



こころ こころ
心と心で

ユニバーサル
デザイン
ガイドブック

3

コミュニケーション

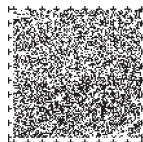
ひと ゆうき おも
さまざまな人へのちょっとした勇気と思いやり



“ユニバーサルデザイン (UD)” とは…

年齢、性別、国籍、個人の能力等にかかわらず、できるだけ多くの人
が利用できるよう生活環境その他の環境を作り上げることです。

右のコードは目が不自由な人などへの情報提供に役立てられている音声コードです。
横の切欠きは、音声コードの位置を示します。



新宿区の場合、屋間の人口が多く、夜間に比べて約2.5倍になり、さまざまな人がまちの中にいます。

まち なかの中には

か もの かん こう おとず
買い物やビジネス、観光などで訪れる
ひと
さまざまな人がいます！



英語で話しかけられた!!

まちの中で道を聞かれるなど、声をかけられたらどうしますか？

すみませ〜ん



ど、どうしよう
目が不自由な人に声をかけられちゃった



まちには生活している人や訪れる人などさまざまな人がいて、相手のニーズも異なります。



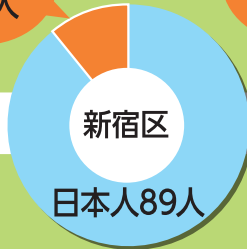
100人のまちだったら…

外国人
11人

外国人
2人

外国人の割合

新宿区にはとても多くの外国人が住んでいることがわかります。



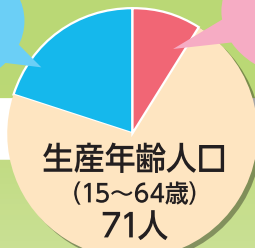
出典：平成27年度新宿区の概況 出典：政府統計2015年1月1日

高齢人口
(65歳以上)
20人

年少人口
(0~14歳)
9人

年齢構成

さまざまな年齢の人が住んでいます。



障害者*
5/100人



出典：平成27年度新宿区の概況

*障害関係の手帳所持者



お互いに
知り合う機会が
必要だね

一人ひとりが
相手のことを思い、
その人にあった
コミュニケーションを
取ることが大切です。

この冊子では

コミュニケーション方法の
工夫点などについて、まとめています。



ひと さまざまな人とのコミュニケー

◆ 外国人／日本語 (漢字) が苦手な人

- ・簡単な日本語や英語で伝えます。
- ・イラストなどを描いて伝えます。
- ・読み方などを“ひらがな”や“ローマ字”で書くと伝わることもあります。



完璧な文章でなく、単語を並べるだけでも伝わります。身振り手振りも一緒にあると、よりわかりやすいです。

◆ 高齢者や子どもなど



- ・ゆっくり、ハッキリと相手の顔を見ながら話して伝えます。
- ・難しい単語やカタカナは使用せず、わかりやすい言葉で伝えます。



➡ 例) 「右折する」ではなく、「右に曲がる」

- ・わかりやすい (目立つ) 目印を伝えます。



認知症の人も増えています。見守りや必要に応じた声かけなど、周囲の方々の理解があると助かります。

シヨソ 其の1

区民参加のワークショップでは、道案内や窓口体験を行いました。



◆ 耳が不自由な人

みみ ふじゆう ひと

・さまざまな方法でコミュニケーションを取る事ができます。

筆談



紙や手のひらに文字などを書いて伝えます。

携帯電話



文字を入力し、画面を見せて伝えます。

身振り



手や体の動き、顔の表情で伝えます。

紙に書いてもらえると助かります。また、携帯電話やスマートフォンの文字入力機能や地図アプリを使う方法もあります。



「△△を記入してください」と言われただけではわからないので、記入する場所を指さしてもらえるとわかります。



窓口の場合



理解しやすいように、簡潔に紙に書いて対応してもらえると、安心できます。

さまざまな人とのコミュニケーション

◆ 目が不自由な人

- ・ 具体的な場所や距離を伝えます。
 - ➔ 例) 「あそこの角を右に曲がって…」ではなく、「2つ目の路地を右に曲がって…」
- ・ 目で見て目印になるもの（デパートなど）も、次に道をたずねる時のキーワードになるため、役立ちます。
- ・ 目的地が近い場合は一緒に移動してもらえると助かります。



個人情報などを代筆し、読み上げて確認する場合、まわりの人へ聞こえないように配慮してもらえると安心できます。

周囲の状況がわからないため、声をかけてもらえると助かります。



窓口の場合

◆ 車いす使用の人

- ・ 少しかがんでもらうなど、視線の高さを合わせてもらえると、話しやすいです。
- ・ 手が不自由で、代筆が必要な場合は、代筆します。



言語障害がある場合、話した内容を復唱し、内容を確認してください。

介助者ではなく、本人に話しかけてほしいです。



シヨン その2

◆ 知的障害、発達障害のある人

ち てきしょうがい はったつしょうがい ひと
知的障害のある子を持つ親の会「新宿区手をつなぐ親の会」からお話を聞きました。



こえ 声をかけるとき

- 笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます。
- 顔を見ながら声をかけます。



はなし せつめい 話や説明をするとき

- ゆっくり、ハッキリ、短く、具体的に話します。
「もうちょっと」「あそこ」といった抽象的な表現ではなく、「あと5分」「黄色の柱」のように具体的な言葉で説明します。
- 質問する場合は、「はい」「いいえ」で答えられる形で質問します。

はな 話しかけられたら？

- 何か困っていないか、確認します。
- 本人が困っていないければ、一方的にあいさつするだけで満足することが多いです。
- ついてきたり、声をかけ続けられて困る場合は、静かな口調で断ります。



コラム



そうぐう パニックに遭遇したら？

大声をあげたり、飛び跳ねたり、猛スピードで走ったり、周囲の人に構わず暴れてしまうことがあります。

家族や同伴者などが近くにいる場合は、手伝えることがあるか確認します。

何もしなくても、何も言わなくてもできる支援があります。
それは「あたたかな眼差し」です。

こんな取り組みがあります

がいこくじん そうだん まどぐち

● 外国人相談窓口



本庁舎1階では、英語、中国語、韓国語が話せる相談員が待機しています。(多文化共生推進課)

しゅ わ つうやくしゃ はげん

● 手話通訳者の派遣

手話通訳が必要な方が来庁された際、窓口まで同行し、手話通訳を行います。毎週火曜日8時半～12時半、毎週金曜日13時半～17時。(障害者福祉課)



区民参加で検討しました



● セーフティカード

このカードには災害時に最低限必要な言葉が記載されています。また、名前や連絡先、血液型、服用中の薬などをあらかじめ記載することができます。

日本語・韓国語・英語・中国語併記と、日本語・英語・タイ語・フランス語併記の2種類があり、ホームページから入手できます。(多文化共生推進課)



新宿区 外国人向け生活情報

検索

● コミュニケーション し えん 支援ボード

描かれているイラストや文字を指さして相手に伝えるものです。



編集・発行 新宿区 都市計画部 都市計画課
〒160-8484 新宿区歌舞伎町1-4-1
電話：03-5273-3527 FAX：03-3209-9227

新宿区UDのまちづくり

検索

印刷物制作番号
2015-6-4001