

## ～配慮が必要な人に声をかけて、おもてなしをしよう～

東京 2020 大会では、大田区に多くのお客様が訪れます。その中で、注目されている言葉が「ユニバーサルデザイン」です。高齢者や障がい者、外国人来訪者など誰もが利用しやすいような工夫を駅や施設で見かけるでしょう。「声かけ」もユニバーサルデザインの考え方の一つです。ボランティアの皆様にも積極的に協力できるような声かけ事例をまとめました。

### Q. ユニバーサルデザインとは？

A. 障がいの有無、年齢、性別、国籍等にかかわらず、多様な人々が利用しやすいよう、あらかじめ都市や生活環境をデザインすること。

### Q. バリアフリーとの関係性は？

A. バリアフリーは、ものや施設についてバリア（障壁）となるものを取り除くという考え方。ユニバーサルデザインは、はじめからバリアを作らない、誰もがより使いやすいものや施設・サービス情報等を生み出していくという考え方。

大田区では、ユニバーサルデザインのまちづくりを推進するためのキーワードとして、「やさしさ」「やくそく」「まち・くらし」をあげ、基本的方向を定めて、取り組んでいます。

#### やさしさ



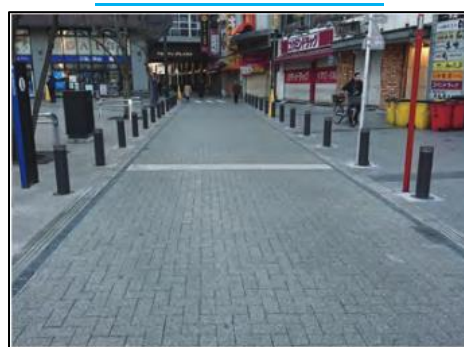
「やさしさ」はみんなが持っている気づきの心や思いやりになります。

#### やくそく



「やくそく」は使う人がまちの施設や設備の使い方やルールを正しく理解し守るべきマナー、モラルのことになります。

#### まち・くらし



「まち・くらし」は道路や施設、情報・サイン等「まちの環境」のことで人々の生活の基盤を表しています。

## ○「やさしさ」のこころを持ち、声をかけましょう

配慮が必要な方にとって、それぞれ日常生活で不自由なことや困ることがあります。

そのような状況をボランティア活動中に目の当たりにしたとき、対応するために心配りするポイントや注意点を以下のとおりまとめました。

参考にさせていただき、どのように声をかけるべきか考えてみましょう。

## ○視覚障がい

視覚障がいには、まったくものが見えない全盲の人と、弱視といわれる少し見える人がいます。弱視の見え方はさまざまで、もやがかかったように見える人、一部しか見えない人もいます。

### 声のかけ方

何かお手伝いしましょうか？

※軽く肩や腕に触れながら声をかけて、要望を聞く。



### △白杖ではわからない危険がある

- ・点字ブロック上に**障害物**がある ⇒ 「止まってください！前方に障害物があります。」
- ・点字ブロックのない道を歩いている ⇒ 「何かお手伝いしましょうか？」

### 視覚障がい者の誘導の仕方と方向・位置の伝え方

- 誘導するときは、白杖を持つ手とは反対の側に立って、腕や肩を持ってもらい、1歩先を歩きます。
- 危険な箇所(階段、段差、エスカレーターなど)の手前では一度立ち止まると、より安全です。
- 方向、位置、段差の上下は具体的に伝えます。



したいふじゅう

## ○肢体不自由

手足や全身に障がいのある人がいます。口のまわりの筋肉がうまく動かせなくて、なめらかに話すことができない人がいます。車いすや杖を使っている人や、義足や義手を使用している人もいます。

### 声のかけ方

何かお手伝いしましょうか？

※斜め前から声をかければ、車いすの進行の妨げにならずに視界に入ることができます。

### △こんなことに困っていることがあります。

- ・自動販売機の**高いところ**の商品のボタンが押せない ⇒ 「お手伝いしましょうか？」  
エレベーター乗り降り時 ⇒ 「開くを押しているので、お先にどうぞ。」
- ・**小さな段差**を越えることができない ⇒ 「車いす、押しましょうか？」  
入口のドアが手で押すタイプ ⇒ 「ドア、開けましょうか？」



## ○聴覚障がい

「聞こえない」「聞こえにくい」という障がいで、声で話をするのが苦手な人もいます。外見では判断しにくいので、周囲に気づいてもらえないことが多くあります。

### 手話だけではないコミュニケーションの取り方

#### 筆談



紙や手のひらに文字などを書いて伝えます。

#### 空書



空中に文字を書いて伝えます。

#### 身振り



手や体の動き、顔の表情で伝えます。

#### スマートフォン



文字を打って見せる方法もあります。音声を変換するソフトもあります。

### 緊急時・災害時・鉄道の人身事故発生時に積極的なコミュニケーションを！

- 緊急放送や非常ベルの音が聞こえません。地震や火事の際は積極的に働きかけてください。
- 駅構内では人身事故に気付かない場合があります。上記のコミュニケーションで状況を伝えましょう。

## ○知的障がい

脳の機能（働き）のため、一人ひとりで違いますが、難しいことが理解できなかったり、難しい会話がわからない場合があります。自閉症を併せ持つ人もいます。

△社会のルールを理解することが苦手です。

△ものや人にこだわる人もいます。

### 声のかけ方ポイント

ゆっくり、わかりやすく話そう！

※コミュニケーションが苦手です。声かけが必要な時は、簡単な言葉で話すことを意識しましょう。

※うまく伝えることができない場合は、駅員や施設職員などに対応をお願いしてください。

## ○子育て中の人

お腹に赤ちゃんがいる人や、小さい子どもを連れてベビーカーを使っている人が困っていたら積極的に声をかけましょう。

### 声のかけ方

お手伝いしましょうか？



△こんなことに困っていることがあります。

- ・ **階段などの段差**があってベビーカーが通れない  
⇒ ベビーカーを持ち上げるなど率先してお手伝いしましょう。
- ・ ベビーカーと一緒に入れるトイレが見つからない  
⇒ 駅や施設内の多目的トイレの位置を事前に把握しましょう。

※各活動場所の情報は共有しますが、自分でも調べておきましょう！

## ○外国人来訪者

困っている外国人を見つけたら、国際交流分野の方を中心に積極的に声をかけていきましょう。もし、外国語を話せる人が周りにいなければ、日本語でも構いません。身振り手振りで伝えたり、翻訳アプリを活用して、コミュニケーションを図りましょう。

### 声のかけ方

May I help you?



△こんなことに困っていることがあります。

- ・ 案内図が日本語なのでわからない
- ・ 電車や路線図の見方・出口がわからない  
⇒ 目的地をしっかりと聞いて、相手の要望に対応しよう。  
例. 「What is your destination?」

※今後、おおたうえるかむニュース内で観光案内を想定した英会話を掲載する予定です。

これまで紹介した以外にも補助犬を利用している人、配慮が必要な高齢者などいろいろな人がいます。あらかじめ、どのような配慮やサポートが必要であるか尋ねることも大切です。もし、断られても善意は伝わりますので、積極的に声をかけ続けましょう。

一人ひとりの違いを理解し、ボランティアとして必要なサポートをしましょう。

## ○利用者への配慮を示したマークの紹介

障がい者や高齢者に配慮した施設であることや、それぞれの障がいなどについてわかりやすく表示するためさまざまなマークがあります。別紙1にまとめましたので、ぜひご参照ください。また、目で見ただけで案内が可能とするもの、多くの公共交通機関や公共施設等で広く使われている「ピクトグラム」についても、さまざまなマークがあります。

次ページからクイズに挑戦して、全問正解を目指してみましょう！

# クイズ

Q1. 案内所(有人)はどれでしょう？

①



②



③



④



Q2. コインロッカーはどれでしょう？

①



②



③



④



Q3. 銀行・両替はどれでしょう？

①



②



③



④





# 解答・解説

## Q1.案内所(有人)→②






①は有人、無人の案内。②は有人の案内所です。

東京 2020 大会では、より多くの外国人観光客の来日が見込まれることから、あらゆる人にとってより分かりやすいピクトグラムとするために、2017 年に改正しました。それに伴い、①の「i」マークも有人も含むことになりました。

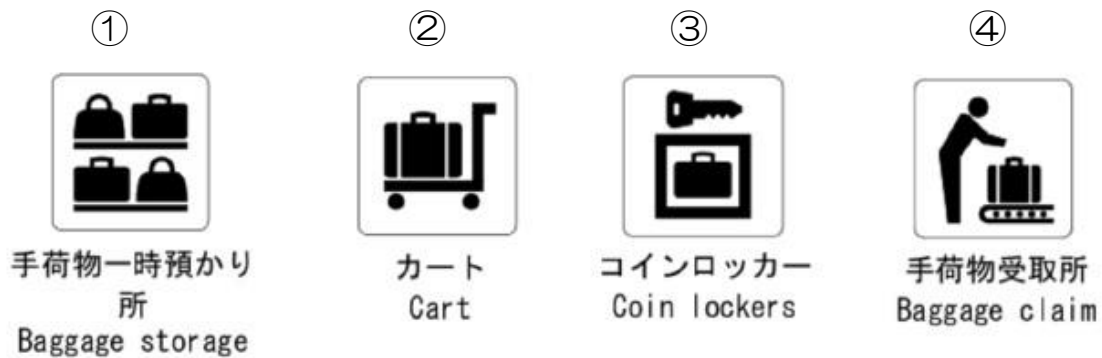
### 【参考】

「情報コーナー(無人)」を表す「i」マークについては、従来の JIS 規格で「案内所(有人)」を表す「？」マークの意味も含むこととされ、名称が「案内(有人・無人)」に変更されました。

従来 JIS 規格	新 JIS 規格
名称「情報コーナー」  情報提供を主とした施設及び設備を表示	名称「案内」  案内及び情報提供を主とした施設及び設備を表示 「案内所」の表す意味を含む
名称「案内所」  有人案内及び相談施設を表示	変更なし

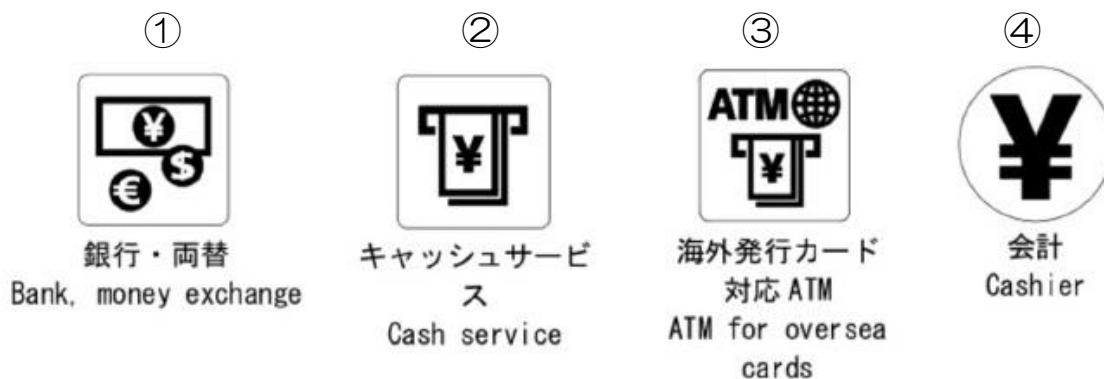
※東京くらしWEB くらしに関わる東京都の情報サイト とらぶるの芽(No.69) 抜粋

## Q2. コインロッカー→③



羽田空港のフロアマップには、③コインロッカーの他にも、  
②カート置場も多く記載されています。

## Q3. 銀行・両替→①



「両替したい」場合は、①銀行・両替を案内しましょう。  
②と③は、お金を引き出すことができるサービスです。  
③の右上の丸い記号は地球儀を表しています。

他にもたくさんのピクトグラムがあります。

皆様もピクトグラムについて調べてみましょう！