

内閣府における 障害者差別解消に向けた取組

令和7年11月7日

**内閣府 政策統括官(共生・共助担当)付
参事官(障害者施策担当)**

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律案に対する附帯決議（抜粋）

二、障害者等が社会的障壁の除去を求めたにもかかわらずカスタマーハラスメントと判断され、合理的配慮の提供を受けられない場合は、事業者の問題を指摘して改善を促す必要があることから、相談窓口の周知を図ること。また、事業者がカスタマーハラスメント対策を実施するに当たり、障害者等への不当な差別的取扱いが生じないように、事業者が正しい障害特性の理解、接し方を学ぶための周知広報ツールが活用されるように促すこと。

共生社会の実現に向けて

障害の「社会モデル」

- 障害のある人が日常生活等で受ける様々な「制限」は、社会的障壁があることによって生じるものであり、これを取り除くのは社会の責務であるという考え方

障害者差別解消法（平成25年6月26日公布、令和3年6月4日最終改正）

国・地方公共団体等、事業者以下を義務付け

不当な差別的取扱いの禁止

合理的配慮の提供

※事業者は令和6年4月から義務化

※**環境の整備**の努力義務も規定

（１）政府は、「基本方針」を作成

- 障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮の基本的考え方や具体例
- 相談体制の整備
- 職員や事業者への研修・啓発
- 障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備
- 国の行政機関（主務大臣）における所掌する分野ごとの相談窓口

（２）各行政機関の長は、基本方針に即して、 「対応要領」（各府省庁ごと、職員向け）を作成

（３）各主務大臣は、基本方針に即して、 「対応指針」（各分野ごと、事業者向け）を作成

※雇用における障害者差別の解消に関しては、障害者雇用促進法に規定

障害者差別解消法に基づく基本方針（令和5年3月14日閣議決定）

差別解消措置に関する共通的な事項

赤字は旧基本方針（平成27年2月24日閣議決定）からの主な変更点

不当な差別的取扱い ⇒ **該当する／しない例を記載**

- 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否・制限する等による、障害者の権利利益の侵害を禁止
- 社会的障壁の解消手段（車椅子、介助者等）の利用を理由とした不当な差別的取扱いもこれに含まれる。**

合理的配慮 ⇒ **該当する／しない例を記載**

- 個々の場面で障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示時に行われる必要かつ合理的な取組で、実施に伴う負担が過重でないもの
- 建設的対話・相互理解の重要性（社会的障壁を除去するため障害者と行政機関・事業者等との建設的対話を通じお互いの状況の理解に努めることが重要）**
- ※**合理的配慮の提供にあたっては性別や年齢等の配慮が必要**
- ※**合理的配慮が不特定多数の障害者に対して行われるよう、ハード・ソフトでの事前の改善措置（環境の整備）が重要（バリアフリー化、職員研修等）**

国及び地方公共団体による支援措置の実施に関する基本的な事項

相談等の体制整備

- 国・地方が一体となって対応
- 内閣府で、各省庁に対する事業分野ごとの相談窓口の明確化の働きかけや、法令説明や適切な相談窓口**に「つなぐ役割」を担う国の相談窓口**を検討

「建設的対話」とは

(基本方針)

建設的対話に当たっては、**障害のある人にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害のある人と行政機関等・事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要**である。例えば、障害のある人本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、行政機関等や事業者が対応可能な取り組み等を対話の中で共有する等、**建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資する**と考えられる。



障害のある人からの申し出への対応が難しい場合でも、建設的対話と相互理解を深めることで、**目的に応じた代替手段**を見つけることが可能となる。

建設的対話の例

事業者
(習い事教室)



うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？

防音窓の設置には工事が必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、とおきます。

障害者の保護者
(発達障害)



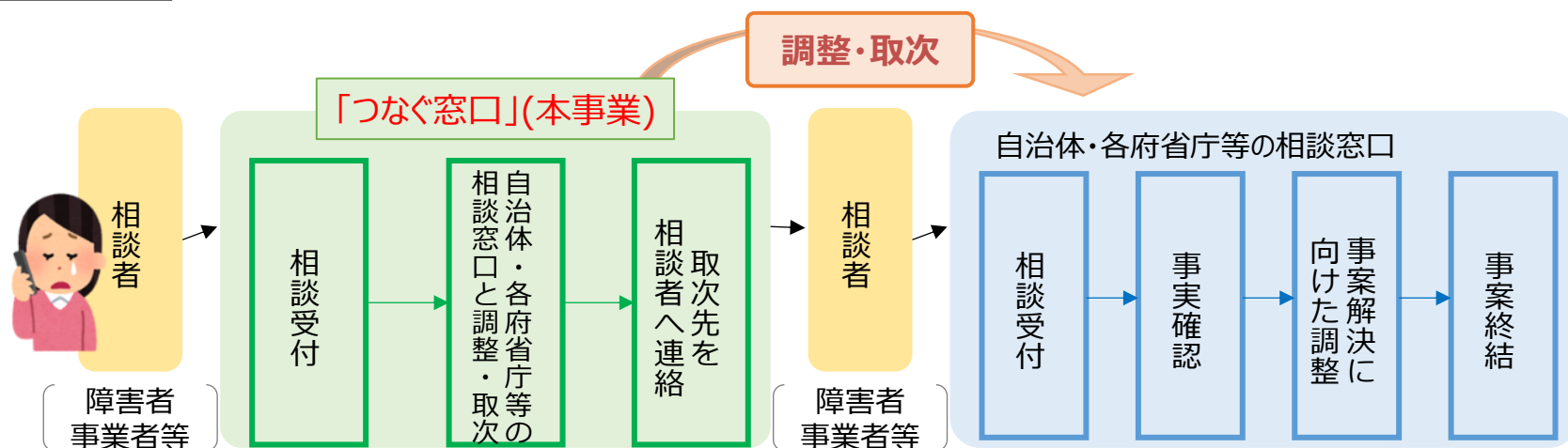
障害者差別に関する相談窓口 「つなぐ窓口」

概要

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等に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口に円滑に繋げるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から試行的に設置しています。

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、取り次ぎます

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で連絡を行うと、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。

連絡先

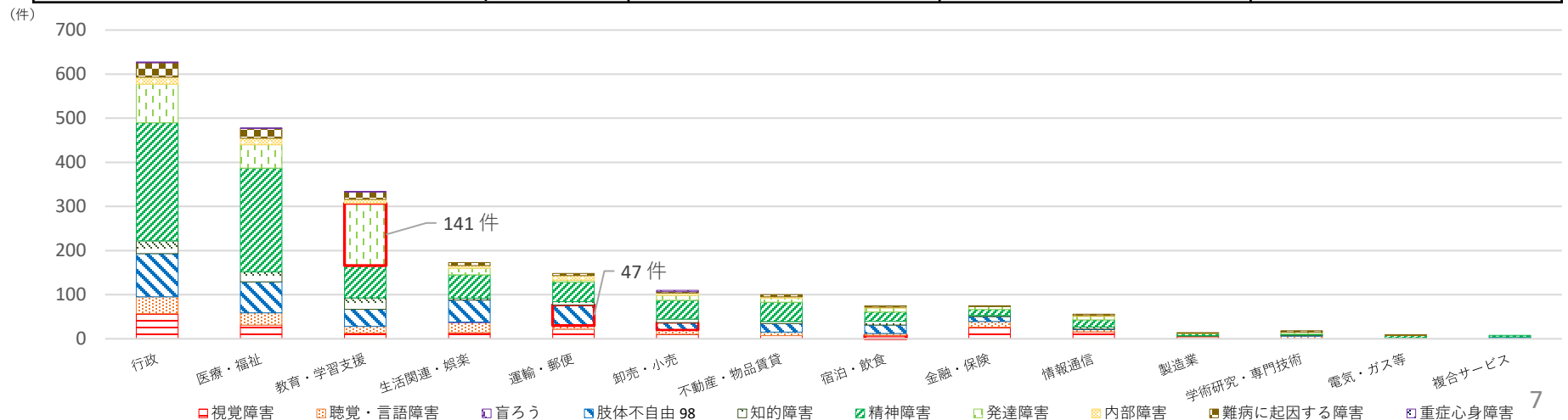
- 電話相談：0120-262-701 10:00-17:00 週7日（祝日・年末年始除く）
- メール相談：info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp



つなぐ窓口における相談事案の属性等について

- 期間中に寄せられた相談は4,602件。障害者差別解消法施行の前後で増加しているが、その後緩やかに減少。
- 相談者の属性は障害者が約 8 割を占め、事業者が約 1 割。
- 相手方事業者の業種は、行政、医療・福祉、教育・学習支援が多い。これらの分野のうち、教育・学習支援においては発達障害の割合が多い。
- 運輸・郵便等においては肢体不自由の割合が多い。視覚障害は金融・保険も多い。

障害種別		事案発生場面※		
		1	2	3
視覚障害	267件	行政 (58件)	医療・福祉 (31件)	金融・保険(26件)
聴覚・言語障害	194件	行政 (38件)	医療・福祉 (28件)	生活関連サービス等 (23件)
盲ろう	1件	生活関連サービス等 (1件)	—	—
肢体不自由	432件	行政 (98件)	医療・福祉 (71件)	生活関連サービス等 (50件)
知的障害	176件	行政(29件)	教育・学習支援 (26件)	医療・福祉 (24件)
精神障害	1217件	行政 (271件)	医療・福祉 (240件)	教育・学習支援 (73件)
発達障害	454件	教育・学習支援 (142件)	行政 (90件)	医療・福祉 (54件)
内部障害	102件	医療・福祉 (17件)	行政 (16件)	運輸・郵便 (10件)
難病に起因する障害	141件	行政 (33件)	医療・福祉 (22件)	教育・学習支援 (17件)
重症心身障害	9件	卸売・小売 (3件)	行政 (2件)	医療・福祉 (1件) 他
全体	3421件	行政 (922件)	医療・福祉 (662件)	教育・学習支援 (427件)



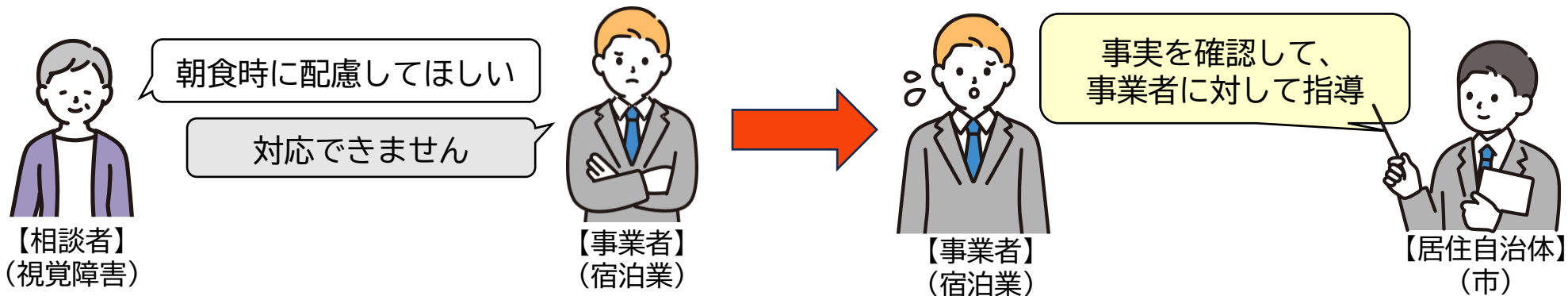
※障害当事者（その家族を含む）による相談のみが対象。複数の障害がある場合はそれぞれの障害で計上。未確認、その他は除く。

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」相談事例

事例① ホテル予約時における朝食ビュッフェでの配慮（視覚障害者×ホテルスタッフ）

【相談者】 宿泊予約の際、視覚障害があるので、朝食ビュッフェ時にメニューを読み上げてほしい、席に食事・飲料を運んでもらいたい等の希望を伝えたが、断られた

⇒居住地自治体(市)からホテルに対し、事実を確認して指導



【事業者】 これまで、メニュー読上げや食事・飲料を運ぶことは対応していなかったが、予約時に「視覚障害があり配慮が必要」と事前に申し出てもらえれば、改めて配慮内容を確認の上、対応することとした。

専属スタッフの配置は難しいが、朝食時間帯はフロント受付スタッフが対応する等の具体的な改善を行った。今後も「客が希望する必要な配慮を行う」との協力が得られた。

障害者差別の解消に関する事業者等の取組状況調査

○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月に施行されており、同法に基づく業種別の「対応指針」について、施行後の状況について調査。

○具体的には、以下の対応を調査。

- ①国の機関：相談窓口の体制や業界団体等への周知状況等
- ②業界団体：民間企業への周知状況、相談体制、研修の実施等
- ③民間企業：職員への周知状況や合理的配慮の提供事例等

(参考)

- 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。
- 障害者差別解消法に基づく業種別の「対応指針」への民間企業や業界団体における対応状況(合理的配慮、相談体制、研修の実施等)について令和7年度中に調査を行い、好事例について横展開する。

「障害者への偏見や差別のない共生社会に向けた行動計画」(令和6年12月27日障害者への偏見や差別のない共生社会に向けた推進本部決定)

①事業者向け調査

調査対象:民間企業(約数千社程度)

※生活に密接に関わる業種(主に、小売業、サービス業、金融業、公共交通機関、教育・学習支援等)。

調査目的:令和6年4月以降の従業員等に対する障害者差別解消法の周知、研修の実施状況等について把握する。

実施時期:11月下旬以降実施。

②省庁向け調査

調査対象:各府省庁

調査目的: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について把握する。

※③業界団体向け調査の予備調査。

実施時期:9月12日～30日。現在集計中。

③業界団体向け調査

調査対象:業界団体等 ※②の調査で把握した業界団体を対象に調査を実施予定。

調査目的:令和6年4月以降の業界としての相談体制や取組、業界での課題について把握する。

実施時期:11月下旬以降実施予定。

④合理的配慮等の好事例調査

調査対象:障害者差別解消に向けて積極的に取組を行っている事業者・業界団体(20社程度)

調査目的:具体的な合理的配慮提供の取組、研修等について把握するため調査を行う。

※②・③の調査を基により詳細な調査を実施予定。

実施時期:1月以降順次実施。

● 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

障害者差別解消法に定められている事項等について解説したポータルサイトを公開中。

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

【主な掲載コンテンツ】

▶ 障害者差別解消法

改正障害者差別解消法についての説明

▶ 不当な差別的取扱い

不当な差別的取扱いの具体例や不当な差別的取扱いに関するQ&A等について

▶ 合理的配慮の提供

障害種別ごとの合理的配慮の提供事例紹介や合理的配慮に関するQ&A等について

▶ 環境の整備

障害種別ごとの環境の整備の紹介や環境の整備に関するQ&A等について

▶ 障害者差別解消に関する事例データベース

▶ 資料集

障害者差別解消法に係る資料を紹介

▶ リンク集

内閣府、各省庁の障害者差別解消に向けた取組等についてのリンク紹介



合理的配慮の提供に係る対応の参考資料

● 障害者差別解消に関する事例データベース

同サイト上には参考事例を障害種別等で検索できる「障害者差別解消に関する事例データベース」を令和5年に開設。開設後、収集した事例の掲載を随時行っており、現時点では186件登録されている。 <https://jireidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

掲載例)

事例	合理的配慮の提供
障害の種別	視覚障害
障害者の性別	男性
障害者の年代	60代
事例が生じた場面	金融、保険
事例の内容・経緯・背景	【視覚障害者から銀行の担当者に対し、書類の記入が難しいとの相談があった件】 <u>視覚障害のある相談者が銀行に住所変更の手續に訪れた。</u> その際、必要書類への記入を行うことが難しいとの申出があった。
事例を解決するための対応	銀行の事務規則に則り、担当の行員2名（1名役席者）で個別の対応を行うこととした。具体的には、 <u>個人情報に配慮するため応接室に誘導し、1名の職員が代筆内容を読み上げ、もう1名の職員が確認を行いながら住所変更の届け出用紙に読み上げられた内容を記入した。</u>
対応後の状況	対応の結果、相談者の住所変更手續をスムーズに行うことができた。

企業向け研修の実施・リーフレット等

しょうがいしゃ さつぱくしょうほう かか せつめいかい 障害者差別解消法に係る説明会

令和6年4月1日に改正障害者差別解消法が施行され、ボランティア団体や個人事業主などを含めた事業者による合理的配慮の提供が義務化されました。

障害者差別解消法の改正により、事業者求められる取組や考え方などをお伝えいたします。

※合理的配慮とは、障害のある人から、社会の中にありバリアを取り除くために前からの対応が必要としているとの意思が伝えられたときに、合理的配慮がなされるものとされています。

申し込み締切 5.27月

※配布資料について、点字の資料を希望される場合は令和6年5月13日(月)までにご連絡ください。

日	時	取組紹介予定企業
6.4	13:00～15:00	株式会社タケノ 竹乃屋
6.4	15:30～17:30	株式会社JTB
6.5	13:00～15:00	株式会社ファミリーマート
6.5	15:30～17:30	株式会社JTB ※事前収録動画
6.6	13:00～15:00	株式会社京王プラザホテル
6.6	15:30～17:30	株式会社ファミリーマート ※事前収録動画

【内容】 内閣府行政説明 / 内閣府アドバイザーの講演 / 事業者からの事例紹介 / 質疑応答

【開催方法】 オンラインにて開催、個々のPC等からご参加ください。

【申し込み方法】 右記QRコードよりお申し込みください。

URLからも申し込み可能です。

<https://app.itto.co/blocksetsumeikai2024/entry>

【お問合せ】 障害者差別解消法に係る説明会及び障害者差別解消支援地域協議会に係る体制整備・強化及び相談対応向上ブロック研修会事務局(株式会社ツクルス内)

TEL 03-6914-6004(平日午前10時～午後5時) MAIL block-kensyukai2024@itto.co

【主催】 内閣府 【運営協力】 厚生労働省・経済産業省

障害者差別解消法が改正に 事業者にも合理的配慮の提供が義務化されました

●我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会(共生社会)を実現することを目指しています。「障害者差別解消法」では、障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて「共生社会」を実現しようとしています。

●令和6年4月1日に「改正障害者差別解消法」が施行され、事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務になりました。※個人事業主やボランティア活動をするグループなども含まれます。

合理的配慮の提供とは？

事業者や行政機関等に、障害のある人から、社会の平にあるバリア(障壁)を取り除くために前からの対応が求められたときに、食料が置けない障害者対応を行うこととしています。

～できなくて困っています

～だと助かります

社会的バリアを取り除くための申出

～することでいけそうです

建設的対話

障害のある人と事業者等が話し合っ、共に対応策を検討(対応策) 相談、読み上げ、代筆、タブレット端末の活用、介助など

合理的配慮の提供

知る

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

「障害者差別解消法」により定められている事項について理解していただくためのサイトです。事例動画などで分かりやすく説明しています。

調べる

障害者差別解消に関する事例データベース

「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」などについて、行政機関や事業者等の相談窓口へ寄せられた具体例を、障害者権利などに応じて検索できます。

障害者白書(毎年発行)

政府がまとめた各分野の障害者施策や取組について紹介しています。

内閣府 内閣府 政策統括官(共生・共助担当)付 障害者施策担当
Call Center 100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1 ☎03-5253-2111(代談)

障害者差別解消法が変わりました！ 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した

令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への**合理的配慮の提供が義務化**されました。

障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、このリーフレットを通じて考えていきましょう！

改正後

	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 ⇒義務

目次

- ・表紙……………1
- ・共生社会の実現に向けて……………2
- ・合理的配慮の提供とは……………4
- ・「合理的配慮」には対話が重要です！……………6
- ・不当な差別的取扱いとは……………8
- ・障害のある人へ適切に対応するためのチェックリスト……………10
- ・困ったときは……………12

Restaurant

今後の対応

○企業が合理的配慮の提供に関して参照しやすいよう、調査結果を踏まえ、事業者の障害者差別に関する取組状況や合理的配慮の好事例集について充実させるとともに、相談事例集も充実させる予定。

○障害者差別解消法に係る企業向け説明会を実施予定。(令和8年1月以降)

○障害特性の理解を促す障害当事者団体等の普及啓発活動について、一覽的に紹介するサイトを作成する予定。