

# 藤田観光株式会社



全てのお客さまに宿泊施設などを安心・安全・快適にご利用いただけるよう、ユニバーサル対応の更なる強化を図っています。

ホテルや婚礼・宴会施設などの各事業所が実情に即して具体的な対応策をボトムアップで発案できるダイバーシティ推進体制を展開しています。また、事業所ごとに、従業員を主担当とし、総支配人を責任者、課長・マネージャークラスをサポート役とすることで、新人から総支配人まで参画できる体制を構築しています。

## 取組の概要

### ① 事業所ごとに企画・実行した取組を他事業所に展開

全事業所で「ダイバーシティ推進活動」を実施しており、事業所ごとの取組を年1回の全国会議で経営陣及び他事業所推進メンバーの前で報告することで、好事例を横展開しています。例えば、視覚障害、車椅子ユーザーの案内方法を動画で作成し、全従業員が視聴することを義務付ける取組を実施した事業所もありました。

### ② 全従業員を対象とした研修・コンクールを実施

全従業員を対象に、公募型のノーマライゼーション研修と手話コンクールを毎年実施しています。接客等のサービス技能を競うコンクールに手話部門を設けることで、従業員間で手話技能を高める工夫をしており、年々従業員の手話レベルが向上しています。

### ③ ホームページ上にユニバーサルデザインの取組紹介ページを作成

「ダイバーシティ推進活動」では、障害のある方への情報発信を重点項目に位置付けています。車椅子ユーザーの従業員の発案により、ホームページ上に「ユニバーサルデザインへの取り組み」ページを作成し、各ホテルの詳細なユニバーサル情報を写真付きで発信しています。



事業所ごとの取組を経営陣の前で報告している様子



手話コンクールの様子

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 社会のバリアに気づく

ノーマライゼーション研修における視覚障害者、高齢者、車椅子ユーザーの疑似体験研修では、障害当事者の方を講師に招くことや、障害のある従業員との交流の場を設けることで、様々なバリアへの気づきがあり、多様なお客さまの受容力の強化につながっています。

### コミュニケーションをとる

手話コンクールでは、聴覚に障害のある方に審査員を務めていただくことで、どこが伝わりづらかったか等、当事者目線の具体的なフィードバックをもらうことができ、従業員のコミュニケーション能力の向上につながっています。

### 適切な配慮を行う

ホームページ上の「ユニバーサルデザインへの取り組み」に関するページは、現場の担当者と車椅子ユーザーの従業員が協働し、配慮が必要なお客さまがどのような情報を欲しているか、実際のホテルの通路幅で通行できるか等を、ホテル目線・当事者目線の両輪で議論・検証しながら作成しています。

## 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評 /

事業所ごとの取組報告や手話のコンクールなど、全社的、組織的なボトムアップの取組が根付いています。引き続き、取組の質を重視しつつ、地域との連携や社外に向けた発信など取組の広がりを期待します。

### 企業情報

東京都文京区関口二丁目10番8号

<https://www.fujita-kanko.co.jp>