

第8回：まとめ

日 時：12月4日（日） 13:30～16:30

会 場：江東区役所7F 会議室

内 容：まとめ

- ・これまでの活動を振り返り、まとめ方について意見交換を行った。

プログラム：

13:30 【開会】あいさつ

13:35 ①【WSの振り返り】（写真で活動風景の思いだし）

13:50 ②【グループワーク】

(40分) 1) これだけは伝えたい大切なこと

※まちの中ではたくさんのことを伝えられない。

「これだけは」という具体的なことに絞って伝えるためには
何に絞ったらよいか考える。

14:30 休憩

14:40 【グループワーク】

(70分) 2) まとめの方角性

3) 区民としての今後との取り組み

15:50 ③【発表・意見交換】

16:10 アドバイザーコメント・まとめ

16:20 閉会あいさつ・事務連絡

16:30 終了



① 【WS の振り返り】

1) 第1回：オリエンテーション

・アドバイザーの川内先生の講演ををもち、差別解消法、合理的配慮について意見交換を行った。

※社会モデルと医学モデル

※権利と恩恵

※差別解消法の施行をふまえたユニバーサルデザインまちづくりの推進

2) 第2回、第3回：商店街での買い物と接遇に対して伝えたいこと

・商店街で困ることを出し合い、実際の買い物体験を通して、店主に直接伝える体験を行った。

※店舗のハード整備には限界があるが、入口付近で気付いてくれることが重要

※まずは気軽な声かけ、あいさつ

※一人ひとりの状況に応じた柔軟な対応（こちらの要望を尋ねて欲しい）

※適度な距離感

※何に困っているのか、最低限の障害の特性理解

3) 第4回、第5回：金融機関（信用金庫）窓口で伝えたいこと

・窓口でありがちな困り事を伝える「寸劇」を作成し、職員を対象とした窓口体験シミュレーションでの対話による「職員研修」を実施した。

※一人ひとりの状況に応じた柔軟な対応（こちらの要望を尋ねて欲しい）

※マニュアル通りの対応では出来ないことがある

※直接職員と対応することにより、遠慮なく聞いてもらえ、伝えられてよかった（次第にリラックスしてきた）

※もっとこのような場をやってほしい（信用金庫職員より、同様の感想多数）

4) 第6回、第7回：ものづくり事業者にまちの移動情報提供で伝えたいこと

・国が実施する戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）で検討をしているパーソナルナビゲーションシステムを念頭に、まちの中で必要な情報を事業者とともに確認した。

※最も重要なものを検証

※車いす使用者：段差（勾配）、施設の（所在地だけではなく）入口の場所

※視覚障害者：安全な横断（横断歩道の場所や青信号のお知らせ）、歩道上の障害物、見えにくい段差、人の流れ、人に聞ける場所やタイミング

※聴覚障害者：警報、緊急時の視覚情報

※外国人（一般の人）：現在地、曲がり角の目印、通り名

②【グループワーク】

1) これだけは伝えたい大切なこと (50分)

- ・商店街へ「これだけは伝えたい」
- ・金融機関窓口へ「これだけは伝えたい」
- ・まちづくりを担う事業者へ「これだけは伝えたい」

2) まとめの方向性 (50分)

(仮称) ユニバーサルデザイン・トライ! (あなたのまちでも UD を)

※ユニバーサルデザインの意識をまちに広げて行こう

について、まとめ方の意見交換

3) 今後の取り組みについて (私たちができること) (20分)

- ・商店街でできること
- ・金融機関窓口でできること
- ・まちなかでの情報提供でできること

◆まとめの方向性について

(仮称) ユニバーサルデザイン・トライ! (あなたのまちでも UD を)

※ユニバーサルデザインの意識をまちに広げて行こう

- ・商店街、金融機関、まちの移動 (製品開発等の事業者) を題材として「サービスや情報の提供」の視点で、これだけは伝えたい、あるいは、ここから始めよう、というメッセージを伝える
- ・あわせて、伝える側 (区民) に対しても「伝え方」や「サービス等の提供側が何にとまどっているのか」を理解してもらう。

<構成イメージ>

4-1 ユニバーサルデザインについて

- ・障害者権利条約とユニバーサルデザイン
- ・「他の者との平等」を実現する視点
- ・障害の理解に基づいたサービスの提供 (勝手に解釈してサービスをするのはやめてほしい)

4-2 いくつかの設定状況別に見られた意識のギャップと伝えたいこと

- ・多くのことを一度に伝えようとしてもうまく伝わらない。
- ・今年度の WS で検討した設定状況別に、ちょっとした意識のギャップに焦点をあてて「これだけは理解してもらいたいこと」を絞って伝える。
- ・例えば、
 - ①障害のことを知らないために「気持ち」はあっても、気後れしたり、過剰に対応してしまうことがある。
 - ②障害について、人によってニーズは違うし、いきなり理解を深めることはできないので、まずは相手に聞くことが大切である。
 - ③前提として最低限理解してもらいたいことや「聞き方」については知っておいてもらいたいことがある。

(1) 商店街で

例) うちの店は狭いし、特別に配慮もしていないので、障害者が来ても対応できないな。

例) 対応の仕方を知らないなので、声をかけにくいな。こんなことをお聞きしてよいのか、失礼なのでは？

→これに対して、どんなメッセージが必要か？

(2) 金融機関で

例) 普段はマニュアル通りに対応できるけど、マニュアルでは想定していないお客様がいらっやると、とまどってしまいます。

例) いちいち聞かなくても、親切で対応しているのだから、普段通りにしていればまあ間違いはないだろう。

→これに対して、どんなメッセージが必要か？

4-3 やってみよう！ UD トライ！

(1) 商店街で

- ・ 普段の買い物で、積極的に会話してみましょう
- ・ 仲良くなって、伝えてみましょう
- ・ . . .

(2) 地元の金融機関で

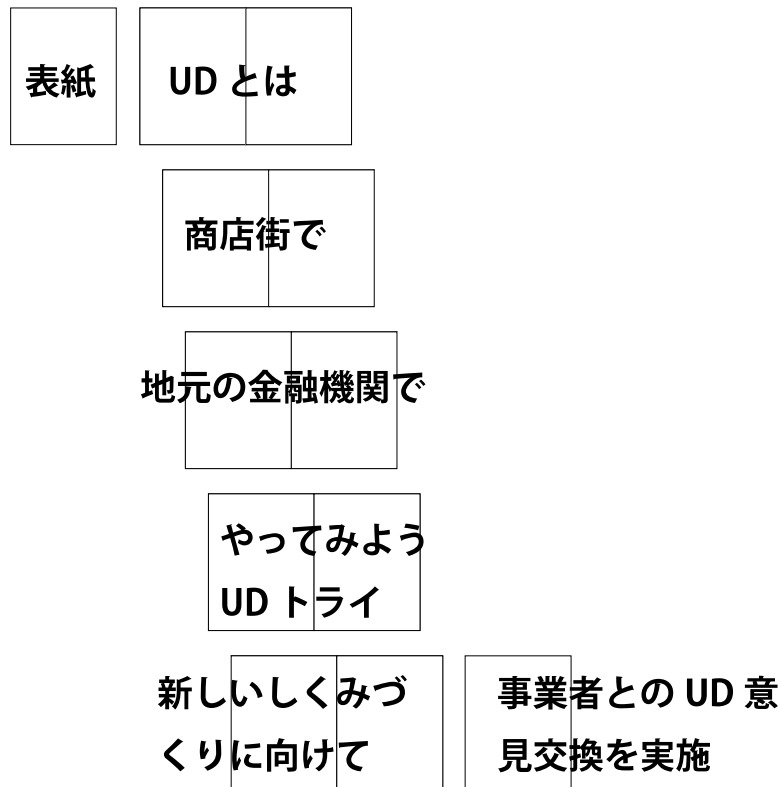
- ・ 行きつけの金融機関で、積極的に会話してみましょう
- ・ 相談員のみなさんと、区民ができる講座を検討してみましょう
- ・ 区と区民、事業者が連携できる地元の金融機関とつながりをつくりましょう
- ・ 出前講座を実施してみましょう
- ・ . . .

4-4 新しいしくみづくりに向けて

- ・ 相談員のみなさんと、伝わる「伝え方」を考えてみましょう
- ・ 区と区民、事業者の連携で調査に協力できるネットワークをつくりましょう
- ・ . . .

4-5 事業者との連携を実施（囲み記事として）

- ・ 先端システムを使った取り組みに、ワークショップとして連携しました。(WS の報告)



③【発表・意見交換】

主な意見

1) これだけは伝えたい大切なこと

●全体的

- ・いろいろな障害があることを知ってほしい、種類・程度それぞれ違う。
- ・聴覚障害という障害を忘れないでほしい。見てもわからないので、気づく人が少ない。
- ・日本語という言語以外のコミュニケーションの方法を考えてほしい。それは外国人の悩みとも共通だ。声以外の方法、マーク、写真などを目立つようにすることでできる。
- ・店の人も面倒くさい表情をしてほしくない。
- ・大前提として「積極的な声かけ」が必要。経験を重ねることで次の人にもより良い対応ができる。
- ・UD というとハード面がクローズアップされがちだが、ソフト（応接）の重要性を認識してほしい。

●商店街

- ・店の出入口を平たんにするか、スロープ化してほしい。
- ・車いすで店内を回れることがベストだが、入れなくてもインターフォンで連絡がとれればよい。
- ・建築だけでなく、家具・什器も配慮してほしい。
- ・助けてほしい内容をわかってもらう（障害の種類によって対応が違う）
- ・表示・展示の工夫は気軽にすぐに行えるかも（車いすの場合、上の方は見えないので見えるようにしてほしいが、自分で声かけします）。
- ・声かけは、障害者を特別あつかいせず、できないことをさりげなく手伝えるようになってほしい。
- ・さわらせてくれる、見せてくれるなど、情報を手元にもってきてくれるとイイ！

●金融機関

- ・万人がわかりやすい説明。キャッシュカードの取扱いなど専門的なことがわからないことがある。
- ・何か困っていることはないか、という思いを持って声をかける。
- ・マニュアルにたよらず、柔軟な対応を心がけてほしい。何を求めているかを知って相手にあわせて対応を変えてほしい。
- ・職員の方々に、こちらの障害のことを理解してもらえたと思う。実践して理解が深まった。
- ・コストのかかるハード面での改善が難しい場合は、ソフト面でカバーする。
- ・言語の違いだけではなく、文化の違いがあることを考えてほしい。
「わかりましたか？」は困る。→外国人の場合「むこうではどうでしたか？」
- ・ATM（ハード面）：車いすから見える角度にしてもらう（現状：乗り出して使用、ボタンの位置を教えてもらう）。受話器にミニ画面がほしい。

●まちづくり・まちなか

- ・歩道を歩いていると、自転車によくぶつかけられるので車道を走ってほしい。
- ・歩道と車道との高低差が極端なところがあるので、なるべく段差をなくしてほしい。
- ・タイル面などのポコポコを早めに直してほしい。
- ・車いすで通れない道の情報など、車いすでも利用できるような案内を作してほしい。
- ・地下鉄の駅でEV位置の案内板は駅構内にはあるが、地上にはない。地上の入口にほしい。
- ・EVの「点検中」「改修中」などの情報をもっと手前で知りたい。改修期間などの表示がない。
- ・まちづくり、音声ロボットの活用できないか？

2) 今後の取り組みにつて、私たちができること

●多様なコミュニケーション

- ・ニーズもそれぞれ、まずは声をかけてコミュニケーション大事。
- ・ピクトグラムを使ったコミュニケーションツールがあるとうれしいし、よりスムーズにコミュニケーションが取れると思う。コミュニケーションボードなど活用。
- ・外国人の場合、道案内などで驚かないで対応してほしい。
- ・レストランのメニューに写真や点字を入れてもらう。
- ・ヘルプマークのPRをしていく。

- ・お寿司屋さんや焼肉屋さんのタッチパネルは便利なので広まると良いが、高齢者は ICT 以外の方法が良いと思う。
- ・大きい店舗だけでなく、商店街全体で合同案内所をつくって、コンシェルジュを置く。
- ・コンシェルジュを商店街の人が担うのは難しそうなので、シルバー人材や地域の学生ボランティア（単位付きとかで）でコンシェルジュをする。手話や点字を学習し、ガイドヘルパーの勉強もできればよい。

●さりげない“声かけ”

- ・「何かあったら声をかけてくださいね」というのが良いと思う。あなたのことを気にかけていますというメッセージを発信する。
- ・駅で待たされた時に「手伝えることはありますか？」と声をかけられたが、この言い方は手伝いが必要なく断る時に「大丈夫です」と言いやすかった。声かけとしてベストな言い方！
- ・お店で買うかまだ決めてない時に「取るなら言ってくださいね」など、ワンクッションある言い方、押しつけでない言い方がよい。
- ・それを川柳でメッセージを発信「こんにちは！何かあったら声かけて！」
- ・明るくあいさつ。表情が大切！（ボディランゲージを含めて）
- ・いつも困っている状態ではない。ずっとそばにいられても困る。最初に挨拶して適度な距離が重要。
- ・ご自由にお使いくださいと筆談具をおいておく。さりげなく表示があると良い。
- ・マスク！（口元が見えない）→場合によっては外す対応も必要。
- ・視覚：まわりにどんな人がいるかわからない不安感があるので声かけしてほしい。
- ・声かけ失敗しても、また次に声かけをしてほしい。
- ・「どこに行くんですか？」などは答えにくい。
- ・外国での障害者への対応：アイコンタクトをして相手に気づいていることを知らせる。
- ・外国での障害者への対応：「私ここにあります・聞いてますので声かけてください」と伝え見守り（車いす）。
- ・視覚（全盲）、限られた空間：最初に声かけしてもらえれば OK。
- ・視覚（全盲）、大勢の中：「必要な時に手をあげてください」は少しはずかしいが手をあげる。

●小さなハード整備（工夫）

- ・押さえる→文鎮、バインダー、聴覚支援→ペンと紙、「書きポン」「ブギーボード（防水）」等。
- ・持ち運びできる「簡易スロープ」、踏み台の設置等、物があれば解決できることもある。
- ・ラーメン屋等では固定しないイススペースも作ってほしい。
- ・入口をわかるようにしてほしい（特にガラス張りの場合）。
- ・店内を明るく！
- ・見やすい色の組み合わせなど、デザインの基本を伝えられると良いかも。
- ・ヘリ・段差・ドアなど、気を付けるところを黄色にするとか目立つように。

●ルールの伝え方

- ・自分たちから伝える：こうしてほしいなど、お店の人は次回から対応がわかってくれる。
- ・専門的な機材の使い方などは、計画の段階から意見を言えたらよい。
- ・モニターやヒアリングに参加していく。
- ・ATM モニターは個人の高さや方向にあわせて、もっと柔軟に設置できるのではないかな。

●情報発信・案内

- ・そもそも案内板などを他団体の敷地へ設置するという発想がないので、案内板の設置場所をこちらから提案して、例えばメトロと江東区を、区民がつなげる、マッチングをしていく。
- ・デジタルサイネージ（音声付）を地上の駅入口に立ててほしい。そこには電車情報だけでなく、周辺情報、EV の情報などを流してほしい。
- ・ただし、ICT やハード整備だけでは解決できないことが、永遠にあるだろう。

●UD への理解を深めてもらうために

- ・商店街から UD を広げる（出前講座など）→ビジネスにつながることを示す。
- ・ハード的な整備を合わせて啓発を？

参考：UDトライ!

- ・二度の編集会議を経て、今年度の取り組みを「UDトライ!」と称する冊子にまとめました(全12ページ)。



商店街で働く人の UD TRY!

Shopping street

お店の前も、あなたのお店という気持ちで、歩行人にも自己責任を

●車いすの通行やベビーカーを押している人などは、お店の前に足置がある、人が歩けないなどの状態で、お困りされていることがあります。

●視覚障害者は、お店の近くにいるのに、入口がわからずあやういことがあることがあります。

●歩行者も、お困りしていることがあります。

声かけは、普通にさりげなく

●声かけられるのは目も眩し、そばに近づくと不安になります。お困りしている方が、声をかけてくださると嬉しいです。

●声かけられるのは目も眩し、そばに近づくと不安になります。お困りしている方が、声をかけてくださると嬉しいです。

お客さんも気を遣うこともあります

●お客さんへ声をかけたいけれど、お困りしている方が、声をかけてくださると嬉しいです。

●お客さんへ声をかけたいけれど、お困りしている方が、声をかけてくださると嬉しいです。

金融機関で働く人の UD TRY!

Financial institutions

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。

大切なルールは周知徹底してください

●(往來の対応方法)は、あらかじめお困りしている方に説明をお願いします。

●(往來の手帳)は、お困りしている方に説明をお願いします。

●(往來の手帳)は、お困りしている方に説明をお願いします。

自分達でも事前に使ってみてください

●ATMは、全員の皆さんが使えるように「音声ガイダンスとテンキー」があります。どんなものか、一度使ってみてください。

みんなで UD TRY!

Take action

みんなで参加! 商店街でUD買い物体験

●日時: 10月28日(土) 13:30-16:30

●場所: 商店街

●内容: UD買い物体験、UD買い物体験、UD買い物体験

研究・製品開発をしている企業の人と、まちの中で意見交換!

●日時: 11月13日(土) 13:30-16:30

●場所: 商店街

●内容: 研究・製品開発をしている企業の人と、まちの中で意見交換!