

障害者差別の解消に関する 地方公共団体への調査結果

平成31年4月

内閣府障害者施策担当

目 次

I. 対応要領	1
1. 策定状況	1
1－1. 策定予定時期	2
1－2. 策定しない理由（主な回答）	3
II. 地域協議会	4
1. 設置状況	4
1－1. 設置予定時期	5
1－2. 設置しない理由（主な回答）	6
1－3. 設置形態	7
1－4. 開催実績	8
1－5. 下部会議の有無	9
1－5－1. 下部会議の開催実績	10
1－6. 構成員の属性	11
1－7. 構成員の人数	12
1－8. 障害当事者である構成員の障害種別	13
1－9. 障害当事者である構成員の割合	14
1－10. 女性の構成員の割合	15
1－11. 障害当事者である女性の構成員の割合	16
1－12. 所掌する事務（実績は不問）	17
1－13. 実施した事務（実績があるもの）	18
1－14. 公開/非公開の取扱い	19
2. 設置・運営等に当たり工夫した点（主な回答）	20
3. 設置・運営等に当たり明らかになった課題（主な回答）	24

III. 障害者差別の解消に関する条例	27
1. 制定状況	27
1-1. 制定予定時期	28
1-2. 事業者による「合理的配慮」の位置付け	29
1-2-1. 「合理的配慮」の義務付けによる効果・課題等(主な回答)・	30
1-3. 住民による「合理的配慮」の位置付け	31
1-4. 「差別」の定義の有無	32
IV. 相談・紛争解決	33
1. 相談対応を行う体制	33
1-1. ワンストップ相談窓口の設置先	34
2. 相談件数のカウントの有無	35
2-1. カウントの対象となる相談（相談対応者）	36
2-2. カウントの対象となる相談（相談内容）	37
2-3. 相談件数	38
3. 相談対応に関する運用上の工夫等（主な回答）	40
4. 相談対応に関する運用上の課題等（主な回答）	43
5. 紛争解決のための独自の権限の有無	46
5-1. 権限の根拠	47
5-2. 権限の種別	48
5-3. 権限の行使主体	49
6. 紛争解決に関する運用上の工夫等（主な回答）	50
7. 紛争解決に関する運用上の課題等（主な回答）	51

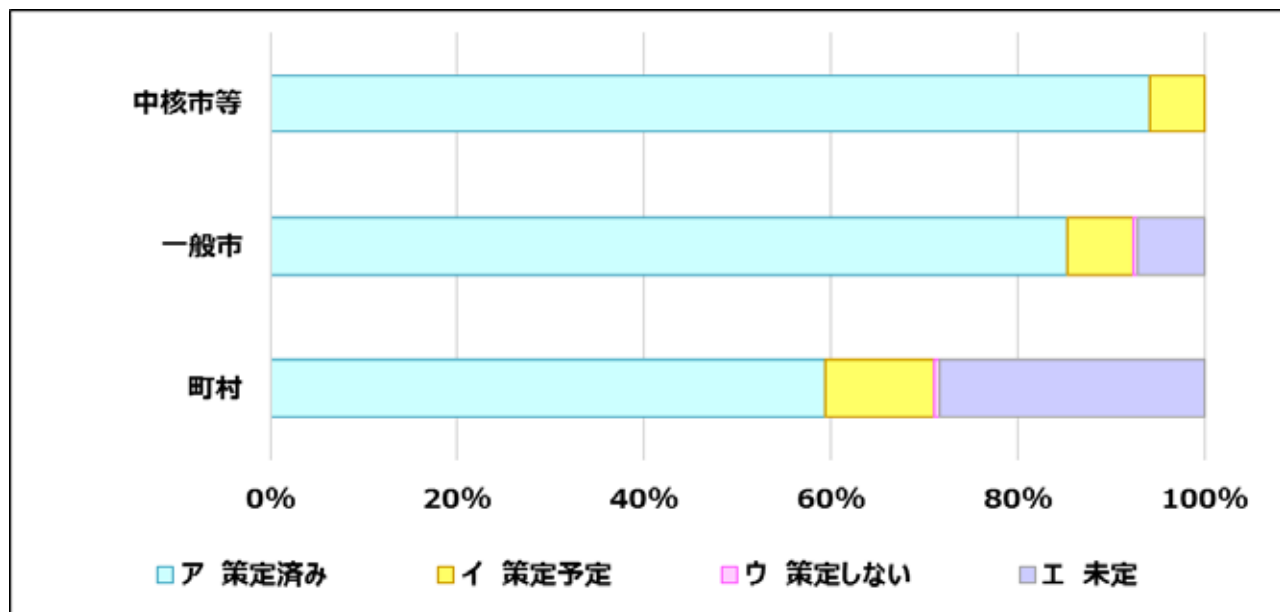
V. その他	53
1. 障害者差別解消に関する施策の効果測定の状況	53
1-1. 障害者差別解消に関する施策の効果測定の方法	54
2. 事業者による「合理的配慮」等の促進に向けた独自事業（主な回答）	55
3. 障害者差別解消法等に対する課題認識・意見等（主な回答）	56
4. 管下の市区町村向けに実施している独自事業（主な回答）	58

- 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 30 年 4 月 1 日時点の値又は平成 29 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。

I. 対応要領

1. 策定状況

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	1,236	72%	—	—	—	—	80	94%	605	85%	551	59%
イ 策定予定	162	9%	—	—	—	—	5	6%	50	7%	107	12%
ウ 策定しない	9	1%	—	—	—	—	0	0%	3	0%	6	1%
エ 未定	314	18%	—	—	—	—	0	0%	51	7%	263	28%
計	1,721	100%	—	—	—	—	85	100%	709	100%	927	100%

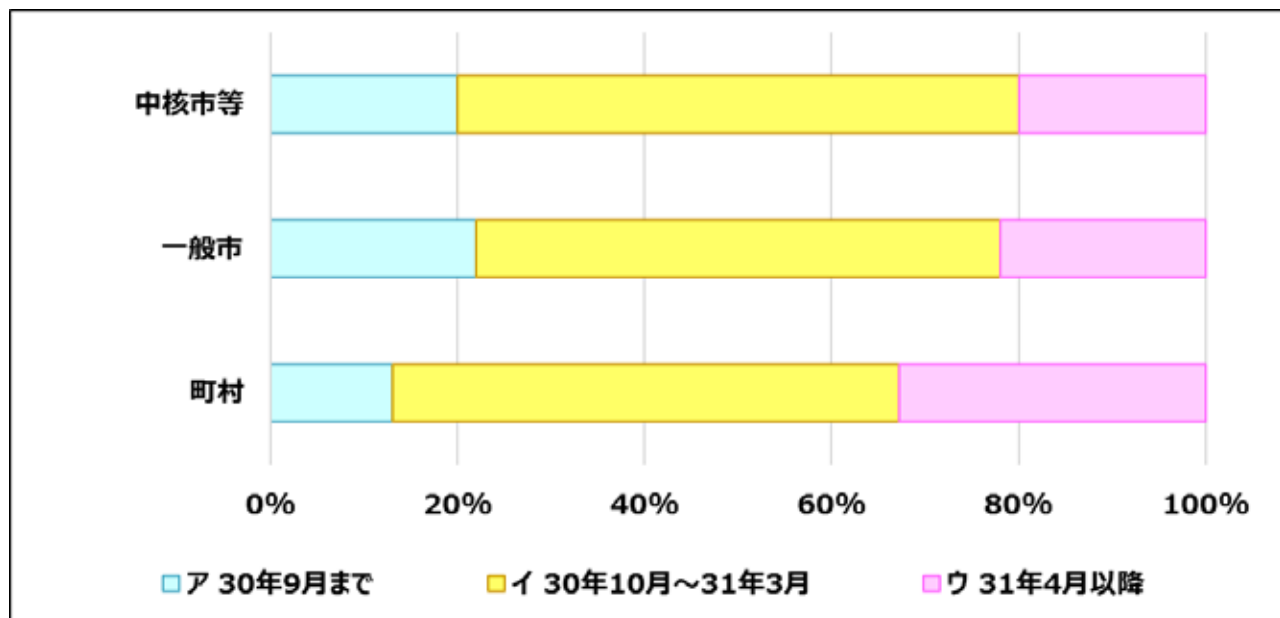


※ 障害者差別解消法第10条に基づく対応要領を正式に策定していない場合でも、対応要領に相当する手引き、マニュアル等が別途存在し、これらに基づき相談体制の整備や職員への研修・啓発等の必要な取組を行っている場合は、「ア 策定済み」と整理している。

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

1－1．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 30年9月まで	26	16%	—	—	—	—	1	20%	11	22%	14	13%
イ 30年10月～ 31年3月	89	55%	—	—	—	—	3	60%	28	56%	58	54%
ウ 31年4月以降	47	29%	—	—	—	—	1	20%	11	22%	35	33%
計	162	100%	—	—	—	—	5	100%	50	100%	107	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。

1－2．策定しない理由（主な回答）

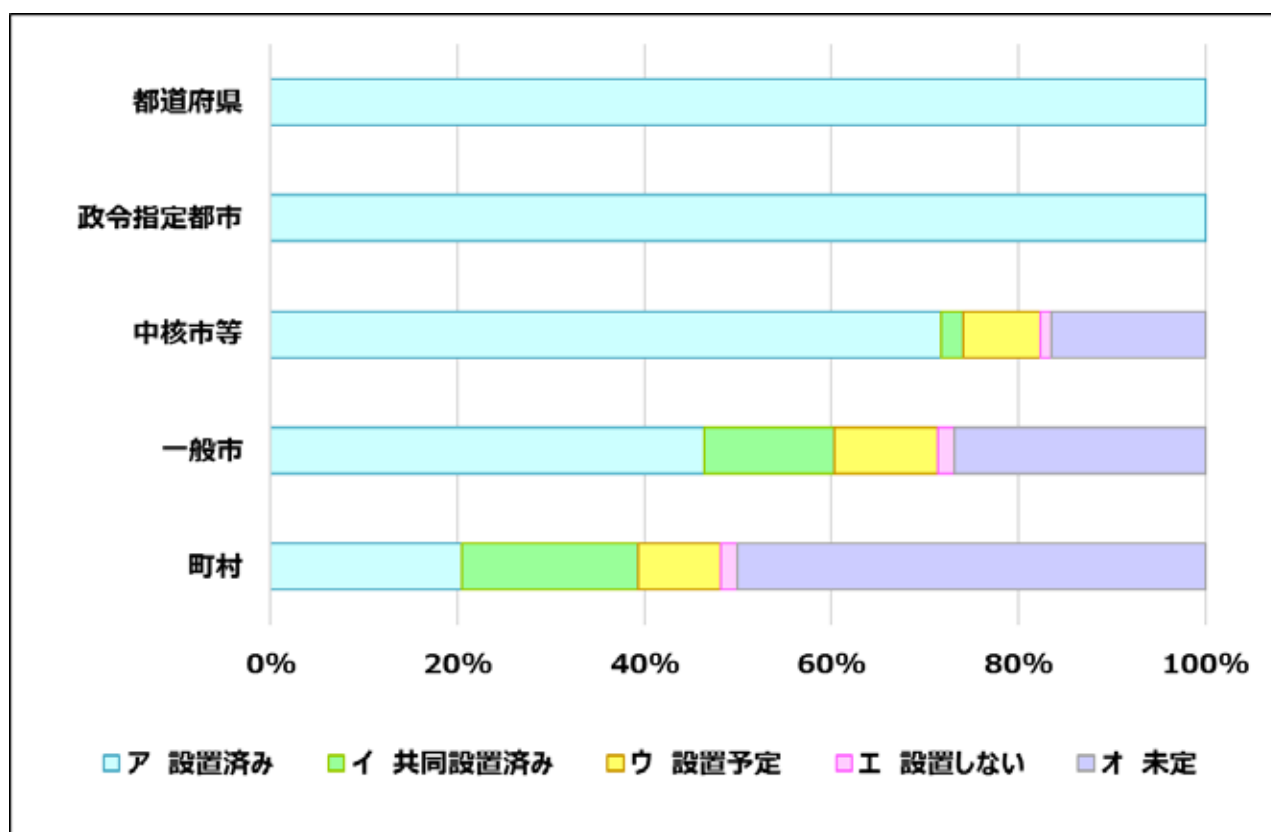
- ① 都道府県が策定した対応要領を準用するため。
- ② 対応要領を策定しなくても、様々なケースに応じた対応が可能であるため。
- ③ 内部の研修等を通じて、職員が適切に対応できるようにしているため。
- ④ 人口規模が小さく、日頃から障害者に日常的な配慮を行っているため。
- ⑤ 「対応要領があるから障害に配慮する」のではなく、「対応要領がなくても適切に配慮する」こととしているため。
- ⑥ 相談・検討事案がなく、人材も不足しているため。
- ⑦ 国等の対応要領では職員等による差別的取扱いに対応する仕組みの一つとして懲戒等の規定が含まれているが、本市町村では人事担当部局の理解が進んでおらず、対応要領の策定は未定の状況にある。福祉部局あての通知のみならず、総務担当部局や人事担当部局あての通知等についても配慮してほしい。

※ 「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。

II. 地域協議会

1. 設置状況

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	647	36%	47	100%	20	100%	61	72%	329	46%	190	20%
イ 共同設置済み	276	15%	0	0%	0	0%	2	2%	99	14%	175	19%
ウ 設置予定	167	9%	0	0%	0	0%	7	8%	78	11%	82	9%
エ 設置しない	30	2%	0	0%	0	0%	1	1%	13	2%	16	2%
オ 未定	668	37%	0	0%	0	0%	14	16%	190	27%	464	50%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	85	100%	709	100%	927	100%

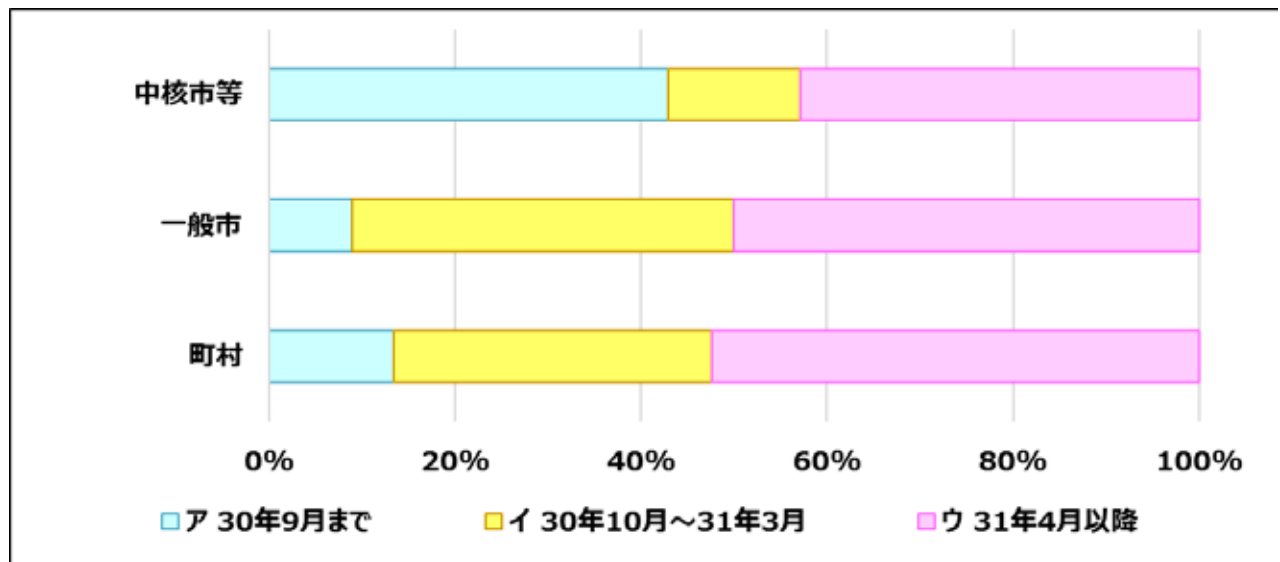


※ 地域協議会を正式に設置していない場合でも、地域協議会の事務に相当する事務を行う組織、会議体、ネットワーク等の枠組みが別途存在しており、かつ、過去に当該枠組みで地域協議会の事務に相当する事務を行った実績がある場合は、「ア 設置済み」又は「イ 共同設置済み」と整理している。

※ 複数の地方公共団体が共同で地域協議会を設置している場合は、「イ 共同設置済み」と整理している。

1－1．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 30年9月まで	21	13%	—	—	—	—	3	43%	7	9%	11	13%
イ 30年10月～ 31年3月	61	37%	—	—	—	—	1	14%	32	41%	28	34%
ウ 31年4月以降	85	51%	—	—	—	—	3	43%	39	50%	43	52%
計	167	100%	—	—	—	—	7	100%	78	100%	82	100%



※ 「1. 設置状況」の設問で、「ウ 設置予定」と回答した団体のみ調査。

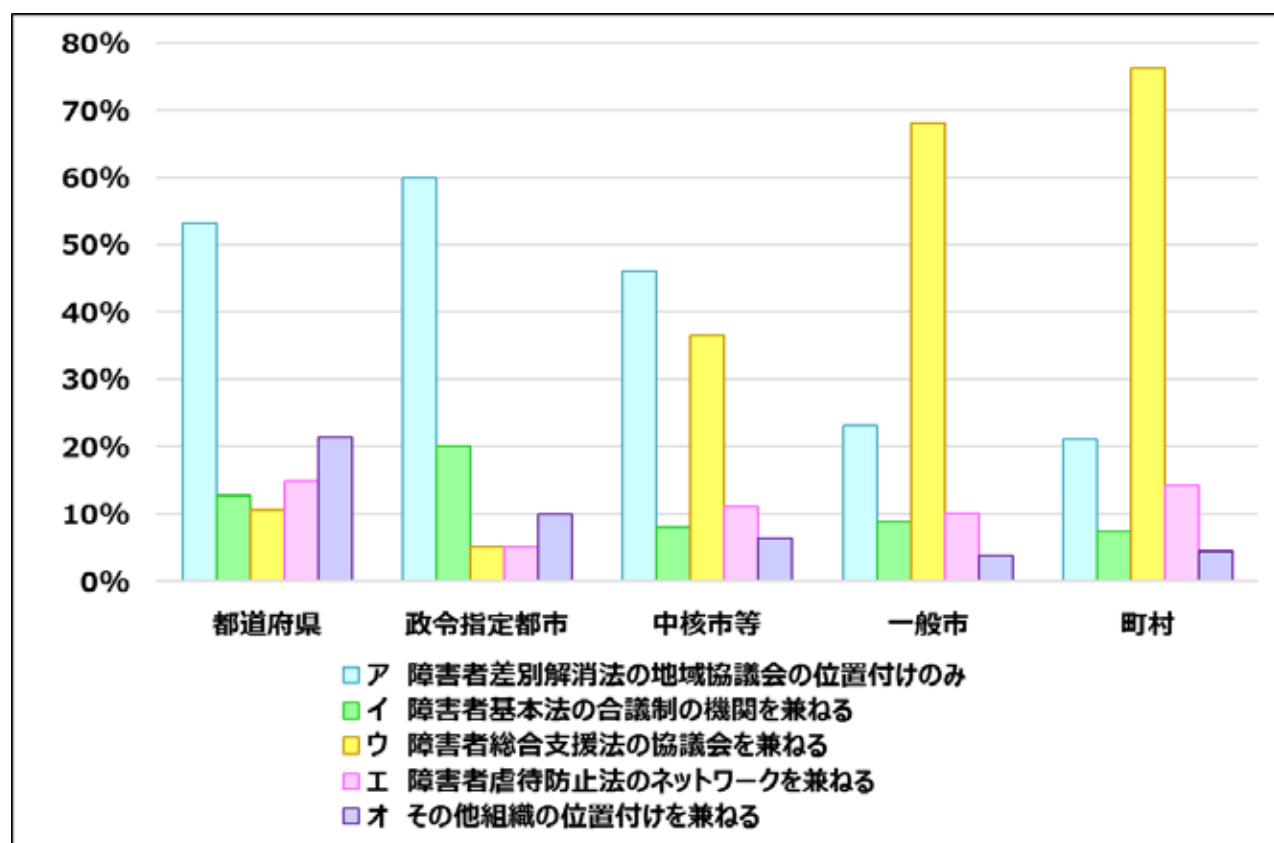
1－2．設置しない理由（主な回答）

- ① **自立支援協議会など、他の会議やネットワークを活用することとしているため。**
※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。
- ② **障害者差別に限らず、あらゆる差別に対応する「人権施策推進会議」において対応することとしているため。**
- ③ **都道府県の地域協議会に参加しているため。**
- ④ **地域協議会の設置に先立ち、対応要領の策定や住民に対する啓発活動、事例集の作成等に取り組むこととしているため。**
- ⑤ **単独で設置するとスケールメリットがないため。広域的な設置に向けた動きがあれば参加したい。**
- ⑥ **事案の内容により関係機関がそれぞれ異なるため。**
- ⑦ **障害者差別に係る事案がないため。**
- ⑧ **関係機関との協議が進んでいないため。**
- ⑨ **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、「エ 設置しない」と回答した団体のみ調査。

1-3. 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 障害者差別解消法の地域協議会の位置付けのみ	242	26%	25	53%	12	60%	29	46%	99	23%	77	21%
イ 障害者基本法の合議制の機関を兼ねる	80	9%	6	13%	4	20%	5	8%	38	9%	27	7%
ウ 障害者総合支援法の協議会を兼ねる	598	65%	5	11%	1	5%	23	37%	291	68%	278	76%
エ 障害者虐待防止法のネットワークを兼ねる	110	12%	7	15%	1	5%	7	11%	43	10%	52	14%
オ その他組織の位置付けを兼ねる	48	5%	10	21%	2	10%	4	6%	16	4%	16	4%
(母 数)	923	100%	47	100%	20	100%	63	100%	428	100%	365	100%



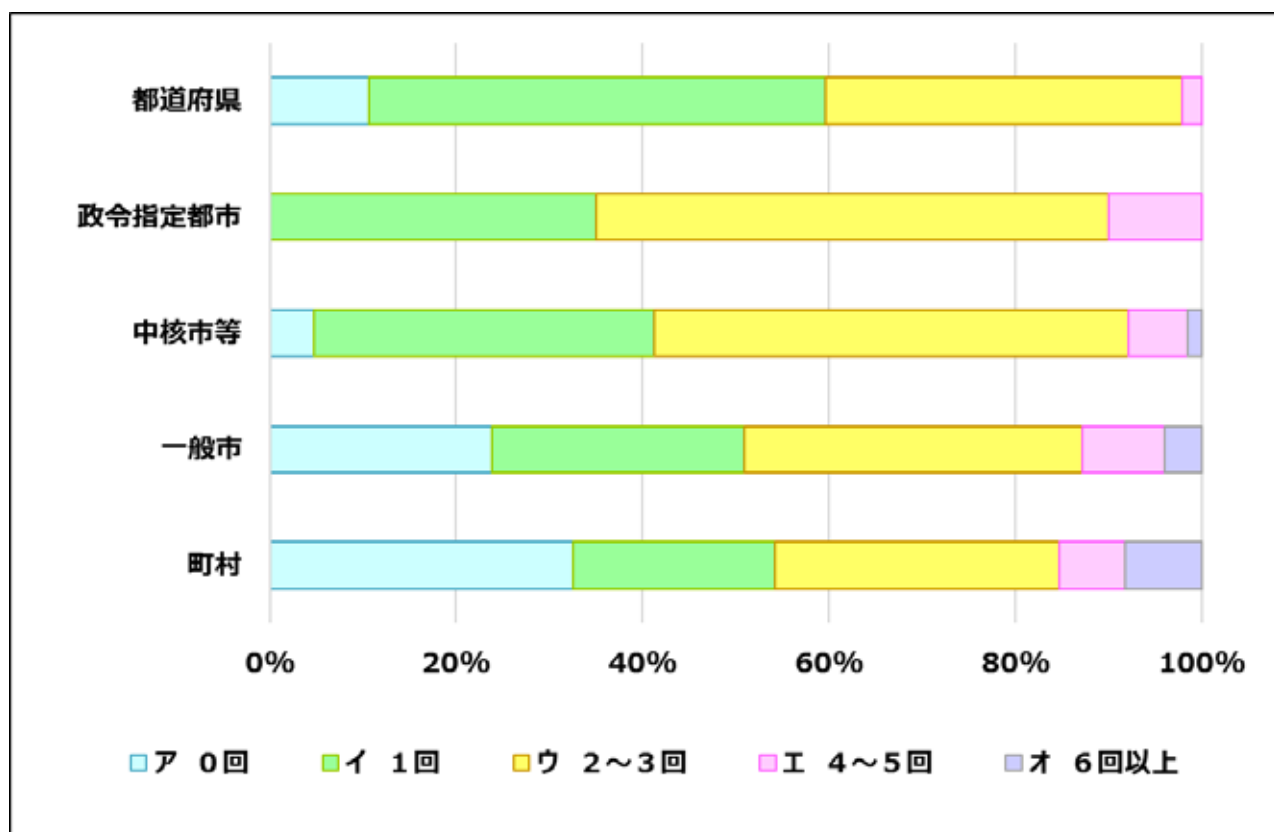
※ 「1. 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

※ 「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」、「高齢者虐待防止法、成年後見制度利用促進法に基づくネットワーク」、「審議会の下に置かれた分科会」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

1-4. 開催実績（平成29年度）

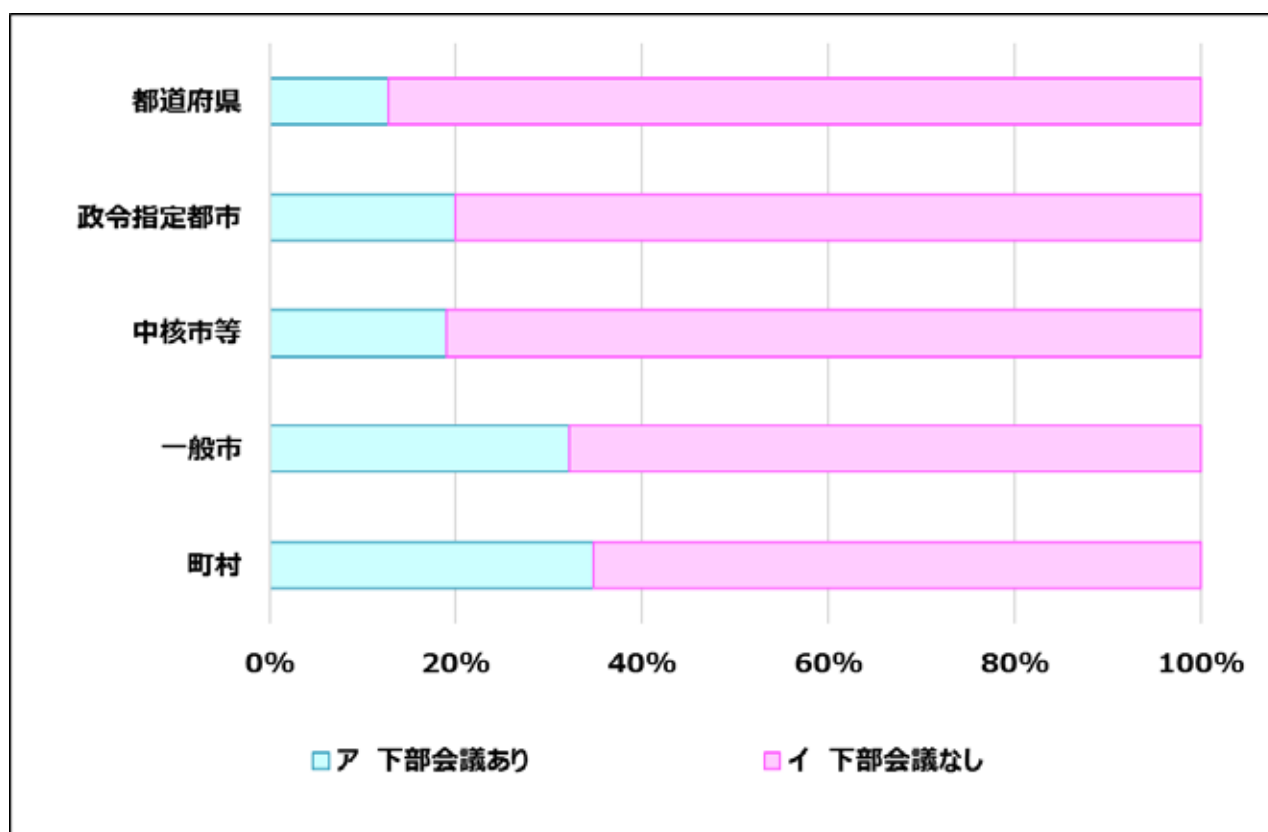
選 択 肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 0回	229	25%	5	11%	0	0%	3	5%	102	24%	119	33%
イ 1回	248	27%	23	49%	7	35%	23	37%	116	27%	79	22%
ウ 2～3回	327	35%	18	38%	11	55%	32	51%	155	36%	111	30%
エ 4～5回	71	8%	1	2%	2	10%	4	6%	38	9%	26	7%
オ 6回以上	48	5%	0	0%	0	0%	1	2%	17	4%	30	8%
計	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」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

1-5. 下部会議の有無

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 下部会議あり	287	31%	6	13%	4	20%	12	19%	138	32%	127	35%
イ 下部会議なし	636	69%	41	87%	16	80%	51	81%	290	68%	238	65%
計	923	100%	47	100%	20	100%	63	100%	428	100%	365	100%

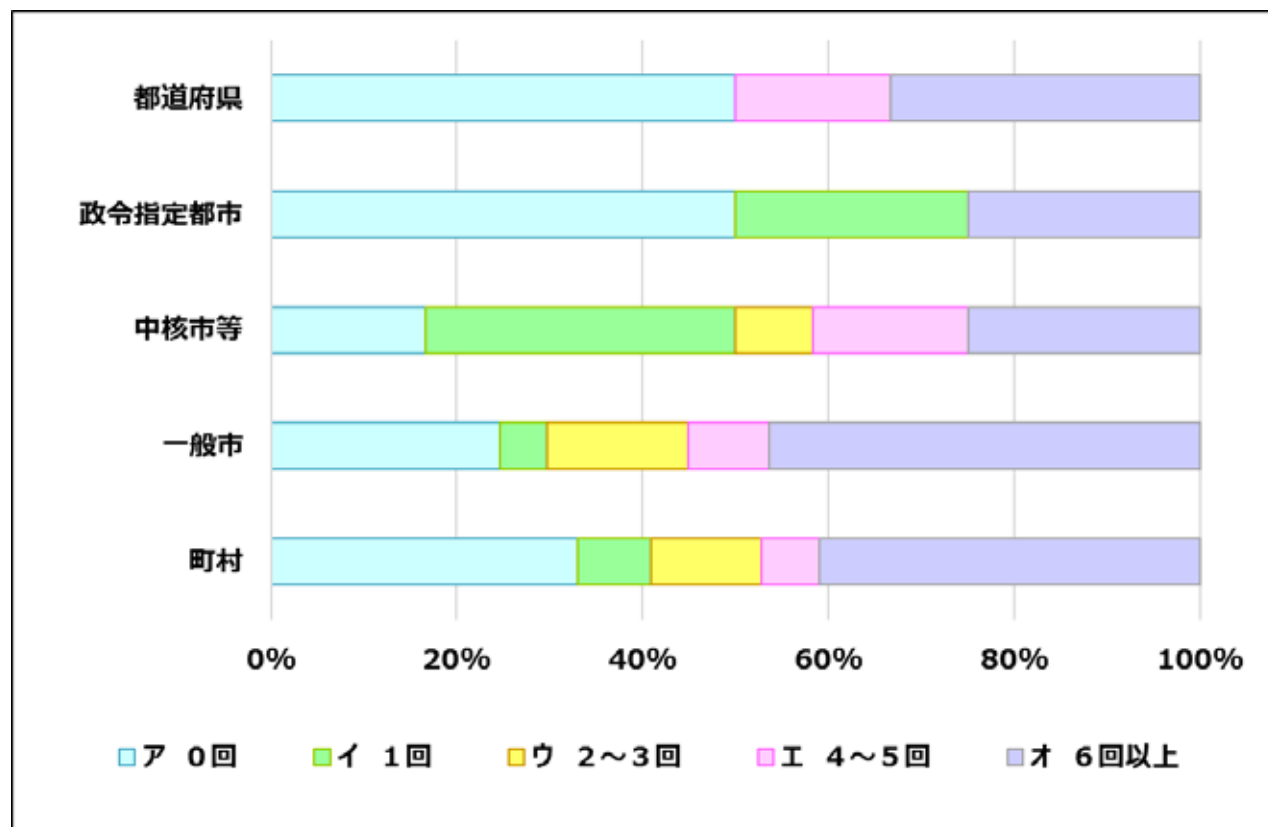


※ 「1. 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

※ 「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。

1-5-1. 下部会議の開催実績（平成29年度）

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回	83	29%	3	50%	2	50%	2	17%	34	25%	42	33%
イ 1回	22	8%	0	0%	1	25%	4	33%	7	5%	10	8%
ウ 2～3回	37	13%	0	0%	0	0%	1	8%	21	15%	15	12%
エ 4～5回	23	8%	1	17%	0	0%	2	17%	12	9%	8	6%
オ 6回以上	122	43%	2	33%	1	25%	3	25%	64	46%	52	41%
計	287	100%	6	100%	4	100%	12	100%	138	100%	127	100%



※ 「1-5. 下部会議の有無」の設問で、「ア 下部会議あり」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。

※ 複数の下部会議が設置されている場合は、それらの開催実績を合算している。

1-6. 構成員の属性

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幹部局	730	79%	31	66%	12	60%	50	79%	337	79%	300	82%
イ 国の機関	509	55%	39	83%	16	80%	47	75%	260	61%	147	40%
ウ 地方公共団体(アを除く)	740	80%	40	85%	14	70%	48	76%	349	82%	289	79%
エ 障害当事者、障害者団体、家族会等	834	90%	46	98%	20	100%	61	97%	391	91%	316	87%
オ 教育	559	61%	33	70%	10	50%	37	59%	268	63%	211	58%
カ 福祉等	887	96%	45	96%	19	95%	62	98%	414	97%	347	95%
キ 医療・保健	672	73%	41	87%	15	75%	51	81%	328	77%	237	65%
ク 事業者	589	64%	38	81%	14	70%	47	75%	276	64%	214	59%
ケ 法曹等	293	32%	36	77%	16	80%	46	73%	125	29%	70	19%
コ 学識経験者	356	39%	34	72%	15	75%	43	68%	180	42%	84	23%
サ 報道機関	8	1%	5	11%	2	10%	0	0%	1	0%	0	0%
シ 自治会	79	9%	0	0%	2	10%	7	11%	46	11%	24	7%
ス その他	81	9%	7	15%	1	5%	9	14%	43	10%	21	6%
(母数)	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」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

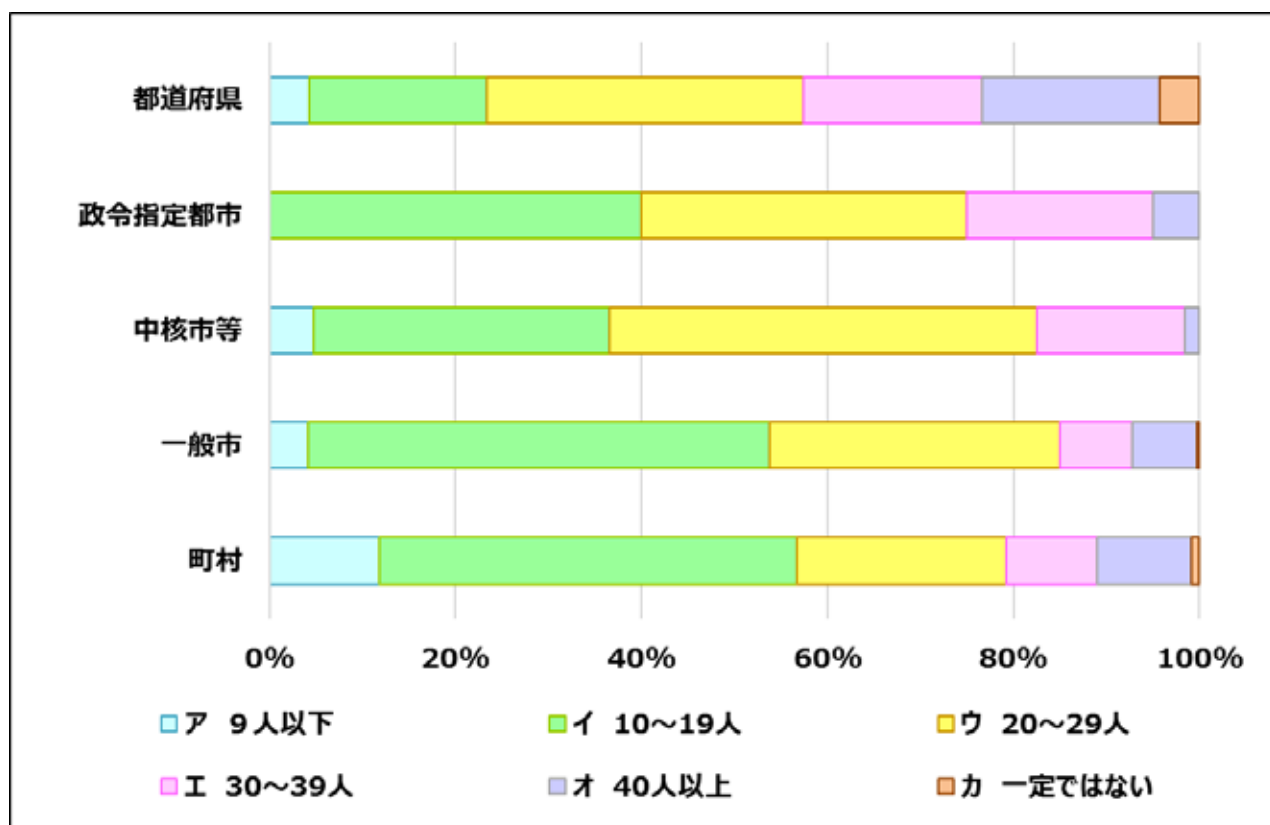
※ 該当する属性の構成員が一人以上含まれる場合にカウントしている（下部会議の構成員を含む。）。

※ 「ス その他」に関しては、「公募委員」、「地方議会の議員」、「人権擁護委員」、「民生委員」、「児童委員」、「まちづくり協議会」、「警察・消防」、「農業」、「スポーツ」、「芸術」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

1-7. 構成員の人数

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	66	7%	2	4%	0	0%	3	5%	18	4%	43	12%
イ 10～19 人	413	45%	9	19%	8	40%	20	32%	212	50%	164	45%
ウ 20～29 人	268	29%	16	34%	7	35%	29	46%	134	31%	82	22%
エ 30～39 人	92	10%	9	19%	4	20%	10	16%	33	8%	36	10%
オ 40 人以上	78	8%	9	19%	1	5%	1	2%	30	7%	37	10%
カ 一定ではない	6	1%	2	4%	0	0%	0	0%	1	0%	3	1%
計	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」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみの調査。

※ 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などは、「カ 一定ではない」と整理している。

1－8．障害当事者である構成員の障害種別

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	170	18%	27	57%	9	45%	31	49%	85	20%	18	5%
イ 聴覚・言語障害	178	19%	25	53%	6	30%	30	48%	84	20%	33	9%
ウ 盲ろう	7	1%	2	4%	0	0%	0	0%	4	1%	1	0%
エ 肢体不自由	466	50%	30	64%	16	80%	40	63%	227	53%	153	42%
オ 知的障害	56	6%	8	17%	4	20%	9	14%	17	4%	18	5%
カ 精神障害	95	10%	12	26%	8	40%	13	21%	46	11%	16	4%
キ 発達障害	9	1%	3	6%	1	5%	2	3%	1	0%	2	1%
ク 内部障害	93	10%	6	13%	2	10%	9	14%	46	11%	30	8%
ケ 難病に起因する障害	37	4%	11	23%	5	25%	10	16%	7	2%	4	1%
コ 重症心身障害	12	1%	0	0%	1	5%	1	2%	3	1%	7	2%
サ その他	11	1%	1	2%	1	5%	1	2%	2	0%	6	2%
(母 数)	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」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

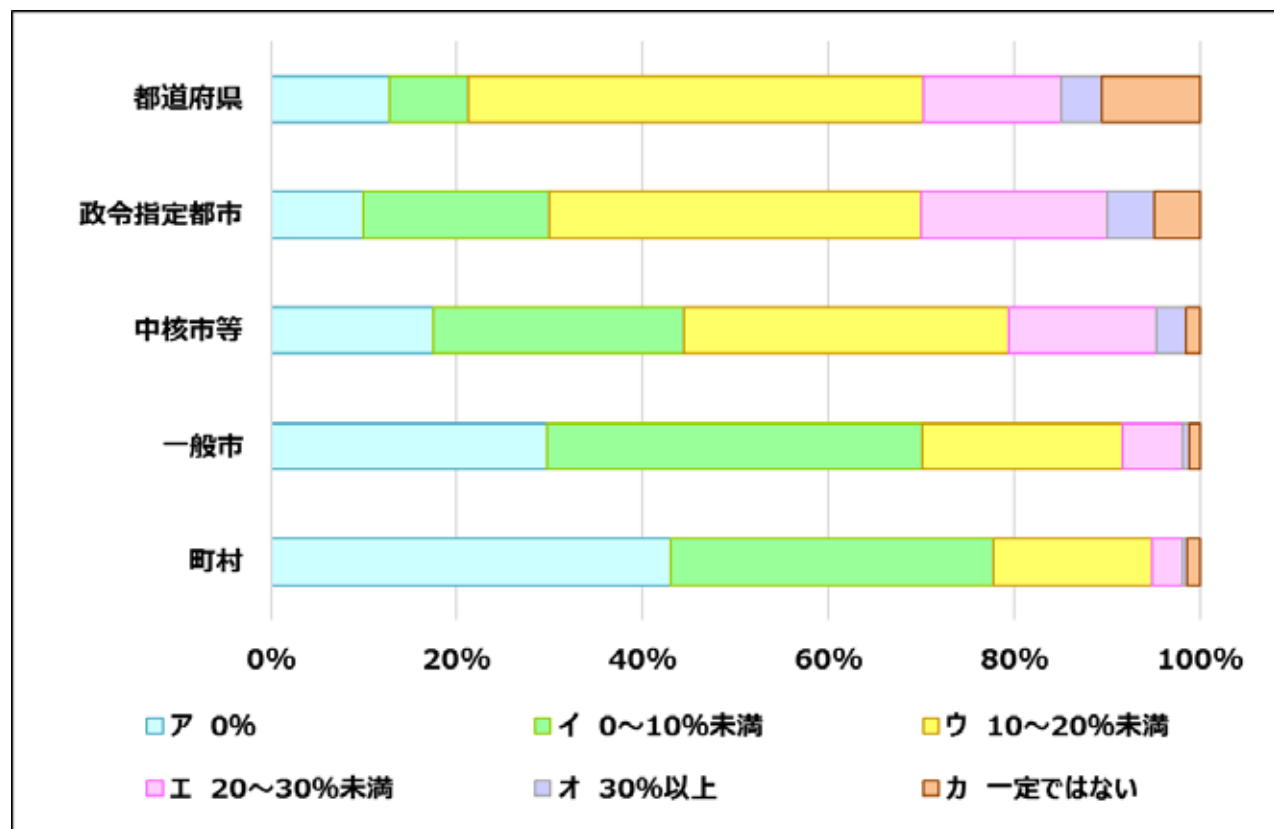
※ 該当する障害種別の構成員が一人以上含まれる場合にカウントしている。

※ 「サ その他」に関しては、「様々な障害種別の方で構成される障害者団体の関係者が出席しているため、一定ではない」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

1-9. 障害当事者である構成員の割合

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%	308	33%	6	13%	2	10%	11	17%	127	30%	157	43%
イ 0～10%未満	325	35%	4	9%	4	20%	17	27%	173	40%	127	35%
ウ 10～20%未満	207	22%	23	49%	8	40%	22	35%	92	21%	62	17%
エ 20～30%未満	61	7%	7	15%	4	20%	10	16%	28	7%	12	3%
オ 30%以上	10	1%	2	4%	1	5%	2	3%	3	1%	2	1%
カ 一定ではない	12	1%	5	11%	1	5%	1	2%	5	1%	5	1%
計	923	100%	47	100%	20	100%	63	100%	428	100%	365	100%



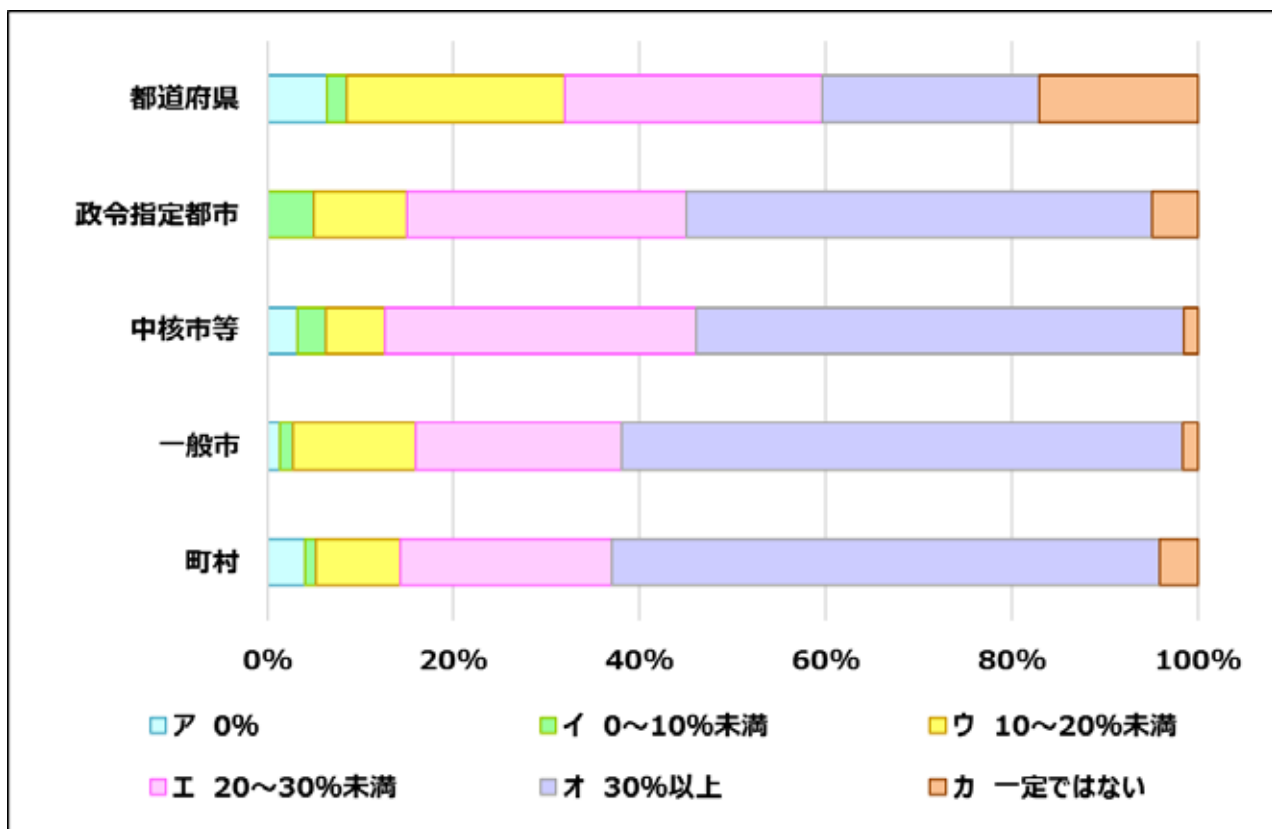
※ 「1. 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

※ 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などは、「カ 一定ではない」と整理している。

1-10. 女性の構成員の割合

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%	32	3%	3	6%	0	0%	2	3%	6	1%	15	4%
イ 0～10%未満	14	2%	1	2%	1	5%	2	3%	6	1%	4	1%
ウ 10～20%未満	106	11%	11	23%	2	10%	4	6%	56	13%	33	9%
エ 20～30%未満	218	24%	13	28%	6	30%	21	33%	95	22%	83	23%
オ 30%以上	527	57%	11	23%	10	50%	33	52%	258	60%	215	59%
カ 一定ではない	26	3%	8	17%	1	5%	1	2%	7	2%	15	4%
計	923	100%	47	100%	20	100%	63	100%	428	100%	365	100%

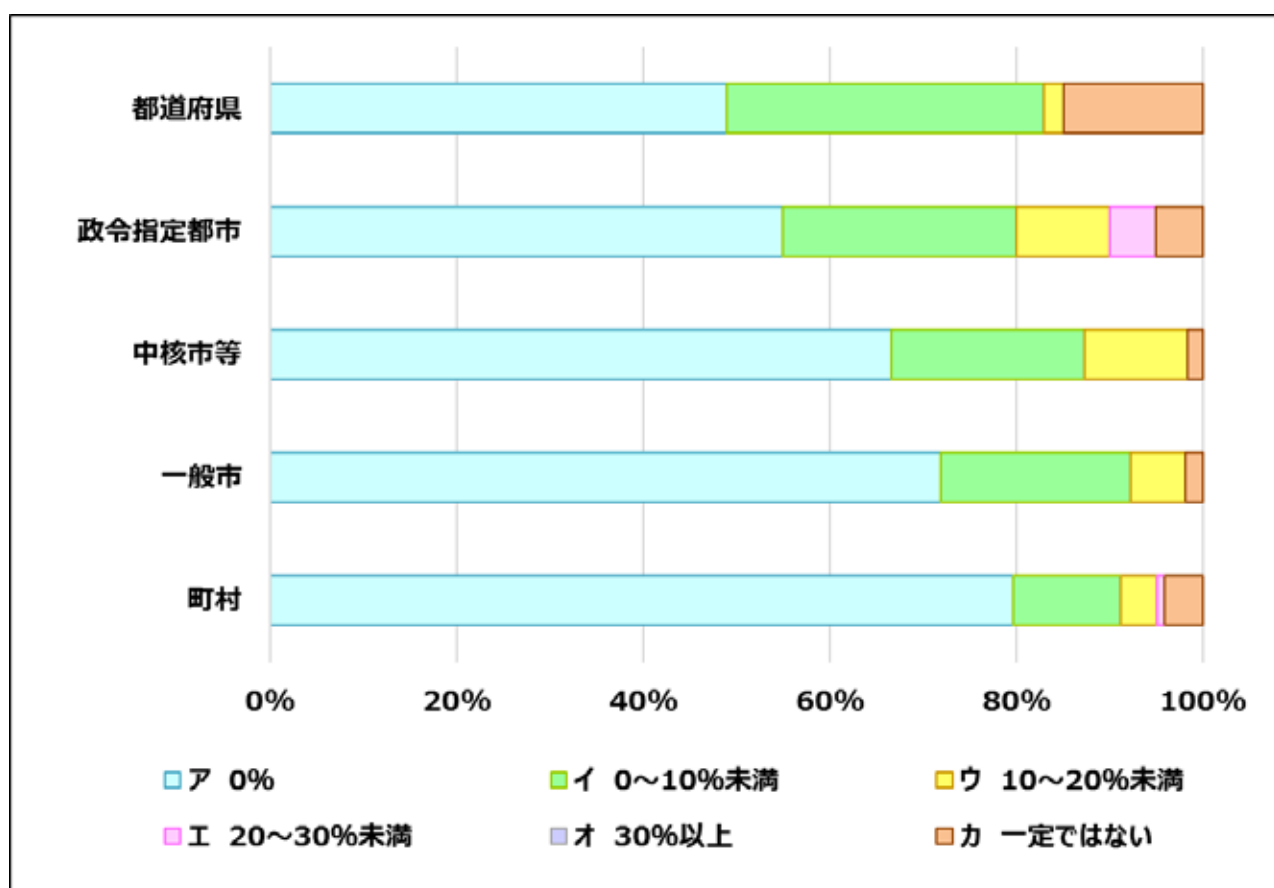


※ 「1. 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみの調査。

※ 議題の内容に応じて変わる場合などは、「カ 一定ではない」と整理している。

1-11. 障害当事者である女性の構成員の割合

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%	682	74%	23	49%	11	55%	42	67%	308	72%	291	80%
イ 0～10%未満	163	18%	16	34%	5	25%	13	21%	87	20%	42	12%
ウ 10～20%未満	49	5%	1	2%	2	10%	7	11%	25	6%	14	4%
エ 20～30%未満	4	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	3	1%
オ 30%以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 一定ではない	25	3%	7	15%	1	5%	1	2%	8	2%	15	4%
計	923	100%	47	100%	20	100%	63	100%	428	100%	365	100%



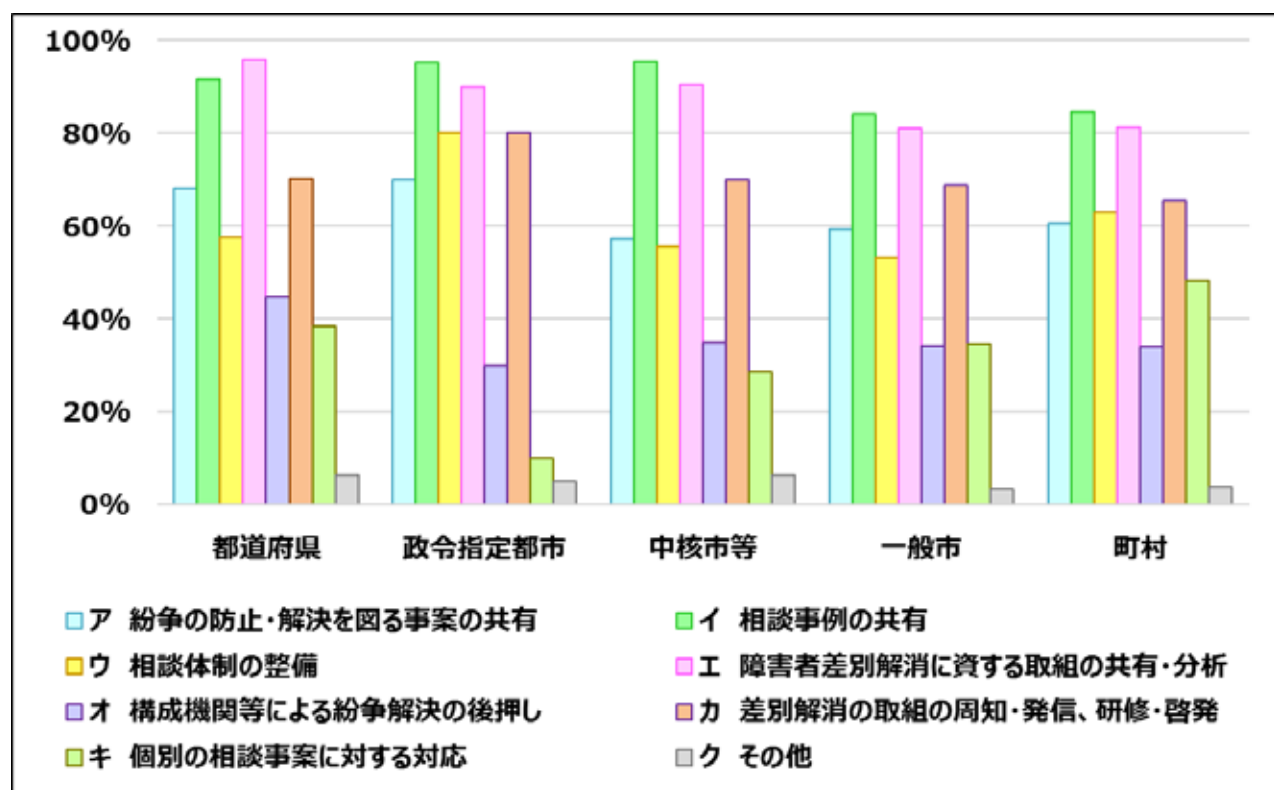
※ 「1. 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

※ 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などは、「カ 一定ではない」と整理している。

1-12. 所掌する事務（実績は不問）

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	557	60%	32	68%	14	70%	36	57%	254	59%	221	61%
イ 相談事例の共有	790	86%	43	91%	19	95%	60	95%	360	84%	308	84%
ウ 相談体制の整備	535	58%	27	57%	16	80%	35	56%	228	53%	229	63%
エ 障害者差別解消に資する取組の共有・分析	763	83%	45	96%	18	90%	57	90%	347	81%	296	81%
オ 構成機関等による紛争解決の後押し	319	35%	21	45%	6	30%	22	35%	146	34%	124	34%
カ 差別解消の取組の周知・発信、研修・啓発	626	68%	33	70%	16	80%	44	70%	294	69%	239	65%
キ 個別の相談事案に対する対応	362	39%	18	38%	2	10%	18	29%	148	35%	176	48%
ク その他	36	4%	3	6%	1	5%	4	6%	14	3%	14	4%
（母数）	923	100%	47	100%	20	100%	63	100%	428	100%	365	100%



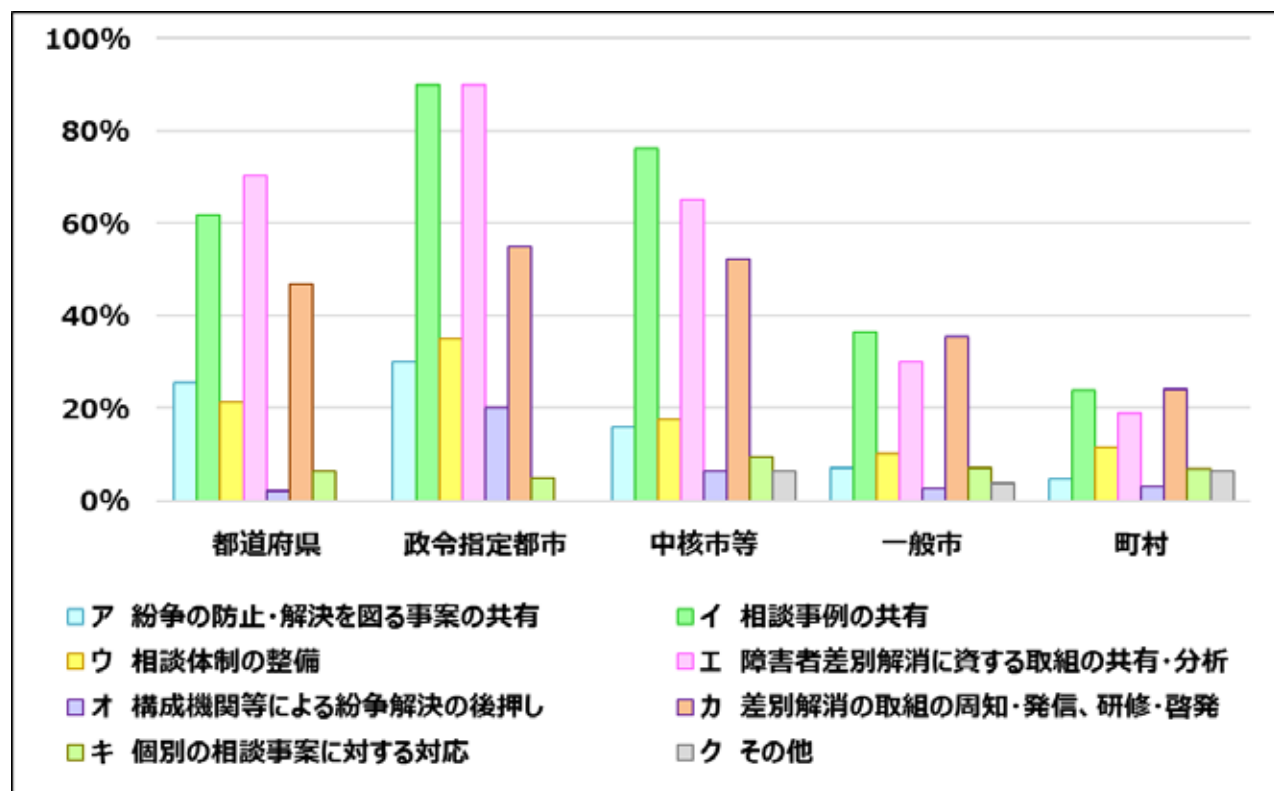
※ 「1. 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

※ 「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」、「具体的事務は定めていない」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

1-13. 実施した事務（実績があるもの）

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	75	8%	12	26%	6	30%	10	16%	30	7%	17	5%
イ 相談事例の共有	338	37%	29	62%	18	90%	48	76%	156	36%	87	24%
ウ 相談体制の整備	113	12%	10	21%	7	35%	11	17%	43	10%	42	12%
エ 障害者差別解消に資する取組の共有・分析	290	31%	33	70%	18	90%	41	65%	129	30%	69	19%
オ 構成機関等による紛争解決の後押し	31	3%	1	2%	4	20%	4	6%	11	3%	11	3%
カ 差別解消の取組の周知・発信、研修・啓発	306	33%	22	47%	11	55%	33	52%	152	36%	88	24%
キ 個別の相談事案に対する対応	65	7%	3	6%	1	5%	6	10%	30	7%	25	7%
ク その他	43	5%	0	0%	0	0%	4	6%	16	4%	23	6%
（母数）	923	100%	47	100%	20	100%	63	100%	428	100%	365	100%



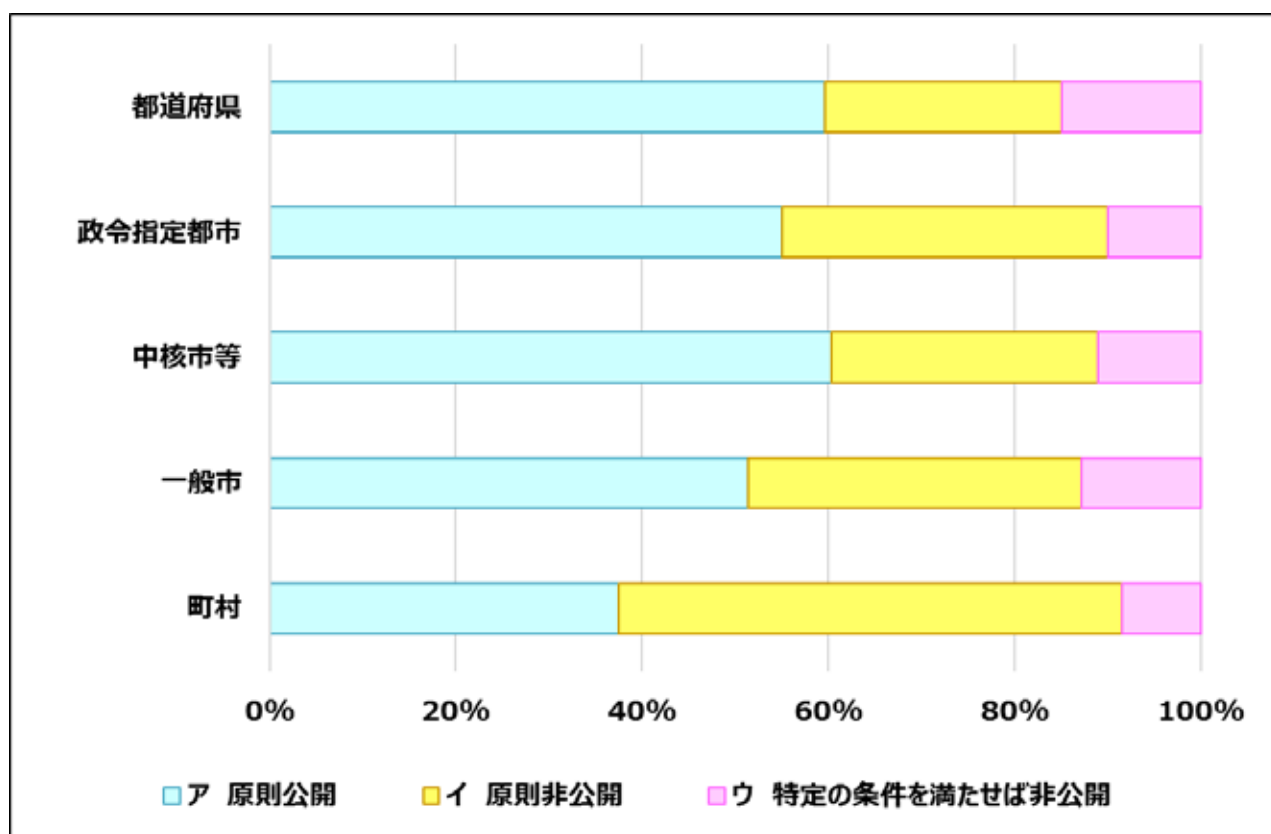
※ 「1. 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみの調査。

※ 「ク その他」に関しては、「新たな事業に対する意見聴取」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

1-14. 公開/非公開の取扱い

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 原則公開	434	47%	28	60%	11	55%	38	60%	220	51%	137	38%
イ 原則非公開	387	42%	12	26%	7	35%	18	29%	153	36%	197	54%
ウ 特定の条件を満たせば非公開	102	11%	7	15%	2	10%	7	11%	55	13%	31	8%
計	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」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

※ 会長等が必要と認めた場合は非公開とする可能性があるものの、通常は公開することを想定している場合は、「ア. 原則公開」と整理している。

※ 「ウ 特定の条件を満たせば非公開」に関しては、「個人情報を扱う場合は非公開」などの回答があった。

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

【障害者自立支援協議会との関係】

- ① 障害者自立支援協議会など、他の既存の会議やネットワークを活用している。
- ② 当初は障害者自立支援協議会の所掌事務として位置付けていたが、条例の施行に伴い、首長の附属機関として新たに位置付けた。

【下部会議との関係】

- ③ 地域協議会の下に、相談に関する調査及び相談事例に関する検証、研究等を行う下部会議を設置している。
- ④ 障害当事者の思いを吸い上げやすい相談支援事業所や市町村の連絡会を、地域協議会の下部会議として位置付けている。
- ⑤ 啓発リーフレットの改訂のため、構成員を限定した部会を設置している。

【その他の会議等との関係】

- ⑥ 地域協議会とは別に、個別の相談事案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。（学識経験者1名、法曹1名、基幹相談支援センター1名、行政2名で構成）
- ⑦ 紛争解決を行う専門機関を、地域協議会とは別に設けている。
- ⑧ 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。
- ⑨ 障害者虐待防止センターと連携し、障害者虐待に関する事例も共有している。

(2) 構成員

【構成員のバランス】

- ① 障害当事者・団体、事業者、第三者機関をバランス良く配置している。
- ② 委員構成を障害種別に偏りがないよう配意している。
- ③ 障害福祉関係者だけではなく、高齢者福祉、医療など他分野の関係者と幅広く意見交換や協議ができるよう、構成員の範囲の見直しを検討している。

【構成員の位置付け・人数等】

- ④ 個人への委嘱ではなく機関への出席依頼と位置付けることで、機関相互の連携を重視している。
- ⑤ 構成機関の誰が出席しても差し支えない取扱いとしている。
- ⑥ より多くの関係団体を通じた周知を図るため、構成員を増員した。
- ⑦ 議題により構成員を変更している。
- ⑧ 障害者総合支援法に基づく協議会と兼務させているが、同協議会には参画していない権利擁護の関係者(法務局、労働基準監督署)を下部会議の構成員として加えた。

【障害者団体や障害当事者の参画】

- ⑨ 域内全ての障害者団体・家族会の代表者を構成員として委嘱している。
- ⑩ 構成機関の過半数を当事者団体としている。

【事業者の参画】

- ⑪ 地域協議会を通じて幅広い事業者に周知等を行うため、できるだけ多くの事業者団体を構成員に加えた。
- ⑫ 商工会議所とは別枠で、特に差別相談事案が多い不動産業界からも参画を得ている。
- ⑬ 地域の実情を踏まえ、地域特有の公共交通機関(船舶)を構成員としている。
- ⑭ 観光協会、信用金庫関係団体、民間入所施設長、特別支援学校進路専任など、地域の特性に応じた構成員を任命している。
- ⑮ 商店街、食品衛生団体、大規模小売店、ホテル等、事業者側の構成員を加え、より実効性のある情報共有に資することとしている。

(3) 運営・事務局

- ① 複数の地方公共団体が共同で地域協議会を設置・運営している。事務局は年度ごとの輪番としている。
- ② 障害福祉団体連絡協議会(域内の障害者団体及びボランティア団体等で組織)と行政が、地域協議会の事務局を協働で担うこととし、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。
- ③ 地域協議会の開催日を、他の会議(高齢者虐待防止、障害者虐待防止等)の開催のタイミングに合わせ、両会議を兼務する構成員の負担軽減を図っている。
- ④ 相談が取り下げられた事案についても、地域協議会で情報共有・協議ができるよう所掌事項を規定している。

(4) 審議方法

- ① 構成員の人数が多いため、活発な意見交換ができるよう、グループに分かれて討議を行っている。
- ② 活発な議論を図るため、事例の検証は、少人数の合議体により審議することとしている。
- ③ 地域協議会の審議が「委員 対 事務局」の構図とならないよう、委員間で活発な議論が進められるよう配慮している。
- ④ 地域協議会の設置・運営に当たり、各構成員に地域協議会の位置付けや目的等の説明を行い、構成員の共通理解の醸成を図った。
- ⑤ 開催に先立って事前に勉強会を行い、各委員の理解を深めることとした。
- ⑥ 開催通知と同時に相談事例報告書を各構成員に送付し、情報共有を図っている。
- ⑦ 障害者差別解消法に係る関係機関等の動向を地域協議会に定期的に報告することで、各委員の関心を深めている。
- ⑧ 相談窓口の事例だけでは十分ではないことから、地域協議会で事例研究を行い、その結果を住民等への周知啓発に活用している。

(5) 秘密保持

- ① 守秘義務の確保のため、配布資料を会議の場で回収している。
- ② 個別事例の共有・検討に当たっては、その当事者に素材として活用してよいか事前に許可を得た上で、個人を特定可能な情報は除いて取り上げている。
- ③ 個人情報を取り扱う場合は、事前に各機関の個人情報取扱規定に基づき適正に手続を行うよう通知している。

(6) その他

- ① 毎年度、地域協議会の活動状況を都道府県の障害者施策審議会に報告することとし、地域協議会の構成機関以外に対する情報提供・意見聴取等の機会を確保している。

3. 設置・運営等に当たり明らかになった課題（主な回答）

(1) 位置付け・連携体制

- ① 個別事例の取扱いに当たっての調整委員会との役割分担が難しい。
- ② 複数の地方公共団体で共同運営しており、地域協議会で確認した事項について各市町村が個別に対応することとなるが、時間のずれが発生する場合がある。
- ③ 障害福祉サービス等の現場の声や課題を、関係する会議体を通して地域協議会の議論に反映できるよう、意見や要望を吸い上げる仕組みが必要。
- ④ 個別事案への対応に対する意見をどのように集約して地域協議会に報告し、今後の方向性につなげていくか、具体的な手法を検討する必要がある。

(2) 構成員

- ① 構成員が多いため、調整や取りまとめにコストがかかる。
- ② 各構成員の具体的な役割が明確となっていない。
- ③ 障害者差別解消法施行規則に基づく地域協議会の構成員の氏名又は名称の公表について、特に「個人」としての公表に抵抗を感じる構成員が多かったことから、どのような形で公表を行うのか調整を要した。（結果として、構成員の所属する団体の名称を公表することとなった。）
- ④ 各団体の役職者を務める委員が多く、日程調整に苦勞している。実務担当者級の方が地域協議会の活性化につながり、実効性が確保できるのではないか。
- ⑤ 事例を共有する場ではなく、行政に不満を訴える場となりやすいので、構成員の意識付けが課題となる。
- ⑥ 障害当事者に構成員として就任してもらうことが難しく、苦慮している。
- ⑦ 障害当事者以外の構成員からの発言が少ない。
- ⑧ 事業者の立場にある構成員の確保が難しい。
- ⑨ 構成員によって法律の理解の度合いに差があり、円滑な審議が難しい。

(3) 運営・事務局

- ① より効果的に会議を進めるため、どのように議題を設定すべきかが悩ましい。
- ② 地域協議会の規模が大きくなり、どのレベルの案件まで取り上げてよいか判断が難しい。
- ③ 相談時に傾聴を行ったのみで、具体的な対応を行っていない事案についても、報告を行うべきとの意見も出ている。
- ④ 複数の地方公共団体で共同設置しているため、日程調整等に時間を要する。
- ⑤ 事務局の負担が重い。
- ⑥ 地域協議会を継続的かつ安定して運営するため、国庫補助による財源の手当てが必要。

(4) 事例の不足

- ① 合理的配慮を提供する側、受ける側ともに「当然の配慮」と受け止めることもあって、好事例を含め事例が集まりにくい。
- ② 具体的な差別事例の報告がなく、差別がないのか、報告が上がってこないことが原因か、周知不足が原因か、判断に苦慮している。
- ③ 障害者差別に係る相談が少なく、共有できる事例がないため、地域協議会に諮る議題の設定に苦慮している。
- ④ 現時点では具体的な事例に乏しく、取り上げる事例がない中で、地域協議会の役割が不明確となっている。
- ⑤ 地域協議会の各構成機関で共通の記録・報告様式を作成したものの、当市町村以外から相談事例が上がってこない。

(5) 秘密保持

- ① 公開/非公開の是非の判断が難しい。
- ② 地域協議会を公開しているため、個別事例を取り上げる際に、個人情報の取扱いについて慎重にならざるを得ない。
- ③ 地域協議会を公開としているため、事例の共有に当たり固有名詞が分からないよう加工を行っているが、構成員からは、事例の背景が分かりにくいため正確な事例の共有にならないと指摘されている。

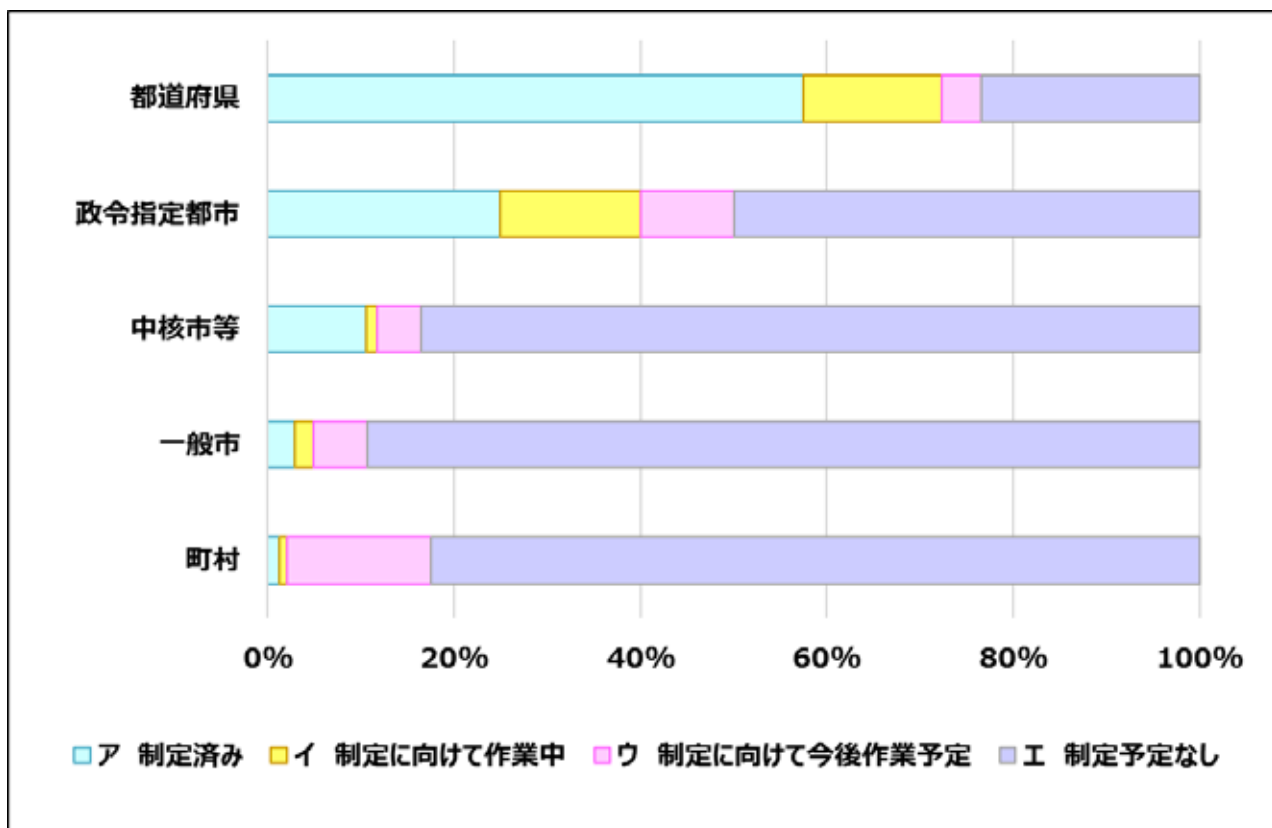
(6) その他

- ① それぞれの機関で、理解度に大きな差があることが明らかとなった。
- ② 地域協議会の役割を広く一般に理解してもらうことが難しい。

Ⅲ. 障害者差別の解消に関する条例

1. 制定状況

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 制定済み	74	4%	27	57%	5	25%	9	11%	21	3%	12	1%
イ 制定に向けて作業中	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	193	11%	2	4%	2	10%	4	5%	41	6%	144	16%
エ 制定予定なし	1,489	83%	11	23%	10	50%	71	84%	633	89%	764	82%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	85	100%	709	100%	927	100%

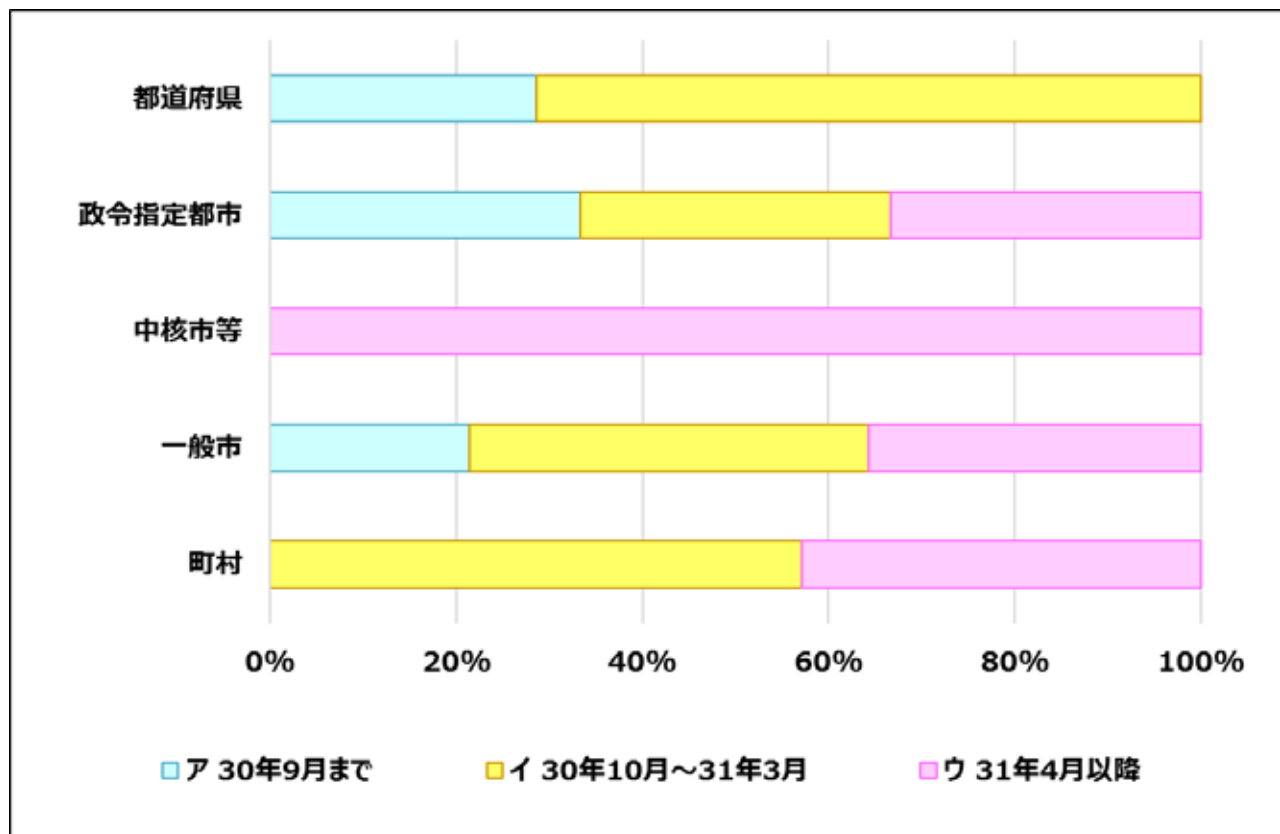


※ 既に公布されている場合は、未施行の場合でも「ア 制定済み」と整理している。

※ 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係る規定を設けている場合も含む。

1－1．制定予定時期

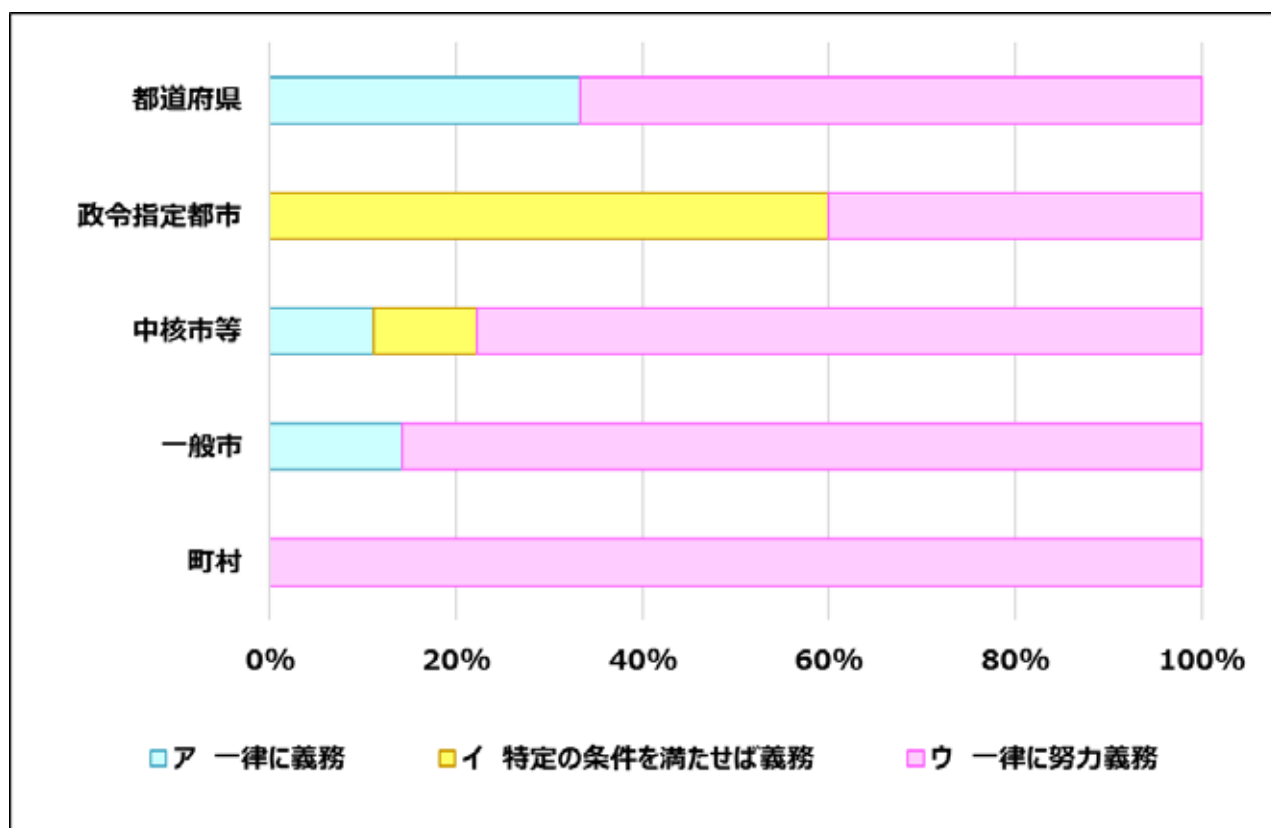
選 択 肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 30年9月まで	6	19%	2	29%	1	33%	0	0%	3	21%	0	0%
イ 30年10月～ 31年3月	16	50%	5	71%	1	33%	0	0%	6	43%	4	57%
ウ 31年4月以降	10	31%	0	0%	1	33%	1	100%	5	36%	3	43%
計	32	100%	7	100%	3	100%	1	100%	14	100%	7	100%



※ 「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。

1-2. 事業者による「合理的配慮」の位置付け

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	13	18%	9	33%	0	0%	1	11%	3	14%	0	0%
イ 特定の条件を満たせば義務	4	5%	0	0%	3	60%	1	11%	0	0%	0	0%
ウ 一律に努力義務	57	77%	18	67%	2	40%	7	78%	18	86%	12	100%
計	74	100%	27	100%	5	100%	9	100%	21	100%	12	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。

※ 「イ 特定の条件を満たせば義務」に関しては、「法人格を有する場合は義務」、「障害者を雇用している場合は義務」、「指定管理者や外郭団体の場合は義務」などの回答があった。

※ 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。

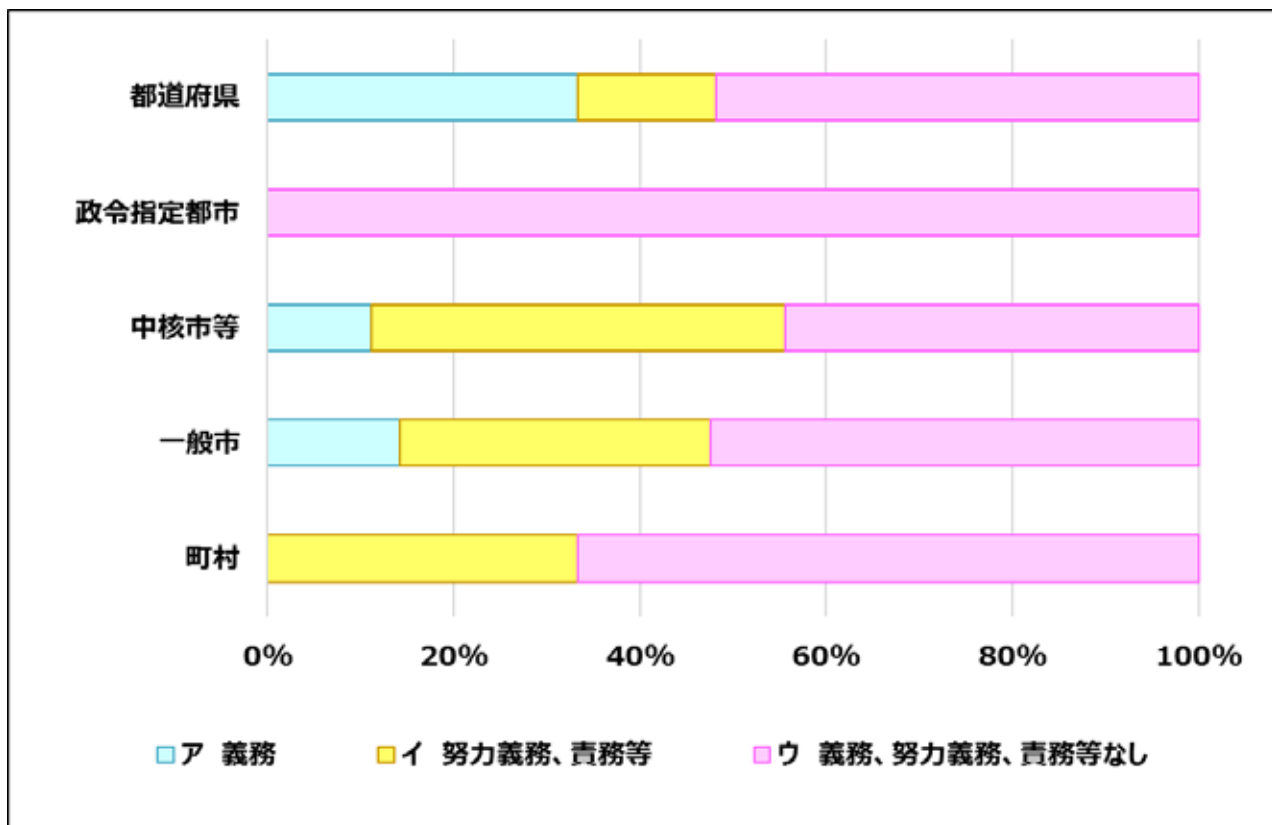
1－2－1．「合理的配慮」の義務付けによる効果・課題等（主な回答）

- ① 現在に至るまで特に反対の声は聞かれず、相談を受け事業者の説明しにいくと、快く対応してくれている。
- ② 条例や「合理的配慮の提供」の義務付けについての事業者の関心が低いため、更なる周知・啓発が必要である。
- ③ これまで差別相談があった際、差別を行ったとされる事業者への聞き取りやその後の指導に際して、「努力義務ではあるが、誰もが住みやすいまちづくりのために協力してほしい」という言い方で、理解を得てきた経緯がある。それを「義務だから」という論理にすると、かえって事業者の反発を招き、「過重な負担」を盾に合理的配慮の提供を拒否するケースが増えることを危惧している。

※ 「1－2．事業者による「合理的配慮」の位置付け」の設問で、「ア 一律に義務」又は「イ 特定の条件を満たせば義務」と回答した団体のみ調査。

1-3. 住民による「合理的配慮」の位置付け

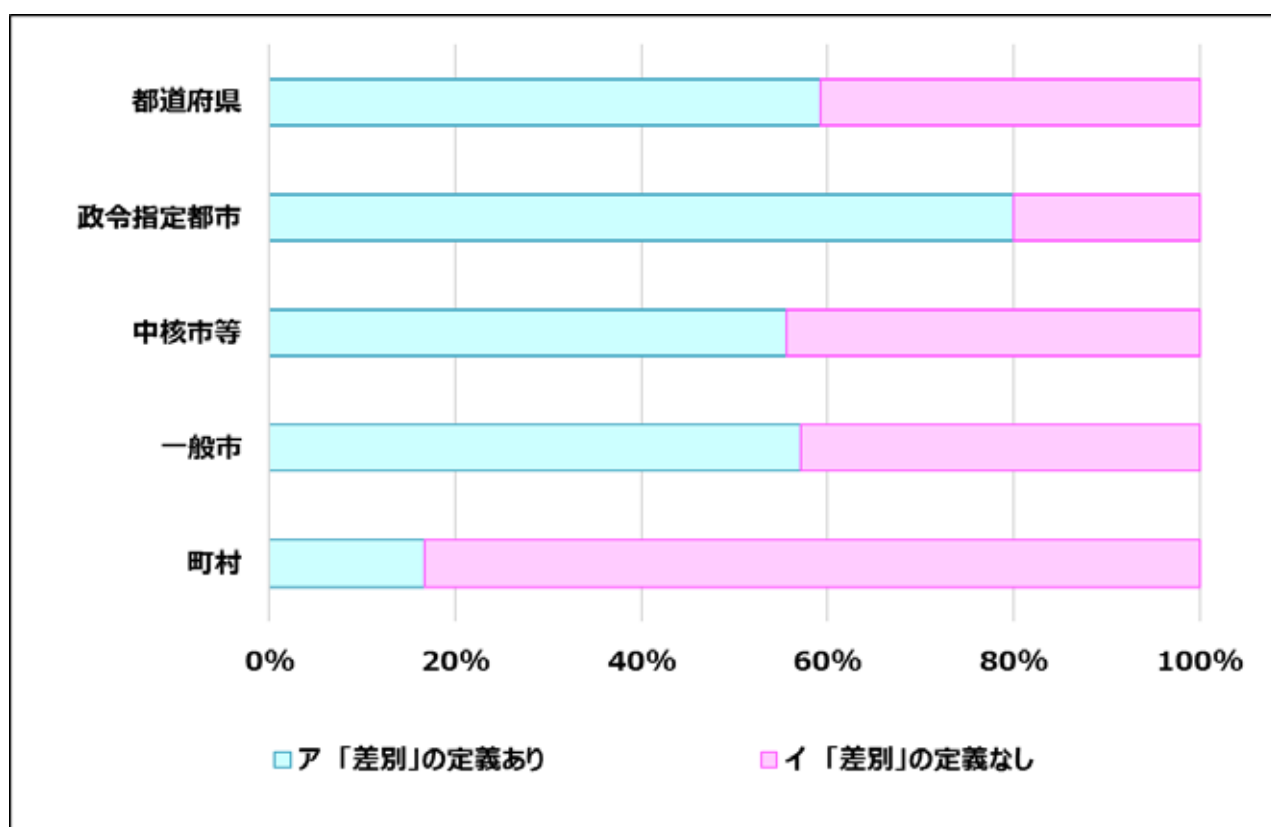
選 択 肢	計		都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 義務	13	18%	9	33%	0	0%	1	11%	3	14%	0	0%
イ 努力義務、責務等	19	26%	4	15%	0	0%	4	44%	7	33%	4	33%
ウ 義務、努力義務、責務等なし	42	57%	14	52%	5	100%	4	44%	11	52%	8	67%
計	74	100%	27	100%	5	100%	9	100%	21	100%	12	100%



※ 「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。

1-4. 「差別」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 「差別」の定義あり	39	53%	16	59%	4	80%	5	56%	12	57%	2	17%
イ 「差別」の定義なし	35	47%	11	41%	1	20%	4	44%	9	43%	10	83%
計	74	100%	27	100%	5	100%	9	100%	21	100%	12	100%



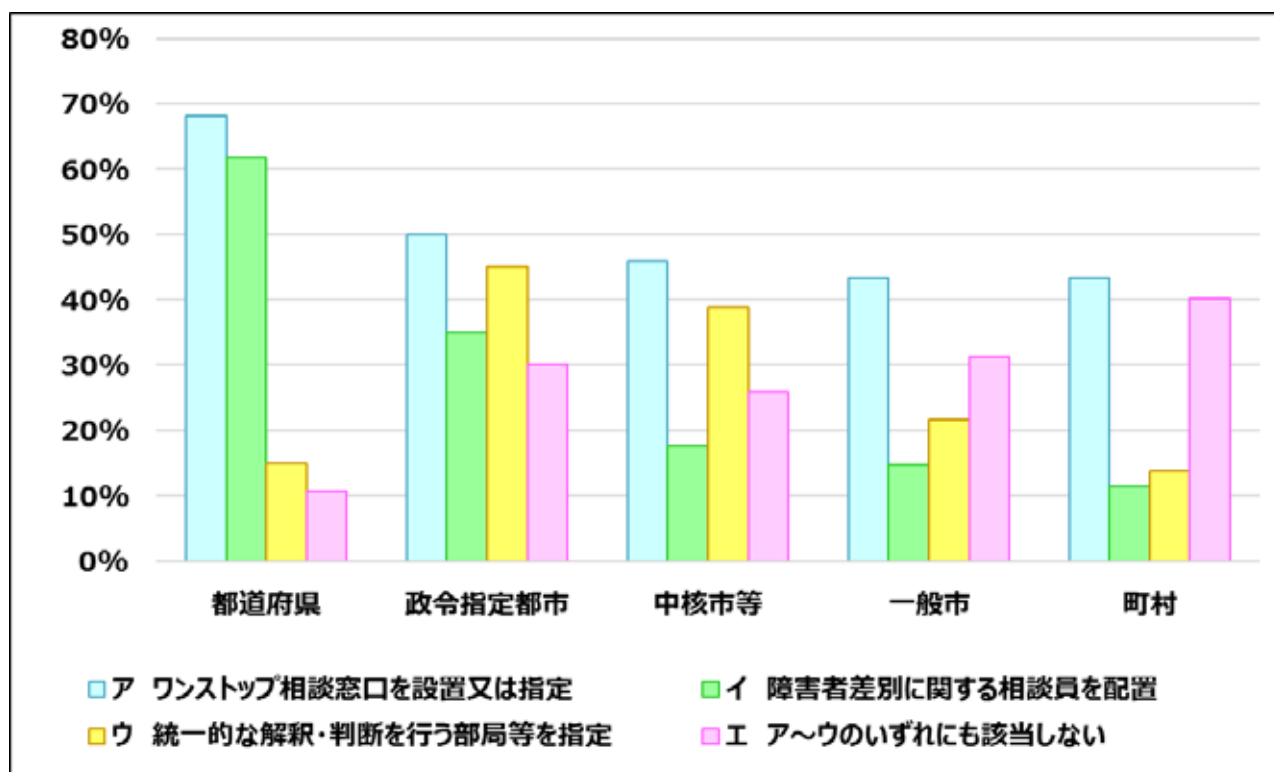
※ 「1. 制定状況」の設問で、「ア 制定済み」と回答した団体のみ調査。

※ 「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。

IV. 相談・紛争解決

1. 相談対応を行う体制

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	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	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	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	627	35%	5	11%	6	30%	22	26%	221	31%	373	40%
(母 数)	1,788	100%	47	100%	20	100%	85	100%	709	100%	927	100%



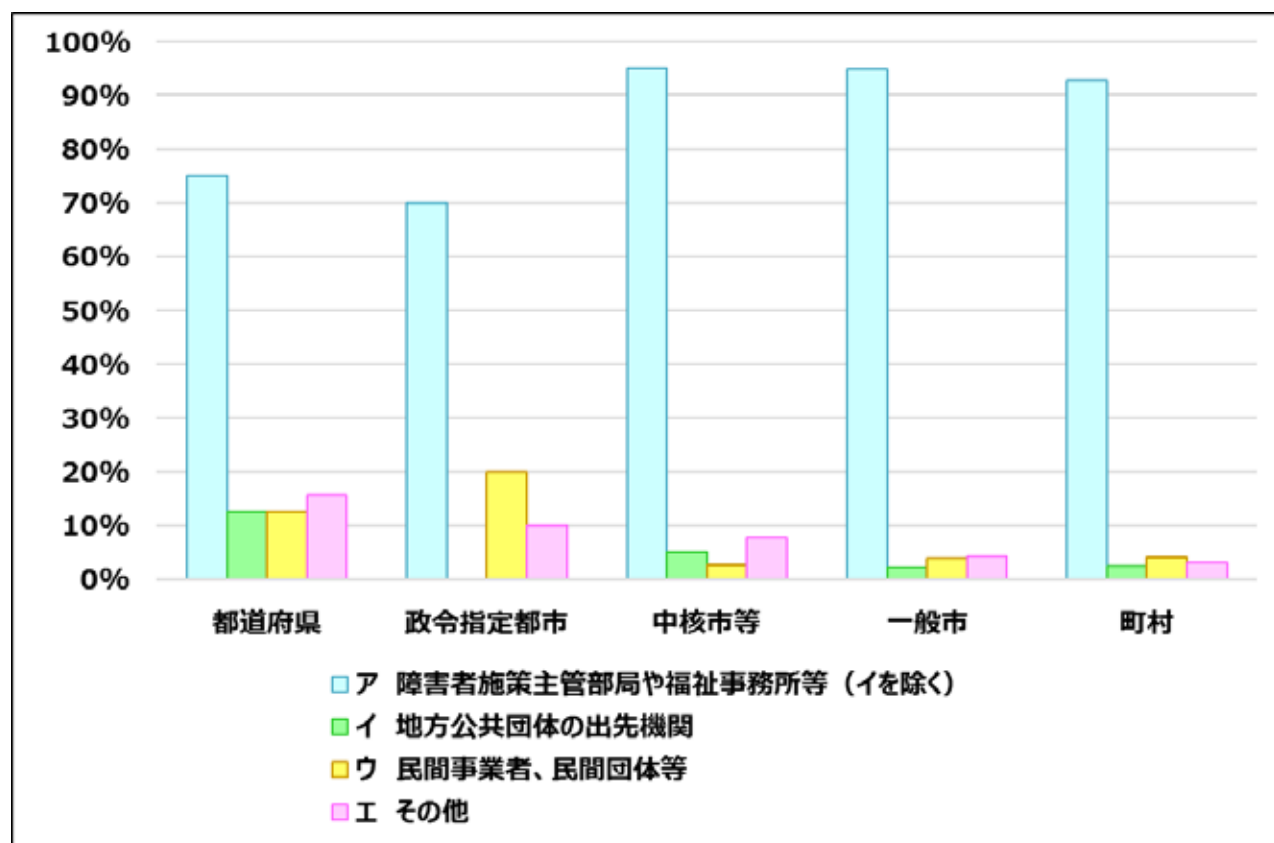
※ アの「ワンストップ相談窓口」は、障害者差別に関する相談について、各分野（教育、雇用、交通、各種サービス利用等）を問わず一元的に受け付ける相談窓口を指す。

※ 「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）。

1-1. ワンストップ相談窓口の設置先

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)	733	93%	24	75%	7	70%	37	95%	292	95%	373	93%
イ 地方公共団体 の出先機関	23	3%	4	13%	0	0%	2	5%	7	2%	10	2%
ウ 民間事業者、 民間団体等	35	4%	4	13%	2	20%	1	3%	12	4%	16	4%
エ その他	34	4%	5	16%	1	10%	3	8%	13	4%	12	3%
(母 数)	791	100%	32	100%	10	100%	39	100%	308	100%	402	100%



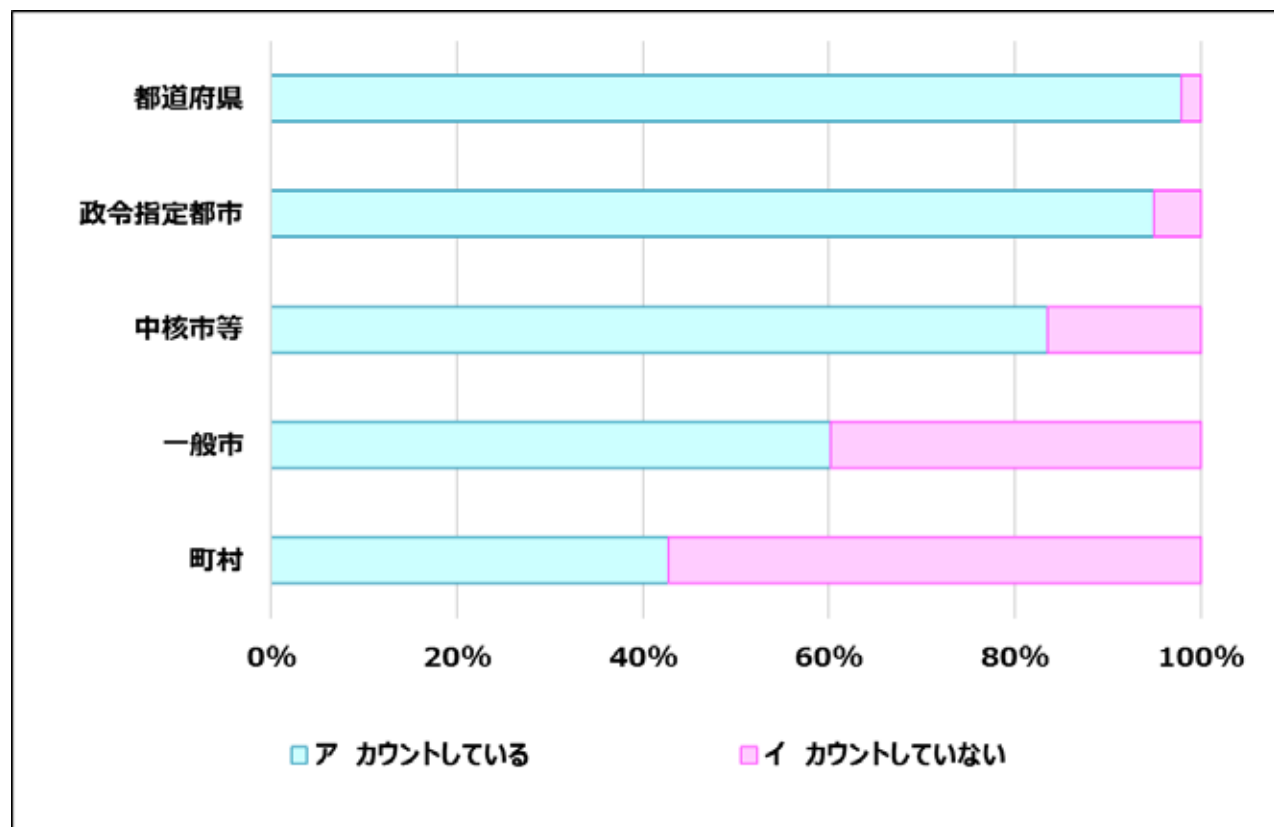
※ 「1. 相談対応を行う体制」の設問で、「ア ワンストップ相談窓口を設置又は指定」と回答した団体のみ調査。

※ 「エ その他」に関しては、「総務主管部局」、「人事主管部局」、「人権擁護主管部局」、「社会福祉協議会」、「基幹相談支援センター」「障害者社会参加推進センター」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

2. 相談件数のカウントの有無

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 カウントしている	959	54%	46	98%	19	95%	71	84%	427	60%	396	43%
イ カウントしていない	829	46%	1	2%	1	5%	14	16%	282	40%	531	57%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	85	100%	709	100%	927	100%



※ 「ア 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など、悉皆でカウントしていない場合も含む。

2-1. カウントの対象となる相談（相談対応者）

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 相談員が対応した相談	390	41%	38	83%	13	68%	19	27%	158	37%	162	41%
イ 障害者施策主管部局の職員が対応した相談	813	85%	31	67%	15	79%	63	89%	367	86%	337	85%
ウ 障害者施策主管部局の出先機関の職員が対応した相談	158	16%	12	26%	10	53%	22	31%	59	14%	55	14%
エ 障害者施策主管部局以外の部局の職員が対応した相談	236	25%	9	20%	8	42%	23	32%	109	26%	87	22%
オ その他	41	4%	1	2%	4	21%	6	8%	21	5%	9	2%
（ 母 数 ）	959	100%	46	100%	19	100%	71	100%	427	100%	396	100%

※ 「2. 相談件数のカウントの有無」の設問で、「ア カウントしている」と回答した団体のみ調査。

※ イ・ウ・エの選択肢については、「ア 相談員が対応した相談」に該当するものは除いている。

※ 「オ その他」に関しては、「広聴主管部局の職員が対応した相談」、「相談支援事業所で対応した相談」、「障害者差別解消法に関する事例として報告された相談」、「地域協議会における協議に至った相談」、「対象とする範囲を明確に定めていない」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

2-2. カウントの対象となる相談（相談内容）

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	494	52%	38	83%	16	84%	54	76%	244	57%	142	36%
イ 合理的配慮に関する相談	485	51%	38	83%	16	84%	54	76%	238	56%	139	35%
ウ 環境の整備に関する相談	396	41%	35	76%	13	68%	40	56%	184	43%	124	31%
エ 一般的意見、要望、苦情、問合せ等 (ア～ウを除く)	357	37%	32	70%	10	53%	38	54%	163	38%	114	29%
オ その他	18	2%	8	17%	1	5%	1	1%	6	1%	2	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	445	46%	8	17%	2	11%	15	21%	176	41%	244	62%
(母 数)	959	100%	46	100%	19	100%	71	100%	427	100%	396	100%

※ 「2. 相談件数のカウントの有無」の設問で、「ア 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」、「福祉制度に関する意見・問合せ」、「管下市町村からの問合せ」などの回答があった。

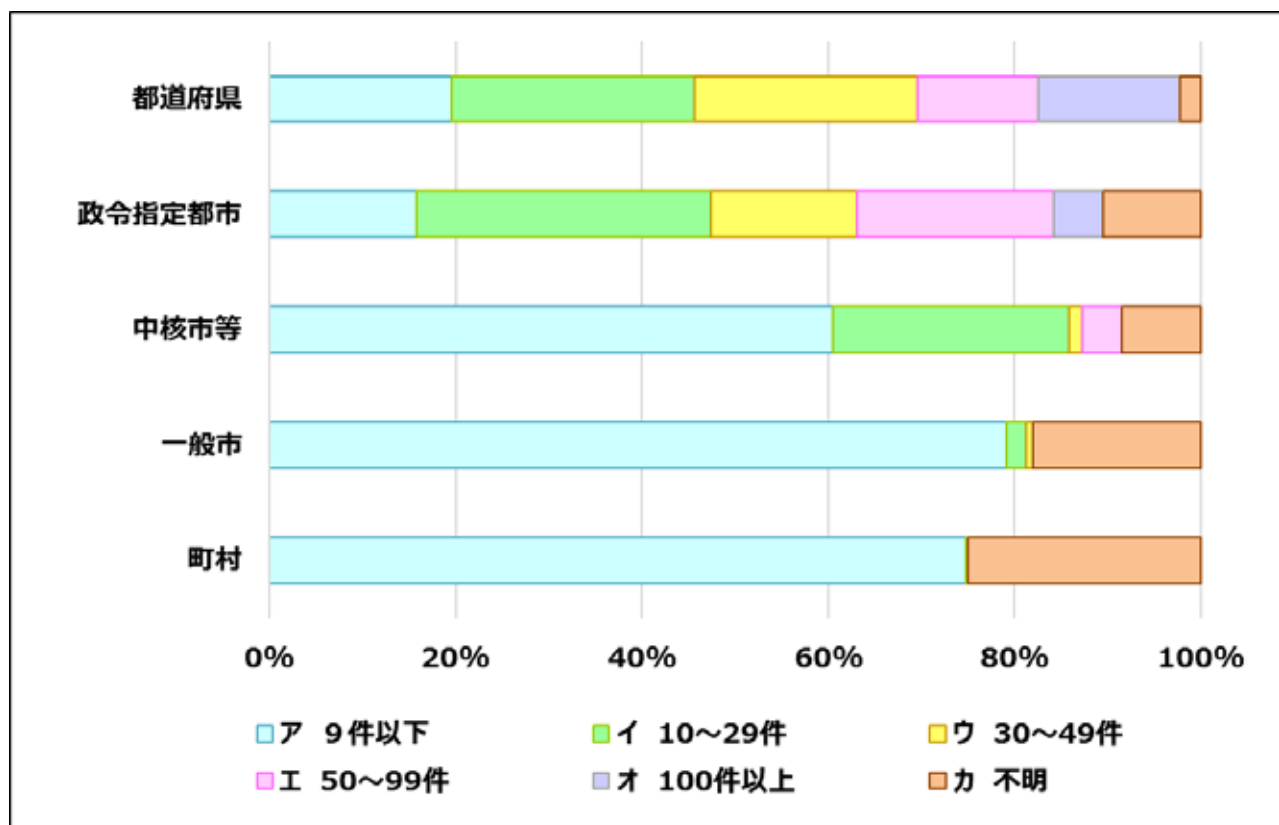
※ カウントの対象範囲を厳密に定めていない場合は「カ 相談内容を区分していない」と整理している。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

2-3. 相談件数

【平成 28 年度】

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	689	72%	9	20%	3	16%	43	61%	338	79%	296	75%
イ 10～29件	46	5%	12	26%	6	32%	18	25%	9	2%	1	0%
ウ 30～49件	18	2%	11	24%	3	16%	1	1%	3	1%	0	0%
エ 50～99件	13	1%	6	13%	4	21%	3	4%	0	0%	0	0%
オ 100件以上	8	1%	7	15%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 不明	185	19%	1	2%	2	11%	6	8%	77	18%	99	25%
計	959	100%	46	100%	19	100%	71	100%	427	100%	396	100%



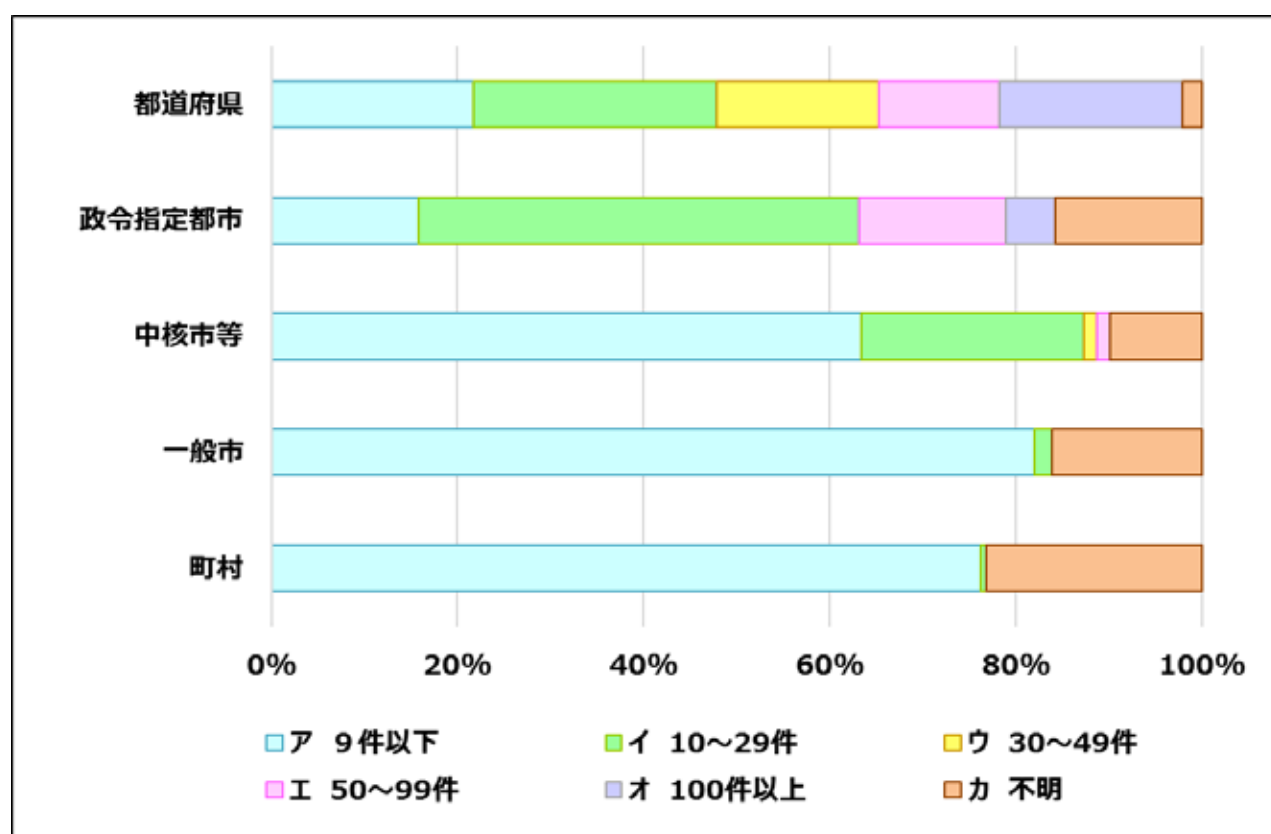
※ 「2. 相談件数のカウントの有無」の設問で、「ア カウントしている」と回答した団体のみ調査。

※ 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。

※ 年度全体の相談件数が明らかでない場合は、「カ 不明」と整理している。

【平成 29 年度】

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	710	74%	10	22%	3	16%	45	63%	350	82%	302	76%
イ 10～29 件	48	5%	12	26%	9	47%	17	24%	8	2%	2	1%
ウ 30～49 件	9	1%	8	17%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
エ 50～99 件	10	1%	6	13%	3	16%	1	1%	0	0%	0	0%
オ 100 件以上	10	1%	9	20%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
カ 不明	172	18%	1	2%	3	16%	7	10%	69	16%	92	23%
計	959	100%	46	100%	19	100%	71	100%	427	100%	396	100%



※ 「2. 相談件数のカウントの有無」の設問で、「ア 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。

※ 年度全体の相談件数が明らかでない場合は、「カ 不明」と整理している。

3. 相談対応に関する運用上の工夫等（主な回答）

(1) 相談実施体制

【地方公共団体内の各部局の役割分担】

- ① 一義的には相談を受け付けた部局が主体となって、専門的見地から相談対応を行っている。また、障害福祉担当部局や人事担当部局を問題解決に向けた調整等を行う相談窓口として位置付けるとともに、相談に係る情報については、障害福祉担当部局で一元管理している。
- ② まずは各部局で相談を受け付けるが、対応が難しい場合は人事担当部局、人権担当部局、障害福祉担当部局が対応することとしている。

【地方公共団体と関係団体等の役割分担】

- ③ 専門性が高く、障害特性に応じた相談対応を行うため、社会福祉全般に精通した専門家の団体が、都道府県の委託で運営する相談窓口を設置している。
- ④ まずは基幹相談支援事業の中で相談の受付・対応を行い、解決が困難な場合は地域協議会で対応の在り方を検討している。

【相談の担い手】

- ⑤ 都道府県の条例に基づき、各健康福祉センター及び各障害者相談センターに専門の相談員を配置している。
- ⑥ 身近な相談に対応する地域相談員を増員した。
- ⑦ 相談員のほか、障害のある当事者やその家族(ピアカウンセラー)も相談を受け付けている。

(2) 対応方法

- ① 対面、電話、FAX、電子メールなど、多様な手段で対応している。
- ② 相談者の障害特性上、口頭(音声)よりもメールや手紙(文面)でのやり取りの方が理解しやすい場合は、相談の手段や方法について柔軟に対応している。
- ③ 初回の相談時に、相談内容を伺った上で、当方に対して何を期待しているか、具体的な要望は何かを必ず尋ねる。

- ④ 傾聴を心掛け、相談者の発言を否定しないようにしている。
- ⑤ 最初から「差別を受けている」と訴えて相談窓口に来る人は少なく、何らかの問題を抱えていて、詳しく話を聞いているうちに障害者差別が疑われることが判明するケースも多い。上手に話を引き出すことを大切にしている。
- ⑥ 電話による対応の場合、相手の状況が読み取りにくい場合や、誤解が生じる場合もあるため、相談員は相談者の言葉にじっくり耳を傾け、丁寧な説明を行い、誤解等が生じないように努めている。
- ⑦ 人口規模が小さいため、障害者差別に係る相談だけではなく、どのような相談でも対応するようにしている。
- ⑧ 相談に対する対応方針は、必要な事実確認を行い、内部で検討の上で決定するようにしている。
- ⑨ 相談対応のフローチャートを作成し、各相談窓口で共有している。
- ⑩ 都道府県の広域支援相談員等と必要な連携を図りながら対応している。
※市町村の回答
- ⑪ 市町村と相談支援センターで相談内容を共有し、対応を協議している。
※都道府県の回答
- ⑫ 相談者が既存の制度等を十分活用できていない状況にある場合は、関係機関と連携して全体的な支援をするよう心がけている。

(3) 事案の管理・情報共有

- ① 「ケース管理票」を導入し、障害者差別に当たるかどうかの判断に必要な情報を円滑に収集できるようにしている。
- ② 障害者差別に関する相談があった際は、対応した部局にその都度様式の作成を依頼するとともに、障害福祉担当部局で整理の上、時系列で管理している。
- ③ 相談を受け付けた各部局に、記録の作成・提出を徹底させている。
- ④ 相談窓口の担当者間で、各案件の対応状況等を情報交換している。
- ⑤ 相談対応を行う職員の技術向上や知識の蓄積のため、担当内のケーススタディを定期的に行っている。

- ⑥ 統一的な対応を図るため、月1回程度、各相談員を集めた会議を実施し、それぞれが対応した事例等の情報共有を行っている。
- ⑦ 都道府県の広域専門相談員が、各市町村の相談担当者を定期的に訪問し、情報交換や情報共有を図っている。
- ⑧ 四半期ごとに各障害者差別解消推進員より相談対応状況の報告を受け、地域協議会において事例の集積・分析を行っている。

(4) 周知啓発・理解促進

- ① 広報紙や障害者手帳の交付時に、相談窓口の一覧を周知している。
- ② 担当部局の窓口「障害を理由とする差別に関する相談窓口」との表示板を設置している。
- ③ 相談対応だけでなく、条例について住民の理解を深めてもらうために、講師派遣や周知啓発活動にも取り組んでいる。
- ④ 建設的対話に当たってのヒントとなるよう、個人や事業者を特定できる情報を除き、具体的な相談事例を市町村のホームページで公開している。
- ⑤ 毎年度、新規採用職員を対象に研修を実施している。

(5) 秘密保持

- ① 必要に応じ、個室で対応を行っている。
- ② 相談者が来庁した際は、どのような相談で来たのか部外者に知られないように注意を払っている。

4. 相談対応に関する運用上の課題等（主な回答）

（１）相談実施体制

- ① 障害者差別に関する専門的知見を有する職員が不足している。
- ② 相談窓口の数が多く、それぞれの対応レベルに偏りが生じている。
- ③ 障害者差別の該当性の判断が難しいため、障害者差別の相談を受け付けた職員が、実際は障害者差別に関する相談とは認識していないケースもあり得る。
- ④ 人権に関する法的な知識・判断や、紛争解決のスキルが要求される事案については、市町村の障害福祉担当部局での対応には限界がある。
- ⑤ 障害福祉担当部局よりも、コンプライアンス担当部局や住民相談担当部局の方が効果的な相談ができるように感じる。
- ⑥ 相談員（相談対応者）の異動時における円滑なノウハウの引継が難しい。
- ⑦ 事業者への指導権限がなく、相談を受けても障害者差別解消法の啓発を行うに留まっている。
- ⑧ 都道府県の条例に基づく相談体制との連携や役割分担等について、どのように整理すべきかが難しい。
- ⑨ 高齢者や生活保護等、障害者差別の解消以外の分野を所管する部局との連携が進んでいない。
- ⑩ 各部局において、自ら主体的に問題解決をするという意識が醸成されておらず、障害福祉担当部局が相談から解決まで一括して対応すべきという意識が根強い。
- ⑪ 「障害に関する相談は全て障害福祉担当部局」という認識が根強く、人事担当部局における理解が進んでいない。
- ⑫ 相談内容によっては、他の適切な機関に引き継ぐ場合もあるが、それが外部の機関の場合、最終的な対応結果が分からないことがある。
- ⑬ 障害者差別解消法において、事業者に対しては主務大臣が行政措置を行うこととされているため、都道府県で受けた相談を必要に応じて関係省庁につないで対応を依頼しているが、各省庁（特に出先機関）の意識が低く、苦慮している。
- ⑭ 市町村が相談窓口であるため、夜間や土日祝日は相談に対応できない。

(2) 対応方法

- ① 当事者間で見解の相違が見られる場合、どのように判断すべきか難しい。
- ② 障害者差別、障害者虐待、それ以外の苦情等の線引きが難しい。
- ③ 障害者差別か、一般的な配慮不足・対応不備かの判断が難しいことがある。
- ④ 相談内容により関係機関が異なるため、相談先や協議先の選定が難しい。
- ⑤ 関係者に対する事実確認や指導をどのような形で、どの程度行うかについて、どのように判断すべきか難しい。
- ⑥ 通常の相談(苦情)と差別の相談の区別が困難。
- ⑦ 相談者が考える理想に沿った解決を求められるケースが多いが、なかなかそのようには進まないことも多い。
- ⑧ 虐待の事実確認調査と異なり、相談者側の意向も尊重しながら対応するため、全ての事案が積極的な対応となる訳ではなく、聞き取りや情報提供のみで終了となるケースもある。
- ⑨ 相談は行うものの、行政による介入(事実確認等)を望まない方も多く、現段階では話を伺う場としての側面が強い。

(3) 周知啓発・理解促進

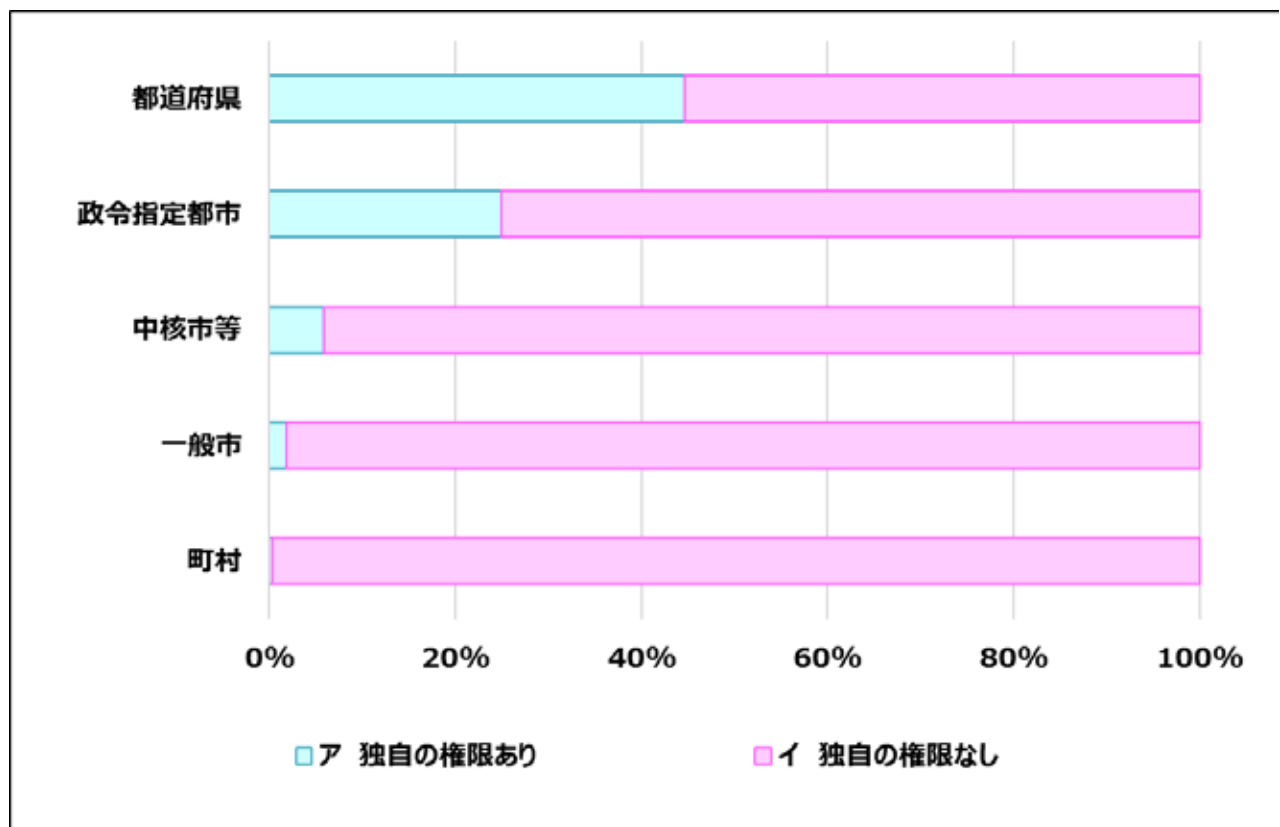
- ① 相談窓口の認知度が低いこともあり相談件数が低迷している。啓発に努めてもなかなか住民の間で浸透しない。
- ② 障害者差別に関する相談件数が少なく、一般的な相談案件の中から該当する事案を吸い上げていく必要がある。
- ③ 適切な相談先が分からず、障害者が相談するに当たり苦慮していると思われる。
- ④ 一元的に相談を受け付ける窓口がなく、各部局で対応しているため、各窓口をどのように周知すべきかが課題となっている。
- ⑤ 必ずしも適切な窓口に相談が入るとは限らない。

(4) その他

- ① 障害者施策主管部局以外の部局が受け付けた相談案件や、障害者差別に関する相談として認識されていない相談案件の実態把握が難しい。
- ② 市町村全体での相談件数を正確に把握することが難しい。
- ③ 人口が少なく、住民が互いに顔見知りのため相談しづらいとの指摘がある。
- ④ 一事業所の合理的配慮のみでは解決できない相談内容もあり、地域を挙げた環境整備の必要性を感じる。

5. 紛争解決のための独自の権限の有無

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 独自の権限あり	47	3%	21	45%	5	25%	5	6%	13	2%	3	0%
イ 独自の権限なし	1,741	97%	26	55%	15	75%	80	94%	696	98%	924	100%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	85	100%	709	100%	927	100%

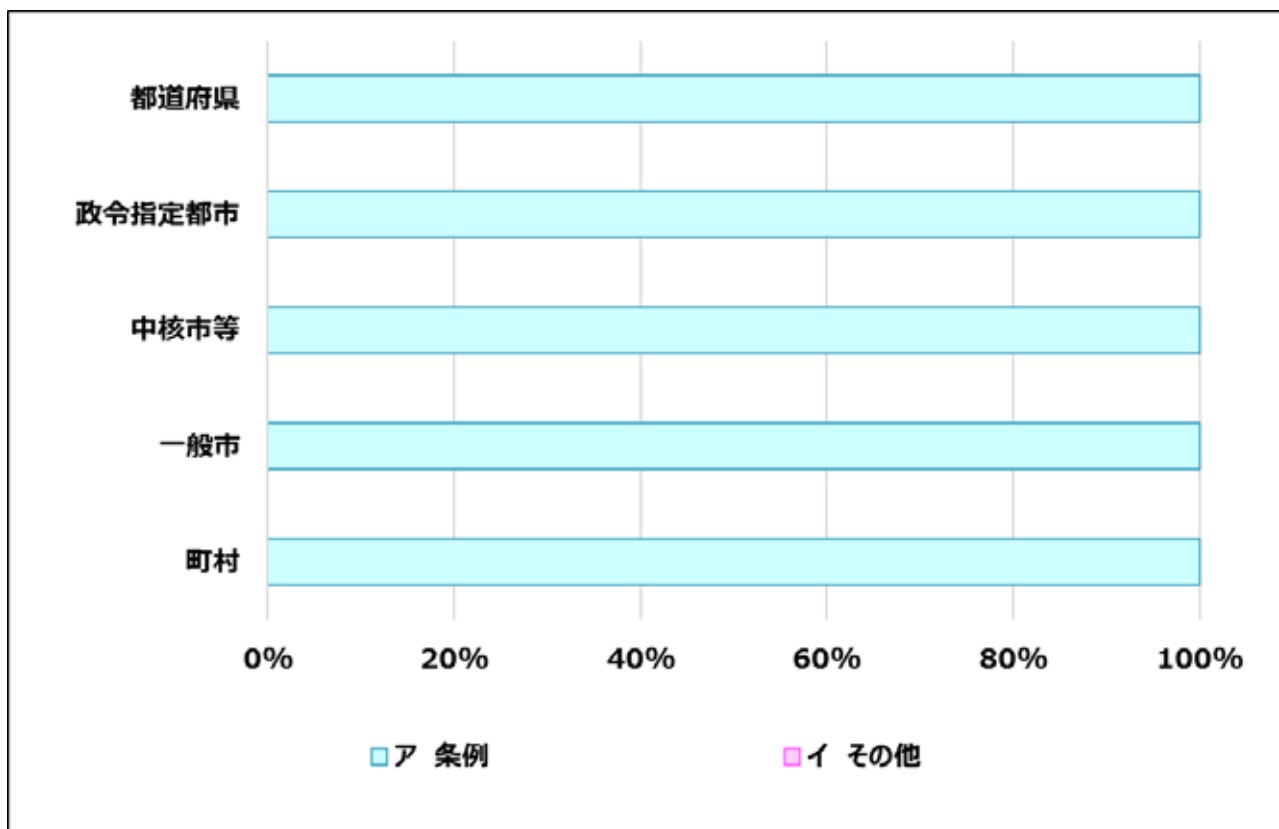


※ 相談対応の一環として行う事実確認や連絡調整など、事実上の行為は含まない。

※ 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、地方公共団体で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。

5－1．権限の根拠

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	47	100%	21	100%	5	100%	5	100%	13	100%	3	100%
イ その他	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	47	100%	21	100%	5	100%	5	100%	13	100%	3	100%



※「5．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。

5－2．権限の種別

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	8	17%	5	24%	0	0%	0	0%	2	15%	1	33%
イ 助言	38	81%	17	81%	4	80%	5	100%	10	77%	2	67%
ウ 指導	4	9%	1	5%	0	0%	0	0%	3	23%	0	0%
エ 勧告	41	87%	17	81%	5	100%	5	100%	12	92%	2	67%
オ あっせん	42	89%	20	95%	4	80%	5	100%	11	85%	2	67%
カ 調停	1	2%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
キ 仲裁	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ク 公表	31	66%	14	67%	4	80%	2	40%	9	69%	2	67%
ケ その他	4	9%	1	5%	0	0%	1	20%	1	8%	1	33%
(母 数)	47	100%	21	100%	5	100%	5	100%	13	100%	3	100%

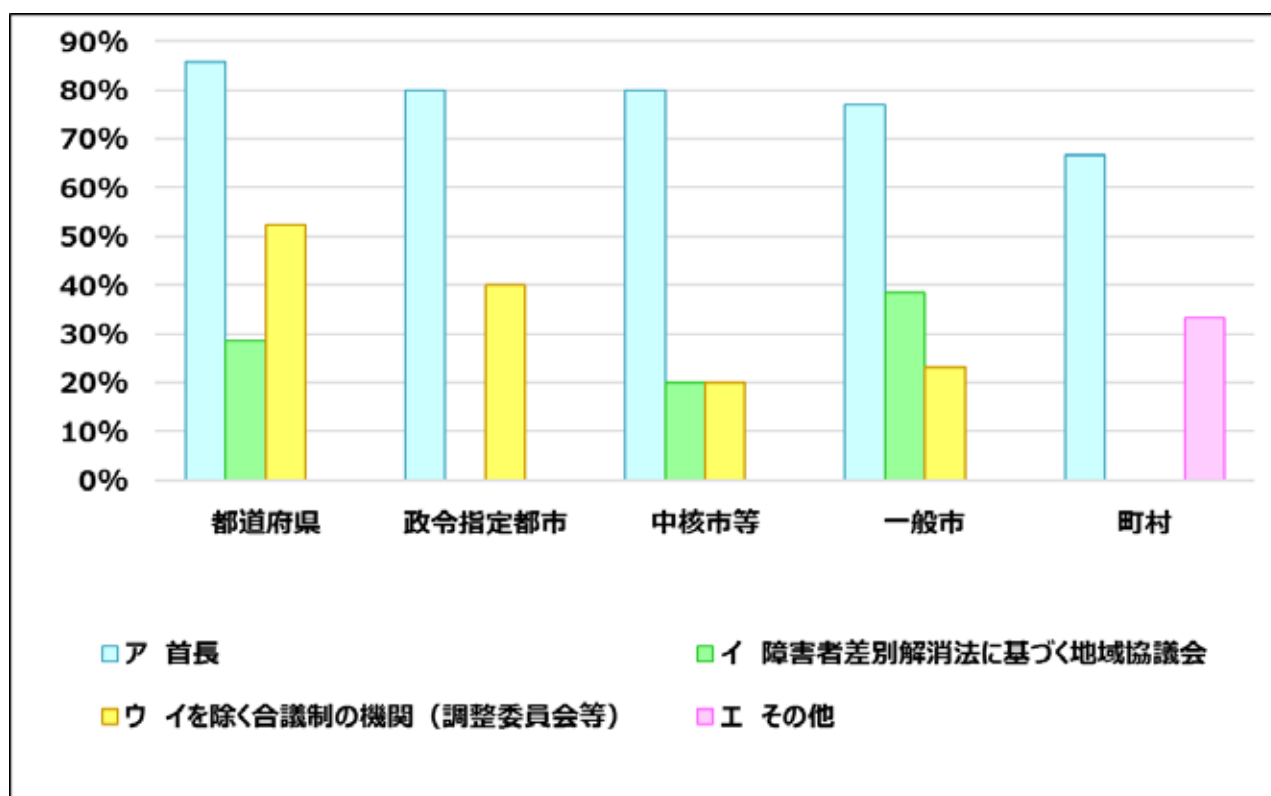
※ 「5. 紛争解決のための独自の権限の有無」の設問で、「ア 独自の権限あり」と回答した団体のみ調査。

※ 「ケ その他」に関しては、「首長への勧告の要請」、「提言」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

5－3．権限の行使主体

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	38	81%	18	86%	4	80%	4	80%	10	77%	2	67%
イ 障害者差別 解消法に基づく 地域協議会	12	26%	6	29%	0	0%	1	20%	5	38%	0	0%
ウ イを除く 合議制の機関 (調整委員会等)	17	36%	11	52%	2	40%	1	20%	3	23%	0	0%
エ その他	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33%
(母 数)	47	100%	21	100%	5	100%	5	100%	13	100%	3	100%



※ 「5．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。

※ 「エ その他」に関しては、「障害者総合支援法の協議会の下に置かれた委員会」との回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

6. 紛争解決に関する運用上の工夫等（主な回答）

（１）紛争解決体制

- ① 知事が勧告や公表を行う際、手続に慎重を期すため、あらかじめ勧告や公表を受ける者に対して、知事が意見聴取を行う旨を条例で規定している。
- ② 地域協議会に弁護士会から委員を選出してもらい、個別事案の検討時に意見を聴けるようにしている。
- ③ 合議制の機関（障害者差別紛争調整委員会）の委員には、各市町村外に在住の者を選定している。

（２）対応方法

- ① 相談事例の積み重ねを踏まえ、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る。
- ② 人力的・時間的・内容的に各市町村のみで対応することは難しく、都道府県の広域専門員や障害者相談窓口の協力も得ながら対応している。
- ③ 勧告、公表等の手続を経てもなお障害を理由とする差別が解消されない場合は、各市町村が、障害を理由とする差別が最終的に解消されるまで、考える最善の手段を尽くす旨を条例で定めている。

（３）その他

- ① 条例に基づくあっせんの対象となる事例を整理するため、あっせん等に関する要領を作成している。
- ② 新規採用職員や新たに管理職となった職員を庁内外の研修に参加させている。
- ③ 各市町村内では具体的な事案が発生していないため、研修への参加等を通じて他市町村の事例を収集している。

7. 紛争解決に関する運用上の課題等（主な回答）

（1）紛争解決体制

- ① 紛争解決について専門的な知識を持つ職員がいない。
- ② 予算不足や人員不足が原因となっている事案など、勧告等の権限行使だけでは解決が難しい紛争への対応が難しい。
- ③ 紛糾した事案の場合、相談者が司法に訴えることもあり得る。市町村の一機関が、建設的対話を目指して高度な案件の調整に入るのは限界もあると感じる。
- ④ 一義的には相談を受けた市町村が対応するが、相談者の居住地や相手方の事業所等の所在地により事案が複数の市町村にまたがる場合、対応すべき市町村がどこであるか曖昧になる。
- ⑤ 条例に基づく勧告と、障害者差別解消法第 12 条に基づく権限行使との整合性をどのように整理するかが難しい。
- ⑥ 紛争解決に当たっては様々な専門職との連携が必要不可欠であり、今後、関係機関等による組織を編成の上、対応方針を確立する必要がある。

（2）対応方法

- ① 地方公共団体の職員が、紛争解決にどこまで踏み込むべきかの判断が難しい。
- ② 具体的な基準がないため、当事者間で認識の齟齬があった場合の判断が難しい。
- ③ 障害者差別の事案として取り扱うか、人権問題の事案として取り扱うかの判断が難しい。
- ④ 紛争解決に向けて取り組んだものの、最終的には解決に至らなかった場合の対応について検討を行う必要がある。
- ⑤ 当事者を取り巻く人や団体など、周囲の環境の確認方法や建設的対話への働きかけが課題である。
- ⑥ 当市町村には権限がないので、折衷案や単なる情報提供に終わることが多く、相談者が満足したかどうか不明なことが多い。

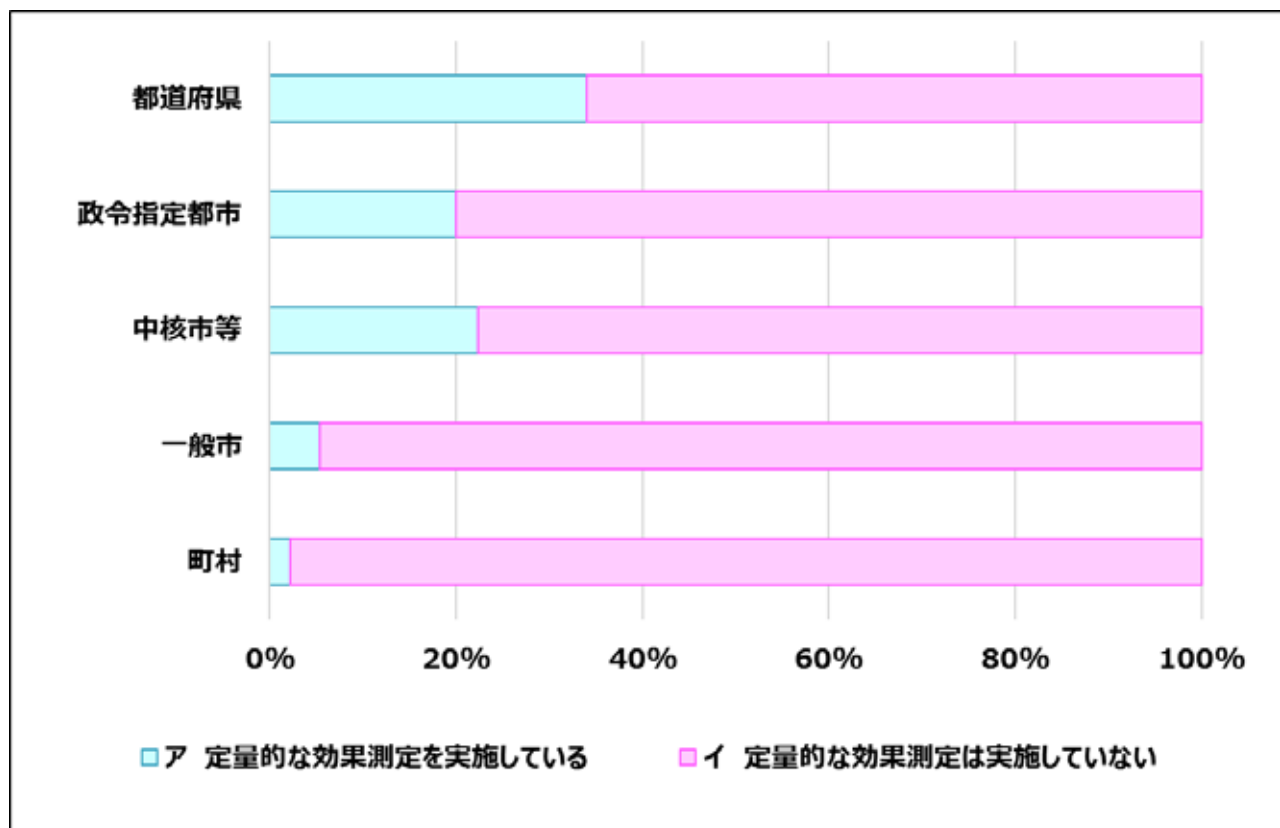
(3) その他

- ① 紛争まで発展した前例がなく、その対応等を確立しにくい。
- ② 様々な啓発を実施しているが、住民への周知が進まず、事例の蓄積が乏しい。

V. その他

1. 障害者差別解消に関する施策の効果測定状況

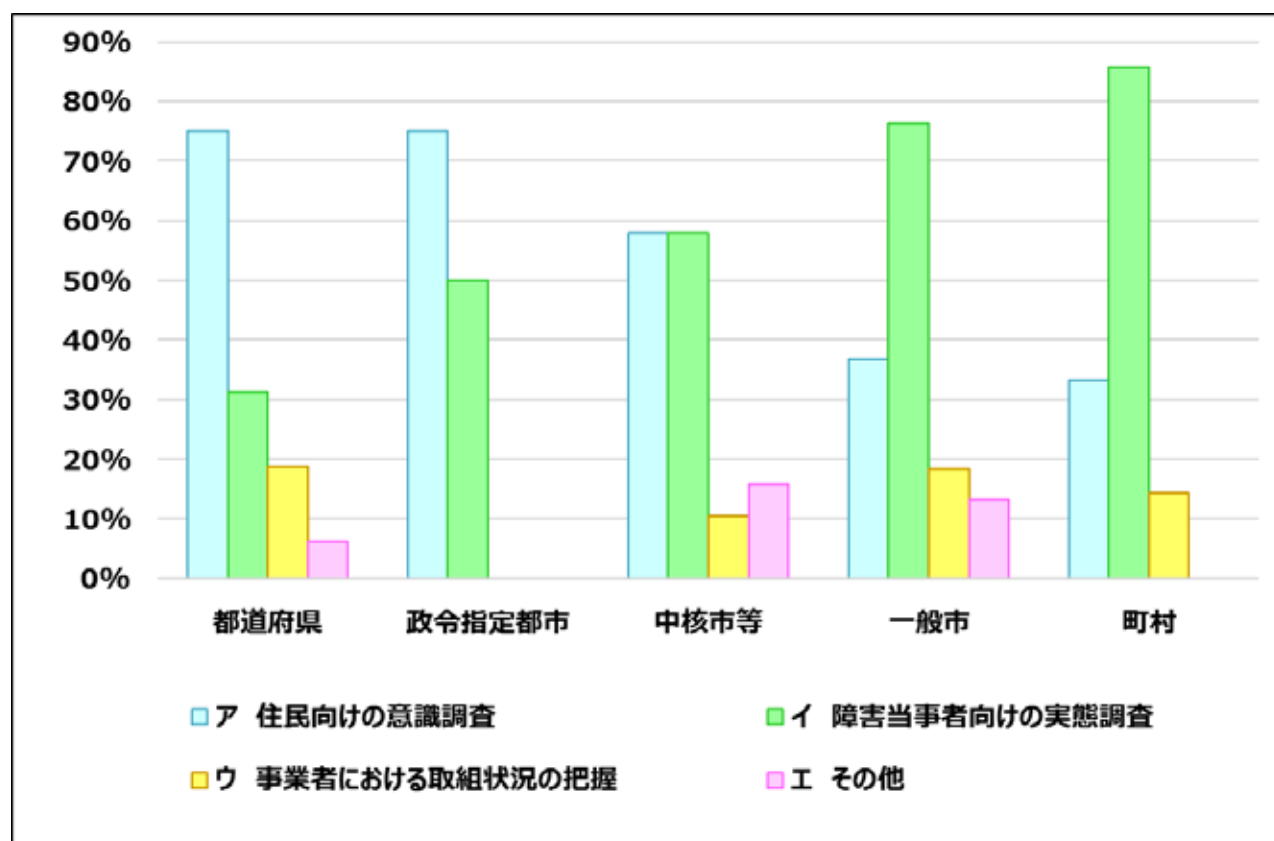
選 択 肢	計											
			都道府県		政令市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ア 定量的な効果測定を実施している	98	5%	16	34%	4	20%	19	22%	38	5%	21	2%
イ 定量的な効果測定は実施していない	1,690	95%	31	66%	16	80%	66	78%	671	95%	906	98%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	85	100%	709	100%	927	100%



※ 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。

1-1. 障害者差別解消に関する施策の効果測定の方法

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 住民向けの意識調査	47	48%	12	75%	3	75%	11	58%	14	37%	7	33%
イ 障害当事者向けの実態調査	65	66%	5	31%	2	50%	11	58%	29	76%	18	86%
ウ 事業者における取組状況の把握	15	15%	3	19%	0	0%	2	11%	7	18%	3	14%
エ その他	9	9%	1	6%	0	0%	3	16%	5	13%	0	0%
(母 数)	98	100%	16	100%	4	100%	19	100%	38	100%	21	100%



※ 「1. 障害者差別解消に関する施策の効果測定の状況」の設問で、「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。

※ 「エ その他」に関しては、「障害当事者向けの意識調査」、「事業者向けの意識調査」、「職員向けのアンケート調査」などの回答があった。

※ 複数回答可（各割合の合計は必ずしも 100%と一致しない）。

2. 事業者による「合理的配慮」等の促進に向けた独自事業（主な回答）

(1) 補助金・助成金等

- ① 合理的配慮の提供に要する民間事業者への費用の助成（関連機器の購入や改修工事の費用）。
- ② 手話通訳等実施費用の助成。

(2) 周知啓発・理解促進

- ① 障害者に対する合理的配慮について助言等を行うアドバイザーの派遣。
- ② 障害者団体、関係機関、行政職員等が障害者差別解消法について学び、差別解消の取組について話し合うワークショップの開催。
- ③ 民間事業者、市民団体、民生委員、児童委員等の関係者を対象とした出前研修、出前講座の実施。
- ④ 都道府県の主催による、近隣市町村合同での事業者向け説明会の開催。
- ⑤ 指定管理者、委託事業者向けの研修会の実施。
- ⑥ 障害者差別解消法や合理的配慮の提供に関するハンドブック等の作成・配布。
- ⑦ 民間事業者等が日常業務や活動の中で障害者に配慮すべき事項、さまざまな障害特性やアンケートにより収集した差別事例等をまとめた事例集の作成・配布。
- ⑧ ケーブルテレビを活用した啓発の実施。
- ⑨ 地域協議会に事業者関係団体を招き、障害当事者の声を聴いてもらうことを通じた事業者の理解促進。

(3) その他

- ① 事業者を対象としたアンケート調査の実施。
- ② 「心のバリアフリー推進員」、「こころのバリアフリーサポーター」、「あいサポーター」、「障がいサポーター」、「障がいサポートリーダー」等の養成。
- ③ 「心のバリアフリー宣言事業所」の登録の推進。

3. 障害者差別解消法等に対する課題認識・意見等（主な回答）

(1) 課題認識

- ① 障害者差別解消法に関する住民や事業者の認知度が低い。
- ② 職員や関係団体への周知は一定程度進んだが、住民への普及啓発が難しい。
- ③ 障害者差別に関するアンケートの回答率が低く、世間の関心の低さを感じる。
- ④ 障害者差別の禁止が、未だに漠然とした理念のように受け取られている。
- ⑤ 「正当な理由」や「過重な負担」の範囲の線引きや理解を得ることが難しい。
- ⑥ 合理的配慮は個別性が高く、その判断に当たっては、当事者の話を聞き、関係機関等ともよく連携して丁寧に対応する必要がある。
- ⑦ 当事者から、合理的配慮の提供に係る事業者の「努力義務」について、一層の進展・改善を望む声がある。
- ⑧ 民間事業者の合理的配慮は努力義務とされているが、努力義務は守らなくてよいという風潮が感じられる。
- ⑨ 当事者から事業者への要請を契機とするトラブルから、当該事業者による障害者への対応が後退するケースがある。
- ⑩ 施策の定量的な効果測定の方策について、引き続き検討する必要がある。
- ⑪ 人口規模が小さく、介護福祉の担当が障害福祉の事務を兼務しており、体制的に限界がある。
- ⑫ 障害当事者が相談しやすい環境を整備していく必要がある。

(2) 意見

- ① 障害者差別の事案は、個別性が高く、基本方針にある具体例に当てはまらないものも多いため、判断材料となる事例をより多く示してほしい。
- ② 障害者差別解消法第12条に基づき、どの主務大臣がどの事業分野について行政措置を発動できるのかを整理し、情報提供してほしい。

- ③ 市町村だけではなく、都道府県や国においても幅広く法の趣旨等の周知徹底の取組を行うべき。
- ④ 全国統一で調査指導の権限を付与することとしてはどうか。
- ⑤ 仮に障害者差別解消法の改正を行う場合は、内容によっては条例改正の必要も生じるため、十分な期間をもって事前に情報提供してほしい。

4. 管下の市区町村向けに実施している独自事業（主な回答）

- ① 市町村との共催による事業者向けの説明会の開催。
- ② 市町村の職員を対象とした、障害者差別解消法等に関する職員研修や出前講座、講師派遣の実施。

※ 都道府県のみを対象に調査。