

令和6年度経済産業政策関係調査事業

（企業経営におけるDEI（ダイバーシティ & エクイティ & インクルージョン）の
浸透や多様な人材の活躍に向けた調査事業）

合理的配慮に関する国内企業 における実践事例集

第1章	はじめに	P3	第3章	企業事例のご紹介	P14
	障害者差別解消法とは	P4		東京ガス株式会社	P15
	合理的配慮とは	P5		株式会社LITALICO	P20
	環境の整備とは	P6		櫻スタートラベル合同会社	P25
	(参考) 不当な差別的取扱いの禁止	P7		株式会社ファミリーマート	P30
第2章	企業事例から見えるポイント	P8		アニヴェルセル株式会社	P36
	調査方法と掲載事例の概要	P9			
	事例から見えるポイント-合理的配慮に向けた環境整備-	P10			
	事例から見えるポイント-社内体制の整備方針-	P11			
	事例から見えるポイント-社内体制の整備方法-	P12			
	合理的配慮の提供の成果と課題	P13			

第1章

はじめに

障害者差別解消法とは

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」は、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年（2013年）6 月に制定されました。さらに、令和 6 年 4 月 1 日には、事業者による「合理的配慮の提供」の義務付け等を内容とする改正法が施行されました。

障害者差別解消法における障害者とは、障害者手帳を持っている人だけではありません。身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）がある人であり、障害や社会の中にある障壁により、継続的に日常生活、または社会生活に相当な制限を受けているすべての人を指します。これは、障害のある人が受けている制限は、その障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものという「社会モデル」の考え方を踏まえています。

同法では行政機関等及び民間の事業者に対して、「不当な差別的取扱いの禁止」「合理的配慮の提供」「環境の整備」の 3 つを義務付けています。次頁以降それぞれについて解説します。

本事例集は「合理的配慮の提供」について、企業事例等の調査を行った結果をまとめたものです。

（出所）政府広報オンライン <https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

改正法施行前の障害者差別解消法

	行政機関等		民間事業者	
不当な差別的取扱いの禁止	◎	（法的義務）	◎	（法的義務）
合理的配慮の提供	◎	（法的義務）	○	（努力義務）
環境の整備	○	（努力義務）	○	（努力義務）

現行の障害者差別解消法

	行政機関等		民間事業者	
不当な差別的取扱いの禁止	◎	（法的義務）	◎	（法的義務）
合理的配慮の提供	◎	（法的義務）	◎	（法的義務）
環境の整備	○	（努力義務）	○	（努力義務）

障害者差別解消法における法的義務について
（出所）水田進「障害者差別解消法と実務対応がわかる本」（中央経済社）を参考に、みずほ
リサーチ&テクノロジーズ作成

合理的配慮とは

日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等は、障害のない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、結果としてその活動が制限されてしまう場合があります。このような社会的なバリアについて、障害のある人から「取り除いてほしい」という意思が示された場合には、実施に伴う負担が重すぎない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることが求められます。これを「合理的配慮の提供」といいます。事業者による「合理的配慮の提供」は令和6年4月より施行された改正法により努力義務から法的義務へと改正されています。

(出所) 政府広報オンライン <https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

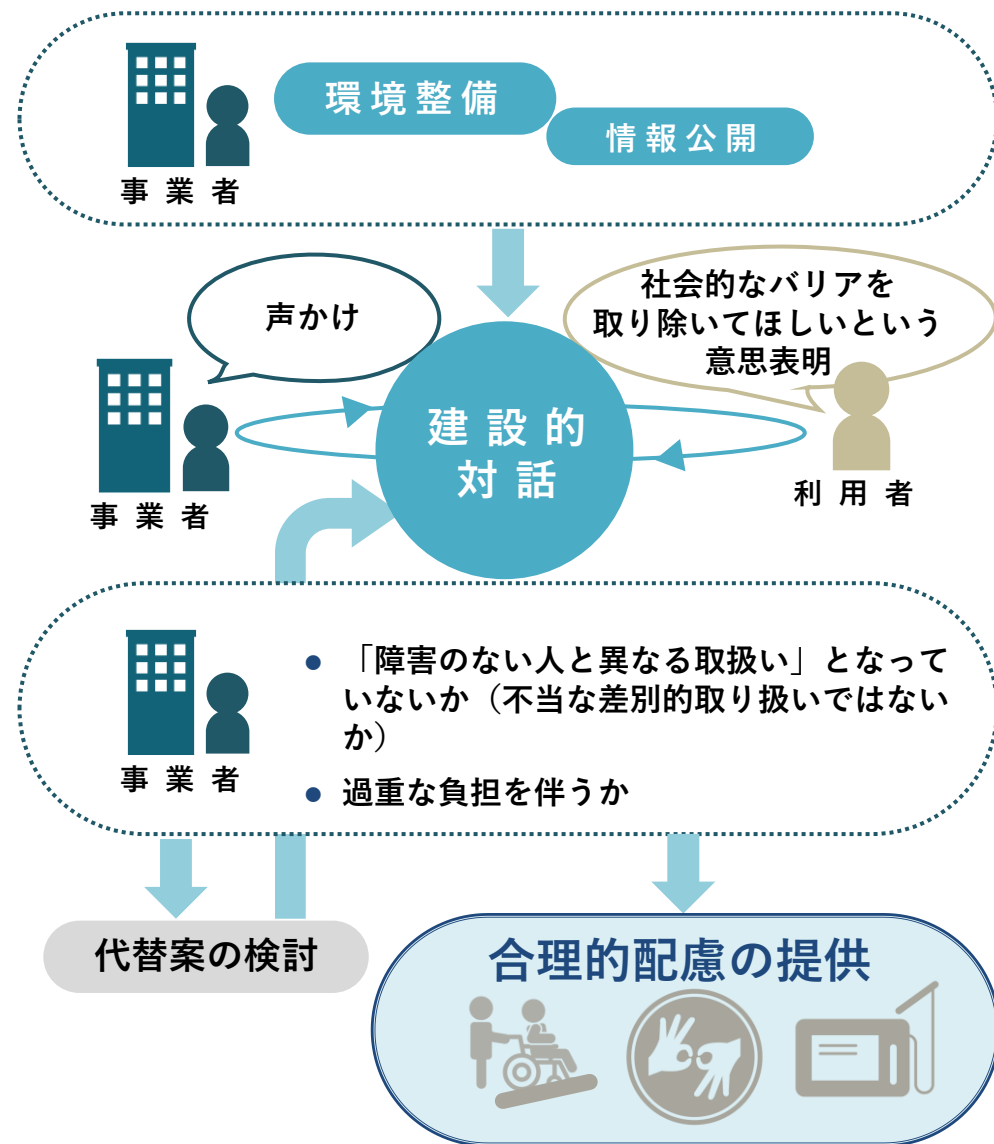
建設的対話とは

合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、事業者と障害のある人が対話を重ねて、共に解決策を検討していくことが重要となります。このようなやり取りを「建設的対話」といいます。

障害のある人からの申出への対応が難しいと考えられる場合でも、普段本人が行っている対策や、事業者が対応できそうな取組といったお互いの情報を共有し、意見を伝え合うことで、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

建設的対話を通じて相互理解を深めることで、事業者と障害のある人双方にとって納得できる形で社会的なバリアの除去が可能となることもあります。このためには、まず事業者側が障害のある人との対話を始めることが重要です。

(出所) 内閣府ホームページ https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo2/leaflet4.pdf



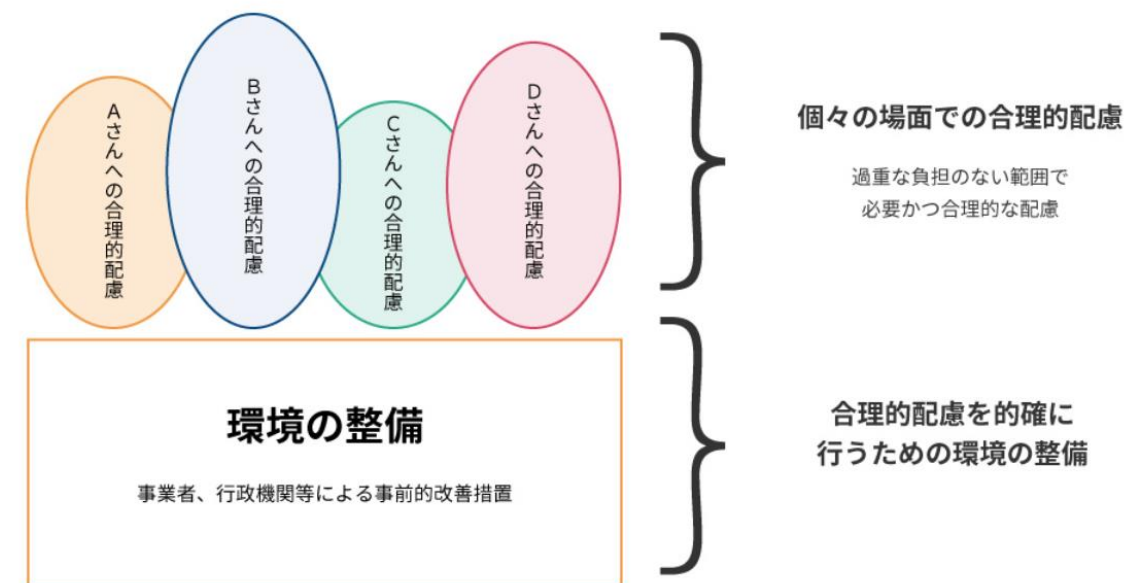
環境の整備とは

個別の場面での合理的配慮を的確に行うために、不特定多数向けに設備や組織・人員等の確保など対応・体制面について事前に改善措置を行うことを「環境の整備」といいます。例としては以下の通りです。

- 公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
- 意志表示やコミュニケーションを支援するためのサービス
- 介助者などの人的支援
- 障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上

また、環境の整備には、ハード面だけではなく、職員に対するソフト面の対応（職員・社員を対象とした研修やマニュアルの整備など）も含まれます。

障害者差別解消法では、「環境の整備」を事業者の努力義務としており、合理的配慮の提供と共に推進することが求められています。合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や障害者との関係性が長期にわたる場合は、その都度、合理的配慮を提供するよりも「環境の整備」を行うことが効果的です。



（出所）障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/kankyonoseibi/>

(参考) 不当な差別的取扱いの禁止

不当な差別的取扱いとは

障害者差別解消法では、第7条第1項及び第8条第1項で行政機関等及び民間事業者の「不当な差別的取扱い」の禁止を規定しています。「不当な差別的取扱い」とは、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

「不当な差別的取扱い」と考えられる具体的な場面として想定される事例は下記のとおりです。

【事例】

- 障害のある人が来店したときに、正当な理由がないのに、「障害のあるかたは入店お断りです」と言って入店を断ったり、「来店するときは保護者や介助者と一緒に来てください」などと言って介助者などの同伴をサービス提供の条件とする行為
- 障害があることを理由に、障害のある人に対して言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる行為
- 障害の種類や程度などを考慮せず、漠然とした安全上の問題を理由に、施設の利用を断る行為
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害のない人とは異なる場所での対応を行う行為

(出所) 政府広報オンライン <https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

なお、各事業者が障害を理由とした異なる取扱いを行うことについて正当な理由がある場合（障害のある人や事業者、第三者の安全が確保できない場合など）には、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが重要です。「正当な理由」があるかどうかは、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

第7条第1項

- 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

第8条第1項

- 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

図表 障害者差別解消法（抜粋）



図表 不当な差別的取扱いと考えられる例

(出所) 政府広報オンライン <https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

第2章

企業事例から見える ポイント

本事例集では、以下5社の合理的配慮に係る取組事例を紹介します。

これら企業においては、合理的配慮の提供にあたり、①当事者へのバリアフリー対応等のハード面の整備のほか、付き添い対応、手話対応といった人的サポートに代表されるソフト面、両面からの「合理的配慮に向けた環境整備」並びに環境の整備のうち②合理的配慮を的確かつ迅速に進めていくための「社内体制の整備方針」及び③当該方針に沿って合理的配慮を進めていくための手段である「社内

体制の整備方法」の3つの要素について、それぞれの業種や規模等によって特色のある取組が行われています。

第2章では、当該ヒアリング結果から見えてきた、①「合理的配慮に向けた環境整備」、②「社内体制の整備方針」、③「社内体制の整備方法」の3つの要素において重要なポイントを紹介します。

図表 ヒアリング企業一覧

企 業 名	ヒアリング実施日 (ヒアリング方法)	業 種	規 模	地 域	企 業 概 要
東京ガス株式会社	2024年11月27日 (オンライン)	電気・ガス・熱供給・水道業	大企業	東京都	総合エネルギー大手。都市ガスの製造、供給、電力供給やエンジニアリングソリューション、ガス器具の販売等の事業を展開するほか、ガス導管、不動産開発等の都市ビジネスも手掛ける。海外ではLNG調達、輸送や新市場開拓に加え、研究開発にも力を入れており、カーボンニュートラル社会の実現に向けた技術や次世代エネルギーの開発を推進。
株式会社LITALICO	2024年11月21日 (オンライン)	教育・学習支援業	大企業	東京都	就労支援や教育サービスを提供する企業。障害者の就労支援を行う「LITALICOワークス」、発達障害の子ども向けの教育サービス「LITALICOジュニア」、ITとものづくりを学べる「LITALICOワンダー」(全国23拠点：2025年1月末時点)などを展開。
櫻スタートラベル合同会社	2024年11月27日 (オンライン)	生活関連サービス業、娯楽業	中小企業	大阪府	大阪市浪速区桜川に本社を置く旅行会社で、特に障害者や難病患者の旅行支援に力を入れている。誰もが安心して旅行を楽しめるよう、バリアフリーの旅行プラン「ユニバーサルツーリズム」を提供。
株式会社ファミリーマート	2024年12月10日 (オンライン)	卸売業・小売業	大企業	東京都	コンビニエンスストア大手。1981年に設立された大手コンビニエンスストアチェーン。本社は東京都港区芝浦。フランチャイズシステムによるコンビニエンスストア事業を中心に、その他デジタルサービス、金融サービス等の事業を展開。2024年2月末時点で、国内外に24,078店(国内外エリアフランチャイズ含む)。
アニヴェルセル株式会社	2024年12月2日 (オンライン)	生活関連サービス業、娯楽業	大企業	神奈川県	ブライダル事業大手。「記念日」を軸として、「ウェディング事業」「カフェ・レストラン事業」等のサービスを手掛けている。特に結婚式場の運営に注力をしており、全国に10店舗の結婚式場を展開し、サービスを提供。

- 合理的配慮に向けた環境整備として、以下のような取組があります。

ハード面の整備



【バリアフリー対応】

- ✓ 車いすスペースの確保や、最寄り駅から会場までの順路を動画で案内する仕組みを整備する（電気・ガス・熱供給・水道業）
- ✓ 株主総会当日の映像への字幕付与、受付に筆談ボードを設置する（電気・ガス・熱供給・水道業）
- ✓ 車椅子の方でも利用しやすい高さや大きさに変更したATMの導入を進める（卸売業・小売業）

【ユニバーサルデザイン】

- ✓ HPにおいて、色弱の方でも見やすいようなカラーユニバーサル対応や、図に対する音声読み上げ機能の搭載を進める（卸売業・小売業）
- ✓ 脱ぎ着しやすい（結婚式用）衣装の提供をパートナー企業にて実施する（生活関連サービス業、娯楽業）

【障害に応じた設備の貸し出し】

- ✓ こどもがそれぞれ好む場所で活動できるようにする。また、イヤーマフを自由に使えるよう各教室に準備する（教育・学習支援業）

ソフト面の整備



【当事者の声を拾う仕組み作り】

- ✓ ヒアリングシートを活用して当事者からの申出の声を拾う。障害のある方が、ご自身の特性を正確に伝えることが難しい場合も、ヒアリングシートを用いた詳細なヒアリングの上、調整する（生活関連サービス業、娯楽業）
- ✓ 聴覚や言語障害のあるお客様の買い物をサポートするコミュニケーション支援ツールとして、カウンター天板に貼るシートとボードを用意する（卸売業・小売業）
- ✓ こどもの声を拾うことを最も大事にしており、こどもが何をしたいか、どのような環境にしたいかを重視。例えば「言葉が出にくい」こどもに対しては、iPad等を活用し、自己表現できるようにしている（教育・学習支援業）

【人的サポート】

- ✓ （株主総会や社内イベント等で）会場までの付き添いや座席案内を実施する（電気・ガス・熱供給・水道業）

【まとめ】

ハード面におけるバリアフリー対応は、予算やタイミングの関係もあり、即座の対応が難しい場合がありますが、まずはできる範囲で対応を行うことが重要と言えます。また、当事者の声を拾う仕組み作りは、当事者や当事者団体の意見を取り入れることで、全ての方が使いやすい仕組みへとブラッシュアップを図っている事例もみられました。

事例から見えるポイント-社内体制の整備方針-

- 社内体制の整備方針として、以下のような取組があります。

※社内体制の整備方針に係る取組も環境の整備に含まれるが、本事例集では分けて記載することとする。

顧客からの申出の把握

【顧客対応マニュアルの整備】

- ✓ 「全社員への周知・理解促進」と「お客さま接点に関する対応強化」に向けた基盤整備として、障害者基礎対応マニュアル「ユニバーサルマナーBOOK」を整備（電気・ガス・熱供給・水道業）

【マニュアルは整備しないが、対話により顧客の要望を把握】

- ✓ 言語障害と麻痺がある顧客から、「宿泊施設で一人で入浴したい」という要望があった場合、単に入浴補助具を用意するというだけでなく、入浴の補助具の高さを当人に合わせて調整する必要がある。顧客一人ひとりと人間関係を作り、丁寧に課題を聞き取ることを意識している（生活関連サービス業、娯楽業）

申出把握後の対応方針

【責任者会議での共有】

- ✓ 定期的にお客様から寄せられた事例を取りまとめ、責任者会議で対応方法を確認する（卸売業・小売業）
- ✓ 毎週全店が参加する会議で、顧客ごとの対応に関する情報共有を実施し、社内体制も含めて方針や改善策の検討等を実施する（生活関連サービス業、娯楽業）

【まとめ】

合理的配慮の提供にあたっては、顧客が求めている要望に対し、どのような対応が可能なのか、双方による建設的対話によって解決策を検討することが非常に大切です。まずは顧客からの申出をどのようにして把握するのか、企業規模や業態によって把握方法を検討することが大切です。また、顧客からの要望を受けた際、その要望をどのように社内に対応するのか、普段からの責任者会議等での共有を行い、社内におけるノウハウを蓄積することも重要だと考えられます。

事例から見えるポイント-社内体制の整備方法-

- 社内体制の整備方法として、以下のような取組があります。

※社内体制の整備方法に係る取組も環境の整備に含まれるが、本事例集では分けて記載することとする。

基礎マニュアル、動画コンテンツやサポートツールを提供

- ✓ 全グループ社員を対象に、障害者差別解消法における合理的な配慮を理解することを目的とし、障害者差別解消法理解のための「解説動画」・障害者基礎対応マニュアル「ユニバーサルマナーBOOK」を作成。「解説動画」は、基礎編・実践編・管理者編の3部構成とし、チャプタごとに分け、職階に応じて視聴できるようにしたほか、「マナーBOOK」はグループオリジナルページを挿入しており、グループの業務に則した事例を掲載しているほか、当社グループ作業員のイラストを描き起こし親近感をもたせる工夫を行っている（電気・ガス・熱供給・水道業）
- ✓ 研修ツールを店舗に配信し、スタッフや責任者も見ることができる仕組みを作っている（卸売業・小売業）

当事者研修の実施

- ✓ 社員に対して、障害のあるお客様の目線に立ち、店舗でどのような障害が生じているかを社員やスタッフに体験してもらう取組を各地で進めている（卸売業・小売業）
- ✓ おもてなし力や提案力向上のための研修として、コンシェルジュ・サービススタッフを対象とし、ロールプレイングの大会を実施した。障害のある方も含めて様々な顧客を想定した対応ができているか確認する機会を設けている（生活関連サービス業、娯楽業）

外部団体や有識者との連携

- ✓ 近隣のブライダル企業や、弁護士等の有識者との連携にも力を入れている。顧客への対応で検討すべき事項があるときには、自社だけで考えすぎず、外部の意見も取り入れることで、顧客に合わせた配慮を提供できるようにしている（生活関連サービス業、娯楽業）

【まとめ】

基礎マニュアルや動画コンテンツを全社的に配信し、企業として遵守したい合理的配慮の水準を担保する事例が見られました。その際、コンテンツを基礎編・実践編など受講用途に合わせて準備することで、短時間でも基礎レベルの合理的配慮の知識を得られるよう工夫を行っていました。また、当事者研修を通じ次回以降の顧客対応にいかす事例、自社での体制を整えることが困難なため、同業種他企業への相談や専門家への相談により社内体制を整備している事例が見られました。このように外部の有識者と相談のできる体制を築くことも重要だと考えられます。

合理的配慮の提供の成果と課題

- 合理的配慮に取り組んだことによる成果と課題について、以下のことが聞かれました。

【成果】

障害に対する意識の醸成

- ✓ 障害のある方に関するベースとなる知識を得ることができた（電気・ガス・熱供給・水道業）
- ✓ 「こういうことをすると買い物がしづらくなる」ということに気付くようになった。例えば、車椅子の方にとって、商品を陳列するために設置した机によって、設置の仕方によっては通路が通りにくくなることや、買い物かごを積み上げすぎると取りづらくなること等（卸売業・小売業）

当事者以外にとっても利用しやすい環境の実現

- ✓ （障害者基礎対応マニュアル「ユニバーサルマナーBOOK」について）認知症の方、妊婦の方への対応例も記載があり、実際の業務に役立っているほか、お客さま宅訪問時は、高齢者と接する頻度の方が高く、このマナーBOOKは高齢者対応にも通じるものがあり、そうした方への対応の向上に繋げることができる（電気・ガス・熱供給・水道業）
- ✓ 障害のある子どもは、障害により買い物をする場所が制限されるが、当社の店舗では値札表示の横に商品画像があるため買い物がしやすいという意見を、特別支援学校の先生からいただいた（卸売業・小売業）

【課題】

対応の属人化

- ✓ 対応に関するマニュアル化ができておらず、ノウハウが属人化してしまっていることが課題であると認識している（生活関連サービス業、娯楽業）
- ✓ 全スタッフに対しての情報共有や研修を今後も増やしていく必要があると考えている（卸売業・小売業）

当事者に対する理解不足

- ✓ 配慮が必要な当事者との接点がない場合、学びが生かされる機会が少ないように感じる。難病や言語障害、一日の中で体調の変化が激しい方等、見た目では障害がわからない方とのかかわりは依然として少なく、理解が進むためには課題がある（生活関連サービス業、娯楽業）

ただし、障害の種類は多様で程度も様々であり、また、事業者の状況も様々であることから、この事例集に掲載されている事例に類似した出来事であっても、そこで適切となる合理的配慮の提供等は掲載されているものと異なることがあります。この事例集を参考としつつも、実際の事案においては柔軟な対応が求められますので、個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断してください。

（出所）内閣府 事例集（https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf）

第3章

企業事例のご紹介

第3章

企業事例のご紹介

東京ガス株式会社



業種

電気・ガス・熱供給・水道業

本社所在地

東京都港区

創業年 / 設立年

1885年

従業員数

単体3,190名 連結15,504名 (2024年3月31日現在)

事業内容

都市ガス・電気の製造および販売、LNG販売、
ガス導管事業、都市ガス供給事業、不動産開発等

事業概要

[エネルギー・ソリューション]

都市ガスの製造および販売、LNG販売

電気の製造・供給および販売

エンジニアリングソリューション事業

ガス器具、ガス工事、建設等

[ネットワーク]

ガス導管事業、都市ガス供給事業

[海外]

海外における上流事業、中下流事業等

[都市ビジネス]

不動産開発、土地・建物の賃貸・管理等

障害者差別解消法に関する取り組みを始めた背景、目的

「障害者差別解消法」の改正による「合理的配慮の提供」の義務化をきっかけとして、東京ガスグループにおいて、障害のあるお客さまのお困りごとに対する適切な対応の必要性を認識した。

しかしながら、法律で求められる合理的配慮の要件が必ずしも明確ではなく、お客さまと直接接点のある現場や各グループ企業が個別に対応することが困難であると予想された。そのため、東京ガスグループ全体で障害を理解し、適切な行動がとれるよう、サステナビリティ推進部が全体の取り組みを主導し、本法律の理解促進および実践に向けて取り組んだ。

①合理的配慮が必要となったシチュエーションと対応

これまで、障害のある方からのご指摘が大きな課題になることはありませんでしたが、全社員への正しい理解と、特にお客さま接点従事者の適切な行動の必要性を認識していました。

また、障害者差別解消法に基づく対応ができているかが不明瞭だったため、株式会社ミライロ※1の協力を得て、障害者対応診断「ミライロサーベイ」を実施し課題を可視化・抽出しました。

具体的な指摘は、以下2点でした。

- ホームページ上のガス漏れ通報ページでは、耳やことばに不自由を感じている障害のある方への対応がFAX受付のみである。緊急時に他の手段があると困っているお客さまへ寄り添ったサービスができる。

- 当社のWebアクセシビリティの環境整備が不十分である。

なお、東京ガスの企業館やショールームでは、以前よりユニバーサル対応を進めており、指摘箇所はありませんでした。

②合理的配慮に向けた環境整備

ミライロサーベイで指摘された箇所に対して具体的な対応を実施しました。

- ガス漏通報窓口やお客さま問い合わせ窓口における、聞くことや話すことが困難なお客さまからの電話を通訳してつなぐ「電話リレーサービス」への対応をホームページに明記しました。



▲電話リレーサービスの概要
(画像提供元)：総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関
一般財団法人日本財団電話リレーサービス

- Webアクセシビリティを最新のJIS X 8341-3:2016に対応し、HP上に対応内容を表記しました。

※1 法人や自治体向けにユニバーサルデザインのソリューションの提供や障害のある方に向けたデジタルプラットフォーム「ミライロID」の運営を行っている会社。

③社内体制の整備方針

「全社員への周知・理解促進」と「お客さま接点に関する対応強化」を主軸として、体制を整備しました。

1) 全社員への周知・理解促進

全グループ社員を対象に、障害者差別解消法における合理的な配慮を理解することを目的とし、教育機会を設けること。

2) お客さま接点に関する対応強化

- A) 接点従事者：お客さまと直接接する、ガスの法定点検等のお客さま宅に訪問する従事者を優先して、対応を強化すること。
- B) 電話対応：聞くことや話すことに困難を感じているお客さまに対し、電話リレーサービス対応可能にすること。（外部指摘を受けて実施）
- C) Webサイト:Webアクセシビリティ規格への対応を表記すること。（外部指摘を受けて実施）

④社内体制の整備方法

1) 教育ツール整備

基盤整備として、様々な部門での活用シーンをイメージし、以下の動画・冊子を作成しました。

- ・障害者差別解消法理解のための「解説動画」
- ・障害者基礎対応マニュアル「ユニバーサルマナーBOOK」

工夫点は以下3点です。

- ① 接点従事者にお客さま対応状況をヒアリングし、課題を把握しました。また、障害当事者にも意見をもらい、対応策を見える化しました。
- ② 「解説動画」は、基礎編・実践編・管理者編の3部構成としました。チャプタごとに分け、職階に応じて視聴できるようにしています。
- ③ 株式会社ミライロが開発した「ユニバーサルマナーBOOK」に、当社グループの業務に則した事例を掲載したオリジナルページを挿入しています。当社グループの制服を着用した作業員のイラストを描き起こし親近感を持たせました。

④社内体制の整備方法（前スライドからの続き）

2）全社員への周知・理解促進

- ・ 職制（管理職）を通じて障害者差別解消法に基づく適切な対応を全社員に周知しました。
- ・ イン트라ネットを活用して、従業員が必要な時に教育ツールを閲覧できるように整備しました。

3）接点従事者に対する合理的配慮研修の実施

お客さま接点での実効性を担保するため、研修ステップを整備しました。

・ **障がい者理解促進リーダーの選出**：お客さまと接点のあるグループ企業にリーダーを1人以上を据えています。リーダーは、社内で合理的配慮等の周知と、お客さま対応に不安や課題が発生したときの相談窓口を担います。

・ **リーダーへの教育を実施**：教育ツールの周知のほか、研修やマナーブックの読み合わせ、ワークショップ等を行うことで、自社で実施できる教育サイクルを構築します。

・ **受講したリーダーが個社で教育を実施**：実行性を持たせるよう、個社の研修実施状況を報告してもらい、サステナビリティ推進部で集計しています。

⑤取組の成果

教育をきっかけに、各部門で自主的な対応を実践するようになりました。以下がその対応の一例です。

○ 株主総会における対応準備

- ・ 手足の不自由な方に向けて、車いすスペースの確保や、最寄り駅から会場までの順路を動画で案内する仕組みを整備しました。
- ・ 視覚障害のある方に向けて、会場までの付き添いや座席案内を実施しました。
- ・ 聴覚障害のある方に向けて、総会当日の映像に字幕を表記し、受付に筆談ボードを設置しました。

○ お客様と接点のあるグループ企業での実践

- ・ 「障がい者理解推進リーダー」を中心に、オリジナル教育ツールの周知のほか、研修で教育ツールを活用し、読み合わせなどのワークショップ等を実施しました。継続して新任者に対する周知に活用しています。

<教育受講者からのフィードバック>

- ・ 障害のある方に関するベースとなる知識を得ることができた。
- ・ 認知症の方、妊婦の方への対応例も記載があり、実際の業務に役立てている。
- ・ お客さま宅訪問時は、高齢者と接する頻度の方が高く、このマナーBOOKは高齢者対応にも通じるものがあり、そうした方への対応の向上に繋げることができる。

⑥課題

障害者差別解消法の合理的配慮の理解促進は、継続的に全グループ従業員に周知徹底していくことが必要と考えています。

また、お客さまのお困りごとを適切に把握する仕組みや、適切な対応策が実施できるような体制づくりが課題と考えています。

⑦今後の展望

全グループ従業員への理解促進のための教育を継続するとともに、お客さま接点での実態を把握し、お客さま対応の不安や課題の解決に向けた取り組みを継続していきます。

これからも、東京ガスグループ全体でより多様なニーズに応えることができる企業を目指し、すべての人々が安心して利用できるサービスや環境の提供を心掛けていきます。



▲ユニバーサルマナーBOOKおよび解説動画「障害者差別解消法理解のために」より一部抜粋
(出所) 東京ガス株式会社

第3章

企業事例のご紹介

株式会社LITALICO



業種

教育・学習支援業

本社所在地

東京都目黒区

創業年 / 設立年

2005年

従業員数

4,601名（2023年9月時点）

事業内容

就労支援サービス、ソーシャルスキル&学習教室、IT×ものづくり教室、発達障害ポータルサイト、障害のある方の就職情報サイト、障害福祉で働く人の転職サービス、ライフプランサポート、特別支援教育に携わる教員向け支援サービス

事業概要

株式会社LITALICOは東京都目黒区に本社を置く、就労支援や教育サービスを提供する企業。障害者の就労支援を行う「LITALICOワークス」、発達障害の子ども向けの教育サービス「LITALICOジュニア」、ITとものづくりを学べる「LITALICOワンダー」（全国23拠点：2025年1月末時点）などを展開。

以下は「IT×ものづくり教室 LITALICOワンダー」における取組事例を記載する。

障害者差別解消法に関する取り組みを始めた背景、目的

障害者差別解消法の枠組みにとどまらず、ビジョンである「障害のない社会をつくる」という観点から、「社会にある障害をなくしていくことを通して多様な人が幸せになれる「人」が中心の社会」の実現を目指し、事業を行っている。

①合理的配慮が必要となったシチュエーションと対応

1) じっと座っていることが苦手お子さんが、自分に合ったやり方でものづくりに取り組めるように工夫します。

対応として、一人ひとりに合わせて、まず背景要因を確認しようとしします。困っていることをどのように伝えたらいいかわからなかったり、自分の気になるものが周囲にあって集中できなかったりと、行動の理由は様々なためです。気になるものが周囲にある場合は、お子さんの作業スペースを区切ってあげたり、机を整頓するなどして、集中しやすい環境づくりを行います。

2) おしゃべりが好きで、本人には静かにしてと伝え、承諾の返事もあったのにも関わらず、おしゃべりをしてしまうお子さんがいます。その子らしく集中できるような関わりや環境の工夫をします。

背景には、お喋りをしていい時間なのか集中する時間なのか、そのお子さんにとってわかりにくい環境の可能性があります。そのため、活動に集中する時間か、お喋りをしていい時間かを伝えてから授業をはじめます。また、予めタイムテーブルの中でどのような時間かを明示し、お子さんの見えるところにおいておきます。さらに、「どうしても喋りたくなったら手を挙げてね」などのお約束をします。

これらのシチュエーションにおいては通常時と比べてスタッフを多く配置するなど手厚くサポートする必要がある、コストやオペレーションの観点から持続性が損なわれる可能性があります。このような特別な個別サポート対応の場合は、期間を定めたうえで、自立的な活動や他スタッフとも徐々に関係性を構築していくための計画を立てます。そして、保護者から合意を得たうえで、段階的に進めるようにしています。それでも対応が難しい場合は、療育や医療機関につなげます。全てを自社で対応するのではなく、横との連携の中で適切な先につなげることを心掛けています。

3) 特性が強く、他のお子さんと同じ空間で学ぶことが難しいお子さんから、入会希望がありました。

特性などの理由で他の子と同じ空間で学びづらいお子さんに対しては、本人の要望により、マンツーマンで通えるオンラインコースをご案内することがあります。オンラインでの意思表示や活動を一人ひとりに合わせて丁寧にサポートします。

オンライン授業では、お子さんの特性に合わせて様々な工夫をします。例えば、画面オフでの参加を許可したり、チャットのみ（テキストベース）で授業を進めたりします。また、描画機能等で注目させたい部分を強調表示させます。

②合理的配慮に向けた環境整備

聴覚に障害があるお子さんとのオンライン授業では、お子さんや親御さんとも相談の上、チャット上でコミュニケーションをとります。教室ではホワイトボードの前に席を用意して、筆談ベースで授業をします。

場面緘黙のあるお子さんには、スタッフを呼ぶことが難しい際、母親にサポートを依頼しました。また音声読み上げ機能を使い、自身の作品を紹介する発表会に出席できるようにしました。

教室は席が決まっておらず、お子さんはそれぞれ好む場所で活動できるようにしています。また、イヤーマフを自由に使えるよう各教室に準備しています。発達に偏りのあるお子さんが教室にいたとしても、皆集中してそれぞれの課題に取り組んでおり、その取組やお子さんの年代は多様であるため、発達の偏りによる行動が問題行動として映りにくい環境です。

LITALICOワンダーでは、お子さんの声を拾うことを最も大事にしています。お子さんが何をしたいか、どのような環境で取り組みたいかを重視しています。お子さんの気持ちを尊重し、今日やりたいことを聞きながら、何を作りたいか決める等、日々の授業がお子さんとのコミュニケーションで成り立っています。

③社内体制の整備方針

社内に対応指針があり、マニュアル、研修、体験授業、アンケート等に反映しています。対応が俗人化しないような環境を整えています。マニュアルは対応策のみを記載したものではなく、全てのお子さんに対して、子どもが主体のアプローチになることを意識しています。

LITALICOワンダーでは、「子どもが自立して学べる環境を作ること」を目指します。例えば、「言葉が出にくい」お子さんに対しては、「意思表示を求められる手段が音声に限られている環境である」ことが問題だと捉え、iPad等を活用し、自己表現できるようにすることで、自律的なモノづくりの環境を整えます。



◀ LITALICOワンダー
モノづくり空間
(出所) 株式会社LITALICO

④社内体制の整備方法

教室への入会にあたっては、体験授業として授業を受けてもらいます。体験申込者（保護者）には事前にヒアリングを行います。LITALICOワンダーのことに限らず、一人一人の興味関心や得意なこと、発達特性上配慮をしてほしいことなどを伺い、安心して来てもらえるような事前のコミュニケーションを重視します。その上で、個別に合わせた体験授業を行います。体験授業での保護者との会話やアンケートの中で多様な項目を聞き取り、「些細なことでも相談して良い」という雰囲気・環境を作っています。

入塾後は成長記録シートに必要な配慮を授業毎に記録します。また、個別記録（クリエイターコンパスシート）を活用しながら家族と面談をし、環境上の配慮事項等について話します。

多層支援システム（MTSS：Multi-tiered system of support）という考え方に基づき、こどもの状態に関する情報を整理の上本部に集約しています。合理的配慮の提供に関する判断は現場と本部が共に行い、特に対応に工夫が必要と判断された場合は本社も現場に介入します。

スタッフは、子どもの特性に合わせた関わり方を学ぶ研修を受けます。子どもをパターン化するのではなく、多様な子どもがいることを前提に、個別最適な対応ができるよう努めています。また、悩み別研修／ツール集を社内ポータルに掲載しています。当該研修は国からの情報だけではなく、大学の先生の論文等をもとにLITALICO研究所や、品質に責任を持つチームが内容を監修しています。

定性面の様子・ご希望	
◆ 創造的な活動への自信 半年に1度実施するお子さんアンケートから取得。前回からスコアが向上した項目は★赤字。 「つくる」に対する自信 質問：得意な分野は何か、工夫して考えなければいけない時でも、うまくできると思う？ ★お子さんの回答：そう思う 「わかる」に対する自信 質問：新しいことや難しいことでも、試行錯誤しながら理解することができると思う？ お子さんの回答：すこし思う 「こがわる」に対する自信 質問：自分からいい作品をつくらなければならないと思う？ お子さんの回答：すこし思う 「つかえる」に対する自信 質問：自分の作品を他の人に伝えることができると思う？ お子さんの回答：あまり思わない 「いかに」に対する自信 (B) 質問：他の人と協力したり、他の人の意見を参考にしながらものづくりができると思う？ ★お子さんの回答：すこし思う 「いかに」に対する自信 (C) 質問：自分の作品で誰かが喜んでくれたり、役に立ったりすると思う？ お子さんの回答：あまり思わない	◆ お子さんの興味関心 お子さんの回答内容 (2024/9/30 ものづくり回答より)
◆ 保護者さまが伸ばしてほしい力 保護者さまの回答内容 (2024/9/30 コンパス調査後アンケートより)	

◆ 授業上の工夫／配慮事項など 現在の環境で集中して取り組むことができています。引き続きお子さんの主体性を大事にした授業運営に努めてまいります。授業に関して気になることがある場合はご相談ください。
◆ 授業上の工夫／配慮事項など 現在の環境で集中して取り組むことができています。引き続きお子さんの主体性を大事にした授業運営に努めてまいります。授業に関して気になることがある場合はご相談ください。

▲クリエイターコンパスシート
(出所) 株式会社LITALICO

⑤取組の成果

大きく3つあります。まず、多様なお子さんを受け入れることが可能になり、自分らしくものづくり活動をする機会提供が広がりました。次に、経験値や経歴も様々な現場のスタッフが、多様なお子さんの対応で困ったり、持続的でない方法で過度にサポートしたりして、悪影響が出ることはなくなりました。最後に、お子さんへの対応方法や今後の見通しについて、保護者との期待値調整ができることで、運営上合理的でないご意見やご要望が少なくなりました。

⑥課題

より困難度が強いお子さんにも対応できるようなサービス（コースや通い方）の拡張が課題です。

⑦今後の展望

合理的配慮の提供については、お子さんとどのようにして向き合うかを前提に、考えていく必要があります。また、合理的配慮をどのように提供したいかが重要だと考えます。一つの事業所の中で完璧にニーズを満たそうとするとコストオーバーになるため、ニーズに応じて適切に他の場所に繋ぐということを検討するとよいのかもしれない。

第3章

企業事例のご紹介

櫻スタートラベル合同会社



業種

生活関連サービス業、娯楽業

本社所在地

大阪府大阪市

創業年 / 設立年

2016年創業 / 2021年設立

従業員数

4名

事業内容

旅行業法に基づく旅行業（国内及び海外）

事業概要

2021年設立（2016年創業）の大阪市浪速区桜川に本社を置く旅行会社で、特に障害者や難病患者の旅行支援に力を入れている。社員は治療と職業生活の両立を目指し、キャリアコンサルタントによるカウンセリングや失語症者向けの意思疎通支援、合理的配慮に関する調査・研修・講演なども実施。誰もが安心して旅行を楽しめるよう、バリアフリーの旅行プラン「ユニバーサルツーリズム」を提供。

障害者差別解消法に関する取り組みを始めた背景、目的

身体障害・難病の当事者として、障害のある方の移動がいかに不自由かを痛感した。障害当事者が社会参加するためのきっかけを作りたいという思いで取り組みを始めた。



▲病室から旅行を手配する日常（代表 櫻井氏）
（出所）櫻スタートラベル合同会社

①合理的配慮が必要となったシチュエーションと対応

1) ウルル・シドニーへの旅行に、車いすの方（難病の方）や、高次脳機能障害（失語症・麻痺）の方が参加されました。

障害当事者の方もいれば、当社の旅行プランに共感していただき、参加いただいた健常者の方もいます。保険の兼ね合い等で旅行自体が危険と判断されうるため難しいかと思われましたが、ヘリコプターを使うことで、全員が山頂からの眺めを楽しむことができました。

障害のある方ができることを中心に検討しました。例えば車いすの女性は、登山は難しいものの、山小屋までは一緒に行き仲間とともに食事をしました。「皆と時間を共有できたこと」に価値を感じていただきました。



2) 言語障害の方で、皆と旅行をしたことがなく「自分で助けを求められないから旅行は危ない」と家族に止められる方がいらっしゃいました。

ご本人に行きたいという気持ちがあり、ご家族の反対理由が（言語障害により）障害特性を伝えられないことであれば、会社としてサポートする旨をご家族に伝え、海外スタッフにご本人の特性をお伝えしました。

3) 配慮に必要な金額が、顧客が支払える限度を超えていた場合があります。例えば、グランドキャニオンに行きたいという問合せがありましたが、ヘリや救急車両を準備すると非常に高額になることがわかりました。

顧客が支払える金額を超えており、代替案をご提示しましたが、合意にいたらず、サービスの提供をお断りさせていただきました。

障害のある方の旅行代金は、健常者の方の数倍かかることがあり、金銭的に難しいことも多いです。しかし、金銭的な部分が足りないとしても、気持ちに寄り添い、可能な限り代替案を提供するようにしています。障害のある方がなぜ今旅行をしたいのか考えて、タイミングを逃さないように調整の上対応しています。

②合理的配慮に向けた環境整備

会社設立当初よりヒアリングシートを活用して申し出の声を拾っています。本シートは、当時旅行業界で使用されていたものを参考に、社会福祉士の資格を持つスタッフが項目を確認しました。

例えば「麻痺」といっても、麻痺の部位、程度、介助具の自力使用の可否等を繰り返し顧客と対話をしながら確認します。障害のある方が、ご自身の特性を正確に伝えることが難しい場合も、ヒアリングシートを用いた詳細なヒアリングの上、調整しています。ただし言語障害の方は、自身の希望を文字や声で伝えることが難しいため、シートではなく、直接その方と対話を続けながら障害特性を把握します。

ご本人による記載が難しい場合には、本シートをメールで送付し、代理の方に記入を依頼することもあります。

ヒアリングシート（抜粋）▶
（出所）櫻スタートラベル
合同会社

2 肢体不自由、要介護（要支援）高齢者

- ① 歩行について
☐ 歩行できる ☐ ゆっくり歩行できる ☐ 若干歩行できる
☐ つかまり立ち程度ならできる ☐ 歩けない ☐ 立てない
- ② 平らな道での連続歩行(目安)
 距離 _____メートル 時間 _____分
- ③ 階段昇降について
☐ 手すりなしで可能（観光地など） ☐ 手すりなしで4、5段可能（バス乗降） ☐ 手すりがあれば数段可能（バス乗降）
☐ 階段昇降不可 ☐ 同行者の介助があれば可能（観光地、バス乗降）
- ④ ご自身の車いすを旅行中に使用しますか？ ☐ はい ☐ いいえ
- ⑤ 車いすのタイプ
☐ 自走式手動車いす（後輪が大きい） ☐ 介助式手動車いす（後輪が小さい） ☐ 簡易型電動車いす
☐ 重量がある電動車いす ☐ その他（_____）
- ⑥ 車いすは折りたたみできますか？ ☐ できる ☐ できない
 （開いたとき）長さ _____cm 横幅 _____cm 高さ _____cm 重さ _____kg
 （折畳んだとき）長さ _____cm 横幅 _____cm 高さ _____cm
- ⑦ 車いすは「ガスプリング式」ですか？（サスペンション等に高圧ガスが充填されている車いす）
☐ はい ☐ いいえ
 ※ガスプリング式タイプの場合は、航空会社により搭載できない場合がありますので事前確認が必要です。

1 共通項目

- ① お問合せはどなたからですか
☐ ご本人 ☐ 同行者（ ☐ 家族 ☐ 友人・知人 ☐ その他） その他の場合 ☐ 医師 ☐ 看護師 ☐ 介護関係（_____）
- ② お客様のコンディション(体調、状態、能力など) ※複数回答可 各項目後半に詳細記入欄があります
☐ 歩行について(肢体不自由) ☐ 視覚障がい ☐ 聴覚障がい
 その他特別な配慮 (☐ 内部疾患 ☐ 知的障がい ☐ 精神障がい ☐ 食物アレルギー ☐ その他(_____))
- ③ ご旅行中にご自身で身の回りのこと(日常生活動作)ができますか？
☐ はい ☐ いいえ
- ④ 「いいえ」の方は、できない項目にチェック
☐ 移動 ☐ 食事 ☐ トイレ ☐ 入浴 ☐ 着替え ☐ 荷造り ☐ 荷物運び
- ⑤ 同行する介助者の有無
☐ いない ☐ いる
- ⑥ 「いる」の方は、介助者の名前をご記入ください。
 (1)介助者氏名 _____ 年齢 _____ ご本人との関係 _____
 (2)介助者氏名 _____ 年齢 _____ ご本人との関係 _____
- ⑦ 差し支えなければ、障がい・疾病名(身障手帳記載事項又は、要支援・要介護度等)をお聞かせください。
 障がい・疾病名 時期 (_____) (_____)による
 ◇身障手帳: _____種 _____級 ◇要支援 ☐ 1 ☐ 2 ◇要介護 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5(重度)
 ◇【通院】 ☐ している ☐ していない ※障がいや疾病の内容によっては、主治医に旅行相談をしているかを確認することがのぞましい。
- ⑧ ご希望の旅行について
 ◇希望出発日 _____頃 ◇検討中のコース名(会社名) _____
 ◇旅行の目的 ☐ 訪問地(地名、観光地名) _____) ☐ ホテル ☐ 食事・レストラン ☐ その他
 旅行目的を詳しく _____
- ⑨ 旅行履歴
 1 [いつ頃] _____ [どこへ] _____ [誰と] _____ [どんな旅] _____
 2 [いつ頃] _____ [どこへ] _____ [誰と] _____ [どんな旅] _____
 3 [いつ頃] _____ [どこへ] _____ [誰と] _____ [どんな旅] _____

3 聴覚障がい

- ① 障がいの状況について
☐ 中途失聴 ☐ 難聴 ☐ ろう(あ) ※全く聞こえない、話せない(あ:全く聞こえないが話せる)
- ② 聞こえの程度
☐ 大きな声で聞こえる ☐ 耳元で大きな声なら聞こえる ☐ 全く聞こえない
- ③ 補聴器具又は、聴導犬について
☐ 人工内耳 ☐ 補聴器 ☐ 聴導犬同伴(海外旅行の場合は要確認) ☐ 使用しない
☐ その他 _____
- ④ コミュニケーション方法について(旅行中) ※観光中は筆談による観光説明ができません。
☐ 会話ができる ☐ 同行者がいる ☐ 筆談(日本語) ☐ 筆談(英語) ☐ 筆談(その他:_____)
☐ ロ話ができる(読唇法) ☐ 同行者がいる ☐ 身振り
☐ その他 _____
- ⑤ 海外 特別に配慮されたお部屋をご希望されますか？(手配ができないことがあります)
☐ TDD(英語キーボード式電話) ☐ テレビ字幕装置 ☐ バイブ式目覚まし時計
☐ 電話感知ストロボ ☐ ドアノック感知ストロボ ☐ その他 _____
- ⑥ 非常時はどのような方法でお伝えすることを希望されますか？

- ⑦ ご予約から出発までの担当者とのコミュニケーション手段(手話以外)
☐ 筆談 ☐ 電話リレーサービス ☐ メール
☐ その他 _____

③社内体制の整備方針

対応マニュアルは作成していません。障害当事者である社員が日常的に支援を求めた経験を基に、困難を理解しています。

障害の状態は一人ひとり異なり、調整の難しさをマニュアル化することは困難と考えています。例えば、言語障害と麻痺がある顧客から、「宿泊施設で一人で入浴したい」という要望があった場合、単に入浴補助具を用意するだけでなく、入浴の補助具の高さを当人に合わせて調整する必要があります。顧客一人ひとりと人間関係を作り、丁寧に課題を聞き取ることを意識しています。

④社内体制の整備方法

4名体制で業務を行い、障害のある顧客に対して、ヒアリングから旅行手配・添乗まで同じスタッフが一貫して担当しています。

旅行参加者（障害の有無を問わない）と共に、旅行先の下見を行い、「旅仲間」として様々な障害のある方であっても旅ができるか確認します。この取り組みは、自分の障害以外の多様な障害への理解を深める機会となっています。

実際に宿泊施設・観光地を訪問し、障害当事者として意見を述べる研修を行うことがあります。当事者である自分たちと接することで、障害者への苦手意識や誤解を払拭し、障害のある顧客対応のハードルを下げることを目指しています。例えば、手話ができなくとも、簡単な筆談で意思疎通が可能であることを感じてもらった受講者もいます。

合理的配慮の齟齬は、当事者が「想像と違った」ということで生まれます。そのため、宿泊施設の現状の設備や人員の範囲内でできることを一緒に考えようという視点で研修をしています。

実際のご旅行では、施設側と障害のある顧客の間に立ち、双方に事前に情報を伝えています。施設には顧客の障害の状態を、顧客には施設の概要や、可能な対応、難しい点等を伝えます。当事者のがっかり感や受入れ側の誤解等を減らすよう努めています。

⑤取組の成果

ジャパン・ツーリズム・アワード第5回海外領域ビジネス部門、第6回国内訪日領域ビジネス部門に入賞しました。障害者に旅行の機会を広げる事に寄与し、単発での社会貢献ではなく事業として継続している点がユニバーサルツーリズムの模範であることを評価されました。また、障害者が旅行困難な場所に周到な準備を進め、健常者・障がい者を問わず同じ景色を楽しめる旅を実現した取り組みは極めて社会性が高いと評価されました。

「障害のある当社の社員が訪れた場所や交渉した施設は、訪れやすくなった」という声を障害のある顧客からいただきました。

⑥課題

障害者差別解消法改正の時期に、企業が主催する、全社員を対象とした勉強会に招いていただくことが増えました。しかし、配慮が必要な当事者との接点がない場合、学びが生かされる機会が少ないように感じます。

難病や言語障害、一日の中で体調の変化が激しい方等、見た目では障害がわからない方とのかかわりは依然として少なく、理解が進むためには課題があります。そのような方は社会参加にハードルを抱えることも多く、現在は当事者会として当事者や家族内での支援を積極的に行っていますが、それでは限界があるため、社会からのサポート資源を整えたいです。

⑦今後の展望

合理的配慮を受けたくても、声を上げること自体が難しい方が多い現状を伝えたいです。

旅行業では、収益性や業務効率だけではなく、目の前の一人ひとりの対話を心掛けていただきたいと思います。「車いす」「〇〇病」という枠ではなく、一人ひとりの病状や生活環境に合わせて顧客の声を丁寧に聞いていただきたいと思います。例えば、「お手伝いは必要ですか?」「体調は大丈夫ですか?」といった、各施設の方からの一言だけでも十分です。

当事者の意見を抜きにして作られたバリアフリー施設はサービスがニーズに合わない場合があります。当社の社員は進行性の病気を抱えており、自ら当事者をサポートすることが難しくなりつつありますが、自らの闘病や当事者支援の経験知を伝えていきたいです。



JAPAN TOURISM AWARDS

▲ジャパン・ツーリズム・アワードロゴ
(出所) ツーリズムEXPOジャパン

第3章

企業事例のご紹介

株式会社ファミリーマート



業種

卸売業・小売業

本社所在地

東京都港区

創業年 / 設立年

1981年

従業員数

5,815名（2024年2月末）

事業内容

フランチャイズシステムによる
コンビニエンスストア事業

事業概要

1981年に設立された大手コンビニエンスストアチェーン。本社は東京都港区芝浦。フランチャイズシステムによるコンビニエンスストア事業を中心に、その他デジタルサービス、金融サービス等の事業を展開。2024年2月末時点で、国内外に24,078店(国内外エリアフランチャイズ含む)。

障害者差別解消法に関する取り組みを始めた背景、目的

ダイバーシティに関する取り組みは、女性活躍から始まって、LGBTQ+や障害者、外国籍の方などへの理解や配慮にも広げており、「真の多様性活躍」として、多様性の先にある「インクルージョン（すべての人がお互いを尊重し合いながら能力を発揮し、活躍している状態）」を目指している。

2024年度には、改正法施行というタイミングも踏まえ、社員と加盟店に対し、障がいのあるお客様をお迎えする際に意識すべきことを、従来以上に丁寧に情報発信した。

①合理的配慮が必要となったシチュエーションと対応

商品やサービスが豊富なコンビニエンスストアだからこそ、コミュニケーションの難しさが障壁になっている状況を改善すべきとの課題を感じていました。以下はその一例です。

- 各種サービスへの使い方等の問い合わせ
- レジでのお買い物におけるコミュニケーション

また、ミライロ^{※1}の担当者をお招きして、障害者に配慮した店舗づくりについての講演会を2023年に行いました。実際に店舗を訪れてもらい、改善すべき点を写真付きで指摘してもらう等、店舗での課題を肌身を感じる機会になるとともに、誰にとってもお買い物しやすい店舗づくりを進めることの重要性を認識する機会となりました。以下は具体的な指摘事項の一例です。

- 車椅子のお客様にとって、セルフレジの画面上部に商品購入用のバーコードがあるとスキャンしづらい。
- 車椅子のお客様にとって、通常の高さの買い物かごの場合、膝の上に載せづらい。

当該シチュエーションへの対応としては、後述するコミュニケーション支援ツールを障がいのある社員の意見をもとに作成を進める等、誰もが買いやすい店舗づくりに向けて、店舗での取り組みや社員、店舗スタッフに向けた教育についての対応を進めました。また、当事者の方々からの声の拾い方は、主に以下の4つです。

- お客様相談室に寄せられる声
- 障害のある社員からの意見聴取
- 障害者団体との対話による、意見・情報交換
- 障害者対応に関するコンサルティングを行っている専門機関からの助言

お客様相談室に寄せられる苦情としては、「店舗が狭い」等のハード面の申し出はほとんどなく、従業員の接客態度に対する意見が8～9割を占めています。

工夫やポイントとしては、障害者だからといって、いつでも声をかけてほしいわけではないという意見もあるため、障害のあるお客様の来店時には気にかけつつ、困っていそうな時だけ声をかけることを心がけています。

※1 法人や自治体向けにユニバーサルデザインのソリューションの提供や障害者に向けたデジタルプラットフォーム「ミライロID」の運営を行っている会社。

②合理的配慮に向けた環境整備

障害者や高齢者、だれにとっても利用しやすい店舗を目指して、聴覚や言語障害のあるお客様の買い物をサポートするコミュニケーション支援ツールとして、カウンター天板に貼るシートとボードを全店舗に設置しています。この取り組みは、聴覚や言語障害の方以外の高齢者、子ども、外国人観光客にも好評であり、現在は「ファミペイ」に実装しているほか、店舗によっては多言語でのボードも設置しています。この取り組みは障害のある社員の意見から始まり、ボードの項目等も障害のある社員の意見を取り入れています。

工夫やポイントとしては、コミュニケーション支援ツールはわかりやすいイラストや色弱の方でも見やすいようカラーユニバーサル対応をしています。コミュニケーション支援ツールに対して、NPO法人川崎市ろう者協会から「色が見えやすい」という評価をいただきました。

一方、「家の近くにはボードがない」「ボードが見えにくい場所に設置されている」といったフィードバックもいただいています。コミュニケーション支援ツールやファミペイ等は、常に完成形ではないと考え、お客様の意見を取り入れながら改定を繰り返しています。



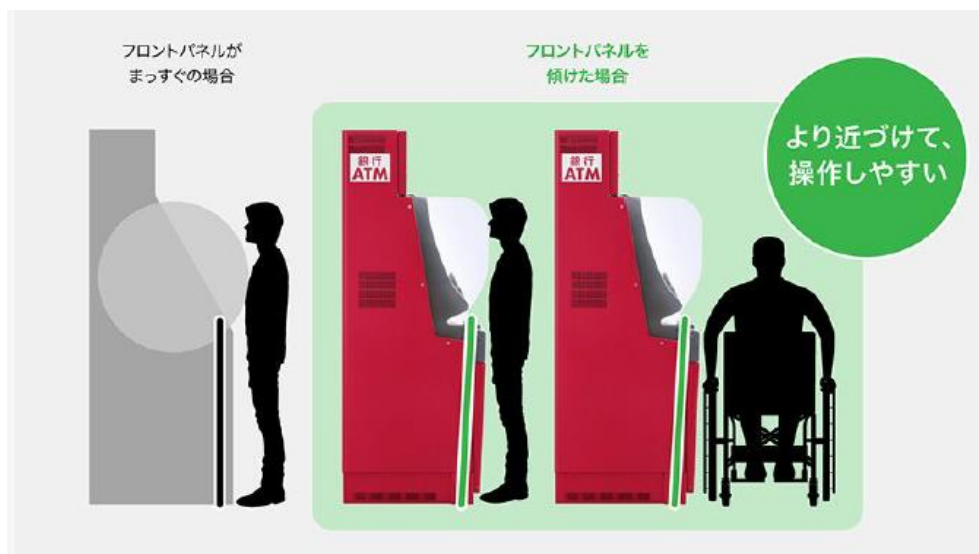
▲コミュニケーション支援ツール
(出所) 株式会社ファミリーマート

②合理的配慮に向けた環境整備（前スライドからのつづき）

手話や筆談ができるということ、名札の下にスキルとして可視化するという取り組みも、新宿スポーツセンターという障害者雇用を応援する施設内の1店舗で実験的に進めています。この取り組みを、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会の方に実際に体験してもらい、手話での挨拶や、不足している点等について意見をいただきました。

また、車椅子の方でも利用しやすい高さや大きさに変更したATMの導入を、法改正を動機づけとして順次進めています。

HPにおいては、色弱の方でも見やすいようなカラーユニバーサル対応や、図に対する音声読み上げ機能の搭載を進めています。



◀車いすの方に配慮したATMの設置
(出所) 株式会社ファミリーマート

③社内体制構築の整備方針

即時改善できるようなお申し出に対しては、認識したらすぐに対応するようにしています。

工夫やポイントとしては、定期的にお客様から寄せられた事例を取りまとめ、責任者会議で対応方法を確認しています。

④社内体制構築の整備方法

お客様相談室に寄せられた意見に対する回答は、主管部所が対応しており、障害者に対する取り組みを進めている部署、店舗のオペレーションに関する部署、店舗を管轄する責任者にフィードバックとして共有しています。

工夫やポイントとしては、障害のある方からの改善要望等について、日頃から関係部署と情報連携しながら、システムや運営方法の改定時など適宜なタイミングで改定を行うようにしています。

また、障害のあるお客様との意見交換を行う際にも、様々な関連部署に声をかけるなどして、意見を反映する機会を持つようにしています。

④社内体制構築の整備方法（前スライドからのつづき）

社員に対して、障害のあるお客様の目線に立ち、店舗でどのような障害が生じているかを社員やスタッフに体験してもらうという取り組みを各地で進めています。実際に体験をした後に、気づきの共有を行い、改善策を話し合うというもので、これまで、店舗設備やオペレーションに関わる社員や地域を管轄する所属長、店舗を指導するスーパーバイザー、店長、店舗スタッフが研修を受講しました。店舗責任者は自身の店舗に活かすため、営業指導者や管理職はより広域で指導をする際の目線を獲得するために、この研修を実施しています。

その他、研修ツールを店舗に配信し、スタッフや責任者も見ることが出来る仕組みを作っています。

また、障がいのある方や高齢の方などの日常生活や接客時における適切なサポート方法を学ぶためのユニバーサルマナー検定を、社長をはじめとする経営層や店舗スタッフ、新入社員の教育担当社員、店舗設備やコールセンター業務の担当社員等が受講しています。



▲店舗内の障害を認識する体験会の様子
（出所）株式会社ファミリーマート

⑤取組の成果

取組の成果として、社員が「こういうことをすると買い物がしづらくなる」ということに気づくようになりました。例えば、車椅子の方にとって、商品を陳列するために設置した机によって、設置の仕方によっては通路が通りにくくなることや、買い物かごを積み上げすぎると取りづらくなること、などです。

お客様相談室に寄せられる声の中には、「車椅子利用者の目線に立って声掛けをしてくれて、気持ちよく買い物ができた」といったお褒めの言葉をいただくこともあります。

障害のある子どもは、障害により買い物をする場所が制限されてしまいますが、ファミリーマートは値札表示の横に商品画像があるため買い物がしやすいという意見を、特別支援学校の先生からいただきました。意図的ではなかったため、このような取り組みも障害者にとってプラスになるということに気づかされました。

少子高齢化が進んでいく状況の中で、障害のある方に配慮した店作りは、高齢の方にも使いやすい店舗につながり、取り切れていない需要を取り込むことができます。ひいては様々な方の幸せに必要な存在になっていけると考えています。これは、事業体として必要なトランスフォーメーションであると考えています。

⑥課題

全スタッフに対しての情報共有や研修を今後も増やしていく必要がある

と考えています。

一方、手話の教育動画を店舗向けに配信していますが、実用機会が少なく、またスタッフが不足している現状では、優先順位を高めることが難しい状況です。

また、障害の状況や対応してほしい内容が人それぞれであるため、一律にQ&Aを用意できないことに難しさを感じています。この点に関しては、四半期に1度、お客様相談室に寄せられたお声を事例として、責任者会議で対応方法を提示するなどの取り組みを行っています。

⑦今後の展望

障害者がいきいきと暮らしていくことをサポートするという思いから、店舗のイートインスペースで障害者が描いた絵画を展示するアート展を各地で実施しています。日本全国に店舗があるファミリーマートだからこそできる、地域で暮らす障害者の社会参加や活躍に貢献する取り組みであると認識しています。この展示をさらに拡大させた取り組みとして、店頭のコピー機でカレンダーやポストカード、ブックカバー等を販売しました。さらに、衣料品ブランドの「コンビニエンスウェア」というブランドでも、障害のあるアーティストが作ったタオルハンカチを発売しました。

障害者の地域でのいきいきとした暮らしづくりの応援だけでなく、社会参画や自立支援の応援も進めていきたいと考えています。誰もが買い物しやすい店舗づくりに向けて、今後も引き続き取り組みを進めていきます。

第3章

企業事例のご紹介

アニヴェルセル株式会社

ANNIVERSAIRE

業種

生活関連サービス業、娯楽業

本社所在地

神奈川県横浜市

創業年 / 設立年

1986年

従業員数

396名
(2024年3月31日現在)

事業内容

記念日を軸とする商品販売・サービス提供等

事業概要

「記念日」を軸として、「ウェディング事業」「カフェ・レストラン事業」等のサービスを手掛けている。特に結婚式場の運営に注力をしており、全国に10店舗の結婚式場を展開し、サービスを提供している。

障害者差別解消法に関する取り組みを始めた背景、目的

ウェディング事業に関するサービスを展開する中で、障がいを持たれる方を始め、“マイノリティ”とされる方へのサービス提供の在り方を考えなければいけないと思い、取り組みを開始。現在は、より良いサービスの磨き上げによる、全顧客の満足度向上に向けて、マイノリティに該当されるお客様への結婚式実例の共有や気をつけた点などを社内で共有し、社内一体となって知識やノウハウの蓄積に努めている。

①合理的配慮が必要となったシチュエーションと対応

障害があっても結婚式を挙げられることを自ら発信したいというご要望のもと、弱視のお客様への結婚式を運営させていただく機会がありました。当シチュエーションにおいては、下記対応を実施いたしました。

- 大学の研究室と連携し、リアルタイムで配信する映像を、タブレットを用いて手元で確認できる環境を整備
- 聴覚障害を持たれている方が多く列席する結婚式を運営させていただく機会がありました。当シチュエーションにおいては、下記対応を実施いたしました。
- お客様との打ち合わせ時には、打合せ時間を通常より長めに取り、マスクに代わりマウスシールド※1を着用し、口元の動きを見て言葉をつまえてもらえるような環境を整備
 - 手話通訳が可能なスタッフが限られていたため、筆談等も交えた運営をお客様へ提案し実施
 - ドリンクメニューは印刷し、指差しでのオーダーを可能としたほか、食事のメニュー説明書はお客様自身でご作成いただいたものを活用する等、お客様のこだわりを最大限反映

※1コロナ渦のみの実施。

②合理的配慮に向けた環境整備

アニヴェルセルでは、お客様にとっても満足度の高いサービスを提供できるよう、合理的配慮に向けた環境整備に関する下記取り組みを実施しています。

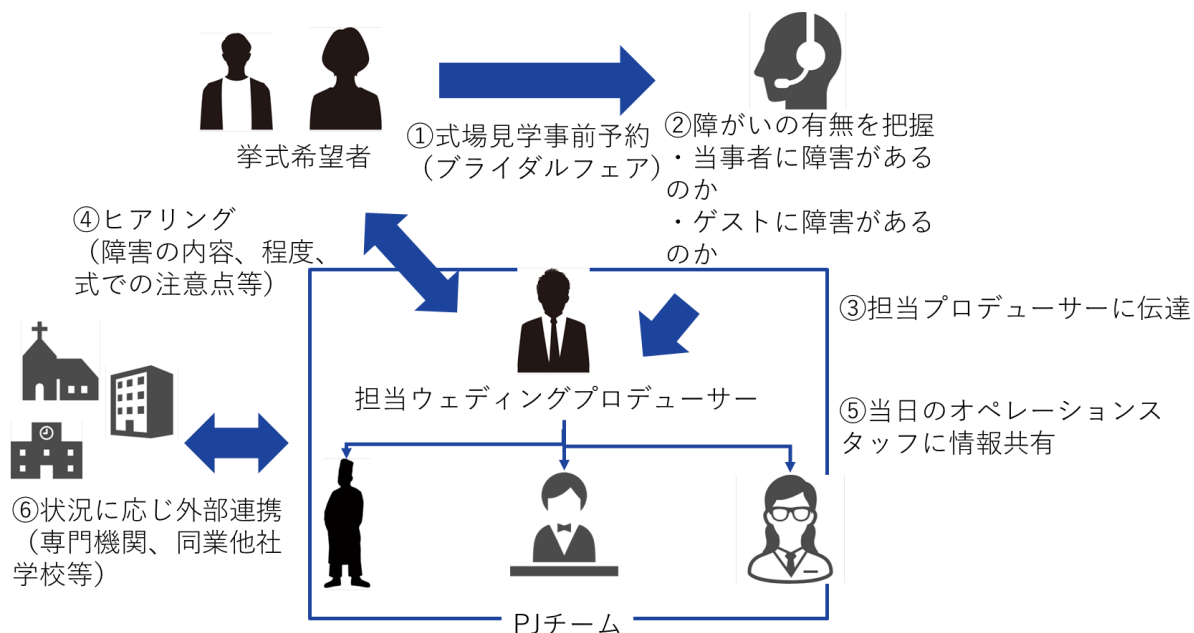
- お打合せの過程で、新郎新婦・列席者ともに、どのような対応が求められるか、入念にすりあわせを実施
- 付き添いの方にご本人の特徴を伺い、下記のような個別対応を実施
 - 食事制限へ対応した食事の提供
 - 個室のご案内
 - 脱ぎ着しやすい衣装の提供をパートナー企業にて実施
 - 施設内はすべてバリアフリー対応



▲聴覚障害を持たれている方にも対応した、ドリンク・食事メニュー
(出所) アニヴェルセル株式会社

③社内体制の整備方針

毎週全店が参加する会議で、顧客ごとの対応に関する情報共有を実施し、社内体制も含めて方針や改善策の検討等を実施しています。



▲社内体制の整備方法

(出所)アニヴェルセル株式会社のヒアリングをもとに、みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社作成

④社内体制の整備方法

お客様の障害に関する情報は、衣装やフラワー担当のスタッフ等、新郎新婦との打合せに関するスタッフにまずは共有します。その後、必要な

情報については、当日関わるスタッフにも共有をし、当日の運営をスムーズに行えるような体制を整えています。

障害をお持ちの方を含めて、顧客のニーズを満たすために、本部では、全国10店舗ある各店舗のゼネラルマネージャー・支配人・料理長と連携することで、リアルタイムで情報をキャッチアップし、対応に工夫が必要だと考えられるお客様の場合は、都度プロジェクトを発足させ個別に対応をしています。

近隣のブライダル企業や、弁護士等の有識者との連携にも力を入れています。顧客への対応で検討すべき事項があるときには、自社だけで考えすぎず、外部の意見も取り入れることで、顧客に合わせた配慮を提供できるようにしています。

研修といった観点では、車いすの方への対応については、求められる機会も多いことから、店舗ごとに個別で研修を実施しています。

おもてなし力や提案力向上のための研修として、コンシェルジュ・サービススタッフを対象とし、ロールプレイングの大会を実施しています。障害をお持ちの方も含めて様々な顧客を想定した対応ができているか確認する機会を設けています。

情報共有の意味合いも込めて、スタッフの対応好事例は、アニヴェルセルアワード（社内表彰制度）として社内で発表しています。

⑤取組の成果

まだまだ道半ばではありますが、積極的な社内における情報共有の結果、顧客への対応に関する知識・ノウハウは蓄積されつつあります。一組一組に最適な対応を心掛ける姿勢と併せて、合理的配慮への対応力は強化されていると考えています。

⑥課題

対応に関するマニュアル化ができておらず、ノウハウが属人化してしまっていることが課題であると認識しております。また、顧客への対応に関する知識・ノウハウについても継続して情報を収集する必要があるそうです。

⑦今後の展望

手話ができるスタッフの確保・配置や、音声読み上げ機能等デジタル化の推進を今以上に進めていく必要があると考えております。

まだまだ公共団体や第三者とのつながりは希薄だと考えています。情報交換を含め、交流機会を増やしていきたいと考えています。



▲チャペルの様子
(出所) アニヴェルセル株式会社