

KANAGAWA GOOD UD + HEART for US

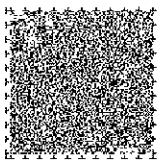
精 内 知 言 聴 視 肢

だれもが利用しやすい施設・お店

好事例集 2011
神奈川県

あなたの会社・お店づくりの参考に





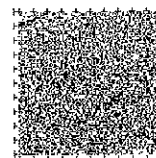
はじめに First

障害当事者にとって、自分の意思で自由に移動ができ、気兼ねなく外出できるなど、「生き生き」と「その人らしい自立した生活」を送ることができるということは、とても大切なことです。

地域で生活する中で、日常的な買い物やサービスの購入時に、障害者は各店舗(企業)の従業員と接する機会があります。その際、各店舗(企業)では適切な障害理解に基づいた接客や配慮が必要になります。そしてこれらを充実することによって、障害者の地域生活はより良いものとなります。

そこで、今後の障害者理解促進につながることを目的とし、県内の各店舗(企業)において、設備や接客など障害者に対する配慮やバリアフリー化も積極的に取り組んでいる事例を調査し、活用可能な取り組みを好事例集として取りまとめました。

この好事例集が県内各店舗(企業)の、積極的な取り組みのきっかけに、そして独自の取り組みに結びつく一助になれば幸いです。



目次

CONTENTS



1 共通事例 バリアフリー設備導入の基本例 **P4**

コラム1 簡単な手話を覚えよう **P11**

2 ジャンル別事例 **P12**

公共交通機関

鉄道／バス／タクシー／ロープウェイ

販売店・複合型商業施設

飲食店

ホビー・カルチャー

カラオケ／ボウリング／インターネットカフェ／劇場

ヘルス・ビューティー

理美容／入浴施設

金融機関

医療機関


コラム2 マンガで考えるバリアフリー **P33**


3 ハートとルールのバリアフリー **P34**


4 バリアフリーチェックリスト **P39**


5 ご協力事業所一覧 **P41**


凡例


 肢体障害


 視覚障害

 聴覚障害


 言語障害

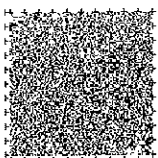
 内部障害

 知覚障害

 精神障害

 高齢者

 他 その他

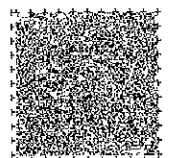




共通事例

Common Case

1. 移動をスムーズにする工夫
2. 歩行を補助する配慮
3. 移動手段のさまざまな工夫
4. 非常時の備え
5. 使いやすさの工夫
6. トイレの工夫
7. わかりやすい表示
8. 視覚障害者のための配慮
9. コミュニケーションのための工夫



共通事例
Common Case



すべての交通機関、施設、店舗で取り組みたい 移動制約者にとっての必須要素

公共交通機関や店舗などにおいて、障害者に使いやすい工夫がされている事例を集めました。店舗のジャンルなどにかかわらず、すべての場面で取り組んでいただきたい内容です。

1 移動を スムーズにする工夫

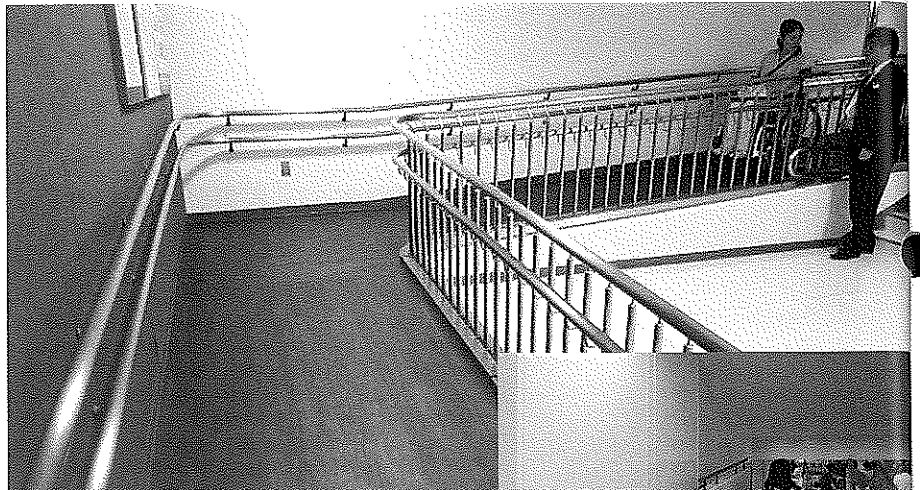
段差の解消

肢 高 他

外出時もっとも望ましいのは、目的の店舗や交通機関まで段差なく移動できることです。簡易式スロープを置くことで、車いす利用者の来店時に対応することができます。

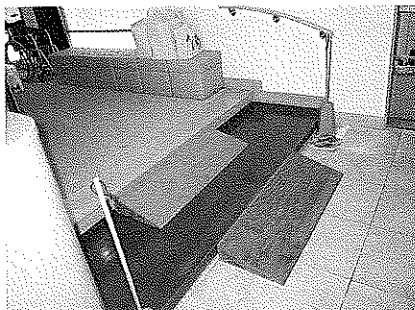


歩道から店舗入口までほぼフラットな動線

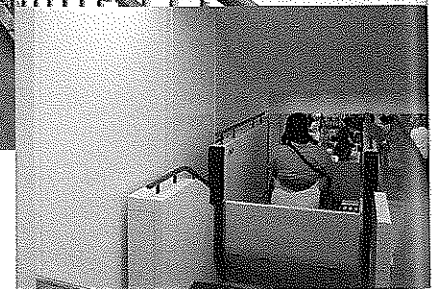


踊り場のあるスロープ

簡易式スロープは、工事をせずにバリアフリー化することができます。市販のものや手作りでも可能な場合があります。傾斜のきついスロープは、車いす利用者にとって困難です。1/12を超えない勾配を基準に配慮してください。また、長いスロープには、踊り場が必要になります。数段の階段があり、スロープやエレベータの設置が難しい場合などはリフトを設置します。



簡易式スロープ

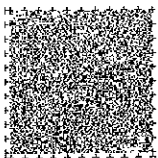


車いす用階段昇降リフト



コンシェルジュ・サービス

乗降口に呼び出しボタンを付けて案内係・コンシェルジュが対応するサービスを行なっている事例もあります。



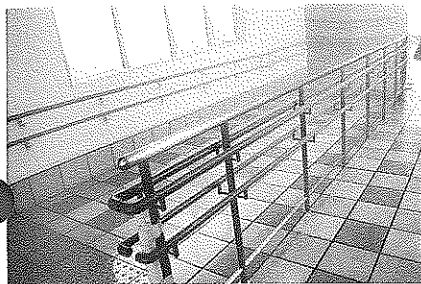
2.歩行を補助する配慮

手すり

肢 視 高

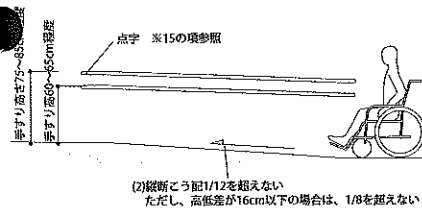
手すりは、通路、階段、スロープ、入口、トイレ、風呂場など姿勢を維持・移動する際の補助として活躍します。

車いす利用者も使えるよう2段の手すりを設置している事例もあります。



手すりの高さは、2段の場合上段が75～85cm程度、下段が60～65cm程度、1段の場合75～85cmが基準です。

■縦断こう配、手すりの設置例



右に「マヒ」がある方、左に「マヒ」がある方それぞれに対応できるよう、手すりは両側に必要です。手すりはできるだけ連続して設置してください。やむを得ず連続して設置できない場合は、手すりの端と端の距離は40cm以下になるようにしてください。

3.移動手段のさまざまな工夫

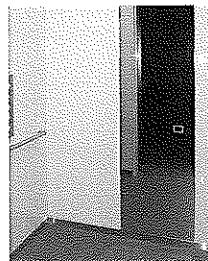
エレベータ

肢 視 聴 高

エレベータはどこにあるのか設置場所をはっきりとわかりやすいところに表示する必要があります。

エレベータを設置する際は、乗り降りにスムーズな入口の幅や大きさ、大型の電動車いすやストレッチャーが入る奥行きにも配慮してください。

エレベータの中の正面に、足元までの鏡がついているエレベータを設置している駅や企業もあります。こうすることにより車いす利用者が降りる時、出入口部分を確認できるので安心です。また、スペースに余裕がある場合は、いすなどを設置しておく、ひと休みすることができます。

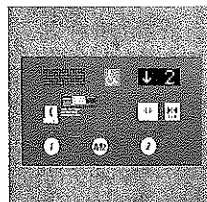


車いす利用者の乗り降りにスムーズな幅と大きさ、正面に足元まで映る鏡

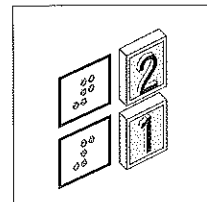
操作ボタンは、車いす利用者に使いやすいように低めの位置で、両サイドにあると便利です。ボタンは大きくて外枠がないものと、押しやすくなります。さらに音声案内と、ボタンに浮き出し文字や点字表記があると視覚障害者にも使いやすいようになります。



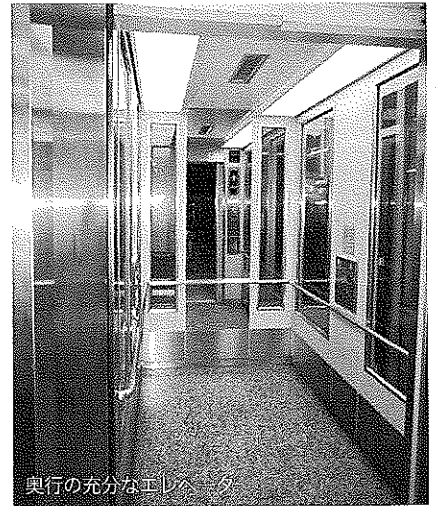
高さが適度な操作ボタン



階数の点字表記

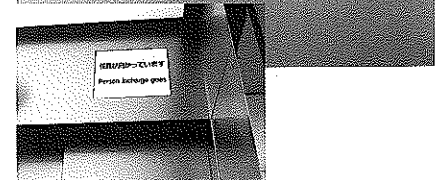


点字表記と浮き出し文字



奥行きが十分なエレベータ

また、緊急時に聴覚障害者の存在を外部に知らせることができるよう「聴覚ボタン」があると安心です。「聴覚ボタン」が押されると、係員が筆談用具等を備えて即座に対応します。同時にエレベータドア上のディスプレイ画面に「係員が向かっています」等、対応状況を表示します。点字の表記もあると聴覚障害者にとっても安心です。



ドア上部のディスプレイ表示

押し込みタイプのボタンの形状



押し込みタイプのボタンは外側の縁が邪魔になり押し込みにくく使いにくい。

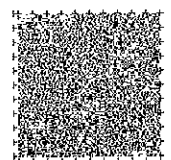
押し出しタイプのボタン



押し込むボタン部分の面積が広いタイプは手に障害がある人も押しやすい。



押しボタン部分が大きく縁の背が低いボタンは同様に障害がある人も押しやすい。

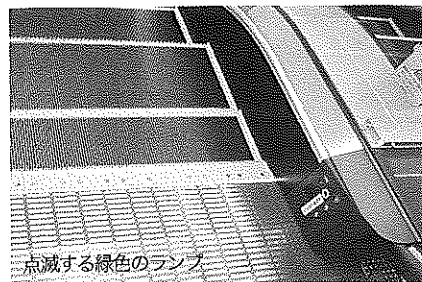


立て看板と簡単に取り外しできるタグをつけ、曜日や時間帯によって障害者や高齢者などの専用エレベータとしている事例もあります。



エスカレーター

肢 視 高



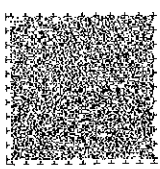
点滅する緑色のランプ

つまずきなどの防止策として、乗降口を注視できるように、乗降ステップ端に緑色のランプが点滅します。低速運転にすると安全にエスカレータを乗り降りできます。

進行方向の反対のエスカレータに誤って進入するとブザーが鳴り、上りか下りかがはっきりとわかるようになっています。視覚障害者のために音声案内も必要です。



進行方向のわかりやすい表示



4.非常時の備え

避難経路の確保/避難訓練

肢 視 聴 他

非常時は非常口や外へ素早く退避できる、なるべく段差などのない構造が望ましいですが、建物の構造上難しい場合、車いす利用者などの支援を想定した避難経路の確保や避難訓練が必要です。

5.使いやすさの工夫

低めのカウンター

肢

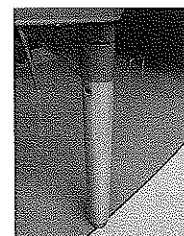
車いす利用者に配慮し、高さを低めにとり、車いすの先が納まる作りになっている受付カウンターを使っている企業や施設があります。

調節可能テーブル

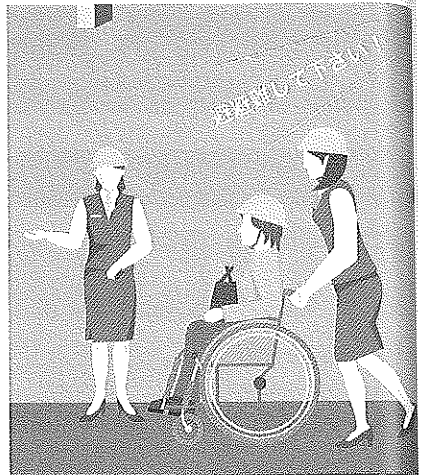


使いやすく工夫された天板

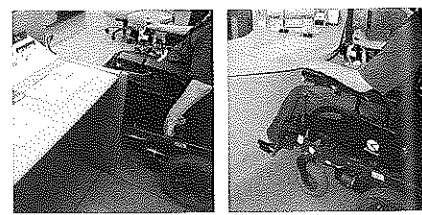
脚の部分を回すことで高さの調節が可能で、車いす利用者が使いやすいよう、天板の形状を工夫したテーブルを設置している事例もあります。



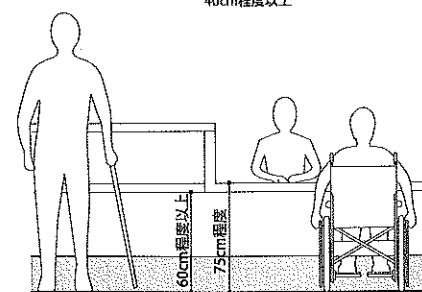
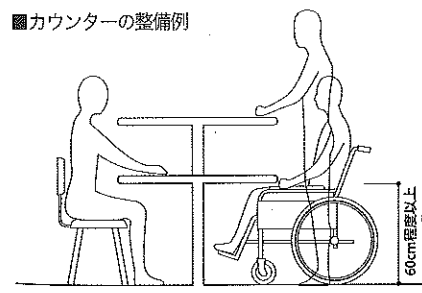
利用者に合わせた高さ調節が可能です



足が入るスペースが設けられた低めのカウンター

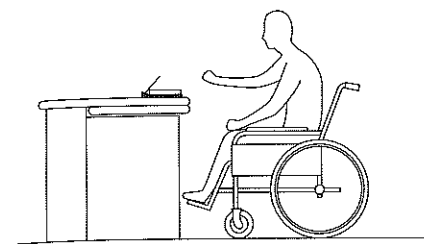


■カウンターの整備例

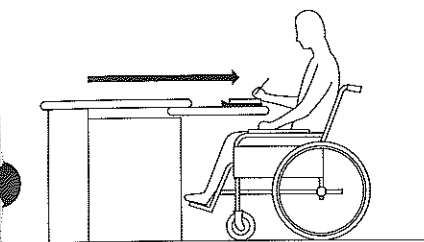


車いす利用者のためにカウンターテーブルの下に可動式テーブルを設置することで、適宜引き出して使用、使わない時はテーブルの下に収納しておくことができます。

■テーブルを収納した状態



■テーブルを引き出した状態



6. トイレの工夫

多機能トイレ(みんなのトイレ)

高 内 視 肢

他

車いす利用者やオストメイト利用者などにとって、外出時に利用できるトイレがあるかどうかは切実な問題です。トイレの間口・内部が広く、手すり、洗面器、鏡、オストメイト対応の水洗器具などが適切に配置され、介助シートなども装備されている多機能トイレの設置が望まれます。

多機能トイレは、体の不自由な方ばかりでなく、高齢者、赤ちゃん連れの人、怪我をしている人など、誰もが円滑に利用しやすいトイレです。神奈川県では、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、誰もが円滑に利用しやすいト

イレを「みんなのトイレ」と定めており、出入口に分かりやすい方法で表示する「推奨マーク」があります。

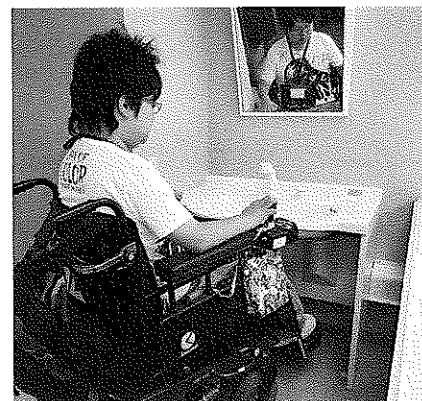


トイレの前に男女のトイレの位置を音声案内しているところがあります。これは視覚障害者にとって、とても有効です。また、トイレ内でも使い方の音声案内ボタンを設置しているところもあります。

多機能トイレは、片マヒのある方などの利用が便利のように可動式手すりや壁面手すりが左右対称に複数あり、男女別に複数設置すると混雑の解消にもつながります。



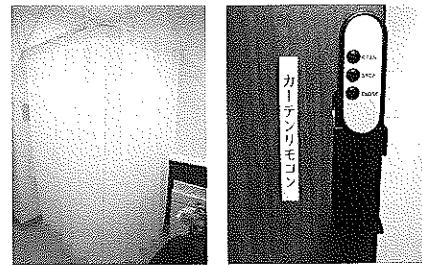
トイレのドアは引き戸で、開けたときにストッパーがかかるか、ゆっくりと閉まるものが安全です。



車いす利用者の足元が入る洗面台



便座を囲むカーテンの設置



便座を囲むプライバシーの保護のためのカーテン
カーテンの開閉はリモコンで操作可能

多機能トイレは数がまだ十分とは言えません。一般のトイレに手すりを取り付けるだけで、使いやすくなる人もいます。トイレの段差をなくしたり、ドア・間口を広くすることで、

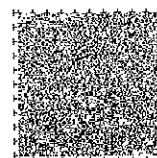
使い勝手はずっとよくなります。オストメイト用洗浄装置は多機能トイレだけでなく、便座後部に置くタイプを壁に設置する事例もあります。



便座後部に置くタイプのオストメイト洗浄装置



パウチ等の洗浄装置(温水対応)と汚物流し





介助用ベッドの設置

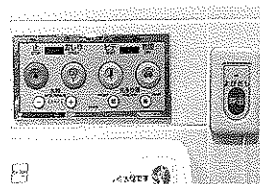
洗浄ボタンなどは人によって使いやすい場所が異なるので、複数の箇所に設置することが理想的です。また、ボタンを大型にすると使いやすく有効です。非常呼び出しボタンは、転倒した際に使えるよう、床に近い位置にも設置が必要です。便座は、低すぎると使いにくく感じる人がいます。車いすの座面と同程度が適度な高さです。



折り畳み省スペース型



足踏み式洗浄ボタン



洗浄操作パネルと非常呼び出しボタン



非常ボタンの複数設置：転倒時用

7. わかりやすい表示

ピクトグラム/ルビ付案内表示

聴 知 高 他



漢字や英字の表記だけをしていると知的障害者などにわかりにくいことがあります。ひらがな、カタカナ表記・絵文字も表記されるとよりわかりやすくなります。絵文字の一つにピクトグラムがあります。国内外での標準化はまだできていませんが交通エコロジー・モビリティ財団のURLから標準例を検索できます。神奈川県障害者社会参加推進センターのホームページからも国や県で使用しているピクトグラムを検索できます。



ひらがなルビのついている表示

案内表示は見やすい所に大きくわかりやすく設置してください。遠方から案内表示を見えるようにするには高い

ところに設置することが望ましいものの、表示位置が高いと近くで見えるものは見づらくなることもあります。場所に応じて視点への配慮が必要です。

交通エコロジー・モビリティ財団
http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html

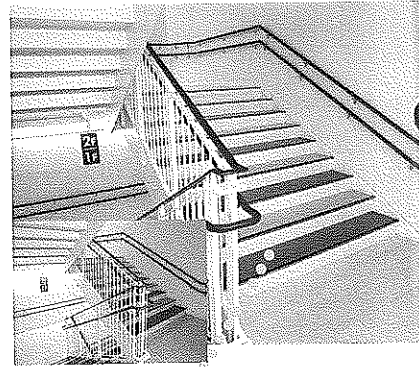
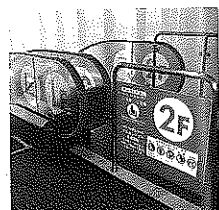
神奈川県障害者社会参加推進センター
http://www32.ocn.ne.jp/~kanagawa_sinsho/sintaipanf3.pdf

8. 視覚障害者のための配慮

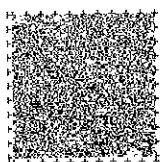
カラーユニバーサルデザイン(CUD)

視 知 高 他

弱視の方、色覚障害のある方(色弱・色盲者)や白内障の方にわかりやすくするため、カラーユニバーサルデザインを導入している事例があります。色の濃淡差(コントラスト)の工夫、配色の工夫、線種の工夫、背景の工夫など少しの工夫で大きな効果がでることがあります。弱視の方のためには大きな文字表示をする配慮も必要です。



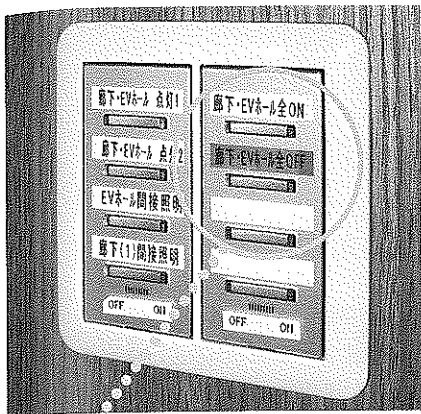
階段室の手すり、踏み面を同一色で統一した広い施設では色分けによりエリアがわかりやすくなります。また、踏み面は同一色の濃淡を一段ずつ交互につけて段をわかりやすくしています。



の表
づら
点への

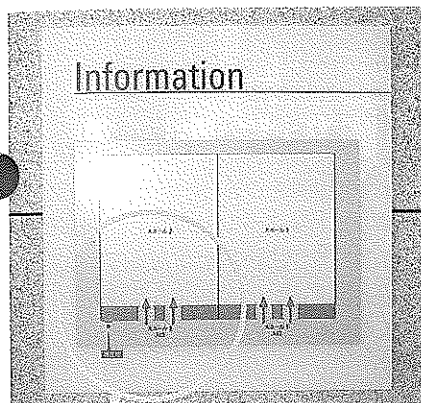
ree/

ター
awa_

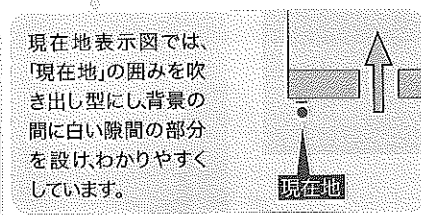


スイッチの左右の赤と緑がわかりにくい方のために「ON・OFF」の文字表示を添付しています。

UD)
他



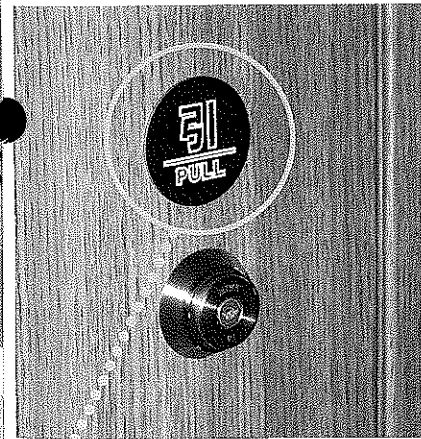
盲者)や
カラー
する事例
ト)の工
工夫など



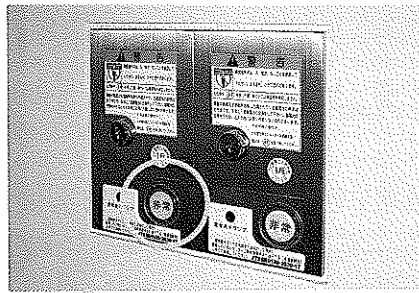
現在地表示図では、「現在地」の囲みを吹き出し型にし、背景の間に白い隙間の部分を設けわかりやすくしています。

現在地

した広
やすく
一段ず
ます。



黒地に白い縁取りをして見やすくしています。



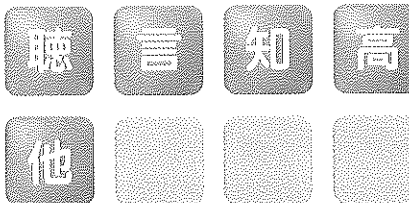
非常ボタンの透明カバーに書かれた「非常」の赤い文字が、カバーの下にある赤いボタンと重なって見づらいため、カバーの裏に白い紙を貼って「非常」の文字が見やすいようにしています。

ちょっと小話

スマートフォンのアプリ「色のシミュレータ」を使うと、色弱者にとって見えにくい色がわかり便利です。内蔵カメラでリアルタイムにそれぞれの色覚タイプの色の見え方をシミュレートすることが可能です。

9. コミュニケーションのための工夫

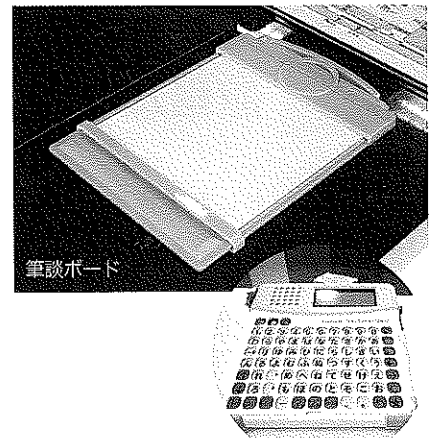
筆談ボード/トーキングエイドなど



耳の聞こえない方や聞こえにくい方には、手話が有効な場合もありますが、筆談ボードがあれば落ち着いて対応ができ、両者共にわかりやすいです。メモ用紙と鉛筆でも十分対応ができます。他にも音声拡張器が有効な方もいます。

外国人や知的障害者には写真やイラストを使ったり、実物を提示して説明するとわかりやすい場合もあります。

また、トーキングエイド(※1)、コミュニケーション・ボード(※2)などの活用も便利です。これらは常備していることがわかるように表示しておくといでしょう。



筆談ボード



バスの中に表示

受付に案内表示

※1 トーキングエイド

会話や筆談が困難な重度の障害者が、意思を伝えるために使用します。文字盤を押して作成した文を画面と音声で表します。

※2 コミュニケーション・ボード

文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい人が、イラストを指差すことで意志を伝えるツールです。

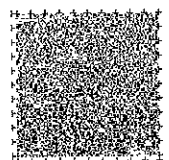
参照：横浜市健康福祉局障害福祉部

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/shogai/kanikoubutu/board/kyukyuu.html>

コミュニケーションボード(※2)には、お店用の他に、救急用・災害用・鉄道駅用などもありますので参照してください。



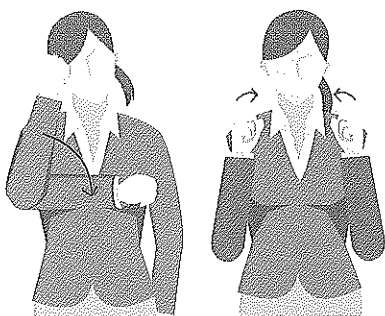
コミュニケーションボード



簡単な手話を覚えよう

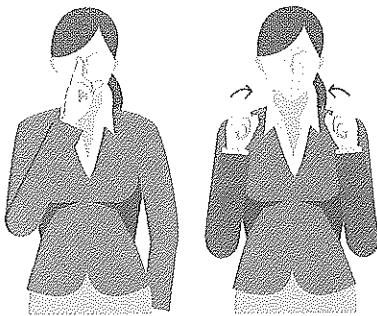
手話はちょっとした動作を覚えるだけで聴覚や言語に障害のある方とコミュニケーションを取ることができます。ここではいくつか基本的な手話をご紹介します。

おはよう



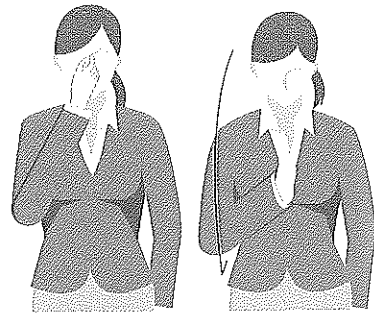
右手をこめかみに当てて下に下ろします。枕を外して起きる様子で朝を表現。両手の人さし指を立てて向かい合わせたまま両方の指先を曲げておじぎする二人の人を表します。

こんにちは



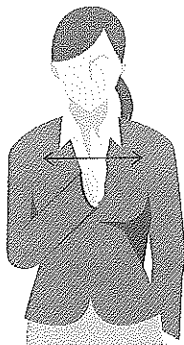
人さし指と中指を重ね、額の中央部分に当てて正午を差す時計を表現。両手の人さし指を立てて向かい合わせたまま両方の指先を曲げておじぎする二人の人を表します。

申し訳ございません



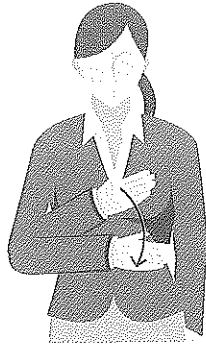
右手で眉間をつまむ仕草をして、そのまま流れるような動作で手を中央で垂直に立て、頭を下げながら右手も下ろします。ゆっくり口でも言葉にしてください。

どういたしまして



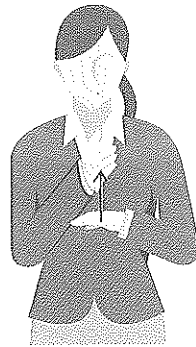
胸の前で右手を左右に動かして打ち消す仕草です。より相手に伝わりやすくなるように顔を見ながら優しい笑顔で行なって下さい。

かしこまりました



右手を胸に当ててそのまま下へおろす動作です。胸から胃に手をおろすことで「腑に落ちた」という意味があるようです。

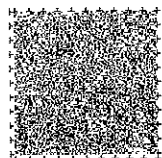
ありがとう



左手の甲に右手をのせた状態から上に上げてください。力士が賞金を受け取る動作です。気持ちをこめた表情も忘れずにしてください。

手話はここで紹介したものと意味は同じでも動作の違う手話もあります。

いくつか覚えておくと慌てることもありませんが、まずは基本の挨拶など簡単なものから覚えるとよいでしょう。手話と一緒に筆談ボードやトーキングエイドを備えておけばいざと言う時も安心です。





ジャンル別事例

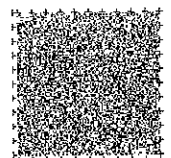
Sort out Genre Case

- 1.公共交通機関
- 2.販売店・複合型商業施設
- 3.飲食店
- 4.ホビー・カルチャー
- 5.ヘルス・ビューティー
- 6.金融機関
- 7.医療機関

その
央で
も下
して

ら上
受け
情も

う。



鉄 道
Railroad



「安心・安全」をベースに、 人の流れを意識した配慮で快適さを提供

取り組みの
ポイント

安心・安全面を最優先に、案内誘導や設置機器など
「利用しやすさ」を自然に感じることができるといった工夫がポイントです。



駅構内イメージ



障害当事者の声
vol.1



私のような車いすの利用者にとって、人が溢れる場所はとても通行しづらいものです。背が低いため他の通行者の死角となりやすく、ぶつかりそうになることもしばしば。目的の場所に辿りつくまで苦労します。特に大きな駅では縦横無尽な人の流れに阻まれて立ち往生してしまったり、視点が低いため人の影になって案内表示が見えづらかったりと多々不便を感じます。駅員さんや周囲の人が率先して声をかけたり、誘導してくださると、とても助かります。

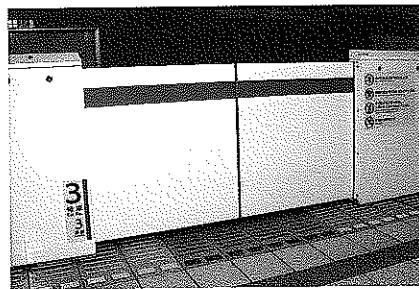
(30歳・男性/車いす利用者)

1.安全のための工夫

転落防止柵/ホームドア

肢 視

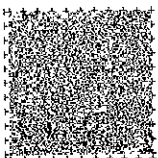
駅のホームには転落防止のための柵の設置が必要です。視覚障害者がホームを歩行するとき、急流に架かる「欄干のない橋」を渡っているようだといいます。日本盲人会連合のア



ンケートによると視覚障害者の約4割近くがホームから転落した経験があると回答し、転落防止柵やホームドアの設置に対する重要性がわかります。ホームは中央部が高く乗り口側に向かって



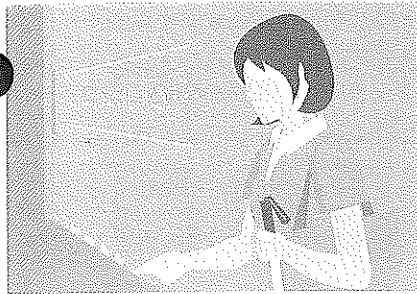
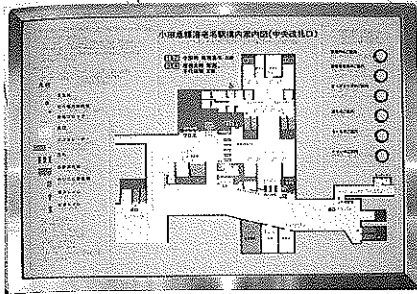
低くなる「かまぼこ型」のところもあります。が、そこでは車いす利用者がエレベータから降りた時に低い方へ滑っていきやすいので、そのため、エレベータの横にも転落防止の柵設備の設置が必要です。



2. 音声による対応

音声案内付き触知案内板

視



音声案内機能のある触知案内板は、最近になって多くの駅で導入が進んでいます。視覚障害者が利用しやすいよう触知案内板の存在や設置場所をアナウンスします。人感センサーによる音声案内が視覚障害者より便利です。点字を利用している視覚障害者の割合が少ないことや、点字のみによる触知案内板は視覚障害者が心の中に描く地図(メンタルマップ)の手助けになるものの、駅構内の面的な把握のためには機能が充分ではないことから、音声案内が必要です。

改札の位置やホームの階段の場所、トイレを表す誘導チャイムや音声案内は、聴覚者には気づきにくいですが、視覚障害者にとっては安全に移動するための重要な設備です。



車いす利用者にも使用しやすい高さであればなおよいです。

3. 扱いやすい工夫

ICカードチャージ/券売機

肢 視 高



券売機の下に、車いす利用者が近づけるように、スペース(掘り込み)があり、足元にはさらに掘り込みがあります。足の部分が前面に当たらずにパネルを操作しやすくなっています。



金銭投入口にLEDライトが点灯しています。視覚障害者や高齢者にわかりやすい配慮です。

4. 移動しやすさ

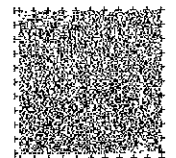
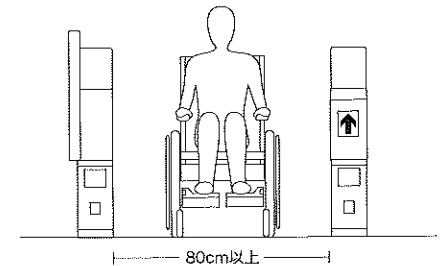
車いす対応改札機

肢



幅の広い改札が増えると、車いす利用者が駅係員の対応する改札を通らなくてもすみ、多くの人の通行をスムーズにします。車いす利用者が通過できる幅は、80cm以上が基準です。

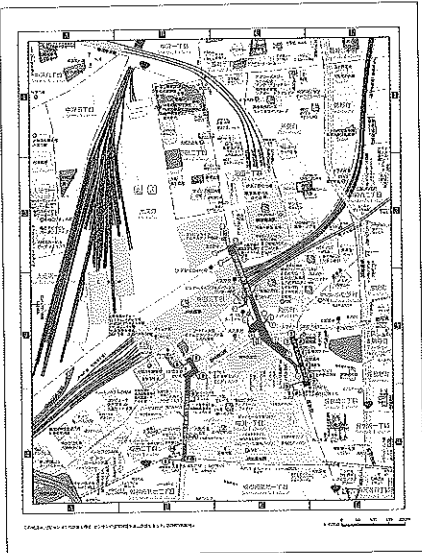
■車いす利用者が通過できる幅の基準



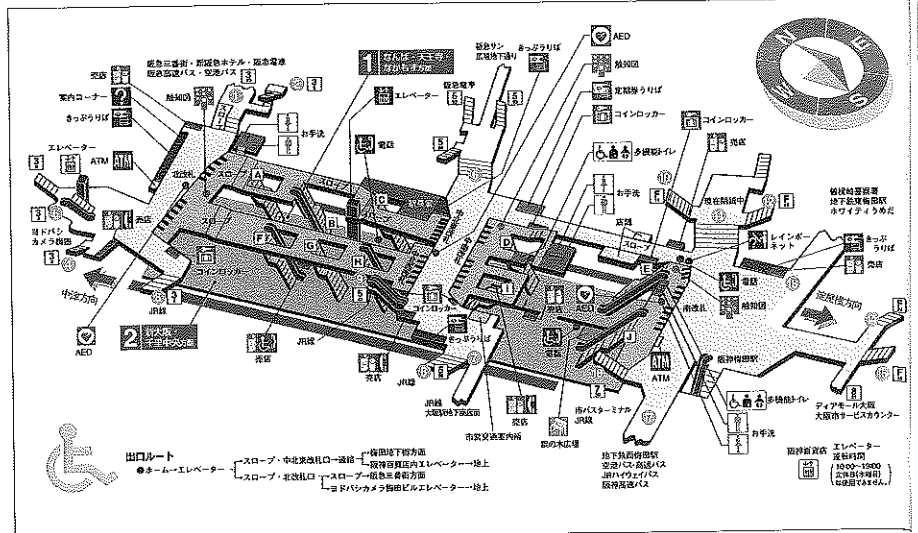
5.案内や誘導の工夫

駅構内及び駅周辺図の配布

肢 視 高 他



駅周辺マップ例



駅構内マップ例

「駅構内案内図及び駅周辺図」(パンフレットやチラシなど)を駅ごとに作成し、配布をしている事例があります。

地下鉄の場合、地上と駅のある階を結ぶエレベータが直通なのか、乗り換えが必要なのかが事前に分かると便利です。階段などが入り組んだ複雑な駅の場合にも、あらかじめ駅構内のルートや設備を確認できると戸惑うことが少なくなります。

紙ベースのみでなく、ホームページからも閲覧・プリントできるようになっていると、より使いやすく便利です。

各路線の各駅で作成され、駅周辺の多機能トイレ、車いす対応トイレの場所や経路を掲載することにより、外出した先で慌てる心配もなくなります。

6.その他の工夫

休憩室/エレベータの設置

肢 視 高 知

精 他

エレベータの設置場所がホームの中央付近であると長い距離を歩かずに済むので障害者だけでなく、高齢者にも利用しやすく便利になります。

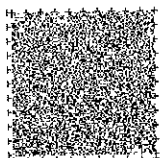


ホームと列車の間の段差や隙間がなければ、乗降板を使用しなくても列車に乗り降りできる車いす利用者が増えます。

また、休憩室や待合室が駅のホームに設置されていると、体調不良の際などにも利用することができます。室内には車いす利用者に配慮されたスペースも必要です。



路線ごとの色分けや駅の識別と個性化のためのステーションカラーやシンボルマークを導入すると、字を読むのが困難の方にもわかりやすく、伝わりやすくなります。



公共交通機関

バス
Bus



バスは暮らしに一番身近な公共交通機関。 段差などを解消し、さらに身近な交通手段に

取り組みの
ポイント

バスを待つ利用者のことを考えた情報の掲示や
車いす利用者が気兼ねせずに乗れるように配慮された設備がポイントです。

1. 運行状況の情報提供

接近掲示板

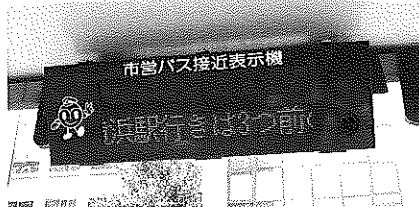
肢 視 聴 知

高 他

バス停には接近表示機が設置されている事例があります。乗りたいバスが現在どのバス停の近くにいるかが3つ前のバス停からわかるものです。バスが1つ前の停留所に着くと音声案内されます。

また悪天候による遅れなどの運行状況の情報も音声と文字で告知されると多くの人に有益です。

また、携帯電話やパソコンでも、バスの運転状況(乗りたいバスが現在どのバス停の近くにいるか、そのバスがノンステップバスかどうか)がわかるとより便利です。

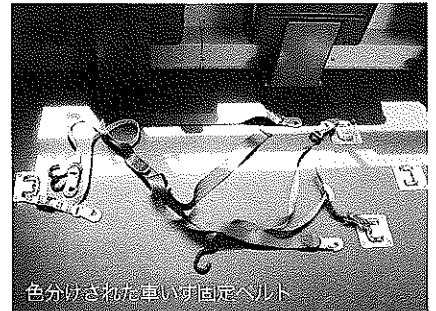


2. 車両内の設備と工夫

ノンステップバス/固定ベルト

肢 高 他

現在、バスはノンステップまたはワンステップが標準的です。車いす利用者が乗り降りする際に、乗降口から引き出すスロープと、置いて使用する乗降板があります。



色分けされた車いす固定ベルト

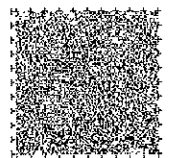
車いすを固定するベルトと車両内の金具を3色に色分けしている事例があります(同じ色同士を連結)。手順がわかりやすく、時間の短縮が可能となる工夫です。

2台車いすが乗車できる車両において、車いす固定ベルト2組が収納箱の中で混ざらないように、1組だけ袋に入れてある事例もあります。これらの工夫は、定時運行と、車いす利用で乗車する人の精神的な苦痛(時間がかかってしまい、他の乗客に対して遠慮するなど)の軽減の両方について効果的です。

車いすの固定方法の研修や車いす固定の時間短縮を競うことを含む「安全運転技術コンクール」を開催している事業所もあります。車いす、ベビーカー利用者の降車ボタンの誤作動を防ぐための専用ボタンの設置なども有効です。



専用降車ボタン



公共交通機関

タクシー
Taxi



取り組みの
ポイント

移動制約者にとって、もっと気軽に利用できる 安心・安全な公共交通機関へ

利用者が苦に感じないように、車いすやストレッチャーなどを直接積むことができる設備、ドライバーによる利用時の補助や配慮などに注目。

1. 障害者対応車両の導入

ウェルキャブ車

肢



乗車時イメージ

ウェルキャブ車は、後部左座席のドア幅が広く、ほぼ直角にまで開きます。回転するシートの一部は車外まで突出するようになっており、足置きもついています。

ウェルキャブ車の導入は、その他の公共交通機関を利用することが困難な高齢者や障害者によるタクシー利用を促進するはずですが、県内でも全国でも導入されているところはまだ少ない状況です。



リフト・タイプ

ウェルキャブ車イメージ

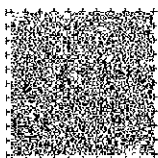
リフト付き福祉車両は車いすに乗ったまま乗車することが可能です。ストレッチャーが乗るタイプもあります。



スロープ・タイプ



ストレッチャーも乗車可能なタイプ



公共交通機関

ロープウェイ
Ropeway



取り組みの
ポイント

観光地、観光施設のバリアフリー化が 移動制約者の暮らしをもっと元気に

車いす利用者や視覚障害者にとって利用しやすく配慮された乗り場。
乗車状況によって座席を変化できるなどの工夫がポイントです。

1. 乗降時の工夫

段差解消 / 収納可能座席

肢 視 高

車いすで乗車されるお客様に対し、すべての
ゴンドラとプラットフォーム間の段差と隙間
をなくし、安心して乗車できるように配慮して
います。また、乗車時にはゴンドラが乗車位置
に停止します。車いす乗車時には折畳める座
席を設置しているので十分なスペースを確
保することができます。これは、鉄道にも必要
な利用環境整備です。



車いすでの通行に
配慮された乗り
やすくフラットな
乗降口は高齢者
や子供にとっても
安全な設備です。

2. 利用者の体調を考えた配慮

休憩室 / 授乳室

肢 内 高 精

他

障害者や高齢者が気分を悪くしたり、疲れ
たときに休める休憩スペースや授乳室が設
けられています。



授乳室



障害当事者の声
vol.2

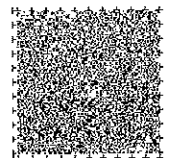


もともと出掛けたり、旅行に行くの
が好きなのもっと車いすに対応
したロープウェイが増えてくれ
たらいいなと思ってます。障害者手帳
を提示することで半額料金で乗れ
たり、場所によっては無料で乗せ
てくれる所もあるので、景色をゆっ
くり楽しみながら移動できるのは嬉
しいですね。あとはやっぱり長距離
を移動すると疲れたり、体調が変化
したりするので降りた先にきちん
とした休憩室を設置してもらえ
ると安心です。

(50歳・男性 / 車いす利用者)



能なタイプ車いす乗車時にほとんど段差なく乗降可能



販売店・複合型
商業施設
Store



取り組みの
ポイント

誰もが快適にお買い物や飲食を楽しめる、 安心・安全なショッピングセンター

「使いやすさ」「見やすさ」「わかりやすさ」「安心・安全」など様々な観点からユニバーサルデザインを体現しています。

1.案内のわかりやすさ

「お問い合わせコール」の設置

肢 視 聴 知

高 他



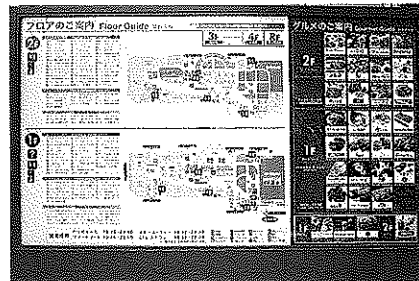
店舗内に複数のインターフォン「お問合せコール」を設置し、売場までの付き添いや誘導をお願いしたい場合などのお問合せを受付しています。



事例店舗外観イメージ

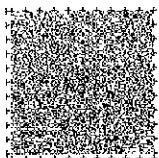
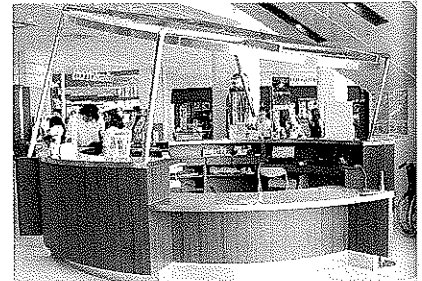
フロアの案内板

カラーゾーニングを使い、エリアごとに色を変えた配置図で店内のショップや設備の案内を表示したりしています。グルメ案内も階数ごとにメニュー写真を掲載してわかりやすくしています。



低いカウンターテーブル

インフォメーションデスクは、車いす利用者等に配慮し一部カウンターが低くなっています。また、聴覚障害者のための筆談器の設置や、筆談対応サービスなど「誰もが利用しやすい施設としての配慮が行き届いています。



各種貸し出し品サービス



トーキングエイド



貸し出し案内版

館内利用専用の車いすの貸し出しはもちろん、緊急時の電動車いすの充電サービスや、会話や筆談が困難な方のための会話補助装置トーキングエイドの無料貸し出しなどを行っています。

館内バリアフリー紹介パンフレット

バリアフリーポイントや貸し出し物品の案内、トイレをはじめ各種施設の利用方法を分かりやすく紹介したパンフレットを配布しています。



2.商品陳列の配慮

商品陳列の工夫・安全な動線確保

肢 視 高 他

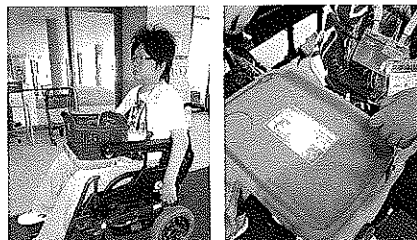
商品の陳列やカタログの展示を通常より低めに設定。車いす利用者にも商品が見やすく、取りやすく、また防災上の「見通し性」も考慮しています。通路に物を置かず、導線を曲げず、視覚障害者にも配慮しています。陳列・展示棚の高さは車いす利用者の膝の高さ辺りから140cmくらいまでが取りやすい範囲です。

3.購入しやすさの工夫

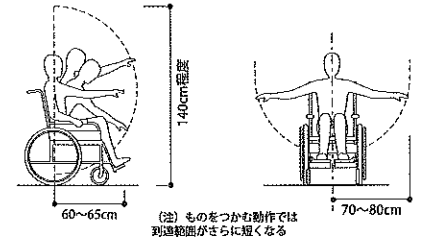
買い物カート/トレイ

肢 高 他

車いすの前または後ろに取り付けできる買い物カートを用意しています。少量の買い物には車いすに乗った状態で膝上におけるトレイと、その上に置く小さな買い物かごも用意しているので、少量の買い物に使えます。



手の届く範囲

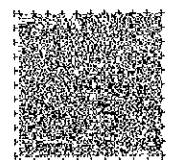


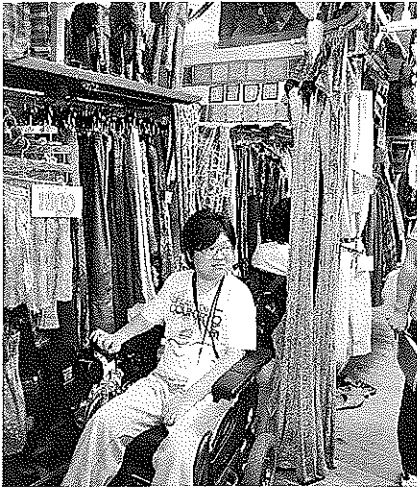
4.試着への配慮

ゆったり試着室

肢 高 他

入口に段差がある狭い試着室は車いす利用者や付添のいる方には利用が困難です。本事例では、車いす利用者を使いやすいようにフラットな床と広めの試着室が設けられており、快適に利用できます。長めのシートや手すりも設置されています。





店舗内の一角をカーテンで仕切り、鏡を設置する工夫だけで利用しやすい試着室が生まれた事例です。

5. 利用者の体調を考えた配慮

休憩スペース

肢 知 内 高
精 他

通路の幅が広く、車いす利用者がゆったりできる空間を確保している休憩スペースがあります。可動式テーブルが設置されており便利です。広い店舗などでは休憩スペースが何か所かあると便利です。トイレが近くにあるとより望ましいでしょう。



6. 専用駐車場の設置と工夫

リモコン開閉式ゲート

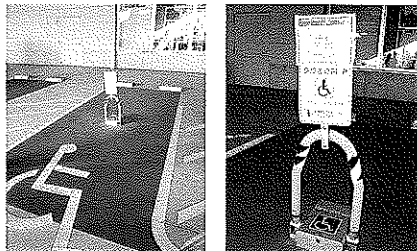
肢 高 他

利用頻度の多い車いす利用者のために、専用駐車場を登録制とし、ゲート開閉リモコンを貸し出しています。利用回数の少ない車いす利用者やその他の障害者にも利用可能な駐車スペースを用意しています。



リモコン開閉式U字パー

リモコンで開閉ができるU字パーを設置した車いす専用駐車場を用意しています。U字パーのリモコンの貸し出しは、保証金を支払った契約者のみが利用できるため、安心して利用することができます。



障害者専用駐車場スペース



障害者用駐車場は入口から近く、できれば屋根つきの場所に設置されることが望まれます。しかし、便利な場所であるために、モラルのない健常者の利用もあります。障害者専用駐車場の案内および健常者への利用禁止について、三角コーンを置く、掲示をする、館内放送をするなどにより、工夫して行っている所があります。

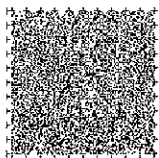
三角コーンや標識を駐車スペースの真ん中に置いておくと、駐車の際に移動が必要になり人手が必要となります。

写真の店舗では、三角コーンを端に置くことで、車いす利用者が一人で来ても楽に駐車できるようにしています。

障害当事者の声 vol.3

駐車場が混み合ってる時などに障害者用の駐車場だと分かっていて停めるモラルのない方がいますが、車いす利用者はそこにしか停められないことをもっと分かってほしいと思います。特にスーパーなどは毎日のように利用するので従業員のほうが率先して呼びかけをしたり、駐車場誘導をしていただくと非常に助かります。

(40歳・女性/車いす利用者)



飲食店
Eating House



気兼ねなく、楽しい時間を過ごせるように 工夫された店内設備

取り組みの
ポイント

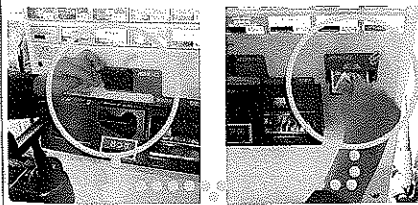
障害者との意志の疎通をより明確にできるようにする工夫や
既存のツールを生かして他の用途にも使える配慮がなされています。

1. 扱いやすい高さの工夫

食券販売機

肢 他

食券販売機はコイン・札投入口や購入ボタンの高さが低く、使いやすくなっています。車いす利用者が購入できるスペースも確保しています。ひらがなルビや写真・点字などがついていると、より多くの人に有効です。



券機前は電動車いすでも利用できる広さがあります。また、硬貨投入口・紙幣投入口はどちらも車いす利用者が使いやすい高さに設計されています。

2. 既存ツールの応用

インターフォン

肢



インターフォンは車いすでも利用しやすい高さです。

本来は持ち帰り用の商品購入者のために設置された入口のインターフォンを、入店の手伝いを必要とする車いす利用者の連絡手段として使えるようにしています。

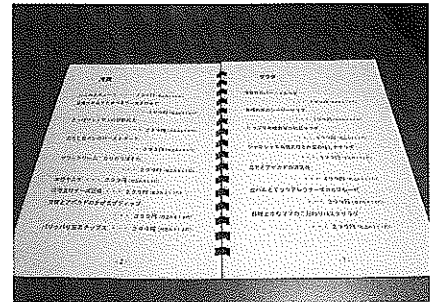


インターフォンの前には台があり、手荷物などを置く時に使用します。

3. メニューの工夫

点字メニュー

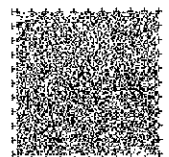
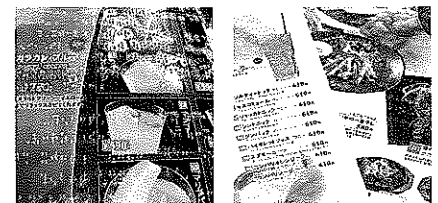
視 他



点字の読める視覚障害者に使いやすいよう、点字のメニューが用意されています。同じ内容が文字でも書いてあると晴眼者とともにメニューを読むことができます。さらに写真がついていると、字の読めない人にもわかりやすく、より多くの人が利用しやすくなります。

魚料理

- 丸いか炙り焼・・・3
- 丸干しイワシの塩焼・・・
- 特大ホッケの炙り・・・



カラオケ

Karaoke



取り組みの ポイント

障害者にやさしい機材の導入で 誰もがリラックスして楽しめる空間に


主に視覚障害者の人でも楽しめるように配慮された設備や
高齢者や車いすなどの利用者の移動をラクにする工夫がなされています。

1. より多くの人 が楽しむための配慮

点字ディスプレイ

視

カラオケ装置に点字ディスプレイとパソコンを接続すると、点字で歌詞を読むことが可能になります。歌詞が長い時は続きがあることがわかるサインを点字ディスプレイ上に表示し、ボタン操作で続きが読めるようになります。デュエットの男女別パートも同様にサインが現れます。



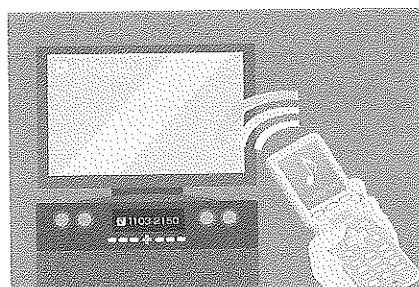
また、パソコン画面上では拡大文字で歌詞を見ることができ、画面の背景・文字の色・サイズが変更できるので、弱視の方にも使いやすいです。点字ディスプレイを2台接続すると点字を読む方二人のデュエットもでき、画面上の拡大文字により弱視者・晴眼者とのデュエットも可能です。



2. 曲番号の検索 曲の入力の補助

音声ガイド機能付き携帯

視



音声ガイド機能搭載の携帯電話を使うと、曲番号の検索・曲のカラオケ機器への入力が可能になります。

4. 移動しやすさの工夫

引き戸／フラット床

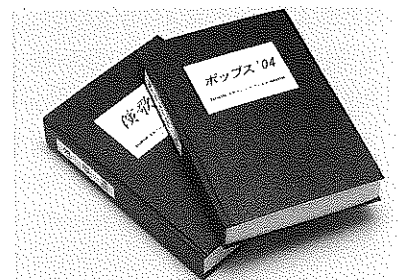
肢

カラオケルームの入口には少し段差があり、狭いところが多いです。幅の広い引き戸と入口のフラット化により、車いす利用者も使いやすくなります。

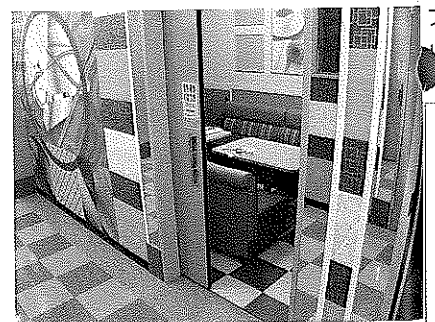
3. 点字の歌本を用意

点字の歌本

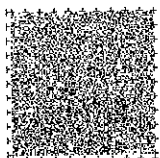
視



点字カラオケの設置が難しい場合、点字の読める視覚障害者には、点字の歌本が用意されているとカラオケを楽しめます。



入口の間口は90cm以上が車いす利用者の通りやすい寸法です。
また、室内のいすやテーブルは可動式になっており、設置や移動が簡単に行なえます。



ボウリング場

Bowling



取り組みの
ポイント

ハンディキャップに関係なく楽しめる工夫で もっとバリアフリーなスポーツに

健常者も障害者もいっしょに、そして気軽に楽しむことのできる
新しいボウリングのスタイルを提案しています。

1. 利用しやすさの工夫

投球補助台

肢 視 高 他

簡単に動かすことのできる「投球補助台」の貸し出しがあります。

「投球補助台」は小さなすべり台型の軽い台で台の高さが低く、ボウリングの球を台の上に置き、後ろから押し出すことで、球を投げなくてもボウリングを楽しむことができます。

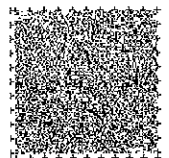
腕を振って球を投げるのが難しい片マヒのある方、車いす利用者、力の弱い高齢者や子ども、投げる方向が定めにくい視覚障害者など広く利用用途が考えられます。

重心がどこにあるかその球の特徴を知り、球の向きを操作することで、転がる向き(カーブ)が変わり、意外に「頭脳プレー」の一面も楽しみ、ボウリングの奥深さがわかります。

ここで一言！

カラオケ、ボーリングなどを、より多くの人を楽しめるように、こういう補助機器が増えていくといいですね。

障害者の視点での工夫を考えてみてはいかがでしょうか。



インターネット・カフェ
Internet Cafe



取り組みの
ポイント

情報収集、外出時の休憩場として 移動制約者にとってもうれしい空間へ

書籍やパソコンなど物の多さを上手く整理し、
可動式ソファを設置して店内スペースを広く、誰にでも利用しやすく工夫しています。

1. 車いす利用者への配慮

床フラット/オープンスペースなど

肢 高

車いす利用者がゆったり使えるインターネット
カフェはあまりないのではないのでしょうか。
入口から店内はすべてフラットなつくりになっ
ており、インターネットのオープンスペースが
広く、可動式ソファ・可動いすが設置されてい
るので、車いす利用者の使用を可能にしてい
ます。

さらに、飲み物コーナーや本・雑誌コーナーに
も段差がないので、高齢者の方も安心して移動
ができます。



事例店舗内観イメージ

COLUMN1 障害者のパソコン操作を補助する機能

現在インターネットの普及率は約76%※1
と言われ、障害者の方もパソコンを仕事や
趣味で利用する方が増えてきました。
そこで必要なのがパソコンの使用を
補助する機能や設備。このコラムでは
マイクロソフトWindowsシリーズ※2で
設定できるPCユーザー補助機能の一部
をご紹介します。

●Microsoft 拡大鏡

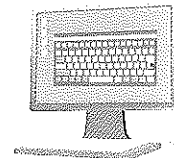
マウスがポイントしているパソコン画面
の一部分を拡大し、見えにくいオブジェクト
を大きく表示します。

●ナレーター

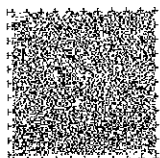
ナレーターは、画面上のテキストを読み上げ、
エラーメッセージの表示など、視覚に障害
のあるユーザーにとって便利な機能です。

●スクリーンキーボード

キーボードをコンピュータ画面に表示し
ます。四肢に障害のあるユーザーは、マウ
スなどのポインティングデバイスまたは
ジョイスティック
を使ってデータを
入力することが
できます。



※1 二人以上の世帯(一般世帯)を対象に内閣府が行なった調査データより(2011年3月末時点のもの) ※2 シリーズによって機能を変更している場合や対応していない場合もあります。



劇場
Theater



取り組みの
ポイント

従来設備を見直し、改善することで 誰もがより利用しやすく芸術を楽しめる場へ

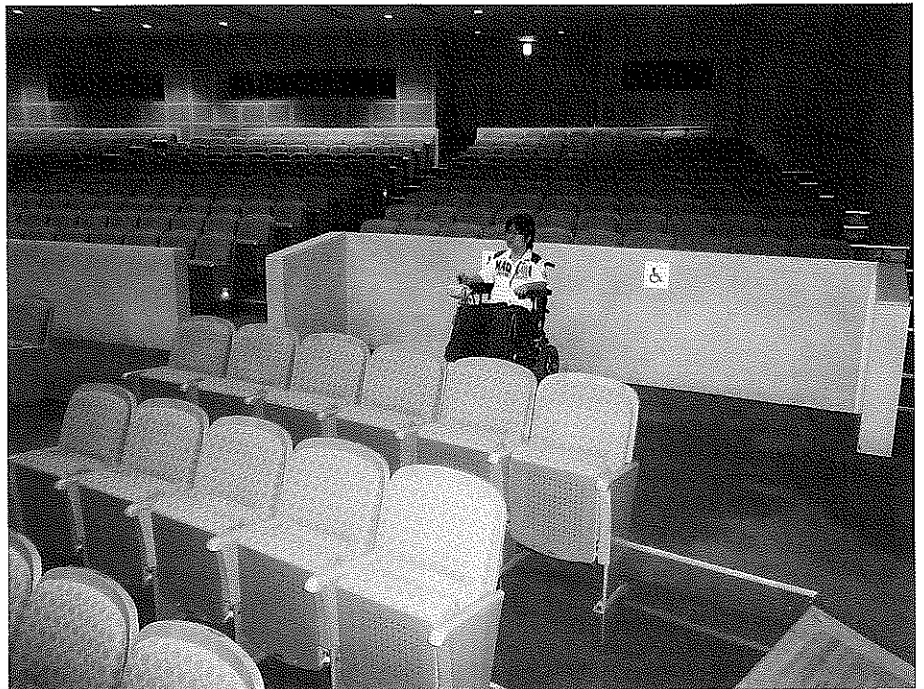
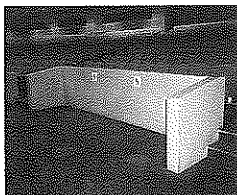
暗めの会場でつまづいたりしないように作られたフラットな床や移動スペース、難聴者が不自由なく内容を楽しめる補助機器の準備などの工夫がポイントです。

1. 車いす利用者への配慮

車いす専用スペース

肢

劇場・映画館・コンサート会場などのホールは、最前列または最後列に車いす利用者用の席が用意されていることが多いのですが、ここではスクリーンや舞台が見やすい劇場内中ほどの位置に車いすで利用できるスペースを設けています。



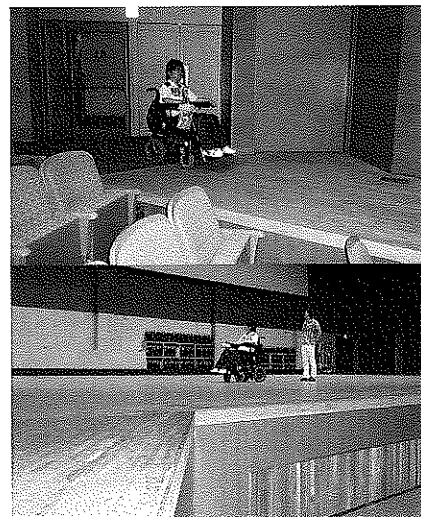
事例施設内観イメージ

2. 移動のための配慮

舞台袖のフラット床

肢

客席の車いすスペースからスムーズに直接壇上に行けるよう常設の動線が設けられています。急なスロープもなく大変便利。新築時はもちろん改修時にも導入を期待したい設備です。

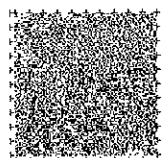
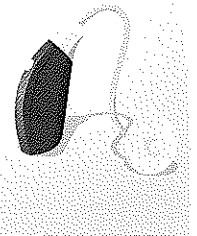


3. 聞き取り補助

ヒアリングエイド

聴

難聴者のためにヒアリングエイド(専用ヘッドホンサービス)を用意している映画館・劇場があります。



理美容

Hair&Beauty-Dressing



取り組みの
ポイント

プライバシーや利用者の移動、動作を整え、 リラックスしてサービスが受けられる理美容室

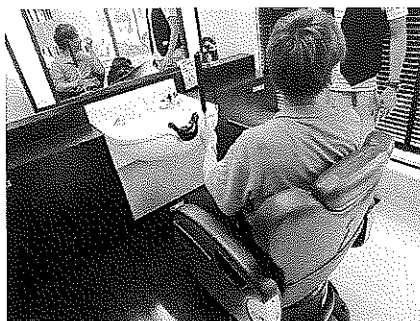
身体に負担をかけないように考えられた設備、
利用者のプライバシーに配慮したちょっとした工夫がポイントです。

1. 移動を補助する設備

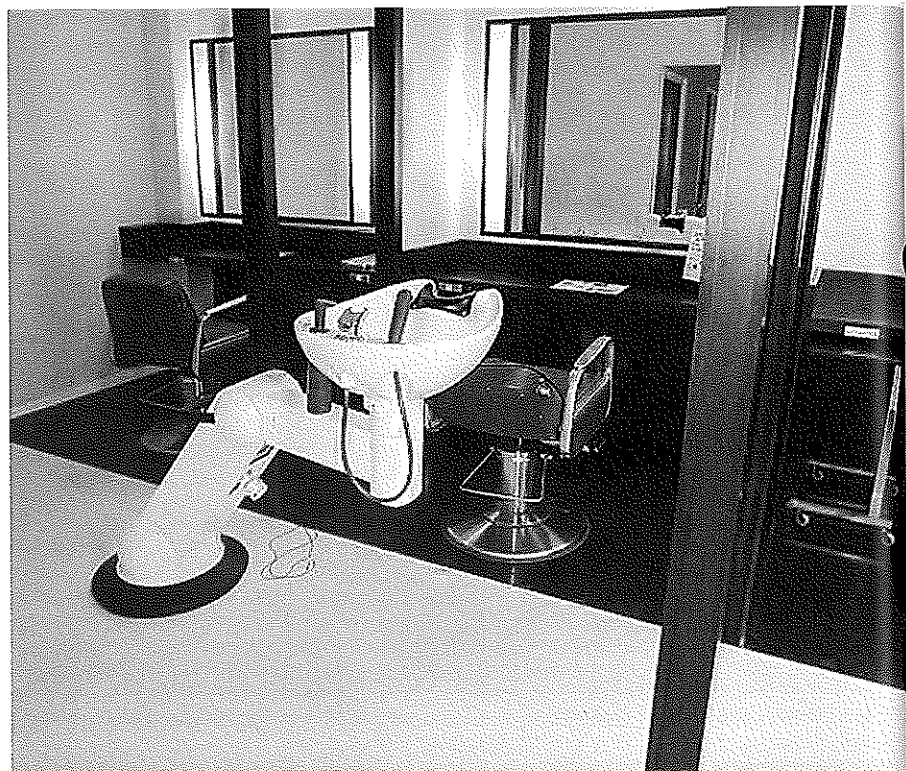
障害者対応の理美容いす

肢 高 他

座席の両側に取り付けられるバーを支えに使って、立ち座りを容易にしています。足置きは左右どちらにも取り付けられます。その場で座席が180度回転し、同じ場所での洗髪が可能なので、洗髪のための歩行移動の必要がありません。



いすが180度回転し、右側のそでにあるバーで体勢を支えます。

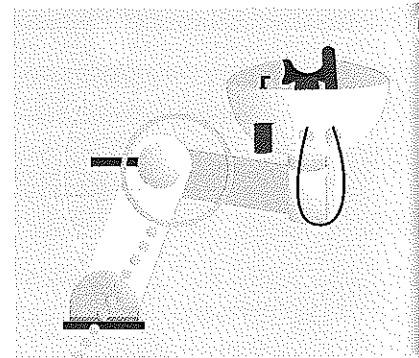


事例店舗内観イメージ

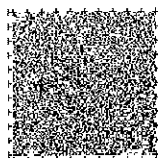
可動式シャンプー台

肢 高 他

移動式理容いすのスペースに設置されていて、左右2席に対応しています。床に固定されていますが、電動車いす利用者に対しても洗面台の高さと位置を変えて対応できます。



中央の腕が移動し洗面台として機能します。

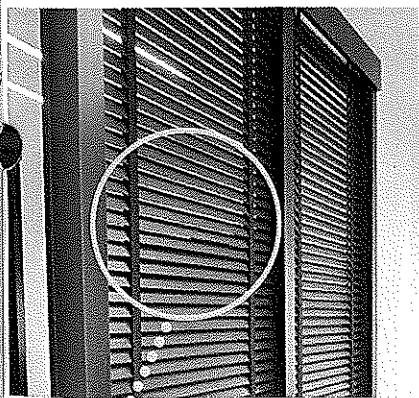
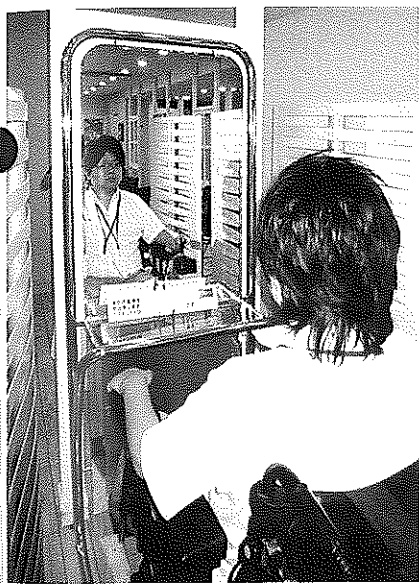


2. プライバシーを守る配慮

パーテーション

肢 知 精 他

可動式のいすとパーテーションがあるので、車いす利用者がそのまま利用できます。ブラインドの設置により、プライバシー保護のためのブースを用意しています。周囲の環境の変化が感情等に影響を及ぼすことのある方にも有効です。



通常は、畳まれているブラインド状のパーテーション。必要に応じて引き出し、目隠しとして使用できます。

ヘルス・ビューティー

入浴施設
Public Bath



取り組みの
ポイント

施設全体に行き届いた配慮 心と身体の癒しの場に

「利用しやすさ」「使い勝手」を考慮して設計され、安全・安心、快適な居心地を提供。

1. 移動を補助する設備

フラット床/スロープ

肢 高 他

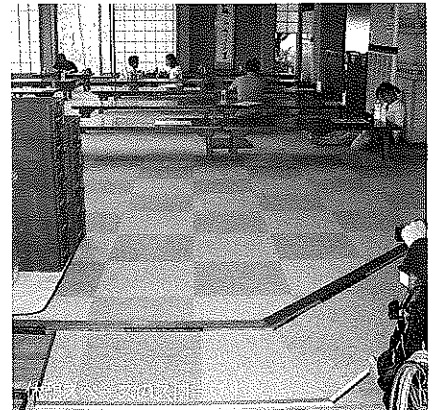
建物入口から、玄関までと館内、脱衣所から洗い場までフラットに移動できます。また、玄関、脱衣所から洗い場への入口などは自動ドアだとさらに使いやすくなります。



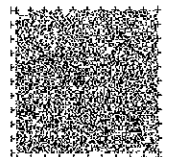
脱衣所と浴室の間もフラットな作り



女性のスロープ



館内の至るところにスロープ



2.入浴のための補助

シャワーチェア/キャリー

肢

高

洗い場で利用できるシャワーチェア、洗い場と脱衣所で利用できるキャスター付きのシャワーキャリーなどを設置しています。シャワーキャリーはシャワーチェアに車輪が付いたもので、そのまま移動しシャワー浴をすることができるツールです。



シャワーチェア

シャワーキャリーの特徴



- ① U字座面で局部も洗いやすくなっています。
- ② フットレス跳ね上げ式は、車いすから移動の際、邪魔になりません。
- ③ ひじ掛け跳ね上げ式は、車いすから移動の際、邪魔になりません。
- ④ 折畳み式なので狭いスペースにも置く事ができます。
- ⑤ 後輪が大きいので、段差部分も安心して走行できます。



COLUMN2 障害者・高齢者にやさしい宿泊施設

新しいものに触れたり、美味しいものを食べたりと旅は楽しい半面、長旅になるほど疲れも溜まりやすいもの。特に障害者や高齢者の身体への負担はできるだけ軽減したいところです。

入浴施設の事例ではフラットな床にすることで移動をしやすくしたり入浴を補助するシャワーキャリーなどを紹介しましたが、他にも様々な設備や取り組みをしている宿泊施設などもあります。いくつかピックアップしてみました。

●バリアフリールームの設置

室内は車いすが充分動けるスペースを確保し、車いす対応トイレなどを完備したバリアフリーの部屋を設置しています。

●スロープの設置

スロープを各所に設置して高齢者の方や歩行が困難な方の移動を補助しています。

●点字案内板の掲示

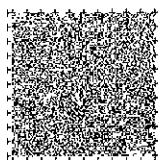
各所に案内表示と一緒に点字表記し、視覚障害者の方にわかりやすくしています。



身体障害者補助犬の同伴、入室は、法律でその権利を認められています。温かく迎えてくださいね。

●バリアフリー貸切露天風呂

人目を気にせずのにんびりと温泉を楽しめるようになっています。もちろんバリアフリーです。



金融機関

金融機関

Financial Institutions



取り組みの
ポイント

車いす利用者や視覚障害者にとっても 便利なATMであるためのさまざまな工夫

視覚障害者を主に考えられたATM利用に関する入力、説明などの補助のほか、障害者の特性に配慮したサービス、安全を考えた防災マップの掲示。

1. ATM利用のための 補助設備

音声案内機能付きATM

肢 視 高 他

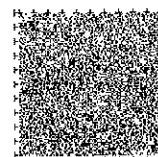
音声案内機能付きATMは、視覚障害者の方に音声でサービスや動作をガイダンスする機能の付いたATM機です。車いす利用者など、ディスプレイの見にくい人やその他操作に不便を感じる多くの人に有効です。現在、銀行だけでなく一部の24時間営業コンビニエンスストアにも導入が進んでおり、さらなる普及が期待されます。



ATMイメージ



楽しく
バリア



2. ATM利用のガイド

ハンドセット/イヤホンジャック/点字金額表示器

視

写真1の左側にある「受話器(ハンドセット)」から、音声ガイダンスが流れ、操作手順などが案内されます。(写真1・写真2)

写真1の右下にある「イヤホンジャック」により、持参したイヤホンを利用して操作手順などを聞くことができます。(写真1)

点字金額表示器は、小さな突起が飛び出して、取扱金額などを表示するものです。(写真1の右下・写真3)

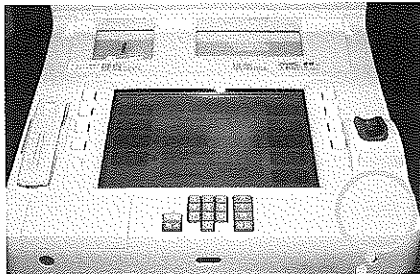


写真1:操作パネル

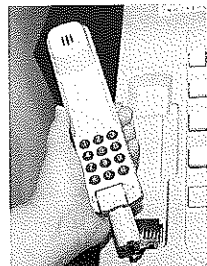


写真2:ハンドセット

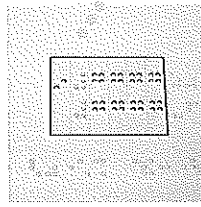


写真3:点字金額表示器

3. 視覚障害者への配慮

点字明細書

視

通帳の明細を点字で発行するサービスのある金融機関もあります。

4. 特性に配慮したサービス

窓口送金割引サービス

視

視覚障害者が窓口で送金する場合、身体障害者手帳の提示により、手数料をATM料金にて適用する金融機関があります。これは障害の特性に応じた配慮の好例と言えるでしょう。

5. 災害時を想定した配慮

防災マップ

肢

聴

知

内

精

高

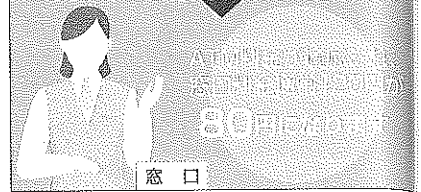
他

近隣の防災マップが見やすい壁に掲示されており、お客様や行員の緊急時に備えています。これは銀行のみでなく、広く大勢の人が利用する施設でも必要な取り組みです。

■例えばある銀行の場合



窓口で障害者手帳を掲示し、通常払い込みをした場合…



窓口



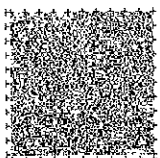
COLUMN3 障害者による口座開設における問題点

音声案内付きATMの設置などでバリアフリー化が進む銀行ですが、障害者にとって口座開設そのものが難しい現状もあります。

銀行口座を開設する際に必要となる署名の代筆が認められず、障害者本人が署名ができない場合、口座を開設できない場合もあります。また、近年ネットの普及が進み、パソコンからネット口座を開設できるようになってきましたがこちら

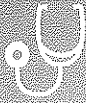
もクレジットカードのデザインの種類が多すぎて、音声ガイドの妨げになったり、画像認証が必要で視覚障害者は諦めざるえない場合もあります。

障害者や高齢者の方の意見にもっと耳を傾け、より良い銀行づくり、街づくりを目指していきましょう。



医療機関

医療機関
Medical Institution



取り組みの
ポイント

プライバシーに配慮し、 治療方法なども相談しやすい環境を実現

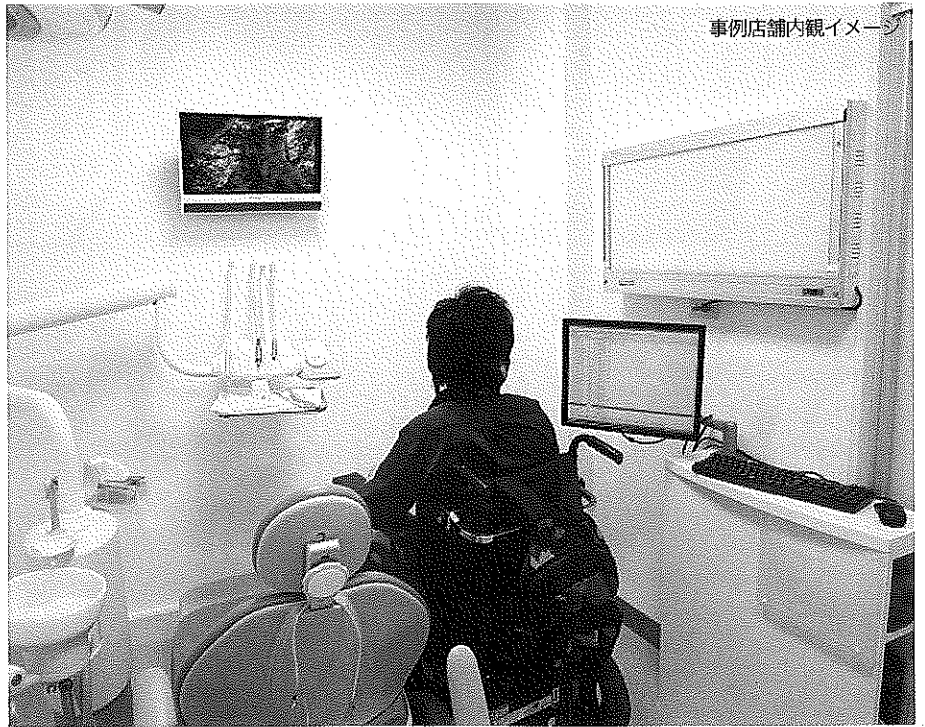
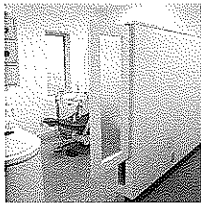
広々とした治療室は車いすの移動の邪魔をせず、プライバシーにも配慮して患者さんが不安に感じず、また、気兼ねなく相談しやすい雰囲気を作っています。

1. 治療スペースに関する工夫

個室 / 半個室治療スペース

肢 聴 知 精
高 他

個室や扉を閉めることにより半個室になる治療室を備えることで、プライバシーを保護しています。内部がフラットで、ユニット周りのスペースが広いので、車いす利用者の移動がスムーズです。



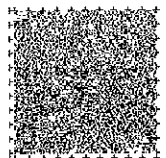
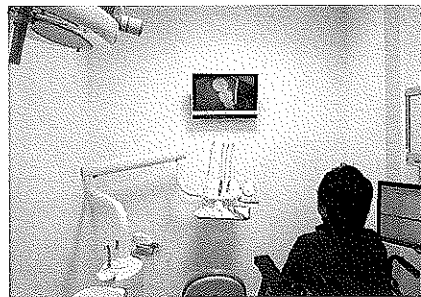
2. 治療設備に関する工夫

ゆったり治療室 / 多目的トイレ

肢 聴 知 精
高 他

レントゲン室もスペースが広くフラットなので、車いすから移乗せず撮影ができます。

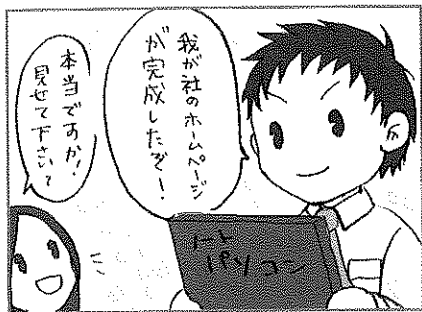
多機能トイレが完備されており、車いす利用者などへの通院への配慮もしています。手話のできる医師がおり、FAXでの予約受付なども可能で、聴覚障害者にも利用しやすくなっています。



いつも何気なく使っている駐車場、店舗・施設の階段などの視点をちょっと変えてみると
今まで気付かなかった改善点を発見することができたりします。

バリアフリー化もまずは難しく考えずに身近な物や設備を見直すことから始めてみてください。

優先順位



大手企業では識別しやすい青を基調とした所が多いようです

やりすぎ注意!

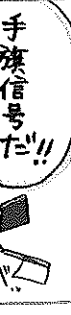
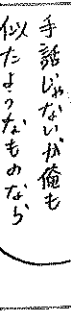


施設内アナウンスによる呼びかけも有効です

身近なところから



積極的に社員に手話の勉強をすすめる企業も増えてきています

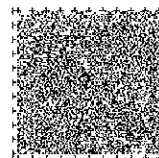


てきていま

ハートとルールの バリアフリー

Heart&Rule of Barrier-free

- 1.心構え
- 2.従業員研修の実施
- 3.接客マニュアルの利用
- 4.災害対策
- 5.飲食店での工夫の例
- 6.販売店での工夫の例
- 7.補助犬について
- 8.その他





ちょっとしたデザインの工夫や優しい心づかいで 障害者、高齢者にも過ごしやすい街づくりを実現

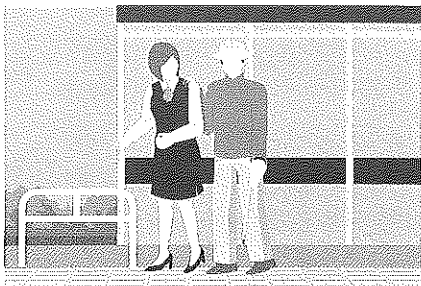
心のバリアフリー、障害者とのコミュニケーション、現場での対応力など
人的バリアフリー・ユニバーサルデザインとはどうあるべきかをじっくり考えてみましょう。

1. 心構え

障害のあるお客様を特別視せず、他のお客様と同様に接客することが基本です。

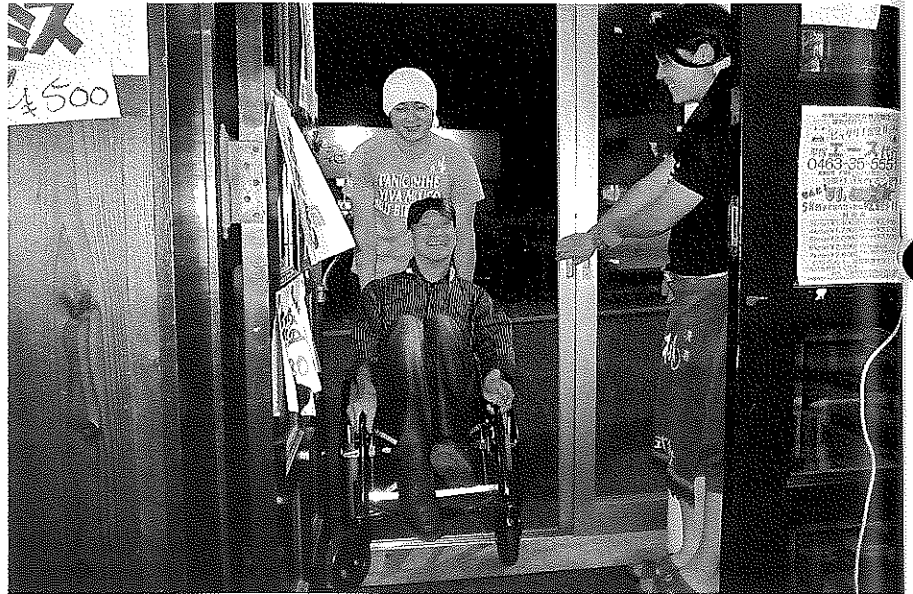
「良い接客」が「障害者に優しい」ということではないでしょう。

例えば、来店後、視覚障害のあるお客様を店舗外の点字ブロックがあるところまでご案内している企業がありました。これは視覚障害者の方の身になり、考えられた優しい接客の一例と言えるでしょう。



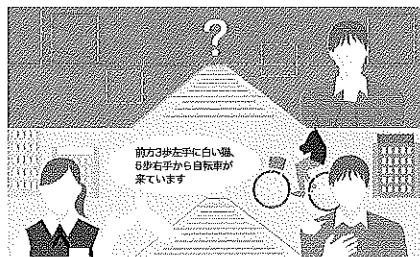
逆行ってはいけないのは、成人で障害のあるお客様に対し、分かりやすく伝えようと勘違いして、「子ども扱い」するような言葉づかいをすることです。

また、介助者やボランティアに話しかける従業員の方が多くいますがまずは障害のあるご本人に話しかけてください。その際、その方の目線での対応を心がけていただきたいと思います。話が上手にできず聞き取りにくい場合でも、内容がわかるまで繰り返し確認してください。バリアフリーやユニバーサルデザインを取り入れた設備が整っているからといって障害者対応は万全ということはないのです。



ソフト面対応例イメージ

例えば、点字ブロックは視覚障害者にとって歩く際の目安にはなりますがそれだけではその先に何があるのかわかりません。具体的な部分は従業員の方の支援が必要なこともあります。



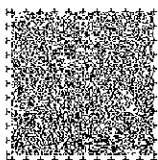
補助犬を連れていらっしゃるお客様の場合も、補助犬が同行しているからお手伝いの必要がないということはありません。お手伝いできることがあるか、お客様に伺うという姿勢が大切です。

2. 従業員研修の実施

基本的な障害の特性や対応についてはあらかじめ知識や技術のあることが望まれます。お客様接遇をより良くできるよう企業内外の研修機会などをぜひ活用いただきたいと思います。外部研修としては現在、サービス介助士2級、サービス・ケア・アテンダント、ホームヘルパー2級、福祉用具専門相談員、福祉住環境コーディネーターなど様々な研修・資格取得の講座が行われています。

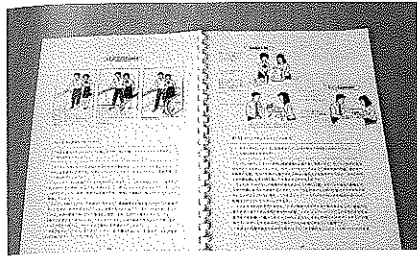
企業内でできる研修としては、介助専門士や神奈川県が2011年度に始めた「障害者理解促進事業」も活用できます。

その他にもタクシー乗務員については、全国



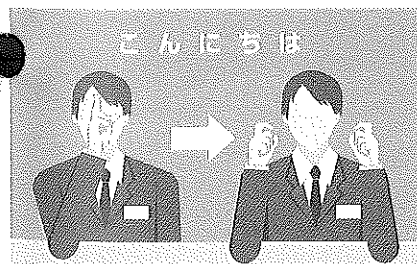
タクシー連合会と国土交通省により実施されている「ケア輸送サービス研修」があります。研修費用や資格取得の受験料を企業が負担したり、研修を出勤扱いとしている企業や、資格取得を昇進の一条件としているところもあります。

資格を取得した従業員が講師となり、他の従業員に対して研修講師となっている企業もあります。研修等の自己啓発を従業員に任せきりとするのではなく、企業としての姿勢を持っていることが大切であると思われます。

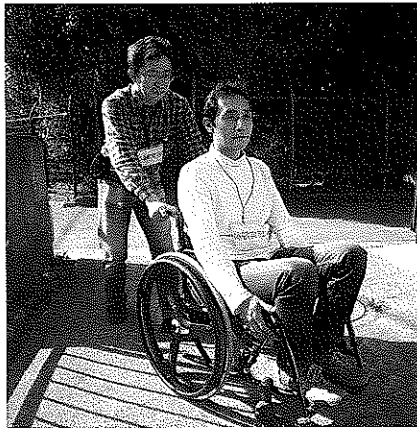


お手伝いを望まれない障害のあるお客様もいますし、介助の仕方もお一人おひとり異なります。なにかお手伝いをしなければ…となんでもしてさしあげることがよいこととは限りません。時には見守りや待つ姿勢が必要なこともあります。過度のお手伝いは迷惑になることもあります。お一人おひとりからどのような介助やお手伝いが必要か伺って対応してください。

聴覚障害者で手話を使う方は、従業員も手話ができると安心するようです。あいさつができるだけでも聴覚障害者が話しやすい状況を作ることにつながります。その後は、筆談ボードやペンとメモ紙による筆談でもよいでしょう。



手話や介助ができる従業員の方が、バッジを付けるなどわかりやすい工夫をしている企業もあります。



車いすの操作、視覚障害者の誘導などについて、障害者と介助者側の役割をペアで交代に行い、体験研修を行っているところもあります。どのような介助が心地よいか、不快な感じがするかなどもわかり有効です。

また、他のお客様の協力・理解を得ることも大切なことです。

例えば、障害者専用駐車場のご案内および健全者への利用禁止の館内放送を実施しているところがあります。障害のないお客様のモラル向上のためにもアナウンスをお願いしたいところです。

3.接客マニュアルの利用

接客マニュアルの中に「障害のあるお客様への接客について」という項目があり、車いす利用者の介助や視覚障害者への誘導、手話の仕方等が記載されている企業があります。手帳型にして、従業員教育の際に各人に配布し、携帯しているところもあります。介助方法だけでなく心くばりについても書かれているとよいでしょう。

4.災害対策

障害者が利用している場合を想定しての避難訓練、誘導練習をしているところがあります。例えば、エレベータやエスカレータが停止し車いす利用者を2階から避難させる想定訓練をしたり、障害のある従業員により、

商品の陳列の仕方によって通路が狭くなっていないかなど避難経路のチェックを定期的に行っている企業もあります。これらの訓練や検証の際には、地域の障害者・障害者団体等に協力をしてもらうこともよいでしょう。

5.飲食店での工夫の例

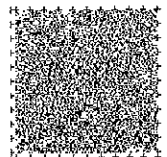
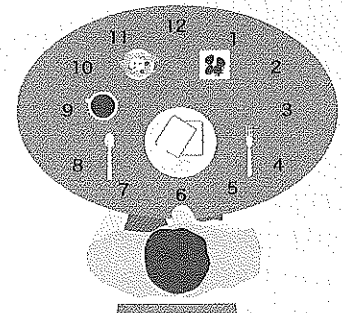
上肢に障害がある方や視覚障害者に対し、焼肉店では従業員が障害者の方に代わり肉を焼く、セルフサービスの水を出す、回転ずしの食べ物を手渡す、バイキングの食べ物を皿に取り、席に運んでくれるなど積極的にしているところがあります。お手伝いの必要性を確認して、積極的にお手伝いをされると喜ばれるでしょう。



また視覚障害者にはテーブルに用意された食べ物をクロックポジション(料理の配置を時計の文字盤に見立てて説明)するところもあります。これによりわかりやすくなる方もいます。

クロックポジション

「いちごが1時の位置」、「フォークが4時の位置」、「トーストが6時の位置」…といった具合に食べ物の位置を時計の文字盤を例にして説明し、分かりやすくする方法。



聴覚障害者・言語障害者などへの対応として、予約をFAX・メールでも受け付けたり、注文時筆談を使って応じているなどしている店舗があります。また一部のファミリーレストランや居酒屋などのテーブルに置かれている注文ボタンも便利です。

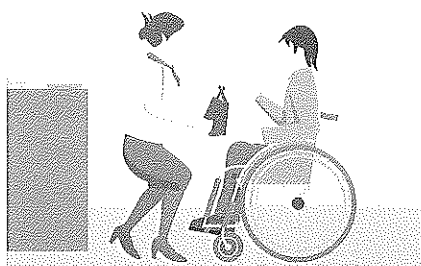
また、出された調味料が何にかけるものなのかなども聴覚障害者には紙に書いて渡してもらえると喜ばれます。



注文ボタン

写真つきのメニューがあると、細かく料理の内容を聞かなくてもメニューを選ぶことができ、多くの方にとってわかりやすいです。アレルギー、糖尿病、生活習慣病などに応じた食事の他、咀嚼障害に応じたきざみ食、とろみ食、ミキサー食などへの対応もあると喜ばれるでしょう。

お持ち帰りの場合にも、車いす利用者などには上から品物を渡すのではなく、目線の合う高さで手渡しをされているところは、感じがよく、評判が良いようです。



店内飲食とお持ち帰りが選べる場所では、店内飲食しようとする車いす利用者が、お持ち帰り用のインターフォンを押すと、店内に誘導をしている店舗があります。

6 販売店での工夫の例

デパートなどでは、買い物アattend・サービスを実施しているところがあります。各商品分野の専門のコンシェルジュがおり、商品購入介助、商品選びなどの買い物のお手伝いをしたり、衣類のコーディネートアドバイスをしています。売り場を移動する際には、コンシェルジュがリレー方式で引継ぎを行っています。

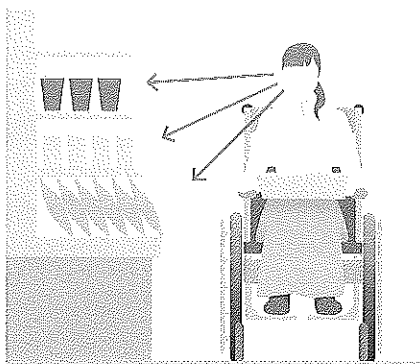


このサービスについては事前予約制で、時間の制限を設けているところや、予約も時間制限もなく気軽に利用できる場所もあるようです。

他の売り場であっても、窓口と目的先とで連絡を取り合っ、配慮が必要と思われるお客様について情報共有が行われるとスムーズな対応となるでしょう。

最寄駅からの送迎(同行)を行っている販売店もあります。

車いす利用者には高いところのものは取れませんし、かがんで低いところのものをとることが難しい杖歩行者などもあります。陳列の工夫をお願いします。商品が取りにくいところにある場合や両手を使いつらい方の場合には、従業員から声をかけて手伝いがあると助かるでしょう。



7 補助犬について

補助犬は、視覚障害者の安全な歩行をサポートする盲導犬、肢体不自由者の暮らしをサポートする介助犬、聴覚障害者に音を知らせる聴導犬の総称です。

厚生労働省では補助犬マークを定めていますが、他のマークを用いているところもあります。



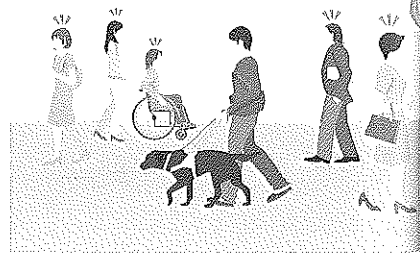
厚生労働省の補助犬マーク

補助犬は、「身体障害者補助犬法」に基づいて認定された犬で、特別な訓練を受けています。大勢の人が利用する施設では、著しい損害発生の恐れがない限り、受入れが義務付けられています。

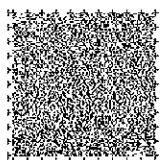
身体障害者の生活に欠かせないこと、ペットとは違うことを他のお客様に周知し、協力・理解を求めることも大切です。

例えば、「…衛生管理・安全確保のためペットの入館をお断りしております。…なお、身体障害者補助犬法に基づき、盲導犬・介助犬・聴導犬につきましては、施設内にお連れいただくことができますので、ご自由にお買い回りください。すべてのお客様に快適に過ごしていただくためにご理解とご協力をお願いいたします。」などというアナウンスをしている商業施設もあります。

盲導犬へのご理解とご協力を…



バスにおいても、補助犬利用者が乗車した際スペースを空ける、座席を譲るなど、他の利用者への協力のお願いをアナウンスしている事業所があります。



8.その他

バリアフリーフェア

障害者の社会参加には健常者の理解も重要です。例えば複合型商業施設などにおいて、年1回バリアフリーフェアを行っているところがあります。障害者の方々の見学の受け入れなどにより、従業員にも変化が見られることがあるようです。

障害者と共に取り組む施設作り

地域の障害者による店舗や公共交通機関の使い勝手の確認も有効でしょう。特に建物の新築・増設・改修などの場合には、事前に話し合ったり、現在の使い勝手を見て意見をもらっていただきたいと思います。カラーユニバーサルデザインに取り組むにあたって、色弱者が立ち会ったという例もあります。



多機能トイレ

車いす利用者、オストメイトの方など、一般トイレが使づらい方にとって、外出時のトイレ問題は深刻です。



オストメイトを完備した多機能トイレ

一店舗内のトイレが狭かったり、あるいは段差があって使えなくても、同一建物内に利用できる多機能トイレがあると助かります。また、近くにある多機能トイレの情報を従業員が知っていると助かりますので、一度確認をしておいていただきたいと思います。

貸し出しなどのサービス

障害のあるお客様に対して館内のバリアフリーポイントや貸し出し物品の紹介をわかりやすくすることでお客様も増えるのではないのでしょうか。

また、電動車いすの充電サービスがあるという時に助かります。スタッフがきちんと操作もできるようにしておきましょう。



複雑な事柄などは、わかりやすい説明の工夫が必要になります。あらかじめ店内の様子などを写真などで伝えておくことスムーズな利用につながる場合があります。本人が直接企業と交渉するのが難しい場合、支援者と企業が連携をとることも必要と思われれます。

レシートの読み上げ

視覚障害者が支払いをする際、レシートの内容を知りたいという場合には内容を読み上げるなどの配慮をお願いします。その際は、障害者の反応を見ながら正確に伝わっているか確認しましょう。

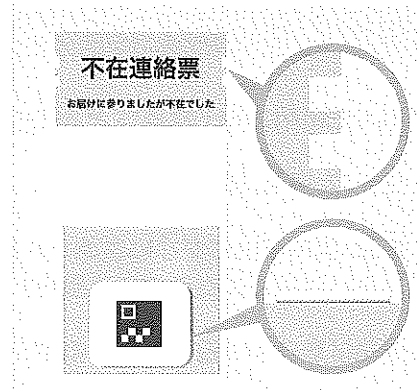
料金サービスの配慮

視覚障害者が窓口で送金サービスを利用する場合、身体障害者手帳の提示により、ATM料金での利用が可能なサービスを行っている金融機関があります。

システムやサービスの利用が困難な場合にこのような対応があるのは望ましく、他のサービスについても見直しがなされるとよいでしょう。

宅配サービスの不在連絡票の工夫

視覚障害者には不在連絡票が届いていても、それだけではどの業者のものなのかわかりません。

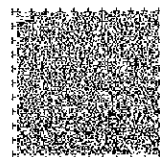


不在連絡票の端に特定の形の切り込みを入れる、穴をあける、厚みのあるシールを貼るなどの工夫をすることで、わかりやすくなります。SPコードやQRコードを添付することにより、簡単に再配達受付先に連絡をすることもできます。これらの配慮は他のサービスについても使えるのではないのでしょうか。



左のQRコードは神奈川県障害者自立生活支援センターのURLを埋め込んだものです。

QRコードはインターネット上で無料で作成ことができ、URL、メールアドレス、電話、地図、文章などを簡単に埋め込ませることが可能です。



バリアフリーチェックリスト

ここまで見てきたさまざまなバリアフリー好事例を踏まえ、

実際に自分達の企業や店舗はどれくらいバリアフリーに取り組んでいるか

チェックリストを元に見直してみましよう。

まだ取り組めていなかった部分などは今後の課題として改善策を見つける参考にしてください。

設備仕様に関するバリアフリー

【車いす利用、歩行障害など移動制約者への配慮】

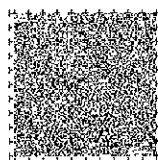
- 1. 出入口、通路、階段、スロープ、トイレなどに手すりを設置している
- 2. 施設・店内に段差がないフラットな作りになっている
あるいは段差に対応できる簡易式スロープなどの設備がある
- 3. 通路は車いすが通れるだけの幅を確保している
- 4. エレベータ、エスカレータ、リフトなどの移動手段を導入している
- 5. 車いすで利用できるトイレを導入している
- 6. 車いすでの利用を考慮したデスクやカウンターを導入している
- 7. 車いす専用駐車場を完備している

【視覚障害者への配慮】

- 1. 点字による案内表示を導入している
- 2. 点字ブロックを導入している
- 3. カラーユニバーサルデザインを導入している
- 4. 施設・店内に音声案内を導入している

【聴覚障害者への配慮】

- 1. 手話のできるスタッフがいる
- 2. トーキングエイドなど会話補助ツールを導入している
- 3. ヒヤリングエイドなど補聴ツールを導入している



【その他】

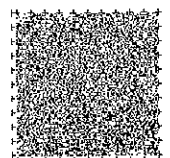
- 1.休憩ができるスペースがある
- 2.オストメイト対応の多機能トイレを導入している

心構え・接客・サービスに関するバリアフリー

- 1.バリアフリーに関する従業員研修を実施している
- 2.全社員・全スタッフが各種障害について一定の理解と対応方法を心得ている
- 3.車いすなどバリアフリー物品の貸し出しや電動車いすの充電サービスなどがある
- 4.障害者に対するサービス、またその問い合わせに全社員・全スタッフが均質に対応が可能である
- 5.オフィスレイアウト、商品陳列などに工夫しゆとりある動線を確保
- 6.車いす利用者、視覚障害者などの安全・快適に配慮している
- 7.障害者を積極的に雇用している

この他にも気付いた点や改善できる部分はたくさんあると思います。
 小さな心づかいが安心、安全、快適に過ごせるバリアフリー化に繋がります。

設備仕様に関する バリアフリー	/16	合計 /23
心構え・接客・サービスに 関するバリアフリー	/7	

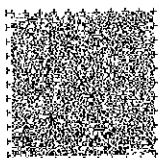


Support

ご協力事業所一覧

(順不問)

川崎市交通局
横浜市交通局
小田急電鉄株式会社
箱根ロープウェイ株式会社
東宝タクシー株式会社
横浜高速鉄道株式会社 みなとみらい線
東京国際空港ターミナル株式会社
アリオ橋本 株式会社イトーヨーカ堂
トレッサ横浜 株式会社トヨタエンタプライズ
横浜ワールドポーターズ
株式会社高島屋 横浜店
神奈川トヨタ自動車株式会社
かにしげ 本厚木店
NAGAHAMAラーメン 相模原店
餃子の王将 株式会社王将フードサービス
ワタミフードサービス株式会社
グリーンホール相模大野(相模原市文化会館)
IT-CAT 小田原店
コロナキャットボウル 小田原店
シダックス・コミュニティー株式会社
カラオケ館(株式会社 B&V)
JOYSOUND(株式会社エクシング)
天然温泉 満天の湯
藤野やまなみ温泉
KENJE HAIR DESIGNS 善行店
HAIR CUT SALON it's! (センター南店)
株式会社三井住友銀行 茅ヶ崎支店
郵便局株式会社
株式会社ゆうちょ銀行
株式会社セブン銀行
高橋歯科クリニック
株式会社リコー テクノロジーセンター



だれもが利用しやすい施設・お店 好事例集 2011 (平成23年9月発行)

編集／特定非営利活動法人 神奈川県障害者自立生活支援センター

〒243-0035 神奈川県厚木市愛甲953-2

TEL:046-247-7503 FAX:046-247-7508 E-MAIL:info@kilc.org

発行／神奈川県保健福祉局福祉・次世代育成部障害福祉課