

第1回：オリエンテーション

(1) プログラム

□日 時：5月25日（土） 13：30～16：30

□会 場：江東文化センター 6F会議室

□内 容：オリエンテーション

- ・今年度の主旨と取り組みを説明しました。
- ・UDはすべての人の平等を基本にした考え方です。その対極にある「差別」について、アドバイザーの川内さんに講演をしていただきました。
- ・その後、グループに分かれて、「UDまちづくりを進めるためのコミュニケーションのあり方」について話し合いました。

□タイムテーブル：

13：30（05分） 【開会】あいさつ

13：35（30分） 【今年度の進め方】趣旨と取り組みの内容

14：05（45分） 【講座】「差別」と「合理的配慮」の話
講師 江東区UDアドバイザー 川内美彦氏

14：50（10分） ～休 憩～

15：00（60分） 【グループワーク】

- ・どんなコミュニケーションが必要か
- ・はじめて会う人にどうやって声かけするか
- ・各回のワークショップで体験したいこと

16：00（25分） 【発表と意見交換】

16：25（05分） 事務連絡、アンケート記入

16：30 終了



ワークショップの様子

(2) 講座：「差別」と「合理的配慮」の話

江東区 UD まちづくりアドバイザー 川内美彦氏

■いちご町とバナナ町の「名札」から始まった出来事

「いちご町」と「バナナ町」の町民が、それぞれ同じ人数、ひとつの体育館に集まりました。全員、誰も知り合いはいません。各自は自分の町の名札を付けました。すると、人びとは同じ町の名札で集まりました。初対面でも、人は何かの共通点で親近感を覚え、集まります。

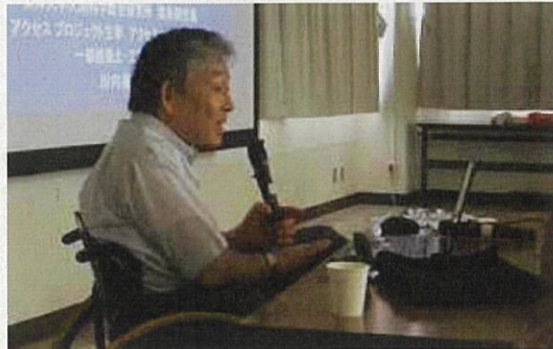
バナナ町民の中に走り回ったり、他の人と違う行動をとる人がいて、いちご町民はバナナ町民を嫌うようになりました。いちご町民にもそのような人がいるのに、相手の問題点にばかり目が行き、バナナ町民＝走り回って変な行動をする人という思い込み、先入観を持ちます。

一方で、バナナ町民は自分たちを嫌ういちご町民に警戒心を持ちます。そして、お互いに関わりたくない、あいつらがいないければ、と考え始めます。

いちご町民は食事が調達できましたが、バナナ町民は調達できませんでした。いちご町民は食事をくれません。バナナ町民が来ると穏やかで幸せな食事が台無しになると考えています。でもさすがにかわいそうなので、おいしくないところを少し与えました。そしてバナナ町民が図に乗ってもっとおいしいものを求めてこないように、一番おいしい料理は奥のほうに隠して、食べたければ走り回るな、人と同じ行動をしろと、厳しい条件をつけます。バナナ町民の中にはそれができない人がいて、いちご町民は「バナナ町民は劣っている」「劣った扱いを受けて当然だ」と考えます。一方で、バナナ町民は「きちんとできない自分が悪い」「自分たちはおいしいものを食べる資格のない人間だ」と思うようになるのです。

いちご町民とバナナ町民という「名札」を胸に貼ったことで、互いの違いをことさらに意識するようになり、バナナ町民の人間としての誇り（尊厳）は傷つけられました。

差別がなぜいけないのか、それは人間が誰しも持っている「尊厳 (dignity)」を傷つけ、



否定するからではないでしょうか。差別をなくすということは、人間の誇り（尊厳）を回復することだと思います。

■人はみんな違うのが当たり前、という考え方

いちご町民とバナナ町民が共存するには、走り回る人もいることを認めつつ、それぞれの違いを認識しながら等しく（平等に）生きていく方法を考えることです。みんなが一律に20キロの荷物を運ぶのではなく、力のある人は30キロを、力の弱い人は10キロを運ぶというように、それぞれのできる範囲でみんなが力を出し合うことです。

■合理的配慮とは

ハードをきちんと作っても、使えない人は必ず出ます。使えない人をどうするのか。そこで出てきたのが「合理的配慮」です。

車いすでスロープを上がれないときに押してあげる、視覚障害のある人に求められたら案内するなど、困っているという人の求めに応じて工夫し、無理のない範囲で手伝うことです。腰痛の人が無理に車いすを押す必要はありません。負担が大きいつきはやらなくてよいのです。ただし、それを相手にきちんと伝えるべきです。

差別とされる行為は二種類。差別的取り扱いと、合理的配慮の不提供です。都条例では、行政も民間事業者も、合理的配慮の提供はしなければならないとなっています。

■コミュニケーションが大切

合理的配慮を提供するには、相手の目的は何で、何を望んでいるかを知る必要があります。それには、相手を知ること。だからコミュニケーションが大切なのです。

(3) 第1回意見のまとめ（グループ発表より）

1グループ：区民4名、留学生2名、区職員2名

- ・共通な話題として、言語の異なる人とのコミュニケーションについて考えた。
- ・駅で困った人がいるときのコミュニケーションとしては、車内で日本語だけでなく英語でのアナウンスも必要だろう。
- ・例えば、レストランで日本語だけではわからないことがある。アレルギーや宗教的な理由で食べられないものがあるので、工夫が必要。
- ・英語が苦手なら、英語ではなく日本語でゆっくり話せばよい。相手はそれで安心できる。
- ・多様なコミュニケーションという視点では、言語だけでなくジェスチャーなどを使うことで伝わるだろう。

2グループ：区民6名、留学生1名、区職員2名

- ・声かけする側と受ける側との関係は、将来こうなったらいいという視点でまとめた。
- ・手助けしたいという気持ちはあるけれど、ゴールデンタイム¹（席を譲る時の最適なタイミング）を逃してしまうと、気まずくなってしまい、譲ることができない。
- ・ゴールデンタイムについては、教育という事で解決できると思う。
- ・外国人から見ると、日本では、どのように障害者をサポートしていくのかが問題になっていると感じている。
- ・駅の階段で高齢者がキャリーバッグを持っている人に助けましょうかと言ったら「杖代わりにしているから大丈夫です」と言われたことがあった。
- ・障害者用のエレベーターのボタンは、どのように使うのかよくわからずに使われ

ていることがある。

- ・車いすを使っている人に、声をかけるために肩を叩いても、その肩が麻痺で気づかないということもあるので、そのような理解が必要だろう。
- ・視覚障害者の人を引っ張っていってしまう間違いはありそうだ。
- ・障害のある人となない人と、どういうタイミングでコミュニケーションをとればよいのかを話し合う場として、この場は非常に大切だと思う。

3グループ：区民4名（うち1名途中グループ移動）、留学生1名、区職員2名

- ・マインド：相手とコミュニケーションをとる時には、笑顔が大切だと思う。
- ・道を聞く時に笑顔で近づいて話すことで相手の警戒心を解くことが大事である。
- ・スピーク：話す時は、シンプルに話をすることが大事だと思う。
- ・ボランティアをやっていると見知らぬ人と話す機会が多い。
- ・アクション：エレベーターから降りる時には、ボタンを押してドアを開いておき、最後に出るようにしているという話題があった。
- ・フィリピンでも優先席はあるようだ。
- ・日本では、昔は優先席がなくても譲り合いの精神があったのではないかな。
- ・confused（困惑していること）：日本人は英語で説明することを躊躇^{ちゅうちよ}する
- ・見た目ではわからない障害の人にどう声をかけるのか難しい。例えば聴覚障害者など。

- ▶ ファシリテーターから質問：日本人は知らない人に声をかける時にとても遠慮する傾向がある。恥ずかしがり屋のためだと思う。ポーランドでは同じ傾向があるか。

ポーランドからの留学生の回答



- ・日本人は恥ずかしがり屋ではなく、もっと複雑な原因があるのだろう。間違いを恐れて、話したがらないのだと思う。たとえば英語が話せるのに、完璧な英語ができるか心配なので、話さないのだろう。おそらく障害者に対しても、失敗してはいけないと思って、声をかけないのではないか。

4グループ：区民5名、留学生1名、区職員1名、アドバイザー1名

- ・声をかけるタイミングがわからない。どういう形で助ければいいのか、など最初にどのように声をかけるかが難しいと感じている。
- ・視覚障害者の場合は、笑顔で近寄られてもわからないので声をかけてほしい。
- ・外国人の場合とのコミュニケーションは、文化が違うので、最初の声かけがスムーズにできない。
- ・ヘルプマークのように表示をすることによって話しやすくなる。
- ・助けるつもりで声をかけるのではなく、ふつうの世間話から始めることがよいのではないか。

5グループ：区民3名、留学生1名、区職員2名、ヘルパー2名

- ・大きく2つの場面を考えた。また、それを踏まえた3つの論点があった。
- ・1つめの場面：声をかける勇気が出なかった。人見知りをしてしまって困っていきそうな人がいても声をかけられなかった。声をかけなかったことで罪悪感を感じた。
- ・2つめの場面：声をかけたけれどもうまくいかなかった。
- ・論点の1つは、声をかける側と声をかけられる側でうまくコミュニケーションするために、声をかける側とは明るくゆっくり話すこと。
- ・2つ目は、主語をしっかりとつけて話すこと。
- ・3つめは、声をかけられる側は「けっこうです」というだけでは、声をかけた人がためらってしまうので、声をかけられた側も、しっかり話をする必要があることである。

6グループ：区民3名、留学生1名、区職員2名、ヘルパー2名

- ・障害者など困っている人に、話しかける側とかけられる側で意見が異なっていた。
- ・困っている人は声をかけてほしいと感じている。しかし、声かける側は、そのような言い方でよいのか心配になる。
- ・障害のある人でもニーズや個性が違うので、話しかけるときに何が必要か、役に立つのかをまず聞くことが必要である。
- ・それによって、話しかける側も話しかけられる側も気分が良くなって交流できる。
- ・バスの席の譲り方は、席をさりげなく立って譲るという意見も出たが、声をかけた方がよいという意見もあった。

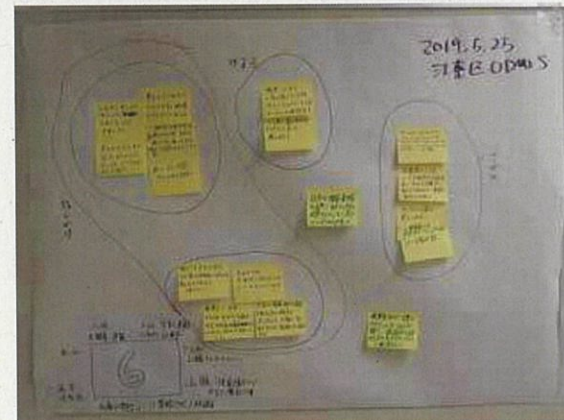
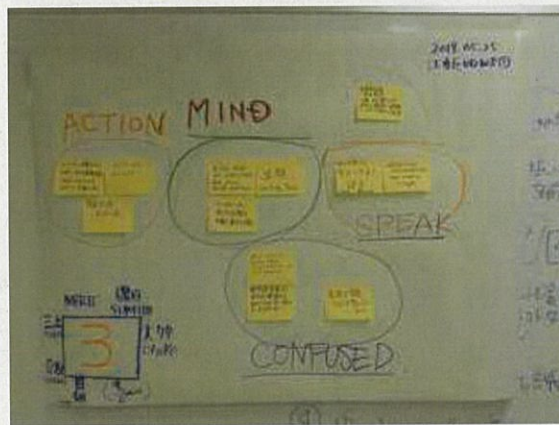
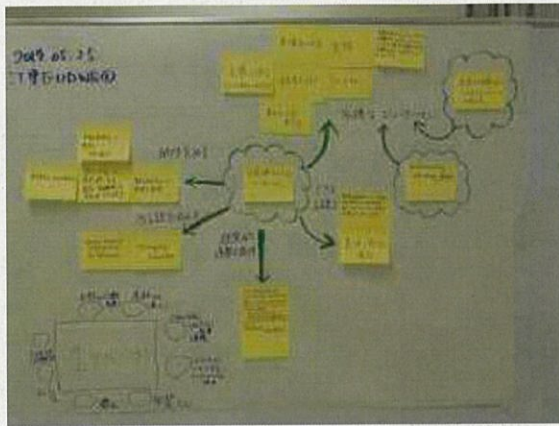
(4) 全意見のまとめ

分類	ワークショップの意見	グループ
言語の異なる人とのコミュニケーション		
○多言語で伝える	- Health/medical information for foreigners. (外国人向けの医療機関に関する情報) - Emergency Evacuation. (緊急時の避難)	1
○視覚的情報を増やす	- use of symbols (universally understood) no smoking (example). (記号の使用、みんなが理解できる、例えば、禁煙マーク) - Menu items: animal icons to distinguish meat type or vegetarian items → food problem (メニュー表：肉や野菜など識別するために動物の記号を使う→食べ物問題)	1
○できる言語で	- 英語が出来なくても、外国の方と話すときは日本語でOK！優しく、ゆっくり話せば意外と伝わります！ - 意地っ張りは一番ダメ。	1
○文化の違い	- communication: misunderstandings arising because of cultural differences. (コミュニケーション：文化的違いにより誤解が生ずる) - communication: language barrier and fear of communication with foreigners. (コミュニケーション：日本人は、言語の障壁があり、外国人とのコミュニケーションを恐れている。) - interpersonal: shyness prevents from reaching out to those who are in need. (対人関係：シャイな性格が、助けが必要な人へ手を差し伸べることを妨げている)	2
○英語での対応	- 語学力の問題 英語が苦手でも何度も聞き直すのが悪くて、コミュニケーションをためらってしまう。 - English translation (英訳) - Expecting response (Culture Differences) (期待される対応 - 文化の違い)	4
声かけのタイミング		
○ゴールデンタイムを逃すと大変	- バスで席を譲ろうとしたが勇気が出なかった。 - 道で困ってそうな人がいたが、勇気が出ず声がかけれなかった。 - 積極的にコミュニケーションをとれない。 - 相手の状況等を考えてタイミングをうまく取れない。 - 話しかけるのに勇気がいるけれども、ヘルプマークを付けている人、白状を持っている人に話しかけ、できることがあれば助けになりたい。	2
○同じ空間だと挨拶→社会づくり	- 山などで会う人にあいさつをすることは普通。そういった社会づくりには何が必要なのか？ - マンションの中で「こんにちは」とみんな挨拶することにびっくりした。 - どこでもユニバーサルデザインを！	2
○どういうタイミングで話すといいか…。話しかけない方がいいのか。	- 英語で道を聞かれたが英語がわからなかった。 - 相手から行動があれば対応が取れる。 - 障害のある方へ 何か困ったときはどのようなサポートをしてほしいですか？ - 外国人の方へ 東京で生活をしていて困ったことはありますか？ - 小さな子どもさんを育てている方へ 一番サポートが必要な時はどんな時ですか？	2
○声をかけるきっかけ	- 何か意思表示あるといいな。 - Being sensitive to the people around (stop, look, listen) (周りの人に敏感であること (立ち止まって、見て、聞いて)) - どういうときに助けるべきかわからない。 - 迷っている人 (困っている人) にしか声をかけられない。 - マタニティのカードをつけている方への対応。	4
○チャレンジした	- まちで声をかけられた (おそらく道を聞かれたと思う) が、聞こえない意思表示をした。声以外でやってもらえれば手伝えることができるのに、その時はできなかった。 - 聴覚障害者には声かけにくい。	5
○人見知りなので声をかける勇気がなかった	- コミュニケーションへのとっつきにくさをどう乗り越えるか。 - 困っているかわからないため、電車などで声をかける勇気が出なかった。 - 人見知りですので、例えどんなに助けてあげたい、助けていただきたくても声かけできない場合があります。こういう時にどうすればよいでしょうか。	5

分類	ワークショップの意見	グループ
○話しかけ	・声をかけられたらわかりやすく納得できるように伝える。 ・外国語で話しかけられた時、本当にあっているか不安になる。 ・私に何か役に立つことはありますか？ ・時々「大丈夫ですか？」「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけられるとうれしい。 ・声かけの時、具体的に何をしましょうかと言った方がよいのか？	6
○声をかけても対応してくれないことがある	・声をかけた時に反応が帰ってこない時、どうすればよいか迷う。 ・駅のホーム等で、行き先などを知りたくて声をかける時、自分が困った時は若いお兄さん、お姉さんに尋ねるようにしている。 ・車いすでも手も不自由なので、歩道の段差など上がれない時はお願いしている。 ・お店の棚の商品を取れない時など、近くの人にお願いすることがあるが、無視されることもある。	6
人によって対応が異なる		
○助けを求める	・坂道でも、手動車いすと電動車いすでは対応が異なる。 ・こんにちとは言われても自分は言われているかわからない。(視覚障害) ・英の改札にて英語で通訳する	1
○受ける側は困っている！？	・駅の階段でキャリーバックを持っているお年寄りよりも、お持ちしますかと声を掛けたら、杖代わりになっているので大丈夫、と断られた。 ・エレベーターの使い方。(壁面と扉の脇のボタンの機能の違いについて) ・声をかけてもらうのは助かりますが、いきなり触られたりするのは苦手です。	2
○人によって異なる	・右半身麻痺なので、突然右腕を触られても、わからない。 ・危ないことは止めるけど、危なくないことは止めない。 ・車いすに乗っているだけで、どこが悪いのか？それぞれ違う！	2
○視覚障がある人との会話のやりとり	・声であいさつしたら、声で返してほしい。 ・まずどうするか？話しかける、すみませんと触れる？ ・ちゃんと助けられるかわからない。 ・視覚障害がある人にどのように声をかければよいかわからない。	4
○常に困っているわけではない	・常に助けを求めていると思わないで。 ・助けることを目的とせず、世間話でいい。 ・障害を避けなくてもいい。話題がそればかりだと困るけれど。	4
○車いすの方には、困っていることがわかった際に声をかける配慮が大切	・車いすの方は、見るからに困っていることがわかる時があるので、その時に声をかけるようにしている。 ・車いすの方の手助けをしようとして「大丈夫だよ」と言われたことがあった。相手への理解が足りなかったこと。	5
○ニーズ	・視覚障害者への声かけマニュアル化している気がする。 ・まず何が必要か聞いてみる。 ・同じ属性の人でもニーズや個性が様々なので声かけは難しい。声かけのはじめは一般的なことからしてほしい。 ・For visually impaired people, I am not sure how to toff distinguish fully impaired or partially impaired and not sure what kind of assistance I could offer. (視覚障害者のために、完全に障害のある人と部分的に障害のある人を区別する方法がわからない、どのような援助ができるのかわからない。)	6
技術、方法を学ぶ		
○多様なコミュニケーション	・表情をつける。 ・笑顔。 ・五感を使う。(小さな変化に気がつく) ・ジェスチャー。 ・目を見て話す。 ・言葉を使わないコミュニケーションも大事です。ボディランゲージ(ドアを開ける、道を譲る)笑顔なども立派なコミュニケーションです。 ・声のトーンを変える。	1
○みんな声かけしたい	・通常のコミュニケーションがあれば分かりあっていく。 ・英語ができなくても、その時向かい合った海外の方とお話がしたい！ ・外で会った人と一言でも言葉を交わせるようになりたい。	2

第1回：オリエンテーション

分類	ワークショップの意見	グループ
○教育が必要	・障がい者がどんなことに困り、助けを求めているかについて、教育を通して健常者は知る必要がある。 ・他の人がどう考えているのかをわかるのは難しい。→教育が大切。 ・ヘルプマークをはじめて知りました。	2
○移動時のマナー	・Action エレベータは、閉まるボタンを押して、自分は最後に出る。これから入る人もエレベータを開けておく。 ・Private Seat 席を譲る。 ・電車の席の譲り合い。	3
○はっきり、シンプルに話す	・Mind “Say” what you want / need (あなたの要望は何か聞く) ・Speak clearly kindly (はっきり親切に話す) ・わかりやすく話す。 ・UNDERSTAND INFORMATION some meaning = Simple (理解できる情報はシンプルである)	3
○表情をつける	・Facial expression (表情) ・笑顔。 smiling face ・人に近づくととき、話しかける際は笑顔で警戒心を解く。	3
○声をかける側・かけられる側	・明るい表情、笑顔。 ・コミュニケーション (声かけ) は受け入れる側の気持ちも大切。 ・対日本人でも、早口や主語がないのは困る。 ・視覚障害の方には、こちらから何かお手伝いしましょうか、と声をかけることができるようになってきた。	5
○コミュニケーション手段	・音声以外のコミュニケーション手段。 ・注文方法、買い方等。	5
○困惑 Confused	・災害時ボランティア 江東こどもまつりで出会う消防士、見学者にどう声かけするか。 ・困っているかどうかわからないときは、なかなか声をかけることができず悩みます。 ・(聴覚障害者) 見た目普通の人なので、ヘルプマークがないとわからない。 ・英語で質問されても答えられない。	3
○工夫	・住んでいるマンションの中で、エレベーターに乗るとき中に人がいるかいないか分からないので、乗るときに必ず「こんにちは」とあいさつして乗っている。	4
○エスカレーター	・東京は左、大阪は右に立つのは不要ではないか。 ・エスカレーターの左右立ちに関してどうなっているか。	5
○譲る	・電車、バスでずっと座っている時、周りにヘルプマークの方がいないかを確認する。 ・バス等で席を空ける時、さりげなく立って席を空ける。	6
困った時の対応を知る		
○こどもを連れた人に	・こども スーパーなどで走り回るこどもにいけないことを話しかける。 ・泣いているこどもがいるとき、何とか泣き止む方法がないか。	4
○まちでの困りごと	・ぜんそくの発作時に早く動けないが、見た目わからないので困る。 ・ゆっくりしか歩けない。見た目は元気。 ・ヘルプマーク、カードの意味がわからなかった。 ・(視覚障害) 電車の中で目の前に座ってた人が、立ったようだが、私が見えなくて立っただけでいたら「立ってやったのに座らないのか」と言われた。見えないと目の前で起きていることがわからない。アイコンタクトができないので、声で教えてほしい。 ・高齢者(認知症)の方への対応が心配になっている。	4
○その他	・車内アナウンスを聞き逃すと今どこかわからない。 ・まちや電車でもたまに隣り合った人に自分から声をかけることはほとんどないが、声をかけられると短い一言だけになり、話を続けようとすることはあまりない。	5
○その他	・日本は障害者手帳の有無で自分とは別の世界の人と感じてしまう人が多い。 ・視覚障害者なので、言葉によるコミュニケーションが頼り。積極的に自分から声を出すようにしている。(挨拶など)	6



各グループの模造紙のまとめ