

改正差別解消法の周知・啓発に関する最近の取組について

内閣府障害者施策担当

1. 改正障害者差別解消法に係る説明会

- ・事業者を対象としたオンライン説明会を開催。
（概要；改正法の説明、有識者による講演、質疑応答）
- ・令和5年11月 合計8回開催

2. 事業者団体、障害者団体等主催の講演会等における説明・周知

事業者団体、障害者団体等が主催する講演会等において、改正法の説明・周知を実施。
（令和5年度10回（予定含む）、令和4年度7回、令和3年度3回）

3. 障害者差別解消支援地域協議会に係る体制整備・強化ブロック研修会

- ・地方公共団体職員等を対象とした研修会を開催。
（概要；改正法の説明、有識者による講演、グループディスカッション・発表等）
- ・令和3年度から、全国の地域ブロックにおいて開催。
（令和5年度は合計6回開催）

4. 政府広報

新聞突出し広告

令和5年10月、新聞各紙に改正法に関する記事を掲載。
（全国紙、ブロック紙、地方紙 合計73紙）

バナー広告

令和5年12月、ニュース配信サイト「Smart News」に改正法に関するバナーを掲示。

政府インターネットテレビ・お役立ち動画

令和6年2月、政府広報オンラインのサイトに改正法に関する広報動画を掲載。

暮らしに役立つ情報

令和6年2月、政府広報オンラインのサイトに改正法に関する解説記事を掲載。



（新聞突出し広告）



（バナー広告）



（政府インターネットテレビ）



（暮らしに役立つ情報）

5. 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

- ・令和4年3月、障害者差別解消法の内容、不当な差別的取扱い、合理的配慮の提供等についてイラストや動画で分かりやすく解説、資料集やリンク集などコンテンツを掲載したサイトを公開。本サイトについて、定期的にバナー広告を実施。
- ・令和5年4月、「障害者の差別解消に関する事例データベース」を追加。
- ・令和5年12月、改正障害者差別解消法に係る説明会の説明動画を追加。



(ポータルサイト・トップ画面)



(障害種別ごとの事例紹介)

6. リーフレット・チラシの作成・配布

- ・改正法や「つなぐ窓口」に関するリーフレットやチラシを制作し、地方公共団体や関係団体に配布し、内閣府ホームページに掲載。音声読み上げソフト対応、大活字版の制作、テキストデータの提供など、多様な利用者に配慮した情報保障を実施。



(各種リーフレット・チラシ)

対応指針の改定状況

令和6年1月末時点

府省庁等名	公表済み 【9府省庁等】	未公表 【7府省庁等】
内閣府	令和5年9月29日	
国家公安委員会	令和5年12月15日	
金融庁	令和5年12月22日	
消費者庁		令和6年2月末頃公表予定
復興庁	令和5年12月22日	
こども家庭庁		令和6年2月末頃公表予定
総務省		令和6年3月頃公表予定
法務省		公証人・司法書士・土地家屋調査士 分野 令和6年2月頃公表予定
		更生保護事業 分野 令和6年2月頃公表予定
	債権管理回収業・認証紛争解決事業 分野 令和6年1月31日	
外務省		令和6年2月末頃公表予定
財務省		令和6年2月中に公表予定
文部科学省	令和5年12月28日	
厚生労働省		令和6年3月中旬～下旬頃公表予定
農林水産省	令和6年1月10日	
経済産業省	令和5年12月22日	
国土交通省	令和5年11月2日	
環境省	令和5年12月11日	

対応要領の改定状況

令和6年1月末時点

府省庁等名	公表済み 【29府省庁等】	未公表 【12府省庁等】
内閣官房	令和5年11月10日	
内閣法制局	令和5年11月30日	
内閣府	令和5年10月24日	
宮内庁		令和6年2月上旬頃公表予定
公正取引委員会		令和6年2月頃公表予定
警察庁	令和5年12月15日	
個人情報保護委員会		令和6年2月頃公表予定
カジノ管理委員会	令和5年6月9日	
金融庁	令和5年12月22日	
消費者庁	令和6年1月31日	
デジタル庁	令和5年11月30日	
復興庁	令和5年12月28日	
こども家庭庁	令和5年12月15日	
総務省	令和5年12月28日	
公害等調整委員会	令和5年12月14日	
消防庁		令和6年2月末頃公表予定
法務省		令和6年2月頃公表予定
検察庁		令和6年3月頃公表予定
外務省		令和6年2月末頃公表予定
財務省		令和6年2月中に公表予定
国税庁		令和6年2月中に公表予定
文部科学省	令和5年12月28日	
スポーツ庁	令和5年12月28日	
文化庁	令和5年12月28日	
厚生労働省		令和6年3月末までに公表予定
中央労働委員会		令和6年3月末までに公表予定
農林水産省	令和5年12月28日	
林野庁	令和5年12月28日	
水産庁	令和5年12月28日	
経済産業省	令和5年12月22日	
国土交通省	令和5年11月2日	
観光庁	令和5年11月2日	
気象庁	令和5年11月2日	
運輸安全委員会	令和5年11月2日	
海上保安庁		令和6年3月公表予定
環境省	令和5年12月11日	
原子力規制庁	令和5年12月28日	
防衛省	令和5年12月26日	
防衛装備庁	令和5年12月26日	
人事院	令和5年12月19日	
会計検査院	令和6年1月5日	

改正障害者差別解消法の施行に向けた
内閣府本府所管事業分野における対応指針及び職員対応要領の改正について

内閣府

1. 内閣府本府所管事業分野における対応指針の改正

障害者差別解消法第11条に基づき、主務大臣は、基本方針に即して、事業者が適切に対応するために、必要な指針である対応指針を定めることとされている。

内閣府本府における対応指針は、株式会社地域経済活性化支援機構及び株式会社民間資金等活用事業推進機構に係るものであり、令和5年9月に、同年3月に閣議決定された改定基本方針等を踏まえ、「内閣府本府所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を改正したところ。主な改正事項は以下のとおり。

< 主な改正事項 >

○ 改定基本方針に即して、

- ・ 本文の記載について、建設的対話に関わる記載を充実させる
- ・ 「(別紙) 障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮の例」において、下記(一部抜粋)を追加する

等の見直しを行った。

1 正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。

障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。

障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。

2 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。(障害者本人の安全の確保)

3 合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例

視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内すること。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。

4 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

5 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

事業者において、事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)

オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点)

6 合理的配慮の提供と環境の整備に係る例

オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う(合理的配慮の提供)とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないよう、ウェブサイトの改良を行う(環境の整備)。

2. 職員対応要領

障害者差別解消法第9条に基づき、国の行政機関の長等は、基本方針に即して職員が適切に対応するために必要な要領である、職員対応要領を定めるとされている。内閣府においては、令和5年10月に同年3月に閣議決定された改定基本方針等を踏まえ、「内閣府本府における障害を理由とする差別の解

消の推進に関する対応要領」を改正したところ。主な改正事項は以下のとおり。

<主な改正事項>

- 改定基本方針に即して、「別紙 内閣府本府における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項」において、
- ・建設的対話に関わる記載を充実させる
 - ・不当な差別的取扱いの例及び合理的配慮の例として下記（一部抜粋）を追加する

等の見直しを行った。

第3 不当な差別的取扱いの例

（正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例）

障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。

（正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例）

行政手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。（障害者本人の損害発生の防止の観点）

第6 合理的配慮の例

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例）

イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。

（合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例）

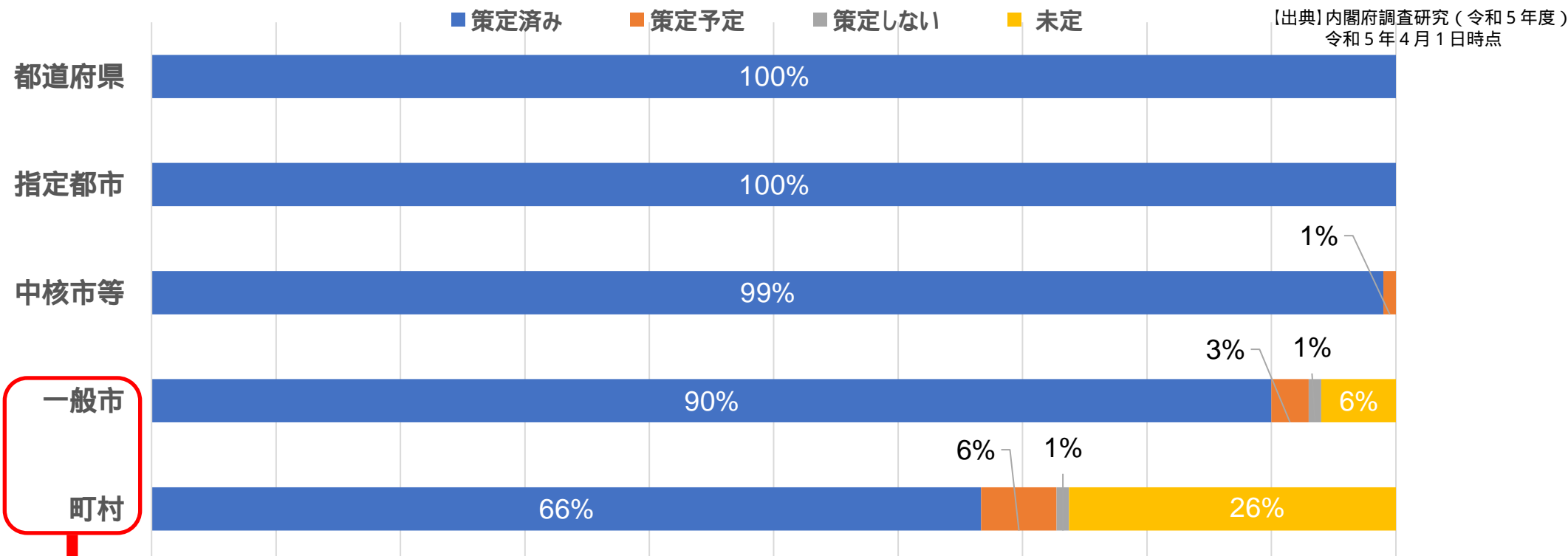
介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。

（合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例）

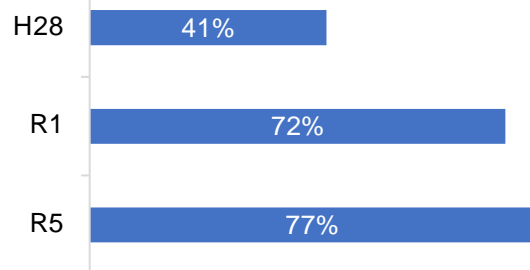
事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。（必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点）

対応要領の策定状況

I 都道府県・指定都市では100%、中核市等では99%、一般市では90%、町村では66%が策定。
小規模な自治体においても策定割合が増加傾向にある。



【策定済み市町村の割合の推移】



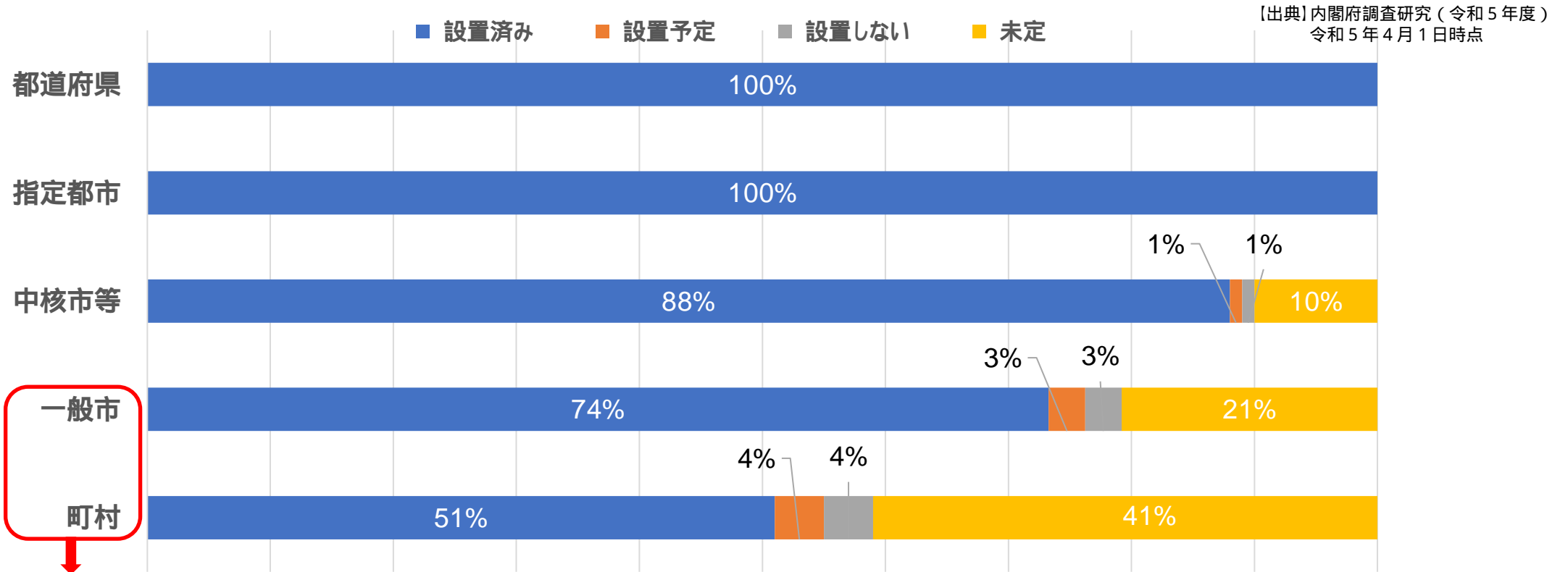
【策定未定の理由】

人員不足のため
専門知識が不足、策定に至るノウハウがないため 等
➡本年1月、全国の地方公共団体に改定後の内閣府の対応要領を周知するとともに、都道府県に対し、対応要領が未策定である市町村における策定に向けての情報提供等の協力依頼を行っている。

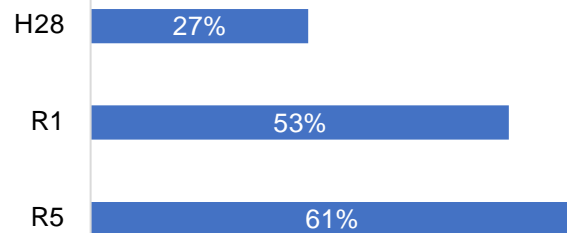
対応要領を正式に策定していない場合でも、対応要領に相当する手引き、マニュアル等が別途存在し、これらに基づき相談体制の整備や職員への研修・啓発等の必要な取組を行っている場合は「策定済み」と整理している。

地域協議会の設置状況

I 都道府県・指定都市では100%、中核市等では88%、一般市では74%、町村では51%が設置。
小規模な自治体においても設置割合が増加傾向にある。



【設置済み市町村の割合の推移】



【設置未定の理由】

人員不足のため
専門的な知識及びスキルが不足しており、設置が困難なため 等
➔自治体職員に対する研修会の実施し、複数自治体による共同設置や他の会議体と兼ねる方法等を紹介している。

地域協議会を正式に設置していない場合でも、地域協議会の事務に相当する事務を行う組織、会議体、ネットワーク等の枠組みが別途存在し、かつ、過去に当該枠組みで地域協議会の事務に相当する事務を行った実績がある場合は、「設置済み」と整理している。

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」の実績について

1. 「つなぐ窓口」の概要

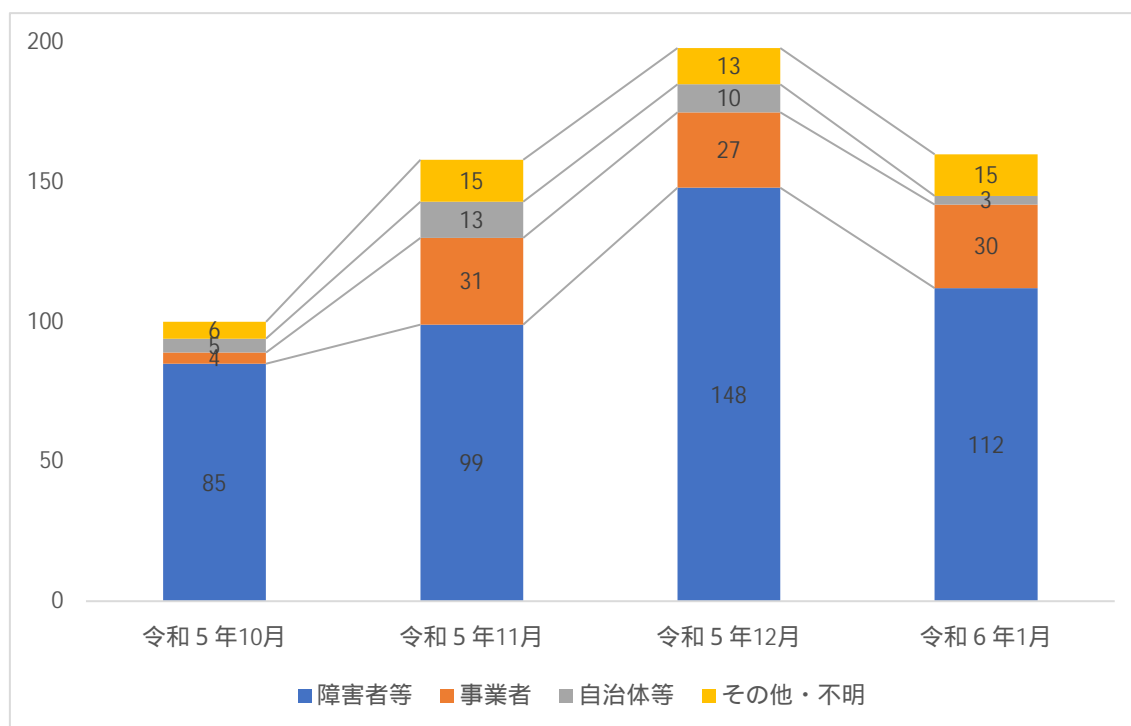
令和5年3月に閣議決定された改定基本方針において「障害者や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口について検討を進め、どの相談窓口等においても対応されないという事案が生じることがないように取り組む」ことが明記された。

これを受け、内閣府においては、障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別に関する相談を地方公共団体・各府省庁等の適切な相談窓口へ円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月16日から令和7年3月下旬まで、試行的に障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」を開設しているところ。(別添)

2. 相談対応件数(令和5年10月16日～令和6年1月31日)

616件

(うち、障害者^(注1)444件、事業者92件、自治体等31件、その他^(注2)49件)



(注1) 障害当事者のほか、障害者の家族、支援者等からの相談を含む。

(注2) 属性不明や障害者、事業者、自治体等以外の相談を計上。

3.2.のうち、自治体等取次案件^(注3)

66件

(注3) 障害者差別に関する相談について、適切な自治体等の相談窓口につなげるために、つなぐ窓口において調整・取次を行った案件。

4. 障害者差別に関する主な相談内容の例

○ 障害者からの相談

- ・事業者から差別的な対応をされたため、対応を改め謝罪を求めたい。
- ・事業者に合理的配慮の提供を求めたが、対応してもらえなかったため、対応するよう事業者と調整してほしい。
- ・事業者から〇〇されたが、障害者差別ではないのか。
- ・事業者に合理的配慮として〇〇をしてほしいが、どうすればよいのか。

○ 事業者からの相談

- ・改正法の施行により何がかわるのか教えてほしい。
- ・改正法の施行により合理的配慮の提供が義務化されると聞いたが、具体的に何をすればよいのか教えてほしい。
- ・改正法により施設のバリアフリー化やウェブアクセシビリティの確保は義務化されるのか教えてほしい。

「つなぐ窓口」においては、上記のような相談について、事案に応じて、障害者差別解消法の「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」の内容等について説明の上、自治体等の相談窓口を取次も可能であることを案内し、希望に応じて、自治体等の相談窓口を取次を実施している。

令和5年10月16日(月)から

障害者差別に関する相談窓口の試行事業



「つなぐ窓口」がスタート!

本事業の相談窓口は、障害者差別解消法に関するご相談を適切な相談機関と調整し、取り次ぎします

■ 障害を理由とする差別に関する相談窓口 ■

相談者



1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域や事業を営んでいる地域の自治体、各府省庁等に直接、質問・相談が可能です。

※自治体からの相談も各府省庁等と調整し、取り次ぎします

調整・取次*

2 「つなぐ窓口」(本事業)

New!

障害者差別解消法に関する質問に対する回答や相談事案を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげる窓口を試行的に設置します。

1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体や各府省庁等が相談窓口を設置しています。

自治体・各府省庁等の相談窓口では、障害を理由とする差別に関する相談や、事案終結に向けた関係機関との調整を行っています。

2 「つなぐ窓口」(本事業)

障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から令和7年3月まで、試行的に設置します。

■ こんな方におススメ! ■

- どの相談窓口で相談すれば良いかわからない。
- 過去に相談をした際に、相談先から別の相談先を紹介されることが繰り返されて、結局相談できなかった。
- 平日は学校・仕事で今まで相談ができなかったが、まずは話を聞いてみたい。
- 障害があるので、お店に配慮やお願いしたいことがあるが、どうすれば良いかわからない。
- 障害をお持ちの方への合理的配慮の提供について、何をすれば良いかわからない。等

● 事業に関するお問い合わせ



内閣府政策統括官
(政策調整担当)付
障害者施策担当

住所: 〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1
中央合同庁舎 8 号館

電話: 03-5253-2111

ファックス: 03-3581-0902

ホームページ:

<https://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

● 障害を理由とする差別に関する試行相談窓口

● 試行期間: 令和5年10月16日~令和7年3月下旬

● 連絡先

電話相談: **0120-262-701**

10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)

メール相談:

info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp

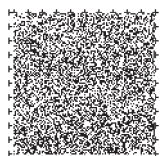
その他のご連絡:

sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com

● 調査受託事業者: 株式会社NTTデータ経営研究所

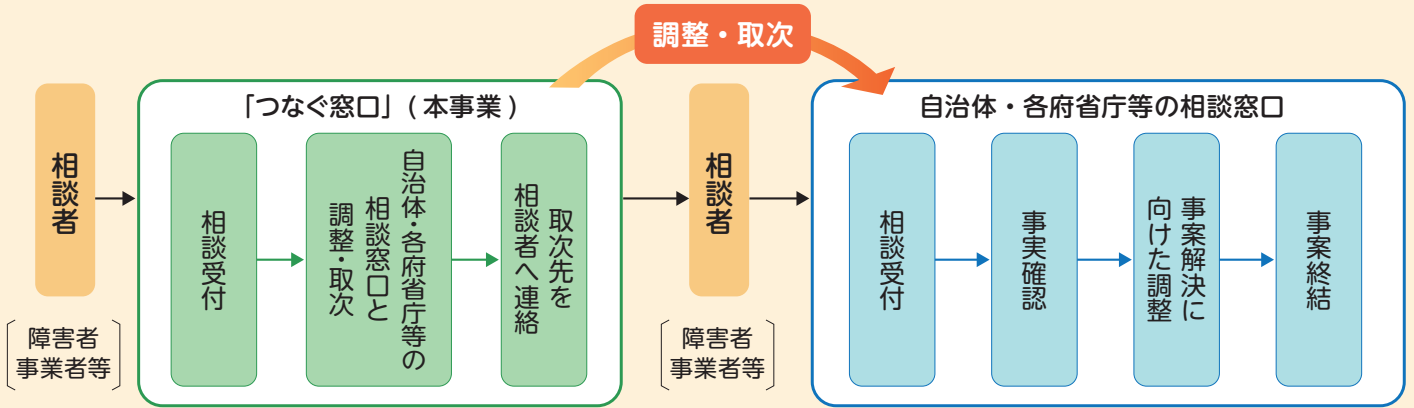
● コールセンター運営事業者: 株式会社 AI サポート

お気軽にご相談ください!



■ 「つなぐ窓口」 による相談対応の基本的な流れ ■

「つなぐ窓口」で相談を受け付けた後、「つなぐ窓口」で適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事案の取次を行います。取次が済み次第、相談者へ取次先の相談窓口の情報を連絡します。相談者が、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口と連絡を行うと、その後は自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次がれた相談内容を踏まえて、事実確認や事案解決に向けた調整を行います。



※本事業の「つなぐ窓口」と自治体・各府省庁等の相談窓口は連携して、障害者に対する差別の解消に向け、公正・中立な立場で、障害者・事業者双方の間に立ち、両者の相互理解や建設的対話を促しながら、事案の解決に努め、共生社会の実現を目指します。

障害者差別解消法について

法の考え方

障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁（バリア）を取り除くことが重要との考え方の下、法は、障害者に対する「**不当な差別的取扱い**」と「**合理的配慮の不提供**」を差別と規定し、**行政機関等及び事業者に対して**、差別の解消に向けた具体的取組を求めています。（詳細な内容は参考情報を参照）

※令和6年4月から事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化されます。

障害者差別解消法の対象

障害者

障害者手帳をお持ちの方に限りません。**社会的障壁により多くの制限を受けている全ての方が対象です。**

事業者

商業その他の事業を行う企業や団体、店舗等であり、同じサービスを反復継続しているものを表します。
営利 / 非営利、個人 / 法人は問いません。
※「事業者」に該当するもの（一例）
株式会社、社団法人、NPO、医療機関、教育機関、個人のボランティア活動等

分野

教育、医療、福祉、公共交通等、一般的に対象となります。ただし、雇用、就業関係は対象外となります。

本事業で取り扱う個人情報について

本事業では、障害を理由とする差別に関する相談を適切な機関に取り次ぐために、相談者の氏名や性別、お住いの地域、ご連絡先、障害の種別、差別と思われる事案の概要等を伺います。伺った情報はご本人の同意に基づき記録を行い、ご本人の同意の上で、取次先の自治体や国に提供いたします。また、個人が特定されないよう概略化した上で集計を行い、今後の障害を理由とする差別の解消に向けた施策の立案に活用いたします。個人が特定される情報が外部に公開・共有されることはございません。

個人情報は、調査受託者である NTT データ経営研究所の監督の下、コールセンターを運営する株式会社 AI サポートにて管理を行います。

NTT データ経営研究所：プライバシーポリシー：

(<https://www.nttdata-strategy.com/information/policy/>)

参考情報

リーフレットは以下の QR コードからダウンロード可能です。

障害者差別に関する相談窓口の試行事業「つなぐ窓口」がスタートします！



令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！

