この冊子の名称は新宿区ユニバーサルデザインまちづくりガイドブックです

各ページの右下に音声コードがあります

ユニボイスという無料のスマホアプリで読み取ることができます

横のきりかきは音声コードの位置を示します

1ページ

新宿区長のあいさつです

ガイドブックの作成にあたって

新宿区は、令和2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

誰もが移動しやすく、利用しやすく、わかりやすいまちづくりを推進するには、区、区民、施設所有者等が一体となって、ユニバーサルデザインまちづくりに取り組んでいくことが重要です

この冊子は、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

皆様と一緒に、年齢や性別、国籍、個人の置かれた状況などによって、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

冊子の作成にあたり、ご尽力いただいた皆様に、心から感謝申し上げます

令和2年

新宿区長　よしずみけんいち

２ページと３ページ

これまでの区の取組です

新宿区では平成20年に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を設置し、平成23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

平成24年には、より効果的な推進を図るため、ユニバーサルデザイン推進会議を設置しました

さらに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進めるため、事前協議制度の創設など新たな取組みの検討をおこないました

令和2年3月には区、区民、施設所有者などが一体となってユニバーサルデザインまちづくりを推進するため、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

4ページと5ページ

新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例の概要です

すべての人が、年齢や性別、国籍、個人の能力などによって分け隔てられることなく共生する社会の実現を目指します

区民、施設所有者、区が協力・連携して普及啓発に取り組むとともに、建築などの計画の早い段階からの事前協議制度を創設して施設整備を推進します

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

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。

施設所有者等は、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

7ページ

もくじです

ガイドブック完成までのあゆみは９ページ目です

第一章ユニバーサルデザインってなんだろうは11ページからです

第二章さまざまな人が暮らす新宿は25ページからです

第三章さまざまなニーズへの対応を知ろうは35ページからです

三の一おもてなしは35ページからです

三の二貼り紙やチラシは43ページからです

三の三施設整備は51ページからです

　三の四防災訓練は65ページからです

第四章わたしたちができることはなんだろうは71ページからです

第五章ユニバーサルデザインに関する取組紹介は79ページからです

9ページ

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などをガイドブックとしてまとめています

11ページ

第一章ユニバーサルデザインってなんだろう、です

階段、エレベーター、エスカレーターが設置されている広場のイラストがあります

多くの人がエレベーターに乗ろうとしています

そこには車椅子に乗っている人や、ベビーカーを押している男性、妊婦や、高齢者、はくじょうを持っている女性などさまざまな人がいます

その様子をみて、みんな一度に乗るのかなと会話している人がいます

12ページと13ページ

だれもが移動しやすく、利用しやすく、わかりやすいまちに

音声案内をしてほしいな、など、まちの中で配慮してほしい点を様々な人が話しているイラストがあります

一人ひとりが、相手のことを思いまちに出かけやすい環境をつくることが大切です

14ページと15ページ

まちの中のユニバーサルデザインの事例

案内板

日本語以外の言葉や図記号（ピクトグラム）を使っています

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

信号機

残り時間を表示するのでゆっくり歩く人でも安全に横断できる信号機です

青の時に音が鳴るため、目が不自由な人でも分かる音響信号機です

エスコートゾーン

横断歩道において目が不自由な人が点状のラインを手がかりにして、安全に横断することができます

16ページと17ページ

私たちにもできるユニバーサルデザイン

ポイント１　声かけ

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

ポイント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つかえない人もいます

必要としている人のことを考えて使いましょう

ポイント３　心に余裕を

バスなどに車椅子使用者やベビーカーが乗る際はスロープを出すので、多少時間がかかります

思いやりの心を持ちましょう

18ページと19ページ

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

エレベーターとエスカレーター

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を整備しています

20ページと21ページ

だれでもトイレ（多機能トイレ）

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

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

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

22ページと23ページ

ホームドア

電車との接触や線路への転落などを防止し、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、電車に乗る前に確認ができます

再開発によるユニバーサルデザインの取組としては、屋根つきの通路や屋外エレベーターなどの、人にやさしく快適な移動空間や、緑豊かな空間をつくりました

24ページ

ほかにも、さまざまな人が利用する場所では、音声案内や音響案内により、聞いてもわかるように案内しています

25ページからは

第二章さまざまな人が暮らす新宿、です

26ページと27ページ

まちの中にはかいものやビジネス、観光などで訪れるさまざまな人がいます

まちの中で道を聞かれるなど、声をかけられたどうしますか

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

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とることが大切です

28ページと29ページ

さまざまな人とのコミュニケーション　その１

外国人や日本語（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

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

わかりやすい（目立つ）目印を伝えます

耳が不自由な人

筆談、携帯電話、身振りなど、さまざまな方法でコミュニケーションを取ることができます

30ページと31ページ

さまざまな人とのコミュニケーション　その２

目が不自由な人には具体的な場所や距離を伝えます

目印になるものも、次に道をたずねる時にやくだちます

目的地が近ければ同行してもらえると助かります

車いす使用の人とは目の高さを合わせると、話しやすいです

手が不自由であれば、代筆します

知的、発達障害のある人には顔を見て笑顔でゆっくり、やさしく声をかけます

話をするときはゆっくり、ハッキリ、短く、具体的に話します

質問は、はい、いいえで答えられる形にします

話しかけられたら、困っていないか確認します

本人が挨拶するだけで満足することも多いです

32ページと33ページ

地域にはさまざまな人が暮らしています

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

知り合うキッカケ、交流のできる場所など、地域には交流の機会が数多くあります

34ぺージ

新宿区ではこんな取り組みがあります

１外国人相談窓口

新宿区役所本庁舎１階には英語、中国語、韓国語を話せる相談員がいます

２セーフティカード

カードには災害時に最低限必要な言葉を記載しています

あらかじめ名前や連絡先、血液型、服用中の薬などを記載できます１、２の担当は多文化共生推進課です

３手話通訳者の派遣

手話通訳が必要な方には、窓口まで同行し、通訳を行います

担当は障害者福祉課です

35ページからは

第三章さまざまなニーズへの対応を知ろう、の

１おもてなし、です

36ページと37ページ

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、様々なおもてなしや配慮が大切です

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

店に入るとき

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

必要なお手伝いがあるか伺い、介助者ではなく、お客様ご本人に直接確認します

また、整理整頓により、歩きやすくしておきます

38ページと39ページ

商品選びのとき

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

説明をして選んでいただきましょう

目が不自由なお客様には、商品選びに同行します

手に取って、お渡ししましょう

手に取りやすいように商品を並べます

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

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

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

40ページと41ページ

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、お客様のほうに向けます

おつりは、きん種別に、渡しましょう

目が不自由なお客様はお金を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

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

手が不自由なお客様は、自分でお財布を出せないこともあるため、お手伝いが必要か確認します

コラムでは

子どもづれ、外国人、認知症、知的障害や発達障害のお客様へのおもてなしを紹介しています

42ページ

こんな取組をやっています

休憩所を設置し、快適に買い物できる商店街づくり

タイムセールの案内は、耳が不自由な人や高齢者などが見てわかるように、文字でも案内しています

補助けん、の入店について

補助けん、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るため、飲食店でも入店できます

43ページからは

第三章さまざまなニーズへの対応を知ろう、の

２貼り紙やチラシ、です

44ページと45ページ

まちの中には視界が全体的にかすんで見えたり、色の区別がしにくかったり、視野が狭い人など、様々な見え方の人がいます

加齢にともなう白内障などは、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ということもあります

視覚障害の人には、全く見えない人とロービジョンのひとがいます

ロービジョンの人は視覚障害者の10人に8人の割合と言われています

46ページと47ページ

さまざまな人が読みやすくなるポイントをまとめました

ポイント１　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

背景に模様や写真がある場合、文字をふちどりするなどの工夫もあります

ポイント２　判別しやすい色

赤色とくろいろが同じように見える人もいます

赤色を少ししゅいろに近づけるだけで判別しやすくなります

コラムです

安全しょく（JIS Z 9103）では、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

48ページと49ページ

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で、読みやすさが変わります

コラムです

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ようにデザインされたユーディーフォントという文字があります

ポイント４　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ます

そのため、次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です

例えば、避難してくださいはにげてくださいと言い換えます

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ます

多言語表記

様々な言語で表示してあると、外国人にも伝わりやすいです

50ページ

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

日本語以外の豹変もあると外国人などは理解しやすい

51ページからは

第三章　さまざまなニーズへの対応を知ろう、の

３施設整備、です

52ページと53ページ

多くの人が利用する大規模な建物・公共的施設などでは、さまざまなニーズへの対応が必要です

今までも、一定規模の施設などでは、バリアフリー法・条例などの基準に基づき整備しています

しかし、つかうひとにとって使いにくいこともあります

そのため、つかうひとの視点に立ったさまざまなニーズを知り、取り入れる工夫が必要です

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

54ページと55ページ

さまざまなニーズを知るために、つかうひととつくるひとが共に体験し、意見交換するワークショップでユニバーサルデザインの課題を整理します

手法１類似施設から学ぶ

新たに整備する施設の内容について事前に確認します

次にユニバーサルデザインの視点から類似施設を見学します

その後つかうひととつくるひとで課題を整理することで、ニーズを共有します

56ページと57ページ

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、意見交換します

手法３実物大模型で実際に体験する

実際のサイズの設備やサインなどを、様々なつかうひとが体験し、使いやすさ、読みやすさを確認します

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

58ページと59ページ

ワークショップでこんな意見がでました

段差があり屋上庭園に出られない

日本語しかないので探している本が見つけられない

誘導用ブロックが途切れているので入口までいけない

とても近づかないと読めない

つくるひとは今まで気づかなかったニーズを知ることができました

つかうひとのニーズを取り入れた施設整備

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ます

車椅子で転回できる広い通路

歩道から建物の出入口まで連続した誘導用ブロック

大きなひさしのある通路

段差のない出入口

60ページと61ページ

つかうひとが自分のニーズに合わせて、選択できることが大切です

上下移動の設備

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

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

62ページと63ページ

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、背景の色と文字の色をはっきりと対比させ、読みやすい書体や大きさにするとわかりやすくなります

まだまだあります整備事例

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

写真が３枚あります

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）と分けておむつ交換台を整備

文字だけでなく、点字でも情報提供

階段から踊り場まで連続する手すり

64ページ

つかうひとは施設の設計や施工監理の段階でつくるひとと共に考え、整備内容を確認することでニーズを伝えることが大切です

ユニバーサルデザインのまちづくりを目指すためには、つかうひとの視点で計画、実施、見直し、改善のサイクルを継続して取組むことが重要です

65ページからは

第三章さまざまなニーズへの対応を知ろう、の

４防災訓練、です

66ページと67ページ

災害はいつ発生するかわかりません

災害に備え、日頃の防災訓練の時からみんなが参加することが重要です

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

68ページと69ページ

防災訓練の時にこんな配慮があれば災害時にも安心です

ポイント１

積極的に声をかけて、顔見知りができると安心です

ポイント２

お手伝いの内容は本人に確認することが大切です

ポイント３

受付や訓練会場では筆談も役立ちます

ポイント４

説明内容はイラストで伝えると有効です

ポイント５

訓練の内容は言葉での説明が大切です

ポイント６

段差は板一枚で解消できます

ポイント７

視線の高さに配慮して案内します

子供や車椅子の人でも見やすい高さや位置に大きな文字で　　　　案内を表示する工夫をします

手話通訳者の派遣

新宿区内の避難所のうち4箇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

70ページ

避難場所と避難所を紹介しています

避難場所とは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

避難所とは

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

二次避難所とは

避難所での生活が難しい高齢者、障害者、妊婦、乳幼児、外国人などを対象に一般の避難所とは別に開設される避難所です

71ページからは

第四章わたしたちができることはなんだろう、です

72ページと73ページ

まちの中には、さまざまなバリアがあります

だれもが豊かにくらしていくためには段差などのハード面のバリアと、偏見や思い込みなどの心のバリアをなくす必要があります

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が、困っ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

心のバリアフリーとは、さまざまな心やからだの特性を持ったすべての人が相互に理解を深めようとすることです

１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

２障害のある人及びその家族への差別を行わないこと

３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

74ページと75ページ

私たちが理解やサポートにつなげるためのみっつのポイントを紹介します

ステップ１　気づく

困っている人がいることに気づいてください

目が不自由な人は、信号が見えないので、安全に渡れるかわかりません

ベビーカー利用者は、階段を使う時やバスに乗る時などが大変です

ステップ２　声をかけます

まちで困っていそうな人に気づいたら、私たちからひと声かけると、心のバリアもなくなります

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、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が、必要がなかったんだと安心してください

76ページと77ページ

ステップ３　行動する

相手の依頼内容に応じ、行動します

冊子にはイラストがあります

男性がはくじょうを持っている人に、何かお手伝いしましょうかと聞きいています

はくじょうを持っている人が、腕をもたせて頂けますかと伝え、男性が腕を貸しています

いきなり手やはくじょうを持つなど、自分の思い込みでの対応は避けます

声をかけやすくする工夫として、「おたすけマークプロジェクト」があります

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

カバンなど気づいてもらえるところに取り付けます

78ページ

メモページ「私にもできることを書いてみよう」です

79ページ

第五章ユニバーサルデザインに関する取り組み紹介、です

80ページと81ページ

イベントに参加して見つけたあれこれ

あれこれ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

子どもや日本語（漢字）が苦手な人が読みやすいように、けいじぶつにフリガナを付け、英語併記しました

あれこれ２　声かけ

関係者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「関係者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

あれこれ３　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

82ページと83ページ

交流を生み出すヒント

１、さまざまな人と一緒に準備します

普段気が付かない視点から良いアイデアが出てきます

２、参加しやすい場づくり

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、地域の人が気軽に参加できる雰囲気を心がけます

３、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

イベント以外でも交流が生まれるキッカケになります

４、あいさつ

日頃からあいさつをしていると、顔見知りが増えます

顔見知りがいると、いざというときなどに安心です

84ページと85ぺージ

防災訓練に参加してこんなことにきがつきました

放水訓練と消化器訓練

ホースや消化器の使い方を覚え、火を消す体験をします

応急救護訓練

エー イー ディーの操作や担架の使い方を体験します

目が不自由な人には状況の説明があると助かります

マンホールトイレや仮設トイレの見学

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

けむり体験訓練

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

きしんしゃ訓練

過去の大地震の揺れを疑似体験します

炊き出しと配食

バーナーを設置し、わかしたお湯をつかってアルファ米を調理します

86ページと87ぺージ

ホテルのユニバーサルルームを見学して気がついたこと

電動アームチェア、電動ベッド

立ち上がりや体を起こすのを助ける機能がついています

トイレ、バスルーム

広く、手すりや背もたれをつけることができます

触って分かる浮き彫りサイン

光と振動で伝えるアラートセット

廊下のカーペットは弱視の方向けに端と真ん中で明暗をはっきりさせています

補助けん用の設備

屋外にトイレがあり、部屋にはエサ用ボールもあります

他にも、京王プラザホテルでは、心のバリアフリーにも努めており、快適に過ごせるよう工夫しています

以上で冊子は終了です

以降はお問い合わせ先です

新宿区 都市計画部 景観まちづくり課

新宿区役所8階4番窓口

住所は新宿区歌舞伎町１丁目4番1号

電話番号は03－5273－3843です