

障害者差別解消支援地域協議会の
設置・運営等に関するガイドライン
(抜粋版)

平成 29 年 5 月

内閣府政策統括官
(共生社会政策担当)

はじめに

この「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営等に関するガイドライン」は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」）第 17 条において、国と地方公共団体の機関が、地域における障害者差別に関する相談等について情報を共有し、障害者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うネットワークとして組織できることとされた、「障害者差別解消支援地域協議会」（以下「地域協議会」）について、地方公共団体¹の担当者の方々に実際に設置し、かつ、効果的に活用していただくためのガイドラインとして作成したものです。

作成に当たっては、「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営指針」（平成 28 年 3 月 31 日内閣府政策統括官（共生社会政策担当）決定）及び「障害者差別解消支援地域協議会設置の手引き」（平成 28 年 3 月内閣府障害者施策担当）の内容を統合し、これらを土台とした上で²、内閣府で開催した「障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会」（以下「検討会」）における議論の成果を反映しています。なお、検討会では、事例収集や相談対応の在り方など、幅広いテーマの議論が活発に行われたことから、本ガイドラインでは、地域協議会のみにとどまらず、こうしたテーマを含めて、検討会の議論の成果を幅広く盛り込んでいます。

本ガイドラインを活用して、地域協議会の設置予定が未定となっている地方公共団体をはじめ、より多くの地方公共団体において地域協議会が設置され、かつ、有効に活用されることを期待します。

¹ 普通地方公共団体（都道府県及び市町村）のほか、特別地方公共団体である特別区や地方公共団体の組合（一部事務組合や広域連合）も含まれます。

² 「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営指針」及び「障害者差別解消支援地域協議会設置の手引き」は、本ガイドラインの取りまとめを機に廃止します。

1 地域協議会はなぜ必要なのですか？

平成 28 年 4 月から障害者差別解消法が施行され、行政機関等と事業者においては、不当な差別的取扱いの禁止とともに、合理的配慮の提供が求められることになりました（事業者による合理的配慮の提供は \blacksquare 義務。）。また、国及び地方公共団体においては、障害を理由とする差別（以下「障害者差別」）の解消に資する体制の充実を図ることとされました。

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要です。

しかし、地域において生活する障害者の活動は広範多岐にわたっていますが、障害者が行政機関の相談窓口で障害者差別に関する相談等を行う際、初めから権限を有する機関を選んで相談することは難しいと考えられます。また、相談等を受ける行政機関においても、相談内容によっては、当該機関だけでは対応できない可能性があります。

このまま手を打たなければ、次のような事態を招くおそれがあります。

- ①窓口により対応へのばらつきが生じ、無用なトラブルを招きかねない
- ②障害福祉担当部署や問題発生部署が、課題解決の全てを背負わなければならなくなる
- ③地域における合理的配慮や建設的対話のレベルが上がらず、関係者の理解が一向に進まない
- ④これらの結果として、同じような問題が繰り返されてしまう

こうした事態に陥らないよう、障害者差別解消法第 17 条において、国と地方公共団体の機関は、地域における障害者差別に関する相談等について情報を共有し、障害者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うネットワークとして、地域協議会を設置できることとされました。

地域協議会を設置することで、次のようなメリットが期待できます。

なお、地域協議会の設置だけで完結するのではなく、相談体制や紛争解決体制の整備など、関連する様々な取組を有機的・総合的に展開することが重要である点にも留意が必要です。

(1) 相談への迅速かつ適切な対応

障害者、事業者等からの相談がいわゆる「たらいまわし」になることを防ぎ、関係機関等で共有・蓄積した相談に係る事例等を踏まえて迅速に権限ある機関につなぐなどの対応が可能となります。

(2) 紛争解決に向けた対応力の向上

障害者差別に関する相談を受け止め、相談に係る事案について関係者間で意見交換することにより障害者差別解消に向けた認識や望ましい対応の在り方などに関する情報の共有を図ることができます。さらに、こうした意見交換を重ねることにより、各メンバーの障害者差別に係る認識が深まり、これまで表面化していなかった事案の円滑な掘り起こし等にも資することが期待されます。

また、事案によっては斡旋・調整などの権限を有する適切な機関につないだり、自ら紛争解決に向けて取り組むことにより、訴訟に至る前段階で解決を目指すなど、紛争解決に向けた対応力の向上を図ることができます。

(3) 職員の事務負担の軽減

地域協議会の設置自体が事務負担の増加になるのではないかと懸念もあるかと思いますが、長期的な視点で見れば、相談に係る事例の共有・蓄積が進むことにより、新たな相談にスムーズに対応できるようになります。

また、運営の工夫次第では民間部門と協働して取組を進めやすくなるなど、地方公共団体の職員の皆様の事務負担の軽減につながることも考えられます。

(4) 権利擁護に関する意識のPR

権利擁護に関する意識が高く、障害者差別の解消に向けて積極的に取り組んでいる地方公共団体であることがPRできます。

(5) 互いに本音で話し合える関係の構築

地域協議会の中で各メンバーが一堂に会し、対話を行うことで、お互いに本音で話し合える関係を築くことができ、いざという時も相互に協力できる雰囲気を醸成することができます。

2 地域協議会は何をするのですか？

(1) 想定される主な所掌事務

障害者差別解消法では、障害者差別に関する相談や、相談事例を踏まえた障害者差別解消の取組を効果的かつ円滑に行うために地域協議会を開催することとされていますが、具体的な所掌事務については法律上の明確な定めはなく、地域の実情に応じてそれぞれ判断することとなります。

想定される地域協議会の主な所掌事務は、次のとおりです。なお、これらに限定されるものではありませんので、障害者差別解消法の趣旨の範囲内で独自の取組を行うことも可能です。

①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

障害者差別と思われる相談については、単一の機関で対応可能な事案もありますが、例えば、商店街全体として障害者への対応に課題を有するような事案や、保健・福祉の関係機関による支援が必要な事案などについては、単一の機関では対応が困難な場合があります。

このため、地域協議会でこうした事案をケーススタディとして共有し、今後、同様の事案が発生した際に迅速かつ的確な対応ができるよう話し合いを持つことが考えられます。

②関係機関等が対応した相談に係る事例の共有

関係機関等が対応した相談事例に関する情報（特に紛争の解決や合理的配慮の提供などに結びついた事例や、相談を踏まえて実施した調整の内容等）について共有することで、地域協議会を構成する機関等が障害者差別の解消に関する共通認識を持つことにつながります。

また、類似する相談を受ける際の参考となるだけでなく、地域全体の相談対応力の向上につながるものと考えられます。

③障害者差別に関する相談体制の整備

障害者差別に関する相談へ対応することが想定される窓口の洗い出しや、窓口によって聞き取る内容の不整合が生じないようにするための共

通の情報記入シートの作成、さらには、相談を受けてから事案の解決を目指す際の相談フローの検討などについて協議することが考えられます。

④障害者差別の解消に資する取組の共有・分析

障害者差別の解消に向けては、発生した事案への対応だけでなく、障害者差別が起こらない地域づくりをしていくことが重要です。現に提供されている合理的配慮（提供主体が特に意識せずに行っている取組を含む。）の事例を収集し、地域協議会の中で共有するとともに、実施に向けたポイントを評価・分析し、より多くの機関等で良い取組が実践されるような事例集の作成などについて話し合いを持つことが考えられます。

⑤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

地域協議会で意見交換し、権限を有する機関につないだ場合、その機関が紛争解決のために斡旋・調整等の様々な選択肢の中でどのような解決策をとるか考えることとなります。

このため、地域協議会での意見交換の段階から、合理的配慮の考え方や過重な負担の判断基準、蓄積・共有した事例等を踏まえた解決方法をアドバイスすることで、その機関が行う紛争解決の後押しを行うことが考えられます。

⑥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

障害者差別解消法では、事業者でない一般私人の行為を対象としていないことから、原則として地域協議会の協議対象となりません。

ただし、障害者に対する誤解や偏見、無理解、合理的配慮に関する情報不足が引き金となって発生する障害者差別を解消していくためには、障害者差別解消法の周知はもちろんのこと、障害特性を理解するための研修・啓発や、④で取り上げた障害者差別の解消に資する取組に係る事例の発信なども重要です。

そのため、相談に係る事案に関する協議のみならず、それぞれの地域で重点的に実施すべき研修・啓発等の分野や内容を検討するとともに、効果的な周知・発信の在り方などについて協議することが考えられます。こうした協議を通じ、例えばロールプレイを活用した体験型の研修など、先進的な取組をいち早く関係機関で共有することもできます。

なお、こうした取組と直接関連するものではありませんが、地域協議会そのものが多様なメンバーにより構成されていることから、各メンバーの所属団体等を通じ、幅広い事業分野に周知が進むことも期待されます。

⑦個別の相談事案に対する対応

複数の機関にまたがる内容の相談など、地域協議会を活用しなければ解決が困難と考えられる事案等について、地域協議会の場で解決に向けた話し合いを行うことが考えられます。

紛争の解決のため、事実調査や報告徴収、助言、勧告、斡旋等の独自の権限が付与されていたり、「調整委員会」等の名称で、首長の附属機関として位置付けられている地域協議会もあります。また、相談者から取り下げのあった相談事案についても、必要と認められる場合は事実調査や対応方針の協議を継続したり、障害者本人からの明確な相談がなくても、必要があれば相手方に事情を伺うなど、実効性の確保に向けた工夫を行っている例もあります。

なお、個別の相談事案を取り扱う場合は、個人情報保護にも留意する必要があります。

このほか、必要に応じ、対応状況について相談者に情報提供することも重要です（この場合、相談の受付から事案の終結までの相談フローがあると説明しやすくなります。）。

⑧その他

障害者差別解消の取組そのものではありませんが、関連する取組を地域協議会で併せて実施することで相乗効果を期待することもできます。

例えば、障害者差別の解消に係る取組に加え、障害者へのちょっとした手助けや配慮を住民に幅広く求める「あいサポート運動」の推進を所掌事務としている例などがあります。

(2) 協議の対象となる事案

地域協議会では、その所掌事務に応じた幅広い事案について協議を行うことが想定されますが、代表的なものとしては、次のような事案が考えられます。

- ①単一の機関による対応では紛争の防止や解決に至らなくなった事案
(商店街など多様な事業者が集合する地域全体で取り組む必要性のある事案、障害者本人が適切な機関とつながっておらず専門機関による支援が行われていないことから生じている事案等)
- ②相談を受けた機関が直接的な権限等を有しておらず、かつ、複数の機関等にまたがると考えられる事案 (保健機関に寄せられた相談であるが、実際には学校や職場を含む日常生活全般に課題が生じている事案、グループホーム等の建設に関する反対運動や地元同意問題への対応等)
- ③アンケート等により把握された障害者差別や合理的配慮等の事例、望まれる合理的配慮等の在り方
- ④アンケート等を踏まえた地域における効果的な理解促進や普及啓発の在り方
- ⑤相談窓口等における対応のばらつきを防止する情報、注意事項等

また、地域協議会を経ずに紛争の解決に至った事案についても、必要に応じ地域協議会で情報収集し、各メンバーで情報共有することが有効と考えられます。

なお、一般私人の行為や個人の思想、言論については、障害者差別解消法第7条及び第8条³の対象とされていないことから、一般私人による事案

³ 第7条では「行政機関等における障害者差別の禁止」、第8条では「事業者における障害者差別の禁止」についてそれぞれ規定。

は地域協議会における情報共有の対象にはなりません。

一方、同法第5条に基づく「環境の整備」に関する相談や、制度等の運用に関する相談については情報共有の対象とし、今後の改善等につなげていくことも有効と考えられます。

