



合理的配慮ガイドブック

クライアント向けver.





優しさを誇らしさに

土屋



合理的配慮ガイドブック

従業員向けver.



もくじ

共生社会に向けて

－ 土屋モデルの合理的配慮で共生社会の実現を －

合理的配慮の提供

障害者差別解消法とは1、2

1. 不当な差別的取扱い

2. 合理的配慮の提供

障害者雇用促進法とは3、4

雇用義務制度

・民間の企業の障害者雇用の状況
法定雇用率(%)

障害者の法定雇用率引き上げ
土屋グループの雇用率(%)

雇用の差別禁止と合理的配慮の提供義務

・差別には何があるの？

求人・採用の際、雇用分野での障害者差別、採用後の差別

土屋グループにおける合理的配慮の推進

合理的配慮及び関係調整に基づいて働く4

合理的配慮が必要だと思ったら

合理的配慮を申し入れる時のフローチャート5、6

土屋グループで働く当事者の声 ～ 私の働き方 ～7～

櫻井純さん、青木健太さん、水島恵さん、その他

障害種別と各種障害にあった合理的配慮の対応例11～

難病、肢体不自由、内部障害、精神障害、視覚障害、聴覚障害、
知的障害、発達障害、障害のグレーゾーン、トランスジェンダー

・チェックシート21～

・Q&A

・指針

共生社会に向けて

～ 土屋モデルの合理的配慮で共生社会の実現を～

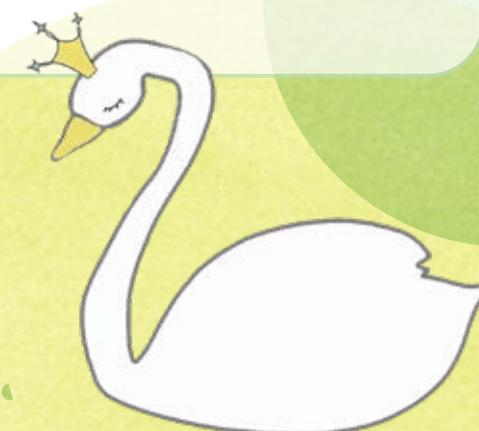
障害の有無に関わらず、人が常に生きやすさ、働きやすさを求めるのは当然のことです。

しかしその程度と内容は様々だということも事実です。

この当り前の欲求をお互いに調整していく必要があります。これは合理的配慮という言葉が、英語では「Reasonable Accommodation」(合理的関係調整)と表現されることに、的確に表れています。

土屋グループ合理的配慮推進委員会は本ガイドブックを介して、いま企業に求められている障害者への対応について広く周知することを第一の目的とします。

また、当社Mission「探し求める 小さな声を」ならびにValue8「深く聴こう、丁寧に語ろう、できるを認め合い、できないを語り合おう」の理念に照らして、障害者手帳をもっている人に限らず、社会にある物理的・心理的バリアで、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてについて、「合理的調整」を基調にした「配慮」の様々な施策を考え、社内外に発信していきます。



「合理的配慮の提供」

2016年4月に施行された【**障害者差別解消法**】によってこの法律が定められました。

合理的配慮の提供とは、事業者に対して障害者から**何らかの配慮を求められた場合**、事業者側は過重な負担がない範囲で、社会的障壁を取り除く配慮を行うことを意味します。

障害者差別解消法とは

障害者差別解消法(正式名称:障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)では、障害がある人への「**不当な差別的取扱いの禁止**」と「**合理的配慮の提供**」の2つに分けて整理しています。

1. 不当な差別的取扱いの禁止

不当な差別的取扱いとは、正当な理由がなく、障害のない人と異った扱いにより、障害のある人が「不利になるように扱うこと」です。

障害者の権利利益を侵害する行為は、

「行政機関等であるか事業者であるかの別を問わず禁止」とされています。

不当な差別的取扱いの一般的な具体例

- ・ 正当な理由がなく入店を断る
- ・ 介助者などの同伴を、サービス提供の条件とする
- ・ 言葉遣いや、接客の態度など一律に接遇の質を下げる
- ・ 障害の種類や程度などを考慮せず、漠然とした安全上の問題を理由に、施設の利用を断る
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害のない人とは異なる場所での対応を行う

2つあるよ



2. 合理的配慮の提供の義務化

共生社会を実現するための取組を推進するため、事業者に対し、合理的配慮の提供を義務付けることなどを内容とする「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律」(「改正障害者差別解消法」)が、令和6年4月1日に施行されました。

民間事業者における合理的配慮の提供が**法的義務**になりました。

ただし、何でも要求のままを聞き入れるという事ではありません

こんな時どうする? 例:エレベーターが無い店舗で



2階の商品を見たいので車椅子ごと、私を2階に連れて行って下さい

今の時間は、車椅子ごと安全に2階へお連れするには、人員数が足りません



各事業者が障害を理由とした、障害のない人と異なる取扱いを行うことについて正当な理由がある場合、例えば、障害のある人や事業者、第三者の安全が確保できない場合などには、その理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

そして、その場合であっても「できない」ではなく、「この方法ならできる」といった提案や、目的をよく考え、理解し合うことで、「配慮に対してお互いの調整」をしましょう。



OK!

わかりました。では、ここに商品を持ってきてください。

人を呼ぶので、1時間後に来て頂くか、お急ぎでしたら、ご覧になりたい商品をごこちらに持って来ることができます。



この様な建設的対話が重要です!



障害者雇用促進法とは

正式名称を「障害者の雇用の促進等に関する法律」といい、障害者雇用に取り組む意義や企業の義務を定めています。

障害者の職業の安定を図ることを目的としている法律で、障害の有無にかかわらずそれぞれの希望や能力に応じて、各地域で自立した生活を送ることができる「共生社会の実現」を目指しています。

また、この法律は社会全体で取り組むべき施策であり、企業にも取り組む姿勢が問われます。

企業がとるべき措置は



- ・雇用義務制度
- ・雇用分野における障害者への差別禁止と合理的配慮の提供義務

参考：厚生労働省『障害者雇用促進法の概要』より

雇用義務制度

雇用義務のある企業にとって重要なのが、障害者雇用率です。

民間企業法定雇用率は2025年4月から2.5%になり、2026年8月から2.7%と段階的に引き上げられます。

民間の企業の障害者雇用の状況

雇用障害者数、実雇用率ともに過去最高を更新し、

- ・雇用障害者数は67万7,461.5人
(対前年差3万5,283.5人増加、対前年比5.5%増加)
- ・実雇用率2.41% (対前年比0.08ポイント上昇)

2025年 月現在の土屋グループの障害者雇用率は %

一方、法定雇用率達成企業の割合は46.0%で、対前年比4.1ポイント低下しています。

雇用の差別禁止と合理的配慮の提供義務

雇用の差別って
どんなことなの？



(募集・採用時の差別)

- ・単に「障害者だから」という理由で、求人への応募を認めない
- ・業務遂行上必要でない条件を付けて、障害者を排除する

(採用後の差別)

- ・労働能力などを適正に評価することなく、単に「障害者だから」という理由で、異なる取扱いをする など

参照：厚生労働省 障害者雇用促進法の概要より



募集・採用、賃金、配置、昇進などの雇用に関するあらゆる局面で、障害者であることを理由とする差別が禁止されています

土屋グループにおける合理的配慮の推進

- ・土屋グループでは、すべての従業員が安心して働ける職場環境づくりを大切にしています。
- ・合理的配慮を実現するためには、状況を正確に理解し、サポートを提供する為の話し合いが必要であり、重要な責務と考えています。

入社時・入社後、どのタイミングでも **大丈夫!**



「障害や病気が有ることで困っている」という予備情報があることで、上長や同僚が適切な支援や業務内容の調整の協力を得やすくなります。また、合理的な配慮(調整)を受けることによって、仕事の幅が広がる、効率が良くなるといった**希望があれば、申し出て下さい。**

勤務内容や、スロープや昇降デスクといったツールの準備など、求める内容は人によって様々です。

当事者の皆さんからの情報共有と申し出が非常に大切になります。

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。

対象となる障害者の範囲は、障害者手帳所持者に限定されません。



当事者は

合理的配慮(調整)までの流れ

自分が必要とする配慮は何かをよく考える

【相談内容の例】

- ・職場環境や業務における必要な物品の準備について
- ・通院のための休みについて
- ・勤務内容(担当業務変更など)について
- ・必要があれば、同僚やクライアントへの伝え方やタイミングについて

従業員全体に声掛けをする

募集・採用時:

障害者等配慮が必要な本人から事業主に対し、支障となっている事情などを申し出る。

採用後:

障害者等配慮が必要な本人から事業主に対し、支障となっている事情などを申し出る。事業主から障害者等配慮が必要な本人に対し、生活で支障となっている事情の有無を確認。

上長・合理的配慮推進委員会に面談(相談)希望の意思を伝える

上長・合理的配慮推進委員会は

面談(相談)の希望を受けたら面談のセッティングを行う



面談(相談)を行う時の注意点

ご自身の障害特性や疾患(例:疾患名、身体的な制約、疲労感、特定の業務での困難さなど)による、**仕事の上で必要とする配慮**を伝える。

全ての希望がそのまま実現できないこともあります。しかし、同等の状況が得られるように考えましょう

情報の機密保持

提供された個人情報は、適切な配慮の実現に必要な範囲でのみ使用し、**慎重に取り扱いましょう**

本人の希望をよく聞き、出来ない決めつけず、どうすれば申し入れられた内容に近い状況に出来るか考えましょう

困っています。配慮があると仕事がしやすいです。

話し合いを一度きりで終わらせるのではなく、必要に応じて定期的に状況確認を行い、一度決定した配慮でも、状況の変化に応じて見直しを行う事も必要です。

お互いの合理的「調整」が重要です
建設的な会話で一緒に考えましょう!

困っているんですね。わかりました。一緒に考えましょう!



合理的配慮及び関係調整に基づいて働く

土屋グループでは、社員一人ひとりが自分らしく働きながら成長できる環境づくりを大切にしています。ここでは、合理的配慮を受けながら活躍している従業者の一例をご紹介します。

<難病と向き合いながら自分らしく働く>



櫻井純さんプロフィール

(神経難病・自己免疫の難病)

進行性の神経難病を抱えながらも、自分の得意分野を活かして働いています。難病治療により頻繁に通院や治療が必要で、体調の波もありますが、体調をその都度相談しながら無理なく職務を行えるよう工夫しています。



働き方のポイント

1.柔軟な時間調整で通院も安心

私は定期的に通院や治療が必要です。体調管理に欠かせない通院や治療日には通院できる環境を整えています。これにより、治療を継続しながら仕事に集中できる状態を保っています。

2.リモートワーク・オンラインツールの活用

自宅や病院から業務を行うことで、移動による疲労を減らしながらも全国の仲間との連携を保っています。オンラインツールを活用することで、無理なく効率的に働いています。どうしても会議参加等が難しい場合にはビデオ録画等で後から業務フォローしてもらっています。



3.業務量の調整で体の負担を軽減

体調の変化に合わせて業務量を調整できるよう調整しています。例えば、体調が優れない日は優先度の低い業務を後日に回し、集中力が必要なタスクは体調が良い日に取り組むといった調整を行っています。



<重度身体障害者(肢体不自由)の場合>

青木健太さんプロフィール

(障害名:頸髄損傷)

首から下が動かない重度障害がありながら電動車いすやマウススティックを活用して働いており、人工呼吸器をつけながらもパソコン操作ができる環境があります。



働き方のポイント

1.通勤が不要な在宅勤務(リモートワーク)

障害の影響から血圧の変動が激しく低血圧になることもよくあり、長時間の移動は体力の消耗が激しいです。在宅勤務ができることで体力の維持が出来、長時間の勤務が可能になっています。

2.昇降デスクと大きいモニターの設置

車いすが大きいので机の下に入れる昇降デスクと大きいモニターがあることで作業がしやすくなっています。その他にもマウススティックを使って入力したり、キーボードを立てかけたりと様々な工夫が施されています。



3.ライフスタイルにあった柔軟な働き方(変形労働時間制)

ヘルパー支援の時間や体調が優れなかったりと9:00-18:00の勤務は困難な場合があり、自分のライフスタイルにあった働き方で長時間の勤務が可能となっています。



4.障害に合った業務内容と量

マウススティックでの入力は一倍の労力と時間を要するので、短期的な入力の多い仕事ではなくリサーチや資料作成など中長期的な仕事の方が得意な傾向があります。

<視覚障害(全盲)の場合>

水島恵さんプロフィール

(障害名:視覚障害)

障害者一家の主婦で通院や介助支援を使いながら時間調整をしやすい環境で働いています。



働き方のポイント

1.ミーティング参加時の代読

資料を共有する時、声に出して文章を読み上げて(太文字・アンダーラインやイラストなどの説明も含め)もらっています。

2.資料の校正確認

資料作成した時など、漢字変換に誤字がないか確認してもらいます。

3.通勤が不要な在宅勤務(リモートワーク)

通勤がないことの精神的負担が軽いです。ミーティングも、携帯電話(スマホ)が支給され、オンラインで参加が可能になりました。



アクセシビリティのVoiceOver(読み上げ機能)で、視覚障害者にも使えます



コーチングの資格を生かして土屋のコミュニティー番組を担当したこともあります

<その他の働き方事例>

【Aさん】(障害名:ADHD)

障害者手帳なし、自立支援医療の手帳を取得
複数の仕事やミーティングを同時に行うことが苦手です。ミーティングや研修で急に意見を求められると、パニックになることがあります。

【職場で提供できた配慮】

- ・ Aさんには、身体介護ではなく、家事援助で短時間の支援をして貰っています。
- ・ ミーティングは可能な範囲で参加いただき、画面オフでの参加を認めています。
- ・ 定期的にAさんの状態を確認し、必要に応じてできる範囲での配慮を提供しています。

【Bさん】(病名:中程度のうつ)

メンタルが安定せず体調をくずし日常生活に取り組めない日もあります。自分に与えられたタスクをこなしてはいるとはいえ、状況を知ってフォローしてくれている他のメンバーに迷惑をかけているのではと不安があります。

【職場で提供できた配慮】

- ・ Bさんには、出退勤時間の調整をし、在宅でも出来る仕事をお願いしています。
- ・ スタッフとの関係調整をしています。

【Cさん】(障害名:精神障害)精神障害者手帳あり

天気や気分で頭痛、日曜日夜中から月曜午前中に掛けて症状がひどく落ち込む、立てないなど症状があります。また、家族の介護や仕事の状況といった環境面にも悩みがあります。

【職場で提供できた配慮】

- ・ Cさんには、出退勤時間、日にちの調整など、必要に応じてできる範囲での配慮を行っています。

難病

難病とは、医学的に原因が十分に解明されておらず、有効な治療法が確立されていない慢性的な疾患の総称*です。

難病法の定義は次の通りです。

- ・発病の機構(原因)が明らかでないこと
- ・治療方法が確立していない希少な疾病
- ・当該疾病にかかることにより、長期にわたり療養を必要とすること
- ・病気の進行の可能性がある

※がんや精神疾患、感染症、アレルギー疾患など、個別の施策体系が樹立されているものは除く

■こんなことに困っています

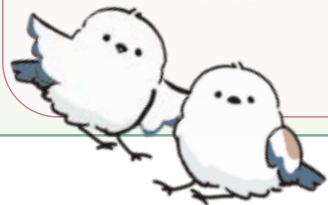
- ・難病は初期段階では外見で病気や疾病と分かりづらい。
- ・難病の進行によって精神的な不安が出やすい。
- ・痛みなど日によって症状が違いため、職場などの社会生活への参加や役割に制約が生じ、経済的な負担も加わります。
- ・難病に起因する障害があると、多くの場合、疲れやすさ、関節の痛み、腹痛、虚脱感等の症状がある。



対応のポイント

- ・同じ職場内で本人の疾病について周知を図る。その際、周知内容については本人の同意を得る。必要ならば勉強会を開く。
- ・十分なスペースを設ける。必要に応じて協力者を配置する。
- ・免疫機能が弱っていることが多いので感染予防のため、空気清浄機やアルコール除菌スプレーの設置、マスクの配布などを行う。
- ・病状の急変に備えて協力医療機関と連携する。

土屋グループでは、
難病に類する症状のある方にも個別に対応します。



肢体不自由

肢体不自由とは、脳性麻痺や筋ジストロフィー、ALS、脊髄損傷など、身体の動きに関する器官が、先天性の原因や病気あるいは怪我で損なわれ、身体の運動機能に障害がある状態を指します。

手足や体幹の動きに制限が生じ、日常生活に支障が出る場合があります。身体にマヒがあり自分の意思とは関係なく身体が動く不随意運動や構音障害を含む言語障害を伴う方もいます。

■こんなことに困っています

- ・必要な環境や物が多い
動線と十分なスペースの確保が必要。
本人の視線にあったデスク等が必要。
細かい動作が不得手なので、ある程度の大きさのモニターが必要。
キーボード以外の視線入力や音声入力など入力装置が必要。
ヘルパーさんなどの協力者が必要。
制度整備、フレックス制度や、やや長めの休憩時間が必要。
- ・仕事に使うものは自分の近くに配置していないと使えない。
- ・体温調節が難しい

<その他、当事者から求められる合理的配慮の例>

- ・移動しやすいよう凸凹や人が少ない移動経路を選ぶ。
- ・急がず、ペースに合わせた移動・動作補助をする。
- ・本人についての事を話す時は、本人を交えてコミュニケーションをする。
- ・服薬やトイレの時間を考慮して予定を立てる。

対応のポイント

- ・広く段差のない空間の確保。
- ・ある程度の大きさのモニターを設置。
- ・本人の使いやすい入力装置やデスク等を提供。
- ・テレワーク(在宅就労)の導入。
- ・空調管理をする。



内部障害

内部障害は、その名のとおり、肢体不自由以外の「体の内部の障害」です。内部障害者の共通の悩みとして「見えない障害」という点があります。呼吸器機能障害者の方で酸素ボンベを携行している場合や進行性の疾患を伴っていることも多く、症状の変化で不安を抱えていたり、人工透析などの継続的な医療ケアや介護が必要な人もいます。

内部障害は次の7つの障害に分けられます。

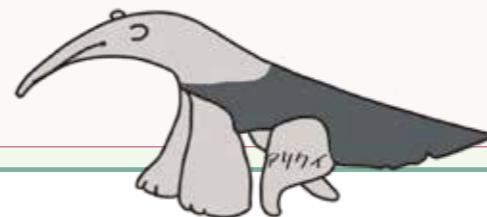
心臓機能障害、腎臓機能障害、呼吸器機能障害、膀胱・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害(HIV感染症)、肝臓機能障害

■こんなことに困っています

- ・人工肛門や人工ぼうこうを使用している方にはオストメイト対応のトイレが必要。
- ・本人が体調不良や、通院のための休暇を申請しにくい。
- ・差別や偏見を避けるため、障害を隠していると、自分の体調や能力に合わない仕事を任せられストレスによって病状の悪化や精神的な落ち込みにつながる。
- ・内部障害によりできないこと(重量物の取扱い、長時間の車の運転、介護における入浴介助、腎臓移植者のトイレ清掃(細菌からの感染防止のため)等)。

対応のポイント

- ・体調不良時は、ベッド等に横になって休めるようにする。
- ・十分に休息がとれる場所の確保、長時間の通勤を必要とせず、時間外勤務などを少なくする。
- ・血圧計やAEDなど基本的な医療機器を設置しておく。
- ・できないことを踏まえ、そのような業務がない部署に配属する、または、当該業務の担当としないようにする。
- ・休暇の申請がしやすい雰囲気づくり。
- ・インスリン注射の時間を確保する等。



精神障害

感情労働が大きな割合を占める介護の仕事では心の問題は重大な意味を持ちます。

職場でみられる精神障害の多くは、いわゆる「うつ」や「不安」です。症状は同じように見えても、その背景にある病気の状態はさまざま、ひとくくりにはできません。

大切なことは、精神障害は「気持ちの持ちよう」といった精神論的な状態ではなく、「脳の病気」として生じている状態である、と理解することです。心の状態は個人によって症状の程度は異なり、障害の範疇になると病理が複数混在して発症するケースも少なくありません。

精神障害の種類(参考)

気分障害(躁うつ病、うつ病、躁病)、統合失調症、高次脳機能障害、てんかん、依存症、若年性認知症

■こんなことに困っています

- ・様々な理由でストレスが生じ、それが原因で心だけでなく身体や行動にも症状が表れ、頭痛、吐き気、めまいなどがある。
- ・人よりも疲れやすいことがあり、体調が安定しにくいことからこなせる仕事量が少ない。
- ・心身の調子の波が大きく、気分が落ち込んでいる時や症状が悪化している時は、いつも通り仕事ができなくなる。
- ・本人から症状や状態を周りに伝えづらく、周囲からの判断が難しく誤解される。

対応のポイント

- ・個人の症状にあったサポートや周囲の理解、環境づくりが非常に大切であり、通院による休暇や体調によって適宜休憩をとれるよう配慮する。



- ・症状によって業務内容を考慮する。
- ・支援を求めやすい風通しの良いコミュニケーション体制の構築。
- ・ストレスチェックの実施(従業員数が50人以上の企業は義務)
- ・むやみやたらに個人情報、特に健康状態について他者に言及しない。

視覚障害

視覚障害者は、視覚による「探す」「見つける」「確認」「把握」ができにくい、または不可能です。

目からの情報が得にくいいため、物の形や大きさ、方向や距離、配置などを把握することが、困難になります。そのため、音声や手足の触覚などによって情報を入手します。

視覚障害といっても、全く見えない(全盲)、見えにくい(ロービジョン)、また、聴覚障害をあわせ持つ盲ろう等、視力・視野などの程度や、障害が固定のもの、進行していくもの、先天性、後天性など様々です。
病名や症状例：網膜色素変性症、視野欠損など

■こんなことに困っています

- ・慣れていない場所や慣れていても非常事態の際は、ひとりで移動することが困難です。
- ・文章を読んだり、文字を書いたりすることに困難が伴います。
- ・白杖では検知できない障害物等の危険に気づかないことがあります。

点字が読めない人も居ます



対応のポイント

- ・支援が必要か確認する時は、正面または側面から声をかける。
- ・誰に話しかけているのかわからない為、当事者の名前や特徴で呼び掛ける。
- ・知り合いでも、自分の名前を名乗る。
- ・情報を言葉や音で伝える(配布物を読んで伝えるなど)。
- ・「あちら」「これ」などの指示語は使わず「2歩前」や時計の文字盤の「1時の方向」のように、具体的に説明する。
- ・案内する時には、階段や段差の前では一旦止まり「上りの階段です」のように状況の変化を伝える。
- ・物品など配置変換する場合は必ず伝える。
- ・パソコン使用は音声や白黒反転などで可能な場合も有る。

大きな文字で情報提供をして貰えれば見える人も居ます



補助犬(盲導犬)がいる時の注意

- ・許可なしにさわらない
- ・餌をやらない
- ・指示しない



白杖 SOS シグナル

視覚障害者が白杖を頭上の50cm程度掲げてシグナルを出していたら、進んで声をかけて、困りごとを聞く等のサポートをお願いします。



聴覚障害

聴覚に障害のある人は、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難です。
そのため、手話や文字・絵などの視覚的な情報が大切になります。

声を出して話せても相手の声が聞こえない人や、手話を使わない聴覚障害者もいます。

聴覚障害には固定したもの、進行していくものがあります。先天性、後天性、視覚障害をあわせ持つ盲ろうなど障害の状態も様々です。

■こんなことに困っています

- ・音声によるコミュニケーションが苦手です。
- ・外見から判断することが難しいため誤解を招くことがあります。(挨拶をしたのに無視をされたなど)
- ・非常時に情報が入手できず不安になります。
- ・話せても発音がうまくできないことがあります。

対応のポイント

- ・突然肩をたたく等はせず、視野に入るようにして、居ることを気づかせる。
- ・音声の情報を、目で見てわかる情報に変えて伝える(手話や筆談、身振り、イラストなど様々な方法がある)。

筆談をするときは、簡潔で分かりやすい表現を用い、重要な内容の箇所に下線を引くなど書き方を工夫しましょう。
電話での対応が困難なため、FAXやメールで連絡しましょう。
読唇が出来るように透明なマスクを使用するか、マスクを外して口の動きが分かるようにしましょう。

耳マーク

聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。



補助犬(聴導犬)がいる時の注意

- ・許可なしにさわらない
- ・餌をやらない
- ・指示しない



発達障害

脳機能の発達に偏りがあり、過ごしている環境や周囲の人との関わりの中で、生きづらさや困難が生じる障害です。

通常は低年齢で発現し、大きく次の3つのタイプに分けられます。

- ①広汎性発達障害(自閉スペクトラム症・アスペルガー症候群等)(ASD)
- ②学習障害(LD)
- ③注意欠陥・多動性障害(ADHD)等

発達障害の特性は、人によって様々で個人差の大きいことを理解しましょう。

■こんなことに困っています

- ・こだわりが強く、急な予定の変更が苦手です。
- ・じっとしていられず、勝手に動き回ったりします。
- ・相手の気持ちや、周囲の状況を考えてから行動することが苦手です。
- ・気が散りやすく集中できないため、うっかりミス等が多くなります。
- ・「読む」「書く」「計算する」といったことの中で、とても苦手なものがある場合があります。
- ・感覚が敏感で、大きな声に不安を感じたり、マスクをつけることが苦手な人もいます。
- ・複数の指示が重なると混乱してしまいます。

対応のポイント

- ・ゆっくりと、具体的に話しかけてください。
- ・安心できる落ち着いた静かな環境を整えてください。
- ・「早く」「まだ？」などと急かさず、じっくりと対応しましょう。
- ・急ぐ場合は、「あと何分で」「何回したら」と具体的に伝えましょう。

- ・相手に内容が伝わったか確認してみましょう。
- ・予定の変更がある場合には、前もって説明をしましょう。
- ・紙などに伝えたい内容、やってほしいことを箇条書きにして伝えてみましょう。



知的障害

知的機能の障害が先天的または発達期に知的機能の障害が現れ、知的発達の遅れで社会生活への適応がしにくいです。

障害の程度として軽度・中度・重度に分けられます。



・選択肢を絞って焦らずゆっくり対応してください



■こんなことに困っています

- ・漢字の読み書きや計算が苦手です。
- ・人に何かをたずねたり、自分の考えを伝えたりすることが苦手です。
- ・一度にたくさんのことを聞くと、混乱してしまうことがあります。
- ・自分に不利益なことに同意してしまうことがあります。
- ・いつもと違う環境や急な予定の変更などに合わせた行動をとることが苦手です。

対応のポイント

- ・穏やかな口調で声をかけてください。
- ・ゆっくり、分かりやすい言葉で一つずつ伝えてください。
- ・写真や絵カード、イラストなどを利用して、具体的に分かりやすく説明してください。
- ・理解ができたか確認が必要してみましょう。



障害のグレーゾーン

視覚、聴覚を含む身体障害には、何らかの理由で障害認定を受けていない、グレーゾーンに属する人たちが一定数います。このような人たちは、加齢で重度化したり、特有の二次障害の発現により生活や社会活動が困難になったりします。

また、知的障害、発達障害にも同様にグレーゾーンがあります。知的障害では、これを境界知能(IQが70~84)と言います。学習や日常生活で苦勞することが多く、特に社会に出てからの困難が顕著になります。二次障害として、気力・判断力の低下、うつ病などの併発が考えられます。

発達障害のグレーゾーンと呼ばれる状態では、とても曖昧で不安定な気持ちになる人も多いと言えるでしょう。

何れにしても、グレーゾーンだからと言って困らないわけではなく、周囲の配慮を得にくいなど特有の難しさがあります。

一人で対処するのが難しい場合は、適切な支援機関を頼り、どうすれば働きやすくなるか一緒に考えてもらうことが大切です。

■こんなことに困っています

- ・発達障害などのグレーゾーンでも、年齢が上がると共に、生活の中で多くの困難に直面します。例えば、多種業務の同時進行、周囲への適切発言、臨機応変な対応に難しさがあり、仕事でつまづきやすくなります。
- ・成人してから判明する発達障害を「大人の発達障害」と呼びます。
- ・二次障害として、うつ病等が考えられます。



対応のポイント

- ・個人の症状にあったサポートや周囲の理解、環境づくりが非常に大切
- ・通院による休暇や体調によって適宜休憩をとれるよう配慮
- ・症状によって業務内容を考慮
- ・支援を求めやすい風通しの良いコミュニケーション体制の構築
- ・むやみやたらに個人情報、特に健康状態について他者に開示しない



トランスジェンダー

LGBTQ+の中でも「T」のトランスジェンダーは、生まれた性別と自身が感じている性別が一致せず違和感がある人のことで、障害として認められています。

トランスジェンダーの方に対する合理的配慮は、多様性を尊重し、平等な機会を確保するために必要不可欠です。

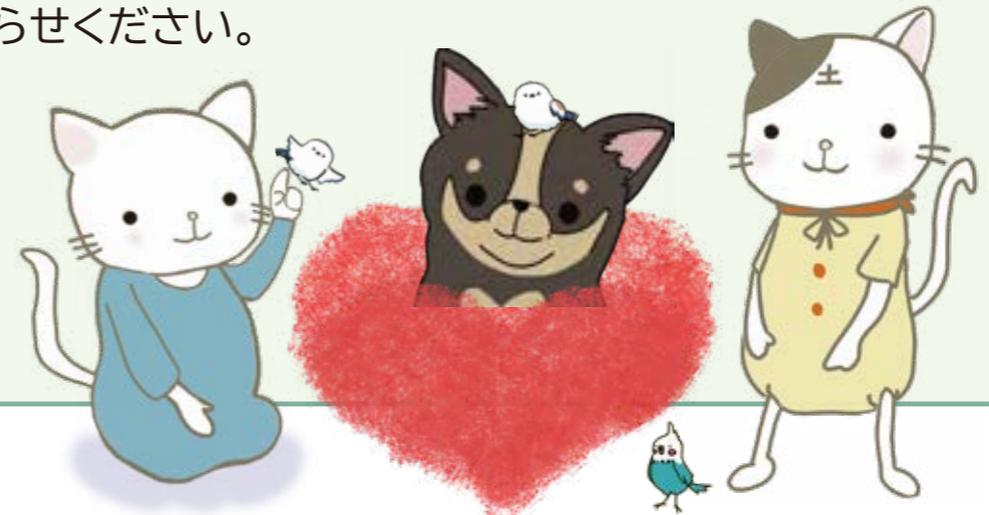
■こんなことに困っています

- ・自分の性が分からないと感じる
- ・自分が何者なのか分からないと感じる
- ・誰にも相談できないので孤独を感じる
- ・誰にもカミングアウトせずに秘密にして日常生活を送っている為、嘘をつかなければならない事がある
- ・家族から理解が得られない

対応のポイント

- ・法的な性別や戸籍に関係なく、本人が希望する名前や性別での対応を行う
- ・必要に応じて、安心して相談できる環境を整える

合理的配慮は、周囲の理解と協力が重要です。一緒に働く仲間にも多様な障害がある人がいるという理解を深める事も必要でしょう。具体的な場面での配慮が必要な場合、相談したいテーマなどあれば、ぜひお知らせください。





チェックしてみましょう

■ 土屋の合理的配慮について

- ブックを読んで2024年の4月から義務化された合理的配慮の概要が掴めた。
- 土屋の合理的配慮の理念はお互いの関係調整を大切にしていることがわかった。
- 所属する職場で土屋の合理的配慮を実践している、または実践しようと思う。
- あなたの職場で、現状では土屋の合理的配慮ができないと感じた場合、SmartHRに掲載されている委員会のEメールアドレスに相談をしてもよいことがわかりましたか？

■ 職場内でのコミュニケーションについて

- 障害特性や必要な配慮について、障害当事者と管理者の間で調整を十分に取り合い、可能な配慮を行う用意がある、または行っている。
- バリュー8「対話こそ生命線、深く聴こう、丁寧に語ろう、できるを認め合い、できないを語り合おう」を実践している。
- 上司・部下のみならず同僚同士のコミュニケーション(定期的なミーティングなど)及び配慮提供の体制が整っている。
- 職場内でのチームワークを形成するにあたり合理的配慮を既に取り入れている。

■ クライアントとの関係における合理的配慮

- クライアントとのコミュニケーションをはかる際に、丁寧な接遇と土屋の合理的配慮の理念を意識している
- クライアントとの関係性の中で、気付き・学びを大切に思っている
- クライアントとの適正な関係性を維持するために、何らかの障害を持つアテンダントが無理なく支援に入れるよう、クライアントに対して理解を促している

Q&A

Q.土屋グループの合理的配慮とはどのような特徴がありますか？

A.土屋グループの合理的配慮はあくまでも提供する側と必要とする側との関係調整(話し合いと意見交換)に基づいたものです。相談のしやすさと相互理解と共に、過剰な負担の回避も原則としています。

Q.「発達障害」のあるアテンダントが、支援中にクライアントとの会話が辛いと訴えてきたが、「そのうち慣れるよ」と気を楽に持つようアドバイスをしました。これは正しい対応でしょうか？

A.アテンダントに発達障害があるということが分かっているので、もっと深く話を聞くなどして、アテンダントがどうしたいと思っているのか、話し合う必要があります。

Q.合理的配慮の提供に当たって、障害者と健常者の従業員がお互いに理解することが大切であると考えてるので、障害のことで知ることについて知る機会として社員研修を実施しています。これは正しい対応でしょうか？

A.様々な企業で障害に関する正しい知識や合理的配慮の知見は、全社員が同じレベルを保つ必要があるため、定期的な社員研修が必要になります。これは福祉事業を行う土屋グループでは当然のことになるでしょう。

Q&A 次のページにまだまだ続く 



当事者から申し出があった時の管理者の対応 Q&A

Q.採用面接時に障害者手帳を確認できなかったのですが、採用通知後に申し出がありました。障害者かどうか判断に迷う場合、どのような確認方法が考えられますか？

A.元々障害とは長期に渡って社会生活や個人生活に負の影響を及ぼすものとして定義されています。障害者手帳が無い場合でも生活支援の受給者証又は難病の患者に対する医療受給者証、それ以外の方で、統合失調症、躁うつ病(躁病及びうつ病を含む)、てんかん、発達障害、高次脳機能障害の方などについては、本人の了解を得た上で、障害名又は疾患名を記載した医師の診断書又は意見書により確認できます。

Q.障害者手帳や医師の診断書等がないものの、一見して障害者であると認識できる従業員から合理的配慮の申し出があったので、合理的配慮を提供しようと考えますが、この場合も、障害者手帳や医師の診断書等による確認は必要ですか？

A.事業主の判断において合理的配慮を提供する場合、必ずしも障害者手帳や医師の診断書等による確認を行わなくても構いません。

Q.本人から障害を持っていることを積極的に申し出ないことも考えられますが、事業主が従業員の障害の有無を把握・確認するに当たって、どのようなことに注意すればよいですか？

A.採用後においては、従業員からの申し出の有無に関わらず、事業主が従業員の障害の有無を把握・確認することとなります。本人が障害を持っていることを把握した場合には、合理的配慮の提供について検討する必要があります。ただし、必要な注意を払っても障害者であることを把握できなかった場合には、合理的配慮の提供の義務違反にはなりません。

合理的配慮は必要。
でも、ここは気を付けて。

障害の把握・確認に当たっては、個人のプライバシーとの関係に十分注意する必要があります。

本人が合理的配慮を求めない限り、障害者であるとの前提で合理的配慮の手続を進めることが本人の意に反し、トラブルとなることもあり得ます。

Q.当事業所は、エレベーターのない建物の2階にあります。数ヶ月前、ある従業員が重い身体障害を負い、復職時にエレベーターの設置を要請してきました。話し合いの場を設けて、体調のことや事業所として対応できることについて確認し対応したものの、エレベーターの設置は負担が大きすぎて、本人には別事業所への異動を勧めても良いですか？

A.体調など調整の努力をしたものの、エレベーターや階段昇降機は負担が大きく実現できない場合、代替案として別事業所への異動だけではなく、職種や部署の変更、リモートワークなどの提案もできます。本人とよく話し合いましょう。

Q:職場での支障の有無の確認は、募集・採用時にしっかり行っているし、時間的余裕もないので、改めて実施しなくても良いですか？

A.障害や疾病の状態は変化することがあります。本人に働く意思がある限り、状態の変化に応じて、何度でも対応について話し合う必要があります。

Q.障害者差別禁止や合理的配慮については、会社が当然行うべきものと認識し、従業員も同様に思っているものと信じています。もし、不利益取り扱いに該当するような問題が起こるとしたら、その時に適切に対処するので、特段、周知する必要はないと考えています。これは正しい対応でしょうか？

A.正しい対応ではありません。
不利益取り扱いの問題が起きてからでは対応が遅いと思われる。例え何かあってからの対処で適切な措置が取られたとしても、普段からの周知が必要でしょう。

Q.雇用途中で診断を受けた従業員から、障害者手帳の取得について申し出がありました。勤務に支障があるか、何か配慮すべきことがないか相談する機会を設け、その意向を十分に尊重した上で、合理的配慮に係る措置を講じました。これは正しい対応でしょうか？

A.正しい対応です。

合理的配慮提供のための指針 株式会社土屋グループ Ver1

1. 基本的な考え方

株式会社土屋グループにおける労働者の募集及び採用及びサービスの提供について、障害者(身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)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をいう。以下同じ。)と障害者でない者との均等な機会の確保の支障となっている事情を改善するため、事業所における合理的配慮の提供体制を確立し、障害の有無にかかわらず、すべての利用者等が公平かつ適切な対応を受けられる環境を構築する。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。

本指針に基づき、関連する法令、ガイドラインおよび社会的規範を遵守し、従業員及び利用者等の多様性に配慮した事業運営を行う。

2. 合理的配慮提供のための組織体制

(1)合理的配慮推進委員会の設置・運営

① 当委員会の目的

合理的配慮の提供をする事を目的として、「合理的配慮推進委員会」(以下「委員会」という。)を設置する。

② 委員会の構成

CSR推進協議会会長が任命した、専任の合理的配慮推進委員会を設置する。

③ 定期的な開催

委員会は定例会を月1回実施するとともに、必要に応じて臨時会合を随時開催する。

以下の議題等について協議する。

(ア)合理的配慮の方針および計画の立案

(イ)合理的配慮提供のための指針の整備・更新

(ウ)従業員及びクライアントの合理的配慮ニーズの把握

(エ)社内通達や広報の実施

(オ)研修・教育計画の策定及び実施

(カ)配慮事例の共有及び効果検証

(2)配慮の提供に関する具体的対応

① 従業員・クライアント等からの申出に基づく配慮

委員会は、従業員・クライアント等が合理的配慮を必要とする旨を申し出た場合、速やかにヒアリングを行い、適切な対応を検討・通達する。

② 個別状況に応じた調整

各部署に対し、従業員・クライアント等の特性やニーズに応じ、物理的・制度的・人的な配慮を行うための調整を依頼する。

③ 配慮内容の見直し

提供した配慮の確認を定期的実施し、必要に応じて改善・調整を検討し依頼する。

3. 指針の閲覧

本指針は、事業所内で閲覧可能とするとともに、ホームページ等で公開し、従業員及びクライアント本人並びにご家族等がいつでも確認できるようにする。

<附則>

本指針は、令和7年4月1日から施行する。

土屋グループの合理的配慮についてご理解いただけるよう本BOOKを作成しました。

土屋の合理的配慮は、障害者手帳の有無に関係なく、何らかの生きづらさや働きづらさを可能な範囲で解消していくことを目的としています。この意味で配慮とは、お互いの関係調整ということをお分かりいただければ幸いです。

今後、このBOOKを活用していただき、各職場及び支援現場でより良い関係構築を目指していただけることを切に願っています。

株式会社土屋 CSR協議会サポート部 部長
合理的配慮推進委員会委員長
白鳥美香子

メモ





監修：弁護士/株式会社土屋社外監査役 大胡田 誠
制作・編集：株式会社土屋 合理的配慮推進委員会

2025年6月発行

