

令和2年6月22日

【照会先】

職業安定局

障害者雇用対策課

課長

小野寺 徳子

障害者雇用促進研究官 かみ 榎野 一美

(代表電話) 03(5253)1111 (内線)5821

(直通電話) 03(3502)6775

## 「雇用の分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る相談等実績（令和元年度）」を公表しました

～平成28年度の制度施行以降、相談件数・調停件数は増加傾向～

厚生労働省では、このたび、都道府県労働局や公共職業安定所（ハローワーク）における「雇用の分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る相談等実績（令和元年度）」を取りまとめましたので、公表します。

厚生労働省では、雇用の分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る制度<sup>\*</sup>の施行状況を踏まえ、制度のさらなる周知に努めます。同時に、公共職業安定所などに寄せられる相談への適切な対応と紛争解決のための業務の的確な実施に取り組んでいきます。

### 【集計結果の主なポイント】

- 公共職業安定所に寄せられた障害者差別及び合理的配慮に関する相談は254件で、対前年度比2.4%の増となった。このうち障害者差別に関する相談は75件で、対前年度比21.0%の増となり、合理的配慮の提供に関する相談は179件で、対前年度比3.8%の減となった。平成28年度の制度施行以降、相談件数は増加傾向にある [資料1 表1]。
- 公共職業安定所が行った事業主への助言件数は76件で、対前年度比16.9%の増となり、指導件数は0件で、対前年度比100%の減となった。都道府県労働局長が行った勧告件数は0件で、前年度並みとなった [資料1 表3・表4]
- 労働局長による紛争解決の援助申立受理件数は3件で、前年度並みとなった [資料1 表5]。
- 障害者雇用調停会議による調停申請受理件数は13件で、対前年度比160%の増となった。調停件数は増加傾向にある [資料1 表6]。

※ 雇用の分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る制度について [資料3～5]

障害者雇用促進法（以下「法」）では、すべての事業主に対して、「障害者であることを理由とした障害のない人との不当な差別的取扱いの禁止」（法第34条及び第35条）、「障害者に対する合理的配慮の提供義務」（法第36条の2及び第36条の3）、「障害者からの相談に対応する体制の整備・障害者からの苦情を自主的に解決することの努力義務」（法第36条の

4 及び第 74 条の 4) を規定している。

事業主による法令違反等事案に対しては、公共職業安定所等が行う助言、指導・勧告（法第 36 条の 6）により是正を図っている。

なお、障害のある労働者と事業主の話し合いによる自主的な解決が難しい場合は、関係当事者の申し立て等に基づき、①都道府県労働局長による助言、指導、または勧告（法第 74 条の 6）、または②障害者雇用調停会議による調停（法第 74 条の 7 及び第 74 条の 8）を実施することにより、紛争の早期解決を支援している。

#### [添付資料]

- 資料 1 令和元年度 都道府県労働局職業安定部・公共職業安定所での法施行状況  
～雇用の分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る相談等  
実績～
- 資料 2 障害者差別禁止・合理的配慮に係る相談に対する対応事例
- 資料 3 雇用の分野における障害者の差別禁止及び合理的配慮の提供義務
- 資料 4 障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る紛争  
解決手続
- 資料 5 [関係条文抜粋] 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）

(資料1)

令和元年度 都道府県労働局職業安定部・公共職業安定所での法施行状況  
～雇用の分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務  
に係る相談等実績～

1 公共職業安定所等で取り扱った相談、助言・指導及び勧告の状況

(1) 公共職業安定所への相談

◆ 令和元年度に公共職業安定所に寄せられた障害者差別及び合理的配慮の提供に関する相談は、254件(表1)。

○ 令和元年度に、障害者、障害のある労働者や事業主等から公共職業安定所に寄せられた相談のうち、障害者差別に関する相談は75件、合理的配慮の提供に関する相談は179件であった(表1)。

○ 相談者の内訳は、障害者からの相談が243件、事業主からの相談が7件、その他(家族等)が4件であった(表2)。

表1 内容別相談件数の推移

	平成28年度 ※1	平成29年度	平成30年度	令和元年度
障害者差別禁止	80	64	62	75
合理的配慮	96	117	186	179
合計	176	181	248	254

※1：障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る規定は、平成28年4月から施行。

表2 相談者別相談件数の推移

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
障害者	157	163	226	243
事業主	10	7	15	7
その他(家族等)	9	11	7	4
合計	176	181	248	254

(2) 公共職業安定所等が行った助言・指導・勧告※2(障害者雇用促進法第36条の6)

◆ 公共職業安定所が行った助言件数は76件(表3)、指導件数は0件(表4)。都道府県労働局職業安定部が行った勧告件数は0件※3。

※2：厚生労働大臣は、障害者雇用促進法第34条・第35条(障害者に対する差別の禁止)及び第36

条の2から第36条の4（障害者に対する合理的配慮の提供義務）までの規定の施行に関し、必要と認めるときは、事業主に対して報告を求め、又は助言・指導・勧告をすることができる。

助言は、公共職業安定所が法違反等について口頭により行う。

指導は、助言を行った事案について法違反に係る場合で、是正の意思が確認できないものについて、公共職業安定所長名の指導書交付により行う。

勧告は、指導によっても法違反が是正されない事案について、労働局長名の勧告書交付により行う。

※3：平成28年度～平成30年度の勧告件数は0件。

- 公共職業安定所が行った助言件数の内訳は、障害者差別に関する助言が13件、合理的配慮の提供に関する助言が63件であった（表3）。

表3 内容別助言件数の推移

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
障害者差別禁止	6	6	15	13
合理的配慮	5	18	50	63
合計	11	24	65	76

表4 内容別指導件数の推移

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
障害者差別禁止	0	0	0	0
合理的配慮	0	0	2	0
合計	0	0	2	0

## 2 都道府県労働局職業安定部で取り扱った紛争解決の援助

### (1) 労働局長による紛争解決の援助（障害者雇用促進法第74条の6）

◆ 労働局長による紛争解決の援助申立受理件数は3件（表5）。

- 障害者差別に関する援助申立受理件数が2件、合理的配慮の提供に関する援助申立受理件数が1件となっている（表5）。
- 令和元年度中に援助の申立てがあり、援助が終了した1件については、解決に至らなかった。

表5 内容別紛争解決援助申立受理件数の推移

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
障害者差別禁止	3	2	0	2
合理的配慮	1	1	3	1
合計	4	3	3	3

(2) 障害者雇用調停会議による調停（障害者雇用促進法第 74 条の 7）

◆ 障害者雇用調停会議による調停申請受理件数は 13 件。（表 6）

- 障害者差別に関する調停申請受理件数が 4 件、合理的配慮の提供に関する調停申請受理件数が 9 件となっている（表 6）。
- 調停の実施結果を見ると、令和元年度中に申請を受理し、調停を開始した 13 件のうち 7 件については、関係当事者双方が調停案を受諾した。

表 6 調停申請受理件数の推移

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
障害者差別禁止	2	1	0	4
合理的配慮	0	2	5	9
合計	2	3	5	13

## ■ハローワークの助言等により対応が図られた事例

### 【合理的配慮に関する助言事例】 (知的障害／清掃・事務補助)

- (本人の家族からの相談) 事業所から、職場でのコミュニケーション等の問題を指摘され、退職勧奨が行われたようで心配である。
- ☞ ハローワークによる事業所等への聴取の結果、退職勧奨の事実などの法違反は確認されなかったものの、採用当初は行われていた障害特性に応じた業務指示の方法などの合理的配慮が行われなくなったことを把握。事業所に対して、指導担当者の配置、専門的なアドバイスを行う関係機関の紹介などを助言。事業所は助言に基づき本人への対応を改善。

### 【合理的配慮に関する助言事例】 (身体障害等／施設保全)

- 上司から高圧的な指示がされ、パワハラと感じる。障害に対応した機材等の使用についての要望を聞いてもらえない。
- ☞ ハローワークによる事業所への聴取の結果、心理的虐待の事実等法違反は確認されなかったものの、お互いの意思疎通が不十分であることから、配慮に欠けていた発言が認められた。障害特性に応じた業務指示の伝え方について助言するとともに、本人との話し合いを行うよう助言。事業所は本人との話し合いを通じ、お互いの誤解を解消し、業務指示の伝え方等を改善。

# 障害者差別禁止・合理的配慮に係る相談に対する対応事例②

## ■ハローワークの助言等により対応が図られた事例

### 【合理的配慮に関する助言事例】（精神障害／事務職）

- 障害があることを人事課と上司以外に開示することを希望しないが、現在、障害特性に応じた業務内容の調整が行われず、職場の同僚への遠慮から通院のための休暇を取得しづらいなど、心身の負担が大きい。
- ☞ ハローワークによる事業所への聴取の結果、法違反は確認されなかった。ハローワークから、本人の求める合理的配慮の内容等について事業所に説明を行い、本人との話し合いを行うよう助言。事業所では、本人と面談を行い、本人の求める合理的配慮の内容を踏まえ、対人業務を免除するとともに、本人の希望する範囲での説明を職場内に行うなどの対応を改善。

### 【差別禁止に関する助言事例】（身体障害／事務補助）

- 上司が、特定業務について障害者を排除する発言をするなど、障害者への暴言が繰り返されている。
- ☞ ハローワークによる事業所等への聴取の結果、心理的虐待の事実等法違反を確認し、障害者虐待の防止及び障害者差別の禁止について事業所に助言を行った。事業所では、上司への嚴重注意等の対応を行った。

# 障害者差別禁止・合理的配慮に係る相談に対する対応事例③

## ■ 障害者雇用調停会議による調停事例

### 【合理的配慮に関する調停事例】（身体障害／清掃職）

- 障害特性に配慮した業務量の調整等が行われなかったために、体調不良で休まざるを得なかったにもかかわらず、勤務成績不良として契約が更新されず雇い止めとなった。経済的・精神的損害に対する補償金の支払いを求めたいとして調停を申請。
  - ☞ 調停委員が被申請人の主張を聴取したところ、申請人との面談等が実施されておらず、被申請人も合理的配慮の取組の不足を認めた。調停委員が早期解決のため双方が譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金を支払うこと等を内容とする調停案の受諾勧告を行ったところ、合意が成立し、解決した。

### 【差別に関する調停事例】（身体障害／清掃職）

- 労災による後遺症があり、現業職以外への職種転換を求めたところ認められず、解雇された。解雇は障害が理由で行われたものと考えられるため、事業所からの謝罪と補償金の支払いを求めたいとして調停を申請。
  - ☞ 調停委員が被申請人の主張を聴取したところ、小規模な職場のため職種転換は困難との見解が示された一方で、申請人との話し合いの不足を認めた。調停委員が早期解決のため双方が譲歩可能な解決策を調整した結果、本人に対する謝罪と解決金を支払うこと等を内容とする調停案の受諾勧告を行ったところ、合意が成立し、解決した。

# 障害者差別禁止・合理的配慮に係る相談に対する対応事例④

## ■ 障害者雇用調停会議による調停事例

### 【合理的配慮に関する調停事例】（身体障害／倉庫作業員）

- 通院のための休暇取得について職場で情報共有されず、無断欠勤呼ばわりされた上、仕事が与えられないなどの扱いを受けたため、職場に居づらくなり、退職せざるを得なくなった。経済的・精神的損害に対する補償金の支払いを求めたいとして調停を申請。
- ☞ 調停委員が被申請人の主張を聴取したところ、職場内の情報伝達体制の不備があったほか、配慮のない発言があったこと、障害特性に配慮した合理的配慮が不足していたことを認めた。調停委員が早期解決のため双方が譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金を支払うこと等を内容とする調停案の受諾勧告を行ったところ、合意が成立し、紛争が解決。

### 【差別禁止・合理的配慮に関する調停事例】（精神障害／福祉専門職）

- 障害を開示しないで採用されたが、試用期間中に障害が明らかになると、能力不足を理由に解雇された。障害があることを理由とした解雇と考えられ、経済的・精神的損害に対する補償金の支払いを求めたいとして調停を申請。
- ☞ 調停委員が被申請人の主張を聴取したところ、障害を把握した時点で、就労に必要な合理的配慮について申請者やその支援者と話し合うなどの対応が行われておらず、被申請人も障害特性に配慮した合理的配慮が不足していたことを認めた。調停委員が早期解決のため双方が譲歩可能な解決策を調整した結果、解決金を支払うこと等を内容とする調停案の受諾勧告を行ったところ、合意が成立し、紛争が解決。

(資料3)

# 雇用の分野における障害者の差別禁止 及び合理的配慮の提供義務

---

# 障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務について

## ◎ 障害者に対する差別禁止※1、合理的配慮の提供義務※2を規定【施行期日 平成28年4月1日】

※1 不当な差別的取扱いを禁止。このため、職業能力等を適正に評価した結果といった合理的な理由による異なる取扱いが禁止されるものではない。

※2 事業主に対して過重な負担を及ぼすときは提供義務を負わない。

## ◎ 必要があると認めるときは、厚生労働大臣から事業主に対し、助言、指導又は勧告を実施。

### 【差別の主な具体例】

募集・採用の機会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 身体障害(車いすの利用、人工呼吸器等の使用の否定を含む)、知的障害、精神障害があることを理由として、募集・採用を拒否すること など</li> </ul>
賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用など	<p>障害者であることを理由として、以下のような不当な差別的取扱いを行うこと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 賃金を引き下げること、低い賃金を設定すること、昇給をさせないこと</li> <li>○ 研修、現場実習をうけさせないこと</li> <li>○ 食堂や休憩室の利用を認めないこと など</li> </ul>

### 【合理的配慮の主な具体例】

募集・採用の配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 問題用紙を点訳・音訳すること・試験などで拡大読書器を利用できるようにすること・試験の回答時間を延長すること・回答方法を工夫すること など</li> </ul>
施設の整備、援助を行う者の配置など	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 車いすを利用する方に合わせて、机や作業台の高さを調整すること</li> <li>○ 文字だけでなく口頭での説明を行うこと・口頭だけでなくわかりやすい文書・絵図を用いて説明すること・筆談ができるようにすること</li> <li>○ 手話通訳者・要約筆記者を配置・派遣すること、雇用主との間で調整する相談員を置くこと</li> <li>○ 通勤時のラッシュを避けるため勤務時間を変更すること など</li> </ul>

# 障害者差別禁止指針(平成27年3月25日厚生労働大臣告示)

障害者に対する差別の禁止に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針(概要)

## (1)基本的な考え方

- 対象となる事業主の範囲は、すべての事業主。
- 対象となる障害者の範囲：身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者。  
⇒ 障害者手帳所持者に限定されない。
- 障害者であることを理由とする差別(直接差別)を禁止。  
(車いす、補助犬その他の支援器具などの利用、介助者の付き添いなどの利用を理由とする不当な不利益取扱いを含む)
- 事業主や同じ職場で働く者が、障害特性に関する正しい知識の取得や理解を深めることが重要。

## (2)差別の禁止

- 募集・採用、賃金、配置、昇進、降格、教育訓練などの各項目において、障害者であることを理由に障害者を排除することや、障害者に対してのみ不利な条件とすることなどが、差別に該当するとして整理。  
例:募集・採用
  - イ 障害者であることを理由として、障害者を募集又は採用の対象から排除すること。
  - ロ 募集又は採用に当たって、障害者に対してのみ不利な条件を付すこと。
  - ハ 採用の基準を満たす者の中から障害者でない者を優先して採用すること。
- ただし、次の措置を講ずることは、障害者であることを理由とする差別に該当しない。
  - ・ 積極的差別是正措置として、障害者を有利に取り扱うこと。
  - ・ 合理的配慮を提供し、労働能力などを適正に評価した結果、異なる取扱いを行うこと。
  - ・ 合理的配慮の措置を講ずること。 など

## (参考)差別に該当すると考えられる例

### 1 募集及び採用

- ・ 単に障害者だからという理由で、障害者を募集の対象としないこと。
- ・ 単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ特定の資格を有することを応募要件とすること。
- ・ 採用基準を満たす者が複数名存在した場合に、その労働能力等に基づくことなく、障害者でない者から順番に採用すること。

### 2 賃金

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ賞与を支給しないこと。
- ・ 昇給に当たって、障害者に対してのみ試験を課すこと。

### 3 配置

- ・ 労働能力等に基づくことなく、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こと。  
(合理的配慮として、障害者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。)
- ・ 営業職への配置に当たって、障害者に対してのみ資格取得を条件とすること。
- ・ 営業職への配置の基準を満たす労働者が障害者を含めて複数いる場合に、障害者でない者から順番に営業職に配置すること。

### 4 昇進

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者を昇進の対象としないこと。
- ・ 障害者に対してのみ上司の推薦を昇進の要件とすること。
- ・ 昇進基準を満たす者が障害者を含めて複数いる場合に、労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者でない者を優先して昇進の対象とすること。

### 5 降格

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ降格の対象とすること。
- ・ 障害者でない者については成績が最低の者のみを降格の対象とするが、障害者については成績が平均以下の者を降格の対象とすること。
- ・ 降格基準を満たす者が障害者を含めて複数いる場合に、労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者を優先して降格の対象とすること。

## (参考)差別に該当すると考えられる例

### 6 教育訓練

- ・ 一定の職務に従事する者を対象とする教育訓練を行うに当たって、障害者でない者は教育訓練の対象としているが、障害者は教育訓練の対象としないこと。
- ・ 一定の職務に従事する者を対象とする教育訓練を行うに当たって、労働能力等に基づくことなく、障害者については、障害者でない者と比較して長い勤続年数を教育訓練の受講要件とすること。

### 7 福利厚生

- ・ 企業が福利厚生の措置を行っている場合に、単に障害者だからという理由で、当該福利厚生の措置の対象としないこと。
- ・ 私的保険制度の補助、奨学金の支給等の福利厚生の措置を行っている場合に、障害者に対してのみ、特別な条件を付すこと。
- ・ 障害者と障害者でない者が等しく要件を満たしているにも関わらず、障害者でない者を優先して住宅資金の貸付等の福利厚生の措置の対象とすること。

### 8 職種の変更

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者だけを総合職から一般職に変更させること。
- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者だけを、一般職から総合職への変更の対象から排除すること。
- ・ 一般職から総合職への職種の変更に当たって、障害者に対してのみ長期の勤続年数の要件を付すこと。

### 9 雇用形態の変更

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者だけを、フルタイムからパートタイムに変更させること。
- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者だけを、パートタイムからフルタイムへの変更の対象から排除すること。
- ・ パートタイムからフルタイムへの変更の基準を満たす労働者の中から、障害者でない者を優先してその対象とすること。

### 10 退職の勧奨

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者のみを退職の勧奨の対象とすること。
- ・ 障害者でない者については成績が最低の者のみを退職の勧奨の対象とするが、障害者については平均以下の者を退職の勧奨の対象とすること。
- ・ 退職の勧奨の対象となる基準を満たす者が障害者を含めて複数いる場合に、労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者を優先して退職の勧奨の対象とすること。

## (参考)差別に該当すると考えられる例

### 11 定年

- ・ 障害者でない者には定年を定めない一方で、障害者のみ定年を60歳と定めること。
- ・ 障害者でない者の定年は65歳とする一方で、障害者の定年は60歳とすること。

### 12 解雇

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、解雇の対象とすること。
- ・ 障害者でない者については成績が最低の者のみを解雇の対象とするが、障害者については成績が平均以下の者を解雇の対象とすること。
- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者を優先して解雇の対象とすること。

### 13 労働契約の更新

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ、労働契約を更新しないこと。
- ・ 労働契約の更新の際、障害者に対してのみ、一定以上の成績を上げていることを条件とすること。
- ・ 労働能力等に基づくことなく、障害者でない者を優先して労働契約更新の対象とすること。

# 合理的配慮指針(平成27年3月25日厚生労働大臣告示)

雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会若しくは待遇の確保又は障害者である労働者の有する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事業主が講ずべき措置に関する指針(概要)

## (1)基本的な考え方

- 対象となる事業主の範囲は、すべての事業主。
- 対象となる障害者の範囲：身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者。  
⇒ 障害者手帳所持者に限定されない。
- 合理的配慮は、個々の事情を有する障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべき性質のもの。

## (2)合理的配慮の内容

- 合理的配慮の事例として、多くの事業主が対応できると考えられる措置の例を「別表」として記載。

### (別表の記載例)

#### 【募集及び採用時】

- ・ 募集内容について、音声等で提供すること。(視覚障害)
- ・ 面接を筆談等により行うこと。(聴覚・言語障害) など

#### 【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)
- ・ 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)
- ・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。(精神障害ほか) など

### (3) 合理的配慮の手続

- 募集・採用時： 障害者から事業主に対し、支障となっている事情などを申し出る。  
採用後： 事業主から障害者に対し、職場で支障となっている事情の有無を確認する。
- 合理的配慮に関する措置について、事業主と障害者で話し合う。
- 合理的配慮に関する措置を確定し、講ずることとした措置の内容及び理由(「過重な負担」にあたる場合は、その旨及びその理由)を障害者に説明する。採用後において、措置に一定の時間がかかる場合はその旨を障害者に説明する。

※ 障害者の意向確認が困難な場合、就労支援機関の職員等に障害者の補佐を求めても差し支えない。

### (4) 過重な負担

- 合理的配慮の提供の義務は、事業主に対して「過重な負担」を及ぼすこととなる場合を除く。  
事業主は、過重な負担に当たるか否かについて、次の要素を総合的に勘案しながら個別に判断する。
  - ① 事業活動への影響の程度、 ② 実現困難度、 ③ 費用・負担の程度、
  - ④ 企業の規模、 ⑤ 企業の財務状況、 ⑥ 公的支援の有無
- 事業主は、過重な負担に当たると判断した場合は、その旨及びその理由を障害者に説明する。その場合でも、事業主は、障害者の意向を十分に尊重した上で、過重な負担にならない範囲で、合理的配慮の措置を講ずる。

### (5) 相談体制の整備

- 事業主は、障害者からの相談に適切に対応するために、必要な体制の整備や、相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を労働者に周知する。
- 事業主は、相談したことを理由とする不利益取扱いの禁止を定め、当該措置を講じていることについて、労働者に周知する。  
など

## (参考) 合理的配慮の具体例(指針別表の事例)

障害区分	場面	事 例	事例集 ページ
視覚障害	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集内容について、音声等で提供すること。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	5
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 職場内の机等の配置、危険箇所を事前に確認すること。</li> <li>・ 移動の支障となる物を通路に置かない、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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	6
聴覚・言語障害	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。</li> <li>・ 面接を筆談等により行うこと。</li> </ul>	15
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 業務指示・連絡に際して、筆談やメール等を利用すること。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	17

## (参考) 合理的配慮の具体例(指針別表の事例)

障害区分	場面	事 例	事例集 ページ
肢体不自由	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接の際にできるだけ移動が少なく済むようにすること。</li> </ul>	25
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 移動の支障となる物を通路に置かない、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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ スロープ、手すり等を設置すること。</li> <li>・ 体温調整しやすい服装の着用を認めること。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	26
内部障害	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時間について、体調に配慮すること。</li> </ul>	36
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	37

## (参考) 合理的配慮の具体例(指針別表の事例)

障害区分	場面	事 例	事例集 ページ
知的障害	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。</li> </ul>	43
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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分かりやすく示すこと。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	44
精神障害	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。</li> </ul>	53
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ できるだけ静かな場所で休憩できるようにすること。</li> <li>・ 本人の状況を見ながら業務量等を調整すること。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	54

## (参考) 合理的配慮の具体例(指針別表の事例)

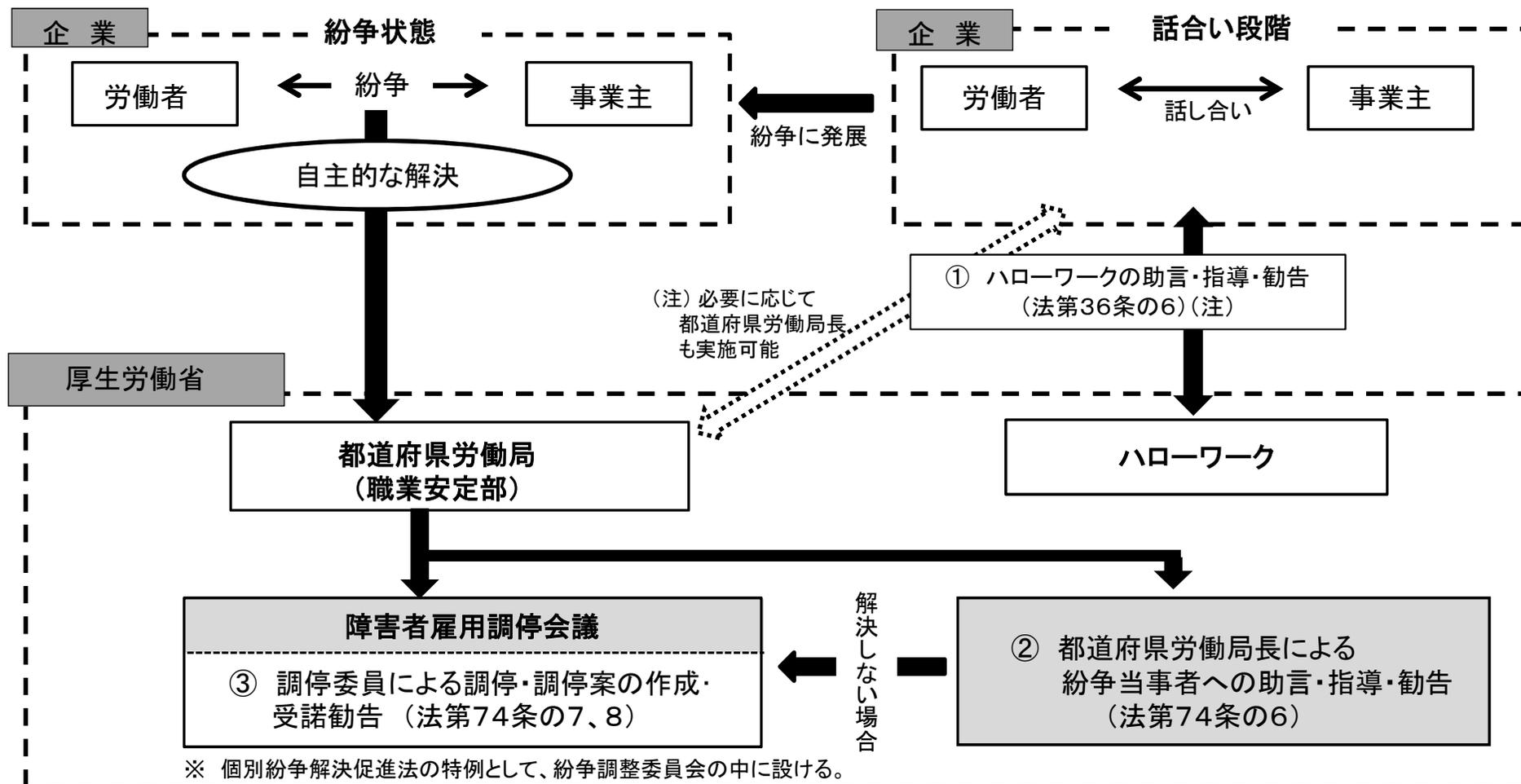
障害区分	場面	事 例	事例集 ページ
発達障害	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。</li> <li>・ 面接・採用試験について、文字によるやりとりや試験時間の延長等を行うこと。</li> </ul>	63
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 業務指示やスケジュールを明確にし、指示を一つずつ出す、作業手順について図等を活用したマニュアルを作成する等の対応を行うこと。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	65
難病に起因する障害	募集及び採用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時間について、体調に配慮すること。</li> <li>・ 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。</li> </ul>	74
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	75

(参考) 合理的配慮の具体例(指針別表の事例)

障害区分	場面	事例	事例集 ページ
高次脳機能 障害	募集及び採 用時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。</li> </ul>	79
	採用後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。</li> <li>・ 仕事内容等をメモにする、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。</li> <li>・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。</li> <li>・ 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	80

## 障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る紛争解決手続

- 障害者に対する差別の禁止や合理的配慮の提供に関し、ハローワークが中心となって助言・指導・勧告を行う（法第36条の6）。
- 事業主と障害者の間で話し合いが円滑に進まず、紛争に発展した場合、当該事項に係る紛争は、**都道府県労働局長が 必要な助言、指導又は勧告をする**（法第74条の6）とともに、**創設した調停制度の対象**となる（法第74条の7、8）。



[関係条文抜粋]

障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年 法律第123号)

(雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会の確保等を図るための措置)

第三十六条の二 事業主は、労働者の募集及び採用について、障害者と障害者でない者との均等な機会の確保の支障となつている事情を改善するため、労働者の募集及び採用に当たり障害者からの申出により当該障害者の障害の特性に配慮した必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。

第三十六条の三 事業主は、障害者である労働者について、障害者でない労働者との均等な待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となつている事情を改善するため、その雇用する障害者である労働者の障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。

第三十六条の四 事業主は、前二条に規定する措置を講ずるに当たつては、障害者の意向を十分に尊重しなければならない。

2 事業主は、前条に規定する措置に関し、その雇用する障害者である労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

(雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会の確保等に関する指針)

第三十六条の五 厚生労働大臣は、前三条の規定に基づき事業主が講ずべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針(次項において「均等な機会の確保等に関する指針」という。)を定めるものとする。

2 第七条第三項及び第四項の規定は、均等な機会の確保等に関する指針の策定及び変更について準用する。この場合において、同条第三項中「聴くほか、都道府県知事の意見を求める」とあるのは、「聴く」と読み替えるものとする。

(助言、指導及び勧告)

第三十六条の六 厚生労働大臣は、第三十四条、第三十五条及び第三十六条の二から第三十六条の四までの規定の施行に関し必要があると認めるときは、事業主に対して、助言、指導又は勧告をすることができる。

## 第三章の二 紛争の解決

### 第一節 紛争の解決の援助

(苦情の自主的解決)

第七十四条の四 事業主は、第三十五条及び第三十六条の三に定める事項に関し、障害者である労働者から苦情の申出を受けたときは、苦情処理機関(事業主を代表する者及び当該事業所の労働者を代表する者を構成員とする当該事業所の労働者の苦情を処理するための機関をいう。)に対し当該苦情の処理を委ねる等その自主的な解決を図るように努めなければならない。

(紛争の解決の促進に関する特例)

第七十四条の五 第三十四条、第三十五条、第三十六条の二及び第三十六条の三に定める事項についての障害者である労働者と事業主との間の紛争については、[個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律](#)(平成十三年法律第百十二号) [第四条](#)、[第五条](#)及び[第十二条](#)から[第十九条](#)までの規定は適用せず、次条から第七十四条の八までに定めるところによる。

(紛争の解決の援助)

第七十四条の六 都道府県労働局長は、前条に規定する紛争に関し、当該紛争の当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることができる。

2 事業主は、障害者である労働者が前項の援助を求めたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

### 第二節 調停

(調停の委任)

第七十四条の七 都道府県労働局長は、第七十四条の五に規定する紛争(労働者の募集及び採用についての紛争を除く。)について、当該紛争の当事者の双方又は一方から調停の申請があつた場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、[個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律](#) [第六条第一項](#)の紛争調整委員会に調停を行わせるものとする。

2 前条第二項の規定は、障害者である労働者が前項の申請をした場合について準用する。

(調停)

第七十四条の八 [雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律](#)(昭和四十七年法律第百十三号) [第十九条](#)、[第二十条第一項](#)及び[第二十一条](#)から[第二十六条](#)までの規定は、前条第一項の調停の手続について準用する。この場合において、[同法第十九条第一項](#)中「前条第一項」とあるのは「障害者の雇用の促進等に関する法律第七十四条の七第一項」と、同法第二十条第一項中「関係当事者」とあるのは「関係当事者又は障害者の医療に関する専門的知識を有する者その他の参考人」と、同法第二十五条第一項中「第十八条第一項」とあるのは「障害者の雇用の促進等に関する法律第七十四条の七第一項」と読み替えるものとする。