

しんじゅくく

新宿区 ユニバーサルデザインまちづくり ガイドブック



イメージキャラクター
“ユーディ”



右のコードは音声で聞くことができる音声コードです。

無料のスマホアプリ（Uni-Voice）で読み取ることができます。

横の切欠きは音声コードの位置を示します。



ガイドブックの作成にあたって

新宿のまちは、新宿駅や高田馬場駅周辺をはじめとする繁華街や、低層から高層まである多様な住宅街、文豪や芸術家の住宅跡、歴史や由緒ある寺社が点在するなど、随所に多彩で個性豊かな表情をもっています。そして、まちには多くの人が、働く、学ぶ、遊ぶ、憩うなど、様々な目的で国内外から訪れています。

区は、これら多くの人にとって、新宿のまちが誰もが移動しやすく、利用しやすく、わかりやすいまちとなるよう本年3月に新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例を制定しました。

ユニバーサルデザインまちづくりを推進するためには、区、区民、施設所有者等が協力・連携して、様々な取組を行っていくことが大変重要です。このガイドブックは、区民の皆様に、より理解を深めていただけるよう作成しました。

ぜひ、皆様と一緒に、年齢や性別、国籍、個人の置かれた状況等によって、分け隔てられることなく共生することができる社会のより一層の実現を目指してまいりたいと考えています。

結びとなりますが、ガイドブックの作成にあたり、多大なるご尽力や貴重なご意見をいただいた皆様に、心から感謝申し上げます。



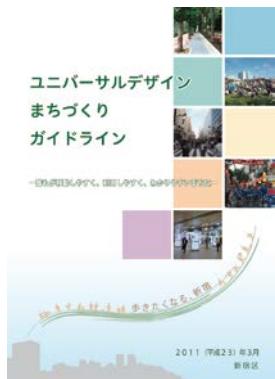
令和2(2020)年
新宿区長 吉住 健一



これまでの新宿区の取組

1 ユニバーサルデザインまちづくりガイドラインの策定

高齢化、少子化、国際化の進展等の社会変化やまちの課題等に対応し、利用者、事業者、行政等の連携による都市空間の改善方策を検討するため、平成20(2008)年に学識経験者や関係団体等で構成する「ユニバーサルデザインまちづくりガイドライン有識者会議」(以下「有識者会議」)を設置しました。



区は、「有識者会議」での検討を踏まえて、すべての人が、より自由で快適に、安心して、楽しく、わかりやすく活動できるまちの実現を目指して、平成23(2011)年3月にユニバーサルデザインまちづくりガイドラインを策定しました。

ユニバーサルデザイン
まちづくりガイドライン

2 ユニバーサルデザイン推進会議の設置

ユニバーサルデザインの効果的な推進を図るため、平成24(2012)年に学識経験者や区民、障害者団体、関係団体等で構成する「ユニバーサルデザイン推進会議」(以下「推進会議」)を設置しました。

3 新たな推進方策の検討

「推進会議」や区民意識調査等において、ユニバーサルデザインまちづくりの視点から都市施設の整備をさらに進めることを求める意見がありました。

ユニバーサルデザインに即した質の高い都市施設の整備を促すため、事前協議制度等の新たな取組の検討を行いました。

4 新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例の制定

年齢、性別、国籍、個人の能力等によって分け隔てられることなく共生することができる社会を実現するためには、区、区民、施設所有者等が協力・連携して、ユニバーサルデザインまちづくりをこれまで以上に推進していくことが必要です。

区、区民、施設所有者等が相互に連携して意識啓発に取り組むとともに、建築等の計画の早い段階からの事前協議や工事完了報告の制度を創設するため、令和2(2020)年3月に新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例を制定しました。



しんじゅくく 新宿区ユニバーサルデザイン

目的

この条例は、全ての人が円滑に利用することができるまちづくりを推進することで、年齢、性別、国籍、個人の能力等によって分け隔てられることなく共生することができる社会の実現に資することを目的としています。

第1章 総則

<定義>

■ユニバーサルデザインまちづくり

都市施設に関し、年齢、性別、国籍、個人の能力等にかかわらず全ての人が安全に、安心して、かつ、快適に暮らし、又は訪れることができるまちの実現を図るための取組をいいます。

■都市施設

建築物、道路、公園、公共交通施設等の施設をいいます。

<区の責務>

新宿区は、ユニバーサルデザインまちづくりに関する施策を総合的かつ効果的に実施する責務を有します。

<区民の責務>

区民は、ユニバーサルデザインまちづくりについて、理解を深め、自らユニバーサルデザインまちづくりに努める責務を有します。

<施設所有者等の責務>

施設所有者等は、その都市施設について、自らユニバーサルデザインまちづくりに努める責務を有します。

まちづくり条例の概要

じょう れい

がい よう

令和2年 3月 17日 公布

令和2年 4月 1日 一部施行

令和2年 10月 1日 全部施行

第2章 施策の推進

■整備基準への適合努力義務

施設所有者等は、その都市施設を整備基準に適合させるための措置を講ずるよう努めるものとします。

■整備基準の遵守

特定都市施設（都市施設のうち一定の規模の施設）を新設又は改修しようとする者（特定整備主）は、整備基準のうち遵守基準に適合させるための措置を講ずるものとします。

■事前協議

事前協議対象施設を新設又は改修しようとする者は、あらかじめ、区長との協議を行うものとします。

■届出

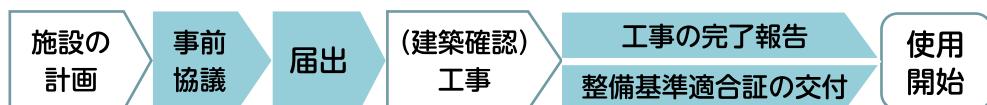
特定整備主は、工事に着手する前に、区長に届け出るものとします。

■工事の完了報告

特定整備主は、工事を完了したとき、速やかにその旨を区長に報告するものとします。

■整備基準適合証の交付

施設所有者等は、都市施設を各整備項目に係る整備基準に適合させているときは、区長に対し、整備基準適合証の交付を請求することができます。



第3章 ユニバーサルデザインまちづくり審議会

<新宿区ユニバーサルデザインまちづくり審議会の設置>

ユニバーサルデザインまちづくりに関する施策を円滑に推進するため、新宿区ユニバーサルデザインまちづくり審議会を設置します。



CONTENTS / もくじ

ガイドブック完成までのあゆみ 9

第一章 ユニバーサルデザインってなんだろう 11

第二章 さまざまな人が暮らす新宿 25

第三章 さまざまなニーズへの対応を知ろう 35

1. おもてなし 35
2. 貼り紙やチラシ 43
3. 施設整備 51
4. 防災訓練 65

第四章 わたしたちができることはなんだろう 71

第五章 ユニバーサルデザインに関する取組紹介 79



ガイドブック完成までのあゆみ

平成 26 年度から区民参加型ワークショップを開催し、区民の皆様と共に、利用者の視点からの様々な気づき等をガイドブックとしてまとめています。

○ ワークショップのテーマ ○

平成 26 年度 「避難所運営管理訓練」「おもてなし」

平成 27 年度 「ユニバーサルデザインとは?」「コミュニケーション」

平成 28 年度 「ユニバーサルデザインの活用」「交流の場の作り方」

平成 29 年度 「さまざまなニーズを知る手法」

「ニーズを反映した施設整備」

平成 30 年度 「案内サイン・印刷物をつくるポイント」

「困っている人への誰もができる支援」



チラシの見やすさを話し合う様子



ガイドブックの意見交換の様子

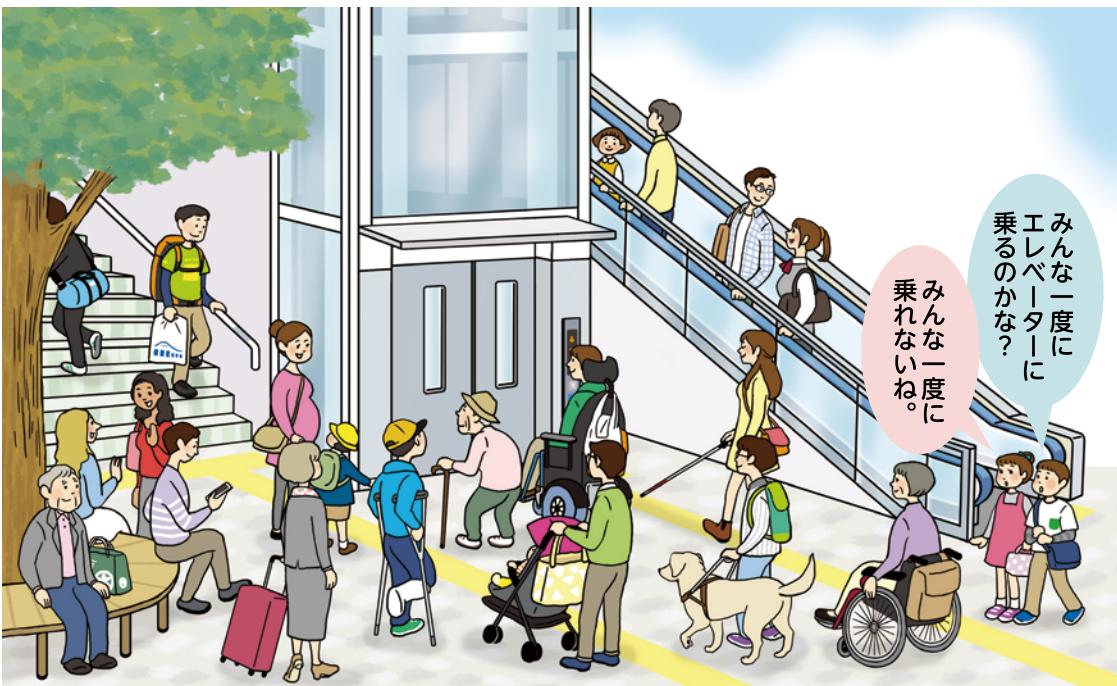
○ ユニバーサルデザインガイドブック ○



だい いっ しょう

第一章

ユニバーサルデザインって なんだろう



“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。



いどう だれもが 移動しやすく、利用しや りよう



はたらまなあそいこもくとき
「働く・学ぶ・遊ぶ・憩う」などの目的で、
ひとりまなあそいこおもで
「働く・学ぶ・遊ぶ・憩う」などの目的で、
一人ひとりが相手を思いまちに出かけやす

すぐ、わかりやすいまちに



ひと
おとず
さまざまなかんきょう人がまちを訪れます。
たいせつ
い環境をつくることが大切です。



なか まちの中の“ユニバーサルデザ

あんないばん 案内板

外国人にもわかるように、日本語以外の言葉や図記号(ピクトグラム)で案内しています。



《図記号の例》



お手洗い



エレベーター



広域避難場所

しんごうき 信号機

経過時間表示の信号機(ゆとりシグナル)

ゆっくり歩く人でも安全に横断できるタイミングが判断できます。

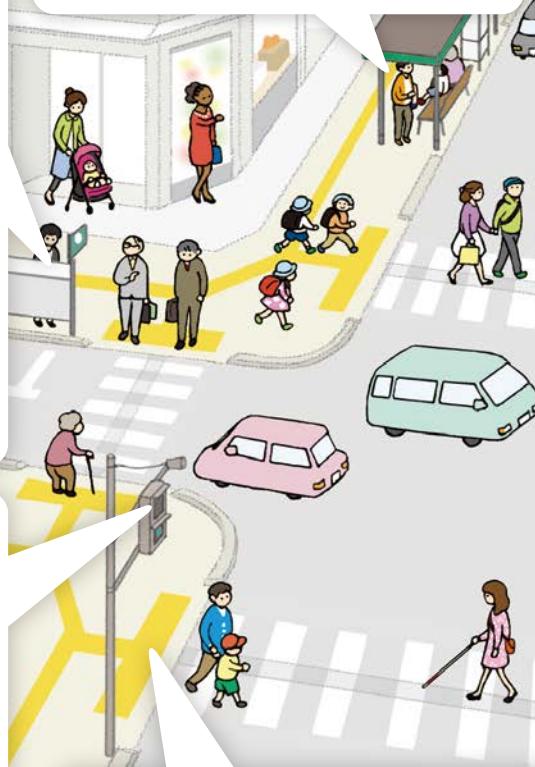
音響式信号機

青の時に音が鳴るため、目が不自由な人でも青が分かります。

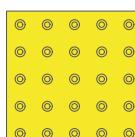


てい バス停

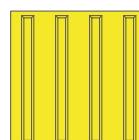
休憩ができるベンチや屋根、接近情報などが設置されています。



し かくしょうがい しゃ ゆう どう よう 視覚障害者誘導用ブ (点字ブロック)



注意する
場所を示
します。



イン”

歩道

平らで凹凸がなく、歩きやすい舗装です。



ロック

歩く方向を示します。



ブロックの上や周辺に自転車や看板などを置かないで下さい。

出入口

段差がなく、車いす使用の人やベビーカーなども入りやすいです。

交差点の周辺にも、こんなユニバーサルデザインがあるよ



車いす使用者用駐車施設

車いす使用の人が乗り降りするためにスペースを用意してあります。

横断歩道の境界部分

車いす使用の人や、ベビーカーなどは段差を小さくすることで通行しやすくなります。目の不自由な人は段差を手がかりにできます。

エスコートゾーン

点状の線で、目が不自由な人が手がかりにして、安全に横断することができます。



わたし

私たちにもできる“ユニバーサルデザイン”

Point! こえ

1 声かけ

まずは、私たちが声をかけることから始まります。困っている人や迷っている人を見かけたら、「何かお手伝いしましょうか?」などと声をかけます。



何かお手伝い
しましょうか?



今、渡っても
大丈夫かな?



一緒に渡り
ましょくうか?

ユニバーサルデザインの7原則

ユニバーサルデザインの考え方を7つの視点から表しています。

1 公平性

誰にでも公平に利用できること

2 自由度

使う上で自由度が高いこと

3 単純性

使い方が簡単ですぐわかること

4 わかりやすさ

必要な情報がすぐに理解できること

5 安全性

うっかりミスや危険につながらないデザインであること

6 身体への負担の少なさ

無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること

7 スペースの確保

アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること

ルデザイン”

point!

2 ゆずりあいの気持ち



エレベーターや“だれでもトイレ”しか使えない人もいます。

必要としている人のことを考えて使いましょう。

point!

3 心に余裕を

車いす使用の人がバスに乗る時など、運転手さんがスロープを出すので、多少時間がかかります。

また、ベビーカーに子どもを乗せたまま乗ることもできます。

思いやりの心を持ちましょう。



ユニバーサルデザインって、「年齢や性別、障害に関係なく、お互いに支えあい、みんなが気持ちよく使えること」なんだね



すこ く ふう はいりよ おお ひと
少しの工夫や配慮で、より多くの人がまち
で かんきょう に出かけやすい環境ができます。
はじ できることから始めましょう！



しんじゅく
新宿

区内では、さまざまな ユニバーサルデザインのまちづくり が行われています！



都市空間

駅、道路、駅前広場、
公園、建築物の整備



福祉

福祉のまちづくり、
福祉サービス、子育て支援など



生活・文化

地域のまちづくり、
観光、多文化共生



新宿区 ユニバーサルデザイン
まちづくりガイドライン

ユニバーサルデザインの視点に立ってまちづくりをすると、
さまざまな人がより自由で快適に、安心して、楽しく、
そしてわかりやすく活動できます。

ユニバーサルデザインが有効に使えるためには
どうすればよいのか考えましょう

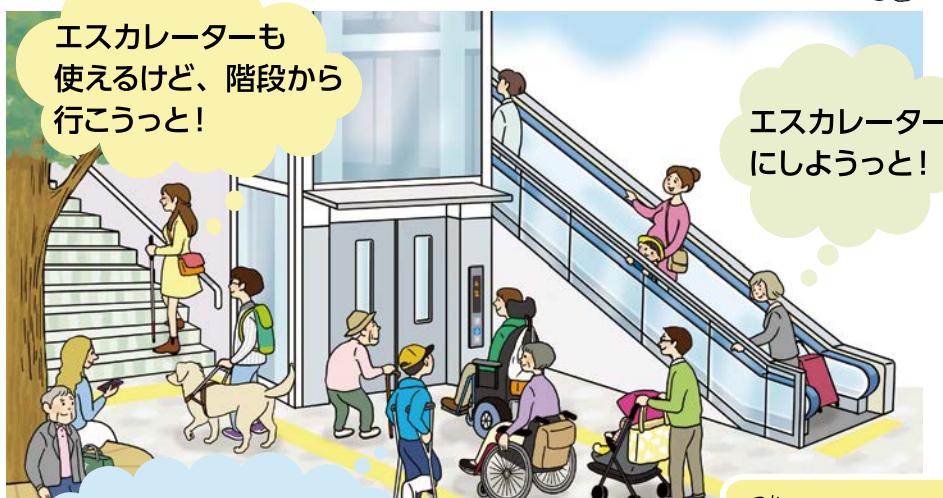


エレベーター・エスカレーター

さまざまな人が快適に上下移動できるように、
エレベーターやエスカレーターなどを整備しています。

じぶん じょうきょう
自分の状況やまわりの状況に
あつかう
あわせて、使いやすいものを
えらぶ
選べるようになっています。

11ページの人たちは
何を使つたかな？



コラム

ゆずりあいの気持ち

階段を使うことが難しい人もいます。
まわりの状況みて、ゆずりあった
り、選んで使いましょう。



つか
使えるものを
えら
選べることが
たいせつ
大切だね。



降りるので
どうぞ

だれでもトイレ(多機能トイレ)

さまざまな人が使えるように、
公共施設や公園、駅などに“だれ
でもトイレ”を整備しています。



だれでもトイレの中の例



年齢や性別、能力、状況に応じて、
さまざまな人が気持ちよく使える工夫があります。

大型ベッド

介助にも使える
大きいベッドです。

オストメイト用汚物流し

人工肛門、人工膀胱の人が
利用する水洗器具です。



広いスペース

車いすが回転でき、大型ベッドを
利用する時に必要なスペースです。



“だれでもトイレ”しか
使えない人がいることを
考えましょう。



コラム

子育て支援

ベビーチェア・
ベビーベッドは一般
トイレに増えてきて
います。

あんない

案内サイン

さまざまな人がわかりやすいよう、図記号を使い、
デザインを統一した案内サインを設置しています。



出典：「新宿ターミナル基本ルール」（新宿ターミナル協議会 平成 28(2016) 年3月策定）

はじ
初めて行く所や道に迷った時など、
い
ところ
みち
まよ
とき
さまざまなかつたる状況で役立っています。



もし、漢字の表示しかなかつたら…

- ・何が書いてあるのかわからない人もいます。
- ・地名など、ローマ字も一緒に書くことで、読みやすくなります。



ひとめみ
一目見て、
すぐにわかると
べんり
便利だね。



コラム

デジタルサイネージ

調べたい情報を表示することや、
さまざまな国の言葉に切り替えるこ
とができます。また、最新のイベン
ト情報なども表示されます。



▲都庁前などにあります



ホームドア

さまざまな人が安心してホームが利用できるようにホームドアを整備しています。



電車との接触や線路への転落、
荷物の落下などを防止し、
安全に役立っています。

ホームドアの柵には号車番号や進行方向が点字でも書かれているため、さまざまな人が電車に乗る前に確認ができます。

あぶない時は
声をかけて
ほしいな

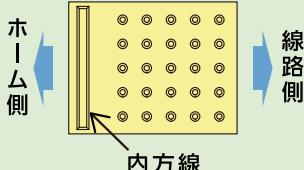


声をかけることも
大切なんだね。

コラム

ホーム縁端警告ブロック

ホームドアが整備されるまでは、目の不自由な人が線路へ転落しないように、点状ブロックに線状のものを1本（内方線）追加したものを設置しています。



再開発によるユニバーサルデザインの取組

ひと やさ かい てき い どう くう かん
人に優しく快適な移動空間



敷地内に屋根付きの通り抜け通路や野外タイプのエレベーターを整備し、さまざまな人が快適に利用できる歩行者空間をつくりました。

ゆた くう かん みどり豊かな空間

敷地内の緑化をすすめ、環境に優しい空間としてベンチや芝生の広場をつくりました。



身近なユニバーサルデザイン

● ホームドア

転落の心配がなく、誰もが安心してホームを利用できます。

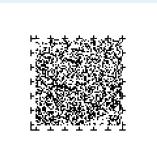
● マグネット式コンセント^{しき}

マグネットがプラグを引きつけるため、力が弱い人や目が不自由な人も使いやすいです。



● スマートフォンやタブレット

文字を音声で読み上げたり、音声を認識することができる機能があります。



まだまだあります！

くるま し よう しゃ ようちゅうしゃ

車いす使用者用駐車スペース

車いす使用者は、ドアを大きく開けないと乗り降りできないので、広い駐車スペースが整備されています。

この駐車スペースしか使えない人のことを考えましょう。



おんせいあんない

音声案内・音響案内

さまざまな人が利用する場所では、見てわかるだけでなく、聞いてもわかるように音で案内しています。

まちの中で探してみましょう。



しっかり
整備されていても、
相手のことを思う
気持ちがないために、
困っている人が
いるよ。

自分がケガをして
いる時や、
体の調子が
良くない時の
ことも考えよう。



ユニバーサルデザインで
整備されているものは、さ
まざまな人に使いやすく
なっているよ。より有効に
使えるように、相手のこと
を思いやることが大事だね。
まわりの人と話し
あってみよう！



だい に しょう
第二章

ひと く
さまざまな人が暮らす新宿



新宿区の場合、昼間の人
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 買い物やビジネス、観光などで訪れる さまざまな人がいます！



すみませ~ん

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？



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
12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。



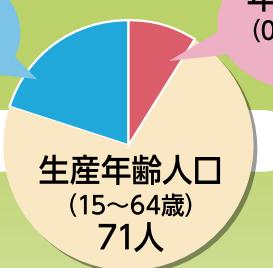
出典：令和元（2019）年度
新宿区の概況



出典：政府統計
平成31（2019）年1月1日

年齢構成

さまざまな年齢の人
が住んでいます。



出典：令和元（2019）年度新宿区の概況



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。

お互いに
知り合う機会が
必要だね



さまざまなひととのコミュニケーション

◆ 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すると、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。

ション その1

みみ ふじゆう ひと

◆耳が不自由な人

- ・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。

ひつ だん
筆談



紙や手のひらに文字
などを書いて伝えます。

けい たい でん わ
携帯電話



文字を入力し、画
面を見せて伝えます。

み ぶ
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。



簡潔に紙に書い
てもらえると
安心できます。



さまざまなひと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。

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。



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。



◆ 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。

介助者ではなく、本人に話しかけてほしいです。



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。



ション その2

ち てき しょ う がい

はつ たつ しょ う がい

ひと

◆ 知的障害、発達障害のある人

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。



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、できる支援があります。

それは 「あたたかな眼差し」 です。



地域では、さまざまな人

“いざ” “もしも”
などの災害時や、
子どもや高齢者の
見守りなど

安心な暮らしには

日常的な地域での
さまざまな人とのつながり、
コミュニケーションが大切です



さまざまな人 新宿区の様子

(令和元(2019)年度 新宿区の概況)

5人に1人が
65歳以上だよ



11人に1人が
中学生以下の
子どもなんだよ



8人に1人が
外国人です



22人に1人が
障害者手帳を
持っています



さまざまな人の暮らしやすさを目指すこともユニバーサルデザインです

が暮らしています。

- 商店街



- お祭り
- イベント



- 地域の防災訓練



し 知り合うキッカケ、
あ 交流のできる場所など、
こうりゅう ばしょ
ちいき 地域には、交流の機会が数多くあります

- 公園
- 広場



- 地域センター
- 図書館
- 交流サロン



しんじゅくく 新宿区では、さまざまな人に
はいりよとりくみひとおこな
配慮した取組を行っています。



新宿区ではこんな取組があります

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)

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～17時。(障害者福祉課)



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

だい さん しょう
第三章

さまざまなおへそへの
たい おう し
対応を知ろう

1. おもてなし



お店にはさまざまな人が 買い物や食事に来ています！

みんなが商店街で、快適に買い物や食事をするためには、
さまざまな **おもてなし** や **配慮** が大切です。

まちの **さまざま** な人

高齢の人、車いす使用の人、目が不自由な人、耳が不自由な人、外国人、妊娠中の人は、子ども連れの人、怪我をした人などです。また、外見では障害がわからない人もいます。



ちょっとした“おもてなし”により、
みんなが楽しく買い物や食事ができるよう、
できることから始めてみましょう！



これがユニバーサル
デザインへの一歩です！



喜ばれている“おもてなし”について、
まとめます。

にゅうてん

入店のとき

“いらっしゃいませ”から
コミュニケーションが
始まります

◆ まずは 笑顔で “いらっしゃいませ”

- 必要なお手伝いがあるか伺います。
- 介助者でなく、お客様ご本人に直接確認します。

◆ はい くふう 入りやすいように工夫しましょう

- ・ 出入口に段差がある場合
 - ➡ すり付け板※や敷地内にスロープを作って入りやすくします。
- ・ お客様ご自身でドアを開けることが難しい場合
 - ➡ ドアを支えておきます。



※すり付け板の例

◆ せいりせいとん ある 整理整頓により、歩きやすくしましょう

- ・ 出入口のまわりにスペースを確保します。
- ・ 通路をふさぐ商品がないようにします。
- ・ 店先には、「駐輪ルール」の注意書きなどを掲示します。



しょう ひん えら

商品選びのとき

商品が選びやすい
工夫とは…

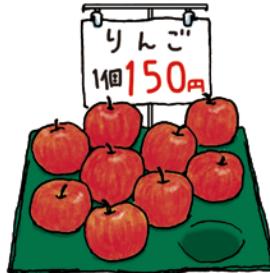


もじ おお

か

◆ 文字は大きく、はっきり書きましょう

- ・高齢のお客様や目が不自由なお客様が読みやすいように、商品名や値段の文字は大きく表示します。
- 見分けやすい配色を選びます。
- 色の組み合わせに気を付けます。



せつめい

えら

◆ 説明をして、選んでいただきましょう

ふじりんご で、
1個150円です



- ・目が不自由なお客様には、商品選びに同行します。

- 商品名や色、サイズ、値段などを伝えます。
- 重さや手触り、形などについては、実際に触って確認していただきます。

一緒にレジまで
持つて行ってくれると
嬉しいです

◆ 手に取って、お渡ししましょう

- ・手に取りやすいうように商品を並べます。
- 商品を取ることが難しいお客様には、商品を取ってお渡しします。



メニュー選びのとき

◆メニューの説明をしましょう

- ・目が不自由なお客様には、メニューを読み上げてお客様に選んで頂きます。
- ・運んできた料理について説明します。
→ お箸、調味料の位置を「右側手前」「左側奥」など説明します。



◆指さしできるメニューを用意しましょう

- ・おすすめメニューなども、指さしできるようにテーブルごとに用意します。
- メニューだけでなく、「大盛」「食後」などの選択も指さしできる工夫をします。



◆会話方法を工夫しましょう

- ・耳が不自由なお客様には、顔を見て、こちらの表情がわかるようにゆっくり、ハッキリと話します。
→ メモ用紙に書いて、筆談で会話をします。
- ・言葉が不自由なお客様には、お客様が話した内容と同じ内容をくり返し、確認します。



会計のとき



◆ レジの金額は読みやすくしましょう

- レジの表示を見て金額が確認できるように、お客様の方に向けます。
- ➡ メモ用紙や電卓に金額を表示して確認するなど工夫します。



◆ “おつり”は金種別に渡しましょう

- 目が不自由なお客様はお金の種類別にお財布にしまっていることが多いので、お札と小銭を別々にお渡しします。



おつりは、
千円札1枚と、500円玉1枚と
50円玉1枚です

◆ ゆっくり対応しましょう

- 高齢のお客様など、後ろに並んでいる他のお客様のことが気になり、焦ってしまうことがあります。
- ➡ 急かさずに対応します。
- ➡ 後ろに並んでいるお客様へ一言声をかけるなどの配慮をします。
- 手が不自由なお客様は、自分でお財布を出せないことがあるため、お手伝いが必要か確認します。

こ づ

きやくさま

● 子ども連れのお客様へのおもてなし

- ・ベビーカーで移動しやすい工夫をします。
- ・子ども用のいすを用意したり、大きな荷物を置くスペースを用意するなどの工夫をします。

がい こく じん

● 外国人へのおもてなし

- ・日本語だけでなく、イラストや写真で確認できる工夫をします。
- ➡ 写真入りのメニューを用意します。



にん ち しょう

きやくさま

● 認知症のお客様へのおもてなし

- ・同じ商品（腕時計や靴など）を何度も買いにくることがあります。
- ➡ 連絡先のカードを持っているお客様もいますので、家族に連絡します。

ち てき しょうがい

はったつしょうがい

きやくさま

● 知的障害や発達障害のお客様へのおもてなし

① まず、見守りましょう

- ・気になる行動をしている場合、すぐに声をかけず、まずは様子を見守ります。

② 笑顔で対応しましょう

- ・声をかける時は優しい笑顔を忘れないようにします。
- ・「ゆっくり」「はっきり」「短く」「具体的に」話します。



こんな取組をやっています

きゅうけいじょ 休憩所

ちょっと休憩したい時に、気軽に休める場所など、快適に買い物できる商店街づくりに取り組んでいます。



ふらっと新宿 落合店
(ふらっと ひとやすみ)

あんない タイムセールの案内

耳が不自由な人や高齢者などが見てわかるように、タイムセールの内容を文字で案内をしています。



ヘルプカードについて

連絡先のカード（ヘルプカード）を持っているお客様もいます。何か困ったことがあつたら、カードに書かれている連絡先に連絡し、相談しましょう。



ほじょけん にゅうてん 補助犬の入店について

- ・補助犬は飼い主の指示に従って行動する訓練を受け、他人に迷惑をかけません。また、衛生面の管理をしていますので、物販店でも飲食店でも入店できます。
- ・「補助犬」には、次の3種があります。
 - 1 目の不自由な人を導く盲導犬
 - 2 体の不自由な人の身の回りの世話をする介助犬
 - 3 耳に障害を持つ人を導く聴導犬

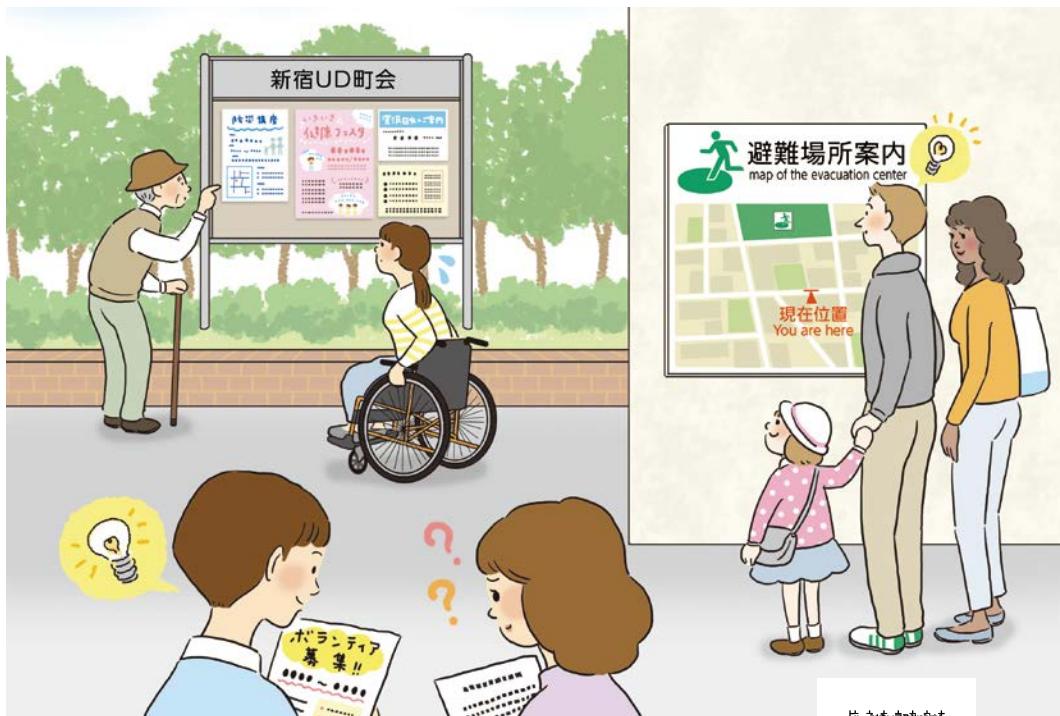


参考：身体障害者補助犬法

だいさんしょう
第三章

さまざまなおへそへの
たいおうし
対応を知ろう

はがみ
2. 貼り紙やチラシ



さまざま見え方

み

かた

し かい ぜん たい てき
視界が全体的にかすんで見えたる、色の区別がしにく
なか み かた ひと
まちの中にはさまざまな見え方の人があります。

み
見え
イメ

色弱の人は日本人男性の20人に1人、日本人女性の500人に1人の割合と言われています。^{*1}



[一般色覚の人]



開

閉



立入禁止

[色弱の人]



開

閉



立入禁止

*1 「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」(東京都 平成23(2011)年3月発行)

視界が全体的にかすんだり、視力が低下したり、光を眩しく感じます。また、暗い時と明るい時で見え方が違うこともあります。(加齢にともなう白内障など)



[一般の人]



[白内障の人]



かすんで見える

二重三重に見える

ひと の人がいます

かつたり、視野が狭い人など、



かた
方の
一ジ*

視覚障害の人には、全く見えない人とロービジョンの人があります。ロービジョンの人は視覚障害の10人に8人の割合と言われています。^{*2}



しやきょうさく
〔視野狭窄の人〕



中心しか見えないため文字の把握はできるが、全体的な内容の把握が難しい。

ちゅうしんあんてん
〔中心暗転の人〕



中心が見えないため、小さな文字は読みにくく、ある程度の大きさが必要である。

ていしりょく
〔低視力の人〕



全体がぼんやり見えるため、似ている形の文字(例えば、eとc)を読み間違える。

*2 平成21(2009)年 社団法人日本眼科医会 報道用資料



よ
読みやすくなる
ポイントをまとめました。



※見え方のイメージはシミュレーションで、人によって見え方は異なります。

ポイント
1

はい けい も じ
いろ いろ く あ
背景と文字の
色の組み合わせ

背景の色と文字の色の組み合わせによって読みやすさが変わります。色や明るさを変える工夫があります。

イベントのご案内

↓ 文字の色を変える

イベントのご案内

↓ 文字の色を薄くする



イベントのご案内



イベントのご案内

イベントのご案内

↓ 背景を濃くする



イベントのご案内

工夫されると
読みやすいね！



背景に模様や写真がある場合、
文字を縁取りするなどの工夫も
あります。



イベントのご案内

↓ 文字を縁取り



イベントのご案内

↓ 文字を縁取り



ポイント 2

はんべつ いろ 判別しやすい色

赤色と黒色が同じように見える人もいます。
赤色を少し朱色に近づけるだけで判別しやすくなります。

《よく使われる赤色》

使用した赤色のRGB値
255,0,0

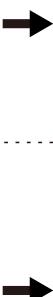


《判別しやすい赤色》

使用した赤色のRGB値
255,75,0



見え方のイメージ
一般色覚の人



コラム

安全色 (JIS Z 9103 : 2018)

一般の人だけでなく多様な色覚を持つ人だれもが判別できる色を選定し、規格化されています。以下はそれぞれの色のCMYK値です。

赤 0,85,95,0	黄赤 0,50,100,0	黄 0,0,100,0	緑 85,0,80,0	青 95,40,0,0	赤紫 40,90,0,0
----------------	------------------	----------------	----------------	----------------	-----------------

JIS安全色普及委員会 <http://www.safetycolor.jp/>

色を使わないでほしいわけではありません。
使う色に配慮があれば判別出来ます。



ポイント 3

文字や記号の種類や大きさ

文字や記号の種類や大きさを変えたり、行間のスペースを確保することによって、読みやすが変わります。



矢印の種類と
大きさを
変える



少しの工夫で
読みやすく
なるね

夏祭りを下記のとおり開催いたします。
皆様ふるってご参加ください。スタッフ一同、心よりお待ちしております。

↓ 文字の種類を変える

夏祭りを下記のとおり開催いたします。
皆様ふるってご参加ください。スタッフ一同、心よりお待ちしております。

↓ 文字の大きさを大きくする
行間のスペースを確保する

夏祭りを下記のとおり開催いたします。
皆様ふるってご参加ください。スタッフ一同、心よりお待

コラム UDフォント

UDフォントとは、読み間違いしにくく、他の文字との判別をわかりやすくするデザインされたフォントです。

工夫の1つとして、丸(●)で示した部分にゅったりとスペースを設け、似た形の文字(3と8、OとC)を区別しやすくしています。

[UDフォント]
56839
eco

city.shinjuku.lg.jp/kusei/kusei00_100014.html
3月18日16時に509会議室に集合してください。

↓ 文字の種類をUDフォントに変える

city.shinjuku.lg.jp/kusei/kusei00_100014.html
3月18日16時に509会議室に集合してください。

ポイント 4

ひょうきくふう 表記の工夫

外国人や発達障害の人など、日本語や言葉の理解が苦手な人がいるため、以下のような工夫も考えられます。

◆やさしい日本語

普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことです。言葉の理解が苦手な人にも伝わります。

小学生の私でもよめるよ



- ・避難して下さい ➔ にげてください
- ・点検のため、断水および停電になります ➔ 点検のため、水と電気がつかえません。

出典：東京都オリンピック・パラリンピック準備局
ホームページ「やさしい日本語」について

外国人の私でもわかるわ



◆ふりがな

漢字が読めなくても、ひらがなを読める人はいます。

漢字にはひらがなで読み方を付けるなどの工夫があります。

◆多言語表記

さまざまな言語で表示してあると、外国人にも伝わります。



だれにでも見やすく、わかりやすい情報を提供する工夫や配慮をしていきましょう！



けいじさいちゅうい 掲示する際の注意ポイント

ガイドブックの中で紹介したポイントに配慮して作成しても、掲示する場所によって、読みやすさが変わります。



近づいて読みたい人もいます。近づける工夫も必要です。

明るさの確保も必要です。

ほかにも！

くみん

区民ワークショップではこんな意見がありました



- 駅やまちなかのポスターの文字が小さいと読みづらい
- 文字量が多いと、重要な情報が伝わりづらい
- 日本語以外の表現もあると外国人などは理解しやすい

ユニバーサルデザイン

カラーUD

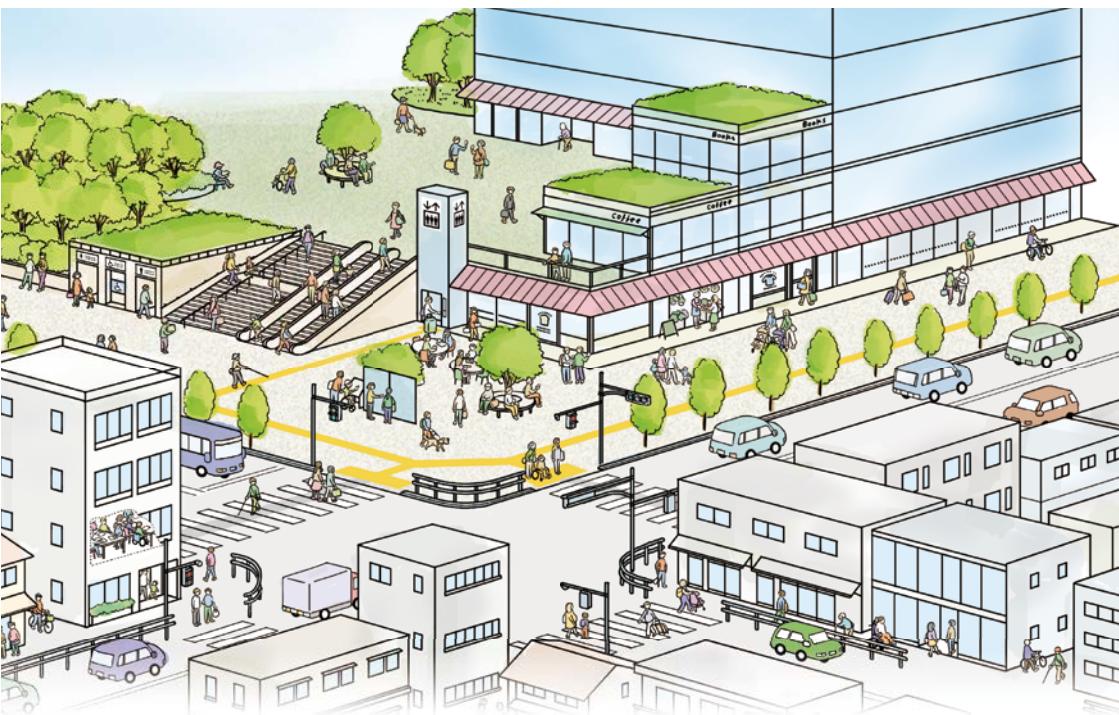
「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」(平成23(2011)年)では、色の組み合わせなどについて掲載されています。



だいさんしょう
第三章

さまざまなおへそへの
たいおうし
対応を知ろう

しせつせいび
3. 施設整備



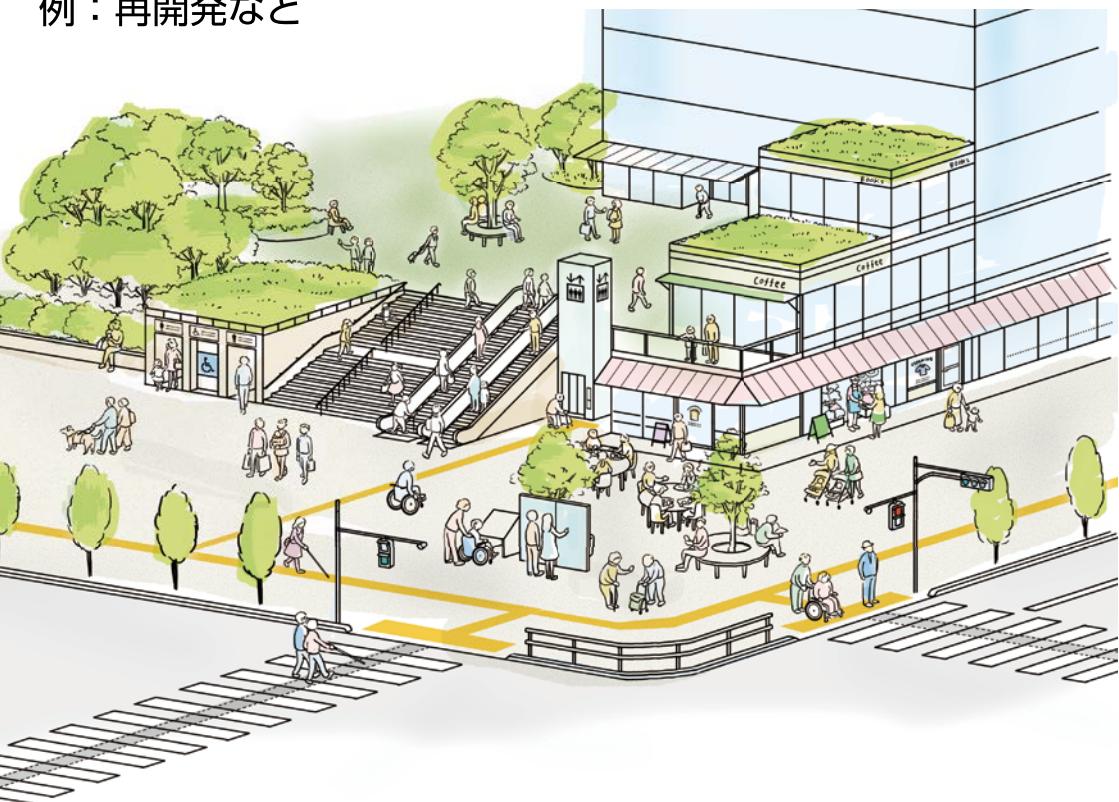
だい き ば たて もの こ う き う て き

大規模な建物・公共的 さまざま

大規模な
建物

例：再開発など

今までも、一定規模の施設などでは、バリアフリー法整備しています。しかし、基準どおりでも、つかうひとそのため、つかうひとの視点に立った**さまざま**な今後はより一層ユニバーサルデザインを取り入れ



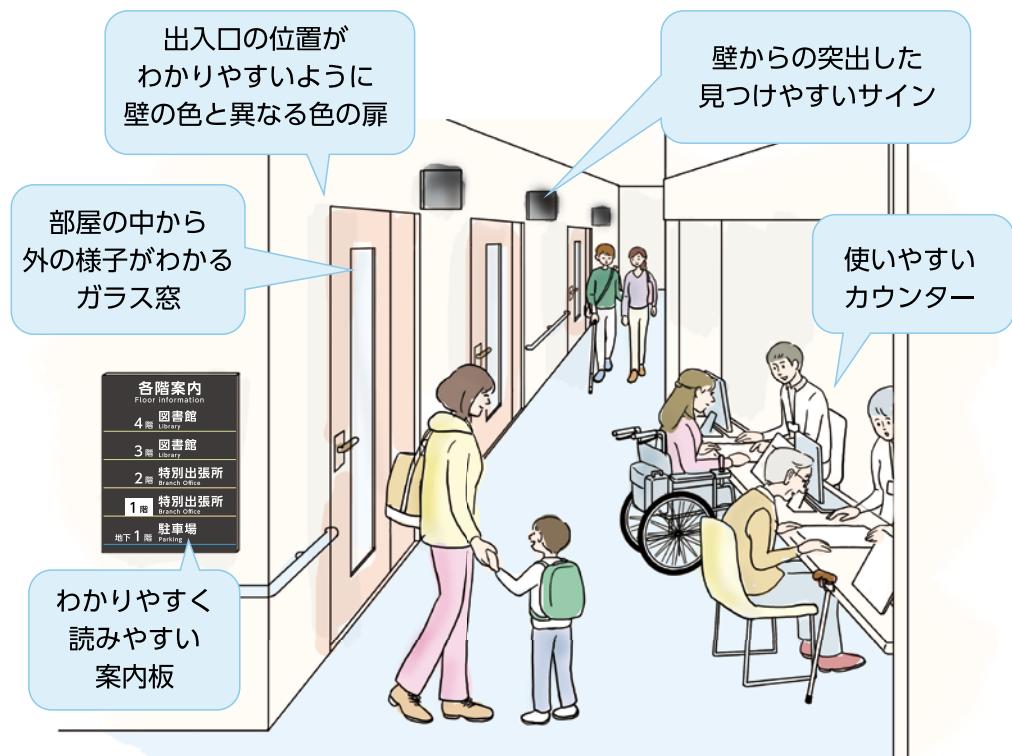
ユニバーサルデザインを取り入れた再開発やまちづくりが進むと、
まわりのまちにも、さまざまな人を受け入れる意識が向上し、地域
貢献につながっていきます。

施設などでは、ニーズへの対応が必要です

公共的
施設など

- 条例や東京都福祉のまちづくり条例等の基準に基づきにとって使いにくいこともあります。

ニーズを知り、取り入れる工夫が必要です。
た施設整備を進めます。



“だれもが使いやすいまちづくり”について
考え方、ニーズを知る手法を紹介します。



さまざまなニーズを知るために、つ たい けん い けん こう かん 体験し、意見交換するワークショップ

手法 1 るい じ し せつ まな 類似施設から学ぶ



1 じ ぜん かく にん 事前に確認

新たに整備する施設の内容やUDの整備内容を確認します。



車いす使用の人と使ってみるとわかります



車いす使用の人が2人乗れるっていいね。

2 ユニバーサルデザイン し UDの視

洗面台の位置がちょっと…

外国人と見学するとどこに外国語表記が必要かわかります



日本語ばかり…。
どうやって
探せばいいの？



カウンター越しに説明を受けたり、書いたりするとわかります

とも かうひととつくるひとが共に ユニバーサルデザイン か だい せい り で UD の課題を整理します

新たな
発見が
できます!

エレベーターに乗るとわかります



音声案内
だけでなく、
文字で読める
から安心。

操作しやすい
大きなボタンや、
点字もあるんだね

掲示板にある
チラシを見ようと
わかります

近づいて
読みたいのに…。



てん けん がく 点から見学

ちょっと高いね。



きょう ゆう
③ニーズの共有
見学後に課題を整理し、
つかうひととつくるひとで
ニーズを共有します。



UDワークショップとは、つかうひととつくるひとが
と共に体験し、考え、意見交換をする手法です。
この方法で新たなニーズに気づくことができます。



手法 2 図面や模型で検討する



模型を見たり触って、設計内容を具体的に確認したうえでニーズを確認し、意見交換します。



手法 3 実物大模型で実際に体験する

実寸の設備やサイン等を、さまざまなかつうひとが体験し、使いやすさ、読みやすさを確認します。



使ってみるとわかりにくかったため、つかうひとがわかりやすいように、サインを追加した事例



ワークショップでは、こんな意見もありました

つくるひとの気持ち



障害のある人など、つかうひとに施設の使い方を聞いたことがないので、実はニーズを知りません。

さまざまなつかうひとと意見交換するとニーズを知ることができます。

事業主からは、基準以上は求められていないので…。



東京2020大会をキッカケに、さまざまな人の利用が増えていくので、UDの対応が求められています。



少数の人のニーズのために、お金のかかる工事をするのは難しいです。

子ども連れの人や、障害のある人たちは友人や家族と一緒にお店に入れる嬉しさです。



UDを考えると、色々なニーズに対応しなくてはならず、難しいです。



さまざまなニーズを聞いて、できることから反映させることが大切です。

ユニバーサルデザインのまちづくりでは、
つかうひととつくるひとが共に考え、
ニーズを反映していくことが大事です。



UDの施設整備では、 つかうひとのニーズを 取り入れることが大切です

体験談

さまざまな
つかうひとに
聞いてニーズが
よくわかりました！

さまざまのニーズを
し 知るために、
つくるひととつかうひとが共に
とも せいり
たいけん かんが
体験し、考え、ニーズを整理し、
せいつせいび はんえい
施設整備に反映させます。



段差があるから
屋上庭園に
出られないわ…

日本語しか
ないので、
探せないわ…

歩道と敷地内の
誘導用ブロックが
連続していないので、
入口まで行けません

これだけ
近づかないと、
読めません…



体験談

つかうひとのニーズを直接伺いました。



障害のある人など、さまざまな人から施設の使い方に
について話を聞いたことがなかったので、ワークショップ
に参加して、直接話が伺えて、大変参考になりました。
今まで気づかなかつたニーズを知ることができました。

かい てき い どう けい ろ 快適に移動できる経路

だれもが快適に移動できるよう、傾斜のない歩道など、バリアフリーの経路を整備していきます。



車いすで転回できる広い通路



歩道から建物の出入口まで連続誘導



大きなひさしのある通路



段差のない出入口



じょう げ い ど う せつ び

上下移動の設備

つかうひとが、自
あわせて、選択
せんたく
たいせつ
大切

上下階の移動や、高低差のあるまちの中で、
さまざまな人が移動しやすくなるように、
エレベーターやスロープの整備が進んでいます。

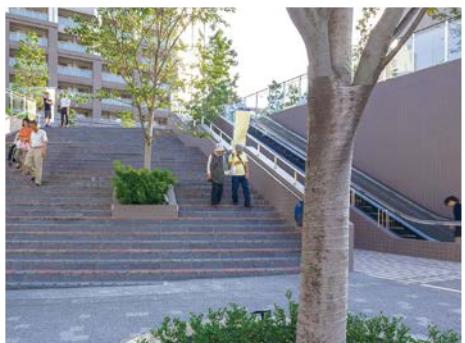
高低差のある場所をつなぐ
エレベーターを設置



ひさしのあるスロープを
連続的に整備



階段の横にエスカレーター
奥にはエレベーターを設置



くみん い けん
区民ワークショップではこんな意見がありました

- ・終電までは駅のエレベーターを使えるようにしてほしい
- ・一般トイレでも車椅子が使用できる大きさがあると嬉しい
- ・だれでもトイレへの集中を避けるため機能を分散化してほしい

分のニーズに
できることが
です。

トイレ

だれでもトイレの混雑を緩和するため
機能を分散することで、つかうひとが選んで

使えるように整備することが大切です。

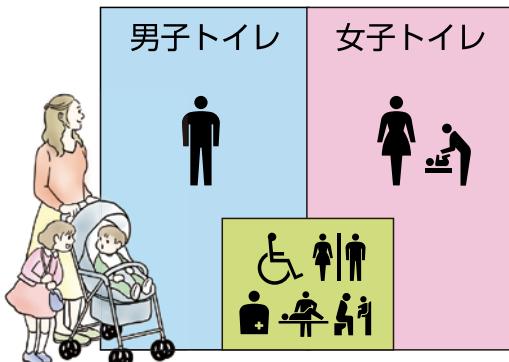
あわせて、わかりやすいサインにする必要があります。

混雑の
原因

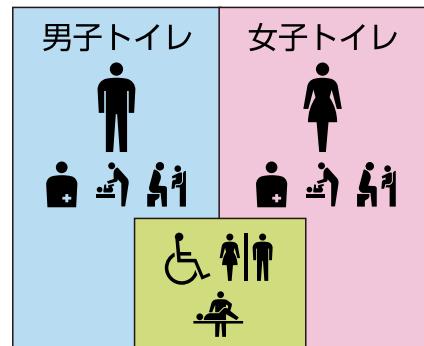
だれでもトイレに
機能が集中

選択
できる
トイレ

一般トイレに
機能を分散など



分散させる
機能を



フロアによって、L型手すり
の位置（左右）や、多目的
シートやオストメイト対応
が選べるだれでもトイレ

大きな荷物を持った人や、
幼児と一緒に使える
少し広めの一般ブース



わかりやすい案内設備

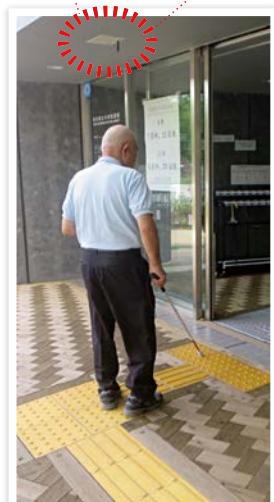
文字が見えにくい人や高齢の人、子どもや外国人など、さまざまなつかうひとに伝わる案内設備が望まれます。

案内サインやピクトグラム※では、盤面と文字の色をはっきりと対比させ（濃い盤面に白い文字など）、読みやすい書体（ゴシック体など）や読みやすい大きさにするとわかりやすくなります。

わかりやすい 色対比の案内サイン

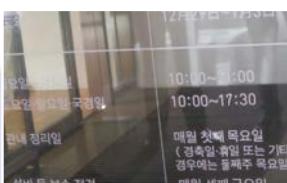


出入口やトイレの 位置を音声で案内



大きくて わかりやすい ピクトグラム※

※言葉によらない、目で見るだけで案内を可能とするもの。



読みにくい 表示の例

実際に使ってみると
読みにくい案内サイン
を見かけます。

光の反射により、
見えにくくなります。

ガラスに白文字は
ほとんど読めません。
工夫が必要です。

まだまだあります！

せい び じ れい 整備事例

高齢者、障害者、子ども連れの人、外国人など、つかうひとのニーズに配慮した施設が増えています。



男性でも子どものおむつを交換できるように、女性のみのエリア（授乳エリア）とおむつ交換エリアを分けて整備



階段から踊り場まで連続する手すり



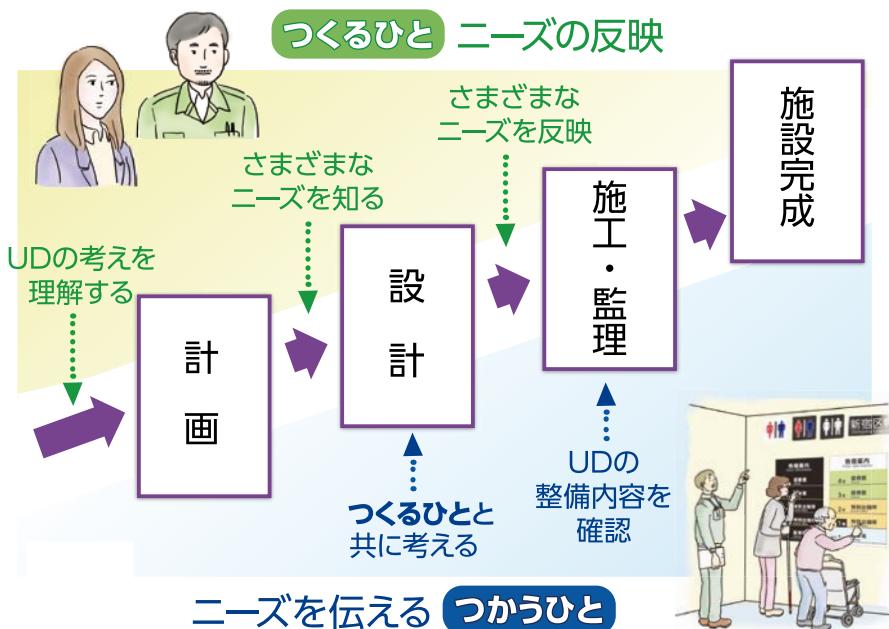
文字だけでなく、
点字でも情報提供

つかうひとのニーズを取り入れた
UDの施設整備が進めば、
UDのまちづくりは広がっていきます。



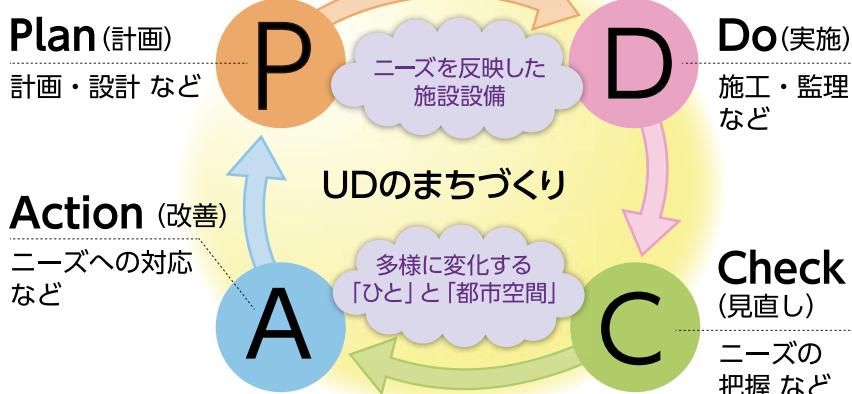
つくるひとがUDに取り組む流れ(例)

～ つくるひと と つかうひと が共に考え方UDを導入する ～



継続して改善 ユニバーサルデザイン とりくみ UDのまちづくりへの取組

UDのまちづくりを目指すためには、つかうひとの視点で継続して改善に取り組むことが重要であり、多様に変化していく「ひと」と「都市空間」のニーズに対応していくことが求められます。つかうひとの視点から、Plan(計画)、Do(実施)、Check(見直し)、Action(改善)のサイクルで、UDのまちづくりの取組みを見直し、継続して改善する姿勢を持つことが重要です。



だい さん しょう
第三章

さまざまなおへそへの
たい おう し
対応を知ろう

ぼう さいくん れん
4. 防災訓練



災害はいつ発生するか わかりません!



さいがい そな しんじゅくく ぼうさいくんれん じっし
災害に備え、新宿区では“防災訓練”を実施しています！



防災訓練の情報は
新宿区のホームページ
で確認できます。

災害が発生
してからでは
遅いのです！

たが いのち まも ひ がい へ
お互いに命を守り、被害を減らすためには、
ひ ごろ ぼうさいくんれん さん か じゅうよう
日頃から防災訓練にみんなが参加することが重要です！

災害時、
自分も怪我を
するかも
しません

まちには、高齢の人、車いす使用者の人、目が不自由な人、
耳が不自由な人、外国人、子ども、妊娠中の女性、子ども連れの人、怪我をした人などさまざまな人が住んでいます。また、外見では障害がわからない人もいます。

ぼうさいくんれん さん か ひと
防災訓練では、みんなが参加できるように、さまざまな人の
ことを考え、できることから始めてみましょう！

これがユニバーサル
デザインへの一歩です！



まちのさまざまな人

目が不自由な人

- 文字が見えない人や見えにくい人がいるので、書いてある内容は読み上げもらうと助かります。
- 紙などに記入する場合は、代わりに記入してもらうと助かります。



小さな子ども連れの人

- 子どもと手を繋いでいるので、手がふさがっていることが多いです。
- 子どもから目が離せないため、声をかけてもらうと助かります。



耳が不自由な人

- 聞こえない人や聞こえにくい人は文字を書いて伝えてもらえると助かります。
- 口の動きから話している内容を読み取ることができるものもあるので、正面を向き口をハッキリと動かして話してもらうと助かります。



車いす使用の人

- 段差にスロープを設けてもらうと助かります。
- 段差のないルートを表示してもらえると、迷わず移動できます。
- 車いすで入れるトイレがあると安心です。



外国人

- 文字だけでなく、イラストなどを使って説明してもらえるとわかりやすいです。



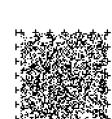
子ども



- 危険な場所などには文字やイラストでの説明や注意喚起があると助かります。

高齢の人

- 段差に気が付きにくいので、印がついていると安心です。
- 小さな文字は読みにくいので大きな文字で書いてもらうと助かります。



防災訓練の時にこんな配慮があれば

Point!

1

せっきてき こえ

かおみし

あんしん

積極的に声をかけて、顔見知りができると安心です

- ・日頃からのコミュニケーションが大切です。
- ・必要な配慮を知つていれば、いざという時に役立ちます。

Point!

2

てつだ

ないよう

ほんにん

かくにん

たいせつ

お手伝いの内容は本人に確認することが大切です

- ・高齢の人や怪我をした人、妊娠中のなど困っている人を見かけたら、声をかけることが大切です。

Point!

3

うけつけ くんれんかいじょう

ひつだん やくだ

**受付や訓練会場では
筆談も役立ちます**

- ・耳が不自由な人には、伝えたいことを紙に書くなど、“筆談”で対応します。紙とペンを用意しておきましょう。

●チャレンジ●

ひつだんたいけん
筆談体験

スタッフが話している内容や説明を紙に書いて伝えてみましょう。筆談では要点のみを簡単に書きます。



Point!

4

せつめいしないよう

つた

ゆうこう

説明内容はイラストで伝えると有効です

- ・外国人、子ども、耳が不自由な人にはイラストで説明するとわかりやすいです。

Point!

5

くんれん ないよう ことば

せつめい

たいせつ

訓練の内容は言葉での説明が大切です

- ・目が不自由な人には、訓練の内容やまわりの状況を言葉で説明します。例えば『この先に段差があります。』などです。
- ・配布されている資料に書かれている内容について読み上げ、情報を伝えます。

さい がい じ

あん しん

災害時にも安心です

災害に備え、日頃の防災訓練の時から準備しよう



point!

だんさ いたまい かいしょう

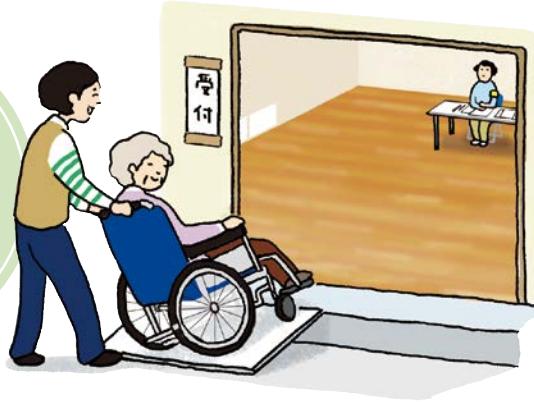
6 段差は“板1枚で解消”できます

- 車いす使用の人にとって、小さな段差でも進めなくなるため、スロープ（仮設でも良い）を設置します。
- 会場全体で、段差がなくスムーズに通行できるルート（バリアフリールート）を案内します。

●チャレンジ●

くるま たいけん 車いす体験

高齢の人や怪我をした人も車いすを使うので、会場の様々なルートを歩いてみましょう。



point!

7 視線の高さに配慮して案内します

- 視線が低い子どもや車いす使用の人でも見やすい高さや位置に案内板や案内の紙を貼る工夫をします。
- 遠くからでもわかるように大きな文字やイラストで書きます。

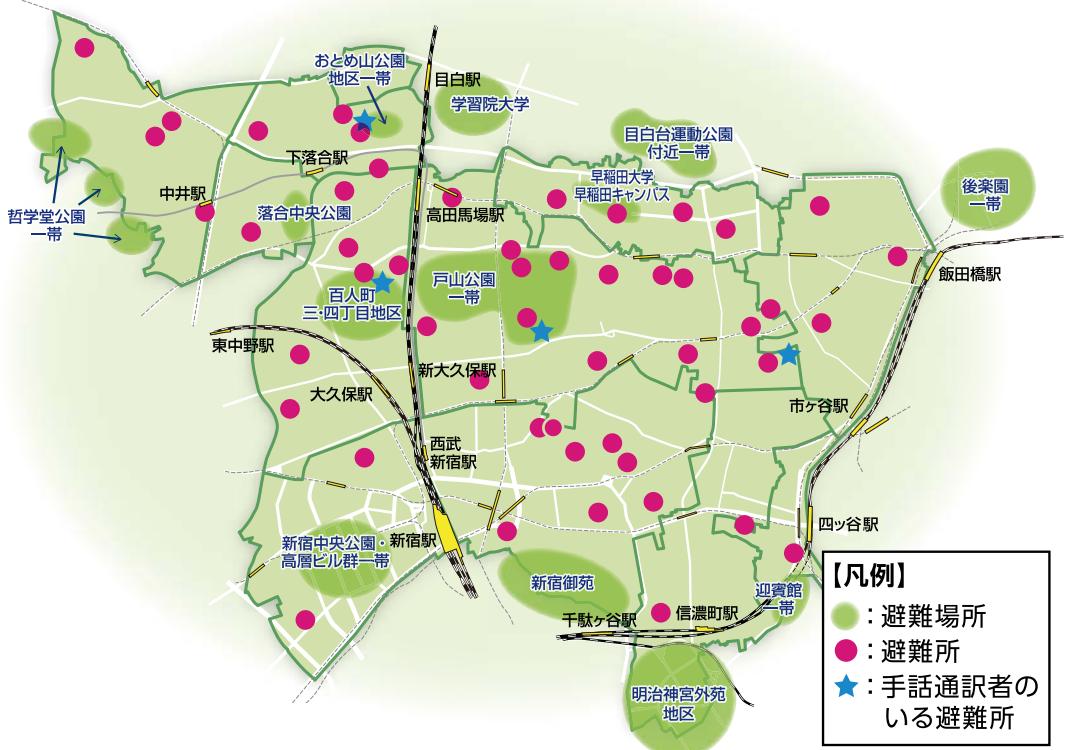
しゅ わ つう やく しゃ は けん 手話通訳者の派遣

耳が不自由な人の中には手話を使用する人がいます。

災害発生時、新宿区内の4か所の避難所には手話通訳者が駆けつけることになっています。また、手話通訳者が参加する防災訓練も実施しています。



あなたのまちの避難場所・避難所



新宿区 避難

検索

▶ 避難場所とは (上の地図の ●)

大規模な延焼火災やその他の危険から身を守るために避難する場所です。主に大規模な公園や緑地などです。

▶ 避難所とは (上の地図の ● 及び ★)

住む家を失った人や、家で生活ができなくなった人の一時的な生活の場所です。主に区立の小中学校に開設されます。

※ 二次避難所(福祉避難所)とは

避難所での生活が難しい要配慮者(高齢者、障害者、妊婦、乳幼児、外国人など)の方を対象に、一般の避難所とは別に開設される避難所のことです。

だい よん しょう
第四章

わたしたちができることは なんだろう



だれもが豊かにくら

まちの中には、さまざまなかつ
なが
のバリア(障壁)があります。
だんさ
段差などのハード面のバリアと、へんけん
偏見やおも
こ
い込みなどの

エレベーターでしか
じょう　げ　い　とう
上下移動できない人がいます

なぜ困ってるのかな？

優先エレベーターがあっても、乗れない
ことがあります。

『場所をとるから、次に
乗ってもらえますか』と言わ
れ、誰も譲ってくれ
ないこともあります。



「心のバリアフリー」とは、さまざまな心身の特性や考え方を持ったすべての人人が相互に理解を深めようすること。

- 障害のある人への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。

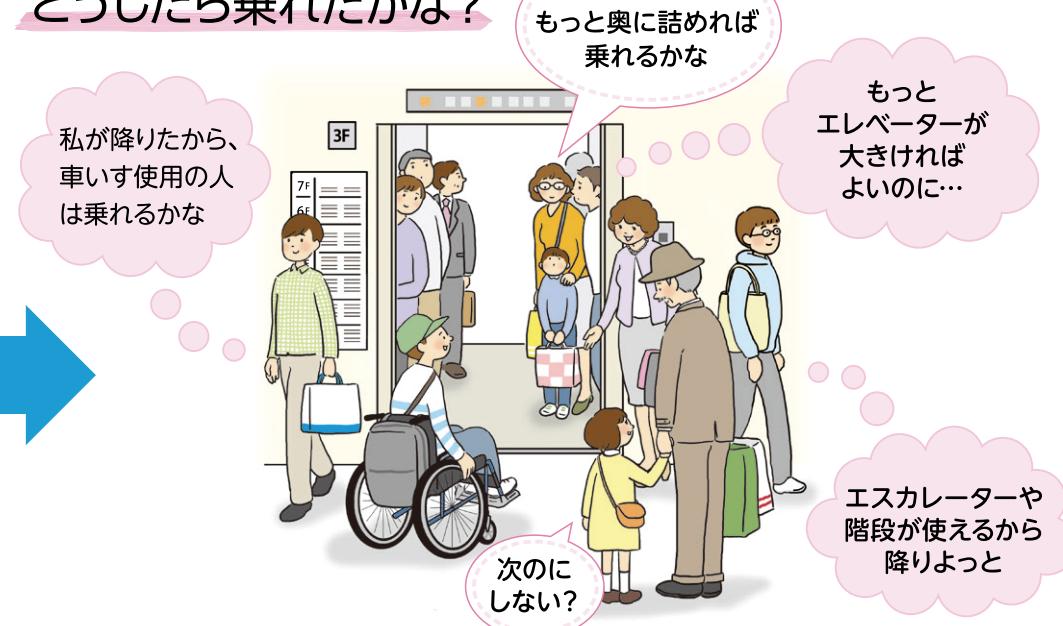
- 障害のある人及びその家族への差別を行わないよう徹底すること。

- 多様な他者とコミュニケーションする力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと。

していくために

だれもが豊かにくらしていくためには
心のバリアをなくす必要があります。

どうしたら乗れたかな？



段差などのハード面のバリアを私たちが
すぐに取り除くことは難しいです。でも、困つ
ている人への理解やサポートなど、
心のバリアフリーは
私たちにもできます。



私たちが理解やサポートにつなげるための
3つのポイントを紹介します。

ステップ

1

気づく

こま 困っていることに気づいてください
～身近なところで困っている人がいます～



目が不自由な人は、

信号が見えないので、安全に渡れるか
信号の状況がわかりません。

ベビーカー利用者は、

外出時に荷物が多く、階段を使う時や
バスに乗る時などが大変です。



外見から分からない
障害がある人もいます。

そのほか、外国人などまちには
さまざまな人が暮らしています。



コラム

白杖SOSシグナル

視覚障害者が、周囲の助力を求める必要がある場合に、白杖を頭上に掲げて、周りの人から手助けをしてもらうための助けを求める意思表示の手段です。参考：(社福)日本視覚障害者団体連合HP

ステップ

2

声をかける

声をかけます

まちで困っている人には気づいたら、私たちからひと声かけると、心のバリアもなくなります。

何か持ちましょうか?

荷物を持っていただけますか



自分の思い込みではなく、 相手に聞きます

必要な配慮は、人により異なるため、必要としている配慮を相手に確認します。

必要ないときは断られるかもしれません、『必要がなかったんだ』と安心してください。

私にもできます

本人と話します

同伴者などに伝えるのではなく、直接本人と視線を合わせて要件などを聞きます。

直接話せない場合でも、同伴者を交えて、相手の意思を尊重します。



ステップ

3

こうどう 行動する

あい て い らい ない よう おう こう どう
相手の依頼内容に応じ、行動します

何かお手伝い
しましょうか？

腕を持たせて
いただけますか

どうぞ

自分の思い込みでの
対応は避けましょう



いきなり手や
白杖を持っては
いけません

こっち
こっち！



いい
ですよ



大きな声が良いとは
限りません



コラム

エレベーターを上手に使うために

エレベーターでしか移動できない
人のことを考えて、自分が使える階
段やエスカレーターで移動すること
も、バリア（障壁）をなくすことに
繋がります。



こんな取組もあります!



声をかけやすくする工夫 「おたすけマークプロジェクト」

「おたすけマーク」は困っている人をサポートしたい人や、サポートしてもらいたい人がつながりやすくする工夫をしたマークです。

「おたすけマーク」

障害のある人が、
できることもあります。このプロジェクトは将来マークが無くてもよい社会を目指します。



エレベーターは
どこにありますか？

この先に
あります



ヘルプマーク (JIS規格)

外見から分からなくても援助や配慮を必要としている人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。



「ヘルプマーク」

じぶん

おも

こ

あいて

りかい

自分の思い込みではなく、相手を理解し、
サポートすることが大切だね。
そうすれば社会のバリアを減らす
ことができて、だれもが豊かに
くらしていくことにつながるね。



「私にもできること

「私にもできること」を書いてみましょう!



さまざまなポイントがあったね



声かけやゆずりあいの
気持ちが大切です

→P.16～23

コミュニケーションの
方法は人によってさま
ざまです

→P.28～31

お店の案内、施設整備
には、つかうひとに配
慮します

→P.36～63

相手への理解とサポー
トで心のバリアを減ら
せます

→P.72～77

だい ご しょう

第五章

ユニバーサルデザインに かんとりくみしようかい 関する取組紹介



イベントに参加して見つけた



①

イベントの準備

さまざまな人と
一緒に準備するこ
とで、より多くの
工夫が必要な点に
気がつきました。



工夫した点

- 子どもや車いす使用者も見えるように掲示物、展示物の高さに気をつけました。
- 子どもや日本語（漢字）の苦手な人が読みやすいように、掲示物にフリガナを付け、英語併記しました。



②

声かけ



スタッフが積極的に声かけし、さまざまな人と交
流ができました。来場者から「スタッフから声をか
けてもらうと、気持ちが軽くなる」「話しかけるキッ
カケになる」という声がありました。

来場者とコミュニケーションを取る
キッカケとなるように、笑顔で対応
しました。（参加者談）

あれ・これ♪

あれ
これ♪ ③

こうりゅう 交流

さまざまな人がイベントに来場し、交流していました。

近くに住みながらも、なかなか知り合う機会のなかった人とも交流ができました。（参加者談）



あゆみ祭

新宿落合にある障害者福祉施設「あゆみの家」で障害者の地域交流を目的に開かれたお祭りです。

ユニバーサルデザイン(UD)啓発コーナー
あゆみ祭に参加し、UDクイズやグッズを展示し、ユニバーサルデザインまちづくり普及・啓発を行いました。



ひと さまざま人と いっしょ じゅんび 一緒に準備

子どもから大人、外国人、障害者などさまざまな人が企画のときから参加すると、普段気がつかない視点から良いアイディアがでてきます。

また、新たな交流が生まれます。



さんか 参加しやすい ば 場づくり

イベントを手伝うときは、『おもてなし』の気持ちを表に出し、地域の人々が気軽に参加できる雰囲気を心がけます。

参加者が増えることで、より多くの交流が生まれます。



ちいき
地域のイベント（防災訓練や
ちいき
地域づくりのキッカケとして、

あいさつ

イベントだけでなく、日頃からあいさつをすると、“顔見知り”が増えます。顔見知りの人があると、“いざ”という時などに安心です！

さんか 参加してみる

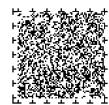
まずは近所で開催されているイベントに参加してみましょう。

近所でも、さまざまな人が生活していることに気がつきます。

イベント以外でも交流が生まれるキッカケになります。



商店街のお祭りなど) は、
とても良い機会になります。



ぼうさいくんれん さんか

き

防災訓練に参加してこんなことに気が

ほうすいくんれん

しょうかきくんれん

放水訓練／消火器訓練

ホースや消火器の使い方を覚え、実際に消防体験します。



力が弱い人には
サポートがあると
嬉しいです

おうきゅうきゅうごくんれん

応急救護訓練

AEDの操作や担架の
使い方を体験します。

手話通訳者が
いると助かり
ます



目が不自由な
人には状況の
説明があると
助かります

和室にシートを敷くと、
車いす使用の人も見学できます

マンホールトイレ／ 仮設トイレの見学

災害時にマンホールの上に簡易な
トイレ設備を設けたものです。

車いす使用の人が使える大型の仮設トイレもあります。
これらの設備は避難所（学校など）や公園にも配備
されています。

車いすから
便器へ乗り移る
体験ができると
良いです



つ 付きました!!

さまざまな人に体験してもらうことが大切です



けむりたい けんくんれん

煙体験訓練

視界が悪く、地面に近いほど煙が少ないことを体験します。



ただ はいしょく 炊き出しと配食

バーナーを設置し、沸かしたお湯を使ってアルファ米を調理します。



火の近くに子どもが近づかないような工夫があれば安心です

きしんしゃくんれん

起震車訓練

過去の大地震の揺れを疑似体験します。



地震を知らない外国人にも体験してもらいたいです

いつ、どこで配食するか、呼びかけと文字で案内があると安心です



こひなんくんれん 子どもたちの避難訓練

0～3歳までを中心とした子どもたちが、お母さんやお父さんと一緒に避難場所になっている近くの公園まで避難する訓練をしています。

また、避難訓練の感想を話し合うことで、自宅での対策を思い出してもらっています。



けん がく

ホテルのユニバーサルルームを見学して

せん しん てき とり くみ

けん がく

先進的な取組をしているユニバーサルルームを見学！

見た目は一般客室と変わらないように見えますが、実はさまざまな配慮が隠れています！



ラグジュアリー感や洗練さなどを意識しながらユニバーサルデザインに取り組んでいます

① 電動アームチェア

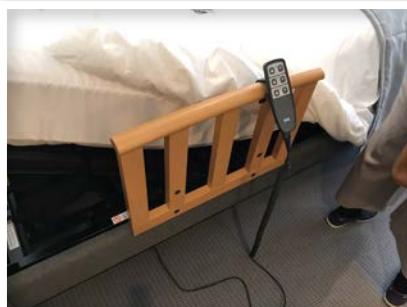
昇降機能で立ち上がりを補助します。



立ち上がりの補助があると快適であることがわかった！

② 電動ベッド

上げ下げや昇降機能が付いてます。



③ トイレ、バスルーム

十分な広さがあり、トイレには手すりや、背もたれを付けることができます。バスタブは移乗台や踏み台、バスタブ用手すり、シャワーチェアを付けることができます。



き 気が付いたこと♪

快適に過ごせる工夫がたくさんありました



ほかにも、さまざまな配慮があります！

お客様の要望に合わせた、さまざまな配慮や設備の用意があります。

触ってわかる浮き彫りサイン



触って理解できる
案内がたくさん
あると嬉しいです

光と振動でお知らせする アラートセット



点滅

サイドテーブル



テーブル下に突起
があり車椅子を引
き寄せやすいです



フロントと筆談できるタブレット



廊下のカーペット



補助犬用のトイレ

けい おう 京王プラザホテルの取組

とり くみ

京王プラザホテルでは、ユニバーサルルームを設けているほか、心のバリアフリーに対する意識啓発等にも取り組んでいます。

「平成 30 年度 東京都『心のバリアフリー』サポート企業」150 社にも登録されています。



制作協力 一覧

編集・デザイン / 株式会社ポリテック・エイディディ
デザイン協力 / 株式会社アークポイント
有限会社レゾナ

協 力 / 西富久地区市街地再開発組合 (平成 30 年 9 月 6 日 解散)
NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構
株式会社 19
株式会社 京王プラザホテル

イラスト / 白玉社 杉野悦子

新宿区ユニバーサルデザインまちづくりガイドブック

令和2(2020)年度版
令和2(2020)年5月 発行

編集・発行

新宿区 都市計画部 景観・まちづくり課
東京都新宿区歌舞伎町 1-4-1
電話 : 03-5273-3843
FAX: 03-3209-9227

印刷物製作番号
2020-3-4006

この印刷物は、業者委託により 2,000 部
印刷製本しています。その経費として、
1 部あたり 341 円（税込）がかかっています。
ただし、編集時の職員人件費や配達経費など
は含んでいません。





令和2(2020)年5月発行

編集・発行 新宿区 都市計画部 景観・まちづくり課

〒160-8484 新宿区歌舞伎町 1-4-1

電話 03-5273-3843 FAX 03-3209-9227

新宿区 UD のまちづくり

検索



古紙パリフ配合率70%再生紙を
使用しています



リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。