

事業者における合理的配慮の提供を義務付ける「改正障害者差別解消法」が令和6年4月に施行されてから1年が経過したことを踏まえ、同法に基づく業種別の「対応指針」への対応状況について調査を実施。

## ① 業界団体における取組状況調査

調査対象:各省庁が把握している所管業界団体

調査方法:各省庁を通じて452団体へ調査票を配布し、186団体から有効回答を得た

対象期間:改正法施行直前の令和6年3月1日から、施行後1年が経過した令和7年4月30日まで

調査内容:業界としての相談体制や取組、業界としての課題

## ② 民間企業における取組状況調査

調査対象:事業の相手方として障害のある人が想定される、特に顧客と接する可能性の高い民間企業

調査方法:層化無作為抽出により抽出された民間企業10,000社に対し調査票を送付し、1,520社から回答を得た

対象期間:改正法施行直前の令和6年3月1日から、施行後1年が経過した令和7年4月30日まで

調査内容:従業員等に対する障害者差別解消法の周知、研修の実施状況、相談事案の対応状況

## ③ 合理的配慮の好事例調査

調査対象:合理的配慮の提供に向けて積極的に取組を行っている業界団体や民間企業

調査方法:取組状況調査の結果等を踏まえ、2団体10企業に対してヒアリング調査を実施

調査内容:取組の背景や経緯、取組の内容、社内周知や研修の体制

## ④ 府省庁における取組状況調査

調査対象:対応指針を策定している各府省庁

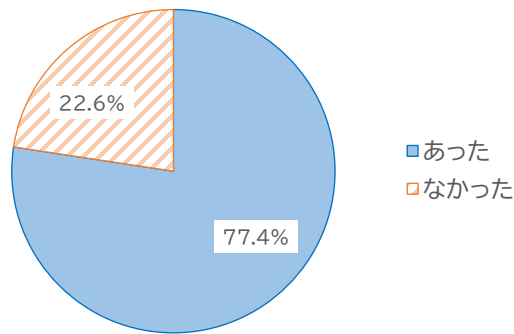
対象期間:令和6年3月1日から令和7年4月30日まで

調査内容:所管業種の障害者差別に係る相談体制、業界団体等に対する周知状況等

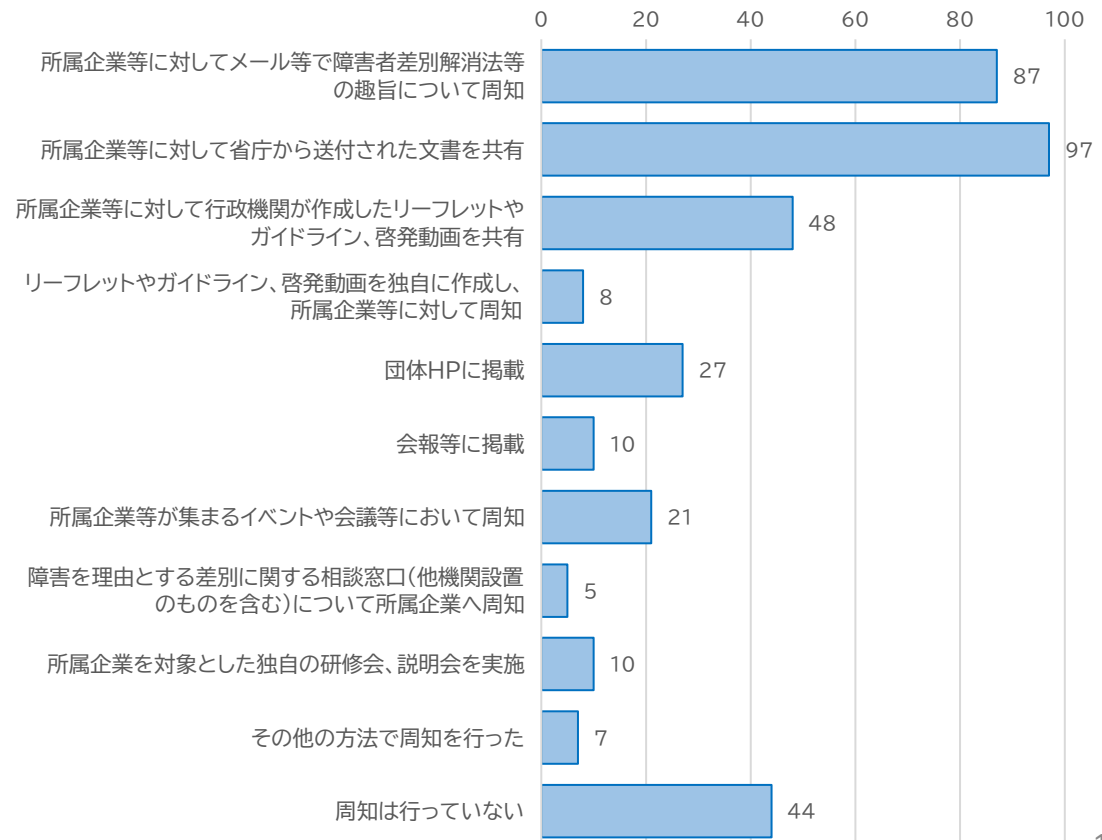
# 業界団体における取組調査

- 障害者差別解消法や対応指針について、所管省庁から団体に対する周知が「なかった」とする団体と、団体から所属企業等に対する周知を「行っていない」とする団体はともに2割程度。
- 団体から所属企業等に対する周知方法は、「省庁から送付された文書を共有」が97団体と最も多く、次いで「メール等で障害者差別解消法等の趣旨について周知」が87団体。
- 障害を理由とする差別の解消に関する研修について、障害者差別解消法について単独で実施している場合と他の研修と兼ねて実施している場合、それぞれ1割程度。

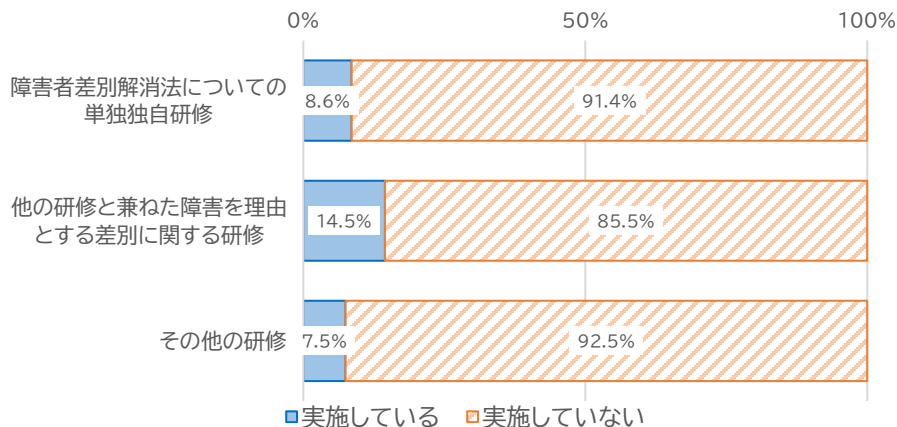
所管省庁等から業界団体への周知状況  
(n=186)



団体から所属企業に対する周知状況  
(n=186) ※複数回答



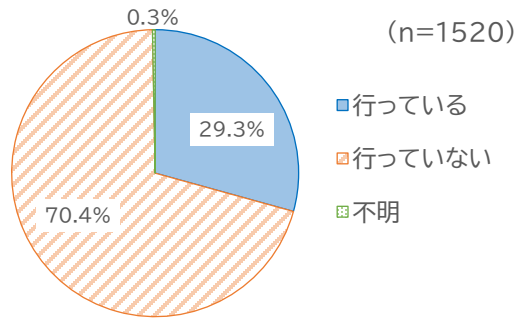
障害を理由とする差別に関する研修等の実施状況  
(n=186)



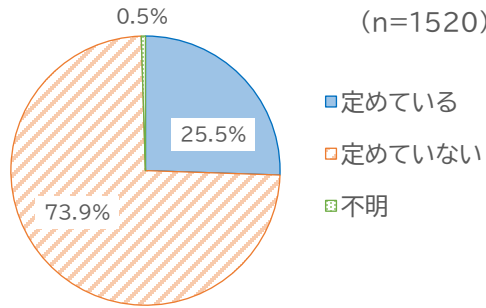
# 民間企業における取組調査①

- 調査対象期間内に従業員に対して障害者差別解消法等の周知を行っていた企業は3割程度。
- 障害を理由とする差別に関する社内マニュアルや社内規則の策定状況については、「定めている」旨の回答をした事業者は3割程度。「定めている」旨の回答をした事業者の中では、「業界団体等が作成したガイドラインを準用している」と回答した事業所の割合が高い。
- 社内マニュアルや社内規則の策定状況を業種別にみると、「金融業、保険業」「医療、福祉」「運輸業、郵便業」が高い割合。従業員規模別にみると、従業員数が多い企業ほど「定めている」と回答した事業者の割合が高い。

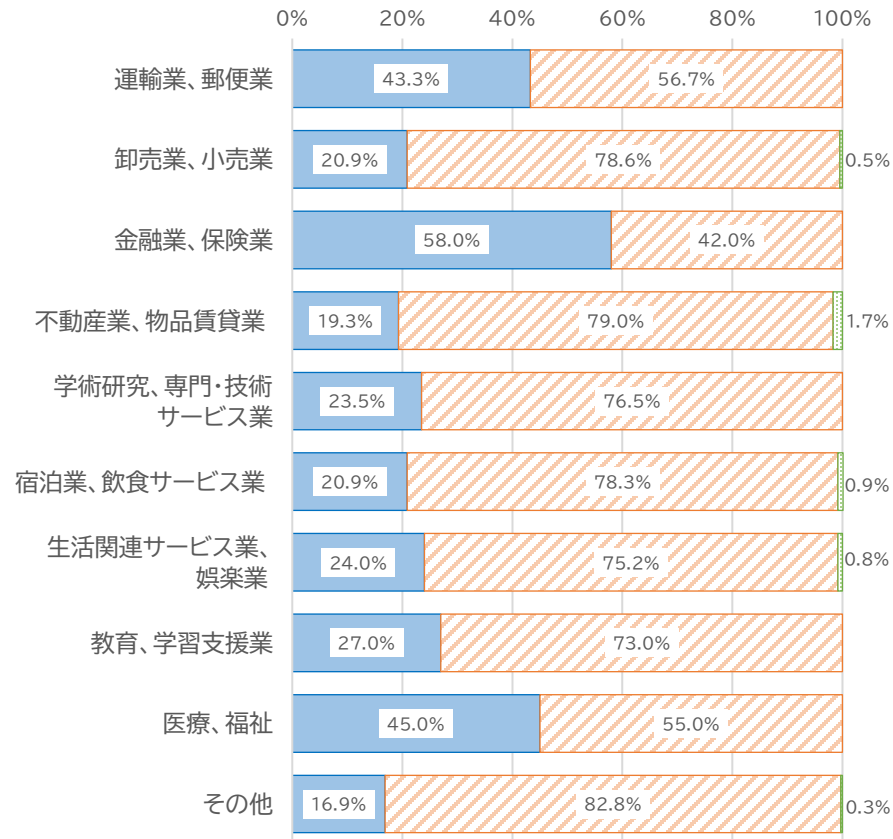
従業員に対する周知実施の有無



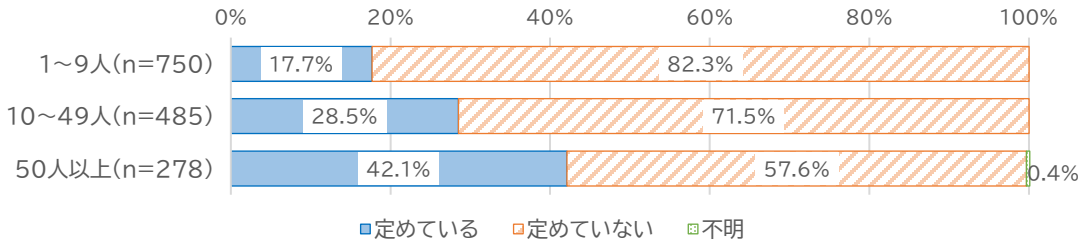
社内マニュアルや社内規則の策定状況



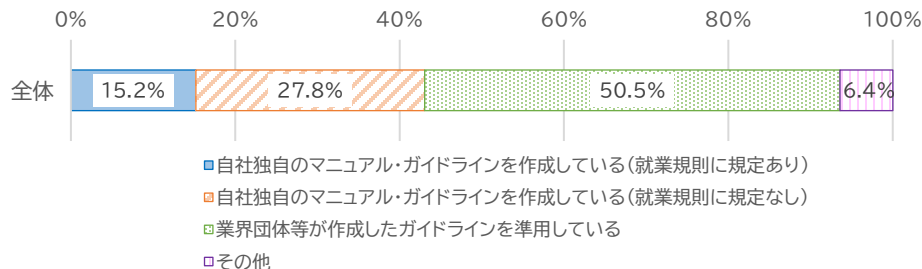
社内マニュアルや社内規則の策定状況(業種別)



社内マニュアルや社内規則の策定状況(従業員数別)



社内マニュアルや社内規則の策定方法 (n=388)

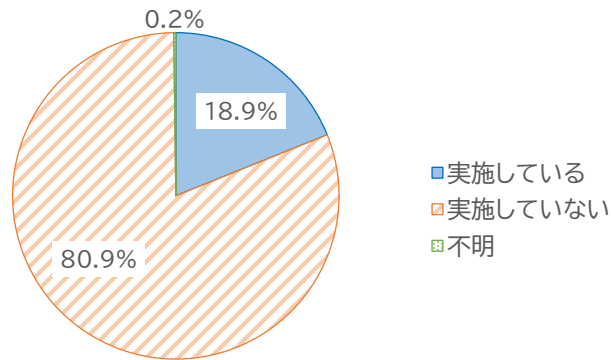


■定めている ■定めていない ■不明

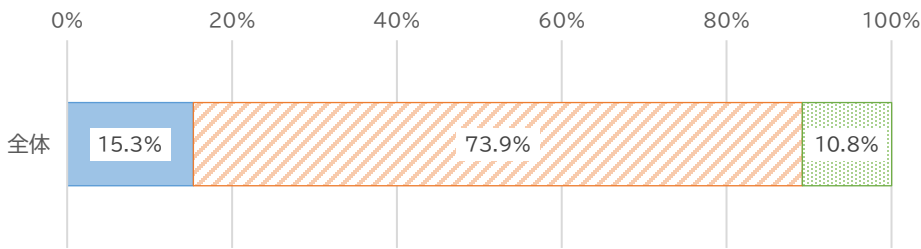
# 民間企業における取組調査②

- 社内研修について、「実施していない」と回答した企業は全体の8割程度となった。
- 「実施している」と回答した企業の割合が高かった業種は、「医療、福祉」(51.1%)、「金融業、保険業」(48.0%)であった。
- 研修を「実施している」企業においては、「他の研修と兼ねて障害を理由とする差別に関する研修を行っている」と回答した割合が最も高く、7割を占めた。
- 社内研修を実施していない理由としては、小規模で研修体制が整備されていないこと、研修時間を確保することが困難であること、手本となるような教材等がないこと等が挙げられていた。

社内研修の実施状況 (n=1520)

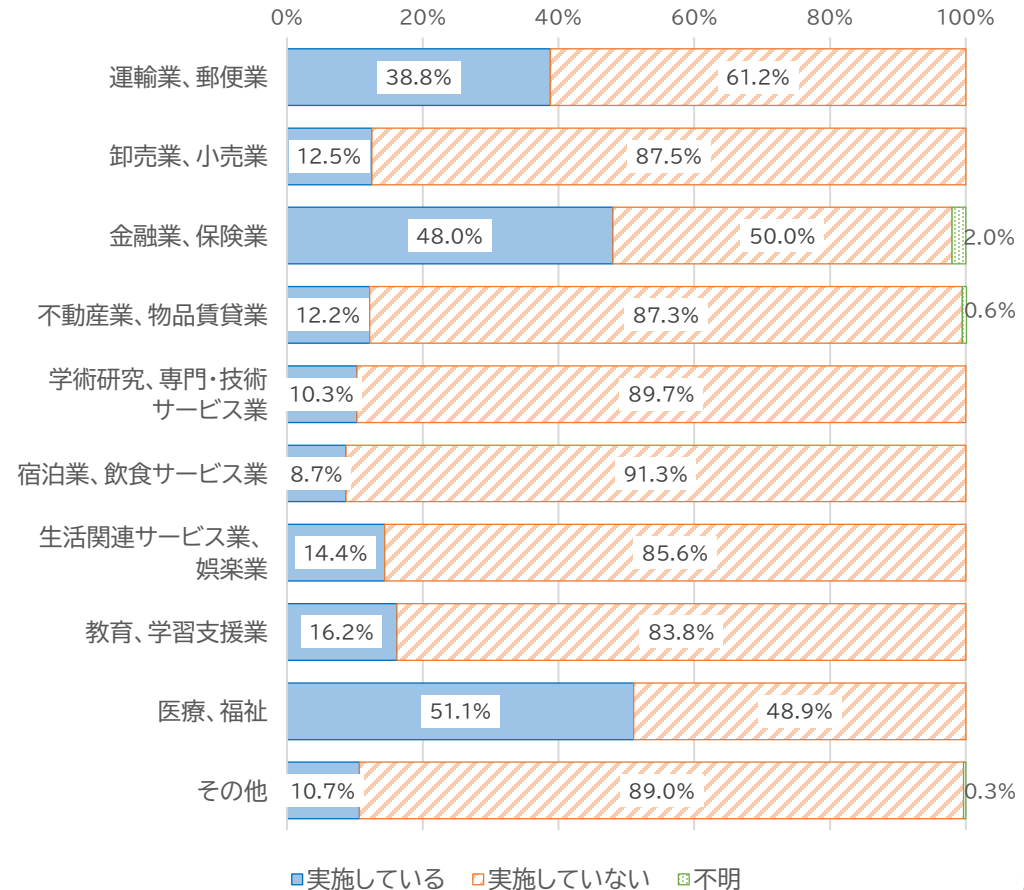


社内研修の実施方法 (n=287)



- 障害者差別解消法について単独で研修を行っている
- 他の研修と兼ねて障害を理由とする差別に関する研修を行っている
- その他の実施形態

社内研修の実施状況(業種別)



- 実施している
- 実施していない
- 不明

# 府省庁における取組状況調査

## 1. 調査の概要

### ①調査目的

障害者差別解消法は、令和6年4月1日に改正法が施行され、民間事業者についても合理的配慮の提供が義務付けられた。同法において、各府省庁で業種別に策定されている「対応指針」についても改定された。行動計画においては、「障害者差別解消法に基づき、業種別に策定されている「対応指針」に関し、各府省庁に設置されている相談窓口の体制や周知状況について調査し、その結果について令和7年中に公表する」とされている。

このため、各府省庁の対応指針及び各府省庁に設置されている相談窓口の体制について、同法の施行の直前から施行後約1年間にかけての周知状況について調査を行った。

調査対象期間は、施行直前である令和6年3月1日から施行後約1年間の令和7年4月30日までの14カ月とした。

### ②調査対象

全府省庁のうち、対応指針を策定している府省庁（16府省庁）

### ③調査の実施概要

調査方法：内閣府において調査依頼をメールで各府省庁へ送付し、回答を得た。

調査実施時期：令和7年9月12日～令和7年9月30日

調査対象期間：令和6年3月1日～令和7年4月30日

調査事項：  
・ 障害者差別に関する各府省庁における相談体制  
（障害者差別の相談窓口の設置状況、相談方法について、相談の有無）  
・ 各府省庁における対応指針の周知状況について  
（対応指針の周知実績、周知方法について）

## 2. 調査結果

### ① 相談体制について

(1-1) 貴府省庁所管分野において障害者差別と思われる事案が発生した際の相談窓口（担当部署）を御回答ください。相談窓口を設けていない場合は「なし」と御回答ください。

|     | 回答数 | 割合     |
|-----|-----|--------|
| 設置済 | 164 | 100.0% |
| なし  | 0   | 0%     |
| 合計  | 164 |        |

調査時点における、相談窓口の府省庁での設置数は164分野である。

(1-2) (1-1) で回答した相談窓口においては、どのような方法での相談が可能か、対応可能な相談方法を御回答ください。

|        | 回答数 |
|--------|-----|
| a. 電話  | 164 |
| b. メール | 134 |
| c. 書面  | 131 |
| d. FAX | 113 |
| e. その他 | 34  |
| 全体     | 164 |

相談方法は、電話は全ての府省庁で対応可能となっているが、メール、書面については約8割、FAXについては約7割の回答であった。また、受付フォームなどを準備する府省庁も2割程度あった。

(1-3) 令和6年度中に、(1-1) で回答した各相談窓口障害者差別に関する相談が寄せられたかを御回答ください。

|          | 回答数 | 割合    |
|----------|-----|-------|
| 寄せられた    | 13  | 7.9%  |
| 寄せられなかった | 151 | 92.1% |
| 合計       | 164 |       |

(相談窓口へ寄せられた相談の件数)

| 事業分野                   | 府省庁   | 件数 |
|------------------------|-------|----|
| 銀行                     | 金融庁   | 40 |
| 貸金業                    | 金融庁   | 14 |
| 金融商品取引業（証券会社等）         | 金融庁   | 29 |
| 保険業                    | 金融庁   | 12 |
| 高等教育機関（大学、短期大学、高等専門学校） | 文部科学省 | 52 |
| その他                    |       | 12 |

令和6年度中に相談があった府省庁の窓口は約1割であり、府省庁に直接寄せられた相談は159件だった。銀行業や教育に係る相談が多い。

② 障害者差別解消法の周知状況について

(2-1) 貴府省庁において策定されている対応指針について令和6年3月1日～令和7年4月30日の期間で事業者等に周知した実績がある場合は御回答ください。

|              | 回答数 | 割合    |
|--------------|-----|-------|
| ア. 周知した実績がある | 105 | 64.0% |
| イ. 周知した実績はない | 59  | 36.0% |
| 合計           | 164 |       |

改正障害者差別解消法の施行直前（令和6年3月）から、同法の施行後1年経過後（令和7年4月）までの間に、約6割の業種で周知が行われた。

周知実績有（105事業分野）の主な周知方法を回答してください。（複数回答）

|                                      | 回答数 |
|--------------------------------------|-----|
| a. 業界団体等に対して事務連絡・通知を発送               | 66  |
| b. 業界団体等に対してメール等で対応指針を配布（新規の文書は作成せず） | 27  |
| c. その他                               | 58  |
| 全体                                   | 105 |

周知方法は業界団体等に対して事務連絡や通知を発出している事業分野が約6割。少数ではあるものの業界団体誌への掲載を依頼した府省庁もあり、いずれも期間内に1回周知を行っていた。

(2-2) 令和6年3月1日～令和7年4月30日の期間に所管分野における障害者差別解消に向けた取組を行った実績があるか御回答ください。

|           | 回答数 | 割合    |
|-----------|-----|-------|
| 取組を行った    | 41  | 25.0% |
| 取組は行っていない | 123 | 75.0% |
| 合計        | 164 |       |

取組を行った場合には該当する具体的な取組を御回答ください。(複数回答)

|  | 回答数 |
|--|-----|
| a. 内閣府作成のリーフレット等を業界団体等に対して送付(電子を含む)    | 12  |
| b. リーフレットやポスター等を作成し、業界団体等に対して送付(電子を含む) | 1   |
| c. 政府HPを業界団体等に対して周知                    | 7   |
| d. 啓発動画等を作成し公表                         | 0   |
| e. 障害者差別に関する相談窓口について業界団体等へ周知           | 5   |
| f. 事業者等を対象とした説明会を実施                    | 5   |
| g. 業界団体等に対する意見交換会等の機会において発言            | 10  |
| h. その他                                 | 26  |
| 全体                                     | 41  |

障害者差別解消に関する取組を行った府省庁の割合は約3割。取組を実施した府省庁のうち、内閣府作成のリーフレットの周知が約3割。「その他」として、事例集の作成、意見交換の実施や業界団体でのアンケートを実施している府省庁など、多様な取組も行われた。