

職場での合理的配慮 ガイドブック

一人ひとりに合った働き方に向けて



まえがき

社員一人ひとり、誰もが違った個性を持っています。

得意なことも苦手なこともあります、

中には、他の社員と同じ方法、同じペースでは、

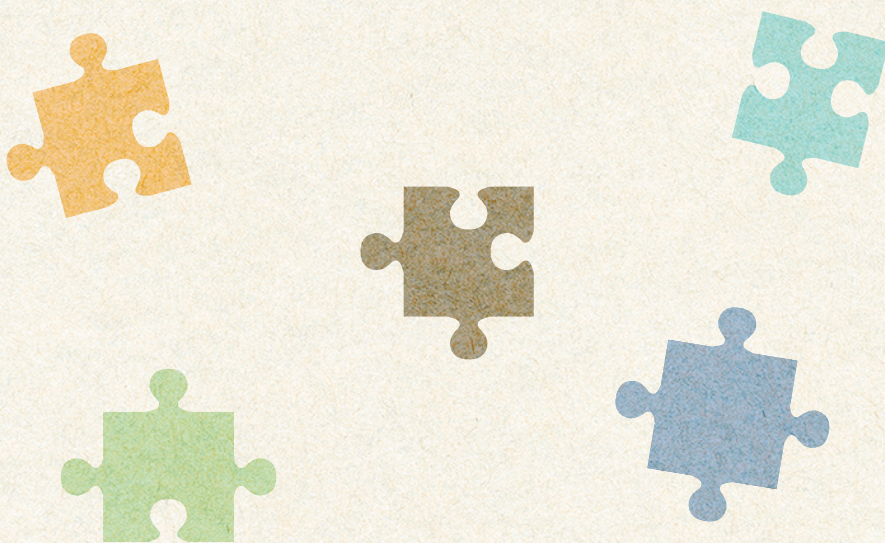
働くのが難しくなってしまう特性のある社員もいるでしょう。

そんなときでも、視力の悪い社員がメガネをかけるかのように、

その社員にピッタリの方法が見つければ、きっと働きやすくなるはず。

社員の多様性を企業の力に変えていく

一つのアプローチが合理的配慮です。



【本ガイドブックの目的】

障害者雇用促進法における合理的配慮提供義務について
理解を深め対応へ繋げていくことで、一人ひとりに合った働き方の実現を目指す

目次

- ▶ **1** 合理的配慮とは？ 3
誰もが働きやすい職場に向けて
- ▶ **2** 合理的配慮の進め方 4
一人ひとりが働きやすい環境を築くために
- ▶ **3** 合理的配慮の具体例 5
社員にあった働き方を見つけるまで
- ▶ **4** こんなときどうする？ 9
合理的配慮Q&A
- ▶ **5** 合理的配慮相談ガイド 11
社員の方との相談の際に

1 合理的配慮とは？

誰もが働きやすい職場に向けて

人にはそれぞれ、得意や不得意、出来ることと出来ないことがあります。
出来る/出来ないは、個人の成長・体調や環境の変化によって、絶えず変化し続けます。
一人で出来ないことの中には、

周りの環境を整えたり、少しサポートがあれば、出来るようになることがあります。

「合理的配慮」は、お互いが平等・公正に支えあい、共に活躍するための調整をするという考え方です。

合理的配慮と障害者雇用促進法

合理的配慮とは、障害のある人が、他の人と平等にすべての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいいます。

【障害者の権利に関する条約 第2条 参考】

雇用分野（募集、採用を含む）における合理的配慮については、2013年に改正され2016年4月より施行された「障害者雇用促進法」（正式名称：障害者の雇用の促進等に関する法律）により、事業主は、官民間問わず法人であろうと個人事業主であるに関わらず、法的義務として **障害者の障害の特性に配慮した必要な措置** をとるよう定められています。（但し、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）

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方。
→ **障害者手帳所持者に限定されません。**

例えば職場環境では、こんな「合理的配慮」があります

久しぶりに
仕事復帰をする
精神障害の社員に



時短勤務や
出勤時間調節など

口頭の指示理解が
困難な
知的障害の社員に



写真や図入りの
マニュアルなど

聴覚過敏な
発達障害の社員に



耳栓の導入や
パーテーションの設置など

移動が困難な
身体障害の社員に



スロープや
エレベーターの設置
業務内容の調節など

2 合理的配慮の進め方

一人ひとりが働きやすい環境を築くために



障害のある人への合理的配慮の検討・実施は
企業で働くすべての人の働きやすさに繋がります

障害のある人も障害のない人と同じく
活躍するための重要な手立が見つかる

企業にも、当事者にも、
お互いの責任をフェアに果たすことが求められる

すべての社員の働きやすさに向けて
企業全体の文化・制度を見直すきっかけにもなる

一人ひとりの状況困難に応じた
個別の配慮

障害・病気

育児・介護

年齢

性別

国籍

など

どんな場面でどんな配慮が必要になるかは、社員一人ひとりの特徴や困りごとによって違います。本人と話し合いながら配慮の内容や方法を決めていくことが大切です。

合理的配慮の進め方

ステップ 1	相談・確認	<p>これから募集・採用する場合</p> <p>本人やご家族・支援者から、配慮を求める意思表示を受ける</p> <p>すでに障害者雇用している場合</p> <p>企業から本人に対して、働く上で支障となっている事情を確認する (相談窓口の設置など)</p>
ステップ 2	話し合い	本人と企業で、 どんな配慮ができるか相談・検討する
ステップ 3	配慮の実施	どんな配慮を実施するか、本人と企業で合意した上で実施する
ステップ 4	見直し・改善	配慮を実施したあとも、 定期的に見直しや改善をする

※労働者が障害者であることを事業主が把握している場合には、職場において支障となっている事情の有無、合理的配慮の必要性等を遅滞なく確認する必要があるとされています。

3 合理的配慮の具体例

社員にあった働き方を見つけるまで

身体障害者の例

聞き取ることに困難さのある聴覚障害のAさんの場合

・普段のコミュニケーションは口もとの動きをみて理解したり、筆談でやりとりはできる

・会議などに参加すると情報を聞き逃してしまうことがある

・議論が白熱するとみんなから取り残される感じがするもの、水を差すよう言い出せず遠慮してしまう



困難さ

・聴覚障害により情報保障のされていない会議での積極的参加が困難

合理的配慮

- ・音声認識ソフトの導入
- ・会議の実施方法への配慮
- ・議事録作成
- ・事前の資料共有

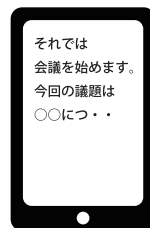
相談・確認

ステップ

1

困ったAさんは、会社が設けている

「合理的配慮に関する相談窓口」に相談することにしました。それを受けて、人事担当者が詳しく状況をヒアリングしました。



話し合い

ステップ

2

人事が他社事例を調べたところ、

音声認識ソフトを導入したケースを知りました。費用がそこまで高額ではないものもあり、検討の結果、試験的に導入することが決まりました。

実施

ステップ

3

音声認識ソフトの導入により、

Aさんは、会議の内容が把握しやすくなり、**今まで以上に、積極的に会議に参加できるようになりました。**



見直し

ステップ

4

音声認識ソフトの導入だけでなく、会議の進め方も見直しました。

事前に会議資料を共有する/会議の議事録なども整備するなどの取り組みによって**会議に欠席した他の社員も会議内容を振り返ることができ、社員間の情報共有において、とても良い結果が出ました。**

知的障害者の例

指示の理解や見通しを立てることが難しい知的障害のあるBさんの場合

小売店のバックヤードで働いているBさんは

・何度業務を教えてもらっても覚えることができず、同じ質問を繰り返してしまう

・本人も周囲の店員もどうして良いかわからず困っていた



Bさん

困難さ

- ・口頭指示の理解
- ・自身で業務の見通しを立て、自立して動くこと

合理的配慮

- ・ジョブコーチの活用→業務依頼の工夫
- ・業務一覧表で担当業務の明確化
- ・マニュアルを作成
- ・スケジュールを『見える化』

相談・確認

ステップ

1

Bさんの状況を知った店長は、**地域障害者職業センター**に相談し、ジョブコーチを派遣してもらうことにしました。

ジョブコーチ(職場適応援助者)支援制度

障害者の職場適応を図り、障害者雇用の促進や職業の安定を図ることを目的として、専門家が障害者、事業主、そして障害者の家族に対して、職場適応に関するきめ細かな支援をする公的なサポート制度

話し合い

ステップ

2

ジョブコーチが職場の状況をヒアリングし、業務マニュアルの整備や業務一覧表の作成について店長と一緒に検討しました。



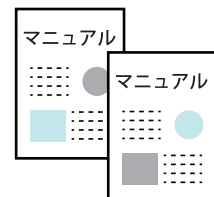
実施

ステップ

3

写真入りの業務マニュアルや業務一覧表を活用したこと、また、朝にホワイトボードに記載した1日のスケジュール表を見ながら働くことで、**Bさんは同じことを質問する回数も減り、自分で仕事を進めることができるようになりました。**

誰が見てもわかりやすい



見直し

ステップ

4

わかりやすい業務マニュアルを作ったことで、**新しいアルバイトやパートの人が入ってもすぐに業務を覚えられるようになりました。**また業務一覧表を作成したことで、**暗黙知だった仕事の棚卸しができ役割分担や業務の効率化がすすみました。**

合理的配慮の具体例

社員にあった働き方を見つけるまで

精神障害者の例

不安傾向が強い精神障害のあるCさんの場合

・精神疾患の発症後、数年のブランクがある

・久しぶりの就職に自分がしっかりと安定して働けるか不安

・一人で不安を抱え込み、心身不安定な状態で就労してしまっている



困難さ

- ・新しい環境に慣れるまで不安と緊張から体調を崩してしまうことがある
- ・業務量が多すぎても少なすぎても不安に感じる

合理的配慮

- ・支援機関の利用
- ・出勤時間の調整
- ・時短勤務からのスタート
- ・業務の見通し→業務量の調節

相談・確認

ステップ

1

Cさんは久しぶりの就職に不安を感じていたため、入社前に**就労支援機関の支援者**、人事担当者と相談しながら、働いてからの配慮について検討しました。



話し合い

ステップ

2

最初から無理をして体調を崩してしまわないか不安なため、**時短勤務からスタート**し、徐々にフルタイムを目指していくことにしました。また出勤時間については、人混みが心労につながるため**通勤ラッシュを避けることができるよう**10時としました。

実施

ステップ

3

時短勤務でスタートすることができたため、不安傾向の強いCさんも**徐々に職場になれることができました**。また、業務量を抱え込みすぎないように、担当している業務を一覧化し、**上長と一緒に確認すること**で業務量や内容の見通しを立てることもできました。

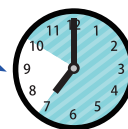
見直し

ステップ

4

数か月後。
時短勤務で問題なく働けていることから、Cさんと支援者、人事担当者の面談を経て、**フルタイムに変更することになりました**。
前例ができたことによって、育児休暇明けの社員の勤務についても柔軟に対応できるようになりました。

労働時間
8時間



4 こんなときどうする？

合理的配慮Q&A

Q1 障害者のみを対象にした求人は差別になりますか？

A1 なりません。障害者のみを対象とする求人は障害者の雇用を促進するためのものであり、禁止される差別に該当しません。

Q2 合理的配慮として特定の職務を切り出し、障害者に当該職務を担当してもらう場合も差別になりますか？

A2 障害者差別禁止指針では、合理的配慮を提供した結果としての異なる取り扱いが法違反に当たらないとしています。したがって、合理的配慮として特定の職務を切り出し、障害者に当該職務を担当してもらう場合は法が禁止する差別に当たりません。

Q3 合理的配慮の提供をする上でまず準備することはありますか？

A3 相談体制の整備をしましょう。

相談窓口の設置の注意点

- ①相談者のプライバシーを保護するために必要な措置をとること
- ②相談したことを理由とする不利益な取り扱いを禁止し、労働者にその周知・啓発をすること
(例：就業規則、社内報、パンフレット、社内ホームページなどで規定する)

Q4 合理的配慮のために必要な費用は、誰が負担するのですか？

A4 合理的配慮は事業主に義務付けられているものであることから、個々の事業主が負担することが原則となります。

(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構や障害者就業・生活支援センター等の様々な公的支援機関が提供する支援や助成制度があるため、そちらも活用を検討ください。

Q5 障害者差別解消法に規定されている合理的配慮の提供との違いは何ですか？

A5 民間事業者は下記のとおり合理的配慮を提供する義務が課せられています。

障害者差別解消法

障害者全般の不当な差別取り扱いや合理的配慮提供義務等について規定している法律

対象者 すべての障害者 ※ 顧客などを含む

合理的配慮 努力義務(～2024年3月末)から法的義務(2024年4月1日以降)へ

改正 障害者雇用促進法

雇用分野について詳しく規定した法律

対象者 雇用している障害者 ※ 募集採用時含む

合理的配慮 法的義務

※2016年に施行された障害者差別解消法では民間事業者による合理的配慮の提供は努力義務でしたが、2024年4月1日に施行される改正障害者差別解消法において民間事業者においても法的義務となりました。なお雇用分野(自社が雇用する障害のある方への合理的配慮)は2016年から法的義務として定められています。

Q6 募集及び採用時における合理的配慮の提供について、なぜ「障害者からの申出」を必要としているのですか？

A6 募集及び採用時にはどのような障害特性を有する障害者から応募があるか分からず、事業主がどのような合理的配慮の提供を行えばよいのか不明確な状況にあることから、募集及び採用時においては、障害者からの申出を合理的配慮の提供の契機としています。

※障害者本人が申し出ることが基本ですが、当該障害者が意思表示をすることが困難な場合には本人の意向を踏まえた第三者が申し出ることも可能です。

Q7 募集及び採用時に気を付けるべきことは何ですか？

A7 合理的配慮に係る措置の内容によっては、準備に一定の時間がかかる場合があることから、それぞれ以下のような対応が望まれます。

事業主	緊急に人員を確保するケースではない場合は、求職者が十分に時間をかけて応募の検討ができるようにするため、可能な限り募集期間を設けることが望まれます。
障害者	面接日等において合理的配慮の提供を受けることを希望する場合は、面接日等までの間に十分な時間的余裕をもって事業主に申し出ることが求められます。

Q8 特例子会社を設置している場合に、障害者については親会社への応募は受け付けず、特例子会社への応募のみ受け付けることは可能ですか？

A8 親会社への応募も受け付ける必要があります。
障害者について、親会社への応募を受け付けないことは、単に障害者だからという理由で障害者の応募を拒否することに他ならず、障害者であることを理由とする差別に該当し、禁止されます。

Q9 事業主が、ある労働者について、入社前は障害者であることを知らず、入社後に障害者であることを知った場合にも、合理的配慮を提供する必要があるのですか？

A9 合理的配慮を提供する必要があります。労働者が障害者であることを雇入れ時までに把握できなかった場合については、障害者であることを把握した時点で、事業主はその方に対し、職場において支障となっている事情の有無をご確認いただき、話し合いをした上で合理的配慮を提供してください。

ご不明点があれば、お近くの都道府県労働局・ハローワークにお問い合わせください。

補足資料

また、詳細については、厚生労働省ホームページ「障害者雇用対策」に関係資料（障害者差別禁止指針、合理的配慮指針、解釈通知、Q & A、合理的配慮指針事例集など）が掲載されています。

5 合理的配慮相談ガイド

社員の方との相談の際に

本ガイドを参考に、本人(社員)と相談していきましょう。

相談・確認

ステップ

1

本人の困りごと、必要な配慮を整理

どんな時に、どんな場面で、どんな困りごとが起こるのか、どんな配慮を必要としているのか、まずは整理しましょう。

Point

- なるべく具体的に理解することが大切です。
- ご本人から申し出にくいこともあるため、必要であれば支援機関や支援学校や家族などの意見を聞いても良いでしょう。



相談時には、次のページの「合理的配慮相互検討資料」もご活用ください。

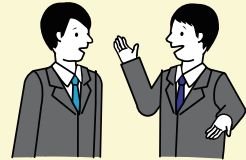
話し合い

ステップ

2

職場で提供可能な配慮の検討・相談

本人との面談の中で、困りごとに対してどのようなアプローチができるか一緒に検討しましょう。求める配慮が過度にコストなどがかかるときは、代替手段がないか相談・検討しましょう。



実施

ステップ

3

合理的配慮の合意形成と実施

本人と相談を重ね、最終的に実施する配慮の内容や方法が決まったら、文章にまとめて確認・合意をし、合意内容に従って配慮を実施しましょう。



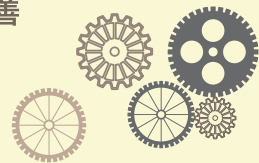
見直し

ステップ

4

実施した合理的配慮の内容や方法の見直し・改善

実施した配慮が困りごとの解決に有効だったか、他に調整が必要なものがないか、定期的な見直しを行い、状況や本人の成長に沿った内容に変更しましょう。



困ったときはLITALICOワークスに相談してください

ご本人への相談の仕方がわからない

相談してみたけど、うまくいかない

そんなときはお近くのLITALICOワークスまでご相談ください。お電話での相談や、職場サポートのご提案をさせていただきます。

※障害のある社員さまへの個別の直接サポートは、適切な支援介入のため、原則LITALICOワークスの卒業生に限ります。

合理的配慮に関する相互検討資料

不安や困りごと、必要な配慮を整理してみましょう。

氏名

○田 ○子

障害種別

身体 知的 精神 発達 難病 その他()

診断名

統合失調症

見本

就職後に起こりうる困りごとについて、チェック欄を参考にしつつ検討しましょう。
それを踏まえて下段の「希望する配慮」にまとめていきます。

それぞれに ① → 苦手だが、自己対処できること
してください ② → 障害特性上、配慮を得たいこと

通勤
つぎん

- ① ②
- 満員電車は気分が悪くなってしまう
 朝は体調が悪くなりやすい
 電車が苦手なので徒歩が自転車か車で通勤したい
 自力での移動範囲が限られている
 その他()

業務
ぎょうむ

- ① ②
- 理解するのに時間がかかることがある
 毎日同じ業務を繰り返すことが苦手
 変化の多い仕事は混乱してしまう
 仕事に慣れるのに時間がかかる
 優先順位をつけることが苦手
 急に仕事を頼まれると焦ってしまう
 パソコン作業が苦手
 数字や計算に自信がない
 文字を読んだり書くことに時間がかかる
 図や写真を理解するのに時間がかかる
 電話応対は緊張してしまう
 体力を使う作業は自信がない
 長時間集中することが難しい
 口頭指示で理解できないことがある
 慎重にものごとを進めないと焦ってしまう
 コミュニケーションが多いと疲れてしまう
 その他()

環境
かんきょう

- ① ②
- 服装などのルールが決まっていないと不安
 話し声が気になってしまう
 トイレの設備が整っているか心配
 介助してくれる人がいないと困る場面がある
 長時間の立ち仕事は難しい
 長時間の座り仕事は難しい
 人通りが多いと気が散ってしまう
 その他()

対人
たいじん

- ① ②
- 人間関係において不安になりやすい
 知らない人と話すことが苦手
 なかなか意見や質問を言い出せない
 人に依頼や相談をするのが苦手
 感情的になって行動してしまうときがある
 人の気持ちを考えることが苦手
 忘れっぽいところがある
 コミュニケーションが多いと疲れてしまう
 単独で作業する方が安心する
 その他()

その他
そのた

- ① ②
- 規則正しい生活が乱れると困惑してしまう
 働きながら通院の時間を確保できるか不安
 忙しいときなど、服薬が漏れてしまわないか不安
 育児と両立できるか不安
 家族の介護がある
 その他()

苦手だが自己対処できること

ルーティン業務以外も依頼を受けるときに質問しながらメモを取ることで対応することができます。
話し声が聞こえる環境や立ち仕事が続くと疲れが溜まりやすいのですが、自分でその場で休憩をとることで解消できます。

障害により配慮をお願いしたいこと（必要に応じて、支援者と相談をしながら記載してください）

就職後すぐにフルタイムの勤務は不安があるため3か月間は10:00～17:00(6h)からはじめさせていただきたいです。
朝は体調が悪くなることが多く、満員電車も苦手なため出勤時間を10時にさせていただきたいです。
通院のために月2回早退させていただきたいです。可能であれば電話応対がないとありがたいです。

障害開示の範囲に関する希望

- 企業内なら開示可 同じ部署なら開示可 人事と上長のみ開示 特に希望はない
 その他()

雇用者記入時の 合理的配慮の参考シート

合理的配慮に関する相互検討資料を基に、できる配慮を検討・話し合いをしてみましょう。

記載されている具体例はほんの一例です。

困りごとの状況や環境によって必要な配慮は異なりますので、ご本人の希望にあった配慮をご検討いただければ幸いです。

通勤

満員電車は気分が悪くなってしまう

配慮例 満員時間時の通勤を避け、出勤時間を遅くする

環境

人の通りが多いと気が散ってしまう

配慮例

- ・壁に面した席にする
- ・パーテーションで間仕切りをする

業務

理解するのに時間がかかることがある

配慮例 業務マニュアルを作成し、見返せるようにする

電話対応は緊張してしまう

配慮例 内線、取り次ぎの電話のみにする

長時間集中することが難しい

配慮例 集中力を保てるように
1時間に5分休憩をとれるようにする

口頭指示で理解できないことがある

配慮例 メールで指示をもらう

慎重にものごとを進めない焦ってしまう

配慮例

- ・納期まで余裕のある仕事を任せる
- ・本人と業務スケジュールや見通しを立てる

急に仕事を頼まれると焦ってしまう

配慮例 業務見通しを立ててスケジュール通り仕事を任せる

集中してしまうと他のことが見えなくなってしまう

配慮例

- ・業務に集中できるように一つ一つ仕事を任せる
- ・一定の時間がきたら休めるようにタイマー設定し時間に気付けるようにする

対人

人間関係において不安になりやすい

配慮例

- ・定期的な面談やコミュニケーションの時間をとる
- ・不安点を書き出す時間をとる

知らない人と話すことが苦手

配慮例 社外コミュニケーションのない部署に配置する

なかなか意見や質問を言い出せない

配慮例

- ・定期面談で意見や疑問点をヒアリングする
- ・直接言いにくい場合はメールや業務日報で気持ちを伝えるようにする

感情的になって行動してしまうときがある

配慮例 リフレッシュできるように
休憩スペースの利用を認める

人の気持ちを考えることが苦手

配慮例 接客などの対人業務以外を任せる

コミュニケーションが多いと疲れてしまう

配慮例

- ・静かな環境に配置する
- ・業務依頼にメールやチャットを使用する

その他

働きながら通院の時間を確保できるか不安だ

配慮例 通院するための休暇・早退を認める

合理的配慮に関する相互検討資料

不安や困りごと、必要な配慮を整理しましょう。

採用者ご本人への合理的配慮として、実施できることは何か 表面で説明を受けた内容に相違ありません（下記記載なし）

- ・出勤時間は10時に設定していただいてもかまいません
- ・通院のための月2回の早退はかまいません
- ・電話が鳴る環境ではありますが、対応していただく必要はありません

事業主側が実施できない配慮やその理由は何か

- ・短時間勤務の期間については要相談、最初の1カ月は認めますが、2カ月目以降はリタリコとの面談の中で相談しながらフルタイムに近づけていきましょう

検討結果		
希望する配慮	合意した配慮	自己対処すること
1 出勤時間の調整	10時出勤でかまいません	医師の指示通りに服薬などで体調管理に努めます
2 通院のための早退	月2回まで認めます。1週間前までに上長に申し出てください。早退分の給与は発生しません。	
3 電話応対	電話が鳴る環境ではありますが、対応していただく必要はありません	
4 短時間勤務について	①初めの1カ月は10:00～17:00(6h) ②2カ月目以降はリタリコとの面談の中で相談しながら、フルタイム勤務に移行する	体調について自身で日報に記入し悪化の前兆が見えた場合には申し出る
5		

上記内容について理解し納得しました

ご本人

同意日 年 月 日 氏名 印

上記内容について内定・採用者本人に対し十分な説明を施し双方の共通理解が確認できました

事業主

雇入事業主法人名

同意日 年 月 日 担当者氏名 印

ガイドブック利用に当たっての留意事項

合理的配慮は障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個性の高いものです。ガイドブックでは望ましい合理的配慮の事例を記載していますが、一律に必ず実施することを求めるものではありません。また、望ましい合理的配慮として記載されている事例以外にも合理的配慮に該当するものがあります。

職場での合理的配慮ガイドブック

2016年4月 第1版 発行
2016年6月 第2版 発行
2016年8月 第3版 発行
2018年5月 第4版 発行
2021年6月 第5版 発行
2024年3月 第6版 発行

【発行】 株式会社 LITALICO パートナーズ

【監修】 松為 信雄

【参考文献・資料】

- ・「合理的配慮指針」厚生労働省
- ・「合理的配慮指針事例集【第三版】」厚生労働省
- ・「【障害者差別禁止・合理的配慮】改正法周知用リーフレット」
厚生労働省・都道府県労働局・ハローワーク
- ・「改正障害者雇用促進法に基づく障害者差別解消法・合理的配慮に関するQ&A【第二版】」厚生労働省
- ・「合理的配慮等具体例データ集」内閣府
- ・「障害者差別解消法リーフレット」内閣府
- ・「障害者差別解消法が変わります！リーフレット」(内閣府)
- ・「合理的配慮指針(概要)」厚生労働省

株式会社 LITALICO パートナーズ

〒153-0051 東京都目黒区上目黒 2-1-1 中目黒 GT タワー 15F
TEL 03-5704-7355

LITALICOワークス



スマートフォンからも
ご覧になれます

<https://works.litalico.jp>