

一般社団法人 日本ユニバーサルマナー協会
Japan Universal Manners Association

多様な方々の視点に立ち行動する「ユニバーサルマナー」の
普及啓発のため、教育・情報発信の活動を実施しています。

所在地 大阪市淀川区西中島南方 3-8-15 EPO SHINOSAKA ビル 8F

連絡先 TEL 06-6195-4466 / FAX 06-6195-7854

代表理事 株式会社ミライロ 代表取締役社長 垣内俊哉

顧問 NPO 法人日本ホスピタリティ推進協会 特別顧問
玉川大学経営学部大学院 客員教授 力石寛夫

社会福祉法人プロップ・ステーション 理事長
関西大学経済学部 客員教授 竹中ナミ

大泉学園複合施設 ねりま健育会病院 院長
ライフサポートねりま 管理者
デンマーク国立オーフス大学 客員教授 酒向正春

ユニバーサルマナー検定のご案内
“こころづかい”を、すべての人へ





ハード（施設）は変えられなくても
ハート（行動）は今すぐ変えられる

ユニバーサルマナーとは

高齢者、障害者、ベビーカー、外国人など
さまざまな人々を、街で見かける現代。

自分とは違う誰かの視点に立ち行動することは、
もう特別な知識ではありません。

誰もが身につけておきたい「心づかい」です。

私たちはそれを**ユニバーサルマナー**と呼びます。

例えば、街中で。
階段や坂道の前で動けずに困っている
車いす利用者を見かけたとき。
あなたならどうしますか。

「何かお手伝いできることはありますか？」

不安を笑顔に変えるのは、
さりげない一言と、一歩を踏み出す勇気です。

ユニバーサルマナーの
マインドとアクションが広がる社会を
皆さんと一緒に、
実現したいと願います。

ユニバーサルマナー が役立つ領域



ユニバーサルマナーが求められる理由

高齢者 **3,589** 万人 全人口の **28%**
障害者 **964** 万人 全人口の **8%**
3歳未満 **280** 万人 全人口の **2%**
※ベビーカー利用者と推定

日本に暮らす**3人に1人**

※総務省「人口推計」（令和元年10月）、内閣府「障害者白書」（令和元年）

1 超高齢化・多様化する 現代で選ばれる

外出に不安を感じている人は、日本全人口の
3人に1人。さらにその人たちには、行動を
ともにする家族や友人がいます。ユニバーサ
ルマナーは、誰かひとりだけではなく、皆に
喜ばれる「心づかい」です。

2016 障害者差別解消法の施行



企業・自治体で
障害者への対応が進む

2020 東京オリンピック・パラリンピックの開催



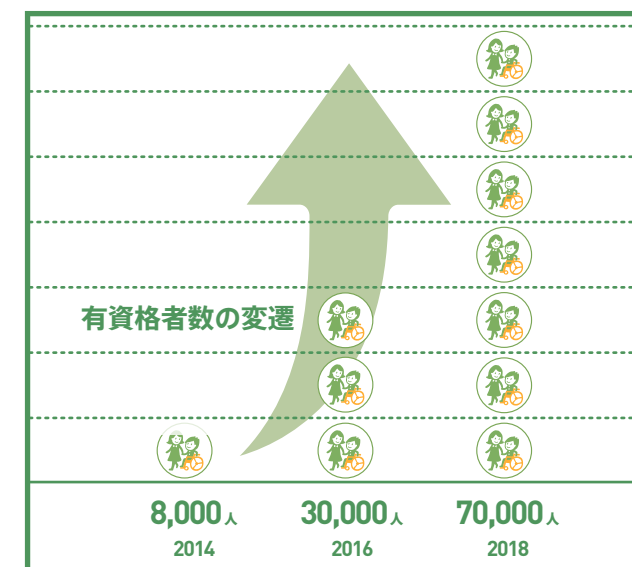
7万人を超える
車いすユーザーが来日

2 社会の流れに いち早く対応する

2016年施行の「障害者差別解消法」では、
公的機関・商業施設問わずあらゆる場所で
「障害者の不当な差別の禁止」と「合理的配
慮の提供」が義務づけられています。2021
年、世界中から訪れる多様な人に対応するた
めにも、今から行動することが必要です。

3 様々なシーンで広がる ユニバーサルマナー

現在、ユニバーサルマナー検定の有資格者
は7万人。導入企業・団体数は600社以上に
のぼります。接客スキルの向上のみならず、
様々な目的で取り入れられています。また、
教育機関において必修授業として取り入れら
れるケースも増えています。





ユニバーサルマナー検定

3級

「なにかお手伝いできることはありますか？」
この一言から始まる、基本の心構えを学ぶ。

座学

2時間



ユニバーサルマナー検定

2級

感動と安心を生むアクションへ。
実践的なサポート方法を学ぶ。

座学

実技

試験

5時間

講義

ユニバーサルマナーのマインドを基本から学ぶ、入門講座です。皆さんに多くの気づきや納得感を得てもらえるよう、障害のある当事者の講師が丁寧にお伝えします。

学習内容

- ユニバーサルマナーが求められる理由
- 障害者や高齢者の生活と心理状況
- ハードは変えられなくても、ハートは今すぐ変えられる
- すぐに実践できるマインド&アクション

演習問題

講義で学んだ内容を振り返り、応用するためのグループワークです。お声がけの方法や適切なサポート方法について、話し合いと講師によるフィードバックを通じて習得します。

学習内容

- どんな人が、どんなことに困るのか
- 障害やサポートを示すマークの名称と意味
- お声がけのケースワーク

受講者の感想



株式会社静鉄ストア CS向上推進委員会
担当課長 佐藤一敏 様

障害のある方が、どのような視点で生活しているのかを理解することができました。設備や接客の改善にも繋がり、視野も広がりました。受講した社員の多くから、多様なお客様の状況に合わせてお声がけができるようになったと声が届いています。



明石市 福祉局 福祉総務課 障害者施策担当
課長 山田賢 様

福祉の知識が全くない職員でも、気軽に学ぶことができる内容でした。検定を受けてから、障害のある方に躊躇なく声をかけられるようになりました。想いを行動に移せる検定だと思います。

講義

3級よりも、さら広く実践的な知識を学びます。身体障害に加え、知的障害や精神障害についても理解を深めます。受講者全員にフルカラーでわかりやすいテキストを配布します。

学習内容

- 身体障害の応用知識
- 聴覚障害者・言語障害者とのコミュニケーション
- 知的障害者・精神障害者の基本知識

所要時間	5時間 (休憩含む) 講義70分+体験150分+試験30分
認定条件	当日の振り返り試験で70点以上取得 試験後1ヶ月以内に合否通知 不合格の場合は後日再試制度あり
試験形式	選択問題 制限時間30分
費用	15,000円
更新	有期認定 3年に1度 更新料3,000円 協会加入企業・団体は免除 (詳しくはp.10)
開催条件	団体受講は20名以上から承っています。



実技研修

障害者や高齢者の生活・心理状況を、実際に体験します。形式的な対応ではなく、安心を感じ、感動してもらえるサポート方法を習得します。

学習内容

- 車いす利用者 (安全な操作と移動)
- 視覚障害者 (誘導と音声案内)
- 聴覚障害者 (5つのコミュニケーション)
- 高齢者 (さりげない手助け)

受講者の感想



株式会社丸井グループ
エポスカード フィンテック事業本部 ファイナンス
営業部 ファイナンス課
岩佐遼平 様

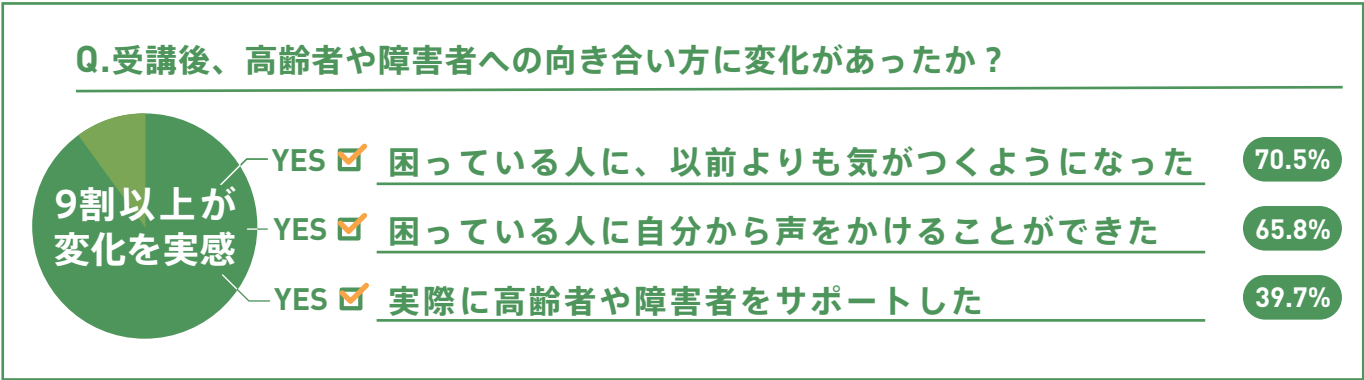
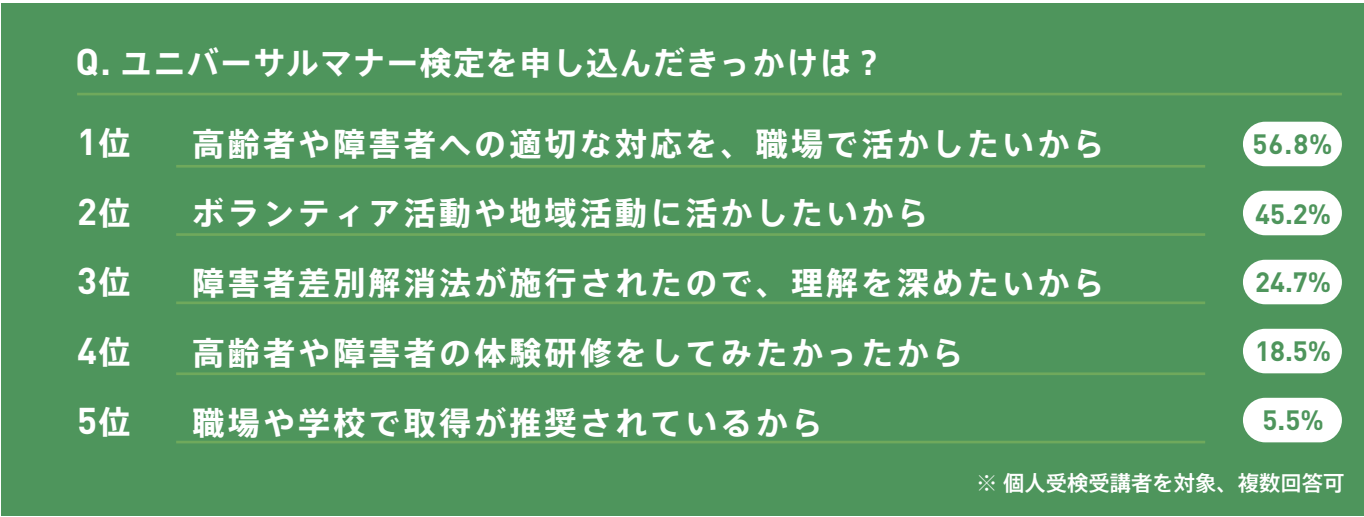
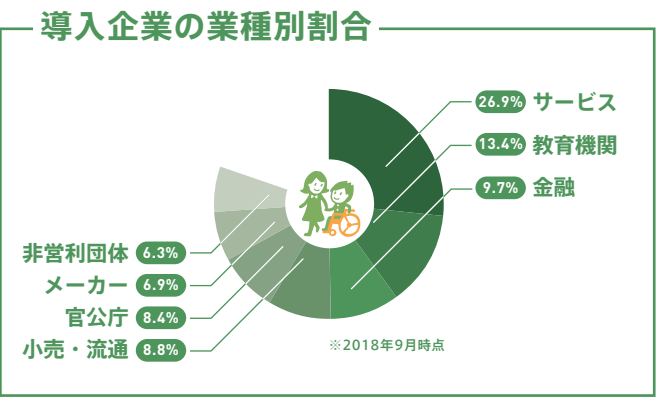
ご高齢の方や障害のある方を介助する技術を学ぶだけでは「なぜそれが必要なのか」というイメージがつきづらかったのですが、実際に自分が (ご高齢の方や障害のある方) の体験をすることで「こんなに大変なんだ! だからこのサポートが必要なのか」と気づきました。



三井住友銀行 品質管理部 CS品質向上グループ
安田雄一郎 様

お客様ひとりひとりが思っていること、感じていることは違うと知ることができ、大変良かったです。お客様が銀行を利用する時、どんなことにお困りで、どんなときに声をかけたらいいだろうということがイメージできました。

数字で見るユニバーサルマナー



講師プロフィール



障害のある当事者が
カリキュラム開発・講義を担当。
だから、説得力がある。



垣内 俊哉（肢体不自由）

日本ユニバーサルマナー協会 代表理事。株式会社ミライロ 代表取締役社長、東京オリンピック・パラリンピック組織委員会アドバイザー、日本財団パラリンピックサポートセンターを兼任。障害を価値に変える「バリアバリュー」を発案し、同名の著書出版。



薄葉 幸恵（聴覚障害）

幼少期に罹患した肺炎の後遺症で、特発性の感音性難聴と診断され、30代半ばで聴力を完全に失う。聴覚障害のみならず、外見からはわかりづらい障害やコミュニケーションにおけるバリアへの理解と解消方法を伝える。



福田 哲也（肢体不自由）

先天性橈尺骨癒合症により、上肢機能障害がある。急性灰白髄炎（ボリオ）により両腕両足に麻痺が残る母、義肢・装具製作者の父のもとで育ち、幼い頃から障害のある近隣住民や医療機関などとの交流を通し、多角的な視点を持つ。



堀川 歩（トランスジェンダー）

心は男性、身体は女性として生きるトランスジェンダーの当事者。LGBT（レズビアン・ゲイ・バイセクシャル・トランスジェンダー）の方々への適切な理解を促す研修や、企業における配慮について監修する。



原口 淳（視覚障害）

生まれつき全盲の視覚障害がある。学生時代に放送コンクールの全国大会に出場した経験から、見えないからこそ伝えられることがあると気づき、講義活動を開始。地元・兵庫県のブラインドサッカーチームではキャプテンを務める。



田中 利樹（視覚障害）

視神経に腫瘍があり、生まれつき右目の視力が全くない。自分が障害者であることを強く意識はしてこなかったが、周囲から向けられる意識とのギャップに苦しんだこともある。講義ではそんな経験を踏まえ、思い込みのバリアを解消することを伝える。



杉崎 美奈（肢体不自由）

先天性二分脊椎症の影響で、3歳から車いすで生活している。学生時代は人との違いに悩んだが、大学編入をきっかけに多様な人達と出会い、車いすに乗っている自分だからこそできることに気づく。自身の気づきを活かし、講義を行なう。



株式会社丸井グループ

ユニバーサルマナーアワード2017 インパクト部門 受賞

受講者数 3級 3,382名 2級 201名 LGBT 168名 2018年9月時点

すべてのステークホルダーとの共創を通じて、すべての人が「しあわせ」を感じられるインクルーシブで豊かな社会の実現を目指す丸井グループ。店舗設計・接客・製品開発など多様な部門の社員が、ユニバーサルマナー検定を取得しました。取得後、「接客がきっかけで、足が不自由な高齢のお客様がリピーターになっていただけた」などの成功体験が社員から寄せられました。九州初出店となった「博多マルイ」では障害のある当事者による接客シミュレーションを実施して高評価を得る他、LGBTにフレンドリーな企業としてSNSを中心に話題となるなど、幅広い取り組みを続けています。



ふくおかフィナンシャルグループ

株式会社ふくおかフィナンシャルグループ

受講者数 3級 1,000名 2017年10月時点

障害者や高齢者を含む、誰もが利用しやすい「みんなに優しい銀行」を目指す、ふくおかフィナンシャルグループ。ブランド施策の一環として「ユニバーサルアクション」という活動を行っており、適切な知識と理解の裾野をさらに広げてくためにユニバーサルマナー検定の導入を決定しました。導入後は「車いすを利用するお客さまと目線を合わせてお話する」「駐車場までお見送りする」などのさりげない配慮に対し、お客様からお褒めの声が届きました。警察とタイアップし、高齢者施設などを訪問して詐欺被害を防止する啓発イベントの実施にも、高齢者への向き合い方を習得した行員のスキルが役立っています。

大同生命保険株式会社

ユニバーサルマナーアワード2017インクルージョン部門 WEB投票賞 受賞

受講者数 3級 7,200名 2017年10月時点

中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けすることを目指す、大同生命保険。企業経営者の高齢化が進む中、高齢や障害のあるお客さまに“わかりやすく利便性の高いサービス”をお届けする「ベストシニアサービス」を一層推進させるため、全役職員が検定を取得。取得後、社内では「“何かお手伝いできることはありますか？”のお声掛けから始めたい！」との社員の声が届くようになり、お客さまからお褒めや感謝のお言葉を数多くお寄せいただけるようになりました。ユニバーサルマナーアワード2017では、「取り組みに共感し、応援したいと思う事例」として一般閲覧者から最多得票数を獲得し、WEB投票賞グランプリに輝きました。

株式会社アワーズ (和歌山アドベンチャーワールド)

ユニバーサルマナーアワード2017インクルージョン部門 受賞

受講者数 3級 350名 2017年10月時点

障害のある子どもとご家族249組1,047名のゲストを招いた「ドリームナイト・アット・ザ・ズー」の開催決定にあたり、スタッフが検定を取得。検定取得後は、障害のあるゲストへの対応について「自信がある」と答えたスタッフが増加しました。(受講前 自信がある 10% → 受講後 自信がある 80%) 障害のある子どもとご家族からは、きめ細やかな配慮と明るなお声がけに好評の声が続出。満足度アンケートでは、「とても満足・満足」と答えたお客様が98%にのびりました。



KEIO PLAZA HOTEL

株式会社京王プラザホテル

ユニバーサルマナーアワード2017サスティナビリティ部門 受賞

受講者数 3級 264名 2018年9月時点

京王プラザホテルでは1988年のリハビリテーション世界会議に際し、ユニバーサルルームを設置したことをきっかけに、長年にわたってユニバーサルデザイン化の取り組みを継続。2013年以降、新入社員は必ず検定を取得。ホテル業界内では先駆的で充実したハード面とソフト面のおもてなしができるホテルとして認知され、他ホテル・異業種からの見学も多く、2015年には「身体障害者補助犬を推進する議員（国会議員）の会」の視察を受け入れ、国内外から多くの障害のあるお客様、そのご家族やご友人に選ばれ、リピーターが増え続けています。



株式会社ブラス

ユニバーサルマナーアワード2017サスティナビリティ部門 受賞

受講者数 3級 396名 2級 242名 2018年10月時点

すべての方が快適に、心から結婚式を楽しめる”やさしい”結婚式場でありたいという想いのもと、2012年より、ウエディングプランナーや料理人など、すべての社員が検定を取得しています。ユニバーサルマナーを習得したプランナーは、新郎新婦に対して、様々な列席者の視点を踏まえた提案ができるようになりました。また、新店立ち上げ時には設計段階からユニバーサルデザインを取り入れています。この取り組みが少しずつ広まり、結婚式場を選ぶ条件に「バリアフリー」「ユニバーサルデザイン」を考えている新郎新婦が、ブラスの結婚式場を選んでくださるという事例も増えてきました。



明石市

ユニバーサルマナーアワード2017 インパクト部門 受賞

受講者数 3級 454名 2級 71名 2017年10月時点 市役所職員を始め、民生児童委員協議会や民間事業者、市内学生を含む

明石市では2016年の障害者差別解消法の施行と同時に、全国で初めてとなる「合理的配慮の提供支援に係る公的助成制度」をスタートしました。民間事業者や自治会などが、障害者への配慮を提供するために必要な、環境整備にかかる費用を明石市が助成するものです。対応にあたる職員の教育や、民間事業者への普及啓発活動として、検定を導入しました。福祉の知識がなかった職員や民間事業者も気軽に学ぶことができると好評でした。市役所で毎年実施しているアンケートでは「窓口で視覚障害のある方を実際にサポートできた」や「新人研修にぜひ取り入れてほしい」などの声が上がっています。

学校法人上智大学

ユニバーサルマナーアワード2017イノベーション部門 受賞

受講者数 3級 231名 2級 13名 2017年10月時点

東京2020オリンピック・パラリンピックを、共生社会の実現を展望する重要な機会と捉え、教職員協働プロジェクト（SOPP）を立ち上げた上智大学。「他者のために、他者とともに」の教育精神に基づき、共生社会の実現に向けて行動できる人材育成を行う教育機関を体現するために「ユニバーサルマナー教育」を積極導入しています。2018年6月には、UM検定を取得した学生が中心となり、学生団体「Go Beyond」を立ち上げ、2020年やその先を見据えた活動を行っています。また、障害者の積極採用や中等教育機関に対する啓蒙など幅広い取り組みを実践しています。



上智大学
SOPHIA UNIVERSITY

協会員制度のご案内

関連カリキュラム

企業・団体として
協会員にご加入
いただくと、特典が
受けられます。

ユニバーサルマナーを広げ、深める
協会員加入のメリット


学びの深化と継続


プロモーション支援


手続きや
グッズ購入がお得に

特典1



学びの深化と継続

特典講座の無料受講

「ユニバーサルマナー検定3級」や、関連カリキュラム（詳しくは右ページ）を無料で受講できるチケット5枚を発行します。講義の振り返りや、新しい知識の習得にご活用ください。

特典2



プロモーション支援

店舗認証制度

協会員に加入している企業・団体に限り、ユニバーサルマナー検定2級取得者が常駐している店舗では「店舗認証」を受けることができます。店名入りの認定証・ステッカーの発行が可能です。

特典3



プロモーション支援

ロゴの活用

ロゴマークを使って、ステッカーやマグカップなどのオリジナルの制作物を作成いただけます。また、企業・団体に合わせオリジナルロゴマークの制作も可能です。

特典4

手続きやグッズ購入がお得に
全グッズ10%オフ

ユニバーサルマナー検定オリジナルグッズ（詳しくは右ページ）を、定価より10%割引で購入できます。

特典5

手続きやグッズ購入がお得に
2級更新無料

協会員に加入している企業・団体の所属者は、3年に1度必要となる2級更新料（3,000円）が無料となります。

料金表・加入の手順

中小企業	入会金5万円 年会費5万円
大企業	入会金10万円 年会費10万円
非営利団体・官公庁	入会金5万円 年会費5万円

※ 区分は「中小企業基本法」の定義に基づく

お申込みは日本ユニバーサルマナー協会運営事務局
までご連絡ください。公式ウェブサイトからのお申込み
も可能です。



LGBT対応マナー研修

レズビアン・ゲイ・バイセクシュアル・トランスジェンダーの方々に関する基本知識と、向き合い方を学びます。LGBTの当事者講師が講義を行います。

ユニバーサルコミュニケーション研修

聴覚障害者の生活と心理、手話や筆談などのコミュニケーション方法を学びます。聴覚障害のある当事者講師が講義を行います。

ユニバーサルワーク研修

企業や自治体において、精神障害者の雇用を成功させるための研修です。パーソルチャレンジ株式会社との共同開発カリキュラムです。



障害者差別解消法の基礎講座

障害者差別解消法について、法律への対策や合理的配慮を解説します。障害者への具体的な対応方法や対応の際に使えるツールを学びます。



障害者の避難誘導訓練

災害時における障害者の困りごとなどを実際の声をもとに解説します。また、車いす使用者との避難方法など、適切な対応も体験学習を通じて習得します。

グッズ



- ・ロゴステッカー 500円(3枚セット)

・ピンバッジ 2,000円

・ぼち袋 500円
- ・ワッペン 1,000円

・シリコンバンド 1,000円