

平成 25 年 12 月 20 日
総務省 九州管区行政評価局

平日の開庁時間の延長や土曜日の開庁を行っているハローワークでは、障害者に対しても、健常者と同じように職業紹介を行ってほしい。

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん

総務省九州管区行政評価局（局長 杉山茂）は、下記の公共職業安定所（以下「ハローワーク」という。）に関する行政相談を契機に、九州各県の7労働局に対する調査を行うとともに、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長 石森久広 西南学院大学大学院法務研究科教授）に諮りました。

その検討結果を踏まえ、平成 25 年 12 月 20 日、福岡労働局、佐賀労働局及び長崎労働局に対し、平日の開庁時間の延長及び土曜日の開庁（以下「開庁延長」という。）を行っているハローワーク八幡、久留米、小倉、福岡東、福岡西、佐賀及び佐世保（以下「7ハローワーク」という。）について、開庁延長時にも、障害者に対し、健常者と同じように職業紹介を行うことについて、あっせんを行いました。

【行政相談の要旨】

開庁延長を行っているハローワークでは、開庁延長時に、健常者には職業指導（求人情報の提供及び職業相談を含む。）と職業紹介の両方を行っているが、障害者には、職業指導しか行っておらず、職業紹介を行っていない。

開庁延長を行っているハローワークでは、障害者雇用を所管する厚生労働省の出先機関として、障害者に対しても、健常者と同じように職業紹介を行い、障害者の就業の機会を拡充してほしい。

【当局の調査結果】

1 ハローワークにおける開庁延長の実施状況等

- 九州各県の7労働局管内の 73 ハローワークでは、障害者に対する職業指導及び職業紹介は、原則として平日の開庁時間に、障害者担当部門の職員及び相談員（以下「障害者担当職員等」という。）が担当者制により実施している。
- 厚生労働省では、平成 17 年度から、在職の求職者など平日の開庁時間にハローワークを利用できない者を中心とした対策として、開庁延長を実施しており、九州にある 73 ハローワークのうち、①八幡、久留米、小倉、福岡東及び福岡西の 5 ハローワークでは平日の開庁時間（17 時 15 分まで）を 18 時まで、佐賀及び佐世保の 2 ハローワークでは 19 時まで延長し、②このうち、久留米、小倉、佐賀及び佐世保の 4 ハローワークでは土曜日も 10 時から 17 時まで開庁している。
- しかし、7ハローワークでは、健常者には、平日の開庁時間のほか開庁延長時にも職業指導及び職業紹介の両方を実施しているものの、障害者に対しては、原則として、開庁延長時には職業紹介は行っていない。

- 開庁延長時に障害者に対して職業紹介を行っていない理由について、これら7ハローワークを管轄する福岡労働局、佐賀労働局及び長崎労働局（以下「3労働局」という。）は、次のとおり説明している。
 - ① 障害者の職業紹介業務には専門的な知識経験が必要であるが、障害者担当職員等の人数が少ないため、開庁延長時に当該職員等を常時配置した勤務体制を確保することが困難である。
 - ② 障害者の就職支援に係る関係機関・団体等との連携を図ることができ、障害者担当部門の体制が充実している平日の開庁時間に利用していただいた方が効果的である。
- 一方で、3労働局では、開庁延長時の現在の対応として次のとおりの説明もを行っている。
 - ① 障害者担当職員等が開庁延長時の勤務当番となっている日には、当該職員等が障害者に対する職業紹介を行っている。
 - ② 当該職員等が勤務当番でない日でも、専門的支援を要しない障害者が一般求人に応募するなど当該職員等でなくても対応できる場合には、障害者担当職員等以外の職員が職業紹介を行っている。
 - ③ 特段の事情等があれば、障害者担当職員が対応可能である場合には、個別の対応として、予約を受け付けた上で、平日の終業時間以降に残業をして対応している。
ただし、7ハローワークでは、障害者担当部門の窓口において、「事前に予約があれば、開庁延長時に障害者担当職員等が対応します。」、また、障害者担当職員等が開庁延長時の勤務当番となっている日には「障害者担当部門は終了しましたが、障害者の方は、開庁延長の窓口を利用ください。」などの、障害者の立場に立った案内表示は行っていない。
- 3労働局では、ハローワークを通じた求職者全体の新規求職登録者数が、平成22年度から24年度にかけていずれも約1割減少（3労働局合計53.1万人 → 47.5万人）しているが、逆に、障害者の新規求職登録者数は、2割以上増加（同0.9万人 → 1.1万人）している。

2 障害者雇用に関する国の施策の実施状況等

- 第183回通常国会で成立した「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「障害者差別解消法」という。）では、国等が事務・事業を行うに当たっては、例えば、障害があるということだけで、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為が禁止され、また、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を行うこととされている（平成28年4月施行）。
- 同じく第183回通常国会で改正された「障害者の雇用の促進等に関する法律」（昭和35年法律第123号）では、事業主に対し、雇用の分野における障害を理由とする差別が禁止され、また、障害の特性に応じた職場環境の整備（合理的配慮の提供）が義務付けられた（平成28年4月施行）。
- 平成25年4月から民間企業の法定雇用率が1.8%から2.0%に引き上げられ、障害者を1人以上雇用しなければならない事業主の要件も従業員56人以上から50人以上に拡大された。
- 「平成25年障害者雇用状況の集計結果」（厚生労働省）によると、民間企業における平成25年の雇用障害者数は40.9万人で、10年連続で過去最高を更新した。
また、「平成24年度障害者の職業紹介状況等」（同省）によると、平成24年度にハローワークを通じた障害者の就職件数は6.8万人で、3年連続で過去最高を更新し、15年度の約2.1倍に増加した。就職率（42.2%）も3年連続で上昇した。

【行政苦情救済推進会議の主な意見】

- 雇用の分野に限らず、障害者に対する差別解消や機会均等は、社会全体で積極的に取り組む必要があり、このような社会的要請を背景として、障害者差別解消法が制定されたものと考えられる。まして、障害者の雇用促進を担当するハローワークでは、率先して早急に取り組むべきである。
- 国（厚生労働省）は、法定雇用率を引き上げ、未達成の場合には障害者雇用納付金を徴収しているが、民間企業では、障害者を雇用したくても求めている人材は競争が激しく、容易に見つからないので困っている。
ハローワークでは、体制の不備等を理由として、開庁延長時には原則として障害者に対する職業紹介を行っていないとしているが、このような説明では、国民の理解を得ることが困難ではないか。一人でも多くの障害者が雇用されるように、また、障害者が、健常者と同じように、開庁延長時にも職業紹介を受けることができるように、障害者担当職員等の勤務時間の調整等により、改善措置を講じてほしい。
- 毎日実施することが困難であれば、まずは、障害者担当職員等を開庁延長時に配置する曜日を固定して、予約制で受け付ける方法でもよいのではないか。
- 予約受付を行っていること、障害者担当職員等も開庁延長時に業務を行っていることについて掲示を行うなど、現状でも実施可能と考えられる措置は早急に講じてほしい。
- これらの改善に当たっては、コスト増を要しない方法で実施すべきである。

【あっせん事項】

3労働局は、開庁延長を行っている7ハローワークにおいて、障害者担当職員等の勤務時間の調整、予約制の正式導入、予約受付を行っていること及び障害者担当職員等も開庁延長時に業務を行っていることの掲示等を行うことによって、障害者が、健常者と同じように、開庁延長時にも職業紹介を受けることができるように改善を図ること。

【行政苦情救済推進会議】

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されています。

（行政苦情救済推進会議委員）

座長 石森 久広（西南学院大学大学院法務研究科教授）
委員 久留 百合子（消費生活アドバイザー）
辻井 治（弁護士）
森本 廣（九州経済調査協会理事長）
池内 比呂子（社団法人福岡中小企業経営者協会副会長）
藤井 通彦（西日本新聞社論説委員長）
廣渡 雪路（福岡行政相談委員協議会会長）

担 当： 首席行政相談官 立花隆幸
電 話： 092-431-7081（代表）