

関係法令等

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (平成二十五年法律第六十五号)(抄)

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

(障害者差別解消支援地域協議会)

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの(以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。)は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- 一 特定非営利活動促進法(平成十年法律第七号)第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
- 二 学識経験者
- 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

(協議会の事務等)

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

2 関係機関及び前条第二項の構成員(次項において「構成機関等」という。)は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する

- る情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。
 - 5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

(秘密保持義務)

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議 (平成 25 年 5 月 29 日衆議院内閣委員会)(抄)

- 六 障害を理由とする差別に関する相談について「制度の谷間」や「たらい回し」が生じない体制を構築するため、障害者差別解消支援地域協議会の設置状況等を公表するなど、その設置を促進するための方策を講じるとともに、相談・紛争解決制度の活用・充実及び本法に規定される報告徴収等の権限の活用等を図ることにより、実効性の確保に努めること。
- 七 附則第七条に規定する検討に資するため、障害を理由とする差別に関する具体的な相談事例や裁判例の集積等を図ること。また、同条の検討に際しては、民間事業者における合理的配慮の義務付けの在り方、実効性の確保の仕組み、救済の仕組み等について留意すること。本法の施行後、特に必要性が生じた場合には、施行後三年を待つことなく、本法の施行状況について検討を行い、できるだけ早期に見直しを検討すること。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議 (平成 25 年 6 月 18 日参議院内閣委員会)(抄)

- 八 障害を理由とする差別に関する相談について「制度の谷間」や「たらい回し」が生じない体制を構築するため、障害者差別解消支援地域協議会の設置状況等を公表するなど、財政措置も含め、その設置を促進するための方策を講じるとともに、相談・紛争解決制度の活用・充実を図ること。また、国の出先機関等が地域協議会に積極的に参加するとともに、本法に規定される報告徴収等の権限の活用等を図ることにより、実効性の確保に努めること。
- 九 附則第七条に規定する検討に資するため、障害を理由とする差別に関する具体的な相談事例や裁判例の集積等を図ること。また、同条の検討に際しては、民間事業者における合理的配慮の義務付けの在り方、実効性の確保の仕組み、救済の仕組み等について留意すること。本法の施行後、特に必要性が生じた場合には、施行後三年を待つことなく、本法の施行状況について検討を行い、できるだけ早期に見直しを検討すること。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（概要）

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針 （平成 27 年 2 月 24 日閣議決定）（概要・抄）

第 2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項

3 合理的配慮

（ 1 ）合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要。

第 5 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

1 環境の整備

不特定多数の障害者を主な対象とする事前的改善措置（バリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するための人的支援、情報アクセシビリティの向上等）について、個々の障害者に対する合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努める。研修等のソフト面も含まれることが重要。

2 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図る。国・地方公共団体は、相談窓口の明確化、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化・専門性の向上などを行うことにより体制を整備。

3（略）

4 障害者差別解消支援地域協議会

（ 1 ）趣旨

障害者にとって身近な地域において、様々な機関が、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして組織することができる。

（ 2 ）期待される役割

適切な相談窓口機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、構成機関等による調停斡旋等の紛争解決、複数機関による対応等

5（略）

障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営等に関するガイドライン

障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営等に関するガイドライン (平成29年5月)(抄)

3 地域協議会はどうやって立ち上げるのですか？

(5) 設置主体

都道府県の地域協議会と市町村の地域協議会は、それぞれに期待される役割を踏まえた適切な役割分担を行うことが望まれます。例えば、個別の事案に関する協議については、住民に身近な市町村の地域協議会が担い、都道府県の地域協議会は、そのバックアップを行うとともに、各相談窓口からの情報提供を踏まえた協議に基づき、地域における障害者差別解消の取組に関する提言を行い、広域の取組を推進するなどの役割分担が考えられます。都道府県と市町村の地域協議会に期待される役割は、それぞれ次のとおりです。

都道府県で設置する場合

都道府県で設置する場合は、広域自治体としての特性をいかし、次のような業務を担うことが期待されます。

- ・ 相談事案の情報共有や構成機関等への提言
- ・ 地域における障害者差別解消のための取組についての協議・提案（事例集積による認識の共通化、構成機関による周知・啓発、社会資源の開発・改善等）
- ・ 市町村の地域協議会から情報提供のあった事案や、協力を求められた事案への対応についての協議
- ・ 都道府県単位又はブロック単位で設置されている国の出先機関との連絡調整
- ・ 広域的に展開している事業者や事業者団体、職能団体等への協力要請
- ・ 市町村から寄せられた相談に係る事例や解決に向けた取組の事例などの集積と分析
- ・ 広域的に取り組むことで効果的な周知・啓発活動の企画立案、実施などの協議

市町村単位で設置する場合

市町村単位で設置する場合は、住民に身近であるという特性をいかし、個別の相談に係る事案を解決するための後押しはもちろんのこと、そうした事案を通じて抽出された課題、地域特性を踏まえた課題などを協議することが期待されます。

ただし、国の機関による権限行使が必要となる事案や、チェーン店や公共交通機関など、広域的に展開している事業者が関係している障害者差別の事案に関する相談など、市町村単独では対応が困難なケースも考えられます。その場合には、都道府県単位で設置する地域協議会へ協力を要請することが想定されます。

複数市町村が連携して設置する場合（下記）と比べ、必要な業務量は一般に多くなりますが、事務局体制の連続性の担保や責任の所在の明確化等のメリットも多

く、特に、比較的規模の大きい市においては、市町村単位で設置することが効果的と考えられます。一方、規模の小さい市町村においては、事務体制を勘案して業務の負担が過多とならないよう、地域協議会の機能を限定したり、14ページの表（想定される地域協議会の構成機関等）にかかわらず、メンバーを絞り込むなどの工夫を行うことも考えられます。

なお、政令市については、地方公共団体としての規模や行使可能な権限の範囲などを考慮すると、都道府県・市町村いずれの機能も有する地域協議会を設置することが想定されます。

複数市町村が連携して設置する場合

これらの中間的な位置付けとなるのが、複数市町村が連携して広域的に設置する場合です。障害者施策においては、多くの地域で「障害保健福祉圏域」が設定されていることから、こうした広域連携の枠組みを活用し、複数市町村が事務局機能を分担（又は持ち回りで担当）することで、単一市町村で行うよりも少ない負担で地域協議会を立ち上げることが可能となります。また、広域連合の枠組みを利用したり、近隣の市町村と合同で立ち上げることも考えられます。

複数市町村単位で地域協議会を設置することで、各市町村で対応した相談に係る事例を合わせた一定件数の事例を一つの地域協議会で共有・蓄積・議論することが可能になるなどのメリットも考えられます。

この方式で立ち上げる場合、各構成市町村でそれぞれ根拠となる条例等を制定すると、機動的な改正等が困難になるおそれがあることから、例えば、地域協議会の「会長決定」を根拠として位置付け、事後に各構成市町村がそれぞれ「会長決定」を決裁するなどの方法が効果的と考えられます。

また、立ち上げ後の運営を円滑に進めるためには、地域協議会を設置する趣旨や目的、メリット等について、あらかじめ各構成市町村が共通認識を持っておくことが大切です。全ての構成市町村が地域協議会の設置に向けて積極的に取り組むことが理想ですが、市町村間でいわゆる「温度差」が見られる場合は、積極的な市町村が消極的な市町村を巻き込んでいくことも有効です。その際、「本気度」を示すため、管理職員による調整を試みたり、必要に応じて都道府県が仲介を行うことも効果的と考えられます。

役割分担

一般に、都道府県の地域協議会は、都道府県単位で設置されている国の機関の参加が期待できるほか、都道府県の区域全体の人的資源を活用することが可能と考えられます。このため、市町村の地域協議会だけで扱うことが困難な相談事案がある場合、市町村の求めに応じ、都道府県の地域協議会が必要な助言を行ったり、そのメンバー等を市町村の地域協議会に派遣するなどの協力を行うことが考えられます。

市町村によっては、その職員が都道府県の地域協議会にオブザーバーとして参加したり、都道府県に置かれた広域支援相談員の協力を得るなど、密接な連携を図っ

ている例もあります。また、都道府県の地域協議会に参画している者を市町村の地域協議会にもメンバーに加えることで、事実上の連携の確保を図っているケースもあります。

なお、市町村が地域協議会を設置していない場合、当該市町村だけでは対応が難しい事案については、都道府県の地域協議会で取り扱うことが考えられます。この場合、当該市町村の担当部局は、都道府県の地域協議会にオブザーバー参加することが期待されます。

また、居住先の地方公共団体とは異なる地方公共団体において障害者差別が発生するケースもあります。相談を受けた地方公共団体だけでは対応困難な場合は、地域協議会も活用しつつ、関係する地方公共団体間で情報の共有や連携を図っていくことが望まれます。

¹「垂直」(都道府県と市町村間の情報共有・連携)「水平」(都道府県相互間や市町村相互間の情報共有・連携)のいずれも含みます。

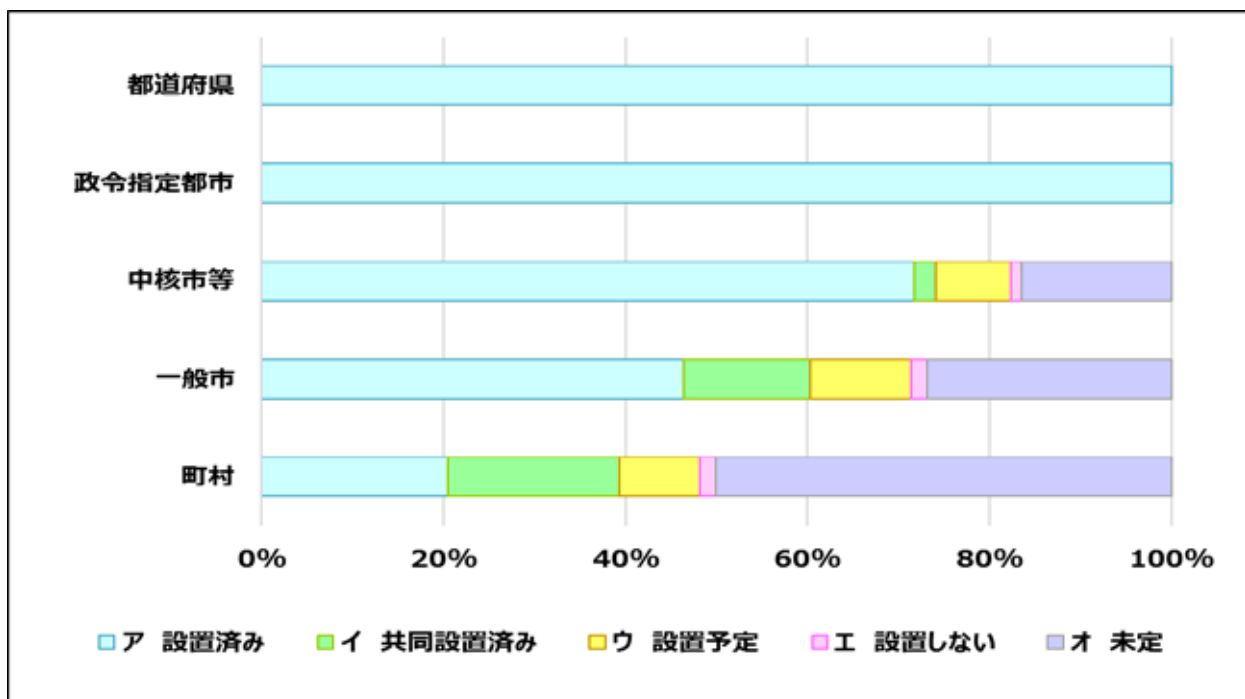
地方公共団体における状況

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)(抄)

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%

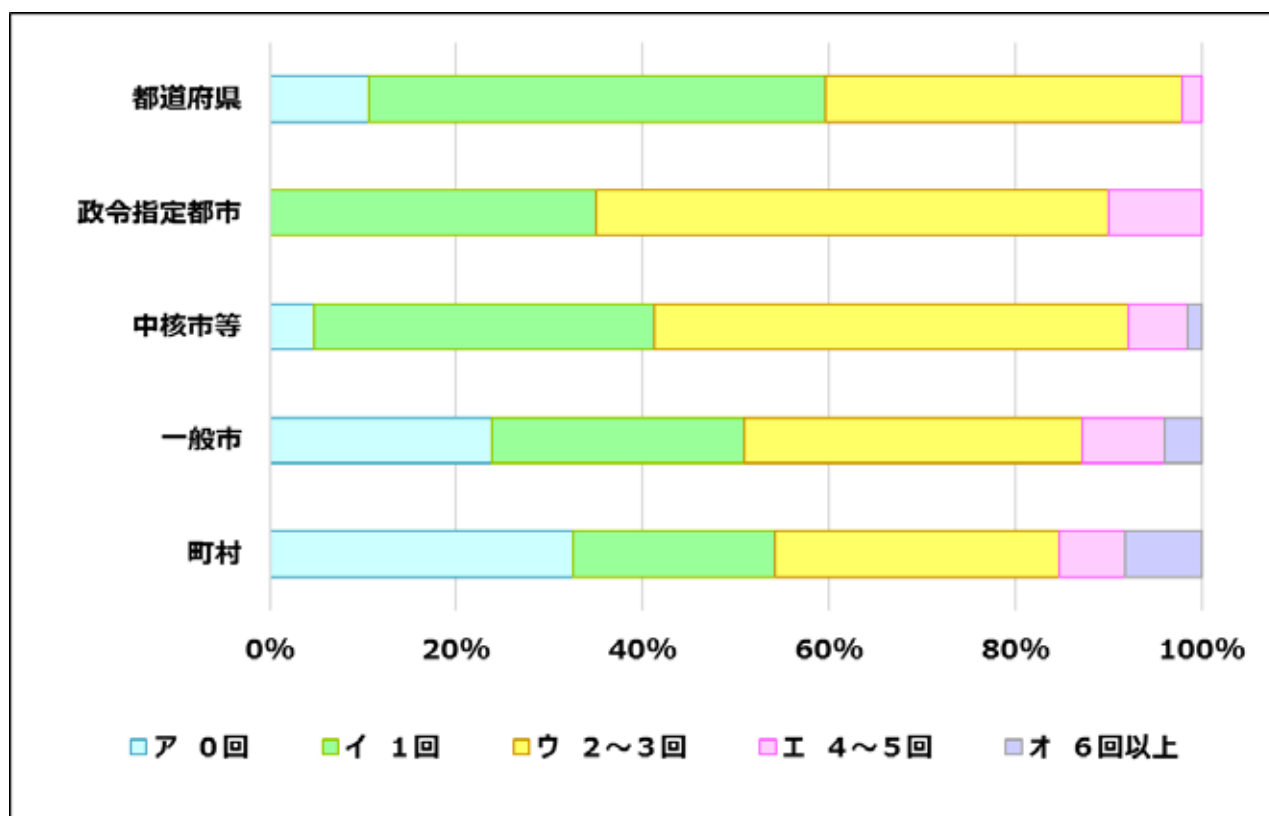


地域協議会を正式に設置していない場合でも、地域協議会の事務に相当する事務を行う組織、会議体、ネットワーク等の枠組みが別途存在しており、かつ、過去に当該枠組みで地域協議会の事務に相当する事務を行った実績がある場合は、「ア 設置済み」又は「イ 共同設置済み」と整理している。

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 - 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%

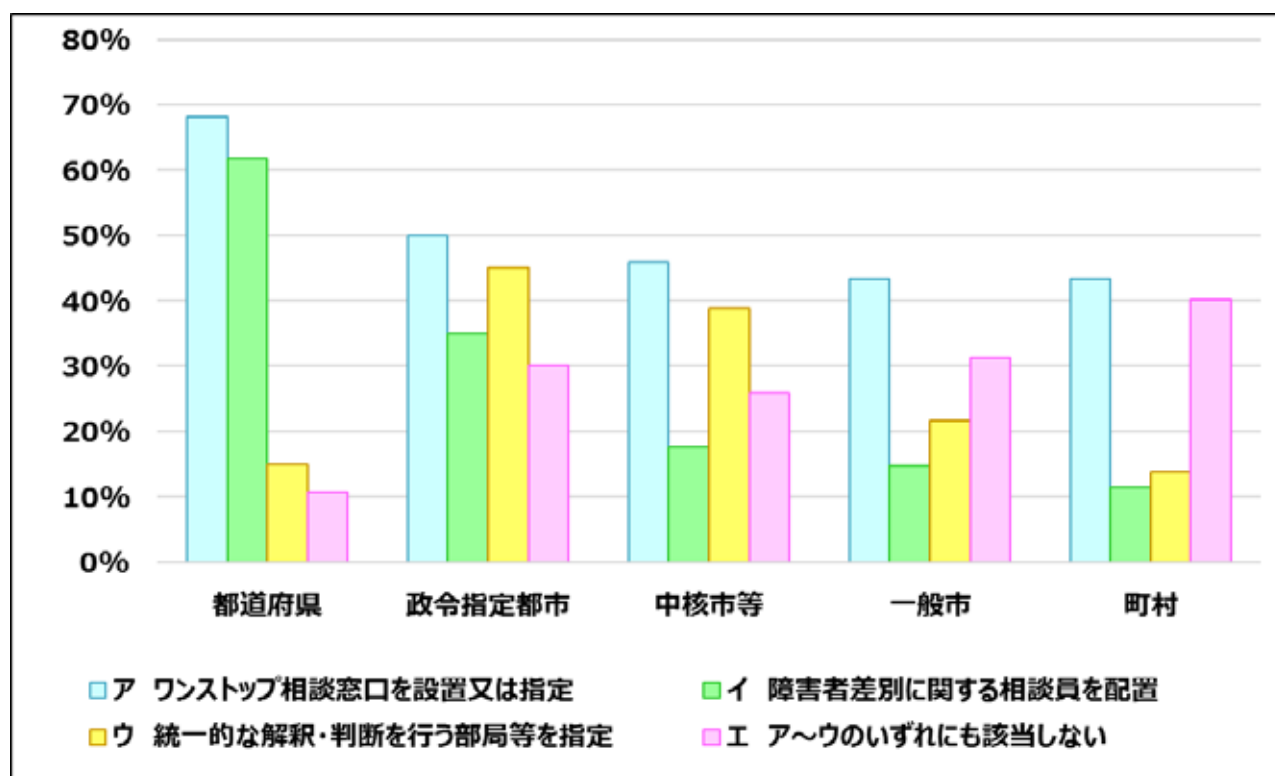


「1 . 設置状況」の設問で、「ア 設置済み」又は「イ 共同で設置済み」と回答した団体のみ調査。

．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
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。

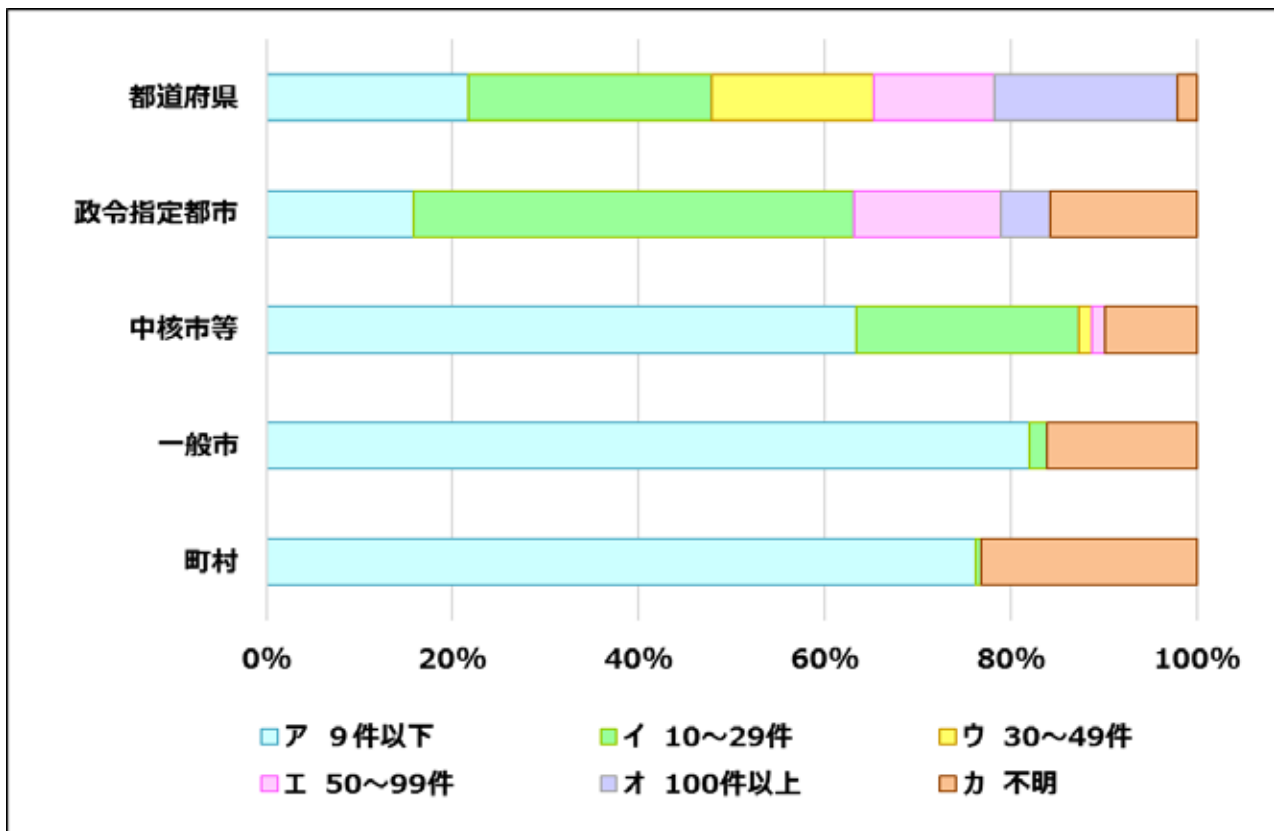
「ア ワンストップ相談窓口を設置又は指定」、「イ 障害者差別に関する相談員を配置」は、いずれも、当該相談窓口や相談員が障害者差別以外の相談にも対応している場合を含む。

複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

2 - 3 . 相談件数

【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		
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。

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

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

「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。

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。

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。

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

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。

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。

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。

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。

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。

通常の相談（苦情）と差別の相談の区別が困難。

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。

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。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

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。

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。

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。

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。

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

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。

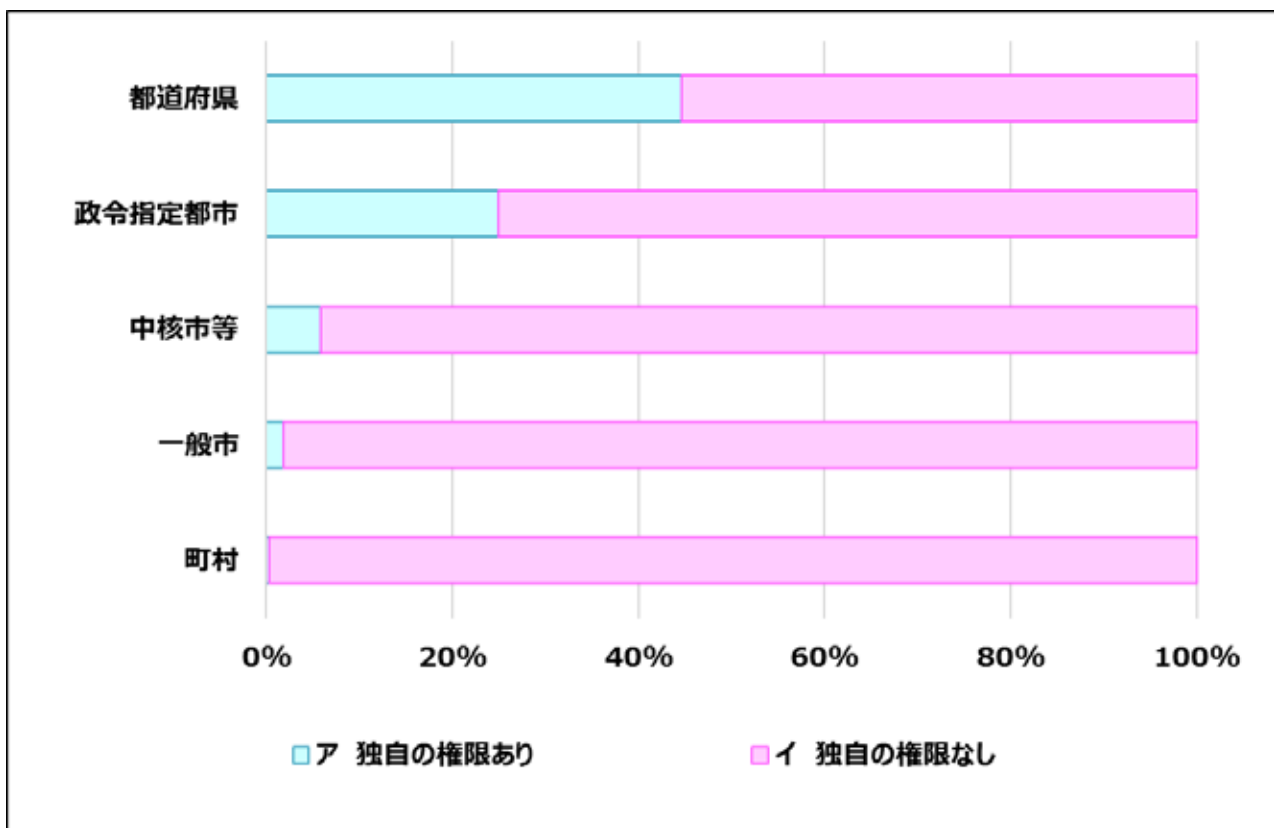
市町村全体での相談件数を正確に把握することが難しい。

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。

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 - 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）。

事業者による合理的配慮の提供を義務としている 都道府県への追加調査結果について

第1 調査の概要

事業者による合理的配慮の義務化に関し、条例において事業者による合理的配慮の提供を義務付けている都道府県（13 団体）を対象として、令和元年 11 月に調査を実施した。

2 . 結果の概要

(1) 条例における事業者による合理的配慮の位置付け

全ての事業者に対し、一律に義務付けている	13
特定の条件を満たす事業者にのみ義務付け	0

岩手県、秋田県、茨城県、千葉県、東京都、富山県、滋賀県、奈良県、
香川県、長崎県、熊本県、鹿児島県、沖縄県
(下線は平成 30 年 4 月以降に義務化した自治体)

(2) 条例において事業者による合理的配慮の提供を義務化するに当たり論点となったこと、義務化することとした主な理由

(主な回答)

- 障害者基本法第 4 条第 1 項、障害者差別解消法の附帯決議(上乗せ・横出し条例を含む条例の制定等を妨げるものではない旨) や障害者差別解消法附則第 7 条(見直し規定) や、他の都道府県の状況も勘案して全ての事業者に対して合理的配慮の提供を義務化した。
- 他の自治体の状況を参考にしながら、合理的配慮について、事業者を含めた県民が共通認識を持つ行為規範となることを期待した。

(3) 義務化に当たり講じた施策等、具体的な取組(複数回答可)

相談・紛争解決体制の整備	9
事業者向け研修の実施	10
事業者向け周知・広報の実施	8
その他	3

(具体的な内容)

相談・紛争解決体制の整備

- 相談機関・窓口の設置
- 広域支援相談員等の配置
- 紛争解決機関の設置

事業者向け研修の実施

- 研修の実施

事業者向け周知・広報の実施

- パンフレットの作成・配布
- ガイドラインの作成

その他

- 合理的配慮の提供に係る費用助成制度の創設
- 事業者会報誌への掲載
- 中学生向けブックレットの作成(県条例・ヘルプマーク)
- リーフレット等の政策・配布、周知イベントの開催

(4) 条例の施行 (義務化) による影響

(主な回答)

- 条例制定以前と以後で相談件数のうち「合理的配慮の欠如」に関する件数が増加した。
- 条例施行後は多くの相談をいただき、累計 2,000 件以上の相談を解決している。近年では事業者から「障害のある方へ配慮をしなければいけないのは分かっているが、どのように行えばよいのか教えてほしい」という主旨の相談もあり、広域専門指導員が助言や研修等を行っている。
- 条例施行後、金融機関における代筆・代読やイベント会場における車椅子の移動等に関する合理的配慮の相談が寄せられた。
- 事業者や関係団体などによる自主的な障害者差別に関する研修会の実施や県講師派遣依頼が増加した。
- 障害や障害のある人への理解に関する研修(あいさポーター研修)の要請が増えた。
- 障害当事者からの相談を受け、事業者や一般県民に対応を求める際に、合理的配慮が義務であることを説明し理解を得ることはあり、一定の効果はあるものと考えている。
- 広域支援相談員が事業者へ対応する際に、説明等が行いやすくなった。

(5) 事業者による合理的配慮の提供(または義務化)に関する課題

(主な回答)

- 事業者全体に制度の周知が進んでおらず、周知・広報に工夫した取組が必要。
- 合理的配慮について考えている事業者も増えてきている印象はあるが、まだ知らないという事業者も多いと推察される。今後も周知啓発活動が課題である。また、個別の事案解決の場面においても、事業者にとって、どこからが過重な負担なのか判断が難しい事例もあり、解決に苦慮している。
- 条例や障害者差別の解消等について周知・啓発の継続が必要。相談の問題解決にあたり、他の機関との連携が必要。障害の範囲が広がり、障害者の社会参加が増加する中、それぞれの障害特性に合わせた配慮が求められており、個々の対応に苦慮する場面が増えている。
- 合理的配慮の提供は建設的な対話による相互理解を通じて柔軟になされるものと考えているが、精神障害、発達障害、知的障害など、障害特性から、建設的に対話が進まない場合がある。そのような場合に、事業者としては、どこまで建設的に対応すれば、合理的配慮の提供義務違反に問われないのか、不明である。

都道府県における相談・紛争解決体制に関する 追加調査結果について

1. 調査の概要

各都道府県における障害を理由とする差別に関する相談・紛争解決に関する取組状況について、47 都道府県を対象として、令和元年 11 月に調査を実施した。

2. 結果の概要

(1) 市町村・国等との役割分担、支援・連携体制

34 団体が、市町村や国の機関との役割分担、支援・連携体制を条例または運用上定めていると回答。

(主な回答)

都道府県の役割

- 差別の解消を推進するために必要な施策を総合的かつ計画的に実施する。
- 障害者差別に関する相談に応じ、助言及び調整等必要な措置を講ずる。
- 市町村との連携協力や市町村への助言・支援を行う。
- 都道府県・市町村の体制整備・啓発活動において、相互に連携するよう努める。

相談対応の役割分担・支援・連携

- 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、都道府県の広域振興局等において助言・調整を行う。
- 都道府県に障害者差別解消支援センターを設置し、市町村の相談機関からの相談に対し助言等を行っている。
- 都道府県と市に同一の相談事例が寄せられた場合には、必要に応じ、現地で共同確認を行うなど連携して対応するように努めている。
- 都道府県の機関のほか全市町村及び障害者団体と連携・協力して相談窓口を設置し、困難事例については当該相談窓口が都道府県の障害福祉課等と連携して対応。
- 都道府県による解決が適当でない判断した場合には、国の機関等の相談先を紹介。また、その内容に応じて関係行政機関へ必要な通告、通報その他の通知を行う。
- 対応指針を定めている国の機関に助言・指導等を求めることがある。

広域支援相談員等による支援

- 条例に基づき、広域専門指導員は、市町村の求めに応じて連携を図り、助言等のバックアップ機能を担う。複数の市町村にまたがる事例については広域専門指導員等の連携による対応を行うことも可能。
- 都道府県に障害者差別解消推進員、市町村に障害者差別地域相談員を配置。障害者差別地域相談員は市町村から推薦を受け、知事が委嘱・配置。(22 団体)
- 各分野における専門的な知識を有する地域相談員を都道府県内に約 560 名配置し、各市町村は地域相談員に助言を仰ぐことができる。
- 障害者差別解消推進員が出張講座の一環として、毎年度、地区協議会の全体会に出席し、都道府県のネットワーク会議の状況や相談状況等について情報共有を行っている。
- 広域支援相談員が市町村を対象として障害者差別解消法の出前講座を行い、その際に地域協議会未設置の市町村に対しては地域協議会設置促進、地域協議会設置済みの市町村に対して事例検討の促進を行っている。

その他市町村への支援

- 各市町村が地域相談員を推薦する際に必要に応じ障害者差別に関する研修及び説明会を開催。
- 相談事例、相談件数の調査を四半期ごとに実施し、調査結果を各機関へ情報提供している。各市町村で受け付けた相談事案を年度ごとに収集し、都道府県の地域協議会で事案の情報共有を行い、委員の意見等と合わせ、対応方法の改善点などを含めフィードバックを行う。

地域協議会を活用した連携

- 地域協議会に国(労働局、法務局)、市町村が参加。相談等の情報共有と取組に関する連携を図っている。(15 団体)
- 各相談機関(市町村、都道府県、国等)が相談対応を行う中で他の機関との意見交換が必要な場合に都道府県の地域協議会に部会を設置し、当事者団体等関係機関が集まり、様々な立場からの意見を集め、相談機関の取組を後押ししている。

紛争解決体制

- 地域での解決が難しい事案については、地域協議会の調査結果を踏まえ、都道府県が助言・調整を行う。
- 相談により解決に至らない場合は、知事に対し、あっせんの申立ができる。
- 不利益取扱い(差別的取扱い)に関する相談について、広域専門相談員による解決が困難な場合に調整委員会から助言・あっせんを行うこととしている。

(2) 市町村の地域協議会への支援・連携

【 1 】 地域協議会の支援・連携体制

- 14 団体が、都道府県の地域協議会が市町村の地域協議会に支援・連携する体制があると回答。
 - () 回答の中には、都道府県の地域協議会による支援・連携だけではなく、都道府県による支援・連携も混在していると考えられる。

(主な回答)

市町村対応のバックアップ

- 市町村単独での対応が困難な事案に対するバックアップ
- 市町村から寄せられた相談に係る事例や解決に向けた取組の事例の集積と分析
- 広域的に取り組むことで効果的な周知・啓発活動の企画立案、実施などの協議
- 求めに応じ、都道府県の障害者相談支援センターが市町村の地域協議会へ支援

地域協議会への参加

- 広域等が管内市町村の地域協議会に委員または助言者として出席し、支援・連携を図っている圏域もある。
- 都道府県の地域協議会に市町村、町村会の代表に委員として出席してもらい、差別の解消を推進するための取組などを情報共有している。
- 都道府県の地域協議会に事例検討部会を設置し、協議・検討結果について、各圏域の地域協議会等にフィードバックすることにより、関係機関の対応力等の向上を図る。
- 都道府県の地域協議会の構成員として、全市町を対象に会議を実施している。

情報の共有・発信

- 地域協議会を設置している市町村に都道府県の地域協議会の資料等を配信し、情報共有している。
- 市町村の地域協議会に都道府県の出張講座として取組の状況報告や情報提供を行っている。
- 「あいサポート運動」の推進のための取組等に関する協議を行う組織を設置し、障害を理由とする差別に関し、情報共有等を行っている。

紛争解決

- 地域協議会の事務に相当する業務を行う組織として圏域ごとに委員会を設置し、市町村長等から協議等の依頼があった場合に、事案の解決を図るための協議またはあっせんを行う。

【2】支援・連携、設置促進の実績

- 14 団体が、都道府県の地域協議会が市町村の地域協議会に対して支援または連携した実績、または市町村の地域協議会の設置を促進した実績があると回答。

() 回答の中には、都道府県の地域協議会による支援・連携だけでなく、都道府県による支援・連携も混在していると考えられる。

(主な回答)

市町村への働きかけ

- 地域協議会の設置状況に関する調査を年に 1 回実施し、調査結果に基づき、未設置市町村へ設置の働きかけを行っている。
- 市町村の地域協議会設置促進のため、市町村へ文書での要請や地域協議会において情報交換会を開催し、設置した市の事例の情報提供を行っている。
- 都道府県で実施する市町村の実務担当者会議において地域協議会の設置に対して積極的な対応を依頼している。

市町村への情報提供

- 障害者差別解消推進員が地区協議会に毎年度参加し、都道府県のネットワーク会議や相談状況等について情報提供を行っている。

(3) 広域支援相談員等

【 1 】 広域支援相談員等の有無

22 団体が、広域支援相談員等を設置していると回答。

- () 広域支援相談員等...障害を理由とする差別に関し、市町村の相談機関における相談事案の解決を支援し、また相談機関では解決が困難な広域的・専門的な相談事案を取り扱う相談員。

【 2 】 設置の根拠

21 団体が、広域支援相談員等を条例に基づき設置していると回答。

【 3 】 業務内容・役割

(主な回答)

- 相談者に対する必要な助言・情報提供（相談対応）
- 相談者及び相談内容に係る者と（関係者間）の必要な調整
- 関係行政機関への必要な通告、通報その他通知
- 助言又はあっせんの申立があったときは、当該申立に係る事実の調査
- 市町村相談員への技術的助言
- 相談事例の調査及び研究

【 4 】 業務経験・資格等の要件

(主な回答)

- 障害者差別解消に関する知識・経験を有する者
- 障害児（者）の相談業務に5年以上従事した経験がある者
- 保健、福祉、就労、教育の分野における相談支援経験を有する者。
- 特別支援学校の教諭の経験がある者
- 国又は地方公共団体で人権擁護、労働争議又は障害福祉に関する経験がある者
- 行政機関、医療機関、教育機関、事業所において障害者、又は福祉医療に関する業務、その他これに準ずる業務、特に障害者や企業等への相談業務について経験を有すると認められるもの
- 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、後任心理士（臨床心理士含む）、教員免許所持者、看護師いずれかの資格を有する者。推進員として必要な学識経験を有する者。

【5】広域支援相談員等による対応事例

（事例1）

事業者が広域にわたることから、市町村担当課から都道府県に相談が入った。内容としては、本人の障害特性上、よく見られる行動を不審に思った量販店のスタッフが警察を呼び、その対応に保護者が疑問を感じているとのこと。また、当事者間の主張に齟齬はあったが、これらの対応の中で、本人の人権侵害につながりうる発言があったとして、本人・保護者がショックを受けているとの相談。

広域支援相談員が市町村担当課と役割分担して対応を進めた。具体的には、市町村は本人・保護者、現地の量販店からの聞き取り、相談員は現地量販店を統括する部門を訪問し、今後の対応方針について等の聞き取りを行った。これらの聞き取りから、障害特性に対する理解が不十分であったことが明らかとなり、今回の事例を踏まえ、今後の対応に活かしていくという報告を得た。また、警察でも障害への理解につながる研修を行ったとのこと。

（事例2）

発達障害のある者が工業系短期大学に入学したが、学習の形態がアクティブラーニングでのグループワークやディスカッションなどが多く、コミュニケーションの苦手な障害として全く配慮がなされていなく、学内で孤立し、内部疾患（肝臓）を発症した。

広域支援相談員が、短大の担当教師及び主任教師と話をし、「具体的にどんな支援をしたらいいのかわからず短大側も困っている」という現状が分かった。そこで、相談者（親）や本人と相談し、「合理的配慮ブック」を作成し、必要最小限の具体的な配慮について短大側に依頼した。その後、短大への通学ができるようになった。

（事例3）

通園施設管理者から、「保護者から条例について広域専門指導員に聞いて欲しいと言われている。発達障害のある保護者に対して、施設側はどのような配慮をもって関わっていったら良いか、具体的な助言が欲しい。」と相談が寄せられた。

広域専門指導員から、発達障害のある人の特性に対する理解をすすめるための参考として、「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」を情報提供した。また、当事者と関わりのある広域専門指導員が対応に工夫したこと、配慮したこと等を具体的に情報提供した。

(事例 4)

タクシー乗車に際し、知的障害のある人を一人で乗車させようとしたところ、「自閉症の方はパニックで暴れ運転手に危害を与えることがあるため、タクシーの利用は一人では出来ない。」と言われた。本人はパニックを起こすことも、他人に危害を与えたこともないことを説明したが、理解が得られなかった。このことは、障害を理由とした差別に該当するのではないか」と、市差別解消法相談窓口に相談が寄せられ、市町村差別解消法担当課職員から広域専門指導員に助言が求められた。

広域専門指導員から市町村差別解消法担当課職員に、相談者が、個別の事案解決のための調整活動を希望しているのか、タクシー会社側に障害のある人への差別を無くし配慮を求めたいのか、話を聞いて欲しいだけなのか、相談者の意向を確認した後、対応を検討することを助言。相談者は、生活圏がタクシー会社と同じであるため、個人情報を知られたくないという思いから、一般的な周知活動を希望された。

広域専門指導員と市役所職員は、タクシー会社に対し、条例と差別解消法の周知活動を行い、「国土交通省所管事業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」について情報提供し、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例や合理的配慮の提供の具体例について説明をした。その結果、同社においては、障害特性や障害のある人への配慮について、社員教育を実施していくこととなった。

(4) 条例による独自の権限行使の実績

条例に基づく独自の権限を設けており、これまでに事業者に対してその権限を行使した実績として回答があったのは1件であった。

- () 一部の団体では、実績を非公表としている。
- () 「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)において、都道府県のうち21団体が、独自の権限を設けていると回答(平成30年4月1日時点)。(本資料P13～14参照)