



KOTO City In TOKYO
スポーツと人情が熱いまち 江東区

自然な声かけから はじめよう!

ユニバーサルデザインまちづくり

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です。江東区では毎年テーマを決めてワークショップを行いその検討結果をもとに「UD TRY!」を作成しています。

UD TRY!

ユニバーサル・デザイン・トライ!

コミュニケーション編

コミュニケーション 豊かな江東区に

「あり方」 → 心持ち

ポイント

①

相手に伝わることは楽しい

- ・相手に自分の気持ちを伝える、また、相手の気持ちが分かることで、まちに「楽しいこと」が増える。



ポイント

②

その場の状況や自分自身が少しだけ変わる

- ・少しの勇気を持って声かけの経験を積むことで変わる何かを楽しもう。

最初はおそるおそる



だんだん自然に声かけられるようになってきた

ポイント

③

困っている時はお互い様

- ・あなたが困っている時も、困っている人を見かけた時も、コミュニケーションがきっかけで、困りごとの解決につながるかも。



～コミュニケーションの「あり方」と「やり方」～

コミュニケーションは自分と相手をつなぐ、言葉や意思のやりとりです。相手のことを考えた「ちょっとおせっかい」は、江東区がめざす「下町人情」のあるまちへの近道。コミュニケーションを豊かにすることでUDまちづくりをめざします。

そのための、心持ち（あり方）と、手法（やり方）を6つのポイントにまとめました。

「やり方」 → 手法

ポイント

④

何かを間に共通の話題をつくる

- ・知らない人とは面と向かって話しにくいもの。何かを間にはさんで話してみる。

➔ P04-05 「共通の話題になるもの」を見ながら「気楽なトライアングル」をつくる 参照



声かけの「言葉」は、あるものを選んで使ってみる

- ・すでにまちの中にたくさんある声かけの中から、自分にあった言葉を選んで、とにかく使ってみること。

➔ P06-07 まちで探そう！いろいろな声かけ事例集 参照



ポイント

⑤

ポイント

⑥

人の数だけコミュニケーションがある

- ・「言葉」以外のコミュニケーションを大切に。
- ・表情や、身ぶり、手ぶりも大切なコミュニケーションの方法。

➔ P08-09 人の数だけコミュニケーションがある 参照



universal design

「共通の話題になるもの」を見ながら

気楽なトライアングル

初めて会った知らない人と対面で話をするのは、少し緊張するもの（図1）。でも、お互い共通の話題になるものを見ながらだと、ぐっと話しやすくなりませんか（図2）。



図1【緊張】AさんBさん
がお互いを見ている

気楽なトライアングル



図2【気楽】
AさんBさんが
共通の話題
になるもの
を見ながら話
している。

「共通の話題になるもの」ってどんなもの？

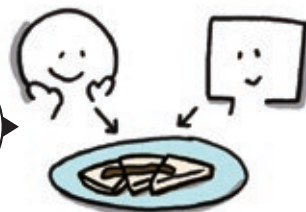
会話のきっかけをつくる、ヒト、モノ、コト。どんなものでも話題のきっかけにできそうです。

たとえば江東区の名物：「葛餅」

和菓子屋のショーケースを、外国人が興味深そうに覗いている

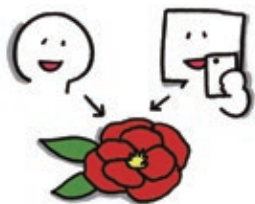
A：食べたことありますか？
B：いいえ、なんでしょうか
A：「くずもち」というゼリーのような食感の和菓子です
B：へえ、食べてみたいです

おいしそう



本当だ

きれいで
すね



私も
好きです

たとえば街角のきれいな花：「サザンカ」
まちを歩いている時、庭先の花を見かけた

A：きれいな花！「さざんか」かな
B：江東区のシンボルになっている花ですよ
A：へえ、そうなんです。写真を撮ってもいいですか
B：お花と一緒に撮りましょうか
A：ありがとう

たとえば神社でのお祝い：
「七五三のお参り」

境内に、着物を着た小さい子どもと家族がいる

A：七五三のお祝いですね、おめでとうございます
B：ありがとうございます
A：お天気で良かったですね
B：おかげ様で

おめでとう
ございます

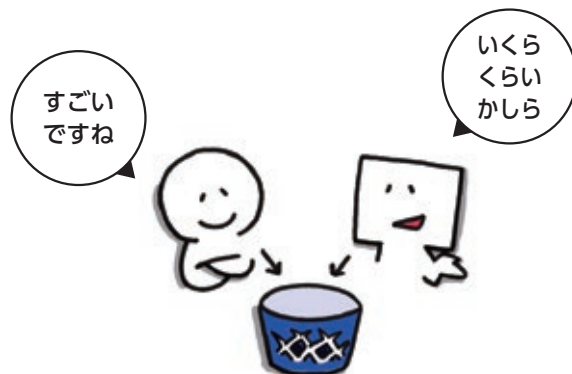


ありがとう

「気楽なトライアングル」をつくる

たとえば江東区の工芸品：「江戸切子」
お土産屋さんで、若い人が江戸切子グラス眺めている

- A：ふ〜む
B：江戸切子、お好きですか？
A：ええ、まあ。すごくきれいですね
B：日本の下町に残る独特の技術で、ひとつずつ手作業でガラスをカットしています
A：へえ、そうなんだ



たとえばお店の中：「空席」
お店で空いている席に座ろうとしたら、杖を使っている人が入ってきた

- A：お先にどうぞ、席に座りますか？
B：ありがとうございます。でも、友人が先に来ているはずなので、大丈夫です
A：そうですか、いらっしゃいますかね

たとえば移動の途中：「電車のシート」
電車で座っていたら、白杖を使っている視覚に障害がある人が乗ってきた

- A：どうぞ、席に座りますか？
(声かけして気づかないようだったら肩などに合図して)
B：ありがとうございます
でも、次の駅で降りるので、ドアの近くにいます
A：そうですか、わかりました



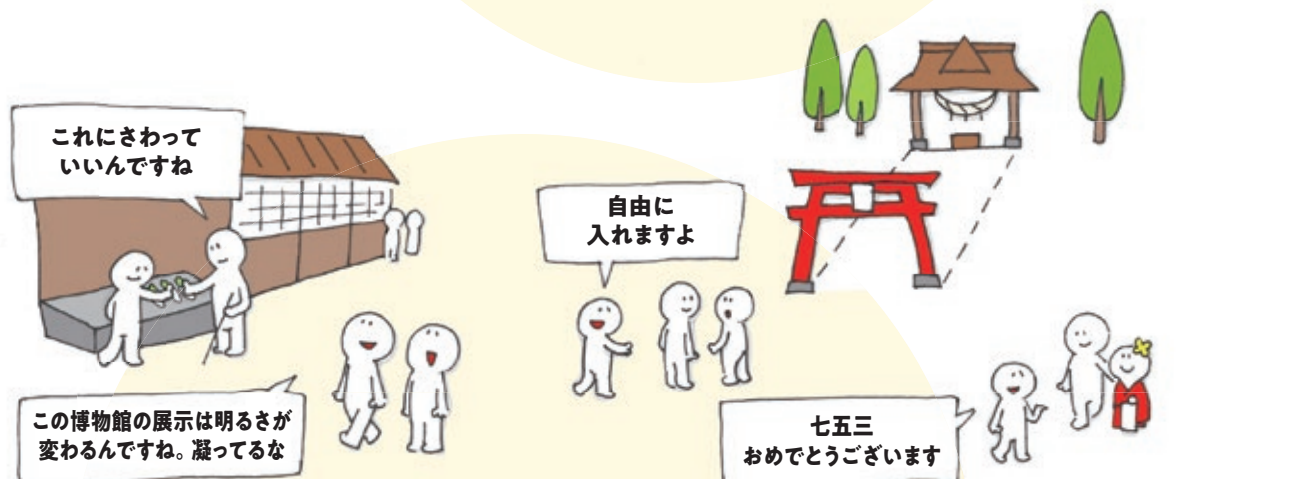
たとえば混雑した駅や建物：「エレベーター」
エレベーターの前で入れるかどうか迷っている人がいる

- A：どうぞ、もう一人乗れますよ
(奥の人に) 少し詰めていただけますか
B：ありがとうございます。助かります

他にもいろいろありそうですね

universal design

まちで探そう! いろいろな声かけ



初めての人同士でも、声をかけあう機会は意外にあるものです。自然に声に出せるともっと楽しいまちになりそうです。

③ お店で



④ まちの中で



universal design

人の数だけコミュニケーションがある

こんな対話がありました！

2019年度のUDまちづくりワークショップでは、コミュニケーションをテーマにいろいろな活動にTRY! さまざまな意見や議論を交わしました。江東区が、こんなふうに、さりげなく、皆で声をかけあえるまちになるといいですね。

登場人物

江東区大好き A さん
車いす使用の B さん
全盲の C さん
弱視の D さん
外国から来た E さん
聞こえない F さん
福祉の仕事をしている G さん
子育て中の H さん

いつも困っているわけではないのに…

- A：まちで車いすを使っている人に出会ったら、手助けすべきだね。
- B：困っていると決めつけられてもなあ…。普通に移動している時なら、特に声かけは必要ないと思うよ。
- A：傾斜がキツそうな時に「押しましようか？」と具体的に聞くのはどう？
- B：大丈夫な時もあるし、助かる時もある。だから、断られても気にしないで。逆に、車いすを使っている人から「手を貸していただけませんか」と声をかけることも大切だと思う。
- A：コミュニケーションは一方通行じゃないということだね。

こんな対話がありました！



声かけが必要な人もいる

- C：私は目が見えないので、周りの状況がわからないから、声をかけてもらうととてもありがたい。ただ、自分に向かって声をかけられているのかわからなくて「えっ私のこと？」ってなっちゃう。
- A：どうしたら良いの？
- C：前方から驚かささないような調子で、私に向かって声をかけてもらえると、だいたい分かると思う。もし、気づいていないようだったら、声かけた後、肩や腕に合図してみてね。遠くから危険を感じたときなどは、「白杖の方、止まって！」でも全く問題ないよ。

こんな対話がありました！



声をかけたらきつく断られたことも

- A：白杖を使っている人に、声をかけながら肩に触れたら「さわらないで！」ときつく言われたことがあって、もう二度と声をかけたくないと思っちゃった。
- C：その人はいきなりさわられて、びっくりしたのしょうけれど、そういう言い方は良くないよね。でも、障害がある、なしに関わらず、いろいろな人がいるから、障害者をひとくくりにしないでね。
- A：あと、電車で席を譲ろうとして断られると、次のときには譲るのをためらっちゃうよね。
- C：その人が断っても、他の人は違うかもしれないので、ぜひ声かけして。私は、席を譲ってもらったときは、できるだけ座るようにしているよ。それが他の視覚障害者への声かけにもつながると思っているので。
- D：私も視覚障害があるけど、いつもその障害の人全部を背負っていなければならないと思うと、ちょっと荷が重いな。座りたくない時もあるし。
- A：そりゃそうだよね。断られても気にしないようにするよ。

こんな対話がありました！



相手に尋ねることは失礼じゃない

- A：見えない人のガイドの方法を知らないなので、間違えることが怖くて。
C：そういう時は、ぜひ本人に聞いてみて。聞くことは失礼じゃないよ。
D：「肘を持たせて下さい」とか「肩に手をおかせて下さい」というふうに、その人にとって適切な方法を、具体的に教えてもらえるよ。
A：それもコミュニケーションだね。

こんな対話がありました！



外国人だから英語と思い込まないで

- A：外国からの来訪者とも交流したいと思うんだけど、私の英語力でははずかしくて、躊躇（ちゅうちょ）しちゃうんだ。
E：英語圏からの来訪者とは限らないよね。日本語で「こんにちは」とか、笑顔で対応してもらえると、歓迎されていると感じるんだよね。あと、日本の文化にふれたいけど、来たばかりの時は神社の参拝のマナーを知らなかったから、失礼にならないか心配だったよ。
A：ジェスチャーで二礼二拍手一礼なら教えられそう！

こんな対話がありました！



見た目でわからない困りごと

- A：バスを待っている時に前の人に時間を尋ねたのに、振り返らなかったの、あれ？と思ったことがあったな。
F：聞こえない人だったんじゃない？ 聞こえない人は見た目でわからないので、「なぜ無視をするのか」と言われてしまうことがあるんだ。
G：他にも、内部障害や難病なども、見た目でわかりにくいですね。精神障害や発達障害の人も見ただけではわかりにくいけど、そのような障害では、人と話すのが苦手な人もいます。窓口などで話しかけられずにいて、職員から「どうしたのですか？ はやくしてください」と言われ、怒られていると感じてしまう人もいます。
A：そのような人がいることを知っている「もしかしたら・・・」と気がついて、ゆっくり丁寧に話すこともできるね。

こんな対話がありました！



様々なコミュニケーションの方法

- A：聞こえない人と話す時に、書くものがない時はどうすればいいの？
F：スマホに文字を打って画面を見せる方法や、短い内容なら身ぶり手ぶりでもわかることがあるよ。^{そらが}空書きといって、空中に文字を書いてもいい。口の形や表情である程度判断できることもあるけど、マスクをしていると表情が読み取れなくて困ることもあるんだ。
A：コミュニケーションは、声による言葉だけではないということだね。

こんな対話がありました！



声かけをしてうれしいまちに

- A：赤ちゃんが電車の中で泣き止まず、お母さんが申し訳なさそうだった。
H：泣き止まない時は本当に困ったなあ。でも「元気な赤ちゃんですね」と声をかけてもらってとてもホッとしたことがあります。

こんな対話がありました！



相手のことを考えた「ちょっとおせっかい」をあなたも始めてみませんか？

universal design

2019年度の ワークショップ

①なぜ声かけ、コミュニケーションが必要なのか（第1回）

- ▶ UDはすべての人の平等を基本にした考え方。その対極にある「差別」について、アドバイザーの川内さんの講演。
- ▶ 声かけが難しいと感じる理由には、「失敗してはいけない」「断られると気まずい」などの意見が出た。

②なぜ気軽な声かけができないか（第2・3回）

- ▶ 観光地だと声をかけやすいのではとの仮説のもと、清澄庭園、深川江戸資料館で声かけを考えた。イランからの来日視察グループも参加。
- ▶ 「困っているから声かけ」ではなく「日常的な会話の先に（必要な場合）支援がある」という方向性を確認。

③声かけのタイミングは？コミュニケーションを豊かにするには？（第4・5回）

- ▶ コミュニケーションのきっかけについて、改めて考えた。地域のこと、天気、一緒の行動など、話題はどこにでもある。
- ▶ 江東区の身近な自然や緑、横十間川公園、仙台堀川公園で、作品づくりや地域調査を通して考えた。

④どんな場所とどんなタイミングで声かけする？（第6・7回）

- ▶ 実際に初めての人へ声かけをしてみることで、声かけしやすい<場所><タイミング><言葉>を集めた。
- ▶ 外国からの来訪者向けのツアーを企画、実践している「Treck Treck」の方に、門前仲町の新たな魅力を紹介してもらいながら、コミュニケーションを考えた。

⑤まとめ 声かけのあるまちのために（第8回）

- ▶ 江東区をコミュニケーションの豊かなまちにするために何が必要か、意見交換。
- ▶ コミュニケーションが上手な人は、周りを良く見ている、声かけは「慣れ」が必要なので、失敗しても練習だと思って経験すること。
- ▶ 「声」以外にも「筆談」「身ぶり」「表情」などの多様なコミュニケーションの方法があること。
- ▶ 江東区を知ること、そうすると会話も豊かになる。
- ▶ ことさら「UD」という視点を持たなくても良い。「手助けをしよう」という目的があってコミュニケーションをする、というよりも、楽しく気楽に話すことの先に何かがある。
- ▶ 手助けが必要な人から声をかけることも必要。



「差別」と「合理的配慮」のお話

江東区 UD まちづくりアドバイザー 川内美彦

■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、だれ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しました。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 キロの荷物を運ぶことではなく、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げられないときに押してあげる、視覚障害のある人から求められたら案内するなど、その人の困りごとに応じて工夫し、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。負担が大きいときはやらなくて良いのです。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くなっています。

■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。

universal design

江東区の ユニバーサルデザイン まちづくり

江東区まちづくり推進課では、ユニバーサルデザイン(UD)まちづくりワークショップの他にもUDまちづくりを推進するため、以下の取り組みなどを行っています。

小学校向けUD出前講座

UDの意識啓発を目的とした出前講座を区内の区立小学校向けに実施しています。

最大の特徴は視覚障害者、聴覚障害者、車いす利用者等、複数の障害当事者が講師となり、授業を行う点です。普段の生活の中で困っていることや助かること等について、クイズやゲームなども交えて楽しみながら学びます。



実施校の教師からは、「実際に障害者と接する機会がなかなかないため、児童が、障害当事者にとって必要な手助けについて直接聞く機会を持てて良かった」、また児童からは「まちで困っている人を見かけたら、声をかけたい」等、前向きな感想を多数いただいています。

UD窓口研修

金融機関や公的機関等の窓口職員向けに、障害者に対する窓口対応を身につけていただく研修を実施しています。



障害当事者が講師となり、普段窓口対応で困っていることや改善してほしいと思っていることを、受講者が疑似体験することで実践的な対応方法等を学びます。窓口職員のUD視点での接遇向上と、障害当事者が外出しやすい、やさしいまちづくりに貢献します。

やさしいまちづくり施設整備助成

店舗や診療所等でバリアフリー改修工事を実施する際、工事費の一部を助成する「やさしいまちづくり施設整備助成」を実施しています。

【工事対象】・出入口の段差解消

- ・スロープの整備
- ・自動ドアの設置
- ・トイレの手すり設置 等

【対象建築物】・物販店舗

- ・飲食店
- ・サービス店舗
- ・診療所 等

【助成件数】1年度につき5件程度

【助成額】改修工事費の2/3以内の額(上限30万円)

※工事前に申請が必要となります。

福祉のまちづくり条例に基づく指導・助言等

東京都福祉のまちづくり条例はUDを基本理念とし、すべての人が安全、安心、快適に暮らし、訪れることができるまちづくりを進めることを目的とした条例です。施設所有者・管理者に対して施設の新設や改修に際し整備基準への適合を求めています。

区では事前相談、届出受付、指導・助言等を行っています。

【届出対象】特定都市施設

(都市施設のうち、規則で定める種類及び規模の施設)

(例)・事務所のうち、2,000㎡以上のもの

・飲食店、サービス店舗

(共同住宅の一部を店舗とする場合も含む)

・医療等施設

※建築物バリアフリー条例等の対象となる場合、福祉のまちづくり条例の届出は免除

【届出が必要な場合】新設、改修する場合

【届出期限・内容】工事着工の30日前までに整備基準適合の届出を提出



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

TEL 03-3647-9781 FAX 03-3647-9009

アドバイザー

川内美彦

(東洋大学人間科学総合研究所
客員研究員)

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

TEL 03-3320-0365 FAX 03-3324-0376

デザイン カタヤナギウイチ イラスト 絹村亜佐子

2020年3月発行

印刷物登録番号(31)127号