

板橋区ユニバーサルデザインガイドライン (案)

未定稿

平成 30 年 月
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 車いす使用者への対応	12
1-2 杖や歩行補助具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 精神障がいのある方への対応	31
4-3 発達障がいのある方への対応	32
4-4 認知症の方への対応	33
4-5 失語症の方への対応	34
4-6 高次脳機能障がいのある方への対応	35
4-7 外国人の方への対応	36

第3章 施設整備におけるユニバーサルデザイン

1 困りごとを課題と捉え施設整備で解決する	39
2 「量」から「質」へ創意工夫による引き算の発想	39
3 施設整備のプロセスとフロントローディング	40
4 ユニバーサルデザインに必要な条件	41
5 事前調整・基本構想・基本計画段階	44
6 基本設計・実施設計段階	48
7 工事段階	55
8 運用開始以降	55
事例集	57

資料編

1	バリアフリーとユニバーサルデザインの関係	62
2	関連するマークの一覧	63
3	参考になるサイト・アプリ	68
4	車いすの対応方法等	
(1)	車いすの名称	71
(2)	注意事項	71
(3)	手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方	72
(4)	段差の上り方	73
(5)	段差の下り方	74
(6)	エレベーターの乗り方と降り方	75
5	内部障がいの種類とその対応	76
6	身体障害者補助犬	
(1)	身体障害者補助犬の種類	77
(2)	受け入れ	77
7	ものが見えない・見えにくい方への対応	
(1)	誘導時の基本姿勢	78
(2)	階段を上下する際の誘導方法	79
(3)	トイレ（個室）を使う際の誘導方法	80
(4)	位置の伝え方	81
(5)	音声コード	81
8	色の理解	
(1)	色相	82
(2)	明度と彩度	82
(3)	色覚に障がいがある方の理解	83
(4)	色の使い方・色の組み合わせ例	84
(5)	印刷物やグラフ図版での使用例	85
9	表現方法等	88
10	聞こえない・聞こえにくい方への配慮	
(1)	手話のあいさつ	90
(2)	磁気ループ	91
(3)	筆談ボード	91
11	伝える・理解するための配慮	
(1)	やさしい日本語	92
(2)	コミュニケーションボード	93
12	発達障がいの症状と内容	94
13	失語症の特性等	94
14	高次脳機能障がいの症状と内容	95
15	国際交流員による翻訳・通訳	95
	参考文献等	96

※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

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（2章）」と人のくらしの舞台となる「施設（3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取ることが必要です。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。

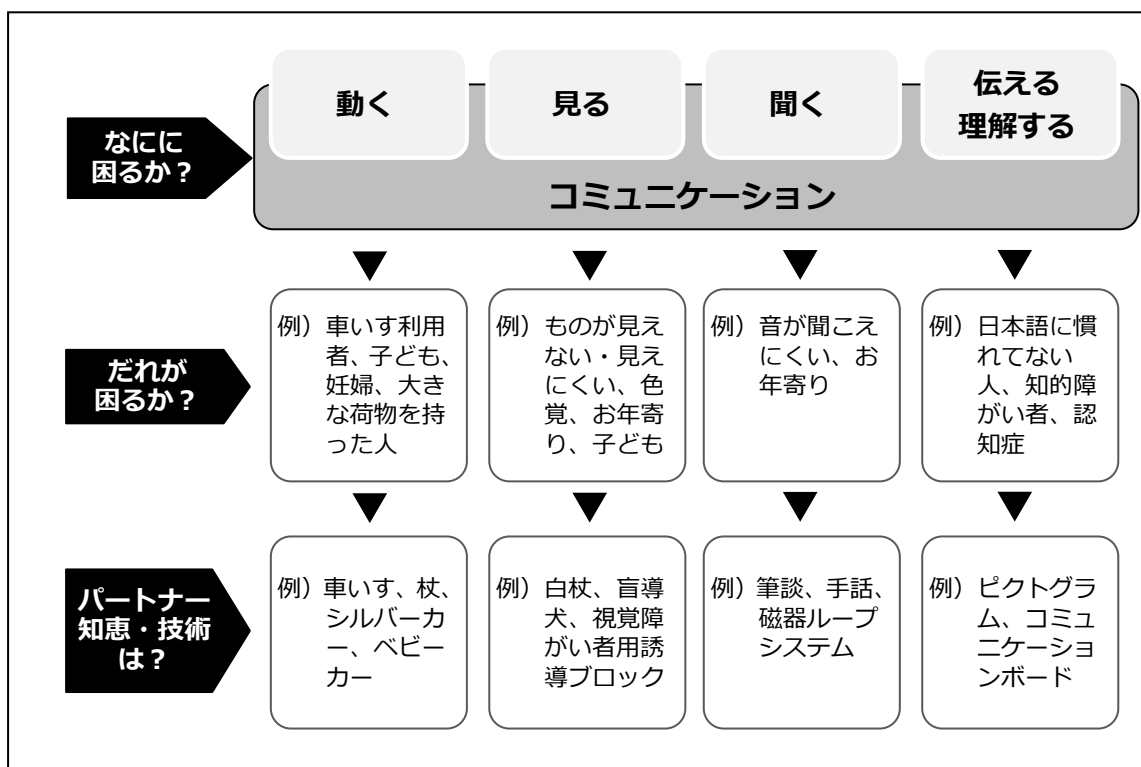
そこで、ガイドラインでは、「動く」「見る」「聞く」「伝える・理解する」という基本的な生活の場面ごとに、困りごと、対象者、不安を例示しています。

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。

私たちは、その人の生活を豊かにする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はぐくむ思考のステップ



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章で場面ごとの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3章を一読したうえであるべき施設の実現に向け、職員相互で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。

5 更新等

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

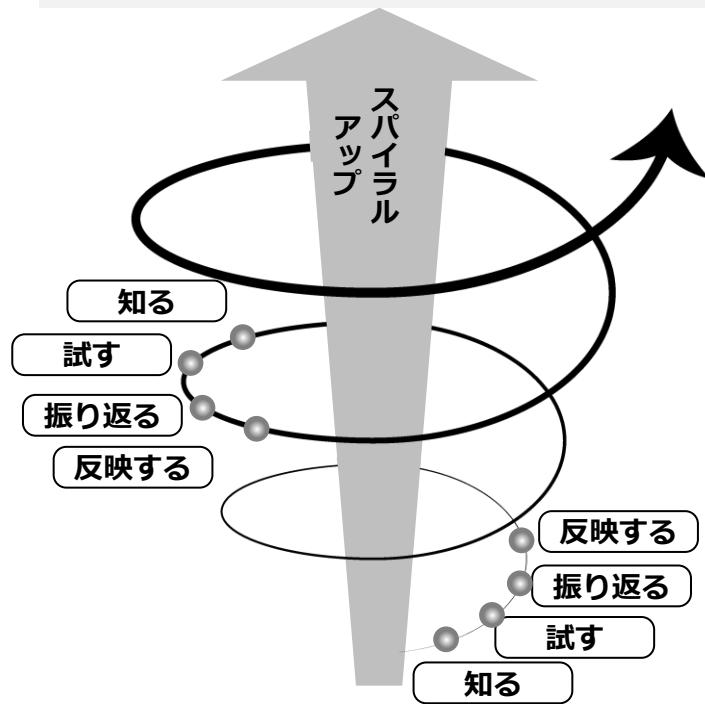
ユニバーサルデザインは「ひと」「暮らし」「空間」に関わる取り組みであり、対象とするテーマは、非常に幅広い分野にわたります。

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	
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3章 施設整備における 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

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、それが困難な理由や対象者を示します。

併せて、具体的な対応の内容について、人や場面ごとに示します。

1 「動く」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
頁	この章	頁	資料編
12	1-1 車いす使用者への対応	71	車いすの名称
		72	手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方
		73	階段の上り方
		74	段差の下り方
		75	エレベーターの乗り方と下り方
13	1-2 杖や歩行補助具を使用している方への対応	—	—
14	1-3 妊娠中の方への対応		
15	1-4 乳幼児連れの方への対応		
16	1-5 内部障がいがある方への対応	76	内部障がいの種類とその対応
17	1-6 介助犬を同伴している方への対応	77	身体障害者補助犬の種類

(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・ベビーカーを使用する方、介助犬を連れてく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。
車いすや杖などに許可なく触ること。	車いすや杖などを身体の一部と捉えている人もいるため。

以下では、特に配慮が必要な事項について、対象者ごとにサポートの詳細を記載します。

1-1 車いす利用者への対応

(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。
- なお、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。
- エレベーターやエスカレーターがない施設では、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。
- 車いす利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」と声を掛けます。
- 車いすを押す場合も本人の意向をよく聞きます。
- 話すときは車いす利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 杖や歩行補助具を使っている方への対応

(1)杖や歩行補助具の

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にぶつかってしまうことが心配です。

(3)対応方法

- 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。
- 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

- 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。
- 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。
- 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。

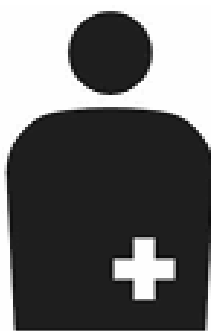
- 赤ちゃんの駅や乳幼児用に対応できるトイレがある場合には、すぐに案内できるように、日頃から位置や使用方法を確認しておきます。
- ベビーベッドや休憩所を求められた場合に備えて、案内できるようにしておきます。
- 授乳室として使用する休憩所がない場合でも、清潔な部屋や授乳ケープ※などで対応できる場合もあります。
- 幼児にとって危険性のある箇所について把握しておき、常に幼児の行動には注意します。とくに両親や保護者とはぐれて単独行動していないか目を配ります。
- 乳幼児が泣いた場合でも、温かい目で見守ります。

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。

(2)対応方法



オストメイト
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。
- イベントを行う際は、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。
- 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。
- 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、手足に障害のある方の日常生活を解除するよう訓練された犬で、車いす使用者が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解除をします。

(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でください。
- 狭い場所やエレベーターへの乗り込みなど、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。
- 車いすを利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。

2 「見る」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
頁	この章	頁	資料編
20	2-1 ものが見えない方・見えにくい方への対応	78	誘導時の基本姿勢
		79	階段を上下する際の誘導方法
		80	トイレ（個室）を使う際の誘導方法
		81	位置の伝え方
		81	音声コード
21	2-2 色覚に障がいがある方への対応	82	色相
		82	明度と彩度
		84	色の使い方・色の組み合わせ例
		85	印刷物やグラフ図版での使用例
		88	文字の表現方法等
22	2-3 盲導犬を同伴している方への対応	77	身体障害者補助犬の種類

(2)対応の視点

①必要なサポートを聞きます

同じ視覚に関することで支援が必要な方でも、見え方で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、少しだけ見える方、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。
白杖を持っているからといって全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。
視覚障がい者誘導用ブロックにものを置くこと。	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
視覚障がい	○視覚的な情報を全く得られないまたはほとんど得られない人（全盲） ○文字の拡大や資格補助具等を使用し、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

- 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（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、白杖を体の前に高く掲げています。

(3)対応方法

- 声をかける際には所属や名前を名乗りながら、相手の服や上に軽く触れます。
- 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、方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、色弱者がいます。
- 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

- 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、色覚に障がいがある方の見え方を、アプリなどを使用して確認します。
- 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。
- 盲導犬を連れていて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。
- 盲導犬を連れていて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でください。
- 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、盲導犬を連れていて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	
頁	項目	頁	資料編
25	3-1 聞こえない・聞こえにくい方への対応	90	手話のあいさつ
		91	磁気ループ
		91	筆談ボード
27	3-2 聴導犬を同伴している方への対応	77	身体障害者補助犬の種類

(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する場合でも、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ゆっくりめに話しかけ、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。
- すべての人が筆談を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。

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、筆談ができないという方もいます。

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				
頁	この章	頁	資料編			
30	4-1 知的障がいのある方への対応	92 93	やさしい日本語 コミュニケーション ボード	—	—	
31	4-2 発達障がいのある方への対応			94	発達障がいの症状と内容	
32	4-3 精神障がいのある方への対応			—	—	
33	4-4 認知症の方への対応			—	認知症ケアパス (板橋区 HP)	
34	4-5 失語症の方への対応			94	失語症の特性等	
35	4-6 高次脳機能障がいある方への対応			95	高次脳機能障がいの 症状と内容	
36	4-7 外国人の方への対応			95	国際交流員による翻 訳・通訳	

(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ちを持って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	表情が分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。
振り仮名だけをふる	難しい日本語の場合、振り仮名を振っても意味が分からないため。

4 - 1 知的障がいのある方への対応

(1)不安や不便さ

- 相手の話や文章や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苦手なため、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難しい方もいます。(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取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分かりやすい言葉を使うと読みやすくなります。
- 言葉による説明などを理解しにくい場合、ゆっくり、丁寧に分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、コミュニケーションがスムーズに進む場合があります。
- 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。
- 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。
- 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苦手な中、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く苦手だったり、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。**
- 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。
- 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。
- 読み書きに障害がある場合には、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。**
- パニック状態となったら、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。
- 厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方が、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。
- 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。

4-4 認知症の方への対応

(1)不安や不便さ

- 物忘れによる失敗が増えること等により、「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、急かされたり、複数の問いに答えることも苦手です。念を押そうと長々説明すると、ますます混乱します。
- 目に見えないメカニズム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まごまごしてしまいます。
- それまでできていたことができなくなり、気分が沈むことがあります。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混乱し、イライラしやすくなったり、不機嫌になったりすることがあります。

(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。
- 高齢者は耳が聞こえにくい人が多いので、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。
- 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全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分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、疲れやすい、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、感情のコントロールができないことがあります。

(2)対応方法

- 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。
- 困っている様子があったら声を掛けましょう。ゆっくり、ていねいに、具体的な対応を心がけてください。
- 大切な説明や予定はメモに書いて渡してください（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、伝え方を工夫しましょう。
- 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、話を聞いてください。
- 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 外国人の方への対応

(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。
- 日本人が英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。

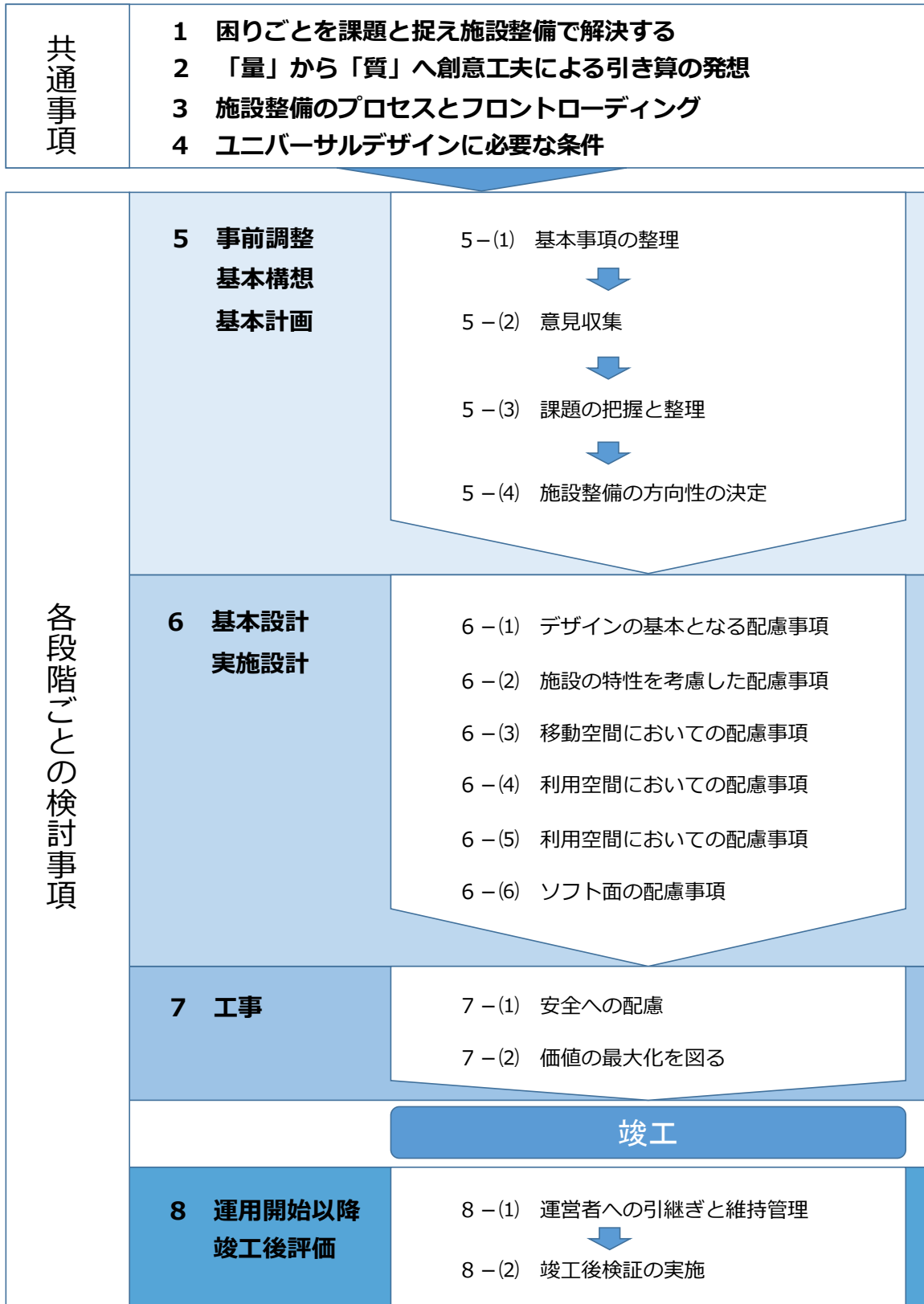
(2)対応方法

- ゆっくり、ていねいに、繰り返しの対応を心がけてください。
- 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



施設整備におけるユニバーサルデザイン



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「利用者全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。

「利用者全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掲載します。

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。

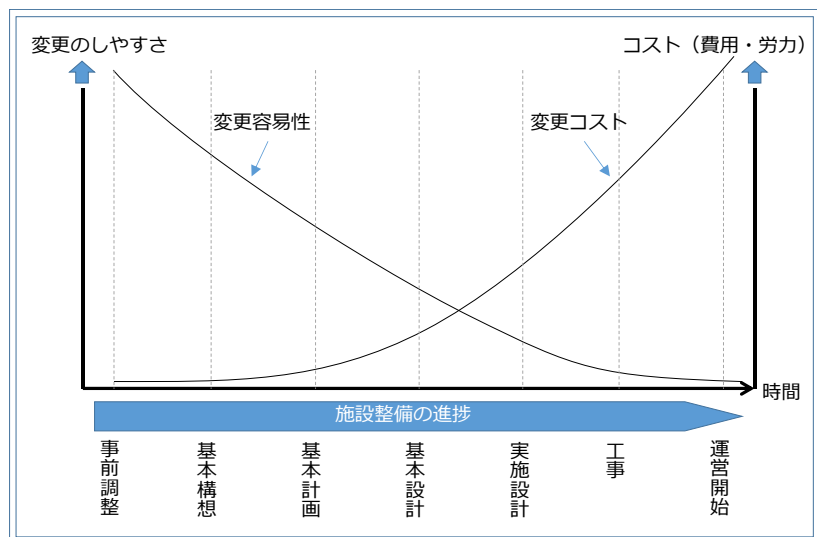
今後は、ハードとソフトそれぞれの手法を組み合わせ「量」を満足する足し算の発想から、機能としての「質」

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が、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、これまでの様々な研究等により価値を向上させる「価値向上要件」や、質が高く継続的に進めていく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	使う人の様々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、利用者の意見を集め反映させることや、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、様々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いか、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誰なのか
- 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

■ 個人の特徴のごとに 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。

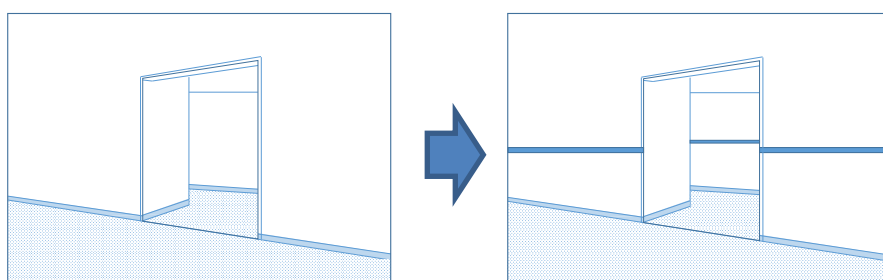
それぞれの空間が切り替わる部分では、サービスを利用する一連の流れをイメージし、連続した切れ目のない利用環境に配慮するように心がけます。

■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を認識したり、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。

ほかにも様々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ひと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、視覚障がい者用誘導ブロックなど、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、点字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ので参考にします。

■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、様々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。

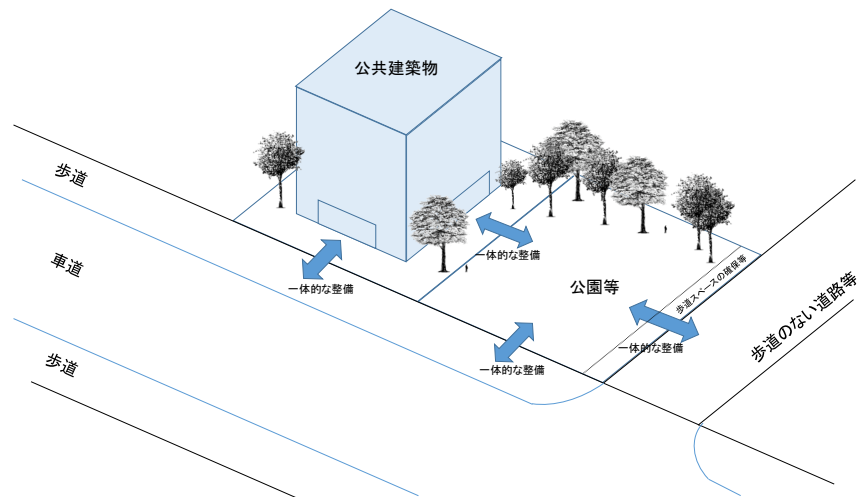
例えば、住宅が多い地域であればアースカラー等の暖色系の配色や、オフィスビルや工場の多い地域であればクールな印象を与えるグレー系の配色を選ぶことで、地域に溶け込み共感を得ることができます。

なお、色選びの際には、同じ色でも小さい見本で見た色よりも、広い面で見た色の方が濃く見えることに配慮して選びます。

■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おこな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配慮が必要です。

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おこないます。

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おこないます。

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おこないます。

事例集



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、視覚障がい者用誘導ブロックの突起の高さを抑え、車いす利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デジタルサイネージ



避難時に、車いす利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だれでもトイレ



小さい子供でも利用できるように、子供用便座を設置しただれでもトイレ



男性でも、子育てに参加しやすい環境を整えるため、男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だれでもトイレ



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

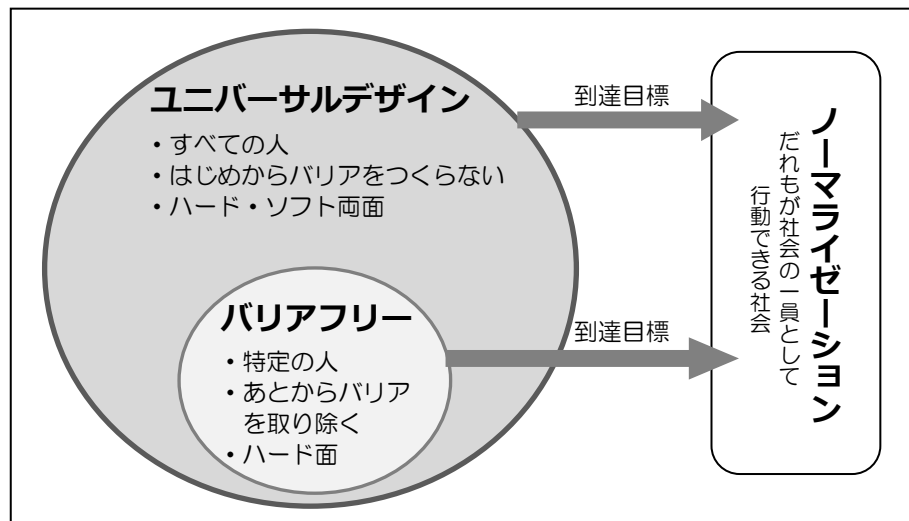


雨天時でも濡れることなく、すべての人が快適に地下鉄の駅にアクセスできるように設置された庇

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 関連するマークの一覧

様々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 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。 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。 ※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） 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。 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） 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。 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>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ています。</p>	社会福祉法人 日本盲人福祉委員会
	<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分からないために、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。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御協力をお願いいたします。</p>	一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
	<p>ほじょ犬マーク 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>	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>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>	公益社団法人 日本オストミー協会

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>ハート・プラス マーク</p> <p>「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分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>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>障害者雇用支援マーク</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。御協力のほど、よろしくお願い致します。</p>	<p>公益財団法人 ソーシャルサービス協会ITセンター</p>
	<p>ユニバーサルデザインフード</p> <p>「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。その種類も様々で、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>日本介護食品協議会</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>ヘルプマーク</p> <p>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、外見から分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。</p> <p>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>
	<p>マタニティマーク</p> <p>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。</p> <p>さらに、交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関等が、その取組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>	<p>厚生労働省</p>

絵柄	マーク名と説明	お問い合わせ先
	<p>盲導犬マーク</p> <p>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、触覚や音などを手掛かりにしながら遊びます。その為、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</p> <p>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、耳に障害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>	

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
<h1>調整中</h1>	
動く 見る 聞く 伝える・理解する	いたばしどこでも誰でもおでかけマップ 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。 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。
動く 見る 聞く 伝える・理解する	とうきょうユニバーサルデザインナビ 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。 出典：とうきょうユニバーサルデザインナビ HP

■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を。

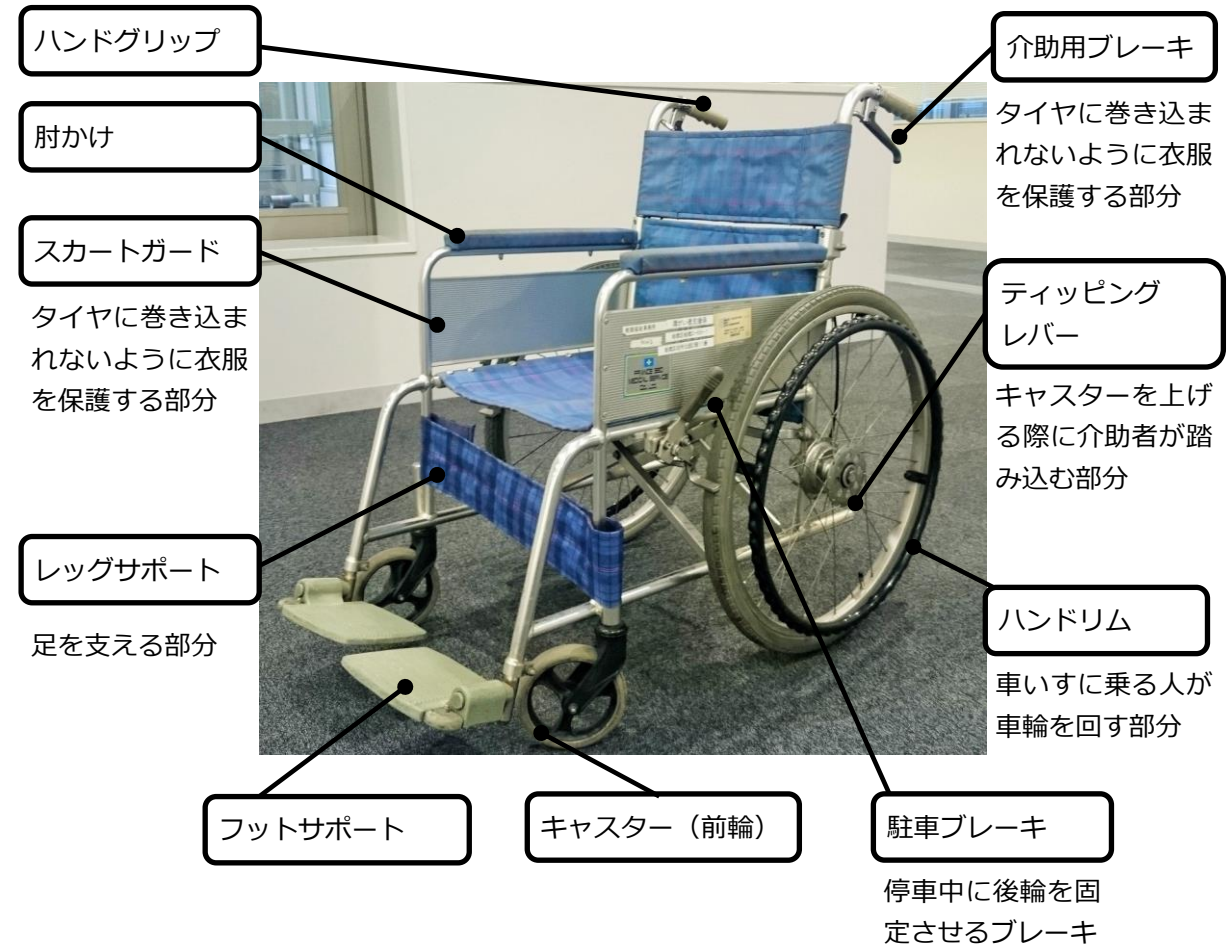
※ご使用の機器によってはダウンロードできない場合がありますので、ご注意ください。

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>
<h1>調整中</h1>	
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>
見る 聞く 伝える・理解する	<p>おもてなしガイド</p> <p>言語や聴力の壁を超えて、誰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。</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	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。
- 出発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、からだ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しょう。



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

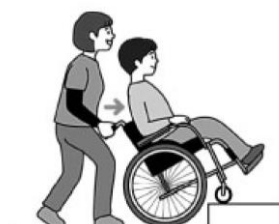
少しでも車いすを離れるときは、必ず両側の駐車ブレーキをかけるようにします。

※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、
キャストターを
上げます。



- (2)キャストターを段の
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、キャストター（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、キャストター（前輪）上げを行います。

②キャストターを段の上に乗せます

キャストター（前輪）を上げた状態でゆっくりと前に進み、キャストター（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。」などの声掛けをしてください。

(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	特徴
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、車いす利用者と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	車いす利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。

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、見えにくい人が街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、誘導者から先に上り（下り）始めてください。そして、つねに、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り（下り）ます。特に足元に注意しながら行ってください。



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。

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、誰でもトイレなど）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。

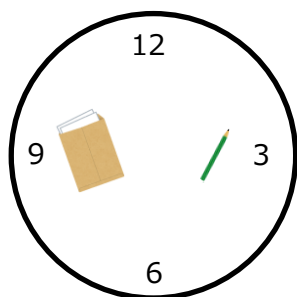
⑤用を足している間、手洗い場やなるべく離れたところで待機します

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しょう。

(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、腕が周りのもの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

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しょう。

切り欠きを入れた音声
コードの例

活字文書読み上げ装置の例

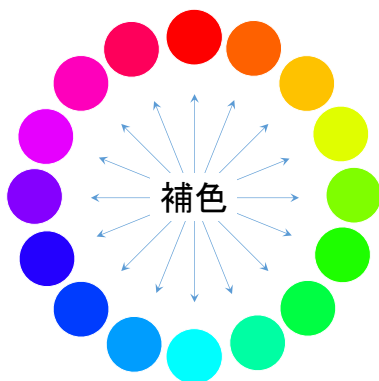


8 色の理解

(1)色相

○赤、青、黄などの色の種類のことです。

【色相環】



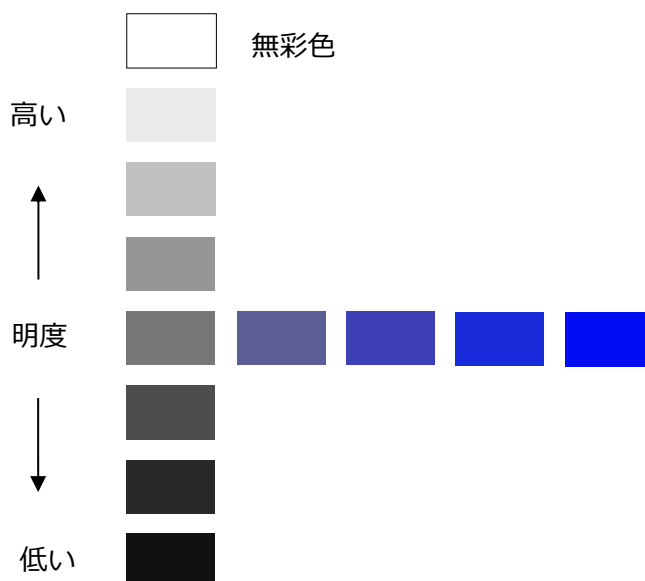
色相環で対角にある2色の関係を「補色関係にある色」といい互いの色を引き立てて鮮やかに見せる効果があります。

(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。





























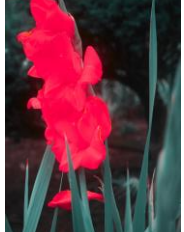
○彩度とは、鮮やかさの度合いのことです。白や黒を含まない色は、彩度が高くなります。

【明度と彩度の例】



(3)色覚に障がいがある方の理解

○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

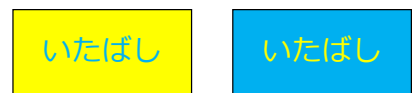


茶色と緑

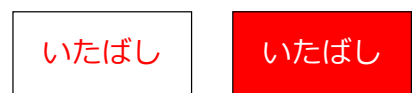
<改善例>



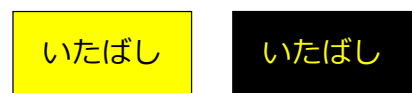
白と黒(明度)



黄色と青(補色)



白と赤(彩度)

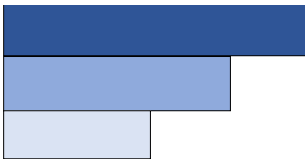


黄色と黒(彩度)

(5)印刷物やグラフ図版 での使用例

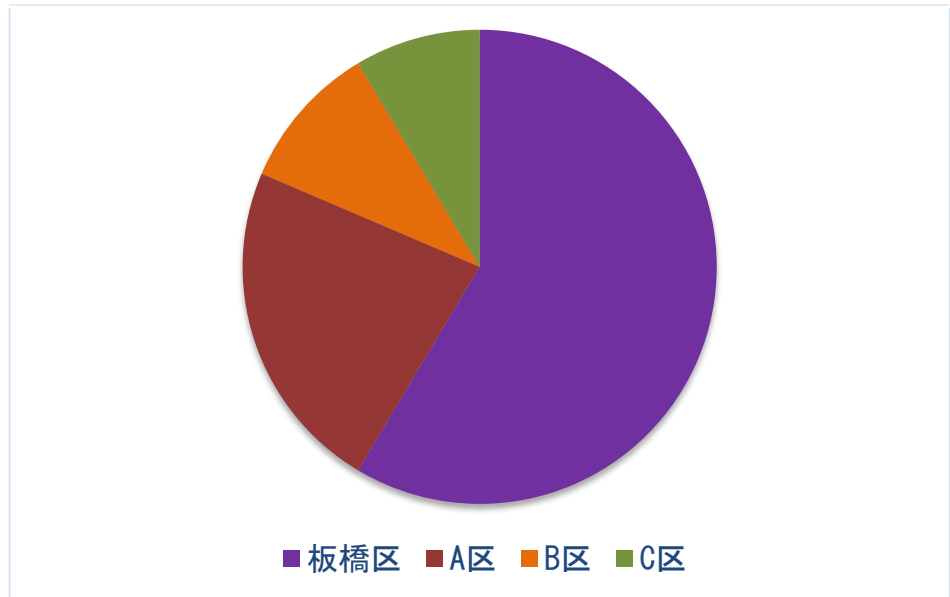
- 申請書などを色で分けなければならない場合には、その紙が何色であるか、用紙に色名を明記することも検討します。
- 図の塗り分けの説明は、図のわきに凡例をつけるだけでなく、図中にも説明を直接書き込みます。
- 色が区別できても、どれが何色で塗られているのかがわからない方がいるので、色名によるコミュニケーションが予想される場合は、凡例にはなるべく色名を記入します。
- 色の塗り分けには、色だけでなく網掛け等を併用します。
- 線は実線同士で色だけを変えるのではなく、実線・点線・破線などさまざまな線種と色とを組み合わせます。
- シンボルは同じ形で色だけ変えるのではなく、形を変えて色数を減らします。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

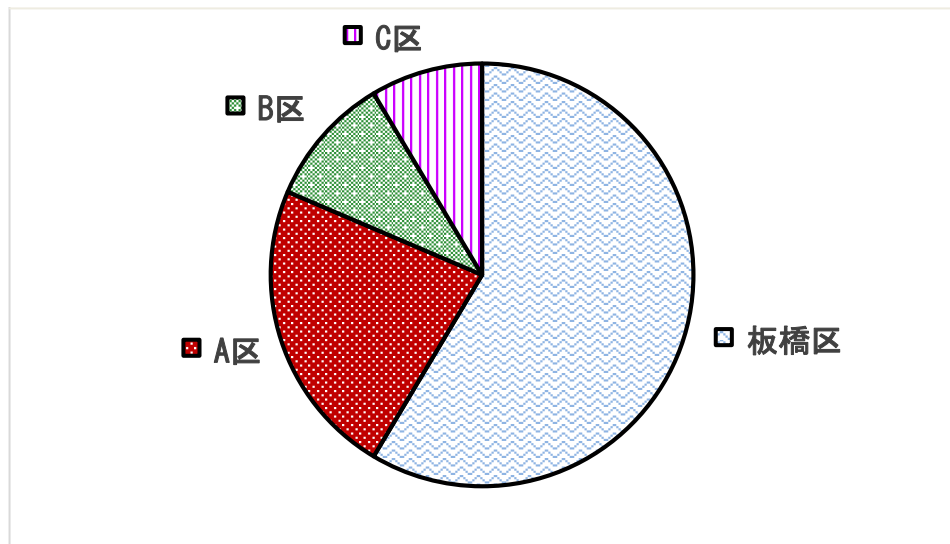
<悪い例>



○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>



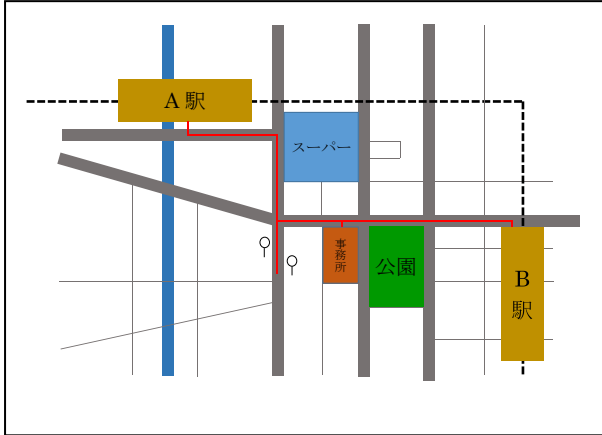
○色だけでなく、飾りや文字などで区別している。

○領域間に境界線がある。

■地図

<悪い例>

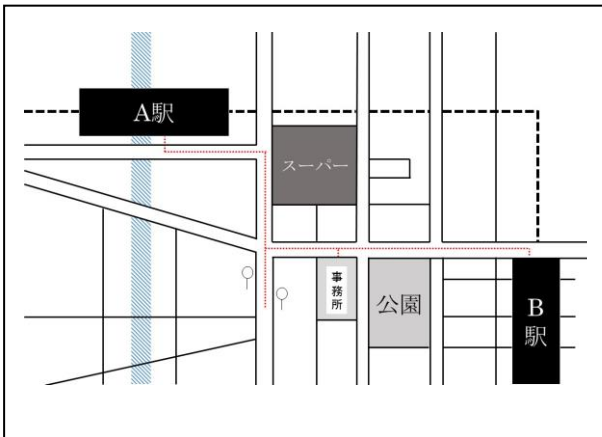
【一般の人の見え方】



- 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。

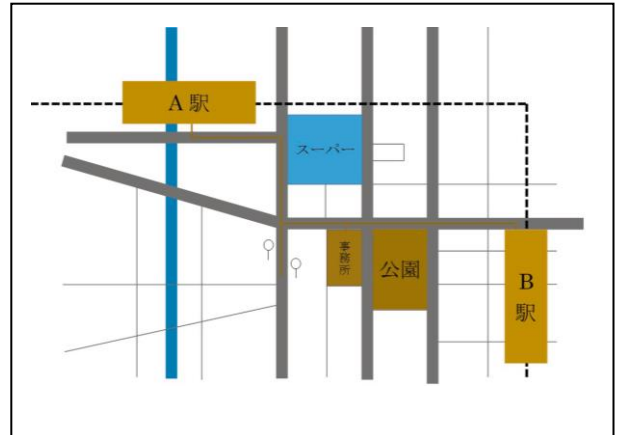
<改善例>

【一般の人の見え方】



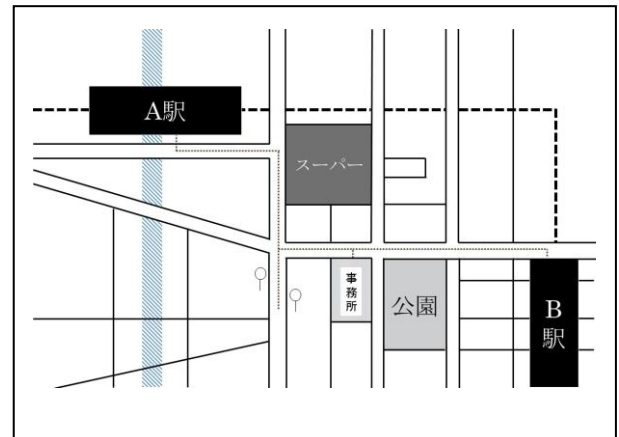
- 施設ごとに濃淡をつけたり、飾りをつけたりして区別しています。
- 主な道路を白と黒の線で表しています。
- 道順を赤の点線で示しています。

【色覚に障がいがある人の見え方例】



- 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、分かりません。

【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。

9 文字の表現方法等

■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分かりづらい。)	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。

■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。

10 聞こえない・聞こえにくい方への配慮

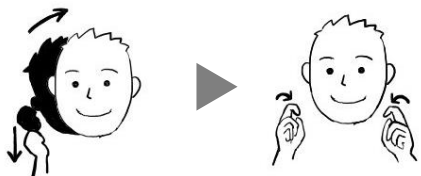
(1)手話のあいさつ

「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本で表わします。**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わします。**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

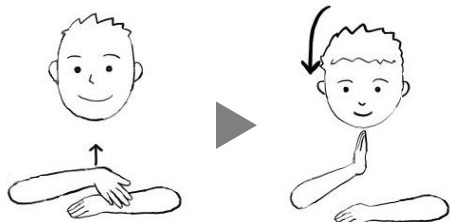
初めて

会う



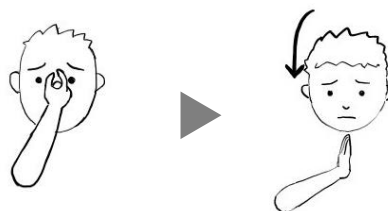
初めて+会うで表します。**初めて**は、人さし指で「1番目に」という意味を表わします。**会う**は、両手の人さし指を近づけて2人が会う様子を表わします。

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。

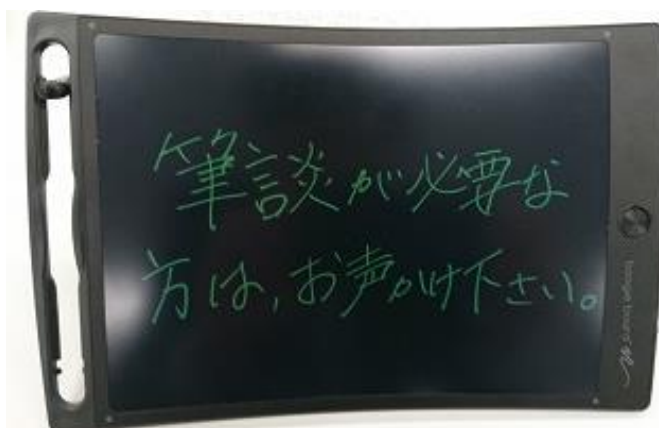
磁気ループの例



(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。ボードは障がい者福祉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



11 伝える・理解するための配慮

(1)やさしい日本語

- 外国人や知的障がいのある方など、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。
- 外国人や知的障がいのある方にとって、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。

ボードは横浜市社会福祉協議会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 発達障がいの症状と内容

症状	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、者のほうに関心が強い。 ○見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しが立つときはきちんとしている。 ○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が、それが芸術的な才能につながることもある。 ○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	○「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが努力しているのに極端に苦手
注意欠陥多動性障がい (注意欠如・多動性障がい)	○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様々なことに取り組むことが多い。

13 失語症の特性等

症状	内容
聞くことの障がい	○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	○文字を読んでも理解が難しい。
書くことの障がい	○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症状と内容

症状	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	○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とするとう混乱する。 ○主に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つたりする。 ○思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力を振るつたりする。
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害や眼や耳の損傷による感覚障害を持つ場合がある。

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。

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」
- タカラトミーホームページ
- 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

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者福祉課

〒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

平成 30 年 月発行

刊行物番号 29-