

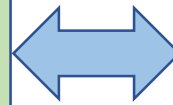
- ・改正障害者差別解消法は、公布の日（令和3年6月4日）から起算して3年を超えない範囲内において政令で定める日に施行される。
- ・国の基本方針改定（案）において、相談対応等に際しては、地域における障害を理由とする差別の解消を促進し、共生社会の実現に資する観点から、まず相談者にとって一番身近な市区町村が基本的な窓口の役割を果たすことが求められるとされ、都道府県は、市区町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援・連携を行うとともに、必要に応じて一次的な相談窓口等の役割を担うことが考えられるとされている。
- ・事業者の合理的配慮の義務化によって県民の関心が高まるなど、今後相談が増えることが想定されるため、事前に県及び市区町村の相談体制について、改めて整理・明確化を図るものである。

## 県の相談窓口

**県社会福祉協議会（権利擁護センター）**  
広域専門相談員を配置

### 【県の相談窓口の主な役割】

- 市区町村の相談窓口に対する専門性の高い助言・支援
- 県内の障害者及びその家族その他の関係者、事業者等からの障害者差別に関する相談  
（→対応が必要な案件については、原則市区町村の相談窓口へ引き継ぐ）
- 不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する広域的に対応が必要な相談があった場合に、関係市区町村等と連携し、関係事業者等への事実確認、必要な改善指導等の実施（任意の確認・指導）



情報共有

連絡会議の開催

## 市区町村の相談窓口

**県ホームページに相談窓口を掲載**  
担当課での対応が多い

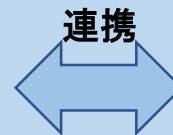
### 【市区町村の相談窓口の主な役割】

- 地域の障害者及びその家族その他の関係者、事業者等からの障害者差別に関する相談
- 不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談があった場合に、関係事業者等への事実確認、必要な改善指導等の実施（任意の確認・指導）

## 改正障害者差別解消法の周知・啓発

### 【県】

- 県域の商工団体、事業者団体等への周知啓発
- 障害当事者、相談支援事業所、障害福祉施設・事業所



連携

### 【市区町村】

- 地域の商店街、事業者等への周知啓発
- 障害当事者、相談支援事業所、障害福祉施設・事業所

# 不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談への対応の流れ

## 1 相談窓口

- ・相談者の居住地市町村が相談窓口となり、相談者との連絡調整を行うことを原則とする。
- ・権利擁護センターや他市町村の相談窓口で相談があった場合は、相談者の居住地市町村につなぐ（ケースに応じ「内容を聞き取って居住地市町村に連絡する」「相談者から直接連絡してもらう」「居住地市町村と連携して対応する」など、相談者の意向も聞きながら柔軟に対応する。）。

## 2 事業者等への対応

- ・事業者の所在市町村が、事業者への事実確認を行った上で、必要な改善指導等の対応を行うことを原則とする。市町村は、権利擁護センターに助言・支援を求めることができる。
- ・事業者への対応は、可能な限り、訪問により実施する。法に基づく立入調査や改善命令等の権限がないため、事業者の協力のもと任意で確認・指導を行うものであることに留意する。
- ・相談窓口となった市町村と、事業者の所在市町村が異なる場合は、事前に関係市町村で情報共有・連携した上で対応する。この場合、関係市町村等の調整により、事業者の所在市町村以外の関係市町村等が主体となって事業者への対応を行うことは妨げない。
- ・コンビニ、チェーン店、交通事業者の本部などへの広域的な対応が必要な場合には、事前に権利擁護センター及び関係市町村で情報共有・連携した上で、権利擁護センターが主体となって事業者への対応を行う。
- ・県外の事業者については、相談窓口となった市町村から県外の当該地方公共団体の相談窓口で事業者への対応を依頼する。県外の当該地方公共団体の協力が得られない場合は、相談窓口となった市町村が事業者に対し、電話等により相談内容を伝え必要な改善等を行うよう依頼する。なお、この対応は、本県のローカルルールであることに留意する。
- ・行政機関において発生した事案については、相談窓口となった市町村から当該行政機関（障害者差別解消法所管部署など）に連絡し対応を依頼する。

## 3 通報者への対応結果の報告

- ・相談者への対応結果の報告は、相談窓口となった市町村が行う。
- ・相談者が対応に納得しない場合は、相談者の意向をていねいに聞いた上で、さらに対応策を検討する（例えば「通報者と事業者の話し合いの場を設ける」「事業者への指導権限を持つ行政機関につなぐ」といった対応が考えられる。）。
- ・その際、市町村は、権利擁護センターに助言・支援を求めることができる。権利擁護センターは、市町村の対応状況を十分に把握した上で、市町村に対する助言・支援を行う。

## 4 市町村へのバックアップ

- ・権利擁護センターは、これまで培ったノウハウ等を生かし、市町村の求めに応じ助言・支援を行う。
- ・県、権利擁護センター、市町村による連絡会議を開催し、情報交換や事例検討などを通じスキルアップを図る。

※埼玉県内の通報への対応を独自に整理したものである。今後、国が全国共通の対応を整理した場合には、必要な見直しを行う。