

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

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

○野澤 紀子・古田 詩織・宮澤 史穂

# 背景と目的

## 【背景】

平成17年11月に「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン（プライバシーガイドライン）」、平成27年3月に「障害者差別禁止指針」及び「合理的配慮指針」が策定された。これらが職場においてどのように実施され、どのような課題があるのか、企業及び在職障害者を対象に調査し、職場での課題等を把握する必要がある。

## 【目的】

企業における障害者の確認・把握の方法、障害者差別禁止の取組や課題、合理的配慮提供の手続きや内容・課題等を把握することにより、その取組の実態を明らかにし、障害者の継続雇用や能力発揮のための環境作りにつなげる。

# 方法① 企業調査

## (1) アンケート調査

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

## (2) ヒアリング調査

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

## 方法② 在職障害者調査

### (1) 障害者団体ヒアリング

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

### (2) アンケート調査

○実施期間 2020年5月～6月

○実施方法 ・ 障害者雇用企業（平成30年6月1日障害者雇用状況報告）のうち、0人雇用企業を除いた69,147社から企業規模別に無作為抽出した15,000社あて周知を依頼。

・ 障害者団体（8団体）あて周知を依頼。

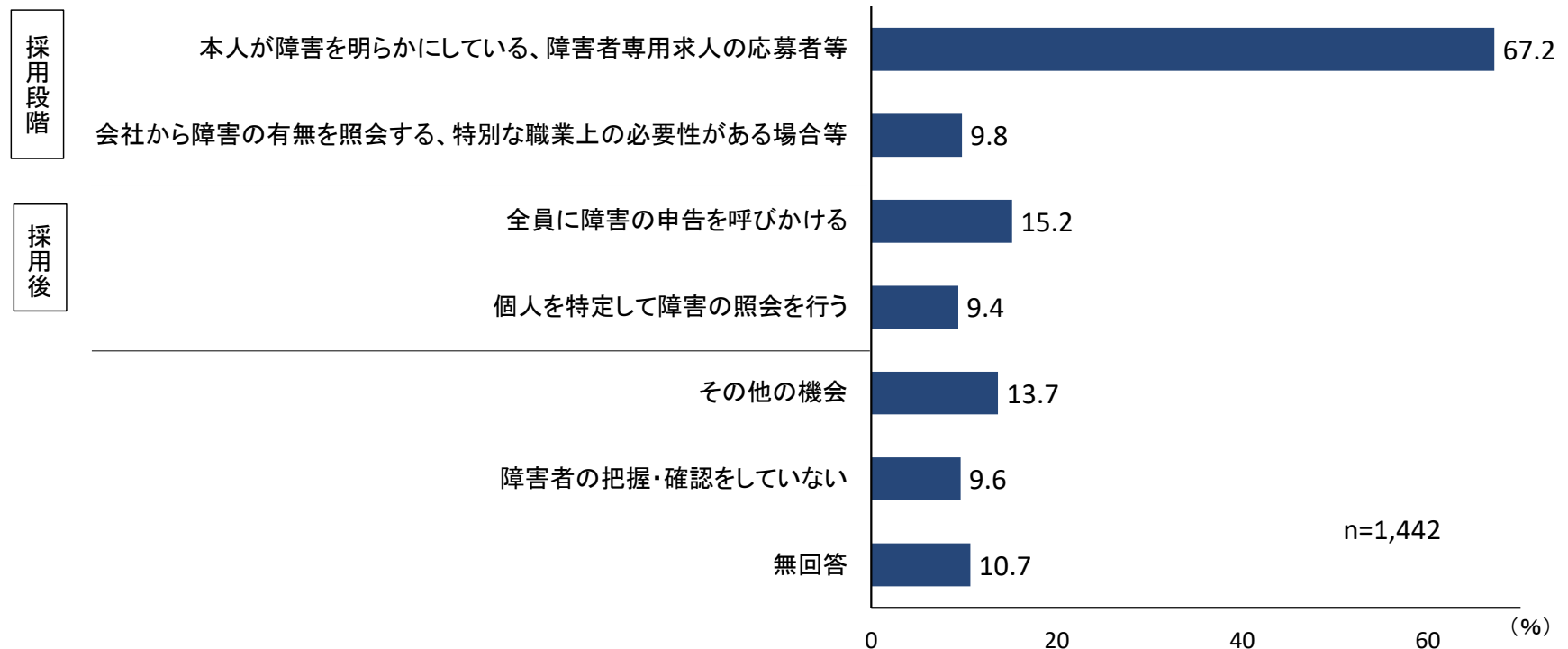
○調査媒体 ・ Web調査（Web上に回答用サイトを開設）

・ 質問紙調査（障害者団体4団体に送付）

○回答状況 1,866人（Web調査1,699人、質問紙調査167人）

# 結果（企業アンケート調査）

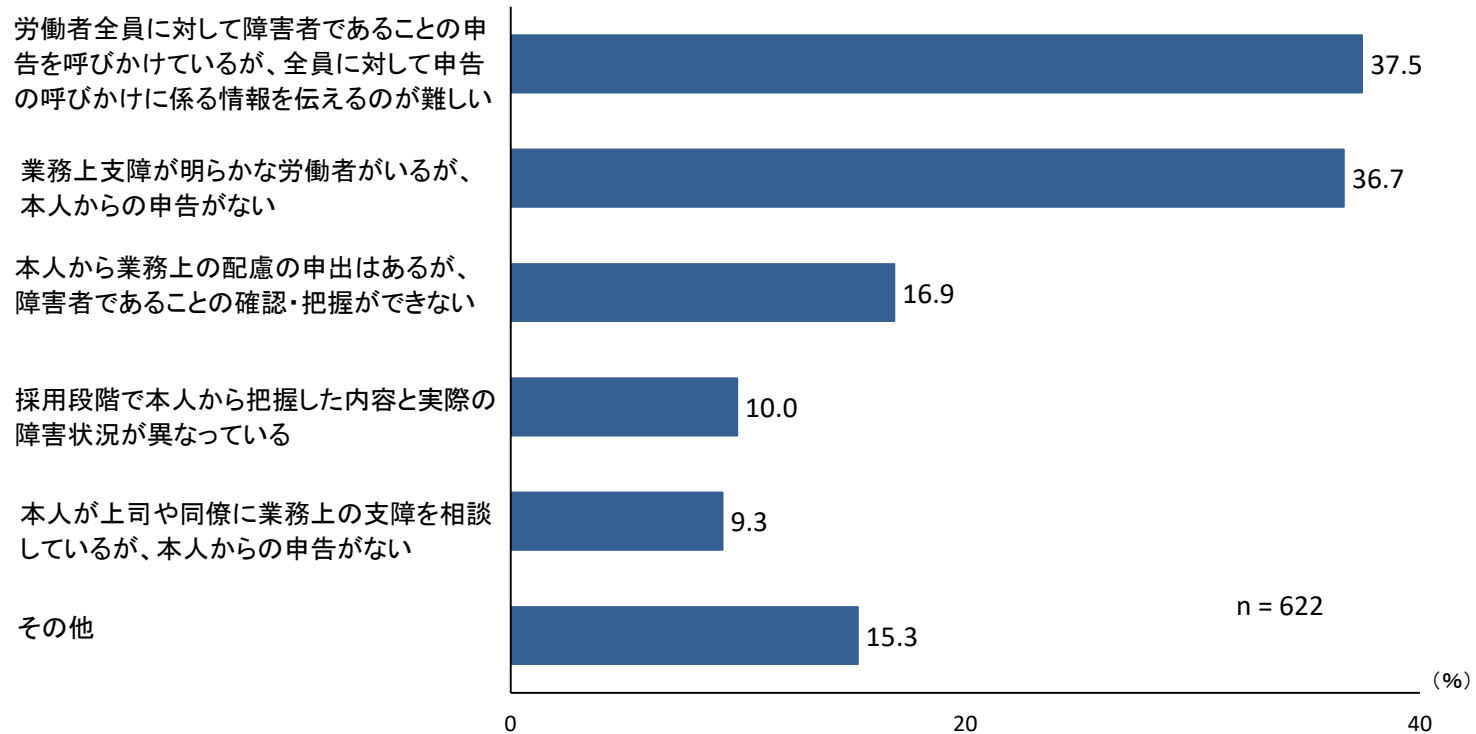
## 障害者を把握・確認する機会（タイミング）



企業が障害者を把握・確認する機会として最も多かったのは、「採用段階（本人が障害を明らかにしている、障害者専用求人への応募者等）」(67.2%)であり、企業規模別では、300人以上規模において有意に多かった。「採用後（全員に障害の申告を呼びかける）」(15.2%)は、1,000人以上規模において有意に多かった。「その他の機会」(13.7%)としては、「年末調整時の書類」が半数程度あり、「本人からの申告」、「個別面談」などが挙げられた。

# 結果（企業アンケート調査）

## 障害者の確認について課題に感じていること



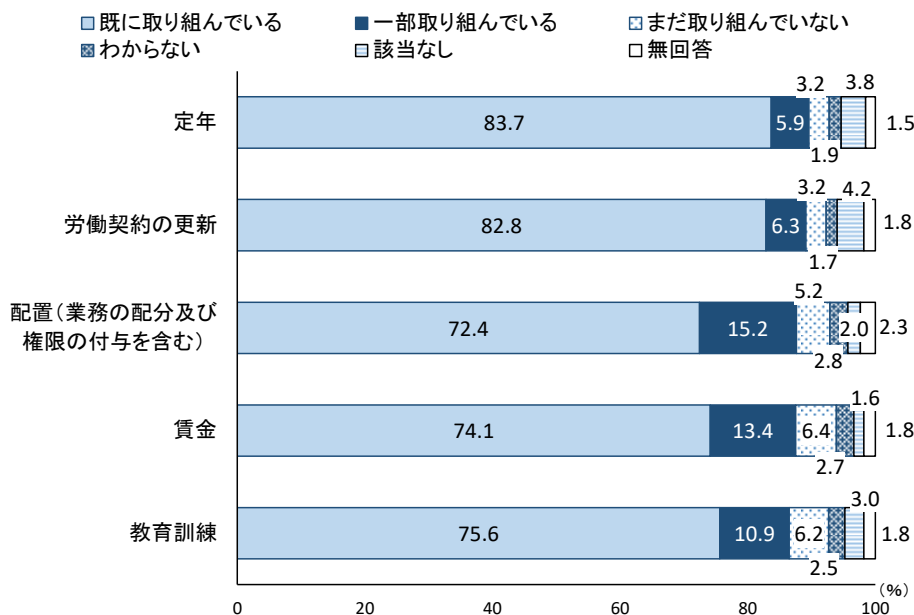
無回答を除いた622社を対象に集計した結果、選択が多かったのは、「労働者全員に対して障害者であることの申告を呼びかけているが、全員に対して申告の呼びかけに係る情報を伝えるのが難しい」(37.5%)、「業務上支障が明らかな労働者がいるが、本人からの申告がない」(36.7%)であった。

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

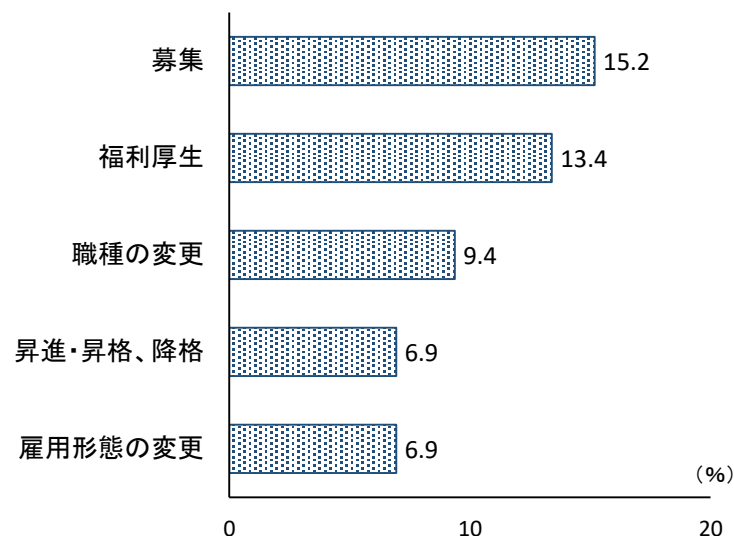
# 結果（企業アンケート調査）

差別禁止を踏まえた取組状況（障害者雇用企業のみ） n=1,067

「既に取り組んでいる」+「一部取り組んでいる」  
上位5項目



「まだ取り組んでいない」上位5項目



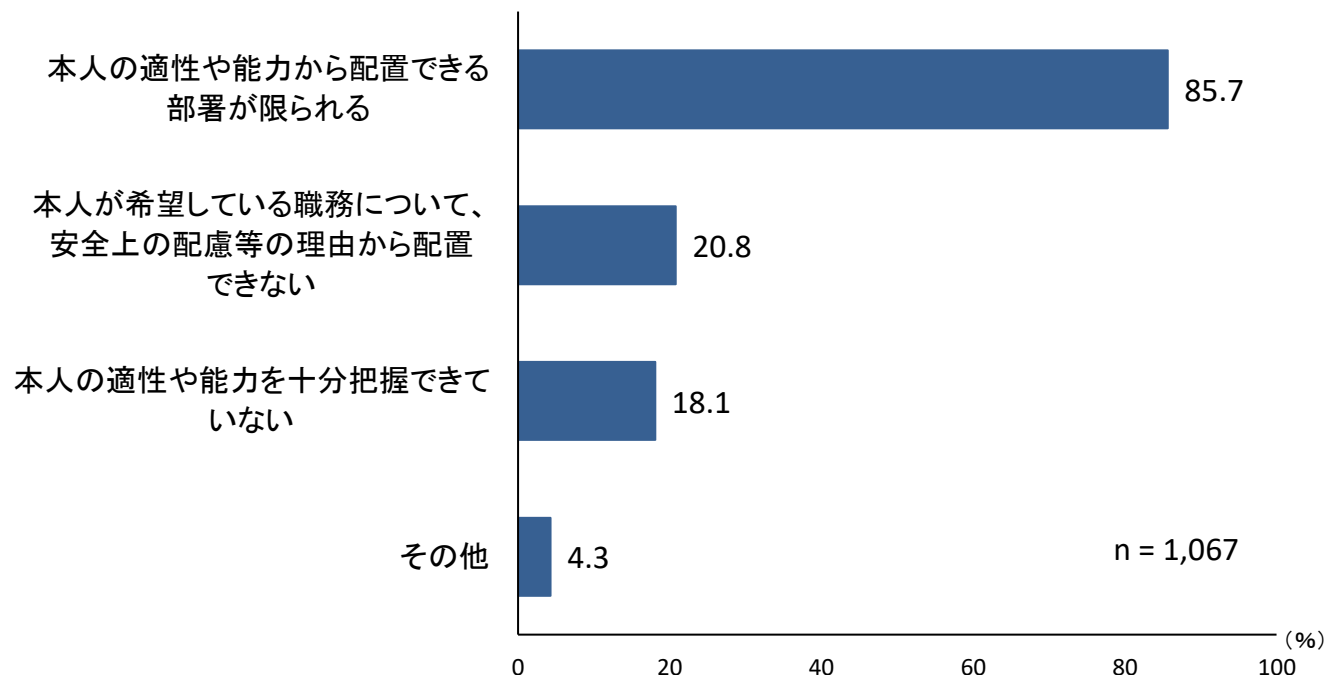
障害者雇用企業(1,067社)が、差別禁止に取り組んでいる上位5項目は、「定年」(89.6%)、「労働契約の更新」(89.1%)、「配置」(87.6%)、「賃金」(87.5%)、「教育訓練」(86.5%)であった。

差別禁止に「まだ取り組んでいない」と回答した割合が多かった項目は、「募集」(15.2%)であり、次いで「福利厚生」(13.4%)、「職種の変更」(9.4%)であった。

「募集」には、障害者も応募可能であることの明示や特定の障害を排除しないことのほか、介助者なしで業務遂行が可能、自力で通勤できる、就労支援機関に所属・登録し支援が受けられる、といった条件を設定しないことが含まれている。

# 結果（企業アンケート調査）

## 差別禁止について課題に感じていること



無回答を除いた1,067社を対象に集計した結果、最も選択が多かったのは「本人の適性や能力から配置できる部署が限られる」(85.7%)であった。

労働能力等に基づかず単に障害者だからという理由で特定の仕事を割り当てる場合などが、「配置」に関する差別として考えられる。（合理的配慮として本人の障害特性や労働能力、適性等を考慮して特定の仕事を割り当てる場合を除く。）

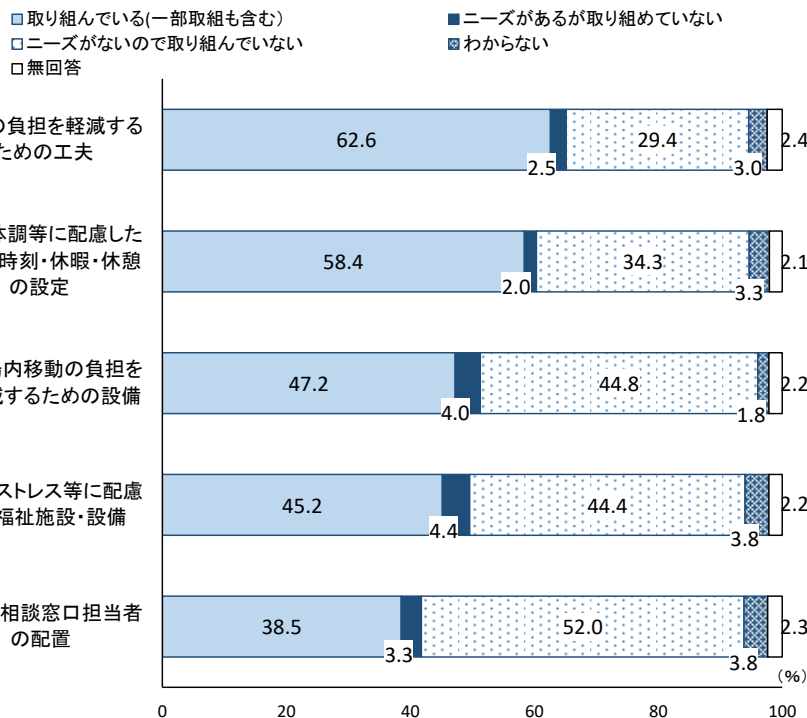
企業としては障害者の適性や能力を把握したうえでの配置であるが、障害者の意向に沿っていない、あるいは、業務の切り出しが難しいなどの状況が推察される。



# 結果（企業アンケート調査）

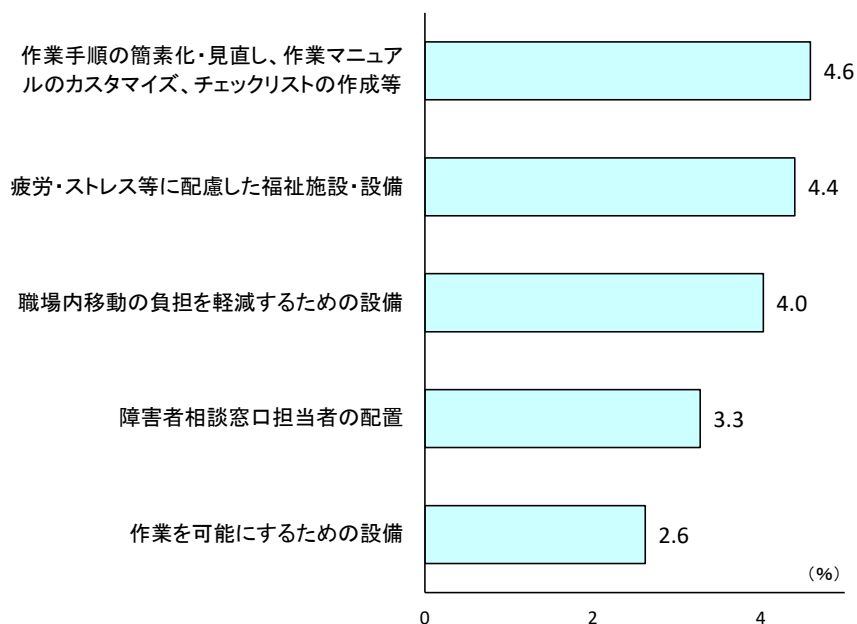
採用後における合理的配慮の内容（障害者雇用企業のみ） n=1,067

## 「取り組んでいる（一部取組も含む）」 上位5項目



障害者雇用企業(1,067社)が、採用後の合理的配慮に取り組んでいる割合が最も多かった項目は、「作業の負担を軽減するための工夫」(62.6%)であり、次いで「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩の設定」(58.4%)であった。

## 「ニーズがあるが取り組めていない」 上位5項目

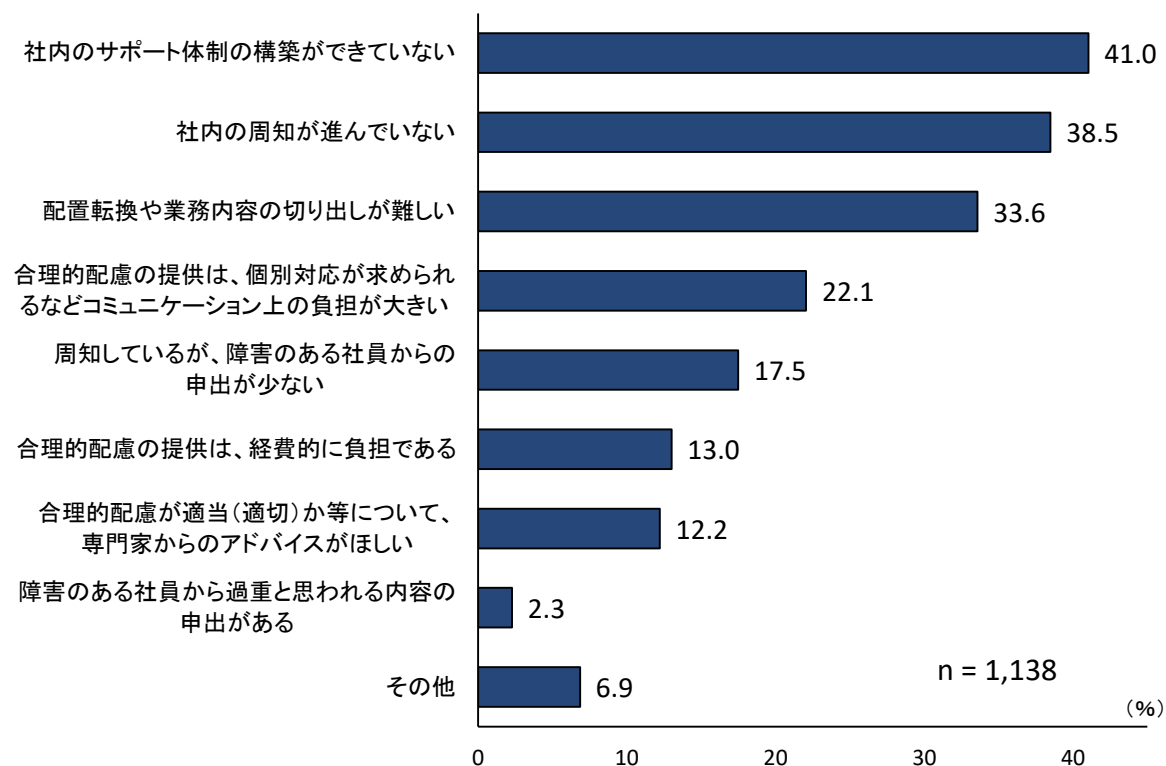


合理的配慮の「ニーズがあるが取り組めていない」と回答した企業は、全体の5%未満であった。

最も多かった項目は、「作業手順の簡素化・見直し、作業マニュアルのカスタマイズ、チェックリストの作成等」(4.6%)であり、次いで「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」(4.4%)であった。

# 結果（企業アンケート調査）

## 合理的配慮の提供について課題に感じていること



無回答を除いた1,138社を対象に集計した結果、最も選択が多かったのは「社内のサポート体制の構築ができていない」(41.0%)であり、次いで「社内の周知が進んでいない」(38.5%)、「配置転換や業務内容の切り出しが難しい」(33.6%)であった。

合理的配慮を提供するためには、障害者に対し職場で支障となっている事情の有無を確認したり、障害者からの申出に対応する窓口が必要である。さらに、社員の理解促進、障害者の能力と適性、意向を踏まえた配置の検討など、社内の体制整備の課題が窺える。

# 結果（企業ヒアリング調査）

## （1）労働時間に対する配慮

D社：社内の制度を活用

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

E社：週所定労働時間20時間未満の雇用

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

# 結果（企業ヒアリング調査）

## （２）コミュニケーション ①障害者が相談しやすい関係作り ②社内のコミュニケーション

A社：毎日「勤怠管理シート」の記入

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

B社：企業在籍型ジョブコーチの支援

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

E社：採用後、人事担当者が現場担当者を定期的にフォローアップ

- ・課題があれば支援を検討
- ・支援機関への依頼も調整

# 結果（企業ヒアリング調査）

## （3）職場定着支援の工夫 ①専門職の配置 ②外部支援機関の利用

D社：人事部門に臨床心理士と保健師を配置

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

### 外部支援機関の利用

＜障害のある社員が利用している支援機関がある場合＞

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

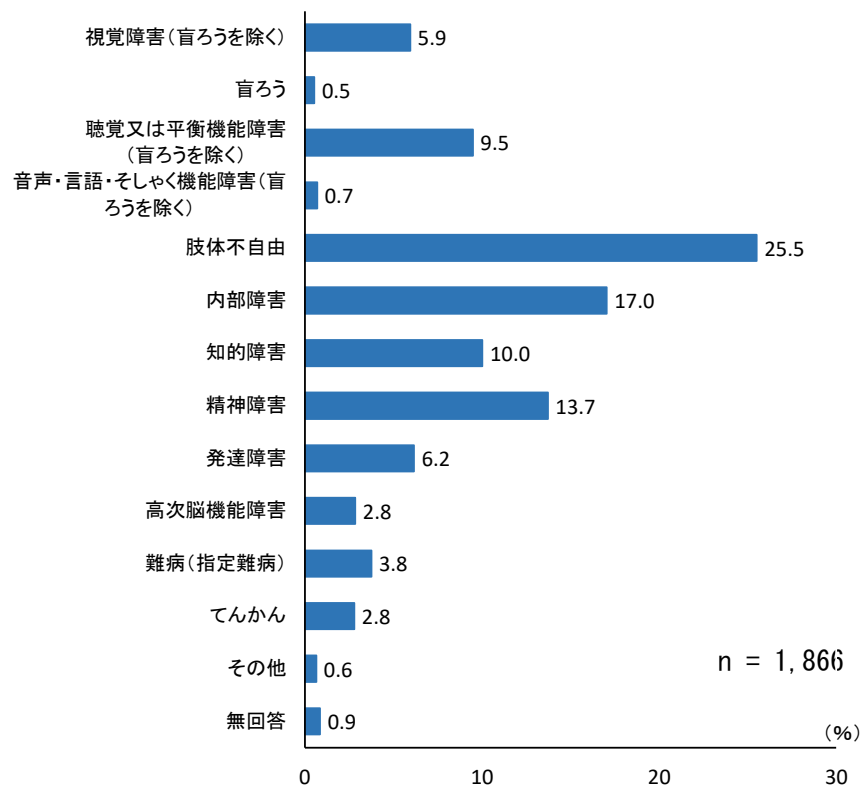
＜障害のある社員が利用している支援機関がない場合＞

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

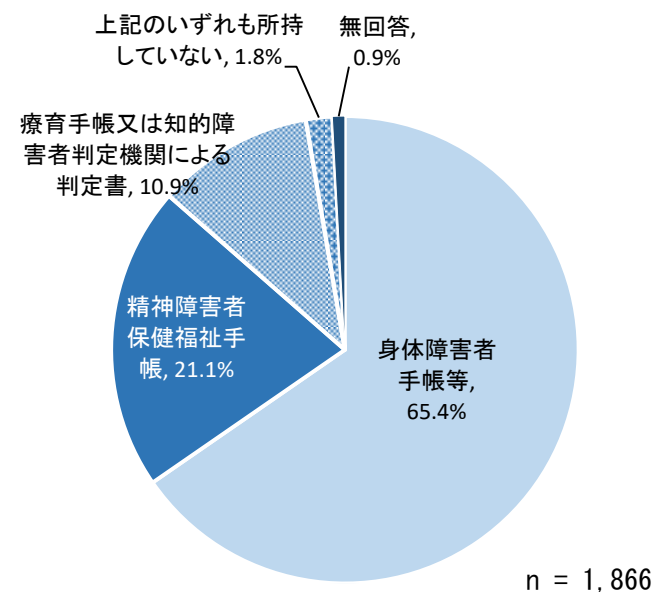
# 結果（在職障害者アンケート調査）

回答状況 1,866人（Web調査1,699人、質問紙調査167人）

## ＜主な障害・疾病＞



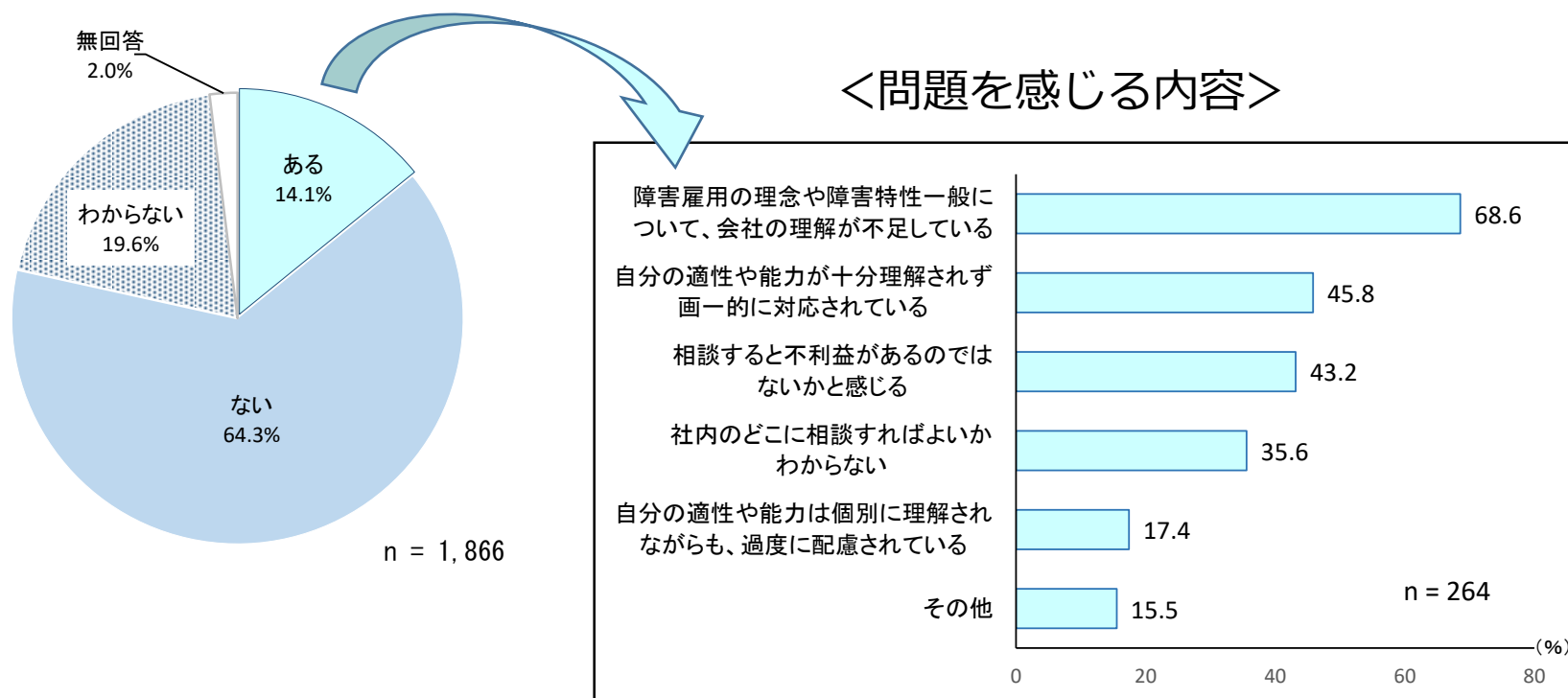
## ＜障害者手帳等＞



最も多かった障害・疾病は、「肢体不自由」(25.5%)であり、次いで「内部障害」(17.0%)、「精神障害」(13.7%)、「知的障害」(10.0%)であった。

# 結果（在職障害者アンケート調査）

勤務先の「差別禁止の取組」について、問題に感じること



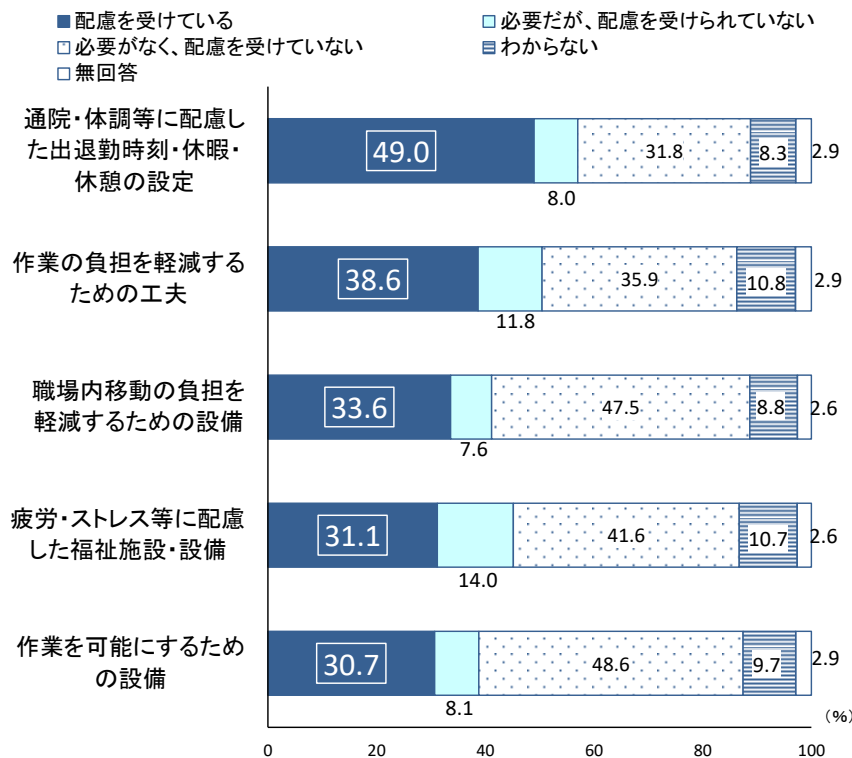
勤務先における差別禁止の取組に問題を感じているかどうかについては、「ある」(14.1%)、「ない」(64.3%)、「わからない」(19.6%)であった。

「ある」と回答した264人が問題を感じる内容として最も多く選択したのは、「障害者雇用の理念や障害特性一般について、会社の理解が不足している」(68.6%)であり、次いで「自分の適性や能力が十分理解されず画一的に対応されている」(45.8%)、「会社に相談すると不利益があるのではないかと感じる」(43.2%)であった。

# 結果（在職障害者アンケート調査）

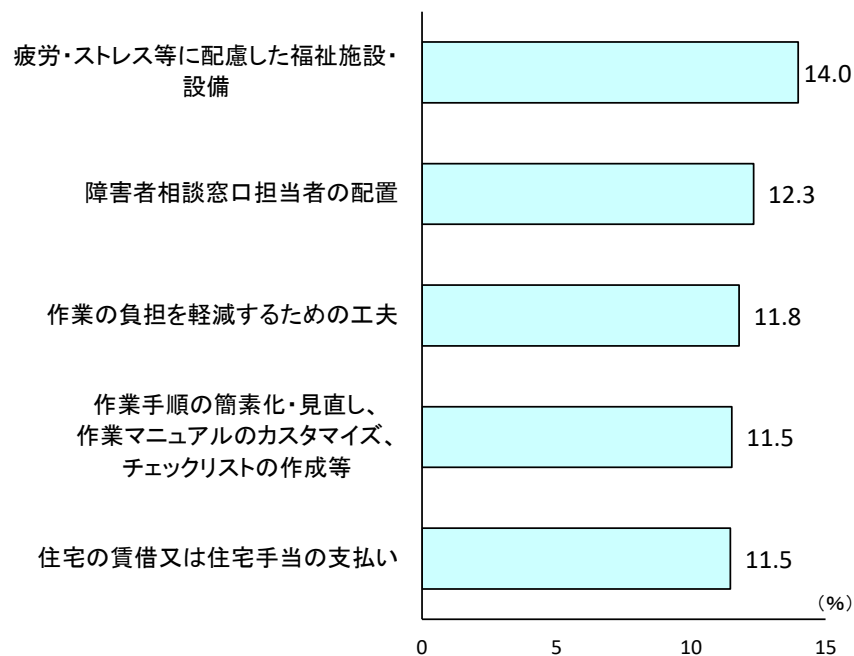
合理的配慮の内容 n=1,866

## 「配慮を受けている」上位5項目



勤務先において「配慮を受けている」割合が最も多かった項目は、「通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩の設定」(49.0%)であり、次いで「作業の負担を軽減するための工夫」(38.6%)、「職場内移動の負担を軽減するための設備」(33.6%)であった。

## 「必要だが、配慮を受けられていない」上位5項目

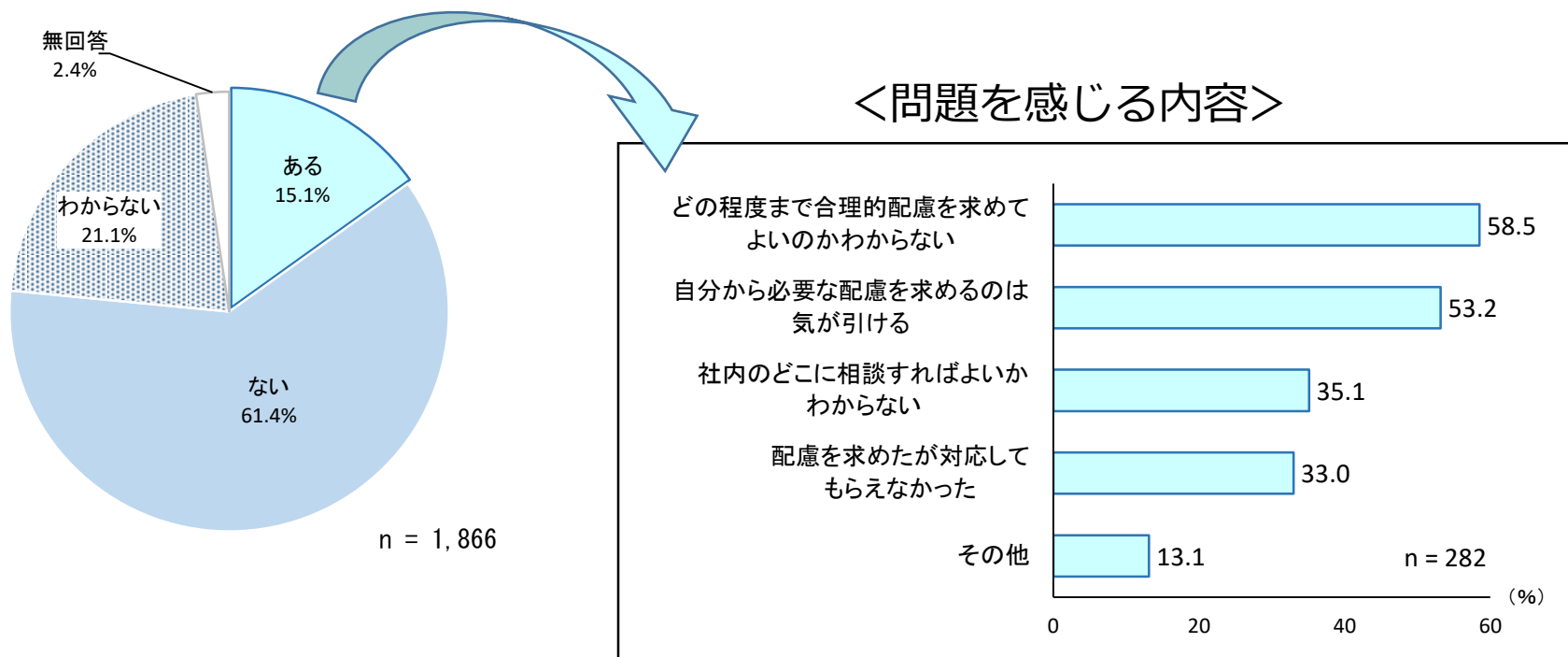


勤務先において「必要だが配慮を受けられていない」割合が最も多かった項目は、「疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備」(14.0%)であり、次いで「障害者相談窓口他担当者の配置」(12.3%)、「作業の負担を軽減するための工夫」(11.8%)であった。



# 結果（在職障害者アンケート調査）

勤務先の「合理的配慮の提供」について、問題に感じること

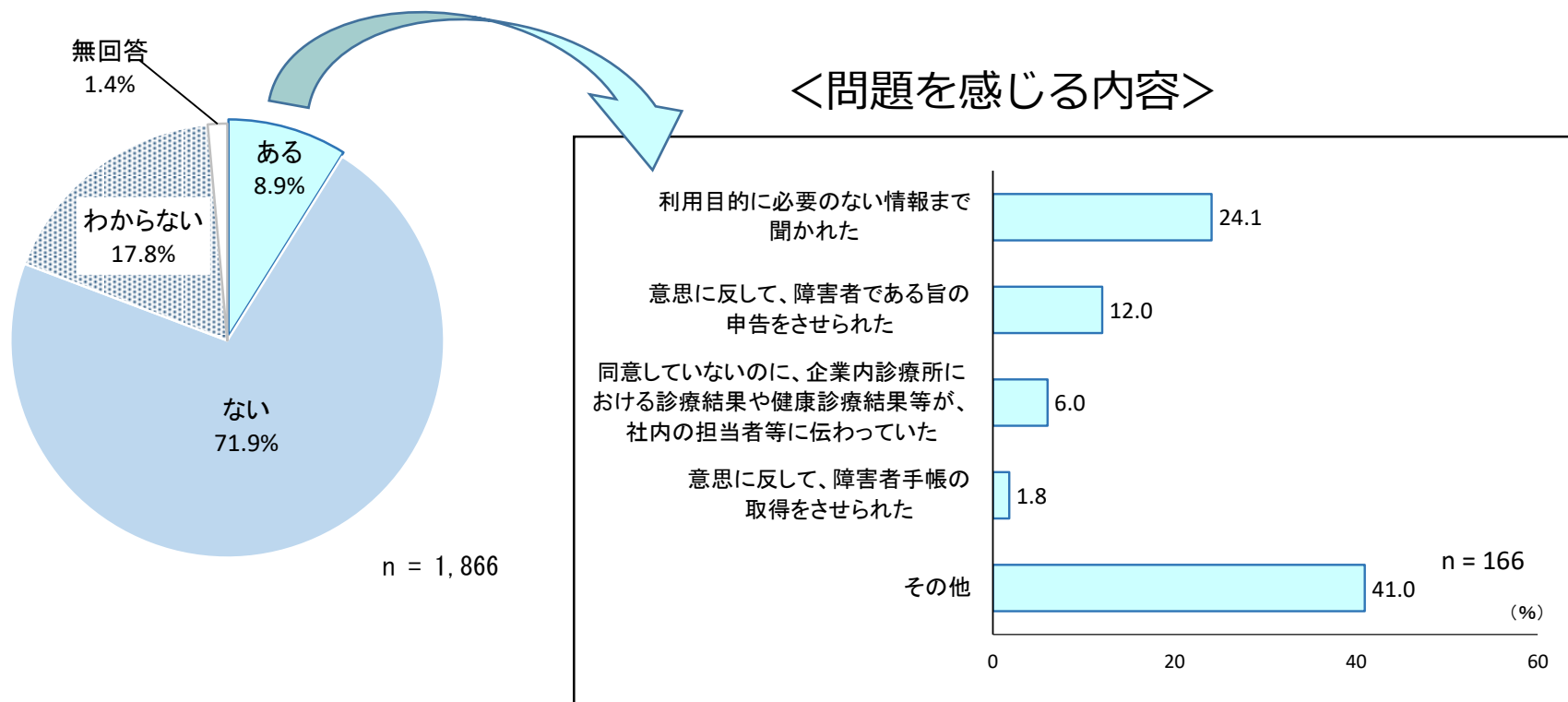


勤務先における合理的配慮の提供に問題を感じているかどうかについては、「ある」(15.1%)、「ない」(61.4%)、「わからない」(21.1%)であった。

「ある」と回答した282人が問題を感じる内容として最も多く選択したのは、「どの程度まで合理的配慮を求めてよいのかわからない」(58.5%)であり、次いで「自分から必要な配慮を求めるのは気が引ける」(53.2%)であった。

# 結果（在職障害者アンケート調査）

勤務先の「障害の把握・確認」について、問題に感じること



勤務先における障害の把握・確認に問題を感じているかどうかについては、「ある」(8.9%)、「ない」(71.9%)、「わからない」(17.8%)であった。

「ある」と回答した166人が問題を感じる内容として最も多く選択したのは、「その他」(41.0%)であり、その記述内容は「障害の理解、配慮の問題」が多く挙げられた。

# 企業の取組と在職障害者の状況

- ① 企業「取り組んでいる」に対する  
障害者の合理的配慮状況
- ② 企業「ニーズがあるが取り組めていない」に対する  
障害者の合理的配慮状況
- ③ 企業「ニーズがないので取り組んでいない」に対する  
障害者の合理的配慮状況
- ④ 企業の取組状況に対する障害者の差別の認識

# 企業の取組と在職障害者の状況（合理的配慮の提供）

## ①企業「取り組んでいる」上位5項目 × 障害者の合理的配慮状況

企業(n=1,067) 「取り組んでいる」	障害者(n=1,866)			
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない・無回答
作業の負担を軽減するための工夫 (62.6%)	② 38.6%	③ 11.8%	35.9%	13.7%
通院・体調等に配慮した出退勤時刻・休暇・休憩 (58.4%)	① 49.0%	8.0%	31.8%	11.2%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (47.2%)	③ 33.6%	7.6%	47.5%	11.4%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (45.2%)	④ 31.1%	① 14.0%	41.6%	13.3%
障害者相談窓口担当者の配置 (38.5%)	19.8%	② 12.3%	46.4%	21.5%

障害者の回答割合の丸数字（①～④）は、各項目の回答割合の多い順を示している

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

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

# 企業の取組と在職障害者の状況（合理的配慮の提供）

## ②企業「ニーズがあるが取り組めていない」上位5項目 × 障害者の合理的配慮状況

企業(n=1,067) 「ニーズがあるが取り組めていない」	障害者(n=1,866)			
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない・無回答
作業手順の簡素化・見直し等 (4.6%)	27.0%	④ 11.5%	44.3%	17.1%
疲労・ストレス等に配慮した福祉施設・設備 (4.4%)	④ 31.1%	① 14.0%	41.6%	13.3%
職場内移動の負担を軽減するための設備 (4.0%)	③ 33.6%	7.6%	47.5%	11.4%
障害者相談窓口担当者の配置 (3.3%)	19.8%	② 12.3%	46.4%	21.5%
作業を可能にするための設備 (2.6%)	⑤ 30.7%	8.1%	48.6%	12.6%

障害者の回答割合の丸数字（①～⑤）は、各項目の回答割合の多い順を示している

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

# 企業の取組と在職障害者の状況（合理的配慮の提供）

## ③企業「ニーズがないので取り組んでいない」上位5項目 × 障害者の合理的配慮状況

企業(n=1,067) 「ニーズがないので取り組んでいない」	障害者(n=1,866)			
	配慮を受けている	必要だが配慮を受けられていない	必要がなく配慮を受けていない	わからない・無回答
通勤援助者の手配 (91.0%)	4.6%	⑬ 2.1%	① 82.5%	10.9%
手話通訳・要約筆記等担当者の委嘱 (88.8%)	4.9%	⑩ 4.6%	② 77.4%	13.2%
通勤用自動車又はバスの手配 (88.2%)	11.3%	⑪ 3.8%	③ 72.6%	12.4%
職場介助者の配置・委嘱 (80.4%)	13.3%	⑨ 5.5%	⑤ 68.4%	12.8%
作業を可能にするための設備 (77.5%)	30.7%	8.1%	48.6%	12.6%

障害者の回答割合の丸数字（①～⑬）は、各項目の回答割合の多い順を示している

企業が「ニーズがないので取り組んでいない」上位5項目の中に、障害者の「必要がなく配慮を受けていない」上位5項目のうち4項目が入っていた。また、障害者の「必要だが配慮を受けられていない」下位5項目（9～13位）のうち4項目が入っており、企業の取組と障害者の実態はほぼ一致していた。

# 企業の取組と在職障害者の認識（差別の禁止）

## ④企業の取組状況 × 障害者の差別の認識 上位5項目

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

企業「取り組んでいる」と、障害者「差別があると思う」上位5項目は、「定年」「労働契約の更新」「教育訓練」「配置」が一致していた。障害者の雇用形態別に「差別があると思う」回答を見ると、正社員では「定年」(27.2%)、「福利厚生」(22.3%)、「昇進」(20.8%)、正社員以外では「労働契約の更新」(35.2%)、「定年」(31.3%)、「福利厚生」(29.2%)の順に多い結果であった。

「福利厚生」については、企業が「まだ取り組んでいない」回答の2番目に多い項目であった。

「募集」については、企業「まだ取り組んでいない」、障害者「差別がないと思う」ともに最も多い項目であったが、既に雇用されている障害者にとっては差別は感じてないが、応募できなかったあるいは採用されなかった障害者にとっては差別を感じる項目になりえる。

# 企業と障害者の関係構築に必要な方策や支援

- ① コミュニケーションの工夫
- ② 社員の障害理解
- ③ 働きやすい職場づくり



# ①コミュニケーションの工夫

～採用後の合理的配慮の取組と実態を通して～

## 企業が感じている課題

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

## 障害者が感じている問題

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

- ・合理的配慮の提供には、企業と障害者との対話が必要となる。
- ・企業側の「体制が整っていない」状況、障害者側の「申し出しにくい」状況を解決するための取組が必要である。

## 方策や支援 ①コミュニケーションの工夫

- ・日常的なコミュニケーション（相談しやすい関係づくり）
- ・個別面談の実施（相談窓口の明確化）
- ・社内外の支援者の活用（ジョブコーチ、職業生活相談員等の支援）

## ②社員の障害理解

～差別禁止、障害の把握・確認の取組と実態を通して～

### 企業が感じている課題

#### <差別禁止>

- ・本人の適性や能力から配置できる部署が限られる

#### <障害の把握・確認>

- ・本人からの申告がない
- ・確認のタイミング、方法が難しい

### 障害者が感じている問題

#### <差別禁止>

1. 障害者雇用の理念や障害特性一般について、会社の理解が不足している
2. 自分の適性や能力が十分理解されず、画一的に対応されている
3. 相談すると不利益があるのではないかと感じる

#### <障害の把握・確認>

- ・障害の理解、配慮の問題

- ・障害者が自身の障害について周囲の理解を希望する場合は、どのような障害状況でどのような配慮が必要なのか、上司や同僚が正確に理解することが望ましい。

### 方策や支援 ②社員の障害理解

- ・障害の説明にかかる「必要な範囲」を決める（説明と同意）
- ・上司や同僚への障害状況及び配慮事項等の説明（正しく理解し正しく対応する）
- ・社内外の支援者による啓発及び支援

### ③働きやすい職場づくり

～在職障害者の自由記述結果を通して～

#### 「配慮が得られていない」記述

- ・ 障害が理解されていない  
(障害が分かりづらい、障害程度が軽いなど)
- ・ 休憩が少ない、休憩場所がない
- ・ 業務量が多い

など

#### 「配慮を得られている」記述

上司や同僚の  
「障害を理解しようとする姿勢や行動」

- ・ 困った時、相談できる
  - ・ 声をかけてもらう
  - ・ 作業しやすい環境を整えてくれる
  - ・ 当たり前のこととして対応してくれる
- など

- ・ 障害の周知については、企業と障害者が話し合い「必要な範囲」を決めることが望ましい。

#### 方策や支援 ③働きやすい職場づくり

- ・ 企業と障害者が「話し合う」ことができる関係
- ・ 採用面接時や障害者であることを把握・確認した時点で、障害の周知範囲、合理的配慮の相談方法について話し合い、その後の対話につなげる