

世田谷UDスタイル

ユニバーサルデザイン
普及啓発キャラクター
「せたっち」



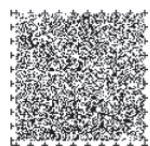
まちの中の外見から気づかない
障害や困難について



第9号 Free
ご自由にお持ちください!



世田谷区から発信するユニバーサルデザインのある暮らしのマガジン



世田谷UDスタイル 第9号

世田谷区の取組み

1 小規模店舗等の改修費用や 手すりの設置費用を補助しています

小規模な店舗等の出入口、
トイレ部分の改修、手すりの
設置等の費用に補助を行
っています。より多くの人
が利用しやすいお店にしま
せんか。



2 ベンチの設置費用を 補助しています



補助制度により設置されたベンチ (瀬田4丁目)



補助制度により設置されたベンチ (太子堂1丁目、赤堤3丁目)

商店街の店先等にベンチを設置する費用に補助を行
っています。みなさんの敷地にベンチを設置して、誰
もがひと休みできる場づくりに取り組んでみませんか。
補助制度の詳細やご相談先は以下ホームページをご
確認ください。

ホームページ [世田谷区 ユニバーサルデザイン 補助](#) [検索](#)

※下記の団体にご協力・ご助言を頂いています。(五十音順)

- 一般社団法人 精神障害当事者会ポルケ
- 一般社団法人 ピーパック
- 世田谷区手をつなぐ親の会
- 社会福祉法人 めぐはうす
- 地域生活支援センターMOTA

- 経堂のお店「ダズンフォー」「ANCORO」さんに
ご協力いただきました。
- 国士舘大学まちづくり学系の学生に表紙のデザインを協力していただきました。
国士舘大学 3年生 都市デザイン研究室 神田さん



世田谷UDスタイル 第9号 — 令和5年(2023年)3月 発行
世田谷区 都市整備政策部 都市デザイン課

連絡先 〒158-0094 世田谷区玉川1-20-1 二子玉川分行舎

電話 03-6432-7152/FAX 03-6432-7996

ホームページ [世田谷区 ユニバーサルデザイン](#) [検索](#)

冊子 [世田谷区 冊子・リーフレット等](#) [検索](#)

広報印刷物登録番号
No. 2125

郵便はがき

1580094

63円切手
を貼って
ください

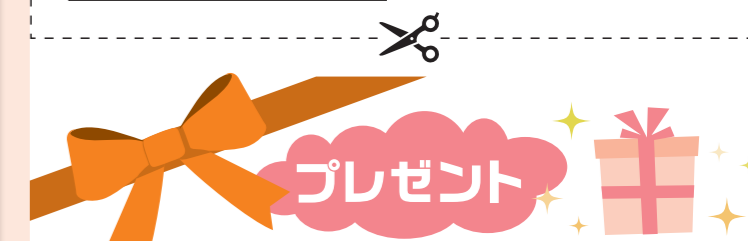
電話番号

年 齢
 10代未満
 10代
 20代
 30代
 40代
 50代
 60代
 70代以上

※は必須です

世田谷区都市整備政策部都市デザイン課
「世田谷UDスタイル」
アンケート担当 行

世田谷区玉川1-20-1 二子玉川分行舎



ユニバーサルデザイン普及啓発キャラ
クター「せたっち」のピンバッジをお送りします。
お1人様1点限りとします。

世田谷区ユニバーサルデザイン
普及啓発キャラクター



ピンバッジ

プロフィール
2008年生まれの
さるおとこのこ。
おなかのUDと
赤い靴がポイント!

上の専用はがきのアンケートにお答えください。

※応募多数の場合、予告なくプレゼント内容が
変更になる場合がございます。

まちの中には 外見から気づかない 障害や困難がある方もいます

まちの中にはさまざまな人がいます。白杖を使った目の不自由な人がまちを歩いていたら、ぶつからないように気を付けて通りませ。電車に乗っている時、杖を持った人が乗ってきたら、席を譲ります。このように、私たちは外見から相手のニーズや状況を推測しています。

しかし、さまざまなニーズのある人の中には、「外見から気づかない障害や困難」がある人もいます。知的障害、精神障害、発達障害の人たちをはじめ耳が聞こえにくい人、握力が弱い人、重いものが持てない人、日本語が分からない人、長い時間立ってられない人、妊娠初期の妊婦さん等です。

外見から気づくことができないけれど、困難があり配慮が必要な人は、普段の生活の中でどのような配慮をしてほしいと思っているのでしょうか？事例をいくつか見てみましょう。

レジで



今年度は買い物シーンに焦点をあて、当事者のみなさんの声を聴いたよ。

➡ 4ページ



他にも、こんなシーン

階段で



今日ヘルプマーク※をつけて来れば良かったかな？

電車で



※ヘルプマークとは ➡ 7ページ

「世田谷UDスタイル」とは

多くの方がまちを快適に利用するための工夫や配慮を、自分自身の日常の暮らしに取り入れ実践していくことが「世田谷UDスタイル」です。様々なスタイルをこの冊子では紹介しています。

第9号の内容

- まちの中には外見から気づかない障害や困難がある方もいます 02 03
- 外見から気づかない障害や困難がある方の声を聴きました 04 05
- 店員さんに伺いました 06
- UDワークショップでもたくさんの意見が出ました 07
- インタビュー 08
- UDサポーターの活動紹介 09
- 補助犬クイズ UDの本 10 11
- 世田谷区の取組み 裏表紙

UD(ユニバーサルデザイン)とは

年齢、性別、国籍、能力等に関わらず、できるだけ多くの方が利用しやすい生活環境にするという考え方です。

コラム

発達障害

発達障害とは脳機能の障害です。自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害(ADHD)、トゥレット症候群等のチック障害、吃音(きつおん)等が発達障害に含まれます。

発達障害は、通常は低年齢において症状が発現する障害で、外見からは障害があることが分かりにくいです。

変化が苦手な方、音や光に敏感な方、思っていることをうまく言葉にできない方等その症状や反応は多様です。コミュニケーションや対人関係を作るのが苦手な方もいます。

参考：国土交通省 コミュニケーション
ハンドブックより

コラム

男子トイレに サニタリーボックス？

前立腺がん(男性のがん罹患数の1位)や膀胱がん、大腸がん等で手術を受けた後、尿漏れ、便漏れでパッドや紙おむつを使う人が多くいます。

女子トイレの個室にはサニタリーボックス(トイレ用の小さなゴミ箱)がありますが、男子トイレにはないので、汚れ物をトイレ内に放置したり、ひどい場合は流してしまっただけで故障の原因になる場合もあります。

また、身体的には女性でも自認する性が男性で男子トイレを使っている人の場合、生理用品の処理に困ります。

そこで、近年、男子トイレにサニタリーボックスを設置する動きが広がっています。

男性の場合は紙おむつの使用が多く、女子トイレにあるサニタリーボックスのように生理用品を想定した大きさでは小さすぎると考えられます。また特に便漏れの場合は臭いの発生もあるので、それらを考慮した適切な容器を考えていかなければなりません。

さまざまな人の気持ち

～インタビュー・アンケート結果から～

本人に聞く

本人の意向を聞かずに救急車を呼ばれると、困ってしまいます。必ず本人にしてほしいことを聞いてください。

違いを受け止める

「外見から気づかない障害」の人には、周囲に自分の障害を知られることを避ける人もいます。違いを受け止めて、ゆとりのある心で接してもらえるとありがたいです。

距離感

店員さんから、個人的な質問をされる場合、探られるような気持ちになることもあります。天気の話などの世間話なら負担になりません。

決めつけない

「こんなお手伝いが必要だろう」と決めつけしないでください。押しつけは「親切」や「配慮」ではありません。

そっとしておく

外出時、突然体調が悪くなった時も、少し座って休めば良くなることもあり、特別なお手伝いの必要がないことも多いです。まちの中にちょっと休憩できる場所があると助かります。

余裕

特別な配慮をすることがすべてではありません。配慮が必要なこともあります。通いやすいと感じるお店は、親切で誰もが使いやすいようなお店です。人より時間がかかったり、人とは違う行動をしても良いと安心できるような、余裕をもって接してくれるお店が通いやすいです。

見守る

人とは違う行動をしていても凝視せず、見守ってほしいです。

自然体

「障害者だから」と過度に丁寧になったりせず、「自然体」で、温かい空気に対応してほしいです。

ゆっくりで大丈夫ですよ。
次の方、隣のレジにどうぞ。

買い物シーンに焦点をあて、
外見から気づかない
障害や困難がある方の声を
聴きました

知的障害

知的障害には個人差があり、それぞれ苦手なことが異なります。初めての場所へ行くと、不安感から、周りの人から変わった人、挙動不審な人と思われることもあります。

財布からお金を出し、お釣りをもらってポケットにしまうまで時間がかかることもあります。また、細かいお金の計算が難しいため、お札を出して、財布が小銭いっぱいになることもあります。

支払いなどで時間がかかっている時に、店員さんと自然な会話を交わすと気持ちが安らぎます。

精神障害

今回お話を伺った統合失調症の病気には個人差があり、体調の波が大きく、一律に「こうです」と言えません。また、精神障害は他の障害に比べて社会からの否定的な印象が根深く、自分に障害があることを相手に明かして配慮を求めることが難しいです。

症状の一つに不安感があり、生活圏内にある行き慣れたお店を選ぶことが多いです。

内部障害・難病

今回お話を伺った、指定難病の1つである慢性炎症性脱髄性多発神経炎(CIDP)の方は、手足の脱力や痛みがあり、疲れやすく、杖を使用することもあります。そのため、重いものが持てない、ペットボトルの蓋が開けられない、長く立っていることがつらいこともあります。

お店は近くて行きやすい、段差が少ない、通路が広いところを選びます。店員さんが商品を袋に詰めてくれるお店、レジで注視してプレッシャーをかけないお店、袋詰めにも時間がかかっても問題ないセルフレジが使いやすいです。

インタビューより

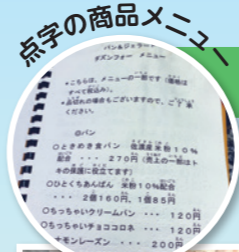
04

買い物シーンに焦点をあて、
店員さんに伺いました

利用しやすい
お店ってこんな
お店なんだ！



パン屋 | ダズンフォーの配慮



世間話をしながらお客様とコミュニケーションを取ったり、困っている人がいたら声を掛け、「誰にでも親切なまちの中のパン屋」を実現したいです。自分では「特別な対応をしている」わけではなく、「二人ひとりを見て接する」ようにしています。

カウンターの近くに筆談用のアプリが入っているタブレットと、点字の商品メニューが用意されていて、いつでも使えます。

和スイーツ屋 | ANCOROの配慮



常に笑顔で、思いやりを持って「プチ幸せ」をお届けしたいと思います。車椅子の方にはカウンターから出て商品をお渡しするなど、しっかりお客様を見て、一人ひとりに寄り添った接客を心掛けています。

写真付きのメニューがあり、商品を選び、注文しやすくなっています。お会計の時は、お客様から見える位置にあるタブレットにも金額が表示されるため、誰にでも分かりやすくしています。



子どもに任せられるものは自主的にやらせています。住み慣れたところで安心感を持って買い物をした経験が、初めてのところでも買い物ができるきっかけになりました。



優しい店員さんのいるお店があるので、いつも感謝しています。

買い物シーンに焦点をあて、
UDフォーショップでも
たくさんのお意見が出ました

どう配慮すれば
いいのかな？



今年度は、買い物シーンに焦点をあて、2回のワークショップを行いました。買い物シーンの動画を見た参加者からは「普通の買い物に見えた」「特別なところは見当たらない」との意見がありました。

特別な配慮がないように見えますが、一見分からないほどのさりげない心遣いがあることで「利用しやすいお店」となります。

サポートする側の意思表示が
役立つことを知りました。



「こうしてあげます」ではなく、自然な配慮が大事かと思いました。

障害者は周りの人が思うほど困っていないこともあるそうですね。声をかける必要がないこともあるんですね。

察することの重要性を知りました。目の前の人をよく見て接することができれば良いと思いました。

「外見から気づかない困難」の人の原因を探るのではなく、何が必要か（ニーズ）に注目したいです。

障害者と健常者の境目はなく、つながっていることを知りました。

障害があるから“ことさらに”ではなく、全ての人に同じように接することなんです。



ヘルプマークとは？

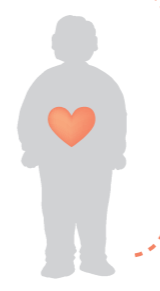
義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、作成したマークです。

出典：東京都 福祉保健局ホームページより

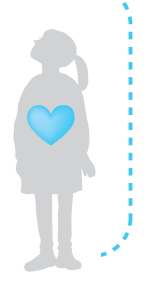
外見から気づきにくい持病があり、歩く、動くなどの動作が遅いので、体調が良く杖を使わない日はヘルプマークで察してもらえよう身につけています。



「ヘルプマーク」をつけることによって、自分の障害を表明することになります。配慮を受けられるかもしれませんが、それに伴う差別や偏見にさらされることもあるので、今はつけていません。



マークをつけているから困っている人で、つけていないから困っていない人と区別すると、マークをつけることが恥ずかしい人、不安な人が、配慮を受けるためには我慢してマークをつけざるを得なくなります。マークがなくても配慮を受けられる社会が望まれます。



UDサポーターの活動紹介

活動1 公園のトイレ UD検討



▲出入口の確認をしています。



▲立体コピーの設計図を触って確認しています。



活動2 国立競技場 スタジアムツアー

設計から施工段階まで、多様な障害者団体及び子育てグループ、高齢者団体等の意見が反映された施設を見学しました。



UDサポーターとは？

UDに関心があり、区のUD推進事業等に一緒に取り組んでいただく仲間です。養成講座(全2回)受講後、名簿に登録いただいた方をUDサポーターとして登録します。

令和4年度は13名の方にUDサポーターとして登録していただきました。



インタビュー

合理的配慮について



川内 美彦

アクセシビリティ研究所

高 齢になるとやりづらいことが色々出てきます。これは障害のある人にとっての社会的障壁と似ています。社会的障壁の中には無知、無理解、偏見等、物理的でないものもあります。社会的障壁は周りの環境を変えたり、人々の考え方を変えることで除去することができます。

高齢の人だけでなく、偏見の目で見られやすい性的マイノリティ、安定して社会生活を送っているにもかかわらず避けられる精神障害のある人、「女のくせに」と低く評価される女性等、人による社会的障壁に困っている人は多くいらっしゃいます。

障害のある人から社会的障壁の除去を求められた場合、負担が大きすぎない範囲で、双方が納得するやり方で解決することを「合理的配慮」といいます。様々なニーズのある人を想定して、どの様に対応するか準備しておくのは「事前的改善措置(環境の整備)」といえます。接客の現場では、店員がお客さんの希望を読み取り、工夫して、双方が納得する形で目的を実現するという柔軟な対応(接遇)が求められています。

外見から気づかない障害や困難について



大場 奈央

○セイサク研究所

私 は生まれつき心臓が悪く、指定難病である肺高血圧症という病気もあります。疲れやすく、走ったり重い荷物を持つたりするような、心臓に負担がかかる動作はできません。

外見から障害が見えないと、障害の有無、種類、何に困っているのか、どの様な手助けが必要なのか分かりにくいです。そのため、支援を受けるには障害を表明することが必要になります。あるいは、障害があることを言わずに隠すこともできます。

障害が見えないと、健常者として対応されて、障害に対する理解が得にくかったり、怠けているように見られたりします。また、障害を表明したり支援を求めた場合に、嫌悪や拒否等ネガティブな反応をされると、自信を喪失し、障害があることを隠したくなります。一方、外見から障害が見えると、表明しなくても障害者として対応

されます。障害に対する理解が得られやすいですが、保護対象として対応されて、特別化や過度な配慮、遠慮等を受けます。双方共通の課題は、見た目からの思い込みで、周りの人が勝手に障害の有無を判断することにあります。

難病等は症状が変化するので、できることとできないことを明確に示しにくいです。当事者も自分の状況を把握しにくく、何に困っているか分からない場合もあります。そのため、当事者をよく理解する支援者の存在が重要になります。一方、直接的な支援の必要がない場合もあります。感覚や動くスピード、話し方等が人と違う人等です。

この様な多様な人を受け入れるために最も重要なことは、その存在を否定(差別)しないことです。例えば、一人で怒っている人がいたら、「白い目で見ずに」、「どうしたんだろう」としばらく見守り通り過ぎる等の対応です。その存在をあるがままに受け止めた上で、どう行動するかを考えてほしいです。

- Q1 おもしろかった記事はどれですか。1つ選んでください。
- まちの中には外見から気づかない障害や困難がある方もいます (P02~03)
 - 外見から気づかない障害や困難がある方の声を聴きました (P04~05)
 - 店員さんに伺いました (P06)
 - UDワークショップでもたくさん意見が出ました (P07)
 - インタビュー (P08)
 - UDサポーターの活動紹介 (P09)
 - 補助犬クイズ (P10~11)
 - UDの本 (P11)
 - 世田谷区の取組み(裏表紙)
- Q2 UDを広めていくためにはどの取組みが効果的だと思いますか。(3つまで)
- まちの中には外見から気づかない障害や困難がある方もいます (P02~03)
 - 外見から気づかない障害や困難がある方の声を聴きました (P04~05)
 - 店員さんに伺いました (P06)
 - UDワークショップでもたくさん意見が出ました (P07)
 - インタビュー (P08)
 - UDサポーターの活動紹介 (P09)
 - 補助犬クイズ (P10~11)
 - UDの本 (P11)
 - 区取組み「小規模店舗等の改修費用や手すりの設置費用を補助しています」(裏表紙)
 - 区取組み「ベンチの設置費用を補助しています」(裏表紙)
 - そのほか「
- Q3 冊子をどちらでお知りになりましたか。
- Q4 UDを進めていくために必要な取組みや記事があれば教えてください。
- Q5 世田谷区のUDの取組みについて、今後区民の方が参加可能なイベントや講座情報の配信をご希望の方は以下のチェック欄にチェックをお願いします。またメールアドレスを教えてください。メールもしくはお電話でお知らせします。
- 希望する メールアドレス: _____ @ _____
- Q6 その他ご意見がありましたら、教えてください。



ご意見をお聞かせください。

「世田谷UDスタイル」第9号はいかがでしたか？皆様のご意見を活かして、より魅力的なユニバーサルデザインのまちづくりを進めていくため、アンケートにご協力ください。回答は上のはがきにご記入いただくか、以下のFAXやメールアドレス宛にご回答ください。

ご回答いただいた方、全員に素敵なプレゼントをお送りします。(プレゼントの内容は裏面をご覧ください)

- ファクシミリ 03-6432-7996
- メールアドレス SEA02092@mb.city.setagaya.tokyo.jp

※ご記入いただきました個人情報は、プレゼントの発送や都市デザイン課からのご案内以外で使用いたしません。

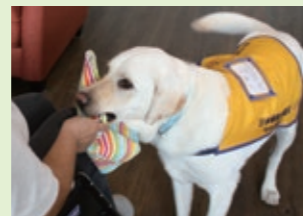
※アンケートはプレゼント応募締切後も受け付けています。

※プレゼントの応募締切は令和5年4月28日(必着)です。

補助犬クイズ ~答え~

第1問 ①~⑥
さまざまな犬種が活躍中です。

補助犬は目の不自由な方の歩行のサポートをする「盲導犬」、身体の不自由な方の生活のサポートをする「介助犬」、耳の不自由な方に音を知らせる「聴導犬」、3種類の犬たちがいます。



指示したものを持ってくる さまざまな犬種が活躍する 介助犬 聴導犬

● 補助犬はペットと区別するため、補助犬の表示をつけています。

第2問 ○

補助犬に声をかけたり食べ物を与えたりしないでください。仕事中に補助犬の気が散ると事故の原因にもなります。犬が好きな方も補助犬を見つめすぎたりせず、温かい無視をお願いします。

第3問 ×

平成14年(2002年)から公共施設・交通機関、スーパー・飲食店・ホテル・病院や職場などで、補助犬同伴の受け入れが義務になりました(身体障害者補助犬法)。

第4問 ×

補助犬を連れた人が困っているようなら「何かお手伝いすることはありますか?」と声をかけてください。何かあれば周囲の人がすぐに手を貸してくれると思うと、補助犬ユーザーの方も安心して外出できるようになります。

第5問 ③ 約1000頭(959頭)

2022年10月1日時点で、盲導犬が848頭、介助犬が53頭、聴導犬が58頭、計959頭働いています。

UDの本

めねぎのうえんの ガ・ガ・ガーン!

芽が出て間もない、細かいねぎのことを「めねぎ」と言います。細くて、柔らかくて、ピリッと辛い、さわやかな香りのねぎで、お寿司屋さんでも使われている人気の野菜なんです。この「めねぎ」をつくる農園で、みんなが働きやすくなる“ガーンと驚く工夫”って、どういうこと?このお話は、この「めねぎ」を作る農園で本当にあったお話です。(多屋光孫 文・絵 合同出版 2021)



みんなが過ごしやすい 町のバリアフリー



私たちの町には、さまざまな人たちが暮らしています。どんな人も安心して過ごせるよう、町の中にはたくさんの工夫があります。このシリーズは、身近にあるバリアフリーの設備を、テーマごとに各巻5点ずつ取り上げ「どこにあるか」「なぜつくられたのか」「どんな工夫があるのか」、当事者へのインタビューや外出密着レポートを交えて紹介します。私たちが共生社会を生きるうえで大切なことを読者の子どもたちと考えます。

この本を読んで、みなさんのまわりにある工夫を探してみましよう。(全5巻 川内美彦 監修 小峰書店 2022)

補助犬クイズ

第2問 補助犬は訓練されているが、食べ物をあげたり、声を掛けたり、見つめすぎると気が散ってしまうこともある。

○ | ×

第3問 補助犬は公共施設やスーパーに入れるが、ホテルや病院などには入れない。

○ | ×

第4問 補助犬を連れた人が困っているように見えても、声を掛けてはいけない。

○ | ×

第5問 日本で働いている補助犬は、約何頭でしょうか?

- ① 100頭
- ② 500頭
- ③ 1000頭
- ④ 2000頭

* 写真提供: 日本補助犬協会及び松本江理氏(日本聴導犬パートナーの会)

【世田谷区の補助犬給付】

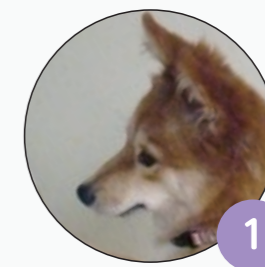
世田谷区では視覚障害者、肢体不自由者、聴覚障害者の社会活動への参加を促進するため、盲導犬、介助犬、聴導犬を給付しています。給付対象となる要件等、詳しくは各総合支所 保健福祉課へ問合せください。(世田谷総合支所、北沢総合支所、砧総合支所、玉川総合支所、烏山総合支所)



補助犬クイズ

第1問 補助犬を探してみよう!

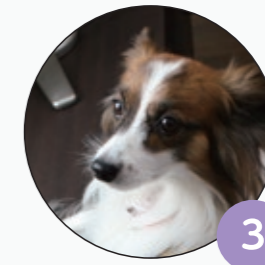
補助犬は何番でしょう?全部選んでみよう。



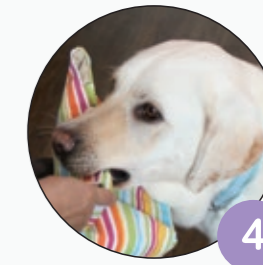
1



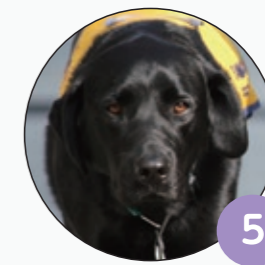
2



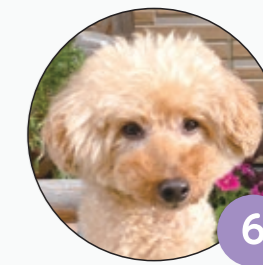
3



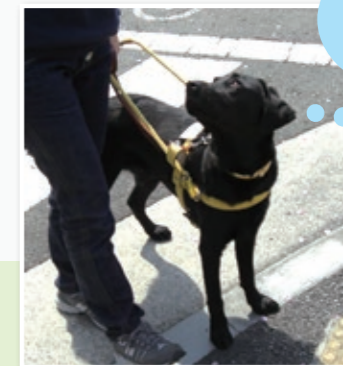
4



5



6



ここからは、どっちに行くの?

いろんな犬種がいるね!

