

障害者差別の解消の推進に関する 地方公共団体への調査結果

令和2年3月

内閣府障害者施策担当

目 次

地方公共団体悉皆調査結果

1 対応要領	1
(1) 策定状況	1
1) 策定予定時期	2
2) 策定しない理由(主な回答)	3
2 地域協議会	4
(1) 設置状況	4
1) 設置形態	5
2) 設置予定時期	6
3) 設置しない理由(主な回答)	7
4) 組織形態	8
5) 運営方法	9
6) 開催実績(平成30年度)	10
7) 構成員の属性	11
8) 構成員の人数	12
9) 障害当事者である構成員の障害種別	13
10) 障害当事者である構成員の割合	14
11) 女性の構成員の割合	15
12) 障害当事者である女性の構成員の有無	16
13) 所掌する事務(実績は不問)	17
14) 実施した事務(実績があるもの)	18
(2) 設置・運営等に当たり工夫した点(主な回答)	19
1) 位置付け・連携体制	19

2)	構成員	19
3)	運営・事務局	20
4)	審議方法	21
5)	秘密保持	21
6)	その他	21
(3)	設置・運営等についての課題(主な回答)	22
1)	位置付け・連携体制	22
2)	構成員	22
3)	運営・事務局	22
4)	事例の不足	23
5)	秘密保持	23
3	障害者差別の解消に関する条例	24
(1)	制定状況	24
1)	制定予定時期	25
2)	事業者による「合理的配慮」の位置付け	26
(2)	「合理的配慮」の義務付けによる効果・課題等(主な回答)	27
1)	効果	27
2)	課題	27
(3)	住民による「合理的配慮」の位置付け	28
(4)	「差別」の定義の有無	29
(5)	「障害」の定義の有無	30
4	相談・紛争解決	31
(1)	相談対応を行う体制	31
1)	ワンストップ相談窓口の設置先	32

(2) 相談件数のカウントの有無	33
1) カウントの対象となる相談内容	34
2) 相談件数（平成30年度）	35
(3) 紛争解決のための独自の権限の有無	36
1) 権限の根拠	37
2) 権限の種別	38
3) 権限の行使主体	39
4) 権限の行使の実績（平成30年度）	40
(4) 相談対応・紛争解決に関する運用上の工夫等（主な回答）	44
1) 相談対応・紛争解決体制	44
2) 対応方法	44
3) 事案の管理・情報共有	45
4) 周知啓発・理解促進	45
5) 秘密保持	45
(5) 相談対応・紛争解決に関する運用上の課題等（主な回答）	46
1) 相談対応・紛争解決体制	46
2) 対応方法	46
3) 周知啓発・理解促進	47
4) その他	47

5 その他 48

(1) 障害者差別解消に関する施策の効果測定の状況	48
1) 障害者差別解消に関する施策の効果測定の効果	49
(2) 障害者差別解消に関する独自事業（主な回答）	50
(3) 障害者差別解消に関する広域的な相談体制（主な回答）	51

本資料は、内閣府が地方公共団体を対象に行った調査の結果を取りまとめたものである。(政令市以外の市区町村については、都道府県を經由して調査を実施)。

各数値は、特に記載がない限り、平成31年4月1日時点の値又は平成30年度の実績値を示している。

「中核市等」とは、中核市、特別区及び県庁所在地(政令市を除く。)を示している。

「一般市」とは、政令市及び中核市等のいずれにも該当しない市を示している。

割合の値は、小数点以下を四捨五入している。

地方公共団体悉皆調査結果

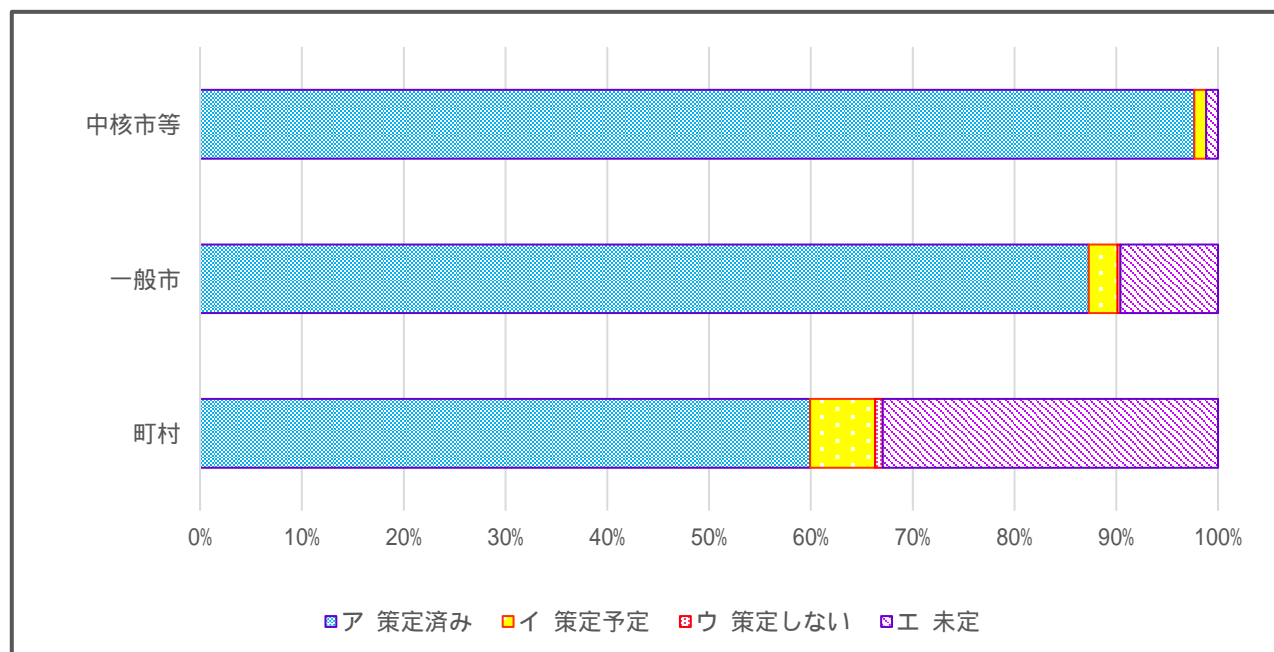
1 対応要領

(1) 策定状況

図表 1 対応要領の策定状況

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 策定済み	1,257 (1,236)	73% (72%)	()	()	()	()	84 (80)	98% (94%)	619 (605)	87% (85%)	554 (551)	60% (59%)
イ 策定予定	80 (162)	5% (9%)	()	()	()	()	1 (5)	1% (6%)	20 (50)	3% (7%)	59 (107)	6% (12%)
ウ 策定しない	9 (9)	1% (1%)	()	()	()	()	0 (0)	0% (0%)	2 (3)	0% (0%)	7 (6)	1% (1%)
エ 未定	375 (314)	22% (18%)	()	()	()	()	1 (0)	1% (0%)	68 (51)	10% (7%)	306 (263)	33% (28%)
計	1,721 (1,721)	100% (100%)	()	()	()	()	86 (85)	100% (100%)	709 (709)	100% (100%)	926 (927)	100% (100%)



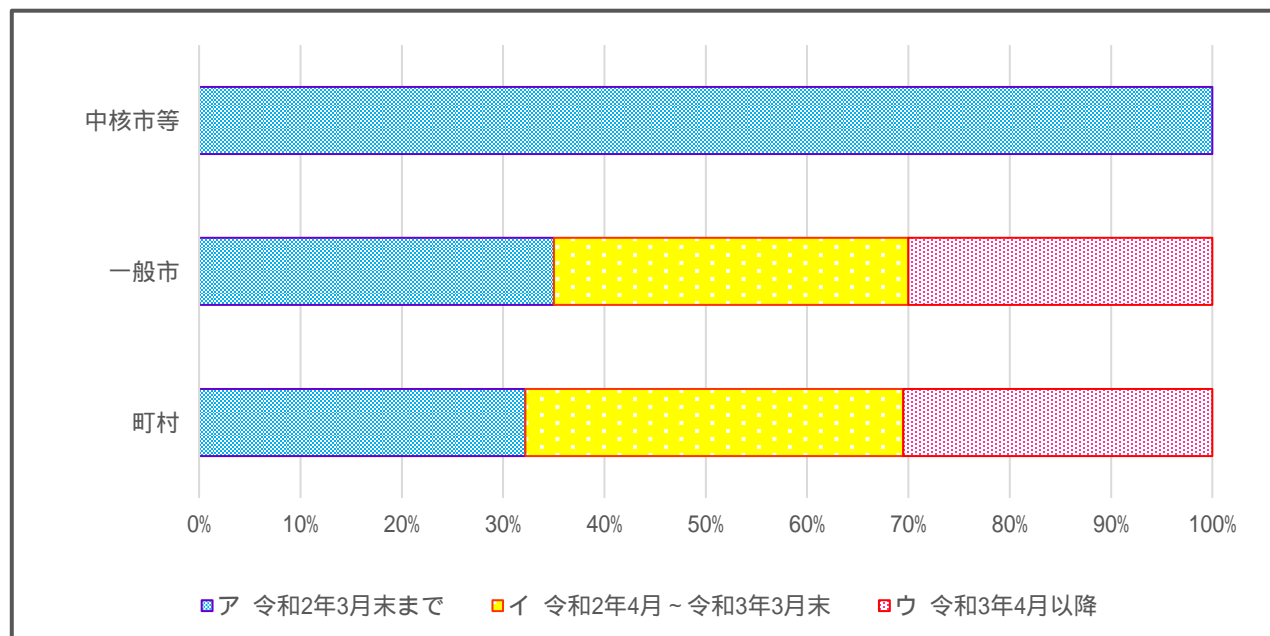
障害者差別解消法第 10 条に基づく対応要領を正式に策定していない場合でも、対応要領に相当する手引き、マニュアル等が別途存在し、これらに基づき相談体制の整備や職員への研修・啓発等の必要な取組を行っている場合は、「ア 策定済み」と整理している。

都道府県及び政令市については、既にすべての団体で策定されているため、記載していない。

1) 策定予定時期

図表2 対応要領の策定予定時期

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 令和2年3月末まで	27	34%					1	100%	7	35%	19	32%
イ 令和2年4月～ 令和3年3月末	29	36%					0	0%	7	35%	22	37%
ウ 令和3年4月以降	24	30%					0	0%	6	30%	18	31%
計	80	100%					1	100%	20	100%	59	100%



「(1) 策定状況」の設問で、「イ 策定予定」と回答した団体のみ調査。

2) 策定しない理由（主な回答）

都道府県で作成された対応要領を準用するため。

内部検討や研修会等を通して、職員が適切に対応できるようにしているため。

人口規模が小さく、日頃から障害者に日常的な配慮を行っているため。

「対応要領があるから障害に配慮する」のではなく、「対応要領がなくても適切に配慮する」こととしているため。

人員が不足しているため。

「(1) 策定状況」の設問で、「ウ 策定しない」と回答した団体のみ調査。

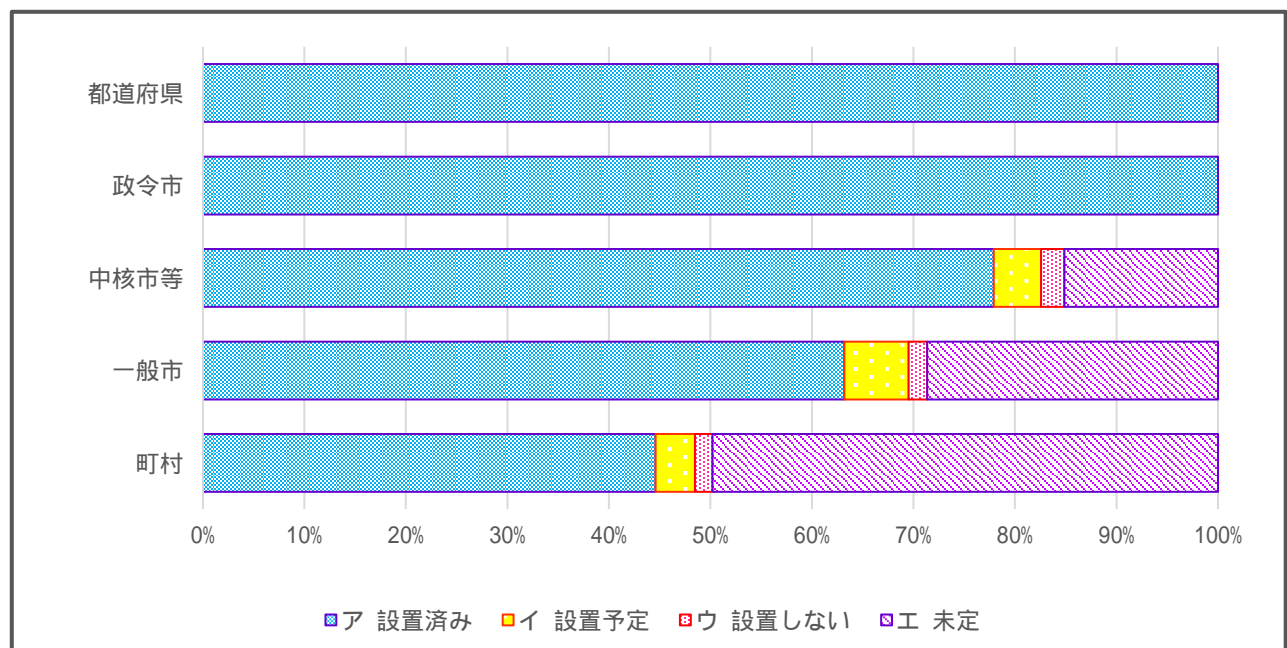
2 地域協議会

(1) 設置状況

図表3 地域協議会の設置状況

[下段()内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 設置済み	995 (923)	56% (51%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	78% (74%)	448 (428)	63% (60%)	413 (365)	45% (39%)
イ 設置予定	85 (167)	5% (9%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	4 (7)	5% (8%)	45 (78)	6% (11%)	36 (82)	4% (9%)
ウ 設置しない	31 (30)	2% (2%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	2 (1)	2% (1%)	13 (13)	2% (2%)	16 (16)	2% (2%)
エ 未定	677 (668)	38% (37%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	13 (14)	15% (16%)	203 (190)	29% (27%)	461 (464)	50% (50%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	86 (85)	100% (100%)	709 (709)	100% (100%)	926 (927)	100% (100%)

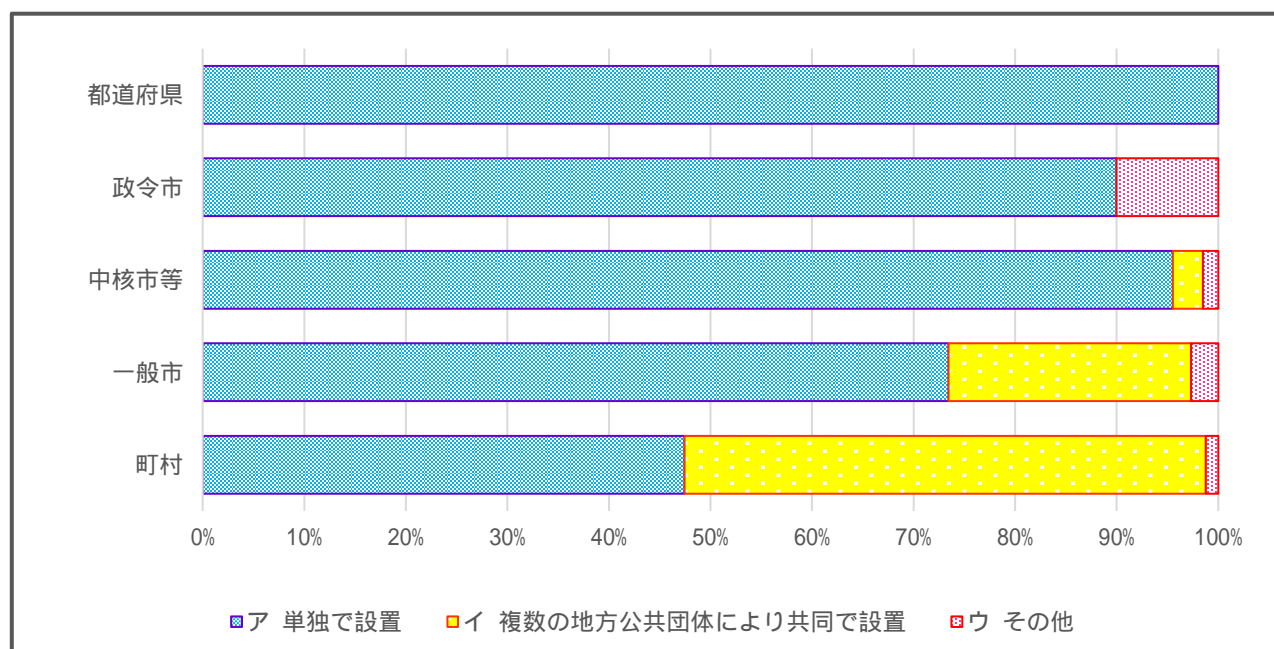


地域協議会を正式に設置していない場合でも、地域協議会の事務に相当する事務を行う組織、会議体、ネットワーク等の枠組みが別途存在しており、かつ、過去に当該枠組みで地域協議会の事務に相当する事務を行った実績がある場合は、「ア 設置済み」と整理している。

1) 設置形態

図表4 地域協議会の設置形態

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 単独で設置	654	66%	47	100%	18	90%	64	96%	329	73%	196	47%
イ 複数の地方公共団体により共同で設置	321	32%	0	0%	0	0%	2	3%	107	24%	212	51%
ウ その他	20	2%	0	0%	2	10%	1	1%	12	3%	5	1%
計	995	100%	47	100%	20	100%	67	100%	448	100%	413	100%

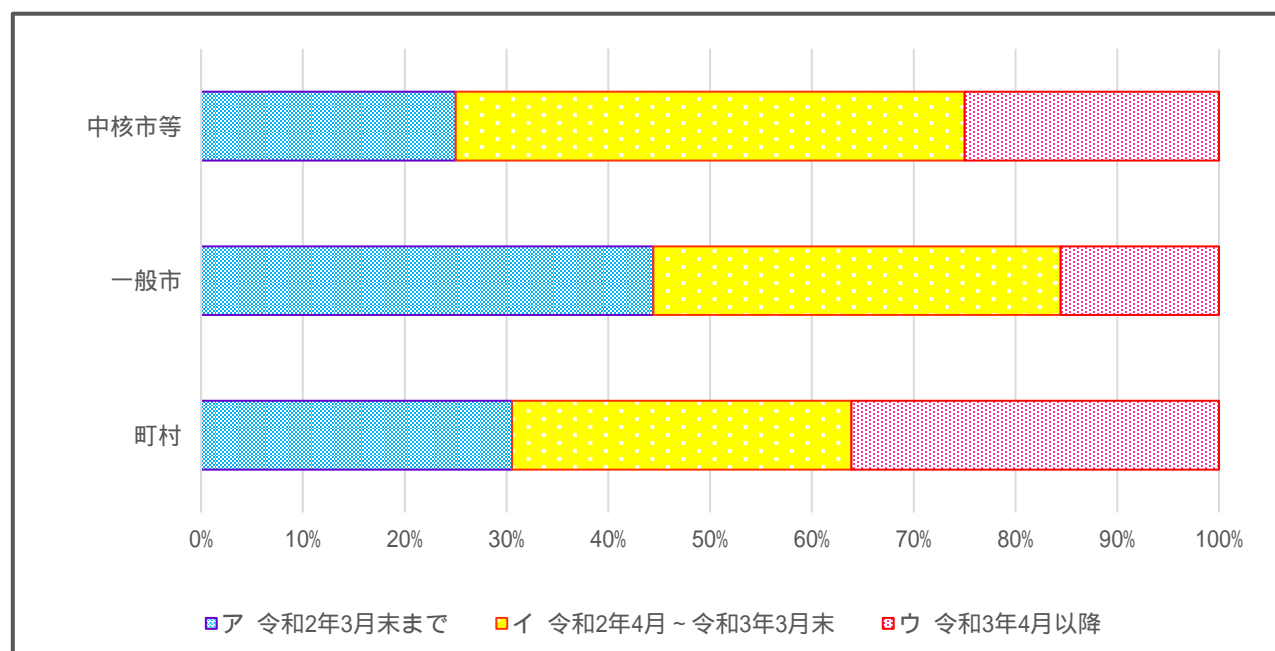


「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。

2) 設置予定時期

図表5 地域協議会の設置予定時期

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 令和2年3月末まで	32	38%					1	25%	20	44%	11	31%
イ 令和2年4月～ 令和3年3月末	32	38%					2	50%	18	40%	12	33%
ウ 令和3年4月以降	21	25%					1	25%	7	16%	13	36%
計	85	100%					4	100%	45	100%	36	100%



「(1) 設置状況」の設問で、「イ 設置予定」と回答した団体のみ調査。

3) 設置しない理由（主な回答）

自立支援協議会等、他の会議やネットワークを活用しているため。

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存在する場合でも、当該枠組みを活用した実績がなければ、「設置しない」として整理している。

当市町村においては、都道府県の地域協議会に参加しているため。

既存の各協議会を含め、設置方法や委員構成を検討しているため。

圏域での設置も視野に入れて再検討中のため。

小規模自治体において、有識者等が複数の協議会を兼任しており、人材の確保等が困難であるため。

その都度関係機関で協議することで対応しているため。

障害者差別解消に主眼を置いた協議が行える体制が整っていないため。

協議会方式では迅速な対応が難しいため。

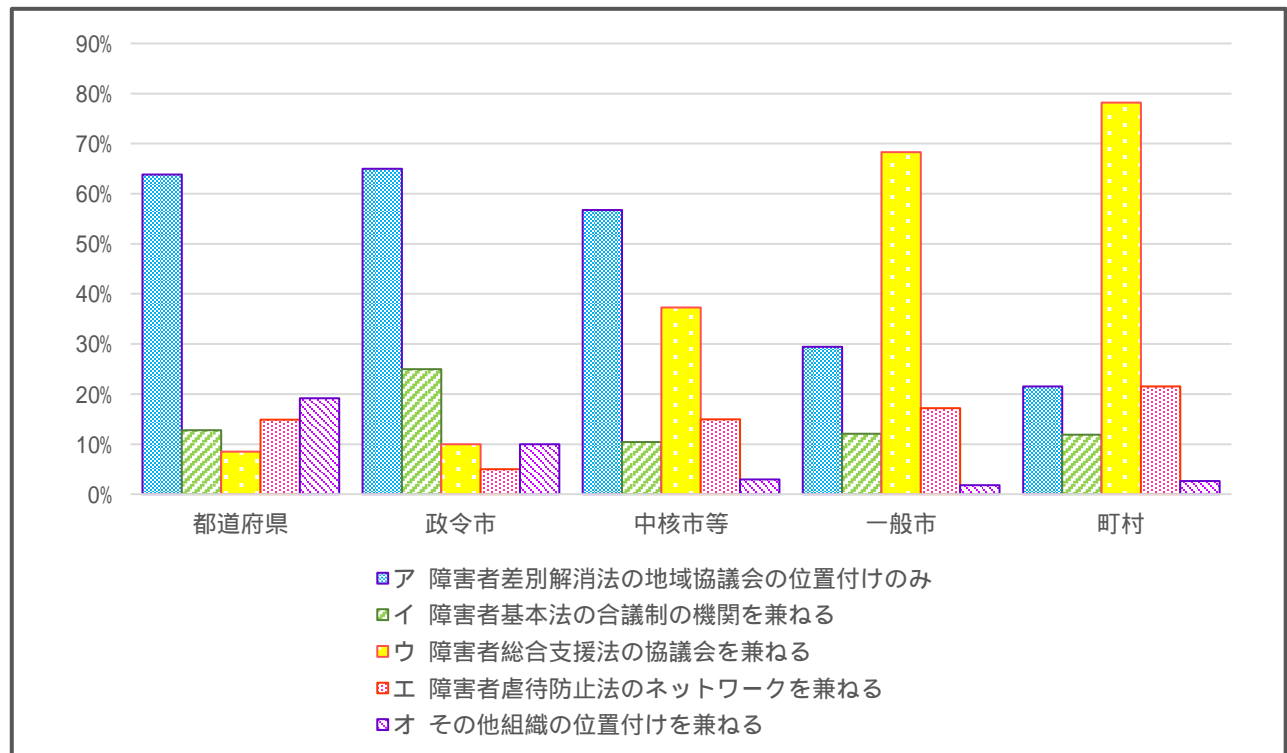
「(1) 設置状況」の設問で、「ウ 設置しない」と回答した団体のみ調査。

4) 組織形態

図表6 地域協議会の組織形態

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 障害者差別解消法の地域協議会の位置付けのみ	302 (242)	30% (26%)	30 (25)	64% (53%)	13 (12)	65% (60%)	38 (29)	57% (46%)	132 (99)	29% (23%)	89 (77)	22% (21%)
イ 障害者基本法の合議制の機関を兼ねる	121 (80)	12% (9%)	6 (6)	13% (13%)	5 (4)	25% (20%)	7 (5)	10% (8%)	54 (38)	12% (9%)	49 (27)	12% (7%)
ウ 障害者総合支援法の協議会を兼ねる	660 (598)	66% (65%)	4 (5)	9% (11%)	2 (1)	10% (5%)	25 (23)	37% (37%)	306 (291)	68% (68%)	323 (278)	78% (76%)
エ 障害者虐待防止法のネットワークを兼ねる	184 (110)	18% (12%)	7 (7)	15% (15%)	1 (1)	5% (5%)	10 (7)	15% (11%)	77 (43)	17% (10%)	89 (52)	22% (14%)
オ その他組織の位置付けを兼ねる	32 (48)	3% (5%)	9 (10)	19% (21%)	2 (2)	10% (10%)	2 (4)	3% (6%)	8 (16)	2% (4%)	11 (16)	3% (4%)
(母数)	995 (923)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	100% (100%)	448 (428)	100% (100%)	413 (365)	100% (100%)



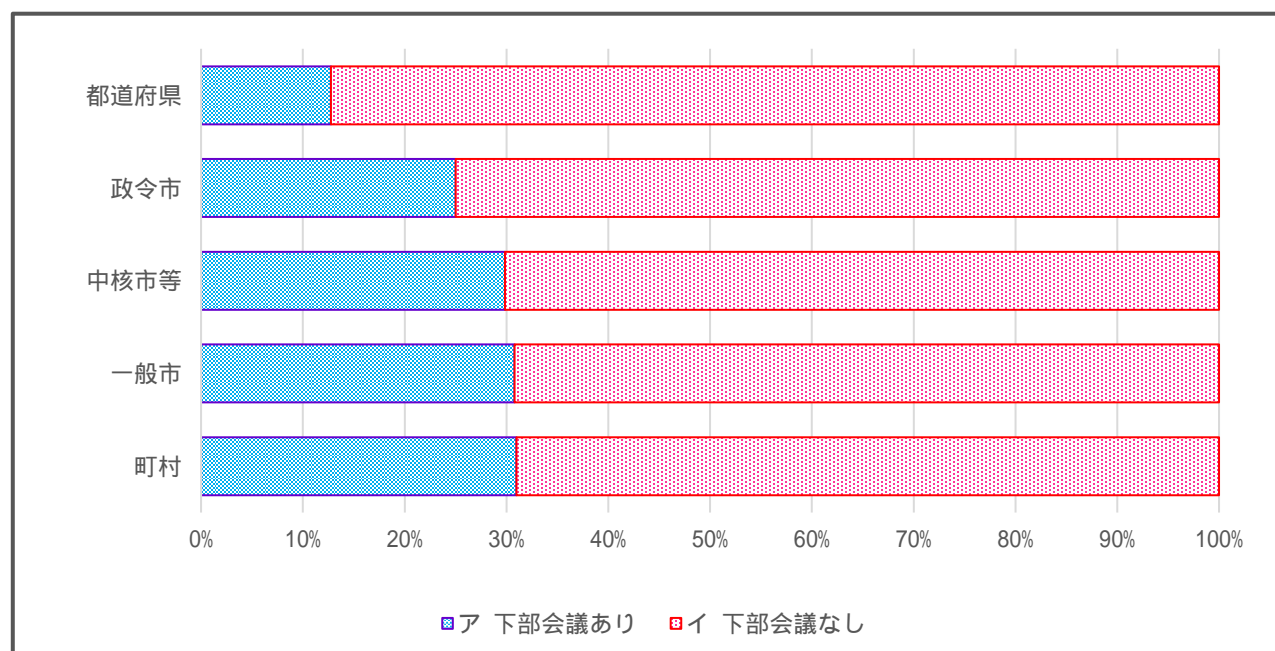
「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。
 「オ その他組織の位置付けを兼ねる」に関しては、「条例に基づく会議」、「成年後見制度の利用の促進に関する法律に基づく審議会」、「児童福祉法に基づく協議会」等の回答があった。
 複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)

5) 運営方法

図表7 地域協議会の運営方法

[下段()内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 下部会議あり	297	30%	6	13%	5	25%	20	30%	138	31%	128	31%
	(287)	(31%)	(6)	(13%)	(4)	(20%)	(12)	(19%)	(138)	(32%)	(127)	(35%)
イ 下部会議なし	698	70%	41	87%	15	75%	47	70%	310	69%	285	69%
	(636)	(69%)	(41)	(87%)	(16)	(80%)	(51)	(81%)	(290)	(68%)	(238)	(65%)
計	995	100%	47	100%	20	100%	67	100%	448	100%	413	100%
	(923)	(100%)	(47)	(100%)	(20)	(100%)	(63)	(100%)	(428)	(100%)	(365)	(100%)



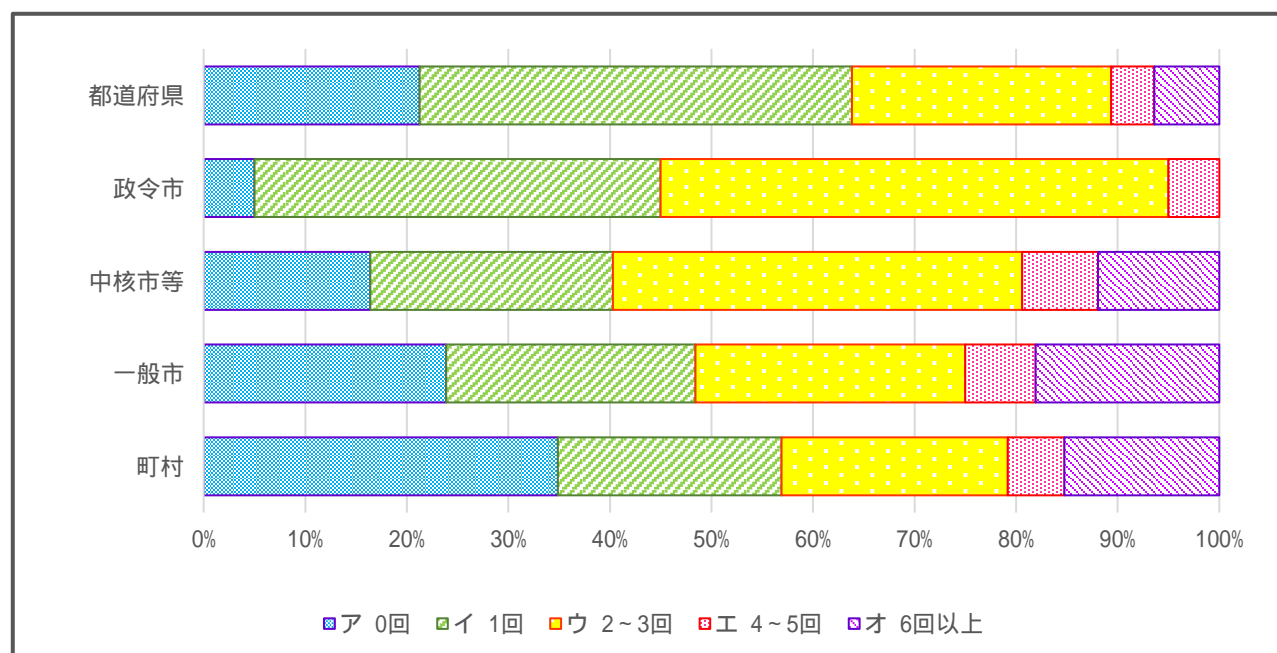
「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。
 「部会」、「分科会」、「幹事会」、「実務者会議」、「ワーキングチーム」等の名称を問わず、いわゆる子会議に該当するものについては、広く「下部会議」と整理している。

6) 開催実績（平成 30 年度）

図表 8 地域協議会の開催実績（平成 30 年度）

[下段（ ）内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
	計		都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0回	273 (229)	27% (25%)	10 (5)	21% (11%)	1 (0)	5% (0%)	11 (3)	16% (5%)	107 (102)	24% (24%)	144 (119)	35% (33%)
イ 1回	245 (248)	25% (27%)	20 (23)	43% (49%)	8 (7)	40% (35%)	16 (23)	24% (37%)	110 (116)	25% (27%)	91 (79)	22% (22%)
ウ 2～3回	260 (327)	26% (35%)	12 (18)	26% (38%)	10 (11)	50% (55%)	27 (32)	40% (51%)	119 (155)	27% (36%)	92 (111)	22% (30%)
エ 4～5回	62 (71)	6% (8%)	2 (1)	4% (2%)	1 (2)	5% (10%)	5 (4)	7% (6%)	31 (38)	7% (9%)	23 (26)	6% (7%)
オ 6回以上	155 (48)	16% (5%)	3 (0)	6% (0%)	0 (0)	0% (0%)	8 (1)	12% (2%)	81 (17)	18% (4%)	63 (30)	15% (8%)
計	995 (923)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	100% (100%)	448 (428)	100% (100%)	413 (365)	100% (100%)



「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。

7) 構成員の属性

図表9 地域協議会の構成員の属性

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 地方公共団体の障害者施策主管部局	837 (730)	84% (79%)	32 (31)	68% (66%)	13 (12)	65% (60%)	54 (50)	81% (79%)	372 (337)	83% (79%)	366 (300)	89% (82%)
イ 国の機関	491 (509)	49% (55%)	39 (39)	83% (83%)	16 (16)	80% (80%)	45 (47)	67% (75%)	257 (260)	57% (61%)	134 (147)	32% (40%)
ウ 地方公共団体 (アを除く)	794 (740)	80% (80%)	41 (40)	87% (85%)	14 (14)	70% (70%)	50 (48)	75% (76%)	366 (349)	82% (82%)	323 (289)	78% (79%)
エ 障害当事者、障害者団体、家族会等	873 (834)	88% (90%)	46 (46)	98% (98%)	19 (20)	95% (100%)	65 (61)	97% (97%)	405 (391)	90% (91%)	338 (316)	82% (87%)
オ 教育	650 (559)	65% (61%)	34 (33)	72% (70%)	12 (10)	60% (50%)	47 (37)	70% (59%)	308 (268)	69% (63%)	249 (211)	60% (58%)
カ 福祉等	977 (887)	98% (96%)	46 (45)	98% (96%)	20 (19)	100% (95%)	67 (62)	100% (98%)	441 (414)	98% (97%)	403 (347)	98% (95%)
キ 医療・保健	772 (672)	78% (73%)	40 (41)	85% (87%)	17 (15)	85% (75%)	53 (51)	79% (81%)	372 (328)	83% (77%)	290 (237)	70% (65%)
ク 事業者	752 (589)	76% (64%)	40 (38)	85% (81%)	17 (14)	85% (70%)	53 (47)	79% (75%)	342 (276)	76% (64%)	300 (214)	73% (59%)
ケ 法曹等	347 (293)	35% (32%)	37 (36)	79% (77%)	19 (16)	95% (80%)	49 (46)	73% (73%)	158 (125)	35% (29%)	84 (70)	20% (19%)
コ 学識経験者	421 (356)	42% (39%)	35 (34)	74% (72%)	16 (15)	80% (75%)	47 (43)	70% (68%)	211 (180)	47% (42%)	112 (84)	27% (23%)
サ 報道機関	13 (8)	1% (1%)	5 (5)	11% (11%)	3 (2)	15% (10%)	1 (0)	1% (0%)	4 (1)	1% (0%)	0 (0)	0% (0%)
シ 自治会	108 (79)	11% (9%)	0 (0)	0% (0%)	2 (2)	10% (10%)	15 (7)	22% (11%)	60 (46)	13% (11%)	31 (24)	8% (7%)
ス その他	41 (81)	4% (9%)	5 (7)	11% (15%)	1 (1)	5% (5%)	4 (9)	6% (14%)	18 (43)	4% (10%)	13 (21)	3% (6%)
(母数)	995 (923)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	100% (100%)	448 (428)	100% (100%)	413 (365)	100% (100%)

「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。

該当する属性の構成員が1人以上含まれる場合にカウントしている(下部会議の構成員を含む)。

「ス その他」に関しては、「公募委員」、「市民代表」、「老人クラブ・婦人会」等の回答があった。

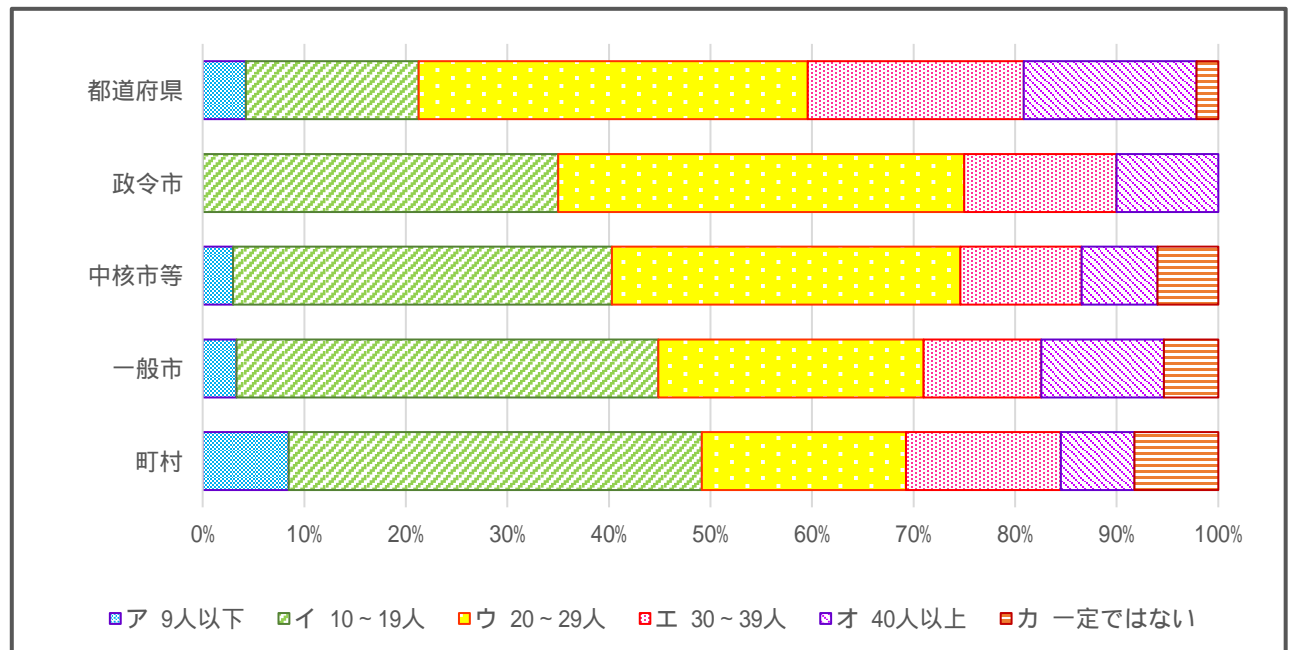
複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

8) 構成員の人数

図表 10 地域協議会の構成員の人数

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 9人以下	54 (66)	5% (7%)	2 (2)	4% (4%)	0 (0)	0% (0%)	2 (3)	3% (5%)	15 (18)	3% (4%)	35 (43)	8% (12%)
イ 10～19人	394 (413)	40% (45%)	8 (9)	17% (19%)	7 (8)	35% (40%)	25 (20)	37% (32%)	186 (212)	42% (50%)	168 (164)	41% (45%)
ウ 20～29人	249 (268)	25% (29%)	18 (16)	38% (34%)	8 (7)	40% (35%)	23 (29)	34% (46%)	117 (134)	26% (31%)	83 (82)	20% (22%)
エ 30～39人	136 (92)	14% (10%)	10 (9)	21% (19%)	3 (4)	15% (20%)	8 (10)	12% (16%)	52 (33)	12% (8%)	63 (36)	15% (10%)
オ 40人以上	99 (78)	10% (8%)	8 (9)	17% (19%)	2 (1)	10% (5%)	5 (1)	7% (2%)	54 (30)	12% (7%)	30 (37)	7% (10%)
カ 一定ではない	63 (6)	6% (1%)	1 (2)	2% (4%)	0 (0)	0% (0%)	4 (0)	6% (0%)	24 (1)	5% (0%)	34 (3)	8% (1%)
計	995 (923)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	100% (100%)	448 (428)	100% (100%)	413 (365)	100% (100%)



「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。
 地域協議会が「人」ではなく「機関」により構成されている場合は、構成機関数と読み替えている。
 議題の内容に応じて変わる場合等は、「カ 一定ではない」と整理している。

9) 障害当事者である構成員の障害種別

図表 11 地域協議会における障害当事者である構成員の障害種別

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 視覚障害	197 (170)	20% (18%)	28 (27)	60% (57%)	10 (9)	50% (45%)	36 (31)	54% (49%)	94 (85)	21% (20%)	29 (18)	7% (5%)
イ 聴覚・言語障害	200 (178)	20% (19%)	28 (25)	60% (53%)	8 (6)	40% (30%)	32 (30)	48% (48%)	92 (84)	21% (20%)	40 (33)	10% (9%)
ウ 盲ろう	18 (7)	2% (1%)	1 (2)	2% (4%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	10 (4)	2% (1%)	7 (1)	2% (0%)
エ 肢体不自由	495 (466)	50% (50%)	34 (30)	72% (64%)	14 (16)	70% (80%)	44 (40)	66% (63%)	251 (227)	56% (53%)	152 (153)	37% (42%)
オ 知的障害	76 (56)	8% (6%)	9 (8)	19% (17%)	5 (4)	25% (20%)	11 (9)	16% (14%)	33 (17)	7% (4%)	18 (18)	4% (5%)
カ 精神障害	124 (95)	12% (10%)	14 (12)	30% (26%)	7 (8)	35% (40%)	18 (13)	27% (21%)	60 (46)	13% (11%)	25 (16)	6% (4%)
キ 発達障害	12 (9)	1% (1%)	2 (3)	4% (6%)	1 (1)	5% (5%)	3 (2)	4% (3%)	4 (1)	1% (0%)	2 (2)	0% (1%)
ク 内部障害	119 (93)	12% (10%)	4 (6)	9% (13%)	3 (2)	15% (10%)	10 (9)	15% (14%)	53 (46)	12% (11%)	49 (30)	12% (8%)
ケ 難病に起因する障害	43 (37)	4% (4%)	8 (11)	17% (23%)	5 (5)	25% (25%)	10 (10)	15% (16%)	13 (7)	3% (2%)	7 (4)	2% (1%)
コ 重症心身障害	20 (12)	2% (1%)	0 (0)	0% (0%)	0 (1)	0% (5%)	2 (1)	3% (2%)	11 (3)	2% (1%)	7 (7)	2% (2%)
サ その他	12 (11)	1% (1%)	2 (1)	4% (2%)	0 (1)	0% (5%)	1 (1)	1% (2%)	2 (2)	0% (0%)	7 (6)	2% (2%)
(母数)	995 (923)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	100% (100%)	448 (428)	100% (100%)	413 (365)	100% (100%)

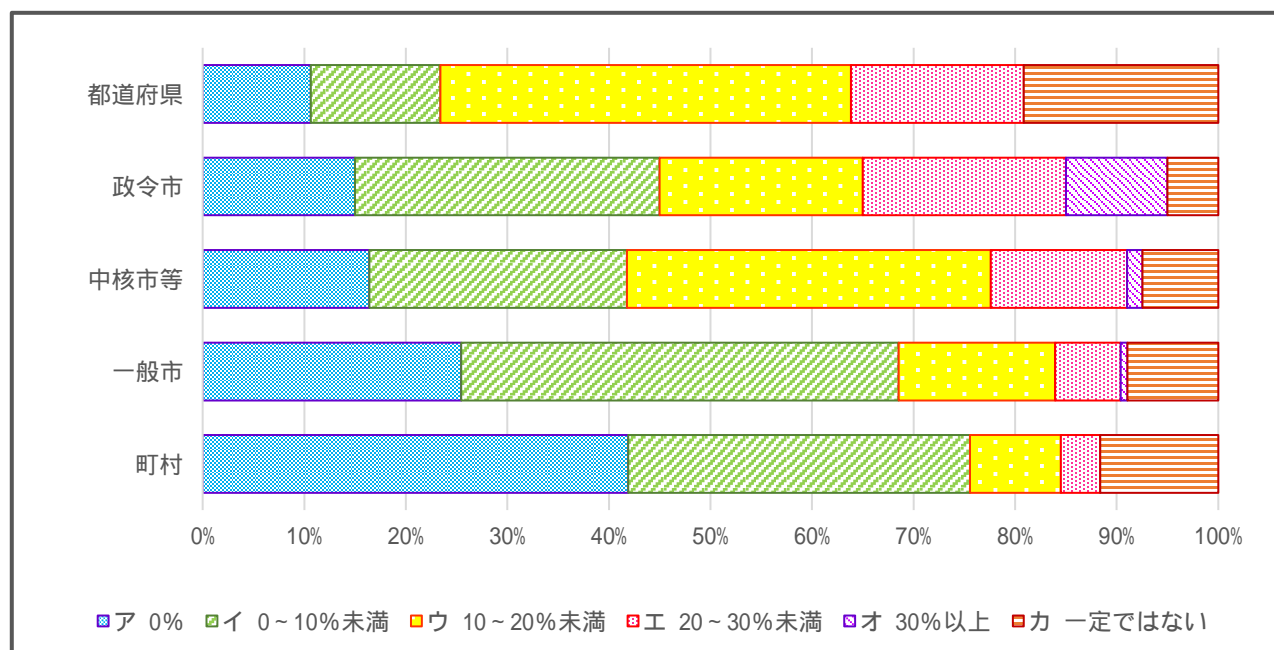
「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。
 該当する障害種別の構成員が1人以上含まれる場合にカウントしている。
 「サ その他」に関しては、「検討する事案によって障害当事者の障害種別が変わるため、一定ではない」等の回答があった。
 複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

10) 障害当事者である構成員の割合

図表 12 地域協議会における障害当事者である構成員の割合

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0%	306 (308)	31% (33%)	5 (6)	11% (13%)	3 (2)	15% (10%)	11 (11)	16% (17%)	114 (127)	25% (30%)	173 (157)	42% (43%)
イ 0～10%未満	361 (325)	36% (35%)	6 (4)	13% (9%)	6 (4)	30% (20%)	17 (17)	25% (27%)	193 (173)	43% (40%)	139 (127)	34% (35%)
ウ 10～20%未満	153 (207)	15% (22%)	19 (23)	40% (49%)	4 (8)	20% (40%)	24 (22)	36% (35%)	69 (92)	15% (21%)	37 (62)	9% (17%)
エ 20～30%未満	66 (61)	7% (7%)	8 (7)	17% (15%)	4 (4)	20% (20%)	9 (10)	13% (16%)	29 (28)	6% (7%)	16 (12)	4% (3%)
オ 30%以上	6 (10)	1% (1%)	0 (2)	0% (4%)	2 (1)	10% (5%)	1 (2)	1% (3%)	3 (3)	1% (1%)	0 (2)	0% (1%)
カ 一定ではない	103 (12)	10% (1%)	9 (5)	19% (11%)	1 (1)	5% (5%)	5 (1)	7% (2%)	40 (5)	9% (1%)	48 (5)	12% (1%)
計	995 (923)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	100% (100%)	448 (428)	100% (100%)	413 (365)	100% (100%)



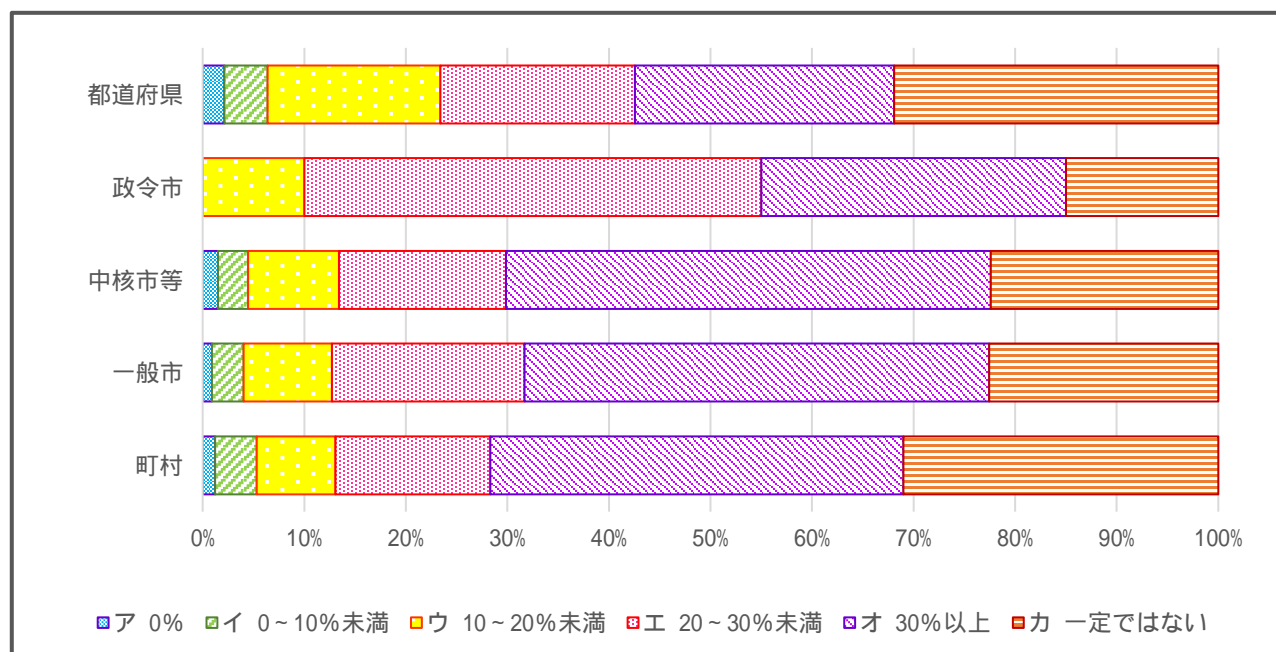
「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。
 構成員本人に障害がある場合のみを対象としている（障害者関係団体出身の場合でも、構成員本人に障害がない場合は対象外としている）。
 議題の内容に応じて変わる場合等は、「カ 一定ではない」と整理している。

11) 女性の構成員の割合

図表 13 地域協議会における女性の構成員の割合

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0%	11 (32)	1% (3%)	1 (3)	2% (6%)	0 (0)	0% (0%)	1 (2)	1% (3%)	4 (6)	1% (1%)	5 (15)	1% (4%)
イ 0～10%未満	35 (14)	4% (2%)	2 (1)	4% (2%)	0 (1)	0% (5%)	2 (2)	3% (3%)	14 (6)	3% (1%)	17 (4)	4% (1%)
ウ 10～20%未満	87 (106)	9% (11%)	8 (11)	17% (23%)	2 (2)	10% (10%)	6 (4)	9% (6%)	39 (56)	9% (13%)	32 (33)	8% (9%)
エ 20～30%未満	177 (218)	18% (24%)	9 (13)	19% (28%)	9 (6)	45% (30%)	11 (21)	16% (33%)	85 (95)	19% (22%)	63 (83)	15% (23%)
オ 30%以上	423 (527)	43% (57%)	12 (11)	26% (23%)	6 (10)	30% (50%)	32 (33)	48% (52%)	205 (258)	46% (60%)	168 (215)	41% (59%)
カ 一定ではない	262 (26)	26% (3%)	15 (8)	32% (17%)	3 (1)	15% (5%)	15 (1)	22% (2%)	101 (7)	23% (2%)	128 (15)	31% (4%)
計	995 (923)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	67 (63)	100% (100%)	448 (428)	100% (100%)	413 (365)	100% (100%)

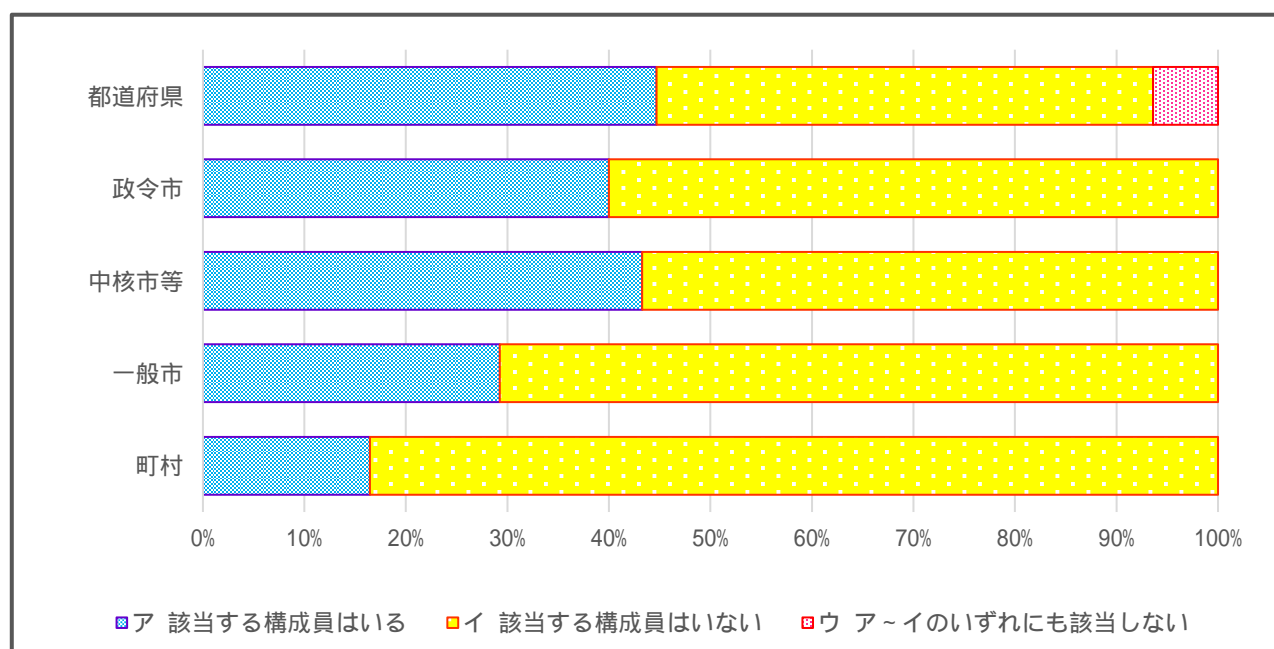


「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。
 議題の内容に応じて変わる場合等は、「カ 一定ではない」と整理している。

12) 障害当事者である女性の構成員の有無

図表 14 地域協議会における障害当事者である女性の構成員の有無

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 該当する構成員はいる	257	26%	21	45%	8	40%	29	43%	131	29%	68	16%
イ 該当する構成員はいない	735	74%	23	49%	12	60%	38	57%	317	71%	345	84%
ウ ア～イのいずれにも該当しない	3	0%	3	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	995	100%	47	100%	20	100%	67	100%	448	100%	413	100%



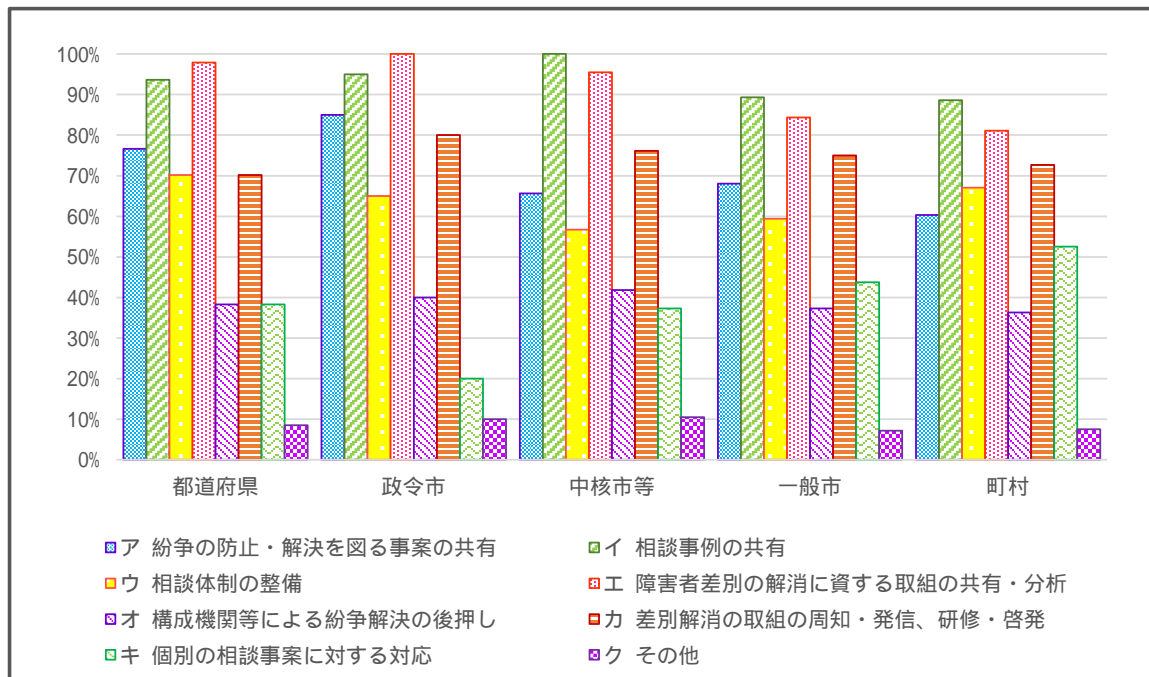
「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。
 構成員本人に障害がある場合のみを対象としている（障害者関係団体出身の場合でも、構成員本人に障害がない場合は対象外としている）。
 「ウ ア～イのいずれにも該当しない」に関しては、「議題の内容に応じて変わる」、「一定ではない」等の回答があった。

13) 所掌する事務（実績は不問）

図表 15 地域協議会において所掌する事務（実績は不問）

[下段（ ）内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計		都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()
ア 紛争の防止・解決を図る事案の共有	651	65%	36	77%	17	85%	44	66%	305	68%	249	60%
イ 相談事例の共有	896	90%	44	94%	19	95%	67	100%	400	89%	366	89%
ウ 相談体制の整備	627	63%	33	70%	13	65%	38	57%	266	59%	277	67%
エ 障害者差別の解消に資する取組の共有・分析	843	85%	46	98%	20	100%	64	96%	378	84%	335	81%
オ 構成機関等による紛争解決の後押し	371	37%	18	38%	8	40%	28	42%	167	37%	150	36%
カ 差別解消の取組の周知・発信、研修・啓発	736	74%	33	70%	16	80%	51	76%	336	75%	300	73%
キ 個別の相談事案に対する対応	460	46%	18	38%	4	20%	25	37%	196	44%	217	53%
ク その他	76	8%	4	9%	2	10%	7	10%	32	7%	31	8%
(母数)	995	100%	47	100%	20	100%	67	100%	448	100%	413	100%
	(923)	(100%)	(47)	(100%)	(20)	(100%)	(63)	(100%)	(428)	(100%)	(365)	(100%)



「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。

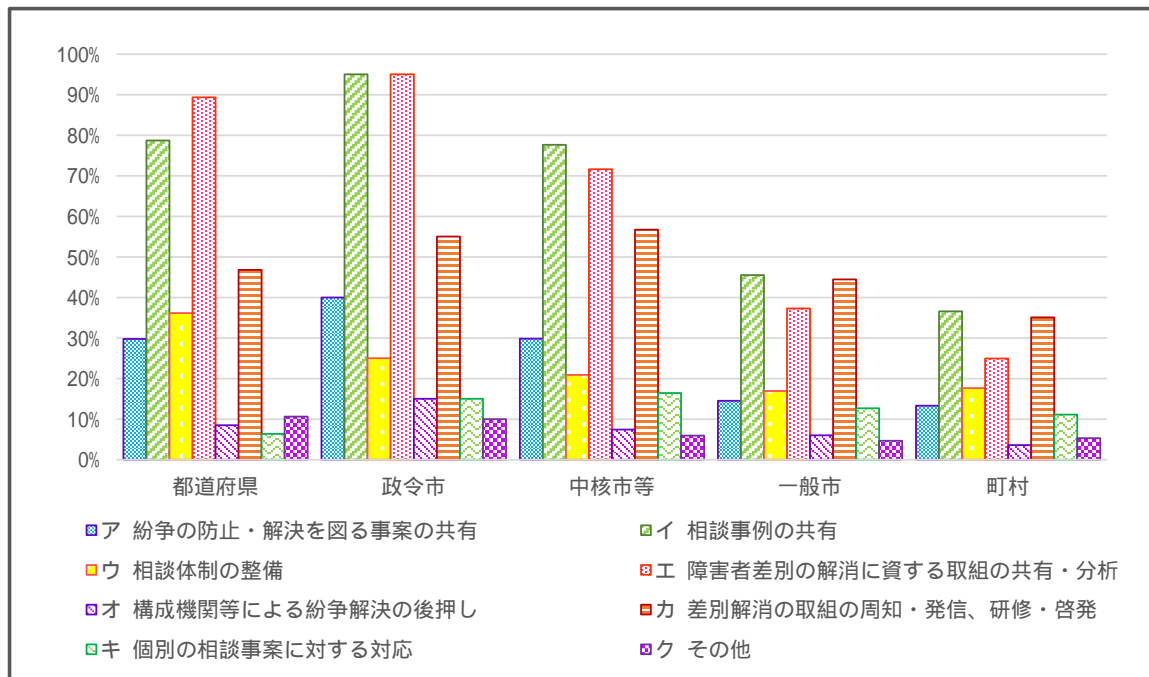
「ク その他」に関しては、「都道府県の地域協議会への情報提供と協力依頼」、「地域協議会が必要と認める事務」、「首長が必要と認める事務」、「具体的に規定されていない」等の回答があった。
複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）

14) 実施した事務（実績があるもの）

図表 16 地域協議会において実施した事務（実績があるもの）

[下段（ ）内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計		都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()
ア 紛争の防止・解決を図る事案の共有	162	16%	14	30%	8	40%	20	30%	65	15%	55	13%
イ 相談事例の共有	463	47%	37	79%	19	95%	52	78%	204	46%	151	37%
ウ 相談体制の整備	185	19%	17	36%	5	25%	14	21%	76	17%	73	18%
エ 障害者差別の解消に資する取組の共有・分析	379	38%	42	89%	19	95%	48	72%	167	37%	103	25%
オ 構成機関等による紛争解決の後押し	54	5%	4	9%	3	15%	5	7%	27	6%	15	4%
カ 差別解消の取組の周知・発信、研修・啓発	415	42%	22	47%	11	55%	38	57%	199	44%	145	35%
キ 個別の相談事案に対する対応	120	12%	3	6%	3	15%	11	16%	57	13%	46	11%
ク その他	54	5%	5	11%	2	10%	4	6%	21	5%	22	5%
(母数)	995	100%	47	100%	20	100%	67	100%	448	100%	413	100%
	(923)	(100%)	(47)	(100%)	(20)	(100%)	(63)	(100%)	(428)	(100%)	(365)	(100%)



「(1) 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」と回答した団体のみ調査。

「ク その他」に関しては、「関係条例の施行状況についての調査・審議」等の回答があった。

複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

(2) 設置・運営等に当たり工夫した点（主な回答）

1) 位置付け・連携体制

【設置】

既存の合議体に内包する形で設置し、地域協議会の開催にかかわる負担軽減及び関係機関の連携の強化等を図っている。

地域協議会は近隣自治体との共同設置により、幅広い情報共有が得られている。

【自立支援協議会との関係】

自立支援協議会等、他の既存の会議やネットワークを活用している。

近隣自治体と合同で行っている自立支援協議会に地域協議会の機能を持たせ、事例が挙げられた際には検討が行える体制がある。

【下部会議との関係】

地域協議会の下に、不利益な取扱いに関する相談にかかわる調査及び相談事例に関する検証、研究、課題解決を行う部会を設置している。

下部会議としてワーキンググループ（医療的ケア児支援や精神障害者にも対応した包括ケアシステム構築等）を設置している。

4つの部会があり、状況に合わせて部会の見直しをするなど工夫している。

地域協議会の構成員を部会に振り分け、それぞれの部会に役割を持たせ、定期的を開催することで活発な意見交換が可能となった。

住民や当事者が中心となる部会を設置し、広く意見を把握できる体制を整備している。

【その他の会議との関係】

地域協議会とは別に、個別の相談事例への対応を検討する「差別解消対応方針検討会議」を開催している。（学識1人、法曹1人、基幹相談支援センター1人、行政2人で構成）

条例に基づく「調整委員会」を設置し、地域協議会と一体的に運用している。

他の会議（当事者ワーキング）との連携により、当事者の声を伺う機会を得ている。

2) 構成員

【構成員のバランス】

障害当事者・団体、事業者、第三者機関をバランスよく配置している。

共同設置のため、地域協議会の構成機関等のすり合わせを行った。

圏域での設置のため、構成員に地域的な偏りがないように配慮している。

医師や弁護士等の専門職、警察、人権擁護委員等を構成員としている。

【構成員の位置付け等】

事案に対する関係機関（事案に応じてオブザーバー）に参加していただいている。
当市町村内の相談支援事業所のすべてを構成員としたことで、地域協議会の開催を待たず、毎月開催される相談支援会議において、情報の共有等がスムーズにできている。

【障害者団体や障害当事者等の参画】

障害当事者の代表者や家族会員が参加し、障害当事者等の意見を反映できるようにしている。
教育・福祉・医療・雇用等、障害児・者の支援に携わる者や当事者の保護者、公募者により構成し、横断的な課題に対して広い視野で対応する機能を備えている。

【事業者の参画】

商店街、食品衛生団体、大規模小売店、ホテル等、事業者側の委員を加え、より実効性のある情報共有に資するよう配慮している。
医療、不動産、教育等、障害者差別に関する相談が多い業界の事業者に参加していただき、事例の共有等を行っている。
自治会連合会や民生委員協議会、商工会等広く一般団体の代表者を構成員として加えた。
商工会議所の参加により、福祉関係以外の事業所への「ほじょ犬マーク」等の配布や啓発活動につながっている。

3) 運営・事務局

年に複数回開催する他の会議と地域協議会を兼ねることで、相談対応をはじめとする情報共有等が図れるようにしている。
障害者団体及びボランティア団体等で組織された、他の協議会と協働で事務局を担っている。
各種障害者団体との円滑な連絡調整や意見集約の実施、障害当事者の視点を活かした協議事項の整理等を行うことで、事務局機能の向上を図っている。
委員主体による地域協議会の運営を心掛けている。
広域協議会の中で設置運営を行い、地域協議会開催時に必ず構成自治体でそれぞれの状況等の報告を行っている。
周辺自治体で共同設置することにより、関係者が広く情報を共有することができ、運営にかかわる事務を分割することで効率化できる。
複数自治体での設置のため、定期的に事務局会を開催し、各地域での事業実施や相談案件・対応等の情報を共有している。

4) 審議方法

構成員の人数が多いため、グループに分かれて討議を行うなど、意見が活発に出るように工夫している。

障害当事者の構成員には、必要に応じて、事前に会議資料の説明等を行っている。

会議資料はルビを振るなど、分かりやすい表記となるよう工夫している。

相談者が取り下げた事案についても引き続き調査できることを、地域協議会の所掌事項に規定している。

下部会議を通じて出た課題を親会議が課題分析検討表としてまとめ、今後の課題を具体化した。また、課題を検討する部署を割り振り、解決に向けた具体的な協議を進めた。

下部会議に事例の集約、課題の取りまとめを行う機能を設け、そこで集約された課題を親会議で検討している。

様々な立場で経験豊かな方が構成員であるという利点を活かして、公開の場で総合的な観点から議論し、役割分担をしながら施策を進めている。

事例の検証に当たっては、少人数の合議体により審議し、活発な議論を図っている。

5) 秘密保持

事例を共有、検討する際は、当事者に素材として活用して良いかの許可を得た上で、個人を特定されるような情報は除いて共有、検討している。

6) その他

視察や研修を行うことで地域の情報収集をしている。

様々な事例を取り上げて研修会を開催した。

障害特性の理解のための研修を実施している。

地域協議会開催時に研修を併せて実施したり、研修の内容により障害当事者等の参加を図っている。

地域協議会に併せて公開研修会を開催し、障害者差別解消に向けた啓発活動を行っている。

事例数が少ないため、差別解消につながる実践の報告や教育関係での取組等情報提供を行っている。

マニュアルやパンフレットを用い、制度の説明を行った。

障害者差別解消法の周知に加え、年1回は地域協議会主催のフォーラムを実施している。

(学識経験者等からの基調講演や、事業者でのサービス提供の工夫や障害者雇用等における取組の紹介等を行っている。)

地域における障害者差別にかかわる相談事例集を作成した。今後、事業所等から事例を挙げていただき、その都度更新していく予定である。

地域協議会の構成団体に対し、障害や共生社会に関する意識、障害者差別解消法の周知度、職場等における合理的配慮の提供等のアンケート調査を実施した。

地域協議会の会報として、ネットワーク通信を配信している。
視覚障害者の構成員に対して、資料を音訳して事前に送付している。

(3) 設置・運営等についての課題（主な回答）

1) 位置付け・連携体制

地域協議会を設置してから数年経過したが、障害者差別解消についての地域調査、広報啓発等以外に、今後どのようなことを行っていくか明確に定まっていない。
親会議と下部会議（実務者会議）における役割の明確化に苦慮している。
当事者の声が重要であるとの意見は一致したが、相談支援の立場や地域の実情等も含めてどのように意見を聞いていくかが課題である。
地域協議会が行政等に対する要望・協議の場となっており、方向性を見直しが必要である。

2) 構成員

特定分野の専門家で地域協議会を設置するとなると、他の合議体の構成員と併任になりがちで、負担が偏ってしまう。
障害福祉分野以外の構成員をいかに充実させられるかが課題である。
障害者団体の構成員が高齢化し、若い世代の意見聴取が難しくなっている。
障害者差別は社会生活全般にわたって起こり得るため、特定の事業者から委員を募ることに困難がある。

3) 運営・事務局

関係機関が多いことから、一堂に会して事案を協議する時間の調整が難しい。
事案が発生した時に地域協議会を開催して協議したいが、時間的な余裕はなく、事後の共有のみとなってしまう。
自治体における障害福祉関連業務は拡大複雑化しており、当該業務のための人員及び時間の確保が困難である。
複数自治体による共同設置のため、事務局を持ち回りとしたが、安定した運営の維持が難しい。複数の自治体をまとめながら会議を運営することは事務負担が大きい。
地域協議会の運営方法や役割等についての詳細が決まっていないため、他自治体の事例を参考に検討していく必要がある。
地域協議会の運営が形骸化しているため、他の協議体の活発な運営方法を学びたい。
事例や事案の共有にとどまり、紛争解決の調整や後押しする機能に課題がある。
事案の判断基準について、各担当者での統一的な見解が難しい。
県、市町村の相談事案の報告等に限られがちな状況がある。

4) 事例の不足

各組織で事例の取扱いが異なり、組織的に取りまとめていない、あるいはできない場合もあり、事例の収集・共有が難しい。事例検討に適した事例が少ない。

差別事案や合理的配慮に関する事例等が集まらず、議題の選定に苦慮している。

相談員が日常的に受けている相談等、事前に調査すれば多くの事例が出てくる可能性もあるため、相談事例の取りまとめ方法について検討する必要がある。

地域差があることや圏域が違うことにより、課題の共有が図りにくい。

相談事例が少ないことから、部会で検討する体制にすべきか検討課題になっている。

5) 秘密保持

実際に取り組んだ差別解消や合理的配慮の具体的事例の紹介のうち、法曹関係者の事例については、匿名でも公表できない場合があるため、特に配慮が必要となる。

地域協議会の開催を原則公開としているため、事例共有に当たって、わかりやすく加工はしているものの、構成員から事例のイメージがつかみにくいので、正確な事例検討にならないと指摘を受けている。

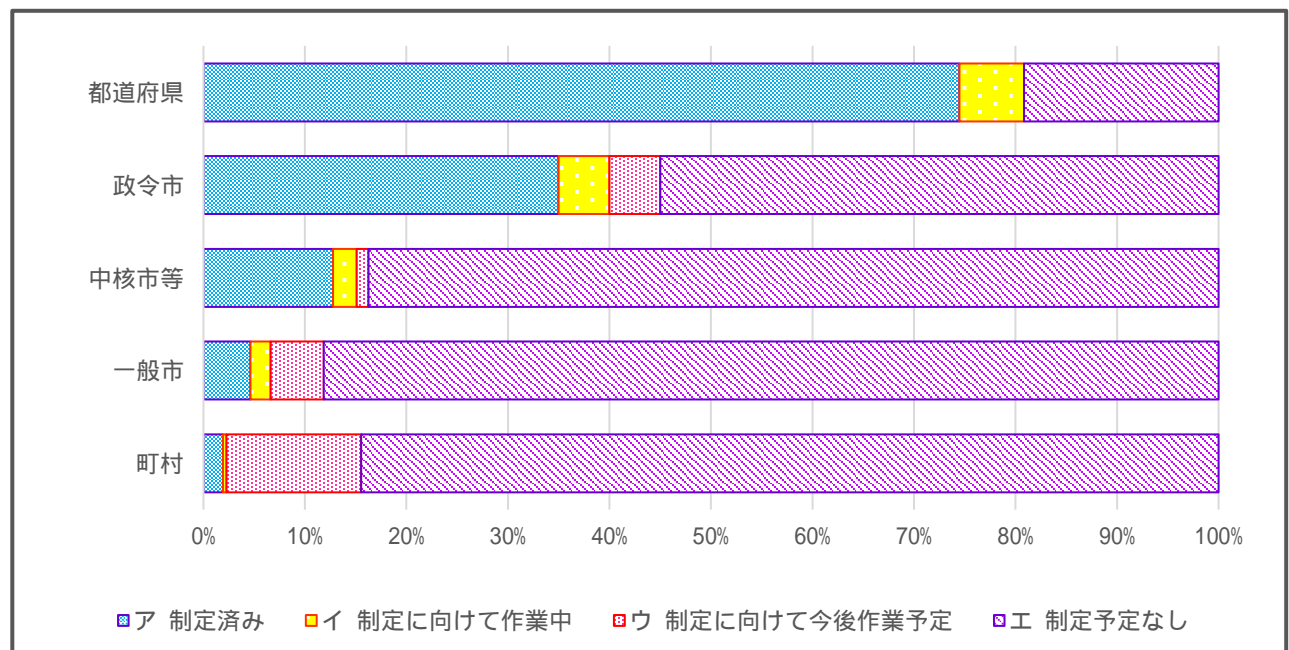
3 障害者差別の解消に関する条例

(1) 制定状況

図表 17 条例の制定状況

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
	計		都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 制定済み	104	6%	35	74%	7	35%	11	13%	33	5%	18	2%
	(74)	(4%)	(27)	(57%)	(5)	(25%)	(9)	(11%)	(21)	(3%)	(12)	(1%)
イ 制定に向けて作業中	23	1%	3	6%	1	5%	2	2%	14	2%	3	0%
	(32)	(2%)	(7)	(15%)	(3)	(15%)	(1)	(1%)	(14)	(2%)	(7)	(1%)
ウ 制定に向けて今後作業予定	162	9%	0	0%	1	5%	1	1%	37	5%	123	13%
	(193)	(11%)	(2)	(4%)	(2)	(10%)	(4)	(5%)	(41)	(6%)	(144)	(16%)
エ 制定予定なし	1,499	84%	9	19%	11	55%	72	84%	625	88%	782	84%
	(1,489)	(83%)	(11)	(23%)	(10)	(50%)	(71)	(84%)	(633)	(89%)	(764)	(82%)
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	86	100%	709	100%	926	100%
	(1,788)	(100%)	(47)	(100%)	(20)	(100%)	(85)	(100%)	(709)	(100%)	(927)	(100%)

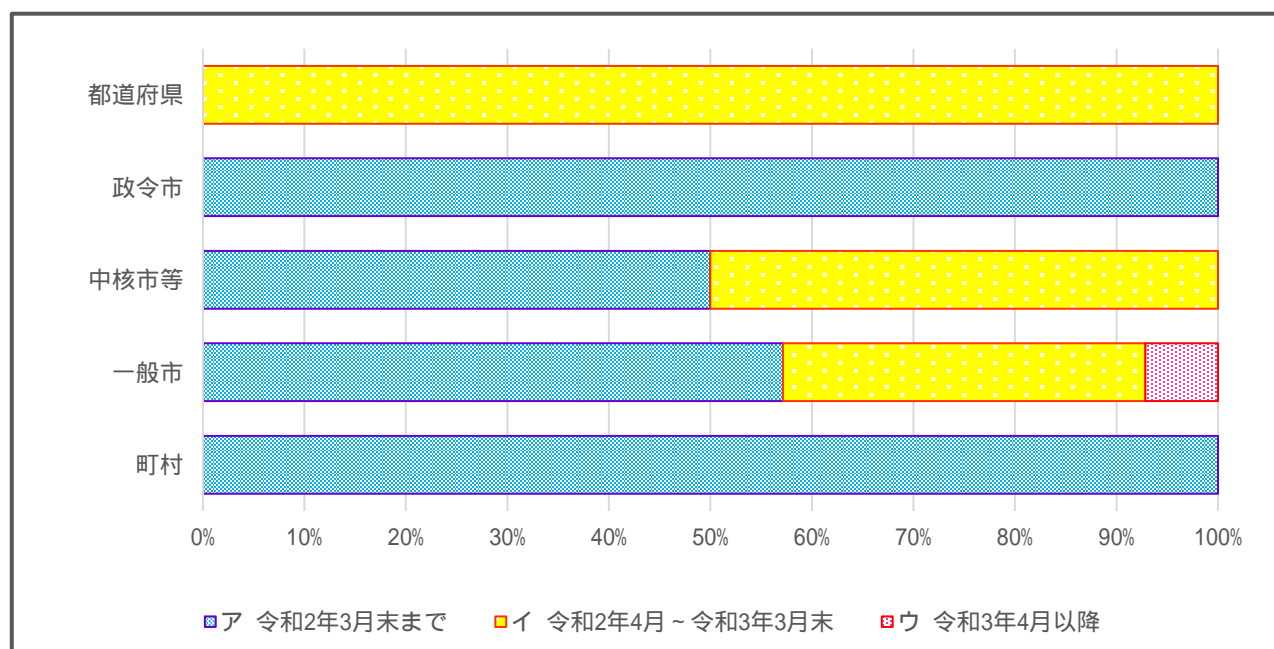


既に公布されている場合は、未施行の場合でも「ア 制定済み」と整理している。
 障害者差別解消に特化している条例に限定するものではなく、条例の一部において障害者差別解消にかかわる規定を設けている場合も含む。

1) 制定予定時期

図表 18 条例の制定予定時期

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 令和2年3月末まで	13	57%	0	0%	1	100%	1	50%	8	57%	3	100%
イ 令和2年4月～ 令和3年3月末	9	39%	3	100%	0	0%	1	50%	5	36%	0	0%
ウ 令和3年4月以降	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%
計	23	100%	3	100%	1	100%	2	100%	14	100%	3	100%



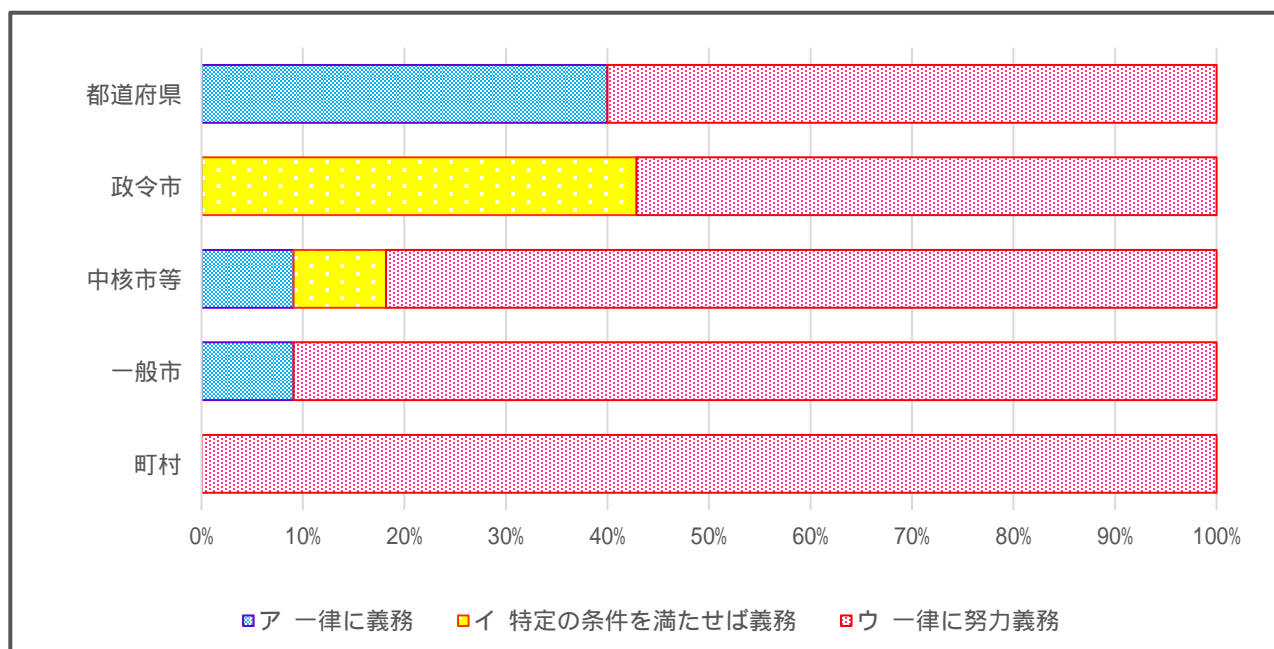
「(1) 制定状況」の設問で、「イ 制定に向けて作業中」と回答した団体のみ調査

2) 事業者による「合理的配慮」の位置付け

図表 19 事業者による「合理的配慮」の位置付け

[下段()内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 一律に義務	18 (13)	17% (18%)	14 (9)	40% (33%)	0 (0)	0% (0%)	1 (1)	9% (11%)	3 (3)	9% (14%)	0 (0)	0% (0%)
イ 特定の条件を満たせば義務	4 (4)	4% (5%)	0 (0)	0% (0%)	3 (3)	43% (60%)	1 (1)	9% (11%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)
ウ 一律に努力義務	82 (57)	79% (77%)	21 (18)	60% (67%)	4 (2)	57% (40%)	9 (7)	82% (78%)	30 (18)	91% (86%)	18 (12)	100% (100%)
計	104 (74)	100% (100%)	35 (27)	100% (100%)	7 (5)	100% (100%)	11 (9)	100% (100%)	33 (21)	100% (100%)	18 (12)	100% (100%)



「(1) 制定状況」の設問で、「ア 制定済み」と回答した団体のみ調査。
 条例で別段の規定を設けておらず、結果的に障害者差別解消法の規定がそのまま適用されている場合は、「ウ 一律に努力義務」と整理している。

(2) 「合理的配慮」の義務付けによる効果・課題等（主な回答）

1) 効果

条例施行後、障害者・事業者からの相談数は増加しているため、義務化により注目を集め、普及啓発につながったことが考えられる。

公共交通機関を運営する事業者等による自主的な障害者差別に関する研修会の実施や講師派遣依頼が増加した。

事業者向けに研修を行う際に、合理的配慮についてより強く意識付けを行うことができる。

条例の周知・啓発活動の1つとして、合理的配慮にかかわる模範事業者への表彰事業の実施を予定している。

当市町村では努力義務であるが、「努力義務だから従わない」といった事業者の意見はなく、合理的配慮の考え方をきちんと説明することによって、最終的には理解を得られているケースがほとんどである。

2) 課題

事業者への条例等の認知度が十分とはいえず、合理的配慮の提供についても理解が行き届いているとはいえない。引き続き、周知・啓発を行っていく必要がある。

当都道府県では一律義務付けているが、過重な負担のない限りという条件については法と変わらないため、事業者へ求めることのできる対応内容について、あまり法と変わらないと感じている。

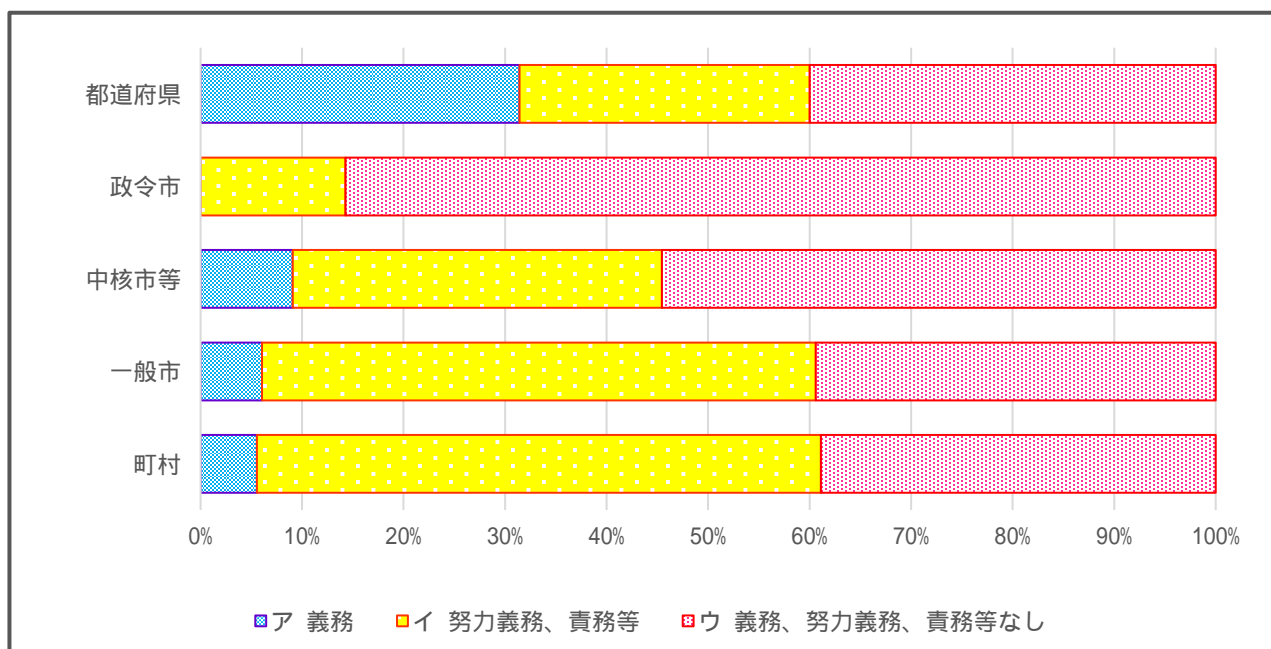
当市町村では努力義務であり、事業者に努力義務であることを説明すると、対応しなくても良いのかという反応が返ってくることもある。

(3) 住民による「合理的配慮」の位置付け

図表 20 住民による「合理的配慮」の位置付け

[下段()内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 義務	15 (13)	14% (18%)	11 (9)	31% (33%)	0 (0)	0% (0%)	1 (1)	9% (11%)	2 (3)	6% (14%)	1 (0)	6% (0%)
イ 努力義務、責務等	43 (19)	41% (26%)	10 (4)	29% (15%)	1 (0)	14% (0%)	4 (4)	36% (44%)	18 (7)	55% (33%)	10 (4)	56% (33%)
ウ 義務、努力義務、責務等なし	46 (42)	44% (57%)	14 (14)	40% (52%)	6 (5)	86% (100%)	6 (4)	55% (44%)	13 (11)	39% (52%)	7 (8)	39% (67%)
計	104 (74)	100% (100%)	35 (27)	100% (100%)	7 (5)	100% (100%)	11 (9)	100% (100%)	33 (21)	100% (100%)	18 (12)	100% (100%)



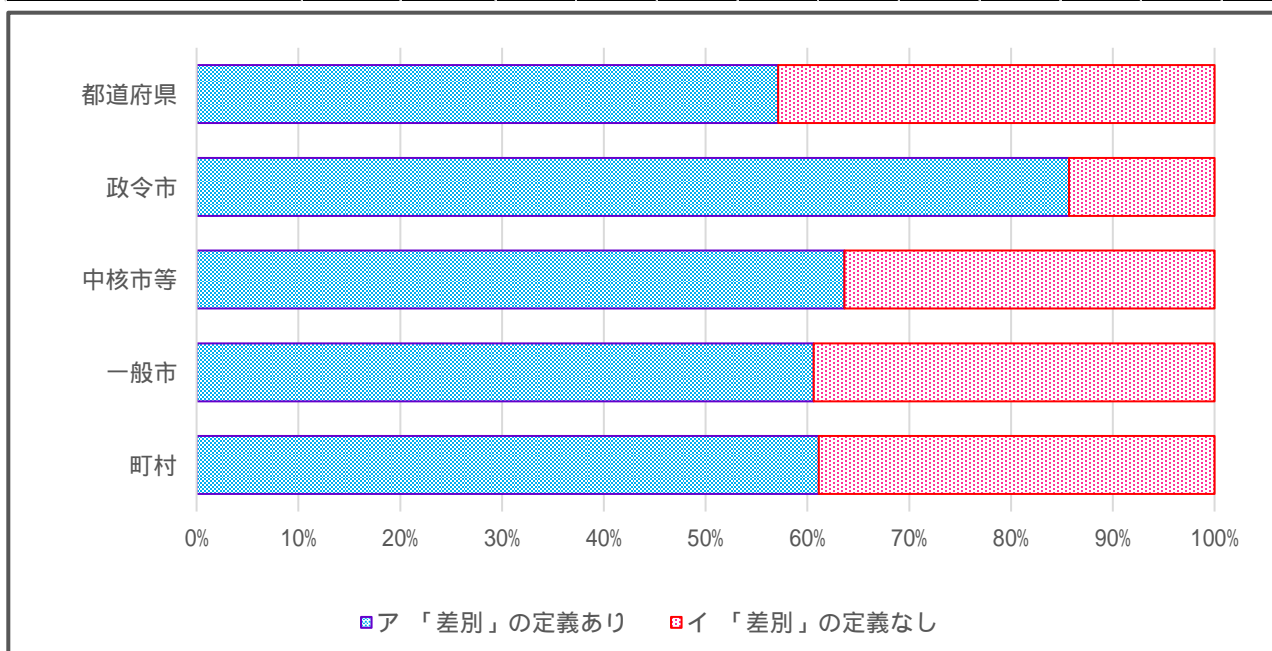
「(1) 制定状況」の設問で、「ア 制定済み」と回答した団体のみ調査。

(4) 「差別」の定義の有無

図表 21 「差別」の定義の有無

[下段()内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 「差別」の定義あり	64 (39)	62% (53%)	20 (16)	57% (59%)	6 (4)	86% (80%)	7 (5)	64% (56%)	20 (12)	61% (57%)	11 (2)	61% (17%)
イ 「差別」の定義なし	40 (35)	38% (47%)	15 (11)	43% (41%)	1 (1)	14% (20%)	4 (4)	36% (44%)	13 (9)	39% (43%)	7 (10)	39% (83%)
計	104 (74)	100% (100%)	35 (27)	100% (100%)	7 (5)	100% (100%)	11 (9)	100% (100%)	33 (21)	100% (100%)	18 (12)	100% (100%)



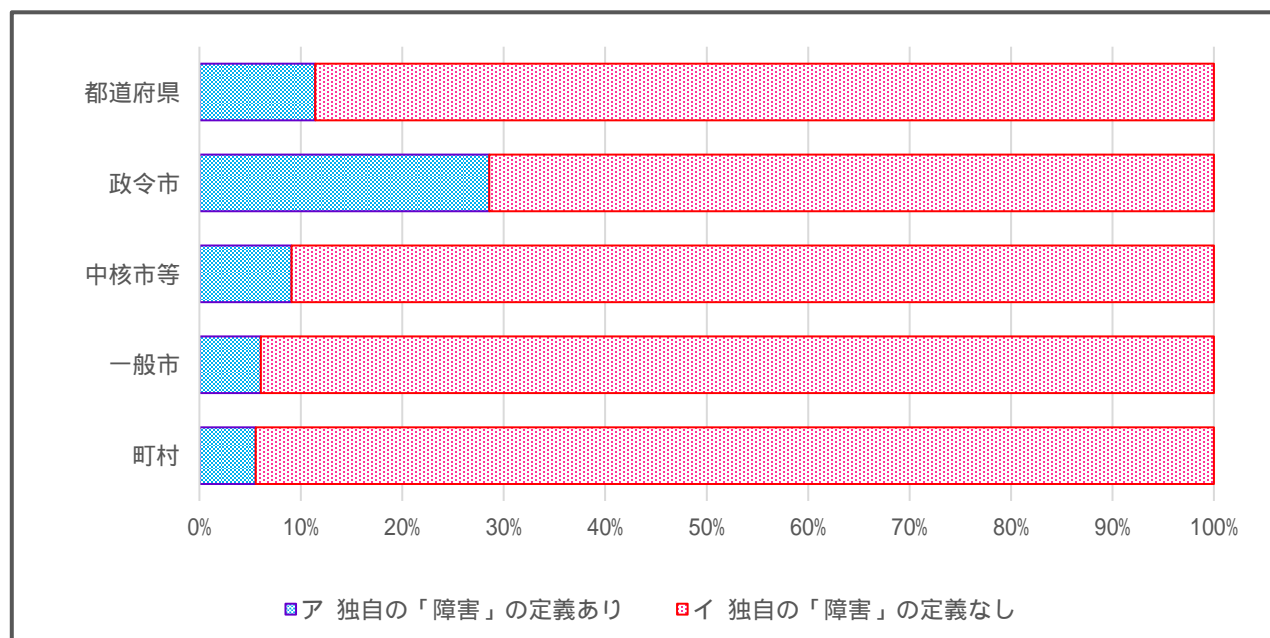
「(1) 制定状況」の設問で、「ア 制定済み」と回答した団体のみ調査。

「障害者差別」、「障害を理由とする差別」等の定義を設けている場合も、「ア 「差別」の定義あり」と整理している。

(5) 「障害」の定義の有無

図表 22 「障害」の定義の有無

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 独自の「障害」の定義あり	10	10%	4	11%	2	29%	1	9%	2	6%	1	6%
イ 独自の「障害」の定義なし	94	90%	31	89%	5	71%	10	91%	31	94%	17	94%
計	104	100%	35	100%	7	100%	11	100%	33	100%	18	100%



「(1) 制定状況」の設問で、「ア 制定済み」と回答した団体のみ調査。

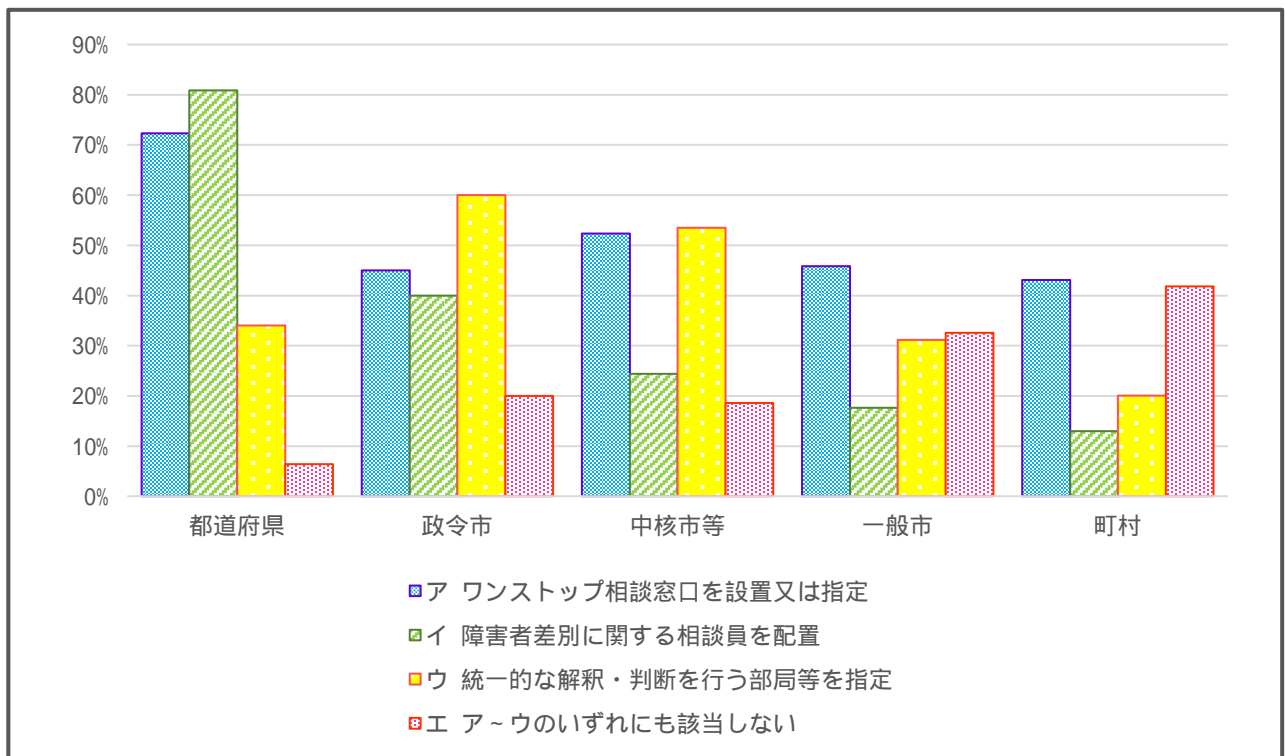
4 相談・紛争解決

(1) 相談対応を行う体制

図表 23 相談対応を行う体制

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア ワンストップ相談窓口を設置又は指定	812	45%	34	72%	9	45%	45	52%	325	46%	399	43%
	(791)	(44%)	(32)	(68%)	(10)	(50%)	(39)	(46%)	(308)	(43%)	(402)	(43%)
イ 障害者差別に関する相談員を配置	312	17%	38	81%	8	40%	21	24%	125	18%	120	13%
	(261)	(15%)	(29)	(62%)	(7)	(35%)	(15)	(18%)	(104)	(15%)	(106)	(11%)
ウ 統一的な解釈・判断を行う部局等を指定	480	27%	16	34%	12	60%	46	53%	221	31%	185	20%
	(331)	(19%)	(7)	(15%)	(9)	(45%)	(33)	(39%)	(154)	(22%)	(128)	(14%)
エ ア～ウのいずれにも該当しない	642	36%	3	6%	4	20%	16	19%	231	33%	388	42%
	(627)	(35%)	(5)	(11%)	(6)	(30%)	(22)	(26%)	(221)	(31%)	(373)	(40%)
(母数)	1,788	100%	47	100%	20	100%	86	100%	709	100%	926	100%
	(1,788)	(100%)	(47)	(100%)	(20)	(100%)	(85)	(100%)	(709)	(100%)	(927)	(100%)



アの「ワンストップ相談窓口」は、障害者差別に関する相談について、各分野（教育、雇用、交通、各種サービス利用等）を問わず一元的に受け付ける相談窓口を指す。

「ア ワンストップ相談窓口を設置又は指定」、「イ 障害者差別に関する相談員を配置」は、いずれも、当該相談窓口や相談員が障害者差別以外の相談にも対応している場合を含む。

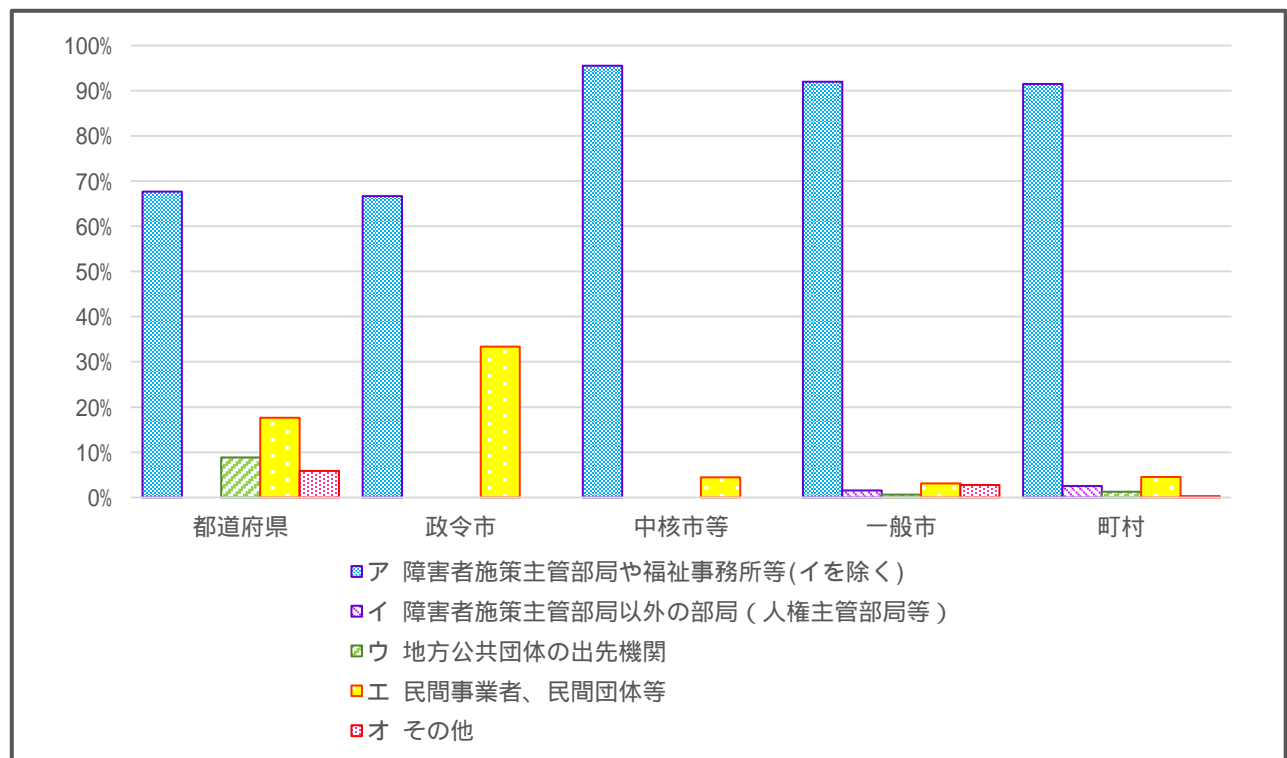
複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

1) ワンストップ相談窓口の設置先

図表 24 ワンストップ相談窓口の設置先

[下段() 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 障害者施策主管部局や福祉事務所等(イを除く)	736 (733)	91% (93%)	23 (24)	68% (75%)	6 (7)	67% (70%)	43 (37)	96% (95%)	299 (292)	92% (95%)	365 (373)	91% (93%)
イ 障害者施策主管部局以外の部局(人権主管部局等)	15 (-)	2% (-)	0 (-)	0% (-)	0 (-)	0% (-)	0 (-)	0% (-)	5 (-)	2% (-)	10 (-)	3% (-)
ウ 地方公共団体の出先機関	10 (23)	1% (3%)	3 (4)	9% (13%)	0 (0)	0% (0%)	0 (2)	0% (5%)	2 (7)	1% (2%)	5 (10)	1% (2%)
エ 民間事業者、民間団体等	39 (35)	5% (4%)	6 (4)	18% (13%)	3 (2)	33% (20%)	2 (1)	4% (3%)	10 (12)	3% (4%)	18 (16)	5% (4%)
オ その他	12 (34)	1% (4%)	2 (5)	6% (16%)	0 (1)	0% (10%)	0 (3)	0% (8%)	9 (13)	3% (4%)	1 (12)	0% (3%)
計	812 (791)	100% (100%)	34 (32)	100% (100%)	9 (10)	100% (100%)	45 (39)	100% (100%)	325 (308)	100% (100%)	399 (402)	100% (100%)



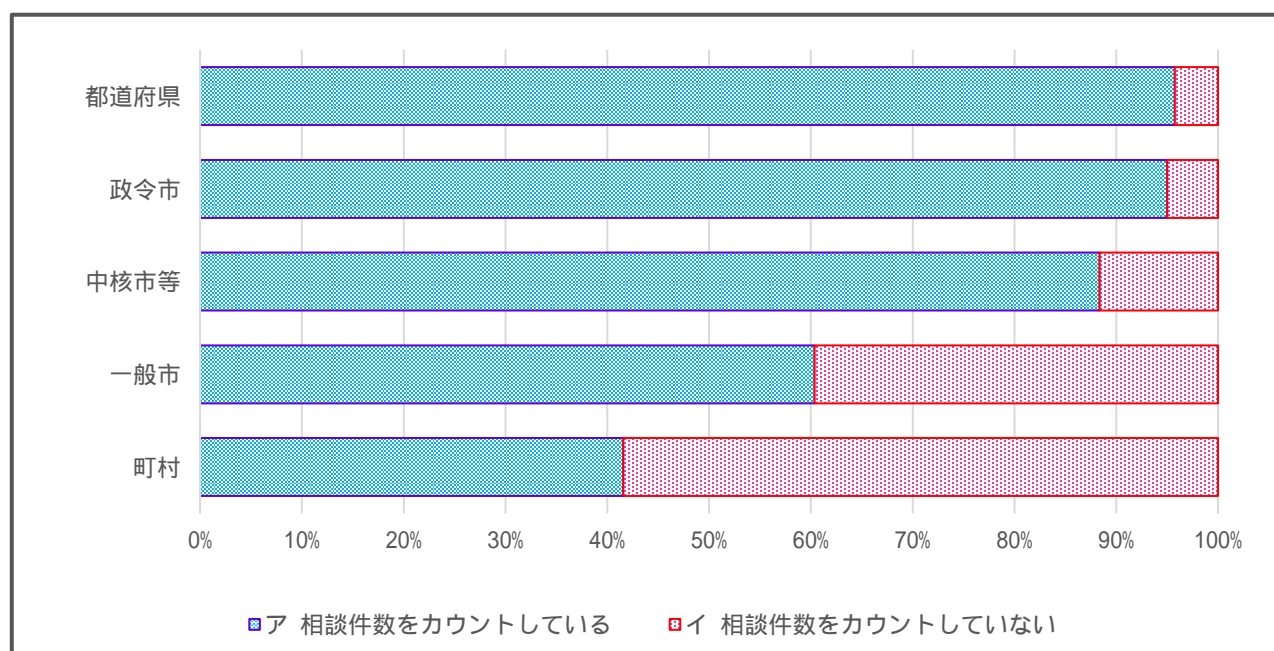
「(1) 相談対応を行う体制」の設問で、「ア ワンストップ相談窓口を設置又は指定」と回答した団体のみ調査。
 「オ その他」に関しては、複数の選択肢(障害者施策主管部局と人事主管部局等)に該当する旨等の回答があった。

(2) 相談件数のカウントの有無

図表 25 相談件数のカウントの有無

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 相談件数をカウントしている	952 (959)	53% (54%)	45 (46)	96% (98%)	19 (19)	95% (95%)	76 (71)	88% (84%)	428 (427)	60% (60%)	384 (396)	41% (43%)
イ 相談件数をカウントしていない	836 (829)	47% (46%)	2 (1)	4% (2%)	1 (1)	5% (5%)	10 (14)	12% (16%)	281 (282)	40% (40%)	542 (531)	59% (57%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	86 (85)	100% (100%)	709 (709)	100% (100%)	926 (927)	100% (100%)



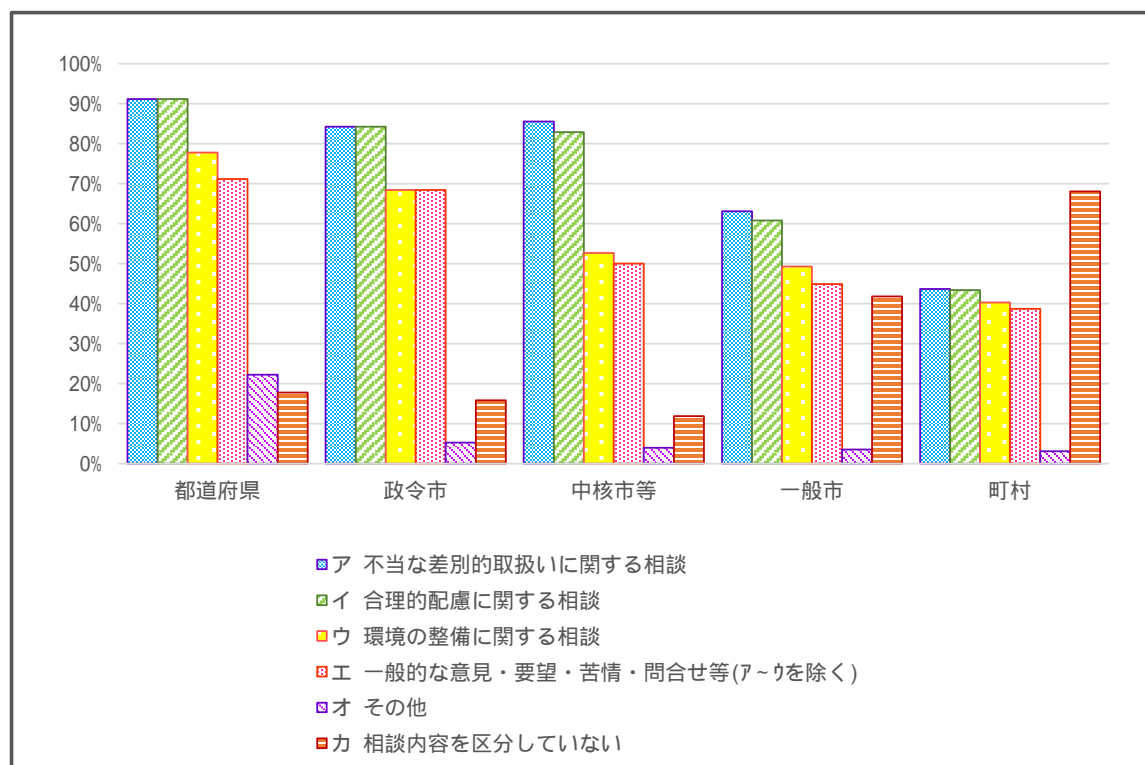
「ア 相談件数をカウントしている」には、相談員が対応した相談のみをカウントする場合等、悉皆でカウントしていない場合も含む。

1) カウントの対象となる相談内容

図表 26 カウントの対象となる相談内容

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計		都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
	【相談内容を区分しているもの】											
ア 不当な差別的取扱いに関する相談	560 (494)	59% (52%)	41 (38)	91% (83%)	16 (16)	84% (84%)	65 (54)	86% (76%)	270 (244)	63% (57%)	168 (142)	44% (36%)
イ 合理的配慮に関する相談	547 (485)	57% (51%)	41 (38)	91% (83%)	16 (16)	84% (84%)	63 (54)	83% (76%)	260 (238)	61% (56%)	167 (139)	43% (35%)
ウ 環境の整備に関する相談	454 (396)	48% (41%)	35 (35)	78% (76%)	13 (13)	68% (68%)	40 (40)	53% (56%)	211 (184)	49% (43%)	155 (124)	40% (31%)
エ 一般的な意見・要望・苦情・問合せ等(ア～ウを除く)	424 (357)	45% (37%)	32 (32)	71% (70%)	13 (10)	68% (53%)	38 (38)	50% (54%)	192 (163)	45% (38%)	149 (114)	39% (29%)
オ その他	41 (18)	4% (2%)	10 (8)	22% (17%)	1 (1)	5% (5%)	3 (1)	4% (1%)	15 (6)	4% (1%)	12 (2)	3% (1%)
【相談内容を区分していないもの】												
カ 相談内容を区分していない	460 (445)	48% (46%)	8 (8)	18% (17%)	3 (2)	16% (11%)	9 (15)	12% (21%)	179 (176)	42% (41%)	261 (244)	68% (62%)
(母数)	952 (959)	100% (100%)	45 (46)	100% (100%)	19 (19)	100% (100%)	76 (71)	100% (100%)	428 (427)	100% (100%)	384 (396)	100% (100%)



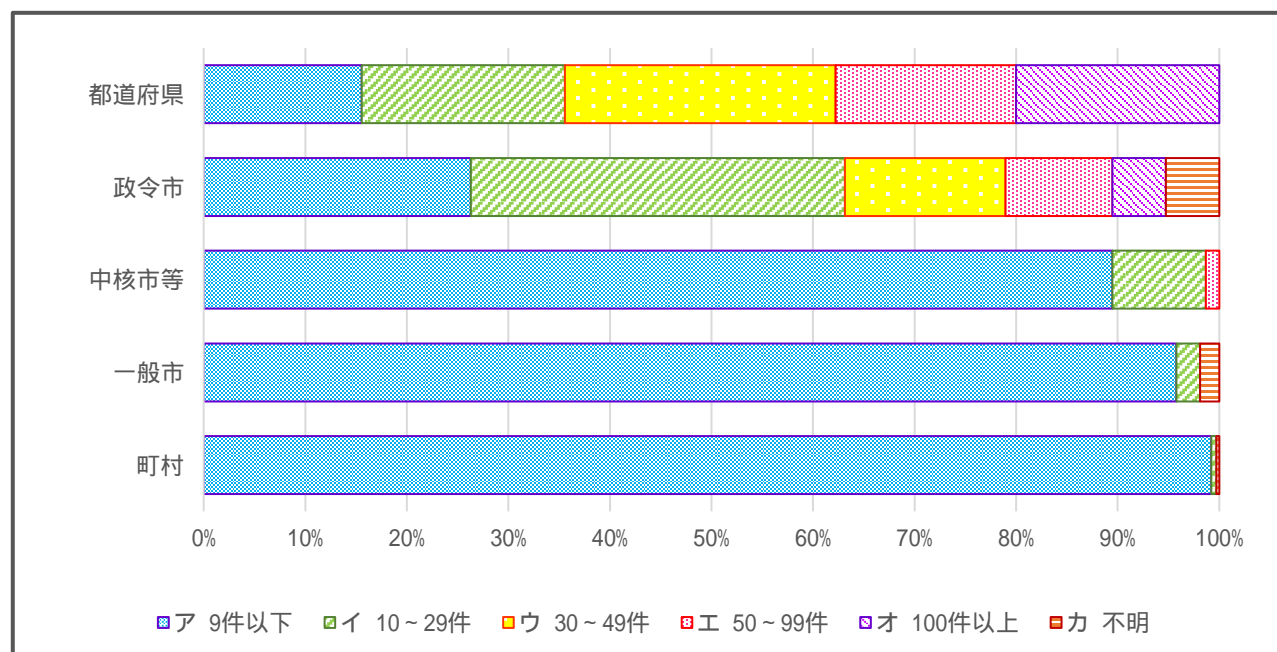
「(2) 相談件数のカウントの有無」の設問で、「ア 相談件数をカウントしている」と回答した団体のみ調査。「オ その他」に関しては、「生活相談」、「福祉制度や雇用の相談」、「LGBTに関する相談」等の回答があった。カウントの対象範囲を厳密に定めていない場合は「カ 相談内容を区分していない」と整理している。複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

2) 相談件数（平成 30 年度）

図表 27 相談件数（平成 30 年度）

[下段（ ）内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 9件以下	871 (710)	91% (74%)	7 (10)	16% (22%)	5 (3)	26% (16%)	68 (45)	89% (63%)	410 (350)	96% (82%)	381 (302)	99% (76%)
イ 10～29件	35 (48)	4% (5%)	9 (12)	20% (26%)	7 (9)	37% (47%)	7 (17)	9% (24%)	10 (8)	2% (2%)	2 (2)	1% (1%)
ウ 30～49件	15 (9)	2% (1%)	12 (8)	27% (17%)	3 (0)	16% (0%)	0 (1)	0% (1%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)
エ 50～99件	11 (10)	1% (1%)	8 (6)	18% (13%)	2 (3)	11% (16%)	1 (1)	1% (1%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)
オ 100件以上	10 (10)	1% (1%)	9 (9)	20% (20%)	1 (1)	5% (5%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)
カ 不明	10 (172)	1% (18%)	0 (1)	0% (2%)	1 (3)	5% (16%)	0 (7)	0% (10%)	8 (69)	2% (16%)	1 (92)	0% (23%)
計	952 (959)	100% (100%)	45 (46)	100% (100%)	19 (19)	100% (100%)	76 (71)	100% (100%)	428 (427)	100% (100%)	384 (396)	100% (100%)



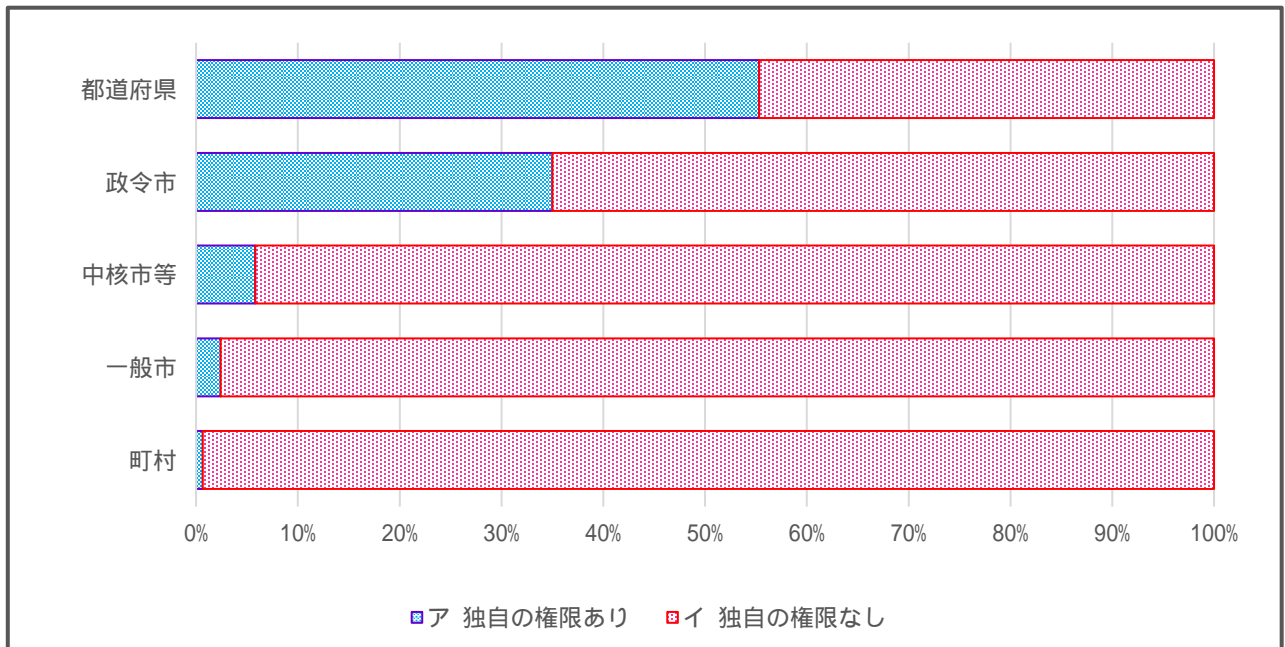
「(2) 相談件数のカウントの有無」の設問で、「ア 相談件数をカウントしている」と回答した団体のみ調査。カウントの対象となる相談の件数のみを積み上げた値であり、悉皆の相談件数ではなく、また、地方公共団体によりカウントの対象となる相談の範囲は異なる。算出作業中の場合等、年度全体の相談件数が明らかではない場合は、「カ 不明」と整理している。（なお、今回については「カ 不明」についての詳細を問う設問を追加している。）

(3) 紛争解決のための独自の権限の有無

図表 28 紛争解決のための独自の権限の有無

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 独自の権限あり	61 (47)	3% (3%)	26 (21)	55% (45%)	7 (5)	35% (25%)	5 (5)	6% (6%)	17 (13)	2% (2%)	6 (3)	1% (0%)
イ 独自の権限なし	1,727 (1,741)	97% (97%)	21 (26)	45% (55%)	13 (15)	65% (75%)	81 (80)	94% (94%)	692 (696)	98% (98%)	920 (924)	99% (100%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	86 (85)	100% (100%)	709 (709)	100% (100%)	926 (927)	100% (100%)



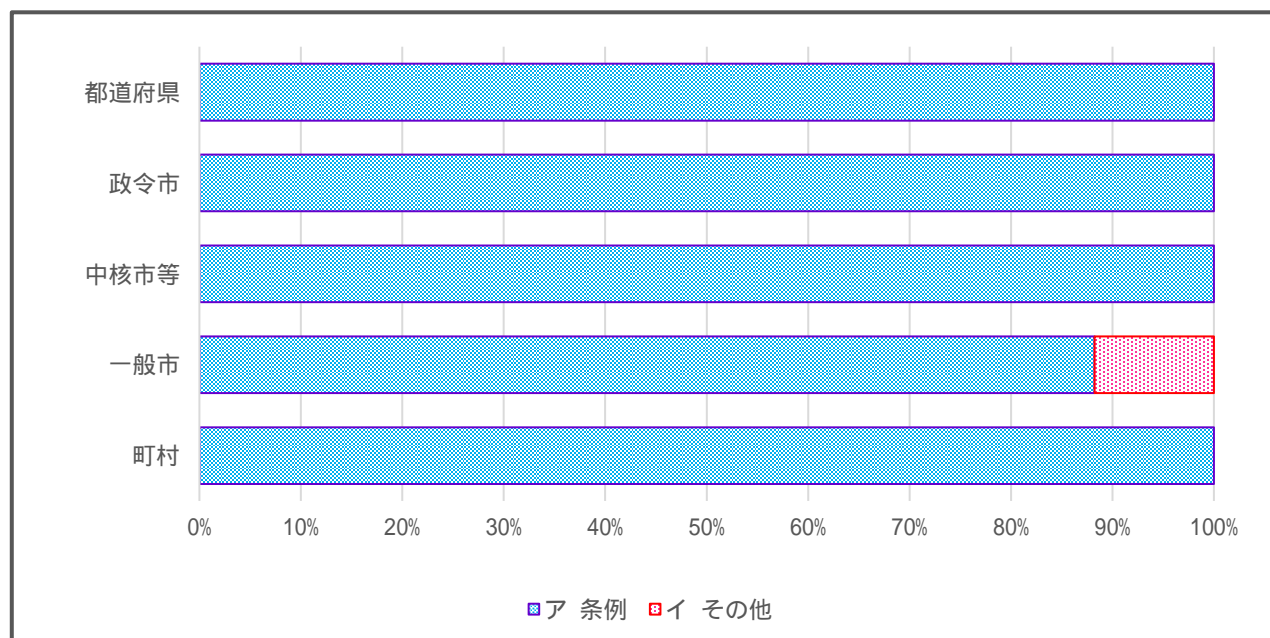
相談対応の一環として行う事実確認や連絡調整等、事実上の行為は含まない。
 障害者差別解消法第 12 条の規定に基づく権限の委任を受けるにとどまり、地方公共団体に独自の権限を設けていない場合は、「イ 独自の権限なし」と整理している。

1) 権限の根拠

図表 29 紛争解決のための独自の権限の根拠

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 条例	59 (47)	97% (100%)	26 (21)	100% (100%)	7 (5)	100% (100%)	5 (5)	100% (100%)	15 (13)	88% (100%)	6 (3)	100% (100%)
イ その他	2 (0)	3% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	2 (0)	12% (0%)	0 (0)	0% (0%)
計	61 (47)	100% (100%)	26 (21)	100% (100%)	7 (5)	100% (100%)	5 (5)	100% (100%)	17 (13)	100% (100%)	6 (3)	100% (100%)



「(3) 紛争解決のための独自の権限の有無」の設問で、「ア 独自の権限あり」と回答した団体のみ調査。

2) 権限の種別

図表 30 紛争解決のための独自の権限の種別

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 報告徴収	21 (8)	34% (17%)	10 (5)	38% (24%)	1 (0)	14% (0%)	1 (0)	20% (0%)	9 (2)	53% (15%)	0 (1)	0% (33%)
イ 助言	52 (38)	85% (81%)	21 (17)	81% (81%)	6 (4)	86% (80%)	5 (5)	100% (100%)	15 (10)	88% (77%)	5 (2)	83% (67%)
ウ 指導	11 (4)	18% (9%)	5 (1)	19% (5%)	1 (0)	14% (0%)	0 (0)	0% (0%)	5 (3)	29% (23%)	0 (0)	0% (0%)
エ 勧告	57 (41)	93% (87%)	23 (17)	88% (81%)	7 (5)	100% (100%)	5 (5)	100% (100%)	16 (12)	94% (92%)	6 (2)	100% (67%)
オ あっせん	57 (42)	93% (89%)	25 (20)	96% (95%)	7 (4)	100% (80%)	5 (5)	100% (100%)	14 (11)	82% (85%)	6 (2)	100% (67%)
カ 調停	3 (1)	5% (2%)	1 (1)	4% (5%)	1 (0)	14% (0%)	0 (0)	0% (0%)	1 (0)	6% (0%)	0 (0)	0% (0%)
キ 仲裁	3 (0)	5% (0%)	0 (0)	0% (0%)	1 (0)	14% (0%)	0 (0)	0% (0%)	2 (0)	12% (0%)	0 (0)	0% (0%)
ク 公表	48 (31)	79% (66%)	21 (14)	81% (67%)	6 (4)	86% (80%)	2 (2)	40% (40%)	13 (9)	76% (69%)	6 (2)	100% (67%)
ケ その他	4 (4)	7% (9%)	3 (1)	12% (5%)	0 (0)	0% (0%)	1 (1)	20% (20%)	0 (1)	0% (8%)	0 (1)	0% (33%)
(母数)	61 (47)	100% (100%)	26 (21)	100% (100%)	7 (5)	100% (100%)	5 (5)	100% (100%)	17 (13)	100% (100%)	6 (3)	100% (100%)

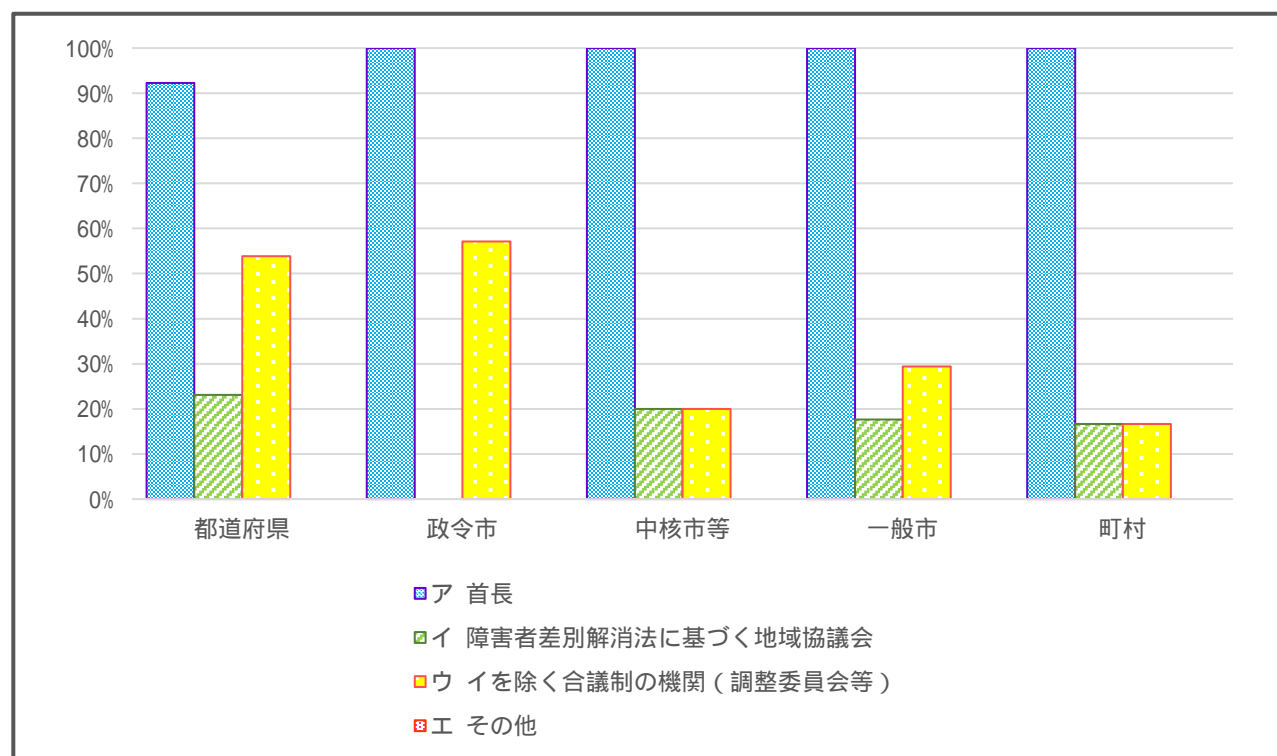
「(3) 紛争解決のための独自の権限の有無」の設問で、「ア 独自の権限あり」と回答した団体のみ調査。
 「ケ その他」に関しては、「事実関係の調査」、「訴訟の援助」、「首長への勧告要請」等の回答があった。
 複数回答可 (各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

3) 権限の行使主体

図表 31 紛争解決のための独自の権限の行使主体

[下段 () 内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 首長	59 (38)	97% (81%)	24 (18)	92% (86%)	7 (4)	100% (80%)	5 (4)	100% (80%)	17 (10)	100% (77%)	6 (2)	100% (67%)
イ 障害者差別解消法に基づく地域協議会	11 (12)	18% (26%)	6 (6)	23% (29%)	0 (0)	0% (0%)	1 (1)	20% (20%)	3 (5)	18% (38%)	1 (0)	17% (0%)
ウ イを除く合議制の機関（調整委員会等）	25 (17)	41% (36%)	14 (11)	54% (52%)	4 (2)	57% (40%)	1 (1)	20% (20%)	5 (3)	29% (23%)	1 (0)	17% (0%)
エ その他	0 (1)	0% (2%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (1)	0% (33%)
(母数)	61 (47)	100% (100%)	26 (21)	100% (100%)	7 (5)	100% (100%)	5 (5)	100% (100%)	17 (13)	100% (100%)	6 (3)	100% (100%)



「(3) 紛争解決のための独自の権限の有無」の設問で、「ア 独自の権限あり」と回答した団体のみ調査。複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

4) 権限の行使の実績（平成 30 年度）

【 報告徴収】

図表 32 権限の行使の実績【 報告徴収】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 助言】

図表 33 権限の行使の実績【 助言】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	60	98%	25	96%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	1	2%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 指導】

図表 34 権限の行使の実績【 指導】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 勧告】

図表 35 権限の行使の実績【 勧告】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 あっせん】

図表 36 権限の行使の実績【 あっせん】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	60	98%	26	100%	6	86%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	1	2%	0	0%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 調停】

図表 37 権限の行使の実績【 調停】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 仲裁】

図表 38 権限の行使の実績【 仲裁】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 公表】

図表 39 権限の行使の実績【 公表】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

【 その他】

図表 40 権限の行使の実績【 その他】

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0件	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%
イ 1件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ウ 2件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
エ 3件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
オ 4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	61	100%	26	100%	7	100%	5	100%	17	100%	6	100%

(4) 相談対応・紛争解決に関する運用上の工夫等（主な回答）

1) 相談対応・紛争解決体制

地域協議会の設置には至っていないが、自立支援協議会を臨時的に開き、相談事案の検討を行う体制としている。

社会福祉協議会に設置した総合相談窓口で相談対応し、そこから各機関と連携して速やかに対応できるようにしている。

様々な障害者団体との意見交換等を行うことにより、障害者が日常生活の中で障壁と感じていることの把握に努めている。

制定に向けて検討中の条例において、紛争解決のための第三者機関を設ける予定である。都道府県の障害者権利擁護センターにおいて、相談を包括的に受け付ける体制としている。

2) 対応方法

障害者差別に関する相談対応案件については、地域協議会において、情報共有・対応の評価を行っている。

障害者差別にかかわる事案に関しての情報共有や関係機関等への提言等について、各協議会を活用し、地域協議会と同旨の運用を行っている。

対応方法について必要に応じて都道府県の助言を受けている。

相談内容に応じて、事実確認を行うなど解決に向けた取組を行っている。

当事者双方の言い分をきちんと聞き取り、公平・中立的な見地から対応していくことが必要であると考えます。

相談内容の如何にかかわらず傾聴するよう努めている。（相談者の困りごとが何かを確認して、その解決方法を探るという姿勢で対応している。）

相談内容によっては、事業者等に情報提供した後、お困りの状況が改善されたか調査を行っている。

自治体職員による判断ではなく、障害当事者や弁護士、学識経験者による合議体により対応しており、文書照会やヒアリングを両者に対し行うなど丁寧な対応を心がけている。

首長が勧告及び公表を行う際、手続の慎重を期すため、あらかじめ勧告及び公表を受ける者に対して、知事が意見の聴取を行うことを条例で規定している。

3) 事案の管理・情報共有

寄せられた相談案件を集約し、事例の集積、共有化が図れるようにしている。また、障害の状況に配慮し、多様な（対面、電話、FAX、電子メール等）コミュニケーション手段を用いて対応する。

相談受付フロー図や受付票を作成し、共有している（相談スキームにより対応している。）相談事例の積重ねを踏まえ、相談類型に応じた対応の流れ、相談内容に応じた対応類型等について整理していくことが有用と考えている。

他の協議会等と連携し、障害者差別に該当すると思われる事例の共有や情報交換を行っている。

地域協議会で報告を行うとともに、対応の参考事例として庁内にフィードバックしている。

各部署が適切に対応できるよう職員対応要領に、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供の具体例を記載し、対応マニュアルの配布を行っている。

新採用職員及び新管理者職員を対象に障害者差別解消法に関する研修を実施している。

4) 周知啓発・理解促進

相談したくてもどこにいけば良いか分からない人もいると考えられるため、相談会等を開催し、ニーズの把握に努める。

寄せられた障害者差別に関する相談のうち、周知に適した事例を冊子にまとめ、市町村や小中学校を中心に配布している。

障害及び障害者への理解を深めるための広報、啓発活動を推進するとともに、障害者及びその家族等からの障害を理由とする差別に関する相談体制の充実を図っている。

5) 秘密保持

相談等に来庁された際、どのような相談に来られたのか、部外者に知られないように注意を払っている。

(5) 相談対応・紛争解決に関する運用上の課題等（主な回答）

1) 相談対応・紛争解決体制

自治体独自の相談体制の整備に苦慮した。

ワンストップ窓口の設置等にまでは至っていないなど、体制づくりに苦慮している。

各部署、各窓口間の連携が不十分である。

相談支援専門員が常駐していないため相談対応に苦慮している。

専門部署や専任の職員・相談員がいないため、電話対応した職員が対応している。

通報から解決に至るまでのプロセスが整っておらず、体制づくりの検討が必要である。

相談対応後のフォローアップ、24時間相談体制の確立が課題である。

現在、相談対応している職員が男性のみであり、相談者が女性担当者への相談を希望した際の対応が未整備である。

弁護士等法曹関係者、専門知識を持つ者、有識者等、人材確保が困難である。

当該自治体以外からの相談や観光客からの相談が多いなど、相談範囲が多岐にわたる。ほかの自治体の相談窓口が分からないなど、広域連携・情報共有が必要である。

2) 対応方法

相談内容について、障害者差別で取り扱う相談か否かの判断が難しい。差別に関する理解が十分ではなく、虐待との住み分けが明確ではない。

双方の聞き取りによる差別の事実の有無や判断が難しいケースもあり、対応が困難である。（双方の申出内容や認識が食い違い、対応に苦慮する場合がある。）

相談者の障害特性を十分調査・把握し、関係機関と連携し対応する必要がある。

民間事業者に対し合理的配慮の提供を求めるか否かの解釈が困難である。

事業者が複数関連しているために責任の所在が不明確な事例があり、相談対応や実効性のある紛争解決が困難な場合がある。

人や店舗に対する単なる苦情、クレームといった内容の場合、相談者の身元が明らかになっていない場合が多数で、電話で直接のやりとりもできないなど、解決の糸口がつかめないケースがある。

人員不足のため、他業務との兼ね合いにより業務がひっ迫し、十分に対応できない場合がある。また、各部署で一律的な対応ができていない。

職員に対応実績がなく、ノウハウや経験が不足しているため、対応が難しい。

3) 周知啓発・理解促進

相談件数が少ない、あるいは実績がない。要因として、相談窓口の存在が知られていないこと等、障害者差別解消法の理解や周知不足が考えられることから、普及啓発が必要である。

地域協議会のネットワークを活用した活動とともに、障害当事者に対する啓発の取組を着実に進めていく必要がある。

各種事業者に対して指導権限を持つ部署への障害者差別解消法にかかわる周知が不十分なため、主体的な対応がされにくい場合がある。

4) その他

一地方自治体で個々の事案に対応するより、国が業界全体に働きかけることで、環境の整備が進む場合がある。

相談実績が無いので、対応職員のスキルも上がらない。

初歩的・基本的な事例から応用的な事例等をケースメソッドで学べるような研修があれば、積極的に参加したい。

人口規模の小さい自治体では、住民はほとんど顔見知りの状態なので、何かの影響で障害になったとしても周りに知られたくないという方が多い。

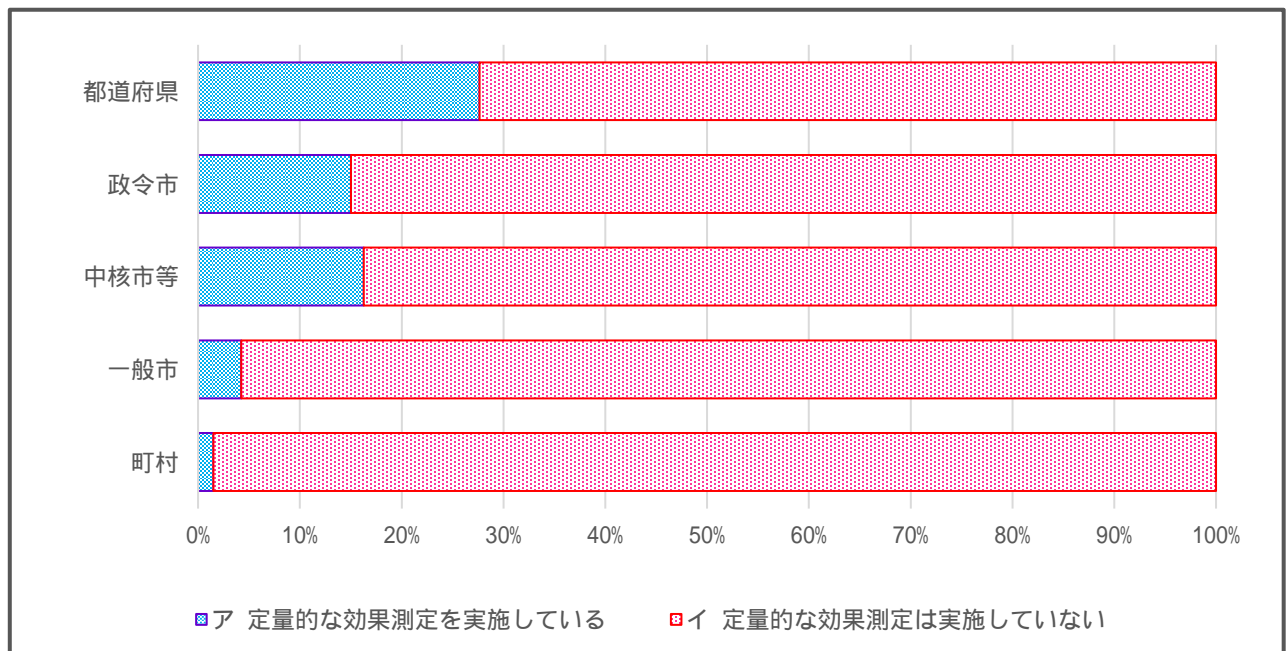
5 その他

(1) 障害者差別解消に関する施策の効果測定状況

図表 41 障害者差別解消に関する施策の効果測定状況

[下段()内数値は平成30年度調査結果]

選択肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 定量的な効果測定を実施している	74 (98)	4% (5%)	13 (16)	28% (34%)	3 (4)	15% (20%)	14 (19)	16% (22%)	30 (38)	4% (5%)	14 (21)	2% (2%)
イ 定量的な効果測定は実施していない	1,714 (1,690)	96% (95%)	34 (31)	72% (66%)	17 (16)	85% (80%)	72 (66)	84% (78%)	679 (671)	96% (95%)	912 (906)	98% (98%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	86 (85)	100% (100%)	709 (709)	100% (100%)	926 (927)	100% (100%)

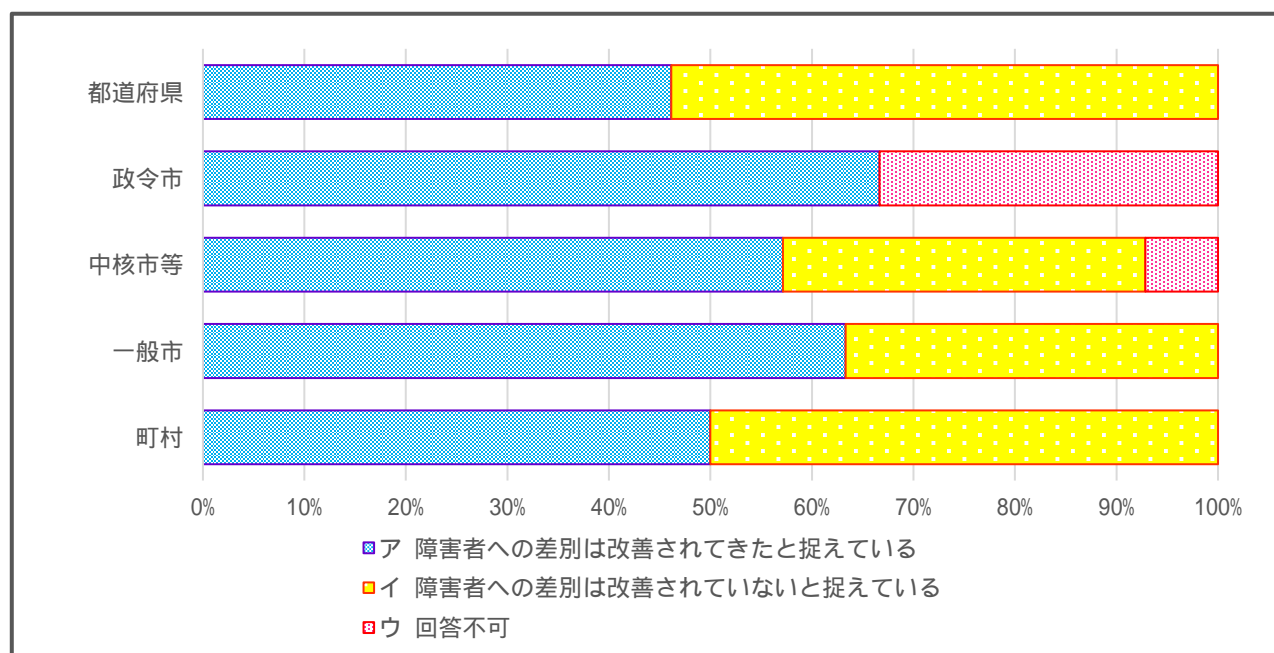


具体的数値の把握を伴わない定性的手法の場合は、「イ 定量的な効果測定は実施していない」と整理している。定量的な効果測定とは、意識調査、実態調査、取組状況調査等を指す。

1) 障害者差別解消に関する施策の効果測定の効果

図表 42 障害者差別解消に関する施策の効果測定の効果

選択肢	計											
	計		都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 障害者への差別は改善されてきたと捉えている	42	57%	6	46%	2	67%	8	57%	19	63%	7	50%
イ 障害者への差別は改善されていないと捉えている	30	41%	7	54%	0	0%	5	36%	11	37%	7	50%
ウ 回答不可	2	3%	0	0%	1	33%	1	7%	0	0%	0	0%
計	74	100%	13	100%	3	100%	14	100%	30	100%	14	100%



「(1) 障害者差別解消に関する施策の効果測定の実施状況」の設定で、「ア 定量的な効果測定を実施している」と回答した団体のみ調査。

「ウ 回答不可」に関しては、「測定を一回しかしていないので、判断できない」との回答があった。

(2) 障害者差別解消に関する独自事業（主な回答）

相談窓口職員を対象とした専門研修を実施している。

市町村に配置している障害者差別地域相談員の研修会を年間3回実施している。

管内市町村でワーキング会議を設置し、年3回程度実施している（基礎知識の習得、実務の理解、取組に関する情報共有等）。

管内の相談員が各圏域に出向き、研修を行うとともに、市町村同士の情報交換を実施している。

地域協議会の設置や運用に関する意見及び課題を聴取する市町村ヒアリングを実施している。

市町村職員合同研修において、障害者差別の解消や合理的配慮の提供等についての研修を行っている。

管内の市町村の要望があれば、出前講座形式で障害者差別解消に関する講座を開催する事業を始めている。（講師派遣を行い、障害や共生社会についての理解促進を図っている。）

管内の市町村における障害者差別解消条例の制定に向けた情報交換等、取組を支援している。

教材DVDによる啓発を行っている。

障害者差別相談事例集を配布している。

管内の市町村との共催による事業者向け説明会を開催している。

(3) 障害者差別解消に関する広域的な相談体制（主な回答）

相談事案の内容に応じ、事案の引継や情報提供・情報共有を行っている。

定期的に県及び市町村で受け付けた相談事例を県が取りまとめ、情報共有している。

管内の市町村から地域相談員を推薦してもらう際、必要に応じて障害者差別に関する研修及び地域相談員向け説明会を実施している。

管内の市町村から要請があった際に、障害者差別解消に関する研修会へ講師の派遣を実施している。

管内の市町村を支援する広域相談窓口を設置するとともに、県においても市町村からの相談に対し助言を行い、市町村と連携をしながら、相談事案の解決を図っている。

管内の市町村又は市町村社会福祉協議会に相談受付窓口を設置し、県において助言・調整を行う体制としている。

身近な相談役として委嘱した地域相談員と、相談活動を総括する広域専門指導員、及び知事の附属機関として設置された調整委員会による重層的な仕組みとしている。