

ユニバーサルマナーについて理解する

～多様な方々と向き合うために必要なこととはなにか?～

●開催日:2016年4月27日 ●場所:株式会社マングム本社



ユニバーサルマナーとは

今回、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会さまと株式会社ミライロさまにご協力いただき、ユニバーサルマナー講習とダイアログを開催しました。

ユニバーサルマナーとは、「自分とは違う誰かの目線と考え、適切な理解のもと、行動する『こころづかい』の一つであり、多様な方々と向き合うためのマインドとアクション」のことです。

わたしたちは、高齢者や障害者、ベビーカー利用者、妊婦や外国人など、多様なステークホルダーの方々との関

わりを持ちながら事業活動をしています。このユニバーサルマナーの習得と実践は、多様性(ダイバーシティ)を推進し持続可能にするために、非常に意義のある取り組みであると考えました。

- 【参考】 ●一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会さま 公式ホームページ <http://universal-manners.or.jp/>
●株式会社ミライロさま 公式ホームページ <http://www.mirairo.co.jp/>

マングムグループCSR重要課題と国連グローバル・コンパクトの10原則との関係性

わたしたちは、昨年2015年12月にマングムグループとして初めて選定した「CSR重要課題(初版14項目)」に基づいて取り組みを開始しています。

今回、CSR重要課題の14項目のうち、以下の3つの

テーマに関する取り組みを推進するため、日本ユニバーサルマナー協会さま(株式会社ミライロさま)にご協力をお願いしました。

該当するマングムグループCSR重要課題(初版)	<p>【No.03】 人権側面：人権啓発への継続投資</p> <p>【No.05】 労働慣行：従業員満足(ES)と多様性(ダイバーシティ)の確保</p> <p>【No.13】 コミュニティ参画・発展：新しい社会のパラダイムの感知と貢献</p>
-------------------------	---

また、2015年9月にマングムグループとして支持を表明した「国連グローバル・コンパクトの10原則」において、ユニバーサルマナーは、以下の人権と労働の原則を推進し

具現化させるうえでわたしたちに必要「マインドとアクション」の一つであると考えています。

該当する国連グローバル・コンパクトの10原則	<p>【原則1】 人権：国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重すべきである。</p> <p>【原則2】 人権：自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。</p> <p>【原則6】 労働：雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。</p>
------------------------	---



【講師】 岸田 ひろ実 さま
一般社団法人 日本ユニバーサルマナー協会 講師
株式会社ミライロ 講師

大阪府出身。長女と知的障害のある長男を育てる中、2005年に夫が心筋梗塞により突然死し、2008年に自身も大動脈解離により下半身麻痺となる。2011年より株式会社ミライロに入社し、障害を価値に変える「バリアバリュー」の視点を活かしてユニバーサルデザインのコンサルティングを手がける。高齢者や障害者への向き合い方「ユニバーサルマナー」の研修講師としても活躍、年間講演回数は150回以上。



第1部 ユニバーサルマナーの基本を学ぶ

第1部では、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会 講師 岸田ひろ実さまにユニバーサルマナーの基本講習を実施していただきました。この基本講習は、日本ユニバーサルマナー協会さまが全国で実施している高齢者や障害者への基本的な向き合い方やお声掛けの方法などを習得するユニバーサルマナー検定(3級)の内容であり、CSR推進担当役員(取締役専務執行役員北村達芳)を含む総勢36名の社員が参加しました。ここではその内容の詳細をお伝えすることはできませんが、参加した社員一同、講師の岸田ひろ実さまからのわかりやすく丁寧な

講習を熱心に受講し、36名全員が「ユニバーサルマナー検定3級」の認定書をいただきました。

講習後、参加した多くの社員から、より実践的なサポート方法とより詳しい知識を学ぶユニバーサルマナー検定2級の受講を希望する声が寄せられた他、真のダイバーシティ推進の取り組みの一つとして、このユニバーサルマナーを社内に広く浸透させるべきとの意見も多く届きました。

- 【参考】 ●ユニバーサルマナー検定公式ホームページ <http://www.universal-manners.jp/>

第2部 ダイアログの実施

ユニバーサルマナー講習の後、「多様性と向き合う上で必要なこと」をテーマとして、講師の岸田ひろ実さまを囲んでダイアログを実施しました。このダイアログでは、障害者や高齢者、妊婦や外国人など多様な方々とともに

同じ職場で働くうえで必要な配慮、社外の方々に対して企業として必要な対応の方法、バリアフリーやユニバーサル・デザイン、メンタルヘルスなどについて、積極的な意見交換が行われました。

岸田ひろ実さまからいただいた主なご意見やアドバイスなど

●「障害はその人ではなく環境にある」

環境さえ整ってれば障害は感じない。同じ環境にいても障害を感じる人と感じない人がいる。また、同じ環境でも障害の感じかたは異なり、なにを望んでいるかも人によってそれぞれ異なることを理解しておかなければなりません。

●「それぞれの特性や得意分野に応じた役割と目標を」

障害者雇用について。障害を感じている人々も、会社での自分の役割や担当を与えられることはチャンスだと感じているはず。上司や先輩は、それぞれの特性や得意分野に応じた役割を与えること。

何が得意で何ができないかを適切に理解し、コミュニケーションをとりながら本人と目標設定することは仕事の基本であり、障害者だからといってこの基本は変わりません。遠慮は必要ないが、配慮は必要です。

●「さりげない配慮とは」

パッと気づいたら、サッとすぐに行動すること。もし自分の周りの環境に対して障害を感じている人がいることに気づいた時には、無関心でも過剰でも無く、「なにかお手伝いしましょうか?」とお声掛けをすることがユニバーサルマナーの基本。こうした配慮は、企業でも同じであり、気づいたらすぐに「なにかお手伝いしましょうか?」とさりげない配慮ができるような職場の風土づくりが重要です。

●「風通しの良い組織づくりとメンタルヘルスについて」

まずは、上司や先輩など上にいる人が変わらなければいけない。上司や先輩から笑顔で声を掛けることで相談ができる雰囲気をつくる必要がある。また、仕事と関係の無いことでもコミュニケーションをとっていくことも大切です。

障害があってもなくても、人間は誰かに認められたいもの。「あなたを必要としていますよ」ということをさりげなく声に出して伝えることが重要です。

ダイアログを終えて



総務部 課長
渡邊 善弘

日常生活で接していても普段から、意識をしないと見えてこない事象の多いことに改めて気づかされました。総務部は、本社のビル管理を通して、社員のみならず、来社されるお客さまなどにとって、安全で快適に過ごすことができる環境を提供することが重要な職務の一つです。今回得た知識を今後のビル管理につなげることにより、来社される皆さまに配慮の行き届いた会社だと感じていただくようにしたいと思います。



人事部 労務管理課
高井 正幸

「自分とは違う誰かの目線で考え、適切に理解し行動すること」が非常に大切であると再認識しました。障害者や高齢者の方々を見かけると、「こうすべきだ」や「なにかしなくては」と曖昧な知識で考えてしまうため、戸惑うことが多々ありましたが、まずは「なにかお手伝いすることはありますか?」と声を掛けることが大切であることを知り、「自分とは違う誰かの目線で考える」とはこういうことかと改めて気づかされました。



人事部 ダイバーシティ推進室
沈 南香

ダイバーシティ&インクルージョンを推進するうえで、障害者の雇用促進および活躍推進についてのヒントをたくさんいただき、大変有意義な機会となりました。その方の「できる」「できない」ではなく、自分自身に何ができるかを考え行動していきたいです。また、「障害は人ではなく、モノや環境にある」を意識し、これから誰でも動きやすい環境の整備、風通しのよい職場づくりを全社で目指していかなければいけないと思いました。



人事部 労務管理課 課長
渡邊 芳知

高齢者や障害者の方々をはじめ、社会に与えることに不安を抱えているさまざまな方々に対する接しかたを学ぶことができました。不安を解消するためには、「環境」を変えてあげること、または多様な目線から考えた配慮が必要です。今後は人事部という立場で、障害者、高齢者、妊婦の方、外国籍の方など多様な人財が安心して業務に就ける環境と多様な働きかたとの両立を目指し、安全で安心な職場づくりを目指したいと思います。



人事部 ダイバーシティ推進室 室長
西浦 けい子

一口に障害といっても多様な世界ですし、これまで、障害者の方々にどう接したらいいのか自信が無く、不安が先に立っていました。今回ユニバーサルマナーの学習は、そんなモヤモヤが少しクリアになった貴重な体験でした。人は経験を経て学習するものなので、経験値が少ない分野は専門家に聞くことが必要です。ダイバーシティ推進室として、障害者雇用についても力を注いでいきたいと思っています。



技術開発センター 技術管理室
汐見 悦志

講義では、身近な環境に障害となるものが多数存在することに気づき、さりげない配慮とともにお声掛けすることが行動の第一歩であることを教わりました。ダイアログを通して、身近にある多様性への認識を深めることができました。ハード面のユニバーサルデザインとソフト面のユニバーサルマナーの普及を推進することで、多様性社会が理解され持続可能な社会が実現できると確信しました。



福崎工場 生産業務課 課長
小林 政則

「お手伝いできることはありますか?のお声掛けから始めれば良い」、「100点満点を目指さなくて良い」といった今回のお話で、お仕着せの思いやりを頭でっかちで考え込もうとしていた私の心が軽くなった気がしました。福崎工場でお客さまをお迎えする役目の部署としてホスピタリティの向上を常に目指していますが、漠然と「おもてなし」と「思いやり」を考えていた中に、この機会を通じて、一つ芯の通った考え方を得たと思います。



福崎工場 生産業務課
松岡 千恵

講習を受講したことで、障害者に関するマークの一つである「オストメイト・マーク」が当社の工場にあることに初めて気づきました。課員へ、工場の社員へ、また家族へと情報を共有し、考える時間を積極的につくりたいと思います。「今、私に何が出来るか」を常に考え、人に対して「思いやり」「気づかう」気持ちを忘れずに、多様な方々と正しく向き合えるより良い職場づくり・工場づくりを目指します。



CSR推進部 環境・社会貢献推進室
西山 掌

昨年12月のCSR重要課題の設定以来、マンガムらしいCSRとは何かを考えてきましたが、社名の由来である「Human & Freedom」の通り、「人権」はマンガムらしいCSR推進の核になるテーマの一つだと考えています。

社内・社外の多様な方々が感じる障害について適切に理解し、多様性と向き合いながら適切な配慮ができる組織づくりのためには、まずはユニバーサルマナーの理解と習得が必要であると考え、今回の取り組みを企画させていただきました。

たとえば、障害者雇用については、法定雇用率を達成して法令に沿った組織体制や設備などハード面の整備ができて、多様な障害者の方々に対する適切な理解や向き合いがそれぞれの組織でできておらず、やりがいのある仕事が与えられていなければ、その取り組みは持続可能ではありません。

ユニバーサルマナーの実践により、真のダイバーシティ推進のために必要な環境のソフト面(ハート)の整備に微力ながら努めたいと思います。

講師の岸田さまをはじめ、株式会社ミライロ ディレクター 石川さまなど、今回の取り組みにご協力いただきました方々に対し、深く感謝いたします。有り難うございました。



講義を終えて



一般社団法人
日本ユニバーサルマナー協会 講師
株式会社ミライロ 講師
岸田 ひろ実さま



「美と健康を通じ、快適な生活にお役立ちする」という企業理念のもと、社員の方一人ひとりが製品・サービスの提供を徹底していらっしゃる姿に大変感銘を受けました。

今回、皆さまにお伝えしたのは「ユニバーサルマナー」という考え方です。

私たちの暮らす現代は、高齢者や障害者、ベビーカー利用者、外国人など、多様な方々を街で見かける時代です。声掛けやコミュニケーションを行う時には、多様な人々の特徴や心理状況を知ることから始めなければいけません。その上で、ケースバイケースの適切なサポートが求められます。

私たちにとって「自分とは違う誰かの視点に立ち、行動すること」は、特別な知識ではなく「こころづかい」の一つだと考えています。多様な方々に向き合うためのマインドとアクション、それを私たちは「ユニバーサルマナー」と名づけました。

今回のステークホルダー・ダイアログでは、「多様性と向き合うために必要なこと」として、社員の皆さまにはさまざまなシチュエーションで考えていただきました。実際に各部署で社員の皆さまが直面されていることをおうかがいしたところ、お客さまとのコミュニケーションを大切にされているからこそのお悩みが伝わってきました。

障害のあるお客さまやご高齢のお客さまと関わる時、過剰な配慮になってしまっていたかもしれないという不安な気持ちを多くいただきました。まずは「なにかお手伝いすることはありますか?」という声掛けから、コミュニケーションをスタートする大切さをお伝えしました。

今後も多様なお客さまだけでなく、共に働く社員の皆さまとコミュニケーションをとる時には、「なにかお手伝いすることはありますか?」というやさしい一声を掛け、歩みよることが何よりも大切だということを、これからの現場で思い出していただけたら幸いです。



ステークホルダー・ダイアログ参加者



- 一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会 (株式会社ミライロ) 岸田 ひろ実さま (講師)
- 株式会社マンガム
- 北村 達芳 (CSR推進担当役員/取締役 専務執行役員)
- 藤原 延規 (オブザーバー/CSR推進部 部長)
- 渡邊 善弘 (総務部 課長)
- 渡邊 芳知 (人事部 労務管理課 課長)
- 高井 正幸 (人事部 労務管理課)
- 西浦 けい子 (人事部 ダイバーシティ推進室 室長)
- 沈 南香 (人事部 ダイバーシティ推進室)
- 汐見 悦志 (技術開発センター 技術管理室)
- 小林 政則 (福崎工場 生産業務課 課長)
- 松岡 千恵 (福崎工場 生産業務課)
- 清水 則子 (CSR推進部 お客さま相談室)
- 西山 掌 (ファシリテーター/CSR推進部 環境・社会貢献推進室)