【心のバリアフリー推進ご担当者さま】

主体的な行動につながる
心のバリアフリーに関する研修プログラムのご紹介

大日本印刷株式会社 ＡＢセンター コミュニケーション開発本部
地域創生事業推進ユニット 事業推進部 サービス企画グループ

©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

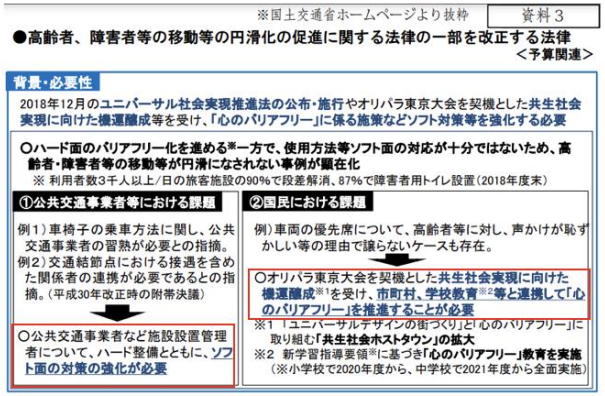
【背景】 国の方針と自治体の取組みのギャップ

国は、ソフト面のバリアフリー対応の強化を要請

《国土交通省より》バリアフリー法を改正（令和3年4月1日施行）。
市町村が作成する基本構想に記載する事業メニューの一つとして
心のバリアフリーに関する「**教育啓発特定事業**」を追加。

教育啓発特定事業の例

・学校におけるバリアフリー教室の開催
・障害当事者を講師とした住民向けバリアフリー講演会やセミナーの開催
　交通事業者等の従業員を対象とした接遇研修の実施 等



※国土交通省ホームページより抜粋　資料３

●高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律
＜予算関連＞

背景・必要性

2018年12月のユニバーサル社会実現推進法の公布・施行やオリパラ東京大会を契機とした共生社会実現に向けた機運醸成等を受け、「心のバリアフリー」に係る施策などソフト対策等を強化する必要

○ハード面のバリアフリー化を進める※一方で、使用方法等ソフト面の対応が十分ではないため、高齢者・障害者等の移動等が円滑になされない事例が顕在化
※ 利用者数3千人以上/日の旅客施設の90%で段差解消、87%で障害者用トイレ設置（2018年度末）

①公共交通事業者等における課題

例１）車椅子の乗車方法に関し、公共交通事業者の習熟が必要との指摘。
例２）交通結節点における接遇を含めた関係者の連携が必要であるとの指摘。（平成30年改正時の附帯決議）

○公共交通事業者など施設設置管理者について、ハード整備とともに、ソフト面の対策の強化が必要

②国民における課題

例）車両の優先席について、高齢者等に対し、声かけが恥ずかしい等の理由で譲らないケースも存在。

○オリパラ東京大会を契機とした共生社会実現に向けた機運醸成※1を受け、市町村、学校教育※2等と連携して「心のバリアフリー」を推進することが必要

※1 「ユニバーサルデザインの街づくり」と「心のバリアフリー」に取り組む「共生社会ホストタウン」の拡大
※2 新学習指導要領※に基づき「心のバリアフリー」教育を実施
（※小学校で2020年度から、中学校で2021年度から全面実施）

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/content/001348477.pdf

しかし

事業者の抱える課題：人員不足

- ハードの改修はコストがかかるためソフトでも進めたい
- 接遇研修を進めているけど、経験不足で社員は不安……
- 他の業務が忙しく、手が回ってないのが実情……

住民の抱える課題：心のバリア

- 障がい者と接した経験がなく、接し方に躊躇してしまう
- 講習会やセミナーは、学んで満足してしまう…
- そもそも「心のバリアフリー」がよくわからない…

市区町村の抱える課題：次のステップへ

- イベントや講演会だけでは、深い理解と実行動につながらない
- 施策の効果を定性的にしか測れない

住民も含めて心のバリアフリーの理解・協力確保を進めたいが
具体的な行動につながる施策になっていない可能性あり

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

目指す姿

【解決の方向性課題】

交通事業者や施設事業者などの企業だけじゃなく
住民一人ひとりが関与していくために
日常の街なかで気軽にできる貢献行動の機会を提供する

Before

事業者が対応するのがあたりまえ
当事者への手厚い支援

After

マジョリティ側の意識・行動変容
まちづくりへの市民参画

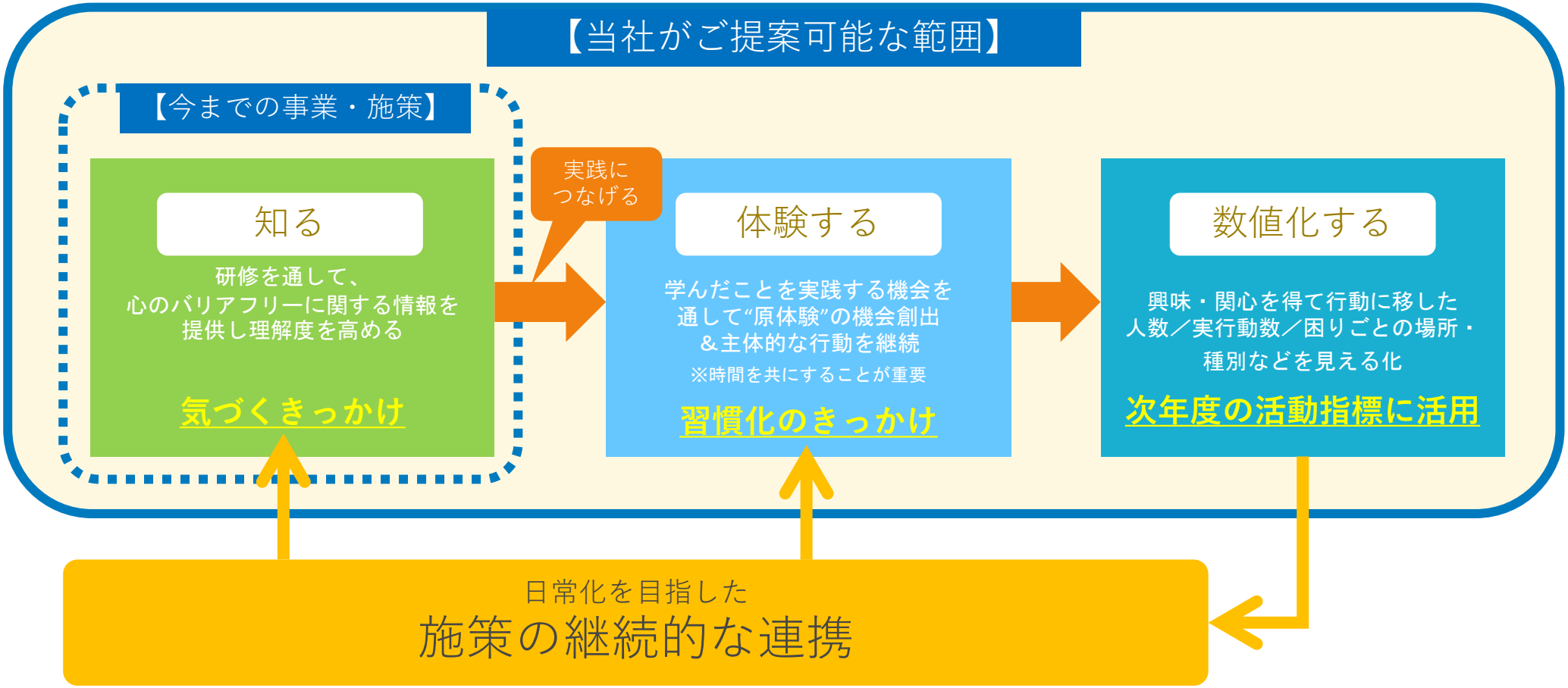
最終的に、市民・企業市民が「体験」によって自分ごと化でき「真の理解」へとつながり
障がいのある人もない人も誰もが安心し快適に暮らせるまちに近づく

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

事業者・市民・職員向けに

理解後の行動につながる研修プログラムを提供

心のバリアフリーを理解する研修だけでなく、ICTツールを使って受講後に市民一人ひとりの行動につながる研修プログラムを提供します。
従来取り組んできた「**知る：気づくきっかけ**」になる研修やイベントなどの啓発活動につなげて、
ICTツールを組み合わせることで「**体験する：習慣化のきっかけ**」までもセットにして取り組むことができ、登録人数や行動数など
具体的な成果を数値化して、事業の効果測定ができます。バリアフリーやユニバーサルデザインを次のステージへ進めるための取り組みです。



DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

事業者・市民向けの研修プログラム：全体概要

オンライン形式の研修に加え、行動促進アプリへ誘導することで、受講後のおさらいや実践を促し、
知識定着と行動変容につながる研修プログラムを提供します。

知る

座学の研修による知識獲得

ユニバーサルマナー検定3級のオンライン研修を提供。
学んだ知識が行動への自信・後押しにつながります。

【ユニバーサルマナー検定とは】
障がいのある方との向き合い方を障がいのある当事者が講師となり伝える講義

【研修内容】
- 心のバリアフリーとは何か
- 障がい者差別解消法について
- 人と人との違いについて
- 障がい者や高齢者の生活と心理
- 求められる姿勢とすぐ実践できる行動
- お声がけの基本フレーズ
- 障がいやサポートを示すマーク
- お声がけのケースワーク

【研修時間】
約2時間15分程度
- 講義 70分
- 演習 40分
- フォロー 15分
- アンケート 10分

【オンライン環境】
Microsoft TeamsやZoom等
※リアル会場での実施も可能

【研修回数】
※回数応相談

＋α：事業者向けのサポート実践重視の検定
車いすの操作方法や視覚障害者の誘導方法など、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級もございます。

＋

体験する

研修後に街なかで実践

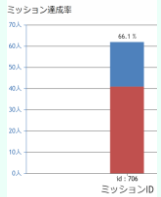
助け合いの行動を促進するアプリ「May ii(メイアイ)」
を活用して、研修の復習と実践ができる
ミッションを配信。知識とスキルの向上や
継続的な行動のきっかけになります。

●ミッションのパターン
①UM検定のおさらいクイズ
②自治体の取り組み記事への誘導
③街のバリアやバリアフリー設備発見
④声かけ・手助け行動の促進
※コロナのため接触しない手助けのみ
設定します

数値化する

効果測定と継続接点

受講後アンケートとアプリのログ収集。
興味喚起や行動変容の効果を計測する
ことができます。
- 意識変化など定性的評価
- アプリ登録者数・起動数
- ミッション(学習系・実践系)の達成数



DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

「障がいのある当事者」が講師のユニバーサルマナー検定

高齢者・障がい者の方の基礎的な知識や向き合い方（ユニバーサルマナー）を学び、
心のバリアフリーの必要性について習得することができます。

知る

ユニバーサルマナー検定の講義と演習

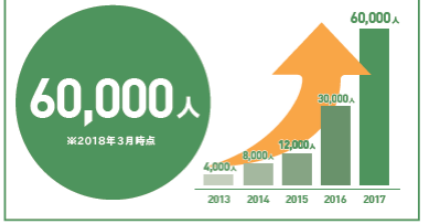
- 講 義
  - ・ユニバーサルマナーの必要性
  - ・バリアフリーとユニバーサルデザイン
  - ・障がいに関する定義と基礎知識
  - ・高齢者の心理状態と接し方の注意点
  - ・無関心と過剰にならないために
- 演習問題
  - ・6名～10名ほどのグループになり、演習問題に取り組んでいただきます。
- 後日
  - ・認定証郵送

交通事業者をはじめ、企業の接遇研修としても採用されています

企業、自治体、教育機関など様々な法人による団体受検が可能。新人社員研修やダイバーシティ推進に注力するための管理職研修として導入実績がございます。

●「ユニバーサルマナー検定　企業」で検索ください。
https://universal-manners.jp/

有資格者数



受講後の満足度

「とても満足」「満足」の回答
3年連続
98%
※2018年9月時点

当事者講師数

21名
障害のある当事者講師在籍数

- 肢体不自由 10 名
- 視覚障害 7 名
- 聴覚障害 2 名
- その他 2 名

導入企業の業種別割合

Q. ユニバーサルマナー検定を申し込んだきっかけは？

1 位	高齢者や障害者への適切な対応を、職場で活かしたいから	56.8%
2 位	ボランティア活動や地域活動に活かしたいから	45.2%
3 位	障害者差別解消法が施行されたので、理解を深めたいから	24.7%
4 位	高齢者や障害者の体験研修をしてみたかったから	18.5%
5 位	職場や学校で取得が推奨されているから	5.5%

※個人受検受講者を対象、複数回答可

Q. 受講後、高齢者や障害者への向き合い方に変化があったか？

YES	困っている人に、以前よりも気がつくようになった	70.5%
YES	困っている人に自分から声をかけることができた	65.8%
YES	実際に高齢者や障害者をサポートした	39.7%

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

受講者の行動促進ができる助けあいアプリMay ii（メイアイ）

スマートフォンアプリで、検定のおさらいと手助け行動の実践を促進します。
さらに、受講者の利用ログを収集して、事業の成果として数値データを提供できます。

体験する

受講者向けイベント＆ミッションを配信

受講者向けイベント

研修のおさらいミッション

市の取組紹介ミッション

実践（街なか調査系・手助け系）ミッション

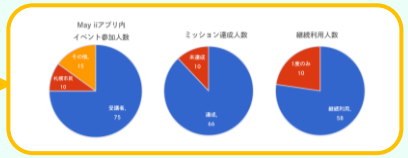
イベント参加者に
特別ミッションを配信

数値化する

受講者の利用ログを集計

指標	データ項目	数値
心のバリアフリーの理解	検定おさらいミッション達成数	人/%
市のバリアフリーの取組みの理解	市の取組紹介ミッション達成数	人/%
実行動数	バリア発見・手助け実践ミッション達成数	人/%
実行動数(習慣)	アプリの継続起動回数	人
意識変容	受講者向けイベントの参加者数	人
意識変容	アンケートによる定性的評価 ※「心のバリアフリーの認知度」必須	ー

集計した利用ログは、
事業報告書として、
PowerPointまたは
Excelにて共有



mayii
助けあいアプリ
メイアイとは？

内閣府やグッドデザインなど“ユニバーサルデザイン/ダイバーシティ”関連で受賞している「貢献行動を促進・可視化できる唯一のサービス」です！

助けあいの学び・実践ができるアプリ。マナーUPや街のバリアに気づけて学べるミッション機能と、困った時に声をかけあって手助けを実践するマッチング機能が特徴。ユーザーの貢献行動や地域課題が可視化できます。

期間限定で、市民に推奨したい行動を配信「特別ミッション」

期間限定イベントページを作成
日常の意識付けになる情報を特別ミッションで配信。楽しみながらクリアし、レベルUPや意識が変わるきっかけにします。

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

【参考】受講者へ発信する情報

受講者の参加の流れ

① チラシやポスターで研修を知る

② 研修に申し込む

③ 研修当日（２時間程度）

- 講義
- 演習
- 受講後のフォローアップ

④ 研修後、アプリでおさらい（２か月程度）

⑤ 認定証を受取る

案内チラシ（サンプル）

オンライン開催

心のバリアフリー研修
受講者募集！

参加料無料

■研修内容

※内容は変更となる場合がございます
※受講後アンケートをお願いいたします

① 講義（70分）
・ユニバーサルマナーとは何か？
・障がいとは何か？
・人と人との違いについて
・声かけ方法

② 演習（40分）
・事例で学ぶ！身近な困りごと
・早速実践できるユニバーサルマナー

③ 受講後のフォローアップ（15分）
・メイアイアプリの使い方
・明日からおさらいしよう

■講師プロフィール

ユニバーサルマナー検定
３級の認定証を
後日郵送！

開催日程

10.19(火)	11.5(土)	11.30(水)	12.12(火)	1.7(土)
18:00~20:15	14:00~16:15	18:00~20:15	18:00~20:15	14:00~16:15

対象者：○○市にお住まい・お勤めの方
受講方法：オンライン（インターネット）での受講
受講料：無料
備考：受講に必要な端末とインターネット通信環境はご自身でご準備ください。

お申し込みはこちら

受講日の7日前までにお申し込みください。
https://mayii/regionalnews

○○市　心のバリアフリー研修　検索

主催：○○市　○○局　○○課
お問合せ先：大日本印刷株式会社　TEL：　FAX：

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

導入プラン

規模や状況に応じてプランをご用意しております。
下記プランをベースにカスタマイズも可能ですので、ご相談ください。

	《 MINI 》 まずは市民の課題把握	《 BASIC 》 基本的な研修	《 PRO 》 市民・企業向け研修 運用おまかせプラン
こんな方におすすめ	・研修の実施に効果があるのかわからない ・予算獲得の方法を知りたい	・研修を実施してみたい ・市民の反応を見て、研修の成果を実感したい	・すでに研修を実施したことがある ・運用も任せたい
実施内容	市民参加の体験交流会を通して、まちの課題や市民のニーズを調査	研修１～２回 ※告知・申込等運用は含みません	研修５回程度 ※告知・申込～実施後までの運用も含みます
参加人数	10～30人	30～100名	150～250名
参考価格	35万円	50～80万円	270万円

※全体企画・ディレクション費別途
※リアル会場での実施について、会場費は含んでおりません。

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

参考スケジュール

《PRO》プラン実施時の参考スケジュールです。
「青字」は、自治体の担当者さまに実施いただく想定です。

1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目	6か月目
計画	広報物制作	受講者募集			データ収集 実施報告
		・配下先へ配布 ・申込者管理 ・事前連絡 ・問い合わせ対応	研修の実施 （全５回）		
		アプリ設定			
・現状の課題を確認 ・導入イメージを確認 ・計画検討	・研修日時の決定 ・チラシ等制作 ・チラシ配下先のリスト化	・おさらい内容決定 ・素材支給 ・アプリ設定			・ログ集計 ・アンケート集計

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

ご相談先

大日本印刷株式会社（DNP）

ABセンター　コミュニケーション開発本部
地域創生事業推進ユニット

担当：松尾

https://mayii.page.link/contactpdf/

WEBフォームから
ご相談いただけます

研修プログラム×アプリ施策の詳細
https://mayii.jp/specialgov/

アプリ「May ii」の詳細
https://mayii.jp/

ダウンロード無料
メイアイ

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.

【参考】May ii（メイアイ）アプリの概要

登録者
１万人突破!

共助のコミュニティプラットフォーム May ii（メイアイ）

日常のちょっとした時間でできる貢献行動を地域市民に推奨＆称賛することで、
行政や事業者に頼りすぎない地域共生社会を実現できる“市民が主役になるプラットフォーム”です。

市民の育成・貢献行動の促進

市民に無料アプリ「May ii」を提供。地域ならではの困りごとと市民の意識レベルに合わせて、貢献行動を促進することができます。

イベント・ミッション機能

日常の意識付けになる情報をミッションで配信。楽しみながらクリアし、レベルUPや意識が変わるきっかけ。

（SDGsに関連したコンテンツも）

手助けマッチング機能

助けを要請、それに応じる仕組み。普段気づけない声をキャッチ。

（対面もしくはチャットでの手助けが可能）

知る
学ぶ

気づく
助ける

見える

可視化機能

学んだり・助けた貢献行動に応じて履歴／ポイントが貯まり達成感を感じたり、感謝(特典)を得られる

データで可視化

登録者・行動数をデータで収集。街なかで起こっている貢献行動や手助けニーズを見える化し、施策の効果測定や更なる一手を検討できます。

ソーシャルアクションをする市民コミュニティの形成により
「住みやすい・訪れやすい街づくり」に貢献します。

DNP ©2021 Dai Nippon Printing Co., Ltd. All Rights Reserved.