

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6年3月

NTT データ経営研究所

# 目次

第1章 はじめに.....	3
1.1 事業概要.....	3
1.1.1 目的.....	3
1.1.2 相談窓口の開設.....	3
1.1.3 周知用リーフレットの配布.....	5
1.2 報告書で使用する用語について.....	6
第2章 相談対応実績.....	7
2.1 相談案件数.....	7
2.1.1 案件数の全体像.....	7
2.1.2 地方公共団体等取次案件.....	8
2.2 相談対応事例.....	8
第3章 結果のまとめ.....	9
3.1 まとめ.....	9
3.2 今後の対応.....	9
第4章 参考資料.....	10
4.1 リーフレット.....	10
4.2 リーフレットの配布先.....	12

## 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する。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う。

#### 1.1.2 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。

### 1.1.3 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	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 障害を理由とする差別に関する相談窓口の概要<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 自治体・各府省庁等の相談窓口</li><li>➤ 「つなぐ窓口」（本事業）</li></ul></li><li>・ こんな方におススメ！</li><li>・ 事業に関するお問い合わせ</li><li>・ 障害を理由とする差別に関する試行相談窓口</li><li>・ 音声コード（表面用）</li></ul>
裏面	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ</li><li>・ 障害者差別解消法について<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 法の考え方</li><li>➤ 障害者差別解消法の対象</li></ul></li><li>・ 本事業で取り扱う個人情報について</li><li>・ 参考情報<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ダウンロード用 QR コード</li></ul></li><li>・ 音声コード（裏面用）</li></ul>

#### (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。（詳細は参考資料参照）

## 1.2 報告書で使用する用語について

**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**：障害者ご本人、ご家族、障害者団体の方、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）

## 第2章 相談対応実績

### 2.1 相談案件数

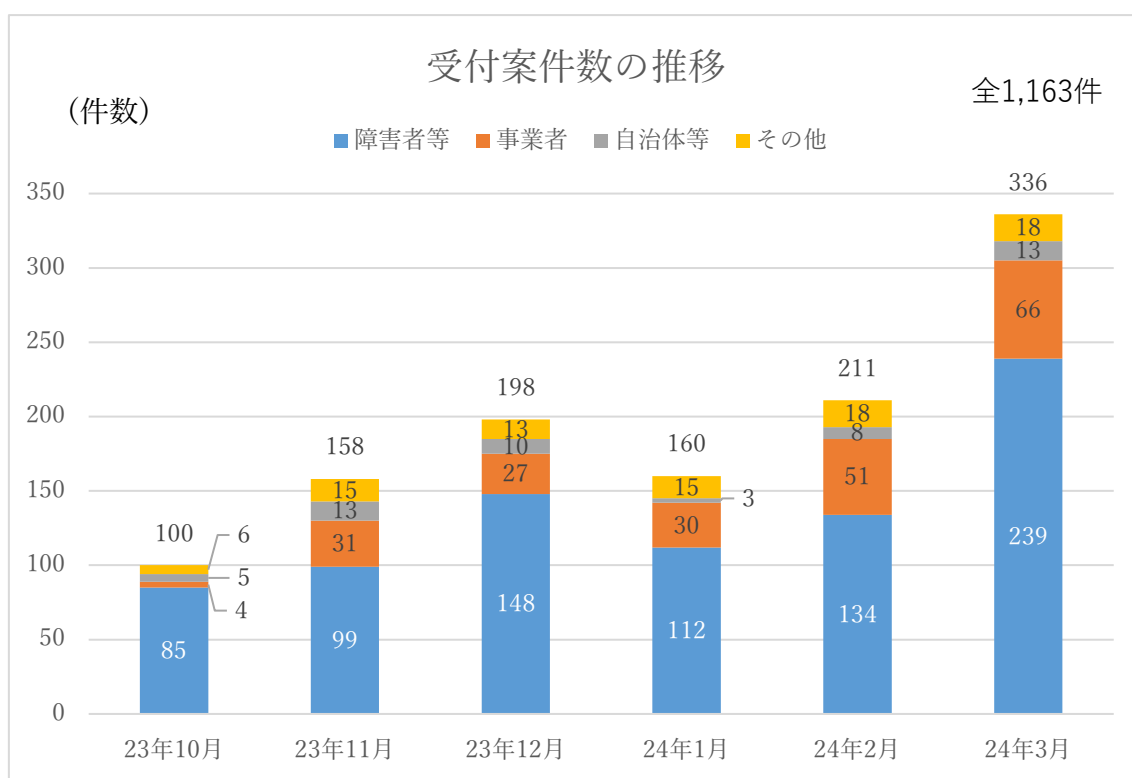
#### 2.1.1 案件数の全体像

##### (1) 受付案件数

総受付数は全体で1,163件となった。相談案件数の推移は以下のとおり増加傾向にあった。各月とも障害者等からの相談が最多であった。2023年11月以降は障害者等からの相談に次いで、事業者からの相談が多くあった。

一月当たりの平均受付案件数は、213件（10月は半月分の数字であるため平均値集計の対象外）となった。

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障害者等	85	99	148	112	134	239	817
事業者	4	31	27	30	51	66	209
自治体等	5	13	10	3	8	13	52
その他	6	15	13	15	18	18	85
合計	100	158	198	160	211	336	1,163



※ 「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 地方公共団体等取次案件

障害者差別に関する相談について、適切な地方公共団体等の相談窓口につなげるために、つなぐ窓口において調整・取次を行った案件は121件（令和6年3月31日時点）であった。

## 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

- ・ 事業者から差別的な対応をされたため、対応を改め謝罪を求めたい。
- ・ 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してほしいが、どうすればよいか。

### (2) 事業者からの相談事例

- ・ 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。
- ・ 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。



## 第3章 結果のまとめ

### 3.1 まとめ

#### (1) 案件数の全体像

- ・ 相談案件数は電話、メールを合わせて1,163件であり、相談案件数の推移は増加傾向にあった。各月とも障害者等からの相談が最多であった。なお、事業者からの相談件数についても増加傾向にある。

#### (2) 取次案件数

- ・ 障害者差別に関する相談について、適切な地方公共団体等の相談窓口につなげるために、つなぐ窓口において調整・取次を行った案件は121件（令和6年3月31日時点）であった。

### 3.2 今後の対応

#### (1) 相談員の専門性の向上

相談者の相談に的確に対応できるよう、相談員の専門性の向上を目的に定期的に研修やミーティングを実施する。

#### (2) 取次の早期化

より早く取次を行えるよう、つなぐ窓口内部の業務フローや役割分担の見直し等を検討する。

#### (3) 個人情報の取扱等について

個人情報が含まれる情報を取り扱うことから、引き続き情報の取扱いに留意するよう、相談員に対する研修を実施する。

## 第4章 参考資料

### 4.1 リーフレット



内閣府

# 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**

### ■ 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。

調整・取次

**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。

New!

**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通滑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

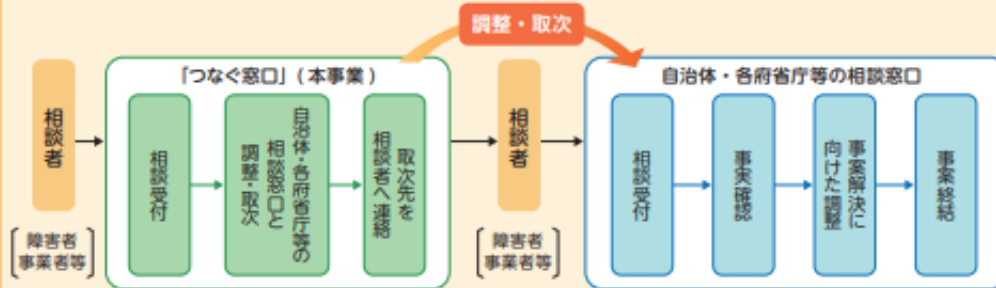
- 試行期間：令和5年10月16日～令和7年3月下旬
- 連絡先  
電話相談：0120-262-701  
10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)  
メール相談：  
[info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp](mailto:info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp)  
その他のご連絡：  
[sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com](mailto:sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com)
- 調査受託事業者：株式会社 NTT データ経営研究所
- コールセンター運営事業者：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な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。 <b>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。</b>
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、一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！



## 4.2 リーフレットの配布先

以下の団体等（116 か所）に配布

- ・ 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