

北野・山本地区

思い合いのまちづくり

坂のまちのユニバーサルデザイン



北野・山本地区をまもり、そだてる会

北野・山本地区は、ここに住む私たちにとって愛すべきすばらしいまちであると同時に、神戸を代表する観光スポットにもなっています。

このすばらしいまちを、私たちにとってより魅力的な「ずっと住み続けたいまち」にしていくとともに、「訪れた人々に来てよかった、また来たいと喜んでもらえるまち」にしていくため、ユニバーサルなまちづくりに取り組んでいきます。

この冊子は、住民やお店が一緒になって、思い合いのまちづくりを進めていくためのヒント集として作成しました。

2005年 北野・山本地区をまもり、そだてる会

目 次

■	北野・山本 ユニバーサル プロジェクト	1
■	だれもが通りやすい“道づくり”	2
■	色々な人への、色々な対応	
	1. お年寄りには	3
	2. 妊娠中の人には	4
	3. 子どもや子ども連れの人には	4
	4. 目が不自由な人には	5
	5. 耳が不自由な人には	7
	6. 歩行が不自由な人には	9
	7. 外国からのお客様には	10
■	お店などでは…	11
■	皆で、ちょっと助け合う	13
■	既にはじまっている ユニバーサルデザインの取り組み	13





北野・山本 ユニバーサル プロジェクト

ユニバーサルデザインUDとは

年齢、性別、文化、身体状況など、人々が持つ様々な個性や違いに関わらず、はじめから誰もが暮らしやすい社会となるよう、まちや建物づくり、ものづくり、しくみづくりなどを行っていかこうとする考え方のことです。

まちなかの3人に1人は、何らかの配慮が必要

お年寄りや、子ども・赤ちゃんをつれた人、病気やけがの人、身体が弱い人、身体の不自由な人、外国人など、まちなかの3人に1人は、日常生活を送る上で何らかの配慮が必要な人といえます。

何らかの配慮が必要な人
神戸市における平成16年の概数
(一部、推計値を含みます)です

何らかの配慮が
必要な人

○65歳以上のお年寄り	約292,000人 (19.2%)
○3歳～9歳の子ども	約 92,000人 (6.1%)
○妊娠している人	約 13,000人 (0.8%)
○ベビーカーを使う人 (3歳未満の子どもの数)	約 40,000人 (2.6%)
○障害のある人	約 81,000人 (5.3%)
○外国人旅行者(1日平均)	約 1,000人
合計	約519,000人 (全人口の34.1%)

加齢や身体の不自由さは

近年、高齢化が急速に進んでおり、神戸市でも2015年には市民の4人に1人が65歳以上のお年寄りになると予想されています。[国立社会保障・人口問題研究所による「日本の市区町村別将来推計人口」(平成15年12月)に基づく]

だれでも、年とともに加齢し、それに伴って身体の不自由さも増してきます。ユニバーサルデザインは、特別な少数の人だけのことではなく、だれにも関係することなのです。

細い坂道が多い『北野・山本地区』では

北野・山本地区は坂のまちで、歩いていると健康な人でも息がきれます。ましてや、例えば車椅子での移動となると、細い坂道でとても大変です。

明治以降、多くの外国人にも愛されたこのまちには、観光客など地理に不案内な来訪者も多く、皆がそれぞれに思い合いの心をもって、ユニバーサルデザインのまちづくりに取り組みたいものです。

坂のまち「北野・山本地区」で、ユニバーサルデザインの視点からまちづくりを進める運動を『北野・山本 ユニバーサル プロジェクト』と名付けました。

2004年9月、地区に係わる諸団体が集まって『北野・山本ユニバーサルプロジェクト検討会議』を設置し、この運動に積極的に取り組んでいます。



だれもが通りやすい “道づくり”

だれもが、安全に安心して回遊できる環境づくりは、特に細い坂道が多いこの地区では、ユニバーサルデザインの基本ともいえます。

■道に物を置かない

道路上に出された看板は見苦しいばかりでなく、人の通行を著しく妨げます。

■不法駐車をしな

歩行者にとって、狭い道での駐車は特に危険です。

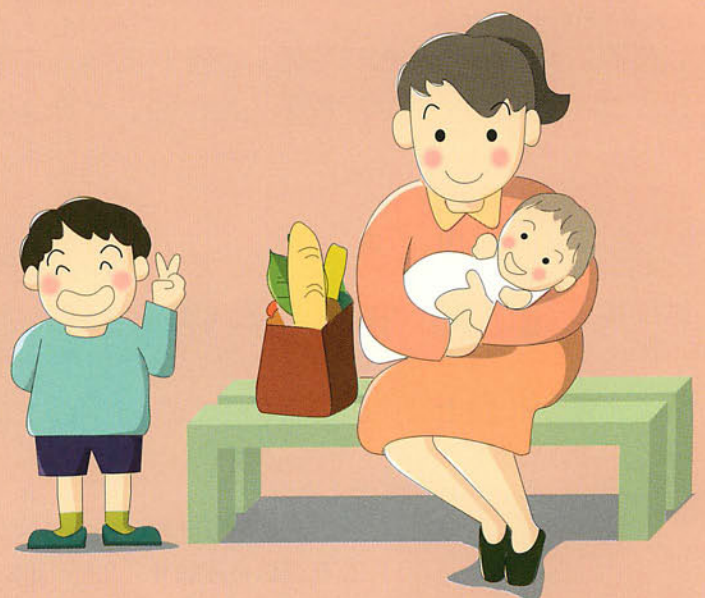


■凹凸を少なくする

お年寄りや、少しの段差でも転んでしまうことがあります。また、車椅子の車輪や杖、ハイヒール等は、溝にはまり込むと危険です。

■一休みの仕掛けをつくる

坂の多い北野・山本地区では、ちょっとしたところに誰でも利用できるベンチがあると、とても助かります。





色々な人への、 色々な対応

生活を送る上で何らかの配慮を必要とされる人は多くおられますが、その種類や内容は様々で、心臓ペースメーカーや人工肛門の装着者など外見だけでは分からない場合もあり、個々によって求められる手助けも異なります。

相手の状況をよく理解し、その人の要望に的確に応じることが大切です。親切を押しつけるのではなく、どのようなサポートを必要としているのか、まずは本人に確認することからはじめましょう。

1. お年寄りには

お年寄りには、こんな不便が・・・

- 目が見えにくくなる
 - ・小さい文字が見えにくい。・色の区別がつきにくい。
- 耳が遠くなる
 - ・早口の案内や説明が聞き取れない。
 - ・騒音の中から人の声だけを聞き取ることが難しくなる。
- ものの覚えが悪くなる
 - ・人の名前や新しい商品の名称がなかなか覚えられない。・横文字が苦手。
- 疲れやすくなる
 - ・動きがゆっくりしている。・疲れやすく、長い時間歩けない。
- トイレが近くなる
 - ・トイレに行く回数が増える。・のどが渇きやすい。
 - ・体温調整がしにくく、暑いところ、寒いところが苦手。
- 足腰が弱くなる
 - ・小さな段差にもつまずきやすい。・とっさの動きがしにくい。
 - ・重い荷物が持てない。・足や腰に痛みのある人も多い。



■年長者への尊敬の心を持ちましょう

お年寄りには、知識も豊富な人生の先輩として、礼儀をもって接することが何より大切です。

■身体や考え方の個人差に対応しましょう

お年寄りにも、身体の不自由さや考え方、嗜好などに、大きな個人差があります。個々人に応じた、臨機応変な対応が必要です。

■お年寄りのペースに合わせてみましょう

加齢に伴って、身体的な不便さは増してきます。お年寄りに接するときは、そのペースに合わせて、ゆっくりわかりやすく話すなどの配慮が必要です。

2. 妊娠中の人には

妊娠中の人には、こんな不便が…

○足元が不安定になる

- ・段差につまずきそうになる。
- ・バランスを崩して転びやすくなる。

○しゃがんだり中腰ができなくなる

- ・高い位置、低い位置のものがとりづらい。
- ・家具の角などでお腹をぶつけてしまう。
- ・和式トイレが使いづらい。

○普段、気にならなかった匂いが気になる

- ・魚や肉等の食べ物のにおいが気になる。
- ・たばこの煙が気になる。

○足元が冷えやすくなる

○重い荷物が持てない



■身体へのいたわりが必要です

疲れやすくなりますから、いたわりが必要です。また、しゃがんだり高いところのものをとる、重い荷物を持つなど、無理な体勢をとらせないように、気遣いが必要です。

■環境に注意しましょう

つまづいたり転んだりしないよう、注意してあげることが必要です。また、匂いに敏感ですから、気配りがほしいものです。

3. 子どもや子ども連れの人には

子ども連れの人には、こんな不便が…

○子供から目を離せない

○トイレに困る

- ・トイレが狭くて子どもと一緒に入れない。
- ・ベビーカーで入れるトイレや、オムツ換えスペースがない。(特に男性用)

■皆で子どもを見守ってあげましょう

子どもは目を離せないものです。周囲の大人が皆で見守ってあげることが大切です。

(ベビーカーへの対応は、足が不自由な人への対応を参考にしてください。)



4. 目が不自由な人には



目が不自由な人には、こんな不便が…

- どっちに行けばよいのか、わからない
 - ・案内表示が読めない。・トイレの男女別表示がわからない。
- 障害物があると通れない
 - ・道の凹凸につまづく。
 - ・看板や放置自転車にぶつかる。
 - ・音をたてないで通る自転車や駐車中の自動車にぶつかる。
- 一人で商品を選んだり、支払いをスムーズにできない
 - ・どこに目的の商品があるのかわからない。
 - ・商品を品定めできない。・支払いの確認に手間取る。
 - ・「あれ」「それ」「向こう」などの言葉の指示ではわからない。

■声をかけ、意向を確認しましょう

視覚障害のある人が一人でしたら、声をかけてみましょう。何か困っているかもしれません。

■困っているとき、危険な場所では誘導しましょう

◇本人の要請があれば、誘導します。

- ・白杖を持っていない側の半歩前に立ち、腕や肩を貸します。押ししたり、引っ張ったりしないように注意しましょう。
- ・今、どのような場所にいるか、声に出して説明します。
- ・基本的には、通行する幅を2人分確保し、障害物にぶつからないように注意しながら誘導します。狭い場所では、「狭くなります」と伝え、腕を持ったまま後ろにまわってもらいます。

◇階段での誘導は…

- ・階段や段差では直前で止まり、上りと下りの別、段数等を声で伝えてからリードします。段の終わりでも声をかけます。
- ・階段に手すりがあれば、手すりに触れさせるという方法もあります。
- ・エスカレーターを使用するかどうかは本人に確認します。

◇設備を使うときは…

- ・椅子やテーブルには手を添え、触らせて場所を教えます。
- ・トイレでは、できるだけ同性がサポートし、便器の位置や向き、種類、トイレットペーパーの位置、水の流し方、手を洗う場所など、内部の設備を説明します。

◇してはいけないことは…

- ・杖や盲導犬を無理やり引いて誘導してはいけません。
- ・急に大声を出したり、腕やかばんを引っ張ってはいけません。

◇人により、見え方が異なります

全盲（まったく見えず、光も感じない）、弱視（おぼろげに見える）、視野狭窄（見える範囲が狭い）等の他に、白内障等の病気や加齢による視力低下の方もおられます。



正常な場合



弱視・白内障（ぼやけている）



視野狭窄（みえる範囲が狭い）



全盲

◇点字がわかる人は、

視覚障害のある人の約10%です。視覚障害のある人全員が点字を理解しているわけではありません。

◇補助犬とは



盲導犬：視覚障害者と一緒に行動し安全な歩行のサポートをします。



介助犬：車イスに乗った人などと行動し、交通機関の乗車許可証をつけた上着やバックを着用しています。



聴導犬：聴覚障害者の耳として同行し、危険から回避させる役割を持っています。

5. 耳が不自由な人には

耳が不自由な人には、こんな不便が…

- 相手の言っていることが伝わらない
 - ・早口でわからない。
 - ・後ろ向きやマスクをして話されるとわからない。
- とっさのアナウンスや危険にも気づかない
 - ・車やバイクのクラクションがわからない。
 - ・案内放送がわからない。
 - ・試着室やトイレでノックされてもわからない。



■耳の不自由な人は、外見ではわかりません

遠慮して耳が不自由なことをはっきり表明しない人も多くいます。

後ろから声をかけても気がつかないので、呼ぶときは、前に回って視野に入ったり、肩や手に軽く触れるようにします。

■コミュニケーションは納得するまで

問いかけの後、話を通じたかどうか確認することも重要です。遠慮すると結局双方の不都合になります。同じ表現を繰り返しても通じなければ、別の表現を試みます。身振り、手振りや掲示物を指すなどから、ヒントを得ます。

◇補聴器使用者への対応は…

騒音がない場所で、近くから普通の声で、はっきり、ゆっくり話します。できるだけ身振りや手振りで会話を補うことも重要です。

◇筆談での対応は…

筆談の場合、話の要点をまとめて、横書きで短く区切って書きます。単語レベルで十分で、会話調に書く必要はありません。2重否定のような分かりにくい表現は避けるべきです。

◇手話での対応は…

手話は、暗い、明るすぎる、逆光の位置などでは見にくいですし、また周囲の人達に過度に目立つ場所も避けたいものです。

基本的な挨拶や対応だけでも、手話で行うと喜んでくれます。



◇口話での対応は…

唇を読む人には自然に話します。わざと大きな口を開けたり、区切って話すとわかりにくくなります。日本語には「たまご」と「たばこ」のように、口の開け方が同じ言葉が多いので、身振りで補うようにします。

■視覚情報で補いましょう

情報を的確に伝えるためには、できるだけ見て分かる掲示物などを利用することが有効です。

◇コミュニケーション方法には色々あります。

相手が理解できる手段を使いましょう。



筆談 約15%



補聴器使用

約80%



手話 約5%

口話 少数

(口のうごきで発音を理解する)



6. 歩行が不自由な人には

歩行が不自由に人には、こんな不便が…

- 急なスロープの上り下りができない
 - ・急な坂道は手助けがあっても上り下りできない。
- 少しの段差や凹凸があっても通れない
 - ・道に凹凸や溝があって通りにくい。
 - ・お店の入口に段差があって入れない。
- 車椅子や松葉杖など、狭いところは通りにくい
 - ・看板や放置自転車で道が通りにくい。
 - ・入口が狭く、お店に入りにくい。
 - ・店の中に商品が置かれていて通れない。
- 駐車場やトイレの広さにも余裕が必要
- 物を持つのに両手を使えない



■声をかけ、意思を確認しましょう

介助を申し出、要請があった場合にお手伝いします。段差や坂道などで困っているときや、荷物が多いときなどは積極的に声をかけましょう。

◇手動車椅子の介助は…



段差や溝ではステップングバーを踏み、ハンドルバーを押し下げて前輪を上げます。段差の場合、静かに前輪を段に乗せ、ハンドルを持ち上げて後輪を押し上げます。降りるときはこの逆になります。

前後左右に注意しながらゆっくりと押します。



◇電動車椅子の介助は…

自身が操作するので、数歩前で誘導します。



急な下り坂や高い段差は後ろ向きに降ります。

◇松葉杖などの介助は…

ゆっくり誘導します。とても疲れるので、途中で休憩をいれます。

※車椅子の介助は、事前に体験し慣れておきましょう。

7. 外国からのお客様には

外国からのお客様には、こんな不便が…

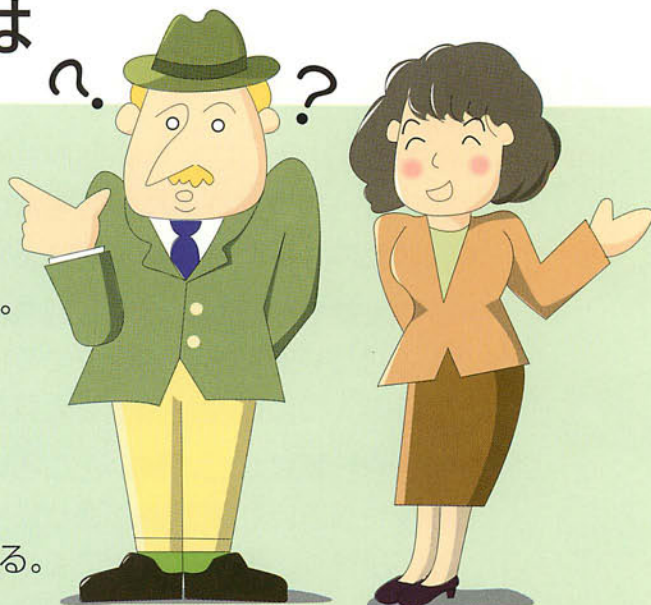
○勿論、ほとんどの人は

日本語を理解できません。

- ・周りの人とコミュニケーションがとれない。
- ・地名、通り名、施設名などが読めない。
- ・今いる場所がわからない。

○文化、習慣、様式が異なります

- ・服や靴のサイズ表示が違う。
- ・宗教などによって、食べられないものがある。



■コミュニケーションを大切に

《表示物は》 絵文字（ピクトグラム）によるサインが有効です。

複数言語での表示も必要です。

《会話では》 挨拶や簡単な会話ができると喜ばれます。

相手の意図がわからないときに、あいづちのつもりで「イエス」といわない。

絵文字（ピクトグラム）の例（標準案内用図記号）



案内所



情報コーナー



お手洗



身障者用設備



車椅子スロープ



休憩所／待合室



エレベーター



乳幼児用設備



水飲み場



くず入れ



レストラン



喫茶／軽食



会計



店舗／売店



非常口



さわるな



飲食禁止



静かに



お店などでは・・・

■ドアは開けやすく、自動ドアなどに

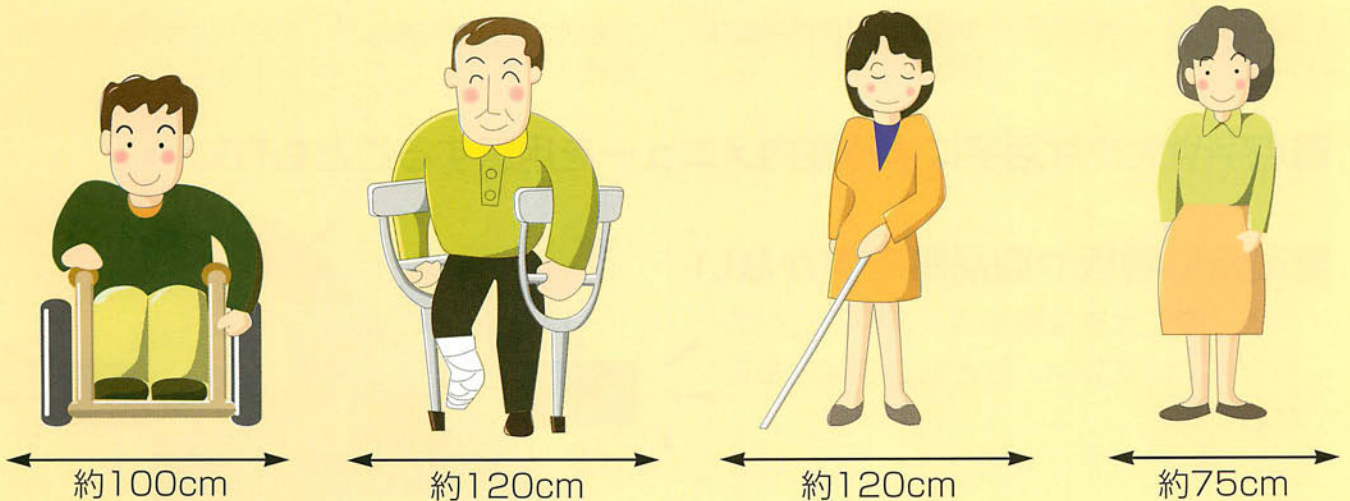
■通路部分の段差をなくす

2cm以上の段差を極力なくし、段差にはスロープを設置しましょう。
段差にスロープを設置した場合、横から足を引っ掛けないように配慮します。

■段差がある場合は、目立って分かりやすく



■通路幅を十分に



■だれもが使いやすいトイレでおもてなしを



すでに大きめのトイレがあれば、車イスを利用する人やお年寄りにも使いやすいように、入口を広げたり手すりやウォシュレットを設置することも可能です。

子ども連れが多い店では、オムツ替えスペースや子ども用便器等があると喜ばれます。



「こうべ・だれでもトイレ」は、「ユニバーサルデザイン」の考え方をいれてつくられた、だれもが使いやすく快適なトイレ。

神戸市では、買物客や観光客の多い「都心エリア」を中心に、民間事業者の協力も得ながら整備が進められています。

「こうべ・だれでもトイレ」シンボルマーク

■特別な配慮をしている場合は、目印を店頭

《目印の例》



多言語メニューを備えている店



盲導犬の同伴が可能な施設



介助犬の同伴が可能な施設



英語の話せるスタッフが
いる施設

■点字や大きな活字による案内メニューを用意することも有効

■道路に看板や商品等を置かない

不必要に大きな音楽や、客呼び込みの声を外に出さない、なども必要なおもてなしです。





皆でちょっと助け合う

●まちでお年寄りや障害のある人が困っているのを見かけたら、一声かけ、手助けしましょう。



●地理不案内な訪問者が困っていたら、教えてあげましょう。



●目の不自由な人や、車いすを利用する人、ベビーカーを押している人が通れなくなるので、道路上に自転車や看板を置かない。



『助け合いのマーク』
車いすを利用する人の自走が難しい勾配です。皆で“助けあい”しましょう。

既にはじまっているユニバーサルデザインの取り組み



車いす観覧スペース（北野町広場）



だれでもトイレ（北野トイレプラザ）



多言語表記の案内サイン（部分）



シティーループバス

ようこそ



開いた右手
を後ろから
前へ

Welcome to Kitano

北



3指を開き
両手をクロ
ス

欢迎来到北野!
歡迎來到北野!
ホアンイン ライ ダイ オ ベ イ エ!

野



人指し指で
「ノ」の字を
書く

기타노에 어서 오십시오.
キタノエウオソオシブシオ

おはよう



右手こぶし
をこめかみ
にあて少し
下におろす

Good morning
早上好
早上好
ザオシャン ハオ
안녕하세요. アンニョンハセヨ

こんにちは



人指し指と
中指を立て
てひたいの
辺りにもっ
てくる

Hello
你好
你好
你好
ニイハオ
안녕하세요. アンニョンハセヨ

ありがとう



左手の甲に
右手を直角
にのせ上に
少しあげる

Thank you
谢谢
謝謝
シエシエ
감사합니다. カムサハムニダ

大丈夫ですか



首をかしげ
右手てのひ
らを左から
右へ

Can I help you?
有什么需要我帮忙的吗?
有什么需要我帮忙的吗?
ヨウ シェンマ シュエーオ ウオ パンマンダマ?
괜찮습니까? ゲンチャンスムニカ

いらっしゃいませ



開いた右手
を前から後
ろへ

Welcome (Hello)
欢迎光臨!
歡迎光臨!
ホアンイン グァンリン!
어서오십시오. ウオソオシブシオ

お気をつけて



開いた両手
を胸近くで
握りしめる

Have fun
请您慢慢走。
請您慢慢走
チン ニン マンマン ソウ
조심하세요. ジョシムハセヨ