

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、参考にさせていただきますと幸いです。

○ 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

（Ⅰ）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経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

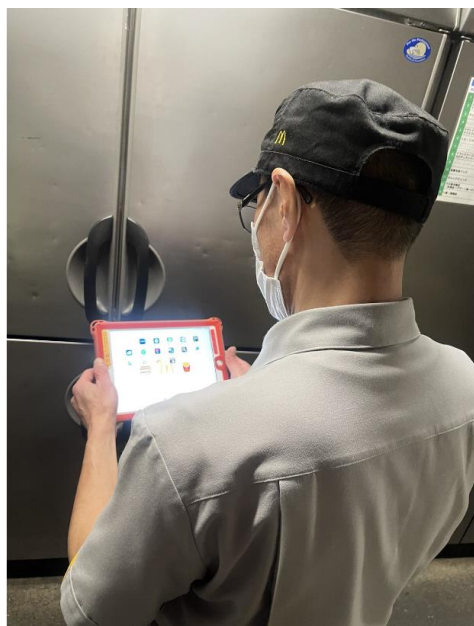
- チャレンジクルーの方々は、新しいことにチャレンジしていきたいという向上心もあり、店舗としてはとても助かっています。本人がやりたいと言っている仕事にまずはチャレンジしてもらっています。チャレンジクルーのおかげで、逆に気づいて、日々の仕事を見直すきっかけにもなることがあります。配慮するというよりは、業務改善のきっかけをもらっているという感覚でいます。得意なところを見つけ、得意なことがいかに業務を選定し活躍してもらう、障害者だからといった線引きはせずに、仲間としてやっています。

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。店長だけではなく、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)身振りで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。取得に当たっては、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む現在に至る。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、しっかりと仕事をしてもらっています。

(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をかけをする。



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版を設置し、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、真意の理解につなげること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す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ことができる、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、立ち上がり補助手すり等、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るよう声かけし、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思います。

○ 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るようにする

○ 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、定期的の実施し、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	出勤 タイムカードを通す
	相談室	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)	戸外	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)
	手洗い場	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)
9:30	廊下掃除	※廊下1階・2階掃除機をかける(◎◎さん不在の時)
9:30	職員室	職員室掃除 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。)
11:00	職員室	トイレ手洗い場掃除(45分で終了する)
12:00		事務作業
12:45		昼食・休憩(休憩中にトイレは済ますこと)
13:45		1階 手洗い場を洗う
		1歳児●●保育室前
		1歳児●●保育室前
		2歳児●●保育室前
		2階 手洗い場を洗う(14:00までに終了する)

赤字・・・新業務
黄色・・・新たな目標

ファイト

◎◎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		
☐	☐	・保育園の職員室内でタイムカードを通す。
☐	☐	・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		
☐	☐	・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。
☐	☐	(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。
☐	☐	(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。
☐	☐	・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)		
☐	☐	・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。
☐	☐	《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ま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>



みんな輝く職場へ事例から学ぶ 合理的配慮の提供へ

事業主には、障害のある方が働くにあたって支障となっている事情を改善するため、必要な措置を行うこと（合理的配慮の提供）が法律によって義務付けられています。合理的配慮とは何か、どのように取り組めばよいか疑問をお持ちの事業主の方にもわかりやすく、ポイントの解説や障害種別ごとの取り組み事例をご紹介します。

① 合理的配慮の提供に関する基本的なポイント (YouTube) ▶

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



■ 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していただくことを目的としています。