



江東区が目指す「障害者権利条約」時代のUDまちづくり

障害者権利条約と障害者差別解消法

2006年、国連で「障害者の権利に関する条約(障害者権利条約)」が採択され、世界中の国が次々とこの条約を受け入れています。日本では、2013年に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)」を制定し(2016年4月1日施行)、2014年に条約を批准しました。

「障害」は社会によってつくられる

「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しています。

UDまちづくりは、その人の目的を達成すること

実際のまちの中には多くのバリア(障壁)が残されています。誰もがその目的(例えば、買い物をする、自由に移動するなど)を達成するためには、さまざまな手法を複合的に使うことが必要であり、障害者権利条約では、「合理的配慮」という考え方を示しています。これは、「配慮をしてほしい」という本人の意思表示があった場合に、その人が目的を達成するため、社会的バリアを取り除き、必要で合理的な配慮を行うことを求めるもので、障害者差別解消法にも定められています(配慮する側が過重な負担にならない範囲でという条件があります)。

江東区が目指すUDまちづくりは、すべての人の平等を基本として、「社会モデル」の視点からまちの環境や社会の制度を改善する取り組みです。

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

作成・編集協力 場所づくり研究所プレイス
〒156-0044 東京都世田谷区赤堤3-3-18
電話 03-3324-0365 FAX 03-3324-0376

アドバイザー 川内美彦 (東洋大学教授) 協力 深川江戸資料館通り商店街/東京東信用金庫
内閣府戦略的イノベーション創造プログラム(SIP)

Financial institutions

Shopping street

Take action

Approach

あなたのまちにも
ユニバーサル・デザイン(UD)を
広げていこう



ユニバーサル・デザイン・トライ!

UD TRY!

今日からあなたも UD TRY!

江東区では、高齢者、障害者、子育て中の人、外国人など、すべての人が使いやすいまちづくりを進めるために、ユニバーサルデザインまちづくり※1(以下「UD(ユージー)まちづくり」といいます)に取り組んでいます。

平成28年度は、区民と区職員が参加して事業者と話し合いをしたり、商店街や金融機関に出向き、UDまちづくりを考えるワークショップ※2を実施しました。

この冊子は、今年度の活動成果をもとに、参加者みんなで考えた「UDをまちに広げるために実践してほしい、ちょっとした行動」をまとめたものです。

誰もが使いやすいまちをつくるためには、多様な人への理解と、一人ひとりの行動が必要です。この冊子は、手に取った皆さんに、少しでも勇気を持って新しい行動に挑戦(トライ)してほしいと願い、《UD TRY!》としました。UD TRY! で、あなたのまちでもUDを広げていきませんか。

目次

今日からあなたも UD TRY!	2
声をかけることが UD TRY!の第1歩	3
商店街で働く人の UD TRY!	4
金融機関で働く人の UD TRY!	6
みんなでやってみよう UD TRY! ①	8
商店街でUD買い物体験	
コラム	9
事例紹介:まちづくり事業者と一緒に考えながら相互理解!	
みんなでやってみよう UD TRY! ②	10
身近な金融機関の職員との交流型研修	
UDは広がっています!	12
障害者権利条約と障害者差別解消法	

※1 ユニバーサルデザインまちづくり
年齢、性別、国籍、能力の違いにかかわらず、すべての人が出来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。

※2 ワークショップ
少人数のグループに分かれて、体験をしたりアイデアを出し合う会議の方法です。平成28年度は8回実施しました。区では年度のはじめに、参加希望者を募集しています。

声をかけることが

UD TRY!



あなたのつぶやき

あれっ、あの人、道に迷っているのかな?
でも声をかけるのは
勇気がいるな、...

Approach

声かけは明るく、
さりげなく

お手伝いしたいけれど、知らない人に声をかけるのは、
ちょっと勇気がいると思っているあなた。
ぜひ、気軽に声をかけてください。

みんなの声 気軽にさりげない声かけを

- 障害があってもなくても、困っているときに声かけするのはお互いさまです。
- 困ってそうな人がいたら、気軽にさりげなく声かけをしてください。
- 視覚障害者は、まわりにどんな人がいるかわからず、自分からは声をかけにくいので、
まちで白杖を使っている人を見かけたら声をかけてください。
- 「何かお手伝いできることはありますか?」と声かけすると、お手伝いが必要でないときに断りやすいです。
- 何か頼まれたら、初めてのことであわてずに、「どうすればいいですか?」と相手に確認しながら頼まれたことをやりましょう。
- お手伝いが必要でないときもあります。断られても気にせずに。次には必要としている人がいるかもしれません。



店主のつぶやき

みんなにお店に来て欲しいけど、狭くて段差もある。せっかく来てもらっても嫌な思いをさせてしまいそうだな...



お店の方へ 商店街は身近な 生活の場

施設の整備は十分でなくても、店員さんの少々の工夫で使いやすくなります。お店の人とのちょっとした会話も、お客さんにとっては楽しいもの。商店街にもUDを広げていきましょう。

みんなの声

「お店の前も、あなたのお店」という気持ちで、
通行人にも目配りを

たとえば

- 車いす使用者やベビーカーを押している人などは、お店の前に段差がある、ドアが重たいなどの理由で、お店に入れないことがあります。
- 視覚障害者は、お店の近くにいるのに、入口がわからず迷っていることがあります。

道路からも「何屋さんか」がわかるよう、「看板を大きく」「商品も見える」とわかりやすい

電話番号が書いてあると、店の前から電話してお手伝いのお願いができる



入口で音がなるとわかりやすい
(チャイム、声かけなど)

(店の外まで目配り) いらっしゃいませ

みんなの声 声かけは、普通にさりげなく

たとえば

- 無視されるのは困るけど、そばにずっとつききりは、お買い物しにくいかな。
- 「いらっしゃいませ、何かあったらお声がけください」というスタンスが嬉しいです。
- 全盲の人は声かけとお手伝いがないと買い物できないので、必ず声かけをして必要な支援をお願いします。

いらっしゃいませ、何かお手伝いしましょうか。



はい、〇〇を
買いたいのですが。

みんなの声 お客さんも気を遣うこともあります

たとえば

- 店員さん忙しくないかな？ お手数かけちゃうな、と少し遠慮していることもあります。

たとえば

- 「いらっしゃい」と、どのお客さんにも声をかけていると、こちらも話かけやすいです。



違いを触ってみてください

可能なものは触らせていただけますか？



いらっしゃいませ

こんにちは

こんな工夫もうれしいです

車いす使用者

- 店内の商品を整理し、通路を確保してください。
- 棚の商品を、取ってもらうこともあります。

視覚障害(弱視)

- 商品の値段は、手前に大きく表示してください。
- ガラス張りはドアと勘違いしやすいので、入口をわかりやすくしてほしいです。

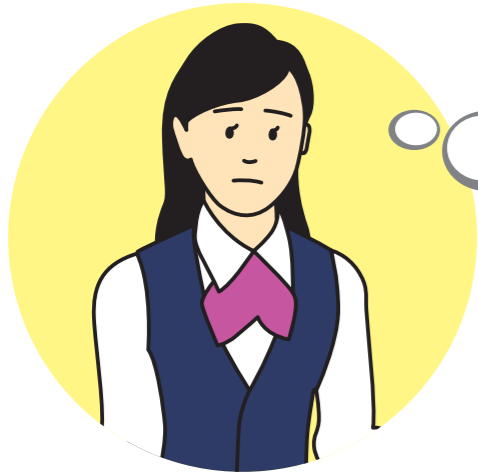
日本語がわからない外国人

- メニューは写真付きに、値段などの数字は漢数字ではなくアラビア数字がわかりやすいです。



おつりをお渡しますね

お札、硬貨、レシートは別々に、種類ごとに説明しながら渡していただけると助かります



金融機関職員をつぶやき

お客様への対応は、研修も受けているのでわかっているつもりだったのですが、時々とまどうこともあって…

金融機関はよく使う窓口のひとつ

丁寧に対応しているつもりでも、人によっては困ってしまうことがあります。ユニバーサルデザインの視点で接客を見直してみましょう。

みんなの声

大切なルールは周知徹底してください

たとえば

- 《代筆の対応方法》は、あらかじめ流れを確認してください。
- 《障害者手帳は本人確認書類》として使えることを徹底してください。
- 理由なく《同行者を求める》などの条件を付けないでください。
- 同行者ではなく、《本人》に話しかけてください。

(どうするんだっかな?)
確認いたします。
少しお待ちください。



「お待ちください」って、もう30分待たされてるし…

みんなの声

マニュアルに頼らず、その人にあった対応をお願いします

たとえば

- 《視覚障害者》は、「あちら」「そちら」など指示語を使って案内されると、わかりません。目をつぶって聞いてみると、とまどう気持ちがわかります。

あちらへどうぞ



あちらってどちら?

たとえば

- 《聴覚障害者》と筆談をするときは、長い文を丁寧に書くよりも、要点だけを簡潔に。文章が苦手な人もいるので、手話が必要になることもあります。

カードって、カナダではデビットカードのことだけど日本でも同じかな…



カードは発行されますか?

- 外国では通帳を発行しないことが一般的だったり、カードといえばデビットカードをイメージする《国》もあります。日本のシステムを当たり前と思わず、説明することが大切です。
- 《車いす使用者》が、「お掛けになってお待ちください」と言われることもあります。「すでに座っているのに」と感じる人もいます。また、車いす使用者が机に近づけるように、いすを移動させてください。



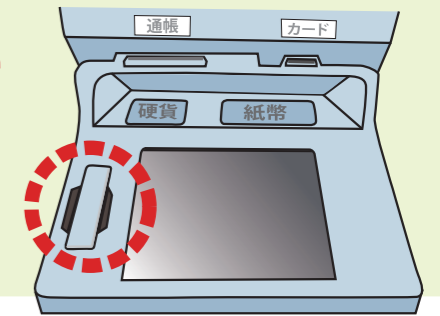
「お掛けになって」って、すでに座ってる…

みんなの声

自分達でも事前に使ってみてください

たとえば

- ATMには、全盲の方も使える設備として「音声ガイダンスとテンキー」があります。どんなものなのか、一度使ってみてください。



こんな準備もあるといいですね

筆記用具の充実(筆談器※1、文鎮※2等)。たとえば「コミュニケーション支援ボード※3」の準備。持ち運びできる「簡易スロープ」や、踏み台の設置等。

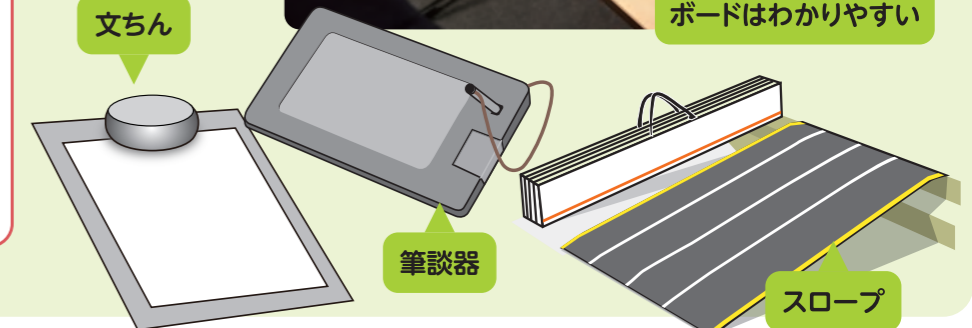
※1筆談器:聴覚障害者や言語障害者など、話し言葉が難しい人が使うことがあります。

※2文鎮:手が不自由な人が、書類を書くときに用紙を押さえることで書きやすくなります。

※3コミュニケーション支援ボード:話し言葉でのコミュニケーションが困難な人たちが、日本語がわからない外国人とのコミュニケーションを支援するためのものです。このボードを指さしながら会話をします。



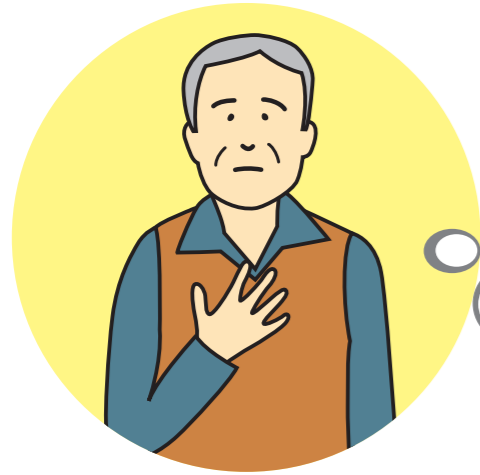
コミュニケーション支援ボードはわかりやすい



文鎮

筆談器

スロープ



ある人のつぶやき

生活の中で声かけはするようにしているけれど、もう少しなにかできないのかな…。

みんなで参加!
商店街で
UD買い物体験

目的 障害のある人が商店街に行くことが増えれば、お店の人は対応の仕方がわかってきます。お互いのコミュニケーションが増えることで、まちがもっと使いやすくなります。最初はすこしぎこちなくても、繰り返すことが大事。お店の人と顔見知りになれるといいですね。

事前準備

- 仲間を集めましょう。
- 月1回程度、UD買い物体験の日を決めます。(第1土曜日など)
- どの商店街に行くかを決めます。

当日(2時間のプログラム例)

- 0:00 集合
グループ分け(2人~3人で1グループ)
UD買い物体験の目的を確認(P4~5参照)
- 0:10 買い物中は、できるだけお店の人とコミュニケーションをとります。自分が「こうして欲しい」と思うことを伝えたり、気持ち良く対応してもらえたら「この対応は嬉しかった」ことを伝えましょう。
- 1:30 買い物が終わったら、参加者で会議室や喫茶店などに集まって、「今日伝えられたこと、伝えられなかったこと」を話し合っておき、次の活動につなげましょう。
- 2:00 終了



事例 研究・製品開発をしている企業の人と、
紹介 まちの中で意見交換!

現場での気づきの
まとめ

ねらい

UDまちづくりにつながる「歩行者支援システム」の研究・製品開発をしている企業の方々とワークショップメンバーがまちに出て、ものづくりについての意見交換を行いました。



開催日時

- 第1回 平成28年10月29日(土) 13:30~16:30
- 第2回 平成28年11月13日(日) 13:30~16:30



プログラム

第1回

- ① まちにある「バリア」と「工夫」を書き出そう
- ② まちを歩く時にどんな情報があると良いか考えよう
 - 移動の障害となるもの(あると困る)
 - 移動を困難にするもの(ガマンしているけど、ちょっとイヤだ)
 - 移動を助ける工夫(あるとうれしい!)



弱視の見え方を体験

第2回

- ① こんな情報がほしい!という項目を考えよう
- ② まちに出て、どこにどんな情報があったら良いか確認しよう
- ③ まちで確認した内容を整理しよう



車いすで超えられる段差や傾斜を確認

ワークショップ参加者から企業の方へ伝えたいこと

- 研究・製品開発の早い段階で、当事者の意見を聞いてほしい。「きっと便利だろう」という思い込みが間違っていることもあります。
- ものをつくる人が、障害のある人とお昼を一緒に食べたり、いろいろな生活の場面を一緒に過ごして、お互いの理解を深める機会を積極的に持つことで、より良い製品が生まれると思います。

企業の方の感想

- 様々な障害によって(当然のことながら)意見が違い、色々なアングルから見ることができて参考になりました。
- 製品の機能や性能のことばかり聞くのではなく、使う人がどんなことに困っているかを聞くことが大切だと思いました。



視覚障害者に音声情報で
交差点の位置を伝えるには
どのくらいの距離が良いか確認

身近な金融機関の職員との交流型研修

目的

江東区が区民とともに実施する信用金庫などの窓口対応の研修に参加してみませんか。信用金庫などの職員に窓口対応のシミュレーション体験してもらいます。障害者などの区民がお客さん役になって、必要な対応や接遇の方法を伝えます。どういうやり取りが良いのか、どんな伝え方が良いかお互いに考えます。「やさしいまちづくり相談員※1」といっしょに体験してみましょう。

※1 やさしいまちづくり相談員とは
ユニバーサルデザインまちづくりを進めるために、江東区が障害当事者を含む区民等に依頼し登録します。当事者の視点で施設をみて、危険だと思うところ、こうした方がより使いやすいと思うところなどの意見を言ってもらったり、小学校への出前授業の支援をしています。

2時間のプログラム例

- 0:00 集合、あいさつ
- 0:05 寸劇「ありがちな窓口対応の問題」
- 0:20 参加職員のグループ分けと進め方の説明
- 0:30 窓口体験:障害者などがお客さんになって、職員に窓口のやりとりを体験
- 1:10 職員と一緒に意見交換
- 2:00 終了

寸劇のシナリオ例(一部抜粋)

視覚障害者

視 覚 (銀行に行ってお金をおろそう。入口を見つけたぞ。ドアが開いたかな?)
 フロア いらっしゃいませ。
 視 覚 (私に言っているのかな～。遠くから言われてもわからないんだよね。)
 フロア <近づいて真横で>いらっしゃいませ
 視 覚 (やっぱり私に声かけしていたのか。)
 お金をおろしにきたのですが。
 フロア <手で示して>こちらです。
 視 覚 こちらって、どちらですか?
 フロア <手で示して>向こう側です。
 視 覚 こちらですか? <逆方向に歩く>
 フロア あっ失礼いたしました。右斜め前です。ご案内いたします。
 視 覚 ([「あちらこちら」の指示語は、わからないんだよね…])

視覚障害者に「あちら、こちら」といった指示語で案内してしまうことがよくありますが、これでは伝わりません。自分でも目をつむって体験してみましょう。

車いす使用者

窓 口 今日はどのようなご用件でしょうか?
 車いす 口座をつくりたいのですが。
 窓 口 ありがとうございます。本日、ご本人を確認できる書類をお持ちでしょうか。
 車いす 後ろのリュックに入っているのですが、手が不自由なのでとっていただけますか?
 職 員 <後ろにリュックをかけたまま、本人確認書類を取り出し、本人に渡す>こちらでよろしいですか。
 車いす (リュックを前に持ってきて、見える位置で証明証をとってくださいと伝えればよかったな…)

肢体不自由の方から、荷物をとってくださいと頼まれることがあります。荷物の出し入れが本人から見えるようにしてお手伝いしましょう。

聴覚障害者

フロア <待合のイスを示す> 11番のカードを持って、こちらでお待ちください。
 聴 覚 <待っていると、窓口で番号が表示される>
 窓 口 いらっしゃいませ。
 聴 覚 <身振りで、振込みをしたいと伝え、書類を記載する>
 窓 口 そちらでお待ちください。
 聴 覚 <窓口前のイスに座る>
 窓 口 11番の田中さま、田中さま<音声のみ>、あれ、いらっしゃらないのかな?
 聴 覚 (あっ、きっと私のことだ)あわてて窓口へ(最初は電光掲示板で番号が表示されたのでわかったけど、2回目は「声だけ」だったのか…)

聴覚障害者は障害があることが見た目ではわかりません。聞こえないとわかっていても、つい音声だけで案内してしまうことがあります。それでは伝わりません。

窓口体験研修の進め方

「寸劇」を見てもらったうえで、障害のある人がお客さん役になって、職員が窓口業務の体験をします。数人が組になって、交代でいろいろな障害者との対応を体験します。対象職員が多い場合は、体験できる内容が限られますが、他の人が体験をしている様子を見ることも良い勉強になります。実際に体験してみると、頭でわかっていることと大きな違いを実感していただけるはずです。

