

# 世田谷UDスタイル

世田谷区  
ユニバーサルデザイン

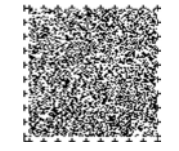
情報のユニバーサルデザインについて



世田谷UDスタイル 第10号



ユニバーサルデザイン普及啓発キャラクター「せたっち」



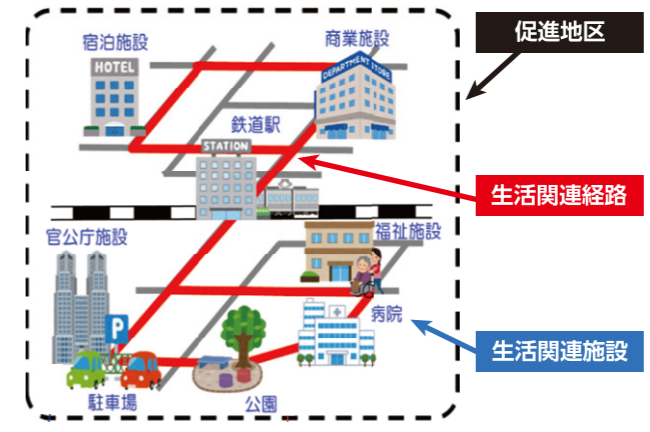
世田谷区から発信するユニバーサルデザインのある暮らしのマガジン

## 世田谷区の取組み

### その1 移動等円滑化促進方針

世田谷区では令和元年10月に「先導的共生社会ホストタウン」に認定されたことを受け、UDのまちづくりや心のバリアフリーの推進等により共生社会の実現に向けた取組みを更に推進していくため、令和5年6月にバリアフリー法に基づく「世田谷区移動等円滑化促進方針」を策定しました。また、モデル地区として「世田谷区役所周辺地区」を促進地区に選定しました。

促進地区では、多くの人々が往来する鉄軌道の駅と道路とが接する部分について新設・改修を行う場合、当該管理者は区に届出が必要です。施設の利用と移動に関するバリアフリー化の促進について様々な事業者と連携・



協力を図りながらユニバーサルデザインの取組みを更に進めてまいります。

[世田谷区移動等円滑化促進方針](#)

### その2 情報のUDガイドライン



世田谷区では職員向けに印刷物やサイン等を作成する際に配慮すべきポイント等をまとめた「情報のユニバーサルデザインガイドライン」を作成しています。区民や事業者の方々にも参考資料として活用できるようにホームページでも公開しています。ぜひ、ご利用ください。

[世田谷区情報のUDガイドライン](#)

● 国士館大学まちづくり学系の学生に表紙・イラストのデザインを協力していただきました。国士館大学3年生都市デザイン研究室 皆木さん



世田谷UDスタイル 第10号 — 令和6年(2024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](#)

冊子 [世田谷区 冊子・リーフレット等](#)

広報印刷物登録番号 No.2212

郵便はがき

1580094

はがき料金の切手を貼ってください

世田谷区玉川1-20-1 二子玉川分行舎  
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

電話番号

年 齢

氏 名(ふりがな)

住 所 〒

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



ユニバーサルデザイン普及啓発キャラクター「せたっち」のふせんをお送りします。お1人様1点限りとなります。



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。



# その情報

ちゃんと伝わっているかな？

まちの中には情報があふれています。その情報、本当に伝わっていますか？ どのような人が、どのように困っているのでしょうか。

## まちの中

**シーン①** またか。進めないよ…

**シーン②** 視覚障害者誘導用ブロックの上で立ち止まっているけど、どうしたのかな？

**シーン③** 近づけなくて読めない…

**シーン④** 青信号なのに、どうして渡らないのかな？

**シーン⑤** 今は赤？青？車の音はしないけど…

## 駅

**シーン④** アナウンスが流れているけど、伝わっていないみたい？

**シーン⑤** ああ、インターホンじゃ、問合せできないな…

**シーン⑥** 何かあったのかな？

## お店

**シーン⑦** どういう食べ物なのかな？

**シーン⑧** アイスコヒーの方、お待たせしました。

**シーン⑨** 料理を前にして、何か困っているみたい？

**シーン⑩** まだかな？

**シーン⑪** 誰も取りに来ないけど、どうしてかな？

## 窓口

**シーン⑨** この欄に名前と住所を記入してください。

**シーン⑩** 場所を伝えただけ、何か困っているみたい？

**シーン⑪** 字を書くのか…

**シーン⑫** トイレはあちらですよ。

**シーン⑬** あちらってどっち？

**シーン⑭** どこに書いたらいいか、分からない…

## 「世田谷UDスタイル」とは

多くの人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10号の内容

- その情報ちゃんと伝わっているかな？ 02 03
- まちの中の情報は、何のため？ 04 05
- 情報を伝える取組み [コラム] やさしい日本語 06 07
- 情報を伝える7つのポイント
- インタビュー 当事者が本当に欲しい情報 08
- 教えて！川内先生 09
- UDアプリの紹介 [コラム] こんなUDも！ 10
- UD推進計画(第3期)の策定を進めています 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、できるだけ多くの人が利用しやすい生活環境にするという考え方です。



# まちの中の情報は何のため?

まちの中には様々な工夫が隠れています。相手の立場を考えて伝え方を工夫しましょう。

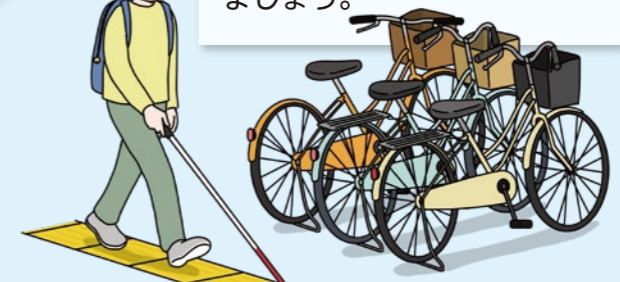
工夫が大切なんだね。



## まちの中

### シーン①の場合

安全に歩けるよう、視覚障害者誘導用ブロックの上や周囲には物を置かないようにしましょう。



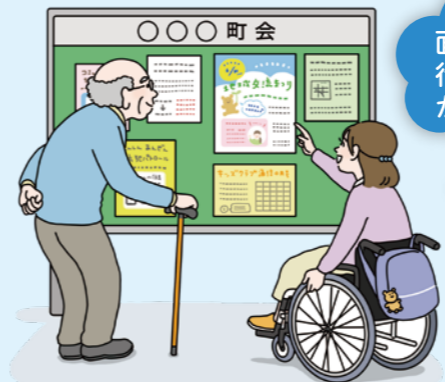
### シーン③の場合

目の不自由な人は、音声案内、車の音、周りの人の足音や動きで信号の色を判断します。横断歩道を安心して渡るためには、音響式信号機やエスコートゾーン(\*1)等が有効です。



### シーン②の場合

ロービジョン(弱視等)、車椅子の人、高齢者等に配慮し、手前まで近づいて見えるよう案内板を設置する必要があります。



信号機から音がする。渡ろう。

面白そう。行ってみようかな?

## 駅

### シーン④の場合

係員がいない窓口には、画面越しでもコミュニケーションがとれるモニター付きインターホンが有効です。また、インターホンまでは視覚障害者誘導用ブロック等で誘導も必要です。



なるほど。出発は30分後か。

### シーン⑤の場合

駅等での緊急放送等が聞き取れない、聞こえない人がいるため、文字での表示も必要です。また、多言語放送、多言語表示も役立ちます。



英語の説明が流れてる。

モニター付きなら、聞こえない私でも使えるね。

## お店

## 窓口

### シーン⑦の場合

メニューに写真があると、日本語が分からない人だけでなく、子どもや、文字で理解することが難しい人等にも分かりやすいです。



お料理の位置をお伝えしたいのですが、どうしたら良いですか?

### シーン⑥の場合

目の不自由な人へ料理の位置を伝える方法として「クロックポジション」という時計の文字盤に例えて伝える方法があります。「6時にお箸」「3時に味噌汁」のように説明します。

この料理、美味しそう!



食品アレルギー品目  
卵 小麦 落花生 エビ カニ

アイスコーヒーの方、お待たせしました。



### シーン⑧の場合

音が鳴り、振動する呼び出しベルがあると、聞こえる人も、聞こえない人も呼び出しにすぐに気付いて便利です。

### シーン⑪の場合

目の不自由な人には「あちら」「こちら」では伝わりません。具体的に伝えることが必要です。

怪我をしているので、娘に代筆してもらってもいいですか?



代筆可能です>(\*2)

何かお困りですか?

トイレは左側へ進んで突き当たり左です。

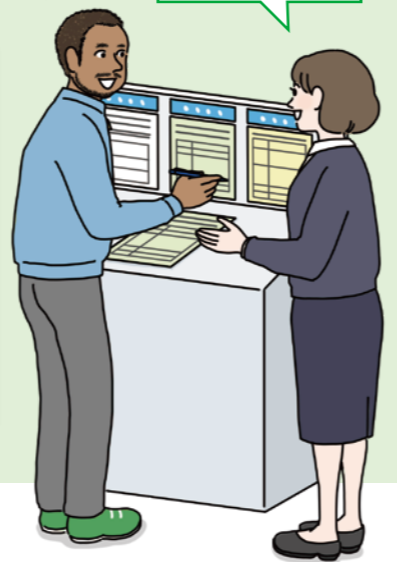


ありがとうございます。



### シーン⑨・⑩の場合

自筆の署名が必要なとき、目の不自由な人、手の不自由な人等は困ります。代筆が可能か相談してみましょう。また、様々な方が訪れる窓口では、人的な対応が必要です。



\*2 代筆についての具体的な対応方法は、各機関で定めていますので、事前にお問合せ下さい。

\*1 エスコートゾーンとは、横断歩道内に設置されている突起で、視覚障害者が横断時に横断方向の手がかりとするものです。(参考:警視庁「エスコートゾーンの設置に関する指針」)



# 情報を伝える 7つのポイント

- 1 文字の大きさを十分に大きくします。
- 2 ふりがなやひらがなを表記します。
- 3 点字・音声読み上げテキストを提供します。
- 4 通訳・翻訳を行います。(外国語、手話、要約筆記)
- 5 写真やイラスト、ピクトグラムを入れて分かりやすくします。
- 6 色だけで区別せず、模様や手触り等、差をつけます。
- 7 その場で必要な文章を読み上げる対応をします。



ポイントをふまえて、どう対応すれば良いかを本人に聞いてみよう！

## 視覚障害者向けナビゲーション

目の不自由な人の外出支援のため、スマートフォンを使った音声ガイド付き案内システムが開発されています。実際に、公共施設等や地下鉄で導入されているものもあります。

正面にはバリアフリートイレがあります。バリアフリートイレの右側には男子トイレ、左側には女子トイレがあります。



## 点字・浮き出し文字

目の不自由な人でも、トイレの個室にあるボタンやエレベーターの階数ボタン等が触って区別できるように、点字や浮き出し文字を使う工夫が必要です。



## 色の組み合わせ

色弱の人にも見えやすい色の組み合わせを選ぶことで、みんなにとって見えやすくなります。同じ赤でも、朱色に少し近づけるだけで判別しやすくなります。



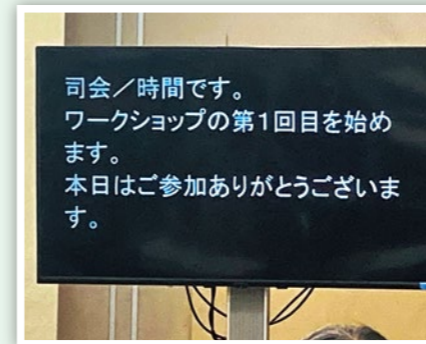
出典：新宿区ユニバーサルデザインガイドブックシリーズ8

## 音声読み上げテキスト

目が見えない人の中には、パソコンやスマートフォンを使って文字を音声で読み上げ、内容を確認する人もいます。そのため、読み上げない表や図、写真については、内容を文字で説明したテキストデータを提供し読み上げに対応します。

## 要約筆記

話している内容をその場で要約し、文字化します。パソコンでのキーボード入力や手で書く方法等があります。世田谷区UDスタイルワークショップでも、要約筆記を取り入れています。



▲会場全体で読む方法



▲手元で読む方法

## 音声の文字化

スマートフォンのアプリを使って、その場で話している言葉を文字にして伝えることができます。外国語に翻訳できるものもあります。



## 手話通訳

手話は、手や指の動きだけではなく、表情や口型等も使って伝える言語です。手話通訳は、話し言葉を耳の不自由な人に手話で伝えるとともに、手話の内容を聴者(聞こえる人)に伝えます。



実際のワークショップではこんな風に情報を伝えているよ！



手話通訳者

司会



## コラム やさしい日本語

「やさしい日本語」とは、普通に使っている日本語よりも簡単で、外国人や言葉の理解が苦手な人にも分かりやすい日本語のことです。

1995年の阪神・淡路大震災をきっかけに、みんなが

災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されたのが「やさしい日本語」の始まりです。災害時のみならず、平時の外国人への情報提供手段としても研究され、行政情報や生活情報、毎日のニュース発信等、全国的に様々な分野で取り組みが広がっています。

参考：東京都オリンピックパラリンピック準備局「やさしい日本語」について

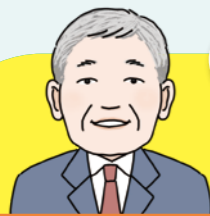
<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/easyjpn.html>



情報  
を伝える  
取り組み

私たちが今からできること



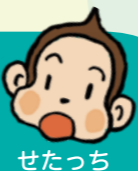


一緒に学ぼう

川内 美彦  
アクセシビリティ研究所

教えて!

川内先生



せたち

Q4 あの人は使えるのに、だれかが使えないというのは、不公平だよ!



そう、自分に合った「やり方」ができないのは「平等」ではありません。「差別」です。障害を理由に「差別」したり、「平等に暮らす権利を侵害」してはなりません。他の人と平等に出かけて、平等に使えるように、周りが変わる必要があります。

Q5 でも、みんなの「やり方」を用意することは難しい気がするな。



どんな「やり方」にすれば良いか話し合っ、お互いに納得できれば良いのです。例えば、車椅子を使う人がエレベーターのない2階のお店に用があるとき、2階に上がることが無理なら、店員さんがそれを説明して、1階で商品を選ぶよう希望の商品を持って来る等、代わりのやり方で解決することもできます。

Q6 なるほど。では、「他の人と同じように使えるため」には、どうしたらいいの?



人権や尊厳を大切に作る社会には「平等」が重要です。大多数の人とは違う「やり方」をする人のことを無視したり、変に思ったりするのはなく、その人なりの「やり方」や違いを尊重することで、その人の人権と尊厳を守り「差別」を生まない社会をめざしましょう。

Q1 先生! バリアフリーなのに使えない人がいるのはどうしてなの?



バリアフリーは大事ですが、万能ではないからです。人によって「やり方」が違うため、使えない人がいるのです。

Q2 「やり方」って、どういうことなの?



障害のある人は、何かするとき、多くの人とはやり方が違うことがあります。例えば、車椅子を使う人は移動に足ではなく車椅子を使います。視覚に障害のある人は目で見るのではなく、点字や音で情報を得ます。「できない」のではなく、「やり方」が違うので不便な思いをします。

Q3 多くの人とは違う「やり方」をする人は不便を感じるんだね。それって、大変じゃない?



そうです。障害のある人の暮らしづらは、自分たちに合った「やり方」ができないから生まれているのです。問題は、他の人が自分と違う「やり方」を知らないことや、違う「やり方」を受け入れてくれないことです。

インタビュー

# 当事者が本当に欲しい情報



柴田留理  
元特別支援学校教諭

ある日、私は聞こえない友人と4人で、美術館に行きました。手話で話しながら展示物を見ていたとき注意事項を説明するスタッフがいました。私たちは立ち止まり説明を聞こうとしたら、スタッフは私たちを見て、なぜか英語版案内ボードを差し出してきました。「この人聞こえにくいのかも?」と考えるより、「外国人なのかも」と判断したようです。

相手の言っていることが聞こえずとまどったり、自分たちの発音が悪かったりすると、相手から私たちが外国人だと判断されることが多いのです。手話を使っているのに、英語で話しかけてくる人もたまにいます。話しかけられても、気付かず反応できない聴覚障害者もいます。その時、話しかけた人は「聞こえていないかも」と思うより、「無視された」と思ってしまうます。

聞こえにくい人が身近にいるかもしれないにも関わらず、「聞こえにくいのかも、聞こえていないのかも」と想像してくれる人は少ないのです。

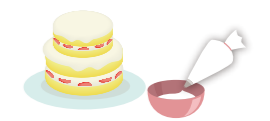
私は、生まれつきの聴覚障害ではなく、人生の途中で聞こえにくくなりました。そのため、母語は日本語であり、第二言語として英語、第三言語として日本語を習得しました。普段の生活では補聴器をつけて、口話(※1)でやりとりをすることが多いですが、手話を使う友人と話するとき等、手話を使って話すこともあります。場面によっては、手話通訳や音声認識システムの使用等文字でのやりとりをお願いしたりしています。聴覚障害者とコミュニケーションを取る際は、聞こえ方やコミュニケーション方法を様々であることを思い出して、どんなコミュニケーション方法が良いか本人に聞

いてください。

まちには多様な人が暮らしていますが、施設の多くが歩けない人や見えない人、聞こえない人等、多様な人のことを考えずに作られています。それは「社会の仕組み」や「環境」に障害者の存在が想定されていないことが多いからです。障害の有無に関係なく、どんな人にも不利にならない環境を考え作り出すことで、より多くの人の社会への参加が可能になります。そのためには、多様な特性がある方々(障害当事者等)の意見を聞くことが何より大切です。

そして、「聞こえにくい人がいるかも」「この人聞こえていないのかも」と想像してみる、想像力も大切にしてほしいと思います。

※1 口話:口の形から言葉を読み取り、伝えたいことを声に出して話すコミュニケーション方法





- 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。
- その情報ちゃんと伝わっているかな？ (P02~03)
  - まちの中の情報は何のため？ (P04~05)
  - 情報を伝える取組み (P06~07)  [コラム] やさしい日本語 (P06)
  - 情報を伝える7つのポイント (P07)
  - インタビュー 当事者が本当に欲しい情報 (P08)
  - 教えて!!川内先生 (P09)  UDアプリの紹介 (P10)
  - [コラム] こんなUDも! (P10~11)
  - UD推進計画 (第3期) の策定を進めています (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)
- その情報ちゃんと伝わっているかな？ (P02~03)
  - まちの中の情報は何のため？ (P04~05)
  - 情報を伝える取組み (P06~07)  [コラム] やさしい日本語 (P06)
  - 情報を伝える7つのポイント (P07)
  - インタビュー 当事者が本当に欲しい情報 (P08)
  - 教えて!!川内先生 (P09)  UDアプリの紹介 (P10)
  - [コラム] こんなUDも! (P10~11)
  - UD推進計画 (第3期) の策定を進めています (P11)
  - 世田谷区の取組み「移動等円滑化促進方針」(裏表紙)
  - 世田谷区の取組み「情報のUDガイドライン」(裏表紙)
  - その他
- 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10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)

- FAX 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6年4月26日(必着)です。



世田谷区では多くの人が利用可能な生活環境にするため、平成19年3月に「世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例」を制定しました。さらに条例の理念を具現化するため、平成21年に「世田谷区ユニバーサルデザイン推進計画(以下、推進計画)」を策定し、随時見直しを行いながら、平成31年3月に策定した推進計画(第2期)後期を運用してきました。

このたび、令和5年度、6年度の2カ年をかけ、推進計画(第3期)の策定を行っています。策定にあたり、区民の皆様からのご意見やアイデアをお聴きするために令和5年9月9日(土)に意見交換会を実施しました。当日は無作為抽出で選ばれた20代から70代まで(外国籍の方含む)の方23名にご協力いただき、たくさんのご意見をいただきました。

いただいたご意見やアイデアを活かせるよう、ただいま第3期計画の内容を検討しています。今後も区民の皆様が参加できる機会を作りながら令和7年3月に計画を策定する予定です。

当日は各テーブルで出された意見をUDサポーターが発表したよ。とっても活躍していたね!



ユニバーサルデザイン推進計画(第3期)の策定を進めています



©2023 Ashirase, Inc.

Ashirase

視覚障害者向け歩行ナビゲーションシステム「あしらせ」です。スマートフォン向け専用アプリケーションと靴に取り付ける機器が連携し、目的地までのナビゲーション情報を靴の中の振動を用いてお伝えします。聴覚や手を邪魔することなく、ユーザーが周囲の安全確認等に無理なく集中できるよう、単独歩行をサポートします。

詳しくは [あしらせ](#) で検索ください。

\*1 オノマトペとは、自然界の音・声、物事の状態や動き等を音で象徴的に表した語。擬音語・擬声語・擬態語。例えば犬の鳴き声は「ワンワン」等と表現されます。



©2023 Fujitsu Limited

Eki Matope

Eki Matopeは、駅のアナウンスや電車の音といった環境音を、文字や手話、オノマトペ(\*1)で視覚的に表現する装置です。

耳の聞こえない・聞こえにくい駅の利用者に必要な情報を表示するだけでなく、電車が出発する音等を文字化して周りの状況を知らせてくれます。また、ホーム上での駅員のアナウンスを感情豊かなフォントで表現することもできます。

詳しくは [Eki Matope](#) で検索ください。

UDアプリの紹介



WheelLog!

■ NPO法人ウィーログ

WheelLog! は車いすです実際に走行したルートや、ユーザー自身が実際に利用したスポット等、ユーザー体験に基づいたバリアフリー情報を共有できるスマートフォンアプリです。「車いすでもあきらめない世界」を目指して開発されました。

詳しくは [WheelLog!](#) で検索ください。



色のシミュレータ

■ 提供元: 浅田一憲

色のシミュレータは、様々な色覚特性を持つ人の色の見え方をパソコンやスマートフォンで体験するための色覚シミュレーションツールです。

スマートフォン等の内蔵カメラまたは画像ファイルから得た画像をリアルタイムに変換し、それぞれの色覚タイプ(2色覚)ではどのように色が見えるのか、シミュレーションを行います。

詳しくは [色のシミュレータ](#) で検索ください。

