

令和4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

東京都福祉保健局





# 有明堂グループ（株式会社有明堂）

スタッフや利用者様に対してのソーシャルインクルージョンを基本環境として、共存し、地域や多文化に開けた環境で、様々なバリアを取り除くお手伝いを行っています。それにより「できるだけ多くの方にヘルスケアをお届けすること」とともに「バリアのない雇用」を目標としています。

## 取組の概要

### ① 子育て世代が働きやすい環境や健康管理を提供

スタッフの経験値を活用し大変さを理解し合い仕事を互いにカバーするとともに、子育てや介護中に柔軟に働ける環境とスタッフへのヘルスケアの提供により欠勤日数が減少。ひとり親のスタッフも働きやすいように、フレックス制度等を導入するなど、様々なバックグラウンドのスタッフが働き続けやすい環境を実現しています。

### ② 社会参加のバリアを取り除く様々な独自サービスの提供

バリアにより活動が制限されることのないよう、友人との交流の機会が持てるように寝たきりで歩くことが難しい高齢者のもとへ友人を送迎するサービス、健康状態に配慮が必要な方も参加することのできるヘルスケアツーリズムなど、新たなサービスを企画し好評を得ています。また、ヘルスケアに関する研修等の国外での活動も展開しています。

### ③ 地域や文化に開けた、雑多として温かいソーシャルインクルージョン

高齢者、障害者、難病や産前産後の方向けのヘルスケア、ヘルスケア教育や言語アシスタントの提供により、健康状態や年齢、障害の有無、国籍に関わらない共存を可能としています。サービス提供における配慮事項は体系化され、各スタッフの気付きを踏まえブラッシュアップし共有しています。



インドの邦人向け「現地の気候におけるヘルスケア」の授業を提供



年齢、障害、国籍に関わらない地域のご利用者様 & スタッフの共存

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の社会モデルの視点でバリアを理解する

スタッフの多様性やバリアへの配慮の気付きを踏まえ研修資料を更新することで、理解を深めています。また、古くから視覚障害者による鍼灸指圧マッサージが行われてきたことから、関連イベントや国際交流を国外で企画運営。障害をバリアとせず生かす訓練の機会等も提供しています。

### コミュニケーションをとる

日本での滞在期間が短い外国籍の方などの個人や組織のスキルを見出し、語学アシスタントを提供して仕事の委託を可能としています。利用者様とのコミュニケーションの中での気付きが、より良いヘルスケアの提供や、社会参加のバリアを取り除く新たな企画にもつながっています。

### 適切な配慮を行う

「みんなでいけるパッケージ」等のサービスの企画により、本人の意思を尊重し、どんな状況でも誰もが楽しくみんなで過ごせる可能性を示しています。そして世帯の形（ひとり親、子育て、介護）が仕事のバリアと考えることがないように配慮しています。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

利用者とのコミュニケーションでの気付きを踏まえたサービス提供や新たな企画にも意欲的に取り組む姿勢がうかがえます。アジアでの様々なヘルスケア教育支援活動を通じて得られた経験をもとに、国内外での活動のさらなる発展を期待します。

### 企業情報

東京都世田谷区成城8-16-21

<https://www.ariakedo.net/seijobiyu>



# 株式会社エスプール

当社グループは、「アウトソーシングの力で企業変革を支援し、社会課題を解決する」を企業理念に掲げており事業活動を通じて社会課題を解決するソーシャルビジネスを推進しています。2021年12月に人事部内にD&I推進グループ\*を設立し、D&I及び障がい者雇用の社内推進に力を入れています。

※ D&I:ダイバーシティ&インクルージョン=多様性、包括性

## 取組の概要

### ① D&I推進グループと現場との連携による雇用支援

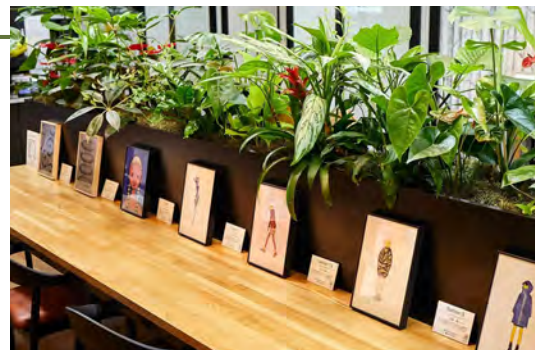
既存の部署から障がい者雇用を創出し、採用と定着の支援をしています。採用前の実習から入社時の現場理解研修、入社後の定期面談まで現場従業員と連携をとりながら実施。月1回有給の通院休暇を取得できる制度も導入し、パフォーマンスが発揮できる職場環境づくりに注力しています。また、D&I及び障がい者雇用に関する声に答える専用相談窓口を設置しています。

### ② あらゆる従業員に向けた多様な社内コンテンツの発信

障がい者雇用の理解促進と適切な配慮のため、『合理的配慮ガイドブック』を作成しました。また、D&Iについて理解を深めるため『D&I便り』を毎月配信。全従業員を対象としたe-ラーニングを年に1回開催しています。他にも障がいのある従業員を受け入れる管理者に向けた研修動画や、障がいがある従業員に向けた社内及び福祉制度の案内動画などの多様なコンテンツも導入しています。

### ③ 障がいのあるアーティストへ創作活動に専念できる働き方を提供

エスプールプラスに所属するパラアーティストグループCOLORSでは、障がいのあるアーティストが個性・キャリアを生かし芸術活動を行っています。アーティストが創作活動に専念できるよう、福祉の有資格者をサポートにつけ、障がい特性を鑑みたハイブリットワークを導入しています。また、キャリアアップも目指し、東京藝術大学の教授を講師に迎え、1対1で指導を受ける場を提供しています。



パラアーティストグループ「COLORS」の本社展示会での作品



東京都立港特別支援学校とのパートナーシップ実習の様子

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

D&Iの向上を目的としたe-ラーニングを全従業員を対象に実施し、必要な配慮についてより知ってもらえるよう『合理的配慮ガイドブック』を作成しました。障がいがある従業員の配属部署には研修を行い、一人ひとりが「知らない・分からない」とせず理解できる社内風土を目指しています。

### コミュニケーションを とる

社内SNSアプリを導入し、障がい者アーティストやパラアスリートの活動報告などを発信しています。また、「わーくはびねす農園」で働く従業員から届く野菜を通じてメッセージなどのやり取りを交わすことで、全社的なノーマライゼーション、ダイバーシティ意識向上に繋がっています。

### 適切な配慮を行う

定期面談や定点アンケートを実施し、障がいがある従業員の状況を確認しながら、就業調整や課題解決に向けた連携をとっています。現場でフォローする側の声も聞き、双方にとってより良い環境となるよう努めています。また社内の動画コンテンツは、情報保障のため字幕を入れて配信しています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

障害のある社員がパフォーマンスを発揮できる環境を整備するとともに、障害のあるアーティストが活動に専念できるような支援にも取り組んでいます。ガイドブックやSNSを活用し、さらなる全社的な意識の向上を期待します。

### 企業情報

東京都千代田区外神田一丁目18番13号  
秋葉原ダイビル6階  
<https://www.spool.co.jp>



# 株式会社 JTB データサービス

共に働く全ての人々が個々のユニークな特性を受容し、社員が真の自走に向けて伸び伸びと働いている状態が当社の目指す姿です。「障害者と社会を繋ぐ」役割を意識し、今後あらゆることにチャレンジしています。

## 取組の概要

### ① 自社ホームページに心のバリアフリー認定宿泊施設一覧を掲載

掲載承諾をいただいた「心のバリアフリー認定宿泊施設(観光庁事業)」のバリアフリー情報を掲載しています。認定を受けた宿泊施設から当社HPへの掲載依頼もあり、社会的気運の醸成にもつながると感じています。将来的には飲食店等含めて、動画撮影を盛り込む等、高齢者および障害者にとって快適な旅行のお役に立てるような「旅行情報サイト」としての価値を見出していきます。

### ② 宿泊施設に対して心のバリアフリー認定に向けた各種研修を実施

「心のバリアフリー認定」に向けた総合窓口として、複数施設を対象にバリアフリーに関する教育研修や障害別理解セミナーを実施しました。また、施設のバリアフリー性能を補完するための措置として、バリアフリーに対応した各種備品の紹介やバリアフリー対応のアドバイスも行っています。あわせて企業からの要望に応じ、障害別セミナーを実施しています。

### ③ 在留外国人聴覚障害者への就労サポート

日本国内において就労が困難と言われる在留外国人障害者のサポートを開始しました。まずは自社でコロンビアとタイの聴覚障害者を採用し、業務で必要な日本語の理解促進を図っています。またNPOと連携し、数十人の外国人聴覚障害者に対して日本語理解講座とビジネスマナー研修を実施予定です。



全国の宿泊施設様へ「心のバリアフリー認定制度」のセミナー開催



宿泊施設様に対して心のバリアフリー認定に向けた各種研修の実施

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の社会モデルの視点でバリアを理解する

JTBグループ全体でサポーター(上司・同僚)が障害理解講座を受講しています。障害のある社員の人事異動時のみならず、サポーターの異動時は新たに着任した社員が同講座を受講し、障害に関する基礎知識を身につけた上で、個々の配慮への理解が深められるようにしています。

### コミュニケーションをとる

配慮を前提とした上で、コミュニケーションが苦手な社員に対しては、自社開発のサポーターも交えたコミュニケーション能力向上プログラム(3ヶ月)を受講していただくことで、コミュニケーションの活性化を図っています。また、健常者も交えた手話サークルも定期開催しています。

### 適切な配慮を行う

障害支援の専門部署が年2回、本人及びサポーターと面談を行い就労状況を確認しています。聴覚障害のある社員が多く、共に働きやすい環境整備のため、全体朝礼の手話通訳対応や社内配信動画の字幕対応のほか、コミュニケーション支援アプリや電子メモパッドは誰もが日常的に活用しています。

福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

心のバリアフリー認定宿泊施設の認定に向けた研修実施や、JTBグループ全体の障害のある社員への支援など取組が充実しています。聴覚障害のある社員への環境整備等が広く社員に浸透しており、地域での手話講座の開催など対外的な取組もさらに発展することを期待します。

### 企業情報

東京都江東区木場2-17-16  
ビサイド木場4階  
<https://jtb-jds.co.jp>



# 株式会社SHIFT

SHIFTには障がいのある社員を中心に構成される「ビジネスサポートグループ」があり、業務の切出しの拡大、アートや花卉栽培など新分野での雇用を創出し、個々の才能や能力を活かす環境づくりを実施。社長の社外発信も活発で、障がい者雇用領域で第一想起される組織を目指しています。

## 取組の概要

### ① SHIFTグループのBPO機能として会社に貢献

ソフトウェアの品質保証などを行うSHIFTグループのBPO機能を担い、定例業務は143業務(前年度比178.8%増)、単発業務は280業務(前年度比175.0%増)と、取扱う業務を大幅に拡大。障がいの有無ではなく一人ひとりの才能や能力、さらには希望するキャリアに合わせ業務をアサインするため、なかには経営の根幹にあたる業務の一端も担うこともあり、社内での存在感や貢献度は大きいです。

### ② アーティスト社員の雇用とコミュニケーション活性化に向けた作品活用

2021年12月に「SHIFT Challenged Art 公募展」を本社にて開催。応募者の中から3名の障がい者アーティストを採用し、活躍しています。社員、家族、お客様とのコミュニケーションを作品で活性化させることを目的とし、会議室への展示・オンライン会議のWEB壁紙・社内表彰時の副賞などを制作してきました。会議時のアイスブレイクとしても好評を得ています。

### ③ 花卉(かき)プロジェクト～花を通して所属意識を醸成する挑戦～

イベント装飾や年4回程度の社内表彰で贈呈する花を、栽培からアレンジメントまで自社で担っています。障がいのある社員を含め様々な社員が関わり、各自の才能を生かし活躍しています。ともに働く社内のメンバーが育てた花を貰った社員からは、モチベーションが向上し、所属意識が育まれたという声もあります。



SHIFT Challenged Art 公募展 総評の様子



「SHIFT Award 表彰式」にて花ブーケを持つ受賞者達

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

多様な社員が在籍し互いに受け入れあう社風があり、社員の声を聴く体制も整っているため、ビジネスサポートグループの定着率は88.1%と一般と比べて高い水準にあります。ビジネスサポートグループとのやり取りや業務の切出しは、社員のバリアの理解にも寄与しています。

### コミュニケーションを とる

障がいのある社員が、業務や体調の悩みから今後のキャリアプランまで、幅広く相談する「ざっそう」という場を毎月設けています。目標面談・中間面談・フィードバック面談も年2回ずつ設け、年間20回以上の面談機会があり、活発にコミュニケーションを取り相互理解できる環境があります。

### 適切な配慮を行う

ビジネスサポートグループには、障がいに関する知見や資格を取得したマネジメントメンバーが12名ほど在籍し、ヘルスチェックや声掛けにより、不調サインを早期発見できる体制があります。また入社時には、配慮事項を明確にするためのマイカルテを記入していただき安心感を醸成しています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

障害のある社員が個々の能力を活かせる環境を整え、障害の有無にかかわらず様々な社員が参加する花卉プロジェクトなど特色ある取組も実施しています。今後もビジネスサポートグループの職域拡大をはじめ、社内外へのさらなる心のバリアフリーの浸透に期待します。

### 企業情報

東京都港区麻布台2-4-5  
メソニック39MTビル  
<https://www.shiftinc.jp>



# セガサミーホールディングス株式会社

DE&I\*を経営の根幹に位置づけ、多様な背景の人々が活躍できる職場と社会づくりを目指しています。障がい者理解・雇用推進においては、エンタテインメントグループらしいユニークで多面的な施策を積極的に展開し、全ての社員が自分ごと化できるよう「巻き込み力」に注力しています。

\* DE&I:ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン=多様性、公平性、包括性

## 取組の概要

### ① 従業員の理解と共感を広げる「セガサミー・サステナブルウィークス」

領域の広いサステナビリティについて理解と共感を広げるため、全グループ社員向けに「セガサミー・サステナブルウィークス」を開催。「障がい者理解体験型ユニバーサルマナー研修」「アウトサイダーアート展」「ランチタイムパラコンサート」「障がい者の為の公的支援情報セミナー」のほか、環境、人権、LGBT+、女性活躍含むイベントや研修、全17のコンテンツを実施しました。

### ② グループ本社の拠点「品川区」での地域貢献活動

グループ本社のある品川区の地域貢献活動に特例子会社を中心に他部門も含めて参画。「大崎エリアマネジメント」様と連携し、付近の公園、歩道の花壇の水やり、雑草抜きなどのボランティア活動を月1回、定期的に行っています。地域住民の方から「ありがとう」などと声をかけていただくことも多く、コミュニケーションを通じて地域での心のバリアフリーが浸透していくことを願っています。

### ③ アウトサイダーアート展

障がい者アート「Art of the Rough Diamonds展」を年に一度開催しています。当グループは障がいの有無だけでなく、多様な背景を持つ人々が自分らしさを大切に、共に働く仲間として理解尊重する企業文化を醸成しています。エンタテインメントを通じて、障がい者の活躍の場をつくりたい、その才能に触れる機会を提供したいという想いから取り組んでいます。



サステナブルウィークスで実施した障がい者理解体験型研修の様子



大崎駅周辺での花壇整備等のボランティア活動

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の社会モデルの視点でバリアを理解する

グループCEO含むグループ会社の全役員が本研修に参加し、「車椅子利用者」、「視覚障がい者」、「聴覚障がい者」、「高齢者」の4つの当事者体験およびサポート体験を行いました。当事者およびサポート役の2役を経験することで、障がい者への理解を深められました。

### コミュニケーションをとる

グループ本社では、ウォールフリー（壁や遮断するものがない）でオープンな執務エリアに、親会社やグループ会社と共に特例子会社も配置・同居しており、各社の垣根を越え、挨拶や声かけ、会話も活発なインクルーシブな環境作りと支援体制を構築しています。

### 適切な配慮を行う

グループ各社では、環境に敏感な障がいのある社員への配慮として、集中ブースやデスクパーテーションを設置しています。グループ本社には障がいの有無に関わらず誰もが利用できるフリーワークスペースが多数あり、観葉植物やアロマなどの工夫も施した多様な個室を設置、業務・休憩環境が充実しています。

福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

様々な研修で心のバリアフリーについて理解を深めるほか、特例子会社も含めグループ会社がオープンな執務室に同居し、インクルーシブな環境が実現されています。地域貢献活動をはじめ、さらなる取組の発展を期待します。

### 企業情報

東京都品川区西品川一丁目1番地1号  
住友不動産大崎ガーデンタワー  
<https://www.segasammy.co.jp/japanese/index.html>



# 株式会社 DAC ホールディングス

DACグループは社会に貢献する人を世に送り出していく“人づくり”を大切に、“社員  
の人間成長＝クライアント様や社会へのお役立ち”と考え、企業運営を行っています。また  
柔軟な働き方や休暇等の制度によって、多様な支援体制を構築し「働きたい会社」を  
つくっています。

## 取組の概要

### ① 全国をつなぐ委員会活動

グループ内の横断的な組織として委員会制度があります。他部署の人と交流しながら、各委員会で目的をもって活動して働きたい会社づくりを行っています。委員会活動では、誰もが住みやすい地域社会の実現につながるよう地域のごみ拾いボランティアや、D&I※推進委員会による自分の大切な人に会社や仕事について知ってもらおう仕事参観日などの活動を実施しています。

※ D&I:ダイバーシティ&インクルージョン=多様性、包括性

### ② 社内での多様性理解のための活動

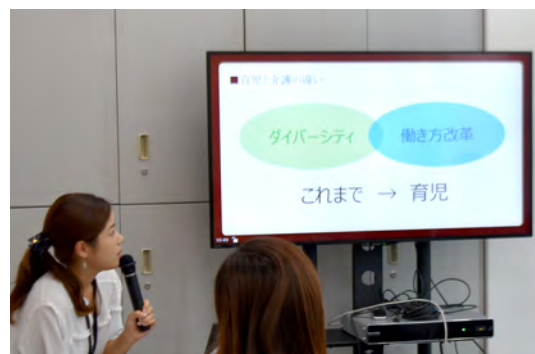
性別や年齢、障害の有無、未婚・既婚、国籍を問わず、働き続けられるようDACworkingstyle制度を作成しました。女性管理職によるメッセージブックも作成し、キャリア形成の一助としています。また、いつ訪れるかわからない介護に備え、家族と話すことや各種制度の紹介、ケーススタディを実施する仕事と介護の両立支援セミナーを実施し、働きやすい環境をつくっています。

### ③ 障害者雇用に関わる企業・支援機関等に対する講演、委員参画、見学受け入れ

社員の定着率の高さから、精神障害のある社員の雇用と定着のための支援体制に関する講演やテレビ出演など多くの機会を頂いています。このような活動を通じて、当社のノウハウを地域社会に還元しています。(実績:NHKハートネットTV「精神障害者の就労」出演(2018)、東京ライフ・ワーク・バランス認定企業 知事特別賞(2019)、企業見学受け入れ、他)



仕事参観日の様子



仕事と介護の両立支援セミナーの様子

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

障害当事者への理解と、「どう接して良いかわからない不安」という心のハードルを無くすことを目的に、障害者入社予定部門の周辺メンバーへ、障害者の雇用と定着に関して企業内ジョブコーチによるセミナーを実施しています。全社総会の中でD&I研修も実施し、幅広く理解を深めています。

### コミュニケーションを とる

社内におけるバリアフリーの醸成やグループ企業の連携促進を目的に、グループ間のコミュニケーション機会を設けています。宿泊型研修によるピアサポート環境の整備や、社内イベントによりコミュニケーションをとることで共に働く仲間の信念を理解し、協力できる環境を整えています。

### 適切な配慮を行う

月間健康指針の共有や、メンタルヘルスマネジメント検定の受検促進、D&I研修などのほか、障害者職業生活相談員の資格を持つ社員と障害のある社員との定期面談やアンケートの実施、仕事と治療の両立コーディネーターの配置など、より良い環境で就業できるよう配慮しています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

多様な人材がライフステージを問わず働き続けられるような制度を整え、社員の多様性理解に関する様々な取組も実施されています。今後も社内の取組の発展とともに、グループ企業間との連携による取組の強化など、さらなる心のバリアフリーの取組の推進を期待します。

### 企業情報

東京都台東区東上野4-8-1  
TIXTOWER UENO  
<https://www.dac-group.co.jp>



# 東京都ビジネスサービス株式会社

障がいのある社員を重要な会社の一員であると捉え、担当サポートスタッフの配置等による多面的な支援を通じて、彼らの活躍や成長を後押ししています。また社外に向けても障がい者雇用に関する無料セミナー等を実施し、社会全体の障がい者活躍推進に尽力しています。

## 取組の概要

### ① 障がいのある社員の活躍に向けた環境整備

障がいのある社員それぞれの特性に合わせた合理的配慮や、担当サポートスタッフによる定期面談や日々の体調確認等のサポート体制を通じて安定した就業を支援しています。また、やりがいを持って働けるように、リーダーや正社員登用のキャリアパス制度を設ける他、意欲や能力に応じた適正配置を行い、活躍の場の創出・拡大を図っています。

### ② 社内におけるDE&I※に向けた取組

階層や部門に応じた内容で障がいに関する社内研修を定期的実施し、障がいの垣根を越えて全社員が協働しようとする社内風土を形成しています。これはインフォーマルな場面にも浸透し、eスポーツに関心のある社員の主導により発足した「eスポーツ部」では、eスポーツを通じて障がいの有無によらない社員・企業間の交流が行われています。

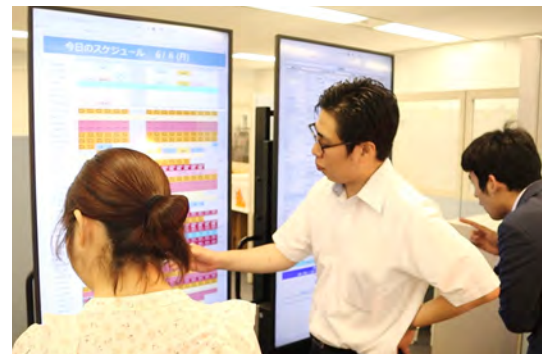
※ DE&I:ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン=多様性、公平性、包括性

### ③ 障がい者活躍の社会的気運の醸成に向けた取組

障がい者雇用のノウハウを基に、他企業向けの無料セミナーやメールマガジン配信。また、障がい者が製造に携わる商品の販売サイト「まるんと」も運営しています。さらに、個性的なキャラクターとの関わり方をゲームを通じて体感でき、障がい特性の理解や合理的配慮の方法などを学べるボードゲーム「ズバリ 気配り アニマッチ」を共同開発し、障がい理解の一助としています。



eスポーツ部とグループ企業の混合チームでイベント出場



デジタルサイネージによる自他の業務確認

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

社内研修を通じて、全社員が障がいに関する理解を深めるとともに、身近な事例として、適切なサポート体制の下で障がいのある社員が社内で活躍していることを知ることで、合理的配慮の必要性への気付きと、自分と異なる特性を持つ他者への心理的距離の接近が図られます。

### コミュニケーションを とる

社内のDE&I推進のため、定期面談やeスポーツ部等において直接的な対人コミュニケーションが行われるほか、自他の業務が一覧できるデジタルサイネージの設置や、システム上での日報の一元的な管理など、ITと連動した仕組みを設け、他社員との円滑な連携に努めています。

### 適切な配慮を行う

障がいのある社員の特性に合わせた多様な働き方の導入や、意欲・能力に合致した適正配置などを通じ、彼らの安定就労と活躍をサポートしています。また、社内の障がい者雇用のノウハウをセミナー等を通じて社外に波及させることで、社会全体の障がい者活躍を後押ししています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

障害のある社員への支援や適正配置により、安定就業と活躍の場の拡大を図り、長年のノウハウを他企業にも還元しています。eスポーツでの交流や障害者雇用に関するノウハウの社外への発信など、対外的な取組の発展を期待します。

### 企業情報

東京都江東区青海2丁目4-3 2  
タイム24ビル 5F  
<https://www.tokyotobs.co.jp>





# 株式会社ファミリーマート

家族のように多様性を受容し、多様な力を活かした価値創出を目指し、様々な障がい特性のある社員を雇用。様々な部門で活躍できるよう全国へ職域を拡大。また、障がい体験型プログラムによる障がいの理解促進や、障がいを持つ社員と働く就労体験も行っていきます。

## 取組の概要

### ① 全国への職域拡大や評価制度による昇格で働きがいのある職場づくり

障がいを持つ社員が生き生きと働くことができるよう、障がいの特性を考慮し、様々な職種で店舗、本社、営業所、農場など全国へ職域を拡大。多様な力が活かせるようジョブローテーションの実施や、評価制度による昇格、スキルアップが目指せる仕組みを構築。また、障がいを持つ社員や上司のサポートや相談窓口を設け、職場定着をサポートすることで離職率は低くなっています。

### ② 障がい体験プログラムや、障害を持つ社員との交流会の実施

社員の障がいへの理解促進のため、様々な体験型プログラムやミニ手話講座を実施しています。車椅子体験、聴覚過敏体験、聴覚言語障がい体験や、障がいを持つ社員と共に働く「就労体験」や「交流会」を実施しています。障がいを「体感」することで気づきが得られたとの声が挙がっています。また、障がいの基礎知識を深めるため、オンラインセミナーも実施しています。

### ③ 障がいを持つ社員が働く農場での就労体験、地域密着の取り組み

障がいを持つ社員が農場で有機野菜を栽培し、近隣の店舗で販売する地域密着の取組を実施し、地域での障がいの理解を促進。その様子を全社で体感するため、新卒新入社員全員、及び希望する社員が農場での就労体験実習を行っています。また、農場で働く社員の家族を対象とした業務報告会や収穫祭を実施することで、家庭と連携して定着をサポートしています。



農場で毎日おこなう手話朝礼、ミニ手話講座の様子



障がいの理解と地域密着の取組を体験する農場就労体験実習

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

障がい者雇用を担当するダイバーシティ推進グループのメンバーは、全員心のバリアフリーに関係する検定を受検。その上で、幅広くダイバーシティ推進を目的としたオンラインプログラムやイベント等を開催し、社員が社会モデルやバリアを理解・体感し、気づきを得られる機会を設けています。

### コミュニケーションを とる

障がいを持つ社員には支援機関を含めた面談を定期的に行い、安定就労をサポートしています。また、聴覚障がいを持つ社員は筆談機等を使用し、農場では手話朝礼を実施。店舗でも、一部でコミュニケーションボードや指差しシートを設置。今後対象店舗を拡大し、お客様に活用いただきます。

### 適切な配慮を行う

障がい特性や適性に応じた業務の割り振り、マニュアル整備、環境調整を行い、働きやすい職場づくりを心がけています。また、情報保障の観点から、社内でも利用する動画には字幕をつけています。店舗でも、マニュアルに障がいを持つお客様への対応方法を記載し活用しています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

体感を重視した研修などにより社員の心のバリアフリーの理解促進に努め、障害のある社員の安定就労への工夫も充実しています。各社員が様々な取組を通じて学んだコミュニケーション上の配慮をお客様向けに実践するなど、さらなる発展を期待します。

### 企業情報

東京都港区芝浦三丁目1番21号  
<https://www.family.co.jp>



# 株式会社ローソン

ローソンのグループ理念は、「私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします。」です。これは、社会に存在している多様性を認め合い、環境の変化に対応した新しいモノやサービスを生み出すことで、マチに貢献し、マチと一緒に幸せになることを意味しています。

## 取組の概要

### ① 多言語業務マニュアル&lawsonaryの作成

2018年7月よりレジカウンター内や店内厨房の衛生部分に関するマニュアルを4か国語対応とし、2022年9月に「緊急時対応マニュアルのやさしい日本語版」を店舗へ配信。外国籍従業員用ポケット冊子や「Lawson Channel(ろーちゃん)」にlawsonary(ローソン用語辞書)を用意し、9か国語でコンビニ特有の用語への解説を行い、外国籍従業員も働きやすい店舗に取り組んでいます。

### ② 「耳マーク」を表示した資材の展開

2022年8月30日より、聴覚障がいのある方も楽しく買い物ができるよう「耳マーク」を表示した資材を全国の店舗で展開しています。レジ横に「レジ袋の要・不要」「温めてください」などを指さして意思表示できるようイラスト入りのシートを貼りました。ご要望を受けてデータを一般公開しており、聴覚障がいのある方のみならず外国人のお客様にも好評です。

### ③ 福祉施設「PICFA」の障がいのあるアーティストとのコラボ

20名の障がいのあるアーティストが描いたデザインのMACHI caféカップを2022年2月より全国の店舗に展開、社内向けのSDGsハンドブック(表紙)にも採用されました。さらに、東京と神奈川の3店舗でトイレ全面をアートシールでデコレーションした「アートトイレ」、ポストカード、シール、店内マルチコピー機、ボックスティッシュのデザインとしても展開しています。



障がいのあるアーティストが描いたデザインのMACHI caféカップ



担当業務を記載したビブス着用の実験

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の社会モデルの視点でバリアを理解する

働く意思と能力を有する障がい者に対して、生きがい・働きがいのある職業生活の場を提供することは社会的使命と考え、多様性のある組織づくりを推進。全社員必須のe-learning研修や希望者向けの車いすバスケット体験イベントなどの参加により、理解を深められる環境づくりに努めています。

### コミュニケーションをとる

高齢者・障がい者・子育て世代・外国人など様々な方への接し方についてe-learning研修を行うほか、耳マーク資材など、お客様とのコミュニケーションをさらに円滑にする工夫も実施。また、店員向けアプリで、他店舗ともチャットや事例共有できるようになっています。

### 適切な配慮を行う

売場では自動ドアへの改装など、様々なお客様の利用に配慮したお店づくりを心掛けています。また、障がい者雇用の社員は働く日数や時間が選択でき、正社員登用の仕組みもあります。接客が苦手な障がいのある店員への配慮として、通常のユニフォームではなく、担当業務を記載したビブスを着用する実験も行っています。

福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

従業員もお客様も多様な背景を持つことを意識した取組が充実し、耳マーク資材の導入と一般公開など先進的な取組も実施しています。障害のあるアーティストのデザイン活用をはじめ、今後も様々な機関と連携した多方面での取組を期待します。

### 企業情報

東京都品川区大崎1-11-2  
ゲートシティ大崎イーストタワー 7F  
<https://www.lawson.co.jp>