

# 板橋区ユニバーサルデザインガイドライン (たたき台)

平成 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	ガイドライン策定の目的	2
2	ガイドラインの概要	2
3	ガイドラインの更新	5
4	ガイドラインの活用方法	5

### 第2章 生活の場面におけるユニバーサルデザイン

1	「動く」ことに困る	8
1-1	車いす利用者への対応	9
1-2	杖や歩行補助具を使っている方への対応	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	17
1-6	介助犬を同伴している方への対応	18
2	「見る」ことに困る	19
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	25
2-3	盲導犬を同伴している方への対応	34
3	「聞く」ことに困る	35
3-1	聞こえにくい方への対応	36
3-2	聴導犬を同伴している方への対応	39
4	「伝えること・理解すること」に困る	40
4-1	知的障がいのある方への対応	41
4-2	精神障がいのある方への対応	42
4-3	発達障がいのある方への対応	43
4-4	失語症の方への対応	44
4-5	高次脳機能障がいの方への対応	45
4-6	訪日外国人への対応	46

### 第3章 施設整備におけるユニバーサルデザイン

1	考え方	48
2	「量」から「質」へ創意工夫による引き算の発想	48
3	施設整備のプロセスとフロントローディング	49
4	ユニバーサルデザインに必要な条件	50
5	事前調整・基本構想・基本計画段階	53
6	基本設計・実施設計段階	57
7	工事段階	64
8	運用開始以降	64

### 資料編

※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 ガイドライン策定の 目的

区では、すべての人がくらしやすい地域社会の実現をめざす「ユニバーサルデザイン」を推進するために、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、めざす将来像として「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」を掲げています。

これ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ることが必要です。

「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」）は、このような改善を図る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に関する基本的な配慮事項をまとめたものであり、職員が活用していくことを目的としています。

## 2 ガイドラインの概要

### (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。内容は、主に板橋区職員向けとなりますが、それに限られるわけではありません。

#### 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「生活の場面（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)ガイドラインで大切にしていること

### 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「生活の場面」で、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。

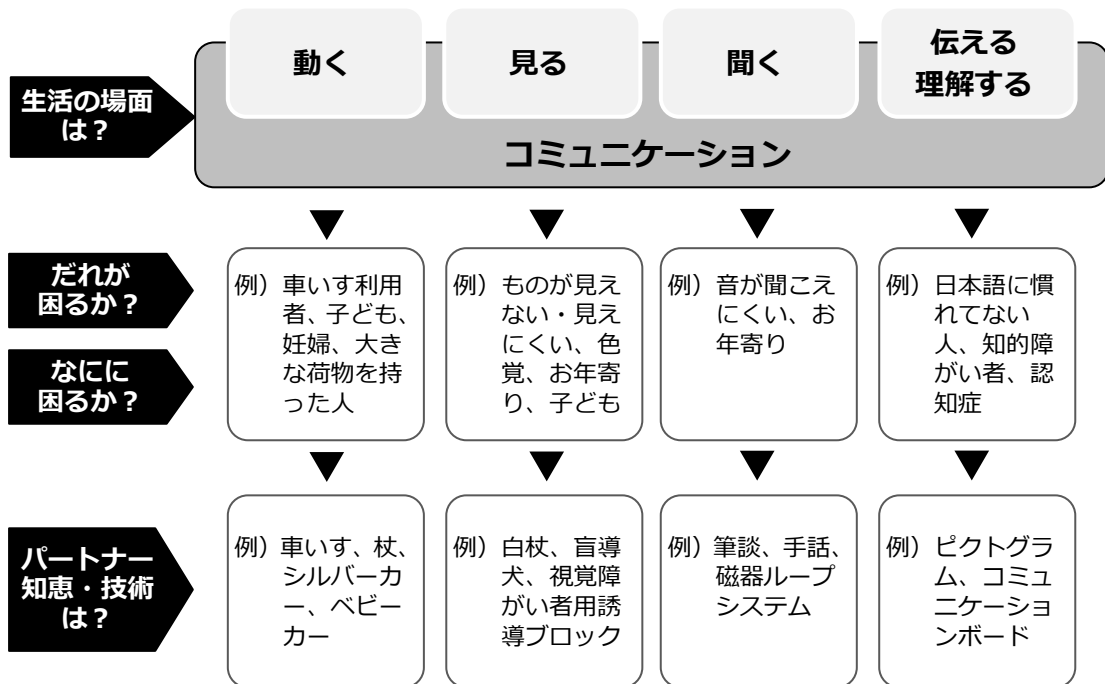
そこで、ガイドラインでは、「動く」「見る」「聞く」「伝える・理解する」という基本的な生活の場面ごとに、困りごと、対象者、不安を例示しています。

### 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

くらしの中で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）の特性を知ることが大切です。

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



### (3)ガイドラインの構成

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
<b>ひと</b> 地域で支えあう「ひと」の「もてなしの心」を育みます	第2章 <b>生活の場面におけるユニバーサルデザイン</b>
<b>まちの暮らし</b> 「暮らし」を支える「まち」の力を引き出します	
<b>まちの空間</b> 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 <b>施設整備におけるユニバーサルデザイン</b>

### 3 ガイドラインの更新

ユニバーサルデザインは、単に「デザインの物理的な結果や特徴」を指す言葉ではありません。

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と言えます。

そこで、ガイドラインについては、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。

### 4 ガイドラインの活用 方法

ユニバーサルデザインの考え方を普段の生活の場面で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てください。

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て活用してください。

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ってください。

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てください。





## 第2章



生活の場面における  
ユニバーサルデザイン

## 第2章 生活の場面におけるユニバーサルデザイン

この章では、さまざまな生活の場面において「動く」「見る」「聞く」「伝える・理解する」の観点から、それら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) 困りごとと対象者例

困りごと	主な対象者
歩けない・歩きにくい	高齢者、車いすや杖の利用者、妊婦、ベビーカー使用者、乳幼児連れの親、子ども、精神障がい者、内部機能障がい者
手や指による操作ができな い・届かない	
疲れやすい	
生活行動の制限（透析患者・ト イレが近い・授乳・おむつ替え スペースの有無）	

#### (2) 対応の視点

##### ① 率先して声をかけましょう

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」と声をかけましょう。

##### ② 対応は方法を確認しましょう

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 さりげない対応をしましょう

さりげなく接しましょう。特別な場合を除き、「車いすが通ります」などと大声で言わないようにしましょう。

##### ④ 動線の確認をしましょう

車いす・杖・ベビーカーを使用する方、介助犬を連れている方の動線を日ごろから確保しておきましょう。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しょう。

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 車いす使用者への対応

### (1) 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 周囲に注意しながら、ゆっくり進みます

曲がり角やカーブのある場所などでは、先をしっかりと確認しながら移動します。

##### ④ 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とかけます。

##### ⑤ ブレーキは、左右両方にかけてます

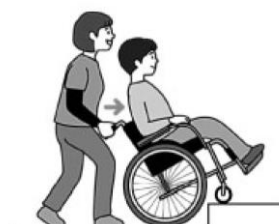
少しでも車いすを離れるときは、必ず両側のブレーキをかけるようにします。ブレーキをかけるときは、車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキをかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキをかけます。

※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。

## (2)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、キャスター上げを行います

「段差がありますので前を少し上げます」などと声をかけ、キャスター上げを行います。

### ②キャスターを段の上に乗せます

キャスター上げの状態ですっきりと前に進み、キャスター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。

### (3)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、キャスター上げを行い、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。

#### (4)坂道の上り方と 下り方

①上り坂では、からだを少し前傾させながら、一步一步、確実に押し上げます。思った以上に大きな力が必要ですので、押し戻されないように注意します。

②ゆるやかな下り坂では、前向き状態で、本人の様子を確認しながら車いすをやや引くようにして下ります。

③急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、後方の障害物などに十分注意して、車体を維持しながら慎重に下ります。

※前向きか後ろ向きかを決めるときは、本人の意向と安全上の配慮、自身の体力などを照らし合わせ、コミュニケーションをとりながら適切な方法を選択しましょう。



上り坂では、からだを少し前傾して押し上げます。

ゆるやかな下り坂では、車いすをやや引くようにして下ります。

急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、後方の障害物に注意して下ります。

## (5)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。

### ①乗るとき

原則としては、後ろ向きになり、エレベーター入口の溝にキャスターがはさまらないように注意しながら、そのままバックでまっすぐエレベーター内に進みます。

### ②降りるとき

入口と出口が同じで、エレベーター内で転回できるスペースがある場合には、出口に向かって後ろ向きに引き直り、バックで出る方法が基本です。

## (6)車いす用駐車場 トイレの事前案内

- イベントなどの際に、車いすの利用者が利用できる駐車場やトイレの数がわかっている場合には、事前にお知らせをしましょう。
- また、そのような駐車場が適切に利用されるよう、注意を促しましょう。

---

### 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。 | ○高い位置にあるボタンなどに手が届かないことがあります。                                     |
| ○通路や駐車場、トイレの広さに余裕が必要になります。         | ○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。 |
| ○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。 |  |
-

## 1 - 2 杖や歩行補助具 を使っている方への 対応

- 困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか」とまず声をかけましょう。本人の望む方法でサポートしましょう。
- 階段を上る際にも、腕を貸してほしいという方もいれば、動きにくいという方もいます。どのようにすれば良いかをよく確認して、希望の方法でサポートしてください

---

### 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、気分を害したという経験がある方もいます



## 1 - 3 妊娠中の方への 対応

- 困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか」とまず声をかけましょう。本人の望む方法でサポートしましょう。
- お腹が大きくなった方には、座ることを無理にすすめないでください。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しょう。
- 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しょう。

---

### 不安や不便さ

- 人混みで押されたり、急いでいる方にぶつかられたりするのではないかと不安があり、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、外見の変化はまだ少ないので、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ため、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。

## 1 - 4 乳幼児連れの方 への対応

- 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しょう。
- 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、つねに幼児の行動には注意してください。とくに両親や保護者とはぐれて単独行動していないか、目を配りましょう。
- 乳幼児が泣いた場合でも、温かい目で見守りましょう。

---

### 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。
- 乳幼児がぐずっている場合には抱っこをして、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、行動が制限されることとなります。
- 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。

## 1 - 5 内部障がいがある方への対応

- 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・共感してください。
- 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しょう。
- 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しょう。

---

### 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。

## 1 - 6 介助犬を同伴している方への対応

- 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」と声をかけましょう。  
また、本人の望む方法でサポートしましょう。
- 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。
- 介助犬に対して、話しかけたり、見つめたり、触ったりしないようにしましょう。集中力がそがれ仕事ができなくなってしまうです。
- 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しょう。
- 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。交通機関や施設店舗等の利用時には、必要とするスペースに関する配慮が必要となります。

---

### 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。
- 介助犬が、ペットと間違われてしまうことがあります。

---

### ■介助犬とは

- 介助犬とは、手足に障がいのある方の日常生活動作を介助するよう訓練された犬で、車いす使用者や杖が必要な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、ドアを開閉すると言った介助をします。

## 2 「見る」ことに困る

### (1) 困りごとと対象者例

困りごと	対象者
視覚による状況認識が困難	高齢者、ものが見えない方、ものが見えにくい方、色覚に障がいがある方

### (2) サポートの視点



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。

#### ① 必要なサポートを聞きましょう

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しょう。突然、白杖を持ったり手を引いたりしてはいけません。

#### ② 言葉による説明は、具体的にしましょう

「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しょう。

#### ③ 人により見え方が異なることを理解しましょう。

まったく見えない方、少しだけ見える方、白っぽく見える方、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しょう。

#### ④ 点字ブロックの上にもものを置かないようにしましょう。

移動の妨げとならないよう、点字ブロックの上にはものを置かないようにしましょう。また、そのような状況を発見したら速やかに移動させましょう。

## 2 - 1 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、止まる地点など状況が変化する場所では、その都度伝えるようにしましょう。



#### 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ってください。

**⑤視覚障がい者誘導用ブロックがある場合の誘導方法**

進行方向に視覚障がい者誘導用ブロックがある場合は、ブロックの上を歩くか片足がブロックの外側に乗るかを確認します。ブロックを離れる際は、その旨を伝えます。

**⑥本人から離れる必要がある場合**

誘導中に本人から離れる時は、壁、柱の近くに誘導し、誘導者に触れる手の反対の手で壁や柱に触れてもらい、その旨を伝えます。

待っててもらおうよう声をかけて、本人が位置を確認してから離れます。座っている場合でも隣からいなくなる際は、必ず席を外すことを伝えてください。

## (2)階段を上下する 際の誘導方法



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。

### 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、本人がつかずいたり段を踏み外したりする危険があります。

### 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しょう。

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てください。



### (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。

#### ②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。

#### ③トイレへと誘導します

ドアの前ではいったん止まり、押しドア、引きドア、引き戸など、ドアの開き方について伝えます。

#### ④便器の形状や水栓ノブの位置、流し方など、必要な情報を伝えます

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。

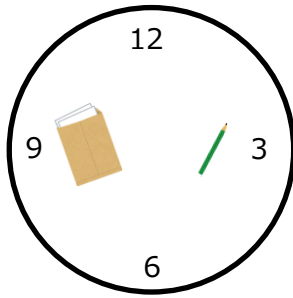
#### ⑤用を足している間、手洗い場やなるべく離れたところで待機します

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。

#### (4)会議・打ち合わせの 運営方法

##### ①発言前には名前を名乗ります

誰が話しているかわかるようにするため、発言前には名乗ります。

##### ②ひとりずつ話します

複数の方がまとめて話さないようにします

##### ③資料は事前に配付します

資料を事前に配付することにより、読み上げてもらうこともできます。最近では、パソコン上での読み上げにも対応をしています。

---

#### 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。

○白杖所持者がスマートフォンを見ていて、誤解を受けることがあります。

## 2 - 2 色覚に障がいがある方への対応

### ある方への対応

#### (1)対応の視点

- 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しょう。また白と黒を使うだけでも内容を識別できるよう心掛けましょう。
- 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しょう。
- 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しょう。
- 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しょう。

---

#### 色覚に障がいがある方

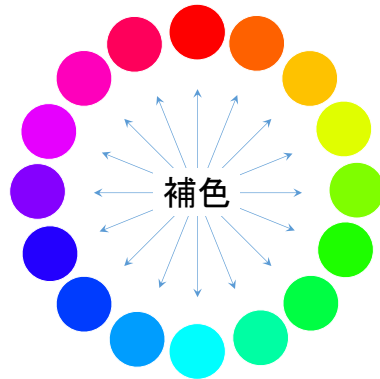
- 人間の網膜には3種類の錐体細胞があり、それぞれ赤、緑、青（三原色）を感じる視物質を持っています。このうち、どれかの機能に異常がある状態が「色覚障がい」です。
  - 日本人の場合、およそ男性20人に1人、女性500人に1人くらいの割合で、色弱者がいるという意識を持ってください。
  - 色による情報伝達は、万人に共通するものではないという意識を持ってください。
-

## (2)色の理解

### ■色相

○赤、青、黄などの色の種類のことです。

#### 【色相環】



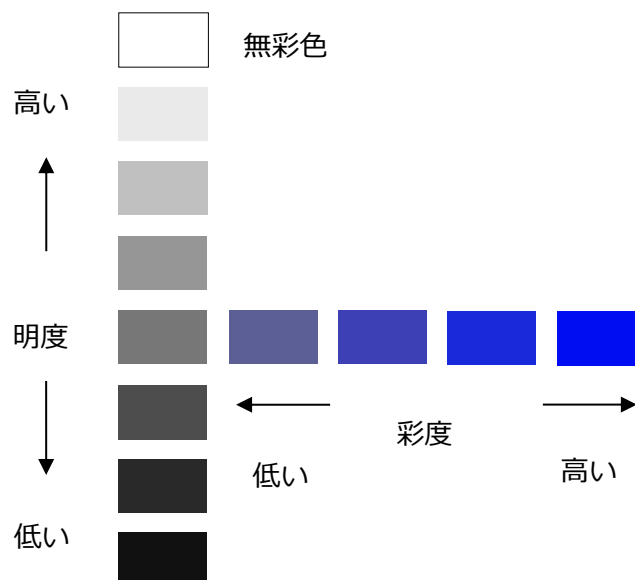
色相環で対角にある2色の関係を「補色関係にある色」といい互いの色を引き立てて鮮やかに見せる効果があります。

### ■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。


























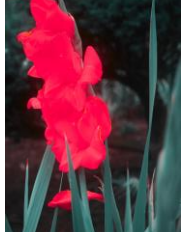
○彩度とは、鮮やかさの度合いのことです。白や黒を含まない色は、彩度が高くなります。

#### 【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

- 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しょう。
- 明るい色と暗い色を対比させましょう。
- 彩度の低い色同士を組み合わせないようにしましょう。
- 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しょう。
- 背景と文字にははっきりとした明度差をつけましょう。
- 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しょう。
- 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しょう。
- 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しょう。

#### ■色の組み合わせ例

<悪い例>



緑と赤



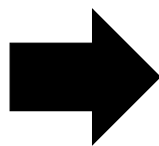
緑と黒



黒と赤



茶色と緑



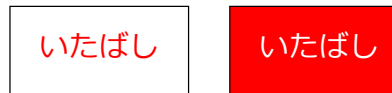
<改善例>



白と黒(明度)



黄色と青(補色)



白と赤(彩度)

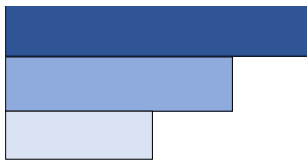


黄色と黒(彩度)

## (5)印刷物やグラフ図版 での使用例

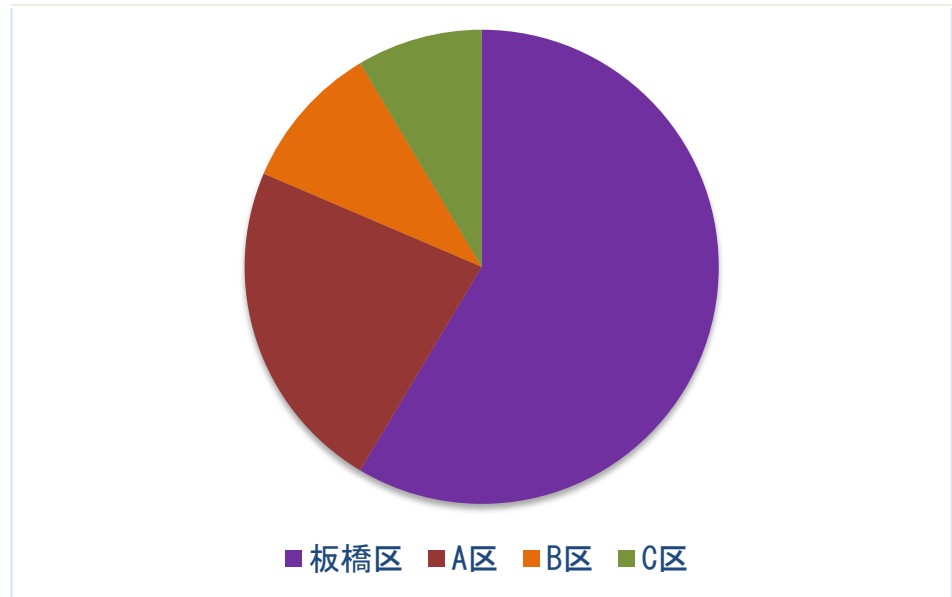
- 申請書などを色で分けなければならない場合には、その紙が何色であるか、用紙に色名を明記することも検討しましょう。
- 図の塗り分けの説明は、図のわきに凡例をつけるだけでなく、図中にも説明を直接書き込みましょう。
- 色が区別できても、どれが何色で塗られているのかわからない方がいるので、色名によるコミュニケーションが予想される場合は、凡例にはなるべく色名を記入する。
- 色の塗り分けには、色だけでなく網掛け等を併用しましょう。
- 線は実践同士で色だけを変えるのではなく、実線・点線・破線などさまざまな線種と色とを組み合わせましょう。
- シンボルは同じ形で色だけ変えるのではなく、形を変えて色数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

<濃淡をつけた例>



■ 図表

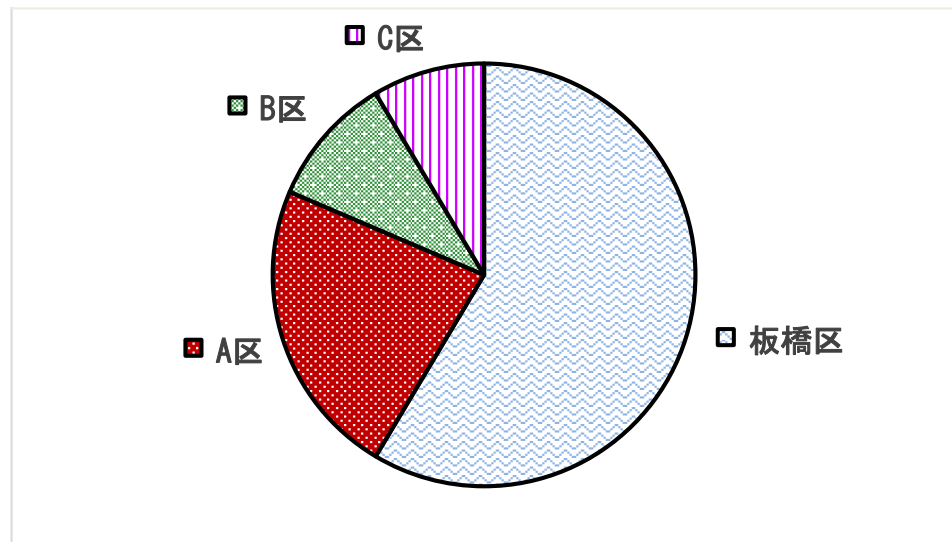
<悪い例>



○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。

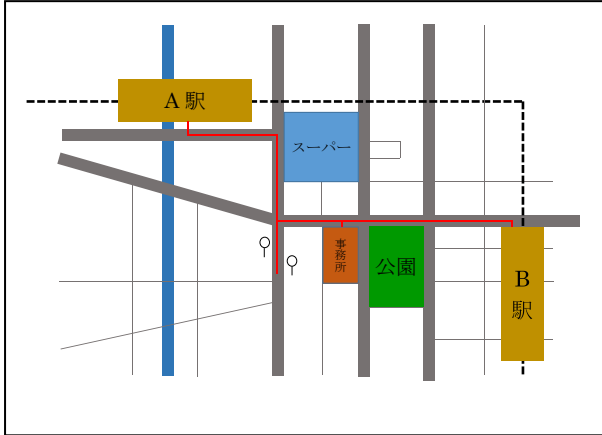
○領域間に境界線がある。



## ■地図

### <悪い例>

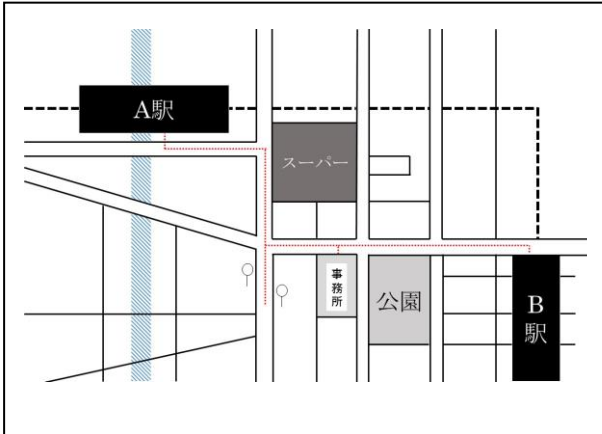
#### 【一般の人の見え方】



- 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。

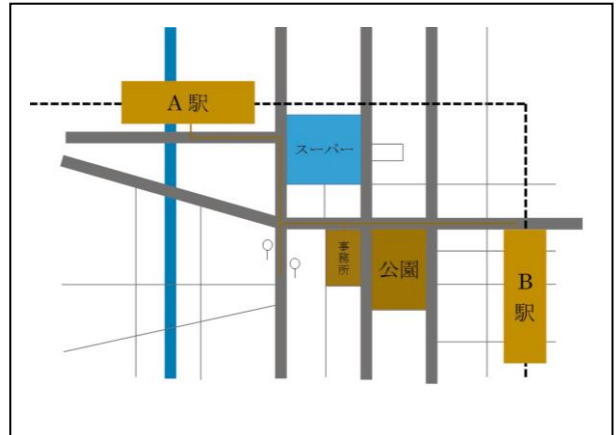
### <改善例>

#### 【一般の人の見え方】



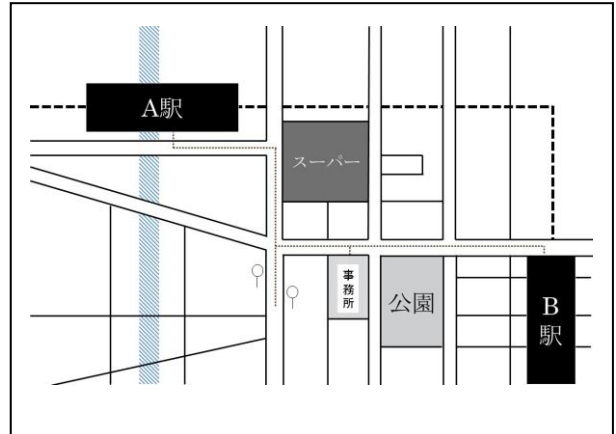
- 施設ごとに濃淡をつけたり、飾りをつけたりして区別しています。
- 主な道路を白と黒の線で表しています。
- 道順を赤の点線で示しています。

#### 【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。

## (6)文字の強調

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しょう。

悪い例	改善例
次の <b>注意事項</b> 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 <b>注意事項</b> 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 <b>注意事項</b> をご確認ください。 (下線を引く)
	次の <b>注意事項</b> をご確認ください。 (白抜きにする)
	次の <b>注意事項</b> をご確認ください。 (背景に黄色など、目立つ色を使用する)

## (7)表現方法

### ■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しょう。
- 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しょう。

### ■字体

- 読みやすい字体を検討しましょう。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ぬ場合は、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)

### 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。

- 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しょう。

## ■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しょう。
- 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しょう。
- 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掛けましょう。
- 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。

---

## 不安や不便さ

- 「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。

## 2 - 3 盲導犬を同伴している方への対応

- 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」と声をかけましょう。
- 盲導犬を連れている方を誘導する方法は、白杖を使って歩く方と同じように誘導する方法と、2種類の単独歩行があります。どの方法を用いるかは盲導犬を同伴している方の希望や、施設の形態によって異なります。
- 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しょう。集中力がそがれ仕事ができなくなってしまうです。
- 信号などでは「赤です」「青になりました」など声をかけてください。
- 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てください。

---

### 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。には曲がり角を間違えたり、昔の記憶と道が変わっていたりなど、迷うこともあります。

---

### ■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。

### 3 「聞く」ことに困る

#### (1) 困りごとと対象者例

困りごと	主な対象者
聴覚による状況認識が困難	音が聞こえない方・聞こえにくい方

#### (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てください。わかりにくい時は、聞き返して確認してください。

##### 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、話しましょう。必要に応じて、身振り手振りも加えてください。

##### 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、と伝えましょう。

##### ⑤ 困った顔やイライラした顔は見せないように

あなたが困った顔やイライラした顔を見せてしまうと、本人はそれ以上に困ったり、気持ちが落ち込んだりします。

### 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

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。

#### (2) 口話のポイント

##### ① 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。一気に話さずに、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	別の言い方
待ち時間はここからだと約30分です。	待ち時間はここから約30分です。	ここで待ちます約30分です。

##### ② 補聴器や人工内耳さえあれば、万全というわけではありません

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。

必要に応じて筆談での会話をお願いしましょう。

### (3)筆談のポイント

#### ①筆談器やメモ帳を活用して

読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。手のひら、紙、筆談器等を用いて会話する方法です。



必要なことだけ簡潔に  
わかりやすく書きます。

#### 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できます。

悪い書き方の例	良い書き方の例
ただいま込み合っておりますので、約30分お待ちいただいております。	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。

#### (4)手話について

手話をあいさつ程度でも知っておくと、手話を活用される方とのコミュニケーションが取りやすくなります。

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。

それぞれの方が望まれる方法でコミュニケーションすることが大切です。

簡単な手話の例



### 3 - 2 聴導犬を同伴している方への対応

- 聴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」と声をかけましょう。
- 聴導犬の犬種は様々で、犬の大きさが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いている事があります。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しょう。
- 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でください。
- 聴導犬に対して、話しかけたり、見つめたり、触ったりしないようにしましょう。集中力がそがれ仕事ができなくなってしまうです。

---

#### 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。

---

#### ■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。

## 4 「伝えること・理解すること」に困る

### (1) 困りごとと対象者例

困りごと	主な対象者
音声等により意思を伝えにくい	音が聞こえない方、聞こえにくい方、失語症者、高齢者、知的
判断力・理解力が弱い	障がい者、高次脳機能障がい
対人関係が苦手	者、認知症者、精神障がい者、
文化の違い	発達障がい者、訪日外国人

### (2) サポートの視点

- 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しょう。
- 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

- 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。
- 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。

## 4 - 1 知的障がいのある方への対応

- 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ので、そのようなときには、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しょう。
- また、視覚的な情報（イラスト、略図、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。
- 大声で説明するとパニック状態になることもありますので、説明する場合には、ゆっくりとした口調で話しかけ、穏やかな態度で接します。
- 万一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しょう。
- 書類にはふりがなを使うと読みやすくなります。

---

### 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ます、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。
- 障がいの表れ方により差がありますが、読み書きやコミュニケーションが苦手な場合、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がらない方もいます。
- 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、危ないこと周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがあります。

## 4 - 2 精神障がいのある方への対応

- やさしい表情と言葉で対応してください
- 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、丁寧に対応してください。
- 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しょう。

---

### 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。

#### 4 - 3 発達障がいのある方への対応

- 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、丁寧に対応してください。
- ゆっくり、ていねいに、繰り返しの対応をこころがけてください。なお、2、3回言って通じなければ、具体的に分かりやすい言葉を使うなど、伝え方を工夫しましょう。
- 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。
- 言葉だけで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、ジェスチャーなど）を使って伝えることを心がけましょう。
- 困ったり、不安を感じていても、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てください。
- 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しょう。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

---

#### 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、相手の話を区別して聞き分けたり、見た情報を区別して読み取ることが苦手で、人より時間がかかったり同じ失敗を繰り返すことがあります。

#### 4 - 4 失語症の方への 対応

- ゆっくり、時間を十分にとって、ていねいな対応を心掛けてください。
- 短い文で、また簡潔な表現で伝えるようにします。漢字（仮名より漢字の方が分かりやすいことが多いです）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。
- 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。

---

#### 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。
-

## 4 – 5 高次脳機能障 がいの方への対応

- 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、具体的な対応を心掛けてください。
- 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、漢字や絵で書くなど、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、人や物にぶつかることがあるので、誘導をお願いします。

---

### 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。

#### 4 – 6 訪日外国人への 対応

- 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。
- 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しょう。
- 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しょう。

---

#### 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。
  - 日本語が読めない方がいます。
-



## 第3章



## 施設整備におけるユニバーサルデザイン

## 第3章 施設整備におけるユニバーサルデザイン

### 1 考え方

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能力を理解し、基本的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、「基本的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」ための参考となる事例集を掲載します。

### 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。

【例 1】 写真やイラスト

だれでもトイレの外まで誘導ブロックがあるが中まで誘導がないため便器にたどり着けない

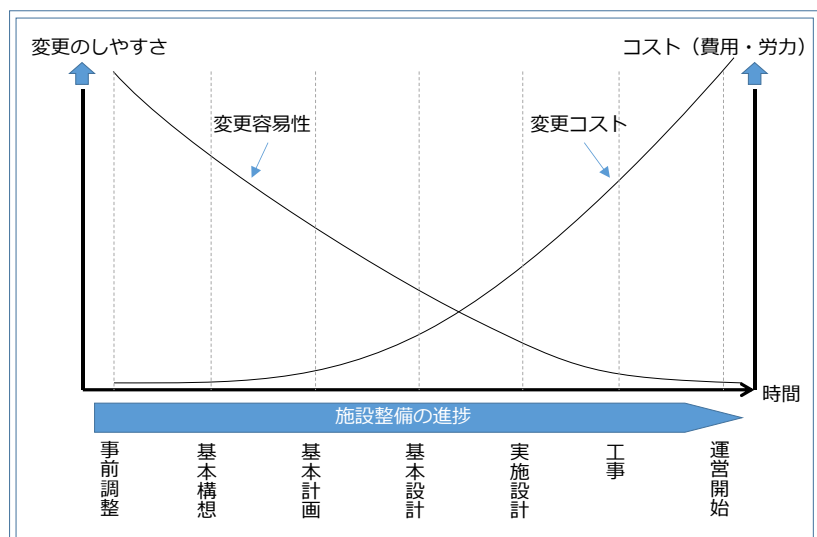
【例 2】 写真やイラスト

音声案内が多すぎてどこから鳴っているのかわからない

### 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ので参照してください。

#### **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。

施設整備においては、これらの条件を常に意識して進めていくことが大切です。

そのため、各段階において条件が満たされているかを必ずチェックしましょう。

## (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年間も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、正確なデータをしっかりと把握しましょう。

- 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しょう。

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るので留意しましょう。

代表的な関係法規

- 建築基準法
- 都市計画法 開発計画
- 消防法 防火対象物使用開始届
- 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）
- 文化財保護法 埋蔵文化財
- 東京都建築物安全条例
- 東京都建築物バリアフリー条例
- 東京都福祉のまちづくり条例
- 東京都環境確保条例
- 板橋区景観条例

## (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検討しましょう。

## ■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しょう。

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

#### ■シンプルなデザインの 効果

設計はできるだけ簡素でわかりやすいシンプルなものとなるようにしましょう。

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。

複雑なデザインは、個性を演出するうえでは有効ですが、一般的に手間が多くなりコストがかかります。複雑なデザインを用いる際はできる限り最小限となるよう心掛けましょう。

#### ■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。

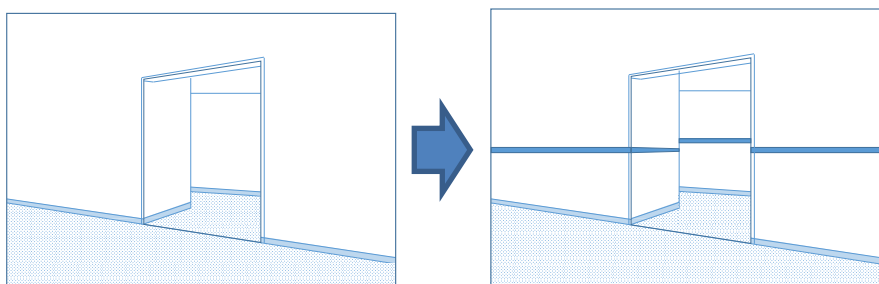
それぞれの空間が切り替わる部分では、サービスを利用する一連の流れをイメージし、連続した切れ目のない利用環境に配慮するように心がけましょう。

## ■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3色以内におさえ、コントラストに配慮しましょう。

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。

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。

以上の4点をふまえ、以下の配慮事項について検討しましょう。

## (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しょう。

## (3)移動空間における配慮

### ■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しょう。

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しょう。

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しょう。

### ■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しょう。

#### (4)利用空間においての

##### 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しょう。

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てください。

##### ■ 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しょう。

## (5)屋外空間における

### 配慮

#### ■ 地域特性に配慮した 外観デザイン

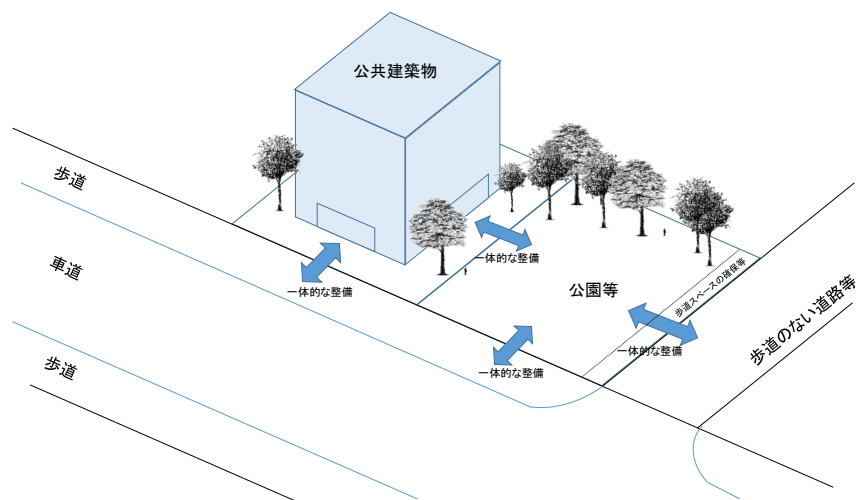
地域の特色や施設の用途に配慮した外観デザインとなるように心がけましょう。

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。

#### ■ 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しょう。

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しょう。

## 7 工事段階

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行いましょう。

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

### ■ 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ぎましょう。

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。

### ■ 竣工後検証の実施

運用開始後は、継続して利用者の意見収集に努め、適切な時期に竣工後検証を行いましょう。結果の良い悪いに関係なく、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っていきましょう。

〔事例集〕

①施設の特性を考慮した配慮

解説

写真



解説

写真



④外部空間における配慮

⑤ソフト面の配慮



# 資料編



資料編

関連するマークの一覧

参考になるサイト・アプリ

## 参考文献

- 板橋区「心のバリアフリーハンドブック」
- 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