

第4・5回 まちで考える | 情報

(1) プログラム

□日 時：11月7日（日） 10：00～16：00

□会 場：江東区文化センター 6F 会議室

□内 容：

- ・人により情報を得る手段が違ったり、コミュニケーションの方法が違うことを、3つのミッションをクリアするオリエンテーリング型まち歩きを通して体験しました。

□第4回タイムテーブル

10：00（05分）【開会】あいさつ

10：05（10分）【今日の進め方・前回の振り返り】

10：15（20分）いろいろな情報

◎UDトーク ◎手話通訳

◎音声データ ◎拡大コピー ◎点字資料

10：35（40分）まちで得ている情報とコミュニケーションの方法

◎聴覚障害者

◎視覚障害者（全盲、弱視）

◎車いす使用者

11：15（10分）まち歩きの進め方、質疑応答

11：25（05分） ・グループ内で自己紹介

11：30（80分） ・オリエンテーリング型まち歩き

12：50（60分）～休憩（昼休み）～

□第5回タイムテーブル

13：50（60分） ・グループワーク まち歩きのまとめ

14：50（10分） ・発表準備

15：00（55分）発表・全体の意見交換

15：55（05分）まとめ 事務連絡、アンケート記入

16：00 終了

(2) いろいろな情報と、入手方法

以下のような情報提供の方法を紹介しました。

- ◎UDトーク ◎手話通訳
- ◎音声データ ◎拡大コピー ◎点字資料



ワークショップ中も「UDトーク（アプリ）」を使い、音声情報をテキスト化したものをホワイトボードに映し出しました（左側）



視覚障害者から、音声データと点字資料の使い方について教えてもらいました

まちで得ている情報とコミュニケーションの方法と題して、様々な立場の方からお話を聞きました。

- ◎聴覚障害者 ◎視覚障害者（全盲、弱視） ◎車いす使用者



(3) 進め方

◆ポイント

- ・まちの中でどのような情報を得て、行動につなげているか、各人の立場で考えます。
- ・普段は無意識に行動していることも、それぞれの好みや条件、能力に応じて対応しているはず。その無意識の行動をあえて意識し分析してみます。
- ・どんな情報を得て、どのように自分なりに解釈し、行動につなげているか、言葉にしてグループメンバーで共有します。自分でも気づかなかった自分自身の行動をゆっくり考えてみる機会にします。

◆進め方

- ・以下の場所で、
 - 1 どんな情報を得ているか
 - 2 それをどのように行動につなげているかをグループ内で共有
- ・情報を得て行動につなげる作業自体は個人的なものです。要所要所で立ち止まり、グループメンバーで話し合ってください。他の人がどんな情報を得て、どんなふうに行動につなげているかを聞いてください。

(1) 江東区役所前バス停から文化センターに行く

- ・知らない（来たことがない）バス停を降りたところで、周囲の様子を見て、目的の場所に行くという想定です。
 - ※すでに知っている人も頭を切り替えて「知らない場所だったらどうするか」を検討
 - ※スマホに加えて、今回は「まちの情報」を探す場合についても考えてみてください。
- ◎1分間程度、どのように行動するかを各自で考えます。
 - 例 | 案内板をさがす、点字ブロックをさがす、文化センターに電話して聞く等
- ◎各人が気づいたこと、行動した理由をグループ内で話し合ってください。

(2) 江東区役所前バス停からバスに乗る

- ・他に交通手段がなく、東京駅までバスで行くという想定です。
- ◎このバス停から、どのようなバス路線が出ていますか？
- ◎自分の行きたいバスをどうやって確認していますか？
- ◎その他、バス停にある情報で気づいたことはありますか？
- ◎各人が気づいたこと、行動した理由をグループ内で話し合ってください。

(3) ショッピングセンターで食事をして、飲み物を買って帰ります

- ・はじめて来たショッピングセンターで、食事や買い物をする想定です。
- ◎ランチに行く時どのような情報を得ますか。それを元にどの店を選びますか？
- ◎飲み物を（自動販売機以外で）どのように買いますか？
- ◎知らないショッピングセンターに来た時に、よく確認している情報はありますか？
 - 例 | トイレの場所、休憩場所、ATMの場所、帰りのタクシー乗り場、など
- ◎（歯科に行った場合）どうやってルートを確認しましたか？
- ◎各人が気づいたこと、行動した理由をグループ内で話し合ってください。

<まち歩き地図>



(4) 第4・5回意見のまとめ

1 事前や、まち中での情報収集

<事前調査>

- ・インターネット（Google マップ）で調べる。まち中の地図はあまり見ない。【2G】
- ・人に聞く。人がいない場合は地図を見る。【2G】
- ・スマホの3D 地図。平面より分かる。【2G】
- ・まちにある案内板や標識等は見ない。【2G】
- ・（視覚）時刻表はネットで事前に調べる【3G】

<まちの案内板も活用>

- ・（心臓が悪い人）道に迷って長距離歩きたくない。最短コースで行けるよう事前に地図で調べ、まちの案内もあっているか確かめる【2G】
- ・（背が低めの人）上を向きながら歩いて表示を見つけた。首がつかれた【4G】

<QR コード>

- ・防災センター入口にハザードマップアプリのQR コードがあった。これと同じような、施設や周辺案内の情報も欲しい。QR コードの内容は実際に見ないと分からないのは不便。【2G】

<人的対応の良さ>

- ・（視覚）現代はスマホに依存しているが、人が対応してくれないと困ることがある。【6G】
- ・（視覚）ショッピングセンターの広場で、「ここから高層タワーが見えてとても気持ちがいい」という話が出て、楽しい気持ちになった。見ている人が楽しいと聞いている人も楽しめる。【6G】

2 歩道

<道を選択する時に考えていること>

- ・車道のどちらの歩道を歩くかを検討【3G】
 - 区役所側 | 道幅広く点字ブロック有
 - ショッピングセンター側 | 歩道幅が狭く点字ブロック無、横断勾配がありちょっと坂
- ・どこのタイミングで渡るかを検討【3G】
 - バス停越えてすぐの横断歩道にはエスコートゾーンがあるが、渡った先の歩道は歩きにくい
 - ショッピングセンター側に近い横断歩道にはエスコートゾーンがないが、そこに行くまでは楽

<音響信号機>

- ・音響信号は両方向ピヨピヨ音で、間違っって踏み出す事故発生の可能性がある。押しボタンの音が聞こえずに見つけにくかった。【3G】
- ・ショッピングセンターに行くまでに、音響式信号機を3回経験した。3つとも違う音だった。【6G】

<歩道の幅が広いが、自転車等が危険>

- ・（車いす）歩道が広いと人や自転車がいろいろな動き方をする（方向、スピード、横に広がる）ので、車いすの運転は気をつかう。【4G】
- ・歩道幅が広いと自転車がスピードを出す。【4G】
- （聴覚）歩道に自転車が近く、聴覚障害者にとって危険（実際に自転車にぶつかられ怪我）【5G】
- ・道に色分けがされていて、自転車と歩行者が分けられている道は通りやすい。【4G】

<点字ブロックについて>

- ・（弱視 | 人による）明るければ点字ブロックがなくても歩ける。晴天時は反射してまぶしい。暗い時は目印になる。【2G】
- ・コンビニ入口の簡易スロープが点字ブロックにのっけていて危ない。【2G】

<ランドマーク>

- ・ショッピングセンターは周辺のランドマーク。道に迷ったらショッピングセンターを探すようにしている。【5G】

<川沿いの道>

- ・（弱視）水面は反射でキラキラ見える。ガラスと川の区別はつかない。道でないことは分かるので近づかない。【5G】
- ・川周辺等の危険個所には点字ブロックや柵を設ける、インターネットに情報提供が必要【2G】

<その他の情報>

- ・イチョウマークのガードレールは、都道を示している。ガードレールの色や形で、都・区の区別がされていることを知った。【2G】
- ・電信柱の住所標示を確認しつつ歩いた。（防災対策の観点からも、自分がどこにいるのか日頃から確認）。【5G】
- ・道が暗いと不安。街灯の数が少ない。【4G】
- ・（弱視）信号が変わる時間を示すバーがあると知らなかった。線があるのは分かる。【2G】

3 バス停

<停留所の表示を確認>

- ・この案内は分かりやすい。案内がないバス停や、夜は見えにくいバス停もある。【2G】
- ・(弱視) 近づかないと見えないので、見ない。上の方の電光掲示も見えない。【2G】
- ・(車いす) 次のバスの案内表示は高いところがあり、太陽光の加減もあり見えづらい。【4G】
- ・(車いす) 基本的にはバス停で見る。今回の現場は文字が小さくグレア(まぶしさ等による見えにくさ)があり見えづらかった。【3G】
- ・(車いす) スロープ角度が急になってしまう路線は、乗らないようにしている。【4G】

<待つ時・乗る時>

- ・(全盲) | 列の一番後ろに並ぶのが難しい。また前にいる人が同じバスに乗るとは限らないので、前の人の動きがわかっただけでは乗りそびれる。行き先をアナウンスする運転手が少なく、足を一步踏み入れドアが閉まらないようにして「〇〇につきますか」と聞く。【3G】
- ・(車いす) 乗るバスをバス停で確認 → バスが接近してきたら行列から外れて運転手に合図を送り車いす乗車を知らせ歩道に寄せてもらう → 扉が開いたら運転手に声をかけスロープを出してもらう。【3G】
- ・(車いす) 混雑時に乗れるかは、運転手の判断。ベビーカーは車いすと同じスペースを使うが、ベビーカーの人に「畳んでください」とはお願いしてくれないし、乗車している人に「車いすが乗ってくる」とは伝えていない。【1G】

<スマホの活用>

- ・スマホで検索 → バス停の案内で確認【3G】
- ・バス停案内を見る → スマホで探す【3G】
- ・スマホ利用が多いのでQRコードが増えて欲しい。地図にプラスした路線運行情報等【1G】
- ・都営交通の無料乗車券をもっており、都営しか乗らない。路線や時刻表はスマホで見る【2G】
- ・(弱視) スマホ(パソコン)は背面黒地、文字白表示(ダークモード)。【2G】

4 文化センターの行き方

<案内板を活用>

- ・バス停を降りると無意識に地図を探す。降りてすぐ大きい地図や方向案内があるといい。【1G】
- ・(弱視) 案内板が、高い所や石垣の中にあるのは、近づけないので見えにくい。【2G】
- ・屋外の看板は、敷地を描き、施設の入口を分かりやすく表示して欲しい。【2G】
- ・文化センターに何度も来ているが、案内板があるのは初めて知った。【2G】
- ・バス停前の案内は小さく奥に引っ込んでいて、暗くなったら頼りない。大看板が目前に必要。【4G】
- ・防災用の小マップでは、施設を探せない。【5G】
- ・バス車内の電光標示で案内標示できないか(例:バス停降りて左手300mを左等)【5G】



<人に聞く>

- ・(全盲) 人に道を聞く → わからなければ施設に電話して聞いたり迎えに来てもらう。文化センターには出入口がたくさんあって覚えられない。【3G】

<区の窓口>

- ・(聴覚) 区役所には手話通訳者がいる場合もある。コミュニケーションボードが置いてある場合が多く、聞きやすい。【5G】

<アプリの活用>

- ・(全盲) 視覚障害者向けの地図アプリはイヤホンしながら歩くので、怖くて使わない。【3G】

<総合的に判断>

- ・(車いす) 区役所に行けば案内図があると思うので区に行く。行く前に地図を見つけたら見て

行く。文化センターなら点字ブロックが敷いてあるだろうと見当をつけ、地図で方向が決まったら点字ブロックを目印に進む。【3G】

- ・地図を探す → 通行人に聞く → スマホで地図を探す。【3G】
- ・地図を探す → 地図がなければスマホで探す → 大体の位置、目印を頭に入れて歩く。【3G】
- ・人に聞く（駅員等） → スマホで検索 → 直接電話をする。【3G】
- ・目的地は、停留所名、見渡した時の建物、案内板等で探す。区受付で聞く。【5G】
- ・案内マップから見つけるのは難しいと感じたので、Google マップを使って探した。【5G】

<点字ブロックを無意識に踏んでいる>

- ・案内板に近づいてみようとする、足元に点字ブロックがあり踏みながら見てしまう。スマホを見たりすると、無意識に点字ブロックを踏んでいることがあると思った。【6G】

5 ショッピングセンター

<案内サイン>

- ・おしゃれな案内はいらない。統一した見やすい情報があると良い。【1G】
- ・（弱視）店名リストは目の高さで見やすい。店舗数が少なく情報量が過度でない。【2G】
- ・サインが上だと見えにくい。高さも配慮。【1G】
- ・案内が入口だけ。要所にあると迷わない。【1G】
- ・平面図だと建物や入口が分かりにくい。【2G】
- ・敷地に入ってからわかりにくかった。ショッピングセンター内でスマホ検索はしない。【6G】
- ・誰もがスマホで情報収集できるとは限らない。目視、音声情報も必要。【1G】



<点字表示・音声案内>

- ・どこにも点字表示が見当たらなかった。【4G】
- ・音声案内がある場合は、そのことを伝える音声案内と、その場所までの点字ブロック誘導が必要。ない場合は人的対応が欲しい。【6G】

<音の情報が新鮮>

- ・地面を白杖でたたいた反響音の違いを教えてもらった。空間の広さや天井の有無等、開放的か閉鎖的かが、音の響き方が違った。【6G】
- ・スーパー入口の5 m前と2 m前で音が違った。音や空気感を感じて周辺環境を判断。音の微妙な違いを感じたことがなく新鮮だった。【6G】

<香りの情報>

- ・ショッピングセンターは、匂いがしなかったり混在してしまうのでわかりにくい。コンビニは揚げ物やおでんの匂いがする。【6G】

<だれでもトイレの使い方>

- ・だれでもトイレのベビーベッドやフットボード（着替え台）が開いたままだと、車いす使用者が入れない場合があることを知った。【4G】
- ・（車いす）使えるトイレの数が少ない。待っていると、お子さんづれや歩ける人が入っていたこともある。一般のトイレブースに広めのスペースがあるとよいと思う。【4G】
- ・場所がわかりにくい、案内も見づらい。【5G】

<ホテルの案内>

- ・ホテルの場所は分からない。【2G】
- ・広場から抜けていくと、ホールとフロント入口がありまぎらわしい。【4G】

<案内窓口>

- ・（聴覚）商業施設等にはインフォメーションデスクがあるが、見つけづらい。コミュニケーションの方法は筆談に限られている。【5G】

<その他>

- ・店舗はバリアフリーで入りやすい。【2G】
- ・白くシンプルなデザインは、見える人にはきれいだけど、弱視者には見えにくい【2G】
- ・建物内の段が分かりにくい。階段の段と段鼻にコントラストを設けて欲しい。【2G】

6 飲食の場所を、どうやって決めるか？

<案内図や表示で確認>

- ・入口のレストラン案内図で見る。【2G】
- ・全体フロアマップは、店の大きさ（床面積）がわかるのがよかったが、実際に店前まで行ってみないと入れるかどうかわからない。【4G】
- ・別のチェーン店寿司屋にはウニがなかった。この寿司屋にはウニがあることを確認。【2G】
- ・案内を見る → その日の気分で食べたいものを選ぶ → 財布と相談【3G】
- ・気分 → 案内板（ロゴ付看板がわかりやすい）
→女性一人もOKか雰囲気チェック【3G】

<入りやすさ、動きやすさを確認>

- ・（車いす）入口が押戸の扉は入りにくい。自動ドア以外は、人の助けが必要。【1G】
- ・（車いす）セルフで選ぶタイプのパン屋はよく使う。トングは店員に手伝ってもらおう。このタイプのパン屋は、店員が店内を見わたしやすく気づかれる。【1G】



- ・（車いす）全体配置図を探す → 通路の狭そうな店は外す →ファミレス等メニューが多い店を選ぶ →店前で中の様子を見る【3G】
- ・（車いす）入口の広さ、席（イスやテーブル）が動くかが重要。【4G】
- ・（車いす）ガラスで見通せると確かめるのが簡単。中に入らないとわからない店もある。【4G】
- ・（車いす）事前に調べる。行く店も決まっている（何が食べたいという選び方はしない）。チェーンは入れる率が高い。【4G】

<点字メニューがある店>

- ・（視覚）点字メニューがあるところ。【3G】

- ・（視覚）人に聞いたり一緒にいる人と決める。点字メニューがない場合は店員と一緒にいる人に聞く。特に和食は怖い。器を手元に持ってこれないと落としてしまうことがある。【3G】

<注文のしやすさ>

- ・（聴覚）カウンターにメニューがあると、コミュニケーションしやすい。【2G】
- ・（聴覚）あるうどん屋は注文方法が声のみで難しかった。メニュー表はあったが店員から見えない位置で指差し注文ができなかった。【5G】
- ・（視覚）ドリンクバー等は1人でとれない。【6G】
- ・ファミレスは一人でも入りやすい。【6G】

7 飲み物をどこで買うか？

<同じシステム>

- ・知らない街で飲み物を購入する時はコンビニが便利。システムがどこでも同じだから。【1G】
- ・ショッピングセンター内に自動販売機が見当たらない（すぐに飲めない不自由さ）。【1G】
- ・（車いす）持ち運びが楽、車いすのポケットに入るのでペットボトルを選ぶ。コンビニはどの店も配置が同じで探しやすい、通路も動ける、会計時に蓋を店員に開けてもらう。【3G】
- ・普通は自販機 → なければコンビニで【3G】
- ・コンビニ（商品がわかる、都内なら探さなくてもある）→ カロリー0で低価格を探す。【3G】

<店員に聞く>

- ・（視覚）店員に探してもらって買う。【3G】
- ・（視覚）自分で手探りで買う。炭酸はボトルの形が同じで区別がつかず、ロシアンルーレット状態で飲んで初めての味だったと気づくこともある。炭酸でないものは形と内容を学んでいく。ペットボトルはこぼれないので良い。【3G】
- ・スーパーの通路は広いが、広すぎて飲み物コーナーを探すのが大変。吊りサインで探す時もあるが、店員に聞いた方が早い。【6G】
- ・（聴覚）セルフコーヒー購入をみんなで見学。店員を手招きで呼び、コーヒーマシーンMサイズを指差しレジでカップ購入。購入後、店員に「聴覚障害者だと気が付きましたか？」と質問をしたところ、気が付かず（ホテルが近い土地柄なので）外国人かと思ったとのこと。【5G】

- ・(聴覚) 指差しボード、意思表示カード等をレジに置く、「コーヒーMサイズ」と書かれたチケットをマシン近くに置くと良い。【5G】
- ・(聴覚) レジ袋の有無を問われるが、店員がマスクで話しかけられていることがわからない。レジ袋必要カードがレジにあると良い。【5G】

<入りやすさ>

- ・車いすが大きいので、入れそうなところ(スーパー、薬局)を探した。【4G】
- ・通路幅はあったが、商品展示が通路の方に出ていて、通れないところもあった。【4G】

<安さ>

- ・安い所が良い。ドラッグストアに行ったところ、弱視者はドラッグストアに飲み物が売っていることを知らなかった。【2G】
- ・安いものやセール品等は、文字や地色を変えて目立つようになっている。【2G】

<近さ>

- ・現在地から近くて種類が多い店を探した。【5G】

<レジ>

- ・スーパー精算はアナログ(人)とデジタル(マシン)を選択する時代。知ると便利だがオペレーションを教えてくれる人がいない。デジタルのシステムがわからず困った。【1G】
- ・コロナでレジカウンターにフィルムがかかり、金額表示が見えにくいところがある。【2G】
- ・(車いす)スーパーは並ぶので使いづらい。【1G】
- ・店員がすぐ横にいると何かの時に頼れる。【4G】
- ・(視覚) レジ店員が「13番」とだけ言った。セルフレジは視覚障害者には使えない。【6G】



模造紙のまとめ

8 デンタルクリニックを探す

- ・ガイドマップ付き案内パンフレットを見つけ、それを頼りに探した。【5G】
- ・エレベーターマークがエスカレーターのかげに隠れて見つけづかった。エレベーター、エスカレーターの表示は、多くの方が利用するのにわかりやすく表示されていない。【4G】【5G】
- ・建物がきれいだが案内は不十分。おしゃれさと、使いやすさの両立が課題。【4G】
- ・歯のマークがあり近づいて分かった。【2G】
- ・看板が白色で見つけにくかった。【5G】