

平成30年度

東京都「心のバリアフリー」好事例企業



## 好事例企業 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

障害者スポーツを通じた社員の意識改革や自治体との連携などを通じ、共生社会の実現に向けた創意工夫に富む取組を実施しています。



### 取組の概要

#### (1) 全社員を対象とした研修や障害者スポーツ大会でのボランティア活動の実施

全社員対象の「ダイバーシティ推進研修」に障害の社会モデルや障害者差別解消法に関する内容も盛り込んでいます。年間約20件の障害者スポーツ大会の応援や運営に多くの社員が参加し、感じたこと等のアンケート結果をKPI（重要業績評価指標）に反映しています。

#### (2) 自治体や大学と協力し、共生社会について考える機会を多くの人に提供

東京都及び多くの区や市と協力し、障害者スポーツイベントを支援することを通じ、多くの人に障害者スポーツを知り、体験する機会を提供しています。また、障害者スポーツと共生について考える連携講座を上智大学に開設しました。

#### (3) 障害のあるアスリートが社員として活躍できる場の提供

障害のあるアスリートを積極雇用し、引退後も見据え、競技以外の活躍の場として講演会、小学校での体験授業などの機会を創出しています。また、「アスリートガイドブック」を作成し、業務の状況や努力の様子を伝える素材として活用しています。

### アピールポイント

スポーツを通じた共生社会の実現を目指し、全社員が一丸となってスポーツ振興、とりわけ障害者スポーツの魅力伝える活動に取り組んでいます。社員や家族、代理店関係者が観戦や応援に参加して「観る、感じる、体感する、考える」機会を得ているほか、同様の機会を多くの人に提供すべく、自治体とも連携し幅広く活動しています。

#### (1) 社会のバリアに気づく

「ダイバーシティ推進研修」は部署単位で実施し、DVD視聴後にディスカッションを行うことで、様々なバリアや共生社会のあり方について気づきを促し、多様性について理解を深めるよう工夫しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

障害者スポーツ大会の観戦や応援、障害者アスリートによる講演や体験授業は、参加者が障害者と接する機会が増え、すすんでコミュニケーションをとることを通じて相互理解を深めることにつながっています。

#### (3) 適切な配慮を行う

障害のある社員が障害のない社員と同じ職場で共に働くことができるよう、特例子会社は設けずに、社内施設・制度整備及び補助具の導入を拡充し、障害者が「ふつうに、楽しく、誇りをもって」働くことができる職場作りに努めています。



障害者スポーツ大会で応援する社員

### 社員の声

全社員が一丸となって障害者スポーツを応援しています。社内に理解が浸透し、障害者スポーツの魅力を多くの方に知っていただくために、自治体との連携などの活動を拡充してきました。また、アスリートを含む障害者の雇用も継続し、障害のある人もない人も一緒に働くのが当たり前の会社でありたいと考えています。



国分寺市主催イベントで体験会を開催する障害者アスリート

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

全社的かつ持続的な取組である障害者スポーツ体験を通じて、社員の「心のバリアフリー」に対する理解を推進しています。今後は、スポーツを通じた障害理解を、実社会にある社会的障壁の気づきに繋げていく取組も期待します。

## 好事例企業 キヤノン株式会社

全社を挙げて障害者とのコミュニケーションとユニバーサルデザインを推進し、あらゆる人に配慮した製品やサービスを提供しています。



### 取組の概要

#### (1) 障害者等とのコミュニケーション促進に向けた社員研修の実施

本社及びグループ会社の社員を対象に、聴覚障害者とのコミュニケーションに関する集合研修とE-ラーニング研修を2004年から実施しています。集合研修では、聴覚障害のある社員と交流したり、手話講習や疑似体験を取り入れ、聞こえないという状況を健常者が深く理解できるよう工夫しています。また、障害者やLGBTに対する理解を深めるための当事者による講演会を社員対象に実施しています。

#### (2) 社内横断型のプロジェクト体制でユニバーサルデザインを推進

2009年設立の「全社ユニバーサルデザインプロジェクト」に各事業部の幹部が参加し、あらゆる人が使いやすい製品やサービスの提供に取り組んでいます。また、「ユニバーサルデザインガイド」を作成し、一般にも公開しています。

#### (3) 障害者スポーツの認知拡大や多様性理解を推進する活動の支援

障害のあるアスリートの写真を掲載したグラフィックマガジンの制作協力や、障害者スポーツの広報活動を支援する学生への撮影機材貸し出し、障害者スポーツ大会における写真撮影など、写真を媒体とした啓発を行っています。

### アピールポイント

1993年の車いす使用者にも使いやすい昇降式複写機販売に始まり、視覚障害者のニーズをふまえたオフィス複合機など、多様なユーザーを意識した製品開発を長年にわたり継続しています。障害者団体と協働で検証を重ねると同時に、「使う人の姿を美しく」をキーワードにバリアフリーの概念を推し進めています。

#### (1) 社会のバリアに気づく

「ユニバーサルデザインガイド」は身体的な要素以外にも、認知や感情など多様な制約について理解を促し、できるだけ多くの工夫や対策が必要であることを啓発しています。障害の有無だけでなく、様々な要因がバリアとなる場面があることを分かりやすく表現し、気づきにつながる内容となっています。

#### (2) コミュニケーションをとる

誰もが働きやすい職場環境の実現に向けて、視覚障害のある社員が講師となり、視覚障害者とのコミュニケーションに関する集合研修を2018年から実施しています。また、大田区の「高齢者ふれあいフェスタ」に協力するなど、地域イベントを通じた交流も進めています。

#### (3) 適切な配慮を行う

色弱者の当事者団体や点字図書館などと協力し、多様な視覚障害者の参加を得るなど、製品開発にあたっては、ユーザビリティの検証評価を行い、当事者の視点を反映しています。



目の不自由な方を対象とした複合機の操作性検証の様子



視覚障害者体験

### 社員の声

多様性理解を深めるための社員対象の活動を拡充する中で、当事者と接する機会を設けることの大切さを感じており、障害者スポーツの大会観戦や体験会など、社員の家族や知人の参加も歓迎するイベントを企画・展開しています。また、現在は内閣官房の研修プログラムなどをベースとした全社員対象の研修を社員が協力して作成しています。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

当事者による研修企画や製品のユーザビリティの検証評価に力を入れています。今後は、研修実施にあたり社会的障壁の理解を促進する観点から更なる工夫を加え、機器開発等に生かす取組を期待します。

## 好事例企業 株式会社京王プラザホテル

あらゆるお客様が快適なホテルライフを楽しめるよう、ハードとソフトの両面の取組を続けています。



### 取組の概要

#### (1) 社員を対象とした研修や情報共有を通じたサービスの向上

「心のバリアフリー」に関する講座受講を新入社員必修とし、その他の社員に対しても、希望者の講座受講や資格取得を推進しています。また、イントラネットを活用し社員間でお客様の声や対応事例を共有することで、日常的に気づきを促し、サービスの質の向上に努めています。

#### (2) 社内横断的チームによる全社としての取組の推進

2002年に社内横断プロジェクトチーム「バズアイ」を設立しました。社員の主体的提案を通じ、多様な方に配慮したサービスや接客技術の習得、社内啓発、地域・社会への貢献活動を続けています。これまでに、公募で選ばれた社員延べ300名以上が参加しました。

#### (3) 様々な障害や特性に配慮したハード面の整備の継続

1988年に車いすで利用可能な客室15室を設置して以来、ユニバーサルルームの新設や改善を続けています。また、補助犬専用トイレ、磁気ループシステム等の視覚や聴覚に障害のある方とのコミュニケーションツールなど多様な設備を導入しています。

### アピールポイント

社員が主体となって「心のバリアフリー」に関連する活動を実施しているほか、ユニバーサルルームをはじめとする様々な施設や機器の導入を長年継続しており、宿泊業界における先進的な取組です。駅やホテルのユニバーサルサポート体験など「心のバリアフリー」に関する理解を深めるための一般向けの活動も行っています。

#### (1) 社会のバリアに気づく

「バズアイ」の活動を通じ、障害の社会モデルや障害者差別解消法に関する理解を社内に浸透させ、日々の業務の中で、多様なお客様にとって何がバリアとなりうるのか考え、行動しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

お手伝いが必要と思われる方には、すばやくさりげなくお声掛けをし、相手が求めているサポートを確認する姿勢が、お客様からも評価されています。視覚や聴覚の障害のある方とのコミュニケーション方法も習得しています。

#### (3) 適切な配慮を行う

披露宴に参加される高齢のお客様へ対応した食の提供、視覚障害のある方へのクロックポジションを用いた説明、聴覚障害のある方とのUDトークを用いた会話など、様々な配慮を実践しています。



車いすユーザーのウェディング



車いす体験学習の様子

### 社員の声

お客様一人ひとりとコミュニケーションを大切にしています。聴覚障害のあるお客様が結婚式場の検討にお越しになった際、UDトークを使って会話したところ、直接話ができたことを大変喜んでくださいました。このような事例を社内でも共有し、すべてのお客様に喜んでいただける対応を心掛けています。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

組織全体で、長年に渡り、着実に「心のバリアフリー」を実践し、総合的かつ魅力あるサービスを展開しています。今後も、当事者の視点を反映させるための様々な工夫を継続していくことを期待します。

## 好事例企業 認定NPO法人**芸術と遊び創造協会**

東京おもちゃ美術館や全国の医療機関などで、年齢や障害の有無に関わらず、全ての人が楽しめる活動を展開しています。



### 取組の概要

#### (1) スタッフやボランティアを対象に研修を実施

スタッフや、ボランティアとして活動している「おもちゃ学芸員」が、高齢者や障害者に対する理解や心づかいに関する研修を受け、全国各地で行われる「移動おもちゃ美術館」などのイベントでも多様な参加者をサポートしています。

#### (2) 障害のあるお客様や乳幼児連れに配慮したサービス

視覚障害のある方に触覚や聴覚を通じて楽しめるおもちゃを紹介する、発達障害のある方にもわかりやすいイラスト集を活用するなど工夫をしています。乳幼児やその御家族が安心して遊べる環境も整備しています。

#### (3) 病児や障害児におもちゃ遊びを提供

全国の医療機関に「ホスピタル・トイ・キャラバン」を派遣し、病児の遊びを支援しています。また、難病や障害のある児童と御家族のために東京おもちゃ美術館を貸切にする「スマイルデー」を開催しています。

### アピールポイント

「芸術」「遊び」「おもちゃ」という普遍的価値をすべての人が楽しめるように、接し方や声かけ、活動の内容に工夫をしています。東京おもちゃ美術館では、障害者や幼児とその家族が安心して楽しめるよう、ハード面とソフト面の配慮が提供されており、近隣の店舗等でも取組が進むなど、地域への好影響も見られています。

#### (1) 社会のバリアに気づく

スタッフやボランティア、会員が、ユニバーサルデザインに関する講座や障害のある講師による講演を受講することで、社会に存在するさまざまなバリアへの気づきを促進しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

発達障害のある来館者とのコミュニケーションのために、見て分かりやすいイラスト集（ポケットカード）を館内に配置する、様々な障害の特性に配慮した声かけや応対を実践するなど、コミュニケーションの促進に力を入れています。

#### (3) 適切な配慮を行う

来館者には、幼児、障害者、高齢者、その家族が多く、日常的に個々の方に適した配慮を実践しています。例えば、視覚障害者には感触の違いや組み立てを体験できるおもちゃを紹介するなど、できる限り、他の来館者と同じように楽しめるよう工夫しています。

### 職員の声

お子様連れの方や障害のある方がお越しになりやすいよう、最寄の駅にエレベーターの設置を働きかけました。今では、多くの方が利用されています。また、来館者が訪れることの多い飲食店で、ベビーカーでも入りやすいような配慮がされるなど、少しずつ地域にも変化が見られるようになってきました。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

おもちゃを通して様々な利用者と接するなかで、自然な形で、利用者同士、利用者職員との「心の垣根」が取り払われています。今後は、社会的障壁の理解が、おもちゃ製作者の開発の気づきに繋がることを期待します。



スタッフやボランティアを対象に聴覚障害のある講師が手話を紹介



在宅の難病児、障害児と家族のための「スマイルデー」の様子

## 好事例企業 KNT-CTホールディングス株式会社

高齢者や障害者が旅を楽しめるよう、社員の研修や「トラベルサポーター」の同行、新しい企画の開発を長年にわたり実施しています。



### 取組の概要

#### (1) バリアフリーツアー実践に必要な知識とスキルを習得する研修の実施

1997年よりバリアフリー旅行を国内外で提供してきた実績とノウハウを活かし、社員に向けた研修を実施しています。知識を習得するセミナー型研修に加え、車いす使用者や視覚障害者の旅に同行してサポート方法を学ぶ実地型研修も行っています。

#### (2) 年齢や障害にかかわらず参加できる旅行サービスの提供

旅に出て豊かな人生を過ごしたいというお客様のニーズを満たすべく、バリアフリーの旅を提供しています。介護職員初任者研修以上の資格を持つ「トラベルサポーター」約300名が旅の仲間として共に楽しむ制度も構築し、多くの方の参加を得ています。

#### (3) 高齢者や障害者が楽しめるプログラムの開発

視覚障害者による自動車運転体験ツアーや、高齢者や障害者も人力車に乗りやすい「バリアフリーリキヤステーション」の開発などを通じ、お客様の夢の実現、ノーマライゼーション社会の推進に貢献しています。

### アピールポイント

バリアフリー旅行を20年以上にわたり提供し、アクセシブル・ツーリズムの推進に協力しています。お客様の要望に応え、視覚障害者の自動車運転体験、高齢者や障害者によるお遍路やバリアの多い観光地の訪問などを次々と実現させています。それを支える社員や顧客参加型の「トラベルサポーター」など、ソフト面の施策も拡充してきました。

#### (1) 社会のバリアに気づく

国内外のバリアフリー旅行を企画する中で、様々なバリアと向き合い、工夫を凝らした解決方法を考え、実践しています。社員による気づきが促進され、提案や積極的な対応が増えており、事例を社内で共有しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

お客様の要望を実現すべく、どのようなサポートが必要か、どんな体験をしてみたいかなどを具体的に聞き、それを旅行の企画に反映させています。また、障害のあるお客様と接する機会を社員研修に盛り込み、コミュニケーションを推進しています。

#### (3) 適切な配慮を行う

視覚障害者が触って楽しめる旅行、車いす使用者も急な斜面を移動できる人的サポート、高齢者が焦らずゆっくりと移動できるプログラム等、きめ細かい配慮を工夫して実践しています。2015年にはリフト付きバスも導入しました。

### 社員の声

何歳になっても、障害があっても、旅を諦めることのないように、お客様の御要望を伺い、実現の方法を考えています。無理なこととされていた、視覚障害者による自動車の運転体験も、車の運転が夢だという方のお話から生まれました。次は視覚障害者によるセスナ機操縦ツアーを企画中です。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

旅に同行する実地型研修等により、当事者の声をフィードバックする工夫をしています。長年の経験を生かし、認知症高齢者や医療的ケア児などにもバリアフリーツアーの対象が広がることを期待します。



初めて運転席に座る視覚障害者に説明する指導員



車いす使用者も負担なく乗れる設備を人力車会社と開発

## 好事例企業 自由が丘商店街振興組合

学生ボランティア「セザンジュ」による街案内や、イベントにおける「心のバリアフリー」の実践など、誰もが楽しめる商店街作りを進めています。



### 取組の概要

#### (1) 学生ボランティアや組合員を対象とした研修の実施

職員を対象に「ココロのバリアフリー」に関する研修・セミナーを実施し、意識改革を図っています。街の案内人を務める学生ボランティア「セザンジュ」の育成を行っています。障害のある講師による「ココロのバリアフリー」に関する講演や車いす体験のワークショップなどには組合員や地元の方も参加し、街のあり方を共に考えます。

#### (2) 学生ボランティアによる街案内や「お困り解決 MAP」の作成

毎週日曜日にセザンジュが街頭に立ち、障害のある方や高齢の方、お子様連れなど、様々な方に街案内をしています。車いすで入れる店舗や授乳施設、AED等について調査した結果を「お困り解決MAP」にまとめ、ホームページでも公開しています。

#### (3) 商店街のイベントでの「心のバリアフリー」の実践

地域の障害者団体やインターナショナルスクールと協力し、商店街で開催するハロウィンパレードや自由が丘女神祭りなどのイベントを、性別や国籍、年齢、障害にかかわらず誰もが楽しめるように工夫しています。

### アピールポイント

セザンジュの育成と活動の運営管理を商店街振興組合の事務局が担い、全ての来訪者が安心して楽しめるよう、商店街の街案内やバリアフリーに関する情報の収集・提供を行っています。また、毎月開催される執行部・事業部会でイベント等での配所方法について話し合い、成果や課題等を役員も含めて共有しています。地域の障害者団体やインターナショナルスクールとの連携を通じ、多様な視点が商店街の活動に反映されていることも特徴です。

#### (1) 社会のバリアに気づく

セザンジュや組合員を対象にした研修に加え、自由が丘女神祭りで義足のランナーによるトークショーを開催するなど、一般向けのイベントにおいても、多くの方が障害者の経験や視点を自然な形で知る機会を提供しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

商店街を来訪する多様な人と積極的にコミュニケーションをとることで、セザンジュは様々なニーズの存在を知り、対応方法を改善し、蓄積・共有しています。また、地元の障害者団体やインターナショナルスクールの関係者との交流も進んでいます。

#### (3) 適切な配慮を行う

例えば、同じ場所への道案内をする場合でも、車いす使用者と幼児とその家族に必要な配慮は異なるため、画一的な対応ではなく、相手の立場に立った案内を実践しています。多くの人で混み合うイベントでも、車いすで参加しやすいような配慮も行っていきます。

### 職員の声

誰もが買い物やイベントを自然に楽しむことできる商店街を目指しています。様々な方と接する中で、学生ボランティアが気づきを得て、積極的に声掛けをしたり、新しい活動を提案したりするなどの変化が見られます。これから車いす対応の店舗がさらに増え、「お困り解決MAP」を充実させていければと考えています。



「ココロのバリアフリー」ワークショップの様子



学生ボランティア「セザンジュ」による街案内

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

商店街を取り巻く地域社会や様々な世代・立場の人を巻き込んで「心のバリアフリー」の取組を推進しています。今後も、取組内容が社会的障壁の理解促進につながっているか定期的にレビューし、レベルアップを図っていくことを期待します。

## 好事例企業 全日本空輸株式会社

誰もが利用しやすいサービスの提供を目指し、様々な障害のある方の希望をふまえたサポートを提供しています。



### 取組の概要

#### (1)接客／非接客部門の社員を対象とした体験型研修やセミナーの実施

「心のバリアフリーセミナー」を開催し、障害のあるアスリートや学識経験者、車いす使用者など多様な講師から幅広い視点を獲得しているほか、接客部門は部門独自の実技研修がありますが、非接客部門約19,000名の社員を対象に「ユニバーサル実技研修」を実施し、様々な方へのサポート方法などを習得しています。

#### (2)発達障害のある方に配慮した情報提供や体験搭乗プログラムの開催

慣れない環境に不安がある発達障害の方に配慮し、事前の準備に活用できる「そらばすブック」と疑似体験できるビデオを作成しました。また、グループ会社も含めた空港や客室等の統括部署がプロジェクト形式により、発達障害のあるお子様とご家族を対象に、実機を使用した搭乗体験プログラムを国内で初めて統括部署がプロジェクト形式により実施しました。

#### (3)「ユニバーサルなサービス」の実現に向けたハード面の継続的な改善

誰もが利用しやすいサービスを提供すべく、一人ひとりのご希望に沿ったサポートを行うとともに、チェックインカウンターのローカウンター化、ラウンジのユニバーサル対応などの取組も進めています。

### アピールポイント

「ユニバーサルなサービス」のマインド、知識、気づきを醸成するために、全社員を対象とした複数の研修を実施しています。機内で提供するエンターテインメントプログラムに音声や字幕を付けるなどの情報保障等、様々なサポートを提供している中で、特に、発達障害のある方やご家族の声に応えた取組は日本国内における先進的事例です。

#### (1)社会のバリアに気づく

「心のバリアフリーセミナー」を2015年から9回にわたり開催し、様々な障害のある講師から気づきを得ているほか、車いすの操作を含む実技研修を通じ、社会のバリアに対する社員の応対力向上に努めています。

#### (2)コミュニケーションをとる

「ユニバーサル実技研修」では、サポートが必要な方の多様性や特性を理解して適切な応対ができるよう、同伴者ではなくご本人への声掛けや、筆談の実習を行うことで伝わりやすいコミュニケーションの方法を学び、相手の気持ちに寄り添った応対ができる社員の育成に努めています。

#### (3)適切な配慮を行う

機内誌の点字化と朗読音声の収録を25年以上続け、お客様から高い評価を受けています。また、空港係員や客室乗務員を対象に手話講座を開催し、空港の手続きカウンターや搭乗口、機内でよく使うフレーズを学んで、手話による情報保障に取り組んでいます。



経営層が率先して  
ユニバーサル実技研修を受講

### 社員の声

発達障害のある方向けの体験搭乗プログラムは、障害のある方とご家族の意見を踏まえ、関連団体の協力を得て開始したものです。実機を利用するのは簡単ではありませんが、できるだけ実際の環境に近いものをと考え、実現に至りました。今後も、お客様の気持ちに寄り添ったサービスの提供を続けていきます。



発達障害のあるお子様向けの  
体験搭乗プログラム

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

全社的な「心のバリアフリー」の理解促進を継続しており、とりわけ発達障害に焦点を当てた先進的な取組を実施しています。今後は、多様な利用者からの評価を的確に把握する仕組みを一層工夫することを期待します。



## 好事例企業 株式会社丹青社

多様性に関する研修を通じた社内の理解促進に加え、他組織と連携した幅広い活動を当事者が参画して企画・実施しています。



### 取組の概要

#### (1) 全役員や従業員を対象とした「ダイバーシティ研修」の実施

全役員・従業員を対象に多様性への理解を深める研修を実施しています。視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、LGBT、外国人など多様な特性のある当事者との対話をメインとし、気づきや意識啓発を促す構成としており、障害のある従業員も参画しています。また、役員の本職プロジェクトとして部門横断で「ユニバーサルキャンプin八丈島」を開催し、全社的な人材育成をしています。

#### (2) 企業、団体、自治体と連携したイベントを通じた多様性理解の促進

「ユニバーサルキャンプin八丈島」、「ユニバーサルキャンプTOKYO」、「2020年、渋谷。超福祉の日常を体験しよう展」を企業、団体、自治体と連携して開催し、心のバリアを取り除き、多様性を受け入れ、活かすことを推進しています。

#### (3) 活動の企画・実施に当事者が参加するインクルーシブなプロセスを重視

これらの研修やイベントの企画や運営側に障害者を含む多様な当事者が関わっています。活動の内容に加え、実施プロセスそのものもインクルーシブであることにポイントを置いています。

### アピールポイント

2005年から毎年開催している「ユニバーサルキャンプin八丈島」に延べ2,000名以上が参加するなど、多くの方に「心のバリアフリー」について考える機会を提供しています。ダイバーシティや「心のバリアフリー」に関する意識が社内に浸透し、聴覚障害者に配慮した職場での情報保障や、施設等の企画・設計・施工業務におけるユニバーサルデザインの実践も進んでいます。

#### (1) 社会のバリアに気づく

社内向けの研修に加え、小学生向けの「点字教室」や「パラスポーツ体験」、広く一般市民を対象としたイベント開催などを通じて、社会のバリアに気づく機会を数多く提供しています。そのプロセスに当事者が参画して経験を共有し、気づきを促しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

研修やイベントにおいて障害者を含む多様な当事者との対話や交流に重きを置き、コミュニケーションを通じたダイバーシティの理解を推進しています。社内ではUDトークや手話通訳者派遣を活用し、聴覚障害者の情報保障を行っています。

#### (3) 適切な配慮を行う

「ユニバーサルキャンプin八丈島」を通して、多様な参加者が共に3日間を過ごすことで、それぞれの人に適した配慮を習得し、実践しています。「手話をもっと学んでみたい」など参加者の意欲の向上も確認されています。



ダイバーシティ研修で障害のある当事者と対話

### 社員の声

空間をデザインする際、利用者の視点を理解することを大切にしています。ユニバーサルキャンプやダイバーシティ研修を通して得た気づきが、デザインに活かされています。障害者も含め、多様な利用者に配慮したデザインを実践していくために、知識を深めるだけでなく、多様な当事者との対話を通して学ぶことをこれからも継続していきます。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

地域の自治体をはじめとする多様な主体を巻き込み、イベントを通じて当事者参加による継続的かつ多面的な展開をしています。今後も横断的な取組を継続し、更なる多様性理解の促進に繋がることを期待します。



100名を超える多様な参加者が集まったユニバーサルキャンプin八丈島

## 好事例企業 日本電気株式会社

自治体、企業、教育機関、NPOや社会起業家と連携しながら、社内や地域社会における「心のバリアフリー」の実現に取り組んでいます。



### 取組の概要

#### (1) 研修やサークル活動を通じた社員の意識の改革

全社員対象のE-ラーニングの研修に、障害者やLGBTへの理解や障害者差別解消法の概要を盛り込んでいます。また、障害者スポーツに関するセミナーやユニバーサルデザインに関する講座の受講、ボッチャや手話のサークル活動も行っています。

#### (2) 自治体や企業との連携による地域社会向けのイベントの開催

東京都障害者福祉会館と共催で難病・重度障害者コミュニケーション支援講座を、東京都及び首都大学東京と協働でTOKYOみみカレッジを継続開催しています。また、オリンピック・パラリンピック等経済協議会の障害者スポーツに関する支援活動を合同幹事として牽引しています。

#### (3) NPOや社会起業家の支援を通じて社会課題の解決へ貢献

2002年から毎年開催している「NEC社会起業塾」は、「心のバリアフリー」の推進にも事業を通じて取り組む起業家を輩出しています。卒業生の立ち上げたNPOと連携し、多様性に対する理解推進や子育て中の女性の社会復帰支援などの活動も展開しています。

### アピールポイント

地域社会に広く影響をもたらす活動を多様なパートナーと共に実施しており、障害者、LGBT、外国人、子育て中の女性等、様々な人を対象とした「心のバリアフリー」を進める工夫がなされています。国内外の地域拠点・グループ会社毎に社会貢献活動の推進役として任命された社員が地域に合った企画を推進していることも特徴です。

#### (1) 社会のバリアに気づく

社内でのヘルプマークの普及促進や研修を通じて社員の気づきを促しているほか、基礎的な介助技術習得のため、講座受講を推進しています。また、公益財団法人日本盲導犬協会と連携し、全国の小中学校で出張授業を2006年より開催し、子供たちへも働きかけています。

#### (2) コミュニケーションをとる

ICTを活用した難病・重度障害者とのコミュニケーションや手話など、コミュニケーションの向上につながる活動を継続的に実施しています。また、障害者スポーツの大会へ社員が参加し、障害者との接点を持つ機会を創出しています。

#### (3) 適切な配慮を行う

障害者スポーツ大会では、観戦する障害者をサポートし、それぞれの方に合った適切な配慮を行っています。また、社員からの提案で、ICTを活用したサービス・ソリューションの実証実験に障害者が参加する、あるいはバリアフリーの観点で施設を改善するなどの取組も進んでいます。

### 社員の声

社内でのヘルプマークの普及啓発がきっかけとなり、社員のサークルやボランティア活動、様々なパートナーと協力した幅広い活動が進んでいます。国内外の約800名の社会貢献活動の推進者の意識も高まり、それぞれの地域で「心のバリアフリー」に資する取組を実践しています。



社内イベント「やってみたい！ボランティアチャレンジ2020」の様子



東京都と連携したボッチャの体験イベントの様子

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

ICT技術を活用し、自治体や大学等と連携した地域社会における持続的な取組を展開しています。今後は、「心のバリアフリー」の取組が事業にどのような変化をもたらしているかレビューしていくことを期待しています。

## 好事例企業 株式会社ブライト

社員の意識とスキルの向上を通じ、印刷物やウェブ、動画等の制作において、高齢者や障害者のニーズをふまえた情報バリアフリーを実践しています。



### 取組の概要

#### (1) 社員教育を通じた意識とスキルの向上

印刷物制作及びウェブ制作を本業としています。ユニバーサルデザインに関する5種類の検定の受検を社員に義務付け、人事評価・給与制度に高齢者や障害者への配慮の視点を盛り込み、ユニバーサルデザインの知識や多様なニーズのある方のサポート方法の習得を推進しています。

#### (2) 高齢者・障害者との協働を通じた情報バリアの解消

印刷物や動画等の作成において、高齢者・障害者をはじめとする当事者の視点を反映した情報バリアフリーを実践すべく、高齢者や障害者のモニターとの協働体制を構築しています。例えば、視覚障害者の要望を受け、江戸川区バリアフリーマップの音声化を実現しました。

#### (3) 多様な人を意識した情報保障とコミュニケーションツールの活用

ホームページに手話と字幕を付した会社案内動画を掲載しています。また、視覚、聴覚に障害のある方に配慮したコミュニケーションツールを社内に設置するとともに、会社案内を多言語で提供しています。

### アピールポイント

2007年の創業以来、高齢者や障害者への配慮やそのために必要な知識の習得を人事制度に組み込み、高齢者や障害者のモニターと協働して当事者の視点を制作物に反映するなど、「心のバリアフリー」の理解促進と実践に取り組んでいます。また、各種印刷物やウェブサイトなどの情報バリアフリー化の推進やホームページでの情報発信を通じ、「心のバリアフリー」に対する都民の気づきを促す効果をもたらしています。

#### (1) 社会のバリアに気づく

ユニバーサルデザインに関する検定や講習の受講、関連情報の社内共有等を通じ、全社員が社会のバリアを意識し、バリアを取り除くための研鑽に取り組んでいます。

#### (2) コミュニケーションをとる

高齢者や障害者のモニターとの協働体制を構築し、それぞれの方に必要な配慮を提供しながら、当事者の意見を確認し、制作物に反映させています。

#### (3) 適切な配慮を行う

高齢者や障害者の視点をふまえ、自社の制作物やホームページなどの情報バリアフリー化を実践しているほか、顧客やパートナー会社へも情報のバリアフリー化に関する提案を行っています。



高齢者や障害者から実際に意見を伺い、情報のバリアを解消している様子

### 社員の声

高齢者を対象にした安全運転に関する啓発ビデオの作成過程で、高齢のモニターからの提案を受け、高齢ドライバーがお手本となるストーリーに変更し、より親しみやすい内容にしました。このように、高齢の方、障害のある方から御意見を伺う中で学ぶことが多くあります。今後は外国人を意識した多言語の取組も進めていく考えです。



聴覚障害者、知的障害者、高齢者にも配慮した、手話動画版の会社案内

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

研修受講の人事評価への反映、障害者・高齢者モニターとの協働による製品・サービス作りなど、持続的に「心のバリアフリー」を推進するための創意工夫をしています。今後は、取組の成果に対する利用者評価の把握について更なる工夫を期待します。

## 好事例企業 前田道路株式会社 東京支店

様々な障害のある方にとって安全で快適な道路環境を整備するために、体験学習や講習会を通じて社員の意識の向上を図っています。



### 取組の概要

#### (1) 点字入り名刺の作成

福祉作業所に依頼し、点字入り名刺を作成しています。建設業で点字入り名刺を使っている例は少ないため、名刺交換の際に話題に上ることが多く、「心のバリアフリー」について気づきを促すきっかけとなっています。

#### (2) 視覚障害者誘導ブロック歩行体験会の実施

道路整備の際、視覚障害者誘導ブロックを敷設していますが、実際に歩いてみるとどのように感じるのかを知るために、社員を対象とした研修を行い、誘導される側と誘導する側の双方を体験しました。

#### (3) 手話講習会の開催

挨拶や危険を伝える手話を習得するため、社内で手話講習会を開始しました。これからは、社内で日常的に行われている会議の際に手話学習の時間を設け、さらに社内に浸透させていきます。

### アピールポイント

道路建設に携わる企業として、全ての人に安全な道路環境を提供すべく、社員が障害のある人の立場を考えること、コミュニケーションを進んで取れるようになることを目標に取組を進めています。

#### (1) 社会のバリアに気づく

視覚障害者誘導ブロック歩行体験を通じ、道路環境に存在するバリアに対する気づきを促しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

視覚障害者とのコミュニケーションのきっかけとなる点字名刺の利用や、聴覚障害者とのコミュニケーション促進に向けた手話の学習を通じ、多様な人とコミュニケーションをとる力を養っています。

#### (3) 適切な配慮を行う

歩行体験や手話講習会からの学びを視覚障害者の困難に配慮した道路環境の整備、視覚障害者誘導ブロックの適切な設置、工事の際の安全な誘導など、事業実施や工事現場での対応等に活かしていきます。



視覚障害者誘導ブロック歩行体験会の様子



手話講習会の様子

### 社員の声

道路に視覚障害者誘導ブロックを設置したり、工事現場で障害のある方を誘導したりすることがありますが、実際に障害のある方がどう感じるかを体験してみると、今後はどんなことに気を付けるべきかイメージがわき、また、誘導の際の注意点もわかり、実践に向けた心構えができました。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

道路建設事業者として、当事者と一緒に行う視覚障害者誘導用ブロックの検証、点字名刺や手話学習等を通じ、「心のバリアフリー」に対する理解を深めています。今後は、社員や社会の変化を継続的にモニターし、事業に生かしていくことを期待します。