

令和3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



# 株式会社アイエスゲート

「誰もが健康で暮らせる未来のために」「がん検診の言葉の壁をITで打破！」医療における聴覚障害者や外国人の意思疎通支援システムの研究開発など、ソフトウェアの開発を通して社会に貢献しています。

がん検診で行われるX線検査は、音声の指示が聞こえない聴覚障害者にとって受診が困難です。そこで、X線検査の指示内容を絵と文字等で表示する支援システムを製品化しました。また、聴覚障害者の「がん教育」や「がん検診の受診機会創出」等に係る社会貢献活動も行っています。

## 取組の概要

### ① 音声だけじゃない！指示内容を絵と文字等で表示する支援システム

がん検診で行われるX線検査の指示は、音声のみで行われています。そこで、「指示内容が見える」ようにX線検査支援システム『e-検査ナビシリーズ』（胃部X線検査、胸部X線検査・胸部CT検査、乳房X線検査）を製品化しました。多言語に対応しており、「見える指示」により聴覚障害者や日本語がわからない外国人だけでなく、健聴の被検者も安心してがん検診を受診できるようになります。

### ② 「がん教育」や「がん検診の受診機会創出」等に係る社会貢献活動

聴覚障害の有無にかかわらず、正しいがんの知識を広げるためにがん教育の一環として、(公財)日本対がん協会と(福)聴力障害者情報文化センターと連携し字幕と手話付きの動画教材を制作、DVD化し、全国のろう学校や聴覚障害者情報提供施設等に寄贈しました。また、墨田区保健計画課・障害者福祉課、東京都予防医学協会と連携し、聴覚障害者のがん検診の受診機会創出にも尽力しています。

### ③ 情報保障等について、がん検診を行う医療従事者側への啓発活動

聴覚障害の有無にかかわらず安心してがん検診を受診するには、検査を行う医療従事者側の理解が重要です。そこで、X線検査に従事する診療放射線技師へ情報保障等に関する講演などを実施しています。「どうして音声だけではダメなのか？」「聞こえない、聞こえづらい方々はどれだけいるのか？」「障害者差別解消法を知らないとどうなるのか？」などの周知及び啓発活動を行っています。



X線検査支援システム『e-検査ナビシリーズ』



字幕・手話付きがん教育動画DVDを制作

## 「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

聴覚障害がある方々にとってX線検査の受診は最も困難といわれています。「息を吸って」などの指示が音声のみだからです。日本の死亡原因1位は「がん」です。「がん検診」においてX線検査の役割は重要ですから聴覚障害の有無にかかわらずX線検査を受診できる仕組みが必要です。

### コミュニケーションをとる

X線検査の指示を聴覚障害の有無にかかわらず伝える方法について取り組んでいます。そのため、聴覚障害がある方々や検査を行う側の診療放射線技師等と意見交換をして、更に福祉工学の観点も加えて「指示がわかりやすい。システムを使いやすい」ように研究開発して実用化しました。

### 適切な配慮を行う

がん検診におけるX線検査の指示が音声だけではなく、絵や文字、手話でも簡便に表示されるシステムがあることで、聴覚障害の有無にかかわらず安心して質の高いがん検診を受診できることにつながります。そして、システムの普及とともに情報保障という適切な配慮の啓発も行っています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

聴覚障害者のがん検診受診におけるバリアに着目し、それを除去するための取組を行っています。多様な広報活動を通じて、医療従事者や自治体等への心のバリアフリーの普及啓発を一層進めていくことを期待します。

### 企業情報

東京都墨田区押上二丁目20番2号  
<https://www.isgate.co.jp>



# 株式会社イトヨーカ堂

「豊かな暮らしを届けるコミュニティ」の実現を目指してサービス提供と地域貢献を進めています。

小売業は毎日の生活に欠かせない生活インフラとしての役割を担っています。バリアフリー設備の充実や従業員に対して認知症サポーター養成・ノーマライゼーション教育を実施することにより、誰もが安心して利用できるお店づくりを進めます。

## 取組の概要

### ① 認知症サポーター養成強化月間によるサポーターの養成

地域包括支援センターと連携し、従業員向けだけでなくお客様向けや子供向けの認知症サポーター養成講座を実施しています。見守り活動などの地域連携を図るため、地域包括支援センターと顔の見える関係を構築しています。一部店舗では、地域包括支援センター職員と従業員の座談会を開催し、現場で起こっている事象や困っていることを共有し、養成講座の内容の更新を行っています。

### ② 店舗インフラを活用した地域コミュニティの場の提供

地域行政と連携した高齢者向けの各種相談会や食育・健康増進の取組、福祉作業所と連携した展示・販売会など店舗スペースを活用した取組を実施しています。育児相談員による無料相談会の実施に加え、店舗の赤ちゃん休憩室は子育て応援とうきょうパスポート事業、赤ちゃん・ふらっと事業に登録しています。東京都の自殺防止啓発活動や街の安全みまもりなど地域と連携した啓発活動を都内全店舗で実施しています。

### ③ 安全・安心なお買物環境の構築

妊婦、高齢者、障害者の方を優先する「おもいやり優先レジ」を設置しています。有人レジで時間が掛かっても安心してお会計いただけるレジです。また、お買物に不便を感じているお客様の自宅まで出向いて販売する移動販売「とくし丸」を運営しています。販売だけではなく地域行政と連携した啓発活動や見守り活動などを実施し、地域単位の課題の解決を図っています。



マタニティ育児相談



認知症サポーターが1万人達成

## 「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

認知症サポーター養成やノーマライゼーション等の社内教育、ユニバーサルデザインの推進を進めています。また、当事者やその家族との対話を通じてその声に耳を傾け、バリアフリーな売場・商品・サービスの構築を目指しています。

### コミュニケーションを とる

地域活性化包括連携協定を締結している自治体や地域包括支援センターなど地域との顔の見える関係を構築しています。地域連携から広く地域の声を集約し、今の時代にあった売場・商品・サービスを提供しています。

### 適切な配慮を行う

日々の業務での事象や接客対応を振り返り、事案によっては地域包括支援センターとの情報共有から適切な接客対応であったか確認を行っています。また、日々実施する全体ミーティングなどを通じたコミュニケーションを図っています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

地域包括支援センターや自治体との連携により、地域全体の心のバリアフリーに貢献しています。先進的な取組をより多くの地域・店舗へ横展開し、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

東京都千代田区二番町8番地8号  
<https://www.itoyokado.co.jp>



# 株式会社大塚商会

介助犬を引退した「ケイ君」を特別社員「心のバリアフリー大使」に任命し啓発活動を実施しているほか、社員向けセミナーや定期的な情報発信など、積極的に心のバリアフリー推進活動を実施しています。

特別社員「心のバリアフリー大使」ケイ君の活動を中心に、心のバリア・共生社会を考えるきっかけづくりをしています。ケイ君との触れ合いやデモンストレーションを実施しているほか、セミナーやデジタルサイネージで「心のバリアフリー」についての情報を発信し、啓発活動を行っています。

## 取組の概要

### ① 特別社員「心のバリアフリー大使」ケイ君による啓発活動

介助犬を引退した「ケイ君」を特別社員「心のバリアフリー大使」に任命し、本社ビルや首都圏の他事業所で触れ合い活動やデモンストレーション、昼休憩時に盲導犬の歩行体験などを行い心のバリアフリーの啓発活動に取り組んでいます。社員が補助犬やバリアフリーの理解を深めることにつながっています。受付横でも活動し、社員だけでなく来社されるお客様にも補助犬について知っていただく機会となっています。

### ② 心のバリアフリーに関する情報発信

全国の事業所にあるデジタルサイネージ(各階エレベーター前や社員食堂に設置)で、補助犬の仕事や障害者への声掛けの仕方などを発信し、エレベーター待ちや昼休憩の時間を学びの時間にしています。その他、イントラネットでケイ君や補助犬の動画を発信、社内報に補助犬に関するコラムを掲載するなど、定期的に情報を発信しています。

### ③ 社員向けセミナーの実施

セミナーでは障害当事者で補助犬と共に生活する方や訓練士の方を講師に招き、障害を持つ方への声掛けやサポート方法を学習しています。参加者がアイマスクをして盲導犬に誘導してもらう、車椅子で段差を乗り越えるコツを学ぶ実習など、体験型の講習も行っています。また新入社員教育として、入社式後の環境・社会貢献活動紹介ではケイ君も登場し、心のバリアフリーを説明しています。



心のバリアフリー大使「ケイ君」とデジタルサイネージ



車椅子で段差を乗り越えるコツを学ぶ実習の様子

## 「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

実際に補助犬(介助犬・盲導犬・聴導犬)と触れ合い、補助犬の役割を知ることによって当事者の困りごとを理解することができています。またケイ君と実際に触れ合えない社員に対しても情報が届くよう、毎月心のバリアフリーに関する情報を社内で発信し、社員の理解向上につなげています。

### コミュニケーションをとる

セミナーでは障害当事者の講師によるサポート方法の説明や補助犬と共に行う体験型の講習を行い、参加者に気付きを促しています。またケイ君が出社した際に、来客対応中の社員がお客様に取組を紹介している姿も見受けられ、少しずつ認知を深めています。

### 適切な配慮を行う

障害のある社員へ、「障害者職業生活相談員」の資格を持った社員による定期的な面談やアンケートを実施し、より良い環境で就業できるよう配慮しています。また、理解を深めた社員がお客様や取引先と接する際に、その方の希望に応じた配慮を行え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

日本補助犬協会と連携して心のバリアフリーの普及推進活動を実施しています。「心のバリアフリー大使」をきっかけとして、従業員がより多くのバリアに気付き、様々な業務の中で心のバリアフリーが実践されていくことを期待します。

### 企業情報

東京都千代田区飯田橋二丁目18番4号  
<https://www.otsuka-shokai.co.jp>



# 株式会社コヤマドライビングスクール

「企業は人なり」をモットーに、社員が人として成長できるよう研修制度や職場環境作りを充実させ、全ての方が車を通じて積極的に社会参加していただくため、安全・安心・快適な安全運転教育を提供しています。

当社にはマイノリティの方たちも含め「全ての方が平等に社会生活を営める社会づくり」を目指すノーマライゼーションのポリシーがあります。それに準じ英語で教習ができるコースや様々な障害に対応した教習など、設備の充実や専門スタッフを配置しています。これらは全て社員の発案によるものです。

## 取組の概要

### ① 障害の種類に対応した様々な教習コースをお客様に提供

聴覚障害・肢体障害をお持ちの方向けの教習コースを2002年に開始しました。聴覚に障害をお持ちの方には、技能・学科・検定などの全てを手話のできるインストラクターが担当しています。また、様々な障害に対応できるよう、特殊装置を装備した教習車両を揃えています。発達障害をお持ちの方向けの教習コースは2019年に開始しました。研修を受講した専門スタッフがチームで教習を担当しています。

### ② 高次脳機能障害をお持ちの方等の運転再開評価

既に免許をお持ちの方が、外傷や脳血管疾病の後遺症として高次脳機能障害となられた場合、提携病院の主治医より依頼を受けて、その程度により運転を再開できるか否かについて実車による運転評価を実施し、その結果を医師にフィードバックする制度です。車の運転が可能となれば社会復帰することができることから、年々評価依頼が増加しています。

### ③ 手話チャリティーコンサートD´LIVEを年1回実施

聴覚障害の方の免許取得に向けて手話教習の研究を2000年に開始しました。手話を学びその魅力を知ったスタッフの発案により、今まで手話に触れる機会がなかった方々に興味や親近感を持ってもらうため、障害がある方もない方も共に楽しめる手話歌&ダンスステージ「D´LIVE」を2004年から年1回開催しています。売上の一部は全日本ろうあ連盟など、聴覚障害者の支援として寄付しています。



手動装置など障害に応じた教習車を用意



手話チャリティーコンサート、聴覚障害者によるパフォーマンス

## 「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

英語コースの教本や問題集、聴覚障害者にとってわかりにくい用語をまとめた用語解説集などの教材も全て社員自ら制作しました。特に用語解説集の制作過程で改めて気付かされた言葉の壁や、肢体障害の方で車椅子利用者の方のケアやアシスト方法などを研修する過程で得た気付きは、社会のバリアを理解する機会となっています。

### コミュニケーションを とる

手話チャリティーコンサートD´LIVEは、聴覚障害者・お客様・学生ボランティア・社員のコミュニケーションの場として、開催しています。お客様の約7割は健常者の方で、障害のある・ないに関わらず誰でも共に楽しめるイベントとして、継続して実施しています。

### 適切な配慮を行う

トイレやエレベーターなどバリアフリーの施設整備だけでなく、お客様が不安なく教習できるように、英語・手話スキル向上のための社員研修会を定期的実施しています。発達障害をお持ちの方には本人が安心して通えるようコーディネーターが卒業まで徹底的にサポートします。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

運転免許の取得が社会参加の大きな足掛かりになることに着目し、様々な障害等に配慮したサービスを提供しています。今後もノウハウを蓄積・広く共有しつつ、多くの方の社会参加の推進に貢献することを期待します。

### 企業情報

東京都渋谷区神泉町11番1号  
<https://www.koyama.co.jp>



# 株式会社ジャルパック

アクセシブルツーリズム推進の専門部署を設置し、安心・快適な旅の提供サービスの充実を図り、誰もがストレスフリーで参加できるアクセシブルツーリズムの実現を目指しています。

年齢や障害の有無に関係なく、国内外の旅行商品では心配、要望などを伺い、お客様に寄り添った旅の手配を長年にわたり行い、多くの方に御利用いただいています。旅を諦めずに、誰もが旅を通して元気に、安心して楽しんでいただける「旅の提案」に全社一丸となって取り組んでいます。

## 取組の概要

### ①「心のバリアフリー」の理解を深めるため充実した社内教育を実施

「心のバリアフリー」の理解を深めるため、JALグループ全社教育とは別に、車椅子の試乗体験、高齢者や視覚障害者の体験グッズを利用した独自の教育を行っています。高齢のお客様や障害、慢性疾患のあるお客様への気付きを得て、日常的にコミュニケーションが取れる魔法の言葉「お手伝いいたしましょうか」を伝えています。サービス介助士やユニバーサルマナー検定の取得も推進しています。

### ② 様々な専用ツアー(アレルギーのお子様や車椅子利用者対象)の提供

2017年にお客様の声から生まれた「10品目低アレルゲン対応の沖縄ツアー」や車椅子利用者を対象としたハワイや北海道(スキーツアー)など様々な専用ツアーにも取り組み、現地ハワイや国内の観光、宿泊施設などの各関係先とも連携を取りながら、お客様の要望を叶えるように、旅先の様々なバリアと向き合い、解決方法を考え、お客様の笑顔に出会える旅の提案、手配を行っています。

### ③ サステナブルな新しい旅の提案への取組

飛行機を利用した旅をまだ経験されていない高齢の方や障害のある方の「旅への障壁」を排除し、行ける場所を探すのではなく、誰もが行ってみたい場所へ安心して旅をして、楽しんでいただけるような旅の選択肢の充実を目指します。旅行中のプランの提供や専用HPの改善など情報の発信にも力を注いでおり、東京都のポータルサイト「だれでも東京」との連携も行っています。



車椅子試乗会や高齢者疑似体験を実施



車椅子利用のお客様がハワイでサーフィンを楽しむ様子

## 「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

身近な障害のある社員から必要な配慮を聞いたり、車椅子利用の社員が講師となり、日常生活や仕事上での困りごとを伝えたりすることで、社員が意識していなかったバリアへの気付きを促進しています。それは、ツアーを企画する際のバリアの意識と解消の視点にもつながっています。

### コミュニケーションを とる

お手伝いを希望されるお客様のご旅行相談専用ダイヤルを開設し、お客様が旅を楽しんでいただけるように、要望や心配なことを具体的に伺い、一人一人のお客様に寄り添った対応ができるように社内人財育成を行っています。聴覚障害の社員による手話学習も毎月の朝礼で行っています。

### 適切な配慮を行う

「心のバリアフリー」の理解は海外スタッフにも浸透し、ハワイではトイレ事情の詳細を専用サイトで案内するほか、電動車椅子レンタルも導入しています。沖縄では島内観光「JALうたバス」でリフト付き車両を導入しました。社内朝礼やセミナーでは字幕で聴覚障害の社員への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

従業員に心のバリアフリー教育を実施することで、アクセシブルツーリズムを推進するほか、外部連携にも取り組んでいます。研修コンテンツを発展させ、ツアー商品のさらなる充実や開発につながることを期待します。

### 企業情報

東京都品川区東品川二丁目4番11号  
<http://jalpak.jp/index.html>



# 株式会社セレスポ

イベント制作会社として、誰もが楽しめるイベントが社会に増えることを目指し、社内外に向けた研修を長年実施しています。また、障害のある社員の職場環境を整え、長期就労につなげる取組を行っています。

1999年から、イベントにおけるバリアフリーに取り組み始めました。現在は障害の有無に限らず、年齢・性別・国籍等にも配慮するダイバーシティ&インクルージョンを推進しています。当社は、誰もが一緒に楽しむことで気付きが生まれるイベントを創出しています。

## 取組の概要

### ① 障害のある従業員の働き方を整備

契約社員として入社した障害のある従業員に対して、一定期間の就労後、本人の希望も踏まえて正社員へ雇用変更を行っています。入社後、正社員になるまでの間に、本人の状況を確認しながら職場環境（スロープの設置など）や利用機器（拡大器、モニター、筆談ボードなど）を整え、長期就労につなげています。

### ② 社員向けにサステナブルイベントを推進

社内横断組織として「サステナブルイベント研究所」を設置し、社内のあらゆる地域・部署・職種の社員が参加することで、サステナブルなイベントづくりができる人材育成に取り組んでいます。特に、障害の有無、性別、年齢、国籍などに関係なく誰もが安心して楽しめるイベントを創出していくため、障害のある人とのキャンプや車椅子セミナーなどの研修や勉強会を実施しています。

### ③ パラスポーツ体験を通じたダイバーシティ&インクルージョンの推進

パラスポーツの体験会を開催し、健常者も一緒に楽しめるスポーツとしてパラスポーツの普及、ダイバーシティ&インクルージョンの推進に取り組んでいます。社内研修はもちろんのこと、自治体が主催するイベントへの出展参加や企業・団体との共催により継続的な活動をしています。最近では、小中学校の授業や教員向けに実施するなど、教育面でのアプローチも進めています。



モニターと拡大読書器などの機器を導入



車椅子セミナーに多くの社員が参加

## 「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

当社が手掛けるイベントの多くは屋外イベントです。仮設物等での対応が中心となるため、既存施設に比べ多くのバリアがあります。設備・備品等のハード面だけでなく、スタッフ対応等のソフト面からも対応事例を増やし、誰もが快適に楽しめるイベントづくりに取り組んでいます。

### コミュニケーションを とる

障害のある従業員も他の社員と同様の業務をしているため、日常的に当事者の考えや行動を理解しやすい環境にあります。また、人事総務部の担当者が、職場内障害者サポーターに登録しており、幅広い情報収集やコミュニケーションを通じて、改善策を模索しています。

### 適切な配慮を行う

障害のある従業員には本人の状況を確認しながら、トイレやスロープなどの環境整備や、拡大器、モニター、筆談ボード、手話教室の実施などの環境を整え、誰もが働きやすい環境整備に配慮しています。また、社内で学んだことをイベント制作に生かし、行動しています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

社内横断組織を中心にユニバーサルイベントの推進に継続的に取り組んでいます。発注元への働きかけ等により、イベントにおける心のバリアフリーの重要性をより一層発信していくことを期待します。

### 企業情報

東京都豊島区北大塚一丁目21番5号  
<https://www.cerespo.co.jp>



# 大和リース株式会社

共生社会の実現を目指し、建設業に携わる企業として、共用品・共用サービスの普及に努め、障害の有無に関わらず、より多くの人々が利用しやすい施設整備を行っています。

「全ての従業員が仕事で活躍できる企業風土の構築」を基本方針とし、従業員にとって働きがいのある会社を目指しています。従業員が自ら作成した「大和リースの思いやりハンドブック(視覚・聴覚障害者編)」は、障害を知り、お互いを理解できるよう、職場だけでなく、社会でも活用できるツールとなっています。

## 取組の概要

### ① インクルーシブデザインを採用した施設整備

2019年9月に、豊島区より賃貸借契約にて設計・施工、維持管理・運営の業務を受託し、整備した「としまキッズパーク」が開園しました。車椅子でも遊べる砂場や親子で乗れる背もたれのついたブランコ等を設置し、障害の有無に関わらず、全ての子供たちが一緒に遊べる公園となっています。

### ② 「公益財団法人共用品推進機構」への賛助会員加入

障害の有無、年齢の高低に関わらず、使いやすい製品・サービスとして「共用品・共用サービス」を推進している公益財団法人共用品推進機構の賛助会員に加入しています。当社が共用品・共用サービスを含むデザインの先導的な役割を担うべく、普及に努め、より多くの人々の使いやすさにつながるよう発信していきます。

### ③ 大和リースの思いやりハンドブック(視覚・聴覚障害者編)を全社へ展開

このハンドブックは多様な人財と共に働くことに着目し、障害(視覚・聴覚)のある従業員が何に困り、職場でどのようなサポートを必要としているかの声を聞き、周囲の従業員に伝えるために作成されたものです。冊子化にあたっては文字や色使いについて、ユニバーサルデザインを考慮し、カラーユニバーサルデザイン(CUD)認証を取得しています。



インクルーシブデザインを採用した施設整備



大和リースの思いやりハンドブック

## 「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

大型プロジェクトの建設現場事務所に共用品アイテムを設置し、従業員や来場者体験の場を提供しました。また専門家を招いた意見交換会を定期的開催し、障害の特性別に使いやすさや不便さを顕在化し、アイテムリストに取りまとめ、設計時に有効活用しています。

### コミュニケーションを とる

視覚・聴覚障害について知ってもらうための手段として、従業員がグループで「思いやりハンドブック」を作成しました。さらに冊子化によって、共に働くために必要なコミュニケーションについて一人一人が考え、理解し合い、「思いやり」をもって誰もが生き生きと活躍できる職場環境作りを進めています。

### 適切な配慮を行う

障害の有無を問わず、多くの人にとって判別しやすく、分かりやすい「UDフォント」を活用(社内通達等)しています。また、聴覚障害がある従業員に「UDトーク」を導入・配付しています。UDトークでの会話は、同時に笑い合うことができ、「一緒に笑う」という些細なことが大切なのだと気付くことができました。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

全従業員対象の研修や視覚・聴覚障害に関するハンドブックの作成など、従業員へ心のバリアフリーを浸透させる姿勢がうかがえます。心のバリアフリーが更に根付き、様々な事業展開で発揮されることを期待します。

### 企業情報

大阪府大阪市中央区農人橋二丁目1番36号  
<https://www.daiwalease.co.jp>





# 東急電鉄株式会社

「ユニバーサルなサービス」を社会に提供する価値として掲げ、ホームドア整備などのハード面・接客サービスなどのソフト面、両面から取組を推進し、あらゆるお客様が利用しやすい鉄道を目指しています。

大手民鉄初の全駅<sup>※1</sup>へのホームドア・センサー付固定式ホーム柵整備完了などのハード施策の他、駅や車内において様々なお客様を想定した接客技術を競う大会を開催する等、心のバリアフリーに関するソフト面の取組も継続的に実施することで、あらゆるお客様が利用しやすい鉄道を目指し、共生社会の実現を目指しています。

## 取組の概要

### ① 駅係員・乗務員に対する「サービス介助士」の資格取得の推進

駅係員・乗務員に対して、歩行の介助や車椅子の操作など、ケアされるお客様と同じ目線に立ち、お手伝いできる「サービス介助士」の資格取得を進め、2021年3月31日現在で取得率100%<sup>※2</sup>を維持しています。何か困っているお客様がいらっしゃる際も、資格取得の知識を活かし積極的にお声がけし、「心のバリアフリー」を心掛けた案内を実施しています。



駅係員が参加する接客サービス選手権の様子

### ② 選手権・コンテスト実施による接客技術及びモチベーションの向上

駅係員、乗務員による障害をお持ちのお客様や外国人のお客様など、様々なお客様を想定した接客技術の向上を目的とし、「接客サービス選手権」「A-1コンテスト」(Aはアナウンス・アテンド・新しいなどの意)を実施しています。出場者本人のモチベーションや案内技術の向上の他、所属職場として入賞を目指すことで、職場全体のモチベーション、案内技術の向上に寄与しています。



A-1コンテストにて翻訳アプリを活用する乗務員

### ③ ホームドアなどの先進的なバリアフリー設備の整備

全てのお客様に安全で、安心して東急線を利用いただきたいという想いから、大手民鉄初の取組とし2019年度末までに東急線全駅<sup>※1</sup>にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了させ、ホーム上の安全性向上、安定運行に大きく寄与するなど、様々なハード面における取組も実施しています。

## 「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

お客さまセンターや駅窓口寄せられた意見、要望について、経営者を含め共有、検討する体制を構築しています。また「ユニバーサルサービス連絡会」を定期的に開催し、部門横断的に各施策の整備計画や進捗の確認、行政や障害者団体とコミュニケーションをとり、その内容を共有することで、ユーザーの要望の反映に努めています。

### コミュニケーションを とる

駅係員、乗務員はサービス介助士の資格を100%保有(2021年3月31日時点)<sup>※2</sup>し、定期的な研修の中で「心のバリアフリー」を再確認することで、積極的なお声がけを実践しています。また、障害者団体から意見を伺い、施策の参考とすることでハード・ソフト両面で高品質なユニバーサルサービスの提供を目指しています。

### 適切な配慮を行う

障害をお持ちのお客様等の案内時には、乗降駅の駅係員間で正確かつ容易に情報連携できる「バリアフリー連絡アプリ」を開発し活用することで、スムーズな案内を心掛けています。また駅窓口においては筆談ボードを設置、乗務員の携帯するタブレットに翻訳アプリを入れ活用する等、あらゆる方とのコミュニケーションを可能とするような配慮をしています。

※1 世田谷線・こどもの国線を除く ※2 一部中途採用社員除く

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

選手権やコンテストを通じて、全社的に心のバリアフリーを含めた接客サービスの向上に取り組んでいる姿勢がうかがえます。他の鉄道事業者にも取組を発信し、業界全体に同様の取組が波及していくことを期待します。

### 企業情報

東京都渋谷区神泉町8番16号  
<https://www.tokyu.co.jp/index.html>



# 株式会社東京ドームホテル

障害のある方や高齢の方の接遇は、特別なことではなくマナーの一つと捉えます。ハードだけでなくハートこそ大切に、接客部門においては、常時サービス介助士の社員が勤務している状態を目指しています。

お客様の安全・安心を第一に、「知識・技術」以上に相手のことを理解しよう、相手の考え方や気持ちを知らうとする、「態度・心構え」を大切にすることを社員教育の基本としています。ユニバーサルマナーや異文化理解研修を実施するとともに、障害のある方に配慮したサービスを提供しています。

## 取組の概要

### ① 多様なお客様をお迎えするための充実した接遇研修の実施

「ユニバーサルマナー講習」では多くの社員が障害のある方の対応を当事者でもある講師から直接学びます。その後、より深い知識と高度な介助技術を習得する「サービス介助士」資格取得を推進しています。車椅子操作、高齢者体験、補助犬の受入れ方、異文化理解、外国語、食物アレルギー基礎知識講習など、より高品質なサービスを提供するための社員教育を展開しています。

### ② 障害者、高齢者、外国人、乳幼児に配慮したサービスの提供

筆談機、ノックセンサー、車椅子の貸出しをしています。ホテルスタッフがホテル周辺を歩き、車椅子やベビーカーでの通行に適したルートの確認と写真撮影を行い、バリアフリーマップを作成しました。ベビールームの増設、館内の案内表示のピクトグラム採用促進、多言語翻訳チャットツールの導入など、全てのお客様に配慮したサービスを提供しています。

### ③ 訪日外国人受入れ態勢の強化

中国文化、イスラム文化(ムスリム)の理解を深める異文化理解セミナーを実施しています。加えて、インバウンド対応力強化、ニューノーマル時代の接客対応研修のほか、外国語力向上のためのアプリ学習、外国人講師による部門別集合研修(英語・中国語)、各種検定受験支援等を行い、訪日外国人客の受入れ態勢の強化を図っています。



ユニバーサルマナー研修にて手話を学ぶスタッフの様子



宿泊部門新入社員向け視覚障害者体験研修の様子

## 「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

社内委員会でお客様と従業員の声を共有し、「物理的」「制度」「情報」「心」にあるバリアを取り除く施策を打ちます。障害のある講師から対応時の心構えを学んだのち、サービス介助士資格を取得し、深い知識と高度な介助技術を習得することで、周りのバリアに気付くようになります。

### コミュニケーションを とる

相手の意向を尊重し、どのような配慮が必要か、「何かお手伝いできることはありますか」と、同伴者ではなく本人に対して声をかけます。外国語、同時翻訳チャットツール、筆談や手話、ジェスチャーを交えるなど、工夫と配慮を重ねることで相互理解を深めます。

### 適切な配慮を行う

バリアに気付いたら、バリアの解消に向けて一人一人が自分にできる範囲で行動に移します。声掛けや筆談、移動や移乗のサポート、貸出品の案内などを行います。障害のある従業員との協働では、業務内容を事前に相談し、適正な内容と量に調整しています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

従業員を対象とした様々な研修により、相手の意思を尊重し、適切な配慮を行おうという徹底した接客姿勢がうかがえます。今後も、ホテルにおけるハード・ソフト一体的なバリアフリーの推進に期待します。

### 企業情報

東京都文京区後楽一丁目3番61号  
<https://www.tokyodome-hotels.co.jp>



# TOTO株式会社

様々な身体状況、特性の方の水まわりの使い方や困りごとに寄り添い、誰もが使いやすい水まわりを目指して全社でユニバーサルデザインの実現に取り組んでいます。

水まわりは「誰もが」「まいにち」使う場所なので、一人でも多くの人の使いやすさを目指したものづくりを心がけています。そのため、多様なユーザー特性への理解を深めるとともに、社内外に向けた情報発信も積極的に行っています。

## 取組の概要

### ① 社内での多様性理解のための活動

2019年のユニバーサルデザインコンセプトのリニューアルに合わせて社内研修を実施し、改めて全社で取り組む意思を共有しました。また高齢者や障害者の特性理解のためのテキストを準備し、ものづくりや提案活動、社員研修に役立てています。環境整備ではバリアフリースイレ・男女共用(オールジェンダー)トイレのサインをルール化し、働きやすい職場作りに取り組んでいます。

### ② 使用者特性や必要とする配慮の発信活動

1974年より空間プランニングカタログバリアフリーブックを発行し、新しい情報を取り入れながら配布を続けています。車椅子利用者、オストメイト、乳幼児連れ、視覚障害者の方などに加え、近年は性的マイノリティ、発達障害、異性介助など、社会課題に応じた配慮を追加しています。また自社ホームページでも様々な方への配慮について情報発信しています。

### ③ ものづくりでの活動

新しく商品を開発する際には、使用者の意見や評価を頂くために実機を使用した検証を実施しています。検証では、実際の使用状況に基づいた動作を確認し、使いやすさ(にくさ)、動作のしやすさ(にくさ)の要因を丁寧に確認することで、一人でも多くの人の使いやすさにつながる設計に反映しています。



特性や必要な配慮を  
発信する  
バリアフリーブック



空間検証の様子

## 「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

行動指針として「TOTOグループ企業行動憲章」、ものづくり方針として「ユニバーサルデザイン方針」「UDコンセプト」を全社員と共有し、様々なユーザーを理解することの大切さと、ユーザーの特性に応じて必要となる配慮の理解を深めています。

### コミュニケーションを とる

より使いやすい製品を目指し、製品開発時には障害のある方や高齢の方などに実際に製品を見たり動作を再現したりしていただくなどの検証を行います。水まわりでの困りごとや具体的な生活の工夫を教えていただくことで、参加した社員の理解がより深まる場となっています。

### 適切な配慮を行う

困りごとや動作に適切に配慮した商品・空間の提案を通じて、使いやすい水まわりを世の中に増やしていくことを目指しています。より多くの人に配慮が伝わるよう、カタログやユニバーサルデザインWEBサイトなどでユーザーの特性や必要な配慮について継続的に情報発信しています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

高齢者、障害者等様々なユーザーの意見を取り込んで商品開発をしようとする姿勢がうかがえます。設計者等の外部関係者に対してユニバーサルデザインへの理解促進を図るなど、さらなる積極的な展開を期待します。

### 企業情報

東京都渋谷区代々木二丁目1番5号  
<https://jp.toto.com/ud/index.htm>



# 日本空港ビルディング株式会社

空港設備のハード面・ソフト面の整備を進めるとともに、空港従業員を対象とした研修・セミナーを実施することで理解を深め、お客様のニーズに沿った更なるバリアフリー機能向上に取り組んでいます。

空港利用のお客様へは、カームダウン・クールダウンスペースの設置やサービス介助資格をもったコンシェルジュによる案内など、多様な方が安心できるハード・ソフトのサービスを提供しています。また空港従業員へは、有識者による研修の開催など、理解を深める取組を実施しています。

## 取組の概要

### ① 障害のあるお客様へ向けたハード面でのサービス提供

ハード面でのバリアフリーに関するサービス提供として、発達障害の方等が気持ちを落ち着かせるための施設であるカームダウン・クールダウンスペースの設置、手話で電話をかけることのできる手話フォンの設置、ベビーカーや手動車椅子のお客様が使用できる個室ブースが広いトイレ・多機能トイレの増設、案内カウンターを車椅子のまま利用できるカウンター仕様への変更などを行っています。



カームダウン・クールダウンスペース

### ② 障害のあるお客様へ向けたソフト面でのサービス提供

サービス介助士資格を持ったコンシェルジュによる介助サービスや、手話技能検定4級以上のコンシェルジュの手話バッジ着用など、お客様が安心できるようなサービスを提供しています。手話技能向上のため、手話社内研修を実施し、継続的に学ぶ環境の整備を行っています。また、指差しでコミュニケーションがとれるコミュニケーションボードの改編も行いました。



「コロナ禍の接遇方法の共有会」の様子

### ③ 羽田空港従業員を対象にバリアフリー研修・セミナーを実施

車椅子の段差乗降や白杖を使用しての着席など座学と実技を交えたバリアフリー研修や、有識者による心のバリアフリーセミナーを実施しています。航空会社社員や空港内テナント店舗従業員にも参加いただき、見た目にはわからない障害について、有識者から実体験や他空港、海外の事例、法令などにも触れながら講義いただきました。

## 「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

羽田空港従業員を対象としたバリアフリー研修・セミナー実施での従業員全体の理解を深めることに加え、全国空港ビル協会主催のUDセミナーにも参加し、各空港のユニバーサルデザインの取組について情報を収集し、障害のあるお客様の空港利用の利便性向上を図っています。

### コミュニケーションを とる

航空会社、空港ビル会社共同参加となる「障がい者等のお客さまに関するコロナ禍の接遇方法の共有会」を開催しました。各社の現場スタッフが参加し、グループディスカッション、各社の取組の好事例の発表、実演(車椅子移乗、視覚障害者の手引き誘導)を行いました。

### 適切な配慮を行う

バリアフリーに関する設備やサービスを新たに設置・開始する際は、有識者や障害を持つ当事者の方にも現地調査に参加いただき、多角的な視点で懸念点や改善点がないか検討をしています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

従業員に対し継続的な研修を実施しながら、ハードとソフトの一体的なバリアフリーの推進に取り組んでいます。航空会社や空港内店舗など、企業の垣根を超えた取組をさらに展開していくことを期待します。

### 企業情報

東京都大田区羽田空港三丁目3番2号  
<https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp>



# 公益財団法人日本ケアフィット共育機構

おもてなしの心を育み、実践し、活動の場をつくるため、ヒト・コト・モノへケアをフィットするための取組を行っています。

「誰もが誰かのために、共に生きる社会」を目指し、障害のある方や高齢者を含めた多様な方の対応を身に付ける「サービス介助士資格」などを認定しています。従業員への資格取得も推進し、同時にボランティアなどの実践の場も多く用意しています。

## 取組の概要

### ① 障害者スポーツ大会などにおける障害のある人をサポートするボランティア活動

高齢者や障害者とのコミュニケーションや介助を身に付ける資格であるサービス介助士の資格取得者と共に、障害者スポーツ大会などにおいて、障害のある来場者の案内誘導などを担当するボランティア活動を続けています。また、従業員が参加しやすいよう、特別休暇扱いにするなどの支援制度を策定し、実際に多くの従業員が何らかのボランティアを経験しています。

### ② 小学校で、障害の理解・心のバリアフリーを推進する出張授業「おも活」の実施

“障害の社会モデル”の考えを小学生でも分かりやすいような内容で伝え、視覚障害のある職員が講師を務めることで子供たちの障害理解と心のバリアフリー推進を行っています。数多くの学生に心のバリアフリーに関する学びを提供しており、学生のみならず先生を含めて心のバリアフリーや障害についての気づきがあったとの声を頂いています。

### ③ 障害者就労支援事業所における障害のある利用者と従業員との交流事業

農業を通じた障害者就労支援を行うケアフィットファーム事業所が運営するぶどう畑などでの作業に本部職員も定期的に参加し、障害のある利用者との交流を行っています。実際に多様な人と交流を深めることにより、思い込みや固定観念を外しながらコミュニケーションをとり、知識だけでなく、経験を伴った心のバリアフリーを実感することができます。



サービス介助士資格の実技教習の様子



視覚障害者に対する手引き誘導ボランティア

## 「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

資格取得を通じて、障害の社会モデル、個人モデルを理解していただけます。例えば、実技教習の高齢者疑似体験では、高齢者の身体的な変化、不便さを体験するだけでなく、社会の何がその不便さを引き起こしているのかを考えることで社会にバリアが存在するという視点を養います。

### コミュニケーションをとる

筆談機や自動文字起こしアプリ、点字対応などコミュニケーションに使用できる用具を用意することはもちろんのこと、お客様の要望をお聞きして、どのようなサポートが必要なのかを確認して実践することを大切に、コミュニケーションをしています。

### 適切な配慮を行う

例えば障害のある方が受講を希望する際には、マニュアルどおりの定型的な対応だけに終始するのではなく、その方の状態や希望をヒアリングし配慮を行うことで、申込みから合格まで積極的に講座に参加できる環境を作り上げることを意識しています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

資格認定を通して、障害の社会モデルや心のバリアフリーに関する普及啓発を積極的に行っています。より多くの場面で障害者や高齢者等の当事者の参画も得ながら、業務のさらなる充実につながることを期待します。

### 企業情報

東京都千代田区神田三崎町二丁目2番6号  
<https://www.carefit.org>



# 日本航空株式会社

「誰もがいきいきと輝ける社会」の実現に向け、全社員の心のバリアフリーの実践によるD&I(ダイバーシティ&インクルージョン)推進とアクセシビリティ向上(利用環境の整備)に取り組んでいます。

研修やイベント開催を通じて全社員の心のバリアフリーの実践と障害のある社員の才能や能力を生かせる会社づくりに取り組んでいます。また、全てのお客様に安心していただけるよう、関係の方々と共に環境整備やアクセシブルツーリズムを推進し、社内外で障害者理解の促進に努めています。

## 取組の概要

### ① 経営を含む全社員教育や外部と連携した心のバリアフリーの実践

全社員の心のバリアフリーの実践とフロントスタッフの接客スキルの向上のため、実践も含めた社員のアクセシビリティ教育を継続的に実施しています。また、空港運営会社や外部団体と共同で障害者参画のイベントや意見交換会を実施し、社内外における障害者理解の促進・心のバリアフリーのマインド醸成に取り組んでいます。

### ② 障害のある社員の活躍推進と相互理解による全社員のD&I推進

経営トップの「ダイバーシティ宣言」のもと、D&Iの一環として、JALグループ全体で障害者雇用を推進し、才能や能力を生かした新たな活躍領域の創造に積極的に挑戦しています。例えば、障害のある社員が運営する社員用カフェ/マッサージルーム/ネイルルーム/シューシャインをこれまでに開設し、各施設を利用するJALグループ社員のD&Iへの理解を深める機会にもなっています。

### ③ 全てのお客様が安心して利用いただける利用環境の整備

予約から旅行先までのお客様とのあらゆる接点で安心・快適な利用環境の整備に取り組んでいます。例えば、事前の情報登録で手続きがスムーズになる「スペシャルアシスタンス登録サービス」や空港・機内で安心いただける「木製車椅子」、聴覚障害のあるお客様用の「インフォメーションカード」、「手話バッジ制度」を導入しています。また、旅の楽しさや豊かさをお届けするアクセシブルツーリズムを推進しています。



街を歩いてバリアフリー情報を登録するイベントを開催



障害のある社員の運営する社員用ネイルルーム

## 「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

JALグループ行動規範「社会への約束」をもとに、経営を含めた全社員を対象にアクセシビリティ教育を毎年実施している他、パラスポーツ選手などの障害当事者の講師を招いての講演会や障害のある社員との交流会を開催し、社会にある様々なバリアの理解を推進しています。

### コミュニケーションをとる

障害のある方とお話する際には、思い込みや先入観なく「何かお手伝いできることはありますか?」とお声掛けすることで、一人一人の特性を理解し、希望に沿った対応を行うことを心掛けています。また、障害のある社員とのコミュニケーションを通じ、当事者の意見を反映した誰もが利用しやすい商品・サービス開発に取り組んでいます。

### 適切な配慮を行う

各障害の特性に合った適切なサポートを行えるよう、空港や機内に木製車椅子や聴覚障害者向けのインフォメーションカードなどの介助支援ツールを用意しています。また、移動にバリアを感じるお客様や付き添いの方向けに、事前に旅の不安を解消する「空港体験プログラム」を2017年から毎年開催しています。

福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

インフォメーションカードや手話バッジなど、お客様の視点に立ったコミュニケーションを重視してサービスを提供しています。障害のある従業員のさらなる活躍と、心のバリアフリーの一層の浸透に期待します。

### 企業情報

東京都品川区東品川二丁目4番11号  
<https://www.jal.com>



# 日本交通株式会社

ユニバーサルデザイン車両の導入に伴い、全社員がバリアフリー研修を受講するなど、日常からタクシー輸送のバリアフリー化に貢献しています。

ユニバーサルデザイン車両の導入とサービスメニューの充実により、多様化する移動ニーズに応えています。さらに、それを支える乗務員の人材育成、接客接客スキル、ホスピタリティの向上にも力を注ぎ、利用者に寄り添ったバリアフリーな社会インフラの提供を目指しています。

## 取組の概要

### ① ユニバーサルデザイン車両の導入とそれに伴う社員研修の実施

2017年よりユニバーサルデザイン車両「JPN TAXI (ジャパントクシー)」を導入し、2020年には直営事業所で全車の置き換えを完了しています。同時に各事業所で車椅子乗降研修を実施し、乗務にあたっては受講を必須としました。2018年からは新入社員研修の中に独自の車椅子乗降・高齢者対応プログラムを組み込んで、意識とスキルの向上を図っています。

### ② 妊婦さん向け「陣痛タクシー」サービスの提供と助産師講習の実施

2012年に開始された都内初のサービス「陣痛タクシー」は、お迎え場所・かかりつけ病院・出産予定日などを事前登録することで簡単にタクシーを呼ぶことができます。入社時に全乗務員へ助産師監修の講習を受講させ、妊婦さんの気持ちに寄り添うホスピタリティを育成しています。また全乗務員での対応を可能とすることで、近くのタクシーが素早くお迎えに向かえる体制を整えています。

### ③ EDS「キッズタクシー」「サポートタクシー」サービスの提供

2011年開始のEDS(エキスパート・ドライバー・サービス)は、全社員から選抜された精鋭乗務員が行う、専門的なタクシーサービスです。「キッズタクシー」は乗務員が小児救急救命資格等を持ち、学校・塾、産後退院、お宮参りなどお子様向けの送迎を行います。「サポートタクシー」は乗務員が介護職員初任者研修等の資格を持ち、高齢者、体の不自由な方のお出かけをお手伝いします。



JPN TAXIを用いた車椅子乗降の社員研修



「陣痛タクシー」運行の様子

## 「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

入社時の研修プログラムから、車椅子の乗降、高齢者への対応、妊婦さん送迎などの講習を組み込み、タクシーは単なる移動手段ではなく社会的使命があることへの理解を深めています。そのような取組がさらに、ホスピタリティ意識の高い人材を集める循環を生み出しています。

### コミュニケーションを とる

日々の改善課題、業務ノウハウ、成功体験などの共有に、グループウェアなどのIT技術を活用し、勤務時間の異なる社員間のコミュニケーションを図っています。運行管理者からの個別指導、乗務員同士でのノウハウの水平展開等を通じ、サービスの維持・向上が図られています。

### 適切な配慮を行う

介護資格や救命講習などより高度な資格の取得を推奨し、それらを取得した乗務員は専門的なサービスに従事できるよう社内のキャリアアップ制度を整え、社員のモチベーションアップ、意識啓発を図るとともに、サービスの拡充、多様なニーズへの柔軟な対応につなげています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

多層的な従業員教育とサービス提供により、多くの方が円滑に移動できるまちづくりに貢献しています。同業他社に対してもノウハウを共有するなど、業界全体の心のバリアフリーを先導していくことを期待します。

### 企業情報

東京都千代田区紀尾井町3番12号  
<http://www.nihon-kotsu.co.jp>



# 丸紅オフィスサポート株式会社

社員が心身共に健康で毎日元気に働けるように、多様な支援体制を構築するとともに、社員が互いに協力・連携して活躍できる環境を整えています。

社員の健康を支援する専門組織を設置するほか、障害を持つ社員同士が共に助け合い、連携できるピアサポート体制を整備し、複合的な支援体制を構築しています。また、支援体制に関する経験や知見をグループ会社に助言するとともに、他企業の見学要請に積極的に対応しています。

## 取組の概要

### ① 健康支援室の設置

障害のある社員の健康管理と長期安定的な就労を目的として、2014年6月より健康支援室を設置しました。全社員の健康管理を行うために、精神保健福祉士、公認心理師、職場適応援助者が社員をサポートしています。

### ② 社内バリアフリー（ピアサポート体制）の醸成

障害のある社員が、上司や先輩として、あるいは同僚同士で互いにサポートする体制を支援しています。多くの社員が、障害者職業生活相談員や職場適応援助者として活躍し、共に働く相手を理解し協力するピアサポートの環境を整えています。

### ③ 障害者雇用に関わる企業・支援機関・学校・医療機関に対する講演活動

精神障害のある社員の安定雇用のための支援体制に関する講演の機会が多く、東京都立中部総合精神保健福祉センター、大学、高齢・障害・求職者雇用支援機構、障害者雇用企業支援協会等で精神障害者雇用の実例について講演活動を継続して実施しています。



健康支援室での社員相談の様子



対外的講演活動の様子

## 「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

丸紅(株)主催「Marubeni Diversity Days」イベントでは、当社の活動や、障害のある社員との協力・連携等を紹介しました。同イベントの目的である、多様な個の強みを活かす職場づくりやダイバーシティ、及び人財の多様性がもたらす企業の成長について、多数の丸紅グループ社員に対して紹介し、様々な当社のバリアフリーの取組への理解を深めることに貢献しました。

### コミュニケーションを とる

社員間でのコミュニケーション向上や、業務の円滑な履行、規則正しい健全な生活習慣の習得を目的として、年に1度、泊りがけの社内研修を実施しています。研修では外部講師を招き様々なテーマの講義に参加し、またパネルディスカッション等を通じて、社員一人一人が自分自身と向き合い、前向きに活動できるライフスキルを習得します。

### 適切な配慮を行う

社員個々の特性を最大限に活用できるように業務履行のプラットフォームを構築し、社員が安定して取り組める工夫を講じています。その他、障害種別に応じてパーティション設置、フリーハンドマイク、自動音声読み上げ機、通院特別休暇等の制度化、緊急避難サポート制度などの配慮を行っています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

障害のある従業員が安心して就労できる環境を整備し、その経験や成果を積極的に外部にも発信しています。この取組がグループ全体に還元され、心のバリアフリーの取組を一体的に推進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4番2号  
<https://marubeni-office-support.com>