労働政策審議会障害者雇用分科会	
第 145 回(R8.11.11)	参考資料 3

20260910
第 1.0 版
公開資料

一般社団法人日本障害者雇用促進事業者協会
事業ガイドライン

２０２６年９月１０日

一般社団法人日本障害者雇用促進事業者協会

目 次

Ⅰ 本ガイドラインの基本的な考え方 2

Ⅱ 促進協事業ガイドライン 3

【第 1 章】総則 3

【第 2 章】基本原則 4

【第 3 章】適正な支援の基準 7

【第 4 章】適切な支援 8

【第 5 章】権利保護 10

【第 6 章】運営体制 11

【第 7 章】施設管理 14

【第 8 章】協会による統制 16

Ⅰ 本ガイドラインの基本的な考え方

本ガイドラインは、近年拡大する障害者雇用支援サービスの役割の重要性を踏まえ、その健全な発展と社会的信頼の確保を図るとともに、障害者雇用支援サービスを行う一般社団法人日本障害者雇用促進事業者協会（以下「協会」という。）の会員である事業者（以下「支援事業者」といい、その定義は１－４に定めるとおりとする。）が担うべき本来の役割を明確にすることを目的とするものである。

とりわけ、いわゆる「障害者雇用ビジネス」をめぐっては、その一部の運用において、障害者雇用の本旨との関係で見過ごすことのできない課題が指摘されている。すなわち、業務内容や就業場所が利用企業の事業活動から分離されることにより、障害者が組織の一員として共に働く機会が限定されること、固定的な業務付与により能力開発や職業的成長の機会が十分に確保されないこと、さらには、能力発揮の成果が企業の事業活動又は組織運営において十分に活用されないことにより、雇用が形骸化するおそれがあることである。

これらの課題は、特定の事業形態に限られるものではなく、障害者雇用の在り方そのものに関わる本質的な問題であり、支援事業者のみならず、支援事業者のサービスを利用する企業（以下「利用企業」という）、行政、福祉関係者を含む関係主体全体において、その課題認識が共有されるべきものである。

本来、支援事業者の役割は、単に雇用機会を形式的に創出することや、企業の雇用義務への対応を代替することにあるのではない。利用企業が自らの事業活動の中で障害者の能力発揮と職業的成長を図り安定的な雇用を実現することによって、雇用の質を高められるよう支援することにある。

以上を踏まえて、本ガイドラインは、利用企業の雇用の質の向上に資する支援事業者の支援の質を担保するための行動規範を示すものである。

Ⅱ 促進協事業ガイドライン

【第１章】総則

1-1 目的

本ガイドラインは、支援事業者に求められる適正な事業運営の基本事項を定めることにより、障害者雇用支援サービスの品質向上及び社会的信頼性の確保を図るとともに、前文に示した基本的な考え方に基づき、障害者雇用の量的拡大のみならず質的向上を推進することを目的とする。

また、障害者がその能力及び適性に応じて安定的かつ継続的に就業し、職業を通じて自己実現及び社会参加を図ることができる環境整備に寄与し、健全な障害者雇用市場の発展に資することを目的とする。

1-2 制定の背景

近年、障害者雇用の重要性は一層高まり、法定雇用率の段階的引上げ等を背景として、企業における障害者雇用への取組は着実に拡大している。

こうした中、障害者雇用を支援する民間支援事業者の役割は年々重要性を増しており、企業及び障害者本人双方に対して多様な支援を提供する存在として発展してきた。

一方で、前文の基本的な考え方に示したとおり、障害者雇用の推進にあたっては、単なる雇用者数の確保にとどまらず、障害者本人が能力を発揮し、継続的かつ安定的に就業できる環境を整備するなど、雇用の質の向上がより一層求められている。

このような状況を踏まえ、支援事業者が共有すべき基本的な考え方及び行動規範を明確にし、もって障害者雇用の量及び質の向上並びに業界全体の適正な発展に資するため、本ガイドラインを制定する。

1-3 基本理念

１．支援事業者は、障害者雇用の推進が単なる雇用機会の創出にとどまらず、障害者本人がその意思及び選択に基づき、職業生活を通じて社会参加を果たし、自己の能力及び個性を発揮できる社会の実現に資するものであることを深く認識しなければならない。

２．支援事業者は、障害者本人の尊厳、人権及び自己決定を最大限尊重し、その主体的な選択及び意思決定を支える姿勢を基本としなければならない。

３．支援事業者は、障害者雇用を支える社会的基盤の一翼を担う存在として、誰もが能力を発揮できる社会の形成に寄与しなければならない。

４．支援事業者は、障害者が安心して能力を発揮できる持続可能な就労環境の実現に向け、

利用企業と協働する姿勢を持たなければならない。

5．支援事業者は、障害者雇用の量的拡大のみならず、質的向上を重視し、障害者が職業生活を通じて能力を発揮し、成長し、安定的な就労につながる雇用の実現を目指さなければならない。

6．支援事業者は、高い倫理観と専門性をもって自らの資質向上に努めるとともに、業界全体の健全な発展及び社会的信頼の確保に寄与しなければならない。

1-4 定義及び支援範囲

1．本ガイドラインにおいて「支援事業者」とは、障害者を雇用し、又は雇用しようとする企業に対し、就労場所の提供、業務の設計又は提供、採用支援、雇用管理支援その他障害者雇用に関する支援を行う事業者をいう。

2．支援事業者は、利用企業がその雇用主としての責任において、主体的かつ継続的に障害者雇用に取り組むことができるよう、利用企業との間で支援の内容及び範囲を明確化した上で、必要な支援を行うものとする。なお、本ガイドラインの各規定は、支援事業者が提供する支援の内容及び範囲に応じて適用されるものとする。

3．支援事業者は、利用企業との間において、自らが担う支援範囲及び利用企業が担うべき責任範囲を明確にしなければならない。

4．支援事業者は、利用企業が雇用主として主体的に障害者雇用に取り組むことができるよう、前項により明確化された支援範囲に基づき、必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。

5．支援事業者は、障害者雇用に係る責任主体が利用企業にあることを踏まえ、利用企業の雇用主としての責任を代替し、又はその責任の所在を不明確にする支援を行ってはならない。

【第２章】基本原則

2-1 法令遵守

支援事業者は、障害者雇用促進法その他関係法令を遵守し、障害者雇用制度の趣旨を踏まえた適正な事業運営及び支援を行わなければならない。

2-2 雇用主体の原則

1．支援事業者は、障害者雇用に係る責任の主体が利用企業にあることを踏まえ、利用企業の雇用責任を明確化するとともに、その主体的な判断及び取組を尊重し、利用企業による主体的かつ継続的な障害者雇用の取組を支援しなければならない。

2．支援事業者は、利用企業の意思決定を不当に誘導し、又は支援事業者に対する過度な

依存を助長する支援を行ってはならない。

3．支援事業者は、利用企業がその責任において専門的な外部サポートを活用する場合には、その活用が適切なものとなるよう必要な情報提供及び助言を行うことができる。

4．支援事業者は、利用企業が経営層の理解及び関与の下、組織的かつ継続的に障害者雇用に取り組むことができるよう、必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。

2-3 本人中心の原則

1．支援事業者は、障害者本人の意思、意向及び選択を尊重し、本人を主体とした視点に立った支援を行わなければならない。

2．支援事業者は、利用企業が障害者本人の障害特性、職業適性、能力及び配慮事項を適切に把握できるよう、必要な状況把握の実施又は支援を行うものとする。

3．支援事業者は、障害者本人の就労に対する意欲及び自己理解を尊重しつつ、本人の希望、適性及び就労状況を踏まえ、能力発揮及び職業的成長に資する支援を行うものとする。

4．支援事業者は、障害者本人が従事する業務又はその成果が、利用企業の事業活動又は組織運営において有意義に位置付けられるよう、職務設計、業務整理その他必要な情報提供、助言及び支援を利用企業に対して行うものとする。

2-4 公正・誠実の原則

1．支援事業者は、障害者本人、利用企業その他関係者に対し、公正かつ誠実に対応しなければならない。

2．支援事業者は、契約締結又はサービス提供に当たり、当該利用企業に対し、支援内容、契約条件、費用その他重要事項について、透明性を確保し、適切な説明を行わなければならない。

2-5 適切な合理的配慮

1．支援事業者は、利用企業が雇用する障害者本人に対し、合理的配慮が適切に実現されるよう、必要な情報提供、助言及び支援を行わなければならない。

2．支援事業者は、利用企業が障害者本人からの合理的配慮に関する申出を適切に把握し、建設的な対話を通じて必要な調整を行うことができるよう、本人の意向及び個人情報の保護に配慮しつつ、継続的な関与を通じた支援に努めるものとする。

3．支援事業者は、利用企業が合理的配慮の内容について、就労状況その他事情の変化に応じ、継続的な見直し及び改善ができるよう支援に努めるものとする。

2-6 自立促進の原則

支援事業者は、障害者本人の意思及び選択が尊重され、主体的に職業生活を営むことがで

きるよう、自己理解、自己決定及び職場への適応に資する支援を行うよう努める。

2-7 職場環境整備支援の原則

1．支援事業者は、障害者が安全かつ安心して就労できるよう、利用企業による適切な労務管理、安全衛生管理及び福利厚生の整備を支援するものとする。

2．支援事業者は、障害者本人が、利用企業の他の従業員に適用される制度の利用又は能力開発の機会等から合理的な理由なく制限されることのないよう、利用企業に対し必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。

2-8 連携協働の原則

支援事業者は、障害者本人に対する総合的かつ継続的な支援を実現するため、医療、福祉、教育その他障害者本人を取り巻く関係機関及び専門機関等の外部リソースと適切に連携するよう努める。

2-9 事業活動との一体性の原則

1．支援事業者は、障害者が従事する業務が、利用企業の事業活動と有機的な関連性を確保し、その成果が企業の事業活動又は組織運営において効果的に活用されるよう支援するものとする。

ただし、障害者本人の職業生活の安定又は就労継続に資する活動については、企業活動への直接的な関連性のみをもって評価すべきではなく、その就労上の意義を総合的に考慮するものとする。

ここでの有意義な活用とは、直接的な利益や採算性の追求のみに限定されるものではなく、組織における何らかの付加価値の創出に資する運用を含むものとする。

ただし、その在り方については、障害者本人の希望、適性、通勤その他の就労環境を踏まえ、柔軟に判断されるべきである。

2．支援事業者は、障害者本人が利用企業の一員として他の従業員と関わりを持てる就労環境の構築を支援するものとする。就業場所の選定にあたっては、障害者本人の希望、適性、通勤、健康状態及び利用企業との雇用関係を踏まえ、障害者本人が最も能力を発揮しうる環境を確保できるよう、必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。

2-10 能力開発・成長機会確保の原則

1．支援事業者は、障害者本人の希望、適性及び就労状況を踏まえ、雇用の安定、能力発揮及び必要な成長機会の確保が図られるよう、利用企業に対し必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。評価に関する判断は、雇用主である利用企業が行うものとする。

2．支援事業者は、障害者本人の中長期的なキャリア形成を見据え、本人の希望を踏まえ

た教育訓練、OJT その他の能力開発機会の確保について、利用企業に対し必要な助言及び支援を行うものとする。

2-11 多様な就労形態の尊重

1．支援事業者は、障害者の就労形態について、就業場所、業務内容その他の条件が多様であることを踏まえ、障害者本人の意思及び利用企業との合意に基づく就労形態を尊重しなければならない。

2．支援事業者は、自らが提供するサービスの内容、就業場所、業務内容及び支援体制について利用企業及び障害者本人に適切に説明するとともに、障害者本人の障害特性、健康状態、通勤環境及び就労経験等を踏まえ、必要に応じて他の支援機関又は関係機関との連携も含め、本人にとって適切な就労機会の確保に努めるものとする。

【第３章】適正な支援の基準

3-1 利用企業と支援事業者の連携

1．支援事業者は、利用企業と相互に連携し、障害者本人の安定就労、能力発揮及び職業的成長の支援に必要な情報共有及び協議を行わなければならない。

2．支援事業者は、障害者本人に対する合理的配慮、相談対応その他必要な事項について、利用企業との役割及び責任を明確にし、適切な連携体制を整備しなければならない。

3．支援事業者は、支援内容、対応状況その他必要な事項について記録を作成し、本人の意向及び個人情報の保護に配慮の上、必要かつ適切な範囲で利用企業と共有しなければならない。

4．支援事業者は、障害者本人の希望、障害特性、職業適性、就労状況及び合理的配慮の内容を踏まえ、利用企業がキャリア開発計画の作成、実施及び見直しを行うことができるよう、必要な協議、情報提供及び助言を行わなければならない。

5．支援事業者は、利用企業に対し、障害者本人が従事する業務の内容、成果物の利用目的、組織内における位置づけ及び活用方針について利用企業が決定できるよう、必要な情報を提供し助言及び支援を行うものとする。

6．支援事業者は、障害者本人の就労状況、支援状況及び職場適応の状況を確認するため、必要に応じて障害者本人を交えた面談を実施し、その内容を記録しなければならない。

7．支援事業者は、利用企業に対し、障害者本人の指揮命令者、相談又は苦情の受付窓口その他雇用管理上必要な連絡先を明確にし、障害者本人及び支援事業者に対し、書面又は電磁的方法により周知するよう促すとともに、その実施状況を確認するも

のとする。

8．支援事業者は、施設管理者、相談又は苦情の受付窓口その他支援及び施設管理上必要な連絡先を明確にし、利用企業に対し、書面又は電磁的方法により周知しなければならない。

9．支援事業者は、差別的取扱い、虐待、ハラスメントその他障害者本人の権利利益を害するおそれのある事案を把握した場合には、利用企業その他関係者と連携し、速やかに事実確認、本人の安全確保、再発防止その他必要な対応を行わなければならない。

3-2 伴走型支援

1．支援事業者は、利用企業が継続的かつ安定的に障害者雇用を推進できるよう、利用企業の状況及び課題に応じた支援を行うものとする。

2．支援事業者は、一時的又は形式的な支援にとどまることなく、利用企業による障害者雇用に関する知識、経験及び実践力の向上を支援するものとする。

【第４章】適切な支援

4-1 採用支援

1．支援事業者は、利用企業に対し、障害者雇用の実施に必要な採用方針、採用計画及び採用要件の整理及び明確化を支援するものとする。

2．支援事業者は、利用企業に対し、募集活動、求人票作成に必要な情報提供及び助言、採用チャネルの活用、選考に必要な情報整理その他採用活動に関する支援を行うものとする。

3．支援事業者は、利用企業に対し、見学、体験、実習その他採用判断に資する機会の設定又は情報整理について、必要な支援を行うものとする。

4．支援事業者は、利用企業に対し、障害者本人が能力及び適性を発揮できる就労機会の確保、業務内容の整理、役割の明確化及び業務運営体制の構築を支援するものとする。

5．支援事業者は、利用企業に対し、採用後の円滑な受入れに向け、合理的配慮、受入体制、指導体制及び職場環境整備を支援するものとする。

6．支援事業者は、利用企業に対し、障害者雇用の推進に関連する助成金、給付金その他公的支援制度について、一般的な情報提供を行うものとする。具体的な申請手続又は専門的判断が必要な場合には、利用企業が専門家又は関係機関に確認するよう案内するものとする。

4-2 雇用管理支援

1．支援事業者は、利用企業が、障害者本人の安定就労、能力発揮及び職業的成長を図るため、状況把握を実施できるよう、必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。
2．支援事業者は、利用企業が、状況把握の結果を踏まえたキャリア開発計画を作成、実施及び見直しすることができるよう、必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。
3．支援事業者は、障害者本人の職場適応及び安定就労を図るため、定期面談、障害者本人・利用企業および支援事業者による三者面談その他適応状況の確認、経過観察を実施又は支援するものとする。
4．支援事業者は、就労上の課題が生じた場合には、その原因分析及び解決策の検討を支援するとともに、必要な職場環境の整備や業務調整を行うものとする。
5．支援事業者は、利用企業における管理職及び現場責任者に対する助言及び支援を行い、適切なマネジメント体制の構築を支援するものとする。

4-3 職場環境整備支援

1．支援事業者は、自らが提供又は管理する就労環境に関し、職場環境上の課題把握、合理的配慮の運用、コミュニケーションその他就労環境の改善に関する情報提供、助言及び支援を行うものとする。
2．支援事業者は、自らが提供又は管理する施設、設備、作業環境その他サービス提供範囲において、必要な安全衛生上の確認及び環境整備を行うものとする。また、利用企業が雇用主として行う安全衛生管理について、必要な情報提供及び連携を行うものとする。

4-4 キャリア形成及び戦力化支援

1．支援事業者は、利用企業が障害者本人の中長期的なキャリア形成を見据えたキャリアパスの設計、教育訓練及び育成機会の整備を検討することができるよう、必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。
2．支援事業者は、利用企業がキャリア面談その他の機会を通じて、障害者本人の成長意欲及び職業意識の向上につながる関わりを行うことができるよう、必要な情報提供、助言及び支援を行うものとする。
3．支援事業者は、障害者が担う業務又はその成果について、利用企業が自社の方針に基づき、組織運営、福利厚生、健康経営、地域貢献その他の付加価値への活用可能性を検討できるよう、必要な情報提供及び提案を行うものとする。

4-5 評価及び処遇支援

1．支援事業者は、利用企業が障害者本人の希望、適性、就労状況及び成長過程を踏まえ、安定就労、能力発揮及び役割の広がりを確認するための評価を行うことができるよう、必要な情報提供及び助言を行うものとする。なお、評価に関する判断は、雇用主である利用企業が行うものとする。

2．支援事業者は、利用企業が障害者本人の職務内容、就労状況、能力発揮、チーム内での役割及び組織内での位置付けを踏まえた処遇のあり方を検討できるよう、必要な情報提供及び助言を行うものとする。

3．支援事業者は、利用企業が障害者本人の就労状況、役割、能力発揮及び成長過程を踏まえ、本人の成長及び職業意欲の向上につながる適切なフィードバックを行うことができるよう、必要な情報提供及び助言を行うものとする。

【第５章】権利保護

5-1 差別禁止

1．支援事業者は、利用企業その他関係者による差別的取扱いその他権利侵害の疑いを把握した場合には、障害者本人の安全及び権利利益の保護を優先し、速やかに事実確認、利用企業への報告及び改善提案を行わなければならない。

2．支援事業者は、障害者本人との継続的な関わりを通じて差別的取扱いその他権利侵害の有無の把握に努め、疑義を認めた場合には、利用企業に対する助言、改善提案その他必要な支援を行わなければならない。

3．支援事業者は、前項の場合において、障害者本人の権利利益の保護に向け、利用企業と相互に連携し必要な対応を講じなければならない。

5-2 ハラスメント及び人権侵害の防止

1．支援事業者は、利用企業その他関係者による身体的虐待、心理的虐待、経済的虐待その他人格を侵害する行為を把握した場合には、障害者本人の安全及び権利利益の保護を優先し、関係法令に従い、事実確認、利用企業への共有、行政機関又は関係機関への相談・通報その他必要な対応を行わなければならない。

2．支援事業者は、障害者本人との継続的な関わりを通じて、虐待又はその疑いのある行為の早期発見に努め、これを把握した場合には、速やかに利用企業に対する助言、改善提案その他必要な支援を行わなければならない。

3．支援事業者は、虐待又はその疑いが認められる場合には、障害者本人の安全確保及び再発防止に向け、利用企業と相互に連携し必要な措置を講じなければならない。

5-3 通報

1．支援事業者は、重大な権利侵害、法令違反その他不適切事案を把握した場合には、速やかに事実確認を行い、障害者本人の安全及び権利利益の保護を優先した上で、利用企業への報告、改善提案その他必要な措置を講じなければならない。利用企業の適切な対応が困難と認められる場合、緊急性が高い場合、又は法令上若しくは公益上外部機関への相談若しくは通報が必要と認められる場合には、行政機関、労働基準監督署、公共職業安定所、相談支援機関その他関係機関への相談又は通報を含む適切な措置を講じなければならない。

2．支援事業者は、前項に係る事案について、再発防止及び障害者本人の保護の観点から、利用企業と相互に連携し、適切な対応を講じなければならない。

5-4 苦情処理

1．支援事業者は、障害者本人、利用企業その他関係者から寄せられる苦情について、適切かつ迅速に対応するための仕組みを整備しなければならない。

2．支援事業者は、苦情の内容を適切に把握し、事実確認を行った上で、支援事業者のサービス提供に起因し、又は関連する事項について、必要な是正措置及び再発防止策を講じなければならない。

3．支援事業者は、苦情対応を通じて把握した課題について、サービス品質の向上及び権利侵害の防止に活用するよう努めるものとする。

4．支援事業者は、障害者本人から、支援事業者のサービス提供、就労環境、安全又は権利利益に関する苦情、相談又は情報提供があった場合には、利用企業が雇用主として負う責任を代替するものではないことに留意しつつ、必要に応じて利用企業との連携、事実確認、改善に向けた提案その他適切な対応を行うものとする。

【第６章】運営体制

6-1 支援体制

1．支援事業者は、利用企業に対する支援の適正な実施を確保するため、支援責任者を置かなければならない。

2．支援事業者は、支援内容、支援対象者数、就業場所その他事業の規模及び態様に応じ、支援責任者の下に必要な数の支援担当者を配置しなければならない。

3．支援責任者は、支援方針及び支援内容の確認、支援担当者に対する指導及び助言、支援状況の把握並びに利用企業その他関係者との連絡調整を行うものとする。

4．支援事業者は、支援責任者が不在となる場合その他支援の継続に支障が生じる場合に備え、代行者の選任その他必要な体制を整備しなければならない。

6-2 支援責任者及び支援担当者に対する教育等

1．支援事業者は、支援責任者及び支援担当者が適切かつ専門的な支援を提供できるよう、その職務、経験及び習熟度に応じ、障害者雇用、関係法令、障害特性、合理的配慮、権利擁護、支援手法その他必要な知識及び技能に関する教育及び研修を、継続的かつ計画的に実施しなければならない。

2．支援事業者は、支援責任者及び支援担当者に対し、支援業務に従事する前に必要な基礎的教育を実施するとともに、従事後も継続的に教育及び研修を実施しなければならない。

3．支援事業者は、支援責任者に対し、前二項に定める教育及び研修に加え、支援方針及び支援内容の管理、支援担当者に対する指導及び助言、困難事例への対応並びに利用企業その他関係者との連絡調整に必要な教育及び研修を実施しなければならない。

4．支援事業者は、支援の専門性及び客観性を確保するため、協会が認める資格を有する者（障害者雇用支援アドバイザー)、国家資格を有する者（社会福祉士、精神保健福祉士等）又は厚生労働省の制度に基づく資格を有する者若しくは研修を修了した者（職場適応援助者（ジョブコーチ)、障害者職業生活相談員等）を、支援内容及び支援対象者数に応じて適切に配置するものとする。

5．支援事業者は、教育及び研修の実施状況を記録するとともに、その内容及び方法を定期的に見直すものとする。

6-3 安全衛生管理体制

1．支援事業者は、自らが提供又は管理する施設、設備、作業環境その他支援事業の運営に関し、障害者本人その他関係者の安全及び健康を確保するため、必要な安全衛生管理体制を整備しなければならない。

2．支援事業者は、事故、災害、緊急時その他安全衛生上のリスクが発生した場合に備え、連絡体制、対応手順その他必要な措置をあらかじめ定め、適切に運用しなければならない。

3．支援事業者は、自らの支援範囲において把握した安全衛生上の課題又はリスクについて、利用企業に対し必要な情報提供、助言又は連携を行うものとする。

4．障害者の雇用主としての安全配慮義務、労働安全衛生管理その他労働関係法令に基づく責任は利用企業にあることを前提とし、支援事業者はその実施を支援しなければならない。

6-4 相談窓口

1．支援事業者は、障害者本人、利用企業その他関係者からの相談、意見及び問い合わせ

を受け付けるための相談窓口又はこれに準ずる体制を整備しなければならない。

2．支援事業者は、相談内容に応じて適切な対応を行うとともに、必要に応じて利用企業、関係機関その他適切な相談先との連携を図るものとする。なお、障害者本人から、支援事業者のサービス提供、就労環境、安全又は権利利益に関する相談、意見又は情報提供があった場合には、利用企業が雇用主として負う責任を代替するものではないことに留意しつつ、必要な確認、利用企業との連携、関係機関への相談その他適切な対応を行うものとする。

3．支援事業者は、相談窓口の利用方法を関係者に分かりやすく周知するものとする。

6-5 記録

1．支援事業者は、提供した支援内容、相談対応、助言内容その他業務遂行上必要な事項について、適切に記録及び管理を行わなければならない。

2．支援事業者及び利用企業は、障害者雇用支援の継続性及び適正性を確保するため、必要に応じて記録内容を共有し、相互に活用するものとする。

6-6 内部管理体制

1．支援事業者は、利用企業が雇用主として必要な社内体制を整備できるよう、支援範囲に応じて必要な情報提供及び助言を行うものとする。

2．支援事業者は、適正な事業運営及び法令遵守を確保するため、内部管理体制を整備するとともに、6-2 に定める教育及び研修を適切に実施するための体制を整備しなければならない。

3．支援事業者は、支援の適正な実施に向け、利用企業と相互に必要な情報共有及び運営改善を行うものとする。

6-7 外部専門家との連携

1．支援事業者は、自らの専門性の範囲を超える課題について、必要に応じ医療、福祉、法務、労務その他の専門機関又は専門家と連携するよう努める。

2．支援事業者は、障害者に対する適切な支援の実現に向け、利用企業と連携しつつ、必要に応じ外部専門家と連携し、総合的な課題解決に努める。

6-8 利用企業に対する教育支援

支援事業者は、利用企業が障害者を受け入れ、適切な雇用管理を行うことができるよう、障害者雇用に関与する利用企業の役職員に対し、障害理解、合理的配慮、労務管理その他必要な知識の習得に資する教育及び研修を実施できるよう支援するものとする。

6-9 情報管理・守秘義務

1．支援事業者は、業務上知り得た障害者本人、利用企業その他関係者に関する個人情報、機密情報及び業務上の秘密を適切に管理し、漏えい、滅失又は毀損の防止に必要な措置を講じなければならない。

2．支援事業者は、業務上知り得た情報を、その利用目的の範囲を超えて使用し、又は正当な理由なく第三者に提供してはならない。

3．支援事業者は、利用企業に対して障害者本人に関する情報共有を行う場合には、本人の意向、個人情報保護及び情報共有の必要性を踏まえ、必要かつ適切な範囲で行わなければならない。

【第７章】施設管理

7-1 適用範囲及び責任の限界

1．本章は、支援事業者が施設、設備又は作業環境を提供又は管理する場合に適用される。

2．支援事業者が本章に基づき負う責任は、自らが管理権限を有する範囲に限られるものとし、利用企業が雇用主として負う安全配慮義務又は労働安全衛生関係法令上の責任を代替するものではない。

7-2 施設管理責任者

1．支援事業者は、自らが提供又は管理する施設、設備又は作業環境について、適正な維持管理及び安全確保を行うため、施設管理責任者を置く等、必要な管理体制を整備しなければならない。

2．施設管理責任者は、支援事業者が管理又は提供する施設、設備及び作業環境の維持管理、安全確保、防災及び緊急時対応その他施設管理に関する業務を統括するものとする。なお、施設管理責任者は他の職務と兼務することができる。

3．支援事業者は、前項の管理体制の整備に当たり、施設運営及び安全管理に係る利用企業との責任分担を明確にし、必要に応じて利用企業と連携しながら、適切な管理を行わなければならない。

4．支援事業者は、施設管理責任者がその職務を適切に遂行できるよう、施設管理、安全管理、防災及び関係法令その他必要な知識及び技能に関する教育及び研修を実施するよう努めるものとする。

7-3 災害リスクの把握及び情報共有

1．支援事業者は、自らが管理権限を有する施設、設備又は作業環境に係る災害リスクを

把握し、必要に応じハザードマップその他災害情報を整備しなければならない。

2．支援事業者は、災害時に適切な対応が可能となるよう、利用企業に対して必要な災害情報を共有するとともに、利用企業との連絡体制の確保その他必要な対策を講じなければならない。

7-4 防災計画

1．支援事業者は、自らが管理又は提供する施設、設備その他事業運営に関し、火災、地震、風水害その他の災害に備えた防災計画を策定し、必要な防災体制を整備しなければならない。

2．支援事業者は、防災計画に基づき、連絡体制、初動対応手順その他必要な事項を定め、関係者へ周知しなければならない。安否確認の実施方法及び利用企業との役割分担については、利用企業と協議の上、定めるものとする。

3．支援事業者は、自らが管理する施設において災害発生時の安全確保が適切に行われるよう、利用企業との連携体制を構築するものとする。

7-5 避難計画

1．支援事業者は、自らが管理又は提供する施設について、火災、地震その他の緊急事態に備えた避難計画を策定しなければならない。

2．支援事業者は、自らが把握している障害者本人の障害特性及び施設の利用実態を踏まえ、避難経路、避難誘導方法、避難支援体制その他必要な事項を定めなければならない。

3．支援事業者は、利用企業と連携し、障害者本人その他施設利用者の安全な避難及び安否確認が行われるよう必要な体制整備をするものとする。

4．支援事業者は、避難計画の実効性を確保するため、必要に応じて避難訓練その他の検証を実施するものとする。

7-6 防災・安全に関する責任分担

防災、避難、安全衛生その他安全確保に関する責任については、利用企業は雇用主としての責任を負い、支援事業者は自らが管理又は提供する施設、設備及びサービスに関する責任を負うものとする。双方は、障害者本人の安全確保のため、必要な情報共有及び連携をしなければならない。双方の責任分担は、契約、利用規程、運用マニュアルその他の文書において明確化するものとする。

7-7 保険加入

1．支援事業者は、自らが提供又は管理する施設における事故、災害その他不測の事態に備え、必要な損害保険その他適切な保険に加入するよう努めるものとする。

2．支援事業者は、自らが提供又は管理する施設の利用形態、設備内容及び想定されるリスクに応じ、必要な補償内容を備えた保険の選定に努めるものとする。
3．支援事業者は、事故発生時の責任分担及び補償範囲について、あらかじめ利用企業との間で整理し、その内容を相互に確認するよう努めるものとする。

【第８章】協会による統制

8-1 自己点検

1．支援事業者は、本ガイドラインの遵守状況及び自社の事業運営の適正性について、別途定めるところにより定期的に自己点検を実施しなければならない。
2．協会は、支援事業者による自己点検が適切に行われるよう、必要な指針、様式その他支援を提供するものとする。
3．支援事業者及び協会は、自己点検を通じて把握された課題について、相互に連携し改善に努めるものとする。

8-2 従業員教育

1．支援事業者は、自社の役職員に対し、本ガイドラインの理解促進及び適正な事業運営に必要な教育研修を実施しなければならない。
2．協会は、支援事業者の役職員の資質向上を図るため、必要な教育研修、情報提供その他支援を行うものとする。
3．支援事業者及び協会は、障害者雇用支援サービスの質の向上に向け、継続的な知識及び技能の向上に努めるものとする。

8-3 協会相談窓口

1．協会は、支援事業者が提供する障害者雇用支援サービスを利用する障害者本人からの相談を受け付けるため、公正かつ中立的な立場から対応する協会相談窓口を設置するものとする。
2．協会は、前項の相談に対応するに当たっては、相談者の意向及びプライバシーに十分配慮し、相談内容に応じて必要な情報提供、助言その他適切な対応を行うものとする。
3．協会は、相談内容から本ガイドラインへの違反その他不適切な事案が生じ、又はそのおそれがあると認める場合には、必要に応じ、8-5 に定める調査を行うことができる。
4．支援事業者は、障害者本人が協会相談窓口に相談したことを理由として、当該障害者本人に対して不利益な取扱いをしてはならない。

8-4 報告

1．支援事業者は、協会から本ガイドラインの遵守状況その他事業運営の適正性を確認するために必要事項について報告を求められた場合には、個人情報、利用企業の秘密情報及び法令上の制限に配慮した上で、必要かつ合理的な範囲で誠実に対応しなければならない。

2．協会は、当該支援事業者からの報告内容を適切に管理し、本ガイドラインの遵守状況及び当該支援事業者の事業運営の適正性の把握に努めるものとする。

3．支援事業者及び協会は、本ガイドラインの適正な運用に資するため、相互に誠実な情報共有に努める。

8-5 調査

1．協会は、相談、報告その他の情報から、本ガイドラインへの違反その他不適切な事案が生じ、又はそのおそれがあると認める場合には、その事実及び状況を確認するため、必要な調査を行うことができる。

2．協会は、前項の調査のため必要があると認めるときは、当該支援事業者に対し、必要な報告若しくは資料の提出又は説明を求めることができる。

3．当該支援事業者は、前項の求めがあった場合には、個人情報、利用企業の秘密情報及び法令上の制限に配慮した上で、必要かつ合理的な範囲で誠実に対応しなければならない。

4．協会は、調査を行うに当たっては、関係者のプライバシー及び秘密情報の保護に十分配慮するとともに、当該支援事業者に対して事実関係について説明する機会を確保するなど、公正かつ適切に調査を行うものとする。

8-6 改善及び是正

1．支援事業者は、本ガイドラインへの不適合その他不適切な事案が認められた場合には、速やかに必要な改善及び是正措置を講じなければならない。

2．協会は、支援事業者に本ガイドライン違反その他不適切な事案が認められた場合には、必要に応じ必要な改善指導又は是正勧告を行うことができる。

3．協会は、改善指導又は是正勧告を行った場合には、必要に応じ、当該支援事業者に報告を求めることその他の方法により、その改善状況及び再発防止策の実施状況を確認するものとする。

8-7 処分

1．協会は、支援事業者について、本ガイドラインへの違反又は別に定める規程において処分の対象として定める不適切な行為が認められた場合には、違反又は行為の内

容及び程度、故意又は過失の有無、障害者本人その他関係者の権利利益に及ぼした影響、継続性又は反復性、改善指導若しくは是正勧告の有無及びこれに対する対応状況、改善状況、再発防止策の内容その他の事情を総合的に考慮し、本ガイドライン及び別に定める規程に基づき、必要かつ相当な処分を行うことができる。

2．前項の処分は、その内容及び程度に応じ、次に掲げるものとする。

1） 注意
2） 戒告
3） 協会が付与する認証、資格、表示その他これらに類するものの使用停止又は取消し
4） 協会が提供するサービス、研修、事業その他会員として受けることのできる特典の全部又は一部の利用若しくは参加の停止又は制限
5） 会員としての資格又は権利の全部又は一部の停止その他これに準ずる措置
6） 会員資格の取消し又は除名
7） その他別に定める規程に定める処分

2-2　処分の種類及び程度は、前項各号に掲げる処分のうち、第１項に定める事情に照らし、当該違反又は行為に対して相当なものでなければならない。

3．協会は、第１項の処分を行おうとするときは、あらかじめ、当該支援事業者に対し、処分の原因となり得る事実及び本ガイドラインその他関係規程の該当条項を示し、相当な期間を定めて、意見を述べ、及び必要な資料を提出する機会を与えるものとする。

4．協会は、処分を決定した場合、当該支援事業者に対し、処分の内容及びその理由を通知するものとする。

5．協会は、処分を行った場合において、障害者本人その他関係者の保護、同種事案の再発防止、利用企業その他関係者への注意喚起又は本ガイドラインの実効性確保のため、処分の公表が必要かつ相当であると認めるときは、違反又は行為の内容及び重大性、公表の公益上の必要性、当該支援事業者に生じる不利益、改善状況及び再発防止策その他の事情を総合的に考慮し、別に定めるところにより、処分の全部又は一部を公表することができる。公表する情報の範囲及び公表の方法は、その目的を達成するために必要かつ相当な限度にとどめるものとする。

6．支援事業者が協会における一般社団法人及び一般財団法人に関する法律上の社員である場合において、その社員たる地位の喪失を伴う措置については、同法及び定款に定める要件及び手続に従うものとする。

【附則】

本ガイドラインの施行期日及び経過措置については、別に定める。

以上