

令和元年度

東京都「心のバリアフリー」好事例企業



東京都

「心のバリアフリー」  
好事例企業



東京都

# イオンモール株式会社



ショッピングモールにおいて、あらゆるお客様に安心して快適に過ごしていただけるよう、ハード・ソフトの両面から継続的な改善に取り組んでいます。

施設整備ではユニバーサルデザイン化を促進し、近年問題となっている設備の適正利用への対応をいち早く実施しているほか、テナントのアルバイトを含める全従業員に対し、来店される全ての方に寄り添った対応が行えるよう検定や研修を実施しています。

## 取組の概要

### ① テナントを含めた従業員に対する研修の実施

従業員に対して、ユニバーサルデザインに関する検定や、LGBTに関する研修を実施しています。また、テナントアルバイトスタッフを含む全従業員を対象として、従業員向け研修の内容も含めた入館研修を各モールで実施しており、入館証を発行する前の受講を必須とすることで、施設全体の接客レベルの向上を図っています。

### ② モール開発へのユニバーサルデザインの導入

2005年より、モールの開発においてユニバーサルデザインの考えを取り入れており、ガイドラインを整備しています。モール開発に当たっては一部店舗で先駆的に、地元の障害当事者団体の意見を伺い、施設整備後の使いやすさをアンケート調査によって把握するなどの取組を行っています。

### ③ 障害者理解に繋がるイベントを各モールで開催

イオンモール日の出では、地域の行政に協力して「ハートワークフェア」を開催しています。モール館内を車椅子で回る体験会を開催するなど、従業員や来館するお客様が障害のある方と直接コミュニケーションを取る場となっており、障害者理解に繋がっています。



各モールで入館研修を実施



イオンモール日の出で「ハートワークフェア」を開催

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

バリアフリー対応の施設整備を行っても、必要とする人が利用できない環境は社会のバリアを作り出します。当社では障害者用駐車区画の適正利用のため、ナンバー認証によるゲート式の障害者用駐車場を設置しているほか、トイレの機能分散などに取り組み、問題の解決に努めています。

### コミュニケーションをとる

ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、高齢者や障害者などお客様の声を聞きながら、研修等を通じて全てのお客様に対する接客レベルの向上を図っています。従業員の目標管理や行動計画には倫理評価の規定があり、これらが実践できているかの確認を行なっています。

### 適切な配慮を行う

各テナントにおいて手話手帳や筆談ボードの設置、東久留米イオンホールでの集団補聴システムの導入などのほか、各モール共通で補助犬利用者が来店した際の対応について研修を取り入れるなど、従業員が適切な配慮を行えるような体制としています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

施設利用者へのバリアフリー対応を早い段階から行っており、整備前後の意見聴取を始めるなど取組を展開しています。従業員の心のバリアフリーを推進することで、さらに多くの店舗で当事者等の意見が反映された施設整備が進むことを期待します。

### 企業情報

千葉県千葉市美浜区中瀬一丁目5番地1

<https://www.aeonmall.com>

# 花王グループ



社員間の相互理解を進めているほか、ユニバーサルデザインの考え方に基づいた暮らしに役立つ製品の開発により社会のバリアを解消しています。

「障がいのある人もない人も共に働き、共に生きる社会を目指して 障がいある社員も働きやすく、働きがいのある職場環境をつくる」という基本方針のもと、特例子会社だけではなく一般の職場にも障害のある社員が多く勤務しています。また、誰にでも使いやすい製品の開発・提供により多様なお客様に対応しています。

## 取組の概要

### ① セミナーや見学会を通じた交流と意識啓発

全社員全般を対象とした障害を理解するためのセミナーや特例子会社の見学会などを定期的で開催しています。パラリンピック、パラスポーツを題材としたダイバーシティセミナーを開催するなど、障害のある社員とのコミュニケーションや参加者同士の意見交換等を通じて、障害への理解や社会のバリアに対する意識啓発を行っています。

### ② パラスポーツの体験を通じた共生社会の理解浸透

パラスポーツを通じて共生社会の理解を進めたいという思いから、一般社団法人日本ボッチャ協会のゴールドパートナーとなっています。当社では「ボッチャ」は性別や年齢、障害の有無に関わらず、幅広い年代で楽しめるという点に共感しており、社員の体験会を通じて、共生社会の理解を進めています。

### ③ ユニバーサルデザインの考え方に基づく製品開発

1990年代からユニバーサルデザインの考え方に基づく製品開発を行っており、触るだけでリンスと区別できる「きざみ」を付けたシャンプー容器など、業界標準、国際規格になったものもあります。障害当事者等からの意見を積極的に取り入れる中で、社員に「人にやさしいモノづくり」の考え方が根付いています。



音声を認識し文字化するアプリを活用した会議



触っただけで中身を区別できるボトル

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

グループ全体で「ユニバーサルデザイン指針」を共有し、障害のある方を含めた消費者全体にとってわかりやすく安全で使いやすい製品開発を進めています。社員が高齢者疑似体験等を通じて気づきを得るなどし、それらの体験を製品開発にも活かしています。

### コミュニケーションをとる

「障がい者雇用ガイドブック」や「コミュニケーションシート」などを作成することや、社員向けの相談窓口として、全国の拠点到「障がい者サポーター」を配置することで、障害のある社員を含めた社員間の相互理解を促進しています。

### 適切な配慮を行う

社員の希望する方法に合わせて、社内会議等において、音声を認識し文字化するアプリの活用、手話通訳、字幕表示といった対応をしており、お客様に対しては、商品を識別しやすくするための点字シールの作成・配布や、手話での相談窓口対応など、ニーズに応じた様々な対応を行っています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

障害のある職員との日々の交流やセミナー、パラスポーツ等を通じて得た心のバリアフリーの意識を製品開発に活かす姿勢がうかがえます。製品開発以外の業務にも心のバリアフリーの視点を取り入れていくことを期待します。

### 企業情報

東京都中央区日本橋茅場町一丁目14番10号

<https://www.kao.com/jp/>



# 三幸自動車株式会社



乗務員に対する教育の充実のみならず、地元の住民や学生の心のバリアフリーについての理解促進にも努めています。

ユニバーサルデザインタクシー（UD タクシー）の導入のハード面に加えて、バリアフリーに関する資格取得や大学での体験授業等、乗務員のソフト面の接遇向上に力を入れています。また、大学や市民祭りでの車椅子乗降体験を通じて、乗務員だけでなく、地元の住民や学生に対しても、車椅子利用者への理解促進に貢献しています。

## 取組の概要

### ① バリアフリーに関する資格取得や研修受講

乗務員のバリアフリー関係資格取得や研修受講を推進しており、乗務員の7割がホームヘルパー2級、訪問介護初任者研修、ユニバーサルドライバー研修のいずれかを取得・受講しています。また、地元の包括支援センター所属のケアマネージャー、理学療法士のアドバイスを得て、オーダーメイドツアー企画実施を通じた乗務員研修も実施しています。

### ② 乗務員が講師となり地元大学でのUDタクシー乗降体験を実施

2007年から毎年、地元の大学で社会福祉学科の学生向けにUDタクシーの乗降体験を実施しています。乗務員が講師として参加しており、座学だけでなく車椅子乗降体験も実施しています。また、その様子をDVDにして社内での情報共有に役立てています。

### ③ 地元のイベントで車椅子乗降体験を実施

地元の行政や商工会と連携して、市民祭り及び商工祭りにおいて、UDタクシーの実車展示や車椅子乗降体験を実施しています。これらのイベントには乗務員が毎年参加しており、市民の車椅子利用者に対する理解促進に貢献しています。



地元の商工祭りでのUDタクシー乗降体験



地元の大学でのUDタクシー講習

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

乗務員のバリアフリー関係資格取得を推奨することで、通常の運行業務では気づかない社会のバリアを体系的に理解することができています。また、資格や研修で得た知見をもとに、乗務員自身が乗降体験を提供することで、地元の住民や学生の理解促進を進めています。

### コミュニケーションをとる

ウェルキャブ車両及びUDタクシーの運行により高齢の方や体の不自由な方の利用も増えており、講習やイベント参加を通じて体得した配慮のノウハウを最大限に生かしてコミュニケーションを取っています。

### 適切な配慮を行う

乗務員より選抜されたツアープランナーがオリジナルのツアーを組んで運転及びガイドを行うオーダーメイドツアーを実施しています。高齢の方や体の不自由な方には介助付きで対応しており、全ての方のワクワクしたい気持ちに応えています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

大学の授業でドライバー自らが講師となることで、心のバリアフリーの意識を自分の言葉にして伝えることができます。内容をブラッシュアップさせながら、今後も地域における心のバリアフリーの理解促進に貢献していくことを期待します。

### 企業情報

東京都西東京市向台町一丁目15番21号

<https://sankotaxi.com/top>

# 大和ハウス工業株式会社



「学ぶ」「感じる」「行動する」の3つのステップを体系的に実践するための「ソーシャル・インクルージョン・プログラム」の推進により、誰もが安心して暮らすことができる住まいづくりを進めています。

研修を通じて障害のある方とのコミュニケーション知識を向上させるだけでなく、実際に街へ出かけてバリアフリー調査を行う行動を実施することで、従業員自身が実業務で建築物を設計する際の新たな気づきや、多様なお客さまへの柔軟な対応の実現に役立っています。

## 取組の概要

### ① 障害のある講師からリアルに「学ぶ」ユニバーサルデザインに関する研修

障害のある方を講師に招き、当事者としての経験を聞き、障害のある方との向き合い方について学習しています。講義を受けるだけでなく、障害のある従業員とのコミュニケーションや、障害のあるお客さまへの対応といった実際の業務に活かすことができる従業員を育てています。

### ② 街にあるバリアを自ら体験して「感じる」ブレーメンの調査隊活動

従業員が、車椅子や高齢者体験キットを装着して、実際に街へ出向き、地域のバリアフリー状況について調査する「ブレーメンの調査隊活動」を行っています。調査で知り得たバリアフリー情報は専用のアプリを使って発信することで、研修の枠に留まらず、実際に情報を必要としている方々に情報を届けています。

### ③ 学び感じるだけでなく「行動する」ユニバーサルマナーブースへの協力

全国で実施されている様々なスポーツ大会やコンサートなどのイベントで、来場された障害のある方や高齢の方に、会場の説明や案内などのサポートを行うボランティアに協力しています。研修で学んだ内容を実際の活動として実践することが、従業員の成功体験につながり、心のバリアフリーの理念を根付かせています。



車椅子に乗車して街のバリアを体験する従業員



街のバリアフリー情報をアプリに投稿する従業員

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

建築物の設計に携わる従業員が、街のバリアフリー状況の調査に取り組むことで、実務において、バリアフリーに関する建築物の設計基準を満たすことはもちろん、細かい社会のバリアにまで気づくようになり、多様な方の使いやすさを考えて設計に反映するようになりました。

### コミュニケーションをとる

障害のある従業員が適性に応じて様々な部署に配属されており、共に働く環境であることから、「ソーシャル・インクルージョン・プログラム」により得た知識や経験を生かしてコミュニケーションを図り、個々の従業員の特性に対する理解を深めています。

### 適切な配慮を行う

研修で適切な配慮の方法を学んだ従業員が、スポーツ大会やコンサートなどのイベント会場で、ボランティアとして説明や案内などのサポートを行うことで、その方の希望に応じた配慮ができるようになり、業務における柔軟な対応につながっています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

社員の調査活動は、これまで意識していなかった街のバリアに気づき、その視点を設計に活かすことできる取組です。より多くの社員がプログラムに参加し、心のバリアフリーの視点を日常業務に活かしていくことを期待します。

### 企業情報

大阪府大阪市北区梅田三丁目3番5号

<https://www.daiwahouse.co.jp>

# 合同会社 Chupki



障害の有無に関わらず、誰もが一緒に映画を楽しむことができるよう、日本で唯一のユニバーサルシアターを運営しています。

当館ができたことで、街の人々が障害者との関わりに慣れ、学び、交流するきっかけとなったほか、地域商店街が障害者の積極的な受け入れ態勢を整えるようになるなど、地域全体のユニバーサルな環境づくりにもつながっています。

## 取組の概要

### ① 常設のユニバーサルシアターの運営

2016年に日本初の常設ユニバーサルシアターを開館し、年間300日、年間70本程度の映画を上映しています。視覚障害者や聴覚障害者でも楽しめるよう、音声ガイドや日本語字幕を独自に制作しているほか、館内は車椅子でも見やすいよう配席を工夫し、親子で鑑賞できる個室スペースを設けるなど、どなたでも居心地よく過ごせる空間作りをしています。

### ② 映画の音声ガイド製作者を育成するワークショップの開催

音声ガイドの製作者を育成するためのワークショップを年間4回程度開催しています。音声ガイドは視覚障害者の立場に立って作成しており、実際に作成の過程で視覚障害者がモニターチェックをしています。

### ③ 地域の上映会のユニバーサル化への協力

運営母体は、2001年から視覚障害者の映画鑑賞をサポートしてきたボランティア団体であり、ユニバーサルシアターの運営に留まらず、地域の上映会のユニバーサル化についても積極的に協力しています。



360°音に包まれる森の中をイメージしたユニバーサルシアターの内観



小さなお子様連れでも安心して映画を楽しめる親子鑑賞室

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

当館を訪れるお客様に社会にあるバリアを自然に知っていただく機会となっています。また、どのようなことがバリアになるのか、どのような対応をすればよいのかについて、商店街の会合で話をすることにより、地域全体が社会のバリアを考えるようになりました。

### コミュニケーションをとる

スタッフは来館者に対し積極的に声をかけ、どのようなサポートが必要なのかを確認するようしており、来館者からはスタッフが話しやすいとの評価を受けています。聴覚障害者に対しては筆談での対応がメインとなっていますが、今後は手話の習得も目指しています。

### 適切な配慮を行う

障害のあるお客様が鑑賞の合間などに商店街で食事をする際、どんな風に案内をしてほしいかを、お客様自身やスタッフがお店の方に伝え続けた結果、商店街全体が対応に慣れ、積極的に配慮するようになりました。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

だれもが一緒に映画を楽しむための設備の充実のみならず、地元商店街への積極的な働きかけにより地域全体のユニバーサルな環境づくりに貢献しています。今後、他の地域や同業他社等へ取組が広がっていくことを期待します。

### 企業情報

東京都北区上中里一丁目35番15号

<http://chupki.jpn.org>



# 東京空港交通株式会社



空港アクセスを担う会社として、バスを利用する全てのお客様に「親切・丁寧・礼儀正しい」サービスを提供できるよう、ハード・ソフトの両面からバリアフリー化を推進しています。

現場で勤務する従業員は、新任のうちに心のバリアフリー研修の基礎編やサービス介助基礎研修を受講するほか、全従業員が定期的に心のバリアフリー研修を受講するようプログラムを組んでおり、全ての従業員が心のバリアフリーを意識できるような体制を整えています。

## 取組の概要

### ① 全社的な取組の実践

バリアフリーに関する研修は全役職員を対象に年 30 回以上実施しており、勤務体系の異なる現場の従業員が必ず受講できるよう年間計画を策定しています。また、年 2 回のサービス強化月間には、社長及び役員による現場の巡回や、素晴らしいサービスを行った従業員に対する表彰を行っています。

### ② 研修のスパイラルアップの実施

研修後には必ずアンケート調査を行い、従業員の満足度や理解度を数値化することで次回以降の講師の選定やレベルの設定を行っています。従業員の興味・関心の高い内容となるよう努めているほか、研修を繰り返すことで従業員の社会のバリアに対する気づきの向上を図っています。

### ③ コミュニケーションノートの活用

聴覚に障害をお持ちの方や外国の方とのコミュニケーションを円滑にすることを目的に、様々なピクトグラムを印刷した会社オリジナルのコミュニケーションノートを作成し、全ての車両に搭載しています。



外国人障害当事者の講師による研修の様子



ピクトグラムや外国語を盛り込んで作成したコミュニケーションノート

## 「心のバリアフリー」実践のための 3 つのステップ

### 社会のバリアに気づく

心のバリアフリー研修では障害当事者である車椅子ユーザーや外国人等を講師に招いており、日常生活や同社のバスを利用した感想について講演をしていただき、当事者の体験を従業員がより身近なものとして捉えられるようにしているほか、業務で使える手話や車椅子の取扱方法等を取り上げています。

### コミュニケーションをとる

バスに搭載しているコミュニケーションノートは、筆談具としてメモ帳を使用していた乗務員から「外国人利用者と簡単にコミュニケーションがとれるよう、指差しなどで対応できるものが欲しい」という意見を受けて作成しました。今では、乗務員と多様な乗客とのコミュニケーションツールの 1 つとして活用されています。

### 適切な配慮を行う

エレベーター付きバスの導入に際しては、障害当事者団体等との意見交換を行いながら車両メーカーと開発を進め、エレベーターに鏡を設置するなどの配慮を行いました。また、乗務員の目が届きやすい車両最前部の座席を優先席とし、移動や歩行が困難な乗客に配慮しています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

全ての従業員が心のバリアフリーを意識できる研修体制を整え、特に新任に対しては心のバリアフリーを身に付けてから現場に出すなど徹底した姿勢がうかがえます。今後は空港ビル会社等との連携をさらに強化して取組が企業外に波及することを期待します。

### 企業情報

東京都中央区日本橋箱崎町 4 2 番 1 号

<https://www.limousinebus.co.jp>

# 凸版印刷株式会社



独自の印刷技術を活用した障害者アート作品の展示会や商品化に、社員とアーティストが一体となって取り組んでいます。

障害者による絵画と自社の印刷テクノロジーを融合させた障害者アート作品を、社員と障害者アーティストが連携して企画し、展示することで、社員だけでなく、顧客や地域住民への障害者アートの普及促進を図っています。さらに、障害者アート作品を商品化することで社会的課題解決と経済的利益を両立させています。

## 取組の概要

### ① 技術を生かした障害者アート展示会の取組

障害のある方が制作した絵画を、自社独自の印刷技術である「プリマグラフィ」を活用して額装し、作品として展示する「可能性アートプロジェクト展」を実施しています。また、プロジェクトを通じて得たユニバーサルデザインの視点を生かして、絵画にスマートフォンをかざすと作品が動き出し、作品に込めた想いを聴くことができる AR コンテンツも制作しました。



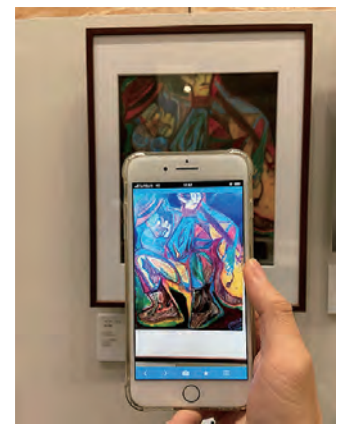
「可能性アートプロジェクト展」の様子

### ② 障害者アートを通じた社員と障害者アーティストとの連携

新入社員研修では心のバリアフリーについて学ぶとともに、障害者アート作品の活用例を考えるプログラムを実施しています。新入社員の考えた案を障害者アーティストと共有し、フィードバックも受けるなどの交流も行っています。

### ③ 障害者アート作品の価値化を推進

障害者アート作品をオリジナル紙製飲料缶「カートカン」や卓上カレンダー、ノベルティグッズ、絵本出版などに加工して商品化しています。障害者アーティストにアート使用料を支払うことで、アーティストの経済的自立を支援するとともに、障害者アート作品の理解・普及を促進しています。



スマートフォンをかざすと作品が動き出す AR コンテンツ

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

障害のある方と一緒に企画を作ることで、プロジェクトに参加した社員に社会のバリアに対する気付きが生まれています。障害の有無に関わらず、誰もが能力を発揮できる社会を実現することの意義を考え、より主体的に行動しようとする姿勢が高まっており、年々参加者が増えています。

### コミュニケーションをとる

「可能性アートプロジェクト展」の実施に当たっては、社内の各部門の社員が印刷技術やスペースデザインのノウハウを持ち寄り、障害者アーティストと社員と一緒に話し合いながらプロジェクトを推進しています。

### 適切な配慮を行う

障害者アーティストの中には、自分の持っている障害や、作品に込めた想いなどの情報も多くの人に知ってもらいたいという方もいます。そのような想いに配慮した社員の発案により、作品に AR 機能を付与して作品を見ている人にアーティストの声が届くようにする取組も行っています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

障害者アートという切り口で人々の意識を変えようとするユニークな取組を展開しています。取組を通じて、業務の中にある社会的バリアに気づき、製品開発等にも生かしていくことを期待します。

### 企業情報

東京都千代田区神田和泉町1番地

<https://www.toppan.co.jp>



# 日本電信電話株式会社



東京 2020 大会開催を契機に、グループ企業や自治体・経済界と連携して心のバリアフリーの推進に向けた取組を実施しています。

特例子会社の社員をハブとして、グループ会社や学校への取組に参画して取組を波及させています。また、パラスポーツ選手だけでなく、日本代表のマネージャーやブラインドマラソンの伴走者など、様々な形でパラスポーツに関わっている社員が情報の発信源になっています。

## 取組の概要

### ① 障害のある社員を講師としたグループ会社向け心のバリアフリー研修を実施

持株会社と特例子会社が連携して、グループ会社の新入社員や管理職など様々な社員を対象に、心のバリアフリー研修をグループ横断的に実施しています。心のバリアフリーに関して座学で学ぶ基本プログラムに加えて、独自のアドオンプログラムとして、特例子会社の障害のある社員が講師となり車椅子体験、アイマスク体験などを実施しています。

### ② 自社パラアスリートによる社員の心のバリアフリーの推進

各グループ会社で自社パラアスリートを講師とした心のバリアフリーの講演を実施しています。また、「Office de Boccia 大会」をグループ横断で盛り上げ、各事業会社別に社内予選大会を行うなど大規模に実施しており、各事業会社の社員とパラアスリートとの相互理解の機会を創出しています。

### ③ 自社パラアスリートが小中学校でパラスポーツ授業を実施

特例子会社に在籍しているブラインドマラソンの選手とブラインドサッカーの選手が講師となり、2018 年度から自治体と連携して地元の小中学校においてパラスポーツの授業を実施しています。児童や生徒が実際のパラスポーツを体験し、障害に対する理解を広げています。



小学校におけるパラスポーツ体験授業



グループ横断のボッチャ大会

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

特例子会社の障害当事者が講師となって、独自の体験型研修プログラムを実施しているほか、自治体と連携し、オリンピック会場までのバリアフリーマップ情報収集活動を実施することで、社員の社会のバリアへの気づきに繋がっています。

### コミュニケーションをとる

ボッチャ大会などのパラスポーツ体験では、障害の有無にかかわらず社員が相互にコミュニケーションを図りながら競技を行うことで、パラスポーツだけでなく障害についての理解も深めており、各事業所における日常的なコミュニケーションの円滑化にもつながっています。

### 適切な配慮を行う

職場において障害のある社員の意見を反映した環境整備をしています。例えば、特例子会社では、肢体不自由に対しては法基準以上の幅の駐車場の提供、視覚障害に対しては厚みと色の異なるカーペットの敷設、聴覚障害に対しては手話通訳士の活用など、グループ各社において社員個々の障害特性に応じた配慮をしています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

グループ会社と連携してパラスポーツ等に積極的に取り組むなど、社員が主体的に心のバリアフリーを実践するための取組を展開しています。今後は地域との連携をさらに深め、内容をブラッシュアップしていくことを期待します。

### 企業情報

東京都千代田区大手町一丁目5番1号

<https://www.ntt.co.jp>

# 藤田観光株式会社



全てのお客さまに宿泊施設などを安心・安全・快適にご利用いただけるよう、ユニバーサル対応の更なる強化を図っています。

ホテルや婚礼・宴会施設などの各事業所が実情に即して具体的な対応策をボトムアップで発案できるダイバーシティ推進体制を展開しています。また、事業所ごとに、従業員を主担当とし、総支配人を責任者、課長・マネージャークラスをサポート役とすることで、新人から総支配人まで参画できる体制を構築しています。

## 取組の概要

### ① 事業所ごとに企画・実行した取組を他事業所に展開

全事業所で「ダイバーシティ推進活動」を実施しており、事業所ごとの取組を年1回の全国会議で経営陣及び他事業所推進メンバーの前で報告することで、好事例を横展開しています。例えば、視覚障害、車椅子ユーザーの案内方法を動画で作成し、全従業員が視聴することを義務付ける取組を実施した事業所もありました。

### ② 全従業員を対象とした研修・コンクールを実施

全従業員を対象に、公募型のノーマライゼーション研修と手話コンクールを毎年実施しています。接客等のサービス技能を競うコンクールに手話部門を設けることで、従業員間で手話技能を高める工夫をしており、年々従業員の手話レベルが向上しています。

### ③ ホームページ上にユニバーサルデザインの取組紹介ページを作成

「ダイバーシティ推進活動」では、障害のある方への情報発信を重点項目に位置付けています。車椅子ユーザーの従業員の発案により、ホームページ上に「ユニバーサルデザインへの取り組み」ページを作成し、各ホテルの詳細なユニバーサル情報を写真付きで発信しています。



事業所ごとの取組を経営陣の前で報告している様子



手話コンクールの様子

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

ノーマライゼーション研修における視覚障害者、高齢者、車椅子ユーザーの疑似体験研修では、障害当事者の方を講師に招くことや、障害のある従業員との交流の場を設けることで、様々なバリアへの気づきがあり、多様なお客さまの受容力の強化につながっています。

### コミュニケーションをとる

手話コンクールでは、聴覚に障害のある方に審査員を務めていただくことで、どこが伝わりづらかったか等、当事者目線の具体的なフィードバックをもらうことができ、従業員のコミュニケーション能力の向上につながっています。

### 適切な配慮を行う

ホームページ上の「ユニバーサルデザインへの取り組み」に関するページは、現場の担当者と車椅子ユーザーの従業員が協働し、配慮が必要なお客さまがどのような情報を欲しているか、実際のホテルの通路幅で通行できるか等を、ホテル目線・当事者目線の両輪で議論・検証しながら作成しています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

事業所ごとの取組報告や手話のコンクールなど、全社的、組織的なボトムアップの取組が根付いています。引き続き、取組の質を重視しつつ、地域との連携や社外に向けた発信など取組の広がりを期待します。

### 企業情報

 東京都文京区関口二丁目10番8号

 <https://www.fujita-kanko.co.jp>

# 株式会社丸井グループ



全ての人々が「しあわせ」を感じるインクルーシブで豊かな社会の実現に向け、店舗づくりやサービスを通して、誰でも楽しめる企画を考案・実施しています。

全社的に実施している様々な研修を通じて、社員一人ひとりが自ら考え行動する力を身に付け、年代・性別・身体的特徴を超えた多様なお客様の来店を念頭においた店舗運営の改善や、ダイバーシティやインクルージョンの重要性の理解を深めるためのイベント開催を積極的に行っています。

## 取組の概要

### ① 社員に対する検定・研修の実施

社員一人ひとりが自ら考えて行動できるよう、ダイバーシティ研修、サービス介助研修など多様な方との向き合い方を学ぶ研修を実施しています。サービス介助研修については自社社員をインストラクターとして養成するなど、全社員が受講するための体制づくりを行っているほか、全ての研修を取引先テナントのスタッフにも広げることにより力を入れています。

### ② 「インクルージョンフェス」の開催

パラスポーツ体験、盲導犬体験、手話通訳付きセミナーなどを実施する「インクルージョンフェス」を店舗で開催し、お客様や取引先などを含めた、様々なステークホルダーに対してダイバーシティ&インクルージョンに対する共感の輪を広げています。取組の内容は社内イントラネットを通じ、社員全員が閲覧・共有できる体制としています。

### ③ ユニバーサルデザインの店舗づくりの推進

現場マネージャーの発案で、障害のある方の声を生かして誰もが気軽に使える「みんなのフィッティングルーム」を設置するなど、これまで試着を諦めていた方々にも利用してもらえる店舗づくりを推進しています。



インクルージョンフェスにおけるパラスポーツ体験の様子



「みんなのフィッティングルーム」

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

障害のある方やLGBTの方なども気兼ねなく快適に利用できる店舗づくりを行っています。また、施設の整備と併せて、店舗を様々な人が訪れるコミュニティーの場として活用してもらえることも念頭に置いています。

### コミュニケーションをとる

自社の主催するイベント以外にも様々なイベントにブースを出展し、社員自らが障害のある方と実際に触れ合いコミュニケーションを取ることで、障害に対する理解が進み、店舗における接客の際の実践につながっています。

### 適切な配慮を行う

バリアフリー対応のためのハード整備を行うだけでなく、お客様と接する社員がどのような対応・行動を起こせるかが重要との考えのもとで社員研修を行い、社員が自発的に行動できる力を身につけています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

ユニバーサルデザインの視点を取り入れ、様々な人が訪れるコミュニティーの場としての店舗づくりを推進しています。今後は、先進的な取組を全店舗に展開し、グループ全体で心のバリアフリーを一層推進することを期待します。

### 企業情報

東京都中野区四丁目3番2号

<https://www.0101maruigroup.co.jp>