

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



障害者職業総合センター 事業主支援部門

○野澤 紀子・宮澤 史穂

内藤 眞紀子・古田 詩織

背景と目的

【背景】

平成17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（プライバシーガイドライン）」、平成27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。

これら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、職場での課題等を把握する必要がある。

【目的】

企業における障害者の確認・把握の方法、障害者差別禁止の取組や課題、合理的配慮提供の手続きや内容・課題等を把握することにより、その取組の実態を明らかにし、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。

方法① 企業調査

(1) アンケート調査

- 実施期間 2019年10月～11月
- 実施方法 従業員数40人以上の民間企業を対象に、企業規模×産業×地域による層化抽出により5,000社を抽出し調査票を郵送。
- 回答状況 1,442社（回答率28.8%）

(2) ヒアリング調査

- 実施期間 2020年7月
- 実施方法 アンケート調査回答企業のうち、次のaまたはbに該当する企業を選定し、訪問、電話、メールにて実施。
 - a. 合理的配慮の対応が13項目中3項目以上、かつ、労働時間に対する合理的配慮の対応がある企業（5社）
 - b. 高次脳機能障害への合理的配慮の対応がある企業（4社）
難病への合理的配慮の対応がある企業（3社）

方法② 在職障害者調査

(1) 障害者団体ヒアリング

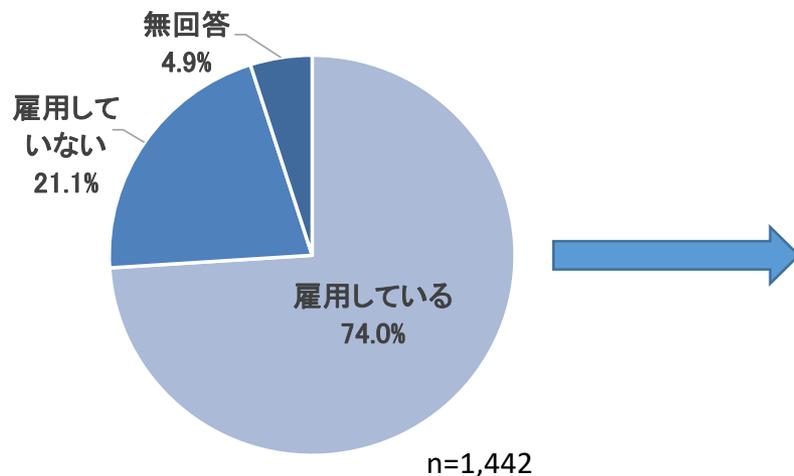
障害者団体（11団体）を訪問し、アンケート実施方法に係る助言を得るとともに、在職障害者への周知について協力を依頼。

(2) アンケート調査

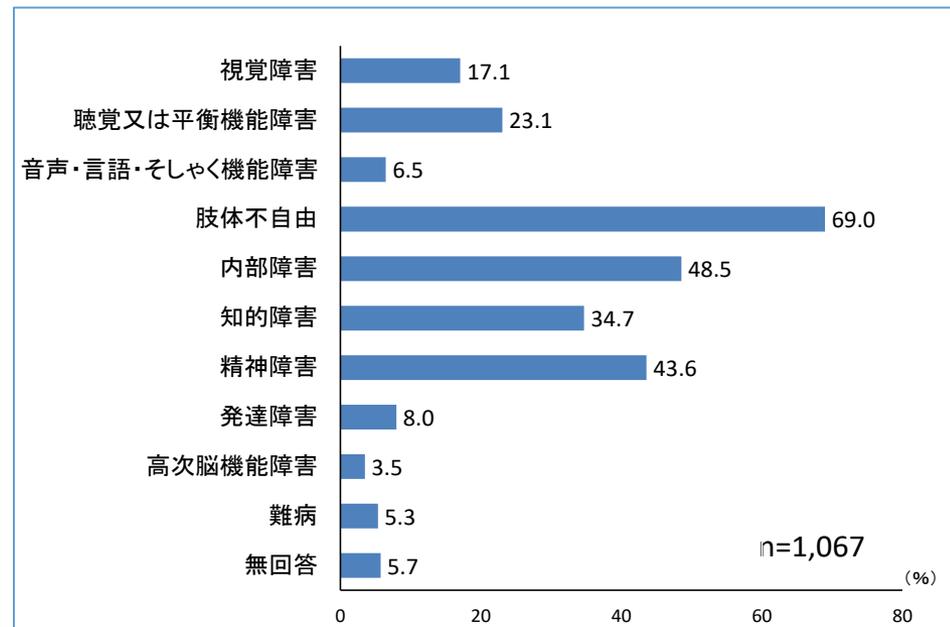
- 実施期間 2020年5月～6月
- 実施方法
 - ・ 障害者雇用企業（平成30年6月1日障害者雇用状況報告）のうち、0人雇用企業を除いた69,147社から企業規模別に無作為抽出した15,000社あて周知を依頼。
 - ・ 障害者団体（8団体）あて周知及び配布を依頼。
- 調査媒体
 - ・ Web調査（Web上に回答用サイトを開設）
 - ・ 郵送調査（障害者団体4団体に質問紙を送付）
- 回答状況 1,866人（Web調査1,699人、郵送調査167人）

結果（企業アンケート調査）

障害者雇用の有無

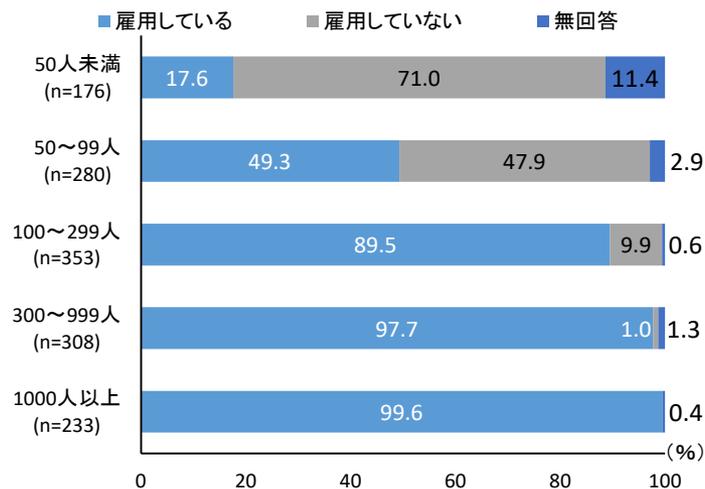


雇用障害者の障害種類【複数回答】



<企業規模別>

企業規模の回答があった1,350社対象



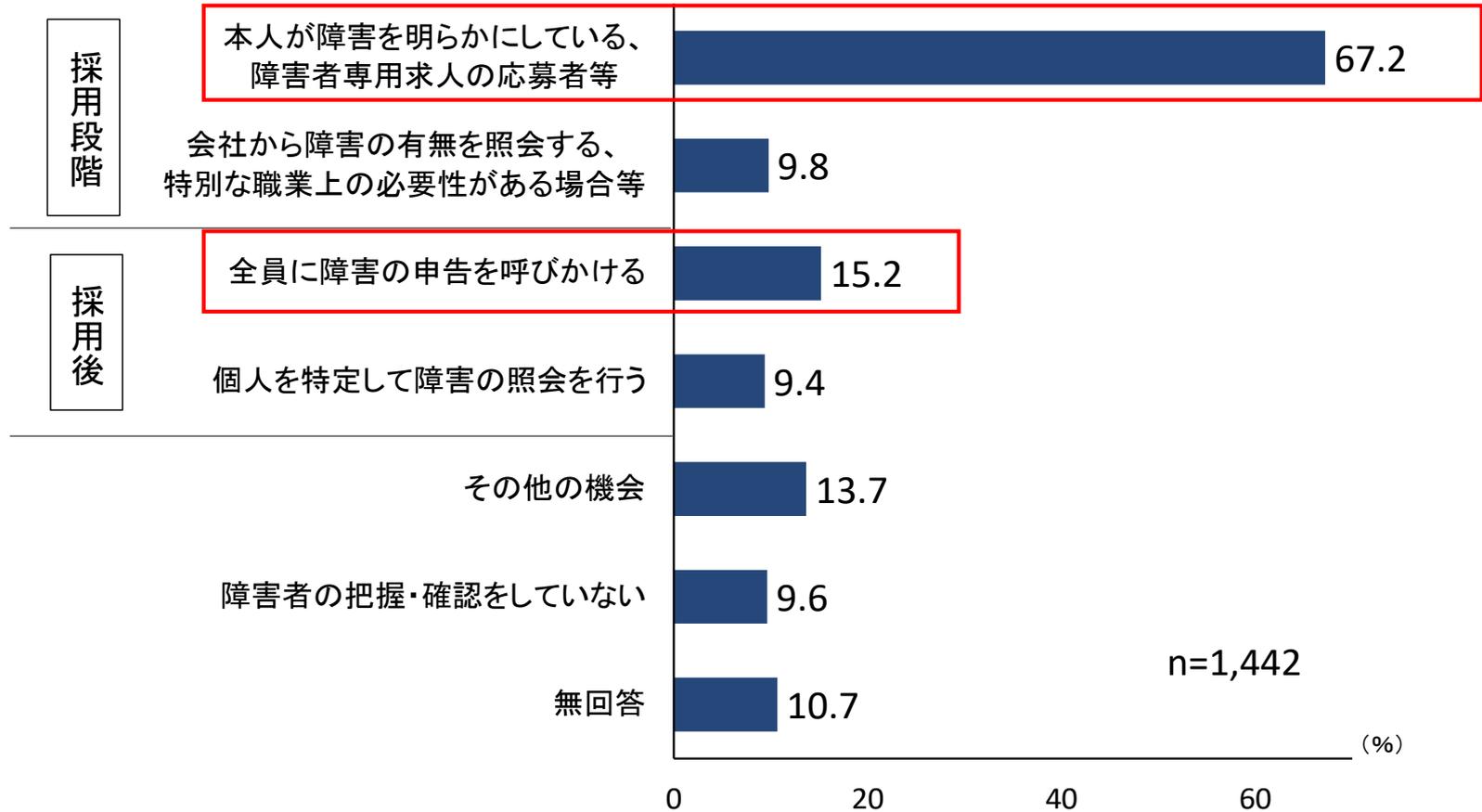
【左上図】 回答企業1,442社のうち、1,067社(74.0%)が障害者を雇用していた。

【左下図】 企業規模の回答があった1,350社を対象に集計したところ、企業規模が大きくなるほど障害者を雇用している割合が多かった。

【右上図】 雇用障害者は「肢体不自由」(69.0%)が最も多く、続いて「内部障害」(48.5%)、「精神障害」(43.6%)、「知的障害」(34.7%)であった。

結果（企業アンケート調査）

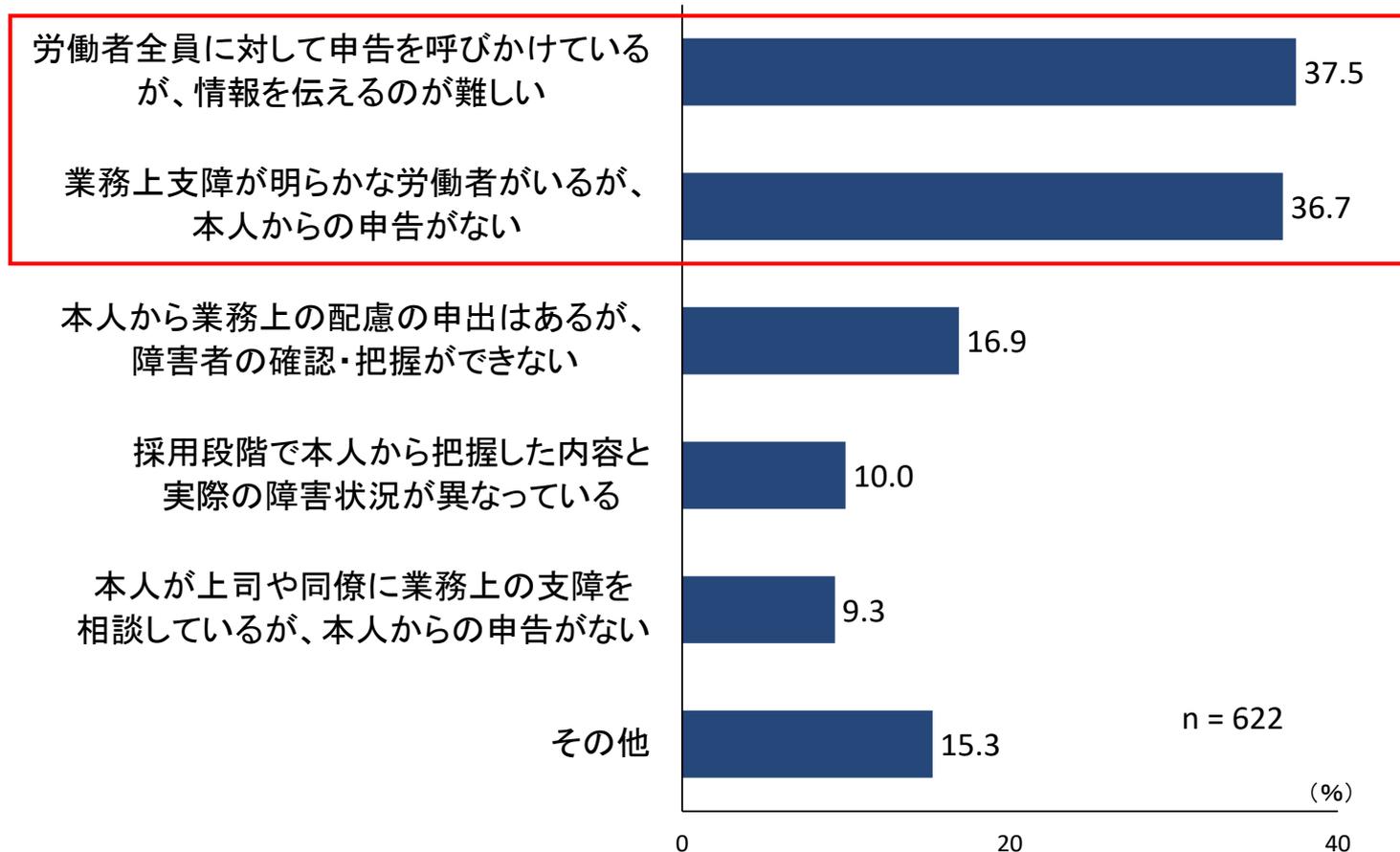
障害者を把握・確認する機会【複数回答】



「その他の機会」(13.7%)としては、「年末調整時の書類」が半数程度あり、「本人からの申告」、「個別面談」などが挙げられた。

結果（企業アンケート調査）

障害者の確認について課題に感じていること【複数回答】

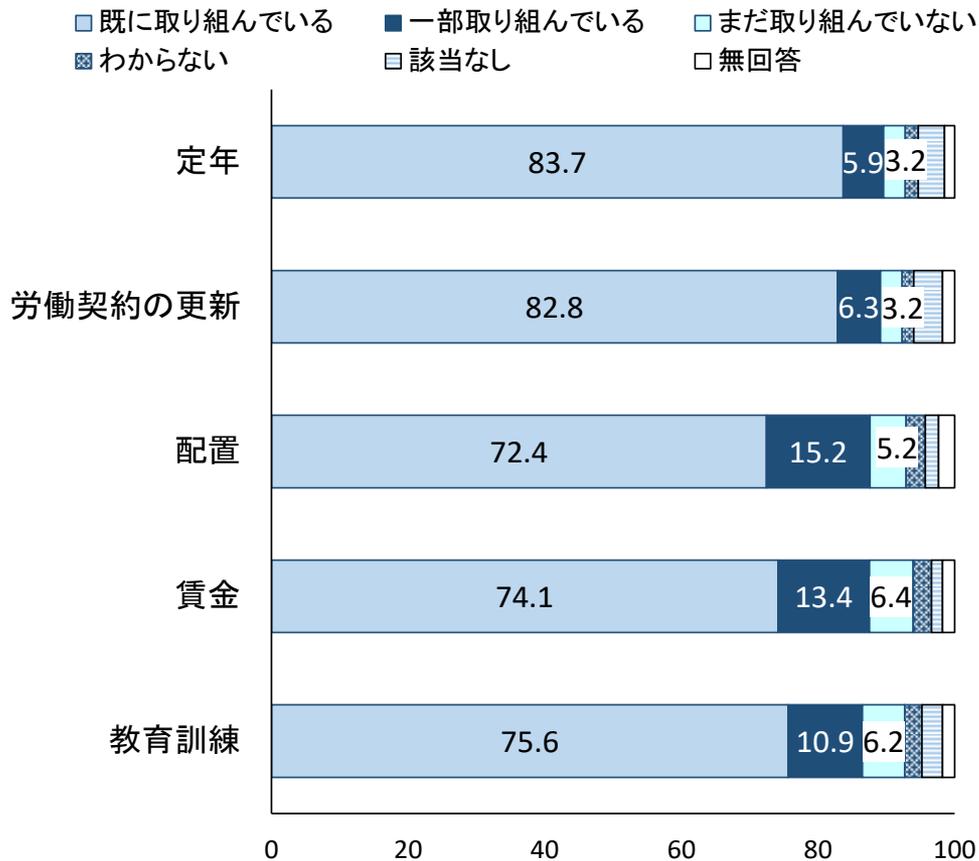


「その他」としては、「本人からの申告がない」、「確認のタイミングや方法が難しい」、「呼びかけてよいかわからない（デリケートな問題）」といった内容が挙げられた。

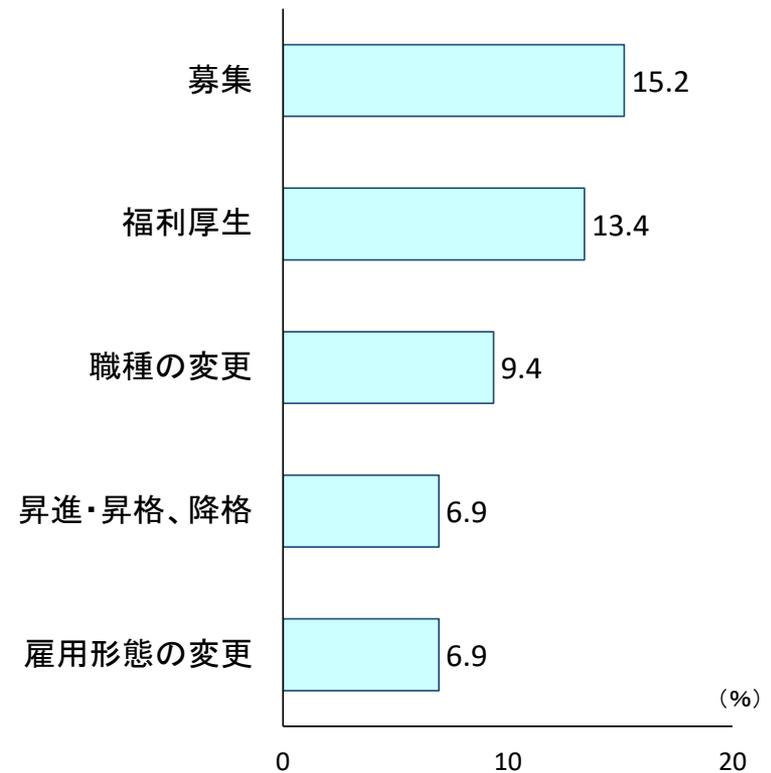
結果（企業アンケート調査）

差別禁止を踏まえた取組状況（障害者雇用企業のみ） n=1,067

「既に取り組んでいる」+「一部取り組んでいる」
上位5項目



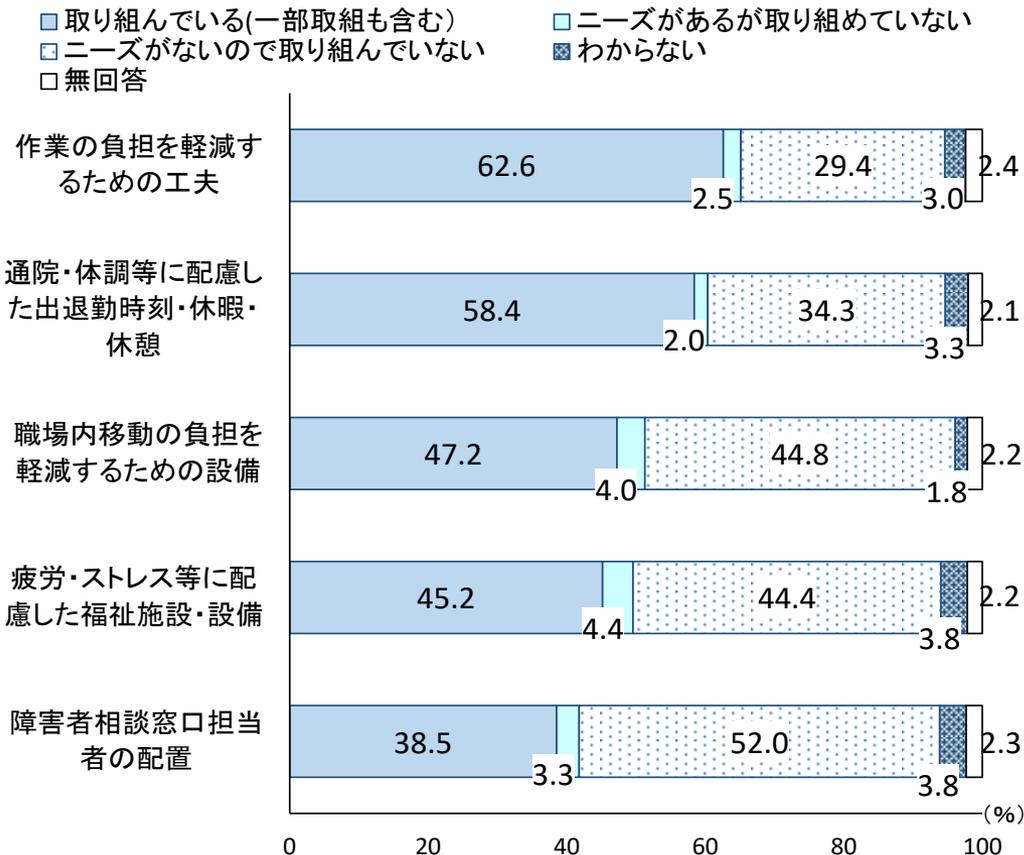
「まだ取り組んでいない」上位5項目



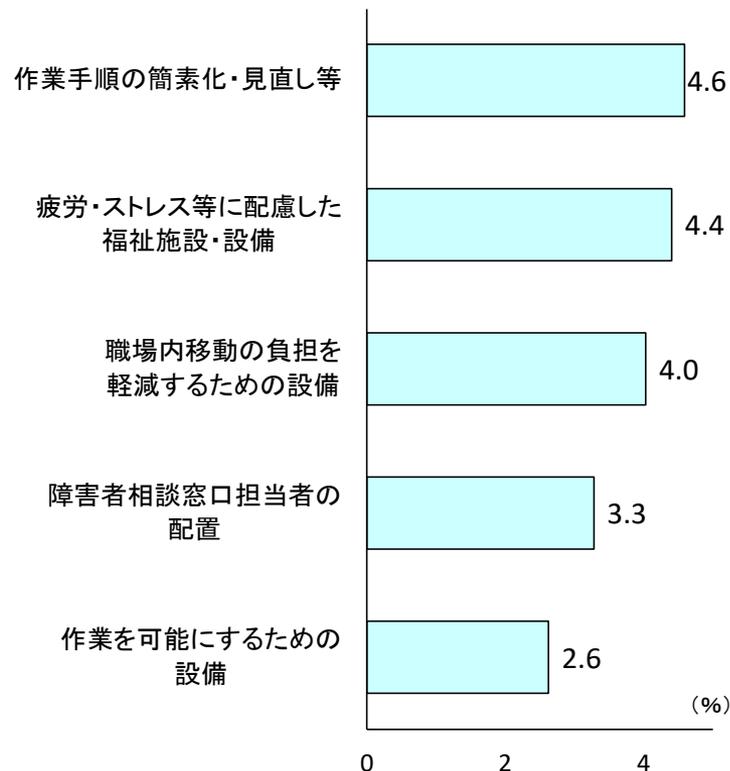
結果（企業アンケート調査）

採用後における合理的配慮の内容（障害者雇用企業のみ） n=1,067

「取り組んでいる（一部取組も含む）」
上位5項目

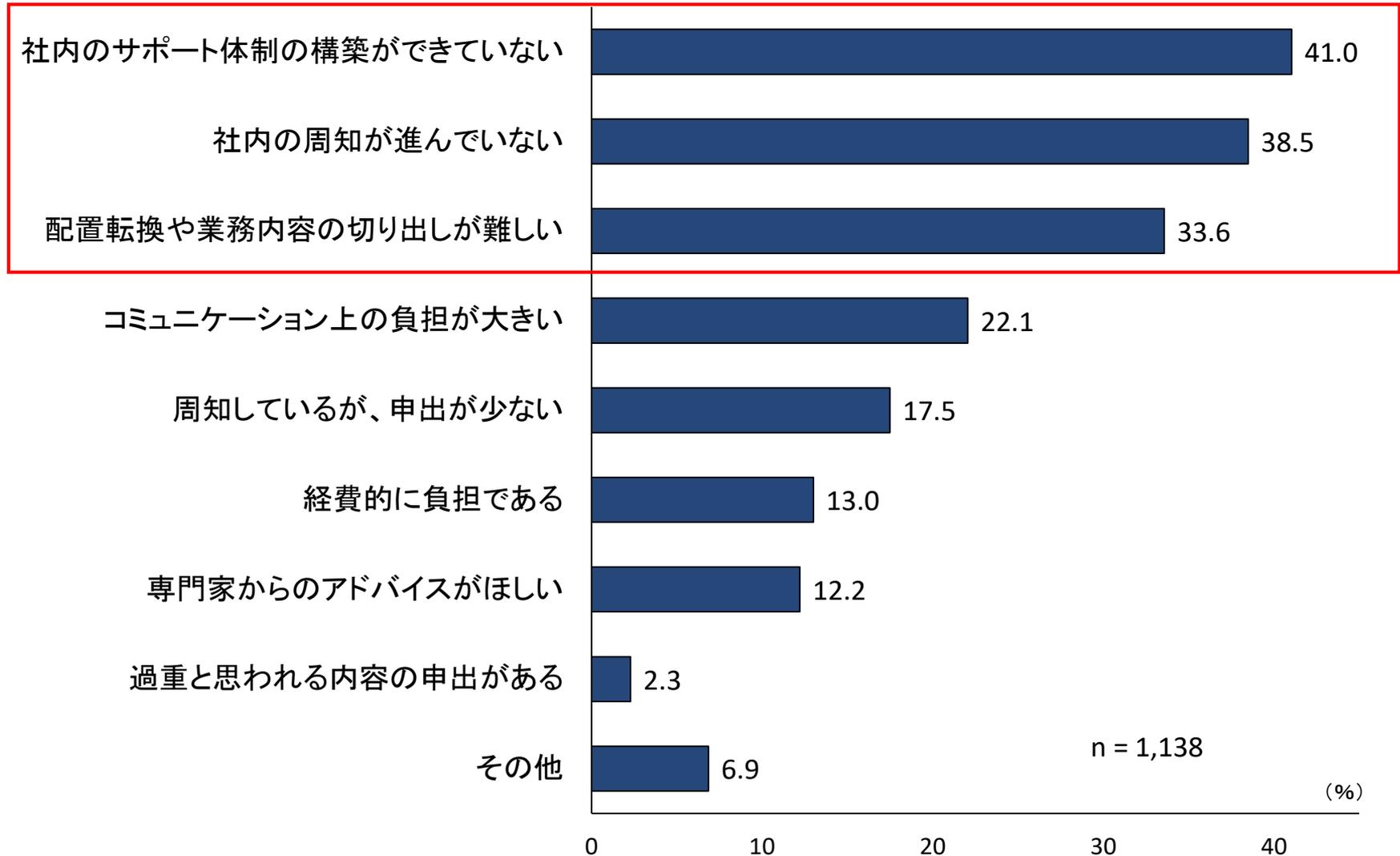


「ニーズがあるが取り組めていない」
上位5項目



結果（企業アンケート調査）

合理的配慮の提供について課題に感じていること【複数回答】



結果（企業ヒアリング調査）

合理的配慮の対応が13項目中3項目以上、かつ労働時間に対する合理的配慮の対応がある企業（5社）

（1）労働時間に対する配慮

D社（卸売業、小売業）：社内の制度を活用

- ・ 内部障害者 ⇒ 体調によって勤務時間を調整（フレックスタイム制度）
- ・ 視覚障害者 ⇒ 明るい時間帯に通勤（始業・終業時刻の繰上げ）
- ・ 精神障害者 ⇒ 体調の安定や通院確保（所定労働時間の短縮措置）
- ・ 障害状況の悪化により勤務が安定しない障害者
⇒ 「週休3日制」、「所定労働時間の30分単位での短縮措置」

E社（宿泊業、飲食サービス業）：週所定労働時間20時間未満の雇用

- ・ 下肢障害者 ⇒ 勤務可能な時間と就業場所の設定（加齢への配慮）
- ・ 知的障害者 ⇒ 一人で完結する仕事への配置（変化を伴わない配慮）
- ・ 精神障害者 ⇒ 勤務時間の固定（体調変動への配慮）

結果（企業ヒアリング調査）

（2）コミュニケーション

①障害者が相談しやすい関係作り

②社内のコミュニケーション

A社（卸売業、小売業）：毎日「勤怠管理シート」の記入

- ・所属長とスタッフ間での情報共有
- ・所属長が個別面談を定期的を実施
⇒わからないことを気軽に質問、困ったことを相談できる

B社（宿泊業、飲食サービス業）：企業在籍型ジョブコーチの支援

- ・採用時 ⇒障害のある社員と現場担当者への職場適応支援
- ・採用後 ⇒定期的なフォローアップ面談
現場担当者と共有し障害の理解を促進

E社（宿泊業、飲食サービス業）：人事担当者が現場担当者をフォローアップ

- ・課題があれば支援を検討
- ・支援機関への依頼も調整

（3）職場定着支援の工夫 ①専門職の配置 ②外部支援機関の利用

D社（卸売業、小売業）

人事部門に臨床心理士と保健師を配置

- ・ 障害のある社員に対して、定期的な面談を実施
⇒ 早期の課題解決、合理的配慮のニーズ把握

外部支援機関の利用

<障害のある社員が利用している支援機関がある場合>

- ・ 採用時（必要な配慮事項の確認）
- ・ 採用後（課題解決の相談、協力依頼）

<障害のある社員が利用している支援機関がない場合>

- ・ 地域障害者職業センター等新たな支援機関に相談
⇒ ジョブコーチ支援、就労支援機器活用など専門的な支援を検討

（４）管理者と障害者の「話し合い」

C社（複合サービス事業）

障害状況を理解した配置

- ・採用時、障害状況や職場定着に必要な配慮事項を確認する
- ・障害者であることを把握した際に、管理者が障害状況を把握し、必要な配慮について相談する

障害状況を「伝える範囲」や「伝える内容」

- ・障害者の希望を踏まえて決める、共有する

結果（企業ヒアリング調査）

高次脳機能障害に対する合理的配慮（４社）

	業種	雇用状況	障害状況	作業内容	①支障となる事情 ②合理的配慮の内容
1	医療、福祉	新規	記憶障害	清掃	①作業手順を覚えられない、疲れやすい ②作業の定型化、作業マニュアルの作成 担当者の固定とフィードバック 地域センターＪＣの支援
2	宿泊業、 飲食サービス業	新規	記憶障害	PC入力 DM発送	①メモしたこと、メモした場所を忘れる 人の名前や顔を覚えられない ②作業の定型化、メモを貼る、見本の提示 企業在籍型ＪＣの支援
3	小売業	新規	失語症	印刷 封入	①作業上の会話や書字が難しい ②会話や書字が不要な作業の切り出し 毎日の「勤務表」提出時の声かけ 担当者の固定、日常的な声かけ
4	情報通信業	在職	記憶障害	PDF化 リスト作成	①作業の抜けが多い、同じ作業を繰り返す ②正確さを要しない作業の切り出し 作業の見える化 担当者の固定、毎日の面談

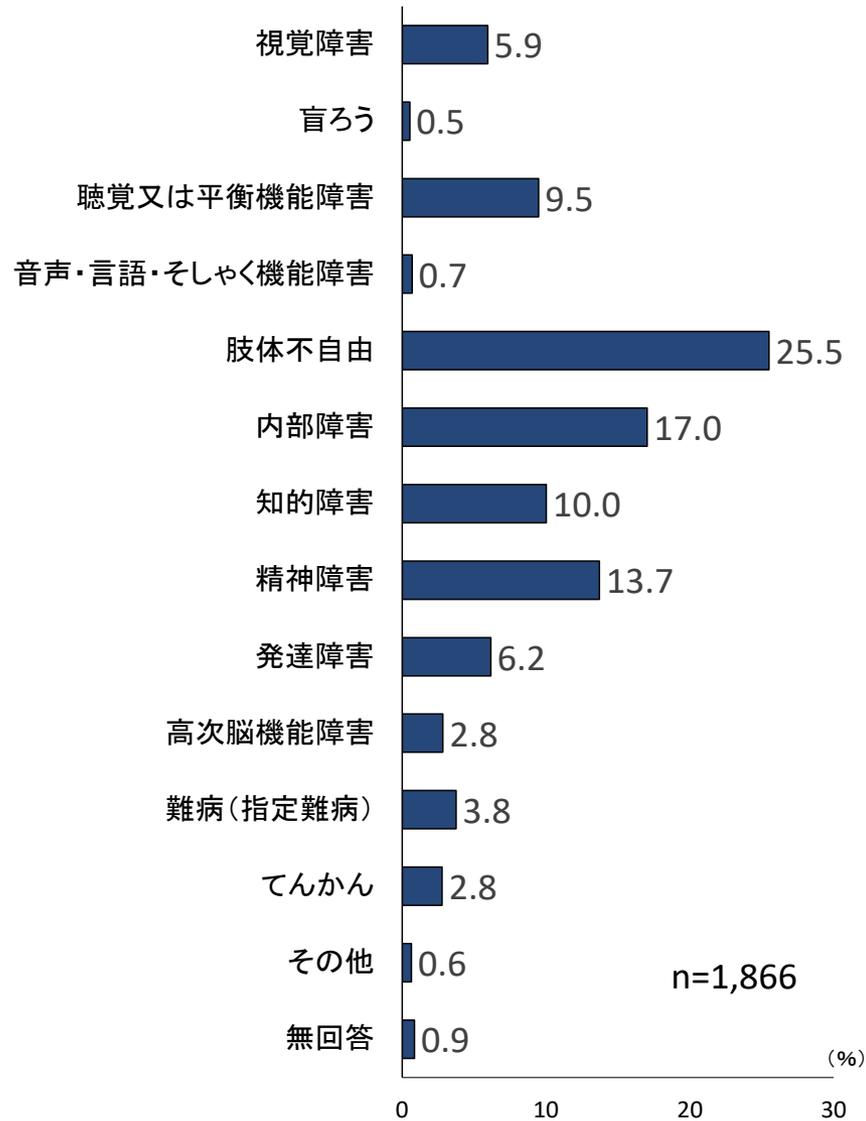
結果（企業ヒアリング調査）

難病に対する合理的配慮（3社）

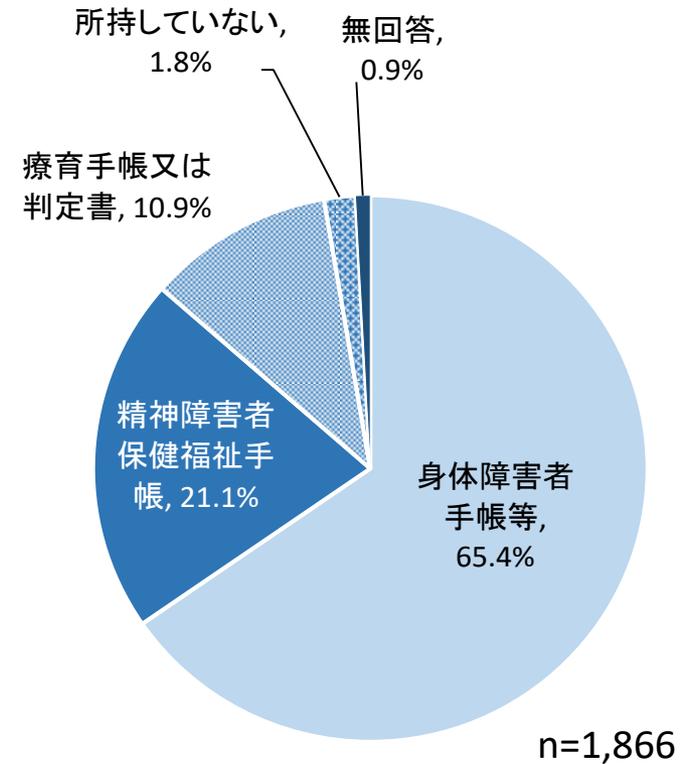
	業種	雇用状況	障害状況	作業内容	①支障となる事情 ②合理的配慮の内容
1	小売業	在職	神経・筋疾患	商品発注 前出し 品出し等	①筋力の低下に伴い、階段を上がる、荷物を持ち上げる、作業スピードに困難を感じる ②産業保健スタッフとの定期的な面談 上司との定期的な面談 作業負荷の軽減、周囲の協力
2	娯楽業	在職	消化器系疾患	接客	①不規則勤務により体調が安定しない 医療機関が自宅から遠く通院しづらい ②都市部への異動、職種の変更（事務職） 時差出勤の適用、有休の取得
3	情報通信業	新規	神経・筋疾患	ホームページ作成、 データ入力等	①重度身体障害により通勤が困難 生活介護を受ける必要がある ②「在宅勤務」の導入 テレビ電話によるミーティング メール、チャットによる連絡

結果（在職障害者アンケート調査）

<主な障害・疾病【単一回答】>

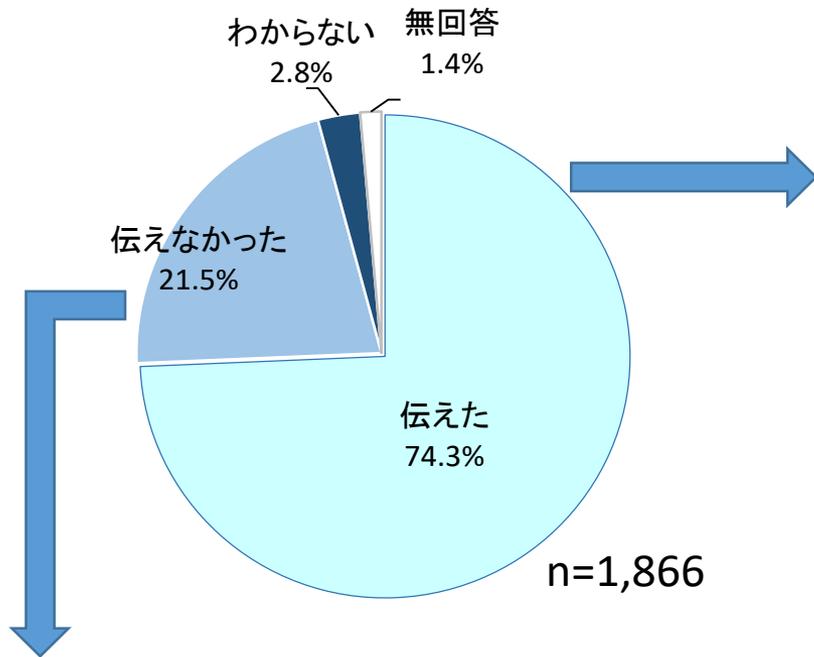


<障害者手帳等【単一回答】>



結果（在職障害者アンケート調査）

採用面接時に障害を会社に伝えたか（単一回答）



「伝えた」(n=1,387)

<応募方法>

- ・ 障害者専用求人に応募した(56.9%)
- ・ 一般求人に応募した(25.4%)

<障害状況>

- ・ 聴覚又は平衡機能障害、知的障害、発達障害の割合が多い。

「伝えなかった」(n=401)

<障害を会社に伝えた状況>

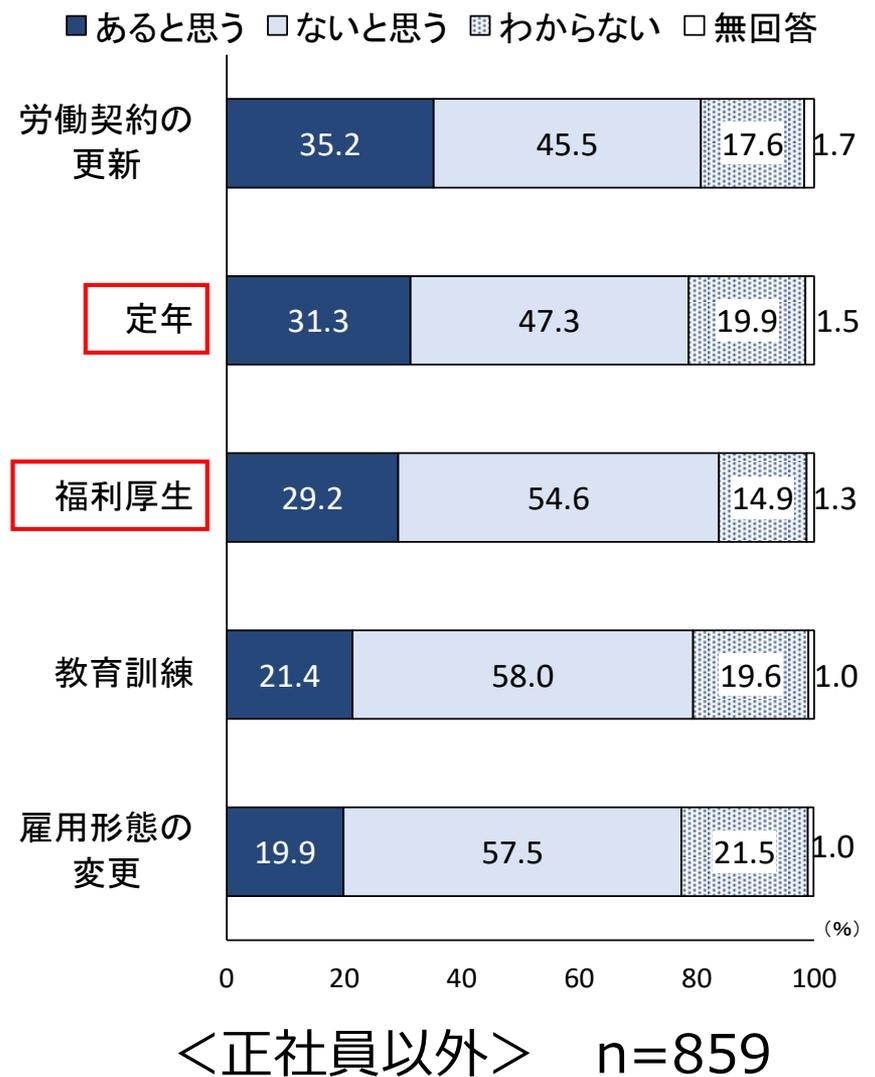
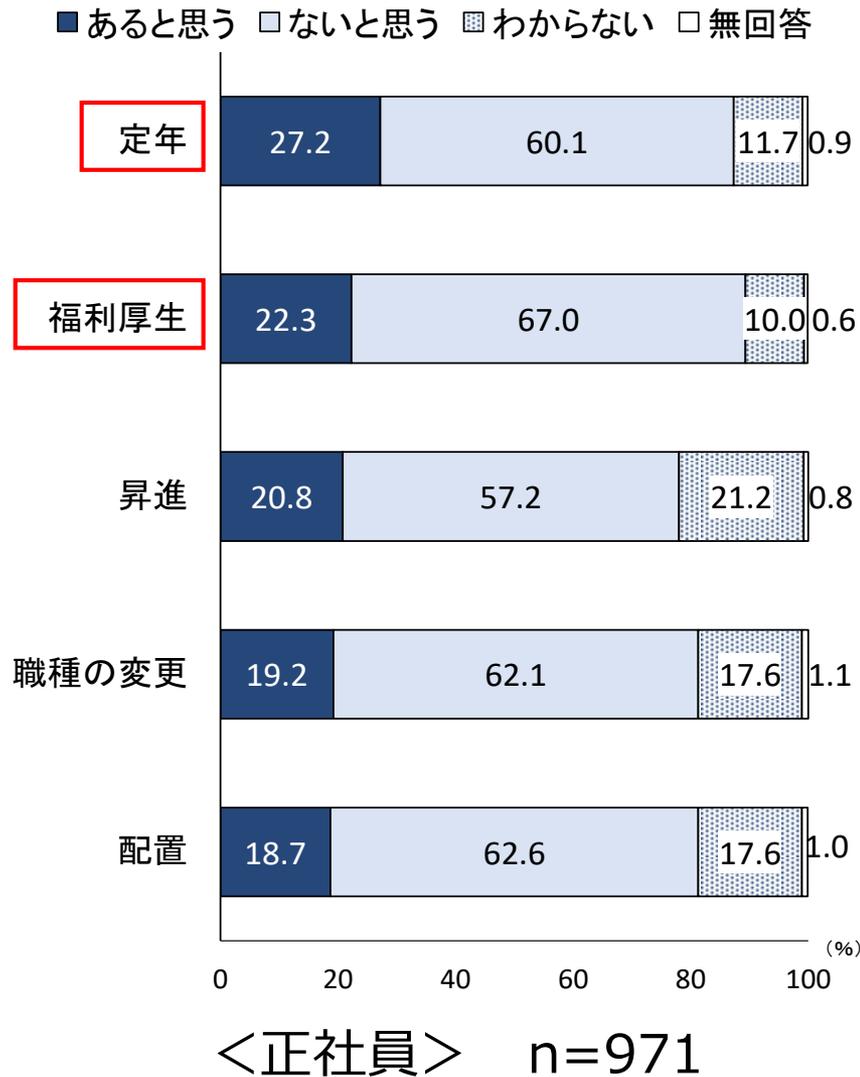
- ・ 職業上の必要性を感じ自分から伝えた(41.4%)
- ・ その他(37.2%)の主な記述 ⇒採用時点で障害がなかった、採用後障害者になった

<障害状況>

- ・ 内部障害、難病、てんかんの割合が多い。
- ・ 勤続年数が長くなるほど伝えていない割合が多い（採用後障害者となり勤務継続している）。

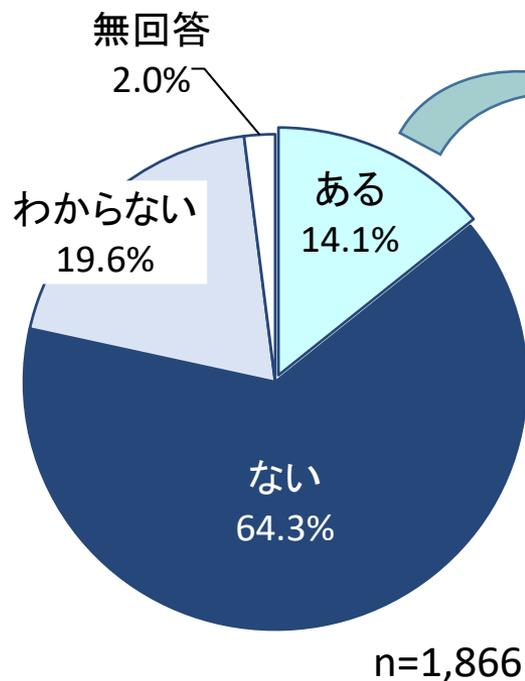
結果（在職障害者アンケート調査）

障害を理由とした差別が「あると思う」上位5項目（雇用形態別）

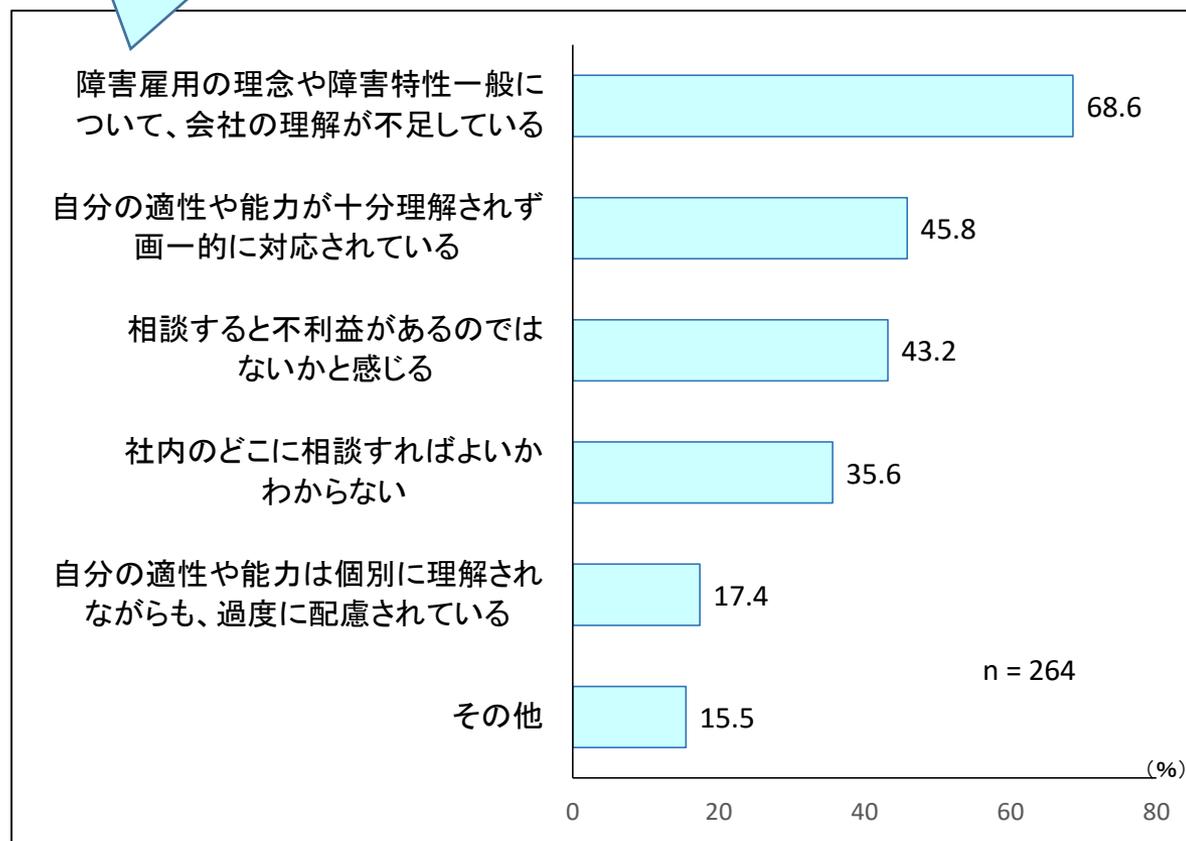


結果（在職障害者アンケート調査）

勤務先の差別禁止の取組について、問題に感じること



<問題を感じる内容【複数回答】>

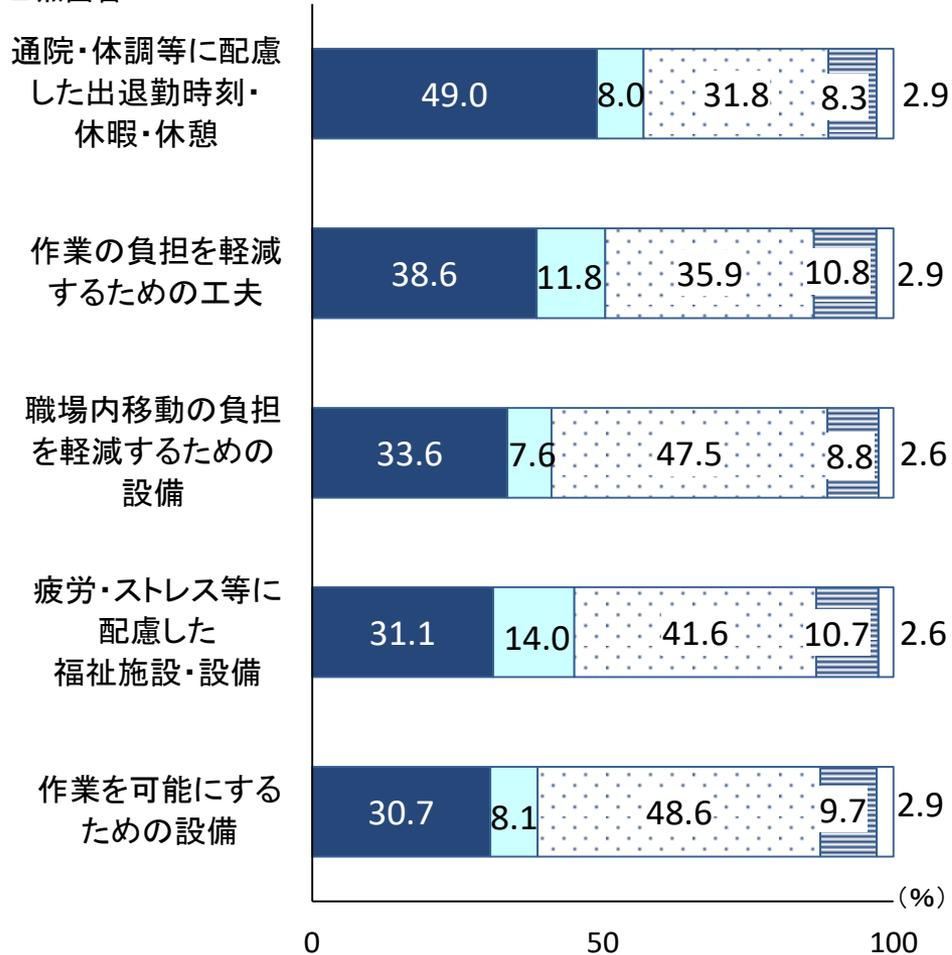


結果（在職障害者アンケート調査）

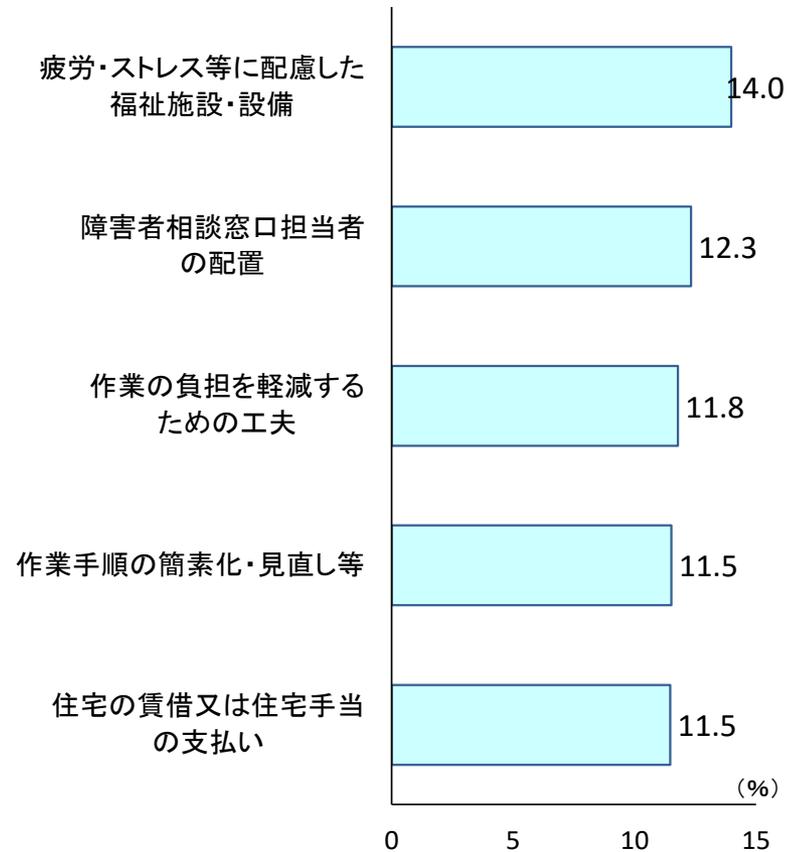
合理的配慮の内容 n=1,866

「配慮を受けている」上位5項目

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

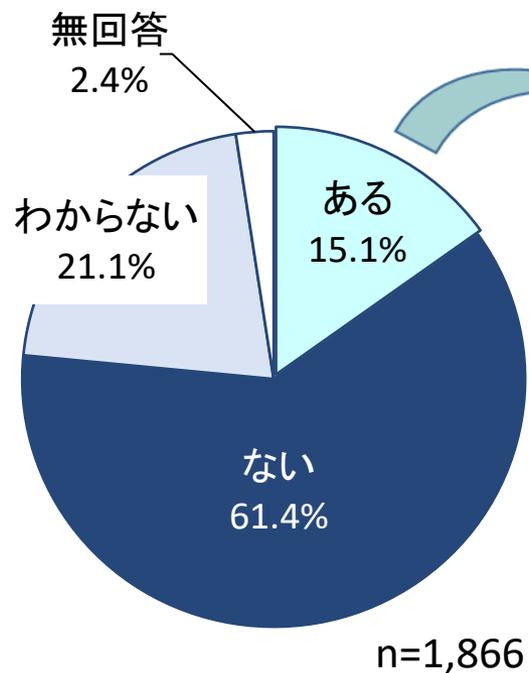


「必要だが、配慮を受けられていない」上位5項目



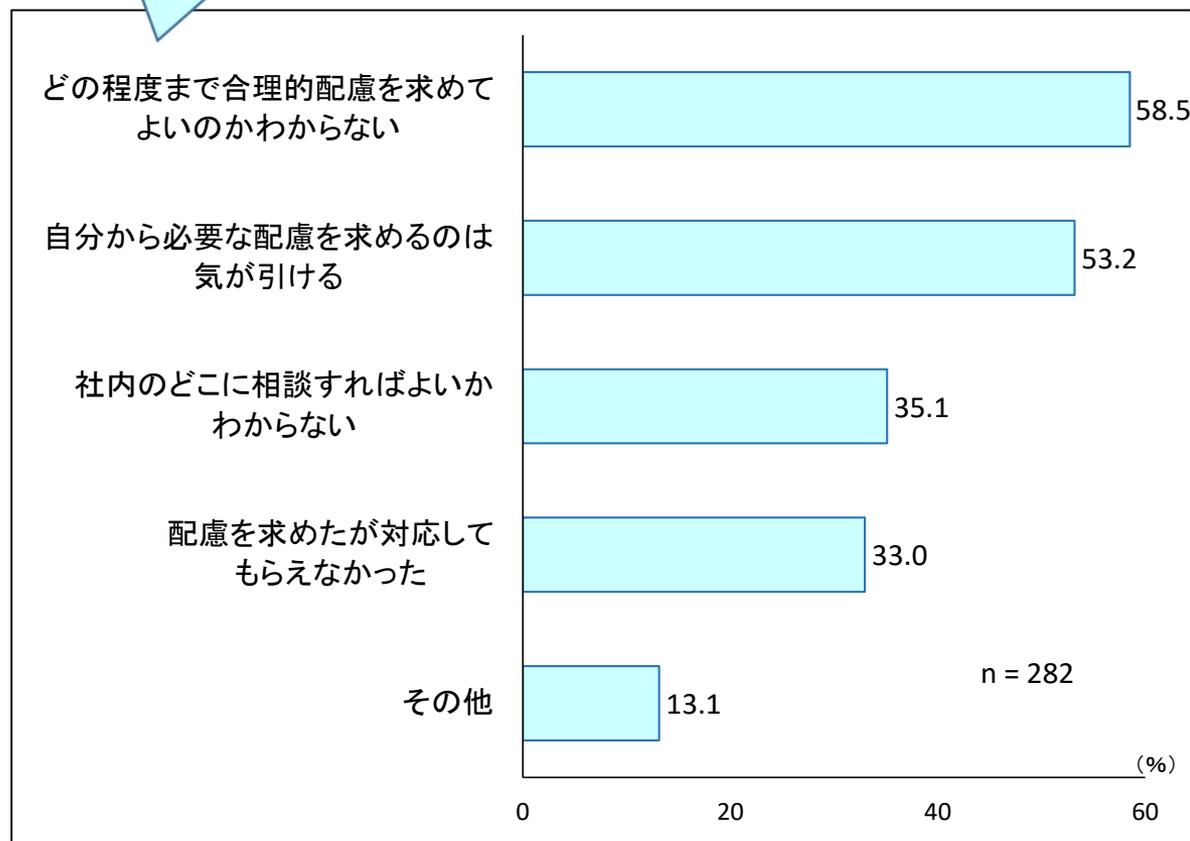
結果（在職障害者アンケート調査）

勤務先の合理的配慮の提供について、問題に感じること



n=1,866

<問題を感じる内容【複数回答】>



総括（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

企業 (n=1,067) 「取り組んでいる」上位5項目	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%	13.7%
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%	11.2%
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%	11.4%
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%	13.3%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	19.8%	②12.3%	46.4%	21.5%

障害者「配慮を受けている」の選択が多い項目（障害別の分析）

- ①「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩」⇒「知的障害」「精神障害」が有意に多い。
- ②「作業の負担を軽減するための工夫」⇒「知的障害」「精神障害」「発達障害」が有意に多い。
- ③「職場内移動の負担を軽減するための設備」⇒「難病」が有意に多い。

障害者「必要だが配慮を受けられていない」の選択が多い項目（障害別の分析）

- ①「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」⇒「視覚障害」が有意に多い。

総括（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

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%	17.1%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	31.1%	①14.0%	41.6%	13.3%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	33.6%	7.6%	47.5%	11.4%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	19.8%	②12.3%	46.4%	21.5%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	30.7%	8.1%	48.6%	12.6%

障害者「必要だが配慮を受けられていない」の選択が多い項目(障害別の分析)

- ①「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」⇒「視覚障害」が有意に多い。
- ②「障害者相談窓口担当者の配置」⇒「視覚障害」「聴覚又は平衡機能障害」が有意に多い。
- ④「作業手順の簡素化・見直し等」⇒「視覚障害」「発達障害」が有意に多い。

総括（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）

	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%)

①コミュニケーションの工夫

～採用後の合理的配慮の取組と実態を通して～

企業が感じている課題

1. 社内のサポート体制の構築
2. 社内の周知
3. 配置転換や業務内容の切り出し

障害者が感じている問題

1. どの程度まで合理的配慮を求めてよいかわからない
2. 自分から必要な配慮を求めるのは気が引ける

方策や支援 ①コミュニケーションの工夫

- 日常的なコミュニケーション（相談しやすい関係づくり）
- 個別面談の実施（相談窓口の明確化）
- 社員同士のコミュニケーションを促進する体制づくり（勤怠管理シートなど）
- 社内外の支援者の活用（ジョブコーチ、障害者職業生活相談員等の支援）

合理的配慮の提供について感じていること（自由記述）

<一部抜粋>

- ・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（視覚障害）
- ・何を必要としているのかを伝えるのが難しい（視覚障害）
- ・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（肢体不自由）
- ・配慮してもらっているが、「その配慮は嫌だ、違う」と思っても言えない（肢体不自由）
- ・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（内部障害）
- ・相談したい時に誰を頼ればいいのかわからない。相談窓口がない（精神障害）
- ・そもそも相談することが苦手であるため、合理的配慮の要請ができない（発達障害）
- ・見た目にはわかりづらい障害のため、困っていることが伝わらない（発達障害）

必要な配慮について

- ・相談しづらい
- ・相談窓口がない
- ・伝えることが難しい
- ・伝わらない



必要なことを伝えていない
(コミュニケーションの工夫が必要)

総括（企業と障害者の関係構築に必要な方策や支援）

②社員の障害理解

障害者が感じている問題

<差別禁止>

1. 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
2. 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
3. 相談すると不利益があるのではないかと感じる

<合理的配慮（自由記述）>

- ・ 障害が理解されていない
 - ・ 休憩が少ない、休憩場所がない
 - ・ 業務量が多い
- など

障害者が「配慮を得られている」と感じる内容

<合理的配慮（自由記述）>

- ・ 困った時相談できる（てんかん）
 - ・ 体調変化への心遣い（内部、精神）
 - ・ 話を聞いて解決してくれる（知的）
 - ・ 作業しやすい環境の整備（聴覚）
 - ・ 当たり前のこととして対応（視覚）
 - ・ 人として向き合ってくれる（発達）
- など



上司や同僚の「障害を理解しようとする姿勢や行動」

方策や支援 ②社員の障害理解

- ・ 障害の周知範囲を決める（障害者への説明と同意）
- ・ 障害者の上司や同僚に対して、障害状況及び配慮事項等について説明する
- ・ 社内外の支援者を活用し、障害者雇用についての啓発及び支援を行う

障害の把握・確認について感じていること（自由記述）

<一部抜粋>

- ・定期的に伝える機会がないので、会社がどこまで把握しているか不明である（視覚障害）
- ・障害の程度を伝えているが周知されていないので疎外感を感じる時がある（肢体不自由）
- ・障害が社内に周知されていないため、できない仕事を断りにくい（内部障害）
- ・どこの部署にどのように把握されているか、引き継がれているかわからない（精神障害）
- ・障害特性の把握は管理職のみであるため、課員からは遠巻きにされることが多い（発達障害）
- ・皆に広く知ってもらうことで、できないことを助けてほしい（難病）
- ・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のか疑問である（精神障害）
- ・初めに自分の意向を確認して告知範囲を限定してくれた上司に感謝している（精神障害）
- ・月に一度、状況把握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）

障害について

- ・どの程度理解されているか
- ・どの範囲まで伝わっているか
- ・引継ぎがされているか
- ・広く伝える必要があるかどうか



企業による

- ・定期的な障害状況の把握
- ・周知範囲の本人意向確認
- ・上司、同僚への説明
- ・合理的配慮の相談

総括（働きやすい職場づくり）

- 合理的配慮の提供には、企業と障害者との対話が必要となる。
- 企業の「体制が整っていない」状況、障害者の「申出をしにくい」状況を解決するための取組が必要である。
- 障害者が、自身の障害について周囲の理解を希望する場合には、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情報共有も必要である。



働きやすい職場づくり

- 企業と障害者が「話し合う」ことができる関係をつくる
- 採用面接時や障害者であることを把握・確認した時点で、障害の周知範囲、合理的配慮の相談方法について話し合い、その後の対話につなげる
- 障害者の個別の状況に応じた「申出をしやすい」選択肢を用意することが望ましい

ご清聴ありがとうございました

(障害者職業総合センター-NIVR) <https://www.nivr.jeed.go.jp/>