

平成29年度ワークショップの風景

留学生と
身近な
江東体験!

平成29年
7月23日

4つのグループに分かれて、砂町銀座、門前仲町周辺、清澄白河周辺、夢の島をまちあるきしました。



Let's volunteer together!

留学生宿舎
で交流と
ボランティア
体験!

平成29年
10月14日

東京国際交流館の「交流研究発表会」に参加し、江東区の魅力や食の紹介を通して交流を楽しみました。



編集・発行
江東区都市整備部まちづくり推進課
〒135-8383 東京都江東区東陽四丁目11-28
電話 03-3647-9781 FAX 03-3647-9009

アドバイザー
川内美彦
(東洋大学教授)

協力
独立行政法人日本学生支援機構
社会福祉法人国際視覚障害者援護協会

わたしのまちにも
ユニバーサル・デザイン(UD)を
広げていこう

平成30年3月発行
印刷物登録番号(29)112号

公認プログラム
街づくり



東京2020オリンピック・パラリンピックに向けて

みんなで

ボランティア

を楽しもう!



Let's volunteer together!

ユニバーサル・デザインまちづくりとは、年齢、性別、国籍、能力の違いにかかわらず、すべての人ができる限り最大限に利用可能な生活環境をつくるため、区民と区および事業者が協働で行うまちづくり。

UD TRY!

ユニバーサル・デザイン・トライ!

ボランティア編

大切なことは「楽しむ」こと

あれっ? こんなこともボランティア?

「ボランティア」と聞くと何を思い浮かべますか。社会活動などに無償で参加する人といったイメージでしょうか。この冊子では、もう少し簡単にできることも「ボランティア」と考えました。たとえば、ベビーカーを使う人が通る時にドアをおさえておく、迷っている人に道を教えるなどです。

何より大切なのはコミュニケーションを「気楽に楽しむ」こと。声かけして、ちょっとお手伝いしたり会話を楽しんだだけなのに「ありがとう」と言われたことはありませんか。そんな積み重ねが、だれもが使いやすいまちづくりの第一歩になります。

この冊子をきっかけに、「こんなこともボランティアなんだ」「何かひとつでもやってみよう」と思っただけだと嬉しいです。

UDの考え方でボランティアをする人を増やそう

ユニバーサル・デザイン(UD)まちづくりとは、高齢者、障害者、子育て中の人、外国人など、すべての人のためのまちづくりです。

江東区では東京2020オリンピック・パラリンピックに向けて、UDまちづくりの視点から、「ボランティア」をする人を増やすことを目指してワークショップ※1を行い、アイデアを出し合いました。

※1ワークショップとは 体験や作業を通して合意形成やアイデアを出す会議の方法です。平成29年度は日本に
来ている海外からの留学生も参加し、8回実施しました。区では年度の初めに参加希望者を募集しています。

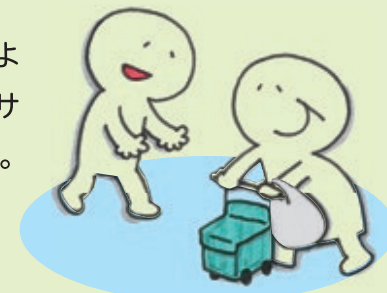
目次	大切なことは「楽しむ」こと	02
	江東区のボランティア作法(心がけ)	03
目次	瞬間ボランティア	04
	15分ボランティア	06
	2時間ボランティア	08
	ボランティア7つ道具/最初の取り組み(最終WSからのアイデア)	10
	平成29年度ワークショップの風景	12

江東区のボランティア作法(心がけ)

ワークショップでの意見交換から、ボランティアをする際の作法(心がけ)をまとめました。

1
江東区が大好き。
下町人情があり、
ちょっとおせっかい

「人情」とは、来訪者や他者とながら、働きかけようとする心持ちであり、その背景には、ユニバーサルデザインにつながる「他者への理解」があります。



2
コミュニケーション
を「気楽に楽しむ」

コミュニケーションを気楽に楽しみましょう。他人の目を気にしすぎない。失敗をしても気にしない。断られても気にしないこと。



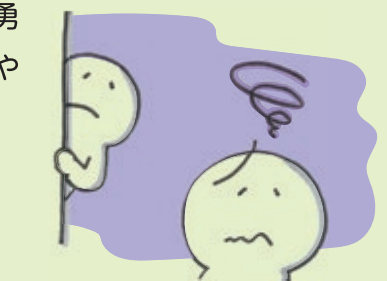
3
相手を知ること、
相手のことを考える
想像力がある

ボランティアをする側、される側の立場を理解するために、多くの人と知り合い、交流し、お互いの立場について知りましょう。(例えば障害のこと、相手の国の文化のことなど)



4
声かけの言葉を
知っている

「言わなくてもわかる」はダメ! まずはちょっとの勇気で声かけしてみましょう。伝え方が大切。言葉やしぐさも大切です。



5
言語に
こだわらない

外国語で助けを求められた時、その言語で対応できたら良いですが、日本語でも十分助けになります。表情、身ぶり手ぶりも大切なコミュニケーションの方法です。でも、少しだけでも英語などが話せると、助かる外国人はいます。



ボランティアの 概念を広げよう

ボランティアの概念を広げるために、それにかかる時間によってどんなことができるか考えてみました。



瞬間ボランティア

15分ボランティア

2時間ボランティア

瞬間ボランティア

こんなことも
ボランティア

まちのなかですれ違う人同士の
コミュニケーションやマナーも、
ここでは「ボランティア」ととらえます。



日常的に とにかく声かけ

- 困っている人をまちで見かけたら、とにかく声をかけましょう。困っているかどうか、わからない時もあります。確かめるためにも、声をかけましょう。(特に視覚障害者は周りの様子がわからず、困っていても自分から声をかけにくいことがあります)



- ちょっとしたことでも手伝えることがあります。手が届かないものを手渡すだけでも助かります。



トラブル時の 声かけ

- トラブルがあった時は(電車の遅延、災害時など)、普段以上に視覚障害者、聴覚障害者、外国人などは困っています。
- 補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)の入店拒否や差別を見かけたら、ちょっと一声が助けになります。



▶身体障害者補助犬法では、「国、地方公共団体、公共交通事業者、不特定多数の者が利用する施設の管理者等は、その管理する施設等を身体障害者が利用する場合、身体障害者補助犬の同伴を拒んではならない。」としています。また、「民間事業主及び民間住宅の管理者は、従業員又は居住者が身体障害者補助犬を使用することを拒まないよう努めなければならない。」としています。

駅や乗り物での 手伝い

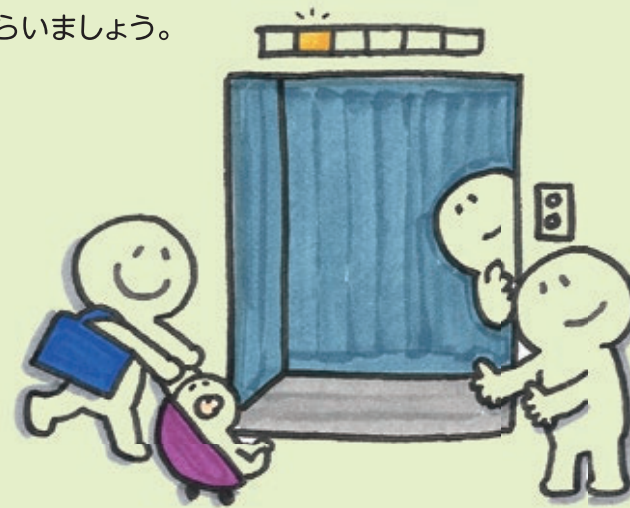
- 大きな荷物を持った高齢者、ベビーカーを使っている人などをみかけたら、声をかけてみましょう。



- 乗り降りのお手伝いや、高齢者を支えるなど、ちょっとしたことでも助けになります。

エレベーター ではゆずりあい

- 人がエレベーターにどんどん乗ってしまい、ゆっくりしか動けない車いすやベビーカーを使っている人が待たされることが多いそうです。そこしか使えない人、移動に時間がかかる車いすやベビーカーに、まず最初に乗ってもらいましょう。



知っていますか?

ヘルプマーク

ヘルプマークは、義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、作成したマークです。ヘルプマークを身に着けた方を見かけたら席をゆずったり、声かけするなどの配慮をお願いします。



円滑に移動 できるように

- 車いす使用者やベビーカー、杖を使っている人などには、「ゆずる」「道を空ける」「じゃましない」「困っていらしたら声をかける」ことが大切です。



最初のひとこと、
ちょっとした声かけは?

ひとこと
英会話

▶困っている人に

May I help you?
(お手伝いしましょうか?)

Are you OK?
(大丈夫? 軽い感じで笑顔で)

▶エレベーターなどで

After you.
(お先にどうぞ)

▶別れ際に

Take care.
(気をつけて)

Good luck.
(がんばって)

Let's
volunteer
together!

15分ボランティア

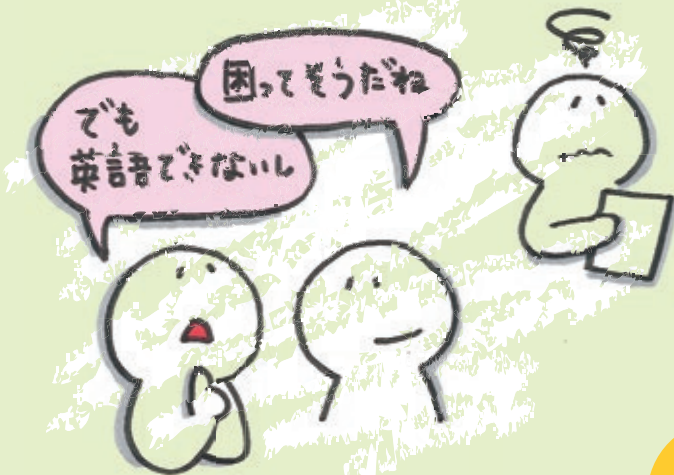
こんなことも
ボランティア

少しだけ自分の時間を使って、
来訪者や周囲の人への
配慮や対応をします。

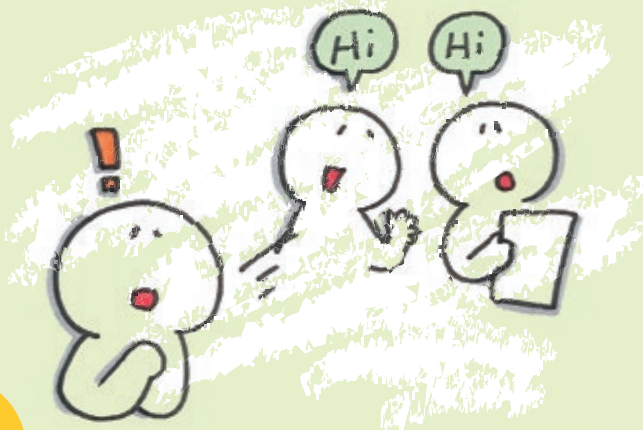
みんな
ボランティア
を楽しもう!

道案内も ボランティア

- バスや電車での移動にとまどっている人を見かけたら、乗り方や行き先を説明しましょう。
- 道に迷っている人がいたら、目的地まで案内しましょう。



1 2
3 4



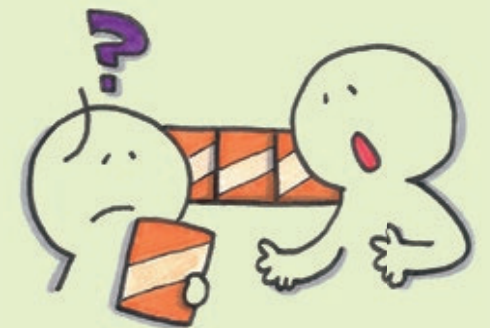
その人に応じた 適切な手伝い

- レストランなどで注文をする時、聴覚障害者には「筆談する」、視覚障害者には「メニューを読み上げる」などで対応しましょう。
- 視覚障害者にはテーブルの上の食事の位置を説明しましょう*2。
- 外国人には、はじめてのメニューの食べ方は意外にわからないもの。食べ方を教えてあげると喜ばれます。



買物の 手伝い

- スーパーなどで商品の中身がわからず困っている人がいたら、商品の説明をしましょう。外国人には、商品名だけでは何だかわからないこともあります。
- 視覚障害者には(触れても良いものは)手にとって確認してもらいましょう。新製品やお買い得品なども伝えると良いですね。



スマホを 活用

- 筆談するメモがなくても大丈夫。スマホのメールやメモ機能の画面に文字を打つことで、聴覚障害者とも話ができます。



※2 視覚障害者に教える時には位置を時計盤にみたてて「○時の方向にあります」と教える、クロックポジションという方法があります。ただし、隣に座っている時は手を添えて場所を教えるなど、どんな方法が良いかその人に確認して、わかりやすい方法で伝えましょう。

最初のひとこと、
ちょっとした声かけは?

ひとこと
英会話

▶道案内する時に

Where do you want to go in KOTO-ku?

(江東区のどこに行きたいですか?)

Follow me. (ついてきて)

▶わからない時には

I don't know. (わかりません)

I'm not sure. (よくわかりません)

▶別れ際に

Have a good day. (日中)

Have a good night. (夕方~)

Let's volunteer together!

基本的な考え方(大切なこと)1

目的をかなえることが基本

UDまちづくりの基本は、誰もが平等に使えるまちをつくること。ハード整備が不十分でも、工夫と配慮で使えるようになることがあります。

たとえば、食事をする、買物をする、といった目的をかなえられることが大切です。

▶「○○だから(たとえば障害があるから、外国人だから)使えなくてもしょうがない」「かわいそうだから特別にやってあげる」「困っていても手伝わない」は差別です。

2時間ボランティア

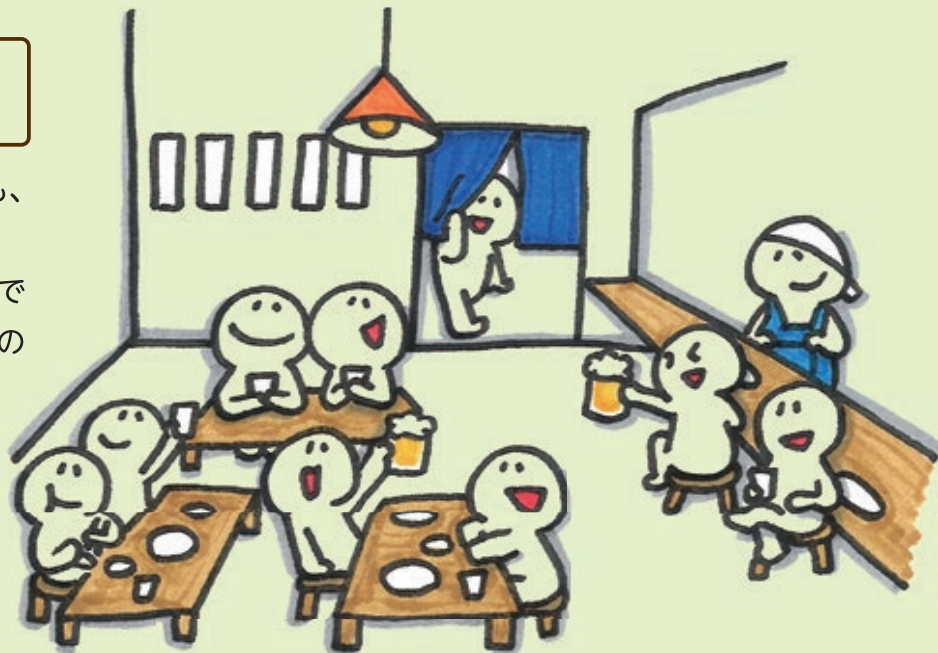
こんなことも
ボランティア

もう少し長い時間、
来訪者や支援が必要な人に
対応できるようにします。

みんなで
ボランティア
を楽しもう!

会話を 楽しむ

- 居酒屋で外国人に話しかけることも、ここではボランティアと考えました。
- 楽しくコミュニケーションをとるだけでも十分ですが、江東区の観光や、日本の習慣などについて伝える機会があるかもしれません。



スポーツや 習い事のお誘い

- スポーツや趣味の活動がしたくても、「どこにいけばいいの?」という声を聞きます。
- 文化センター、スポーツセンター、ボランティアセンターなどで相談に乗ってもらえます。
- 外国人向けの相談も行っています。

◆連絡先一覧◆

- 文化センター(区内7ヶ所):
江東区文化コミュニティ財団 TEL 03(3644)8119
- スポーツセンター(区内6ヶ所):
江東区健康スポーツ公社 TEL 03(3647)5402
- ボランティアセンター:TEL 03(3645)4087
- 外国人相談:
江東区広報広聴課
[中国語] TEL 03(3647)2364
東京都都民の声課
[英語] TEL 03(5320)7744
[中国語] TEL 03(5320)7766
[韓国語] TEL 03(5320)7700

楽しい会話
別れ際には?

ひとこと
英会話

▶楽しい会話

What did you come to Japan for? (何で日本に来たの?)

What do you find interesting about Japan? (日本のどんなことに興味があるの?)

What kind of Japanese food do you like? (どんな日本食が好き?)

Would you like to try this? (食べてみて)

▶別れ際に

Nice talking to you. (話せてよかった)

Let's
volunteer
together!

観光案内、 ツアーの参加

- 有名な観光地だけでなく、地元の人だからこそ知っている魅力的な場所や食べ物を、外国からの旅行者は知りたがっています。
- 地元の人が案内するツアーを企画運営してみましよう。
- 寺社の参拝方法、写真の撮り方などのマナーなども伝えられると良いですね(入ってはいけないところに立ち入ったり、文化の違いで急にカメラを他人に向けて、イヤな思いをさせてしまうこともあるようです)。

「江東お店の魅力発掘発信事業」

通称「ことみせ」は年3~4回、日本人と外国人が江東区のことをよりよく知るため、そして気軽に英語でおしゃべりできるために「ことみせツアー」を実施しています。

詳しくは、ことみせwebsiteで

<http://kotomise.jp>▶イベント情報



基本的な考え方(大切なこと)2

コミュニケーションを気楽に楽しむこと

知らない人に声をかけるのはちょっと勇気がいるかもしれませんが、話しかけることから対話が始まります。コミュニケーションを楽しみましょう。

ワークショップでは「日本にいる外国人で声をかけられないことを寂しく感じている」「日本人は礼儀正しいと聞いているのでむやみに話しかけてはいけないと勘違いしていた」「話しかけてもらえると、日本語を学ぶ機会にもなるし、フレンドリーな国だと思う」という意見もありました。

- ▶最初のひと声、声かけの勇気。
- ▶外国から来た人も「遠慮」しているかも。

ボランティア7つ道具 / 最初の取り組み(最終WSからのアイデア)

1 私が伝えられる「江東区の魅力」

・自分のまちのこと、語れますか？ すべてを知っていなくても「これなら話せる私の江東区」を知っていると楽しさ倍増。



2 「食」は会話のきっかけ

・日本の名物、江東区の名物は押さえておこう。意外な穴場はどこかな。地元の人しか知らないプレミアムな情報は思い出深い経験になります。



How to Enjoy Japanese Breakfast.
日本の朝食を楽しもう

toasted nori (焼き海苔) yaki-nori
grilled salmon (焼き鮭) yaki-yake
fermented soybeans (納豆) natto

plain rice (白飯) hakumai
miso soup (味噌汁) miso soup

Do you know how to make miso soup?
味噌汁の作り方を、知っていますか？

Ingredients (makes 2 cups) 材料(2カップ分)
1 dashi (だし) 2 kombu (昆布) 3 wakame (わかめ) 4 tofu (豆腐) 5 nage-nage (なげなげ) 6 age (あじ) 7 miso (味噌)

simple method (簡単な作り方)
1 miso (味噌)

The miso soup ingredients Japanese people like best.
日本人が最も好む味噌汁の材料。

3 最初のさりげない声かけのことは

・「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」
・断られても気にしない。
・ひとこと英会話がさらに会話をスムーズにします。スマホの翻訳ツールも意外に使えます。



4 どうしたら行けるの？ 交通の案内

・車いすでも行けるルートは重要な情報。
・バスや電車に乗るには？ 私たちに当たり前のことが、初めて来る人、特に外国人には難しいこともあります。

How to Enjoy KOTO-ku
江東区の観光を楽しんでいますか？

Edo-Tokyo Course
A different aspect of Tokyo very quiet.
Edo Memorial Museum
Kiyosumi Taian
Traditional Japanese Garden
Fukagawa Edo Museum
nearest station: Kiyosumi-Shirakawa Station

Kameido Course
Famous Shinto shrine and sweets
Kameido Tenjin Shrine
Funabakaya Sweets Shop
nearest station: JR Kameido Station

Mon-naka Shrines & Temples Course
Famous Shinto (Tsumi) Street, famous for its Shinto and parks.
Tsumioka Hachimangu Shrine
Fukagawa Fudodo Tenjiku
nearest station: Monzen-nakacho Station

Daily Lives of Japanese People Course
Japanese shopping street with many food stalls.
Very lively street.
Sunamachi-Ginza shopping street
Public Baths (Dento) near nearest station: Bus only (Kisaiura-ichome bus stop etc.)

Wakasu Seaside Course
TIC: meet many people from around the world.
Tokyo Gate Bridge
Wakasu Seaside Park
You can enjoy cycling and see the ocean.
Chamae-no-hata Tropical Green house
nearest station: Bus only (Wakasu Camp bus stop etc.)

KOTO Waterside Course
Experience riding in a Japanese Boat.
Tokayukawa River
Sakuragaoka Cycling Road
Sumida Terrace & walkway
Chigi River Walkway & Onaga Bridge
nearest station: Higashi-ginza to Washi-ginza station

5 話のきっかけとなるちょっとした道具

・折り紙は、外国人にはとても喜ばれます。
・日本のUDグッズも珍しいものも多く、その配慮にびっくり。持って帰りたいという人もいるそう。
・外国人との会話の助けになるコミュニケーション支援ボードも使ってみてください。

江東区ホームページから
江東区コミュニケーション支援ボード 検索

気軽な気持ちで、Hello!

異国のひとこと、ちょっとした英語がほしい
Are you OK? (大丈夫？) (大丈夫？) (大丈夫？)
May I help you? (お手伝いしますか？)
Are you looking for something? (何かお探しますか？)
ひなごこと英会話

言葉の壁に
Where do you want to go? (どこに行きたいですか？)
Follow me. (ついてきて)
Go straight, and then turn right. (まっすぐ行って、右に曲がってください)
I don't know. (わかりません)
I'm not sure. (よくわかりません)

5年連続開催！外国人観光客の増加を促すUDグッズの活用

6 つながる仕組みづくり

・身近な江東ツアーのお手伝い。区の企画を紹介したり、プライベートな手作り企画も面白いかも。
・年に何回か決めて、東京国際交流館のイベントや発表会・交流会に参加して、留学生の生活相談をうけてみては？



7 オープンなハート・スマイル

・ボランティアをする側、される側の立場を理解するために、多くの人と知り合い、交流し、お互いの立場について知りましょう。(例えば障害のこと、相手の国の文化のことなど)



基本的な考え方(大切なこと)3

多様な人が使えるように社会を変えること※3

まちにはいろいろな人がいます。困っていることも人それぞれです。まちの環境整備やひとりひとりの対応で誰もがまちを使えるようにすることが必要です。より多くの人々が訪れる2020年に向けて、社会を変えることでまちを使える人を増やしましょう。

▶ 障害は本人じゃなくて社会の側にも要因がある。

※3 なぜ社会を変えるのか？：「障害」には二つの捉え方があります。ひとつは「医学モデル」と呼ばれ、その人に障害があるのが問題だとする考え方です。もうひとつは「社会モデル」といって、環境や制度が不十分であることが「障害」をつくっているという考え方です。今までは「医学モデル」の側面からばかり「障害」をとらえてきましたが、障害者権利条約では、「医学モデル」と「社会モデル」の両面から考えて、誰もが社会に関われるようにすることが必要とされています。