

障がい者の社会への“完全参加と平等”を！

ときめき Fukuoka



お客様の“気持ち”に近づきたい！

—西鉄グループ従業員の真摯な願い—

- 05 福障協だより「令和4年度ココロセミナーの開催」
- 07 身障協だより「は～やく来い！コロナの終息」
- 11 3月・4月の企画展示情報～福岡市介護実習普及センターより～
- 12 第14回福岡市障がい児・者美術展

2023.3
No.268

お客様の“気持ち”に近づきたい！

—西鉄グループ従業員の真摯な願い—

福岡の人なら、誰もがお世話になったことがあると言ってもいい西鉄。今回は福岡の老舗地場企業「西鉄グループ・西日本鉄道株式会社」へ障がい者対応への取り組みについて取材しました。

同社は、本年設立から115年目を迎えました。現在西鉄グループは、バス、電車、タクシーはじめ運送、旅行、ホテル、高齢者住宅、専門学校経営に至るまで多種多様な事業を展開し、グループ全体で80社、1学校法人でおよそ20,000名もの方々が働いています。また年間の収益は、グループ全体でおよそ4,270億円（2021年度）です。これほどの大企業西鉄が取り組んでいる、障がい者理解のための研修や、お客様対応はどのようなものでしょうか？

取材にご協力頂いたのは、同社総務部コンプライアンス人権推進課課長 吉田真己様と、同課社員の皆様です。私たち利用者の知られざる、同社の取り組みについてご紹介します。



◎西鉄グループの人権研修体系



現在御社グループで行われている、障がいのある方への理解や接遇について実施されていることをお聞かせください。

まず、弊社のコンプライアンス方針を申しますと、「社内外の差別、あらゆる人権を尊重し、あらゆる差別、あらゆる人権侵害につながる事業活動は一切行わない」です。障がいのある方への理解もこの「人権」のカテゴリーで従業員へ研修・啓発を行っています。研修内容が全従業員に行き届くよう、大きく3つに分けて実施しています。

一つ目は、「人権同和問題経営幹部研修」を実施しております。対象は、役員をはじめとする経営幹部約110名です。最近では、令和元年と3年に視覚障がいの理解について、ゴールボールの浦田理恵選手と、マラソンランナーの浦下美里選手のガイドランナーをお迎えしてお話を頂きました。

二つ目は、「人権教育推進リーダー研修」を実施しています。これは平成23年度から強化したもので、各職場に「人権教育のリーダー」を置き、そのリーダー達（おおよそ900名）に研修を受けてもらいます。

三つ目が、「全職場研修」です。これは、研修を受けた人権教育推進リーダーが、自分の職場の社員達にフィードバックする研修です。この研修に約20,000名が受講しています。実施後には、報告書を提出してもらうことで、従業員の末端まで行き届くシステムを構築しています。他にも、助役研修、新任課長研修、新任係長研修、新入社員研修、グループ会社からの研修依頼等を実施しています。

また、弊社の具体的な取り組みとして一部ご紹介します。制度面として、電車・バスとも障がい者割引を実施しています。設備面では、ノンステップバスやワンステップバスの導入。これは弊社が保有しているバスの9割を占めています。また車内の設備として、バス乗車時の車いす用スロープと車いす固定金具。また聴覚障がいのお客様への対応として、筆談用具も備えています。

電車においては、「鉄道駅バリアフリー料金制度」（令和3年国土交通省制定）を活用して、駅のバリアフリー化を進めていく計画です。内方線付き点状ブロックの整備も順次進めており、2

年後の令和7年度に全駅での敷設完了を目指しています。車両の連結部に転落防止幌を設けており、現在9割以上の車両で整備を完了しています。また福岡（天神）駅に一部ホームドアを設置していますが、本年よりホーム全体へ順次増設して参ります。

社員教育の面でも、体験研修をバス教習所、バス営業所、駅務員などに車いす実習、視覚障がい者対応の実習、ほじょ犬対応研修などを、それぞれの事業部で行っています。他にも、少し前になりますが鉄道部門において、サービスマン資格を取得する取り組みも行いました。

他に従業員へ啓発するための工夫はありますか？

イントラネット（パソコン等の端末で社内のみで閲覧可能なネットワークシステム）において、啓発内容を掲示しています。不定期ではありますが、障がい者関連記事を掲載した「壁新聞」をイントラネットにUPし、併せて職場の掲示板に掲示しています。従業員に少しでも読んでもらえるように、難しい言葉をかみ砕いてポイントを絞って解説した内容で発行しています。また、障がい者課題を明記した西鉄グループ人権方針を令和4年に制定し、トップメッセージとして社内外に向けて発信しています。



ホームドア



転落防止幌



内方線付き点状ブロック

苦情についてお聞きしてもよろしいですか？

バスの運転士が、白杖のお客様に気付かず停車位置や案内に関する事で、苦情を承ったことがあります。また障がいのある方への話し方で、「子ども扱いされた」という苦情を承ったこともあります。こうしたことを受け、専門家と視覚障がいの当事者にご協力頂き、バス乗務員の対応手引きを作成しました。

課題は研修受講者のアンケートで上がってきた「合理的配慮の程度」です。弊社としては合理的配慮の下、お客様のご要望にできるだけご対応致したいと真剣に考えています。スタンスとしては、「自分がされたらうれしいことをする」「自分がされたら嫌なことはいない」とそれと、「コミュニケーションが大切」とであると考えています。

基本的などの従業員も、「お客様のために」との気持ちは持っています。合理的配慮が必要なお客様に対しても真摯な対応で臨んでおりますが、その程度の判断が難しいです。この感覚を磨くことを日頃の仕事の中で培っていくことが必要であると考えています。具体的には、弊社でも障がい者雇用を実施しておりますので、職場の中で「曖昧な表現や指示」は使わず、「具体的な言葉で伝える」。人に声を掛ける時は、「大丈夫ですか？」ではなく、「手伝いませ

ようか?」。また「配慮」は必要だが「特別扱い」はしない。伝える時はゆつくり、きちんと言うことを周知しています。

従業員がこうしたことを継続することで、一人ひとりが良き判断をして、より良いサービスを提供できるよう努めたいと思います。

最後に御社がお客様に「第一」とされているお考えをお聞かせください。

障がいのある方に限らずどのお客様に対しても「利用者の立場に立って考えること」、「相互理解を図ること」、「そのためにはきちんとコミュニケーションを取ること」が重要であると考

えています。これを踏まえ、新駅や新しい施設、サービスの新設・改定・廃止などでは障がい当事者の声を聴くように努めています。

弊社の企業理念は、「あんしん」、「かいてき」、「ときめき」です。その中で最も第一にしていることは、「あんしん」に繋がる「安全」です。安全優先のため、バス車内での車イス固定でご迷惑をお掛けすることもありますが、何卒ご理解を賜りたいと思います。

「目の前にいる人を尊重し、その人の考えを理解しようとする」ことで、誰ひとり取り残さない社会の実現に向けて、西鉄グループは取り組んで参りたいと思います。



かべ新聞



新入社員研修



人権教育推進リーダー研修



コンプライアンス・人権推進課 吉田課長



西日本鉄道 林田社長(左)と身障協会 清水会長