

1. 調査研究の概要

1.1 調査研究の目的

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。以下「障害者差別解消法」という。）附則第 7 条においては、施行（平成 28 年 4 月）後 3 年を経過した場合に事業者による合理的配慮の在り方その他の施行状況について所要の見直しを行う旨規定されている。このため、障害者政策委員会において議論が行われ、令和 2 年 6 月に意見書が取りまとめられた。当該意見書等を踏まえ、事業者に対し合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずることを内容とする同法の改正法が令和 3 年 5 月に成立・同年 6 月に公布された。

これを踏まえ、今後、改正法の施行に向け、地域の実情その他の実態等を踏まえつつ、今後の効果的な相談体制の整備、事例収集・共有の在り方等についての基本的な考え方を検討・提示するための調査研究を行う。

1.2 調査研究の実施経過

本調査研究の概要と実施経過は以下のとおりである。

1.2.1 検討会の開催

調査研究企画、進捗管理、結果分析、報告書のとりまとめを行うために「障害者差別の解消に向けた相談体制、事例の収集・共有の在り方等に関する検討会」を構成し、運営した。

検討会は、地方公共団体、障害者団体、事業者団体、有識者等 10 人を構成員とし、関係省庁をオブザーバーとした（委員名簿については、巻末奥付を参照）。

検討会の開催経過は以下のとおりである。

図表 1 検討会の開催経過

回	日時	議題
1	令和 3 年 7 月 28 日（水） 10 時 30 分～12 時 30 分	(1) 開会 (2) 出席者紹介 (3) 調査計画の検討 調査計画（案）について 地方公共団体悉皆調査への意見・要望 好事例調査（ヒアリング）の対象・項目の確認 (4) 構成員の相談体制の在り方に関する課題意識共有
2	令和 3 年 9 月 14 日（火） 10～12 時	(1) 開会 (2) 出席者紹介 (3) 地方公共団体へのヒアリング（好事例調査） ・千葉県

回	日時	議題
		(4) ヒアリング内容に関する質疑応答・意見交換 (5) 相談体制のあり方に関するフリーディスカッション (6) その他の調査の進捗状況報告
3	令和3年9月30日(木) 9時～12時30分	(1) 開会 (2) 出席者紹介 (3) 自治体・地域への好事例ヒアリング ・長野県上小圏域 ・兵庫県明石市 ・岡山県総社市 ・福岡県北九州市 (4) 好事例ヒアリングに係る質疑応答・意見交換 (5) 相談体制のあり方に関するフリーディスカッション
4	令和3年10月28日(木) 10時～12時	(1) 開会 (2) 「障害者差別の解消の推進に関する地方公共団体への調査結果」(速報値)報告 (3) 類似制度調査ヒアリング結果報告 (4) 相談体制のあり方に関するフリーディスカッション
5	令和3年12月24日(金) 13時～15時	(1) 開会 (2) 行政職員ヒアリング調査結果報告 (3) 有識者ヒアリング調査結果報告 (4) 「障害者差別の解消の推進に関する地方公共団体への調査結果」クロス集計報告 (5) 相談体制のあり方に関する協議
6	令和4年2月14日(月) 13時～15時	(1) 開会 (2) 障害者差別の解消に向けた相談体制、事例の収集・共有の在り方について(今後の方向性)
7	令和4年2月25日(金) 10時～12時	(1) 開会 (2) 報告書の全体構成 (3) 障害者差別の解消に向けた相談体制、事例の収集・共有の在り方について(今後の方向性)

全回、WEB 会議方式で実施。

1.2.2 地方公共団体悉皆調査・相談事例調査の実施

都道府県 47 件、市区町村 1,741 件(悉皆)を対象として、障害者差別の解消に向けた相談の実態を把握した。

また、23 省庁(各省庁が所管する独立行政法人等も含む)を対象として、相談事例について、別途調査を行った。

図表 2 地方公共団体悉皆調査・相談事例調査の調査対象・回収状況

	区分	調査対象数	回収数	回収率
1	都道府県	47	47	100%
2	市区町村	1,741	1,741	100%
3	省庁	23	23	100%

図表 3 地方公共団体悉皆調査・相談事例調査の結果概要

【単純集計】

相談対応を行う体制について、全体で見ると、「ワンストップ相談窓口を設置又は指定」が最も多く43%、次いで「明確な相談体制はなく、相談を受けた部署や通常の相談窓口で対応をしている」が38%、「統一的な解釈・判断を行う部局等を指定」が21%であった。

ワンストップ相談窓口が設置されている場合の組織について、全体で見ると、「障害者施策主管部局や福祉事務所等」が最も多く90%、次いで「民間事業者、民間団体等」が5%、「その他」が3%であった。

相談実績、件数カウントの有無について、全体で見ると、「相談実績がない」が最も多く72%、次いで「相談実績があり、相談件数をカウントしている」が16%、「相談実績があるが、相談件数をカウントしていない」が13%であった。自治体区別で見ると、「都道府県」「指定都市」は全数で相談実績がある一方、「中核市等¹」で相談実績があるのは72%、「一般市²」では35%、「町村」は13%と割合が低くなっていた。

地域協議会の設置状況について、全体で見ると、「設置済み」が59%、次いで「未定」が33%、「設置予定」が5%であった。自治体区別で見ると、「都道府県」「指定都市」は全数で設置済みである一方、「中核市等」「一般市」「町村」と規模が小さくなるにつれて、設置割合は低くなっていた。自治体規模に応じ、地域協議会の設置について課題があることが伺える。

地域協議会の構成メンバーについて、全体で見ると、「福祉等」が99%、次いで「障害当事者、障害者団体、家族会等」が88%、「地方公共団体の障害者施策主幹部局」が82%、「医療・保健」が77%、「地方公共団体（障害者施策主幹部局を除く）」が77%、「教育」が63%、「事業者」が58%、「国の機関」が50%であった。

【クロス集計】

地域協議会の設置状況について、相談実績別で見ると、「設置済み」は、「相談実績があり、相談件数をカウントしている」で79.5%、「相談実績があるが、相談件数をカウントしていない」で64.4%、「相談実績がない」で52.3%であった。相談実績のある地域のほうが、地域協議会の設置率は高い傾向にあった。

市町村における障害者差別に関する専門性のある相談員の配置有無について、相談実績別で見ると、「障害者差別の解消などに関する知識・経験・資格等の専門性を有

¹ 「中核市等」とは、中核市、特別区及び県庁所在地（指定都市を除く）を示している。

² 「一般市」とは、指定都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。

した者を配置している」割合は「相談実績があり、相談件数をカウントしている」で58.5%、「相談実績があるが、相談件数をカウントしていない」で43.3%、「相談実績がない」で42.1%であった。相談実績のある地域のほうが専門性のある相談員を配置している割合が高い傾向にある。

障害者差別の解消に向けた周知啓発の実施状況について、相談実績別でみると、「実施している」は、「相談実績があり、相談件数をカウントしている」で89.8%、「相談実績があるが、相談件数をカウントしていない」で71.2%、「相談実績がない」で56.2%であった。相談実績のある地域のほうが、周知啓発の実施率は高い傾向にある。障害者基本法に基づく審議会その他の合議制の機関の設置状況（令和3年4月1日時点）について、相談実績別でみると、「設置済み」は、「相談実績があり、相談件数をカウントしている」で52.1%、「相談実績があるが、相談件数をカウントしていない」で45.5%、「相談実績がない」で36.1%であった。相談実績のある地域のほうが、審議会等の設置率は高い傾向にあった。

1.2.3 詳細調査（ヒアリング）の実施

(1) 相談体制の好事例調査

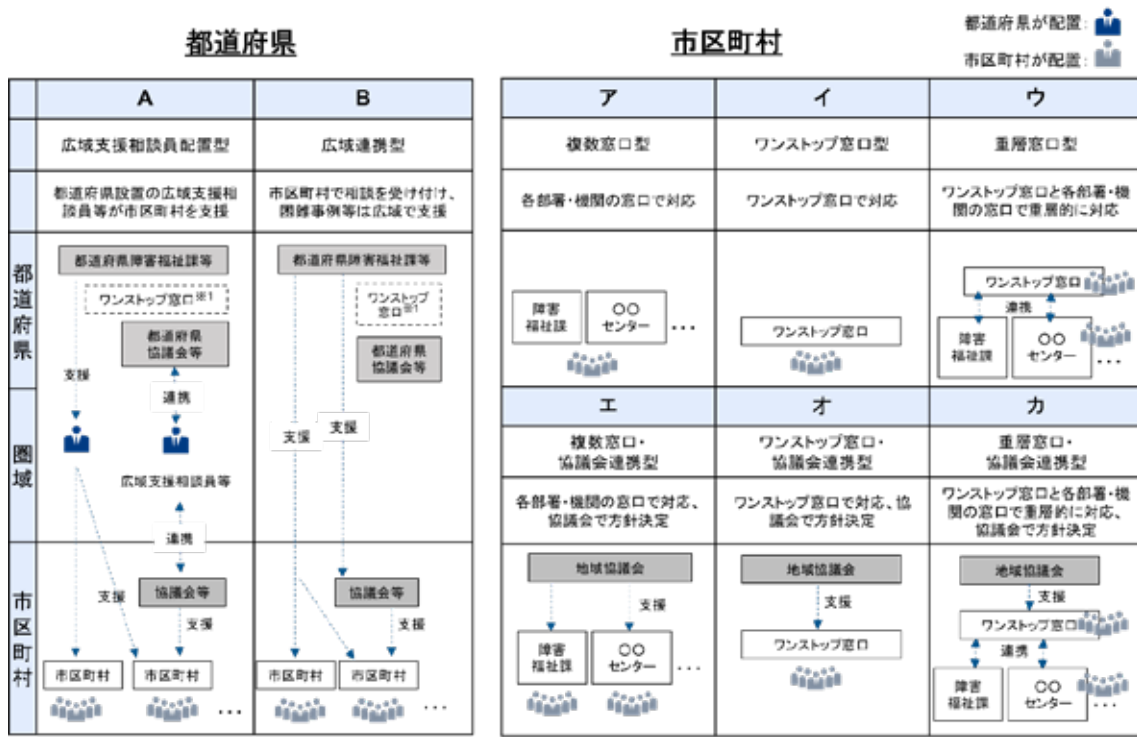
障害を理由とする差別の解消に関する先進的な取り組みを実施している5自治体を対象に、相談体制構築の取組実態の把握をするとともに、体制構築の課題や解決策を調査するため、ヒアリングを実施した。

図表 4 相談体制の好事例調査の実施経過

	調査対象	実施日時
1	千葉県	令和3年9月14日（火）10～12時（第2回検討会）
2	長野県上小圏域	令和3年9月30日（木）9時～12時30分 （第3回検討会）
3	兵庫県明石市	
4	岡山県総社市	
5	福岡県北九州市	

全件、WEB会議方式で実施。

図表 5 相談体制の好事例調査からみえた相談体制構築パターン



(2) 行政職員調査

相談体制の運営主体となる行政（10 都道府県、13 市区町村）の職員を対象に、相談体制の現状や課題等を調査するため、ヒアリングを実施した。

図表 6 行政職員調査の実施経過

	調査対象	実施日時
都道府県		
1	茨城県	11月15日(月)10:30~11:00
2	群馬県	12月2日(木)9:00~10:30
3	福井県	12月8日(水)9:00~9:30
4	山梨県	11月16日(火)10:30~12:00
5	岐阜県	12月2日(木)9:00~10:30
6	三重県	11月18日(木)16:00~16:30
7	滋賀県	12月2日(木)9:00~10:30
8	奈良県	11月16日(火)10:30~12:00
9	広島県	11月16日(火)10:30~12:00
10	沖縄県	11月16日(火)10:30~12:00
市区町村		
1	宮城県仙台市	11月16日(火)15:30~17:00
2	千葉県浦安市	11月15日(月)13:00~14:30

	調査対象	実施日時
3	東京都大田区	12月3日(金)14:30~16:00
4	東京都世田谷区	11月16日(火)15:30~17:00
5	東京都中野区	12月9日(木)10:00~10:30
6	東京都練馬区	12月3日(金)14:30~16:00
7	大阪府門真市	12月3日(金)14:30~16:00
8	大阪府東大阪市	11月15日(月)13:00~14:30
9	兵庫県神戸市	12月1日(水)11:00~11:30
10	福岡県福岡市	12月8日(水)10:00~10:30
11	福岡県古賀市	11月17日(水)11:00~11:30
12	大分県別府市	11月16日(火)15:30~17:00
13	沖縄県那覇市	11月15日(月)13:00~14:30

全件、WEB 会議方式で実施。

図表 7 行政職員調査の結果概要

【相談体制】

調査対象の市区町村の多くは、相談窓口相談員を配置し、相談対応を実施している。市区町村は、困難事例等について都道府県と連携して対応する場合がある。労働局やハローワーク、法務局や人権擁護委員と連携し、先進地域の研修や近隣地域との会合を活用して相談対応が行われている場合が多い。地域協議会を設置し、事例の共有、法・制度の動向の共有、相談体制の広報に関する検討が行われている場合が多い。相談方法は電話やメール、FAX や来訪が主である。

【広報・周知策】

パンフレットやリーフレット、団体向けの出前講座による相談機関へのアクセス向上に向けた広報・啓発を実施している場合が多い。

【人材確保・相談員の育成】

相談員として社会福祉士、精神保健福祉士、行政 OB 等の相談業務経験者を配置している自治体が多く、単発研修や OJT でスキル向上を図っている場合が多い。

【事例の共有・その他】

庁内・相談員間で個別事例を共有し、地域協議会では匿名化した概要を共有する場合が多い。相談体制維持のための予算措置や、広報、事例データベースの整備、研修体制の整備等を国に求めている自治体が多い。

(3) 類似制度の取組調査

関係省庁が実施している相談体制等のうち比較的類似した制度について状況を把握し、

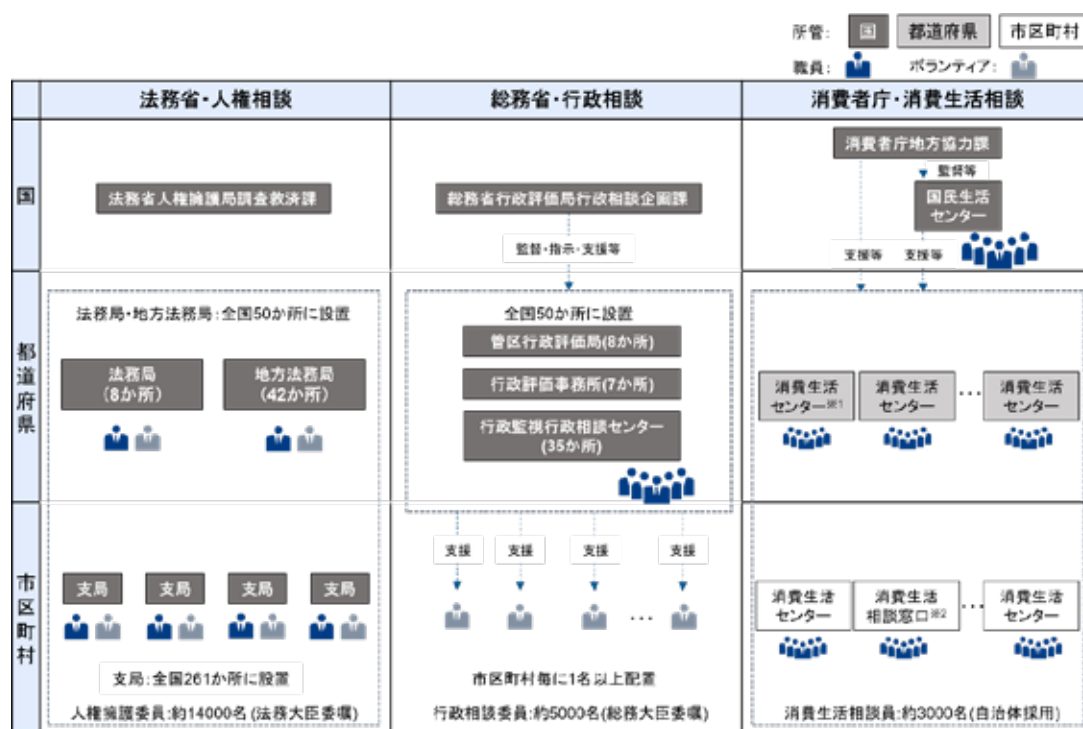
実効性のある相談体制の在り方を検討するため、法務省、総務省、消費者庁にヒアリングを実施した。

図表 8 類似制度の取組調査の実施経過

	調査対象	実施日時
1	法務省 人権相談	2021年10月19日(火) 14:00~15:30
2	総務省 行政相談	2021年10月6日(水) 13:00~14:30
3	消費者庁 消費生活相談	2021年10月6日(水) 16:00~17:30

全件、WEB 会議方式で実施。

図表 9 類似制度の相談体制



※1 消費生活センター 都道府県は設置必須。市区町村は努力規定。
 ※2 消費生活相談窓口は消費生活センターの基準(週4日以上の窓口開所、消費生活相談員の配置、PIONETなどの電子情報処理経路その他の設備の配置)を満たさない相談窓口。現在は全市区町村に消費生活センターまたは消費生活相談窓口が設置されている。

(4) 有識者調査

検討会で相談体制の在り方に関する基本的な考え方をとりまとめる上で必要な専門的知見を有する有識者の立場から、助言や提案等を聴取するため、3回のヒアリングを実施した。

図表 10 有識者調査の実施経過

	調査対象	実施日時
1	検討会 小牟礼構成員、穂苅構成員、又村構成員	2021年12月2日(木) 13:00~15:00

	調査対象	実施日時
2	佐藤彰一國學院大學教授	2021年12月3日(金) 10:00~11:00
3	日本弁護士連合会	2021年12月2日(木) 15:30~17:00

全件、WEB 会議方式で実施。