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３　配慮・対応編

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

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

商店街の入口ゲートの横断サインに「みんながうれしい商店街」とある、店舗が両側に並ぶ道に、さまざまな人が行き交う様子が描かれています。

入口に少し段差がある美容室に入ろうとしている車いす使用者へ、折りたたみスロープを持参して対応しようとしている店員。白杖を持った視覚障害者に声をかける靴屋の店員。商店街のゲート近くにある掲示板の前では、スカーフで頭を覆った女性がタブレットを使って通行人に何かを尋ねている様子。その他、シニアカートを使用している人、ベビーカーを押している人、親子でお出かけしている人、横断歩道の信号待ちをしている人などが描かれています。

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て、時には困ることもあります。困ることは、年齢や性別、国籍、障害などによって異なります。

今回の「配慮・対応編」は、「困っている人を見かけても、どうしたらよいかわからない」という声や、「こんな配慮があると助かる」という声をもとにつくりました。

お互いに気づくことで、「もっと自由に、もっと楽しくまちに出かけられる人」は増えます。まちの中で自分たちにできる“ちょっとしたこと”を増やしていきましょう。

気づく（詳細３ページ）

「あれっ、何か困っているのかな？」と気づくことから配慮や対応がはじまります。

困っているかどうかに確信が持てないときや、どのように対応すればよいのか戸惑うこともありますが、「気づこう」とすることが大切です。

■イラスト掲載：地図を持っている外国人が、道に迷っている様子に、「あれっ」と気がついた人

気づくことで、次につながります

声かけ、相手に聞く（詳細４ページ５ページ）

困っているかもしれない人に気づいたら、「何かお困りですか？よろしければお手伝いしますか？」と声をかけましょう。

「お願いします」と言われたら、「どうしたらいいですか」と相手に確認してください。

お手伝いが必要ないときもあります。自分の思い込みで行動しないことが大切です。

■イラスト掲載：段の前にいる車いす使用者に、「お手伝いしましょうか」と声をかけている人

気づくことで、次につながります

やさしく見守る（詳細６ページ７ページ）

まちの中で、小さな子どもが泣きやまなかったり、発達障害や知的障害のある人がパニックを起こしてしまうこともあります。

そんなとき、声をかけなくても「やさしく見守る」ことが、相手を安心させる配慮になることもあります。

■イラスト掲載：母親に抱っこされている小さな子どもが「わーん」と泣いているのを、優しく見守るまわりの人たち

３ページ

気づく

「あれっ、困っているのかな？」

「お手伝いが必要かな？」と気づくことから、配慮や対応がはじまります。

■大きなイラスト掲載

シニアカートを押す高齢者が薬局の入口の段差に困っていると、声かけ しながら出てきたて店員

八百屋の前で、子どもが駄々をこねて座り込んでいるのを、困った表情で見ている父親と、優しく見守る店員とお客

気づきのポイント

道に迷っているのかな？ 段差が超えられないのかな？ など、「あれっ」と思うことはありませんか。

配慮やお手伝いが必要なことを示すため、マークをつけている人がいます。

私にできるちょっとしたこと

知ることで、気づきは増える

配慮が必要なことを知らせる工夫や、だれがどんな時に困るかを知ることは大切です。

クイズ：このマークはなに？

●ヘルプマーク：外見からはわからなくても、配慮やお手伝いを必要としていることを周囲に知らせるマーク。

■イラスト掲載：ヘルプマーク（赤地に白色で十字とハートマーク）

●マタニティマーク：妊産婦にやさしい環境づくりを促すマーク。特に妊娠初期は体がつらい時があっても、外見から気づきにくいことがあります。

■イラスト掲載：マタニティマーク（ピンク地にお腹に赤ちゃんのイラスト）

このマークを付けている人がいたら、配慮が必要かもしれません。

クイズ：この状況ってどんなとき？

横断歩道の信号が青になり 歩き出しましたが、まわりの人は止まったまま。「なんでだろう？」

→聴覚障害者が、救急車の音に気づかなかったのです。

■イラスト掲載：青信号なのにまわりの人が歩き出さないので、なぜだろうと思っている人

車が来る方向を指してパトランプのジェスチャーで伝えます。

■イラスト掲載：手を頭の上でクルクルまわして「救急車が来ている」と伝えている人

この事例を知ることで、「もしかしたら、この人は音が聞こえてないのかも知れない」という気づきにつながっていきます。

４ページ

声をかけ、相手に聞く

電車内で座っていたら、次のような人たちが乗ってきました。

席をゆずる声かけをしたときの、それぞれの思いを考えてみましょう

■大きなイラスト掲載

赤ちゃんをおんぶしてベビーカーを押している人、白杖を持った視覚障害者、杖を持った高齢者が電車に乗ってきたので、「あれっ」と気づいた人や席を譲ろうと声をかけている人

気づきのポイント

お手伝いは「してあげる」のではなく、「お互いさま」の気持ちでさりげなく。

お手伝いが必要ないときもあります。相手に聞くことが大切です。

事例：座るとき、座らないとき

ケース１（ベビーカー）：ありがとうございます。（荷物が多いので助かります）

ケース２（ベビーカー）：荷物や子どもの体勢を変えるのが大変なので、座らなくて大丈夫です

ケース３（視覚障害者）：ありがとうございます。どの席が空いていますか

ケース４（視覚障害者）：ドアの近くが降りやすいので、立ったままで大丈夫です

ケース５（高齢者）：ありがとうございます。（体が不安定なので助かります）

ケース６（高齢者）：立ち上がるのが大変なので、ゆずっていただかなくて大丈夫です

私にできるちょっとしたこと

それでも声をかけよう

「大丈夫です」と断られることがあるかも知れません。そんなときは「困っていなかったんだ、よかった」と安心しましょう。

一度断られても、みんなが同じ状況とは限りません。困っていそうな人がいたら、また声をかけましょう。

外国から来た人は電車の乗り換え等に迷うことも多く、間違っていないか確かめたいこともあります。

ジェスチャー（うなずきなど）で伝えると安心できます。

■イラスト掲載：スカーフで頭を覆った女性がタブレットを指差しながら尋ねて、それに笑顔で頷き答えている人

５ページ

声をかけ、相手に聞く

お店の入口近くで、困っている人がいます。

声かけやお手伝いの方法を考えてみましょう。

■大きなイラスト掲載

白杖を持った視覚障害者が何かを探している様子に、店内から「あれっ」と気づいた店員

車いす使用者が、段差のある店前にいることに気づいて、迎えに出て声かけする店員

気づきのポイント

「どうしたらよいか」を知るためには、相手に聞く（コミュニケーションをとる）ことが大切です。

私にできるちょっとしたこと

こんなことも役立ちます

■イラスト掲載

店内から、店前に視覚障害者がいることを気づいた店員が、店前に出てきて「入口をご案内しましょうか？」と声かけしている

入口に段差のある店舗の店員が「簡易スロープを出しますね」と声をかけ、車いす使用者が「ありがとう」と応えている

事例：車いすの人の降り方（一例）

ケース１：エレベーターの中、車いす使用者がドアを背にして降りようとしているところ、乗客の1人から「＜開くボタン＞押しています」と声をかけられ、「ありがとうございます。バックで降ります」と答えている。

ケース２：車いす使用者が「エレベーター内のスペースは広いほうが操作しやすいのでお先にどうぞ」と伝え、乗客が先に降りてから、くるりと車いすを回転して前向きで降ります。

６ページ

やさしく見守る

まちには、泣きやまない子どもや、大きな声を出しながら座り込んでしまうなどのパニックを起こしてしまう人もいます。

配慮や対応は、どのようにしたらよいでしょうか？

■大きなイラスト掲載

小さな子どもが「買って買って！！」と座り込んで大声を出しているのを、困った表情で見ている母親に、「うちにもあったよ〜」と優しく声をかける人

店内をウロウロしながら「あっ」「そうだ」「でも」「・・・」とつぶやいている人を、優しく守る店員

気づきのポイント

「まわりに迷惑をかけているのでは」と、プレッシャーを感じている人もいます。

そっと見守るだけで、助けになることがあります。

事例：こんなとき、どうする？

事例１：様子がちょっと違う？

ひとりごとや駅のアナウンスをまねている人がいます。

私にできるちょっとしたこと：ジロジロみたり、迷惑そうな表情をせず、やさしく見守ります。

■イラスト掲載：「でんしゃがまいりまーす」と動作をつけて言っている人を、優しく見守るまわりの人たち

事例２：パニックを起こしている

座り込んだり、声をあげたりしている人がいます。

私にできるちょっとしたこと：直接本人に声をかけるのは控えましょう。声をかけると、さらにパニックが長引いてしまう場合があります。

介助者がいる場合は、「大丈夫ですか？」と声かけすると焦る気持ちが楽になります。

事例３：子どもが泣いている

「お腹がすいた」「眠い」などの理由でも、子どもは泣くことがあります。

私にできるちょっとしたこと：子どもが泣くのは、当たり前のこと。子育てを、やさしく見守る雰囲気がいいですね！

■イラスト掲載：父親が抱っこする赤ちゃんが泣き止まない様子に、「うちの子もよく泣いたのよ〜」と声をかける人

７ページ

やさしく見守る

事例：先入観をなくして接する

つくりっこの家では、障害のある人だけでなく、地域に住む様々な立場の人たちが、それぞれの持ち味を生かしあって、ともに生きる関係をつくっています。

障害者は「してもらう」、ボランティアは「してあげる」という一方的な関係をなくすため、いくつかの工夫をしています。

たとえば、名称です。つくりっこの家では、Aメンバー（統合失調症を中心とする障害がすでにある人）、Cメンバー（地域の主婦たちを中心とする障害がまだない人）という呼び方をしています。

また、代表の明星（あけぼし）マサさんは、新たにボランティアとして参加する人がいるとき、「精神障害とはこんな特徴がある」などの説明はせず、「一人の人として対応してください」とだけ伝えるそうです。「精神障害のある人は、先入観なく対応して欲しいと願っています。ここでは、普段どおりの人と人とのおつきあいをしています。もし、トラブルになっても、話し合いをして解決の道を探ります」と言います。

様々なかたへの配慮や対応を考えるとき、参考となる取組です。

社会福祉法人 つくりっこの家の説明

「障害」の有無・年齢をこえて人と人とが出会いふれあう場所です。そしてそれぞれが持ち味を生かし合い分かち合い、支え合う関係をつくっていこうとしています。

■写真掲載：地域のイベントにバザーで出店

ワークショップで出された声

あったか目線

区民ワークショップの中で参加者の共感が得られたのは、「あったか目線」ということばです。障害のあるお子さんと出かけるときに、家族は「まわりからの冷たい視線にさらされている」と感じ、とても辛い思いをしています。

多様な人を受け入れる普通の視線、普通のあいさつ、目があったらニコッ！この「あったか目線」が地域で暮らしていく上で大切ではないでしょうか。

■イラスト掲載：駅員の真似をして「練馬に到着です。忘れ物にご注意ください」と言いながら、電車の車内を歩いている人と、それをやさしく見守る人たち

８ページ

こんな配慮や対応も助かります

通訳アプリ：UDトーク

話した内容がパソコンやスマートフォン等の画面に文字で映し出されます

■写真掲載：画面をみながら話をしている様子

写真入りメニュー

外国人だけでなく、知的障害のある人なども助かります

■写真掲載：写真入りメニューを指差しながら確認している様子

みなさんの取組を応援します

ユニバーサルデザイン推進ひろば

「ユニバーサルデザインを見つけよう！」「はじめてみよう！あなたのUDアクション」など、さまざまな取組をしています。

公益財団法人 練馬区環境まちづくり公社　みどりのまちづくりセンター

豊玉北5-29-8 練馬センタービル3階

TEL 03-3993-5451 メール　machi@nerimachi.jp

■イラスト掲載：UDのロゴとキャラクター

■写真掲載：みどりのまちづくりセンター内の様子

お店での多様なお客様への対応

東京都の冊子を紹介します。「みんながまた来たくなるお店づくり　だれにでもおもてなしのサービスを」（2009 東京都福祉保健局）

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise.html

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てつくりました。

■写真掲載：ワークショップの様子

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　３　配慮・対応編

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31年（2019年）2月