

障害を理由とする差別の解消に向けた 相談窓口の試行に係る調査研究

報告書 —概要版—

令和7年6月
内閣府

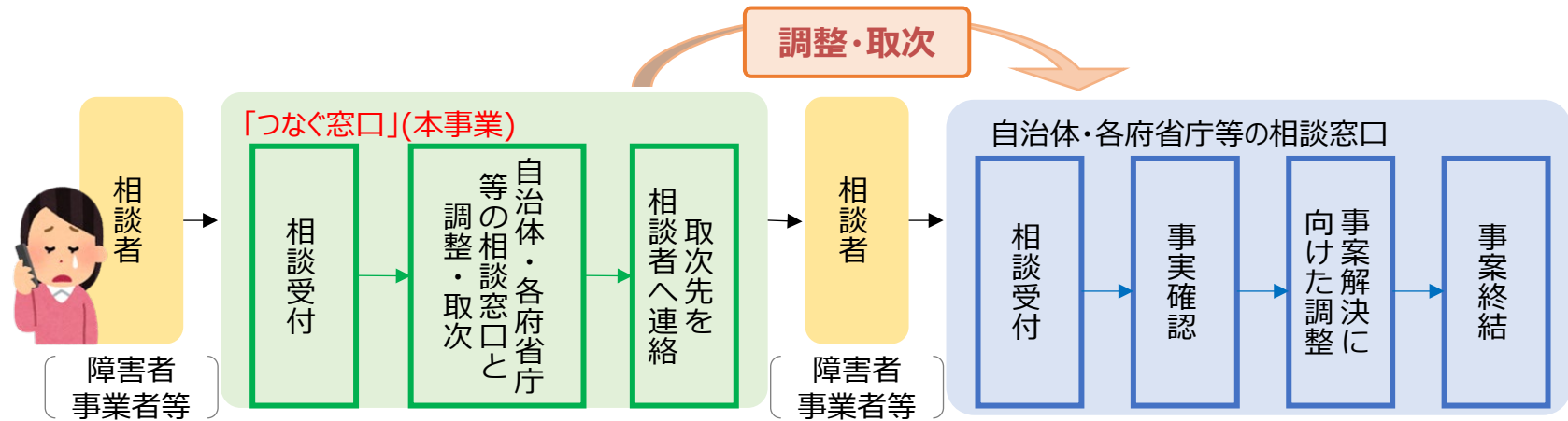
※数値は令和7年3月末時点

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

概要

障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別等に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口へ円滑に繋げるための調整・取次を行います。
試行実施期間（令和5年10月から令和7年3月）を経て、令和7年4月より本格実施。

基本的な流れ



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

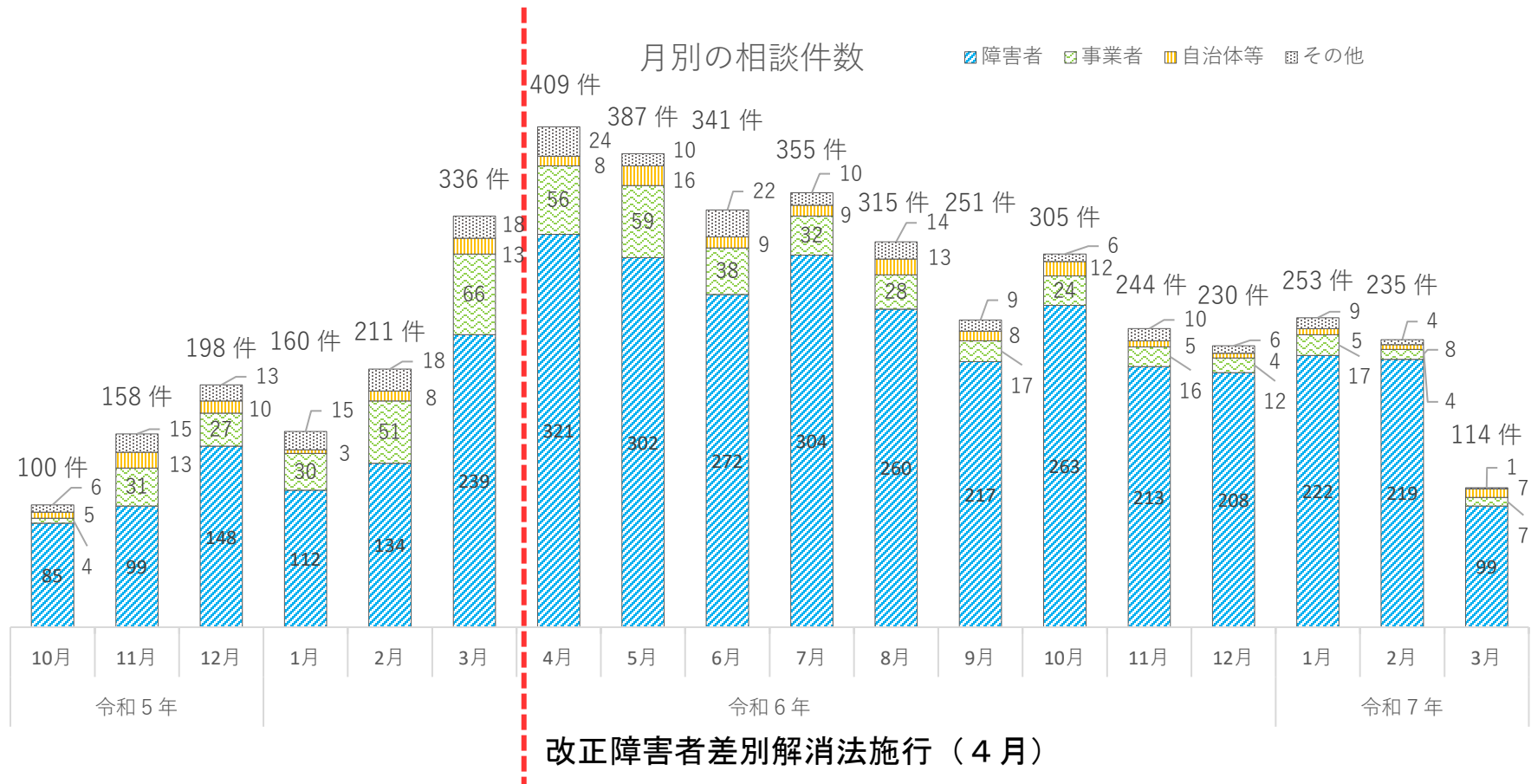
連絡先

- 電話相談：0120-262-701 10:00-17:00 週7日（祝日・年末年始除く）
- メール相談：info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp



つなぐ窓口の利用実績について

- 期間中に寄せられた相談は4,602件。障害者差別解消法施行の前後で増加しているが、その後緩やかに減少。
- 相談者の属性は障害者が約 8 割を占め、事業者が約 1 割。



相談対応件数（令和5年10月16日～令和7年3月14日）

4602件（うち、障害者（※1）3717件、事業者523件、自治体等152件、その他（※2）210件）

月平均（令和5年11月～令和6年3月）：約213件（令和6年4月～令和7年3月）：約302件

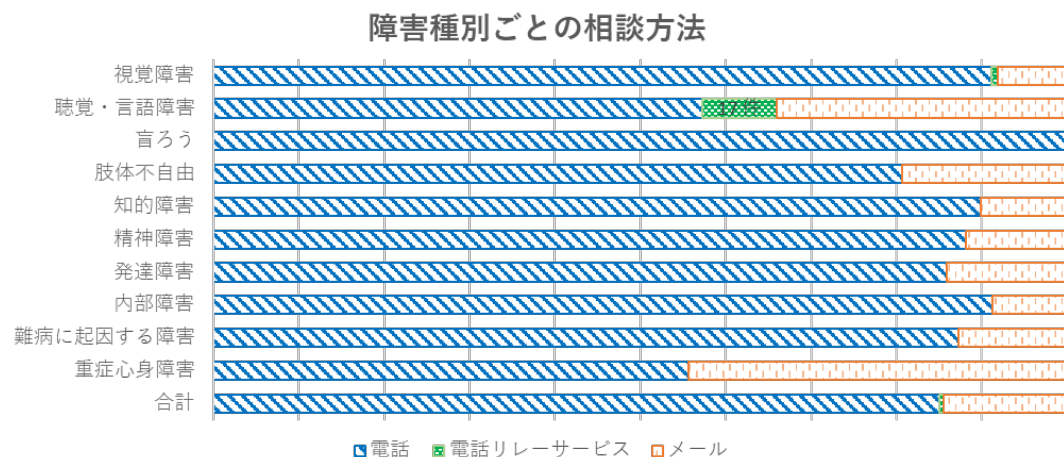
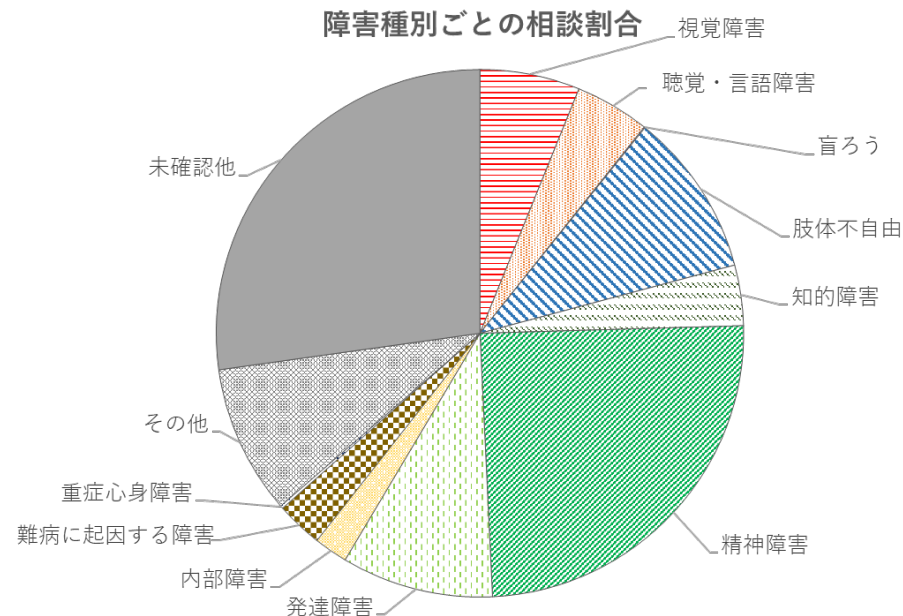
※1 障害当事者のほか、障害者の家族、支援者等からの相談を含む。 ※2 属性不明や障害者、事業者、自治体等以外の相談を計上。

つなぐ窓口における相談事案の属性等について①

○相談者の障害種別では精神障害が全体の4分の1を占める。

○電話での相談が多いが、障害種別によってはメールや電話リレーサービスでの相談もある。

障害種別	相談件数※1	相談方法※2	
		電話	メール
視覚障害	314件 (6.8%)	243件	22件
聴覚・言語障害	235件 (5.1%)	111件	66件
盲ろう	3件 (0.1%)	1件	0件
肢体不自由	516件 (11.2%)	348件	84件
知的障害	190件 (4.1%)	158件	18件
精神障害	1266件 (27.5%)	1072件	145件
発達障害	477件 (10.4%)	390件	64件
内部障害	106件 (2.3%)	93件	9件
難病に起因する障害	146件 (3.2%)	123件	18件
重症心身障害	9件 (0.2%)	5件	4件
その他	469件 (10.2%)	—	—
未確認他	1395件 (30.3%)	—	—
全体	—	3855件	747件



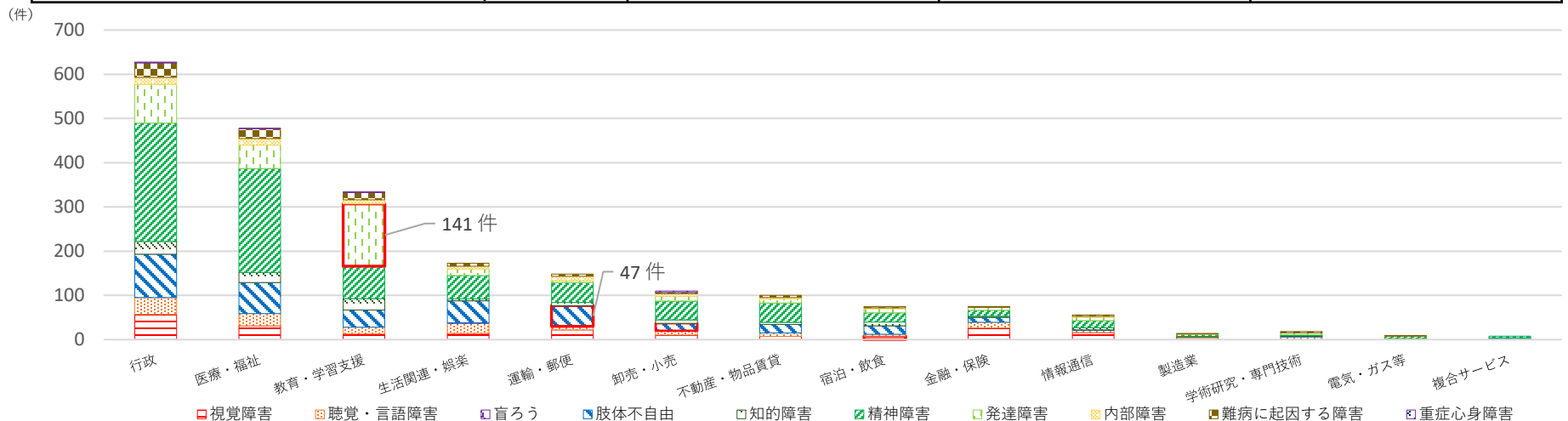
※1 障害者、事業者、地方公共団体等による相談が対象。複数の障害がある場合はそれぞれの障害で計上しているが、割合は全相談件数に占める割合。

※2 障害当事者（その家族を含む）による相談のみが対象。

つなぐ窓口における相談事案の属性等について②

- 相手方事業者の業種は、行政、医療・福祉、教育・学習支援が多い。これらの分野のうち、教育・学習支援においては発達障害の相談が占める割合が多い。
- その他、運輸・郵便等においては肢体不自由の相談が占める割合が多い。

障害種別		事案発生場面※		
		1	2	3
視覚障害	267件	行政 (58件)	医療・福祉 (31件)	金融・保険(26件)
聴覚・言語障害	194件	行政 (38件)	医療・福祉 (28件)	生活関連サービス等 (23件)
盲ろう	1件	生活関連サービス等 (1件)	—	—
肢体不自由	432件	行政 (98件)	医療・福祉 (71件)	生活関連サービス等 (50件)
知的障害	176件	行政(29件)	教育・学習支援 (26件)	医療・福祉 (24件)
精神障害	1217件	行政 (271件)	医療・福祉 (240件)	教育・学習支援 (73件)
発達障害	454件	教育・学習支援 (142件)	行政 (90件)	医療・福祉 (54件)
内部障害	102件	医療・福祉 (17件)	行政 (16件)	運輸・郵便 (10件)
難病に起因する障害	141件	行政 (33件)	医療・福祉 (22件)	教育・学習支援 (17件)
重症心身障害	9件	卸売・小売 (3件)	行政 (2件)	医療・福祉 (1件) 他
全体	3421件	行政 (922件)	医療・福祉 (662件)	教育・学習支援 (427件)



※障害当事者（その家族を含む）による相談のみが対象。複数の障害がある場合はそれぞれの障害で計上。未確認、その他は除く。

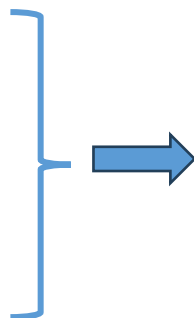
つなぐ窓口における相談対応について

- 相談の約半数(2395件)が障害福祉制度に関する意見等、差別解消法の対象外の相談。
- 受け付けた相談のうち534件について取次を行った。
- 調整中の案件等を除いた280件の取次先は、市区町村が最も多く240件。
- 取次後のフォローアップの結果、事案終結した164件をみると、過半数が解決とされている。

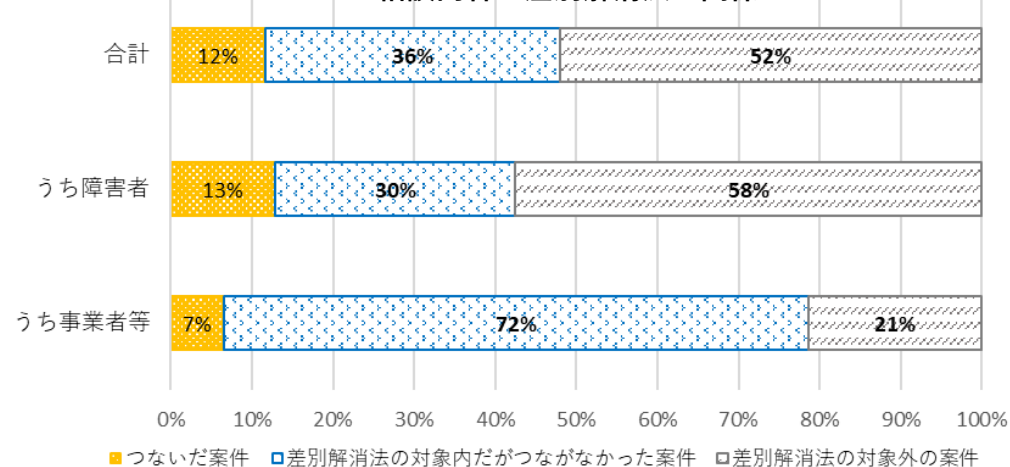
	全体	内訳		
		障害者	事業者等	その他
差別解消法の範囲内	2207	1579	531	97
うちつないだ案件	534	478	44	12
差別解消法の範囲外	2395	2138	144	113
合計	4602	3717	675	210

相談の取次先等

対応状況		件数
取次完了		280
うち府省庁等		6
うち都道府県		31
うち市区町村		240
うちその他		3
取次調整中		92
取次辞退		125
調整時対応済み		17
その他		20
合計		534



相談内容と差別解消法の関係



取次後のフォローアップ結果

ステータス※	府省庁	都道府県	市区町村	その他	計
事案終結（解決）	3	11	90	1	105
事案終結（傾聴）	0	5	20	1	26
事案終結（未解決）	0	4	28	1	33
					164

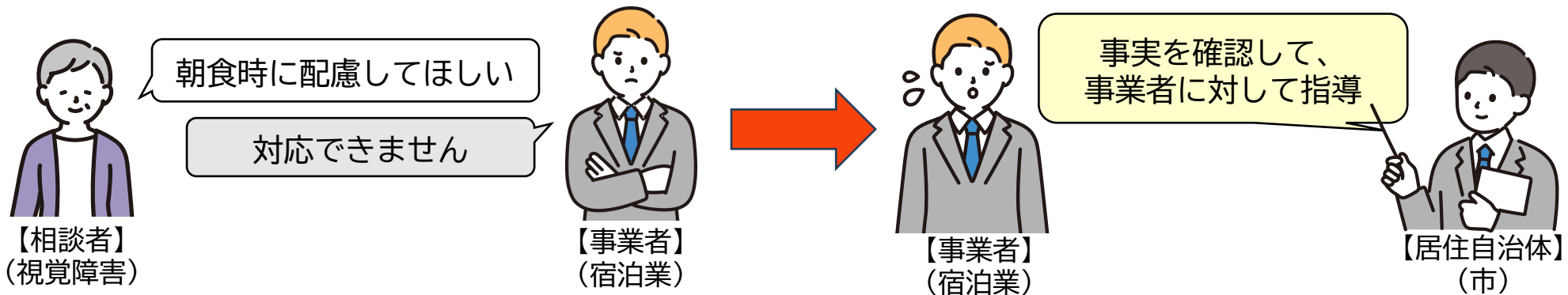
※この他、取次後対応中のもの等が133件ある。

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」相談事例

事例① ホテル予約時における朝食ビュッフェでの配慮（視覚障害者×ホテルスタッフ）

【相談者】 宿泊予約の際、視覚障害があるので、朝食ビュッフェ時にメニューを読み上げてほしい、席に食事・飲料を運んでもらいたい等の希望を伝えたが、断られた

⇒居住地自治体(市)からホテルに対し、事実を確認して指導



【事業者】 これまで、メニュー読上げや食事・飲料を運ぶことは対応していなかったが、予約時に「視覚障害があり配慮が必要」と事前に申し出てもらえれば、改めて配慮内容を確認の上、対応することとした。

専属スタッフの配置は難しいが、朝食時間帯はフロント受付スタッフが対応する等の具体的な改善を行った。今後も「客が希望する必要な配慮を行う」との協力が得られた。

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」相談事例

事例② 障害者用駐車場の利用拒否（車椅子利用の障害者×駐車場警備員）

【相談者】 観光地の大型駐車場で障害者用駐車場の利用を申し出たが、一般車両進入禁止を理由に入口の警備員に断られた。バス、タクシー、障害者用駐車場のスペースが設置されているのだから、観光客が適切に利用できるようにしてほしい

⇒発生地自治体(市)が現地へ行き、事実を確認して指導



【発生地自治体(市)】 市の観光課長が、事業所担当者と一緒に現地へ行き、一般車両進入禁止の規制内に障害者用駐車場が設置されていることを確認した。改善に向けた取組の中で、警備員が、障害者用駐車場について認識を共有できるよう、体制の整備を依頼した。

市の福祉課長からも、事業所の担当部長に対し、再度、改善に向けた協力依頼を行った。

【事業者】 警備員が適切に車両を誘導することができる体制に改善した。

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」相談事例

事例③

公衆浴場におけるオストメイトの入店拒否（内部障害者×銭湯経営者）

【相談者】 公衆浴場で、ストーマ（人工肛門・人工膀胱）装着を理由に入店を拒否をされた。ストーマを付けていることで入店を断るのは、障害者差別だと思う。障害を理由に入店を拒否しないよう、事業者には注意してほしい。



【市】 厚生労働省のパンフレット「オストメイトの公衆浴場への入浴にご理解ください」及び市発行の合理的配慮の提供が義務化された旨のチラシ等を配布して障害者差別解消法のポイントを説明し、対応を改めるよう求めた。また、本事例を市の障害者差別解消協議会に取り上げて共有を図った。

【事業者】 障害者差別解消法等について理解は示したものの、経営上受入れが難しいとの見解であった。

（参考）相談者は、市内の新たな入浴施設を利用している。