

令和5年10月16日(月)から

障害者差別に関する相談窓口の試行事業



# 「つなぐ窓口」がスタート!

本事業の相談窓口は、障害者差別解消法に関するご相談を適切な相談機関と調整し、取り次ぎします

## ■ 障害を理由とする差別に関する相談窓口 ■

### 相談者



#### 1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域や事業を営んでいる地域の自治体、各府省庁等に直接、質問・相談が可能です。

※自治体からの相談も各府省庁等と調整し、取り次ぎします

調整・取次\*

#### 2 「つなぐ窓口」(本事業)

New!

障害者差別解消法に関する質問に対する回答や相談事案を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげる窓口を試行的に設置します。

#### 1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体や各府省庁等が相談窓口を設置しています。

自治体・各府省庁等の相談窓口では、障害を理由とする差別に関する相談や、事案終結に向けた関係機関との調整を行っています。

#### 2 「つなぐ窓口」(本事業)

障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から令和7年3月まで、試行的に設置します。

## ■ こんな方におススメ! ■

- どの相談窓口で相談すれば良いかわからない。
- 過去に相談をした際に、相談先から別の相談先を紹介されることが繰り返されて、結局相談できなかった。
- 平日は学校・仕事で今まで相談ができなかったが、まずは話を聞いてみたい。
- 障害があるので、お店に配慮やお願いしたいことがあるが、どうすれば良いかわからない。
- 障害をお持ちの方への合理的配慮の提供について、何をすれば良いかわからない。等

#### ● 事業に関するお問い合わせ



内閣府政策統括官  
(政策調整担当)付  
障害者施策担当

住所: 〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1  
中央合同庁舎 8 号館

電話: 03-5253-2111

ファックス: 03-3581-0902

ホームページ:

<https://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

#### ● 障害を理由とする差別に関する試行相談窓口

● 試行期間: 令和5年10月16日~令和7年3月下旬

● 連絡先

電話相談: **0120-262-701**

10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)

メール相談:

[info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp](mailto:info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp)

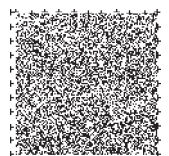
その他のご連絡:

[sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com](mailto:sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com)

● 調査受託事業者: 株式会社NTTデータ経営研究所

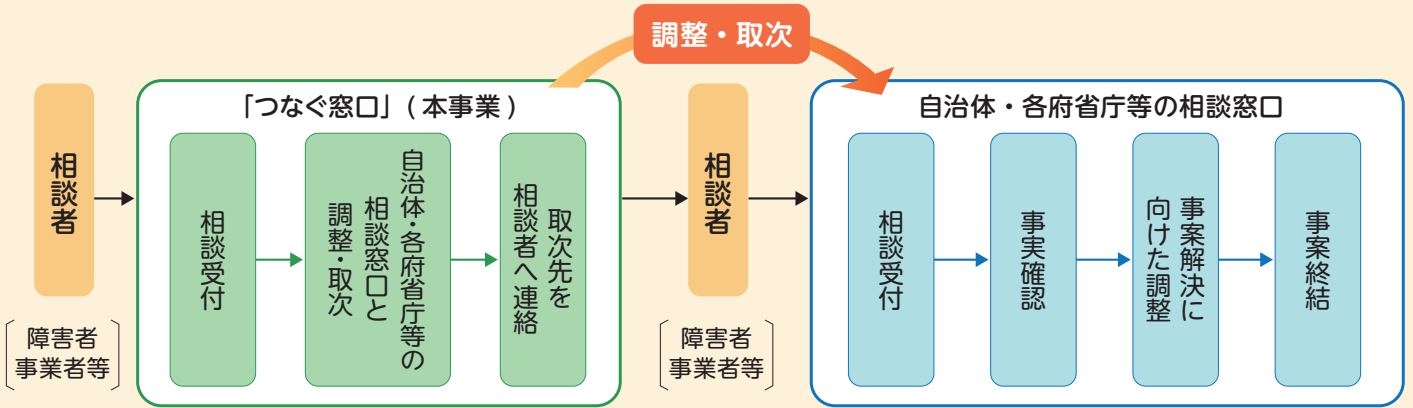
● コールセンター運営事業者: 株式会社 AI サポート

お気軽にご相談ください!



## ■ 「つなぐ窓口」 による相談対応の基本的な流れ ■

「つなぐ窓口」で相談を受け付けた後、「つなぐ窓口」で適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事案の取次を行います。取次が済み次第、相談者へ取次先の相談窓口の情報を連絡します。相談者が、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口と連絡を行うと、その後は自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次がれた相談内容を踏まえて、事実確認や事案解決に向けた調整を行います。



※本事業の「つなぐ窓口」と自治体・各府省庁等の相談窓口は連携して、障害者に対する差別の解消に向け、公正・中立な立場で、障害者・事業者双方の間に立ち、両者の相互理解や建設的対話を促しながら、事案の解決に努め、共生社会の実現を目指します。

## 障害者差別解消法について

### 法の考え方

障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁（バリア）を取り除くことが重要との考え方の下、法は、障害者に対する「**不当な差別的取扱い**」と「**合理的配慮の不提供**」を差別と規定し、**行政機関等及び事業者に対して**、差別の解消に向けた具体的取組を求めています。（詳細な内容は参考情報を参照）

※令和6年4月から事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化されます。

### 障害者差別解消法の対象

#### 障害者

障害者手帳をお持ちの方に限りません。**社会的障壁により多くの制限を受けている全ての方が対象**です。

#### 事業者

商業その他の事業を行う企業や団体、店舗等であり、同じサービスを反復継続しているものを表します。  
営利 / 非営利、個人 / 法人は問いません。  
※「事業者」に該当するもの（一例）  
株式会社、社団法人、NPO、医療機関、教育機関、個人のボランティア活動等

#### 分野

教育、医療、福祉、公共交通等、一般的に対象となります。ただし、雇用、就業関係は対象外となります。

### 本事業で取り扱う個人情報について

本事業では、障害を理由とする差別に関する相談を適切な機関に取り次ぐために、相談者の氏名や性別、お住いの地域、ご連絡先、障害の種別、差別と思われる事案の概要等を伺います。伺った情報はご本人の同意に基づき記録を行い、ご本人の同意の上で、取次先の自治体や国に提供いたします。また、個人が特定されないよう概略化した上で集計を行い、今後の障害を理由とする差別の解消に向けた施策の立案に活用いたします。個人が特定される情報が外部に公開・共有されることはございません。

個人情報は、調査受託者である NTT データ経営研究所の監督の下、コールセンターを運営する株式会社 AI サポートにて管理を行います。

NTT データ経営研究所：プライバシーポリシー：

( <https://www.nttdata-strategy.com/information/policy/> )

### 参考情報

リーフレットは以下の QR コードからダウンロード可能です。

障害者差別に関する相談窓口の  
試行事業「つなぐ窓口」が  
スタートします！



令和6年4月1日から  
合理的配慮の提供が  
義務化されます！

