第2分科会

障害のある社員によるグループ内外の事業者に対する障害理解セミナーの開催事例

2025年11月13日

〇 前角 達彦
（株式会社JTBデータサービス 営業部HR課 精神保健福祉士）

背景① JTBデータサービス（JDS）について

株式会社JTBデータサービス

会社概要

・株式会社JTBの特例子会社（1992年創立）

・従業員数：119名（うち障害のある社員92名）

・グループ障害者雇用率：2.71％（2025年6月）

・経営理念

“すべての人が共に活躍できる
共存社会(ノーマライゼーション)を目指します”

背景① JTBデータサービス（JDS）について

課題：主要事業について

JTBグループの障害者雇用

定着・活躍支援

障害者専門の人材紹介

障害理解セミナー

障害者定着アドバイス

★従来は、JTBグループ各社のサポート事業が中心（データ入力、印刷、発送業務等）

↓ コロナ禍・DX推進による減少……

新たな事業創出・職域拡大が課題

背景② 社会的背景

・障害者差別解消法の改正・
合理的配慮提供の義務化（令和6年4月）

・東京2025デフリンピック開催（令和7年11月）

・ユニバーサルツーリズムへの注目

JTB・グループ各社、および主要な取引相手
（観光事業者・施設運営者）にも
障害（者）に対する正しい理解が求められている

背景

・新たな事業創出・職域拡大が課題

・JTB・グループ各社、および主要な取引相手にも障害（者）に対する正しい理解が求められている

障害のある社員が当事者として、
障害（者）に関する必要な知識・情報を
届けることができるのでは？

目的

① JDSがJTBの各営業部門やグループ各社、観光事業者等を対象に開催したセミナー事例の紹介
（３事例・**障害のある社員が講師として登壇**）

② セミナーの開催実績やアンケート結果をもとに事例の効果や今後の課題の検証

事例1：概要

「車いすユーザーフレンドリー事業
こころのバリアフリーセミナー実施業務」
（（一社）愛媛県観光物産協会からの委託事業）

対象：愛媛県内の観光事業者

日時：2025年1月

内容：合理的配慮・こころのバリアフリーの説明、
障害のある方への接客方法など

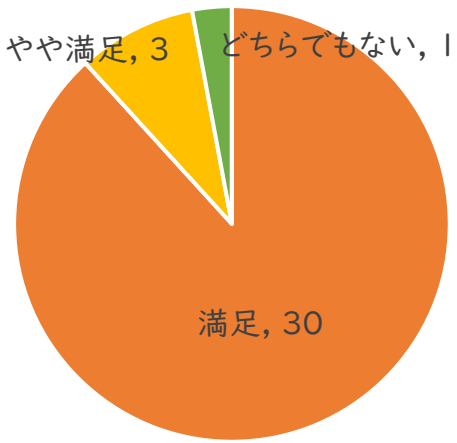
講師：視覚・聴覚障害のある社員

事例1：当日のようす

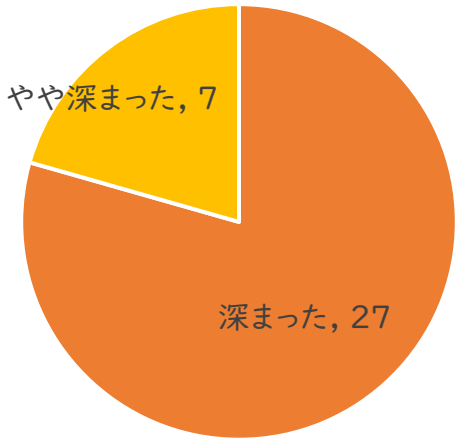
参加者：2日間でのべ42名が参加

事例1：実績・アンケート結果（n=34）

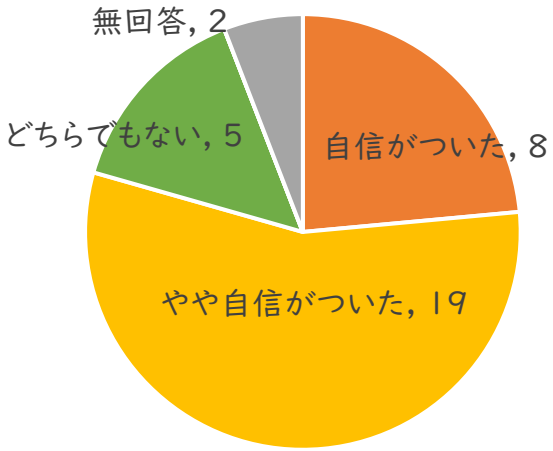
講義・資料のわかりやすさ



「こころのバリアフリー」に対する理解



車いすユーザーの受け入れへの自信



積極的な声かけをしていけるようにしたい

当事者の方の経験がためになった

具体的な事例をもう少し多く紹介してほしい

事例2：概要

株式会社JTBコミュニケーションデザインが
運営する公共・文化施設を対象にした
「障害者接遇合同研修」セミナー

対象：　上記の施設運営者

日時：　2024年9月

内容：　障害者差別解消法改正点の概要の講演、
障害を体験するロールプレイ　など

講師：　視覚障害、聴覚障害、発達障害のある社員

事例2：当日のようす

参加者：2回開催でのべ約100名が参加
（対面：約40名、オンライン：約60名）

事例2：実績・アンケート結果（n=93）

内容の理解度：4.4点

今後の業務に役立ちそうか：4.6点

総合的な満足度：4.5点

ロールプレイが参考になった

普段の接し方の答え合わせになった

精神・発達障害のある方への対応をより知りたい

事例3：概要

JTBデフリンピックプロジェクト主催の手話セミナー

対象： JTB社員

日時： 2024年度5・10・12・2月（全4回）

内容： 日常会話やデフリンピックに関連する手話表現を用いた交流

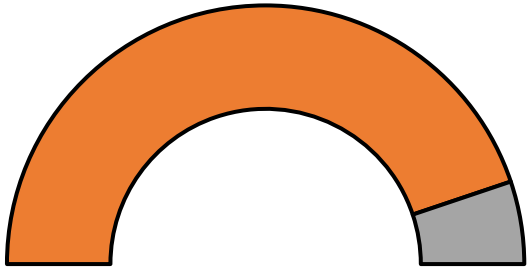
講師： 手話講師資格を持つ聴覚障害のある社員（手話通訳士の資格を持つ社員・JTB所属の聴覚障害のある社員もスタッフ参加）

事例3：当日のようす

参加者：4回開催でのべ58名が参加
（※スタッフとしての参加者を除く）

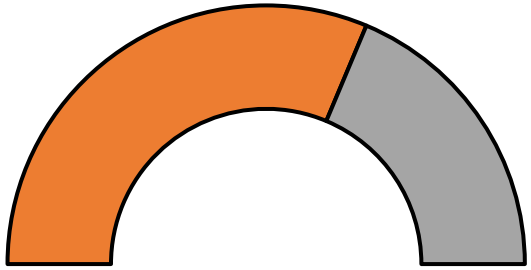
事例3：実績・アンケート結果（n=55）

講師の説明は
わかりやすかったですか



NPS®
89.67

手話表現実践は
できましたか



NPS®
62.67

※第2～4回の平均値

講師の説明がわかりやすかった

聴覚障害社員によるサポートが素晴らしかった

回が進むにつれ難しいと感じることが増えた

考察①：セミナーの効果

障害のある社員が講師をすることについて

・3事例とも回答者の7割以上が肯定的な評価

⇒ セミナーが**障害（者）や合理的配慮等の理解に一定の成果を上げた**と考えられる

当事者の方の経験がためになった

ロールプレイが参考になった

⇒ 参加者が障害のある社員と関わり、**障害（者）について直接知る機会を提供していたと示唆**

考察①：セミナーの効果

障害のある社員が講師をすることについて

一方で……

具体的な事例をもう少し多く紹介してほしい

精神・発達障害のある方の対応をもっと知りたい

回が進むにつれ難しいと感じることが増えた

⇒ 当事者が登壇しても必要な情報を伝えきれてはおらず、わかりやすく具体的な説明が必要
セミナー内容には改善の余地あり

考察②：講師以外の役割について

講師としての役割

セミナーの構成 ▶ 資料作成 ▶ 登壇

進捗管理

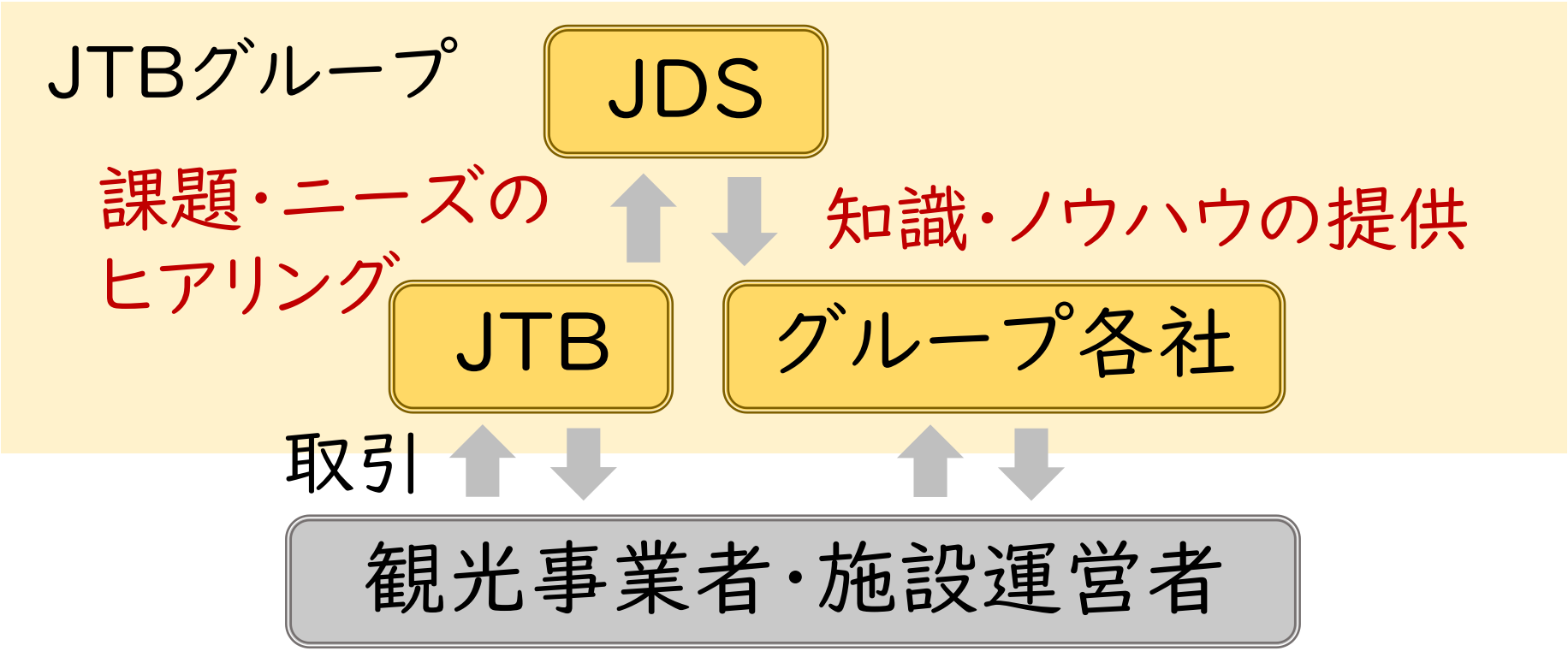
細部のデザイン

専門知識のチェック

講師以外の役割においても、他の社員が
得意分野を活かして協力

⇒ 講師以外の**新たな業務創出・職域拡大**にも

考察③：本社・グループ各社との連携について



JTBグループにおける**障害者雇用の認知拡大、グループ各社との連携強化**にも効果

考察③：本社・グループ各社との連携について

・JDSは特例子会社であり、
グループの障害者雇用推進がミッション

・しかし、今後の障害者雇用においては、
JDS内の採用・定着支援だけでは不十分であり
親会社・グループ各社との連携が不可欠

↓

セミナーを通して、**JDSの認知度を高めること・グループ内の障害（者）への理解を深めること**も
グループの障害者雇用推進に効果がある可能性

結論

① 社会的なニーズに基づいたセミナーの実施を通して、講師やそれ以外の役割等の新たな業務創出・職域拡大を達成

② セミナーの実施を通して、各社の課題解決への貢献と新たなコミュニケーションが発生

どちらもグループ全体の障害者雇用推進の基盤を築くという点で有効であった！

ご清聴ありがとうございました。

感動のそばに、いつも。