

ダイバーシティ及び障害者差別解消法の概要、 合理的配慮及びニューロダイバーシティの事例集の紹介

2025年8月

経済産業省 経済社会政策室

次第

- 01 足下の状況
- 02 ダイバーシティ経営推進
- 03 障害者差別解消法について
- 04 経済産業省対応指針の改正について
- 05 合理的配慮及びニューロダイバーシティの事例集の紹介
- 06 参考

日本における障害者の状況

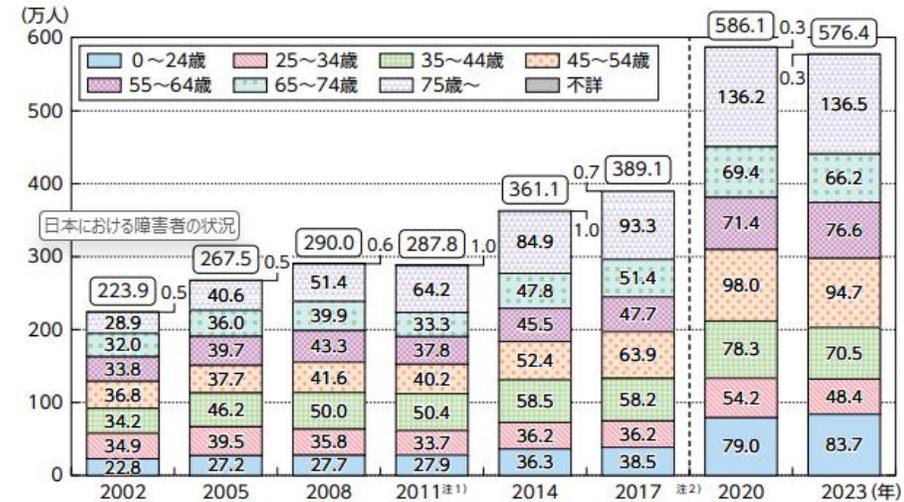
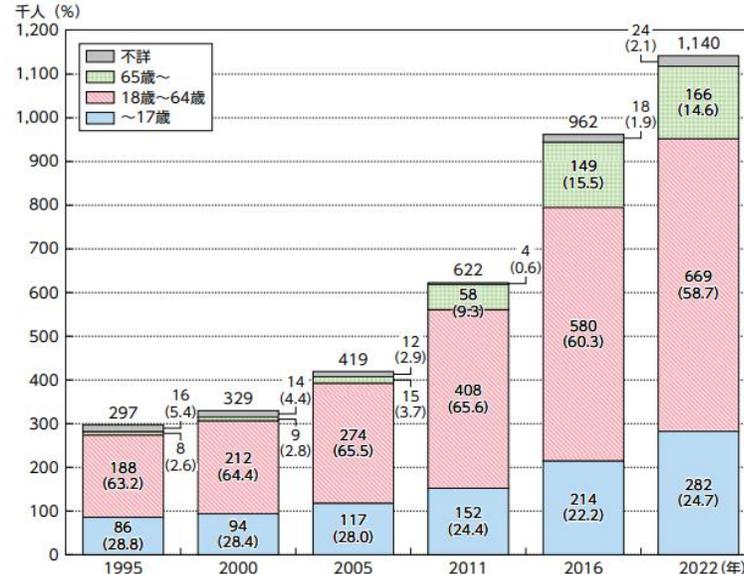
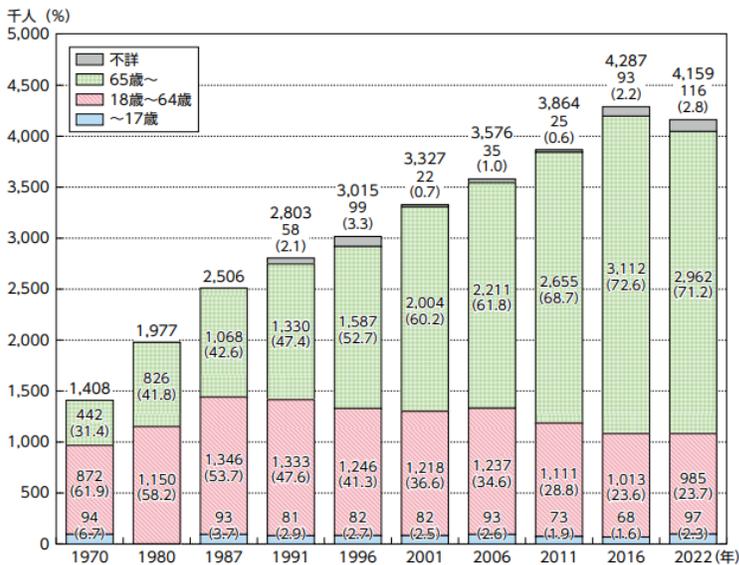
- ・ 障害者の概数：身体障害者は423万人、知的障害者は126.8万人、精神障害者は603万人
- ・ 国民の約9.3%が何らかの障害を有していることになる。

年齢階層別障害者数の推移

身体障害児・者(在宅)

知的障害児・者(在宅)

精神障害者・外来



注1：1980年は身体障害児（0～17歳）に係る調査を行っていない。
 注2：四捨五入で人数を出しているため、合計が一致しない場合がある。
 資料：厚生労働省「身体障害児・者実態調査」(～2006年)、厚生労働省「生活のしづらさに関する調査」(2011・2016・2022年)

注：四捨五入で人数を出しているため、合計が一致しない場合がある。
 資料：厚生労働省「知的障害児（者）基礎調査」(～2005年)、厚生労働省「生活のしづらさに関する調査」(2011・2016・2022年)

注1：2011年の調査では宮城県の一部と福島県を除いている。
 注2：2020年から総患者数の推計方法を変更している。具体的には、外来患者数の推計に用いる平均診療間隔の算出において、前回診療日から調査日までの算定対象の上限を変更している（2017年までは31日以上を除外していたが、2020年からは99日以上を除外して算出）。
 注3：四捨五入で人数を出しているため、合計が一致しない場合がある。
 資料：厚生労働省「患者調査」(2023年)より厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部で作成

日本企業における障害者雇用の状況

- 令和6年障害者雇用状況の集計結果によると、雇用者数は約67.7万人。
- 実雇用率は2.41%で13年連続で過去最高を更新。
- 法定雇用率達成企業の割合は46.0%。

実雇用率と雇用されている障害者の数の推移

【雇用者数】

- 約67.7万人（昨年は約64.2万人）
- ✓ 身体障害者：約36.9万人
- ✓ 知的障害者：約15.8万人
- ✓ 精神障害者：約15.1万人

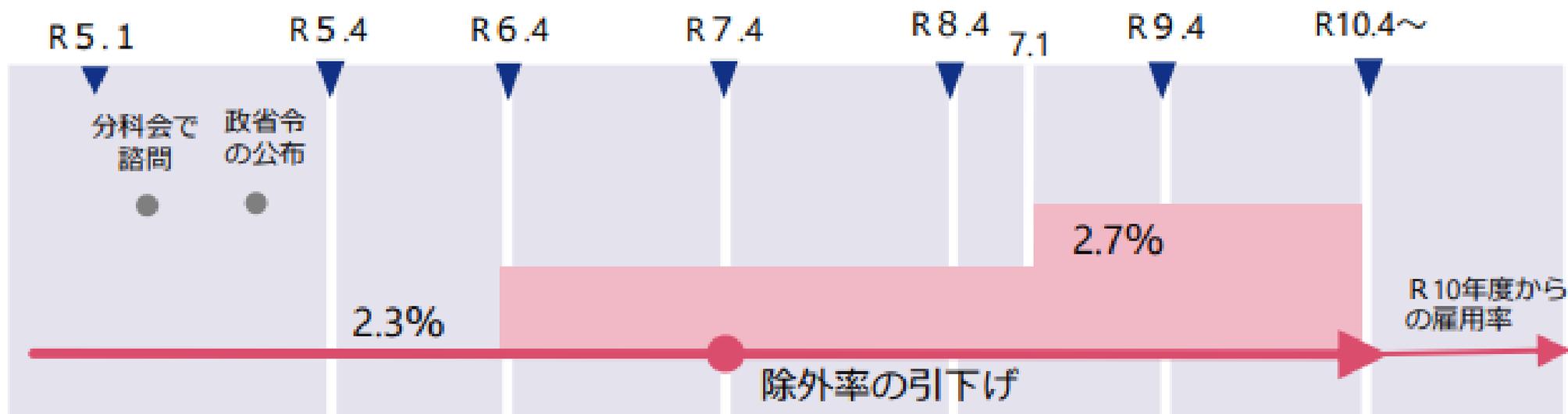
【実雇用率】

- 2.41%（昨年は2.33%）



(参考) 障害者雇用率の引上げ

- 障害者雇用促進法に基づき、労働者（失業者を含む。）に対する同法の対象とする障害者である労働者の割合を基準とし、少なくとも5年ごとにその割合の推移を勘案して障害者雇用率が設定されている。
- 令和6年4月から2.5%、令和8年7月から2.7%と段階的に引上げ。



※ 改正障害者雇用促進法により、令和6年度から、職場定着等の取組に対する助成措置が強化されるほか、特に短い時間（週所定労働時間10時間以上20時間未満）で働く労働者の実雇用率における算定が可能となる。

次第

01 足下の状況

02 **ダイバーシティ経営推進**

03 障害者差別解消法について

04 経済産業省対応指針の改正について

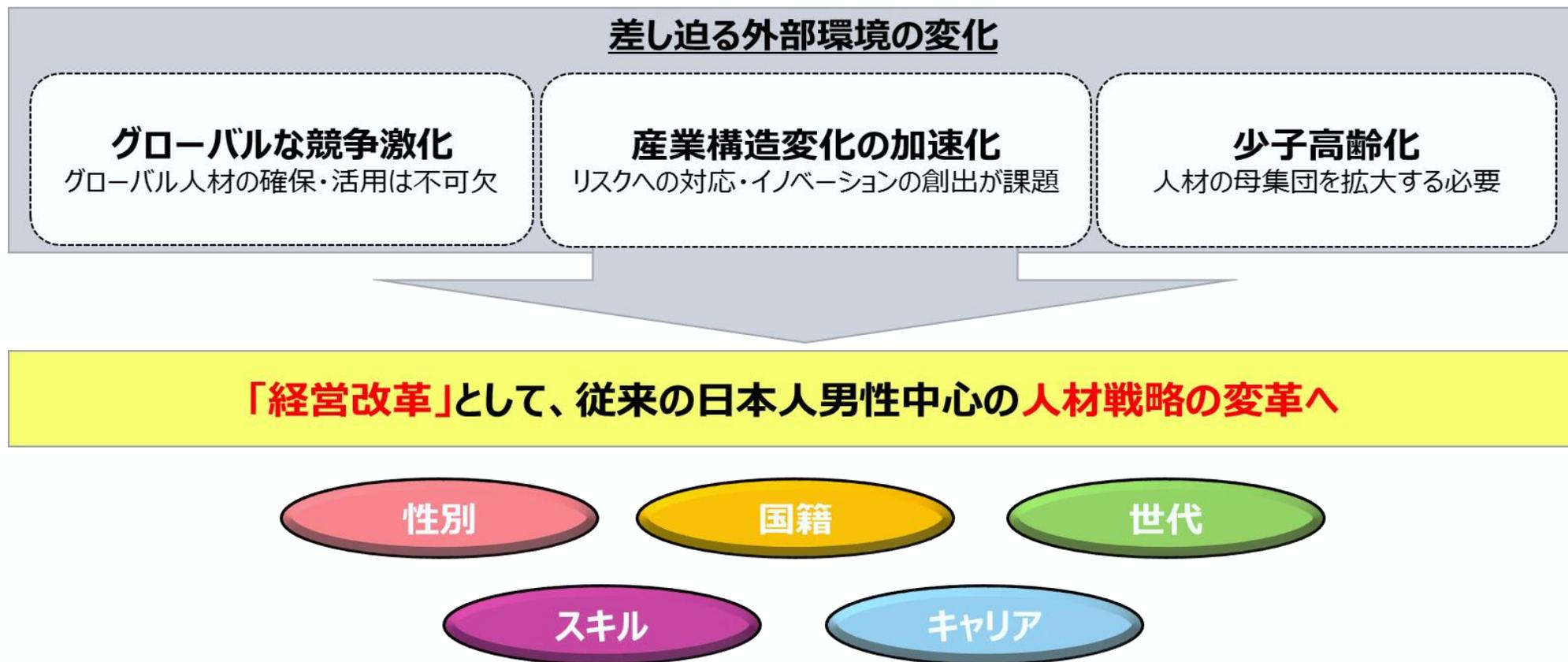
05 合理的配慮及びニューロダイバーシティの事例集の紹介

06 参考

組織が成長し続けるためには「ダイバーシティ」が必要

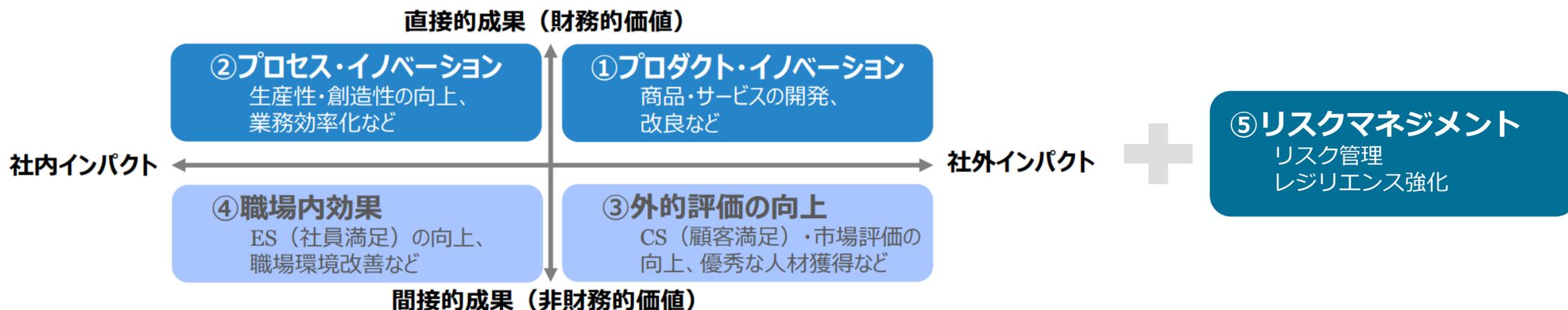
- ダイバーシティ経営：多様な人材を活かし、その能力が最大限発揮できる機会を提供することで、イノベーションを生み出し、長期的な成長につなげている経営

※ダイバーシティとは、性別、年齢、人種や国籍、障がいの有無だけでなく、性的指向、宗教・信条、価値観、キャリアや経験、働き方も含める。



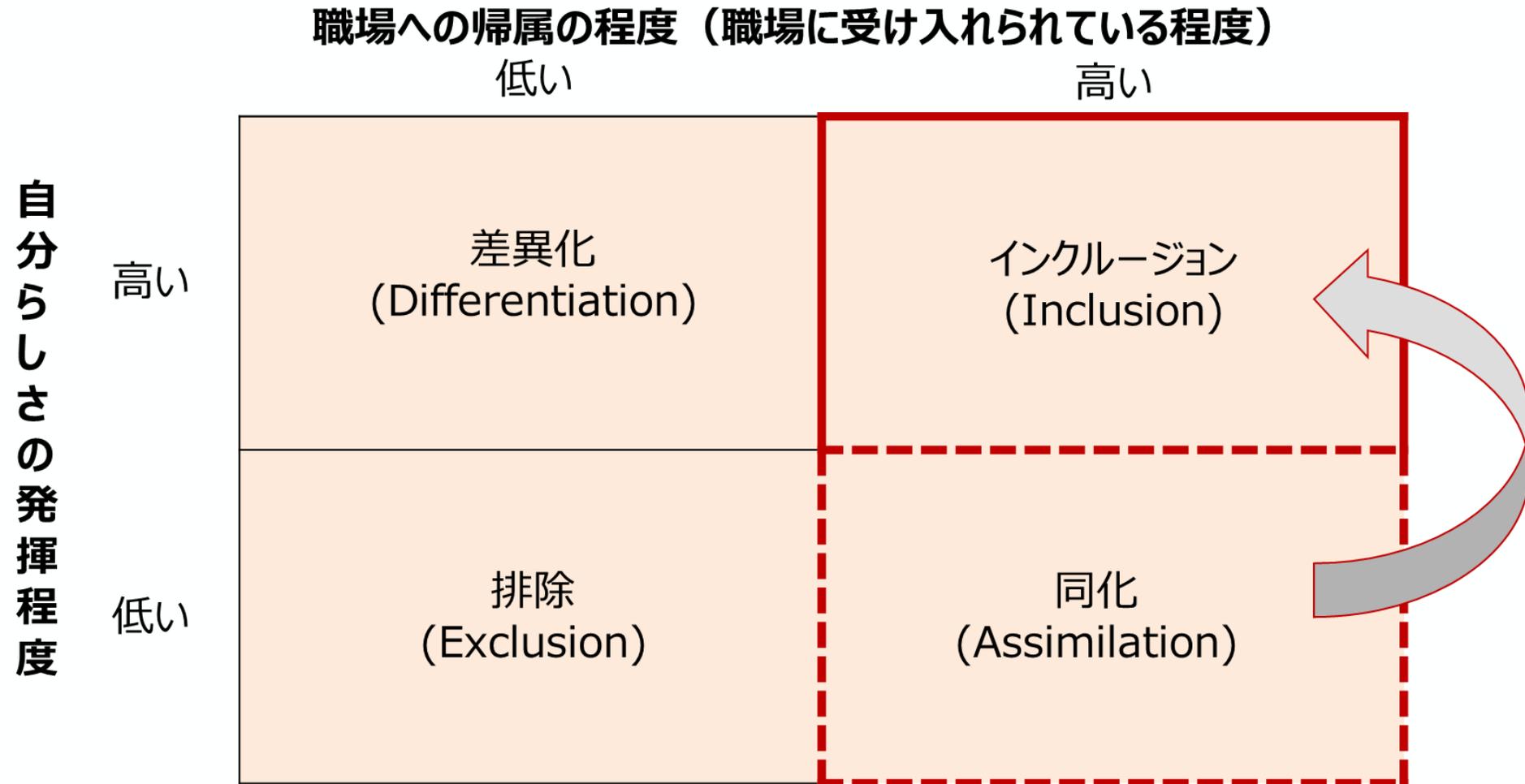
ダイバーシティ推進により期待される効果

- 経営上の成果としては、①プロダクト・イノベーション、②プロセス・イノベーション、③外的評価の向上、④職場内の効果、⑤リスクマネジメントがあげられる（下図参照）。
- 例えば③では、市場の評価が高まることにより外部人材がその会社に興味と関心を持ち、経営姿勢や経営理念に賛同する人材が集まってくる可能性が高まる。
- 加えて、④の社員の仕事意欲が高まることにより組織の雰囲気良くなり、①や②の成果へつながっていく可能性が高くなると言える。



「ダイバーシティ経営」の実現に必要な「インクルージョン」

多様な人材の活躍を通してイノベーションを生み出し、企業の経営効果を得るには、誰もが職場で受け入れられ、自分らしさを発揮できている「インクルージョン」の状態であることが重要。



(出所) "Inclusion and Diversity in Work Groups"

Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Holcombe Ehrhart, K., & Singh, G. (2011).

国民の意識

- 内閣府において障害者に関する国民の意識を把握するために行った世論調査によると、**障害のある人に対して、障害を理由とする障害者への差別や偏見があると回答した者「88.5%」、障害を理由とする差別の解消の推進を目的とした「障害者差別解消法」について、「知っている」と回答した者は「24.0%」に留まる。**

問 8. あなたは、世の中には障害のある人に対して、障害を理由とする差別や偏見があると思いますか。(〇は1つ)

	令和4年11月
<u>あると思う (小計)</u>	88.5%
・あると思う	47.5%
・ある程度はあると思う	41.0%
<u>ないと思う (小計)</u>	9.8%
・あまりないと思う	7.5%
・ないと思う	2.3%

問 11. 障害のある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら共に生きる社会づくりを目指すため、平成28年4月からいわゆる「障害者差別解消法」が施行され、令和3年6月には改正法も公布されています。あなたは、「障害者差別解消法」を知っていますか。(〇は1つ)

	令和4年11月
<u>知っている (小計)</u>	24.0%
・法律の内容を、改正法の内容も含めて知っている	2.0%
・内容は知っているが、改正されたことは知らない	3.7%
・内容は知らないが、法律があることは知っている	18.3%
<u>知らない</u>	74.6%

(資料) 内閣府世論調査 : <https://survey.gov-online.go.jp/r04/r04-shougai/gairyaku.pdf>

調査期間：令和4年11月～12月
調査対象者：全国の18歳以上の3000人を対象
(有効回収数：1765人、有効回答率：58.8%)

次第

01 足下の状況

02 ダイバーシティ経営推進

03 障害者差別解消法について

04 経済産業省対応指針の改正について

05 合理的配慮及びニューロダイバーシティの事例集の紹介

06 参考

障害者差別解消法の概要

- 障害者との共生社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として平成25年6月に制定。
- 事業者に対し合理的配慮の提供を義務付けるとともに行政機関相互間の連携強化や、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化（令和6年4月1日 改正法施行）

障害者差別解消法でいう「障害者」とは

※障害者差別解消法：障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

- 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者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。いわゆる障害者手帳を持っている人に限られない。

※雇用分野における対応については、障害者雇用促進法の定めるところによることとされている。

法的義務

- **不当な差別的取扱いの禁止**
（障害者差別解消法第7条第1項、第8条第1項）



【例1】受付の対応を拒否



【例2】介助者なしの入店を拒否

- **合理的配慮の提供** **令和3年法改正で義務化(令和6年4月施行)**
（障害者差別解消法第7条第2項、第8条第2項）



【例1】携帯スロープで補助



【例2】意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

不当な差別的取扱いについて

- 行政機関等と事業者は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を①拒否する②場所や時間を制限する③障害のない人には付けない条件を付けるなどにより、障害者の権利を侵害すること（不当な差別的取扱い）が禁止されている。

具体例



1
保護者や介助者が
いなければ入店を断る



2
障害者向けの物件はない
と言って対応しない

正当な理由がある場合

- 「正当な理由」がある場合、すなわち、その行為が客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は、「不当な差別的取扱い」にはならない
- 「正当な理由」に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、
 - ◆ 障害者、事業者、第三者の権利利益
例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等
 - ◆ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持などの観点から、**具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要**

注：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（令和5年3月14日閣議決定）に基づき作成

合理的配慮の提供について

- 行政機関等と事業者は、事務・事業を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合、過重な負担がない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）を行うことが義務付けられている。
- 代替措置の選択も含め、双方の話し合い（建設的対話）により対応するもの。

社会的障壁

①社会における事物	通行・利用しにくい施設・設備等
②制度	利用しにくい制度
③慣行	障害のある方の存在を意識していない慣習・文化
④観念	障害のある方への偏見等

具体例



【例1】携帯スロープで補助



【例2】意思を伝え合うために
絵や写真のカードやタブレット
端末などを使う

留意事項

- ①事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
- ②障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ③事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

過重な負担の判断

個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要

- ① 事務・事業への影響の程度
- ② 実現可能性
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

建設的対話の事例について

建設的対話の例

事業者
(習い事教室)



うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？

防音窓の設置には工事が必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、と言っておきます。

障害者の保護者
(発達障害)



- 建設的対話を通じて個別事情等を共有すれば、事業者と障害者の双方が納得できる形での社会的障壁の除去が可能となることもある

⇒ **まずは障害者との対話を始めることが重要！**

※ 建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため注意が必要

環境の整備について

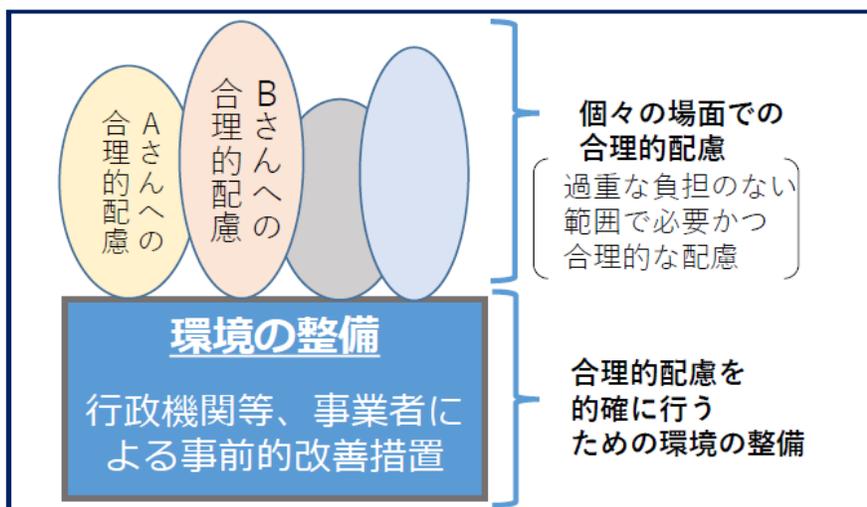
- 障害者差別解消法では、合理的配慮を的確に行えるようにする「環境の整備」（不特定多数の障害者に向けた事前改善措置）を行政機関等及び事業者の努力義務としている。

「環境の整備」の例 (不特定多数の障害者が主な対象)
携帯スロープを購入する
施設をバリアフリー化する
社員対応マニュアル整備・研修を実施する
アクセシビリティを担保したウェブサイト等を作成する



「合理的配慮」の例 (個々の場面における個々の障害者が対象)
段差があった場合、携帯スロープを架ける
(個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能)
マニュアル等に基づき、的確に合理的配慮を行う
(個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能)

- 留意事項**
- 他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の改正等の環境の整備を図ることは有効
 - 「環境の整備」には、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれる



次第

01 足下の状況

02 ダイバーシティ経営推進

03 障害者差別解消法について

04 経済産業省対応指針の改正について

05 合理的配慮及びニューロダイバーシティの事例集の紹介

06 参考

経済産業省対応指針の改正

- 障害者差別解消法に基づき、経済産業省所管事業分野における事業者が適切に対応するために必要な事項を定めた対応指針を公表。
- 障害者差別解消法の改正を踏まえ、同指針の改正も実施。（令和6年4月1日施行）
- 障害者差別解消法の趣旨に沿った適切な運用がなされるよう、所管事業団体を通じた対応指針の周知を実施。

※対応指針：経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

障害者差別解消法の改正を踏まえた指針の改正概要

- 「合理的配慮の提供」の義務化や「合理的配慮の提供」のための「建設的対話」の考え方等を追記
- 経済産業省所管事業分野における「障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮等の例」の追加

[障害者差別解消法に基づく経済産業省対応指針及び対応要領について（METI/経済産業省）](#)

(参考) 経済産業省対応指針の構成

第1 趣旨

第2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

第3 事業者における相談体制の整備

第4 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度の整備

第5 経済産業省所管事業分野における相談窓口

附則

別紙

1. 障害特性に応じた配慮について
2. 不当な差別的取扱いの例
3. 合理的配慮の例

経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

経済産業大臣 齋藤 健

第1 趣旨

1 障害者差別解消法の制定の背景及び経過

我が国は、平成19年に障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）に署名して以来、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする国内法の整備等を進めてきた。障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月に制定された。また、令和3年6月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供の確保など障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布された（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（令和3年法律第56号。以下「改正法」という。））。

2 法の基本的な考え方

(1) 法の対象となる障害者は、法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものである。これは、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者の定義と同様であり、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものといわれる「社会モデル」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者の該当性は、当該者の状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

対応指針に定める事項（抜粋）

障害特性に応じた配慮

【聴覚障害・言語障害】

（主な特徴）

- ・ 外見からは障害のあることが分かりにくい
- ・ 文字や図などから視覚を中心に情報を得ている
- ・ 補聴器をつけている者もいるが、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補う場合もある

（一般的な対応）

- ・ 筆談、文字表示、手話など目で見てわかる情報を提示するなどの配慮をする
- ・ 相手の口の動きがわかるように正面からはっきりゆっくり話す
- ・ 聞き取りにくい場合は聞き返したり紙などに書いてもらい内容を確認する

不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

○ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。（障害者本人の安全確保の観点）

○ 原則本人しか行うことができない手続を行う際に、障害者本人に同行した者が代筆しようとした場合に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認すること。（障害者本人の損害発生防止の観点）

対応指針に定める事項（抜粋）

合理的配慮の提供に関する例の拡充

- 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内すること。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。
- 店舗等において、視覚障害のある者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑による人手不足を理由に付添いはできないことを丁寧に説明し、代替措置として店員が買物リスト等に基づき商品を準備することができる旨を提案すること。

合理的配慮の提供義務違反に該当する・しない例

【合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例】

- 聴覚障害等のある者から入電があり、電話リレーサービスを介した問合せを希望する旨の意思の表明があった場合に、本人確認ができないこと等を理由に対応を拒否すること。

【合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例】

- 店舗等において、視覚障害のある者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑による人手不足を理由に付添いを断ること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

事前的改善措置としての環境の整備の例

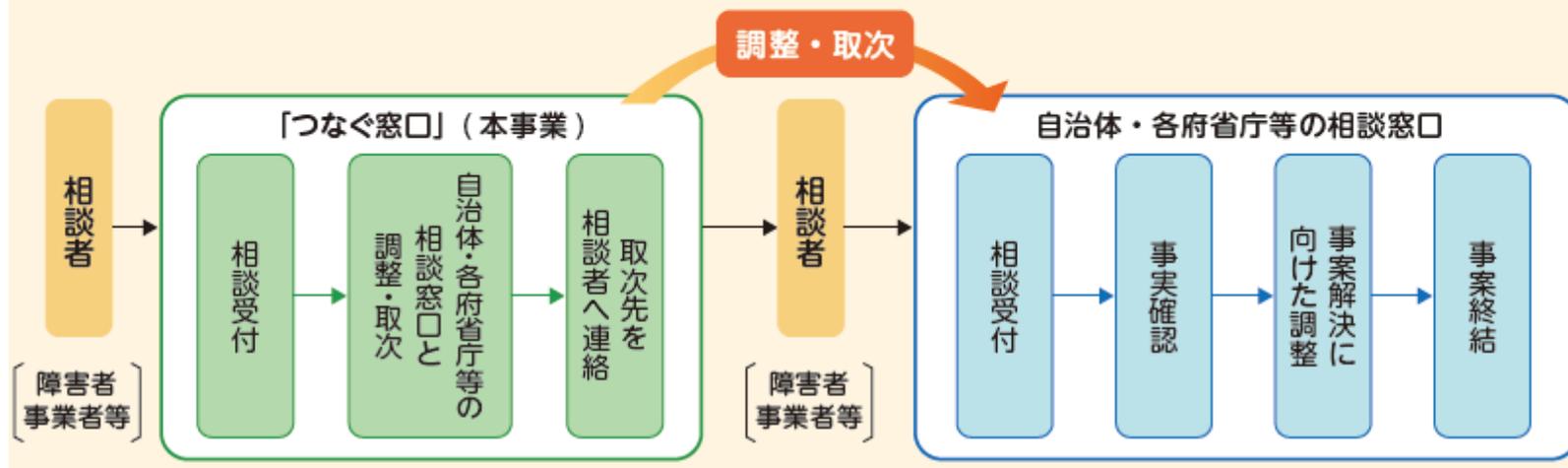
- 聴覚障害等の障害のある者が円滑に工場見学できるよう、障害者団体等にも必要に応じて相談しながらマニュアルを作成する等、案内方法の工夫や案内スキルの向上を図ること。
- 緊急時における障害者への対応方法を事前に取り決め、日頃から定期的に訓練を実施すること。

(参考) 相談窓口試行事業 「つなぐ窓口」

- 障害者差別解消法に関する内容や障害者差別等に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげるための調整・取次を行う「つなぐ窓口」が内閣府において設置。
- 障害のある方や事業者に加え、自治体からの相談についても受付。

■ 「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ ■

「つなぐ窓口」で相談を受け付けた後、「つなぐ窓口」で適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事案の取次を行います。取次が済み次第、相談者へ取次先の相談窓口の情報を連絡します。相談者が、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口で連絡を行うと、その後は自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次がれた相談内容を踏まえて、事実確認や事案解決に向けた調整を行います。



障害者差別解消に関する各種参考資料

- 内閣府において、主に国や自治体等の相談窓口等の担当者が相談対応業務を行う際に、法律等の趣旨に沿った事案の分析や対応の検討を行う「ケーススタディ集」を策定。
- その他、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」などの参考事例や障害者差別解消の推進に関する各種参考資料がある。

○障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト (<https://shougai-shabetukaishou.go.jp/>)

・障害者差別解消法に関する事項や各種ツール等が掲載されているサイト

○相談対応ケーススタディ集 (令和5年3月作成。 <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>)

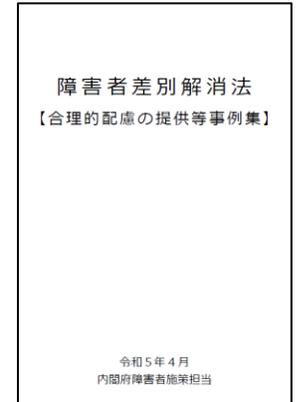
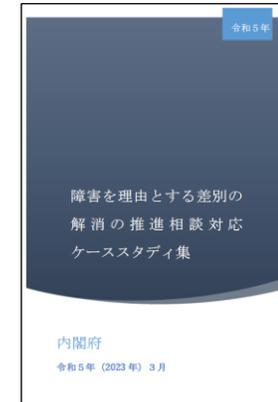
・「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の検討プロセスをフロー形式で示しつつ、考え方等を解説。具体的なケース（10件）について、検討・解説を行っている。

○障害者差別解消に関する事例データベース (<https://jireidb.shougai-shabetukaishou.go.jp/>)

・「障害者差別解消法」で定められている「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」、「環境の整備」について、行政機関や事業者等の相談窓口寄せられた具体例を、障害種別などに応じて検索できるシステム

○合理的配慮の提供等事例集 (令和5年4月改訂。 <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>)

関係省庁や地方公共団体等から収集した事例等を基に障害種別や場面ごとに整理した事例集



次第

01 足下の状況

02 ダイバーシティ経営推進

03 障害者差別解消法について

04 経済産業省対応指針の改正について

05 合理的配慮及びニューロダイバーシティの事例集の紹介

06 参考

企業向け事例集について

- 令和6年度事業（※）において、**①合理的配慮の提供と②ニューロダイバーシティの推進**に関する調査を実施し、企業向けの実践事例集を公表。

※令和6年度経済産業政策関係調査事業「企業経営におけるDEI（ダイバーシティ&エクイティ&インクルージョン）の浸透や多様な人材の活躍に向けた調査事業」

合理的配慮の提供に関する実践事例集

第1章

- ✓ 合理的配慮とは何か
- ✓ 環境の整備、「建設的対話」の考え方

第2章

- ✓ 企業事例からみえるポイント

第3章

- ✓ 企業事例について



https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/shougai/r6fy_gourijirei.pdf

ニューロダイバーシティに関する実践事例集

第1章

- ✓ ニューロダイバーシティとは
- ✓ ニューロダイバーシティの基本的な考え方

第2章

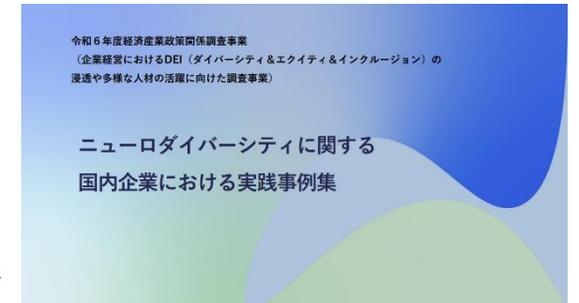
- ✓ ニューロダイバーシティによる成果

第3章

- ✓ ニューロダイバーシティに取り組む5つのステップ

第4章

- ✓ 企業事例について



https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/diversity/neurodiversity/r6fy_ndjirei.pdf

第3章

企業事例のご紹介

東京ガス株式会社



業種	電気・ガス・熱供給・水道業
本社所在地	東京都港区
創業年 / 設立年	1885年
従業員数	単体3,190名 連結15,504名 (2024年3月31日現在)
事業内容	都市ガス・電気の製造および販売、LNG販売、 ガス導管事業、都市ガス供給事業、不動産開発等

事業概要

- [エネルギー・ソリューション]
都市ガスの製造および販売、LNG販売
電気の製造・供給および販売
エンジニアリングソリューション事業
ガス器具、ガス工事、建設等
- [ネットワーク]
ガス導管事業、都市ガス供給事業
- [海外]
海外における上流事業、中下流事業等
- [都市ビジネス]
不動産開発、土地・建物の賃貸・管理等

障害者差別解消法に関する取り組みを始めた背景、目的

「障害者差別解消法」の改正による「合理的配慮の提供」の義務化をきっかけとして、東京ガスグループにおいて、障害のあるお客さまのお困りごとに対する適切な対応の必要性を認識した。

しかしながら、法律で求められる合理的配慮の要件が必ずしも明確ではなく、お客さまと直接接点のある現場や各グループ企業が個別に対応することが困難であると予想された。そのため、東京ガスグループ全体で障害を理解し、適切な行動がとれるよう、サステナビリティ推進部が全体の取り組みを主導し、本法律の理解促進および実践に向けて取り組んだ。

①合理的配慮が必要となったシチュエーションと対応

これまで、障害のある方からのご指摘が大きな課題になることはありませんでしたが、全社員への正しい理解と、特にお客さま接点従事者の適切な行動の必要性を認識していました。

また、障害者差別解消法に基づく対応ができているかが不明瞭だったため、株式会社ミライロ※1の協力を得て、障害者対応診断「ミライロサーベイ」を実施し課題を可視化・抽出しました。

具体的な指摘は、以下2点でした。

- ホームページ上のガス漏れ通報ページでは、耳やことばに不自由を感じている障害のある方への対応がFAX受付のみである。緊急時に他の手段があると困っているお客さまへ寄り添ったサービスができる。
- 当社のWebアクセシビリティの環境整備が不十分である。

なお、東京ガスの企業館やショールームでは、以前よりユニバーサル対応を進めており、指摘箇所はありませんでした。

②合理的配慮に向けた環境整備

ミライロサーベイで指摘された箇所に対して具体的な対応を実施しました。

- ガス漏通報窓口やお客さま問い合わせ窓口における、聞くことや話すことが困難なお客さまからの電話を通訳してつなぐ「電話リレーサービス」への対応をホームページに明記しました。



▲電話リレーサービスの概要
(画像提供元)：総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関
一般財団法人日本財団電話リレーサービス

- Webアクセシビリティを最新のJIS X 8341-3:2016に対応し、HP上に対応内容を表記しました。

※1 法人や自治体向けにユニバーサルデザインのソリューションの提供や障害のある方に向けたデジタルプラットフォーム「ミライロID」の運営を行っている会社。

東京ガス株式会社

③社内体制の整備方針

「全社員への周知・理解促進」と「お客さま接点に関する対応強化」を主軸として、体制を整備しました。

1) 全社員への周知・理解促進

全グループ社員を対象に、障害者差別解消法における合理的な配慮を理解することを目的とし、教育機会を設けること。

2) お客さま接点に関する対応強化

- A) 接点従事者：お客さまと直接接する、ガスの法定点検等のお客さま宅に訪問する従事者を優先して、対応を強化すること。
- B) 電話対応：聞くことや話すことに困難を感じているお客さまに対し、電話リレーサービス対応可能にすること。（外部指摘を受けて実施）
- C) Webサイト:Webアクセシビリティ規格への対応を表記すること。（外部指摘を受けて実施）

④社内体制の整備方法

1) 教育ツール整備

基盤整備として、様々な部門での活用シーンをイメージし、以下の動画・冊子を作成しました。

- ・障害者差別解消法理解のための「解説動画」
 - ・障害者基礎対応マニュアル「ユニバーサルマナーBOOK」
- 工夫点は以下3点です。

- ① 接点従事者にお客さま対応状況をヒアリングし、課題を把握しました。また、障害当事者にも意見をもらい、対応策を見える化しました。
- ② 「解説動画」は、基礎編・実践編・管理者編の3部構成としました。チャプタごとに分け、職階に応じて視聴できるようにしています。
- ③ 株式会社ミライロが開発した「ユニバーサルマナーBOOK」に、当社グループの業務に則した事例を掲載したオリジナルページを挿入しています。当社グループの制服を着用した作業員のイラストを描き起こし親近感を持たせました。

東京ガス株式会社

④社内体制の整備方法（前スライドからの続き）

2) 全社員への周知・理解促進

- 職制（管理職）を通じて障害者差別解消法に基づく適切な対応を全社員に周知しました。
- イン트라ネットを活用して、従業員が必要な時に教育ツールを閲覧できるように整備しました。

3) 接点従事者に対する合理的配慮研修の実施

お客さま接点での実効性を担保するため、研修ステップを整備しました。

・ **障がい者理解促進リーダーの選出**：お客さまと接点のあるグループ企業にリーダーを1人以上を据えています。リーダーは、社内で合理的配慮等の周知と、お客さま対応に不安や課題が発生したときの相談窓口を担います。

・ **リーダーへの教育を実施**：教育ツールの周知のほか、研修やマナーブックの読み合わせ、ワークショップ等を行うことで、自社で実施できる教育サイクルを構築します。

・ **受講したリーダーが個社で教育を実施**：実行性を持たせるよう、個社の研修実施状況を報告してもらい、サステナビリティ推進部で集計しています。

⑤取組の成果

教育をきっかけに、各部門で自主的な対応を実践するようになりました。以下がその対応の一例です。

○ 株主総会における対応準備

- 手足の不自由な方に向けて、車いすスペースの確保や、最寄り駅から会場までの順路を動画で案内する仕組みを整備しました。
- 視覚障害のある方に向けて、会場までの付き添いや座席案内を実施しました。
- 聴覚障害のある方に向けて、総会当日の映像に字幕を表記し、受付に筆談ボードを設置しました。

○ お客様と接点のあるグループ企業での実践

- 「障がい者理解推進リーダー」を中心に、オリジナル教育ツールの周知のほか、研修で教育ツールを活用し、読み合わせなどのワークショップ等を実施しました。継続して新任者に対する周知に活用しています。

<教育受講者からのフィードバック>

- 障害のある方に関するベースとなる知識を得ることができた。
- 認知症の方、妊婦の方への対応例も記載があり、実際の業務に役立てている。
- お客さま宅訪問時は、高齢者と接する頻度の方が高く、このマナーBOOKは高齢者対応にも通じるものがあり、そうした方への対応の向上に繋げることができる。

⑥課題

障害者差別解消法の合理的配慮の理解促進は、継続的に全グループ従業員に周知徹底していくことが必要と考えています。

また、お客さまのお困りごとを適切に把握する仕組みや、適切な対応策が実施できるような体制づくりが課題と考えています。

⑦今後の展望

全グループ従業員への理解促進のための教育を継続するとともに、お客さま接点での実態を把握し、お客さま対応の不安や課題の解決に向けた取り組みを継続していきます。

これからも、東京ガスグループ全体でより多様なニーズに応えることができる企業を目指し、すべての人々が安心して利用できるサービスや環境の提供を心掛けていきます。



▲ユニバーサルマナーBOOKおよび解説動画「障害者差別解消法理解のために」より一部抜粋
(出所) 東京ガス株式会社

「異能人財採用プロジェクト」で求職者のスキルと雇用のニーズがマッチした採用を実現

👉 ニューロダイバーシティ取組推進のポイント

- 高度な能力を持つ人材を「異能人財プロジェクト」により採用
- 業務にマッチした人材の採用・適材適所の人材配置により、生産性向上
- 個の才能やスキルを企業成長の原動力へつなげるべく、技術力をより重視

企業概要	オムロン株式会社
業種	製造業
本社所在地	京都府京都市
創業年	1933年
事業概要	制御機器、電子部品、駅の自動改札機、太陽光発電用パワーコンディショナーなどの社会システム、ヘルスケア事業等
従業員数	単体4,538人 連結28,450人（2024年3月末時点）
雇用状況	分散型
雇用形態	正社員

ダイバーシティ関連施策の進捗状況

現在の障害者雇用に関する施策

- 特例子会社を含むグループ全体で288名の障害者を雇用している。そのうち特例子会社勤務は約25%で、残りは一般部署での就労である。また、特例子会社および一般部門での雇用のうち20%弱が精神・発達障害者である。

ダイバーシティ関連施策の方針・内容等

- 人材戦略の最重要テーマとして「D&Iの推進」を掲げており、CEOも「D&Iがオムロン発展の原動力である」旨の発信をしている。
- グループ全体のD&I推進については、グローバル人財総務本部D&I推進課が所管しており、D&Iの方針、経営会議対応、グループ各社へのフォローを行っている。

ニューロダイバーシティ推進の背景

- 身体障害者の雇用については1972年に日本初の福祉工場としてその後特例子

会社の認定を受けるオムロン太陽株式会社を設立。工場のオートメーション技術で、身体障害者の不自由な部分を機械で補うことで健常者と一緒に働くことができる工場をつくり、雇用を推進してきた。以降、障害者が健常者と一緒に働く（インクルーシブな職場）を目指して、グループ各社で障害者を総合職として採用していった。

- 結果として、平均的に能力を発揮できる人が採用されていき、発達障害者の雇用が遅れていった。2017年に将来にわたっての障害者雇用のビジョンを策定し、その中で雇用が進まず社会的課題となっている発達障害者の雇用拡大を方針として掲げた。この方針に沿って、発達障害のある方の得意を活かすために時間をかけてマッチングを図る「ニューロダイバーシティ採用」を始めた。さらに2021年からは、その中でも特に高度な能力を求める「異能人財採用プロジェクト」も開始した。この異能人財採用も含めて、今までにニューロダイバーシティ採用では10名強が入社している。

ニューロダイバーシティに関する施策の方針・内容①

<5つのステップに基づく取組>

①取組開始の社内合意

役職者との合意形成

- 過去、発達障害者の多くはクローズで入社しており、受入れ部門は本人に発達障害があることを知らずに、障害特性上困難なことを求めてしまっていた。その結果職場でトラブルになることがあり、マネージャーや社員からは「発達障害者の雇用は難しい」という意見もあった。そのため、「まずやってみる」という段階になるまで、本社D&I部門が採用部門に丁寧に伴走して、本人の特性に対する適切な対応を常にサポートした。

担当部署の明確化

- 採用（面接、評価、インターシップ）から受入れ後のサポートまで、グローバル人財総務本部D&I推進課が一貫して対応している。また、プロジェクトパートナーとして発達障害者の就労移行支援機関である「株式会社Kaizen」が参画しており、採用活動のサポートや雇用後の定着支援で継続的な協力を得ている。

②体制・計画づくり

役職者、協力部署との連携体制構築

- 各事業所には「障害者職業生活相談員」（グループ全体で40数名）を配置し、本人の上司とも連携しながら支援を行っている。また、D&I推進部に支援専門員を配置し、難しい相談にも対応できる体制を整えている。

③採用

人材要件の明確化

- 人材の募集については、株式会社Kaizenに加え、全国の大学や就労移行支援事業所（約400か所）にDMを送付し、説明会にて採用条件等を伝えた後、インターシップへの応募を促す仕組みをとっている。業務を絞り、必要とされるスキルを定義しているため、応募は多くないが、障害者雇用のために仕事を作るのではなく、部署ごとに不足しているジョブ（画像解析・AI分析等）とスキルを洗い出し、その要件に合致する人材を募集している。

採用時の評価視点や基準

- 大学や支援機関との意見交換の中で、理工学系の専門分野に長け、高度な研究開発の経験のある学生や研究者の中には、コミュニケーションやマルチタスクが苦手であり採用に至らないケースがあることが判明した。そこで「面接は最小限に、インターシップでの技術力を問う課題を最大限に重視する」採用方式を取り入れた。その結果、面接で一言も話せなかった求職者が提出したポートフォリオにより能力が認められ、インターシップに進んだ例もある。
- 異能人財採用プロジェクトが始まった初年度の2021年は、「オートメーション技術領域」と「ITセキュリティ技術領域」の2分野で職種を限定して募集を行った。自閉傾向が強く面接ではほとんど話すことが出来なかった応募者が、インターシップでは高い能力を発揮した。当該部門の社員との業務にも全く支障がないことが分かったので、採用したところ、入社後すぐに即戦力として技術開発に加わり、高度な技術を開発し、当該部門にはなくてはならない存在になっている。

企業事例 オムロン株式会社

ニューロダイバーシティに関する施策の方針・内容②

- 初年度以降も同様のインターシップを実施し、ソフトウェア開発業務を中心に3名が入社した（オムロンソフトウェア）。また、言語表現力に優れたADHDの応募者に対してスタッフ部門のインターンシップで複数業務でのマッチング確認を行い、総合職として採用したケースもあった。（文系社員）
- 現在、オムロンソフトウェアには3名がインターンシップに参加している。本年度は①クラウドアプリ開発、②クラウド運用、③理財係数管理の3分野で募集を行った。説明会には44名が参加し、そのうち13名がインターンシップに応募。最終的に3名がインターンシップに進んだ。特別ハイスキルな人材を募集したのではなく、部門の業務に不足している人材を募集した。結果、未経験でも興味があり自身で勉強してきた人材がインターンシップに参加した。

職場での様子 提供：オムロン株式会社



全社向け研修 セミナーの一例 提供：オムロン株式会社

オンラインセミナー開催のお知らせ パネルディスカッション
 昨年度好評につき第二弾！
 「インクルーシブな組織風土が創出するイノベーションを
 学術研究と実践の事例から学ぶ」

開催日時 **9月9日（金）14:30～16:00**

参加方法 **OMCポータル「お知らせ」をチェック！**

新たな自己を知り他者と分かち合う。「当事者研究」の第一人者である熊谷先生をメインパネリストに、社内外の有識者が集結。

メインパネリスト
熊谷 晋一郎 准教授
 東京大学先端科学技術研究センター

パネリスト紹介

オンラインセミナー開催のお知らせ パネルディスカッション
 昨年度好評につき第二弾！
 「インクルーシブな組織風土が創出するイノベーションを
 学術研究と実践の事例から学ぶ」

開催日時 **9月9日（金）14:30～16:00**

参加方法 **OMCポータル「お知らせ」をチェック！**

基調講演

 東京大学先端科学技術研究センター 准教授 熊谷 晋一郎 氏 「企業文化醸成とイノベーションの創出」	 株式会社Kaizen 代表取締役 鈴木 龍太 氏 「日本におけるニューロダイバーシティの取り組み」
 野村総合研究所 シニアコンサルタント 水原 真由美 氏 「説明におけるニューロダイバーシティの推進動向」	 OMC推進課 企画マネージャー 丸岡 一 氏 「オムロンにおけるニューロダイバーシティ取り組み事例」

<5つのステップに基づく取組>

④受入れ

安定して活躍できる環境の維持

- D&I推進課が受入れ部署をサポート。受入れマネージャー、D&Iメンバー、株式会社Kaizen、事業所の医療職が当事者社員を支援。また、本社部門の専門家による支援体制も整備している。

マネジメント層、同僚等から理解を得て受け入れてもらうためのアプローチ

- 採用する部門に対しては、D&I推進課が主催する受入れ研修を実施するとともに、当事者に対しては「受け入れ時合理的配慮面談」を実施し、部門で必要な環境整備を再度確認している。
- 「異能人財採用プロジェクト」で採用した当該部門のマネージャーが講師となり、全社向け研修を実施した。また、各事業所に配置された障害者職業生活相談員に対しても年2回研修を行っている。
- インターシップは、受入れ部署の障害者に対する先入観を払拭する目的もあり、組織としての受入れ体制の評価も行っている。受け入れ側がチームとして、当事者の能力発揮がチーム全体の能力UPにつながるように、チームメンバーの役割分担を調整したり、当事者とのコミュニケーション方法を調整したり、聴覚過敏など身体的特性に配慮した環境づくりなどをして、チームとして一緒に働いていけるか、一体感が持てるかを判断している。

取組の成果と今後の課題、展望

<5つのステップに基づく取組>

⑤定着・キャリア開発

キャリアパスの決定

- プロジェクトで採用した人材に対しては、研修等を通じて本人が描くキャリアの意思を把握することを重視している。本人のできることに、苦手なこと、伸ばしたいこと、将来のキャリア展望を聴き取り、当社で可能な範囲で支援を行っている。

取組の成果

- 必要な業務にマッチした人材の採用が実現。例えば、ある技術開発部門では、従来は上流工程（関係部門との調整や要件定義）から下流工程（開発）を同一人物が担当していたが、本人の得意/不得意を本人の申し出やインターンシップでの働きから評価して、発達障害のある社員を下流工程のみの担当にした。本社員は、高い能力を発揮して下流工程に専念することで、全体の生産スピードが向上した。
- 特定の人材が「得意なこと」「苦手なこと」を明らかにすることで、適切なサポートが可能になった。この経験により他のメンバーも「苦手なことがある」と発言しやすい雰囲気醸成され、組織の心理的安全性が向上した。当該部門では、全員が「自分のトリセツ（取扱説明書）」を書いて、皆で共有するといった行動レベルで心理的安全性向上に向けた取組が進んでいる。

今後の課題、展望

- 従来、役職への昇進には専門スキルとマネジメントスキルの両方が求められ

ていたが、発達障害のある人材は専門スキルには特化しているもののマネジメントスキルが十分でないケースが多かった。専門スキルが突出して高いが、マネジメントスキルが突出して低いというような人材に対応したJOB型の評価制度は、現状は十分ではない。現在は、過渡的ではあるが、人事部門と当該部門の責任者との調整によって、納得性のある評価をしている。

- 総合職の場合、部門がなくなった際に別部署へ異動させることが可能であるが、異能人財プロジェクトで採用した人材のように専門スキルに特化した人材は異動が難しいため、人材の流動性が課題となっている。
- 京都で「ニューロダイバーシティ京都地域連携会議」（12社参加）を行い、各社ニューロダイバーシティ採用の実践に向けた情報共有を行ったり、発達障害のある求職者に対して、新たな選択肢があることを伝える活動を行っている。将来的には、当該枠組みを活用した人材交流を実現できればと期待している。
- 異能人財採用を行った部門からは、「発達障害者の雇用は難しい」といった過去のバイアスは全くなくなり、むしろポジティブに変化している。入社前に本人の得意/不得意が明確になっており、その得意部分を活かすよう受入側の準備ができるため、本人も活躍できている。つまり、受入側にとって、入社前に本人の特性がわかり受入れ準備ができているのと、特性を知らずに皆と同じことを求めてしまうのでは、結果は大きく違うことが分かった。本人にとって、会社生活を幸せに過ごすためにも、自身の得意/不得意をよく理解して会社側に開示し、能力を発揮するために必要な配慮を求めてほしいと思っている。

次第

01 足下の状況

02 ダイバーシティ経営推進

03 障害者差別解消法について

04 経済産業省対応指針の改正について

05 合理的配慮及びニューロダイバーシティの事例集の紹介

06 参考

(参考) 手話に関する施策の推進に関する法律 (手話施策推進法)

- 手話に関する施策を総合的に推進するため、令和7年6月25日に公布・施行された。
- 手話の習得及び使用する者の意思の尊重、必要な環境の整備、手話文化の保存、手話に関する国民の理解と関心の増進を図るための対応等が求められる。

基本的施策 (6条~18条)

① 手話を必要とするこどもの手話の習得の支援 (6条)

- こども・保護者に対する手話に関する情報提供等
- 乳幼児期におけるこどもの心身の発達に応じた手話の学習機会の提供、学校の授業等の教育活動におけるこどもの心身の発達に応じた手話の学習機会の提供
- 保護者・家族に対する手話の学習機会の提供等

② 学校における手話による教育等 (7条)

- 手話の技能を有する教員、手話通訳を行う者、手話に関する必要な支援を行う者等が適切に配置されるようにするための取組の推進、手話を使用した教材の提供
- 手話の技能を有する教員の養成のための大学・教員養成機関による取組の促進、教員に対する手話を使用した指導方法に関する研修の実施
- 手話を使用することもが学校生活で手話を自由に使用できる環境の整備

③ 大学等における配慮 (8条)

- 手話通訳を行う者の確保のための大学等による取組の促進

④ 職場における環境の整備 (9条)

- 手話を適切かつ円滑に使用できる職場環境の整備のための事業主による取組の促進のための情報提供等

⑤ 地域における生活環境の整備等 (10条)

- 地域で手話を使用して日常生活・社会生活を円滑に営むことができる環境の整備
- 災害等の非常事態が発生し、又は発生するおそれがある場合に安全を確保するための手話による情報提供

⑥ その他の手話の習得の支援 (11条)

- 手話を必要とする中途失聴者等手話を必要とする者に対する手話に関する情報提供、手話の学習機会の提供等

⑦ 手話文化の保存・継承・発展 (12条)

手話文化：手話及び手話による文化的所産

- 文化芸術活動・スポーツ・レクリエーションを通じて手話文化の保存・継承・発展が図られるようにするための取組

⑧ 国民の理解と関心の増進 (13条)

- 手話に関する国民の理解と関心を深めるための広報活動・啓発活動の充実
- 学校教育で手話に関する理解と関心を深めるための学校教育で利用できるノウハウに関する情報提供、児童生徒等に対する手話の学習機会の提供

⑨ 手話の日 (14条)

- 9月23日を「手話の日」とする

⑩ 人材の確保等 (15条)

- 手話に関する専門的な知識・技能を有する人材(手話通訳を行う者など)の安定的な確保・養成・資質の向上のための研修の機会の確保、適切な処遇の確保

⑪ 調査研究の推進等 (16条)

- 手話文化に関する調査研究の推進、情報収集・提供
- 手話の習得のためのカリキュラムの開発、手話による円滑な意思疎通を図るための先端的な技術(デジタル技術など)を活用した機器等の開発、手話の習得・使用に関する調査研究等の推進・成果の普及

⑫ 国際交流の推進 (17条)

- 手話を使用する者の国際的交流の支援
- 手話文化に関する情報交換等の活動の支援

⑬ 手話を使用する者等の意見の反映 (18条)

- 障害者基本計画・都道府県障害者計画・市町村障害者計画〔いずれも障害者基本法に基づき策定〕への反映 (4条)
- 手話に関する施策の実施に必要な財政上の措置・法制上の措置等を講ずる (5条)
- 施行後おおむね5年を目途として、この法律の施行状況等を勘案して検討を加える (附則2項)

目的 (1条)

手話はこれを使用する者にとって日常生活・社会生活を営む上で言語その他の重要な意思疎通のための手段

手話に関する施策を総合的に推進

2025(令和7)年11月
日本でデフリンピック開催

基本理念 (2条)

- ① **手話の習得・使用**に関する施策を講ずるに当たっては、手話を必要とする者・手話を使用する者の意思が尊重されるとともに、手話の習得・使用に関する必要かつ合理的な配慮が適切に行われるために必要な環境の整備が図られるようにする
- ② 手話が長年にわたり受け継がれてきたものであり、かつ、手話により豊かな文化が創造されてきたことに鑑み、**手話文化の保存・継承・発展**が図られるようにする
- ③ 全ての国民が相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資するよう、**手話に関する国民の理解と関心**を深めるようにする

国・地方公共団体の責務 (3条)

国・地方公共団体は、手話に関する施策を総合的に策定・実施する責務を有する

(参考) 東京2025デフリンピック

- デフリンピックとは、デフ+オリンピックのこと。デフ(Deaf)とは、英語で「耳が聞こえない」という意味。デフリンピックは「きこえない・きこえにくい人のためのオリンピック」である。今回、日本で初めての開催。
- また、1924年にパリで第1回デフリンピックが開催されてから、100周年の記念大会でもある。

大会の概要

大会期間：2025年11月15日～26日（12日間）

参加国：70～80か国・地域

参加者数：各国選手団等 約6,000人

競技数：21協議（陸上、バトミントン、バスケットボール等）

東京2025デフリンピック：<https://deaflympics2025-games.jp/#gsc.tab=0>



TOKYO 2025 DEAFLYMPICS

東京2025デフリンピック

2025 11.15 SAT - 11.26 WED

デフリンピックの前後には、多くのきこえない・きこえにくい選手や関係者が国内外から訪れます。対応がスムーズにできるよう、手話言語等を学習しましょう。

