表紙（全８ページ）

練馬区ユニバーサルデザイン　お互いの理解のために　２

だれもがもっと自由に、もっと楽しく、まちに出るために

私にできる ちょっとしたこと

ユニバーサルデザイン（UD）とは

障害の有無、年齢、性別、言語にかかわらず 多様な人びとが利用しやすいように、あらかじめ都市や生活環境などをデザインする考え方です。

■イラスト掲載

ある役所の、総合案内や申請手続きをする窓口カウンター周辺の様子を描いています。

総合案内では、車いす使用者が低いカウンターについて総合案内の人に質問をしていたり、外国人がタブレットを使って外国語の通訳を受けながら案内を受けていたり、大きなサイン案内を見ている人などがいます。

総合案内の奥には、申請書類を書くコーナーがあります。立って記載している人、椅子に座って低い机で記載している高齢者も描かれています。

さらに奥には、申請窓口カウンターがあります。車いす使用者は低いカウンターで職員とやりとりをしています。また、カウンターの上部には天井から吊るされた大きな電光掲示板があり、呼び出し番号が示されています。

申請窓口カウンター前の待合所では、電光掲示板の呼び出し番号を見て、自分の番だと気がついている人もいます。

その他、乳幼児を抱っこした人が授乳室に向かっていたり、視覚障害者が歩いていたり、ベビーカーやシルバーカーを押している人々の様子が描かれています。

２ページ

私にできる ちょっとしたこと

まちには、さまざまな人が暮らしています。

年齢や性別、国籍、障害などにより、不便に感じることが違います。

今回の「情報編」では、だれがどんな方法で情報を得ているかを知ることで、お互いの理解を深めていきます。

自分と違う方法で情報を入手している人に情報を伝えるための、私にできる“ちょっとしたこと”も掲載していますので、取り組んでみてください。

１　情報の入手方法には、いろいろな種類がある

・文字の情報では、情報を得ることができない人もいます。音や点字（注釈1）、さわることで、情報を得ている人もいます。

・音声では、情報を得ることができない人もいます。手話や文字などで情報を得ている人もいます。

・日本語が苦手な人もいます。図記号（５ページ参照）や、色の使い分けから情報を得る人、ひらがなや外国語表記だとわかる人もいます。

■イラスト掲載

点字を読んでいる様子

（注釈1）点字：タテ３点、ヨコ２点の６つの凸点の組み合わせで、五十音や数字などを表しています。この凸点を指先でさわって読みます。

２　私たちにもできることがある

・音声案内や電光掲示板など、情報を得るときに頼りにしているものは、人によって違います。しかし、これらの整備は、まだ十分ではありません。

・そんなとき、近くにいる人が“ちょっとしたこと”で、情報を伝えることができます。

・具体的には、冊子３～５ページにある「私にできるちょっとしたこと」をご覧ください。

■イラスト掲載

高齢の女性に「あちらの席があいています」と声かけしている様子

３　自分でも情報をさがしてみよう

・この冊子では、さまざまな立場の人が情報を得る方法も掲載しています。さがしてみましょう。

■イラスト掲載

スマートフォン、パソコン、ガイドブックやパンフレット

３ページ

音声情報（注釈2）

視覚障害者は、特に音声や音による案内を頼りにしています。まちの中にあるいろいろな設備からも音声情報が出ています。

（注釈2）音声情報：「ここは○○です」のような言葉の情報です。「ピンポーン」などのような音で表す音情報と区別して使っています。

■イラスト掲載

エレベーター、エスカレーター、階段が並んでいる駅構内。エレベーターからは「上にまいります」、エスカレーターからは「ホーム階行き、上りエスカレーターです」と音声が聞こえています。視覚障害者はこれらの音声に気づいている様子です。

気づきのポイント！

視覚障害者（見えない人や見えにくい人）には、特に音声情報が大切です。

あなたが声をかけることで、視覚障害者がまわりの状況を知ることができます。

さがしてみよう：音声情報

信号機の音声による案内

「信号が青になりました」と音声で案内する信号があります。

■写真掲載

練馬区内にある音響式信号機のボタン

バスの車体からの、音声による案内

「このバスは○○経由、△△行きです。」

■写真掲載

関東バスの車体についているスピーカー部分

わたしにできるちょっとしたこと

声かけ

駅のホームから視覚障害者が転落し、電車と接触する事故が起きています。普段は気軽に声かけをすることが大切ですが、危険だと思ったら、「白い杖を持っているかた、止まってください、線路におちます。」などと具体的に声をかけてください。

■イラスト掲載

白杖を持った人が、ホームの線路に向かって歩いているので、近くの人が「危ないですよ」と大声で呼び止めている様子

理解を深めよう

「音声や音は大切な情報の一つだとわかるとうるさく感じなくなった」という声もあります。まちの中にある音を頼りにしている人がいることに気づき、理解の気持ちを持ちましょう。

４ページ

文字情報

聴覚障害者など、文字を頼りにしている人にとって文字情報は便利ですが、緊急時などにはアナウンスだけが流れることがあります。その場合、聴覚障害者や外国人などは状況がわからず困ってしまいます。

■イラスト掲載

駅のホームの「普段」と「緊急時」の２つが描かれています。普段の絵では、電光掲示版を見ている聴覚障害者と外国人が「次の急行（RAPID）に乗ろう」と考えています。緊急時の絵では、電車の中からぞろぞろと人が降りています。「再開まで40分かかる予定です」と日本語での放送が流れており、聴覚障害者と外国人が「あと何分で動くのかしら」と困っています。

気づきのポイント！

聴覚障害者（聞こえない人や聞こえにくい人）には、特に文字情報が大切です。

音声の情報しかない時に、周りの人が簡単に伝える方法があります。

さがしてみよう：文字情報

電光掲示板

駅のホームでは、外国語表記もされます。

■写真掲載

英語とローマ字表記のある、駅ホームの電光掲示板

数字の呼び出し

呼び出し番号を音声と文字でお知らせします。

■写真掲載

練馬区役所にある、呼び出し番号の電光掲示板

わたしにできるちょっとしたこと

ひと工夫

・手話ができなくても大丈夫。ほかにも以下の方法があります。

身ぶり　手のひら書き　空書き　メモ用紙に書く　携帯電話のメールやメモ帳に入力

■イラスト掲載

手のひらや空に文字を書いて、隣の人に伝えている様子

・窓口やお店など、さまざまな人が利用するところで筆談対応をしている場合には、それを示すマークを掲示すると、聴覚障害者は安心して利用できます。

■イラスト掲載

受付のテーブルに、「筆談します」のマークや筆談器が置かれている様子

５ページ

図記号（注釈3）・色

外国人や子ども、知的障害者など、日本語が読めない人や漢字などが苦手な人がいます。文字以外で伝える方法があります。

（注釈3）図記号とは：案内用図記号（ピクトグラム）は、言葉によらない、目で見るだけで案内を可能とするものです。（経済産業省ホームページより）

■イラスト掲載

英語や図記号を表記し、色分けをした女子トイレ、男子トイレ、多機能トイレがあります。車いす使用者や外国人が困らずにトイレを選べている様子を描いています。

気づきのポイント！

「図記号」により、文字以外の情報でも理解することができます。

色づかいなどを工夫することで、伝わりやすくなることもあります。

クイズ：この図記号は何かな？

犬の顔と「ほじょ犬」の文字

哺乳瓶と赤ちゃんがおむつを替えている様子

波紋のようなマーク

答え

１）身体障害者補助犬法の啓発のためのマーク

２）乳幼児用設備（ベビーベッド・授乳室など）があります

３）無線LANが使えます

整備事例：色づかいの例

色分けのサイン　庁舎ごとに色分けをして案内しています。

■写真掲載

東庁舎は薄い緑色、本庁舎は濃いピンク、西庁舎はオレンジ色に色分けして文字と線が書かれた練馬区役所の床サイン

わたしにできるちょっとしたこと

ひと工夫

色を見分けにくい人もいます。チラシなどを作る際には、以下のことに気をつけましょう。

・背景と文字にコントラストをつける

・色の組み合わせに注意し、白黒コピーでも情報が読み取れる状態が望ましい

■写真掲載

青地に白文字、黒地に赤文字で作成したカラーと白黒コピーを比較。青地に白文字が見やすい。

色を文字で併記する

■写真掲載

書類の色を「黄」「青」「桃」と文字にして記載。

「練馬区印刷物のユニバーサルデザインガイドライン」を区のホームページで公開。

６ページ７ページの１

いろいろな情報

だれもが同じように情報を得られるよう配慮することが法律で定められました。

人により、情報入手の方法はさまざまです。

■イラスト掲載

大勢の参加者がいるワークショップがこれからはじまろうとしています。司会者の横には手話通訳がいたり、その横では要約筆記の文字がスクリーンに打ち出されていたりします。その他、点字の資料を読んでいる人、パソコンを使って音声データを聞いている人、拡大コピーされた資料を読んでいる人、ヒアリングループのエリアにいる人などが描かれています。

会議などを行うときに必要になる、いろいろな情報

手話通訳

聴覚障害者の中には、手話を使って情報を得たり、自分の意見を伝える人がいます。

発言する時はまず名前を言い、複数の人が同時に話さないようにします。

手話通訳者の派遣について：練馬区意思疎通支援事業を検索

点字資料

視覚障害者の中には、点字により情報を得たり、記録をしたりする人がいます。

音声データ

視覚障害者の中には、文字を音声データにして、パソコンなどで読み上げることで情報を得る人がいます。

会議などの資料データを、事前にメールなどで提供するようにします。

要約筆記

聴覚障害者の中には、文字により情報を得る人がいます。

話し言葉を、手書きやパソコン入力により、文字情報にしてスクリーンなどに映し出します。

要約筆記者の派遣について：練馬区意思疎通支援事業を検索

ヒアリングループ（磁気ループ）

聴覚障害者（難聴者）の聞こえを支援する設備です。一定のエリア内に音声磁場をつくることで、補聴器からの音が聞きとりやすいようにするしくみです。

拡大コピー

視覚障害者（弱視者など）の中には、文字を拡大した資料から、情報を得る人がいます。

６ページ７ページの２

その他

・知的障害者や外国人など、漢字が苦手な人が参加する会議では、資料にルビをつけたり、わかりやすい表現にすることが必要です。

・視覚障害者や知的障害者などには、要望を伺って事前に資料の説明や朗読をする方法もあります。

・一時保育、エレベーターや多機能トイレなどのバリアフリー情報の事前提供も必要です。

気づきのポイント！

多様な人が参加できるように、印刷物以外の情報提供をすることも必要です。

どんな方法による情報提供が必要か、本人に確認することが大切です。

情報保障について

2016年4月、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）が定められました。

「障害を理由とする差別」とは、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます（不当な差別的取扱）。

また、障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められています。社会的障壁のひとつとして、ホームページがすべて画像だと音声読み上げソフトが機能しない、難しい漢字ばかりの書類で理解しにくい人がいる、などがあります。

だれもが同じ情報を得る権利、情報保障をすることが求められています。

８ページ

ねりま区報

ねりま区報の内容をもとに、点字広報、声の広報（テープ版、デイジー版）を用意しています。また、毎年１月４月７月１０月に外国語版（英語・中国語）を発行しています。

入手方法

○点字広報・声の広報　視覚障害のあるかたには無料で送付。

広聴広報課広報係　03-5984-2690

○英語版、中国語版　外国人住民のかたには無料で送付のほか、区ホームページで確認できます。

■写真掲載

点字版区報の表紙と、点字拡大写真

■写真掲載

区報が録音されたCD（テープ版もあります）

■写真掲載

英語版、中国語版の広報表紙

UDトークの紹介

UDトークとは、コミュニケーションをサポートするアプリケーションです。話した内容をパソコンやスマートフォン等の画面に文字として映し出す機能等があります。障害者施策推進課等の窓口で利用できます。

■写真掲載

窓口でUDトークを使って話している様子

外国語通訳システムの紹介

タブレット端末を活用した通訳サービス。外国人住民が、通訳者と画面越しに会話できます。対応言語は4ヵ国語（英語・中国語・韓国語・ベトナム語）で、練馬区民事務所の窓口で利用できます。

■写真掲載

窓口でタブレット端末の向こうに通訳者がいて話している様子

区民参加のワークショップで検討しました！

この冊子は、「練馬区相互理解のための小冊子作成にかかるワークショップ」で、区民の参加者と一緒に検討しながら作成しました。

■写真掲載

練馬区役所内を見学したり、テーブルに分かれて意見交換をしている様子

奥付

練馬区ユニバーサルデザイン　お互いの理解のために　２　情報編

だれもがもっと自由に、もっと楽しく、まちに出るために

私にできるちょっとしたこと

発行　練馬区福祉部管理課 ひと・まちづくり推進係

〒176-8501 東京都練馬区豊玉北6-12-1

電話　03-5984-1296（直通）　ファックス　03-5984-1214　平成29年12月