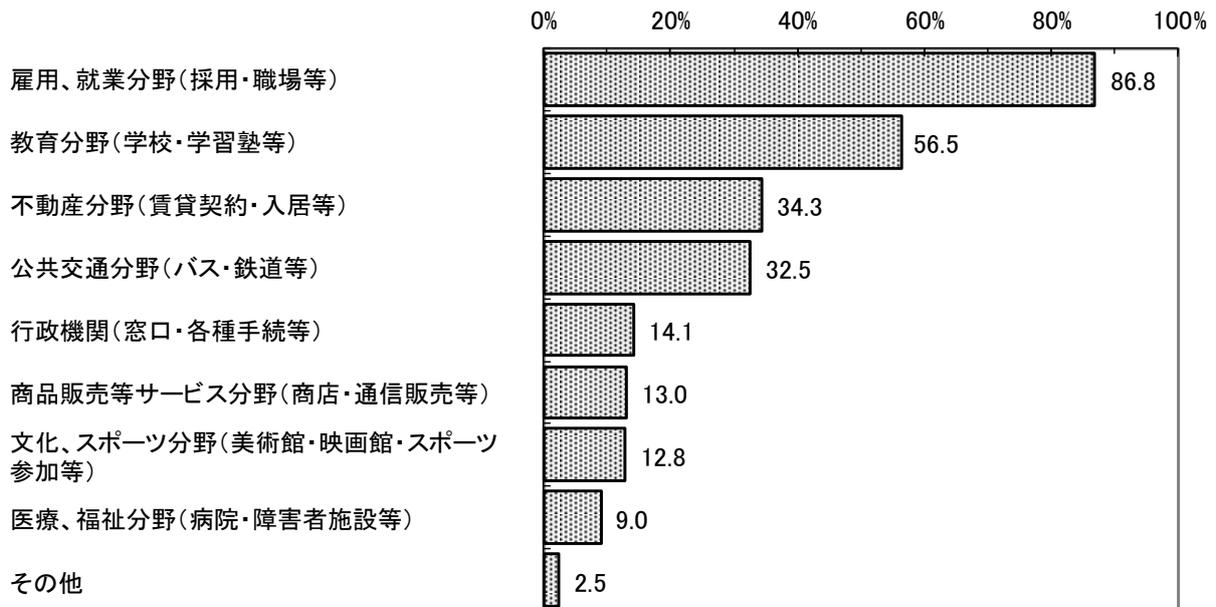


障害を理由とした差別が生じると思う分野

Q2 Q1で「あると思う」を選択した方に伺います。

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お考えですか。当てはまるものを、次の中から3つまでお選びください。

MA (n=446)



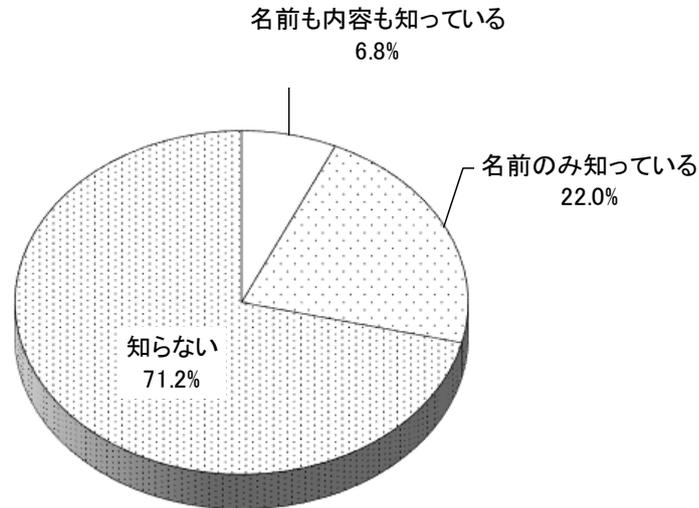
【調査結果の概要】

Q1で「あると思う」を選択した方に、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(採用・職場等)」(86.8%)が8割半ばで最も高く、以下、「教育分野(学校・学習塾等)」(56.5%)、「不動産分野(賃貸契約・入居等)」(34.3%)などと続いている。

東京都障害者差別解消条例の認知度

Q 3 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したか。

(n = 487)

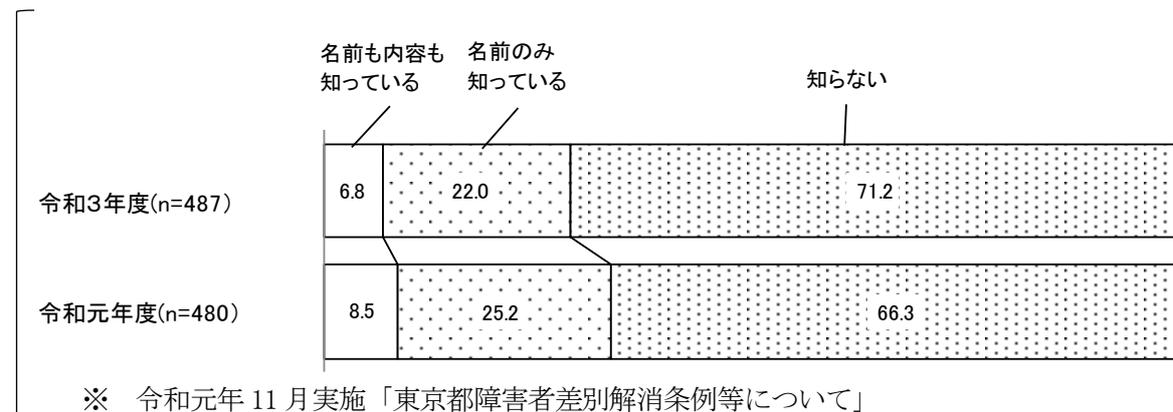


【調査結果の概要】

東京都障害者差別解消条例を知っているか聞いたところ、『知っている』(28.8%) (「名前も内容も知っている」(6.8%)、「名前のみ知っている」(22.0%)) が 3 割近くで、「知らない」(71.2%) は 7 割超であった。

前回調査との比較では、『知っている』が 4.9 ポイント減少した。

◎前回調査との比較

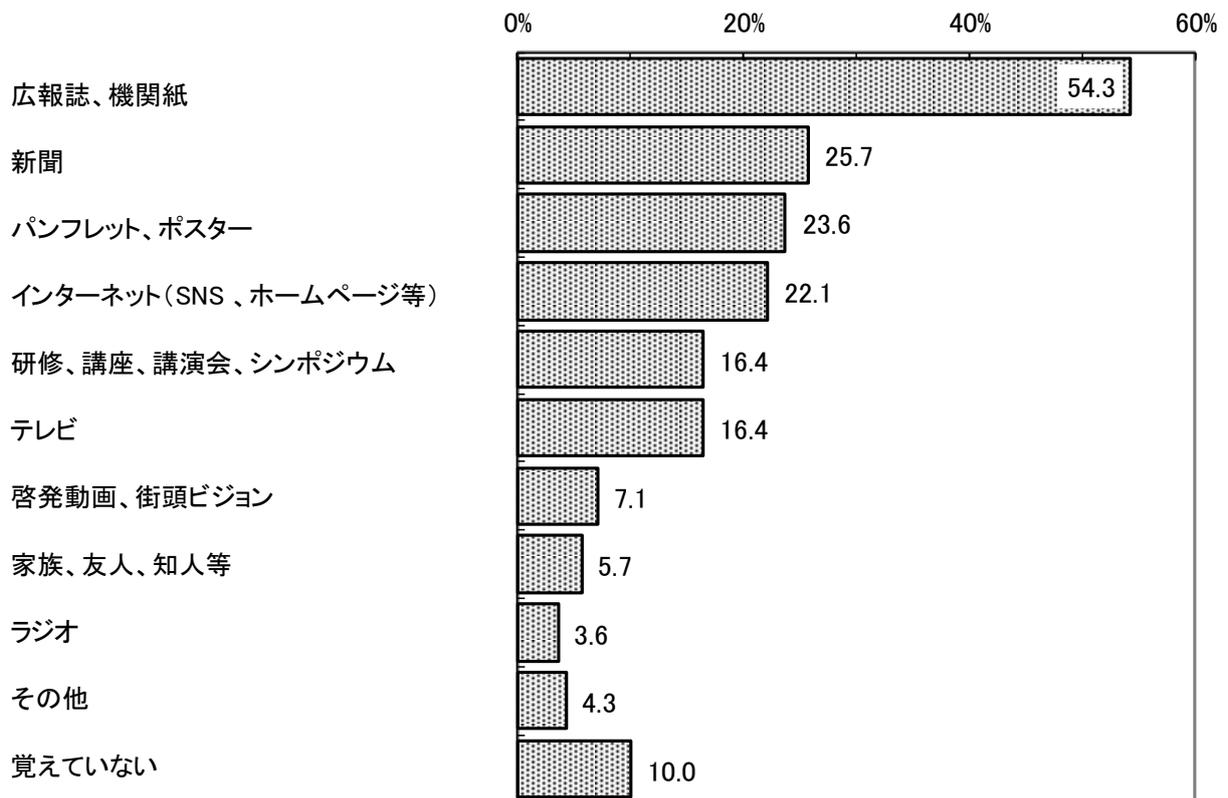


東京都障害者差別解消条例を知った契機

Q4 Q3で「名前も内容も知っている」、「名前のみ知っている」を選択した方に伺います。

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。

MA (n=140)



【調査結果の概要】

Q3で「名前も内容も知っている」、「名前のみ知っている」を選択した方に、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、「広報誌、機関紙」(54.3%)が5割半ばで最も高く、以下、「新聞」(25.7%)、「パンフレット、ポスター」(23.6%)などと続いている。

「障害の社会モデル」の認知度

Q 5 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」という考え方を知っていますか。

■障害の社会モデル

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。

【例】

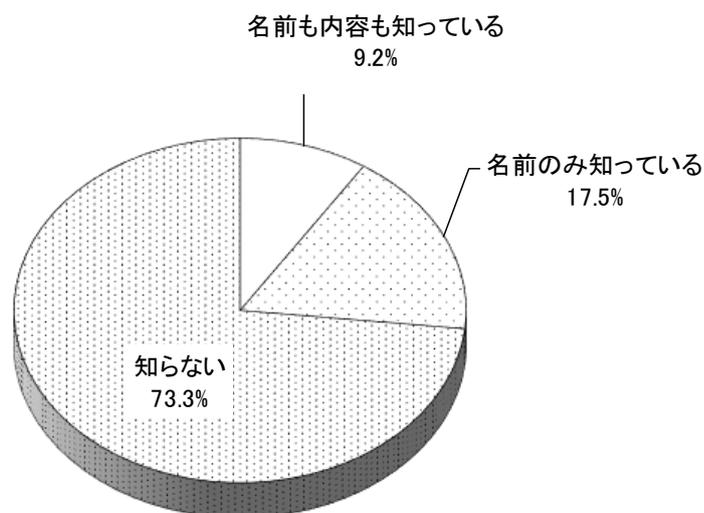


【参考】

「みんなで支え合うともに生きる東京へ」 P11

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.files/panf_code2.pdf#page=11

(n = 487)

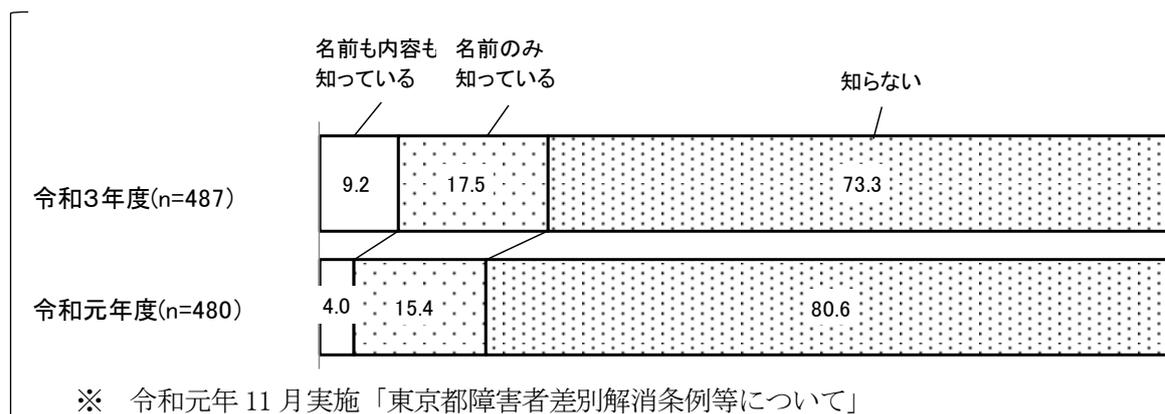


【調査結果の概要】

「障害の社会モデル」という考え方を知っているか聞いたところ、『知っている』(26.7%) (「名前も内容も知っている」(9.2%)、「名前のみ知っている」(17.5%)) が2割半ばで、「知らない」(73.3%) は7割超であった。

前回調査との比較では、『知っている』が7.3ポイント増加した。

◎前回調査との比較



「合理的配慮の提供」の認知度

Q 6 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」という考え方を知っていますか。

■合理的配慮の提供

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。

【例】

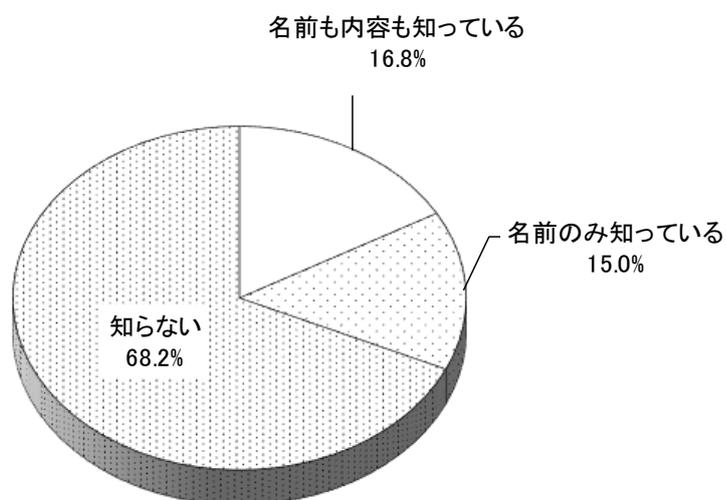


【参考】

「みんなで支え合うともに生きる東京へ」 P12、P15～20

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.files/panf_code2.pdf#page=12

(n = 487)

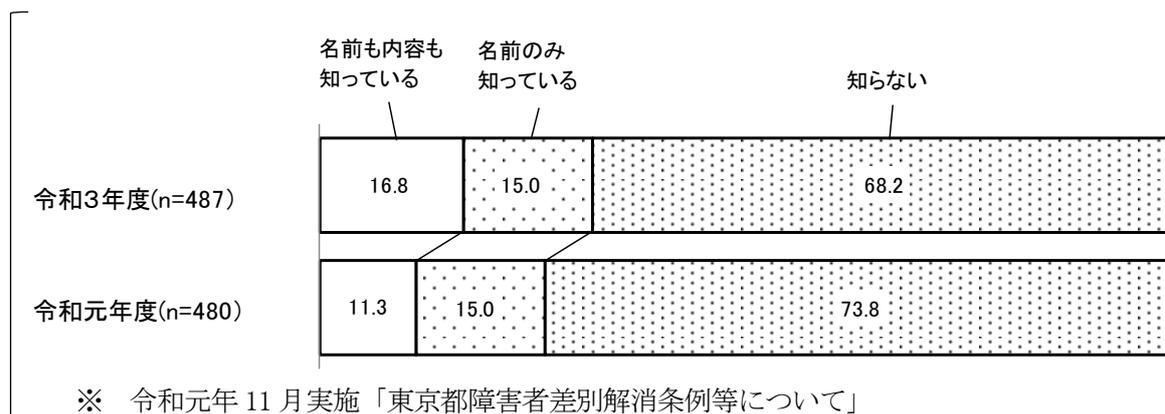


【調査結果の概要】

「合理的配慮の提供」という考え方を知っているか聞いたところ、『知っている』(31.8%) (「名前も内容も知っている」(16.8%)、「名前のみ知っている」(15.0%))が3割超で、「知らない」(68.2%)は7割近くであった。

前回調査との比較では、『知っている』が5.5ポイント増加した。

◎前回調査との比較



広域支援相談員の設置の認知度

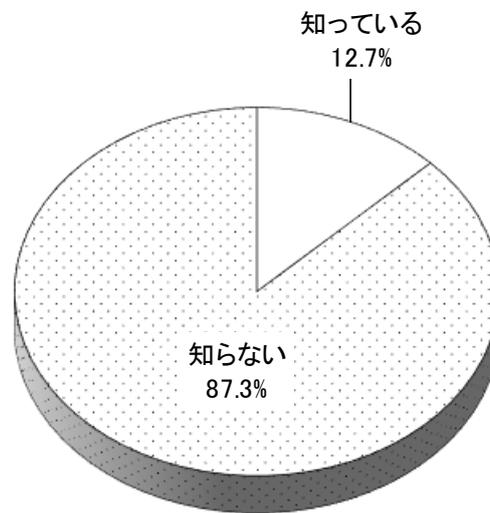
Q7 東京都障害者差別解消条例に基づき、都では、障害のある方やその関係者からだけでなく、民間事業者からの相談にも応じる広域支援相談員を都庁内に設置し、障害者差別に関する相談を専門に受け付けています。あなたは、このことを知っていますか。

【参考】

「みんなで支え合うともに生きる東京へ」 P14

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.files/panf_code2.pdf#page=14

(n=487)

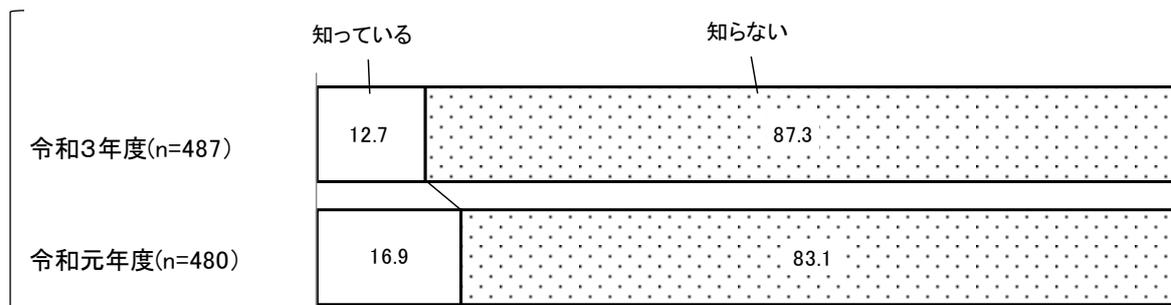


【調査結果の概要】

広域支援相談員について知っているか聞いたところ、「知っている」(12.7%)が1割超で、「知らない」(87.3%)は9割近くであった。

前回調査との比較では、「知っている」が4.2ポイント減少した。

◎前回調査との比較

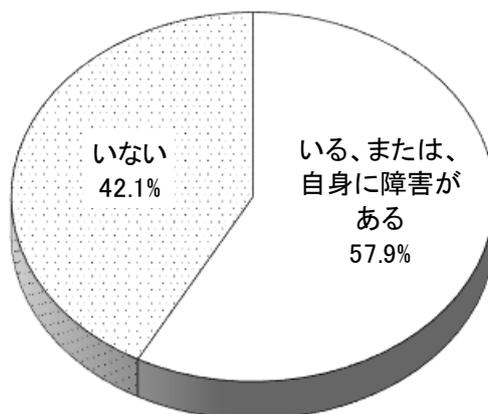


※ 令和元年11月実施「東京都障害者差別解消条例等について」

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）に障害のある方はいますか。※過去にいた場合も含みます。

(n = 487)



【調査結果の概要】

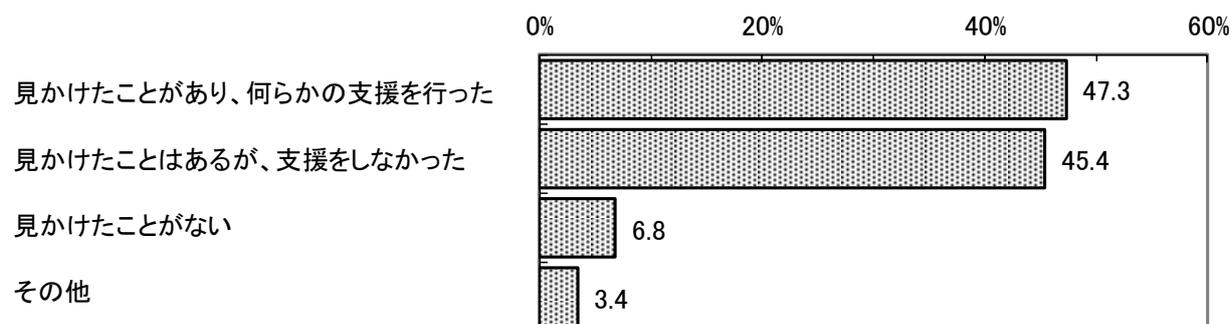
障害のある方が身近にいるか聞いたところ、「いる、または、自身に障害がある」(57.9%)が6割近くで、「いない」(42.1%)は4割超であった。

障害のある方を支援した経験

Q9 Q8で「いない」を選択した方に伺います。

身近に障害のある方はいないが、交通機関、店舗、観光地、レジャー施設等で障害のある方を支援したことはありますか。これまでの対応で、当てはまるものをいくつかでもお選びください。

MA (n=205)



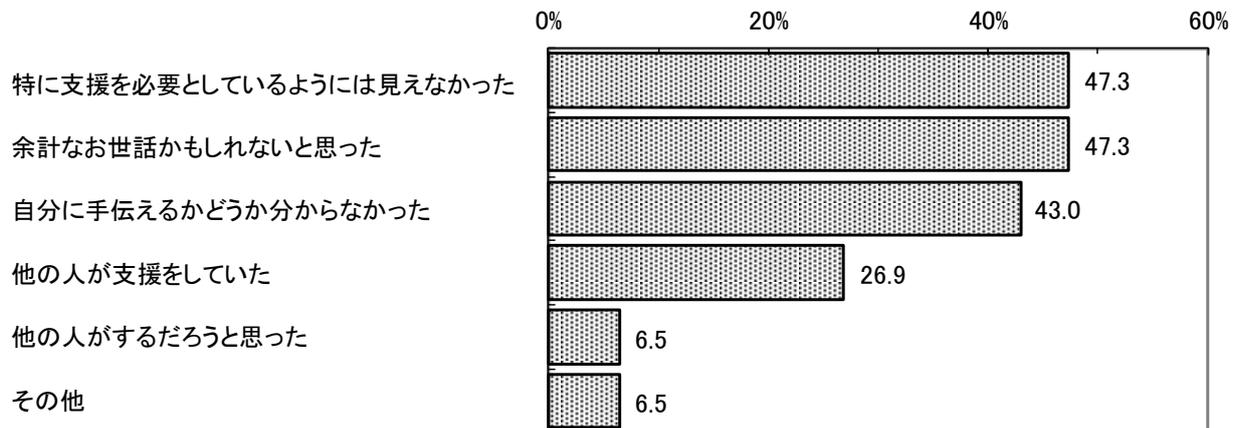
【調査結果の概要】

Q8で「いない」を選択した方に、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、「見かけたことがあり、何らかの支援を行った」(47.3%)が5割近くで最も高く、以下、「見かけたことはあるが、支援をしなかった」(45.4%)、「見かけたことがない」(6.8%)などと続いている。

支援をしたことがない理由

Q10 Q9で「見かけたことはあるが、支援をしなかった」を選択した方に伺います。その時、特に何かをしなかった、又はできなかったのはどうしてですか。当てはまるものをいくつでもお選びください。

MA (n=93)



【調査結果の概要】

Q9で「見かけたことはあるが、支援をしなかった」を選択した方に、その時に支援をしなかった、又はでき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るようには見えなかった」(47.3%)と「余計なお世話かもしれないと思った」(47.3%)が同率5割近くで最も高く、以下、「自分に手伝えるかどうか分からなかった」(43.0%)、「他の人が支援していた」(26.9%)などと続いている。

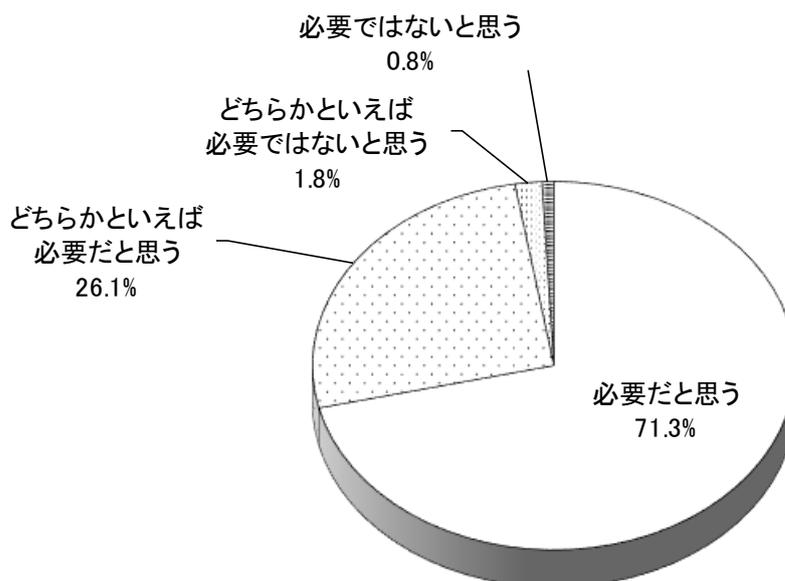
行政機関・事業者の配慮や工夫

Q11 行政機関や事業者が、障害のある方とない方の機会を平等にするために、必要な範囲で、障害のある方に配慮し、優遇する対応を取ることに、あなたはどのように思いますか。

【例】



(n = 487)



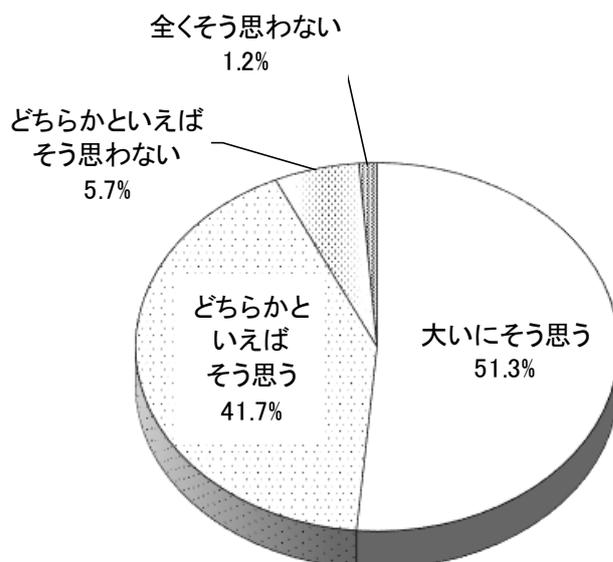
【調査結果の概要】

行政機関や事業者が、機会の平等のために必要な範囲で、障害のある方に配慮し、優遇する対応を取ることをどう思うか聞いたところ、『必要だと思ふ』(97.4%) (「必要だと思ふ」(71.3%)、「どちらかといえば必要だと思ふ」(26.1%)) が全数近くで、『必要ではないと思ふ』(2.6%) (「どちらかといえば必要ではないと思ふ」(1.8%)、「必要ではないと思ふ」(0.8%)) はごく少数であった。

行政機関・事業者の配慮や工夫に係る負担

Q12 行政機関や事業者が、Q11のような対応（機会の平等のために障害のある方を障害のない方よりも優遇する等）を取るときに、障害のない方に、いつもより少し待ち時間が長くかかる等の負担を伴う場合があります。この負担を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=487)



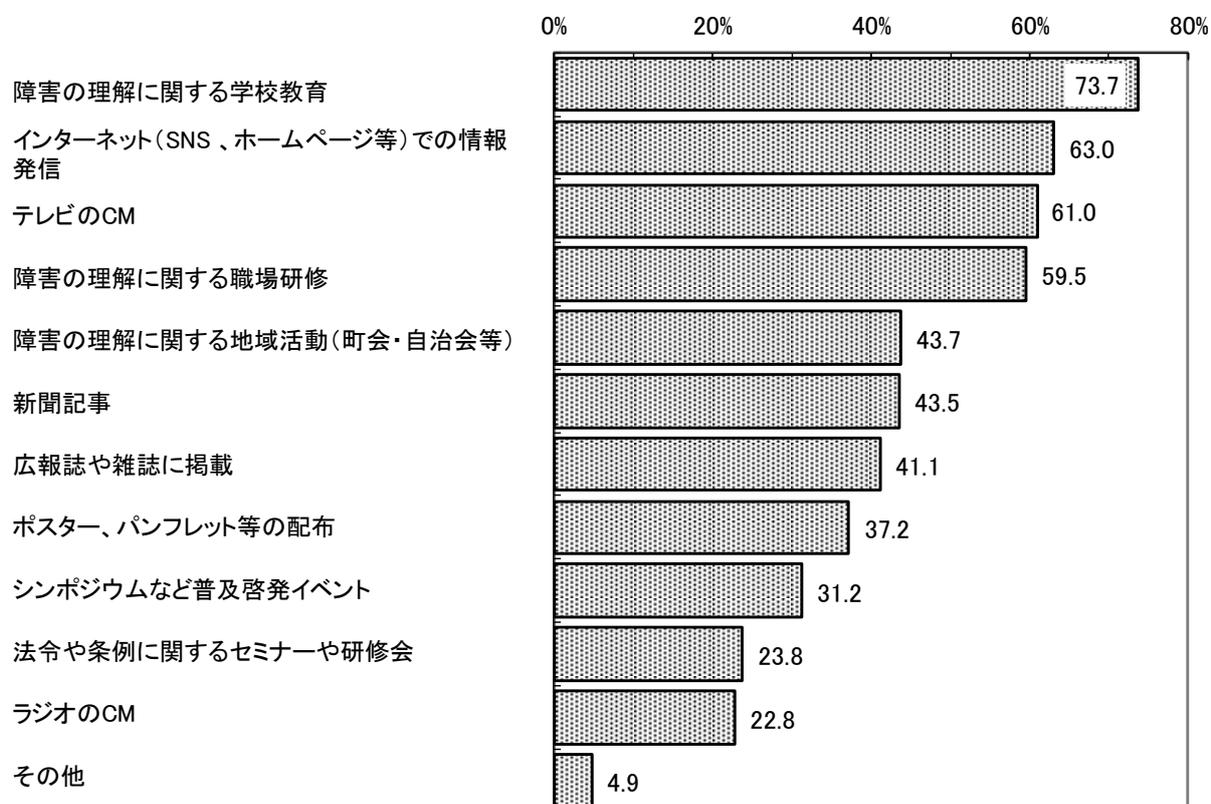
【調査結果の概要】

行政機関や事業者が、機会の平等のために障害のある方に配慮し、優遇する対応を取る際に伴う負担を社会全体で分かち合うという考えをどう思うか聞いたところ、『そう思う』(93.0%)（「大いにそう思う」(51.3%)、「どちらかといえばそう思う」(41.7%)）が9割超で、『そう思わない』(6.9%)（「どちらかといえばそう思わない」(5.7%)、「そう思わない」(1.2%)）は1割未満であった。

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=487)



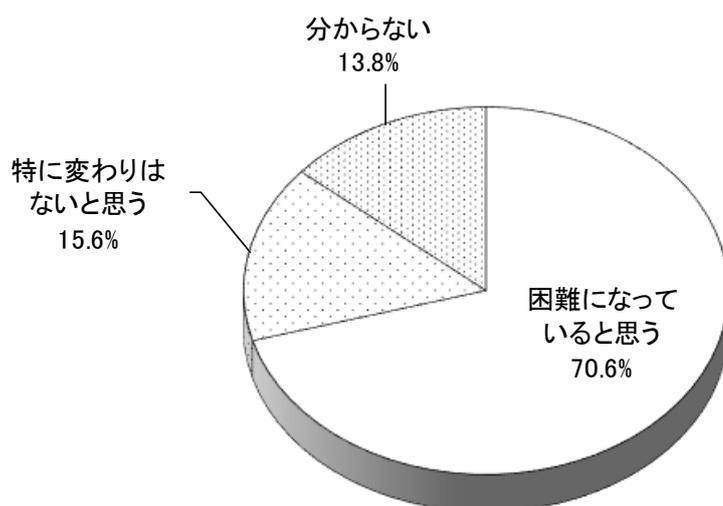
【調査結果の概要】

障害及び障害のある方への理解を進めていく上で、どのような取組が効果的か聞いたところ、「障害の理解に関する学校教育」(73.7%)が7割半ばで最も高く、以下、「インターネット(SNS、ホームページ等)での情報発信」(63.0%)、「テレビのCM」(61.0%)などと続いている。

「新しい生活様式」での障害のある方の日常生活について

Q14 コロナ禍における「新しい生活様式」（日常生活でマスクの着用やソーシャルディスタンスの保持等）が定着していく中で、コロナ禍前と比べて、障害のある方の日常生活はより困難になっていると思いますか。

(n = 487)



【調査結果の概要】

「新しい生活様式」が定着していく中で、コロナ禍前と比べて、障害のある方の日常生活はより困難になっていると思うか聞いたところ、「困難になっていると思う」(70.6%)が7割超で、「特に変わりはないと思う」(15.6%)は1割半ばであった。また、「分からない」(13.8%)も1割半ばであった。

「新しい生活様式」での障害のある方の日常生活における困難な場面

Q15 Q14で「困難になっていると思う」を選択した方で、実際に見た方・聞いた方に伺います。

どのような場面で日常生活が困難になっていましたか。具体的にお書きください。

(n=122)

※本報告書では、「障害」の表記で統一しています。

※個人の特定につながりかねない記述は、書換え又は削除しています。

(1) コミュニケーションの場面

- 聴覚障害者にとって、マスクを通した言葉はより聞き取りにくく、コミュニケーションに支障がでている。
- 聴覚障害者の方が、マスクをしていることで相手の唇を読むことができず、筆記での対応しかなく、会話としても時間がかかり大変。
- 視覚障害者の方は、手で触ることがコミュニケーション手段だが、感染防止のために避けることを余儀なくされている。

(2) 外出の場面

- 視覚障害者にとっては、ソーシャルディスタンスだと列の最後尾が分かりにくく、手引き誘導では相手の腕をつかむため距離感の関係ではばかられ、セルフレジの操作では弱視だとしても手間がかかる、といった事例がある。
- 友人に車いすの方がいます。コロナ禍でほとんどの外出予定が制限されました。以前はバスを利用して外出していましたが、車いすでバスに乗ることをためらい、控えたそうです。
- マスクをするのが辛い方が外出しづらいという話を聞きました。病院にも行きづらいと聞きました。

(3) 支援の場面

- バスからの下車の時に降りられなくて困っているのに、接触を心配して手を差し伸べられない。
- 目の不自由な方に場所を聞かれても、ソーシャルディスタンスのため、手を差し伸べて案内することを躊躇してしまう。
- ソーシャルディスタンスのため、声を掛けてもらいにくい、と聞きました。
- 助けを求めている方が、マスクのせいで声を掛けづらそうにしていた。

(4) 介護・介助の場面

- コロナ対応では、3密を避けることが求められるが、介護を要する障害者の場合、介護者との密接な接触抜きには必要なサービスが受けられない。
- 目の不自由な方の付き添いをさせていただいたが、お互い距離の確保が気になり、付き添いがし辛かった。病院や高齢者施設等で面会ができず、差し入れすら認められないため、QOLは下がったと思う。
- 本来、リハビリやデイケア等のサービスを定期的に受けていた人が、感染予防として行かなくなることによって、症状の悪化が起こっている。

(5) 「新しい生活様式」への対応

- 私自身に呼吸器の障害があり、酸素吸入の装置を使っています。酸素を吸っていても外出時のマスクがとても苦しく、長い歩行が困難な状態です。また、マスク着用により常に呼吸が荒い状態のため、体温が上がってしまい、入店を拒否されたこともあります。
- マスクの事例だけに限って言うと、肢体不自由（特に手）の方は装着が難しい、聴覚障害者の方は「眼鏡・補聴器・マスク」の重さで耳に負担が掛かっている、読唇術に支障をきたしている。精神疾患の方や境界知能の方などは、マスクを着ける意味を理解できなかつたり、突発的な奇声や動作により否が応でも視線を向けられる。等々、福祉の現場にいる方ならもっと出てくると思います。
- 福祉サービス第三者評価の仕事をしているが、就労支援障害施設のヒアリングで、職員が利用者はなかなかマスクをしたがらないのでバス等に乗るとき困っているとのことだった。

(6) 雇用・就業の場面

- 話し声、開閉の音など、いつもの音がない。リモートワークは、ある意味、障害のある方を更に孤立させてしまう可能性がある。
- 障害者の送り迎えをしている人がコロナに感染してしまって、職場を休まざるを得なくなった。

(7) その他の場面

- 障害児の施設に入居しているお子さんに、ご両親が何か月も会えなくなってしまった、という精神面での困難。
- 発達障害を持つ子が幼稚園に通えず、より内向的になってしまった。
- 目の不自由な方が、社会生活が変わり、生活音も変わったため、行動に不自由をきたすようになった。

ヘルプマークの認知度

Q16 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、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したか。

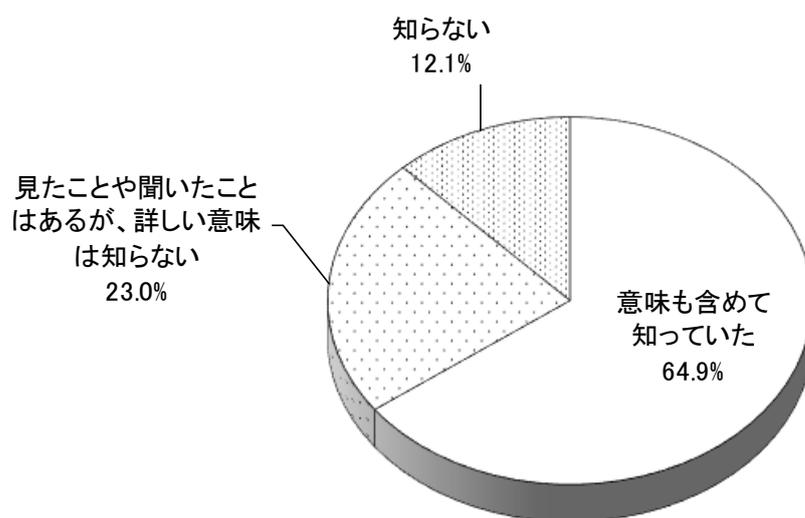
※ヘルプマーク：援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々（義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など）が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせて援助が得やすくするためのマーク。

【参考】



「助け合いのしるし ヘルプマーク」(東京都福祉保健局)
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/helpmarkforcompany/index.html>

(n = 487)

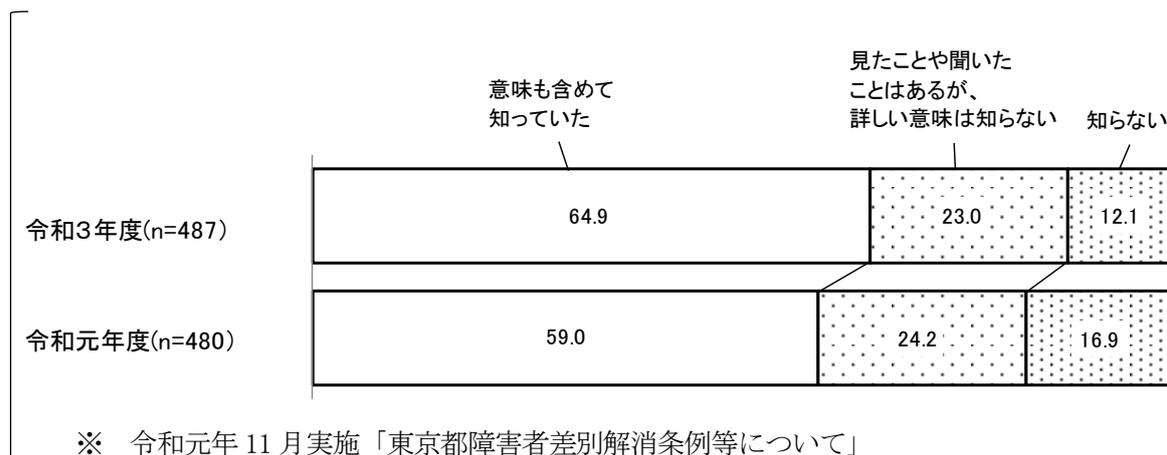


【調査結果の概要】

ヘルプマークを知っているか聞いたところ、「意味も含めて知っていた」(64.9%)が6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」(23.0%)は2割超であった。また、「知らない」(12.1%)は1割超であった。

前回調査との比較では、「意味も含めて知っていた」が5.9ポイント増加し、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」が1.2ポイント減少した。

◎前回調査との比較

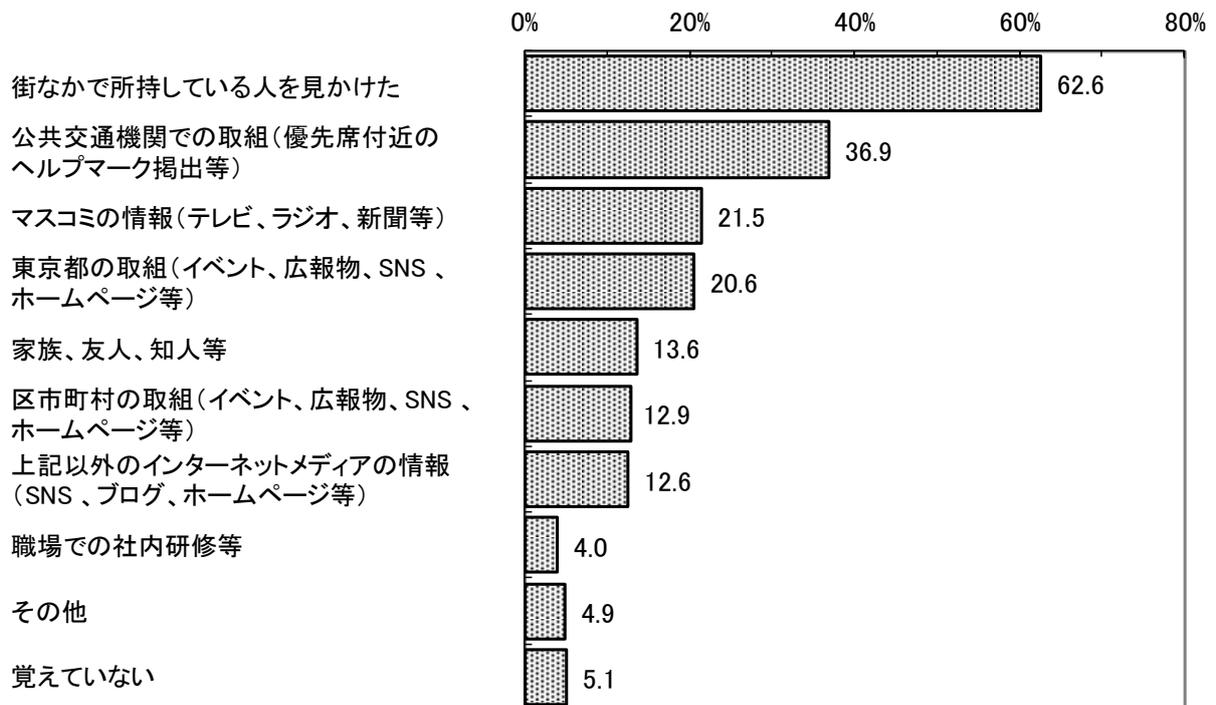


ヘルプマークを知った契機

Q17 Q16で「意味も含めて知っていた」、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」を選択した方に伺います。

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。

MA (n=428)



【調査結果の概要】

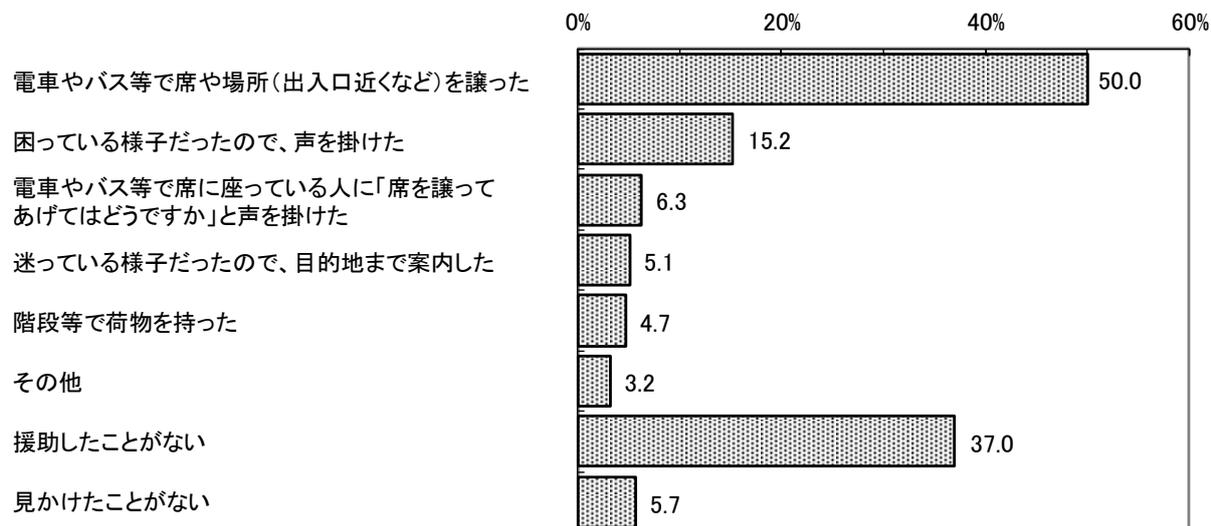
Q16で「意味も含めて知っていた」、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」を選択した方に、ヘルプマークについて見たり知ったりしたきっかけを聞いたところ、「街なかで所持している人を見かけた」(62.6%)が6割を超えて最も高く、以下、「公共交通機関での取組(優先席付近のヘルプマーク掲出等)」(36.9%)、「マスコミの情報(テレビ、ラジオ、新聞等)」(21.5%)などと続いている。

ヘルプマーク利用者への援助

Q18 Q16で「意味も含めて知っていた」を選択した方に伺います。

あなたは、ヘルプマーク利用者を見かけた際、どのような援助をしたことがありますか。次の中からいくつでもお選びください。

MA (n=316)



【調査結果の概要】

Q16で「意味も含めて知っていた」を選択した方に、ヘルプマーク利用者になどどのような援助をしたことがあるか聞いたところ、「電車やバス等で席や場所（出入口近くなど）を譲った」（50.0%）が約5割で最も高く、以下、「困っている様子だったので、声を掛けた」（15.2%）、「電車やバス等で席に座っている人に「席を譲ってあげてはどうですか」と声を掛けた」（6.3%）などと続いている。

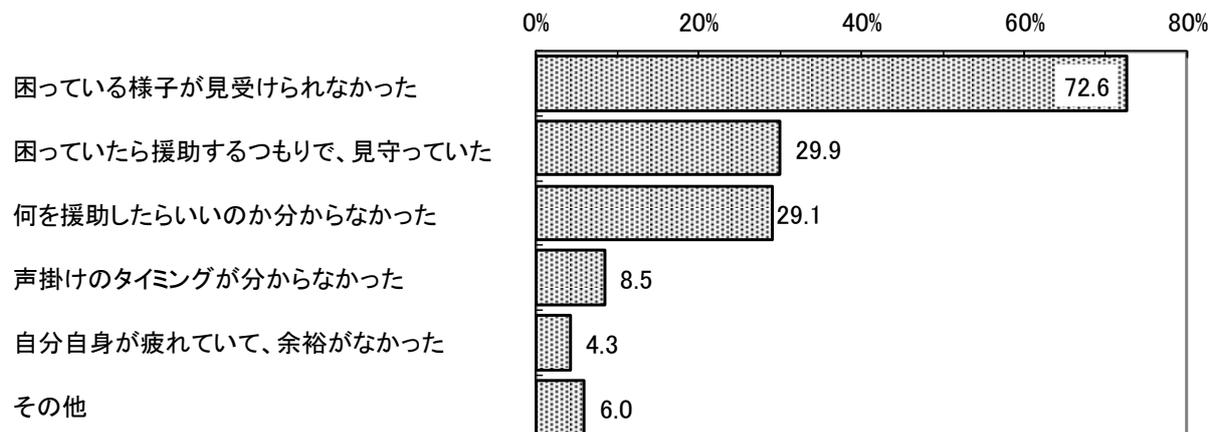
なお、「援助したことがない」（37.0%）は、4割近くであった。

ヘルプマーク利用者に援助をしたことがない理由

Q19 Q18で「援助したことがない」を選択した方に伺います。

援助をしなかった、又はできなかった理由は何ですか。次の中からいくつでもお選びください。

MA (n=117)



【調査結果の概要】

Q18で「援助したことがない」を選択した方に、援助をしなかった、又はできなかった理由について聞いたところ、「困っている様子が見受けられなかった」(72.6%)が7割を超えて最も高く、以下、「困っていたら援助するつもりで、見守っていた」(29.9%)、「何を援助したらいいのかわからなかった」(29.1%)などと続いている。

ヘルプカードの認知度

Q20 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」を作成しています。

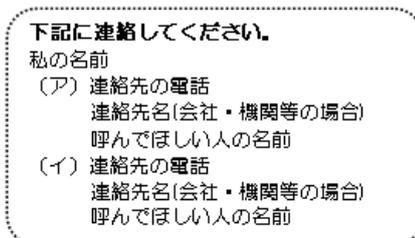
あなたは、この「ヘルプカード」について知っていましたか。

【参考】

(表面：東京都標準様式)



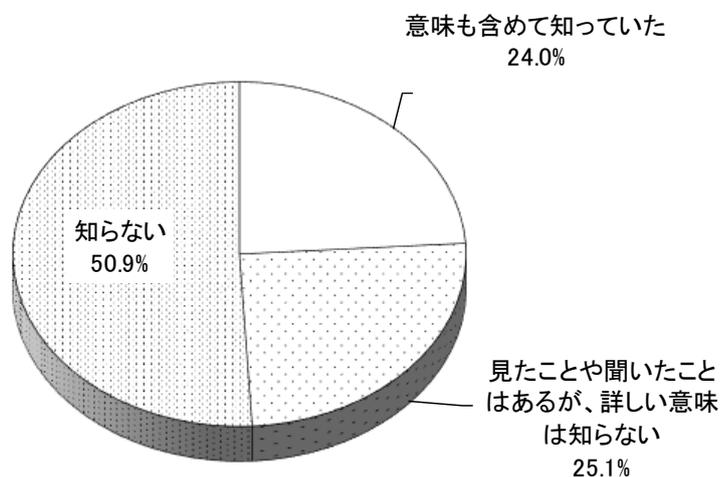
(裏面：参考様式)



※ 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、作成ポイントなどをまとめたガイドラインを作成しています。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。

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/card.html

(n = 487)

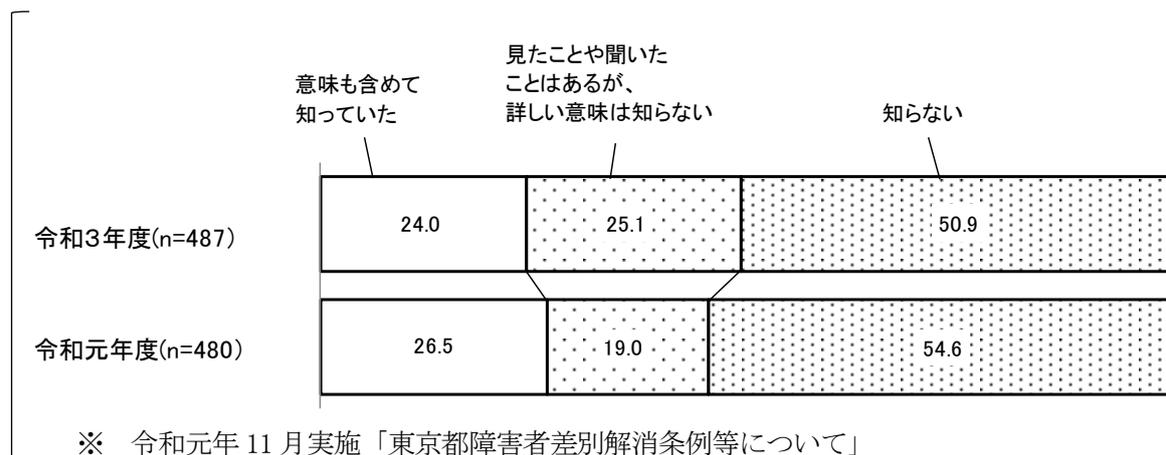


【調査結果の概要】

ヘルプカードを知っているか聞いたところ、「意味も含めて知っていた」(24.0%)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」(25.1%)も2割半ばであった。また、「知らない」(50.9%)は約5割であった。

前回調査との比較では、「意味も含めて知っていた」が2.5ポイント減少し、「見たことや聞いたことはあるが、詳しい意味は知らない」が6.1ポイント増加した。

◎前回調査との比較



障害及び障害のある方への理解促進について（自由意見）

Q21 障害及び障害のある方への理解促進や東京都障害者差別解消条例について、あなたの意見を自由にお書きください。

(n=474)

(1) 障害者への理解促進、施策推進に関すること	116 件
(2) 周知、啓発に関すること	112 件
(3) 環境整備（バリアフリー、ヘルプマーク等）に関すること	78 件
(4) 障害及び障害のある方と共生社会に関すること	60 件
(5) 支援に関すること	52 件
(6) 教育に関すること	48 件
(7) その他	8 件

※本報告書では、「障害」の表記で統一しています。

※個人の特定につながりかねない記述は、書換え又は削除しています。

（主なご意見）

（1） 障害者への理解促進、施策推進に関すること 116 件

- 東京都の施設などでは積極的に理解促進やバリアフリーが進んでいると思うが、いかんせん民間企業や普通のビル、施設などではまだまだこれからだと感じている。特に接客業などにおいて、それぞれの障害者への対応がマニュアル化されておらず、あくまで個人のサービスに依存している部分も多い。障害を抱えた方への特別な配慮は「差別」ではなく、それぞれのサービスを平等に受けるための対応との理解を進めるような対策や、そういったサービスを受ける、行うことが当たり前になっていくような働きかけをしてほしいと感じる。

（男性 20代 荒川区）

- 条例やヘルプマークなどの制度の名前こそ知らないものの、障害を持っている方への配慮は忘れないようにしようと意識はしています。その背景には、小中高での学習があり、中でも自分が通っていた中学校では難聴の生徒を多く受け入れていたため、障害を持つ人との関わりを持つことができ、とても良い経験をさせてもらったなと思っています。

（男性 20代 武蔵野市）

- 東京パラリンピックのおかげで、以前より世間の理解促進につながったこと、また自身の理解も進んだことをとてもうれしく思った。自分としては今後、もっと積極的に関わり合いたいと感じた。具体的には、ボランティアへの参加など。障害のある方の社会での活躍が今後重要になってくると思う。個性として受け止められるような社会を作っていきたいし、行政にも促進を図る活動を行ってほしい。

（女性 30代 杉並区）

- 子供に発達障害があります。不自由なことがたくさんありますが、見た目では分からないため困り感が周りに伝わらず、生きづらいです。今後、発達障害についての発信が増えていき、差別が減って周りの理解が深まり、本人が自分らしく生きていけるような社会になっていくことを望みます。(女性 30代 練馬区)
- 小学校や中学校など、学校教育の中でハンディキャップのある人と共に過ごす時間を増やす。子供のうちから、どうしたら手助けや共生できるかを考える時間を持つ。(男性 30代 立川市)
- 障害のある方への配慮は、家族だけでは限界があります。社会全体で取り組むべきと考えます。東京都は予算や人材も豊富ですので、諸外国の先進的な取組を積極的に取り入れ、政府に働きかけ、各自治体をけん引していくような主体的、能動的な取組をお願いします。(男性 40代 足立区)
- 受動喫煙と同じように、国よりも東京都の方が取組が進んでいるようで、少し誇らしい気持ちになった。東京は首都なので、これからも先取りした取組を進めてほしいと思う。(女性 50代 大田区)
- 障害者差別の解消は、障害者を守るためのものではなく、健常者にとっても暮らしやすくなるのだ、という方向で都政を進めてほしい。理解と差別の解消が進み、障害者にとって楽なところでは、健常者が一時的なけがや病気で心身が辛くなったときにも普段と変わらない対応を受けられると言うこと。小さな子供たちにとっても、より安全な環境を作り上げることができるなど、社会全体が良くなるという方向で取り組んでほしい。また、手話や点字については、日本語の一部として、小中学校(義務教育)で単なるプログラムとしてではなく、学年に関係なく身に付くまでのカリキュラムとしてあったらいいと思います。社会人のほぼ全てが簡単な手話をマスターしていれば、聴覚障害者の仕事や生活のハードルが下がる。コロナ禍で大きな声を出さなくても、手話が分かれば、ちょっとした会話ができたかもしれませんね。文科省を動かすのは難しいですが、まず東京からできたらすばらしいなと思います。(女性 50代 足立区)
- 障害は様々。抱える困難も様々です。それを理解するには、早くから共生社会の中で、他者を思いやること、想像力を持つことが求められます。(女性 60代 板橋区)
- 私も含めて障害のある方への条例等は知らない人がとても多いと思います。私も今アンケートのメールで初めて条例等を読みました。もっと、たくさんの人に知ってもらう機会が必要でしょう。(女性 60代 江戸川区)

(2) 周知、啓発に関すること 112件

- 東京都障害者差別解消条例の存在を知らなかったもので、その存在を知ってもらいような広報活動を行うべきである。(男性 10代 板橋区)
- 障害のある方が周りにこれまでいなかったことから、日常生活で見かけたことはあっても手助けをしたほうがいいとか、その方が生活をしやすい社会環境とするためにはどのような改善が必要なのかなどの視点で物事を考えたことがなかった。率先して手助けをすることは重要であり、理解促進のためには、テレビやインターネット、職場・学校での周知活動を継続して行い、各自の認知度を高めていくことが重要だと考える。(男性 30代 大田区)
- そのような取組があることを存じ上げなかった。SNSで情報を知ることが多いため、ツイッターなどで目にする機会が増えればいいと思った。(女性 30代 杉並区)
- 知らないことが多かった。都の広報誌等でのより一層の周知が必要かと思われます。(男性 40代 中央区)
- 誰もが同じ人として尊重されるべきなので、障害のある人への理解促進や差別解消は当然のことながら、そもそもどうしてそのような政策や活動が必要なのかを理解していない人も多い。それらの活動が、社会全体にどのようなメリットをもたらすのか、より具体的に提示していくことで、理想をそのまま吸収・消化できない人たちにも受け入れられていくように感じる。すばらしい理想や理念だからといって、誰もが同じように理解して同意してくれるわけではないことを常に念頭に置き、その上で差別解消や改善策を考えることが重要ではないだろうか。(男性 40代 文京区)
- 条例について誰も反対する人はいないが、その精神を広く浸透させることは容易なことではない。あらゆるメディアや教育機会を通じて理解の輪を広げることが必要だと思う。障害のある方が具体的にどのような場面で困っているのかの実例を知ること、健常者が声を掛けやすくなるのではないかと思う。(男性 50代 北区)
- ヘルプカードや条例など、知らなかったことが多かったです。以前見たニュースで、コロナ禍でのマスク着用が障害のある方にとって難しい場合があると聞いたことがあります。改めて、知ることの必要性を感じました。都広報は多くの場所に置いてあり、目に付きやすく、手に取りやすいので、告知する場所として良いと思います。小さなスペースでよいので、シリーズの形で毎回具体例を載せ、より身近なトピックになればよいと思いました。(女性 50代 あきる野市)

- 東京都障害者差別解消条例を知らなかった。周りの人にも聞いてみたが、皆知らなかった。広く普及するためにも、SNS や TV、新聞など利用して周知度を上げてほしい。都政モニターになって気付いたのは、都の取組など知らないことが多々あったこと。私に限らず都民が知らないではなく、周知するように伝達方法を考えてほしい。(女性 60代 足立区)
- 障害のある方は、健常者が考えつかないような不便な思いをされることもあると思いますし、いつ自分がその立場になるかも分かりません。人間として平等に生きる権利は誰もが有すべきだと思うので、互いに助け合うような条例は必要で、広く知られるべきだと考えます。(女性 70歳以上 多摩市)

(3) 環境整備（バリアフリー、ヘルプマーク等）に関すること 78件

- デジタル化における対応方針なども含めて、条例を定めていただくとよいのではないのでしょうか。私は官公庁関連の仕事をしていますが、デジタル化が進むことにより障害者の方が取り残されないように気をつけています。例えば、経費削減のために自治体のタッチパネルが削減され、マウスとキーボードになったことにより、身体的障害のある方の操作が困難になるなどです。(女性 20代 荒川区)
- 障害のある人もない人も、みんなが暮らしやすい街づくりを希望します。(女性 30代 練馬区)
- 人の助け合いも必要ですが、バリアフリー設備の充実も重要だと思います。階段のみでスロープやエレベーターが無い場所も多いですし、障害のある方が自ら行動できるような環境作りが必要だと思います。(男性 30代 東久留米市)
- ヘルプマークは、街なかで見かけることが増えましたが、どういってお手伝いが必要か見た目では分かりません。見守ってくださいますか、積極的に声掛けしてほしいのか、マークに工夫がほしいです。小学生の子供は、マークの存在を知りません。学校教育で普及できると思います。(女性 40代 練馬区)
- 外出時は必ずヘルプマークとヘルプカードを身に付けています。バスや電車の優先席に座っていると、「お年寄りに席を譲れ」と何回か注意を受けたこともあります。子供が私に席を譲ろうとしたら、親が止めたケースもありました。また、重い酸素ボンベを持ってやっと歩いていても邪魔者扱いされたり、信号機の無い横断歩道でクラクション鳴らされたり、障害者になってヘルプマークの重要さや社会全体の理解が乏しいことを知りました。(女性 50代 板橋区)

- ヘルプカードはとても良い制度だと思います。これを是非もっと宣伝し、一般に普及されるとよいです。困っていない人に「お困りですか？」と聞くのは勇気があります。手助けをするのに声掛けしやすいです。誰がいつ障害者になるのかわかりません。東京は是非、他県より先駆けて障害者への理解を進める地域であってほしいです。
(女性 60代 世田谷区)
- 世の中デジタル化が進んでいますが、障害者への配慮も忘れないようにすることが重要だと思います。障害者向けの操作を可能にするデジタルツールも併せて開発提供が必要だと思います。
(男性 70歳以上 練馬区)

(4) 障害及び障害のある方と共生社会に関すること 60件

- 障害者といっても程度には個人差があり、必要な支援や配慮、己と障害との向き合い方も人それぞれである。外見で分かる障害もあれば、そうでない場合もあり、障害をオープンにする人、クローズにしている人もいる。障害者といっても様々な考え方の人がいて、それは健常者にでもいえることである。多数・少数ということに捉われず、全てを解決することは難しくても、世の中の暮らしやすさが向上する足がかりとして、各取組が活用され、その輪が広がってほしい。
(女性 20代 杉並区)
- 自分自身も障害者であるが、社会の様々な対応について感謝する気持ちを常に持ち、障害者として当然受ける権利と勘違いしないようにせねばならないと考えています。勘違いしている障害者の意見・記事をまれに目にすることがありますが、とても悲しい気持ちになります。
(男性 50代 墨田区)
- 息子には中程度の知的ハンデがあります。空間の認知が人一倍乏しく、慣れた場所でもすぐには覚えられません。一見、障害があるようには見えづらいこともあって、周りの方はそのことを知るととても驚きます。練習に練習を重ねた一人通学でも、年に2～3回は迷うことがあり、その都度、全く存じ上げない方々が、とても分かりやすく親切に教えてくださったようでした。あれから20年以上が経った今、息子がこうやって無事に生活できているのも多くの方々のご理解やご協力があったからこそと感謝しております。
(女性 70歳以上 墨田区)

(5) 支援に関すること 52件

- 一言で「障害のある方」と言っても、お持ちの障害の内容や程度は様々で、支援といっても具体的にどうすべきかは難しいなと感じる。ここ数年でヘルプマークが大幅に普及して、なんでもないように見えていた方の中にも障害をお持ちの方が一定数おられるのを実感できるようになったのは良いことだと思う。平常時はそこまで問題なくても、災害時等の周囲も含めて混乱している状況において、何をどうできるかは考える必要があると思う。
(男性 20代 練馬区)

- 障害のある方に何か手助けをしたいと思っけていてもどうすればいいかわからず
に何もできない人は少なくないと思う。そのため、どのような時にどのような手
助けが必要かなどを周知する必要があると考える。 (女性 20代 練馬区)
- コロナによる新しい生活様式となり、例えば出社して仕事をする形式から、
Web 会議等を利用したテレワークになると、視覚障害の方などは専用の機材を準
備しなくてはならなくなったりと、これまで想定していなかったようなサポート
が新たに必要になるのではないかと考えます。 (男性 30代 江東区)
- 障害の有無に関わらず、困ったときには誰かに助けを求めればいいし、求めら
れたら可能な限りでいいと思うので、応えればいいと思っています。社会の中で
生きていくというのは、そういう当たり前のことの積み重ね、繰り返しだと思
いますので。自分にも他者にも寛容になることに尽きると思います。
(女性 50代 文京区)
- 障害のある方へどのように接したらよいか分かりません。お手伝いしたい気持
ちはいつもあるのです。今後、講座などで、障害のある方とのコミュニケーショ
ンの場を設けてもらえると、お手伝いができるようになる気がします。
(女性 50代 町田市)

(6) 教育に関すること 48件

- 今回、アンケートに回答することや参考資料を読むことで、自分自身が障害の
ある方について知らないことが多いのだと実感させられた。そのため、学校や職
場で障害のある方について理解し、どのようにサポートすればいいのかを学ぶ機
会を多く設けていただけると多くの人が障害のある方について理解し、支えるこ
とができるようになるのではないかと思った。 (女性 10代 文京区)
- 大人になってからだと、差別意識を少なくしたり消すのは難しい面もあると思
う。だから、小さい時から、学校や家で、障害の有無は関係なく、みんなで支え
合って生活していくことの大切さを教えたり、障害のない人が、誰かの助けにな
れる喜びを感じることは、とても大事と思う。 (女性 20代 大田区)
- 知的障害を持つ姉がいます。障害のある人と関わりを持ったことのない方々が
多いようで、姉の言動を見て距離を置いたり、ひそひそと陰口を言っているの
を見ると、心が痛みます。障害と一口に言っても、様々な障害があります。それぞ
れの障害について、どのようなものなのか皆が知る必要があると思います。知ら
ないイコール得体が知れなくて怖いイコール差別につながるのだと思います。例
えば知的障害の場合、こだわりが強かったり奇声を上げたりすることがある、人
との会話が難しい、親のしつけで改善できない先天的なものであるということな
ど。これを学校教育、職場研修で全員必ず学ぶようしてほしいです。また、性善
説で差別を無くすことは不可能なので、ある程度の罰則も必要かと思っています。一
定規模以上の事業者が障害者の利用しやすい環境を作らない場合は罰金、障害者
に対する差別発言をした場合は罰金などです。 (女性 30代 世田谷区)

- 例えば小学生高学年くらいから学校に障害者の方に来ていただき、講習会を開いてもらったり、中学生は障害を持つ同年代の生徒とのディスカッションをしたり、高校生になったら障害者の方がいる高齢者施設や障害のある子供たちの手助けをするようなボランティアをカリキュラムに取り入れるなど、教育を通して理解を深め、障害者との距離感を近づける環境ができれば素晴らしいと思います。
(男性 50代 墨田区)

- 理解促進のためには一人一人意識が向上することが大切だと思います。それには子供のうちから家庭や学校で自然にそういった行動が身に付くための話し合いや行動を大人が示していくべきだと思います。
(女性 60代 江戸川区)