

## 第1編

# 福祉都市環境整備指針の考え方

## I 福祉都市環境整備指針改定の背景

### 1 福祉のまちづくりの社会的背景

高齢者や障害者などの自立した日常生活や社会生活を確保するために、旅客施設・車両等、道路、路外駐車場、都市公園、建築物に対して、バリアフリー化基準への適合を求めるとともに、駅を中心とした地区や、高齢者や障害者などが利用する施設が集中する地区において、住民参加による重点的かつ一体的なバリアフリー化を進めるための措置などを定めた「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（以下「バリアフリー法」といいます。）が平成 18 年に制定されました。

また、「障害者の権利に関する条約」（以下「障害者権利条約」といいます。）の批准に向けて、平成 23 年には障害者基本法が改正され、平成 25 年には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」といいます。）が制定（法律の施行は平成 28 年）されました。

こうした動きは、それまでの高齢者や障害者の「自分の意思でまちへ出たい」、「自分の選択でまちを歩きたい」という気運から、「自分も積極的に社会活動に関わりたい」という気運の高まりへと広がりつつあります。「名古屋市総合計画 2018」では、快適な都市環境のために取り組む施策として、「バリアフリーのまちづくり」を進めるために、「高齢者や障害者など、誰もが安全・快適で気軽に外出でき、社会活動に参加できる」ことを目指すとしています。

さらに、まちや社会の側があらゆる個人を分け隔てなく受け容れるという、共生やインクルーシブ（包摂）といった観点も広まってきました。「名古屋市障害者基本計画（第 3 次）」では、「インクルーシブな社会」の実現をめざし、目標とする地域社会として、「障害のある人もない人もお互いに人格と個性を尊重し合いながら共に生きる地域社会」を掲げているところです。

誰もが社会の一員として共に生活したり、社会活動に参加するうえでは、環境整備でもある「人にやさしいまちづくり」を進めることが求められます。また、「人にやさしいまちづくり」で必要とされているニーズを、実際のまちづくりに反映させるための手段として、「当事者参加」によるまちづくりも求められるなど、福祉のまちづくりは今後もますます重要な課題となってきています。

## 2 バリアフリー化及び障害者福祉をめぐる法整備

### (1) バリアフリー法及び移動等円滑化の促進に関する基本方針

バリアフリー化をめぐる法制度としては、建築物の利用円滑化を目的としたハートビル法と、公共交通機関の移動円滑化を目的とした交通バリアフリー法がありましたが、平成18年に両法を統合し、道路や公園のバリアフリー整備に関する基準などを追加したバリアフリー法が制定されました。

バリアフリー法では、移動等円滑化基準への適合義務の対象となる旅客施設・車両等、道路、路外駐車場、都市公園、建築物のバリアフリー化の整備目標を掲げた「移動等円滑化の促進に関する基本方針」を定めるものとされており、この基本方針（平成23年改正）では、施設設置管理者が講ずべき措置について、平成32年度末までの整備目標を設定し、既存の各種施設のバリアフリー化をめざしています。

さらに、移動等円滑化の意義として、自立や共生の理念の浸透を新たに掲げ、施設設置管理者が講ずべき措置として、高齢者、障害者等の意見反映や参画を推奨しているほか、心のバリアフリー（※1）において、外見上わかりづらい特性（※2）を含め、障害には多様な特性があることに留意する必要性があることを明示するなど、社会情勢の変化等に対応した所要の改正がなされています。

※1 本市では、「意識のバリアフリー」として取り組みを行っています。（→19 ページ参照）

※2 聴覚障害、言語障害、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病などがあります。（→24 ページ～26 ページ参照）

## バリアフリー法の概要

高齢者や障害者などの自立した日常生活や社会生活を確保するために、旅客施設・車両等、道路、路外駐車場、都市公園、建築物に対して、バリアフリー化基準（移動等円滑化基準）への適合を求めるとともに、駅を中心とした地区や、高齢者や障害者などが利用する施設が集中する地区（重点整備地区）において、住民参加による重点的かつ一体的なバリアフリー化を進めるための措置などを定めています。

### 【公共交通施設や建築物のバリアフリー化の推進】

旅客施設・車両等、道路、路外駐車場、都市公園、建築物の新設・改良時のバリアフリー化基準（移動等円滑化基準）への適合義務を定めるとともに、既存の施設に対しては基準適合の努力義務を定めています。

### 【地域における重点的・一体的なバリアフリー化の推進】

市町村が作成する基本構想に基づき、駅を中心とした地区や、高齢者や障害者などが利用する施設が集中する地区（重点整備地区）において重点的かつ一体的なバリアフリー化事業を実施できるものとされています。

### 【心のバリアフリーの推進】

バリアフリー化の促進に関する国民の理解・協力の促進等を掲げています。

## （２）障害者福祉をめぐる法整備

昭和 50 年の「障害者の権利宣言」以降、障害者福祉において人権の視点が強まりましたが、平成 18 年には、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的とした「障害者権利条約」が国連で採択されました。我が国では同条約の批准に向けて、様々な関係法律の制定や改正を行い、平成 26 年に批准を果たしました。

この法整備の一環として、平成 23 年の障害者基本法の改正においては、「全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものである」との理念にのっとり、障害と社会的障壁によって日常生活や社会生活に制限を受ける人を障害者とする「社会モデル」に基づく障害者の概念や、合理的配慮の概念が盛り込まれました。その後、平成 25 年に、「全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会」の実現につなげることを目的とした障害者差別解消法が制定されました。同法では、国の行政機関や地方公共団体等、民間事業者については、分野を問わず、障害者に対する「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が差別として禁止されています（民間事業者における合理的配慮の提供は努力義務となっています）。

その具体的な対応として、国は政府全体の方針として、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」を平成 27 年に策定し、これをもとに、行政機関等は機関ごとに職員向けの対応要領を、主務大臣は所管の業種ごとに民間事業者向けの対応指針を、それぞれ策定することとされています。本市は平成 28 年に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領」を、障害当事者の方々からいただいた意見や事例を踏まえて策定しました。

### 障害者の定義(「医学モデル」から「社会モデル」へ)

従来の障害者の定義は、生活制限の範囲を機能障害のみに求めるものであり、障害というものを疾病、損傷など医学的所見による個人的な問題として捉える「医学モデル」の考え方がとられてきました。しかし、平成 23 年に改正された障害者基本法では、障害者の定義を「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁（※）により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」としています。

これは、障害者の生活制限は、機能障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものであるとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえているものです。バリアフリー整備は、社会的障壁を軽減させるうえでも必要とされています。

※障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの

### 障害を理由とする差別の禁止

#### 【不当な差別的取扱いの禁止】

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

#### 【合理的配慮の不提供の禁止】

事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うことを求めています。

なお、合理的配慮を提供するための負担が過重であるときは、代替措置の選択も含め、双方の話し合いによる相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要もあります。また、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。

### 3 本市の福祉のまちづくり ～現状と課題～

#### (1) 本市の福祉のまちづくりの経緯と課題

公共交通機関や建築物のバリアフリー整備基準の法制化をめぐる国の動きや民間施設のバリアフリー整備基準を定めた愛知県の「人にやさしい街づくりの推進に関する条例」の制定に先立ち、本市が福祉都市環境整備指針（以下「指針」といいます。）を策定したのは平成 3 年のことです。当時としては先駆的な整備方針や技術的基準により、公共建築物についてはエレベーターやエスカレーターの設置、スロープの設置等各種バリアフリー設備の充実を、道路や公園については段差部の切下げ処理、視覚障害者誘導用ブロックの敷設、車いす使用者対応トイレの設置等を、公共交通機関についても駅舎内エレベーター、車いす使用者対応トイレのほか、バス車両のノンステップ化の推進などに取り組んできました。

その後、愛知県の条例及び国によるハートビル法や交通バリアフリー法の制定などの法制化が進展したことに伴い、平成 15 年 2 月に指針を改定しました。改定の際には国の法令との整合性の確保だけでなく、情報・案内の分野における基準の設定、「ユニバーサルデザイン」や「心のバリアフリー」の視点の追加など、技術的基準の見直し以外にも高齢者や障害者の特性に対する理解の推進なども加えて指針の改定を行いました。改定後は、従前の取り組みに加え、車いす使用者用駐車スペースの充実、車いすが回転できるスペースを確保したエレベーターの設置、車いす使用者やオストメイト（人工膀胱、人工肛門造設者）、乳幼児連れの方にも配慮した多機能トイレの設置などによるバリアフリー化を図ってきました。

しかしながら、前回の指針の改定から 10 年以上を経過し、まちづくりにおけるより多様な当事者との連携の必要性やバリアフリー法の制定をはじめとした国の法整備のさらなる進展などから、指針を活用して福祉のまちづくりを推進していくにあたって、配慮すべき対象者の拡大や記載すべき新しい視点及び従来の基準ではそぐわない内容といった課題が出てきました。

また、南海トラフを震源とする大規模な地震や大型台風などの風水害といった深刻な被害をもたらす災害の発生が懸念されていますが、東日本大震災では避難所の段差やトイレなどがバリアフリー化されていなかったことにより生活に困難を抱えた人たちもいました。こうした教訓からも、災害時の避難等を見据え、高齢者や障害者、乳幼児連れの方など幅広い視点から利用しやすい施設や道路、公共交通機関の整備を進める必要があります。

さらに、平成 39 年にはリニア中央新幹線の開業が予定されています。人々の交流がこれまで以上に活発になることが考えられる中では、個々の施設のバリアフリー整備にとどまらず、周辺の施設や道路などとも連携した総合的かつ面的なバリアフリー整備を進める必要もあります。

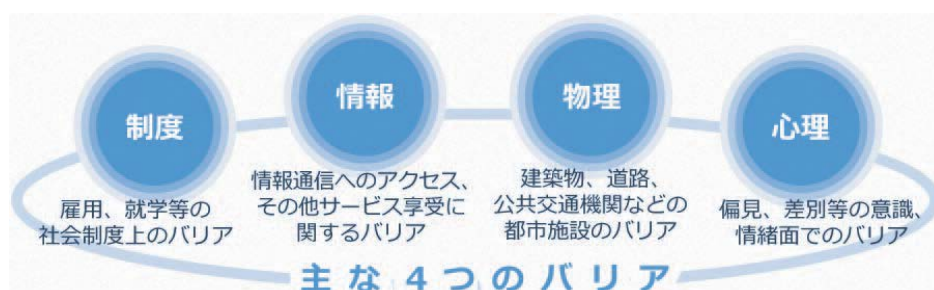
## (2) 市民におけるバリアフリー化への要望・期待

平成 25 年に市内の 65 歳以上の方を対象に実施した「高齢者一般調査」では、老後を安心して過ごすために本市に対して充実すべきことをお尋ねしました。その結果、「バリアフリーのまちづくり」というご意見が多くありました。

同年に市内の障害者を対象に実施した「障害者基礎調査」では、本市が特に力をいれるべきことをお尋ねしました。その結果、「バリアフリー化の推進など、すべての人が利用しやすい都市環境整備を進める」といったご意見や「障害者への理解を促進するための啓発活動を進める」といったご意見が多くありました。

また、平成 27 年に無作為抽出した市民の方々を対象に実施した「名古屋市総合計画 2018 成果指標に関するアンケート調査」では、「あなたは、高齢者や障害者、子どもを連れた方が外出する際に、周りの人の理解や手助けが得られていると思いますか。」といった質問や、「あなたは、高齢者や障害者、子どもを連れた方などすべての人が安心して外出できるように、市内の施設や歩道が整備されていると思いますか。」といった質問に対し、いずれも「いいえ」の回答が「はい」の回答を上回っていました。

これらの調査結果は、バリアフリー化を引き続き進めていく必要があること、さらには、前述の障害者の定義で近年になって取り入れられている「社会モデル」にあるように、建物や道路に存在する段差などといった、社会の側からもたらされるバリアが、車いす使用者やベビーカー使用者など様々な立場の方にとってのバリアとなっていることを示しています。また、社会の高齢化が進展していくと、高齢な障害者も増えていきます。このようなことから、市民におけるバリアフリー化への要望はより多様化及び複合化しており、その期待がますます高まっているものと考えられます。



## Ⅱ 福祉のまちづくりの基本理念

ここまで、指針の改定の前提となる社会的背景や法整備の概要、福祉のまちづくりの現状と課題について示してきました。

そこで、今回改定する指針においては、これらの状況を踏まえ、福祉のまちづくりの基本理念として次の3つの理念を掲げます。

### 1

#### 人としての尊厳が尊重され、誰もがいきいきと過ごせるまち

**私たちは、誰もがいきいきと自分らしく生活し、日々活動することができるまちづくりをめざします。**

##### 【課題認識】

市民の誰もが安全・快適で気軽に外出し、社会活動に参加できることが求められています。そのような誰もが社会参加のできるまちづくりにあたって、「社会モデル」の導入等による障害者の定義の拡大や、乳幼児連れの方への配慮などにより、配慮すべき対象者の範囲が拡大している現状があります。また、パートナーシップ（協働）のまちづくりに関し、現在では当事者参加という過程がよりいっそう重要視されているところです。

これらの課題やニーズに応えるために必要な条件整備をしていくことこそが、福祉のまちづくりの本質です。当事者が参加し、当事者とともに決めていく過程を経て、必要な配慮について理解を深め、整備を進めていく取り組みが必要です。これにより、共生社会（インクルーシブな社会）の実現へとつながっていきます。

私たちは、すべての市民が行動したり利用したり生活を営む上での障壁となるバリアを除去し、市民の誰もが安全に、安心して快適に暮らせるまちづくりをめざします。

#### 【課題認識】

日常利用する施設や設備におけるバリアフリー化が進んだまちは、誰もが自由に行動でき、誰もが等しくその機会を活かすまちです。また、災害などの緊急時において災害時要援護者が迅速に避難し、安心して避難生活を送れるようにするうえでも、バリアフリー化は極めて有効な手法であり、安全と安心の配慮が行き届いたまちでもあります。

しかしながら、施設や設備におけるバリアフリー化が進んでいても、その効果を十分に発揮していくには、その趣旨について啓発を行い、利用時の配慮についても、併せて考慮することで、さらに充実させていく必要があります。

例えば、道路や公園に視覚障害者誘導用ブロックを整備しても、その上に自転車や看板を置かれると、視覚障害者が通行できなくなります。

また、限りある車いす使用者用駐車スペースや多機能トイレを、必ずしもその設備を利用しなくてもいい人が利用すると、車の乗降に広いスペースを必要とする人（車いす使用者など）や排泄に特別な設備を必要とする人（オストメイトなど）が利用できなくなります。

ユニバーサルデザインの視点のもと、バリアフリー整備をするにあたっては、バリアフリー化された設備を必要とする人たちが利用しやすい環境整備をするとともに、「誰もが使いやすい」状態を維持できるように啓発や配慮を行うことも必要です。

こうした「誰もが使いやすい」環境整備により、快適なまちの形成につながっていきます。

### 3

## 共に生き、共につくる魅力的なまち

私たちは、市民一人ひとりがお互いの理解を深めるとともに、お互いの違いを違いとしてありのまま認め合い、支えあえるような意識のバリアフリーの行き届いた魅力あるまちを、共に生き、共に手を携えてつくっていくことをめざします。

### 【課題認識】

まちでは、さまざまな人と行き交いますが、それぞれ年齢、障害者ならその種類や程度、また、乳幼児を連れていたり、一人ひとりに異なる状況があります。その中には、外見だけでは配慮を必要としている状況にあるかどうかかわかりにくい場合もあります。そして、配慮が必要であることを理解していても、抱える事情は一人ひとりで異なるため、ある人にとって適切な配慮が別の人にとっては適切でない対応となることもあります。一方的な配慮により、提供する側と提供を受ける側との間で「すれ違い」が生じ、偏見や差別感情につながることもあります。各当事者の特性を理解したうえで、お互いの対話を通じて、適切な配慮を共に考えていくことが重要です。

障害特性の理解や対話を通じた適切な対応については、障害者差別解消法の制定により、さらなる取り組みが求められます。また、障害者だけでなく、高齢者や乳幼児連れの方などについても、それぞれ配慮が必要であり、それに応じた適切な対応を行っていかなくてはなりません。適切な配慮や支援をどのようにすべきかを確認するとともに、個別の状況に応じた対応をしていくことにより、誰にとっても社会参加の可能性が広がるような魅力的なまちにつながっていきます。

### Ⅲ 福祉のまちづくりの推進方策

3つの基本理念を具体化するため、次の施策の体系に基づいて、推進方策を展開します。

#### 【3つの基本理念】

- 1 人としての尊厳が尊重され、誰もがいきいきと過ごせるまち
- 2 人にやさしい安全・安心で快適なまち
- 3 共に生き、共につくる魅力的なまち

#### 【施策の体系】

##### 1 福祉のまちづくりをすすめるための仕組みづくり

- (1) 市民とのパートナーシップによるまちづくり
- (2) 福祉のまちづくり事業の進行管理

##### 2 都市施設整備におけるバリアフリー化の推進

- (1) 総合的かつ一体的な整備の展開
- (2) 合理的配慮の提供との関連付け
- (3) バリアフリー化の対応
- (4) 関連事業の推進と連携
- (5) ユニバーサルデザインによる整備の推進

##### 3 「意識のバリアフリー」の推進

- (1) 広報・啓発の推進
- (2) 研修事業・教育施策との連携
- (3) 地域福祉の推進、ボランティアの育成・支援

#### 1 福祉のまちづくりをすすめるための仕組みづくり

福祉のまちづくりを推進していくにあたっては、配慮が必要な状況にある各当事者の特性を正しく理解し、それぞれが求める多様なニーズに対応していく必要があります。そのためには、各当事者と事業者及び行政が連携し、共に整備の実施及びその検証を行っていくことが重要になります。障害者権利条約の策定における過程にあたり、このような「当事者参加」の必要性を端的に示すスローガンとして使われていたのが、「私たち抜きに私たちのことを決めないで（nothing about us without us）」という言葉です。当事者参加という過程を経ることで、事業者及び行政といった専門家集団のみでは見つからなかったような「気づき」を得られ、当事者からのニーズに対応することにより、誰もが安全・安心で快適なまちづくりの実現へとつながっていきます。

## (1) 市民とのパートナーシップによるまちづくり

- 「福祉のまちづくり推進会議」などを通じて、高齢者や障害者、子育て家庭など様々な立場にある当事者が、バリアフリー整備の検討に係る議論に参加し、その意見を活用できるような取り組みを進めます。
- 当事者、事業者及び行政が、実地現場での共同作業を通じて企画・立案するワークショップの手法を取り入れるなど、まちづくりの企画段階で様々な立場にある市民からの創意工夫が活かせる取り組みの実践を促していきます。
- 施設利用者である各当事者によるバリアフリー検証などを行い、バリアフリー整備のスパイラルアップ（継続的な向上）に努め、福祉のまちづくりのさらなる向上をめざします。

## (2) 福祉のまちづくり事業の進行管理

- 「福祉のまちづくり推進会議」を活用し、福祉のまちづくり全般について進行管理に努めます。
- 効率的、効果的にまちづくりを推進するため、国、県などの行政機関始め民間関係団体とも協調・連携に努め、総合的、一体的な整備を心がけます。
- 国の関係法令や関連目標の改正、市民の方々からの意見などを踏まえ、バリアフリー整備の技術的基準の改定をしていきます。

## 2 都市施設整備におけるバリアフリー化の推進

公共建築物・道路・公園・公共交通機関といった都市施設の整備にあたっては、総合的かつ一体的に推進されるよう、面的、地域的な広がりを考慮するとともに、障害者に対してその都度提供していく合理的配慮との関係性や情報のバリアフリーなどの関連施策、ユニバーサルデザインへの対応等についても考慮していく必要があります。

### (1) 総合的かつ一体的な整備の展開

たとえ施設個々にバリアフリー整備が施されたとしても、それだけではまだ点の整備にとどまり、社会へのアクセスとして必要な連続的なアクセスが向上したとは言えません。個々の施設の新設・改修時にできるバリアフリー整備もありますが、広域的なまちづくりは総合的かつ一体的なバリアフリー整備が可能となる契機となります。

- 都市施設を整備する機会を捉え、面的・一体的な整備に努めます。(同時に、そのバリアフリーの目的が達成されているかどうか、常時検証していくことが大切です。)
- ピクトグラム(案内用図記号)はJIS規格化された全国的に統一化されたものを使用するなど、文字情報だけでは伝わりづらい情報をわかりやすく伝えることに努めます。

### (2) 合理的配慮の提供との関連付け

障害者差別解消法では、不特定多数の障害者を対象とするバリアフリー整備は、個々の合理的配慮を的確に行うための環境整備(事前的改善措置)として実施に努めることとしています。そのような環境整備により解決できない課題は、個々の合理的配慮を的確に行うことで、場面ごとに対処していきます。案内設備を例にすると、インターホンの設置やサイン・文字案内の充実とともに、係員が個別に対応できるような「人による援助」のしくみを整備することも重要です。

- バリアフリー整備に際しては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市長職員対応要領」で掲げる合理的配慮のあり方も考慮し、障害者への適切な対応に取り組みます。

### 「人による援助」のしくみの例

多数の店舗が入居する複合施設の「アスナル金山」では、触知案内板とともに、係員が常駐するところ（「アスナル金山」の場合は防災室）につながるインターホンを設置しています。そして、インターホンを使用した方に対しては係員が誘導する「人による援助」のしくみも整備しています。ハード面の整備をしたうえで、それだけでは対応できない場合には、「人による援助」のしくみも重要です。

### （３）バリアフリー化の対応

この指針では、公共建築物・道路・公園・公共交通機関といった市民の誰もが利用する都市施設の利用しやすさ、行動しやすさなどを確保するため、整備上必要とされる設計・施工上の標準として技術的基準を定めていますが、公共建築物、道路、公園、公共交通機関のバリアフリー化は、以下の考え方にに基づき推進します。

#### ア 本市が整備及び設置する施設への対応

##### ● 公共建築物

民間建築物等の整備を先導する役割を果たすよう、この指針に定める技術的基準に基づく整備を推進するとともに、案内・誘導・介助などの人的対応への配慮にも努めます。

既設の施設は、十分な検証を行い、これを踏まえつつ改善・工夫を行います。

##### ● 道路

安全で快適な歩行者空間の確保を図るため、この指針に定める技術的基準に基づき歩道の拡幅や段差解消に努めるほか、特に高齢者・障害者・乳幼児連れの方たちの利用が多い施設周辺においては、きめ細かな整備・改修を推進していきます。

また、歩行者の通行を妨げる自転車の放置などマナー違反の解消を図るための対策や啓発を推進していきます。

##### ● 公園

この指針に定める技術的基準に基づき、公園へのアプローチや公園内での移動の円滑化を図るため、園路や各種案内板の整備・改修、高齢者・障害者・乳幼児連れの方たちに配慮したトイレ、水飲み場、休憩施設等の設置・改修に努めます。

また、地域住民等の積極的な参加により、地域のふれあいの場となる特色のある公園づくりを推進します。

- 公共交通機関

この指針に定める技術的基準に基づき、公共交通機関を利用した移動のしやすさや安全性の向上を図るため、補助制度を活用し、引き続き全車ノンステップバスとするとともに、地下鉄駅へのエレベーターや可動式ホーム柵の設置などを進めます。

既設の施設についても、改善・改修に努めます。

#### イ その他の施設への対応

- 本市が整備及び設置する施設以外についても、施設管理者や整備事業者に対して、指針の理念や当事者参加の重要性等についての周知啓発を図ります。
- 民間鉄道駅舎のバリアフリー化に対して、補助金を活用した支援を行います。

### （４）関連事業の推進と連携

情報通信技術の発展により、日々の生活の中で扱われる情報量は増えています。また、南海トラフを震源とする大規模な地震などの緊急事態や公共施設の老朽化への対応も図っていく必要がありますが、このような様々な分野において、バリアフリーの検討や確認が課題となっています。これらを関連事業として連携を図っていくことにより、福祉のまちづくりがより推進されるものと考えます。

#### 情報のバリアフリー

- 音声訳、点字訳、手話通訳、要約筆記をはじめとしたサービス事業や福祉用具などに関する情報のネットワーク事業を推進していきます。
- インターフェイス（端末操作性）のバリアフリー化事業の普及・啓発に努めます。
- ウェブサイトの記事作成時にはウェブアクセシビリティに配慮したものとします。

## 緊急時の避難・救助体制

- 「名古屋市地域防災計画」に基づき、地域でも避難行動要支援者（災害等の非常時に必要な情報を的確に把握したり、自力で避難することが困難な方々）への避難支援や安否確認ができるように「助け合いの仕組みづくり」を推進するなど、避難対策の充実に努めます。

### 【「助け合いの仕組みづくり」について】

阪神・淡路大震災の記録によれば、震災で救助された人の8割以上が地域の方々の助け合い（共助）により救助されたといわれています。大きな災害が起こった時、速やかな安否確認と有効な救出・救護活動を実施するためには、あらかじめの備えが大切です。地域の方々、とりわけ高齢者、障害者等の避難行動要支援者の方々が「どこに住んでいるか」、「どのように安否を確認するか」や「地域での救出救護、避難の方法」などを地域で、事前に話し合っておくことが「助け合いの仕組みづくり」です。

- 避難所及びそれに至るまでの移動手段の確保とバリアフリー化を推進していきます。
- 介助ボランティアや聴覚障害者への手話ボランティア、外国人への語学ボランティアの養成、支援拡充に努めます。
- 聴覚障害者への災害報知・伝達手段の確保を図っていきます。
- 避難所における福祉避難スペースや、福祉避難所の確保を図っていきます。
- 防災情報のネットワーク化と情報アクセスの利便性向上に努めます。
- 外国人に対して、平常時から知識の啓発や防災行動力の向上に努めます。

## アセットマネジメント

- 既存施設の更新にあたっては、「名古屋市アセットマネジメント推進プラン」に基づき、施設の長寿命化による経費の抑制と平準化を図るため、改築に替えて構造体の耐用年数まで施設を使用するためにリニューアル改修などに取り組みます。その際には、バリアフリー化など施設の用途に応じた現在の社会的要求水準を満たすように整備します。

## ウエルネットなごや

URL <https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/wel/>

障害福祉サービス事業者の情報や市の障害者福祉施策に関する計画等の情報のほか、次の内容について掲載しています。

### ●バリアフリー施設検索

公共施設をはじめとした市民の利用する施設のバリアフリー情報について、施設名、バリアフリー対応の種類、所在地及びジャンルから検索することができます。

※地下鉄・市バスのバリアフリー情報は名古屋市交通局のウェブサイト (<https://www.kotsu.city.nagoya.jp>) で掲載しています。メニューの一覧から「バリアフリー情報」を選択してください。

### ●障害者福祉のしおり

市内在住の障害者の方やその家族の方が利用できるサービス内容と問合せ先を紹介しています。

<お問合せ> 名古屋市健康福祉局障害福祉部障害企画課

TEL 052-972-2585 / FAX 052-951-3999

## (5) ユニバーサルデザインによる整備の推進

平成 18 年のバリアフリー法の制定に先んじて、平成 17 年に「ユニバーサルデザイン政策大綱」が国において策定されました。

ここでは、ユニバーサルデザインの「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」という考え方を踏まえ、可能な限りすべての人が使いやすいようにハード・ソフトの両面から整備・改善していくことを目標としています。

バリアフリーでは、高齢者や障害者などのために現に存在するバリアをなくすことですが、ユニバーサルデザインでは、最初から可能な限りすべての人に使いやすい設計をしてバリアがないものとすることです。

例えば、バリアフリー整備では、通路の段差にスロープを設けることがありますが、ユニバーサルデザインによる整備では、設計の段階から段差のない通路を計画してそれをつくるということがあげられます。

このようなユニバーサルデザインの考え方を十分理解した上で、ユニバーサルデザインの視点に立ったまちづくりやものづくりを着実に推進していく必要があります。

- ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施設整備をすすめていきます。
- 「印刷物ガイドライン」をはじめとしたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた基準を活用することなどを通して、具体的分野におけるユニバーサルデザインの視点を深めていきます。

## ユニバーサルデザイン政策大綱

5つの基本的考え方にに基づき、10の施策を掲げています。

### 【基本的考え方】

- ① 利用者の目線に立った参加型社会の構築
- ② バリアフリー施策の総合化
- ③ だれもが安全で円滑に利用できる公共交通
- ④ だれもが安全で暮らしやすいまちづくり
- ⑤ 技術や手法等を踏まえた多様な活動への対応

### 【施策】

- ①ユニバーサルデザインの考え方を踏まえた多様な関係者の参画のしくみの構築
- ②ユニバーサルデザインの考え方を踏まえた評価・情報共有のしくみの創設（ユニバーサルデザイン・アセスメント）
- ③一体的・総合的なバリアフリー施策の推進
- ④ユニバーサルデザインの考え方を踏まえた基準・ガイドラインの策定
- ⑤ソフト面での施策の充実（「心のバリアフリー」社会の実現等）
- ⑥だれもが安全で円滑に利用できる公共交通の実現
- ⑦だれもが安全で暮らしやすいまちづくり
- ⑧様々な人・活動に応じた柔軟な対応
- ⑨IT等の新技術の活用
- ⑩先導的取組みの総合的展開（リーディング・プロジェクト、リーディング・エリア）

### 3 「意識のバリアフリー」の推進

「Ⅱ 福祉のまちづくりの基本理念」でも触れましたが、配慮が必要となりうる各当事者の特性の理解を深め、対話を通じて共に適切な配慮を考えていけるような取り組みを行います。

#### (1) 広報・啓発の推進

配慮が必要となりうる各当事者の特性の理解や、バリアフリー化を進める理由、バリアフリー化された設備の機能を損なわせるようなモラルやマナー違反の問題について、様々な機会を通じて啓発を図ります。

- 広報なごや、ウェブサイト等各種メディアを使った広報・啓発を進めます。
- 障害特性の理解と適切な配慮の周知を目的に作成している「こんなときどうする？ 障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック」を、市役所・区役所をはじめ、障害福祉サービス事業所、各区の社会福祉協議会や自立支援連絡協議会その他の地域や事業者における研修・学習・啓発などに活用してもらい、障害や障害者に対する正しい理解を深めるとともに、障害者への適切な配慮の普及を進めます。

#### (2) 研修事業・教育施策との連携

- 直接市民サービスに携わる市職員はもとより、民間の事業所にて利用者サービスに従事する職員においても、高齢者や障害者に対する接遇意識の向上、適切な介助知識の修得を促進します。
- 12月3日～9日の障害者週間を中心に、「意識のバリアフリー行動宣言」を実施し、市職員が障害や障害者に対する正しい理解を深められるように取り組んでいきます。
- 共生感覚を身につけるため、高齢者や障害者との交流の機会を取り入れた学習活動を促進していきます。そのためにも、教員の理解を高めるなど資質向上のため、教員研修のなかでの工夫を一層推進していきます。

### (3) 地域福祉の推進、ボランティアの育成・支援

- 地域福祉推進協議会などの組織と連携し、地域での高齢者、障害者、子育て家庭とのふれあいネットワーク活動の推進、ひとり暮らし高齢者や障害者等の日常生活を支援するためのボランティアの育成・支援を行います。
- 市民活動推進センターにおいて、NPO 法人の設立や運営の相談等の支援を行うとともに、ボランティアや NPO に関する情報提供や相談業務等を実施し、市民活動に係る協働を推進します。

#### 名古屋市社会福祉協議会ボランティアセンター

名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館

TEL 052-911-3180 / FAX 052-917-0702

URL <https://www.nagoya-shakyo.jp/mokuteki/m-volunteer/volunteer-center/>

#### 名古屋市市民活動推進センター

名古屋市中区栄三丁目 18-1 ナディアパークデザインセンタービル 6 階

TEL 052-228-8039 / FAX 052-228-8073

URL <https://www.n-vnpo.city.nagoya.jp/>

## Ⅳ バリアフリー整備のための視点

さまざまな施設について面的・総合的な整備を進めるためには、個々の施設や設備の使いやすさとともに、移動のしやすさ、案内情報のわかりやすさも併せて考慮することが必要です。また、それらを考えるときには、整備について配慮の必要な対象者の特性を理解し、望ましい整備を行うことが大切です。

ここでは整備について配慮の必要な対象者の主な特性やその人たちに対する整備視点の例を掲げました。特性やバリアの中には、目に見えにくく、実感しにくいものがあります。そのような特性やバリアについてもきちんと認識し、考慮に入れた上でバリアフリー整備の内容を検討することが重要です。なお、ここに掲げる他にも配慮が必要となりうる人たちや、さらなる配慮が必要な状況もありますので、ここで掲げていることだけでバリアフリー整備の全部を包括するものではありません。

| 対象者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 高齢者                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 肢体不自由者（車いす使用者）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>特 性</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・加齢に伴う身体機能の虚弱化が進み、日常生活動作能力に低下傾向がみられる。</li> <li>・加齢に伴う視力や聴力などの感覚機能の低下や認知機能の減衰により、周辺状況の把握が困難な場合があり、情報の伝達やコミュニケーションが難しい方もいる。</li> <li>・身体機能の低下により、手指・足腰・体幹などの動作や自由度に困難さを生じ、歩行や物の持ち運びといった移動動作が難しい方もいる。</li> <li>・慣れない機器などに戸惑う方もいる。</li> <li>・急な体調の変動が起こりやすい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全身または身体機能の一部の障害により、車いすを使用している。</li> <li>・段差のあるところや幅の狭いところは移動できない。</li> <li>・脳性麻痺で意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方もいる。</li> <li>・障害の程度は個人差があり、複数の障害が合併していることもある。</li> <li>・文字の記入が困難な方もいる。</li> <li>・話すことが困難で、自分の意思を伝えにくい方もいる。</li> <li>・体温調節が困難な方もいる。</li> <li>・座位が低いため、手の届く範囲が限られたり、高いところの表示が見えにくい。</li> <li>・手動の車いすでの移動する際には両手が塞がっている。</li> <li>・上肢（手や腕）に障害があると、手や腕を動かすことが難しい。</li> </ul>  |
| <p><b>施設・設備の使いやすさ</b><br/>【ユーティリティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各種施設のバリアフリー化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターの設置</li> <li>・トイレの充実 など</li> </ul> </li> <li>●付帯設備・施設の充実</li> <li>●近づきやすさ</li> <li>●使いやすさ</li> </ul> <p>詳細は「Ⅰ. 公共建築物～Ⅳ. 公共交通機関」の各基準を参照</p>                                                                                                                                 | <p><b>スロープ</b><br/>手すりを設ける。<br/>床面は滑りにくくする。</p> <p><b>出入口・廊下</b><br/>戸は自動ドアや軽い力で操作できるものとする。</p> <p><b>階段</b><br/>昇降しやすい蹴上げ・踏面とし、手すりを設ける。</p> <p><b>トイレ</b><br/>便器は洋式とし、便房内に手すりを設ける。</p> <p><b>自動販売機・発券機等</b><br/>わかりやすい表示で操作しやすいものとする。</p>                                                                 | <p><b>スロープ</b><br/>手すりを設ける。<br/>床面は滑りにくくする。<br/>車いすが安全に通行できる勾配とする。</p> <p><b>出入口・廊下</b><br/>車いすが通行できる幅を確保する。<br/>戸は自動ドアや軽い力で操作できるものとする。</p> <p><b>エレベーター</b><br/>車いす使用者の手の届く位置に操作盤を設ける。<br/>出入口が1つ（出入口同方向型）のエレベーターは、十分な回転スペースを確保するとともに、後方確認のできる鏡を設ける。</p> <p><b>トイレ</b><br/>車いす使用者が使用できる広さの便房を設ける。</p> <p><b>その他</b><br/>洗面所・カウンター・水飲み器などは車いすから手が届く高さや位置にし、蹴込みのスペースを設ける。<br/>各種機器・ボタン・スイッチなどは車いすから操作できるように高さや位置に配慮する。</p> |
| <p><b>移動のしやすさ</b><br/>【モビリティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●経路の短さとわかりやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・視認性、直線性</li> <li>・一般動線との同一性</li> </ul> </li> <li>●水平移動のしやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・小段差の解消</li> <li>・転倒及び転落防止</li> </ul> </li> <li>●垂直移動のしやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・連続動線</li> <li>・自力移動</li> </ul> </li> </ul> <p>詳細は「Ⅰ. 公共建築物～Ⅳ. 公共交通機関」の各基準を参照</p> | <p><b>通路等の路面</b><br/>表面は平たんで滑りにくくする。（滑りにくさがつまづきの原因になることも考慮する。）</p> <p><b>経路</b><br/>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。<br/>経路上に高低差がある場合はエレベーターやスロープを設ける。<br/>階段等の段差が生じる場合には、段差の有無を明確に識別させる。</p> <p><b>休憩施設</b><br/>ベンチ等の休憩のための設備を適度に設ける。</p>                                                              | <p><b>通路等の路面</b><br/>表面は平たんで滑りにくくする。<br/>車いす使用に不都合な溝や凸凹を解消させる。</p> <p><b>経路</b><br/>車いす使用者の動線を一般の主要動線から大きく離さない。<br/>経路上に高低差がある場合はエレベーター（小さい段差が生じる場合はスロープ）を設ける。</p> <p><b>休憩施設</b><br/>車いす使用者も利用できるスペースを適度に設ける。</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>案内情報のわかりやすさ</b><br/>【アクセシビリティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●適切な案内情報の提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的経路や施設の位置情報</li> </ul> </li> <li>●内容、表示のわかりやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・大きさ、色、表示方法</li> <li>・点字、触知、音声</li> </ul> </li> <li>●見つけやすい配置</li> </ul> <p>詳細は「Ⅴ. 情報・案内」の各基準を参照</p>                                                                                      | <p><b>サインシステム</b><br/>文字の大きさに配慮するとともに、白内障などに留意した色の組み合わせや周辺の地色との区別に配慮する。<br/>わかりやすい言葉や簡潔な文章（やさしい日本語）を使用する。<br/>わかりやすいピクトグラムを使用する。<br/>高齢者の視点の低さを考慮した位置、高さに掲出する。</p> <p><b>音声案内</b><br/>音声は聞き取りやすい明瞭なものとする。</p>                                                                                              | <p><b>サインシステム</b><br/>車いすからの視認角度を考慮した位置、高さに掲出する。<br/>車いす使用者が利用できる設備（バリアフリースペースなど）には設備が備わっていることを文字やピクトグラムで表示し、必要とする方が使用できるようにする。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| 肢体不自由者<br>(歩行困難者・杖使用者など)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 視覚障害者（全盲）                                                                                                                                                                                                                                                       | 視覚障害者<br>(弱視・視野狭窄・色覚障害など)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・上肢（手や腕）、下肢（足）、体幹（胴体）の障害により、杖や装具などを使用している方もいる。</li> <li>・歩行、座位や立位の姿勢保持、物の持ち運び等に支障がある。</li> <li>・脳性麻痺で意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方もいる。</li> <li>・障害の程度は個人差があり、複数の障害が合併していることもある。</li> <li>・文字の記入が困難な方もいる。</li> <li>・話すことが困難で、自分の意思を伝えるににくい方もいる。</li> <li>・体温調節が困難な方もいる</li> <li>・上肢に障害があると、手や腕を動かすことが難しい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全く見えない状態である。</li> <li>・先天性か、病気や事故による中途障害かによっても、障害の内容には個人差がある。</li> <li>・視覚情報が得られないため、聴覚、触覚などから情報を得ている。</li> <li>・位置や周囲の状況の把握が難しいため、慣れていない場所では一人で移動することが難しい。</li> <li>・点字は視覚障害者の中でも読めない方のほうが多い。</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・眼鏡等で矯正しても視力が弱い。（弱視（ロービジョン））</li> <li>・見える範囲が狭い。（視野狭窄）</li> <li>・特定の色が区別できない。（色覚障害）</li> <li>・暗い所になると見えなくなる方や、明るいともぼしくて見づらくなる方もいる。</li> <li>・高齢者には白内障などを伴う方もいる。</li> <li>・先天性か、病気や事故による中途障害かによっても、障害の内容には個人差がある。</li> <li>・保有視力や聴覚、触覚などから情報を得ている。</li> <li>・位置や周囲の状況の把握が難しいため、慣れていない場所では一人で移動することが難しい方もいる。</li> <li>・点字は視覚障害者の中でも読めない方のほうが多い。</li> </ul> |
| <b>スロープ</b><br>手すりを設ける。<br>床面は滑りにくくする。<br><b>出入口・廊下</b><br>杖や装具などを使用しても通行できる幅を確保する。<br>戸は自動ドアや軽い力で操作できるものとする。<br><b>階段</b><br>昇降しやすい蹴上げ・踏面とし、手すりを設ける。<br><b>トイレ</b><br>便器は洋式とし、便房内に手すりを設ける。                                                                                                                                                          | <b>スロープ</b><br>点字表示のある手すりを設ける。<br><b>階段</b><br>昇降しやすい蹴上げ・踏面とし、点字表示のある手すりを設ける。<br><b>自動販売機・発券機等</b><br>音声案内や点字表示などをしたうえで操作しやすいものとする。<br><b>その他</b><br>音声情報や点字などの触知による情報で各種設備の利用案内をする。                                                                            | <b>スロープ</b><br>点字と太線の大きな文字の表示のある手すりを設ける。<br><b>階段</b><br>昇降しやすい蹴上げ・踏面とし、点字と太線の大きな文字の表示のある手すりを設ける。<br><b>自動販売機・発券機等</b><br>音声案内、点字表示、わかりやすい表示などをしたうえで操作しやすいものとする。<br><b>その他</b><br>逆光、反射による見えにくさが生じないように照明に配慮する。<br>床面、手すり、壁の色の対比や明度の差に配慮する。                                                                                                                                                     |
| <b>通路等の路面</b><br>表面は平たんで滑りにくくする。（滑りにくさがつまずきの原因になることも考慮する。）<br>杖の使用に不都合な溝や凸凹を解消させる。<br><b>経路</b><br>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。<br>経路上に高低差がある場合はエレベーターやスロープを設ける。<br>階段等の段差が生じる場合には、段差の有無を明確に識別させる。<br><b>休憩施設</b><br>ベンチ等の休憩のための設備を適度に設ける。                                                                                                    | <b>通路等の路面</b><br>表面は平たんで滑りにくくする。（滑りにくさがつまずきの原因になることも考慮する。）<br>白杖の使用に不都合な溝や凸凹を解消させる。<br><b>経路</b><br>最短で一連の連続した動線とする。<br>視覚障害者誘導用ブロックを敷設する。（線状ブロックは連続性を確保して敷設する。）<br>通路上の障害物や壁面からの突出物を排除する。（視覚障害者誘導用ブロック及びその周囲は白杖の使用を妨げるので特に留意する。）<br>主要な箇所には誘導チャイム等の音声誘導設備を設ける。 | <b>通路等の路面</b><br>表面は平たんで滑りにくくする。（滑りにくさがつまずきの原因になることも考慮する。）<br>白杖の使用に不都合な溝や凸凹を解消させる。<br><b>経路</b><br>最短で一連の連続した動線とする。<br>視覚障害者誘導用ブロックは周囲の路面・床面と明確に識別して敷設する。<br>通路上の障害物や壁面からの突出物を排除する。（視覚障害者誘導用ブロック及びその周囲は白杖の使用を妨げるので特に留意する。）<br>階段等の段差が生じる場合には、段差の有無を明確に識別させる。<br>主要な箇所には誘導チャイム等の音声誘導設備を設ける。                                                                                                     |
| <b>サインシステム</b><br>体を曲げなくても認識できる位置、高さに掲出する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>音声案内</b><br>点字を読めない方には音声案内が有用であるが、音声は聞き取りやすい明瞭なものとする。<br><b>点字表示</b><br>点字表示の位置は統一させる。<br><b>その他</b><br>音声案内板や触知案内板そのものの位置やそれらへの誘導方法に配慮する。                                                                                                                   | <b>サインシステム</b><br>文字の大きさに配慮するとともに、色の組み合わせや周辺の地色との区別に配慮する。<br>色の区別をのみの案内はせずに、文字や記号の併記、色名の併記、模様や線種による区別などを併用する。<br><b>音声案内</b><br>点字を読めない方には音声案内が有用であるが、音声は聞き取りやすい明瞭なものとする。<br><b>点字表示</b><br>点字表示の位置は統一させる。<br><b>その他</b><br>音声案内板や触知案内板そのものの位置やそれらへの誘導方法に配慮する。                                                                                                                                  |

| 対象者                        | 聴覚障害者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 言語障害者<br>(音声機能障害・言語機能障害)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>特 性</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全く聞こえない、聞こえにくい、片方の耳がよく聞こえないなど、人によって聞こえ方の差がある。</li> <li>・言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいる。</li> <li>・先天性か、病気や事故による中途障害かによっても、障害の内容には個人差がある。</li> <li>・外見からは障害のあることがわかりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・視覚や残存聴力などから情報を得ている。</li> <li>・聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより読み書きが困難な方もいる。</li> <li>・補聴器をつけていても、明瞭に聞こえているとは限らない。</li> <li>・コミュニケーションの手段は手話、筆談、口話などの様々な方法がある。(手話は聴覚障害者の中でもわからない方のほうが多い。)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・音声機能障害(※1)か、言語機能障害(※2)かによっても、障害の内容には個人差がある。</li> <li>※1 咽頭等音声を発する器官の障害により、音声や発音、話し方に障害がある。</li> <li>※2 先天的な聴覚障害で発話習得や、脳血管障害等による失語症などを原因として、言葉の理解や表現に障害がある。</li> <li>・外見からは障害のあることがわかりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・発声機能を喪失した方の中には、食道発声法や電動式人工咽頭等を使用して会話をする方もいる。</li> <li>・失語症の方は一見、滑らかに話をしている、言い間違いや聞き間違いをすることがあり、また、複雑な内容や長い文章は理解することが難しいことがある。</li> </ul> |
| <p>整<br/>備<br/>視<br/>点</p> | <p><b>施設・設備の使いやすさ</b><br/>【ユーティリティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各種施設のバリアフリー化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターの設置</li> <li>・トイレの充実 など</li> </ul> </li> <li>●付帯設備・施設の充実</li> <li>●近づきやすさ</li> <li>●使いやすさ</li> </ul> <p>詳細は「Ⅰ. 公共建築物～Ⅳ. 公共交通機関」の各基準を参照</p>                                                                                                                                        | <p><b>全般</b></p> <p>文字や図などの視覚による情報、放送の文字化などにより各種設備の利用案内をする。</p> <p><b>観覧席・客席</b></p> <p>集団補聴装置を設ける。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                            | <p><b>移動のしやすさ</b><br/>【モビリティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●経路の短さとわかりやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・視認性、直線性</li> <li>・一般動線との同一性</li> </ul> </li> <li>●水平移動のしやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・小段差の解消</li> <li>・転倒及び転落防止</li> </ul> </li> <li>●垂直移動のしやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・連続動線</li> <li>・自力移動</li> </ul> </li> </ul> <p>詳細は「Ⅰ. 公共建築物～Ⅳ. 公共交通機関」の各基準を参照</p>        | <p><b>経路</b></p> <p>見通しをよくするとともに、死角が生じる場所には鏡を設ける。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                            | <p><b>案内情報のわかりやすさ</b><br/>【アクセシビリティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●適切な案内情報の提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的経路や施設の位置情報</li> </ul> </li> <li>●内容、表示のわかりやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・大きさ、色、表示方法</li> <li>・点字、触知、音声</li> </ul> </li> <li>●見つけやすい配置</li> </ul> <p>詳細は「Ⅴ. 情報・案内」の各基準を参照</p>                                                                                             | <p><b>サインシステム</b></p> <p>わかりやすいピクトグラムを使用する。</p> <p><b>電光掲示板等</b></p> <p>音声情報を得られないため、放送を文字化した電光掲示板や注意を促すための点滅する照明器具などの視覚による情報案内設備を設ける。</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |

| 内部障害者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 知的障害者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 精神障害者                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 発達障害者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・病気等により内臓の働きが弱くなったり、損なわれたりする機能の障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障害がある。</li> <li>・外見からは障害のあることがわかりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、疲れやすい。</li> <li>・急な体調の変動が起こりやすい。</li> <li>・ペースメーカーを体内に埋め込んでいる方もいる。（心臓機能障害）</li> <li>・酸素ボンベを携帯している方、人工呼吸器を使用している方もいる。（呼吸器機能障害）</li> <li>・人工肛門・人工膀胱（ストーマ）を造設している方（オストメイト）もいる。（膀胱・直腸機能障害）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活や学習面で現れる知的な働きや発達、同年齢の人の平均と比べゆっくりとしている。</li> <li>・知的能力の程度や、自閉症等の他障害との合併障害により、障害の内容や程度には個人差がある。</li> <li>・脳内の障害であるため、外見からはわかりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい。</li> <li>・人に尋ねることや言葉で自分の気持ちを伝えることが苦手な方もいる。</li> <li>・未経験の出来事や急な状況変化への対応が苦手な方もいる。</li> <li>・慣れない機器などに戸惑う方もいる。</li> <li>・読み書きや計算が苦手な方もいる。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・統合失調症、うつ病、躁うつ病、てんかん、アルコールや薬物依存症等の精神疾患である。</li> <li>・統合失調症では、脳（神経）の働きが活発になりすぎて、幻視、幻聴、妄想が現れたり、その後、やる気が起きない、疲労感が濃い状態になったり、判断・理解力などの認知機能が低下したりすることがある。</li> <li>・外見からは障害のあることがわかりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・ストレスに弱い方、対人関係やコミュニケーションが苦手な方もいる。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・脳の機能障害によって生じるもので、「自閉スペクトラム症」（ASD）や「注意欠如多動症」（ADHD）、「限局性学習症」（SLD）がある。</li> <li>・知的な遅れがある場合もあれば、平均以上の能力がある場合もある。</li> <li>・脳機能の発達のアンバランスから、得意・不得意の差が大きいため、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・遠回しの言い方やあいまいな表現は理解しにくい。</li> <li>・外見からは障害のあることがわかりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・相手の表情、態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる。</li> <li>・順序立てて論理的に話すことが苦手な方もいる。</li> <li>・関心のあることばかり一方的に話す方もいる。</li> </ul> |
| <b>スロープ</b><br>手すりを設ける。<br>床面は滑りにくくする。<br><b>階段</b><br>昇降しやすい蹴上げ・踏面とし、手すりを設ける。<br><b>トイレ</b><br>オストメイト用設備を備えた便房を設ける。                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>自動販売機・発券機等</b><br>わかりやすい表示で操作しやすいものとする。<br><b>多目的室</b><br>パニック等を起こした際に落ち着くことのできる場所を設ける。                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>多目的室</b><br>パニック等を起こした際に落ち着くことのできる場所を設ける。                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>多目的室</b><br>パニック等を起こした際に落ち着くことのできる場所を設ける。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>経路</b><br>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。<br>経路上に高低差がある場合はエレベーターやスロープを設ける。<br><b>休憩施設</b><br>ベンチ等の休憩のための設備を適度に設ける。                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>経路</b><br>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>経路</b><br>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。<br><b>休憩施設</b><br>ベンチ等の休憩のための設備を適度に設ける。                                                                                                                                                                                                        | <b>経路</b><br>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>サインシステム</b><br>オストメイト用設備を備えた便房などにはオストメイトマークを表示し、必要とする方が使用できるようにする。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>サインシステム</b><br>わかりやすい言葉や簡潔な文章（やさしい日本語）を使用する。主要な用語や地名表記にはひらがなを併記したり、ふりがなをつける。<br>わかりやすいピクトグラムを使用する。                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>サインシステム</b><br>わかりやすい言葉や簡潔な文章（やさしい日本語）を使用する。主要な用語や地名表記にはひらがなを併記したり、ふりがなをつける。<br>わかりやすいピクトグラムを使用する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| 対象者                                                                       | 高次脳機能障害者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 難病患者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 妊産婦                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>特 性</b></p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故や脳血管障害等の病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障害や行動障害等の症状のことをいう。</li> <li>・身体に障害が残らないことも多く、外見からはわかりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・記憶障害（すぐに忘れる、新しいことを覚えられない）、注意障害（不注意が多い、集中力が続かない）、遂行機能障害（計画を立てて物事を進められない、指示されないと動けない）、社会行動機能障害（すぐに怒る、欲しいものを我慢できない）などがある。</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「難病」は、医学的に明確に定義された病気の名称ではなく、原因が解明されておらず、治療法が確立していない疾病で、その病態は様々である。</li> <li>・症状には頻繁に変化がみられる、日によって変化が大きいといった特徴や、進行性の症状、大きな周期での回復と悪化を繰り返すことがある。</li> <li>・痛みや脱力感、倦怠感など外見上わかりにくい症状に悩まされていることも多い。</li> <li>・言語障害や四肢麻痺などのため、会話や意思伝達に困難がある場合もある。</li> <li>・急な体調の変動が起こりやすい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩行が不安定である。</li> <li>・長時間の立位が難しい。</li> <li>・急な体調の変動が起こりやすい。</li> <li>・足元が見えなく、しゃがむのが難しい。</li> <li>・妊娠初期もつわりなどで長時間の立位が難しかったり、急な体調の変動が起こりやすかったりするが、外見からは妊娠していることがわかりにくいために周囲の理解を得づらいことがある。</li> <li>・産後も体力が回復するまでの間は長時間の立位が難しかったり、急な体調の変動が起こりやすかったりする。</li> </ul> |
| <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">整備視点</p> | <p><b>施設・設備の使いやすさ【ユーティリティ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各種施設のバリアフリー化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターの設置</li> <li>・トイレの充実 など</li> </ul> </li> <li>●付帯設備・施設の充実</li> <li>●近づきやすさ</li> <li>●使いやすさ</li> </ul> <p>詳細は「Ⅰ. 公共建築物～Ⅳ. 公共交通機関」の各基準を参照</p>                                                                                                                                 | <p><b>多目的室</b></p> <p>パニック等を起こした際に落ち着くことのできる場所を設ける。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>スロープ</b></p> <p>手すりを設ける。<br/>床面は滑りにくくする。</p> <p><b>階段</b></p> <p>昇降しやすい蹴上げ・踏面とし、手すりを設ける。</p> <p><b>トイレ</b></p> <p>便器は洋式とし、便房内に手すりを設ける。</p>                                                                                                                                                       |
|                                                                           | <p><b>移動のしやすさ【モビリティ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●経路の短さとわかりやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・視認性、直線性</li> <li>・一般動線との同一性</li> </ul> </li> <li>●水平移動のしやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・小段差の解消</li> <li>・転倒及び転落防止</li> </ul> </li> <li>●垂直移動のしやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・連続動線</li> <li>・自力移動</li> </ul> </li> </ul> <p>詳細は「Ⅰ. 公共建築物～Ⅳ. 公共交通機関」の各基準を参照</p> | <p><b>経路</b></p> <p>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。</p> <p><b>休憩施設</b></p> <p>ベンチ等の休憩のための設備を適度に設ける。</p>                                                                                                                                                                                                             | <p><b>通路等の路面</b></p> <p>表面は平たんで滑りにくくする。（滑りにくさがつまずきの原因になることも考慮する。）</p> <p><b>経路</b></p> <p>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。</p> <p>経路上に高低差がある場合はエレベーターやスロープを設ける。</p> <p><b>休憩施設</b></p> <p>ベンチ等の休憩のための設備を適度に設ける。</p>                                                                                 |
|                                                                           | <p><b>案内情報のわかりやすさ【アクセシビリティ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●適切な案内情報の提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的経路や施設の位置情報</li> </ul> </li> <li>●内容、表示のわかりやすさ <ul style="list-style-type: none"> <li>・大きさ、色、表示方法</li> <li>・点字、触知、音声</li> </ul> </li> <li>●見つけやすい配置</li> </ul> <p>詳細は「Ⅴ. 情報・案内」の各基準を参照</p>                                                                                      | <p><b>サインシステム</b></p> <p>わかりやすいピクトグラムを使用する。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>サインシステム</b></p> <p>妊産婦も優先的に使用できるスペースにはマタニティマークを表示して、必要とする方が使用できるようにする。</p>                                                                                                                                                                                                                       |

| 乳幼児連れの方                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 子ども                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 外国人・その他（旅行者等）                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・階段、段差の昇降が難しい。（ベビーカーの場合、段差のあるところや幅の狭いところは移動できない。）</li> <li>・乳幼児を抱きかかえているときは長時間の立位が難しい。</li> <li>・乳幼児の不意な行動により危険が生じることがある。</li> <li>・乳幼児の急な体調の変動が起こったり、おむつ交換や着替え、授乳が必要となることがある。</li> </ul>                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・身長が低いと、手、足の届く範囲が限られたり、高いところの表示が見えにくい。</li> <li>・漢字を読めなかったり、文字自体を読めないことがある。</li> <li>・機器を一人では使えないことがある。</li> </ul>                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本語による情報収集やコミュニケーションが難しい方もいる。</li> <li>・日本語が話せる外国人の方でも漢字を読めなかったり、複雑な表現では理解できないことがある。</li> <li>・慣れない場所のために位置がわからなかったり、読めない地名がある。</li> </ul>                   |
| <p><b>スロープ</b><br/>手すりを設ける。<br/>床面は滑りにくくする。<br/>ベビーカーが安全に通行できる勾配とする。</p> <p><b>出入口・廊下</b><br/>ベビーカーを使用したり乳幼児を抱きかかえても通行できる幅を確保する。<br/>戸は自動ドアや軽い力で操作できるものとする。</p> <p><b>エレベーター</b><br/>乗降口ビークアゴにはベビーカーが利用できる十分なスペースを確保する。</p> <p><b>トイレ</b><br/>トイレ内に乳幼児用おむつ交換台や乳幼児用いすを設ける。</p> <p><b>授乳室・おむつ交換場所</b><br/>授乳やおむつ交換のできる部屋等を設ける。</p> <p><b>その他</b><br/>母親と乳幼児の利用だけでなく、父親と乳幼児の利用にも配慮する。</p> | <p><b>トイレ</b><br/>子どもの身長に対応したトイレを設ける。</p> <p><b>自動販売機・発券機等</b><br/>わかりやすい表示で操作しやすいものとする。</p> <p><b>その他</b><br/>洗面所・カウンター・水飲み器などは子どもの身長でも手が届く高さや位置にする。<br/>柵などの危険防止装置を設けるときには、隙間などから子どもがすり抜けられないようにする。<br/>各種機器・ボタン・スイッチなどは子どもでも操作できるように高さや位置に配慮する。<br/>※子どもが扱うことが危険なものについては、子どもの手が届かない場所に配置する。</p> | <p><b>自動販売機・発券機等</b><br/>英語をはじめとした外国語やわかりやすいピクトグラムを使った説明を備えたうえで操作しやすいものとする。</p>                                                                                                                      |
| <p><b>通路等の路面</b><br/>表面は平たんで滑りにくくする。（滑りにくさがつまづきの原因になることも考慮する。）<br/>ベビーカーの使用に不都合な溝や凸凹を解消させる。</p> <p><b>経路</b><br/>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。<br/>経路上に高低差がある場合はエレベーター（小さい段差が生じる場合はスロープ）を設ける。</p> <p><b>休憩施設等</b><br/>ベンチ等の休憩のための設備を適度に設ける。</p>                                                                                                                                  | <p><b>通路等の路面</b><br/>表面は平たんで滑りにくくする。（滑りにくさがつまづきの原因になることも考慮する。）</p> <p><b>経路</b><br/>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。</p>                                                                                                                                                                        | <p><b>経路</b><br/>最短でわかりやすい（動線を矢印で表すなど）経路とし、見通しをよくする。</p>                                                                                                                                             |
| <p><b>サインシステム</b><br/>ベビーカー利用者も優先的に使用できるスペースにはベビーカーマークを表示して、必要とする方が使用できるようにする。<br/>ベビーカー利用者に危険な箇所ではベビーカー使用禁止マークを表示して、危険を知らせるようにする。</p>                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>サインシステム</b><br/>わかりやすい表現や簡潔な文章（やさしい日本語）を使用する。<br/>主要な用語にはひらがなを併記したり、ふりがなをつける。<br/>わかりやすいピクトグラムを使用する。<br/>子どもの身長を考慮した位置、高さに掲出する。</p>                                                                                                                                                          | <p><b>サインシステム</b><br/>わかりやすい表現や簡潔な文章（やさしい日本語）を使用する。<br/>主要な用語や地名表記には英語をはじめとした外国語を併記する。（地名などの固有名詞にはふりがなもつける。）<br/>わかりやすいピクトグラムを使用する。<br/>日本語を読めない人にも理解できるように、アルファベットや数字を組み合わせた案内（駅ナンバリングなど）も併用する。</p> |

前ページまでの表に掲げた人たち以外にも、例えば、高齢な障害者、障害児、盲ろう者、重症心身障害者などのように、複合的な配慮が必要となる人たちもいます。

|         |                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高齢な障害者  | 障害の特性と高齢の特性を踏まえた複合的な配慮が必要です。                                                                                                                                                                                    |
| 障害児     | 障害のある子どものことで、障害の特性と子どもの特性を踏まえた複合的な配慮が必要です。また、障害児を連れている方（親や家族など）も含めた配慮も必要です。                                                                                                                                     |
| 盲ろう者    | 視覚と聴覚の重複障害がある方のことで、全く見えず聞こえない「全盲ろう」、見えにくく聞こえない「弱視ろう」、全く見えず聞こえにくい「盲難聴」、見えにくく聞こえにくい「弱視難聴」の方がいます。障害の状態や程度、原因、成育歴等により、コミュニケーション手段は異なり、支援方法も異なります。障害の状態や程度に応じて視覚障害や聴覚障害の方と同じ対応が可能な場合もあります。手書き文字や触手話、指点字などを利用する方もいます。 |
| 重症心身障害者 | 重度の肢体不自由（寝たきりの状態、やっと座ることができる状態）と重度の知的障害（IQ＝35以下）の重複障害がある方のことで、自宅で介護を受けたり、専門施設に入所するなどして生活しています。声は出せるがほとんど話すことができず、意思は口の動きと目での訴えで伝えるものの、常時介護している人でないと理解することが困難です。                                                 |

## 障害のある人を理解したうえでの配慮のある接し方

建物等のバリアフリー整備を進めることも必要ですが、障害及び障害者の正しい理解がないと、ハード面での整備も十分に活用できません。

### 1 障害者の実際をよく理解しましょう

障害の種類や個人の障害の程度によって対応の仕方が異なります。ある人にとっては助けとなるのが、別の人にとっては苦痛となることすらあります。相手の身になって、本当に必要とされている援助をよく見極め、判断することが大切です。そのためには機会があれば研修に参加したり、障害者に話を聞く姿勢が必要です。

### 2 積極的に声をかけましょう

障害者の目線で考えると、街中には障害者の社会参加を阻むような状況がたくさんあることに気づきます。駅や交通機関、店舗や施設で障害者は不便を感じる事がまだまだたくさんあります。すぐに解決できなくても、そういう人が困っていたら積極的に声をかけることが望まれます。ただし、一方的な援助は迷惑にもなりかねないので、必ず本人の意思を確認して行動するようにしましょう。

### 3 おだやかな口調で話しかけましょう

中には、薬の服用で脳の働きがゆっくりしている人や、何かの拍子に興奮したりパニックになったりする人がいます。話すときはできるだけゆっくりおだやかに、理解できるまで繰り返し説明してください。もしも興奮して周りに迷惑をかけるようなことがあっても、責めたりせず、ゆっくりやさしい口調で話しかけ落ち着かせるようにしてください。

### 4 こんなときどうする？ 障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック

名古屋市では障害者団体のご協力のもとに、障害及び障害者の正しい理解のため、各障害の特性とこれまで実際に障害者が体験した事例等をもとに、適切な接遇対応の例を紹介したガイドブックである「こんなときどうする？ 障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック」を作成しています。

なお、ガイドブックは名古屋市のウェブサイトからもダウンロードできます。

<https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/22-2-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

## 当事者意見から得られること

ユニバーサルデザインとは何かということについて、障害者権利条約では、「調整又は特別な設計を必要とすることなく、最大限可能な範囲で全ての人が使用することのできる製品、環境、計画及びサービスの設計をいう」と定義されています（第2条）。そして、「最大限可能な範囲で全ての人が使用することのできる」ようにするには、設計にあたり障害当事者やその他の利用者たちの声を聴くこと、すなわち、当事者参加というプロセスの重要性が高まります。ただ、一口に当事者参加といっても、施設管理者にとってはどのようなメリットがあるのでしょうか。たとえば、当事者参加の手法の一つであるワークショップを行うことで、様々な気づきや視点を得ることができます。

### 設計者の思い込みによる計画・設計の防止

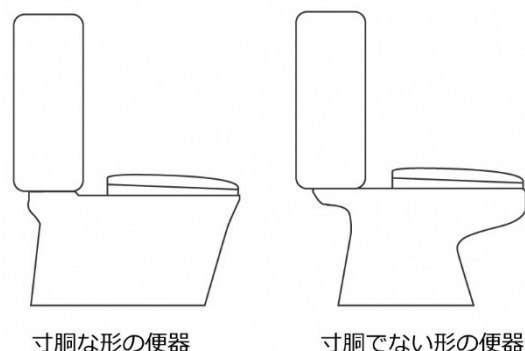
当事者でない人たちのみで計画・設計を行うと、思い込みで計画・設計してしまい、当事者のニーズとズレが生じることもありえます。多様な利用者の意見を聞くことにより、様々な気づきや視点を得られ、本当に必要とされる整備の実現にもつながります。

### 基準どおりでは不十分な場合での解決策の発見

基準に則った整備を行うことで、施設のバリアフリー化は進展します。しかし、基準はすべての人のあらゆるニーズをくまなくカバーしているものではありません。また、両立が困難な複数の要望が出された場合、どれを優先すべきか調整が必要となることも考えられます。その判断にあたっては、施設の性格や利用状況のほか、緊急時のトラブル対応や利用者の安全等に関わってくるような「ニーズの切実さ」について意見をいただき、それを基にした対応を検討することも求められます。

### 利用者の特性を理解した整備の実現

洋式トイレで円筒形の寸胴な形をした便器を見かけることがあります。おそらく掃除はしやすいと思われるので、衛生面では有利なデザインですが、足を「く」の字に曲げることができず力が入らなかったり、車いすのステップが便器に当たるなどして車いすと便器の間隔が広がって便座への移乗ができなくて困るとい



う声が肢体不自由の方からありました。他の条件や環境にもよるので、この便器のデザインの良し悪しを一概に判断することはできませんが、設計段階等において障害当事者などの利用者の声を反映し、改善していければ、運営時の苦情等も減ることが期待できますし、ひいては施設の長期的な使用に寄与することにもなります。