

発達障害の人などを不当クレーム扱い

国交省研修で障害者差別

国土交通省の職員を対象とした公的な研修で、障害者などについて差別的な内容が書かれた資料が配布されていたことが編集部の取材でわかりました。研修で外部講師が障害者をやぶする発言をしていたことも判明。障害者差別の解消に率先して取り組む主体である行政機関の研修で、障害者への差別的言動があったという重大問題です。障害者差別解消法違反の疑いも。

取材班

スcoop
日曜版編集部が配布資料を入手

問題の研修は、国交省の総合的な研修機関である国土交通大学校が実施した「行政相談対応・交渉力研修」。2022年1月26日、28日、国交省や内閣府の職員ら約30人を対象にオンライン形式で行われ、講師のA社代表が、行政相談の際の不当なクレームへの対応などについて講義しました。

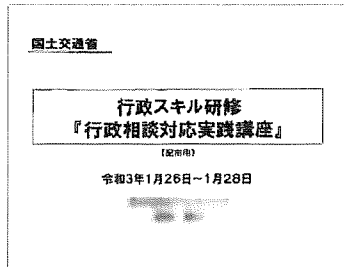
特定の病名と問題行動を結びつける

編集部は研修で配布された資料「行政スキル研修『行政相談対応実践講座』」を入手。そのなかにも、障害者などに対する差別的な文言が書かれていました。「対応が困難と思われるクレームのタイプ」と書かれた部分。「軽度の人格障害が」「不安神経症、パニック障害」も。特定の病名や障害

2. 対応が困難と思われるクレームのタイプ

- ・ 作為 <不当クレーム>
- ・ 軽度の人格障害が「不安神経症、パニック障害」
- ・ 発達障害<アスペルガー>
- ・ 加齢的快楽(あやまれ、土下座しろ)
- ・ <偏った自己愛>
- ・ 興奮性自己崩壊(自己不確実)
- ・ ひまつぶし/かまって欲しい
- ・ <会社に残りたい症候群、暴走老人>
- ・ 非常識 <モンスタークレーム>

個人での対応は無理 ⇒ 組織で対応



国土交通大学校の研修で配布された資料（画像は一部加工）

国土交通大学校の研修で配布された資料「対応が困難と思われるクレームのタイプ」として、発達障害「アスペルガー」などと書かれています。個人での対応は無理との記載も、画像は一部加工。

差別解消法に反する疑い

過剰な要求や不当な言いがかりなどの悪質なクレームにどう対応するかを研修



弁護士(東京法律事務所) 浅野ひとみさん

「不当クレーム」などの問題行為と結びつけています。これは差別につながる決めつけです。障害者差別解消法は、障害者を理由とした不当な差別の取り扱いは禁止と合理的

配慮の提供を法的義務としています。同法第5条は、行政機関は障害者差別の解消のため「職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない」と定めています。研修での差別的な言動は、障害者差別解消法に反する可能性があります。

研修参加者の中には、列挙された病名や障害を持つ人がいた可能性もあります。研修資料の中には、列挙された病名や障害を持つ人がいた可能性もあります。

研修に参加した関係者は憤ります。「根拠もなく障害者を『不当クレーム』だと決めつけたり、『あの人は発達障害だ』とやぶるのは明らかな差別だ。国交省にも障害者雇用

資料には「クレームのタイプ」として「ひまつぶし/かまって欲しい(会社に残りたい症候群、暴走老人)」とも記載。「暴走老人」について説明した部分には「前頭葉が劣化(萎縮)一歯が抜ける」などと書かれています。

編集部は研修の音声も入手。A社代表は、マスクの着用を拒否するなどして飛行機を緊急降させた男性の事例に言及し、「あの人の場合は、発達障害がもしかしたら入っているんじゃないか」と発言しました。

研修の配布資料についてA社代表は「私の上司が弁護士とともに構築した」と説明。その「上司」のホームページには「研修の実績」として国交省や内閣府、財務省などの中央省庁や、東京都庁などの自治体名が書かれています。国交省以外でも、同様の研修が行われている疑いがあります。

編集部の取材に国土交通大学校は「対応は検討中」としました。

2. 対応が困難と思われるクレーマーのタイプ

- ・ 作為 <不当クレーマー>
- ・ 軽度的人格障がい<不安神経症、パラノイア>
- ・ 発達障害<アスペルガー>
- ・ 加虐的快楽(あやまれ、土下座しろ)
<偏った自己愛>
- ・ 興奮性自己崩壊(自己不確実)
- ・ ひまつぶし/かまって欲しい
<会社に残りたい症候群、暴走老人>
- ・ 非常識 <モンスター・クレーマー>

個人での対応は無理 ⇒ 組織で対応

All Rights Reserved, Copyright

81



暴走老人(藤原智美氏著作のタイトル名)

年を取ったら丸くなる

エイジング⇒各機能の劣化
(老化)

目が劣化(老眼) 歯が抜ける

耳が聞こえにくくなる

老人性難聴 高音障害

前頭葉が劣化(萎縮)

前頭葉は、理性、感情、性格といった最も人間らしさの部分を持っており、このコントロール機能が劣化。⇒ キレル

脳内の神経伝達物質の減少

「セロトニン」という脳内ホルモンの分泌不足であり、その結果「イライラ」が促進される。

**より一層の、
「受け入れ、傾聴、共感」
が必要**

82

All Rights Reserved, Copyright

国土交通省障害者活躍推進計画

機関名	国土交通省
任命権者	国土交通大臣
計画期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年間）
国土交通省における障害者雇用に関する課題	<p>国土交通省においては、平成30年に過去に行った障害者任免状況通報の内容について再点検を行ったところ、障害者の範囲に誤りが見られ、法定雇用率が未達成であったことが発覚した。このため、令和元年を計画期間とする障害者採用計画を作成するとともに、積極的な採用活動を行い、令和元年12月31日時点では法定雇用率を達成するに至った。</p> <p>詳細な状況は「目標」に記載しているが、国の行政機関全体の状況と比較し、採用・定着状況ともに概ね順調と考えているが、障害者である職員の活躍のためには、本計画に基づき更なる体制整備や各種取組が必要である。</p>
目標	
① 採用に関する目標	（各年度）当該年6月1日時点において法定雇用率を達成（評価方法）毎年の任免状況通報により把握・進捗管理。
② 定着に関する目標	不本意な離職者を極力生じさせない。（評価方法）毎年の任免状況通報のタイミングで、前年度採用者の定着状況を把握・進捗管理。
③ 満足度に関する目標	満足度の全体評価が90%を上回るよう努める。（評価方法）毎年6月時点で在籍している障害者である職員に対し、アンケート調査を実施し、把握・進捗管理。
④ キャリア形成に関する目標	障害者である職員がより活躍できるよう個々人の能力や障害の態様・程度に応じ、可能な限り職域の拡大に努める。（評価方法）省内部調査または所属部局への聞き取りにより把握・進捗管理。

取組内容	
1. 障害者である職員の活躍を推進する体制整備	
(1) 組織面	<p>○以下の構成員により年一回程度、本計画の作成・見直し等を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大臣官房長（障害者雇用推進者：令和元年9月6日に選任済） ・大臣官房人事課長 ・大臣官房人事課企画官 ・大臣官房人事課長補佐 ・障害者である職員（数名程度） ・障害者である職員の直属の上司にあたる職員（数名程度） <p>○組織内の人的サポート体制（障害者雇用推進者、障害者職業生活相談員、「公務部門における障害者雇用に関する基本方針」に基づく相談員、支援担当者等）を整備するとともに、組織外の関係機関（厚生労働省障害者雇用対策課、各公共職業安定所、専門アドバイザー、その他障害者である職員が利用している支援機関等）と連携体制を構築し、役割分担及び各種相談先を整理した上、関係者間で共有する。</p> <p>○役割分担及び各種相談先については、人事異動等に変更が生じるため、定期的に更新を行う。</p> <p>○障害者である職員の活躍推進のための意見を募る省内窓口を設け、必要な取り組みを随時実行する。</p>
(2) 人材面	<p>○障害者である職員とかかわりのある職員に対して、厚生労働省障害者雇用対策課等が開催する「障害者職業生活相談員資格認定講習」、国の機関の職員に対する障害者の職場適応支援者養成セミナー」及び「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」を積極的に受講させるよう努める。</p> <p>○省内職員の障害に関する理解促進・啓発のため、階層別研修での講義や理解促進研修を実施する。</p>
2. 障害者である職員の活躍の基本となる職務の選定・創出	
	<p>○新規採用や部署異動の際に限らず定期的に直属の上司や人事当事者が面談を行い、障害者である職員と業務の適切なマッチングができているかの点検を行い、必要に応じて検討を行う。</p>

3. 障害者である職員の活躍を推進するための環境整備・人事管理	
(1)職務環境	<p>○障害者である職員のニーズを踏まえ、就労支援機器の購入を含めた環境整備に努める。</p> <p>○新規に採用した障害者である職員については定期的に面談により必要な配慮等を把握し、継続的に必要な措置を講じる。</p> <p>○なお、措置を講じるに当たっては、障害者である職員からの要望を踏まえつつも、過重な負担にならない範囲で適切に実施する。</p>
(2)募集・採用	<p>○採用選考に当たり、障害者からの要望を踏まえ、面接における手話通訳者の配置や支援機関のスタッフの同席を認めるなど障害特性への配慮を行う。</p> <p>○募集・採用に当たっては、以下の取扱いを行わない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定の障害を排除し、又は特定の障害に限定する。 ・自力で通勤できることといった条件を設定する。 ・介助者なしで業務遂行が可能といった条件を設定する。 ・「就労支援機関に所属・登録しており、雇用期間中支援が受けられること」といった条件を設定する。 ・特定の就労支援機関からのみの受入れを実施する。 <p>○障害特性に配慮した選考方法や職務の選定を工夫し、知的障害者、精神障害者及び重度障害者についても積極的な採用に努める。</p>
(3)働き方	<p>○テレワーク勤務やフレックスタイム制の活用を促進するとともに、時差出勤・早出遅出制度などの柔軟な時間管理制度の利用を促進する。</p> <p>○時間単位の年次休暇や病気休暇などの各種休暇の利用を促進する。</p>
(4)キャリア形成	<p>○定員の範囲内でステップアップの枠組みを活用するなど、個々人の能力や障害の態様・程度を踏まえながら、中長期的なキャリア形成に努める。</p> <p>○本人の希望等も踏まえつつ、実務研修、向上研修等の教育訓練を実施する。</p>

(5)その他の人事管理	<p>○定期的な面談及び必要に応じた面談を実施し、障害者である職員の状況把握・体調配慮を行う。</p> <p>○障害者である職員からの要望を踏まえ、障害特性に配慮した職場介助、通勤への配慮等の措置が可能となるよう環境整備を行う。</p> <p>○中途障害者（在職中に疾病・事故等により障害者となった者をいう。）について、円滑な職場復帰のために必要な職務選定、職場環境の整備等や通院への配慮、働き方、キャリア形成等の取組を行う。</p> <p>○本人が希望する場合には、就労支援機関等と障害特性等についての情報を共有し、適切な支援や配慮を講じる。</p>
4. その他	
	<p>○国等による障害者就労施設等からの物品等の調達等の推進等に関する法律に基づく障害者就労施設等への発注等を通じて、障害者の活躍の場の拡大を推進する。</p>

平成29年6月1日時点 国の行政機関の状況(法定雇用率2.3%)(再点検前)

	① 法定雇用障害者数の算定の基礎となる職員数	② 障害者の数	③ 実雇用率	④ 不足数	備考
行政機関合計	275,449.0	6,867.5	2.49	2.0	
内閣官房	1,070.5	25.5	2.38	0.0	
内閣法制局	77.0	2.0	2.60	0.0	
内閣府	2,366.0	56.0	2.37	0.0	
宮内庁	925.5	22.5	2.43	0.0	
公正取引委員会	806.5	18.0	2.23	0.0	
警察庁	2,115.0	51.0	2.41	0.0	
金融庁	1,613.0	39.0	2.42	0.0	
消費者庁	394.0	10.0	2.54	0.0	
個人情報保護委員会	106.5	0.0	0.00	2.0	
復興庁	-	-	-	-	(注4)
総務省	4,789.0	110.0	2.30	0.0	特例承認あり(注5)
法務省	32,807.0	802.0	2.44	0.0	
公安調査庁	1,569.0	37.0	2.36	0.0	
外務省	6,065.0	150.0	2.47	0.0	
財務省	11,221.0	264.5	2.36	0.0	
国税庁	57,205.5	1,411.5	2.47	0.0	
文部科学省	2,116.0	51.0	2.41	0.0	特例承認あり(注5)
厚生労働省	52,163.5	1,442.0	2.76	0.0	
農林水産省	15,244.0	364.0	2.39	0.0	
林野庁	3,979.0	93.0	2.34	0.0	
水産庁	606.0	14.0	2.31	0.0	
経済産業省	6,504.5	153.5	2.36	0.0	特例承認あり(注5)
特許庁	2,781.0	65.5	2.36	0.0	
国土交通省	37,437.5	890.0	2.38	0.0	
観光庁	115.5	2.0	1.73	0.0	
気象庁	4,775.0	112.0	2.35	0.0	
海上保安庁	166.0	4.0	2.41	0.0	
運輸安全委員会	183.5	5.0	2.72	0.0	
環境省	1,974.0	46.0	2.33	0.0	
原子力規制委員会	1,135.5	27.0	2.38	0.0	
防衛省	19,867.0	516.0	2.60	0.0	
防衛装備庁	1,368.0	36.0	2.63	0.0	
人事院	625.0	15.0	2.40	0.0	
会計検査院	1,277.5	32.5	2.54	0.0	

注1 ①欄の「法定雇用障害者数の算定の基礎となる職員数」とは、職員総数から除外職員数及び除外率相当職員数(旧除外職員が職員総数に占める割合を元に設定した除外率を乗じて得た数)を除いた職員数である。

注2 ②欄の「障害者の数」とは、身体障害者数、知的障害者数及び精神障害者数の計であり、短時間勤務職員以外の重度身体障害者及び重度知的障害者については、法律上、1人を2人に相当するものとしてダブルカウントを行い、重度以外の身体障害者及び知的障害者並びに精神障害者である短時間勤務職員については、法律上、1人を0.5人に相当するものとして0.5カウントとしている。

注3 ④欄の「不足数」とは、①欄の職員数に法定雇用率を乗じて得た数(1未満の端数切り捨て)から②欄の障害者の数を減じて得た数であり、これが0.0となることをもって法定雇用率達成となる。

したがって、実雇用率が法定雇用率を下回っていても、不足数が0.0となることがあり、この場合、法定雇用率達成となる。

注4 注4の機関においては、労働者数が43.5人未満であり、障害者の雇用の促進等に関する法律第43条に基づく障害者の雇用義務が発生していない。

注5 注5の省庁は、特例承認を受けている。

特例承認とは、省庁及び当該省庁におかれる外局の申請に基づき、厚生労働大臣の承認を受けた場合に、当該省庁におかれる外局に勤務する職員を当該省庁に勤務する職員とみなすものである。

特例承認一覧

省庁	外局等	
総務省	消防庁	
文部科学省	文化庁	スポーツ庁
経済産業省	中小企業庁	資源エネルギー庁

3. 障害者任免状況について

○ 国の行政機関における再点検に基づき通報された数値は以下のとおりです。

平成29年6月1日時点 国の行政機関の状況(法定雇用率2.3%)(再点検後)

	① 法定雇用障害者数の算定の基礎となる職員数	② 障害者の数	③ 実雇用率	④ 不足数	備考
行政機関合計	285,754.5	3,407.0	1.19	3,396.5	
内閣官房	1,145.0	3.5	0.31	22.5	
内閣法制局	77.0	2.0	2.60	0.0	
内閣府	2,546.0	29.0	1.14	29.0	
宮内庁	925.5	10.0	1.08	11.0	
公正取引委員会	829.5	17.0	2.05	2.0	
警察庁	2,115.0	51.0	2.41	0.0	
金融庁	1,613.0	39.0	2.42	0.0	
消費者庁	433.5	0.5	0.12	8.5	
個人情報保護委員会	106.5	0.0	0.00	2.0	
復興庁	-	-	-	-	(注4)
総務省	5,247.0	40.0	0.76	80.0	特例承認あり(注5)
法務省	32,897.0	262.5	0.80	493.5	
公安調査庁	1,569.0	6.0	0.38	30.0	
外務省	6,334.0	24.5	0.39	120.5	
財務省	12,118.0	94.5	0.78	183.5	
国税庁	58,076.5	389.0	0.67	946.0	
文部科学省	2,816.0	16.0	0.57	48.0	特例承認あり(注5)
厚生労働省	52,079.0	1,438.5	2.76	0.0	
農林水産省	16,081.5	195.5	1.22	173.5	
林野庁	4,821.5	80.0	1.66	30.0	
水産庁	632.0	6.0	0.95	8.0	
経済産業省	6,421.0	52.0	0.81	95.0	特例承認あり(注5)
特許庁	3,207.0	16.0	0.50	57.0	
国土交通省	41,172.0	286.5	0.70	659.5	
観光庁	121.5	0.0	0.00	2.0	
気象庁	4,820.0	65.0	1.35	45.0	
海上保安庁	166.0	5.0	3.01	0.0	
運輸安全委員会	183.5	2.0	1.09	2.0	
環境省	2,775.0	15.0	0.54	48.0	
原子力規制委員会	1,135.5	27.0	2.38	0.0	
防衛省	19,867.0	201.0	1.01	255.0	
防衛装備庁	1,480.0	8.0	0.54	26.0	
人事院	666.0	5.0	0.75	10.0	
会計検査院	1,277.5	20.0	1.57	9.0	

注1 ①欄の「法定雇用障害者数の算定の基礎となる職員数」とは、職員総数から除外職員数及び除外率相当職員数(旧除外職員が職員総数に占める割合を元に設定した除外率を乗じて得た数)を除いた職員数である。
 注2 ②欄の「障害者の数」とは、身体障害者数、知的障害者数及び精神障害者数の計であり、短時間勤務職員以外の重度身体障害者及び重度知的障害者については、法律上、1人を2人に相当するものとしてダブルカウントを行い、重度以外の身体障害者及び知的障害者並びに精神障害者である短時間勤務職員については、法律上、1人を0.5人に相当するものとして0.5カウントとしている。
 注3 ④欄の「不足数」とは、①欄の職員数に法定雇用率を乗じて得た数(1未満の端数切り捨て)から②欄の障害者の数を減じて得た数であり、これが0.0となることをもって法定雇用率達成となる。
 したがって、実雇用率が法定雇用率を下回っていても、不足数が0.0となることがあり、この場合、法定雇用率達成となる。
 注4 注4の機関においては、労働者数が43.5人未満であり、障害者の雇用の促進等に関する法律第43条に基づく障害者の雇用義務が発生していない。
 注5 注5の省庁は、特例承認を受けている。
 特例承認とは、省庁及び当該省庁におかれる外局の申請に基づき、厚生労働大臣の承認を受けた場合に、当該省庁におかれる外局に勤務する職員を当該省庁に勤務する職員とみなすものである。

特例承認一覧

省庁	外局等	
総務省	消防庁	
文部科学省	文化庁	スポーツ庁
経済産業省	中小企業庁	資源エネルギー庁

国土交通省障害者活躍推進計画に基づく取組の実施状況（令和3年度）

目標に対する達成度	
① 採用に関する目標	令和4年6月1日現在の実雇用率2.89%であり、法定雇用率（2.6%）を上回っている。
② 定着に関する目標	令和3年6月2日から令和4年6月1日までに採用された障害者である職員の定着率は、8割を超えている（令和4年6月1日現在）。
③ 満足度に関する目標	障害者である職員の約9割が国土交通省で働いていることについて満足しており、約8割が現在の仕事の内容に満足している。
④ キャリア形成に関する目標	アンケート調査のほか、所属において面談等を行い、個々人の能力や障害の態様・程度等を勘案して人事異動や業務の見直しを実施している。
取組の実施状況	
1. 障害者である職員の活躍を推進する体制整備	
(1) 組織面	<ul style="list-style-type: none"> ○実雇用率、定着率、満足度等の目標の達成状況を踏まえ、当初計画に基づいて取り組みを実施している。 ○各種相談員等を設置し、組織内の人的サポート体制を整備するとともに、厚生労働省障害者雇用対策課など組織外の関係機関と連携体制を構築し、役割分担及び各種相談先を整理した上、関係者間で共有している。 ○役割分担及び各種相談先については、人事異動等に変更が生じるため、定期的に更新を行っている。 ○障害者である職員の活躍推進のための意見を募る省内窓口を設け、必要な取り組みを随時実行している。
(2) 人材面	<ul style="list-style-type: none"> ○障害者である職員とかかわりのある職員に対して、厚生労働省障害者雇用対策課等が開催する「障害者職業生活相談員資格認定講習」、「国の機関の職員に対する障害者の職場適応支援者養成セミナー」及び「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」を積極的に受講させるよう務め、各職場での支援体制強化に務めている。 ○人事担当者向けの研修において、障害に関する理解促進・啓発のため、説明の時間を設け、理解促進に務めている。
2. 障害者である職員の活躍の基本となる職務の選定・創出	
	<ul style="list-style-type: none"> ○新規採用や部署異動の際に限らず定期的に直属の上司や人事担当者が面談を行い、障害者である職員と業務の適切なマッチングができてきているかの点検を行い、必要に応じて検討を行っている。
3. 障害者である職員の活躍を推進するための環境整備・人事管理	
(1) 職務環境	<ul style="list-style-type: none"> ○テレワーク環境の拡充を実施し、職員が希望すれば、在宅勤務が可能となるよう環境整備を実施した。 ○新規に採用した障害者である職員については定期的に面談により必要な配慮等を把握し、障害者である職員からの要望を踏まえつつ、継続的に必要な措置を講じている。
(2) 募集・採用	<ul style="list-style-type: none"> ○採用選考に当たり、障害者からの要望を踏まえ、面接等において障害特性への配慮を行っている。 ○障害特性に配慮した選考方法や職務の選定を工夫し、知的障害者、精神障害者及び重度障害者についても積極的な採用に努めている。
(3) 働き方	<ul style="list-style-type: none"> ○テレワーク勤務やフレックスタイム制の活用を促進するとともに、時差出勤・早出遅出制度などの柔軟な時間管理制度の利用を促進している。 ○時間単位の年次休暇や病気休暇などの各種休暇の利用を促進している。
(4) キャリア形成	<ul style="list-style-type: none"> ○障害者である職員に対する面談等を実施し、個々人の能力や障害の態様・程度を踏まえながら、中長期的なキャリア形成に努めている。 ○本人の希望等も踏まえつつ、実務研修、向上研修等の教育訓練を実施している。
(5) その他の人事管理	<ul style="list-style-type: none"> ○障害者である職員の希望を踏まえ、定期的な面談及び必要に応じた面談や日常的な声かけを実施し、状況把握・体調配慮を行っている。 ○障害者である職員からの要望を踏まえ、障害特性に配慮した職場介助、通勤への配慮等の措置が可能となるよう環境整備を行っている。 ○中途障害者（在職中に疾病・事故等により障害者となった者をいう。）について、本人の希望等を踏まえ、職務選定を行うとともに、テレワークを活用する等、円滑な職場復帰のための取組を実施している。 ○本人が希望する場合には、就労支援機関等と障害特性等についての情報を共有し、適切な支援や配慮を講じている。
4. その他	
	<ul style="list-style-type: none"> ○国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律に基づく障害者就労施設等への発注等を通じて、障害者の活躍の場の拡大を推進している。