

プライバシーガイドライン、 障害者差別禁止指針及び 合理的配慮指針に係る取組の 実態把握に関する調査研究

2021年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針 及び合理的配慮指針に係る取組の 実態把握に関する調査研究

2021 年 3 月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

まえがき

障害者職業総合センターでは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーションの中核的機関として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、様々な業務に取り組んでいます。

本調査研究報告書は、当センター研究部門が実施した「プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に係る取組の実態把握に関する調査研究」の結果をまとめたものです。

本調査研究では、企業における障害者雇用が進む中で、プライバシーに配慮した障害者の把握・確認、障害者に対する差別の禁止、合理的配慮の提供に係る取組がどのように行われているのか、企業と在職障害者に調査を行いその実態を明らかにすることで、企業と障害者の関係構築に必要な方策や支援についてまとめました。

本報告書が、企業と障害者の働きやすい環境作りにつながるとともに、多くの方の参考となれば幸いです。

最後に、本調査研究の実施にあたり、在職障害者の皆様へ調査のご案内をいただきました障害者団体のご担当者様、障害者雇用企業のご担当者様、調査にご協力いただきました企業のご担当者様、在職障害者の皆様に対し、心より御礼申し上げます。

2021 年 3 月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹 成田 裕紀

執筆担当者（執筆順）

野澤 紀子 障害者職業総合センター 主任研究員 概要、第1章、第2章、第3章、
第4章

宮澤 史穂 障害者職業総合センター 上席研究員 第2章、第3章

謝 辞

企業調査にご協力いただいた企業のご担当者様、在職障害者調査の実施にあたりご助言とご協力をいただいた障害者団体のご担当者様、障害者雇用企業のご担当者様、アンケート調査に回答いただいた在職障害者の皆様に厚く御礼申し上げます。

企業調査では、アンケート調査、ヒアリング調査を実施し貴重な事例が得られました。在職障害者調査では、障害者団体と障害者雇用企業のご協力により、全国から多くの在職障害者の方に回答をいただくことができました。

企業のご担当者様、在職障害者の皆様、障害者団体の皆様には、本調査研究の趣旨をご理解いただきご協力いただきましたことに、心から感謝し御礼申し上げます。

<研究担当者>

本調査研究は、障害者職業総合センター事業主支援部門で担当した。

研究担当者、研究担当時の職名、担当した年次は以下のとおりである。

内藤 眞紀子	障害者職業総合センター	統括研究員	2019年度～2020年度
野澤 紀子	障害者職業総合センター	主任研究員	2019年度～2020年度
浅賀 英彦	障害者職業総合センター	主任研究員	2019年度
古田 詩織	障害者職業総合センター	主任研究員	2020年度
宮澤 史穂	障害者職業総合センター	上席研究員	2019年度～2020年度
杉田 史子	障害者職業総合センター	研究協力員	2019年度～2020年度
布施 薫	障害者職業総合センター	研究協力員	2019年度～2020年度
佐藤 敦	障害者職業総合センター	研究協力員	2020年度

目 次

概要	1
第1章 本研究の趣旨と背景	13
第1節 プライバシーに配慮した障害者の把握・確認について	13
1 障害者の把握・確認方法	13
2 把握・確認した情報の処理・保管方法	16
3 企業と障害者双方が必要とする情報について	16
第2節 障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供について	17
1 障害者差別禁止指針について	17
2 合理的配慮指針について	18
3 企業の認知状況と取組	20
第3節 本研究の目的と方法	21
1 目的	21
2 方法	21
第2章 企業調査	23
第1節 企業アンケート調査	23
1 調査の目的	23
2 調査方法	23
3 調査結果	24
4 考察	68
第2節 企業ヒアリング調査	75
1 調査の目的	75
2 調査方法	75
3 事例	75
4 考察	85
第3章 在職障害者アンケート調査	91
1 調査の目的	91
2 調査方法	91
3 調査結果	92
4 考察	146

第4章 総括	151
第1節 企業の実態と障害者の状況	151
1 合理的配慮の提供	151
2 障害者に対する差別の禁止	155
3 プライバシーに配慮した障害者の把握・確認	156
第2節 企業と障害者の関係構築に必要な方策、支援	157
1 コミュニケーションの工夫	157
2 社員の障害理解	158
3 働きやすい職場づくり	158
第3節 今後の課題	159

巻末資料

1-1 障害者の合理的配慮状況（合理的配慮項目別）	161
1-2 障害者の合理的配慮状況（障害別）	169
2-1 企業「取り組んでいる」上位5項目に対する 障害者の合理的配慮状況（障害別）	175
2-2 企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位5項目に対する 障害者の合理的配慮状況（障害別）	181
2-3 企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位5項目に対する 障害者の合理的配慮状況（障害別）	187
2-4 企業の実態状況と障害者の差別の認識（上位5項目）（障害別）	193
3 プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に 関する実態調査 企業調査票	199
4 プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に 関する実態調査 在職障害者調査票	207

概 要

本調査研究報告書の構成は以下のとおりとなっている。

第1章では、本研究の趣旨と背景等について述べている。第2章では、企業に対するアンケート調査と合理的配慮事例の収集のためのヒアリング調査についてまとめている。第3章では、障害者団体及び障害者雇用企業の協力を得て行った在職障害者調査の内容についてまとめている。第4章では、企業調査と在職障害者調査の結果を比較することにより、双方の認識と課題、障害者の職場定着に必要な環境作りについてまとめている。

1 調査研究の背景と目的

2005年7月の「障害者の雇用の促進等に関する法律」（以下「障害者雇用促進法」という。）の改正により、各企業の実雇用率の算定の際に、従来の身体障害者及び知的障害者に加え、精神障害者も算定対象とすることとされた（2006年4月施行）。精神障害者については採用後に障害者となった者も少なくないと考えられることから、特にこのような者の把握・確認に当たってはプライバシーに配慮する必要があることを踏まえ、2005年11月に「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」（以下「プライバシーガイドライン」という。）が策定された。

また、2013年6月の障害者雇用促進法の改正により、事業主に対して、障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供に関する規定が新たに設けられ（2016年4月施行）、2015年3月に「障害者差別禁止指針」及び「合理的配慮指針」が策定された。

本調査研究は、このようなガイドラインや指針を踏まえて、企業がどのような取組を行っているのか、その現状と課題について企業及び在職障害者へ調査を行い実態を把握することで、企業と障害者にとってより良い職場環境を検討していくことを目的とした。

2 調査研究の方法

（1）企業アンケート調査

民間調査会社の企業データベースを用いて、従業員数40人以上の企業を対象に、企業規模5分類、日本標準産業分類を基にした業種17分類、地域7分類の企業数をベースとして、規模×産業×地域による層化抽出により、5,000社を抽出し、郵送による質問紙調査を実施した。

調査項目は以下の通りである。

- ・企業の属性（所在地、産業分類、常用労働者数、雇用障害者数等）
- ・障害者の把握・確認について（プライバシーガイドラインの認識、障害者を把握・確認する方法、障害者であることの確認資料の取得、情報の処理・保管、意見等）
- ・障害者に対する差別の禁止について（障害者差別禁止指針の認識、取組状況、課題等）
- ・合理的配慮の提供義務について（合理的配慮指針の認識、取組状況、課題等）

（2）企業ヒアリング調査

アンケート調査回答企業のうち連絡先の記入があった685社の回答内容から次の①～③を満たす

企業 33 社を選定し、さらに産業のバランスを見て 5 社を選定した。

- ①障害者を雇用している
- ②「採用後」の合理的配慮の対応が 13 項目中 3 つ以上ある
- ③労働時間に対する合理的配慮の提供事例がある

また、合理的配慮事例の少ない、高次脳機能障害または難病を有する者を雇用している企業のうち、ヒアリングの同意が得られた 7 社を対象とした。

ヒアリング内容は以下の通りである。

- ・合理的配慮の内容
- ・合理的配慮の提供に係るコミュニケーション
- ・職場定着支援の工夫
- ・その他

（３）在職障害者アンケート調査

ア 障害者団体への協力依頼

在職障害者アンケート調査を実施するにあたり、特定の障害に偏ることなく広く回答を得ることを目的として、障害者団体（11 団体）に実施方法や手続き等について相談を行うとともに、在職障害者へのアンケート調査の周知を依頼した。

イ 障害者雇用企業への協力依頼

障害者雇用企業（平成 30 年 6 月 1 日障害者雇用状況報告）のうち、0 人雇用企業を除いた 69,147 社から企業規模別に無作為抽出した 15,000 社の人事管理部門担当者あて周知依頼文を郵送し、雇用障害者へのアンケート調査の周知を依頼した。

ウ 調査方法

- ①Web 調査（Web 上にホームページを開設し、在職障害者が回答用サイトにアクセスし回答）
- ②質問紙調査（障害者団体のうち、質問紙調査の希望があった 4 団体より在職障害者へ調査票を郵送し在職障害者が回答）

エ 調査項目

調査項目は以下の通りである。

- ・基本的な情報（居住地域、年齢、障害・疾病、障害者手帳等の有無）
- ・勤務している会社（業種、仕事内容、勤続期間、雇用形態、勤務時間と勤務日数、会社の形態）
- ・障害者に対する差別の禁止について（会社での差別について、会社の取組、感じていること）
- ・合理的配慮の提供について（会社での合理的配慮について、会社の取組、感じていること）
- ・プライバシーに配慮した障害の把握・確認について（会社に障害を伝えたタイミング、障害があることの確認資料提出の有無、会社の取組、感じていること）

３ 調査研究の結果

（１）企業アンケート調査

1,442 社から回答を得た（回収率 28.8%）。

ア プライバシーに配慮した障害者の把握・確認

- ・プライバシーガイドラインの認知率（「よく知っている」と「少し知っている」）は、60.7%であった。
- ・企業が障害者を把握・確認する機会として最も多かったのは、「採用段階（本人が障害を明らかにしている、障害者専用求人の応募者等）」（67.2%）であり、企業規模別では300人以上の規模において有意に多かった。次いで選択が多かった「採用後（全員に障害の申告を呼びかける）」（15.2%）は、1,000人以上の規模において有意に多かった。
- ・障害者雇用経験のある企業（1,170社）を対象に集計した、障害者であることの確認について課題に感じていることとして最も多かったのは、「労働者全員に対して障害者であることの申告を呼びかけているが、全員に対して申告の呼びかけに係る情報を伝えるのが難しい（又は情報が伝わっていない）」（37.5%）であり、次いで「業務上支障が明らかな労働者がいるが、本人からの申告がない」（36.7%）であった。

イ 障害者に対する差別の禁止

- ・障害者差別禁止指針の認知率（「よく知っている」と「少し知っている」）は、72.8%であった。
- ・障害者に対する差別禁止を踏まえた取組状況（「既に取り組んでいる」と「一部取り組んでいる」）の割合の多い順に、「定年」、「労働契約の更新」、「賃金」、「配置」、「教育訓練」であった。
- ・障害者に対する差別の禁止について課題に感じていることとして最も多かったのは、「本人の適性や能力から配置できる部署が限られる」（85.7%）であり、企業規模別では300～999人規模において有意に多かった。

ウ 合理的配慮の提供義務

- ・合理的配慮指針の認知率（「よく知っている」と「少し知っている」）は、58.2%であった。
- ・「募集及び採用時」における合理的配慮の手続きについて最も多かったのは、「特に講じていない」（33.8%）であり、企業規模別では100人未満規模が有意に多かった。次いで選択が多かった「担当者・部署を定め、応募者に周知している」（21.6%）は、300人以上規模が有意に多かった。
- ・「採用後」における合理的配慮の手続きについて最も多かったのは、「採用後、障害者であることを把握した際に、職場において支障となっている事情の有無を確認している」（41.6%）であり、企業規模別では300人以上規模が有意に多かった。次いで選択が多かった「特に講じていない」（27.2%）は、100人未満規模が有意に多かった。
- ・「募集及び採用時」における合理的配慮の対応として最も多かったのは、「体調に配慮した面接時間の設定をしている」（31.6%）であり、次いで「面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている」（30.7%）、「面接の際にできるだけ移動が少ないようにしている」（23.6%）であった。
- ・「採用後」における合理的配慮の対応について、障害者雇用企業（1,067社）を対象に集計した結果、「取り組んでいる（一部取組も含む）」回答が多い順に、「作業の負担を軽減するための工夫」（62.6%）、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」（58.4%）、「職場内移動の負担を軽減するための設備」（47.2%）であった。
- ・労働時間に関する合理的配慮の提供について、回答のあった605社を対象に集計した結果、最も

多かったのは、「所定労働時間の短縮措置」（61.3％）であり、企業規模別では100人以上規模が有意に多かった。次いで、「残業等の免除」（39.8％）、「深夜業の免除」（35.2％）、「始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ」（30.4％）であり、いずれも企業規模別では300人以上規模が有意に多かった。労働時間に関する合理的配慮を提供した社員の障害種類は、「精神障害」（26.1％）が最も多く、次いで「肢体不自由」（22.3％）であった。

- ・障害のある社員からの申出を「過重な負担」とであると判断した事例が「ある」（5.1％）と回答した企業の「過重な負担」とであると判断した要素として最も多かったのは、「実現困難度」（58.1％）、次いで「費用・負担の程度」（39.2％）であった。
- ・合理的配慮の提供の取組を進める中での課題について最も多かったのは、「社内のサポート体制の構築ができていない」（41.0％）であり、企業規模別では50～99人規模が有意に多かった。次いで選択が多かった「社内の周知が進んでいない」（38.5％）は、規模の差は見られなかった。「配置転換や業務内容の切り出しが難しい」（33.6％）は、1,000人規模が有意に多かった。

（２）企業ヒアリング調査

企業における合理的配慮の取組の実態について、工夫している点等を詳細に把握することを目的として実施した。

ア 配置への配慮

障害者雇用の場合は採用面接時、在職中に障害者となった場合は必要が生じた時、企業の担当者が障害者と十分に面談を実施し、把握した障害状況や適性を踏まえて配置を検討することにより職場定着を図っていた。障害状況と職務内容のマッチング、一緒に働く社員への障害状況や配慮内容の伝え方など、職場定着に必要な事柄について障害者との面談により検討していた。

イ 労働時間への配慮

所定労働時間の短縮措置によるストレス軽減や加齢への配慮、フレックスタイム制度の活用、始業・終業時刻の繰上げ、育児・介護中の社員に準じた制度の適用など、障害状況に応じた労働時間の配慮が行われており、障害者がストレスや体調の管理を行いながら勤務できる環境が提供されていた。

ウ 合理的配慮の提供に係るコミュニケーション

日頃から意識して障害のある社員とコミュニケーションを取り、相談しやすい関係を作っているほか、個別面談を定期的に行い相談できる場を設定していた。

本社人事担当者が企業在籍型職場適応援助者（以下「企業在籍型ジョブコーチ」という。）の資格を有し、障害のある社員と現場担当者に対して支援を行うことで、双方のコミュニケーションを図っていた。

エ 職場定着支援の工夫

人事担当者や現場担当者が障害者職業生活相談員として障害者の雇用管理を担当しているほか、社内に企業在籍型ジョブコーチや臨床心理士、保健師等を配置し、専門的に職場定着支援を行っていた。

特別支援学校や障害者就業・生活支援センターなど、障害のある社員が利用している支援機関が

ある場合は、採用後の課題解決やフォローアップの協力を依頼していた。障害のある社員が利用している支援機関がない場合や、在職中に生じた新たな課題等に対しては、地域障害者職業センターに相談し、ジョブコーチ支援や就労支援機器の活用等の専門的な支援を検討していた。

オ 高次脳機能障害に対する合理的配慮

新たに高次脳機能障害者を雇用した事例では、採用時にジョブコーチによる集中的な支援を行い、記憶障害を補うためのツールの活用習慣の定着を図っていたり、失語症のため発語や書字を必要としない業務を組み立て、担当者を固定して定着を図っていた。

在職中の障害による復職事例では、記憶障害への対処として作業の切り出しと指示書の作成、担当者の固定による作業チェックとフィードバック、毎日の面談を実施し定着を図っていた。

カ 難病に対する合理的配慮

在職中に進行性の神経・筋疾患の診断を受けた事例では、診断を受けた時点で本人から上司に相談があり、本人、上司、産業保健スタッフ、本社担当者が集まり、業務を続けるために必要な配慮の確認と協力体制、定期的な面談の実施が決定され、難病の進行状況を確認しながら社内の連携を図り支援する体制をとっていた。

在職中に消化器系疾患の診断を受けた事例では、不規則な勤務が体調に影響することや医療機関が遠く通院の負担が大きいことなどについて本人から上司に相談があり、勤務時間が規則的な業務への配置転換及び通院しやすい地域への異動、労働時間の配慮が提供され雇用継続ができていた。

在宅勤務制度を活用している企業では、神経・筋疾患による重度障害があり日常的に生活介護を必要とする難病の社員に対して、①在宅勤務、②1日のタイムスケジュールを個々に設定、③コミュニケーションツールの整備、④定期的な面談、などの合理的配慮を提供し、通勤が困難な重度障害者が在宅で仕事をすることができ、生活介護の時間に合わせて休憩を設定することができていた。

(3) 在職障害者アンケート調査

1,866人から回答を得た（Web調査1,699人、質問紙調査167人）。

ア 障害者に対する差別の禁止

- ・勤務する会社に障害を理由とした差別があると思うかどうかについて、「あると思う」と回答した者は全体の1割弱～3割弱程度、「ないと思う」と回答した者は5～6割程度、「わからない」と回答した者は2割程度であった。「あると思う」が最も多かった項目は「定年」（28.9%）であり、次いで「福利厚生」（25.4%）、「労働契約の更新」（24.6%）であった。
- ・勤務する会社の取組に問題を感じることがあるかについては、「ない」（64.3%）、「わからない」（19.6%）、「ある」（14.1%）であった。「ある」の内容として最も選択が多かったのは、「障害者雇用の理念や障害特性一般について、会社の理解が不足している」（68.6%）であった。
- ・差別の禁止について感じていることを自由記述で求め、282件の回答が得られた。その内容を「職場の待遇に関すること」「障害の理解に関すること」「周囲の言動に関すること」「職場の配慮に関すること」「その他の意見」に分類し、障害種類別に記載した（本文参照）。

イ 合理的配慮の提供

- ・勤務する会社で仕事を続けるために必要な配慮を受けているかどうかについて、「配慮を受けて

いる」が最も多かったのは、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」(49.0%)であり、次いで「作業の負担を軽減するための工夫」(38.6%)、「職場内移動の負担を軽減するための設備」(33.6%)であった。

- ・勤務する会社の取組に問題を感じることはあるかについては、「ない」(61.4%)、「わからない」(21.1%)、「ある」(15.1%)であった。「ある」の内容として最も選択が多かったのは、「どの程度まで合理的配慮を求めてよいかわからない」(58.5%)、次いで「自分から必要な配慮を求めるのは気が引ける」(53.2%)であった。
- ・合理的配慮の提供について感じていることを自由記述で求め、212件の回答が得られた。その内容を「難しさを感じること」「配慮が得られていないこと」「配慮を得られていること」「その他の意見」に分類し、障害種類別に記載した(本文参照)。

ウ プライバシーに配慮した障害の把握・確認

- ・勤務先の採用面接時に障害を会社に伝えたかどうかについては、「伝えた」(74.3%)、「伝えなかった」(21.5%)であった。「伝えた」と回答した者の応募方法について最も多かったのは、「障害者専用求人に応募した」(56.9%)であり、次いで「一般求人に応募した」(25.4%)であった。一方、「伝えなかった」と回答した者が障害を会社に伝えた状況として最も多かったのは、「職業上の必要性を感じ、自分から伝えた」(41.4%)であり、次いで「その他」(37.2%)であった。「その他」の内容としては、「採用時点で障害がなかった」、「採用後障害者になった」という記述が約8割を占めた。
- ・勤務する会社の取組に問題を感じることはあるかについては、「ない」(71.9%)、「わからない」(17.8%)、「ある」(8.9%)であった。「ある」の内容として最も選択が多かったのは、「その他」(41.0%)であり、その内容は障害の理解や配慮の問題が多く挙げられた。
- ・障害の把握・確認について感じていることを自由記述で求め、227件の回答が得られた。その内容を「会社の対応に関すること」「障害の理解・説明に関すること」「その他の意見」に分類し、障害種類別に記載した(本文参照)。

4 調査研究の考察

企業アンケート調査と在職障害者アンケート調査の結果を比較することにより、企業の取組と課題、障害者の職場定着に必要な環境作りについて考察した。なお、企業アンケート調査結果は、回答企業1,442社のうち障害者を雇用している企業1,067社を対象とした集計結果とした。

(1) 合理的配慮の提供

ア 企業「取り組んでいる」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

企業が合理的配慮について「取り組んでいる」と回答した割合の多い上位5項目に対する、障害者の勤務先における合理的配慮を受けている状況を比較した。

企業「取り組んでいる」上位4項目と、障害者「配慮を受けている」上位4項目は一致していた。項目としては、「作業の負担を軽減するための工夫」(企業62.6%、障害者38.6%)、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」(企業58.4%、障害者49.0%)、「職場内移動の負担を軽減す

るための設備」(企業 47.2%、障害者 33.6%)、「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」(企業 45.2%、障害者 31.1%)である。

また、企業「取り組んでいる」上位5項目の中に、障害者「必要だが配慮を受けられていない」上位3項目も入っていた。項目としては、障害者の回答割合の多い順に「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」(14.0%)、「障害者相談窓口担当者の配置」(12.3%)、「作業の負担を軽減するための工夫」(11.8%)である。

企業が「取り組んでいる」と回答した割合が多かった「作業の負担を軽減するための工夫」、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」について、障害者の合理的配慮状況は以下の通りである。

a 作業の負担を軽減するための工夫

企業「取り組んでいる」(62.6%)に対して、障害者「配慮を受けている」(38.6%)、「必要だが配慮を受けられていない」(11.8%)、「必要がなく配慮を受けていない」(35.9%)、「わからない」(10.8%)であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」(38.6%)について、回答が有意に多かったのは知的障害、精神障害、発達障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」(11.8%)について、回答が有意に多かったのは視覚障害であった。「必要がなく配慮を受けていない」(35.9%)について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由、内部障害であった。「わからない」(10.8%)について、回答が有意に多かったのは、知的障害であった。

「作業の負担を軽減するための工夫」とは、業務量の調整や配置転換等を指すが、企業の合理的配慮の提供が、障害者にとっては「配慮を受けている」と認識されにくい内容(手続き)であったり、企業が複数の障害者を雇用している場合、すべての障害者のニーズを把握し合理的配慮を提供することが困難な場合も考えられる。

b 通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩

企業「取り組んでいる」(58.4%)に対して、障害者「配慮を受けている」(49.0%)、「必要だが配慮を受けられていない」(8.0%)、「必要がなく配慮を受けていない」(31.8%)、「わからない」(8.3%)であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」(49.0%)について、回答が有意に多かったのは知的障害、精神障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」(8.0%)について、回答が有意に多かったのは視覚障害であった。「必要がなく配慮を受けていない」(31.8%)について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由であった。「わからない」(8.3%)について、回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害、知的障害であった。

企業ヒアリング調査において、採用面接時に通院・体調等への配慮を確認し対応している事例や、採用後必要が生じた時に配慮を行い継続雇用につなげている事例を確認している。いずれも、企業と障害者のコミュニケーションが図られており、相談しやすい環境が作られていた。

イ 企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

企業が合理的配慮について「ニーズがあるが取り組めていない」と回答した割合の多い上位5項目に対する、障害者の勤務先における合理的配慮を受けている状況を比較した。

企業が「ニーズがあるが取り組めていない」と回答した割合は全体の5%未満であった。上位5

項目の中に、障害者「必要だが配慮を受けられていない」上位5項目のうち3項目が入っていた。項目としては、「作業手順の簡素化・見直し等」（企業4.6%、障害者11.5%）、「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」（企業4.4%、障害者14.0%）、「障害者相談窓口担当者の配置」（企業3.3%、障害者12.3%）である。

企業が「ニーズがあるが取り組めていない」と回答した割合が多かった「作業手順の簡素化・見直し等」、「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」について、障害者の合理的配慮状況は以下の通りである。

a 作業手順の簡素化・見直し等

企業「ニーズがあるが取り組めていない」（4.6%）に対して、障害者「配慮を受けている」（27.0%）、「必要だが配慮を受けられていない」（11.5%）、「必要がなく配慮を受けていない」（44.3%）、「わからない」（14.1%）であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」（27.0%）について、回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害、知的障害、精神障害、発達障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」（11.5%）について、回答が有意に多かったのは、視覚障害、発達障害であった。「必要がなく配慮を受けていない」（44.3%）について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由、内部障害、難病であった。「わからない」（14.1%）について、回答が有意に多かったのは、知的障害であった。

「作業手順の簡素化・見直し等」には、作業マニュアルのカスタマイズやチェックリストの作成等を含むが、企業が取り組むためには障害者の特性を理解し対応する支援者社員が必要と思われる。企業内の支援者社員としては、企業在籍型ジョブコーチ、障害者職業生活相談員が想定されるが、当該社員を配置していない企業にあっては、社外の支援機関の協力を得ることも必要と考えられる。

企業ヒアリング調査において、障害者の職場定着を支援する方策として、障害者関係業務を担当する社員や現場で障害者に関わる社員が障害者職業生活相談員の資格を積極的に取得したり、社内外のジョブコーチを活用し、障害者が従事する作業手順の見直し等の支援を行うことで効率化を図るとともに周囲の社員に対する支援を行っている事例を確認している。

b 疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備

企業「ニーズがあるが取り組めていない」（4.4%）に対して、障害者「配慮を受けている」（31.1%）、「必要だが配慮を受けられていない」（14.0%）、「必要がなく配慮を受けていない」（41.6%）、「わからない」（10.7%）であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」（31.1%）について、回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害、知的障害、精神障害、発達障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」（14.0%）について、回答が有意に多かったのは、視覚障害であった。障害者「必要がなく配慮を受けていない」（41.6%）について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由、内部障害であった。

「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」とは、職場内の休憩室や仮眠室等を指している。当該設備が障害特性に配慮した仕様になっており、利用しやすいかどうかについては検討が必要であると思われた。

ウ 企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

企業が合理的配慮について「ニーズがないので取り組んでいない」と回答した割合の多い上位5項目に対する、障害者の勤務先における合理的配慮を受けている状況を比較した。

企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位4項目には、障害者「必要がなく配慮を受けていない」上位5項目のうち4項目が入っていた。項目としては、「通勤援助者の手配」(企業 91.0%、障害者 82.5%)、「手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱」(企業 88.8%、障害者 77.4%)、「通勤用自動車又はバスの手配」(企業 88.2%、障害者 72.6%)、「職場介助者の配置・委嘱」(企業 80.4%、障害者 68.4%)である。企業が「ニーズがないので取り組んでいない」と回答した割合の多かった「通勤援助者の手配」、「手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱」について、障害者の合理的配慮状況は以下の通りである。

a 通勤援助者の手配

企業「ニーズがないので取り組んでいない」(91.0%)に対して、障害者「配慮を受けている」(4.6%)、「必要だが配慮を受けられていない」(2.1%)、「必要がなく配慮を受けていない」(82.5%)「わからない」(7.9%)であった。障害種類別に見ると、「必要だが配慮を上げられていない」(2.1%)の回答が有意に多かったのは、視覚障害であった。

b 手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱

企業「ニーズがないので取り組んでいない」(88.8%)に対して、障害者「配慮を受けている」(4.9%)、「必要だが配慮を受けられていない」(4.6%)、「必要がなく配慮を受けていない」(77.4%)、「わからない」(8.8%)であった。障害種類別に見ると、「必要だが配慮を受けられていない」(4.6%)の回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害であった。

(2) 障害者に対する差別の禁止

企業の差別禁止を踏まえた取組状況(「取り組んでいる」、「まだ取り組んでいない」)上位5項目と、障害者の勤務先における差別の認識(「差別がないと思う」、「差別があると思う」)上位5項目を比較した。

企業「取り組んでいる」上位5項目に対して、障害者「差別がないと思う」上位5項目は、「賃金」のみ一致していた。一方、障害者「差別があると思う」上位5項目では、「定年」、「労働契約の更新」、「教育訓練」、「配置」の4項目が該当し、企業「取り組んでいる」、障害者「差別があると思う」の回答が最も多かった項目は、ともに「定年」であり、企業の取組と障害者の認識に差が見られた。

障害者「差別があると思う」の回答が最も多かった項目が「定年」であったことについて、「障害者に対する差別の禁止について感じていること(自由記述)」において、採用時の雇用形態への差別や労働契約の更新に不安を感じている記述が見られたことなどから考えると、障害のない者と比べて定年まで働き続けることが難しいと感じるなど、漠然とした雇用継続への不安が表れているとも考えられる。

次いで障害者「差別があると思う」の回答が多かった「福利厚生」は、労働者の福祉の増進のために定期的に行われる金銭の給付、住宅の貸与等の措置を指しているが、障害特性に配慮した活用しやすい措置であるかどうかについては個別に検討が必要であると思われる。

(3) プライバシーに配慮した障害者の把握・確認

企業調査において、障害者を把握・確認する機会は、「採用段階（本人が障害を明らかにしている、障害者専用求人応募者等）」（67.2%）が最も多く、次いで「採用後（全員に障害の申告を呼びかける）」（15.2%）、「その他の機会（年末調整時、本人からの申出等）」（13.7%）であった。

在職障害者調査において、採用面接時に障害について会社に「伝えなかった」（21.5%）と回答した者が採用後障害を会社に伝えた状況は、「職業上の必要性を感じ自分から伝えた」（41.4%）が最も多く、次いで「その他（採用時点で障害がなかった、通院・治療の際に伝えた等）」（37.2%）と、障害者本人からの申出が約8割であり会社からの確認による申出は1割強であった。

企業が障害者の把握・確認を積極的に行わずとも障害者からの申出により把握・確認できている実態がわかったが、在職障害者調査において障害の把握・確認についての問題が「ある」（8.9%）の内容を見てみると、採用面接時に障害について会社に伝えていても理解されていなかったり、きちんと伝わっているかわからないといった記述があった。

障害者が自身の障害を企業に伝える際に、職場に必要な配慮事項や希望する周知範囲を併せて伝えられることが望ましいが、その内容は職場の状況や人間関係等に応じて変化するものであること、障害状況によっては自分で障害について伝えることが負担に感じる等、配慮や支援を必要とする者がいることなどを考えると、企業がプライバシーに配慮した障害者とのコミュニケーションについて理解し対応することが大切であると思われる。

（４）企業と障害者の関係構築に必要な方策、支援

ア コミュニケーションの工夫

合理的配慮について企業が感じている課題としては、①社内のサポート体制の構築ができていない、②社内の周知が進んでいない、③配置転換や業務内容の切り出しが難しい、などが多く、障害者が感じている課題としては、①どの程度まで合理的配慮を求めてよいのかわからない、②自分から必要な配慮を求めるのは気が引ける、などが多かった。

企業と障害者とのコミュニケーションについては、ヒアリング調査において企業が障害者の職場定着を図るために工夫して取り組んでいる事例があった。企業において、採用担当者と現場担当者が異なる場合、採用面接時に確認した障害状況や配慮事項を本人の同意を得て現場担当者に伝える方法として、①現場担当者が面接に同席する、②採用担当者が定期的に現場をフォローする、③現場担当者が日常的な声掛けや定期的な面談を行う、など業種や業態によって対応可能な工夫がなされていた。

企業と障害者の関係構築を進める方法として、仕事上のコミュニケーションだけでなく日常的なコミュニケーションや職場での支障を確認する等目的を明確にした面談の実施が考えられる。また、企業が採用後障害者一人ひとりの事情を把握する方法として、現場担当者を中心とした社員同士のコミュニケーションを促進する体制を作ることにも効果がある。このような社内のコミュニケーション方法を取ることが難しい企業には、社内外の支援者（ジョブコーチ等）がコミュニケーションを支援している事例もあり、企業に対する支援の必要性が感じられる。

イ 社員の障害理解

企業が障害者雇用を進める中で、障害者が自身の障害について周囲に理解してほしいと希望して

いる場合は、どのような障害状況でどのような配慮が必要なのか、上司や同僚が正確に理解するための取組が必要である。

在職障害者調査の自由記述では、周囲の言動や上司との関係性などから「周囲に障害が理解されていない」と感じている記述が多く見られたが、障害があることを企業に伝えていても、配属先の上司や同僚に情報が伝わっていなかったり、逆に「必要な範囲」を超えて情報が伝わっているという記述もあった。この「必要な範囲」を決めるためには、企業と障害者との話し合いが必要となるが、このような話し合いがない場合は、障害者は障害があることを企業に伝えていても実際に相談や配慮を求めにくい状態に置かれ、上司や同僚との関係の取り方が難しいことも想像される。

さらに、人事異動などで職場の環境が変化した場合には、「必要な範囲」の変更や、新しく配属された社員への説明など、誰がどのように行うのかといった状況に応じた適切な取組が求められる。

合理的配慮の提供は、障害者であることを企業が把握していることが前提となり、職場において支障となる事情を解消するための措置であることから、職場の上司や同僚が障害状況の理解とともに合理的配慮の提供の必要性について理解することが必要である。

これらのことから、合理的配慮の提供にあたっては社員への障害理解の取組を進めていくことが必要であり、社員の障害理解を進めるためには、①障害者本人への説明と同意、②上司や同僚に対する障害状況及び配慮事項等の説明、③日常的なコミュニケーションの推進、④合理的配慮にかかる対話、⑤合理的配慮に係る上司や同僚の理解、といった一連のプロセスが考えられ、そのプロセスを支える専門家の支援も必要であると考ええる。

ウ 働きやすい職場づくり

在職障害者調査において「配慮を得られている」と感じている記述に共通していたことは、上司や同僚の「理解しようとする姿勢」や「理解した上での行動」であった。具体的には、相談に乗ってくれる、声をかけてくれる、作業しやすい環境を整えてくれる、当たり前のこととして対応してくれる、などであった。障害者が合理的配慮の申出をしやすい職場とは、障害があることを伝えて働いていることに対して企業からの支援（フォロー）があること、つまり障害の状況や支障の有無について確認したり、確認の頻度や方法についても本人の希望を尊重するなどである。

そして、必要に応じて職場の上司や同僚の協力を得るために、情報を「見える化」して共有することも必要となる。例えば、合理的配慮の申出や話し合いの内容を紙面にして共有することにより、障害者及び上司や同僚が共通認識を図ることなどである。

企業ヒアリング調査においても、企業理念を基本にした社員教育が障害者雇用の考え方にも浸透し、社員同士の相互理解につながっている事例や、社員同士のコミュニケーションが良好な職場では障害者への適切な支援につながっている事例があった。

ただ、ここで留意が必要なのは、プライバシーの問題であり、本人が障害の周知を希望しない場合は、合理的配慮にかかる周囲の理解は制限されることが考えられる。周囲の理解が十分得られていないが当該障害者にとっては働きやすい環境であったり、当該障害者にとって必要な範囲を超えた障害の周知がなされることで働きづらい環境であるなど、さまざまな事例が想定される。

このことから考えると、働きやすい職場作りとは、企業と障害者がいかに話し合う関係を構築で

きるかがとても重要になると考える。雇う側（企業）と雇われる側（障害者）の立場の違いや障害者から申しづらい状況があることを踏まえると、障害者からの申出は直接的な形でなく曖昧な形で表出されることも考えられる。企業が相談窓口を設定し周知していても、直接的な形で申出ができない障害者もいることを考え、上司や同僚との日頃からのコミュニケーション、管理者による定期的な面談、外部支援機関の定着支援など、個別に応じた選択肢が用意されることが望ましい。障害の周知の方法や範囲と併せて、合理的配慮の申出方法についても、障害者であることを把握・確認した際に話し合っておくことで、その後の対話につながるのではないかと考える。

（４）今後の課題

本調査研究では、企業におけるプライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針を踏まえた取組と課題について、企業及び在職障害者を対象に調査し、企業における取組と在職障害者の認識や状況について実態を明らかにした。

今後の課題としては、障害者へのヒアリング調査により、企業に対してどのように合理的配慮の申出を行い配慮がなされたか等の事例を収集するとともに、募集及び採用時に合理的配慮が得られなかったために就職に至らなかった事例等を把握することにより、募集及び採用から採用後において、必要となる取組を検討することが考えられる。

また、企業における障害者のキャリア形成を考えた配置やＯＪＴや教育訓練のための合理的配慮の提供事例など、より幅広い雇用管理の観点からの支援について検討することが必要と考える。

第 1 章

本研究の趣旨と背景

第1章 本研究の趣旨と背景

2005年11月にプライバシーガイドライン、2015年3月に障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針が策定された。

本研究では、これらのガイドラインと各指針が職場においてどのように実施され、どのような課題があるのか、企業及び在職障害者を対象に調査し、企業の取組と在職障害者の実態を明らかにすることにより、障害者の継続雇用や能力発揮のための環境作りにつなげることとする。

第1節 プライバシーに配慮した障害者の把握・確認について

障害者雇用促進法は、障害者の職業の安定を図ることを目的として、障害者雇用率（以下「法定雇用率」という。）を設定し、事業主に対して障害者の雇用義務を課しており、事業主は、毎年6月1日現在における障害者の雇用状況を厚生労働大臣に報告することとなっている。

また、法定雇用率未達成の事業主は、不足する障害者数に応じて障害者雇用納付金を納める必要があり、この納付金を原資として、法定雇用率達成の事業主等に対して、障害者数に応じて障害者雇用調整金又は報奨金が支給される。

このため、事業主は、障害者雇用状況の報告、障害者雇用納付金の申告、障害者雇用調整金又は報奨金の申請に当たって、雇用している労働者の中から、障害者である労働者の人数、障害種別、障害程度等を把握・確認する必要がある、これらの情報については、個人情報保護法をはじめとする法令等に十分留意しながら、適正な取得、利用等を行うことが求められている。

2005年7月の障害者雇用促進法の改正により、各企業の実雇用率の算定の際に、従来の身体障害者及び知的障害者に加え、精神障害者も算定対象とすることとされたが、精神障害者については採用後に障害者となった者も少なくないと考えられることから、特にこのような者の把握・確認に当たってはプライバシーに配慮する必要があることを踏まえ、プライバシーガイドラインが2005年11月に策定された。

プライバシーガイドラインは、障害者本人の意に反した雇用率制度の適用等が行われないよう、精神障害者だけでなく、身体障害者及び知的障害者にも共通するものとして策定されており、障害者雇用促進法に基づいて事業主が実施する業務の手続きに即して、把握・確認の具体的な手順及び禁忌事項等を示している。

1 障害者の把握・確認方法（プライバシーガイドライン記載の内容）

（1）採用段階で障害者を把握・確認する場合

採用決定前から障害の有無を把握する場合としては、①採用段階から本人自らが障害者であることを明らかにしている場合、②採用面接時等に、事業主が応募者に対して障害の有無を照会する場合、があると考えられるが、②の場合は、特別な職業上の必要性があることや業務の目的の達成に必要な不可欠な場合に限られ、本人に目的を示して障害の有無を照会しなければならない。

障害者であることを把握している者を採用した場合は、採用決定後に本人に対して、障害者雇用状況の報告、障害者雇用納付金の申告、障害者雇用調整金又は報奨金の申請のために用いる等の利用目的を明示した上で、本人の同意を得て必要な情報を取得するが、情報を取り扱う者を必要最小

限とするため、企業の人事管理部門において当該業務を担当する者から直接本人に対して確認手続きを行うこととされている。

（２）採用後に障害者を把握・確認する場合

採用後に障害者を把握・確認する場合として考えられるのは、①採用後に障害者となった者を把握・確認する場合、②採用前や採用面接時等において障害を明らかにしていなかったが採用後明らかにすることを望んでいる者を把握・確認する場合、がある。

これらの場合の把握・確認方法は、「雇用している労働者全員に対して申告を呼びかける」ことを原則とするが、障害者本人が職場において障害者の雇用を支援するための公的制度や社内制度の活用を求めて企業に対し自発的に提供した情報を根拠とする場合は、「個人を特定して照会を行う」ことができる。この場合も、（１）と同様に、情報を取り扱う者を必要最小限とするため、企業の人事管理部門において障害者雇用状況の報告、障害者雇用納付金の申告、障害者雇用調整金又は報奨金の申請を担当する者から直接本人に対して確認手続きを行うこととされている。

ア 雇用している労働者全員に対して申告を呼びかける場合

採用後に障害者を把握・確認する場合の呼びかけ方法は、雇用する労働者全員に対して、メールの送信や書類の配布等画一的な手段で申告を呼びかけることが原則となっている。

＜呼びかけ方法として適切な例＞

- ・労働者全員が社内ＬＡＮを使用できる環境を整備し、社内ＬＡＮの掲示板に掲載する、または労働者全員に対して一斉メールを配信する
- ・労働者全員に対して、チラシ、社内報等を配布する
- ・労働者全員に対する回覧板に記載する
- ・労働者全員が定期的に見ると想定される事業所内の掲示板に掲示する
- ・労働者全員に対して、自宅に文書を郵送する

＜呼びかけ方法として不適切な例＞

- ・労働者全員が社内ＬＡＮを使用できる環境にない場合において、労働者全員に対してメールを配信する
- ・休憩室のみチラシを置いておく
- ・社内サークル等、ある特定の集団に対してのみチラシを配布する
- ・障害者と思われる労働者のいる部署に対してのみチラシを配布する

＜呼びかけの際に明示する事項＞

- ・業務命令として回答を求めているものではないこと
- ・利用目的
- ・必要な個人情報の内容
- ・取得した個人情報は、原則として毎年度利用すること
- ・利用目的の達成に必要な範囲内で、障害等級の変更や精神障害者保健福祉手帳の有効期限等について確認を行う場合があること
- ・障害者手帳を返却した場合や、障害等級の変更があった場合は、その旨人事担当者まで申し出

てほしいこと

- ・特例子会社又は関係会社の場合、取得した情報を親事業主に提供すること

上記事項に加え、障害者に対する公的支援策や企業の支援策等について併せて伝えることが望ましい。

イ 個人を特定して照会を行うことができる場合

採用後に障害者を把握・確認する場合、上記アが原則であるが、例外的に個人を特定して障害者手帳等の所持を照会することができる。

照会を行う根拠として適切な例としては、「障害者本人が、障害者の雇用を支援するための公的制度や社内制度の活用を求めて、企業に対し自発的に提供した情報」を根拠とする場合である。

一方、照会を行う根拠として不適切な例としては、「健康等について個人的に相談した内容」、「上司や同僚の印象や職場における風評」、「企業内診療所における診療の結果」、「健康診断の結果」などである。

また、個別の状況によっては照会を行う根拠として不適切な場合があり得る例として、「所得税の障害者控除を行うために提出された書類」、「病欠・休職の際に提出された医師の診断書」、「傷病手当金（健康保険）の請求に当たって事業主が証明を行ったこと」などが挙げられる。労働者本人の障害の受容の状況や病状等によっては、これらの情報をもとに照会を行うこと自体が、本人の意に反するようなケースも生じ得ると考えられるためであり、これらの情報をもとに照会を行おうとする際には、照会を行うことが適切か個別ケースごとに慎重に見極めを行う必要がある。

（３）把握・確認した情報の更新

労働者の障害に関する情報に変更がある場合、把握・確認した情報の更新が必要となる。把握・確認した手帳の有効期限が経過した後に手帳を更新しているかを確認することや、障害の程度に変化があると考えられる場合に障害の等級に変更がないかを確認するなどである。

事業主は、障害者雇用状況の報告、障害者雇用納付金の申告、障害者雇用調整金又は報奨金の申請を毎年度１回行うことから、障害者であることを把握・確認後、障害の状態に変更がない限り把握・確認した情報を毎年度用いることについて予め本人の同意を得ておくこととされているが、精神障害者保健福祉手帳の有効期限が２年間であること、身体障害者手帳等には再認定の条件が付されていることがあること、療育手帳については原則として２年ごとに判定を行うこととされていることにそれぞれ注意する必要がある。

把握・確認した情報の更新を行うために、事業主から労働者に対して情報に変更がないか確認を行う頻度は必要最小限とされているが、情報の更新のために労働者に確認を行う際には、確認を行う理由や何をきっかけとして確認を行うのかという経緯を明確にして尋ねる必要がある。また、障害者である労働者に対して、障害者手帳を返却した場合や障害の程度が変更になった場合は申し出るよう呼びかけるとともに、労働者に対して情報の変更を申し出る手続を公表しなければならない。

（４）把握・確認に当たっての禁忌事項

障害者の把握・確認に当たって、どのような場合であっても行ってはならない禁忌事項は以下の通りである。

- ・利用目的の達成に必要な情報を取得すること
- ・労働者本人の意思に反して、障害者である旨の申告又は手帳の取得を強要すること
- ・障害者である旨の申告又は手帳の取得を拒んだことにより、解雇その他の不利益な取扱いをすること
- ・正当な理由無く、特定の個人を名指しして情報収集すること
- ・産業医等医療関係者や企業において健康情報を取り扱う者が、障害者雇用状況の報告、障害者雇用納付金の申告、障害者雇用調整金又は報奨金の申請の担当者から労働者の障害に関する問い合わせを受けた場合、本人の同意を得ずに情報の提供を行うこと

2 把握・確認した情報の処理・保管方法（プライバシーガイドライン記載の内容）

事業主は、労働者から提供された情報を適切に処理・保管する体制を整えていることが求められる。把握・確認した情報の処理・保管の具体的な手順は、以下の通りである。

（１）安全管理措置

ある労働者が障害者であることを明らかにする書類を備え付けるとともに、これをその労働者の死亡、退職又は解雇の日から３年間保存するものとされている。これらの書類の他、障害者雇用状況の報告や障害者雇用納付金の申告、障害者雇用調整金又は報奨金の申請に使用した書類について、漏洩、滅失、又は毀損の防止その他情報の安全管理のために必要な措置を講じなければならない。

個人情報の保存に当たっては、情報を管理する者の範囲を必要最小限に限定したうえで、これを従業員にわかるように明確化することや、情報管理者の守秘義務等を定めた個人情報の取扱いに関する内部規定を整備すること、個人情報保護法意識の向上、安全性・正確性の確保のための研修を実施すること、個人情報を取り扱う従業者に対する監督を行うこと等の措置を講じなければならない。

また、障害に関する情報は、個人情報の中でも特に取扱いに注意を要する情報であることから、情報管理者以外の者がこれを知ることがないように、他の一般の個人情報とは別途保管することが望まれる。

（２）苦情処理体制

把握・確認した情報の取扱いに関する苦情処理の担当者を明らかにするとともに、苦情処理の手順を定め苦情処理に当たる従業員に研修を行うこと等、本人からの苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備に努めることとされている。苦情処理の窓口については、障害に関する情報の苦情及び相談に適切に対応するため、必要に応じて産業医、保健師等、衛生管理者その他の労働者の健康管理に関する業務に従事する者と連携を図ることができる体制を整備しておくことが望まれる。

3 企業と障害者双方が必要とする情報について

プライバシーガイドラインでは、障害者である労働者が事業主に提供する情報について、その情報の利用目的や範囲、取扱担当者の範囲、保管方法などを明らかにした上で、本人の同意を得て情

報を取得することを示している。

労働者の中には、障害者であることを伝えて必要な支援を受けて働きたいが、障害者雇用にかかる企業の方針や体制、取組についての説明が十分でないために、障害者であることを伝えることを躊躇している者もいるかもしれない。このため、1（2）で示したように、事業主が障害者の把握・確認に当たり「雇用している労働者全員に対して申告を呼びかける」際に、必要な明示事項と併せて「障害者に対する公的支援策や企業の支援策等」について伝えること、障害者が働き続けるために利用できる支援を事業主が情報提供することに大きな意味があり、その情報をきっかけとして、事業主と障害者とのコミュニケーションが始まり、雇用継続に向けた課題解決につながる事が考えられる。

事業主は、障害者雇用状況の報告、障害者雇用納付金の申告、障害者雇用調整金又は報奨金の申請に当たり、雇用している労働者に対して障害者の把握・確認を行うが、それに併せて、障害がある労働者が必要な支援を申出するための窓口が社内にあることを伝えることができれば、双方のコミュニケーションを促す把握・確認になると考えられる。

以上のことから、事業主が行う障害者の把握・確認は、次節で述べる「障害者に対する差別の禁止」、「合理的配慮の提供」の取組に必要とされる適切なコミュニケーション関係を構築するきっかけになるのではないかと考えられる。

第2節 障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供について

2013年6月の障害者雇用促進法の改正により、事業主に対して、障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供に関する規定が新たに設けられ（2016年4月施行）、法定雇用率の算定基礎に精神障害者を加える見直し（2018年4月施行）がなされた。

この法改正を踏まえて、2015年3月に障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針が策定され、法定雇用率については、施行後5年間に限り、精神障害者を法定雇用率の算定基礎に加えることに伴う法定雇用率の引上げ分について、本来の計算式で算定した率よりも低くすることを可能とした。法定雇用率は、2021年3月から、民間企業2.2%→2.3%、国、地方公共団体等2.5%→2.6%、都道府県等の教育委員会2.4%→2.5%に引き上げになる。法定雇用率は原則5年毎に見直しがされるが、精神障害者の追加に係る法定雇用率の引き上げ分は、計算式どおりに引き上げないことも可能とし、具体的な引上げ幅は、障害者の雇用状況や行政の支援状況等を踏まえ、労働政策審議会障害者雇用分科会で議論することとしている。

1 障害者差別禁止指針について

障害者差別禁止指針は、障害者に対する差別の禁止に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処することができるよう、これらの規定により禁止される措置として具体的に明らかにする必要があるものについて定めたものである。

すべての事業主は、障害者に対して障害者でない者と均等な機会を与えなければならないが、また、「募集及び採用」、「賃金」、「配置」、「昇進」、「降格」、「教育訓練」、「福利厚生」、「職種の変更」、「雇

用形態の変更」、「退職の勧奨」、「定年」、「解雇」、「労働契約の更新」の待遇について、労働者が障害者であることを理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いが行われないよう禁止措置を具体的に定めている。

ただし、次に掲げる措置を講ずることは、障害者であることを理由とする差別に該当しない。

- ・積極的差別是正措置として、障害者でない者と比較して障害者を有利に取り扱うこと。
- ・合理的配慮を提供し、労働能力等を適正に評価した結果として障害者でない者と異なる取扱いをすること。
- ・合理的配慮に係る措置を講ずること（その結果として、障害者でない者と異なる取扱いとなること）。
- ・障害者専用の求人の採用選考又は採用後において、仕事をする上での能力及び適性の判断、合理的配慮の提供のためなど、雇用管理上必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認すること。

2 合理的配慮指針について

合理的配慮指針は、雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会若しくは待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するために事業主が講ずべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

すべての事業主は、「労働者の募集及び採用」について、障害者と障害者でない者との均等な機会の確保の支障となっている事情を改善するため、労働者の募集及び採用に当たり障害者からの申出により当該障害者の障害の特性に配慮した必要な措置を講じなければならない。

また、すべての事業主は、「障害者である労働者」について、障害者でない労働者との均等な待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するため、その雇用する障害者である労働者の障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。

合理的配慮に関する基本的な考え方は、以下のとおりである。

- ・合理的配慮は、個々の事情を有する障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべき性質のものであること。
- ・合理的配慮の提供は事業主の義務であるが、採用後の合理的配慮について、事業主が必要な注意を払ってもその雇用する労働者が障害者であることを知り得なかった場合には、合理的配慮の提供義務違反を問われないこと。
- ・過重な負担にならない範囲で、職場において支障となっている事情等を改善する合理的配慮に係る措置が複数あるとき、事業主が、障害者との話合いの下、その意向を十分に尊重した上で、より提供しやすい措置を講ずることは差し支えないこと。また、障害者が希望する合理的配慮に係る措置が過重な負担であるとき、事業主は、当該障害者との話合いの下、その意向を十分に尊重した上で、過重な負担にならない範囲で合理的配慮に係る措置を講ずること。

- ・合理的配慮の提供が円滑になされるようにするという観点を踏まえ、障害者も共に働く一人の労働者であるとの認識の下、事業主や同じ職場で働く者が障害の特性に関する正しい知識の取得や理解を深めることが重要であること。

(1) 合理的配慮の手続き

ア 「募集及び採用時」における合理的配慮の提供

a 障害者からの合理的配慮の申出

募集及び採用時における合理的配慮が必要な障害者は、事業主に対して、募集及び採用に当たって支障となっている事情及びその改善のために希望する措置の内容を申し出る。

b 合理的配慮に係る措置の内容に関する話合い

事業主は、合理的配慮としてどのような措置を講ずるかについて当該障害者と話合いを行う。

c 合理的配慮の確定

事業主は、障害者との話合いを踏まえ、その意向を十分に尊重しつつ、具体的にどのような措置を講ずるかを検討し、講ずることとした措置の内容（過重な負担に当たると判断した場合には当該措置を実施できないこと）を当該障害者に伝える。

イ 「採用後」における合理的配慮の提供

a 事業主が職場において支障となっている事情の有無等を確認

事業主は、労働者が障害者であることを雇入れ時までに把握できなかった場合は「障害者であることを把握した際」に、労働者が雇入れ時に障害者でなかった場合は、「障害者となったことを把握した際」に、当該障害者に対し職場において支障となっている事情の有無を確認する。さらに、障害の状態や職場の状況が変化することもあるため、必要に応じて定期的に職場において支障となっている事情の有無を確認する。

b 合理的配慮に係る措置の内容に関する話合い

事業主は、合理的配慮としてどのような措置を講ずるかについて当該障害者と話合いを行う。

c 合理的配慮の確定

事業主は、障害者との話合いを踏まえ、その意向を十分に尊重しつつ、具体的にどのような措置を講ずるかを検討し、講ずることとした措置の内容（過重な負担に当たると判断した場合には当該措置を実施できないこと）を当該障害者に伝える。

(2) 過重な負担

合理的配慮の提供の義務については、事業主に対して「過重な負担」を及ぼすこととなる場合は除くこととしており、事業主は、合理的配慮に係る措置が過重な負担に当たるか否かについて、次のa～fの要素を総合的に勘案しながら個別に判断する。

- a 事業活動への影響の程度 b 実現困難度 c 費用・負担の程度 d 企業の規模
- e 企業の財務状況 f 公的支援の有無

(3) 相談体制の整備等

事業主は、合理的配慮の提供に際し、障害者である労働者からの相談に応じ適切に対応するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

- ・必要な体制の整備（相談窓口を定め、労働者に周知する）
- ・適切な対応（職場において支障となっている事情の有無を迅速に確認し、合理的配慮の手続を適切に行う）
- ・相談者のプライバシーを保護するために必要な措置
- ・相談をしたことを理由とする不利益取扱いの禁止

3 企業の認知状況と取組

障害者雇用制度改正等の企業の認知状況について、先行研究（障害者職業総合センター調査研究報告書 No. 143（2019）「障害者雇用制度の改正等に伴う企業意識・行動の変化に関する研究」）の企業アンケート調査結果（1,772 社回答）では、「よく知っている」の回答の多い順に「法定雇用率の見直し」（46.7%）、「精神障害者の法定雇用率算定基礎算入」（36.5%）、「障害者差別禁止規定」（22.0%）、「合理的配慮提供義務規定」（14.6%）であり、企業規模が小さいほど認知状況が低いという結果であった。障害者差別禁止規定・合理的配慮提供義務規定を踏まえた具体的な対応行動についても、規模が大きい企業では何らかの対応がなされているが、企業規模が小さくなるほど対応が少ないという結果であり、障害者雇用の有無によってもその認知状況や行動に差が表れていた。

また、在職障害者等を対象とした先行研究（障害者職業総合センター調査研究報告書 No. 148（2019）「障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究（第5期）」）のアンケート調査（556 人回答）では、障害者差別禁止指針と合理的配慮指針について「内容を把握している」（29%）、「聞いたことはあるが把握していない」（28%）、「知らない」（40%）という結果であった。さらに、2016 年 4 月以降に職場で支障となっていることの確認や話し合いの機会があったかどうかについては、「今まで同様に機会があった」（31%）、「新たに機会があった」（10%）、「機会はまだない」（37%）という結果であった。

これらの先行研究の結果から、合理的配慮の提供については、障害者雇用制度改正等事項の中では企業の認知状況が最も低く、指針に示されている「相談窓口」の設定や周知、職場で支障となっている事情の有無を必要に応じて定期的に確認すること等について、まだ取り組んでいない企業が一定程度あることが窺われる。企業規模によってその行動と意識の変化に差があるとすれば、企業は法定雇用率や社会的責任などを達成するために情報収集や社内周知などに取り組んでいるが、在職障害者は、自ら企業へ相談できる者もいれば、企業や支援機関からの働きかけをきっかけとして相談する者もいることから、企業規模に関わらず企業の意識や行動が高まることにより在職障害者が働きやすい職場環境が整っていくことが考えられる。

本研究においては、企業のみならず在職障害者が「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認」、「障害者に対する差別の禁止」、「合理的配慮の提供義務」についてどのように感じているのか、その現状と課題を確認し、双方の立場から必要な手続きや制度について検討していくことが重要であると考え、企業調査と在職障害者調査を実施している。

第3節 本研究の目的と方法

1 目的

本研究では、企業におけるプライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針を踏まえた取組と課題について、企業及び在職障害者を対象に調査し、その実態を明らかにする。

また、障害者の雇用継続や職業能力を十分発揮できる環境作りを目指す観点から、合理的配慮提供に係る好事例についても把握する。

2 方法

(1) 企業アンケート調査

ア 実施期間と実施方法

2019年10月～11月に調査票による郵送調査を実施した。

イ 対象企業

民間調査会社の企業データベースを用いて、従業員数40人以上¹の企業を対象に、企業規模5分類（40～49人、50～99人、100～299人、300～999人、1,000人以上）と、日本標準産業分類を基にした業種17分類、地域7分類（北海道・東北、北関東・甲信越、南関東、東海・北陸、近畿、中国・四国、九州・沖縄）の企業数をベースとして、規模×産業×地域による層化抽出により、5,000社を抽出した。

ウ 調査内容

以下の項目について調査を行った。

- ・企業の属性（所在地、産業分類、常用労働者数、雇用障害者数等）
- ・障害者の把握・確認について（プライバシーガイドラインの認識、障害者を把握・確認する方法、障害者であることの確認資料の取得、情報の処理・保管、意見等）
- ・障害者に対する差別の禁止について（障害者差別禁止指針の認識、取組状況、課題等）
- ・合理的配慮の提供義務について（合理的配慮指針の認識、取組状況、課題等）

(2) 企業ヒアリング調査

ア 実施期間と実施方法

2020年7月に訪問または電話、メールによる調査を実施した。

イ 対象企業

アンケート調査回答企業のうち、連絡先の記入があった685社の回答内容から、①障害者を雇用している、②「採用後」の合理的配慮の対応が13項目のうち3つ以上ある、③労働時間に対する合理的配慮の提供事例がある、33社のうち、産業のバランスを見て5社を選定した。

また、合理的配慮事例の少ない、高次脳機能障害または難病を有する者を雇用している企業のうち、ヒアリングの同意が得られた7社を対象とした。

ウ 調査内容

¹ 調査実施時点における民間企業の法定雇用率は2.2%であり、従業員を45.5人以上雇用している事業主に障害者雇用義務が課されているため、対象企業を従業員数40人以上の企業とした。

以下の項目について調査を行った。

- ・合理的配慮の内容
- ・合理的配慮の提供に係るコミュニケーション
- ・職場定着支援の工夫
- ・その他

（３）在職障害者アンケート調査

ア 実施期間と実施方法

2020年5月～6月に、障害者雇用企業及び障害者団体を介して在職障害者へ周知を行い、以下の方法で実施した。

a Web調査

Web上にホームページを開設し、企業に在職している障害者が回答用サイトにアクセスし回答した。

b 質問紙調査

調査の協力が得られた障害者団体（8団体）のうち、質問紙調査の希望があった4団体に調査票を郵送し、障害者団体より在職障害者へ調査票を郵送、在職障害者が回答後、調査票を機構あて返送した。

イ 対象障害者

民間企業に在職中の障害者（障害者手帳等の有無を問わない。）

ウ 調査内容

以下の項目について調査を行った。

- ・基本的な情報（居住地域、年齢、障害・疾病、障害者手帳等の有無）
- ・勤務している会社（業種、仕事内容、勤続期間、雇用形態、勤務時間と勤務日数、会社の形態）
- ・障害者に対する差別の禁止について（会社での差別について、会社の取組、感じていること）
- ・合理的配慮の提供について（会社での合理的配慮について、会社の取組、感じていること）
- ・プライバシーに配慮した障害の把握・確認について（会社に障害を伝えたタイミング、障害があることの確認資料提出の有無、会社の取組、感じていること）

【参考文献】

厚生労働省（2005）「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」

厚生労働省（2015）「障害者差別禁止指針」

厚生労働省（2015）「合理的配慮指針」

障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 143（2019）「障害者雇用制度の改正等に伴う企業意識・行動の変化に関する研究」

障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 148（2019）「障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究（第5期）」

第2章

企業調査

第2章 企業調査

第1節 企業アンケート調査

1 調査の目的

企業におけるプライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針の認知状況、障害者把握の状況、障害者に対する差別の禁止、合理的配慮の提供の内容及課題等を把握することにより、企業における取組の実態や課題について明らかにする。

2 調査方法

(1) 実施期間と実施方法

2019年10月～11月に、調査票による郵送調査を実施した。

(2) 対象企業

民間調査会社の企業データベースを用いて、従業員数40人以上の企業を対象に、企業規模5分類（40～49人、50～99人、100～299人、300～999人、1,000人以上）と、日本標準産業分類を基にした業種17分類、地域7分類（北海道・東北、北関東・甲信越、南関東、東海・北陸、近畿、中国・四国、九州・沖縄）の企業数をベースとして、規模×産業×地域による層化抽出により、5,000社を抽出した。

(3) 回答者

人事管理担当者

(4) 調査内容

以下の項目について調査を行った（調査票参照）。

- ・企業の属性（所在地、産業分類、常用労働者数、雇用障害者数等）
- ・障害者の把握・確認について（プライバシーガイドラインの認識、障害者を把握・確認する方法、障害者であることの確認資料の取得、情報の処理・保管、意見等）
- ・障害者に対する差別の禁止について（障害者差別禁止指針の認識、取組状況、課題等）
- ・合理的配慮の提供義務について（合理的配慮指針の認識、取組状況、課題等）

3 調査結果

(1) 回答の概況

1,442 社から回答を得た（回収率 28.8%）。

(2) 回答企業の属性

最も多かったのは、地域は「北海道・東北」（16.2%）（図表 2－1）であり、従業員数¹は 100～299 人（24.5%）（図表 2－2）、業種は「サービス業（他に分類されないもの）」（11.4%）（図表 2－3）であった。

地域	回答数	割合	抽出時割合	従業員数	回答数	割合	抽出時割合
北海道・東北	234	16.2%	14.1%	50人未満	176	12.2%	22.8%
北関東・甲信越	195	13.5%	12.7%	50～99人	280	19.4%	22.6%
南関東	169	11.7%	16.0%	100～299人	353	24.5%	22.2%
東海・北陸	209	14.5%	14.8%	300～999人	308	21.4%	19.2%
近畿	187	13.0%	14.7%	1000人以上	233	16.2%	13.3%
中国・四国	223	15.5%	13.6%	無回答	92	6.4%	
九州・沖縄	221	15.3%	14.0%	合計	1442	100.0%	
無回答	4	0.3%					
合計	1442	100.0%					

図表 2－1 回答企業の地域（単一回答）

図表 2－2 回答企業の従業員数

業種	回答数	割合	抽出時割合
農業、林業、漁業	63	4.4%	4.0%
鉱業、採石業、砂利採取業	15	1.0%	1.6%
建設業	106	7.4%	6.5%
製造業	121	8.4%	7.5%
電気・ガス・熱供給・水道業	52	3.6%	2.8%
情報通信業	67	4.6%	6.2%
運輸業、郵便業	75	5.2%	7.1%
卸売業、小売業	116	8.0%	7.5%
金融業、保険業	107	7.4%	6.1%
不動産業、物品賃貸業	42	2.9%	5.6%
学術研究、専門・技術サービス業	31	2.1%	5.9%
宿泊業、飲食サービス業	58	4.0%	6.7%
生活関連サービス業、娯楽業	57	4.0%	6.5%
教育、学習支援業	137	9.5%	6.8%
医療、福祉	117	8.1%	7.4%
複合サービス事業（協同組合等）	101	7.0%	4.7%
サービス業（他に分類されないもの）	165	11.4%	7.1%
無回答	12	0.8%	
合計	1442	100.0%	

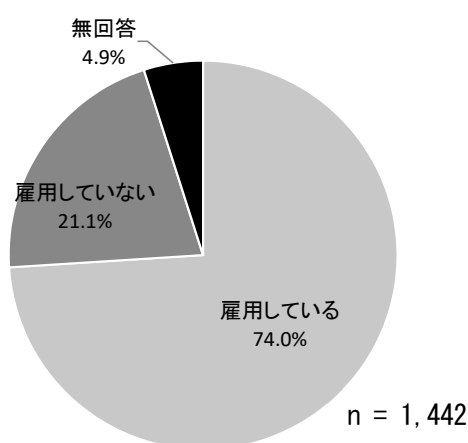
図表 2－3 回答企業の業種（単一回答）

¹ 対象企業抽出時には従業員数 40 人以上の企業を対象としたが、従業員数が 40 人未満であると回答した企業もみられたため、「50 人未満」のカテゴリを作成した。

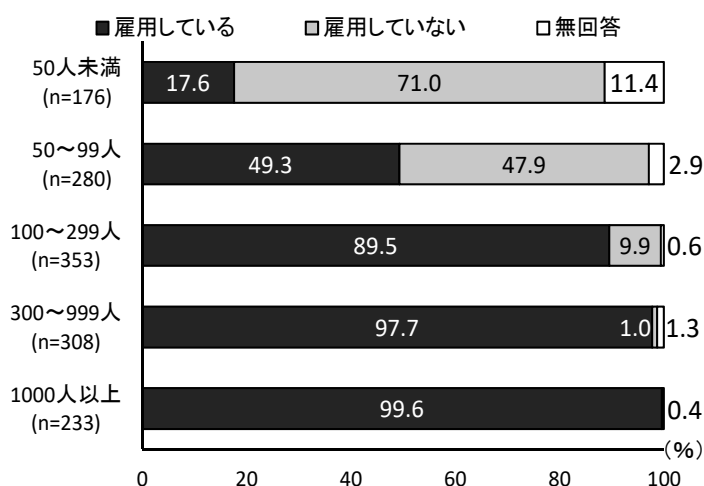
（３）障害者雇用状況

ア 障害者の雇用

障害者を雇用している企業は74.0%であった（図表２－４）。次に、企業規模別に集計¹（規模不明の92社を除く1,350社対象）を行った（図表２－５）。さらに、障害者を雇用している企業（1,067社）を対象に、雇用している障害者の障害種類について回答を求めた。最も選択された割合が高かったのは「肢体不自由」（69.0%）であり、「内部障害」（48.5%）、「精神障害」（43.6%）と続いた。また、「高次脳機能障害」、「難病」、「音声・言語そしゃく機能障害」、「発達障害」は選択された割合が低く、10%未満であった（図表２－６）。

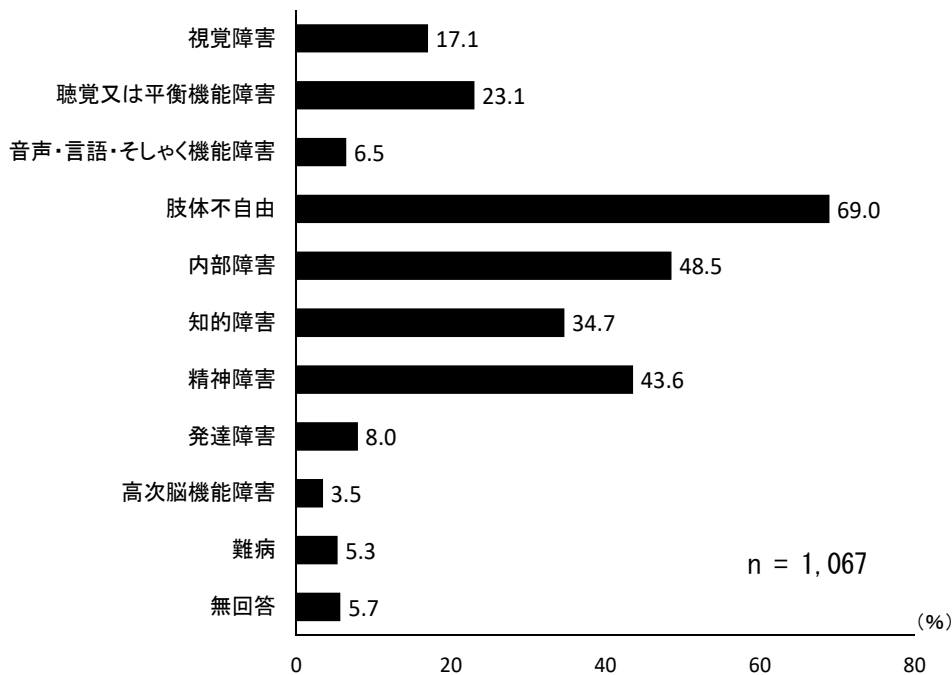


図表 2-4
障害者雇用の有無（単一回答）



* 1,000人以上規模の0.4%は無回答を示す

図表 2-5 障害者雇用の有無（規模別）



図表 2-6 雇用障害者の障害種類（複数回答）

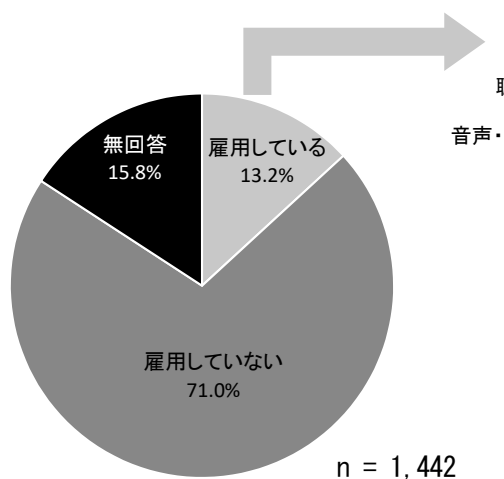
¹ 企業規模別の集計については、カイ二乗検定が適さない場合（5未満の期待値が全体の20%以上であるか、もしくは、1未満の期待値が1つでも存在する）を除き、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。

イ 週所定労働時間 10 時間以上 20 時間未満勤務の障害者の雇用

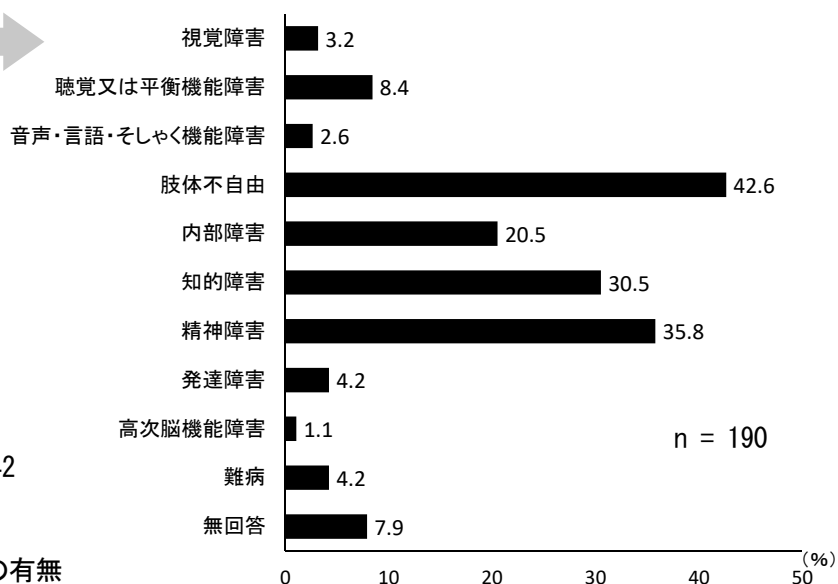
a 雇用状況

週所定労働時間 10 時間以上 20 時間未満勤務の障害者（以下「週 20 時間未満勤務の障害者」とする）を雇用している企業は 13.2%であった（図表 2－7）。さらに、企業規模別の集計を行った。雇用状況について企業規模による差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、300 人未満規模が有意に少なく（ $p^{s1} < .05$ ）、1,000 人以上規模が有意に多かった（ $p < .01$ ）

次に、雇用している企業（190 社）を対象に、雇用している週 20 時間未満勤務の障害者の障害種類について回答を求めた。最も多かったのは「肢体不自由」（42.6%）であり、「精神障害」（35.8%）、知的障害（30.5%）と続いた（図表 2－8）。



図表 2－7
週 20 時間未満勤務の障害者雇用の有無
（単一回答）



図表 2－8
週 20 時間未満勤務の障害者の障害種類（複数回答）

b 勤務時間の設定場面

週 20 時間未満勤務の障害者を雇用している企業（190 社）を対象に、当該障害者社員の勤務時間の設定場面について、当てはまるもの全てに回答を求めた。

その結果、「募集及び採用時」及び「採用後」の両方において「本人からの申出により設定した」（「募集及び採用時」：36.8%、「採用後」：34.7%）が最も多かった。

「その他」として、「予定では週 20 時間以上だが、実績として下回る」、「体調不良等により、月毎に変動がある」といった回答が得られた。

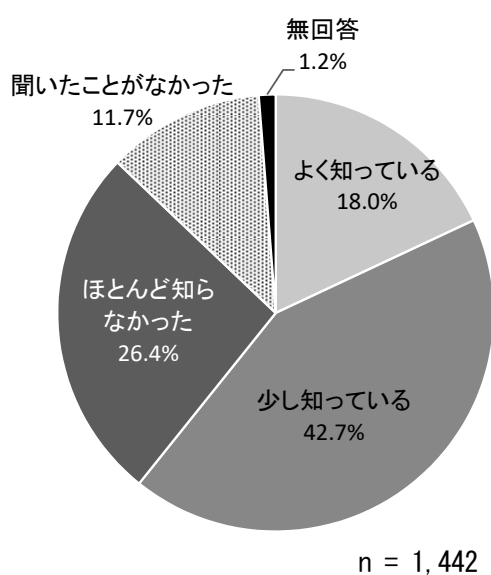
¹ 「 p （有意確率）」の複数形であり、複数の検定結果をまとめて報告していることを表す。この場合、50 人未満規模、50～99 人規模、100～299 人規模の全てにおいて 5%水準で有意であったことを表している。

（４）プライバシーに配慮した障害者の把握・確認について

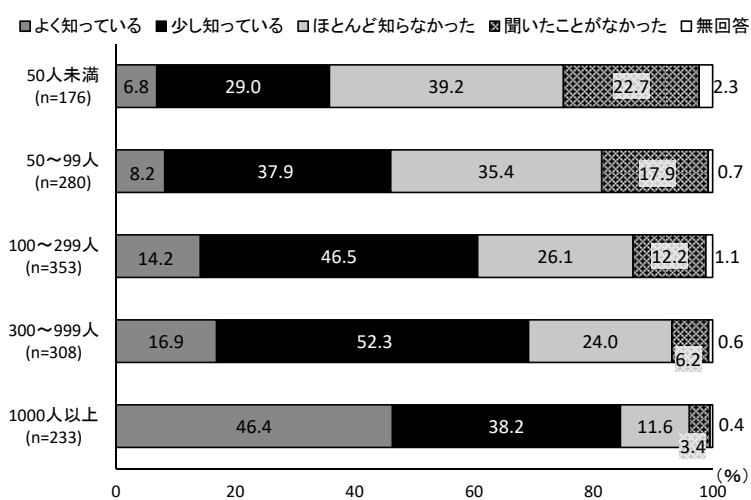
ア プライバシーガイドラインの認知状況（単一回答）

プライバシーガイドラインについて、「よく知っている」「少し知っている」「ほとんど知らなかった」「聞いたことがなかった」から１つ回答を求めたところ、最も多く選択されたのは「少し知っている」（42.7%）であった。また、「よく知っている」と「少し知っている」が選択された割合の合計は60.7%であり、半数以上の企業で認知されていることが示された（図表２－９）。

さらに、企業規模別の集計（規模不明の92社を除く1,350社対象）を行い、各機会の選択率について、企業規模による差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、「よく知っている」を選択した割合は、300人未満規模で有意に少なく（ $p < .05$ ）、1,000人以上規模で有意に多かった（ $p < .01$ ）（図表２－10）。



図表２－９
プライバシーガイドラインの認知状況



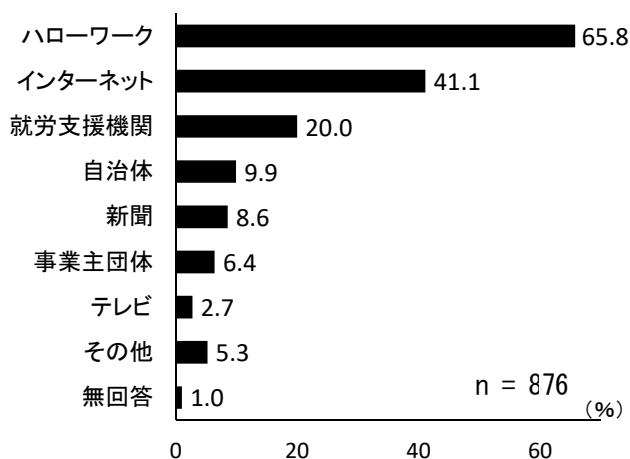
図表２－10
プライバシーガイドラインの認知状況（規模別）

イ プライバシーガイドラインを知った機会（複数回答）

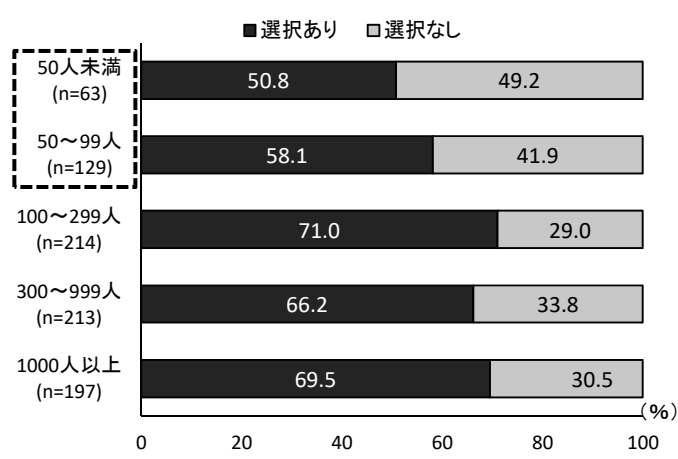
「よく知っている」又は「少し知っている」と回答した876社を対象に、プライバシーガイドラインを知った機会について回答を求めたところ、「ハローワーク」（65.8%）が最も多かった（図表２－11）。

「その他」の回答としては特例子会社等の社内からの情報提供、セミナー・研修会等が挙げられた。

次に、機会ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。さらに、各機会の選択率について、企業規模による差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、「ハローワーク」のみ企業規模による差がみられ、100人未満規模が有意に少なかった（ $p < .05$ ）（図表２－12）。



図表 2-11
プライバシーガイドラインを知った機会

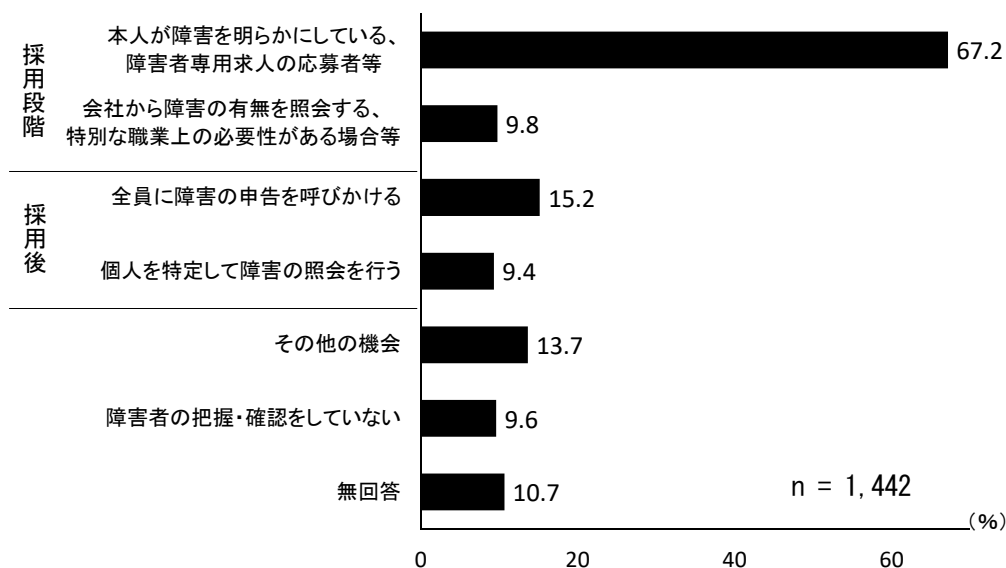


図表 2-12 ハローワーク経由でプライバシーガイドラインを知った企業（規模別）
□ は「選択あり」の割合が有意に少ないことを示す

ウ 障害者を把握・確認する機会（複数回答）

障害者を把握・確認する機会について当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「採用段階（本人が障害を明らかにしている、障害者専用求人応募者等）」(67.2%) が最も多く選択された（図表 2-13）。

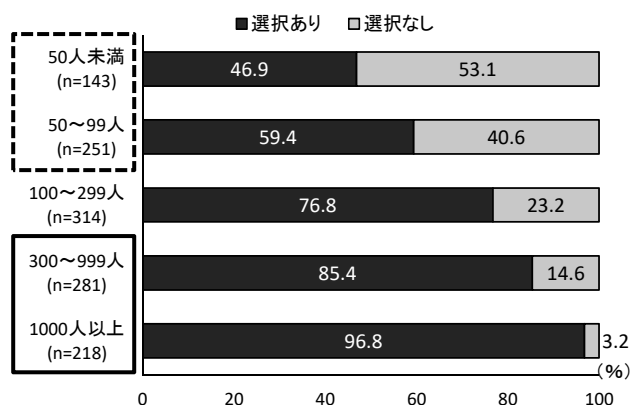
「その他の機会」として「年末調整時」、「本人からの申し出」といった内容が多く挙げられた。



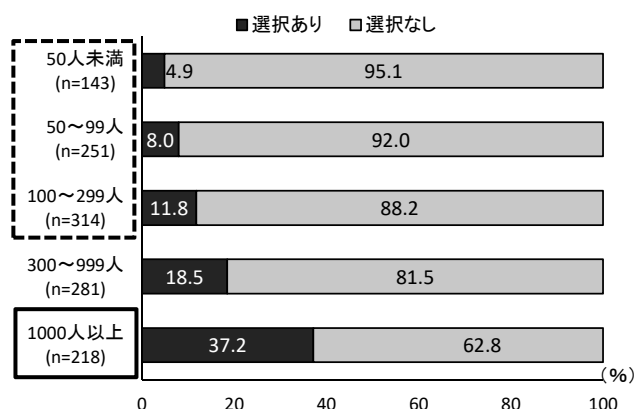
図表 2-13 障害者を把握・確認する機会

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。さらに、各項目の選択率について、企業規模による差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の3項目について有意な差があることが示された。「採用段階（本人が障害を明らかにしている、障害者専用求人応募者等）」は、100人未満規模が有意に少なく ($p < .05$)、300人以上規模が有意に多かった ($p < .01$)（図表 2-14a）。「採用後（全員に障害の申告を呼びかける）」は、300人未満規模では有意に少なく ($p < .05$)、1,000人以上規模は有意に多かった ($p < .01$)（図表 2-14b）。「その他の機会」は、1,000人以上規模が有意に多かった ($p < .01$)。

a 採用段階（本人が障害を明らかにしている、
障害者専用求人への応募者等）



b 採用後（全員に障害の申告を呼びかける）

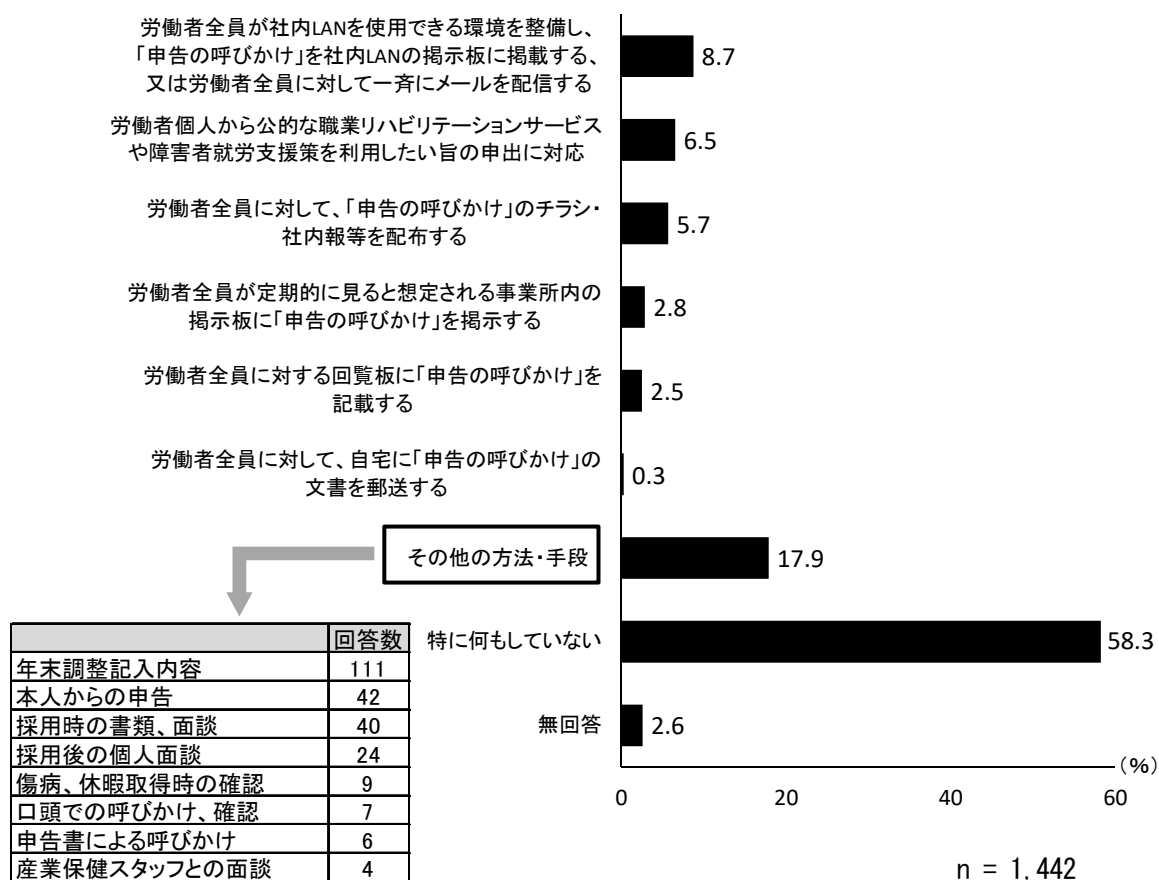


は「選択あり」の割合が有意に少なく、は有意に多いことを示す

図表 2-14 障害者を把握・確認する機会（規模別）

エ 障害者を把握・確認する方法・手段（複数回答）

障害者を把握・確認する方法・手段について、当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「特に何もしていない」（58.3%）が半数以上であり、最も多く選択された。次いで、「その他の方法・手段」が多く選択され（17.9%）、「年末調整の記入内容」、「自己申告」、「採用後の個人面談」といった内容が多く記入された（図表 2-15）。

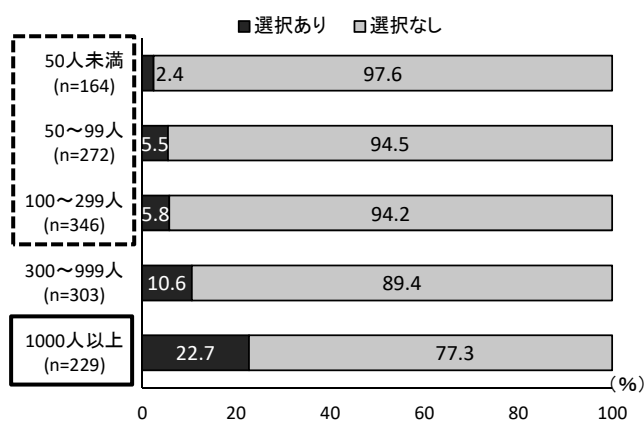


図表 2-15 障害者の把握・確認の方法

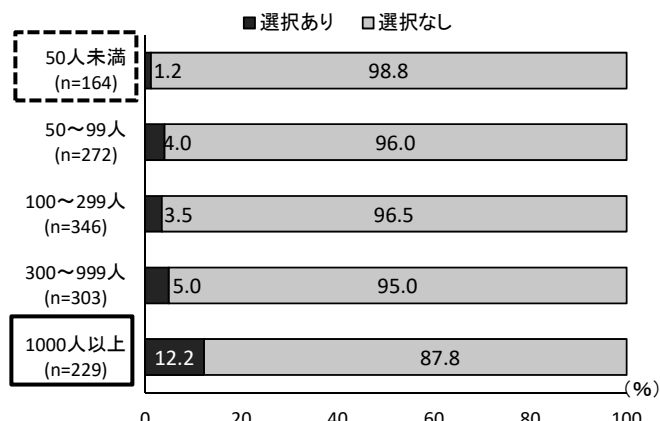
次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。

さらに、各項目の選択率について、企業規模による差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の3項目について有意な差があることが示された。「労働者全員が社内 LAN を使用できる環境を整備し、「申告の呼びかけ」を社内 LAN の掲示板に掲載する、又は労働者全員に対して一斉にメールを配信する」は、300 人未満規模では有意に少なく ($p < .05$)、1,000 人以上規模は有意に多かった ($p < .01$) (図表 2-16a)。「労働者全員に対して、「申告の呼びかけ」のチラシ・社内報等を配布する」は 50 人未満規模では有意に少なく ($p < .05$)、1,000 人以上規模は有意に多かった ($p < .01$) (図表 2-16b)。「その他の方法・手段」は、100 人未満規模では有意に少なく ($p < .05$)、300 人以上規模は有意に多かった ($p < .01$)、300 人以上規模は有意に多かった ($p < .01$)、300 人未満規模は有意に多かった ($p < .01$) (図表 2-16c)。

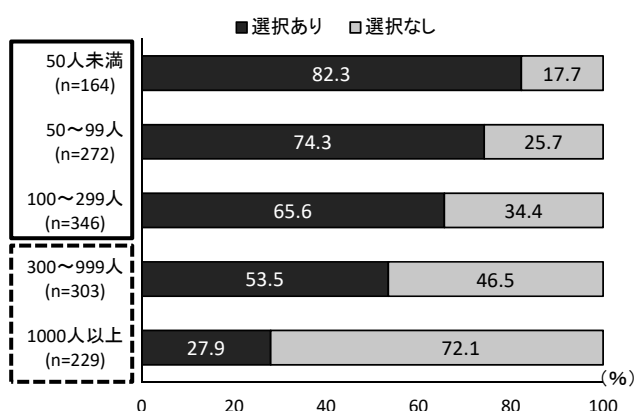
a 労働者全員が社内 LAN を使用できる環境を整備し「申告の呼びかけ」を社内 LAN の掲示板に掲載する、又は労働者全員に対して一斉にメールを配信する



b 労働者全員に対して、「申告の呼びかけ」のチラシ・社内報等を配布する



c 特に何もしていない



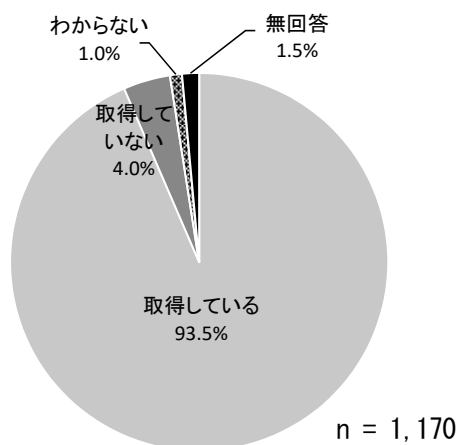
□ は「選択あり」の割合が有意に少なく、

□ は有意に多いことを示す

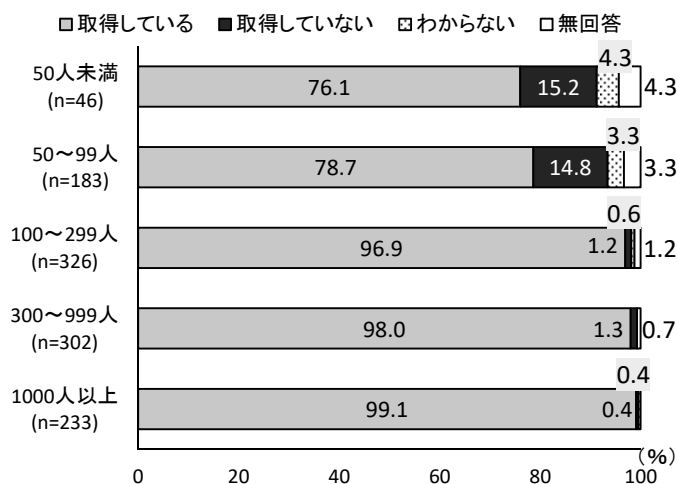
図表 2-16 障害者の把握・確認の方法（規模別）

オ 障害者であることの確認資料の取得（単一回答）

障害者雇用経験のある企業（1,170 社）を対象に、障害者であることの確認資料として、必要な情報（障害者手帳等の写し）を取得しているかどうかについて、回答を求めたところ、93.5%の企業が「取得している」と回答した（図表 2-17）。さらに、企業規模別の集計（規模不明の 80 社を除く 1,090 社対象）を行った結果について図表 2-18 に示す。

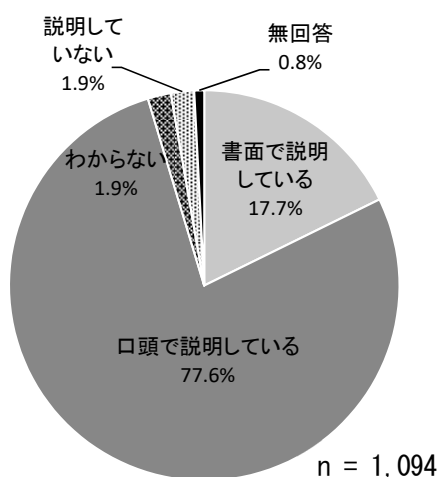


図表 2-17 確認資料の取得の有無

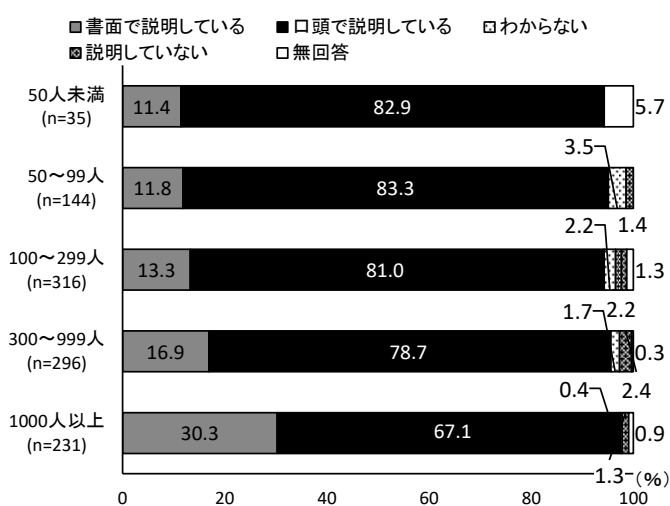


図表 2-18 確認資料の取得の有無（規模別）

さらに、「取得している」と回答した企業（1,094 社）に対して、取得理由の本人への説明の有無について確認したところ、「口頭で説明している」（77.6%）が最も多く選択された。「書面で説明している」（17.7%）と併せると 95.3%であり、ほとんどの企業で説明が行われていた（図表 2-19）。さらに、企業規模別の集計（規模不明の 72 社を除く 1,022 社対象）を行った結果について、図表 2-20 に示す。

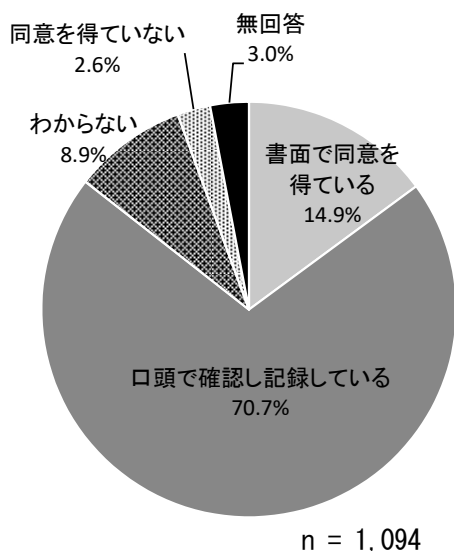


図表 2-19 取得理由の説明

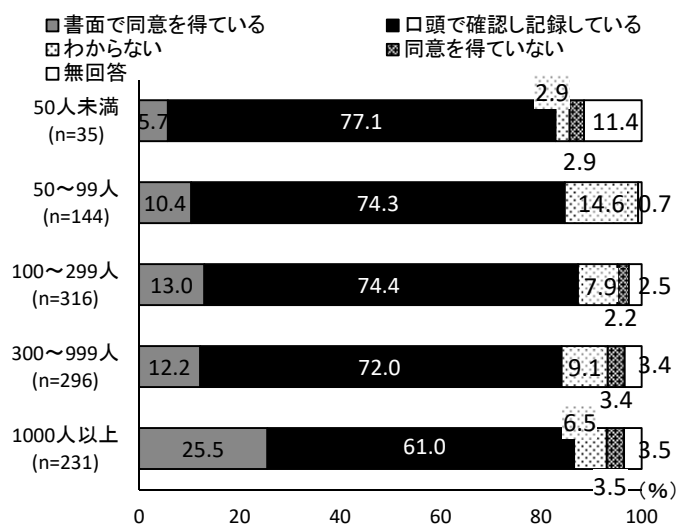


図表 2-20 取得理由の説明（規模別）

また、情報の取得について本人の同意を得る方法は、「口頭で確認し記録している」(70.7%)が、最も多く選択された(図表2-21)。「書面で同意を得ている」(14.9%)と併せると、85.6%が何らかの形式で本人の同意を得ていることが示された。さらに、企業規模別の集計(規模不明の72社を除く1,022社対象)を行った結果について図表2-22に示す。



図表2-21
情報の取得に対する本人の同意

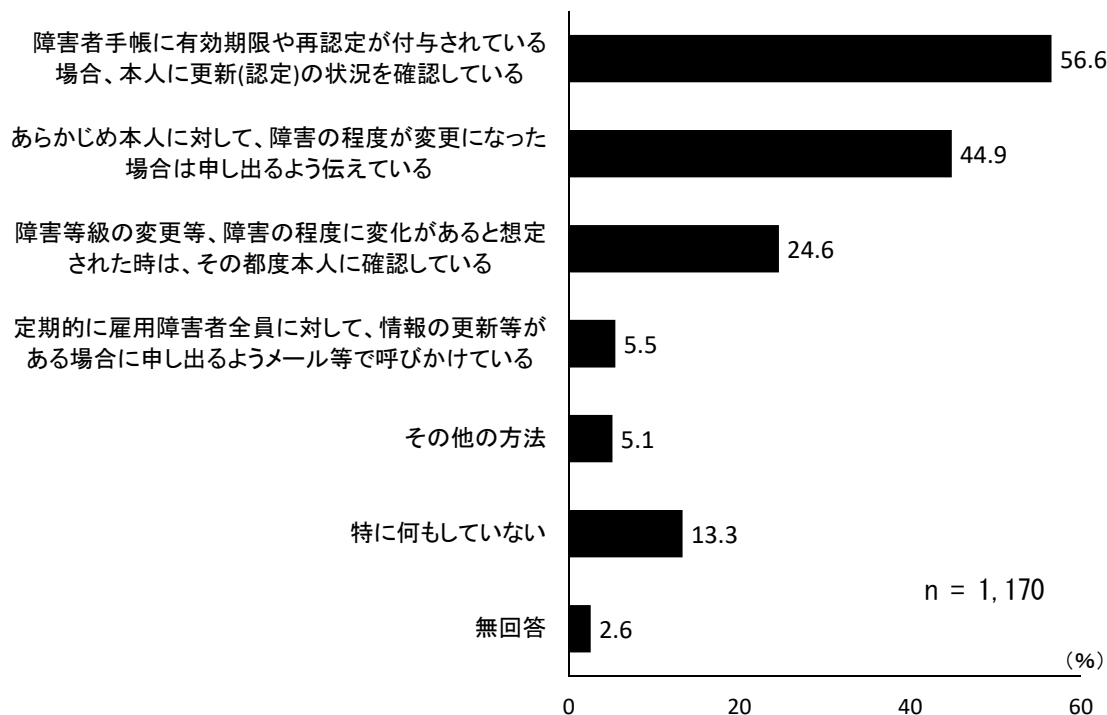


図表2-22 情報の取得に対する本人の同意(規模別)

カ 把握・確認した情報の更新(複数回答)

障害者雇用経験のある企業(1,170社)を対象に、オ「障害者であることの確認資料の取得」で把握・確認した情報の更新について当てはまるものに全て回答を求めたところ、「障害者手帳に有効期限や再認定が付与されている場合、本人に更新(認定)の状況を確認している」(56.6%)が、最も多く選択された(図表2-23)。

「その他の方法」として、「年末調整の申請書類等、定期的に確認をしている」といった内容が多く挙げられた。

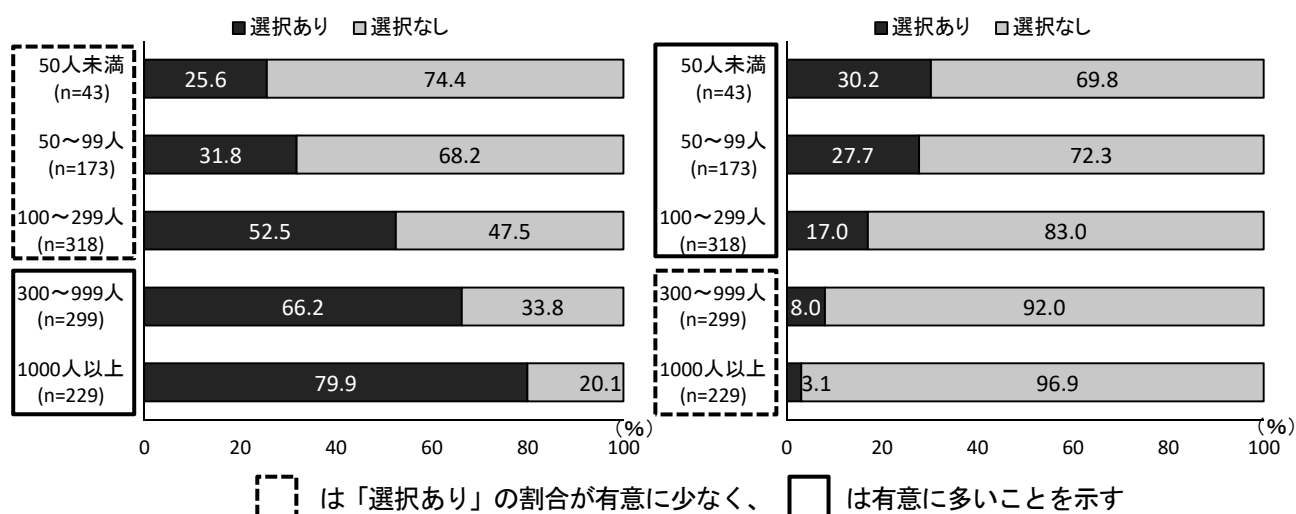


図表 2-23 把握・確認した情報の更新

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の2項目について、企業規模と選択率の間に有意な差があることが示された。「障害者手帳に有効期限や再認定が付与されている場合、本人に更新の状況を確認している」は、300人未満規模では有意に少なく($p < .05$)、300人以上規模は有意に多かった($p < .01$) (図表 2-24a)。「特に何もしていない」は300人未満規模では有意に多く($p < .05$)、300人以上規模は有意に少なかった($p < .01$) (図表 2-24b)。

a 障害者手帳に有効期限や再認定が付与されている場合、本人に更新の状況を確認している

b 特に何もしていない

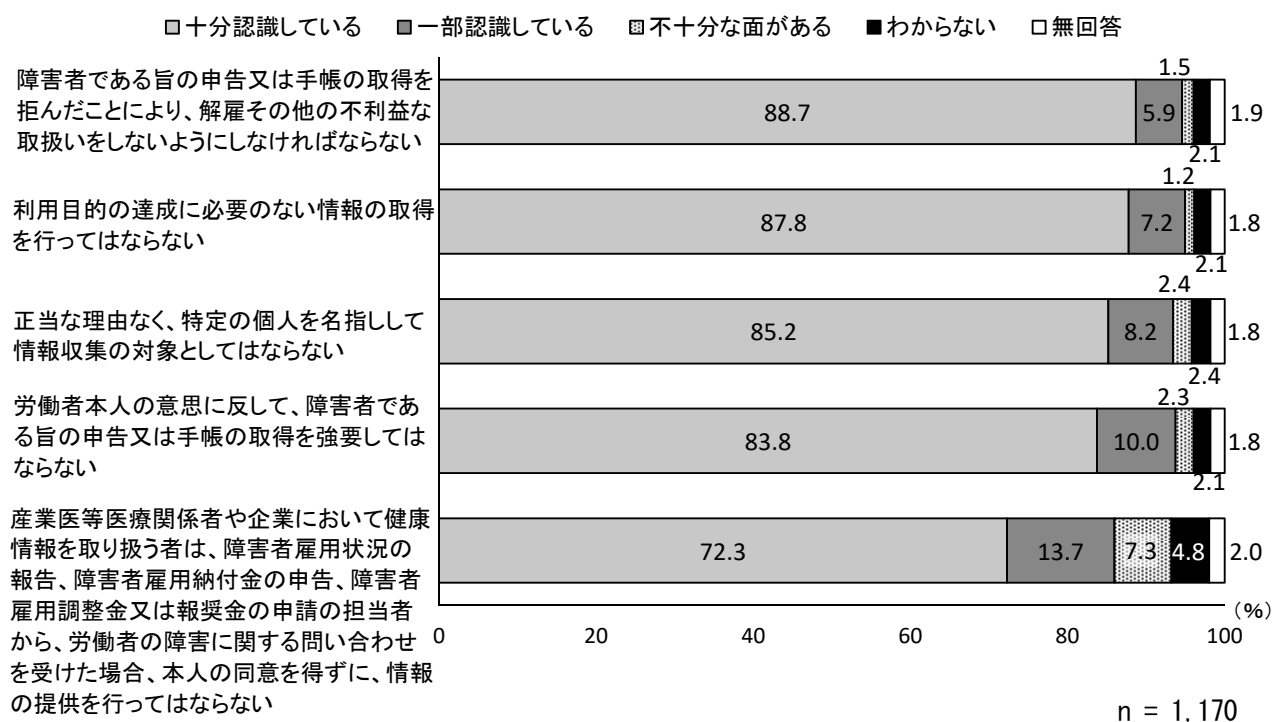


図表 2-24 把握・確認した情報の更新 (規模別)

キ 障害者の把握・確認に当たっての禁忌事項に対する認識（単一回答）

障害者雇用経験のある企業（1,170 社）を対象に、プライバシーガイドラインに記載されている禁忌事項に関する認識について「十分認識している」「一部認識している」「不十分な面がある」「わからない」から1つ回答を求めたところ、全ての項目において十分認識されている結果となった（図表2-25）。

項目別に規模別の集計を行ったところ、すべての項目において「十分認識している」を選択した割合は、企業規模が大きくなるにつれて高くなる傾向がみられた。

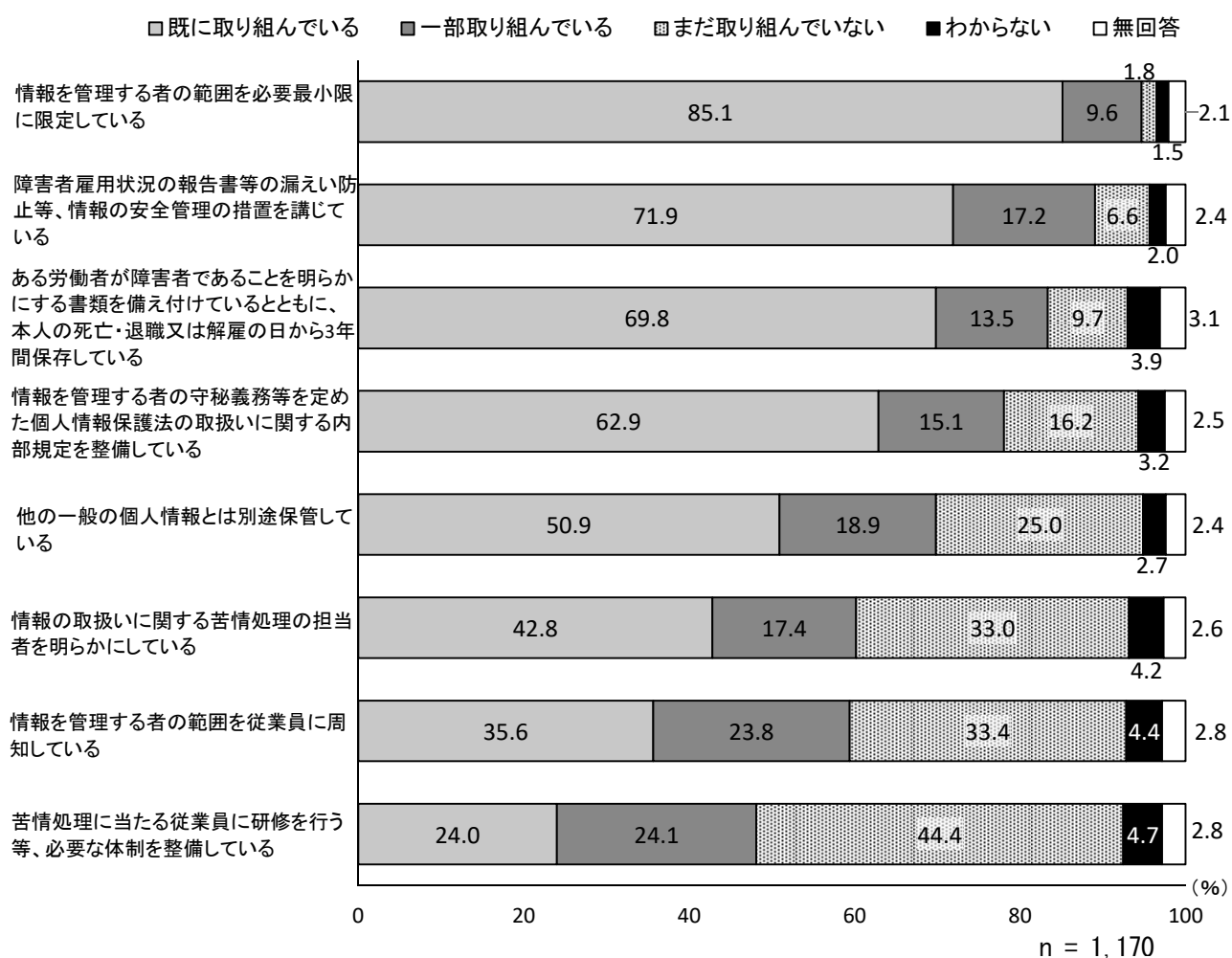


図表2-25 障害者の把握・確認に当たっての禁忌事項に対する認識

ク 障害者の把握・確認後の情報の処理・保管の取組

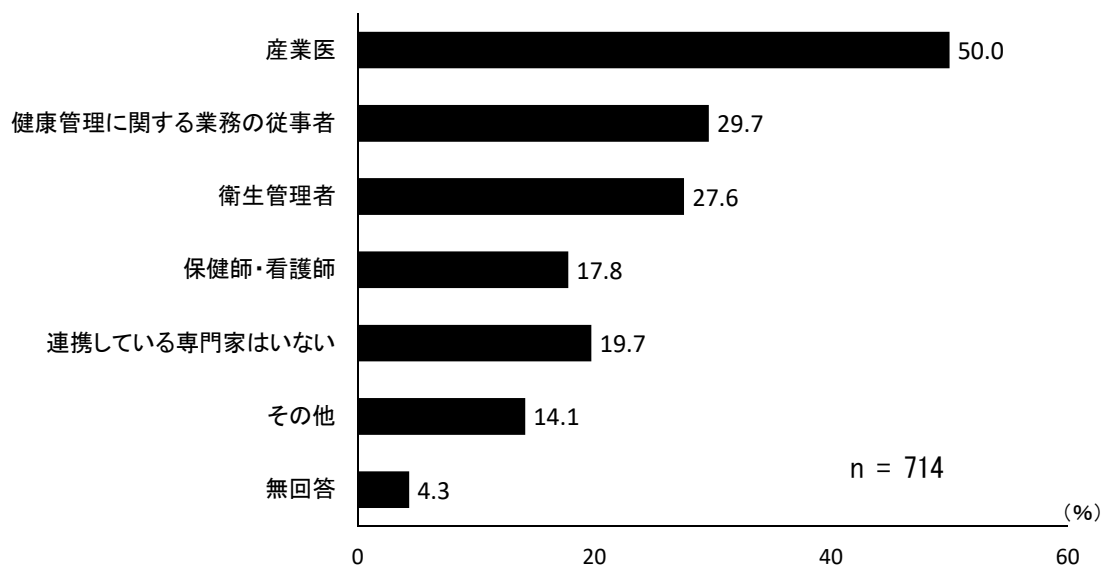
障害者雇用経験のある企業（1,170 社）を対象に、プライバシーガイドラインに記載されている情報の処理・保管の取組状況について「既に取り組んでいる」「一部取り組んでいる」「まだ取り組んでいない」「わからない」のうち1つに回答を求めた。その結果、「情報を管理する者の範囲を必要最小限に限定している」が「既に取り組んでいる」（85.1%）または「一部取り組んでいる」（9.6%）を選択した割合を合計した値が最も多かった（94.7%）（図表2-26）。

項目別に規模別の集計を行ったところ、すべての項目において「取り組んでいる」を選択した割合は、1,000人以上企業で最も高くなっていた。



図表2-26 障害者の把握・確認後の情報の処理・保管の取組（単一回答）

次に、「情報の取り扱いに関する苦情処理の担当者を明らかにしている」、「苦情処理に当たる従業員に研修を行う等、必要な体制を整備している」のどちらかまたは両方に「既に取り組んでいる」または「一部取り組んでいる」と回答した企業（714 社）を対象に、苦情処理の窓口が連携を図っている専門家等について回答を求めたところ、「産業医」（50.0%）が最も多かったが、「連携している専門家はいない」と回答した企業も2割程度あった（図表2-27）。「その他」の連携先として、「弁護士」、「社会保険労務士」等が挙げられた。



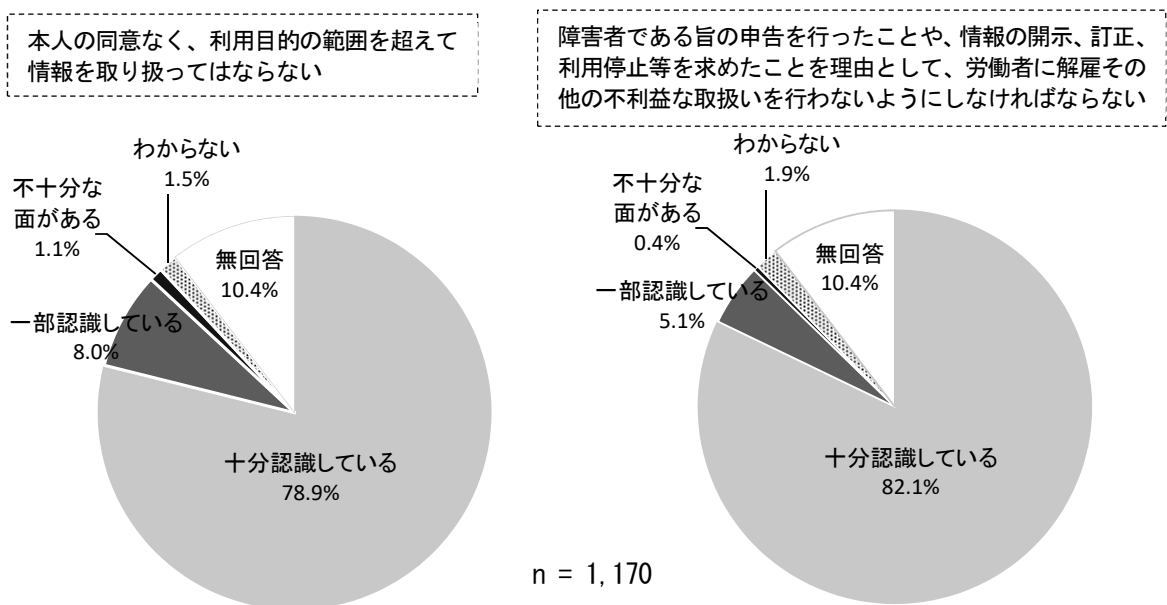
図表 2-27 苦情処理の窓口が連携を図っている専門家等（複数回答）

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、「衛生管理者」以外は、企業規模と選択率の間に有意な差があることが示された。具体的には、「産業医」で、50人未満規模では有意に少なく($p < .01$)、1,000人以上規模は有意に多かった($p < .01$)。「保健師・看護師」は50人以上300人未満規模では有意に少なく($p < .05$)、1,000人以上規模は有意に多かった($p < .01$)。「連携している専門家はいない」は50人未満規模で有意に多かった($p < .05$)。

ケ 情報の処理・保管に当たっての禁忌事項に対する認識（単一回答）

障害者雇用経験のある企業(1,170社)を対象に、プライバシーガイドラインに記載されている障害者の把握・確認後の「情報の処理・保管」に当たっての禁忌事項の認識について「十分認識している」「一部認識している」「不十分な面がある」「わからない」のうち1つに回答を求めた。その結果、いずれの項目においても十分認識されている結果となった（図表2-28）。

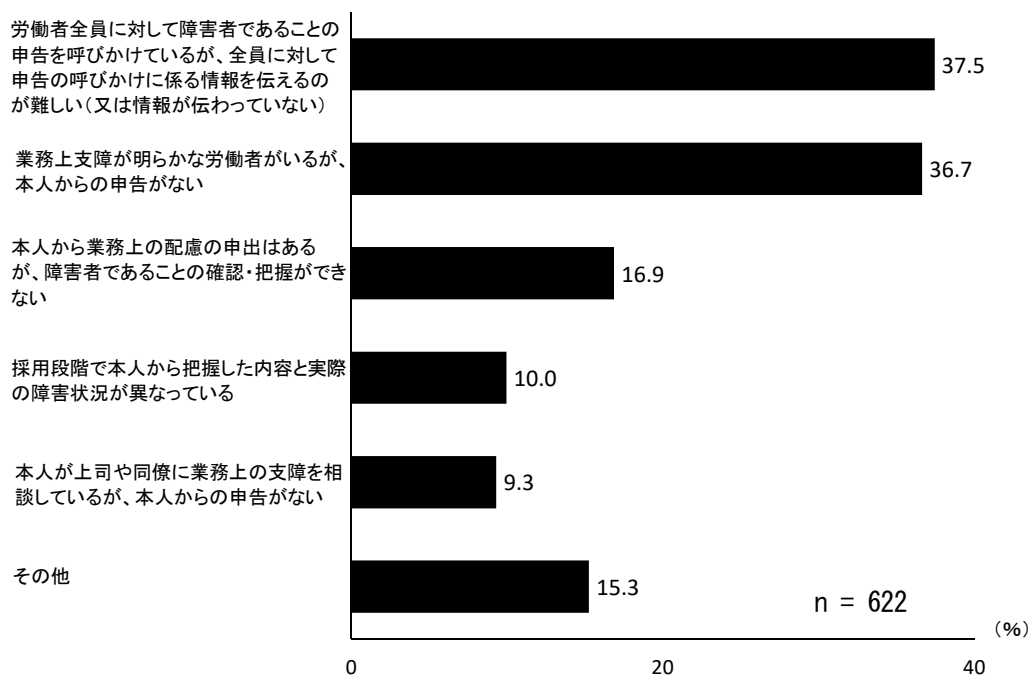
規模別に集計を行ったところ、両項目とも企業が大きくなるにつれて「認識している」を選択する割合が高くなる傾向がみられた。



図表 2-28 情報の処理・保管に当たっての禁忌事項に対する認識

コ 障害者であることの確認についての課題（複数回答）

障害者雇用経験のある企業（1,170 社）を対象に、障害者であることの確認について課題に感じていることについて当てはまるもの全てに回答を求めた。無回答を除いた 622 社を対象に集計を行った結果、「労働者全員に対して障害者であることの申告を呼びかけているが、全員に対して申告の呼びかけに係る情報を伝えるのが難しい（又は情報が伝わっていない）」（37.5%）が最も多く、次いで「業務上支障が明らかな労働者がいるが、本人からの申告がない」（36.7%）であった（図表 2-29）。「その他」として「デリケートな内容であるため対応が難しい」、「全員に呼びかけをするのが難しい、すべきかどうかわからない」といった内容が多く挙げられた。



図表 2-29 障害者であることの確認についての課題

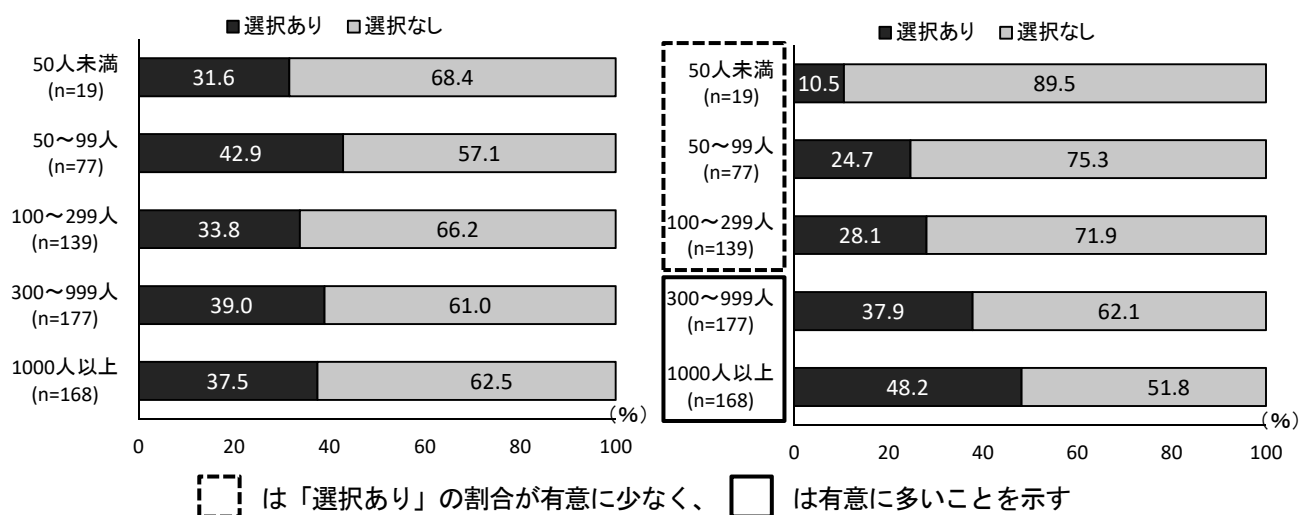
次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。

さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の4項目について、企業規模と選択率の間に有意な差があることが示された。具体的には、「業務上支障が明らかな労働者がいるが、本人からの申告がない」は、300人未満規模では有意に少なく($p < .05$)、1,000人以上規模は有意に多かった($p < .01$) (図表2-30b)。

「本人から業務上の配慮の申出はあるが、障害者であることの確認・把握ができない」は、50～99人規模では有意に少なく($p < .01$)、1,000人以上規模は有意に多かった($p < .05$)。「採用段階で本人から把握した内容と実際の障害状況が異なっている」は、100～299人規模では有意に少なく($p < .05$)、1,000人以上規模は有意に多かった($p < .01$)。「その他」は、100～299人規模では有意に多く($p < .01$)、1,000人以上規模は有意に少なかった($p < .01$)。

a 労働者全員に対して障害者であることの申告を呼びかけているが、全員に対して申告の呼びかけに係る情報を伝えるのが難しい

b 業務上支障が明らかな労働者がいるが、本人からの申告がない



図表2-30 障害者であることの確認についての課題（規模別）

サ プライバシーガイドラインについての意見

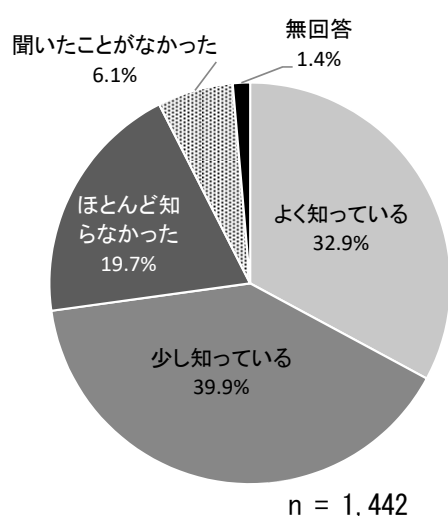
プライバシーガイドラインについての意見を自由記述で回答を求めたところ、15件の回答が得られた。「障害者の把握、確認をする際に申告を呼びかける適切な文章がわからないため、文書のサンプルがあると実施しやすくなる」、「知らなかったため、理解を深めていきたい」といった内容が複数挙げられた。

（５）障害者に対する差別の禁止について

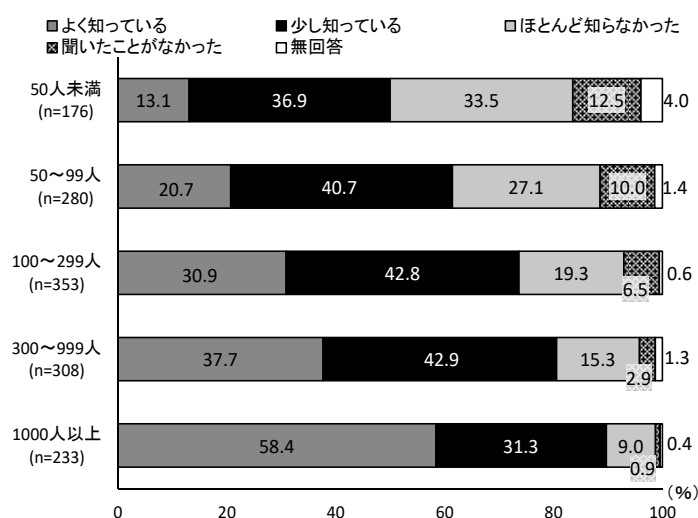
ア 障害者差別禁止指針の認知状況（単一回答）

障害者差別禁止指針について「よく知っている」「少し知っている」「ほとんど知らなかった」「聞いたことがなかった」の１つに回答を求めたところ、最も多かったのは「少し知っている」（39.9%）であり、「よく知っている」と「少し知っている」が選択された割合の合計は72.8%であった（図表２－31）。

さらに、企業規模別の集計（規模不明の92社を除く1,350社対象）を行い、各機会の選択率について、企業規模による差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、300人以上規模で「よく知っている」を選択した割合が有意に多く（ $p < .01$ ）、100人未満規模では「ほとんど知らなかった」「聞いたことがなかった」を選択した割合が有意に多かった（ $p < .05$ ）（図表２－32）。



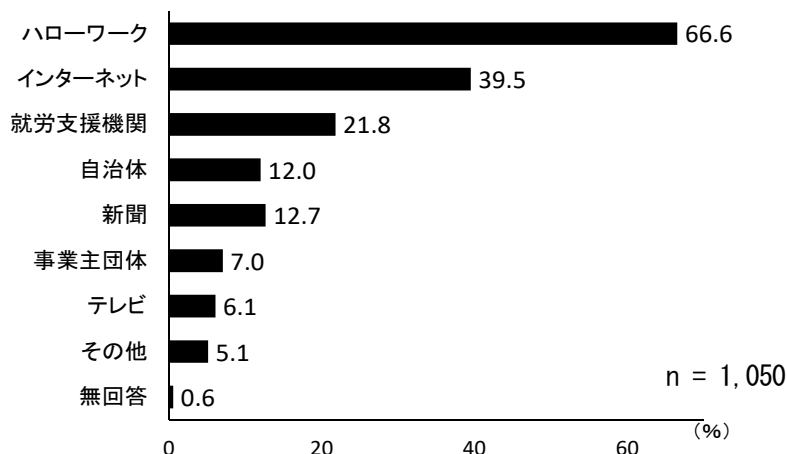
図表 2-31
障害者差別禁止指針の認知状況



図表 2-32 障害者差別禁止指針の認知状況（規模別）

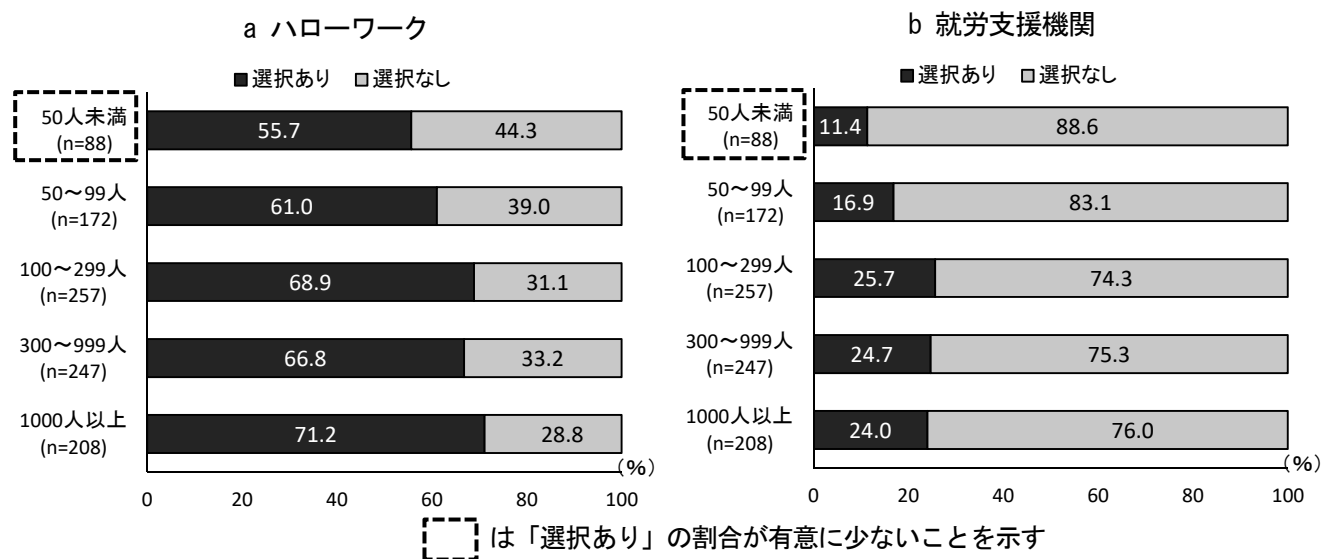
イ 障害者差別禁止指針を知った機会（複数回答）

前問で「よく知っている」又は「少し知っている」と回答した1,050社を対象に、障害者差別禁止指針を知った機会について回答を求めたところ、ハローワークが最も多かった（66.6%）（図表２－33）。「その他」の機会として、セミナー・研修会、社内やグループ会社からの情報といった内容が多く挙げられた。



図表 2-33 障害者差別禁止指針を知った機会

上位3項目について規模別に集計を行った。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。ハローワークと就労支援機関は50人未満が有意に少なかった(図表2-34a, b)。インターネットは50~99人が有意に少なく、1,000人以上が有意に多かった。

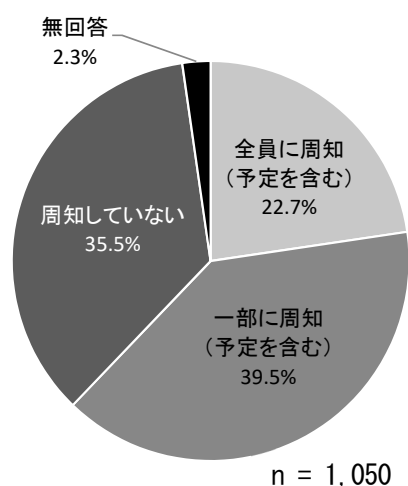


図表2-34 障害者差別禁止指針を知った機会(規模別)

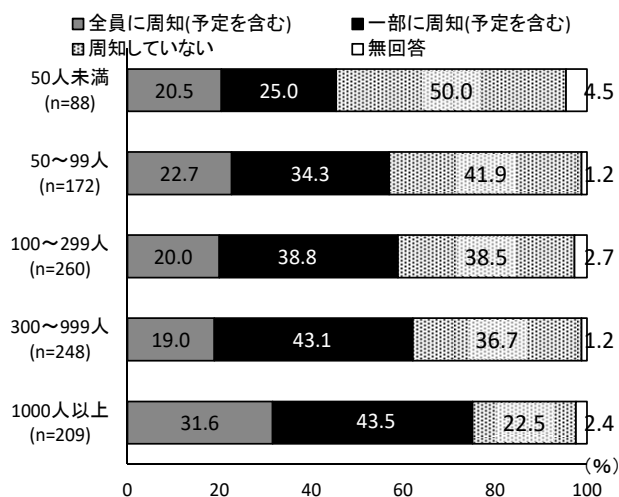
ウ 社内での周知状況と周知方法

社内での周知状況について、障害者差別禁止指針を「よく知っている」又は「少し知っている」と回答した1,050社を対象に、「全員に周知(予定を含む)」「一部に周知(予定を含む)」「周知していない」のうち1つに回答を求めたところ、「一部に周知(予定を含む)」(39.5%)が最も多く選択された(図表2-35)。

次に企業規模別の集計(規模不明の73社を除く977社対象)を行った(図表2-36)。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、「全員に周知」は1,000人以上規模が有意に多く($p < .01$)、「周知していない」は50人未満規模が有意に多かった($p < .01$)。

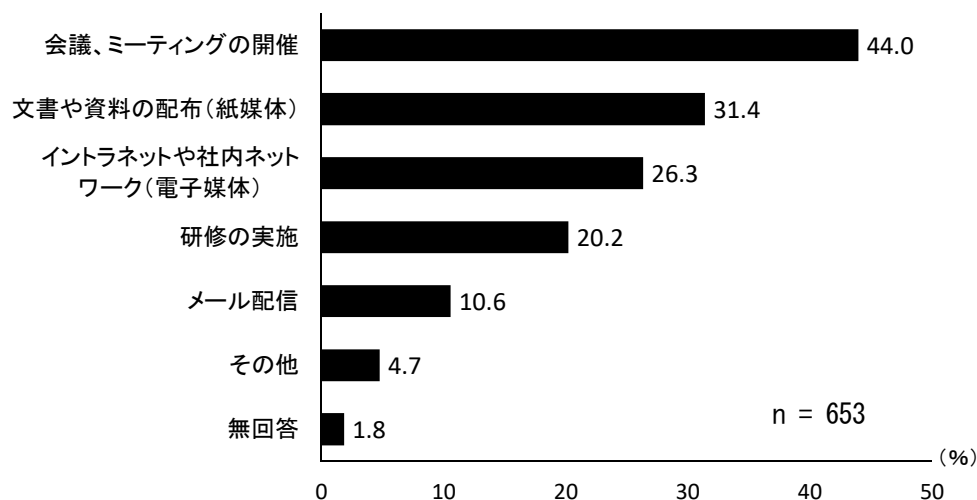


図表2-35 社内での周知状況(単一回答)



図表2-36 社内での周知状況(規模別)

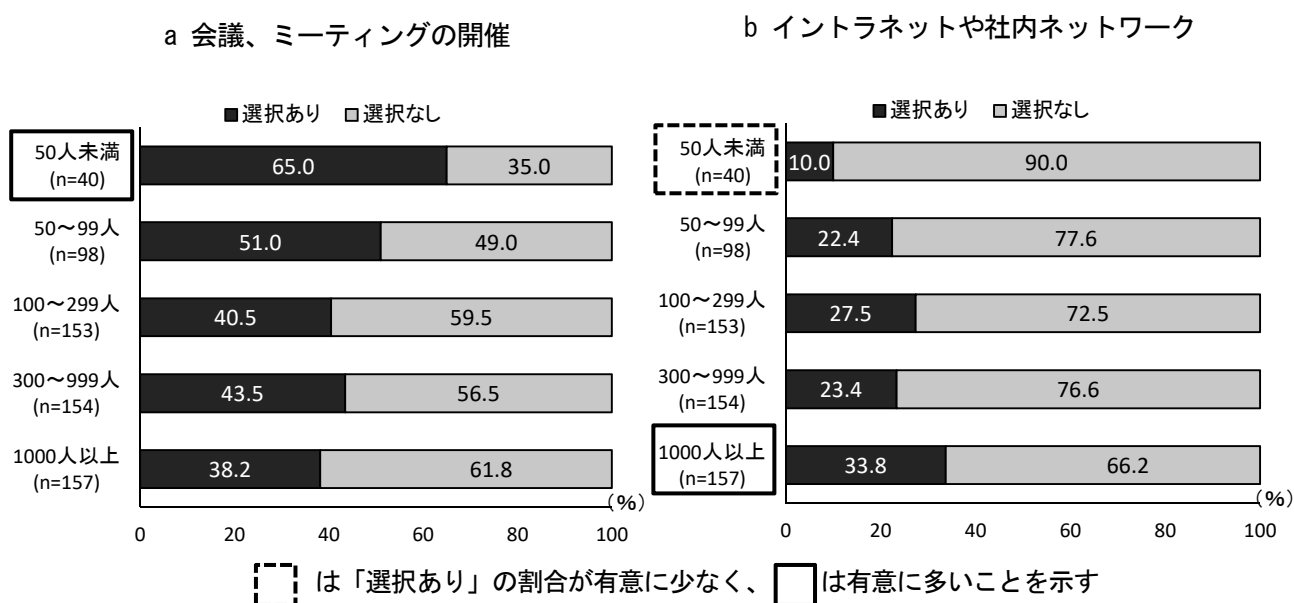
前問で「全員に周知」又は「一部に周知」と回答した 653 社を対象に、社内への周知方法について当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「会議、ミーティングの開催」(44.0%)が最も多かった(図表 2-37)。「その他」として、「個別に口頭で伝達している」、「障害者の採用時に該当部署に説明している」といった内容が多く挙げられた。



図表 2-37 社内への周知方法（複数回答）

さらに、規模別に集計を行い、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の 2 項目について規模による選択率の差がみられた。

「会議、ミーティングの開催」は 50 人未満規模が有意に多かった($p < 0.1$) (図表 2-38a)。「イントラネットや社内ネットワーク」は 50 人未満規模が有意に少なく($p < 0.5$)、1,000 人以上規模が有意に多かった($p < 0.5$) (図表 2-38b)。

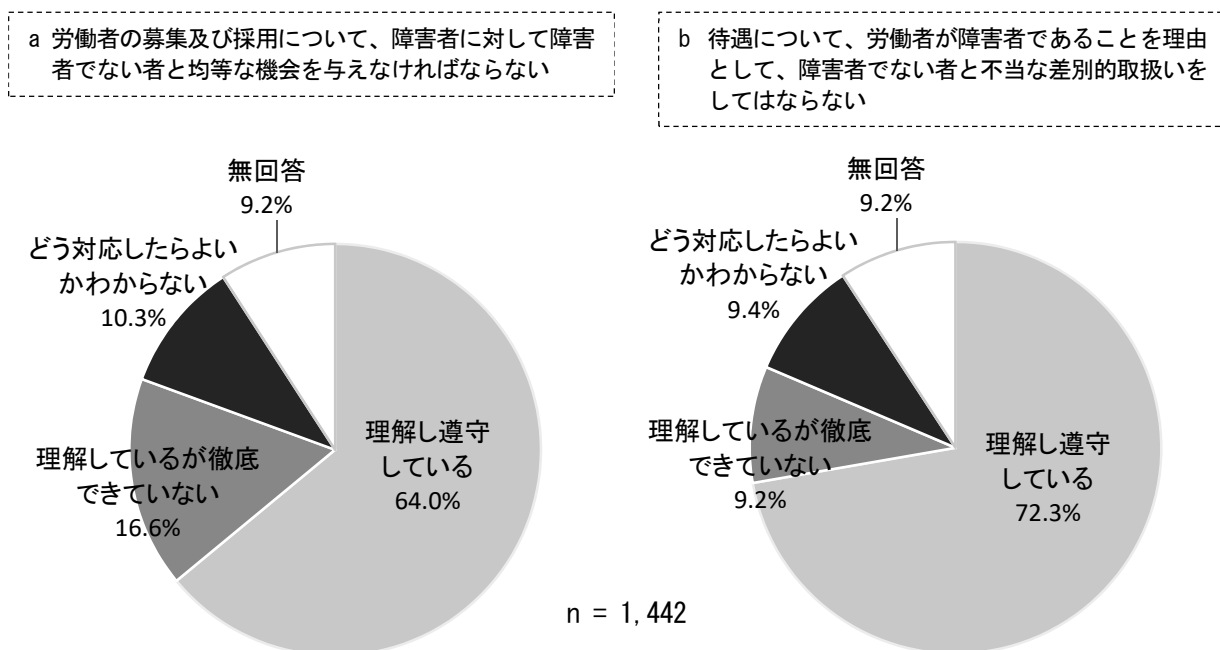


図表 2-38 社内への周知方法（規模別）

エ 障害者に対する差別の禁止に係る取組み（単一回答）

障害者差別禁止指針に定められている2つの事項について、「理解し遵守している」「理解しているが徹底できていない」「どう対応したらよいかわからない」のうち1つに回答を求めたところ、2つの事項とも「理解し遵守している」の割合が最も高かったが、「どう対応したらよいかわからない」という企業も1割程度みられた（図表2-39）。

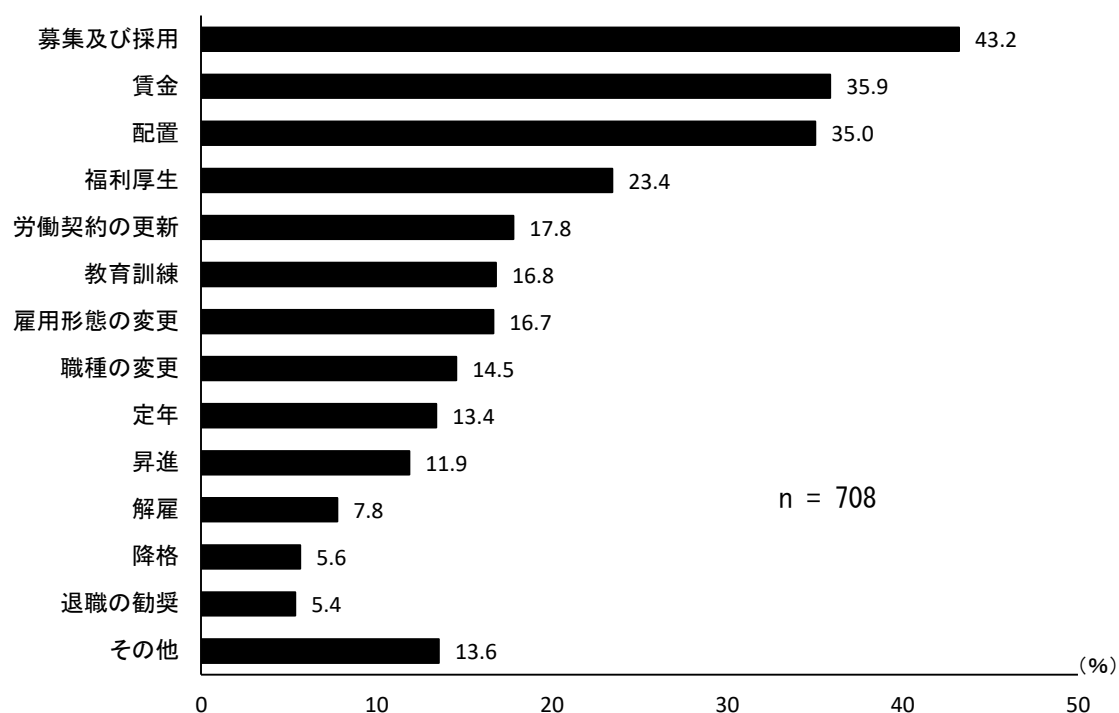
さらに、「どう対応したらよいかわからない」を選択した企業の規模について集計を行った。その結果、両項目とも100人未満規模の企業の割合が高かった（a：66.2%、b：70.4%）。



図表2-39 障害者に対する差別の禁止に係る取組み

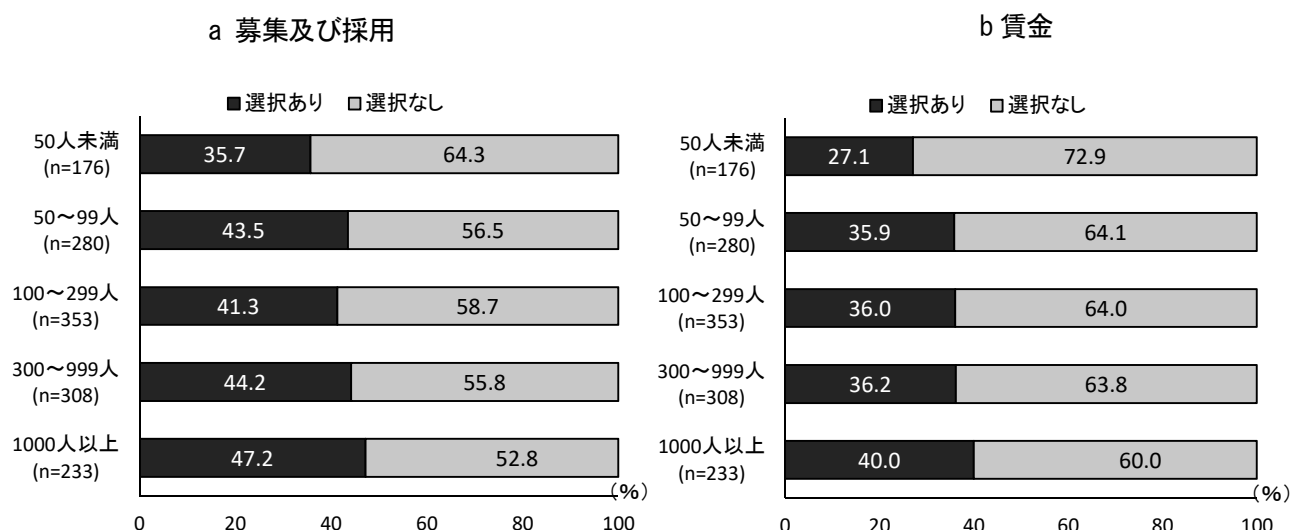
オ 障害者に対する差別の禁止を踏まえ、見直した待遇等（複数回答）

障害者に対する差別の禁止（以下「差別禁止」とする）を踏まえ、差別にならないように労働者に対する待遇等を見直した内容について、当てはまるもの全てに回答を求めた。無回答を除いた708社について集計を行ったところ、見直した内容は「募集及び採用」（43.2%）が最も多く選択され、「賃金」（35.9%）、「配置（業務の配分及び権限の付与を含む。）」（35.0%）と続いた（図表2-40）。

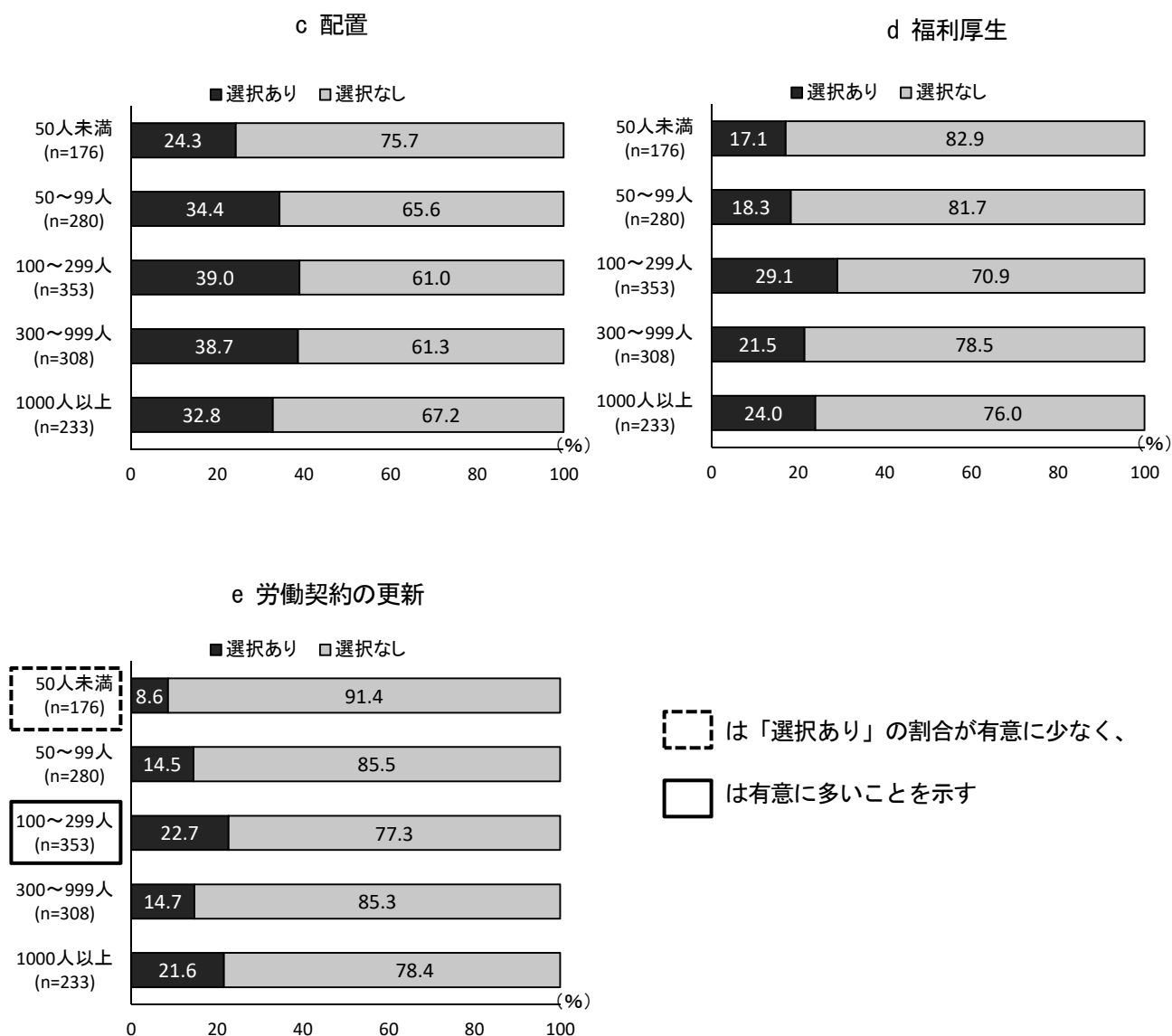


図表 2-40 見直した待遇等

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。選択率が高かった5項目の集計結果を、図表2-41に示す。さらに、「その他」以外の項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。「労働契約の更新」は、50人未満規模が有意に少なく($p < .05$)、100~299人が有意に多かった($p < .05$) (図表2-41e)。



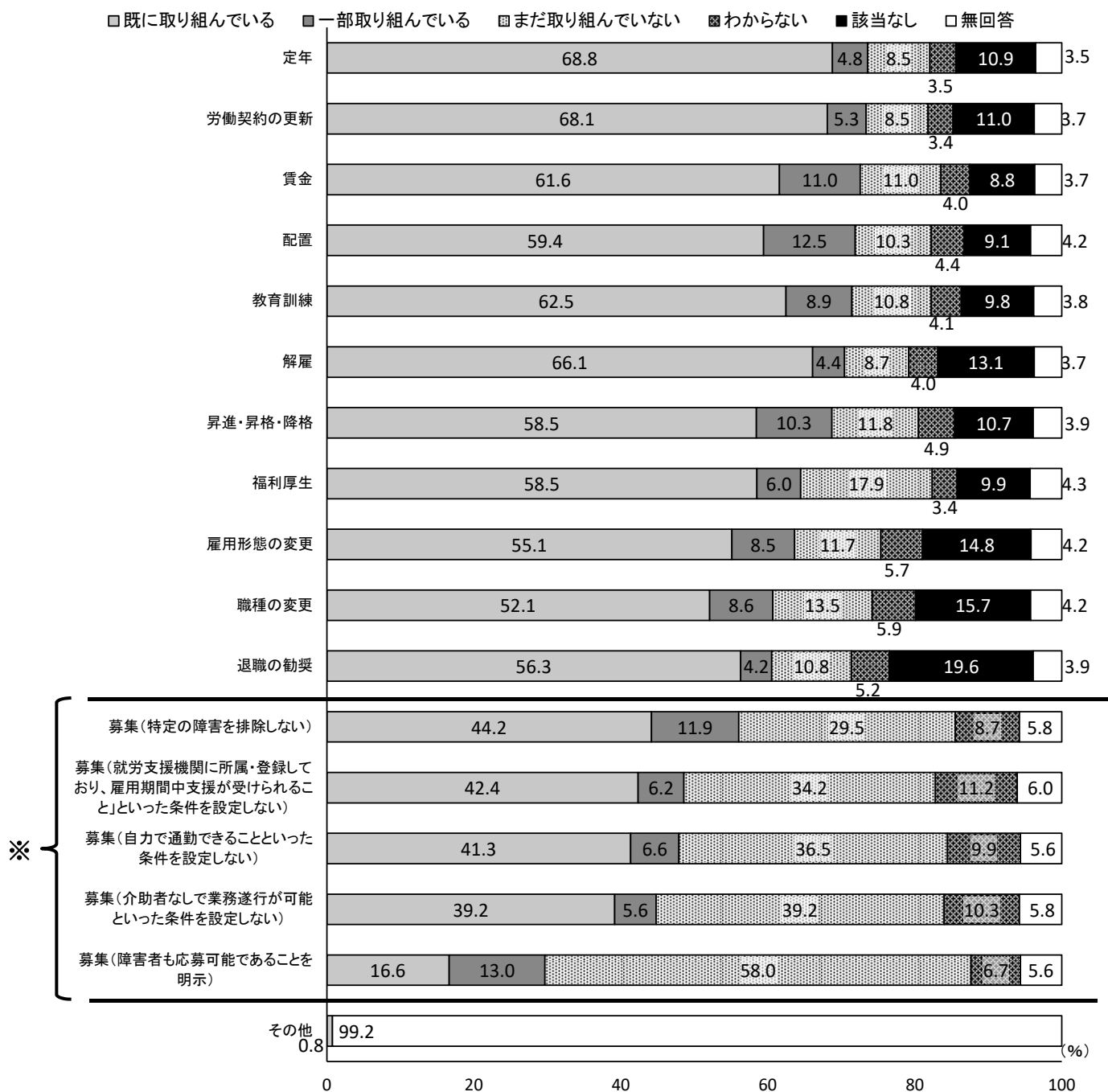
図表 2-41 見直した待遇等 (規模別)



図表 2-41 見直した待遇等（規模別）（続き）

カ 差別禁止を踏まえた取組状況（単一回答）

差別禁止を踏まえた取組状況について、「既に取り組んでいる」「一部取り組んでいる」「まだ取り組んでいない」「わからない」「該当なし」のうち1つに回答を求めたところ、「既に取り組んでいる」と「一部取り組んでいる」を合計した割合が最も高かったのは、「「定年」について、障害の有無にかかわらず同一の基準に基づき実施」（73.6%）、次いで「「労働契約の更新」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施」（73.4%）であった（図表 2-42）。



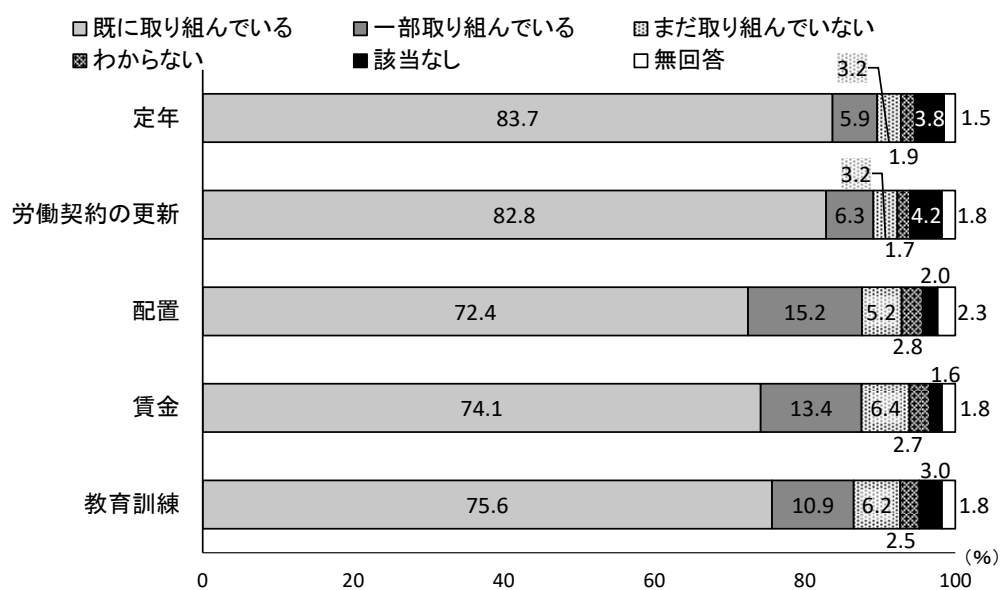
※募集に関する項目は「該当なし」の選択肢を設定していない

n = 1,442

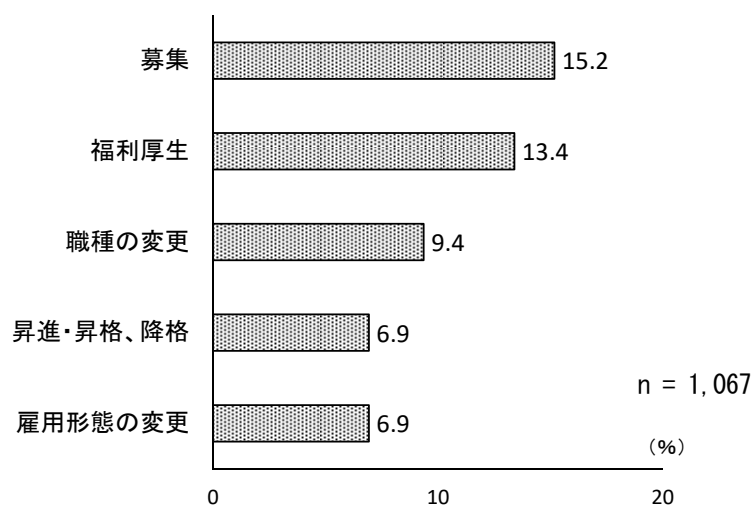
図表2-42 差別禁止を踏まえた取組状況

さらに、障害者を雇用している企業（1,067社）のみを対象とし集計を行った。「既に取り組んでいる」と「一部取り組んでいる」を合計した割合が高かった上位5項目について図表2-43に示す。上位5項目（「定年」、「労働契約の更新」、「配置」、「賃金」、「教育訓練」）については、全企業（1,442社）を対象とした結果と同じであったが、順番は異なっていた。具体的には、全企業を対象とした場合は、1番目が「定年」、2番目が「労働契約の更新」、3番目が「賃金」、4番目が「配置」であったが、障害者を雇用している企業の場合のみは、1番目が「定年」、2番目が「労働契約の更新」、3番目が「配置」、4番目が「賃金」であった。

図表2-44では「まだ取り組んでいない」を選択した割合が高かった上位5項目について示す。なお、「募集」については、5つの項目を1つにまとめて集計を行った。



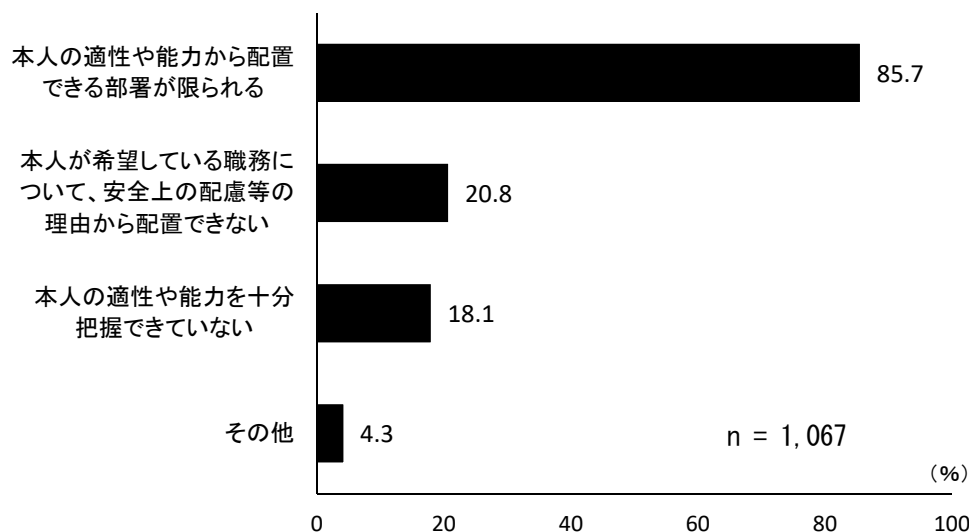
図表2-43 【障害者雇用企業】差別禁止を踏まえた取組状況 (既に取り組んでいる＋一部取り組んでいる) 上位5項目 n = 1,067



図表2-44 【障害者雇用企業】差別禁止を踏まえた取組状況 (まだ取り組んでいない) 上位5項目

キ 差別禁止についての課題（複数回答）

差別禁止について課題に感じていることについて、当てはまるもの全てに回答を求めた。無回答を除いた 1,067 社を対象に集計を行った結果、「本人の適性や能力から配置できる部署が限られる」（85.7%）が最も多く選択された（図表 2-45）。「その他」として「建物・設備のバリアフリー化が十分でない」、「社員への説明や認知度向上が難しい」といった内容が多く挙げられた。



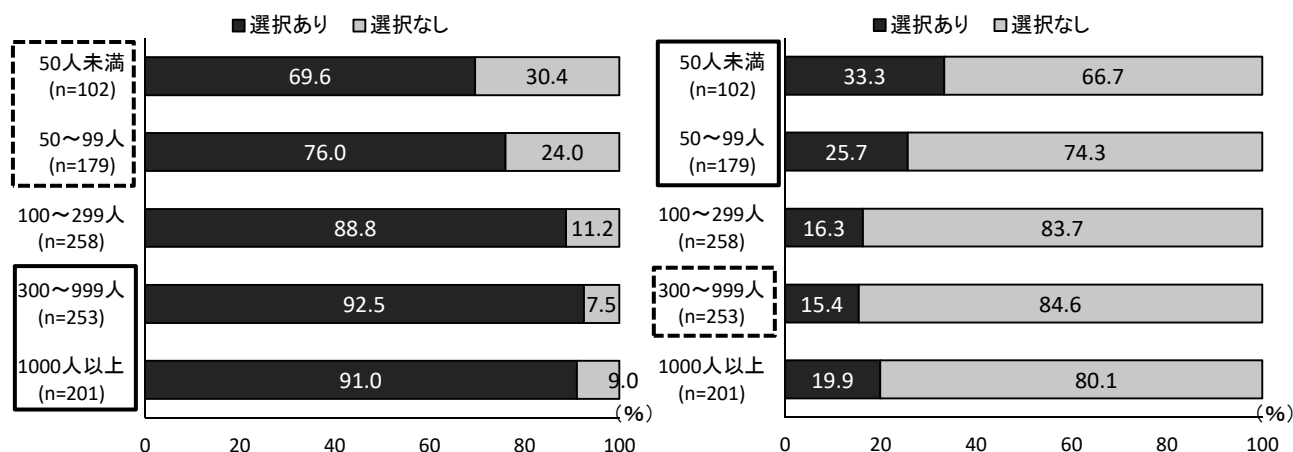
図表 2-45 差別禁止についての課題

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、すべての項目において規模による差がみられた。「本人の適性や能力から配置できる部署が限られる」は、100 人未満規模が有意に少なく ($p < .01$)、300 人以上規模が有意に多かった ($p < .05$)（図表 2-46a）。

「本人が希望している職務について、安全上の配慮等の理由から配置できない」は、100 人未満規模が有意に多い ($p < .05$)。300～999 人規模が有意に少なかった ($p < .05$)（図表 2-46b）。「本人の適性や能力を十分に把握できていない」は、50 人未満規模が有意に多かった ($p < .01$)（図表 2-46c）。

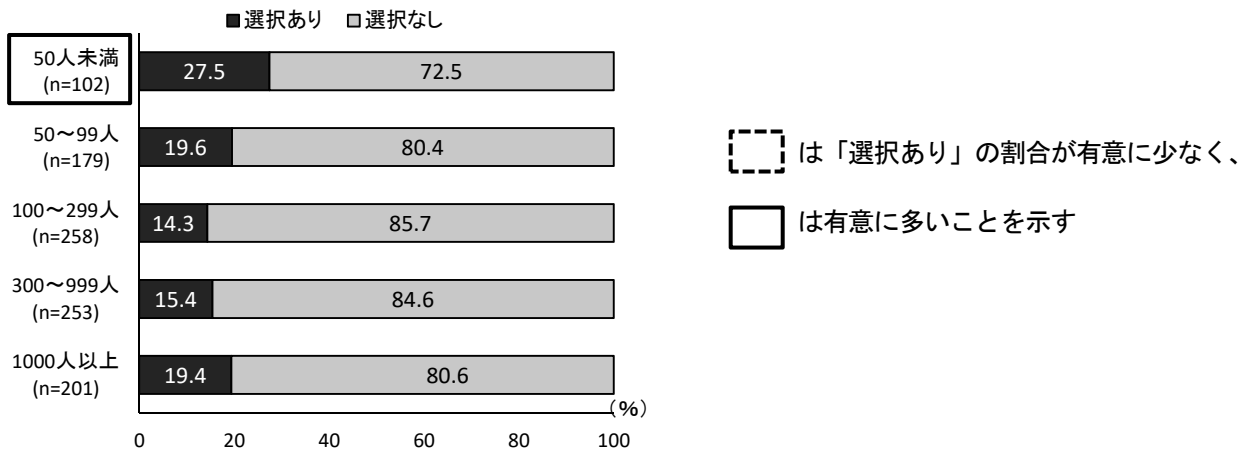
a 本人の適性や能力から配置できる部署が限られる

b 本人が希望している職務について、安全上の配慮等の理由から配置できない



図表 2-46 差別禁止についての課題（規模別）

c 本人の適性や能力を十分に把握できていない



図表 2-46 差別禁止についての課題（規模別）（続き）

ク 差別禁止についての意見

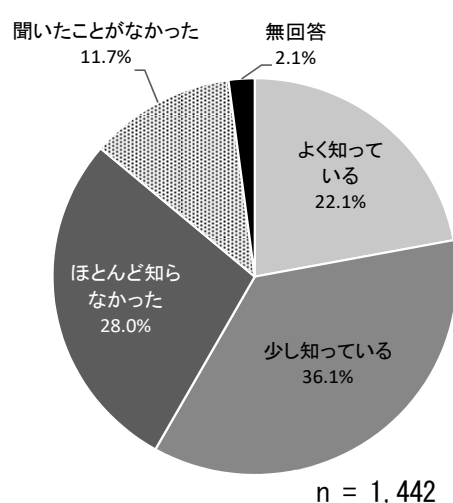
差別禁止について自由記述で回答を求めたところ 38 件の回答が得られた。

キ「差別禁止についての課題」の回答と異なるものとして、「障害に配慮した業務が結果的に健常者、他の障害者と比べて限定的になり、本来してもらいたい内容に至らなくとも同じ時給となることがその他のスタッフの心情に影響があることが悩ましい」、「設備等の受け入れ態勢が整っていない」といった内容が挙げられた。

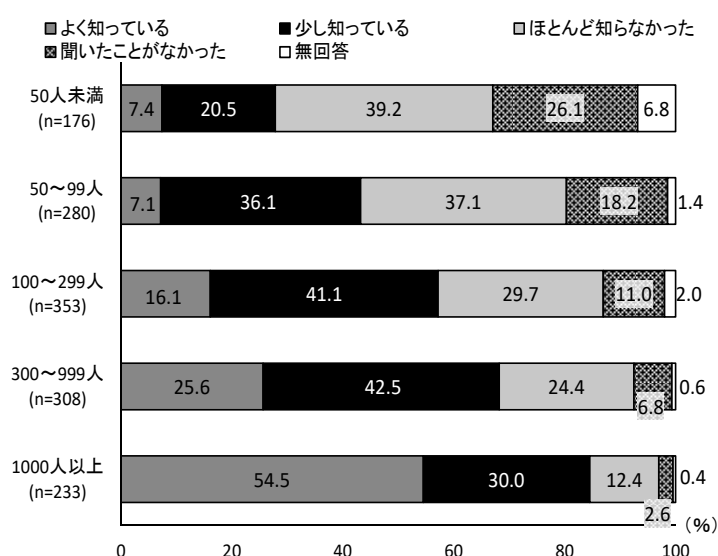
（６）合理的配慮の提供義務について

ア 合理的配慮指針の認知状況（単一回答）

合理的配慮指針について「よく知っている」「少し知っている」「ほとんど知らなかった」「聞いたことがなかった」の１つから回答を求めた。その結果、最も多く選択されたのは「少し知っている」（36.1%）であった。また、「よく知っている」と「少し知っている」が選択された割合の合計は58.2%であった（図表２－47）。次に、規模別の集計（規模不明の92社を除く1,350社対象）を行った（図表２－48）。選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、選択率が有意に多かったのは、100人未満規模は「ほとんど知らなかった」と「聞いたことがなかった」であった（ $p < .01$ ）。100～299人規模と300～999人規模は「少し知っている」であり（ $p < .05$ ）、1,000人以上規模は「よく知っている」であった（ $p < .01$ ）。



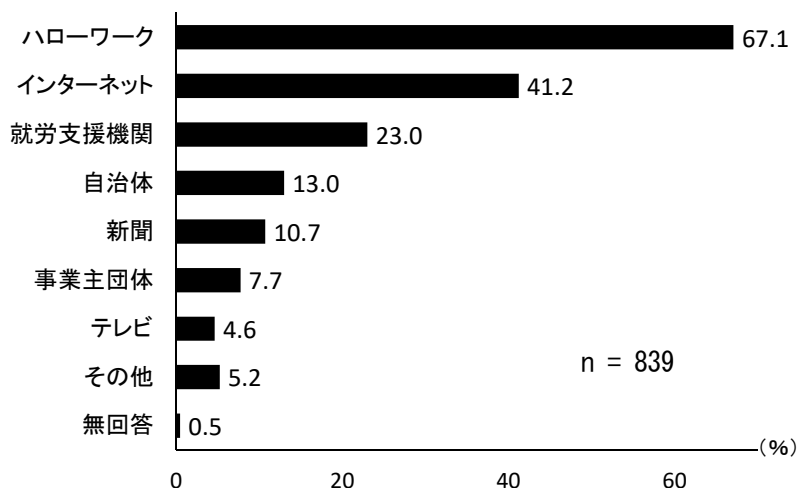
図表 2-47 合理的配慮指針の認知状況



図表 2-48 合理的配慮指針の認知状況（規模別）

イ 合理的配慮指針を知った機会（複数回答）

さらに、「よく知っている」又は「少し知っている」と回答した839社に対し、知った機会について当てはまるもの全てに回答を求めたところ、ハローワークが最も多かった(67.1%)（図表２－49）。「その他」の回答として、社内やグループ会社からの情報、セミナー・研修会等が多く挙げられた。

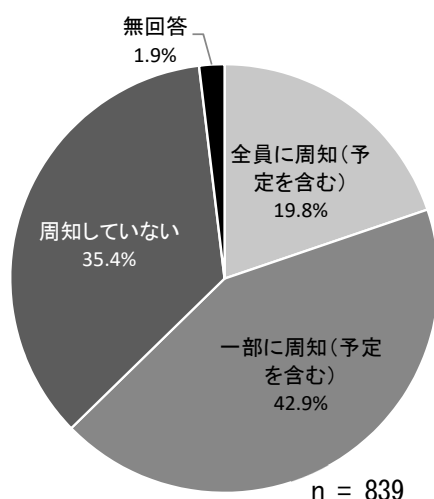


図表 2-49 合理的配慮指針を知った機会

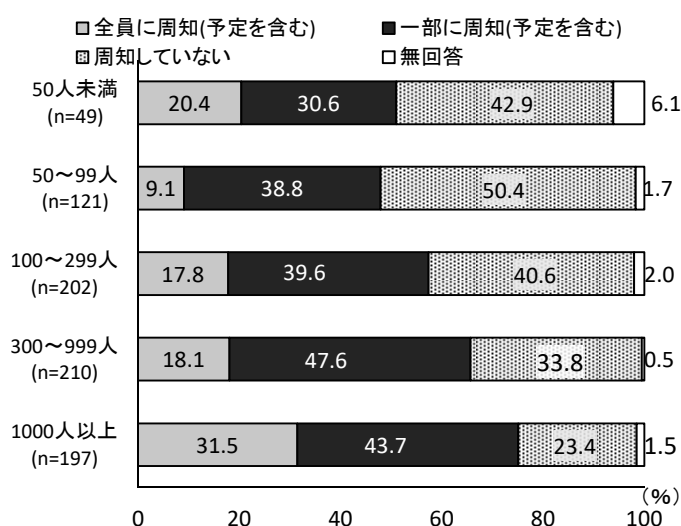
ウ 社内での周知状況と周知方法

社内での周知状況について、合理的配慮指針を「よく知っている」「少し知っている」と回答した 839 社に対して、「全員に周知（予定を含む）」「一部に周知（予定を含む）」「周知していない」の 1 つに回答を求めたところ、「一部に周知（予定を含む）」（42.9%）が最も多く選択された（図表 2－50）。

次に、企業規模別に集計（規模不明の 60 社を除く 779 社対象）を行った。「周知していない」が選択されたのが最も高かったのは 50～99 人規模であり、最も低かったのは 1,000 人以上規模であった（図表 2－51）。

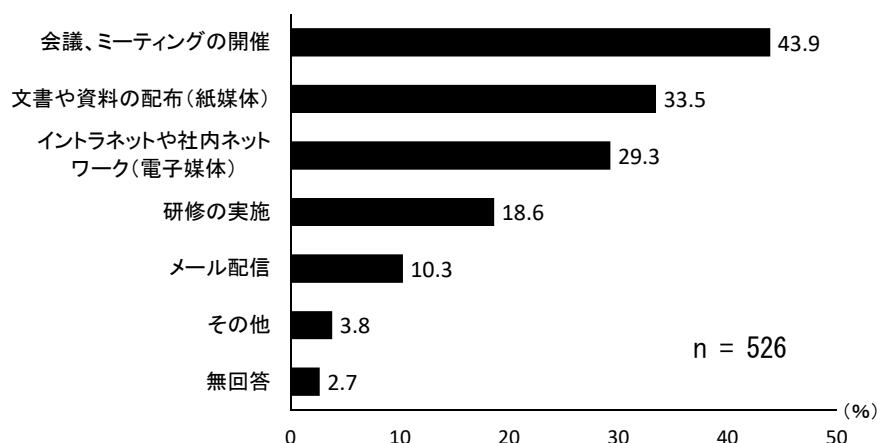


図表 2－50 社内での周知状況（単一回答）



図表 2－51 社内での周知状況（規模別）

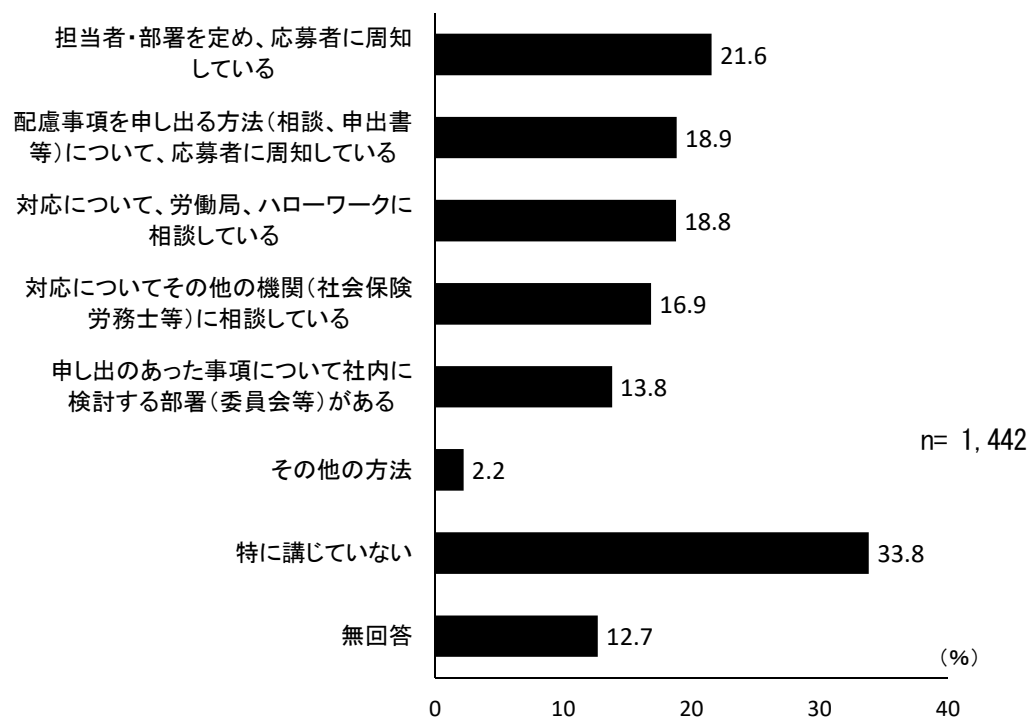
さらに、「全員に周知（予定を含む）」又は「一部に周知（予定を含む）」と回答した 526 社を対象に社内への周知方法について当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「会議、ミーティングの開催」（43.9%）が最も多かった（図表 2－52）。「その他」として、「個別に口頭で伝達している」といった内容が多く挙げられた。規模別に集計を行ったところ、「研修の実施」は規模による差がみられ、50～99 人規模が有意に少なく、1,000 人以上規模が有意に多かった。



図表 2－52 社内への周知方法（複数回答）

エ 「募集及び採用時」における合理的配慮の手続き（複数回答）

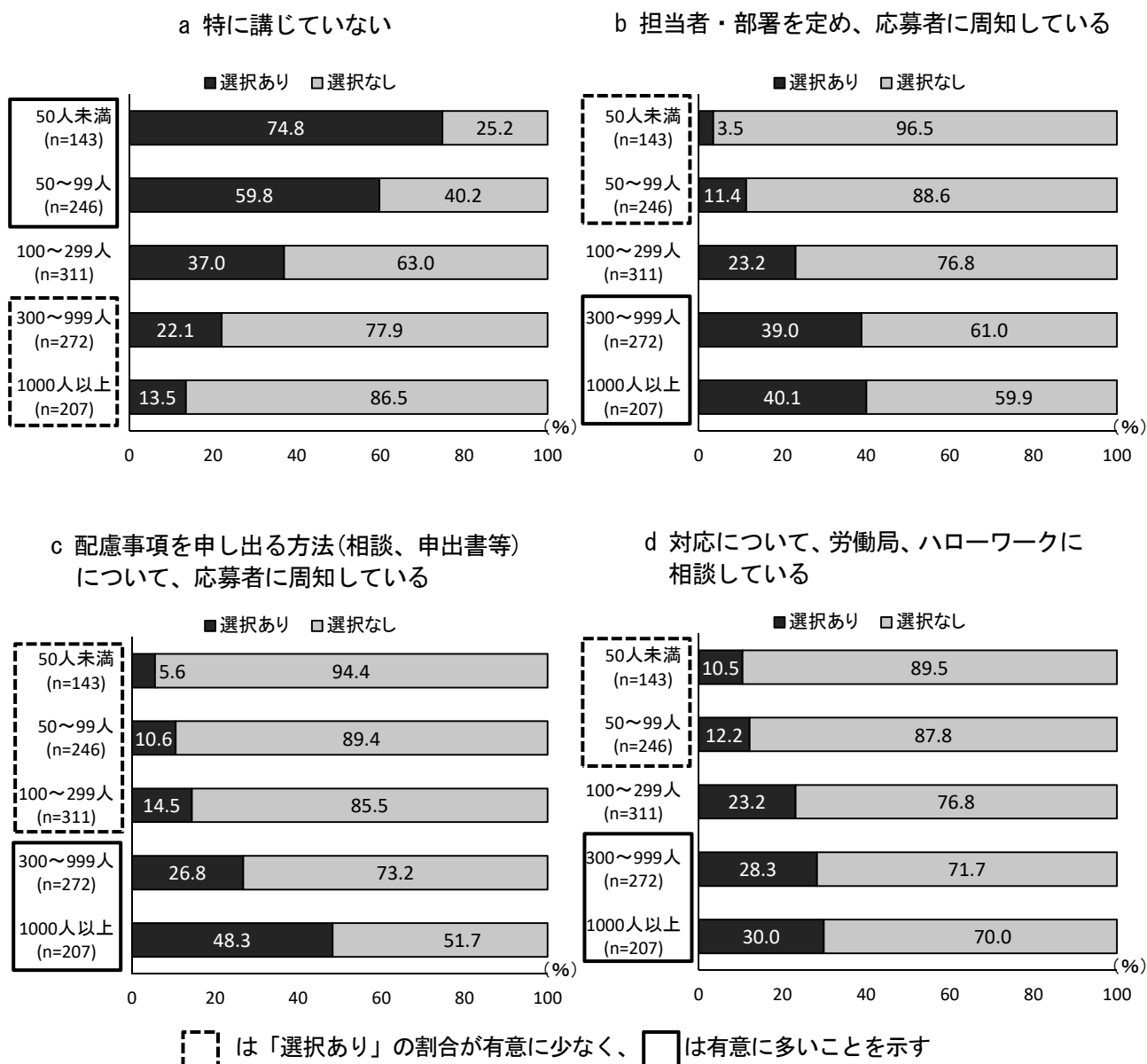
「募集及び採用時」における合理的配慮の手続きについて当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「特に講じていない」(33.8%)が最も多く選択された。行っている手続きの中では「担当者・部署を定め、応募者に周知している」(21.6%)が最も多く選択された（図表2-53）。「その他の方法」として、「本人から申し出があれば対応」、「面接時に確認している」といった内容が多く挙げられた。



図表2-53 「募集及び採用時」における合理的配慮の手続き

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。選択率の上位4項目について図表2-54に示す。

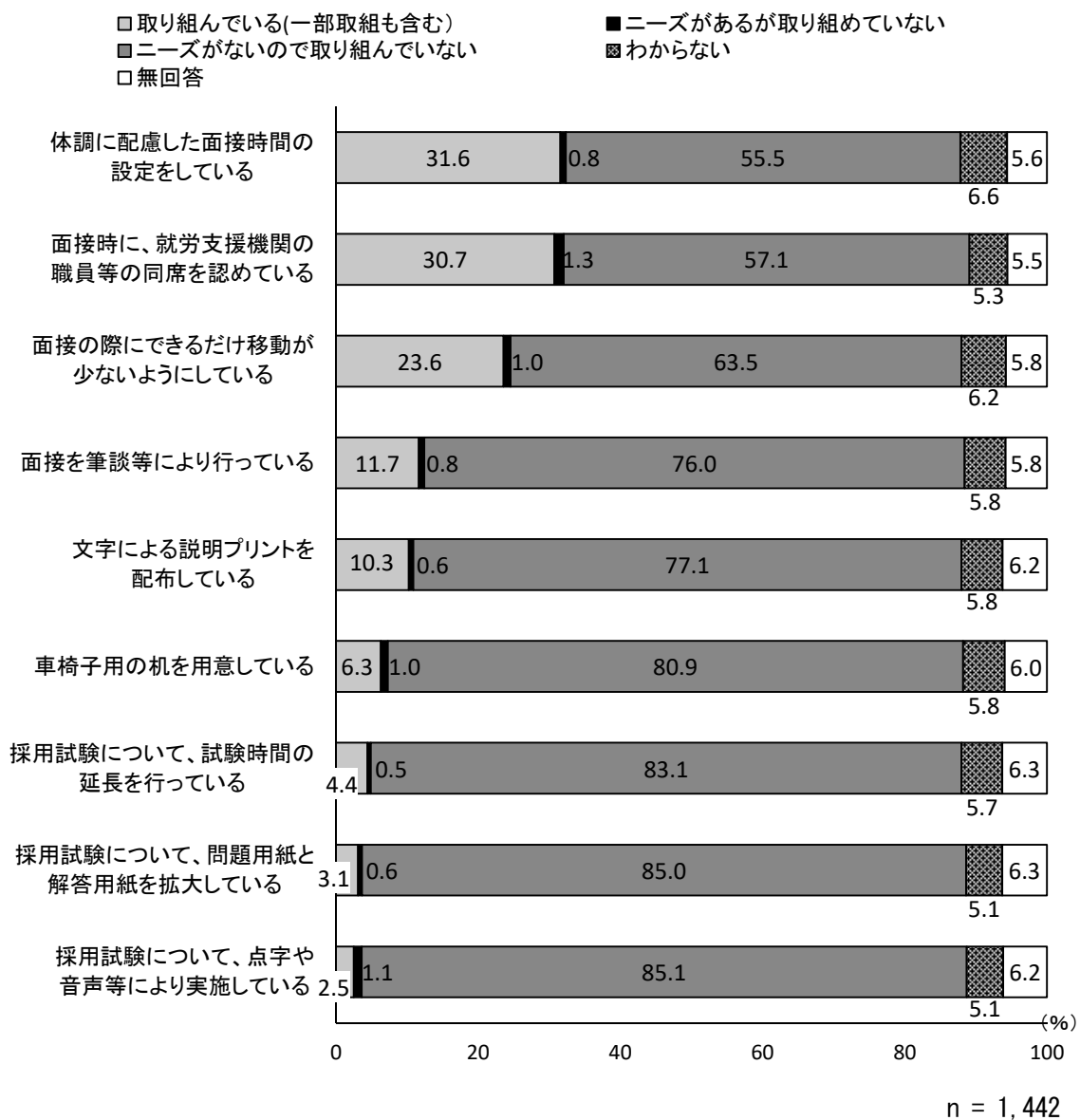
さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の6項目において規模による差がみられた。「特に講じていない」は、100人未満が有意に多く($p < .01$)、300人以上が有意に少なかった($p < .01$)（図表2-54a）。「担当者・部署を定め、応募者に周知している」は、100人未満が有意に少なく($p < .01$)、300人以上が有意に多かった($p < .01$)（図表2-54b）。「配慮事項を申し出る方法(相談、申出書等)について、応募者に周知している」は、300人未満が有意に少なく($p < .01$)、300人以上が有意に多かった($p < .05$)（図表2-54c）。「対応について、労働局、ハローワークに相談している」は、100人未満が有意に少なく($p < .01$)、300人以上が有意に多かった($p < .01$)（図表2-54d）。「申し出のあった事項について社内に検討する部署(委員会等)がある」は100人未満が有意に少なく($p < .01$)、1,000人以上が有意に多かった($p < .01$)。「対応についてその他の機関(社会保険労務士等)に相談している」は50人未満が有意に少なく($p < .05$)、300人以上が有意に多かった($p < .05$)。



図表 2-54 「募集及び採用時」における合理的配慮の手続き（規模別）

オ 「募集及び採用時」における合理的配慮の対応（単一回答）

「募集及び採用時」における合理的配慮の対応に関する項目について、「取り組んでいる（一部取組も含む）」「ニーズがあるが取り組めていない」「ニーズがないので取り組んでいない」「わからない」のうち1つに回答を求めた。「取り組んでいる」が選択された割合が最も高かったのは「体調に配慮した面接時間の設定をしている」(31.6%)であり、「面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めている」(30.7%)、「面接の際にできるだけ移動が少ないようにしている」(23.6%)と続いた（図表 2-55）。

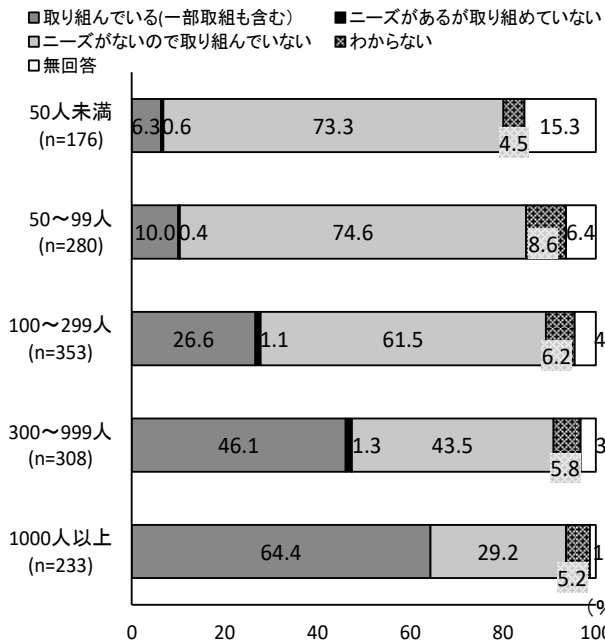


図表 2-55 「募集及び採用時」における合理的配慮の対応

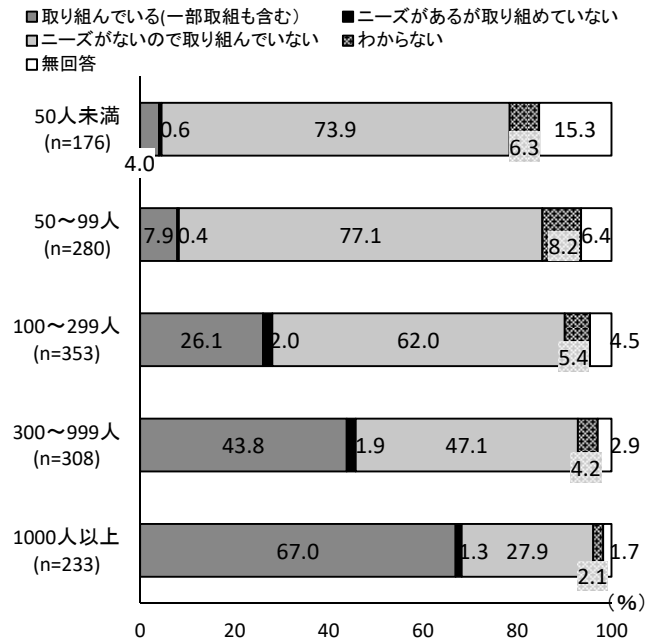
次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。「取り組んでいる」の選択率が高かった上位3項目の結果について図表 2-56 に示す。

なお、9項目中8項目においてカイ二乗検定が可能な条件を満たさなかったため、ここではカイ二乗検定を実施しなかった。

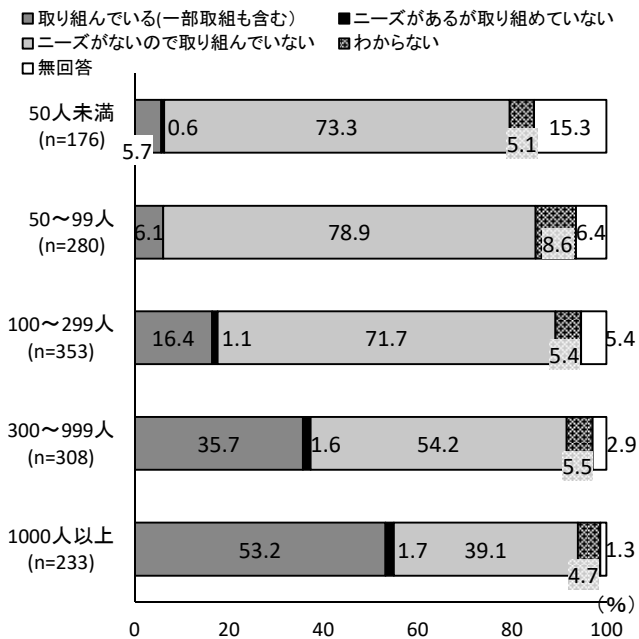
体調に配慮した面接時間の設定をしている



面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めている



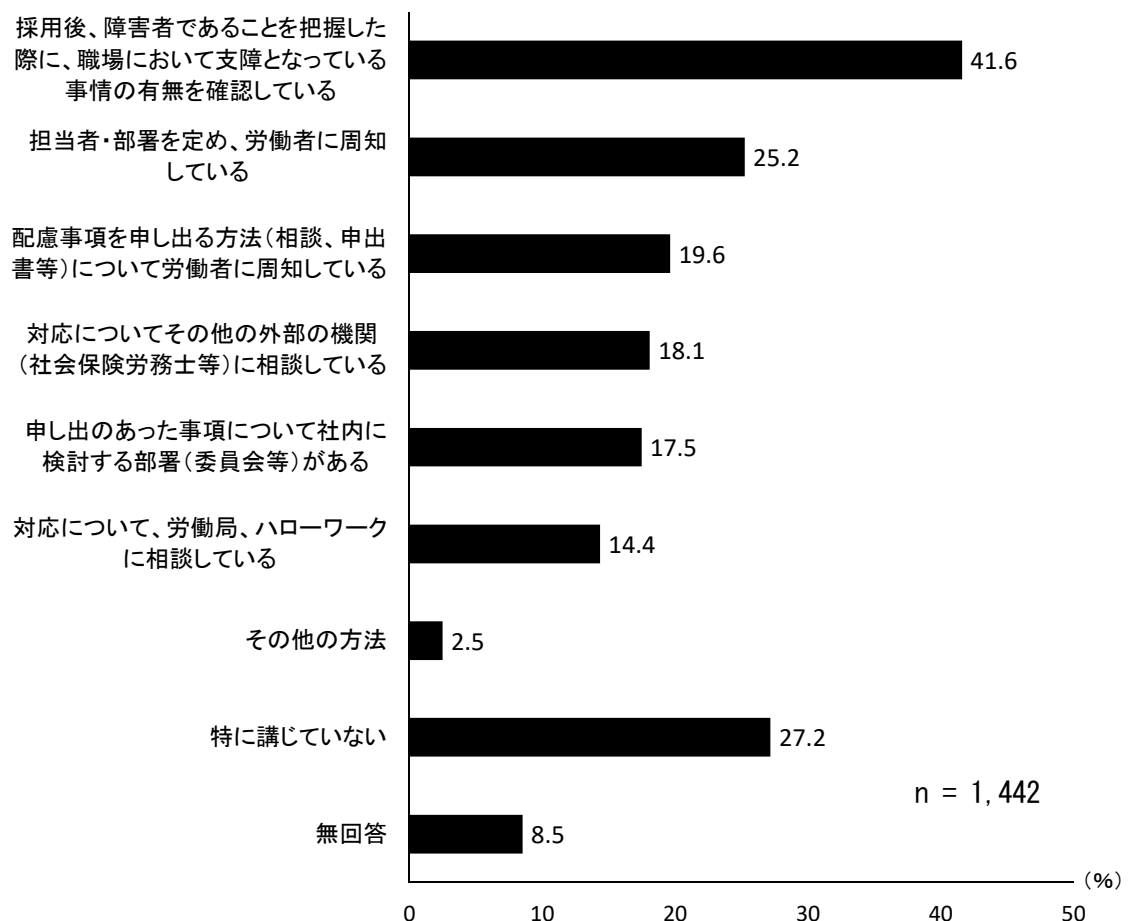
面接の際にできるだけ移動が少ないようにしている



図表2-56 「募集及び採用時」における合理的配慮の対応（規模別）

カ 「採用後」における合理的配慮の手続き（複数回答）

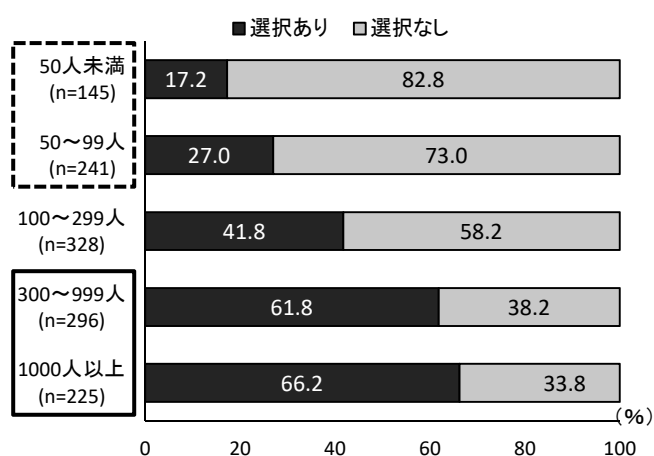
「採用後」における合理的配慮の手続きに関する項目について、当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「採用後、障害者であることを把握した際に、職場において支障となっている事情の有無を確認している」（41.6%）が最も多く選択され、「担当者・部署を定め、労働者に周知している」（25.2%）、「配慮事項を申し出る方法（相談、申出書等）について労働者に周知している」（19.6%）と続いた（図表2-57）。



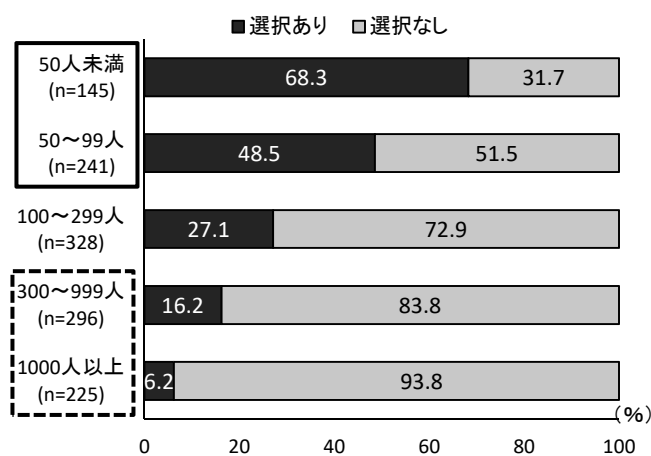
図表 2-57 「採用後」における合理的配慮の手続き

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。選択率の上位 3 項目について図表 2-58 に示す。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の 7 項目において規模による差がみられた。「採用後、障害者であることを把握した際に、職場において支障となっている事情の有無を確認している」(図表 2-58a) と「担当者・部署を定め、労働者に周知している」(図表 2-58c) は、100 人未満が有意に少なく ($ps < .01$)、300 人以上規模が有意に多かった ($ps < .01$)。「特に講じていない」は、100 人未満規模が有意に多く ($ps < .01$)、300 人以上規模が有意に少なかった ($ps < .01$) (図表 2-58b)。「配慮事項を申し出る方法について労働者に周知している」は、300 人未満規模が有意に少なく ($ps < .05$)、1,000 人以上規模が有意に多かった ($ps < .01$)。「申し出のあった事項について社内に検討する部署がある」と「対応について、労働局、ハローワークに相談している」は、100 人未満が有意に少なく ($ps < .01$)、300 人以上規模が有意に多かった ($ps < .01$)。「対応についてその他の外部の機関に相談している」は、50 人未満規模が有意に少なかった ($ps < .01$)。

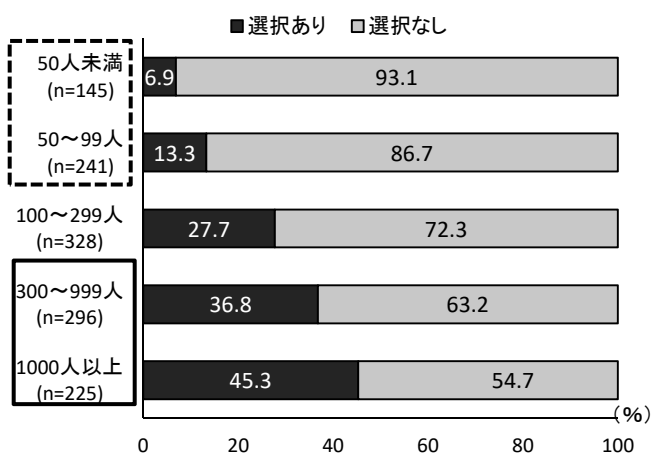
a 採用後、障害者であることを把握した際に、職場において支障となっている事情の有無を確認している



b 特に講じていない



c 担当者・部署を定め、労働者に周知している



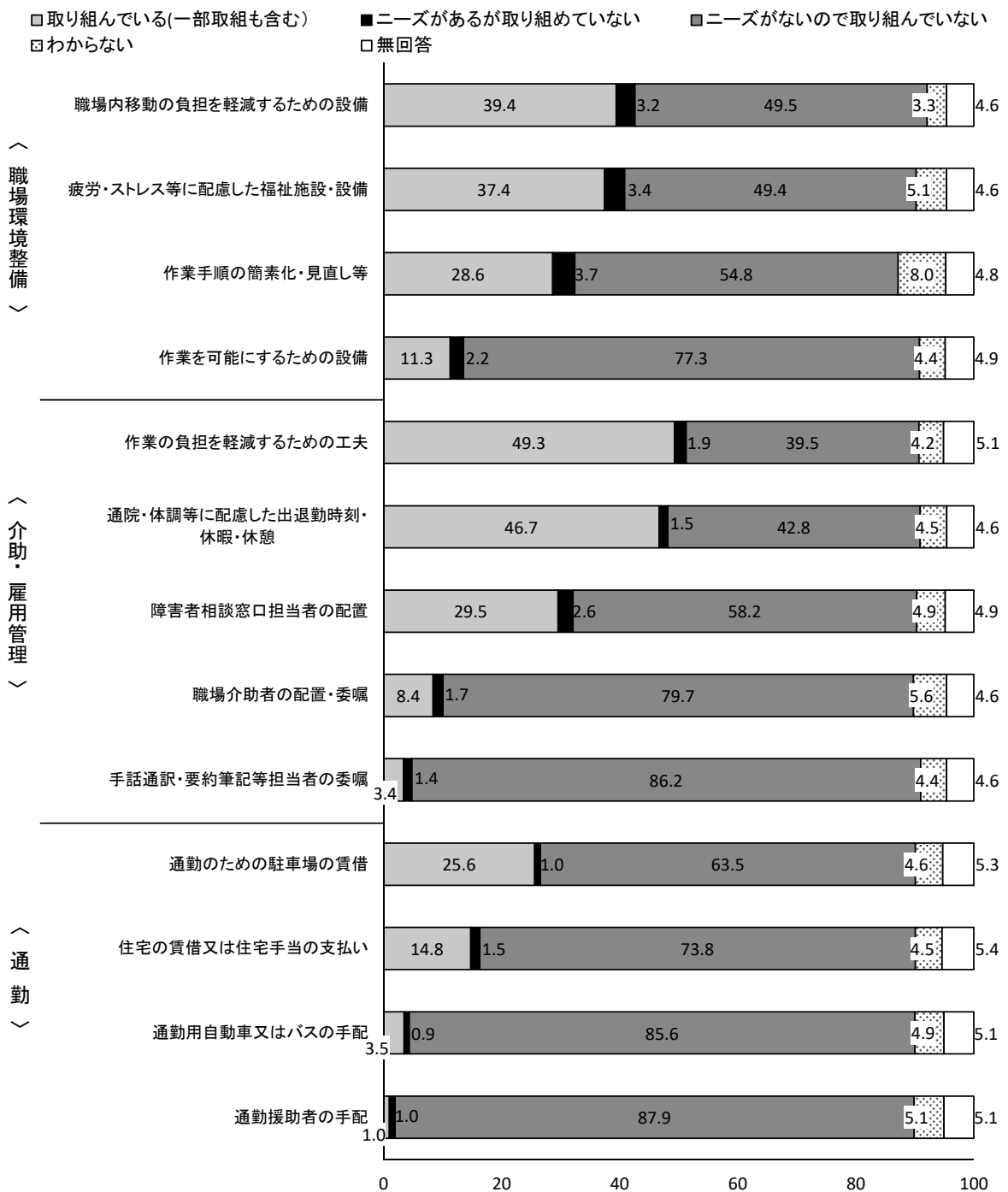
□ は「選択あり」の割合が有意に少なく、
□ は有意に多いことを示す

図表 2－58 「採用後」における合理的配慮の手続き（規模別）

キ 「採用後」における合理的配慮の対応（単一回答）

「採用後」における合理的配慮の対応について、「職場環境整備」、「介助・雇用管理」、「通勤」の3つのカテゴリーに関する項目について「取り組んでいる（一部取組も含む）」「ニーズがあるが取り組めていない」「ニーズがないので取り組んでいない」「わからない」から1つ選択を求めた。

その結果、「介助・雇用管理」カテゴリーの「作業の負担を軽減するための工夫」（49.3%）と「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩の設定」（46.7%）が最も割合が高かった。次いで、「職場環境整備」カテゴリーの「職場内移動の負担を軽減するための設備」（39.4%）、「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」（37.4%）であった（図表 2－59）。

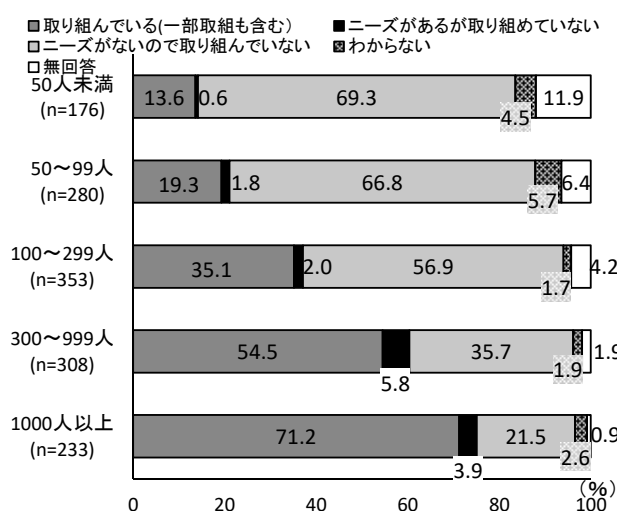


図表 2-59 「採用後」における合理的配慮の対応

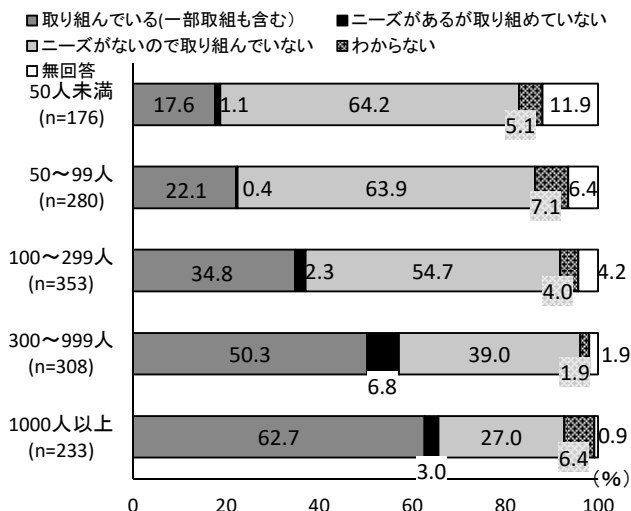
n = 1,442

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。「取り組んでいる」の選択率が高かった上位 6 項目の結果について図表 2-60 に示す。なお、13 項目中 8 項目においてカイ二乗検定が可能な条件を満たさなかったため、ここではカイ二乗検定を実施しなかった。

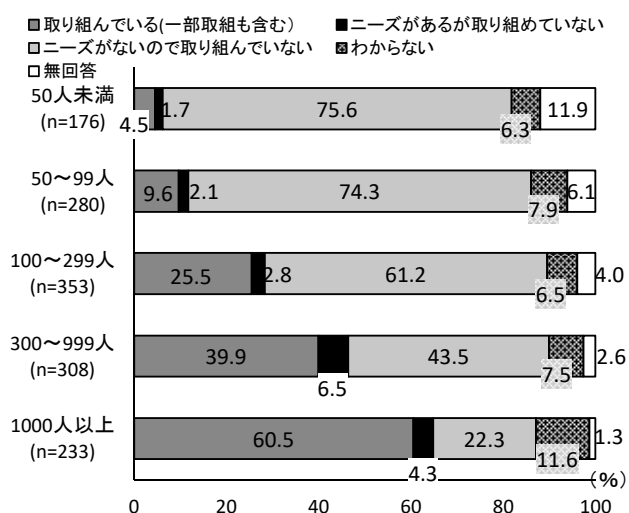
職場内移動の負担を軽減するための設備



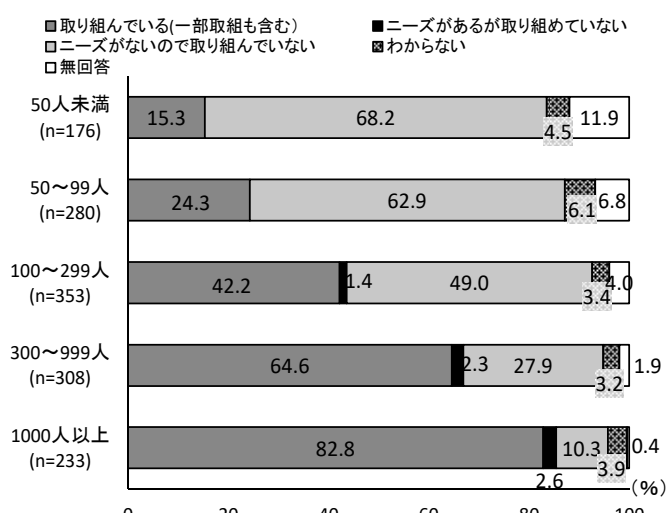
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備



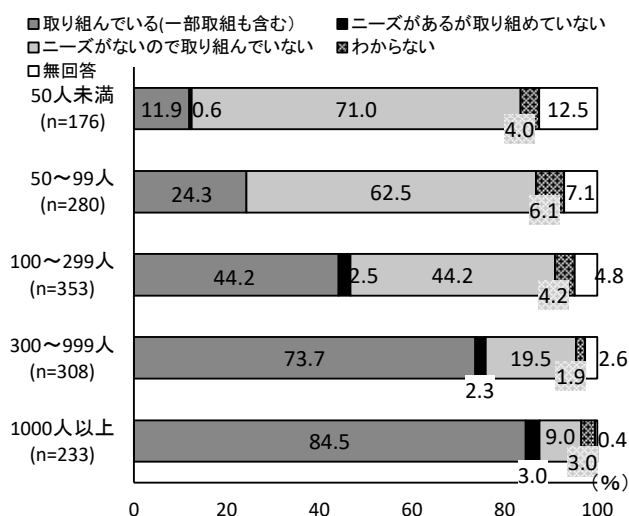
作業手順の簡素化・見直し等



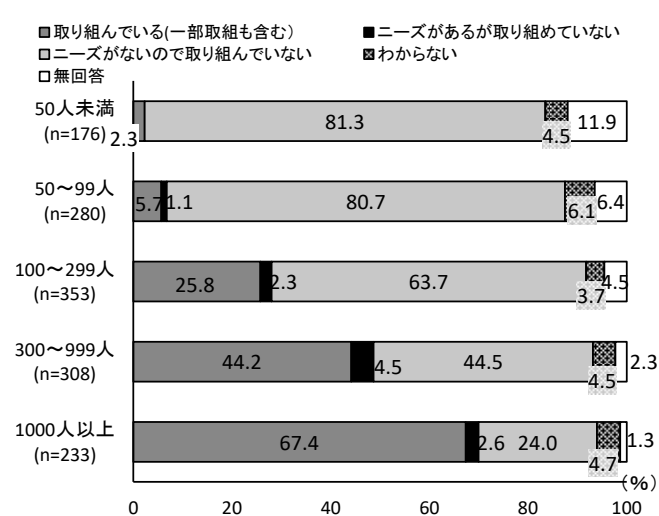
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩



作業の負担を軽減するための工夫

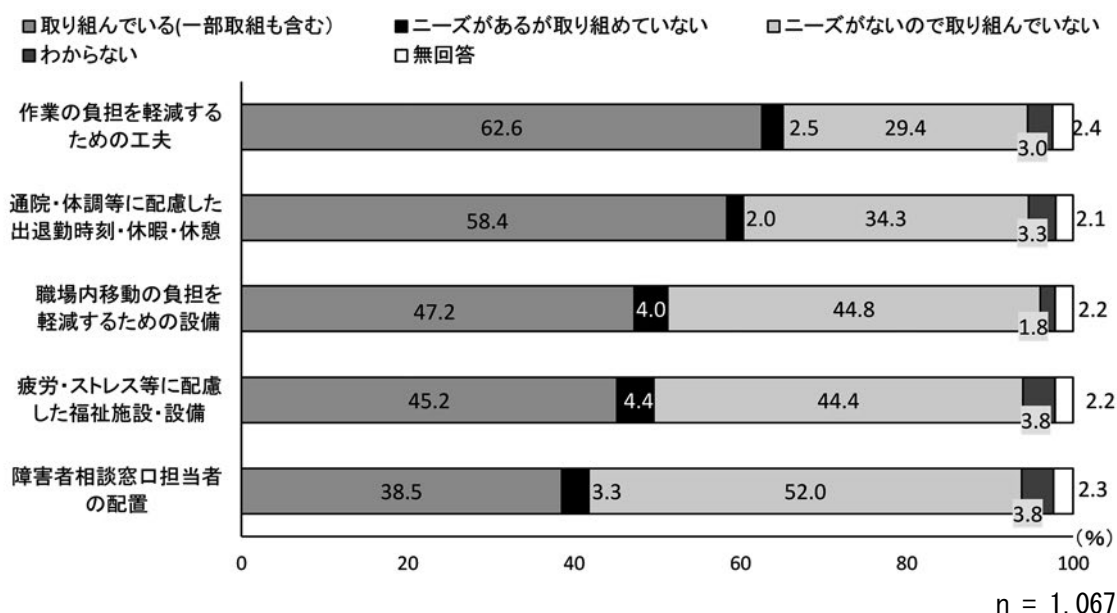


障害者相談窓口担当者の配置

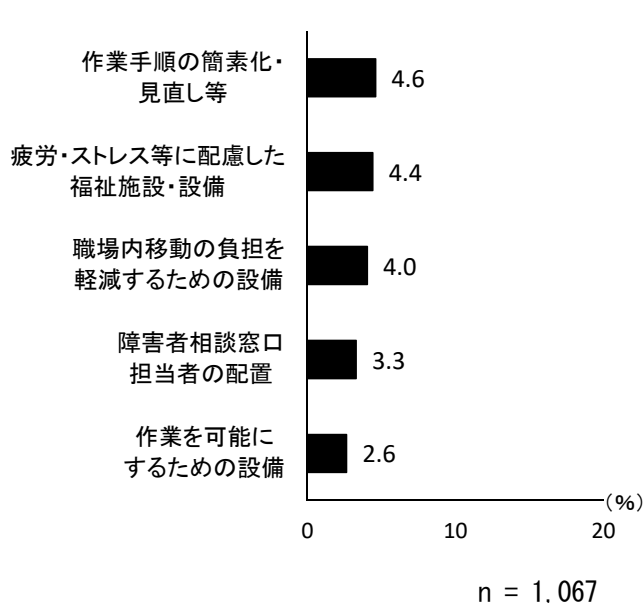


図表 2-60 「採用後」における合理的配慮の対応（規模別）

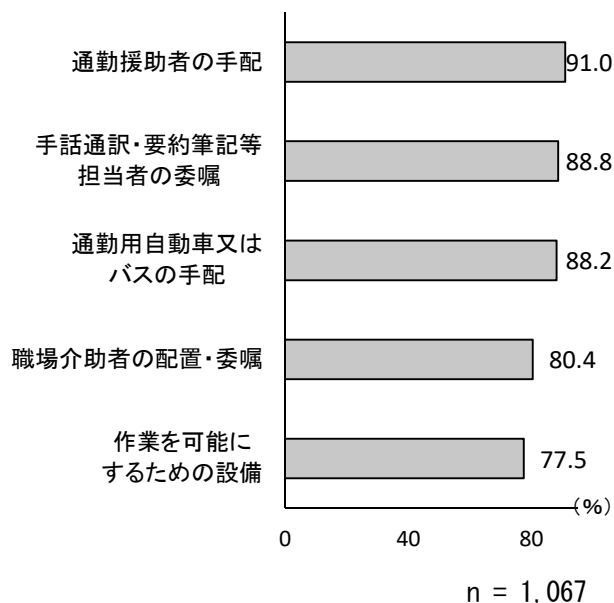
さらに、障害者を雇用している企業（1,067社）のみを対象とし集計を行った。「取り組んでいる」と「ニーズがあるが取り組めていない」を合計した割合（図表2-61）、「ニーズがあるが取り組めていない」（図表2-62）、「ニーズがないので取り組んでいない」（図表2-63）のそれぞれについて、選択率が高かった上位5項目を示す。すべてにおいて、全企業を対象とした場合と比較して、全体的に選択率が高くなっていた。また、上位の項目は全企業を対象とした場合と変化がなかった。



図表2-61【障害者雇用企業】「採用後」における合理的配慮の対応 上位5項目



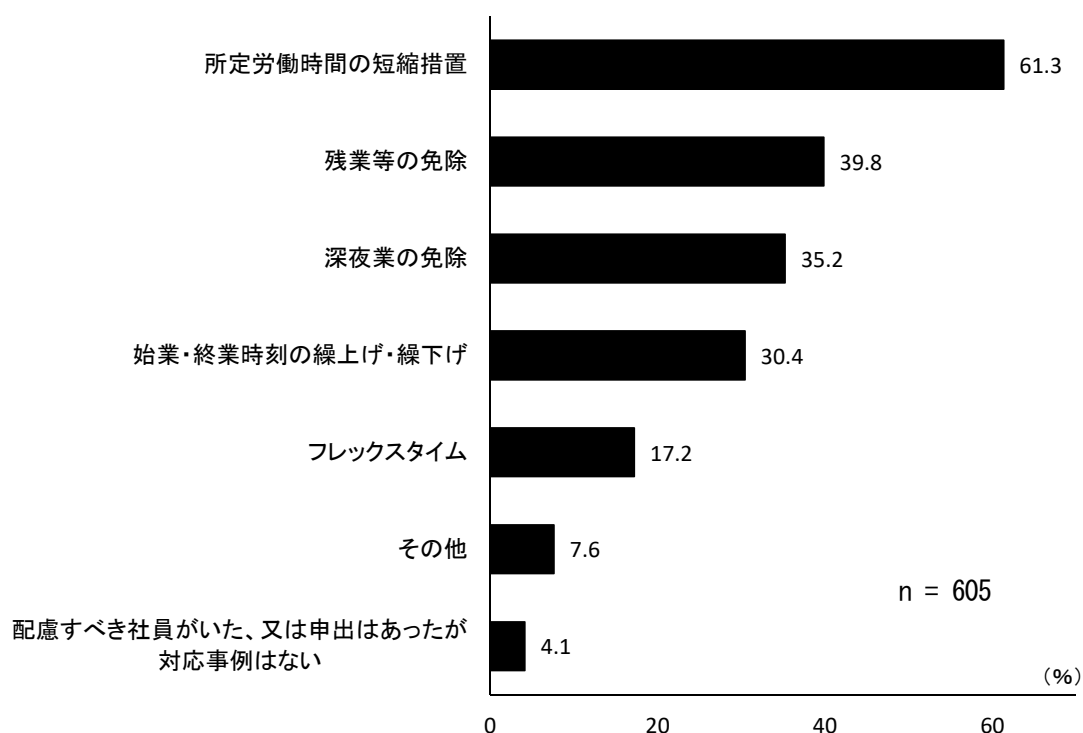
図表2-62【障害者雇用企業】「採用後」における合理的配慮の対応
(ニーズがあるが取り組めていない)
上位5項目



図表2-63【障害者雇用企業】「採用後」における合理的配慮の対応
(ニーズがないので取り組んでいない)
上位5項目

ク 労働時間に関する合理的配慮の提供（複数回答）

労働時間に関する合理的配慮の提供について、当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「配慮すべき社員がいない、又は申出がなかったため対応事例はない」（759 社）が最も多かった。そのため、この回答を選択した企業と無回答を除いた 605 社を対象に集計を行ったところ、「所定労働時間の短縮措置」が最も多く選択された(61.3%)（図表 2－64）。「その他」の回答として、「所定労働日数の減少」等が挙げられた。

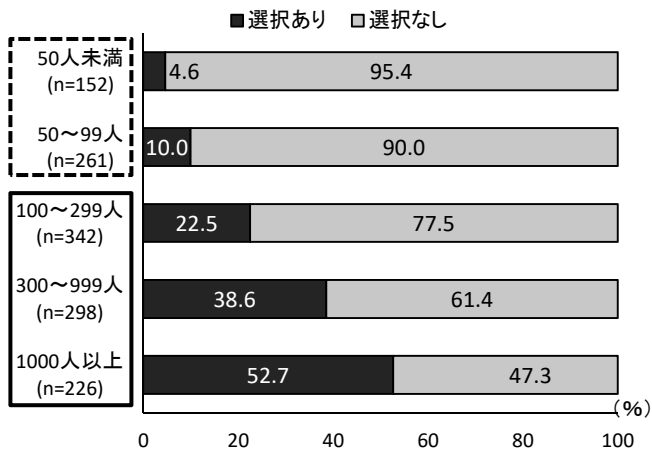


図表 2－64 労働時間に関する合理的配慮の提供

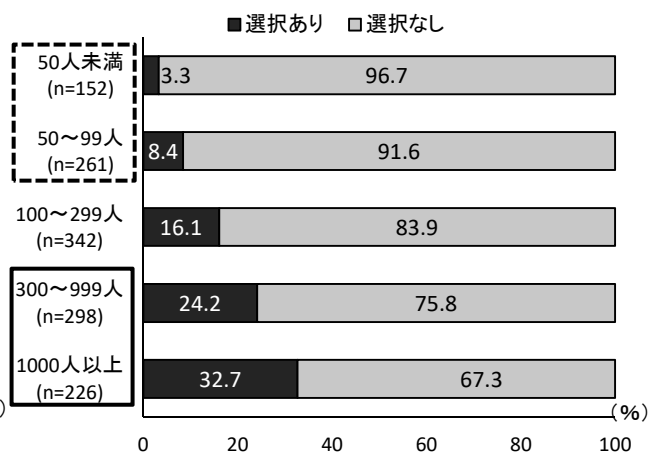
次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。

その結果、以下の 5 項目において規模による差がみられた。「所定労働時間の短縮措置」は、100 人未満が有意に少なく ($p < .01$)、100 人以上が有意に多かった ($p < .05$)（図表 2－65a）。「残業等の免除」、「深夜業の免除」、「始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ」、「フレックスタイム」は、100 人未満が有意に少なく ($p < .01$)、300 人以上が有意に多かった ($p < .01$)（図表 2－65b～e）。

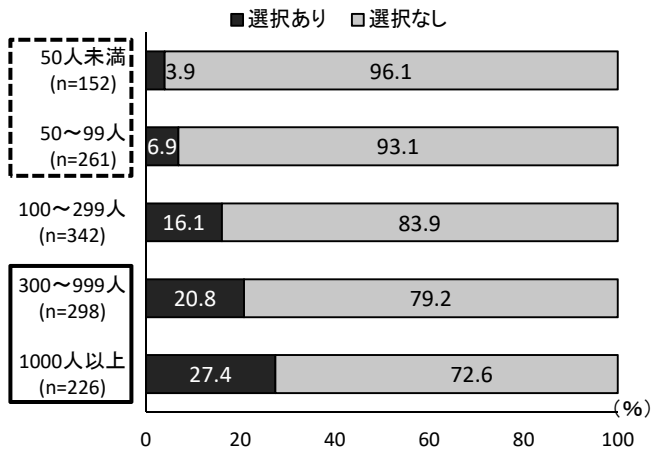
a 所定労働時間の短縮措置



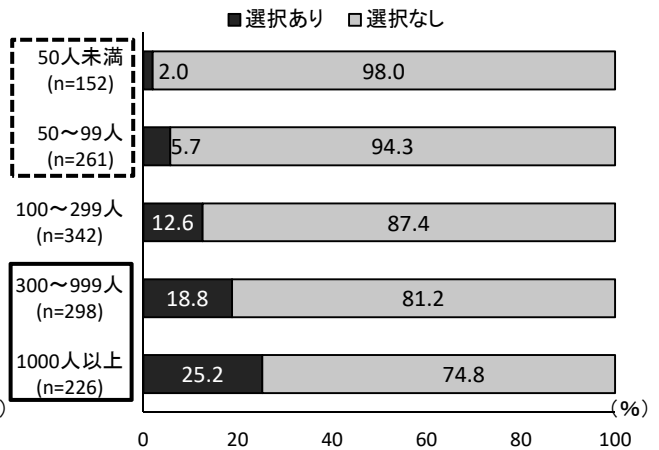
b 残業等の免除



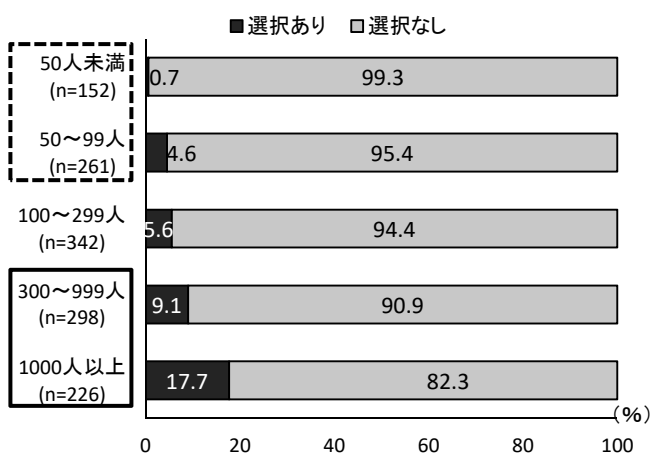
c 深夜業の免除



d 始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ



e フレックスタイム



□ は「選択あり」の割合が有意に少なく、
□ は有意に多いことを示す

図表 2-65 労働時間に関する合理的配慮の提供（規模別）

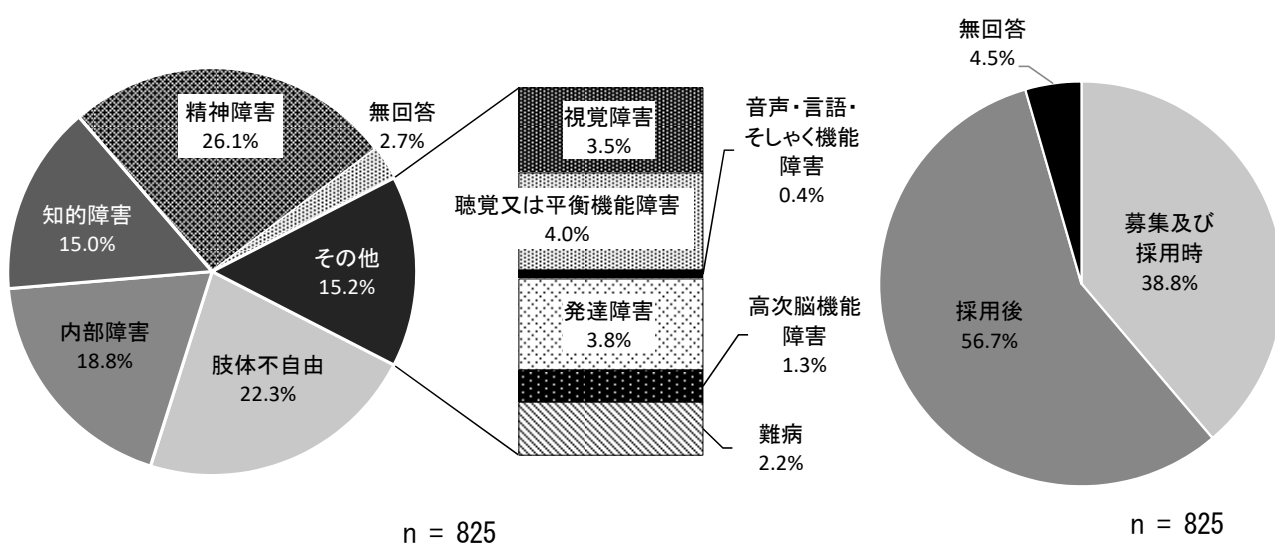
ケ 労働時間に関する合理的配慮提供事例

労働時間に関する合理的配慮の提供事例があると回答した 605 社に対し、合理的配慮の概要について、主たる障害種別と合理的配慮を設定した場面ごとに記述（最大 3 件）を求めたところ、825 件の回答が得られた。

合理的配慮を提供した社員の主たる障害種別は、「精神障害」(26.1%)が最も多かった(図表 2-66)。合理的配慮を設定した場面については、「採用後」(56.7%)の方が「募集及び採用時」(38.8%)よりも多かった(図表 2-67)。

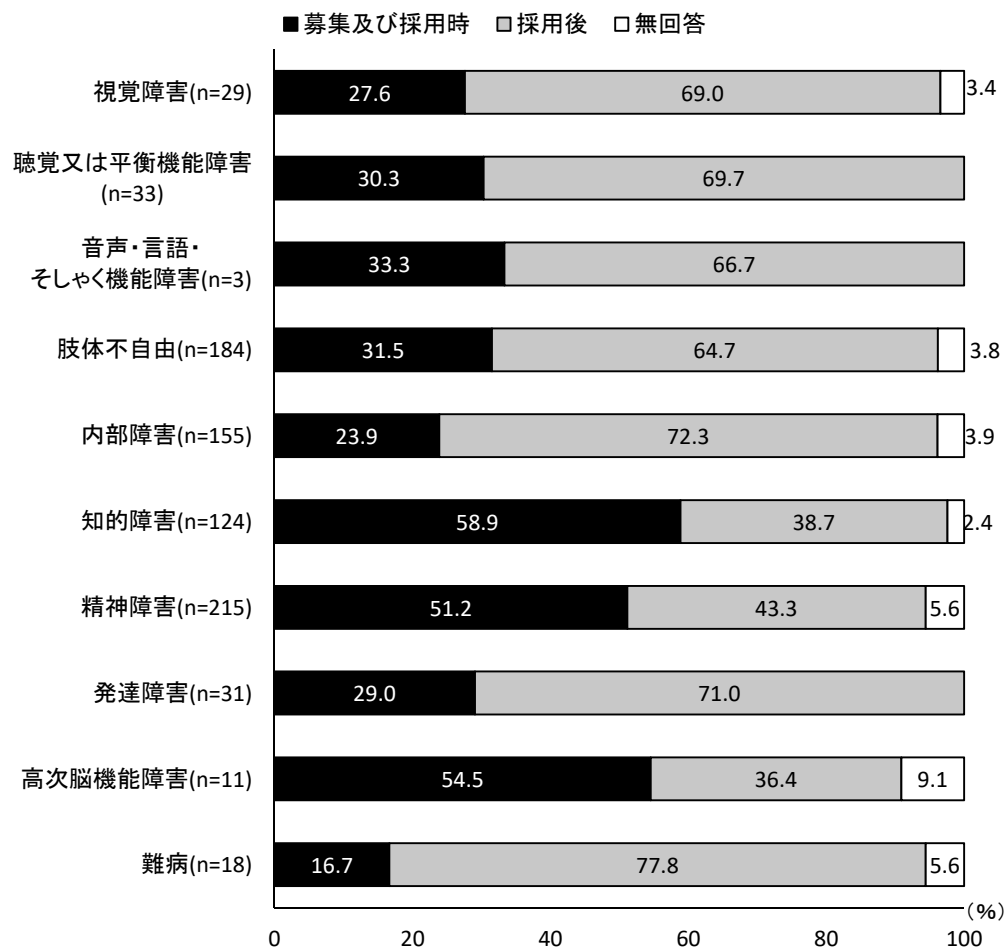
さらに、合理的配慮を設定した場面について、障害種類別に集計を行ったところ、「知的障害」、「精神障害」、「高次脳機能障害」では「募集及び採用時」の方が「採用後」よりも多かったが、その他の障害種類では「採用後」の方が多かった(図表 2-68)。

合理的配慮の提供事例に関する具体的な記述として、「通勤の路線バスの時刻に合わせて始業・就業時刻を調整」、「体調を考慮して短時間勤務採用」、「本人の通院・検査等については、勤務時間（始終業）を柔軟に設定」、「行動（作業）パターンの一定化を図るため、時間外や深夜労働等の労働は免除している」、「所定労働時間を本人と相談し、体調により短時間勤務も可能とした」といった内容が得られた。



図表 2-66 労働時間に関する合理的配慮提供事例の障害種類

図表 2-67 労働時間に関する合理的配慮提供事例の設定場面

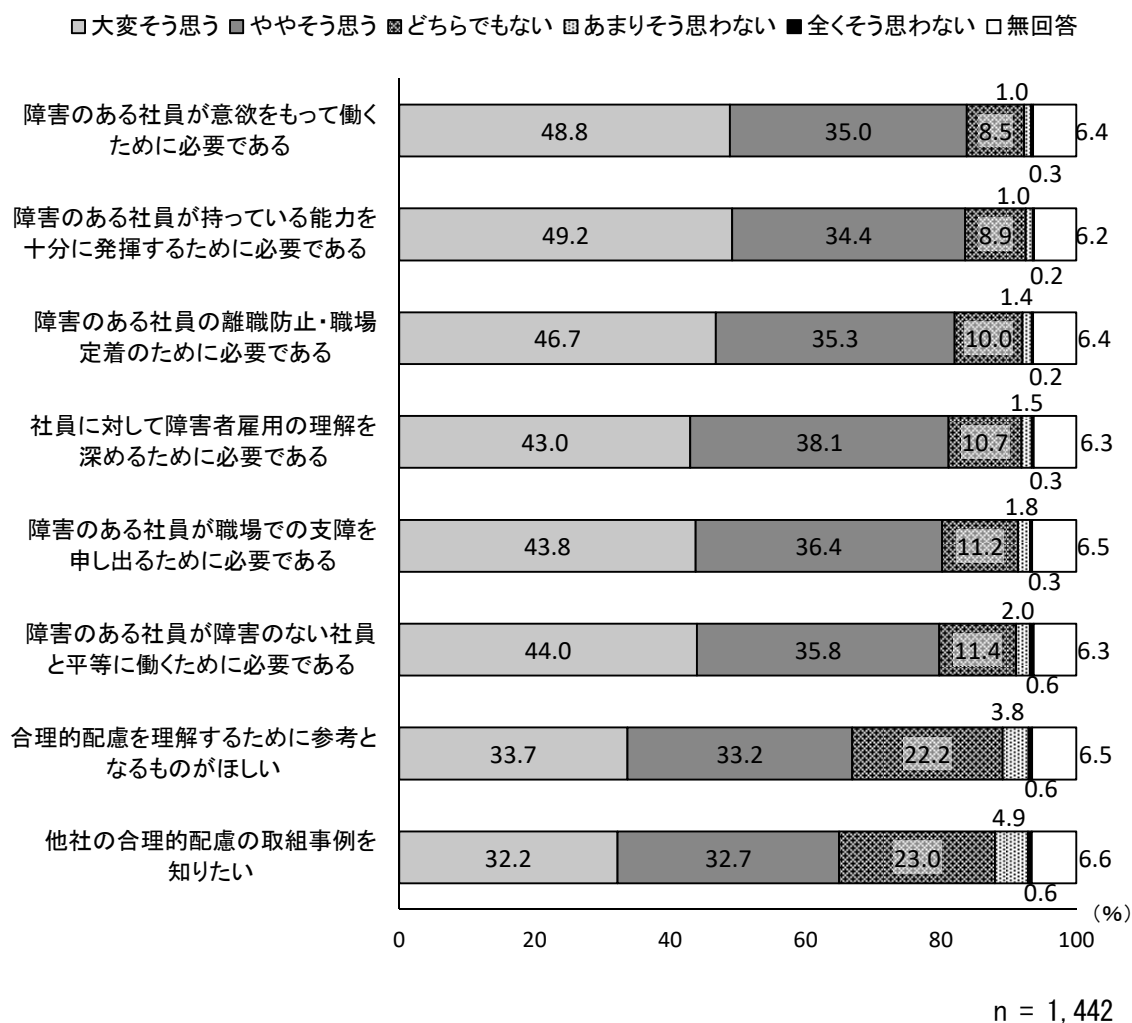


図表 2－68 労働時間に関する合理的配慮の設定場面（障害種類別）

コ 合理的配慮の提供について感じていること（単一回答）

合理的配慮の提供に対する感じ方に関する項目について「大変そう思う」「ややそう思う」「どちらでもない」「あまりそう思わない」「全くそう思わない」から1つ回答を求めた。その結果、「大変そう思う」と「ややそう思う」を合計した割合が最も高かったのは、「障害のある社員が意欲をもって働くために必要である」（83.8%）であり、次いで、「障害のある社員が持っている能力を十分に発揮するために必要である」（83.6%）であった（図表2－69）。

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行ったところ、すべての項目において、企業規模が大きくなるほど「大変そう思う」を選択する割合が高くなる傾向がみられた。

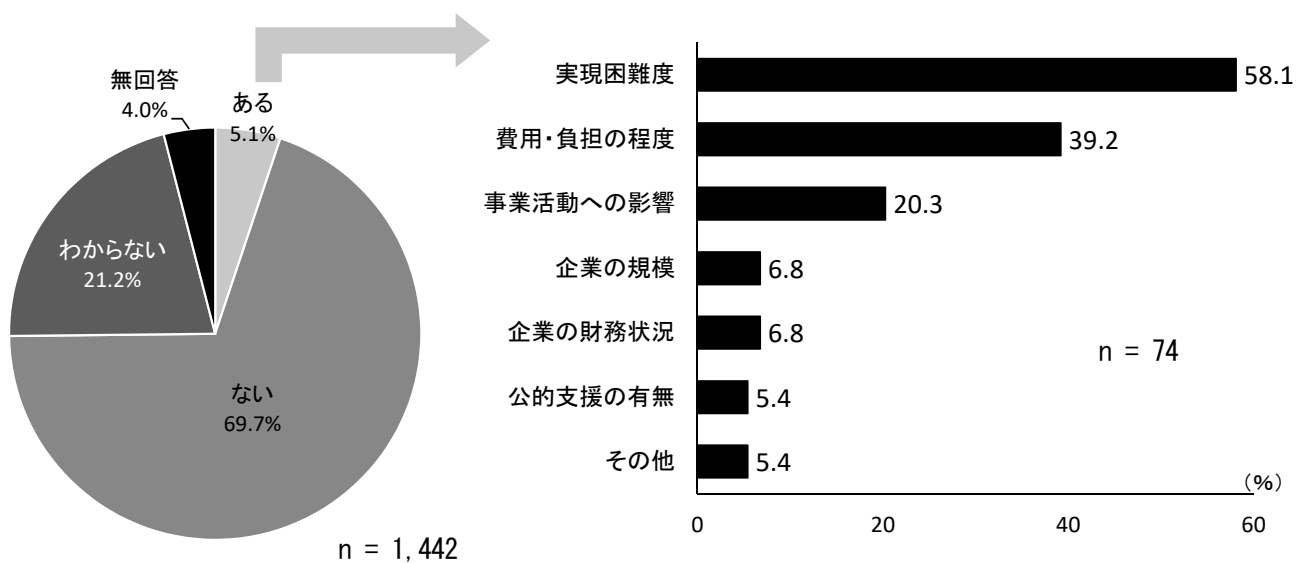


図表2－69 合理的配慮の提供について感じていること

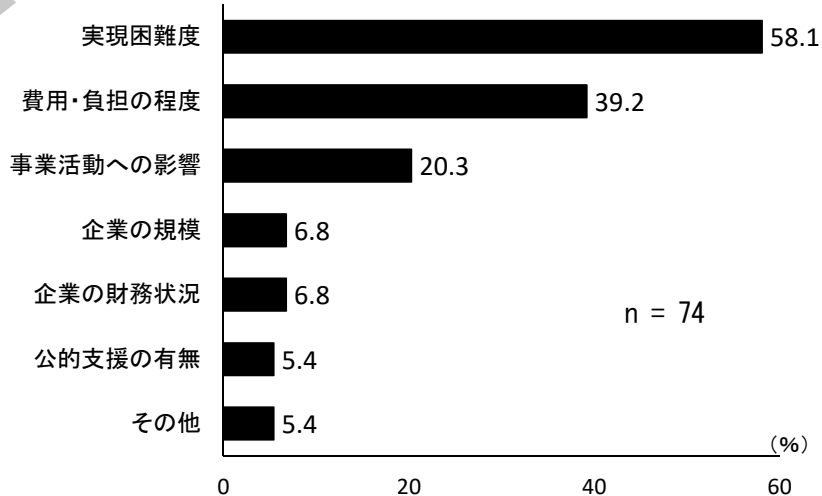
サ 「過重な負担」として判断した事例の有無とその要素

障害のある社員から申出があった具体的な措置が「過重な負担」として判断した事例の有無について「ある」「ない」「わからない」から1つ回答を求めたところ、「ない」(69.7%)が最も多く選択された(図表2-70)。

「ある」と回答した74社に対し、過重な負担であると判断した要素について、当てはまるもの全てに回答を求めたところ、「実現困難度」(58.1%)が最も多く選択された(図表2-71)。



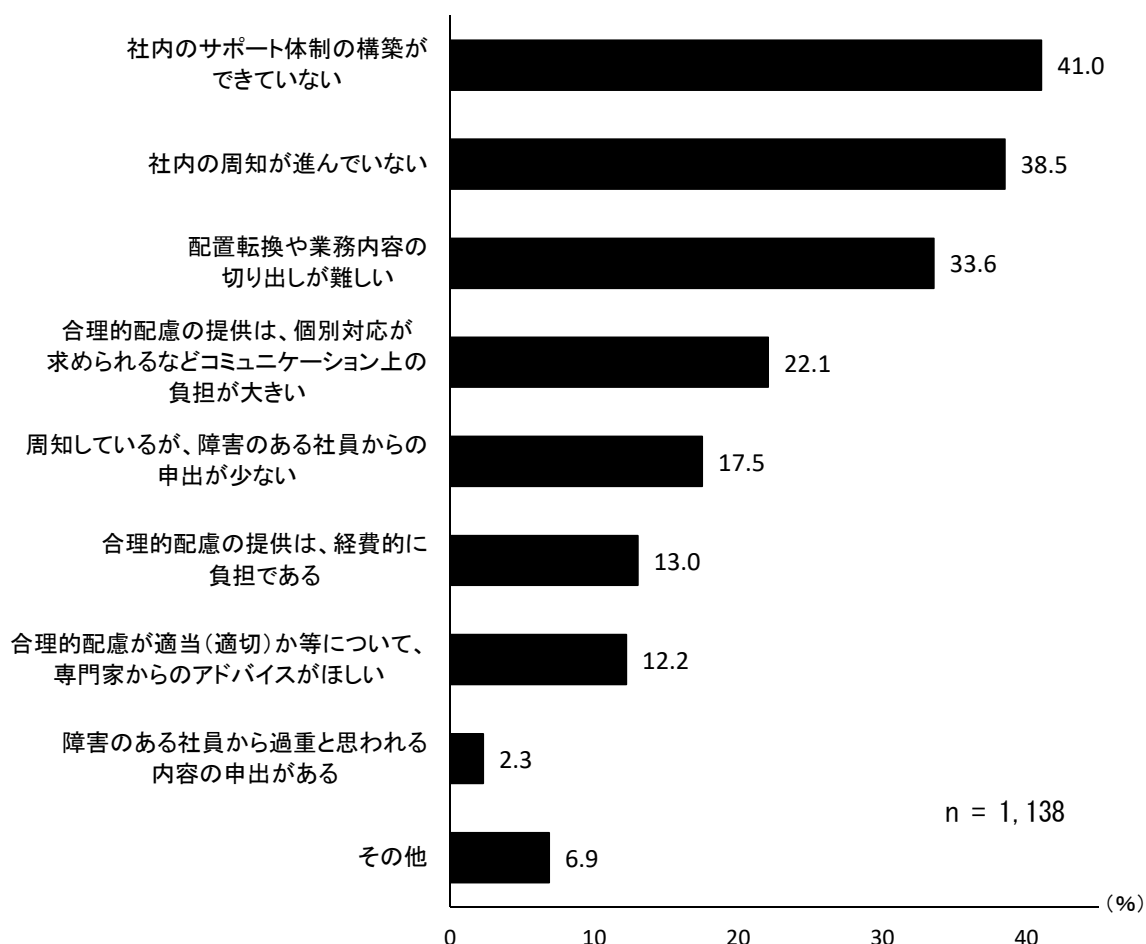
図表2-70 事例の有無（単一回答）



図表2-71 判断した要素（複数回答）

シ 合理的配慮の提供の取組を進める中での課題等（複数回答）

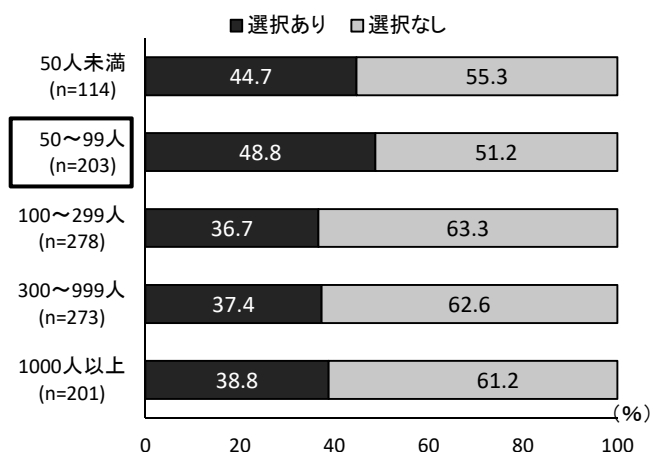
合理的配慮の提供について、現状の取組を進める上での課題等について、当てはまるもの全てに回答を求めた。無回答を除いた 1,138 社を対象に集計を行った結果、「社内のサポート体制の構築ができていない」（41.0%）が最も多く選択され、「社内の周知が進んでいない」（38.5%）、「配置転換や業務内容の切り出しが難しい」（33.6%）と続いた（図表 2-72）。



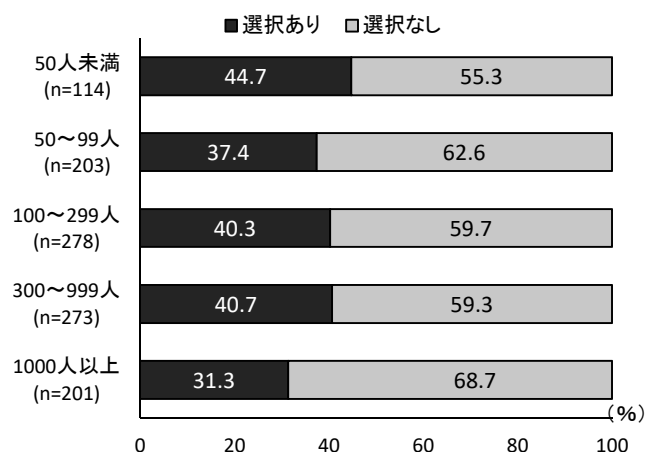
図表 2-72 取組を進める中での課題等

次に、項目ごとに企業規模別に選択率の集計を行った。選択率の上位 3 項目について図表 2-73 に示す。さらに、各項目の選択率について、企業規模別に差があるかどうかを明らかにするため、カイ二乗検定及び残差分析を実施した。その結果、以下の 4 項目において規模による差がみられた。「社内のサポート体制の構築ができていない」は、50～99 人規模が有意に多かった ($p < .01$)（図表 2-73a）。「配置転換や業務内容の切り出しが難しい」は、300 人未満規模が有意に少なく ($ps < .05$)、1,000 人以上規模が有意に多かった ($p < .01$)（図表 2-73c）。「周知しているが、障害のある社員からの申出が少ない」は、100 人未満規模が有意に少なく ($ps < .01$)、300～999 人規模が有意に多かった ($p < .01$)。「合理的配慮の提供は、個別対応が求められるなどコミュニケーション上の負担が大きい」は、50～99 人規模が有意に少なく ($p < .05$)、1,000 人以上が有意に多かった ($p < .01$)。

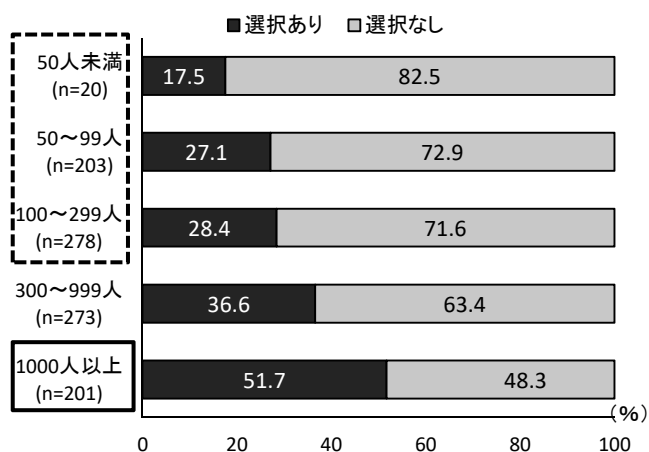
a 社内のサポート体制の構築ができていない



b 社内の周知が進んでいない



c 配置転換や業務内容の切り出しが難しい



は「選択あり」の割合が有意に少なく、

は有意に多いことを示す

図表 2-73 取組を進める中での課題等（規模別）

ス 合理的配慮についての意見

合理的配慮について自由記述で回答を求めたところ 23 件の回答が得られた。回答例として「合理的配慮の提供には、同僚の理解が欠かせないが、本人が障害者であるか否かも含め、プライバシーの配慮と表裏一体の関係にあり、対応に苦慮している」という記述などが得られた。

4 考察

(1) プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針、合理的配慮指針の認知状況

先行研究である障害者職業総合センター調査研究報告書 No. 143「障害者雇用制度の改正等に伴う企業意識・行動の変化に関する研究」(2019)では、2013年の障害者雇用促進法改正事項及び関連事項のうち、「障害者差別禁止規定」、「合理的配慮提供義務規定」、「精神障害者の法定雇用率算定基礎参入」、「法定雇用率の見直し」に関する企業の認知状況について調査し、1,772社から回答を得ている。「よく知っている」と「少し知っている」を選択した割合が最も高かったのは、「法定雇用率の見直し」(79.1%)であり、次いで「障害者差別禁止規定」(69.7%)、「精神障害者の法定雇用率算定基礎参入」(68.0%)、「合理的配慮提供義務規定」(49.0%)であった。そしていずれも、企業規模が大きくなるほど認知状況が高い傾向が見られた。企業規模が大きくなるほど、障害者を雇用している割合も高くなっており、企業の意識も高く表れていた。

本調査における企業の認知率は、プライバシーガイドライン(60.7%)(よく知っている18.0%、少し知っている42.7%)、障害者差別禁止指針(72.8%)(よく知っている32.9%、少し知っている39.9%)、合理的配慮指針(58.2%)(よく知っている22.1%、少し知っている36.1%)であった(図表2-9、31、47)。障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針についての企業認知は先行研究の結果と比較するといずれも進んでいる結果となった。

企業規模別に見ると、先行研究と同様に企業規模が大きくなるほど認知状況が高い結果となったが(図表2-10、32、48)、回答企業のうち障害者を雇用していない企業の8割以上が従業員数100人未満の規模であり、障害者雇用の有無によって企業の意識の違いが大きいことが窺える。

(2) 企業における「障害者の把握・確認」について

ア 障害者を把握・確認する機会

アンケート調査結果において、企業が障害者を把握・確認する機会として最も多かったのが、「採用段階(本人が障害を明らかにしている、障害者専用求人の応募者等)」(67.2%)であり、企業が障害者専用求人により障害者を採用していること、求職者も障害者であることを伝えて就職活動している者が多いことを示している(図表2-13)。

一方、「採用後」の把握・確認方法としては、「全員に障害の申告を呼びかける」(15.2%)、「個人を特定して障害の照会を行う」(9.4%)という企業からの働きかけ以外に、「その他の機会」(13.7%)として「本人からの申し出等」による把握・確認が多いことがわかった(図表2-13)。

「採用後」に病気や事故等により障害者となった者については、一定期間治療や療養が必要であったり、障害の程度によっては勤務上の調整が必要となる場合もあることから、本人から企業に障害状況を伝えることも考えられるが、なかには障害について申し出ることによりデメリットが生じると感じたり、申し出る機会がないといったケースも考えられる。同様に、「採用段階」で障害のことを企業に伝えずに就職した者についても、職業上の配慮等が必要になった段階で障害について申し出る場合が考えられるが、障害について申し出ることによりデメリットが生じると感じたり、申し出る機会がないといったケースも考えられる。

イ 障害者の把握・確認についての課題

アンケート調査結果において、障害者の把握・確認について課題に感じていることの回答（複数選択）で多かったのは、「労働者全員に対して障害者であることの申告を呼びかけているが、全員に対して申告の呼びかけに係る情報を伝えるのが難しい」（37.5%）、「業務上支障が明らかな労働者がいるが、本人からの申告がない」（36.7%）であったが、その他の意見として「全員に呼びかけるべきかどうかわからない」といった記述もあり、申告の呼びかけの難しさや呼びかけづらさを感じている企業もあった（図表2-29）。

また、プライバシーガイドラインについての意見（自由記述）では、「障害者の把握、確認をする際に申告を呼びかける適切な文章がわからないため、文書のサンプルがあると実施しやすくなる」、「プライバシーガイドラインについて知らなかったため、理解を深めていきたい」という記述もあった。これについては、プライバシーガイドラインに書面例が添付されているが、最新の内容で作成できるようデータで書面を提供することも必要であると思われた。

ウ プライバシーガイドラインに沿った対応

企業が障害者の把握・確認を行う目的は、障害者雇用促進法に基づき、①障害者雇用状況の報告、②障害者雇用納付金の申告、③障害者雇用調整金又は報奨金の申請、等を行うためであるが、障害者本人の意思に反した把握・確認や雇用率制度の適用等が行われないようプライバシーに配慮した対応が必要となる。

プライバシーガイドラインには、「採用後」に障害者を把握・確認する場合、「雇用している労働者全員に対して申告を呼びかけること」が原則とされており、呼びかけの際に明示する事項の中に、回答は業務命令ではないことや利用目的、個人情報の内容や取り扱い等の同意を得るために必要な事項に加えて、「障害者本人に対する公的支援策や企業の支援策について併せて明示することが望ましい」とある。

「採用段階」で障害者ではなかった、あるいは障害者であることを伝えずに就職した者が、「採用後」に障害者であることを申し出る理由としては、仕事を続けていく上で何らかの必要な配慮や支援を受けるためであると考えられる。したがって、企業が労働者全員に対して障害者に対する支援策を明示することにより、障害者であることを申し出ようと考えたり、相談できる窓口があるとわかり安心する労働者も想定される。

ただ、ここで留意しなければならないのは、障害者の把握・確認にかかる個人情報の取り扱いである。個人情報を取り扱う者を必要最小限とするため、企業の人事管理部門において障害者雇用状況の報告等を担当する者から直接本人に対して把握・確認を行い、個人情報を管理する者を明確化し、当該管理者の守秘義務等を定めることが必要となる。また、把握・確認した情報を本人の同意なく利用目的の範囲を超えて取り扱ったり、障害者である旨の申告等により解雇その他の不利益な取り扱いをすることは禁忌事項とされている。

障害者の把握・確認を行うにあたっては、その目的と内容、情報の取り扱い方法に加え、企業と労働者双方のメリットについても明示し労働者の理解を図り同意を得ることが必要である。障害の有無に関わらず、企業の障害者支援策等について労働者に知らせることは、労働者にその必要が生じた際に相談するきっかけになると考えられる。

（３）企業における「差別禁止」の取組について

アンケート調査結果において、当該指針の基本的な考え方である「労働者の募集及び採用について、障害者に対して障害者でない者と均等な機会を与えなければならない」、「待遇について、労働者が障害者であることを理由として、障害者でない者と不当な差別的取り扱いをしてはならない」にかかる理解や対応状況については、約８割の企業が理解し取り組んでいるものの、約１割の企業が「どう対応したらよいかわからない」と回答しており、対応に悩んでいる企業も一定程度あることが窺えた（図表２－３９）。

以下、企業における具体的な見直しの内容や取組状況から課題について考察していくこととする。

ア 「差別禁止」を踏まえた見直し、取組

アンケート調査結果において、差別禁止を踏まえ労働者に対する待遇等を見直したかどうかについて、無回答を除いた 708 社の見直した内容が多かった項目は、「募集及び採用」、「賃金」、「配置」であった（図表２－４０）。

また、差別禁止を踏まえた取組状況（「既に取り組んでいる」と「一部取り組んでいる」）の割合が多かった項目は、「定年」、「労働契約の更新」、「賃金」であった（図表２－４２）。

障害者差別禁止指針において禁止されている差別は、障害者であることを理由とする差別であり、障害者でない者と比較して積極的差別是正措置として障害者を有利に取り扱うことや、合理的配慮の提供により異なる取り扱いとなること等は違反とならないとされている。企業が障害者雇用を通して、一人ひとりの障害者に対する合理的配慮の対応を検討することにより企業の差別禁止への取組はより適正なものになるものと思われる。

イ 「差別禁止」の取組にかかる課題

アンケート調査結果において、差別禁止について課題に感じていることとして、最も多く選択されたのは、「本人の適性や能力から配置できる部署が限られる」（85.7%）であり、企業が障害者の適性や能力は把握しているものの、障害のない社員と同一の基準で配置等を実施できていないことを課題に感じていることがわかった。次いで、「本人が希望している職務について、安全上の配慮等の理由から配置できない」（20.8%）、「本人の適性や能力を十分把握できていない」（18.1%）であり、障害者の適性や能力に合わせた配置を行うために、障害状況に応じた働きやすい環境整備や障害者の適性や能力を把握する必要があることが窺えた（図表２－４５）。

障害者を雇用する際に、その適性や能力を十分把握し必要な合理的配慮を検討した上で適切な配置がなされることが望ましいが、採用時点で障害者の適性や能力を十分把握することが困難であったり、採用後障害者となり職務内容や職場環境の調整が必要である場合については、雇用を継続する中で適切な配置を検討していくことが必要になると考えられる。また、企業の業種や業態によって職務内容や職場環境が障害者の適性や能力とマッチングできない場合、企業が雇用管理面での課題を抱えていると同時に、障害者にとっては「障害を理由とした差別」を感じてしまうことも想定される。

（４）企業における「合理的配慮の提供」の取組について

ア 合理的配慮の手続き

合理的配慮指針によると、合理的配慮の提供は事業主の義務であり、「募集及び採用時」と「採用後」の手続きは以下の通りとされている。

「募集及び採用時」における合理的配慮の手続き

- ①障害者からの合理的配慮の申出
- ②支障となっている事情の確認
- ③合理的配慮に係る措置の内容に関する話合い（事業主と障害者）
- ④合理的配慮の確定
- ⑤合理的配慮の内容等の伝達

「採用後」における合理的配慮の手続き

- ①事業主が職場において支障となっている事情の有無等を確認
（障害者から職場において支障となっている事情の申出）
- ②支障となっている事情の確認
- ③合理的配慮に係る措置の内容に関する話合い（事業主と障害者）
- ④合理的配慮の確定
- ⑤合理的配慮の内容等の伝達

アンケート調査結果において、「募集及び採用時」における合理的配慮の手続きについては、「特に講じていない」（33.8%）が最も多く、企業規模別では100人未満規模の回答が有意に多かった。次いで、「担当者・部署を定め、応募者に周知している」（21.6%）、「配慮事項を申し出る方法について、応募者に周知している」（18.9%）、「対応について、労働局、ハローワークに相談している」（18.8%）であり、いずれも300人以上規模の回答が有意に多かった（図表2-53、54）。

「採用後」における合理的配慮の手続きについては、「採用後、障害者であることを把握した際に、職場において支障となっている事情の有無を確認している」（41.6%）が最も多く、企業規模別では300人以上規模の回答が有意に多かった。次いで「特に講じていない」（27.2%）は、100人未満規模の回答が有意に多く、「担当者・部署を定め、労働者に周知している」（25.2%）は、300人以上規模の回答が有意に多かった（図表2-57、58）。

合理的配慮指針によると、合理的配慮の提供は事業主の義務であるが、その対象は「障害者である労働者」であり、事業主が必要な注意を払ってもその雇用する労働者が障害者であることを知り得なかった場合には、合理的配慮の提供義務違反にはならないとされている。

採用後、「障害者である労働者」をどのように把握し、職場において支障となっている事情の有無を確認するのか、事業主が行う「障害者の把握・確認」が合理的配慮の提供につながるとすると、働きやすい環境整備のために合理的配慮を希望している障害者にとっては、事業主からの「障害者の把握・確認」の呼びかけが申し出るきっかけになることも考えられる。

イ 合理的配慮の対応

アンケート調査結果において、「募集及び採用時」における合理的配慮の対応については、「体調に配慮した面接時間の設定をしている」（31.6%）が最も多く、次いで「面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている」（30.7%）、「面接の際にできるだけ移動が少ないようにしている」（23.6%）

であった（図表 2－55）。

「採用後」における合理的配慮の対応（上位 3 項目）は、下記のとおりであった（図表 2－59）。

「取り組んでいる（一部取組も含む）」項目

- ・作業の負担を軽減するための工夫（49.3%）
- ・通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩（46.7%）
- ・職場内移動の負担を軽減するための設備（39.4%）

「ニーズがあるが取り組めていない」項目

- ・作業手順の簡素化・見直し等（3.7%）
- ・疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備（3.4%）
- ・職場内移動の負担を軽減するための設備（3.2%）

雇用する障害者一人ひとりへの対応として、作業手順の見直しや図示、手順書等を作成するための職務分析や課題分析等の専門的なスキルや支援ノウハウ、マンパワーの不足、さらには設備面、経費面等の課題が推察される。

ウ 合理的配慮にかかる相談体制の整備

合理的配慮指針において、事業主は、障害者である労働者からの相談に応じ適切に対応するため、①「相談窓口」をあらかじめ定め労働者に周知すること、②「相談窓口」の担当者が相談の内容や相談者の状況に応じ適切に対応できるよう必要な措置を講ずること、とされている。この「相談窓口」とは、相談に対応する担当者・部署をあらかじめ定めたり、外部の機関に相談への対応を委託するなどである。

また、同指針では「採用後」における合理的配慮に関する相談があった際の適切な対応として、①職場において支障となっている事情の有無を迅速に確認すること、②職場において支障となっている事情が確認された場合、合理的配慮の手続を適切に行うこと、さらに、相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じることとされている。

アンケート調査結果では、「募集及び採用時」における合理的配慮の手続きについて、「特に講じていない」が最も多かったが、「募集及び採用時」の合理的配慮の手続きは「障害者からの合理的配慮の申出」があつての対応となるため、障害者からの申出があつた際に対応できる体制を整備しておくことが望まれる。一方、「採用後」における合理的配慮の手続きについては、「採用後、障害者であることを把握した際に、職場において支障となっている事情の有無を確認している」が最も多かったが、合理的配慮指針に沿って考えると、すべての労働者に対して「相談窓口」の周知をすることにより、障害者であることを申告していない社員にとっても相談しやすい環境が整備されることになる考える。

一方、「相談窓口」を定めていない企業にとっては、障害者から合理的配慮の申出があつた際の対応に苦慮したり、障害者にとっても申出をしづらい環境であることが考えられる。

また、先行研究の結果にあつたように、企業規模が小さい、障害者雇用の経験がない企業にとっては、障害者雇用に関する制度や指針等の情報が不足し認知状況が低下していることが考えられるため、これらの対策を強化していく必要があると考える。

エ 労働時間に関する合理的配慮の提供

アンケート調査結果において、労働時間に関する合理的配慮の提供については、605 社（41.9%）の企業から回答があり、対応事例で最も多かったのは「所定労働時間の短縮措置」（61.3%）であった（図表 2-62）。対象となる障害種別は「精神障害」（26.1%）が最も多く、次いで「肢体不自由」（22.3%）であった（図表 2-64）。

対応事例の内容としては、「募集及び採用時」に体調を考慮して短時間勤務で採用したケースや、「採用後」に本人と相談し体調面を考慮して短時間勤務に変更したケースなど、就労の継続に必要な合理的配慮として「所定労働時間の短縮措置」が提供されていた。そのほか、「残業等の免除」、「深夜業の免除」、「始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ」、「フレックスタイム」など、雇用形態や業種、就業規則等によって合理的配慮の内容は異なるが、いずれも障害の状況を踏まえて話し合いによって労働時間の合理的配慮が提供されていることが窺える。

労働時間については、障害の状況によっては、既定の労働時間では体調が安定しなかったりストレスが過多になるなど就労継続が難しい場合があるため、「募集及び採用時」に障害者からの申出によって配慮を得るケースも多いと考えられる。

また、週所定労働時間 10 時間以上 20 時間未満勤務の障害者を雇用している企業は 190 社（13.2%）であったが（図表 2-7）、その労働時間の設定場面は、「募集及び採用時」と「採用後」いずれも「本人からの申出により設定した」であった。

このように、障害者が申出しやすい環境があることが雇用継続につながると考えられるが、週所定労働時間 20 時間未満の雇用は、企業にとって障害者雇用率制度等の支援の枠組みから外れてしまうといった課題がある。2020 年 4 月に、週所定労働時間 10 時間以上 20 時間未満で働く障害者を雇用する事業主に対して「特例給付金」が創設されたところであるが、雇用の実態を考えるとさらなる支援の充実が必要と考えられる。

オ 「合理的配慮の提供」の取組にかかる課題

合理的配慮指針によると、「採用後」における合理的配慮の手続きとして、事業主は、障害者に職場の状況を確認したり具体的な措置を講ずるための話し合いを行うこととされており、障害者との話し合いを踏まえ、その意向を十分尊重しつつ具体的な措置を検討し、措置の内容を当該障害者に伝える（措置の内容が「過重な負担」に当たると判断した場合には、当該措置を実施できないことを伝える）こととされている。

このような手続きがスムーズに行われるためには、合理的配慮に係る担当者や部署を定め、社内に周知を図ったり、具体的な事例について共有することなどが必要であると考えられる。

アンケート調査結果において、合理的配慮の提供の取組を進める上での課題については、「社内のサポート体制の構築ができていない」（41.0%）が最も多く、次いで「社内の周知が進んでいない」（38.5%）であった（図表 2-72）。企業規模別に見ると、「社内のサポート体制の構築ができていない」は、企業規模 50～99 人が有意に多く、「社内の周知が進んでいない」は企業規模に差は見られなかった（図表 2-73）。「社内のサポート体制の構築」を、相談窓口の設定と周知、支障となっている事情の確認、障害者との話し合い、といった一連の対応が実施できる体制と考えると、規模

の小さい企業にとっては負担に感じるかもしれない。さらに、「同僚の理解」や「障害者のプライバシーへの配慮」等の調整が必要な場合は、支障となる事情があっても対応に苦慮することも考えられる。

企業規模や障害者を取り巻く現場の状況によって、必要なサポート体制の構築は検討されるべきだが、企業にとっても障害者にとっても「合理的配慮」がわかりやすい身近なものになるためには、障害者や企業担当者が一人で抱えるものではなく、日常的に業務上の支障に対する会話が交わされる職場環境や人間関係作りが必要なのではないかとと思われる。

（５）まとめ

企業が労働者に対して障害者の把握・確認を行うことは、企業にとっては障害者雇用促進法に基づく報告等に必要の手続きであるが、把握・確認を行う際には、その目的と内容、情報の取り扱い方法に加え、障害者雇用支援策についてわかりやすく明示することが望ましい。自社の障害者雇用関係業務について労働者に情報提供することは、個々に必要が生じた際に相談しやすい環境を整えることにつながる。

差別の禁止については、障害者差別禁止指針にあるように、「合理的配慮を提供し、労働能力等を適性に評価した結果として障害者でない者と異なる取扱いをすること」や、「雇用管理上必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認すること」は障害者であることを理由とする差別に該当しないとされているが、そのプロセスや結果を障害者と共有することが大切であると考ええる。

障害者の適性や能力を踏まえたうえで企業が必要と考える取組と障害者が希望する対応に違いがある場合、企業と障害者の認識の違いを埋めるための説明と同意、話し合いの場が必要となる。つまり、企業と障害者との間に十分なコミュニケーションや基本的な信頼関係があつてこそ理解され共有されるものではないかと考える。

合理的配慮指針における合理的配慮に関する基本的な考え方として、「合理的配慮は、個々の事情を有する障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべき性質のものであること」とあり、提供できるか否かは十分な検討が必要であるとともに社内の理解や周知が必要である。決して特別な内容のものではなく、障害者が働く上で支障となる事情について確認、共有し、働きやすい環境作りを検討するプロセスが大切である。そして、企業と障害者の日頃のコミュニケーションの積み重ねの延長にあるものではないかと考える。

第2節 企業ヒアリング調査

1 調査の目的

企業における合理的配慮の取組の実態について、工夫している点等を詳細に把握することを目的とする。

2 調査方法

(1) ヒアリング対象企業（図表2-74）

アンケート調査回答企業のうち連絡先の記入があった685社の回答内容から、①障害者を雇用している、②「採用後」の合理的配慮の対応が13項目中3つ以上ある、③労働時間に対する合理的配慮の提供事例がある、を満たす企業33社の中から、産業のバランスを見て5社を選定した。

また、合理的配慮事例の少ない、高次脳機能障害または難病を有する者を雇用している企業のうち、ヒアリングの同意が得られた7社についてヒアリングを実施した。

(2) 実施方法

訪問ヒアリングの了解が得られた企業には、担当研究員が訪問しヒアリングを実施した。そのほか、電話及びメールによるヒアリングも実施した。

ヒアリング対象者は、人事管理担当者とし、訪問ヒアリングの内容は、担当者の同意を得てICレコーダーに録音した。ヒアリング内容は、以下のとおりである。

- ア 合理的配慮の内容
- イ 合理的配慮の提供に係るコミュニケーション
- ウ 職場定着支援の工夫
- エ その他

3 事例

事例	業種	雇用障害者					
		身体	知的	精神	発達	高次脳	難病
A社	卸売業・小売業	○	○	○	○		
B社	宿泊業、飲食サービス業	○	○	○	○		
C社	複合サービス事業	○	○	○			
D社	卸売業・小売業	○	○	○			
E社	宿泊業、飲食サービス業	○	○	○			
F社	医療・福祉					○	
G社	卸売業・小売業		○			○	
H社	情報通信業	○				○	○
I社	宿泊業、飲食サービス業	○	○	○	○	○	
J社	卸売業・小売業	○	○	○	○		○
K社	生活関連サービス業、娯楽業	○		○		○	○
L社	情報通信業	○	○	○	○	○	○

図表2-74 ヒアリング調査企業一覧

A 社【卸売業、小売業（商品販売事業等）】

①経営理念の浸透

- ・社員が「協力し合う企業風土」

②障害者雇用の環境作り

- ・最優先は、障害者と働く「社員の理解促進」
- ・障害者の「適性」をアセスメント
（職種への適応性・組織への順応性・態度、意欲・ストレス耐性）
- ・無理のない「勤務時間」を本人と話し合う
（例：1日4時間勤務から開始、数か月後に5～7時間勤務へ）

③職場定着支援

- ・「勤怠管理シート」による不調の早期発見、情報共有
- ・継続勤務のための「コミュニケーション」
→日常的な声掛け、定期的な面談、不調を解決するための話し合い

④労働時間への配慮

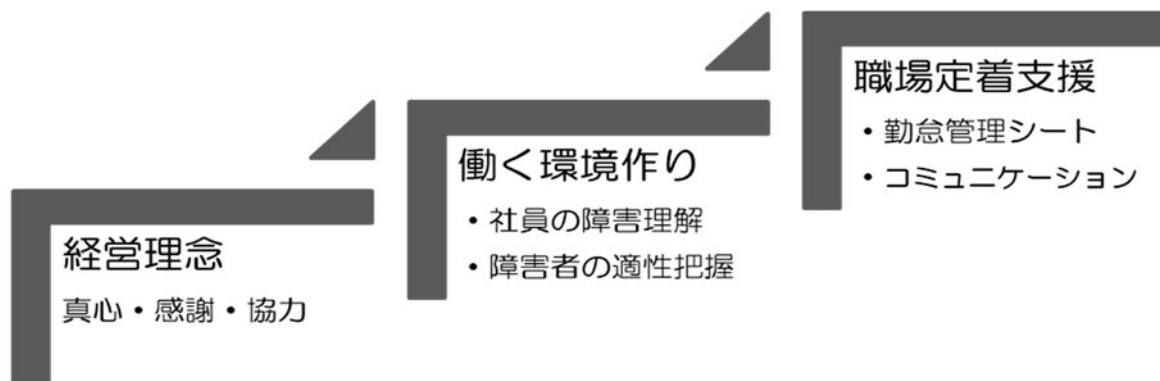
<週10時間以上20時間未満の雇用>

【採用時】 重度の障害、職歴にブランクがある、就労経験が少ない など

【採用後】 意欲の低下がある、症状の悪化がある など

精神障害 所定労働時間の短縮

本人と話し合い、勤務時間を短縮し職場や作業に適應できるよう調整



B 社【宿泊業、飲食サービス業（飲食店、小売店等）】

①企業在籍型ジョブコーチによる職場適応支援

知的障害

精神障害

【作業】 飲食店の食器洗浄作業

【課題】 似たような食器（形、色）の片付けが苦手で時間がかかる

【支援】 ・作業の「見える化」、マニュアル作成
→食器棚に仕切りテープを貼る、サンプル写真を作成する等
・支援内容を店長と共有

※1週間集中的に支援を行い、徐々に支援時間を減らしていく

【結果】 スムーズに作業ができるようになる

②労働時間への配慮

精神障害

所定労働時間の短縮

【状況】 就業場所の変更により通勤経路が変わる

【課題】 本社（人事担当）が「面談」により適応状況を確認
→ラッシュが苦手、人の目が怖い、明るい時間に帰りたいが、他の社員と違う扱いに引け目を感じる

【支援】 本社（人事担当）が「面談」を継続
→体調の安定、雇用継続を第一に考えるよう助言

【結果】 安定して継続勤務ができる

③本社と店舗の情報共有

【採用時】 障害状況を踏まえた配置、配慮事項の共有

【採用後】 定期的なフォローアップによる共有

<企業在籍型ジョブコーチの支援>

採用

職場適応

職場定着

面談に同席。障害状況を踏まえた配置、配慮事項の共有。

作業状況を見て集中支援を実施し、職場の支援に移行。

定期的なフォローアップ支援。勤怠と課題について共有。

C社【複合サービス事業（食料品店、配送事業等）】

①管理者と障害者の「話し合い」

- ・管理者が「障害状況」を十分理解する
- ・障害状況を「伝える範囲」、「伝える内容」について十分話し合う
- ・仕事を続けるために必要な配慮事項（本人の希望）を確認する

②「できる仕事」に配置

- ・一人ひとりの障害を理解するために、「面談」を通じて職務内容を検討
- ・採用職種においてできる仕事が少ない場合は、他の職種の作業も兼ねることを本人に説明し同意を得る（勤務時間を短縮することはない）

③出勤状況が安定しない障害者への対応

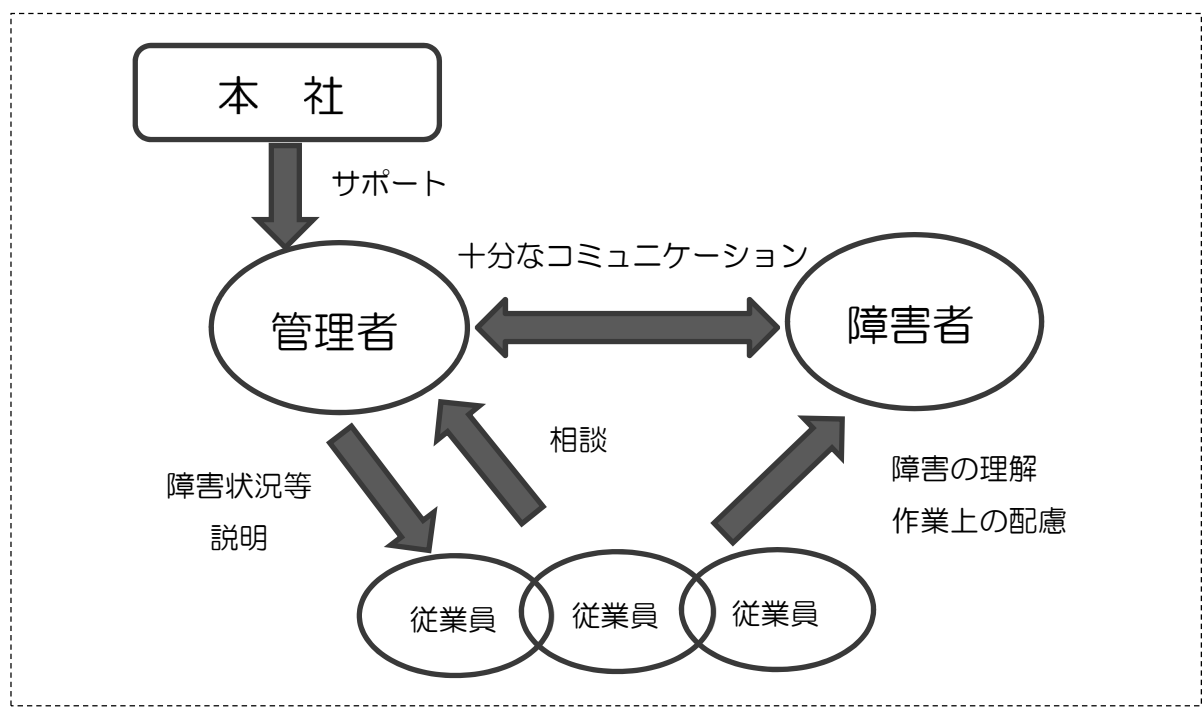
知的障害 理由の不明な欠勤が続く

精神障害 週末の疲れ、週明けの気持ちの切り替えが難しい

→本人の就労意欲を確認し、サポートをしながら様子を見る

④障害者であることの把握・確認

- ・現場の管理者が障害者の状況を把握し、必要な相談に応じる
- ・本社が現場の管理者をサポート



D社【卸売業、小売業（住宅・建築事業等）】

①労働時間への配慮

- ・「フレックスタイム制度」

内部障害 時差出勤・早退を許可

- ・「所定労働時間の短縮」

精神障害 体調の安定と通院時間の確保

- ・「始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ」

視覚障害 明るい時間の通勤設定

＜障害状況の悪化により勤務が安定しない障害者への配慮＞

- ・「週休３日制」

肢体不自由 **内部障害** 体調を整えるための配慮

- ・「週休３日制」＋「所定労働時間の短縮」

精神障害 体調を整えるための配慮

②「臨床心理士」「保健師」による面談

- ・本社（人事）に所属し、定期的な面談を実施

→職場定着支援の強化、合理的配慮の確認につなげる

精神障害 体調に関わらず毎月面談し状況を確認

③外部支援機関の活用

- ・地域障害者職業センター

→職場適応援助者（ジョブコーチ）、就労支援機器の相談、等

E 社【宿泊業、飲食サービス業（食品製造工場、飲食店等）】

①労働時間への配慮

<週 10 時間以上 20 時間未満の雇用>

肢体不自由（下肢障害） 【加齢に伴う配慮】

- ・仕事の経験を評価し、継続できる勤務時間、就業場所を配慮

知的障害 【障害特性に伴う配慮】

- ・実習により適性を判断 →「一人でできる仕事」に配置
- ・業務の縮小により配置転換 →新たな仕事の切り出し
- ・勤務時間の延長が難しい →本人の希望を尊重

精神障害 【体調変動を踏まえた配慮】

- ・就業場所 →社員食堂（外部の人との接触がない）
- ・人的環境 →障害者雇用経験のある上司
- ・勤務時間 →10 時 30 分～14 時 30 分に固定

<深夜業の免除>

- ・業務上必要な職種もあるが、本人の希望を尊重し対応

②採用後、障害者であることの申出に対する配慮

内部障害（直腸機能） 【体調に合わせた勤務】

- ・休みの取りやすい仕事に変更

内部障害（免疫機能） 【体調に合わせた勤務】

- ・体調に合わせて出勤できるよう、カバーする人員体制を整備

精神障害 【業務ストレスの軽減】

- ・現場の管理職（対人業務）から内勤作業（企画）に異動

③本社（人事）による現場へのフォローアップ

【採用時】支援機関からの情報収集、実習等による適性把握

→現場との情報共有によるスムーズな職場適応

【採用後】定期的な状況確認（現場のリーダーへのフォローアップ）

→本社によるスーパーバイズ機能、現場の対応力の向上

＜高次脳機能障害の方への合理的配慮事例＞

F 社【医療、福祉（介護施設）】

障害状況	記憶障害 ※障害者雇用
作業内容	清掃業務
支障となる事情	①作業手順を覚えられない ②疲れやすい
合理的配慮の内容	【作業の進め方】 ・作業の定型化 ・作業マニュアル（図解と文書）の作成 ・作業マニュアルに沿った指導 【指示の仕方】 ・担当者の固定 ・担当者によるフィードバック 【公的支援】 ・地域障害者職業センターのジョブコーチ支援利用
職場定着状況	・作業マニュアルに従って作業している ・周囲の職員とコミュニケーションがとれている

G 社【卸売業、小売業】

障害状況	失語症 ※障害者雇用
作業内容	印刷・封入業務（復職後）
支障となる事情	①言葉が出てこないため、作業上のコミュニケーションが難しい ②字を思い出せないため、作業上の書字が難しい
合理的配慮の内容	【作業の進め方】 ・作業の切り出し、定型化（話す、書くことが不要な作業） ・毎日の「勤務表」による状況確認 【指示の仕方】 ・担当者の固定 【環境作り】 ・毎日の「勤務表」の提出時の声かけ ・日常的な声かけ
職場定着状況	・車通勤、7時間勤務に慣れることができています ・積極的な姿勢が見られる（→新しい仕事に挑戦したい）

H 社【情報通信業】

障害状況	記憶障害 ※在職中の障害
作業内容	軽作業（復職後）
支障となる事情	①作業の抜けが多い ②同じ作業を繰り返す
合理的配慮の内容	【作業の進め方】 ・ 正確さを必要としない作業を切り出す ・ 一日の作業を指示書にする（→見える化） 【指示の仕方】 ・ 担当者の固定 ・ 担当者による作業チェック、面談（毎日） 【情報収集】 ・ 通院に同行し、主治医の助言を得る（→作業内容の変更） ・ 家族との話し合い ※上記を進めながら、作業の理解、定着について様子を見る
職場定着状況	・ 作業の理解と定着が進まないため、再休職。リハビリと生活支援を受ける

I 社【宿泊業、飲食サービス業】

障害状況	記憶障害 ※障害者雇用
作業内容	パソコン入力作業、ダイレクトメール発送作業
支障となる事情	①メモしたことや書いた場所を忘れる ②人の名前と顔が覚えられない
合理的配慮の内容	【作業の進め方】 ・ 同じ作業を1ヶ月続け、ルーチン化する ・ 必要な行動を思い出すためのメモを貼る ・ 見本に沿って作業を行い、自分で確認できるようにする ・ 「〇〇さん、おはようございます」と名前を呼んで挨拶する 【指示の仕方】 ・ 企業在籍型ジョブコーチによる支援 【情報収集】 ・ 支援機関と連絡を密にとり、支援方法について確認
職場定着状況	・ ルーチン作業に従事し、メモを見る習慣が定着している ・ 少しずつ名前を覚えられるようになる

＜難病の方への合理的配慮事例＞

Ｊ社【卸売業、小売業】

障害状況	神経・筋疾患 ※在職中の障害
作業内容	商品の発注、前出し、品出し等
支障となる事情	①階段を上がる、荷物を持ち上げることに困難を感じる ②作業スピードが遅くなる ③舌がもつれて話しにくい ※数年前から走りづらい等の症状を感じていたが、徐々に筋力が低下し医療機関を受診、診断を受けた
合理的配慮の内容	検査入院後に、本人から上司に相談あり 【話し合い】 ・本人、上司、産業保健スタッフ、本社（障害者雇用担当）が集まり、合理的配慮の確認 →産業保健スタッフとの定期的な面談（治療の経過確認） 上司との定期的な面談（作業の状況確認） 【作業の進め方】 ・作業負荷の軽減 →飲料や米など重い物の取り扱いを制限する ・周囲の協力 →できないことは周囲に依頼する
職場定着状況	・合理的配慮の提供により、発症前と同じ業務を継続している ※今後、症状の進行が予測されるため、本人、企業間での話し合い、連携が必要となる

Ｋ社【生活関連サービス業、娯楽業】

障害状況	消化器系疾患 ※在職中の障害
作業内容	店舗での接客業務
支障となる事情	①不規則な勤務時間により体調が安定しない ②医療機関が自宅から遠く通院しづらい
合理的配慮の内容	本人から上司に仕事上の支障について相談あり 【配置転換】 ・難病の治療に対応できる医療機関がある地域（都市部）へ異動 ・勤務時間が一定である「事務職」に従事 【労働時間】 ・体調の安定と通院確保のため、「時差出勤」を認め、「早退」、「有給休暇」を取得しやすくしている
職場定着状況	・症状も安定し、通常シフトにて勤務している ・現状は労務上の制約はない状況

Ｌ社【情報通信業】

障害状況	神経・筋疾患（８名） ※障害者雇用
勤務形態	在宅勤務
作業内容	ホームページの作成、メンテナンス、データ入力等
支障となる事情	①通勤が困難（重度身体障害） ②生活介護を受けながら働く必要がある
合理的配慮の内容	【募集・採用】 - 採用担当が本人の居住地に出向き面接実施 →障害状況や作業スキル、合理的配慮について確認する 【雇用契約】 - 週５日、１日６時間の勤務を基本として、タイムスケジュールは個々に設定 →生活介護（ヘルパー）の時間に合わせて休憩を設定する 【作業の進め方】 - 朝礼ミーティングの実施（テレビ電話） →仕事の分担、確認 - コミュニケーションツールの整備 →メール、チャットによる連絡 【定期的な面談】 - 年２回の面談により、必要な配慮事項について確認 ※本人からの相談は随時対応

4 考察

ヒアリング調査により把握した取組事例をもとに、障害者の職場定着に必要な合理的配慮について考察する。

（１）合理的配慮の内容

ア 配置

障害者雇用の場合には採用面接時、在職中に障害者となった場合には必要が生じた時、企業の担当者が障害者と十分に面談を実施している。面談を通して把握した障害状況や適性を踏まえて配置を検討し、面談で把握できないことについては職務遂行状況を見てさらに検討している。

障害状況と職務内容のマッチングは職場定着に欠かせない要素である。採用時や復職時に、企業の担当者が障害者の適性を的確に把握できているか、働く上で配慮が必要なことについて一緒に働く従業員にどのように伝えるのか、などが職場定着に影響を及ぼす。

A社では、作業体験等を通して、「職種への適応性」、「組織への順応性」、「態度、意欲」、「ストレス耐性」をアセスメントし、担当者と障害者が無理のない働き方を話し合っていた。

C社では、担当者が障害者との面談により、障害状況や職場定着に必要な配慮事項を確認し、可能な職務について検討していた。また、障害状況を伝える範囲や内容についても障害者の希望を踏まえてしっかり共有していた。

E社では、在職中に障害者となった社員に対して、現場が本人の状況を確認し支障となる事情を取り除くための配慮を検討し、本社に相談または情報共有し、働きやすい環境への配置を提供していた。

イ 労働時間

労働時間の配慮については、障害状況によって必要となる内容が異なる。

D社では、全社員がフレックスタイム制度を活用できることから、内部障害者が体調を見て勤務時間を調整しているほか、視覚障害者の症状の進行（夜間の見えづらさ）に対して、始業・終業時刻の繰上げを認め、明るい時間帯に通勤ができるようにしていた。また、精神障害者に対しては、体調の安定や通院確保のため所定労働時間の短縮措置を講じていた。さらに、「週休3日制」や「所定労働時間の30分単位での短縮措置」を、障害状況の悪化により勤務が安定しない障害者に適用し、体調を整えながら出勤できるようにしていた。この対応により、障害のある社員は身体面や精神面の負荷を軽減しながら働くことができるようになり、障害のある社員の職場や一緒に働く社員へのフォローにもなっていた。

B社では、就業場所の変更により通勤環境の変化（電車が混雑する、帰宅時間が遅くなる）にストレスを感じている精神障害者に対して、所定労働時間の短縮措置を講じ通勤時間のストレスを軽減していた。他の社員と異なる勤務時間へのストレスについては、企業担当者が個別面談を増やすことでフォローをしていた。

労働時間の配慮により、週所定労働時間が20時間未満となっている事例もあった。

E社では、70代の下肢障害の社員の希望を踏まえ、勤務可能な時間と就業場所について配慮を行っていた（加齢に伴う配慮）。変化への対応が苦手である知的障害者に対しては、一人で完結する仕

事への配置とともに勤務時間の延長が難しい等の特性を理解し雇用管理を行っていた。体調変動のある精神障害者に対しては、症状の変化があることを前提に体調が悪い時でも勤務できるよう勤務時間を固定して雇用管理を行っていた。これらのE社の事例はすべて、現場からは勤務時間を延ばしてほしいと希望があったものの、本社の担当者が本人の希望を確認し現場に説明し理解を得て対応していた。

（２）合理的配慮の提供に係るコミュニケーション

ア 相談しやすい関係作り

ヒアリング調査企業に共通していたのは、日頃から意識して障害のある社員とコミュニケーションを取っているということであった。

A社では、店舗において複数のスタッフが関わる中で、毎日「勤怠管理シート」を記入することにより、所属長とスタッフ間での情報共有を行っているほか、所属長が障害のある社員と個別面談を定期的に実施していた。所属長や管理者が日頃から意識してコミュニケーションを取ることで、障害のある社員がわからないことを気軽に質問したり、困ったことを相談できる雰囲気を作っていた。

B社では、本社人事担当者が企業在籍型ジョブコーチ¹の資格を有し、採用時に障害のある社員と現場担当者への支援を行っていた。採用後も定期的にフォローアップ面談を行うことにより、障害のある社員が困っていることや勤務上の課題について確認し、現場担当者と共有することで障害の理解を促していた。

イ 社内のコミュニケーション

障害者雇用において、人事管理担当者と現場担当者のコミュニケーションは重要である。

人事管理担当者は、採用時の面接等を通して障害者本人や支援機関から情報を得て、必要な配慮事項について配属する現場と調整する。

B社、E社では、採用後、人事管理担当者が現場に対して定期的なフォローアップを行い、必要な支援を検討するなど雇用管理の調整役を担っていた。採用時の支援機関とのつながりもあるため、企業のみで対応が難しい場合は支援機関に協力を依頼して対応していた。

（３）職場定着支援の工夫

ア 専門職の配置

人事管理担当者や現場担当者が障害者職業生活相談員資格認定講習を受講し、障害者職業生活相談員²として障害者の雇用管理を担当しているほか、社内に企業在籍型ジョブコーチや臨床心理士、保健師等を配置し専門的に職場定着支援を行っている企業があった。

E社では、現場で障害者雇用を進めていく中で、障害のある社員と関わりのある社員に積極的に障害者職業生活相談員資格認定講習を受講させており、知識を実務に生かした雇用管理ができてい

¹ 企業に在籍し、同じ企業に雇用されている障害のある労働者が職場適応できるよう様々な支援を行う。

² 障害者雇用促進法において、障害者を５人以上雇用する事業所では、「障害者職業生活相談員」を選任し、障害のある従業員の職業生活に関する相談・指導を行わせることとされている。

るとの話があった。人事管理担当者と現場担当者のコミュニケーションにおいても、障害についての知識や経験をもとに情報共有や検討ができていることが窺えた。

D社では、人事部門に臨床心理士と保健師が配置されており、社員の健康面の相談に応じているが、障害のある社員に対しては、定期的な面談を実施し早期の課題解決と合理的配慮のニーズ把握を行うことにより職場定着支援を強化していた。

イ 外部支援機関の利用

特別支援学校や障害者就業・生活支援センターなど、障害のある社員が利用している支援機関がある場合は、採用時に必要な配慮事項の確認を行うとともに採用後も課題解決やフォローアップのための協力を依頼していた。

障害のある社員が利用している支援機関がない場合や、在職中に生じた新たな課題等に対しては、地域障害者職業センターに相談し、ジョブコーチ支援や就労支援機器の活用などの専門的な支援を検討している企業もあった。

このように、自社で対応できる支援と、外部に依頼する支援については、人事管理担当者が判断し障害のある社員及び現場担当者と相談しながら進めていた。

（４）高次脳機能障害、難病に対する合理的配慮

ア 高次脳機能障害に対する合理的配慮

高次脳機能障害者に対する合理的配慮を行っている４社のうち、３社（F社、G社、I社）は障害者雇用の事例、１社（H社）は在職中の障害による復職事例であった。

H社では、「記憶障害」への対処として、正確さを必要としない作業の切り出しと指示書の作成（視覚化）を行い、担当者を固定し、作業のチェックとフィードバック、毎日の面談を実施していた。主治医の意見を参考にして作業内容を変更するなど、対応を実施しながら定着状況を見ていたが、作業の理解と遂行が定着しないためリハビリと生活支援を受けるため再休職となった。

障害のある社員が復職前の仕事に戻ることが難しい場合は、企業は障害状況を踏まえて新たな仕事を設定し必要な配慮を提供しながら定着状況を確認していくことになる。高次脳機能障害の場合は、その障害状況がどの程度作業に影響するのか、作業遂行のために必要な補完手段は何か、など把握することが難しい面がある。このため、職務とのマッチングを図り自立した作業遂行を目指すためには、就職（復職）準備性のアセスメントと併せて職務を通してのアセスメントも必要となる。

F社とI社では、採用時にジョブコーチによる集中的な支援を行い、記憶障害を補うためのツールの活用習慣を定着させていた。定型化された手順を繰り返し行うことでの習慣化、環境への働きかけ（周囲の協力）による定着が見られている事例であった。

G社では、失語症の状況を正確に理解し、発語や書字の不要な業務を組み立てるとともに、担当者の日常的な声かけ等の関わりにより、積極的な姿勢が見られ定着が図られている事例であった。

イ 難病に対する合理的配慮

難病に対する合理的配慮を行っている３社のうち、２社（J社、K社）は在職中の発症による事例であった。

J社では、進行性の神経・筋疾患の診断を受けた時点で本人から上司に相談があり、本人、上司、産業保健スタッフ（看護師）、本社担当者が集まり話し合いが行われた。今の業務を続けるために必要な作業上の配慮の確認と協力体制による役割分担により、定期的な面談（医療面、作業面の確認）の実施が決まった。本人は数年前から筋力の低下等の症状を感じていたが、難病の診断をきっかけに上司に相談し、周囲の協力を得て働きやすい環境を整えることができた。J社は、障害のある社員の相談に対して、「今できること」を話し合い、社内の役割分担を行い合理的配慮の提供による雇用管理の体制を整えた。さらに、今後症状が進行することも予測して社内の連携を強化していく考えであった。

K社では、消化器系疾患により不規則な勤務が体調に影響することや医療機関が遠く通院の負担が大きいことなどについて本人から上司に相談があり、規則的な業務への配置転換及び通院しやすい地域への異動、労働時間の配慮を行い雇用継続を図っている事例であった。

L社では、在宅勤務制度を活用し全国各地に障害のある社員が勤務していた。難病の社員8名は、神経・筋疾患による重度障害があり日常的に生活介護を必要とする。L社の事業内容のうち、ホームページの作成やメンテナンス、データ入力等の業務を在宅で行う一定のスキルがあることが必要となる。採用時の合理的配慮としては、採用担当が本人の居住地に出向いて面接を行い、働く上で必要なスキルや合理的配慮の確認を行う。採用後の合理的配慮としては、①在宅勤務、②1日のタイムスケジュールを個々に設定、③コミュニケーションツールの整備、④定期的な面談、などである。このような合理的配慮により、通勤が困難な重度障害者が在宅で仕事をすることができ、生活介護の時間に合わせて休憩を設定することができていた。

（5）まとめ

ヒアリング調査を通して、企業が障害者の職場定着のために実施している取組として確認できたのは、障害を確認した時点で障害状況をしっかり把握し、本人の希望を確認することで適切な配慮を検討していることであった。合理的配慮の内容として、「配置」と「労働時間」の事例が挙げられたが、いずれも、①社員の理解や協力、②業務内容の組み立て、など社内の調整が必要であり、そのための「コミュニケーション」が円滑に行われていた。

アンケート調査結果において、合理的配慮の取組を進める中での課題等について回答の選択が多かった「社内のサポート体制の構築ができていない」、「社内の周知が進んでいない」について、ヒアリング調査を通して考えると、障害者雇用の窓口となる人事管理担当者、配置先の窓口となる現場担当者、それぞれの役割が障害のある社員に理解され、必要な相談ができる体制を用意しておくことが必要であると感じられた。障害のある社員の同僚へ合理的配慮についての理解や協力を求めるのが現場担当者であり、現場担当者へ合理的配慮についての理解や協力を求めるのが人事管理担当者であると考え、障害のある社員の同僚も障害者雇用の考え方や社内の役割分担を理解しておく必要が感じられる。

「障害者雇用」や「合理的配慮」を特別なものとして捉えず、障害のある社員が仕事を続けていくために必要な配慮を検討し提供することをごく自然なこととして捉えることが望まれ、そのため

には、企業が障害のある社員の得意なこと、苦手なこと、働く上で必要となる配慮は何かについて知り、必要な協力体制を整える必要がある。

合理的配慮指針における基本的な考え方として、「合理的配慮は、個々の事情を有する障害者と事業主との相互理解の中で提供される性質のものである」とある。事業主は、必要に応じて定期的に職場において支障となっている事情の有無を確認することとされているが、障害者から事業主に対して支障となっている事情を申し出ることでもある。

ヒアリング調査を通して、障害のある社員が相談しやすい環境作りには、社内のコミュニケーション体制が影響していると感じられた。人事管理担当者が現場担当者と情報共有する体制ができている企業には、現場でのコミュニケーションも円滑に行われている傾向が見られた。

第3章

在職障害者アンケート調査

第3章 在職障害者アンケート調査

1 調査の目的

本調査は、企業に在職している障害者が、自社における「障害者に対する差別の禁止」、「合理的配慮の提供」、「障害者の把握・確認」にかかる取組内容や課題等について、どのように感じているのかを把握することを目的とする。

2 調査方法

(1) 在職障害者への周知

ア 障害者団体への協力依頼

在職障害者アンケート調査を実施するにあたり、特定の障害に偏ることなく広く回答を得ることを目的として、障害者団体（11 団体）に実施方法や手続き等について相談を行うとともに、在職障害者へのアンケート調査の周知を依頼した。

イ 障害者雇用企業への協力依頼

障害者雇用企業（平成 30 年 6 月 1 日障害者雇用状況報告）のうち、0 人雇用企業を除いた 69,147 社から企業規模別に無作為抽出した 15,000 社の人事管理部門担当者あて周知依頼文を郵送し、雇用障害者へのアンケート調査の周知を依頼した。

(2) 調査対象と期間

民間企業に在職中の障害者（障害者手帳等の有無を問わない）を対象とし、2020 年 5 月～6 月に実施した。

(3) 調査方法

ア Web 調査

Web 上にホームページを開設し、在職障害者が回答用サイトにアクセスし回答した。

イ 質問紙調査

障害者団体（8 団体）のうち、質問紙調査の希望があった 4 団体に調査票を郵送し、障害者団体より在職障害者へ調査票を郵送、在職障害者が回答後、調査票を機構あて返送した。

(4) 調査内容

以下の項目について調査を行った。

- ・基本的な情報（居住地域、年齢、障害・疾病、障害者手帳等の有無）
- ・勤務している会社（業種、仕事内容、勤続期間、雇用形態、勤務時間と勤務日数、会社の形態）
- ・障害者に対する差別の禁止について（会社での差別について、会社の取組、感じていること）
- ・合理的配慮の提供について（会社での合理的配慮について、会社の取組、感じていること）
- ・プライバシーに配慮した障害の把握・確認について（会社に障害を伝えたタイミング、障害があることの確認資料提出の有無、会社の取組、感じていること）

3 調査結果

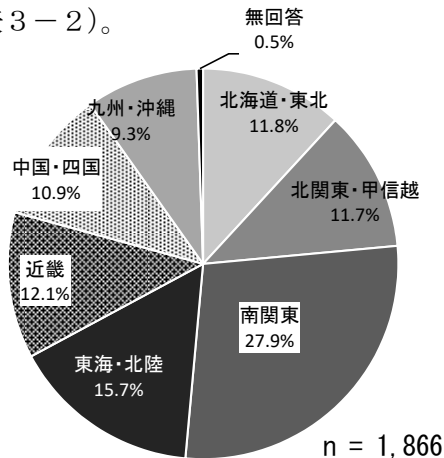
(1) 回答の概況

1,866 人から回答を得た（W e b 調査 1,699 人、質問紙調査 167 人）。

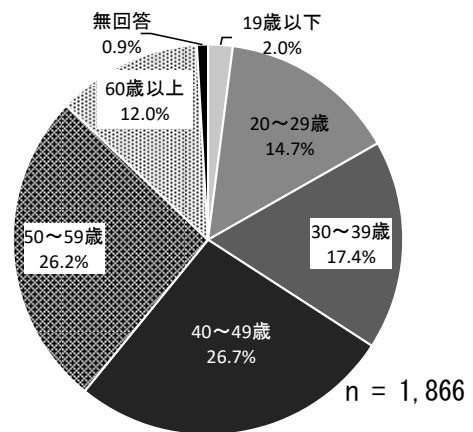
(2) 在職障害者の属性

ア 居住地域と年齢（単一回答）

最も多かったのは、居住地域は「南関東」（27.9%）であり（図表 3－1）、年齢は「40～49 歳」（26.7%）であった（図表 3－2）。



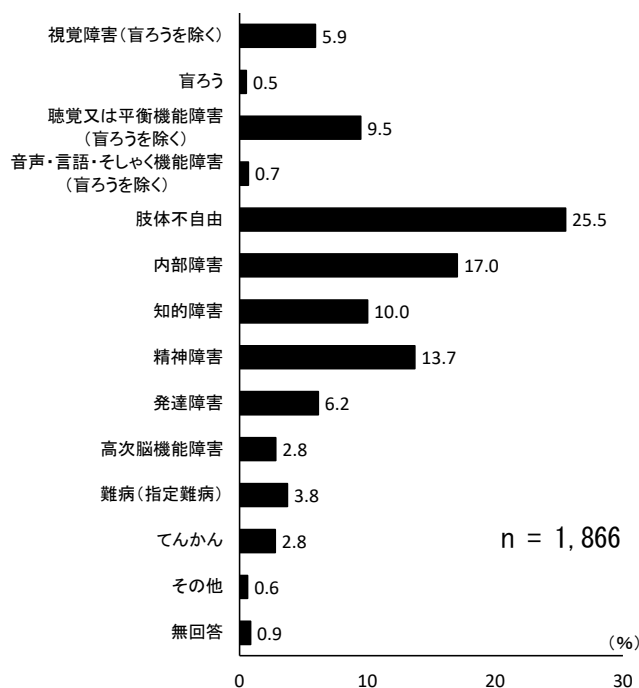
図表 3－1 居住地域



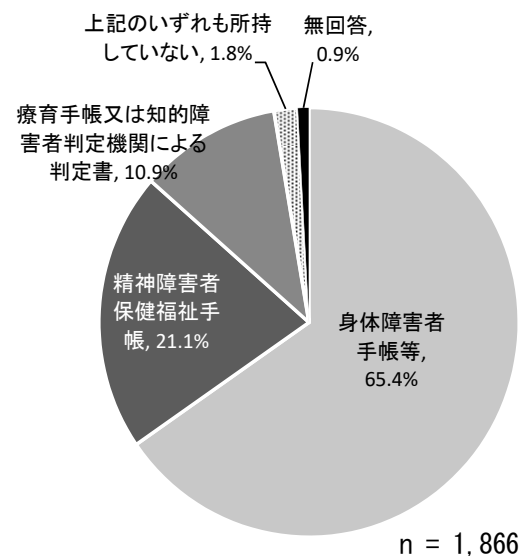
図表 3－2 年齢

イ 障害・疾病（主なもの）と交付されている障害者手帳等

最も多かった障害・疾病は「肢体不自由」（25.5%）であり、「内部障害」（17.0%）、「精神障害」（13.7%）と続いた（図表 3－3）。交付されている障害者手帳等は「身体障害者手帳等」（65.4%）が最も多かった（図表 3－4）。



図表 3－3 障害・疾病（主なもの）（複数回答）

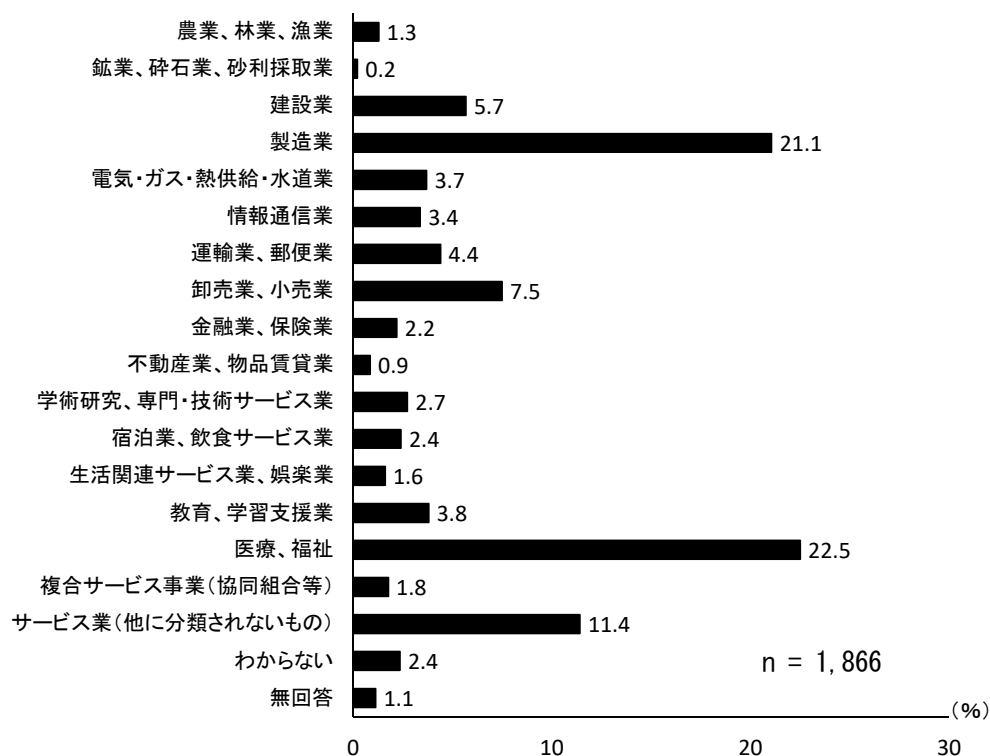


図表 3－4 障害者手帳等（単一回答）

ウ 現在勤務している会社

a 業種（単一回答）

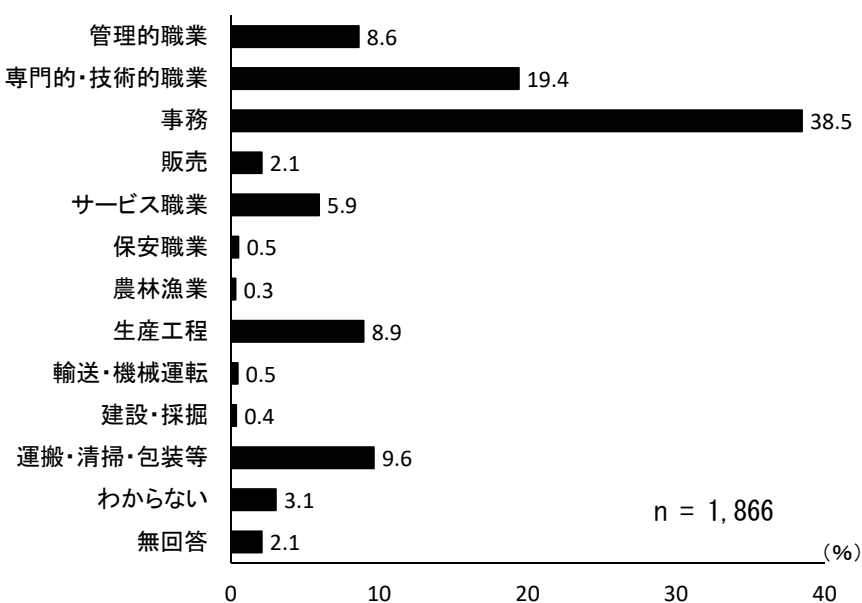
最も多かったのは「医療、福祉」（22.5%）であり、「製造業」（21.1%）、「サービス業（他に分類されないもの）」（11.4%）と続いた（図表3－5）。



図表3－5 業種

b 仕事の内容（単一回答）

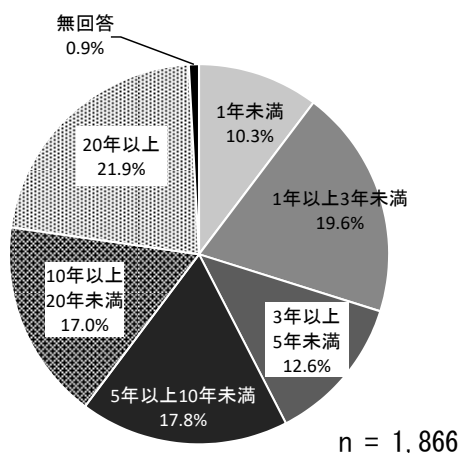
最も多かったのは「事務」（38.5%）であり、「専門的・技術的職業」（19.4%）、「運搬・清掃・包装等」（9.6%）と続いた（図表3－6）。



図表3－6 仕事の内容

c 働いている期間（単一回答）

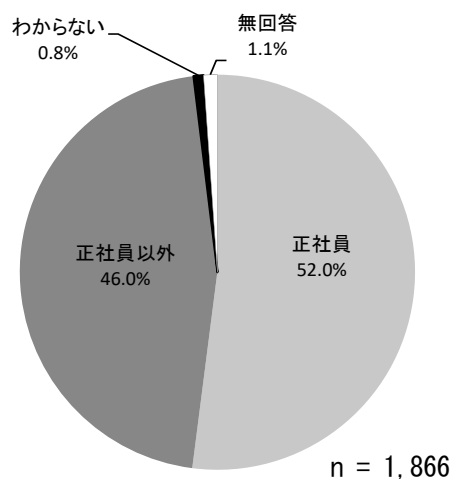
最も多かったのは「20年以上」（21.9%）であり、「1年以上3年未満」（19.6%）、「5年以上10年未満」（17.8%）と続いた（図表3-7）。



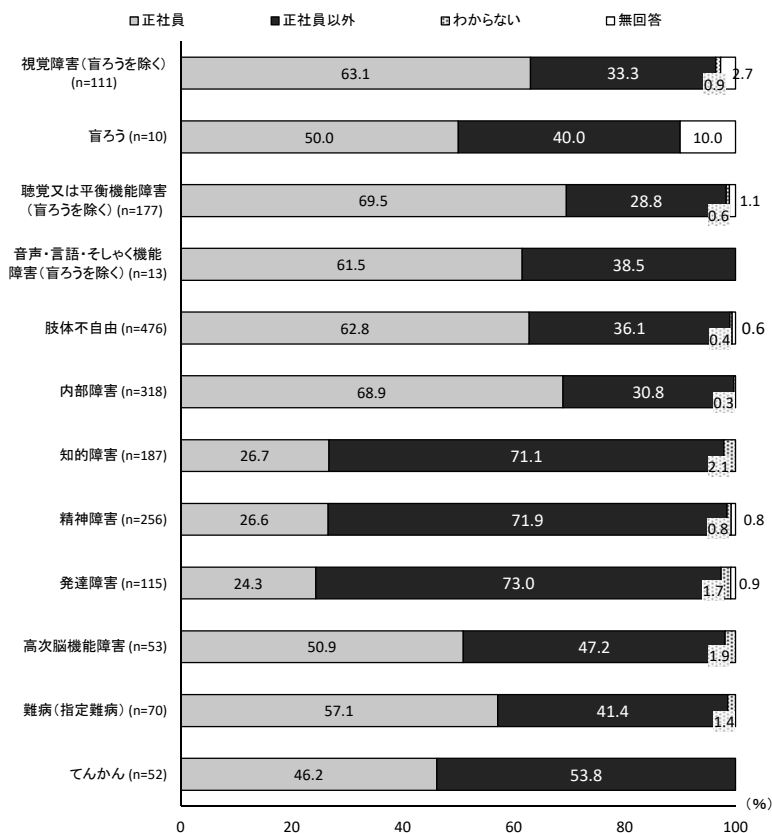
図表3-7 働いている期間

d 雇用形態（単一回答）

「正社員¹」が52.0%、「正社員以外²」が46.0%であり、ほぼ同数であった（図表3-8）。障害種別の集計を行ったところ、正社員の割合が最も高かったのは「聴覚又は並行機能障害」（69.5%）であり、最も低かったのは「発達障害」（24.3%）であった。身体障害は正社員の割合が高く、知的障害、精神障害、発達障害は割合が低い傾向がみられた（図表3-9）。



図表3-8 雇用形態



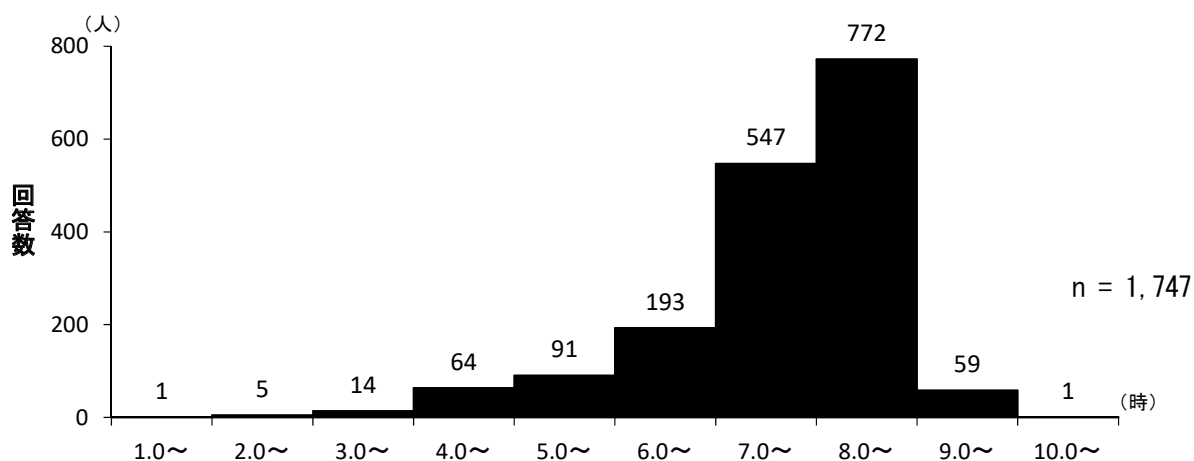
図表3-9 雇用形態（障害別）

¹ 正職員を含む

² パートタイマー、臨時・日雇い、契約・登録社員、嘱託、出向中

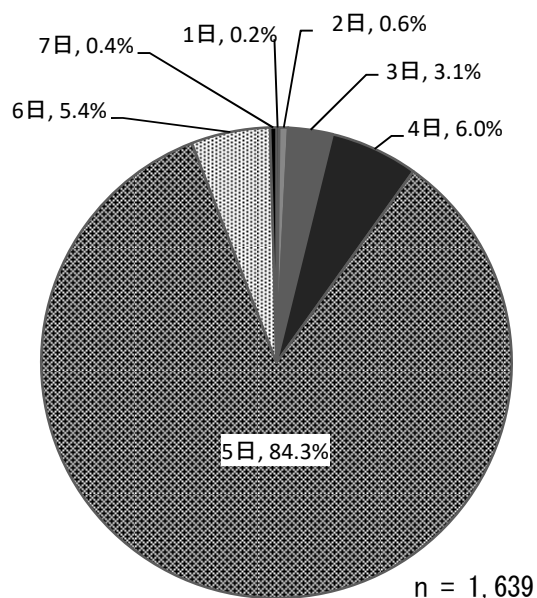
e 勤務時間・勤務日数

現在の1日あたりの勤務時間、1週間あたりの勤務日数、1月あたりの勤務日数（定められている場合）について、数値で回答を求めた。1日あたりの平均勤務時間は7.3時間（SD = 1.2）であった。勤務時間の分布を図表3-10に示す。最頻値は8時間であった。

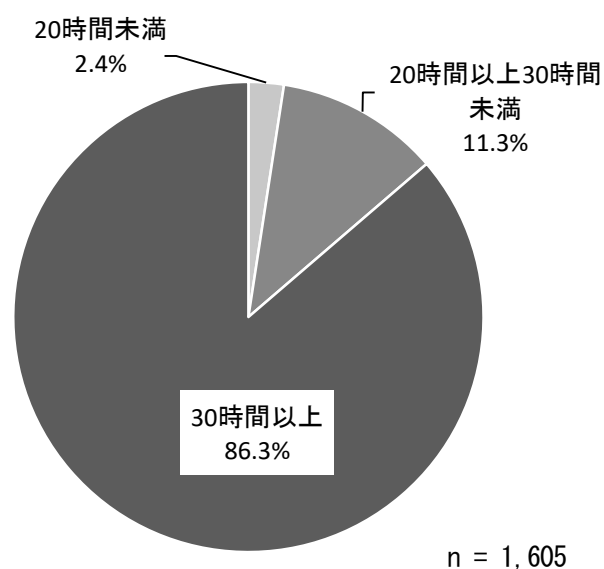


図表3-10 1日あたりの勤務時間

1週間あたりの平均勤務日数は4.9日（SD = 0.6）であり、5日が84.3%と最も多かった（図表3-11）。1週間あたりの勤務時間は30時間以上が最も多かった（図表3-12）。

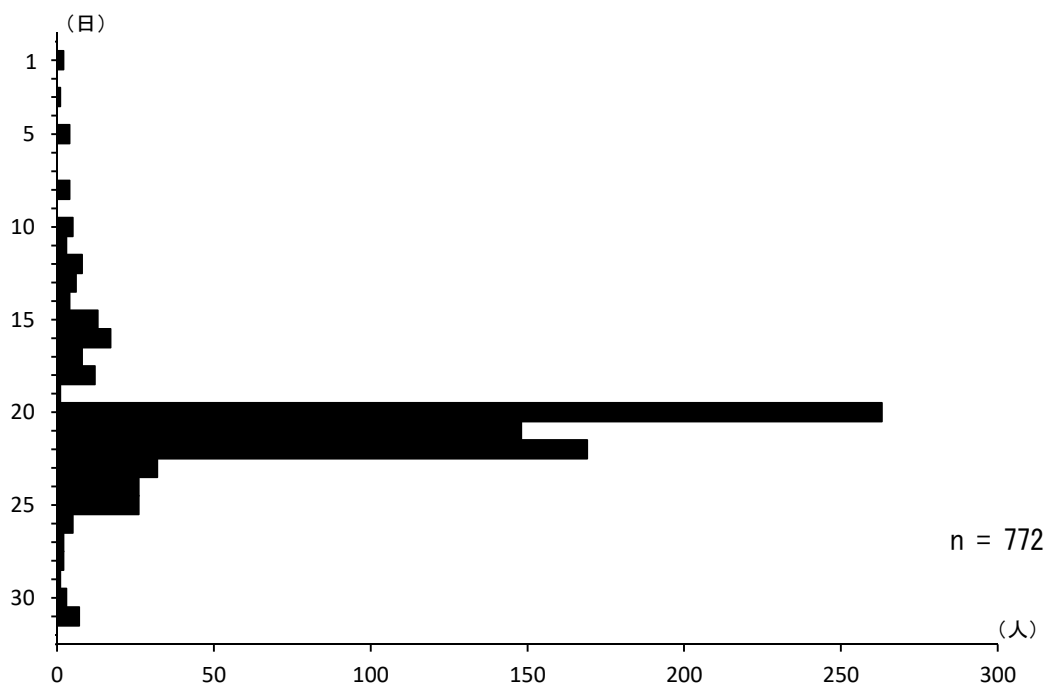


図表3-11 1週間あたりの勤務日数



図表3-12 1週間あたりの勤務時間

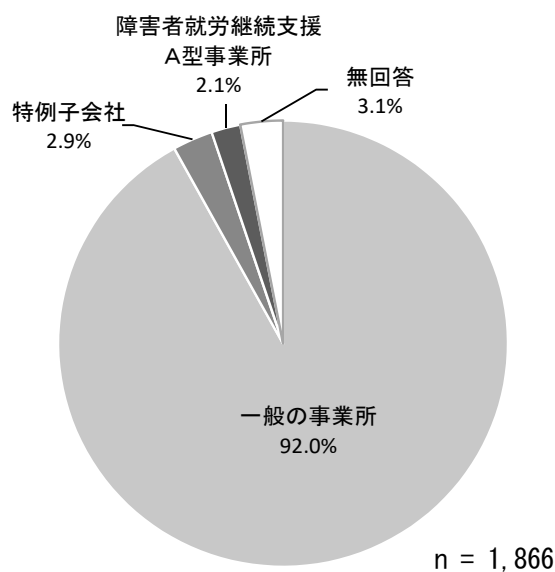
1ヶ月あたりの平均勤務日数は、20.6日（SD = 3.3）であった。勤務時間の分布を図表3-13に示す。最頻値は20時間であった。



図表3-13 1ヶ月あたりの勤務日数

f 会社の形態（単一回答）

回答者が勤務している会社の形態は「一般の事業所」(92.0%)が最も多く、ほとんどの回答者が「一般の事業所」に勤務していることが示された（図表3-14）。

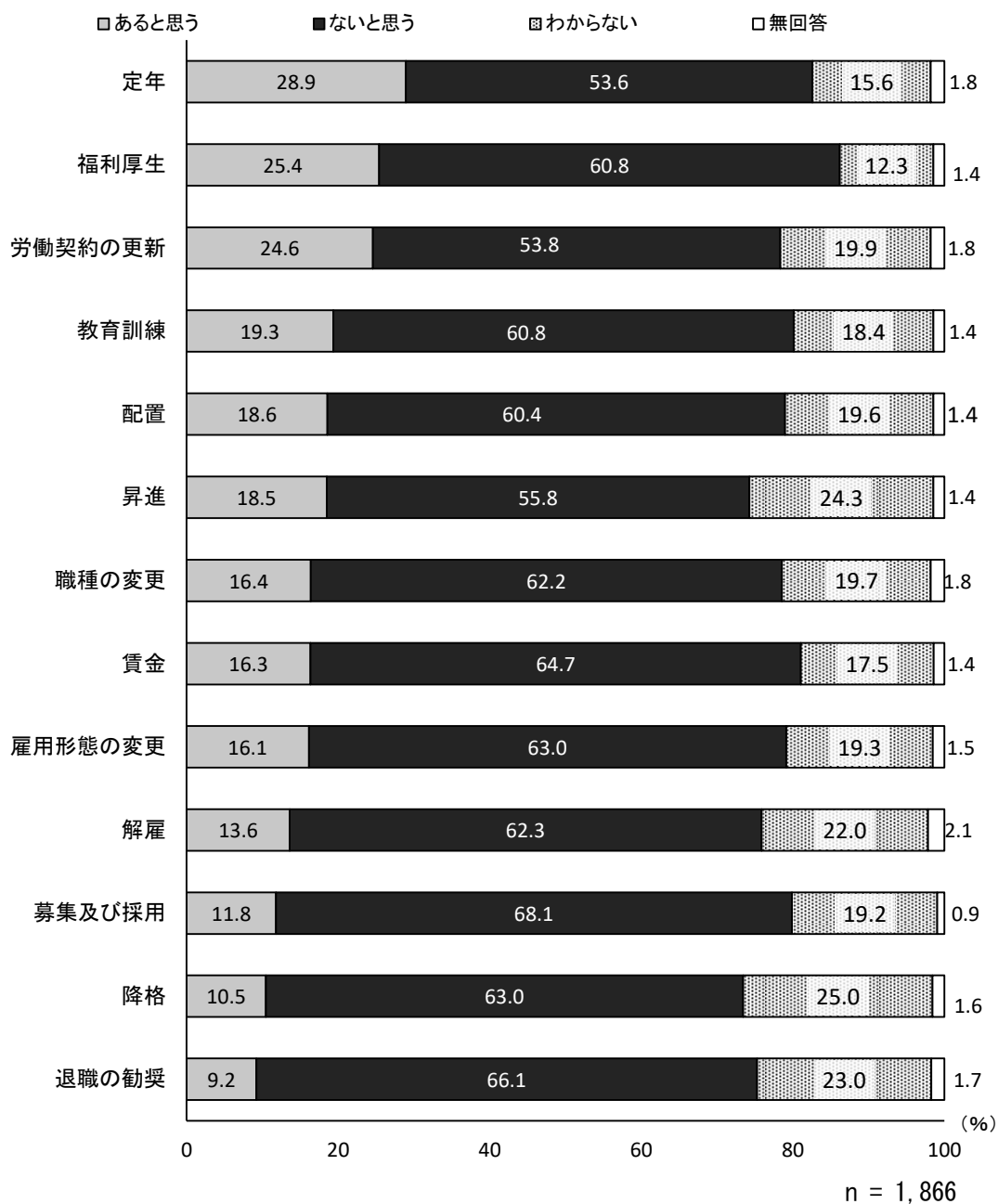


図表3-14 会社の形態

（３）差別禁止について

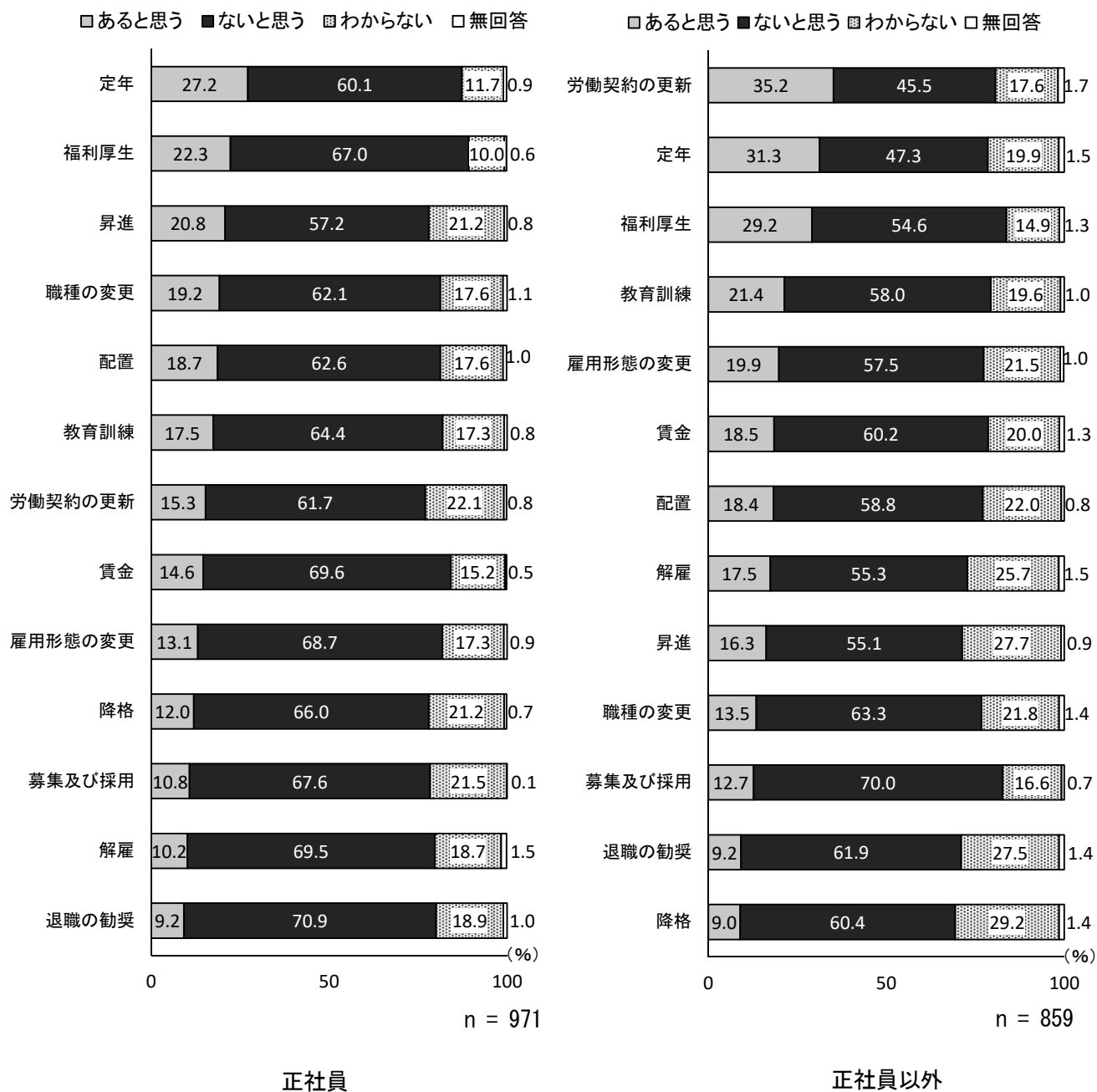
ア 会社での「障害を理由とした差別」について（単一回答）

回答者が勤務する会社「障害を理由とした差別」があると思うかどうか、項目別に「あると思う」「ないと思う」「わからない」のうち１つに回答を求めた。その結果、「あると思う」が最も多かったのは「定年」（28.9%）であり、「福利厚生」（25.4%）、「労働契約の更新」（24.6%）と続いた（図表３－15）。



図表３－15 「障害を理由とした差別」について

次に、雇用形態別の集計を行った。「あると思う」の選択率が最も高かったのは、「正社員」では「定年」であったが、「正社員以外」では「労働契約の更新」であり、雇用形態による違いがみられた（図表3-16）。



図表3-16 「障害を理由とした差別」について（雇用形態別）

さらに、障害別の集計を行った。障害を理由とした差別が「あると思う」の選択率が高かった上位3項目について障害別に図表3-17に示した。全体の結果で「あると思う」の選択率が最も高かった「定年」は、視覚障害以外の11障害において上位3項目の中に含まれていた。次いで選択率が高かった「福利厚生」は、視覚障害、盲ろう以外の10障害において上位3項目の中に含まれていた。

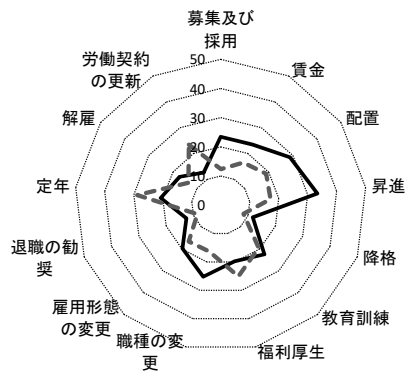
また、図表3-18では、すべての項目の選択率をレーダーチャートとして示した。このグラフでは、差別が「あると思う」の選択率が高いほど、外へ広がった形となる。障害によりレーダーチャートの形状が異なっており、障害により差別があると思うと考える項目が異なっていることが見てとれる。

障害種別	障害を理由とした差別「あると思う」の選択率		
	1	2	3
視覚障害 (n=111)	昇進 (33.3%)	配置 (28.8%)	職種の変更 (25.2%)
盲ろう (n=10)	募集及び採用、配置、教育訓練、雇用形態の変更、定年 (20.0%)		
聴覚又は平衡機能 障害 (n=177)	定年 (40.7%)	福利厚生 (33.3%)	教育訓練 (29.4%)
音声・言語・そしゃ く機能障害 (n=13)	福利厚生、定年 (38.5%)		労働契約の更新 (23.1%)
肢体不自由 (n=476)	定年 (29.2%)	福利厚生 (24.6%)	労働契約の更新 (23.7%)
内部障害 (n=318)	定年 (26.1%)	福利厚生 (22.3%)	労働契約の更新 (20.8%)
知的障害 (n=187)	定年、労働契約の更新 (35.8%)		福利厚生 (29.9%)
精神障害 (n=256)	労働契約の更新 (28.5%)	福利厚生、定年 (26.6%)	
発達障害 (n=115)	福利厚生 (27.0%)	労働契約の更新 (24.3%)	定年 (22.6%)
高次脳機能障害 (n=53)	福利厚生 (24.5%)	雇用形態の変更、定年、労働契約の更新 (22.6%)	
難病 (n=70)	定年、労働契約の更新 (34.3%)		福利厚生 (25.7%)
てんかん (n=52)	定年 (28.8%)	労働契約の更新 (21.2%)	配置、福利厚生 (19.2%)

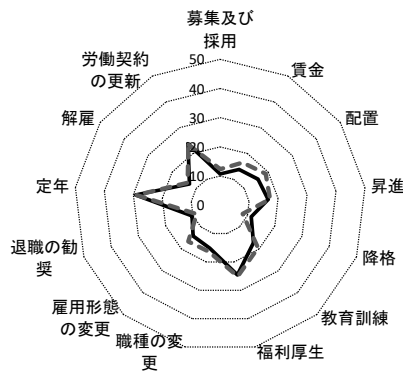
図表3-17 障害を理由とした差別「あると思う」の選択率の上位3項目（障害別）

※点線のグラフは全体の平均

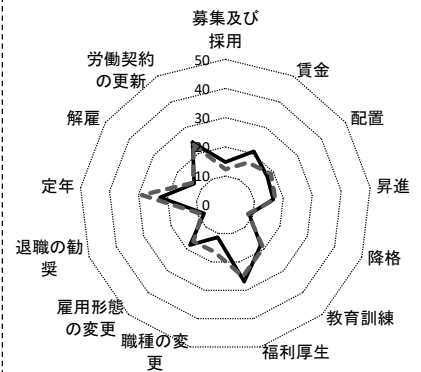
視覚障害 (n=111)



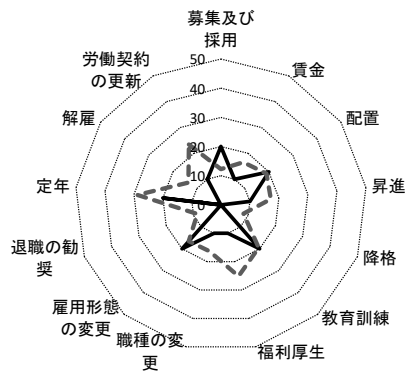
肢体不自由 (n=476)



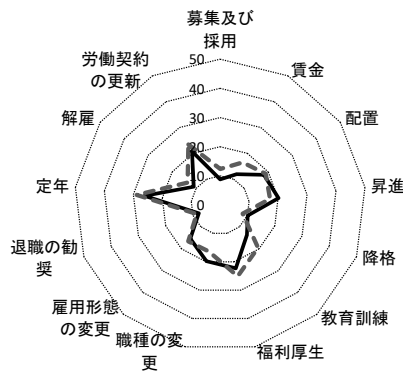
発達障害 (n=115)



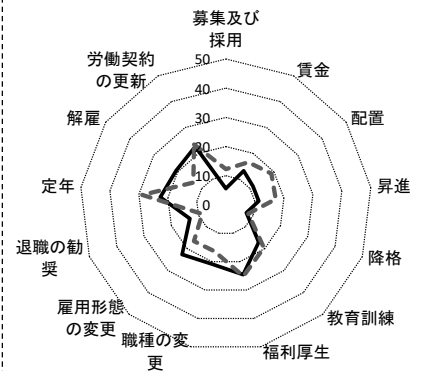
盲ろう (n=10)



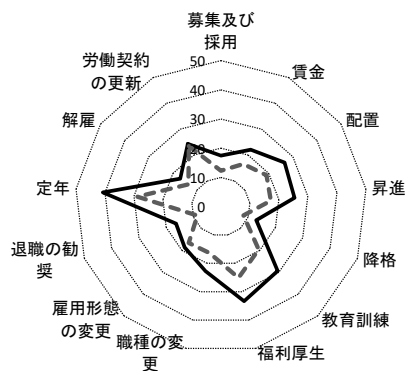
内部障害 (n=318)



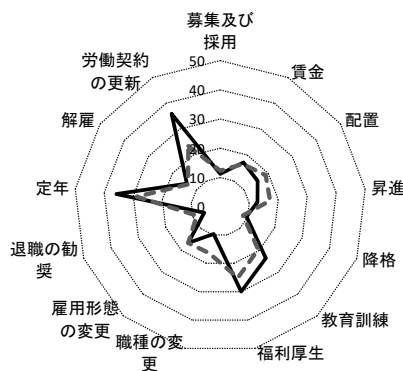
高次脳機能障害 (n=53)



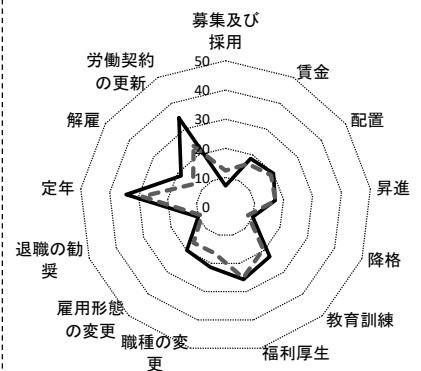
聴覚又は平衡機能障害 (n=177)



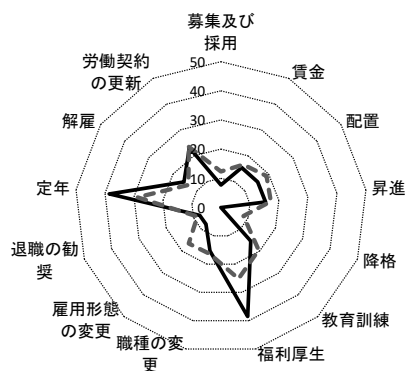
知的障害 (n=187)



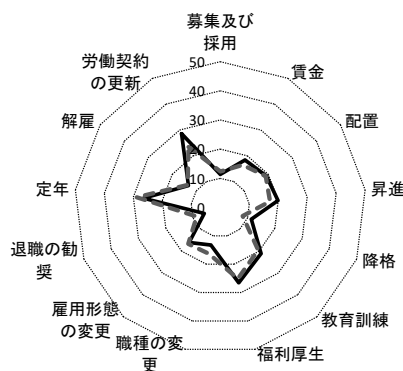
難病 (n=70)



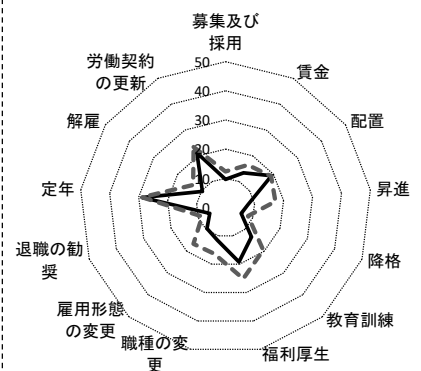
音声・言語・そしゃく機能障害 (n=13)



精神障害 (n=256)



てんかん (n=52)

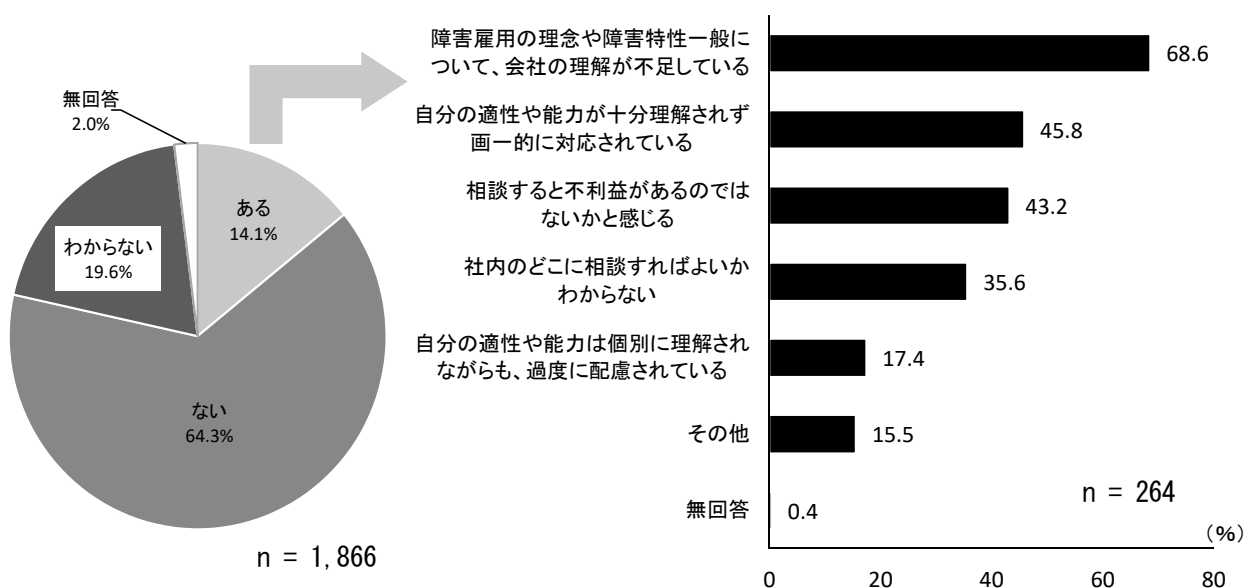


図表3-18 障害を理由とした差別「あると思う」の選択率（障害別）

イ 会社の取組について問題に感じていること

回答者が勤務する会社における差別禁止への取組について、問題に感じていることがあるかどうか「ある」「ない」「わからない」から1つ回答を求めたところ、「ない」(64.3%)が最も多く、次いで「わからない」(19.6%)、「ある」(14.1%)であった(図表3-19)。

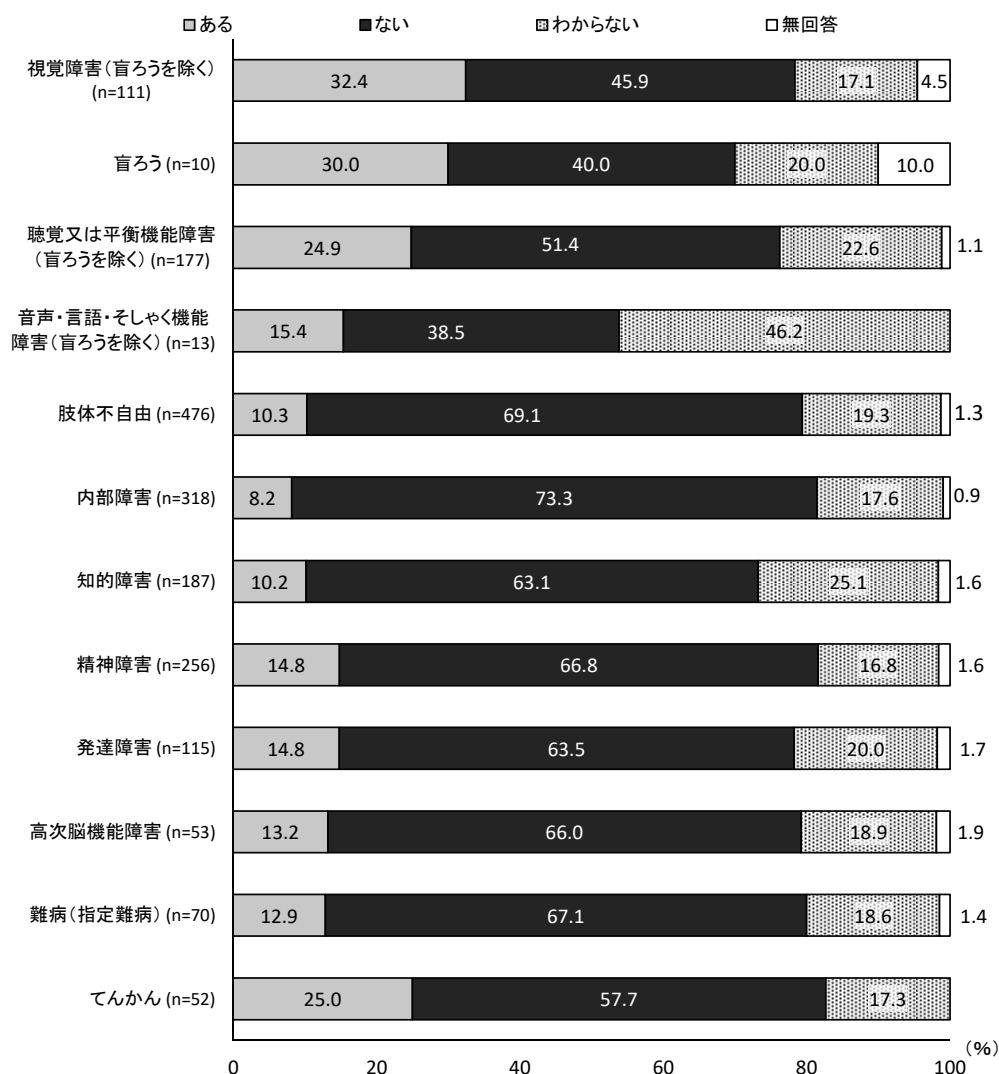
さらに、「ある」と回答した264人を対象とし、その内容として当てはまるものすべてに選択を求めたところ、「障害者雇用の理念や障害特性一般について、会社の理解が不足している」(68.6%)が最も多く選択された(図表3-20)。「その他」として、「合理的配慮の問題」、「障害理解の問題」といった内容が多く挙げられた。



図表 3-19 差別禁止への取組の問題（単一回答）

図表 3-20 問題に感じる内容（複数回答）

さらに、問題に感じていることがあるかどうかについて、障害別に集計を行ったところ、問題が「ある」と回答した割合が最も高かったのは「視覚障害」(32.4%)であり、最も低かったのは「内部障害」(8.2%)であった(図表3-21)。



図表3-21 差別禁止への取組の問題(障害別)

ウ 差別禁止について感じていること

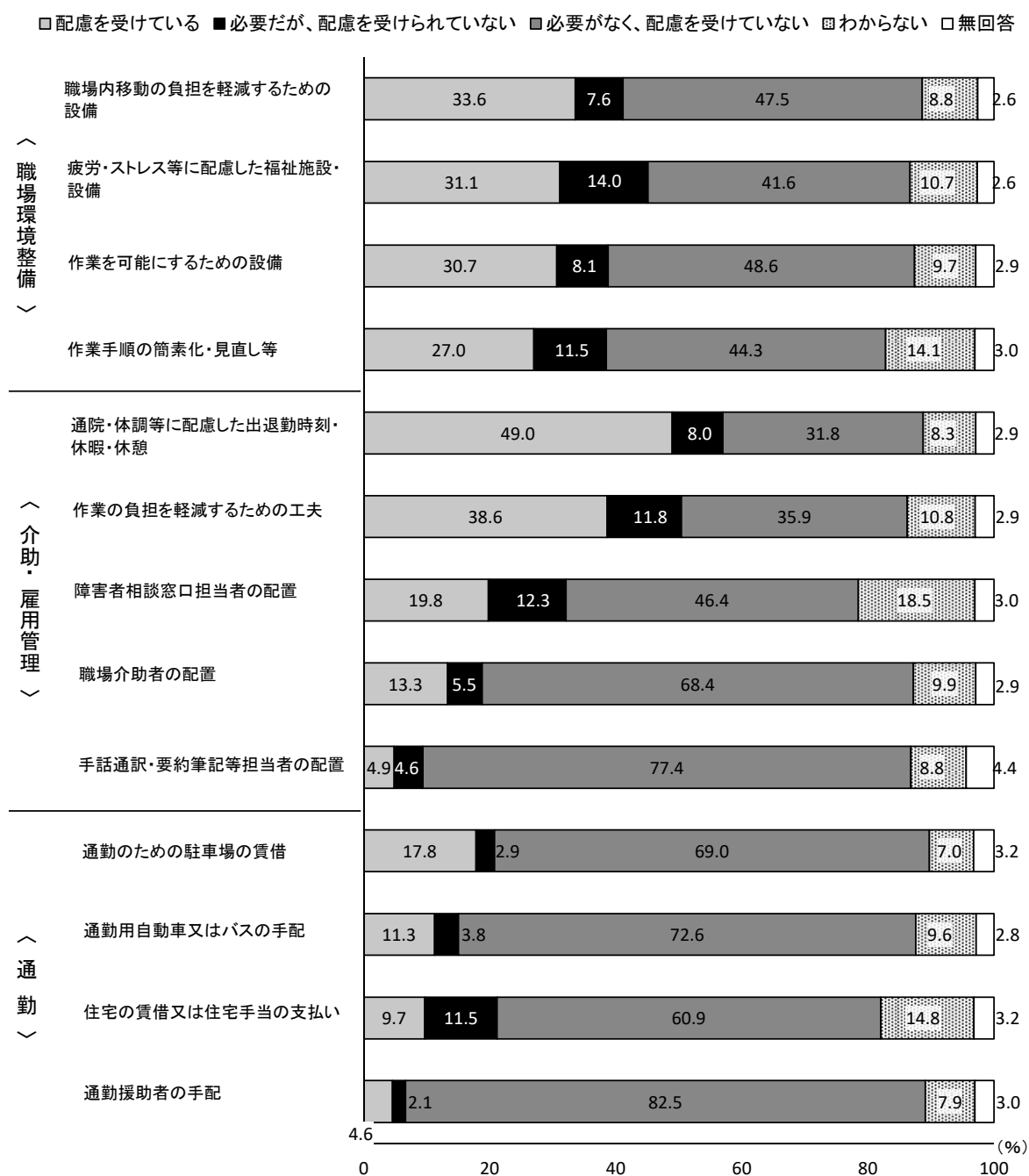
自由記述による回答を求め、282件の回答が得られた。

自由記述の内容を「職場の待遇に関すること」(例: 障害者だけ限定正社員かパートタイマーを募集している)、「障害の理解に関すること」(例: 病気に対しての理解がない。理解しようとする姿勢がない)、「周囲の言動に関すること」(例: 健常者と比べて冷ややかな言動が多い)、「職場の配慮に関すること」(例: 障害者当事者の気持ちの確認もしないで、健常者同士で勝手に物事を決め進める)、「その他の意見」(例: 何が差別に該当するのか知らない人が多い)に分類した。障害別の記述については、p. 115に記載した。

（４）合理的配慮の提供について

ア 仕事を続けるために必要な配慮（単一回答）

回答者が勤務する会社において、仕事を続けるために必要な配慮を受けているかどうか、内容ごとに「配慮を受けている」「必要だが、配慮を受けられていない」「必要がなく、配慮を受けていない」「わからない」から1つ回答を求めた。その結果、最も「配慮を受けている」が選択された割合が高かったのは、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」（49.0%）であり、「作業の負担を軽減するための工夫」（38.6%）、「職場内移動の負担を軽減するための設備」（33.6%）と続いた（図表3－22）。



図表3－22 仕事を続けるために必要な配慮

n = 1,866

次に、障害種類と配慮の有無との関係を検討するため、カイ二乗検定及び残差分析を行った（図3－23abcd）。分析にあたっては、「無回答」以外の回答を対象とした。ただし、「盲ろう」と「音声・言語・そしゃく機能障害」は分析に耐えうる回答数が得られなかったため、分析対象としなかった。さらに、「手話通訳・要約筆記等担当者の配置」の「てんかん」と「精神障害」、「通勤のための駐車場の賃借」の「高次脳機能障害」は選択数が0の項目があったため、分析から除外した。また、「通勤援助者の手配」は、期待度数が5未満のセルが20%を超えたため、分析を実施しなかった。

分析の結果、「知的障害」と「精神障害」は、「配慮を受けている」の選択が有意に多い項目が多かった。また、「知的障害」は全ての項目において「わからない」が有意に多く選択された。

なお、全障害の無回答も含まれた集計結果については、巻末資料1に掲載する。

職場内移動の負担を軽減するための設備					作業を可能にするための設備				
	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられて いない(%)	必要がなく、 配慮を受けて いない(%)	わから ない(%)		配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられて いない(%)	必要がなく、 配慮を受けて いない(%)	わから ない(%)
視覚障害 (n=107)	37.4	19.6 *	38.3	4.7	視覚障害 (n=105)	53.3 *	20.0 *	21.0	5.7
聴覚又は 平衡機能障害 (n=174)	31.6	12.6 *	44.8	10.9	聴覚又は 平衡機能障害 (n=173)	37.0	17.9 *	31.2	13.9
肢体不自由 (n=470)	36.4	8.1	47.4	8.1	肢体不自由 (n=479)	32.6	7.9	51.4	8.1
内部障害 (n=315)	26.0	6.0	64.8 *	3.2	内部障害 (n=313)	15.7	6.4	74.1 *	3.8
知的障害 (n=179)	39.7	3.9	36.3	20.1 *	知的障害 (n=180)	37.2	3.3	37.8	21.7 *
精神障害 (n=249)	36.1	5.6	48.2	10.0	精神障害 (n=248)	33.1	5.2	50.4	11.3
発達障害 (n=111)	31.5	5.4	53.2	9.9	発達障害 (n=112)	30.4	9.8	47.3	12.5
高次 脳機能障害 (n=52)	46.2	3.8	48.1	1.9	高次 脳機能障害 (n=50)	34.0	4.0	52.0	10.0
難病 (n=69)	47.8 *	7.2	37.7	7.2	難病 (n=70)	35.7	7.1	51.4	5.7
てんかん (n=52)	21.2	7.7	55.8	15.4	てんかん (n=52)	21.2	5.8	61.5	11.5

(*有意に多い,p<.05)

(*有意に多い,p<.05)

図表3－23a 項目別の残差分析の結果

疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=108)	18.5	21.3 *	47.2	13.0
聴覚又は 平衡機能障害 (n=173)	38.2 *	12.7	35.3	13.9
肢体不自由 (n=468)	23.9	12.4	52.8 *	10.9
内部障害 (n=314)	21.3	14.3	58.3 *	6.1
知的障害 (n=180)	51.1 *	5.6	27.2	16.1 *
精神障害 (n=251)	43.4 *	17.5	27.1	12.0
発達障害 (n=111)	42.3 *	18.0	30.6	9.0
高次 脳機能障害 (n=52)	42.3	11.5	32.7	13.5
難病 (n=69)	15.9	18.8	52.2	13.0
てんかん (n=52)	42.3	23.1	28.8	5.8

(*有意に多い,p<.05)

作業手順の簡素化・見直し等

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=104)	23.1	26.9 *	38.5	11.5
聴覚又は 平衡機能障害 (n=173)	38.2 *	13.3	35.8	12.7
肢体不自由 (n=467)	18.0	10.3	57.0 *	14.8
内部障害 (n=311)	11.6	7.1	71.4 *	10.0
知的障害 (n=181)	50.3 *	7.2	22.1	20.4 *
精神障害 (n=250)	42.4 *	13.2	31.2	13.2
発達障害 (n=111)	41.4 *	19.8 *	21.6	17.1
高次 脳機能障害 (n=51)	33.3	13.7	31.4	21.6
難病 (n=70)	15.7	8.6	58.6 *	17.1
てんかん (n=52)	25.0	15.4	44.2	15.4

(*有意に多い,p<.05)

職場介助者の配置

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=107)	17.8	19.6 *	54.2	8.4
聴覚又は 平衡機能障害 (n=174)	12.1	10.3 *	60.9	16.7 *
肢体不自由 (n=469)	9.6	3.2	82.1 *	5.1
内部障害 (n=313)	4.2	1.3	89.5 *	5.1
知的障害 (n=179)	29.1 *	5.0	41.9	24.0 *
精神障害 (n=246)	20.7 *	5.7	64.6	8.9
発達障害 (n=110)	14.5	4.5	68.2	12.7
高次 脳機能障害 (n=52)	28.8 *	5.8	50.0	15.4
難病 (n=69)	7.2	5.8	75.4	11.6
てんかん (n=52)	9.6	5.8	73.1	11.5

(*有意に多い,p<.05)

手話通訳・要約筆記等担当者の配置

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=99)	3.0	4.0	89.9 *	3.0
聴覚又は 平衡機能障害 (n=174)	19.5 *	33.9 *	37.9	8.6
肢体不自由 (n=459)	1.7	1.1	89.5 *	7.6
内部障害 (n=312)	2.2	1.0	91.0 *	5.8
知的障害 (n=177)	9.6 *	1.1	68.4	20.9 *
発達障害 (n=110)	4.5	0.9	84.5	10.0
高次 脳機能障害 (n=50)	4.0	4.0	82.0	10.0
難病 (n=68)	1.5	1.5	89.7 *	7.4

(*有意に多い,p<.05)

図表 3-23b 項目別の残差分析の結果

障害者相談窓口担当者の配置

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=108)	13.0	27.8 *	40.7	18.5
聴覚又は 平衡機能障害 (n=172)	12.8	24.4 *	39.5	23.3
肢体不自由 (n=468)	9.4	11.1	59.8 *	19.7
内部障害 (n=312)	11.2	8.7	68.9 *	11.2
知的障害 (n=179)	36.3 *	6.7	26.8	30.2 *
精神障害 (n=248)	37.1 *	14.1	32.3	16.5
発達障害 (n=111)	36.9 *	13.5	25.2	24.3
高次 脳機能障害 (n=52)	25.0	7.7	46.2	21.2
難病 (n=69)	26.1	5.8	53.6	14.5
てんかん (n=51)	35.3 *	7.8	43.1	13.7

(*有意に多い,p<.05)

通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=108)	38.0	13.9 *	41.7 *	6.5
聴覚又は 平衡機能障害 (n=173)	45.7	7.5	34.1	12.7 *
肢体不自由 (n=468)	37.3	8.3	45.6 *	8.7
内部障害 (n=314)	53.2	9.9	32.2	4.8
知的障害 (n=180)	58.6 *	2.8	25.4	13.3 *
精神障害 (n=251)	69.1 *	10.0	15.7	5.2
発達障害 (n=111)	53.6	7.3	28.2	10.9
高次 脳機能障害 (n=52)	56.0	4.0	28.0	12.0
難病 (n=69)	54.4	7.4	33.8	4.4
てんかん (n=52)	61.5	11.5	17.3	9.6

(*有意に多い,p<.05)

作業の負担を軽減するための工夫

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=107)	30.8	21.5 *	34.6	13.1
聴覚又は 平衡機能障害 (n=173)	35.8	15.0	37.6	11.6
肢体不自由 (n=469)	32.8	10.0	46.7 *	10.4
内部障害 (n=313)	29.7	13.4	50.8 *	6.1
知的障害 (n=179)	47.5 *	5.6	29.1	17.9 *
精神障害 (n=249)	57.0 *	13.3	19.3	10.4
発達障害 (n=110)	57.3 *	15.5	15.5	11.8
高次 脳機能障害 (n=52)	50.0	13.5	23.1	13.5
難病 (n=68)	42.6	8.8	36.8	11.8
てんかん (n=52)	44.2	11.5	32.7	11.5

(*有意に多い,p<.05)

住宅の賃借又は住宅手当の支払い

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられていない(%)	必要がなく、 配慮を受けていない(%)	わからない(%)
視覚障害 (n=106)	17.1 *	12.4	60.0	10.5
聴覚又は 平衡機能障害 (n=172)	20.3 *	13.4	48.8	17.4
肢体不自由 (n=468)	8.3	11.3	67.7 *	12.6
内部障害 (n=312)	7.4	10.9	71.8 *	9.9
知的障害 (n=179)	10.1	4.5	56.4	29.1 *
精神障害 (n=249)	8.0	16.9 *	56.6	18.5
発達障害 (n=110)	7.3	10.9	68.2	13.6
高次 脳機能障害 (n=52)	13.5	9.6	59.6	17.3
難病 (n=69)	2.9	17.4	65.2	14.5
てんかん (n=52)	13.5	19.2	55.8	11.5

(*有意に多い,p<.05)

図表3-23c 項目別の残差分析の結果

通勤用自動車又はバスの手配

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられて いない(%)	必要がなく、 配慮を受けて いない(%)	わから ない(%)
視覚障害 (n=106)	7.5	7.5 *	75.5	9.4
聴覚又は 平衡機能障害 (n=173)	16.2 *	3.5	65.3	15.0 *
肢体不自由 (n=470)	12.1	5.1	75.1	7.7
内部障害 (n=314)	6.7	3.8	86.0 *	3.5
知的障害 (n=180)	11.1	0.6	67.8	20.6 *
精神障害 (n=249)	13.7	3.2	73.9	9.2
発達障害 (n=110)	14.5	0.9	72.7	11.8
高次 脳機能障害 (n=51)	7.8	5.9	72.5	13.7
難病 (n=69)	13.0	7.2	69.6	10.1
てんかん (n=52)	15.4	3.8	69.2	11.5

(*有意に多い、 $p<.05$)

通勤のための駐車場の賃借

	配慮を受けている (%)	必要だが、 配慮を受けられて いない(%)	必要がなく、 配慮を受けて いない(%)	わから ない(%)
視覚障害 (n=102)	2.9	1.0	93.1 *	2.9
聴覚又は 平衡機能障害 (n=173)	22.0	4.0	63.6	10.4
肢体不自由 (n=467)	24.4 *	3.2	66.6	5.8
内部障害 (n=312)	15.4	4.8	78.2 *	1.6
知的障害 (n=179)	12.3	1.1	69.8	16.8 *
精神障害 (n=250)	22.8	2.4	68.0	6.8
発達障害 (n=111)	14.4	2.7	73.9	9.0
難病 (n=69)	24.6	4.3	60.9	10.1
てんかん (n=52)	9.6	3.8	76.9	9.6

(*有意に多い、 $p<.05$)

図表 3-23d 項目別の残差分析の結果

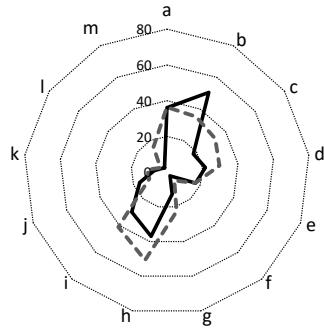
さらに、障害ごとに各項目の「配慮を受けている」が選択された割合について集計を行った。「配慮を受けている」の選択率が高かった3項目について障害別に図表3-24に記す。全体でも割合の高かった「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」が最も上位である障害が多かった（9種類）が、「視覚障害」と「盲ろう」は「作業を可能にするための設備」、発達障害は「作業の負担を軽減するための工夫」と、作業に関する項目が最も上位であった。また、図表3-25では、すべての項目の選択率をレーダーチャートとして示した。このグラフでは、「配慮を受けている」の選択率が高いほど外へ広がった形となる。レーダーチャートの形状は障害により異なり、配慮を受けている項目が障害により異なっていることが見てとれる。

障害種別	「配慮を受けている」の選択率		
	1	2	3
視覚障害 (n=111)	作業を可能にするための設備 (50.5%)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (36.9%)	職場内移動の負担を軽減するための設備 (36.0%)
盲ろう (n=10)	作業を可能にするための設備 (70.0%)	職場内移動の負担を軽減するための設備 (60.0%) 作業の負担を軽減するための工夫 (60.0%)	
聴覚又は平衡機能障害 (n=177)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (44.6%)	作業手順の簡素化・見直し等 (37.3%) 疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (37.3%)	
音声・言語・そしゃく機能障害 (n=13)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (46.2%)	作業を可能にするための設備 (30.8%) 職場内移動の負担を軽減するための設備 (30.8%)	
肢体不自由 (n=476)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (36.8%)	職場内移動の負担を軽減するための設備 (35.9%)	作業の負担を軽減するための工夫 (32.4%)
内部障害 (n=318)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (52.5%)	作業の負担を軽減するための工夫 (29.2%)	職場内移動の負担を軽減するための設備 (25.8%)
知的障害 (n=187)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (56.7%)	疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (49.2%)	作業手順の簡素化・見直し等 (48.7%)
精神障害 (n=256)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (67.2%)	作業の負担を軽減するための工夫 (55.5%)	疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (42.6%)
発達障害 (n=115)	作業の負担を軽減するための工夫 (54.8%)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (51.3%)	疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (40.9%)
高次脳機能障害 (n=53)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (52.8%)	作業の負担を軽減するための工夫 (49.1%)	職場内移動の負担を軽減するための設備 (45.3%)
難病 (n=70)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (52.9%)	職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.1%)	作業の負担を軽減するための工夫 (41.4%)
てんかん (n=52)	通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (61.5%)	作業の負担を軽減するための工夫 (44.2%)	疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (42.3%)

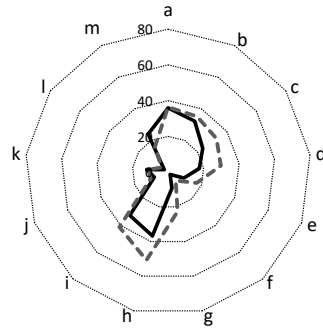
図表3-24 「配慮を受けている」の選択率の上位3項目（障害別）

※点線のグラフは全体の平均

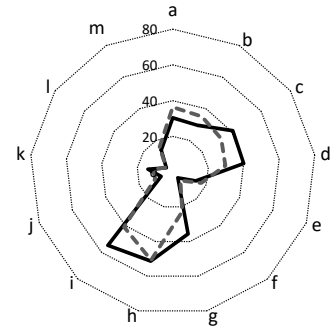
視覚障害 (n=111)



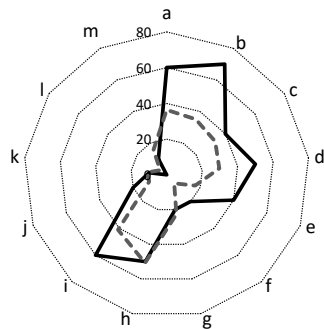
肢体不自由 (n=476)



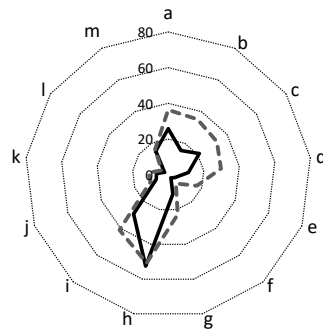
発達障害 (n=115)



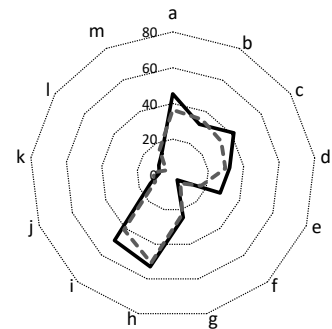
盲ろう (n=10)



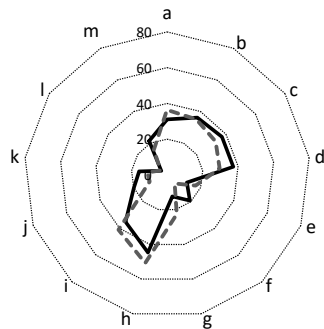
内部障害 (n=318)



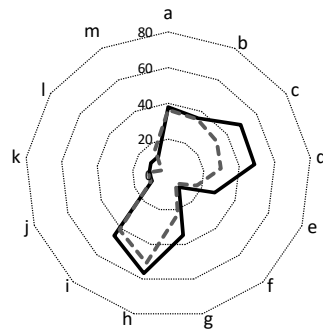
高次脳機能障害 (n=53)



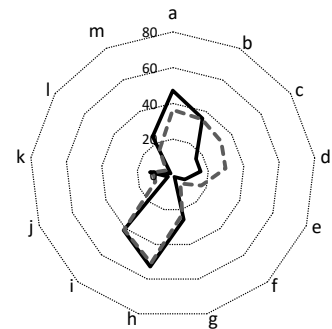
聴覚又は平衡機能障害 (n=177)



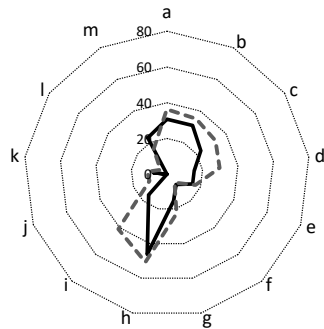
知的障害 (n=187)



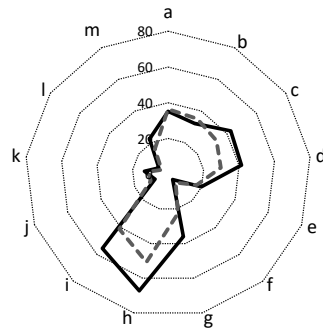
難病 (n=70)



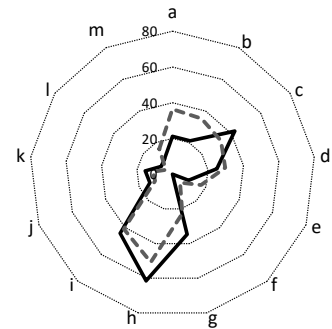
音声・言語・そしゃく機能障害 (n=13)



精神障害 (n=256)



てんかん (n=52)



a : 職場内移動の負担を軽減するための設備
c : 疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備
e : 職場介助者の配置
g : 障害者相談窓口担当者の配置
i : 作業の負担を軽減するための工夫
k : 通勤用自動車又はバスの手配
m : 通勤のための駐車場の賃借

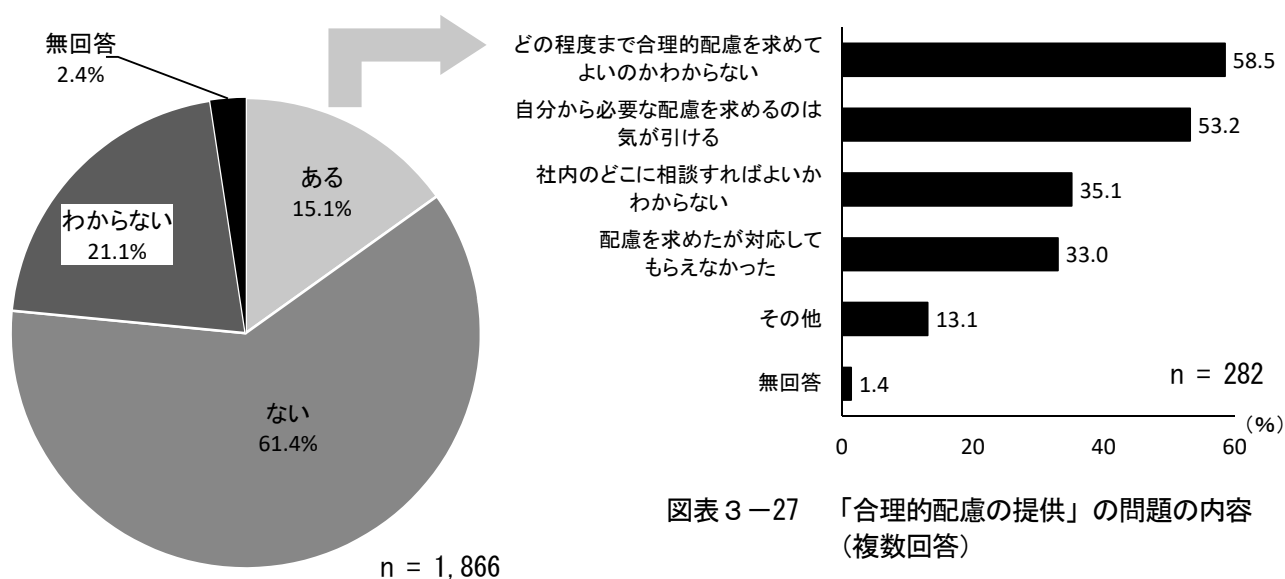
b : 作業を可能にするための設備
d : 作業手順の簡素化・見直し等
f : 手話通訳・要約筆記等担当者の配置
h : 通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩
j : 住宅の賃借又は住宅手当の支払い
l : 通勤援助者の手配

図表 3-25 「配慮を受けている」の選択率（障害別）

イ 会社の取組について問題に感じていること

回答者が勤務する会社における「合理的配慮の提供」について、問題に感じていることがあるかどうか、「ある」「ない」「わからない」から1つ回答を求めたところ、「ない」(61.4%)が最も多く、次いで「わからない」(21.1%)、「ある」(15.1%)であった(図表3-26)。

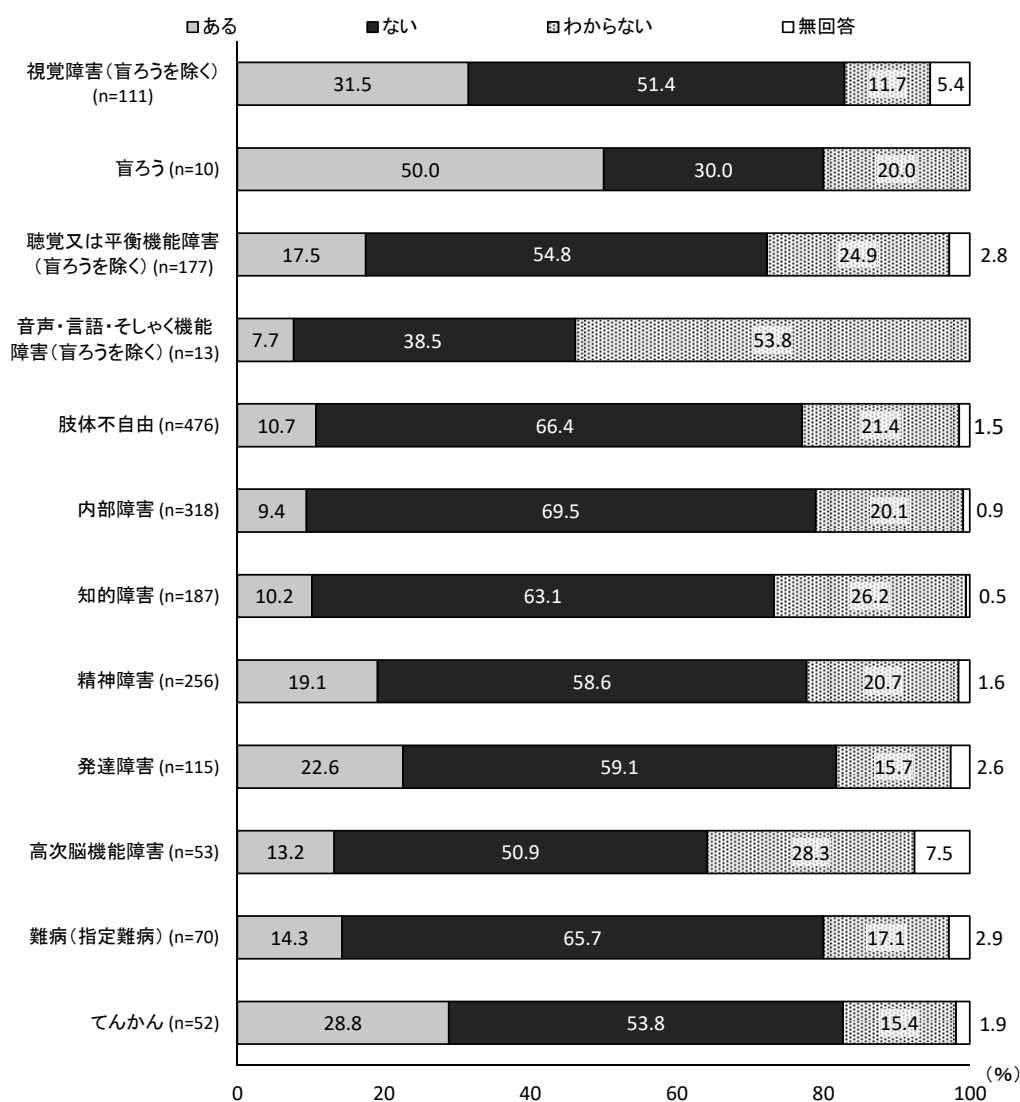
さらに、「ある」と回答した282人を対象とし、その内容として当てはまるものすべてに選択を求めたところ、「どの程度まで合理的配慮を求めてよいのかわからない」(58.5%)が最も多く選択された(図表3-27)。「その他」として、「適切な配慮が受けられていない(配慮が過度であったり不十分であったりする)」といった内容が多く挙げられた。



図表 3-26 「合理的配慮の提供」への取組の問題
(単一回答)

図表 3-27 「合理的配慮の提供」の問題の内容
(複数回答)

さらに、障害別に集計を行ったところ、問題が「ある」と回答した割合が最も高かったのは「盲ろう」(50.0%)であり、最も低かったのは「音声・言語・そしゃく機能障害」(7.7%)であった(図表3-28)。



図表3-28 「合理的配慮の提供」への取組の問題(障害別)

ウ 「合理的配慮の提供」について感じていること

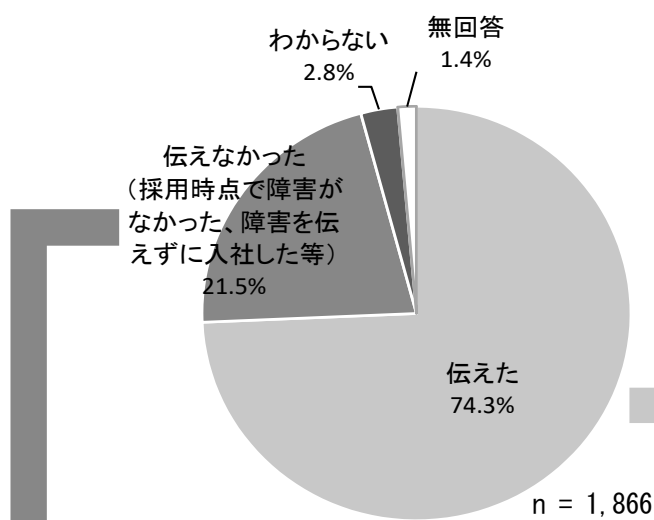
自由記述による回答を求め、212件の回答が得られた。

自由記述の内容を「難しさを感じること」(例：自分から配慮してほしいとは言えない)「配慮が得られていないこと」(例：休憩室が確保されていないため、車の中で休憩、安静をとる形になっている)、「配慮が得られていること」(例：適切な業務量の配分がなされていると思う)、「その他の意見」(例：会社に何をどの程度求めているのか、ガイドラインがあると助かる)に分類した。障害別の記述については、p. 127に記載した。

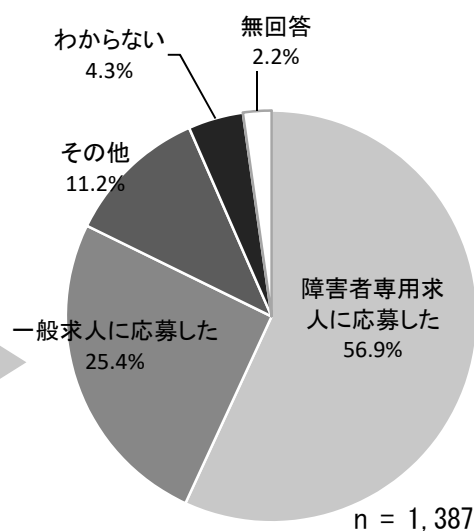
（５）プライバシーに配慮した障害の把握・確認について

ア 採用面接時に障害を会社に伝えたか（単一回答）

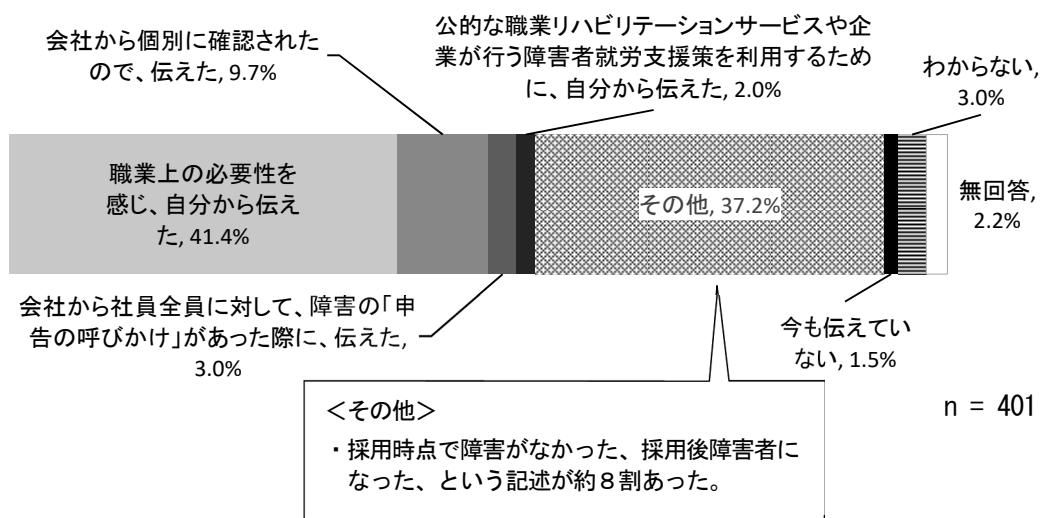
回答者が勤務する会社の採用面接時に、障害について会社に伝えたかどうか、当てはまるもの１つに回答を求めたところ 74.3%が「伝えた」と回答した（図表３－29）。「伝えた」と回答した 1,387 人に対し、応募方法について当てはまるもの１つに回答を求めたところ、「障害者専用求人に応募した」（56.9%）が最も多かった（図表３－30）。また、「伝えなかった」と回答した 401 人に対し、障害のことを会社に伝えた状況について当てはまるもの１つに回答を求めたところ、「職業上の必要性を感じ、自分から伝えた」（41.4%）が最も多かった（図表３－31）。



図表 3-29
採用面接時に障害を会社に伝えたか



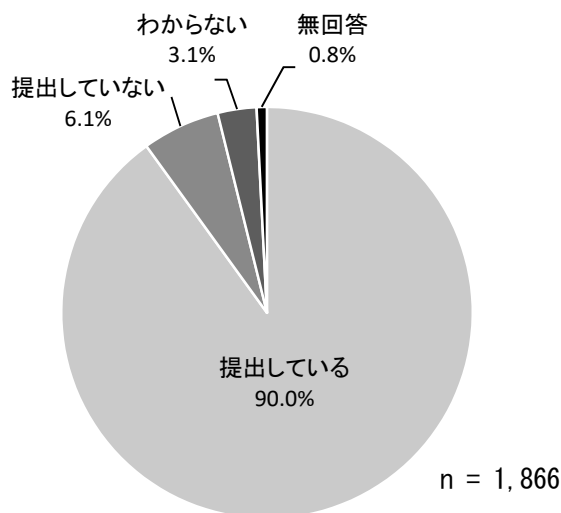
図表 3-30 応募方法
(採用時に障害を伝えたケース)



図表 3-31 どのような状況で障害を会社に伝えたか
(採用時に伝えなかったケース)

イ 障害があることの確認資料を会社に提出しているか（単一回答）

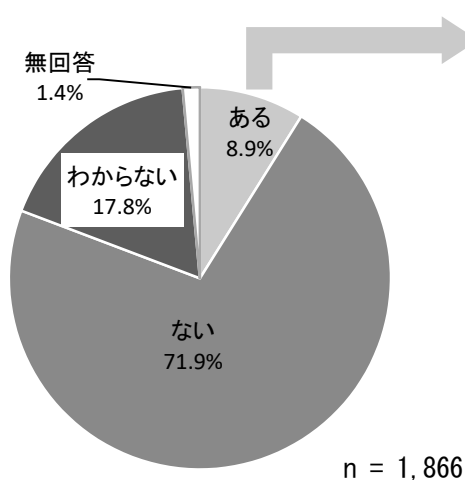
障害があることの確認資料（障害者手帳等の写し）を会社に提出しているかどうか、「提出している」「提出していない」「わからない」から1つ回答を求めたところ、「提出している」が最も多く選択された（90.0%）（図表3-32）。



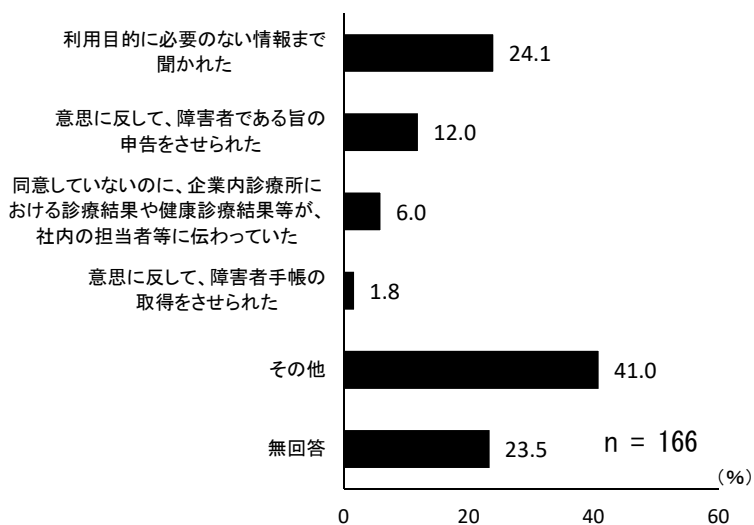
図表3-32 障害があることの確認資料を会社に提出しているか

ウ 会社の取組について問題に感じていること

回答者が勤務する会社における「障害の把握・確認」について、問題に感じていることがあるかどうか、「ある」「ない」「わからない」から1つ回答を求めたところ、「ない」（71.9%）が最も多く、次いで「わからない」（17.8%）、「ある」（8.9%）であった（図表3-33）。さらに、「ある」と回答した166人を対象とし、その内容として当てはまるものすべてに選択を求めたところ、「その他」（41.0%）が最も多く、次いで「利用目的に必要な情報まで聞かれた」（24.1%）が選択された（図表3-34）。「その他」の内容として、「障害者に対する周囲の理解が得られない」、「会社に手帳を提出しているが、何のサポートもない」といった障害の理解・配慮に関する内容が多く挙げられた。

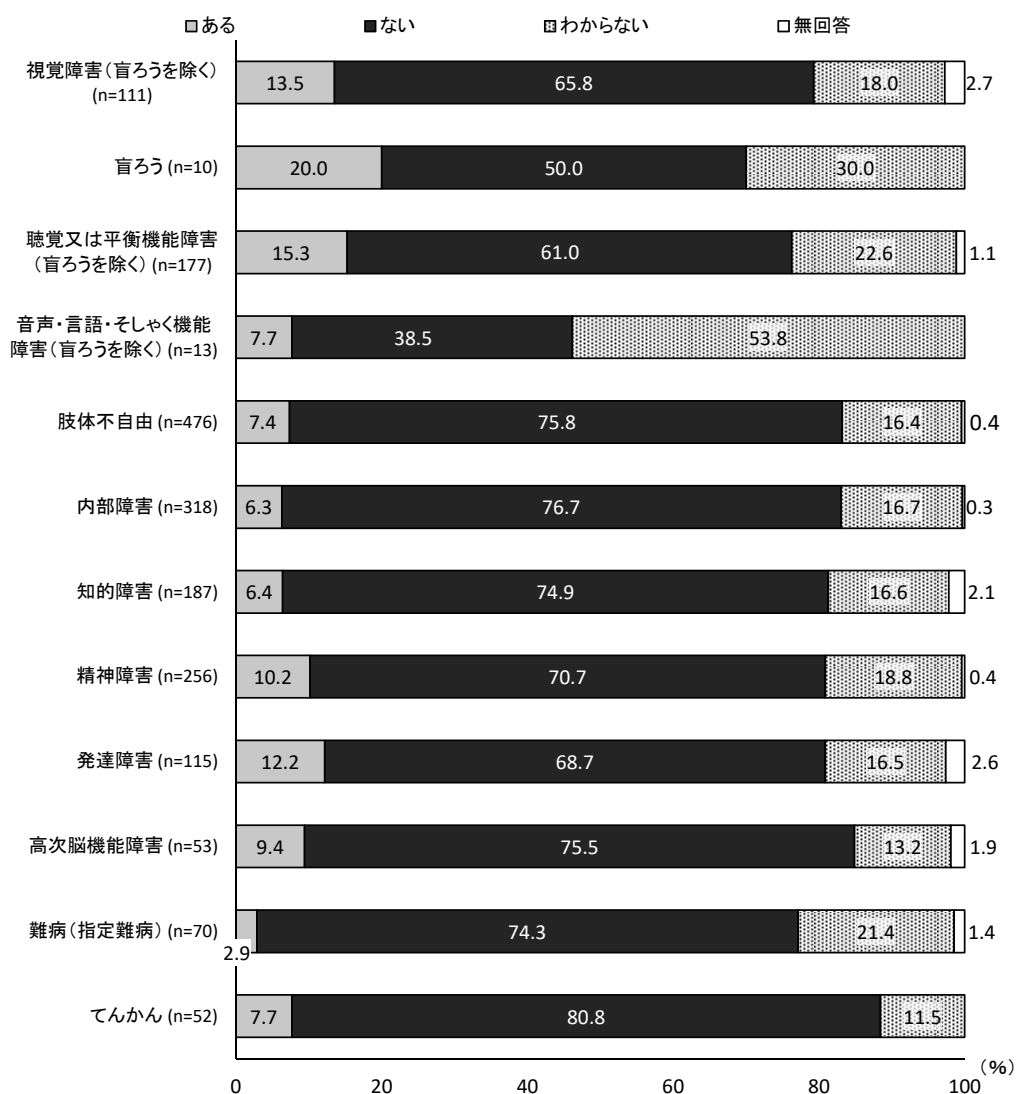


図表3-33 「障害の把握・確認」の問題（単一回答）



図表3-34 「障害の把握・確認」の問題の内容（複数回答）

さらに、障害別に集計を行ったところ、「ある」と回答した割合が最も高かったのは「盲ろう」(20.0%)であり、最も低かったのは「難病」(2.9%)であった(図表3-35)。



図表3-35 「障害の把握・確認」の問題

エ 「障害の把握・確認」について感じていること

自由記述による回答を求め、227件の回答が得られた。

自由記述の内容を「会社の対応に関すること」(例：進行性の障害であるが、最初だけは聞かれたが、それ以降は定期的に聞かれることはない)、「障害の理解・説明に関すること」(例：会社には障害の程度を伝えてはいるが、周知されているわけではないので、疎外感を感じる時がある)、「その他の意見」(例：合理的配慮につながるのであれば良いが、健常者と比べてハラスメントに利用されたり、退職勧奨につながったりと悪用される機会の方が多いように感じる)に分類した。障害別の記述については、p. 138に記載した。

（６）自由記述の分類

ア 差別禁止について感じていること（自由記述）の質的分類

自由記述による回答を求め、282 件の記述が得られた。

差別禁止に関する記述について、職場の待遇に関すること、障害の理解に関すること、周囲の言動に関すること、職場の配慮に関すること、その他の意見に分類し、文体を口語に統一した。

障害種類別の内容を以下に記載する。

視覚障害

＜職場の待遇に関すること＞

- ・視覚障害で訪問マッサージをしているが、ドライバー（介助者）の負担がかかるからということで、健常者マッサージ師より、労働時間が少なかったり、賃金が低く抑えられている。
- ・障害者だけ限定正社員かパートタイマーを募集している。
- ・障害を告白したところ、配置転換（通勤に片道 3 時間）、雇用の変更（正社員から嘱託社員）、賃金の減額（時給最低賃金へ）を提示された。
- ・差明のため職場の照明を間引きして欲しいと伝え、なんとか対応してもらったもののなんでも要望が通ると思うなと言われた。
- ・障害者が有利なことはあるが不利なことは殆ど無い。
- ・会社の基幹システムが音声に対応していない部分が多く、業務、情報が制限されている。
- ・入社後、特に教育等がない。
- ・やりたい仕事をさせてもらえなかった。
- ・部署の配置が管理部門やコールセンターに偏っていて社内どの部署でも働ける体制になっていない。

＜障害の理解に関すること＞

- ・経営者、上司、社員の障害の理解に差がある。
- ・障害の特性を理解されていない。
- ・理解が少ない。
- ・建前上の差別はないが、無理解による対応の中に微妙に差別を感じることもある。

＜その他の意見＞

- ・障害者差別が一般的に良くないということは分かっていると思うが、仕事になった場合、健常者を基準にしてできないことを指摘し、退職勧奨や組織からの排除されることは未だに変わらない印象である。何か努力義務ではなく、罰則も職場の場合は必要なのではないかと感じる。
- ・人である以上、好き嫌いがあるので、差別しないでと訴えても限界があり、ノーマライゼーションを意識する人が増えるにはグラスワークがもっと求められると思う。
- ・障害者自身が、自分の能力を発揮するための、客観的な判断量、努力、コミュニケーション力を身に着ける機会が必要である。
- ・雇用率達成に重きを置きすぎて他の働きやすい環境の整備などは遅れているように感じる。
- ・絵に描いた餅である。

- ・障害者に対する差別であるとは意識されてはいないが、能力の低い者や不器用な者、仕事が遅い者に対する威圧的な注意や陰湿に阻害する空気があるので、それが障害者にとっては自分自身が批判されているかのように感じてしまう土壌的なものになってしまっている。
- ・相互不理解の大きさが、他者や集団が感じる客観的な差別認識と、主観的に感じる差別認識の差異の大きさにつながるのではないか。人と人の共生的相互理解のワードとして、「障害者への差別」的な表現はストレートすぎると感じる。
- ・できることできないことを明確にして、できないことは昇格や人事や教育等について差があることは仕方のないことである。相談、協議、話し合いの上で正当な理由と説明があればそれは差別ではないと思う。できないことは補完してもらえればできることもあるが、民間企業なので利益とのバランスも必要不可欠である。
- ・上司が差別についてどの程度理解しているのか不明である。
- ・だれもが障害者となる可能性はあると思うが、自分自身の身の上に降りかからなければ関心がないのだと感じる。その無関心が、今の社会の現状だと思う。

盲ろう

<障害の理解に関すること>

- ・盲ろう者の障害を認識していない。聴力が無いため補聴器をつけていない。視覚障害があるが、眼鏡かけて小さな文字が読めるかと聞かれたりする。見え方について説明を書いても軽く受け止められる。

<職場の配慮に関すること>

- ・障害者であっても仕事をする上では能力には差はないと考えている。しかし現場では聞こえない見えないという事を良いことになにも知らされない事がある。患者さんが訴えている事を施術者である私にしっかり伝えてほしいと思う。しっかり伝えてもらえればもっと良い仕事ができると思う。見えない聞こえないからこんなものだと思われるのはつらい。

聴覚又は平衡機能障害

<職場の待遇に関すること>

- ・異動が全くなく、障害者は異動出来ないのかと疑問に感じる。
- ・15年以上勤務しているが、(健常)同期入職が昇進するにも関わらず、業務内容をまとめて昇給を事務長に願い出ると転職を奨められる。
- ・一人部署なのにも関わらず、「部下が入ってきたときに指導できないでしょう」とか「他の部署とのコミュニケーションが取れないでしょう」と色々理由をつけられて役職(昇給)がつかない。
- ・いつまでも一技術の生産性主体の評価しかえられない。その都度、手持ちにある仕事に移動させられて新人と比べられて負けないうにとか、狭い視野の技術評価しかされない。よっていつまでたってもどんなに頑張っても賃金評価(20数年アップしていない)のスキルアップが無理である。聴覚障害がある理由でコミュニケーションスキル不足(対人能力不足)とレッテルをはられ、補聴器装用しても認めてもらえない。これは障害者に対する差別だと強く感じる。

- ・ベテランの自分と若い新入社員の給料が、新入社員の方がもらっていた。会社の人に不満を伝えた所、みんな給料は同じと言われた。明らかに嘘だとわかる弁解内容で、障害者だから賃金を安くされていると思った。
- ・勤続10年以上、45歳までを対象に社員登用試験が受けられるが、10回以上受けても受からない。社員と同レベルの仕事をしていて差を感じる。

＜障害の理解に関すること＞

- ・聴覚障害者で聴覚の症状が軽い人は話せたり、手話が必須で話せない人へは筆談するなど、個人差があること理解してほしい。
- ・今勤めてる会社は、聴覚障害についてわかってない人が多く、補聴器を付けているから何でも聴こえていると思い込みがあり、障害者だから避けてる人も多く、面倒だから話しかけない人もいる。
- ・面接の質問で、聾（ろう）なのに「トイレに行けるのか？」など失礼な内容がある。
- ・配属された事業所には聴覚障害者を雇用した前例がなかったらしく、当初は手話通訳者を頼んでも「わたし（上司）が筆談するので大丈夫」と取り合ってもらえなかった。前例がない場合は特に障害に対する理解、障害者個々に対する理解の場を設けることが必要ではないかと思う。

＜職場の配慮に関すること＞

- ・情報保障が乏しい。
- ・会議などに参加することが多いが、聞こえず聞きなおしても再度説明してもらえないことは少ない。
- ・職場では手話を使うことになっているが、手話が使えない人からは「声を出せ」と言われることがある。
- ・上司が朝礼や夕礼などの緊急アナウンス（音声）のあと、従業員の質疑応答が終わってから、私に事前を書いてあったメモを渡してくれる。これではリアルタイムに質問が出来ないので不満を感じている。アナウンスの前に、メモのコピーを渡してほしい。
- ・合理的配慮が十分ではないため、自身が持つ潜在能力がなかなか発揮されない。
- ・民間企業への合理的配慮を義務化してほしい。
- ・「差別の禁止」について、障害者本人も雇用側も理解していないことが問題だと感じる。
- ・差別はしない＝過剰な配慮はしない、というと良く聞こえるが、障害者本人が必要だと感じた配慮を、会社側は過剰だと捉え否定されることがある。
- ・障害者当事者の気持ちの確認もしないで、健常者同士で勝手に物事を決め進める。
- ・業務上、手話通訳者が必要な時に守秘義務があるからとか予算がないからとか言って配慮してもらえない。
- ・数回に渡って会社へ配慮をお願いしても障害者のために変えていく態度が全く見られない。売上・利益さえよければ、人のことなんて構ってられないというのが本音だと思う。仕事に対する評価も自身はこれだけできるのに関わらず認めてもらえないことが多い。会社は障害者というのは単なる人数を満たすだけの雇用としか考えていない。

＜その他の意見＞

- ・法律で差別を禁止するなら、違反した企業への罰則を設けてほしい。

- ・差別はいけないことだと誰もが知っているが、自分のどの行動が差別になっているのか知ろうともしない人が多数である。また障害社員が不当な扱いを受けているのを見ても、本人が声を上げない限りそれを咎めたり注意できる環境・機関がない。
- ・第三者による介入・職場環境の是正が必要である。
- ・何が差別に該当するのか知らない人が多い。
- ・差別の禁止と決められても、個人それぞれに対応が生かされてない場合もある。
- ・会社の役員が障害者を差別している会社で、だれにも相談できない。
- ・なかなか聴覚障害を採用しない。
- ・現在勤めている会社とは関係ないが、差別と区別は人によって捉え方が違うので難しいと感じる。
- ・実際は絵に描いた餅だと実感している。
- ・障害者の立場からみて、差別と区別の基準がわからない。
- ・差別しないのが当たり前。能力に合った仕事を割り振り働いてもらい正当な賃金を支払うのは当然である。

音声・言語・そしゃく機能障害

<職場の待遇に関すること>

- ・希望した職種につけないことがあった。

<障害の理解に関すること>

- ・外見は健常者と同じであるため分かりにくいと思う。
- ・従業員への教育が不足しているので、特定の個人から差別されている。

肢体不自由

<職場の待遇に関すること>

- ・生活にゆとりがあるように、最低賃金を上げて欲しい。
- ・パート、契約社員も退職金制度が欲しい。
- ・健常者と障害者では昇給やボーナスに開きがあると思う。
- ・基本給の差別がある。
- ・雇用2年を過ぎた頃に「夜勤はきついですか？」の質問に「はい」と答えると、「パートに降格しますか？」「金銭の問題があるなら他の職場を探してもらって結構です」と対応された。
- ・障害があることでできない業務は厳然としてある。しかしながら当人が障害者であることを全面に出すことで差別を助長している。また、障害者を雇用したことのある事業所もまだ少ないため、求人を出す時点で差別は存在しており、ハローワークでも障害者に対して一般公募の仕事を斡旋しないことも差別と感じる。
- ・避難訓練は健常者だけが参加する。障害者向きではない内容だから参加した事が無い。実際の避難時はどうなるのか不安である。
- ・業務の内容が雑用が主になっていることを多く感じる。

- ・わざわざ不得手な部署に配置され、「特別扱いはしない。生産性が低い」「傷病があるなら、治ってから来い」等々、いわれのない中傷、差別を受け理不尽な降格、減俸をされている。
- ・賃金が低い。かつ、不平等な人事異動を強いられている。人事労務部・組合に意見を申し出ても「他企業よりは賃金が良い」とか「配慮してあげている」などという発言があり、障害者雇用しているだけの価値としか見てもらえていない。
- ・同じ仕事ができるのに、仕事内容に不満が少しある。
- ・仕事をしていく中でも率先して重労働をしなければ評価が低い。

<障害の理解に関すること>

- ・病気に対しての理解がない、理解しようとする姿勢がない。
- ・健常者だと身内に障害者がいないと、なかなか自分のこととして感じることはできない。差別禁止など一般の職員だと認識するのが難しい。
- ・障害者雇用に対する従業員の意識・知識の理解が低い。
- ・障害者雇用の意識が低いと思う。
- ・ハローワークから再三障害者を雇用して欲しいと言われ、仕方なく雇用したと言う感じである。
- ・周知してないので、理解が得られない。
- ・「障害者はできることに限りがある」という考えが一般的だと思うので理解が進まない。一般社員の面接に時間を割いているが、障害者へも同等の面接を受けさせるべきである（これも「差別」と思っていないのが、おそらくいちばんの問題だと感じる）。
- ・時間がかかってしまう内容に対しての理解を示してくれない。

<周囲の言動に関すること>

- ・障害者への悪口や罵声がひどい。
- ・悪気なく無意識に差別用語を言ってしまうことがある。
- ・言葉使いが激しい。話しにくい。相談しにくい。
- ・仕事はもう長いので配属されているところの仕事はさせてもらえるが、時々異動があり上の人たちが変わる。現在、周りにいる人によって態度を変えられたり、嘲笑的なことを言われ気分の悪いことが多くなった。企業が公平でも働いている人たちがそれでは残念である。
- ・「皆は何も言わないが、迷惑と思ってる」「あまりにも能力がなさすぎです」と言われ、とても精神的に傷つき体調も悪くなった。
- ・左手が不自由なために歩くと左手が無意識に上がってしまうが、それを笑う人がいるので不愉快である。

<職場の配慮に関すること>

- ・自分が身体の痛みを周りにわからないように気をつけてるせいか、差別もない代わりに重労働をしても何の気遣いもないのが少し不安になる。

<その他の意見>

- ・この法令が施行されたからか、世間の関心が障害者へ少し向いたように感じる。

- ・職場における差別の禁止とは何なのか、雇用主の差別禁止は義務であること等について、社会全体への十分な周知を図ってほしい。一般に、障害者の課題は障害者自身の個人的な特殊な問題という考え方が根強くある。社会や会社組織全体で取り組むべき課題であるという考え方を周知してほしい。
- ・「差別」と「区別」の違いを誰もよく理解していないこと、それ自体こそが差別である。
- ・障害者本人が差別と認識していても、周囲の健常者は差別と認識していない。
- ・何が差別か管理者が理解していないのが問題である。
- ・「障害者」という表現自体が差別ではないかと思う。雇用した会社の助成金も何の為に支払われているのか理解できない。障害のある者が働きやすい状況を社内で作る為などに使われるなら解るが単に収入になっている。謝礼金のような意味合いがあるのだとしたら不愉快である。
- ・障害者に対する差別の禁止と言っているが、まだまだ世間一般的に考え方が浸透していないと感じる。
- ・本人が出来る仕事をすればいいと思う。
- ・業種や職種によって障害者が働ける環境は異なると思う。また、身近に障害者が働いている職場とない職場でも違いがあると思う。職場の人間関係悪化＝障害者に対する差別ではないと思う。
- ・会社的にはないが、個人的にはあると思う。
- ・コミュニケーションがほとんどない（無視とかではない）。自分も悪いのかもしれないが、他の人と比べると話す機会が少ないため、自分だけが知らない事がよくある。
- ・身体障害のため力を要する業務はできないが、ある程度できる業務等について、健常者にはお願いしても自分には声すらかからない。初めから頭数に入れていない。頭数に入れないのはわかるが、最低でも声をかけるぐらいは必要な気がする。そういったことがある時は、周りはその話で盛り上がっている中、一人だけ毎回取り残される気分になる。
- ・総務人事部人員への教育・指導が不足気味と思う。

内部障害

<職場の待遇に関すること>

- ・障害者採用だと契約社員からスタートになる。前職で正社員で働いていても、その実績が考慮されていない。
- ・健常者と同等の仕事をさせられる。
- ・障害者というだけで昇進を妨げられる。査定は標準以下が長年続いている。
- ・無言の査定、評価。過去にはっきりと障害を理由に役職昇進をとめられた。その後は一度も話はなくなった。その時点で昇進を諦めた。
- ・勤務時間の配慮に欠けている。
- ・短時間の病気休暇を取得しているだけで昇進ができない。
- ・研修など行かせてもらえない。
- ・差別というよりも、一般社員と同じ扱いができるかどうかで採用が左右される。

<障害の理解に関すること>

- ・外見的な障害のある人に対する偏見を無くしてほしい。健常者からみた障害者ができることの想定と

実際のパフォーマンスには開きがある場合がある。

<周囲の言動に関すること>

- ・片耳が聞こえないのに聞こえない方から話しかけられる。
- ・喉が悪くて声が出ないのに、「はあ？聞こえない」「体調が戻らなかったら、この部署ではいない」と言われショックを受けた。
- ・補助金の申請書を書く時は丁寧だが、その他は冷たい。
- ・健常者と比べて冷ややかな言動が多い。

<その他の意見>

- ・障害者と区別する時点で考え方が違うのではないかと思う場合がある。
- ・私は途中で身体障害者になってしまったので、会社も仕方なく採用を続けているのだと思う。私自身も以前と変わらない勤務体制で頑張らないと他の方々にご迷惑をお掛けしてしまうと感じている。
- ・過度の配慮を望むものではないが、さまざまな種類の障害者がいることを前提に労働環境・福利厚生を考えてほしい。
- ・障害を持っていても、仕事の能力が高ければ差別的なことは言われない（言わせない）。
- ・禁止と言えど、どうしても差別は避けられないと思う。
- ・障害者であることで優遇されていることについて、一般の人からどのように思われているのか気になることがある。
- ・障害がなくても学歴等で差別を受けている人・障害と言われなくても重症で就労できない人も多くいるのに、障害者であるというだけで、全国的に差別をせず・快適を求めることを強制する法律ができたときにはいかなものかと思った。
- ・障害の種類にもよるが、障害者自身に問題があると思う。そもそも差別と区別は違う。
- ・差別禁止について、何をどのように取り組んでいるかわからない。
- ・障害の状況と職種がマッチしない例がある。したがって事業所によっては事業規模にもよるが障害者を雇用できないケースもあると考えている。
- ・差別という観点からではなく心配して気にかけてくれているという気持ちから、自分の仕事へのリミッターがつけられているように思う。助かる部分も大いにあるが、時々自信をなくすのも事実である。

知的障害

<職場の待遇に関すること>

- ・障害者を正社員じゃなく非常勤で働かせて、正社員と対等に扱ってくれない。
- ・仕事の量が多いのに職場の方が理解しない。
- ・有給休暇が取りづらい。
- ・平等にしてほしい。

<障害の理解に関すること>

- ・障害者について理解不足でガイドラインがない。
- ・障害者理解を高めてほしい。

<周囲の言動に関すること>

- ・部署の人に相談事を言っても聞いてくれず、いつも「ばか」と言われる。
- ・差別的発言等があり困っている。
- ・障害者を下に見られる。障害者だからばかにされやすい。
- ・障害者だから漢字とか読めないだろうと勘違いされやすい。
- ・表面的には差別禁止で上司も配慮してくれるが、現場では同僚から執拗にばかにされ気分が落ち込むことが日々ある。
- ・人によって態度を変える人がいる。

<職場の配慮に関すること>

- ・配慮をして欲しい。イレギュラーな業務に関して、健常者が二人体制でいてほしい。

<その他の意見>

- ・「障害者に対する差別の禁止」がそもそもよく分からない、知らない。

精神障害

<職場の待遇に関すること>

- ・一生非正規雇用のままで正社員にもなれない。
- ・普通の職員と同じ様に出来るのに信用されない。
- ・障害は人それぞれに程度があるのにもかかわらず、自分より明らかに能力が低い人とずっと同じ給料で不満が募っている。
- ・障害者の賃金が安すぎると思う。
- ・業務上で特に何も配慮がなかったのも、ある意味差別はされていないと言えるのかもしれないが、待遇については障害者雇用として正社員とは異なるため、その点では差別的な扱いのように感じた。
- ・勤務している会社では積極的に障害者への差別の禁止をしないよう呼びかけているので勤務しやすい環境である。ただ、勤続2年以降正社員登用の可能性ありとうたっているが、特にそのような動きもなく、早く正社員になって安定したいが嘱託雇用が5年までなので不安はかなりある。賞与もなく、労働組合があっても加入できない。
- ・障害者の中で、正規社員と非正規社員が混在している。待遇に格差を感じる。5年以上働けない。正規社員への登用が明示されない。
- ・過去に責任を問われる業務も行ってきたが、説明なく「今後は責任のない仕事をしてもらおう」と言われ、業務を著しく削られた。上層部の交代があつてからのことである。
- ・健常者以上の仕事を要求される。
- ・雇用形態があきらかに差別を受けていると感じている。正社員にはなれないといわれた。

<障害の理解に関すること>

- ・精神障害者は一般の障害者に比べて周りに理解されにくい。
- ・精神障害があるため休んでしまう場合がどうしてもあるが、上司は理解してくれてもそれを実際に補ってくれる同僚からは理解が得にくく、一定の距離を置くような接し方をされる。

- ・何にしても過小評価されている。
- ・健常者と同じ仕事量を求められる、また障害に起因した休息を理解されていない、という点でまだまだ理解が進んでいないと感じている。
- ・私が他の方に普通に見えるようで、合理的配慮はなされていなく、理解は無いのではないかと感じる事が多い。
- ・身体・知的障害は、外見で判断出来るが、精神疾患・発達障害は見えない障害なので、配慮や理解が得られない。精神疾患は、家族からも偏見や差別を受けている。
- ・精神障害は本人にしかわからないので説明が難しく理解されにくい。

＜周囲の言動に関する事＞

- ・入社してすぐに女性利用者・女性職員に近づく事を禁止された。他の男性職員と洗濯物の片付けを行っていたが、女性主任が来て女性利用者の洗濯物は一切触らないでくれと言われた。
- ・健常者にとっては、差別の対象となる範囲が頭の片隅にないので、ささいな一言も気付かずに発する。禁止するのはとても難しい事だと感じる。
- ・「あの人は障害者だからしょうがない」と陰口を言っている。
- ・障害者だと判っているはずなのに、「君は変な人だ」、「どこかおかしい」と嫌味を言うなど、イジメがあった。しかし、障害者の側にも自分は特別枠なのであまり気にしないでおこうという意識もあった。
- ・先入観があるのかもしれないが、精神障害を持っているのは知られているので避けられている感じがとてもある。特に引き継ぎなどはなかなか受けられないまま5年が過ぎた。
- ・精神障害を持っているだけで、まわりの職員の態度がころころ変わるように感じる。自分の気持ちの受け止め方しただが、気分が良い時もあるし、不快に感じる時もある。

＜その他の意見＞

- ・差別と配慮は紙一重なので難しい。
- ・障害者ということで社内の色々な役割を任せられる事がない（例えば幹事など）。
- ・「障害者だからフル出勤しなくても全額払う」というのは問題だし、逆に「障害者だから急な休暇も許容される」というのは必要だと思う。
- ・合理的配慮による区別なのか、差別なのかの判断が難しいように思う。
- ・「差別」は禁止すべきだと思うが、「区別」はなくてはいけないと思う。
- ・異動の時期が来るたびに不安障害にさらされ、都度同じチームのみんなに自分の障害を話すべきか、話さずにいるべきか悩まされる。業務も職責の担当業務を求められることもあり、自分で望んで今の障害になったわけでもないまま、職責の業務を任されるのは精神的に負担である。
- ・差別の禁止にあたるかわからないが、障害がある事を理由にあまり仕事をしなかったり、明らかにサボっている障害者もいて、真面目にやっている人とサボる人の差が激しい。障害者本人の自覚の問題もあるが、会社側に言っても腫れ物に触る感じで、なかなか本人には言わず見過ごしてしまっている。変な所で気を遣われているような気がする時もある。
- ・一般企業で働くと軽度の精神疾患や発達遅滞は判りにくい分、差別と言うよりはイジメやターゲットにされやすくなる。人権擁護の為には必要な事であるが、こういった点では差別の禁止の過度な呼び

掛けが余計に差別を生む時もあると思う。

- ・精神的な障害は見た目では判断されにくいのでソーシャルコミュニケーションを上手に取りながら差別の芽が1つ1つ無くなればよいと思う。
- ・小規模企業における障害者雇用は財政的に無理があるように感じる。よって、職種に適應できない障害者は始めから雇用しないし、適應できる障害者を経営者は受け入れているように思う。

発達障害

<職場の待遇に関すること>

- ・業務が制限されている。
- ・自分から「電話対応は出来ますよ」と言っても信じてもらえず、させてもらえない。今の会社に長く在籍すればするほど自分の能力が落ちていくのではと心配になる。
- ・昇進や賃金は一般雇用との差はあるが差別ではない。障害者枠では当人に配慮が必要な点が多々あるので、職場への貢献度から言って当然の事である。昇進自体当事者として望んでいない。

<障害の理解に関すること>

- ・健常者と障害者社会の差が大きい。もう少し障害者を理解してほしい。
- ・発達障害に対して理解されていない。その人その人の長特を理解しているように思うが、いざ忙しくなると、障害に対して忘れられて一般の人と同じような勤務になる。
- ・差別は線引きが難しいし、全然気づかないでする人がいたり、逆に気をつかいすぎて距離を縮められないこともあり難しい課題と思う。しかし、何より当事者のこともよく知ること、そして一般の人の感覚を知ってもらうことが大切だと思う。

<周囲の言動に関すること>

- ・雇用形態のような、表に出るところに差別はないが、個人的に無視されている。
- ・会社に抑止力のある人がいないので、人格否定の言葉に関して自分が我慢、辛抱するしかない。

<その他の意見>

- ・具体的にどのような行為が差別行為になるのかを徹底して法規化し、解雇などの厳重処罰が下るようになれば、パワハラやセクハラと同じでこの先も横行し続けると思う。
- ・「配慮」と称して本来出来る事が制限されることも差別だと思う。
- ・偏見による差別、区別による差別とがあると思う。あまりに多くのことを差別だとすると障害者雇用は進まないのではないかと思う。
- ・おそらく私の会社は差別をしてやろうとも禁止しようとも思っていない。障害者雇用や障害者について関心がない、分からないことが多いのだと思う。私の仕事量は周りの方より少なく、今はそれほど辛くはないし差別だとは思わないが、それを差別だと感じてる方もいると思う。
- ・差別と配慮の境界が難しいと感じる。

高次脳機能障害

<障害の理解に関すること>

- ・私は高次脳機能障害で見かけは普通に見えるが、理解や覚えも遅いし忘れやすいことがあるのにキツイ口調で注意をされる時は少ししんどい時がある。
- ・一般の方と一緒に仕事していると、出来ていないとため息をつかれたり、色々言われるので皆には普及していないと思う。
- ・理解してもらえれば仕事がやりやすくなった。
- ・特に僕達の様ないわゆる「見えない障害」については、まだまだ一般的ではない気がする。

<周囲の言動に関すること>

- ・上司によるパワハラ（口頭による叱責及び配置転換）がある。

難病

<職場の待遇に関すること>

- ・賃金等の差別がある。
- ・仕事を与えられない。仕事がないので帰って下さいと言われた事もある。

<障害の理解に関すること>

- ・上役も社員も障害を理解出来ていない。日々好奇の目で見られ孤独を感じる。

<周囲の言動に関すること>

- ・管理者の言葉の暴力がある。
- ・担当者が代わり、視覚障害者と盲導犬に対するいやがらせがある。

<その他の意見>

- ・新型コロナウイルスについての特別措置法・改正健康増進法等に比較して、改正障害者雇用促進法の認知度・実行度は甚だ低く、誠に遺憾である。
- ・出来ない事は健常者より多いので仕方ない部分はあると思う。

てんかん

<周囲の言動に関すること>

- ・私の会社は特例子会社で、障害者雇用では生活相談員が付くようになっているが、生活相談員が相談相手になっておらず障害者を見下す話し方をしている。
- ・会社で倒れる（てんかん）と帰宅するように言われている。
- ・足が悪く歩き方が悪いのでよく真似され不愉快な思いをする。
- ・まれに特定の上司が差別的な思考をしていると感じる。
- ・耳の聞こえが悪いだけで話をしてくれない人がいるのでむなしい気持ちだが、差別の禁止を訴えても変わらないだろうと思う。
- ・てんかんというだけで仕事につけない人がいるが、雇用主の理解があれば私のように定年すぎても働くことができる。

＜障害の理解に関すること＞

- ・引き継ぎがされていない。
- ・てんかんの発作等で仕事を休む時があるが、会社側はすぐに変薬を薦めたりして病気への理解不足を感じる。

＜職場の待遇に関すること＞

- ・個人情報が多い仕事については障害者にはなかなか携わらせてもらえない。また雑用ばかりを仕事とされている事がある。

イ 合理的配慮の提供について感じていること（自由記述）の質的分類

自由記述による回答を求め、212 件の記述が得られた。

合理的配慮の提供に関する記述について、難しさを感じることに、配慮が得られていないこと、配慮が得られていること、その他の意見に分類し、文体を口語に統一した。

障害種類別の内容を以下に記載する。

視覚障害

<難しさを感じることに>

- ・配慮ばかり求めていたら評価も下がるし仕事も与えられない。どんなに配慮を受けても健常者と同じように働けるわけではない。
- ・できないことがあるのは事実なので、要求だけするのは気が引ける。
- ・自分からは配慮してほしいとは言えない。
- ・上司や同僚から障害についてある程度の理解やサポートを頂いているものの、相談しにくい環境のためどうしてもよいか悩むことがある。
- ・何を必要としているのかを伝えるのが難しい。
- ・合理的配慮を求めることが我儘と捉えられると感じている。
- ・主治医の診断書に記載してもらった内容について、改めて産業医に相談してもなかったことのように扱われることがあり、孤独を感じる。
- ・直属の上司、職場管理者に不信感があり、相談が一切できないことが他のことにも影響するので困っている。
- ・職場内の移動は社員が誘導するが、安全を意識する経営者の考え方が強すぎて、単独で自由に移動することができにくいため仕事がしづらい。
- ・極力頼まずに作業を進めたいが、その改善方法が分からない。

<配慮が得られていないことに>

- ・集団での研修や説明会への参加指示を受けるが、大画面やホワイトボードでの内容となり弱視への配慮が特段ない。
- ・拡大読書器が必要なのに、購入を拒否された。
- ・視覚障害者 1 級でスクリーンリーダーの導入を依頼しても、まともに取り合ってもらえない。
- ・オフィスが障害者に配慮されていない。
- ・電話機やリモコン等のボタンや操作が分かりにくい。
- ・社内文書の読み書きが困難であり、文書情報がもっと容易に得られるようにしてほしい。
- ・健常者と同じ残業（月 40 時間）が半強制的にある。本人と話し合って時間制限を定めて欲しい。
- ・障害に応じた通院等の配慮はない。視覚障害に対する認識が乏しい職員が多い。

<配慮が得られていることに>

- ・進行性の眼病であることを考慮し、「今」困っているだけでなく、「これから」の複数年での支援を共に考え、設備を整えてくれている。盲導犬との同行勤務についてもある意味「特別」の

こととしてとらえることなく、「あたりまえ」のこととして対応してくれている。

- ・採用が決まった際、職員出入口の靴箱と更衣室ロッカーを一番端の分かりやすい場所にしてくれたので、とても有り難かった。
- ・コロナ禍以前から、ラッシュを避けた時差出勤、目を酷使しないよう 1 時間に 10 分程度の休憩の取得を認められているので恵まれていると思う。

<その他の意見>

- ・会社に何をどの程度求めているのか、ガイドラインがあると助かる。
- ・職場へ合理的配慮についての指導をしていただけるような仕組みを作っていただきたい。
- ・エレベーターへの音声装置の設置をお願いしたが、ビルが賃貸のためオーナーが許可してくれず設置できなかった。一つの会社だけではお金が出せないなど問題があるため、ビルに対するバリアフリー法を強化してほしい。
- ・障害者は弱い立場なので合理的であっても配慮を求めるのは気が引けるうえに、自分が求める配慮にはお金がかかったり、同僚の理解と協力が必要となると、尚更に消極的になってしまう。障害者でも雇わねばならない会社の事情と障害者でも雇ってもらえているこちらの事情を考えると、なかなか合理的配慮は求め難いし実現し難いのではないだろうか。
- ・障害者側の担当業務と現状の残存能力の擦り合わせ作業が必要だと思う。両者の変化によって、発生する合理的配慮の内容は違ってくる。合理的な自己分析は、就業を継続するために必須だと考える。

盲ろう

<配慮が得られていないこと>

- ・聞こえないことへの配慮が少ない。
- ・口話と読話で全部理解できていると思われる。似ている言葉は区別がつかないため、筆談をお願いするが書いてもらえず口で話す。視覚障害のため、拡大読書器を置いてほしいと説明しても、使わない作業をやってほしいと説明された。

<その他の意見>

- ・多くの障害者は、「自分はこの配慮が必要だ」と言う勇気は持てない。こちら側の努力だけでなく、企業側も障害理解への努力を求められる。
- ・障害者は我慢しなさいという風潮がまだまだあることを残念に思う。合理的配慮があればできないことはないはずと思うことがたくさんある。

聴覚又は平衡機能障害

<難しさを感じること>

- ・合理的配慮をお願いしたい時もあるが、会社にとって負担となると難しいと思う。
- ・会議の内容が聞き取れなかったり、会話が聞き取れなかったりするため、いろいろな器具を試しているがなかなか良いものが見つからない。どれも高額だが、会社負担をしてもらうのは

申し訳ないと思う為、申請はしていない。会社が補助金など国から受けられていれば申請しやすいが、そうでない場合は申請しづらい。

- ・障害についての相談窓口を人事に尋ねたら、自分の部署の上司だと言われた。自分の部署の上司が間違っただけを人事や産業医に報告しているため、孤立して必要な配慮も得られていない。
- ・どこまでを合理的であると捉えるかについては、新人の障害者の考えと会社の考えでは、会社の方が正しいと判断されがちだと思う。その判断に従えないのであれば、他の会社に行けば良いと言われてしまう。
- ・コロナウイルスの影響で職場がマスク着用義務となったため、口話によるコミュニケーションが取りづらい。今の情勢下マスクを外してとお願いすることも気が引ける。また、一同に集っての会議の際はUDトーク（コミュニケーションアプリ）を活用していたが、コロナウイルスの影響でオンラインでの会議が増え、UDトークでは読み取れないこともあり映像を見ているだけで終わってしまう。
- ・7社転職したがどこも合理的配慮がされていない（理解されていない）ところばかりだった。肢体不自由の障害者をサポートすることが合理的配慮だと思われてるのではないかなと思う。様々な障害者に応じた合理的配慮が必要なのに、現状まだまだ理解されていないと痛感する。以前、相談したら「無理なこと言うな、障害者はこれだから困る。障害者なんだから一般の合理的配慮を理解するように！」と叱られたこともあった。また、「障害者はいいなあ。特別扱いされて解雇されないで言いたい放題」と非難されて孤立した。
- ・合理的配慮の意味を説明するところから始めていろいろと説明はしたいのだが、業務内容外になるため要望が出しにくい。

<配慮が得られていないこと>

- ・メールや議事録などに業務に必要な情報を掲載出来るにもかかわらず、口頭伝達がメインとなっている。
- ・社内で派遣出来る手話通訳者・要約筆記者の資格取得募集をお願いしたら、現状では対応できないと断られた。
- ・要約筆記を希望したらパソコンを入力する音がうるさいとのことで配慮して貰えなかった。
- ・コミュニケーションが出来ず疎外感を感じる。ろう者は気付きにくいし見た目ではわからない障害のため視覚障害者、身体障害者に比べて後回しまたは放っておかれることが多い。
- ・音声で文字で認識するアプリ「UDトーク」を個人で使っているが限界がある。社内で会議や対話が多く必要な器材などの助成を求めたがやんわり拒否され続けている。
- ・口頭での話も言った言わないのレベルではなく、相手が言っていたとしても「何を言っているのかわからない」現状を理解してもらえない。

<配慮が得られていること>

- ・職場の皆さんは手話ができなくても身振り、筆談をしてコミュニケーションを取っている。僕と話すときは口の形も見えるようにきちんとマスクを外してから会話をしている。

- ・聴覚障害者のみの説明会などがあった場合は手話通訳者を手配して頂いたり、パソコンでモニターに写してくれてとても助かっている。

＜その他の意見＞

- ・情報保障が必要である。
- ・不正確な理解で配慮が充分でない。
- ・ハローワークを通して障害者雇用に応募したので、初めから要望を伝えやすかった。一般の求人に応募していたら、要望しにくい面があると思う。
- ・合理的配慮という言葉は知っていても具体的にどういう概念なのか知らない人が多い。

音声・言語・そしゃく機能障害

- ・手話ができる人が多いが、技量に差がある。電話の通訳の時に一番感じる。
- ・いじめ等がないように管理監督者の目の届く所で働けるよう配慮が必要である。

肢体不自由

＜難しさを感じること＞

- ・当たり前のように、毎日、トイレ清掃作業をさせられる。「当番制にしてほしい」などの要求も自分からは言いにくい。それは、他の上司に理解して欲しい。
- ・多様性を容認する時代となってきたが、一律とされているのが現実であり、配慮を求めると不利益を被る危惧もあり、合理的配慮の提供を受けられる環境にはほど遠い。
- ・日本で求められているのはあくまでも努力義務であって法的な効力がない。数の理論で、少数者の不便は我慢するのが当たり前、という風潮がある。
- ・中小企業での予算の関係を考えると、配慮したくてもできない部分が企業側にもあると思う。
- ・従業員の皆の理解がないと難しい。
- ・自分は足に軽度の障害があるということで雇ってもらっている。軽度なので、重い荷物を持たなくてよい程度の配慮はあるが、後は健常者とほとんどかわらない。障害の程度が軽いとなかなか配慮してもらうのは難しいと感じる。
- ・雇ってあげているという感じで相談しにくい雰囲気がある。
- ・やっと就職できたので、なかなか言えない。
- ・配慮してもらっているが、その配慮は嫌だ、違う、と思っけていても、なかなか言えない。
- ・身体的に困難な作業について事前に打合せをする上司は皆無である。必要なら申告するのが当然と思っている人が殆どだが、障害者側もいちいち細部について説明するのも辛い。
- ・配慮を求めると仕事に支障をきたしていると捉え、それを理由にリストラの対象にされる。
- ・こちら側から言ったことは、何とか聞こうとしてはくれるが、消極的に感じる対応が多い。

＜配慮が得られていないこと＞

- ・通院の場合、有給休暇を使わないと欠勤、遅刻、早退等になる。
- ・身体障害でも見た目に分からないと障害に気づいてもらえず、普通に仕事を与えられ必要な配慮

がされない。

- ・私の障害（左足義足）がわからないので、堂々と避けない人・走る人がいるので、合理的配慮の提供が必要である。
- ・休みが少なく、せめて毎週日曜日に休めるようお願いしたが受け付けられなかった。
- ・私自身の障害の程度は軽く健常者と同様に扱われており業務上の不都合はない（身体障害者ということもほとんどの社員は知らない）。しかしながら、障害者雇用の面で見ると「合理的配慮の提供」ということはなされておらず、当社において障害者雇用は難しいと思う。
- ・作業場の建物から駐車場の距離がある為、車を近い位置に駐車出来るように対応して頂きたいと感じている。車の乗り降りがスムーズに出来ない為、出社順に端から車を駐車するルールに少し支障を感じている。
- ・バリアフリー化が一向に進まず、社内にエレベータもなく階段に手すりもないため、せめて手すりの設置を求めたが、費用面からなかなか設置してもらえず、未だに未設置で非常に不便を感じている。

＜配慮が得られていること＞

- ・適切な（過不足のない）配慮を受けていると感じる。
- ・エレベーター、障害者用のトイレ、手すりも設置されており、今のところ自分なりに出来ることはやっている。
- ・私自身は、大変恵まれた環境の職場と感じており、生きがいを持っていつも感謝している。
- ・扉の開け閉め等細かいところで配慮を感じる。
- ・書面等で配慮や軽減などの通知や指示は無いが、現場での活動の際には直々の上司からの配慮がなされている。

＜その他の意見＞

- ・脳卒中後遺症だが、週1回程度のリハビリ通所デイサービスなどは合理的配慮の内であると思う。
- ・企業が定期的に朝礼時などに「差別はいけない」と話をする姿勢が必要である。
- ・我々の方からも歩み寄ることが大切である。
- ・障害の状況や合理的配慮の確認を適切な時期に必要な時間を確保し本人へ直接行うことを徹底するべきである。
- ・合理的配慮は、個人からの申し出によって成り立つと理解するが、個人と雇用主が対等でなく、障害者は圧倒的にマイノリティであることを考慮するなら、実効性を高めるための方策が必要と考える。
- ・健常者の方が身障者にならない限りわからないとは思いますが、会社内、地域で「身体障害者とは？」などの研修会があれば私たちは助かるような気がする。
- ・会社の規模により、大きく差があると思う。
- ・「合理的配慮の提供」の意味がわからない。
- ・「合理的配慮」という名称が、一般の方には取っつきにくい。
- ・上司は私が障害者であることを最近まで知らなかった。

- ・「必要な配慮は何だ？」と提供受ける側の準備がほしい。
- ・個人にあった仕事の改善を求める。
- ・法律的にあまりに曖昧と思う。また、合理的配慮の提供を一般企業に求めるまえに、日本としての配慮が必要と思う。田舎になればなるほど、交通機関が限られる、アスファルトのちょっとした段差、よくわからないバリアフリーがある。

内部障害

<難しさを感じる事>

- ・何をもって合理的配慮に含まれるのか、労使ともに判断ができない。
- ・日常的に内勤で業務を行っている場合には、特に配慮は不要であるが、現場内を徒歩移動する際には、上り勾配や階段では動悸・息切れが生じる。平坦通路であっても長距離移動や早歩きには他者に付いて行けず、短時間であるが身体的に苦しい状態となる。この状況については、周りの者に知らせてあるが、余り考慮されていないように感じる。

<配慮が得られていない事>

- ・目標など一般作業員と同じになってしまう。
- ・健常者と同等の仕事はきつい。
- ・契約社員の立場にもかかわらず業務量が多すぎる。正社員と同じような責任負担のある業務量を抱えている。
- ・人事部門であるにもかかわらず、直属の上司が一番理解しておらず、他に相談する部署もなく、又、残業をしても手伝ってもらえなかったり、一人残って夜遅くまで仕事をしていたり、体調が悪いのに仕事を増やされたりしている。
- ・仕事帰りに通院が必要なため私有車通勤しているが駐車場の配慮がない。会社は交通機関推奨のため仕方なく会社から離れた駐車場を借り身体が辛い、駐車場から徒歩通勤している。
- ・相談しても明確な回答が得られていない。
- ・休憩室が確保されていない為、車の中で休憩、安静を取る形になっている。
- ・自分の業務に関係ない部署に席を変えられた。机もなくその部署のテーブルの片隅で仕事をしている。

<配慮が得られている事>

- ・体調に変化が無いかのこころ遣いは常にしていただいている。

<その他の意見>

- ・通院などで迷惑をかけているので、過度な配慮は後ろめたさを感じるので必要ない。できる限り、一般社員と同様に扱ってほしい。
- ・どのような合理的配慮をしているか、積極的に公表してほしい。
- ・合理的配慮の提供をどのような形で行っているのかがわからない。
- ・すべての弱者に「合理的配慮の提供」を盾にされた場合、五体満足な人・単身者・企業は疲弊していくばかりであり「合理的」を理由に犠牲にならざるをえない。障害者だからと言って、何で

も思い通りにいくと思うべきではない。権利を主張するなら義務を果たすべきである。

- ・主に体力面を考慮しての配慮をいただいているが、それにより勤務時間が少なくなり、このくらいの仕事量なら正社員に値しないということでパートに留まっている。他の人にはできない業務をこなしていることを汲んでいただき、「能力給」的な査定をしていただけたらと思っている。
- ・相談窓口の設置により、気軽に相談できる場所を提供してほしい。

知的障害

<配慮が得られていないこと>

- ・人によって、指示が曖昧である。
- ・働き方についてもっと良くなれないかなと思う。健常者と障害者の差があまりない。仕事の量も変わらない。
- ・上司に相談しても解決しない。無理な仕事が多くなり、ふりまわされている。

<配慮が得られていること>

- ・話を聞いて解決してくれる。

<その他の意見>

- ・現在の上司が異動、定年退職等でいなくなった時が不安である。

精神障害

<難しさを感じること>

- ・精神障害の場合、本人の言う「できないこと」「苦手なこと」が本当に障害が原因なのか、本人の「甘え」が原因なのかが他人からは判りにくい。何を「合理的」とするかは勤務先の判断になる。障害者が「できない」と言っても勤務先が「それは甘えだ。訓練すればできるようになる」と言ったら障害者はそれをするしかない。
- ・あまり求めすぎても「注文が多い」となり、気が引けてしまう部分がある。
- ・さまざまな障害者を雇用する特例子会社で、上司は皆研修を受けただけとのことで、専門的知識を持つ人がいないため、一人一人に応じた合理的配慮は難しいのかと思う。
- ・認知はある程度して貰えてると感じてはいるが、身体が辛くちょくちょく休憩していたら、先輩に怒鳴られた。
- ・障害者対応の窓口が明確でない。仮に相談しても「その担当は別の人」あるいは「上司と相談してから」と対応されそうである。
- ・「精神障害者に対する合理的配慮とは」というテーマで学習会を行ったが、社内のどこに相談すればよいかわからないことと、当事者の見当違いな要求もあり、相談員の当惑を目の当たりにして、無理があるように感じた。
- ・現場で特別扱いは「わがまま」となる。
- ・現場と事務（雇用関係担当部門）とで障害者に対する意識の乖離が有るように感じる。

- ・部下から上司に対して相談することが難しい風潮があり（信頼関係がない）、相談したい時に誰を頼ればいいのかわからない場面が多い。
- ・入社当初は、色々と配慮を受けやすいが、少しずつあやふやな感じになってきている感じがする。
- ・相談窓口がない。
- ・職場が人手不足のため、なかなか配慮しきれない。
- ・社内組織が硬直的で障害者対応の窓口が明確でない。仮に相談しても「その担当は別の人」、「上司と相談してから」と対応されそうである。

<配慮が得られていないこと>

- ・職場の部署転換を求めたが「前例がない」と却下された。
- ・週5日、8時間勤務が原則であり、それが出来ない場合は契約を解除すると言われた。あくまで正社員と同じ働き方が出来る上での雇用であったので、勤務については差別はなかったが、配慮については全くなかったと言える。精神疾患者に対しては、もう少し柔軟に対応していただいても良いのかなと思う。
- ・重度の睡眠障害（医師からは規則正しい睡眠を必ず行うように指導されている）にもかかわらず、医師の指導を守ることのできない遅番勤務を命じられている。
- ・休憩時間が少なく疲労がたまり、体調・気分がすぐれなくなってしまうことがあるので、しっかり休憩がとれるような配慮をしてもらいたいと思うことがある。

<配慮が得られていること>

- ・面談で相談に乗ってくれたり状況把握をしてくれるのはありがたい。
- ・適切な業務量の配分がなされていると思う。
- ・体調を気にかけてくれたり、負担なくできる業務を優先的に分け与えたりしてくれているので、とても助かっている。
- ・自分の障害特性を理解し配慮事項を自分の言葉で伝えれば、受け入れて頂いていると感じる。
- ・通院の時は早退させてもらい出勤時刻も体調などに配慮してもらっている。作業手順も難しい作業の時は写真付きのマニュアルを作ってもらっている。作業スペースも十分なスペースがある。
- ・吃音があるので、筆談や手で大きく○、×のサインでよいということにしてもらっている。1日4.75時間固定、自分のペースで仕事を進めてよいとされている。
- ・通院のための休みを取りやすくしたり、勤務時間を短くしたり、急に調子が悪くなった時に更に勤務時間を短くしたり早めに病院に行けるようにしてくれたり、配慮して頂いている。

<その他の意見>

- ・合理的配慮とは、本来は配慮というより合理的調整のはずである。また根拠法の条文にも、過重な負担や均衡を失するほどの影響は避けなければならないとある。当事者側の配慮ばかりに気を取られて事業者側への配慮、支援策、支援体制をおろそかにすると、回りまわって、結局は障害者にいちばんしわ寄せが来ることになる。当事者の支援体制は結構充実していると思うが、これからはお互いに気持ちのいい就労を続けていくには、事業者側への配慮、支援策、支援体制の充実こそが今は必要だと思う。

- ・収入、生活面で格差を感じている。非正規社員は個別契約となっており、制度としての正規社員登用を明文化して欲しい。
- ・配慮を受ける側から提案するのは難しいので、はじめのうちは専門家や支援センターが介入をしてほしい。
- ・合理的配慮と差別とは表裏一体であると思う。
- ・就職した頃は、何かと上の者が気を遣ってくれたが、だんだん扱いが悪くなったように感じる。障害者雇用で就職したのに合理的配慮に欠けている。
- ・精神疾患や発達障害は、十人十色の対応をしなければならず職場のサポートや指導者の理解と勉強が必須である。
- ・急な体調不良の際は配慮してもらえるとありがたい。
- ・「なにかができない」から障害者なわけで、その「なにができないか」を知らないと合理的配慮はできないと思う。
- ・合理的配慮の意味がわからない。
- ・合理的配慮の内容がよくわからない。
- ・「合理的」とは何か？もう少しわかりやすい言い方が雇う側にも雇われる側にも通じると思う。

発達障害

<難しさを感じること>

- ・そもそも相談するということが苦手だったり、障害自認がはっきりしていなかったりするので、合理的配慮の提供をうけるための要請ができない。
- ・精神障害系は受けたい配慮が具体的になりにくい為、配慮する方もされる方も時間がたつにつれわかりにくくなるのではないかと感じる。
- ・精神障害は身体障害ほどテンプレートがないと思うし、個人の性格もあるので「合理的」を考えるのは難しい。
- ・見た目ではわからないので、皆と同じことを求められる。「皆一緒だよ」と言われたりする。
- ・見た目にはわかりづらい障害であるため、職場の方々にも自分の困り事や悩み事が伝わらず、苦しく感じることも少なくない。
- ・相談できるような環境・職場ではない。また、相談しても解決しなかった（変化がなかった）経験がある。
- ・十分配慮をいただいても、職場の状況により反映が難しい場合もある。
- ・そんなこともできないのかというのが発達障害だが、その配慮を考えるのは健常者からすると難しいと思われる。私は質問することに抵抗感がないから何とかなっている。ほぼ一般雇用に近い環境なので、具体的な配慮の報告やこれは無理と説明ができないと難しい環境である。就労支援で聞いていた障害者雇用とは違う気がする。
- ・発達障害で、2月、3月、4月、5月はストレスがたまる。職員が変わるため、家族が責任者に話をするがなかなか理解されない。

<配慮が得られていないこと>

- ・事務作業をする際、自身の机にパーテーションを設けてほしいが、実現が難しい。
- ・障害特性で、慣れるために早めに情報が必要だが、いつもギリギリでないと知らされない。そのせいで物凄くストレスを感じている。

<配慮が得られていること>

- ・一人の人間として向き合ってくれている印象を感じる。

<その他の意見>

- ・合理的配慮を受けるには、しっかりとした障害の把握・確認が必要であるが、会社がそれをせずに「障害者」と一括りにしてしまい、対応も画一的になっている。発達障害は特に千差万別なので、タイプが真反対な障害者が同じ部署に居ること自体が辛い。合理的配慮の方向性が真反対になる場合は、障害者の配置転換が必要だと思う。
- ・自分も含めて必要な方には「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩の設定」や「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備（休憩室・仮眠室等）の設置」は必要だと思う。ただし一般の社員の方々と区別なく仕事を任されている以上、休憩時間を求めることには非常に気が引けてしまう。
- ・極力自分の障害に見合った職種を選ぶべきで、あまり多くを望むべきでないと思う。

高次脳機能障害

<難しさを感じること>

- ・我々の様ないわゆる「見えない障害」を持つ者への配慮について皆が勉強する機会をもってくれていないのが「大問題」である。

<配慮が得られていないこと>

- ・会社は差別してないが、職場での理解が不十分であり、適正配置されず問題が生じる。
- ・上司に配慮を求めたが「大丈夫」の一言で対応してもらえなかった。うまく言えない上、どう伝えていいのかわからなくなり伝える事をやめた。

<配慮が得られていること>

- ・医療機関が運営する高齢者施設のため、配慮が総合的にあり助っている。

<その他の意見>

- ・意味が分からない。
- ・私の障害を知っていただいた方が良い。

難病

<難しさを感じること>

- ・下肢が悪いためエレベーターを使用しているが、「健康のために階段使ったら」などと言われ、1階でも使用しているので気が引ける。

<配慮が得られていないこと>

- ・清掃業で使用するモップやほうきが一種類で手の大きさに合わず困っているが、伝えても対応してもらえない。

<その他の意見>

- ・障害者自身から配慮を求めるのではなく、社会全体が自発的に適度な配慮をいただける、そんな社会になればいいと思う。
- ・肢体不自由であり会社を辞めなければと思う基準が、①トイレに一人で行けなくなったら、②一人で通勤できなくなったら、である。その件をクリアできる配慮が受けられると、長く勤められると思う。

てんかん

<難しさを感じること>

- ・自動車の運転など危険な仕事はやっていないので安心して働けているが、普段も車に乗れないので不便である。医師はOKと言っているが雇用主がダメと言っている。
- ・言っても数年しないと上の人は行動をおこしてくれない。

<配慮が得られていないこと>

- ・正社員であるが作業量の負担がかかりすぎている。休憩を取ることができない。
- ・自分の障害を理解しているならもう少し考えてもらいたい。

<配慮が得られていること>

- ・良くしてもらっている。
- ・困ったことがあれば先輩に相談をしている。たいてい部門リーダーの人が何とかしてくれている。きちんと日頃からコミュニケーションがとれて一生懸命に働いていれば、こんな面倒くさい「提供」はいらないように思う。

ウ 障害の把握・確認について感じていること（自由記述）の質的分類

自由記述による回答を求め、227 件の記述が得られた。

障害の把握・確認に関する記述について、会社の対応に関すること、障害の理解・説明に関すること、その他の意見に分類し、文体を口語に統一した。

障害種類別の内容を以下に記載する。

視覚障害

<会社の対応に関すること>

- ・障害者手帳の提出後、障害状況などの聞取りがない。定期的に障害状況の把握などしていただいてもいいと思う。
- ・手帳の取得は明確であるが、疾病や心身の状況、個人因子、環境因子等に起因する様々なトラブルを抱えている人はいるので、本人の同意の下ではあるものの、もっとアウトリーチを積極的に行う必要があると痛感した。
- ・会社から、障害者としての把握・確認に関する面談は一度もない。
- ・定期的に伝える機会がないので、どこまで把握しているか不明である。
- ・最初だけは聞かれたが、それ以降は定期的に聞かれることはない（当方は進行性の障害）。

<障害の理解・説明に関すること>

- ・雇用側に知識がなく、本人の見た目だけで扱いを判断している。本人から何も訴えがなければ、環境改善などはしてくれない。本人から伝えにくい現状があるので伝わらず、精神的に苦しく感じることもある。
- ・管理職の立場で部下の指導等を行っているが、眼疾患のため、にらんでいるように見えたようで、部下から「なにをにらんでいるんですか？文句あるなら言ってください」と他の従業員がいる前、大声で言われた。見た目ではわかりにくいハンディキャップを持っている場合、自分から、眼疾患のため見え辛いこと、眼つきが良くないことをその都度言わなければならないのだろうか？
- ・視覚障害者は一見障害があることがわからないので、社内の人に私が視覚障害があることを知ってほしいし、また視覚障害とはどういうものか、どういう時に困るのかも知ってほしい。
- ・他のパートの方々と同じ給料を貰っている以上は、障害を理由に「出来ない」とは言えない。私が障害者だと知らずにいる方もいる。慣れない仕事で戸惑うこともあり、大声で怒鳴られたり、嫌みや陰口もある。今は大分慣れたが、社員にならなくて良かったと思っている。ストレスと疲労で週に3日か4日の勤務が限界である。私に障害があることを他の社員の方々に理解してもらえたらもっと楽に働けるのかも知れないが、自分からは言えない。
- ・相談しにくい環境になりつつあるが、適宜ヒアリングなどして頂ける機会がないため、一人で悩むことがある。
- ・全ての人が障害の程度が把握されていないと思う。出来る事と出来ない事を確認してほしい。
- ・入社後1年以上経過してから、直属の上司に障害の状況を聞かれた。
- ・自分の障害状況や配慮してほしいことなどを書面で提出したが、人事面談、産業医面談で触れられる

ことがなかった。今の職場でできる仕事内容を伝えたが、より厳しい配置転換を提案されている。治療状況や障害状況など細かく話しているが、「隠していることがあれば、上にあげるかあげないかはこちらで判断するので全て話してほしい」と言われ、不信感がでてきた。

<その他の意見>

- ・合理的配慮につながるのであれば良いが、健常者と比べてハラスメントに利用されたり、退職勧奨につながったりと悪用される機会の方が多いように感じる。
- ・受動的に雇用者の障害理解を求めるのではなく、障害者が自分自身の障害状況、生活状況、就業状況を雇用者にきちんと「把握・確認」してもらえるように、口頭説明に加えて、障害者支援の非専門家でもわかりやすい文書資料を作成して伝えるべきだと考える。文書資料は障害状況の変化等に応じて追加提出することが、障害状況を正確に理解してもらうために効果的である。
- ・障害の把握・確認は、職務上自分が受けたい配慮を受けるためにも必要なことだと考えている。
- ・本人と担当者が障害の内容をよく確認する事が大切である。

盲ろう

<会社の対応に関すること>

- ・ハローワークが作成した私への配慮に関するマニュアルを会社に渡したが、上司交代時に後任者に引き継がれてなかった。3年ごとに人事異動があるのでその繰り返しである。
- ・本社の人事含めて現場に来たことがない。障害のある従業員との面談は店長とする。

<その他の意見>

- ・見えない、聞こえないということがどの様なものであるかもっと理解してほしい。

聴覚又は平衡機能障害

<会社の対応に関すること>

- ・障害がプライバシーにかかわること、障害を公表することで伴うリスクが何なのか理解されていない。
- ・聴覚障害者のために何か対応してくれることはない。「筆記が必要か？」と聞かれることもない。
- ・会社側としては障害をクローズにしているようで、当事者もあまりどこが障害で何が困難かなど言わない人がほとんどで、私のように聞こえ等で会社の対応に困っていることを伝えても聞き入れてもらえない。

<障害の理解・説明に関すること>

- ・入社した聴覚障害者が聴覚障害についての説明する際、自分自身のことを知ってもらうだけではなく、聴覚障害とは何か？と全般的に説明する必要があると感じた。聴覚障害者は耳が聞こえなくても話せる方、耳が聞こえない、発声しにくい方もいる。聴覚障害者は耳が聞こえないだけではないという理解も必要だと感じた。
- ・聴覚障害 dB の度合いが人によってさまざまであり、一時的に風邪で中耳炎になったり、突発性難聴の時はほとんど聞こえなくなることもある。目に見える障害ではないので普段通りにいても、聞こえなかったのを「聞いていない」「無視された」と悪く解釈される方が多い。また、対面で会話している

ときはわかるが、目も合わせていないし、自分に話しているのかわからない状況で「言ったでしょ？」と言われることもある。このことを健常者の職員に客観的に伝えて、どう具体的に配慮してもらったらいかが依頼することの方が難しいと感じる。全ての職員が理解できるわけではないので、変に解釈されていることが多い。

- ・現在勤めている会社は、何ができ、何ができないのかを確かめるために体験で一週間アルバイトという形で研修を受け、障害による齟齬がないかを確認していただいた。この研修によって職場の空気などを認識できたことは大きかった。
- ・見た目では判らない障害者や知的障害者だと、その障害への理解が足りないせいか、職場での人間関係を築くのが難しい。そのために孤独感を感じながら定年まで細く長く働くというのは、本当に忍耐が要ると思う。まして、勤続が長い聴覚障害者でも、職場での人間関係が原因で鬱病にかかっている方が多いのが実情である。

<その他の意見>

- ・障害の把握というより、担当する仕事をするためにどのような配慮が必要かを知ってもらいたい。
- ・耳が聞こえない事の説明の限界を感じる。UDトーク（コミュニケーションアプリ）があるから十分に伝わると誤解され、違うと言いたいが、一通りの説明で理解してもらうのには無理がある。

肢体不自由

<会社の対応に関すること>

- ・形式的に障害の種類と等級を把握するに留まっており、配慮の概念が感じられない。
- ・入職当初、下肢の手術をして足が悪いとは伝えたが障害者手帳を持っていることは伝えてなかったように思う。年末調整の書類を提出した際に、障害者手帳欄にチェックしてから数年後に手帳の写しを提出するように言われた。その後、自分が障害者枠で雇われているのかと初めて知った。会社から何の説明等もなかったので不信感を感じるようになり、障害者手帳を持っているだけで障害者枠で雇われているのが少し悔しい。
- ・「こちらの方が障害を持っている方です」と第三者に紹介されてしまった。直接的な紹介であり、本人の同意もない時の発言であったので、非常に気分が悪かった。
- ・障害者手帳写しを提出しているにもかかわらず、「障害者であることを認識していない」と人事給与担当に言われた。
- ・障害者であることを認識していながら、管理職が特定の職員に対して差別行為を行っている。
- ・普段は把握・確認・理解はあるように伝わるが、本当に必要な時に話を聞いてくれない。

<障害の理解・説明に関すること>

- ・会社と障害者本人が相談し、会社の部署の従業員に告知した方がいいと思う。
- ・障害者雇用についてわかってない人が多数いる。会社と本人の相談で告知するべきと思う。
- ・会社に障害の程度を伝えてはいるが周知されているわけではないので、疎外感を感じる時がある。
- ・こちらからもっとアピールや、条件を提示する必要があると感じている。もしくは、整理して書き出すなどする必要がある。

- ・障害が軽度の為か見た目ではわからないのか、すれ違う人に視線を感じるのが気にかかる。「どうしたの？」と聞かれることが多く、毎回病気のことを伝えるのが辛いと感じる時がある。
- ・会社で確認する方も大変だと思うが、「不自由になったら？」を前提に考えてくれる世の中であって欲しい。不自由にならないと分からないことでもあるので、伝え方は難しいと感じる。
- ・会社に障害の程度を伝えてはいるが周知されているわけではないので、疎外感を感じる時がある。
- ・定期的に障害者職業センターの方と自社で障害者雇用担当社員と自分とで話をする機会がある。そういった機会がある事はいい事だと思うが、職場の中では離れていて直接の上司ではないため、自分が伝えているつもりでも、伝わっていないことがある。上司がかわってしまうと、身体の事をわかってもらえずにいる事を感じることがある。
- ・ハンディキャップの理解を求める。

<その他の意見>

- ・障害を把握・確認するならば、もう少し一人一人の障害の状態を聞いて、仕事の内容や職場環境を考えてほしい。
- ・業務に影響がないのなら確認する必要はないと思う。目的がはっきりしていない場合がある。
- ・障害の有無が自己申告のため完全に把握できているかは疑問である。

内部障害

<会社の対応に関すること>

- ・人事に障害者手帳を提出し、上司には障害者であることを伝えているが引継ぎされないようで、直属の上司は障害の内容や倒れた時の注意点を理解していないと思う。
- ・入社前の面接試験で「障害の内容・現状等」について自分から説明したのみであり、本社の人事・総務担当者や現事業所の上司・同僚がそれを理解しているかは不明である。
- ・社内では総務部の一部の方しか知らない。障害の事で話が有る時でも他の人にわからないようにしてくれている。
- ・障害を申告してからすぐに、バスの交通費が支給されなくなった。「無料乗車券を支給されているだろ？」と管理課長から言われたが、それは会社から言うものではないと思う。

<障害の理解・説明に関すること>

- ・新しく入った社員に、私の障害について誰からも説明がなく、結局自分で説明している。このような場合はどのような対応が正解なのか知りたい。
- ・見た目に障害がわからないため社内全体に周知されていない。「できないことは断って」と言われるが断りにくい。
- ・ペースメーカーを入れる手術のため1ヶ月休職し復帰した。職場の代表と一番上の管理職には伝えているが、あえてそれ以外は自分の障害について話していない。自ら話す事で周りに余計に心配させたりするのも嫌なので、自分の体は自分で配慮するようにしている。自分が障害者である事を他の人に知られる事が嫌なので、健常者と変わらず差別もなく過ごせている。

<その他の意見>

- ・障害者手帳の種別・等級などは必要性を理解するが、具体的な障害名を勤務先に伝えなければならぬ必要性が理解できない。特に所得税の関係書類に障害名まで記載されるのは強い違和感を覚える（障害名による税制上の区分はないので不要な情報と考えられる）。
- ・会社に障害者雇用の義務があるが、なかなか本人に確認しづらい。

知的障害

<会社の対応に関すること>

- ・障害者雇用に特化した会社ではないため、会社側も手探りの部分があると思うが、地域の就労支援センターに間に入って頂き、現在は良好に情報共有できている。

<その他の意見>

- ・障害者を理解して把握している人が少ないので、会社全体で障害者の理解を共通にして障害者が混乱する紙ベースではなくデータベースにしてほしい。
- ・知的障害についてどの範囲まで理解できているのか、接する時の対応や会話、仕事内容のレベルが一般の方と同じ地位で任せられることに辛く感じることもある。上司の入れ替わり等でその人の捉え方で、結局普通に仕事を任されることもあるので、その配慮については可能な限り考えていただきたい。
- ・従業員に対して障害者についての教育がされていないと思う。

精神障害

<会社の対応に関すること>

- ・障害者手帳は提出しているのである程度は把握してもらっているはずだが、具体的に必要な対応や配慮については何も確認がなく、実質的に手帳取得者を雇用するための確認だったのかと感じた。産業医面談は義務付けられていたので、産業医には把握してもらえたと思う。
- ・障害の把握はしているが、現場でついていけない人は辞めていった。総務も障害者手帳の写しのみ欲しいだけのようで、現場では使えない者は邪魔者扱いされるだけである。
- ・担当がよく変わるが、引き継ぎがしっかりとされているかどうか分からない。
- ・把握・確認は大切だと思うが、細かい期間や内容での確認はストレスになるので無い方がありがたい。
- ・月に一度状況把握の為の書類を提出することになっているので、安心できる。
- ・精神障害・発達障害の詳細な部分に関しては管理職限定で通知しており、大まかな事は部員も知っている。障害を分かって入社させたのだから気にするなど言ってくれたのは嬉しかった。
- ・障害者であることを公表し手帳も写しを提出しているが、年末調整等で使われるのみで、不当に使われることなどはない。自分で確定申告しなくてよいので助かっている。

<障害の理解・説明に関すること>

- ・障害をオープンにした就労なので、面接者、上長、人事に障害が伝わっているのは分かっているが、それ以外の人はどう伝わっているのか全くわからないので不安である。誰がどう認識しているかわか

らないため、発作や不調が発生したら休憩室に隠れ、普通の顔ができる状態になるまで絶対にオフィスには戻らないようにしている。

- ・ どの部署にどのように把握されているか、また各部署の担当者が変わった際に自身の障害のことが引き継がれているかわからない。
- ・ 直属の上司がどれくらい把握してるのかわからない。
- ・ 障害をオープンにして入社し、気分障害ということを部署の直属上司がチームに伝えてくれたが、「優しくしてあげないといけない」という内容であり、自分が求めていることではなかった。周囲から距離を置かれると感じることが多々ある。
- ・ 精神障害者手帳に障害の内容・程度が記載されていないため、伝言ゲームのようになっていた。手帳が3級ということで障害の程度が軽く感じられている。
- ・ 障害者雇用の場合、社員皆に障害者であることを知られるのはやむを得ないことなのか疑問である。
- ・ 障害を人事部から直属の上司・同僚に話すことが、悪い噂の種になっているのではないかと思う。
- ・ 私は精神障害なので、まだまだ偏見もたくさんあると思っている。幸いにも今は調子が良い状態を保っているため、障害者雇用で入社したが私が障害者であると知らない社員の方が多い。初めに上司と相談し、何かあった時にフォローできるようにと業務上密に関わる人にだけ話しておこうとなった。知っておいてもらえると助かる面はたくさんあるが、普段全くかかわりの無い人にも「あの人精神障害があるんだよね」という目で見られるのは辛いので、初めに私の意向も聞いたうえで告知範囲を限定してくださった上司にはとても感謝している。
- ・ 上司は障害を把握してくれていても、他の同僚は把握していないので、結局迷惑にならないように自分が気をつけるしかない。
- ・ 精神障害者といっても、一人一人出来ること出来ないこと、考え方など個々に違うと思う。会社の直属の上司（二人）と支援者と自分との四者面談などを定期的に行っていただいたことで、自分のことを理解してもらうことができた。自分が仕事で困っていることやこうしたいと思っていることを、四者面談の時に支援者が上司にうまく伝えてくれたのが有り難かった。

<その他の意見>

- ・ 人事部のみでプライバシーは守られているが、障害者と認定されても個人としてのプラスはあまりないように思える。会社として障害者雇用していることを申請するためだけに障害者手帳の写しを求められたような気がしてならない。会社の都合のいいように使われている。
- ・ 精神障害者は自分自身の症状を打ち明ける事自体が非常に負担なので、病気の説明をする際には専門の機関等に介入してほしい。
- ・ 弊社ではうつ病等になり通院、休職する人が多いにも関わらず、個人の状態を把握する機会を設けていない。会社が個人の状態をしっかりと把握でき、上司と部下の間に信頼関係を築き相談できる環境を作り出さない限り、精神障害を引き起こすケースは減ることはない。
- ・ 会社に障害を把握してもらっていることで安心して働くことができています。

発達障害

＜障害の理解・説明に関すること＞

- ・障害の公表の意思がある場合は、課員に周知してこちらの障害特性を知って対応いただきたいが、現状、障害特性を把握しているのは管理職のみであるため、課員から遠巻きにされることが多い。
- ・誰が知っていて、誰が知らないのかがわからない。
- ・現在の職場では、上長の判断により障害者雇用であることを同僚に隠して勤務しており、一般卒の同僚と同じように仕事をして職場でも上手くいっている。今後、なにかの拍子に障害者雇用であることが周囲に伝わる事への不安が常につきまとっている。
- ・障害特性が伝わっていないため、向いていないリーダー業務を昇給等なくさせられた。会社や上司に自分の障害・症状をどう説明したらいいかわからない。どう理解されているのか不安である。

＜その他の意見＞

- ・結局「障害の把握・確認」が適正に行われないと、職場における困難が見えてこないため「合理的配慮の提供」も受けにくくなる。そのため業務遂行に支障を来し成果も上がらないため、誹謗中傷や差別が出てくるようになる。
- ・障害者手帳等の更新ごとに、その写しを会社に提出しているので、問題はない。
- ・会社側が自分について把握してくれることに安心感がある。

高次脳機能障害

＜会社の対応に関すること＞

- ・上司が変わると障害を知らない為（上司間での引き継ぎがない）、同様の問題が生じる。

＜障害の理解・説明に関すること＞

- ・私が障害者であることを総務課の数人しか知らないので、仕事上支障が出ているが対応をしてくれない。
- ・皆さんに理解していただいた方が良いと思う。

難病

＜障害の理解・説明に関すること＞

- ・知られるのは恥ずかしいという気持ちも少しあるが、皆さんに広く知って頂くことでどうしても出来ない事だけ助けて頂いたり、一人で業務ができるよう工夫することに許可を頂いたりしたい。
- ・誰がどこまでどう把握しているのか、わからない。
- ・全社員が知っているわけではないので難しい。何でこんなに簡単な仕事しないの、と思われる時がある。

＜その他の意見＞

- ・外見上では判断がつかない方も多く、自身が障害者であることを秘匿されている方もいる。そのような中で、事業者が個々に確認することの限界があることも承知している。難題ではあるが、社会全体での解決を切に望む。

てんかん

<障害の理解・説明に関すること>

- ・てんかんがあること（どんなときに、どんな症状がでることがあるか）については、同じ部門の仲間にはすべて伝えられている。今まで1回症状が職場で出たが、きちんと同僚の人が見たとおりを教えてくれた。
- ・私は自分のてんかんをオープンにしていることで、職場の方々に手助けをして頂け、何より自分自身が楽である。

<その他の意見>

- ・管理職や一緒に働く人たちは障害のある職員がいることを認識して頂き、知識を持って頂けると障害者もオープンで働けるのではないかと思います。

4 考察

(1) 差別禁止について

障害者差別禁止指針に規定されている13項目について、勤務先での差別が「あると思う」と回答した者は全体の1割弱～3割弱程度、「ないと思う」と回答した者は5～6割程度、「わからない」と回答した者は2割程度であった(図表3-15)。

勤務先での差別が「あると思う」の回答が多かった上位3項目は、「定年」「福利厚生」「労働契約の更新」であり、多くの障害で上位を占めていたが、視覚障害については他の障害と異なり、「昇進」「配置」「職種の変更」が上位3項目であった(図表3-17)。

さらに、正社員、正社員以外の雇用形態に関わらず、「定年」と「福利厚生」については、職場における差別が「あると思う」との回答が上位を占めた。「労働契約の更新」については、正社員以外の雇用形態で最も多く選択されていた(図表3-16)。

勤務する会社の取組について問題に感じていることがあるかについては、「ない」(64.3%)、「わからない」(19.6%)、「ある」(14.1%)であり、「ある」の内容として最も選択が多かったのは、「障害者雇用の理念や障害特性一般について、会社の理解が不足している」(68.6%)であった(図表3-19、20)。

これらを踏まえて、障害者に対する差別の禁止について感じていること(自由記述)の回答内容から、職場における取組と課題について考察する。

ア 職場の待遇について

記述の多かった内容は、「業務内容」「賃金」「雇用形態」に関することであった。

「業務内容」については、「個人情報が多い仕事にはなかなか携わらせてもらえない(てんかん)」、「業務内容が制限されている(発達障害)」、「説明なく業務を著しく削られた(精神障害)」、「雑用が主になっている(肢体不自由)」など、能力を発揮できていない状況が見られる一方で、「健常者と同等の仕事させられる(内部障害)」、「健常者以上の仕事を要求される(精神障害)」という記述もあった。

業務内容は、障害の有無に関わらず、本人の能力や適性、職場の人員体制、会社の業績等から変化するため、必ずしも希望する業務に携わることができるとは限らないが、業務内容の違いが「障害を理由とした差別」として感じられるケースがあることが窺えた。企業が障害特性を踏まえて配慮した結果、業務内容が制限されたり、企業側の課題として業務の切り出しが十分できない状況も考えられるが、一方で、業務の制限がなく健常者と同等あるいはそれ以上の仕事を求められている障害者にとっても、障害があるのに配慮をされないことに差別を感じているケースがあることが窺えた。

「賃金及び雇用形態」については、「基本給の差別がある(肢体不自由)」、「障害者だから賃金を安くされている(聴覚又は平衡機能障害)」、「障害を告白したところ雇用形態の変更、賃金の減額を提示された(視覚障害)」、「障害者採用だと契約社員からスタートになる。前職の実績が考慮されていない(内部障害)」、「正規社員への登用が明示されない(精神障害)」など、個人の能力や実績に関わらず「障害者雇用」であることにより、待遇の違いが生じてしまう状況が窺えた。

イ 障害の理解について

職場における障害の理解については、上司、同僚一人ひとりの基本的な知識や理解に加えて、個人の障害状況をどのようにどの範囲まで伝えているのか、により大きく状況は異なる。また、「障害により支

障があること」について、周囲が具体的にわかっていなければ理解を示すことは難しい。

自由記述においては、「精神障害があるため休む場合があるが、上司は理解してくれてもそれを補ってくれる同僚からは理解が得にくく一定距離を置くような接し方をされる（精神障害）」、「健常者と同じ仕事量を求められる、障害に起因した休息を理解されていない（精神障害）」、「病気に対しての理解がない、理解しようとする姿勢がない（肢体不自由）」、「障害が目に見えない為、出来ていないとため息をつかれたり、色々言われるので皆には普及していない（高次脳機能障害）」など、障害に対する理解と配慮が得られない状況が見られ、職場のさまざまな立場の人に対してどのように理解を得ていくのか、職場の人間関係の構築に向けた取組が必要であることが窺えた。

また、障害の理解と関連するが、周囲の言動として、直接的に「迷惑である」、「能力がない」等と言われたり、障害の状態を嘲笑されたり、無意識の差別的発言も含めて、障害を理由とした周囲の言動から不快な気持ちにさせられる状況があることが窺えた。

（２）合理的配慮の提供について

勤務先で「配慮を受けている」の回答が多かった上位３項目は、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」、「作業の負担を軽減するための工夫」、「職場内移動の負担を軽減するための設備」であった（図表３－２２）。

勤務する会社の取組について問題に感じていることがあるかについては、「ない」（６１．４％）、「わからない」（２１．１％）、「ある」（１５．１％）であり、問題に感じている内容の選択が最も多かったのは、「どの程度まで合理的配慮を求めてよいのかわからない」であり、次いで「自分から必要な配慮を求めるのは気が引ける」であった（図表３－２６、２７）。

これらを踏まえて、合理的配慮の提供について感じていること（自由記述）の回答内容から、職場における取組と課題について考察する。

ア 難しさを感じること

複数挙げられていたのは、「上司との信頼関係がない」、「相談しづらい環境」であった。上司との関係については、正確に理解されていないと感じたり、不信感を抱いたことなどが要因となっていた。相談しづらさについては、相談すると不利益があると感じたり、自分からはとても言えないといった記述があった。また、相談窓口（担当者）が直属の上司の場合、関係が良好でなかったり、身近すぎて相談しづらいとの記述があった。このように、相談窓口（担当者）がわかっているにもかかわらず、相談できない関係や状況がある場合、働く上での支障は改善されないため、企業と障害者のコミュニケーションを促進する方策や働く上での支障を気軽に相談できる雰囲気作りのほか、複数の相談窓口（担当者）が必要であると考えられる。

イ 配慮が得られていないこと

合理的配慮指針によると、合理的配慮の提供は、企業と障害者の話し合いを踏まえ、障害者の意向を十分に尊重しつつ検討した結果、企業が過重な負担と判断する場合には、当該措置が実施できないことを障害者に伝えることとされている。

自由記述では、「視覚障害のため拡大読書器を置いてほしいと説明しても、使わない作業をやってほしいと説明された（盲ろう）」、「視覚障害者１級でスクリーンリーダーの導入を依頼したが、まともに取り

合ってもらえない(視覚障害)」、「言っても数年しないと上の人は行動をおこしてくれない(てんかん)」、「事務作業をする際、自身の机にパーテーションを設けてほしいが、実現が難しい(発達障害)」など、職業上の支障に対して配慮が得られていないとの記述がみられた。

企業が合理的配慮の提供が難しい場合、難しいことを伝えるだけでなく可能な範囲でその理由を説明したり、さらなる話し合いが行われることが必要と思われる。

ウ 配慮を得られていること

一方、配慮を得られていることについても記述があった。

「体調を気にかけてくれたり、負担なくできる業務を優先的に分け与えたりしてくれ、とても助かっている(精神障害)」、「話を聞いて解決してくれる(知的障害)」、「体調に変化が無いかのこころ遣いは常にしていただいている(内部障害)」、「扉の開け閉め等細かいところで配慮を感じる(肢体不自由)」、「手話ができなくても身振り、筆談をしてコミュニケーションを取っている。話すときは口の形も見えるようにきちんとマスクを外してから会話をしている(聴覚障害)」など、職場の上司や同僚が困っていることはないか気かけたり、障害を理解して対応している内容であった。

(3) プライバシーに配慮した障害の把握・確認について

勤務先の採用面接時に障害について「伝えた」と回答した者は74.3%であり、そのうち56.9%が「障害者専用求人に応募」、25.4%が「一般求人に応募」であった(図表3-29、30)。

採用時点で障害について「伝えなかった(障害がなかった、障害を伝えずに入社した等)」と回答した者は21.5%であり、入社後障害を伝えた状況としては、「職業上の必要性を感じ、自分から伝えた」が41.4%、次いで「その他」が37.2%であった。「その他」の内容としては「採用時点で障害がなかった」が8割程度を占めていた(図表3-31)。

勤務する会社の「障害の把握・確認」について、問題に感じていることがあるかについては、「ない」(71.9%)、「わからない」(17.8%)、「ある」(8.9%)であり、問題に感じている内容の選択が最も多かったのは、「その他」(41.0%)であり、「障害者に対する周囲の理解が得られない」、「会社到手帳を提出しているが、何のサポートもない」といった障害の理解・配慮に関する記述内容が挙げられた(図表3-33、34)。

これらを踏まえて、障害の把握・確認について感じていること(自由記述)の回答内容から、職場における取組と課題について考察する。

ア 会社の対応について

会社の対応として、「上司に障害状況を伝えても異動により引継ぎがされていない(盲ろう)(内部障害)(高次脳機能障害)」と、異動等により上司がどの程度障害を理解しているのかわからない状況が生じていたり、「障害を分かって入社させたのだから気にするなと言ってくれたのは嬉しかった(精神障害)」と、上司の声掛けにより安心感を得られているケース、「会社側も手探りの部分があると思うが、地域の就労支援センターに間に入って頂き、現在は良好に情報共有できている(知的障害)」と、支援機関の利用により会社と必要な配慮が共有できているケースもあった。

障害の把握・確認の手続きにおいて、本人に十分な説明と同意がなく障害者雇用になっていたというケースもあった。本人が何のために障害者手帳の写しを提出したのか理解していなかったことにより、

障害者として雇用されていることを知った際に「会社から何の説明もなかったので不信感を感じるようになった（肢体不自由）」という記述があった。

また、本人に説明と同意もないまま『こちらの方が障害を持っている方です』と第三者に紹介され、非常に気分が悪かった（肢体不自由）」という記述もあった。

障害者雇用は会社の取組ではあるが、その一人ひとりの障害者に対する説明と同意を基本とする尊重の気持ちがなければ信頼関係の構築は難しいと考える。

イ 障害の理解・説明について

障害の理解・説明について、「誰にどのように伝わっているのかわからない」といった内容が多く、周囲からどう思われているのか、どのように対応したらよいかといった不安を抱えている記述が見られた。

自由記述では、「知られるのは恥ずかしいという気持ちも少しあるが、皆さんに広く知って頂くことでどうしても出来ない事だけ助けて頂いたり、一人で業務ができるよう工夫することに許可を頂いたりしたい（難病）」、「全社員が知っているわけではないので難しい。何でこんなに簡単な仕事しないの、と思われる時がある（難病）」など、障害の周知範囲により周囲の理解と配慮が得られず働きづらさを感じていたり、「どこの部署にどのように把握されているか、また各部署の担当者が変わった際に自身の障害のことが引き継がれているかわからない（精神障害）」、「直属の上司がどれくらい把握してるのかわからない（精神障害）」、「障害者雇用の場合、社員皆が、誰が障害者であるか、知れてしまうのはやむを得ないことなのか疑問である（精神障害）」など、企業に障害者であることを伝えていてもどの範囲まで伝わっているのかわからない、あるいは社員皆が障害者であることを知る必要があるのか、と感じている状況があり、企業と障害者間で障害にかかる周知範囲を確認していない状況も窺えた。また、「新しく入った社員に対して、障害についてどこからも説明がなく結局自分で説明している（内部障害）」といった記述もあった。

障害の理解・説明に関する記述の中には、「初めに私の意向も聞いたうえで告知範囲を限定してくださった上司にはとても感謝している（精神障害）」、「てんかんがあること（どんなときに、どんな症状がでることがあるか）については、同じ部門の仲間にはすべて伝えられている。今まで1回症状が職場で出たが、きちんと同僚の人が見たとおりを教えてくれた（てんかん）」という記述もあり、障害状況や職場の状況によって必要な周知範囲を上司と相談できたり、周囲の理解や協力が得られることで安心して働くことができていることが窺えた。

（４）まとめ

在職障害者アンケート調査結果から得られた課題と必要な取組についてまとめる。

障害者差別禁止指針に規定されている13項目について、障害者の職場における差別が「あると思う」項目及び自由記述の内容からは、障害者一人ひとりの障害状況や経験を踏まえた上で、①能力を発揮できる業務内容、②業務内容に見合った賃金、③経験や実績を踏まえた雇用形態、について検討することが必要であると考えられる。また、職場における障害の理解についても、個々の障害者との話し合いをもとに職場の上司や同僚に対して説明し、理解を促していく取組が必要であると思われる。

合理的配慮の提供については、障害者が職場で支障となっている事情を相談しやすい人間関係が前提となり、企業と障害者双方にコミュニケーション能力が求められるが、障害状況や障害特性を理解した配慮ある対応が企業に求められていると感じる。

障害者の把握・確認については、「障害者雇用」として事務的に対応するのではなく、把握・確認する目的を十分説明したうえで、障害の周知範囲の相談や可能な支援内容などを説明することが必要であると思われる。

本調査を通して、職場における課題だけではなく企業と良好な関係を構築できている内容も確認できた。それらの記述から企業と障害者が良好な関係を構築するために必要なことは、「信頼関係の構築」であると思われた。そして、企業と障害者の信頼関係の構築には、企業の障害を理解する姿勢や行動、説明と同意を徹底することが基本にあると考えられた。

第4章

総括

第4章 総括

本章では、企業アンケート調査と在職障害者アンケート調査の結果を比較することにより、企業の取組と課題、障害者の職場定着に必要な環境作りについてまとめる。

なお、企業アンケート調査結果は、回答企業1,442社のうち障害者を雇用している企業1,067社を対象とした集計結果とした。また、図表4-1、4-2、4-3、4-4の障害種類別状況については、巻末資料2に掲載している。

第1節 企業の取組と障害者の状況

1 合理的配慮の提供

企業の「採用後」における合理的配慮の対応状況と、在職障害者の会社から提供されている合理的配慮の状況について、ア～ウの項目を比較する。

なお、「障害者の合理的配慮状況」とは、障害者が合理的配慮を受けている状況のことを指す。

ア 企業「取り組んでいる」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

イ 企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

ウ 企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

ア 企業「取り組んでいる」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

企業が合理的配慮について「取り組んでいる」と回答した割合の多い上位5項目に対する、障害者の勤務先における合理的配慮状況を示す（図表4-1）。

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	障害者（n=1,866）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	②38.6%	③11.8%	35.9%	④10.8%	2.9%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①49.0%	8.0%	31.8%	8.3%	2.9%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	③33.6%	7.6%	47.5%	8.8%	2.6%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	④31.1%	①14.0%	41.6%	⑤10.7%	2.6%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	19.8%	②12.3%	46.4%	①18.5%	3.0%

図表4-1 企業「取り組んでいる」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況
（障害者の回答割合の丸数字①～⑤は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している）

企業「取り組んでいる」上位4項目と、障害者「配慮を受けている」上位4項目は一致していた。企業の取組割合が4割～6割であるのに対し、障害者の配慮を受けている割合は3割～5割程度であった。

また、企業「取り組んでいる」上位5項目の中に、障害者「必要だが配慮を受けられていない」上位3項目も入っていた。

企業「取り組んでいる」回答割合の多かった「作業の負担を軽減するための工夫」、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」について、障害者の合理的配慮状況は以下の通りである。

a 作業の負担を軽減するための工夫

企業「取り組んでいる」(62.6%)に対して、障害者「配慮を受けている」(38.6%)、「必要だが配慮を受けられていない」(11.8%)、「必要がなく配慮を受けていない」(35.9%)、「わからない」(10.8%)であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」(38.6%)について、回答が有意に多かったのは知的障害、精神障害、発達障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」(11.8%)について、回答が有意に多かったのは視覚障害であった。「必要がなく配慮を受けていない」(35.9%)について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由、内部障害であった。「わからない」(10.8%)について、回答が有意に多かったのは、知的障害であった。(図表3-23c)

「作業の負担を軽減するための工夫」とは、業務量の調整や配置転換等を指すが、企業の合理的配慮の提供が、障害者にとっては「配慮を受けている」と認識されにくい内容(手続き)であったり、企業が複数の障害者を雇用している場合、すべての障害者のニーズを把握し合理的配慮を提供することが困難な場合も考えられる。

b 通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩

企業「取り組んでいる」(58.4%)に対して、障害者「配慮を受けている」(49.0%)、「必要だが配慮を受けられていない」(8.0%)、「必要がなく配慮を受けていない」(31.8%)、「わからない」(8.3%)であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」(49.0%)について、回答が有意に多かったのは知的障害、精神障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」(8.0%)について、回答が有意に多かったのは視覚障害であった。「必要がなく配慮を受けていない」(31.8%)について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由であった。「わからない」(8.3%)について、回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害、知的障害であった。(図表3-23c)

企業ヒアリング調査において、採用面接時に通院・体調等への配慮を確認し対応している事例や、採用後必要が生じた時に配慮を行い継続雇用につなげている事例を確認している。いずれも、企業と障害者のコミュニケーションが図られており、相談しやすい環境が作られていた。

イ 企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

企業が合理的配慮について「ニーズがあるが取り組めていない」と回答した割合の多い上位5項目に対する、障害者の勤務先における合理的配慮状況を示す(図表4-2)。

企業が「ニーズがあるが取り組めていない」と回答した割合は全体の5%未満であった。上位5項目の中に、障害者が「配慮を受けている」、「必要だが配慮を受けられていない」と回答した割合の多い上位5項目のうち3項目が入っていた。

企業（n=1,067） 「ニーズがあるが取り組めていない」	障害者（n=1,866）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	27.0%	④11.5%	44.3%	③14.1%	3.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	④31.1%	①14.0%	41.6%	⑤10.7%	2.6%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	③33.6%	7.6%	47.5%	8.8%	2.6%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	19.8%	②12.3%	46.4%	①18.5%	3.0%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	⑤30.7%	8.1%	48.6%	9.7%	2.9%

図表４－２ 企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位５項目に対する
障害者の合理的配慮状況

（障害者の回答割合の丸数字①～⑤は全１３項目中の回答割合の多い上位５項目を示している）

企業が「ニーズがあるが取り組めていない」と回答した割合が多かった「作業手順の簡素化・見直し等」、「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」について、障害者の合理的配慮状況は以下の通りである。

a 作業手順の簡素化・見直し等

企業「ニーズがあるが取り組めていない」(4.6%)に対して、障害者「配慮を受けている」(27.0%)、「必要だが配慮を受けられていない」(11.5%)、「必要がなく配慮を受けていない」(44.3%)、「わからない」(14.1%)であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」(27.0%)について、回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害、知的障害、精神障害、発達障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」(11.5%)について、回答が有意に多かったのは、視覚障害、発達障害であった。「必要がなく配慮を受けていない」(44.3%)について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由、内部障害、難病であった。「わからない」(14.1%)について、回答が有意に多かったのは、知的障害であった。(図表３－23b)

「作業手順の簡素化・見直し等」には、作業マニュアルのカスタマイズやチェックリストの作成等を含むが、企業が取り組むためには障害者の特性を理解し対応する支援者社員が必要と思われる。企業内の支援者社員としては、企業在籍型ジョブコーチ、障害者職業生活相談員が想定されるが、当該社員を配置していない企業にあっては、社外の支援機関の協力を得ることも必要と考えられる。

企業ヒアリング調査において、障害者の職場定着を支援する方策として、障害者関係業務を担当する社員や現場で障害者に関わる社員が障害者職業生活相談員の資格を積極的に取得したり、社内外のジョブコーチを活用し、障害者が従事する作業手順の見直し等の支援を行うことで効率化を図

るとともに周囲の社員に対する支援を行っている事例を確認している。

b 疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備

企業「ニーズがあるが取り組めていない」(4.4%)に対して、障害者「配慮を受けている」(31.1%)、「必要だが配慮を受けられていない」(14.0%)、「必要がなく配慮を受けていない」(41.6%)、「わからない」(10.7%)であった。障害種類別に見ると、「配慮を受けている」(31.1%)について、回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害、知的障害、精神障害、発達障害であった。「必要だが配慮を受けられていない」(14.0%)について、回答が有意に多かったのは、視覚障害であった。障害者「必要がなく配慮を受けていない」(41.6%)について、回答が有意に多かったのは、肢体不自由、内部障害であった。(図表3-23b)

「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」とは、職場内の休憩室や仮眠室等を指している。当該設備が障害特性に配慮した仕様になっており、利用しやすいかどうかについては検討が必要であると思われた。

ウ 企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

企業が合理的配慮について「ニーズがないので取り組んでいない」と回答した割合の多い上位5項目に対する、障害者の勤務先における合理的配慮状況を示す(図表4-3)。

企業 (n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	障害者 (n=1,866)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	4.6%	2.1%	①82.5%	7.9%	3.0%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	4.9%	4.6%	②77.4%	8.8%	4.4%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	11.3%	3.8%	③72.6%	9.6%	2.8%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	13.3%	5.5%	⑤68.4%	9.9%	2.9%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	⑤30.7%	8.1%	48.6%	9.7%	2.9%

図表4-3 企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位5項目に対する障害者の合理的配慮状況

(障害者の回答割合の丸数字①～⑤は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している)

企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位4項目には、障害者「必要がなく配慮を受けていない」上位5項目のうち、「通勤援助者の手配」、「手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱」、「通勤用自動車又はバスの手配」、「職場介助者の配置・委嘱」の4項目が入っていた。

企業が「ニーズがないので取り組んでいない」と回答した割合が多かった「通勤援助者の手配」、「手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱」について、障害者の合理的配慮状況は以下の通りである。

a 通勤援助者の手配

企業「ニーズがないので取り組んでいない」(91.0%)に対して、障害者「配慮を受けている」(4.6%)、「必要だが配慮を受けられていない」(2.1%)、「必要がなく配慮を受けていない」(82.5%)「わからない」(7.9%)であった。

b 手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱

企業「ニーズがないので取り組んでいない」(88.8%)に対して、障害者「配慮を受けている」(4.9%)、「必要だが配慮を受けられていない」(4.6%)、「必要がなく配慮を受けていない」(77.4%)、「わからない」(8.8%)であった。

障害種類別に見ると、「必要だが配慮を受けられていない」(4.6%)の回答が有意に多かったのは、聴覚又は平衡機能障害であった。(図表3-23b)

2 障害者に対する差別の禁止

企業の差別禁止を踏まえた取組状況(「取り組んでいる」、「まだ取り組んでいない」)上位5項目と、障害者の勤務先における差別の認識(「差別がないと思う」、「差別があると思う」)上位5項目を示す(図表4-4)。

企業「取り組んでいる」上位5項目に対して、障害者「差別がないと思う」上位5項目は、「賃金」のみ一致していた。一方、障害者「差別があると思う」上位5項目では、「定年」、「労働契約の更新」、「教育訓練」、「配置」の4項目が該当し、企業「取り組んでいる」、障害者「差別があると思う」の回答が最も多かった項目は、ともに「定年」であり、企業の取組と障害者の認識に差が見られた。

障害者「差別があると思う」の回答が最も多かった項目が「定年」であったことについて、「障害者に対する差別の禁止について感じていること(自由記述)」において、採用時の雇用形態への差別や労働契約の更新に不安を感じている記述が見られたことなどから考えると、障害のない者と比べて定年まで働き続けることが難しいと感じるなど、漠然とした雇用継続への不安が表れているとも考えられる。

次いで、障害者「差別があると思う」の回答が多かった「福利厚生」は、労働者の福祉の増進のために定期的に行われる金銭の給付、住宅の貸与等の措置を指している。障害特性に配慮した活用しやすい措置かどうかについては個別に検討が必要であると思われる。

	企業（n=1,067）		障害者（n=1,866）	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	募集及び採用 (68.1%)	定年 (28.9%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	退職の勧奨 (66.1%)	福利厚生 (25.4%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	賃金 (64.7%)	労働契約の更新 (24.6%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	雇用形態の変更 (63.0%)	教育訓練 (19.3%)
5	教育訓練 (86.5%)		降格 (63.0%)	配置 (18.6%)

図表４－４ 企業の取組状況と障害者の差別の認識（上位５項目）

３ プライバシーに配慮した障害者の把握・確認

企業調査において、障害者を把握・確認する機会は、「採用段階（本人が障害を明らかにしている、障害者専用求人の応募者等）」（67.2%）が最も多く、次いで「採用後（全員に障害の申告を呼びかける）」（15.2%）、「その他の機会（年末調整時、本人からの申出等）」（13.7%）であった。

在職障害者調査において、採用面接時に障害について会社に「伝えなかった」（21.5%）と回答した者が採用後障害を会社に伝えた状況は、「職業上の必要性を感じ自分から伝えた」（41.4%）が最も多く、次いで「その他（採用時点で障害がなかった、通院・治療の際に伝えた等）」（37.2%）と、障害者本人からの申出が約８割であり会社からの確認による申出は１割強であった。

企業が障害者の把握・確認を積極的に行わずとも障害者からの申出により把握・確認できている実態がわかったが、在職障害者調査において障害の把握・確認についての問題が「ある」（8.9%）の内容を見てみると、採用面接時に障害について会社に伝えていても理解されていなかったり、きちんと伝わっているかわからないといった記述があった。

障害者が自身の障害を企業に伝える際に、職場で必要な配慮事項や希望する周知範囲を併せて伝えられることが望ましいが、その内容は職場の状況や人間関係等に応じて変化するものであること、障害状況によっては自分で障害について伝えることが負担に感じる等、配慮や支援を必要とする者がいることなどを考えると、企業がプライバシーに配慮した障害者とのコミュニケーションについて理解し対応することが大切であると思われる。

第2節 企業と障害者の関係構築に必要な方策、支援

本調査研究の目的は、企業における「障害者の把握・確認」、「障害者に対する差別の禁止」、「合理的配慮の提供」の取組について、企業及び在職障害者に調査を行うことでその実態を把握し、企業と障害者にとってより良い職場環境を検討することである。

本調査研究では、企業調査と在職障害者調査を実施し、企業の取組と在職障害者の実態について考察した。全体の傾向としては、企業の各指針についての認識は高く、必要な取組も相当程度行われており、障害者の認識も課題を感じていないと回答する者が多数を占めている結果であり、障害者を取り巻く職場環境は概ね良好であると推察される。

このことを踏まえたうえで、双方が課題を感じている部分に焦点を当て、企業と障害者の関係構築に必要な方策、支援についてまとめる。

1 コミュニケーションの工夫

在職障害者調査の回答者の多くは障害者雇用企業を通して周知をしたため、調査時点で企業が障害者であることを把握・確認している社員が回答している。このように、障害者であることを企業が理解し雇用している在職障害者の一部には、合理的配慮にかかるコミュニケーションが十分取れているとは言えない状況があることがわかった。

合理的配慮について企業が感じている課題としては、①社内のサポート体制の構築ができていない、②社内の周知が進んでいない、③配置転換や業務内容の切り出しが難しい、などが多く、障害者が感じている課題としては、①どの程度まで合理的配慮を求めてよいのかわからない、②自分から必要な配慮を求めるのは気が引ける、などが多かった。採用後における合理的配慮の提供は、企業が必要に応じて定期的に確認することとされているが、障害者から職場において支障となっている事情を申し出ることも可能である。しかしながら、上記のような企業が感じている課題と障害者が感じている課題がある場合は、職場における支障があってもそれを解決できない状況になる。

企業と障害者とのコミュニケーションについては、企業ヒアリング調査において企業が障害者の職場定着を図るために工夫して取り組んでいる事例が複数みられた。例えば、採用担当者と現場担当者が異なる場合、採用面接時に確認した障害状況や配慮事項を本人の同意を得て現場担当者に伝える方法として、①現場担当者が面接に同席する、②採用担当者が定期的に現場をフォローする、③現場担当者が日常的な声掛けや定期的な面談を行う、など業種や業態によって対応可能な工夫がなされていた。

また、企業ヒアリング調査において、企業と障害者の関係構築を進める方法として確認できたのは、仕事上のコミュニケーションだけでなく日常的なコミュニケーションや職場での支障を確認する等目的を明確にした面談の実施であった。さらに、企業が障害者一人ひとりの事情を把握する方法として、勤怠管理シートや勤務表などによる現場担当者を中心とした社員同士のコミュニケーションを促進する体制を作ることも効果的であった。

このような社内のコミュニケーション方法を取ることが難しい企業には、社内外の支援者（ジョブコーチ等）がコミュニケーションを支援している事例もあり、企業に対する支援の必要性が感じられる。

2 社員の障害理解

企業が障害者雇用を進める中で、障害者が自身の障害について周囲に理解してほしいと希望している場合は、どのような障害状況でどのような配慮が必要なのか、上司や同僚が正確に理解するための取組が必要である。

在職障害者調査の自由記述では、周囲の言動や上司との関係性などから「周囲に障害が理解されていない」と感じている記述が多く見られたが、障害があることを企業に伝えていても、配属先の上司や同僚に情報が伝わっていなかったり、逆に「必要な範囲」を超えて情報が伝わっているという記述もあった。この「必要な範囲」を決めるためには、企業と障害者との話し合いが必要となるが、このような話し合いがない場合は、障害者は障害があることを企業に伝えていても実際に相談や配慮を求めにくい状態に置かれ、上司や同僚との関係の取り方が難しいことも想像される。

さらに、人事異動などで職場の環境が変化した場合には、「必要な範囲」の変更や、新しく配属された社員への説明など、誰がどのように行うのかといった状況に応じた適切な取組が求められる。

合理的配慮の提供は、障害者であることを企業が把握していることが前提となり、職場において支障となる事情を解消するための措置であることから、職場の上司や同僚が障害状況の理解とともに合理的配慮の提供の必要性について理解することが必要である。

これらのことから、合理的配慮の提供にあたっては社員への障害理解の取組を進めていくことが必要であり、社員の障害理解を進める手順として、①障害者本人への説明と同意、②上司や同僚に対する障害状況及び配慮事項等の説明、③日常的なコミュニケーションの推進、④合理的配慮にかかる対話、⑤合理的配慮に係る上司や同僚の理解、といった一連のプロセスが考えられる。

そして、そのプロセスを支えるのが専門家による社内啓発であると考えられるが、専門的な知識を持った社内外の専門家としては以下が挙げられる。

【社内】 障害者職業生活相談員、企業在籍型ジョブコーチ、産業保健スタッフなど

【社外】 障害者職業カウンセラー（地域障害者職業センター）、就業支援員（障害者就業・生活支援センター）など

企業が障害者雇用を進める中で、障害名や印象などで判断し間違った理解にならないよう、障害者本人の同意のもと、職場で支障となることについて他の社員に具体的な説明を行う機会が必要である。また、もちろん障害者本人が自身の特性や必要な配慮について、必要に応じて必要な範囲に話することができる環境であることが望ましい。

3 働きやすい職場づくり

企業が障害者雇用を進める中で、働きやすい環境づくりのための支援についてまとめる。

在職障害者調査において「配慮を得られている」と感じている記述に共通していたことは、上司や同僚の「理解しようとする姿勢」や「理解した上での行動」であった。具体的には、相談に乗ってくれる、声をかけてくれる、作業しやすい環境を整えてくれる、当たり前のこととして対応してくれる、などであった。

障害者が合理的配慮の申出をしやすい職場とは、障害があることを伝えて働いていることに対して企業からの支援（フォロー）があること、つまり障害の状況や支障の有無について確認したり、確認の頻度や方法についても本人の希望を尊重するなどである。

そして、必要に応じて職場の上司や同僚の協力を得るために、情報を「見える化」して共有することも必要となる。例えば、合理的配慮の申出や話し合いの内容を紙面にして共有することにより、障害者及び上司や同僚が共通認識を図ることなどである。

企業ヒアリング調査においても、企業理念を基本にした社員教育が障害者雇用の考え方にも浸透し、社員同士の相互理解につながっている事例や、社員同士のコミュニケーションが良好な職場では障害者への適切な支援につながっている事例があった。

ただ、ここで留意が必要なのは、プライバシーの問題であり、本人が障害の周知を希望しない場合は、合理的配慮にかかる周囲の理解は制限されることが考えられる。周囲の理解が十分得られていないが当該障害者にとっては働きやすい環境であったり、当該障害者にとって必要な範囲を超えた障害の周知がなされることで働きづらい環境であるなど、さまざまな事例が想定される。

このことから考えると、働きやすい環境作りとは、企業と障害者がいかに話し合うことができる関係を構築するかがとても重要になる。雇う側（企業）と雇われる側（障害者）の立場の違いや障害者から申出しづらい状況があることを踏まえると、障害者からの申出は直接的な形でなく曖昧な形で表出されることも考えられる。企業が相談窓口を設定し周知していても、直接的な形で申出ができない障害者もいることを考え、上司や同僚との日頃からのコミュニケーション、管理者による定期的な面談、外部支援機関の支援など、個別の状況に応じた選択肢が用意されることが望ましい。障害の周知の方法や範囲と併せて、合理的配慮の申出方法についても、障害者であることを把握・確認した際に話し合っておくことで、その後の対話につながるのではないかと考える。

第3節 今後の課題

本調査研究では、企業におけるプライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針を踏まえた取組と課題について、企業及び在職障害者を対象に調査し、企業における取組と在職障害者の認識や状況について実態を明らかにした。

今後の課題としては、障害者へのヒアリング調査により、企業に対してどのように合理的配慮の申出を行い配慮がなされたか等の事例を収集するとともに、募集及び採用時に合理的配慮が得られなかったために就職に至らなかった事例等を把握することにより、募集及び採用から採用後において、必要となる取組を検討することが考えられる。

また、企業における障害者のキャリア形成を考えた配置やOJTや教育訓練のための合理的配慮の提供事例など、より幅広い雇用管理の観点からの支援について検討することが必要と考える。

【参考文献】

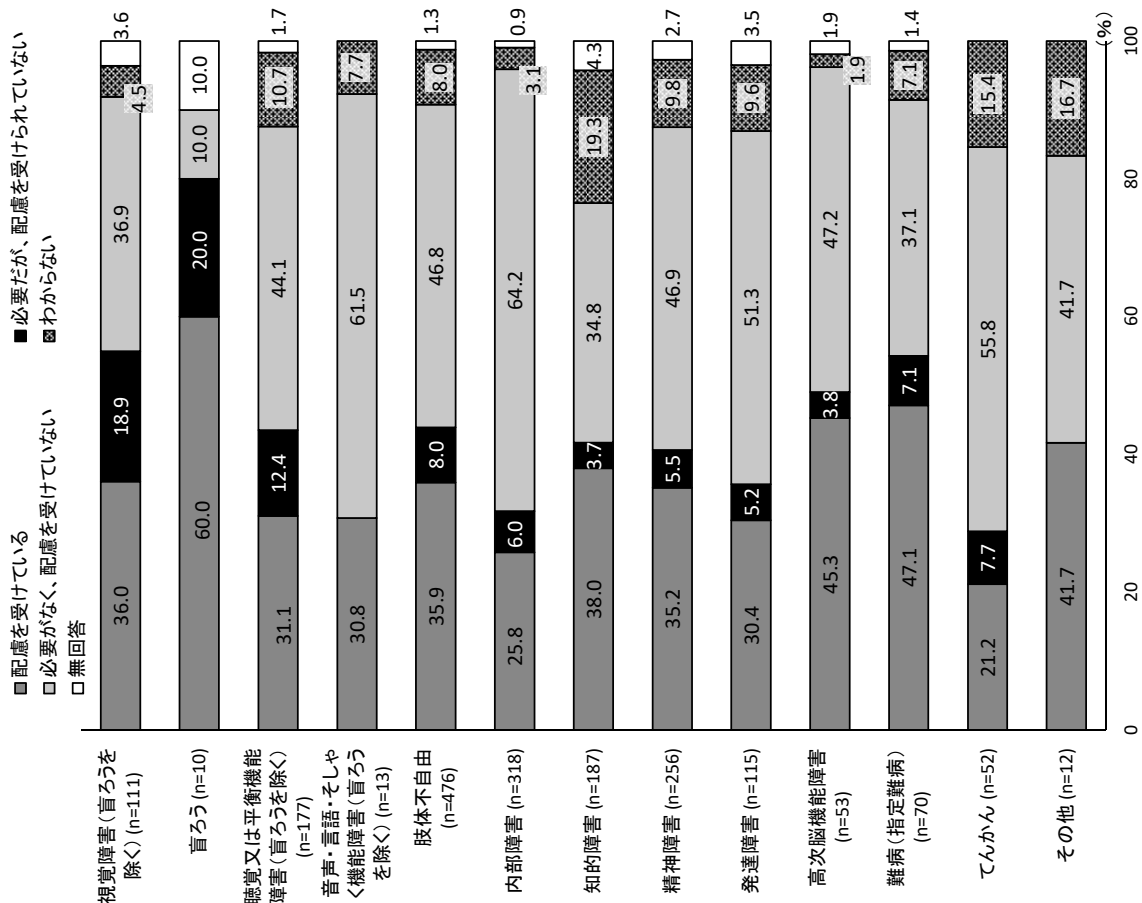
眞保智子（2019）「改訂版障害者雇用の実務と就労支援「合理的配慮」のアプローチ」日本法令
川島聡, 飯野由里子, 西倉実季, 星加良司（2016）「合理的配慮－対話を開く, 対話が拓く」有斐閣

巻末資料

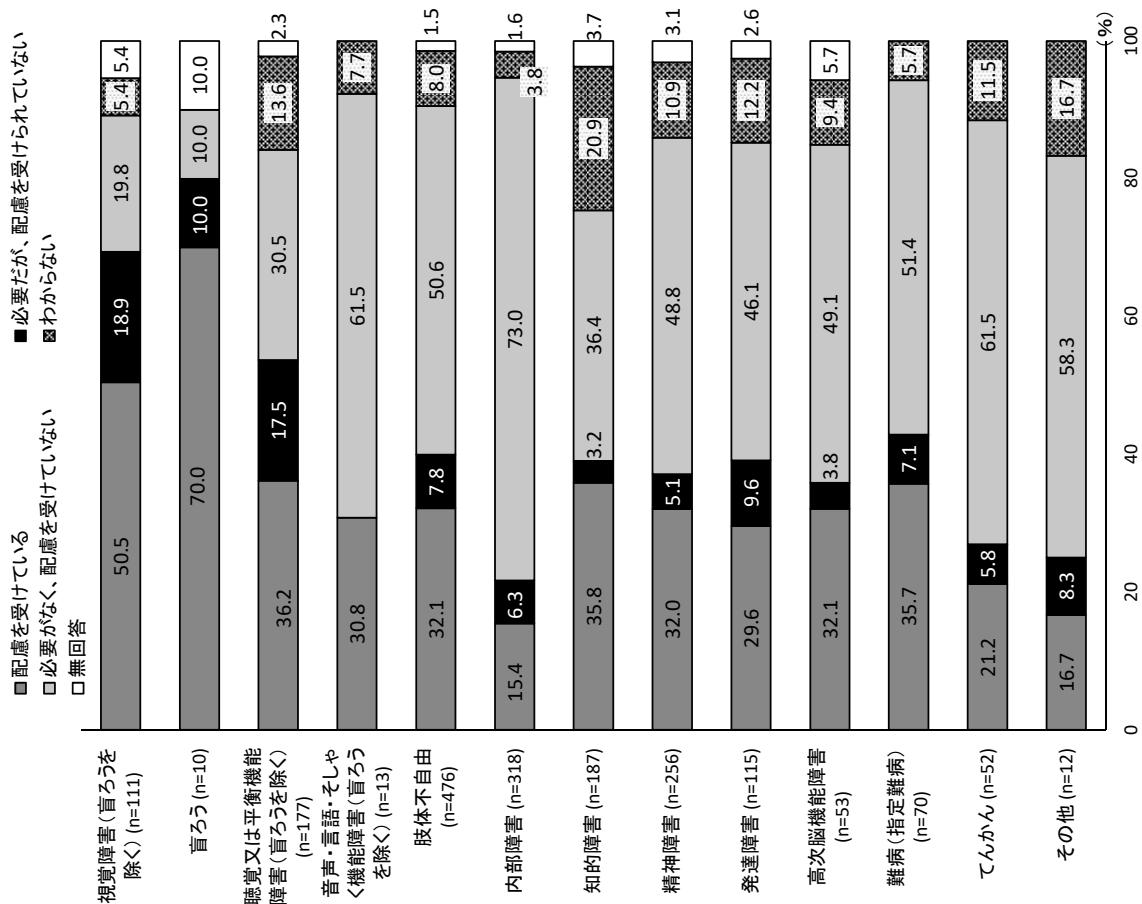
資料１－１	障害者の合理的配慮状況（合理的配慮項目別）
資料１－２	障害者の合理的配慮状況（障害別）
資料２－１	企業「取り組んでいる」上位５項目に対する障害者の合理的配慮状況（障害別）
資料２－２	企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位５項目に対する 障害者の合理的配慮状況（障害別）
資料２－３	企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位５項目に対する 障害者の合理的配慮状況（障害別）
資料２－４	企業の取組状況と障害者の差別の認識（上位５項目）（障害別）
資料３	プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に関する実態調査 企業調査票
資料４	プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に関する実態調査 在職障害者調査票

合理的配慮13項目（a～m）× 障害・疾病

a 職場内移動の負担を軽減するための設備

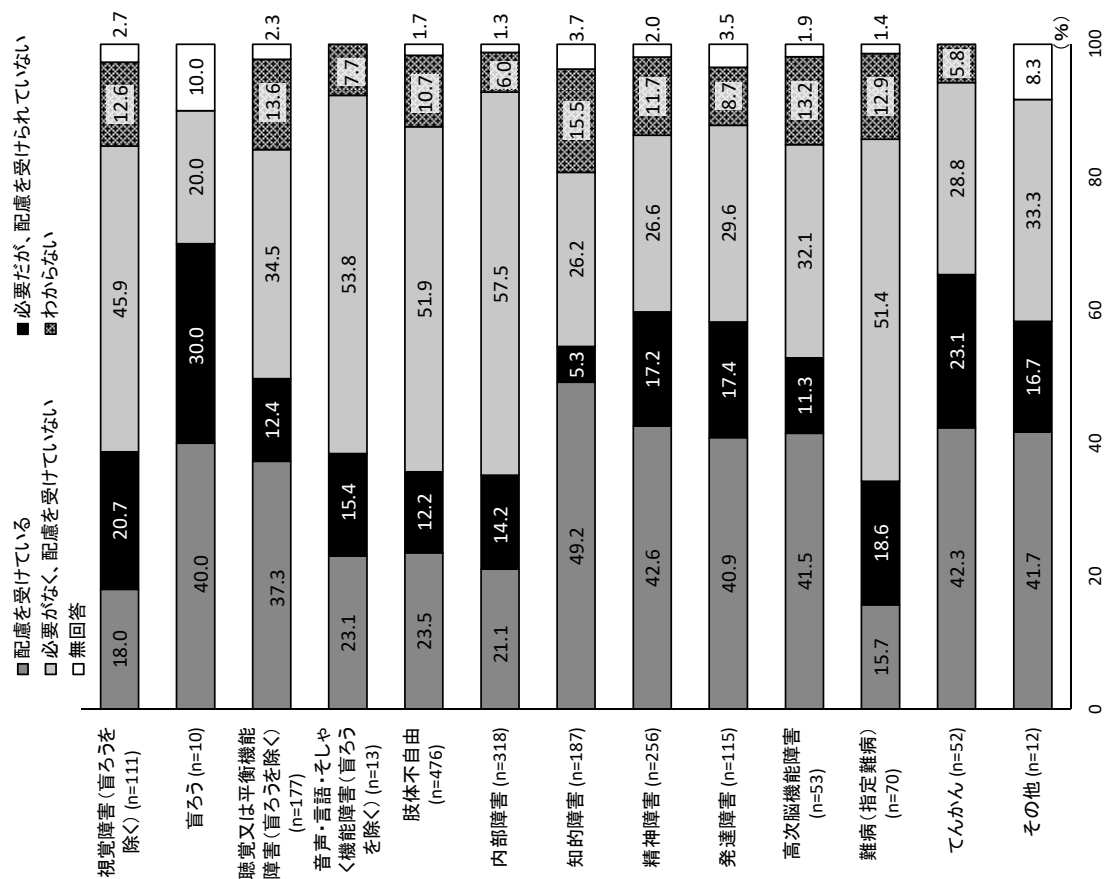


b 作業を可能にするための設備

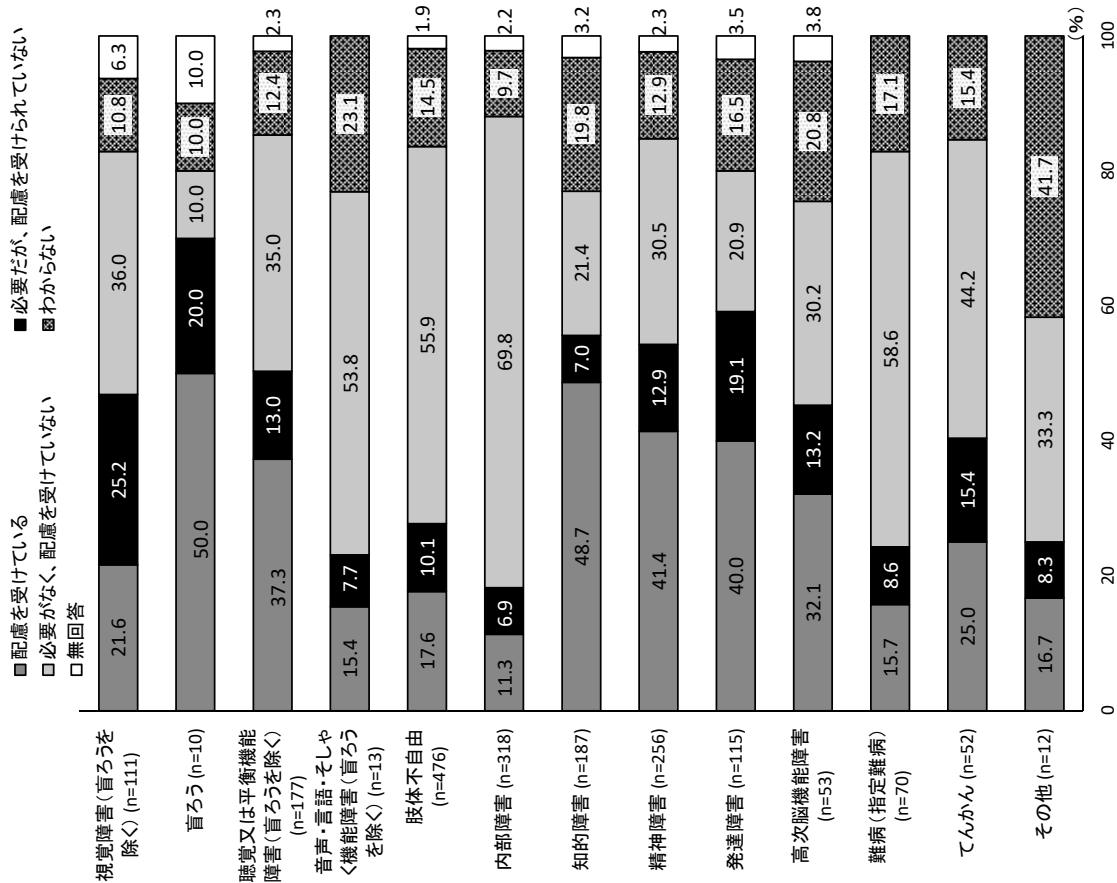


資料 1 - 1

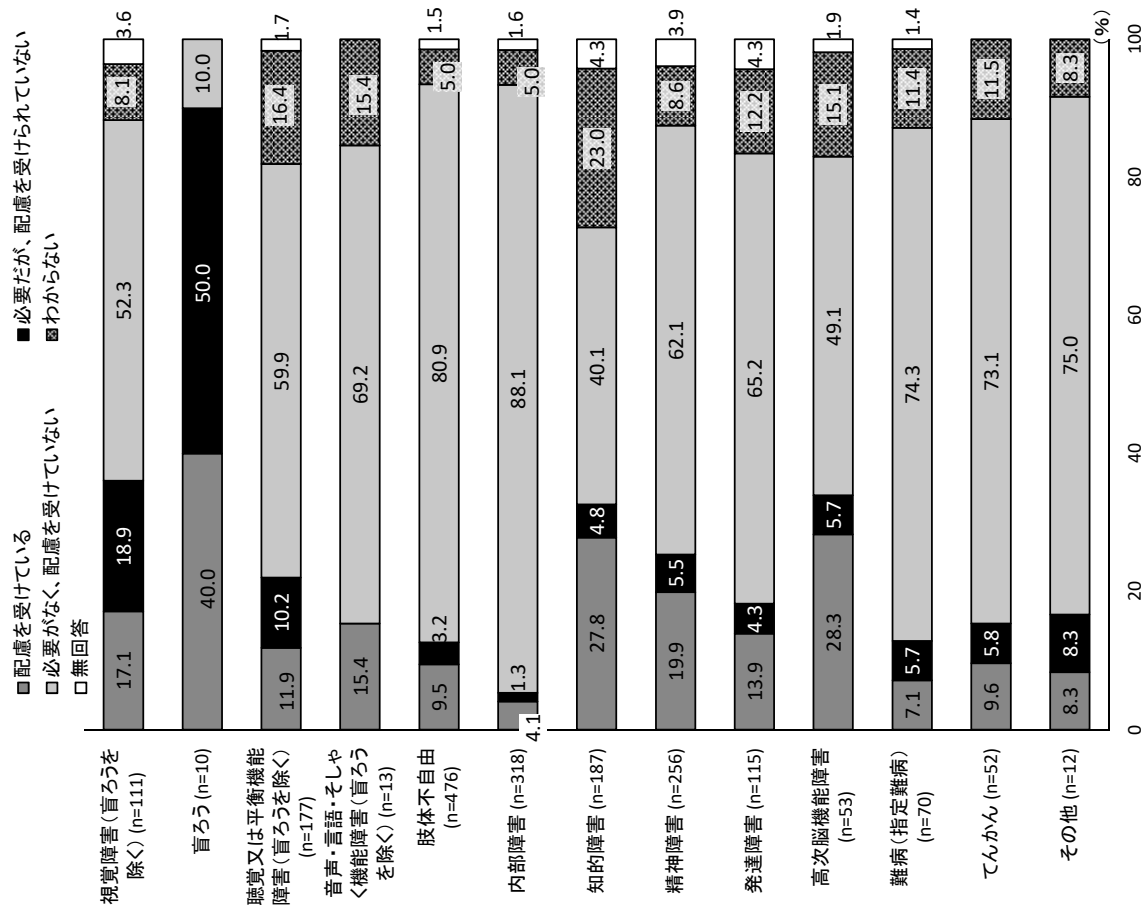
c 疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備



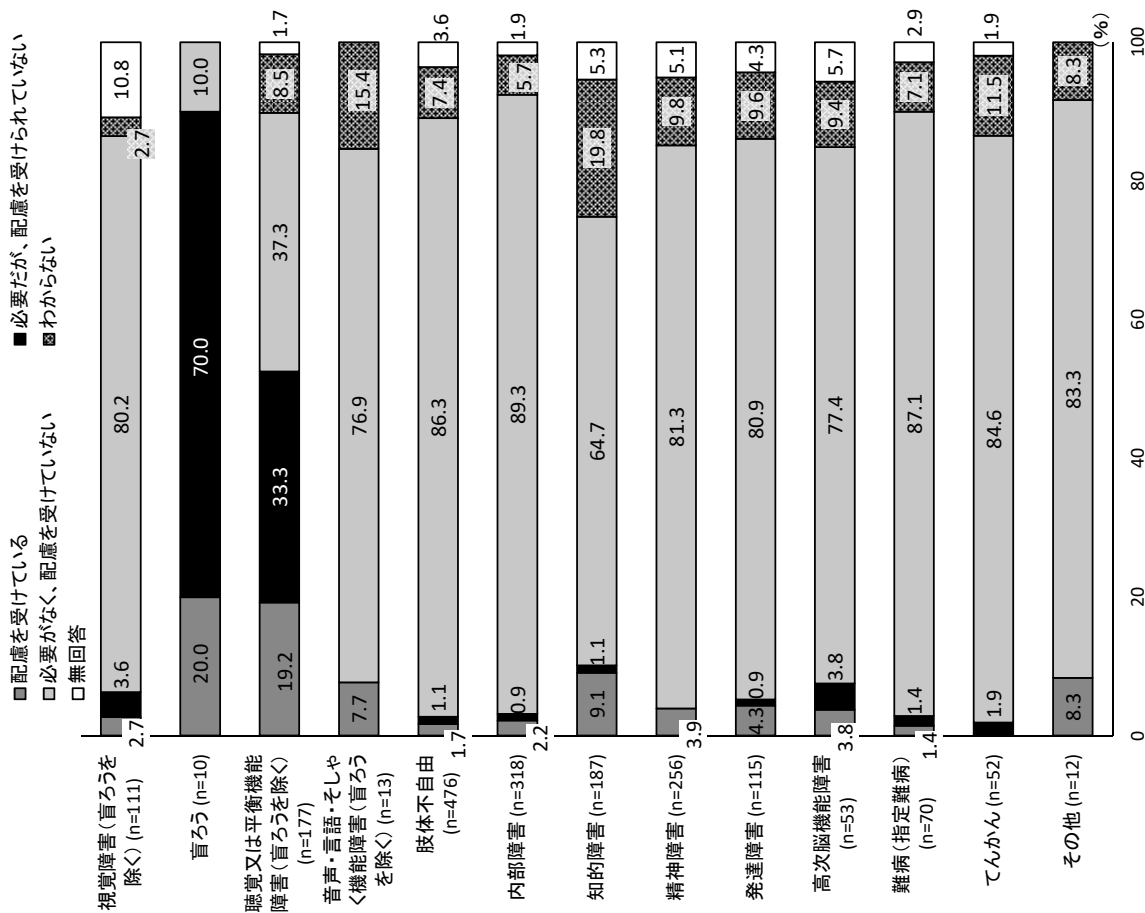
d 作業手順の簡素化・見直し等



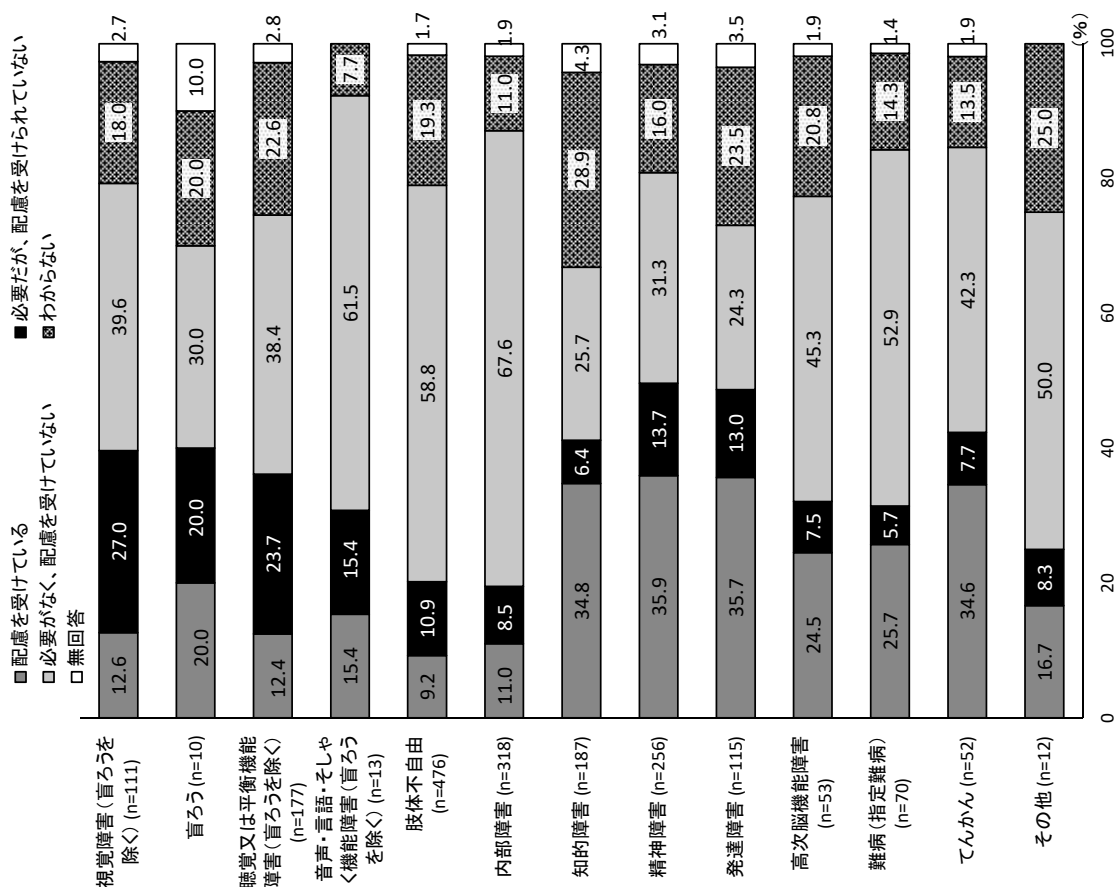
e 職場介助者の配置



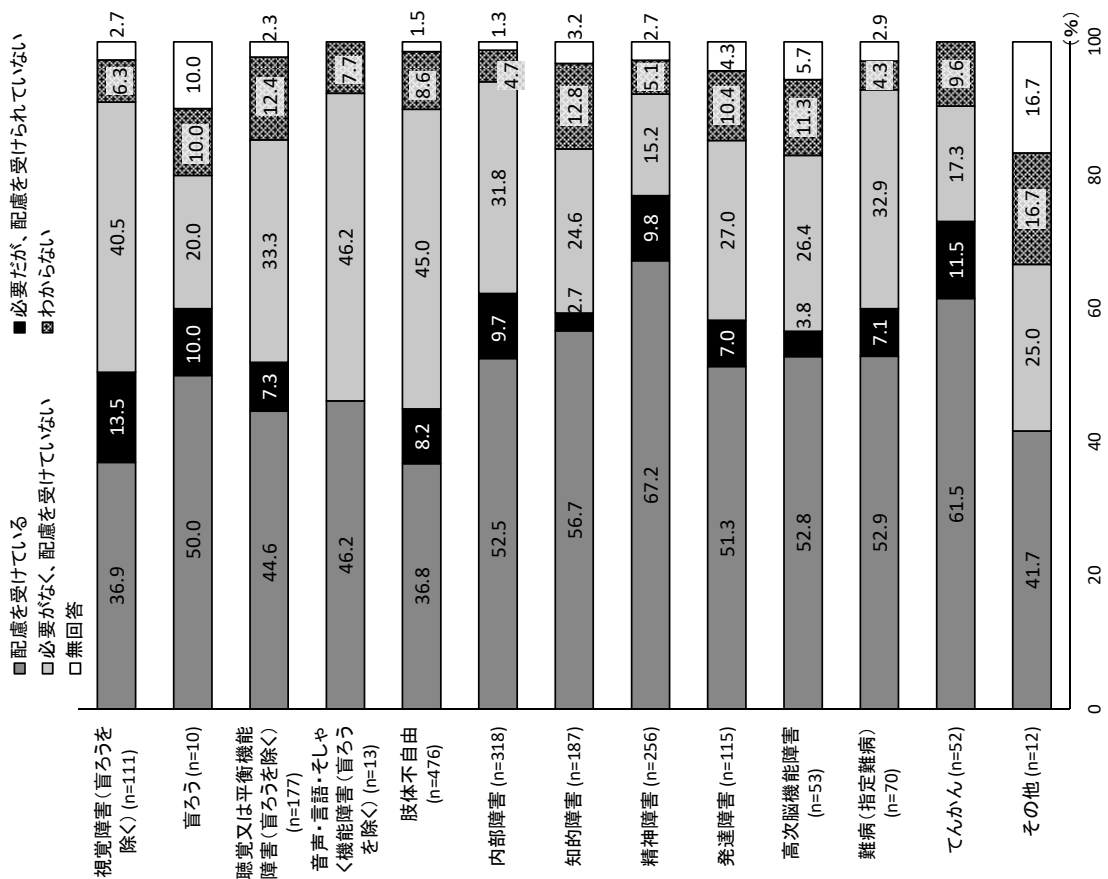
f 手話通訳・要約筆記等担当者の配置



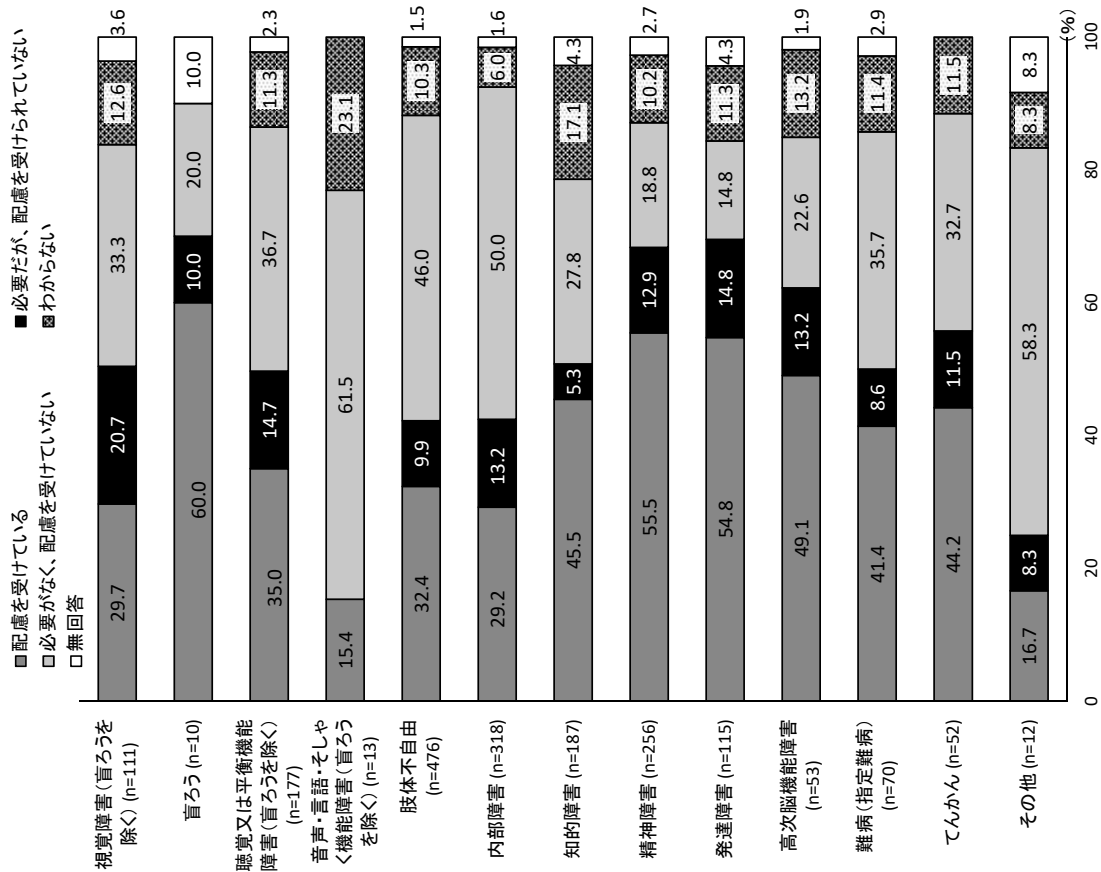
g 障害者相談窓口担当者の配置



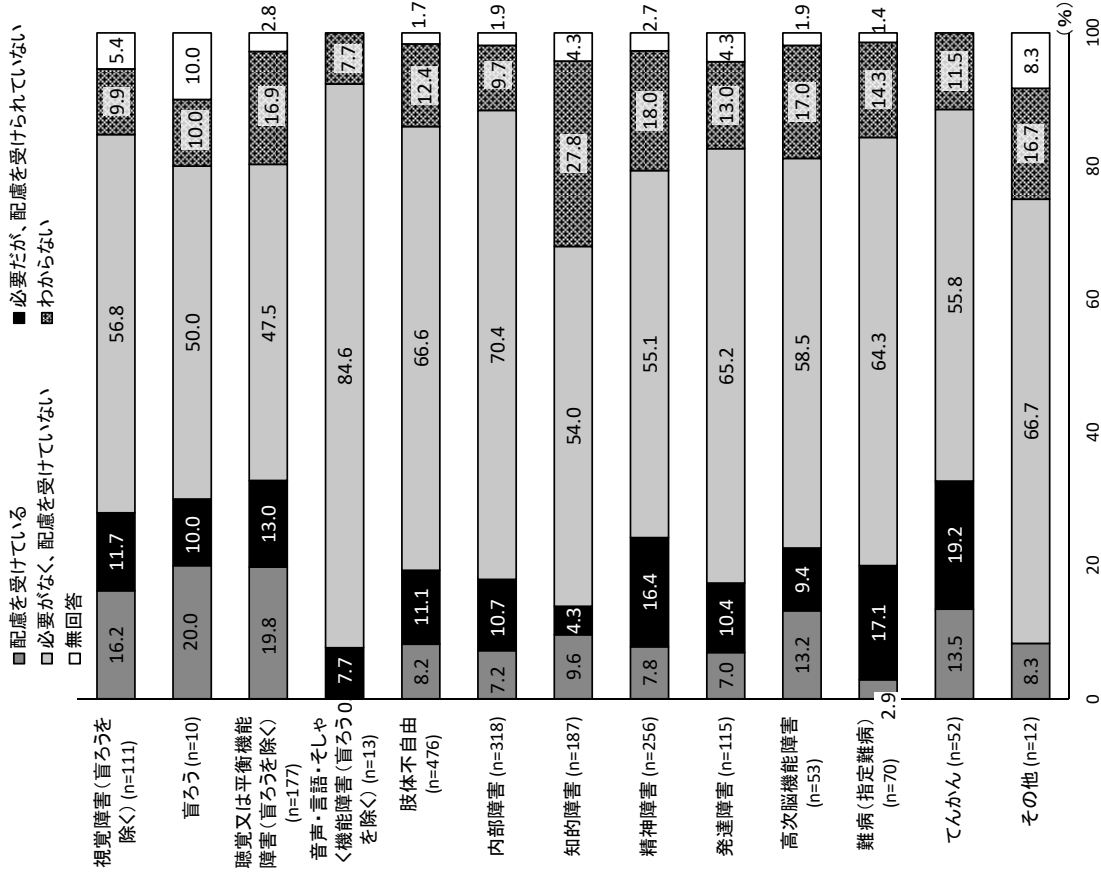
h 通院・体調等に配慮した出勤時刻・休暇・休憩



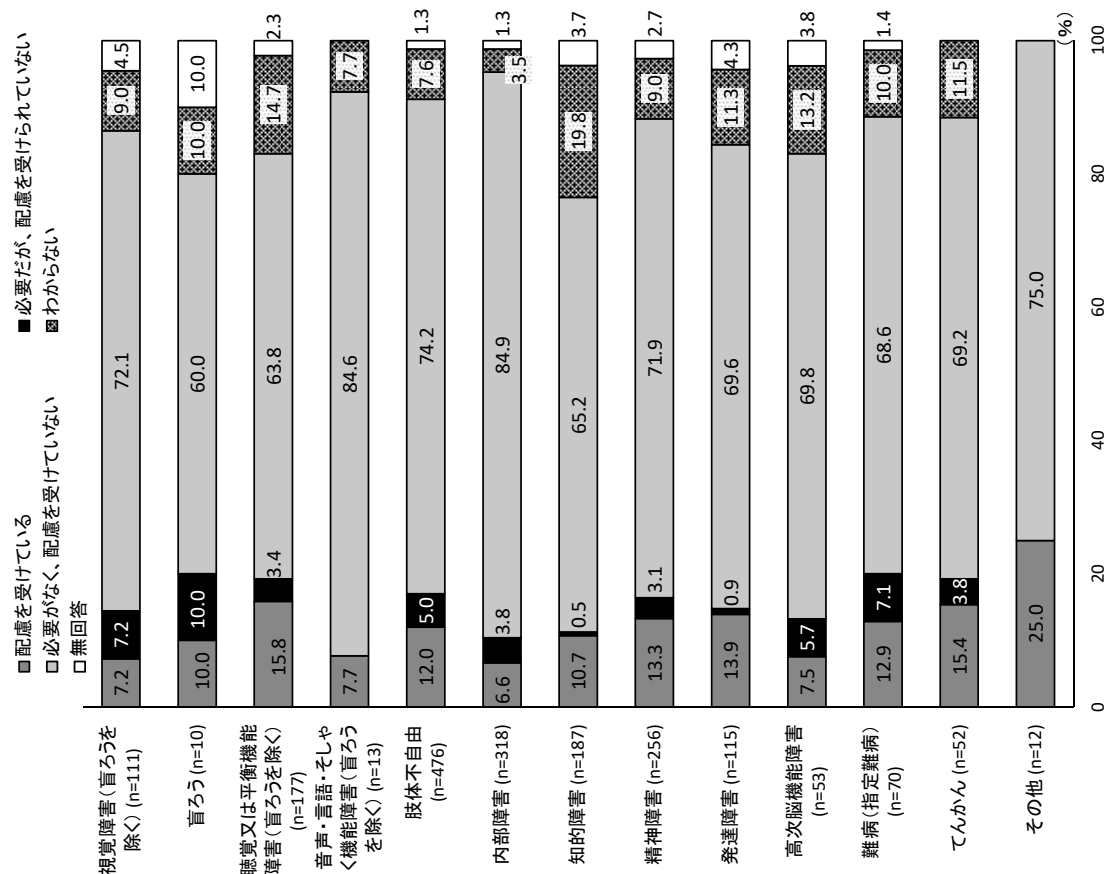
i 作業の負担を軽減するための工夫



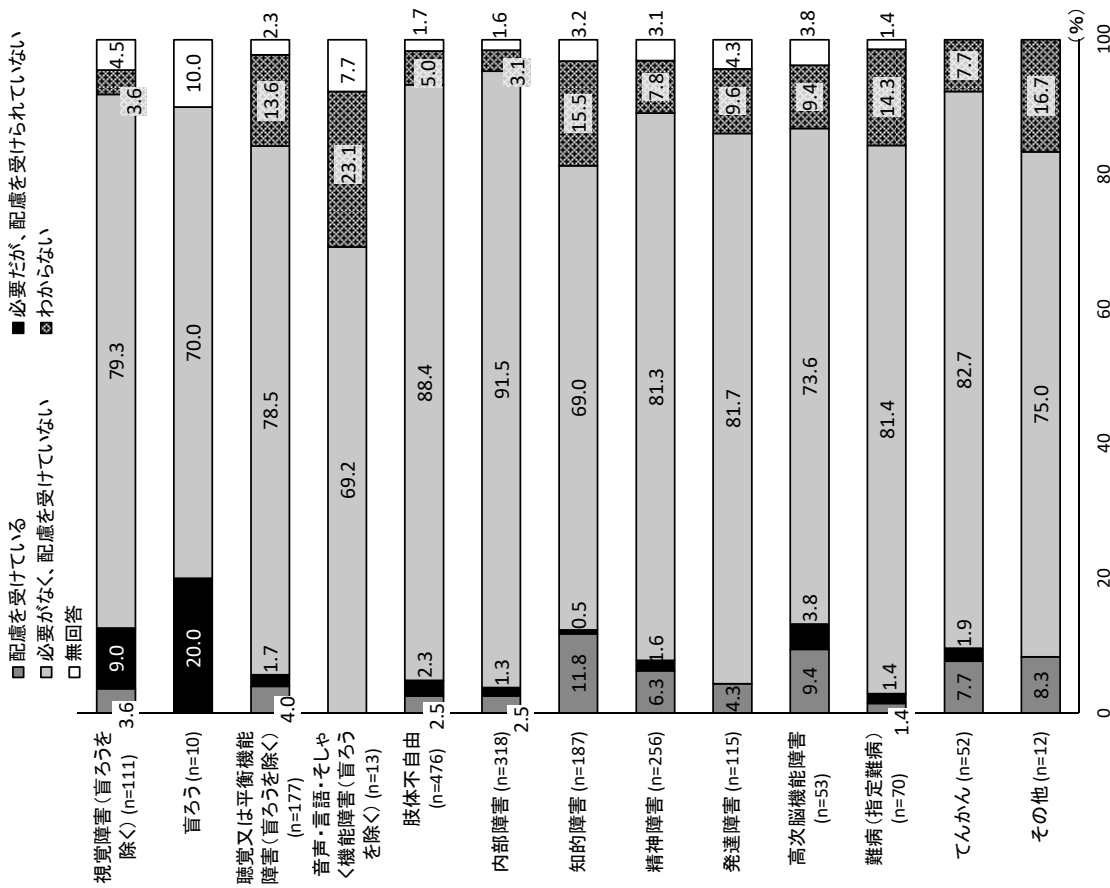
j 住宅の賃借又は住宅手当の支払い



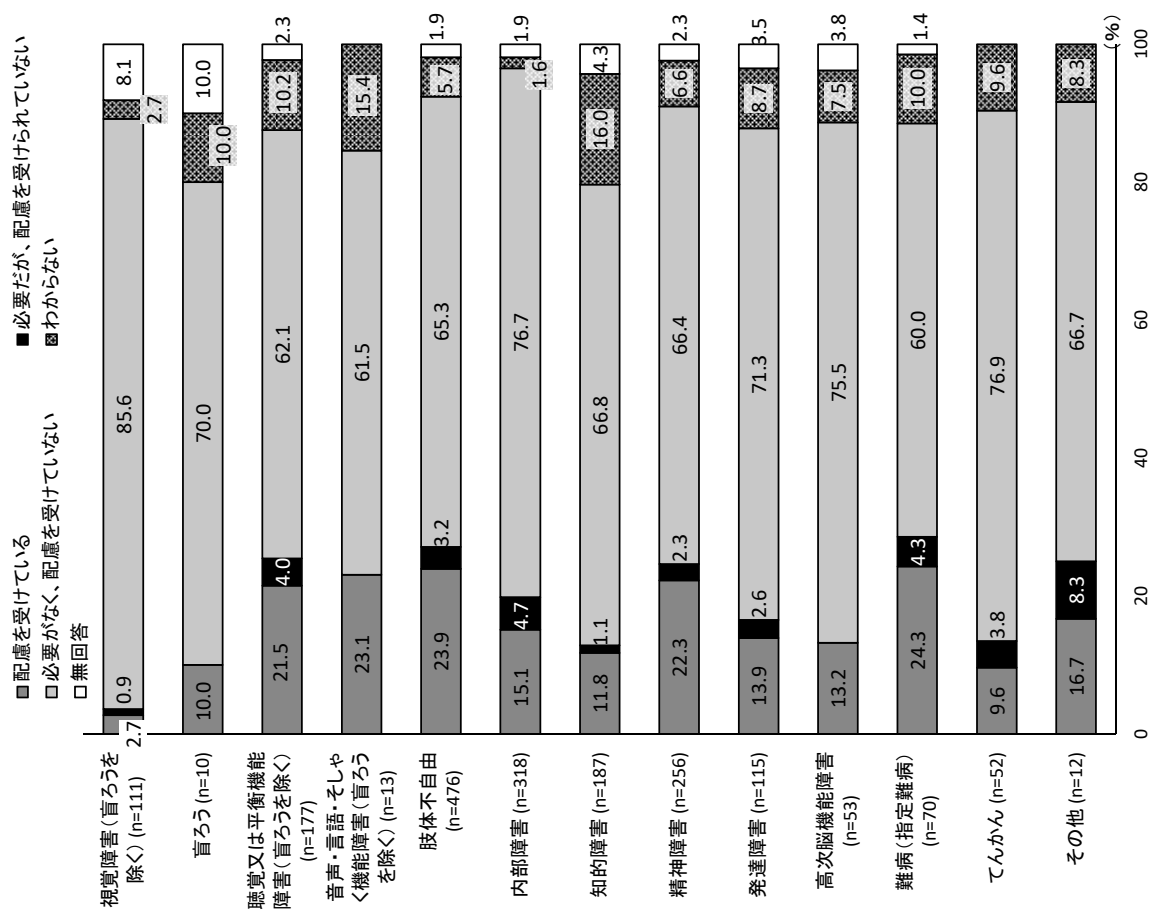
k 通勤用自動車又はバスの手配



l 通勤援助者の手配

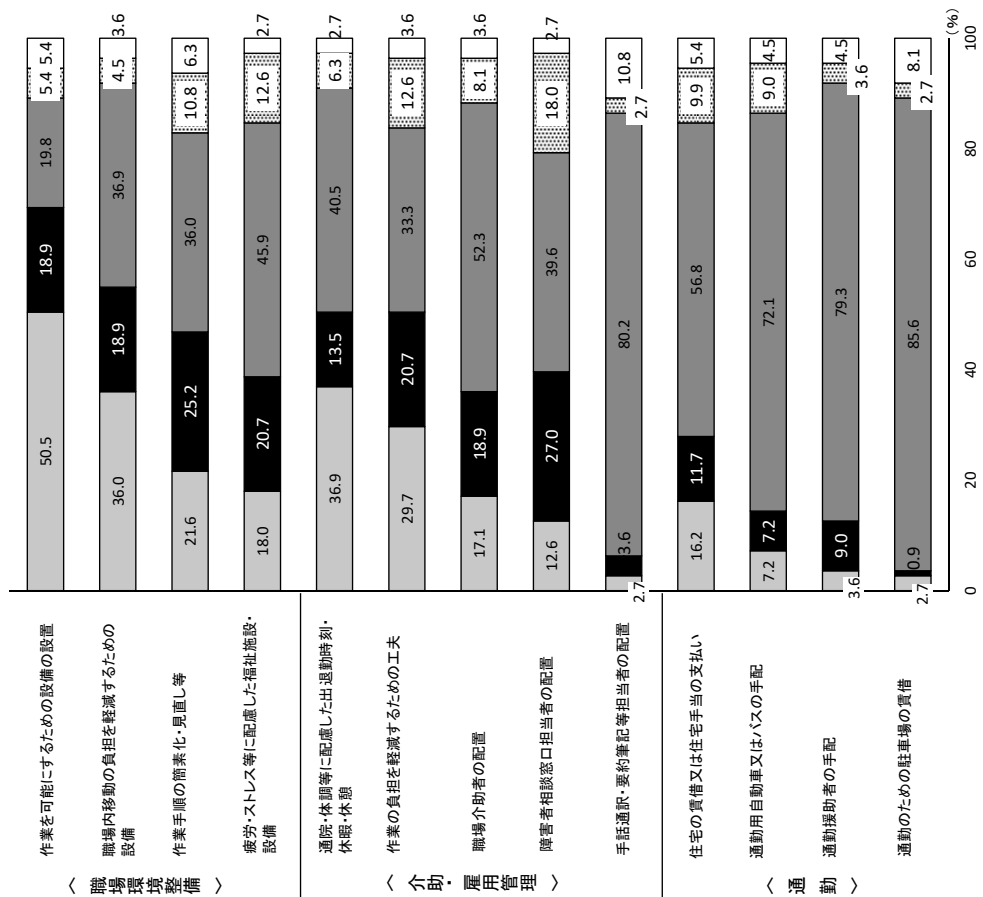


m 通勤のための駐車場の賃借



視覚障害（n=111）× 合理的配慮の提供

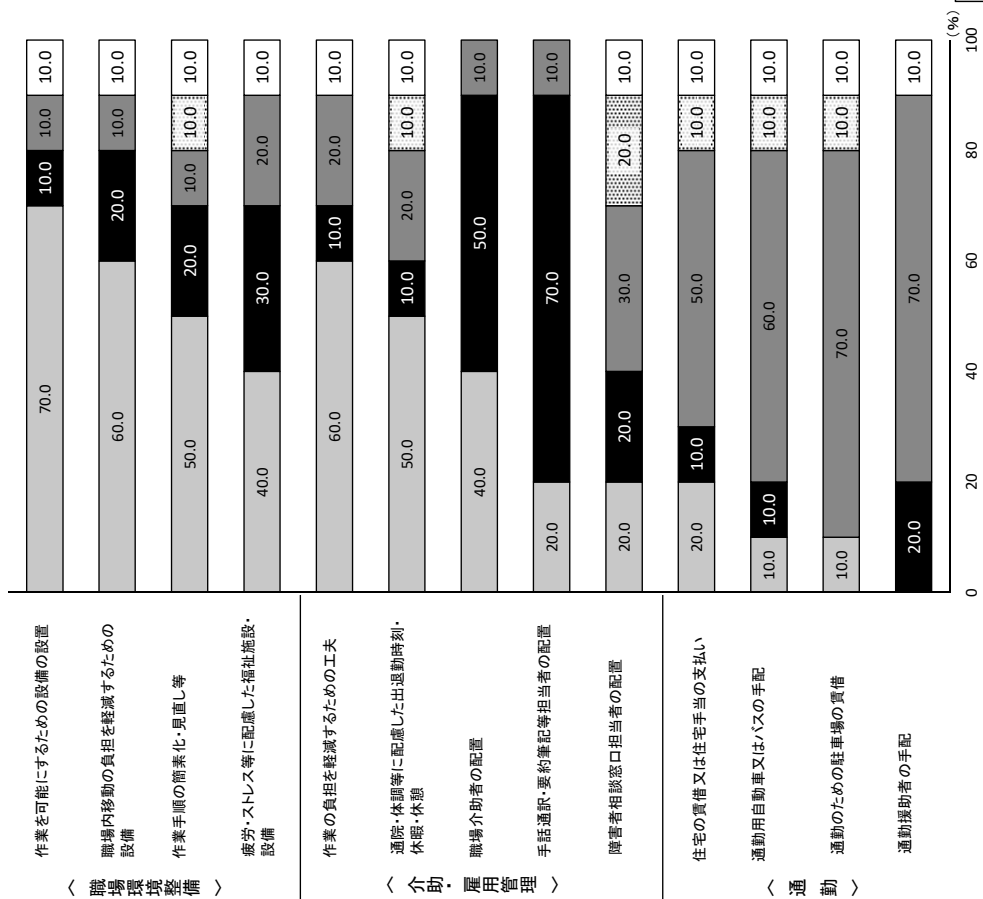
□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



「職場環境整備」、「介助・雇用管理」、「通勤」の 카테고리毎に、「配慮を受けている」回答割合の多い順に示している。

盲ろう（n=10）× 合理的配慮の提供

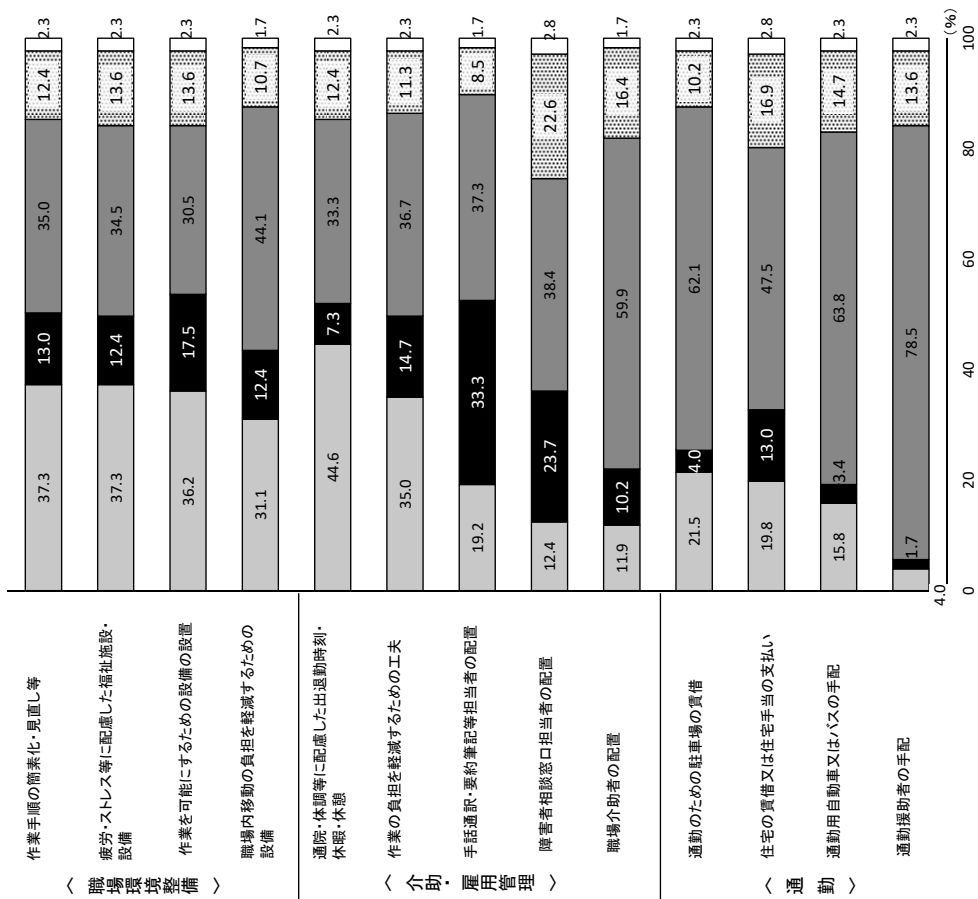
□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



資料 1 - 2

聴覚又は平衡機能障害（n=177） × 合理的配慮の提供

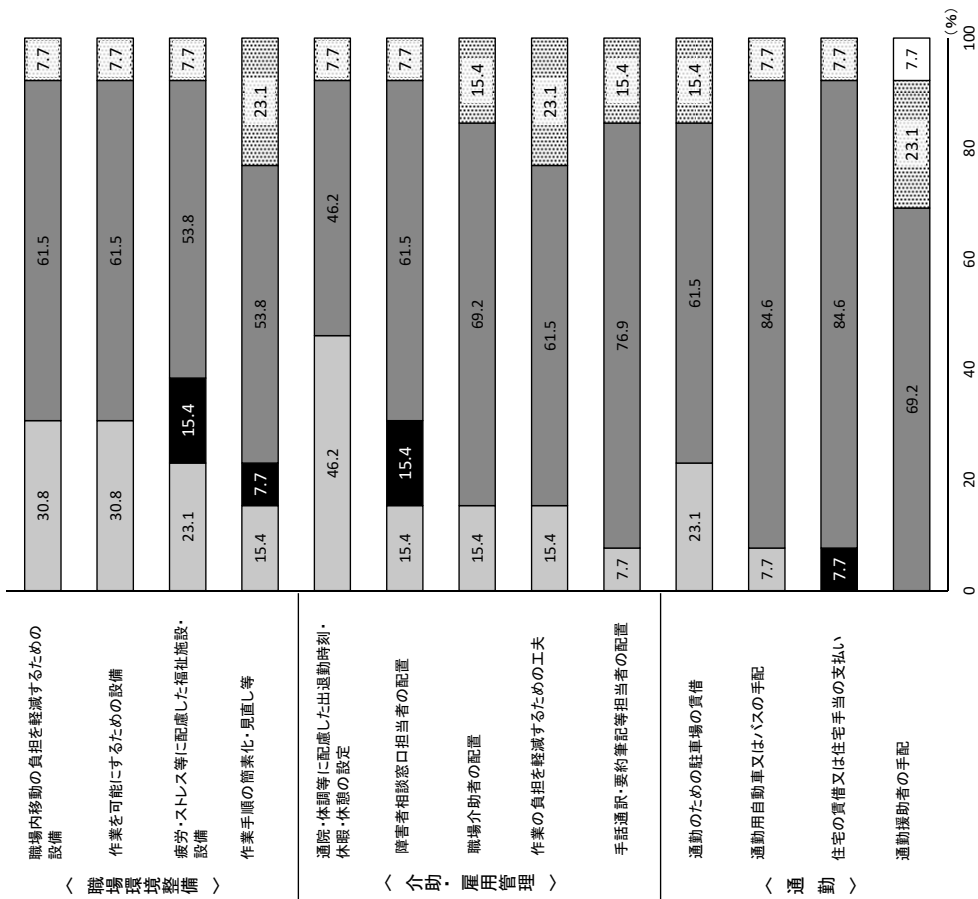
□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



「職場環境整備」、「介助・雇用管理」、「通勤」のカテゴリ毎に、「配慮を受けている」回答割合の多い順に示している。

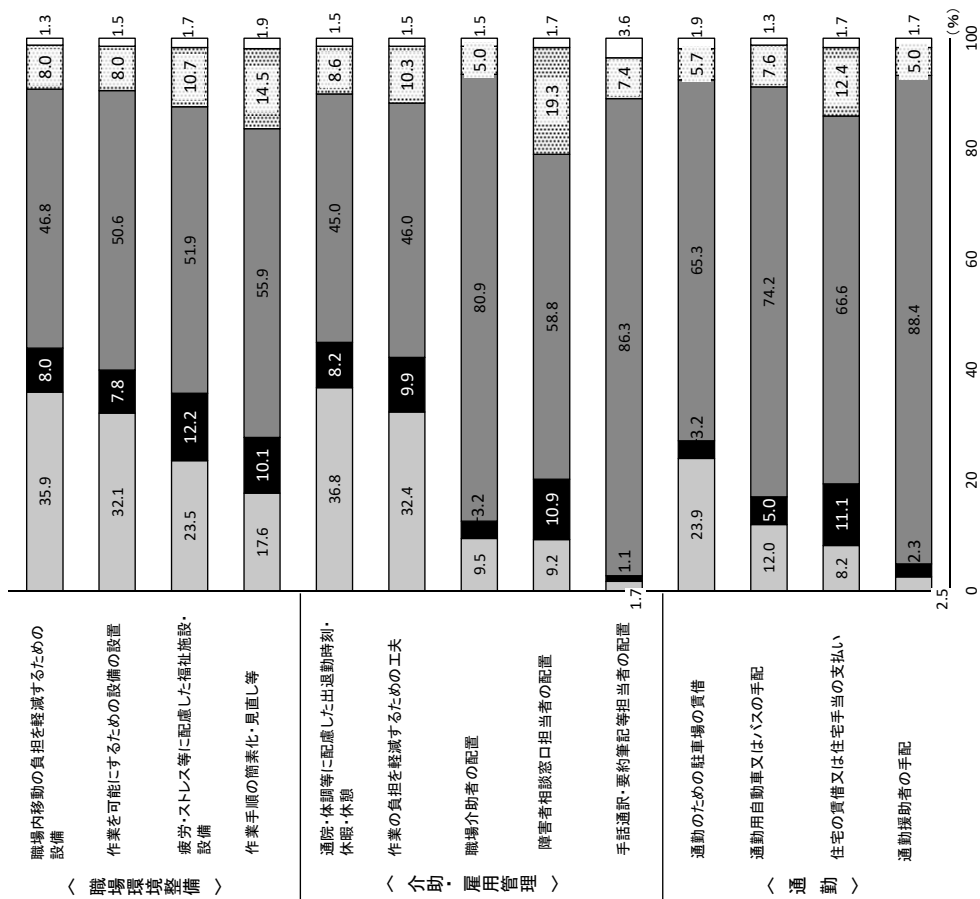
音声・言語・そしゃく機能障害（n=13） × 合理的配慮の提供

□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



肢体不自由（n=476） × 合理的配慮の提供

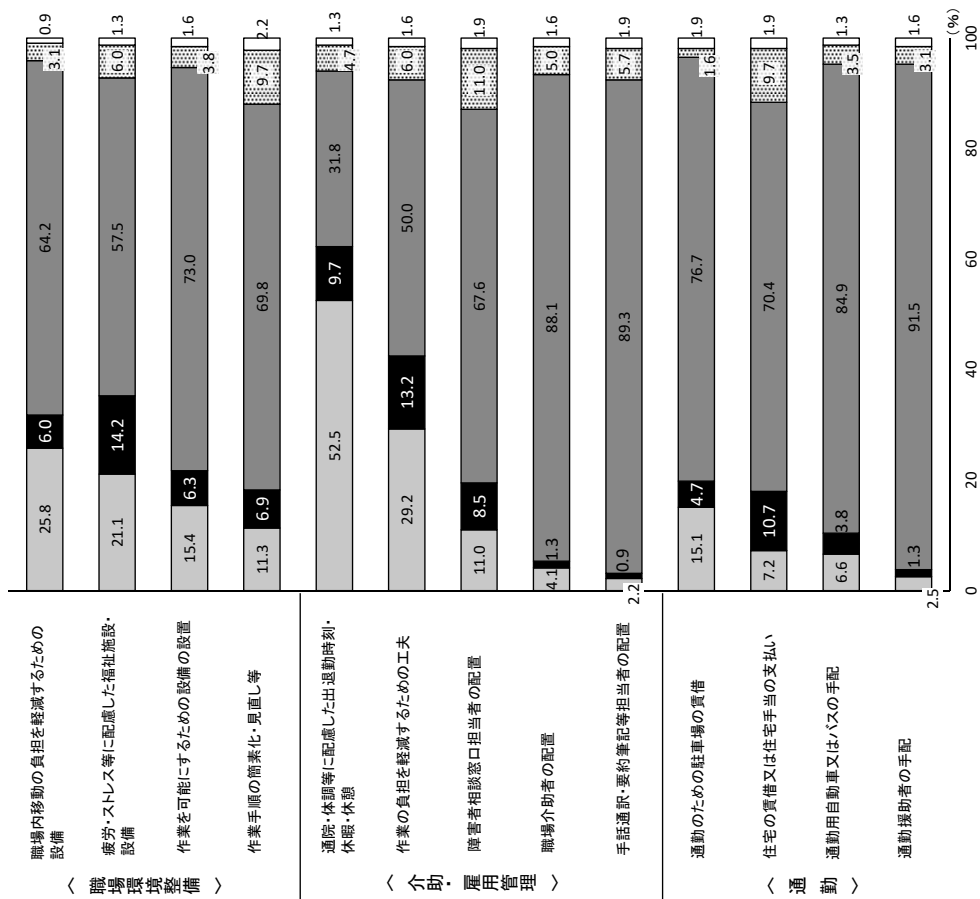
□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



「職場環境整備」、「介助・雇用管理」、「通勤」のカテゴリー毎に、「配慮を受けている」回答割合の多い順に示している。

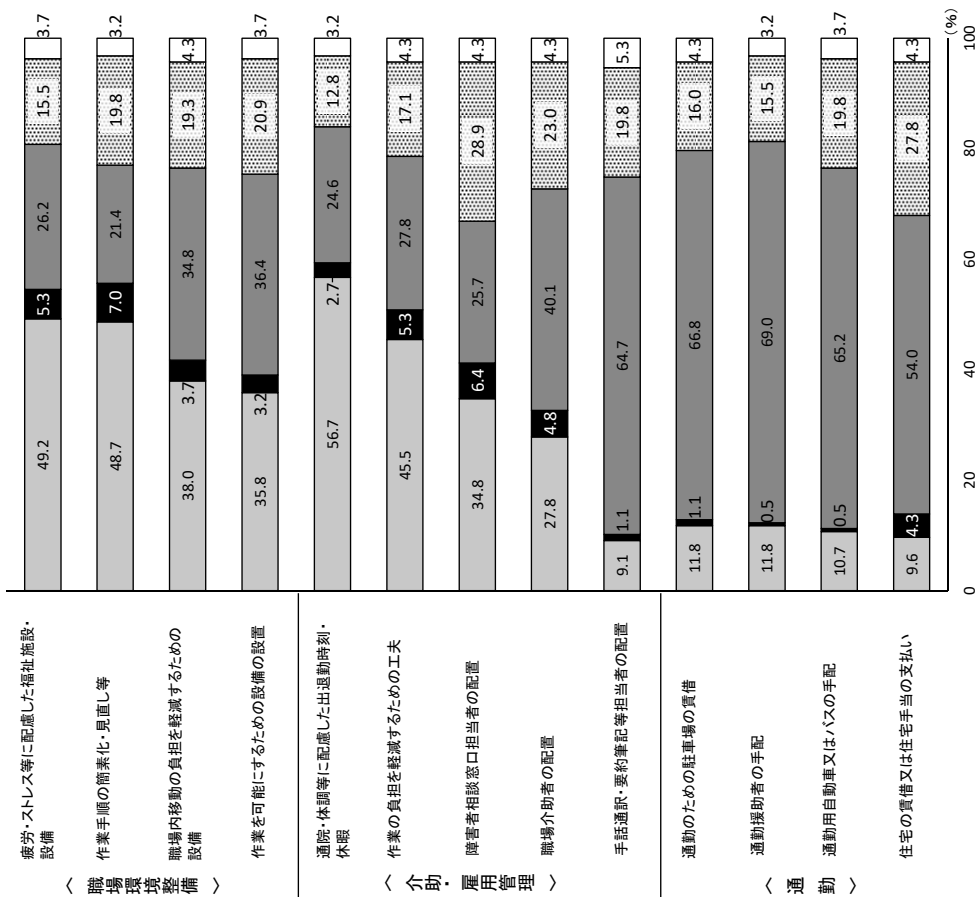
内部障害（n=318） × 合理的配慮の提供

□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



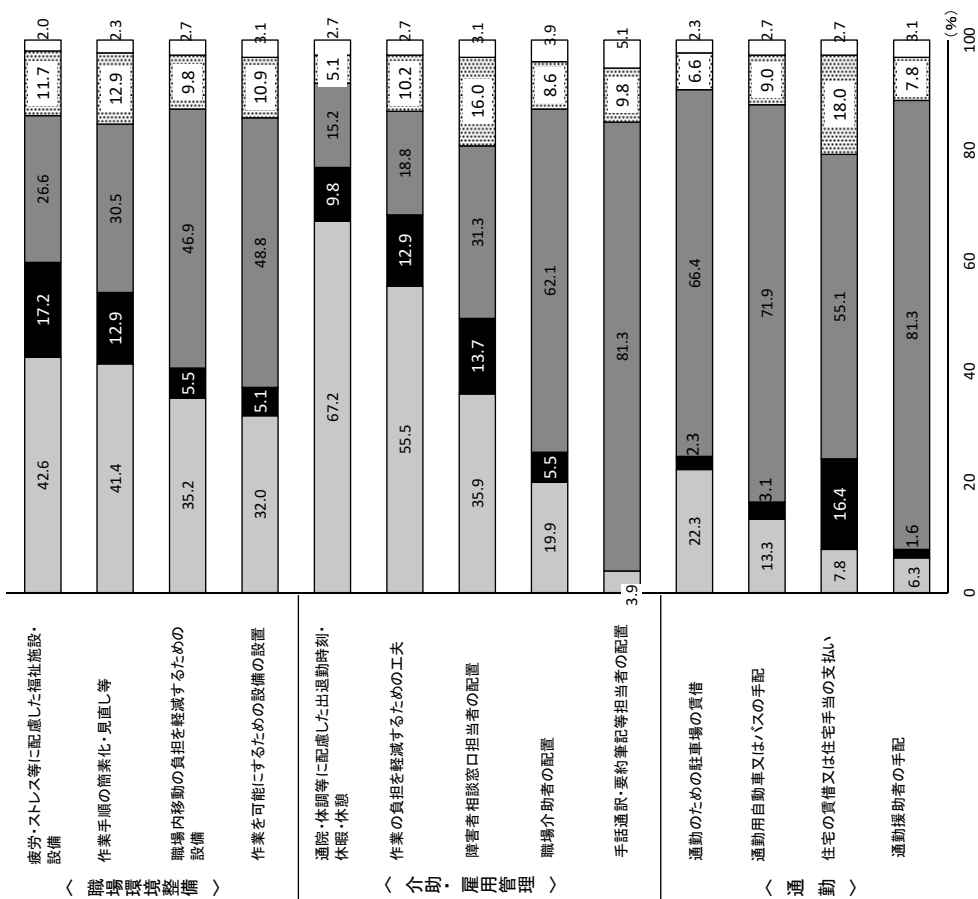
知的障害（n=187） × 合理的配慮の提供

□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けられていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



精神障害（n=256） × 合理的配慮の提供

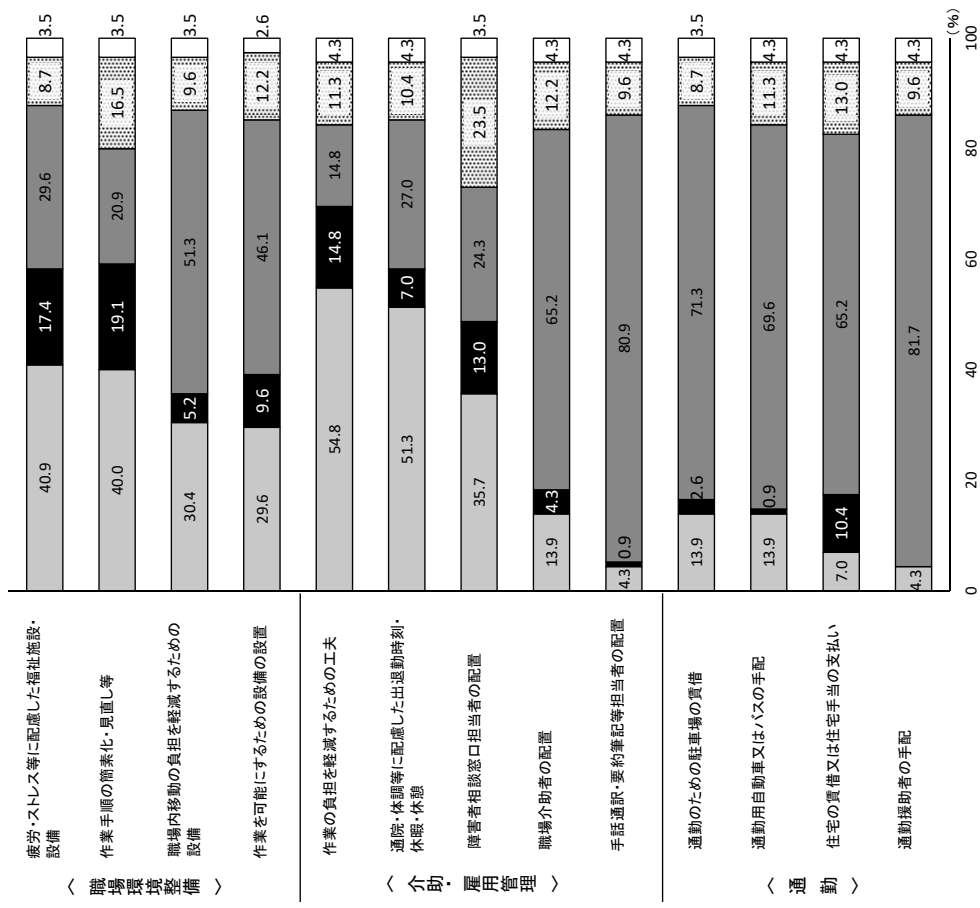
□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けられていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



「職場環境整備」、「介助・雇用管理」、「通勤」の категория毎に、「配慮を受けている」回答割合の多い順に示している。

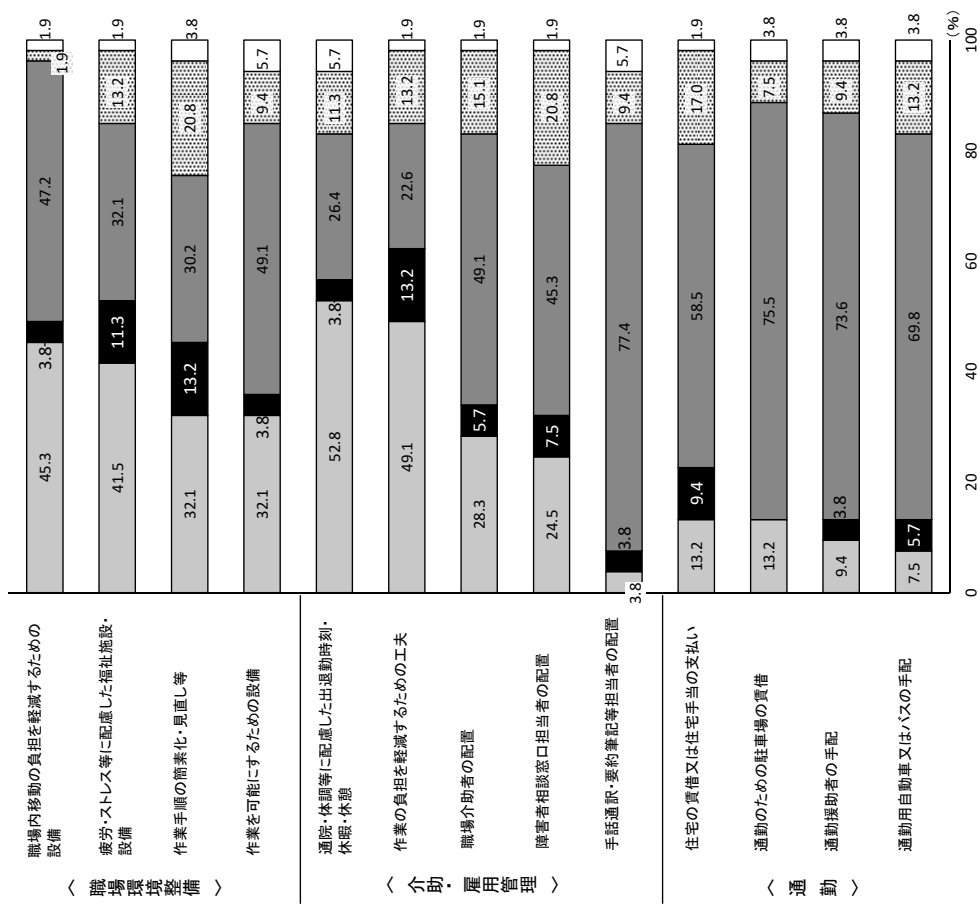
発達障害（n=115）× 合理的配慮の提供

□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



高次脳機能障害（n=53）× 合理的配慮の提供

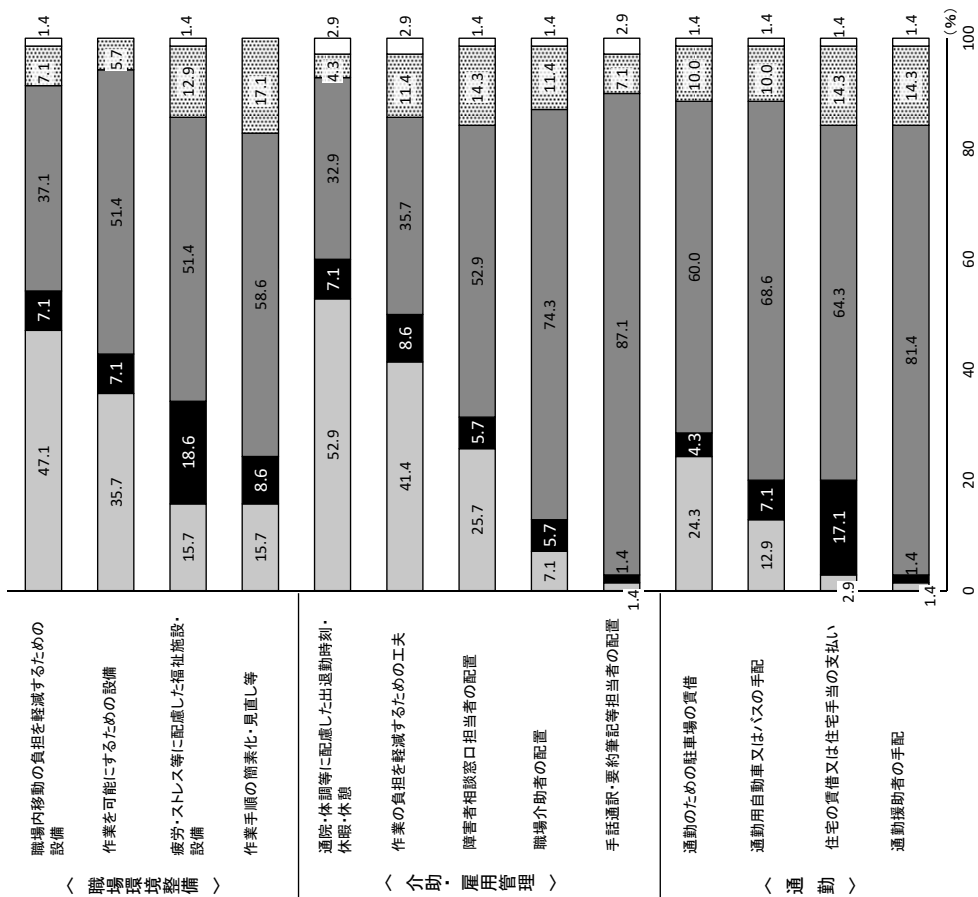
□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



「職場環境整備」、「介助・雇用管理」、「通勤」の категория毎に、「配慮を受けている」回答割合の多い順に示している。

難病（n=70） × 合理的配慮の提供

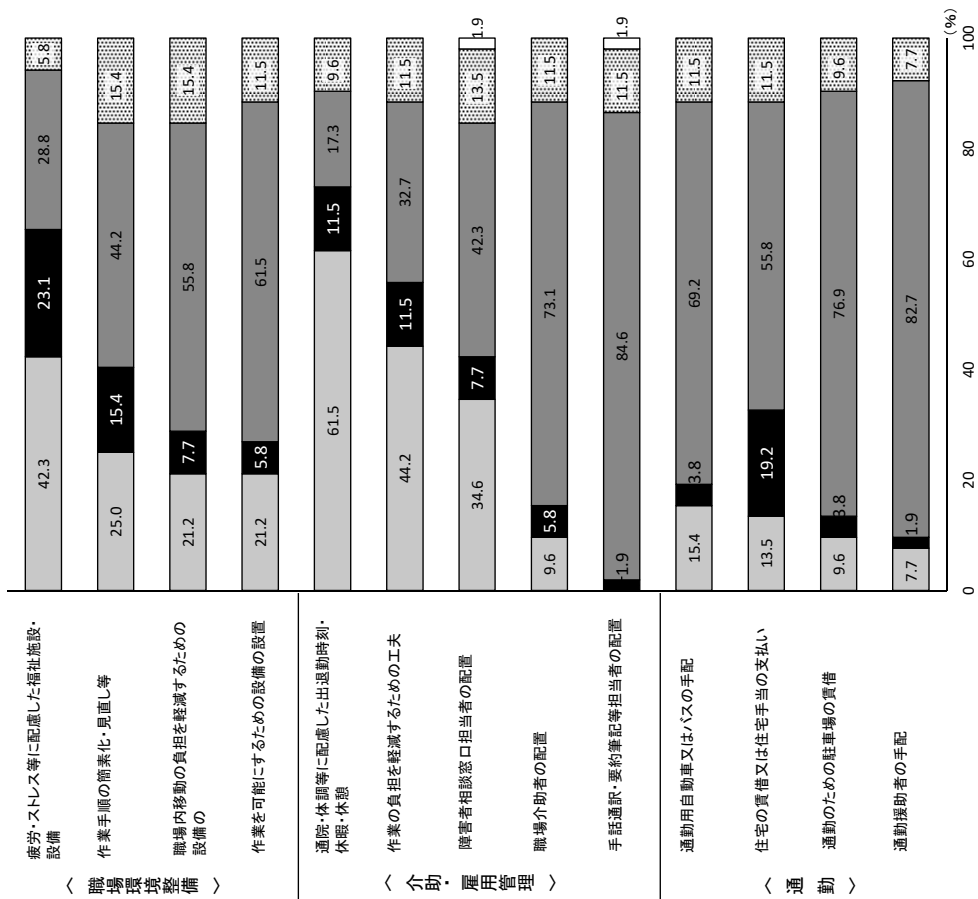
□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けられていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



「職場環境整備」、「介助・雇用管理」、「通勤」の 카테고리毎に、「配慮を受けている」回答割合の多い順に示している。

てんかん（n=52） × 合理的配慮の提供

□ 配慮を受けている ■ 必要だが、配慮を受けられていない □ 必要がなく、配慮を受けていない □ わからない □ 無回答



企業の取組と障害者の状況（合理的配慮の提供）

企業「取り組んでいる」上位 5 項目に対する障害者の合理的配慮状況（障害別）

<視覚障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	視覚障害（n=111）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	④29.7%	③20.7%	33.3%	②12.6%	3.6%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	②36.9%	13.5%	40.5%	6.3%	2.7%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	③36.0%	⑤18.9%	36.9%	4.5%	3.6%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	18.0%	③20.7%	45.9%	②12.6%	2.7%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	12.6%	①27.0%	39.6%	①18.0%	2.7%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<盲ろう>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	盲ろう（n=10）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	②60.0%	10.0%	20.0%	0.0%	10.0%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	④50.0%	10.0%	20.0%	10.0%	10.0%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	②60.0%	④20.0%	10.0%	0.0%	10.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	40.0%	③30.0%	20.0%	0.0%	10.0%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	20.0%	④20.0%	30.0%	20.0%	10.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<聴覚又は平衡機能障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	聴覚又は平衡機能障害（n=177）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	⑤35.0%	④14.7%	36.7%	11.3%	2.3%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①44.6%	7.3%	33.3%	12.4%	2.3%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	31.1%	12.4%	44.1%	10.7%	1.7%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	②37.3%	12.4%	34.5%	⑤13.6%	2.3%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	12.4%	②23.7%	38.4%	①22.6%	2.8%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<音声・言語・そしゃく機能障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	音声・言語・そしゃく機能障害（n=13）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	15.4%	0.0%	61.5%	①23.1%	0.0%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①46.2%	0.0%	46.2%	7.7%	0.0%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	②30.8%	0.0%	61.5%	7.7%	0.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	④23.1%	①15.4%	53.8%	7.7%	0.0%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	15.4%	①15.4%	61.5%	7.7%	0.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<肢体不自由>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	肢体不自由（n=476）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	③32.4%	⑤9.9%	46.0%	⑤10.3%	1.5%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①36.8%	8.2%	45.0%	8.6%	1.5%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	②35.9%	8.0%	46.8%	8.0%	1.3%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	23.5%	①12.2%	51.9%	④10.7%	1.7%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	9.2%	③10.9%	58.8%	①19.3%	1.7%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<内部障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	内部障害（n=318）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	②29.2%	②13.2%	50.0%	④6.0%	1.6%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①52.5%	④9.7%	31.8%	4.7%	1.3%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	③25.8%	6.0%	64.2%	3.1%	0.9%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	④21.1%	①14.2%	57.5%	④6.0%	1.3%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	11.0%	⑤8.5%	67.6%	①11.0%	1.9%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<知的障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	知的障害（n=187）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	④45.5%	③5.3%	27.8%	17.1%	4.3%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①56.7%	2.7%	24.6%	12.8%	3.2%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	⑤38.0%	3.7%	34.8%	19.3%	4.3%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	②49.2%	③5.3%	26.2%	15.5%	3.7%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	34.8%	②6.4%	25.7%	①28.9%	4.3%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<精神障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	精神障害（n=256）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	②55.5%	④12.9%	18.8%	10.2%	2.7%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①67.2%	9.8%	15.2%	5.1%	2.7%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	35.2%	5.5%	46.9%	9.8%	2.7%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	③42.6%	①17.2%	26.6%	④11.7%	2.0%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	⑤35.9%	③13.7%	31.3%	②16.0%	3.1%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<発達障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	発達障害（n=115）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	①54.8%	③14.8%	14.8%	11.3%	4.3%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	②51.3%	7.0%	27.0%	10.4%	4.3%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	30.4%	5.2%	51.3%	9.6%	3.5%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	③40.9%	②17.4%	29.6%	8.7%	3.5%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	⑤35.7%	④13.0%	24.3%	①23.5%	3.5%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<高次脳機能障害>

企業（n=1,067） 「取り組んでいる」	高次脳機能障害（n=53）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	②49.1%	①13.2%	22.6%	⑤13.2%	1.9%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①52.8%	3.8%	26.4%	11.3%	5.7%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	③45.3%	3.8%	47.2%	1.9%	1.9%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	④41.5%	③11.3%	32.1%	⑤13.2%	1.9%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	24.5%	⑤7.5%	45.3%	①20.8%	1.9%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<難病>

企業 (n=1,067) 「取り組んでいる」	難病 (n=70)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	③41.4%	③8.6%	35.7%	11.4%	2.9%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①52.9%	⑤7.1%	32.9%	4.3%	2.9%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	②47.1%	⑤7.1%	37.1%	7.1%	1.4%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	15.7%	①18.6%	51.4%	⑤12.9%	1.4%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	⑤25.7%	5.7%	52.9%	②14.3%	1.4%

※障害者の回答割合の丸数字 (①～⑤) は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<てんかん>

企業 (n=1,067) 「取り組んでいる」	てんかん (n=52)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	②44.2%	④11.5%	32.7%	④11.5%	0.0%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	①61.5%	④11.5%	17.3%	9.6%	0.0%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	21.2%	7.7%	55.8%	①15.4%	0.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	③42.3%	①23.1%	28.8%	5.8%	0.0%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	④34.6%	7.7%	42.3%	③13.5%	1.9%

※障害者の回答割合の丸数字 (①～⑤) は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

企業の取組と障害者の状況（合理的配慮の提供）

企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位 5 項目に対する障害者の合理的配慮状況（障害別）

<視覚障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがあるが取り組めていない」	視覚障害（n=111）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	⑤21.6%	②25.2%	36.0%	④10.8%	6.3%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	18.0%	③20.7%	45.9%	②12.6%	2.7%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	③36.0%	⑤18.9%	36.9%	4.5%	3.6%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	12.6%	①27.0%	39.6%	①18.0%	2.7%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	①50.5%	⑤18.9%	19.8%	5.4%	5.4%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<盲ろう>

企業（n=1,067） 「ニーズがあるが取り組めていない」	盲ろう（n=10）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	④50.0%	④20.0%	10.0%	②10.0%	10.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	40.0%	③30.0%	20.0%	0.0%	10.0%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	②60.0%	④20.0%	10.0%	0.0%	10.0%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	20.0%	④20.0%	⑤30.0%	①20.0%	10.0%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	①70.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<聴覚又は平衡機能障害>

企業 (n=1,067) 「ニーズがあるが取り組めていない」	聴覚又は平衡機能障害 (n=177)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	②37.3%	④13.0%	35.0%	12.4%	2.3%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	②37.3%	12.4%	34.5%	⑤13.6%	2.3%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	31.1%	12.4%	44.1%	10.7%	1.7%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	12.4%	②23.7%	38.4%	①22.6%	2.8%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	④36.2%	③17.5%	30.5%	⑤13.6%	2.3%

※障害者の回答割合の丸数字 (①～⑤) は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<音声・言語・そしゃく機能障害>

企業 (n=1,067) 「ニーズがあるが取り組めていない」	音声・言語・そしゃく機能障害 (n=13)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	15.4%	③7.7%	53.8%	①23.1%	0.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	④23.1%	①15.4%	53.8%	7.7%	0.0%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	②30.8%	0.0%	61.5%	7.7%	0.0%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	15.4%	①15.4%	61.5%	7.7%	0.0%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	②30.8%	0.0%	61.5%	7.7%	0.0%

※障害者の回答割合の丸数字 (①～⑤) は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<肢体不自由>

企業（n=1,067） 「ニーズがあるが取り組めていない」	肢体不自由（n=476）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	17.6%	④10.1%	55.9%	②14.5%	1.9%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	23.5%	①12.2%	51.9%	④10.7%	1.7%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	②35.9%	8.0%	46.8%	8.0%	1.3%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	9.2%	③10.9%	58.8%	①19.3%	1.7%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	④32.1%	7.8%	50.6%	8.0%	1.5%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<内部障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがあるが取り組めていない」	内部障害（n=318）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	11.3%	6.9%	69.8%	②9.7%	2.2%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	④21.1%	①14.2%	57.5%	④6.0%	1.3%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	③25.8%	6.0%	64.2%	3.1%	0.9%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	11.0%	⑤8.5%	67.6%	①11.0%	1.9%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	⑤15.4%	6.3%	73.0%	3.8%	1.6%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<知的障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがあるが取り組めていない」	知的障害（n=187）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	③48.7%	①7.0%	21.4%	⑤19.8%	3.2%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	②49.2%	③5.3%	26.2%	15.5%	3.7%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	⑤38.0%	3.7%	34.8%	19.3%	4.3%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	34.8%	②6.4%	25.7%	①28.9%	4.3%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	35.8%	3.2%	36.4%	④20.9%	3.7%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<精神障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがあるが取り組めていない」	精神障害（n=256）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	④41.4%	④12.9%	30.5%	③12.9%	2.3%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	③42.6%	①17.2%	26.6%	④11.7%	2.0%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	35.2%	5.5%	46.9%	9.8%	2.7%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	⑤35.9%	③13.7%	31.3%	②16.0%	3.1%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	32.0%	5.1%	48.8%	⑤10.9%	3.1%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<発達障害>

企業 (n=1,067) 「ニーズがあるが取り組めていない」	発達障害 (n=115)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	④40.0%	①19.1%	20.9%	②16.5%	3.5%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	③40.9%	②17.4%	29.6%	8.7%	3.5%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	30.4%	5.2%	51.3%	9.6%	3.5%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	⑤35.7%	④13.0%	24.3%	①23.5%	3.5%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	29.6%	9.6%	46.1%	④12.2%	2.6%

※障害者の回答割合の丸数字 (①～⑤) は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<高次脳機能障害>

企業 (n=1,067) 「ニーズがあるが取り組めていない」	高次脳機能障害 (n=53)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	⑤32.1%	①13.2%	30.2%	①20.8%	3.8%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	④41.5%	③11.3%	32.1%	⑤13.2%	1.9%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	③45.3%	3.8%	47.2%	1.9%	1.9%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	24.5%	⑤7.5%	45.3%	①20.8%	1.9%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	⑤32.1%	3.8%	49.1%	9.4%	5.7%

※障害者の回答割合の丸数字 (①～⑤) は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<難病>

企業 (n=1,067) 「ニーズがあるが取り組めていない」	難病 (n=70)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	15.7%	③ 8.6%	58.6%	①17.1%	0.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	15.7%	①18.6%	51.4%	⑤12.9%	1.4%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	②47.1%	⑤7.1%	37.1%	7.1%	1.4%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	⑤25.7%	5.7%	52.9%	②14.3%	1.4%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	④35.7%	⑤7.1%	51.4%	5.7%	0.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<てんかん>

企業 (n=1,067) 「ニーズがあるが取り組めていない」	てんかん (n=52)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	⑤25.0%	③15.4%	44.2%	①15.4%	0.0%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	③42.3%	①23.1%	28.8%	5.8%	0.0%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	21.2%	7.7%	55.8%	①15.4%	0.0%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	④34.6%	7.7%	42.3%	③13.5%	1.9%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	21.2%	5.8%	61.5%	④11.5%	0.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

企業の取組と障害者の状況（合理的配慮の提供）

企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位 5 項目に対する障害者の合理的配慮状況（障害別）

<視覚障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがないので取り組んでいない」	視覚障害（n=111）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	3.6%	9.0%	③79.3%	3.6%	4.5%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	2.7%	3.6%	②80.2%	2.7%	10.8%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	7.2%	7.2%	④72.1%	9.0%	4.5%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	17.1%	⑤18.9%	52.3%	8.1%	3.6%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	①50.5%	⑤18.9%	19.8%	5.4%	5.4%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<盲ろう>

企業（n=1,067） 「ニーズがないので取り組んでいない」	盲ろう（n=10）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	0.0%	④20.0%	①70.0%	0.0%	10.0%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	20.0%	①70.0%	10.0%	0.0%	10.0%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	10.0%	10.0%	③60.0%	②10.0%	10.0%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	40.0%	②50.0%	10.0%	0.0%	0.0%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	①70.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全 13 項目中の回答割合の多い上位 5 項目を示している

<聴覚又は平衡機能障害>

企業 (n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	聴覚又は平衡機能障害 (n=177)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	4.0%	1.7%	①78.5%	⑤13.6%	2.3%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	19.2%	①33.3%	37.3%	8.5%	1.7%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	15.8%	3.4%	②63.8%	14.7%	2.3%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	11.9%	10.2%	④59.9%	③16.4%	1.7%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	④36.2%	③17.5%	30.5%	⑤13.6%	2.3%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<音声・言語・そしゃく機能障害>

企業 (n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	音声・言語・そしゃく機能障害 (n=13)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	0.0%	0.0%	④69.2%	①23.1%	7.7%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	7.7%	0.0%	③76.9%	④15.4%	0.0%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	7.7%	0.0%	①84.6%	7.7%	0.0%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	15.4%	0.0%	④69.2%	④15.4%	0.0%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	②30.8%	0.0%	61.5%	7.7%	0.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<肢体不自由>

企業 (n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	肢体不自由 (n=476)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	2.5%	2.3%	①88.4%	5.0%	1.7%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	1.7%	1.1%	②86.3%	7.4%	3.6%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	12.0%	5.0%	④74.2%	7.6%	1.3%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	9.5%	3.2%	③80.9%	5.0%	1.5%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	④32.1%	7.8%	50.6%	8.0%	1.5%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<内部障害>

企業 (n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	内部障害 (n=318)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	2.5%	1.3%	①91.5%	3.1%	1.6%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	2.2%	0.9%	②89.3%	5.7%	1.9%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	6.6%	3.8%	④84.9%	3.5%	1.3%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	4.1%	1.3%	③88.1%	5.0%	1.6%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	⑤15.4%	6.3%	73.0%	3.8%	1.6%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<知的障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがないので取り組んでいない」	知的障害（n=187）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	11.8%	0.5%	①69.0%	15.5%	3.2%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	9.1%	1.1%	④64.7%	⑤19.8%	5.3%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	10.7%	0.5%	③65.2%	⑤19.8%	3.7%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	27.8%	⑤4.8%	40.1%	③23.0%	4.3%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	35.8%	3.2%	36.4%	④20.9%	3.7%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<精神障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがないので取り組んでいない」	精神障害（n=256）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	6.3%	1.6%	①81.3%	7.8%	3.1%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	3.9%	0.0%	①81.3%	9.8%	5.1%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	13.3%	3.1%	③71.9%	9.0%	2.7%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	19.9%	5.5%	⑤62.1%	8.6%	3.9%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	32.0%	5.1%	48.8%	⑤10.9%	3.1%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<発達障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがないので取り組んでいない」	発達障害（n=115）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	4.3%	0.0%	①81.7%	9.6%	4.3%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	4.3%	0.9%	②80.9%	9.6%	4.3%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	13.9%	0.9%	④69.6%	11.3%	4.3%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	13.9%	4.3%	⑤65.2%	④12.2%	4.3%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	29.6%	9.6%	46.1%	④12.2%	2.6%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<高次脳機能障害>

企業（n=1,067） 「ニーズがないので取り組んでいない」	高次脳機能障害（n=53）				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	9.4%	3.8%	③73.6%	9.4%	3.8%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	3.8%	3.8%	①77.4%	9.4%	5.7%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	7.5%	5.7%	④69.8%	⑤13.2%	3.8%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	28.3%	5.7%	49.1%	④15.1%	1.9%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	⑤32.1%	3.8%	49.1%	9.4%	5.7%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<難病>

企業 (n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	難病 (n=70)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	1.4%	1.4%	②81.4%	②14.3%	1.4%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	1.4%	1.4%	①87.1%	7.1%	2.9%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	12.9%	⑤7.1%	④68.6%	10.0%	1.4%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	7.1%	5.7%	③74.3%	11.4%	1.4%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	④35.7%	⑤7.1%	51.4%	5.7%	0.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

<てんかん>

企業 (n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	てんかん (n=52)				
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない	無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	7.7%	1.9%	②82.7%	7.7%	0.0%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	0.0%	1.9%	①84.6%	④11.5%	1.9%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	15.4%	3.8%	⑤69.2%	④11.5%	0.0%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	9.6%	5.8%	④73.1%	④11.5%	0.0%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	21.2%	5.8%	61.5%	④11.5%	0.0%

※障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は全13項目中の回答割合の多い上位5項目を示している

企業の取組と障害者の状況（障害者に対する差別の禁止）

企業の取組状況と障害者の差別の認識（上位 5 項目）（障害別）

<視覚障害>

	企業（n=1,067）		視覚障害（n=111）	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	福利厚生 (72.1%)	昇進 (33.3%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	退職の勧奨 (64.9%)	配置 (28.8%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	降格 定年 (64.0%)	職種の変更 (25.2%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)		募集及び採用 賃金 (23.4%)
5	教育訓練 (86.5%)			

<盲ろう>

	企業（n=1, 067）		盲ろう（n=10）	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89. 6%)	募集 (15. 2%)	賃金 福利厚生 (90. 0%)	募集及び採用 配置 教育訓練 雇用形態の変更 定年 (20. 0%)
2	労働契約の更新 (89. 1%)	福利厚生 (13. 4%)		
3	配置 (87. 6%)	職種の変更 (9. 4%)	募集及び採用、昇進、 降格、職種の変更、 退職の勧奨、解雇 (70. 0%)	
4	賃金 (87. 5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6. 9%)		
5	教育訓練 (86. 5%)			

＜聴覚又は平衡機能障害＞

	企業 (n=1,067)		聴覚又は平衡機能障害 (n=177)	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	退職の勧奨 (67.8%)	定年 (40.7%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	募集及び採用 (67.2%)	福利厚生 (33.3%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	解雇 (66.1%)	教育訓練 (29.4%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	降格 (63.8%)	配置 (26.6%)
5	教育訓練 (86.5%)		雇用形態の変更 (62.7%)	昇進 (25.4%)

＜音声・言語・そしゃく機能障害＞

	企業（n=1,067）		音声・言語・そしゃく機能障害（n=13）	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	職種の変更 (69.2%)	福利厚生 定年 (38.5%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	募集及び採用 雇用形態の変更 退職の勧奨 (61.5%)	
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)		労働契約の更新 (23.1%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)		
5	教育訓練 (86.5%)		昇進、降格、教育訓練 (53.8%)	

<肢体不自由>

	企業 (n=1,067)		肢体不自由 (n=476)	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	募集及び採用 賃金 (71.8%)	定年 (29.2%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)		福利厚生 (24.6%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	職種の変更 (69.5%)	労働契約の更新 (23.7%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	雇用形態の変更 (68.3%)	教育訓練 (17.2%)
5	教育訓練 (86.5%)		退職の勧奨 (67.2%)	昇進 (16.6%)

<内部障害>

	企業 (n=1,067)		内部障害 (n=318)	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	退職の勧奨 (74.2%)	定年 (26.1%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	賃金 解雇 (71.7%)	福利厚生 (22.3%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)		労働契約の更新 (20.8%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	募集及び採用 (70.1%)	昇進 (20.1%)
5	教育訓練 (86.5%)		教育訓練 (68.9%)	職種の変更 (19.8%)

<知的障害>

	企業（n=1,067）		知的障害（n=187）	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	募集及び採用 (66.3%)	定年 労働契約の更新 (35.8%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	職種の変更 (62.6%)	
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	配置 雇用形態の変更 (57.8%)	福利厚生 (29.9%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)		教育訓練 (23.5%)
5	教育訓練 (86.5%)		退職の勧奨 (57.2%)	賃金 (17.1%)

<精神障害>

	企業 (n=1,067)		精神障害 (n=256)	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	募集及び採用 (69.9%)	労働契約の更新 (28.5%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	退職の勧奨 (67.6%)	福利厚生 定年 (26.6%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	賃金 (65.6%)	
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	職種の変更 (64.8%)	教育訓練 (21.1%)
5	教育訓練 (86.5%)		配置 (64.5%)	昇進 (19.9%)

<発達障害>

	企業 (n=1,067)		発達障害 (n=115)	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	募集及び採用 (69.6%)	福利厚生 (27.0%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	福利厚生 (64.3%)	労働契約の更新 (24.3%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	降格 (63.5%)	定年 (22.6%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	教育訓練 職種の変更 退職の勧奨、解雇 (61.7%)	賃金 (20.9%)
5	教育訓練 (86.5%)			教育訓練、雇用形態の 変更 (18.3%)

<高次脳機能障害>

	企業（n=1,067）		高次脳機能障害（n=53）	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	募集及び採用 (64.2%)	福利厚生 (24.5%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	降格 (62.3%)	雇用形態の変更 定年 労働契約の更新 (22.6%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	退職の勧奨 (56.6%)	
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	福利厚生 解雇 (54.7%)	
5	教育訓練 (86.5%)			職種の変更、解雇 (20.8%)

<難病>

	企業（n=1,067）		難病（n=70）	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	賃金 (67.1%)	定年 労働契約の更新 (34.3%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	募集及び採用 降格 (65.7%)	
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)		福利厚生 (25.7%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	退職の勧奨 (62.9%)	教育訓練 (22.9%)
5	教育訓練 (86.5%)		雇用形態の変更 (61.4%)	職種の変更 (21.4%)

<てんかん>

	企業 (n=1,067)		てんかん (n=52)	
	「取り組んでいる」	「まだ取り組んでいない」	「差別がないと思う」	「差別があると思う」
1	定年 (89.6%)	募集 (15.2%)	募集及び採用 (71.2%)	定年 (28.8%)
2	労働契約の更新 (89.1%)	福利厚生 (13.4%)	教育訓練 (69.2%)	労働契約の更新 (21.2%)
3	配置 (87.6%)	職種の変更 (9.4%)	退職の勧奨 (67.3%)	配置 福利厚生 (19.2%)
4	賃金 (87.5%)	昇進・昇格・降格 雇用形態の変更 (6.9%)	雇用形態の変更 (65.4%)	
5	教育訓練 (86.5%)		賃金、降格 職種の変更 (63.5%)	賃金、教育訓練 (13.5%)

ブライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に関する実態調査
企業調査票

整理番号			
------	--	--	--

ご記入に当たってのお願い

- 特にことわりのない限り、**令和元年6月1日現在**の貴社の状況についてご記入ください。
- ご回答は、人事管理担当者の方をお願いします。
- ご回答に差し障りのある設問や、ご回答が難しい設問がありましたら、空欄でも差し支えありません。
- ご回答の内容によって不利益になることはありません。
- ご記入頂いた調査票は、同封の返信用封筒にて、**令和元年11月15日（金）**までにご返送ください
ますようお願いいたします。
- ご回答に当たり不明な点がありましたら、お手数ですが、下記までご連絡ください。

＜問い合わせ先＞独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター
事業主支援部門 野澤、浅賀、宮澤

電 話 043-297-9037・9035・9089

-----以下、質問にお答えください。-----

1. 企業の属性について

- (1) 貴社の所在地についてお答えください。当ではまる番号の1つに○を付けてください。

1	北海道・東北 (北海道・青森・岩手・宮城・ 秋田・山形・福島)	2	北関東・甲信越 (茨城・栃木・群馬・山梨・ 長野・新潟)	3	南関東 (埼玉・千葉・東京・神奈川)
4	東海・北陸 (岐阜・静岡・愛知・三重・ 富山・石川・福井)	5	近畿 (滋賀・京都・大阪・兵庫・ 奈良・和歌山)	6	中国・四国 (鳥取・島根・岡山・広島・ 山口・徳島・香川・愛媛・高知)
7	九州・沖縄 (福岡・佐賀・長崎・熊本・ 大分・宮崎・鹿児島・沖縄)				

- (2) 貴社の主な産業分類についてお答えください。当ではまる番号の1つに○を付けてください。

1	農業、林業、漁業	2	鉱業、採石業、砂利 採取業	3	建設業	4	製造業
5	電気・ガス・熱供 給・水道業	6	情報通信業	7	運輸業、郵便業	8	卸売業、小売業
9	金融業、保険業	10	不動産業、物品賃貸 業	11	学術研究、専門・技 術サービス業	12	宿泊業、飲食サービ ス業
13	生活関連サービス 業、娯楽業	14	教育、学習支援業	15	医療、福祉	16	複合サービス事業 (協同組合等)
17	サービス業(他に分 類されないもの)						

- (3) 貴社の常用労働者数と常用労働者である雇用障害者数についてお答えください。

常用労働者とは、本調査では週所定労働時間が10時間以上であって、雇用契約の形式の如何を問わず、
①期間の定めなく雇用されている労働者、②過去1年を超える期間について引き続き雇用されている労働者
又は③採用のときから1年を超えて引き続き雇用されると見込まれる労働者をいいます。

常用労働者数	人	→うち	人
雇用障害者数(実人数)	人	→うち	人
視覚障害	人	→うち	人
聴覚又は平衡機能障害	人	→うち	人
音声・言語・そしゃく機能障害	人	→うち	人
肢体不自由	人	→うち	人
内部障害	人	→うち	人
知的障害	人	→うち	人
精神障害	人	→うち	人
発達障害	人	→うち	人
高次脳機能障害	人	→うち	人
難病	人	→うち	人

※重複障害の場合は「主たる障害」を、また重複障害全般の
種類ではなく診断名に基づいてご記入ください。

(「週所定労働時間10時間以上20時間未満勤務」の障害者がいる場合)

当該障害者社員の勤務時間の設定場面にしてお答えください。当ではまる番号すべてに○を付けて
ください。

時期	内容
1	募集及び採用時 求人条件として設定した
2	募集及び採用時 本人からの申出により設定した
3	採用後 本人からの申出により設定した
4	採用後 本人の勤務状況を踏まえて設定した
5	その他 ()

2.「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」について

(1) 平成17年11月に厚生労働省が策定した「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」*を知っていますか。当ではまる番号の1つに○を付けてください。

※障害者雇用促進法に基づき事業主が行う業務の手続に即して、把握・確認の具体的な手順及び禁忌事項等を示したものの。

1	よく知っている	2	少し知っている	3	ほとんど知らない	4	聞いたことがなかった
---	---------	---	---------	---	----------	---	------------

3又は4を選択した方、
(2)へ。

(1又は2を選択した方)

どのような機会を通じて知りましたか。当ではまる番号すべてに○を付けてください。

1	ハローワーク	2	事業主団体	3	就労支援機関
4	自治体	5	インターネット	6	テレビ
7	新聞	8	その他〔 〕		

(2) 貴社における「障害者を把握・確認する機会（タイミング）」についてお答えください。
当ではまる番号すべてに○を付けてください。

1	採用段階	(本人が障害を明らかにしている、障害者専求人応募者等)
2	採用段階	(会社から障害の有無を照会する、特別な職業上の必要性がある場合等)
3	採用後	(全員に障害の申告を呼びかける)
4	採用後	(個人を特定して障害の照会を行う)
5	その他の機会〔 〕	
6	障害者の把握・確認をしていない	

(3) 貴社における「障害者を把握・確認する方法・手段」について、お答えください。
当ではまる番号すべてに○を付けてください。

※「申告の呼びかけ」とは、情報の利用目的を明示した上で障害者であることの申告を呼びかけること

1	労働者全員が社内LANを使用できる環境を整備し、「申告の呼びかけ」を社内LANの掲示板に掲載する、又は労働者全員に対して一斉にメールを配信する
2	労働者全員に対して、「申告の呼びかけ」のチラシ・社内報等を配布する
3	労働者全員に対する回覧板に「申告の呼びかけ」を記載する
4	労働者全員が定期的にみると想定される事業所内の掲示板に「申告の呼びかけ」を掲示する
5	労働者全員に対して、自宅に「申告の呼びかけ」の文書を郵送する
6	労働者個人から公的な職業リハビリテーションサービスや障害者就労支援策を利用したい旨の申出に対応
7	その他の方法・手段 〔 〕
8	特に何もしていない

これまでに障害者雇用の経験がない企業の方

7ページ (10)へ
お進みください

< (4) ~ (9) は、これまでに障害者雇用経験のある企業の方のみお答えください >

(4) 貴社では、障害者であることの確認資料として、必要な情報（障害者手帳等の写し）を取得していますか。当てはまる番号の1つに○を付けてください。

1	取得している	2	取得していない	3	わからない
---	--------	---	---------	---	-------

2又は3を選択した方、
(5)へ。

(1)を選択した方)

(a) 取得理由を本人に説明していますか。当てはまる番号の1つに○を付けてください。

1	書面で説明している	2	口頭で説明している	3	わからない	4	説明していない
---	-----------	---	-----------	---	-------	---	---------

(b) 情報の取得について、本人の同意をどのように得ていますか。当てはまる番号の1つに○を付けてください。

1	書面で同意を得ている	2	口頭で確認し記録している	3	わからない	4	同意を得ていない
---	------------	---	--------------	---	-------	---	----------

(5) 把握・確認した情報の更新についてお答えください。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	障害者手帳に有効期限や再認定が付与されている場合、本人に更新(認定)の状況を確認している
2	障害等級の変更等、障害の程度に変化があると想定された時は、その都度本人に確認している
3	あらかじめ本人に対して、障害の程度が変更になった場合は申し出るよう伝えている
4	定期的に雇用障害者全員に対して、情報の更新等がある場合に申し出るようメール等で呼びかけている
5	その他の方法 []
6	特に何もしていない

(6) 「プライバシー」に配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」では、障害者の把握・確認に当たっての禁忌事項 (a~e) が示されています。貴社の認識度について、1~4 のうち最も当てはまる番号の1つに○を付けてください。

a	利用目的の達成に必要な情報の取得を行ってはならない	1	2	3	4
b	労働者本人の意思に反して、障害者である旨の申告又は手帳の取得を強要してはならない	1	2	3	4
c	障害者である旨の申告又は手帳の取得を拒んだことにより、解雇その他の不利益な取扱いをしないようにしなければならない	1	2	3	4
d	正当な理由なく、特定の個人を名指しして情報収集の対象としてはない	1	2	3	4
e	産業界等医療関係者や企業において健康情報を取り扱う者は、障害者雇用状況の報告、障害者雇用給付金の申告、障害者雇用調整金又は給付金の申請の担当者から、労働者の障害に関する問い合わせを受けた場合、本人の同意を得ずに、情報の提供を行ってはならない	1	2	3	4

(7) 障害者の把握・確認後の情報の処理・保管方法についてお答えください。次の項目 (a~h) について、1~4 のうち最も当てはまる番号の1つに○を付けてください。

a	ある労働者が障害者であることを明らかにする書類を備えているとともに、本人の死亡・退職又は解雇の日から3年間保存している	1	2	3	4
b	障害者雇用状況の報告書等の漏えい防止等、情報の安全管理の措置を講じている	1	2	3	4
c	情報を管理する者の範囲を必要最小限に限定している	1	2	3	4
d	情報を管理する者の範囲に従業員に周知している	1	2	3	4
e	情報を管理する者の守秘義務等を定めた個人情報保護法の取扱いに関する内部規定を整備している	1	2	3	4
f	他の一般の個人情報とは別途保管している	1	2	3	4
g	情報の取扱いに関する苦情処理の担当者を明らかにしている	1	2	3	4
h	苦情処理に当たるとる従業員に研修を行う等、必要な体制を整備している	1	2	3	4

g、hで1又は2を選択した方、次の問いへ。

g、hで3又は4を選択した方、(8)へ。

3. 「障害者に対する差別的禁止」について

（１）平成 27 年 3 月に厚生労働省が定めた「障害者差別禁止指針」※を知っていますか。当てはまる番号の１つに○を付けてください。

※**障害者雇用促進法**に基づき「障害者に対する差別の禁止に関する規定に定める差別の禁止に関し、事業主が適切に対処する」ための指針。同指針では、全ての事業主が、労働者の募集及び採用について、障害者に対して、障害者でない者と同様な機会を与えなければならない。また、募集・採用、賃金・配置、昇進、降格、教育訓練などの各項目において、障害者であることを理由に障害者を排除することや、障害者に対して不利な条件とするなどの差別に該当すると考えられる例を明らかにしている。

1	よく知っている	2	少し知っている	3	ほとんど知らない かった	4	聞いたことがな かった
---	---------	---	---------	---	-----------------	---	----------------

3又は4を選択した方、
(2)へ。

(1又は2を選択した方、(a)～(c)にお答えください)

(a) どのような機会を通じて知りましたか。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	ハローワーク	2	事業主団体	3	就労支援機関
4	自治体	5	インターネット	6	テレビ
7	新聞	8	その他〔	〕	

(b) 社内での周知状況についてお答えください。当てはまる番号の1つに○を付けてください。

1	全員に周知 (予定を含む)	2	一部に周知 (予定を含む)	3	周知していない
---	------------------	---	------------------	---	---------

(c) 社内への周知方法についてお答えください。当ではまる番号すべてに○を付けてください。

1	会議、ミーティングの開催	2	研修の実施
3	文書や資料の配布（紙媒体）	4	イントラネットや社内ネットワーク（電子媒体）
5	メール配信	6	その他〔 〕

(2) 全ての事業主に対して定められている、次の (a) (b) について貴社の取組みをお答えください。
当てはまる番号の1つに○を付けてください。

(a) 労働者の募集及び採用について、障害者に対して障害者でない者と均等な機会を与えなければならない。

1	理解し遵守している	2	理解しているが 徹底できていない	3	どう対応したらよいかわ からない
---	-----------	---	---------------------	---	---------------------

b) 待遇について、労働者が障害者であることを理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをしてはならない

1	理解し遵守している	2	理解しているが 徹底できていない	3	どう対応したらよいかわ からない
---	-----------	---	---------------------	---	---------------------

(g、hで1又は2を選択した方)

・苦情処理の窓口が連携を図っている専門家等についてお答えください。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	産業医	2	保健師・看護師	3	衛生管理者
4	健康管理に関する業務の従事者	5	連携している専門家はいい		
6	その他〔 〕				

8)「プライバシー」に配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」では、障害者の把握・確認後の「情報の処理・保管」に当たっての禁忌事項 (a) (b) が示されています。貴社の認識度について、1～4のうち最も当てはまる番号の1つに○を付けてください。

a	本人の同意なく、利用目的の範囲を超えて情報を取り扱ってはならない	1	2	3	4
b	障害者である旨の申告を行ったことや、情報の開示、訂正、利用停止等を求めたことを理由として、労働者に解雇その他の不利益な取扱いを行わないようにしなければならない	1	2	3	4

9) 障害者であることの確認について、課題に感じていることをお答えください。
次の項目のうち当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	労働者全員に対して障害者であることの申告を呼びかけているが、全員に対して申告の呼びかけに係る情報を伝えるのが難しい（又は情報が伝わっていない）
2	業務上支障が明らかな労働者がいるが、本人からの申告がない
3	本人が上司や同僚に業務上の支障を相談しているが、本人からの申告がない
4	本人から業務上の配慮の申出はあるが、障害者であることの確認・把握ができない
5	採用段階で本人から把握した内容と実際の障害状況が異なっている
6	その他〔 〕

10)「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」についてのご意見等がありましたら、ご自由にご記入ください。

(3)「障害者に対する差別的禁止」を踏まえ、貴社において差別にならないように労働者に対する待遇等を見直した内容について、次の項目のうち、当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	募集及び採用	2	賃金	3	配置(業務の配分及び権限の付与を含む。)	4	昇進
5	降格	6	教育訓練	7	福利厚生	8	職種の変更
9	雇用形態の変更	10	退職の勧奨	11	定年	12	解雇
13	労働契約の更新	14	その他	]			

(4)「障害者に対する差別的禁止」を踏まえ、貴社の取組状況についてお答えください。次の項目(a～q)について、1～5のうち、最も当てはまる番号の1つに○を付けてください。

a	「募集」に際して、障害者も応募可能であることを明示	1	2	3	4	該当なし
b	「募集」に際して、特定の障害を排除しない	1	2	3	4	
c	「募集」に際して、自力で通勤できることといった条件を設定しない	1	2	3	4	
d	「募集」に際して、介助者なしで業務遂行が可能といった条件を設定しない	1	2	3	4	
e	「募集」に際して、「就労支援機関」に所属・登録しており、雇用期間中支援が受けられること」といった条件を設定しない	1	2	3	4	
f	「賃金」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づいている	1	2	3	4	5
g	「配置(業務の配分及び権限の付与を含む)」について、障害の特性に応じた合理的配慮を行うこと以外は障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
h	「昇進・昇格、降格」において、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
i	「教育訓練」について、障害の有無に関わらず同じ機会を提供することを基本としている	1	2	3	4	5
j	「福利厚生」は、障害の有無に関わらず利用できることを明示	1	2	3	4	5
k	「職種の変更」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
l	「雇用形態の変更」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
m	「退職の勧奨」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
n	「定年」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
o	「解雇」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
p	「労働契約の更新」について、障害の有無に関わらず同一の基準に基づき実施	1	2	3	4	5
q	その他 []	1	2			

(5)「障害者に対する差別的禁止」について、課題に感じていることがありましたら、当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	本人が希望している職務について、安全上の配慮等の理由から配置できない
2	本人の適性や能力から配置できる部署が限られる
3	本人の適性や能力を十分把握できていない
4	その他 []

(6)「障害者に対する差別的禁止」についてのご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。

4.「合理的配慮の提供義務」について

(1)平成27年3月に厚生労働省が定めた「合理的配慮指針」*を知っていますか。当てはまる番号の1つに○を付けてください。

※障害者雇用促進法に基づく「雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会若しくは待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となつてゐる事情を改善するために事業主が講ずべき措置に関する指針」
障害者に対する合理的配慮の提供義務について、事業主が適切に対処できるよう、合理的配慮指針の中で、
① 合理的配慮は個々の事情を有する障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべきであること等の基本的考え方
② 合理的配慮に係る措置の実施に当たって事業主が障害者と話し合うこと等の必要な手続き
③ 多くの事業主が対応できると考えられる合理的配慮に係る措置の例
④ 過重な負担の判断要素
⑤ 障害者からの相談に適切に対応するために必要な相談体制 を定めている。

1	よく知っている	2	少し知っている	3	ほとんど知らない	4	聞いたことがなかった
---	---------	---	---------	---	----------	---	------------

3又は4を選択した方、
(2)へ。

(1又は2を選択した方、(a)～(o)にお答えください)

(a) どのような機会を通じて知りまりましたか。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	ハローワーク	2	事業主団体	3	就労支援機関
4	自治体	5	インターネット	6	テレビ
7	新聞	8	その他 []		

(b) 社内での周知状況についてお答えください。当てはまる番号の1つに○を付けてください。

1	全員に周知 (予定を含む)	2	一部に周知 (予定を含む)	3	周知していない
---	------------------	---	------------------	---	---------

(c) 社内への周知方法についてお答えください。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	会議、ミーティングの開催	2	研修の実施
3	文書や資料の配布（紙媒体）	4	イントラネットや社内ネットワーク（電子媒体）
5	メール配信	6	その他〔 〕

(2) 貴社の「募集及び採用時」における合理的配慮の手続きについてお答えください。次の項目のうち、当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	配慮事項を申し出る方法（相談、申出書等）について、応募者に周知している
2	担当者・部署を定め、応募者に周知している
3	申し出のあった事項について社内検討する部署（委員会等）がある
4	対応について、労働局、ハローワークに相談している
5	対応についてその他の機関（社会保険労務士等）に相談している
6	その他の方法〔 〕
7	特に講じていない

(3) 貴社の「募集及び採用時」における合理的配慮の対応についてお答えください。次の項目（a～i）について、1～4のうち、最も当てはまる番号の1つに○を付けてください。

	(取組んでいる 一部取組も含む)	取組んでいるが、 ある程度はない	取組んでいるが、 ない	わからない	
a	面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めている	1	2	3	4
b	体調に配慮した面接時間の設定をしている	1	2	3	4
c	面接を筆談等により行っている	1	2	3	4
d	面接の際にできるだけ移動が少ないようにしている	1	2	3	4
e	採用試験について、点字や音声等により実施している	1	2	3	4
f	採用試験について、問題用紙と解答用紙を拡大している	1	2	3	4
g	採用試験について、試験時間の延長を行っている	1	2	3	4
h	文字による説明プリントを配布している	1	2	3	4
i	車椅子用の机を用意している	1	2	3	4

(4) 貴社の「採用後」における合理的配慮の手続きについてお答えください。次の項目のうち、当てはまる番号すべてに○を付けてください。

※雇入れ時までに障害者であることを把握できなかったあるいは障害者でなかった労働者への対応を想定しています。

1	採用後、障害者であることを把握した際に、職場において支障となっている事情の有無を確認している
2	配慮事項を申し出る方法（相談、申出書等）について労働者に周知している
3	担当者・部署を定め、労働者に周知している
4	申し出のあった事項について社内検討する部署（委員会等）がある
5	対応について、労働局、ハローワークに相談している
6	対応についてその他の外部の機関（社会保険労務士等）に相談している
7	その他の方法〔 〕
8	特に講じていない

(5) 貴社の「採用後」における合理的配慮の対応についてお答えください。次の項目（a～m）について、1～4のうち、最も当てはまる番号の1つに○を付けてください。

職場環境整備		(一) 取組んでいる（取組んでいるものも含む）	取組んでいるが、ある程度ではない	取組んでいるが、ない	わからない
a	職場内移動の負担を軽減するための設備（車椅子対応のトイレ、手すり、スロープ、エレベーター、自動ドア等）	1	2	3	4
b	作業を可能にするための設備（視覚障害者用拡大読書器、音声読み上げソフト、作業用車椅子、高さ調節ができる机、異常がわかる機器の導入等）	1	2	3	4
c	疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備（休憩室・仮眠室等）	1	2	3	4
d	作業手順の簡素化・易直し、作業マニュアルの力スタマイズ、チェックリストの作成等	1	2	3	4
e	職場介助者の配置・委嘱（障害者が主体的に業務を実施するために必要な介助または適切な雇用管理等）	1	2	3	4
f	手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱	1	2	3	4
g	障害者相談窓口担当者の配置（障害者の雇用管理の経験を有する担当者の配置、外部の障害者雇用専門機関に相談業務を委託する等）	1	2	3	4
h	通院・体調等に配慮した出勤時刻・休暇・休憩の設定	1	2	3	4

i	作業の負担を軽減するための工夫 (業務量の調整、配置転換等)	1	2	3	4
j	住宅の賃借又は住宅手当の支払い	1	2	3	4
k	通勤用自動車又はバスの手配 (購入、運転手の委嘱等)	1	2	3	4
l	通勤援助者(※)の手配(委嘱等) (※)公共交通機関を利用する障害者の通勤を容易にする ための指導・援助を行う者	1	2	3	4
m	通勤のための駐車場の賃借	1	2	3	4

その他、「採用後」における合理的配慮の対応について、ご記入ください。

(6) 障害のある社員に対する合理的配慮の提供として、労働時間に関する配慮の対応事例の有無についてお答えください。次の項目のうち、当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	所定労働時間の短縮措置（一日の労働時間を短縮している）
2	フレックスタイム（一定の期間についてあらかじめ定めた総労働時間の範囲内で、労働者が日々の始業・終業時刻、労働時間を自ら決めている）
3	始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ （1日の労働時間を変更することなく、始業・終業時刻を変更して勤務している）
4	残業等の免除
5	深夜業の免除（午後10時～午前5時における労働を免除している）
6	その他〔 〕
7	配慮すべき社員がいた、又は申出はあったが、対応事例はない
8	配慮すべき社員がいない、又は申出がなかったため、対応事例はない

7又は8を選択した方、
15 ページ（7）へ。

(1～6)を選択した方

合理的配慮を提供した社員の主たる障害種別と場面について、当てはまる項目に○を付けてください。
また、合理的配慮の概要についてご記入ください。

【記入例】

(障害種別)	(場面)	(合理的配慮の概要)
1 視覚障害 2 聴覚又は平衡機能障害 3 音声・言語、そしてよく機能障害 4 身体不自由障害 5 内部障害 6 知的障害 7 精神障害 8 発達障害 9 高次脳機能障害 10 難病	募集及び採用時 採用後	フレックス制度を活用し、時差出勤・早退を許可
1 視覚障害 2 聴覚又は平衡機能障害 3 音声・言語、そしてよく機能障害 4 身体不自由障害 5 内部障害 6 知的障害 7 精神障害 8 発達障害 9 高次脳機能障害 10 難病	募集及び採用時 採用後	本人の体調と通院のため所定労働時間を短縮
1 視覚障害 2 聴覚又は平衡機能障害 3 音声・言語、そしてよく機能障害 4 身体不自由障害 5 内部障害 6 知的障害 7 精神障害 8 発達障害 9 高次脳機能障害 10 難病	募集及び採用時 採用後	体調を考慮して短時間勤務で採用

※主たる障害を1つだけ
選択してください。

※どちらか一方のみ
選択してください。

【記入欄】

(障害種別)	(場面)	(合理的配慮の概要)
1 視覚障害 2 聴覚又は平衡機能障害 3 音声・言語、そしてよく機能障害 4 身体不自由障害 5 内部障害 6 知的障害 7 精神障害 8 発達障害 9 高次脳機能障害 10 難病	募集及び採用時 採用後	
1 視覚障害 2 聴覚又は平衡機能障害 3 音声・言語、そしてよく機能障害 4 身体不自由障害 5 内部障害 6 知的障害 7 精神障害 8 発達障害 9 高次脳機能障害 10 難病	募集及び採用時 採用後	
1 視覚障害 2 聴覚又は平衡機能障害 3 音声・言語、そしてよく機能障害 4 身体不自由障害 5 内部障害 6 知的障害 7 精神障害 8 発達障害 9 高次脳機能障害 10 難病	募集及び採用時 採用後	

1～6を選択した方、次ページへ。

(9) 合理的配慮の提供について、貴社の現状の取組を進める中での課題等についてお答えください。
次の項目のうち、当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	社内の周知が進んでいない
2	社内のサポート体制の構築ができていない
3	周知しているが、障害のある社員からの申出が少ない
4	合理的配慮の提供は、個別対応が求められるなどコミュニケーション上の負担が大きい
5	障害のある社員から過重と思われる内容の申出がある
6	合理的配慮の提供は、経費的に負担である
7	配置転換や業務内容の切り出しが難しい
8	合理的配慮が適当（適切）か等について、専門家からのアドバイスがほしい
9	その他（ご自由にご記入ください）

(10) 「合理的配慮の提供義務」についてのご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

ご回答いただいた内容について、さらに詳しくお聞きしたい場合があります。
ご協力いただける場合は、差し支えない範囲で下記にご記入をお願いいたします。
企業名が外部に漏れることはありません。

<ご連絡先>

所在地	〒 -		
企業名			ご担当者
			電話番号
			メール

(7) 合理的配慮の提供について、どのように感じているかお答えください。次の項目（a～h）について、1～5のうち、最も当てはまる番号の1つに○を付けてください。

	大変そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう思わ ない	全くそう思わな い	
a	障害のある社員が持っている能力を十分に発揮するために必要である	1	2	3	4	5
b	障害のある社員が障害のない社員と平等に働くために必要である	1	2	3	4	5
c	社員に対して障害者雇用の理解を深めるために必要である	1	2	3	4	5
d	障害のある社員の離職防止・職場定着のために必要である	1	2	3	4	5
e	障害のある社員が意欲をもって働くために必要である	1	2	3	4	5
f	障害のある社員が職場での支障を申し出るために必要である	1	2	3	4	5
g	合理的配慮を理解するために参考となるものがほしい	1	2	3	4	5
h	他社の合理的配慮の取組事例を知りたい	1	2	3	4	5

(8) 合理的配慮の提供の義務については、事業主に対して「過重な負担」を及ぼすことになる場合は除くこととなりますが、貴社では障害のある社員から申出があった具体的な措置が「過重な負担」であると判断した事例はありますか。当てはまる番号の1つに○を付けてください。

1

ある

2

ない

3

わからない

(1)を選択した方

2又は3を選択した方、(9)へ。

過重な負担であると判断した要素について、当てはまる番号すべてに○を付けてください。

1	事業活動への影響	2	実現困難度	3	費用・負担の程度
4	企業の規模	5	企業の財務状況	6	公的支援の有無
7	その他〔 〕				

問2 年齢はおいくつですか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- | | | | | | |
|---|--------|---|--------|---|--------|
| 1 | 19歳以下 | 3 | 30～39歳 | 5 | 50～59歳 |
| 2 | 20～29歳 | 4 | 40～49歳 | 6 | 60歳以上 |

問3 「障害・疾病（主なもの）」について、当てはまる番号1つに○を付けてください。

- | | | | |
|---|------------------------|----|----------|
| 1 | 視覚障害（盲ろうを除く） | 8 | 精神障害 |
| 2 | 盲ろう | 9 | 発達障害 |
| 3 | 聴覚又は平衡機能障害（盲ろうを除く） | 10 | 高次脳機能障害 |
| 4 | 音声・言語・そしゃく機能障害（盲ろうを除く） | 11 | 難病（指定難病） |
| 5 | 肢体不自由 | 12 | てんかん |
| 6 | 内部障害 | 13 | その他 |
| 7 | 知的障害 | | |

問4 あなたの障害・疾病（主なもの）には「障害者手帳等」が交付されていますか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- | | |
|---|--|
| 1 | 身体障害者手帳等（注1） |
| 2 | 療育手帳（例：東京都では愛の手帳）、又は、知的障害者判定機関（注2）による判定書 |
| 3 | 精神障害者保健福祉手帳 |
| 4 | 1～3のいずれも所持していない |

問5 現在お勤めの会社についてお聞きます。

(1)「お勤めの会社」の業種について、当てはまる番号1つに○を付けてください。

- | | | | |
|---|---------------|----|-------------------|
| 1 | 農業、林業、漁業 | 10 | 不動産業、物品賃貸業 |
| 2 | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 11 | 学術研究、専門・技術サービス業 |
| 3 | 建設業 | 12 | 宿泊業、飲食サービス業 |
| 4 | 製造業 | 13 | 生活関連サービス業、娯楽業 |
| 5 | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 14 | 教育、学習支援業 |
| 6 | 情報通信業 | 15 | 医療、福祉 |
| 7 | 運輸業、郵便業 | 16 | 複合サービス事業（協同組合等） |
| 8 | 卸売業、小売業 | 17 | サービス業（他に分類されないもの） |
| 9 | 金融業、保険業 | 18 | わからない |

プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に関する実態調査調査票（在職している障害のある方）

整理番号			
------	--	--	--

ご記入に当たってのお願い

1. 令和2年5月現在の状況についてご記入ください。
2. ご回答が難しい設問がありましたら空欄でもかまいません。また、ご本人のみで回答が難しい場合は、他の人に手伝ってもらってもかまいません。
3. ご回答いただいた内容は、統計的に処理し本研究以外には使用しません。不利益になることはありませんので、ありのままにご回答ください。
4. ご記入後の調査票は、同封の返信用封筒にて、令和2年6月15日（月）までにご返送ください。
5. ご不明な点がありましたら、下記までご連絡ください。

＜問い合わせ先＞ 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター
事業主支援部門 野澤、宮澤
電話 043-297-9037・9089
メール esdiv@jeed.or.jp

※この調査票は、どなたでも回答しやすいようにふりがなを付けています。

＜1. あなたの基本的な情報について＞

問1 お住まいの地域はどちらですか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- | | | | |
|---|---------|----|----------------------------|
| 1 | 北海道・東北 | 10 | 北海道・青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島 |
| 2 | 北関東・甲信越 | 11 | 茨城・栃木・群馬・山梨・長野・新潟 |
| 3 | 南関東 | 12 | 埼玉・千葉・東京・神奈川 |
| 4 | 東海・北陸 | 13 | 岐阜・静岡・愛知・三重・富山・石川・福井 |
| 5 | 近畿 | 14 | 滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山 |
| 6 | 中国・四国 | 15 | 鳥取・島根・岡山・広島・山口・徳島・香川・愛媛・高知 |
| 7 | 九州・沖縄 | 16 | 福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄 |

(2) 「あなたの仕事の内容」について、当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 管理的職業
2 専門的・技術的職業
3 事務
4 販売
5 サービス職業
6 保安職業
- 7 農林漁業
8 生産工程
9 輸送・機械運転
10 建設・採掘
11 運搬・清掃・包装等
12 わからない

(3) お勤めの会社で働いている期間について、当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 1年未満
2 1年以上3年未満
3 3年以上5年未満
4 5年以上10年未満
5 10年以上20年未満
6 20年以上

(4) あなたはどのような形で雇用されていますか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 正社員
2 正社員以外
3 わからない

(5) 現在の「勤務時間と勤務日数」についてご記入ください。

- 1日 () 時間勤務
1週間 () 日勤務
※1ヶ月 () 日勤務 (※1ヶ月の勤務日数が定められている場合)

(6) お勤めの会社について、当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 一般の事業所
2 特例子会社
3 障害者就労継続支援A型事業所

<2. 差別の禁止について>

問6 あなたがお勤めの会社には「障害を理由とした差別」がありますか。1～3のうち、当てはまる番号1つに○を付けてください。

a	募集及び採用	1	2	3
b	賃金	1	2	3
c	配置（業務の配分及び権限の付与の有無を含む）	1	2	3
d	昇進	1	2	3
e	降格	1	2	3
f	教育訓練	1	2	3
g	福利厚生	1	2	3
h	職種の変更	1	2	3
i	雇用形態の変更	1	2	3
j	退職の勧奨	1	2	3
k	定年	1	2	3
l	解雇	1	2	3
m	労働契約の更新	1	2	3

問7 お勤めの会社における「障害者に対する差別の禁止」への取組について、問題に感じていることはありますか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 ある
2 ない
3 わからない
(1を選択した方)

内容についてお聞きします。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

- 1 社内のどこに相談すればよいかわからない
2 障害者雇用の理念や障害特性一般について、会社の理解が不足している
3 自分の適性や能力が十分理解されず、画一的に対応されている
4 自分の適性や能力は個別に理解されながらも、過度に配慮されている
5 会社に相談すると不利益があるのではないかと感じる
6 その他

問 8 とい しょうがいしや さべつ せんし たい 障害者に対する差別的禁止 かん について、感じていることがありますからご記入ください。 きこゆ 書にゆ

問10 お勤めの会社における「合理的配慮の提供」について、問題に感じていることはありませんか。

- 1 ある
- 2 ない
- 3 わからない
- (1 を選択した方) せんたく かた

内容についてお聞きます。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

- 1 社内のどこに相談すればよいかわからない
しやうだん　　どこ　　う　　い　　よ　　と
- 2 どの程度まで合理的配慮を求めよいかわからない
ていど　　ど　　う　　まで　　り　　い　　え　　い　　よ　　と
- 3 自分から配慮を求めようのは気が引ける
じぶん　　は　　い　　り　　よ　　と　　も　　と　　き　　ひ　　け　　る
- 4 配慮を求めたが対応してもらえなかった
は　　い　　り　　よ　　と　　も　　と　　た　　い　　あ　　わ　　ら　　な　　か　　つ　　た
- 5 その他【
た

間11 とうい
「合理的配慮の提供」について、感じていることがありましたらご記入ください。
かん 巻にゆう

ご記入してある内容は、以下のとおりです。

3. 合理的配慮の提供について

9 お勤めの会社において、あなたが仕事を続けるために必要な配慮を受けていますか。それぞれの内容について、1～4のうち、当てはまる番号1つに○を付けてください。

a	職場内移動の負担を軽減するための設備の設置 （例：エレベーター、スロープ、手すり、点字ブロック、音声案内装置等）	1	2	3	4
b	作業を可能にするための設備の設置 （例：作業台の高さ調整、作業椅子の調整、作業服の調整等）	1	2	3	4
c	疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備（休憩室・仮眠室等）の設置	1	2	3	4
d	作業手順の簡素化・見直し、作業マニュアルのカスタマイズ、チェックリストの作成等	1	2	3	4
e	職場介助者の配置	1	2	3	4
f	手話訳・要約筆記等担当者の配置	1	2	3	4
g	障害者相談窓口担当者の配置	1	2	3	4
h	通院・体調等に配慮した出勤時刻・休暇・休憩の設定	1	2	3	4
i	作業の負担を軽減するための工夫（業務量の調整、配属調整等）	1	2	3	4
j	住宅の賃借又は住宅手当の支払い	1	2	3	4
k	通勤用自動車又はバスの手配（購入・運転手の委嘱等）	1	2	3	4
l	通勤援助者（※）の手配（※）公共交通機関を利用する障害者の通勤を容易にするための指導・援助を行う者	1	2	3	4
m	通勤のための駐車場の賃借	1	2	3	4

その他の内容

＜4. プライバシーに配慮した障害の把握・確認について＞

問12 お勤めの会社の「採用面接時」に、障害について会社に伝えましたか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 伝えた
- 2 伝えなかった
(採用時点で障害がなかった、障害を伝えずに入社した等)
- 3 わからない

(2を選択した方)

(1を選択した方)

どのような応募方法ですか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 障害者専用求人に応募した
- 2 一般求人に応募した
- 3 その他〔
- 4 わからない

採用後 どのような状況で、障害のことを会社に伝えましたか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 職業上の必要性を感じ、自分から伝えた
- 2 会社から個別に確認されたので、伝えた
- 3 会社から社員全員に対して、障害の「申告の呼びかけ」(※1)があった際に、伝えた
- 4 公的な職業リハビリテーション・ジョブ・サービス(※2)や企業が行う障害者就労支援策(※3)を利用するために、自分から伝えた

(※2) ジョブ・コーチ支援や電話支援、職業訓練などの、職業生活における自立を図るための支援

(※3) 障害者職業生活相談員による相談・指導など

- 5 その他〔
- 6 今も伝えていない
- 7 わからない

問13 障害があることの確認資料(障害者手帳等の写真)を会社に提出していますか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 提出している
- 2 提出していない
- 3 わからない

問14 お勤めの会社における「障害の把握・確認」について、問題に感じていることはありますか。当てはまる番号1つに○を付けてください。

- 1 ある
- 2 ない
- 3 わからない

(1を選択した方)

内容についてお聞きします。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

- 1 利用目的に必要な情報まで開かれた
- 2 意思に反して、障害者である旨の申告をさせられた
- 3 意思に反して、障害者手帳の取得をさせられた
- 4 同意していないのに、企業内診療所における診療結果や健康診断結果等が、社内の担当者等に伝わっていた
- 5 その他〔

問15 「障害の把握・確認」について、感じていることがありましたらご記入ください。

協力ありがとうございました。

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページから PDF ファイルによりダウンロードできます。

【障害者職業総合センターホームページ】

<https://www.nivr.jeed.go.jp/>

著作権等について

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。（著作権法第32条1項）

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。（著作権法第32条2項）

その際には出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することも認めております。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望されるときも下記までご連絡ください。

【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

調査研究報告書 No.157

プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に係る
取組の実態把握に関する調査研究

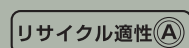
編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉県美浜区若葉 3-1-3
電話 043-297-9067
FAX 043-297-9057

発行日 2021年3月
印刷・製本 株式会社丸井工文社



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。