

## 第8回：コミュニケーション冊子の検討

### (1) プログラム

□日 時：11月24日（日） 13：30～16：30

□会 場：江東区文化センター 3階 1,2 研修室

□内 容：

- ・今年度のワークショップの結果をまとめて、A4、12ページの冊子を作成するため、その内容とまとめ方について意見交換を行いました。

□タイムテーブル：

- 13：30（05分） 開会、あいさつ
- 13：35（25分） 本日の進め方、ふり返りと、資料の説明
- 14：00（70分） グループワーク（途中10分 休憩）
  - ・タタキ台についての意見
  - ・まとめ方についての意見
- 15：20（50分） 発表と意見交換
- 16：10（15分） 今年度のまとめ、アドバイザーからのまとめ
- 16：25（5分） 事務連絡、アンケート記入
- 16：30 終了

## (2) 全体での意見交換

第8回ワークショップは、これまでの内容を整理し、4つのグループにわかれて、コミュニケーション冊子づくりについて検討しました。

※当初5グループあったが、人数を調整するために2グループを他グループへ分けたので模造紙に記載したグループ番号と異なっている

### 1グループ：区民3名、区職員2名

#### <視覚障害者への声かけは、その人に声をかけていることがわかるように>

- ・声かけにはいろいろある。共通したあいさつなどのレベル1とレベル2として視覚障害者や車いすユーザー向けがありそう。
- ・視覚障害者の場合、声をかけられても、自分に声をかけているのか、またトントンとされても枝が触っているだけなのかもわからない。声を掛けてトントンと肩をたたくのが良さそう。

#### <海外から来た人への声かけは失敗を繰り返して上手くなる>

- ・英語ができなくても、日本にいる時は「こんにちは」と日本語で海外の人に声をかけて良い。何度も失敗していくとできるよくので、「私、失敗するので」を進めれば良いとなった。
- ・江東区のことをいろいろ知って教えていけるといいなという話になったので、そういう知識が持てるといいなとなりました。
- ・日本人だから声かけづらいとシェンさんはよく聞かれるが、ピアノのレッスンや料理と一緒に練習しないとうまくならない。練習すれば上手になるというイントロダクションがあると良いとなった。

#### <身近な声かけを繰り返して慣れること>

- ・近所や同じマンションに住む人への挨拶は良い練習になりそう。そういうことで例えば近所のこどもに声をかけ続けることで、返してくれるようになる。
- ・交差点では視覚障害者に状況を伝えてくれれば良い。周りのことをよく見ることが大切。例えば若い人がナンパするのも急いでいる人には声をかけない。この人がどういう状況なのをよく見るのが大切。





## 2グループ：区民2名、区職員3名

※模造紙では3グループと記載

### <聴覚障害者には情報サポートが必要>

- ・このグループには聴覚障害のAさんがいたので、そうした視点で意見交換をした。
- ・テキストでの情報を共有するためのサポートとして行政の窓口などに「かきぼん」などツールがあるとよい。
- ・聞こえない人には、音声で声かけができない（声を発することができない）人も、声を出せる人もいる。
- ・Aさんは声を出せるが、声を発すると、聞こえると勘違いする人もいるので、あえて声を出さないようにしている。
- ・聞こえないので筆談してほしい、と身振りで伝えると逃げてしまう人もいる。
- ・一方で、例えば電車が止まっている時に、その人が聞こえないので困っているかどうか、周囲の人にはわからないし、それを積極的に示したくない聴覚障害者もいる。
- ・聞こえない人とのコミュニケーションを一步踏み出すために、どうギャップを埋めるかが課題である。



### <コミュニケーション冊子のページ構成について>

- ・表面にイラストだけ載せて、裏面にイラストとコミュニケーションを載せ、まずは読み手に考えてもらってはどうかというアイデアがあった。

## 3グループ：区民3名、区職員2名、アドバイザー1名

※模造紙では4グループと記載

### <コミュニケーションは自分が楽しむこと>

- ・最初に出てきたキーワードとして、まず自分が楽しいこと。どうやったらコミュニケーションを取るか、盛んにするかという目的ありきになってしまう。コミュニケーションはそういうものではないのではないか。コミュニケーションは楽しいものだという事例を出したらどうか。
- ・自分が好きなようにコミュニケーションで良いのではないか、自分のやりやすいようにコミュニケーションを取ればよいのではないか。
- ・コミュニケーションはしてもいいしなくてもいいぐらい気軽なものでよいのだ。
- ・盛り上がったならハイタッチするだけでも、はにかむだけでもよいのではないかという意見もあった。



<間に媒介するものがあるとコミュニケーションがスムーズになる>

- ・ワンちゃんの散歩している人は自分の犬が可愛いと思っているので、それを褒めてあげる。
- ・ベビーカーは結構高いものもあるので、それを褒めてみるとか、こどもの見守りをしている人は信号待ちの1分間で歌える歌を教えてあげる。
- ・席を譲るときにカップルに対して並んで座れるように席をずれてあげるなどのエピソードを出してもらえた。
- ・コミュニケーションを楽しむのはほんわか感、「してもしなくてもいいよ、まずは楽しむことが大事だよ」という話があった。



4グループ：区民3名、区職員3名

※模造紙では5グループと記載

<この冊子は誰を対象としているか>

- ・まずこの冊子を誰にみて欲しいのか。中学生以上のコミュニケーションにモチベーションの低い人向け。UDはコミュニケーションからといっても、まずはコミュニケーションの苦手の人にはわからないので、UDの言葉は使わない方が良い。

<江東区を知ってもらうこと>

- ・江東区という地域を知ってもらって、会話につなげるのは重要なので、一歩先に加えてほしい。

<多くの人に読んでもらえるために>

- ・この冊子を多くの人に楽しんでもらうためには、楽しんできたものの要素を加える。
- ・コミュニケーションできない理由を挙げるよりは、できるようにするには、どうしたらいいのか、アドバイスを書いてはどうか。
- ・詳細の例は、声をかける側の事例を出してあげると、声かけやすくなるのではないかと。例





えば、スーパーで手が届かない時に声をかけてもらえるだけでもうれしい。必要ないときに声を書けられるときに声をかけていいのかなと思ったが、それだけでもうれしいということだった。

#### <「場」を体験してもらうことが大切>

- ・冊子より、今回のワークショップのような場に出ると、声かける側、声かけられる側の気持ちができる。今回冊子としてまとめることが目標になっているが、その中間として、日常でその雰囲気ができるような冊子になるといいのではないかというアイデアが出た。
- ・住んでいる町で、視点を広げてみて近所に助けが必要かどうかは置いておいて、声をかけてみるという話が出た。
- ・中間的な雰囲気が伝わるための具体的なアイデアはまだ出ていないが、コミュニケーションのモチベーションが低い人この冊子だけでやる気になるか。このワークショップはとても勉強になり、レベルアップの機会にはなった。
- ・読んでもだけではわからないけれど、ワークショップに出ないとわからないというわけではないもの。
- ・何度か会っている人に声をかけてみるというのがモチベーションとしてありうるのではないかという意見もあった。よく気をつけてみると、声かける人はいるかもしれない。実践につながるものが盛り込めるとよい。

### ■全員での意見交換

(区民B) 小学校の出前授業に行っているが、聴覚障害者と私が実は近くに住んでいることがわかった。お互い会っているはず。でも気づいて声をかけることはできない。そこで、お互いが気付くために、肩を2回×2回叩くということを合図に決めた。これはもちろん小冊子にはならないかもしれないが、和むという点で非常にうれしいエピソードだったので紹介した。(視覚障害当事者の体験談)

(区民C) コミュニケーションをとるときに自分の履歴書を作るということしている。コミュニケーションの手段の前提として、お互いの履歴書はどうだろうということがコミュニケーションをやりとりしている。

(川内アドバイザー) 今年のテーマは大変難しい内容。事務局の作った骨組みを根本的にぶち壊して作らないといけない。面白い要素を入れても、読んでもらえるものにしないと意味がない。これらからの編集会議は大変だと思うが、ぜひ編集会議に参加してほしい。

(区職員D) ふだんの生活でなかなか声をかけられないが、「訓練しなければならない」という意見を聞いて思い出したことがある。かつて1ヶ月半海外へ行ったことがある。英語があまり得意ではなかったにもかかわらず、向こうでは買い物の時に必ず会話があった。日本に戻ってきてそれがないと気づき、ちょっとさみしいと思った。やはりコミュニケーションは日頃からやり続けることが必要だと思う。

## (3) テーブルの意見のまとめ

分類	ワークショップの意見	グループ
<b>■多様な人への声かけ</b>		
○外国人にはまずは日本語で声かけしよう（多言語対応）	・外国人っぽい人を見かけて声をかける場合、とりあえず「こんにちは」。そのあとに「Hello」と言ってみた方がよい（英語が話せない人もいるし、日本語が喋れる人もいるので、日本語で話しかけた方がお互いによいかもかもしれません。）	1
○日本語の理解と日本文化の理解は別なので気をつけよう（多様な文化）	・「日本語が話せる」と「日本の文化、やり方がわかる」は別のことなので注意してほしい。（わかるかもしれないし、わからないかもしれない。）	1
○ポジティブな声かけだけでなく、ネガティブな声かけ（注意）もあってよい（多様な文化）	・（外国人が）迷惑をしていた、嫌なことがあったときはちゃんと伝える。 ・謝ってもらったら目を見て「大丈夫です」と答える。大丈夫じゃない場合は、正直にそれを伝えて何をして欲しいか伝える。 ・しっかりとマナーやルールを伝えることも大切。	1
○視覚障害者への呼びかけ方（視覚障害）	・視覚障害者は、遠くから声をかけられると自分に話しているかわからない。いきなりかたを叩かれるとびっくりするため、「近くに寄って声かけ、気づかなければ肩をトントンする」が理想的。 ・遠くから声をかけられると自分に話しているかわからない。 ・近くに寄ってもらって、軽く肩を叩いてもらう。 ・声をかけられる側にも配慮が必要。 ・ボディタッチしてもよいかかわからない。 ・「肩を叩くなど誰に話しているかわかるような配慮をしましょう」という項目を追加する。	1
○視覚障害者への交差点での声かけ（視覚障害）	・視覚障害者に交差点や信号で声をかける場合は、「今青ですよ」など、現在の状況がわかる内容を伝えると効果的。 ・交差点では「今、青（赤）ですよ」と現在の状況がわかる。 ・点滅しているから「次にしましょうか」と伝える。 ・通りすがりに「青（赤）ですよ」と簡単に声かけしてもよい。	1
○バスの中での対応（視覚障害）	・視覚障害者がバスを待っている時、「〇〇行きのバスですよ」「どちらまで行きますか？」と声をかけるのも有効。 ・視覚障害者がバスの降車ボタンを探している時に声をかけられるとありがたい。	1
○音声以外のコミュニケーション方法のサポートがあるとよい（聴覚障害）	・総合カウンターに音声以外のコミュニケーション方法として、「かきぼん」や簡単なエリアマップなどがあるとよい。 ・聴覚障害者だけでなく、場所を尋ねるときは地図などビジュアルを示しながら、説明された方がわかりやすいこともある。	2
○多言語対応や点字表示があるとよい（多言語対応）	・海外の方の場合、風邪など体調を崩した時に外国の方は使えるのだろうか？ ・区役所の総合窓口ではすべて多言語対応しているわけではないようだ ・所管によって多言語対応できているところと、そうでないところがある。 ・区ではインターネットで翻訳ページを用意しているところもある。	2
○コミュニケーションボードなどがバスに備え付けてあることで、乗客同士でちょっとした手助けをしてもらいにくいことがある（聴覚障害）	・都バスでは運転席にコミュニケーションボードを備え付け、サポートしてもらいやすいくみがあった一方、ちょっとしたことを確認したいとき、運転手さんに運転を止めてもらって、コミュニケーションをすることになり、みんなにも注目され困ってしまうことがある。 ・他の人に気軽に聞きづらい。	2
○聞こえない人へのアプローチ（聴覚障害）	・視覚障害者に比べて、聴覚障害者の人は見た目ではわかりづらい。 ・ヘルプカードや人に手助けが必要という意思表示のサインを出してもらえると声をかけやすい。 ・聴覚障害者の方は、自分が聞こえない人であることをサインなどで出しながらない人が多い。	2

分類	ワークショップの意見	グループ
○助けを求めようと思っても、声をかけられない（聴覚障害）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・声をかけようとしても、みんなどんどん移動してしまって、声をかけて助けを求められない。</li> <li>・以前、大雪で電車が止まった時は、みんながどんどん移動してしまっているが、自分はずぐに電車が来ると思い、移動せずそのまま待っていた。電車がしばらく止まってしまうという異変をそもそも把握できないため、人に助けを求めるアクションができない。</li> <li>・聴覚障害の人でも声が出る人と出ない人がいる。</li> <li>・（自分の場合）声を出すと聞こえる人と勘違いされてしまうため、声をすぐ出さないようにしている。</li> <li>・肩を叩くなど触れて尋ねることを相手は嫌がらないか？→特にいやな気持ちはしない。</li> </ul>	2
○感想をつぶやいてみよう（聴覚障害）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電車が止まってしまった時などは「止まって困っちゃったな～」とちょっと聞こえるぐらいでつぶやいて、ちょっと声を出して降りてみる。</li> <li>・つぶやいて周りの様子を見る。つぶやいてみて相手の反応や表情を見て、気づいていなかったら声をかけてみてはどうか。</li> </ul>	2
○メモと鉛筆がなくてもコミュニケーションできる（聴覚障害）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メモと鉛筆があれば、聴覚障害者とはコミュニケーションできる。</li> <li>・スマートフォンでアプリがなくても、音声テキスト表示できる。</li> <li>・空書きで書くことでもO.K.</li> <li>・場所を尋ねる時は、住所を示してもらえれば、あとは自分でも調べていくことができる。</li> </ul>	2
<b>■自分のまちを知ること</b>		
○自分が住んでいる江東区を知る（観光や公共機関）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・声かけ後の話の展開や、自分が自信を持って声かけできるように、自分の住んでいる街のことを知ろう。</li> </ul>	1
○自分のまちでトライしてみる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の住んでいる町で、視点を広げてみて声をかけてみるのもいいかもという話が出た。</li> </ul>	4
<b>■声かけの心がまえ</b>		
○声かけは失敗して当たり前、練習して上達するというイントロができるとうい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・失敗してもよい経験になる！と思って声かけをするとよいかもしれない。</li> <li>・声かけも他のスキルと一緒に最初から上手な人はいない。練習しないと一生上手くはなれない。</li> </ul>	1
○声をかけ続けると相手も反応してくれるようになる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近所のこどもなど、よく顔を合わせる人には声をかけ続けると相手も反応してくれるようになる。</li> <li>・近所のこどもたちとも、このワークショップを受けるようになってから挨拶（朝昼夜）を心がけている。</li> <li>・最近はこちらが声をかけなくても、言葉をかけてもらうことが多い。</li> </ul>	1
○浮いてしまわないか心配	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分だけが声かけたりしていると、周りから変な人に思われないか心配だ。</li> </ul>	2
○悪意を持って声をかける人との区別や犯罪等への不安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・何を目的に声かけをするのか？悪意なのか、親切なのか。性善説に則っていれば、よいが。必ずしもそうとも限らないので、やたら声をかけていいのかと思う。</li> <li>・声をかけて、酔っ払った人や逆に絡まれるなどかえって犯罪などに巻き込まれないか心配だ。</li> </ul>	2
○手助けの仲介役でもO.K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務先や通学先で見かけた方々に声をかける。何階か、誰に会うか。</li> <li>・全部自分で手助けしようとしなくても、十分ではないか。</li> </ul>	2
○話題の引き出しを持っておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話題のジャンル（引き出し）を持っているか。ニュース、スポーツ（ラグビー、野球）、音楽、映画、読書。</li> <li>・ワークショップのメンバーと話をする時に、心の履歴書を持って話す。</li> </ul>	2
○助けを求める時はどうしてる？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分でできるだけ調べる。わからない時は、スタッフなどに尋ねる。</li> <li>・調べるより尋ねる方が早いので、他の人に尋ねてしまう。</li> <li>・自分で調べてわからない時は、尋ねる。</li> </ul>	2
○コミュニケーションは目的云々ではなく、楽しむもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションはポジティブな状況を作る第一歩である。</li> <li>・まずは気楽にコミュニケーションを楽しもう。</li> <li>・ほんわか感が大事。</li> <li>・相手の土俵にのらなくてもよい→自分のペースで。</li> <li>・コミュニケーションをしても、しなくてもよい→気負い過ぎなくてもよい。</li> </ul>	3
○声をかけられた側の気持ちがわかると、声かけがしやすくなる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパーで手が届かない時に声をかけてもらえるだけでもうれしい。</li> <li>・手助けの必要ないときに声をかけられたとき、それだけでもうれしい。</li> </ul>	4

分類	ワークショップの意見	グループ
<b>■声かけの方法</b>		
○声かけのハードルの高い低いを分けて表現できるとよい	・声かけやすい場面と声かけにくい場面を分けて表現できるとよい（バス停は簡単だが、観光地は難しい）レベル1、レベル2など。	1
○声かけには天気や気温、季節のことをネタにすると声かけしやすい	・お天気が良かったり、寒かったりすると子どもや年配の方には声かけやすい。 ・季節に関する言葉は声かけしやすい。	1
○声かけの前に周りをよく見て観察することが大切	・視覚障害者は困っているときに戸惑っている様子がわかる。 ・普段の生活の中でも、声かけのチャンスがたくさんあるため、わかりをよく見ることが大切。	1
○共通項目と特化項目を分ける	・観光地では誰にでも伝わる内容を声かけ。 ・観光地では、障害の有無に限らず、誰でも関心の持てる内容での声かけが有効。	1
○バスに乗っている時に、隣に座っている人にも声かけしやすい	・バスの中で、隣に座っている人が降りようとしている時に、「今どきますね」などという相手が安心する。 ・その前に「降りますか？」と聞くのも有効。	1
○バスと電車で分けた方がよい	・公共交通機関の場面は内容が盛りだくさんなので、電車・バスごとに充実した方が良さそう。	1
○公共施設は目的を持ってくる人が多いので、声をかけやすい	・「何をお探ですか」など窓口やトイレなど目的を持って訪れる人が多いので、困っている様子があれば声をかけやすい。 ・図書館で見かけた高齢者等に声をかける。例えば、「どの本をさがしていますか」「取ることができますか」など。	2
○ミラクルワードのようなものがあると話しかけやすい	・どこからきたのですか？ ・どこに行きたいのですか？ ・これ知っていますか？ ・How are you?	3
○言葉以外でも楽しいオーラがあると話しかけやすい	・ハイタッチ。 ・笑顔。 ・アイコンタクト。	3
○ワンクッション（ぎっかけ）があると話しかけやすい	・犬を連れてくる人に「何才ですか？」「オスですか？」「種類は何ですか？」 ・ベビーカーをおしている人に「これは外国製ですか？」「どこで買ったのですか？」（ベビーカーにはこだわりを持っている人が多く、外国製であれば尚更。聞かれた方も嬉しくなり、会話が発展しやすい。） ・赤ちゃんに笑いかけ、それをきっかけにしてお母さんと話す。	3
○変わった（非日常的）状況であると話しかけやすい（話しかけられやすい）	・外国人で迷っている人「May I help you?」 ・観光地で「写真撮りましょうか？」 ・店で大量に品物を買っているとよく話しかけられる。 ・カップルや友達が電車に乗ってきた⇒隣り合って座れるように席を譲るとほぼ100%喜んでもらえる。 ・バスを待っている客同士で、バスの運行について。 ・登校時に顔見知りになった人と街で会った時に会話するようになった。 ・信号無視する人を注意した。 ・赤信号の間に子どもに一分間で歌を教えてあげた。 ・（自分が）困っている時には話しかける。（例えば、券売機で「すみません、ここは何で表示してありますか？」）	3
<b>■現状のまちでの課題や期待</b>		
○バスや電車の行き先や料金、急行や快速など複雑で分かりにくい	・バスの場合、行き先は同じだがルートが違うことがある。 ・快速、急行のアナウンスないところが多い。また案内があっても見にくいことがある。 ・駅では、よく困っているような外国人を見つける。 ・空港や駅で見かけた高齢者、障害者、外国人に声をかける。	2
○技術的サポートも必要	・川で見られる鳥の鳴き声を入れる。→こんな音を視覚化。 ・放送を視覚化。デジタルサイネージ等。 ・注文メニューを写真、アレルギー表示。文字のみの場合。 ・セルフサービスの手順。 ・緊急車両の案内の視覚化。	2



第8回：コミュニケーション冊子の検討

分類	ワークショップの意見	グループ
■冊子への提案		
○シーン別の構成	・現在はイラストに解説がテキストで書いてあるが、表面はイラストを表示し、裏面にコミュニケーション術を掲載するなど、まず読み手にシーン別にどうコミュニケーションをとるか考えてもらうような構成にしてはどうか。	2
○誰に伝えるか	・この冊子の対象は、コミュニケーションのモチベーションの低い人向けなので、「UDはコミュニケーションから」といってもコミュニケーションの苦手の人にはわからない。	4
○江東区を知ることが大切	・江東区という地域を知ってもらって、会話につなげるのは重要なので追加してほしい。	4
○どうしたらできるかというアドバイスが必要	・コミュニケーションできない理由を挙げるよりは、できるようにするにはどうしたらいいのかのアドバイスを書く。	4
○ワークショップの「場」がよい	・冊子づくりより、ワークショップの場が良かった。「コミュニケーションとろう」ではなく、「場づくりしよう」がいい。 ・この冊子を多くの人に楽しんでもらうためには、ワークショップで楽しんできた要素を加えるといい。 ・冊子より、今回のワークショップのような場に出ると、声かける側、声かけられる側の気持ちができる。	4
○日常の声かけの雰囲気伝える	・日常の声かけの雰囲気がわかるような冊子になるといいのではないかな。	4