

公的機関における 障害者への合理的配慮事例集

※ 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、国、地方公共団体、独立行政法人、国立大学法人等の公的機関が取り組んでいる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71条に定める能率の根本基準等に基づき対応されることとされており、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おり、公的機関においても対応がなされることとなっています。
- 厚生労働省では、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、当該事例集は、公的機関においても活用できる内容となっていますが、本事例集では、特に公的機関において、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。

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/shougaisakoyou/shougaisa_h25/index.html

1. 募集・採用時の事例

- 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)
- 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。(国立大学法人／事務)
- 下肢不自由の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。(独立行政法人／事務)
- 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
- 本人が障害者職業センターの就労準備支援を利用していたため、担当の障害者職業カウンセラーの同席を認め、本人の障害の状態や就労準備支援中の職業評価の内容等について説明を受けた。(国の出先機関／事務補助)
 - 発達障害のある者に、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)

- 車いすを使用している者に配慮し、面接の控え室や廊下、面接会場等のスペースを広くし、車いすでも通れるようにした。(独立行政法人／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)
- 肢体不自由の者に配慮し、エレベーターが利用できる施設で面接を行った。(市役所／事務)
- 内部障害の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)
- 内部障害の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。(県立高校／用務員、公立大学法人／事務)
- 応募時に施設の状況や整備を明記することで、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)
- 発達障害の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。(公益法人／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)
- 採用を予定していた部署は、車いすでの移動が不可能であったことから、スロープで移動ができる部署での採用とした。(特別地方公共団体／事務補助)
- 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で、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)
- 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)

2. 採用後の事例

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。
- 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。(国の出先機関／事務補助、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出来るようにし、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)
- 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する者を業務指導の担当者にした。(県立高校／清掃)
- 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。(公益法人／公園整備員)
- 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)
- 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)
- 難病の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)

業務指示・作業手順の示し方を工夫すること

- 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)
- 難聴のため、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)
- 知的障害がある者が分かりやすいように、仕事の指示は、①一つずつ、②時系列に、③具体的に分かりやすく、行うことを徹底している。(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。(県立高校／清掃)
- 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。(県立施設／事務補助)
- 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、本人から指示されたことが出来ないなど、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)
- 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)

- 空き時間が出来ると本人の不安につながるため、封入作業やシュレッダー作業など、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、出来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)
- 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)
- 高次脳機能障害のある者に業務指示をするにあたって、作業の流れを記載したマニュアルを作成するとともに、業務指導の担当者が手順を口頭で説明しながら一緒に行っている。(国の出先機関／事務補助)
- 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)

本人の状況に応じて業務量を調整すること

- 内部障害がある者の体調に配慮し、残業しないですむようにしている。(独立行政法人／事務)
- 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。(県立高校／用務員)

- 知的障害のある者に対して、採用当初は補助的な作業を行わせ、徐々に一人でできるよう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。(県立高校／清掃)
- 完璧主義でがんばりすぎてしまう精神障害の者に対して、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)
- 採用した精神障害がある者が、前職から長いブランクがあったため、疲れすぎないように、採用当初は短時間勤務とし、3ヶ月経ったところで本人の意向を確認し、勤務時間の延長を検討した。(国の出先機関／事務補助)
- 本人に日誌を毎日記入してもらい、本人が記入した自己評価、感想・意見から業務両の調整を行っている。(国の出先機関／事務補助)
- 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。(県立高校／用務員)
- 高次脳機能障害がある者に対して、ルーティンワークを中心に業務を担当させ、それ以外の作業は業務指示の担当者が本人の様子を見て、本人と相談した上で調整するようにしている。(国の出先機関／事務補助)
- 難病である者の体調管理のため、繁忙期の業務量について、直属の上司が確認しながら、負担がかかりすぎないように調整している。(市役所／事務)
- 難病である者の希望により、週24時間勤務としたが、仕事に慣れてきた段階で、本人の体調と希望を考慮し、徐々に週の勤務時間を延長した。(市役所／事務)
- 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ため、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)

職場内での作業や移動の負担を軽減すること

- 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)

- 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入り口に近いところに本人の席を置いている。(公益法人／事務)
- 下肢に障害がある者の採用にあたって、採用当初は1階と2階での作業を予定していたが、階段昇降が困難であったことから、1階のみの作業を担当させた。(県立図書館／事務)
- 下肢に障害があるため、来客の対応のために立ち上がらないで済むように、入り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)

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・服薬をよう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配慮を行うことが必要です。
- 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)
- 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)
- 内部障害のある者に対して、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。(県立高校／用務員)
- 知的障害のある者で、自動車が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。(県立高校／清掃)
- 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)
- 発達障害の者で、大勢がいる空間で過ごすことが苦手なため、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)
- 高次脳機能障害のある者から、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)
- 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)

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、障害者ご本人の希望

を踏まえ、本人のプライバシーに十分に配慮した上で、障害者の障害特性や必要な配慮について、周囲の人の理解を得ることが望まれます。

- 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)
- 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。(市立病院/軽作業)
- 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)
- 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AD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)
- 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)
- 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)
- 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)
- 高次脳機能障害のために、作業を指示する場合は、口頭だけではなく、一緒に行いながら手順を説明する必要があることを他の職員に説明した。(国の出先機関/事務補助)

その他の配慮

- 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)
- 視覚障害のある者に対して、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。(町役場／公務事務)
- 視覚障害のため、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。(町役場／公務事務)
- 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)
- 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。(独立行政法人／事務)
- 途中で肢体不自由となったため、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)
- 就業時間中の介助犬の居場所を確保している。(特別地方公共団体／事務補助)
- 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)

- 他の従業員のロッカーは地下にあるが、下肢障害の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)
- 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ため、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。(県立施設／事務補助)
- 発達障害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)
- 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。(国の出先機関／事務、国立大学法人／事務)
- 発達障害の者で、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)
- 発達障害の職員から、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者に配慮して、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すく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)
- 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)