

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

令和 7 年 6 月

内閣府障害者施策担当

目次

第1章 はじめに.....	1
1.1 事業概要.....	1
1.1.1 目的.....	1
1.1.2 相談員への研修の実施.....	1
1.1.3 相談窓口の開設.....	2
1.1.4 周知用リーフレットの配布.....	3
1.1.5 インターネット広告による周知・広報.....	4
第2章 相談対応実績.....	6
2.1 相談案件数.....	6
2.1.1 案件数の全体像.....	6
2.1.2 手段別 相談案件数.....	8
2.1.3 地域別 相談案件数.....	11
2.1.4 障害種別別 相談案件数（複数選択）.....	13
2.1.5 事業分野別 相談案件数（複数選択）.....	14
2.1.6 相談内容別 相談案件数.....	17
2.1.7 取次先別 相談案件数.....	19
2.2 相談対応事例.....	20
第3章 入電・メール受付の状況.....	22
3.1 入電数とメール受信数の全体像.....	22
3.2 電話相談.....	24
3.3 メール相談.....	28
第4章 アンケート調査結果.....	30
4.1 アンケート回収率.....	30
4.2 アンケート回答者の内訳.....	30
4.3 つなぐ窓口を知ったきっかけ（複数選択）.....	31
4.4 障害者差別解消法等への理解.....	32
4.5 障害者差別解消法ではない案件に関する理解.....	33
4.6 紹介された取次先への連絡意向.....	34
4.7 つなぐ窓口の有効性.....	35
4.8 つなぐ窓口に対する満足度.....	36
第5章 自治体へのフォローアップ結果.....	37
5.1 フォローアップ結果.....	37
5.1.1 フォローアップ事案の概要.....	37
5.1.2 実施した対応.....	40

5.1.3 障害者の反応.....	42
5.1.4 事業者の反応.....	43
5.2 好事例.....	44
5.3 つなぐ窓口に対する自治体からの意見（複数回答）	46
第6章 定例会議.....	49
6.1 目的.....	49
6.2 実施概要.....	49
6.3 アドバイザーからの助言.....	54
6.3.1 強い口調で話される方への対応.....	54
6.3.2 相談内容につじつまが合わない場合の対応	54
6.3.3 相談者に希死念慮がある場合の対応.....	55
6.3.4 主訴の理解が困難な場合の対応.....	55
6.3.5 相談者が取次を辞退する場合の対応.....	56
第7章 相談窓口試行事業の検証（成果及び今後の課題）	57
7.1 成果及び意義.....	57
7.2 今後の課題.....	58
第8章 参考資料.....	60
8.1 研修資料.....	60
8.2 リーフレット	69
8.3 インターネット広告.....	75

第1章 はじめに

1.1 事業概要

1.1.1 目的

令和3年6月に公布された、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第56号）により事業者による合理的配慮の提供が義務化されるとともに、国・地方公共団体の連携強化や相談対応を担う人材の育成及び確保についての責務が明確化された。

また、令和5年3月に改定された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）においては、障害を理由とする差別に関する相談対応について、内閣府においては、「障害者や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口について検討を進める」旨が明記された。

改定された基本方針の記載等を踏まえ、令和5年度後半から令和6年度末までの2か年において、障害者や事業者、地方公共団体等からの相談に対して適切な相談窓口につなぐ役割を担う相談窓口（以下「相談窓口」という。）を試行的に実施する事業を行うこととした。また、本事業では、発注者の別の調査研究事業である「障害を理由とする差別の解消に向けた相談対応等に係る調査研究」と連携し、相談窓口において確認された相談対応時の課題や成果等について、当該別事業において開催される有識者等検討会に対し定期報告を行った。

1.1.2 相談員への研修の実施

(1) 研修内容

相談窓口の開設に先立ち、以下のとおり相談員計12名を対象に2日間の研修を行った。

<研修内容>（括弧内は講師）

- ・ 本事業の意義について
 - 背景：障害者基本計画やこれまでの障害者差別解消法に関する研究事業について（内閣府）
 - 障害の社会モデルについて（内閣府）
 - 当事業の全体像（NTT データ経営研究所）
- ・ 障害者差別解消法の理解
 - 障害者差別解消法の要点の解説（内閣府）
 - 不当な差別的取扱いの事例解説、グループワーク（NTT データ経営研究所）
 - 合理的配慮の提供の事例解説、グループワーク（NTT データ経営研究所）
 - 環境の整備の事例解説（NTT データ経営研究所）

- ・ 相談員の業務内容
 - 相談窓口の運営マニュアル（内閣府）
 - 応答の流れ、関連窓口の説明（NTT データ経営研究所）
 - 個別の Q&A 対応（内閣府）
 - 個人情報の取扱い（NTT データ経営研究所）
- ・ 障害者の理解（講師：一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会 常務理事 又村あおい氏）

(2)研修資料

第 8 章参考資料 8.1 参照

1.1.3 相談窓口の開設

相談者に対し、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の法解釈等に関する説明や、相談者の希望に応じ相談事案への対処が可能な相談機関等（地方公共団体又は府省庁等の相談窓口）の紹介や、相談機関等との必要な連絡調整を行う相談窓口を令和 5 年 10 月 16 日より開設した。

- ・ 相談窓口ではメール相談と電話相談を実施した。
 - メール相談：24 時間毎日受付
 - 電話相談：10 時-17 時受付（祝日、年末年始除く）
- ・ 地方自治体等へ取次いだ案件について、取次後 1 か月経過した事案については、その後の進捗確認のためのフォローアップを行った。
- ・ 相談終了後には相談者へのアンケート調査を行った。

なお、相談対応においては、相談者の所属団体や氏名、性別、居住地等の相談者に関する情報と、質問や相談内容の詳細を伺った。相談者が伝えたくない情報については、相談者の意向を尊重し、匿名や一部の情報を伏せた状態での相談対応を行った。

個人情報の取扱いについては、リーフレットや自動音声で周知すると共に、取次を行う際には、取次先への個人情報の提供について、本人から同意を得た。

取次の調整に当たっては、相談者に最も身近な立場である市区町村へ取次を行うことを基本とし、相談事案の内容等を踏まえ、市区町村で受入れが困難な場合は、都道府県へ取次を行い、都道府県でも受入れが困難な場合は、府省庁等へ取次を行うこととした。

それぞれの結果の詳細は、次章以降を参照されたい。

1.1.4 周知用リーフレットの配布

各地方公共団体・府省庁、事業者、関係団体への周知を目的に、周知用リーフレットを作成した。各関係団体には、各拠点でも配布できるように紙媒体の発送を行った。また、情報保障として大活字版およびテキスト版の作成も行い、リーフレット等のデータは内閣府ホームページにおいて公開した。

(1) リーフレットの構成

リーフレットの構成は以下のとおりである。（デザインは参考資料参照）

ページ	掲載内容（概要）
表面	・ 障害を理由とする差別に関する相談窓口の概要 ➤ 自治体・各府省庁等の相談窓口 ➤ 「つなぐ窓口」（本事業） ・ こんな方におススメ！ ・ 事業に関するお問い合わせ ・ 障害を理由とする差別に関する試行相談窓口 ・ 音声コード（表面用）
裏面	・ 「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ ・ 障害者差別解消法について ➤ 法の考え方 ➤ 障害者差別解消法の対象 ・ 本事業で取り扱う個人情報について ・ 参考情報 ➤ ダウンロード用 QR コード ・ 音声コード（裏面用）

(2) リーフレットの配布先

障害当事者団体、事業者団体、及び障害に関連する団体等、計 116 か所へ配布を行った。
（配布先の詳細は参考資料参照）

1.1.5 インターネット広告による周知・広報

障害者、事業者への相談窓口の周知を目的に、インターネットバナー広告を作成し、Google 広告にてインターネット上に公開した。

バナー広告は、サイズの異なる 3 種類の広告を障害者向け、事業者向けの計 6 種類を作成した。（デザインは参考資料参照）バナー広告の掲載は、6 万クリックを達成するまでとし、掲載期間は令和 6 年 4 月 1 日から令和 6 年 9 月 8 日までとした。

各広告の総表示回数、クリック数、クリック率は以下のとおり。事業者向け広告のクリック率が高い理由として、障害者、事業者ともに関心が高いと想定される「事業者による合理的配慮の義務化」が明記されていることが考えられる。

<対象別>

	表示回数	クリック数	クリック率
障害者向け	2,941,731 回	30,143 回	1.02%
事業者向け	1,480,850 回	29,873 回	2.02%
合 計	4,422,581 回	60,016 回	1.36%

<時間帯別>

	表示回数	クリック数	クリック率
0-2 時台	351,734 回	3,605 回	1.02%
3-5 時台	907,095 回	6,962 回	0.77%
6-8 時台	683,341 回	7,777 回	1.14%
9-11 時台	433,202 回	6,866 回	1.58%
12-14 時台	633,165 回	10,598 回	1.67%
15-17 時台	502,760 回	9,790 回	1.95%
18-20 時台	353,290 回	6,903 回	1.95%
21-23 時台	557,994 回	7,515 回	1.35%
合 計	4,422,581 回	60,016 回	1.36%

■ 報告書で使用する用語

案件数：電話相談およびメール相談にて、対応を行った案件数。同一の相談者からの同一の相談について複数回の受電・受信をした場合でもそれらは、1つとしてカウント

障害者等：障害者本人、家族、障害者団体、支援者、近隣住民を表す

相談：相談者から受けた相談（質問を含む）

入電数：電話相談において、相談者から入電のあった件数。応答できなかった件数も含む。同一の相談者からの同一の相談について複数回の受電をした場合、複数回分を集計。入電数に関する集計は、オートコールシステムへの回答者の回答を基に算出している。

受信数：メール相談において、メールを受信した数。同一の相談者からの同一の相談について複数回の受信をした場合、複数回分をカウント

応答数・応答率：電話相談において入電に対して応答した数およびその割合

■ 留意事項

○ 集計期間

2023 年 10 月 16 日から 2025 年 3 月 14 日まで

○ 集計値

- ・ 相談者の発信地や相談内容の内訳については、それぞれに集計を行っているため、各グラフの集計対象の全数がグラフ毎に異なる。
- ・ 四捨五入の関係で、足し合わせても 100%にならない場合がある。

第2章 相談対応実績

2.1 相談案件数

2.1.1 案件数の全体像

総受付数は、電話とメールを合わせて全体で4,602件であった。月別の推移は、改正障害者差別解消法の施行時の2024年4月までは増加傾向、その後緩やかに減少しているものの、施行前より高水準で推移している。各月とも障害者等からの相談が8割程度である。事業者からの相談は、1割程度である。

一月当たりの平均受付案件数は、274件（2023年10月及び2025年3月は平均値集計の対象外）となった。

	障害者等	事業者	自治体等	その他	合計
23年10月	85	4	5	6	100
23年11月	99	31	13	15	158
23年12月	148	27	10	13	198
24年1月	112	30	3	15	160
24年2月	134	51	8	18	211
24年3月	239	66	13	18	336
24年4月	321	56	8	24	409
24年5月	302	59	16	10	387
24年6月	272	38	9	22	341
24年7月	304	32	9	10	355
24年8月	260	28	13	14	315
24年9月	217	17	8	9	251
24年10月	263	24	12	6	305
24年11月	213	16	5	10	244
24年12月	208	12	4	6	230
25年1月	222	17	5	9	253
25年2月	219	8	4	4	235
25年3月	99	7	7	1	114
合計	3,717	523	152	210	4,602

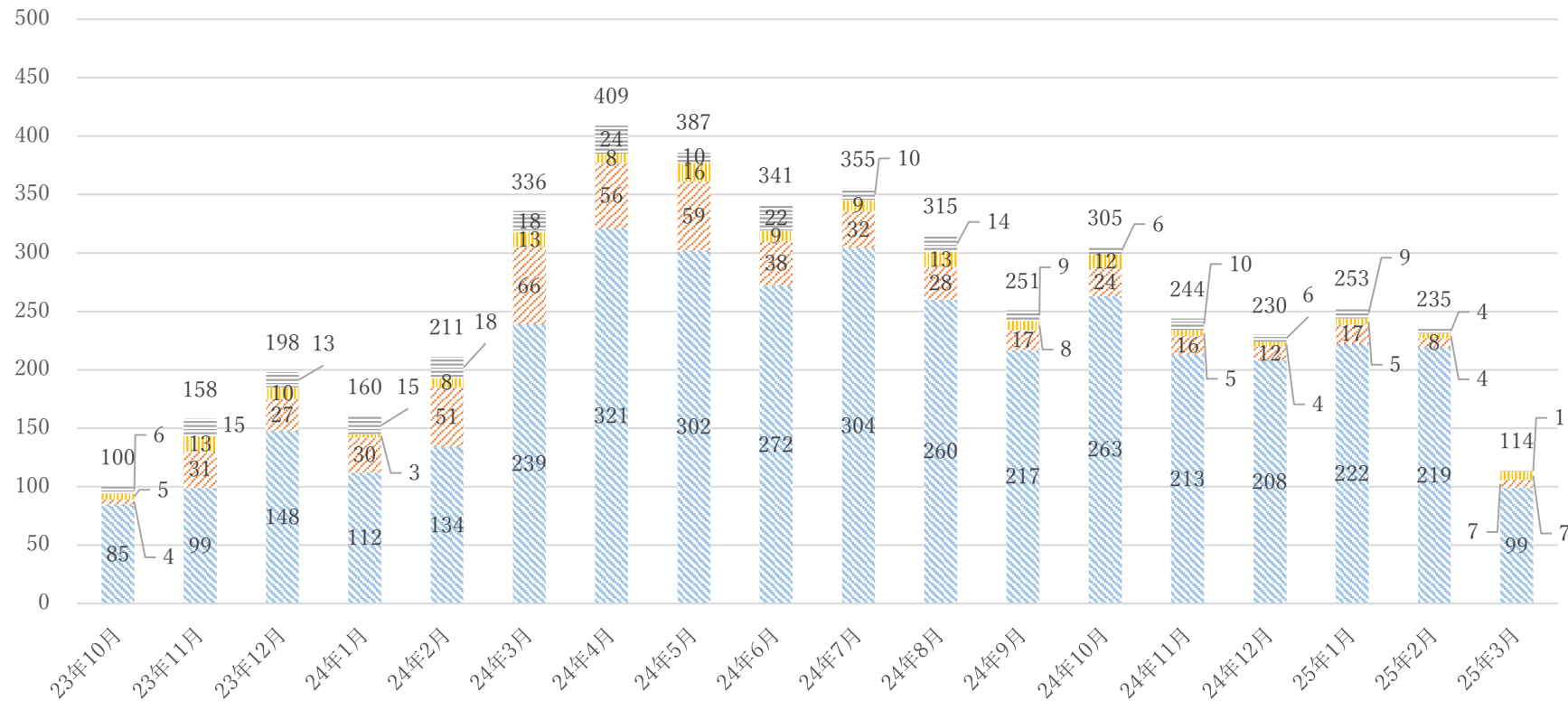
※ 「障害者」には障害当事者のほか、障害者の家族、支援者等からの相談を含む。

※ 属性不明や障害者、事業者、自治体等以外の相談を「その他」として計上。

受付案件数の推移

n=4,602

障害者等 事業者 自治体等 その他



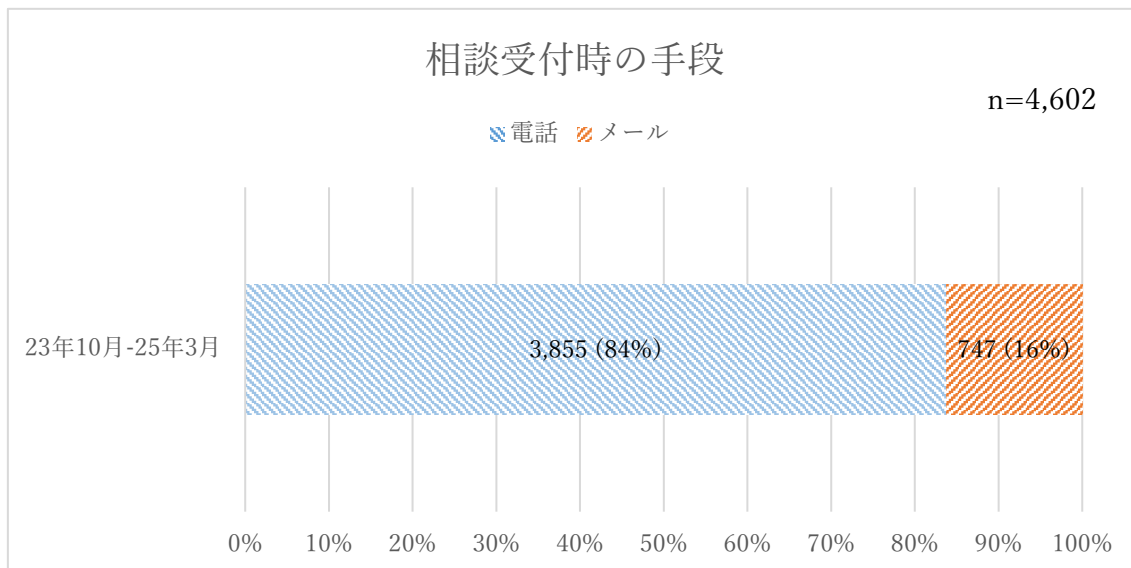
※ 「障害者」には障害当事者のほか、障害者の家族、支援者等からの相談を含む。

※ 属性不明や障害者、事業者、自治体等以外の相談を「その他」として計上。

2.1.2 手段別 相談案件数

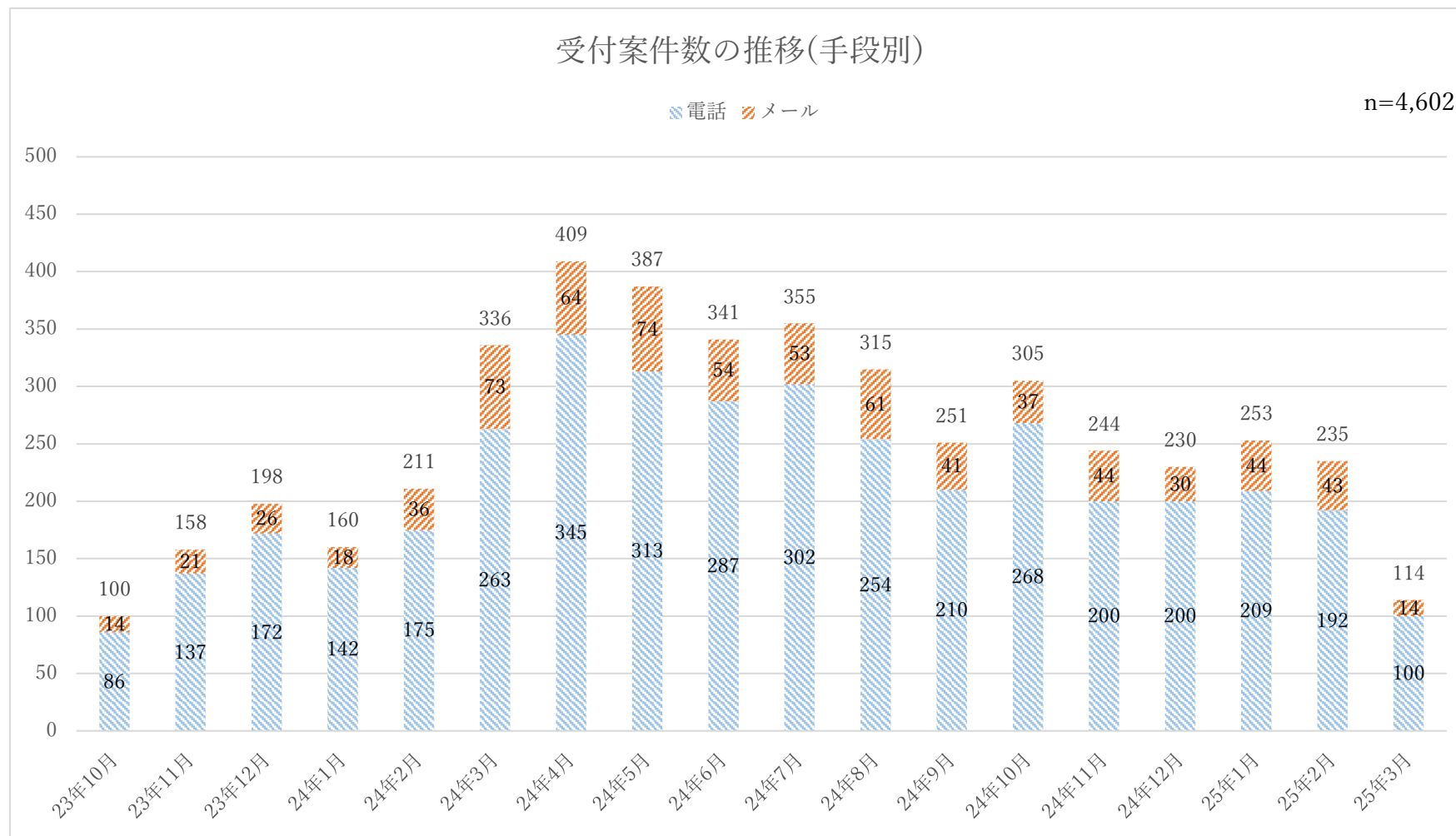
(1) 相談手段の割合

電話相談が 3,855 件（84%）、メール相談が 747 件（16%）だった。



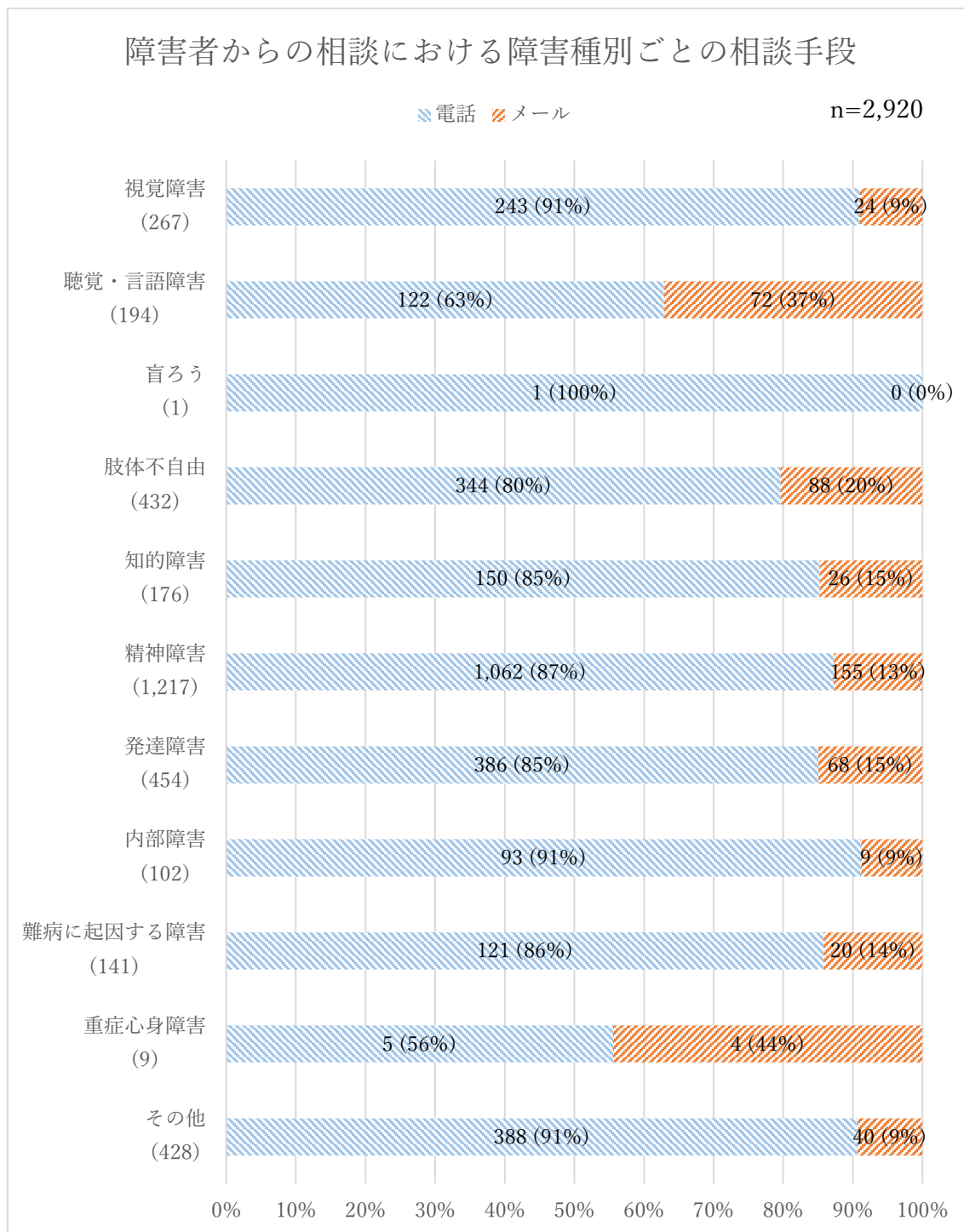
※ 電話相談には、電話リレーサービスを利用した相談 22 件を含む。

なお、各月ごと電話・メールそれぞれの案件数は以下のとおり。



(2) 障害者からの相談における障害種別ごとの相談手段（複数選択）

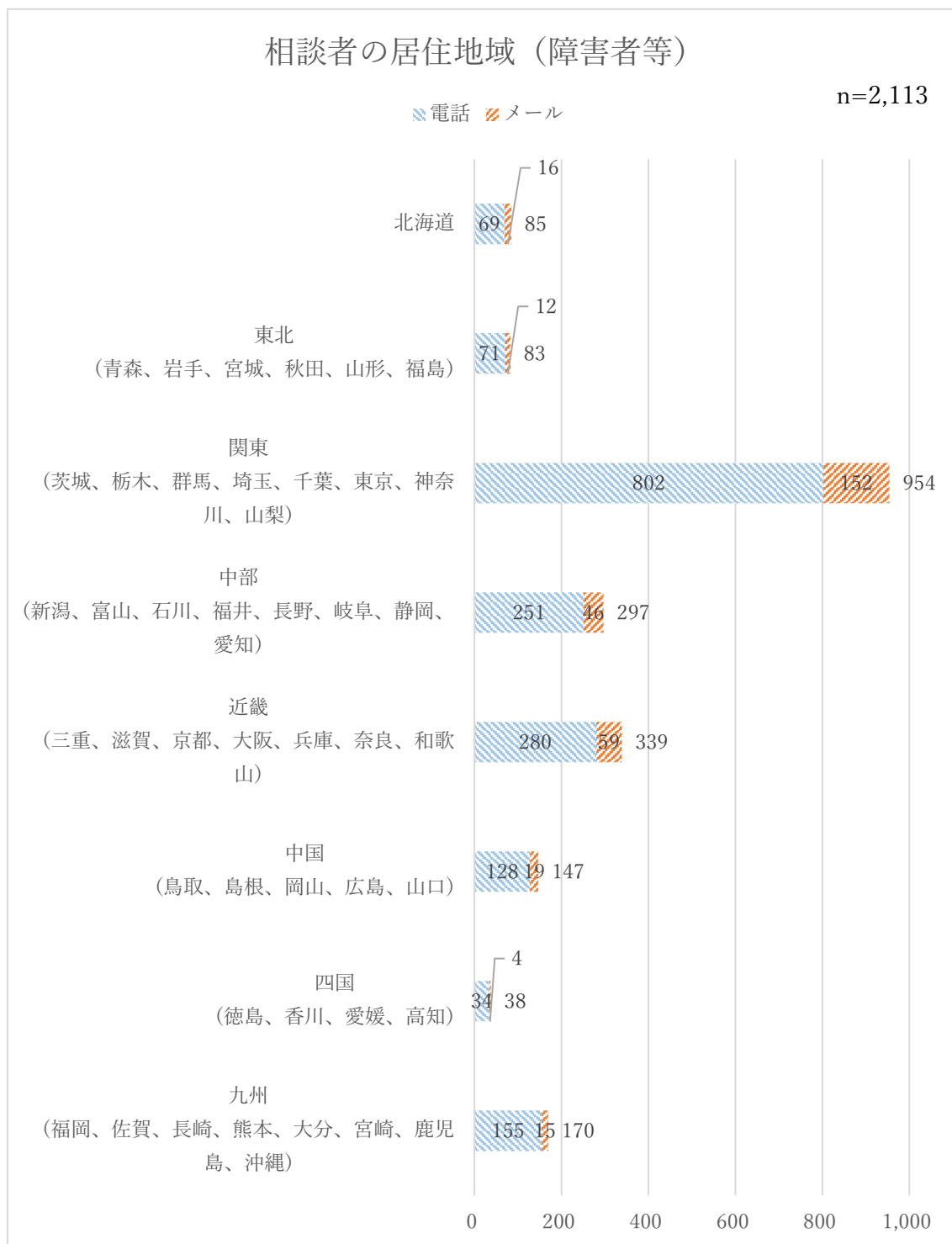
障害者からの相談 3,717 件について、障害種別が不明の 797 件を除いた 2,920 件で、いずれの障害種別の場合も電話での相談がメールよりも多かった。また、聴覚・言語障害者、重症心身障害者からの相談は、他の障害種別に比べメールの割合が多かった。



2.1.3 地域別 相談案件数

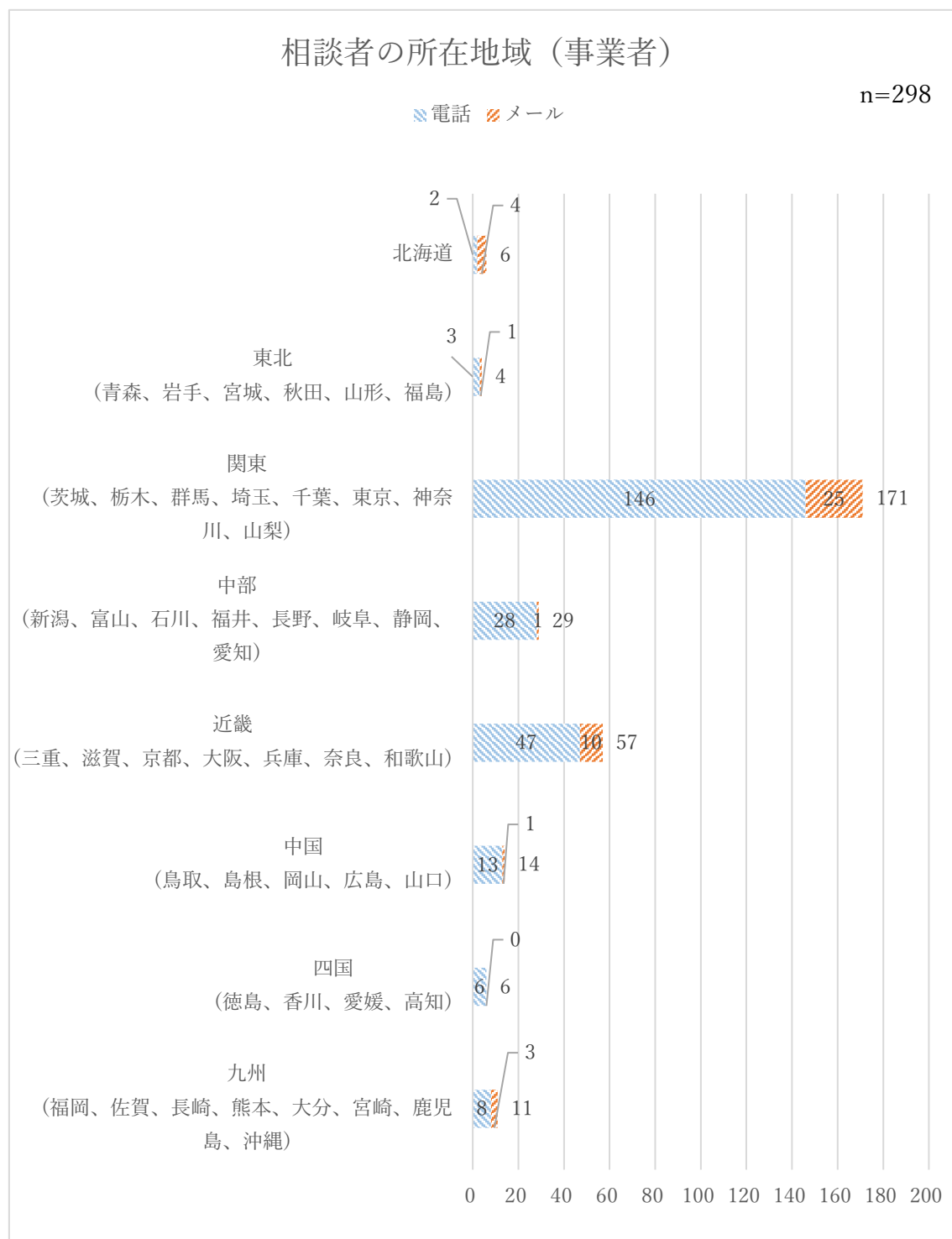
(1)障害者等

障害者等からの相談についてみると、全 3,717 件のうち、相談中の聞き取りや固定電話の市外局番から発信・送信地域を把握できたのは 2,113 件(57%)で、関東からの相談が最も多く、近畿、中部が多かった。



(2)事業者

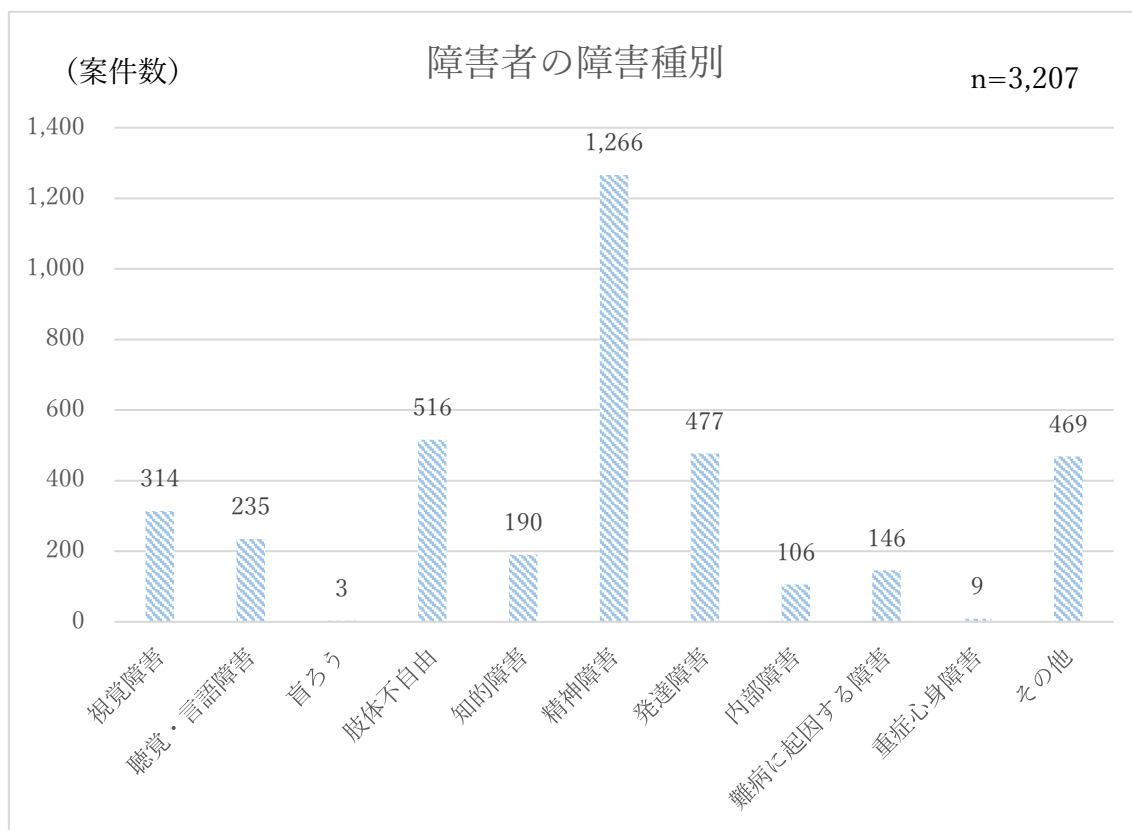
事業者からの相談についてみると、全 523 件のうち、相談中の聞き取りや固定電話の市外局番から発信地域を把握できたのは 298 件(57%)で、関東からの相談が最も多く、近畿、中部が多かった。



2.1.4 障害種別別 相談案件数（複数選択）

受け付けた相談 4,602 件のうち、事案に関する障害者の障害種別が不明の 1,395 件を除いた 3,207 件で最も多かったのは精神障害で 1,266 件(28%)、次いで肢体不自由が 516 件(11%)、発達障害が 477 件(10%)であった。

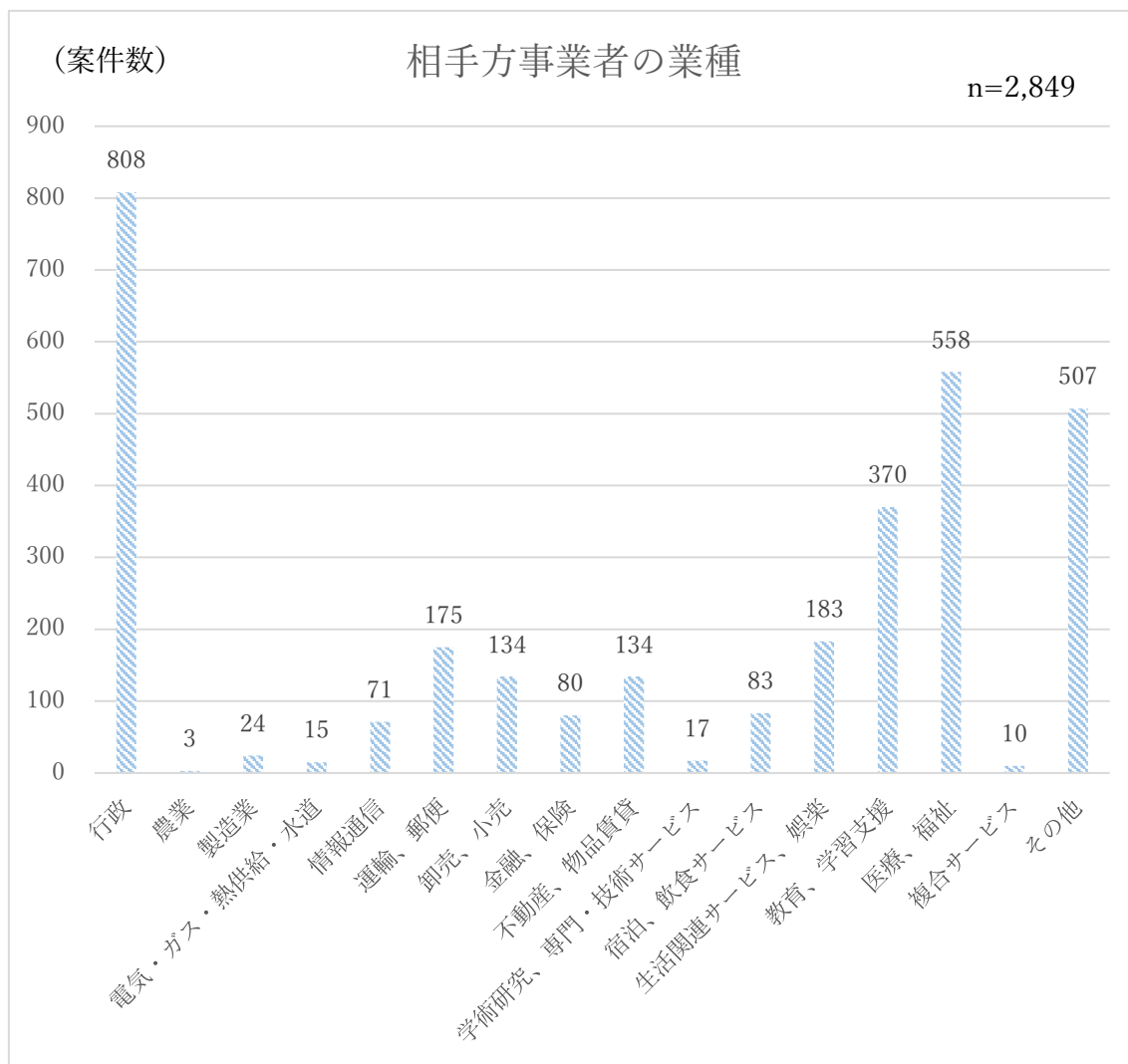
※（ ）内の割合は、受け付けた相談の総案件数に占める割合



2.1.5 事業分野別 相談案件数（複数選択）

(1) 障害者等

障害者 3,717 件の相談について、相手方事業者の業種が不明の 868 件を除いた 2,849 件で、最も多かったのは「行政」で 808 件(22%)であった。

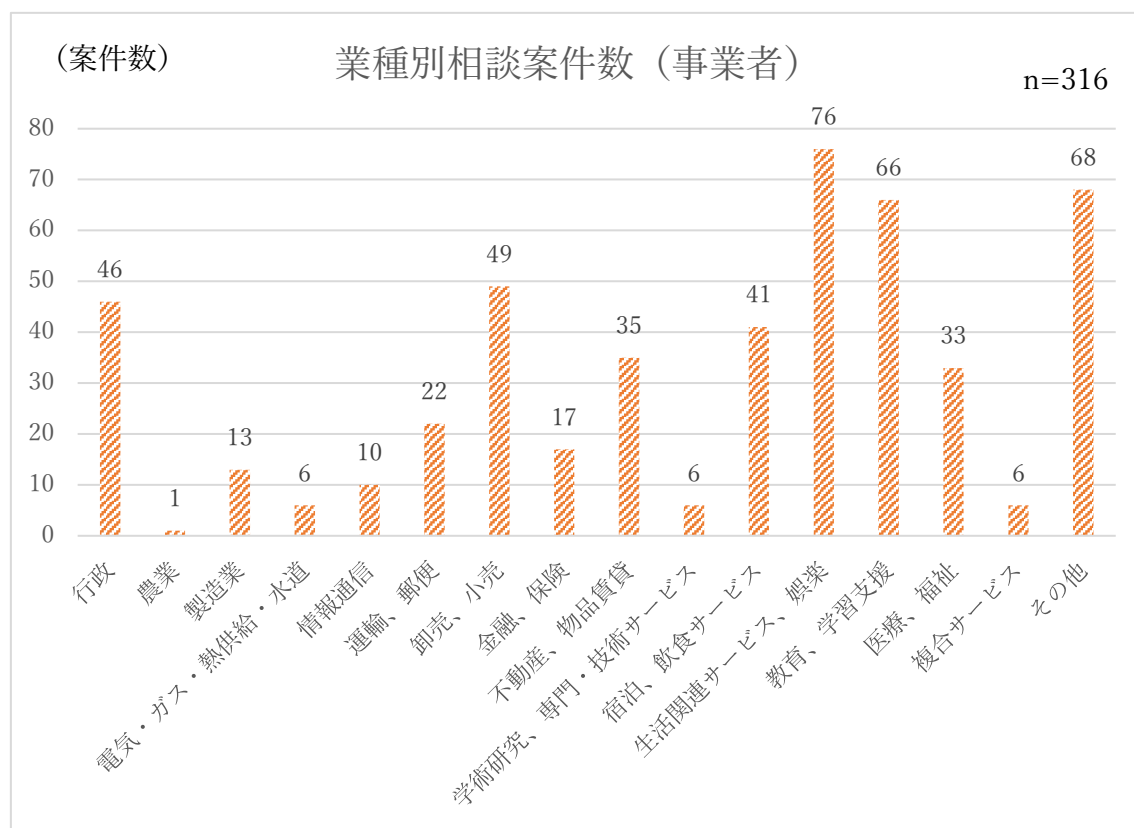


障害種別別に相手方事業者の業種をみると、いずれの障害種別でも「行政」「医療、福祉」が多い傾向にあったが、発達障害の場合は「教育、学習支援」が多く、重症心身障害の場合は「卸売、小売」が多い傾向にあった。

	行政	農業	製造業	電気・ ガス・ 熱供給・水道	情報通信	運輸、 郵便	卸売、 小売	金融、 保険	不動産、 物品賃貸	学術研究、 専門・技術サービス	宿泊、 飲食サービス	生活関連サービス、 娯楽	教育、 学習支援	医療、 福祉	複合サービス	その他
視覚障害（267）	58	1	5	1	16	22	10	26	7	0	8	15	13	31	0	30
聴覚・言語障害（194）	38	0	1	1	5	8	10	13	8	6	4	23	15	28	1	18
盲ろう（1）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
肢体不自由（432）	98	0	0	0	1	47	17	11	19	2	19	50	40	71	3	40
知的障害（176）	29	0	1	0	5	7	8	3	5	1	9	4	26	24	0	27
精神障害（1,217）	271	0	5	5	16	47	42	13	45	2	21	53	73	240	4	191
発達障害（454）	90	0	0	0	8	4	11	7	9	4	9	15	142	54	0	51
内部障害（102）	16	0	1	1	2	10	6	0	3	0	2	6	9	17	0	12
難病に起因する障害（141）	33	0	1	1	3	5	3	2	5	3	3	7	17	22	0	25
重症心身障害（9）	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0
その他（428）	95	1	5	8	7	24	33	9	32	2	7	14	46	77	2	54

(2)事業者（複数選択）

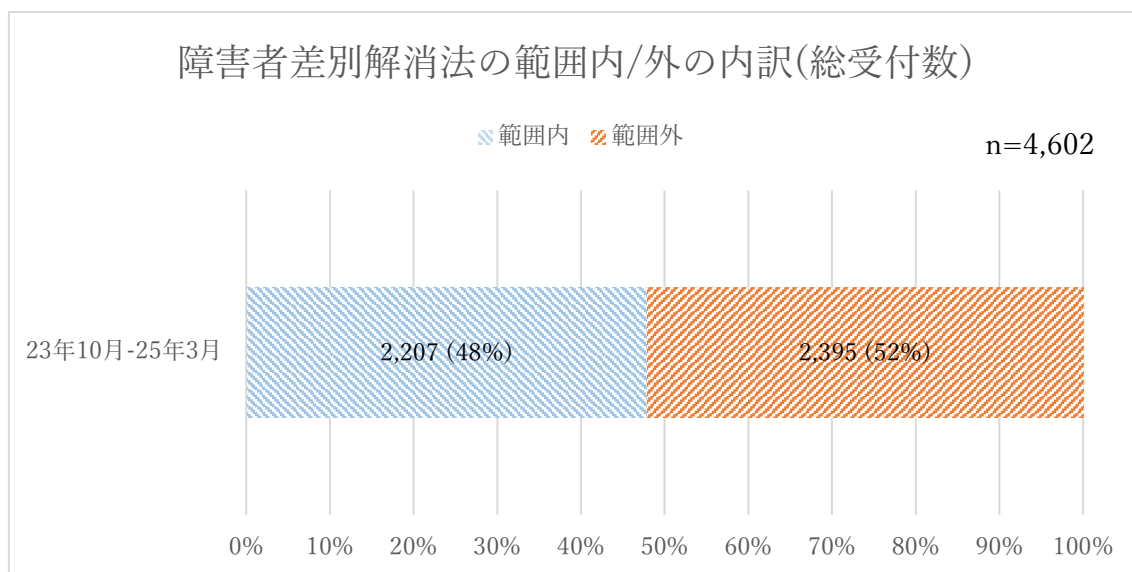
事業者からの相談 523 件のうち、業種不明の 207 件を除いた 316 件で、業種として最も多かったのは「生活関連サービス、娯楽」で 76 件(15%)であった。



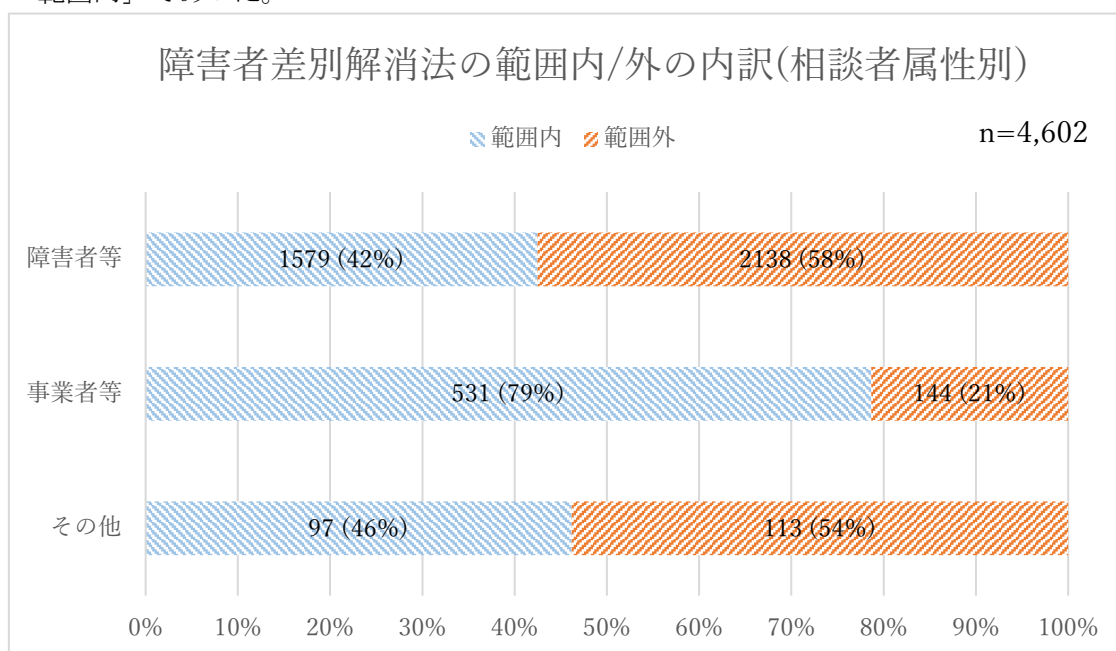
2.1.6 相談内容別 相談案件数

相談については、必ずしも障害者差別解消法に関する相談ではなかった。
相談案件数全 4,602 件のうち障害者差別解消法の「範囲内」のものが 2,207 件（48%）、
「範囲外」のものが 2,395 件（52%）であった。

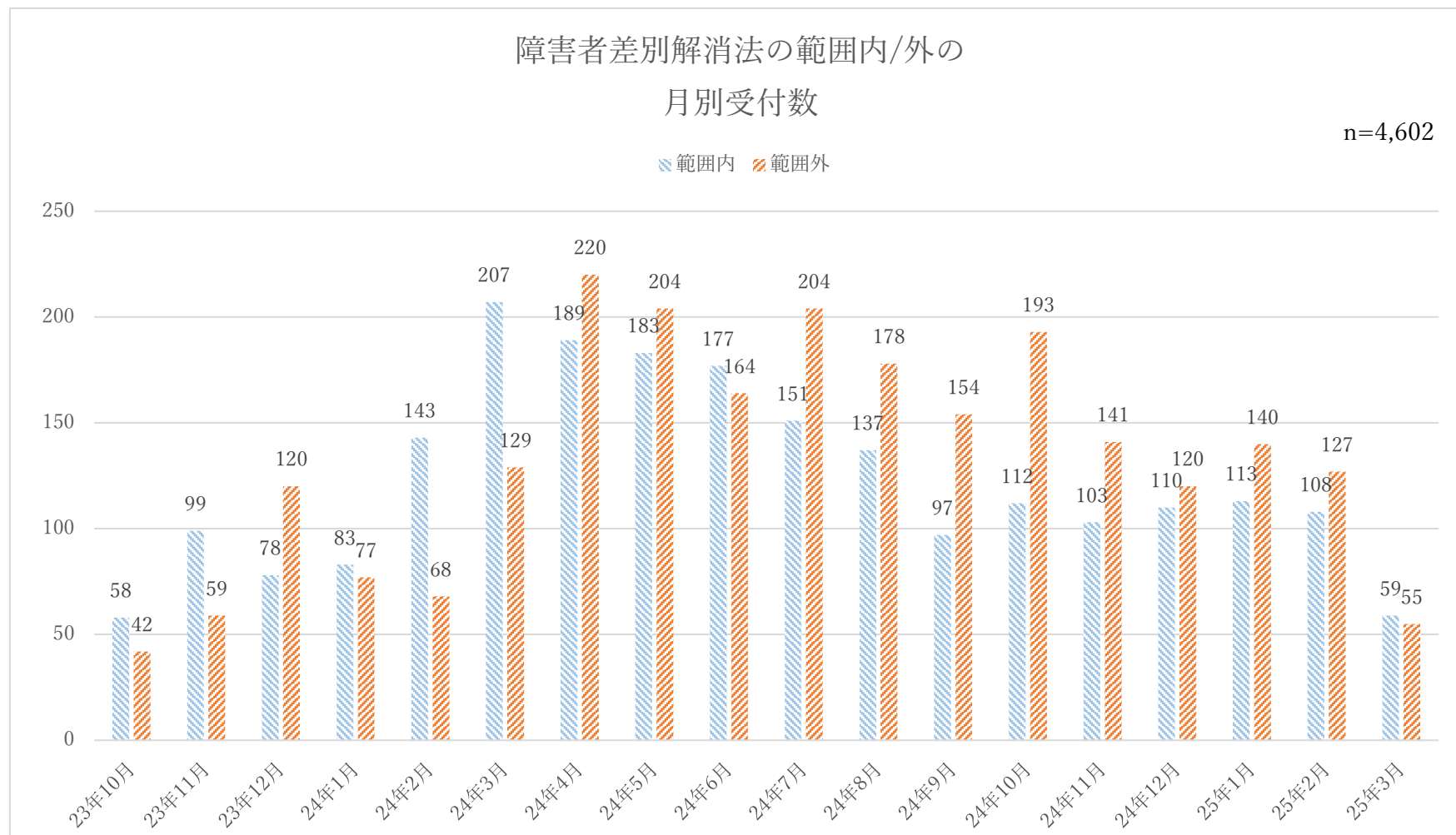
「範囲内」は法解釈に関する質問や、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供/不提供、環境の整備に関する相談であった。一方、障害者が生活する中で直面している悩みについての相談、障害者雇用や障害者福祉制度への質問・意見等は「範囲外」として集計した。



障害者等からの相談は 42%が「範囲内」であった一方、事業者等からの相談は 79%が「範囲内」であった。



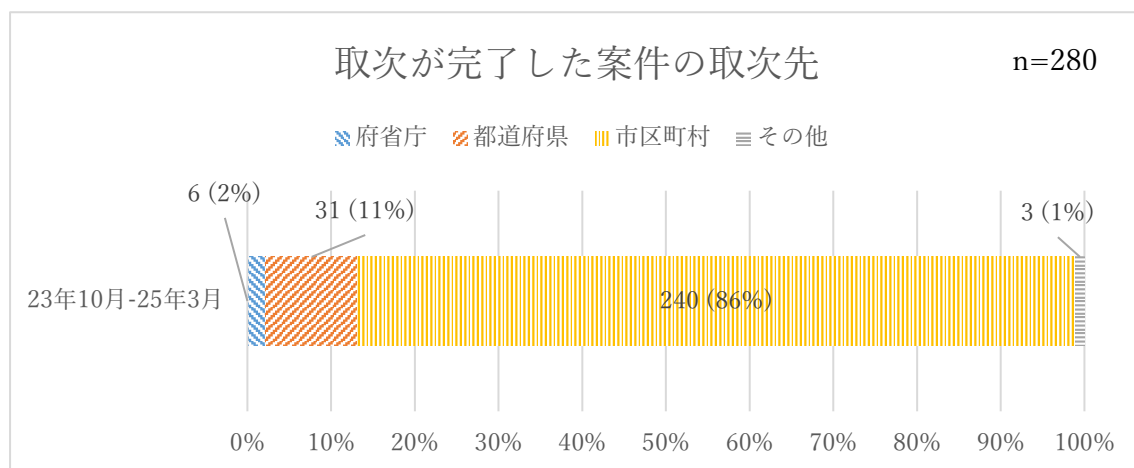
一月毎にみると 2023 年 12 月以外は、2024 年 3 月まで「範囲内」の相談が「範囲外」よりも多かった。2024 年 4 月以降は、2025 年 3 月を除き、「範囲外」の相談が「範囲内」よりも多くなった。



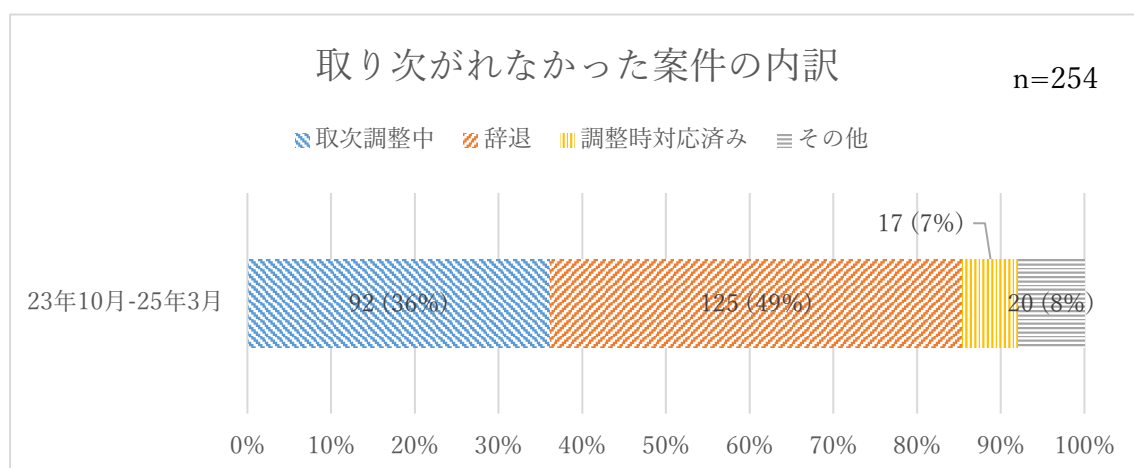
2.1.7 取次先別 相談案件数

受け付けた相談 4,602 件のうち、534 件を取次の対象とし、実際に取り次がれた 280 件の取次先については、市区町村が最も多く 240 件（86%）、都道府県が 31 件（11%）、府省庁が 6 件（2%）、その他の機関が 3 件（1%）であった。

なお、取り次いだ相談はそれぞれ、障害者等からが 478 件、事業者等からが 44 件、その他からが 12 件である。



取り次がれなかった 254 件については、取次調整まで至ったものの実際の相談が行われなかった辞退が 125 件（49%）、調整中が 92 件（36%）となった。



2.2 相談対応事例

以下に、代表的な相談対応事例を記載する。

(1) 障害者からの相談事例

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

対応事例①

(相談) 事業者から受けた扱いは、差別ではないか。

(対応)

- ・ 差別に該当するかどうかは、個別具体の事実確認等が必要なため、当窓口では判断できかねる。
- ・ 一般的には、差別に該当するかどうかについては、相手方への事実確認を経てからの判断となる。
- ・ 相手方がとった取扱いに「正当な理由がない場合」や、相手方が配慮を行わなかった理由が「過重な負担」を理由とするものでない場合などには、差別に該当する可能性がある。
- ・ 事実確認を経て、正当な理由の有無や、過重な負担に該当するかなどを検討し、差別への該当性が判断される。

対応事例②

(相談) 事業者に合理的配慮として〇〇してほしいが、どうすればよいか。

(対応)

- ・ 合理的配慮の提供は、障害のある方から事業者に対し、社会的障壁の除去の求めがあった場合に、過重な負担でない範囲で提供するものである。
- ・ 事業者に対し、具体的にどのような配慮が必要なのかを障害のある方から伝えていただき、双方がお互いの立場を理解しながら建設的対話を行うことが重要である。

(2)事業者からの相談事例

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

対応事例①

(相談) 令和6年4月から合理的配慮が義務化されると聞いたが、何をすればよいのか。

(対応)

- ・ 障害者差別解消法で「不当な差別的取扱い」が禁止されていること、「合理的配慮の提供」が令和6年4月から義務化される(た)こと、またその内容についてしっかりと従業員の方に周知すると良い。
- ・ 内閣府において、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供について、「障害者差別解消に関する事例データベース」というサイトで事例を公開している。事例が生じた場面や、障害の種別等で検索をして該当する事例を確認することができる。事例ごとに対応の例も記載されている。
- ・ また、障害者差別解消法では、合理的配慮を的確に行うために必要な「環境の整備」を努力義務として規定している。事前的改善措置として、環境の整備を行うことは、中長期的なコストの削減や効率化に資することになるので、検討いただければ幸いである。
- ・ より詳細に知りたい場合、市区町村や都道府県、主管省庁等の相談窓口への相談も可能であり、つなぐ窓口にて適切な相談先を探すことも可能である。

対応事例②

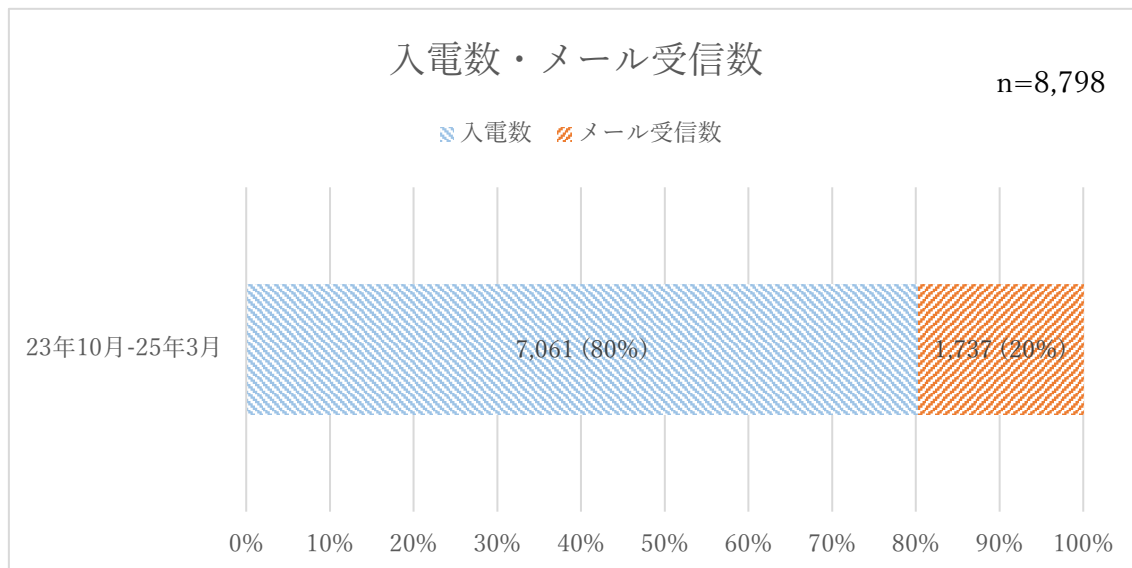
(相談) スロープの設置など環境の整備も義務になるのか。

- ・ 環境の整備については、引き続き努力義務である。
- ・ ただし、都度の合理的配慮の提供を的確に行うことのみでなく、中長期的なコストの削減や効率化にも資するという点で、前向きに検討いただきたい。

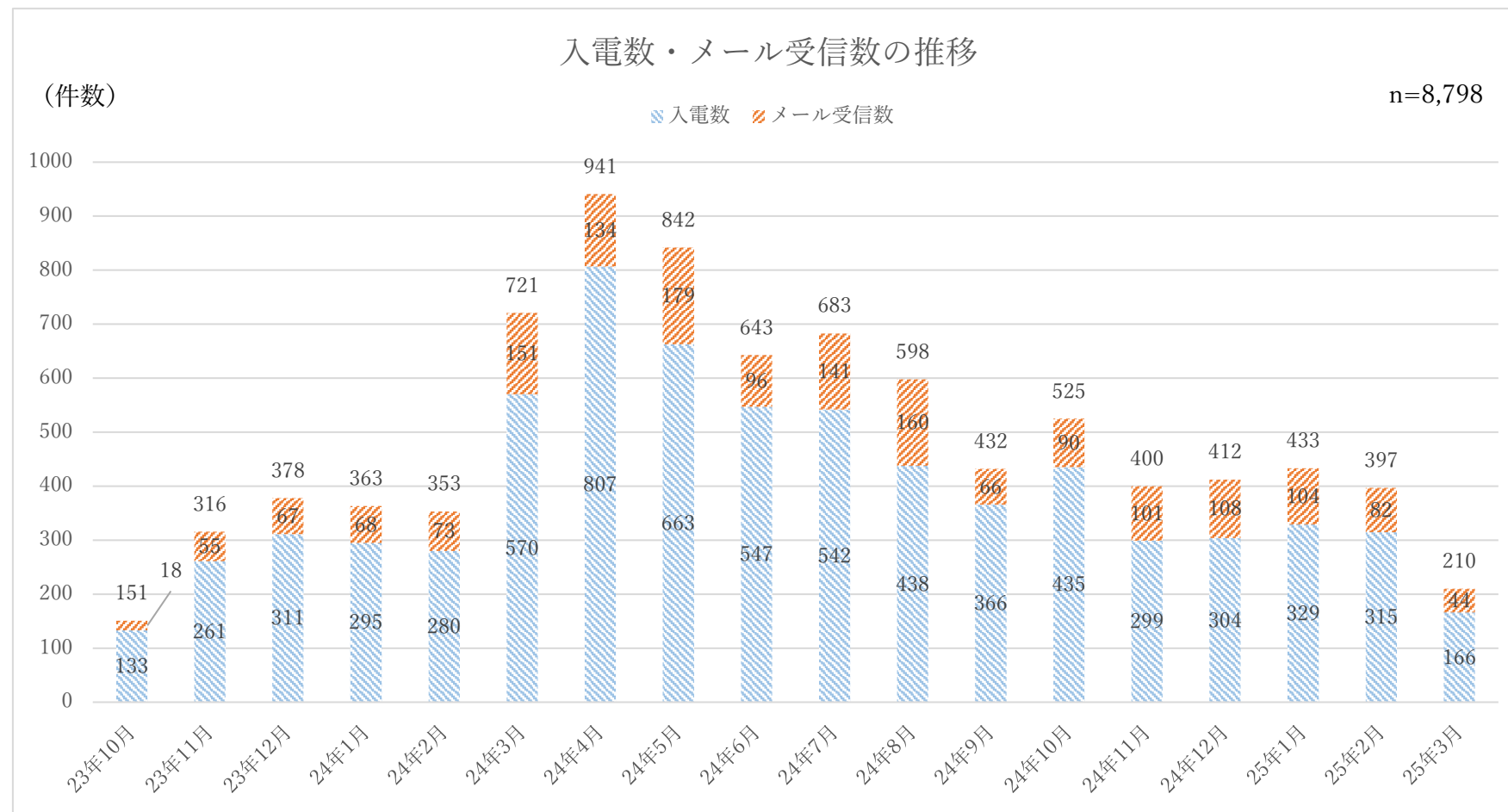
第3章 入電・メール受付の状況

3.1 入電数とメール受信数の全体像

入電数とメール受信数の合計は全体で 8,798 件であった。



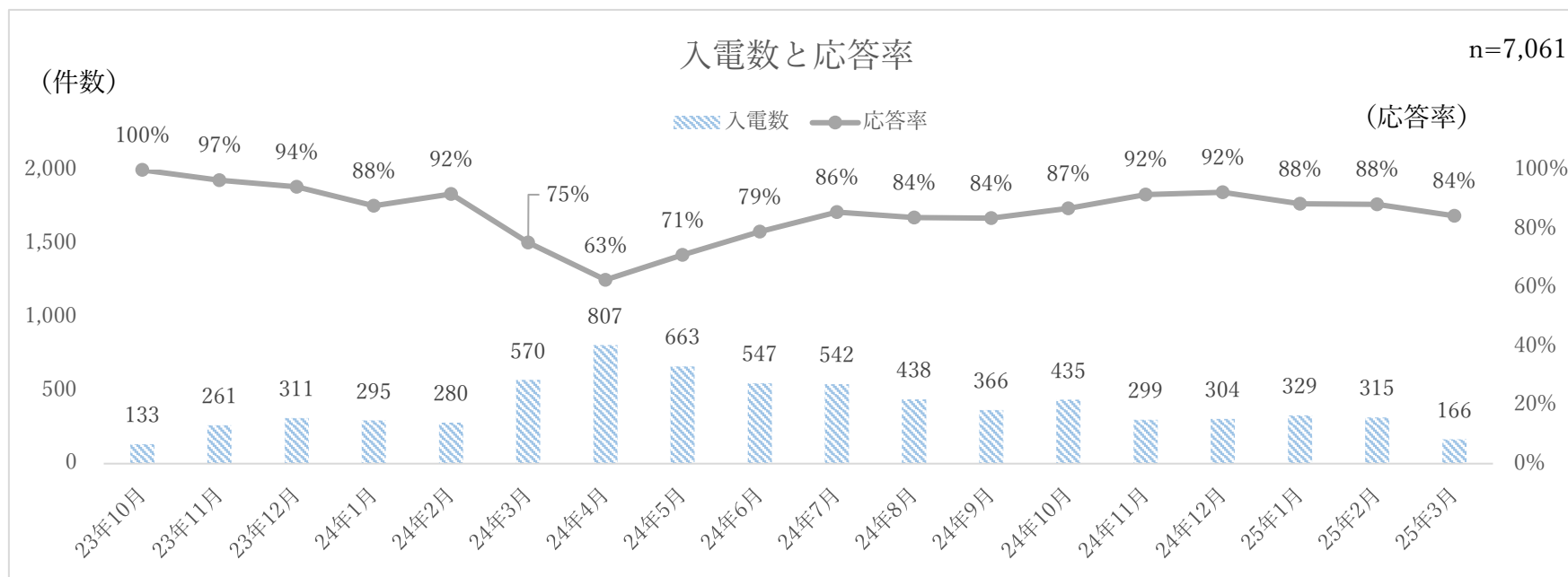
月別の推移は以下のとおり。



3.2 電話相談

(1) 入電数と応答率

入電数は「つなぐ窓口」を開設した2023年10月（16日間）は133件だったが、12月から、300件を超える水準となった。差別解消法施行の4月は807件と開始以降最高となっている。応答率は、差別解消法施行直前の3月から4月にかけて入電数の急激な増加及び、架電対応の増加により6割台となったが、その後回復し、7月以降は8割台以上で推移している。

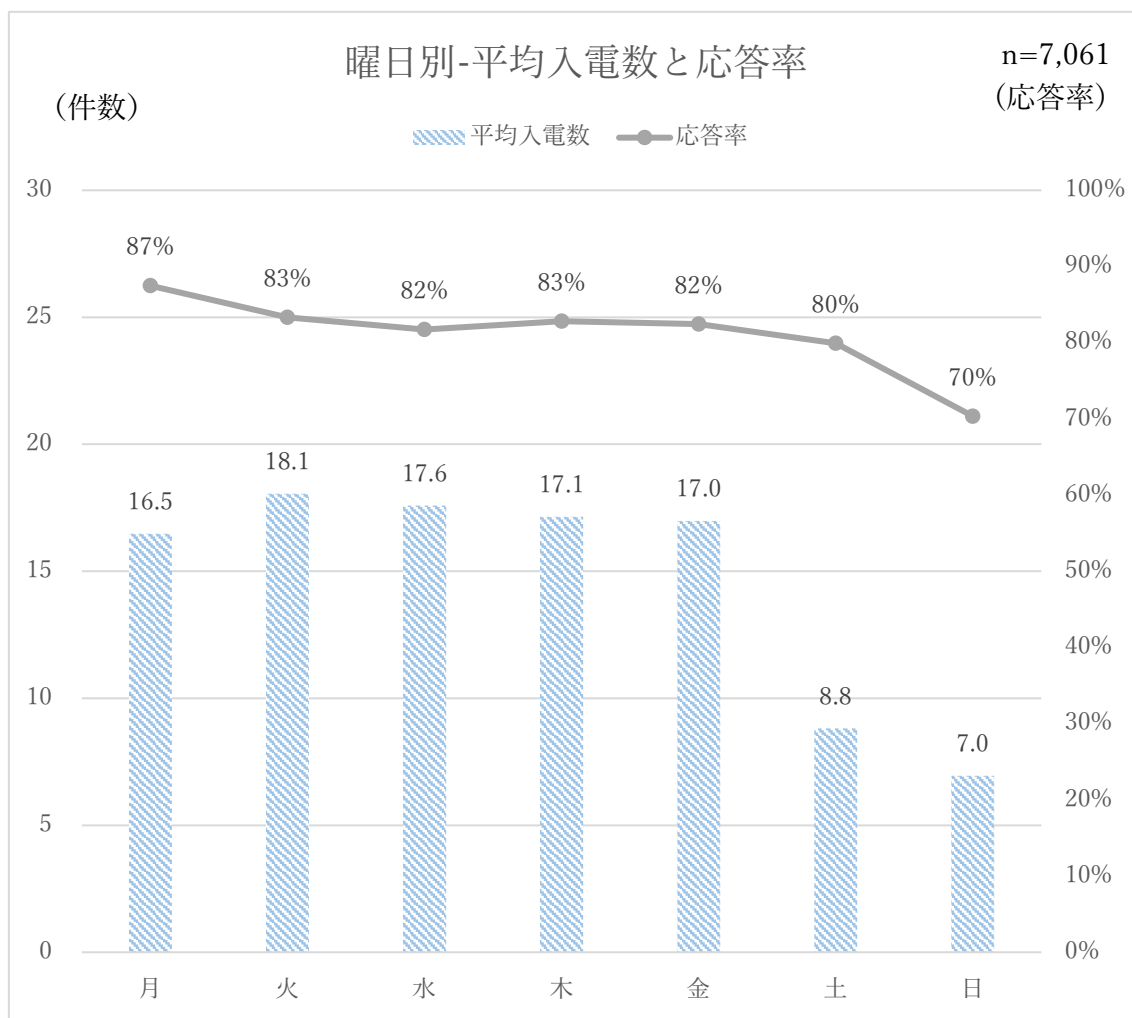


なお、一月当たりの平均入電数、全体の応答率、平均通話時間は以下のとおりである。

- ◇ 一月当たりの平均入電数：423 件（2023 年 10 月及び 2025 年 3 月は平均値集計の対象外）
- ◇ 全体の応答率：85%
- ◇ 平均対応時間：約 14 分

(2)曜日別の平均入電数と応答率

曜日別の平均入電数は、最多が火曜日（18 件）、最少が日曜日（7 件）だった。応答率は、最高が月曜日（87%）、最低が日曜日（70%）だった。

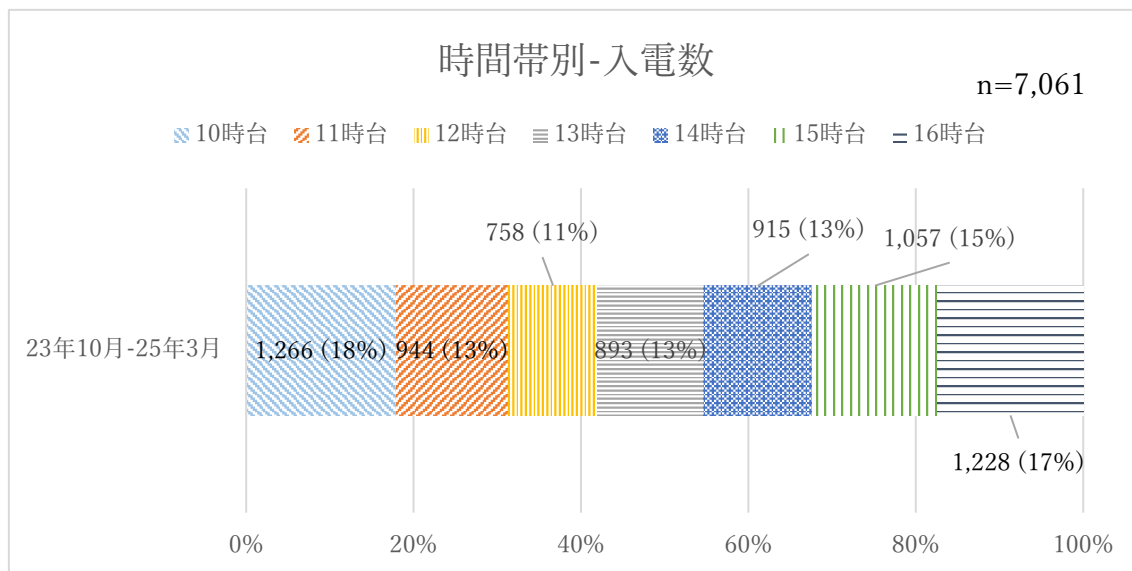


なお、曜日別の平均応答数は以下のとおりである。

	月	火	水	木	金	土	日
平均入電数	16.5 件	18.1 件	17.6 件	17.1 件	17.0 件	8.8 件	7.0 件
平均応答数	14.4 件	15.0 件	14.4 件	14.2 件	14.0 件	7.0 件	4.9 件
応答率	87%	83%	82%	83%	82%	80%	70%

(3)時間帯別の入電数

入電の全 7,061 件のうち、時間帯別の入電数については、10 時台（1,266 件・18%）が最も多く、12 時台（758 件・11%）が最も少なかった。また、時間帯別の応答率は 10 時台が最も高く 88%、13 時台、14 時台が最も低く 79%だった。

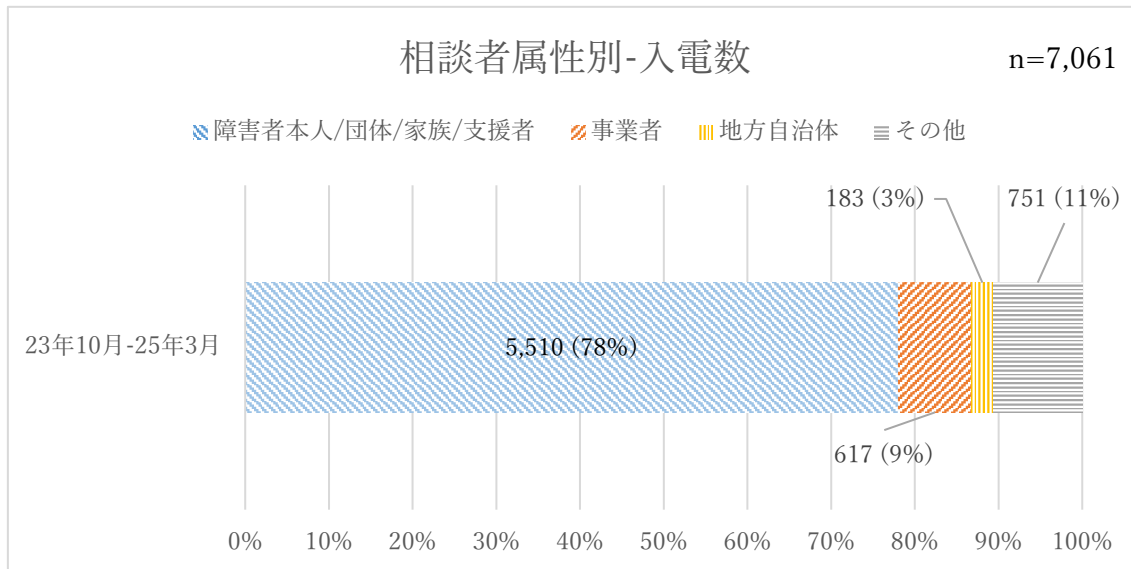


なお、時間帯別の応答数及び応答率は以下のとおりである。

	10 時台	11 時台	12 時台	13 時台	14 時台	15 時台	16 時台
応答数	1,116 件	806 件	603 件	705 件	722 件	847 件	1,011 件
応答率	88%	85%	80%	79%	79%	80%	82%

(4)相談者の属性別入電数

入電の全 7,061 件のうち、「障害者本人/団体/家族/支援者」（以下「障害者等」という。）が、全体の 78%を占めた。



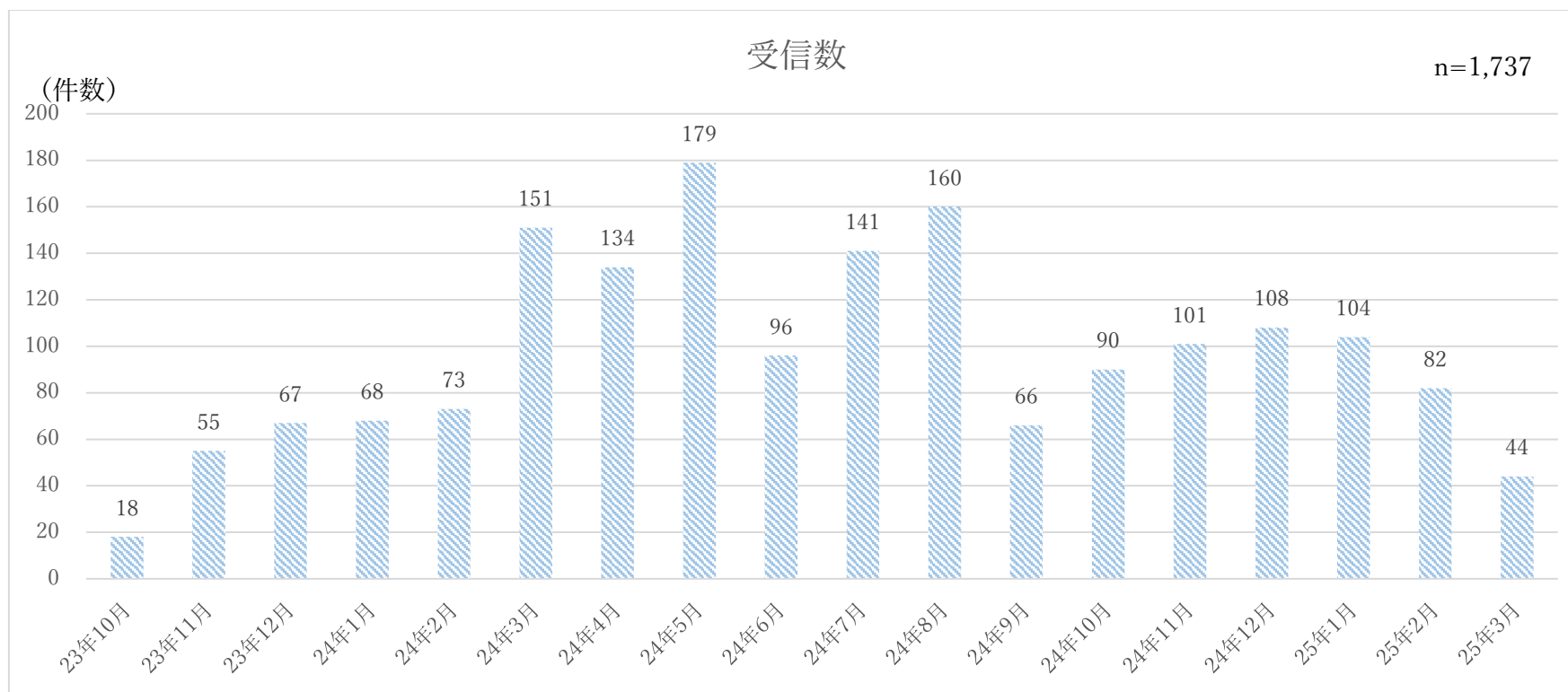
3.3 メール相談

(1) 受信数の全体像

受信数は「つなぐ窓口」を開設した2023年10月（16日間）は18件であったが次第に案件数が増えて12月から2月は70件前後を推移。3月から100件を超える月が出始め、5月が179件となり、過去最高となった。

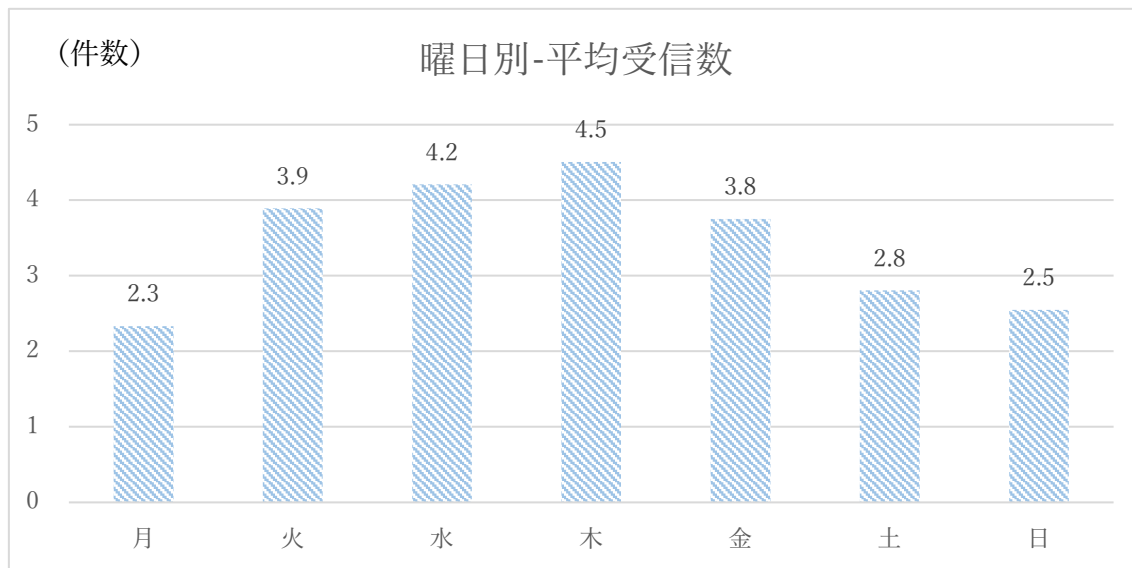
なお、一月当たりの平均受信数は以下のとおりである。

◇ 一月当たりの平均受信数：105件（2023年10月及び2025年3月は平均値集計の対象外）



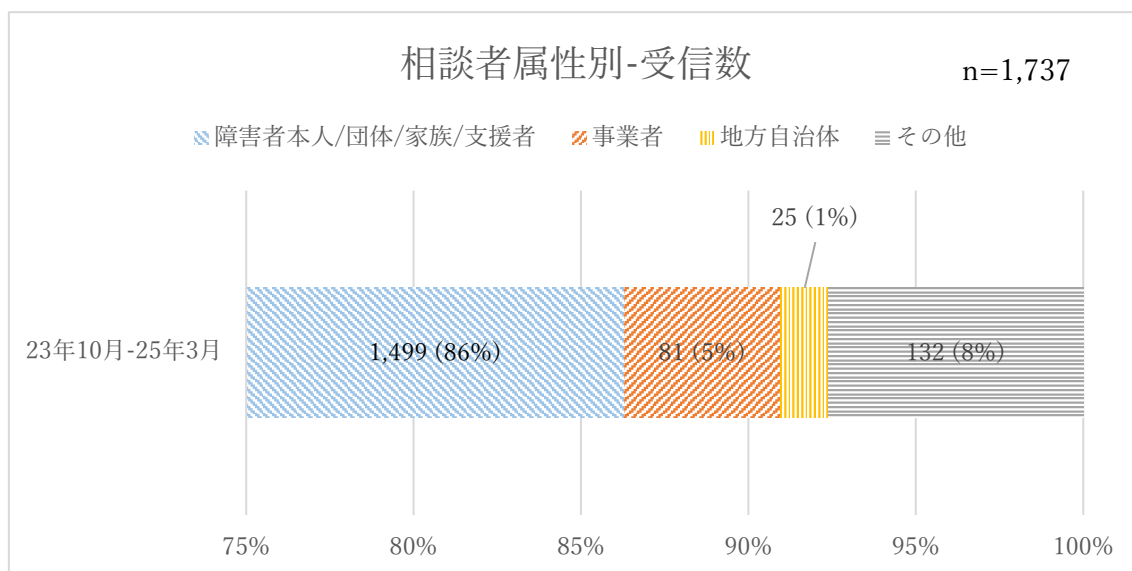
(2)曜日別の平均受信数

曜日別の平均受信数は木曜日（4.5件）が最も多く、月曜日（2.3件）が最も少なかった。



(3)相談者属性別受信数

受信数全 1,737 件のうち、「障害者本人/団体/家族/支援者」（以下「障害者等」という。）が、全体の 86%を占めた。



第4章 アンケート調査結果

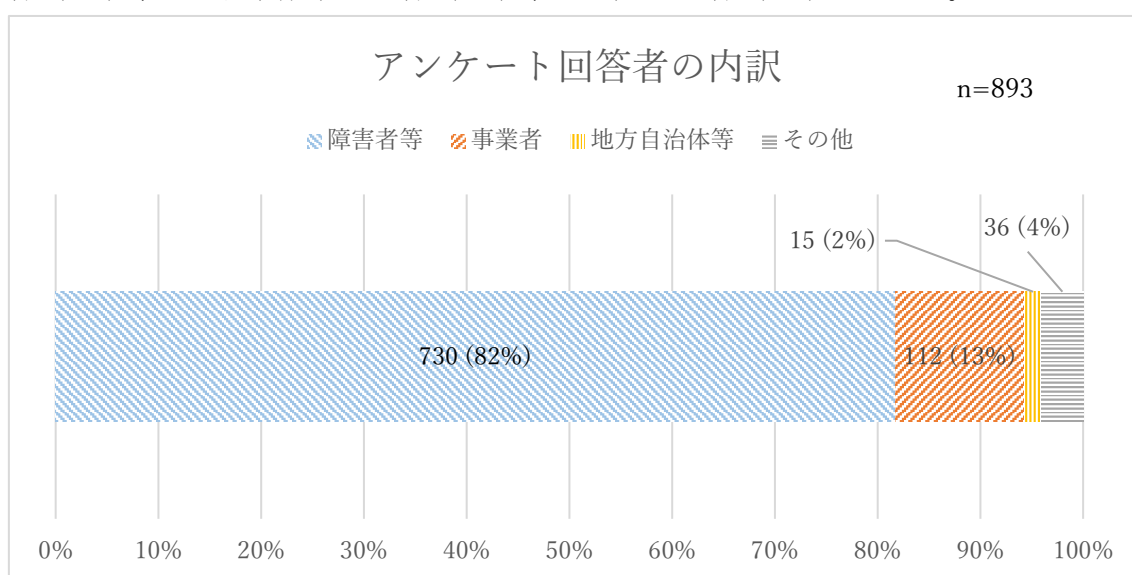
4.1 アンケート回収率

窓口での対応が終了後、相談者に対してショートメール及び電話等による任意のアンケートを実施した。アンケート回収率は、約2割であった。

相談受付数	回収数	回収率
4,602 件	893 件	19.4%

4.2 アンケート回答者の内訳

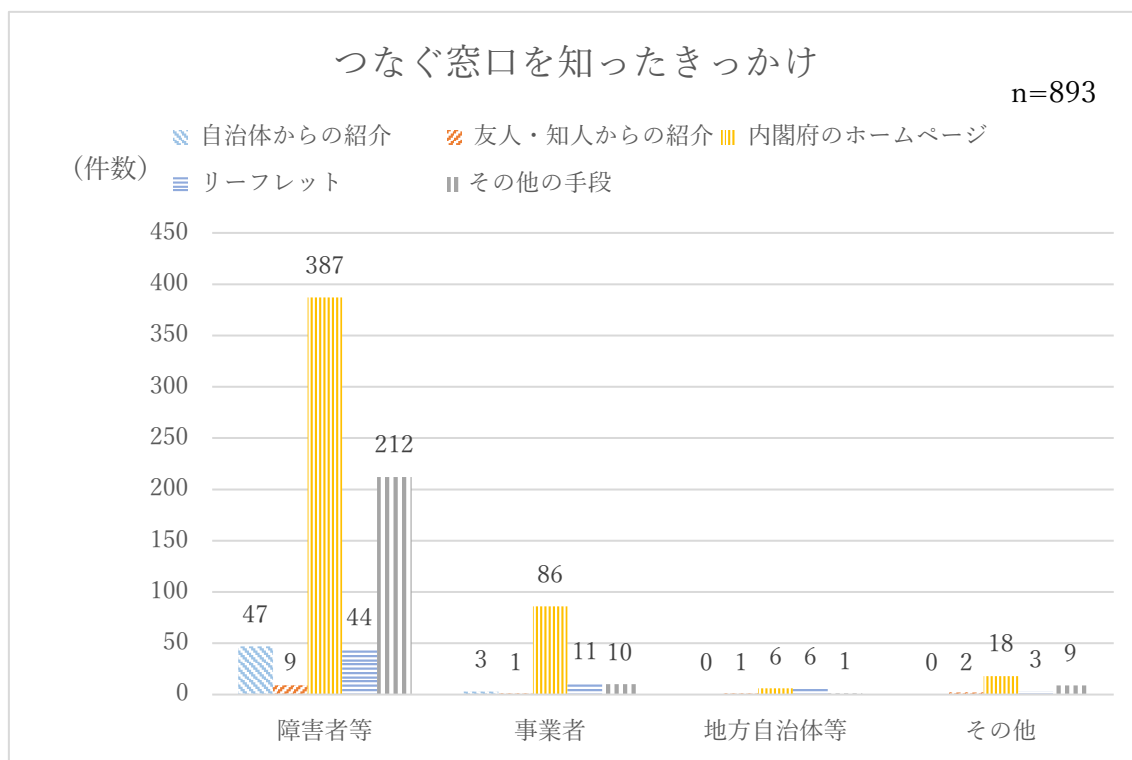
アンケート回答者の内訳は、全 893 件のうち、障害者等が 730 件（82%）、事業者が 112 件（13%）、地方自治体等が 15 件（2%）、その他が 36 件（4%）であった。



4.3 つなぐ窓口を知ったきっかけ（複数選択）

相談者がつなぐ窓口を知ったきっかけは、障害者等、事業者、その他においては「内閣府のホームページ」が最も多く、地方自治体においては「リーフレット」も多かった。

※無回答の56件除く

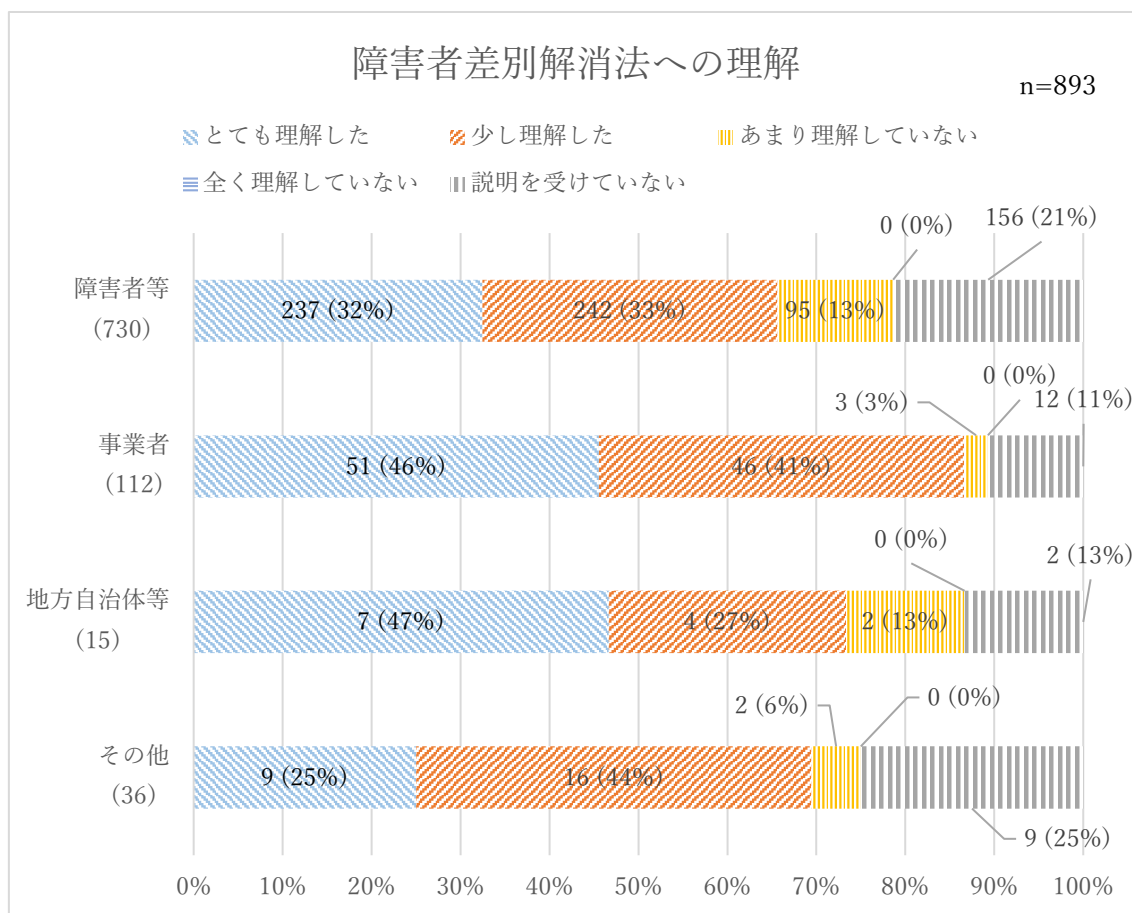


4.4 障害者差別解消法等への理解

障害者差別解消法への理解については、障害者等、事業者、地方自治体等、その他のそれぞれで、「とても理解した」「少し理解した」の合計が過半数を超えた。

相談者属性別の回答数、回答割合

	とても理解した、 少し理解した	あまり理解していない、 全く理解していない
障害者等	479 件 (65%)	95 件 (13%)
事業者	97 件 (87%)	3 件 (3%)
地方自治体等	11 件 (74%)	2 件 (13%)
その他	25 件 (69%)	2 件 (6%)

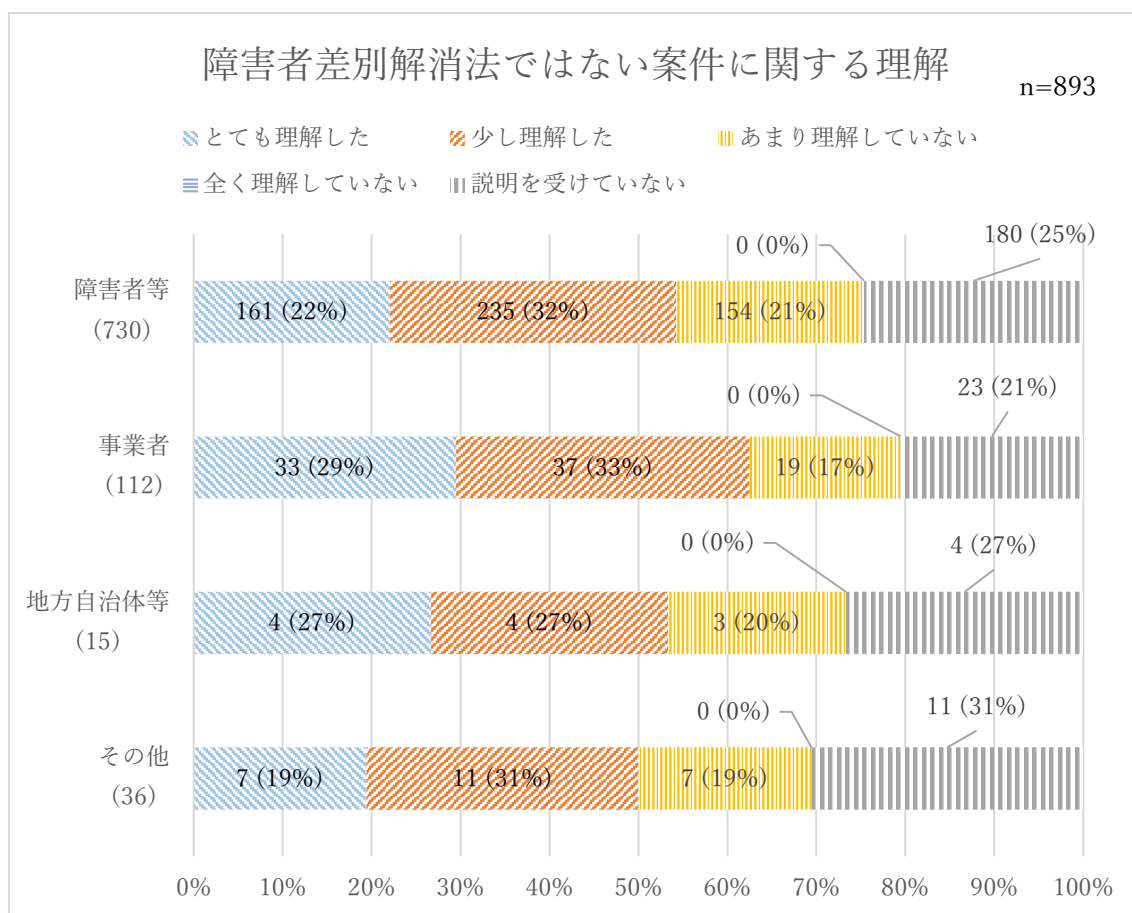


4.5 障害者差別解消法ではない案件に関する理解

障害者差別解消法ではない案件に関する理解については、障害者等、事業者、地方自治体等、その他のそれぞれで、「とても理解した」「少し理解した」の合計が過半数を超えた。

相談者属性別の回答割合

	とても理解した、 少し理解した	あまり理解していない、 全く理解していない
障害者等	396 件 (54%)	154 件 (21%)
事業者	70 件 (62%)	19 件 (17%)
地方自治体等	8 件 (54%)	3 件 (20%)
その他	18 件 (50%)	7 件 (19%)

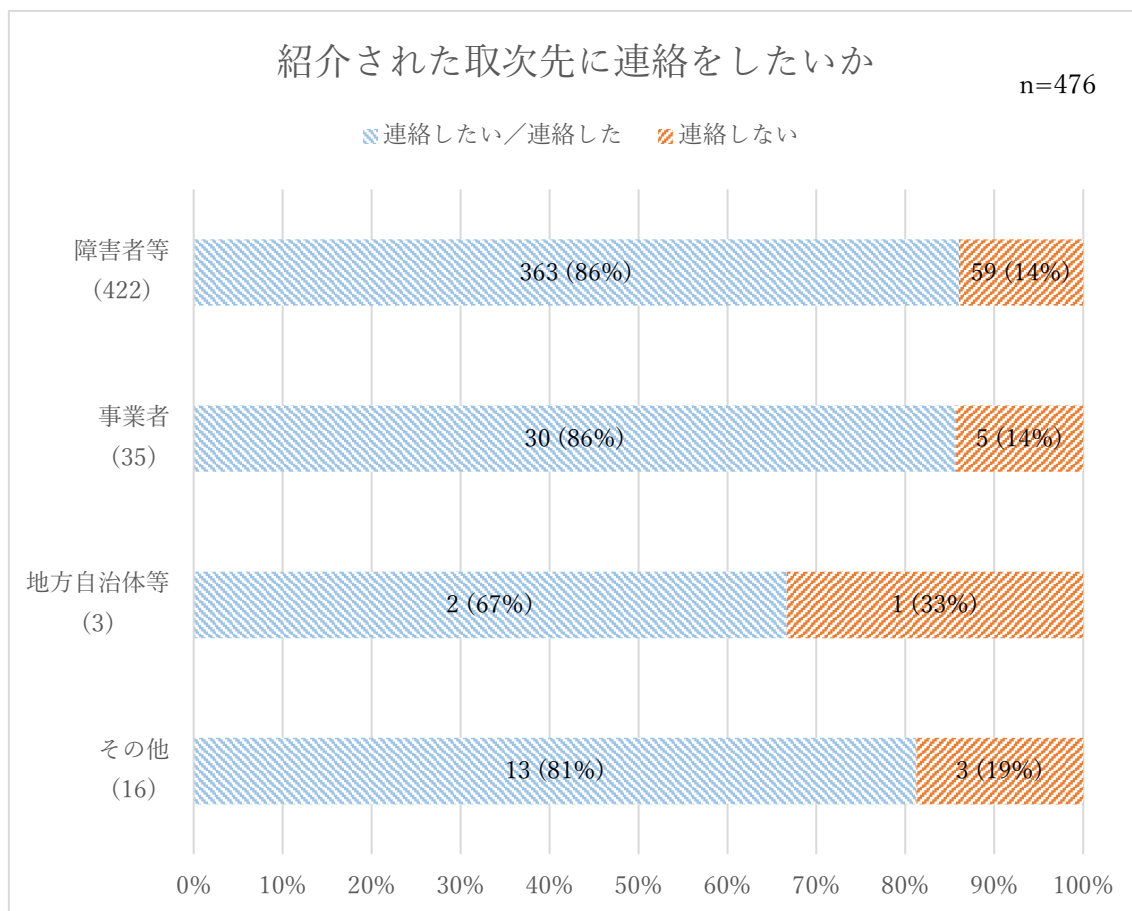


4.6 紹介された取次先への連絡意向

取次先を紹介された相談者が、紹介された取次先に連絡をしたいと思った、もしくは連絡を行った割合は、無回答を除いた 417 件の全 476 件のうち、障害者等は 363 件

(86%)、事業者は 30 件 (86%)、地方自治体等は 2 件 (67%)、その他は 13 件 (81%) であった。

※ () 内の割合は、相談者属性中で占める割合

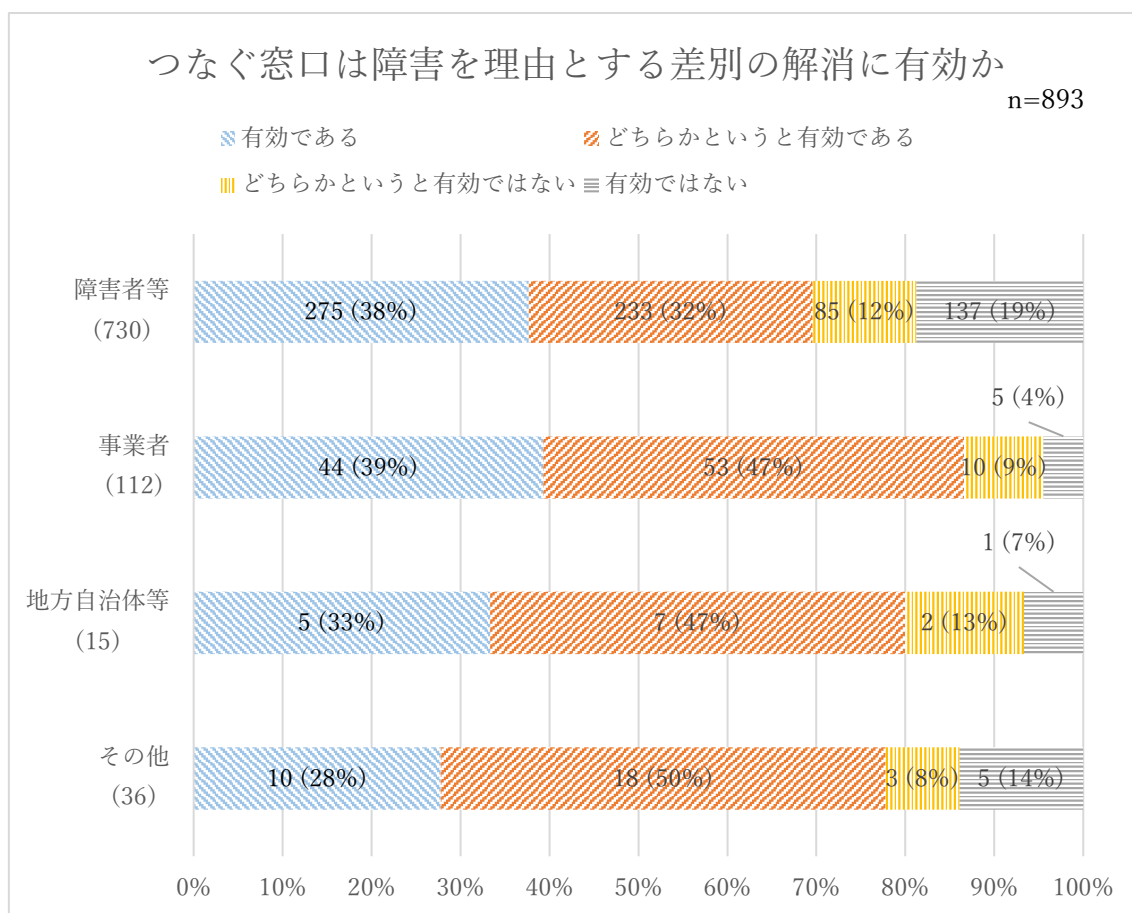


4.7 つなぐ窓口の有効性

つなぐ窓口は障害を理由とする差別の解消に有効かについて、全 893 件について、障害者等、事業者、地方自治体等、その他のそれぞれで、「有効である」「どちらかというとも有効である」「どちらかというとも有効ではない」「有効ではない」の合計が過半数を超えた。

相談者属性別の回答割合

	有効である、 どちらかというとも有効である	どちらかというとも有効ではない、 有効ではない
障害者等	508 件 (70%)	222 件 (30%)
事業者	97 件 (87%)	15 件 (13%)
地方自治体等	12 件 (80%)	3 件 (20%)
その他	28 件 (78%)	8 件 (22%)

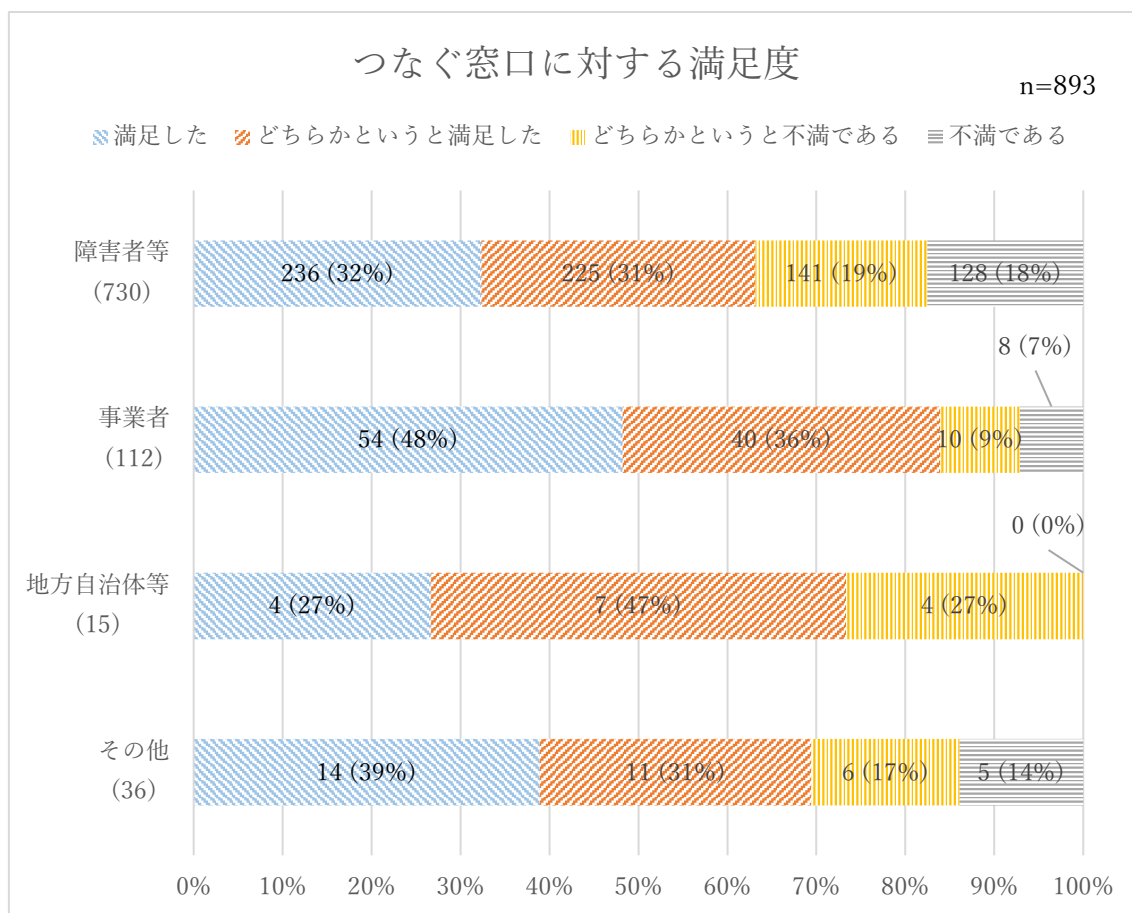


4.8 つなぐ窓口に対する満足度

つなぐ窓口に対する満足度について、全 893 件のうち「満足した」「どちらかという満足した」の合計が過半数を超えた。

相談者属性別の回答割合

	満足した、 どちらかという満足した	どちらかという不満である 不満である
障害者等	461 件 (63%)	269 件 (37%)
事業者	94 件 (84%)	18 件 (16%)
地方自治体等	11 件 (73%)	4 件 (27%)
その他	25 件 (69%)	11 件 (31%)



第5章 自治体へのフォローアップ結果

5.1 フォローアップ結果

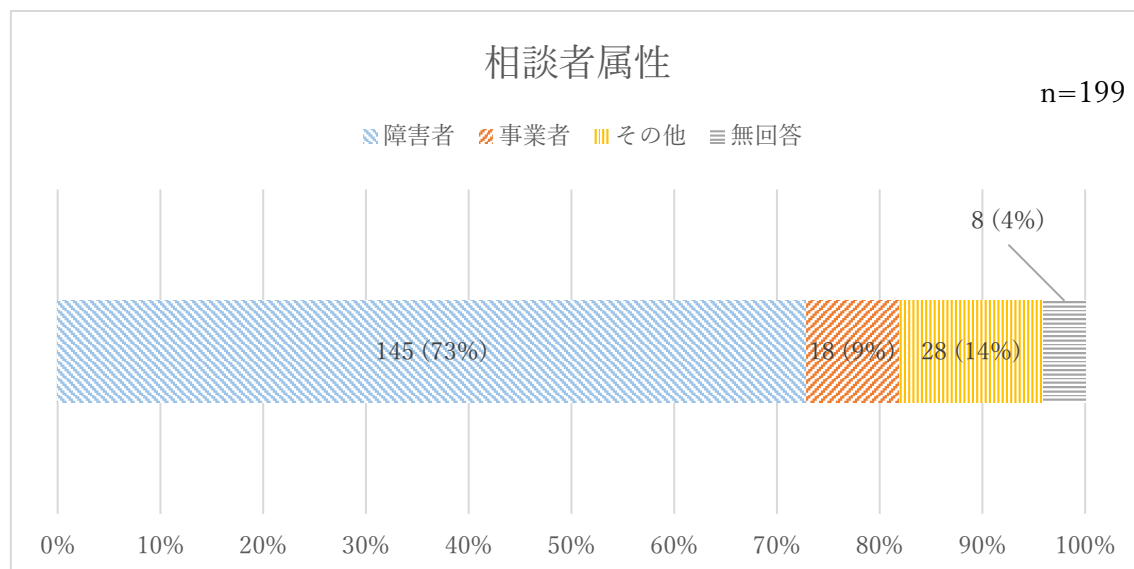
つなぐ窓口から相談案件を取次ぎ後、1か月が経過した事案については、取次先の相談機関に対し、その後の進捗を確認するとともに、事案への対応が終結していた場合には、対応結果やつなぐ窓口の実効性及び課題等について確認した。

※調査項目：事案の特徴、事案の差別への該当性、実施した対応、障害者の反応・差別への該当性の有無、事業者の反応・差別への該当性の有無、事業者の改善に向けた対応等。各項目に関しては以下のとおり。

5.1.1 フォローアップ事案の概要

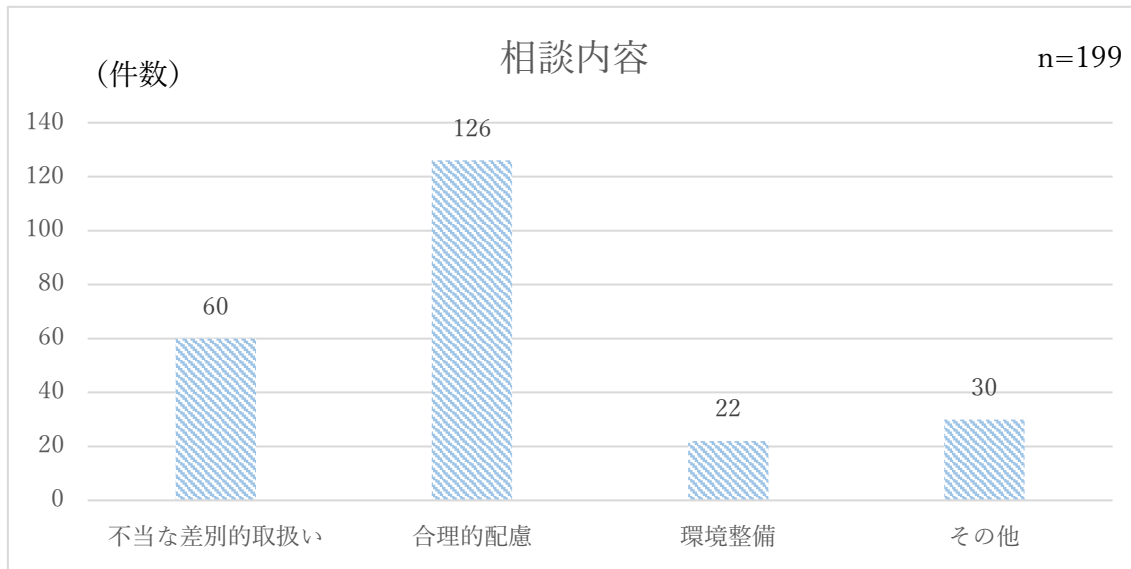
(1) 相談者属性

相談者属性について、「障害者」は145件(73%)、「事業者」は18件(9%)、「その他」は28件(14%)、「無回答」は8件(4%)だった。



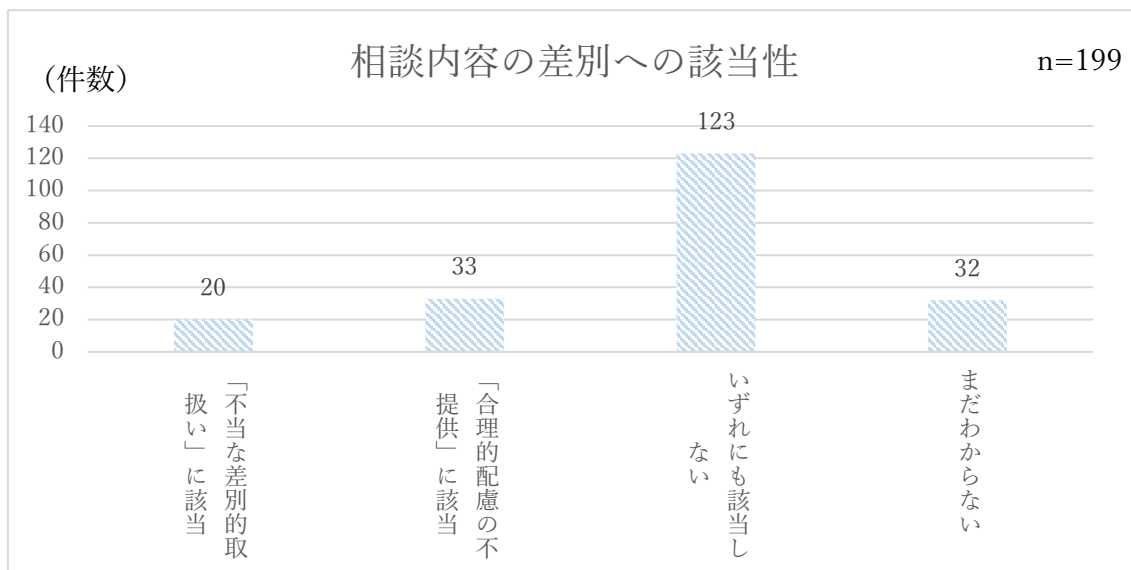
(2)相談の内容 (複数回答)

相談の内容について、「不当な差別的取扱い」は60件(30%)、「合理的配慮」は126件(63%)、「環境整備」は22件(11%)、「その他」は30件(15%)だった。



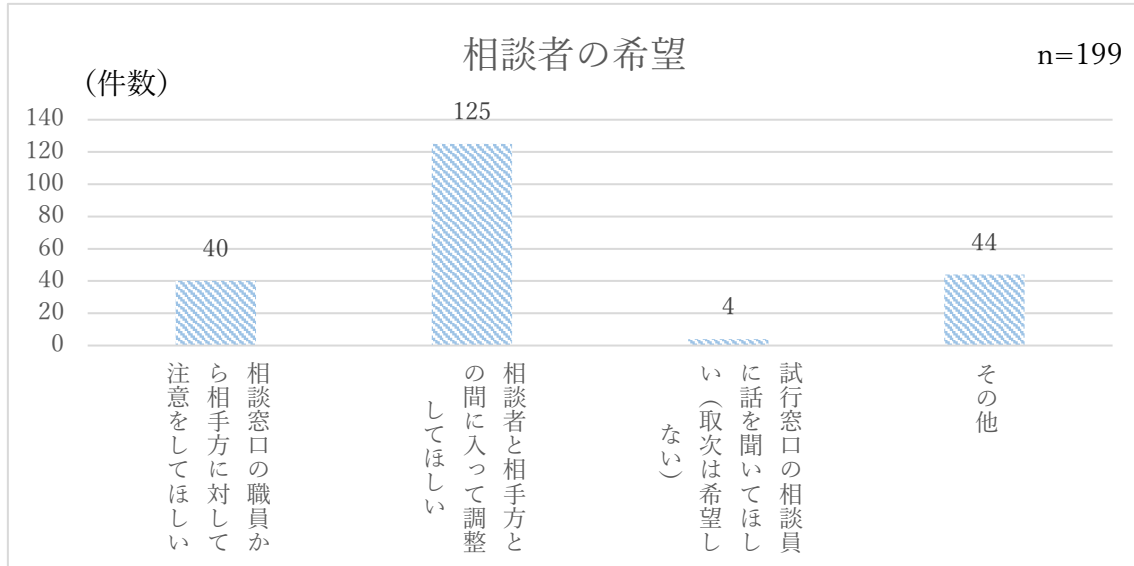
(3)相談内容の差別への該当性 (複数回答)

相談内容の差別への該当性について、「「不当な差別的取扱い」に該当」は20件(10%)、「「合理的配慮の不提供」に該当」は33件(17%)、「いずれにも該当しない」は123件(62%)、「まだわからない」は32件(16%)だった。



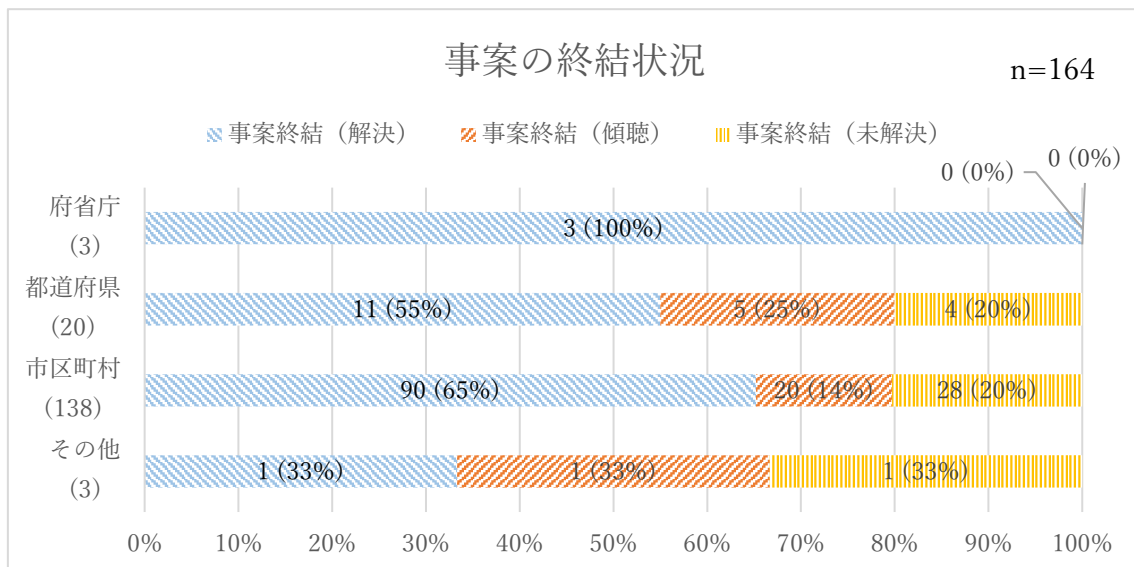
(4)相談者の希望 (複数回答)

相談者の希望について、「相談窓口の職員から相手方に対して注意をしてほしい」は40件(20%)、「相談者と相手方との間に入って調整してほしい」は125件(63%)、「試行窓口の相談員に話を聞いてほしい(取次は希望しない)」は4件(2%)、「その他」は44件(22%)だった。



(5)事案の終結状況

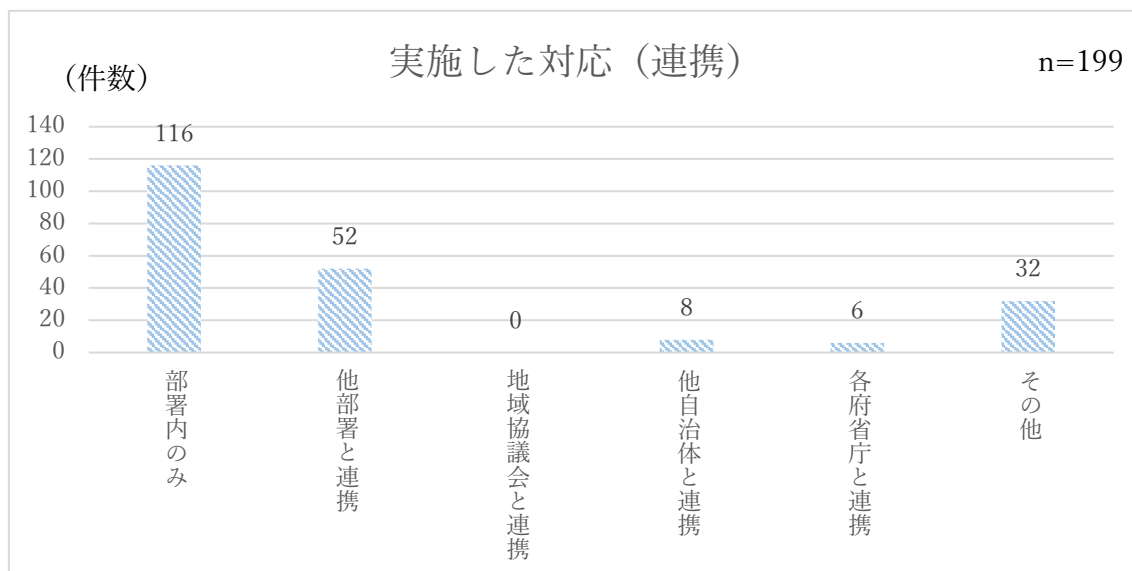
フォローアップ事案のうち未完了の35件を除き、完了した事案は164件であり、内訳は「解決」105件(64.0%)、「傾聴」26件(15.9%)、「未解決」33件(20.1%)であった。



5.1.2 実施した対応

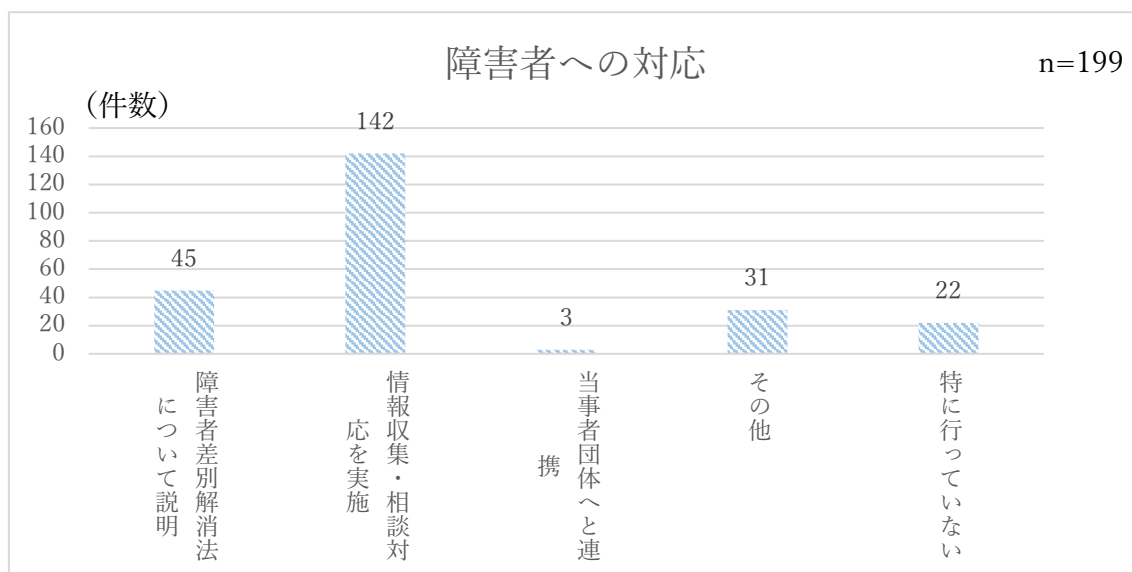
(1) 実施した対応（連携）（複数回答）

自治体等が実施した対応（連携）について、「部署内のみ」は116件(58%)、「他部署と連携」は52件(26%)、「地域協議会と連携」は0件(0%)、「他自治体と連携」は8件(4%)、「各府省庁と連携」は6件(3%)、「その他」は32件(16%)だった。



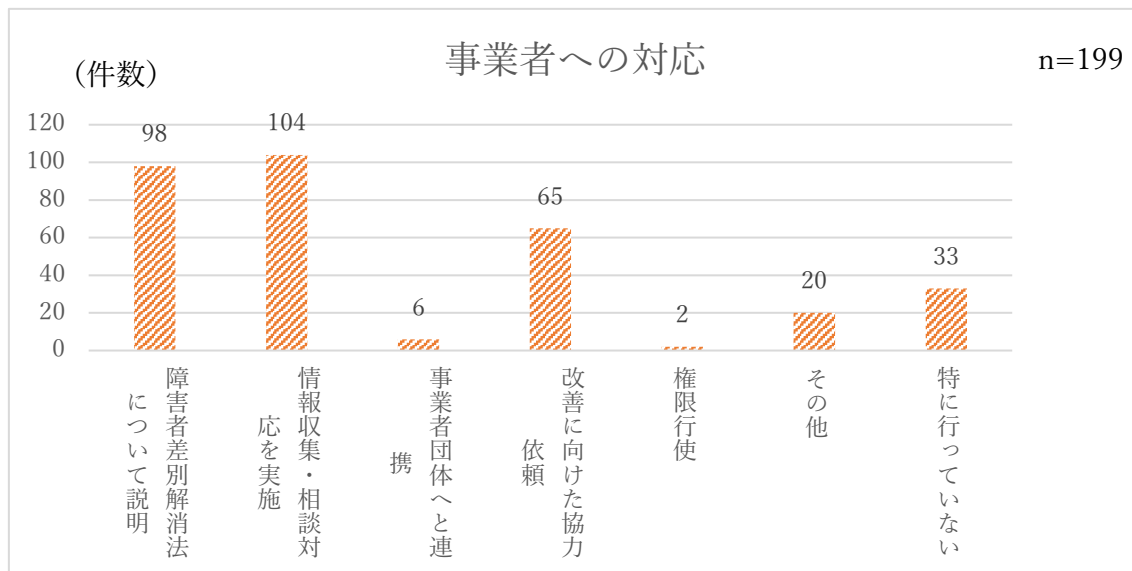
(2) 障害者への対応（複数回答）

自治体等による障害者への対応について、「障害者差別解消法について説明」は45件(23%)、「情報収集・相談対応を実施」は142件(71%)、「当事者団体と連携」は3件(2%)、「その他」は31件(16%)、「特に行っていない」は22件(11%)だった。



(3)事業者への対応 (複数回答)

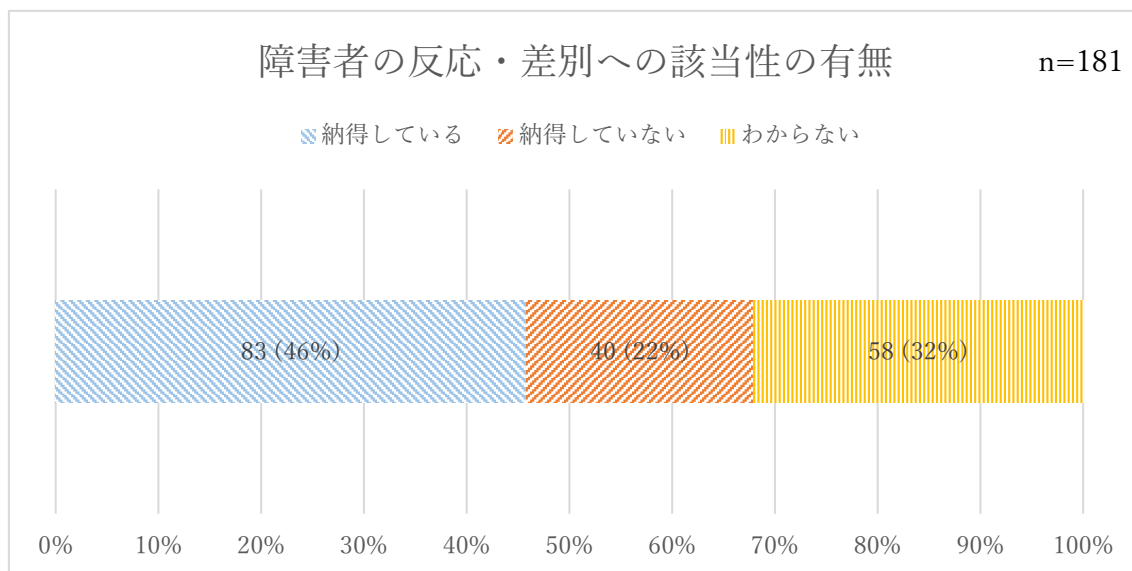
自治体等による事業者への対応について、「障害者差別解消法について説明」は98件(49%)、「情報収集・相談対応を実施」は104件(52%)、「事業者団体へと連携」は6件(3%)、「改善に向けた協力依頼」は65件(33%)、「権限行使」は2件(1%)、「その他」は20件(10%)、「特に行っていない」は33件(17%)だった。



5.1.3 障害者の反応

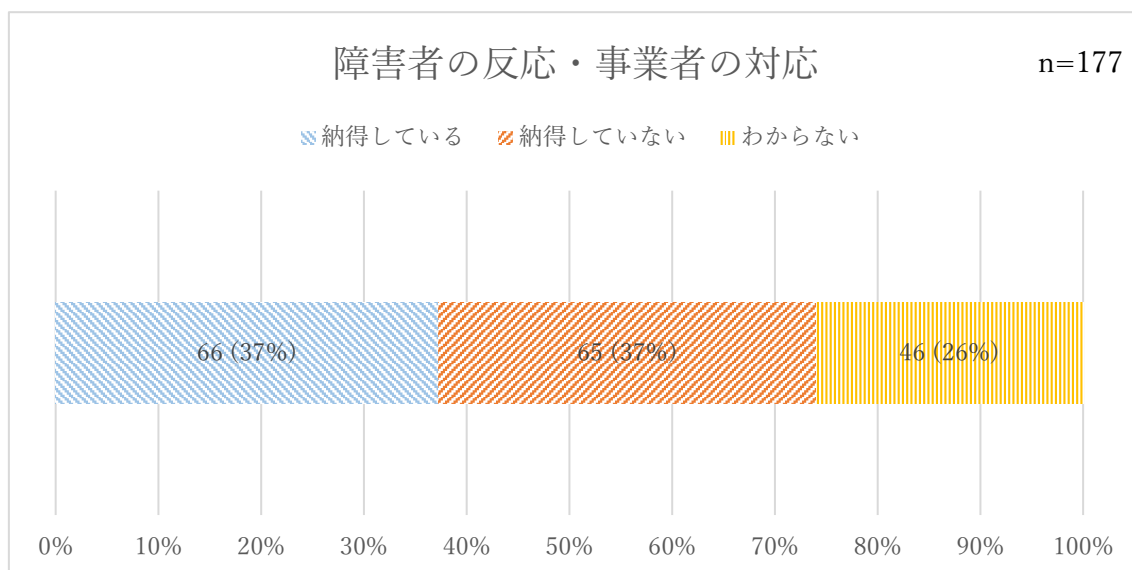
(1) 障害者の反応・差別への該当性の有無

障害者の反応・差別への該当性の有無について、無回答の18件を除いた181件のうち、「納得している」は83件(46%)、「納得していない」は40件(22%)、「わからない」は58件(32%)だった。



(2) 障害者の反応・事業者の対応

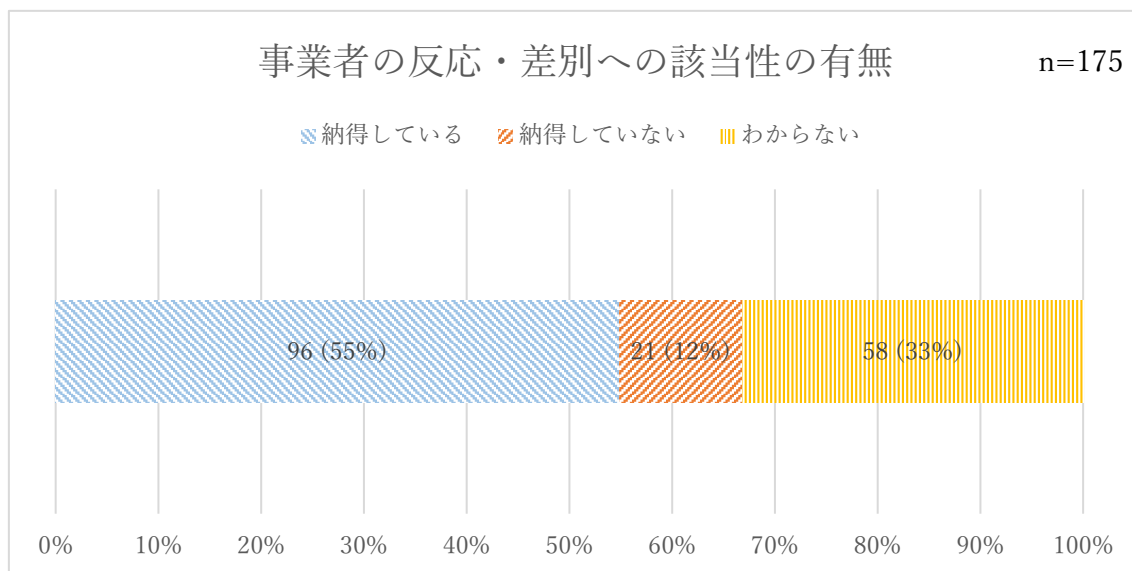
障害者の反応・事業者の対応について、無回答の22件を除いた177件のうち、「納得している」は66件(37%)、「納得していない」は65件(37%)、「わからない」は46件(26%)だった。



5.1.4 事業者の反応

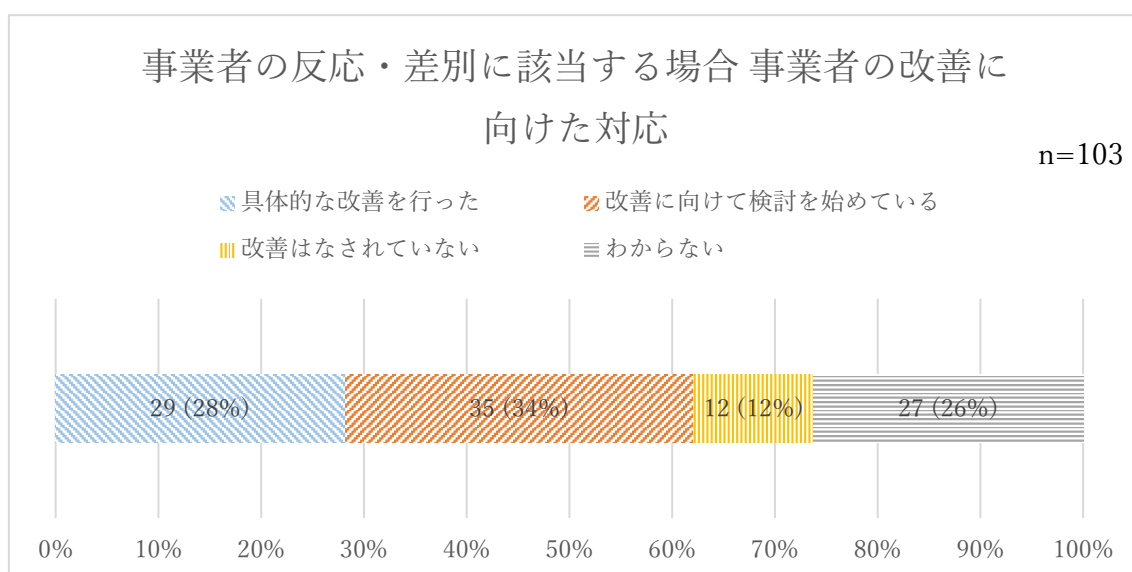
(1) 事業者の反応・差別への該当性の有無

事業者の反応・差別への該当性の有無について、無回答の24件を除いた175件のうち、「納得している」は96件(55%)、「納得していない」は21件(12%)、「わからない」は58件(33%)だった。



(2) 事業者の反応・差別に該当する場合 事業者の改善に向けた対応

事業者の反応・差別に該当する場合の事業者の改善に向けた対応について、無回答の96件を除いた103件のうち、「具体的な改善を行った」は29件(28%)、「改善に向けて検討を始めている」は35件(34%)、「改善はなされていない」は12件(12%)、「わからない」は27件(26%)だった。



5.2 好事例

対応事例① 視覚障害者がホテルに宿泊予約する際に、合理的配慮を求めたケース

<相談>

ホテルへ宿泊予約する際、視覚障害があるので、朝食ビュッフェの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。

<対応>

居住地自治体(市)からホテルに対し、事実を確認して、事業者への働きかけを行った。

<結果>

事業者はこれまで、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。

対応事例② 車椅子利用の障害者が、障害者用駐車場の利用を断られたケース

<相談>

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、適切に利用できるようにしてほしい。

<対応>

発生地自治体(市)が現地へ行き、事実を確認して、事業者への働きかけを行った。

<結果>

市の観光課が、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、事業所に対し、再度、改善に向けた協力依頼を行った。

観光地の警備員が障害者用駐車場へ適切に車両を誘導することができる体制に改善された。

対応事例③ ストーマ装着を理由に、公衆浴場への入店を拒否されたケース

<相談>

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された。障害を理由に入店を拒否しないよう、事業者に注意してほしい。

<対応>

居住地自治体(市)から事業者に対し、事実を確認して、事業者への働きかけを行った。厚生労働省のパンフレット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。

<結果>

事業者は、障害者差別解消法等について理解を示した。

対応事例④ 聴覚・言語障害者が、医療機関（総合病院）において、健康診断の胃透視検査を断られたケース

<相談>

健康診断の胃透視検査において、聴覚・言語障害で指示が通らないことを理由に検査を拒否された。指示が伝わるような合理的配慮の申出を行うも、話し合いもなかった。相手方との間に入って調整してほしい。

<対応>

相談者の居住地自治体(市)が、事実を確認した上で、当該病院に対して、正当な理由なく、障害を理由として検査拒否することは、障害のない人との異なる対応であり、法や条例の「不当な差別的取扱い」に当たることを説明。双方に意思疎通の不安があることが分かり、市の聴覚情報センターと連携し、手話通訳による意思疎通を提案した。意思疎通支援の調整と、検査可能な体制整備の確認を行った。

<結果>

事業者へ過重な負担がない対応方法について助言し、相談者は健康診断の胃透視検査を予定どおり受診することができた。

対応事例⑤ 事業者（レストラン）から合理的配慮の提供内容について質問があったケース

<相談>

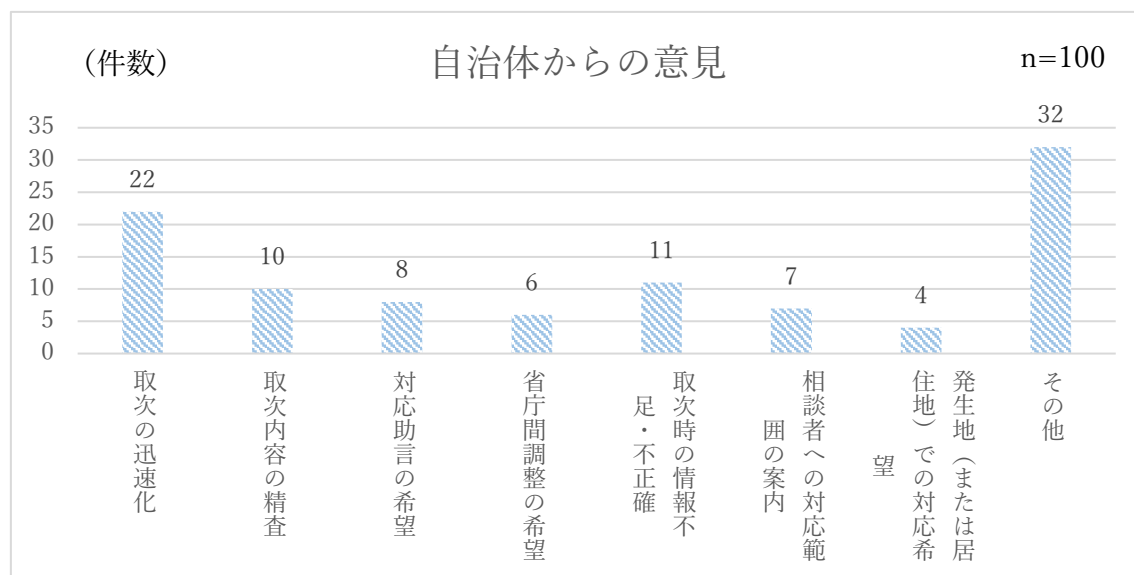
障害のある客から食事の介助を頼まれた際、安全面で懸念がある。介助を行う際に、注意すべきことがあれば教えてほしい。また、代替案として、介助者の同行や、有料での介助サービスを提案することは、合理的配慮の不提供となるのか。

<対応>

所在地自治体(区)から事業者に対して事業者にとって過剰なサービスであり、誤嚥の事故等を考えると命の危険もないとはいえないと判断し、食事介助をお断りすることは差し支えないと回答した。併せて、障害者への合理的配慮や過重な負担の判断について具体的に説明を行った。

5.3 つなぐ窓口に対する自治体からの意見（複数回答）

つなぐ窓口によるフォローアップ後に、相談者の解決に向けて対応した自治体から、つなぐ窓口への意見が100件あった。つなぐ窓口への自治体からの意見については、「取次の迅速化」、「取次内容の精査」、「対応助言の希望」、「省庁間調整の希望」、「取次時の情報不足・不正確」、「相談者への対応範囲の案内」、「発生地（または居住地）での対応希望」、「その他」であり、内訳は以下の通りである。



また、自治体からの意見の「取次の迅速化」、「取次内容の精査」、「対応助言の希望」、「省庁間調整の希望」、「取次時の情報不足・不正確」、「相談者への対応範囲の案内」、「発生地（または居住地）での対応希望」、「その他」それぞれの項目につき一部を抜粋して記載する。

(1) 取次の迅速化

- ・ 取次に時間が経過したため、相談者からつなぐ窓口への相談時点と自治体への相談時点で相談者の主訴が変わっていた。
- ・ 相談者からの主訴内容が時間的に急を要するものであったが、取次に時間がかかったため、対応が難しくなった。
- ・ 相談者からつなぐ窓口を経て自治体への取次が完了するまでに、時間が経過しており、相談者に不安を抱かせることとなった。

(2) 取次内容の精査

- ・ つなぐ窓口へ相談された事案につき、自治体への取次が必要な内容かどうかをつなぐ窓口で確認してほしい。

- ・ 個別具体的ではなく、全般的な相談内容であれば、つなぐ窓口にて対応してほしい。
- ・ 相談者からの相談をより詳しく聞いて、障害者差別解消法における差別の有無を判断してほしい。

(3)対応助言の希望

- ・ 自治体職員向けに、障害者差別解消法に係る事例への対応方法につき研修会を実施してほしい。
- ・ 相談者へより適切な対応をするために、対応方法に関するアドバイスをお願いしたい。
- ・ 当自治体の対応に苦慮したため、模範的な対応方法について事例を用いて教えてほしい。

(4)省庁間調整の希望

- ・ 該当の事案は、相談者が省庁間での調整を希望されているため、当該省庁間で調整してほしい。
- ・ 論点となっている事業所の規模に応じて、国の各省庁や事業所所在地の都道府県と連携調整してほしい。

(5)取次時の情報不足・不正確

- ・ つなぐ窓口からの相談内容連絡票にある情報に不明瞭な点があったため、もう少し詳細な情報を頂きたい。
- ・ 相談者への円滑な対応をするため、相談者に関する正確な情報を提供してほしい。
- ・ 相談者とのやり取りについて時系列で詳細に連絡してほしい。

(6)相談者への対応範囲の案内

- ・ 相談者の期待と自治体が対応できる制度に乖離が生じていたため、つなぐ窓口から相談者に対して、基本的な制度説明を行ってほしい。
- ・ つなぐ窓口で相談を受け付けた際、相談者に対して、行政の権限範囲について説明してほしい。
- ・ つなぐ窓口で相談を受け付けた際、障害者差別解消法の趣旨や関係機関の役割等を適切に説明してほしい。

(7)発生地（または居住地）での対応希望

- ・ 相談者の居住地自治体外で発生した事案であるから、解決するためには当該発生地の相手方への対応依頼が必要となる。そのため、つなぐ窓口から直接、相手方の所在地自治体へ取り次いでほしい。

(8)その他

- ・ 個人情報の提供の同意に関して、本自治体の場合は担当課が複数に跨っていたため、本自治体全体に対する提供の同意を取る、あるいは、つなぐ窓口から本自治体の担当課を確認した後に当該課に対する提供の同意を取ってほしい。
- ・ 相談者に対応するための機関が当自治体内の別組織であるため、そちらへの事案の引継ぎを検討してほしい。
- ・ 相談者が複数回にわたり要望する場合の対応について検討してほしい。

第6章 定例会議

6.1 目的

以下を目的として、定例会議を実施した。

- ・ 相談対応状況の全体像を関係者全員（アドバイザー、相談員、内閣府、事務局）で共有すること。
- ・ 事業全体に関わる課題を関係者全員で共有すること。
- ・ 相談員が対応や回答に苦慮している点について、アドバイザーから助言をいただき、より良い対応につなげること。
- ・ 相談員の悩みを関係者全員で共有し、対策を打つことで相談員のバーンアウトを予防すること。

6.2 実施概要

各回の日時、出席者、アジェンダは以下のとおり。

(1) 第1回定例会

開催日時/形式	2023年11月21日（火）14時～15時30分/WEB会議
出席者	・ 内閣府 3名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏（内閣府 障害者施策アドバイザー (東京大学先端科学技術研究センター 特任研究員)) ・ 尾上 浩二氏（内閣府 障害者施策アドバイザー (DPI 日本会議 副議長)) (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 6名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 2名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告（全体像）(2023/10/16～11/17) ・ 個別相談の状況報告 ➤ 相談者とのやり取り編 ➤ 取次先とのやり取り編 ・ アンケートの集計結果（2023/11/9時点）

(2)第2回定例会

開催日時/形式	2023 年 12 月 13 日（水）13 時～14 時 30 分/WEB 会議
出席者	・ 内閣府 1 名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 6 名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 4 名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告（全体像）（2023/10/16～11/30） ・ 情報収集シートの集計結果（2023/11/30 時点） ・ 事例検討 ・ アンケート報告

(3)第3回定例会

開催日時/形式	2024 年 1 月 17 日（水）17 時 30 分～19 時/WEB 会議
出席者	・ 内閣府 2 名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 6 名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 5 名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告（全体像）（2023/10/16～12/28） ・ 情報収集シートの集計結果（2023/12/28 時点） ・ 事例検討 ・ アンケート報告

(4)第4回定例会

開催日時/形式	2024年2月15日(木) 17時30分～19時/WEB会議
出席者	・ 内閣府 1名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 8名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 4名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告(全体像)(2023/10/16～2024/01/31) ・ 情報収集シートの集計結果(2024/1/28時点) ・ 事例検討 ・ アンケート報告

(5)第5回定例会

開催日時/形式	2024年3月15日(金) 17時30分～19時/WEB会議
出席者	・ 内閣府 2名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 8名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 5名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告(全体像)(2023/10/16～2024/2/29) ・ 情報収集シートの集計結果(2024/2/29時点) ・ 事例検討 ・ アンケート報告

(6)第6回定例会

開催日時/形式	2024年5月15日(水) 17時30分～19時/WEB会議
出席者	・ 内閣府 2名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 9名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 3名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告(全体像)(2023/10/16～2024/4/30) ・ 情報収集シートの集計結果(2024/4/30時点) ・ 事例検討 ・ アンケート報告

(7)第7回定例会

開催日時/形式	2024年8月2日(金) 17時30分～18時40分/WEB会議
出席者	・ 内閣府 2名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 8名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 3名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告(全体像)(2023/10/16～2024/6/30) ・ 情報収集シートの集計結果(2024/6/30時点) ・ 事例検討 ・ アンケート報告

(8)第8回定例会

開催日時/形式	2024 年 9 月 25 日（水） 17 時 30 分～18 時 30 分/WEB 会議
出席者	・ 内閣府 2 名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 8 名 (事務局) ・ 株式会社 NTT データ経営研究所 3 名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告（全体像）（2023/10/16～2024/ 8 /31） ・ 情報収集シートの集計結果（2024/ 8 /31 時点） ・ 事例検討 ・ アンケート報告

(9)第9回定例会

開催日時/形式	2025 年 3 月 3 日（月） 17 時 30 分～18 時 30 分/WEB 会議
出席者	・ 内閣府 2 名 (アドバイザー) ・ 大河内 直之氏 ・ 尾上 浩二氏 (相談員および管理者) ・ 株式会社 AI サポート 8 名 (事務局) 株式会社 NTT データ経営研究所 3 名
アジェンダ	・ 相談対応状況報告（全体像）（2023/10/16～2025/ 1 /31） ・ 情報収集シートの集計結果（2025/ 1 /31 時点） ・ 本事業の成果・課題について ・ アンケート報告

6.3 アドバイザーからの助言

相談窓口において、特に対応に苦慮する相談事例につき、アドバイザーから助言を受けた。なお、以下の事例はいずれも実際の事例を抽象化および一部変更したものである。

6.3.1 強い口調で話される方への対応

【概要】

相談者から暴言や、強い口調で話されると恐怖を感じることもある。相談員の精神的負担になるような相談者に対してどのように対応すべきか。

【アドバイザーからの助言】

- 厳しい問題であり、聞かなければいけない事は聞くべきと思う。一方で、長く暴言が続くような場合は担当を変えること、威力業務妨害につながる可能性があることを伝える必要もあるだろう。また、あくまで経験に基づくことであるが、暴言を吐く方もそれが長時間続くわけではなく、気が済むまで話したいだけの場合もある。話を基に戻るのがよいと思うが、これが困難な場合は、別対応を考える方法しかないかと思う。
 - 暴言を吐く背景には、怒りや苛立ちを持っていたり、今まで色々相談したが解決しないためにこの窓口に電話をかけてこられる場合がある。暴言は許されることではないが、相談者の置かれた背景を想像したうえで、相手の感情に巻き込まれないように静かに傾聴に徹するということが必要かと思う。相談の背景・きっかけ、問題などを一緒に整理できるようなことができればよいのではないか。
- また、暴言に加え、長時間にわたる相談の場合も相談員のメンタルヘルスに配慮する必要がある。その一環として、この会議があると理解しており、定期的に情報共有を行いたい。

6.3.2 相談内容につじつまが合わない場合の対応

【概要】

障害の特性上、相談内容につじつまが合わない相談者への対応に苦慮している。相談者の言葉をそのままお聞きするしかないが、相談内容が飛躍していることもあり、主訴がわからず適切な対応を取れない可能性がある。こういった相談においてヒアリング方法や返答において留意すべき点は。

【アドバイザーからの助言】

- 「まず否定をしない」ということは、現在の対応通りでよいと思う。その上で、最初に戻って「どのようなことにお困りなのか。何を止めていただきたいのか。」等、相談者に伴走する姿勢で話を整理するのが良いと思う。また、相談者の発言内容を質問形式で返しながら、相談者の意図を探っていくことが有効であると思う。

- 否定しないことが大前提である。この窓口で電話をかけてくるという事は現実的に困り事があるかと思うので、電話してきたきっかけが分かれば、適切な窓口を案内するヒントになると思った。
- 相談員の心もケアしないといけないので、電話の対応時間にも留意する必要があると思う。電話が長時間になる場合は、「他の相談もあるため、本日はこの点の認識がそろいましたら一度対応を終了させていただく」というような形で、相談者とゴールを設定したうえで切電することも重要だと思う。

6.3.3 相談者に希死念慮がある場合の対応

【概要】

相談者から、「死」に関する発言がある場合、相談者に寄り添った対応をしたいと思う一方、回答や言葉かけに苦慮している。どのような点に留意して回答すればよいか。

【アドバイザーからの助言】

- これが正しいという回答はないが、「死にたい」ということを肯定してはいけないと思う。なぜそう思うのかということを探る形で、話を引き取っていくような対話方法が良いのではないかと。「死ぬ」、「死なない」の二択ではないところに話を持っていきながら、伴走的に話をリードしていくことが重要であると思う。
- 「死にたい」というつらさや感情について共感しつつ、死にたいという事に対しては共感しない。気持ちを聞き出していくのがよいと思う。「いのちの電話」を案内する等の対応に加え、専門分野の方にアドバイスをいただくよう案内するのもよいのではないかと。

6.3.4 主訴の理解が困難な場合の対応

【概要】

相談者の中には処方される薬の影響から、夢や妄想の話をされ主訴が理解しにくい場合がある。こうした際にどのような声掛けをすれば、相談者に寄り添いながら主訴を明らかにできるか。

【アドバイザーからの助言】

- 話が食い違っているとしても否定しないことが大前提になると思う。その上で、相談の主訴を主導的に整理し聞き出していく必要がある。質問をしながら進めると話の整理がうまくいくことがある。堂々めぐりになったり疲労したりする場合は相談員を交代するなど、相談員の心理的な負担に対する配慮も必要であると思う。
- 相談者の相談内容に耳を傾けつつ、一定のところで引き取ってまとめて返してみるということが良いのではないかと。

- 障害者差別解消法と関係のない相談もあると思う。論点整理が難しい場合、「今どんな家族構成ですか」であるとか、「お住まいどちらですか」等を聞きながら、相談内容を明らかにしていくことが必要かと思う。こちらからも質問し、その人の情報を集約する事が必要である。
- 障害者差別解消法と関係しない相談の場合、この窓口以外で相談するところはないかというところが気になる。その方の日常の様子がもう少し把握できれば「●●に相談してみてもどうか」等も言えるかと思う。どのような経緯で、つなぐ窓口をどう知ったのか、なぜ電話で相談をされたのか等をもう少し詳しく聞き取ることも必要である。

6.3.5 相談者が取次を辞退する場合の対応

【概要】

自治体への取次が可能な案件であるにも関わらず、相談者が自治体との関係性を優先し、取次を辞退する場合がある。こうした相談者に対し、どういった点に配慮すれば、自治体に相談する心理的な負担を軽減できるか。

【アドバイザーからの助言】

- 相談者が不利益に直面しているがゆえの慎重な感覚かと思う。「プライベートなことを配慮しながら進めます」等、進め方やタイミングを明らかにして気持ちを前向きにしていければと思うが、無理強いすると不信感が生まれるのでバランスが難しいと思う。一番困っていることを聞いて、進め方のプロセスを明確にすると良いと思う。
- 市区町村でも、県でもありえる事例であると思う。障害者差別に関する案件は、地域の中で衝突が発生していることがある。小さい自治体だと、相談するとかえって衝突が強くなる懸念がある。基本的にどの自治体も相談窓口をもっており、条例がある場合は広域相談員を置いている事があり直接相談できる仕組みになっている。このことを相談者に伝えたと気持ちも和らぐと思う。

第7章 相談窓口試行事業の検証（成果及び今後の課題）

7.1 成果及び意義

（1）障害者差別に関する新たな相談窓口としての役割

窓口開設以降、のべ4,600件を超える相談がつなぐ窓口寄せられ、550件以上の相談を府省庁、都道府県、市区町村等（以下、「自治体等」という。）に取り次いだ。また、取次の対象外となった相談に対しても、障害者差別解消法についての説明や、ハローワーク等の適切な相談窓口の案内を行った。相談者を対象に実施したアンケート（以下、「アンケート」という。）においては、「つなぐ窓口は障害を理由とする差別の解消に有効である」「つなぐ窓口の対応に満足である」という回答が有効回答数の過半数に達した。また、相談者からは、本事業における試行的な開設にとどまらず、継続的な設置を求める声が寄せられた。

これらのことから、本事業は、実施目的である「障害者や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口」としての役割を十分に果たしたと考えられる。

また、障害者やその家族にとどまらず、事業者や都道府県、市区町村等からの相談も寄せられた。これら相談者にとっては、事務・事業の実施に当たって問合せのできる窓口が存在したという点から、つなぐ窓口の設置に意義があったと考えられる。

（2）障害を理由とする差別事案の解決

つなぐ窓口が取り次ぎ、自治体等において対応が行われた相談については、過半数の事案が「解決した」と評価される結果となった。特に、自治体等が実施した対応として、「障害者差別解消法について説明」「情報収集・相談対応を実施」が多数を占めたことから、事業者の障害者差別解消法に対する理解不足により、不当な差別的取扱いや合理的配慮が提供されない状況であったことが考えられる。このような事案においては、障害者差別解消法について直接説明を行うことができる自治体等から事業者に働きかけることにより、対応改善に至る可能性が高いことが示された。

（3）障害者差別解消法等に関する周知

相談者に対して、障害者差別解消法の内容やその適用範囲、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」の判断のフロー等の説明を行った結果、アンケートにおいては、回答者の過半数が「障害者差別解消法に関する理解が深まった」と回答した。これらのことから、つなぐ窓口は、障害者差別解消法に関する理解を促進する役目を果たしたといえる。

前述のとおり、障害者差別解消法やその改正については、十分な認知を得ているとはいえない状況であり、そのため、本窓口の開設を通じて、障害者差別解消法についての周知を図ったことは、障害者差別の解消に向けて意義があったと考えられる。

7.2 今後の課題

(1) 取次の迅速化・明確化

相談者に対する情報確認や、取次前の自治体との情報のやり取りに時間を要したことから、自治体に取り次ぐまでに多くの時間がかかり、相談案件の解決に遅れが生じた案件があった。また、取次が長くかかっている間に相談者の主訴が変化したり、相談者の不安が増大したケースもあった。取次を迅速に行えるよう、つなぐ窓口内の業務フローや役割分担の見直しが必要である。

なお、取次先の自治体が入力を拒否した場合に、当該自治体に働きかけを続けるか、他の自治体への取次に変更するか判断が必要となるため、この判断を迅速に行うことが求められた。また、どの窓口にも取り次ぐことができないという事案が生じないよう、取次に関する共通のルール明確化や仕組みの整備も必要である。

当事業においては、自治体につなぐ相談事案であっても、学校等に関する事案は通常の取次ルールとは異なる整理で運用していた。例えば、公立高校の多くは都道府県教育委員会が所管している他、私立学校についても都道府県が所管していることから、居住地自治体に相談を取り次いだ場合に、事案の共有等に時間がかかることが想定されたため、事案の迅速な解決にむけ、直接都道府県に取り次ぐこととした。しかし、窓口内において、こうした所管に応じてつなぎ先を変更する運用が明確化されていなかったため、取次先検討に時間を要するケースがあった。また、自治体においても居住市区町村に取り次ぐという基本方針とは異なる取次に混乱するケースがあったほか、「障害福祉担当部局と教育委員会の関係性からすると、効率的に対応できるとは限らない」という意見もあった。

さらに、当事業では基本方針に基づき相談者居住地の自治体への取次を第一候補としていたところ、旅行先での事案などでは事案発生地での解決が適切なケースも見受けられた。このように取次の判断が困難な事案に対し適切に対応するため、取次方針を明確化し、各自治体等に対して周知するとともに、関係自治体においては相互に連携・協力して対応することが求められる。

(2) つなぐ窓口の役割・機能の周知

つなぐ窓口には、障害者雇用や私人間トラブルに関する相談等、障害者差別解消法の範囲外の相談が多く寄せられている。また、内閣府やつなぐ窓口から直接、相手方事業者へ調査や指導を行うことを求める相談者も多い。さらに、つなぐ窓口が取次を行うことで、相談者が「内閣府により障害者差別と認定された」と誤った認識をもつ場合もある。そのため、つなぐ窓口の役割や機能の範囲をしっかりと示し、相談者に理解してもらうことが必要である。なお、つなぐ窓口の設置前等、過去の事案についてどの程度まで遡って対応すべきかといった点や、環境の整備に該当する事案について、どの程度まで対応を行うかといった点等も対応側の論点として挙げられる。

一方で、相談者の悩みや困りごとを傾聴することも非常に重要である。これらを踏まえ、つなぐ窓口のあるべき姿については、継続的に議論・検討する必要がある。

(3) 取次先自治体の負担軽減

つなぐ窓口から自治体へ取り次いだ相談の中には、旅行先での事案など、遠隔地における事案のため、発生地自治体で対応したことが居住地自治体の負担軽減につながったケースもある。

また、つなぐ窓口が取り次いだ相談について、取次先自治体に対応しやすくなるよう、支障のない限り必要な情報を提供できると良い。

相談者への状況確認をより詳細に行い、相談者の同意を得た上で取次先自治体に情報を伝えることで、自治体での対応がよりスムーズになると考えられる。また、取次先自治体がすべてにおいて十分な相談体制が整備されているとは限らないことから、つなぐ窓口からの助言や対応結果の共有、参考資料の提供が有効と考えられる。

第8章 参考資料

8.1 研修資料

1) 資料 1. 本事業の意義(一部抜粋)

「本事業の意義」に関する資料を用いて、本事業が共生社会の実現に寄与していることを説明し、本事業の体制および業務内容の全体像と、本事業で目指すことについて、研修を行った。

共生社会の実現に向けて

我が国では、障害のある人もない人も、
互いにその人らしさを認め合い、共に生きる社会（共生社会）を
目指しています。

社会モデル

➤ 障害の「社会モデル」：障害のある人が日常生活等で受ける様々な「制限」は、社会の側に様々な障壁（バリア）があることによって生じるものという考え方

- ・ 階段しかないで、2階には上がれない
⇒ **「障害」がある**
- ・ エレベーターがあれば、2階へ上がれる
⇒ **「障害」がなくなった**

・ 車椅子の方は何も変わっていない
・ 変わったのは、あくまでも周囲の環境
⇒ 「社会モデル」の考え方に基づけば、「階段」という障壁（バリア）があることで車椅子の方に「障害」が生じていることになる

障害者差別解消法

不当な差別的 取扱いの禁止	合理的配慮 の提供
--------------------------	----------------------

↓

障害のある人の活動や社会への参加を制限している様々な障壁（バリア）を取り除くことで、障害のある人もない人も分けへだてなく活動できる
「共生社会」の実現へ！

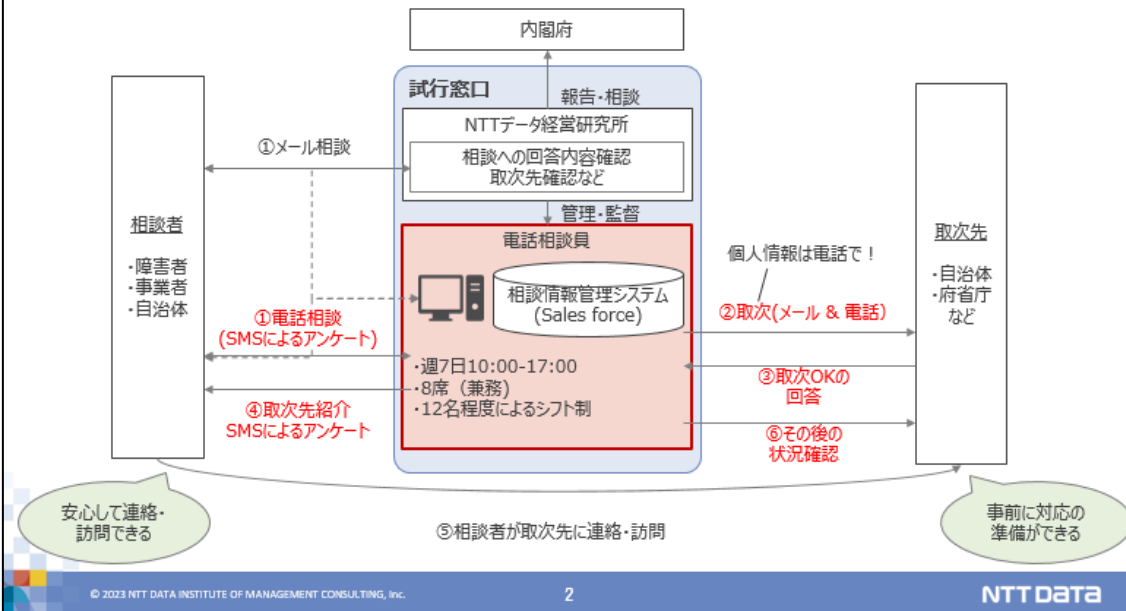
© 2023 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

1

NTT DATA

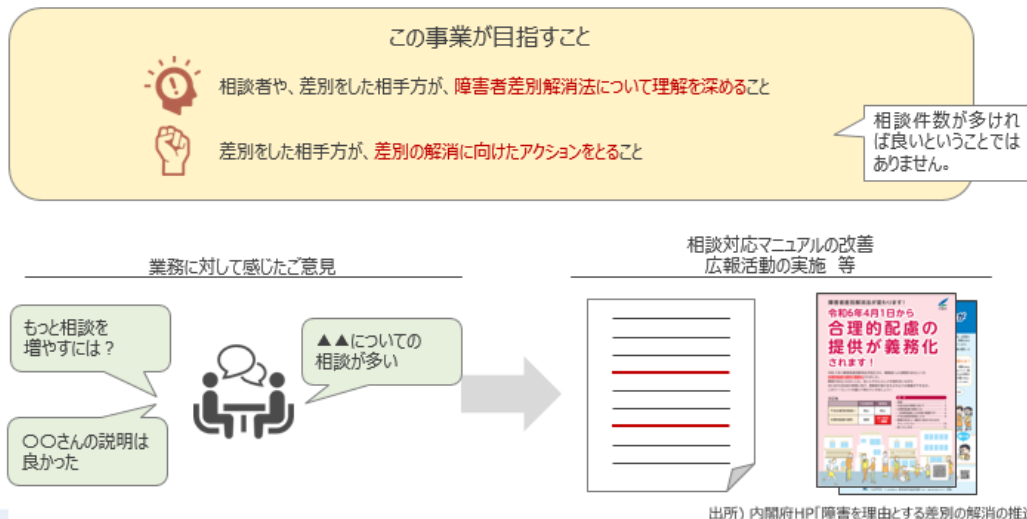
試行窓口業務の全体像

電話相談員には、電話相談への対応、取次先との連絡、相談内容の「相談情報管理システム」への記録等、をお願いいたします。なお、取次先に個人情報を伝える際は、メールではなく電話でお伝えいただけます。



本事業で目指すこと

本事業では、相談対応を通じて「障害者・事業者が障害者差別解消法について理解を深めること」「相手方が差別の解消に向けたアクションをとること」を目指しています。そのために、業務に対して感じたご意見を教えてください。相談対応の改善に役立てます。



2) 資料 4-1.相談受付票(一部抜粋)

相談受付票を用いて、相談対応時に記録する内容について研修を行った。

障害を理由とする差別に関する相談受付票				
相談内容として記録する項目				
受付日	年 月 日	受付方法	☐ 電話 ☐ 電話リレーサービス ☐ メール	
相談者の属性	☐ 障害者本人 ☐ 障害者団体 ☐ 家族 ☐ 支援者 ☐ 事業者 ☐ 地方公共団体 ☐ 近隣住民・知人 ☐ その他 () ☐ 不明			
相談者情報	団体	団体名	☐ 匿名希望	
		担当者氏名	☐ 匿名希望	
		ご連絡先	☐ ご教示不可	
		連絡希望曜日・時間		
	所在地			
	個人	氏名	☐ 匿名希望	
		ご連絡先	☐ ご教示不可	
		連絡希望曜日・時間		
		お住いの地域 (市区町村)		
	事業者・自治体等			
	事業者・自治体	事業者名 自治体名	(店舗・部署：)	☐ 匿名希望
		担当者氏名	☐ 匿名希望	
		ご連絡先	☐ ご教示不可	
		連絡希望時間		
		所在地		
☐ 同一都道府県内の他市区町村の店舗も事案に関係する (具体の市区町村：) ☐ 他都道府県の店舗も事案に関係する (具体の都道府県：)				
事案に関係する 障害者の情報	事案に関係する障害者の種別	☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☐ 肢体不自由 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 内部障害 ☐ 難病に起因する障害 ☐ 重症心身障害 ☐ その他		
	障害の状態			
	障害者の性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 無回答		
		☐ 性的マイノリティ	☐ 本人から申告があった ☐ 相談内容から推察 ☐ その他	
	障害者の年代	☐ 10歳未満 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70歳以上 ☐ 不明		
事案の概要	When：いつ（発生した日時） Where：取次先候補の市区町村を特定したいため、事案が発生した市区町村を特定する。市区町村が分からないようであれば、最寄り駅や具体的な店舗を確認 Who：誰に How：どのように（相手方の対応の詳細） What：何をされたか/されなかったか			
	（相談の場合上記の5W1Hを記載 質問や障害者差別解消法外の内容の場合、質問内容を記載）			
	事案の関係する分野	☐ 行政 ☐ 農業 ☐ 製造業 ☐ 電気・ガス・熱供給・水道 ☐ 情報通信 ☐ 運輸、郵便 ☐ 卸売、小売 ☐ 金融、保険 ☐ 不動産、物品賃貸 ☐ 学術研究、専門・技術サービス ☐ 宿泊、飲食サービス ☐ 生活関連サービス、娯楽 ☐ 教育、学習支援 ☐ 医療、福祉 ☐ 複合サービス ☐ その他		
	事案の相手方の名前・名称			
	差別解消内外分類	☐ 障害者差別解消法外の内容（ ☐ 障害者雇用 ☐ 私人による差別 ☐ 虐待関係 ☐ その他（ ）） ☐ 障害者差別解消法内の質問 ☐ 障害者差別解消法内の相談		

3)資料 4-2.相談内容連絡票(一部抜粋)

相談内容連絡票を用いて取次先への情報共有方法について研修を行った。

障害を理由とする差別に関する相談内容連絡票									
つなぐ窓口からの取次情報									
※太枠内は黄色セルを除き相談受付票から転記									
対応機関	機関名				担当者				
	部署名								
相談受付日	年	月	日	対応終結日	年	月	日		
相談者の属性	☐ 障害者本人 ☐ 障害者団体 ☐ 家族 ☐ 支援者 ☐ 事業者 ☐ 地方公共団体 ☐ 近隣住民・知人 ☐ その他 () ☐ 不明								
相談者情報	団体	団体名						☐ 匿名希望	
		担当者氏名						☐ 匿名希望	
		ご連絡先						☐ ご教示不可	
		連絡希望 曜日・時間							
		所在地							
	個人	氏名						☐ 匿名希望	
		ご連絡先						☐ ご教示不可	
		連絡希望 曜日・時間							
		お住いの地域 (市区町村)							
	事業者・自治体等								
	事業者・自治体	事業者名 自治体名						☐ 匿名希望	
		担当者氏名						☐ 匿名希望	
		ご連絡先						☐ ご教示不可	
		連絡希望時間							
		所在地							
		☐ 同一都道府県内の他市区町村の店舗も事案に関係する ☐ 他都道府県の店舗も事案に関係する							
事案に関する 障害者の情報	事案に関する 障害者の種別	☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☐ 肢体不自由 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 内部障害 ☐ 難病に起因する障害 ☐ 重症心身障害 ☐ その他							
	障害の状態								
	障害者の性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 無回答 ☐ 性的マイノリティ ☐ 本人から申告があった ☐ 相談内容から推察 ☐ その他							
	障害者の年代	☐ 10歳未満 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70歳以上 ☐ 不明							
事案の概要	When:いつ(発生した日時) Where:取次先候補の市区町村を特定したいため、事案が発生した市区町村を特定する。 市区町村が分からないようであれば、最寄り駅や具体的な店舗を確認 Who:誰に How:どのように(相手方の対応の詳細) What:何をされたか/されなかったか								
	事案の関係する 分野	☐ 行政 ☐ 農業 ☐ 製造業 ☐ 電気・ガス・熱供給・水道 ☐ 情報通信 ☐ 運輸、郵便 ☐ 卸売、小売 ☐ 金融、保険 ☐ 不動産、物品賃貸 ☐ 学術研究、専門・技術サービス ☐ 宿泊、飲食サービス ☐ 生活関連サービス、娯楽 ☐ 教育、学習支援 ☐ 医療、福祉 ☐ 複合サービス ☐ その他							
	事案の相手方の 名前・名称								

4)資料 4-3.処理状況報告票(一部抜粋)

処理状況報告票を用いて、取次先から報告を受ける内容について研修を行った。

資料4-3

受付番号	
自治体名	
部署名	
担当者名	
報告日	

障害を理由とする差別に関する処理状況報告票

相談者	☐ 障害者 ☐ 事業者 ☐ その他	
事案のタイプ ☐ 不当な差別的取扱い ☐ 合理的配慮 ☐ 環境整備 ☐ その他	事案の特徴 ☐ 障害児に関するもの ☐ 女性の障害者に特有のもの ☐ LGBTQに関するもの ☐ いずれにも該当しない	
事案の差別への該当性 ☐ 「不当な差別的取扱い」に該当 ☐ 「合理的配慮の不提供」に該当 ☐ いずれにも該当しない ☐ まだわからない	←理由	
相談者の希望 ☐ 相談窓口の職員から相手方に対して注意してほしい ☐ 相談者と相手方との間に入って調整してほしい ☐ 試行窓口の相談員に話を聞いてほしい(取次は希望しない) ☐ その他		
実施した対応(連携) ☐ 部署内のみで対応 ☐ 他部署と連携して対応 ☐ 地域協議会と連携して対応 ☐ 他自治体と連携して対応 ☐ 各府省庁と連携して対応 ☐ その他 具体的に記載		
障害者への対応 ☐ 障害者差別解消法について説明 ☐ 情報収集・相談対応を実施 ☐ 当事者団体へと連携 (☐ 障害者の理解のため ☐ 取り得る配慮の検討のため) ☐ その他 () ☐ その他 ☐ 特に行っていない 具体的に		
事業者への対応 ☐ 障害者差別解消法について説明 ☐ 情報収集・相談対応を実施 ☐ 事業者団体へと連携 (☐ 事業者の理解のため ☐ 取り得る配慮の検討のため) ☐ その他 () ☐ 改善に向けた協力依頼 ☐ 権限行使 (☐ 報告徴収 ☐ 助言 ☐ 指導 ☐ 勧告 ☐ あっせん ☐ 調停 ☐ 仲裁 ☐ 公表 ☐ その他) ☐ その他 ☐ 特に行っていない 具体的に		

5)資料 5.相談窓口試行事業マニュアル（法令解説等部分）（一部抜粋）

法令解説に関するマニュアルを用いて、条文の読み合わせや、法的判断の検討プロセスフロー、FAQ を通じて、障害者差別解消法に関する理解を深めるための研修を行った。また、相談対応の際に必要と想定される障害者差別解消法以外の関連法令に関する知識の習得に向けて関連法令についての研修を行った。

「不当な差別的取扱い」法的判断の検討プロセスフロー

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

Q1 行政機関等又は事業者の対応は、事務・事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり行ったものですか？

Yes 事務・事業を行うに当たり行ったもの

No 事務・事業での対応に関係ない

Q2 行政機関等又は事業者の対応には、障害を理由とする、障害者でない者と比べた異なる取扱いがありますか？

Yes ある

No ない

Q3 行政機関等又は事業者の対応は、障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点から、正当な理由によるものと判断できるでしょうか？

正当な理由の判断の視点

（以下の①と②両方を満たせば「正当な理由あり」）

- ① Q2の異なる取扱いは、客観的に見て正当な目的の下に行われたものか
 - ・ 障害者、事業者、第三者の権利利益
（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止 等）
 - ・ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から検討
- ② その目的に照らしてやむを得ないといえるか
 - ・ ①の目的のために必要な範囲のものとなっているか？
 - ・ 必要な範囲を超え不必要な制限を課すものとなっていないか？

No 正当な理由なし

Yes 正当な理由あり

行政機関等／事業者の対応は
「不当な差別的取扱い」に
該当

行政機関等／事業者の対応は
「不当な差別的取扱い」に
該当しない

障害者から申出があった場合には「合理的配慮の提供」を検討

「合理的配慮の提供」 法的判断の検討プロセス フロー

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 （略）

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 （略）

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

※改正法により、令和6年4月1日から義務化（改正後の条文は以下のとおり）

第八条 （略）

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

Q1 障害者から行政機関等又は事業者に対し、事務・事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表明がありましたか？

Yes ある

- ・本人からの求め
- ・家族や支援者・介助者等からの求め（本人からの意思表示が困難な場合）

No ない

Q2 求められている配慮は、社会的障壁の除去について「必要かつ合理的な配慮」に該当しますか？

必要かつ合理的な配慮とは

（以下の3つ全てを満たす必要がある）

- 行政機関等又は事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、
- ①必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
- ②障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ③事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

Yes 該当する（①～③全てを満たす）

No 該当しない（①～③を満たさない）

Q3 求められている配慮は「過重な負担」に該当しますか？

過重な負担の判断の要素等

- ・事務・事業への影響の程度
- ・実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ・費用・負担の程度
- ・事務・事業規模
- ・財政・財務状況

Yes 該当する

No 該当しない

Q4 建設的対話により、どのような代替案が考えられますか？

合理的配慮の提供

6)資料 9.障害者の理解（有識者提供資料(非公開)) より

一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会 常務理事兼事務局長 又村あおい氏より、障害（者）の理解について講義をいただき、研修を行った。

8.2 リーフレット

令和5年10月16日(月)から
障害者差別に関する相談窓口の試行事業
「つなぐ窓口」がスタート!

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



内閣府

■ 障害を理由とする差別に関する相談窓口 ■

相談者



障害者



事業者

1 自治体・各府省庁等の相談窓口

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

※自治体からの相談も各府省庁等と調整し、取り次ぎします

2 「つなぐ窓口」(本事業)

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

① 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体や各府省庁等が相談窓口を設置しています。自治体・各府省庁等の相談窓口では、障害を理由とする差別に関する相談や、事業終結に向けた関係機関との調整を行っています。

② 「つなぐ窓口」(本事業)

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

■ こんな方におススメ! ■

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

● 事業に関するお問い合わせ



内閣府政策統括官
(政策調整担当)付
障害者施策担当

住所：〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1
 中央合同庁舎 8 号館
 電話：03-5253-2111
 ファックス：03-3581-0902
 ホームページ：
<https://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

● 障害を理由とする差別に関する試行相談窓口

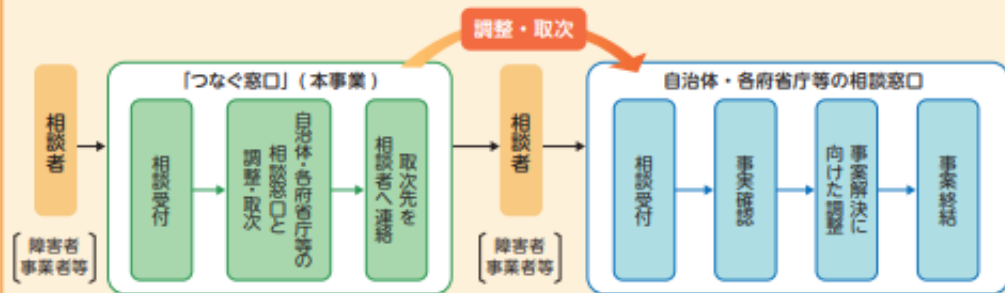
- 試行期間：令和5年10月16日～令和7年3月下旬
- 連絡先
- 電話相談：0120-262-701
 10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)
- メール相談：
info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp
- その他ご連絡：
sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com
- 調査受託事業者：株式会社 NTT データ経営研究所
- コールセンター運営事業者：株式会社 AI サポート

お気軽にご相談ください!



■「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ■

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



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

障害者差別解消法について

法の考え方

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

※令和6年4月から事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化されます。

障害者差別解消法の対象

障害者	障害者手帳をお持ちの方に限りません。 社会的障壁により多くの制限を受けている全ての方が対象です。
事業者	商業その他の事業を行う企業や団体、店舗等であり、同じサービスを反復継続しているものを表します。 営利／非営利、個人／法人は問いません。 ※「事業者」に該当するもの（一例） 株式会社、社団法人、NPO、医療機関、教育機関、個人のボランティア活動等
分野	教育、医療、福祉、公共交通等、全般的に対象となります。ただし、雇用、就業関係は対象外となります。

本事業で扱う個人情報について

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

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

NTT データ経営研究所：プライバシーポリシー：

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



参考情報

リーフレットは以下の QR コードからダウンロード可能です。

障害者差別に関する相談窓口の
試行事業「つなぐ窓口」が
スタートします！



令和6年4月1日から
合理的配慮の提供が
義務化されます！



リーフレットは、以下の団体等（116 か所、順不同）に配布した。

- ・ 国立障害者リハビリテーションセンター
- ・ 国立特別支援教育総合研究所
- ・ 筑波技術大学
- ・ 国立職業リハビリテーションセンター
- ・ 国立吉備高原職業リハビリテーションセンター
- ・ 独立行政法人 国立重度知的障害者総合施設のぞみの園
- ・ 公益社団法人 日本リウマチ友の会
- ・ 公益社団法人 日本社会福祉士会
- ・ 公益社団法人 日本精神保健福祉連盟
- ・ 公益社団法人 日本発達障害連盟
- ・ 公益社団法人 日本理学療法士協会
- ・ 特定非営利活動法人 日本障害者協議会
- ・ 特定非営利活動法人 高次脳機能障害友の会 みずほ
- ・ 一般財団法人 全日本ろうあ連盟
- ・ 社会福祉法人 鉄道身障者福祉協会
- ・ 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合
- ・ 一般社団法人 日本作業療法士協会
- ・ 障害者の生活と権利を守る全国連絡協議会
- ・ 障害者の生活保障を要求する連絡会議
- ・ 心身障害児総合医療教育センター
- ・ 口と足で描く芸術家協会
- ・ 全国社会就労センター協議会事務局
- ・ 全国障害者とともに歩む兄弟姉妹の会
- ・ 公益社団法人 日本精神保健福祉士協会
- ・ 日本病院・地域精神医学会
- ・ 公益社団法人 日本リハビリテーション医学会
- ・ 一般社団法人 日本難病・疾病団体協議会
- ・ 特定非営利活動法人 全国精神障害者地域生活支援協議会
- ・ 全国盲重複障害者福祉施設研究協議会
- ・ 全国社会福祉協議会 高年・障害福祉部
- ・ NPO 法人 日本補助犬情報センター
- ・ きょうされん
- ・ 一般社団法人 日本車椅子シーティング協会
- ・ 公益財団法人 鉄道弘済会社会福祉第一部
- ・ 日本パラスポーツ協会

- ・ 公益財団法人 日本知的障害者福祉協会
- ・ 社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会
- ・ 社会福祉法人 視覚障害者文化振興協会
- ・ 社会福祉法人 日本点字図書館
- ・ 社会福祉法人 日本盲人社会福祉施設協議会
- ・ 社会福祉法人 日本視覚障害者職能開発センター
- ・ 一般社団法人 ゼンコロ
- ・ 一般社団法人 全国腎臓病協議会
- ・ 一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ・ 公益社団法人 日本オストミー協会
- ・ 日本障害フォーラム
- ・ 全国特別支援学校長会
- ・ 全国特別支援学級・通級指導教室設置学校長協会
- ・ 全国盲学校 PTA 連合会
- ・ 全国ろう学校 PTA 連合会
- ・ 全国特別支援学校知的障害教育校 PTA 連合会
- ・ 全国肢体不自由特別支援学校 PTA 連合会
- ・ 全国病弱虚弱教育学校 PTA 連合会
- ・ 社会福祉法人 日本肢体不自由児協会
- ・ 一般社団法人 全国肢体不自由児者父母の会連合会
- ・ 社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会
- ・ 全国視覚障害児（者）親の会
- ・ 全国聴覚障害者親の会連合会
- ・ NPO 法人 全国 LD（学習障害）親の会
- ・ 一般社団法人 日本自閉症協会
- ・ 公益社団法人 日本てんかん協会
- ・ 一般社団法人 日本筋ジストロフィー協会
- ・ NPO 法人 全国ことばを育む会
- ・ 全国心臓病の子どもを守る会
- ・ 全国手をつなぐ育成会連合会
- ・ 全国国立大学附属学校 PTA 連合会
- ・ 盲ろうの子とその家族の会 ふうわ
- ・ 全国病弱・障害児の教育推進連合会
- ・ 全国特別支援教育推進連盟
- ・ 日本障害フォーラム
- ・ 特定非営利活動法人 DPI 日本会議

- ・ 公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会
- ・ 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会
- ・ 一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ・ 公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会
- ・ 社会福祉法人 全国盲ろう者協会
- ・ 全国「精神病」者集団
- ・ 特定非営利活動法人 日本脳外傷友の会
- ・ NPO 法人 ハート・プラスの会
- ・ NPO 法人 全国言友会連絡協議会
- ・ NPO 法人 日本トゥレット協会
- ・ 一般社団法人 日本障がい者サッカー連盟
- ・ 公益財団法人 テクノエイド協会
- ・ 公益財団法人 共用品推進機構
- ・ 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構
- ・ 全国視覚障害者情報提供施設協会
- ・ 日本盲人福祉委員会
- ・ 一般社団法人 日本発達障害ネットワーク
- ・ 一般社団法人 全国児童発達支援協議会
- ・ 一般社団法人 全国地域で暮らそうネットワーク
- ・ 公益財団法人 日本財団パラリンピックサポートセンター（一般社団法人 日本パラリンピアンズ協会）
- ・ 一般社団法人 スローコミュニケーション
- ・ 一般社団法人 日本メンタルヘルスピアサポート専門員研修機構
- ・ 日本盲導犬協会 理事長
- ・ 非営利活動法人 大活字文化普及協会
- ・ 特定非営利活動法人 日本失語症協議会
- ・ 人権教育啓発推進センター
- ・ 国立長寿医療研究センター
- ・ メディア・アクセス・サポートセンター
- ・ 日本社会福祉会
- ・ 特定非営利活動法人 ホープ
- ・ 東京大学先端科学技術研究センター 当事者研究分野熊谷研究室
- ・ 日本科学未来館
- ・ 全国市長会
- ・ 日本商工会議所
- ・ 全国知事会

- ・ 国立研究開発法人 国立成育医療研究センター
- ・ 日本労働組合総連合会
- ・ 日本社会事業大学大学院福祉マネジメント研究科
- ・ 特定非営利活動法人 日本相談支援専門員協会
- ・ 特定非営利活動法人 全国地域生活支援ネットワーク
- ・ 一般社団法人 日本経済団体連合会
- ・ 一般社団法人 日本パラリンピアンズ協会
- ・ 公益社団法人 日本精神科病院協会
- ・ 特定非営利活動法人 バリアフリー映画研究会
- ・ 全国商工会連合会

8.3 インターネット広告

障害者向けインターネット広告は以下のとおり。



300×300 ピクセル



160×600 ピクセル



2400×1256 ピクセル

事業者向けインターネット広告は以下のとおり。



300×300 ピクセル



160×600 ピクセル



2400×1256 ピクセル

