

考働特集 02 多様な方々と正しく向き合うために必要なこと

わたしたちは、マンドムグループCSR重要課題のテーマに基づき、社外の有識者の方々にご協力いただき、勉強会やダイアログ(対話・意見交換)を行っています。今回は、人権と労働慣行の課題の観点から、「LGBTマナー研修」と「ユニバーサルマナー研修」の2つの勉強会を開催しました。

～CSR(企業の社会的責任)の側面での主な目的～

1. グローバル企業にふさわしい企業文化の醸成を目的とした「国連グローバル・コンパクトの10原則」の推進と実現
 - 【原則1】 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。
 - 【原則2】 自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。
 - 【原則6】 雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。
2. 持続可能な開発目標(SDGs)への貢献
 - 【目標5】 ジェンダー平等を実現しよう
 - 【目標8】 働きがいも経済成長も
 - 【目標10】 人や国の不平等をなくそう
3. 持続可能な発展と企業価値の向上を目的としたマンドムグループCSR重要課題の推進
 - 【課題No.03】 人権啓発への継続投資
 - 【課題No.05】 従業員満足(ES)と多様性の確保
 - 【課題No.13】 新しい社会のパラダイムの感知と貢献
4. 関連する法規制への対応と多様な人財の確保を持続可能にするマインドの醸成とスキルの育成



LGBTマナー研修の開催

2016年10月20日(木)、一般社団法人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)にご協力いただき、「LGBTマナー研修」を実施しました。



【講師】 堀川 歩 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



心は男・身体は女として生を授かる。高校卒業後は陸上自衛隊に入隊。その後世界一周の経験を経て LGBT(レズビアン・ゲイ・バイ・トランスジェンダー)の人々の総合サポート事業を立ち上げる。教育機関や行政を中心に多様性教育の講演や研修を100回以上行い、Allaboutでは性やsexに関するコラムを連載中。誰しもが自分らしく歩める社会を創るために日々奮闘している。

LGBTとは、同性愛(レズビアン・ゲイ)、両性愛(バイセクシュアル)など同性・両性を好きになる人や、性別超越者(性同一性障害・トランスジェンダー)など心と体の性に不一致を感じる人々の頭文字をとって総称した呼称です。電通ダイバーシティ・ラボ(電通総研)さまが行った調査によると、日本国内の性的マイノリティに該当する人は全体の7.6%で、13人に1人と報告されています。

マンドムグループは、化粧品の製造・販売の事業活動を通

じて、世界のさまざまな国や地域で、一人でも多くの生活者に商品をお使いいただけるよう、日々、考働しています。

マンドムグループの考働原則である「生活者発・生活者着」を実践するためには、多様で幅広い生活者からの期待と要請に適切に対応しなければなりません。また、LGBTの方々への理解と配慮は、わたしたちの社外・社内での事業活動の全ての段階で不可欠な考働だと考え、今回の研修を開催することとなりました。

今回の研修で学んだ主なポイント



1. LGBTに関する基礎知識と最近の動向
2. LGBTの方々からの企業に対する期待や要請とは?
3. カミングアウトの有無に関係ない職場の環境づくりのために
 - 人事労務制度や社内設備など、今後、企業として必要な対応とは?
4. LGBTの方々との接し方や対応する際のマナーとは?
 - 社外のお客さまの場合(カミングアウト有・カミングアウト無)
 - 社内の従業員(縦と横のつながり)の場合(カミングアウト有・カミングアウト無)
5. その他、講師からのご提言など



研修当日は、執行役員人事部長の三戸以下、人事部、総務部、お客さま相談室からの選抜社員20名が参加し、講師の堀川歩さまより、LGBTに関する基礎知識から国内外の最新事情、組織や個人として配慮すべきポイントなどについて学びました。

研修中には、講義のほかにも幾つか実際の事例を踏まえたケーススタディがあり、LGBTの方々に配慮した対応につ

いて、多様な部門から参加した社員同士がそれぞれの立場や性別、年齢などを超えて話し合う、わたしたちにとって初めての貴重な機会となりました。

ちなみに、研修終了後、場所を変えて行った懇親会でも、参加メンバーからの研修中には時間が無くて聞けなかった質問など、講師の堀川氏を囲んで活発な対話や意見交換を行うことができました。

ユニバーサルマナー研修(3級・2級)の開催

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

前回2016年4月27日(水)に取締役専務執行役員の北村を含めた社員36名がユニバーサルマナー3級の研修を受講



しました。研修後のアンケートで、「より多くの社員にユニバーサルマナーについて学んで欲しい」、「実践的なサポート方法とより詳しい知識を学ぶ2級研修を受講したい」との声が多かったこともあり、2016年12月6日(火)にユニバーサルマナー研修(3級・2級)を追加開催しました。

午前の部 ユニバーサルマナー3級

当日午前中に開催したユニバーサルマナー3級の研修では、講師の岸田ひろ実さまより、障がい者や高齢者など多様な方々との基本的な向き合い方やお声掛けの方法を学びました。今回は、より多くの社員にユニバーサルマナーを理解してもらうため、事前に本社勤務の全社員を対象とした希望調査を行い、当日は52名の社員が参加しました。

参加者一同、75分の講義と45分のグループワークを通じて、いままで知らなかったことや誤解していたことなど、自分とは違う多様な方々と正しく向き合うために必要な基本的な知識や考え方、対応する際に配慮すべきマナーなど、数多くの内容を学ぶことができました。

外部サイト
▶ ユニバーサルマナー検定公式ホームページ



【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。

午後の部 ユニバーサルマナー2級

また、午後に開催したユニバーサルマナー2級の研修には、前回(2016年4月)、3級研修を受講したメンバーを中心とした27名の社員が、より実践的なユニバーサルマナーの内容や技術について学びました。

前半の講義(70分)では、自らも視覚に障害のある講師の原口淳さまより、「障害者・高齢者の基礎的理解」をテーマに、さまざまな環境に対する障害の種類や現状、それぞれの障害に対する配慮やサポートの基本的な考え方などについて学びました。

環境に対する障害は、時と場合によってそれぞれ異なります。また、障害の感じ方やサポートの方法も人によってそれぞれ異なります。重要なことは、マニュアル化された画一的な対応や自分の思い込みによる方法のみでサポートを行うのではなく、まずは「お声掛け」し、いま困っていることや望んでいることを引き出し、相手に選択肢を多く与えることで、相手から適切なサポート方法を教えていただくことが対応の基本であるということ、参加者一同、具体的な事例を参考にしながら確認しました。

また、後半の実技(150分)では、障害別のサポートの仕方や注意点などについて、以下のような、より具体的かつ実践的な内容を学びました。

- 体験キット着用による高齢者への対応方法の習得
- 車いす利用者へのサポート方法の習得
- 視覚障がい者の誘導方法と不安を与えないコミュニケーション方法の習得
- 聴覚言語障がい者とのコミュニケーション方法の習得 ...など



2級研修後のアンケートでは、実際に障害を感じる不安な状況を体験して初めて知ったことやこれまで勘違いしていたサポート方法やその危険性などについて、数多くの声が寄せられました。また、視覚障がい者とのコミュニケーション方法については、視覚障がい者の方々に対してのみでなく、わたしたちの普段のコミュニケーションでも役立つ基本的な技術も習得できたとの声もあり、大変参考になりました。

【講師】 原口 淳 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



1988年兵庫県南あわじ市生まれ。生まれつき、視覚障害(全盲)がある。小学校から高校までを盲学校で過ごした後、追手門学院大学に進学。盲学校在学時には放送部に所属し、放送コンテストのアナウンス部門で全国大会に進出。ブラインドサッカーはクラブチームでプレイしながら、小中学校を中心に普及活動も行っている。



まとめとして 持続可能でレジリエントな集団を目指して

今回の考働特集02では、「多様な方々と正しく向き合うために必要なこと」をテーマに、「LGBTマナー研修」と「ユニバーサルマナー研修」の2つの取り組みについて紹介させていただきました。

多様性(ダイバーシティ)について考える上で、障がい者や高齢者、外国人、LGBTなど多様な方々への対応やサポートを通じて、学ぶこと、教えていただくことは、とても有意義だと思います。

ユニバーサルマナー3級のグループワークでは、最初に「人と違う点」について、できるだけ多くのことをメンバーでメモに列挙しました。「人と違う点」は、身体的な特徴もあれば、性格的な特徴や考え方、価値観、経験、得意なこと、不得意なことの違いなど多々あります。

こうした「違い」を受け入れ、それぞれを貴重な「人財」として尊重しながら同じ職場でともに活躍することは、組織を、画

一的でも属人的でもない、持続可能でレジリエント(しなやかに強い)な集団に醸成させるものと考えています。今回、参加した社員は、企業として多様性(ダイバーシティ)を推進する意義と価値を体感できたのではないかと思います。

マンドムでは、CSR重要課題に基づいて推進する体系的な取り組みはまだ開始したばかりですが、今後もこうした多様で幅広いステークホルダーの方々との対話する機会を積極的に企画し、CSR・サステナビリティにむけた取り組みを推進したいと考えていますので、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

最後に、今回の研修にご協力いただきました、一般社団法人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深く御礼申し上げます。ありがとうございました。