

事 務 連 絡  
令和 6 年 3 月 29 日

各 都 道 府 県 総 務 部 長  
(人事担当課、市町村担当課、区政課扱い)  
各 指 定 都 市 総 務 局 長  
(人事担当課扱い) } 殿

総務省自治行政局公務員部公務員課  
女性活躍・人材活用推進室

「公的機関における障害者への合理的配慮事例集【第七版】(地方公共団体等)」  
及び「障害者への合理的配慮好事例集」等について

今般、厚生労働省では、地方公共団体等公的機関において、実際に障害者に対して提供している合理的配慮の事例を紹介した「公的機関における障害者への合理的配慮事例集(地方公共団体等)」につきまして、事例を追加等する改正を行い、別添1のとおり「公的機関における障害者への合理的配慮事例集【第七版】」を作成するとともに、障害のある従業員・職員と対話を重ねながら、その能力を發揮し、生き生きと働ける職場環境の構築に向け、取組を推進している民間企業及び地方公共団体の事例を掲載した「障害者への合理的配慮好事例集」を別添2のとおり新たに作成し、公表されました。

また、事業主が合理的配慮を提供する際に参考になると考えられる事例を障害類型別に幅広く収集した「合理的配慮指針事例集」につきましても事例を追加等する改正を行い、別添3のとおり「合理的配慮事例集【第五版】」が、公表されました。

各地方公共団体におかれましては、かねてより障害者の採用や障害がある職員に対する合理的配慮の適切な提供・実施等に積極的に取り組んでいただいているところですが、令和6年4月1日から法定雇用率が2.8%(教育委員会は2.7%)に引き上げられることに伴い、今後さらなる障害者の活躍の場が広がることが考えられるため、別添資料も参考としていただきながら、引き続き、障害者が活躍しやすい職場づくりに向けて、各地方公共団体の実情に応じた必要な措置を講じていただくようお願いいたします。

各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等に対してもこの旨周知いただきますようお願いいたします。

なお、地域の元気創造プラットフォームにおける調査・照会システムを通じて、各市区町村に対して、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

**【連絡先】**

総務省自治行政局公務員部公務員課  
女性活躍・人材活用推進室 大森、福田  
電話：03-5253-5546(直通)

公的機関における  
障害者への合理的配慮事例集

【第七版】（地方公共団体等）

※ 全国の都道府県労働局・ハローワーク、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構等を通じて、雇用分野において、地方公共団体等の公的機関が取り組んでいる障害者への合理的配慮の事例を収集したものです。

## 1. はじめに

- 平成19年に署名した「障害者の権利に関する条約」の批准に向けての国内法の整備のために、平成25年に障害者雇用促進法が改正され、平成28年4月より、事業主に対して、雇用分野における障害者に対する合理的配慮の提供が義務付けられています。
- 合理的配慮とは、障害者と障害者でない者との均等な機会や待遇の確保、障害者の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必要な措置のことです。
- 障害者に対する合理的配慮の提供について、国家公務員に関しては、国家公務員法第27条に定める平等取扱いの原則及び同第71条に定める能率の根本基準等に基づき対応がなされることとなっています。また、地方公務員に関しては、障害者雇用促進法の規定が直接適用されています。このように、公的機関においても障害者に対する合理的配慮の提供がなされることとなっています。
- 厚生労働省では、地方公共団体等公的機関において、実際に障害者に対して提供している合理的配慮の事例を本事例集により紹介しています。さらに、民間の事業主が、障害者に合理的配慮を提供する際に参考となると考えられる事例を幅広く収集した「合理的配慮指針事例集（※）」を公表しており、公的機関においても活用できる内容となっています。
- なお、本事例集で紹介している事例は、ある程度一般的に実施されていると考えられる措置だけでなく、特に進んだ取組と考えられる措置についても記載しています。
- 指針及び本事例集等の活用により、障害のある職員が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置を効果的に講じていただきますようお願いいたします。

注：本事例集の各項目において、事例の収集先の公的機関の種別・職種を記載しています。



※「合理的配慮指針事例集」は、厚生労働省ホームページの「障害者雇用対策」に掲載しています。

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/shougaiishakoyou/shougaisha\\_h25/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaiishakoyou/shougaisha_h25/index.html)

## 目次

1. 募集・採用時の事例	P 3
2. 採用後の事例	
(1)業務指導や相談に関し、担当者を決めること	P 8
(2)業務指示・作業手順の示し方を工夫すること	P 10
(3)本人の状況に応じて業務量を調整すること	P 12
(4)職場内での作業や移動の負担を軽減すること	P 14
(5)出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること	P 19
(6)他の労働者に対して、障害の内容や必要な配慮等を説明すること	P 22
(7)その他の配慮	P 24
障害種別索引	P 29

## 1. 募集・採用時の事例

### ① 障害種別を問わず共通

- 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認め、本人の同意のもとで、同席者から障害の特性や必要な配慮事項・支援の内容・面接の本人の受け答えの補足の説明を受けた。  
(公的機関の種類によらず、多くの事例があった)

#### 【同席者の例】

- ・ ハローワークの職員
  - ・ 障害者職業センターの職員
  - ・ 障害者就業・生活支援センターの職員
  - ・ ジョブコーチ
  - ・ 特別支援学校の教諭
  - ・ 障害者を支援するNPO法人の職員
  - ・ 本人の家族
- 応募時に施設や設備の状況を明記することで、障害がある者が安心して応募できるように配慮した。(大学共同利用機関法人／事務)
  - 面接時に障害があると申出があった者に対して、内定時に障害の状況を確認し、業務中に移動が少なく体への負担が少ない業務への配属を行った。(市役所／事務)
  - 採用前に障害者職業センターの障害者職業カウンセラー、ジョブコーチ、事業所の責任者と担当者と、支援内容の打ち合わせを行い、時系列で障害者本人が行う予定の作業内容を書き出し、支援のポイントを整理することで、障害者本人が働きやすい職場環境作りを行った。(都道府県立施設／事務補助)
  - 応募者の障害の実情に応じて試験会場の環境を整える必要があるため、文書(調査票)にて「障害の程度」、「補装具の持ち込み状況」、「手話・筆談による面接試験対応の必要性」等について確認を行い、受験者との意志の疎通を図った。(市役所)
  - 募集前に職場見学・体験を実施した。(県教委／学校事務補助)
  - 募集時には面接に併せて実習プログラムを実施し、採用後に実際に携わる業務を一通り体験できる内容とすることで採用後のイメージを描けるようにしている。(市役所／事務補助)
  - 募集要項内の文言全てにふりがなを付けるほか、申込書の中に配慮が必要な事項欄を

設け、要望事項を踏まえて必要に応じて配慮している。(市役所／事務補助)

② 視覚障害

- 採用の担当者が、盲学校を訪問し、求人の内容を口頭で説明した。(公益法人／あん摩マッサージ師)
- 視覚障害がある応募者に配慮して、職員募集案内の点字版を作成・配布した。(都道府県庁／事務)
- 受験案内を音声読み上げソフト対応の県ホームページに掲載した。(都道府県庁／事務)
- 筆記試験において点字版及び拡大文字版の試験問題を用意し、試験時間を、点字版受験者は通常の試験時間の 1.5 倍、拡大文字版受験者は 1.4 倍とした。(都道府県庁／事務)
- 視覚障害がある者に対し、受験者専用の部屋を用意し、拡大読書器の持ち込みを許可した。また、公平、公正性を失わない程度の試験員による補助(マークシート転記、試験問題の読み上げ)を行った。(市役所／事務)
- 試験問題を音声化して実施した(職員が試験問題をテキストデータ化し、本人持ち込みの音声読み上げ可能な PC を利用)。音声化試験受験者は通常の試験時間の 1.5 倍とした。(市役所／事務)
- 筆記試験の問題用紙を A4 から A3 に拡大し、回答方法についても通常のマークシートから数字で別紙に記述する方式に変更した。また、使用する機器を事前確認の上、電子ルーペの使用を認めたほか、筆記試験の試験時間を通常の 1.25 倍とし、別室を準備した。(都道府県庁／事務)

③ 聴覚障害・言語障害

- 採用試験時の説明を印刷・配付し、本人が目で見えて確認できるようにした。(市役所／事務、都道府県庁／事務)
- 聴覚障害がある者が居住する地方公共団体に依頼して派遣されてきた手話通訳者の面接への同席と、手話通訳の利用を認めた。(国立大学法人／事務)
- 難聴である者に配慮して、面接時に筆談とゆっくり話すことで対応を行い、通常よりも時間をかけて行った。(公益法人／清掃)

- 聴覚障害がある応募者に配慮して、手話通訳に加えて、筆談での面接を行った。(都道府県庁／事務、国立大学法人／事務)
  - 聴覚障害がある応募者に配慮して、筆談またはパソコンでの面接を行った(都道府県教育委員会／事務、市役所／事務)
  - 聴覚障害がある応募者に配慮して、手話通訳者の配置や音声認識アプリが搭載されたタブレットの貸し出しを行っている。(市役所／事務)
  - 言語障害がある受験者の面接時、パソコンとプロジェクターを用意し、受験者の回答はパソコン入力により行った。(都道府県庁／事務)
- ④ 肢体不自由
- 下肢不自由がある者が面接に自動車で来たため、来客用の障害者専用駐車場を使用させ、建物内ではエレベーターの利用を案内し、移動の負担を軽減できるよう配慮した。(都道府県庁／事務、独立行政法人／事務)
  - 肢体不自由がある者に配慮し、エレベーターが利用できる施設で面接を行った。(都道府県庁／事務、市役所／事務)
  - 下肢障害など移動に制限のある受験者については、採用試験を多目的トイレのある階で実施している。(市役所／事務)
  - 車いすに乗ったまま筆記試験を受験できる机を準備する等の配慮をしている。また採用時に、配慮してほしい事項を人事担当課長がヒアリングしている。(市役所／事務)
  - 面接会場の椅子をキャスター付きではなく、安定した椅子を用意し、下肢に障害がある応募者に配慮した。(大学共同利用機関法人／事務)
  - 上肢障害がある者に配慮し、論述試験でのパソコン使用を認めている(市役所／事務)。
  - 上肢障害がある者に配慮し、回答用紙を、マークシート式とチェック式、どちらかを選べるようにした。(都道府県庁／事務)
  - 初任地の配属に当たって、本人からの要望を踏まえ、職場での車椅子利用や駐車場の確保が可能な配置を行った。(都道府県庁／事務)
  - 両上肢欠損がある者に配慮し、筆記試験の際、本人が通常使用している足で記入する

ために適度な高さの机の持ち込みを可としたほか、右足で筆記するため、席の右側にスペースを設けた。(市役所／事務)

- 細かい文字が書けない者に配慮し、作文用紙の拡大版 (A4→A3) を用意した。(都道府県庁／事務)

⑤ 内部障害

- 内部障害がある者の体調を考慮し、本人の希望する日時に面接を設定した。(独立行政法人／事務)

- 内部障害がある者の面接日時を通院日と重ならないように配慮した。(都道府県立高校／用務員、公立大学法人／事務)

⑥ 知的障害

- 採用時に、本人が通っていた特別支援学校から「移行支援計画書」を引継ぎ、本人の障害特性や本人の得意なこと・不得意なこと、課題や目標を事業所として把握し、採用後の雇用管理に役立てた。(市立図書館／軽作業)

⑦ 精神障害

- 本人の障害特性上、他者の言動・行動が気になるため、本来持てる能力を発揮できるよう、筆記試験時に会場の一部に衝立を設置し、当該スペースでの受験とした。(都道府県庁／事務)。

- 本人の障害特性上、閉所が苦手な者について、筆記試験の配席を配慮している。(都道府県庁／事務)

⑧ 発達障害

- 発達障害・知的障害がある者の不安の解消のため、通常は行っていない職場見学を実施し、仕事内容や職場環境を目で見て確認できるようにした。(都道府県庁／事務、公益法人／事務)

- 発達障害がある者に、予想していない質問をすると本人が動揺し答えられなくなることから、履歴書・職務経歴書に加え、就労支援機関の担当者が用意した本人の障害特性をまとめた自己紹介書を見ながら、本人のほかに、同席した就労支援機関の担当者からも補足の説明を受けた。(公益法人／事務)

⑨ 高次脳機能障害

- 易刺激性 (ささいなことをきっかけにして周囲に対して不機嫌な態度で反応しやすい



こと)の強い受験者が本来持てる能力を発揮できるよう、個室での受験とした。(市役所  
／事務)

## 2. 採用後の事例

### (1) 業務指導や相談に関し、担当者を定めること

◆ 障害種別にかかわらず、障害者が円滑に業務遂行するために、業務指導や相談に関して、担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が必要かといった相談に対応することができます。

- ① 障害種別を問わず共通
- 直属の上司が担当者となり、新たな仕事をお願いする場合は、原則として担当者を通すように周知しており、本人の業務の優先順位や業務量の調整をしている。(都道府県庁／事務、公益法人／事務)
- 所属部門の責任者から指示を受けるようにするとともに、本人が担当する仕事が変わっても、本人の状況を理解している当該責任者から指示を受けることとしている。(独立行政法人／事務)
- 業務指導の担当者は所属部署の上司とし、相談に関しては専門知識を有する他の部署の者に直接するような体制にしている。(市役所／事務)
- 業務の指示は現場の責任者が担当し、その他の相談全般は人事担当者が受けることにしている。(都道府県庁／事務、公益法人／公園整備員)
- ジョブコーチや精神保健福祉士等の有資格者を障害者の相談担当者にするようにしている。(国立大学法人／用務員)
- 新たに専属の職場内の支援員として臨時職員を雇用した。作業分担、業務指示は支援員が行っている。(市役所／事務補助、市役所／庁舎管理業務、都道府県庁／事務補助業務)
- 直属の上司が障害のある職員に業務指導等を行うほか、年齢が近い職員の近くの席に配置することにより、気軽に相談ができる体制を整備している。(都道府県庁／事務、都道府県警察本部／事務)
- 職場内で相談しづらい場合には、支援機関の担当者に相談し、必要に応じて支援機関と情報を共有し対応策を講じることとしている。(市役所／事務補助)

- 障害のある職員と担当職員とのマンツーマン体制を執り、定例業務を行う際に独力で熟しきれない場合は職員が補完を行い、それを観て聴いて習得して貰うことで、業務幅を伸ばしている（知的障害、精神障害及び発達障害）。（市役所／労務）
- ② 知的障害
  - 知的障害がある障害者本人と年齢が近く、いつも穏やかな対応をする者を業務指導の担当者にした。（都道府県立高校／清掃）
- ③ 精神障害
  - 作業日誌を用いて健康状態の把握（睡眠・服薬等の状況）と作業の振り返り（ストレスや不安、身体的疲労の蓄積等）を行う時間を設け、コミュニケーションの機会を作った。面談・振り返りは担当者（館長）を定め固定した。（市立公民館／事務補助）
- ④ 発達障害
  - 発達障害があるため、障害者職業センターの障害者職業カウンセラーより、指示を出す者は少人数に絞った方が、本人の混乱を防げると説明を受けたため、業務指示を行う者を1名と、その担当者の上司を相談担当者とした。（公益法人／事務補助）
  - 発達障害がある者に対して、業務を教える担当者を1名決めているが、本人が仕事を覚えた後は、困った時はいつでも誰でも教えられるような環境作りに努めている。（市立図書館／軽作業）
- ⑤ 難病に起因する障害
  - 難病である者が随時相談できる体制を整えるために、担当者を2名定めている。（市役所／事務補助）
- ⑥ 高次脳機能障害
  - 高次脳機能障害の障害特性について理解のある職員を職場内の支援者として配置している。（市役所／事務）
  - 業務上の相談窓口を一本化するとともに、高次脳機能障害のため記憶障害があることへの配慮として、本人が確認すべきことを忘れてしまわないように、「困ったことシート」を作成し、業務遂行の中で困ったこと、気付いたこと、伝えたいことがあれば、その場で書き留めることができるようにし、後から本人が相談できるような環境を整えている。（都道府県庁／総合案内係）

## (2) 業務指示・作業手順の示し方を工夫すること

- ◆ 障害によっては、話し言葉は理解できるが文章の理解や表現が苦手な方や、曖昧な状況にストレスを感じやすい方、言葉を文字通りに受け取る傾向がある方がいます。このような傾向を持つ方に対しては、業務指示やスケジュールを明確にし、業務指示を具体的かつ簡潔に出す等の配慮を検討することが必要です。

### ① 知的障害

- 知的障害がある者が分かりやすいように、仕事の指示は、「一つずつ」、「時系列」に、「具体的」に分かりやすく、行うことを徹底している。(都道府県立施設／事務補助)
- 知的障害があり、文字での理解が難しかったため、写真やイラストを使った作業マニュアルを作成し、目で見て分かるようにしている。(都道府県立高校／清掃)
- 知的障害がある者に配慮して、定例業務について、写真を用いた作業マニュアルを作成しており、手順が難しい作業は、作業を細分化して単純な行程毎に完結したマニュアルを作成し、指示に際しては完成見本を示すとともに、新しい作業は実演しながら説明している。(都道府県庁／事務補助)
- 知的障害がある者が、封筒の宛名シール貼りがうまくできなかったことから、クリアファイルを加工した補助器具を作成している。(都道府県庁／事務補助)
- 知的障害がある者に配慮して、1週間の作業スケジュールを作成するとともに、1日単位で行うべき作業内容を書面と口頭の両方で伝え、作業終了後のチェック表も作成し、本人が何をすべきか目で見て分かるようにしている。(都道府県立施設／事務補助)

### ② 精神障害

- 精神障害がある者が、混乱しないようにするため、新たな仕事を指示する場合は、一つずつ段階を踏んで確認しながら行い、指示されたことができないなど、本人から否定的な反応があった場合は、本人ができるような手順を考えて再提示し、本人が安心して仕事を進められるようにしている。(公益法人／事務)
- 精神障害がある者に配慮して、始業前に上司から1日のスケジュールを説明し、業務ごとに作成したマニュアルを提供し、業務を行わせている。(市役所／事務補助、県教育委員会／清掃・運搬・事務補助業務)
- 1日のタイムテーブル及び業務マニュアルを作成した。タイムテーブル以外の業務が

生じた場合は、同僚職員がわかりやすく説明し、必要に応じて障害のある職員の近くで一緒に作業する。(都道府県庁／事務補助業務)

- 目に見える箇所にスケジュール表を設置し、常にスケジュール確認を行える環境を整える。(市役所／事務)
  - 週間スケジュールを作成した上で業務の優先順位を明示した。少ロット作業を複数切り出し、単純作業に長時間没入しない工夫を行った。(都道府県立高校／学校事務補助)
- ③ 発達障害
- 発達障害がある者に対して業務指示をする際は、完成した状態を示した上で、作業手順を記したメモを渡し、業務内容を説明している。(国立大学法人／事務)
  - 空き時間ができると本人の不安につながるため、封入作業やシュレッター作業など、空き時間にできる作業をいつも用意している。(公益法人／事務補助)
  - 発達障害のために、急ぎの作業が入った時に混乱してしまわないように、作業の指示をする際は、優先順位を示すようにしている。(公益法人／事務)
  - 発達障害がある者に対して、ルーティンワークから仕事内容に変更が生じる可能性がある場合は、業務開始時に1日の仕事の流れを本人と一緒に確認し、その中で仕事の内容の変更点(変則的にお願いすることになった業務等)について、できそうかどうかを相談するようにしている。(市立図書館／軽作業)
  - 作業の優先順位を支援員が設定し、日々行う業務内容や受注業務全体の状況をホワイトボードに記入した上、業務開始時に伝えることで進捗状況や目標の共有を図っている。(市役所／事務補助)
  - 業務指示の担当者が、日々気付いたこと(主に本人の作業態度、生活の様子など)をまとめておき、ジョブコーチに相談している。(国立大学法人／事務)
  - 発達障害があり、新たな業務の説明をする際に、長く説明すると話の内容が本人の頭に入りにくく、落ち着かない様子が見られるため、伝えるべきポイントを絞って簡潔に説明するようにしている。(市立図書館／事務補助)
- ④ 高次脳機能障害
- 高次脳機能障害があり、主治医から複数人で行う作業を勧められたため、総合案内での受付業務を担当させ、記憶障害を補うために、受付の流れ(フローチャート)、担当部

署一覧、苦情等の対応方法などをまとめたマニュアルを作成した。(都道府県庁／受付事務員)

- 障害特性に配慮した業務手順書を作成し、単独で実施できる業務を拡大させた。(市役所／事務)

### **(3) 本人の状況に応じて業務量を調整すること**

◆ 個々の障害特性に応じて、できないことや避けるべきことを本人と事業主が話し合い、それに基づいて業務量等を調整することが必要な場合があります。障害によっては、業務開始後、様々な業務に対処することが大きなストレスになる場合があるため、これらのストレスや疲労をできるだけ防ぐことが必要です。例えば、初めは業務量を少なくしたり、軽易な業務を担当してもらい、本人の習熟度に合わせてゆっくり業務量を増やしたり、徐々に複雑な業務を担当してもらう等の配慮事例があります。

- ① 障害種別を問わず共通
  - 全員で同じ作業をやるのではなく、本人の能力に応じた業務及び業務量を割り振っており、障害者同士の比較がされないように配慮している。(市役所／事務補助)
- ② 視覚障害
  - 視覚障害がある者に配慮して、VDT作業の時間を決め、休憩時間を設けるようにしている。(都道府県庁／事務)
- ③ 内部障害
  - 内部障害がある者の体に負担がかからないように、広範囲の移動を伴う作業や重量物の運搬作業等はしないですむように配慮している。(都道府県立高校／用務員)
  - 内部障害（心臓機能）のため、採用当初は、通常業務の1/2程度の業務量にして、本人負担の程度等を確認しながら、通常業務量を段階的に増やすようにしている。(都道府県庁／事務)
  - 身体への負担が少なくなるよう配慮し、窓口業務とデスクワークを半日交替で行わせている。(市役所／事務)
- ④ 知的障害
  - 知的障害がある者に対して、採用当初は補助的な作業を行わせ、徐々に一人でできる業務量を調整しており、調整にあたっては、業務指導の担当者と人事担当者で相談し判断している。(都道府県立高校／清掃)

- 固定化している仕事の合間に依頼された仕事の時間を取り、決まった仕事だけでなく、新たな仕事に挑戦したり得意な仕事をする時間を設けている。(都道府県／事務)
  - 発掘される土器の修復作業と、本人の得意なこと（パズル）を組み合わせた職務の切り出しを行った。(市役所／事務)
  - 本人の意欲や習熟度を踏まえ、1 か月に 1 回程度スケジュールを見直し、徐々に業務量を増やしている。(市役所／事務補助)
- ⑤ 精神障害
- 完璧主義でがんばりすぎてしまう精神障害がある者に対して、根を詰めて無理しないように、仕事量を調整している。(公益法人／事務)
  - 市役所全体（課外の業務を含めて）で業務の切り出しを行い、切り出された 150 程度の業務の中から、対象者が実施可能な業務を選定している。(市役所／事務)
  - 責任感が強く、何か頼まれると断れずに抱え込む性格があり、前職でうつ病を発症したと本人から聞いたため、ストレスがかからないように、無理なノルマは課さずに、本人のペースで取り組めるよう配慮している。(都道府県立高校／用務員)
  - 業務内容については、急ぎでないもの、比較的自分のペースでできるものを優先的に遂行できるように組んでいる。(市役所／事務)
  - 精神障害がある者について、業務量というよりは業務内容のバランスを配慮している。具体的には、同じ作業のみにならないよう、複数の業務を組み合わせるなどの工夫をしている(市教育委員会)。
  - 職場に慣れるまでの間は対面業務を免除し、事務作業を覚えた後で来客対応へ一緒に取り組む形で徐々に増やした。(都道府県教育委員会／事務補助)
  - 毎日始業時・終業時に業務日誌の記入をしてもらい、目標・体調・気分・振り返りを支援員と共有し、業務量の調整等必要な配慮を行うに際しての参考としている。(都道府県教育委員会／清掃・運搬・事務補助業務、都道府県教育委員会／環境整備・事務作業業務補助)
  - 通常は年度途中の所属異動は認めていないが、本人の状況やニーズ等を踏まえ、年度途中での所属の切り替えを行った。(市役所／事務補助)

- ⑥ 難病に起因する障害
  - 事務処理能力があるが、難病のために急ぎの仕事は体に負担がかかることから、仕事の指示を出す際は時間的に余裕をもって作業できるように配慮している。(公益法人／事務)
- ⑦ 高次脳機能障害
  - 高次脳機能障害がある者の障害特性に応じた業務内容を選定するとともに、一度に複数の業務を行わせないように配慮している。(市役所／事務)

#### (4) 職場内での作業や移動の負担を軽減すること

- ◆ 個々の障害に応じて、職場の移動の負担を軽減するため、本人の机の配置場所や打ち合わせ場所等を工夫する等の配慮が提供されている事例があります。また、支援機器を導入する、職場内での人的支援を行う等、障害特性によって作業の負担を軽減している事例もあります。

- ① 視覚障害
  - 視野の一部狭窄のために、書類等の見えにくい部分は周りの職員が読み上げたり、パソコンの入力を手伝ったりしている。(公益法人／事務)
  - リーディングアシスタントを配置している。(都道府県庁／事務)
  - 職員の業務全般を支援(※)するためのサポート職員として、再任用職員を配置している。(都道府県庁／事務)
    - ※支援内容：スケジュール管理、業務内容の相談、課内外の職員とのコミュニケーション支援、起案文書の発議支援(代行)、読み上げソフトでは対応できない複雑な Excel 表などの解読支援、紙のみによる通知や情報があった場合の口頭による説明・伝達など
  - 実習助手 1 名を業務補助担当としている。(都道府県庁／教職員)
  - 視覚障害のため、作成した文書等のチェックが難しいことから、担当業務に副担当を配置し、起案文書のチェックや書類の説明、システム入力支援等を行っている。(都道府県庁／事務)
  - 視覚障害がある者への配慮のため、墨字資料の代読、代筆や業務補助、外出等移動支援などを行う臨時職員 1 名を業務補助員として雇用している。(市役所／事務)



- 視覚障害がある者への配慮のため、音声読み上げソフト、画面拡大ソフト、読み取り機能付きスキャナー等の支援機器を購入・提供している。(都道府県庁、市役所／事務)
  - 弱視の者に対しては、拡大読書器を導入している。(都道府県庁、市役所／事務)
  - 視覚障害がある者への配慮のため、拡大読書器のほか、一般業務用パソコンに大型モニターを設置している。また、本人の希望する業務はできる範囲で任せつつ、対応が難しい業務は周囲の職員がフォローするなど総業務量の調整を行っている。(都道府県庁／事務)
  - 視覚障害がある者に配慮して、出入りがしやすいように入出口に近いところに本人の席を置いている。(都道府県庁／事務、公益法人／事務)
  - 視覚障害がある者のため、動線に点字ブロックを設置し、点字ブロックがない箇所は職員がフォローしている。(都道府県庁／事務)
  - 視覚障害がある者のため、動線に歩行誘導マットを設置している。(市役所／市民対応・窓口業務)
  - 庁舎内の配置を把握してもらうため、視覚障害者のサークルに協力いただき、点字図を作成。庁舎内の動線確認ができた。(市役所／事務)
  - 職員の福利厚生の一環としてリラクゼーションルームを作り、そこに有資格の視覚障害者を採用する方針であったため、当該ルームの設備設計の段階において、盲学校の先生にアドバイスをもらい、危険な箇所は除いた。(公益法人／マッサージ師)
- ② 聴覚障害
- 難聴の職員に対して業務指示を出す時は、静かな別室で行うようにしている。(公益法人／清掃)
  - 聴覚障害がある者に配慮して、職員会議等において他の職員が手話通訳を行っている。(都道府県庁／事務)
  - 聴覚障害がある者への配慮のため、音声を文字変換するアプリ、筆談ボードなどを利用している。(市役所／事務、都道府県庁／事務)
  - 新型コロナウイルス感染症により全員がマスクを着用していて障害者が口話をし難い状況であることから、電子メモを導入して本人が持ち歩き、筆談をし易くした。(市役所)

／事務補助)

- 新型コロナウイルス感染症への対応として、聴覚障害のある職員と話す時は、口元が見えるようにフェイスシールドを使用したり、一時的にマスクを外して話す等の対応を行った。(市役所／事務)
- 聴覚障害がある者への配慮のため、ヒアリングループ(磁気誘導ループ)(※)を貸与している。(市役所／事務)  
(※) 難聴者の聞こえを支援する設備。周りの騒音・雑音に邪魔されずに、目的の音・声を聞き取れることを支援するもの。
- 聴覚障害がある者への配慮のため、音声拡大機能付き電話を購入・提供している。(都道府県庁／事務)
- 窓口業務を円滑に行えるよう、就労支援機器としてワイヤレスマイクロホン(補聴器補助)を購入した。(市役所／窓口業務)
- 聴覚障害がある者に対し、骨伝導ハンドセット機能付き電話が提供されているが、外部等からの電話は一旦他の職員が出てから本人に取り次いでいる。(市役所／事務)
- 電話リレーサービスを活用し、聴覚障害等のある職員が自ら他機関等へ連絡を行っている。(市役所／窓口業務)
- 全員が1人1台のパソコンを導入しているため、全てのパソコンにチャットをダウンロードし、チャット上で会話することにより、迅速に情報を共有している。(市役所／事務補助)
- ③ 肢体不自由
  - 下肢に障害がある者について、作業動線に合わせて他の部署より広い通路を確保している。ロッカーは車いすでも出入りしやすくするため、一階にあり入口近くのものを利用している。(市役所／事務)
  - 下肢に障害がある者が、来客の対応のために立ち上がらないで済むように、入口から離れた場所に机を置き、座ってできる作業のみ担当とした。(独立行政法人／事務)
  - 肢体不自由のある者が移動する場所は、スペースを広くとり、通りやすくしている。(公益法人／事務、大学共同利用機関法人／事務)
  - 移動の負担を軽減するために、職員には使用を認めていないエレベーターの利用を認

めている。(市役所／事務、独立行政法人／事務)

- 下肢に障害がある者への配慮のために、基本的に施設内の段差をなくし、階段と多機能トイレに手すりを設置した。(大学共同利用機関法人／事務)
- 下肢に障害がある者への配慮のため、庁舎及び勤務している課の出入口を引き戸に変更した。(都道府県庁／事務)
- ドアノブが滑りやすいことから、肢体不自由がある者の負担軽減のため、レバータイプの外付けドアノブを設置した。(都道府県庁／事務補助・軽作業)
- 一般的な椅子からの立ち上がりが困難なため、昇降機能付きの椅子を購入し配置した。(市役所／事務職)
- 肢体不自由がある者の椅子からの立ち上がりや着座の安全性等に配慮して、キャスターの付いていない椅子を配置した。(町村役場／事務、市役所／事務)
- 肢体不自由がある職員の公用車運転を可能とするため、公用車の改造を行った。(市役所／事務、町村役場／事務)
- 肢体不自由等により既存の備品の使用が困難なため、本人に合わせた机等を特注するなどの対応を行っている。(市役所／事務)
- 座位の保持が困難な肢体不自由がある者に配慮して、パソコン等必要な備品を配備した2畳分の畳敷きの勤務スペースを設置している。(都道府県庁／事務)
- 下肢障害がある者のため、車いす対応の事務机、パソコン操作が容易なオールインワンキーボード、ユニバーサルデザイン文具、ハンドフリーのヘッドセットを購入・提供している。(都道府県庁／事務)
- 下肢障害がある者に配慮して、車いすに着座しても取り出せる棚に書類等を保管している。(都道府県庁／事務)
- 下肢障害がある者に配慮して、コピー機等業務で使用するものは、車いすに座ったまま操作できるよう低い場所に配置している。
- 片腕が不自由なため、資料閲覧が行いやすいように文鎮を貸与している。また、はさみの使用や資料の綴りなど、両手を使う作業は他の職員が行っている。(市役所／事務)

- 痙性不全四肢体マヒがある者のため、会議または研修のため別施設へ移動する際の公用車での送迎を行っている。(町役場／事務)
- 庁内所属に文書を配布する際、安定した歩行が確保できるよう、両手押しの二段式カートを購入した。(都道府県庁／事務)
- ④ 内部障害
  - 気温によって体調が変化しやすかったり、立ち仕事が体への負担になる内部障害がある職員への配慮のため、内勤かつ座ってできる仕事に配属している。(市役所／事務)
  - 感染症に感染した場合の重症化リスクが高いため、コロナ感染予防等の観点から、自席以外にバックヤードや会議室での分散勤務を可能としている。(市役所／事務補助)
- ⑤ 精神障害者
  - 精神障害がある者への配慮のため、業務に専念しやすいように人の出入りの少ない静かな席に配置した。(市役所／事務補助、都道府県教育委員会／学校事務補助)
  - 音や光など周囲の環境に敏感な精神障害者への配慮のため、本人と協議しながら机の配置換えを行うとともに、折りたたみ式のパーテーションを設置している。(市役所／事務)
  - 対外的なやりとりが少ない業務を担当させるなど障害特性に配慮した業務内容の調整を行っている。(都道府県庁／事務)
- ⑥ 発達障害
  - 発達障害がある者への配慮のため、業務に専念しやすいように、事務机の三方を囲むデスクトップパネルを設置した。(都道府県庁／事務補助・軽作業)
  - 発達障害がある者への配慮のため、別室（個室）を設けて作業を行えるようにしている。(都道府県庁／事務補助)
  - 人の声や音が苦痛との申出があったため、机から離れた作業スペースでの作業を認めた。また、異動に際しては、比較的少人数で人の出入りの少ない職場に配属した。(市役所／事務職)
  - 発達障害がある職員から、ちょっとした音が気になり、仕事に集中できないと申出があったため、コピー機や机のレイアウトを変更するなどの配慮を行い、落ち着いて仕事できるようにした。(国立大学法人／事務)

- 人に挟まれる状態が苦手な発達障害がある職員に配慮して、本人が落ち着いて作業ができるよう、人が少なく、他のスタッフの行き来が少ないスペースの端に本人の席を配置した。(公益法人／事務補助)
- 視覚情報（メモや付箋）が多くなると、その整理が出来なくなる傾向があるので、机上（デスクトップ）の整理整頓、不要となったメモの処分、重要書類の整理と保存、項目のインデックス付けの徹底で、必要に応じてすぐに書類を取り出せるよう机回りの環境を整えた。(市役所／事務補助)
- 聴覚情報（言語指示）だけでなく、視覚情報としてメールやZOOM・チャットで指示者に質問、確認できる環境を用意した。(都道府県／事務補助)
- (聴覚過敏があるため) 電話の音声を変換する「テレホンテキスト」を導入した。(都道府県庁／事務)

#### **(5) 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること**

◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を必要とする場合がありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて配慮を行うことが必要です。

- ① 障害種別を問わず共通
- 通院や体調不良時は必ず休めるように配慮している。(公的機関の種類・障害種別にかかわらず、多くの事例があった)
- 本人の体への負担を考慮し、短時間勤務としている。(公的機関の種類・障害種別にかかわらず、多くの事例があった)
- 採用当初は短時間勤務とし、業務への慣れや本人の体調面を考慮して、本人の希望に応じて勤務時間を延長した。(公的機関の種類・障害種別にかかわらず、多くの事例があった)
- 本人の体への負担を配慮し、休日勤務や時間外勤務を行わせないよう配慮している(公的機関の種類・障害種別にかかわらず、多くの事例があった)
- 障害による定期通院を行う場合でも「病気休暇における通院休暇」を取得できるよう制度改正しており、制度を利用し定期的に通院していただいている。(市役所／事務)

- 障害に起因する症状等により、勤務が困難な場合や治療のために通院が必要な場合については職務免除を取得可能としている。(市役所／事務補助)
  - コロナ等の感染リスク低減のため、休憩時においては作業チームごとに異なる休憩場所を確保するよう配慮している。(都道府県庁／労務)
- ② 視覚障害
- 弱視である視覚障害者の通勤面の安全性に配慮するため、通常は早出勤務と遅出勤務のシフト制をとっているが、冬期は早出勤務のみとしている。(市役所／受付業務)
  - 盲導犬使用訓練期間を職務免除対応とした。(市教育委員会／司書業務、都道府県庁／事務)
  - 在宅勤務の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。(都道府県庁／事務)
  - 夜盲があり、電車通勤であることを考慮し、基本的に夜の超過勤務命令は行わない。(市役所／事務)
- ③ 聴覚障害
- 聴覚障害がある者に対して、突発的な休暇取得の連絡はメールを利用することを認めている。(公益法人／清掃)
- ④ 肢体不自由
- 下肢障害がある者のトイレ休憩について、一定の時間を確保できるよう配慮している。(市役所／事務)
  - 車いすを使用する肢体不自由者が体を休められるよう、休憩室にベッドを設置している。(都道府県庁／事務)
  - 車椅子利用により傘がさせないため、台風や雨天時等の通勤に配慮してのテレワークを実施している。(都道府県警察本部／事務)
  - コロナ禍において、在宅でできる業務を新設し、在宅勤務の日数を他のスタッフよりも多く設定しており、メールとZ o o mを活用して、業務データ及び業務日報の送受信や報告・連絡・相談を実施している。(都道府県教育委員会／事務補助)

⑤ 内部障害

- 内部障害がある者に対して、薬の切り替え時などに体調がすぐれないことがあり、その際には休憩時間を増やすように配慮している。(都道府県立高校／用務員)
- 内部障害がある者に配慮して、透析が行える専用スペースを確保し、勤務時間中に行えるようにしている。(都道府県庁／事務)
- 内部障害のため水分を多くとることやトイレに行くことが必要な者に対して、適宜休憩をとることができるよう配慮している。(市役所／事務)
- コロナ感染予防のため、テレワークを認めている。(市役所／事務)

⑥ 知的障害

- 知的障害がある者で、自動車に乗れず自転車で長距離の通勤をしているため、大雨・雪・強風等の悪天候時は、安全に配慮して有給休暇とは別に特別休暇（有給）を与えている。(都道府県立高校／清掃)

⑦ 精神障害

- 精神障害がある者に対して、週 30 時間勤務を基本として、本人の体調に応じて勤務時間の変更も可能としている。(都道府県庁／事務補助)
- 路線バスを利用しての通勤の為、本人と話し合いを行い、バスの時刻に合わせた出勤時間と退勤時間の調整を行い、一日の勤務時間を 7 時間 30 分間とし、同時に週 4 日勤務、週 30 時間労働とした。(都道府県立高校／学校事務補助)
- 精神障害がある者に対して、庁舎外で 1 人になれるスペースを提供している。(市役所／事務補助)
- 午前と午後の中間時間にそれぞれ 10 分間のリカバリータイムを設定している。また、始めの 1 ヶ月間はあらかじめ勤務時間を短く設定した。(市役所／事務職)
- 精神障害がある者が必要に応じて休憩できるよう別室に休憩所を設置している。(都道府県庁／事務補助)
- 精神障害がある者で、自分の状況を伝えることが苦手なことに配慮して、体調が悪そうな様子が見られた場合は、こちらから話しかけて状況を確認し、必要に応じて休憩を取らせるようにしている。(公益法人／清掃)

- コロナ感染予防等の観点から、業務内容の洗い出しを行った結果、テレワークでも可能な業務があったため、作業資材を持ち帰らせた上で、テレワークをできるようにした。  
(都道府県警察本部／事務)
- ⑧ 発達障害
  - 大勢がいる空間で過ごすことが苦手な発達障害がある者について、昼食時は一人でゆっくり休めるように、会議室等の利用を認めている。(公益法人／事務補助、国立大学法人／用務員)
  - ストレスがたまった時など、別室で休憩できるよう配慮している。(市役所／事務補助)
- ⑨ 難病に起因する障害
  - 難病（クローン病）による下痢が頻発することから、会議中でも自由にトイレ休憩を取れるように配慮している。(市役所／事務)
  - 難病（パーキンソン病）により、体調の変動があるため、体調が悪い時は勤務時間中の薬の服用や自己注射を行うことができるようにしているが、それでも回復しない場合は、別室で横になって休憩できるように配慮している。(公益法人／事務)
- ⑩ 高次脳機能障害
  - 高次脳機能障害がある者から、午前中のリハビリテーションを利用していると申出があったため、勤務を午後のみとした。(都道府県庁／受付事務員)
  - 本人の希望に応じて時差出勤や在宅勤務の利用を奨励している。(都道府県庁／事務補助)

#### **(6)他の労働者に対して、障害の内容や必要な配慮等を説明すること**

- ◆ 障害者が有する能力を発揮して円滑に職務を遂行するためには、障害者本人の希望を踏まえ、本人のプライバシーにも十分に配慮した上で、障害特性や必要な配慮について、周囲の人の理解を得られるように支援することが望まれます。
- ① 障害種別を問わず共通
  - 本人の了承を得た上で、同じ部署で働く他の職員に、障害の内容や障害のためにできないこと、必要な配慮等を説明している。(公的機関の種類・障害種別にかかわらず、多くの事例があった)
  - 障害の内容や配慮事項等の情報は課内で共有されている。障害者自身も、配慮してほ



しい事項をまとめた資料を作成し、他の職員に提示することで、より一層障害の理解が深まった。(市役所／事務補助)

- 本人の赴任前に障害特性や対応の仕方が記載された資料を回覧した。(市役所／事務)
- ② 視覚障害
  - 盲導犬との接し方(盲導犬が集中できるように)についての注意事項を職員で共有している。(市教育委員会／司書業務、都道府県教育委員会／教職員)
  - 他課からの問い合わせ等に際しては、読上ソフトで対応できるよう用件をメールで送信してもらうよう依頼するなど、必要な配慮については機会ごとに説明している。(都道府県庁／事務)
- ③ 聴覚障害
  - 難聴のため、話しかける時は正面から行うように職員に周知を行った。(都道府県庁／事務、市立病院／軽作業)
- ④ 肢体不自由
  - 部内の職員有志が発起人となり、本人を説明者に所属内で「障害者に対する合理的配慮」に係る勉強会を実施し、所属内での理解・意識向上が図られている。(都道府県庁／事務)
- ⑤ 内部障害
  - 内部障害がある職員と同じ部署の者に、障害のために必要な配慮事項と緊急時の対応(ペースメーカーを装着しているため AED(自動体外式除細動器)は使用してはいけないこと等)について説明し、理解を求めた。(公立大学法人／事務)
- ⑥ 知的障害
  - 知的障害がある本人の希望により、採用時に各部署へのあいさつまわりをする際に、業務指示の担当者が同行の上、本人の言葉で障害があることを伝えるとともに、担当者から、作業依頼は担当者を通すことを徹底するよう伝えた。(都道府県庁／事務補助)
  - 草刈り機の使用等、危険を伴う作業があるため、知的障害者本人の了承のもと、事前に現場スタッフ全員に障害の内容等を説明した。(公益法人／公園整備員)
- ⑦ 精神障害
  - 精神障害がある者について、接客が苦手なトラブルを招くことがあるため、周囲の人にサポートをお願いしている。(市役所／事務)

- てんかんの症状を抱える者が所属している部署には、てんかん発症時の対応方法を医師や保健師からレクチャーしてもらった。(市役所／事務補助)
- ⑧ 発達障害
  - 発達障害者の採用にあたって、本人が利用している就労支援機関の担当者から、障害の内容や配慮事項等のメモを作成してもらい、それをもとに他の労働者に説明を行った。(国立大学法人／事務)
  - 本人に自分の特徴や周囲に配慮を依頼したい事項などを記載したシートを作成してもらい、関係者に説明してもらうことで、関係者間での共通理解を深めた。(市役所／事務補助)
- ⑨ 難病に起因する障害
  - 障害者職業センターに依頼し、難病疾患の者の採用前に、現場の職員を対象として障害内容や配慮事項に関する研修を実施してもらった。(土地開発公社／事務)
  - 難病のため寒さに弱いことや重い物が持てないことを説明し、厚みのあるファイルを棚に入れる際に手伝ってほしいことなどを他の職員に伝えた。(公益法人／事務)
  - 他の従業員に、本人ができない作業（重量物の運搬、しゃがむ動作を伴う作業など）は、代わりにやってもらえるよう依頼した。(独立行政法人／事務、公益法人／医療事務、県立高校／用務員)

## (7) その他の配慮

- ① 障害種別を問わず共通
  - 定期的に面談を行い、職場で困っていることや必要な配慮について聞き取るようにしている。(公的機関の種類・障害種別にかかわらず、多くの事例があった)
  - 体調面のことなどで直接話しにくい内容については、メールでの相談を認めている。(国立研究法人／事務補助)
  - 障害者職業・生活支援センターやハローワーク等の担当者の訪問に、積極的に協力し、本人との面談内容を踏まえて、担当業務や量のアドバイスを受け、調整している。(都道府県庁／事務補助、国立大学法人／事務)
  - 新型コロナ対策として、障害者と職員の接触を避けるため、従来から行ってきた文書の手渡しを、ボックスを介しての受け渡しに変更した。(都道府県庁／事務補助)

- 新型コロナ対策として、作業チームを少人数制にして密を避ける作業体制とした。(都道府県庁／労務補助)
- ② 視覚障害
  - 視覚障害がある者に対して、雨天などで帰宅時に外が暗く見えにくい場合は、安全のために最寄り駅までタクシーを使用できるようにしている。(公益法人／事務)
  - 途中で視覚障害となり、病気休職を経て復職した者について、車の運転ができなくなったため、本人の自宅近くの支所に異動させ、通勤の負担軽減を図った。(町村役場／公務事務)
  - 視覚障害がある者への配慮のため、異動先は公共交通機関を利用して通勤可能な部署としている。(都道府県庁／事務)
  - 通勤に関して、慣れるまでは職員も同行している。また、出張や外部研修等にも同行している(市教育委員会／司書業務)
  - 視覚障害により、屋外で動き回る作業が困難なために、町役場の職員総出のイベントの際には、本人には電話対応の担当とするなど、業務分担の配慮をしている。(町村役場／公務事務)
  - 就業時間中の介助犬の居場所を確保している。(都道府県庁／事務、特別地方公共団体／事務補助)
  - 回覧などの紙媒体の情報についても読んで伝えるなど、情報共有している。(市役所／専門職事務)
- ③ 聴覚障害
  - 聴覚障害がある者に配慮して、研修や会議等において、手話通訳者の同席を認めている。(都道府県庁／事務、市役所／事務)
  - 職種別職員研修の受講時は、サポート職員を1人配置している。(都道府県庁／事務)
  - 全職員対象研修実施時において、聴覚障害がある者に対しては民間企業のタブレット利用による音声文字変換により対応している。(市役所／事務)
  - 研修会に参加する際には音声文字変換のため講師に専用マイクを装着してもらい、

本人は音声認識機器（i P a d）で文字を見て受講している。（市役所／事務）

- コロナ禍において、グループワークを伴う研修では、班員にフェイスシールドを配り、マスクを外して口の動きがわかるように配慮し、講師の口元が見やすい席になるように配席を考慮した。（市役所／事務）
- 防災訓練に参加した聴覚障害がある職員に手話通訳者が同行し、周囲の状況を伝えた。（市役所／事務）
- コミュニケーションの困難さや情報不足の不安などに配慮して、課内でグループラインを作り、情報共有している。（市役所／労務補助、市役所／事務）
- 係員が日常会話程度の手話を習得しコミュニケーションを行った。（市役所／事務）
- 本人が講師となり手話教室を開催（月4回程度）するとともに、朝礼時に各課を回り手話のワンポイント講座を実施し、職員間の挨拶を手話で行えるようになっている。（村役場／事務）
- 本人が作成したナビゲーションブックを基に配慮している。（都道府県庁／事務）
- ④ 肢体不自由
  - 職場の制服があるが、肢体不自由のために、本人が作業しやすい服装での勤務を認めている。（独立行政法人／事務、公益法人／看護助手）
  - 出勤後に制服に着替えることとなっているが、人工関節を装着しているため、着替え時の困難性に配慮し、自宅から制服を着用することを認めている。（独立行政法人／事務）
  - 本来職員の駐車場は庁舎から離れたスペースにあるが、来庁者用の障害者用駐車場スペースへ通勤用車の駐車を認めた。（市役所／事務）
  - 自家用車の駐車場所を、職員の駐車エリアとは別に執務室の近くに設置した。（市役所／事務）
  - 自動車通勤をしている下肢に障害がある職員に、建物から一番近い駐車場を確保し、移動の負担を軽減している。（都道府県庁／事務、独立行政法人／事務）
  - 自動車通勤をしている車いす利用の職員が雨の日の乗降時に濡れないようにするため、カーポートを設置した。（都道府県庁／事務）

- 上肢不自由な職員に対して、雨天時に降雨の度合いが強い場合は、公共交通機関の停留所から庁舎まである程度距離があることから、所属課に連絡し他の職員が停留所まで出向き、傘を使用して一緒に登庁することとしている。(市役所／事務)
  - 途中で肢体不自由となったため、身体への負担が比較的少なくなるよう病棟勤務から外来勤務に配置転換を行った。(公益法人／看護師)
  - 下肢不自由がある者に対して、公用車による出張を認めている。(都道府県庁／事務)
  - 通勤距離が片道 2 キロメートル以内であるが、自動車通勤を認め、通勤手当を支給している。(市役所／事務)
  - 他の従業員のロッカーは地下にあるが、下肢障害がある者の移動の負担を軽減するために、本人分だけ執務室内に設置した。(独立行政法人／事務)
  - 体温調整が困難である肢体不自由がある者に配慮して、夏場の暑さについては窓ガラスへの遮熱シートの貼付、冷風扇及び保冷剤を、冬場の寒さについては暖房機等を、個別に配備している。(都道府県庁／事務)
- ⑤ 内部障害
- 内部障害(小腸機能)があるため、研修所で実施される研修については宿泊を免除し、通い参加と専用の食事の持ち込みを認めている。(町村役場／事務)
  - 直腸機能障害がある者に対し、水分補給の頻度や一般用トイレへの対応、業務上の動きの可否等を考慮し、配属先を決定した。(市役所／事務)
  - 出張に際しては、最も安価で効率的な行程しか認めていないが、内部障害(心臓機能)のため、歩行距離が短く負担が軽い行程も認めている。(都道府県庁／事務)
  - 透析の通院時間の確保のため、勤務時間が早朝からとなる勤務先(給食センター)に配属している(市役所／事務)。
- ⑥ 知的障害
- 知的障害があり、分からないことがあっても自分から声をかけることが苦手な者について、動きが止まっている時は、周囲の職員が声をかけるように意識している。(都道府県立施設／事務補助)
- ⑦ 発達障害

- 発達障害がある者でコミュニケーションが苦手であり、本人からの意思表示が少なく、困っていることがあっても周囲の職員が気付かないことがあるため、困ったことがあればメモを書いて、それを渡すことで質問できるように配慮した。(公益法人／事務)
- 発達障害がある者で、本人の「並べることが得意」、「整理することが好き」という特性を活かして、図書館利用者から返却された図書を棚に戻す業務を担当させた。(市立図書館／軽作業)
- 上司に心身の状況を伝えやすいように、本人と相談して体調や気分を数値やイラストで表したチェック表を作成し使用している。(都道府県庁／事務)
- ⑧ 難病に起因する障害
  - 難病（クローン病）のため、下痢が頻発することから、トイレに行きやすいように本人の机を出入り口近くに置くとともに、本人の使い勝手の良いトイレの使用を認めている。(市役所／事務補助)
  - 難病（強直性脊椎炎）のため、寒さに弱いことから、他の職員には節電のために認めていない個人用の暖房器具の持ち込みや膝掛けの使用を認めた。(土地開発公社／事務)
  - 女性職員の制服はスカートであるが、難病のために寒さに弱いと申出があったことから、ズボンの着用を認める規定の改正を行った。(公益法人／事務)

## ○障害種別索引

- ・ 障害種別を問わず共通 : P3, P8, P12, P19, P22, P24
- ・ 視覚障害 : P4, P12, P14, P15, P20, P23, P25
- ・ 聴覚障害 : P4, P5, P15, P16, P20, P23, P25, P26
- ・ 肢体不自由 : P5, P6, P16, P17, P18, P20, P23, P26, P27
- ・ 内部障害 : P6, P12, P18, P21, P23, P27
- ・ 知的障害 : P6, P9, P10, P12, P13, P21, P23, P27
- ・ 精神障害 : P6, P9, P10, P11, P13, P18, P21, P22, P23, P24
- ・ 発達障害 : P6, P9, P11, P18, P19, P22, P24, P27, P28
- ・ 難病に起因する障害 : P9, P14, P22, P24, P28
- ・ 高次脳機能障害 : P6, P9, P11, P12, P14, P22

## 障害者への合理的配慮好事例集

---

厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課  
令和6年3月



はじめに

○ 平成25年の障害者雇用促進法の改正により、平成28年4月1日から事業主に対し、雇用分野における障害者に対する差別の禁止とともに、募集・採用時や採用後における合理的配慮の提供が義務づけられました。

○ また、令和4年の障害者雇用促進法改正では、事業主の責務として障害者の職業能力の開発及び向上が含まれることが明確化されるなどの改正がなされたほか、令和6年4月1日からは法定雇用率の引き上げが予定されています。こうした中で、障害のある方がそれぞれの働く場において、なくてはならない人材としてその能力を発揮し、活躍し続ける環境づくりを一層進めることが重要となっています。

○ 本事例集では、障害のある従業員・職員と対話を重ねながら、その能力を発揮し、生き生きと働ける職場環境の構築に向け、取組を推進している民間企業及び地方公共団体の事例を掲載しています。

それぞれの職場における合理的配慮の検討を進めて行く上で、「合理的配慮指針事例集【第五版】」「公的機関における障害者への合理的配慮事例集【第七版（地方公共団体等）】」などとも併せ、参考にしていただけますと幸いです。

○ 最後に、今般の好事例集の作成に当たり、大変お忙しい中ご協力をいただきました民間企業の皆様及び地方公共団体の皆様に心より感謝申し上げます。

令和6年3月

厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課

## I 民間企業の取組

- (1) 株式会社仙台にしむら（宮城県仙台市）・・・・・・・・・・・・・1  
・宮城県内のマクドナルドの店舗で、障害のある従業員が店舗を支える人材として活躍している事例
- (2) 株式会社常磐谷沢製作所（茨城県北茨城市）・・・・・・・・・・・・・5  
・製造業において知的障害や視覚障害のある社員を戦力化し、資格取得などキャリア形成を支援している事例
- (3) 株式会社アールビーサポート（三重県津市）・・・・・・・・・・・・・8  
・重度身体障害があり通勤も難しいYさんが完全テレワークにより介護補助業務で活躍している事例
- (4) SWSスマイル株式会社（三重県津市）・・・・・・・・・・・・・11  
・特例子会社において、独自の成長プログラムにより知的障害や精神障害のある社員のキャリア形成を支援している事例

## II 地方公共団体の取組

- (1) 札幌市役所（北海道札幌市）・・・・・・・・・・・・・14  
・電話リレーサービスの導入により聴覚障害等のある職員が活躍の幅を広げている事例
- (2) 海老名市役所（神奈川県海老名市）・・・・・・・・・・・・・16  
・障害のある職員と業務サポート等行う専任支援員で作業チームを結成し、当該チームで適性を見極め、各課配属や柔軟な配置を行うなどにより職場定着を支援している事例
- (3) 生駒市役所（奈良県生駒市）・・・・・・・・・・・・・19  
・新たな障害者の任用の可能性として、市立幼稚園・保育園等での清掃・事務補助業務を選定し、知的障害者等の採用をすすめるとともに、ステップアップの仕組みを新たに構築し、キャリア支援に取り組む事例

## III 参考情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22

## IV 用語解説・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23

(注) この事例集では、障害の表記を法令などで使われている「障害」に統一しました。

# I 民間企業における取組

## 事例I 株式会社 仙台にしむら

### 【好事例の概要】

○ 日本マクドナルドとフランチャイズ契約を結んでいる株式会社仙台にしむらは、宮城県内でマクドナルドを17店舗経営。現在、10店舗で22人の障害者が働いている。各店舗で働く従業員は「クルー」と呼ばれ、学生、外国人、シニアなど多様な人材が活躍している。障害のある従業員は「チャレンジクルー」と呼ばれ、各店舗運営を支えている。

○ 本人が希望する仕事にチャレンジすることを尊重するとともに、店舗において可能な配慮を提供。作業がうまく進まない場合には、作業工程を細かく分析することで、つまずきの原因を特定し、その点を工夫することで改善。

○ 企業在籍型ジョブコーチや障害者職業生活相談員の資格を持つ従業員を中心に、チャレンジクルーの就労をサポートするとともに、店舗全体としても障害者雇用の理解を深める取組を推進。

○ 専用のタブレットで作業手順等を学習。キャリアロードマップに沿い、キャリアアップを支援。

○ 障害者雇用への取組は、互いを思いやる職場環境が醸成でき、職場のチームワークも深まる。

### 【企業プロフィール】(もにす認定企業)

- ・ 所在地:宮城県仙台市
- ・ 会社概要:飲食店(ハンバーガーレストラン)
- ・ 従業員数:1,059人
- ・ 雇用障害者数:22人  
(身体障害者、知的障害者、精神障害者)
- ・ 実雇用率:11.04%(令和5年6月1日現在)

※ 従業員数と雇用障害者数は令和5年12月現在の人数

### 【本事例】

- ・ 障害種別:聴覚・言語障害、高次脳機能障害(失語症)、知的障害、精神障害
- ・ 職務の内容:ハンバーガーの製造、接客、店舗内の清掃、原材料の管理等

## (1) 募集・採用時の取組

特別支援学校や就労支援機関等と連携し、職場実習を積極的に実施。面接時には就労支援機関などの同席について配慮

○ 募集・採用にあたっては、特別支援学校、就労支援機関、ハローワークと連携し、職場見学・職場実習を積極的に実施しており、職場実習の状況を踏まえて、採用をすすめている。これまでに20を超える特別支援学校や就労支援機関から実習生を受け入れ、実習生の1/3は、就労につながっている。事前に、特別支援学校の先生など支援者にも店舗の業務内容を体験してもらうことで、実習生を推薦する際の参考としてもらっている。

○ 面接時には、特別支援学校の先生や就労支援機関など支援者の同席を認めている。面接時には、障害特性や服薬の状況、雇用後に必要な配慮事項について確認している。

○ 聴覚障害のある方の面接時に、手話通訳者の同席を求める希望があったため、就労支援機関の支援者に加え、手話通訳者の同席を認めた例がある。

## (2) 採用後の取組

### 1. 業務の内容は本人の希望を尊重することを重視。配慮事項を確認し、店舗ができる配慮を実施

- チャレンジクルーがそれぞれに合った仕事に従事し、長く働けるように、やってみたい業務や目標を最初に詳しく聞き、配属する仕事は本人の希望を尊重することを重視している。
- 配属にあたり、配慮が必要な事項について事前に確認している。例えば、
  - ・ 知的障害のあるクルーには、資料にふりがなをふったり、画像やイラストを多く使うなどにより視覚的にもわかりやすく伝えるように工夫する。また、定例的な作業を好む場合には、業務をルーティン化する
  - ・ 聴覚障害のあるクルーには、専用のノートを使って筆談でコミュニケーションをとる
  - ・ 精神障害のあるクルーには頻繁に声かけする
  - ・ 高次脳機能障害（失語症）のあるクルーには、スマートフォンを持ち込んで、メモをとることを許可したり、ゆっくり話をする。忙しくてご本人からの応答を待つ時間がない場合には、あとから説明する時間を設けるなど、それぞれの障害状況等に応じて多様な配慮をしている。
- 異なる店舗に聴覚障害のあるクルーが所属しているが、オンラインで店舗同士をつなげ、聴覚障害のある後輩クルーから先輩クルーへ相談できる場を設けることで、仕事上の悩みを共有したり、仕事を教えてもらえる機会となっている。

### 2. 作業がうまくいかない時は、作業工程を細かく分析し、つまずきの原因を特定し、工夫改善

- 作業がうまく進んでいない場合には、作業工程を細かく観察し、工程の中でつまみずいている点を分析し、その点を工夫することで業務改善につなげている。
- 遅刻が続いていたチャレンジクルーの例では、その工程を分析するとユニフォームに着替えることに時間がかかっており、着替える際に「ひもを結ぶ」ことが難しかったことがわかり、その点を工夫することで着替えの時間が大幅に短縮し、遅刻が改善。手洗いに時間がかかっていたチャレンジクルーの例では、手洗いそのものではなく、手洗い後に記入する「チェック用紙をめくる作業」に課題があったことがわかり、紙をめくらずに記入できるよう工夫したことで改善。

### 3. 企業在籍型ジョブコーチも含めた4人の障害者職業生活相談員の配置や店舗全体として障害者雇用の理解を深める取り組みを推進

- 業務統括の責任者が企業在籍型ジョブコーチやキャリアコンサルタントの資格を持つとともに、障害者職業生活相談員である店長を各エリアに配置している。各店舗では、店長を中心にチャレンジクルーをフォローする体制を整えると同時に、業務統括の責任者が各店舗の様子を見に行ったり、各店舗で生じる相談事項に応じるなど、全体をフォローする体制が構築されている。
- 障害特性に対応した配慮の内容や障害者雇用に係る諸制度、ケーススタディ等が記載されたマクドナルド独自のマニュアルが各店舗にあり、課題が生じたときに参照している。その他、必要に応じて、高齢・障害・求職者雇用支援機構のコミック版のマニュアルなども参照している。
- 正社員、アルバイト問わず全従業員に声かけし、希望者に対しては、宮城労働局が実施する精神・発達障害者しごとサポーター養成講座の受講機会を提供するなど、すべての従業員が障害者雇用について理解を深めるよう推進している。

#### 4. 専用タブレットでわかりやすく学習。キャリアロードマップに沿いキャリアアップを支援

- 専用タブレットでは、調理方法や作業手順などマクドナルドの多様な業務がわかりやすくゲーム感覚で学習できたり、自分の理解度をランキング形式でチェックすることができるなど、業務習熟度を高めやすい環境が整備されている。
- 障害の有無にかかわらず全クルーに共通するキャリアロードマップに従い、キャリア形成を支援している。半年に1回、本人の自己評価や希望、店が求めることをすり合わせる面談を実施し、共通の認識を持ち、次の目標やキャリアアップにつなげている。

#### 5. 就労支援機関やジョブコーチなど専門機関と連携し、支援する体制を構築

- 採用後も就労支援機関等と連携し、定期的な面談を実施している。
  - ・ 聴覚障害と統合失調症のあるAさんは入社2年目。Aさんの支援機関と連携し、採用当初は数週間に1度のペースで面談を実施していたが、徐々に回数を減らしていき、現在は月1回の定期面談を実施。そのほか、体調変化や本人の希望に応じて、その都度、支援機関とも連携しつつ、面談やフォロー等を実施。
  - ・ 40代の統合失調症のBさんは、はじめての就職で不安感が強い状態にあったが、企業在籍型ジョブコーチが支援計画を作成し、地域障害者職業センターのジョブコーチの支援をうけながら、Bさんの就労をサポート。現在勤務して3年目になる。Bさんに取り組んでもらいたい仕事を項目化し、日誌形式にして、本人の体調のバロメーターになる指標をBさんと相談の上設定し、毎日チェックしてもらっている。

### (3) 合理的配慮の提供に関する会社からのメッセージ

#### 小さな変化に気づき、見逃さないよう意識

- 店長としていつも一緒に働いている中で、今日はちょっと様子が違うなといった小さな変化に気づき、その変化を見逃さないように意識しています。変化に気づいた時は、忙しくても声かけをすることを意識しています。例えば、精神障害のあるチャレンジクルーの様子がいつもと少し違うなと感じたら、声かけし、本人の希望をふまえ、普段は接客をやっている、接客以外の仕事をやってもらうなど、配慮できそうな範囲で配慮しています。
- 障害者雇用に取り組むことで、互いを思いやる職場環境となり、全体としてチームワークが深まっていると感じます。

#### 得意なことをみつけて活躍してもらう

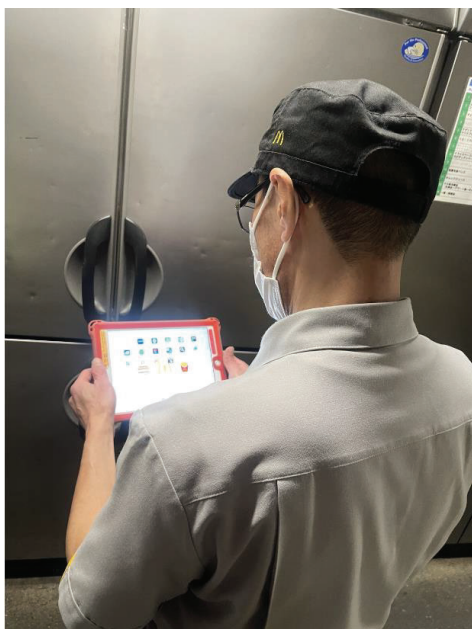
- チャレンジクルーの方々は、新しいことにチャレンジしていきたいという向上心もあり、店舗としてはとても助かっています。本人がやりたいと言っている仕事にまずはチャレンジしてもらっています。チャレンジクルーのおかげで、逆に気づいて、日々の仕事を見直すきっかけにもなることがあります。配慮するというよりは、業務改善のきっかけをもらっているという感覚でいます。得意なところを見つけ、得意なことがいかに業務を選定し活躍してもらう、障害者だからといった線引きはせずに、仲間としてやっています。

#### 身近な相談者がいることも重要

- 障害特性を理解することも重要ですし、何かあったときの相談場所を持つことも重要だと思います。店長だけでなく、障害のある従業員が相談できる身近な人がいることも重要だと思います。

## (4) Cさん(高次脳機能障害(失語症)がある)からのメッセージ

○ 清掃と搬入の仕事をしています。週5日、9:00~16:00で働いています。みんな良い人で楽しいです。(話すことが苦手なので)身振りやりとりしています。仕事において必要なことは、スマートフォンにメモをして見返しています。これからもこの仕事をがんばっていきたいです。



専用タブレットでは、調理方法や作業手順などマクドナルドの多様な業務について、視覚的にわかりやすくゲーム感覚で学習できる。



障害の状況等を踏まえた勤務日誌等の作成により、自分自身で業務状況の振り返りができるとともに、店長等が本人の状態を速やかに把握できる。

## 事例2 株式会社 常磐谷沢製作所

### 【好事例の概要】

- 常磐谷沢製作所では、産業用のヘルメットの製造や墜落制止用器具などの設計・製造・検査など行っており、知的障害のある社員や身体、視覚障害のある社員（全盲）が各部門で活躍している。
- 特別支援学校と連携し、知的障害のある生徒の実習受け入れを積極的に実施している。
- 補助具や明瞭な手順書の作成、柔軟な配置転換など個々の障害者の適性を見極め、能力が発揮できる環境を整備している。
- スキルマップによりキャリア形成の道筋を示すことで、キャリアに対する目標意識を醸成。業務において必要となる資格取得を積極的に支援している。

### 【企業プロフィール】（もにす認定企業）

- ・ 所在地：茨城県北茨城市
  - ・ 会社概要：産業用・乗用車用ヘルメット、墜落制止用器具などの設計・製造・検査
  - ・ 従業員数：235人
  - ・ 雇用障害者数：7人  
（身体障害者、知的障害者）
  - ・ 実雇用率：3.45%（令和5年6月1日現在）
- ※ 従業員数と雇用障害者数は令和5年6月1日現在の人数

### 【本事例】

- ・ 障害種別：視覚障害（全盲）、知的障害
- ・ 職務の内容：ヘルメットの組立て・加工、墜落制止用器具（ハーネス）の縫製・組立て作業等

## （1）募集・採用時の取組

特別支援学校と連携し、段階的な職場実習。実習生・保護者との面談を通じ、得意・不得意を把握し、実習内容を決定

- 特別支援学校から知的障害のある生徒を職場実習により積極的に受け入れている。職場実習は、
  - ① 1年時には学校に部材を提供し、校内での年2回の実習
  - ② 2年時に校内での作業実習に加え、企業での1～2週間程度の実習と段階的に取り組むことで、生徒の職場実習への不安感を軽減している。
- 企業内の実習では、実習生と保護者と事前に面談を行い、得意とする分野と不得意とする分野をヒアリングし、その内容に基づき、実習先の部署や作業内容を決定している。実習の結果については、実習生や保護者、教職員に面談を通じてフィードバックしている。
- 実習を通じて、知的障害のある生徒と関わる機会が増えたことで、一緒に働く社員が業務の指示方法や教え方に工夫をすれば、障害があっても戦力になることを実感。実習を通じて、各部門で障害についての理解の深まりにつながっている。

### 【特別支援学校での実習の様子】

※社内で製造している製品に近い部材を提供し、検品作業を中心に校内で実習



ヘルメット部品の寸法検査



印押し作業



ヘルメットの製造工程を写真付きでわかりやすく表示

## (2) 採用後の取組

### 1. 業務指示を行う担当者は固定。各部門で課題が生じた場合は障害者職業生活相談員がサポート

○ 特別支援学校と連携した職場実習やハローワークによる紹介などを通じて採用している。採用後は、各部門に配置。業務指示にあたっては、各部門で担当者を決めており、基本的には年齢が近く、相談しやすい先輩社員が業務指導を行う体制としている。なお、障害内容については、部門の管理職とOJT担当者で共有している。また、各部門において課題が生じた場合には、管理部門の障害者職業生活相談員が必要に応じてサポートしている。

### 2. 本人の能力が活かせる作業補助工具を作成することで業務範囲が拡大。写真を多用したわかりやすい作業手順書の作成など、理解しやすいように工夫

○ 視覚障害のある(全盲)社員が手先が器用であることを活かし、地域障害者職業センターのジョブコーチの支援のもと、作業補助工具を手作りで作成。作業補助工具により、視覚障害のある社員が適切な長さを測定し、加工する作業もスムーズに担えるなど、作業範囲が拡充した。現在は、障害のある社員と上司、同僚が相談しつつ、新たな作業補助工具を作成するなど、部門内で創意工夫し、仕事の幅を広げている。

○ 知的障害のある社員に対しては、作業手順書についてできる限りに文書を使わずに、写真を多用したものに切り替えた。文書を読めない社員に対しては、担当者を決め、業務内容を口頭で説明している。

### 3. 本人の希望や適性を踏まえた柔軟な配置転換

○ 配属した先での仕事が合わない場合には、本人の希望等も踏まえつつ、配置先や配置転換先の理解・協力が得られる場合に、配置転換を柔軟に実施している。

- ・ 知的障害のある社員Dさんは、当初は組立作業を行う部署に配属されていたが、他の社員と比較して、作業スピードが劣るのではないかと自信を失いかけていたところ、倉庫作業でのピッキング業務の部署に配置したことで、自信を回復し、現在も活躍。
- ・ 知的障害のある社員Eさんは、当初は複数種類の組立作業を行う部署に配属されていたが、複数種類を覚えることができず、自信を失いかけていたところ、同一作業を継続して組み立てる部署に配置すると、想定以上の個数进行处理できるようになり、自信を回復し、現在も活躍。

### 4. 勤務時間への配慮

○ 障害の影響により、本人の申し出を踏まえ、夏期時間はフルタイム勤務、冬期期間は勤務時間を1時間短縮した勤務時間となるよう設定している。

○ 入社当初は短時間から始め、慣れてくると勤務時間を延ばすなどの柔軟な対応により無理なく職場環境に慣れるよう配慮している。

### 5. スキルマップにより、キャリアの道筋を明確化。資格取得も支援。

○ スキルマップを作成し、障害の有無にかかわらず業務に必要な能力やステップアップする上で必要な能力など、キャリアの道筋を見える化している。

○ 年1回は社員と管理者による面接を実施。当年度の反省を行うとともに、自ら実施したいことと会社側の期待とをすりあわせ、目標を設定している。

○ 知的障害のある社員について、業務上必要となるフォークリフトの資格取得を支援し、これまで3人がフォークリフト免許を取得している。取得にあたっては、社内での講習のほか講習費用等を助成。緊張緩和のため、他の社員を同行させるなど、安心して受けられるよう配慮している。そのほか、準中型免許を取得した例もある。



### (3) 合理的配慮の提供に関する会社からのメッセージ

#### 業務内容によっては戦力になると判断。障害のある社員が能力を発揮できる仕事は必ずある

- 当社で障害者雇用を行うきっかけは、特別支援学校とのかかわりを持つようになったことから、職場実習生を受け入れ、それまで持っていたイメージとは異なり、業務内容によっては戦力になると判断し、雇用を続け現在に至っています。できる限り、障害があってもなくても、同じ仕事ができるように配慮しています。
- 職場実習などを通じて、社員が自然に障害者との接し方を学び、今日の雇用につながる事ができました。自社には作業がないという企業の声をよく聞きますが、業務内容を見渡してみれば、障害のある社員が能力を発揮できる仕事は必ずあると思います。
- 当社でも最初は、反対する意見、誰が面倒を見るのか、何かあったらどうするか等の意見が多々ありました。職場実習を受入れ・交流等を実施するうちに、その考えがなくなってきました。当社では、まずは管理者数名で取り組みを始め、その後、社内でサポーターが増え、現在に至っています。

#### 障害のある社員が活躍できる環境をつくることは、全ての社員にとっても安心できる環境

- 障害のある社員が働ける環境作りをすることによって、今後増加する高齢者雇用への対応にもつながると思います。社員からは、今は、障害がなくても、何かしらのきっかけで障害をもつ可能性もあり、そうした場合でも働き続けられるという意見がでてくるなど、全ての社員にとっても、安心して働き続けられる職場環境につながっています。

#### 【各部門で作業する様子】



・産業用ヘルメットの加工作業。納品先からのオーダーと照合しながら、正確にヘルメットを加工する。



・ヘルメットの部品の組み立て作業。1日約800個を組み立てる。入社以来、休むことなく作業に取り組み現在に至る。今では、同一品の作業をすべて任せられるようになっている。簡単な作業では他部署への応援もいけるようになっている。



・一箱あたり12キロの段ボールに入った製品をピッキングする作業。フォークリフト資格を取得。現在に至る。



・作業補助具の利用で、視覚障害(全盲)のある社員が手先の器用さを活かした仕事が可能に。部門内で新たに補助工具を作成するなど、工夫しながら作業の幅を広げている。

## 事例3 株式会社 アールビーサポート サービス付き高齢者向け住宅「安濃津ろまん」

### 【好事例の概要】

- Yさんは運動機能の障害により四肢に麻痺があり、車椅子で生活（身体障害者手帳1級）をしている。住まいも遠方で通勤することが難しい中、タブレットを活用し、完全テレワークによりデイサービスを利用している高齢の利用者の方とコミュニケーションをとる業務に従事している。
- Yさんが利用者の方一人一人に丁寧に向き合い、悩みごとや要望を聞くことを通じて提供するサービスの向上につながっており、利用者の方々から好評を得ている。また、Yさんの業務時間帯は、入浴介助などが集中する特に忙しい時間帯であり、デイサービスの介護スタッフは、身体介護などの業務に集中でき、業務負担軽減につながっている。

### 【企業プロフィール】（もにす認定企業）

- ・ 所在地：三重県津市
- ・ 会社概要：高齢者介護施設の運営、安濃津ろまんはサービス付き高齢者住宅
- ・ 従業員数：144人
- ・ 雇用障害者数：5人  
（身体障害者、知的障害者）
- ・ 実雇用率：5.16%（令和5年6月1日現在）

※ 従業員数と雇用障害者数は令和5年12月現在の人数

### 【本事例】

- ・ 障害種別：肢体不自由（身体障害者手帳1級）のYさん
- ・ 職務の内容：タブレットを利用し、デイサービスを利用される高齢者の方々とのコミュニケーションを交わす業務

## （1）募集・採用時の取組

### 1. 職場実習、委託訓練と段階を踏み、業務に必要なノウハウを習得。本人、事業所、関係機関が連携し、面接も含めオンラインで実施するなどの配慮。完全テレワークによる介護補助の職場環境を構築

○ 三重県の事業である「障がい者のテレワーク促進事業」に事業所が参加したことをきっかけに、就労支援機関からYさんの紹介を受ける。Yさんは、重度の身体障害があり、働く希望はもっていたが、地域には働くことができそうな事業所もなく、就職が難しい状態にあった。事業所としては、雇用できるかは手探りの状態であったが、Yさんに担ってもらう業務として介護補助業務（利用者とのコミュニケーションをとる業務）を選定。当該事業でまず職場実習を行い、人型ロボットの利用などテレワーク環境を含め試行した。

○ その後、障害者委託訓練を活用し、タブレットによるテレビ動画方式で、3ヶ月のOJTによる実践的な訓練を実施。訓練では、高齢者の方々から話をひきだすためのコミュニケーションの取り方の工夫のほか、利用者の希望する動画コンテンツなどをスムーズに提供できるよう画面共有方法などを学習し、タブレットの利用スキルを向上。

訓練期間中は、身体的に負担とならないように、1つの会話を終了した後は、次の会話まで5分程度の休憩をとってもらうようにするなどの配慮を行った。

○ 委託訓練では、本人、事業所のほか、県、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、ハローワークといった関係機関をオンラインでつなげ、カンファレンスを重ね、訓練内容の調整や就職に向けた意見交換などを実施することで、就職に向けての環境を整備した。面接もオンラインで実施した。

## (2) 採用後の取組

### 1. 勤務時間は体力面を考慮して短時間に

- 委託訓練終了後、正式に採用され、完全テレワークによる勤務。現在、3年目になる。
- 利用者の方々と個々にコミュニケーションをとる業務のほか、タブレットとデイホール内の音響施設と音声をつなぎ、ご利用者全員にアナウンスする業務なども担う。
- 長時間の労働は体力が続かないため、短時間（1日2.5時間、週4日間）での勤務。また、利用者との会話は1人15分以内とし、間にインターバルをいれるなどの体力に支障がでないような配慮をしている（1日10人程度の利用者の方と会話している）。

### 2. 業務終了後にスタッフと話す機会を設け、いつでも相談しやすい環境

- 業務終了後は、必ずスタッフと今日の業務を振り返る時間を設け、困りごとや悩みごとを都度解決できるようにしている。そのほか、ラインなどを利用して、管理者へも直接相談できるようにしている。
- 就労支援機関と月1回定期的に面談を実施し、職場での困りごとや悩み、体調などを相談できる機会を設けている。また、面談の結果については、事業所にも共有してもらい、対応が必要な場合には速やかに対応している。

### 3. 定期的な評価機会により自分の仕事を振り返る

- 半年に一度、人事考課を実施し、自己評価により仕事ぶりを顧みる機会をもつとともに、客観的な評価により昇給・賞与額に反映される仕組みとなっている。

## (3) 合理的配慮の提供に関する会社からのメッセージ

介護業界は人材不足が深刻。障害者の方ができることを委譲、できないことをスタッフが担う

- 障害の状態や特性を理解し、どこまでのことができるのか、できないのか見誤らないようにし、「できることをやってもらう」という認識を持つことが必要であると感じています。
- 労働力人口は減少の一途をたどり、特に介護業界での人員不足は深刻化しています。ICTの活用や、業務の切り離しなどにより、重度の身体障害者の方でも、方法によってケア業務の一部を担ってもらえるものであり、障害者の方に「できること」を委譲し、「できないこと」を他のスタッフが担うという発想をしています。

Yさんのコミュニケーション能力が発揮できる

- Yさんは、毎日仕事をしてもらっている中でコミュニケーション業務も上達してきているなど感じています。ご利用者の方の中には、我々でもコミュニケーションをとることが難しい方もいらっしゃるの中で、その中で、Yさんはうまく信頼関係を築いていっています。Yさんはもともとコミュニケーション能力が高い方だと思っていましたが、その能力がこうした形をとることで発揮でき、しっかりと仕事をもらっています。

## (4) Yさんからのメッセージ

働きはじめて3年目になります。最初ハローワークに行ったときは、働く場所も働く機会もなく、こうして働けると思っていませんでした。認知症やご病気の利用者さんもいて、お話するのが難しい時もありますが、利用者さんから「もっと話したい」「また来てね」といわれたり、そうした声を聞くことが何より励みになっています。

仕事を始めて最初の頃は、お話をしている最中に、わっと叫ばれたり、パチッとズームを切られたこともあり、この仕事を続けてよいのかなと悩む時期もありました。現在は、わきあいあいと利用者さんと話せて、利用者さんから慕ってもらえてるので嬉しいです。

仕事を始める前は、自分がデイサービスを利用する立場だったので、今度は安野津ろまんの利用者さんの体調を聞いたり、ご要望を聞いたり、今度は私が助けて差し上げたいという気持ちでやっています。今は、スタッフの一員として認めてもらっていて、入社式のときに、社会人として認められたという感じがして、感慨深かったです。

それまで、自分は何もできなくて、見捨てられた身のように感じていましたが、就職し、障害をもっていても認めてもらい、見捨てられていないという感じがし、そこが一番嬉しいと感じています。

これからは、高齢者コミュニケーション業務のスペシャリストになること、自分のストレスなどをためないようにして長く仕事を続けていくことを目標にしていきたいです。



タブレットを用いて利用者とのコミュニケーション業務をテレワークで実施



利用者の方が希望するリズム運動をタブレットで画面共有



デイサービスでのアナウンス業務。Yさんが利用者全員に声かけをする。



入社式の辞令交付。事業所への出勤はこの時のみ。

## 事例4 SWSスマイル株式会社

### 【好事例の概要】

- SWSスマイルは、知的障害者と精神障害者の雇用を目的として設立された住友電装グループ特例子会社。住友電装グループの各拠点から集められたワイヤーハーネス用部品などの解体・分別、紙書類の電子化・シュレッダーなどのオフィスサービス、構内の緑化・清掃等、多様な業務に取り組んでいる。
- 安全を第一に、障害のある社員（業務社員）の能力が発揮できるよう、個々の障害の特性を踏まえて様々な配慮をし、働きやすい職場環境を醸成している。
- 「障がい者の成長プログラム」により、多くの業務に挑戦する仕組みを運用するとともに、資格手当や表彰制度などにより、スキルアップを積極的に支援している。
- 企業在籍型ジョブコーチや支援機関等と相談しやすく、また、自由に意見を出しやすい環境づくりに取り組んでいる。

### 【企業プロフィール】（もにす認定企業）

- ・ 所在地：三重県津市
  - ・ 会社概要：住友電装グループの特例子会社
  - ・ 従業員数：101人
  - ・ 雇用障害者数：74人  
（知的障害者、精神障害者）
  - ・ 実雇用率：122.67%（令和5年6月1日現在）
- ※ 従業員数と雇用障害者数は令和6年1月現在の人数

### 【本事例】

- ・ 障害種別：知的障害、精神障害
- ・ 職務の内容：リサイクル事業（ワイヤーハーネス用部品の解体・分別）、紙書類のシュレッダーや電子化（PDF化）、構内緑化・清掃業務等

## （1）募集・採用時の取組

職場見学、職場実習、障害者雇用トライアル制度の活用などミスマッチ解消に向けた取組を推進。面接時には就労支援機関等の同席を認めるなどの配慮

- 三重県内の各特別支援学校より、1年生時から職場見学を受け入れている。また、特別支援学校には、実習に先立ち、作業での使用部材を提供し、作業をある程度理解していただいた上で、実習に来ていただいている。
- その他、ハローワーク等からの紹介も広く受け入れている。ハローワーク等から紹介があった場合は、ミスマッチ防止の観点から、まずは職場見学を行った上で、実習を受け入れている。精神障害のある方は、体調の波や適性、業務遂行が可能かなどを会社側と求職者双方が見極めた上で採用に至るよう「障害者トライアル雇用制度」を利用している。
- 面接は、ご家族や特別支援学校の進路指導担当教諭、あるいは、ハローワークや就業・生活支援センター等、ご本人が希望する同席者を認めている。
- 事業所が最寄り駅より遠いため、実習時は会社送迎バスを利用できるよう配慮している。（津本社のみ）

## (2) 採用後の取組

### 1. 障害の特性を踏まえて様々な配慮を行い、安全に配慮した働きやすい職場環境を整備

- 安全を第一に、安心して働ける職場環境づくりを目指している。具体的な取り組みとして、
  - ・ 作業手順を理解し易いように、写真を多用したり、全てにふりがなを表示してわかりやすいマニュアルを作成したり、音声付きスライド動画を作成し、繰り返し作業手順を確認できるようにしている。
  - ・ 周りが気になって作業に集中できないという訴えがあった場合に対応できるように、囲いを付けた作業台を準備・設置している。また、聴覚過敏の方には耳栓やヘッドフォンの貸し出しを行っている。
  - ・ 聴覚障害のある方に対しては、筆談ボードや音声文字変換機能付きスマートフォンの貸し出しのほか、チャイムや非常ベルと連動した回転灯を作業場内に設置し、即時に確認できるようにしている。
  - ・ 休憩スペースや社員間のコミュニケーションの場として、作業場とは別にリフレッシュできる場所を確保している。
  - ・ 共有スペースに電子掲示板を設置し、社内の重要な情報やアナウンスを写真などを用いてわかりやすく配信し、タイムリーに情報共有している。
  - ・ 重要なことはホワイトボードに記載して情報共有している。
  - ・ 独自の作業補助工具を製作し使用することで、安全を確保しながら仕事の幅を拡大している。

### 2. 体調の伝達や急な変化への対応が難しいことに配慮した雇用管理

- 体調をうまくスタッフに伝えることができない状況を改善するため、体調管理確認表を掲示し、毎日、朝と昼に、自分の体調や気分を○、△、×で記入してもらうことで体調を管理。スタッフも都度確認して、声掛けしている。
- 昼休みは会議室など静かな場所を提供し、仮眠やリフレッシュをしてもらっている。
- 夏場の屋外作業などは、1時間に1回は休憩をとるようにしている。
- 作業配置に変更がある場合には、前日15時までに決定しホワイトボードに掲示。応援等があれば、週単位にするなど見通しを明確にしている。
- 新規業務に関しては、業務内容をスタッフが実演して、作業予定者の要望や疑問点を集約し、質問事項とその回答を一覧にして掲示することで、業務内容の理解や新しい仕事への不安解消に努めている。

### 3. 「障がい者の成長プログラム」でより多くの業務に挑戦する仕組みを運用。資格手当や表彰制度などにより、スキルアップを支援

- 入社後、できる限りすべての作業を経験してもらい、その後、ジョブコーチと相談し、本人の希望や障害特性を踏まえて、適したチームに配属している。
- 年1回のスタッフとの面談では、まだ取り組んだことのない業務や今取り組んでいる仕事など、1年の振り返り、挑戦したいことについて話し合い、作業面、心と身体の面、職場以外の困りごと、解決方法を持っているか、本人はどうしたいか、などについて意向を確認している。
- 表彰制度のほか、社内検定制度や資格取得支援制度を設けることで、業務社員のスキルアップを支援。メンタルヘルスマネジメント検定、危険物取扱(丙種)、フォークリフト、手話検定などの資格取得者が数名在籍している。
- 社内改善提案制度を設けており、業務上有益な考案をした者には奨励金も支給するなど、主体的な取組を支援している。

#### 4. 企業在籍型ジョブコーチ、就労支援機関等による相談や自由に意見をだしやすい環境づくり

- 悩みごとや相談ごとがあれば、その都度スタッフが面談するほか、定期面談としては、1年に1回目標設定に係る面談などを実施している。
- 業務社員の住む各地域の障害者就業・生活支援センターから訪問を受け、月1回面談の機会を設けるほか、希望があればその都度相談できる体制を整えている。
- 企業在籍型ジョブコーチを配置しており、定期的な面談のほか（希望に応じて1ヶ月に1回～半年に1回程度）、相談ごとがあればその都度対応できる体制を整えている。
- 必要に応じて、本人、ご家族、就労支援員・相談支援専門員等を交えたケース会議を実施している。
- 「ワイガヤ」と称して、作業グループ毎にメンバーで自由に話し合える機会を設定している。

### (3) 合理的配慮の提供に関する会社からのメッセージ

#### 作業をよくみて変化に気づく。配慮の提供範囲は就労支援機関やジョブコーチの意見も参考に

- 障害のある社員が働きやすいような職場環境に改善することを心がけています。業務社員が作業している状況をよく観察し、変化（作業態度、休憩時の行動など）やサインを見逃さないようにしています。
- どこまでが配慮すべき事項なのか、判断が難しいときがあるため、自己判断だけではなく、スタッフ同士で意見交換を行ったり、障害者就業・生活支援センターやジョブコーチのアドバイスを受けるなど、多様な意見を参考にしています。

#### 会話を大切にし、お互いの意図が本当に伝わっているのか、丁寧なコミュニケーションが重要

- 合理的配慮の提供にあたっては、障害のある社員と真摯に向き合い、「対話」「傾聴」を大切にすることが重要だと思います。例として、相手が発している言葉が意図どおりに伝わらない場合、お互いが意思疎通できる言葉の表現を意識して丁寧に対話を重ねていくことで、真意の理解につながるができるケースもあります。
- 障害の特性によって、コミュニケーションの取り方は様々ですが、相手に応じたふさわしい対話方法を模索し、1つ1つ丁寧に理解することに努め、関係性を築いていくことが合理的配慮を考える上で大切なことだと思います。

#### 【合理的配慮の提供例】

○定期・都度の面談  
(定期面談の様子)



○視覚による伝達例  
(回転灯)



○集中しやすい環境例  
(囲い付き作業台)



## Ⅱ 地方公共団体における取組

### 事例Ⅰ 札幌市役所

#### 【好事例の概要】

- 市役所に勤務する聴覚障害等のある職員の希望を踏まえ電話リレーサービスを導入。
- 当該サービスの導入により、業務の幅の拡大や効率化につながっている。

#### 【自治体プロフィール】

- ・ 所在地：北海道札幌市
  - ・ 職員数：9,648人
  - ・ 雇用障害者数：182人  
(身体障害者、知的障害者、精神障害者)
  - ・ 実雇用率：2.64%(令和5年6月1日現在)
- ※ 令和5年6月1日現在障害者任免状況通報書による

#### 【本事例】

- ・ 障害種別：聴覚・言語障害
- ・ 職務の内容：地域の聴覚障害者からよせられる相談への対応業務

### (1) 採用後の取組

#### 電話リレーサービス(※)の導入で聴覚障害等のある職員の活躍の幅が広がる

- 札幌市役所では、聴覚障害等のある職員が、ろうあ者相談員として、地域の聴覚障害者からよせられる様々な相談に対応しているが、これまでは、相談の中で他機関等へ電話で問い合わせることが必要な場合には、聞こえる職員に電話をかけてもらうなどの非効率的な業務が生じていた。
- 電話リレーサービスの導入についてろうあ者相談員に意向を確認したところ、利用を希望する意向があったため、法人登録をして電話リレーサービスを導入することを検討。窓口で利用していたタブレットを活用し、市内の区役所10カ所で令和5年2月からサービスを導入(2ヶ月程度で導入)。
- 電話リレーサービスの導入により、他機関等へ連絡の必要がある際にろうあ者相談員が自ら連絡を行うことができ、業務の幅が広がるとともに、効率化にもつながっている。

#### ※ 電話リレーサービスとは？

- 電話リレーサービスとは、聴覚障害者・発話困難者と、きこえる人(聴覚障害者等以外の人)との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、24時間・365日、電話で即時双方向につながるができる、法律に基づいた公共インフラとしてのサービスとして、令和3年7月から提供が開始されている。
- 聴覚障害者等が電話リレーサービスを利用したい場合、個人又は法人で利用登録することが必要。各地方公共団体で勤務する聴覚障害等のある職員について、地方公共団体が法人として利用登録を行うことにより、外部との連絡などの場面において、音声電話の代わりとして電話リレーサービスの活用が可能となる。

手話で、文字で、電話を通訳。





## (2) 合理的配慮の提供に関する自治体担当者からのメッセージ

### 外部機関に電話リレーサービスそのものの理解を深めていくことが必要

○ 電話でしか連絡のとれなかった外部機関との連絡手段が増えたことで、聞こえる職員が代わりに電話をするなどの対応が不要となり、業務の効率化につながっています。通話の相手方となる外部機関にも、電話リレーサービスそのものの理解を深めてもらう必要があると考えています。

### 内閣府ホームページに掲載されている事例も参考に

○ 札幌市では、「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」を定め、全庁職員を対象として研修を実施するなどの取組を行っており、全庁的に合理配慮の提供に取り組むことが大切であると考えています。

○ また、合理的配慮の具体的な内容を検討する上では、内閣府のホームページなどにまとめられている具体的な事例なども参考にしています。

## (3) 電話リレーサービスを利用する聴覚障害等がある職員からのメッセージ

### スムーズな対応で来談者に納得がいく結果を提供することが可能に

○ 電話リレーサービスの導入により、来談者から持ち込まれた書類に電話番号しかない場合、その場ですぐに電話をかけられるため、スムーズな対応が可能です。また、自分自身でやりとりを行えるため、相手からの情報をほぼ100%把握でき、その場で疑問の解消も可能となったことで、より納得のいく結果を相談者に提供することができるようになりました。

### 他の職員に気兼ねすることなく自ら電話を利用することができ、便利に

○ 導入前は、他の職員に恐る恐る電話をお願いすること多くありましたが、導入後は他の職員に頼まず、気兼ねなく、自ら電話を利用することができるようになったので、便利になったと感じています。

### 【電話リレーサービスのしくみ】



## 事例2 海老名市役所

### 【好事例の概要】

- 募集・採用時には、面談だけでなく実習プログラムを実施することにより、採用後のミスマッチを防止している。
- 障害のある職員とその支援を専門的に行う職員で構成される作業チームを作り、庁舎内の一部を集約型オフィスとして庁内から集約した事務作業を集中的に実施している。
- 作業チームで適性を見極めた上で、各課配属にステップアップ。配属後も本人の希望や配属先の状況等を踏まえ、柔軟に対応している。

### 【自治体プロフィール】

- ・ 所在地：神奈川県海老名市
- ・ 職員数：908人
- ・ 雇用障害者数：24人  
(身体障害者、知的障害者、精神障害者)
- ・ 実雇用率：3.08% (令和5年6月1日現在)

※ 令和5年6月1日現在障害者任免状況通報書による

### 【本事例】

- ・ 障害種別：身体障害、知的障害、精神障害
- ・ 職務の内容：パソコンでのデータ入力作業、廃棄用紙の回収・シュレッダー作業、資料印刷、郵便の封入・封緘など事務補助業務

## (1) 募集・採用時の取組

### 1. 募集にあたっては、面接当日に必要な配慮事項を事前に確認した上で、可能な範囲で対応

- 募集にあたっては、市のホームページやハローワークなどを活用している。日程調整方法等についても障害特性に応じてメールや電話など柔軟に対応。面接日当日に係る配慮が必要な事項について事前に確認した上で、可能な範囲で対応しており、これまでの事例としては、
  - ・ 支援者の同席を許可する
  - ・ 車椅子利用者で広い動線が必要な場合は、エレベーターからすぐの場所や広い会議室を確保する
  - ・ 聴覚障害者の場合には手話通訳者の配置や音声認識アプリが搭載されたタブレットの貸し出しをするなどの配慮をしている。

### 2. 採用後のミスマッチを防止する観点から、作業内容を一通り経験できる実習プログラムを実施

- 従前は面接のみで採用していたが、応募者の採用前の業務イメージと採用後の実際の業務内容に乖離があり、採用後のミスマッチを防ぐため、面接に併せて実習プログラムを実施している。実習プログラムでは面接と併せて3時間程度で終了するような内容になっており、採用後に実際に携わる業務を一通り体験できる内容で構成されている。このため、応募者が採用後のイメージを高めるうえで一定の効果があるとともに、市役所側も作業レベルを把握できるため、採用前に配置や業務の割り振りの検討ができることもメリットとなっている。
- また、採否にかかわらず、ご本人の希望に応じて実習後のフィードバックを実施している。

## (2) 採用後の取組

### 1. 障害者雇用に係る専任支援員を配置した作業チームを作り、作業用事務室を確保

- 障害者職業生活相談員2人(うち保健師1人)と業務指導を中心に行う職員2人を専任の支援員とし、障害のある職員8名による作業チームを発足。当該チームで全庁から集約した仕事を実施。
- 作業事務室は、車椅子でも入りやすいような動線を確保し、車椅子を利用する職員は出口の近くに、視野狭窄の職員は見えやすい場所に座席を配置している。そのほか、聴覚障害者専用電話機器や音声認識アプリが搭載されたタブレット、立ち上がり補助すり等、必要に応じて就労支援機器の貸与を行っている。

### 2. 作業チームで適性を見極め、各課に配属。配属先には詳細な人物像を伝えることで不安を緩和

- 新規で採用した場合には、最初は作業チームに配置し、多様な業務を経験した上で、職務適性を見極めて庁内の各課に配属することを基本としている。
- 本人に自分説明書(「得意なこと、苦手なこと、努力していること、不安なこと、目標、協力してほしいこと」)を作成してもらい、それを必要に応じて関係者で共有している。
- 配属先が決まった場合には、作業チームで把握している特性等を本人の了解を得て受け入れ先にも伝え、詳細な人物像を理解してもらった上で配属することで、双方の不安の解消に努めている。

### 3. 本人の希望等を踏まえ各課配属後も柔軟な配置

- 本人の状況やニーズ等を踏まえ、作業チームと配属先との柔軟な配置も可能としている。
  - ・ 作業チーム経験後、A課に配属された精神障害のあるFさんについて、メンタル的な不調を抱え始めたことから、A課及び本人の希望があり、通常は年度途中の所属異動は認めていないが、年度途中で作業チームへ配属を切り替え。作業チームに異動したことにより不調は落ち着き、現在は週3日はB課、週1日は作業チーム勤務とし、勤務を継続している。
- 支援員が配属先の職員と障害のある職員の双方との面談を実施しているほか、困ったら気軽に相談してもらえよう声かけし、相談等があれば随時対応している。また、支援員が配属先を訪問し、近況の聞き取りや様子を見るなどの対応をとっている。
- 手が空くと不安になる障害のある職員もいるため、配属先で仕事量が十分でない場合には、作業チームの仕事に補助してもらうなど柔軟に対応している(各課も無理に仕事を作り出す必要はない)。

### 4. 障害特性等を踏まえて業務を割り振り、仕上がりの完成度も高める

- 全庁調査を行い、一定の事務量を確保。各個人の障害の特性や得意とする作業を専任支援員が把握し、仕事の割り振りを行っている。すべての作業は障害のある職員が実施することとし、支援員は困りごとの相談や完了検査に徹することとしている。
- 完成物は市民の手に直接わたるものが多いことから、作業の練習をしてから本番に臨むことのほか、支援員がタイム測定や仕上がり具合のチェックをし、完成物の品質向上に努めている。

### 5. ホワイトボード等を活用し作業を見える化、業務日誌で本人の状況を迅速に把握できる仕組みに

- 作業用事務室には、ホワイトボードを設置し、作業を見える化。自分の作業とともに、同僚の作業や休暇等についても一目で確認できるようにすることで、お互いの状況を速やかに把握できるようにしている。
- 作業チームの障害のある職員に対しては業務日誌により毎日の仕事を振り返り、支援員と共有することで、迅速な課題把握と打ち返しができ、問題が深刻化する前に対処できている。

### (3) 合理的配慮の提供に関する自治体担当者からのメッセージ

#### 「合理的」であるかどうかは第三者の知見も参考に

○ 合理的配慮の提供については、本人の要望をそのまま受け入れるということではなく、合理的配慮の提供により職員本人の職業能力が発揮されるための補助であると認識しています。他の職員とのバランスや個人の障害特性などに鑑み、ケースバイケースで対応しています。

配慮の提供によって個々の障害特性を補い、能力を発揮することで市の運営に貢献していただきたいと考えています。

○ 要望の中で判断に迷う場合は、神奈川労働局に在籍している職場適応支援者等の第三者にも知見を求めるなど、個々の障害特性を補う面で「合理的」であるのかを確認しながら進めることが重要と考えています。

#### チームとして協力して仕事を行うことを目標に

○ 合理的配慮の提供とは、働く意欲と一定の能力がある方を働く仲間として受け入れるために、必要かつ可能な最大限のサポートであると捉えています。

作業能力は個人差があるので、「支援員も障害のある職員も仕事に真摯に取り組み、チームとしてみんなで協力して仕事を行うこと」を目標にしています。

### (4) Gさん(精神保健福祉手帳を持つ)からのメッセージ

○ 服用している薬の影響でふらつくことがあるため、脚立を使った作業(庁舎内でポスター貼り)などの作業を避けてもらっています。また、服用している薬の影響で、喉がかわくため水を頻繁に飲むことや、トイレの回数が増えることについて、周りに理解してもらい、安心して働いています。今後、海老名市のPRの仕事や大学時代に勉強していた環境に関わる事務を担当したいです。また、海老名市の任期付職員、正規職員へとステップアップしていきたいと思っています。

#### 【作業チームの様子】



全庁内から集約した事務作業を作業チームにおいて取り組む。

ホワイトボードを活用し、作業が見える化。誰がどんな業務をしているのか、休暇の状況などが一目でわかるようにしている。

作業執務室は、車椅子利用者の方も利用しやすいような動線を確保。

## 事例3 生駒市役所

### 【好事例の概要】

- 市役所での障害者雇用率の達成と、幅広く企業などへの障害者雇用啓発となるよう、身体障害者のみならず、知的障害者や精神障害者の積極的な採用を進めており、新たに市立保育園での清掃・事務補助業務を選定し、知的障害と発達障害のある職員を任用。
- 保育園等、人事課、障がい福祉課、就労支援機関、外部専門家が日頃から連携。その時々の課題に速やか対応し、試行錯誤しながら、障害のある職員が能力を発揮できる環境作りを進めている。
- 市では障害のある職員が会計年度任用職員として一定期間働いた後、選考を経て正規職員になることを可能とした「ステップアップ制度」を令和5年4月から運用を開始。日々の仕事のモチベーション維持や新しい仕事へのチャレンジにつながっている。

### 【自治体プロフィール】

- ・ 所在地：奈良県生駒市
- ・ 職員数：1106.5人
- ・ 雇用障害者数：26人  
(身体障害者、知的障害者、精神障害者)
- ・ 実雇用率：2.8%

※令和5年6月1日現在障害者任免状況通報書による

### 【本事例】

- ・ 障害種別：知的障害と発達障害のあるIさん
- ・ 職務の内容：市が運営する保育園での清掃・事務補助業務（園舎内外の清掃、制作物の下準備、書類の整理、パソコン入力など）

## (1) 募集・採用時の取組

### 1. 市役所内の新たな業務の可能性として市立保育園等における清掃・事務補助業務を選定し知的障害と発達障害のあるIさんを任用

- 障害者職業生活相談員の研修を受けた4人の人事課の職員が採用後のフォローアップ等を含め、チーム体制で障害者の任用に向けた取組を実施している。
- 市役所での新たな業務の可能性を探るため、全庁的に知的障害者や精神障害者を想定した業務調査を実施。その際、業務時期、業務レベルなども含め、分類分けを行い、担当可能な業務の洗い出しを行った。民間の先進事例として、県内の病院及びその付属の保育施設で知的障害者が多く就労している例を参考に、市内における幼稚園・保育園等での業務の可能性に着目。幼稚園・保育園等の業務は、
  - ① 1日のスケジュールが比較的一定のルーティンに沿っているケースが多く、急な変化等への対応が難しい障害特性になじみやすい仕事を選定できる
  - ② 保育士はこどもへの対応のほか、日々多様な業務をこなす必要があり、その業務の一部について障害のある職員に担ってもらうことで、保育士はこどもの保育に集中して取り組むことが可能となるという観点から、幼稚園と保育園等における清掃・事務補助業務を新たに選定。
- 募集にあたっては、市のホームページやハローワークなどを活用している。募集要項内の文言全てにふりがなをつけるほか、申込書の中に、「就業、面接、実技試験時において配慮が必要な事項」欄を設け、要望事項に応じて、必要に応じて配慮している（例えば、就労支援機関の同席を認めるなど）。
- Iさん（知的障害と発達障害がある）は、面接時には、就労支援機関の同行（同席は不要）のみ希望していたため、その範囲で配慮。採用に至る。

## (2) 採用後の取組

### 1. ナビゲーションシートで配属前に配慮すべき内容を関係職員が共有。Iさんと受け入れ側の職員の双方の不安を軽減

○ 配属にあたり、Iさんと配属先の保育園、就労支援機関、人事課の4者で面談。面談に際しては、作業場面、対人・コミュニケーション場面等での「自分の特徴」、「自分のできる対処方法」、「周囲に配慮を依頼したい事柄」を記載したナビゲーションシートをIさん本人が作成し、関係者に説明してもらうことで、関係者間で共通理解をもち、Iさんへの理解を深めた。また、配属後の想定業務も関係者間全員で共有し、Iさん及び受け入れ先職員の双方の不安解消に努めた。

### 2. 1日の業務スケジュールをわかりやすく示し、習熟度を踏まえ業務内容を拡大。チェックリストにより自分自身でも仕事への取組状況を確認できようにする

○ ナビゲーションシートをもとに業務を組み立て、比較的単純で繰り返しの多い業務を中心に、1日のスケジュールを作成。スケジュールには時間（作業にかかる時間の目安）、場所、仕事内容を記載している。本人の意欲や業務の習熟度を踏まえ、1ヶ月に1回程度スケジュールを見直し、徐々に業務量を増やしている。新たに増えた業務については、色を変えて記載するなど、Iさんが理解しやすいよう工夫している。また、Iさん自身もメモをとるなどの工夫をしている。

○ 朝礼時に副園長と1日の業務内容を確認し、終了時には振り返りを実施。チェックリストを作成し、自分自身で仕事への取り組み状況をチェックできる仕組みにしている。チェックリストには、業務手順や確認すべきポイントをわかりやすく記載。また、業務指示担当者を園長、副園長に決めるとともに、2人がいないときにも、対応する職員を固定している。

### 3. 1人で休憩できる環境や必要な物品を本人専用とすることで混乱を生じさせないように配慮

○ Iさん本人が落ち着ける環境として、休憩や食事がとれるよう個室を用意している。また、業務に必要な物品は本人専用として、他のものと混乱しないよう配慮している。

### 4. 毎日の業務状況確認や面談の機会を積極的に設けることで相談しやすい環境に。外部専門家にも委託し、専門的なアドバイスを受けられる体制を整備

○ 園長または副園長が毎日業務を確認し随時相談できるようにするとともに、園、人事課、就労支援機関、Iさんとの4者により、入庁前、1、2、4、7ヶ月目と定期的に面談。また、本人の希望があれば、人事課との2者での面談も実施できるようにするなど積極的に面談の機会を設けている。

○ 就労支援機関による面談も1月に1回程度、定期的を実施し、面談結果は園や人事課に共有してもらうようにしている。

○ Iさんを支援する就労支援機関のほかに、障害者支援の専門のノウハウを有する外部専門家に委託し、随時アドバイスを受けられる体制を構築している。課題が生じた場合には、速やかに連携し、対応している。

### 5. ステップアップできる仕組みを新たに構築

○ 障害のある職員が会計年度任用職員として一定期間働いた後、面接試験や勤務実績を含めた人事評価に重点を置いた選考を行い、正規職員になることを可能とした「ステップアップ制度」を開始。Iさんは、障害特性により「こだわり」が強い面があり、既に決められた仕事に固執する傾向があるが、ステップアップ制度があることで、新しい業務に挑戦する際のモチベーションになっている。

○ 1年前に市内の幼稚園で採用した知的障害者のJさんについては、1年目は清掃業務が中心であったものの、業務状況が良好であったことから、2年目は保育補助業務も担っている（Jさんは工作作りが得意で、キャラクターを模した作品などこどもたちからも好評を得ている。）。

### (3) 合理的配慮の提供に関する自治体担当者からのメッセージ

#### 日頃から積極的なコミュニケーションを意識

○ 課題や困難と思っていることをそれぞれが抱え込まないように、日頃から積極的にコミュニケーションをとるように意識しています。障害のある職員と配属先での毎日業務の確認、本人と配属先職員と人事課職員の3者による定期的な面談のほか、障害のある職員及び配属先職員と本人の希望により2者面談を行うなど必要と感じた時は積極的に面談を追加実施しています。

#### 本人の特性に寄り添い、問題点に早期に気づき対応する

○ 職場内だけではなく、就労支援機関など外部の専門家と密に連携し、本人の特性に寄り添い、問題点に早期に気づき対応することが大事だと思います。

#### 丁寧に環境を整えていく

○ 障害特性は様々で、一律どうすればよいという正解は無いと思われます。それゆえに、本人の要望と現場の職員の障害理解を深めるために、定期的な面談やご本人への指導、外部機関の指示や教示を受けながら丁寧に環境を整えていくことが大事だと思います。

◎◎さん 日々の業務スケジュール 令和◎年◎月◎日～

時間	場所	業務内容
8:30	職員室内 相談室	出勤 タイムカードを通す 着替え(ALT、園児療養時は職員室の更衣室利用)
	職員室	朝礼【◎◎さん・園長(または副園長)】 本日の担当業務について確認
	園庭	園庭掃除 ※水分補給は適宜行う事 正門の自転車置き場付近の落ち葉や砂ゴミを掃きとる(保護者自転車があるときは後で行う) 水やり(2日に1回)草引き、落ち葉掃除、テラス掃除
(9:10)	廊下掃除	戸外の手洗い場を洗う《スポンジで水洗い(毎週金曜日は白スポンジ(激落ちくん)使用) 1歳児●●前 手洗い場を洗う 足洗場を洗う 調理室洗い 手洗い場を洗う 各部屋入口消毒作業(雨天時)
	職員室	職員室掃除 ※廊下1階・2階掃除機をかける(◎◎さん不在の時) 掃除機で掃除をする。モップ(雑巾)で拭き掃除をする
10:00	職員室	職員トイレの清掃 月曜日 火曜日 金曜日 (◎◎さんが不在の時は水、木をお願いします) トイレ手洗い場掃除(45分で終了)
11:00	職員室	事務作業
12:00		昼食・休憩(休憩中にトイレは済みますこと)
12:45		1階 手洗い場を洗う 1歳児●●保育室前 1歳児●●保育室前
13:45		2歳児●●保育室前 2階 手洗い場を洗う(14:00までに終了)

赤字・・・新業務  
 黄色・・・新たな目標

◎◎保育園 作業日報・チェックシート		
12 月 日( ) 名前:		
※「今日の仕事」は先生がチェックする。「仕事チェック」は本人がチェックして、業務終了後に提出する。		
今日の仕事	チェック	業務内容
・出勤から業務開始までの流れ		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・保育園の職員室内でタイムカードを通す。
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・園長または副園長と朝礼をする。今日の仕事を確認する。
・園庭掃除		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・正門の自転車置き場付近の砂をはく。 ・水やりをする。 ※3～10月…毎日、11月～2月…月、木曜日 ※●●さんから指示を受けた時も、水やりをする。
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(主に春と夏)草引きをして、草を集めてゴミ袋に入れる。 ※注意! 草が残っていないか周りを確認する。草が残っていれば集めてゴミ袋に入れる。
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(主に秋と冬)落ち葉を集めて、ゴミ袋に入れる。 ※注意! 落ち葉が残っていないか周りを確認する。残っていれば集めてゴミ袋に入れる。
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・15分毎に水分補給をする。 (最後に確認)園庭の掃除をした後に、砂や草、落ち葉などが残っていないか(指差し)確認して、きれいになりましたか。
・戸外手洗い場掃除(2か所:1歳児O組前、調理室洗い手洗い場)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・メラニンスポンジを使って、円を描くように汚れをこすり洗います。 洗面台、蛇口、排水溝、壁 ※注意! 汚れが残っていないか、黒カビが残っていないか確認する。残っていたらスポンジでこすって落とす。
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(最後に確認)O組前、調理室洗いの水洗い場の掃除をするときに、汚れが残っていないか(指差し)確認してきれいになりましたか。

1日のスケジュールを明示。1ヶ月に1度、業務習熟度を踏まえて内容を見直し、徐々にできる業務を増やしている。新業務は赤字、新たな目標は黄色字などわかりやすく工夫。

作業日報、チェックシートにより日々の仕事の振り返り。自分自身でも作業の進捗状況を随時チェックできるよう、チェックするポイントについて記載。

### Ⅲ 参考情報

#### ○ 障害者差別禁止指針・合理的配慮指針等の情報

「障害者の雇用の促進等に関する法律」では、事業主の障害者に対する差別の禁止と合理的配慮の提供義務が規定されています。その具体的な内容は、「障害者差別禁止指針」および「合理的配慮指針」に記載されています。詳しい内容やQ&A、事例集なども、厚生労働省ホームページに掲載されています。

##### 【指針】・【Q&A】

- ・「障害者差別禁止指針」、「合理的配慮指針」
- ・障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮に関するQ&A

##### 【事例集】

- ・合理的配慮指針事例集【第五版】
- ・公的機関における障害者への合理的配慮事例集【第七版】（地方公共団体等）
- ・障害者への合理的配慮好事例集



#### ○ 障害者雇用事例リファレンスサービス

障害者雇用に先駆的に取り組んでいる事業所の好事例を、ホームページで紹介しています。合理的配慮事例も検索できます。

業種や障害種別、従業員規模などを細かく指定して検索することができます。

障害者 リファレンス 検索

URL:<https://www.ref.jeed.go.jp/>



#### ○ 障害者雇用ハンドブック・マニュアル

障害者雇用に関する問題点の解消のためのノウハウや具体的な雇用事例を、業種別・障害別にまとめたマニュアルを配信しています。

障害者 マニュアル 検索

URL:<https://www.jeed.go.jp/disability/data/handbook/index.html>

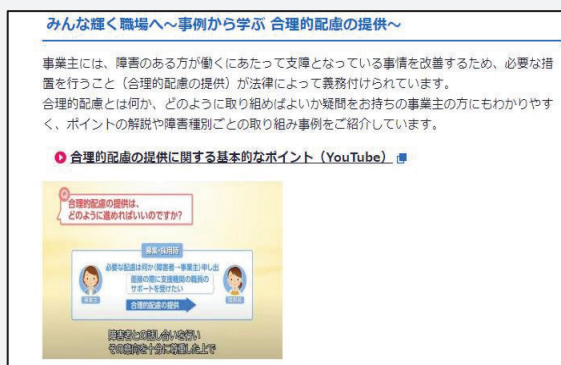


#### ○ 合理的配慮について動画で学ぶ

合理的配慮の提供について基本的なポイントをもとめた動画を掲載しています。

障害種別ごとの合理的配慮の取組事例も紹介されています。

URL:<https://www.jeed.go.jp/disability/employer/index.html>





## IV 用語解説

本事例集に記載している用語の概要を解説いたします。

厚生労働省のホームページから詳細について確認することができます。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/jigyounushi/page10.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigyounushi/page10.html)



### ■ ハローワーク

ハローワークでは、障害者を対象とした求人の申込みを受け付けています。専門の職員・相談員が就職を希望する障害者にきめ細かな職業相談を行い、就職した後は業務に適應できるよう職場定着指導も行っています。

その他、障害者を雇用する事業主や雇用しようとしている事業主に、雇用管理上の配慮などについての助言や、必要に応じて地域障害者職業センターなどの専門機関の紹介、各種助成金の案内を行っています。また、求人者・求職者が一堂に会する就職面接会も開催しています。

### ■ 地域障害者職業センター

地域障害者職業センターでは障害者に対する専門的な職業リハビリテーションサービス、事業主に対する障害者の雇用管理に関する相談・援助、地域の関係機関に対する助言・援助を実施しています。

### ■ 障害者就業・生活支援センター

障害者の身近な地域において、雇用、保健福祉、教育等の関係機関の連携拠点として、就業面及び生活面における一体的な相談支援を実施します。

### ■ もにす認定制度（障害者雇用に関する優良な中小企業に対する認定制度）

障害者の雇用の促進及び雇用の安定に関する取組の実施状況などが優良な中小事業主を厚生労働大臣が認定する制度です。



### ■ ジョブコーチ

知的障害者や精神障害者など職場での適應に課題を有する障害者に対して、職場適應援助者（ジョブコーチ）を事業所に派遣し、きめ細かな人的支援を行うことにより、職場での課題を改善し、職場定着を図ります。

### ■ 障害者委託訓練

障害のある方の住む身近な地域で、都道府県が事業の実施主体となって、企業、社会福祉法人、NPO法人、民間教育訓練機関等に委託して実施する障害者職業訓練です。

### ■ 障害者職業生活相談員

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、その者に障害のある従業員の職業生活に関する相談・指導を行わせなければなりません。（障害者雇用促進法79条）

※障害者職業生活相談員の資格認定講習を修了するなどした従業員のうちから選任

### ■ 精神・発達障害者しごとサポーター養成講座

一般の従業員を主な対象に、精神障害、発達障害に関して正しい理解を促し、職場での応援者（精神・発達障害者しごとサポーター）となる講座を全国で開催しています。



### ■ 障害者トライアル雇用事業

障害者を一定期間（原則3か月）試行雇用することにより、適性や能力を見極め、求職者と事業主の相互理解を深めることで、継続雇用への移行のきっかけとさせていただくことを目的としています。

## 合理的配慮指針事例集

### 【第五版】

※ 全国の都道府県労働局・ハローワーク、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構等を通じて、事業主が実際に取り組んでいる事例を収集したものです。

1. はじめに	3
2. 具体的な配慮の事例（障害類型別）	
○視覚障害	
・ 募集及び採用時の事例	5
・ 採用後の事例	6
○聴覚・言語障害	
・ 募集及び採用時の事例	16
・ 採用後の事例	18
○肢体不自由	
・ 募集及び採用時の事例	26
・ 採用後の事例	27
○内部障害	
・ 募集及び採用時の事例	38
・ 採用後の事例	39
○知的障害	
・ 募集及び採用時の事例	45
・ 採用後の事例	46
○精神障害	
・ 募集及び採用時の事例	56
・ 採用後の事例	57
○発達障害	
・ 募集及び採用時の事例	68
・ 採用後の事例	70
○難病に起因する障害	
・ 募集及び採用時の事例	81
・ 採用後の事例	82
○高次脳機能障害	
・ 募集及び採用時の事例	88
・ 採用後の事例	89
（参考1）障害者雇用に係る就労支援機器一覧	96
（参考2）障害者雇用に係る関係機関一覧	101

## 1. はじめに

- 平成25年改正障害者雇用促進法では、事業主に対して、障害者に対する合理的配慮の提供義務が規定され、平成27年3月には、その具体的な内容を定める合理的配慮指針が策定されました。ここでいう合理的配慮とは、障害者と障害者でない者との均等な機会や待遇の確保、障害者の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の必要な措置のことです。
  - 本事例集は、事業主が合理的配慮を提供する際に参考になると考えられる事例を幅広く収集したものです。この点、本事例集は、ある程度一般的に実施されていると考えられる措置だけでなく、特に進んだ取組と考えられる措置についても記載しています。
  - なお、合理的配慮は、個々の障害者の障害の状態や職場の状況に応じて提供されるものであるため、多様性があり、個別性が高いものです。したがって、本事例集に記載されている措置はあくまで例示であり、あらゆる事業主が必ずしも実施しなければならないわけではなく、また、記載されている事例と同一の規模、同一の業種の事業主が、必ず記載通りの措置を実施しなければならないわけではありません。一方で、本事例集に記載されている措置以外であっても、合理的配慮に該当する措置はあります。
  - 以上の様に、合理的配慮の提供は、個々の障害者の障害の状態や職場の状況に応じて提供されるものです。したがって、合理的配慮の提供にあたっては、障害者と事業主がしっかりと話し合った上で、どのような措置を講ずるかを決定することが重要です。
- ※ 本事例集は、全国の都道府県労働局・ハローワーク、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構等を通じて収集した事例を、合理的配慮指針の別表の項目に沿って整理しています。各項目の冒頭では、障害特性や事例の概要等について説明しています。各事例においては、収集先の企業の規模・業種・職種を記載しています。

## 2. 具体的な配慮の事例（障害類型別）

## 視覚障害

### (募集・採用) 募集内容について、音声等で提供すること。

- ◆ 視覚障害者の方の障害の状態または程度は様々であり、例えば、全盲、弱視、視野狭窄（見える範囲が限定されている）等があります。全盲の方の場合は、紙に記載された募集内容を読むことができないため、事業主あるいは第三者が募集内容を読み上げたり、口頭で労働条件を説明したりする等の配慮が提供されている事例があります。また、各企業のホームページに記載されている募集内容について、音声案内を実施する、音声読み上げソフトに対応する形で掲載する等の工夫も考えられます。
- 視覚障害者の応募者に配慮した会社説明会（視覚障害者に対し、個別に図やグラフ等について詳細に説明を行う等）を開催した。質疑応答の時間も通常より長く設けた。（1,000人以上／製造業／事務）
- 面接に社会保険労務士が同席し、障害者に対し募集内容を説明した。（10人未満／福祉／訪問マッサージ）
- 口頭、読み上げにより労働条件、求人条件を説明した。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）

### (募集・採用) 採用試験について、点字や音声等による実施や、試験時間の延長を行うこと。

- ◆ 視覚障害者の方の中には、視力を全く失った方から、矯正した両眼の視力の和が 0.05 以上 0.1 未満の弱視の方まで様々な方がいます。全盲の方については、点字を活用した採用試験の実施等の配慮が提供されている事例があります。また、弱視の方については、拡大読書器やルーペ等の補助具により独力で文字の読み書きができますので、採用試験についてこれらの器具の使用を認める等の配慮が提供されている事例があります。併せて、点字や補助具を使用した読み書きは、障害者でない方の読み書きよりも時間がかかる場合が多いので、その分の試験時間を延長する等の配慮も提供されている事例があります。
- 文字の拡大、音声ソフトの利用、点字を活用した採用試験を実施した。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- 試験時間を延長（30～60分程度の延長、試験時間を 1.5 倍、障害者本人の回答が終了

するまで待つ)した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- Web 上で筆記試験を課しているが、視覚を必要とする問題については免除し、適性検査は面接官が問題を読み上げた。(1,000人以上/卸売業/事務)
- 筆記試験を課さず、面接と書類選考を時間をかけて実施した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

#### **〔募集・採用〕その他の配慮**

◆ 視覚障害者の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。

- 面接にハローワークの職員、障害者就業・生活支援センターの職員、特別支援学校の教諭、家族、介助者等の同席を認めた。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 盲導犬にも対応した。(100～299人/サービス業/事務、100～299人/サービス業/ヘルスキーパー)
- 面接に際し、障害者本人を最寄り駅まで迎えに行った。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 弱視の応募者に配慮して、面接を行う事業所の場所が分かるよう、入り口に目立つ置物を置いて分かりやすくし、段差がある場所は事前に伝えて注意を促した。(10人未満/福祉/訪問マッサージ)

#### **〔採用後〕業務指導や相談に関し、担当者を定めること。〕**

◆ 障害種別にかかわらず、障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。会社内の様々な立場の人が担当者

として選任されており、業務指導や相談対応、定期的なアンケートや面談を実施している事例があります。

○ 担当者の例

- ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
- ・ 総務部等の人事担当者
- ・ 就業場所の責任者
- ・ 本人の上司
- ・ 本人の同僚
- ・ 本人と同年代、同性の者
- ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
- ・ 定年退職後の再雇用社員
- ・ 衛生管理経験者
- ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
- ・ 障害者職業生活相談員
- ・ 新人担当のチューター（障害特性について指導した上で）  
(※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。

○ 担当のあり方の例

- ・ 1人の担当者が業務指導・相談ともに対応する。
- ・ 業務指導の担当者（配属部署の社員等）と相談対応を行う者（人事部等）を分けている。
- ・ 担当者（現場の上司等）が、日々の状況を上役（管理者等）の担当者に日々または定期的に相談・報告する。

○ 指導・相談の仕方の例

- ・ 会話とメールの両方で、本人に確認しながら行う。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ メール、チャット、スカイプを利用し業務指示・個別相談を行う。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 定期的（採用10日目、1ヶ月目、4ヶ月目）にアンケート及び面談を実施し、障害者本人の状況や意見を把握する。（1,000人以上／小売業／品出し）

○ ピアサポート体制をとり、障害者同士が互いに協力し合う環境を作っている。（1,000人以上／情報通信業／事務）



(採用後) 拡大文字、音声ソフト等の活用により業務が遂行できるようにすること。

◆ 弱視の方の場合、輪郭がぼやけて形を識別しづらい、コントラストの差が小さい（色が似ている）物の識別がしづらい等の支障があります。また、視野狭窄の方の場合、ページのレイアウトを把握しづらい等の支障があります。これらの支障を改善するためには、視覚障害者のための各種支援機器を導入すること等の事例がありますが、機器を導入しなくても、PCの基本機能を上手く活用している事例もあります。

○ PCの基本機能（文字のポイントを上げる、拡大鏡機能、画面の白黒反転機能）で対応している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）

○ 視覚障害者への配慮のために導入している機器の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）

- ・ 拡大読書器
- ・ 音声読み上げソフト
- ・ 点字入力用キーボード、点字翻訳ソフト
- ・ ポータブルレコーダー
- ・ 音声機能付きコピー機、FAX
- ・ 各種ソフトが正常に稼働するための専用PC、各種ソフトに対応した社内システム

(※) 高齢・障害・求職者雇用支援機構の貸出し制度の利用や無料体験版を視覚障害者本人に使ってもらい、希望したソフトを購入しているケースもある。

○ 軽微な機器の導入や工夫により業務遂行に配慮している例

- ・ マッサージ師であり、時間を見ながら業務を行うことが必要であるが、掛け時計では確認が困難であるため、本人用にタイマーを購入した。（10～49人／福祉／マッサージ師）
- ・ マッサージ師であり、施術の都度、スタッフが利用者を案内した際に、利用者の氏名や身体の状態等を口頭で伝えている。（500～999人／福祉／マッサージ師）
- ・ ガス充填所の宿直員であり、ガスメーターが高いところにあり確認が困難であるため、近づいて見えるよう、手すり付きの踏み台を購入した。（100～299人／卸売業／宿直員）
- ・ 業務の指示文書、職場内での回覧文書等を、周りの社員が読み上げて説明している。（50～99人／福祉／マッサージ師）
- ・ ルーペがあれば見える程度の視力なので、会社からルーペを提供した。（100～299人／福祉／機能訓練指導員）

- ・ 保育士であり、絵本に点字シールを貼り付けて読み聞かせができるようにした。(10～49人／福祉／保育士)
  - ・ 本人が見えにくい色があるので、資料を見えやすい色に変更した。(10～49人／福祉／マッサージ師)
  - ・ 目をなるべく疲れさせないために、パソコン作業を連続ですることがないように、他の部署のアシスタントとして帳簿の作成、コピー取り等の軽作業をするようにして、目への負担をかけないように配慮している。(10～49人／福祉／事務)
  - ・ 報告書の作成について、他の社員が口頭により聴取し作成を手伝う、定型文での簡易な入力が可能となるようにする等配慮している。(100～299人／福祉／マッサージ師、1,000人以上／福祉／マッサージ師)
  - ・ 洗濯前と洗濯済のものを識別できるように、拡大した文字を表示し色分けしたカードを洗濯カゴに入れた。整理棚に番号を付け、本人が取り扱わない溶剤は別の棚に分けた。文字情報を白黒反転で提供している。(10～49人／生活関連サービス業／美容師補助職)
  - ・ 業務で使用する物品には、凹凸が分かるシールを貼り、触ることで判断できるようにしている。(10人未満／福祉／生活支援員)
  - ・ DMの折り込みの際、ハードケースを使い、折る位置がわかるような治具を作成。この治具を使い毎回同じ位置で折り込み作業が出来るようにしている。(1,000人以上／宿泊業／軽作業)
- 業務の円滑化のため施術のスケジュール管理(予約状況調整)を本人自らが既に導入済みの音声PC(社内イントラネット接続)を活用して行えるよう業務の流れを再構築(総務課員の協力の下本人の意向を反映した内容にした)。(1,000人以上／卸売業／ヘルスキーパー)

**(採用後) 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。視覚障害者の方については、例えば、混雑時の危険や外の明暗による影響を避けて出勤時間をずらしたり、風雨や降雪の際に事故を起こさないよう出退勤時間に幅を持たせるなどの配慮が提供されている事例があります。
- 出退勤時刻に関し、通院・体調に配慮している例
- ・ 風雨や降雪の場合、事故を起こさないよう出退勤時間に幅を持たせている。(100～

299 人／卸売業／宿直員)

- ・ 公共交通機関のダイヤに合わせる、通勤ラッシュを避ける等のため、出退勤時間の調整や出勤の容易な就業場所に配属するなどの調整をしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 日没で暗くなると周囲が見えず帰宅が困難となるため、明るい時間に帰宅できるように終業時間を調整している(冬は終業時間を早くすることも含む。)(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 太陽の光をまぶしく感じてしまうため、終業時間を遅くしている。(100～299 人／情報通信業／ヘルスキーパー)

○ 休憩に関し、体調に配慮している例

- ・ 疲れを感じたときは、本人の申告により休憩を取ることを許可している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 午前・午後にも 30 分の休憩を認めている。(50～99 人／金融業(特例子会社)／事務)
- ・ 横になれる休憩スペースを確保している。(100～299 人／サービス業(特例子会社)／事務)

○ 休暇に関し、通院・体調に配慮している例

- ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 年次休暇のほかに通院休暇を設けている。(1,000 人以上／宿泊業／軽作業)

○ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

- ・ 本人の希望を踏まえ、短時間勤務を認めている(その後状況に応じて労働時間を延長することも含む。)(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 公共交通機関の本数が極端に減るため、日曜日はシフトに入れないこととしている。(500～999 人／製造業／製造工)
- ・ 定期面談で体調を把握している。(1,000 人以上／製造業／製造工)

○ プレ在宅として、面談室で一人での業務を実施いただいた上で在宅勤務に移行。PC 機能についてはジョブコーチに支援いただいた。(50～99 人／サービス業(特例子会社)／事務)

**(採用後) 職場内の机等の配置・危険箇所を事前に確認すること。**

- ◆ 特に、初めての場所に訪れる場合、視覚障害者の方が安心して歩けるよう案内し、通路や室内の配置を確認することが望まれます。社内の環境に慣れるまでの間、歩行訓練を実施する、付き添いの社員をつける等の配慮が提供されている事例があります。
- 採用前や採用後に、社内のレイアウト、危険箇所について説明を行っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 雇入れ前に、特別支援学校の教諭と社内を見学し、危険箇所について指摘を受け、対応案を提示してもらった。(10～49人／福祉／保育士)
- 本人に見えにくい物などを聞き取り、配置の変更を行った。(300～499人／物流業／事務)
- 社内の環境に慣れるまでの間、歩行訓練を実施したり、付き添いの社員をつけている例(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 雇用開始前に本人に歩いてもらい、動線確認を行った。
  - ・ トイレ、休憩室等の場所を空間認知できるようになるまで付き添っている。
  - ・ 環境に慣れるまでの間、介助者が付き添い、社内レイアウトを説明した。
- 市販の点字シールを使い、本人の机がわかるようにした。(1,000人以上／小売業／事務)
- 網膜色素変性症により途中で視覚障害となった従業員に対して、階段などの危険箇所にマットや手すりを設置し、照明スイッチを移設するなどにより、職場における安全確保を図った。(1,000人以上／運輸業／計量管理)

**(採用後) 移動の支障となるものを通路に置かない、机の配置や打合せ場所を工夫する等により職場内での移動の負担を軽減すること。**

- ◆ 視覚障害者の方の社内の移動の負担を軽減するため、本人の机の配置場所を工夫する等の配慮が提供されている事例があります。視覚障害者の方の進行方向に予期しないものが置いてあると危険であり、本人のストレスにもなります。また、これらの配慮については、事業主や人事担当者だけでなく、周囲の人々も率先して会社全体で行うことが望まれます。多くの企業で、通路や視覚障害者の方の動線に物を置かない、備品の設置場所を固定する

といったことをルール化する等の配慮を提供している事例があります。

- 移動の支障となる物を置かない等により移動の負担を軽減している例
  - ・ テーブルの位置を固定し、その他備品に至るまで所定の位置を決める、通路や障害者の動線（床にテープで視覚化）にもものを置かないこと等の細かいルールを定めて危険を回避している。また、例えば、火傷の危険があるため給湯器を取り外す等、視覚障害者自らが自由に室内移動できるようにしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ マッサージの訪問先では、ペアのドライバーが業務に支障が出る物を移動させる等の配慮をしている。（10人未満／医療／訪問マッサージ）
  
- 机の配置や打合せ場所を工夫する等により移動の負担を軽減している例
  - ・ 白杖が使用できるよう、机等を余裕を持って配置している。（50～99人／学術研究・専門技術サービス業／データ入力）
  - ・ 事務室の入り口近くに本人の机を配置している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 本人のすぐ近くに指導担当者を配置している。（50～99人／学術研究・専門技術サービス業／データ入力）
  - ・ ロッカーやタイムカード、下駄箱をわかりやすい位置に配置している。（100～299人／福祉／マッサージ師、300～499人／福祉／マッサージ師）
  - ・ 本人専用の書庫ボックスを設置している。（1,000人以上／医療／理学療法士）
  
- その他の工夫により移動の負担を軽減している例
  - ・ 節電のために消灯していたが、視覚障害者のために常時点灯しておくこととしている。また、より明るくなるようLEDに変えた。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 施設内のエレベーターは利用者専用だが、視覚障害者の移動には当該エレベーターを利用してもらうようにしている。（100～299人／福祉／機能訓練指導員）
  - ・ 本人が慣れていない場所に移動する場合は、他の社員が誘導している。（1,000人以上／卸売業／事務）
  - ・ 机等を移動したあと、誰でも元に戻せるように、元の位置にテープで印をつけている。（100～299人／情報通信業／ヘルスキーパー）
  - ・ 段差や危険箇所には本人の視認しやすい色のカラーコーンを設置する、テープを貼る、大きな張り紙をする、点字ブロックを設置するなどにより、わかりやすくしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 危険箇所には、ぶつかってもケガをしないようクッションやラバーを貼っている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 障害物を置く際や後ろを通る際には、障害者本人に声がけをする。（企業の規模・業

種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- ・ 転倒の危険がないよう事務所内の配線は隠している。(1,000人以上／医療／事務)
- ・ 足下が危険な場所には、他の社員に行ってもらおうようにしている。(300～499人／医療／草抜き、庭掃除等)
- ・ 危険の多い箇所では作業をしてもらわないようにしている。(100～299人／労働者派遣／製造工)
- ・ 暗い場所の段差には蛍光シールを貼った。(100～299人／福祉／介護職)

- 階段に手すりを取り付けた。(1,000人以上／金融業／事務)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

- ◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望まれます。視覚障害者の方に、十分に能力を発揮して働いてもらうために、事業所全体で業務上の配慮や工夫、コミュニケーションの向上について、社員への周知等を行っている事例があります。

- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例

- ・ 就業場所の責任者
- ・ 業務上関係する部署の社員
- ・ 訪問マッサージで送迎を担当する者
- ・ 全社員

- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例

- ・ 障害特性及び本人の状況について
- ・ 本人の障害特性に合ったコミュニケーション方法 (左側の視野が欠けているため、話しかけるときは右側から行うこと等) について
- ・ 不要なものを通路等に置くことが大事故につながりうること
- ・ マッサージ利用者を案内する際に、口頭により利用者の状況を伝える等の配慮が必要であること
- ・ 視覚的に不得手なこと (清掃中にゴミを見落とすことがあること等) をフォローする等の配慮が必要であること

- ・ 本人が困っていたら声かけしてほしいこと
- (本人の希望を踏まえて) 説明する方法の例 (企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 朝礼、社内回覧にて説明する、本人が作成した資料 (障害内容、配慮してほしいことについて記載) を配付する等により説明を行った。
- 採用前に、全社員に対し障害者本人同席のもと、特別支援学校の教諭に視覚障害者との接し方、介助の仕方等の講義をしてもらった。(10~49 人/福祉/保育士)

### **〔採用後〕 その他の配慮**

- ◆ 視覚障害者の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。
- 業務上の視覚障害の不利を補う配慮をしている例
  - ・ 出勤簿への押印を他の社員が手伝っている。(100~299 人/福祉/機能訓練指導員)
- 処理時間に余裕のある業務を担当してもらっている。(100~299 人/保険業 (特例子会社) /事務)
- 職場介助者を配置している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 会社としてジョブコーチを雇用している。(10 人未満/サービス業 (特例子会社) /ヘルスキーパー)
- 食堂のメニュー表を点字で表示、ユニバーサル席の設置、食堂職員による配膳等の配慮を実施している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 食事に際し、通常より大きめの食器を使用してもらったり、休憩室が配膳場所と離れているため、より近い場所である事務室での食事を認めている。(50~99 人/福祉/介護補助)
- 本人が利用している就労支援機関とも連絡を取り合い、定着支援を実施している。(100~299 人/不動産業/清掃)

- 災害などの緊急時に、本人の避難等を担当する部署を予め決めている。(100～299 人／情報通信業／ヘルスキーパー、1,000 人以上／建設業／マッサージ師)
- 勤務時間中に、事務室で盲導犬を預かっている。(10～49 人／福祉／マッサージ師)
- 盲導犬の接し方等について、社員向けの啓発活動を実施している。(1,000 人以上／製造業／事務・営業・SE)
- 通勤時のタクシー利用を特別許可している。(100～299 人／サービス業 (特例子会社)／事務)
- 途中で視力が低下し、就労継続が困難となり病気休職となっていた従業員に対し、主治医から産業医を通じて視覚リハビリテーションの必要性の助言を受け、休職期間中に必要な職業訓練や歩行訓練を認め、あわせてジョブコーチによる支援や就労支援機器の整備を行うことにより、雇用継続を図った。(1,000 人以上／保険業／事務)
- 視機能が悪化し、職場での就労が困難となった従業員に対して、職業訓練や歩行訓練を研修の一環として認めることにより、新たなスキルが習得できたため、仕事の範囲が拡大した。(1,000 人以上／保険業／事務)
- 営業事務に従事していた従業員が、視神経が萎縮し、途中で視覚障害者となったために、主治医、産業医及び地域障害者職業センターの助言を基に、復職にあたって必要な職業訓練を受講させ、訓練成果が活かせるように総務事務へ配置転換を行った。(1,000 人以上／小売業／事務)
- 視覚障害が進行性であることから、従事している作業が遂行困難になってきているため、本人の職業能力の再評価のために障害者職業センターの支援も受けつつ、新たな職域の検討を行っている。(1,000 人以上／製造業／荷造作業員)
- 途中で視力が低下し重度の視覚障害者となったため、復職に向けて会社の休職制度を活用しながら職業訓練を受講させ PC スキル等を習得させた。また、復職にあたっては、PC スキルの職業訓練を受けた施設と同じ PC や拡大読書器等を会社で購入するとともに、介助者を隣席に配置し、就労環境の整備を行った。(100～299 人／建設業／事務)
- 視覚障害のある社員に対して、地域障害者職業センターのジョブコーチの支援のもと作業を補助する工具を作成し、作業範囲が拡充した。(100～299 人／製造業／製造工)



## 聴覚・言語障害

(募集・採用) 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。

◆ 聴覚障害者といっても、小さな音が聞こえないだけの方、大きな音でもわずかに響きを感じるだけの方、全く聞こえない方と様々な方がいます。ほとんど聞こえず、手話などの視覚的なコミュニケーション手段を用いる方を「ろう者」、補聴器などを用いて音声によるコミュニケーションが図れる方を「難聴者」と呼ぶこともあります。また、聴力の損失が生じた年齢、障害原因の性質・程度等の違いによって、聞き取る力だけでなく、話す言葉の明瞭さや言語の構成能力にも個人差があります。こうした状況を踏まえ、聴覚障害者の方と面接官の意思疎通を助け、また、聴覚障害者の方の障害特性等を面接官が理解するために、面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている事例があります。

- 同席者の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ ハローワークの職員・手話協力員
  - ・ 障害者就業・生活支援センターの職員
  - ・ ジョブコーチ
  - ・ 特別支援学校の教諭
  - ・ 手話通訳者（障害者本人が依頼したもの）
  - ・ 手話のできる社員
  - ・ 本人の家族
- 同席者の役割の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 手話による面接のフォローを行う。
- 面接に際し、事業所が手話通訳員を委嘱している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）

(募集・採用) 面接を筆談等により行うこと

◆ ろう者の方はコミュニケーション手段として聴覚を利用できないので、面接において紙の他、筆談パッドやホワイトボードによる筆談等の手段を使っている事例があります。また、手話通訳者等を介して手話で面接を行っている事例もあります。また、難聴者の方の

場合は、補聴器を用いる等の方法により、1対1の会話はこなせる場合もありますので、本人の希望や状態に応じた対応が望まれます。

- ジョブコーチや手話通訳者を介して、手話で面接を行った。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 筆談(紙、筆談パッド、ホワイトボードを使用)や、PC画面上で(または、プロジェクターで投影して)交互に入力することにより、面接を行った。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 面接の際にタブレットを用意し、タブレットで筆談することにより意思疎通を円滑にした。(300~499人/製造業/製造工)
- オンラインで面接をするに当たって、電話リレーサービスを活用した。(101~300人/情報通信業/事務)
- 質問することを予め用紙にして用意しておいた。(10~49人/製造業/印刷、300~499人/製造業/製造工)
- 補聴器により会話が成立したが、複雑な説明内容に関しては筆談を交え、誤解がないように留意した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 筆談やゆっくり話すこと等により、面接時間を延長して実施した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

#### **(募集・採用) その他の配慮**

- ◆ 聴覚・言語障害者の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。
- 面接の前に予め、ハローワークや就労支援機関より障害特性について説明を受けておいた。(10~49人/製造業/製造工)
- 会社説明会等において、手話通訳者、要約筆記者を委嘱した。(1,000人以上/製造業/事務)

- 通常行う集団面接は免除し、個別に面接を行った。(10～49人／サービス業(特例子会社)／軽作業)
- 従業員出入り口の警備担当に、予め来社時間などを伝えておき、対応できるようにした。(1,000人以上／小売業／受付・案内事務員)
- 内定後の各種説明の際にも、手話通訳者の同席を認めた。(500～999人／製造業／検査、1,000人以上／製造業／技術者)
- 入社手続きの際にPCを用意し、PCで筆談をすることで意思疎通を円滑にした。(100～299人／製造業／製造工)

(採用後) 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。

◆ 障害種別にかかわらず、障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。会社内の様々な立場の方が担当者として選任されていますが、手話ができる社員を担当者としている事例もあります。

○ 担当者の例

- ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
- ・ 総務部等の人事担当者
- ・ 就業場所の責任者
- ・ 本人の上司
- ・ 本人の同僚
- ・ 本人と同年代、同性の者
- ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
- ・ 定年退職後の再雇用社員
- ・ 衛生管理経験者
- ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
- ・ 障害者雇用推進者
- ・ 障害者職業生活相談員
- ・ 新人担当のチューター(障害特性について指導した上で)
- ・ 手話ができる社員

(※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員

が対応した例があった。

- 担当のあり方の例
  - ・ 業務ごとに担当者を置いている。(各業務の担当者が一目でわかるように一覧表を作成している)
  - ・ 一人の担当者を置き、当該担当者が他者と本人との連絡を仲介する。
  - ・ 業務指導を行う者(先輩社員等)と相談対応を行う者(部長等管理職)を分けている。
  - ・ 日々の担当は現場で業務指導する者だが、問題が生じれば総務部門に連絡してもらう。
  - ・ 当初は担当者を絞って、本人が慣れた頃に他の社員も対応できるよう社内で周知し、本人からの相談を受けたら担当者に伝達するようにしている。
- 指導・相談の仕方の例
  - ・ PC、携帯電話の画面やメール、ホワイトボードの活用、筆談、日誌や連絡ノートにより指示や相談対応を行っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 具体的に見本を見せることで指示をする。(10～49人／製造業／製造工、1,000人以上／介護／調理補助)
  - ・ 直接相談しにくい内容については、相談用紙と投函する箱を設置している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／軽作業)
  - ・ 毎身体調のチェックを行っている。(50～99人／製造業／製造工)
- 担当者が通信教育で手話を勉強している(会社の支援制度あり)。(100～299人／製造業／製造工、100～299人／小売業／事務)
- ピアサポート体制をとり、障害者同士が互いに協力し合う環境を作っている。(1,000人以上／情報通信業／事務)

**(採用後) 業務指示・連絡に際して、筆談やメール等を利用すること。**

- ◆ 業務指示や連絡においても、身ぶり、口話(読唇+発語)、手話、筆談等の手段によるコミュニケーションが必要です。また、聴覚障害者の方は、単に聞こえないだけでなく、障害のない方が普段何気なく取り入れている情報を得ることができないため、気が利かないのではないかと誤解をされてしまうことがあります。このようなことを防ぐためにも、聴覚障害者の方に応じた手段で日常的にコミュニケーションを取っていくことが

望めます。様々なツールを活用して業務指示・連絡上のコミュニケーションを向上してもらっている事例や、会議等での情報伝達に配慮している事例があります。

- 業務指示・連絡に際して活用しているツール等の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 手話による通訳
  - ・ メール・FAXを送る、メモを手渡す
  - ・ 筆談用のボード、電子パッド
  - ・ 音声を文字化するソフト
  - ・ 音声を通常より拡大できる電話機
  - ・ コミュニケーションカードを作成・作業指示書（内容、場所、目的、スケジュールを明記）を作成
  - ・ 実際に見本を見せる
  - ・ ゆっくりと大きな声で話す
  - ・ 複雑な内容の指示については、事前に説明資料を作成し手渡す
  
- メイン担当と副担当が簡単な手話を習得し、コミュニケーションをスムーズにしている。
  
- 職場の中で日頃から、挨拶程度の手話を交えコミュニケーションを取るようになっている。
  
- 社内における情報伝達の配慮の例
  - ・ 会議の際に手話通訳者の同席を認める。（100～299人／医療／環境整備）
  - ・ 会議の際、口話ができる方であれば、話者の口元がわかる席に配置する。（1,000人以上／建設業／事務、1,000人以上／製造業／事務）
  - ・ 朝礼時には手話による通訳を行うことや、要約筆記、内容をリアルタイムでPCに入力すること等により、会社の方針等がきちんと伝わるように配慮している。（10～49人／製造業／製造工、10～49人／サービス業／事務）
  - ・ スマートフォン等に聴覚障害者向けの専用のアプリケーションをインストールして、やりとりを行っている。（50～99人／不動産業／経理事務員）
  
- 入社時研修や説明会、重要な会議等において、手話通訳員を委嘱した。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  
- 時計のデジタル電光掲示板設置、休憩時間になると「休憩の時間です」定時になると「終業の時間です」等の文字が流れるようにした。（50～99人／製造業／事務）

**(採用後) 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。聴覚障害者の方については、例えば、混雑時の危険を避けて出勤時間をずらしたり、休暇・休憩の連絡をメールで行う等の配慮を提供している事例があります。
  
- 出退勤時刻に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通勤時の混雑による危険を避けるため、本人の希望をもとに、始業時間を遅くしている（ただし、他の社員とコミュニケーションを取れるよう、昼休憩時間は同じにしている）。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  
- 休憩に関し、体調に配慮している例
  - ・ 体調に合わせて適宜休憩・休暇が取れるように声かけするとともに、優先的に休憩・休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 所定の休憩時間以外の休みを認めている。(1,000人以上／製造業／事務、SE)
  - ・ 休憩室を設置している。(50～99人／製造業(特例子会社)／製造工)
  
- 休暇に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 本来は三交代制等のローテーション勤務だが、本人の希望を踏まえ、労働時間、休日を固定している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 通常付帶有給休暇消化後に体調不良時や通院に対しての特別有給休暇を付帯。(500～999人／製造業／事務補助)
  
- その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 本人の希望を踏まえ、短時間勤務を認めている。(100～299人／医療／清掃、1,000人以上／製造業／製造工)
  - ・ 手話による通訳を介する等により、日頃の声かけやメールにより体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。(100～299人／製造業／製造工、100～299人／生活関連サービス業／縫製)

**(採用後) 危険箇所や危険の発生等を視覚で確認できるようにすること。**

- ◆ 聴覚障害者の方は、火災報知器や事業所内の緊急放送など、音による通知には気づくことができません。したがって、危険が発生した場合の合図・連絡は、視覚で確認できるようにしておき、危険な箇所はあらかじめ目で見て分かるように工夫しておくこと等の配慮を提供している事例があります。
- 危険箇所を視覚で確認できるようにしている例
  - ・ 危険箇所をホワイトボード等で掲示している。(100～299人／製造業／製造工、100～299人／製造業／機械保全)
  - ・ 危険箇所に注意書きのシール、テープ、ポスターを貼る、看板・カラーコーンを設置する等視認できるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 災害や危険が生じると緊急ランプが点滅するようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 入室する際に入館証をかざすとランプが光る人感センサーライト(聴覚障害者屋内信号装置)を設置している。(100～299人／サービス業(特例子会社)／事務)
  - ・ フォークリフトに回転灯を設置している。(500～999人／製造業／製造工)
  - ・ 飲食店において、鉄板を交換した際に、水をかけ蒸気を上げることで危険であることを知らせている。(100～299人／飲食業／清掃)
- 予め手話による通訳を介する等により、本人に危険箇所を説明している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 危険を伴わない部署、作業場所での業務を担当してもらっている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 就業場所の危険を除去している例
  - ・ 通路の隅にミラーを設置して、衝突を避けられるようにしている。(500～999人／製造業／製造工。他企業にて同様の事例あり)
  - ・ 裁断機を、裁断箇所から離れたところに手がないと操作できないものを使用して事故を防止している。(10～49人／製造業／製造工)
  - ・ フォークリフトを実際に本人の後ろで動かし、どの範囲なら聞こえるかを確認し、従業員とも認識を共有している。(1,000人以上／製造業／製造工)
- 周囲の社員が危険を回避するためにフォローを行っている例
  - ・ 作業のチームリーダーが作業前に、本人とともに就業場所を確認し、危険箇所や留意事項について確認している。(300～499人／教育・学習支援業／清掃、1,000人以上／

サービス業／清掃)

- ・ フォークリフトが稼働する場所に行く際は、必ず誰かがついていくこととしている。(500～999人／製造業／設計)
  - ・ 緊急時に障害者本人が自分の存在をアピールできるよう、希望者には笛を配付している。(1,000人以上／情報通信業／事務)
  - ・ 緊急時には近くにある緊急用スイッチを押すことでアラームが鳴り、すぐに駆けつけられるようにしている。(100～299人／製造業／製造工、500～999人／製造業／製造工)
  - ・ 災害時の緊急連絡を確実にできるよう、障害者がどこで働いているかがわかる「作業者マップ」を掲示している。(500～999人／製造業／製造工)
- 機械のトラブル発生時には警告灯が点灯するように改良した。(10～49人／金融業(特例子会社)／事務)
- 社員寮の火災報知器を、音だけでなくフラッシュ点灯もするタイプに変更した。(300～499人／製造業／製造工)
- 災害時に備え、避難時の手話ができるようにしている。(1,000人以上／小売業／包装)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

- ◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、個々の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望めます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望めます。聴覚・言語障害の特性、コミュニケーションの取り方、誤解やトラブル防止のための留意点を社員に周知する等の事例があります。
- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例
- ・ 業務上関係する部署の社員
  - ・ 全社員
- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例
- ・ 障害特性や、コミュニケーションの取り方(伝達する際は、肩を叩いてから、筆談や口をゆっくり動かすことにより行うこと、また、後ろから肩を叩いたり、突然前に現れ



たりしないなど、本人を驚かせないこと) について

- ・ 聞こえないことを周囲が知らなかったことによる誤解やトラブルを防止するため、聞こえ方の程度、どちらの耳は聞こえないかなど障害の詳細について
  - ・ 電話対応等、できない業務があること
  - ・ 1対1で会話すること、静かなところで指示を行うこと等の配慮が必要であること
- (本人の希望を踏まえて) 説明する方法の例 (企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 朝礼、ミーティング、社内報にて説明する、本人が作成した資料 (障害内容、配慮してほしいことについて記載) を配付する等により説明を行った。
- 周囲の従業員に対し、本人に手話教室を開いてもらっている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 特別支援学校の教諭を講師に招くなどにより、必要な配慮等に関する勉強会を開催している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

#### **(採用後) その他の配慮**

- ◆ 聴覚・言語障害者の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。特例子会社等においては、従業員全員が手話を学ぶ時間を設ける等、聴覚障害者の周囲の人々とのコミュニケーションを活発にするような取組を行っている例があります。
- 業務上の聴覚の不利を補う配慮をしている例
- ・ 施設利用者が介護員を呼び出すためのブザーをパトランプに変更した。(50～99人／福祉／介護)
  - ・ 本人が聞こえる側 (片耳失調の場合の反対側、正面等) から声をかけるようにしている。(500～999人／医療／軽作業、1,000人以上／建設業／事務)
  - ・ 手話通訳ができる社員に常駐してもらう。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 障害に伴う業務上の負担を軽減している例
- ・ 聴力に不安があることから、外線への電話対応はしてもらっていない。(1,000人以上／卸売業／事務)
  - ・ 検査品を高温の場所に取りに行く作業があったが、汗が出ると補聴器が故障する可能性があるため、夏場はその作業から外した。(50～99人／製造業／製品検査)

- 社内に手話の 50 音表を掲示する、朝礼時に簡単な講習を行うなど、社員一同で手話の習得に励んでいる。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 同僚に対し、食事の際等に本人と積極的にコミュニケーションを図るよう促している。(100～299 人／医療／清掃、300～499 人／宿泊業／調理補助)
- 職場定着のため、ジョブコーチ支援を活用している。(100～299 人／情報通信業／データ入力)
- 災害時には本人及び本人の家族にメールで連絡をする。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 本人が希望する研修を受ける場合や社内行事に際し、手話通訳を委嘱した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 社宅で一人暮らしをしているため、ベルが鳴ったら電光掲示板が光る装置を設置した。(100～299 人／製造業／製造工)
- サポートできるスタッフが少ない夜間勤務について、利用者の声などが聞こえないことによる利用者への対応の遅れが生じないように、通常 2 名体制のところを 3 名体制としている。(300～499 人／福祉／介護)
- 本人が売り場での勤務を希望したため、本人と相談し、お客様に分かるように「耳が聞こえません。手話や筆談ができます。」との腕章を着けることとした。(1,000 人以上／小売業／販売員)
- 本人がロッカー室を使用中に他の者がノックしても気がつかないことから、使用中の札を下げるようにした。(50～99 人／福祉／清掃員)
- コロナ対応として、研修を集合型から DVD に変更し、字幕対応を行った。(100～299 人／サービス業(特例子会社)／事務)

## 肢体不自由

### (募集・採用) 面接の際にできるだけ移動が少なくてすむようにすること。

- ◆ 肢体不自由には、上肢（腕や手指、肘関節など）の障害、下肢（股関節、膝関節など）の障害、体幹障害（座位、立位などの姿勢の保持が難しいこと）、脳病変による運動機能障害（脳性まひ）等があります。特に下肢に障害がある場合は、面接時の移動距離をできるだけ少なくする、車いす等の利用がしやすいような場所で面接を行う等の配慮を提供している事例があります。
- 入り口から近い場所を面接場所にすることで、面接場所への移動の負担を軽減した。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- 通常は2階で行う面接を1階で実施する、面接会場の机等の配置により車いすでの移動スペースを確保するなどにより移動の負担を軽減した。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- すべての試験が1つの会場で完結するように配慮した。（100～299人／製造業（特例子会社）／事務）
- 車での移動を希望する場合に駐車場を確保した。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- 新型コロナへの対応として、WEBやZOOMなどを活用しての面接や説明会を実施し、来所を必要とする場合は極力他者との接触を避けた対応を行うこととしている。（100～299人／福祉／清掃）

### (募集・採用) その他の配慮

- ◆ 肢体不自由の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。
- ハローワークの職員、障害者就業・生活支援センターの職員、特別支援学校の教諭、家族、介助者等の同席を認めた。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）

- 施設長と看護師資格を持つ社員に面接に同席してもらい、突発的な事故等に対応できる体制をとった。(10人未満／福祉／介護補助)
- ラッシュ時を避けた面接時間を設定した。(100～299人／サービス業(特例子会社)／事務、1,000人以上／宿泊業／事務)

**(採用後) 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。**

◆ 障害種別にかかわらず、障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。会社内の様々な立場の人が担当者として選任されており、業務指導や相談、定期的な体調・勤務状況の把握を行っている事例があります。

○ 担当者の例

- ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
  - ・ 総務部等の人事担当者
  - ・ 就業場所の責任者
  - ・ 本人の上司
  - ・ 本人の同僚
  - ・ 本人と同年代、同性の者
  - ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
  - ・ 定年退職後の再雇用社員
  - ・ 衛生管理経験者
  - ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
  - ・ 障害者職業生活相談員
  - ・ 新人担当のチューター(障害特性について指導した上で)
- (※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。

○ 担当のあり方の例

- ・ 業務によって担当者を分けている。
- ・ 業務指導の担当者(現場の上司等)と相談対応を行う者(人事担当者等)を分けている。

- ・ 人事部長等の連絡調整のもと、担当者が業務指導を担当する。
  - ・ 採用直後は障害者職業生活相談員が業務指導を行い、環境への適応度、作業習熟度に応じて、徐々に同作業に従事する担当者へ引き継いでいく。
  - ・ 本人の負担の少ない作業となるよう、担当者が調整を行う。(300～499 人／医療・事務)
  - ・ 管理者を相談窓口とし、必要に応じて事業所内看護師へ相談可能なことを伝えている。月々のやりとりは部署の主任としている。(100～299 人／福祉／生活支援員)
- 指導・相談の仕方の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 本人のプライバシーに配慮し、個別のスペースを設けて実施している。(50～99 人／製造業／事務)
  - ・ 直接相談しにくい内容も相談できるよう、相談用紙と投函する箱を設置している。(10～49 人／サービス業（特例子会社）／メール発送等)
  - ・ 障害者職業生活相談員が1日1回は本人と関わる時間を持つたり、業務日誌を確認すること等により本人の変化を確認している。(50～99 人／サービス業（特例子会社）／清掃、300～499 人／医療／営繕)
  - ・ 配属部署の上司（看護師）が体調の相談を受けている。(300～499 人／医療／事務)
- 職場介助者や介護者を配置している。(10～49 人／サービス業／事務、300～499 人／医療／事務)
- ピアサポート体制をとり、障害者同士が互いに協力し合う環境を作っている。(1,000 人以上／情報通信業／事務)
- 担当者を決めるのではなく、スタッフの誰にでも相談してもらえるような環境にしている。(10～49 人／製造業／軽作業員)

（採用後）移動の支障となるものを通路に置かない、机の配置や打合せ場所を工夫する等により職場内での移動の負担を軽減すること

- ◆ 車いすを使用している方にとっては、事業所の通路の両脇に配置している棚や部屋の隅に置いてあるゴミ箱等が、移動の支障となる場合があります。このような支障をなくすために、物の配置や場所の使い方を工夫したり、障害者を部屋の入り口近くの移動しやすい席に配置する等の配慮が行われている事例があります。
- 移動の支障となる物を置かない等により、移動の負担を軽減している例（企業の規模・

業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- ・ 車いすが容易に回転できるよう、本人のデスクの後ろに十分なスペースを空けている。
- ・ 人の動線上や障害者の席周辺、通路、トイレ等に、不必要な物を置かないよう心がけている。
- ・ 周囲も日頃から整理整頓を心がけている。
- ・ 不必要なパーテーション等を取り除く、ゴミ箱を集約して床に置くものを最小限にするなど、移動のために十分なスペースを確保している。

○ 机の配置や打合せ場所を工夫する等により、移動の負担を軽減している例(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- ・ 障害物の少ない席や入り口近くなど、移動しやすい、トイレに行きやすい席に配置している。
- ・ 移動頻度の少ない仕事に配置したり、移動が少なくすむように必要な設備(書類棚、各種ラック、プリンター等)を近くに配置している。
- ・ 階段を使用せずすむように、一部屋やワンフロアで作業が可能なように工夫している。
- ・ ロッカー、靴箱、タイムカード等は、本人が使用しやすい場所を使用してもらっている。

○ その他の工夫により移動の負担を軽減している例

- ・ 他の社員を障害者の周囲に配置し、移動しなくともわからないことを聞くことができる体制としている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 入り口近くの駐車場を優先的に割り当てている(通常は抽選で場所を決めている)。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 降雨に濡れない様に、作業場所に最も近い場所へ駐車できるように、駐車スペースを新たに設置。(100~299人/製造業/組立オペレーション)
- ・ ドアの開閉は周囲の社員が手助けしている。(1,000人以上/小売業/事務)
- ・ 勤務中階段の昇降が必要となる用事等は、できるだけ他の社員が担当している。(50~99人/製造業/事務)
- ・ 作業現場、執務室、廊下、トイレ等について、介助者等が実際に本人に同行し、支障がないかどうかを確認した。(100~299人/サービス業(特例子会社)/事務、1,000人以上/製造業/SE)

○ 事務所裏にあった休憩室へと続く砂利敷きの通路を舗装し、専用の駐車スペースとして確保するとともに、安全面への配慮から、駐車スペースから事務所へ続く道もアスファルト舗装した。(10~49人/製造/検査)

- 車いすのまま乗れるタイプの乗用車を購入した。(10～49人／建設業／事務)
- バリアフリーのトイレを設置した。(10～49人／製造業(特例子会社)／組立、検査、100～299人／建設業／事務)
- 各事業所にエレベーターを設置した。(50～99人／情報通信業／事務、1,000人以上／製造業／事務、製造工)
- 荷物を運ぶ移動距離を短縮するため、既存倉庫の近くに倉庫を増設した。(10～49人／飲食業／軽作業)

**(採用後) 机の高さを調節すること等作業を可能にする工夫を行うこと。**

- ◆ 肢体不自由の方は、多くの場合、手の届く範囲が限定されている、作業姿勢の調節が難しい等の支障があります。このような事情を踏まえ、障害以外の部位の活用、治工具や補装具の利用、作業台の高さ調整等により作業を可能とする工夫をしたり、作業分担や作業編成の変更、工程の改善、ペア作業(相互の能力を配慮してペアを組ませる)などの配慮が行われている事例があります。
- 車いすでも使用できる机、高さの調節のできる机を用意している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 自力歩行はできるが、長時間立ったまま美容師としての施術を行うのは難しかったため、座ったまま作業ができるようにキャスター付きの椅子を用意した。(10～49人／美容業／美容師)
- 高さの調整できる机、車椅子の目線までの高さの棚を設置。収納棚も引き出し式ではなく、取り出しやすように引き戸式のものにした。(10～49人／製造業／事務)
- 作業が可能となるように、本人が業務上用いる道具等を工夫している例
  - ・ 義手に負担のかからない工具を用意している。(50～99人／製造業／雑務)
  - ・ 腕に障害のある従業員のために、本人からの具体的な要望に従って、使いやすい工具を独自で設計、作成している。(100～299人／製造業／製造工)
  - ・ 右手だけで封筒に書類を入れられるような道具を作成している。(50～99人／卸売業／製造)

- ・ 箒とちりとりについて、持ち手部分を延長して使いやすくした。(100～299人／生活関連サービス業／清掃)
  - ・ 本人の使いやすいキーボードとマウスを提供した。(1,000人以上／小売業／SE)
  - ・ 上肢が不自由なため、ヘッドセットの電話機を用意した。(10～49人／サービス業(特例子会社)／事務、10～49人／宿泊業／接客)
  - ・ 電話の受話器を取りやすいようにアームのついた台に載せ、上下左右に動かせるようにした。(100～299人／製造業(特例子会社)／事務)
  - ・ メモを取る動作の負担を軽減するため、タブレット型パソコンを設置した。(300～499人／医療／事務)
  - ・ 雑巾を絞ることができないため、使い捨てのクリーナーを使用している。(1,000人以上／建設業／清掃)
  - ・ 低い位置で操作可能なコピー機を設置している。(100～299人／金融業(特例子会社)／事務)
  - ・ 手に洗濯物袋を持って移動しなくてすむように専用の台車を用意した。(100～299人／サービス業(特例子会社)／クリーニング職)
- 本人のできない、困難な業務について担当としない例
- ・ 座り仕事に専念してもらい、座って作業ができるよう配慮する、近くに椅子を配置する等、立ち作業の負担を軽減している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 重量物の運搬、高所作業、障害部位に負担のかかる業務については、担当としていない。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 物を運ぶなど、足に負担のかかる業務は担当してもらわないようにしているが、できないと決めつけずに、作業前に本人に確認している。(1,000人以上／小売業／営業、事務)
  - ・ 急ぎの仕事は体調面で難しいので、時間的に余裕を持って作業できるように指示をしている。(300～499人／医療／事務)

**(採用後) スロープ、手すり等を設置すること。**

- ◆ 下肢障害の方には、スロープ、手すりを設置したり、ドアを引き戸や自動ドアにしたりの配慮や、車いすの方の目線を考慮し、カード認証機や掲示板をその目線に合わせて設置する等の事例があります。
- 事業所内にスロープ・手すりを設置している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)



- 階段に滑り止めをつけ、危険を防止している。(1,000人以上／製造業／事務)
  
- その他、危険を防止するため各種の整備を行っている例
  - ・ 電気配線をすべて吊り上げ、床面の配線をなくしている。(10～49人／製造業(特例子会社)／組立・検査)
  - ・ 車いすからの視線では、ドアの向こうから人が来る際に視認しにくかったため、衝突防止の観点から、ドアの上部に人が接近したときに点灯するランプや、廊下の角にミラーをつけている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ ドアを引き戸や自動ドアに変えた。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 通常は社員に使用を禁止しているエレベーターの使用を許可している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ エレベーターの開閉時間を延長し、ゆっくり乗り降りできるようにした。(1,000人以上／金融業／事務)
  - ・ 通用口の暗証ボタン、カード認証機を低位置に調整した。(10～49人／金融業(特例子会社)／事務、50～99人／情報通信業／事務)
  - ・ 掲示物等を車いすからの視線の高さに合わせている。(100～299人／製造業(特例子会社)／事務)
  
- 車いすの保管場所を用意した。(50～99人／福祉／介護)
  
- 執務室・通路を拡張した。(10～49人／サービス業／事務、10～49人／サービス業(特例子会社)／事務、50～99人／情報通信業／事務)
  
- エレベーターのボタンを低い位置に改修した。(100～299人／情報通信業／プログラマー)
  
- 障害者用の広い駐車スペースに改修した。(50～99人／製造業／事務、1,000人以上／金融業／事務)
  
- トイレを洋式や障害者対応トイレに改修した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  
- 寮を車いす仕様に改修した。または、車いすが使用できる借家を社宅として借り上げた。(1,000人以上／製造業／設計、1,000人以上／製造業／エンジニア)

**(採用後) 体温調整しやすい服装の着用を認めること。**

- ◆ 障害原因によっては、痛覚・温度覚の障害（やけどをしても気づかないなど）、体温調節機能の低下（室温調整が必要）等が見られることがあります。また、障害の部位によっては着替えが困難である場合も考えられますので、障害特性に応じて制服を工夫する等の配慮の事例があります。
- 体温調整しやすい服装の着用を認めている例
  - ・ 軽装や重ね着など、執務環境に適した服装での就業を認めている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 女性社員の制服はスカートとなっているが、寒さに弱いとの申出があったため、ズボンの着用を認める規定に改正した。（300～499人／医療／事務）
- その他、障害特性に応じた服装の着用を認めている例
  - ・ 制服があるが、下半身が不自由なため、車いす仕様の楽な服装を認めている。（100～299人／製造業／事務）
  - ・ 障害に配慮した自由な服装・靴の使用を認めている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 通常は制服での通勤を認めていないが、更衣に不便があるため、制服で通勤することを認めている。（100～299人／製造業／事務、1,000人以上／小売業／事務）
  - ・ 着脱衣が容易に行えるよう、ゴムひも仕様のズボンを作業着として用意した。（100～299人／建設業／事務）
- その他、体温調整にかかる配慮を実施している例
  - ・ 個人用の冷暖房器具の持ち込みを認めている（他の社員には経費節減等のため認めていない）。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 空調機の風が直接当たらないよう、風よけルーバーを購入した。（300～499人／医療／事務）
  - ・ 通常は屋外で行っていた業務を屋内で行うことを認めている。（100～299人／製造業／集荷、出荷等）

**(採用後) 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状

況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。例えば、肢体不自由の方については、出退勤に係る負担を考慮して出勤時間をずらす、自家用車による通勤を認める、作業場の近くに休憩室を設置する等の事例があります。

- 出退勤時刻に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ ラッシュの時間帯を避けられるような出勤時間としている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 建物の都合上、スロープを利用できる時間に制限があるため、それに合わせた勤務時間としている。(10～49人／情報通信業／コールセンターオペレーター)
  
- 休憩に関し、体調に配慮している例
  - ・ 本人の体調等を踏まえ、柔軟に休憩・休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 休憩時、水分補給できるところまでの移動が車いすのために難しく、作業場所の近くに水分補給スペースを確保している。(100～299人／教育・学習支援業／事務)
  - ・ 社員の休憩場所が2階にしかなかったため、1階にも休憩室を設けている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 休憩室の畳部分の一部をフローリングに改修し、車いすでの利用を可能にした。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 休憩室にベッドを置き、横になれるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 義足を長時間使用すると、設置部の肌が炎症を起こすことになるため、随時、義足を外して休憩を取れるようにしている。(10～49人／福祉／指導員)
  
- 休暇に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 台風や降雪等の際は、無理な出勤を控えてもらっている。(100～299人／生活関連サービス業／清掃)
  
- その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調等に配慮している例
  - ・ 本人の希望を踏まえ、短時間勤務を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 在宅勤務を認めている。(10～49人／サービス業／事務)
  - ・ フレックスタイム制を導入し、コアタイムに出社していれば、就業時間は自由とし、通院をしやすくしている。(10人未満／卸売業／事務)
  - ・ 本人が生活リズムを整えやすいよう、連続勤務を避けるため、シフト制ではなく勤務日・時間を固定した。(500～999人／医療／事務、1,000人以上／小売業／検品・事務)

- ・ 体力への配慮として、長時間勤務や夜間作業は控えてもらっている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 定期面談で体調を把握している。(500～999人／複合サービス業／ガソリンスタンド店員)
- ・ 自家用車による通勤を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 天気が悪い日、風が強い日は、傘をさしながら杖をつくのは危険なため、シフトの変更をしている。(100～299人／医療業／事務)
- ・ 通勤することが難しいためフルリモートでの勤務とするとともに、体力面での配慮として短時間勤務としている。(100人～299人／介護／サービス)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望まれます。

- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例
  - ・ 本人の上司
  - ・ 指導担当者
  - ・ 同じ業務を担当する社員
  - ・ 全社員
- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例
  - ・ 障害の内容・状態 (歩行速度がゆっくりであること、体温調節が難しいこと、できること及びできないこと)
  - ・ 配慮事項 (本人に重い荷物を持たせない等の配慮が必要であること) について
  - ・ 災害時の避難の方法 (抱え方等) について
  - ・ 積極的にコミュニケーションをとってほしいこと
- (本人の希望を踏まえて) 説明の仕方の例 (企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 朝礼・会議にて説明する、本人の特性をとりまとめた資料 (障害内容、配慮してほしい)

いことについて記載)を配付する等により説明を行った。

- 障害者職業センター職員を講師として招く等により、障害特性や配慮事項等の研修会を開催した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

#### **〔採用後〕その他の配慮**

- ◆ 肢体不自由の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。肢体不自由の方の非常時の避難方法等について、あらかじめ本人と職員とで話し合い、誘導者などを定めている例があります。
- 採用が決まった時点で、人事担当者や同じ業務を担当する者で通行しづらい場所や妨げになるものについて、意見を出し合った。(100～299人／電気・ガス・熱供給・水道業／事務)
- 障害者が一人で作業する業務については、一人で作業できるようになる方法を本人を交え社員で検討している。(50～99人／福祉／ケアマネージャー)
- 食事の際、配属先の同僚が交代で配膳したり、食堂に優先席を設けている。(1,000人以上／小売業／検品・事務、1,000人以上／製造業／事務)
- トイレへの移動時等において、不測の事態に備え、ブザーや小型トランシーバーを購入し、困ったことが生じた際は連絡できるようにしている。(100～299人／金融業(特例子会社)／事務、1,000人以上／複合サービス業／事務)
- 従業員は2階の職員専用トイレを使用することとなっているが、移動の負担を考慮し、1階のお客様用トイレの使用を認めている。(10～49人／小売業／レジ係)
- 社内の自動販売機をユニバーサル対応に変更した。(1,000人以上／製造業／設計)
- 非常時等に備え、歩行困難者の階段避難をサポートする者を障害者の近くに配置している。(500～999人／製造業／事務)
- 非常時等の避難誘導役を定めている。(50～99人／製造業(特例子会社)／事務)
- 高層階での勤務のため、エレベーターが止まるなどの非常時等に備え、階段を座ったま

ま降りることができる非常用避難車を設置するとともに、年に2回訓練を実施している。  
(1,000人以上／小売業／事務)

- 就業中の介助犬の居場所を確保している。(10～49人／電気・ガス・熱供給・水道業／事務)
- 障害者就業・生活支援センターやジョブコーチを活用して職場定着を図っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 両上肢に障害があり、物を持ち運ぶことに支障があり、作業服を持ち帰ることが負担なため、職場の洗濯機で洗濯することを認めた。(50～99人／福祉／清掃員)
- 雨天時は、車いすのため濡れてしまわないように、大きな傘を購入し、専用駐車場から建物までの間を介助している。(100～299人／労働者派遣業／事務)
- 一般職員の場合、通勤距離2km未満は通勤手当の支給なしだが、障害者の場合は2km未満であっても公共交通機関・自家用車いずれの場合も支給対象としている。(500～999人／医療／専門的職業)
- 新型コロナ対応として、電車通勤の禁止により特別賃料による部屋の貸出を行っている。(50～99人／建設業／事務)
- 新型コロナ対策として、イラスト等を用いて感染防止対策のお知らせを作成し、本人・家族に案内するとともに、不安解消やコロナ渦での注意事項について理解を深めるため、就労支援機関によるWEBでの面談を行った。(1,000人以上／宿泊業／軽作業)

## 内部障害

### (募集・採用) 面接時間について、体調に配慮すること。

- ◆ 内部障害には、心臓機能障害、腎臓機能障害、呼吸機能障害、膀胱または直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害、肝臓機能障害があります。これらの障害に共通していることとして、体力や運動能力が低下していることがあります。また、通院を要する方もいますので、本人との話し合いにより、面接時間や試験形態について配慮をしている事例があります。
- 身体的な負担等を考慮し、面接時間を短く設定した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 面接前に本人の体調を確認した(体調が悪ければ日時を再設定する)。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 人工透析等の本人の通院に配慮した面接時間(就業時間外など)を設定した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 本人の希望する面接日時を設定した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

### (募集・採用) その他の配慮

- ◆ 内部障害の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。
- 面接時に、就労支援機関の職員や特別支援学校の担当教諭、保護者等の同席を認めた。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ストーマを装着している方に対し、ストーマを交換する必要がある場合に備えて、トイレが近くにある場所で面接を行った。(10～49人/運輸業/フォークリフト作業員)
- 面接前に、本人の急な体調不良等の場合に備え、近くの診療所を確認しておいた。(100～299人/学術研究・専門技術サービス業/研究員)

**(採用後) 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。**

◆ 障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し企業内の様々な立場の人を担当者として選任している事例があります。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。

○ 担当者の例

- ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
- ・ 総務部等の人事担当者
- ・ 就業場所の責任者
- ・ 本人の上司
- ・ 本人の同僚
- ・ 本人と同年代、同性の者
- ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
- ・ 定年退職後の再雇用社員
- ・ 衛生管理経験者
- ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
- ・ 障害者職業生活相談員
- ・ 新人担当のチューター（障害特性について指導した上で）  
(※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。

○ 担当のあり方の例

- ・ 多数の者ではなく、指導や相談対応を行う者を一人に絞ることで本人が混乱しないようにする。
- ・ 担当者（現場の同僚等）が、日々の状況を上役（課長、社長等）の担当者に日々または定期的に相談・報告する。
- ・ 業務指導の担当者（現場のリーダー等）と相談対応を行う者（人事部等）を分けている。

○ 指導・相談の仕方の例

- ・ 日々の声かけや連絡帳の使用により、本人からの相談や悩み等を聞いている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 年齢が近く、相談しやすい雰囲気のを担当者とし、座席を隣同士として常にコミュニケーションがとれるようにしている。（500～999人／建設業／事務）

○ 障害者の面談を担当してもらうために、看護師を新たに配置した。（500～999人／製造



業／製造工)

- ピアサポート体制をとり、障害者同士が互いに協力し合う環境を作っている。(1,000人以上／情報通信業／事務)

**〔採用後〕 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。内部障害の方については、本人の希望と障害の状態、通院状況に合わせて、柔軟に休暇・休憩を取得する、あるいは、固定的な勤務休暇形態にするといった事例があります。
- 出退勤時刻に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 体調不良での欠勤・早退には柔軟に対応している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 本来3交代制だが、日勤に固定した。(300～499人／製造業／製造工)
  - ・ 混雑する通勤時間帯を避けるため、本人と相談の結果、勤務時間を1時間減らした。(10～49人／製造業／清掃)
  - ・ 透析治療の日は短縮勤務としている。(100～299人／福祉／販売)
- 休憩に関し、体調に配慮している例
  - ・ 体調不良時は、ベッド等に横になって休めるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 1時間に10分程度の休憩を認め、体調管理に努めてもらっている。(10～49人／製造業／データ入力)
- 休暇に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通院日(場合によっては人工透析日の翌日)には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 通院日に休みが取りやすいよう、交代要員が確保しやすい業務に従事してもらっている。(50～99人／情報通信業／コールセンターオペレーター)
  - ・ 急な体調不良でも本人が安心して休めるよう、周囲の社員がサポートできる体制としている。(10～49人／金融業(特例子会社)／事務)
  - ・ 通院の日はフレックスタイムとし、適時に通院が可能としている。(300～499人／小売業／事務)

- ・ 有給休暇とは別に手術等のために最長1年半の休暇を取得できるようにしている。(100～299人／製造業(特例子会社)／事務)
  - ・ 通常付帶有給休暇消化後に体調不良時や通院に対しての特別有給休暇を付帯。(500～999人／製造業／清掃)
- その他、労働条件・職場環境等に関して、通院・体調に配慮している例
- ・ 本人と相談し、短時間勤務ができるように配慮した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 体調面を考慮して残業は控えてもらっている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 体調面を考慮して残業の少ない部署に配属した。(100～299人／情報通信業／事務)
  - ・ 中途障害により人工透析の必要が生じたため、店舗勤務から勤務時間の調整が可能な本部に配属した。(1,000人以上／金融業／事務)
  - ・ 複数の人事担当者が体調を管理している。(10～49人／製造業／清掃)
  - ・ 本人の同意のもと、血圧と体重を毎日測って記録してもらい、体調管理の参考としている。(10～49人／サービス業(特例子会社)／事務)
  - ・ 仕事場が離れた場所にあり人の目が届きにくいことから、PHSを渡し、緊急時等の連絡に使用している。(100～299人／製造業／製造工)
  - ・ 透析日については、在宅勤務を認め、通勤による身体の負担を軽減させた。(300～499人／製造業／事務。他企業にて在宅勤務を交えた勤務としている事例あり)
  - ・ 新型コロナ感染リスク軽減のため在宅勤務に変更。自主学习時間にあて指導担当者とはSkypeでやり取りを行うようにした。(100～299人／技術サービス業／事務)

**(採用後) 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。**

- ◆ 個々の障害特性に応じて、できないことや避けるべきことを本人と事業主が話し合い、それに基づいて業務量等を調整するといった事例があります。例えば、肝臓機能障害の場合は全身の倦怠感等の症状が見られることがあり、重労働や残業等は控えることや、肝臓機能障害は自覚症状が現れにくく、無理をして状態を悪化させることがあるので、本人の自己管理だけでなく周囲の理解を得ることも望めます。
- 障害により本人ができない業務について、担当としない等の配慮をしている例
- ・ 内部障害によりできないこと(重量物の取扱い、長時間の車の運転、介護における入浴介助、じん臓移植者のトイレ清掃(細菌からの感染防止のため)等)を踏まえ、そのような業務がない部署に配属する、または、当該業務の担当としないようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- ・ まずは障害のない者と同じ業務を行ってもらい、本人にとって負担の大きい業務は随時見直していった。(1,000人以上／医療／事務)
  - ・ 入社時の研修カリキュラムには、通常体力作りのプログラムがあるが、免除した。(1,000人以上／卸売業／事務)
  - ・ 動き回る仕事は心臓に負担がかかるため、極力、移動範囲が少なくなるよう事務室での作業を中心とした。(50～99人／福祉／事務)
  - ・ 長時間の立ち仕事に無理が生じたため、本人の希望を聞き、事務補助の業務に配置換えを行った。(500～999人／医療／受付事務)
- 障害を踏まえた作業環境を整備している例
- ・ 心臓ペースメーカーを装着しているため、作業場所は、常に電子機器から離れているところとしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 社員の使用が禁止されているエレベーターの使用を特別に許可している。(500～999人／運輸業／事務)
  - ・ 水分摂取量に制限があるため、夏は室内作業に特化させている。(300～499人／福祉／清掃)
  - ・ 体温調整が難しいため、扇風機やスポットクーラーを作業場に設置している。(1,000人以上／製造業／製造工)
  - ・ 温度・湿度が高くなると発作が誘発されるため、1年を通じて作業室の室温を20度に設定した上で、季節に応じて、扇風機、加湿器、除湿器等を利用している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／軽作業)
- 業務量を柔軟に調整している例
- ・ 透析スケジュールを予め把握し、処置直後は大きな負担がかからないように業務量を調整している。(50～99人／卸売業／事務)
  - ・ 毎月業務量が変わる部署に配属しているが、本人にかかる作業負担が変わらないように配慮している。(1,000人以上／運輸業／事務)
  - ・ 中途障害により人工透析が必要となった際、業務上の負担を軽減した。(100～299人／製造業／管理職)
  - ・ 体力の負担の少ない職種を新たに新設した。(100～299人／福祉／職業指導員補・事務補助員補)
- 定期的に面談を実施し、体調や業務内容について確認を行っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 本人のペースで業務を行ってもらっている例
- ・ 無理な期限や目標を定めず、本人のペースで行ってもらっている。(企業の規模・業

種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- ・ 業務の繁忙があるが、繁忙期にも無理をしないよう本人に伝えている。(1,000人以上／製造業／製造工)
- 一人で行う業務ではなく、複数で行う業務を担当してもらうことにより、困ったことがあっても抱え込まずにすむようにしている。(100～299人／製造業／清掃・受付)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

- ◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望まれます。
- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例
- ・ 本人の上司
  - ・ 本人の同僚
  - ・ 指導担当者
- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例
- ・ 重量物の取扱いは避けてもらう等の配慮が必要であること
  - ・ 人工透析を行っており、体力的に業務量を調整する必要があること
  - ・ 免疫機能障害について、きちんと治療を受けており、職業生活を送ることが可能であること、一人ひとりの社員が病気について理解することが必要であること
  - ・ 心臓疾患について、必要以上に気をつかって本人が気後れすることのないよう、思いやりを持ちつつ普通に接してほしいこと
  - ・ ペースメーカーを装着している方なので、本人の近くでの携帯電話の使用を控える、左胸に強い衝撃を与えない等の配慮が必要であること
  - ・ 本人の体調管理に気を配ってほしいこと
  - ・ 内部障害があることや必要な配慮のみを説明し、具体的な病名は説明しない
- (本人の希望を踏まえて) 説明する方法の例 (100～299人／サービス業／事務)
- ・ 本人が作成した資料(障害内容、配慮してほしいことについて記載)を配付する等により説明を行った。

- 内部障害について、社内で勉強する機会を設けた。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 現場ごとの管理監督者には、障害内容や注意事項を説明し、緊急時に対応できるようにしている。(10～49人／製造業(特例子会社)／障害者管理・事務)

#### **〔採用後〕 その他の配慮**

- ◆ 内部障害の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。緊急時に備え、本人の家族の連絡先や主治医の氏名・連絡先を把握している例があります。
- 通勤時間が短くてすむ勤務場所に配属した。(1,000人以上／小売業／事務)
- 障害のために公共交通機関の利用が厳しいため、自家用車による通勤を認めている。(1,000人以上／製造業・広報)
- 自家用車で通勤する場合、優先的に駐車場を確保している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 緊急時に備え、障害者本人の家族の緊急連絡先、緊急搬送先病院、主治医の氏名・連絡先等を把握している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 緊急時の対応マニュアルを作成し、家族・主治医とも内容を共有している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／軽作業)
- オストメイト対応のトイレを設置した。(10～49人／金融業(特例子会社)／事務、100～299人／サービス業／事務)

## 知的障害

**(募集・採用) 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。**

- ◆ 知的障害者の方は、意思交換（言葉を理解し気持ちを表現することなど）が苦手な場合があるため、面接官との意思疎通に支障が生じる可能性があります。このような事情を踏まえ、知的障害者の方と面接官の意思疎通を助け、また、知的障害者の方の障害特性等を面接官に伝えてもらうために、面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている事例があります。
- 同席者の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ ハローワークの職員
  - ・ 障害者職業センターの職員
  - ・ 障害者就業・生活支援センターの職員
  - ・ 障害者職業訓練校の職員
  - ・ 就労継続支援事業所の職員
  - ・ 特別支援学校の教諭
  - ・ 障害者福祉施設の職員
  - ・ 地方自治体の障害者支援機関の職員
  - ・ ジョブコーチ
  - ・ 本人の家族
- 同席者の役割の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 本人のできること、できないことの説明
  - ・ 面接時の本人の受け答えのフォロー
  - ・ 本人の障害特性、配慮事項

**(募集・採用) その他の配慮**

- ◆ 知的障害者の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例がありません。
- 通常は実施していない、本人・保護者・ハローワーク等職員を対象とした入社前説明会を実施した。（100～299人／小売業／清掃、500～999人／製造業／製造工）

- 面接において、本人が過度に緊張しないように平易な質問、優しい口調を心がけたり、作業内容の説明にイラストを用いるなどした。(10～49人／不動産業(特例子会社)／清掃、100～299人／医療／介護)
- 集団面接を免除した。(10～49人／生活関連サービス業(特例子会社)／清掃)
- 人事部にジョブコーチ経験者を配置している。(1,000人以上／金融業／清掃)
- 不安解消のため、本人だけでなく、保護者・就労支援機関の担当者も一緒に職場見学や勤務内容の説明を実施した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 製造ラインの採用を考えて実習を行ったところ、作業内容等が不向きであったため、本人の希望や適性を考慮して職種を清掃に変更して採用した。(300～499人／製造業／清掃)
- 特例子会社の立ち上げ時に就労支援施設で当該障害者の指導に携わっていた指導員も一緒に採用した。(10人未満／製造業(特例子会社)／製造工)
- 雇入れ通知書、労働条件通知書、就業規則等にルビを振っている。(100～299人／サービス業(特例子会社)／事務補助)
- 新型コロナへの対応として、WEBやZOOMなどを活用しての面接や説明会を実施し、来所を必要とする場合は極力他者との接触を避けた対応を行うこととしている。(100～299人／福祉／清掃)

**(採用後) 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。**

- ◆ 障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し企業内の様々な立場の人を担当者として選任している事例があります。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。
- 担当者の例
  - ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
  - ・ 総務部等の人事担当者

- ・ 就業場所の責任者
  - ・ 本人の上司
  - ・ 本人の同僚
  - ・ 本人と同年代、同性の者
  - ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
  - ・ 定年退職後の再雇用社員
  - ・ 衛生管理経験者
  - ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
  - ・ 障害者職業生活相談員
  - ・ 新人担当のチューター（障害特性について指導した上で）
- (※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。

○ 担当のあり方の例

- ・ 本人の混乱を避けるため、指示や相談対応を行う者を限定している（他部署の業務指示であっても必ず担当者を通すようにしている）。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 作業の現場ごとに専任の担当者を定めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 業務指導を行う者（本人の上司等）と相談対応を行う者（総務部等）を分けている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 障害者の担当者と支援機関が連携している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 担当者は目印をつけ（帽子に赤ラインを入れる等）、わからないことがあれば直ぐに聞くことができるようにしている。(100～299人／製造業／整理・洗浄)

○ 指導・相談の仕方の例

- ・ 定期的（朝礼・終礼時等）に面談や声かけを実施したり、連絡ノートを活用し、日々の報告・連絡・相談を受けている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 直接相談しにくい内容については、相談用紙と投函する箱を設置している。(10～49人／サービス業（特例子会社）／清掃)
- ・ 担当者の不在時に他の同僚からも同じような配慮を得られるように、作業の手順を示す資料を作成・共有するなど、所属部署全体でフォローできるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- 社内のキャリア支援室に臨床心理士を配置し、相談を受けられるようにしている。(10～49人／小売業／接客等、100～299人／製造業（特例子会社）／清掃)



- 社員にジョブコーチ資格を取らせている。(50～99人／サービス業(特例子会社)／農作業)

**(採用後) 本人の習熟度に応じて業務量を徐々に増やしていくこと。**

- ◆ 知的障害者の方にとって、業務開始後すぐに様々な業務に対処することが大きなストレスになる場合があります。これらのストレスや疲労をできるだけ防ぐため、当初は業務量を少なくしたり、軽易な業務を担当してもらい、本人の習熟度に合わせてゆっくり業務量を増やしたり、徐々に複雑な業務を担当してもらっていくなどの配慮事例があります。
- 当初は業務量を少なくし、本人の習熟度等を確認しながら徐々に増やしていく。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 当初は軽易な業務を担当してもらい、本人の習熟度等を確認しながら徐々に複雑な業務を担当してもらっていく。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 業務量、作業内容の変更の際に考慮していることの例(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 日報や月報の内容により習熟度を判断する。
  - ・ 予め定量的な目標を定めておき、目標を達成できれば業務量等を増やすこととしている。
  - ・ ジョブコーチや支援機関と相談して決定する。
- 通常業務から仕事内容に変更がありうる場合は、業務開始時にその日の業務の流れや変更点を本人と一緒に確認し、できそうかどうか本人と相談する。(10人未満／教育・学習支援業／軽作業)
- 重度の知的障害があり、複雑な作業が苦手なため、単純な作業を担当させているが、モチベーションを維持するため、時間単位で作業内容を変更し、複数の作業を回しながら行わせている。(100～299人／福祉／清掃員)
- 当初3か月間は、マニュアルを用いて徹底的に作業の基礎知識を指導することを心がけている。(10～49人／製造業／軽作業)

〔採用後〕図等を活用した業務マニュアルを作成する、業務指示は内容を明確にし、一つずつ行う等作業手順をわかりやすく示すこと。

- ◆ 知的障害者の方の中には、「話し言葉は理解できるが、文章の理解や表現は苦手」という方から「言葉による指示より視覚的指示の方が理解しやすい」という方まで様々な方がいます。これらの知的障害者の方への業務指導に当たっては、支援者が作業を熟知し、その上で作業のプロセスを分割・整理し、できるだけ具体的かつ簡潔に伝える等の事例があります。
- 図等を活用した業務マニュアルを作成している例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 作業手順や使用する器具、就業場所等について、図や写真等を活用して細かく説明した業務マニュアルを作成する。
  - ・ 口頭のみではなく指示内容を紙に書いて渡している。
  - ・ 必要に応じてジョブコーチ等に業務マニュアルの作成を支援してもらっている。
  - ・ ふりがな付きのマニュアルを作成している。
  - ・ 目で見て理解しやすいように作業の良い例、悪い例の写真をマニュアルに掲載している。
  - ・ 作業手順はタブレットを利用し写真付きで見ることができ、本人が予習復習しやすいよう作成されている。
- 業務について本人に説明する際、説明内容をメモにとってもらふこと等により、内容の理解促進を図っている。（10～49人／運輸業／事務、500～999人／学術研究・専門技術サービス業／事務）
- 業務指示を明確に行っている例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 1日の業務の流れをスケジュールとして掲示している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ マンツーマンにより、手本、見本を見せ、本人の理解度を確認しながら業務指示をしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- 一つの指示を出し、終わったことを確認してから次の指示を出すなど、作業指示を一つずつ行うようにしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）

- 業務の急な変更は避けるようにしている。(100～299人／サービス業／事務)
- 業務を間違いなく行えるように配慮している例
  - ・ 業務を確実に遂行できているか、チェックシートを用いて確認している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 数の扱いが苦手なため、計量に際して許容できる誤差の範囲を予め計量器のそばに掲示したり、規定の個数や量以上に入らないケースを使用している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 作業に使用する部品等を予め机上に用意しておき、間違えないようにしている。  
(100～299人／製造業／製造工)
  - ・ 清掃場所を色別に分けた上で、使用する道具も同じ色に分けている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 郵便物の仕分けに際し、各社・各課の箱にプレートをつけることで間違えないように工夫している。(100～299人／サービス業(特例子会社)／軽作業)
  - ・ ホワイトボードを活用して、その日の業務内容、担当者、進捗状況などが一目で分かるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 作業時の立ち位置を床にマーキングして明確にしている。(100～299人／製造業／製造工)
  - ・ 作業の手順や動き方等を図解し、工程ごとに見える場所に掲示している。(50～99人／生活関連サービス業／クリーニング職)
  - ・ 言葉での指示では伝わらない事が多いため、独自に器具を作成し、器具に合わせて野菜をカットするようにしている。(10～49人／小売業／軽作業)
- 作業手順を示したDVDを作成している。(100～299人／サービス業(特例子会社)／清掃)
- 作成した紙芝居を使って、約束事などを分かりやすく説明している。(100～299人／サービス業(特例子会社)／清掃)
- 本人の意見を尊重し、作業工程の見直しを行うなど柔軟な対応を心がけている。(100～299人／医療／クリーニング職)
- 本人にとって困難な作業工程について、担当者とジョブコーチが相談し、作業工程の簡素化・単純化を行っている。(100～299人／製造業／製造工)
- 新型コロナ対策として、注意事項を「タイムカード打刻」「休憩時」「他の階に行くとき」「班で座るとき」等に分け、すべてA4用紙にイラストでわかりやすく表示している。

(1,000人以上／宿泊業／軽作業)

- 新型コロナ対策として、イラスト等を用いて感染防止対策のお知らせを作成し、本人・家族に案内するとともに、不安解消やコロナ渦での注意事項について理解を深めるため、就労支援機関によるWEBでの面談を行った。(1,000人以上／宿泊業／軽作業)

**(採用後) 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。例えば、知的障害者の方については、特に新しい環境に入る際に、本人の体調や心理的負担の程度を考慮し、勤務条件を調節する等の事例があります。
- 出退勤時刻に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 出退勤時間を公共交通機関のダイヤに合わせている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 通勤ラッシュを避けるために始業時間を遅くしている。(100～299人／小売業／機器の清掃・調整等、500～999人／製造業／清掃・検査)
  - ・ 公共交通機関のダイヤ改正時には、ダイヤに合わせた就業時間の見直しについて、話し合いを行っている。(100～299人／運輸業／仕分け)
- 休憩に関し、体調に配慮している例
  - ・ 休憩室を確保している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／清掃)
  - ・ 通常の休憩室とは別に体調や情緒の変化に対応するため、休憩用のベッドを備えた休憩室を設けている。(50～99人／製造業／製造工)
  - ・ 規定の休み時間以外にも休憩を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 体調等を考慮し、柔軟に休憩・休暇を認めている。
  - ・ 夏場は冷房設備のない職場であり、熱中症対策として担当者等がこまめに声かけを行い、水分摂取を促している。(10～49人／運輸業／仕分け)
  - ・ 落ち着かない様子が見られた時は、気持ちを落ち着かせられるよう、業務時間中でも更衣室で10分程度休憩することを認めている。(10～49人／宿泊業／清掃員)
- 休暇に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- ・ 障害に起因した通院（カウンセリングを含む。）については、月1回、有給の通院休暇制度を定めている。（500～999人／製造業／製造工）
- ・ 忙しい日を避ける、本人の生活リズムを整える等のため、休みの日（土日等）や勤務時間を固定している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 連続勤務とならないよう、週の半ばに休日を固定するなど、シフト作成において配慮をしている。（10～49人／医療／清掃、1,000人以上／小売業／調理補助）
- ・ 通常付帯有給休暇消化後に体調不良時や通院に対しての特別有給休暇を付帯。（500～999人／製造業／清掃）

○ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

- ・ 短時間勤務から開始し、徐々に勤務時間を延ばしていく。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 本人の希望や体調に配慮した勤務時間とする。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 残業や夜勤を控えてもらうようにしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 定期的な声かけや個別面談等を実施している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 連絡帳等により家族とも情報交換を行い、体調等の確認を行っている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 毎朝出勤ボードに体温や体調を申告してもらう（良好・普通・悪い）ことで体調を確認している。（10～49人／サービス業（特例子会社）／書類発送等）
- ・ 定期的に支援機関と本人を交えケース会議を実施している。（10人未満／サービス業（特例子会社）／清掃）
- ・ 体調不良等で欠勤が続く人について、就労支援団体の作成した就労定着支援生活管理ソフトをモニター的に導入し、日々の活動や体調等の情報を本人がスマートフォンを利用して書き込み、本人、職場、就労支援団体の三者がウェブで管理している。またその情報等を基に障害者職業生活相談員がメールやLINE（ライン）を利用してリアルタイムにフォローできるように努めている。（100～299人／運輸業／仕分け）
- ・ 始業時間に間に合うよう、作業服に着替える時間等を考慮した始業の準備支援を行った。（1,000人以上／医療／清掃員）
- ・ 新型コロナウイルスの感染リスクの軽減のため、完全テレワークでの勤務とした（300～499人／製造業／事務職）

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

- ◆ 障害者とその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望めます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望めます。
  
- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例
  - ・ 総務等人事担当者
  - ・ 本人の上司
  - ・ 業務上関係する部署の社員
  - ・ 全社員
  
- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例
  - ・ 障害者であることのみを説明する
  - ・ 障害の特性、行動パターンや配慮を要する点について
  - ・ 具体的で必要最小限の障害特性(作業内容を習得するのに多少時間がかかること、2つのことが同時にできないこと、数字の処理が苦手であること等)に対して配慮が必要であること等)について
  - ・ 店舗内で客に声をかけられた際にフォローする等の配慮が必要であること
  - ・ 本人が困っているときの声のかけ方、会話の仕方等の接し方について
  - ・ 本人に対し行ってはならないことについて
  - ・ 本人の勤務スケジュールについて
  
- (本人の希望を踏まえて) 説明する方法の例
  - ・ 就労支援機関や特別支援学校の職員とともに説明する。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 障害の特性等を記載したリーフレットや本人の特性、必要な配慮事項などを記載した資料等を配付する。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 社内ポータルサイトに、障害者の働く部署や働いている障害者を紹介するコーナーを作り、多くの社員が障害のある方について理解できるように工夫している。(500～999人／製造業／軽作業)
  - ・ 高齢・障害・求職者雇用支援機構作成の障害者雇用マニュアル(コミック版)を社内回覧する。(100～299人／製造業／洗浄)

- 知的障害者の障害特性を理解するための研修を実施している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

#### **〔採用後〕 その他の配慮**

- ◆ 知的障害者の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。知的障害者に対し、社会ルール等を教える際には、できるだけ平易な表現を心がけるとともに、会社や社会のルール等の勉強会を開いている例もあります。
- 本人が遂行困難・苦手な作業、危険が伴う作業については、担当としないこととしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 疲れなどにより、作業能率が落ちてきた時は、別の負担の少ない作業に切り替えるようにしている。(50～99人／福祉／施設介護補助)
- 複数の仕事で混乱してしまうため、一つ一つの仕事に集中できるよう、時間帯ごとに担当業務を分けている。(100～299人／製造業／製造工)
- 通常は客室1部屋を1人で清掃させているが、本人が不得意な作業が含まれていたため、2人体制にして、本人が得意な作業(ベッドメイク等)を中心に行わせるようにした。(10～49人／宿泊業／清掃員)
- 自分では体調管理が難しい場合もあるため、熱中症を予防する観点から、夏期には水分補給のためのウォーターサーバーを設置している。(10～49人／不動産業(特例子会社)／清掃)
- 知的障害者に対し、会社や社会のマナー及びルール、通勤災害や労務災害予防のための勉強会を開催し、参加してもらっている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 安全教育について、危険箇所のマップを見ながらの庫内確認や、道具などを用いた危険予知トレーニングなどを定期的に繰り返しながら進めた。(1,000人以上／運輸業／倉庫作業員)
- 本人が常時見られるようにイラストで集団生活のルールを掲示している。(10人未満／サービス業(特例子会社)／清掃)

- 仕事や社会的なマナーの習熟度を本人が分かるようにするため、一覧表にして、よくできた時は本人の興味をそそる絵柄のシールを渡して、台紙に貼るようにしている。(100～299 人／福祉／清掃員)
- ジョブコーチや障害者就業・生活支援センターの支援を活用している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 急に休む時の連絡先の電話番号等を記載した携帯できる緊急時カードを作成している。(10 人未満／飲食サービス業／軽作業)
- グループホームの職員との定期的な面談の実施や問題発生時の連絡・連携体制の整備をしている。(10 人未満／製造業(特例子会社)／製造工、10～49 人／サービス業／清掃 )
- 通勤などで公共交通機関を利用する中で、電車の不通などの突発的な交通障害にパニックとなる者もいるため、事業所で交通情報を収集して本人へ伝達するなど、安心・安全についてフォローをしている。(100～299 人／製造業／製品検査)
- 新型コロナにより事業所が休業している間は労務担当者等が、本人や保護者に連絡し体調面の把握・サポートをしていた。(50～99 人／生活関連サービス業／クリーニング職)
- 本人の体調等を考慮してシフト調整をするとともに、新型コロナウイルス感染症対策として、従業員用のマスクを常備し、必要な従業員に配布している。(500～999 人／小売業／軽作業)
- 新型コロナウイルス感染者が発生した病棟内では医療用のマスクの着用が求められているが、医療用マスクの着用の可否を確認し、着用が不可と申告があった場合には、就労場所を調整する対応とした。また、医療用のマスクの着用手順や着用場所について、本人が理解できるようになるまで障害者職業生活相談員が予行演習をした。(1,000 人以上／医療／清掃・軽作業)



## 精神障害

(募集・採用) 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。

◆ 精神障害は、統合失調症や気分障害（うつ病、そううつ病）、てんかん等の様々な精神疾患が原因となって起こります。原因となる疾患によって、それぞれの障害特性や必要な配慮が異なっています。したがって、精神障害者の方と面接官の意思疎通を助け、また、精神障害者の方の障害特性等を面接官に知ってもらうために、面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている事例があります。

- 同席者の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ ハローワークの職員
  - ・ 障害者職業センターの職員
  - ・ 障害者就業・生活支援センターの職員
  - ・ ジョブコーチ
  - ・ 本人の出身学校の職員
  - ・ 障害者福祉施設の職員
  - ・ 障害者を支援する NPO 法人の職員
  - ・ 本人の家族
  - ・ 人材紹介会社の職員
  
- 同席者の役割の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 障害特性や配慮事項・支援内容の説明
  - ・ 面接における本人の受け答えの補足

(募集・採用) その他の配慮

- ◆ 精神障害者の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。
  
- 他の社員が出入りしない個室の会議室で面接を実施した。（100～299 人／小売業／品出し）

- 集団面接を免除した。(10～49人／サービス業(特例子会社)／清掃)
- 支援機関の職員から事前に本人の障害特性を確認しておき、面接時に本人に過度な負担がかからないように配慮した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 書面により必要な説明を行った。(1,000人以上／宿泊業／事務)
- 緊張している様子の方には、面接の中断を認めており、時間を空けて本人が落ち着いてから面接を再開している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／事務)
- 本人や保護者等の不安解消のため、本人だけでなく、保護者・就労支援機関の担当者も一緒に職場見学や勤務内容の説明を実施した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 就労支援機関に通っている時間やリズムを考慮し、本人へ確認したうえで、面接時間を設定した。(100～299人／卸・小売業／事務)
- 採用時、複数の施設を見学し、働きやすい環境の方を選べるようにしている。(50～99人／福祉／清掃)
- 就労パスポートの内容を参考に、仕事の切り出しを行った。(100～299人／漁業協同組合／清掃)

**〔採用後〕業務指導や相談に関し、担当者を定めること。**

- ◆ 障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し企業内の様々な立場の人を担当者として選任している事例があります。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。
- 担当者の例
  - ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
  - ・ 総務部等の人事担当者
  - ・ 就業場所の責任者
  - ・ 本人の上司

- ・ 本人の同僚
  - ・ 本人と同年代、同性の者
  - ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
  - ・ 定年退職後の再雇用社員
  - ・ 衛生管理経験者
  - ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
  - ・ 障害者職業生活相談員
  - ・ 新人担当のチューター（障害特性について指導した上で）
- (※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。

○ 担当のあり方の例

- ・ 複数の者から指示すると本人が混乱するため、担当者のみが指導を行う。
- ・ 日頃の業務指示とは別に、指導をしなければならない場面では決められた担当者のみが行うこととしている。
- ・ 業務指導を行う者（現場の上司等）と相談対応を行う者（人事担当者等）を分けている。
- ・ 店舗等責任者が組織の上長（本部長等）に連絡を行い、全体的な配慮の指示を仰いでいる。
- ・ 採用当初は担当者が指導し、本人が軌道に乗れば先輩の障害者と一緒に仕事を行うこととした。

○ 指導・相談の仕方の例

- ・ 定期的に本人と面談したり日誌交換を行いながら、仕事の悩みや体調等について把握したり、仕事のフィードバックを行うようにしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 担当者の不在時に他の同僚からも同じような配慮を得られるように、作業の手順を示す資料を作成・共有するなど、所属部署全体でフォローできるようにしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 直接相談しにくい内容も相談できるよう、相談用紙と投函する箱を設置している。（10～49人／サービス業（特例子会社）／清掃）
- ・ 日常的にSPIS（就労定着支援システム）を活用し本人の状態を把握している。（100～299人／製造業／軽作業）

- 社内カウンセラーや保健師、精神保健福祉士、社会福祉士等を配置し、定期的なカウンセリングやメールによる相談対応を実施している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）

〔採用後〕業務の優先順位や目標を明確にし、指示を一つずつ出す、作業手順を分かりやすく示したマニュアルを作成する等の対応を行うこと。

◆ 精神障害者の方の中には、曖昧な状況にストレスを感じやすく、また、工夫・応用が苦手な方もいます。そのような方に対しては、作業の流れや手順を決めて、できるだけ具体的かつ簡潔な指示を出すような配慮を行っている事例があります。

○ 業務の優先順位を明確に示している例

- ・ 毎日作業内容が変わることから、次にやるべき仕事、いつまでに終わらせるかなど細かい内容について、その都度指示している。(300～499人／物品賃貸業／清掃、300～499人／製造業／製造工)
- ・ ホワイトボード等により個人別にその日や週ごとの作業を掲示している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 業務の優先順位に迷っている場合には、上司に確認するようにしている。(500～999人／労働者派遣業／事務)

○ 目標を明確に示している例

- ・ 本人の能力や到達に沿った業務目標を設定している。(10～49人／福祉／清掃、100～299人／医療／調理補助、100～299人／製造業(特例子会社)／事務・清掃)
- ・ 毎日、その日の作業内容や範囲、所要時間などを指示している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

○ 一つの作業の終了を確認した後に次の指示を出すなど、業務指示は一つずつ行うようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

○ マニュアルの作成等により本人が仕事の内容を理解しやすくしている例

- ・ 作業手順や方法について、写真等を活用したマニュアルを作成したり、目につきやすい箇所に掲示している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 使用する機械に番号を貼り付ける、清掃箇所により使う用具を色分けすること等によりわかりやすくしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ・ 他の社員も使用しているマニュアルをポケット等に入れられるカード型にし、いつでも本人がチェックできるようにしている。(50～99人／福祉／介護補助)
- ・ 実際に業務を行った障害者に作業手順書作成の協力を依頼し、作業目線での作業手順書を作成した。(300～499人／労働者派遣業／事務)

- マンツーマンによる指導や、手本や見本を示しながら指導することで、本人にわかりやすく業務内容を教えている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ジョブコーチや障害者就業・生活支援センター、障害者職業センターの職員の助言を受けながら、効率的な作業方法について本人に伝達している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- できるだけ担当者のそばで作業してもらおうようにしている。(10～49人／製造業／製造工、100～299人／サービス業(特例子会社)／事務、300～499人／サービス業／事務)
- 作業指示に際して、メモをとるよう指導している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／清掃、1,000人以上／金融業／事務、1,000人以上／サービス業(特例子会社)／清掃)
- 新しい仕事を依頼する場合は、事前に伝えて心の準備をしてもらっている。(1,000人以上／宿泊業／事務)
- 清掃業務の場所・内容・作業時間等を明示した業務チェックリストを活用し、業務の進捗の確認とフィードバックを行っている。(100～299人／福祉／清掃)
- 1日の業務の手順や1週間の勤務について、図や表で確認・修正している。(100～299人／福祉／清掃)
- 新型コロナ対策として、注意事項を「タイムカード打刻」「休憩時」「他の階に行くとき」「班で座るとき」等に分け、すべてA4用紙にイラストでわかりやすく表示している。(1,000人以上／宿泊業／軽作業)
- 新型コロナ対策として、イラスト等を用いて感染防止対策のお知らせを作成し、本人・家族に案内するとともに、不安解消やコロナ渦での注意事項について理解を深めるため、就労支援機関によるWEBでの面談を行った。(1,000人以上／宿泊業／軽作業)

**(採用後) 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。例えば、精神障害者の方は心身が疲れやすい傾向があるため、短時間勤務から始め、徐々に勤務時間を延長していく等の事例があります。
  
- 出退勤時刻に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通勤ラッシュを避けられるよう、出退勤時間を決めている。(50～99 人／生活関連サービス業／事務、100～299 人／建設業／事務)
  - ・ 1人のほうが落ち着いて作業ができるという申出があったため、出退勤時間を1時間早めている。(500～999 人／運輸業／事務)
  - ・ 日常生活での時間配分が困難な為、平日一日のスケジュールを作成し、遅刻が続く場合には、リズムを取り戻すまでモーニングコールを行っている。(100～299 人／製造業／組立)
  - ・ アラーム機能の付いた腕時計を支給し、時計を見て行動できるようにした。(100～299 人／製造業／組立)
  
- 休憩に関し、体調に配慮している例
  - ・ 規定の休み時間以外にも休憩を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 通常 60 分休憩だが、本人の希望に応じて、45 分と 15 分に分割して休憩を取れるようにしている。(500～999 人／医療／清掃)
  - ・ 体調が悪そうな時は、本人の様子を見て声かけを行い、休憩を取らせたり、場合によっては体調の回復を優先して、本人と支援機関に相談の上、早退をするように促したりしている。(50～99 人／製造業／基板組立工)
  
- 休暇に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ できるだけ連続勤務とならないようにするなど、本人の負担とならないよう勤務日や勤務時間を調整している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 通院等を考慮してシフトを作成している。(10～49 人／小売業／軽作業、300～499 人／運輸業／洗浄)
  - ・ 通院やリフレッシュ等に利用しやすいように、有給休暇を1時間単位で取得することができるようにしている。(10～49 人／サービス業(特例子会社)／事務)
  - ・ 体調不良時の欠勤連絡は緊張が伴うとのことなので、本人の担当者に個別に連絡してもよいこととしている。(1,000 人以上／医療／清掃)

- ・ 長期欠勤後の復帰の際は、面談を行い、欠勤をマイナスと捉えないよう精神面のケアを行っている。(1,000人以上／医療／清掃)
  - ・ 急な欠勤があった場合は、支援機関に連絡し支援機関から本人に連絡をとってもらい、欠勤がストレスとならないように配慮している。(1,000人以上／サービス業(特例子会社)／清掃)
  - ・ 体調の変化によるやむを得ない欠勤時に、他の従業員への気遣いからストレスを抱えやすかったため、体調が悪い時に気兼ねなく休めるよう、本人の希望に応じて、休んだ分を別の日に振り替えて出勤することも可能としている。(500～999人／小売業／事務)
  - ・ 年次休暇のほかに通院休暇を設けている。(1,000人以上／宿泊業／軽作業。他企業で類似した事例あり)
- その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例
- ・ 短時間勤務を認め、徐々に勤務時間を延ばしていくようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 残業や夜間の業務は控えてもらっている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 勤務時間延長について、本人の体調等を最優先に、本人、担当者、主治医の意見を取り入れ話し合いを重ねている。(1,000人以上／サービス業／コールセンターオペレーター)
  - ・ 本人が不調に気づきやすいように、体調、睡眠、服薬の簡単なチェックリスト形式の記録帳を活用している。(500～999人／小売業／軽作業、1,000人以上／サービス業(特例子会社)／清掃)
- 通勤時や職場での対人関係のストレス軽減のために在宅勤務とした。(1,000人以上／情報通信業／データ入力)
- 週に2回は、テレワークを導入し体調が不安定にならないよう対応している。(1,000人以上／サービス業／事務)
- 対面での仕事が苦手な為、サテライトオフィスを借り上げて完全リモートワークを行っている。(100～299人／卸・小売業／事務)

**〔採用後〕** できるだけ静かな場所で休憩できるようにすること。

- ◆ 精神障害者の方の中には、新しい環境に対して不安を感じやすかったり、きまじめで手

を抜けず、常に緊張感を持ち続けて頑張りすぎたりしてしまう方もいます。このような方には、できるだけ静かな場所で休憩できるようにしたり、本人の希望も聞きながら一人になれるような場所を用意したりするというような配慮を行っている事例があります。

- 休憩時間を一人で過ごしたいという本人の意向により、静かに休憩できるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 一人で休憩できるよう、本人の希望に応じて、従来の休憩場所以外の休憩場所を確保(会議室の開放等)したり、休憩時間をずらしたりしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 一人で休憩を取れるように、休憩時間を他の従業員とずらしている。(300～499人／小売業／自動販売機商品補充員)
- 本人がリラックスできる自由な場所(車の中、外出等)での休憩を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 休憩室に簡易ベッドを置くなど、横になって休めるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- スペースが狭かった従前の休憩室を改装し、男女別の休憩室及び談話室を設けた。(300～499人／福祉／介護補助)

**〔採用後〕本人の状況を見ながら業務量等を調整すること。**

- ◆ 前述のように、精神障害者の方の中には、緊張が強く、また何事にも手を抜けず頑張りすぎてしまう方もいます。このような特性を踏まえ、援助担当者が本人の負担や体調に配慮して、業務量等を調整するといった事例があります。
- 本人の状況や業務の習熟度に合わせて業務量を増やしていく。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 過集中の傾向があるため、業務内容を段階的に増やしていった。(500～999人／教育／事務)
- 一度に多くの業務量を指示すると、休憩時間になっても休まずにがんばってしまう傾向



があるため、本人の負担や体調に配慮して、指示する業務量を調整するようにしている。  
(100～299人／福祉／事務)

- 業務内容・量の変更をせずパターン化して、本人が混乱しないようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 無理なノルマを課さない、期限の定めのある業務は控えてもらうなど、本人のペースで業務を行ってもらい、過度な負担を感じないように配慮している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ノルマを課すのではなく、本人にとって無理のない範囲での数値目標を設定し、それに向けて取り組ませることで仕事に対するモチベーションを維持させ、慣れてきたら少しずつ業務量を増やすようにしている。(10～49人／製造業／自動車組立工)
- 本人の障害特性を考慮し、苦手なことに配慮した上で、業務を担当してもらっている(人との接触の少ない業務を担当してもらう、電話応対を免除する、単純な作業(社員の補助業務や反復作業等)から開始して徐々に複雑な作業に移行してもらうなど)。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 生活リズムを崩さないよう、当直のシフトは控えてもらった。(300～499人／福祉／介護)
- 業務量が多い場合は他の部署の社員がフォローに回ったり、苦手な作業については担当者がそばについてサポートしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- チームを組んで急な休みが発生しても業務をフォローできる体制を取っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 入社後3ヶ月かけて職場適応してもらってから新入社員教育に参加してもらった。  
(100～299人／小売業／事務)
- 業務量や作業内容の変更の際に考慮していることの例
  - ・ 本人が業務上困ったり迷ったりしていないか、定期的な声かけや日誌により確認し、業務量を調整している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 不安障害があり、他の者にとっては些細なことであっても、本人にとっては大きな不安につながることもあるため、日々の疑問や困っていることには、丁寧に聞き取り、答

えるようにしている。(50～99人／製造業／木製製品製造工)

- ・ 担当者が本人の体調に合わせて業務量の配分を行っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 業務量を増やすときは、ジョブコーチなどの専門支援機関の助言を聞くようにしている。(1,000人以上／福祉／介護、清掃)
  - ・ 本人の希望を踏まえながら、様々な業務にチャレンジさせているが、チャレンジしてみても、「難しい」「できない」と感じたら、一旦、その業務を担当から外せることや再度チャレンジできることを事前に説明することで、上手く出来なかった場合に本人が失敗体験と捉えて不安にならないよう配慮している。(300～499人／小売業／コーヒーショップ店員)
  - ・ 体調や通院の状況などを本人から聞いて、勤務時間の短縮や担当業務を少なくする等の調整を本人に確認しながら行っている。(100～299人／医療／軽作業)
- 新型コロナへの対応として、マスクをしたままの作業が辛くなった時は涼しい事務所で打ち込み作業に替える、またはソーシャルディスタンスのしっかり取れる作業に切り替えてマスクを外してもらった。(10～49人／製造業／軽作業)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
--

- ◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望めます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望めます。
- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例
- ・ 人事責任者
  - ・ 指導担当者
  - ・ 本人と一緒に働く社員
- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容
- ・ 具体的に配慮が必要な事柄や仕事上関係する障害特性について
  - ・ 体調不良になった際の初期動作、連絡体制、倒れた際の誘導などについて
  - ・ 対応上のポイント (コミュニケーションが苦手であることを踏まえて接してほしいことや、疲れやすいためフォローしてほしいこと、危険が及ぶ業務は必ず2人で行う

こと等) について

- ・ 精神障害があることや必要な配慮のみを説明し、具体的な病名は説明しない
- (本人の希望を踏まえて) 説明する方法の例
  - ・ 定例会議等の場で説明した。
  - ・ ジョブコーチの支援により本人の特性シートを作成し、社員が本人の障害特性を理解できるようにした。
  - ・ 本人の特性や必要な配慮事項などを記載した資料を提示した。
- 作業場の主任クラスの人に、何を言ったら本人がどう感じるか、どういう言葉を選ぶべきかを作業の実例を元に資料を作成し、配慮に協力してもらった。(10～49人／製造業／軽作業)
- 精神障害者の障害特性を理解するための研修を実施した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 採用当初は他の従業員に知らせていなかったが、他の従業員が残業中に帰宅することが心苦しいと本人から申出があったため、本人の希望を踏まえ、社内で障害について周知した。(100～299人／小売業／清掃員)

#### **(採用後) その他の配慮**

- ◆ 精神障害者の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。
- ジョブコーチや障害者就業・生活支援センターの支援を活用している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 出退勤時等の面談や家族と連絡を取ること、日誌の確認等により、定期的または随時体調を把握している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 本人と相談した上で、本人にてんかんの発作が起きたときの対処法を予め従業員間で共有し、対応できるようにしている。(50～99人／物品賃貸業／商品出荷、1,000人以上／生活関連サービス業／清掃)
- 急な事態が発生した時に連絡できるよう、社内用 PHS を持ってもらっている。(1,000

人以上／生活関連サービス業／清掃)

- 事務作業に専念できるよう、人の出入りする窓口から離れた座席に配置している。(300～499人／農業協同組合／事務)
- 手待ち時間ができた際にできる簡単な仕事を常に用意しておき、仕事が途切れることによるストレスを少なくするようにしている。(300～499人／小売業／事務、1,000人以上／金融業)／事務)
- 列車利用の場合は、最寄りの駅から、会社契約のタクシーで列車の運行時間に合わせ乗り合せて通勤できるように配慮している。(10～49人／農業／販売)
- 定期的に、臨床心理士による個別相談を実施している。(10人未満／サービス業(特例子会社)／軽作業、100～299人／サービス業(特例子会社)／事務)
- 就労支援機関や医療機関との連携を密にして、相談や体調が悪化したときの適切な支援につなげられるように、会社外のサポート体制を構築している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／事務)
- 仕事以外でチャレンジできる場(アビリンピック、障害者ワークフェアへの出店、スポーツ大会等)の参加支援を行っている。(100～299人／サービス業(特例子会社)／事務)

## 発達障害

(募集・採用) 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。

◆ 発達障害には、自閉症・アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害等の様々な障害があり、それぞれその障害特性や必要な配慮が異なっています。したがって、発達障害者の方と面接官の意思疎通を助け、また、発達障害者の方の障害特性等を面接官に知ってもらうために、面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている事例があります。

なお、上記のほか、トゥレット症候群（チック）、吃音や発達性協調運動障害などがある方についても、職業生活に相当の制限を受け、または職業生活を営むことが著しく困難な場合にあっては、配慮の提供が必要です。

- 同席者の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ ハローワークの職員
  - ・ 障害者職業センターの職員
  - ・ 障害者就業・生活支援センターの職員
  - ・ 発達障害者支援センターの職員
  - ・ 地方自治体の障害者支援機関の職員
  - ・ 職業能力開発訓練校の職員
  - ・ 本人の家族
  - ・ 特別支援学校の教諭
  - ・ ジョブコーチ
  
- 同席者の役割の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 本人の障害特性・配慮事項（接し方、指示の仕方、新しい仕事に不安が強いこと、最初は一緒に仕事をしてほしいこと等）を説明する。
  - ・ 同席することで、本人の不安感を取り除く。
  - ・ 雇用条件等の説明を一緒に聞き、本人の理解を促す。
  - ・ 面接における本人の受け答えを補助する。

(募集・採用) 面接・採用試験について、文字によるやり取りや試験時間の延長を行うこと。

◆ 発達障害者の方は、コミュニケーションに困難を抱えていたり、集中力が途切れがちであったり、文章の読み書き・計算など特定の課題に困難を示したりする場合があります。

したがって、面接・採用試験においては、本人の抱えている支障に応じて、口頭での面接を文字によるやりとりに代える、試験時間を延長する等の配慮を行っている事例があります。

- 面接において、本人が言葉に詰まった場合に平易な表現の質問に変えたり、紙媒体での質問にする等の配慮を行った。(300～499人／サービス業／清掃・事務補助)
- 言葉だけでのやりとりではなく、図や文字を用いた面接を行った。(10～49人／農業(特例子会社)／農耕作業員)
- 通常の面接より時間をかけ、わかりやすい質問をすることなどにより丁寧に障害特性などの聞き取りを行った。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 制限時間を設けずに筆記試験、適性検査を実施した。(300～499人／製造業／図面作成、1,000人以上／生活関連サービス業／事務)
- 適性検査の際に、同行する支援スタッフが試験監督者に質問する等の支援を行うことを認めた。(500～999人／情報通信業／事務)
- 通常は必須である筆記試験、適性検査を免除した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 実技試験を実施したが、速度は考慮せず採否を判断した。(300～499人／運輸業／倉庫作業)

#### **(募集・採用) その他の配慮**

- ◆ 発達障害者の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。
- 通常は行っていない入社前説明会を実施し、本人・保護者・支援機関の職員等に出席してもらい、見学・説明・質疑応答・配慮事項の説明等を行った。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 会社でのルールや、今後の採用までの流れについて、書面で説明を行った。(50～99人)

／運輸業／包装)

- 集団での面接を行わないこととした。(10～49 人／サービス業 (特例子会社) ／清掃)
- 漢字を書くことが極端に苦手であったため、履歴書を PC で作成することを認めた。(100～299 人／運輸業／事務)
- 面接の前に本社人事担当者が就労支援機関から本人の特性について聞き、店舗の面接担当者に本人がどのような仕事ができ、どのような配慮を必要かということ伝えた。(10 人未満／小売業／軽作業)
- 会社において配慮してほしいことを面接時に本人に質問し、本人と会社にとって、双方で留意すべき点を確認した。(50～99 人／金融業 (特例子会社) ／事務)
- 吃音があり、緊張すると言葉が出にくくなることから、身振り手振りでも構わないことを伝え、本人が発話できるまで待って話を聞くようにした。(300～499 人／小売業／倉庫作業員)
- 部署については事前に提出した就労パスポートを元に企業側が本人に合いそうな部署を選定してもらった。(500～999 人／製造業／製品検査)

**〔採用後〕業務指導や相談に関し、担当者を定めること。〕**

- ◆ 障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し企業内の様々な立場の人を担当者として選任している事例があります。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。
- 担当者の例
  - ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
  - ・ 総務部等の人事担当者
  - ・ 就業場所の責任者
  - ・ 本人の上司
  - ・ 本人の同僚
  - ・ 本人と同年代、同性の者
  - ・ 本人と同じ障害のある先輩社員

- ・ 定年退職後の再雇用社員
- ・ 衛生管理経験者
- ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
- ・ 障害者職業生活相談員
- ・ 新人担当のチューター（障害特性について指導した上で）  
（※） 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。

○ 担当のあり方の例

- ・ 作業ごとに担当者を決めて、本人が混乱しないよう、一つの作業ごとにその担当からのみ指示を出すようにしている。
- ・ シフト制勤務のため担当者を複数定めるが、その日は誰の指導を受ければ良いのかを書面で本人に伝え、戸惑うことがないようにしている。
- ・ 担当者を中心に、本人や総務担当者とチームを作り、現場担当者が業務管理と指示を行い、調整が必要になればチームのチーフを含めて対応する。
- ・ 業務指導の担当者（現場の上司等）と相談対応を行う者（人事担当者等）を分けている。
- ・ 入社当初は全ての連絡・指示の窓口を一本化し、仕事や環境に慣れてからは徐々に指示等をする職員を増やしていった。

○ 指導・相談の仕方の例

- ・ 定期的（朝礼・終礼時等）に面談や声かけを実施する、作業日報や日誌を提出してもらうことなどにより、担当者が本人の状況を確認している。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 直接相談しにくい内容も相談できるよう、相談用紙と投函する箱を設置している。（10～49人／サービス業（特例子会社）／清掃）
- ・ 本人が慣れるまで障害者就業・生活支援センターの職員による支援を活用しながら指導をした結果、障害のない者と変わらないレベルまで業務を覚えることができた。（50～99人／製造業／製造工）
- ・ 担当者の不在時に他の同僚からも同じような配慮を得られるように、作業の手順を示す資料を作成・共有するなど、所属部署全体でフォローできるようにしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 担当者が集まって指導についての課題などを共有する機会を定期的に設けている。（100～299人／情報通信業／事務）
- ・ アンケートを行うなど、本人からの聞き取りを常に行っている。（10～49人／製造業／軽作業）



- ・ 障害特性を考慮し、社長とLINE（ライン）を利用したやり取りをして、仕事の感想や社内の環境について意見等を伝えられるようにしている。（10～49人／学術研究・専門技術サービス業／事務）
- ピアサポート体制をとり、障害者同士が互いに協力し合う環境を作っている。（1,000人以上／情報通信業／事務）

（採用後）業務指示やスケジュールを明確にし、指示を一つずつ出す、作業手順について図等を活用したマニュアルを作成する等の対応を行うこと。

- ◆ 例えば自閉症の方の中には、いわゆる暗黙のルールを理解が苦手であったり、言葉を文字どおりに受け取る傾向があったりする方がいます。このような傾向を持つ方に対しては、業務指示やスケジュールを明確にし、業務指示を具体的かつ簡潔に出す等の配慮が行われている事例があります。
- 業務指示を明確にしている例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 口頭で、例えば「午前中はこの仕事を行ってください」、「終わらなくても、午後はこの仕事をしてください」と時間を区切って指示したり、「Aが終了したら、次はBです」と業務の完結をもって区切ることや、「きれいになったら次のものを洗う」ではなく、「10回洗ったら次のものを洗う」等、客観的に作業方法を指示することで、業務指示を明確にしている。
  - ・ 「あれ」や「それ」など、曖昧な指示ではなく、具体的な指示をするようにしている。（50～99人／製造業／食品製造工）
  - ・ 指示した内容について、本人が整理をするためにノートに書く時間を設け、内容を確認した上で指示内容を理解したかを確認する。
  - ・ 毎日、仕事の内容を書いた紙を本人に渡す。その紙には、本人も実際に仕事をした上で必要なことを記入できるようメモできるスペースを残している。
  - ・ 本人に分かりやすく説明し、理解が不確かな場合は言い方を変えて理解できているかその都度確認し、指示内容が正確に伝わるようにしている。
- スケジュールを明確にしている例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ ホワイトボード等にその日のスケジュールを貼りだし、必ず本人にメモをとってもらい業務内容を一つずつ確認している。

- ・ 朝礼で当日の作業内容を確認し、終礼で作業進捗と翌日の作業予定を確認している。
  - ・ 時間ごとの業務内容がわかるよう、時計の図と作業の写真を組み合わせたカードホルダーを渡し、「この時間にはこの作業をする」ことが視覚的にわかりやすくなるようにしている。
  - ・ 過集中を防ぐため、無理が少なく、具体的な内容の業務計画を作成している。
  - ・ 急な作業変更は極力行わない。行う場合には、本人の作業が一区切りつくまで待つ。また、業務の中で予想される変化については、できるだけ事前に本人に伝える。
  - ・ 各部署の指導担当者が普段から情報交換をして、本人に対する指示の出し方に統一性を持たせている。(500～999人／教育・学習支援業／事務)
  - ・ 作業量の調整が不得意な対象者に対して、担当者が1日の作業量を明確にし、対象者の特性に応じて調整している。(100～299人／情報通信業／事務)
- 作業指示を一つずつ出している例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 本人の作業指示はできるだけ細分化し、一つの作業が終わる都度、次の作業を指示している。
  - ・ 本人ができないことを明確にし、一つの作業を覚えてから次の作業の指導を行うことで、できることを少しずつ増やしていった。
- 作業手順について図等を活用したマニュアルを作成している例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- ・ 本人専用のマニュアルを作成している。
  - ・ 担当者が実演により見本を見せながら業務を指示している。
  - ・ 全ての工程を写真にとり、本人が自身の言葉で工程内容を書き込めるタイプのマニュアルを作成している。
  - ・ 既存のマニュアルを渡し、本人がより早く作業を覚えられるよう、作業を覚えていく中で自分専用のマニュアルに改訂してもらっている。
  - ・ 携帯できるポケットサイズの写真つきの説明カードを作業マニュアルとして作成している。
- 業務を間違いなく行えるように配慮している例
- ・ 品出し作業が容易にできるように、部品が入ったトレイ及びトレイを格納している棚の両方に部品番号を掲示している。(10～49人／製造業／品出し)
  - ・ 資材のサイズ・形に合わせた型枠を用意して、それに乗せて合わせることで該当の資材であるかどうかを誰でも瞬時に判断できるようにして、作業時間の短縮、取違いの防止を図っている。(10～49人／製造業／軽作業)

- 本人にイメージがわからない場面についてはモデリング（観察学習）やロールプレイを行うことで理解につなげる。（10～49 人／金融業／事務）
- 新型コロナ対策として、イラスト等を用いて感染防止対策のお知らせを作成し、本人・家族に案内するとともに、不安解消やコロナ渦での注意事項について理解を深めるため、就労支援機関による WEB での面談を行った。（1,000 人以上／宿泊業／軽作業）

**（採用後）出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。例えば、通勤ラッシュが苦手なため始業時間を遅くすることや、人混みを嫌う特性がある場合もあるため食堂に早めに行けるように休憩時間を調整するなどの配慮を行っている事例があります。
- 出退勤時刻に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通勤ラッシュが苦手等のため、始業時間を遅くした。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
- 休憩に関し、体調に配慮している例
  - ・ 過集中により疲労しやすいため、積極的な休憩の取得、時間をずらしての休憩、休憩時間の延長を認めている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 障害のある従業員全員に対して、就業規則外で午後 30 分の休憩を設けている。（50～99 人／金融業（特例子会社）／事務。他にも法で定められた時間以上の休憩を認めるなど類似した事例あり）
  - ・ 人混みを嫌う特性があるため、食堂に早めにいけるよう休憩時間を早めている。（300～499 人／製造業／製造工）
  - ・ 本人ができるだけ静かな場所での休憩を希望したため、一人で休めるスペースを設けた。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 休憩室にベッドを置き横になって休めるようにしている。（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 不安が高まり、作業に集中できていない様子に周囲の従業員が気付いた場合は、気持ちを落ち着かせられるよう、休憩に入るように指示をしている。（100～299 人／製造業／パン製造工）

- 休暇に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ シフトを組む際に、できるだけ連続勤務とならないよう(例えば、3日勤務して1日休む等)にしている。(100～299人／福祉／介護補助)
  - ・ 通院日をあらかじめ勤務シフトから外している。(100～299人／情報通信業／事務、1,000人以上／小売業／軽作業)
  - ・ 通院だけで有給休暇が消化されてしまい、私的に取得できる休暇がないとの訴えから、有給休暇の他、通院や急な体調不良に利用できる特別休暇をつくった。(1,000人以上／金融業／事務作業補助。他企業で類似した事例あり)
  
- その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 本人の負担や希望を考慮し、まずは短時間勤務から始め、段階的に労働時間を延ばすこととした。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 急に客に声をかけられると焦ってしまうため、当初は早朝の品出しを担当してもらった。(500～999人／小売業／品出し)
  - ・ 残業が必要な場合、予め本人に伝える、1日おきとする、体調により控えてもらう等の配慮を行っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 通勤中の事故や急な休暇取得時には、事業所に連絡することは理解しているようだが、実際に連絡する際は緊張し、ためらうことが考えられるため、誰にどのように伝えるか等、本人が対応できるように連絡先などを記入したカードを携帯してもらっている。(100～299人／福祉／清掃員)
  
- 出勤とテレワークの併用勤務であり、不調時はテレワークに変更し対応。(500～999人／製造業／事務)

(採用後) 感覚過敏を緩和するため、サングラスの着用や耳栓の使用を認める等の対応を行うこと。

- ◆ 発達障害者の方の中には、音や光、嗅覚などに独特で過剰な敏感さを持っている方もいます。これらの感覚過敏の方に対しては、その障害特性に応じて、サングラスや耳栓・ヘッドフォンの使用を認める、衝立を用意して周囲と遮断された空間を用意する等の配慮を行っている事例があります。

- 音に対して過敏であるため、静かなところで作業をしてもらう、耳栓を付与する、ヘッドフォンの着用を認める、机の電話を外す等の配慮を行っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- パソコン入力時に発する音に反応するため、音を吸収するマットとキーボードカバーを購入し、音を発しない環境作りに努めた。(1,000人以上/金融業/事務作業補助)
- 光に対して過敏であるため、蛍光灯を一本少なくする、サングラスの着用を認める等の配慮を行っている。(100~299人/製造業/製造工、100~299人/製造業/事務)
- においに対して過敏であるため、芳香剤の使用を認める等の配慮を行っている。(1,000人以上/小売業/軽作業)
- 衝立等を用意している例(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 視線があると集中できないため、本人の机の前後左右に衝立を用意した。
  - ・ 事務用品を組み合わせて、手作りの衝立を作成した。
  - ・ 集中力を持続してもらうため、机の周りに棚を作って視覚的な情報の制限を行った。
  - ・ 作業机を衝立で仕切って、個人の作業スペースの確保と他の人との業務比較を防止した。
  - ・ 休憩所にカーテンで仕切りをした。
- 本人からの要望で、他者との関わりをできるだけ少なくし、静かな作業環境を整えている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 体温調整が苦手であるため、本人専用のスポットクーラーを設置した。(50~99人/製造業/製造工)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

- ◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望まれます。本人の特性や必要な配慮事項などを記載した資料の活

用などは、個々の障害特性と事業所内での配慮事項を関係する社員が共有し、職場定着を助けるための有効な事例です。

- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例 (企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
    - ・ 本人の上司
    - ・ 本人の配属先の社員
    - ・ 業務上関係する部署の社員
  
  - (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例 (企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
    - ・ 必要最低限の障害特性 (作業の習得にはそれほど時間はかからないが、コミュニケーション能力に困難を抱えていること等) について
    - ・ 本人のできることとできないことについて
    - ・ 対応上の留意点 (指示・注意をするときは穏やかに話すこと、一つずつ指示を出すこと等) について
    - ・ 昼休憩時等の関わり方の留意点について
    - ・ 責任者や本人と深く関わる社員には詳しい障害特性及び個性について、その他の社員に対しては大まかな障害特性や配慮事項について
  
  - (本人の希望を踏まえて) 説明する方法の例 (企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
    - ・ 本人の特性や必要な配慮事項などを記載した資料を社員と共有した。
- (※) 本人の特性や必要な配慮事項などを記載した資料として、「ナビゲーションブック」があります。ナビゲーションブックとは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が作成したツールであり、障害者自身が、自身の特徴やセールスポイント、障害特性、職業上の課題、事業所に配慮をお願いすること等を取りまとめ、事業所や支援機関に説明するために用いるものです。
- 他の従業員に説明する際に、①雇用管理や作業指示を行う担当者、②同じ部屋で勤務する者、③同じ更衣室を利用する者など、障害者本人との関わる度合いに応じて、説明する内容に軽重をつけた。(1,000人以上／私立大学／臨床検査補助員)
  
  - 吃音がある者について、他の従業員には「このような特徴がある方」と伝えた。(300～499人／小売業／倉庫作業員)
  
  - 障害者雇用についての勉強会を開催した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

- 従業員に、高齢・障害・求職者雇用支援機構が発行している障害者雇用マニュアルを紹介し、障害者雇用に関するノウハウを身につけることを奨励した。(50～99人／情報通信業／事務)

### 〔採用後〕その他の配慮

- ◆ 発達障害者の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。作業に当たっては、集中力やモチベーションを高めるなどの工夫をしている例があります。
- 定期的に面談の機会を設け、本人の体調を把握している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 本人に対し、障害特性に配慮しながらビジネスマナー等に関する研修を実施している。(10～49人／サービス業(特例子会社)／事務)
- 自分の興味のあることに夢中になりやすく、その場の雰囲気を読み取ることが苦手であるため、休憩から仕事への切り替えが上手くいかないことが続いたことから、周囲が声かけを行い、本人が気付けるよう配慮している。(100～299人／福祉／清掃員)
- 障害者の集中力やモチベーションを持続してもらう他、業務がしやすい環境を整備している例
  - ・ タイマーを導入することで、時間内の生産量を把握してもらうようにした。目標を数値化することでモチベーションを上げることができた。(50～99人／運輸業／包装)
  - ・ できるようになったことやできていることを本人に伝えて、繰り返しほめる、評価する、会社に必要な人材だと自己肯定感を高めてもらうような声かけを行う。(50～99人／物品賃貸業／洗浄、消毒、50～99人／情報通信業／事務)
  - ・ 高圧的ではなく、「・・・してほしい」と丁寧な言葉遣いで指示をする。(10～49人／サービス業(特例子会社)／清掃)
  - ・ 本人の意向を踏まえ、本人が遂行困難または苦手な作業は担当としないようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 特に最初はどううまくできなくても責めない。まずは環境に慣れることを優先する。(50～99人／製造業／製造工)
  - ・ できるようになるまでは作業の分量を抑える。(500～999人／製造業／選別)

- ・ 日々の業務量の変動に対応するため、本人が決まった業務を終えた後に行う仕事をストックしている。(10人未満／小売業／軽作業)
  - ・ 長時間集中して同じ作業を続けることが困難であるため、午前と午後で別の作業を担当することにしている。(100～299人／製造業／事務補助、軽作業)
  - ・ 業務でつまずき感情が高まってくる様子が見られたら、担当者が穏やかな声と柔らかな表情で積極的に声かけを行い、全く種類の違う別の業務を依頼するなど環境の変化を作り出すようにしている。(10～49人／製造業(特例子会社)／軽作業)
  - ・ 月に1度は本人と面談し、その月の振り返りと翌月の目標や課題を共有化している。また、その達成度を具体的に共有できるように、できる限り数値化している。(10～49人／サービス業／選別)
  - ・ 本人に対しての目標は、逆にプレッシャーになるため設定していないが、所属の目標に対しての意識を持ってもらうことで、チームの一員としてのモチベーションが保てるよう目標に向けて取り組んでもらっている。(500～999人／製造業／製造工)
  - ・ 発達障害のある従業員が複数いるため、個人の作業スペースの並びに気を配り、それぞれの性格や人間関係を考慮して、適宜席替えを実施している。(10～49人／製造業(特例子会社)／軽作業)
- 作業チームの構成員が変わると不安になる可能性があるため、固定のメンバーで長期勤務している社員が多い部署に配属した。(300～499人／小売業／ピッキング作業員)
- 吃音があり言葉が上手くでない時も指摘はせずに、本人が話すのを待つようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- ジョブコーチや支援機関の支援を活用している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 医療機関との連携等により、体調に配慮している例
- ・ 本人の理解を得た上で、日報に本人の体調管理欄を設けてモニタリングを行い、その資料を主治医・支援機関・事業所担当者で共有している。(100～299人／情報通信業／事務)
  - ・ 事業所の産業医、看護師に本人の状況を説明し、本人が気軽に相談できる体制を整備している。(500～999人／製造業／軽作業)
  - ・ 精神科主治医と連携して、本人に変化があった場合は連絡が取れるようにしている。(300～499人／宿泊業／清掃)
  - ・ 体調の変化等必要に応じて、本人、支援機関、主治医による支援会議を開催し、体調に応じた勤務時間の調整等の定着化に向けた取組を行っている。(50～99人／金融業(特例子会社)／事務)
  - ・ 産業医及び精神保健福祉士によるカウンセリングを希望者に対して、月1回実施して



いる。(50～99人／金融業(特例子会社)／事務)

- ・ 本人・両親等の了解のもと、主治医とも面談して、配慮が必要な点等を確認している。  
(500～999人／製造業／軽作業)

- 本人専用の「ストレスチェック表」を支援機関とともに作成。0～100%まで、身体・精神の具体的な状態と照らし合わせることで、ストレス度合いを本人自身が把握出来るようにするとともに、現時点で可能な仕事の範囲もわかるように工夫。(100～299人／医療業／事務)

## 難病に起因する障害

### (募集・採用) 面接時間について、体調に配慮すること。

- ◆ 難病には非常に多くの種類がありますが、時間帯や病状により本人の体調も変わってくることは共通しています。このような点を踏まえ、面接時間について、本人と相談しながら適宜調節する等の配慮を行っている事例があります。
- 本人が支援を受けている医療機関やハローワークと予め情報交換し、病気に関する情報を事前に把握することで、本人への質問等の負担を軽減し、面接時間を短縮した。(10人未満/製造業/事務、100~299人/サービス業/労務)
- 本人の体調の良い時間帯に面接を実施した。(10~49人/製造業/事務、100~299人/サービス業/事務)
- 日によって症状が異なるため、本人の体調に合わせるため、予め面接の日時は決めずに、直前の本人の体調を優先し、事業所側が日程を合わせるようにした。(50~99人/建設業/事務)

### (募集・採用) 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。

- ◆ 難病に起因する障害は様々であり、それぞれその障害特性や必要な配慮が異なっています。したがって、難病に起因する障害のある方と面接官の意思疎通を助け、また、難病に起因する障害のある方の障害特性等を面接官に知ってもらうために、面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている事例があります。
- 同席者の例(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ ハローワークの職員
  - ・ 障害者就業・生活支援センターの職員
  - ・ 障害者本人の介助者
  - ・ 本人の家族
  - ・ 地方自治体の障害福祉関係の職員
- 同席者の役割の例(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例が

あった)

- ・ 本人の難病の説明、障害特性、注意事項、配慮事項についての説明

#### **（募集・採用）その他の配慮**

- ◆ 難病に起因する障害の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。
  - 難病（脊髄小脳変性症）により発話に難があるため、時間をかけて本人が話す内容を聞き取るようにした。（10～49 人／福祉／軽作業）
  - 難病（強直性脊髄炎）による腰痛のため、移動が困難であると聞いたため、本人の自宅でインターネット上のビデオ通話サービスを使って採用面接を行った。（300～499 人／医療／事務（在宅勤務））

#### **（採用後）業務指導や相談に関し、担当者を定めること。**

- ◆ 障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し上司などを担当者として定めている事例があります。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。
  - 担当者の例
    - ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
    - ・ 総務部等の人事担当者
    - ・ 就業場所の責任者
    - ・ 本人の上司
    - ・ 本人の同僚
    - ・ 本人と同年代、同性の者
    - ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
    - ・ 定年退職後の再雇用社員
    - ・ 衛生管理経験者
    - ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
    - ・ 障害者職業生活相談員

(難病に起因する障害)

- ・ 新人担当のチューター（障害特性について指導した上で）  
(※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。

○ 担当のあり方の例

- ・ 社長等上役の主導のもと、担当者が業務指導、雇用管理を担当する。
- ・ 担当者（現場の同僚等）が、日々の状況を上役（課長、社長等）の担当者に日々または定期的に相談・報告する。
- ・ 業務指導の担当者（現場の課長等）と相談対応を行う者（人事担当者等）を分けている。

○ 指導・相談の仕方の例

- ・ 相談用紙と投函する箱を設置し、本人が困っていることを把握できるようにしている。  
(10～49人／卸売業／事務)
- ・ 在宅勤務の際に、始業・終了時の連絡、当日の仕事の進捗状況等の業務報告のほか、1日に2回、障害者本人の体調（「非常に良い・良い・普通・悪い・非常に悪い」の5段階）を報告させ、体調が悪いと報告があった場合は、どのように体調が悪いのかを聞き取るようにしている。(10人未満／サービス業／企画事務)

**（採用後）出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。例えば、難病に起因する障害のある方には、定期的な通院を必要とする方も多いため、通院日には休暇を認める等の事例があります。

○ 休憩に関し、体調に配慮している例

- ・ 午前・午後に各10分の小休止を設けている。(50～99人／サービス業（特例子会社）／事務)

○ お手洗いと食事には介助が必要なため、休憩時間にはヘルパーを導入した。(300～499人／小売業／事務)

○ 休暇に関し、通院・体調に配慮している例

- ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、

多くの事例があった)

- ・ 障害のある社員で定期的な通院が必要な者には、月に1日の通院のための公休を認めているが、本人は複数の診療科への定期通院が必要だったため、通院のために月に2日の公休を認めている。(10～49人／製造業(特例子会社)／印刷・製本作業員)
  - ・ 本人が安心して通院できるように半日病気休暇の制度を創設した。(10～49人／製造業／製品検査)
- 歩行不安定であり、雨や風の強い日は転倒の危険性が大きいいため、天気予報により前もって休暇としたり当日の朝の休暇に関する連絡にも対応している。(50～99人／運輸業／軽作業)
- その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例
- ・ 採用当初は短時間の勤務から始め、体調を見ながら勤務時間を延長した。(100～299人／製造業／製造工、100～299人／福祉／事務)
  - ・ 勤務開始後の体調の変化を踏まえ、本人と相談の上で労働時間を短縮した。(50～99人／製造業／製造工、50～99人／医療／臨床検査技師)
  - ・ 通常は複数の勤務時間帯があるが、本人の通院等に配慮し、勤務時間を1パターンに固定した。(10～49人／福祉／介護)
  - ・ 日勤から開始し、次に早番、遅番、夜勤を順次取り入れていくように配慮した。(10～49人／福祉／介護)
  - ・ 出勤時に体調管理表に記入してもらい、その日の体調に合わせて勤務時間を変更するなどしている。(10～49人／製造業／製造工)
  - ・ 体調に配慮し、無理な残業はしないようにしてもらい、または、少なくなるようにしている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 新型コロナウイルスに感染すると重症化する危険性があるため、コロナ患者が入院する隔離病棟の清掃メンバーには入れないようにした。また、清掃スタッフ間の感染防止の観点から交替勤務とした。(50～99人／サービス業／清掃)

**(採用後) 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。**

- ◆ 難病に起因する障害のある方は、多くの場合、疲れやすさ、関節の痛み、腹痛等の症状が見られます。したがって、本人の様子を見ながら、業務量の調整や本人の障害特性に合わせた作業形態の工夫等を行うなどの事例があります。
- 難病によりできないこと(重量物の取扱い、細かい手先の動き、立ち作業が困難等)を踏まえ、そのような業務がない部署に配属する、または、当該業務については担当としな

い。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった) (起因する障害)

- 障害により本人にはできない業務を周囲の社員がフォローしている例
  - ・ 難病によりできないこと(重量物の取扱い、高いところの掃除等)は他の社員が行う。(10人未満/理美容/美容師、100~299人/ホテル業/フロント接客)
  - ・ 会社としては1日単位で完結させる業務が大半であるが、急な欠勤でも対応可能なように、1週間単位で取り組める業務を担当してもらっている。(50~99人/飲食サービス業/事務)
- 体調不良などの場合は申し出てもらうことにし、適宜業務量の調整を行っている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 就業する場所等について、本人負担を軽減している例
  - ・ 職務上、立ち仕事が多いが、空いている時間など可能な限り椅子に座って休んでもらう。(10~49人/医療/看護師)
  - ・ 美容師であり、難病(左大腿骨頭壊死症)により立ち仕事が困難なため、座ったままでカットできる椅子を購入した。(10人未満/理美容/美容師)
  - ・ 難病(進行性筋ジストロフィー)により電話を取ることが困難なため、電話をイヤホンマイク付き携帯電話に変更した。(100~299人/製造業/事務)
  - ・ 多様な就業場所で勤務する警備員であるが、なるべく自宅から近い現場での業務に優先的に配置している。(300~499人/警備業/警備員)
  - ・ 難病(網膜色素変性症)により視野狭窄があるため、足下に物を置かないこと、床の色分け、声かけ等の配慮を行っている。(100~299人/サービス業/事務)
- 病状の進み具合と本人の体力に合わせて、医師の意見も取り入れながら、仕事の内容をこれまでに変更する等の配慮を行っている。(10~49人/製造業/製造工)
- 難病(クローン病)による急な体調悪化に備えて、移動の途中にトイレに立ち寄れるように、外出の際に通常よりも長めに移動時間を計算してスケジュールを立てさせている。(10人未満/不動産業/不動産営業員)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
--

- ◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、

どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望まれます。

- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例
  - ・ 本人の上司
  - ・ 本人の同僚
  - ・ 指導担当者
  
- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例
  - ・ 病名ではなく、必要な配慮事項(重量物の取扱いができない等)について
  - ・ 薬の効果により障害のない者となんら変わりがないが、急な体調不良がありうること
  - ・ 本人にできる仕事、できない仕事について
  - ・ 本人の体調の変化に気づいたときは担当者や管理者に知らせること
  
- 必要以上に周囲に気を遣われたくないとの本人の意向により、事業所の管理者のみに難病であることを説明し、それ以外の従業員には非開示とした。(10人未満/専門サービス業/経理事務員)
  
- 勤務フロアメンバー全員(他部署含め)に対し、入社前の障がい者(脊髄性筋萎縮症)受入れ講習会を実施し、採用理由、本人の障がい程度、勤務中に必要と思われる具体的サポート内容の説明と、お手洗いサポートの手順と練習を実施。(300~499人/小売業/事務)

#### **(採用後) その他の配慮**

- ◆ 難病に起因する障害のある方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。例えば、障害によっては、食事制限が必要な方もいるので、職場での食事においては、本人に配慮した食べ物や調理器具を用意する等の事例があります。
  
- 難病(混合性結合組織病)により寒くなると手先が紫色になるため、ドアノブにゴムを貼ったり、会社で膝掛けを用意したりしている。(10~49人/不動産業/事務)
  
- 難病(進行性筋ジストロフィー)により体温調整が難しいため、ヒーターなどを近くに置いている。(100~299人/製造業/事務)

- 難病（クローン病、潰瘍性大腸炎）に起因する食事制限に対する配慮の例
  - ・ 年に数回の食事会等の社内行事では、本人に負担のかかる飲食物を出さないようにしている。（10～49 人／製造業／製造工）  
（難病に起因する障害）
  - ・ 食事が少しずつしかとれないため、昼食を3回に分けて食べられるように配慮している。（100～299 人／警備業／道路交通誘導員）
  - ・ 固形物を摂取することができないため、飲むタイプの食事の保管のために冷蔵庫を用意している。（100～299 人／情報通信業／事務）
  
- 障害者本人の体調について、適宜把握するように努めている例
  - ・ 障害者本人が体調不良であることを申し出やすい雰囲気を作っている。（10 人未満／理美容／美容師）
  
- 症状に配慮し、マイカー通勤とするため、駐車場を会社で借りた。（100～299 人／福祉／事務）
  
- 難病について、具体的にどのような内容なのかということを理解するための従業員向けの研修を年2回社内で行っている。（100～299 人／サービス業／事務）
  
- 通勤により体力を奪われてしまい、会社に着いた時には本来の能力を発揮できない状態であったため、在宅勤務の形態をとった。（300～499 人／医療／事務（在宅勤務））
  
- 難病（全身性エリテマトーデス）の特性から、直射日光が当たらないように、本人の机を窓際から離れたところに配置した。（50～99 人／医療／医療事務）
  
- 難病（突発性血小板減少性紫斑病）により、皮膚に点状出血が増えないよう、作業上、打撲や擦れによる出血を防ぐ必要がある場合は、長袖作業服・軍手等の着用するか本人と相談するようにしている。（50～99 人／製造業／製造工）
  
- 難病（筋ジストロフィー）の進行により通勤が困難となった従業員について、完全在宅勤務に移行するとともに、会社と常時接続可能なタブレット端末の支給や理学療法士による作業姿勢の確認、照度等作業環境の確認、勤務時間の短縮等の環境調整を実施した。（101～299 人／特例子会社／製造工）



## 高次脳機能障害

### (募集・採用) 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。

- ◆ 高次脳機能障害には、失語症や注意障害、記憶障害、遂行機能障害等の様々な症状があります。これらは、それぞれその障害特性や必要な配慮が異なっています。したがって、高次脳機能障害の方と面接官の意思疎通を助け、また、高次脳機能障害の方の障害特性等を面接官に知ってもらうために、面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めている事例があります。
- 同席者の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ ハローワークの職員
  - ・ 障害者職業センターの職員
  - ・ 障害者就業・生活支援センターの職員
  - ・ 就労継続支援事業所の職員
  - ・ 本人の家族
  - ・ 職業リハビリテーションセンターの職員
- 同席者の役割の例（企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった）
  - ・ 本人の障害特性、配慮事項、就職後の支援についての説明を行う。
  - ・ 面接における本人の質疑応答の補足説明を行う。

### (募集・採用) その他の配慮

- ◆ 高次脳機能障害の方に対する募集及び採用時のその他の配慮としては、以下の事例があります。
- 軽い記憶障害のある方であったため、なるべく本人が理解できるよう、簡潔に質問することを心がけた。(1,000人以上／製造業／製造工)
- 記憶障害を補うために面接中に本人がメモをとっていたため、ゆっくり話をした。(300～499人／物品賃貸業／事務)
- 新型コロナへの対応として、WEBやZOOMなどを活用しての面接や説明会を実施し、

来所を必要とする場合は極力他者との接触を避けた対応を行うこととしている。(100～299人／福祉／清掃)

- 実習により本人が出来ることを考えてもらい、見てわかる業務を担当としている。(1,000人以上／物品賃貸業／仕分け)

**(採用後) 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。**

◆ 障害者が円滑に職務を遂行するために、業務指導や相談に関し上司などを担当者として選任している事例があります。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が適切かといった相談に対応することができます。

- 担当者の例
  - ・ 社長、施設長、常務等の組織の管理者
  - ・ 総務部等の人事担当者
  - ・ 就業場所の責任者
  - ・ 本人の上司
  - ・ 本人の同僚
  - ・ 本人と同年代、同性の者
  - ・ 本人と同じ障害のある先輩社員
  - ・ 定年退職後の再雇用社員
  - ・ 衛生管理経験者
  - ・ 社内のジョブコーチ資格保有者
  - ・ 障害者職業生活相談員
  - ・ 新人担当のチューター（障害特性について指導した上で）  
(※) 本人が職場に直接相談しにくい場合に、障害者就業・生活支援センターの職員が対応した例があった。
- 担当のあり方の例
  - ・ 業務指導の担当者（現場の課長等）と相談対応を行う者（人事担当者等）を分けている。
- 指導・相談の仕方の例
  - ・ 担当者と同じシフトで勤務してもらっている。(1,000人以上／小売業／接客)

- 採用後3ヶ月間はサポーターを配置し、1ヶ月目は職場に慣れることを目標にし、2ヶ月目以降に仕事を覚えてもらうようにした。(10~49人/情報通信業(特例子会社)/事務)
- ピアサポート体制をとり、障害者同士が互いに協力し合う環境を作っている。(1,000人以上/情報通信業/事務)

(採用後) 仕事内容をメモにする、一つずつ業務指示を行う、写真や図を多用して作業手順を示す等の対応を行うこと。

- ◆ 高次脳機能障害の方の中には、新しいことを覚えることや、同時に複数の作業をこなすことに困難を抱えている方もいます。このような方に対しては、業務指示をメモにして毎回作業前に確認したり、写真や図を多用して作業手順を示す等の配慮の事例があります。
- 仕事内容をメモにしている例
  - ・ メモ帳を持参してもらい、指導・注意事項を忘れないように記載してもらうとともに、業務の開始前にメモ帳の内容の確認をしてもらう。(10人未満/サービス業/労務)
  - ・ 本人がメモをとりやすいスピードで話すようにする。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 記憶障害があるため、メモをとってもらった後、大切なことはあとからノートに転記してもらうようにすることで、記憶力を補完してもらっている。(1,000人以上/小売業/接客)
  - ・ 記憶障害があり、メモを受け取ったことを失念してしまうことがあるため、同じメモを複数用意しておき、すぐに同じメモを渡せるようにしておく。(10~49人/飲食サービス業/接客)
  - ・ メモを作業手順書に記載してもらうことで、確認先が一つですむようにしている。(1,000人以上/サービス業/事務)
- 作業の終了報告後に次の作業を出すようにするなど、指示は一つずつ行う。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 写真や図を多用して作業手順を示している例
  - ・ 収納棚には食品名を表示している。(100~299人/飲食サービス業/伝票整理等)

- ・ 個人ごとに異なる作業手順書を、障害者職業センターと相談した上で作成し、手順を飛ばさないよう確認している。(50～99人／福祉／介護)
  - ・ 本人にとって、写真と文字が入り組んでいるマニュアルが理解しにくいことから、本人が描いた絵を用いて、分かりやすいように加工した本人用のマニュアルを作成している。(300～499人／宿泊業／事務補助)
  - ・ 覚えることが苦手なため、業務に伴う工程を全て写真入りのカードにしてファイリングしたものを作成している。カードをめくると次の行動がわかるようにしている。(100～299人／福祉／清掃)
  - ・ 作業場所の写真と作業手順を追加したポケットサイズの携帯できる手引を作成し、作業に慣れるまで本人が見返しながら作業ができるようにしている。(10～49人／福祉／清掃)
  - ・ 本日の予定や作業エリアなどの指示について、モニター表示にしてカラーで大きな文字で説明している。(1,000人以上／製造業／清掃)
  - ・ 洗車業務の写真付きのマニュアルを作成し、さらに洗車機の操作パネルに順番表示を取り付けている。(100～299人／小売業／清掃)
  - ・ 1日の業務をタイムスケジュールにして提示する。その際、本人のペースに併せたスケジュールとする。(500～999人／情報通信業／専門職)
  - ・ 作業終了時間がわかるように、携帯電話のタイマー機能を活用している。(100～299人／小売業／雑務)
  - ・ 荷物の仕分け作業において、各コンテナに便名や商品名の紙を貼り、間違いが起こりにくいようにしている。(50～99人／運輸業／仕分け・荷物積み)
  - ・ 作業手順書に明示できない作業上の禁止事項や留意事項を作業現場の壁に掲示して注意を促している。(50～99人／福祉／清掃)
- 業務指示に当たり、まずは手本を示す。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 指示したことの理解度を確認する。
- ・ 毎日の作業終了後、チェック表を使い指導内容を理解しているかを確認する。(50～99人／製造業／製造工、50～99人／福祉／清掃)
  - ・ 本人に業務を説明したあとで、本人が手順を整理するよう指導し、業務内容の理解の促進を図った。(500～999人／情報通信業／データ入力)
  - ・ チェックシートを作成し、できていること・できていないことを本人が自分でチェックし、その後に現場担当者が確認して貼っておくことで、仕事の進捗状況を本人と担当者がお互い把握できるようにしている。(100～299人／物品賃貸業／清掃員)
  - ・ 慣れるまでは、現場担当者が定期的に確認を行った。(100～299人／製造業／製造工)

- 障害特性により、集中力が保てない場合があるため、作業の進捗状況をノートに記録・確認させることで改善した。(100～299人／宿泊業／設備管理員)
- 新型コロナ対策として、イラスト等を用いて感染防止対策のお知らせを作成し、本人・家族に案内するとともに、不安解消やコロナ渦での注意事項について理解を深めるため、就労支援機関によるWEBでの面談を行った。(1,000人以上／宿泊業／軽作業)

**(採用後) 出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること。**

- ◆ 個々の障害者の障害特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。例えば、体調に合わせて、勤務時間・休憩時間等を柔軟に調整している事例があります。
- 休憩に関し、体調に配慮している例
  - ・ 体調に合わせて、勤務時間・休憩時間・残業を柔軟に調整している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があり、法で定められた時間以上の休憩を認めるなどの事例もあった)
  - ・ 過集中にならないように、休憩時間以外に小休止の時間を設けている。(300～499人／宿泊業／事務補助、300～499人／サービス業／事務)
  - ・ 体調が優れないときのために、休憩室を用意している。(10～49人／生活関連サービス業／事務、300～499人／宿泊業／事務補助)
- 休暇に関し、通院・体調に配慮している例
  - ・ 通院日には休暇を認めている。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 本来はシフト制の勤務だが、過集中を防ぐ等のため、勤務時間や休みの日を固定している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 年次休暇のほかに、通院休暇を付与している。(1,000人以上／宿泊業／軽作業)

**(採用後) 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。**

- ◆ 高次脳機能障害の方には、記憶と学習に困難を抱えていたり、意識を集中しにくく疲れやすい、意図した動作を行うことが難しい等の症状がある方もいます。したがって、本人

の負担に配慮した業務内容とする、本人の様子を見ながら業務量を調整する等の配慮の事例があります。

- 本人の体調、希望、習熟度を考慮して徐々に時間を増やす。集中力を維持できるよう、当初短時間勤務とし、その後状況を見ながらフルタイムに移行する。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 障害により本人に負担となる業務については担当としない例
  - ・ 作業をできるだけわかりやすく単純な形(使用する機械と工程を減らす、決まった商品だけの品出しを担当してもらう、介護の対象者を固定する等)に再編した上で、それぞれの業務を担当してもらう。本人の状況に応じて、業務量を徐々に増やしていく。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 短い時間内に終わらせる必要のある業務は控えてもらっている。(10~49人/生活関連サービス業/事務、100~299人/小売業/レジ周り整備等)
  - ・ 勤務時間内でできる業務量としている。(10~49人/情報通信業/事務、300~499人/物品賃貸業/事務)
  - ・ 他者と成果を競争する必要のない業務を担当してもらうことで、本人が負担を感じないようにしている。(10~49人/サービス業/清掃等、300~499人/娯楽業/調理補助)
- 障害者本人の体調や負担感について、適宜把握するように努めている例
  - ・ 朝礼時の声かけ、体調管理シートの活用、家族と連絡を取るなどにより、日々体調の把握に努める。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
  - ・ 本人の就労状況等を人事担当者、上司、同僚(パートリーダーで福祉業種経験者)で共有している。(1,000人以上/飲食サービス業/調理)
  - ・ 担当者がその日に処理する作業量を明確にし、対象者の特性に応じて調整している。(300~499人/サービス業/事務)
- 繁忙期には、同じ作業を行う社員の数を増やし、本人の負担が極端に大きくなりすぎないようにした。(10~49人/運輸業/倉庫内作業等)

(採用後) 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
--

- ◆ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮

した上で、障害者の障害特性や、その方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。合理的配慮の提供は、法律上は事業主に課せられた義務ですが、周囲の人々も、各自でできる配慮をしていくことが望まれます。

- (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例
  - ・ 総務等人事担当者
  - ・ 本人の上司
  - ・ 本人の同僚
  
- (本人の希望を踏まえて) 説明する内容の例
  - ・ 本人への接し方 (ペース配分、言葉遣い、複数の指示を一度に行わないこと、困っているときは声をかけてほしいこと等) について
  - ・ 安全面の配慮について、協力すること
  
- (本人の希望を踏まえて) 説明する方法の例
  - ・ 本人の特性や必要な配慮事項などを記載した資料を活用する。
  - ・ 障害者就業・生活支援センターにサポートに入ってもらい、本人の特性・配慮事項等について説明した。
  - ・ 本人より提供された障害特性に関する資料を配付し、説明した。
  - ・ 就労移行支援事業所から提供された本人の特性リストを活用し、説明した。
  
- 障害者職業センター職員を講師として招く等により、障害特性や配慮事項等の研修会を開催した。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)

#### **(採用後) その他の配慮**

- ◆ 高次脳機能障害の方に対する採用後のその他の配慮としては、以下の事例があります。例えば、自分が見ていると意識している空間の片側を見落とす半側空間無視という症状を持つ方については、車の運転や事務作業において支障を生じる場合があるので、職務内容や周囲の環境を工夫するという事例があります。
  
- フォークリフトが頻繁に通行する職場だが、本人に半側空間無視という症状があるため、危険が及ばないよう本人の作業場所の配置を工夫した。(50～99 人／運輸業／倉庫内作業)

- 上司・同僚の名前と顔が覚えられないとの相談があったため、顔写真入りの名簿を作成した。(50～99人／運輸業／倉庫内作業)
- ミーティングで業務状況を共有したり、社員間で話合う機会を作り、社員の一員であることを意識できるようにしている。(1,000人以上／サービス業／事務)
- 記憶、空間把握能力に障害があるため、通勤経路(最寄り駅から事業所)の目印となるものを写真に撮り、経路図を作成した。(300～499人／小売業／清掃等)
- 記憶障害のため、指示した内容をすぐに忘れてしまうことに不満を感じる同僚もおり、「先ほども説明したのに」と言ってしまう、本人にとって精神的な負担になっていたことから、そのこと自体が障害特性であると説明し、管理者から各スタッフに言わないように指示をした。(500～999人／サービス業／清掃員・クリーニング員)
- 障害者就業・生活支援センター、ジョブコーチの支援を定期的に活用している。(企業の規模・業種、障害者が従事する職種によらず、多くの事例があった)
- 就労支援機関と精神保健福祉士、人事担当者、本人の上司が連携して配慮事項を決定している。(500～999人／飲食サービス業／労務)
- 本人、家族、医療機関、会社で話し合いによる配慮事項の検討を行い、勤務時間の調整や配属先・業務内容の見直し、同僚社員によるサポート体制の構築など環境整備を行った。(51人～99人／サービス業／修理)



## (参考 1) 障害者雇用に係る就労支援機器一覧

障害者雇用に係る就労支援機器をご紹介します。

なお、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構では、事業主（国、地方公共団体、独立行政法人等は除く。）または事業主団体（以下「事業主等」という。）に対して、就労支援機器を、無料で、原則として6ヶ月以内の貸出し（必要に応じて1回に限り延長可）を行っています。

貸出しの条件は以下のとおりです。詳しくは（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構 中央障害者雇用情報センター（03-5638-2792）までお問い合わせください。

### 【貸出対象】

- ・ 障害者を雇用しているかまたは新たに雇い入れる事業主等であって、その障害者の従事する作業を容易にするために必要な機器を整備しようとする事業主等
- ・ 雇用する障害者の処遇の改善や雇用の継続を図るために配置転換や職種転換を行う事業主等
- ・ 機器を使用することによって、雇用する障害者の職域の拡大を行おうとする事業主等
- ・ 求人応募のあった障害者のために機器を使用して選考試験を行う事業主等
- ・ 天災等により障害者雇用継続に係る緊急対策が講じられた場合に、災害救助法適用地域内に事業所が存在し、かつ実際に被災した事業主等

### 【支援機器一覧】

（視覚障害者向け）

※視覚障害者向けソフトウェアとして、以下のようなものがあります。

#### ○ 画面読み上げソフト（スクリーンリーダー）

パソコンの画面上の文字情報やワープロ・表計算、PDF などオフィスで使用されるアプリケーションソフトの文字情報を音声で読み上げるソフトウェアです。

パソコンの OS にもアクセシビリティ機能として、Windows のナレーターや Apple の VoiceOver などが搭載されています。

#### ○ 画面拡大ソフト

パソコンの画面を拡大表示したり、色を反転させて表示したり、ポインターやカーソルを強調するなどの機能を持つソフトウェアです。

#### ○ 活字音訳・拡大読書ソフト（OCR ソフト）

スキャナーから取り込んだ印刷物などの画像情報から文字情報を抽出し、画面読み上げソフトと一緒に使うことで、音声で読み上げるソフトウェアです。また、スキャナーから

取り込んだ印刷物や写真などを拡大読書器と同じように拡大したり、色を反転する機能もあります。

○ 視覚障害者向けワープロソフト

画面読み上げソフトと一緒に使うことで、すべての操作を音声でガイドします。文書作成しやすいうように配慮されたワープロソフトです。文字を拡大表示することもできます。

○ 視覚障害者向け宛名書き住所録ソフト

画面読み上げソフトと一緒に使うことで、はがきや封筒の宛名書き、名簿や住所録のデータ管理を行えるよう配慮されたソフトウェアです。

○ 音声メールソフト

画面読み上げソフトと一緒に使うことで、すべての操作を音声でガイドし、メール作成や送受信が安全かつ簡単に行えるソフトウェアです。また、あわせて文字を拡大表示することもできます。

○ 音声ブラウザソフト

画面読み上げソフトと一緒に使うことで、インターネットのウェブサイトを音声で読み上げるソフトウェアです。前後の見出しタグにジャンプしたりする機能を持ち、すばやく自分の知りたい情報にたどり着くことができます。文字拡大表示機能やコントラスト変更機能がついているものもあります。

○ インターネット辞書検索ソフト

インターネットや電子ブック、CDなどで提供されている辞書を簡単にひくことができるソフトウェアです。画面読み上げソフトと一緒に使うことで、操作を音声でガイドしたり、検索した情報を読み上げたりすることができます。

○ インターネットニュース検索ソフト

インターネットのウェブサイトから、簡単な操作で自分の知りたいニュースにたどり着くことができるソフトウェアです。画面読み上げソフトと一緒に使うことで、操作を音声でガイドしたり、ニュースを読み上げたりすることができます。

○ 自動点訳・点訳支援ソフト

テキストファイル、ワープロソフトで作成された文書、HTML ファイルや PDF ファイルのテキスト部分を自動的に点字データに変換できます。画面読み上げソフトと連動し点字ディスプレイに接続することもできます。

※視覚障害者向け機器（ハードウェア）は以下のようなものがあります。

○ 点字ディスプレイ

パソコン画面上の文字情報を点字情報に変換して表示する機器です。画面読み上げソフトと一緒に使うことで、読み上げている文章を点字表記することができます。スケジュール帳機能なども内蔵しており、点字電子手帳としても活用できます。単体でも点字データの読み書きができます。

○ 点図ディスプレイ（貸出対象外）

パソコンの画面情報を点図の形でリアルタイムに表示する機器です。文書のレイアウト

や図表など、点字や音声の情報だけでは把握が難しかった図形情報がピンディスプレイに表示されるので、触ることで情報を得ることができます。

○ 据置型拡大読書器

印刷物や写真などをカメラで読み取り、拡大してモニターに投影する機能を持つ、据置型の文字拡大装置です。オートフォーカスでのピント調節機能、白黒反転機能、コントラスト機能の付属が主流であり、さらに、ライン機能やマスク機能等、より便利な機能を搭載した機種もあります。

○ 携帯型拡大読書器

印刷物や写真などをカメラで読み取り、拡大してモニターに投影する機能を持つ、持ち運びに便利な携帯型の文字拡大装置です。モニターと一体型で、バッテリー搭載により約4時間の使用が可能です。市販のディスプレイに接続できる機種もあります。ポケットに入るサイズのものもあり、出張や会議の多い人、複数の勤務場所で仕事をする場合に便利です。

○ 音声・拡大読書器

スキャナーで読み取った印刷物の文字情報を、音声で読み上げることができる機器です。モニターと接続することで拡大読書器としても使用できます。会議での配付物や本、冊子なども読み上げることができるので、視覚障害のある社員との情報共有に便利です。

○ 録音再生機

DAISY (※) 規格で会議や講義の内容を録音したり、DAISY (デイジー) 図書などのメディアの情報を再生できる機器です。キーを使って聞きたい項目へ移動するなど、便利な検索機能もあります。長時間録音することができ、録音した音声ファイルを編集できる機能を持つ機種もあります。

(※) DAISY とは、国際標準規格のデジタル図書録音システムで、「Digital Accessible Information System」の略称です。DAISY 図書には頭出しに必要な目次の検索情報が記録されるため、目的の部分を検索して快適に聞くことができます。また、一般図書だけでなく、専門図書、教科書、洋書もあります。

(聴覚障害者向け)

○ 電話関連機器

電話の受話音量の増幅により、相手の声を聞き取りやすくするための機器です。受話器に取り付けるタイプや電話機本体に接続するタイプ、受話器ごと交換するタイプなどがあります。

○ 補聴援助システム

磁気誘導によりマイクで話した声などを専用の受信機を通じテレコイル (※) 対応の補聴器、人工内耳などに直接伝えることができる機器です。周囲の雑音を抑え、高音質な音声を聴取することができます。また、テレビやパソコンなどマルチメディア機器に接続することもできます。

(※) テレコイルとは、部屋や機械にセットされた線路に音声信号を流し、補聴器に内蔵

された誘導コイルで聞き取ることができる機能です。空間に音が流れず電氣的なつながりで聞くため、周囲の雑音がカットされ音声をクリアに聞き取ることができます。

○ 携帯型無線呼び出しシステム

業務上の連絡事項や緊急時の連絡など必要情報を送信機から無線を使って発信し、光信号またはバイブレーション機能を持つ受信機に知らせることができる機器です。離れた場所で働いている人たちに同じ内容のメッセージを一斉に同時送信したり、一人ひとり別々に送信したりすることもできます。

○ 筆談支援機器（貸出対象外）

磁気式のものや、暗い場所で発光するもの、ホワイトボード式のもの、電子式のものがあります。筆談による意思疎通だけでなく、メッセージボードとして使用したり、接客業の場合には、お客様とのコミュニケーションに活用したりすることもできます。

○ 音声認識ソフト、アプリ

音声による文字入力やアプリケーションの操作ができるソフトウェアやアプリケーションです。会議や朝礼、作業指示の際など、筆談や手話を使うことなく、必要な事項を伝えることができます。クラウド認識する音声認識アプリの登場で認識率・利便性が飛躍的に向上し、職場でも広く活用されるようになりました。

○ 対話支援システム（スピーカー）

難聴者用スピーカーで聴こえにくさを改善し対話をスムーズに行うことができます。

（肢体不自由者向け）

○ 音声認識ソフト、アプリ

音声による文字入力やアプリケーションの操作ができるソフトウェアやアプリケーションです。キーボードでの入力が困難な場合でも、効率的に作業を進めることができます。パソコンのアクセシビリティ機能にもその機能は搭載されています。

○ キーボード・マウス操作支援

パソコンのアクセシビリティ機能に、キーボードやマウスを使いやすくする機能が標準装備されています。

例えば Windows では、以下のような機能があります。

- ・固定キー：2つ以上のキーを同時に押すことが難しい場合に役立ちます。
- ・フィルターキー：キーを長く押しすぎてしまう場合や、意図しないキーを触ってしまう場合に役立ちます。
- ・スクリーンキーボード：通常のキーボードの使用が難しくとも、クイックやスイッチを使用することで文字の入力を行えます。
- ・マウスキー：マウス操作が困難な場合にテンキーでマウスポインターを操作できます。

このような機能を使用しても困難が解消されない場合は、その方の症状に合わせた個別の支援方法を検討することになります。例えば、代替マウス（タッチパッド、ジョイスティックなど）やキーガードなどの活用、スクリーンキーボードをスイッチ操作で使用する場合は、手以外の部分で使用するスイッチ、呼吸を利用するスイッチ、視線を使用するス

イッチなど、症状に合わせて様々なスイッチが存在します。また、上記の音声認識の活用する事も支援方法のひとつです。

○ 肢体不自由者向けパソコン周辺機器

パソコンを楽な姿勢で操作できるよう傾斜をつけた台などのパソコン周辺機器があります。

○ ハンズフリー電話機

片手が不自由な状況で、電話対応の際にメモを取ることが困難になることがあります。ハンズフリーで電話対応することにより困難が解消できます。

○ 上下昇降デスク

軽い力で上下昇降できる作業机です。電動で上下昇降するものもあります。主な対象は車いすを使用する方などで、作業に合わせて高さを調節できるので、疲労感が軽減され、作業効率も向上します。

(知的障害者・精神障害者・発達障害者等向け)

○ パーテーション

視覚的な刺激を軽減する機器です。目に入ってしまう周囲の過剰な刺激を遮断することで、作業に集中できる環境を作ることができます。

○ タイムエイド

時刻を理解することが難しい方でも、視覚的に残りの時間がわかる機器です。時間の見通しが持ちやすくなり、落ち着いて作業に取り組むことができます。

○ ノイズキャンセラー

聴覚的な刺激を軽減する機器です。デジタル信号処理によってノイズのみを低減することができます。

○ イヤーマフ（耳栓）

物理的に周囲の音を遮断し、聴覚的な刺激を軽減します。

○ 作業スケジュール管理支援機器（貸出対象外）

ホワイトボードに書き込んだり、写真を張ったりするタイプのものや、スマートフォンやタブレット端末の中に作業手順や一日のスケジュールを登録するものなどがあります。簡潔で分かりやすく見せることで見通しを立て、落ち着いて作業に取り組むことができます。

○ コミュニケーションエイド

発話や発声が難しい方のために、文字や文章やシンボルを選んで、合成音声で会話をしたり、画面に文章を打つことにより意思を伝えることができます。

## (参考 2) 障害者雇用に係る関係機関一覧

障害者を雇い入れたい、または、採用後のフォローを行ってほしい場合には、まずは、日頃ご利用されている最寄りのハローワークにご連絡ください。

また、障害者の紹介や職場定着、雇用管理の支援等に当たっては、障害者の障害種別や特性等に応じ、ハローワークで関係機関を紹介して支援をしますが、参考となる代表的な機関としては、以下のようなものがあります。

### ○ 地域障害者職業センター

障害者に対して、職業評価、職業指導、職業準備支援、職場適応援助者（ジョブコーチ）による支援事業及び職場復帰支援（リワーク支援）等を行います。また、事業主に対しては、雇用管理上の課題を分析し、雇用管理に関する助言、障害者のための職務の切り出し、ジョブコーチの派遣等を行います。

地域障害者職業センターは各都道府県に1箇所ずつ設置されております。各都道府県の設置箇所、連絡先等については、下記 URL をご参照ください。

※ 地域障害者職業センター一覧

<https://www.jeed.go.jp/location/chiiki/index.html>

### ○ 障害者就業・生活支援センター

障害者の職業的自立を図るために、地域の福祉や就労、医療等の関係機関と連携しながら、就職に向けた準備や職場に適応・定着するための支援、日常生活や地域生活に関する助言などを行う施設です。

各都道府県の設置箇所、連絡先等については、下記 URL をご参照ください。

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/shougaisha\\_koyou/shisaku/shougaisha/index.html#hid2\\_mid7](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisha_koyou/shisaku/shougaisha/index.html#hid2_mid7)