

第8回：まとめ

日 時：11月25日（土） 13：30～16：30

会 場：江東区文化センター3F 研修室

内 容：まとめ

- ・これまでの活動を振り返り、ボランティアマニュアル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 【これまでの振り返り / マニュアル案の説明】

(25分)

14：00 【グループワーク：シーンの検討】

(70分)

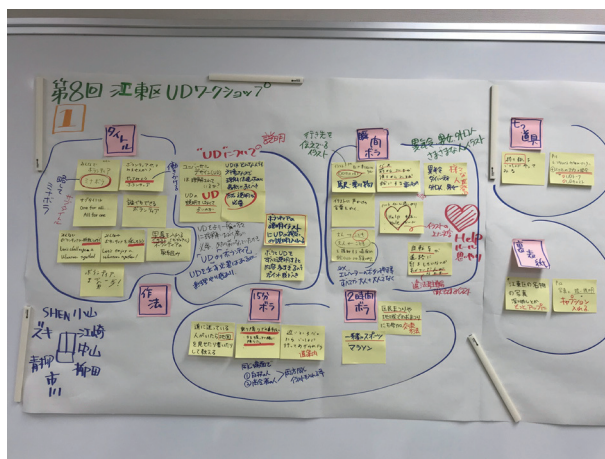
15：10 ～休 憩（10分）～

15：20 ①【発表・意見交換】

(65分)

16：25 事務連絡

16：30 終了



ワークショップの様子

①【発表・意見交換】

■全体

□全体の方針まとめ

- ・極力文字を減らしてイラストを多く
- ・なるべく具体的な場面でボランティアを表現する
- ・自分がボランティアするだけでなく、当事者に紹介できる情報があるとよい（相談窓口など）

□UDであることをもっとPR

- ・そもそもUD とはの説明が必要では？…シンプルな文章で
- ・UD であることを説明する…単なるボランティアではない「UD ボランティア」
→他のボランティア冊子とは違うことをPR
- ・そもそもユニバーサルデザイン（UD）は区民に理解されているのか？ またUD の説明を入れなくても良いのか。
- ・“UD” という文字はどんな人でも対象なので理解促進のために表紙に入れておくべきで、説明がどこかに必要だと思う。
- ・“UD” をより一般の方々に理解いただくために必要。私たちは当たり前になっていたかもしれない。
- ・このパンフレットは“UD” より“ボランティア” がテーマなのではないか。“UD” を出す必要はあるが、無理やりの感がないわけではない。
- ・ボランティアとUD を両方説明すると内容が多すぎるので、どちらかにポイントを絞るべき。
- ・瞬間、15分、2時間の各ボランティアの説明イラストにUD の視点の説明を入れるとよい。
- ・UD についての説明がほしい。「今社会で求められていること」。
- ・江東区はUD に率先して取り組んでいますということを書く。
- ・ボランティアとUD のつながりの説明が必要
- ・UD が広がった環境をつくろう、みんなが声をかけあう、そんなボランティアが必要

□みんなに見てもらおう工夫

- ・文字は少なく、イラスト、写真を多く
- ・英語も併記してはどうか
- ・点字版、QR コード
- ・全区立小中学校に配布（区職員にも）
- ・有名人のメッセージ、例えば、ケンブリッジ飛鳥、V6 坂本
- ・瞬間ボランティアなどの掲載は、読みやすい、取り組みやすい、とても重要などの順番を考えて。簡単、必要なものから。

□対象

- ・江東区民に向けて
- ・子どもでも読める、簡単な言葉で
- ・ボランティアに一步踏み込みたい人へ

□される側の意思表示

- ・される側が、して欲しいと意思表示しやすくするにはどうしたらいいか。江東区ではあまり気を使わずお願いできている。「すみません、車いすの段差を越えるのを手伝ってもらえますか？」
- ・助けてもらいたい人は、サインがあるといい。ヘルプカードがあると、席に座りやすい。杖を持っているとサインになる

□有償無償

- ・ここで記載するボランティアは、有償なのか無償なのか
- ・無償の範囲内で記載した方がいいのでは

□その他の意見

- ・できた冊子はイベント・公共施設に限らず、広く配布するようにしてほしい
→スーパー・郵便局・学校など、人が集まるところに

- ・ふりがながあると外国の人でも読める人が増える
- ・文字は極力減らす（子ども向けのパンフが参考になるかも）
- ・子どもと一緒にできるボランティアを載せる（子どもの視点も入れる）
- ・ブラジルではあえてボランティアと言わなくても自然とやっている
→日本は日常のコミュニケーション不足？
- ・マークの説明（私はボランティアできます、というマークを考える）
- ・ボランティアマークと指マーク（I love you）、Help マークの普及
- ・瞬間、15分、2時間と時間が長くなるほど、外国人対応の例が多くなっている。

■表紙

□タイトルをもっとキャッチーに

- ・「今日からスタート！あなたもボランティア」というタイトル
- ・「let's ボランティア」…ベタなタイトルでないように
- ・みんなでボランティア・・・略して“ミナボラ”
- ・ボランティアやってみませんか？
- ・やってみよう ボランティア・・・相手に働きかけるような言葉を入れる
- ・誰でもできる ボランティア
- ・ボランティア まず第一歩！
- ・みんなでボランティアに挑戦しよう！ Let's challenge a volunteer together!
- ・みんなでボランティアを楽しもう！ Let's enjoy a volunteer together!
- ・表紙にボランティアの取り組みの写真（もしくはイラスト）を入れる＝ビジュアルを大切に！
- ・Let's Volunteer / Let's to be Volunteer
- ・I love you の指マーク
- ・「取り組む」という表現は硬い「あなたもできるボランティア」
- ・表紙には写真を
- ・タイトルはユニークなものを
- ・今のタイトルは直接的すぎる、行動を促すような、したくなるような表現がいい、例えば、「あなたもできるボランティア」「あなたの思いやり、声かけ、、、」
- ・「英語をしゃべれるようになりたい」などのきっかけを副題に入れる

■目次・趣旨

□文章をもっとわかりやすく

- ・文章をもっとシンプルでわかりやすく
- ・5-1 の最初の黒丸の文章は言い回しがわかりづらい…この文章はいらないのでは
- ・「英語」→「外国語」にする（英語だけではないので）

■瞬間ボランティア

- ・4 ページ、駅や乗り物での手伝いのところに、吹き出しで「○○行きですよ」など、行先を伝えているイラストを入れる。
- ・イラストに声かけの言葉を書く。
- ・バスで前から乗るか、後ろから乗るかを伝えているところを絵にする。
- ・ハートマークは「思いやり、Help、手伝い、ルール」などのイメージを表すので良い。
- ・自転車が道路に停めてある場所では気づいた人が直すという場面を描く。
- ・例えば、エレベーターのボタンを押すなどの行為を描くとき、すべてが大人と大人ではなく、大人が子どもに、子どもが大人にボランティアしていても良いのではないか。
- ・子どもだけでなく、異年齢の人たち、男女、あらゆる国籍の人、さまざまな人をイラストで描いてほしい。
- ・最初の声かけ
- ・対象者別にまとめてはどうか
- ・声かけの仕方を具体的に書く（困っていそうな人へ）、「何かお困りですか」「大丈夫ですか」「何かお手伝いしましょうか」

- ・まずは聞くこと。英語で「May I help you?」
- ・英語以外でもつたえる。ジェスチャー
- ・豊洲駅での乗り換えを伝えられなかった→乗り換えを伝えられる
- ・困っている様子だったらどんな言葉でも対応する
- ・もし断られたら？ →それが怖い・・・「そうですか、お気を付けて」

□イラストを多くして見た目でわかるように

- ・場面ごとに分けてみる（駅や街の中など）
- ・マンガやイラストを多く、見てわかるように（言語の壁を越えて理解できる）
- ・とにかくわかりやすいイラストで…子ども・外国人でもわかるレベルが理想

□細かいところで

- ・5 ページ、「声かけ」がダブっている
- ・具体的な声かけの事例を挙げてほしい

□車いすが円滑に

- ・車いすだけでなく、片麻痺、下肢障害など、円滑に移動したい人はたくさんいる
- ・車いすは歩行者の扱いであることを知ってもらう

□エレベーター、エスカレーター

- ・エレベーターのことだけでなく、エスカレーターでの歩行はやめてほしい

□ルール

- ・ボランティアをするからには、まず自分が細かなルールを守るようにするのは当然なので、わざわざここに記載することなのか
- ・自転車マナーは、通っていけないところは押し歩きもダメなところがある
- ・周囲を思いやる、もっと注意して思いを馳せようという表現に変えてはどうか

□心構え

- ・当たり前の配慮なのか、押し付けなのか
- ・ボランティアの押し売りはやめる

■ 15分ボランティア

- ・道に迷っている人がいたら地図を見せたり書いたりして教える場面。
- ・乗り降りでのお手伝いを描く。手を握って一緒に降りるところ等。
- ・近いところだったら、一緒に行ってあげられたらという「道案内」のおすすめ。
- ・同じ場面のひとつは白杖を持つ人のイラスト、もう一つは高齢者の人というように、同じ場面でもいろいろな人が対象者であることを表してはどうか。

□場面ごとに 15分ボランティアを紹介

- ・具体的な場面で説明する方がわかりやすい…街かどで、レストランで、など

□細かいところで

- ・スーパーなどで商品説明をしてくれるボランティアがいると助かる
→外国の人には商品名だけでは想像がつかない
- ・「点字メニューを用意する」という表現には違和感がある（お店側の対応なので）
→「メニューを読み上げる」とか？
- ・瞬間ボランティアのシナリオ例。マップを見て困っている様子の外国人。「何かお困りですか」（二人組の日本人）。日本語がわからないようだ、どうしよう（一人は避けようとする、一人はジェスチャーで対応）。理解してもらえた「Thank you!」

□困り事

- ・声かけて状況を聞くのが先（車いすのバッテリーについて、以前急に押されて車いすにストッパーがかかってしまったことがあった）
- ・思い込みでの手伝いが危険なこともある
- ・せっかくやってやっているのにはダメ！

□道案内

- ・車いすなのに、坂道の多い道を案内されたことがある
- ・来訪者（特に外国人）の（ ）内は不必要
- ・しゃべれなくても、イラスト写真を活用して、コミュニケーションをとる（スマホの活動）

など、具体的にのせる（翻訳機能とか）

- ・自分にもわからないことを聞かれた時、解決策はどうしたらいいか
- ・車いすで行くことのできる観光案内が、現在はない

□こんなボランティア

- ・日時を決めて、ゴミ（すいがら）などの清掃ボランティアで、まちをきれいに
- ・ボランティアバッチ、チョッキをつくり、人助けをする意思をみせる
- ・街中の歩道などに、犬のふんを見つけ、日時をチョークで書く

■2時間ボランティア

- ・区民まつりや地域のお祭りにも参加するというような、地域交流のあり方を表現する。
- ・一緒にスポーツをやっているところ。マラソンなどはよいのではないか。

□2時間ボランティアするのはけっこう大変

- ・2時間もたせられるようなアイデアを見せるとよいのでは…食事とか？
- ・2時間ボランティアしてくれる窓口を紹介…自分ではダメでも誰かにお願いできるとよい
→ボランティアに限らず、生活相談などもっと分野は広げてもいいかも？

□細かいところで

- ・「ホームステイ」という表現には違和感がある（2時間では済まない）
- ・ボランティアを体験できる機会づくり、訓練する場が必要、話しをできる場があるとよい
- ・日本人は仕事だと適切に対応できるのに、なぜ日常ではやらないのか

□その他

- ・外国人もいっしょに防災
- ・老人ボランティアの活性化（ベーゴマ、お手玉、たこあげ、けん玉）
- ・エレベーターでの表示（車いす優先）
- ・普通のトイレを使える人は誰でもトイレを使わない
- ・交通安全のテントでボランティア募集

□居酒屋で気軽に話かける

- ・良いアイデア。つたない英語でもコミュニケーションとれそう
- ・こんなこともボランティアになるの？ そうなの？ というのが気軽にいい

■七つ道具

- ・折り紙を一緒にやってみる。
- ・11ページ、6、つながる仕組みづくり のところ、「スマホのアプリの紹介」（UD トーク、UD キャスト）等を入れてみてはどうか。

□情報リストの方がよいかも？

- ・すでにある区の観光資料を紹介する
- ・外国語で解説してくれるボランティアを依頼できる拠点の紹介
- ・生活に必要なことを相談したり調べたりできる情報源を紹介してほしい
→電話・ネット・FAX など、多様な手段で相談できるとよい
- ・困った先の情報リスト
- ・もっとボランティアをやりたい相談先も載っているとよい

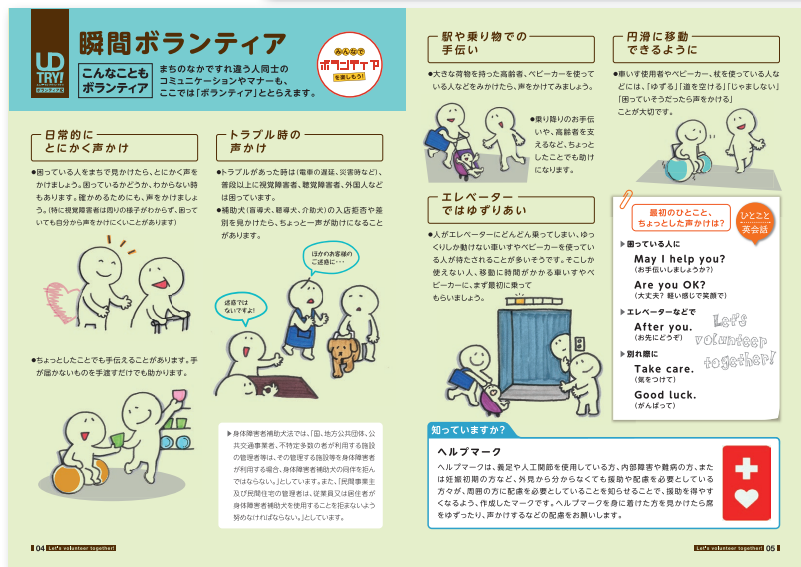
□参考情報として

- ・区内に国際交流をやっている NPO があって、いろいろな言語の通訳や相談をしている
- ・新宿にすごい観光窓口がある
- ・ブラジルではリオオリンピックの際、外国人向けの相談窓口が載ったパンフが配られていた（空港にて）

■裏表紙

- ・江東区の名物の写真、例えば「深川めし」とかをもっとアップにして掲載すると良いのでは。
- ・12ページの写真に、短い説明、キャプションを入れてはどうか。

- ・二度の編集会議を経て、今年度の取り組みを「みんなでボランティアを楽しもう!」と称する冊子にまとめました(全12ページ)。



- 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いでも「これなら読者の私の江東区」を知っていると感じてほしい。
- 2**

「食」は会話のきっかけ

・日本の名物、江東区の名物は群立てておく。意外な穴場はほどこな。地元の人しか知らないプレミアムな情報は思いのほか経験になります。


- 3**

最初のさりげない声かけのこぼ

・「何かお探ですか?」「お手伝いしましょうか?」断られても気にしない。
・ひとこと声かけがさらに会話をスムーズにします。マスマの翻訳ツールも意外に役立ちます。


- 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? 私たちが外国人に事前のことが、初めて来る人、特に外国人には難しいこともあります。



[illegible]

平成29年度ワークショップの風景

学生と近な体験!

江東区都市整備部まちづくり推進課
7135-4383 東京都江東区東横田3丁目1-28
電話 03-3647-9781 FAX 03-3647-9009

江東のまちにも
ユニバーサルデザイン(LD)を
広げたい

平成30年3月31日現在
登録職員数2611名