

# 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

○前角 達彦（株式会社JTBデータサービス）

## 1 はじめに

### (1) 背景

株式会社JTBデータサービス（以下「弊社」という。）は、株式会社JTB（以下「JTB」という。）の特例子会社であり1992年に設立された。弊社の主要事業はJTBやグループ各社から委託されたサポート業務であるが、近年のコロナ禍やDX推進により従来の業務は減少傾向にあり、新たな業務創出・職域拡大が課題となっている。

一方で社会の動向としては、障害者差別解消法の改正により令和6年（2024年）4月より事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化された。また、2025年（令和7年）11月には日本初となる東京2025デフリンピック（以下「デフリンピック」という。）が開催される。これらの背景もあり、JTBやグループ各社のみならず各社の主要な取引相手である観光事業者や施設運営者にとっても障害（者）や合理的配慮等に対する正しい理解が求められている。

### (2) 目的

本研究では、弊社がJTBの各営業部門やグループ各社、および観光事業者・施設運営者を対象に開催したセミナー事例を紹介する。これらのセミナーでは弊社の障害のある社員がセミナー内容の構成や講師としての登壇等に関わった。また、開催実績やアンケート結果をもとに行なった事例の効果や今後の課題について考察する。

## 2 事例紹介

### (1) 事例1：観光事業者を対象としたセミナー

#### ア 概要

2025年1月に（一社）愛媛県観光物産協会からの委託事業の「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」として愛媛県内の観光事業者を対象としたセミナーを実施した。セミナーでは、合理的配慮やこころのバリアフリーの説明、障害の基礎知識や車いすユーザーをはじめとする障害のある方への接客方法等について講演した。講師は視覚・聴覚障害のある社員が務め、自身の観光体験をもとに嬉しかった配慮や困ったことをセミナーに盛り込んだ。

#### イ 実績・アンケート結果

2日間でのべ42名がセミナーに参加し、34名からアンケート回答を得た（回答率81.0%）。アンケートでは「講義・資料のわかりやすさ」では33名（97.1%）が「満足」

「やや満足」、「こころのバリアフリー」に対する理解については34名全員が「深まった」「やや深まった」、「車いすユーザーの受け入れへの自信」では27名（79.4%）が「自信がついた」「やや自信がついた」と回答した。自由記述では、「当事者の方の経験がためになった」「障害のある方といろいろなことに注意してコミュニケーションを取っていきたい」という前向きな意見や「合理的配慮として要求されるレベルがわからない」「一般のお客様の理解を得るのが難しい」という事業者の課題が寄せられた。

### (2) 事例2：施設運営者を対象とした接遇セミナー

#### ア 概要

2024年9月にJTBグループの株式会社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「障害者接遇合同研修」としてセミナーを開催した。セミナーでは障害者差別解消法の改正点の概要を中心に不当な差別的取り扱いや合理的配慮について説明した。また、セミナー内では弊社で作成した障害のある方のサポート方法を解説した動画の再生や、障害を体験するロールプレイの時間を設けた。

講師は障害のある社員（発達障害・視覚障害・聴覚障害）を含む社員が務め、講演やロールプレイのファシリテーションを行った。

#### イ 実績・アンケート結果

2回の開催でのべ約100名がセミナーに参加（対面参加約40名、オンライン参加約60名）し、93名からアンケート回答を得た。アンケートでは「内容の理解度」では5点満点で平均4.41点、「総合的な満足度」では平均4.51点の評価を得た。自由記述では、「ロールプレイが参考になった」「自身の対応が間違っていた・いなかった」など普段の対応を省みる記述や、「精神・発達障害のある方への対応についてもっと知りたい」等の意見があった。

### (3) 事例3：JTB社員を対象とした手話セミナー

#### ア 概要

2024年度に全4回のJTBのデフリンピックプロジェクト主催の手話セミナーをJTB社員を対象に開催した。このセミナーはデフリンピック開催を踏まえて、聴覚障害者への理解や手話でのコミュニケーションについて知ってもらうことを目的として開催された。内容は回によって異なる。

講師は手話講師の資格を持つ聴覚障害のある社員が務め、通訳は手話通訳士の資格を持つ社員が行った。セミナーで

は日常会話やデフリンピックに関連する手話表現を用いて参加者と交流を行った。また、JTBに勤務する聴覚障害のある社員もサポーターとしてセミナーに参加した。

#### イ 実績・アンケート結果

4回のセミナーでのべ58名がセミナーに参加し、実施後のアンケートでは平均18.3名から回答を得た。「講師の説明のわかりやすさ」では平均91.4%、「手話表現が実践できたか」では平均70.0%が肯定的な回答をした。一方で、セミナーについては、「回が進むにつれ、参加者ごとの手話の習熟度に開きが見られた」等の意見も寄せられた。

### 3 考察

#### (1) セミナーの効果ならびに障害のある社員が講師をすることについて

本研究で紹介した事例は、いずれも障害のある社員が講師やロールプレイのファシリテーションを行い、障害に関する一般的な知識だけでなく自身の体験やこれまでの職務経験をもとに講演を行ったものである。

評価については、事例により評価項目や測定方法は異なるため単純な比較はできないが、いずれも回答者の7割以上から肯定的な評価を得られた。このことは事例として取り上げたセミナーが参加者の障害（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。

加えて、アンケートでは、「当事者の経験がためになつた」「ロールプレイが役に立つ」という声も聞かれた。このことは、講師と参加者という立場ではあるものの、障害のある社員が当事者として登壇することで参加者が障害のある社員と関わることとなり、障害（者）について直接知る機会を提供していたことが示唆される。

一方で、「合理的配慮として要求されるレベルがわからない」「精神・発達障害のある方への対応についてもっと知りたい」「回が進むにつれ、参加者ごとの手話の習熟度に開きが見られた」などの回答も見られた。このことは、当事者が登壇していても参加者にとって障害（者）や合理的配慮について必要な情報を伝えきれている訳ではなく、よりわかりやすく具体的な説明が求められていること、セミナー内容に改善の余地があることを示している。これらは今後セミナーを継続するうえでの課題であるといえる。

#### (2) 講師以外の役割について

本研究で紹介した事例において、セミナー内容および資料作成は主として講師となった社員が行った。しかし、社員の特性によっては資料の細部のデザインや進捗管理に対してサポートが必要な場面もあった。このような場面では、障害のある社員を含む別の社員が資料のデザインや専門知識に関する箇所のチェック、チーム内の進捗管理を行った。講師以外の役割においても障害のある社員がそれぞれ

の得意分野の業務を行い協力することで成果を上げることにつながり、この点でも新たな職務創出・職域拡大につながったと考えられる。

#### (3) 本社やグループ各社との連携について

本研究で紹介した事例は、弊社単独ではなくJTBやJTBコミュニケーションデザインなどのグループ各社および各社の取引相手がいて成立するものである。今回の成果は、社会的背景もあり各社が障害のあるお客様への対応等に課題を感じており、弊社がそのニーズをヒアリングし、障害に関する特性や必要な配慮等、障害者雇用におけるノウハウを活用することで達成できたものである。現にこれらの事例では今年度も継続して行っているものもあり、弊社の業務創出・職域拡大だけでなくJTBグループにおける障害者雇用の認知拡大にも効果をもたらしたと考えられる。また、グループ各社の障害のある社員と協働してセミナーを開催したことでもグループ各社との連携強化に効果があつたと考えられる。

弊社は特例子会社であり、グループの障害者雇用を進めしていくことがミッションである。しかしながら、今後の法定雇用率の上昇をはじめとする現在の障害者雇用を取り巻く状況を考慮すると、グループ全体で障害者雇用を進めていくためには弊社の障害のある社員の採用・定着支援だけでは不十分であり、親会社やグループ各社に勤務する障害のある社員の採用・定着支援も重要な課題となっている。この課題を解決するためには各社との連携が不可欠であるが、セミナーの開催を通じてグループ内での障害（者）に対する理解を深めることおよび障害者雇用を牽引している弊社の認知度を高めていくことも、障害者雇用の推進に効果があつたことが示唆される。

### 4 結論

今回の事例から、JTBグループ内外の事業者に対してセミナーを実施したことは、従来のサポート業務だけではない弊社の業務創出・職域拡大につながった。また、それに留まらず、各社との間に課題解決への貢献を通じて新たなコミュニケーションが生まれるという効果もあった。今後グループ全体の障害者雇用を推進していくための基盤を築くという点でも有効であったといえる。

#### 【連絡先】

前角 達彦

株式会社 JTBデータサービス 営業部HR課

e-mail : tatsuhiko\_maezumi@jtb-jds.co.jp