

合理的配慮の提供に関する事例集（第9版）

- 本事例集は、厚生労働省の合理的配慮指針策定に伴い、企業の実践事例を収集した「合理的配慮指針事例集」を基に、都において実際に取り組んでいる事例についても、各局・各職場の協力を得て、集約しています。
- 都では、改正障害者雇用促進法に基づき、令和7年度から11年度までの「都庁における障害者活躍推進計画（第2期）」を策定しており、本事例集を活用した合理的配慮の理解促進等の取組を掲げています。

令和7年3月

本事例集のポイント

○事例集を活用

障害の有無に関わらず、誰もがいきいきと活躍できる職場づくりに向け、本事例集をぜひ活用し、障害の特性や配慮のポイントについて理解を深めていただきたいと考えています。

○合理的配慮は、多様性があり、個別性が高い

合理的配慮は、障害者からの申し出がしやすい職場環境をつくり、個々の障害者の障害の状態、職場の状況等に応じて提供されるものであり、多様性があり、個別性が高いものです。

○話し合うことが重要

合理的配慮の提供にあたっては、どのような措置を講じることができるか、障害を有する職員の意向を確認するとともに、本人と各職場がよく話し合い相互理解を図ることが重要です。

○無理のない範囲でサポート

無理のない範囲で適時適切なサポートを行っていただけますよう、お願いいたします。

配慮の事例（障害類型別）

1	視覚障害	．．．．．	P 1
2	聴覚・言語障害	．．．．．	P 6
3	肢体不自由	．．．．．	P11
4	内部障害	．．．．．	P17
5	知的障害	．．．．．	P20
6	精神障害	．．．．．	P26
7	発達障害	．．．．．	P35
8	難病に起因する障害	．．．．．	P44
9	高次脳機能障害	．．．．．	P47
10	合理的配慮の提供に関する事例集（第9版） 早見表	．．．．．	P52
11	コラム	．．．．．	P53
参考リンク集			．．．．． P54

※資料中の事例について

☆マークの事例：都において実施していることが確認できている例

※複数の障害を有する職員もいるため、一つの障害だけでなく、様々な障害の特性を理解することも必要です。

※就労支援機器の詳細については、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構のホームページをご参照ください。

<https://www.kiki.jeed.go.jp/>

視 覚 障 害

障害特性

視覚障害には、まったく見えない「全盲」、眼鏡などで矯正しても視力が弱い「弱視」、見える範囲（視野）がせまい「視野狭窄」などがあります。また、生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故などでの障害（中途障害）かによっても、その障害の内容には個人差があります。

このようなことから、文字を読むことができて、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまずいてしまう方や、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできて、文字は読めない方もいます。

配慮のポイント①

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

※ 弱視の方の場合、輪郭がぼやけて形を識別しづらい、コントラストの差が小さい（色が似ている）物の識別がしづらい等の支障があります。

これらの支障を改善するためには、視覚障害者のための各種機器を導入する、PCの基本機能をうまく活用する等の事例があります。

※ 持込み機器を利用する場合には、情報漏えいの対策を講じることが必要です。

※ パソコンの入れ替え等の機器の変更にあたっては、事前説明により変更点を伝えるなど、丁寧に説明することが必要です。

■ 視覚障害者への配慮のために導入している機器の例

☆ アクセシビリティ端末（巨大ディスプレイ）設置

☆ 弱視用パソコン

☆ 拡大読書器・画面拡大ソフト

☆ 音声読み上げソフト及びイヤホン

☆ 点字パソコン（点字入力用キーボード、点字翻訳ソフト及び点字表示装置）

☆ 音声スキャナ（文書・メール等の作成に活用）

☆ 各種ソフトが正常に稼働するための専用PC

☆ デスクライト

☆ 反射拡大鏡

☆ 2色ディスプレイ

・ 音声機能付きコピー機

・ ポータブルレコーダー

■ 軽微な機器の導入や工夫により業務遂行に配慮している例

- ☆ 個々の障害者の障害程度を職場内で情報共有し、理解した上で、業務の指示文書、職場内での回覧文書等を、周りの職員が読み上げて説明している。
- ☆ 職務遂行上必要な資料等について、定期的にリーディングサービス（朗読支援）を利用している。
- ☆ PCの基本操作（文字のポイントを上げる・拡大鏡機能・画面の白黒反転機能）で対応している。
- ☆ 報告書の作成について、他の職員が口頭により聴取し作成を手伝う、定型文での簡易な入力が可能となるようにする等配慮している。
- ☆ 視覚障害者就労支援センターへの派遣研修により音声読上げソフトを習熟し、業務に活用している。
- ☆ 目の疲労を考慮し、ディスプレイの長時間使用を控える
- ☆ ルーペがあれば見える程度の視力なので、職場からルーペを提供している。
- ☆ デスクワークの補助灯として、デスクライトを設置している。
 - ・ 作成した文書等のチェックが難しいことから、担当業務に副担当を配置し、起案文書のチェックや書類の説明、システム入力支援等を行っている。
 - ・ 本人が見えにくい色があるので、資料を見やすい色に変更している。
 - ・ 業務で使用する物品には、凹凸が分かるシールを貼り、触ることで判断できるようにしている。

配慮のポイント②

移動の支障となるものを通路に置かない、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

- ※ 視覚障害者の方の職場内の移動の負担を軽減するため、周囲の人々も率先して取り組み、職場全体で、本人の机の配置場所を工夫する等の配慮が提供されている事例があります。

■ 移動の支障となる物を置かない等により移動の負担を軽減している例

- ☆ 通路や視覚障害者の方の導線に物を置かない、備品の設置場所の固定をルール化する等の配慮を行っている。
 - ・ 机等を移動した後、誰でも元に戻せるように、元の位置にテープで印を付けている。

■ 机の配置や打合せ場所を工夫する等により移動の負担を軽減している例

- ☆ 白杖が使用できるよう、机等は余裕を持って配置している。
- ☆ 事務室の入り口の近くに本人の机を配置している。
- ☆ 本人のすぐ近くに相談できる職員を配置している。
 - ・ ロッカー、タイムカード、下駄箱等を分かりやすい位置に配置している。

■ その他の工夫等により移動の負担を軽減している例

- ☆ 段差や危険箇所に本人の視認しやすい色のカラーコーンを設置する、テープを貼る、大きな張り紙をするなどにより、分かりやすくしている。
- ☆ 階段に手すりを取り付けている。
- ☆ 本人が慣れていない場所に移動する場合は、他の職員が誘導している。

- ☆障害物を置く際や後ろを通る際には、障害者本人に声掛けをする。
- ☆足下が危険な場所には、他の職員に行ってもらっているようにしている。
- ☆危険の多い箇所では作業をしてもらわないようにしている。
- ☆出入口が狭くならないよう配慮している。
 - ・節電のために消灯していたが、視覚障害者のために常時点灯しておくこととしている。また、より明るくなるようLEDに変えている。
 - ・危険箇所には、ぶつかってもけがをしないようクッション、ラバー等を貼っている。
 - ・転倒の危険がないよう職場内の配線は隠している。
 - ・暗い場所の段差には蛍光シールを貼った。

配慮のポイント③

職場内の机等の配置・危険箇所を事前に確認すること

- ※ 初めての場所に訪れる場合、視覚障害者の方が安心して歩けるよう案内し、経路、室内の配置等を確認する等の配慮が提供されている事例があります。
- ☆光が強いと反射で人の顔がみえづらいなど支障があるので、窓際などの席は避けるようにしている。
- ☆配属前に、職場のレイアウト及び危険箇所について説明を行っている。
 - ・配属前に面談を行い、併せて配属先を見学し、危険箇所について指摘を受け、対応案を提示してもらっている。
 - ・市販の点字シールを使い、本人の机等が分かるようにしている。
 - ・本人に見えにくい物などを聞き取り、配置の変更を行った。

配慮のポイント④

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

- ※ 障害者がある能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

周囲の状況の把握がうまくいかず、業務遂行に当たり話し掛けたり、会議などで意見を言ったりするタイミングがつかめない等、知らず知らずのうちにコミュニケーション不足に陥ってしまうことがあります。組織内の情報伝達と普段からの会話によるコミュニケーションが重要になります。

■（本人の希望を踏まえて）説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■（本人の希望を踏まえて）説明をする内容の例

- ☆必要な配慮事項（左側の視野が欠けているため、話し掛けるときは右側から行うこと等）について

☆ 障害特性及び本人の状況について

☆ 視覚的に不得手なことをフォローする等の配慮が必要であること。

☆ 本人が困っていたら声掛けして欲しいこと。

☆ 視力上、不安のある箇所への出張は回避し、チームでフォローする。

- ・ 不要なものを通路等に置くことが大事故につながり得ること。
- ・ 盲導犬との接し方（盲導犬が集中できるように）についての注意事項を職員で共有している。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする方法の例

- ・ 課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料（障害内容及び配慮して欲しいことについて記載）を配布する等により説明を行っている。

配慮のポイント⑤

出出勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがあったりします。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行っている事例があります。

- ・ 出出勤に関し、自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。
- ・ 休憩に関し、休憩スペース等を確保している。
- ・ 休暇に関し、通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に取得できるよう業務分配などに配慮している。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

☆ 超過勤務、深夜勤務等に配慮している。

☆ 日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。

☆ 在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。

その他の配慮

※ 視覚障害者の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

☆ 処理時間に余裕のある業務を担当してもらっている。

☆ VDT作業中は、作業時間を決めて行うようにしている。

☆ 接客など、対人的な事務、出張を伴う業務等を軽減するなどの配慮をしている。

☆ 現場への巡回指導において、危険箇所等の声掛けをしている。

☆ システム操作マニュアルについて、音声認識ソフト対応の操作マニュアルを作成している。

☆ 未来型オフィスにおいても、同僚が近くに座り、いつでも相談できるようにした上で、作成した文書や消耗品や備品等の確認を一緒に行うなどしている。

- ・視野の一部狭窄のために、書類等の見えにくい部分は周りの職員が読み上げたり、パソコンの入力を手伝ったりしている。
- ・視野の一部狭窄のために、書類等を渡す時は、声掛けを行った上で渡している。
- ・色覚障害など、黒文字で書かれた文章に赤文字で修正されても、修正箇所の判別が難しいため、下線も引いて指導している。
- ・災害などの緊急時に、本人の避難等を担当する職員をあらかじめ決めている。

都における参考事例

■主税局（事業所）

障害類型	視覚障害
障害の現状	先天性白濁症
所属での配慮事項	・CRT型ディスプレイの長時間使用は避ける。 ・画面拡大ソフトを設置し、業務に活用している。

＜画面拡大ソフト＞



■生活文化局（本庁）

障害類型	視覚障害
障害の現状	両眼視覚障害
所属での配慮事項	・視覚障害であり、周囲の係員が配慮している。 ・音声パソコン、音声スキャナーを設置し、業務に活用している。

＜音声スキャナーの設置＞



■総務局（本庁）

障害類型	視覚障害
所属での配慮事項	・パソコンで資料を作成するため、ウインドウ画面の説明や操作を支援する音声案内を活用している。 ・耳への圧迫感が少ないウェアラブルスピーカーを使用することで、聴き疲れを少なくしている。 ・ウェアラブルスピーカーにより耳元のみで音が聞こえる。周囲の職員の作業の妨げにならずに音声案内を再生することができる。

＜ウェアラブルネックスピーカー＞



聴 覚 ・ 言 語 障 害

障害特性

聴覚・言語障害は、障害の程度や聴力の損失が生じた年齢等によって、聴力、言語能力が異なる障害です。その障害の内容には個人差がありますが、人の声や物音が聴こえない（または聴こえにくい）、言葉の適切な理解と表現が困難な状態にあります。

聴覚・言語障害があることは外見では判断しづらいため、周囲に気づいてもらえないことが多くあります。会話だけでなく、周りの状況を知るための音の情報が入りにくいことも不自由な点です。全く聞こえない方もいれば聞こえづらい方もおり、障害の程度や状態によって様々な生活上の不自由さがあります。

配慮のポイント①

業務指示・連絡に際して、筆談やメール等を利用すること

- ※ 業務指示、連絡等においても、身ぶり、口話（読唇＋発語）、手話、筆談等の手段によるコミュニケーションが必要です。
また、聴覚障害者の方は、障害のない方が普段何気なく取り入れている情報を得ることができないため、気が利かないのではないかと誤解をされてしまうことがあるので、聴覚障害者の方に応じたコミュニケーションを図っている事例があります。
- ※ パソコンの入れ替え等の機器の変更にあたっては、事前説明により変更点を伝えるなど、丁寧に説明することが必要です。

■ 業務指示・連絡に際して活用しているツール等の例

- ☆ 筆談用のボード・電子パッド
- ☆ 音声拡大機能付き電話
- ☆ メール・FAX を送る、メモを手渡す、PCの画面を見せる。
- ☆ ゆっくりと大きな声で話す。
- ☆ （片方が聞こえない場合は）聞こえる側から話しかける。
- ☆ 実際に見本を見せる。
- ☆ チャット（Skype）を用いたコミュニケーション
- ☆ 音声を文字化するソフト
 - ・ コミュニケーションカードの作成
 - ・ 複雑な内容の指示については、事前に説明資料を作成し手渡す。
 - ・ 骨伝導ハンドセット機能付き電話

■ 研修、会議における情報伝達の配慮の例

- ☆ 手話通訳者の同席を認めている。
- ☆ オンライン会議では、音声を文字に起こす設定を行い、発言内容を目で見てわかる方法を用いる。

☆Teamsのチャット機能を利用した打合せを行っている。

- ・口話ができる方であれば、話者の口元が分かる席に配置している。
- ・要約筆記、内容をリアルタイムでPCに入力すること等により、職場の方針等がきちんと伝わるように配慮している。

配慮のポイント②

危険箇所、危険の発生等を視覚で確認できるようにすること

- ※ 聴覚障害者の方は、火災報知器、事業所内の緊急放送など、音による通知には気付くことができません。危険が発生した場合の合図・連絡は、視覚で確認できるようにしておき、危険な箇所はあらかじめ目で見て分かるように工夫しておくこと等の配慮を提供している事例があります。

☆危険を伴わない部署及び作業場所での業務を担当してもらっている。

■ 危険箇所を視覚で確認できるようにしている例

- ・危険箇所に注意書きのシール、テープ、ポスター等を貼る、看板・カラーコーンを設置する等視認できるようにしている。

■ 勤務場所の危険を除去している例

☆執務室内の移動経路の整理をし、通路幅を確保している。

- ・通路の隅にミラーを設置して、衝突を避けられるようにしている。

配慮のポイント③

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

- ※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

- ※ わずかに聞こえる聴覚障害者の方にとって、「人によって声の質が異なるため、声が聞き取りにくい場合がある」ということを、周囲が理解することが必要です。その場合、筆談や、自分の声が聴覚障害者の方に伝わっているかを確認する配慮が必要です。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする内容の例

☆障害特性（聞こえないことを周囲が知らなかったことによる誤解、トラブル等を防止するため、聞こえ方の程度、どちらの耳は聞こえないかなど）について

☆必要な配慮事項（伝達する際は、肩を叩いてから、筆談、口をゆっくり動かすこと等により行うこと、聴き取りやすいようにそばから（正面から）話し掛けること、後ろから肩を叩いたり、突然前に現れたりするなど、本人を驚かせないこと、1対1で会話すること、静かなところで指示を行うことなど）について

☆電話対応等、できない業務があること。

☆本人が困っていたら声掛けして欲しいこと。

☆緊急放送が聞こえない可能性があるため、周囲で声掛けすること。

☆体調によって筆談で対応する必要が生じる場合があることを周知。

■（本人の希望を踏まえて）説明をする方法の例

- ・課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料（障害内容及び配慮して欲しいことについて記載）を配布する等により説明を行っている。
- ・周囲の職員に対し、本人に手話教室を開いてもらっている。

配慮のポイント④

出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であること、体調に波があること、通院・服薬を要すること等があります。
聴覚障害者の方については、休暇の連絡をメールで行う等の配慮を提供している事例があります。

☆出退勤に関し、自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。

- ・休憩に関し、休憩スペース等を確保している。
- ・休暇に関し、通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に取得できるよう業務分配などに配慮している。
- ・突発的な休暇取得の連絡はメールを利用することを認めている。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

- ・手話による通訳を介する等により、日頃の声掛け、メール等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。

その他の配慮

※ 聴覚・言語障害者の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

☆電話対応に配慮している（担当業務の代理電話対応、電話対応の免除など）。

☆窓口対応は、他の担当が付き、フォローしている（昼当番を含む。）。

☆正面に立ち、筆談する意図を伝えてから用意した資料を見せながら筆談で伝えている。

☆ミーティングを車座になって行い、発言メモを作成している。

☆電話機を聴力のある側に置く。

☆単独出張はさせず、他の担当と一緒に行動。

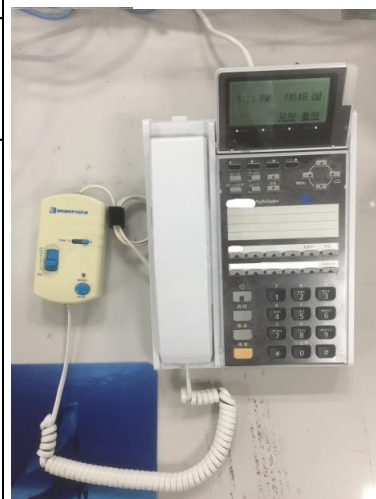
- ☆複数人の打合せは、メインの説明者の正面に着席する。
- ☆来客や着信を知らせるランプの設置
- ☆緊急連絡先をメールアドレスにする。
- ☆在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。
- ☆オンライン会議では、集音マイクを使い、本人のそばに設置する。
- ☆周囲の職員に対し、手話の勉強会を定期的に行い、手話を使用して簡単なコミュニケーションを図ることができるようにしている。
- ☆災害時等の避難の手順や補助の仕方を確認している。
- ☆未来型オフィスにおいても、打合せを行う場合には、本人が声のボリュームで遠慮することがないよう、扉のある個室スペースを使用している。
- ・難聴のため、業務指示を出す時は、静かな別室で行うようにしている。

都における参考事例

■福祉保健局（本庁）

障害類型	聴覚障害
障害の現状	感音性難聴
所属での配慮事項	・音量拡大機能付電話を設置している。 ・緊急連絡は電話のみではなく、メールも併用する。 ・打ち合わせ時の座席配置は、職員が聞き取りやすい位置にする。

<音量拡大機能付電話設置>



■建設局（事業所）

障害類型	聴覚障害
障害の現状	感音性難聴
所属での配慮事項	・電話機に補助器（補聴器Bluetoothを介してワイヤレスで音声を届ける）を設置する。

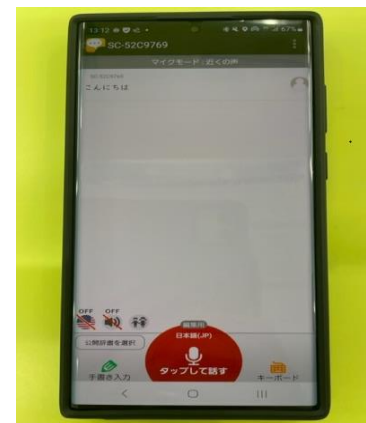
<電話機に補聴器を設置>



■ 教育庁（事業所）

障害類型	聴覚障害
障害の現状	感音性難聴
所属での配慮事項	・口頭でのやりとりでは理解しにくい、伝わりにくい場合については、音声認識アプリを活用している。

<音声認識アプリ>



肢 体 不 自 由

障害特性

肢体不自由とは、手や足、体の胴の部分に障害があることを言います。原因としては、先天性のもの、事故による手足の損傷あるいは腰や首、脳や脊髄等の神経に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものがあります。

半身まひ、脳性まひ、関節リウマチなどにより、歩いたり、立ったり、物の持ち運びなどに支障があり、そのために多くの人が杖や装具、車椅子などを使用しています。障害の程度によってかなり個人差があり、いくつかの障害が合併していることもあります。

配慮のポイント①

机や書棚・書庫の高さを調節すること等業務を可能にする工夫を行うこと

※ 肢体不自由の方は、多くの場合、手の届く範囲が限定されている、業務姿勢の調節が難しい、指先に力がなく書類が取れない等の支障があります。以下のような配慮事例があります。

■ 業務遂行上利用する用具や機器を工夫している例

- ☆ 車椅子でも使用できる机、高さの調節のできる机などを用意したり、書類保管庫の高さを変えたり、可動式ワゴンを作業台にしたりしている。
- ☆ 車椅子使用者の使いやすい片袖机又は可動式の袖机を使用している。
- ☆ 車椅子でも容易に操作可能な印刷機や携帯用小型コピー機などを用意している。
- ☆ 本人の使いやすいキーボード、マウス、テンキーなどを提供している。
- ☆ 上肢が不自由なため、ヘッドセットの電話機、構内PHSなどを用意している。
- ☆ 背もたれが高い椅子を配備している。
- ☆ 専用プリンタを購入し、座席そばの低い位置に設置している。
- ☆ パソコンの新規交換の際は、周りの職員が丁寧に補佐し、スムーズに業務に入れるようにしている。
 - ・ 電話の受話器を取りやすいようにアームのついた台に載せ、上下左右に動かせるようにした。
 - ・ メモを取る動作の負担を軽減するため、タブレット型パソコンを設置した。
 - ・ 片腕が不自由なため、資料閲覧が行いやすいように文鎮を貸与している。また、はさみの使用や資料の綴りなど、両手を使う作業は他の職員が行っている
 - ・ 上肢が不自由なため、パソコン操作時にはトラックボールを使用している。

■ 本人のできない、困難な業務について配慮している例

- ☆ 座ってできる業務を割り当てる、近くに椅子を配置する等、立ち作業の負担を軽減している。
- ☆ 重量物の運搬、高所作業、障害部位に負担のかかる業務などを限定し、事務分担に配慮している。

- ☆ 文書の運搬等には、台車等を用いて複数の職員で対応している。
- ☆ 出張の少ない部署に配置するなど、事務分担に配慮している。
- ☆ 出張時に車の使用を許可している。
- ☆ 指先に障害があり、用紙を折りたたんだり、仕分けしたりする作業が難しいため、他職員が代替している。
- ☆ 急ぎの仕事は体調面で難しいので、時間的に余裕を持って作業できるように指示をしている。

配慮のポイント②

移動の支障となるものを通路に置かない、机の配置、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

- ※ 車椅子を使用している方にとっては、事業所の通路の両脇に配置しているものにより、移動の支障となる場合があります。物の配置、場所の使い方を工夫する、障害者を部屋の入り口近くの移動しやすい席に配置する等の配慮が行われている事例があります。

■ 移動の支障となる物を置かない等により、移動の負担を軽減している例

- ☆ 車椅子が容易に回転できるよう、本人のデスクの後ろに十分なスペースを空けたり、座席・レイアウトを工夫したりしている。
- ☆ 移動頻度の少ない仕事に配置したり、移動が少なくて済むように必要な設備（書類棚、各種ラック等）を近くに配置したりしている。
- ☆ 車椅子で通常プリンターが届かないため、専用プリンターを配置し、低い位置に設置している。
- ☆ 人の導線上、障害者の席周辺、通路、トイレ等に、不必要な物を置かないよう心掛け、移動のために十分なスペースを確保している。
- ☆ 周囲も日頃から整理整頓を心掛けている。
- ☆ 障害物の少ない席、入り口近くなど、移動しやすい席に配置している。
 - ・ロッカー、靴箱、タイムカード等は、本人が使用しやすい場所を使用してもらっている。

■ その他の工夫等により移動の負担を軽減している例

- ☆ 他の職員を障害者の周囲に配置し、移動しなくとも分からないことを聞くことができる体制としている。
- ☆ ドアの開閉（ドアノブが回せないなど）は周囲の職員が手助けしている。
- ☆ 勤務中階段の昇降が必要となる用事等は、できるだけ他の職員が担当している。
- ☆ 作業現場、執務室、廊下、トイレ等について、移動に支障がないかどうかを確認している。
- ☆ 杖を使用している職員と出張する際、安全な経路を選択して行く。
(動きが速いエスカレーターに乗らない など)
- ☆ 長時間歩くことが必要な出張は他の職員が担当する。
- ☆ 階段・高低差がある工事現場等への出張は避ける。
- ☆ 未来型オフィスのレイアウト設定にあたり、動線を十分に確保するとともに、本人が使用するキャビネットやロッカーを本人希望をふまえ配置している。

- ☆ 未来型オフィスのレイアウト設定にあたり、通路の幅を車いす使用者でも自由に通行できるように、1. 8m幅を確保している。
- ☆ 未来型オフィスにおいて同じ担当内の職員が近くに座りサポートできるようにしている。

配慮のポイント③

スロープ、手すり等を設置すること

- ※ 下肢障害の方には、スロープ、手すりを設置したり、ドアを引き戸、自動ドア等にするなどの配慮、車椅子の方の目線を考慮し、カード認証機や掲示板をその目線に合わせて設置する等の事例があります。

■ 危険を防止するため各種の整備を行っている例

- ☆ 事業所内にスロープ・手すりを設置している。
- ☆ ドアを引き戸、自動ドア等に変えている。
- ☆ エレベーターボタンを低い位置に改修したり、エレベーターの開閉時間を延長したりしている。
- ☆ 配線は原則床下とし、やむを得ず床上配線になる場合は、車椅子でも通行できるよう配線を工夫している。
- ☆ 車椅子でも安全に庁舎に入れるよう、庁舎入口の切り下げを実施し、段差を解消した
 - ・ 階段に滑り止めを付け、危険を防止している。
 - ・ 車椅子からの視線では、ドアの向こうから人が来る際に視認しにくかったため、衝突防止の観点から、ドアの上部に人が接近したときに点灯するランプ、廊下の角にミラー等を付けている。
 - ・ 通用口の暗証ボタン及びカード認証機を低位置に調整している。
 - ・ 掲示物等を車椅子からの視線の高さに合わせている。

■ その他各種の整備等を行っている例

- ☆ トイレを洋式、障害者対応トイレ等に改修している。
- ☆ コピー機、プリンタ等の使用時に手が届くよう踏み台を用意している。
- ☆ 段差解消など、施設のバリアフリー化を進めている。
- ☆ 学校等上履きに履き替える必要がある場合、玄関に履き替えるための椅子を設置する。
- ☆ 未来型オフィス移行にあたっては、先行実施局へ本人とともに見学に行き、テーブルの高さや安定度、椅子の状態などを実際に現物を利用して、確認できる機会を設けた。
- ☆ 未来型オフィスのレイアウト設定にあたり、本人の席は固定席として、パソコン等をそのまま席においておけるようにしている。
- ☆ 未来型オフィスにて、ソファ席の打ち合わせブースについて、車椅子から移乗せず利用できるよう、片側をソファから可動式のキャスター付チェアにするレイアウト変更を実施した。
- ☆ 未来型オフィスにて、可動式の椅子、丸椅子・ソファ席など多様な席を設け、できるだけ身体の負担のない席で勤務できるようにしている。

- ・ 車椅子の保管場所を用意している。
- ・ 障害者用の広い駐車スペースに改修している。

配慮のポイント④

体温調整しやすい服装の着用を認めること

※ 障害原因によっては、痛覚・温度覚の障害（やけどをしても気付かないなど）、体温調節機能の低下（室温調整が必要）等が見られる事例があります。

■ 障害特性に応じた自由な服装・靴の着用を認めている例

☆ 体温調整しやすい服装（軽装、重ね着など）の着用を認めている。

- ・ 着脱衣が容易に行えるよう、ゴムひも仕様のズボンを作業着として用意した。

■ その他、体温調整に係る配慮を実施している例

☆ 入り口や窓など、冷気が入りやすいところから離れた場所に席を配置する。

- ・ 個人用の冷暖房器具の持ち込みを認めている。
- ・ 空調機の風が直接当たらないよう、風よけルーバーを取り付けている。

配慮のポイント⑤

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性や、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望めます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

■ （本人の希望を踏まえて）説明をする相手の例

- ・ 業務上関係する部署の職員
- ・ 全課員

■ （本人の希望を踏まえて）説明をする内容の例

☆ 障害特性（歩行速度がゆっくりであること・体温調節が難しいこと・できること及びできないこと）・配慮事項（本人に重い荷物を持たせない等の配慮が必要であること）について

☆ 災害時の避難の方法（抱え方等）について

☆ 本人が困っていたら声掛けして欲しいこと

■ （本人の希望を踏まえた）説明の仕方の例

- ・ 課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料（障害内容及び配慮して欲しいことについて記載）を配布する等により説明を行っている。

配慮のポイント⑥

出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であること、体調に波があること、通院・服薬を要すること等があります。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行っている事例があります。

■ 出退勤に配慮している例

- ☆ 自家用車による通勤を認め、駐車場を確保している。
- ☆ 自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。
- ☆ 勤務時間を柔軟に変更し、通勤時の負担軽減を図っている。

■ 休憩に関し、体調に配慮している例

- ☆ 休憩用ベッドを確保している。
 - ・ 職員の休憩場所が2階にしかなかったため、1階にも休憩室を設けている。
 - ・ 休憩室の畳部分の一部をフローリングに改修し、車椅子での利用を可能にしている。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調等に配慮している例

- ☆ 日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。
- ☆ 超過勤務、深夜勤務等に配慮している。
- ☆ 業務で銀行等に行く際には、短距離でも公共交通機関（バス等）を利用できるよう配慮している。
 - ・ 休暇に関し、通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に取得できるよう業務分配などに配慮している。

その他の配慮

※ 肢体不自由の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

- ☆ 酸素ボンベ等を置くスペースを確保している。
- ☆ 車椅子使用者の中には、排泄機能にも障害がある場合があり、トイレ使用に当たって、回数や時間的な余裕等に配慮している。
- ☆ 車椅子利用により傘がさせないため、台風や雨天時の通勤に配慮して、テレワークを実施している。
- ☆ 在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。
 - ・ 配属前、人事担当者、同じ業務を担当する者などで通行しづらい場所や妨げになるものについて、意見を出し合った。
 - ・ 非常時等の避難誘導役を定めている。また、歩行困難者の階段避難をサポートする者を障害者の近くに配置している。
 - ・ 自動車使用者の場合、研修・出張時の駐車場や経路の案内を事前に行っている。

都における参考事例

■総務局（本庁）

障害類型	肢体不自由（体幹機能障害含む）
所属での配慮事項	・長時間の歩行は困難のため、現場出張は状況に応じて待機とするなど配慮している。 ・また、長時間のコピー機、プリンタ等使用時に負担を軽減するため、踏み台を用意している。

<コピー機等使用時の踏み台>



■下水道局（事業所）

障害類型	肢体不自由（体幹機能障害含む）
障害の現状	脳性麻痺による体幹機能障害
所属での配慮事項	・専用プリンターを購入し、座席近くの低い位置に設置している。 ・軽い紙ファイルを持ち運ぶ等の範囲内で完結できる業務を担当している。

<専用プリンターの設置>



内 部 障 害

障害特性

病気などで、身体の内部（心臓、腎臓、肺、ぼうこう、直腸、小腸、肝臓）の働きが弱くなったり、できなくなったりする機能の障害、ヒト免疫不全ウィルス（H I V）による免疫機能の障害を内部障害といいます。

外見からは分からないため、理解されにくい障害ですが、日常生活で健常者にとって当たり前のことができなかったり、誤解や差別を受けることがあります。

配慮のポイント①

本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること

※ 個々の障害特性に応じて、できないことや避けるべきことを本人と所属長とが話し合い、それに基づいて業務量等を調整するといった事例があります。

■ 障害により本人ができない業務について、担当としない等の配慮をしている例

☆まず、障害のない者と同じ業務を行ってもらい、本人にとって負担の大きい業務は随時見直している。

☆内部障害によりできないこと（重量物の取扱い等）を踏まえ、そのような業務がない部署に配属する、又は、当該業務の担当としないようにしている。

☆動き回る仕事は身体に負担がかかるため、極力、移動範囲が少なくなるよう事務室での作業を中心とした。

- ・無理な期限、目標等を定めず、本人のペースで行ってもらっている。
- ・定期的に面談を実施し、体調、業務内容等について確認を行っている。
- ・長時間の立ち仕事に無理が生じたため、本人の希望を聞き、事務補助の業務に配置換えを行った。

■ 障害を踏まえた職場環境を整備している例

☆心臓ペースメーカーを装着しているため、職場は、常に電子機器から離れているところとしている。

- ・体温調整が難しいため、扇風機、スポットクーラー等を職場に設置している。

■ 業務量を調整している例

☆出張・外勤が少ない業務、自動車運転業務を軽減するなど、事務分担に配慮している。

☆透析スケジュールをあらかじめ把握し、処置直後は大きな負担がかからないように業務量を調整している。

☆人工透析に通えるよう、夜勤・待機業務は避けるように配慮している。

☆即座の対応を要する業務は避けるようにしている。

配慮のポイント②

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする内容の例

- ☆ペースメーカーを装着している方なので、本人の周囲での携帯電話等の使用に注意する、左胸に強い衝撃を与えない等の配慮が必要であること。
- ☆必要な配慮事項(重量物の取扱いは困難であること・人工透析を行っているため体力的に業務量を調整する必要があること)について
- ☆本人の体調管理に気を配って欲しいこと。
 - ・免疫機能障害について、きちんと治療を受けており、職業生活を送ることが可能であること、一人一人の職員が病気について理解することが必要であること。
 - ・心臓疾患について、必要以上に気を遣って本人が気後れすることのないよう、思いやりを持ちつつ普通に接して欲しいこと。
 - ・ペースメーカーを装着しているためAED(自動体外式除細動器)の使用方法に注意が必要なこと等について説明した。
 - ・内部障害があることや必要な配慮事項のみを説明し、具体的な病名は説明しない。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする方法の例

- ・課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料(障害内容及び配慮して欲しいことについて記載)を配布する等により説明を行っている。

配慮のポイント③

出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがあります。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行っている事例があります。

■ 出退勤に配慮している例

- ☆公共交通機関の利用が困難な場合、自家用車による通勤を認め、駐車場を確保している。
- ・自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。

■ 休憩に関し、体調に配慮している例

☆体調不良時は、休憩時間にベッド等で横になって休めるように配慮している。

☆休憩スペース等を確保している。

■ 休暇に関し、通院・体調に配慮している例

☆急な体調不良でも本人が安心して休めるよう、周囲の職員がサポートできる体制としている。

☆通院日に休みが取りやすいよう、交代要員が確保しやすい業務に従事してもらっている。

・通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に休暇が取得できるよう業務分配などに配慮している。

■ その他、労働条件・職場環境等に関して、通院・体調に配慮している例

☆日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。

☆超過勤務、深夜勤務等に配慮している。

その他の配慮

※ 内部障害の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

☆オストメイト対応のトイレを設置している。

☆定期的な導尿が必要であるため、トイレの時間を確保している

☆呼吸器系の障害に配慮して、コピー機の排気の変更している。

☆感染症等は、内部障害者にリスクを与えるため、在宅勤務（テレワーク）の活用を進めている。

☆睡眠障害に配慮して、一日に必要な睡眠時間を下回らないよう、長時間の超勤を行わないように配慮している。

・緊急時に備え、障害者本人の家族の緊急連絡先、緊急搬送先病院、主治医の氏名・連絡先等を把握している。

・緊急時の対応マニュアルを作成し、家族・主治医とも内容を共有している。

知的障害

障害特性

知的障害とは、生活や学習面で現れる知的な働きや発達が同年齢の人の平均と比べゆっくりとしていることをいいます。様々な原因による脳内の障害であるため、見た目には分かりづらい障害です。

発語がなく身の回りの全面的支援が必要な最重度障害の人から、職業生活をほぼ送れる軽度障害の人まで、障害の現れ方に様々な違いがあります。

配慮のポイント①

図等を活用した業務マニュアルを作成すること。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

※ 知的障害者の方への業務指導に当たっては、担当者が作業を熟知し、その上で作業のプロセスを分割・整理し、できるだけ具体的かつ簡潔に伝える等の事例があります。

■ 図等を活用した業務マニュアルを作成している例

☆ 作業手順や使用する器具、就業場所等について、図、写真等を活用して細かく説明した業務マニュアルを作成している。

☆ 口頭のみではなく指示内容を紙に書いて渡している。

☆ 目で見て理解しやすいように作業の良い例・悪い例の写真をマニュアルに掲載している。

☆ ふりがな付きのマニュアルを作成している。

・必要に応じてジョブコーチに業務マニュアルの作成を支援してもらっている。

■ 業務指示を明確に行っている例

☆ 1日の業務の流れをスケジュールとして掲示している。

☆ マンツーマンにより、手本、見本を見せ、本人の理解度を確認しながら業務指示をしている。

☆ 一つの指示を出し、終わったことを確認してから次の指示を出すなど、作業指示を一つずつ行うようにしている。

■ 業務を間違いなく行えるように配慮している例

☆ ホワイトボードを活用して、その日の業務内容、担当者、進捗状況などが一目でわかるようにしている。

☆ 本人の意見を尊重し、作業工程の見直しを行うなど柔軟な対応を心がけている。

☆ 業務について本人に説明する際、説明内容をメモを取ってもらうこと等により、内容の理解促進を図っている。

☆ 業務の急な変更は避けるようにしている。

☆ 封筒の宛名シール貼りがうまくできなかったことから、クリアファイルを加工した補助器具を作成している。

・業務を確実に遂行できているか、チェックシートを用いて確認している。

- ・作業に使用する用品等をあらかじめ机上に用意しておき、間違えないようにしている。
- ・郵便物の仕分けに際し、各課の箱にプレートを付けることで間違えないように工夫している。
- ・作業時の立ち位置を床にマーキングして明確にしている。
- ・作業の手順や動き方等を図解し、工程ごとに見える場所に掲示している。
- ・本人にとって困難な作業工程について、担当者と支援機関が相談し、作業工程の簡素化・単純化を図っている。

配慮のポイント②

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

- ※ 知的障害者の方にとって、業務開始後すぐに様々な業務に対処することが大きなストレスになる場合があります。また、仕事適応には幅があることから、当初は業務量を少なくするなど、本人の習熟度に合わせてゆっくり業務量を増やす、徐々に複雑な業務を担当してもらっていくなど、本人にあった業務に当たらせる配慮事例があります。

■ 業務量、作業内容の変更の際に考慮している例

- ☆日報、月報等の内容により習熟度を判断している。
- ☆あらかじめ定量的な目標を定めておき、目標を達成できれば業務量等を増やすこととしている。
- ☆複雑な作業が苦手なため、単純な作業を担当させているが、モチベーションを維持するため、時間単位で作業内容を変更し、複数の作業を回しながら行わせている。
- ・ジョブコーチと相談して決定している。

配慮のポイント③

業務指導や相談等に関し、担当者を定めること

- ※ 障害者が円滑に業務遂行するために、業務指導や相談に関して、担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が必要かといった相談に対応することができます。

■ 担当者の例

- ・本人の同僚・同年代・同性の者
- ・本人が登録している就労支援機関等と連携して、ジョブコーチのサポートを受けるケースもある。

■ 担当の在り方の例

- ☆障害者雇用支援員を配置し、業務指導や助言を行っている。
- ・本人の混乱を避けるため、指示、相談対応等を行う者を限定している（他部署の業務指示であっても必ず担当者を通すようにしている。）。
- ・作業の現場ごとに専任の担当者を定めている。

- ・業務指導を行う職員と相談対応を行う職員とを分けている。
- ・担当者は目印を付け、分からないことがあればすぐに聞くことができるようにしている。

■ 指導・相談の仕方の例

☆ 担当者の不在時に他の同僚からも同じような配慮が得られるように、作業の手順を示す資料を作成・共有するなど、所属部署全体でフォローできるようにしている。

- ・定期的に面談、声掛け等を実施したり、連絡ノートを活用し、日々の報告・連絡・相談を受けたりしている。

配慮のポイント④

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする内容の例

☆ 障害特性（作業内容を習得するのに多少時間がかかること、2つのことが同時にできないこと、数字の処理が苦手であること等）に対して配慮が必要であること等）について

☆ 必要な配慮事項（本人が困っているときの声の掛け方・会話の仕方等の接し方・本人に対し行ってはならないこと）、行動パターン等について

☆ 本人が困っていたら声掛けして欲しいこと

- ・障害者であることのみを説明する。
- ・本人の勤務スケジュールについて

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする方法の例

- ・課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料（障害内容及び配慮して欲しいことについて記載）を配布する等により説明を行っている。

配慮のポイント⑤

休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であること、体調に波があること、通院・服薬を要すること等があります。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行っている事例があります。

■ 休憩に関し、体調に配慮している例

☆ 休憩スペース等を確保している。

- ・ 夏場は冷房設備のない職場であり、熱中症対策として担当者等がこまめに声掛けを行い、水分摂取を促している。

■ 休暇に関し、通院・体調に配慮している例

☆ 通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に休暇を取得できるよう業務分配などに配慮している。

- ・ 連続勤務とならないよう、週の半ばに休日を固定している。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

☆ 日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。

- ・ 連絡帳等により家族とも情報交換を行い、体調等の確認を行っている。

その他の配慮

※ 知的障害の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

☆ 出退勤時等の面談、日誌の確認等を行い、定期的又は随時体調を把握している。

☆ 疲れなどにより、作業能率が落ちてきた時は、別の負担の少ない作業に切り替えるようにしている。

☆ 職員との定期的な面談の実施や問題発生時の連絡・連携体制の整備をしている。

☆ 本人が遂行困難・苦手な作業、危険が伴う作業等については、事務分担に配慮している。

☆ 在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。

- ・ 本人が常時見られるようにイラストで集団生活のルールを掲示している。

- ・ 急に休む時の連絡先の電話番号等を記載した携帯できる緊急時カードを作成している。

オフィスサポートセンターについて

- 総務局人事部では、平成30年4月より、知的障害者を対象とする会計年度任用職員「オフィスサポーター」を採用し、障害者雇用の促進に取り組んでいます。
- 令和2年度に、会計年度任用職員から常勤職員へステップアップできる取組を創設し、合格者は事務等の補助の業務に従事しています。
- 勤務場所として、都庁第二本庁舎1階に「オフィスサポートセンター」を設置し、各局からオフィスサポート業務（総務事務・事務補助・軽作業）を受注しています。
- オフィスサポーターは、障害者雇用支援員（会計年度任用職員）の支援を受けながら、それぞれの個性をいかして活躍しています。
- あわせて、特別支援学校等からの職場体験実習を受入れています。

<オフィスサポート業務の例>

- ・データ入力、アンケート集計
- ・名刺、ラベル、背表紙の作成
- ・研修、会議等の会場設営
- ・紙資料の電子化、コピー
- ・資料のファイリング、シュレッダー
- ・各種説明会資料の印刷、交換便発送 など



交換便の発送 - 受領 - 仕分け



データ入力業務の様子

<オフィスサポートセンターで使用している勤務日報>

毎日の始業時・終業時に勤務日報を作成することで、オフィスサポーター本人と支援員の間で体調や業務の進捗状況・習熟度の共有を図っています。

オフィスサポーター 勤務日報				
氏名	勤の休通 度			
日 時	全期	年	月	日 (曜日)
出勤	() 開始	() 開始	() 開始	() 開始
休憩	() 開始	() 開始	() 開始	() 開始
退勤	() 開始	() 開始	() 開始	() 開始
支援員に伝えたいこと				
勤務時間	仕事内容			
	8:00	8:15	8:30	8:45
	9:00	9:15	9:30	9:45
	10:00	10:15	10:30	10:45
	11:00	11:15	11:30	11:45
	12:00	12:15	12:30	12:45
	13:00	13:15	13:30	13:45
	14:00	14:15	14:30	14:45
	15:00	15:15	15:30	15:45
	16:00	16:15	16:30	16:45
	17:00	17:15	17:30	17:45
	17:45	18:00	18:15	18:30
	18:30	18:45	19:00	19:15
	19:15	19:30	19:45	20:00
本日の感想				
明日に向けて				
職員記入欄				

<オフィスサポートセンターで使用している作業指示書>

作業を一つひとつの工程に細分化することで、指示をわかりやすくしています。
また、図や写真を活用し、視覚的にも理解しやすいように工夫しています。

作業指示書<フレックス勤務表の作成>

○ 各職員から提出されたフレックスタイムの申請書について、課ごとの「フレックス勤務表（〇〇課）」へのとりまとめを行う。

(用意するもの)

- ・個人の「**勤務時間割振り承認申請書**件承諾書」
(紙) (※ Excel ファイルの場合もある)
- ・「**フレックス勤務表(〇〇課)**」(Excel ファイル)

1 「フレックス勤務表（〇〇課）」の(1)～(4)の各シートの D2 のセルに
「勤務時間割振り承認申請書件承諾書」の第1週から第4週の日付を記入する。
火曜日から金曜日までの日付は自動入力される。

(フレックス勤務表 (〇〇課))

フレックス勤務表(〇〇課) 1/4

		6月25日 (月)				6月26日 (火)				6月27日 (水)			
氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	
〇〇 〇〇	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	通勤 9:00 ~ 17:45	
〇〇 〇〇	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	
〇〇 〇〇	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	
〇〇 〇〇	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	
〇〇 〇〇	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	
〇〇 〇〇	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	通勤 9:30 ~ 18:15	

(勤務時間割振り承認申請書件承諾書)

勤務時間割振り承認申請書件承諾書

		〇〇課 〇〇課					
所属	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名	氏名
第1週	1月22日	1月23日	1月24日	1月25日	1月26日	1月27日	1月28日
勤務時間	始 業	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00
	終 業	16:45	16:45	17:45	16:45	16:45	17:45
	時 間	7:45	7:45	8:45	7:45	7:45	7:45
休憩時間	開 始	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
	終 了	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30

総務事務センター 交換便マニュアル (定例業務)

① 休憩に入ります (12:00~13:00)

② 休憩が終わるまでに3,4階のOSCに戻ります

③ 3,4階OSCから4階の総務事務センターへ戻り、13:10より作業を再開します。

④ 11:50 作業を中断 OSCに戻る

⑤ 12:00~13:00 休憩

⑥ 13:10 OSCから総務事務センターへ行く

⑦ 午前の部の業務中断中 (11:50~13:10 OSC手配により停止)

⑧ 午前の部の作業再開

使用します。蓋のついていない台車は絶対に使用しないでください。
この業務で交換便等の発送事故を絶対に防ぐために、以下のルールを必ず守りましょう。

- 交換便等を台車に入れるときは、必ず2人以上で行う
1人⇒台車に交換便等を丁寧に詰める
1人⇒交換便等を入れる際、台車から落ちていないかどうか目視で確認をする
- 交換便等を全て台車に入れ終わったら、2人で入れ忘れがないかを目視で確認して、1人が蓋を閉める。
もう1人が蓋が閉まる場所を目視で確認する
- 台車で移動を始める時、台車2台分移動したら、一旦移動を止めて、台車の下に交換便等が落ちていないか2人で目視で確認をする

ない場合は
「発送センターから総務事務センターへの搬送」の際に「なし」のマグネットを貼る。
※搬送センターから回収した書類がなくとも、既に箱の中に書類が入っている場合は、「あり」のマグネットを貼る。
「売出人が自給体からの搬送」ボックスに返送した書類がある場合は「売出人が自給体の搬送」の際に「あり」のマグネットを貼る。
ない場合は「売出人が自給体の搬送」の際に「なし」のマグネットを貼る。
上記全てが終わったら、キャビネットの扉を閉める。

報告

ボックス名	AM	PM
1. 11:50から回収した書類	なし	あり
2. 12:00から回収した書類	あり	あり
3. 搬送センターから総務事務センターへの搬送	あり	あり
4. 売出人が自給体の搬送	あり	あり
5. 売出人が自給体の搬送 (自給体からの搬送)	あり	あり

精神障害

障害特性

精神障害とは、精神疾患のため精神機能の障害が生じ、日常生活や社会参加に困難をきたしている状態のことを言います。精神疾患には、統合失調症、気分障害（うつ病、双極性障害など）、てんかん、神経症・ストレス関連性障害、アルコール・薬物依存症、器質性精神病（認知症等）などがあり、病状が深刻になると、判断能力や行動のコントロールが著しく低下することがあります。

<統合失調症>

脳の中の神経伝達物質の働きに何らかの異常が生じて病気を引き起こすもので、現実を正しく判断する能力が妨げられたり、感情のコントロールや適切な意思決定が難しくなったり、よりよい対人関係を保つことが困難になる病気です。思春期から40 歳くらいまでに発症することが多く、およそ100人に1人がかかる身近な病気です。

統合失調症の症状は大きく分けて「陽性症状」と「陰性症状」があります。「陽性症状」は健康であれば見られない症状が現れるもので、「陰性症状」は陽性症状がある程度消失した後にも慢性的に見られる症状です。

○陽性症状

- ・幻覚・幻聴…他の人が経験していない音や声が聞こえたり、物が見えたりする。
- ・妄想（主に被害妄想）…実際にはあり得ないことを信じ込む。
- ・思考の混乱…自分の考えや気持ちをうまくまとめて言えない。

○陰性症状

- ・意欲の低下…何かを行う気力が出ない。
- ・感情や表情の平板化…喜怒哀楽の表現が乏しくなる。周囲への関心が薄くなる。

〔必要な配慮〕

- ・一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける。
- ・薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する。
- ・症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに受診することなどを促す。

<気分障害>

気分障害とは、生活に支障をきたすほど気分が沈んだり、逆に高揚したりする状態が長く続く病気です。気分が落ち込み意欲が低減する「うつ病」、極端に気分が高揚した状態と沈み込んだ状態を繰り返す「双極性障害（そううつ病）」が代表的です。原因ははっきりしていませんが、遺伝や体質、ストレスへの耐性といったものと、心理的要因（被災などの心理的ストレス）、社会的要因（昇進等）、環境的要因（過度の疲労によるストレス）が複雑に絡み合っていると考えられており、あらゆる年齢層で発病の可能性があります。

○うつ状態

- ・憂うつな気分が続き、生き生きと感じられない。
- ・意欲の低下。何をする気にもなれない。
- ・自己評価が低く、悲観的になる。
- ・睡眠障害や食欲低下がみられる。

○そう状態

- ・気分爽快で、上機嫌に話す。
- ・自己評価が高く、楽観的になる。時に誇大妄想がみられる。
- ・些細なことで激怒、攻撃的になる。
- ・衝動買いなど行動に抑制が効かない。
- ・睡眠障害や早朝覚醒がみられる。

〔必要な配慮〕

○うつ状態の時は無理をさせず、まずはしっかりと休養をとれるよう配慮する。

○薬物療法による治療を行っている場合、内服を続けるために配慮する。

○そう状態の時は、感情的にならずおだやかに刺激をしないよう配慮する。また、金銭の管理や安全の管理などに気を付ける。

<てんかん>

てんかん発作は、脳の神経が一時的に激しく活動することにより起こるもので、発作は過剰な活動が脳の一部から始まる「部分発作」と、脳全体が過剰な活動に巻き込まれる「全般発作」の二つに分類されます。原因は様々で、原因不明の場合は「特発性てんかん」、脳腫瘍や頭部外傷後遺症などの明らかな原因がある場合は「症候性てんかん」に分けられ、前者が全体の6割、後者が残りの4割を占めます。適切な抗てんかん薬の服用で、大部分の人は発作が抑制され、社会生活を支障なく送ることができます。

症状は、発作を起こして転倒する、意識がない状態でうろうろする、口をもぐもぐさせるなど様々です。中には、意識が数秒なくなるだけで、周囲からはほとんど気づかれないものもあります。また、しびれ、熱っぽさ、変な臭いがするなど、感覚の異常を起こすものもあります。

【必要な配慮】

○薬を飲んで発作がコントロールされている場合は、普通の生活が可能なので過剰に活動を制限しない。

○発作の様子や起こる頻度は個人差が大きいため、本人固有の症状や起こりやすい状況（例：睡眠不足、疲労、アルコール摂取、光過敏など）、時間帯、発生頻度などを、事前に可能な範囲で確認・把握しておく。

○発作が起きたときは、落ち着いて冷静に対処する。意識障害がある場合は、静かに見守りながら危険物をどかす、または、危険物から遠ざける。

○発作が起きたときの本人の対処方法や、周りからの対応を予め話し合っておく。

＜神経症・ストレス関連性障害＞

神経症・ストレス関連性障害には、種々の不安障害が含まれています。その多くは、本人の性格的な要因にストレスなどの外的な要因が加わり、症状を引き起こすと考えられています。脳の機能異常や機能低下が関与している可能性も分かっています。また、うつ病などと合併しやすい特徴もあります。

○パニック障害

・予知することのできないパニック発作が反復して起こる。パニック発作では、息苦しさやめまい、動悸、胸痛、吐き気、発汗などの症状が急激に起こり、強い恐怖心に襲われる。

○全般性不安障害

・身の回りの様々なことが慢性的に不安になる。イライラ、震え、緊張などの症状がある。

○強迫性障害

・ある考えが繰り返し思い浮かび（強迫観念）、その考えを取り除くための行為を繰り返す（強迫行為）。例えば、執拗な手洗いや入浴、確認行為の過度な繰り返しなどがある。

○広場恐怖症

・強い不安に襲われたときにすぐに逃げられないなど、閉鎖された空間や人ごみなどで、強い不安や恐怖を感じる疾患です。

○その他

・人前で話せない、字が書けないといった「社交不安障害」や危険な目にあったりした時に生じる「急性ストレス反応」などがある。

【必要な配慮】

○不安や緊張を増長させてしまうことは控える。また、本人と職場間で症状出現時の対応を話し合っておく。

配慮のポイント①

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

※ 精神障害者の方の中には、話し言葉は理解できるが文章の理解や表現が苦手な方や、曖昧な状況にストレスを感じやすい方、言葉を文字通りに受け取る傾向がある方がいます。このような傾向を持つ方に対しては、業務指示やスケジュールを明確にし、業務指示を具体的かつ簡潔に出す等の配慮を行っている事例があります。

■ マニュアルの作成等により本人が仕事の内容を理解しやすくしている例

- ・ 作業手順、方法等について、写真等を活用したマニュアルを作成したり、目に付きやすい箇所に掲示している。
- ・ 他の職員も使用しているマニュアルをポケット等に入れられるカード型にし、いつでも本人がチェックできるようにしている。
- ・ ジョブコーチの助言を受けながら、効率的な作業方法について本人に伝達している。

■ 業務の優先順位を明確に示している例

- ☆ 毎日作業内容が変わることから、次にやるべき仕事、いつまでに終わらせるかなど細かい内容について、その都度指示している。
- ☆ 業務の優先順位に迷っている場合には、上司に確認するように指示している。
 - ・ ホワイトボード等により個人別にその日や週ごとの作業を掲示している。

■ 業務指示を明確に示している例

- ☆ 毎日、その日の作業内容、範囲、所要時間などを指示し、明確にしている。
- ☆ 一つの作業の終了を確認した後に次の指示を出すなど、業務指示は一つずつ行うようにしている。
 - ・ 本人の能力、到達等に沿った業務目標を設定している。
 - ・ マンツーマンでの指導や、手本・見本を示しながらの指導により、本人に分かりやすく業務内容を教えている。

■ 業務を間違いなく行えるように配慮している例

- ☆ 作業指示に際して、メモを取るよう指導している。
- ☆ 作業場所・内容・作業時間等を明示した業務チェックリストを活用し、業務の進捗の確認とフィードバックを行っている。
- ☆ 伝える情報は紙に書くなどして、整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛けている。
- ☆ 作業等の混乱や物忘れに注意し、定期的な確認を意識して指導する。
 - ・ できるだけ担当者のそばで作業してもらうようにしている。

配慮のポイント②

本人とのコミュニケーションを図って業務量等を調整すること

※ 精神障害者の方の中には、緊張が強く、また、何事にも手を抜けず頑張りすぎてしまう方もいます。このような特性を踏まえ、本人の負担、体調等に配慮して、業務量等を調整するといった事例があります。

■ 業務量又は作業内容の変更の際に考慮している例

- ☆ 本人が業務上困ったり迷ったりしていないか、定期的な声掛けや日誌により確認し、業務量を調整している。
- ☆ 担当業務について、毎週末に翌週の業務計画と、今週の進捗確認を所属上司により行っている。
- ☆ 本人の状況（集中できない、又は集中し過ぎて周囲が見えないなど）や、業務の習熟度等に合わせて業務量を増やしていく。
- ☆ 本人にとって無理のない範囲での数値目標を設定し、それに向けて取り組ませることで仕事に対するモチベーションを維持させ、慣れてきたら少しずつ業務量を増やすようにしている。
- ☆ 不安障害があり、他の者にとっては些細なことであっても、本人にとっては大きな不安につながることもあるため、日々の疑問や困っていることには、丁寧に聞き取り、答えるようにしている。
- ☆ 業務量が多い場合は他の部署の職員がフォローに回ったり、苦手な作業は担当者がそばについてサポートしたりしている。
- ☆ 同時に複数の業務を任せず、1つずつお願いをする。1つの業務についても作業を細かく切り分けてお願いをする。
 - ・一度に多くの業務量を指示すると、休憩時間になっても休まずに頑張ってしまう傾向があるため、本人の負担や体調に配慮して、指示する業務量を調整するようにしている。
 - ・無理なノルマを課さない、期限の定めのある業務は控えてもらうなど、本人のペースで業務を行ってもらい、過度な負担を感じないように配慮している。
 - ・業務量を増やすときは、ジョブコーチの助言を聞くようにしている。
- ・ 本人の希望を踏まえながら様々な業務にチャレンジさせているが、チャレンジしてみて「難しい」「できない」と感じたら、一旦その業務を担当から外せることや再度チャレンジできることを事前に説明することで、上手く出来なかった場合に本人が失敗体験と捉えて不安にならないよう配慮している。
- ・ 新しい仕事を依頼する場合は、事前に伝えて心の準備をしてもらっている。
- ・ 業務内容・量の変更をせずパターン化して、本人が混乱しないようにしている。
- ・ 担当者が本人の体調に合わせて業務量の配分を行っている。
- ・ 体調や通院の状況などを本人から聞いて、担当業務を少なくする等の調整を本人に確認しながら行っている。
- ・ 完璧主義でがんばりすぎてしまう精神障害の者に対して、根を詰めて無理しないように、仕事量を調整している。
- ・ 責任感が強く、何か頼まれると断れずに抱え込む性格から、前職でうつ病を発症したと本人から聞いたため、ストレスがかからないように、無理なノルマは課さずに、本人のペースで取り組めるよう配慮している。

■ その他業務に関して配慮している例

- ☆ 本人の障害特性を考慮し、苦手なことに配慮した上で、事務分担を行っている。
(人との接触の少ない業務を担当してもらう、夜間勤務・待機業務・電話対応・自動車運転業務等を免除する、単純な作業(職員の補助業務、反復作業等)から開始して徐々に複雑な作業に移行してもらうなど)。
- ☆ 業務のうち折衝等は常にペアで対応している。
- ☆ テレワーク中についても、こまめにメール、チャット等で連絡を取るようになっている。
 - ・ チームを組んで急な休みが発生しても業務をフォローできる体制を取っている。
 - ・ 仕事の悩みを打ち明けられず、一人で抱え込んでしまうため、適宜、困っていることがないか確認している。

配慮のポイント③

業務指導や相談等に関し、担当者を定めること

- ※ 障害者が円滑に業務遂行するために、業務指導や相談に関して、担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が必要かといった相談に対応することができます。

■ 担当者の例

- ・ 本人の同僚・同年代・同性の者
- ・ 本人が登録している就労支援機関等と連携して、ジョブコーチのサポートを受けるケースもある。

■ 担当の在り方の例

- ☆ 複数の者から指示すると本人が混乱するため、担当者のみが指導を行う。
- ☆ 直属の上司が担当者となり、新たな仕事ををお願いする場合は、原則として担当者を通すように周知しており、本人の業務の優先順位や業務量の調整をしている。
- ☆ 日頃の業務指示とは別に、指導をしなければならない場面では決められた担当者のみが行うこととしている。
- ☆ 本人から健康上の相談等がある場合、所属長が時間を設定し、話を聞く体制を組んでいる。

■ 指導・相談の仕方の例

- ☆ 定期的に本人と面談したり日誌交換を行いながら、仕事の悩み、体調等を把握し、仕事のフィードバックを行うようになっている。
- ☆ 担当者の不在時に他の同僚からも同じような配慮が得られるように、作業の手順を示す資料を作成・共有するなど、所属部署全体でフォローできるようにしている。

配慮のポイント④

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

■ （本人の希望を踏まえて）説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■ （本人の希望を踏まえて）説明をする内容の例

☆ 仕事上関係する障害特性について

☆ 体調不良になった際の初期動作、連絡体制、倒れた際の誘導などについて

☆ 必要な配慮事項（コミュニケーションが苦手であることを踏まえて接してほしいことや、疲れやすいためフォローしてほしいこと、危険が及ぶ業務は必ず2人で行うこと等）について

☆ てんかん発作時の連絡先を共有

- ・ てんかん発作時の対応方法を医師や看護師からレクチャーを受けた。

■ （本人の希望を踏まえて）説明をする方法の例

- ・ 課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料（障害内容及び配慮して欲しいことについて記載）を配布する等により説明を行っている。
- ・ ジョブコーチの支援により本人の特性シートを作成し、職員が本人の障害特性を理解できるようにした。

配慮のポイント⑤

出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であること、体調に波があること、通院・服薬を要すること、体調が天候によっても左右される傾向もあること等があります。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行っている事例があります。

☆ 出退勤に関し、自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。

- ・ 休憩に関し、休憩スペース等を確保している。

■ 休憩に関し、体調に配慮している例

- ・体調が悪そうな時は声掛けを行い、一時的に別スペースで休息し、状態によっては体調の回復を優先して、本人や支援機関に相談の上、休暇をとるよう促している。

☆ 情緒不安定になりそうなときには適宜休憩できる環境を整える。

■ 休暇に関し、通院・体調に配慮している例

- ・通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に休暇を取得できるよう業務分配などに配慮している。
- ・交替制勤務の場合、できるだけ連続勤務とならないようにするなど、本人の負担とならないよう勤務日や勤務時間を調整している。
- ・通院等を考慮して業務予定を作成している。
- ・長期休暇・休職後の復帰の際は、面談を行い、休暇等をマイナスと捉えないよう精神面のケアを行っている。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

☆ 日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。

☆ 超過勤務、深夜勤務等に配慮している。

☆ 本人の体調にあわせて、時差出勤や昼休憩の時間差取得、テレワーク、フレックス勤務など柔軟な対応をしている。

☆ 在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。

- ・本人が不調に気づきやすいように、体調、睡眠、服薬の簡単なチェックリスト形式の記録帳を活用している。
- ・ジョブコーチによる出退勤時等の面談、日誌の確認等を行い、定期的又は随時体調を把握している。

その他の配慮

※ 精神障害者の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

☆ 事務作業に専念できるよう、人の出入りする窓口から離れた座席に配置している。

☆ 未来型オフィスにおいても、上司の目の届く範囲、声がけしやすい配置に席を確保できるように、ゾーニング指定した範囲内での席確保をお願いしている。

☆ 業務に集中できるよう耳栓の使用などを認めている。

☆ デジタル耳栓を使用することにより、「声」と「周辺の雑音」を区別し、話に集中できるようにしている。

☆ 本人の希望を踏まえて、コミュニケーションにメールやチャットを活用している。

☆ 会議は必要に応じて対面とWEBのハイブリッドで実施し、参加方法の選択肢を用意するようにしている。

- ・閉鎖空間を避けるため、会議の際は会議室のドアを開けておく。

■ 集中力やモチベーションを持続してもらうほか、業務がしやすい環境を整備している例

- ・手待ち時間ができた際にできる簡単な仕事を常に用意しておき、仕事が途切れることによるストレスを少なくするようにしている。
- ・強迫観念を起こさせないよう確認行為を繰り返し行う場合は、見直しを2回までとするなど、確認回数に制限をかけている（その場合、別の職員が必ずダブルチェックを行っている。）。

■ 就労支援機関等によりフォローしている例

- ☆ 支援機関との面談を毎月定期的に受けられるようにしている。
- ☆ 民間施設での就労支援を利用し、多方面から職員を支える体制を整えている。

■ 復職に向けて支援している例

- ☆ 長期間病気休職を取得した職員に対し、勤務時間外に民間企業の復職・再就職支援トレーニングを受けるよう提案し、復職につなげている。

※ 配慮の際は、本人が希望する配慮事項だけでなく、本人がどのように仕事に取り組んでいきたいのかも聞くようにしましょう。

発 達 障 害

障害特性

発達障害には、自閉症スペクトラム（ASD）、学習障害（LD）、注意欠如・多動症（ADHD）などがあり、これらをまとめて表す障害名です。自閉症スペクトラム（ASD）と注意欠陥多動性障害については、知的な遅れがある場合もあれば、知的な遅れがない、または平均以上の場合もあります。障害特性による困難さと同時に優れた能力を持つこともあり、知的な能力には遅れがなくても、そのアンバランスさから理解されにくい障害です。

＜自閉症スペクトラム（ASD）※＞ ※ 別名 広汎性発達障害

社会の様々な場面で人とのコミュニケーションや関わりに難しさが生じることが多く、職場においてもコミュニケーションに関する影響が見られます。対人関係では距離感や場の雰囲気を読むことが困難で、自分の考えを譲りにくい傾向があります。また、興味や関心が狭い範囲に限られやすく、独特のこだわり行動や振る舞いが見られることもあります。柔軟に思考することや変化に対処するのが難しいこともあります。見方を変えれば探究心が旺盛で、一つの事に取り組むことが得意等、理解と捉え方でその特性は長所にもなります。

○自閉症

「対人関係に困難を抱えている」「コミュニケーションに障害がある」「興味や関心が狭く、特定のものへの強いこだわりがある」などの症状がある。特に、初めて行く場所・初めての作業や突然の予定変更・手順変更が行われると、強い不安を抱くことが多い。

○アスペルガー症候群

言葉の発達に遅れはなく、知的障害も伴わないが、コミュニケーションが著しく苦手で、相手の気持ちを理解したり、何を求められているかを察したりすることが困難という特徴がある。また、予定外のことに対応できない、見通しを立てられないといった症状もみられ、変わった人と捉えられることが多々ある。一方で、自分の得意とする分野に対しては優れた能力を発揮することがある。

【必要な配慮】

○肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫をする。具体的な数字や動きを示し、本人が納得するようにゆっくりと指示を出す。（何かを伝えたり依頼する場合には、必ずその意図や目的を伝えたり、図やイラストなどを使って説明するなど）

○肯定的に伝える際は、例えば「△△しない」ではなく「〇〇してください」といった、すべきことを直接示す。

○ルールをはっきりと伝える。その際は、優しく静かに教えるようにする。

○スモールステップによる支援を意識し、新しく挑戦する部分は少しずつにする。

○個々のこだわりやパターンを否定・批判することなく、できるかぎり認めて見守る。

<学習障害 (LD) >

全般的な知的発達の遅れはないが、読む・書く・聞く・計算などのある特定分野における理解・能力習得に極端な苦手さがあり、日常生活に困難が生じます。苦手な領域については何度教えても定着しがたいことから、本人の努力不足や「やる気がない」と誤解されることが多く、自信をなくしたり、学習意欲がなくなったりすることがあります。

○読字障害

- ・文章を正確に読んだり、理解することに難しさがある。
- ・誤った発音をする。文章の文字や単語を抜かして読む。
- ・文脈を理解することに困難があり、作文や読書が苦手である。

○書字障害

- ・文字や文章を書くことに難しさがある。
- ・誤った文字を書いたり、単語の中に誤った文字が混じる。
- ・文法的な誤りの多い文章を書く。
- ・マスや行に収まらなかったり、文字の大きさがバラバラになったりする。

○算数障害

- ・数を使った概念の理解や計算に難しさがある。
- ・数値の位や繰り上がり・繰り下がりが理解できない。
- ・九九を暗記しても計算に使えない。暗算ができない。

〔必要な配慮〕

○学習障害は怠惰や学習不足によるものではないため、無理に慣れさせようと努力させることよりも、その能力を補うような装置（計算ソフト等による計算・音声レコーダーによる記録等）を活用する。

○苦手な部分について、業務の量・質を適切に加減し、柔軟な評価をする。

○学習面の困難に加えて、不器用、注意集中困難等の作業能力の問題や、コミュニケーション、人間関係の問題で苦勞する例が多くあるため、気軽に相談できる環境づくりを心掛ける。

<注意欠如・多動症（ADHD）>

不注意（集中力が続かない）や多動性（じっとしてられない）、衝動性（考えずに行動してしまう）を特徴とする発達障害で、社会的な活動や学業、日常生活に支障をきたすほどの症状が見られます。感情や行動のコントロールが困難で、「自己中心的」や「わがまま」と誤解されることがあるため、対人関係でも困難を抱えることの多い障害です。不注意は「色々なところに目が向けられる」、多動は「フットワークが軽い」等、理解と捉え方でその特性は長所にもなります。

○不注意の例

- ・会議や仕事に集中できない。
- ・仕事に必要なものをなくしてしまったり、忘れてしまったりする。
- ・仕事の締め切りに間に合わない。仕事を最後まで終えることが難しい。
- ・細部に綿密な注意を払うのが難しい。ケアレスミスがよくみられる。
- ・約束の時間に間に合わない。約束を忘れる。

○多動性

- ・会議中に落ち着かず、そわそわする。
- ・おしゃべりをはじめると止まらない。自分のことばかりしゃべる。
- ・公共の場など、静かにすべき場所で静かにできない。

○衝動性の例

- ・会議中に不要な発言をする。
- ・周りに相談せずに独断で重要なことを決めてしまう。
- ・衝動的に人を傷つけるような発言をしてしまう。
- ・ささいなことでもつい叱責してしまう。
- ・質問が終わる前に出し抜けに答え始めてしまう。
- ・順番を待つことが困難である。

〔必要な配慮〕

○気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮を行う。

○集中する時間は短めに、一度にこなさなければいけない量は少なめに設定し、休憩をとるタイミングをあらかじめ決めておく。

○具体的な作業マニュアル・チェックリストを作成し、一つひとつの過程ごとに本人と上司・同僚で確認作業を行うなど、業務上のミスを防ぐ体制を整える。

○業務ごとに何をどのように報告したらよいか、あらかじめ具体的に報告・相談方法を決めておく。

配慮のポイント①

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

※ 例えば自閉症の方の中には、いわゆる暗黙のルールの理解が苦手であったり、言葉を文字どおりに受け取る傾向があったりする方がいます。このような傾向を持つ方に対しては、業務指示、スケジュール等を明確にし、業務指示を具体的かつ簡潔に出す等の配慮が行われている事例があります。

■ 業務指示を明確にしている例

☆ 本人に分かりやすく説明し、理解が不確かな場合は言い方を変えて理解できているかその都度確認し、指示内容が正確に伝わるようにしている。

☆ 「あれ」や「それ」など、曖昧な指示ではなく、具体的な指示をするようにしている。

☆ 指示した内容について、本人が整理をするためにノートに書く時間を設け、内容を確認した上で指示内容を理解したかを確認している。

☆ 業務指示をする際は、早口で話さず、相手の確認を得ながら業務内容を説明している。

- ・ 作業時間、業務の完結等をもって、作業方法を指示することで、明確にしている。
(例)「午前中はこの仕事を行ってください。終わらなくても、午後はこの(別の)仕事をしてください。」
- ・ 毎日、仕事の内容を書いた紙を本人に渡す。その紙には、本人も実際に仕事をした上で必要なことを記入できるようメモできるスペースを残している。
- ・ 業務指示をする際は、完成した状態を示した上で、作業手順を記したメモを渡し、業務内容を説明している。

■ スケジュールを明確にしている例

☆ 各部署の指導担当者が普段から情報交換をして、本人に対する指示の出し方に統一性を持たせている。

☆ 作業量の調整が不得意な対象者に対して、担当者が1日の作業量を明確にし、対象者の特性に応じて調整している。

☆ 過集中を防ぐため、無理が少なく、具体的な内容の業務計画を作成している。

☆ 担当業務について、進行管理表を活用し、毎週末に翌週の業務計画と、今週の進捗確認を所属上司や同僚が行っている。

- ・ ホワイトボード等にその日のスケジュールを貼り出し、必ず本人にメモを取ってもらい業務内容を一つずつ確認している。
- ・ 始業時に当日の作業内容を確認し、終業時に作業進捗と翌日の作業予定を確認している。
- ・ 時間ごとの業務内容がわかるよう、時計の図と作業の写真を組み合わせたカードホルダーを渡し、「この時間にはこの作業をする」ことが視覚的に分かりやすくなるようにしている。

■ 作業指示を一つずつ出している例

- ☆ マルチタスクが苦手な場合は、本人の作業指示はできるだけ細分化し、一つの作業が終わる都度、次の作業を指示している。
- ☆ 本人ができないことを明確にし、一つの作業を覚えてから次の作業の指導を行うことで、できることを少しずつ増やしている。
- ☆ 指示を忘れてしまうため、繰り返し作業ごとに一つ一つ事細かに指導を行っている。
- ☆ 急な作業変更は極力行わない。行う場合には、本人の作業が一区切りつくまで待つ。また、業務の中で予想される変化については、できるだけ事前に本人に伝えている。

■ 作業手順について図等を活用したマニュアルを作成している例

- ☆ 担当者が実演により見本を見せながら業務を指示している。
- ・ 作業手順、方法等について、写真等を活用したマニュアルを作成したり、目に付きやすい箇所に掲示している。
- ・ 既存のマニュアルを渡し、本人がより早く作業を覚えられるよう、作業を覚えていく中で自分専用のマニュアルに改訂してもらっている。

配慮のポイント②

感覚過敏を緩和するため、サングラスの着用、耳栓の使用等を認める等の対応を行うこと

- ※ 感覚過敏は、その場の刺激を本人がどのように受け止めるか個人差が大きいため、本人の話を聞き、職場が可能な範囲で対応しましょう。
- ※ 聴覚過敏は感覚過敏のひとつで、周囲の音が激しい苦痛や不快感を伴って聞こえる状態を指します。
- ※ 発達障害者の方の中には、音、光、嗅覚などに独特で過剰な敏感さを持っている方もいます。これらの感覚過敏の方に対しては、その障害特性に応じて、サングラス、耳栓、ヘッドフォンなどの使用を認める、衝立を用意して周囲と遮断された空間を用意する等の配慮を行っている事例があります。
- ☆ 音に対して過敏であるため、静かなところで作業をしてもらう、耳栓を付与する、ヘッドフォンの着用を認める、机の電話を外す等の配慮を行っている。
- ☆ 光に対して過敏であるため、サングラスの着用を認める等の配慮を行っている。
- ☆ 目が疲れやすいため、照明を明るすぎないように配慮している。
- ☆ 騒々しい環境が苦手なため、電話での問合せ等が比較的少なく落ち着いた状況で業務可能な職場に配置している。
- ・ 体温調整が苦手であるため、本人専用のスポットクーラーを設置している。

■ 衝立等を用意している例

- ・ 視線があると集中できないため、本人の机の前後左右に衝立を用意した。
- ・ 事務用品を組み合わせ、手作りの衝立を作成した。
- ・ 集中力を持続してもらうため、机の周りに棚を作って視覚的な情報の制限を行った。
- ・ 作業机を衝立で仕切って、個人の作業スペースの確保と他の人との業務比較を防止した。

- ・休憩所にカーテンで仕切りをした。

☆未来型オフィスにて、執務室の一部に周囲と区画された座席を設け、周囲の雑音が低減される環境を用意している。

配慮のポイント③

業務指導、相談等に関し、担当者を定めること

- ※ 障害者が円滑に業務遂行するために、業務指導や相談に関して、担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が必要かといった相談に対応することができます。

■ 担当者の例

- ・本人の同僚・同年代・同性の者
- ・本人が登録している就労支援機関等と連携して、ジョブコーチのサポートを受けるケースもある。

■ 担当の在り方の例

- ☆作業ごとに担当を決めて、本人が混乱しないよう、一つの作業ごとにその担当からのみ指示を出すようにしている。
- ☆直属の上司が担当者となり、新たな仕事ををお願いする場合は、原則として担当者を通すように周知しており、本人の業務の優先順位や業務量の調整をしている。
- ☆業務指導の担当者と相談対応を行う者とを分けている。
- ☆配置当初は全ての連絡・指示の窓口を一本化し、仕事や環境に慣れてからは徐々に指示等をする職員を増やしていった。

■ 指導・相談の仕方の例

- ☆定期的に面談、声掛け等を実施する、作業日報や日誌を提出してもらうことなどにより、担当者が本人の状況を確認している。
- ☆担当者の不在時に他の同僚からも同じような配慮が得られるように、作業の手順を示す資料を作成・共有するなど、所属部署全体でフォローできるようにしている。
- ☆担当者が集まって指導についての課題を共有するなど、所属部署全体でフォローできるようにしている。
- ・アンケートを行うなど、本人からの聞き取りを常に行っている。

配慮のポイント④

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容や必要な配慮等を説明すること

※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

■（本人の希望を踏まえて）説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■（本人の希望を踏まえて）説明をする内容の例

- ☆ 障害特性（作業の習得にはそれほどの時間はかからないが、コミュニケーション能力に困難を抱えていること等）について
- ☆ 本人にできる仕事及びできない仕事について
- ☆ 必要な配慮事項（指示・注意をするときは穏やかに話すこと、一つずつ指示を出すこと、昼休憩時等の関わり方等）について
- ☆ 積極的に声を掛けて欲しいことについて
- ☆ 所属の管理職や本人と関わる職員には詳しい障害特性・個性について、その他の職員に対しては大まかな障害特性・配慮事項について

■（本人の希望を踏まえて）説明をする方法の例

- ・課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料（障害内容及び配慮して欲しいことについて記載）を配布する等により説明を行っている。
- ☆ 局の精神保健相談員・所属上司で協力し、班会で障害についてのカミングアウトの機会を設ける。

配慮のポイント⑤

出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

- ※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であること、体調に波があること、通院・服薬を要すること等があります。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行っている事例があります。
- ☆ 出退勤に関し、自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。
- ☆ 休憩に関し、休憩スペース等を確保している。
- ☆ 休暇に関し、通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に取得できるよう業務分配などに配慮している。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

- ☆ 日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。
- ☆ 定期的に面談の機会を設け、本人の体調を把握している。
- ☆ 超過勤務、深夜勤務等に配慮している。
- ☆ 在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。

その他の配慮

※ 発達障害者の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

■ 集中力やモチベーションを持続してもらうほか、業務がしやすい環境を整備している例

- ☆ 月に1度は本人と面談し、その月の振り返りと翌月の目標や課題を共有化している。また、その達成度を具体的に共有できるように、できる限り数値化している。
- ☆ できるようになるまでは作業の分量を抑える。
- ☆ できるようになったことやできていることを本人に伝えて、繰り返しほめる、評価するなど、職場に必要な人材だと自己肯定感を高めてもらうような声掛けを行っている。
- ☆ 業務でつまづき感情が高まってくる様子が見られたら、担当者が穏やかな声と柔らかな表情で積極的に声掛けを行い、丁寧なフォローを行っている。
- ☆ 高圧的ではなく、「・・・して欲しい」と丁寧な言葉遣いで指示をしている。
- ☆ 空き時間ができると本人の不安につながるため、封入作業やシュレッター作業など、空き時間にできる作業を用意している。
 - ・ 日々の業務量の変動に対応するため、本人が決まった業務を終えた後に行う仕事をストックしている。
- ☆ 自分の興味のあることに夢中になりやすく、その場の雰囲気を読み取ることが苦手であるため、休憩から仕事への切り替えが上手くいかないことが続いたことから、周囲が声掛けを行い、本人が気付けるよう配慮している。
- ☆ 集中して業務を長時間従事している場合は、過集中に陥っている可能性があるため、時折声掛けを行っている。
 - ※ 過集中後には、反動で虚脱状態になる可能性があるため、注意している。
 - ・ 長時間集中して同じ作業を続けることが困難であるため、午前と午後で別の作業を担当することにしている。
 - ・ 発達障害のある職員が複数いるため、個人の作業スペースの並びに気を配り、それぞれの性格や人間関係を考慮して、適宜席替えを実施している。

■ 障害の特性に合わせた配慮をしている例

- ☆ 長時間におよぶ会議など、話の内容を記憶することが困難なため、時間を決めて会議を実施している。
- ☆ 視覚情報としてメールやチャットで指示者に質問、確認できる環境を用意した。
- ☆ 認識できない文字がある場合は、遠慮なく申し出るように伝えている。
 - ・ 吃音があり言葉が上手くでない時も指摘はせずに、本人が話すのを待つようにしている。

■ 障害の特性に合わせて、用具や機器を工夫している例

☆ 口頭でのやり取りのみだと本人が混乱してしまうため、打合せの際は、関係者に許可をとりICレコーダーを使用し内容の整理をしている。

☆ 音声認識能力が弱いため、業務指示を行う際や打ち合わせ等の際には、文字変換アプリを使用している。

・ 集中力を持続してもらうため、机の周りに柵を作って視覚的な情報の制限を行っている。

・ タイマーを導入することで、時間内の生産量を把握してもらうようにしている。

■ 医療機関との連携等により、体調に配慮している例

☆ 主治医と連携して、本人に変化があった場合は連絡が取れるようにしている。

☆ 本人が地域で支援を受けている相談員と定期的に合同面談を行い、本人の状況等を共有している。

・ 本人の理解を得た上で、日報に本人の体調管理欄を設けてモニタリングを行い、その資料を主治医・支援機関・職場担当者等で共有している。

・ 本人・両親等の了解のもと、主治医とも面談して、配慮が必要な点等を確認している。

■ (本人の希望を踏まえ) 就労支援を導入している例

☆ 職場内にジョブコーチがいないため、本人が在住する自治体の就労支援コーディネーターの定期的な面談を行っている。

難病に起因する障害

障害特性

難病とは、医学的に明確に定義された病気の名称ではありません。「不治の病」に対して社会通念として用いられてきた言葉です。そのため、難病であるか否かは、その時代の医療水準や社会情勢によっても変化します。症例数が少ないものもあり、原因不明で根本的な治療は今のところありません。

症状や病態には個人差があり、同じ疾病でも、重篤で全面介助の生活を送っている人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人まで様々です。

配慮のポイント①

本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること

※ 難病に起因する障害のある方は、多くの場合、疲れやすさ、関節の痛み、腹痛等の症状が見られます。本人の様子を見ながら、業務量の調整、本人の障害特性に合わせた作業形態の工夫等を行うなどの事例があります。

☆ 難病によりできないこと（重量物の取扱い、細かい手先の動き、立ち作業が困難等）を踏まえ、そのような業務がない部署に配属する、又は、当該業務については担当としない。

・体調不良などの場合は申し出てもらうことにし、適宜業務量の調整を行っている。

■ 障害により本人にはできない業務を周囲の職員がフォローしている例

・難病によりできないこと（重量物の取扱い等）は他の職員が行っている。

・1日単位で完結させる業務、急な休暇でも対応可能なように、1週間単位で取り組める業務を担当してもらっている。

■ 就業する場所等について、本人負担を軽減している例

・難病（網膜色素変性症）により視野狭窄があるため、足下に物を置かないこと、床の色分け、声掛け等の配慮を行っている。

・病状の進み具合と本人の体力に合わせて、医師の意見も取り入れながら、仕事の内容を変更する等の配慮を行っている。

・難病（クローン病）による急な体調悪化に備えて、移動の途中にトイレに立ち寄れるように、外出の際に通常よりも長めに移動時間を計算してスケジュールを立てさせている。

配慮のポイント②

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする内容の例

- ・薬の効果により障害のない者となんら変わらないが、急な体調不良があり得ること。
- ・病名ではなく、必要な配慮事項（重量物の取扱いができない等）について
- ・本人にできる仕事及びできない仕事について
- ・本人の体調の変化に気付いたときは、所属の管理職に知らせること。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする方法の例

- ・課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料（障害内容及び配慮して欲しいことについて記載）を配布する等により説明を行っている。
- ・専門機関に依頼し、難病疾患の者の採用前に、現場の職員を対象として障害内容や配慮事項に関する研修を実施した。

配慮のポイント③

出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であること、体調に波があること、通院・服薬を要すること等があります。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要であり、難病に起因する障害を持つ方には、定期的な通院を必要とする方も多いため、通院日には年次有給休暇を認める等の事例があります。

☆ 休憩に関し、休憩スペース等を確保している。

- ・出退勤に関し、自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。
- ・休暇に関し、通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に取得できるよう業務分配などに配慮している。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

☆日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。

☆超過勤務、深夜勤務等に配慮している。

- ・難病のある者が随時相談できる体制を整えるために、担当者を2名定めている。

その他の配慮

※ 難病に起因する障害を持つ方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

☆在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。

- ・難病（混合性結合組織病）により寒くなると手先が紫色になり、ドアの開閉が困難になるため、ドアノブにゴムを貼っている。
- ・難病（進行性筋ジストロフィー）により体温調整が難しいため、ヒーターなどを近くに置いている。
- ・難病（クローン病・潰瘍性大腸炎）により固形物を摂取することができないため、飲むタイプの食事の保管のために冷蔵庫を用意している。
- ・難病（クローン病）による下痢が頻発することから、会議中でも自由にトイレ休憩を取れるように配慮している。
- ・難病（全身性エリテマトーデス）の特性から、直射日光が当たらないように、本人の机を窓際から離れたところに配置した。
- ・難病（突発性血小板減少性紫斑病）により、皮膚に点状出血が増えないよう、作業上打撲や擦れによる出血を防ぐ必要がある場合は、長袖作業服・軍手等を着用するか本人と相談するようにしている。
- ・難病（進行性筋ジストロフィー）により電話を取ることが困難なため、電話をイヤホンマイク付き携帯電話に変更している。
- ・難病について、具体的にどのような内容なのかということを理解するための職員向け研修を年2回職場内で実施している。

高次脳機能障害

障害特性

高次脳機能障害とは、脳卒中や交通事故、頭部のけがなどで脳が損傷を受けたため、言語、計算不全、記憶などの多岐にわたる機能に障害が起きた状態を言います。注意力や集中力の低下、比較的古い記憶は保たれているのに新しいことは覚えられない、感情や行動の抑制がきかなくなるなどの症状が現れ、周囲の状況に合った適切な行動が選べなくなり、生活に支障をきたすようになります。

※ 症状は人それぞれで異なります。職場での配慮希望を本人からよく聞くとともに、本人が気づかない改善点に、職場が気づいてあげることが必要です。

○記憶障害

・すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えたりすることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。

○注意障害

・集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスをしたりすることが見られる。

・二つのことを同時にしようすると混乱する。

・主に左側で、食べ物を残したり、障害物に気づかなかったりすることがある。

○遂行機能障害

・自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てたりすることが苦手。

○社会的行動障害

・ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。

・こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢したりすることができない。

○病識欠如

・上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してしまう。

〔必要な配慮〕

○記憶障害

・手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩いてもらったりなどする。

・自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。

○注意障害

・短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休養をとるなどする。

・ひとつずつ順番にやる。

○遂行機能障害

・段取りを決めて目につくところに掲示する。

・スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認したりする。

○社会的行動障害

・感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る。

・あらかじめ行動のルールを決めておく。

配慮のポイント①

仕事内容をメモにする、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

※ 高次脳機能障害の方の中には、新しいことを覚えること、同時に複数の作業をこなすことに困難を抱えている方もいます。このような方に対しては、業務指示をメモにして毎回作業前に確認したり、写真、図等を多用して作業手順を示す等の配慮の事例があります。

■ 仕事内容をメモにしている例

☆ メモ帳を持参してもらい、指導・注意事項を忘れないように記載してもらうとともに、業務の開始前にメモ帳の内容の確認をもらう。

☆ 本人がメモを取りやすいスピードで話すようにする。

- ・ 記憶障害があるため、メモを取ってもらった後、大切なことは後からノートに転記してもらうようにすることで、記憶力を補完してもらっている。
- ・ 記憶障害があり、メモを受け取ったことを失念してしまうことがあるため、同じメモを複数用意しておき、すぐに同じメモを渡せるようにしている。
- ・ メモを作業手順書に記載してもらうことで、確認先が一つで済むようにしている。
- ・ 障害特性により集中力が保てない場合があるため、作業の進捗状況をノートに記録・確認させることで改善した。
- ・ 本人が確認すべきことを忘れてしまわないように、「困ったことシート」を作成し、業務遂行の中で困ったこと、気付いたこと、伝えたいことがあれば、その場で書き留め、後から本人が相談できるような環境を整えている。

■ 写真や図を多用して作業手順を示している例

- ・ 個々人ごとに異なる作業手順書を、ジョブコーチと相談した上で作成し、手順を飛ばさないよう確認している。
- ・ 覚えることが苦手なため、業務に伴う工程を全て写真入りのカードにしてファイリングしたものを作成している。カードをめくると次の行動が分かるようにしている。
- ・ 1日の業務をタイムスケジュールにして提示している。その際、本人のペースに合わせたスケジュールとしている。
- ・ 作業終了時間がわかるように、携帯電話のタイマー機能を活用している。
- ・ 本人にとって、写真と文字が入り組んでいるマニュアルが理解しにくいことから、本人が描いた絵を用いて、分かりやすいように加工した本人用のマニュアルを作成している。
- ・ 作業場所の写真と作業手順を追加したポケットサイズの携帯できる手引きを作成し、作業に慣れるまで本人が見返しながら作業ができるようにしている。
- ・ 作業手順書に明示できない作業上の禁止事項や留意事項を作業現場の壁に掲示して注意を促している。

■ 業務指示を明確に行っている例

☆作業の終了報告後に次の作業を出すようにするなど、指示は一つずつ行っている。

- ・手本、見本等を見せ、本人の理解度を確認しながら業務指示をしている。

■ 指示したことの理解度を確認している。

☆本人に業務を説明した後で、本人が手順を整理するよう指導し、業務内容の理解の促進を図っている。

- ・毎日の作業終了後、チェック表を使い指導内容を理解しているかを確認している。

配慮のポイント②

本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること

※ 高次脳機能障害の方には、記憶及び学習に困難を抱えている方、意識を集中しにくく疲れやすい、意図した動作を行うことが難しい等の症状を持つ方などもあります。したがって、本人の負担に配慮した業務内容とする、本人の様子を見ながら業務量を調整する等の配慮の事例があります。

■ 障害により本人に負担となる業務については担当としない例

☆夜間作業、待機作業、自動車運転には従事しないよう調整している。

- ・短い時間内に終わらせる必要のある業務は控えてもらっている。
- ・勤務時間内でできる業務量としている。
- ・他者と成果を競争する必要のない業務を担当してもらうことで、本人が負担を感じないようにしている。

■ 障害者本人の体調や負担感について、適宜把握するように努めている例

☆声掛け、体調管理シートの活用、家族と連絡を取るなどにより、日々体調の把握に努めている。

☆本人の就労状況等を人事担当者、上司及び同僚で共有している。

☆担当者がその日に処理する作業量を明確にし、対象者の特性に応じて調整している。

- ・繁忙期には、同じ作業を行う職員の数を増やし、本人の負担が極端に大きくなりすぎないようにしている。

配慮のポイント③

業務指導や相談に関し、担当者を定めること

※ 障害者が円滑に業務遂行するために、業務指導や相談に関して、担当者を定めることが望まれます。担当者を定めることにより、障害者が働く上で支障となっている事情を互いに認識し、その支障となっている事情の解決のためにはどのような配慮が必要かといった相談に対応することができます。

■ 担当者の例

- ・本人の同僚・同年代・同性の者
- ・本人が登録している就労支援機関等と連携して、ジョブコーチのサポートを受けるケースもある。

■ 担当のあり方の例

- ・業務指導の担当者と相談対応を行う者とを分けている。

配慮のポイント④

本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に、障害の内容、必要な配慮等を説明すること

※ 障害者がその能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、本人のプライバシーに配慮した上で、障害者の障害特性、働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような配慮が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。職場全体で業務上の配慮、工夫、コミュニケーションの向上等について、職員への周知等を行っている事例があります。

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする相手の例

- ・業務上関係する部署の職員
- ・全課員

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする内容の例

- ☆ 障害特性 (忘れやすいこと、新しいことを覚えることが苦手なこと等) について
- ☆ 必要な配慮事項 (ペース配分、言葉遣い、複数の指示を一度に行わないこと、困っているときは声を掛けて欲しいこと等) について

■ (本人の希望を踏まえて) 説明をする方法の例

- ・課内会議又は回覧にて説明する、本人が作成した資料 (障害内容及び配慮して欲しいことについて記載) を配布する等により説明を行っている。

配慮のポイント⑤

出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること

※ 個々の障害者の障害特性によっては、通勤ラッシュ時間帯に通勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがあったりします。その場合は個々の障害者の状況に合わせて適切な配慮を行っている事例があります。

- ・出退勤に関し、自宅からの交通アクセスの利便性、通勤ラッシュの回避等のため、出勤の容易な勤務場所に配属するなどの調整をしている。
- ・休憩に関し、休憩スペース等を確保している。
- ・休暇に関し、通院スケジュールを組織内で共有し、確実に当該日に取得できるよう業務分配などに配慮している。

■ その他、労働条件・職場環境等に関し、通院・体調に配慮している例

☆ 日頃の声掛け等により体調・様子の変化を注視し、相談・申出がしやすい環境に配慮している。

☆ 超過勤務、深夜勤務等に配慮している。

その他の配慮

※ 高次脳機能障害の方に対するその他の配慮としては、以下の事例があります。

☆ 在宅勤務（テレワーク）の活用により通勤等に係る負担の軽減を図っている。

- ・上司・同僚の名前と顔が覚えられないとの相談があったため、顔写真入りの名簿を作成している。
- ・ミーティングで業務状況を共有したり、職員間で話し合う機会を作ったりして、職員の一員であることを意識できるようにしている。
- ・記憶及び空間把握能力に障害があるため、通勤経路（最寄り駅から事業所）の目印となるものを写真に撮り、経路図を作成している。

○ 合理的配慮の提供に関する事例集（第9版） 早見表

障害名	配慮のポイント
全ての障害に 共通した配慮事項	○本人のプライバシー配慮の上、他職員に障害内容等を周知 ○出退勤・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮すること
視覚障害	○拡大文字、音声ソフト等の活用 ○職場内の危険個所等の事前確認 ○通路に物を置かない、机の配置、打ち合わせ場所の工夫
聴覚・ 言語障害	○筆談やメール等を利用 ○職場内の危険個所、危険発生等を視認できるようにすること
肢体 不自由	○机や書棚、書庫等の高さの調整 ○通路に物を置かない、机の配置、打ち合わせ場所の工夫 ○スロープ、手すり等の設置 ○体温調整しやすい服装の着用の容認
内部障害	○業務量の調整
知的障害	○図等を使った業務マニュアルの作成、明確な業務指示 ○習熟度に応じた業務量調整 ○業務指導や相談等の担当者の設定
精神障害 (※1)	○業務の優先順位や目標の明確化 ○本人とのコミュニケーションを図った上での業務量調整 ○業務指導や相談等の担当者の設定
発達障害 (※2)	○業務指示やスケジュールの明確化 ○感覚過敏の緩和のため、サングラス着用、耳栓等使用の容認 ○業務指導や相談等の担当者の設定
難病に起因する障害 (※3)	○業務量の調整
高次脳機能障害 (※4)	○仕事内容をメモにする、写真や図を多用した作業手順の説明 ○業務量の調整 ○業務指導や相談等の担当者の設定

※1 精神疾患のため精神機能の障害が生じている状態で、統合失調症、気分障害、てんかんがある。

※2 自閉症スペクトラム（ASD）、学習障害（LD）、注意欠如・多動性障害（ADHD）などがある。

※3 難病に起因する障害であり、症状や病態には個人差がある。

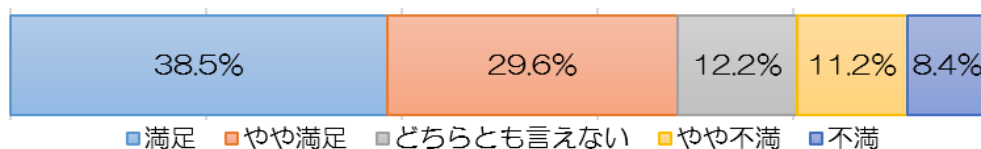
※4 脳卒中、交通事故など、脳が損傷を受けたために、記憶などの多岐に渡る機能障害

《 コラム 》 職員アンケートの結果

- 東京都は「都庁における障害者活躍推進計画（第2期）」を令和7年2月に発表しました。
- この計画の策定に当たり、都の障害者雇用の現状について、職員がどう感じているのか、アンケートを実施しておりますので、参考に掲示させていただきます。

【対象者】 TAIMS個人端末利用者（教育庁を除く）及び水道局職員 【回答数】 5,129

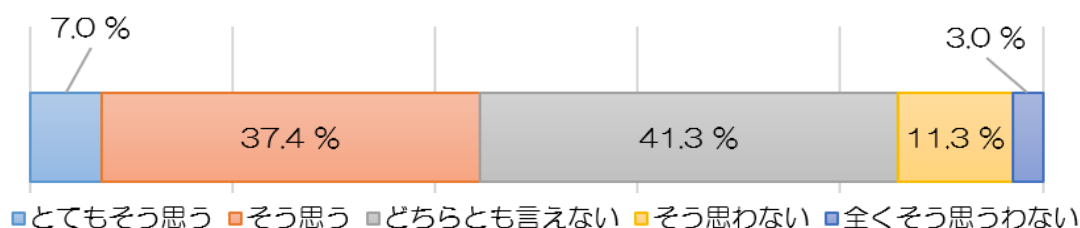
Q. 1 現在、都で働いていることについて、満足していますか（障害を有する職員のみ）。



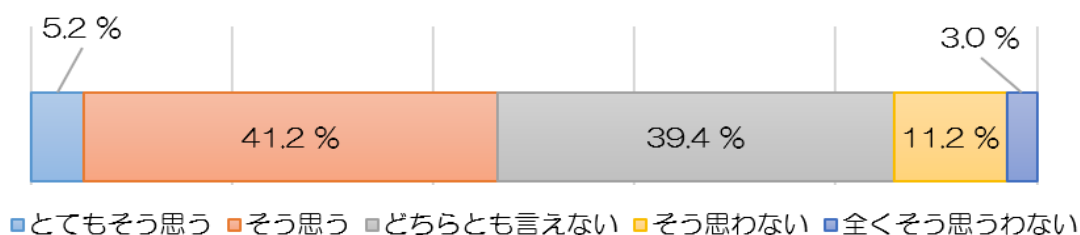
Q. 2 あなたは、都庁で障害を有する職員と一緒に働いたことがありますか。



Q. 3 あなたは、都庁が障害を有する職員にとって働きやすい職場だと思いますか。



Q. 4 あなたは、都庁内で障害者雇用に関する理解が進んでいると思いますか。



Q. 5 「合理的配慮の提供に関する事例集」（総務局策定）を知っていますか。



- 誰もが生き生きと活躍できる社会の実現のため、障害者の方々がその能力や適性に応じて働くことができるよう、東京都が率先して取り組むことは重要です。
- 今回のアンケート結果を踏まえ、本事例集の更なる周知を図っていきたいと思います。

参 考 リ ン ク 集

合理的配慮等の具体的な事例については、以下のリンク先もご参照ください。

■内閣府 合理的配慮等具体例データ集（合理的配慮サーチ）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>

■内閣官房内閣人事局 厚生労働省 人事院
公的部門における障害者雇用マニュアル

https://www.cas.go.jp/ip/gaiyou/jimu/jiniikyoku/files/shougasha_manual_240129.pdf

■厚生労働省 合理的配慮指針事例集（第五版）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/001230884.pdf>

■厚生労働省 公的機関における合理的配慮指針事例集（第七版）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/001230965.pdf>

■厚生労働省 公務部門向け障害者職業生活相談員資格認定講習テキスト

<https://www.mhlw.go.jp/content/000653506.pdf>

■東京都福祉局 リーフレット「障害の理解のために」

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shinsho//tosho/hakkou/pamphlet/syougairikai.html>

■独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者雇用事例 リファインサービス

<https://www.ref.ieed.go.jp/>

■独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 就労支援機器のページ

<https://www.kiki.ieed.go.jp/>

■独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 （動画）ともに働く職場へ
～事例から学ぶ 精神障害者雇用のポイント～

https://www.ieed.go.jp/disability/data/handbook/h27_dvd01.html

■独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 （動画）ともに働く職場へ
～事例から学ぶ 発達障害者雇用のポイント～

https://www.ieed.go.jp/disability/data/handbook/h28_dvd01.html

■eラーニング版「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」

https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kovou_roudou/kovou/shougaihakovou/shisaku/iigyouunushi/e-learning/