

**障害者差別の解消の推進に関する  
地方公共団体の取組状況調査**

**令和6年3月  
内閣府障害者施策担当**

# 目次

概要	1
<b>1 障害者差別解消法第10条に基づく対応要領</b>	<b>4</b>
(1) 策定状況	4
(2) 策定しない理由	5
(3) 策定が未定の理由	5
<b>2 障害者差別解消法第17条に基づく地域協議会</b>	<b>6</b>
(1) 設置状況	6
(2) 設置しない理由	7
(3) 設置が未定の理由	7
(4) 設置形態	8
(5) 組織形態	9
(6) 構成員の属性	11
(7) 構成員の人数	12
(8) 女性の構成員の割合	13
(9) 障害当事者である構成員の割合	14
(10) 障害者である構成員の障害種別	15
(11) 障害者である女性の構成員の有無	16
(12) 開催実績等	17
(13) 所掌する事務	18
(14) 所掌する事務（令和4年度実績があるもの）	19
(15) 設置・運営等について工夫した点・課題等	21
<b>3 障害者差別の解消に関する条例</b>	<b>27</b>
(1) 制定状況	27
(2) 事業者による「合理的配慮の提供」の位置付け	28
(3) 住民に対する「合理的配慮の提供」の義務付け	29
(4) 「差別の定義」の有無	30

<b>4 障害者差別の解消に係る相談・紛争解決</b> .....	<b>31</b>
(1) 相談対応の体制.....	31
(2) ワンストップ相談窓口の設置先.....	33
(3) ワンストップ相談窓口の主な役割.....	34
(4) ワンストップ相談窓口の業務内容.....	35
(5) (都道府県) 広域支援相談員等の配置の有無.....	36
(6) (都道府県) 広域支援相談員等を配置する根拠.....	37
(7) (都道府県) 広域支援相談員等の配置先.....	38
(8) (都道府県) 広域支援相談員等の業務内容・役割.....	39
(9) (都道府県) 広域支援相談員等の業務経験・資格等.....	40
(10) (都道府県) 広域支援相談員等以外の障害者差別の解消に関する相談員の配置先.....	41
(11) (都道府県) 広域支援相談員等以外の相談員の業務内容・役割.....	42
(12) (都道府県) 広域支援相談員等以外の相談員の業務経験・資格等.....	43
(13) (市区町村) 障害者差別に関する相談員の配置先.....	44
(14) (市区町村) 障害者差別に関する相談員の業務内容・役割.....	45
(15) (市区町村) 障害者差別に関する相談員の業務経験・資格等.....	46
(16) 相談件数のカウントの有無.....	48
(17) 令和4年度における障害者差別に関する相談件数.....	49
(18) 相談件数としてカウントしている項目.....	50
(19) 相談件数をカウントしていない理由.....	51
(20) 障害者差別の解消に向けた事例収集の実施の有無.....	52
(21) 合理的配慮の提供や不当な差別的取扱いに関する事例の収集先.....	53
(22) 事例収集・共有について取組内容・工夫した点・課題等.....	55
(23) 事例収集をしていない理由.....	57
(24) 障害者差別に関する紛争解決のための自治体独自の権限の有無.....	58
(25) 自治体独自の権限の種別.....	59
(26) 自治体独自の権限を行使する主体.....	60
(27) 自治体独自の権限を行使した件数.....	61
(28) 相談対応、紛争解決について運用上工夫した点・課題等.....	62

<b>5 障害者差別解消法に係る周知啓発等</b> .....	<b>67</b>
(1) 周知啓発の実施の有無.....	67
(2) 周知啓発で用いている媒体.....	68
(3) 周知啓発活動の内容・工夫した点・課題等.....	70
(4) 事業者への「合理的配慮の提供」の義務化の周知状況等.....	76
(5) 事業者への「合理的配慮の提供」の義務付けによる効果・課題等.....	77
(6) (都道府県)管内の市町村向けに実施している障害者差別の解消に関する独自事業.....	80
<b>6 障害者基本法第 11 条に基づく障害者計画</b> .....	<b>81</b>
(1) 策定状況.....	81
(2) 数値目標の有無.....	82
(3) 計画を策定しない理由.....	83
(4) 計画の策定が未定の理由.....	83
<b>7 障害者基本法第 36 条に基づく審議会その他の合議制の機関</b> .....	<b>84</b>
(1) 設置状況.....	84
(2) 設置しない理由.....	85
(3) 設定未定の理由.....	85
(4) 設置根拠.....	86
(5) 開催回数等.....	87
(6) 委員の総数.....	88
(7) 女性の委員の割合.....	89
(8) 障害者である委員の割合.....	90
(9) 障害者である委員の障害種別.....	91
(10) 障害者である女性の委員の割合.....	92

- 本資料は、内閣府が地方公共団体等を対象に行った調査の結果を取りまとめたものである。
- 各数値は、特に記載がない限り、令和5年4月1日時点の値又は令和4年度の実績値を示している。
- 「中核市等」とは、中核市、特別区及び県庁所在地の市（指定都市を除く。）を示している。
- 「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。
- 割合の値は、小数点以下を四捨五入している。
- 自由記述の回答については、その主な回答のみを記載している。

## 概要

### (1) 調査の目的

平成 28 年 4 月に施行された障害者差別解消法、令和 3 年 5 月の法律改正に伴う、障害者差別解消に係る地方公共団体の取組状況を把握し、取組の現状や課題を明らかにするとともに、今後の相談体制の整備及び事例の共有を図ることを目的として調査を実施した。

### (2) 調査対象

すべての地方公共団体とし、47 都道府県、1,741 市区町村に対して悉皆調査（アンケート調査）を行った。

また、23 省庁（各省庁が所管する独立行政法人等も含む）に対しても、悉皆調査の一環として収集する相談事例と同様の項目（下記 6 ⑤参照）について、別途調査を行った。

### (3) 調査期間

7 月：調査票配布

8 月～12 月：調査票回収

### (4) 調査方法

調査事務局から、都道府県、市区町村、省庁に電子メールで調査票を配布  
回答者から調査事務局に電子メールで調査票を提出

### (5) 回収状況

調査票の回収数、回収率は以下のとおりである。

	区分	調査対象数	回収数	回収率
1	都道府県	47	47	100%
2	指定都市	20	20	100%
3	中核市等	89	89	100%
4	一般市	706	706	100%
5	町村	926	926	100%
	計	1,788	1,788	100%

※「中核市等」とは、中核市、特別区及び県庁所在地の市（指定都市を除く。）をいう。

「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いう。

### (6) 調査項目

- ① 障害者差別解消法第 10 条に基づく対応要領
- ② 障害者差別解消法第 17 条に基づく地域協議会
- ③ 障害者差別の解消に関する条例
- ④ 障害者差別の解消に係る相談・紛争解決
- ⑤ 相談事例（不当な差別的取扱い、合理的配慮の提供、環境の整備）
- ⑥ 障害者差別解消法に係る周知啓発等
- ⑦ 障害者基本法第 11 条に基づく障害者計画

## ⑧ 障害者基本法第 36 条に基づく審議会その他の合議制の機関

### (7) 調査結果の概要

#### (1) 地方公共団体の取組状況調査

- 対応要領の策定状況について、都道府県及び指定都市においては、全ての自治体で策定されているところ、全体で見ると、「策定済み」が 79%、次いで「未定」が 16%、「策定予定」が 5%、「策定しない」が 1%であった。自治体区分別で見ると、「中核市等」では 99%、「一般市」では 90%が策定済みであるのに対し、「町村」では 66%であり、規模が小さくなるにつれて、策定割合は低くなっていた。
- 地域協議会の設置状況について、都道府県及び指定都市においては、全ての自治体で設置されているところ、全体で見ると、「設置済み」が 64%、次いで「未定」が 30%、「設置予定」「設置しない」が各 3%であった。自治体区分別で見ると、「中核市等」では 88%、「一般市」では 74%、「町村」では 51%であり、規模が小さくなるにつれて、設置割合は低くなっていた。
- 地域協議会の構成員の属性について、全体で見ると、「福祉等」が 97%、次いで「障害当事者、障害者団体、家族会等」が 86%、「地方公共団体の障害者施策主管部局」が 81%、「医療・保健」が 78%、「地方公共団体（障害者施策主管部局を除く）」が 75%、「教育」が 63%、「事業者」が 57%、「国の機関」が 48%であった。
- 障害者差別の解消に関する条例の制定状況について、全体で見ると、「制定済み」が 10%、「制定していない」が 90%であった。自治体区分別で見ると、「都道府県」では 83%が制定済みであるが、「指定都市」では 40%、「中核市等」では 17%、「一般市」では 10%、「町村」では 5%であった。
- 障害者差別に関する相談対応の体制について、全体で見ると、「一元的に受け付ける窓口（ワンストップ相談窓口）を設置又は定めている」が最も多く 50%、次いで「その他」（明確な相談体制はなく、相談を受けた部署等で対応する等）が 30%、「疑義等が生じた場合に統一的な解釈や判断を行う部局等を予め定めている」が 23%であった。
- ワンストップ相談窓口の設置先について、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 91%、次いで「民間事業者、民間団体等」が 5%であった。
- 相談件数の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 75%、次いで「相談実績があり、相談件数をカウントしている」が 13%、「相談実績があるが、相談件数をカウントしていない」が 12%であった。自治体区分別で見ると、「都道府県」「指定都市」はほぼ全数で相談実績があり、かつ相談件数をカウントしているのに対し、「中核市等」で相談実績があり、相談件数をカウントしているのは 71%、「一般市」では 13%、「町村」では 1%と割合が低くなっていた。
- 障害者差別の解消に向けた事例収集の実施の有無について、全体で見ると、「実施している」が 69%、「実施していない」が 31%であった。自治体区分別で見ると、「都道府県」「指定都市」はほぼ全数で実施しているのに対し、「中核市等」で実施しているのは 89%、「一般市」では 78%、「町村」では 58%であった。
- 障害者差別の解消に向けた周知啓発については、全体で見ると、「実施している」が 66%、「実施していない」が 34%であった。自治体区分別で見ると、「都道府県」「指定都市」「中核市等」はほ

ば全数で実施しているのに対し、「一般市」で実施しているのは80%、「町村」では49%であった。

- 事業者への「合理的配慮の提供」の義務化の周知状況については、全体でみると「未定である」が最も多く65%、次いで「事業者への周知を開始している」が15%、「当面、事業者への周知の予定はない」が11%、「事業者への周知を予定している」が9%であった。自治体区分別でみると、「都道府県」で周知を開始しているのは62%、「指定都市」では35%、「中核市等」では33%、「一般市」では19%、「町村」では7%であった。

## (2) 障害者差別解消法に係る相談事例等に関する調査

- 報告があった相談事例等の件数は688件、うち府省庁169件（うち事業者106件）、地方公共団体519件（うち都道府県104件、市区町村415件）であった。
- 相談事例等のうち、「不当な差別的取扱い」が188件（うち府省庁9件、地方公共団体179件）、「合理的配慮の提供」が357件（うち府省庁111件、地方公共団体246件）、「環境の整備」が143件（うち府省庁49件、地方公共団体94件）であった。
- 障害の種別（重複あり）については、「肢体不自由」が149件、「聴覚・言語障害」が106件、「視覚障害」が93件ほかの事例があった。
- 事例が生じた場面については、「行政・公共施設」が190件、「交通・移動」が88件、「医療・福祉」が84件ほかの事例があった。
- ※ 令和4年度（令和4年4月から令和5年3月）に把握した相談事例等のうち、広く情報共有することが望ましい事例及び特徴的な事例として、各府省庁及び各地方公共団体の判断により選定された事例を集計（全件調査ではない。）。
- ※ 相談事例等の区分についても、各府省庁及び地方公共団体が記載した区分で集計。



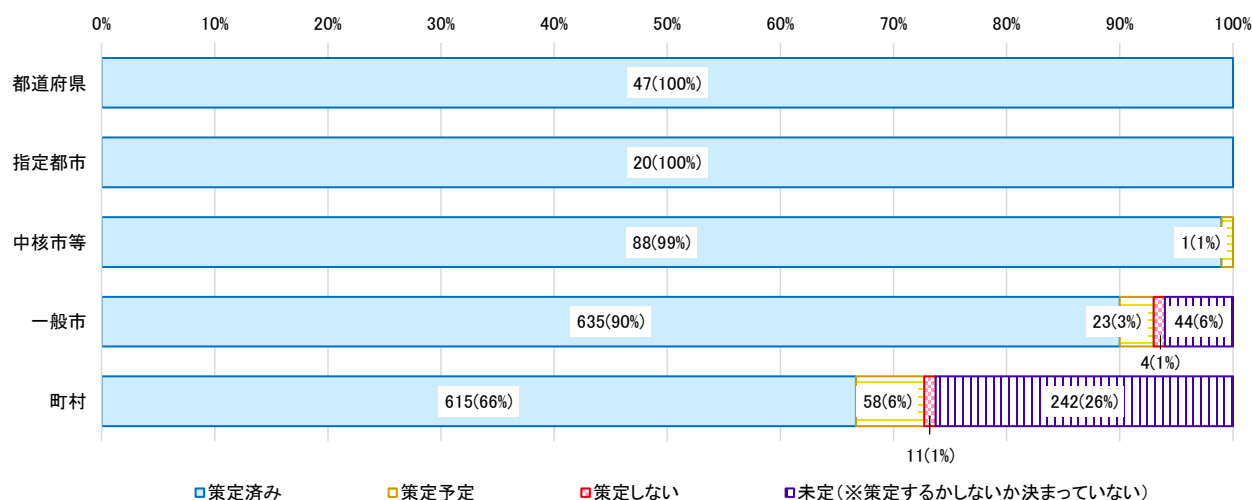
# 1 障害者差別解消法第 10 条に基づく対応要領

## (1) 策定状況

図表 1 対応要領の策定状況

【下段()内数値は令和 4 年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
策定済み	1,405 (1,352)	79% (76%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	88 (87)	99% (98%)	635 (618)	90% (88%)	615 (580)	66% (63%)
策定予定	82 (84)	5% (5%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	1 (2)	1% (2%)	23 (22)	3% (3%)	58 (60)	6% (6%)
策定しない	15 (15)	1% (1%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	4 (6)	1% (1%)	11 (9)	1% (1%)
未定(※策定するかしないか決まっていない)	286 (337)	16% (19%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	44 (60)	6% (8%)	242 (277)	26% (30%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	89 (89)	100% (100%)	706 (706)	100% (100%)	926 (926)	100% (100%)



※障害者差別解消法第 10 条に基づく対応要領を正式に策定していない場合でも、対応要領に相当する手引き、マニュアル等が別途存在し、これらに基づき相談体制の整備や職員への研修・啓発等の必要な取組を行っている場合は、「策定済み」と整理している。

※都道府県及び指定都市については、平成 30 年度から全ての自治体で策定されている。

※令和 5 年 4 月 1 日時点。

## (2) 策定しない理由

- ① 策定に要する人員や時間が不足しているため。
  - ② 策定するほどの案件数がないため。
  - ③ 策定しなくても対応可能と考えるため。
  - ④ 国で策定されているため。
  - ⑤ 都道府県の策定した対応要領等を利用しているため。
  - ⑥ 県が作成した「障害のある人への対応のしおり」を活用し、職員への周知を図っているため。
  - ⑦ 高齢者や児童の虐待対応に準じた対応をする予定であるため。
- ※「(1) 策定状況」の設問で、「策定しない」と回答した団体のみ調査。

## (3) 策定が未定の理由

- ① 人員不足のため。
  - ② 専門知識が不足しており、策定に至るノウハウがないため。
  - ③ 関係機関との調整が不十分なため。
  - ④ 検討はしているが、具体的な策定方針が定まっていないため。
  - ⑤ 都道府県の対応要領・マニュアルを参考としているため。
  - ⑥ 自治体の規模が小さかったり、過去において事案がなかったりするなど、策定の必要性がないため。
  - ⑦ 要領の策定については努力義務となっているため。
- ※「(1) 策定状況」の設問で、「未定」と回答した団体のみ調査。

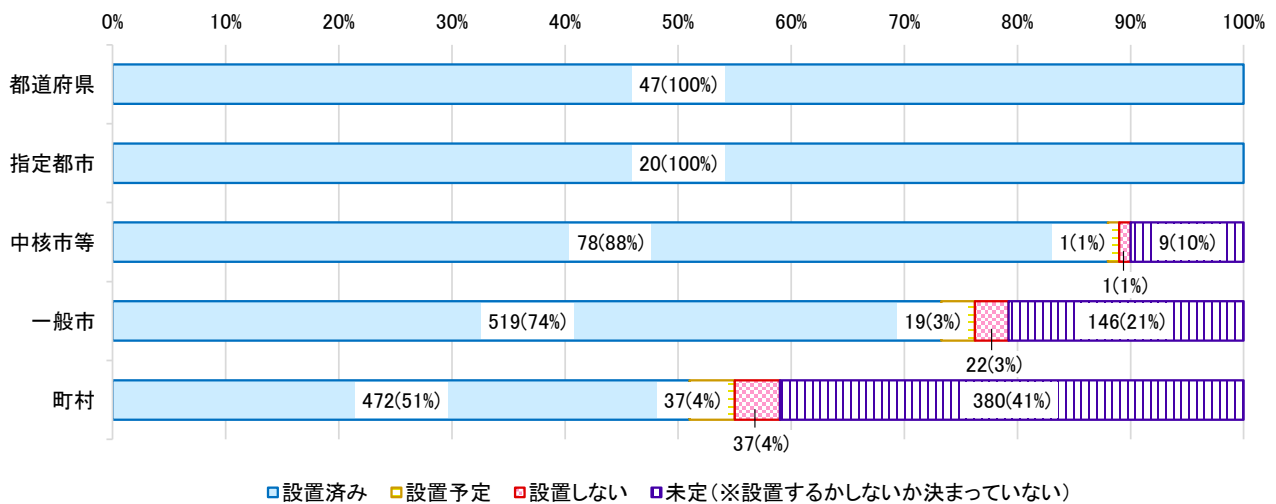
## 2 障害者差別解消法第 17 条に基づく地域協議会

### (1) 設置状況

図表 2 地域協議会の設置状況

【下段()内数値は令和 4 年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
設置済み	1,136 (1,074)	64% (60%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	78 (76)	88% (85%)	519 (495)	74% (70%)	472 (436)	51% (47%)
設置予定	57 (66)	3% (4%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	1 (1)	1% (1%)	19 (25)	3% (4%)	37 (40)	4% (4%)
設置しない	60 (61)	3% (3%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	1 (1)	1% (1%)	22 (26)	3% (4%)	37 (34)	4% (4%)
未定(※設置するかしないか決まっていない)	535 (587)	30% (33%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	9 (11)	10% (12%)	146 (160)	21% (23%)	380 (416)	41% (45%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	89 (89)	100% (100%)	706 (706)	100% (100%)	926 (926)	100% (100%)



※障害者差別解消法第 17 条に基づく地域協議会を正式に設置していない場合でも、地域協議会の事務に相当する事務を行う組織、会議体、ネットワーク等の枠組みが別途存在しており、かつ、過去に当該枠組みで地域協議会の事務に相当する事務を行った実績がある場合は、「設置済み」と整理している。

※都道府県及び指定都市については、平成 30 年度から全ての自治体で設置されている。

※令和 5 年 4 月 1 日時点。

## (2) 設置しない理由

- ① 人員不足のため。
  - ② 県の協議会を活用しているため。
  - ③ 既存の協議会に諮り対応しているため。
  - ④ 相談支援事業所や保健センター、地域包括支援センター等、協議会に代わる相談機関があり、対応可能なため。
  - ⑤ 事例が少なく、設置する必要性がないため。
  - ⑥ 事案の内容により関係機関が異なり、協議会方式は迅速な対応が難しいため。
- ※「(1) 設置状況」の設問で、「設置しない」と回答した団体のみ調査。

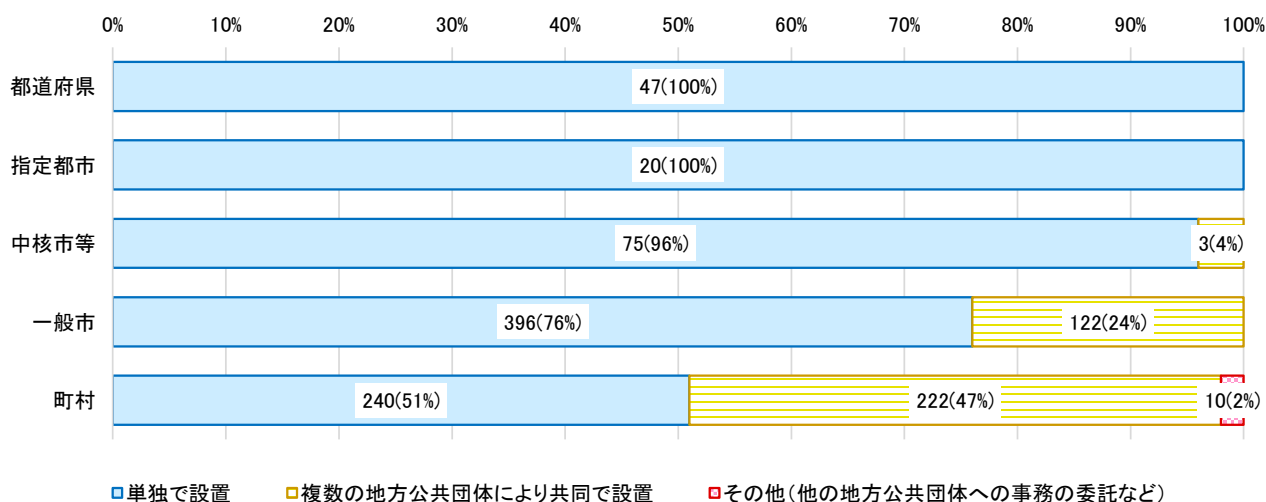
## (3) 設置が未定の理由

- ① 人員不足のため。
  - ② 既存の協議会や委員会で対応しているため。
  - ③ 事例が少なく、設置する必要性がないため。
  - ④ 組織内や関係機関との協議が不十分であるため。
  - ⑤ 専門的な知識及びスキルが不足しており、設置が困難であるため。
  - ⑥ 自治体の規模を鑑みると、単独設置は困難であり、圏域での設置が望ましいと考えているため。
  - ⑦ 検討はしているが、具体的な設置方針が定まっていないため。
  - ⑧ 他自治体の動向を見てから検討したいと考えているため。
- ※「(1) 設置状況」の設問で、「未定」と回答した団体のみ調査。

(4) 設置形態

図表 3 地域協議会の設置形態

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
単独で設置	778	68%	47	100%	20	100%	75	96%	396	76%	240	51%
複数の地方公共団体により共同で設置	347	31%	0	0%	0	0%	3	4%	122	24%	222	47%
その他(他の地方公共団体への事務の委託など)	11	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	10	2%
計	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%



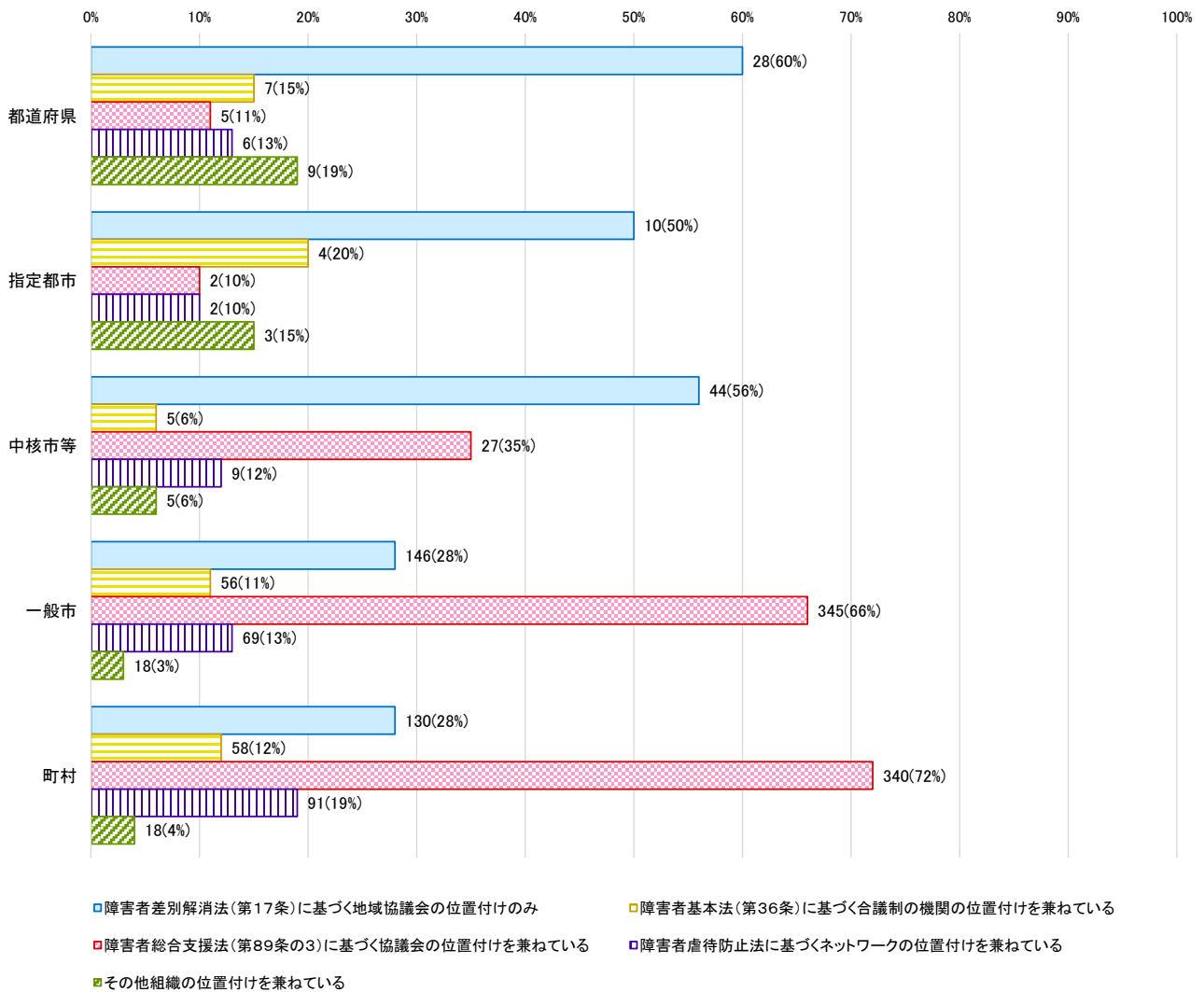
※「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

※圏域単位や他の市町村と共同で設置している場合は「複数の地方公共団体により共同で設置」と整理している。

(5) 組織形態

図表 4 地域協議会の組織形態

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
障害者差別解消法(第17条)に基づく地域協議会の位置付けのみ	358	32%	28	60%	10	50%	44	56%	146	28%	130	28%
障害者基本法(第36条)に基づく合議制の機関の位置付けを兼ねている	130	11%	7	15%	4	20%	5	6%	56	11%	58	12%
障害者総合支援法(第89条の3)に基づく協議会の位置付けを兼ねている	719	63%	5	11%	2	10%	27	35%	345	66%	340	72%
障害者虐待防止法に基づくネットワークの位置付けを兼ねている	177	16%	6	13%	2	10%	9	12%	69	13%	91	19%
その他組織の位置付けを兼ねている	53	5%	9	19%	3	15%	5	6%	18	3%	18	4%
(母数)	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%



- ※「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。
- ※「その他組織の位置付けを兼ねている」に関しては、「自立支援協議会」、「条例に基づく会議」等の回答があった。
- ※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

(6) 構成員の属性

図表 5 地域協議会の構成員の属性

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
地方公共団体の障害者施策主管部局	918	81%	26	55%	15	75%	64	82%	406	78%	407	86%
国の機関	545	48%	38	81%	17	85%	56	72%	298	57%	136	29%
地方公共団体(地方公共団体の障害者施策主管部局を除く)	849	75%	40	85%	16	80%	60	77%	395	76%	338	72%
障害当事者、障害者団体、家族会等	977	86%	47	100%	19	95%	74	95%	463	89%	374	79%
教育	717	63%	33	70%	11	55%	52	67%	348	67%	273	58%
福祉等	1,100	97%	44	94%	20	100%	76	97%	509	98%	451	96%
医療・保健	887	78%	41	87%	16	80%	62	79%	423	82%	345	73%
事業者	644	57%	38	81%	15	75%	58	74%	295	57%	238	50%
法曹等	343	30%	37	79%	18	90%	55	71%	149	29%	84	18%
学識経験者	460	40%	35	74%	17	85%	59	76%	232	45%	117	25%
報道機関	7	1%	5	11%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%
自治会	109	10%	1	2%	2	10%	14	18%	53	10%	39	8%
その他	185	16%	12	26%	1	5%	15	19%	94	18%	63	13%
(母数)	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%

※「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

※該当する属性の構成員が1人以上含まれる場合にカウントしている。

※「その他」に関しては、「ボランティア団体」、「公募委員」、「民生委員」等の回答があった。

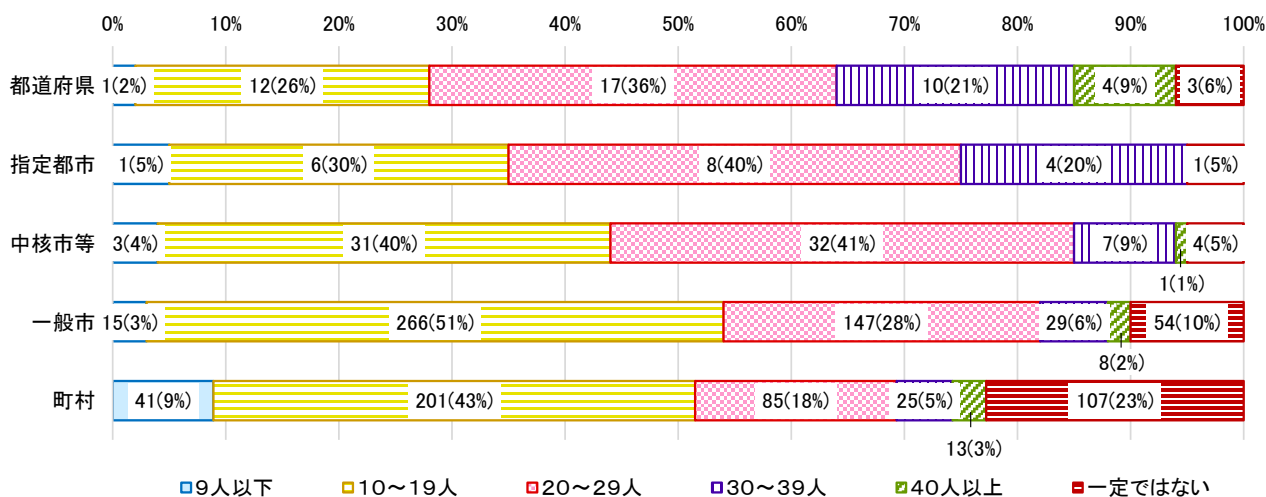
※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。



(7) 構成員の人数

図表 6 地域協議会の構成員の人数

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
9人以下	61	5%	1	2%	1	5%	3	4%	15	3%	41	9%
10～19人	516	45%	12	26%	6	30%	31	40%	266	51%	201	43%
20～29人	289	25%	17	36%	8	40%	32	41%	147	28%	85	18%
30～39人	75	7%	10	21%	4	20%	7	9%	29	6%	25	5%
40人以上	26	2%	4	9%	0	0%	1	1%	8	2%	13	3%
一定ではない	169	15%	3	6%	1	5%	4	5%	54	10%	107	23%
計	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%

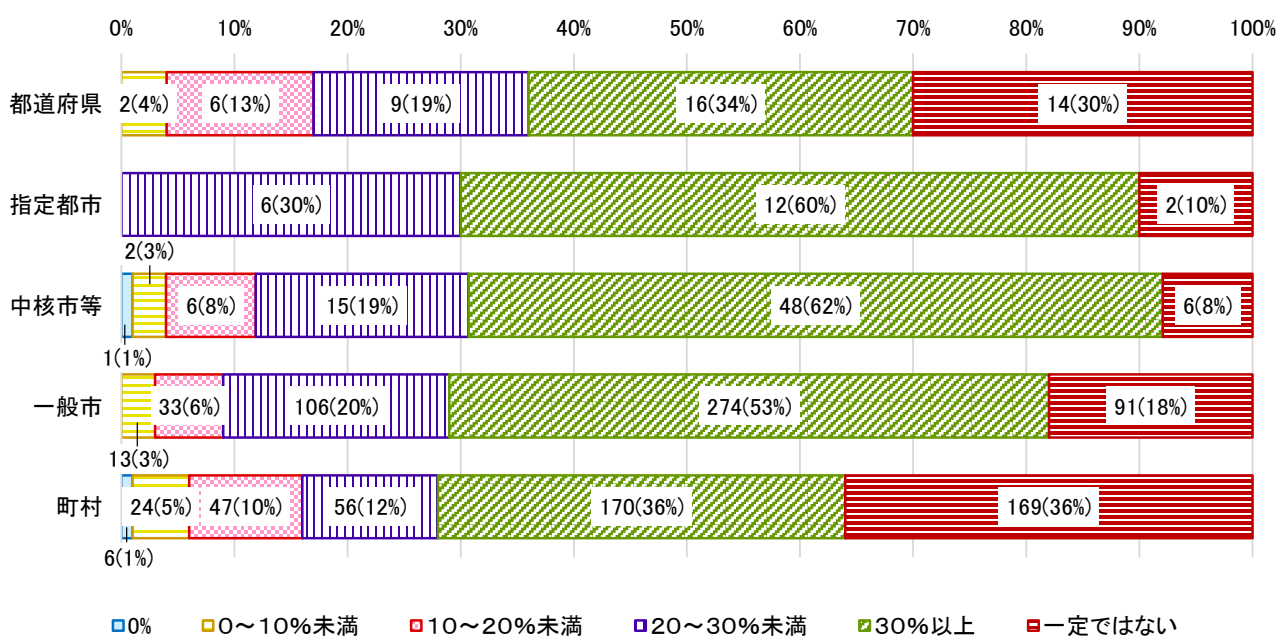


※ 「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

(8) 女性の構成員の割合

図表 7 地域協議会における女性の構成員の割合

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0%	9	1%	0	0%	0	0%	1	1%	2	0%	6	1%
0～10%未満	41	4%	2	4%	0	0%	2	3%	13	3%	24	5%
10～20%未満	92	8%	6	13%	0	0%	6	8%	33	6%	47	10%
20～30%未満	192	17%	9	19%	6	30%	15	19%	106	20%	56	12%
30%以上	520	46%	16	34%	12	60%	48	62%	274	53%	170	36%
一定ではない	282	25%	14	30%	2	10%	6	8%	91	18%	169	36%
計	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%

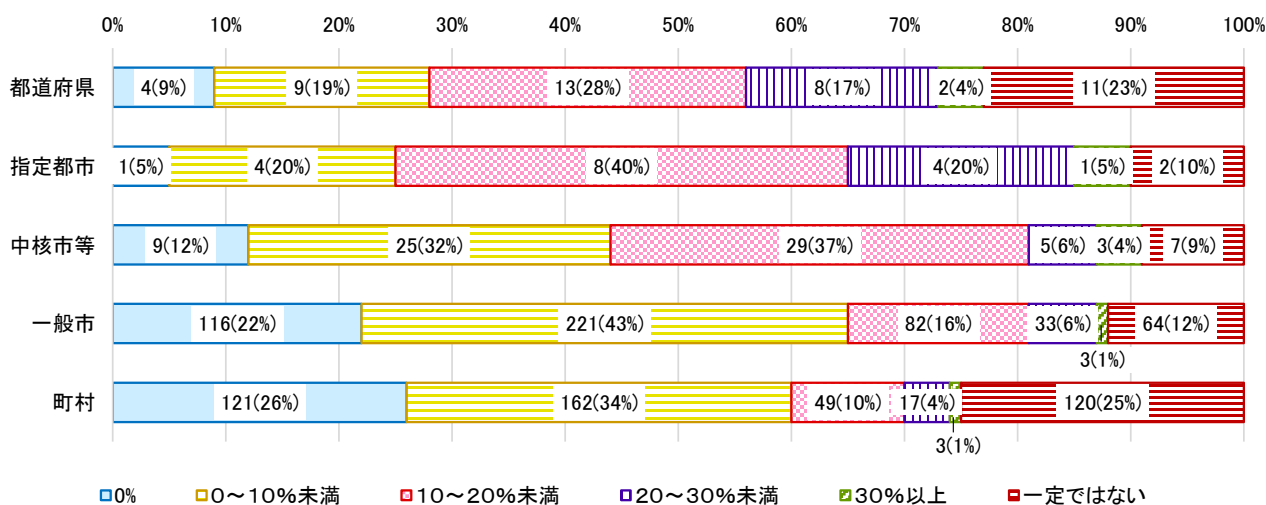


※「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

(9) 障害当事者である構成員の割合

図表 8 地域協議会における障害当事者である構成員の割合

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0%	251	22%	4	9%	1	5%	9	12%	116	22%	121	26%
0～10%未満	421	37%	9	19%	4	20%	25	32%	221	43%	162	34%
10～20%未満	181	16%	13	28%	8	40%	29	37%	82	16%	49	10%
20～30%未満	67	6%	8	17%	4	20%	5	6%	33	6%	17	4%
30%以上	12	1%	2	4%	1	5%	3	4%	3	1%	3	1%
一定ではない	204	18%	11	23%	2	10%	7	9%	64	12%	120	25%
計	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%



※ 「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

(10) 障害者である構成員の障害種別

図表 9 地域協議会における障害当事者である構成員の障害種別

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
視覚障害	190	17%	30	64%	11	55%	38	49%	89	17%	22	5%
聴覚・言語障害	222	20%	28	60%	11	55%	39	50%	107	21%	37	8%
盲ろう	12	1%	1	2%	1	5%	2	3%	4	1%	4	1%
肢体不自由	575	51%	33	70%	14	70%	46	59%	272	52%	210	44%
知的障害	67	6%	8	17%	4	20%	11	14%	23	4%	21	4%
精神障害	126	11%	10	21%	9	45%	22	28%	56	11%	29	6%
発達障害	20	2%	4	9%	1	5%	3	4%	3	1%	9	2%
内部障害	118	10%	5	11%	1	5%	8	10%	56	11%	48	10%
難病に起因する障害	43	4%	11	23%	7	35%	8	10%	12	2%	5	1%
重症心身障害	15	1%	1	2%	0	0%	2	3%	4	1%	8	2%
その他	71	6%	4	9%	1	5%	8	10%	24	5%	34	7%
構成員に障害者はいない	329	29%	6	13%	1	5%	9	12%	132	25%	181	38%
(母数)	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%

※ 「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

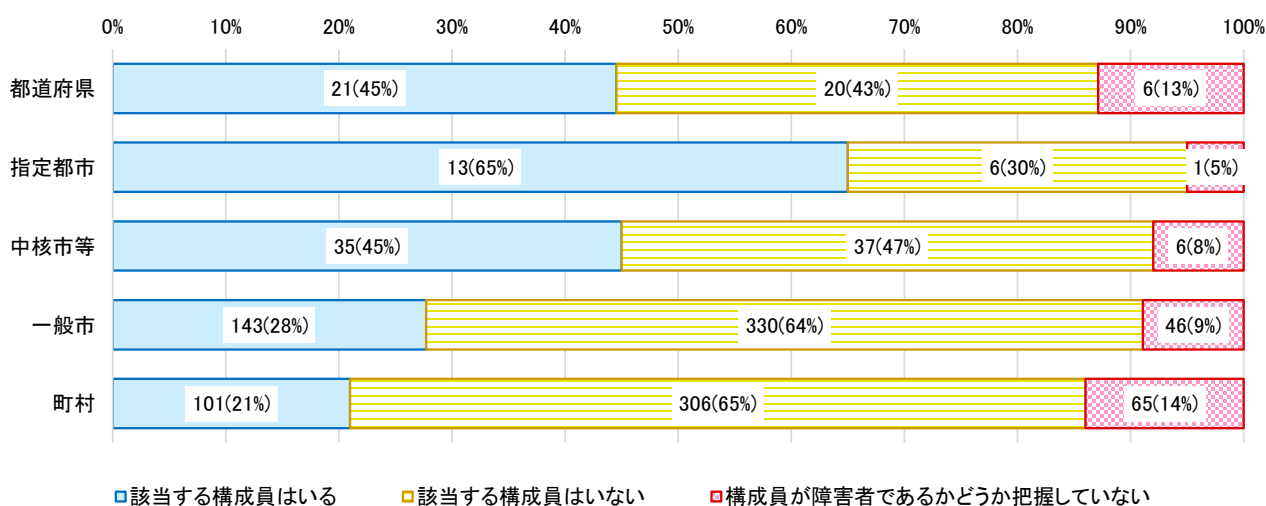
※ 「その他」に関しては、「身体障害者」、「高次脳機能障害」、「知的障害者」、「当事者の家族」等の回答があった。

※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

(11) 障害者である女性の構成員の有無

図表 10 地域協議会における障害当事者である女性の構成員の有無

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
該当する構成員はいる	313	28%	21	45%	13	65%	35	45%	143	28%	101	21%
該当する構成員はいない	699	62%	20	43%	6	30%	37	47%	330	64%	306	65%
構成員が障害者であるかどうか把握していない	124	11%	6	13%	1	5%	6	8%	46	9%	65	14%
計	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%



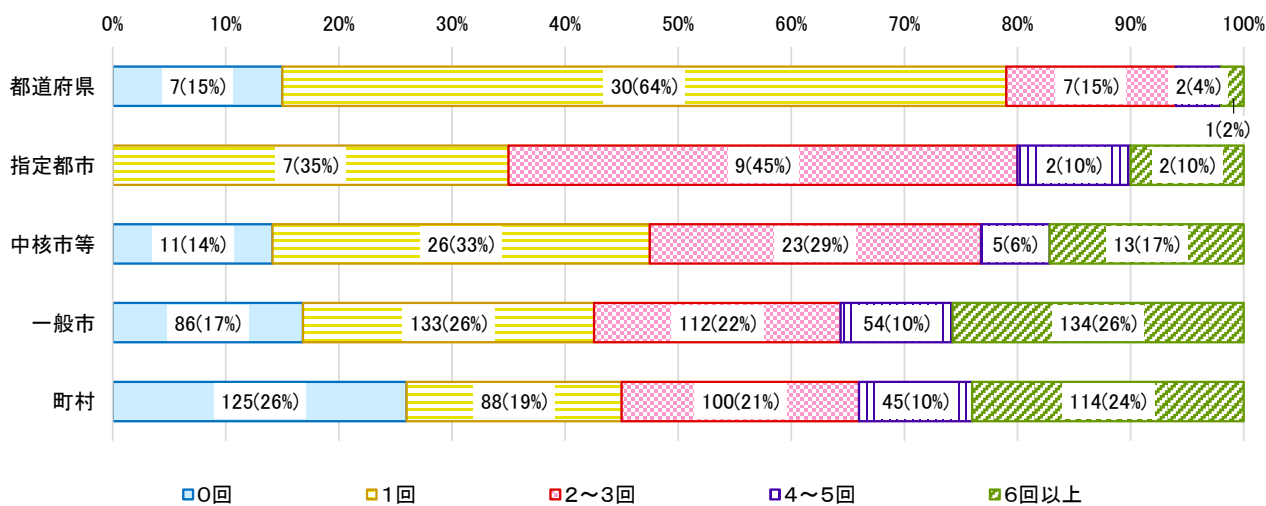
※ 「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

(12) 開催実績等

図表 11 地域協議会の開催実績

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0回	229 (262)	20% (24%)	7 (5)	15% (11%)	0 (0)	0% (0%)	11 (13)	14% (17%)	86 (106)	17% (21%)	125 (138)	26% (32%)
1回	284 (292)	25% (27%)	30 (26)	64% (55%)	7 (8)	35% (40%)	26 (28)	33% (37%)	133 (133)	26% (27%)	88 (97)	19% (22%)
2~3回	251 (232)	22% (22%)	7 (12)	15% (26%)	9 (10)	45% (50%)	23 (20)	29% (26%)	112 (100)	22% (20%)	100 (90)	21% (21%)
4~5回	108 (91)	10% (8%)	2 (3)	4% (6%)	2 (1)	10% (5%)	5 (6)	6% (8%)	54 (50)	10% (10%)	45 (31)	10% (7%)
6回以上	264 (197)	23% (18%)	1 (1)	2% (2%)	2 (1)	10% (5%)	13 (9)	17% (12%)	134 (106)	26% (21%)	114 (80)	24% (18%)
計	1,136 (1,074)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	78 (76)	100% (100%)	519 (495)	100% (100%)	472 (436)	100% (100%)



※ 「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

※地域協議会の組織形態が他の組織・合議体の位置付けを兼ねている場合には、地域協議会としての議題を取り扱っていない会合は、開催実績から除外して回答している。

※地域協議会の開催実績が0回の理由としては、「障害者差別に関する検討事案や議題がなかったため」「コロナウイルス感染拡大防止のため」等の回答があった。

※令和5年4月1日時点。

(13) 所掌する事務

図表 12 地域協議会において所掌する事務（実績は不問）

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有	704	62%	35	74%	16	80%	45	58%	324	62%	284	60%
関係機関等が対応した相談に係る事例の共有	996	88%	44	94%	20	100%	75	96%	458	88%	399	85%
障害者差別に関する相談体制の整備	754	66%	28	60%	14	70%	52	67%	341	66%	319	68%
障害者差別の解消に資する取組の共有・分析	931	82%	44	94%	18	90%	74	95%	425	82%	370	78%
構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争解決の後押し	434	38%	19	40%	6	30%	27	35%	200	39%	182	39%
障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発	863	76%	34	72%	18	90%	59	76%	408	79%	344	73%
個別の相談事案に対する対応（紛争解決を含む）	609	54%	16	34%	7	35%	33	42%	265	51%	288	61%
その他	224	20%	11	23%	3	15%	22	28%	107	21%	81	17%
（母数）	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%

※「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

※「その他」に関しては、「障害者計画の策定に関すること」、「自立支援協議会の実施・取組状況」、「地域における障害者差別解消等のためのネットワーク強化」等の回答があった。

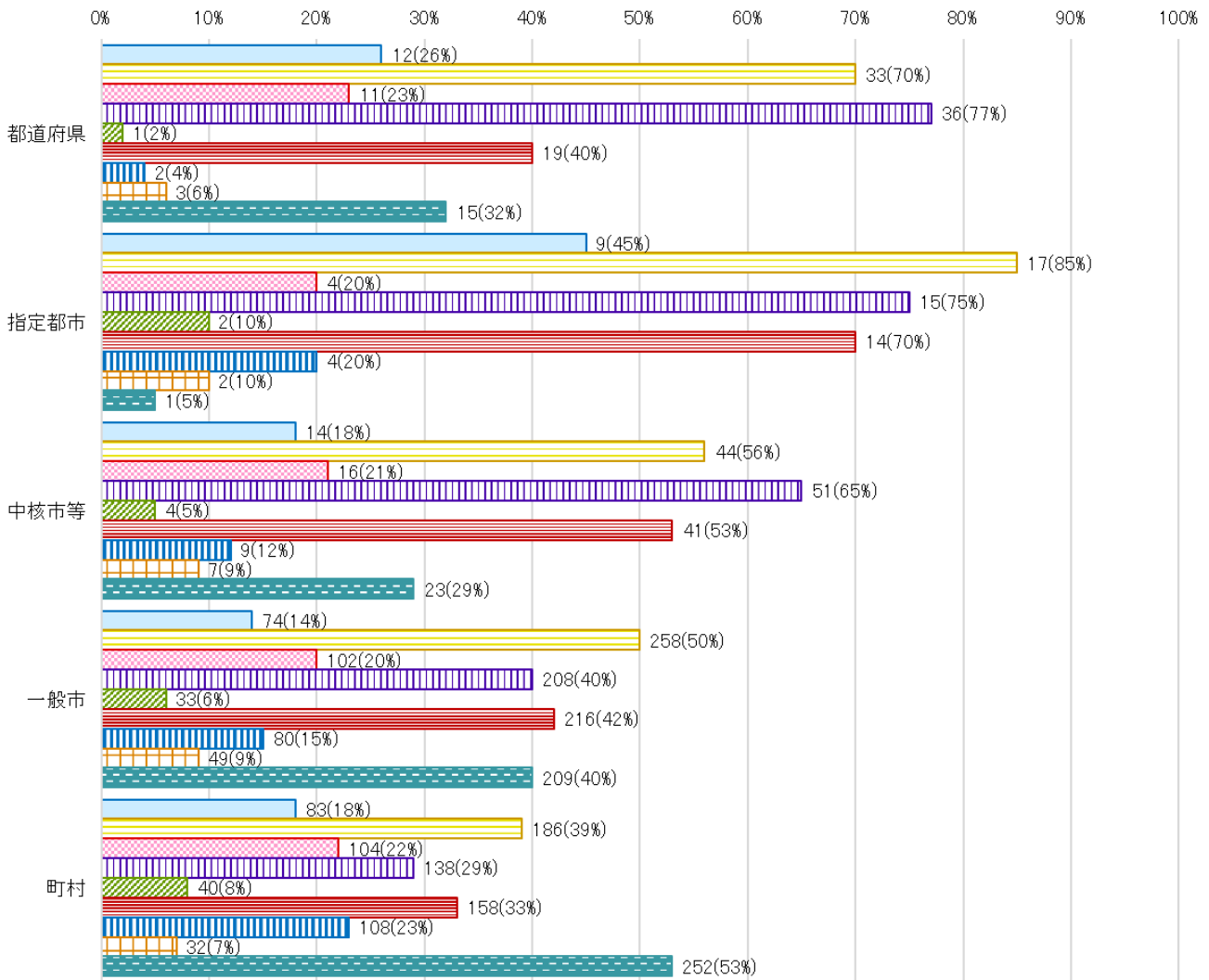
※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

(14) 所掌する事務（令和4年度実績があるもの）

図表 13 地域協議会において所掌する事務（実績があるもの）

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有	192	17%	12	26%	9	45%	14	18%	74	14%	83	18%
関係機関等が対応した相談に係る事例の共有	538	47%	33	70%	17	85%	44	56%	258	50%	186	39%
障害者差別に関する相談体制の整備	237	21%	11	23%	4	20%	16	21%	102	20%	104	22%
障害者差別の解消に資する取組の共有・分析	448	39%	36	77%	15	75%	51	65%	208	40%	138	29%
構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争解決の後押し	80	7%	1	2%	2	10%	4	5%	33	6%	40	8%
障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発	448	39%	19	40%	14	70%	41	53%	216	42%	158	33%
個別の相談事案に対する対応（紛争解決を含む）	203	18%	2	4%	4	20%	9	12%	80	15%	108	23%
その他	93	8%	3	6%	2	10%	7	9%	49	9%	32	7%
実績なし	500	44%	15	32%	1	5%	23	29%	209	40%	252	53%
（母数）	1,136	100%	47	100%	20	100%	78	100%	519	100%	472	100%





- 複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有
- 関係機関等が対応した相談に係る事例の共有
- 障害者差別に関する相談体制の整備
- 障害者差別の解消に資する取組の共有・分析
- 構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争解決の後押し
- 障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発
- 個別の相談事案に対する対応(紛争解決を含む)
- その他
- 実績なし

※ 「(1)設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。  
 ※ 「その他」に関しては、「障害者計画の進捗状況(中間報告)」、「障害者差別事案の対応フローチャート及び受付シート」の作成、「地域生活支援拠点等の整備について」等の回答があった。  
 ※ 複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

## (15) 設置・運営等について工夫した点・課題等

### <工夫した点>

#### 1) 位置付け・連携体制

##### 【他の自治体との共同設置】

- ① 単独市町村での取組が難しい体制整備については、圏域で構成している自立支援協議会で取り組んでいる。
- ② 障害者差別解消支援協議部会を設置し、年4回開催しているが、部会運営担当を圏域10市町村の輪番で実施することで、参加意識と関心が高まり、連携強化につながっている。
- ③ 1市5町での協議会のため、近隣の課題を他町含めて協議できている。
- ④ 協議会における議論等と具体的な町村における措置等が連携していけるように、課題に対応した施策になるように事務局を広域連合に設置した。
- ⑤ 複数自治体で共同設置している既存会議体に地域協議会の機能を付加しているため、幅広くスムーズに情報共有を図ることができている。
- ⑥ 相談・斡旋等のための別機関を設置しているため、県内関係機関における情報共有や周知等を目的(役割)として設置。
- ⑦ 周辺自治体が協議会を共同で設置することにより、広域の関係者と情報を共有することができ、更に運営にかかる事務を分担することで効率につながる。
- ⑧ 令和4年度から2市2町福祉課、基幹相談支援センターでワーキングチームを作り、相談受付票の作成、相談受付後のフロー図の作成を行った。また、障害を理由とした差別や配慮不足について、協議会で主催する研修会やイベントでアンケートを行い、その結果を基に相談窓口や地域の声を載せたパンフレットを作成し、地域生活に関わる関係機関(行政、銀行、公共交通機関など)に配布。

##### 【他の会議体と一体で対応】

- ① 成年後見制度利用促進法第14条第2項に規定する機関、障害者虐待防止法第35条に規定する連携協力体制、高齢者虐待防止法第16条に規定する連携協力体制を一体的に組織している
- ② 様々な法の規定により、類似の協議会の設置が求められ事務負担が年々大きくなるため、障害者基本法、障害者総合支援法、障害者差別解消法及び、障害者差別解消条例、それぞれに基づく協議会を兼ねて位置付けている。
- ③ 自立支援協議会に機能を付与したことで、幅広い事業者から情報提供を求めることができる。また幅広い周知ができる。
- ④ 障害者への支援体制の整備や課題の検討等を協議する自立支援協議会をすでに設置しており、目的や集まる委員(メンバー)が障害者差別解消支援地域協議会と共通していることから、自立支援協議会と兼ねることとした。
- ⑤ 高齢者・障害者虐待防止ネットワーク会議と共同開催している。
- ⑥ 町単独で実施している自立支援協議会を様々な「協議の場」として設定している。該当する案件がない年度がほとんどであるため、法律ごとに協議会を設置するよりは効率的に運営できていると思われる。

- ⑦ 子会議は障害福祉サービス等の職員が構成員であり、現場で感じている課題や障害者児支援について議論している。子会議で協議した内容を親会議で報告しており、同様に親会議で議論した内容も子会議で報告している。
- ⑧ 「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」の広域専門指導員と協働して取り組み、また協議会を運営している。
- ⑨ 全体の調整役である「サービス調整連絡会議」を設け、地域課題を集約、地域資源や現状の情報把握・分析や、取組課題を決定し、各部会へ検討依頼やプロジェクトチームを発足させ、課題解決に向けた取組を依頼する体制を取っている。権利擁護部会では、「障害者差別・理解促進の取組」「権利意識の向上」に向け、取組を推進している。
- ⑩ 複数の機関等によって解決を図った事案や、関係機関等が対応した相談に係る事例の共有により、協議会委員で意見交換することによって、対応方法の検証・協力体制の構築を図った。

### 【専門的・集中的に議論する組織の設置】

- ① 県条例に基づいて設置された協議会の下に、協議会設置要綱に定める不利益な取扱いに関する相談に係る調査及び相談事例に関する検証、研究を行う「障害者不利益取扱い事案調整部会」を設置している。
- ② 子会議で共有した内容を、必要に応じて、親会議（全体会）へ報告し、検討していく体制を構築している。子会議（権利擁護部会）にはオブザーバーとして法律の専門家に参加いただき、助言等をいただいている。
- ③ 人権施策部会を設置しており、障害者の人権課題を協議している。現在は、どのようなことが合理的配慮にあたるのかということについて事例を集め、事例集としてまとめているところである。
- ④ 市内の障害者団体及びボランティア団体で組織された障害福祉団体連絡協議会と協働し、事務局を担っている。各種障害団体との円滑な連絡調整や意見集約の実施、障害当事者の視点を活かした協議事項の整理等を行うことで、事務局機能の向上を図っている。令和4年度は、事業者による合理的配慮の提供義務化を中心とする障害者差別解消法の改正を受け、令和3年度に拡充した委員を「事業者向け取組」「事例公開」「啓発」の3部会に分け、議論を深める工夫を行った。

## 2) 構成員

### 【当事者・事業者を含む幅広い分野からの参画】

- ① 令和5年度より設置要綱の改正を行い、委員数を増やし、障害当事者を含め、様々な意見を聞けるようにした。
- ② 親会議、子会議とも当事者、事業者、学識、法曹等、様々な立場の委員により構成している。
- ③ 子会議においては、平成29年に制定した手話言語条例の普及啓発を目指して、聴覚障害のある当事者からも参画していただき、活動を協議・実施している。
- ④ メンバー構成に観光協会やしんきん協議会、民間入所施設長、特別支援学校進路専任など区の特性を踏まえ工夫している。
- ⑤ 障害福祉分野への知見を持たない民間の事業者委員が多く含まれる委員構成になっており、様々な視点からの事例共有等により、互いの理解を促進する場ともなっている。

- ⑥ 主要な委員については各所属機関から推薦をいただき、公募委員については福祉関係の知識・経験等のある人物を選抜した。
- ⑦ 親会議は様々な機関からの構成員により設置されているため、全体会の際は現状の把握や、課題の共有をすることが出来ている。
- ⑧ 福祉・保険・医療・教育・就労・芸術・スポーツなど幅広い分野の団体を構成団体としている。
- ⑨ 障害者差別の解消に資する研修・啓発の実施にあたっては、企画の段階から丸文松島汽船（株）や仙台バリアフリーツアースセンター等に参画いただき、官民連携による研修会が実施出来た。
- ⑩ 自立支援協議会で行う全体会に加え、地域で生活していくための部会、精神障害者にも対応した地域包括ケアシステム部会、日中活動に関する部会、児童に関する部会の4つの部会を置き、各部会のテーマごとに協議を行っている。
- ⑪ 個人ではなく「機関」で構成しており、構成機関からの出席者が随時変更できることとしている。
- ⑫ 自立支援協議会の委員と重なる委員も多いため、地域協議会を同日に行うことで、参加委員への負担を軽減している。

#### 【その他】

- ① 令和6年4月の法改正を受け、令和5年度から新たに協議会委員として区内事業所に参画いただくこととした。

### 3) 運営・事務局

- ① 地域での暮らしやすさや課題を協議会全体で共有するため、協議会の開催前に障害当事者や事業者にアンケートを実施し概要をまとめた資料を作成した。協議会当日には、それぞれの立場から困っていることや工夫していることなどをグループで意見交換や報告を行った。
- ② 構成員が意見を述べやすいように、グループワーク形式を取り入れて会議を運営している。
- ③ 活発に意見交換等ができるよう、事例の共有に限らない議題を準備した。また、進行役である会長と事前打合せを行い、発言を引き出す進行を依頼した。
- ④ 会議では、手話通訳および要約筆記のどちらも行っている。会議資料は、点訳したものを作成している。
- ⑤ 昨年度においては、会議で語るすべての事例を、当日に事務局で読み上げていたため、「構成員が事前に事例を読み込めないため、質問・意見が述べづらい」「時間がかかり全ての事例を語るができない」という課題があったが、事例の事前送付に変えることで効率化を図り、この二点を解決した。
- ⑥ 障害の有無に関わらず、委員の皆様の利便性向上のため、開催通知や資料送付の際、メールと紙の両方を送付するよう運営面の改善を行った。

### 4) 審議方法

- ① 天候等を鑑みて、臨機応変に電話連絡や書面でのやりとりに切り替えた。

## 5) 研修・普及啓発の実施

- ① 障害福祉サービス事業所全体的に人材不足を訴えており、将来的な人材不足解消のため、障害福祉や福祉についての出前講座を高校中学に対して行っている。
- ② 関係法令の改正に合わせて弁護士の委員による研修を実施するなど、関係機関との連携による差別解消に取り組む上で、できるだけタイムリーな知識の共有化を図った。
- ③ 差別解消には子どもころからの教育が大切という委員の意見から、現在地域で行っている取組を研修として紹介し、裾野を広げる協力を依頼した。
- ④ 令和4年度は自立支援協議会の定例会において県から講師を招き、障害者差別解消に関する研修会を行い、情報の共有や事例検討、対応力の向上を図った。
- ⑤ ゲストティーチャーにタクシー事業者を招き、合理的配慮の取組みについてご紹介、意見交換を行った。

## 6) その他

- ① 障害を持つ方やその家族等を含む「障害に関する巡回相談」を令和3年度から始めており、令和4年度も継続して実施。「どこに相談したらよいかわからない」等の声がなくなるよう、相談の場のひとつとして相談会を開催している。 ※内容：サービス利用や関係機関につなげる等 ※構成：基幹相談支援センター・障害者相談支援事業所・障害福祉サービス事業所等
- ② 障害のある人もない人も共に生きることができるとまちづくり条例に基づき、障害者差別解消に資する活動を行った個人や団体等に対する市長表彰規定の検討を実施している。
- ③ 国の基本方針策定にかかるパブリックコメントについて協議し、協議会として意見を提出した。

## <課題等>

### 1) 位置付け・連携体制

- ① 親会議において、下部組織（子会議）にて課題として抽出された個別事例の情報共有及び、そこから見えた地域課題への解決に向けた取組について協議を行いたいと考えていたが、委員にその趣旨が伝わらず、「行政で何とかすべき」といった意見が目立つ結果となってしまった。個別事例への対応方法ではなく、個別事例から見えた地域課題への解決策として、地域の事業所等、委員が属する組織への情報共有や取組強化につながる働きかけ実施につながらないかといった建設的な意見交換の場としたかったが、そこには至らなかったため、個別事例について協議する際の課題が残った。
- ② 協議会まであがってくる事案がないため、協議会としての知識、経験の蓄積がなく、万一の事案発生時に適切な対応がとれる状況になっていない可能性が高い。

### 2) 構成員

- ① 委員や役員の成り手が少なく、活発な会議運営が困難になっている。
- ② 障害当事者委員の高齢化や団体への新規加入者の減少等により、委員の確保が困難になってきている。
- ③ 協議会の構成機関について、地方公共団体の関係部署は年月の経過とともにその役割が変わる場合があり、構成機関への加入及び脱退を検討する必要がある。

### 3) 運営・事務局

- ① 地域協議会の機能や役割が多岐に及ぶため、それらを協議するには親会議の内容を精査し必要な分、開催回数を増やす必要があるが、事務局の人員体制等では対応できないことが課題となっている。
- ② 発言者が特定の会議参加者に限られることが多く、課題を広く捉えることができていない可能性がある。
- ③ 構成員の人数が多く、当事者と業界団体とで意見が相違する等、建設的な話し合いになりづらく、運営面で課題がある。再開に向けては、意識の共有が必要。
- ④ 年1回のみで開催であり、様々な案件に関する情報のやり取りをするのに、回数が少ないのではないかと意見がある。ただ、構成団体が多岐にわたり、協議会開催の日程調整が難航する。
- ⑤ 協議会運営に要する財源捻出が課題となっている。
- ⑥ 事務局主体で会議の内容等を構成するのではなく、子会議の構成員が自発的に協議したい内容を提案して話し合う体制を作りたい。

### 4) 事例の不足

- ① 障害者差別にかかわる事例がないとの報告が多いため、地域協議会設置の必要性を感じていない。
- ② 差別事案の収集が難しい。差別されていても、当事者が認識しなければ相談等の窓口で情報が集まらないため、協議会へ報告される事案が少ない。市町の定住自立圏事業として行っていた障害者差別解消法啓発研修事業を関係事業として、企画段階から協議会（子会議）で協議した。
- ③ 相談支援専門員の連絡会、通所事業所の連絡会などサービスを利用している人の地域課題や相談事例は共有できているが、サービスを利用していない人の事例は共有できていない。

- ④ 障害者虐待防止法のネットワークを兼ねているため、議題が障害者虐待中心となっている現状がある。
- ⑤ 障害者差別に関する相談件数が少ないため、相談体制等の課題が見えておらず、また、個別の相談事例の対応の検討に至らない。

#### 5) 研修・普及啓発の実施

- ① 障害者差別に対する具体的事例や相談がなく、地域協議会における議題が見つからず、毎回研修会を開催。研修会のテーマ・内容に毎回苦慮している。
- ② 差別事例の件数自体が少なく、事例の共有を行っても次に活かす機会が非常に限られている。また、そもそもの障害自体への配慮・理解等の啓発が不十分であることが原因にある事例もあるため、普及啓発について検討していく必要がある。

#### 6) その他

- ① 社会資源が乏しく、かつ、財源確保が困難なため、地域課題に向けた解決策を見出してもその先が進まないことが多い。

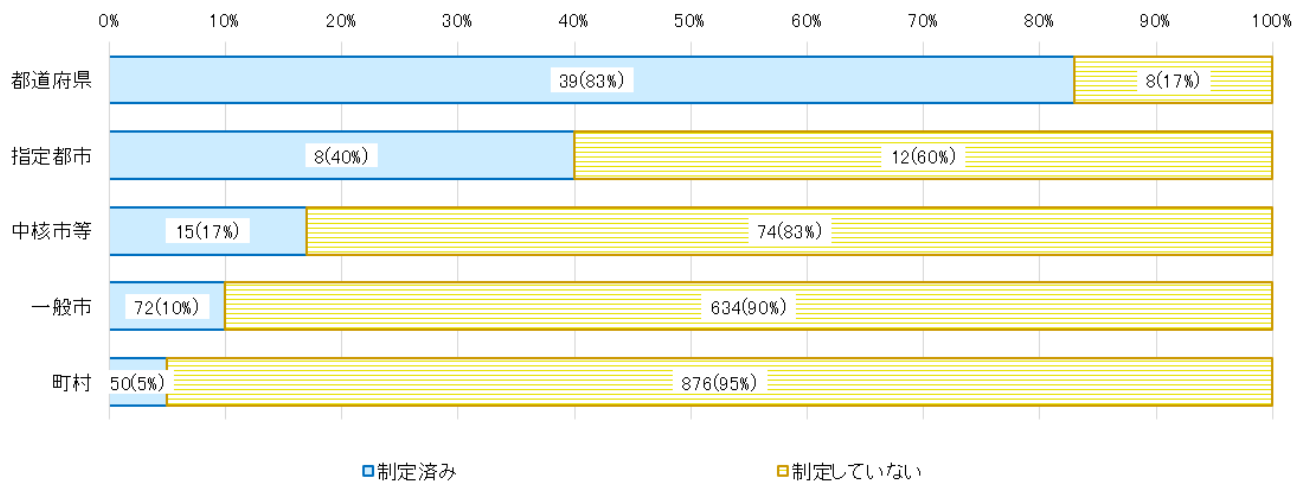
### 3 障害者差別の解消に関する条例

#### (1) 制定状況

図表 14 条例の制定状況

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
制定済み	184 (164)	10% (9%)	39 (37)	83% (79%)	8 (8)	40% (40%)	15 (12)	17% (13%)	72 (62)	10% (9%)	50 (45)	5% (5%)
制定していない	1,604 (1,624)	90% (91%)	8 (10)	17% (21%)	12 (12)	60% (60%)	74 (77)	83% (87%)	634 (644)	90% (91%)	876 (881)	95% (95%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	89 (89)	100% (100%)	706 (706)	100% (100%)	926 (926)	100% (100%)



※既に公布されている場合は、未施行の場合でも「制定済み」と整理している。

※障害者差別解消に特化している条例に限定するものではなく、条例の一部において障害者差別解消に係る規定を設けている場合も含む。

※令和5年4月1日時点。

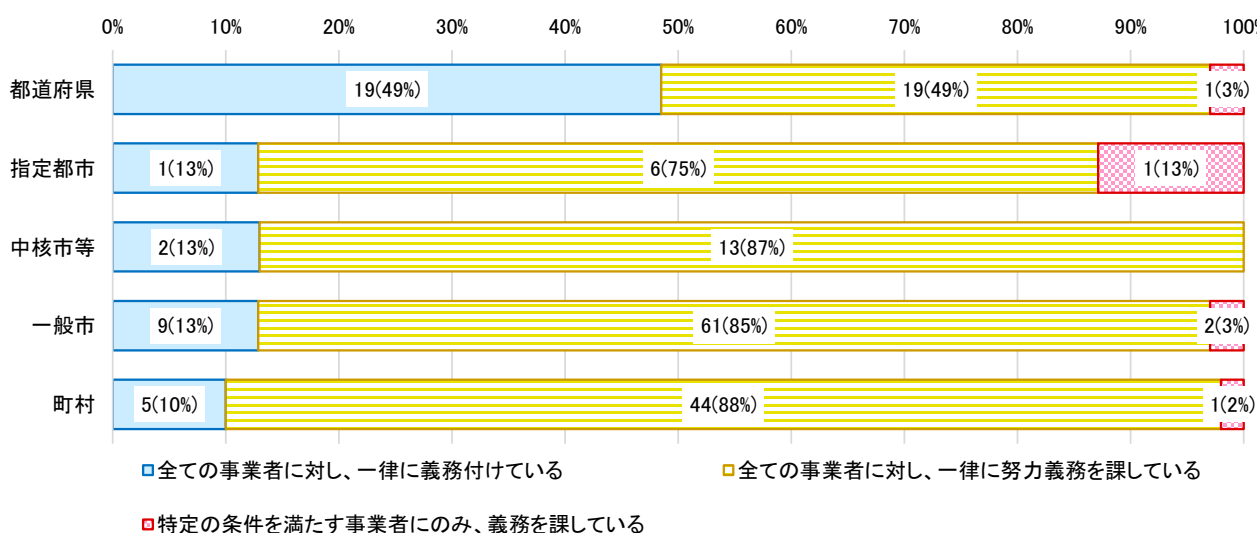


(2) 事業者による「合理的配慮の提供」の位置付け

図表 15 事業者による「合理的配慮の提供」の位置付け

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
全ての事業者に対し、一律に義務付けている	36 (33)	20% (20%)	19 (17)	49% (46%)	1 (1)	13% (13%)	2 (3)	13% (25%)	9 (8)	13% (13%)	5 (4)	10% (9%)
全ての事業者に対し、一律に努力義務を課している	143 (126)	78% (77%)	19 (19)	49% (51%)	6 (6)	75% (75%)	13 (9)	87% (75%)	61 (52)	85% (84%)	44 (40)	88% (89%)
特定の条件を満たす事業者にのみ、義務を課している	5 (5)	3% (3%)	1 (1)	3% (3%)	1 (1)	13% (13%)	0 (0)	0% (0%)	2 (2)	3% (3%)	1 (1)	2% (2%)
計	184 (164)	100% (100%)	39 (37)	100% (100%)	8 (8)	100% (100%)	15 (12)	100% (100%)	72 (62)	100% (100%)	50 (45)	100% (100%)



※「(1) 制定状況」の設問で、「制定済み」と回答した自治体のみ調査。

※条例で別段の規定を設けておらず、結果的に障害者差別解消法の規定がそのまま適用されている場合は、「全ての事業者に対し、一律に努力義務を課している」と整理している。

※「全ての事業者に対し、一律に努力義務を課している」の令和4年度調査結果は「全ての事業者に対し、一律に努力義務を課している。(障害者差別解消法の規定をそのまま適用)、全ての事業者に対し、一律に努力義務を課している。(条例で別段の規定を設けている)」と聴取した結果を合算している。

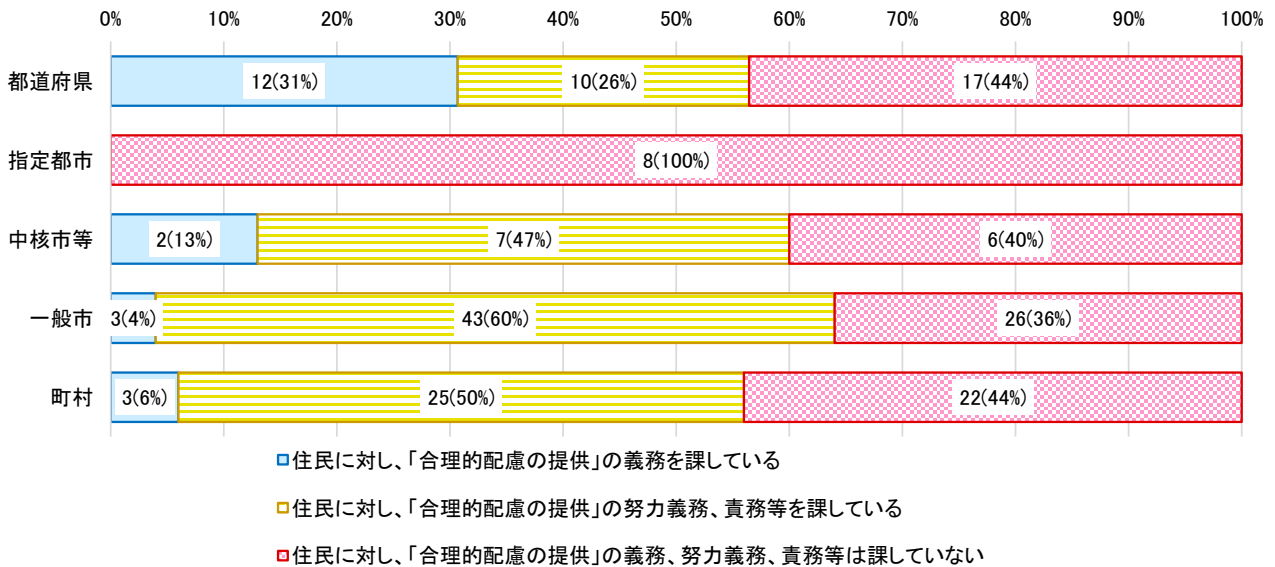
※令和5年4月1日時点。

(3) 住民に対する「合理的配慮の提供」の義務付け

図表 16 住民に対する「合理的配慮の提供」の義務付け

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
住民に対し、「合理的配慮の提供」の義務を課している	20 (19)	11% (12%)	12 (11)	31% (30%)	0 (0)	0% (0%)	2 (3)	13% (25%)	3 (2)	4% (3%)	3 (3)	6% (7%)
住民に対し、「合理的配慮の提供」の努力義務、責務等を課している	85 (75)	46% (46%)	10 (11)	26% (30%)	0 (0)	0% (0%)	7 (5)	47% (42%)	43 (36)	60% (58%)	25 (23)	50% (51%)
住民に対し、「合理的配慮の提供」の義務、努力義務、責務等は課していない	79 (70)	43% (43%)	17 (15)	44% (41%)	8 (8)	100% (100%)	6 (4)	40% (33%)	26 (24)	36% (39%)	22 (19)	44% (42%)
計	184 (164)	100% (100%)	39 (37)	100% (100%)	8 (8)	100% (100%)	15 (12)	100% (100%)	72 (62)	100% (100%)	50 (45)	100% (100%)

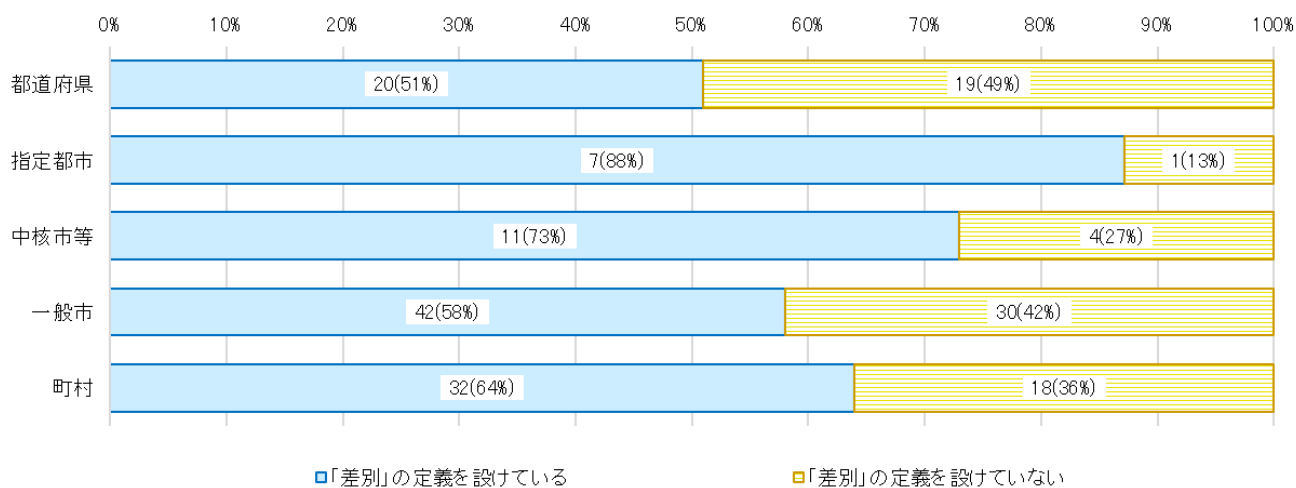


※「(1) 制定状況」の設問で、「制定済み」と回答した自治体のみ調査。  
 ※令和5年4月1日時点。

(4) 「差別の定義」の有無

図表 17 「差別の定義」の有無

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
「差別」の定義を設けている	112	61%	20	51%	7	88%	11	73%	42	58%	32	64%
「差別」の定義を設けていない	72	39%	19	49%	1	13%	4	27%	30	42%	18	36%
計	184	100%	39	100%	8	100%	15	100%	72	100%	50	100%



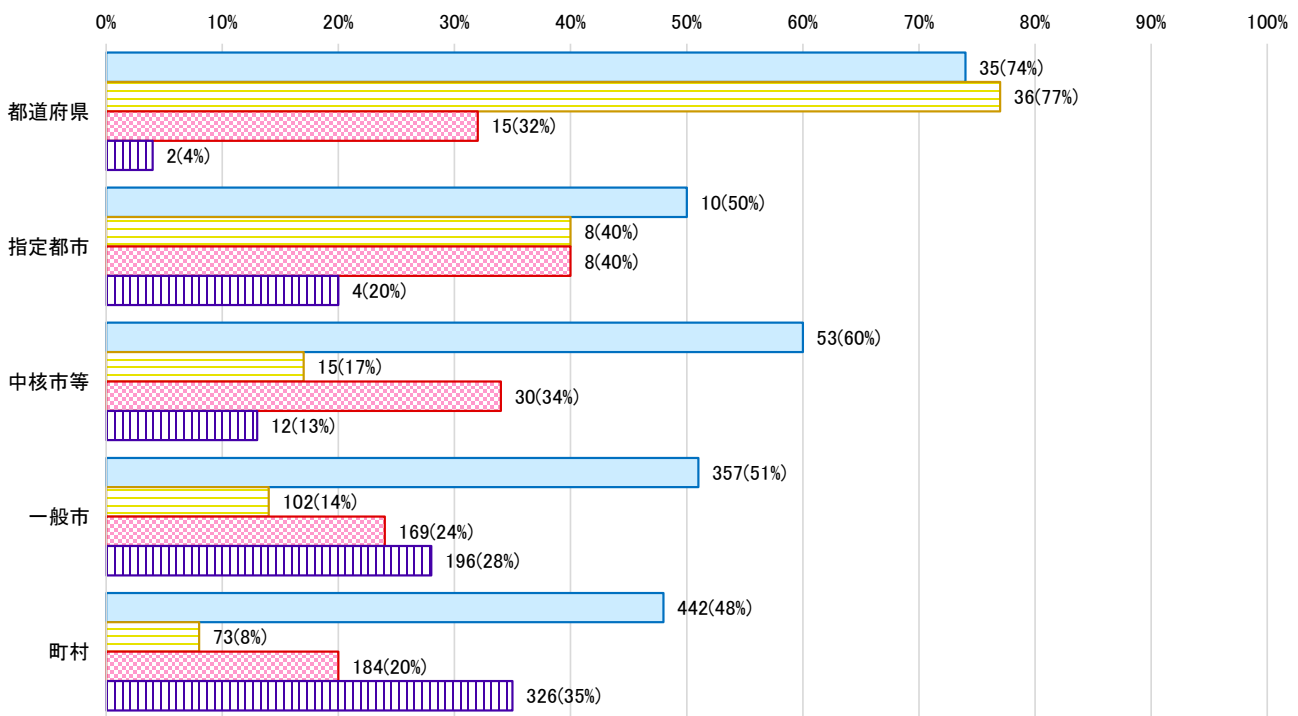
※ 「(1) 制定状況」の設問で、「制定済み」と回答した自治体のみ調査。  
 ※ 「障害者差別」「障害を理由とする差別」等の定義を設けている場合も、「差別」の定義を設けている」と整理している。

## 4 障害者差別の解消に係る相談・紛争解決

### (1) 相談対応の体制

図表 18 相談対応の体制

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
障害者差別に関する相談を一元的に受け付ける窓口(ワンストップ相談窓口)を設置又は定めている	897	50%	35	74%	10	50%	53	60%	357	51%	442	48%
障害者差別に関する相談員(専ら相談業務に対応する職員等)を配置している	234	13%	36	77%	8	40%	15	17%	102	14%	73	8%
全ての部署が統一的な相談対応を図るため、疑義等が生じた場合に統一的な解釈や判断を行う部局(又は担当者)を予め定めている	406	23%	15	32%	8	40%	30	34%	169	24%	184	20%
その他(上記の3つ以外)	540	30%	2	4%	4	20%	12	13%	196	28%	326	35%
(母数)	1,788	100%	47	100%	20	100%	89	100%	706	100%	926	100%



- 障害者差別に関する相談を一元的に受け付ける窓口(ワンストップ相談窓口)を設置又は定めている
- 障害者差別に関する相談員(専ら相談業務に対応する職員等)を配置している
- 全ての部署が統一的な相談対応を図るため、疑義等が生じた場合に統一的な解釈や判断を行う部局(又は担当者)を予め定めている
- その他(上記の3つ以外)

※「ワンストップ相談窓口」とは、原則として、障害者差別に関する相談について、分野を問わず一元的に受け付ける相談窓口を指す。相談受付から最終的な解決まで一貫して対応する窓口だけでなく、相談受付後に内容に応じた関係機関につなぐ窓口も含む。また、「障害者差別に関する相談を一元的に受け付ける窓口(ワンストップ相談窓口)を設置又は定めている」及び「障害者差別に関する相談員(専ら相談業務に対応する職員等)を配置している」はいずれも、当該

相談窓口や相談員が障害者差別以外の相談にも対応している場合を含む。

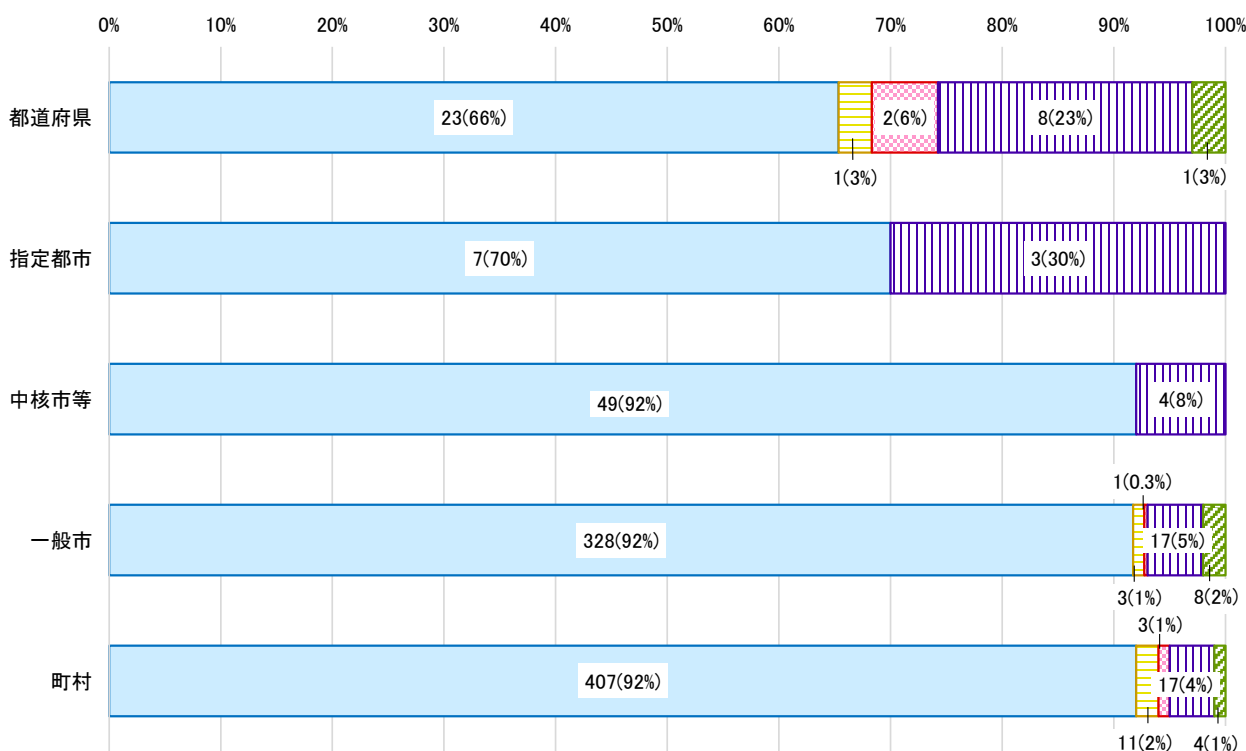
※「その他（上記のいずれにも該当しない）」に関しては、「明確な相談体制はなく、相談を受けた部署等で対応する。」等の回答があった。

※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

(2) ワンストップ相談窓口の設置先

図表 19 ワンストップ相談窓口の設置先

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
障害者施策主管部局や福祉事務所等(「地方公共団体の出先機関」を除く。)	814	91%	23	66%	7	70%	49	92%	328	92%	407	92%
障害者施策主管部局以外の部局(人権主管部局等)	15	2%	1	3%	0	0%	0	0%	3	1%	11	2%
地方公共団体の出先機関	6	1%	2	6%	0	0%	0	0%	1	0%	3	1%
民間事業者、民間団体等	49	5%	8	23%	3	30%	4	8%	17	5%	17	4%
その他	13	1%	1	3%	0	0%	0	0%	8	2%	4	1%
計	897	100%	35	100%	10	100%	53	100%	357	100%	442	100%



- 障害者施策主管部局や福祉事務所等(「地方公共団体の出先機関」を除く。)
- 障害者施策主管部局以外の部局(人権主管部局等)
- 地方公共団体の出先機関
- 民間事業者、民間団体等
- その他

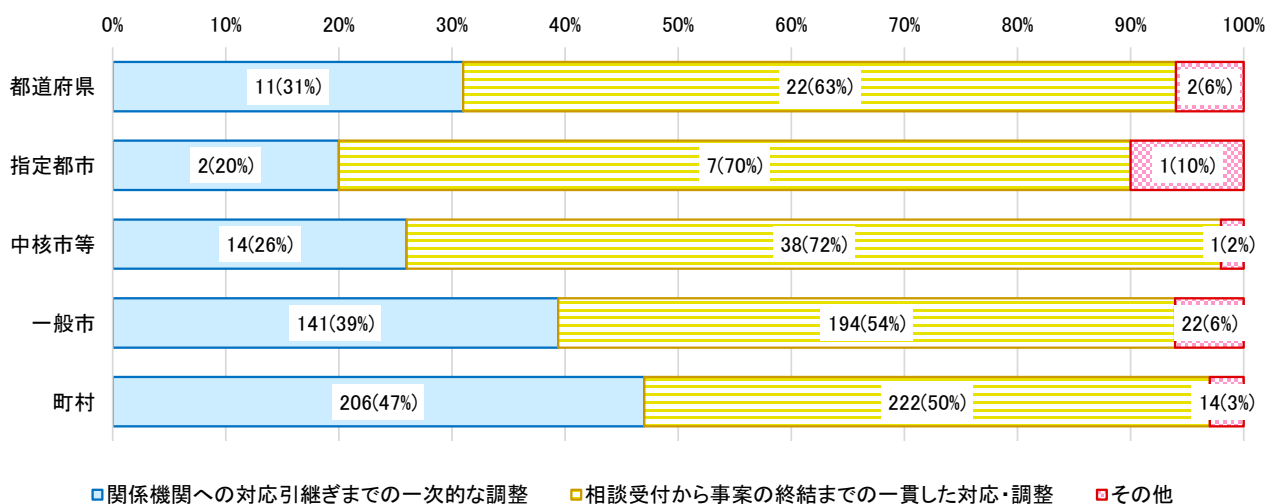
※ 「(1)相談対応の体制」の設問で、「障害者差別に関する相談を一元的に受け付ける窓口(ワンストップ相談窓口)を設置又は定めている」と回答した自治体のみ調査。

※ 「その他」に関しては、「社会福祉協議会」、「社会福祉法人」等の回答があった。

### (3) ワンストップ相談窓口の主な役割

図表 20 ワンストップ相談窓口の主な役割

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
関係機関への対応引継ぎまでの一次的な調整	374	42%	11	31%	2	20%	14	26%	141	39%	206	47%
相談受付から事案の終結までの一貫した対応・調整	483	54%	22	63%	7	70%	38	72%	194	54%	222	50%
その他	40	4%	2	6%	1	10%	1	2%	22	6%	14	3%
計	897	100%	35	100%	10	100%	53	100%	357	100%	442	100%



※「(1)相談対応の体制」の設問で、「障害者差別に関する相談を一元的に受け付ける窓口(ワンストップ相談窓口)を設置又は定めている」と回答した自治体のみ調査。

※「その他」に関しては、「相談内容に応じて」等の回答があった。

#### (4) ワンストップ相談窓口の業務内容

図表 21 ワンストップ相談窓口の業務内容

選択肢	計											
			都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
相談受付・関係機関への案内	475	98%	22	100%	7	100%	38	100%	191	98%	217	98%
関係者からの情報収集	467	97%	20	91%	7	100%	38	100%	190	98%	212	95%
相談者に対する必要な助言・情報提供(相談対応)	475	98%	22	100%	7	100%	38	100%	193	99%	215	97%
相談者及び相談内容に関係する者(関係者間)の必要な調整	462	96%	22	100%	7	100%	37	97%	186	96%	210	95%
関係機関との情報共有・連携、同機関への必要な通告等	430	89%	20	91%	6	86%	35	92%	171	88%	198	89%
その他	8	2%	2	9%	0	0%	1	3%	2	1%	3	1%
(母数)	483	100%	22	100%	7	100%	38	100%	194	100%	222	100%

※「(3) ワンストップ相談窓口の主な役割」の設問で、「相談受付から事案の終結までの一貫した対応・調整」と回答した自治体のみ調査。

※「その他」に関しては、「普及啓発活動」、「弁護士等による専門相談」等の回答があった。

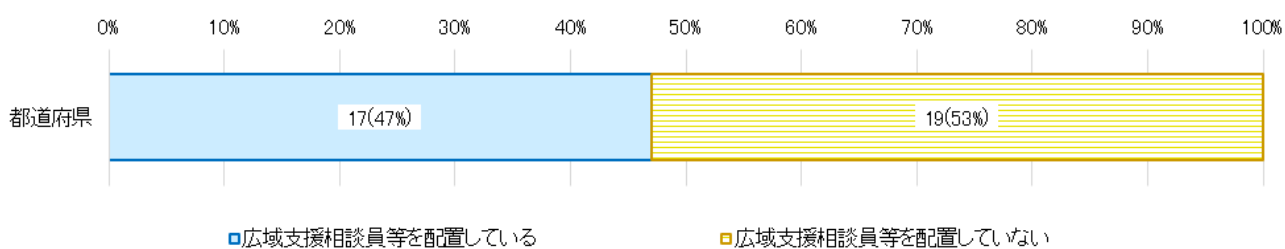
※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。



(5) (都道府県) 広域支援相談員等の配置の有無

図表 22 広域支援相談員等の配置の有無

選択肢	計		都道府県	
	数	割合	数	割合
広域支援相談員等を配置している	17	47%	17	47%
広域支援相談員等を配置していない	19	53%	19	53%
計	36	100%	36	100%



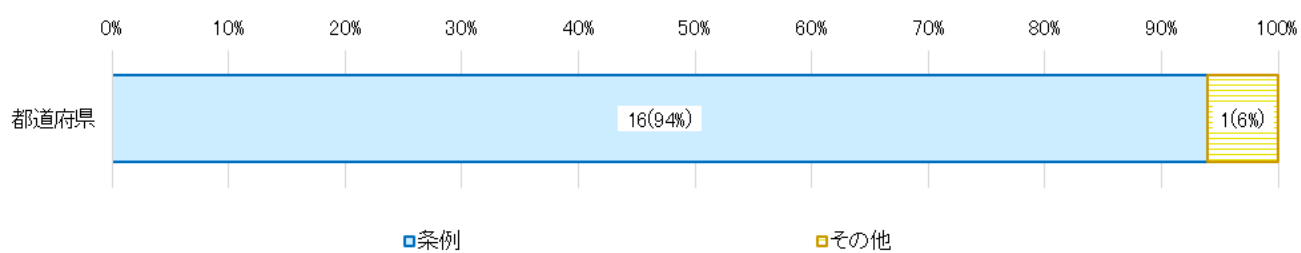
※「(1)相談対応の体制」の設問で、「障害者差別に関する相談員（専ら相談業務に対応する職員等）を配置している」と回答した都道府県のみ調査。

※広域支援相談員等：障害を理由とする差別に関し、市町村の相談機関における相談事案の解決を支援し、また相談機関では解決が困難な広域的・専門的な相談事案を取り扱う相談員。

(6) (都道府県) 広域支援相談員等を配置する根拠

図表 23 広域支援相談員等の配置の根拠

選択肢	計		都道府県	
	数	割合	数	割合
条例	16	94%	16	94%
その他	1	6%	1	6%
計	17	100%	17	100%

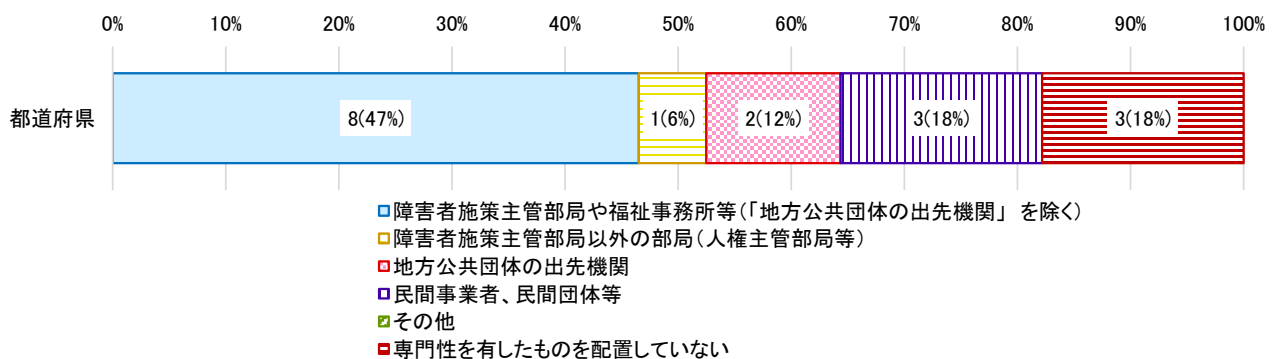


※「(5) (都道府県) 広域支援相談員等の配置の有無」の設問で、「広域支援相談員等を配置している」と回答した都道府県のみ調査。

(7) (都道府県) 広域支援相談員等の配置先

図表 24 広域支援相談員等の配置先

選択肢	計		都道府県	
	数	割合	数	割合
障害者施策主管部局や福祉事務所等(地方公共団体の出先機関を除く)	8	47%	8	47%
障害者施策主管部局以外の部局(人権主管部局等)	1	6%	1	6%
地方公共団体の出先機関	2	12%	2	12%
民間事業者、民間団体等	3	18%	3	18%
その他	0	0%	0	0%
専門性を有したものを配置していない	3	18%	3	18%
計	17	100%	17	100%



※ 「(5) (都道府県) 広域支援相談員等の配置の有無」 の設問で、「広域支援相談員等を配置している」と回答した都道府県のみ調査。

(8) (都道府県) 広域支援相談員等の業務内容・役割

図表 25 広域支援相談員等の業務内容・役割

選択肢	計		都道府県	
	数	割合	数	割合
相談受付・関係機関への案内	17	100%	17	100%
関係者からの情報収集	15	88%	15	88%
相談者に対する必要な助言・情報提供(相談対応)	16	94%	16	94%
相談者及び相談内容に関係する者(関係者間)の必要な調整	15	88%	15	88%
関係機関との情報共有・連携、同機関への必要な通告等	14	82%	14	82%
助言又はあっせんの申立があったときは、当該申立に係る事実の調査	13	76%	13	76%
市町村相談員への技術的助言	16	94%	16	94%
相談事例の調査及び研究	16	94%	16	94%
その他	9	53%	9	53%
(母数)	17	100%	17	100%

※「(5) (都道府県) 広域支援相談員等の配置の有無」の設問で、「広域支援相談員等を配置している」と回答した都道府県のみ調査。

※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

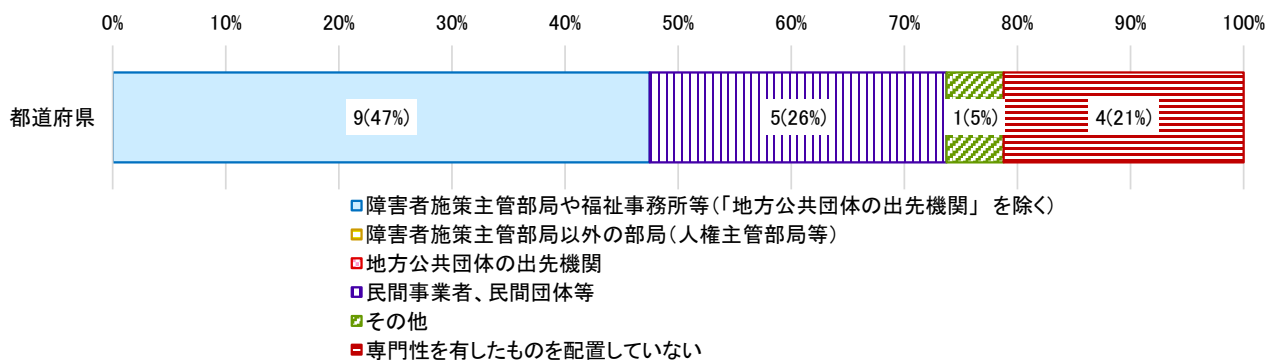
**(9) (都道府県) 広域支援相談員等の業務経験・資格等**

- ① 精神保健福祉士、社会福祉士又は臨床心理士の資格を有する者。障害者を対象とした業務について一定の経験を有すると認められる者。
- ② 国又は地方公共団体で人権擁護、労働争議又は障害福祉に関する業務の従事経験が合計1年以上ある者。特別支援学校の教諭の就業経験を1年以上有する者。
- ③ 障害者差別に関する専門的な識見を有し、かつ、障害者差別を受けた者を十分に理解した上で適正な判断を行うことができると認められる者。
- ④ 福祉、保健、医療、その他障害者に対する相談支援、介護等の実務経験を有する者。
- ⑤ 障害者や企業等への相談業務について経験を有すると認められる者。又は、行政機関、医療機関、教育機関、事業所において、障害者若しくは福祉医療に関する業務、その他これらに準ずる業務について3年以上経験を有すると認められる者。
- ⑥ 広域専門指導員については、自治体の条例案に対する附帯決議において市町村から推薦のあった候補者の中から適任者を選考することと規定されている。また、同条例において、委嘱に当たってはあらかじめ調整委員会の意見を聴かなければならないとされている。
- ⑦ 「障害を理由とする差別の解消に関する知識経験を有する者」から任命する。(例として、市町で身体障害者相談員や知的障害者相談員を務めた経験を有する者など) また、障害のある女性が相談しやすい体制を整備することにも配慮した。

(10) (都道府県) 広域支援相談員等以外の障害者差別の解消に関する相談員の配置先

図表 26 広域支援相談員等以外の障害者差別の解消などに関する相談員の配置先

選択肢	計		都道府県	
	数	割合	数	割合
障害者施策主管部局や福祉事務所等(地方公共団体の出先機関を除く)	9	47%	9	47%
障害者施策主管部局以外の部局(人権主管部局等)	0	0%	0	0%
地方公共団体の出先機関	0	0%	0	0%
民間事業者、民間団体等	5	26%	5	26%
その他	1	5%	1	5%
専門性を有したものを配置していない	4	21%	4	21%
計	19	100%	19	100%



※ 「(5) (都道府県) 広域支援相談員等の配置の有無」の設問で、「広域支援相談員等を配置していない」と回答した都道府県のみ調査。

※ 「その他」に関しては、「障害者施策主管部局と地方公共団体の出先機関に配置」との回答があった。

(11) (都道府県) 広域支援相談員等以外の相談員の業務内容・役割

図表 27 広域支援相談員等以外の障害者差別の解消などに関する相談員の業務内容・役割

選択肢	計		都道府県	
	数	割合	数	割合
相談受付・関係機関への案内	19	100%	19	100%
関係者からの情報収集	15	79%	15	79%
相談者に対する必要な助言・情報提供(相談対応)	19	100%	19	100%
相談者及び相談内容に関係する者(関係者間)の必要な調整	16	84%	16	84%
関係機関との情報共有・連携、同機関への必要な通告等	15	79%	15	79%
助言又はあっせんの申立があったときは、当該申立に係る事実の調査	6	32%	6	32%
市町村相談員への技術的助言	7	37%	7	37%
相談事例の調査及び研究	10	53%	10	53%
その他	10	53%	10	53%
(母数)	19	100%	19	100%

※「(5) (都道府県) 広域支援相談員等の配置の有無」の設問で、「広域支援相談員等を配置していない」と回答した都道府県のみ調査。

※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

**(12) (都道府県) 広域支援相談員等以外の相談員の業務経験・資格等**

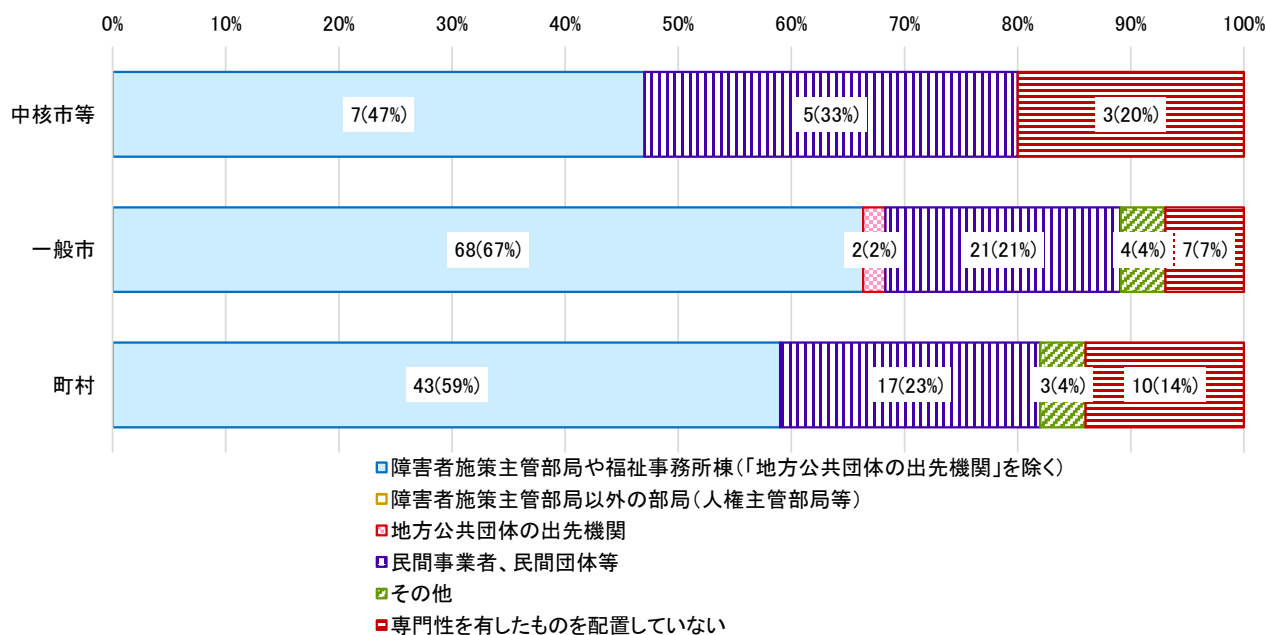
- ① 福祉関係業務や電話対応業務に携わった経験などあることが望ましいが、特段具体的な要件等は設けていない。
- ② 障害者等を対象とした相談窓口（他事業）の職員を配置している。
- ③ 社会福祉士資格を保有。業務経験は、地域活動支援センターで支援員、県児童相談所の児童サポーター、地域定着支援センター、女性相談支援センターで相談業務。
- ④ 保健師、社会福祉士、精神保健福祉士、心理士、特別支援学校教員免許、社会福祉主事任用資格 等
- ⑤ 障害のある人への対応、障害者の福祉又は権利の擁護に関し専門的知識（例：社会福祉士等の有資格者）又は経験を有していること。
- ⑥ 心のバリアフリー相談員（5年以上の相談業務経験を有している）
- ⑦ 差別等及び社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的配慮に関して専門的な識見を有する者
- ⑧ 手話通訳者は必須。手話通訳者全国统一試験合格者。
- ⑨ 障害のある人に関する相談又は人権擁護について知識又は経験を有する者（自治体の条例に基づく）



(13) (市区町村) 障害者差別に関する相談員の配置先

図表 28 障害者差別に関する相談員の配置先

選択肢	計		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
障害者施策主管部局や福祉事務所等(「地方公共団体の出先機関」を除く)	118	62%	7	47%	68	67%	43	59%
障害者施策主管部局以外の部局(人権主管部局等)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
地方公共団体の出先機関	2	1%	0	0%	2	2%	0	0%
民間事業者、民間団体等	43	23%	5	33%	21	21%	17	23%
その他	7	4%	0	0%	4	4%	3	4%
専門性を有したものを配置していない	20	11%	3	20%	7	7%	10	14%
計	190	100%	15	100%	102	100%	73	100%



※「(1) 相談対応の体制」の設問で、「障害者差別に関する相談員(専ら相談業務に対応する職員等)を配置している」と回答した市区町村のみ調査。

※「その他」に関しては、「障害者基幹相談支援センター」、「障害の当事者またはその家族・支援者に委託」等の回答があった。

(14) (市区町村) 障害者差別に関する相談員の業務内容・役割

図表 29 障害者差別に関する相談員の業務内容・役割

選択肢	計		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
相談受付・関係機関への案内	187	98%	15	100%	99	97%	73	100%
関係者からの情報収集	181	95%	15	100%	97	95%	69	95%
相談者に対する必要な助言・情報提供(相談対応)	188	99%	15	100%	101	99%	72	99%
相談者及び相談内容に関係する者(関係者間)の必要な調整	176	93%	14	93%	95	93%	67	92%
関係機関との情報共有・連携、同機関への必要な通告等	173	91%	14	93%	94	92%	65	89%
助言又はあつせんの申立があつたときは、当該申立に係る事実の調査	117	62%	8	53%	64	63%	45	62%
市町村相談員への技術的助言	90	47%	5	33%	51	50%	34	47%
相談事例の調査及び研究	90	47%	7	47%	50	49%	33	45%
その他	50	26%	6	40%	27	26%	17	23%
(母数)	190	100%	15	100%	102	100%	73	100%

※「(1) 相談対応の体制」の設問で、「障害者差別に関する相談員(専ら相談業務に対応する職員等)を配置している」と回答した市区町村のみ調査。

※「その他」に関しては、「障害者差別解消法に関する研修の受講」等の回答があつた。

※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

(15) (市区町村) 障害者差別に関する相談員の業務経験・資格等

- ① 社会福祉士、保健師、精神保健福祉士、看護師、相談支援専門員、公認心理師、臨床心理士等の資格を有する者。
- ② 有資格者（社会福祉士・精神保健福祉士・手話通訳者・言語聴覚士等）のほか、相談支援従事者研修等を受講した者。
- ③ 3年以上の相談員業務を経験しており、障害者差別に関する研修に参加し、修了している事。
- ④ (統括相談員)：社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士又は保健師等、医療・福祉・保健・教育の何れかに関する資格を有し、障害児者に対する福祉業務の実務経験10年以上の者。  
(相談員)：社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士又は保健師等、医療・福祉・保健・教育の何れかに関する資格を有し、福祉業務の実務経験5年以上の者。
- ⑤ 次のいずれかに該当する方で、パソコン操作可能な方・社会福祉士、精神保健福祉士、保健師のいずれかの資格または免許を有する・福祉事業所などにおいて、相談業務の実務経験を1年以上有する。
- ⑥ 障害者の援護について相当の経験及び知識を有し、障害者に関する各種の福祉施策について熟知していること及び地域の実情に精通している者。社会福祉士、保健師、精神保健福祉士等、相談支援機能を強化するために特に必要と認められる能力を有する専門的職員。
- ⑦ 保健師、社会福祉士等の資格取得者が対応を実施。資格取得後の勤務年数は、2年目～10年目程度。
- ⑧ 主任相談支援専門員、社会福祉士、保健師、精神保健福祉士のいずれかの専門資格を有する基幹相談支援センターに必要と認められる能力を有する専門的職員。
- ⑨ 原則として障害者団体又は家族団体等から推薦された方を相談員としている（業務経験、資格要件は定めなし）。
- ⑩ 職員が対応するほか、身体障害者相談員及び知的障害者相談員を配置（人格識見が高く、社会的信望があり、障害者の福祉の推進に熱意を有し、奉仕的に活動ができ、かつ、その地域の実情に精通している者であって、原則として障害者本人又はその保護者等である者のうちから行うに相当と認める者）
- ⑪ 次に掲げる条件を満たす者のうちから任用している。(1) 社会福祉士、精神保健福祉士若しくは保健師の資格若しくは免許を有する者又はそれに準ずる知識と能力を有すると認められる者。(2) 障害福祉又は精神保健福祉の相談支援又は援助業務の経験が通算5年以上ある者。(3) 健康で、職務に意欲ある者。
- ⑫ 学校教育現場にて勤務経験があり、障害者差別のみでなく一般的な悩み相談等を受け、事務担当者及び関係機関への連絡をしている。専門的資格は有していない。
- ⑬ 市内に居住する者で社会的信望があり、かつ、障害者の更生援護に識見及び熱意を有する者のうち、相当と認められる者。
- ⑭ 町内に住所を有し、人格識見が高く、社会的信望があり、障害者の福祉増進に熱意を有し、奉仕的に活動ができ、かつその地域の実情に精通している者であって、相当と認められる者。
- ⑮ 経験・資格等の要件はないが、「人格識見が高く、社会的信望があり、身体に障害のある者の福祉増進に熱意を有し、奉仕的に活動でき、かつ、その地域の実情に精通している者であって、原則として、身体障害者のうちから、氏名及び連絡先を公表、周知されることに同意できる者」としてい

る。

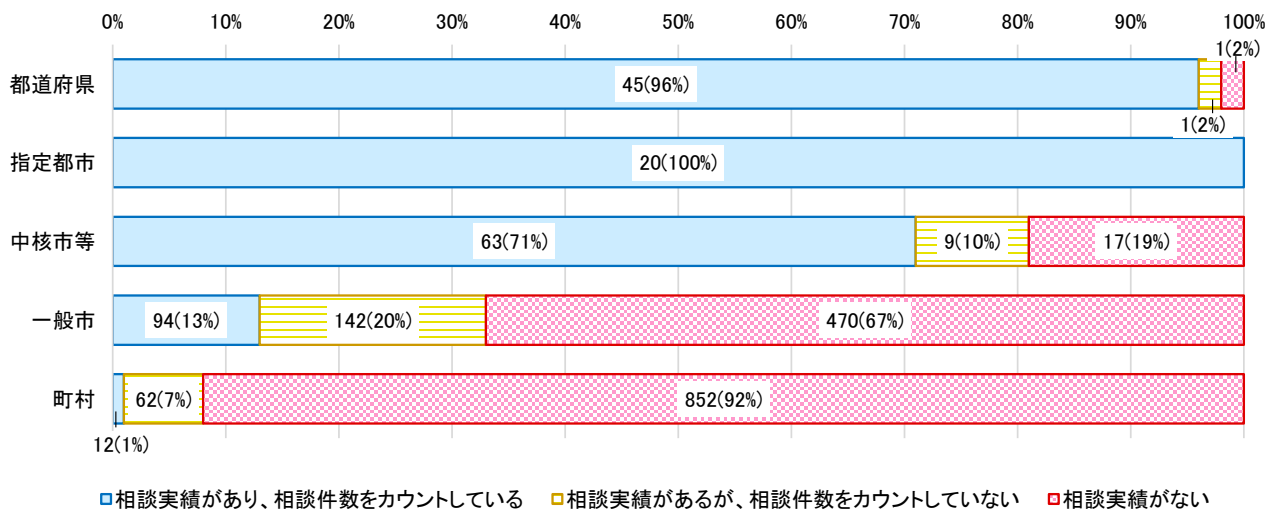
- ⑩ 効果的な事業運営ができると認められる社会福祉法人等と定めており、相談員の業務経験・資格等の要件については定めていない。

(16) 相談件数のカウントの有無

図表 30 相談件数のカウントの有無

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
相談実績があり、相談件数をカウントしている	234 (274)	13% (15%)	45 (45)	96% (96%)	20 (20)	100% (100%)	63 (63)	71% (71%)	94 (125)	13% (18%)	12 (21)	1% (2%)
相談実績があるが、相談件数をカウントしていない	214 (218)	12% (12%)	1 (1)	2% (2%)	0 (0)	0% (0%)	9 (9)	10% (10%)	142 (138)	20% (20%)	62 (70)	7% (8%)
相談実績がない	1,340 (1,296)	75% (72%)	1 (1)	2% (2%)	0 (0)	0% (0%)	17 (17)	19% (19%)	470 (443)	67% (63%)	852 (835)	92% (90%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	89 (89)	100% (100%)	706 (706)	100% (100%)	926 (926)	100% (100%)



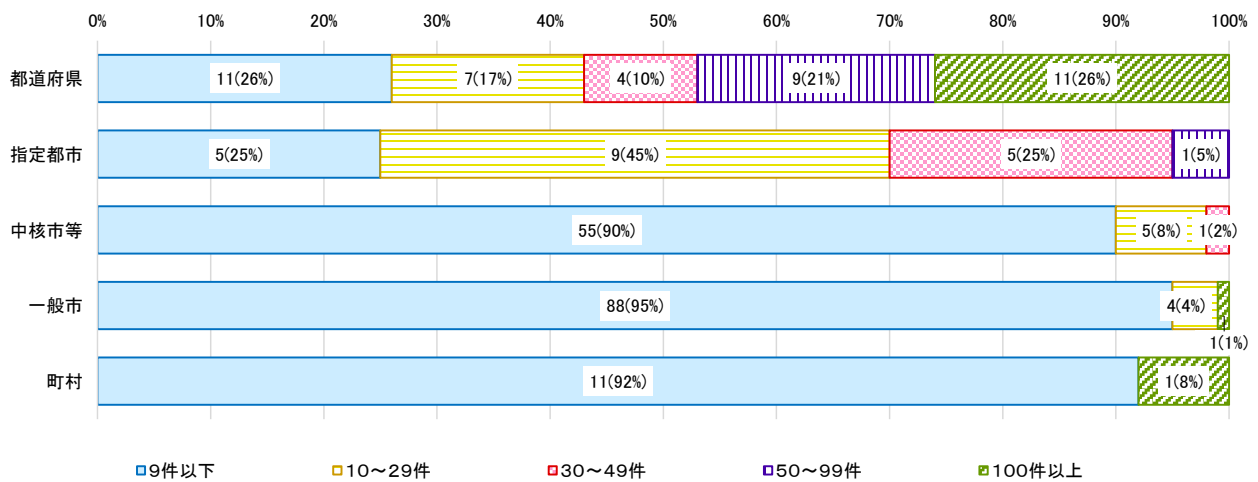
※令和5年4月1日時点。

(17) 令和4年度における障害者差別に関する相談件数

図表 31 相談件数（令和4年度）

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
9件以下	170 (201)	75% (76%)	11 (10)	26% (24%)	5 (5)	25% (26%)	55 (54)	90% (90%)	88 (115)	95% (94%)	11 (17)	92% (85%)
10～29件	25 (28)	11% (11%)	7 (8)	17% (19%)	9 (8)	45% (42%)	5 (6)	8% (10%)	4 (4)	4% (3%)	0 (2)	0% (10%)
30～49件	10 (10)	4% (4%)	4 (6)	10% (14%)	5 (3)	25% (16%)	1 (0)	2% (0%)	0 (1)	0% (1%)	0 (0)	0% (0%)
50～99件	10 (9)	4% (3%)	9 (6)	21% (14%)	1 (3)	5% (16%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)
100件以上	13 (15)	6% (6%)	11 (12)	26% (29%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	1 (2)	1% (2%)	1 (1)	8% (5%)
計	228 (263)	100% (100%)	42 (42)	100% (100%)	20 (19)	100% (100%)	61 (60)	100% (100%)	93 (122)	100% (100%)	12 (20)	100% (100%)



※「(16) 相談件数のカウントの有無」の設問で、「相談実績があり、相談件数をカウントしている」と回答し、かつ、令和4年度の「相談件数は算出済み」と回答した自治体のみ調査。  
 ※令和5年4月1日時点。

(18) 相談件数としてカウントしている項目

図表 32 カウントの対象となる相談内容

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
不当な差別的取扱いに関する相談件数	183 (212)	78% (77%)	37 (37)	82% (82%)	17 (16)	85% (80%)	48 (49)	76% (78%)	73 (96)	78% (77%)	8 (14)	67% (67%)
合理的配慮に関する相談件数	188 (214)	80% (78%)	36 (35)	80% (78%)	17 (16)	85% (80%)	51 (50)	81% (79%)	76 (100)	81% (80%)	8 (13)	67% (62%)
環境の整備に関する相談件数	104 (126)	44% (46%)	24 (24)	53% (53%)	8 (8)	40% (40%)	29 (30)	46% (48%)	37 (56)	39% (45%)	6 (8)	50% (38%)
障害者差別に関する要望・苦情等(上記の3つ以外)の件数	95 (112)	41% (41%)	28 (27)	62% (60%)	11 (10)	55% (50%)	19 (17)	30% (27%)	32 (50)	34% (40%)	5 (8)	42% (38%)
事例の取組主体(行政機関等/事業者)別の件数	51 (57)	22% (21%)	14 (13)	31% (29%)	7 (7)	35% (35%)	15 (13)	24% (21%)	14 (23)	15% (18%)	1 (1)	8% (5%)
相談者(障害者/事業者/その他)別の件数	100 (105)	43% (38%)	32 (31)	71% (69%)	13 (12)	65% (60%)	16 (15)	25% (24%)	34 (43)	36% (34%)	5 (4)	42% (19%)
障害者の性別の件数	71 (79)	30% (29%)	20 (19)	44% (42%)	7 (6)	35% (30%)	13 (13)	21% (21%)	27 (38)	29% (30%)	4 (3)	33% (14%)
障害者の年代別の件数	62 (68)	26% (25%)	15 (13)	33% (29%)	5 (4)	25% (20%)	12 (12)	19% (19%)	27 (37)	29% (30%)	3 (2)	25% (10%)
障害の種別の件数	109 (120)	47% (44%)	33 (32)	73% (71%)	16 (14)	80% (70%)	21 (21)	33% (33%)	34 (48)	36% (38%)	5 (5)	42% (24%)
事案が生じた場面(行政/教育/医療・福祉/雇用・就業/交通・移動/災害等)別の件数	94 (96)	40% (35%)	30 (29)	67% (64%)	15 (13)	75% (65%)	19 (17)	30% (27%)	27 (35)	29% (28%)	3 (2)	25% (10%)
相談対応後の状況(解決/未解決)別の件数	61 (62)	26% (23%)	12 (10)	27% (22%)	8 (6)	40% (30%)	13 (13)	21% (21%)	26 (32)	28% (26%)	2 (1)	17% (5%)
その他	10 (10)	4% (4%)	4 (3)	9% (7%)	2 (2)	10% (10%)	2 (2)	3% (3%)	1 (1)	1% (1%)	1 (2)	8% (10%)
上記に該当するものはない(合計件数しかカウントしていない)	20 (23)	9% (8%)	5 (4)	11% (9%)	1 (2)	5% (10%)	9 (8)	14% (13%)	5 (9)	5% (7%)	0 (0)	0% (0%)
(母数)	234 (274)	100% (100%)	45 (45)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	63 (63)	100% (100%)	94 (125)	100% (100%)	12 (21)	100% (100%)

※「(16) 相談件数のカウントの有無」の設問で、「相談実績があり、相談件数をカウントしている」と回答し、かつ、令和4年度の「相談件数は算出済み」と回答した自治体のみ調査。

※「その他」に関しては、「地域別の件数」、「障害者差別以外の相談や要望・苦情の件数」等の回答があった。

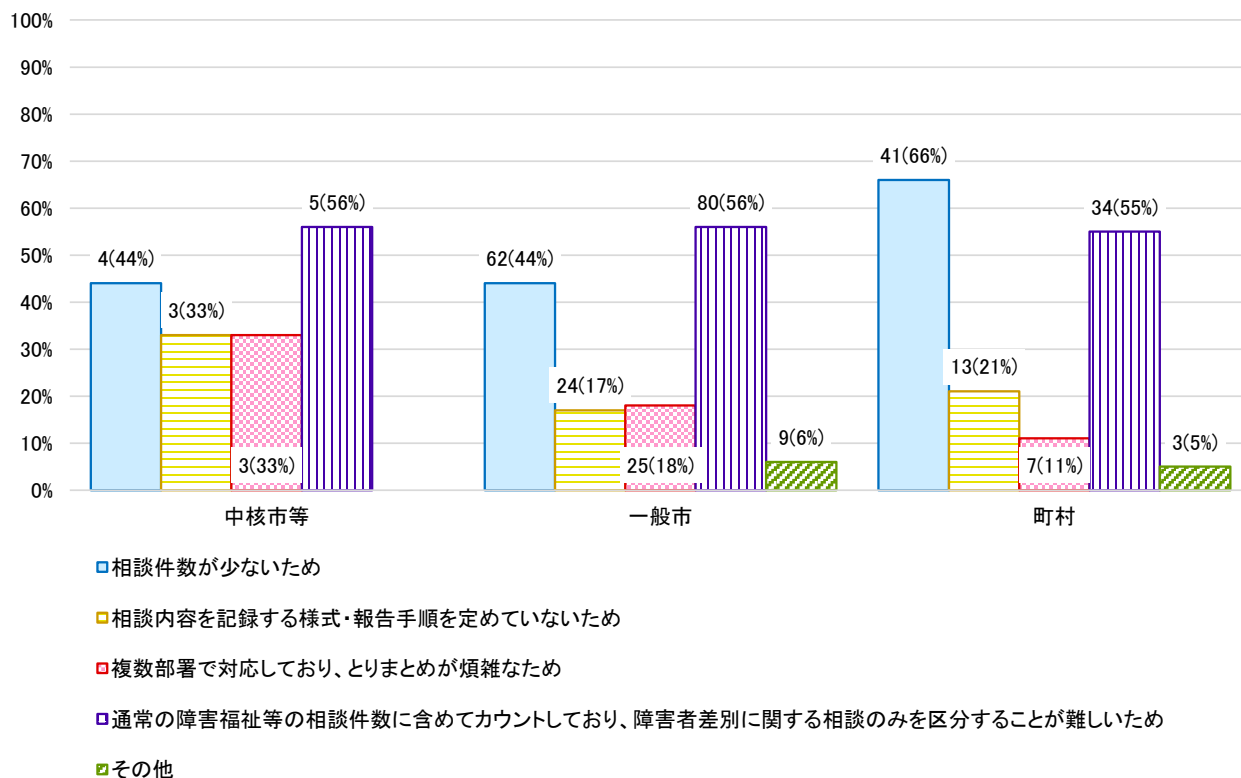
※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

※令和5年4月1日時点。

(19) 相談件数をカウントしていない理由

図表 33 相談件数をカウントしていない理由

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
	相談件数が少ないため	107	50%	0	0%	0	0%	4	44%	62	44%	41
相談内容を記録する様式・報告手順を定めていないため	40	19%	0	0%	0	0%	3	33%	24	17%	13	21%
複数部署で対応しており、とりまとめが煩雑なため	35	16%	0	0%	0	0%	3	33%	25	18%	7	11%
通常の障害福祉等の相談件数に含めてカウントしており、障害者差別に関する相談のみを区分することが難しいため	119	56%	0	0%	0	0%	5	56%	80	56%	34	55%
その他	13	6%	1	100%	0	0%	0	0%	9	6%	3	5%
(母数)	214	100%	1	100%	0	0%	9	100%	142	100%	62	100%



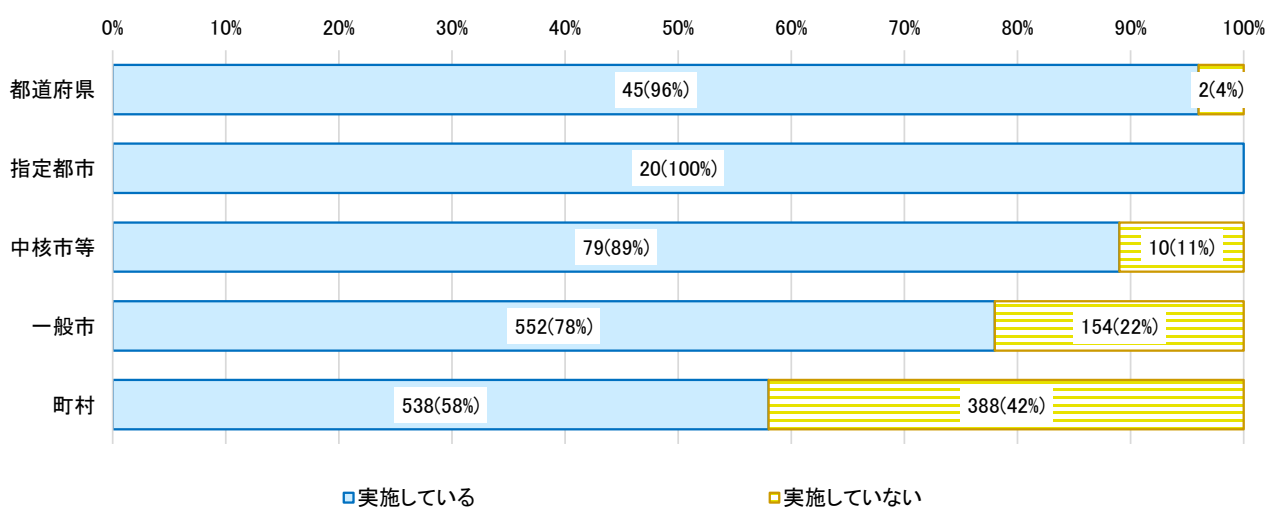
※「(16) 相談件数のカウントの有無」の設問で、「相談実績があるが、相談件数をカウントしていない」と回答した自治体のみ調査。  
 ※「その他」に関しては、「カウントの基準(対象)などを決めていないため」、「相談対象者が自治体外の当事者であったため」、「差別に係る相談かどうか線引きが難しい案件があるため」等の回答があった。  
 ※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。



(20) 障害者差別の解消に向けた事例収集の実施の有無

図表 34 障害者差別の解消に向けた事例収集実施の有無

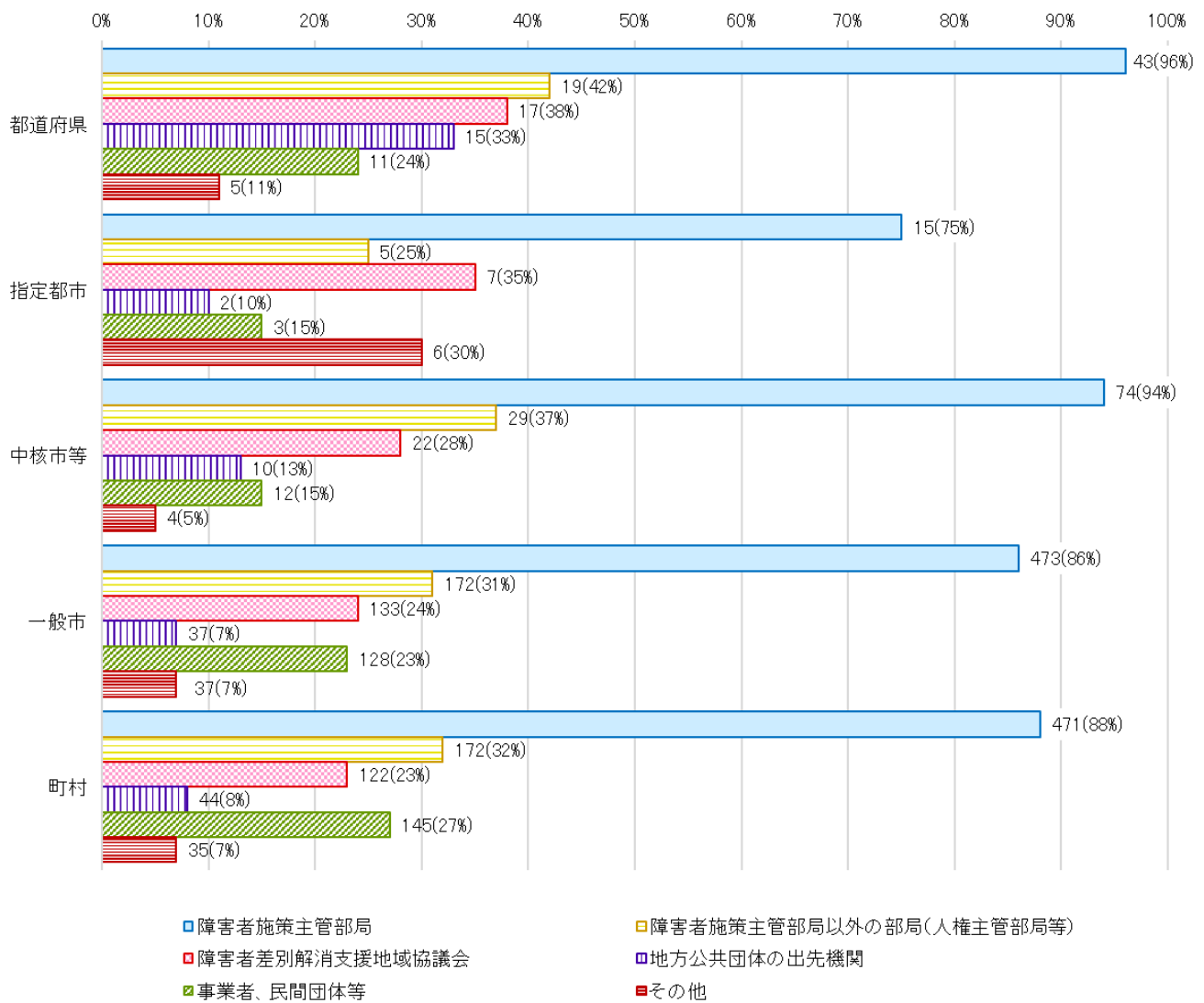
選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
実施している	1,234	69%	45	96%	20	100%	79	89%	552	78%	538	58%
実施していない	554	31%	2	4%	0	0%	10	11%	154	22%	388	42%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	89	100%	706	100%	926	100%



(21) 合理的配慮の提供や不当な差別的取扱いに関する事例の収集先

図表 35 合理的配慮の提供や不当な差別的取扱いに関する事例の収集先

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
障害者施策主管部局	1,076	87%	43	96%	15	75%	74	94%	473	86%	471	88%
障害者施策主管部局以外の部局(人権主管部局等)	397	32%	19	42%	5	25%	29	37%	172	31%	172	32%
障害者差別解消支援地域協議会	301	24%	17	38%	7	35%	22	28%	133	24%	122	23%
地方公共団体の出先機関	108	9%	15	33%	2	10%	10	13%	37	7%	44	8%
事業者、民間団体等	299	24%	11	24%	3	15%	12	15%	128	23%	145	27%
その他	87	7%	5	11%	6	30%	4	5%	37	7%	35	7%
(母数)	1,234	100%	45	100%	20	100%	79	100%	552	100%	538	100%



※ 「(20) 障害者差別の解消に向けた事例収集実施の有無」の設問で、「実施している」と回答した自治体のみ調査。

※ 「その他」に関しては、「自立支援協議会」、「内閣府ホームページ」、「社会福祉協議会」等の回答があった。

※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

## (22) 事例収集・共有について取組内容・工夫した点・課題等

### 1) 工夫した点

- ① 障害者週間に、市役所ロビーにパネルを展示したり、車いす体験コーナー等を設け、周知を図った。
- ② 合理的配慮の提供支援にかかる助成金交付事業を行っている。
- ③ 市内の民間事業者が点字メニューの作成や筆談ボードの設置など合理的配慮の提供を行う場合に、費用の一部を助成している。
- ④ 民間事業者に対して合理的配慮の提供に係る環境整備助成金を交付している。
- ⑤ 障害者への合理的配慮に積極的に取り組む事業所の登録制度を行っている。
- ⑥ インターネットでの事案報告が可能なプラットフォームを作成している。
- ⑦ ケーブルテレビでの市の広報を活用して、合理的配慮についての事例を市民に周知。CATV 作成時には、専門用語を使わないようにし、分かりやすい番組内容となるようにしている。
- ⑧ コロナで集合研修ができなかったので講師の映像を YOUTUBE で公開し、周知を図った。
- ⑨ 市内事業者に委託し、小中学校や団体などで、ノーマライゼーションの理念を普及・啓発するノーマライゼーション推進事業を行っている。
- ⑩ 障害者（児）基幹相談支援センターを障害者（児）のワンストップ相談窓口として周知。地域福祉担当係には、「なんでも福祉相談窓口」として社会福祉士が属性に関わらない相談窓口として対応している。
- ⑪ 駅前広場、市役所市民ホールに設置しているデジタルサイネージに合理的配慮に関する動画を掲載した。
- ⑫ 協議会において、地域共通の障害者差別事案の対応フローチャート及び相談受付票を作成している。
- ⑬ 合理的配慮推進事業補助金により飲食店等が行う段差解消や手すり設置等の合理的配慮に対し、補助を行っている。
- ⑭ 市グループウェア掲示板に職員対応要領を掲載している。
- ⑮ 市報やホームページに障害者に関するページを設けたり、障害者週間の期間内に「ふれあい広場」の企画を設け、障害者との交流を促進する機会を設けている。
- ⑯ 視覚障害者で希望される場合に市役所から郵送する公文書について封筒に点字シールを貼付している。
- ⑰ 事例の収集とともに模範となる事業者に対して表彰を行う。
- ⑱ 自立支援協議会全体会により、地域住民全体を対象とした「障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現」に向けたフォーラムを開催している。
- ⑲ 場面別や障害種別ごとの相談件数を集計し、クロス集計表を作成している。
- ⑳ 相談の都度、受付票を作成し、経過を記録に残している。
- ㉑ 地域協議会での事例検討「障害者差別と配慮の事例集」を作成、配布している。
- ㉒ 庁内掲示板に、対応要領や相談シートを掲載し、周知を図っている。

## 2) 課題

- ① 事業所によって差別等の捉えが異なっている。
- ② 庁内の事例について、全ての共有ができていない（所管課に集まっていない）。
- ③ 事例の件数が少なく、障害者差別に関する相談対応スキルが上がらない。
- ④ 事例収集にあたり、好事例が少ないことに課題を感じている。
- ⑤ 事例収集のための財源捻出が課題となっている。
- ⑥ 市役所内の各窓口における事例収集について、障害福祉関係部局において呼び掛けているが集約されていない。
- ⑦ 事例の対象になるかは各部署の判断に任せており、認識の一致が難しい。またそれにより調査をしても全庁的な把握が難しい。
- ⑧ 事例共有を行い、検討し、すぐに対応できることもあれば、賃借契約等に障害を理由に借りることが出来ない等、共有し対応を検討しても、なかなか解決にすぐ至らないことが課題点として挙がる。
- ⑨ 事例集に掲載する際に、分野によっては同じパターン事例が多く発生するため、種類としては掲載件数が少なくなり、事案の発生件数が少ないように見えてしまう。
- ⑩ 住民への周知不足。
- ⑪ 障害者福祉に携わっていない部署等への理解促進が難しい。
- ⑫ 相談を聞く際には、些細な内容についても障害者差別に該当するかもしれないという姿勢で対応を行っているが、該当するかの線引きが困難であり、どこまで市で行うことができるのかの判断に苦慮する場合がある。また、当課以外の部署でもそのような相談がみられる場合もあると思われるが、その部分について全体を通した定期的な共有ができていない。
- ⑬ 村外の施設等で生活されている障害者についての情報が入ってきづらい。施設や設置自治体との連携が必要。
- ⑭ 都に相談する区民が多くなり、区への相談がほぼなくなったため、地域協議会での検討事例が収集できていない。
- ⑮ 日々の窓口業務の中で相談を受けているため、一元的な事例の収集につなげられていない。
- ⑯ 労働・雇用の問題など、本来相談すべき先があるが、相談者の望む解決に至らないことで、代わりに対応してほしいといった、対応に苦慮する要望が寄せられる場合がある。
- ⑰ 相談に対して助言等を実施しても、同じ相談者から同じ内容で繰り返し相談が寄せられる場合がある。
- ⑱ 民間の事業者（飲食店業やスーパーなど）からの情報収集はできていない。

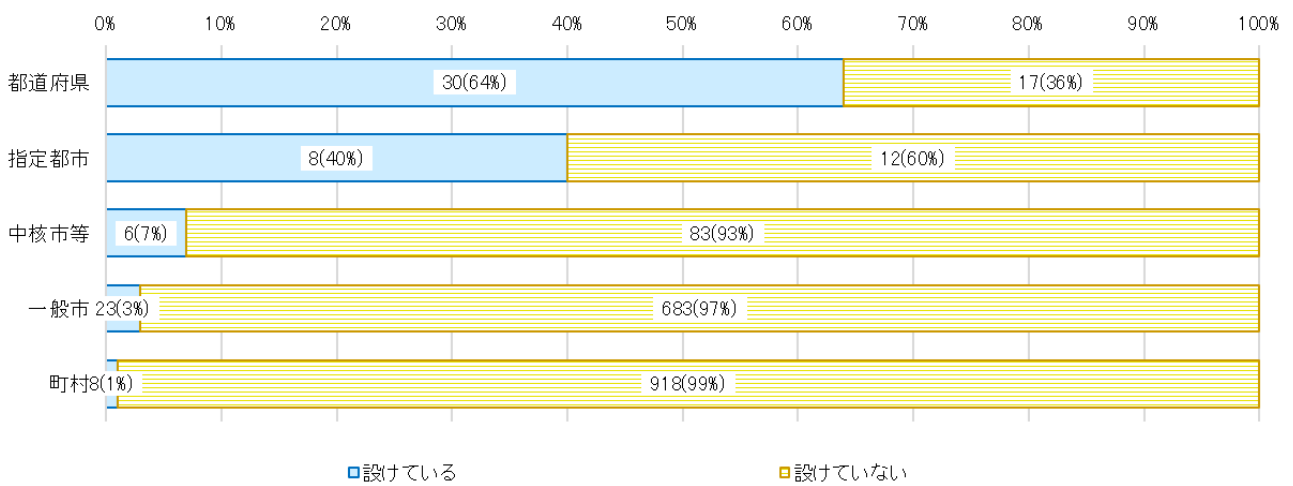
### (23) 事例収集をしていない理由

- ① 相談事案や合理的配慮を必要とする事例がないため。
- ② 人員・時間等の不足により対応する余裕がないため。
- ③ 専門的な知識やノウハウが不足しているため。
- ④ どのようなところから事例を収集すべきかわからないため。
- ⑤ 事例の収集に協力してもらえないかわからないため。
- ⑥ 障害者の個々の状況が比較的把握しやすく、問題となる相談等が寄せられる前に対応を行っているため。
- ⑦ 計画を作成する際にアンケートを実施しており、その中で差別にも触れているため、改めて事例収集を行うことはしていない。
- ⑧ 差別の有無や場面等についてはアンケート調査で収集しているが、事例としてその内容までは聞きとれていない。どこまでが合理的配慮や差別に当たるのかの判断に困り、相談しにくい状況も考えられることから、まず、相談窓口を含め、差別等に関する周知に力を入れる方向で動いている。
- ⑨ 小規模な自治体であり、差別事例に限らず、障害者福祉に関する課題は関係機関との日常的なやり取りにおいて情報共有が可能なことから、特に行っていない。
- ⑩ 関係機関や事業者に対して国等から提供される事例集の共有を行っているため、本市独自の事例収集までは行っていない。
- ⑪ 参考となりそうな事例は、現状では一般的な手法（インターネット、事例集等）にて情報入手できるため。
- ⑫ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の状況等により周知啓発のイベントなど開催できていないため。

(24) 障害者差別に関する紛争解決のための自治体独自の権限の有無

図表 36 紛争解決のための独自の権限の有無

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
設けている	75	4%	30	64%	8	40%	6	7%	23	3%	8	1%
設けていない	1,713	96%	17	36%	12	60%	83	93%	683	97%	918	99%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	89	100%	706	100%	926	100%



※相談対応の一環として行う事実確認や連絡調整など、事実上の行為は含まない。

※障害者差別解消法第 12 条に基づく権限の委任を受けるにとどまり、地方公共団体が独自の権限を設けていない場合は、「設けていない」と整理している。

(25) 自治体独自の権限の種別

図表 37 紛争解決のための独自の権限の種別

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
報告徴収	23	31%	12	40%	3	38%	0	0%	7	30%	1	13%
助言	57	76%	23	77%	7	88%	4	67%	16	70%	7	88%
指導	11	15%	6	20%	1	13%	0	0%	4	17%	0	0%
勧告	69	92%	29	97%	8	100%	6	100%	19	83%	7	88%
あっせん	70	93%	29	97%	8	100%	6	100%	20	87%	7	88%
調停	4	5%	2	7%	1	13%	0	0%	1	4%	0	0%
仲裁	3	4%	1	3%	1	13%	0	0%	1	4%	0	0%
公表	60	80%	27	90%	7	88%	5	83%	14	61%	7	88%
その他	5	7%	2	7%	0	0%	0	0%	3	13%	0	0%
(母数)	75	100%	30	100%	8	100%	6	100%	23	100%	8	100%

※ 「(24) 障害者差別に関する紛争解決のための自治体独自の権限の有無」の設問で、「設けている」と回答した自治体のみ調査。

※ 「その他」に関しては、「対象事案の調査」等の回答があった。

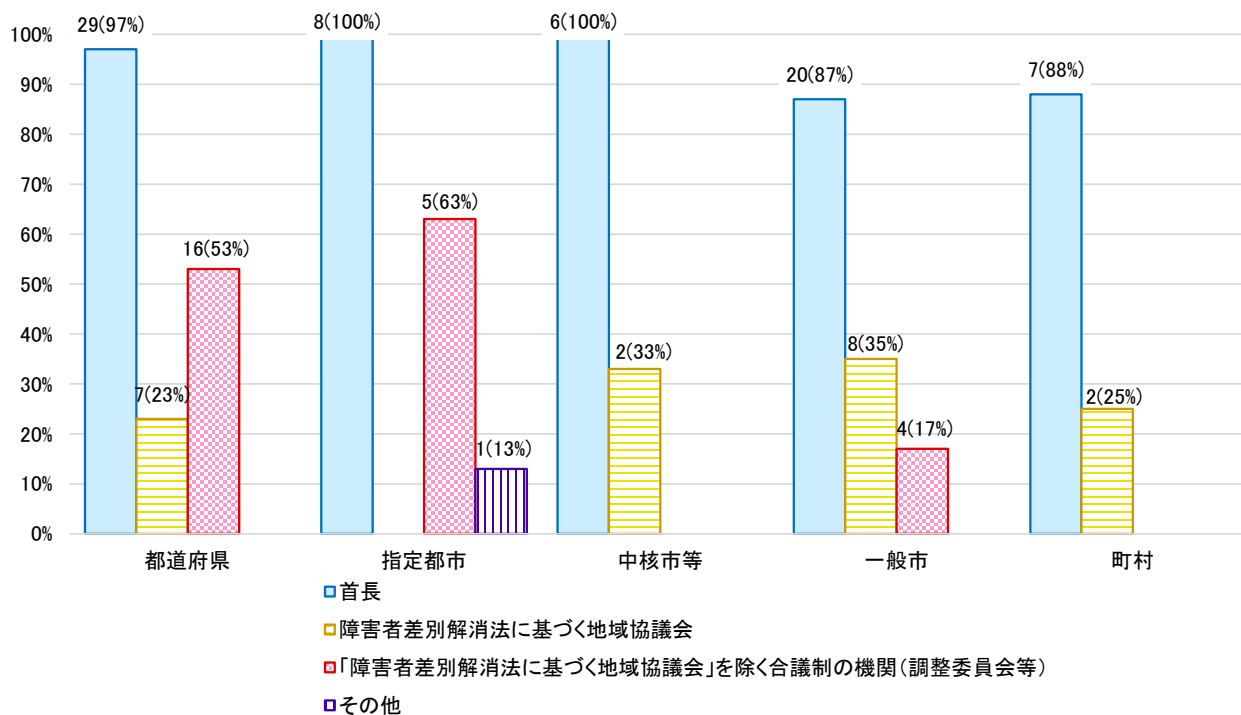
※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。



(26) 自治体独自の権限を行使する主体

図表 38 紛争解決のための独自の権限の行使主体

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
首長	70	93%	29	97%	8	100%	6	100%	20	87%	7	88%
障害者差別解消法に基づく地域協議会	19	25%	7	23%	0	0%	2	33%	8	35%	2	25%
上記を除く合議制の機関(調整委員会等)	25	33%	16	53%	5	63%	0	0%	4	17%	0	0%
その他	1	1%	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%
(母数)	75	100%	30	100%	8	100%	6	100%	23	100%	8	100%



※「(24) 障害者差別に関する紛争解決のための自治体独自の権限の有無」の設問で、「設けている」と回答した自治体のみ調査。

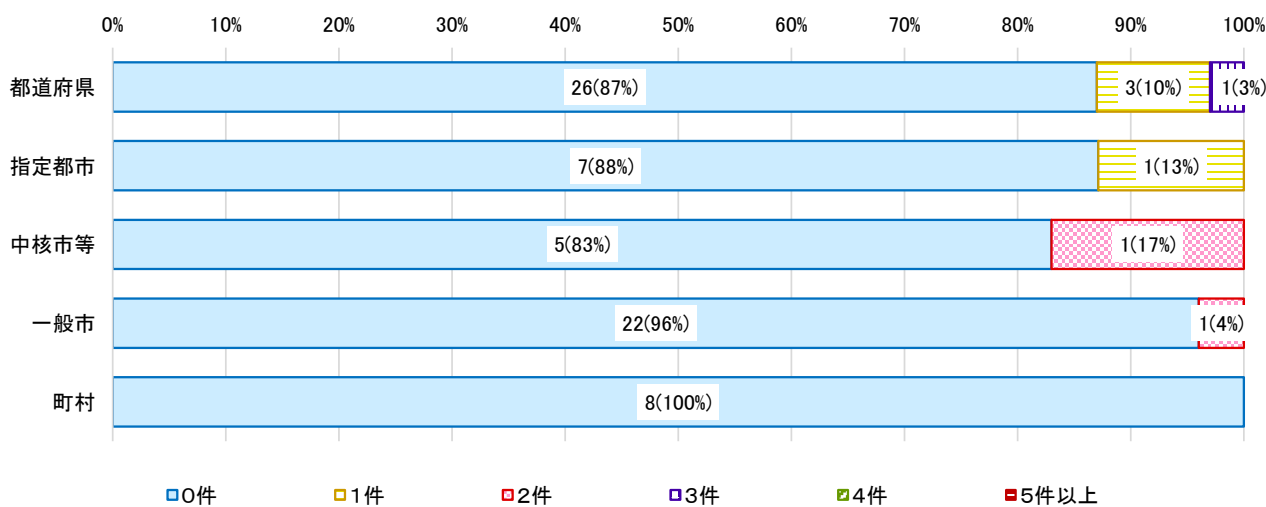
※「その他」に関しては、「付属機関(市の障害者差別解消委員会)」との回答があった。

※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

(27) 自治体独自の権限を行使した件数

図表 39 権限の行使の実績

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0件	68	91%	26	87%	7	88%	5	83%	22	96%	8	100%
1件	4	5%	3	10%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%
2件	2	3%	0	0%	0	0%	1	17%	1	4%	0	0%
3件	1	1%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4件	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
5件以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	75	100%	30	100%	8	100%	6	100%	23	100%	8	100%



※「(24) 障害者差別に関する紛争解決のための自治体独自の権限の有無」の設問で、「設けている」と回答した自治体のみ調査。

※令和5年4月1日時点。

## (28) 相談対応、紛争解決について運用上工夫した点・課題等

### <工夫した点>

#### 1) 相談体制・紛争解決体制

- ① 市民出前講座等を通じて、市民への障害者差別について周知・啓蒙を図っている。
- ② 障害者差別解消推進に関する職員向けの対応要領及びマニュアルを策定している。
- ③ 困難事例が発生した場合の、弁護士や医師への相談料（謝礼）を確保している。
- ④ 障害者等からの相談に的確に応じるため、相談窓口（障害者施策推進課、保健相談所、福祉事務所）を設置し、相談窓口対応マニュアルも作成している。
- ⑤ 障害当事者団体や障害者相談支援関係者から情報収集を行っている。また、その方たちにも協力をさせていただき障害のない方たちへの周知啓発活動を行っている。
- ⑥ 必要に応じて都道府県と連携して対応している。
- ⑦ 令和5年4月より、自治体の条例の中で、障害者差別に関する相談対応、差別の実態調査、紛争解決等を担う「調整委員会」を設置した。
- ⑧ 関係者によるケース会議を開催し、対応について多方面から考えている。
- ⑨ 弁護士会と協定を締結しており、必要時に相談できる仕組みを設けている。
- ⑩ 障害者差別による当事者間（障害者と事業者等）の紛争が、解決困難なままになること及び不信感を残すことを防止するため、メディエーター（仲介）スキルを持つ団体と委託契約を結び、広域相談員等への助言や、仲介を相談窓口と協働で実施する体制をとっている。
- ⑪ 相談の対応に迷う場合、障害者担当部局が委託する権利擁護事業に係る弁護士へ合理的配慮の解釈について相談するようにしている。
- ⑫ 下部組織として障害者差別解消支援検討部会を設置し、個別の事案に関し協議会までに少人数での検討を行うことで機動的に対応できるようにしている。
- ⑬ あっせん時、調整委員会のメンバーに、弁護士等の法曹実務家を入れるべきとの委員意見があり、委員改選時に新たに弁護士の委員に委嘱を行った。
- ⑭ 人権主管部局や関係相談機関との連携体制を整えている。
- ⑮ 障害福祉部局だけでは対応が難しいため、人権部局等と連携をとりながら対応するようにしている。
- ⑯ 同一人物の精神状態が不安定な時等、クレームが同内容で多方面に入ることがある。その場合は、差別にかかる相談としては受理し、差別案件としては受理していない。関係機関と情報共有し、連携を取るようにしている。
- ⑰ あっせん申立て前に市町及び県への相談を必須化している。
- ⑱ 相談事案について、障害の特性に応じた対応などの技術的支援が必要な場合には、障害団体等からの協力を得ている。
- ⑲ 令和4年度中に差別解消・合理的配慮の相談受付票及び対応のフローチャートの作成を行い、紛争解決のための協議の場について検討を行った。協議の場については令和5年度中に協議会の規約の改正を行い、運用に向けて準備を行う予定。
- ⑳ 地域協議会において、紛争調整委員会を設置できることとしている。
- ㉑ 令和4年度は行政機関だけではなく、相談支援専門員に対しても初めて照会を行い、その内容を専門部会において報告した。

## 2) 対応方法

- ① 相談対応には、可能な限り複数の職員（トラブル防止）で対応するように努めている。
- ② 差別している方が一方的に悪いと捉えるのではなく、双方が納得できる中間点を探す意識をもっている。
- ③ 対面相談のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して、対応している。
- ④ 相談者からの話を受け、事実確認のため相手方に電話をするが、双方の主張が強すぎると解決に時間がかかってしまう。どちらが悪いではなく、合理的配慮について説明し、お互いに歩み寄れるところを探し、解決できるよう工夫している。
- ⑤ 直接来庁できない方などは、希望に応じて、フェイスタイムを使用して相談対応する。また、相談員は手話通訳・要約筆記の有資格者であるため、聴覚障害のある方へ手話や筆談にて対応する。
- ⑥ 障害当事者からの相談は、時間をかけて経過や要望について具体的に聞くようにしている。また、相手方の事業者の状況を把握するときも、一方的に指導をするのではなく、事業者の環境や関わっている人々の思いなども聞くようにしており、どのような配慮や改善ができるか、行政も共に考えて意見交換をしている。
- ⑦ 障害者差別に対する双方の認識の違いに乖離がある場合、まずは乖離の部分を埋める作業を行うよう取り組んでいる。
- ⑧ 相談者への聞き取りと共に事業所等へも定期的に訪問し、双方の話を聞くように努めている。

## 3) 事案の管理・情報共有

- ① 自立支援協議会を通じて、関係機関と情報共有の確立を図っている。
- ② 各相談事業所と連携を図りながら取り組んでいる。
- ③ 関係部署や関連する事業所と密に連携を図ることを基本としている。
- ④ 相談者からの同意を得たうえで、相談窓口担当と自治体の主管する担当者間で、相談者の状況や、情報を記入した資料を共有するなどして連携を図るよう務めている。
- ⑤ 警察や女性センターとの情報共有を行っている。

## 4) 理解促進・研修の実施

- ① 障害者差別解消推進に関する職員向けの対応要領及びマニュアルを策定し、制度の周知及び適切な運用に努めている。
- ② 合理的配慮の提供について、市職員には、毎年実施する市民・事業者・行政合同研修会において啓発している。事業者、関係機関には、合同研修会のほかに公開研修特定事業者（業種）向け研修を、高齢者福祉事業所職員を対象に実施し、合理的配慮について普及啓発している。
- ③ 毎年、新採用職員・新管理職職員に対して研修を実施している。
- ④ 相談や紛争等の事例がないため、県、他市町村から情報収集を行う。
- ⑤ 県の障害者差別解消支援センターにアドバイスをもらっている。
- ⑥ 担当職員間で、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく職員の対応に関する要領」を共有している。
- ⑦ 県と専門相談員を設置している市町による相談員情報交換研修会を開催し、事例共有を実施。

- ⑧ 自治体職員自らが講師となり、障害者虐待防止と併して差別解消についての周知・啓発を図るための出前講座を今年度より開始した。

## <課題等>

### 1) 相談体制・紛争解決体制

- ① 障害者差別に関する相談対応を障害者施策主管部局及び区役所で担当しているが、相談対応が障害者施策主管部局に集中し、区役所の相談体制のスキル向上が課題となっている。
- ② 専門職員がいない。
- ③ 相談があっても来所できない、あるいは電話できない方の把握ができていない。
- ④ 人員、知識、ノウハウの不足のため、実際に相談があったとしても対応が難しい。
- ⑤ 担当部署を定めて、一律な対応をした方が望ましいと考えているが、現状ではその仕組みができていない。
- ⑥ 弁護士等法曹関係者の確保が困難である。
- ⑦ 指導権限がない中で当事者間の調整が非常に難しい。
- ⑧ 障害を理由とする差別に関する相談窓口を市の担当部署含めて5か所設置しているが、条例施行から現在まで市の担当部署以外で相談を受け付けたことが一度もないことが課題である。
- ⑨ 事例数がないため、外部の専門家に委託する予算の確保も難しい。
- ⑩ 相談内容も多様で、対応に時間を要している。また、法的助言や判断が適当な場合も多く、令和4年度時点では、紛争解決等対応可能な体制が整備されていないことが課題である。
- ⑪ 指導権限をもつ行政機関等適切な相談先やその案内、相談体制の整備が十分でない。
- ⑫ 相談支援専門員が常駐していないため、すぐ相談に対応ができないことがある。
- ⑬ 相談者が障害者というだけで、障害福祉担当部署に相談が回ってくるが、障害者差別に該当しない相談が増えている。
- ⑭ ワンストップ窓口の設置等に至っていないことが課題である。
- ⑮ あっせん申立からあっせん部会委員の任命、聴取、あっせん案作成までの事務的負担が大きい。
- ⑯ 自治体の各所に相談窓口を設け、身近なところで相談できるような体制を取っているが、各窓口で対応力の濃淡があることが課題である。
- ⑰ 職員の年次や経験等により、対応レベルに差があることが課題である。

### 2) 対応方法

- ① 過去に障害者から寄せられた事例では、合理的配慮を提供する側にも何らかの事情がある場合や、当事者間の誤解による場合なども多く見られ、配慮の提供者側も苦慮している。
- ② 障害と一括りに言っても、その内容は種別、程度、おかれた環境などによって異なり、合理的配慮中の不慮の事故等、何かあった場合の責任等も含めて、どこまで対応するのかの判断が難しい。
- ③ 紛争の訴えがあった際、当事者間で事実に対する認識が異なると、それ以上の調査が難しいことが課題である。
- ④ 電話相談が多く、名前を伏せ、詳細を知らされないまま、不満に感じたことへの対応を求められて困ってしまう場合がある。
- ⑤ 障害者差別の解消にかかる案件であるか、あるいは民事訴訟等で議論すべき内容かなど、範囲を明

確にする必要があると考えている。

- ⑥ 事業者が複数関連しているために、責任の所存が不明確な事例があり、相談対応や実効性のある紛争解決が困難な場合がある。
- ⑦ 個々の事案に対応するより、業界全体に働きかけることにより、環境整備として改善が求められることがあり、一地方自治体では紛争解決が困難な事例がある。
- ⑧ 合理的配慮の提供に関する相談対応について、「過重な負担」の定義が広いことから判断に苦慮している。
- ⑨ 相談者が、人権や権利について過大な解釈をしており、差別解消の範疇を越えた要望をされるケースへの対応に時間を要している。障害の特性によっては、知的な理解、感情のコントロールが難しく、理解していただくために時間をかけて対応するが、納得されないままとなるものもある。
- ⑩ 差別解消に関すること以外（ただ話を聞いて欲しいなど）でも相談が多く寄せられる他、現状の障害福祉サービスで対応が難しい案件（移動支援サービスの対象範囲に関する事など）の相談など、相談員では対応できない範囲の相談が寄せられ、対応に苦慮している。
- ⑪ 調整委員会での審議に必要な情報収集や、審議資料作成に係る作業量が膨大となり、事務局担当の職員の事務負担が重い。また、委員においても審議資料の読み込みなど、各事案を把握して対応を検討するために相当の時間を割いている状況である。
- ⑫ 差別ケースの調整をするも、相談者と相手方との合意に至らず終結の判断が難しい場合がある。また、被差別者が学校等の場合、情報の開示に制限があるため「判断つかず」で終結となる場合がある。

### 3) 事案の管理・情報共有

- ① 各種相談窓口への相談に至らず顕在化しない、潜在的な差別事例があるものと推察される。そのような差別事例の収集にどのように取り組むかが課題である。
- ② 広域指導専門員との連携に難しさを感じている。
- ③ 相談を聞く際には、些細な内容についても障害者差別に該当するかもしれないという姿勢で対応を行っているが、該当するかの線引きが困難であり、どこまで市で行うことができるのかの判断に苦慮する場合がある。また、当課以外の部署でもそのような相談がみられる場合もあると思われるが、その部分について全体を通した定期的な共有が課題であると思われる。
- ④ 複数部署で対応しており、取りまとめが煩雑である。
- ⑤ 管理部署や担当部署がある場合は引き継ぐが、紛争解決について、事案が生じた場面や分野に精通していない場合には、関係分野の理解から始めなければならない大変さがある。

### 4) 周知啓発・理解促進

- ① 対応職員は主に専門職ではあるが、県からの研修の機会がないため、実際の対応に不安がある。
- ② 障害者差別に関する相談対応スキルが十分ではなく、紛争解決に関する知識もないため、どのようにスキルアップをしていくかが課題である。
- ③ 相談がない＝認識の不足と考えられるため、障害者差別に関する周知・啓発が課題である。
- ④ 応対しおりを各部署へ共有しているが、当該しおりの存在を認識していない者がいるのではないかと懸念している。組織内での定期的な啓発が必要とも考える。

- ⑤ 専任の相談員配置ではなく、兼務となっていることから、研修会への参加等を通してスキルアップが必要と考えている。また、市民等に対し、さらなる周知啓発が必要と考えている。

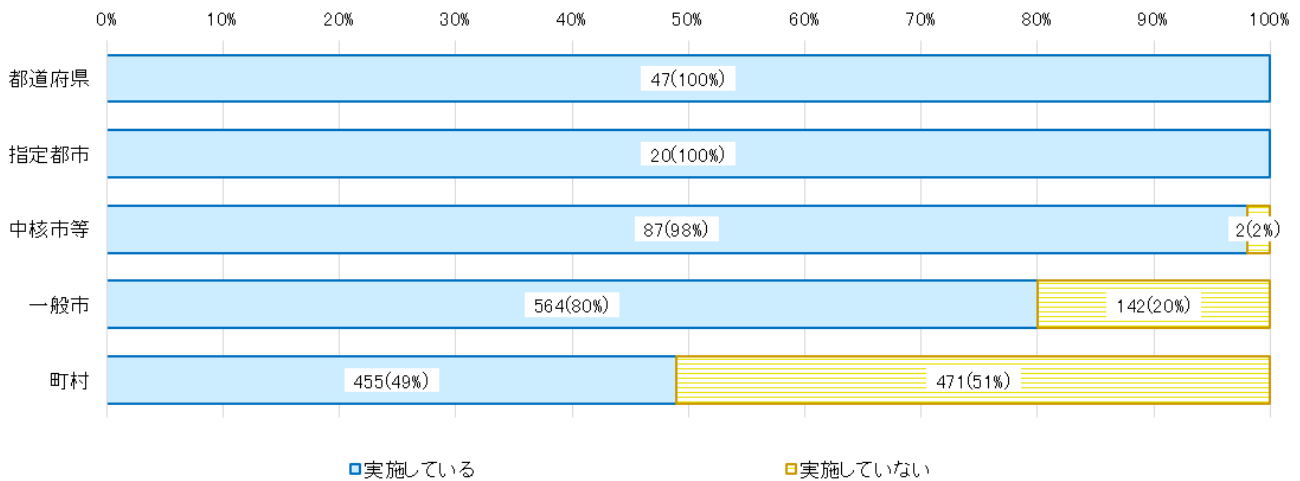
## 5 障害者差別解消法に係る周知啓発等

### (1) 周知啓発の実施の有無

図表 40 障害者差別の解消に向けた周知啓発

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
実施している	1,173	66%	47	100%	20	100%	87	98%	564	80%	455	49%
	(1,177)	(66%)	(47)	(100%)	(20)	(100%)	(84)	(94%)	(564)	(80%)	(462)	(50%)
実施していない	615	34%	0	0%	0	0%	2	2%	142	20%	471	51%
	(611)	(34%)	(0)	(0%)	(0)	(0%)	(5)	(6%)	(142)	(20%)	(464)	(50%)
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	89	100%	706	100%	926	100%
	(1,788)	(100%)	(47)	(100%)	(20)	(100%)	(89)	(100%)	(706)	(100%)	(926)	(100%)



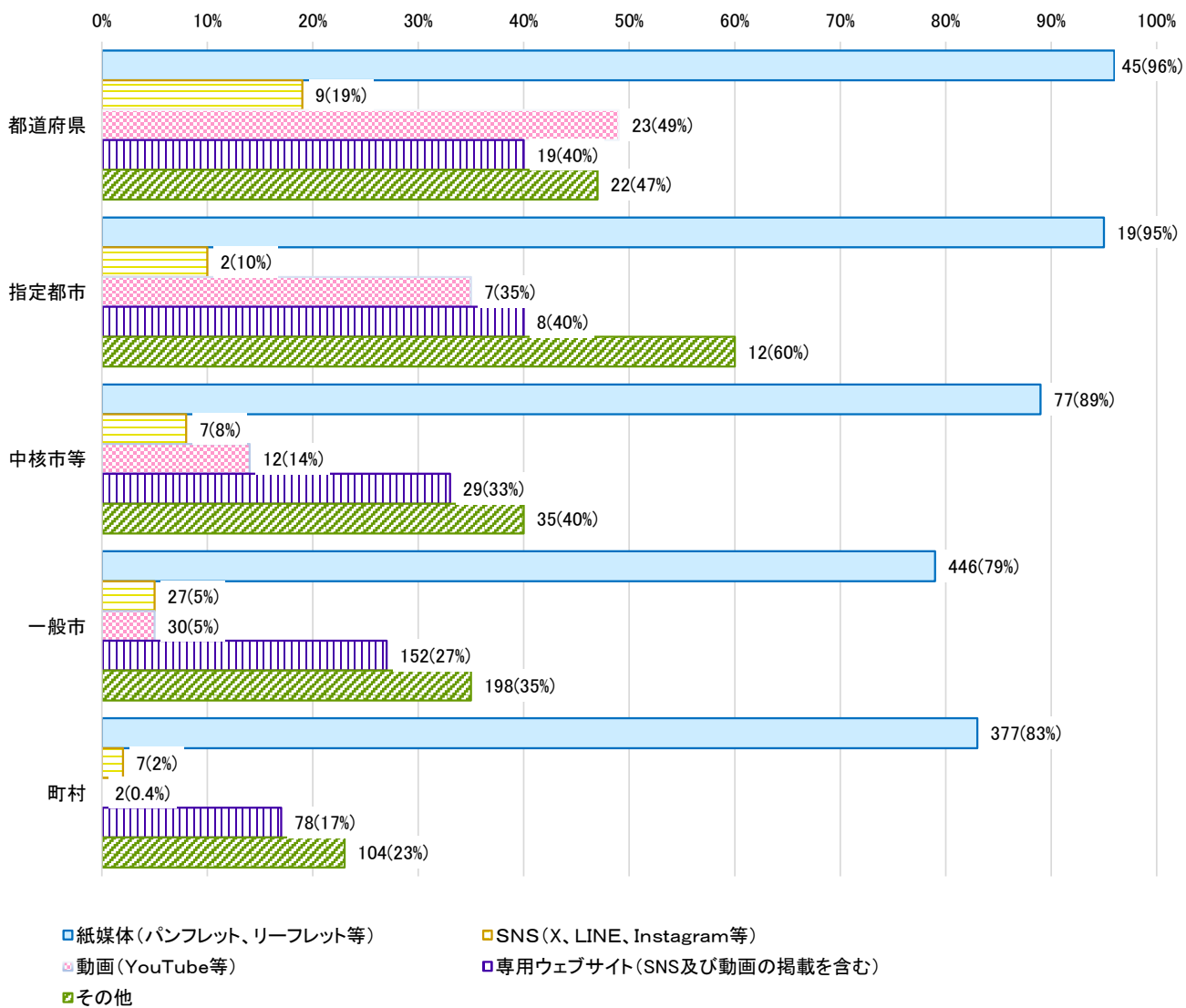
※令和5年4月1日時点。



(2) 周知啓発で用いている媒体

図表 41 周知啓発で用いている媒体

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
	紙媒体(パンフレット、リーフレット等)	964	82%	45	96%	19	95%	77	89%	446	79%	377
SNS(X、LINE、Instagram等)	52	4%	9	19%	2	10%	7	8%	27	5%	7	2%
動画(YouTube等)	74	6%	23	49%	7	35%	12	14%	30	5%	2	0%
専用ウェブサイト (「SNS」及び「動画の掲載」の掲載を含む)	286	24%	19	40%	8	40%	29	33%	152	27%	78	17%
その他	371	32%	22	47%	12	60%	35	40%	198	35%	104	23%
(母数)	1,173	100%	47	100%	20	100%	87	100%	564	100%	455	100%



- ※「(1) 周知啓発の実施の有無」の設問で、「実施している」と回答した自治体のみ調査。
- ※「その他」に関しては、「ホームページ」、「広報誌」、「ケーブルテレビ」、「研修会」等の回答があった。
- ※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。

### (3) 周知啓発活動の内容・工夫した点・課題等

#### <工夫した点>

##### 1) 印刷物の作成・配布、ホームページへの掲載等

- ① ホームページについては、広報誌を閲覧できるようにトピックス(新着情報)でお知らせしている。広報担当部局が SNS でも周知している。
- ② 障害者週間について、SNS 等を用いて普及啓発を行った。
- ③ 人の往来の多いショッピングモールへ案内の配布(設置)を依頼した。
- ④ 誰もが分け隔てられることなく、人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を目指し、テレビ CM と動画を制作した。
- ⑤ 啓発用チラシ入り不織布マスクを作成し、町のイベント・大会及び商工会加入約 330 事業所に配布を行った。
- ⑥ ポケットティッシュに差別解消法の文言を入れたものを配布しており、気軽に手にしてもらえらるものを利用し配布している。
- ⑦ 市民への出前講座や、手話・点訳・音訳奉仕員養成講座の際に、国が作成した「障害者差別解消法」のリーフレットを活用している。
- ⑧ 市で作成した「障害者の特性に応じた配慮の提供に係る周知・啓発動画」を市ホームページに掲載するほか、12月の障害者週間に合わせて、市内大通りの大型パネル等で放映している。
- ⑨ 福祉まつり等のイベントでチラシを設置し啓発を実施した。
- ⑩ ノーマライゼーション条例の啓発のための動画を作成した。
- ⑪ 駅前広場、市役所市民ホールに設置しているデジタルサイネージに合理的配慮に関する動画を掲載した。
- ⑫ 成年式や市主催の祭りなどでリーフレットの配布を行った。
- ⑬ 障害者施設でつくる生花アレンジメントを公共施設に設置したり、手作りクッキー、ラスク等を市の事業で配布し、啓発につなげている。
- ⑭ 新しく周知啓発グッズとしてポケットカイロを作成し、障害者週間に行うふれあいフェスティバルにて配布した。
- ⑮ 職員向けに「イエローリボン通信」を発行している(年4回メールマガジンで発信)。
- ⑯ 制度周知のため窓口にてノベルティの配布を行った。
- ⑰ 障害のある人を理解するガイドブック「みんなちがってみんないい」を発行した。
- ⑱ 障害当事者の日常を動画撮影し、庁内サイネージや福祉祭り等で配信した。
- ⑲ 市バスにてポスターを掲示し周知を行った。
- ⑳ 冊子「障害を知ろう」をホームページにアップするとともに、警察署及び交番等に置いていただくよう調整した。
- ㉑ 毎年実施している条例の認知度調査で若年層の認知度が低かったことから、新たに大学生を対象とした共生のまちづくりに係るワークショップを開催し、若年層への周知啓発を図った。併せて、条例の周知啓発動画を制作し市公式 YouTube チャンネルで配信した。動画にはワークショップに参加した大学生にも参加いただき、障害当事者と触れ合う機会を創出するなど、相乗効果が得られるよう工夫した。
- ㉒ 手話啓発パンフレットや職員による手話紹介動画を作成し、YouTube 等に随時掲載等を行った。

- ⑳ 市の広報紙において、合理的配慮の事例の紹介やコラムを掲載。障害者差別解消法の改正により事業者においても合理的配慮を行うことが義務化となることにも言及した。
- ㉑ 大型スーパーでチラシや就労施設で製造した菓子の配布による街頭啓発、イベント列車や巡回バスのパネル掲示板を活用した啓発活動、各所の展示スペースを活用した啓発活動など、啓発手段を工夫し、あらゆる機会幅広く市民に周知できるよう取り組んだ。また、市役所玄関前で就労系事業所によるマルシェを開催し、来庁者に啓発チラシを配布するなどの啓発活動を行った。
- ㉒ 当事者団体等に「10年後、どんな自治体になって欲しいか」ヒアリングし、メッセージ動画や福祉ニュースを制作した。また、障害者週間に合わせて、ニュース形式で障害に関する情報を伝える動画を作成し、市公式 SNS や Youtube にて配信を行い、親しみやすく分かりやすい障害者啓発（差別解消）メッセージの発信に努めた。
- ㉓ 合理的配慮に関するチラシを医師会等に配布し、合理的配慮提供の民間事業者への義務化及び合理的配慮提供の周知に努めた。
- ㉔ MY コミュニケーションカード（イラスト等を指さして意思疎通を図る手帳）の作成・配布。ヘルプマーク・ヘルプカードの窓口での配布を行った。
- ㉕ 障害者週間に合わせ、市広報誌に日常生活や事業活動の中でできる配慮や工夫を考えることができることの周知と各相談窓口等の情報を掲載した。また、11月に自立支援協議会全体会において障害者差別解消支援地域協議会研修会を開催し、障害を理由に入居を断われたケースについて積極的に意見交換を行った。

## 2) 研修・セミナー、イベント等

- ① 小中学校3校、事業所1か所、その他3回、出前講座を実施した。障害理解の基礎と不当な差別、合理的配慮、心のバリアフリー等を主な内容としている。対象者の年齢や知りたい内容に合わせて、資料や講座の形式を変えて工夫している。
- ② 啓発事業「あいサポート運動」の研修をオンラインで受講できる専用ウェブサイトを設置し、動画等を使っていつでもどこでも受講できるよう工夫した。
- ③ 図書館展示コーナーにおいて、自治体内相談支援事業所の職員による個別相談会を実施した。
- ④ 障害者週間では、分け隔てなく参加できる社会を求めて市民の方々に障害者事業所の活動を知っていただけるような展示、自閉症デーでは障害理解についてのパネル展を企画・実施している。
- ⑤ 市職員の新任課長及び新採用職員研修で取り扱っている。
- ⑥ 入庁5年目までの職員を対象に、精神障害の特性と対応に関する研修会を実施している。
- ⑦ 障害者週間に合わせた障害者作品展や自主製品販売会を催しているが、案内や販売を障害当事者が行っている。また、障害当事者によるミニコンサートを行った。
- ⑧ 職員を対象として障害者差別解消法に関するWEB研修会を行った。
- ⑨ 障害者を理解するための研修会を開催した。（内容～1.研修会：障害者差別解消相談室相談員より具体的な事例の状況と対応について 2.パネルディスカッション：パネリストは障害当事者および当事者家族）
- ⑩ 民生委員総会に合わせた講話、市が行う無料講話を開催した。
- ⑪ 市職員向けの障害者差別解消法eラーニング研修及び対面での理解啓発研修を行った。
- ⑫ 法律の施行に伴い、障害がある方の情報保障と意思疎通の法律に関する学習会を圏域で実施した。

- ⑬ 全課の副課長、係長を対象に、周知啓発のための研修会を実施した。
- ⑭ ふれあいフェスタ（障害理解にかかわる展示、障害者通所事業所による物販・ステージ発表など）を実施した。
- ⑮ ニュースポーツ・パラスポーツの合同イベント及び障害者作品展において、障害者差別に関するパネル展示を行い、来場者への周知を行った。
- ⑯ 町内温泉施設内にて、障害者福祉に関する普及啓発イベントを行った。障害者によるピアノ演奏会も開催し、多くの方に来場いただいた。
- ⑰ 障害についての理解を深めるために、事業所見学を行っている。
- ⑱ 商業施設を会場にしたイベントを開催し、お笑い芸人による合理的配慮に関するトークライブを実施した。
- ⑲ 自立支援協議会の地域づくりフォーラムの中で、公共職業安定所職員により、「障害者差別解消法～合理的配慮について～」講演を実施した。
- ⑳ 合理的配慮について理解を促進するためのフォーラムを開催し、その様子を動画撮影したものを公開した。公開した動画は事業者団体に対し研修等で利用してもらうよう案内した。また、フォーラムは疑似体験、当事者の家族や支援者による事例紹介等をもとにした、芸能人等のパネラーによるディスカッションなど、楽しみながら学んでいただける内容とした。
- ㉑ 障害者週間に合わせ、市内福祉事業所が育てた花苗の市庁舎及び公民館での配布や、当事者や家族の声を集め、市庁舎ロビー等で掲示し、理解促進を図る取組を実施。花苗については、当事者の協力を得て市民に配布した。
- ㉒ 障害者週間において、市内の4か所のスーパーにて、障害者差別解消法のリーフレットを配布する街頭キャンペーンを実施した。
- ㉓ 障害のあるアーティストの展覧会やアートライブ（作家公開作成）、講演会、ワークショップを実施した。
- ㉔ 「障害理解促進講座」を開催し、合理的配慮の考え方や障害特性に応じた対応方法などについて講義した。遠方からも参加できるようオンライン形式とした。
- ㉕ 課内や福祉事務所の新任職員、新任民生委員・児童委員向けの研修において、法や職員対応要領等の周知を行うことができた。
- ㉖ 障害者週間の期間内に「ふれあい広場」の企画を設け、障害者との交流を促進する機会を設けたり、市庁舎ロビーのギャラリースペースに障害者に係るパネルを展示するなど、障害者に関する啓発を行った。市民の目線で理解できる内容にまとめたパネルをテーマごとにまとめて、展示方法に工夫を加え、興味を持ってもらえるように動線をシンプルなものにした。

### 3) 関係者・関係機関との連携

- ① 身体障害者、知的障害者、精神障害者、難病患者等の当事者団体が実施する障害、難病疾患等の啓発事業に対してその事業費の一部を補助した。
- ② 障害者にやさしいお店登録制度を設け、登録いただいた事業所等にマニュアルを配布している。
- ③ 民生委員児童委員の定例会にて周知してもらった。
- ④ 多様な障害の特性や必要な配慮を知ってもらうための研修受講を企業や事業所に促した。
- ⑤ バリアフリー化促進のため、不特定多数の市民が出入りする事業所への助成金事業を開始した。

- ⑥ より広く周知するために、産業部門と連携したことで多くの一般企業向けに障害者差別解消法の周知を実施することができた。
- ⑦ 他の部局（労働、農林水産、介護）と連携し、企業向け人権研修における啓発を実施した。

#### 4) 学校教育

- ① 地元中学生の総合学習の一環で、障害者福祉について説明し、障害者への理解を促した。
- ② 市内小学生を対象に障害者理解啓発ポスターの募集を行った。
- ③ 圏域の小学校において盲導犬学校キャラバンを実施した。
- ④ 共生社会の実現を目的とし、12種類の障害者マークを掲載したクリアファイル等の啓発資料を市内中学校へ配布した。
- ⑤ 中学生が協議会及び障害者差別について少しでも興味を持ってくれるように各市町村のゆるキャラをクリアファイルに印刷した。
- ⑥ 自治体が作成している障害者差別解消啓発マンガを小学校の4年生に向けて配布した。
- ⑦ 児童期から様々な障害やその特性について理解を深めるため、障害者団体と連携し、小学校への出張授業を開催した。
- ⑧ 市内小学校へバリアフリーハンドブックデータを配布した。
- ⑨ 動画による啓発や小学校4年生向けに作成した、総合的な学習の時間で活用できるリーフレットの配付を行った。
- ⑩ 子どもの頃から、障害を理由とした差別を考える機会をもつことを目的に、小学生を対象としたリーフレットを作成し、県内小学校、特別支援学校、市町障害福祉課、関係機関等に配布した。

#### 5) 新型コロナウイルス感染症の影響

- ① コロナ禍により集客を伴うイベントの開催が難しいため、動画を活用した広報・啓発を実施した。
- ② 新型コロナウイルスの状況にも配慮しながら、商業施設等で障害理解促進に関するイベントを実施した。

## <課題等>

### 1) 周知の不足、理解促進

- ① 一般市民向けには、市広報紙により実施しているが、認知度等の確認が難しい。
- ② 『障害』の категорияが幅広くなりかつ複雑化したことによって、シンプルにわかり易く伝える方法が難しくなっている。また、限られた期間やスペースの範囲内で『障害』すべてを伝えることの困難さが随所に出てきている。
- ③ 事業周知は、民間事業者に対し幅広く行ったが、参加者が少なかったため、参加者の確保が課題となっている。
- ④ 広く周知するため各支所窓口等に設置しているが、高齢化の進展に伴い、窓口を訪れる住民も減少していくと考えられる。理解してもらう方法も含め、限られた人材や社会資源の中でどう周知・啓発していくのか課題となっている。
- ⑤ 特に予算、マンパワーの問題により、より広く周知する方法・手段が取れない、取ることが難しい、方法・手段が思いつかない状況にある。
- ⑥ 障害者週間に合わせ、障害者差別解消法について周知している。毎年同じ掲載内容になってしまっていることが課題である。
- ⑦ 合理的配慮に正解はなく、行政職員としてどこまで配慮ができるか各課で検討してほしいと依頼したが、障害者と接点がない課からは提案が出にくく、また融通が利かない消極的な意見もあった。
- ⑧ 商業施設での障害者差別解消のための啓発活動なども行っているが、普段障害のある方と関わる機会の少ない一般の方に対して、障害理解に興味を持ってもらう効果的な周知方法に課題がある。
- ⑨ もれなく民間事業所へ周知啓発できるようにすることが課題である。

### 2) 周知啓発の内容・方法

- ① 担当課カウンターにてリーフレット等を配布しているものの、これ以外の手段による適切な周知方法について検討するべきと考えており、この点が課題である。
- ② WEB ページについて、「障害について知るきっかけ」の提供のみにとどまっているため、来訪者が切れ目なく障害理解を深めることができるコンテンツを検討していく必要がある。
- ③ イベントや研修において、「合理的配慮の提供支援に係る助成制度」の案内を行うほか、ホームページにも掲載しているが、対象は市内にある民間事業者や自治会などの団体に限り、個人は含まれないため、周知の方法が定められていないことが課題である。
- ④ 周知啓発の方法として市民向け講演会を行いアンケートの回収を行うも、前回実施と比べ、回収率の大幅な低下がみられた。また、提出はあるものの空欄・未回答箇所が目立った。改善のため、アンケート方法、また、(アンケート作成のための)説明の工夫が必要である。
- ⑤ 市民向け出前講座のメニューとして障害者差別解消に関する内容を設定しているが、受講申し込みがない状況となっている。
- ⑥ 内閣府作成のパンフレットを活用しているが、自治体が活用可能な、より分かりやすいコンテンツがあるとよい(自治体独自での作成は負担が大きい)。
- ⑦ パンフレットや HP で周知啓発を行っているが、同じものを使用しているので年々、効果や関心が薄れてきたように感じる。
- ⑧ 窓口にてリーフレット等を置いたが、手に取って見る人があまりいないことが課題である。

### 3) 新型コロナウイルス感染症の影響

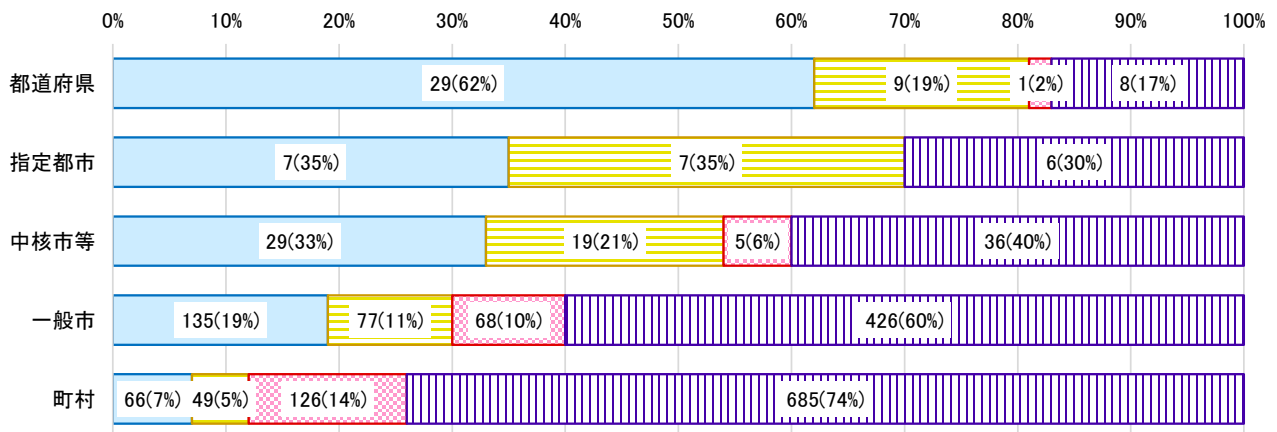
- ① 例年、障害や障害者に関する啓発イベント等を実施し、障害に対する理解を図っているが、コロナウイルスの影響により、令和3年度から引き続き、イベント実施ができていない。
- ② 新型コロナウイルス感染予防対策のため、パンフレットの窓口設置のみとなった。
- ③ 新型コロナウイルス感染防止の観点からチラシ等の啓発活動が実施できなかった。
- ④ コロナ禍の影響で、人を集めての周知啓発活動が実施しにくい。
- ⑤ 障害者差別解消法についての出前講座を準備しているが、コロナにより依頼がなかった。
- ⑥ 市民向けに、例年市主催の出前講座を実施しているが、2020年度（令和2年度）以降は新型コロナウイルスの影響で開催できていない。



(4) 事業者への「合理的配慮の提供」の義務化の周知状況等

図表 42 事業者への合理的配慮提供の義務化の周知状況

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
事業者への周知を開始している	266	15%	29	62%	7	35%	29	33%	135	19%	66	7%
事業者への周知を予定している	161	9%	9	19%	7	35%	19	21%	77	11%	49	5%
当面、事業者への周知の予定はない	200	11%	1	2%	0	0%	5	6%	68	10%	126	14%
未定である	1,161	65%	8	17%	6	30%	36	40%	426	60%	685	74%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	89	100%	706	100%	926	100%



□事業者への周知を開始している □事業者への周知を予定している □当面、事業者への周知の予定はない □未定である

## (5) 事業者への「合理的配慮の提供」の義務付けによる効果・課題等

### 1) 反応

- ① 話す機会のあった事業者については、好意的であった。合理的配慮の提供について、実効性のあるものにするため、事業者に対して継続的な支援（バリアフリーに要する費用等の支援）が必要である。
- ② 商業施設の担当者から「肢体不自由者が駐車場まで向かう際に、どこまで誘導を行えばよいのか」など、合理的配慮の提供範囲の限度が明確ではないため、対応に困る」との意見があった。
- ③ 令和3年の法改正により、事業者への「合理的配慮の提供」が努力義務から法的義務になること自体は、認識はあるも、その施行がいつからであるかについては周知されていないところがある。
- ④ 義務付けに対しては、今のところ特段の反応が無い。今後予定している、事業者団体機関紙への啓発記事掲載により、何らかの反応が出る可能性がある。
- ⑤ 特に反対意見や拒否感はないが、引き続き周知啓発が必要である。
- ⑥ 障害のある・なしに関わらず、障害者差別解消法を知らない人が多い。
- ⑦ 事業所からの問い合わせや相談はなく、現場への周知が十分されているか不明である。
- ⑧ 障害者合同就職面接会などに集まった事業者に対し合理的配慮の提供についてチラシ、合同研修会の案内を配布したが、障害者差別や合理的配慮に対する理解不足や当事者意識の低さを感じた。
- ⑨ 商工会議所に「合理的配慮の提供」の義務付けについてチラシをもって説明に出向いたが、商工会議所側に認識はなく、国、県、関係機関から情報が入っていないようだった。
- ⑩ どこまで事業者として行えばよいのか、過重な負担に何が該当するのか等、線引きが一律でできないため、事業者の負担が大きいという話があった。
- ⑪ 当事者と事業者では視点も違うため、事業者説明会で当事者に近い視点から障害者差別解消法について説明をすると、事業者からはそこまで対応はできないという不満がでてくる。新型コロナウイルスの影響や物価高騰等経営面での負担が多い中で、県や国からの補助がないのか等要望があった。
- ⑫ 合理的配慮について一般論ではなく、現場の従業員がすぐに実行できる具体的な事例が必要との意見があった。
- ⑬ 義務付けするのであれば、定義付けが必要であるとの意見があった。事業者からの相談にも対応できる体制が必要であるとの意見があった。
- ⑭ 事業者団体から「過重な負担」の考え方が分かりにくいとの意見がある。また、事業者への周知啓発等や効果測定を実施する経費の財源捻出が課題となっている。
- ⑮ 事業者の反応：合理的配慮の提供＝ハード面での整備と捉えられがちで、ハード面の整備（トイレ改修、スロープの設置等）に係る助成を求める声があった。
- ⑯ 改正障害者差別解消法については、今後、事業者に義務化される「合理的配慮の提供」や「事業者が実施しなければならないこと」を知りたいという意見が多い。
- ⑰ 障害者差別解消支援地域協議会において、区内事業者との意見交換会（公共交通機関、金融機関）を行ったところ、当事者の意見を聞きながら前向きに取り組みたいという意見が聞かれた。

### 2) 効果

- ① 平成28年度から合理的配慮の助成制度を実施しており、400を超える事業者が制度を利用して筆談ボードや簡易スロープの設置、バリアフリー改修工事などを行っている。また、事業者対象のユ

ニバーサルマナー研修も開催し、障害のある人への配慮について啓発を進めている。今後も、合理的配慮の義務付けにより、事業者が過重な負担と感じたり、具体的な方法が分からないままに対応したりすることがないように、丁寧な情報提供や市に相談しやすい関係づくりを進めていく。

- ② 大企業などが取り組むことによる世論への浸透効果はとても期待できると考える。ただ、事業者の反応については知り得る方法・機会が現状ないため、どれだけ浸透したのかの分析は困難である。
- ③ 障害者差別解消に係るアンケート調査の結果より ・障害者差別解消法について、約70%の事業者が、「法律の名前は聞いたことがあるが、内容はわからない」、「法律の名前も聞いたことが無く、内容もわからない」と回答しており、障害者差別解消法の認知・理解は低い状況である。
- ④ 事業所にヒアリング調査を実施した際に、事業所への「合理的配慮の提供」の義務付けについて、知らない事業所が複数見られた。
- ⑤ 福祉部局への問合せ等は無く、効果のほどは不明である。
- ⑥ 事業者の反応や効果について検討する機会を設けることが難しい現状である。協議会内で検討していくことが課題である。
- ⑦ 広報や市ホームページ、事業所のチラシ配布等で周知啓発は行っているが、効果測定は難しい。しかしながらあいさポーター企業認定は年々増えており、理解が進んでいるものとしてとらえているとともに、事業所に対するクレームはない。

### 3) 課題

- ① 民間事業者が対象となることにより、問合せが増えることが予想されるが、それに対応できる人員の確保が困難である。
- ② 法上、罰則規定がなく、市独自の条例設置をしておらず、市としての指導権限もないため、違反した事業者への指導や改善に向けた対応が困難と予想される。
- ③ 事業者団体である商工会議所によれば、合理的配慮の提供の義務化に向けて、事業者への周知を行うなどの特段の準備は行っていない様子であった。このことから、事業者及び事業者団体とも関心が低いことが想定され、事業者に対する効果的な周知啓発が課題である。
- ④ 事業者への理解を得るために周知啓発をすることが何より必要である。事業者によっては「障害者は面倒」と誤った認識を持つ可能性もある。そうなれば溝が深まり、理解が無い中で義務化の話をしても反発が生まれ、義務付けにしたところで守らないところは守らない。そのような現状を現場で感じている。
- ⑤ 事業者への周知について、広報誌・ホームページにて周知を予定しているが、市内事業者全体への周知が行き届くかが課題である。
- ⑥ 義務付けによる課題について、これまでの区の職員に対する周知に加え、民間事業者に特化した周知方法を考案する必要がある。民間事業者向けの研修を実施するにあたり、障害者差別解消法についての専門家に講師を依頼する必要があるため、適切な人材を探していく。
- ⑦ 合理的配慮の提供の義務化においては、合理的配慮を提供する上での補助等の支援の強化も必要である。
- ⑧ 既に障害者雇用に取り組んでいる事業所では、発達・精神障害の従業員に対する支援を困難と捉えており、定着のための課題となっている。
- ⑨ 「合理的配慮」として過重な負担となる申出などをされた場合に、事業者側が相談できる仕組みが

無いことが地域協議会でも課題として挙げられている。

- ⑩ 市と事業者の会話の中で合理的配慮の提供について話題が出た際に、事業者側からすると合理的配慮の提供の範囲が難しいとのこと。 わがままと合理的配慮の提供のイメージが事業者側と本人側で相違がある事例がある。
- ⑪ 義務付けに対し障害者側の期待が大きいため、障害者の求める合理的配慮の提供と事業者の合理的配慮の提供とに乖離があるのではないかと不安の声がある。
- ⑫ 「合理的配慮の提供義務」に対し、当事者である障害者の中で「要求すれば必ずしてもらえる」「全ての言い分が通るはずだ」という認識の方がおり、更なる相互理解の必要がある。
- ⑬ 合理的配慮を理由に無理難題を押し付けてくる方に対し、大きく時間を取られる。職員の肉体的・精神的負担が大きい。
- ⑭ 合理的配慮の理解が十分でなく、事業者側としては配慮をしているという認識で、障害のない人には求めている制限等をしてしまい、結果的に障害を理由とする差別をしてしまっている場合がある。(例) 大きな電動車いすでの入店は危険だと事業者側が判断し、店外で対応した。
- ⑮ 医療機関内での障害者等への合理的配慮が欠けている状況があり、受診や入院時に受入れが困難とされるケースが見受けられ、福祉サービスでの対応を余儀なくされるケースがある。

**(6) (都道府県) 管内の市町村向けに実施している障害者差別の解消に関する独自事業**

- ① 管内市町村担当者向けに差別解消法に関する研修を開催。
- ② 県と市町村の差別解消相談員等による情報交換研修会を開催。
- ③ 市町村の実務担当者を集めた会議を年2回開催。
- ④ 市町村担当職員に向けた障害者差別解消の相談対応に関する研修を開催。
- ⑤ 市町村及び関係団体を対象とした権利擁護講座実施のための職員派遣を実施。
- ⑥ 差別解消支援地域協議会活動促進事業として、身近な地域において子供の頃から障害に関する知識・理解を深められるよう、区市町村が設置する障害者差別解消支援地域協議会における取組を支援（障害者施策推進区市町村包括補助事業で実施）。
- ⑦ 合理的配慮理解促進事業補助金や、知事褒賞を設けている。
- ⑧ 平成21年度より、様々な障害の特性、障害のある方が困っていることや、障害のある方への必要な配慮などを理解して、障害のある方に対してちょっとした手助けや配慮などを実践することにより、障害のある方が暮らしやすい地域社会（共生社会）を実現することを目的とした「あいサポート運動」を推進している。この運動では、市町村のみならず、全県民に対して、様々な障害の特性を理解し、どのような配慮が必要かを学ぶ研修を行っており、研修を受けた方を「あいサポーター」として登録している。また、研修に参加し、趣旨に同意していただける企業に対しては「あいサポート企業」として認定している。

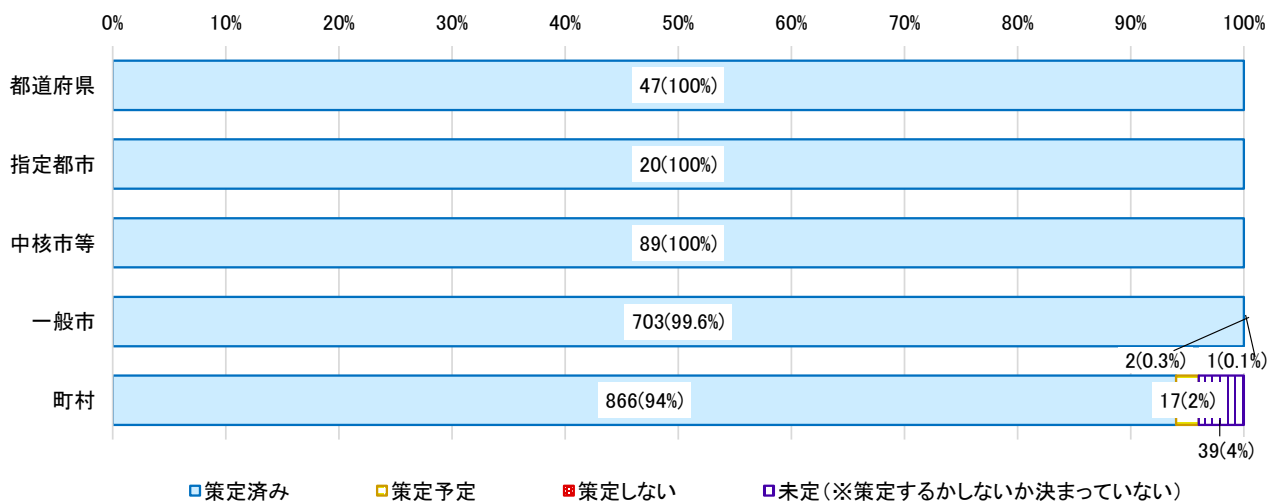
## 6 障害者基本法第 11 条に基づく障害者計画

### (1) 策定状況

図表 43 障害者計画の策定状況

【下段()内数値は令和 4 年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
策定済み	1,725 (1,697)	96% (95%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	89 (88)	100% (99%)	703 (697)	100% (99%)	866 (845)	94% (91%)
策定予定	19 (20)	1% (1%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	2 (2)	0% (0%)	17 (18)	2% (2%)
策定しない	4 (7)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	4 (7)	0% (1%)
未定(※策定するかしないか決まっていない)	40 (64)	2% (4%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	0 (1)	0% (1%)	1 (7)	0% (1%)	39 (56)	4% (6%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	89 (89)	100% (100%)	706 (706)	100% (100%)	926 (926)	100% (100%)

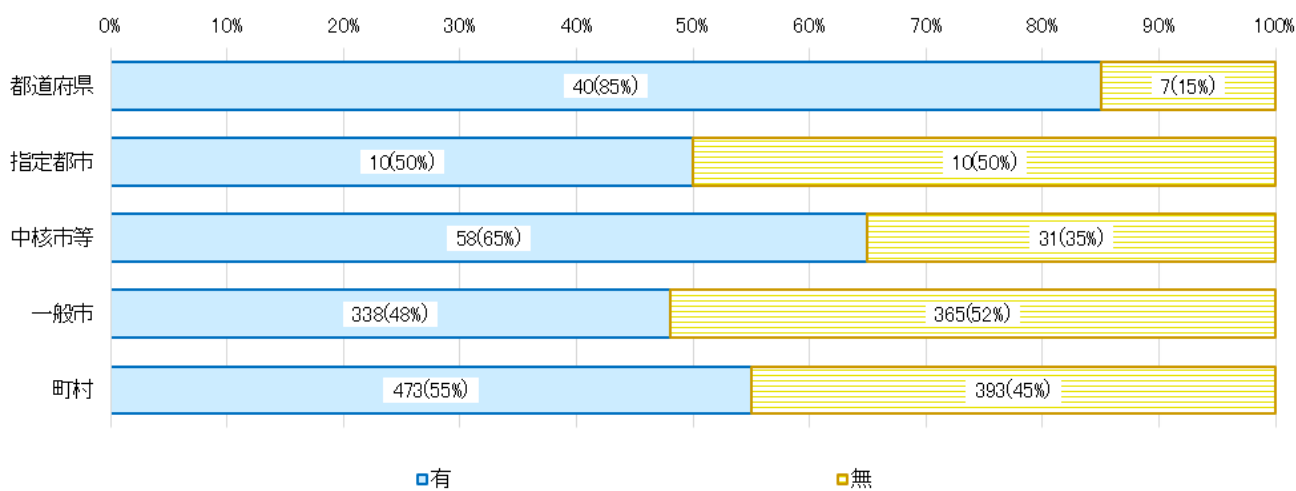


※「障害者計画の策定」は障害者基本法第 11 条に規定するものを指す。  
 ※令和 5 年 4 月 1 日時点。

(2) 数値目標の有無

図表 44 現行の障害者計画の数値目標の有無

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
有	919	53%	40	85%	10	50%	58	65%	338	48%	473	55%
無	806	47%	7	15%	10	50%	31	35%	365	52%	393	45%
計	1,725	100%	47	100%	20	100%	89	100%	703	100%	866	100%



※ 「(1) 策定状況」の設問で、「策定済み」と回答した自治体のみ調査。

### (3) 計画を策定しない理由

- ① 人員不足のため。
- ② 障害福祉計画の内容と重複する項目が多いため。
- ③ 障害者福祉計画策定済のため。
- ④ 広域連合で策定するため。

### (4) 計画の策定が未定の理由

- ① 人員不足のため。
- ② 対象者が少なく、要望等もないため。
- ③ 予算確保が難しいため。
- ④ 既存の障害福祉計画及び、障害児福祉計画にて支援体制の整備を図っているため。
- ⑤ 地域福祉計画と一体的に策定することを検討しているため。
- ⑥ 計画策定のためのノウハウが不足しているため。
- ⑦ 市町村障害福祉計画の策定及び通常業務の処理で業務に余裕がないため。
- ⑧ 策定に関し、組織内で話し合いができていないため。
- ⑨ 自治体の総合計画の中で、長期的な財政計画と整合性を図っているため。



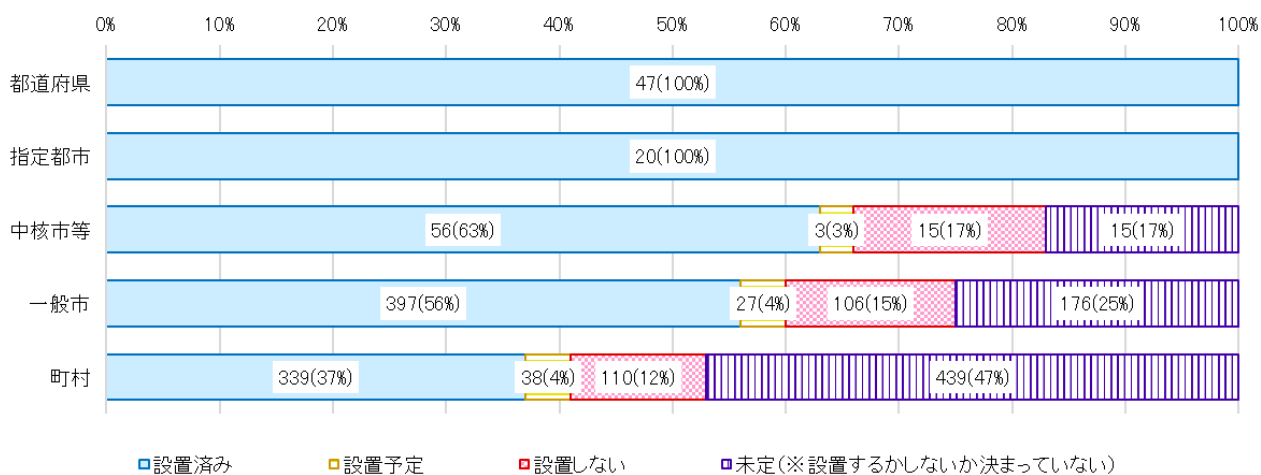
## 7 障害者基本法第36条に基づく審議会その他の合議制の機関

### (1) 設置状況

図表 45 審議会その他の合議制の機関の設置状況

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
設置済み	859 (772)	48% (43%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	56 (55)	63% (62%)	397 (355)	56% (50%)	339 (295)	37% (32%)
設置予定	68 (64)	4% (4%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	3 (2)	3% (2%)	27 (27)	4% (4%)	38 (35)	4% (4%)
設置しない	231 (277)	13% (15%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	15 (16)	17% (18%)	106 (125)	15% (18%)	110 (136)	12% (15%)
未定(※設置するかしないか決まっていない)	630 (675)	35% (38%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	15 (16)	17% (18%)	176 (199)	25% (28%)	439 (460)	47% (50%)
計	1,788 (1,788)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	89 (89)	100% (100%)	706 (706)	100% (100%)	926 (926)	100% (100%)



※令和5年4月1日時点。

## (2) 設置しない理由

- ① 自立支援協議会等、既存の会議体にて対応を行っているため。
- ② 議論する案件が無く、必要性を感じていないため。
- ③ 設置義務は無いため。
- ④ 職員数が少ないため。
- ⑤ 専門的な対応ができないため。

## (3) 設定未定の理由

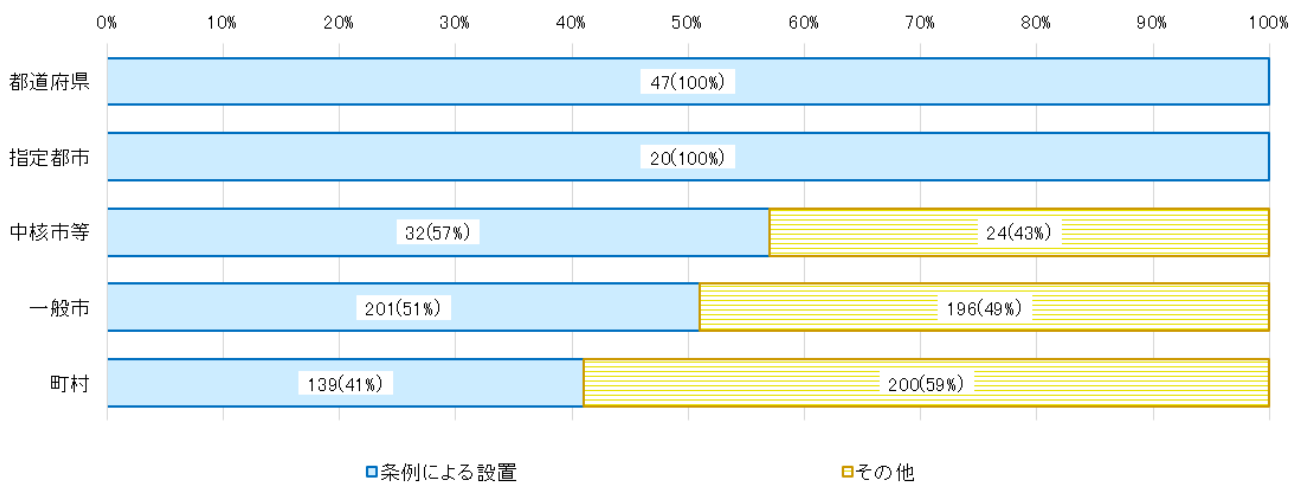
- ① 協議や検討ができていないため。
- ② 事例や相談実績がないため。
- ③ 職員数が少ないため。
- ④ 専門的な対応ができないため。

(4) 設置根拠

図表 46 審議会その他の合議制の機関の設置根拠

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計											
	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
条例による設置	439 (412)	51% (53%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	32 (31)	57% (56%)	201 (190)	51% (54%)	139 (124)	41% (42%)
その他	420 (360)	49% (47%)	0 (0)	0% (0%)	0 (0)	0% (0%)	24 (24)	43% (44%)	196 (165)	49% (46%)	200 (171)	59% (58%)
計	859 (772)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	56 (55)	100% (100%)	397 (355)	100% (100%)	339 (295)	100% (100%)

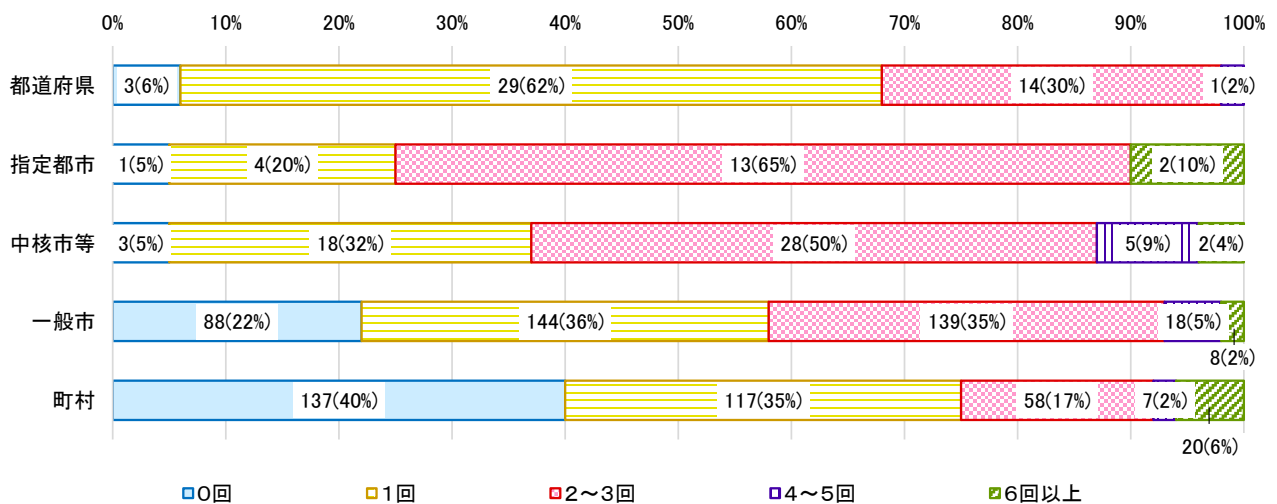


※ 「(1) 設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。  
 ※ 「その他」に関しては、「設置要綱」「規則」等の回答があった。  
 ※ 令和5年4月1日時点。

(5) 開催回数等

図表 47 審議会その他の合議制の機関の開催回数

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0回	232	27%	3	6%	1	5%	3	5%	88	22%	137	40%
1回	312	36%	29	62%	4	20%	18	32%	144	36%	117	35%
2～3回	252	29%	14	30%	13	65%	28	50%	139	35%	58	17%
4～5回	31	4%	1	2%	0	0%	5	9%	18	5%	7	2%
6回以上	32	4%	0	0%	2	10%	2	4%	8	2%	20	6%
計	859	100%	47	100%	20	100%	56	100%	397	100%	339	100%



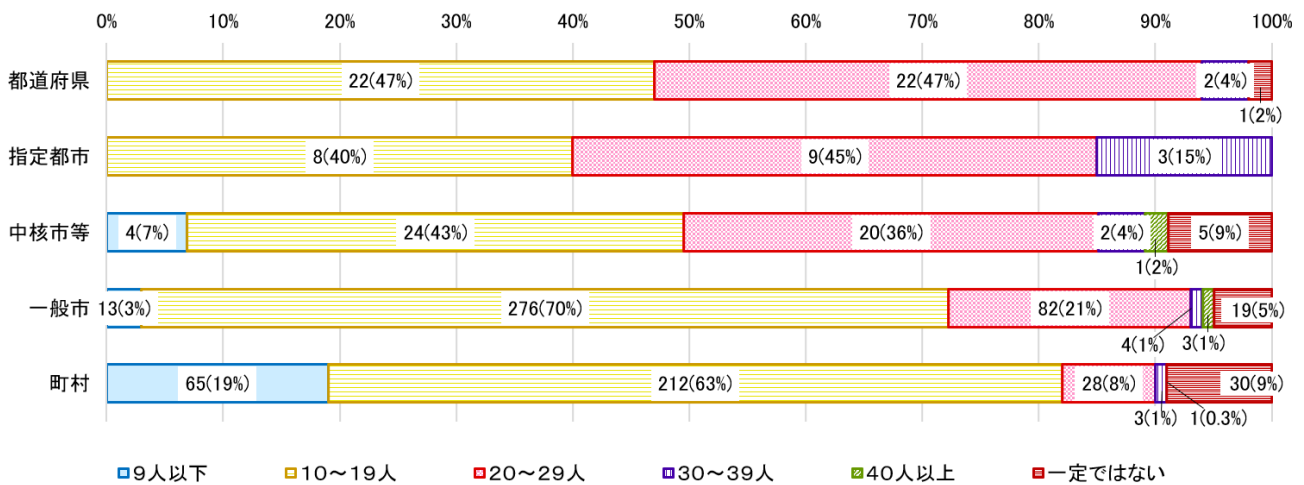
※ 「(1) 設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

(6) 委員の総数

図表 48 審議会その他の合議制の機関の委員の人数

【下段()内数値は令和4年度調査結果】

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
9人以下	82 (73)	10% (9%)	0 0	0% (0%)	0 0	0% (0%)	4 (3)	7% (5%)	13 (14)	3% (4%)	65 (56)	19% (19%)
10～19人	542 (470)	63% (61%)	22 (21)	47% (45%)	8 (7)	40% (35%)	24 (26)	43% (47%)	276 (233)	70% (66%)	212 (183)	63% (62%)
20～29人	161 (146)	19% (19%)	22 (23)	47% (49%)	9 (11)	45% (55%)	20 (19)	36% (35%)	82 (74)	21% (21%)	28 (19)	8% (6%)
30～39人	14 (12)	2% (2%)	2 (2)	4% (4%)	3 (2)	15% (10%)	2 (2)	4% (4%)	4 (3)	1% (1%)	3 (3)	1% (1%)
40人以上	5 (5)	1% (1%)	0 0	0% (0%)	0 0	0% (0%)	1 (1)	2% (2%)	3 (3)	1% (1%)	1 (1)	0% (0%)
一定ではない	55 (66)	6% (9%)	1 (1)	2% (2%)	0 0	0% (0%)	5 (4)	9% (7%)	19 (28)	5% (8%)	30 (33)	9% (11%)
計	859 (772)	100% (100%)	47 (47)	100% (100%)	20 (20)	100% (100%)	56 (55)	100% (100%)	397 (355)	100% (100%)	339 (295)	100% (100%)

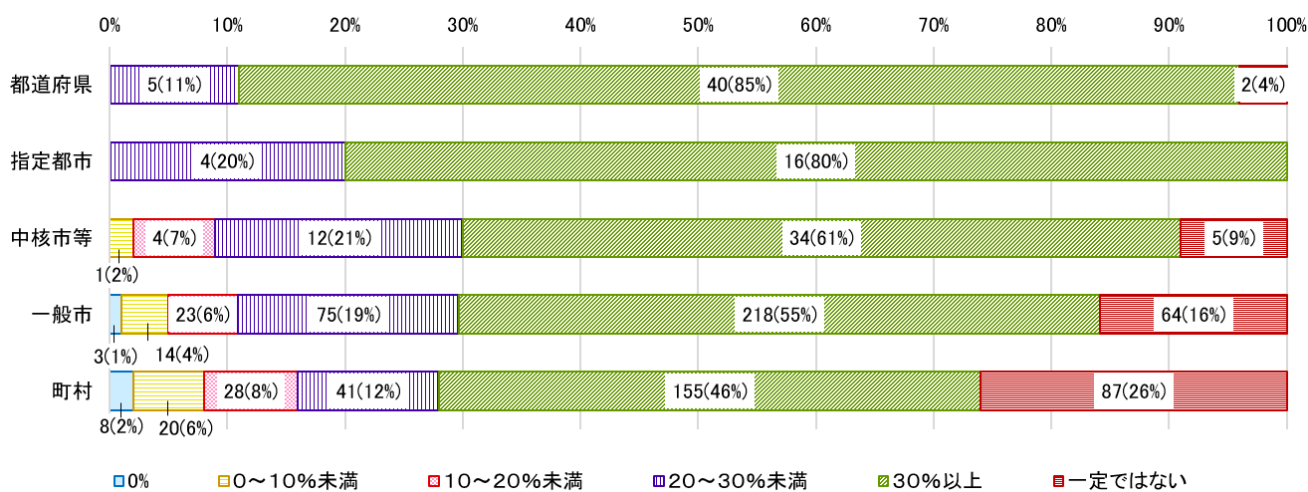


※「(1) 設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。  
 ※令和5年4月1日時点。

(7) 女性の委員の割合

図表 49 審議会その他の合議制の機関の女性の委員の割合

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0%	11	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%	8	2%
0～10%未満	35	4%	0	0%	0	0%	1	2%	14	4%	20	6%
10～20%未満	55	6%	0	0%	0	0%	4	7%	23	6%	28	8%
20～30%未満	137	16%	5	11%	4	20%	12	21%	75	19%	41	12%
30%以上	463	54%	40	85%	16	80%	34	61%	218	55%	155	46%
一定ではない	158	18%	2	4%	0	0%	5	9%	64	16%	87	26%
計	859	100%	47	100%	20	100%	56	100%	397	100%	339	100%

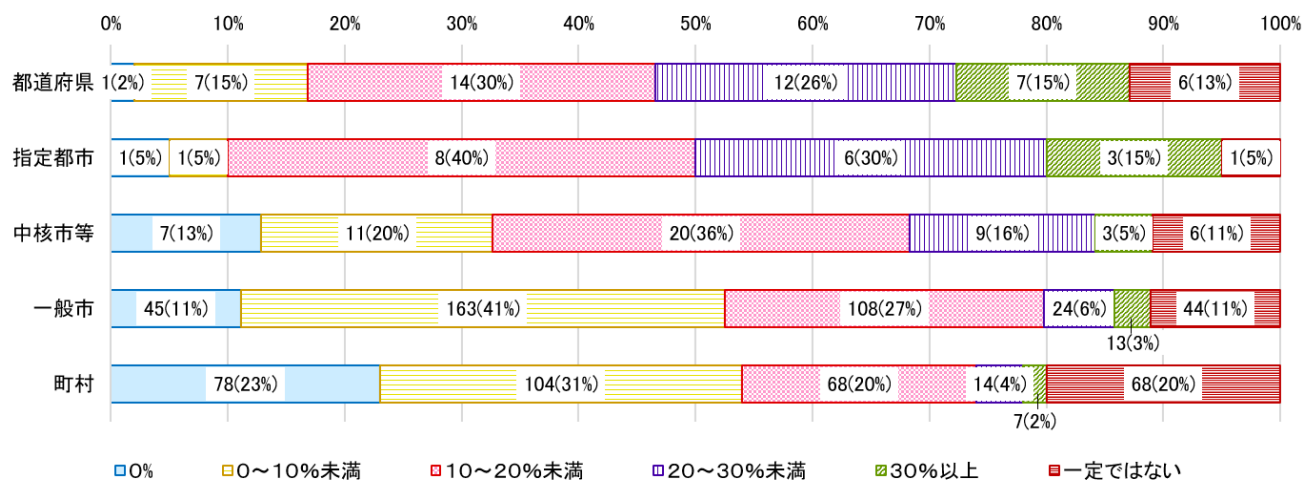


※「(1) 設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

(8) 障害者である委員の割合

図表 50 審議会その他の合議制の機関の障害当事者である委員の割合

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0%	132	15%	1	2%	1	5%	7	13%	45	11%	78	23%
0～10%未満	286	33%	7	15%	1	5%	11	20%	163	41%	104	31%
10～20%未満	218	25%	14	30%	8	40%	20	36%	108	27%	68	20%
20～30%未満	65	8%	12	26%	6	30%	9	16%	24	6%	14	4%
30%以上	33	4%	7	15%	3	15%	3	5%	13	3%	7	2%
一定ではない	125	15%	6	13%	1	5%	6	11%	44	11%	68	20%
計	859	100%	47	100%	20	100%	56	100%	397	100%	339	100%



※「(1) 設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

(9) 障害者である委員の障害種別

図表 51 審議会その他の合議制の機関の障害当事者である委員の障害種別

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
視覚障害	170	20%	29	62%	13	65%	33	59%	82	21%	13	4%
聴覚・言語障害	183	21%	28	60%	12	60%	27	48%	98	25%	18	5%
盲ろう	11	1%	1	2%	2	10%	1	2%	5	1%	2	1%
肢体不自由	424	49%	37	79%	16	80%	29	52%	215	54%	127	37%
知的障害	57	7%	7	15%	10	50%	4	7%	26	7%	10	3%
精神障害	98	11%	14	30%	10	50%	9	16%	52	13%	13	4%
発達障害	17	2%	4	9%	3	15%	2	4%	6	2%	2	1%
内部障害	93	11%	3	6%	2	10%	6	11%	44	11%	38	11%
難病に起因する障害	37	4%	9	19%	10	50%	8	14%	4	1%	6	2%
重症心身障害	6	1%	1	2%	0	0%	0	0%	4	1%	1	0%
その他	67	8%	4	9%	0	0%	5	9%	25	6%	33	10%
障害者の参加はなかった	215	25%	2	4%	1	5%	6	11%	73	18%	133	39%
(母数)	859	100%	47	100%	20	100%	56	100%	397	100%	339	100%

※「(1) 設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。

※「その他」に関しては、「身体障害」、「高次脳機能障害」、「当事者の家族」等の回答があった。

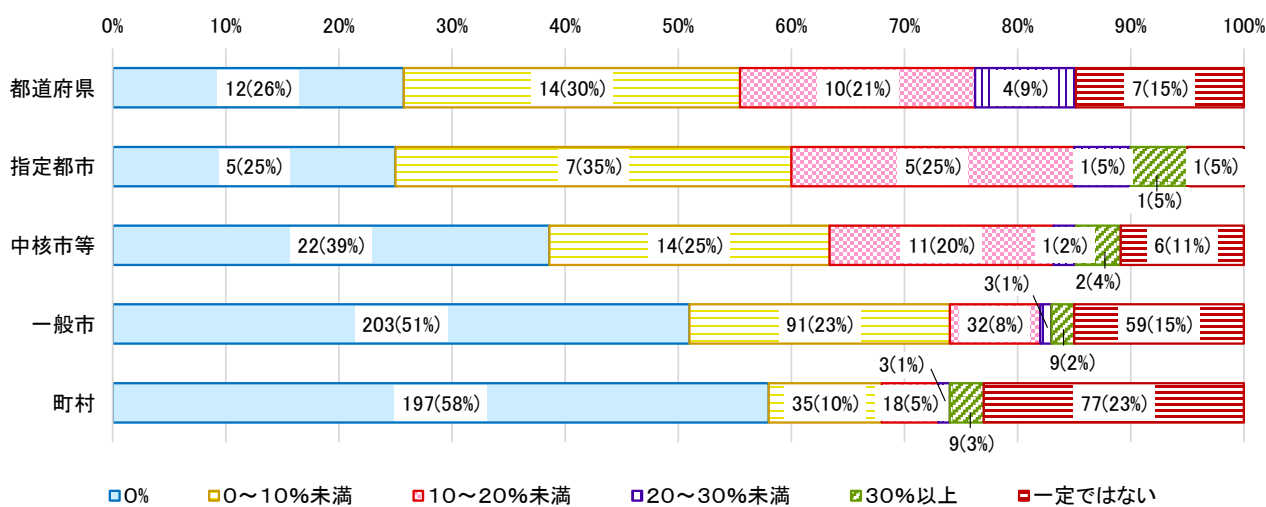
※複数回答可（各割合の合計は必ずしも100%と一致しない）。



(10) 障害者である女性の委員の割合

図表 52 審議会その他の合議制の機関の障害当事者である女性の委員の割合

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
0%	439	51%	12	26%	5	25%	22	39%	203	51%	197	58%
0～10%未満	161	19%	14	30%	7	35%	14	25%	91	23%	35	10%
10～20%未満	76	9%	10	21%	5	25%	11	20%	32	8%	18	5%
20～30%未満	12	1%	4	9%	1	5%	1	2%	3	1%	3	1%
30%以上	21	2%	0	0%	1	5%	2	4%	9	2%	9	3%
一定ではない	150	17%	7	15%	1	5%	6	11%	59	15%	77	23%
計	859	100%	47	100%	20	100%	56	100%	397	100%	339	100%



※「(1) 設置状況」の設問で、「設置済み」と回答した自治体のみ調査。  
 ※議題の内容に応じて人数が変わる場合等は「一定ではない」と整理している。