

## 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

(調査研究報告書 No.157) サマリー

### 【キーワード】

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 障害者差別禁止指針  
合理的配慮指針 企業と障害者の関係構築 コミュニケーションの工夫  
社員の障害理解 働きやすい職場づくり

### 【活用のポイント】

- ・ プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針、合理的配慮指針を踏まえて、企業がどのような取組を行っているのか、企業及び在職障害者へ調査を行った結果をまとめている。
- ・ 障害者雇用に取り組む企業の方に、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・確認に係る手続きや対応の参考として活用いただきたい。

2021年4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

## 1 執筆担当（執筆順）

野澤 紀子（障害者職業総合センター事業主支援部門 主任研究員）

宮澤 史穂（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）

## 2 研究期間

2019年度～2020年度

## 3 報告書の構成

第1章 本研究の趣旨と背景

第2章 企業調査

第3章 在職障害者アンケート調査

第4章 総括

巻末資料

## 4 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。

## 5 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社に質問紙調査を実施し、1,442社から回答を得た。

### (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から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。

### (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

① 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）、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）により、1,866人から回答を得た。

## 6 調査研究の内容

### (1) 企業アンケート調査

#### 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。
- ・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、障害者雇用の経験のある企業（1,170社）を対象に集計した結果、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」（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（「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「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」それぞれの上位5項目を示す（図1、2）。「取り組んでいる（一部取組も含む）」回答が最も多かったのは、「作業の負担を軽減するための工夫」（62.6%）であり、「ニーズがあるが取り組めていない」回答が最も多かったのは、「作業手順の簡素化・見直し等」（4.6%）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、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%）であった（図3）。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。
- ・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、次いで「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%）であった。

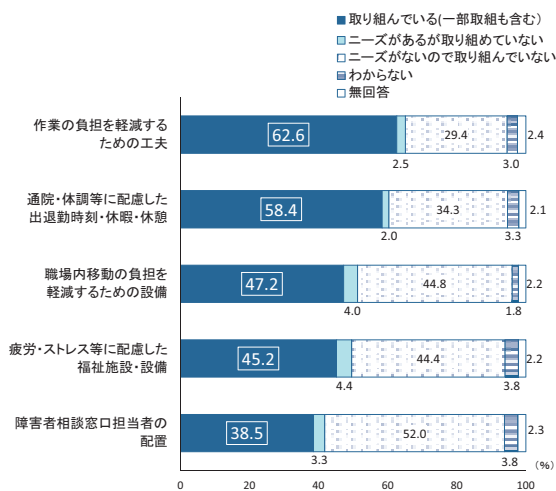


図1 【障害者雇用企業】採用後合理的配慮の対応「取り組んでいる」上位5項目 (n=1,067)

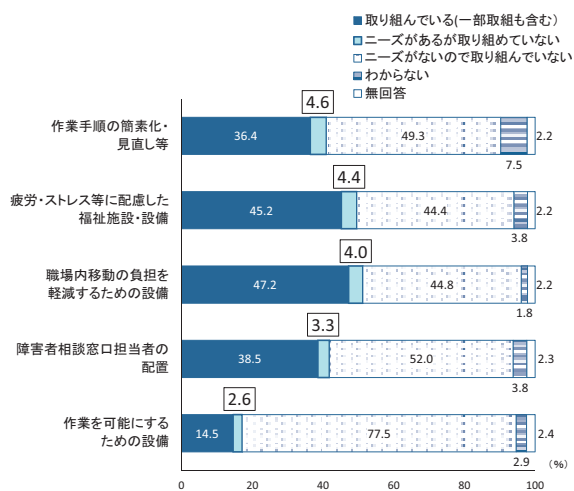


図2 【障害者雇用企業】採用後合理的配慮の対応「ニーズがあるが取り組めていない」上位5項目 (n=1,067)

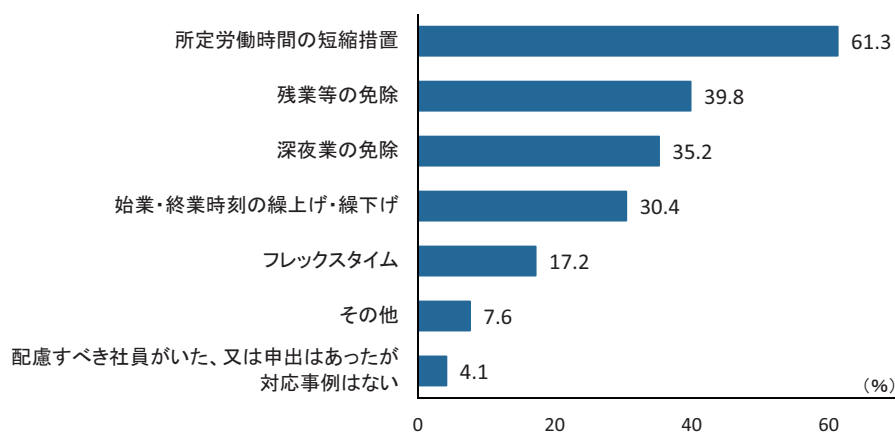


図3 労働時間に関する合理的配慮の提供 (n=605)

## (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、以下の項目にとりまとめた。

- ア 配置への配慮
- イ 労働時間への配慮
- ウ 合理的配慮の提供に係るコミュニケーション
- エ 職場定着支援の工夫
- オ 高次脳機能障害に対する合理的配慮

カ 難病に対する合理的配慮

## (3) 在職障害者アンケート調査

### 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割弱から3割弱程度、「ないと思う」と回答した者は5割から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。

### 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」、「必要だが配慮を受けられていない」それぞれの上位5項目を示す(図4、5)。「配慮を受けている」回答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、「必要だが配慮を受けられていない」回答が最も多かったのは、「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」(14.0%)であった。

・勤務する会社の取組に問題を感じるかどうかについては、「ない」(61.4%)、「わからない」(21.1%)、「ある」(15.1%)であった(図6)。「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のかわからない」(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(図7)。

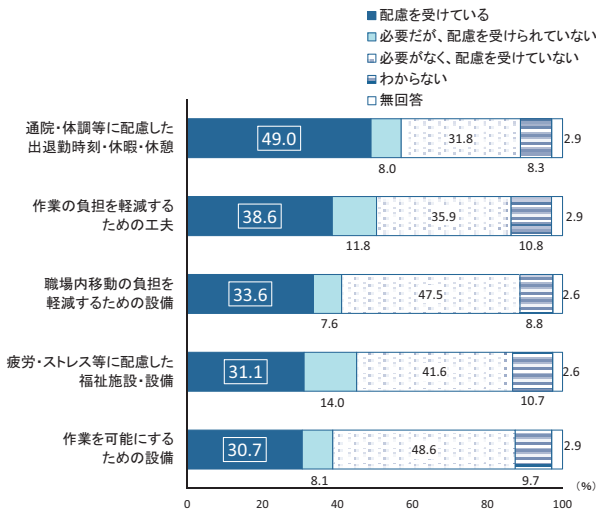


図4 【在職障害者】仕事を続けるために必要な配慮「配慮を受けている」上位5項目 (n=1,866)

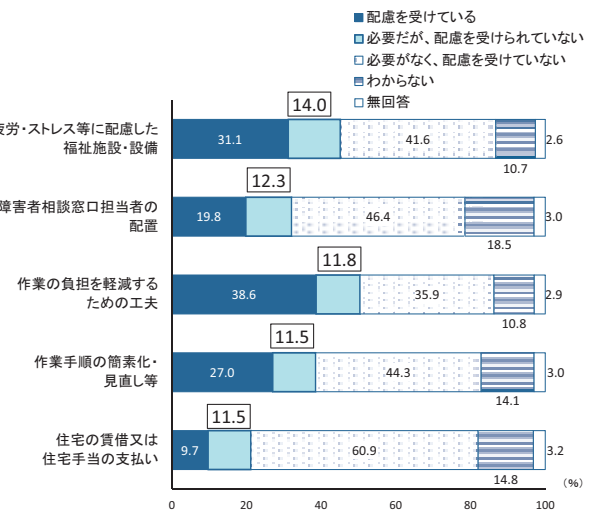


図5 【在職障害者】仕事を続けるために必要な配慮「必要だが配慮を受けられていない」上位5項目 (n=1,866)

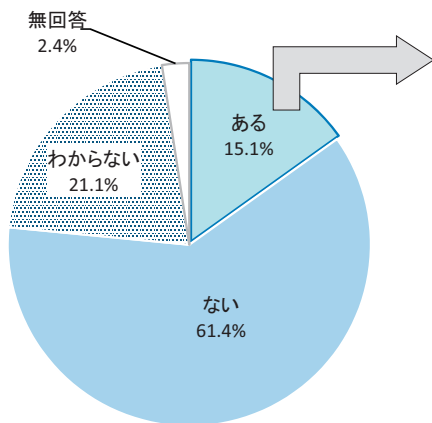


図6 「合理的配慮の提供」への取組の問題 (n=1,866)

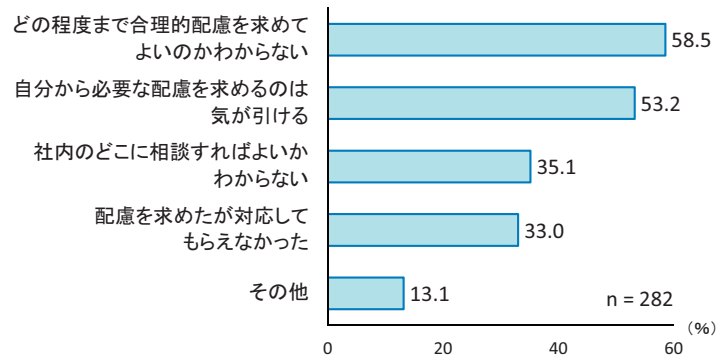


図7 「合理的配慮の提供」の問題の内容

#### ウ プライバシーに配慮した障害の把握・確認

・勤務する会社の取組に問題を感じるかどうかについては、「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、障害の理解や配慮の問題が多く挙げられた。

#### (4) 企業の取組と在職障害者の状況（合理的配慮の提供、差別禁止）

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、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、「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

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」、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」、「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」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。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」、「障害者相談窓口担当者の配置」、「作業の負担を軽減するための工夫」であった。

##### 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比較した。

企業「ニーズがあるが取り組めていない」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、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」、「障害者相談窓口担当者の配置」、「作業手順の簡素化・見直し等」であった。

##### 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、障害者の回答割合の多い順に「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」であった。

##### エ 企業の差別禁止を踏まえた取組状況と障害者の勤務先における差別の認識

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。

## (5) 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

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、企業が採用後に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も効果がある。このような社内で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。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られる。

### 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。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ことが必要と思われる。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となるなど、様々な事例が想定される。

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。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。

## 7 関連する研究成果物

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，調査研究報告書No.143, 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），調査研究報告書No.148, 2019