

板橋区ユニバーサルデザインガイドライン

令和 5 年 3 月改定
板 橋 区

目 次

第1章 ユニバーサルデザインガイドラインについて

1 計画で掲げた将来像	2
2 ガイドラインの目的	2
3 概要	3
4 活用方法	5
5 更新等	6
6 構成	8

第2章 知ることからはじめるユニバーサルデザイン

1 「動く」ことに困る	10
1-1 車いす利用者への対応	12
1-2 杖、歩行補助具、義肢を使っている方への対応	13
1-3 妊娠中の方への対応	14
1-4 乳幼児連れの方への対応	15
1-5 内部障がいがある方への対応	16
1-6 介助犬を同伴している方への対応	17
2 「見る」ことに困る	18
2-1 ものが見えない方・見えにくい方への対応	20
2-2 色覚に障がいがある方への対応	21
2-3 盲導犬を同伴している方への対応	22
3 「聞く」ことに困る	23
3-1 聞こえない方・聞こえにくい方への対応	25
3-2 聴導犬を同伴している方への対応	27
4 「伝える・理解する」ことに困る	28
4-1 知的障がいのある方への対応	30
4-2 発達障がいのある方への対応	32
4-3 精神障がいのある方への対応	34
4-4 認知症の方への対応	35
4-5 失語症の方への対応	36
4-6 高次脳機能障がいのある方への対応	37
4-7 外国人への対応	38

第3章 事業等におけるユニバーサルデザイン

1 最初に検討すること	41
2 広報（周知）	43
3 会場で配慮すること	44
4 会場レイアウト	47
5 その他	49

第4章 ユニバーサルデザインによる公共施設整備

1 困りごとを課題と捉え施設整備で解決する	53
-----------------------	----

2 「量」から「質」へ創意工夫による引き算の発想	53
3 施設整備のプロセスとフロントローディング	54
4 ユニバーサルデザインに必要な条件	55
5 事前調整・基本構想・基本計画段階	58
6 基本設計・実施設計段階	62
7 工事段階	69
8 運用開始以降	69

第5章 サインにおけるユニバーサルデザイン

1 サインとは	73
2 サインの作成プロセスと取り組みの姿勢	74
(1) 作成プロセスの全体像	74
(2) 取り組みの姿勢	75
3 作成する前に確認すること	77
(1) 基本的な考え方	77
(2) 施設整備の計画段階からの検討	79
(3) 目的の明確化	80
4 作成するうえで考えること	81
(1) 利用者の属性	81
(2) サインの配置	82
(3) サインの仕様	87
(4) サインの表現方法	91
5 運用開始以降に考えること	99
(1) サインの維持管理	99
(2) 人による適切な情報提供	99
(3) 掲示物	99
(4) 継続的な見直し	101

事例集	103
-----	-----

資料編

1 バリアフリーとユニバーサルデザインの関係	126
2 関連するマーク・ピクトグラムの一覧	127
3 参考になるサイト・アプリ	135
4 車いすの対応方法等	138
5 内部障がいの種類とその対応	144
6 身体障害者補助犬	145
7 ものが見えない方・見えにくい方への対応	146
8 色の理解	151
9 文字等の表現方法	158
10 聞こえない方・聞こえにくい方への配慮	163
11 伝える・理解するための配慮	166

12	発達障がいの特性と内容	168
13	失語症の特性等	168
14	高次脳機能障がいの特性と内容	169
15	国際交流員による通訳・翻訳	169
16	サインのその他配慮事項（現実的な場面・実際の使用感の想定）	170
17	掲出の高さと表示の幅	171
	参考文献等	175

※見やすさに配慮し、本文中に使用するフォントはメイリオ、サイズは 12 ポイントを基本としています。

第1章



ユニバーサルデザイン
ガイドラインについて

1 計画で掲げた将来像

区では、ユニバーサルデザイン※に係る取り組みを体系的かつ総合的に推進していくための基本的な計画として、平成 29 年 1 月に「板橋区ユニバーサルデザイン推進計画 2025」（以下「推進計画」）を策定しました。

推進計画では、以下の将来像を掲げています。

**もてなしの心を大切に、
すべての人が心地よさを描けるまち いたばし**

2 ガイドラインの目的

※ユニバーサルデザイン
年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、一人ひとりの多様性が尊重され、あらゆる場面で社会参加ができる環境を整えること。

【参考】「推進計画」第 3 章

ユニバーサルデザインの
7原則（56 頁）

将来像を実現するためには、これまでの法令や条例などの技術的な基準や接遇マニュアルをただ守るということだけでなく、利用者や相手の立場に立って考え、絶えず改善を図っていくことが必要です。

そのために必要となる基本的な知識、対応方法、取り組みプロセス、施設整備の基本的な考え方を「板橋区ユニバーサルデザインガイドライン」（以下「ガイドライン」）としてまとめました。

ガイドラインは、将来像の実現を図るための手引きとして活用していくことを目的としています。

3 概要

(1)対象

①ガイドラインが対象とする人

ユニバーサルデザインの基本的な考え方から「すべての人」を対象とします。

②ガイドラインが対象とする分野

多様な立場の人が共に支えあい、くらす上で大切となる「動作（第2章）」と人のくらしの舞台となる「事業（第3章）と施設（第4章・第5章）」を対象とし、それぞれについて配慮事項をまとめています。

(2)ガイドラインで 知ってほしいこと

①すべてはコミュニケーションから始まる

ガイドラインでは、支援をする側、支援をされる側という関係づくりではなく、お互いの存在を認めあいながら、共にくらす関係づくりをめざす考え方を前提にしています。

そのためには、円滑にコミュニケーションをとることが必要です。また、コミュニケーションをとるためにどんな工夫ができるか、という姿勢を持つことが大切です。

②だれが、なにに困るかを知る

人は、生活の中で、さまざまな困りごとや不安に直面します。まずは、どんな困りごとがあるのかを知ることが大切です。

さらに、ちょっとした配慮や手助けという具体的な第一歩を踏み出すために、知るだけではなく、困りごとや不安に気づける感性が必要となります。

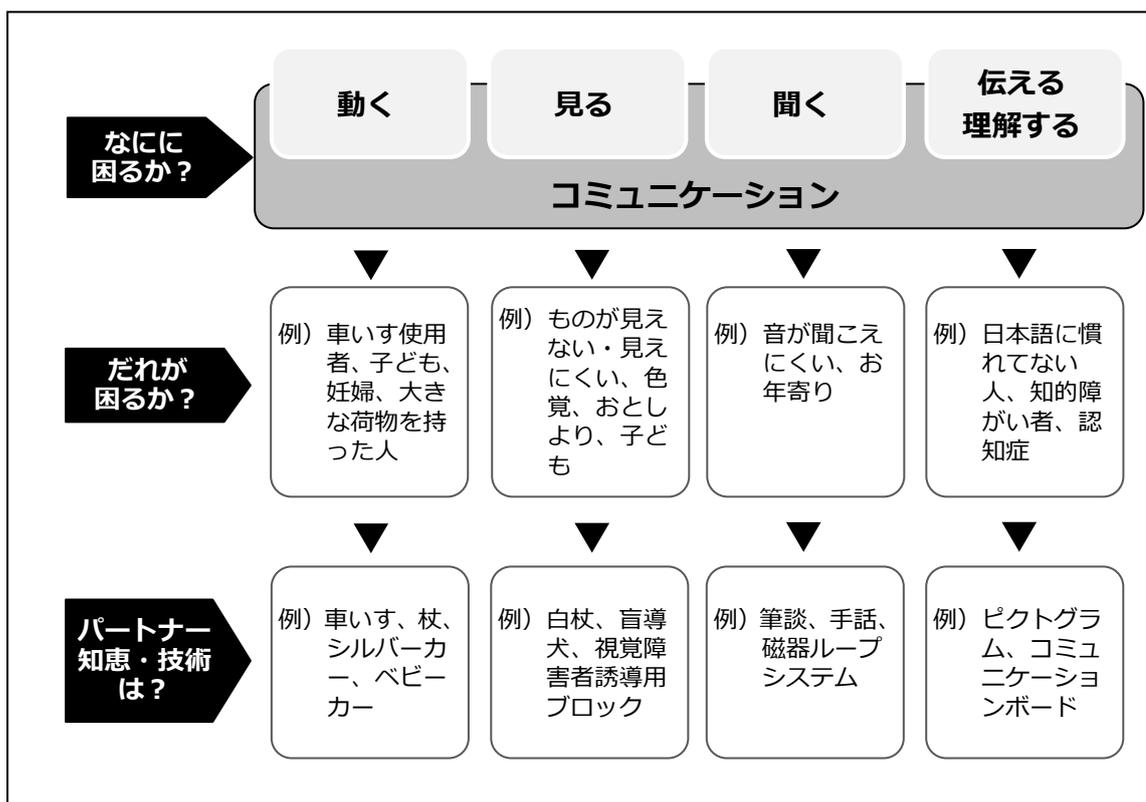
そこで、ガイドラインでは、「動く」「見る」「聞く」「伝える・理解する」という基本的な動作をもとに、困りごと、対象者、不安を例示しています。

③「困りごと」を乗り越えるさまざまなパートナー、知恵・技術を知る

共に困りごとを乗り越えるという観点から、介助を行う方は大切なパートナーであり、歩行を支える車いすや杖、思いを伝えるコミュニケーションボードなどは、大切な知恵・技術（補助具）と言えます。

そのため、そうしたパートナーの思いや、知恵・技術（補助具）の特性を知ること大切です。

図：豊かなコミュニケーションのために想像力を育む思考のステップ



4 活用方法

ユニバーサルデザインの考え方をどのようにあてはめればよいかわからない方は、まずはガイドラインを一読します。

基本的な対応方法がわからない方は、第2章や第3章で対応方法などを手引きとし、まず行動します。

施設を整備したり維持管理したりする方は、第4章や第5章を一読したうえであるべき施設の実現に向け、よく検討を行います。

ガイドラインのとおりに行えばユニバーサルデザインが実現するというわけではありません。だれもがくらしやすい社会の実現に向け、このガイドラインを一つのきっかけとして活用します。

①スパイラルアップによる継続的な見直し・更新

すべての人、多様なニーズに対応できる環境の実現に向かって、多様な主体の協働により、絶えず改善を考え、実践し続けるプロセスそのものがユニバーサルデザインです。

そこで、ガイドラインについては、スパイラルアップの考え方にに基づき、時代や社会構造の変化、技術の進歩、ニーズの変化、区・区民・地域活動団体・事業者による取り組みノウハウの蓄積等を踏まえ、常に見直しを図り、最新情報に更新していきます。

②新たなテーマの追加

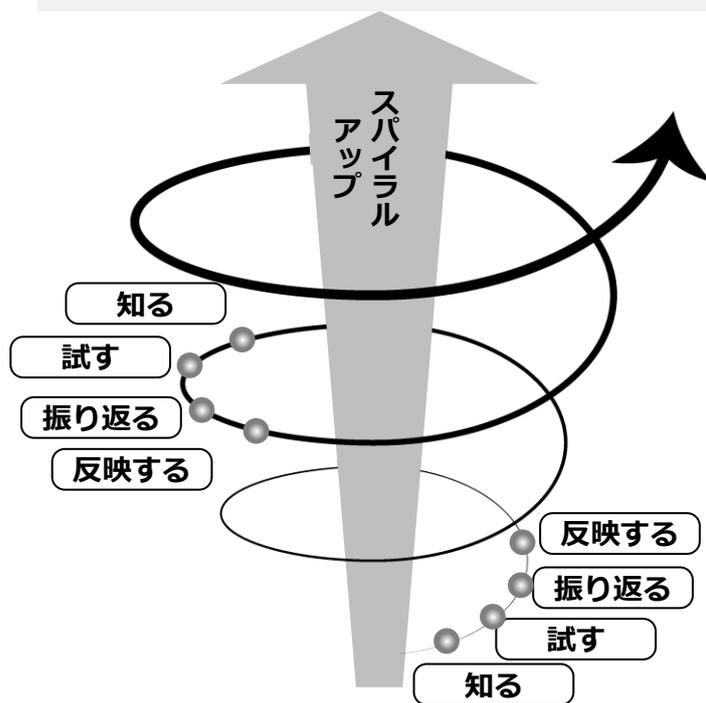
ユニバーサルデザインは「ひと」「暮らし」「空間」に関わる取り組みであり、対象とするテーマは、非常に幅広い分野にわたります。

そこで、ガイドラインの内容については、現在の内容をベースとしながら、ユニバーサルデザインの取り組みの進展に伴うニーズの拡大を踏まえ、適宜、ノウハウが必要なテーマについて追加していきます。

図：ガイドラインと将来像の関係

板橋区ユニバーサルデザイン推進計画 2025

〈めざす将来像〉
もてなしの心を大切に、
すべての人が
心地よさを描けるまち いたばし



6 構成

ガイドラインは、推進計画で示された「取り組みの分類と指針」に対応する形で、下図のとおり、構成されています。

推進計画 取り組みの分類と指針	ガイドライン 構成
ひと 地域で支えあう「ひと」の「もてなしの心」を育みます	第2章 知ることからはじめる ユニバーサルデザイン
まちの暮らし 「暮らし」を支える「まち」の力を引き出します	第3章 事業等における ユニバーサルデザイン
まちの空間 安心・安全で魅力ある「まちの空間」づくりを進めます	第4章 ユニバーサルデザイン による公共施設整備 第5章 サインにおける ユニバーサルデザイン

第2章



知ることからはじめる
ユニバーサルデザイン

第2章

知ることからはじめるユニバーサルデザイン

この章では、「動く」「見る」「聞く」「伝える・理解する」の4つの動作から、それぞれが困難な理由や対象者、具体的な対応の内容を示します。

この章の記載を参考に、より良い対応方法がないか検討することも大切です。

なお、本章記載の内容にかかわらず、困っていそうな人がいた場合にはコミュニケーションをとることが大切であり、対応にあたっては本人の望む方法を確認します。

1 「動く」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
この章	頁	資料編	頁
1-1 車いす利用者への対応	12	車いすの名称	138
		手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方	139
		段差の上り方	140
		段差の下り方	141
		エレベーターの乗り方と降り方	142
1-2 杖、歩行補助具、義肢を使用している方への対応	13	—	—
1-3 妊娠中の方への対応	14		
1-4 乳幼児連れの方への対応	15		
1-5 内部障がいがある方への対応	16	内部障がいの種類とその対応	144
1-6 介助犬を同伴している方への対応	17	身体障害者補助犬	145

(2)対応の視点

①率先して声をかけます

同伴者の有無にかかわらず、率先して「何かお手伝いしましょうか」と声をかけます。

②対応は方法を確認めます

対応する際には、希望する内容を本人に確かめてから行動に移すようにします。

③動線の確認をします

車いす・杖・ベビーカー等を使用する方、介助犬を連れてきている方の動線を日ごろから確保しておきます。また、車いす使用者がエレベーターを使用する際は、優先するよう心がけます。

これは×

×	その理由（例）
「…できますか」「大丈夫ですか」などと声をかけること。	つい「できる」「大丈夫」と答えたいくなるため。また、相手を試すような印象を与えるため。 ※「何かお手伝いしましょうか」という声かけが妥当。
特別な場合を除き「車いすが通ります」などと大声で話すこと。	周囲の目を気にして気恥ずかしくなるため。
白杖、盲導犬、車いすなどに許可なく触ること。	白杖を使用している方や盲導犬を連れてきている方は、杖や盲導犬を身体の一部と捉えているため。また、車いすを使用している方の中にも、車いすを身体の一部と捉えている人がいるため。

以下では、特に配慮が必要な事項について、対象者の不安や不便さと周囲の人の対応方法を示します。

1 - 1 車いす使用者への対応

(1)車いすの種類

- 車いすには自走用と介助用があるほか、電動のものやスポーツ用などもありそれぞれ特徴が異なります。
- 車いすを利用する方の手伝いをする場合は、本人の意向をよく聞きます。
- 事業所などに車いすを備える必要がある場合は、原則として自走用の車いすとします。

(2)不安や不便さ

- 段差や階段、手動のドアなどがあると一人で進むことが困難になります。
- 通路や駐車場、トイレの広さに余裕が必要になります。
- エレベーターやスロープがない施設では、移動が困難になります。
- 高い位置にあるボタンに手が届かないことがあります。
- 車いす使用者の平均目線は約 100cm であり、立位の方(約 150~160cm) よりも低く、ものが見えにくいことがあります。

(3)対応方法

- 「何かお手伝いしますか」と声をかけます。
- 車いすを押す場合も本人の意向をよく聞きます。
- 話すときは車いす使用者の斜め前の位置で、片膝をつく形で目線を合わせます。
- 車いすの種類により、対応の方法は異なります。一般的な車いすの押し方などについては、資料編をご覧ください。

1-2 杖、歩行補助具、義肢を使っている方への対応

(1)杖、歩行補助具、 義肢の種類

- 杖には高齢者の方が使っている杖や多脚杖、けがをした方が使う松葉杖や腕を固定するカフとよばれる機構を備えた口フストランド杖などさまざまです。
- 車輪を付けたシルバーカーや歩行車もあります。
- 四肢の欠損を補う義手や義足もあります。

(2)不安や不便さ

- 階段や段差の上り下りが不便です。
- 雨の日は、足元が滑る怖さと傘が差しにくいという不便さがあります。
- 義足の方のなかには外見からは気づかれにくい方もいます。
- 周囲の人と歩く速度を合わせられない方もいます。混雑する場所などでは、押されて転倒することが心配です。
- 一人でできるのに本人の意向を確認することなく唐突に手助けされて、戸惑ったり、気分を害したりしたという経験がある方もいます。
- 歩きながらスマートフォンを操作している人がぶつかるといけないかと心配になることがあります。

(3)対応方法

- 杖などを使っている方に困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか」とまず声をかけます。本人の望む方法でサポートします。
- 腕や杖をつかんだり、肩や背中を押したりしないようにします。
- 杖などを使っている方から求めがあった場合には、休憩できるスペースの提供を検討します。
- 杖置きを設置したり休憩に備えていすを用意したりすることも検討します。

1 - 3 妊娠中の方への対応

(1)不安や不便さ

- 人混みで押されたり、ぶつかられたりするのではないかと
いう不安があり、その分、動きが慎重になります。
- 出産や子育てに対する期待と不安によって、通常とは多少
異なる心理状態にあります。
- 妊娠前期の方は外見の変化がまだ少ないため、つわりな
どで気分が悪くても、周囲から妊娠していることが気づ
かれにくいことがあります。
- 妊娠後期の方は、お腹がせり出しているので、かがみにく
い、かがむのがつらい、身体のバランスがとりにくい、足
元が見えにくいといった不便さがあります。
- 大きくなったお腹で足元が見えにくいため、階段を踏み外
すなど、転倒への不安があります。
- タバコの煙が気になります。

(2)対応方法



妊婦であることを示す
マタニティマーク

- 妊娠中の方に困っている様子が見えたら、「何かお手伝
いしますか」とまず声をかけます。本人の望む方法でサ
ポートします。
- お腹が大きくなった方には、座ることを無理にすすめま
せん。立っている方がラクだという方もいます。本人に
確認して、座ることを強要したりしないようにします。
- 妊娠中の方から求めがあった場合には、休憩できるスペー
スの提供も検討します。
- 妊娠中の方へ適切な対応ができるよう、マークの図柄や意
味について知っておくようにします。

1 - 4 乳幼児連れの方への対応

(1)不安や不便さ

- 乳幼児を背負ったり、抱いたり、ベビーカーに乗せないと移動できません。
- 乳幼児を抱いて、荷物をベビーカーに乗せている場合があります。
- 手がふさがっている場合が多く、行動が制限されます。
- 歩けるようになった子どもの場合、その行動から目を離すことができません。
- 子どものこと以外への注意が散漫になったり、逆に子どもへの意識が薄れて危険になったりする場合があります。
- 乳幼児が泣いた場合には、周囲の人が思う以上に肩身の狭い思いをしています。

(2)対応方法



赤ちゃんの駅のマーク

授乳ケープ

上半身を隠し、授乳を隠すことができるもの。

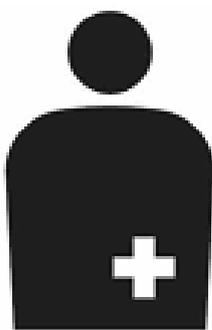
- 赤ちゃんの駅や乳幼児用に対応できるトイレがある場合には、すぐに案内できるように、日頃から位置や使い方を確認しておきます。
- ベビーベッドや休憩できるスペースを求められた場合に備えて、案内できるようにしておきます。
- 授乳室として使用する休憩所がない場合でも、清潔な部屋や授乳ケープなどで対応できる場合もあります。
- 幼児にとって危険性のある箇所について把握しておき、常に幼児の行動には注意します。とくに両親や保護者とはぐれて単独行動していないか目を配ります。
- 乳幼児が泣いた場合、乳幼児連れの方があやしても泣き止まない場合があります。乳幼児が泣くことは自然なことと捉え、温かい目で見守ります。

1 - 5 内部障がいがある方への対応

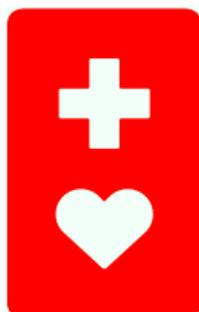
(1)不安や不便さ

- 内臓の機能が低下あるいは喪失していることから、疲れやすく、重い荷物を持つ、速く歩く、坂道や階段を歩くといった運動が制限されがちです。
- 人工肛門、人工膀胱を使用している方（オストメイト）は、オストメイト用のトイレを必要としています。
- 外見からは障がいがあることがわかりにくいという特性があります。
- だれでもトイレから出てきて「健常者なのに利用している。」と思われることがあります。
- 天候や季節、生活状況などによって体調の変化が大きくなります。また、定期的な通院に対する理解が必要です。
- 外出先でインシュリン注射などを行う方もおり、接種の場所などで困ることがあります。

(2)対応方法



オストメイト
マーク



ヘルプマーク

- 慢性的な病気や障がいを抱えてきた方の心理的な負担、さまざまな生活困難を理解・共感します。
- 健康そうに見えても、そうでない人がいるということを理解する必要があります。
- 事業を行う際は、だれでもトイレや多目的トイレの位置や数について、できるだけお知らせします。
- 内部障がいがある方から求めがあった場合には、休憩できるスペースの提供も検討します。
- 内部障がいがある方へ適切な対応ができるようにするため、マークの図柄や意味について知っておきます。

1 - 6 介助犬を同伴している方への対応

(1) 介助犬とは

- 介助犬は、手足に障がいのある方の日常生活を介助するよう訓練された犬で、車いす使用者や杖を必要とする方と生活しています。
- 落としたものを拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、ドアを開閉するといった介助をします。

(2) 不安や不便さ

- 施設側の理解不足で受け入れ拒否をされることがあります。
- 犬は暑さに弱い動物です。

(3) 対応方法

- 介助犬を同伴している方でも対応が必要な場合があります。困っている様子を見たら「何かお手伝いしますか」と声をかけます。
- 介助犬を社会の仲間として受け入れ「犬だから」という理由で拒否しないようにします。
- 車いすを使用する方と介助犬のユニットを受け入れるには、十分なスペースが必要となります。
- 車いすを使用する方と介助犬のユニットが狭い場所で移動したりエレベーターへ乗り込んだりする場面では、介助犬の安全を確保するため、車いすと介助犬の決められたポジションがあります。介助犬を連れている方に確認するようにします。

2 「見る」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
この章	頁	資料編	頁
2-1 ものが見えない方・見えにくい方への対応	20	誘導時の基本姿勢	146
		階段を上下する際の誘導方法	147
		トイレ（個室）を使う際の誘導方法	148
		位置の伝え方	149
		音声コード	149
		点訳	150
2-2 色覚に障がいがある方への対応	21	色相	151
		明度と彩度	151
		色覚に障がいがある方の見え方	152
		色の使い方・色の組み合わせ例	153
		印刷物やグラフ図版での使用例	154
		文字の表現方法等	158
2-3 盲導犬を同伴している方への対応	22	身体障害者補助犬	145

(2)対応の視点

①必要なサポートを聞きます

視覚に関することで支援が必要な方でも、個々人の見え方により必要なサポートは異なります。声をかけ、必要なサポートと、希望する誘導方法を聞きます。

②言葉による説明は、具体的にします

「あちら」「こちら」などの指示語を避け、「左、右、前、後ろ」「何歩先、何メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。

③人により見え方が異なることを理解します

まったく見えない方、欠けて見える方、白く見える方、異なる色で見える方などさまざまな方がいることを理解します。

これは×

×	その理由（例）
突然、白杖を持ったり手を引いたりすること。	相手を驚かせてしまうため。また、白杖使用者が、自分の位置や方向を認識できなくなってしまうため。 白杖を使用している方は、杖を身体の一部と捉えているため。
白杖を持っているからといってまったく見えないと判断すること。	白杖使用者が必ずしも全盲とは限らないため。
視覚障害者誘導用ブロックに物を置くこと。	移動の妨げになるため。

2-1 ものが見えない方・見えにくい方への対応

(1)見えない・見えにくい

とは

対象	特徴
視力障がい	○視覚的な情報をまったく得られない、またはほとんど得られない人（全盲） ○文字の拡大や視覚補助具等を使用し、保有する視力を活用できる人（弱視、ロービジョン）
視野障がい	○目を動かさないで見ることのできる範囲が狭い人（狭窄、欠損、暗転）

(2)不安や不便さ



「白杖 SOS シグナル」
普及啓発シンボルマ
ーク

(3)対応方法

ものが見えない方・
見えにくい方への対応
(146 頁)

- 外出して途中の案内や誘導が音声で行われていない場合は、人に聞かないと判断できません。
- 誘導用ブロックの上に自転車等が置かれていると、歩きにくくなります。
- 点字が読める方は少数です（視覚障がい者の約 1 割）。
- 白杖を持っている方のすべてが、ものが見えない方というわけではありません。少しだけ見える方もいますが、理解が進んでいません。
- 助けを求める際には、白杖を頭上 50 cm 程度に掲げています。（左図）
- 声をかける際には所属や名前を名乗りながら、相手の服や腕に軽く触れます。
- 歩行は、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせることを基本とします。短い距離であっても、腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押ししたりしません。（詳細は資料編）
- 説明する際には「あなたの正面」「○○くらいの大きさ」などと具体的に説明します。

2-2 色覚に障がいがある方への対応

(1)色覚障がいとは

- 人間の網膜には3種類の錐体細胞があり、それぞれ赤、緑、青（三原色）を感じる視物質を持っています。このうち、どれかの機能に異常がある状態が「色覚障がい」です。
- 日本人の場合、およそ男性20人に1人、女性500人に1人くらいの割合で、色覚に障がいがある方（色弱障がい者）がいます。
- 色による情報伝達は、万人に共通するものではありません。

(2)不安や不便

- 「赤いものをとってください」など、色を主にして指示をされても、わからないことがあります。
- 赤と緑などが、同じ色に見えてしまい、区別することができない場合があります。

(3)対応方法

色の理解（154頁）

参考になるサイト・アプリ（135頁）

- 明度や彩度の違いや、書体や太字、傍点、下線、囲み枠、形状の違い、文字や記号の併用など、色に頼らなくても情報が得られるように工夫します。また白と黒を使うだけでも内容を識別できるよう心がけます。
- 作成したものを白黒印刷して認識できるかどうかを確かめてみます。
- 色による区別が必要な場合は、アプリなど使用して色覚に障がいがある方の見え方を確認します。
- 説明の際に色名だけで対象物を示さず、位置や形を説明したり、ポインターで直接示したりします。

2-3 盲導犬を同伴している方への対応

(1)盲導犬とは

- 盲導犬は、目の見えない方、見えにくい方が安全に歩けるようサポートする犬です。
- 盲導犬を連れている方の指示した方向に進んだり、障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

(2)不安や不便さ

- 施設側の理解不足で受け入れ拒否をされることがあります。
- 盲導犬には信号を判断することはできません。目の不自由な方は、車の音や周りの様子などから安全を確認し、横断してもよいかを判断しています。
- 盲導犬を連れている方は目的地までの地図をイメージしながら、盲導犬に指示を出して歩いています。昔の記憶と道が変わっている場合には、曲がり角を間違えるなど、迷うこともあります。

(3)対応方法

- 盲導犬を同伴している方でも対応が必要な場合があります。困っている様子を見たら「何かお手伝いしますか」と声をかけます。
- 盲導犬を社会の仲間として受け入れ「犬だから」という理由で拒否しないようにします。
- 盲導犬に対して、話しかけたり、見つめたり、触ったりしないようにします。集中力がそがれて仕事ができなくなります。
- 信号などでは「赤です」「青になりました」など声をかけます。
- 盲導犬の尻尾が人や物に踏まれそうだと感じた場合や、他人が盲導犬に食べ物を与えようとしている時は、盲導犬を連れている方にはっきりと伝えます。

3 「聞く」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
項目	頁	資料編	頁
3-1 聞こえない方・聞こえにくい方への対応	25	手話のあいさつ	163
		磁気ループ	164
		筆談ボード	164
		手話通訳	165
		電話リレーサービス	165
		要約筆記	165
3-2 聴導犬を同伴している方への対応	27	身体障害者補助犬	145

(2)対応の視点

①本人の正面に立ちます

いずれの方法でコミュニケーションをとる場合でも、お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、本人の正面に立つことから始めます。

②理解しよう、伝えようという気持ちをもって接します

コミュニケーションに時間がかかることもありますが、表情や身振り手振りに注目して、本人が伝えたいことを理解しようという気持ちをもって接します。
わかりにくい時は、聞き返して確認します。

③ゆっくり話しかけ、身振り手振りで対応します

普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて、話します。
必要に応じて、身振り手振りも加えます。

④通じにくいようであれば、筆談をお願いします

聞き返してもわからない場合は、筆談に切り替えます。
その際は「筆談をお願いします」と伝えます。

これは×

×	その理由（例）
聞こえないと思って大声で話すこと。	補聴器をつけている方などは声が割れてかえって聞き取りにくいいため。
困った顔やイライラした顔を見せること。	本人も困り、気持ちが落ち込んでしまうため。
相手の意向を確認することなく手話や筆談を行うこと。	必ずしも聴覚に障がいのある方が手話を使えるわけではないため。また、筆談が困難な方もいるため。

3-1 聞こえない方・聞こえにくい方への対応

(1) コミュニケーション の手段

手段	概要
口話	口の動きで言いたいことを伝える。
筆談	紙などに書いて言いたいことを伝える。
空書	人差し指で空中に文字を書く。
手話	聴覚障がい者の言語。手の動きで伝える。
指文字	手の形を書記言語の文字に対応させた視覚言語。指の形と動きで伝える。

(2) 不安や不便さ

- 聞こえない、聞こえにくい方のコミュニケーション手段はさまざまであり、自分に最適な方法を選択したり、組み合わせたりしています。
- 補聴器や人工内耳は会話と同時に、周囲の音もひろって耳に送り込みます。そのため、騒がしい場所での会話は聞き取りにくくなります。
- すべての聴覚障がいのある方が筆談でスムーズに伝えられるわけではありません。
- 聴覚や音声に障がいのある方はすべて手話ができると思われがちですが、中途失聴者の多くは、手話言語を習得していません。

(3) 対応方法

口話のポイント

- 普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って必要以上に大きな声を出すことはありません。少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。また、身振りや手ぶりも加えます。

悪い話し方の例	良い話し方の例	悪い区切り方
駅まではここからだと約30分です。	駅はここから約30分です。	え・き・は こ・こ・か・ら や・く・30・ふ・ ん・で・す。

筆談のポイント

①筆談器やメモ帳を活用して

口話や身振り手振りで通じないときは、筆談をしてください。

②要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句ていねいに書くより、必要なことだけを簡潔に書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションが行えます。

悪い書き方の例	良い書き方の例
ただいま混みあっておりますので、約30分かかります。	約30分待ちです。

③漢字を適切に使って、意味がわかるように

聴覚に障がいがある方の中には、日本語文法の習得が不十分な方もいます。難しい言葉は避けるようにするほか、表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

ひらがなだけでは、かえって意味がわかりにくくなります。

悪い書き方の例	良い書き方の例
やく30ぷんまちです。	約30分待ちです。

④すべての方が筆談できるわけではありません

聴覚や音声に障がいのある方の中には、手話言語は習得しているが、音声言語としての日本語文法や文字習得が不十分なため、筆談でスムーズに伝えることが困難な方もいます。

そのために、筆談でよいかどうかを事前に確かめる必要があります。

3-2 聴導犬を同伴している方への対応

(1)聴導犬とは

- 聴導犬は、聴覚に障がいがある方の耳代わりとして活躍する身体障害者補助犬です。玄関チャイムの音やメールの着信音警報器の音などを教えます。
- 犬種は様々で、大きさが2kg程度の小型犬も含まれています。小型の聴導犬が交通機関や人の多い施設を利用する場合、犬の安全を確保する為に聴導犬を連れている方が聴導犬を抱えていることがあります。

(2)不安や不便さ

- 施設側の理解不足で受け入れ拒否をされることがあります。
- 聴導犬は小型犬であることもあり、ペットと間違われてしまうことがあります。

(3)対応方法

- 困っている様子を見たら「何かお手伝いしますか」と声をかけ、筆談などで対応します。
- 小型の聴導犬に限っては、乗り物や飲食店での待機場所も、聴導犬を連れている方の膝の上の場合があります。盲導犬のイメージにとらわれて、聴導犬の待機場所を決めつけないようにします。
- 聴導犬を社会の仲間として受け入れ「犬だから」という理由で拒否しないようにします。

4 「伝える・理解する」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編での対応			
この章	頁	資料編	頁	資料編	頁
4-1 知的障がいのある方への対応	30	やさしい日本語 コミュニケーションボード	166 167	—	—
4-2 発達障がいのある方への対応	32			発達障がいの特性と内容	168
4-3 精神障がいのある方への対応	34			—	—
4-4 認知症の方への対応	35			認知症ケアパス (板橋区 HP)	—
4-5 失語症の方への対応	36			失語症の特性等	168
4-6 高次脳機能障がいのある方への対応	37			高次脳機能障がいの特性と内容	169
4-7 外国人への対応	38			国際交流員による翻訳・通訳	169

(2)対応の視点

①ゆっくり、ていねいに、繰り返します

いずれの場合も、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」対応します。相手を理解しようという気持で余裕をもって対応します。

②具体的に話します

あれ、それ、といったあいまいな表現や、抽象的な言葉、比喩的な表現は使わず、具体的な言葉ではっきりと、短く話しかけるようにします。

抽象的な言葉	改善例
少々お待ちください	3分間ここで待ってください
手をお貸ししましょうか	荷物を持つのを手伝いましょうか

③簡潔に伝えます

一度にたくさんのことを言われると混乱することもありますので、伝えたい内容は簡潔に説明します。

④人格を尊重します

本人が成人の場合には、子ども扱いせず、一人の人間として人格を尊重する態度で接します。

これは×

×	その理由（例）
無表情で話すこと	表情がわからず不安になるため。
早口や大きな声で話すこと	責め立てられるような気分になるため。
高い声で話すこと	服用している薬の副作用により不快に感じることもあるため。
ふりがなだけをふる	難しい日本語の場合、ふりがなを振っても意味がわからないため。

4 - 1 知的障がいのある方への対応

(1)不安や不便さ

- 相手の話、文章、地図を理解しにくい場合や、意思をはっきりと伝えられない場合があり、結果として要望や感情を言葉でうまく表現できないことがあります。
- 読み書きやコミュニケーションが難しく、初めてのことを覚えるのに時間がかかったり、自分から何かをたずねたりすることが困難な方もいます。(障がいの表れ方により差があります)
- 自分がその時に関心を持っていることを一方的に話したり、相手の話した言葉をすぐに繰り返したりして、相手にコミュニケーションをとろうとする意思がないと誤解されることがあります。
- 周囲に広く関心を向けることが苦手なため、危ないことや周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがあります。

(2)対応方法

- 書類にはふりがなやわかりやすい言葉を使うと知的障がいのある方は読みやすくなります。
- 知的障がいのある方は言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、丁寧にわかりやすく話すことが必要です。
- 視覚的な情報（イラスト、略図、写真、ピクトグラム、ジェスチャーなど）を併用することで、知的障がいのある方とのコミュニケーションがスムーズに進む場合があります。
- 知的障がいのある方に2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもありますので、ひとつずつ伝えるようにします。また、メモを渡すことも有効です。
- 知的障がいのある方は理解することに時間がかかることがあるため、本人の返事をゆっくり待つことが必要です。本人をよく知る支援者の同席など、理解しやすくなる環境を工夫します。

○知的障がいのある方はときに大きな声を発したり、行動や危険な行動を起こしたりする場合があります。まず、「どうかしましたか」とやさしく、わかりやすい表現で声をかけます。

4 - 2 発達障がいのある方への対応

(1)不安や不便さ

- 自閉症、高機能広汎性発達障がい（アスペルガー症候群、高機能自閉症）の方は、相手の表情態度その場の雰囲気を読み取ってコミュニケーションをとるのが困難で、中には強いこだわりや特定の音や声、光、刺激などを嫌がったりすることもあります。
- 注意欠陥多動性障がい（ADHD）の方は、自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、集中して相手の話を聞くことが難しかったり、じっとしていられなくて衝動的に行動発言して周囲を驚かせたりすることがあります。
- 学習障がい（LD）の方は、全般的な知的能力には問題が見られないことが多いですが、「読む」「書く」「計算する」など一部（又は複数）の能力に支障がある場合があります。

(2)対応方法

- シンプルな背景で見やすい位置にある表示や、わかりやすい動線を作るよう心がけます。
- 明るさや音、室温に配慮した空間を作るよう心がけます。
- 具体的で、簡潔な言葉を使い、ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけます。箇条書きのメモを示しながら説明することも有効です。
- 発達障がいのある方が言葉だけの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（イラスト、地図、写真、実物、ピクトグラム、ジェスチャーなど）を使って伝えることを心がけます。
- 発達障がいのある方が困ったり、不安を感じたりしていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるので、その方に合わせてやさしく話を聞くようにします。

- 発達障がいのある方が読み書きが難しい場合には、代わりに読み上げたり、メモを取ったり、下書きしておくなどの工夫が必要です。
- 発達障がいのある方がパニック状態になったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守ります。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導します。

4 - 3 精神障がいのある方への対応

(1)不安や不便さ

- 障がいの表れ方には個人差がありますが、ストレスに弱く、疲れやすい方が多く、頭痛のある方、幻覚や幻聴が現れる方もいます。
- 新しい経験をするときや環境が変わったときには非常に緊張し、不安を感じやすい傾向にあります。
- 自分のペースでものごとを進めることを好む方や、臨機応変に対応することが苦手な方もいます。
- 静かな場所に移ってから、ゆっくりと時間をかけて会話することが有効な場合もあります。

(2)対応方法

- やさしい表情と言葉で対応します。
- 必要に応じ、はい、いいえ、で答えられるような具体的な選択肢をあげて質問します。
- 精神障がいのある方に対して厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方をすると、強いストレスになる場合があります。こちらの対応がストレスとならないように、丁寧に対応します。

4 - 4 認知症の方への対応

(1)不安や不便さ

- 記憶力の低下により、「なんだかおかしい」と感じる場合があります。また、自分の今後や家族に迷惑をかけるのではないかという不安を感じるようになります。
- 一度に処理できる情報の量が減るため、せかされたり、複数の問いに答えることが困難な方がいます。念を押そうと長々説明すると、ますます混乱します。
- なじみがなかったり、使い慣れていない機器等が理解できなくなり、自動販売機や交通機関の自動改札、銀行の ATM、受付機などの前では戸惑ってしまいます。
- それまでできていたことができなくなり、気分が沈む場合があります。意欲が低下し、趣味などをやめてしまったり、人とのコミュニケーションが少なくなったりします。
- どうしていいかわからずに、落ち着かなくなることがあります。

(2)対応方法

- 本人の気持ちを理解して接します。同じことを聞かれた場合でも、本人の不安な気持ちを理解しながら話をよく聞き、不安を和らげる対応をします。
- 高齢者の場合は耳が聞こえにくい方が多いので、ゆっくり、はっきり話すようにします。
- 必要な話はシンプルに表現します。
- 認知症の方本人の尊厳を大事にして、できることを活かしながらお手伝いします。
- 「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」を意識して声をかけます。

4 - 5 失語症の方への対応

(1)不安や不便さ

- 話す、聞く、書く、読む、といった言葉に関わるすべての作業が難しくなります。
- 耳は聞こえていますが、聞いた言葉の意味が理解しにくい、早口やまわりくどい文章が理解しにくいといったことがあります。
- 言いたい言葉がうまく話せない、違ったことばを言ってしまう、たどたどしい話し方になってしまう、といったことがあります。
- 文字や文章を読むことや書くことが難しいことがあります。

(2)対応方法

- ゆっくり、時間を十分にとって、ていねいな対応を心がけます。
- 短い文で、また簡潔な表現で伝えるようにします。漢字や絵、ジェスチャーを使いながら伝えるといった工夫も効果的です。(仮名より漢字の方がわかりやすいことが多いです)
- はい、いいえ、で答えられるような問いかけだと答えやすい場合があります。

4 - 6 高次脳機能障がいの方への対応

(1)不安や不便さ

- 事故や病気により脳にダメージを受けているため、新しいことを覚えにくい、周囲の状況を理解しにくい、図や表示の意味がよくわからない、空間の一部が認識できないということがあります。
- また、疲れやすい、感情のコントロールができないことがあります。
- 言葉が出にくかったり、自分から行動を起こしにくかったりすることがあります。

(2)対応方法

- 困っている様子があったら声をかけます。ゆっくり、ていねいに、具体的な対応を心がけます。
- 大切な説明や予定はメモに書いて渡します（記入日時と記入者名を記載）
- 説明がうまく伝わらなかった場合は、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたりするなど、伝え方を工夫します。
- 高次脳機能障がいの方が感情のコントロールができない状態のときは、場所を変えて落ち着くまで待ち、話を聞きます。
- 高次脳機能障がいの方は道や建物の中で迷ったり、人や物にぶつかったりすることがあるので、誘導します。

4 - 7 外国人への対応

(1)不安や不便さ

- 日本語の会話がうまくできない方がいます。
- 日本語が読めない方がいます。
- 外国人の中には、ひらがなよりもローマ字の方が理解しやすい方がいます。
- 日本人が外国語を得意ではないため、コミュニケーションに困ることがあります。
- 文化の違いによるトラブルが発生することがあります。
- 手話を使う外国人もいますが、国によってルールが異なることがあります。国際会議などの場では手話の世界共通語として作られた「国際手話」が使われています。

(2)対応方法

- ゆっくり、ていねいに、繰り返しの対応を心がけます。
- 日本語の表記にはふりがなを使用するだけでなく、やさしい日本語を心がけます。難しい日本語にふりがなを使用しても、理解されない場合があります。
- 言語だけに頼らず、絵文字（ピクトグラム）やアプリなどを使用するように心がけます。
- 簡単なあいさつや会話ができると喜ばれます。
- 相手の文化を尊重し、理解するようにします。

第3章



事業等における
ユニバーサルデザイン

第2章で記載した「知ることからはじめるユニバーサルデザイン」を具体的に実践するため、ユニバーサルデザインの活用例を区が主催となって実施する会議、講演会などの事業で検討が必要な項目を記載しました。

今行っている事業と照らし合わせたり、新規事業の参考としたりして、スパイラルアップを図れるようにします。

なお、本章記載の事項だけを守ればよいというわけではありません。参加者や関係者の意見を聞き、個々に対応ができるよう検討を重ねることが必要です。

また、本章記載の内容にかかわらず困っていそうな方がいた場合にはコミュニケーションをとることが大切であり、本人の望む対応を確かめるのは第2章に記載のとおりです。

1 最初に検討すること

(1)参加者の属性

情報保障

磁気ループ（164 頁）

手話通訳者（165 頁）

ガイドヘルパー

一人で外出するのが困難な方について必要なサポートや介助を行う人のこと。ここでは、視覚障がいのある方のサポートを行う人。

イベントに参加が見込まれる人の属性を検討します。これにより、ユニバーサルデザインに配慮するポイントも明確にすることができます。

対象（例）	配慮するポイント	
	不安・不便さ 対応方法	その他
乳幼児連れの人	2章 1-4 参照	イベント中の保育対応、おむつ交換や授乳スペース
視覚障がい者	2章 2-1 参照	ガイドヘルパー
車いす使用者	2章 1-1 参照	会場内の段差、移動の動線、公共交通機関の利用（バスに乗れる台数等）
聴覚障がい者	2章 3-1 参照	手話通訳、要約筆記、磁気ループ

不特定多数の参加が見込まれる場合は、あらかじめ必要な配慮について参加しようとする方の申し出を受けることが必要です。

(2)開催時期

例えば、車いす使用者や杖を利用している方は、梅雨の時期や雪が降る時期などは移動が難しい場合があります。

参加者の属性に応じた開催時期及び日時を決定します。属性に応じて参加しやすい時期や日時、参加しにくい日時などを検討します。

(3)会場

例えば、体温調節が難しい障がいのある方が多数来場するイベントの場合は、暑い時期を避ける、冷房設備を確認するなどします。

会場を決めるにあたっては、想定される参加者を意識して決定します。会場内の設備だけでなく、会場までの移動方法も含めて検討します。

なるべく駐車場、駅、バス停などから直通できる施設を選択することが望ましいです。

(4)対応事項等の検討

上記(1)～(3)について検討した後、対応が必要な事項を以下のように整理します。

シーン例①：障がい者が参加するイベント

場面	内容
参加者の属性	○肢体不自由者等（車いす使用者や介助者）
開催日時	7月第1週の日曜日
会場	体育館
対応が必要なこと 懸念事項など	○車いす使用者が多数来場する場合の駐車場数 ○だれでもトイレの数 ○冷房設備の有無や能力 ○会場までの公共バスの車いすの乗車人数台数

シーン例②：講演会

場面	内容
参加者の属性	商店の経営者や民間事業者など（聴覚障がい、子ども連れ）
開催日時	平日の夜
会場	ホール2階
対応が必要なこと 懸念事項など	○未就学児を連れてくる参加者のための一時保育手配 ○手話通訳や要約筆記を頼む場合の依頼可能時間 ○車いす対応のエレベーターの有無

シーン例③：会議

場面	内容
参加者の属性	計画策定に係る区民、関係行政機関、関係団体、学識経験者
開催日時	平日の昼間
会場	区役所の会議室
対応が必要なこと 懸念事項など	○働いている人の参加可否 ○未就学児を連れてくる参加者のための一時保育手配 ○聴覚障がい者のための手話通訳者手配

2 広報（周知）

伝えるための配慮

やさしい日本語

(166 頁)

文字の大きさ(158 頁)

色使い (153 頁)

音声コード (149 頁)

情報保障・配慮確認例

「必要とする情報保障・配慮に○をつけてください。」等記載

情報保障・配慮の手段	必要
車いす席	
車いす利用者用駐車場	
手話通訳	
要約筆記	
磁気ループ	
外国語通訳	
一時保育（ 歳児 人）	
車いすの貸し出し	
ベビーカーの貸し出し	
その他	
具体的に（ ）	

板橋区のバリアフリーマップ

以下のアドレスから、会場となる施設を検索
http://www.machi-info.jp/machikado/itabashi_city/barrierfree/

- 参加者の特性に応じて、やさしい日本語やふりがな、多言語などの情報を提供します。
- 印刷物は、文字の大きさや色遣いに配慮し、見やすさ、わかりやすさを意識して作成します。音声コードを付けることも検討します。
- 事前に参加申し込みを受ける場合は、郵送だけでなく FAX や電話、電子メールなど、複数の手段を設けます。
- 情報保障や配慮が必要な方の申込期間を十分に設けるため、周知期間に余裕を持たせます。情報保障や配慮の要望の締め切りは、遅くとも会議や講演会の開催日の 1 週間前とします。
- 募集の際は、情報保障や案内図、車いす用駐車場の有無などを記載します。
- アクセスについては、下記の点を伝えます。
 - ア 一般・障がい者用駐車場の有無と規模、有料無料の別
 - イ 会場までのおおよその所要時間
- 会場内での設備を伝えます。バリアフリーマップに掲載されていれば、ホームページのリンクを張ります。
- 手話通訳や要約筆記者、磁気ループ、外国語通訳、託児サービス（一時保育）の有無を記載します。
- 車いすやベビーカーを貸し出せる場合は、その旨を記載します。

3 会場で配慮すること

(1)会場となる施設までの

経路

バリアフリールート

高齢者、障がい者、ベビーカー使用者等が円滑に利用できる経路のこと。エレベーターなどが設置。

写真を用いた地図

地図の表現方法（160頁）

- 最寄りの駅から会場となる施設までの案内ルートを検討します。駅の出口については、最短経路を使用する場合の出口と、バリアフリールートを使用した場合の出口についても把握しておきます。
- 駅から会場となる施設までの経路を説明できるようにしておきます。
- 入り組んだ場所や口頭では説明しにくい場所の場合は、写真を用いた地図の案内も検討します。
- 公共交通機関のバスを利用する施設の場合、車いすが同時に乗れる台数には限りがあります。
- 車いす使用者駐車スペースの数を調べておきます。併せて、近隣の駐車場なども調べておきます。

(2)施設内の通路

通路幅

通路幅の体感（143頁）

- 施設内に2 cmを超える段差があると、車いす使用者が自力で走行することが困難です。車いす使用者が一人で移動することを想定して、段差の確認をします。
- 段差がある場所を発見した場合、以下の方法を検討します。
 - ア 別ルートの誘導
 - イ 簡易スロープの設置
 - ウ 人的介助で対応（従事している方の声かけ徹底）
- スロープや視覚障害者誘導用ブロックの上に荷物を置かないようにします。
- 車いすの通路幅を確認します。
- 扉の形状により、車いす使用者が出入りにくい場所がある場合には、人的介助での対応を検討します。

(3)トイレ

トイレの使用者

車いす使用者の中にも、一般のトイレを使用する方もいます。できるだけ、広めのトイレがある施設が安心です。

反対に、視覚障がいのある方には、だれでもトイレは広すぎるため、利用しづらい場合があります。

バリアフリールート

板橋区のバリアフリーマップには、トイレの情報が掲載されています。

http://www.machi-info.jp/machikado/itabashi_city/barrierfree/

トイレの時間

車いすの方がトイレに行き戻るのに5分では足りません。休憩時間には余裕を持ちます。

- 問い合わせのあった場合に備えて、事前に場所や機能（車いす用トイレ、オムツ交換台、オストメイト対応トイレ、洋式トイレなどの有無）を確認します。
- だれでもトイレが併設されていない、あるいは設置できない場合は、近隣の併設されている施設を利用できないか検討します。
- トイレまでのルートを貼紙などで分かりやすく表示します。区のバリアフリーマップにリンクを張ることなどにより、事前にトイレ情報を明示することも有効です。
- トイレまでのルートに段差がないか確認をします。
- 会場が屋外で仮設トイレを設置する場合は、そのうちのいくつかをだれでもトイレのものにすることも検討します。
- 講演会等の場合は、休憩時間にトイレの利用が集中するので、十分な休憩時間を設けます。

(4)受付や総合案内

情報保障の検討事項

筆談ボード（164頁）

コミュニケーションボード
（167頁）

案内方法

- 聞くことに困る方に対する対応として、「筆談します」といった案内板を掲示します。
- 伝える・理解することに困る方への対応として、コミュニケーションボードを用意します。
- 手話通訳者や要約筆記などを設けている場合は、配置した場所まで誘導したり、配置した場所をマークした案内図を用意したりします。
- 館内放送を行う際は、やさしい日本語を心掛けます。
- ベビーカーや車いすを用意し、貸し出しが可能である場合は、その旨を表示します。

(5)必要なスペース

託児の場合の検討事項

ア おもちゃ・絵本の準備

イ カーペットやマットの
準備

ウ ミルクの準備

エ 昼寝の時間

オ 対象となる月齢数

託児・授乳スペース

- 乳幼児連れの人への参加が見込まれる場合は、託児や授乳ができるスペースがあるか確認します。設備がない場合でも、ほかの部屋を活用するなど、代替手段を検討します。
- 託児の必要がある場合は、託児ボランティア等の活用を検討します。

4 会場レイアウト

(1)講演会

余裕のある通路幅の確保や段差の解消、わかりやすく効率のよい移動経路づくりを行います。

配慮のポイント

情報保障

磁気ループ（164 頁）

手話通訳者（165 頁）

○要約筆記者・手話通訳者を手配します。スクリーンや手話通訳者、磁気ループ内を聴覚障がいのある方の優先席とします。

○要約筆記のスクリーンと手話通訳を併用する場合は、参加者が視線を大きく動かさなくても済むよう、できるだけ近くに配置します。

○手話通訳者は所定の時間で交代するため、付近にイスを用意しておきます。

○車いす使用者のための専用席を設けます。配置は出入り口の近くだけでなく、前方など参加者の方が選択できるようにします。

○講演者が車いす使用者の場合は、登壇スペースをスロープとします。

通路幅

通路幅の体感（143 頁）

○通路幅は、車いす使用者の方やベビーカーを使用する方がゆとりをもって通行できるようにします（できれば120cm程度）。

レイアウト

講演会会場の事例（110 頁）

○発達障がいのある方などがパニックになった場合にクールダウンできる部屋があると望ましいです。

(2)会議

会議の参加者が他者の発言を理解できるようにするとともに、発言のしやすい環境を整えます。

配慮のポイント

手話通訳

手話通訳者（165 頁）

ガイドヘルパー

一人で外出するのが困難な方について必要なサポートや介助を行う人のこと。ここでは、視覚障がいのある方のサポートを行う人。

通路幅

通路幅の体感（143 頁）

レイアウト

講演会会場の事例（110 頁）

- 席札はゴシック体などの判読性の高いフォントを使用します。
- 各席へ座席表を用意します。座席表にはふりがなをつけます。
- 手話通訳を必要としている方のため、手話通訳者を配置します。手話通訳を必要としている方から通訳者が見えやすいよう、席の前方に通訳者の席を設けます。
- 視覚障がいのある方がガイドヘルパーを利用している場合には、ガイドヘルパーの席を設けます。
- 視覚障がいのある方のために、発言者は発言の前に所属と名前を名乗るようにします。
- 通路幅は車いす使用者の方がゆとりをもって通行できるようにします（できれば 120cm 程度）。

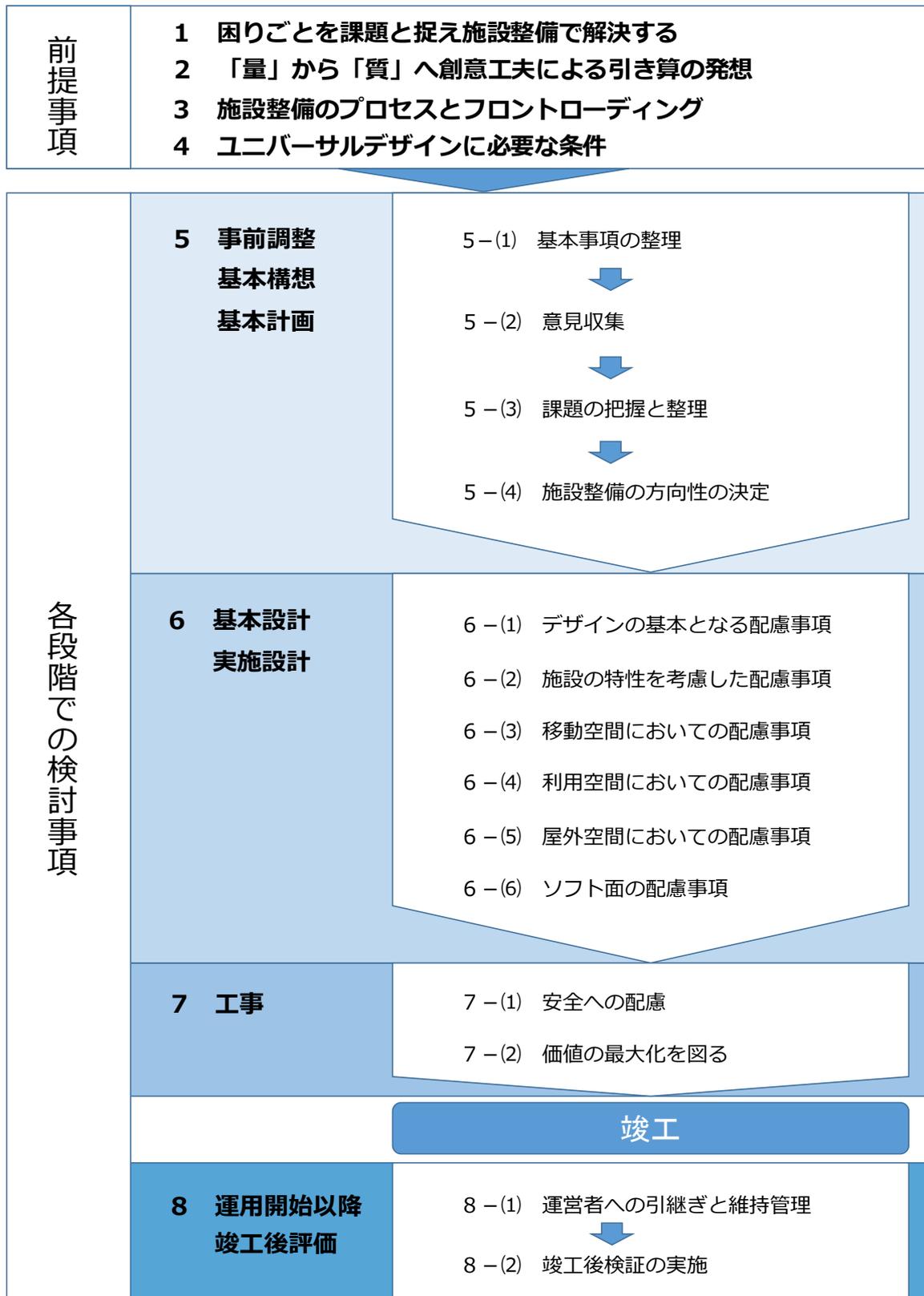
5 その他

- 視覚障がいのある方が会議に参加する場合には、事前に資料を理解できるよう Word や Excel など読み上げに対応したデータでも送付します。
- 手話通訳を依頼する場合には、専門用語などに対応するため、1週間前までに手話通訳者宛に資料を送付します。
- 講演会や会議を行った後にその記録を公開する場合、PDF データのみだと音声読み上げに対応していません。Word やエクセルファイル、テキストファイルなども並行して公開します。

第4章



ユニバーサルデザインによる
公共施設整備



1 困りごとを課題と捉え施設整備で解決する

ユニバーサルデザインとは、年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、一人ひとりの多様性が尊重され、あらゆる場面で社会参加ができる環境を整えることと定義されています。

つまり、「ユニバーサルデザイン」は「利用者すべてが快適に利用できる環境を整備すること」と解釈することができます。

「利用者すべてが快適に利用できる環境を整備する」ために、第2章で紹介した利用者それぞれの困りごとを理解し、基本に忠実に手順を踏み、創意工夫により課題に対処することが必要です。

このことから、ここでは、「基本に忠実に手順を踏む」ための基本的な考え方と、「創意工夫により課題に対処する」ために配慮するポイントを記載します。

2 「量」から「質」へ創意工夫による引き算の発想

これまでのバリアフリーの整備では、すべての特定の利用者専用の設備をチェックリストに一覧化し、すべてを満足するよう「量」を意識した施設整備が進められてきました。

しかし、このような整備手法により「本来、何のためにその機能が必要なのか」「空間として必要な効果が適切に発揮しているのか」という目的意識が弱まることも否定できません。

例えば、設備はあるが、利用者が目的を達成できない場合や、設備それぞれの機能が効果を打ち消し合っているため実際に利用できない場合が見受けられます。

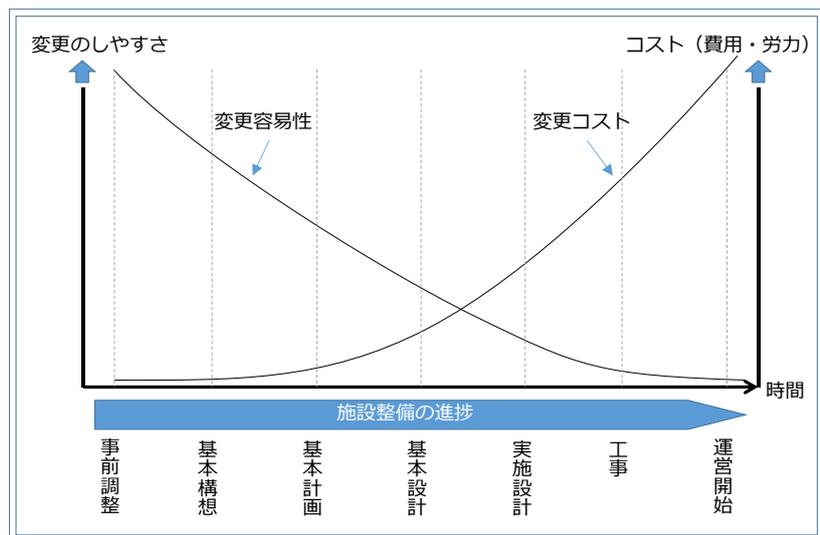
今後は、ハードとソフトそれぞれの手法を組み合わせ、「量」を満足する足し算の発想から、機能としての「質」

を確保するために、あえて引き算の発想をするよう考え方を転換させ、利用者にとって最適な空間をつくり出すことが求められています。

3 施設整備のプロセスとフロントローディング

施設整備は、主に事前調整に始まり、基本構想・基本計画、基本設計、実施設計、工事、運営開始の順に進みます。

それぞれの段階で必要な検討を行います。一般的に、段階が進むごとに前段階で決めたことを変更するためには、労力やコストなどの資源が余計に必要な（下記グラフ参照）ため、変更が難しくなります。



そのため、基本構想及び基本計画の段階から、運営開始段階までの全期間に起り得る課題を前もって予測し対処すること（フロントローディング）がスムーズに施設整備を進めるために重要です。

そのためには、早い段階から公共施設主管課・営繕課・運営者等の関係する部署が基本構想・基本計画の策定に参画することが必要です。

なお、各段階における目的や検討事項は「施設整備に係るプロジェクトマネジメント要領」に定められています。

4 ユニバーサルデザインに必要な条件

ユニバーサルデザインに必要な条件は、アメリカの建築家であるロナルド・メイス氏とその仲間がまとめた「ユニバーサルデザインの7原則」のほか、これまでのさまざまな研究等により価値を向上させる「価値向上要件」や、多様な意見を反映するためのプロセスに関する「プロセス要件」が整理されています。

これらの条件から、くりかえし課題を見つけ克服し、施設整備の手法を進化させることで、区の施設全体が魅力あるものへと変化した結果、めざす将来像を実現することができます。

施設整備においては、職員一人ひとりが、これらの条件を常に意識して進めていく必要があります。

そのため、各段階において条件が満たされているかをチェックします。

(1)ユニバーサル
デザインの7原則

「だれにでもわかりやすく利用しやすい」といったUDの基本となる考え方

公平性	だれにでも利用できるように配慮されている。
柔軟性	使う人のさまざまな能力に合うように配慮されている。
単純性 直観性	使う人の知識や言語能力等に関係なく、使い方がわかりやすく配慮されている。
認知性	使用状況や個人の能力に関係なく、必要な情報が効果的に伝わるように配慮されている。
安全性	だれにとっても危険が無いように配慮されている。
効率性 省力性	だれにとっても効率よく疲れないように配慮されている。
快適性	使う人の体格や姿勢、移動能力に関係なく、アクセスしやすいスペースと大きさに配慮されている。

(2)価値向上要件

周囲との調和や地域の特徴や環境への配慮など、施設の使用感を高め施設の価値そのものを向上させるための考え方

真正性	施設の用途本来の価値を損なわないよう配慮されている。
公益性	地域的・社会的な課題の解決や生活水準の向上に寄与するよう配慮されている。
地域性	地域の特徴や文化との調和や継承、強化に配慮されている。
審美性	美しさに配慮し、多くの人の共感を得ることができるデザインに配慮されている。 他の同種の施設と統一感があり周辺環境等に配慮されている。
価格妥当性	コストに配慮した工夫がされている。 機器等の導入にあたり費用対効果について十分な検討を行っている。
持続可能性	環境負荷に配慮されている。 継続・長期利用に配慮されている。 改修・修理に配慮されている。

(3)プロセス要件

設計において、利用者の意見を収集反映させることや、自立しやすい環境を充実させるための考え方

参画・協働性	多様なニーズを反映するため、さまざまな立場の意見を聞き取っている。
主体性 自立性	施設利用者に対する接遇のしやすさに配慮している。 「自分でできることは自分でする」ことができるように配慮している。

5 事前調整・基本構想・基本計画段階

(1)基本事項の整理

■ 目的の明確化

施設整備は、一般的に事前準備から完成まで約5～8年間の長い期間をかけて行う大型事業であり、また、完成した建築物はその後60～80年の長期にわたり使用されることから、かかるコストも膨大なものとなります。

そのため、事業期間中に当初の目的や目標が失われてしまい、本来必要な性能が満たされていなかったり、不必要な整備がおこなわれたりしてコストが無駄にならないように配慮しなければいけません。

限られたコストの中で最大限の効果を発揮するためには、まず初めに整備する目的を明確にし、その目的に沿って施設整備を進める必要があります。

- 何のために施設整備が必要なのか
- 主なターゲットとなる利用者はだれなのか
- 新たな機能追加や複合化を行うのか
- 将来起こり得る課題にどう対応するのか

■基礎データの作成

目的を明確にするためには、その基礎となるデータを確認する必要があります。

また、基礎データは今後の計画における大事な根拠資料となるので、正確なデータを把握します。

- 利用者の属性及び人数
- 職員の構成、運営状況
- 現状の規模（敷地、建築物）
- 周辺環境
- 要求される性能、機能の把握
- 想定スケジュール
- 既存施設の使い勝手と問題点
- 地域的な問題や要望
- 社会動向や近隣区の状況
- 最新事例や好事例
- 周辺道路等のバリアフリー整備状況

■ 関係法規や手続きの把握

計画を進めるうえで守らなければいけない基準や手続きはできるだけ早い段階で把握します。

施設整備に係る基準や手続きは、専門的な知識が必要なものが多く、手続きによっては申請から完了まで数か月の期間がかかるものがあります。

なお、それぞれの手続きにおいて、民間事業者の支援をうける場合には、委託仕様書にあらかじめ網羅しておく必要があります。

必要な手続きについては、建築指導課で作成している「建築確認申請をされる方へ（協議先）」を参考にしてください。

(2)意見収集

■ 意見収集の目的

利用者や管理者の意見を聴くことは、ユニバーサルデザインに取り組むうえで最も大切なことです。

さまざまな人から広く意見を聞くことにより課題を明確にして利用者の満足度の向上や、維持管理の効率化を実現する効果が期待できます。

意見収集は、課題だけを収集するのではなく、現状の良い点等の残してほしいものや、好事例も併せて収集することも必要です。

■意見収集の方法

意見収集には、いろいろな方法がありますが、代表的なものとして以下の方法が挙げられます。

- アンケート
- タウンモニター
- eモニター
- パブリックコメント
- ヒアリング
- ワークショップ

(3)課題の把握と整理

基本事項の整理や、意見収集をした結果を有効に活用し、施設整備に反映していくためには、しっかりと分析し、目的と照らし合わせ、まとめることにより課題を浮き彫りにしていくことが重要です。

早い段階で、考えられるすべての課題を抽出し把握することは、今後の設計や工事を手戻りなくスムーズに進めていくためにとても大切な作業です。

(4)施設整備の方向性の決定

整理した課題をもとに、基本計画段階では目標を明確にして施設整備の関係者間で共有し、今後の設計に活かします。

目標を施設整備の関係者間で共有することは、共通のイメージと目的意識が生まれ、その後の合意形成を円滑にする効果があります。

また、あらかじめ一つひとつの課題に対して、ソフト（人的対応）とハード（物理的対応）のどちらの方法でどう解決していくのかを、公共施設主管課・営繕課・運営者等の関係する部署で検討しておくことで、設計をスムーズに進めることができます。

6 基本設計・実施設計段階

(1) デザインの基本となる 配慮事項

■ 個人特性に応じて 必要な空間を知る

施設には、利用者が移動や利用の際に、必要となる空間が確保されていることが最低限必要です。

しかし、利用者の特性によって必要とする空間は違うため、それぞれの違いについて把握する必要があります。国土交通省が発行する「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」や東京都が発行する「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」で基本となる寸法を確認します。

さらに快適さを向上させるために、日頃から利用者の意見に耳を傾け、実際の利用状況を把握することで基準等では解決できない課題にも対応できるよう心掛けます。

■ シンプルなデザイン の効果

設計はできるかぎり、目的に対してわかりやすいシンプルなものとなるようにしましょう。

そうすることで、目的の説明をする必要がなく、自然な動作の中で目的が達成できるようになり、快適さを得ることができます。

例えば、動線やゾーニングをシンプルなデザインとすることにより、施設の使い方の説明や案内サインを減らすことができ、維持管理においても改修がしやすく長期的なコストを抑えることができます。

■連続性に配慮する

施設を利用するほぼすべての方は、サービスを利用するために屋外空間から移動空間へ、移動空間から利用空間へ移動します。

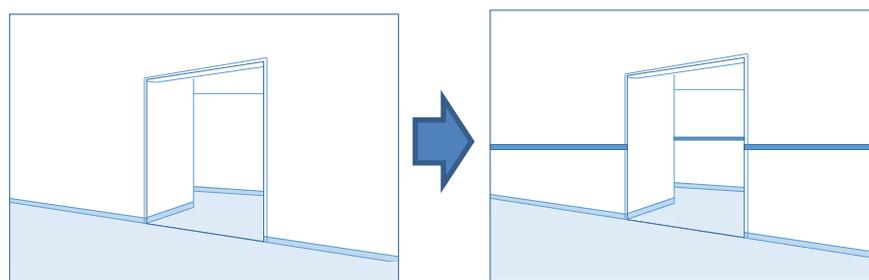
それぞれの空間が切り替わる部分では、サービスを利用する一連の流れをイメージし、連続した切れ目のない利用環境に配慮するように心がけます。

■視覚・聴覚・触覚を利用する

人間は、いろいろな情報を無意識のうちに感じ取り、最適な状態を確保しようと行動しています。

例えば、視覚で垂直や水平の線などの空間の情報を頼りに、姿勢をコントロールしています。また同様に、聴覚で音の反響の変化をとらえ空間の広がりや認識したり、触覚で材質の違いを知ることによりその場所の状態を認識したりしています。

このような人間の持つ特性をうまく利用することで、快適さを向上させる可能性が広がります。



ボーダーを入れることで空間を認識しやすくしている例

■わかりやすい色使い

1つの空間の中で使う色は、できるだけ少なくなるようにして、コントラストに配慮します。

人間は、無意識のうちに明るい色に視線を向ける習性があるとされています。

このため、多くの色を使うと、いろいろなところに目移りしてしまい伝えたい情報がうまく伝わりません。

例えば、情報を効率よく伝えるには、案内サイン等の表示に明るい色（彩度・明度が高い）を使い、壁に白色などの淡い色（彩度が低く明度が高い）、床にグレーなどの壁より濃い色（壁に比べ彩度は同程度で明度が低い）を使う方法があります。

また、サイン等の目立たせたい部分に、太陽光や照明等の光が当たるようにしてコントラストを作り出し、周囲から浮き出させる方法もあります。

これにより、サインに自然と視線が向かい必要な情報が探しやすくなる効果があります。

ほかにもさまざまな方法が考えられるため、目的や場所を考慮して最適な手法を選定します。

(2)施設の特性を考慮した

配慮

施設によって主な施設利用者の属性や地域特性など、その特徴は様々です。

地域の利用状況や地域課題に配慮した平面計画等を行うように心がけます。

(3)移動空間においての

配慮

■動線の考え方

動線はできるだけすべての方が同じように利用できるように計画します。

スロープ利用者のために別に出入り口を設けたり、特定の人の移動のための特別な設備を設けたりするのではなく、自然な動作でできる限りすべての人が使いやすい計画とすることに心掛けます。

また、避難用の階段等であっても緊急時に認識しやすい位置に設けておくことが必要です。

■移動能力の違いへの

配慮

利用者の中には体力のない方や、移動するために杖や車いすが必要な方がいます。これらの人に配慮して、余裕のある空間を確保し、適切な位置に手すりや休憩できるベンチやソファを設置するなどの工夫をします。

また、視覚障害者誘導用ブロックなど、特定の人に配慮された形が、他の人にとっては移動の障害になってしまう場合があります。

このようなときは、あえて動線を分けて移動方法を選択できるようにしたり、障害となっているもの自体に改良や工夫をしたりして、課題の解決を図るよう心がけます。

■サイン計画等の情報の配慮

情報には、サインやピクトグラムに代表される視覚情報、音声装置による聴覚情報、視覚障害者誘導用ブロックや触知案内板・点字表示による触覚情報があります。それぞれの情報を必要としている方が施設内で快適に過ごし、緊急時にもスムーズに避難できるよう、ハードによる整備とソフトでの対応を切れ目なく提供できるように設計します。

(4)利用空間における配慮

■目的に応じた快適さに配慮する

人が快適だと感じる要素は、何を目的とした空間であるかにより変化します。

例えば、総合案内であれば玄関から認識しやすい場所にあり、そこから近い場所にエレベーターや窓口があり、スムーズに移動できることで快適さを得ることができます。

また、エントランスや待合スペースなどは、窓際に面した広がりのある空間と、ゆったりとした余裕のある空間により快適さを得ることができます。

このように目的に合った空間に配慮することで、快適さが生まれ、施設の価値向上につながります。

■トイレの機能分散

トイレは個人の能力の違いにより必要とする設備や性能が大きく違います。そのため、一つの空間の中に多くの機能を詰め込むことで利用者が多くなり、必要な時に利用できない事態が発生してしまいます。

このような事態を防ぐため、できる限り、機能を分散して配置します。

なお、具体的な方法は、国土交通省が発行する「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」のなかで示されています。

■窓口の配慮

窓口は、あらかじめそこで行われるすべてのサービスを、すべての利用者が切れ目なく快適に受けることができるように、さまざまな利用形態を想定してハードとソフトの両面から検討を行い、窓口の位置やカウンターの高さ等を設計します。

(5)屋外空間においての 配慮

■地域特性に配慮した 外観デザイン

地域の特色や施設の用途に配慮した外観デザインとなるように心がけます。

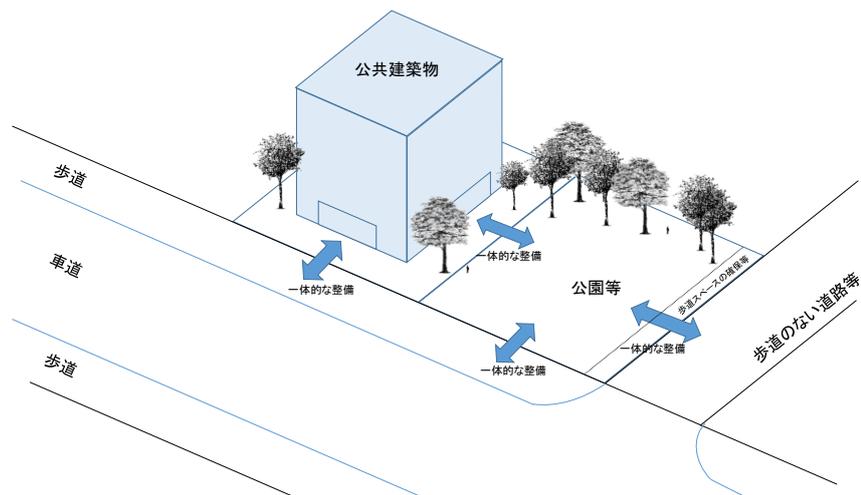
例えば、住宅が多い地域であればアースカラー等の暖色系の配色や、オフィスビルや工場の多い地域であればクールな印象を与えるグレー系の配色を選ぶことで、地域に溶け込み共感を得ることができます。

なお、色選びの際には、同じ色でも小さい見本で見た色が、広い面で見た色と異なることにも留意します。

■隣接する施設との一体的な整備

施設の整備を行う際には、隣接する施設（道路や公園等）も視野に入れて整備を行います。

施設へのアプローチや憩いの空間など一体的に整備することで、連続性が生まれ相乗効果により施設の価値を飛躍的に向上することができます。



(6)ソフト面の配慮

施設整備においては、敷地条件やコストの問題などでハードによる整備が不可能な場合があります。

しかし、そこであきらめるのではなく、できる限り快適な施設となるようにソフト面のサービスに重点を置いた整備の形を考えたり、既存サービスの提供方法の変更などを行ったりすることを検討し、課題の解決をめざします。

7 工事段階

(1)安全への配慮

工事中は、工事範囲内だけではなく隣接する道路や通路などの安全への気配りが必要です。

工事による段差の発生や、通路幅員の減少、視覚障がい者誘導ブロックへの影響など工事中でも支障なく快適に通行できるようにする必要があります。

(2)価値の最大化を図る

工事段階では、追加コストが必要な設計変更が難しいため、できることは限られますが、設備の取り付け位置の微調整など、この段階でできることはまだあります。

この段階では実際の使用感を確認しながら、サインや設備の位置等の微調整を積極的に行います。

そうすることで、施設の価値をさらに向上させることができます。

8 運用開始以降

(1)運営者への引継ぎ と維持管理

整備した施設の性能を十分に引き出すために、運用開始にあたっては、設計の方針や設計時に想定した施設の運用方針をしっかりと運営者に引き継ぐ必要があります。

設計方針や運用方針を伝えることは、「機能が必要な理由」や「空間として必要な効果が適切に発揮している状態」を伝えることとなるため、そのままその後の維持管理の方針として活用することができます。

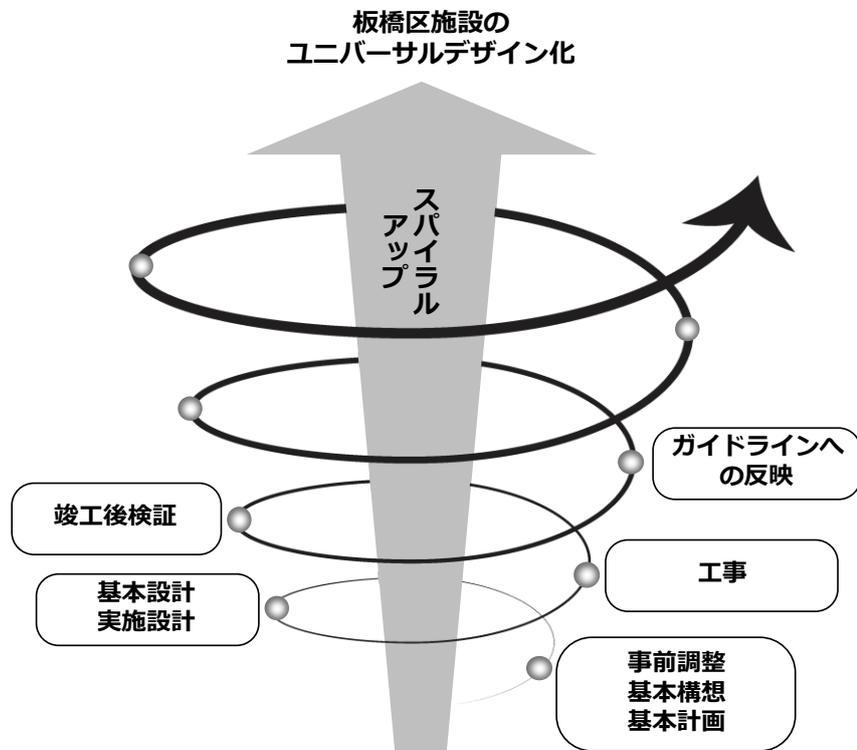
(2)竣工後検証の実施

運用開始後は、適切な時期に竣工後検証を行います。

検証にあたっては、職員だけでなく運用者や多くの利用者から意見収集を行い、竣工時に引き継いだ設計の方針や設計時に想定した施設の運用方針に基づき、設計時に想定した「質」が確保されているかを確認します。

検証結果を次の課題と捉え、悪かったものは良くなるように、良かったものはさらに良くなるよう継続して改善を行います。

なお、必要に応じて、検証結果に基づき本ガイドラインの見直しを行います。



第5章



サインにおける
ユニバーサルデザイン

サインは、利用者にわかりやすく施設情報を提供する手段であるとともに、利用者に施設特性を印象づけるコミュニケーション手段でもあります。

そのため、サインの作成にあたっては、施設を設置する意義を明確にするほか、施設が持っている本来の価値との調和を図るとともに、だれもが本来持っている心地よいと感じる感情とは何かを検討することも重要です。

この章では、サインに関わる人が、利用者の立場に立って考え、多様な利用者にとって、使いやすい施設となるよう検討するために、サインが持つ意味や役割のほか、実際にサインを作るうえで必要な考え方やポイントなどを記載しました。

1 サインとは

サインとは、合図・記号・信号・看板や署名などのことで、私たちの身の回りにあふれている情報提供手段の一つです。

例えば、富士山や東京タワーなど象徴的で目印になるものから、コンサート会場に向かう大勢の人の流れや人の歩くコツコツという音の響き、園路に沿った外灯の光、近くのコーヒーショップの香りなど人を誘うもの、身ぶりやしぐさで気持ちを伝えるコミュニケーションの手段になるものまで、すべてサインと言えます。

施設に設置するサインは、多様な利用者を迎え入れるものだと捉えれば、利用者が最初に接する私たちの「もてなしの心」をあらわすものだと言えます。

この章では、人と施設をつなぐものとして、特に、看板や案内板などのサインを対象にします。

施設に設置するサイン

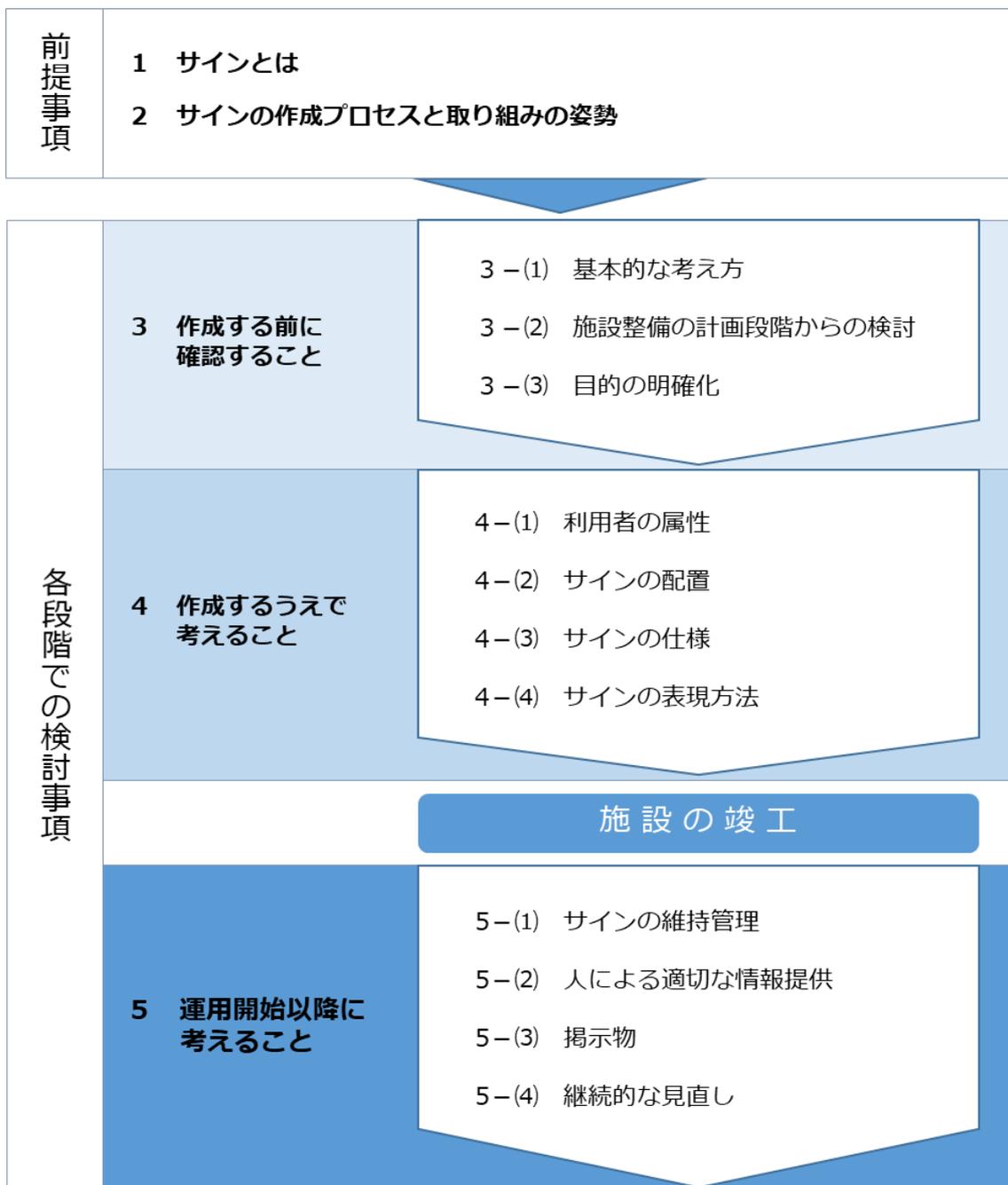


2 サインの作成プロセスと取り組みの姿勢

(1)作成プロセスの全体

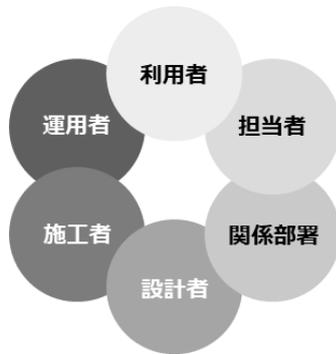
像

サインの作成は、施設整備と一体的な検討が必要となるため、第4章「ユニバーサルデザインによる公共施設整備」とあわせて検討が進められるように、施設整備のプロセスに沿った構成で検討事項を記載します。



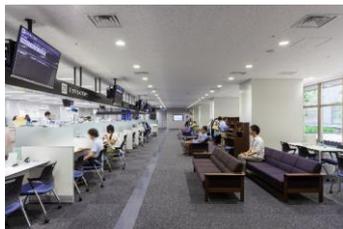
(2) 取り組みの姿勢

関係者のイメージ



「量」から「質」へ創意工夫
による引き算の発想 (53 頁)

空間全体設計のイメージ



空間を構成する壁や床、天井、
照明、カウンター、ソファな
どの色・素材・配置等を踏ま
えたトータル設計のこと

① 関係者みんなで考える

サインを含めた施設整備は、多くの関係者が共通した設置目的を持ち、役割分担をして進めていくものです。

そのため、サインの作成にあたっては、利用者の意見や現場の気づきなどを踏まえ、庁内や施設の設置・運用に関わる人たちが協力し合い、横断的に取り組んでいくことが重要です。

② 引き算の発想を意識する

苦情や要望などに対応して、その都度お知らせ等を掲示した結果、廊下に掲示物があふれ、サインはわかりにくくなり、お知らせはどれも読まれなくなるといったような状況が見受けられます。

これは、対処療法的に対応し続けた結果、「本来、何のためにこのサインが必要なのか」「サインとしての機能が適切に発揮されているのか」といった目的意識が薄れてしまった例と言えます（プラスのデザイン）。

そのため、施設の空間全体やさまざまな利用の仕方を想定し、サインで対応すべきことを的確に捉え、施設整備による対応や人的対応などとの組み合わせにより、最適な空間をつくり出すことが重要です（マイナスのデザイン）。

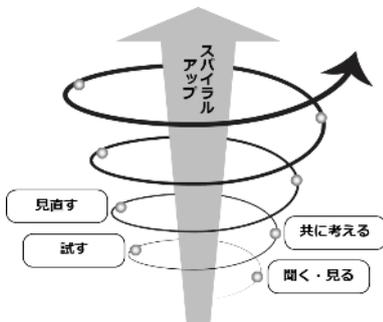
このことにより、案内サインの数や運用後の施設の使い方の説明を減らすことができ、維持管理においても改修がしやすく長期的なコストを抑えることにつながります。



【本庁舎サインの新旧の例】

プラスのデザインからマイナスのデザインへの転換で、サインが本質的な役割を果たしている例

絶えず改善を考え、実践し続けるプロセス



③継続的に考える

すべての人や多様なニーズに対応できる環境を整備するためには、多様な主体との協働により、絶えず改善を考え、実践し続けるプロセスが重要です。

そこで、サインの作成にあたっては、本章を参考に、時代や社会構造の変化、技術の進歩、ニーズの変化などを捉え、関係者が一丸となって絶えず見直しを図り、より快適な施設空間にしていくことが大切です。

また、私たちが手を尽くしたと感じていても、意図せずだれかの不安や不便さを招いている恐れもあります。

竣工後検証の実施 (70 頁)

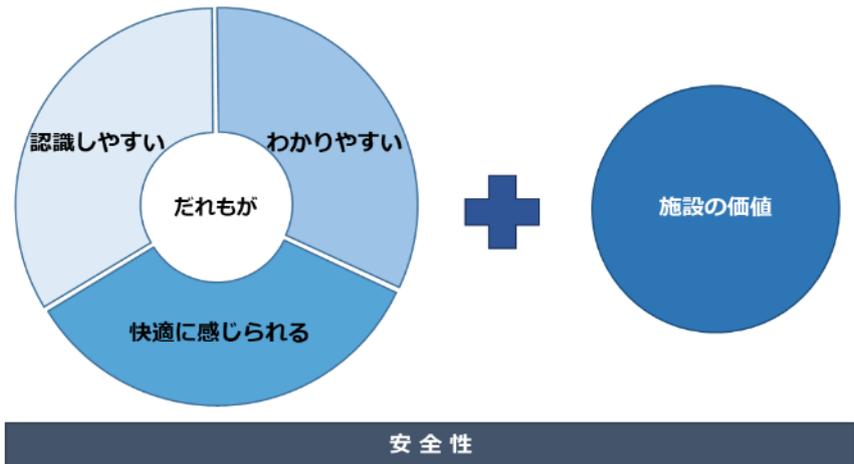
そこで、利用者や管理者などさまざまな人から広く意見を聴き、どうすれば今より少しでも多くの方が心地よく施設で過ごせるかを考え続けることが大切です。

3 作成する前に確認すること

(1)基本的な考え方

ユニバーサルデザインの7原則 (56頁)
価値向上要件 (57頁)
プロセス要件 (57頁)

ユニバーサルデザインの考え方に基づいたサインの作成にあたり、検討の拠り所となる視点を基本的な考え方として記載します。



○だれもが

利用者すべてに幅広く対応できるようにします。
それは、すべてのサインをフル装備にすることではなく、必要とする人に必要な情報提供を適切に行うことを意味します。

○認識しやすい

サインが有効に機能するためには、サインの存在自体が直観的に「見つけやすい」ことが大切です。

また、「記憶に残りやすい」工夫をすることで、その後の行動をスムーズにします。

○わかりやすい

サインの内容は具体的で簡潔な言葉を選び、図や記号、色、音、手触りなどを適切に使い、情報を的確に伝えることが大切です。

また、一度に多くの情報を伝えるのではなく、必要な情報を必要な場所で得られるようにするという工夫も重要です。

○快適に感じられる

快適であるためには、さまざまな身体的・精神的な状態や条件でも自然に情報が得られ、アクセスしやすく、ゆとりのあるサイン空間にすることが重要です。

○施設の価値

サインを含めた施設整備においては、利便性や安全性の向上はもちろんですが、地域や施設の持つ歴史的、文化的な価値を創出・維持・発展させ、次世代に継承していくことも大切です。

また、機能的で、やさしく統一感のある美しさなどを、五感に訴えかける演出や「もてなしの心」により提供することで、人が本来持っている心地よさを感じられるようにすることも大切です。



【公園にたたずむ中央図書館】
枝や葉っぱをモチーフにしたサイン

○安全性

施設の設置・運用においては、法令などの技術的な基準を守ることや安全の維持に努めるだけでなく、利用者が使い方を間違えないような工夫や、万が一使い方を間違えたとしても、重大な結果にならないための工夫が必要です。

また、災害時などの非日常において、災害の発生や避難経路などについての情報を、多様な利用者に対して、素早く確実に伝達できるようにしなければなりません。

(2)施設整備の計画段階 からの検討

施設整備のプロセスとフロントローディング (54 頁)

サインは、施設を快適に利用するための情報提供手段であるとともに、施設特性を伝える手段です。

そのため、できるだけ施設整備の計画段階から一体的に検討することで、サインの本来の役割が発揮され、施設空間全体として、わかりやすく統一感があり、施設のコンセプトを生かしたデザインにすることができます。

また、早い段階からサインの作成を検討することで、ムリ・ムダ・ムラを省くことができるため、変更に対する労力やコストを抑えることができます。

(3)目的の明確化

サインには、不特定多数の人が行動するために必要な情報を的確に伝えるという役割があります。

多様な人ができるだけひとりで目的の場所にたどり着くためには、だれもが認識でき、わかりやすく、快適に感じられる空間づくりやサインの作成が重要です。

そのため、サインの作成にあたっては、利用者の立場に立って考えた現状や課題を整理し、サインを作成する目的を明確にしたうえで、その目的に沿って、施設空間や伝えたい情報、実際の使用感、地域・施設特性との調和など、さまざまな要素を総合的に検討し、最適な手法を導き出すように心がけます。

- 何のためにサインの作成が必要なのか
- 主なターゲットとなる利用者はだれなのか
- サインでどのような情報を伝えたいのか
- サインは地域や施設の特性を生かしているか
- ソフト面でも適切な情報提供ができるか

4 作成するうえで考えること

(1)利用者の属性

施設の利用が見込まれる人の属性ごとの配慮の内容を検討します。これにより、サインにおけるユニバーサルデザインに配慮するポイントを明確にすることができます。

	利用者（例）	不安・不便さ 対応方法	配慮するポイント
知ることからはじめるユニバーサルデザイン（10頁～） ピクトグラム（絵文字）（133頁） 色の理解（151頁） 文字等の表現方法（158頁） 伝える・理解するための配慮（166頁） 発達障がいの特性と内容（168頁）	車いす使用者	2章 1-1 参照	目線の高さ・角度、照明の映り込み、接近しやすさ、安全なスペースの確保
	視覚障がい者	2章 2-1 参照	【全盲】音声・触知による情報提供 【弱視】まわりの明るさ、視認性の高い配色・文字の大きさ・文字の書体 【視野障がい】認識しやすい位置
		2章 2-2 参照	【色覚障がい】色の使い方（組み合わせ、色に頼らない表現）
	聴覚障がい者	2章 3-1 参照	特に非常時の文字・光・振動による情報提供
	知的障がい者	2章 4-1 参照	わかりやすい言葉、略図・ピクトグラムの視覚的な情報の併用
	発達障がい者	2章 4-2 参照	シンプルな背景に見やすい位置、わかりやすい動線、地図・ピクトグラムの視覚的な情報の併用
	外国人	2章 4-7 参照	わかりやすい言葉、多言語表記、ピクトグラムの視覚的な情報の併用

利用者（例）	不安・不便さ 対応方法	配慮するポイント
高齢者		まぶしさ、視界の黄変化、見やすい姿勢への配慮、目線の高さ
子ども		目線の高さ・角度、わかりやすい言葉、ピクトグラム の視覚的な情報の併用
乳幼児連れの 人		接近しやすさ、十分なスペースの確保

(2)サインの配置

■ シンプルな動線・ゾーニングを考える

シンプルなデザインの効果
(62 頁)

だれもがわかりやすく、混乱せずに無理なく移動できるサインを設置するためには、動線やゾーニングがわかりやすいシンプルなものにします。

このことで、施設の使い方や案内のサインを減らすことができ、維持管理においても改修がしやすく、長期的なコストを抑えることにつながります。

■ 連続性に配慮する

サインには、利用者の目的を快適に達成させるという役割があります。

そのため、利用者が出入口から目的の場所まで快適にたどり着けるよう、さまざまな移動の流れ（動線）をイメージします。

連続性に配慮する (63 頁)

出入口や移動空間、目的の場所など各空間の切り替わる部分では、ハード・ソフト両面から切れ目なく情報提供できるように計画します。

■ 現実的な場面を想定 する

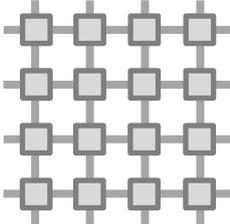
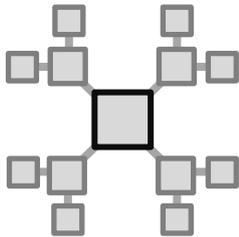
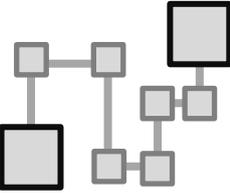
サインのその他配慮事項(170
頁)

サインをより実用的なものにするためには、利用者の動線や交錯、時間帯に応じた混雑具合など、実際の利用状況を想定します。

また、既存の施設や建設中の施設において、実際にサインの配置を試すことで、利用場面や周辺環境を含めた見やすさ(死角の有無や照明の位置、サインの背景など)、音の聞きやすさ(響き方など)、触りやすさ(手触りや足触りなど)などを、確認することができます。

■ 配置の種類について 考える

配置は、主に3種類にわけることができます。施設特性を生かした配置について検討します。

配置方法	図	考え方
投網配置	 <p>例:公園の散策ルート案内</p>	移動の起点、終点を特定せず、あらゆる移動経路に対応するため、施設内にくまなくサインを配置する考え方
階層配置	 <p>例:本庁舎のフロア案内</p>	限られた移動の起点を想定し、いくつかの終点に向かってサインを配置する考え方
線状配置	 <p>例:美術館の順路案内</p>	起点と終点を決めて、その間の要所にサインを配置する考え方

■ 掲示板を設置する

施設を適切に運用するためには、開館状況や利用案内、イベント案内や臨時的なお知らせなどの情報を利用者に適宜伝える必要があります。

これらの情報を掲示物として、壁やカウンターなど様々な場所に無秩序に貼りだすと、利用者は必要な情報がどこにあるか探さなくてはならず、情報が伝わりにくくなります。

そのため、施設を整備する際には、掲示板を設置して情報を集約する場所をあらかじめ定めておくことが大切です。

また、掲示板の設置においては、利用者の動線や施設特性に配慮し、サインの妨げにならず、スペースにゆとりのある場所への設置を心がけます。

■ サインの取付方法を選択する

サインの周辺環境との調和を図りつつ、多様な利用者の認識しやすさを意識して、利用者の属性や情報提供の流れにふさわしい取付方法を選択します。

安全性の観点から、移動の妨げにならない配置を基本とし、サインによって危険な死角ができないような配慮も必要です。

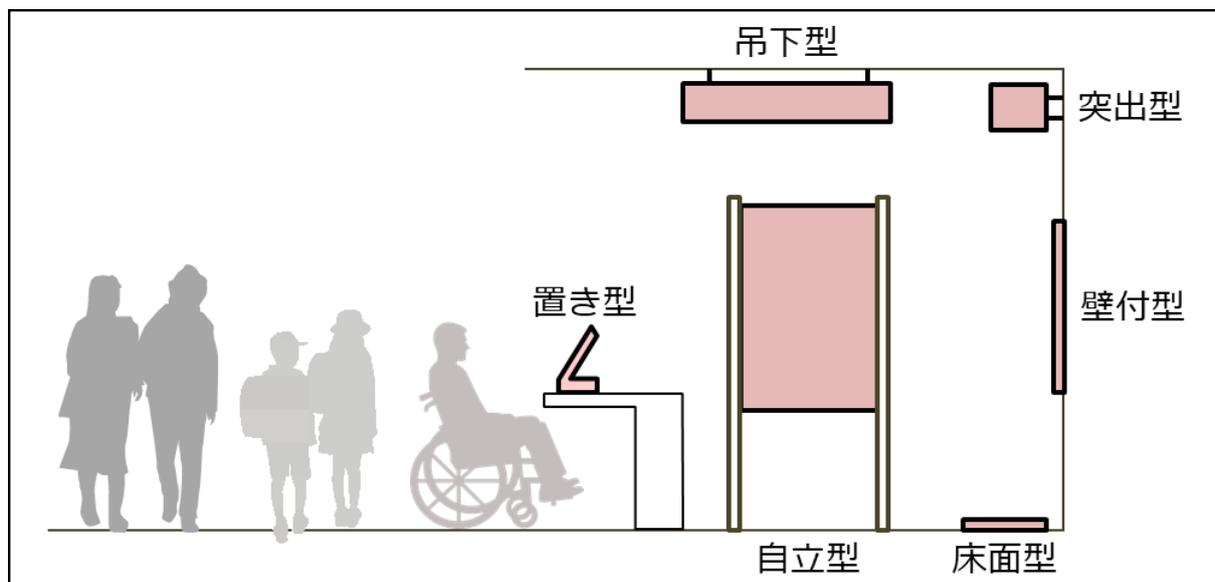
また、経年劣化による落下や破損などを防ぐため、取付部分の材料選定や施工方法など、安全性にも配慮します。

取付方法	内容・配慮するポイント
吊下型	天井から吊り下げる方法 ○天井直付型やペンダント型などがある。 ○高い位置に設置可能なので混雑する場所での設置に適しており、遠距離からの視認性にも優れている。 ○車いす利用者など目線の低い人がいることを考慮する。

取付方法	内容・配慮するポイント
突出型	<p>壁や柱から、通路方向などに突き出して取り付ける方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高い位置に設置可能なので混雑する場所での設置に適しており、遠距離からの視認性にも優れている。 ○車いす使用者など目線の低い人がいることを考慮する。 ○比較的狭い通路に面した施設の入口などを強調して表示する際に用いる。 ○利用者がぶつからないように配置や設置する高さなど、安全性に配慮する。 ○順光や逆光であっても視認性を確保する。 ○利用者の動線を踏まえ、死角にならないような位置や向きに配慮する。
壁付型	<p>壁に平付けする方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○埋込み型、半埋込み型、壁外付型等がある。壁面に直接表示する場合もある。 ○施設名などその場所の名称を示す場合や地図、詳細な案内などに用いる。 ○主に近距離から見る掲出方法であるため、子どもや車いす使用者などの目線、近づきやすさ（周辺の十分なスペース確保など）に配慮する。
自立型	<p>床面や路面上に取り付ける方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○固定型と可搬型がある。 ○特にサインの存在を強調する場合や、他に支持方法がない場合に用いる。 ○主に近距離から見る掲出方法であるため、子どもや車いす使用者などの目線、近づきやすさ（周辺の十分なスペース確保など）に配慮する。 ○利用者がつまずいたりぶつかったりしないように、形状や設置場所に注意する。

取付方法	内容・配慮するポイント
床面型	<p>床面に取り付ける方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○複雑な移動経路を示す場合や確実な規制が必要な場合など、壁付型等の他サインと組み合わせて使用することができる。 ○誘導ブロックや避難誘導灯などが代表的である。 ○文字や図形の表示も可能だが、摩耗や素材により滑る恐れがあるほか、人通りの多い場所や人の滞留場所では見えにくくなり、サインの役割が果たせなくなる場合などを考慮する。
置き型	<p>窓口カウンターや記載台などに置く方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○最終的な目的の場所やサービス内容などを表示する場合に用いる。 ○近距離から見る掲出方法であるため、立ち止まり落ち着いて見ることができる。 ○置き型サインを多用したり、他の掲示物が散乱していたりすると視認性を損なうので、設置箇所の周辺には物を置かないよう配慮する。

図：サインの掲出位置



■自然な姿勢について

考える

掲出の高さと表示の幅（171頁）

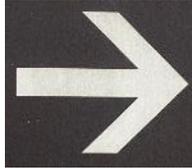
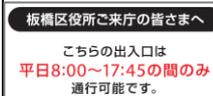
利用者の属性や動線に応じた視認距離、視認位置、その位置で必要な情報などを整理し、無理なく自然体で情報が得られるような、最適な掲出の高さと表示の幅を選定します。

(3)サインの仕様

■サインの種類を選択する

施設のサインは、設置目的によって、大きく5種類に分けることができます。その場所でどのような情報を伝えたいのか、設置目的を明確にしたうえで、サインの種類を選択します。

サインの種類	例	説明
記名サイン		<p>対象物の名称を示して、他と識別させるサイン</p> <p>施設看板や室名板のように、対象施設や諸室などの名称を示し、そこが目的の場所であることや目的の場所に到達したことを伝えるためのサイン</p>
案内サイン		<p>対象物の位置と現在地や全体との関係を示すサイン</p> <p>施設の総合案内板やフロアマップのように、利用者が自ら行動を選択できるように、全体図を用いて、現在地と目的の場所の位置関係（経路や方向・距離など）を伝えるためのサイン</p>

サインの種類	例	説明
誘導サイン		目的の場所の方向を示すサイン 目的の場所までの方向を指し示す矢印のように、経路や方向、距離などを伝えるためのサイン
説明サイン		対象物のさまざまな情報を解説するサイン 目的の場所や諸室のサービス内容や利用方法などを示す解説板のように、施設の円滑な利用を促すためのサイン
規制サイン		人の行動を規制(禁止や警告、注意など)するサイン 立入禁止や禁煙のように、施設利用者の安全や秩序を確保するためのサイン

■サインの伝達方法を選択する

視覚・聴覚・触覚を利用する
(63頁)

人間は、いろいろな情報を無意識のうちに感じ取り、最適な状態を確保しようと行動しています。人間の持つ視覚や聴覚、触覚などの感覚をうまく利用することで、より快適で心地よい情報伝達につながります。

サイン計画等の情報の配慮
(66頁)

ピクトグラム(絵文字)(133頁)

情報の伝え方として、文字やピクトグラム(絵文字)、色などの視覚情報、チャイム音や音声などの聴覚情報、視覚障害者誘導用ブロックや触知案内板、点字表示、手すりなどの触覚情報による方法があります。

多様な利用者に情報を伝える場合には、複数の伝達方法を組み合わせます。

しかし、多くの伝達方法を使用してしまうと、利用者にとって、働かせる感覚や受け取る情報量が多くなり、かえって混乱させてしまう可能性があります。

そのため、利用者の属性やサインの配置箇所などを踏まえ、組み合わせの必要性を検討し、伝達方法の種類や仕様などを適切に選びます。

また、壁・床の色や音の響き、手すりの設置など、空間全体でサインを演出し、より快適で心地よい施設にすることができます。

デジタルサイネージの例(120
頁)

なお、ディスプレイなどの電子的な表示機器を使用して情報発信することができるシステムをデジタルサイネージと言います。

これは、視覚情報や聴覚情報、多言語化などの多くの情報が発信できたり、利用者の属性や目的に応じた情報を提供できたりします。

なお、デジタルサイネージなどの電子機器を活用して情報を提供する場合には、災害時など電源が失われることも想定して、提供する情報を選択するほか、別の電源を確保したり、電子機器によらない情報提供の方法を検討したりしておく必要があります。

伝達方法	内容・配慮するポイント
視覚情報サイン	文字、図、記号、色、形、光など ○統一感があるデザインとする。 ○だれもが理解しやすい表現とする。 ○多様な施設利用者の主な動線を考慮して、安全で気づきやすい（見やすい）場所にサインを設置する。 ○サインとその周辺の明るさを確保する。 ○照明等の反射が起こらない素材とする。

伝達方法	内容・配慮するポイント
聴覚情報サイン	チャイム音、音声、メロディ音など <ul style="list-style-type: none"> ○施設内での音の種類を統一する。 ○他施設での一般的な音の使い方と整合させる。 ○他の音と混在せず、聞き取りやすく、不快感のない音質・音量とする。 ○反響や残響（エコー）が発生せず、音源の位置がわかるような空間づくりに心がける。 ○情報内容が想像しやすく、簡潔な表現にする。
触覚情報サイン	点字、浮出文字、立体形状、感触（手触り・足触り）、温度、振動など <ul style="list-style-type: none"> ○連続して設置する。 ○安全で適切な凸凹の高さ、素材とする。 ○周囲の色とコントラストをつける。 ○視覚情報サインや聴覚情報サインと組み合わせる。

**■サインの機能維持・
経済性を考える**

サインは、施設等に取り付けた後、通常付け替えることがないため、周辺環境にさらされて、経年による劣化が起こります。

このため、周辺環境（天候や照明など）によるサインへの影響などを考慮し、耐久性のある素材や色などを選びます。

また、サインに掲載している情報の変更（組織改正や室名変更など）に対応するため、柔軟で可変性のあるしつらえにして経済性にも配慮します。

(4)サインの表現方法

■見やすさについて考える

視認性・可読性の違い

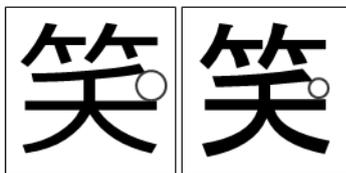
MSゴシック MS明朝



MS ゴシックは、MS 明朝より見やすく読みやすい。

文字内の空間の広さ

メイリオ MSゴシック



メイリオは、MS ゴシックよりはなれが明確になり、シルエットの似た文字を判別しやすい。

サインの文字の大きさ (158 頁)

適切な文字の間隔や行間、文字量、余白

合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。

文字が詰まって余白のない状態

合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。

適切な文字間・行間・余白がある状態

○文字は、視覚的に情報を伝える手段であるとともに、形状や色などの表現により、様々な印象を与えることのできる手段でもあるため、統一性、視認性、可読性、伝わるイメージなどを考慮します。

○文字の書体は、地域や施設などの特性を踏まえ、伝えたい情報内容に見合ったものを選びます。

また、サインの情報の入れ替えや修正などが想定される場合には、汎用性が高い書体を選ぶことも有効です。

なお、災害時などの非日常においては、文字内の空間が広いものなど、より認識しやすい書体選びも大切です。

○文字の大きさは、だれにどこから見られる情報サインなのかを考え、各視認距離に応じた大きさ以上を確保します。

また、伝えたい情報内容に応じて、文字の大きさにメリハリを付けることも大切です。

○文字の間隔や行間は、広すぎると間延びした印象になり、狭すぎると窮屈な印象となるので、全体のバランスを見て調整します。

特に、漢字が並ぶと詰まって見えたり、カタカナが並ぶと広く見えたりするので、注意が必要です。

○文字量が多いと読み取るのに時間がかかり、少ないと短時間で読み取ることができます。

そのため、文章の内容や読みやすさに配慮し、伝えたい情報を整理し、できるだけ少ない文字量にし、適切な余白を取るよう心がけます。

■色について考える

人間は、無意識のうちに明るい色に視線を向ける習性があり、多くの色を使うと、いろいろなところに目移りするため、伝えたい情報がうまく伝わりません。

色の理解 (151 頁)

また、色の見え方は、色覚障がい者や高齢者など人によってさまざまです。

1つの空間の中で使う色は、できるだけ少なくなるようにして、サインとサイン周辺との色のコントラストに配慮することで、情報を効率よく効果的に伝えることができます。

なお、フロアマップのように、色を多く使って情報を区別したい場合は、一色に濃淡をつけて表現すると、情報にメリハリをつけることができます。

また、サインを目立たせたるために、太陽光や照明等の光が当たるようにしてコントラストを作り出し、周囲から浮き出させる方法もあります。これにより、サインに自然と視線が向かい必要な情報が探しやすくなる効果があります。

このように、サインという一つの視点だけでなく、周辺環境や空間を構成しているもの（背景や床・壁・天井、家具、照明など）の総合的な視点を持ち、最適な配色を選定します。

なお、経年によって、色が薄くなったり消えてしまったりして、視認性が低下するため、周辺環境（光や温度など）に影響されにくい色を選定することも必要です。

■聞きやすさについて考える

施設における場所や経路、設備などを案内する方法の一つとして、音（音声・音響）により情報を伝えるサインがあります。

音サインは、視覚障がい者はもちろんのこと、その他の利用者にとっても有効な情報伝達方法です。

代表的なものとしては、例えば、駅での構内アナウンス、電車の発車ベル、エレベーターの到着音などがあげられます。

サインの説明	説明	例
記号音	場所の基点を知らせるため、単音や人工的な音を組み合わせた音	ピンポンという改札口で発する音など
警告音	危険な場所や状態を知らせるための音	サイレン音、ブザー音、ベル音など
識別音	対象を識別するための象徴的な音	トイレを示す流水音、交差点で青信号を示す鳥の鳴き声など
音声	伝えたい内容を言語で表すもの	駅ホームでの音声案内、男女トイレ案内など
環境音	環境の音や器具の音など、対象を識別することのできる音	足音、反響音、改札機ゲートのバタバタという音など
演出音	自然の音や空間を演出するための音	閉店のお知らせとして使用される「蛍の光」など

音サインが適切に機能するためには、周辺環境において、発生している他の音や建物の反射音のほか、複数の重なる案内音などがない空間づくりが必要です。

また、使用する音サインの内容や大きさ、音程、音色など、聞き取りやすく、情報の内容をイメージしやすい音を選定するほか、認識しやすさを考慮して発する場所や方向にも配慮します。

さらに、施設内外において、同様の情報を知らせる場合は、音の種類や使い方などを統一することで、認識しやすくします。

なお、音サインを使用する際には、音に敏感な人もいることから、地域特性や施設の利用状況なども考慮します。

■ 触りやすさについて 考える

施設における場所や経路、設備などを案内する方法の一つに、身体の一部が触れることで知覚される情報案内があります。

代表的なものとしては、視覚障害者誘導用ブロックや手すり、触知案内板などが挙げられます。

【参考】「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）」
視覚障害者誘導用ブロック

種類 (一例)	イメージ	内容・配慮ポイント
<p>視覚障害者誘導用ブロック</p>		<p>視覚障がい者の移動を誘導するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ○歩行の方向を誘導する「線状ブロック」と方向転換や停止・危険などを注意喚起する「点状ブロック」がある。 ○「視覚障害者移動等円滑化経路」など法定設置の場合は、「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」を参照し設置する。 ○設置する際は、周辺との色のコントラストに配慮する。 ○法定外の設置の場合は、多様な人に配慮した適切な突起の高さが望ましい。
<p>手すり (点字)</p>		<p>肢体不自由者の歩行を補助するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ○移動経路に沿って敷設するため、連続性があり、視覚障がい者を目的の場所へ誘導するサインとなる。 ○壁や床など周辺との色のコントラストに配慮する。 ○力を入れて直接握るため、安全性を考慮した強固な取り付けや握りやすい仕様などにする。

【参考】「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）」
手すり

【参考】「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）」案内表示

種類 (一例)	イメージ	内容・配慮ポイント
触知案内板 (点字)		<p>視覚障がい者が施設などを安全で円滑に移動できるようにするための手で見える地図のこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設のおおまかな地図上にアウトラインを浮き上がらせ、トイレや各部屋などを点字で表示する。 ○「視覚障害者移動等円滑化経路」など法定設置の場合は、「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」を参照し設置する。 ○多様な色の見え方に配慮した色を選定する。 ○直接触るものであるため、安全性や衛生面に配慮した近寄りやすく触りやすいものにする。

サインのその他配慮事項(170頁)

触知サインの設置にあたっては、法令の遵守や国の基準等を参考にすることはもとより、近接部に障害物（壁やカウンター、車止め、樹木など）がなく、接近しやすい安全な周辺環境を確保するほか、視覚障がい者等にとって、必要な場所に連続して設置すること、適切な仕様（色や高さ、太さ、素材など）とすることに配慮します。

■理解しやすさについて考える

ピクトグラム（絵文字）(133頁)

○ピクトグラム（絵文字）は、言語に比べ多くの人理解しやすい視覚情報サインです。

直観的な情報伝達が可能であるため、公共施設やオリンピック・パラリンピックなどの国際大会でも広く普及していて、JIS（日本工業規格）などの標準化されたものもあるので、必要に応じて活用します。

- 矢印は、誘導サインの表現方法のひとつで、方向を端的に示し、多様な人を直観的にわかりやすく誘導することができます。

後進を示す矢印



サインの設置場所や他のサインとの関係性、空間構成要素などを踏まえ、適切な方向を検討することが大切

しかし、例えば、下向きの矢印が下の階を示しているのか、それとも後進を示しているのか、わからないこともあるため、矢印により誘導する場合には、サイン計画だけでなく、施設空間全体を含めて、適切な方向を検討することが必要です。

やさしい日本語（166頁）

- 「やさしい日本語」は、阪神・淡路大震災で多くの外国人が被害を受けたことをきっかけに、外国人にも配慮して、簡単にした、わかりやすい日本語のことです。

これは、外国人だけでなく、障がい者や高齢者、子どもなど多様な人にも理解しやすいものとなり有効です。

多様な人の理解を促進するため、文章は短く、一文で一つの情報を提供し、難しい言葉は避け、状況に応じて敬語を使用するよりも、写真やイラストなどを併用するなどの工夫をします。

- 多言語表記の参考として、現在、板橋区民全体に対して外国籍住民の割合は約5%を占めています。

多くの人々が来館する施設では、特に、日本語がわからない人への配慮として、英語を併記することが大切です。地域や施設の特性上必要な場合には、中国語又は韓国語その他の言語についても、併記することを検討します。

なお、併記する言語が多すぎると、全体の視認性が低下する場合がありますので、注意します。

また、日本語の表記には、ふりがなを使用したり、「やさしい日本語」を意識したりすることで、漢字や難しい表現が苦手な人にも伝わりやすくなります。

番号を活用した本庁舎サイン



○その他の工夫として、数字の活用があります。

アラビア数字は世界中で使われ、情報を記号化したり、順序立てたりする特徴があります。

役所の窓口など、利用者の目的の場所が複数ある場合には、窓口の名称の前に番号を付けるなど、だれもが分かりやすい表記を心がけることで、案内板や館内図から窓口までたどり着きやすくなります。

5 運用開始以降に考えること

(1)サインの維持管理

サインは、情報伝達手段であるとともに、施設特性を印象づけるコミュニケーション手段でもあります。

施設を維持していく中で、経年によるサインの汚れや劣化のほか、周辺環境の変化に伴う視認性の悪化などにより、サインが機能しなくなることがあります。施設の信用や信頼、ブランド価値などを低下させることにもつながりかねません。

また、維持管理を怠ることで、サインの落下事故などにより、人にけがをさせてしまう可能性もあります。

そのため、サイン本来の機能を維持するとともに、何より安全性を確保するため、定期的な点検や保守が必要です。

(2)人による適切な 情報提供

快適に施設が利用でき、利用者の満足を向上させるためには、適切なサインの設置・運用に加え、「もてなしの心」による人的な対応が重要です。

そこで、施設の運用開始以降においては、サインによるハード面での案内だけでなく、運営者によるソフト面での適切な案内や情報提供が必要です。

(3)掲示物

掲示物とは、施設を運用する中で、利用者への施設案内や注意喚起の貼り紙、イベント案内・啓発等のチラシ・ポスターなどのことです。

掲示物は、利用者に情報を伝える手軽な手段であるため、周りの案内板や掲示物などに配慮せず貼ってしまい、結果、情報を過剰に掲示し、わかりにくくなることがあります。

こうした事態を防ぎ、利用者に適切に情報を伝えるためには、あらかじめ掲示物に関するルールを定めるとともに、定期的に掲示状況やルールそのものを点検することが必要です。



大きさや縦横が混在し、内容の重複も見られる自動交付機の張り紙（旧本庁舎）

掲示物の内容や大きさ、掲示方法が同じで整然とした掲示板（区立美術館）

掲示物に関して、ルールで定めることが望ましい事項は、主に以下のとおりです。

○掲示についてのルール

- ・ 掲示場所（掲示板など、施設の既存のサインを邪魔しない場所）
- ・ 配置（内容の緊急性や重要度等に応じた掲示位置）
- ・ 掲示期間と点検の時期や頻度
- ・ 貼り方（マグネットや画鋏など）

○掲示物のフォーマット

- ・ 大きさ（A4、B4 など）
- ・ 向き（縦横）
- ・ 色の使い方
- ・ 文字のフォント

また、掲示物以外にも、来館者に配布するチラシや冊子などを作成することがあります。これらのチラシや冊子などについても、作成や配架に関するルールを定め、定期的に見直しをすることが大切です。

なお、1枚の掲示物に掲載する情報が多すぎると、かえって伝わりにくくなることもあります。

そのため、掲示物には最低限の案内のみ掲載し、詳細情報は2次元コードなどを用いてホームページに誘導すると、貼り紙が見やすくなるだけでなく、利用者が求めている情報を適切に伝えることができ、情報の更新にも対応しやすくなります。

(4)継続的な見直し

運用開始以降は、サインが利用者を正しく案内できているか否かについて、確認する必要があります。

継続的に考える (76頁)

確認で明らかになった課題は、より良いサービスを提供するための機会として捉え、関係者間で課題の本質的な解決策を探り、実現し続けていくことが大切です。

また、運用開始後に発生した課題を解決するため、利用者を巻き込んだり、サインの試作品を作成し、実際の施設空間の中で使い勝手を試したりすることも効果的です。

このように、利用者の要望に応じていくことは、施設の快適性を向上させるだけでなく、従事職員にとっても、誇りややりがいにつながる契機となります。

事例集



【区役所南館の配慮事項の例】



配置を工夫することで、区の情報発信の課題と、手続きの待ち時間の有効活用の課題の両方に対応したギャラリーモール



待ち時間でもゆったりと快適さを得られるように設置されたソファ



床の材質の違いを利用することで、視覚障害者誘導用ブロックの突起の高さを抑え、車いす使用者と視覚障がい者の両者に配慮



色やコントラストに配慮された、探しやすい案内サインのデザイン



緊急時に、聴覚障がい者に情報が伝わるよう設置した電光掲示板

平常時はデジタル時計だが、緊急時には文字盤に「○階 火災発生」などのメッセージが表示されるほか、ランプも点滅



避難時に、車いす使用者が一時退避できるスペースを階段室内に設置



乳児のおむつ替えや、授乳を安心してできるように配慮した赤ちゃんの駅



手続き中でも、子どもを安心して遊ばせておけるように設置した、デザイン性の高いキッズスペース



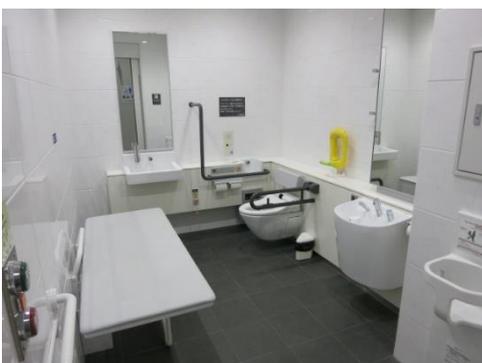
片麻痺の人にも対応するため、左右両方の使い勝手に対応したバリアフリートイレ



小さい子どもでも利用できるように、子ども用便座を設置したバリアフリートイレ



子育てしやすい環境を整えるため、男子トイレ・女子トイレに設置されたベビーベッドとベビーチェア



大人の介助ができるように、大型ベッドを設置したバリアフリートイレ



子どもや高齢者など、多くの人が快適に利用できる手洗い洗面台



カーブを付けることで、自然な動線で出入口にアクセスでき、デザイン性にも配慮されたことで車いす利用者だけでなく多くの人が快適に利用できるように設置されたスロープ



雨天時でも濡れることなく、すべての人が快適に地下鉄の駅にアクセスできるように設置された庇

【公園の配慮事項の例】



いすの一部にスペースを設け、車いす使用者やベビーカー利用者でも利用しやすいベンチ



休憩のために途中に水平部分を設けた昇降しやすいスロープ



車いす、ベビーカーでも移動しやすく、やわらかいため足腰への負担が少ない舗装

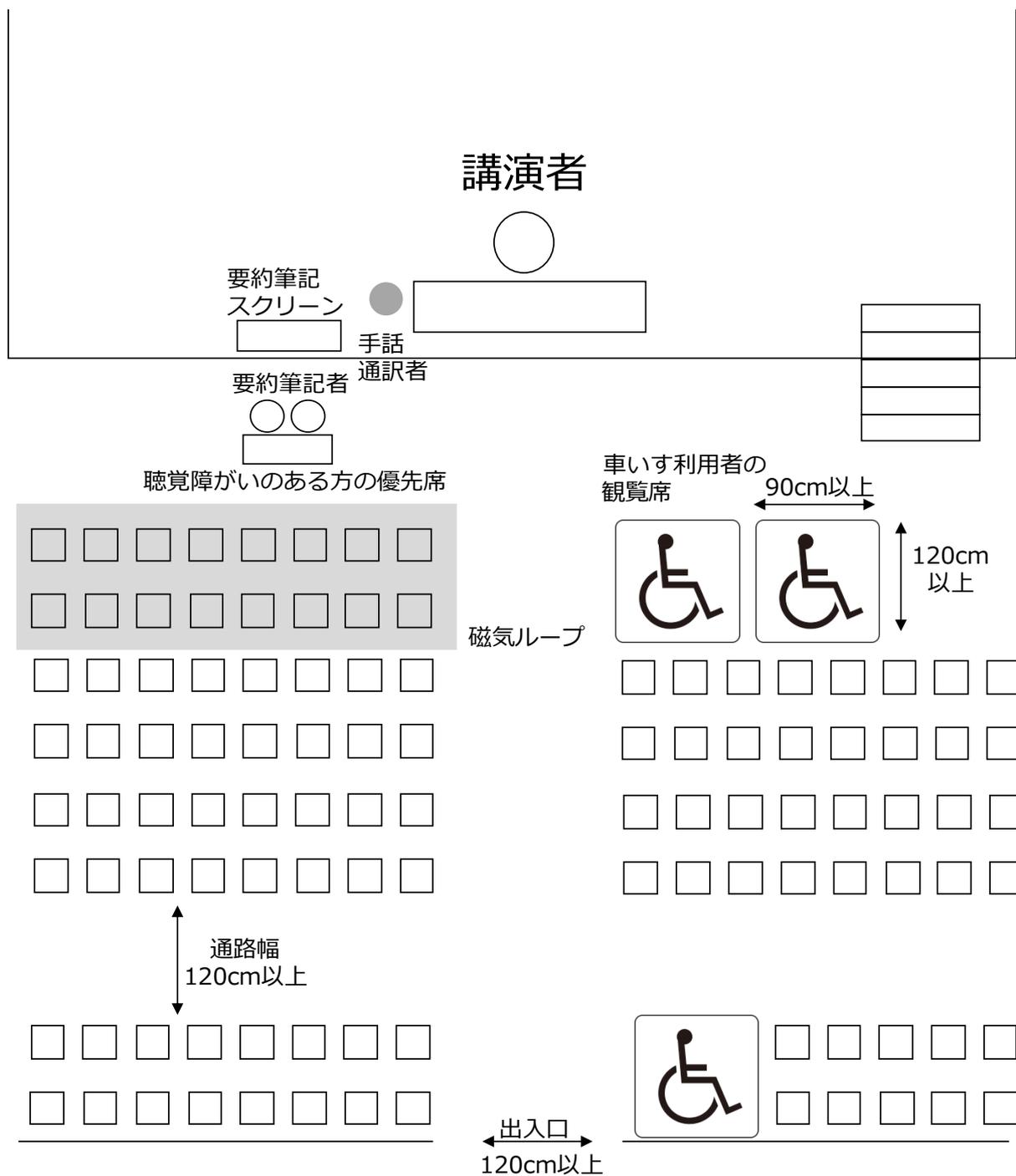


触ったり、見たりすることで、公園内のバリアフリールートが分かる触知案内板



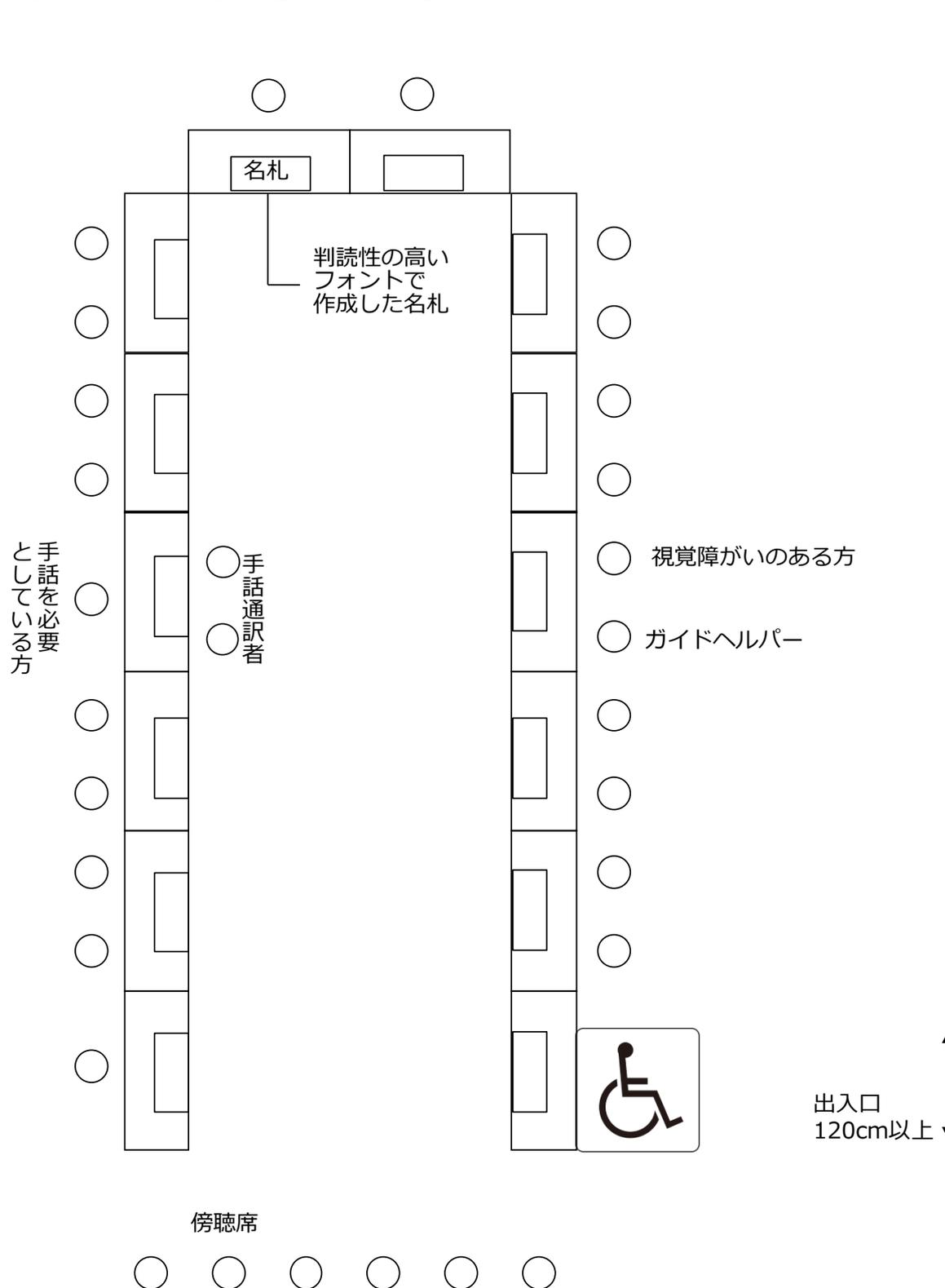
車いすに座ったままでも利用しやすく、踏み台が設置されているため子どもも使いやすい水飲み場

【講演会のレイアウト・配慮事項の例】



- 手話通訳者、要約筆記スクリーンは講演者の近くに配置
- 車いすだけでなくベビーカーも通りやすいよう、通路幅に余裕を持たせる。
- 磁気ループを設置するための電源や音響設備の位置について事前に確認

【会議のレイアウト・配慮事項の例】



- 視覚障がいのある方が発言者の声を聞きとれるようにするため、中央寄りの座席を準備
- 手話通訳者には、1週間前までに資料を送付
- 各席及び傍聴席に座席レイアウトを配置
- 座席に設置する名札は、ゴシック体などの判読性の高いフォントで作成
- スムーズな移動ができるよう、出入口の幅は120cm以上を目標

【区役所本庁舎サインの配慮事項の例】

多様な人の幅広い意見を取り入れるプロセス

区役所本庁舎サインは、旧本庁舎におけるサインの現状を調査し課題を抽出するとともに、板橋区バリアフリー推進協議会（現・板橋区ユニバーサルデザイン推進協議会）で協議を重ねることで、スムーズに目的地へ誘導できる案内サインをめざしました。

色によるわかりやすさと見やすい文字



【マンセル値】

青：5.6PB2.5/8.7

白：N10

(明度差 7.5>5)

【マンセル値】

グレー：N2.3

白：N10

(明度差 7.7>5)



左：MS 明朝

右：MS ゴシック

色について、南館では背景を青色、文字を白色に、北館では背景をグレー、文字を白色に統一しています。館内で色を統一し印象づけることで、空間内の青色やグレーが自然に案内板であることを認識でき※、たどれば目的の場所に着くことができます。また、案内板の色で今自分のいる建物が、北館なのか南館なのかが認識できます。

文字については、背景を暗い色、文字を白色にして、はっきりと明度差のある色の組み合わせにすることで、色覚障がい者を含めた、だれも見やすい表示にしています。

フォントについては、文字に装飾がなく、線がはっきりとした視認性の高い「角ゴシック体 新ゴ-M」を使用しています。



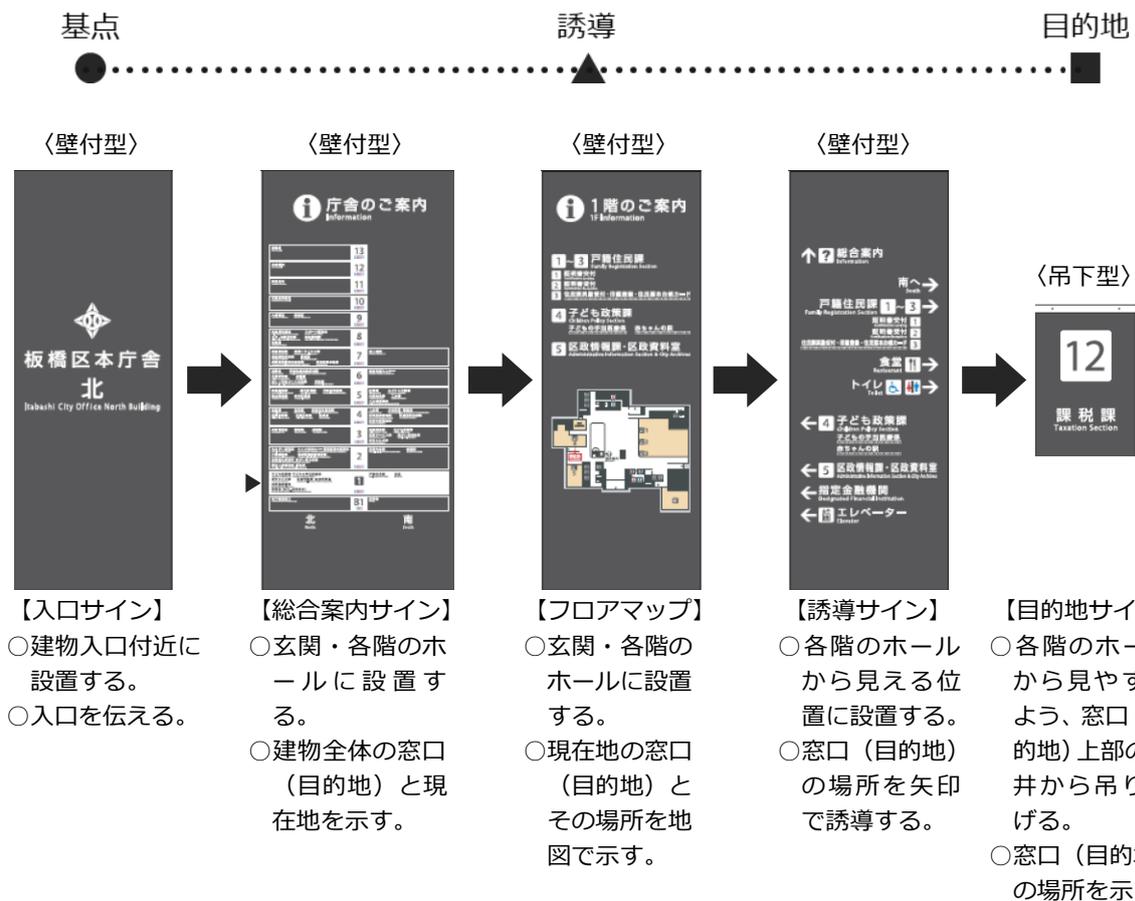
※「空間全体の色彩計画」

空間を構成するものに多くの色や鮮やかな色は使わず、例えば、壁や天井、デスク、カウンターなどは白色、床はグレーと色味のない色で統一することで、サインの青色やグレーを際立たせ、案内板として印象づけています。

利用者の動きに沿った連続性のある案内

区役所入口から目的の窓口まで、スムーズにたどり着けるようにするため、案内板は「入口→玄関・各階ホール→廊下の曲がり角→目的の窓口」といった、利用者の動きに沿った場所で、自然な姿勢で見られる位置に設置しています。また、それぞれの案内板の役割を考え、案内板内に示す情報を整理しています。

利用者の動き



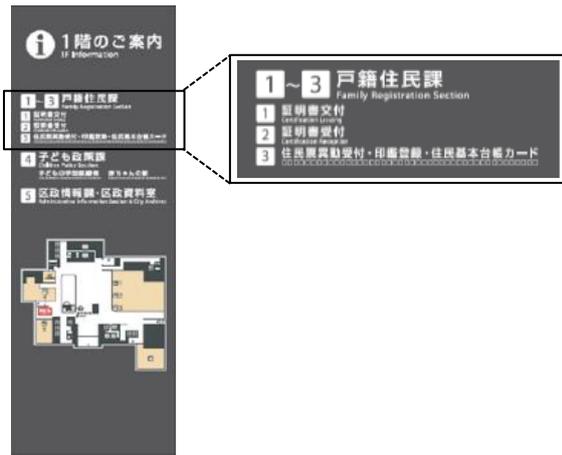
注：原則、壁付型は床から天井までの大きなサイズとする。

番号やサービス内容によるわかりやすい表示

全ての課に窓口番号を設定することで、だれもがわかりやすく覚えやすい案内ができます。また、区民等の利用が特に多い1階から3階は、課名と窓口サービス内容を併記することで、利用者の目的に合わせた検索しやすい表示にしています。

あわせて、低層階総合窓口職員の職員が協力し合い、横断的に検討した「受付案内システム」やパソコンや携帯電話で窓口の混雑状況が確認できる「板橋区役所リアルタイム窓口情報」を導入することで、ソフト面での窓口サービスの向上を図っています。

【誘導案内サイン（フロアマップ）】



【受付案内システム】



窓口ごとの二重待ちを解消する。

【ボーダー型サイン（吊下型）】



【板橋区役所リアルタイム窓口情報】



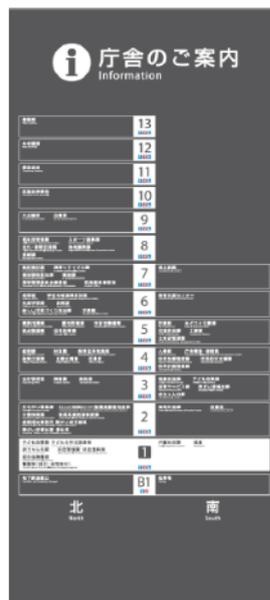
窓口の混雑状況をリアルタイムで公開、混雑予想なども確認できる。

多言語による表記

日本語がわからない利用者に配慮して、2カ国語（日本語、英語）表記を基本としています。不特定多数の利用者が目にする正面入口の全館総合案内サインについては、視認性や可読性を考慮したうえで、4カ国語（日本語、英語、中国語、ハングル）表記としています。



【4カ国表記の全館案内】
（総合案内サイン）



【2カ国表記の全館案内】
（フロアマップ）



【2カ国表記の誘導サイン】
（誘導サイン）



【2カ国表記の
窓口サイン】
（目的地サイン）

より多くの窓口に視覚障がい者を誘導案内

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」において、屋外から案内所までの経路の一つ以上に、視覚障害者誘導用ブロック（以下、「法定ブロック」という。）の設置が定められています。

区役所本庁舎では、この法定経路以外に、視覚障がい者の利便性を考慮して、視覚障がい者の利用が見込まれる、より多くの窓口への誘導案内に取り組んでいます。

1階には、東西南北の各出入口から総合案内やエレベーターホールまでの経路に、法定ブロックを設置しています。2階と3階には、各階エレベーターホールから各窓口やトイレまで、突起の低い法定外のブロック（以下、「低突起ブロック」という。）を設置しています。

○多様な人が安全に歩くことができる低突起ブロック

法定ブロックの突起の高さは5mmで、足で踏んだ時に突起の形がわかりやすい仕様になっています。

この仕様は、視覚障がい者にはわかりやすい一方で、車いすやベビーカーが走行しづらかったり、半身に障がいのある（片麻痺）の人や高齢者がつまずいたりする可能性があるため、本庁舎内の様々な場所に設置することは困難です。

そこで、多様な人が日常的に行き来する場所で通路幅の狭い2階と3階には、低突起ブロックを設置することで、視覚障がい者を含む多様な人を安全に案内し、移動できるよう工夫しています。

○法定ブロックと低突起ブロックの使い方の違い

1階の法定ブロックは、足で踏んだり白杖の先を突起に添えたりしながら移動することができます。

一方、2階と3階の低突起ブロックの突起の高さは、南館では1mm、北館では1.8mm※のため、足で踏んでも突起の形状はわかりにくいですが、白杖の先を床に乗せて横に滑らせることで、突起の凹凸による振動が手に伝わり、誘導経路が認識しやすくなっています。



【法定ブロック】
駅のホームや屋外でよく見かける JIS 規格のブロック。
原則、黄色。
突起の高さは 5 mm。
足で踏んだ時に突起がわかりやすい。



【南館の低突起ブロック】
屋内専用開発された突起の高さが 1 mm のブロック。
白杖を滑らせた時に凹凸の振動が手に伝わり認識しやすい。

特に、南館の床はカーペットが全面に敷かれているので、固い材質のブロックと柔らかいカーペットの感触の違いからも、誘導経路が認識しやすくなっています。

※埋込型の南館と違い、貼付型の北館は、床面から突起上面までの高さは2.4mm（高齢者のつまづきにくい高さの限界）となる。

○見た目にもわかりやすい誘導経路

視覚障がい者は全く見えない人ばかりではなく、わずかな視覚に頼って生活している人が多くいるので、法定ブロックの色は、周囲の床の色とコントラストをつけなければならないとされています。そのため、1階の法定ブロックは、周囲の床と色のコントラストをはっきりとつけることで誘導経路をわかりやすくしています。

一方、通路幅の狭い2階と3階では、1階とは異なる方法で誘導経路を伝えています。南館の低突起ブロックは、案内板の青色も際立たせるため、カーペットと同じグレー色にしていますが、光が反射しやすい素材を使い、照明の光を反射させることで誘導経路をわかりやすくしています。また、北館の低突起ブロックも、南館同様、床の色と同じ色（ベージュ）にしています。ただし、南館より通路幅の狭い北館では、ブロック自体を見やすくするのではなく、通路の両側にある壁の際、窓口カウンター、ソファなどの家具を目立たせることで、通路そのものを際立たせ、誘導経路をわかりやすくしています。

このように、南館も北館も、より多くの人がわかりやすいサイン計画になるよう、空間全体の色彩計画を検討しています。そのため、ブロックそのものを目立たせるだけでなく、ブロックを設置する周辺環境を踏まえ、空間全体を見渡した時に、サインや誘導経路が自然と目に入ってくるよう工夫しています。



【北館1階の法定ブロック】
グレー色とし、白色の床とコントラストをつけている。



【南館3階の低突起ブロック】
案内板の青色を際立たせるため、カーペットと同じグレー色。照明により反射させ、光らせる。



【北館3階の低突起ブロック】
案内板のグレー色を際立たせるため、床と同じベージュ色。窓口カウンターや仕切りの際(▽部分)をグレー色にしたり、ソファを置いたりすることで、通路そのものを際立たせている。

【参考】

板橋区「板橋区サイン多言語化基準書」

板橋区「板橋区本庁舎オフィス機能整備基本方針書」

板橋区「本庁舎サイン整備基本方針」

桑波田謙「利用者の身体性に着目したエビデンス・ベースド・デザインによる情報提供の重要性に関する考察」

【板橋特別支援学校の配慮事項の例】

板橋特別支援学校では、先生が子どもたちの特性をふまえ、子どもたちがわかりやすく安心して楽しく学校生活を送れるよう、丁寧に試行錯誤しながら行ったさまざまな工夫がありました。また、子どもたちがわかりやすいものは、すべての人がわかりやすいものに繋がります。

ここでは、サインにおけるユニバーサルデザインにとって大切な「サインは利用者のことを想像し、施設から利用者へ働きかけるコミュニケーション手段である」という視点に沿った事例として紹介します。



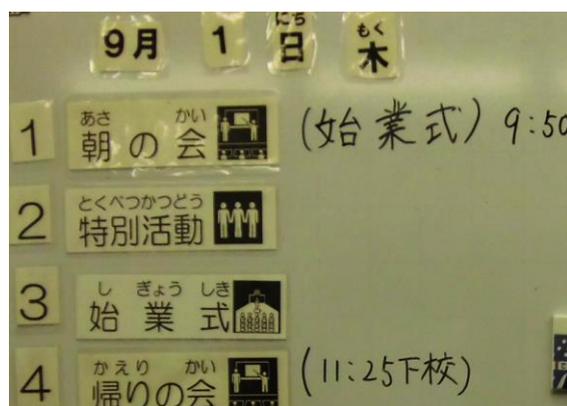
【突出看板】

文字とピクトグラムを併用することで、各教室の場所が直観的にわかる。



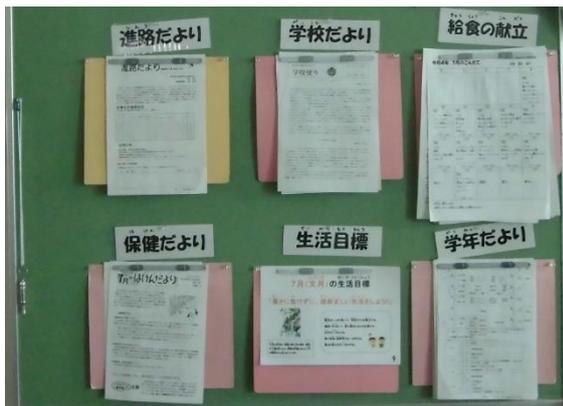
【役割分担表】

子どもたちの授業や役割などの情報を整理し、表や色、端的な言葉を使うことで、自分の役割がひとめでわかる。



【時間割表】

ルビを振った端的な言葉や絵を用いた時間割表を使い、朝一番に、一日の流れを伝えることで、子どもたちが見通しを立て、安心して一日を過ごせる。また、授業内容をプレートにして、子どもたちが自ら時間割表を作ること、より覚えやすいものになっている。



【掲示板】

掲示する情報をあらかじめ決めて、タイトルとして分類したうえで、大きめな文字で「○○だより」と表示することで、見た目も情報も整理され、子どもたちの視界や注意の妨げになりにくい。



【調理台】

班分けに合わせた番号を調理台に表示することで、どの調理台が自分の作業場所なのかを直観的に認識しやすい。



【更衣室出入口】

出入口の床に、足跡を表示することで、直観的に脱いだ靴の整理ができる。



【作業室出入口】

出入口付近の掲示板に、模式図化した工程表を掲示することで、事前に作業の順序や内容を確認でき、自然に安心して作業ができる。また、保護者が来た際にも、子どもたちの作業工程を共有することができる。

パルプ両面に加工されたラミネートをはがします。
はがれると後の工程が楽です。
工程にはがします。

【デジタルサイネージの例】

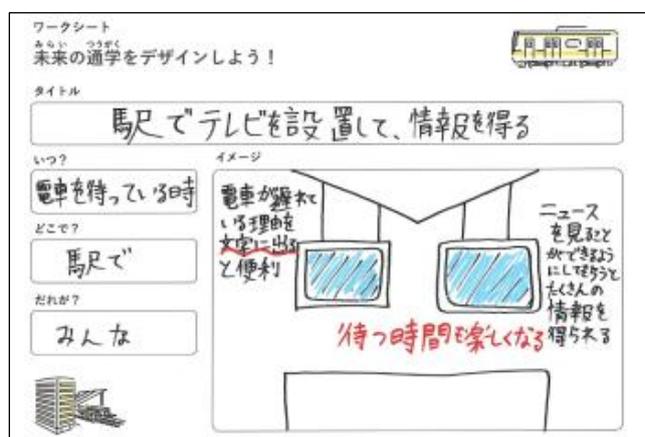
■エキマトペ

JR 東日本上野駅で、「エキマトペ」という、電車の発着を知らせるアナウンスやドアの開閉音といった環境音を、文字や手話、オノマトペ※として視覚的に表現する装置の実証実験（令和4年6月～12月）を行いました。

※自然界の音や声、物事の状態を言語音で表現した言葉。



関係者みんなで考える（利用者である子どもたちと鉄道会社・民間企業の協力で実現）



鉄道を利用して通学している生徒が多いという、川崎市立聾学校の子どものアイデアをもとに、鉄道会社と民間企業が協力し合い、だれもが使いやすい、毎日の鉄道利用が楽しくなるものをめざし、形にしたものです。

AI を用いた音の視覚化による情報提供

単一の無指向性マイクによって集音された音声を AI 分析し、各番線のアナウンスを文字化したり、手話動画化したりするとともに、車両やホームドア、スピーカーから鳴る音のオノマトペ化を行っています。

また、駅員のマイクから取得したアナウンスをリアルタイムで文字に変換するほか、話した内容に合わせた感情豊かなフォントを自動的に変換させる機能も持ち合わせています。



ホームを歩く人や電車を待つ人に遮られることがなく、みんなによく見え、ホームのスペースを取らない自動販売機の上に設置している。



手書きアニメーションとともにオノマトペを表示。聴覚障がい者の安全・安心の確保だけでなく、だれもが見て楽しめる工夫が凝らされている。

サインが持つ意味・役割（コミュニケーション手段としての働きかけ）

聴覚障がい者以外の方が聴覚障がいについて考えたり、駅員が手話を勉強したりするきっかけになっています。「エキマトペ」がめざすものは、多様な利用者にコミュニケーション手段として働きかけ、人と人とが支え合う社会を作ることなのです。

【公園サインの配慮事項の例】

■ともに育つ公園。〇〇できない公園から〇〇できる公園へ

豊島区は、区内に点在する小規模公園を活用し、地域コミュニティの場や地域課題解決の場に再生していくプロジェクトを進めています。

さまざまな意見や苦情などに対応した結果、禁止事項があふれてしまった使いにくい公園ではなく、その公園でしたいこと、できることを地域の人と一緒に考え、地域とともに育っていく公園をめざしています。

ここでは、協定を結んだ株式会社良品計画とともに、「ともに育つ公園。」をコンセプトに取り組んだ豊島区立「上り屋敷公園」と「西巢鴨二丁目公園」を紹介します。

継続的に開催される「井戸端かいぎ」

公園での定点観測（利用者観察）や周辺環境調査（住宅・店舗・公共性の高い施設等の関係性）をもとにして、地域へのヒアリングを行っています。

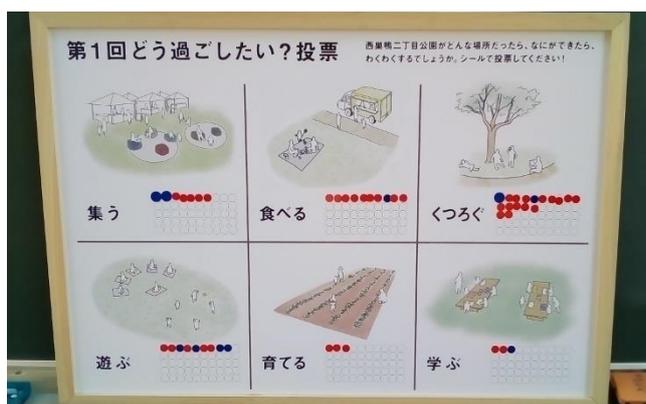
このヒアリングは、公園の一角を利用し「井戸端かいぎ」と称して、近隣の住民や学生、商店、保育園、高齢者施設など地域のみなさんが参加しています。



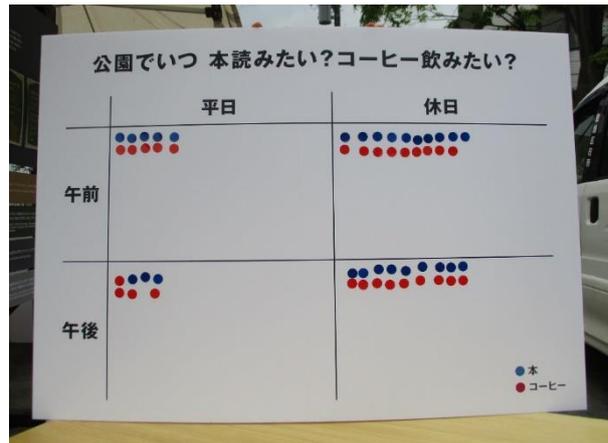
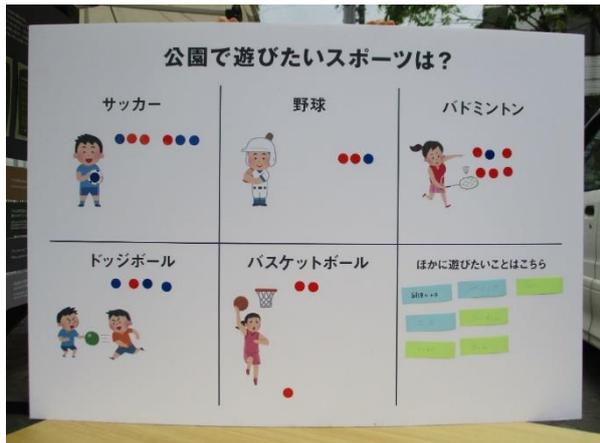
月1回程度のペースで開催。
継続的に開催するポイントは、次回の日時を決めておくこと。
公園で開催するメリットは、ふらっと公園に来た人も参加できること。普段なかなか聞こえてこない声を発掘できる。

理解しやすく参加しやすい「公園で〇〇したい？」投票

井戸端かいぎの参加者だけでなく、当日公園に立ち寄る人たちにも、公園での過ごし方について意見を聞くために、理解しやすく短時間で答えられる「公園で〇〇したい？」というフリップボードでの投票スタイルを採用しています。



質問は、「〇〇したい？」という建設的なもの。
端的な言葉や絵などを使って問いかけ、シールを貼って答えてもらうという、子どもや高齢者でも意見を出しやすい工夫をしている。
できることを実現するために、回を重ねるごとに、質問を抽象的なものから具体的なものにしていくこともポイント。



増やせる「〇〇できること看板」と増やさない「お約束看板」

禁止事項は「約束ごと」として1か所にまとめ、メインの看板は「禁止ではなく、“できる”を伝えるサイン」として、公園の利用者や地域との話し合いによって、公園内で可能な活動内容（〇〇できる）を増やしていけるデザインとなっています。

【できる看板（公園出入口に配置）】



【お約束看板（公園内に配置）】



試作品を作り、掲示内容や公園内での配置を確認している。

利用者にとっても地域住民にとっても、お約束看板は1つは必要である。

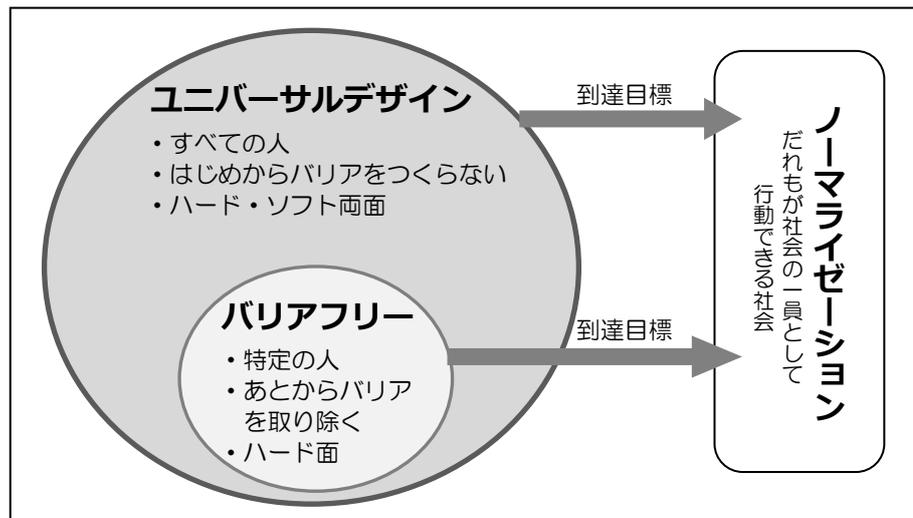
地域住民との話し合いを重ねて作っているため、看板は地域住民の総意のよって、変更や追加をしていくというしくみができている。

区の公園看板としての統一性と各公園の地域らしさ（地域の掲示版、〇〇できるプレートの追加）を兼ね備えたしつらえである。

資料編



1 バリアフリーとユニバーサルデザインの関係



図：バリアフリーとユニバーサルデザインの特徴

	バリアフリー	ユニバーサルデザイン
対象者	特定の人 (障がい者・高齢者等)	すべての人 (年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず)
考え方	あとから バリア(障壁)を取り除く	はじめからバリア(障壁)をつくらない
主な対象	ハード面	ハード・ソフト両面
取り組みの前提	バリア(障壁)は すでに存在している	バリア(障壁)がない ことがあたりまえ
取り組みの姿勢	特定の人にとって 利用上のバリア(障壁)の 数を減らしていく	すべての人にとって、 さらに利用上の質が高まる ように絶えず改善に取り組む

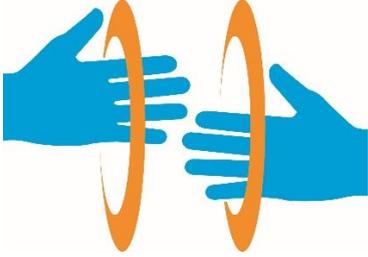
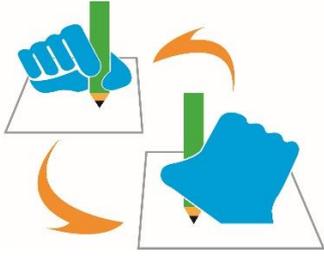
【参考】「推進計画」資料編 13 (79 頁)

2 関連するマーク・ピクトグラムの一覧

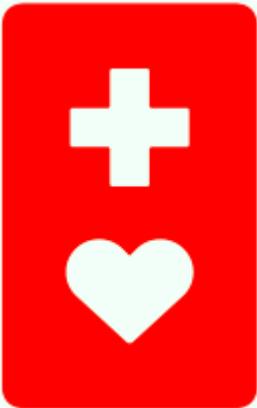
■マーク

さまざまなマークが定められています。マークを使用する場合は、制定の背景等をご理解いただくとともに、団体等への確認をお願いします。

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>障害者のための国際シンボルマーク</p> <p>このマークは、「障がい者が利用できる建物、施設である」ことを明確に示す世界共通のシンボルマークです。</p> <p>個人所有の自動車にこのマークを表示した場合でも、道路交通法上の規制を免れる等の法的効力はありませんのでご注意ください。</p> <p>※このマークは「すべての障がい者を対象」としたものです。特に車椅子を利用する障がい者を限定し、使用されるものではありません。</p>	<p>(公財) 日本障害者リハビリテーション協会</p>
	<p>身体障害者標識（身体障害者マーク）</p> <p>肢体不自由の方で、普通自動車免許に条件を付されている場合は、道路交通法により、車体の前面と後方の両方に、身体障害者標識を表示します。</p> <p>運転免許試験場内の売店で購入できます。</p>	<p>警視庁</p>
	<p>聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク）</p> <p>聴覚障がいの方で、普通自動車免許に条件を付されている場合は、道路交通法により、車体の前面と後方の両方に、聴覚障害者標識を表示します。違反した場合、罰則があります。</p> <p>運転免許試験場内の売店で購入できます。</p>	

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>耳マーク 聞こえが不自由なことを表すマークです。また聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークでもあります。聴覚障がい者は見た目にはわからないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを掲示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮についてご協力をお願いいたします。</p>	<p>一般社団法人 全日本難聴者・ 中途失聴者団体 連合会</p>
	<p>手話マーク 窓口等で掲示されている場合、手話を必要としている方に対して、手話によるコミュニケーションが可能である、あるいは手話で対応できる人がいることを示しています。</p> <p>また、このマークが提示された際は、手話の対応をお願いしたいことを示しています。</p>	<p>一般財団法人 全日本ろうあ連 盟</p>
	<p>筆談マーク 窓口等で掲示されている場合、筆談で対応することが可能であることを示しています。</p> <p>またこのマークが提示された際は、筆談での対応をお願いしたいことを示しています。</p>	
	<p>盲人のための国際シンボルマーク 世界盲人連合（WBU）が定めた世界共通の国際シンボルマークです。例えばこのマークの付いた信号機は、視覚障がい者が安全に横断できるよう、メロディが流れたり信号時間が長めに調整されたりしています。</p>	<p>社会福祉法人 日本盲人福祉委 員会</p>

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク</p> <p>白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障がいのある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。</p> <p>白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。 ※駅のホームや路上などで視覚に障がいのある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖によりSOSのシグナルを示していなくても、声をかけてサポートをしてください。</p>	<p>岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課</p>
	<p>ほじょ犬マーク</p> <p>身体障害者補助犬とは、盲導犬・介助犬・聴導犬をいいます。「身体障害者補助犬法」が施行され、公共の施設や交通機関、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設で身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。</p>	<p>東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課社会参加推進担当</p>
	<p>補助犬同伴可ステッカー</p> <p>このステッカーを入口等に表示することにより、一般の方が補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)に対する理解を深めていただき、補助犬使用者の方々が安心して施設を利用できるようになればと願っております。</p>	<p>全国盲導犬施設連合会</p>

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>オストメイトマーク 人工肛門・人工膀胱の方(オストメイト)のための設備があることを表しています。オストメイト対応トイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。また、オストメイトであることを示すマークとしての意味もあります。</p>	<p>公益社団法人 日本オストミー協会</p>
	<p>ハート・プラス マーク 「身体内部に障がいがある人」を表しています。身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能)に障がいがある方は外見からはわかりにくいいため、さまざまな誤解を受けることがあります。 内部障がいの方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障がい者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p>	<p>特定非営利活動法人 ハート・プラスの会</p>
	<p>ヘルプマーク 義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、または妊娠初期の方など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。 都営地下鉄各駅の駅務室等でヘルプマークを配布しています。</p>	<p>東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課</p>

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>障害者雇用支援マーク 公益財団法人ソーシャルサービス協会が障がい者の在宅障がい者就労支援並びに障がい者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。 障がい者の社会参加を理念に、障がい者雇用を促進している企業や障がい者雇用を促進したいという思いを持っている企業は少なくありません。 そういった企業がどこにあるのか、障がい者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなれば、障がい者の就労を取り巻く環境もより整備されるのではないかと考えます。 障害者雇用支援マークが企業側と障がい者の橋渡しになればと考えております。ご協力のほど、よろしく申し上げます。</p>	公益財団法人 ソーシャルサービス協会 ITセンター
	<p>マタニティマーク 妊産婦が身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするものです。 さらに、交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関等が、その取り組みや呼びかけ文を付してポスターなどとして掲示し、妊産婦にやさしい環境づくりを推進するものです。</p>	厚生労働省
	<p>ベビーカーマーク ベビーカー使用者が安心して利用できる場所や設備（エレベーター、鉄道やバスの車両スペース等）を表しています。</p>	国土交通省

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>盲導犬マーク 共遊玩具のうち、目の不自由な子どもたちも楽しく遊べる配慮をしたおもちゃに付けられるマークです。</p> <p>目の不自由な子どもたちは、触覚や音などを手がかりにしながら遊びます。そのため、手触りや音等への「工夫」が商品の企画・開発段階から盛り込まれると「盲導犬マーク」の共遊玩具に認定されます。</p> <p>このマークは（一社）日本玩具協会による認定マークで、おもちゃのパッケージへの印刷が推奨されています。</p>	<p>一般社団法人 日本玩具協会</p>
	<p>うさぎマーク 共遊玩具のうち、耳の不自由な子どもたちも楽しく遊べる配慮したおもちゃに付けられるマークです。</p> <p>特に音が遊びのなかで重要な位置を占めている場合、耳に障がいがあっても楽しめるよう工夫や配慮を施したおもちゃが「うさぎマーク」の共遊玩具に認定されます。</p> <p>このマークは（一社）日本玩具協会による認定マークで、おもちゃのパッケージへの印刷が推奨されています。</p>	
	<p>ユニバーサルデザインフード 「ユニバーサルデザインフード」とは、日常の食事から介護食まで幅広くお使いいただける、食べやすさに配慮した食品です。その種類もさまざまで、レトルト食品や冷凍食品などの調理加工食品をはじめ、飲み物やお食事にとろみをつける「とろみ調整食品」などがあります。</p>	<p>日本介護食品協会</p>

■ピクトグラム（絵文字）

サインに使用される一般的なピクトグラムには、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の「標準案内用図記号」と日本工業規格の「案内用図記号（JIS Z 8210）」と東京都の「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針のピクトグラム」があります。

施設特性を伝える手段としてピクトグラムを使用する場合には、標準案内用図記号や他自治体の表記等を考慮し、板橋区独自のピクトグラムを使用することも有効です。

また、個別に関係法令等が存在する場合には、それに基づいて整備します。

(1)標準案内用図記号

○サインに使用するピクトグラムは、全国的に共有されているものが認識しやすいため、「標準案内用図記号（一部が JIS 規格化 JIS Z 8210）」が望ましい。

【標準案内用図記号 掲載場所】

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ

<http://www.ecomo.or.jp/index.html>

> バリアフリー推進事業 > 標準案内用図記号

(2)案内用図記号（JIS Z 8210）

○国土交通省の「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」において、案内板には案内用図記号（JIS Z 8210）に定められているピクトグラムを用いることとしている。

【案内用図記号（JIS Z 8210） 掲載場所】

国土交通省「案内用図記号（JIS Z8210）」サイト

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000145.html

(3)国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針のピクトグラム

○必要に応じて、東京都の「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」で示されているピクトグラムを活用する。

【国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針 掲載場所】

東京都産業労働局観光部受入環境課ホームページ

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>

(4)板橋区独自のピクトグラム



現場の区職員の気づきとデザインを元に誕生した、赤ちゃんの駅のピクトグラム。赤ちゃんや哺乳瓶などの絵を使って、授乳やおむつ替えができるスペースであることを示している。

公園のスライダーの順番待ちをうながすピクトグラム。

足跡の絵を使って、直観的に立ち止まらせ、文字を読ませるきっかけを作っている。



ひとめで場所がわかる中学校のトイレのピクトグラム。

壁一面に大きな人の絵と矢印を描き、トイレのピクトグラムを見やすくし、また、自然にトイレまで誘導している。

【参考】

国土交通省「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」

東京都「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

板橋区「板橋区屋外案内標識デザインガイドライン」

板橋区「板橋区サイン多言語化基準書」

公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団「標準案内用図記号ガイドライン」

3 参考になるサイト・アプリ

■サイト

困りごとの分類ごとに、解決のヒントとなる WEB サイトをまとめました。サイト名を検索してください。

困りごとの分類	サイト名・説明
伝える・理解する	<p>リーディングチュウ太</p> <p>やさしい日本語かどうかを調べることができるサイトです。文章を入力し、その難易度を日本語検定の等級により判定します。</p> <p>出典：Reading Tutor HP</p>
伝える・理解する	<p>公益財団法人明治安田こころの健康財団</p> <p>コミュニケーション支援ボードをダウンロードすることができます。</p> <p>出典：公益財団法人明治安田こころの健康財団 HP</p>
伝える・理解する	<p>セイフティーネットプロジェクト横浜</p> <p>コミュニケーションボードをダウンロードできるほか、対象やシーンにあわせたオリジナルのコミュニケーションボードを作成することができます。</p> <p>出典：セイフティーネットプロジェクト横浜 HP</p>
動く 見る 聞く 伝える・理解する	<p>いたばしどこでも誰でもおでかけマップ</p> <p>障がい者のみならず、高齢者や妊産婦、子育て層などすべての人が活用しやすいものとなるよう、公共施設、官公署、金融機関、民間施設などのバリアフリーに関する情報が掲載されています。</p> <p>サイトでは地図上から施設を検索したり、バリアフリー設備から施設を検索したりすることができます。</p>
動く 見る 聞く 伝える・理解する	<p>とうきょうユニバーサルデザインナビ</p> <p>東京都内のトイレ情報やバリアフリーマップに関する情報がまとめて掲載されています。</p> <p>出典：とうきょうユニバーサルデザインナビ HP</p>

■アプリ

困りごとの分類ごとに、解決のヒントとなるアプリをまとめました。ご自身のスマートフォンやタブレット端末へダウンロードしてみたいかどうか。

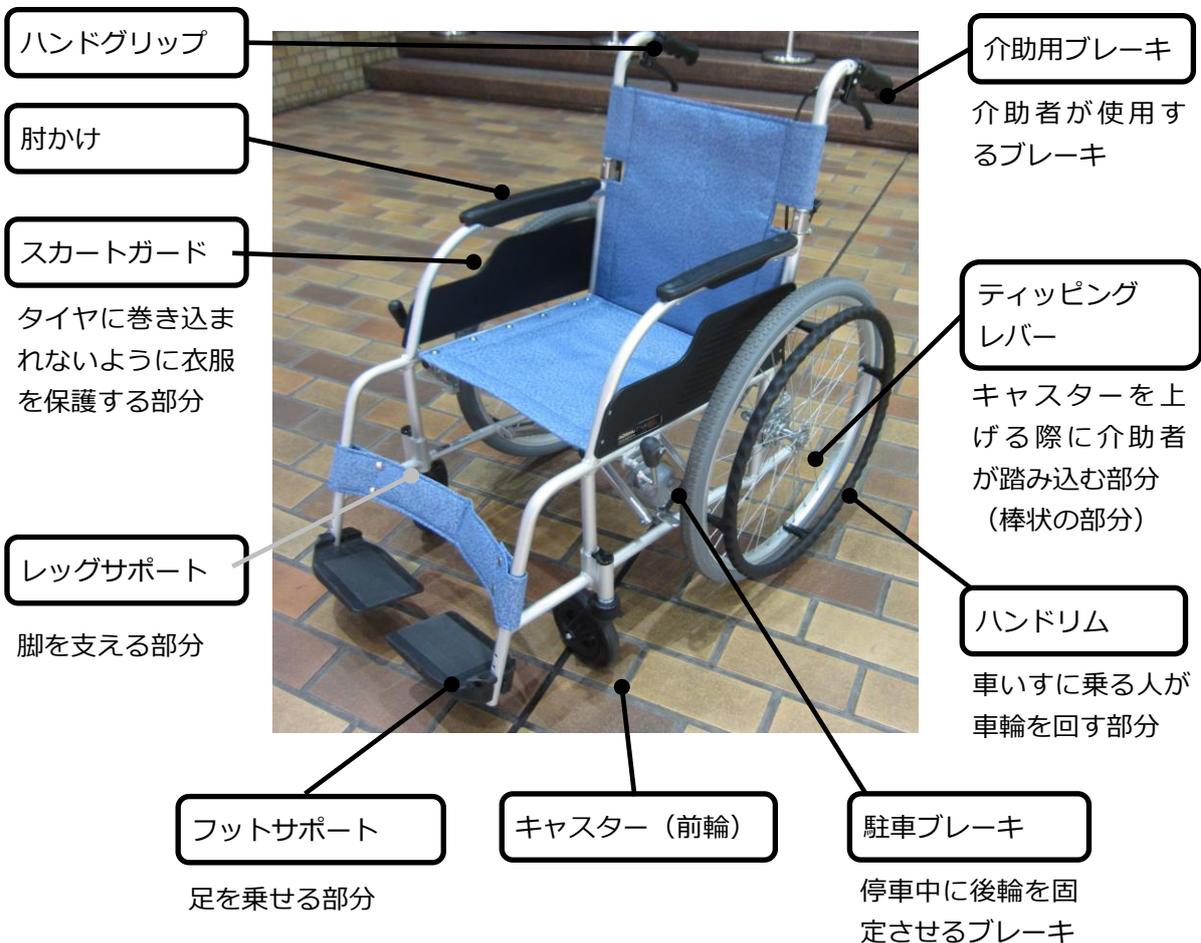
※ご使用の機器によってはダウンロードできない場合がありますので、ご注意ください。

困りごとの分類	アプリ名・説明
見る	<p>色のシミュレータ</p> <p>アプリを起動して対象物にカメラを向けると、各色覚型で見えている色のイメージを同画面上で比べてみることができ、その画像を保存することもできます。</p>
見る	<p>JAVIS Appli</p> <p>文字情報を読み上げ可能な音声コードを Microsoft Word 上で作成することが可能です。有償版と無償版があります。</p>
見る 伝える・理解する	<p>Uni-Voice</p> <p>印刷物に印字された音声コードを撮影することにより、印刷物へ記載された内容を多言語で読み上げたり、テキストを表示したりすることができます。</p>
見る 伝える・理解する	<p>Uni-Voice Blind</p> <p>印刷物に印字された音声コードを撮影することにより、印刷物へ記載された内容を多言語で読み上げたり、テキストを表示したりすることができます。また見ることに困る方でも容易に操作ができるよう、ボイスオーバーに対応しています。</p>

困りごとの分類	アプリ名・説明
見る 聞く 伝える・理解する	おもてなしガイド 言語や聴力の壁を超えて、だれもがアナウンスの内容を理解できるようにするための「音のユニバーサルデザイン」化支援システムです。流れてくる対応アナウンスをスマートフォンのマイクで受信し、その内容を多言語に翻訳された文字で確認することができます。
見る 聞く 伝える・理解する	UDCast 視覚障がい者、聴覚障がい者、外国人と一緒に映画・映像などを楽しめるアプリです。アプリに対応している映画や施設などの「日本語字幕」「音声ガイド」「外国語字幕」を提供しています。また、ボイスオーバーや多言語字幕、手話、点字などもニーズに合わせて対応することも可能です。

4 車いすの対応方法等

(1)車いすの名称



(2)注意事項

①空気圧について

- タイヤの適正な空気圧は、指で強く押してへこまない程度です。
- 車いすを使用したり貸し出したりする際は、必ず空気圧を確認してください。
- 空気が抜けているとブレーキが効かず危険です。

②乗車時の注意等

- 駐車ブレーキがかかっていることを確認します。
- 人が車いすに乗る前にはフットサポートが上がっていることを確認します。座った乗った後はフットサポートに足が乗っていることを確認します。

○移動前に駐車ブレーキを解除し、車いすを動かすことを伝えます。

(3)手動式車いすの 押し方・ブレーキの かけ方

①車いすの真後ろに立ちます

車いすの後ろから両手でハンドグリップを握り、基本的に足を左右あるいは前後に開いて重心を低く置きます。

②本人に声をかけながら押します

「動きます」「前に進みます」などと声をかけ、体全体で押すようにします。

③止まるとき、曲がるときにも声をかけます

後退するときも含め、新たな動きをするときには声をかけます。



車いすを離れるときは、両側のブレーキをしっかりかけます。

⑤ブレーキは、左右両方にかけて

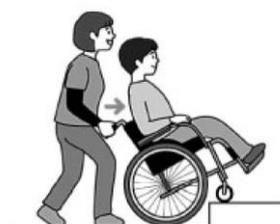
少しでも車いすを離れるときは、必ず両側の駐車ブレーキをかけるようにします。

※電動車いすの中には、手動と同じように押せるものもあります。取り扱いは本人に確認してください。

(4)段差の上り方



- (1)ひと声かけて、
キャスターを
上げます。



- (2)キャスターを段の
上に乗せます。



- (3)後輪をゆっくり
押し上げます。

①ひと声かけて、キャスター（前輪）上げを行います

「段差がありますので前輪を少し上げます」などと声をかけ、ティッピングレバーを踏み込みながらキャスター（前輪）上げを行います。

②キャスターを段の上に乗せます

キャスター（前輪）を上げた状態でゆっくりと前に進み、キャスター（前輪）を段の上に乗せます。

③後輪（大車輪）をゆっくり押し上げます

前進し、後輪（大車輪）が段差に触れて止まったところで、ハンドグリップを上げて車体を持ち上げながら、前に押し出します。体全体で持ち上げるようにします。

(5) 段差の下り方



- (1) ひと声かけて、後ろ向きになります。
- (2) 後輪からゆっくりと下ろします。

①ひと声かけて、後ろ向きになります

下りるときは、後ろ向きになって、後輪（大車輪）から下りる方法が一般的です。「段差を下りますので後ろ向きに進みます」と声をかけます。

②後輪からゆっくりと下ろします

ハンドグリップを持ち上げるようにして、ゆっくりと静かに後輪を下ろします。



- (3) キャスターを上げ、ゆっくりと後退します。

③キャスター上げを行い、後ろに引きます

フットサポートと本人のつま先が段差に当たらないように気をつけながら、ティッピングレバーを踏み込んでキャスター（前輪）を上げ、車いすをゆっくりと後退させます。



- (4) キャスターを下ろします。

④キャスター（前輪）を下ろします。

本人に衝撃を与えないよう気をつけながら、キャスター（前輪）を下ろします。このときも「一段下がります。」などの声がけをしてください。

イラストは一般財団法人 国土技術研究センター「アクセシビリティサポートガイド基礎編 イラスト追記版」より引用

(6)エレベーターの 乗り方と降り方

- 床とエレベーターのカゴの間の溝に、キャスターが落ちないよう、溝に対して直角に出入りします。
- 前向きか後ろ向きかは、本人の意向や混雑状況、エレベーターの大きさによって柔軟に対応するようにしましょう。また、エレベーターの扉を閉める前に、足先がドアに当たらないか確認してください。
- 乗降方法は以下の3つです。

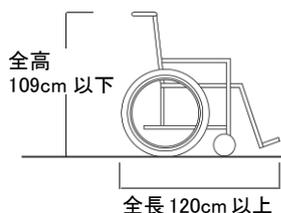
	乗るとき	降りるとき	備考
1	前向き	前向き	EV内の人が少ないとき、EVが広いときに有効。EV内で回転する。
2	前向き	後ろ向き	EV内の人が多いときに有効。ただし、車いす使用者とEV内の人向き合うため心理的負担を感じることもある。
3	後ろ向き	前向き	車いす使用者の心理的負担が少ない。乗り込む際に方向転換を行うため時間がかかる。

EV：エレベーターの略

(7)車いすの通路幅

手動車いすの寸法

(JIS T 9201-2006)



※電動車いすは上記のサイズよりも大きくなる場合があります。

通路幅	車いす使用者の動作	
80cm		<ul style="list-style-type: none"> ・車いすがなんとか通過できる
120cm		<ul style="list-style-type: none"> ・通路を車いすで通過しやすい ・人が横向きになれば車いすとすれ違うことができる
140cm		<ul style="list-style-type: none"> ・人と車いすがすれ違うことができる
150cm		<ul style="list-style-type: none"> ・車いすが 360°回転できる
180cm		<ul style="list-style-type: none"> ・車いす同士が行き違いしやすい

5 内部障がいの種類とその対応

障がいの種類	主な症状と配慮事項
心臓機能	<ul style="list-style-type: none"> ○疲れやすくなるため、長時間の歩行や階段の上り下りなどの運動が難しいです。 ○ペースメーカー等の機器を使用している方がおり、電子機器の使用に注意が必要です。
呼吸機能	<ul style="list-style-type: none"> ○息切れや咳の症状があり、慢性的に息苦しくなります。 ○吸引機を使用している方は、機器のスペースを確保する必要があります。
腎臓機能	<ul style="list-style-type: none"> ○食事制限や水分制限が必要なことがあります。また人工透析など定期的な治療が必要な事があります。
膀胱・直腸機能	<ul style="list-style-type: none"> ○排泄のため、オストメイトを使用していることがあります。
小腸機能	<ul style="list-style-type: none"> ○食事制限や注射等による栄養投入が主な治療法となります。
肝機能	<ul style="list-style-type: none"> ○食欲不振、嘔吐、体のむくみなどの症状が出る場合があります。
HIVによる免疫機能	<ul style="list-style-type: none"> ○弱い病原体に対する抵抗力が弱まり、投薬や衛生面での注意が必要になります。 ○脳や神経に病状が出て、身体が動かしづらくなる場合がありますので、休める場所を確保するようにします。

■オストメイト対応トイレ

- がん疾患や炎症性疾患などを治療するため、お腹の部分に造られたストーマから排せつを行う、排泄機能に障がいがある方が使用します。
- ストーマを使用して排せつする際、ストーマ装具にたまった排せつ物を便器や汚物流しへ排泄します。
- 一定サイクルでストーマ装具を交換する必要があります。その際、ストーマの周囲の皮膚を石けんと温水で洗浄する必要があります。

6 身体障害者補助犬

(1)身体障害者補助犬

の種類



種類	特徴
介助犬	<ul style="list-style-type: none">○手や足に障がいのある人の日常の生活動作をサポートします。○物を拾って渡したり、指示したものを持って来たり、着脱衣の介助などを行います。○介助犬と書かれた表示をつけています。
盲導犬	<ul style="list-style-type: none">○目の見えない人、見えにくい人がまちなかを安全に歩けるようにサポートします。○障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。○ハーネス（胴輪）をつけています。
聴導犬	<ul style="list-style-type: none">○音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。○玄関のチャイム音・ファックス・着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。○聴導犬と書かれた表示をつけています。

(2)受け入れ

身体障害者補助犬法により、人が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるよう義務づけられています。

7 ものが見えない方・見えにくい方への対応

(1) 誘導時の基本姿勢

① 本人の左右いずれかの横半歩前に立ちます

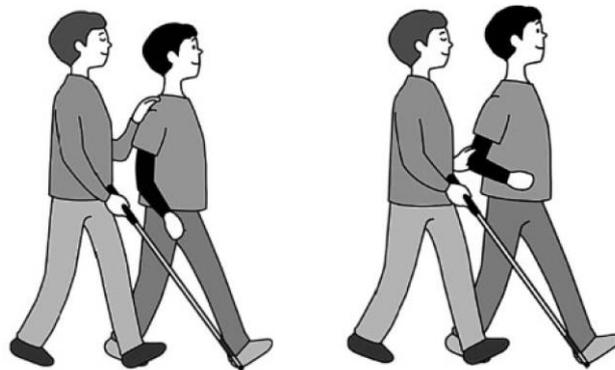
左右どちらに立つかを確認し、言われた側の横半歩前に立ちます。

② つかまる場所を尋ねます

つかまる場所（誘導者の肘か肩）を確認してから、声をかけて本人の手に触れて肘や肩に誘導します。本人の手の位置が止まったら、声をかけて誘導します。

③ 本人の横半歩前を歩きます

本人の半歩前を歩き、本人のペースに合わせるよう歩きます。
また、段差、曲がる地点、止まる地点、視覚障がい者誘導ブロックなど状況が変化する場所では、その都度伝えます。



④ 2人分の体の幅と身長の高さを確認して

誘導者は、常に2人分の体の幅と身長の高さを確認します。また、足元だけでなく身体全体に障害物が当たらないように気を配ります。

狭い道を通るときは、状況を説明のうえ誘導者が先に進みます。

(2)階段を上下する際の 誘導方法

①声をかけます

階段を上がる（下る）ことを伝えます。階段に対して斜めに近づいて誘導しようとする、本人がつまずいたり段を踏み外したりする危険があります。



上がり始める前に階段の始まりを確認してもらいます。「上がります。」と声をかけて上がり始めます。

②上がる前に、階段の始まりを確認してもらいます

誘導者は、最初のステップに足先を付けて止まります。上り（下り）階段であることを伝え、本人が白杖や足先でステップの位置を確認したら、声をかけて上り（下り）ます。

③本人のペースを確認しながら、誘導者から上がり（下り）始めます

本人の歩くペースを考慮しながら、誘導者から先に上がり（下り）始めてください。常に、一段上（下）を先行するようにしてください。スピードを本人に確認しながら上がり（下り）ます。

特に足元に注意しながら行います。



タイミングよく階段が終わることを伝えます。

④階段が終わります、と告げます

本人が空踏みをしないよう、階段が終わることを事前に伝えます。踊り場にきた際や階段が始まる場合などにも声をかけます。

手すりの使用は、誘導者を始める時に本人に掴まるかどうかたずねておきます。本人が希望したときは、本人の手をとって手すりに誘導し、誘導者の立つ位置の希望を本人に確認します。

(3)トイレ（個室）を使う

際の誘導方法



便器の位置や方向、水洗ノブの位置や流し方、トイレットペーパー、汚物入れ、鍵の位置など、必要な情報を伝えます。

イラストは一般財団法人 国土技術研究センター「アクセシビリティサポートガイド基礎編 イラスト追記版」より引用

①トイレへの誘導は、同性に引き継ぎます

異性の方がトイレに行きたくなった場合は、同性に引き継ぎます。

②本人の要望を聞きます

使用したいトイレ（個室、だれでもトイレなど）を本人に確認します。

③トイレへと誘導します

ドアの前ではいったん止まり、ドアの開き方について伝えます。

④設備の設置場所や使い方を伝えます

本人が個室に入る前に、座った状態を基本として説明を行います。大便器の位置や方向、水栓ノブの位置や流し方、トイレットペーパー、汚物入れ、カギの位置などを伝えます。

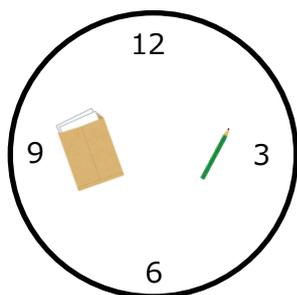
⑤用を足している間、手洗い場やなるべく離れたところで待機します

終わったら声をかけるよう伝え、本人が用を足しているときは少し離れた手洗い場のあたりで待ちます。

⑥手洗い場まで誘導して、蛇口や石けんの位置を伝えます

用が済んだら、近づいて手洗い場まで誘導し、蛇口や石けんの位置を伝えます。白杖を手洗い場に立てかけている場合、倒れないように注意を払うようにします。

(4)位置の伝え方



3 時の方向に鉛筆があります。
9 時の方向に封筒に入った
書類があります。

①時計の文字盤に見立てて説明する方法

本人の位置を文字盤上の6時として、それぞれの物が置かれている位置や方向を何時で示します。

②手を導いて説明する方法

手に触れることを確認してから、本人の手をとって、直接、対象物に導きます。

まずは、手をとることを了承してもらい、口頭で周囲の状況を伝えながら、腕が周りの物にぶつからないようゆっくりと誘導します。また、熱い物、危険な物がある場合はしっかりと情報を伝えるようにします。

(5)音声コード



切り欠きを入れた音声
コードの例

印刷物上に印字された、切手大の二次元コードです。漢字を含めた活字文書を約 800 文字格納できます。

また、マイクロソフト社のワープロソフト「Microsoft Word」に音声コード作成ソフトをインストールすることで、だれもが簡単に作成することができます。音声コードは、活字文書読み上げ装置のほか、Uni-Voice といったアプリで読むことができます。

音声コードを添付した印刷物には、ものが見えない方でもコードの位置等がわかるよう、切り欠きを入れることを忘れないようにします。

(6)点訳

視覚に障がいのある方のために、活字で書かれているもの（墨字）を点字にすることです。

障がい政策課では、簡易な点字ラベルの作成機器を有しています。

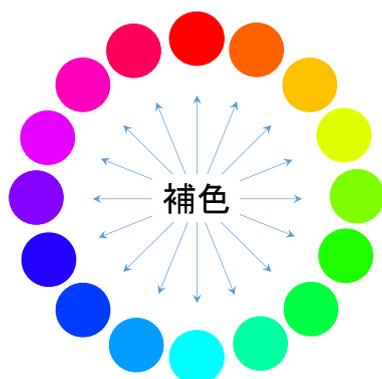
また、いたばし総合ボランティアセンターでは、ボランティアによる点訳も行っております。詳しくはお問い合わせください。

8 色の理解

(1)色相

○赤、青、黄などの色の種類のことです。

【色相環】



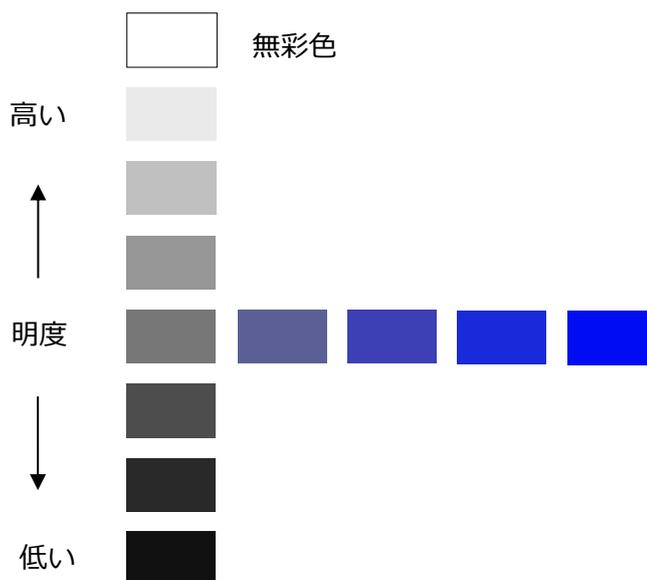
色相環で対角にある2色の関係を「補色関係にある色」といい、互いの色を引き立てて鮮やかに見せる効果があります。

(2)明度と彩度

○明度とは、明るさの度合いのことです。白に近づくほど明度が高くなります。

○彩度とは、鮮やかさの度合いのことです。白や黒を含まない色は、彩度が高くなります。

【明度と彩度の例】



(3)色覚に障がいがある方の見え方

○色覚に障がいがある方の見え方は、以下のとおりです。

組み合わせ例	一般の方	赤を感じる機能に異常がある	緑を感じる機能に異常がある	青を感じる機能に異常がある
青と紫				
水色とピンク				
明るい灰色と淡い水色				
灰色と淡い緑				
黄色と黄緑				
赤と緑				
茶色とオレンジと明るい緑				
赤と緑 (写真)				

(4)色の使い方 組み合わせ例

- 色情報を載せる線や文字は太くして、色の面積を少しでも広くします。
- 明るい色と暗い色を対比させます。
- 彩度の低い色同士を組み合わせないようにします。
- 彩度の高い色同士か、はっきりした色と彩度の低い色を対比させるようにします。
- 背景と文字にははっきりとした明度差をつけます。
- 濃い赤は赤や茶色と混同しやすいので、青みの強い緑を使います。
- 明るい黄色は、白内障では白クリーム色と混同するので、文字と背景の組み合わせのように一緒に使わないようにします。
- 黒青緑などの背景に赤で書かれた文字は非常に読みづらくなります。背景色が変わられない場合には、文字色を白黄色クリーム色などにします。

■色の組み合わせ例

【悪い例】



緑と赤



緑と黒



黒と赤



茶色と緑

【改善例】



白と黒(明度)



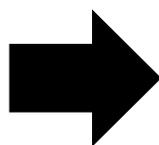
黄色と青(補色)



白と赤(彩度)



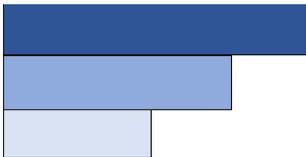
黄色と黒(彩度)



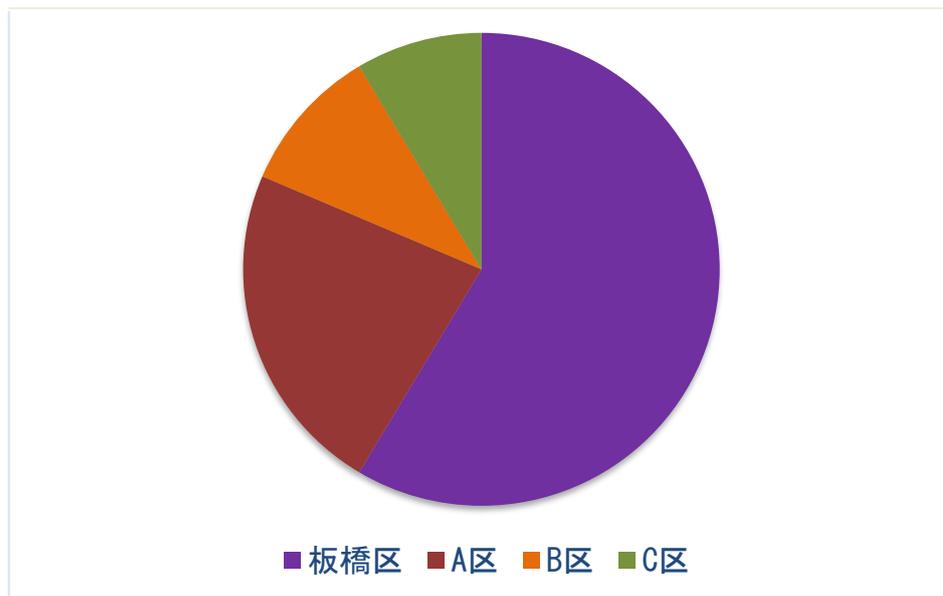
(5)印刷物やグラフ図版 での使用例

- 申請書などを色で分けなければならない場合には、その紙が何色であるか、用紙に色名を明記することも検討します。
- 図の塗り分けの説明は、図のわきに凡例をつけるだけでなく、図の付近にも説明を直接書き込みます。
- 色が区別できても、どれが何色で塗られているのかがわからない方がいるので、色名によるコミュニケーションが予想される場合は、凡例にはなるべく色名を記入します。
- 色の塗り分けには、色だけでなく網掛け等を併用します。
- 線は実線同士で色だけを変えるのではなく、実線・点線・破線などさまざまな線種と色とを組み合わせます。
- シンボルは同じ形で色だけ変えるのではなく、形を変えて色数を減らします。
- 塗り分けの境は、細い黒線や白抜きの輪郭線や境界線で強調します。
- 白黒印刷の場合を考慮し、濃淡をつけたり、斜線を引いたりします。

【濃淡をつけた例】

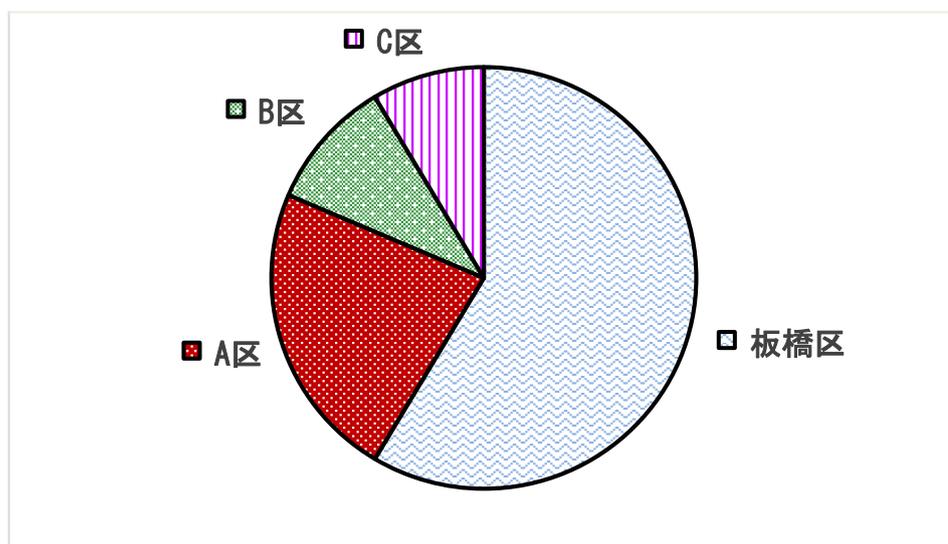


■ 図表
【悪い例】



- 色だけで領域を区別しており、明度の差がない。
- 領域間に境界線がない。

【改善例】

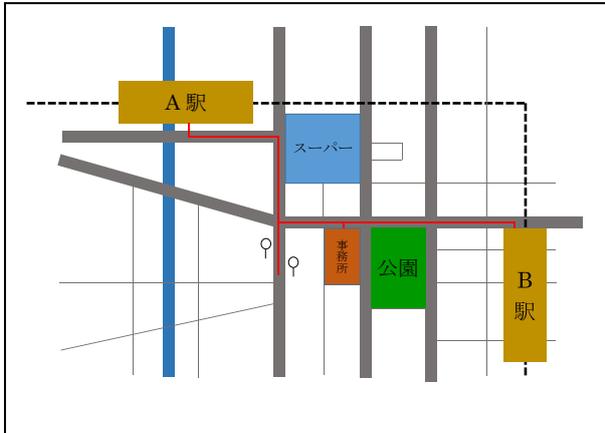


- 色だけでなく、飾りや文字などで区別している。
- 領域間に境界線がある。

■地図

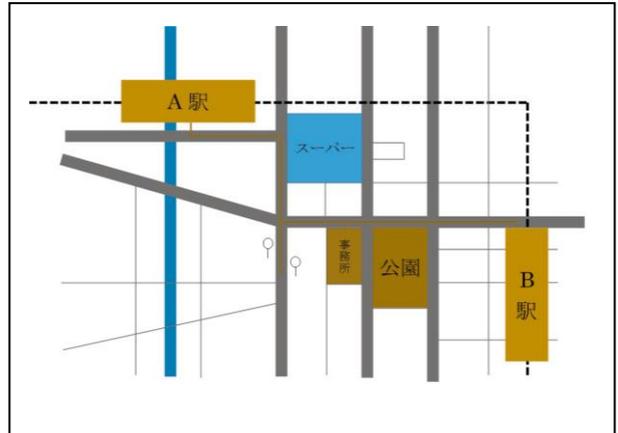
【悪い例】

一般の人の見え方



- 施設ごとに色を分け、道順を赤で示しています。
- 道路をグレーの線で表しています。

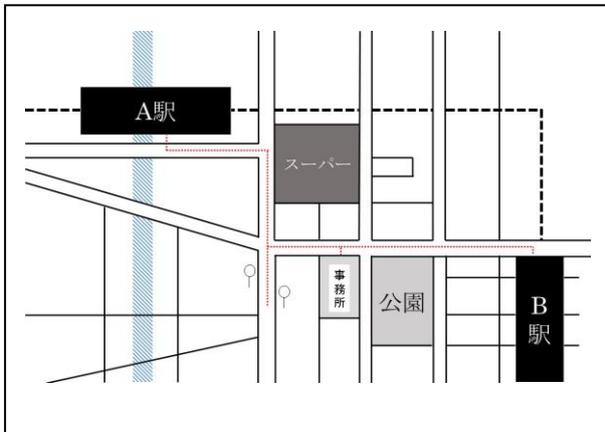
色覚に障がいがある人の見え方例



- 駅、事務所、公園が同じ色に見えており、区別できません。
- 道順が道路と同化しており、わかりません。

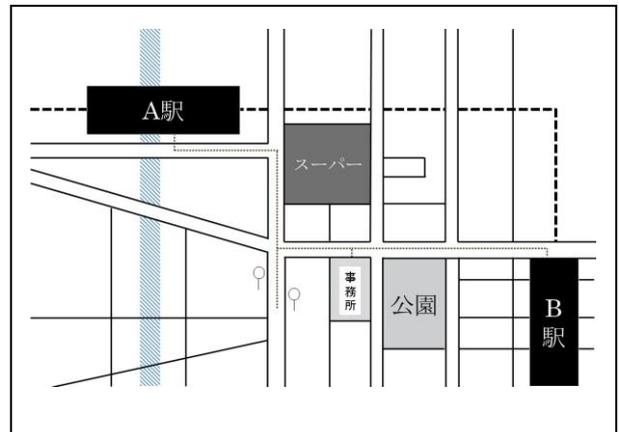
【改善例】

一般の人の見え方



- 施設ごとに濃淡をつけたり、飾りをつけたりして区別しています。
- 主な道路を白と黒の線で表しています。
- 道順を赤の点線で示しています。

色覚に障がいがある人の見え方例

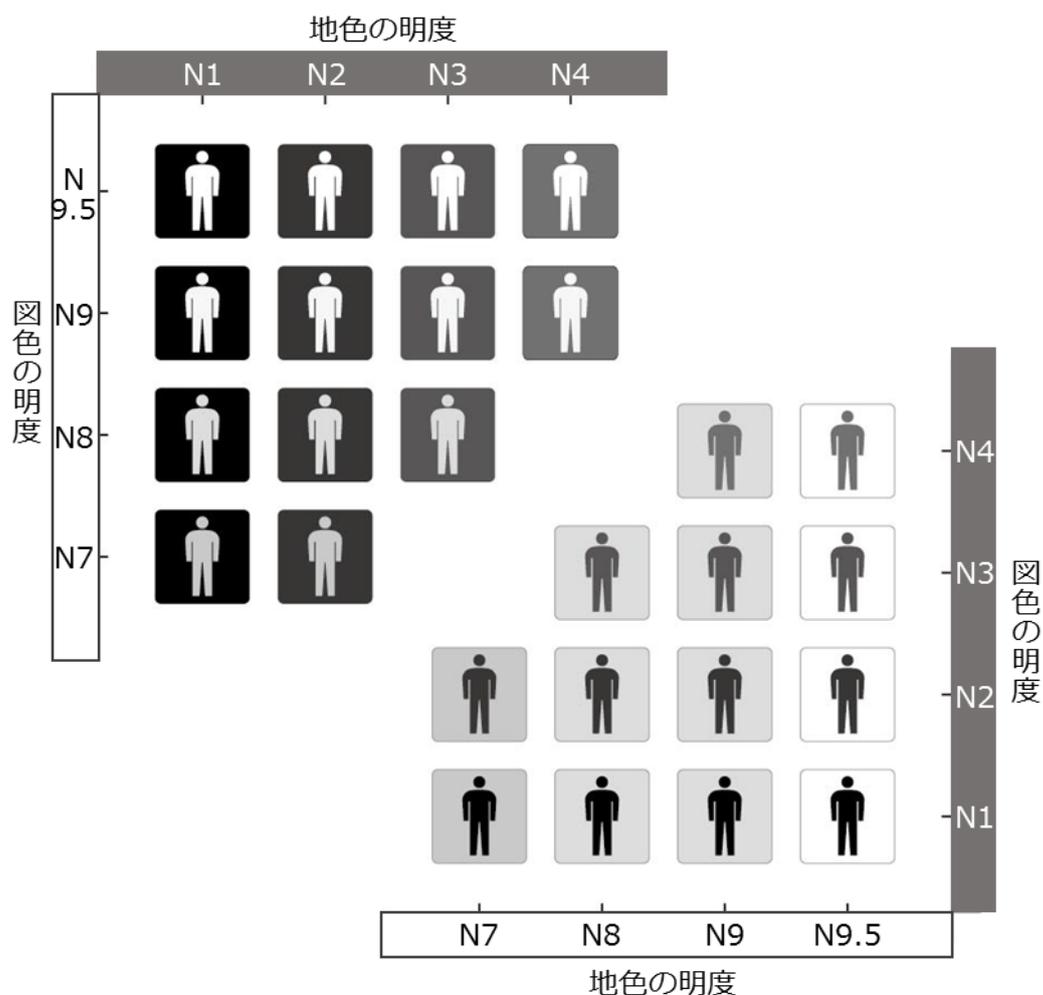


- 色によらずとも、施設ごとの区別をつけることができます。
- 赤の識別は難しいですが、道順を示す線が点線となっているので、わかりやすくなっています。

(6)色のコントラスト（明度差の基準）

- 標識に使用する色彩は、視認性を確保するため背景色と文字色のコントラストが重要であり、明度差を確保した配色とします。
- 下図の明度差スケールで5段階以上の明度差をつける必要があります。

図 明度差スケール



図内は、全て明度差スケール5段階以上確保された組合せである（日本工業規格 Z 8721 に定めるマンセル表色系による）

【参考】

- 東京都「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」
- 板橋区「板橋区屋外案内標識デザインガイドライン」

9 文字等の表現方法

(1)文字の表現方法

■強調

強調したい文字を工夫することによって、強調していることを表現することができます。この点、人によっては見え方が異なることを認識します。

悪い例	改善例
次の 注意事項 をご確認ください。 (色の識別が付かない方には赤文字と黒文字が同じように見え、強調していることがわかりづらい。)	次の 注意事項 をご確認ください。 (太文字の書体がある場合は太さを変える)
	次の 注意事項 をご確認ください。 (下線を引く)
	次の 注意事項 をご確認ください。 (白抜きにする)
	次の 注意事項 をご確認ください。 (背景に黄色など、目立つ色を使用する)

■文字の大きさ

- A4用紙の場合は、12ポイント以上を基本にします。
- 文字はただ大きければよいというのではなく、制作物のサイズを考えて読みやすくバランスの取れた大きさにします。

■サインの文字の大きさ

文字サイズとは

和文文字サイズ
=文字高さ

板橋区

- 文字の大きさ（文字サイズ）とは、「文字高さ」のことを示します。
- 遠くから視認する吊下型等の誘導サインや記名サインなどは20m以上、近くから視認する自立型や壁付型等の案内サインなどは4～5m以下、案内サインの見出しなどは10m程度に視距離を設定することが一般的です。
- 文字にピクトグラム（絵文字）を併記する場合、文字とピクトグラムが同じ視距離から読めることが原則となります。

- 英文を始め、複数の言語を併記する場合、読みやすさを考慮し、適切な和文高さに対する英文等高さの比率を選定します。
- 施設利用者の特性やサインの表現方法、サインの周辺環境など、状況に応じて柔軟に判断します。

図 文字の大きさの選択の目安

視距離	和文 文字サイズ
30mの場合	120mm以上
20mの場合	80mm以上
10mの場合	40mm以上
4～5 mの場合	20mm以上
1～2 mの場合	9mm以上

【参考】

国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」

国土交通省「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」

東京都「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

板橋区「板橋区屋外案内標識デザインガイドライン」

板橋区「本庁舎サイン整備基本方針」

■ 字体

○読みやすい字体を検討します。よく使用される字体は明朝体、ゴシック体、メイリオ[※]です。

○ゴシック体は大きさが均一なので読みやすくなります。特に、文字を小さくしなければならない場合は、明朝体よりも読みやすくなります。ただし、長い文章が続く場合の本文は、明朝体の方が読みやすくなります。

※メイリオとは

見やすさに配慮されたフォントです。

太字のフォントもあるため、使いやすい字体といえます。

【メイリオの例（Microsoft word 等）】

間隔

段落前(B): 0行 行間(N): 間隔(A):

段落後(E): 0行 倍数 0.87

同じスタイルの場合は段落間にスペースを追加しない(C)

1 ページの行数を指定時に文字を行グリッド線に合わせる(W)

- 印刷物の統一感がなくならないよう、異なる文字の大きさや字体をあまり多く用いすぎないようにします。

■レイアウト

- 行や文字の間隔は狭すぎても広すぎても読みにくくなります。全体のバランスを見て調整します。
- 空白部分を惜しんで、情報を詰め込みすぎないようにします。
- 読みやすさを配慮し、適度な段間や行間などの余白をとるよう心がけます。
- 同じサイズの文字文字間でも漢字やカタカナの量で狭く見えたり、広く見えたりします。

(2)地図（道順）の表現方法

■地図

- 施設や会場までのルートは、できるだけ階段や段差、急な坂道のないルートを示します。
- それらに配慮すると、大きく迂回するルートとなってしまう場合は、一般的な最短ルートを地図に示すとともに、車いすやベビーカーで移動するために必要な情報（□□駅のエレベーターは△△出口にあります。等）を添えます。
- 色の配慮については、151 頁も参照してください。

■写真を用いた道案内

- 「地図」ではなく、「写真」を使って案内する方法もあります。「写真」と「目の前の風景」を一致させながら進むことができるため、「地図」よりもやさしい表現方法です。
- 徒歩何分などの距離の目安を明示します。
- 分岐点や目印になる建物などを写真で示し、とるべき行動をやさしい日本語で表現します。
- おおむね100m以内ごとに写真で目印を紹介します。
- 通行人の顔や表札などが写りこまないよう注意します。

(例) 都営三田線板橋区役所前駅から
「板橋区保健所」への道順 (徒歩約5分)



板橋区役所前駅の「A3出口」から地上に出ます。

「A3出口」にはエレベーターもあります。

(西高島平方面からお越しの場合、エレベーターは「A1出口」にあります。「A1出口」から地上に出たら、中山道の横断歩道を渡って「A3出口」までお進みください。)



地上に出たら、左に曲がり、そのまま直進します。



50mほど進むと、大通りに出ます。

すぐ左側に見える横断歩道で、大通りを渡ります。



横断歩道の向かい側には、赤い建物のレストランが見えます。

横断歩道を渡ったら、左へ曲がり、そのまま建物2棟分を進みます。



到着です。
この建物が
「板橋区保健所」です。
ここまでおよそ
徒歩5分の道のりです。

10 聞こえない方・聞こえにくい方への配慮

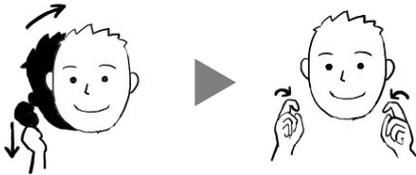
(1)手話のあいさつ

「手話」は、聴覚障がい者にとって大切なコミュニケーション方法の1つです。声によることばと同様に、手話も手の形や動きとあわせて、顔の表情やしぐさにより、自分の気持ちを互いに表現する「手のことば」で、相手との豊かなコミュニケーションができます。

おはよう

朝

あいさつ



朝+あいさつで表します。**朝**は、こぶしを枕のようにして頭を傾け、頭を起こすと同時に右手（枕）を下げます。**あいさつ**は、指をお互いおじぎするように曲げます。

こんにちは

昼

あいさつ

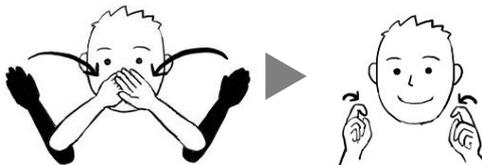


昼+あいさつで表します。**昼**は、時計の12時を指2本で表します。**あいさつ**は、指をお互いおじぎするように曲げます。

こんばんは

夜

あいさつ



夜+あいさつで表します。**夜**は、てのひらを顔の前で交差させて暗いを表します。**あいさつ**は、指をお互いおじぎするように曲げます。

はじめまして

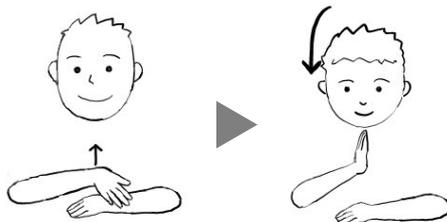
初めて

会う



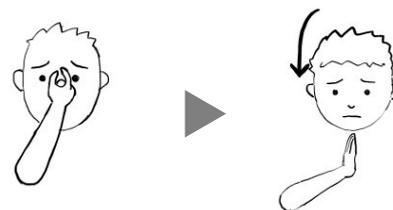
初めて+会うで表します。**初めて**は、人さし指で「1番目に」という意味を表します。**会う**は、両手の人さし指を近づけて2人が会う様子を表します。

ありがとう



右手を垂直に上げ、片手で頼むポーズをし、あわせておじぎをします。

ごめんなさい



みけんをつまむようにした後、片手で頼むポーズをし、あわせておじぎをします。

(2)磁気ループ

補聴器を使用している方が、広い空間や騒音の多い場所において、音声を正確に聞き取るために聴力を補うための集団補聴設備のことです。音声データを磁気に変換し、敷設したワイヤーから発生された磁気を、ループ内側にある補聴器で受信して音声信号に変えることで、目的の音声を届けることができます。建物施工時に、ワイヤーを床下や天井に埋設・固定する「常設型」と、持ち運び可能な磁気発生アンプと巻き取り式のワイヤーを用いて必要な場所にループを設置できる「移動型」があります。

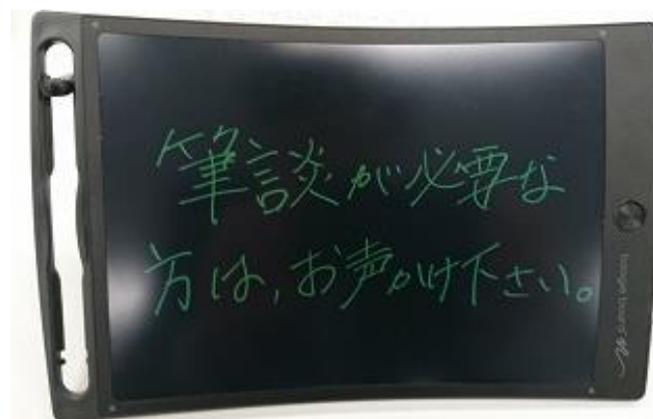
【磁気ループの例】



(3)筆談ボード

字や絵などを書いて、筆談をすることができるボードです。ボードは障がい政策課で貸し出しを行っているほか、スマートフォンやタブレットなどからアプリをダウンロードし使用することも可能です。

【筆談ボードの例】



(4)手話通訳

講演会などを開催する際、手話通訳が必要となった場合に板橋区登録手話通訳者会から手話通訳者の派遣があります。報酬等についてはお問い合わせください。

(5)電話リレーサービス

聴覚障がい者と聴者を通訳オペレーターが“手話や文字”と“音声”を通訳することにより、電話で即時双方向につながるサービスのこと。公益財団法人 日本財団が事業者に委託してサービスを提供しています。

(6)要約筆記

話の内容を要約して筆記すること。大きくわけて、手で書く方法とパソコンを使用してキーボードで入力する方法があります。

東京手話通訳等派遣センターやパソコン文字通訳者会 ubiquitous（ユビキタス）などが業務を行っています。

11 伝える・理解するための配慮

(1) やさしい日本語

- 外国人、知的障がいのある方、聴覚に障がいのある方などの中には、文書が得意でない方もいます。だれもがわかりやすい表現で書類を作成したり、説明したりすることが大切です。
- こうした人にとって、どのような単語や表現が難しいかを知ります。例えば、ウェブサイトやアプリなどを用いて、文章を推敲するよう心がけます。

【やさしい日本語にするための考え方と具体例】

考え方	具体例	
	改善前	改善後
難しい言葉は避け、簡単な語を使う。	駐車する	^{くるま} 車を ^と 停める
使用する漢字や、漢字の使用量に注意する。また、漢字にはルビを振る。	申請書に記入してください	この紙 ^{かみ} に ^か 書いてください
一文を短く、文の構造を簡単にする。	あなたの氏名、生年月日、住所を教えてください	あなたの ^{なまえ} 名前 ^う 生 まれた日 ^ひ 住んでい るところ ^し 知りたい
あいまいな表現は避ける。	なるべく早めに	〇〇までに
シーンによっては、よく使われる言葉や知っておいた方がよいと思われる言葉をそのまま使い、「やさしい日本語」による言い換えを添える。	健康保険証	^{けんこうほけんしょう} 健康保険証 ^{びょういん} ＜病院で ^{つか} 使う カード＞

(2)コミュニケーション ボード

言葉だけでなく、わかりやすいイラストや写真を用いてコミュニケーションをとることができるボードです。

ボードは（公財）明治安田こころの健康財団などのサイトからダウンロードすることが可能です。

【コミュニケーションボードの例】



12 発達障がいの特性と内容

特性	内容
自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障がい（自閉症スペクトラム）	<ul style="list-style-type: none"> ○相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物のほうに関心が強いことがある。 ○見通しの立たない状況では不安が強いことがある。 ○大勢の人がいるところや気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦労している人もいる。 ○聴覚過敏のため、イヤーマフ（ヘッドホン型の耳当て）を使用していることがある。 ○自閉症スペクトラムの方の中には、知的障がいを伴う方もいる。
学習障がい（LD）	<ul style="list-style-type: none"> ○「話す」「理解」は普通にできるが、努力をしても「読む」「書く」「計算する」ことが極端に苦手
注意欠陥多動性障がい（注意欠如・多動性障がい）（ADHD）	<ul style="list-style-type: none"> ○次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギーにさまざまなことに取り組むことが多い。

13 失語症の特性等

特性	内容
聞くことの障がい	<ul style="list-style-type: none"> ○音は聞こえるが、「ことば」の理解に障がいがあり「話」の内容がわからない。
話すことの障がい	<ul style="list-style-type: none"> ○伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。 ○発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、本人が考えていることと違う言葉が出てしまったりすることもある。
読むことの障がい	<ul style="list-style-type: none"> ○文字を読んでも理解が難しい。
書くことの障がい	<ul style="list-style-type: none"> ○書き間違いが多い、または「てにをは」等をうまく使えない、文を書くことが難しい。

14 高次脳機能障がいの特性と内容

特性	内容
記憶障がい	○すぐに忘れてしまったり、新しいできごとを覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。
注意障がい	○注意力や集中力が続かなかったり、ぼんやりしたりしてしまい、何かをするとミスが多くみられる。 ○2つのことを同時にしようすると混乱する。 ○たとえば左側で食べ物を残したり、障害物に気付かなかったりすることがある。
遂行機能障がい	○自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられなかつたりする。
社会的行動障がい	○ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。 ○こだわりが強く現れたり、欲しいものを我慢できなかったりする。 ○思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力を振るったりする。
意識欠如	○上記のような症状があることに気付かず、できるつもりで行動してトラブルになる。 ○失語症を伴う場合がある。 ○片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいを持つ場合がある。

15 国際交流員による通訳・翻訳

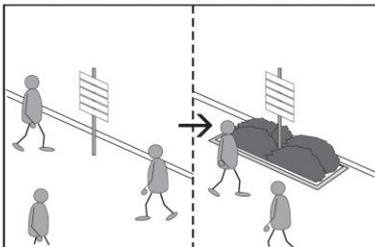
(公財)板橋区文化・国際交流財団では、英語・中国語の国際交流員を配置しています。国際交流員は、区役所窓口での手続きなどの通訳や、区が発行する申請書などの翻訳を行っています。詳しくは同財団・国際交流係へお問い合わせください。

16 サインのその他配慮事項（現実的な場面・実際の使用感の想定）

サインを実用的で安全なものにするために、利用者の利用場面（目線の高さ、接近しやすさ、動線の整理（滞留・交錯・時間帯等）等）やサインの周辺環境（死角の有無、明るさ（照明・自然光等）の確保、背景との関係、樹木の成長等）など、できるだけ多くの現実的な場面や実際の使用感を想定します。

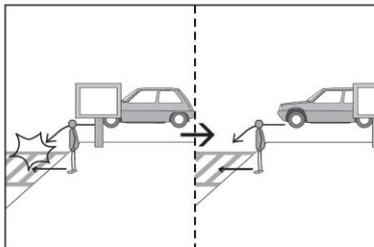
【屋外案内標識における配慮事項の例】

安全 1：歩道上における標識の位置関係



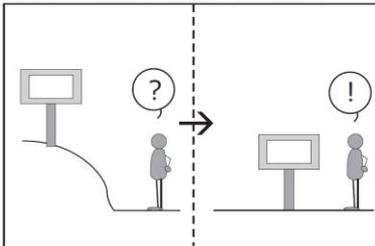
歩道上に標識を設置する際、可能な範囲で植え込みの中などに設置し、歩行者の安全に配慮する。

安全 2：交差点における標識の位置関係



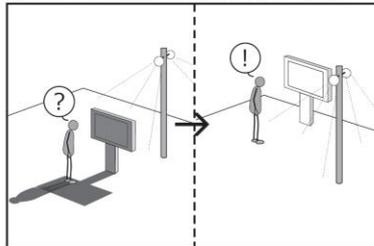
交差点上に標識を設置する際、歩行者に対して左折車からの死角になるような場所への設置は避ける。

視認 1：利用者と標識の位置関係



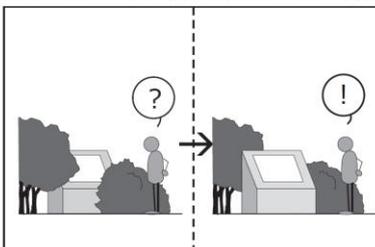
健常者だけでなく、車椅子利用者への配慮として、利用しやすい高さや向きかを確認する必要がある。

視認 2：夜間照明と標識の位置関係



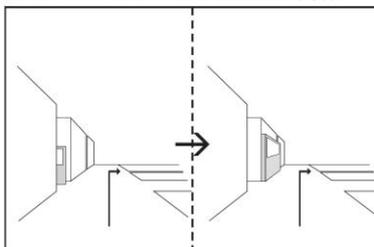
夜間利用の際、視認性を確保出来る場所かなど、可能な範囲で街路灯と標識の位置関係に配慮する。

見つけやすさ：植栽（障害物）と標識の位置関係



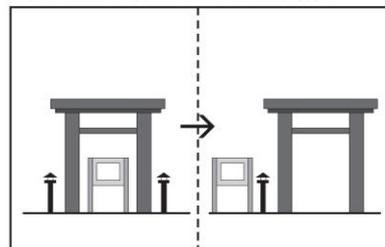
建物や樹木、また地形の影になるような場所への設置は避け、周辺環境の中で標識の存在を認識出来るよう配慮する。

機能：歩行者動線と標識の位置関係



利用者の動線から外れた標識の設置は迷いを生じるため、動線上の見やすい位置に設置する。

景観：周辺景観と標識の位置関係



重要な文化財や、自然景観などまちの景観を形成する要素に対し、その雰囲気損なうような設置は避ける。

【引用】

板橋区「板橋区屋外案内標識整備に関する基本的考え方」

17 掲出の高さと表示の幅

(1)遠くから視認するサインの掲出の高さ

○遠くから視認するサイン（主に吊下型や突出型の誘導サイン等）は、歩行者が移動しながら見ることをふまえ、視認位置から仰角 10 度以下の範囲内で、できるだけ高い位置に掲出することが望めます。

○視認位置から仰角 10 度以下の範囲内に収まる高さを考慮すると、サインの掲出高さ（床面からサイン下端まで）は、

- ・サイン本体の天地が 300mm の場合「2,500mm 前後」
- ・サイン本体の天地が 400mm の場合「2,700mm 前後」

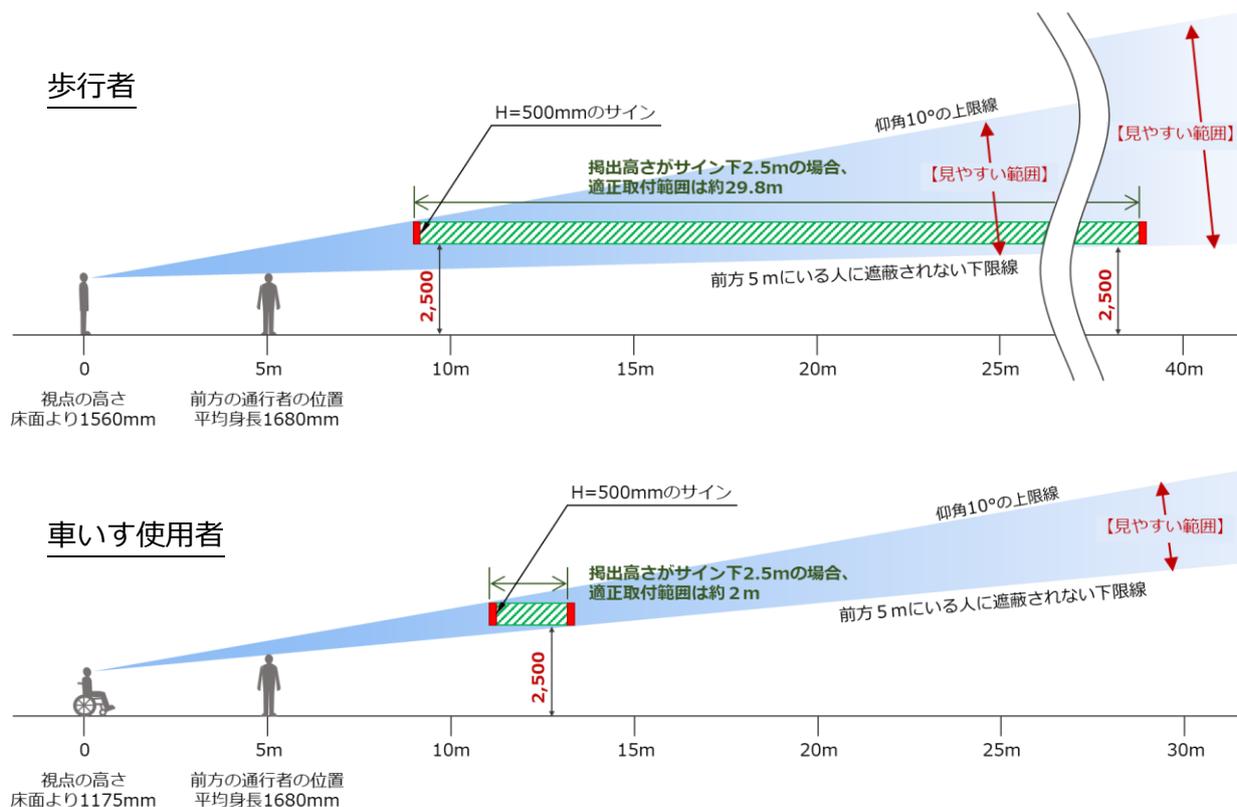
が望ましいです。

○この数値は、車いすに座った場合にもあてはまります。

【移動しながら視認できる距離（範囲）】

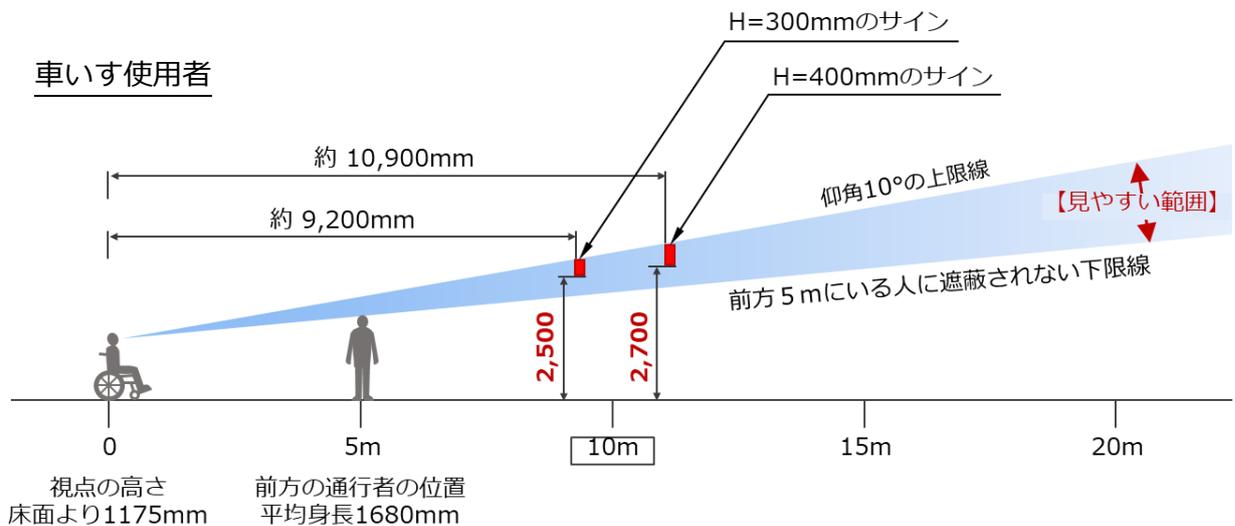
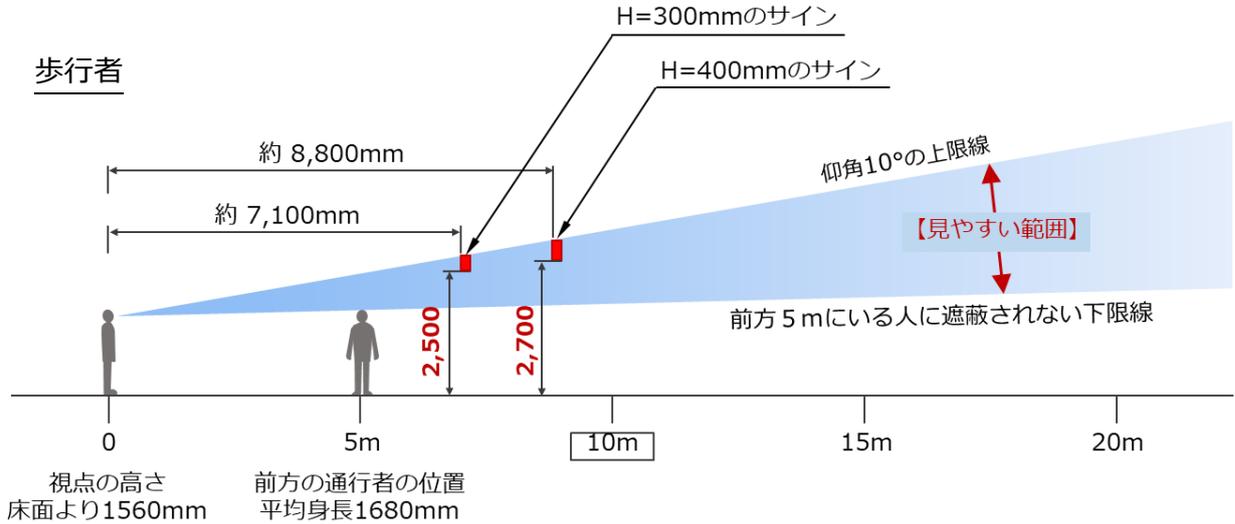
（前方 5m の位置に他の歩行者がいる場合）

- ・車いす使用者の視点は低いので、見やすい範囲は通常の歩行者に比べてかなり狭い。
- ・掲出高さが 2.5m・H=500mm のサインの場合、車いす使用者が視認できる距離（範囲）は、通常の歩行者が約 29.8m に対し、約 2m でかなり短い。  部分）



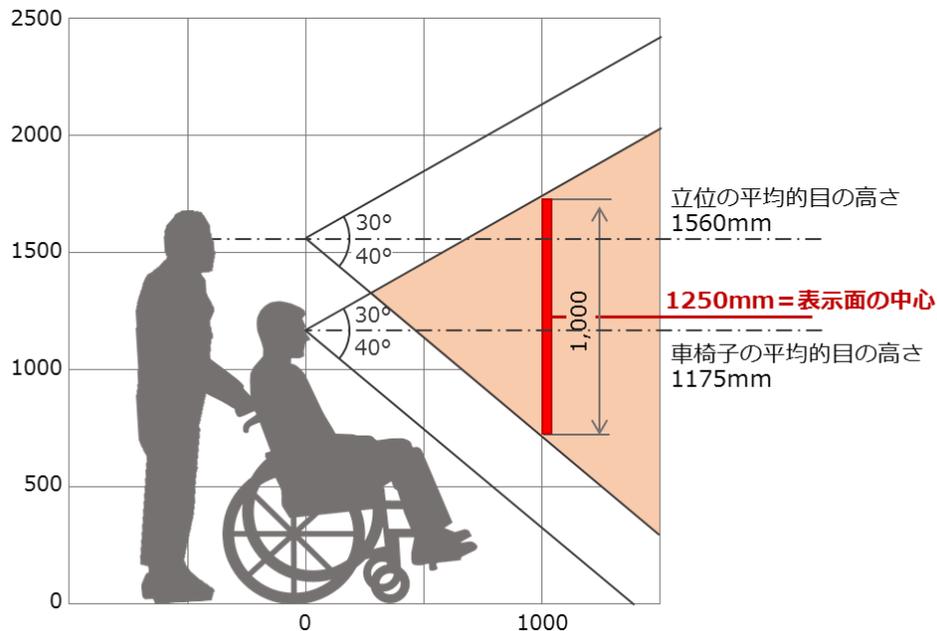
【望ましい掲出高さの目安】

- ・視認しなければならない場合が多い視距離 10m 前後で、見やすいことを条件とする。
- ・誘導サインや目的地サインに多く用いられている、サイン本体の天地が 300mm と 400mm で検討する。
- ・視距離 10m 前後で、歩行者にも車いす使用者にも見やすい高さは、H=300mm のサインで 2,500mm、H=400mm のサインで 2,700mm となる。



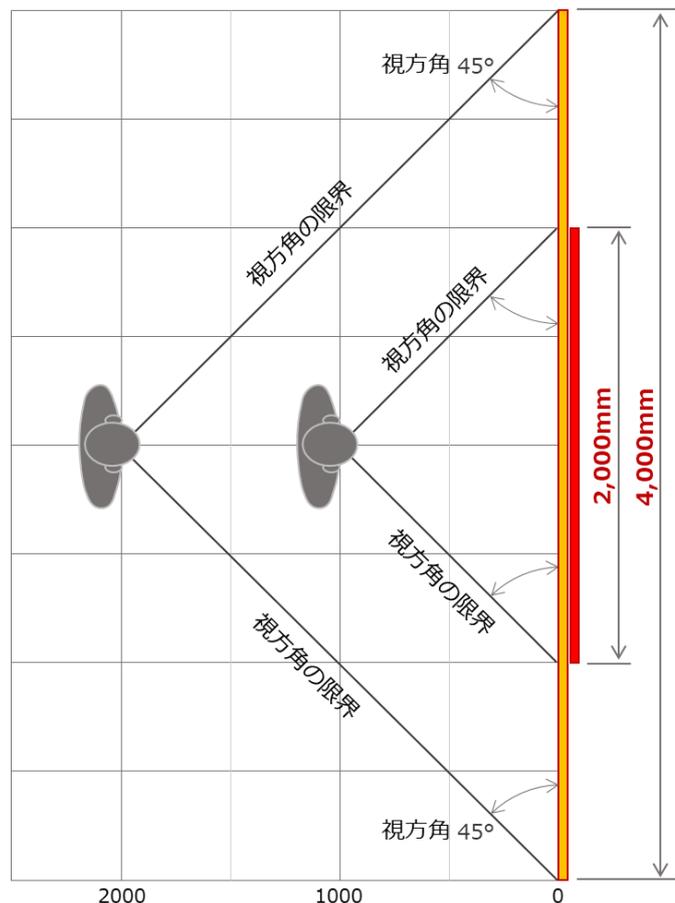
(2) 近くから視認するサインの掲出の高さ・表示の幅

○近くから視認するサイン（主に壁付型や自立型の案内サイン等）は、車いす使用者と立位の利用者の双方が見やすいよう、床面からサイン表示面の中心までの高さは、立位と車いすの視点の中間点よりもやや低い、1,250mm程度にするのがより望ましいです。



○また、サインの幅は、表示する情報量と必要な文字の大きさの判断に加えて、誤読されない視方角も考慮して設定する必要がある。視方角が45度以下になると誤読率が高まるとされています。

例えば、視方角の限界を考慮すると、視距離を1mと想定する場合は2m程度以内、視距離を2mと想定する場合は4m以内になります。



【参考】

国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」

国土交通省「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」

国土交通省監修「国公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック」

東京都「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

参考文献等

- 板橋区「心のバリアフリーハンドブック」
- 板橋区「障害者差別解消法ハンドブック」
- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 一般財団法人 国土技術研究センター「アクセシビリティサポートガイド基礎編 イラスト追記版」
- 京都府「京都ユニバーサルデザインおもてなし手帖」
- 東京都「カラーユニバーサルデザインガイドライン」
- 内閣府ホームページ
- 公益財団法人日本盲導犬協会ホームページ
- 東京都「話そう！手のことば～おもてなしの手話 BOOK」
- 弘前大学人文学部社会言語学研究室 減災のための「やさしい日本語」研究会「『やさしい日本語』が外国人被災者の命を救います」
- 弘前大学人文社会科学部社会言語研究室「生活情報誌作成のための『やさしい日本語』ガイドライン」
- 岡山県「人権尊重の視点に立った印刷物作成の手引き」
- 福岡市「ユニバーサルデザインに配慮した印刷物の手引き」
- セイフティーネットプロジェクト横浜ホームページ
- 日本介護食品ホームページ
- 厚生労働省ホームページ
- （公財）日本障害者リハビリテーション協会ホームページ
- 社会福祉法人日本盲人福祉委員会ホームページ
- 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会ホームページ
- 東京都福祉保健局ホームページ
- 公益社団法人日本オストミー協会ホームページ
- 特定非営利活動法人ハート・プラスの会ホームページ
- 公益財団法人ソーシャルサービス協会 IT センターホームページ
- 岐阜市ホームページ
- （一社）日本玩具協会ホームページ
- 一般社団法人全日本ろうあ連盟ホームページ
- 全国盲導犬施設連合会ホームページ
- （公財）明治安田こころの健康財団ホームページ
- 岡山県「ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた『人にやさしいイベント』実践マニュアル」
- 茨城県「いばらきユニバーサルデザイン（UD）サービス・情報」

- いわき市「心のユニバーサルデザイン実践マニュアル」
- 浜松市「誰もが楽しく参加しやすいイベントづくりの手引き」
- 三重県「UD イベントマニュアル」
- 神戸市「こうべユニバーサルデザインイベントマニュアル」
- 練馬区「ユニバーサルデザインイベントマニュアル」
- 岩波書店「広辞苑」
- 赤瀬達三「サインシステム計画学」
- 田中直人・岩田三千子「サイン環境のユニバーサルデザイン」
- 田中直人「ユニバーサルサイン」
- 身体と空間特別研究委員会「ユニバーサルデザインの基礎と実践」
- 佐久間智之「公務員のためのデザイン作成術」
- 工藤強勝「デザイン解体新書」
- 高橋佑磨・片山なつ「伝わるデザインの基本」
- 国土交通省監修「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック」
- 板橋区「本庁舎サイン整備基本方針」
- 板橋区「板橋区本庁舎 オフィス機能整備基本方針書」
- 板橋区「板橋区屋外案内標識デザインガイドライン」
- 板橋区「板橋区屋外案内標識整備に関する基本的考え方」
- 板橋区「板橋区公共施設整備景観ガイドライン」
- 板橋区「板橋区景観色彩ガイドライン」
- 板橋区「板橋区サイン多言語化基準書」
- 板橋区ホームページ「やさしい日本語」
- 大田区「サイン基本計画」
- 大田区「区立施設のサイン整備ガイドライン」
- 練馬区「建物サインづくりマニュアル」
- 世田谷区「情報のユニバーサルデザインガイドライン 改訂版」
- 福岡市「認知症の人にもやさしいデザインの手引き」
- 経済産業庁「高齢者・障害者配慮設計指針 公共空間に設置する移動支援用音案内」
- 経済産業庁「高齢者・障害者配慮設計指針 触知案内図の情報内容及び形状並びにその表示方法」
- 国土交通省・観光庁「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」
- 総務省ホームページ「デジタルサイネージ」
- 東京都「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

- 国土交通省「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」
- 社団法人日本サインデザイン協会「音サイン導入マニュアルー音サイン導入の手引きー」
- 消防庁「外国人来訪者や障害者等の安全な避難誘導のために。」
- 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団「標準案内用図記号ガイドライン」
- 国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」
- 桑波田謙「利用者の身体性に着目したエビデンス・ベースド・デザインによる情報提供の重要性に関する考察」（日本デザイン学会デザイン学研究）
- 西島悠介他「鉄道駅におけるサイン盤面内の矢印が利用者の方向判断に及ぼす影響」（日本建築学会環境系論文集）

改定履歴

日付	内容
平成 30 年 2 月	初版
平成 31 年 3 月	■ 第 3 章を追加 ■ 事例集の追加 ■ 所要の文言整理
令和 5 年 3 月	■ 第 5 章を追加 ■ 事例集の追加 ■ 資料編の追加 ■ 所要の文言整理

板橋区ユニバーサルデザインガイドライン

編集 板橋区福祉部障がい政策課

〒173-8501 板橋区板橋二丁目 66 番 1 号

TEL 03-3579-2252 FAX 03-3579-4159

f-udesign@city.itabashi.tokyo.jp

令和 5 年 3 月改定版

刊行物番号 R04-161