

事例集



【区役所南館の配慮事項の例】



配置を工夫することで、区の情報発信の課題と、手続きの待ち時間の有効活用の課題の両方に対応したギャラリーモール



待ち時間でもゆったりと快適さを得られるように設置されたソファ



床の材質の違いを利用することで、視覚障害者誘導用ブロックの突起の高さを抑え、車いす使用者と視覚障がい者の両者に配慮



色やコントラストに配慮された、探しやすい案内サインのデザイン



緊急時に、聴覚障がい者に情報が伝わるよう設置した電光掲示板

平常時はデジタル時計だが、緊急時には文字盤に「○階 火災発生」などのメッセージが表示されるほか、ランプも点滅



避難時に、車いす使用者が一時退避できるスペースを階段室内に設置



乳児のおむつ替えや、授乳を安心してできるように配慮した赤ちゃんの駅



手続き中でも、子どもを安心して遊ばせておけるように設置した、デザイン性の高いキッズスペース



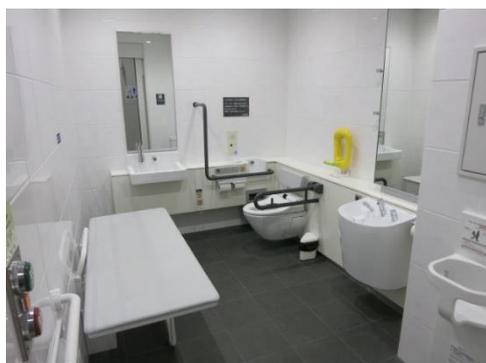
片麻痺の人にも対応するため、左右両方の使い勝手に対応したバリアフリートイレ



小さい子どもでも利用できるように、子ども用便座を設置したバリアフリートイレ



子育てしやすい環境を整えるため、男子トイレ・女子トイレに設置されたベビーベッドとベビーチェア



大人の介助ができるように、大型ベッドを設置したバリアフリートイレ



子どもや高齢者など、多くの人が快適に利用できる手洗い洗面台



カーブを付けることで、自然な動線で出入口にアクセスでき、デザイン性にも配慮されたことで車いす利用者だけでなく多くの人が快適に利用できるように設置されたスロープ



雨天時でも濡れることなく、すべての人が快適に地下鉄の駅にアクセスできるように設置された庇

【公園の配慮事項の例】



いすの一部にスペースを設け、車いす使用者やベビーカー利用者でも利用しやすいベンチ



休憩のために途中に水平部分を設けた昇降しやすいスロープ



車いす、ベビーカーでも移動しやすく、やわらかいため足腰への負担が少ない舗装

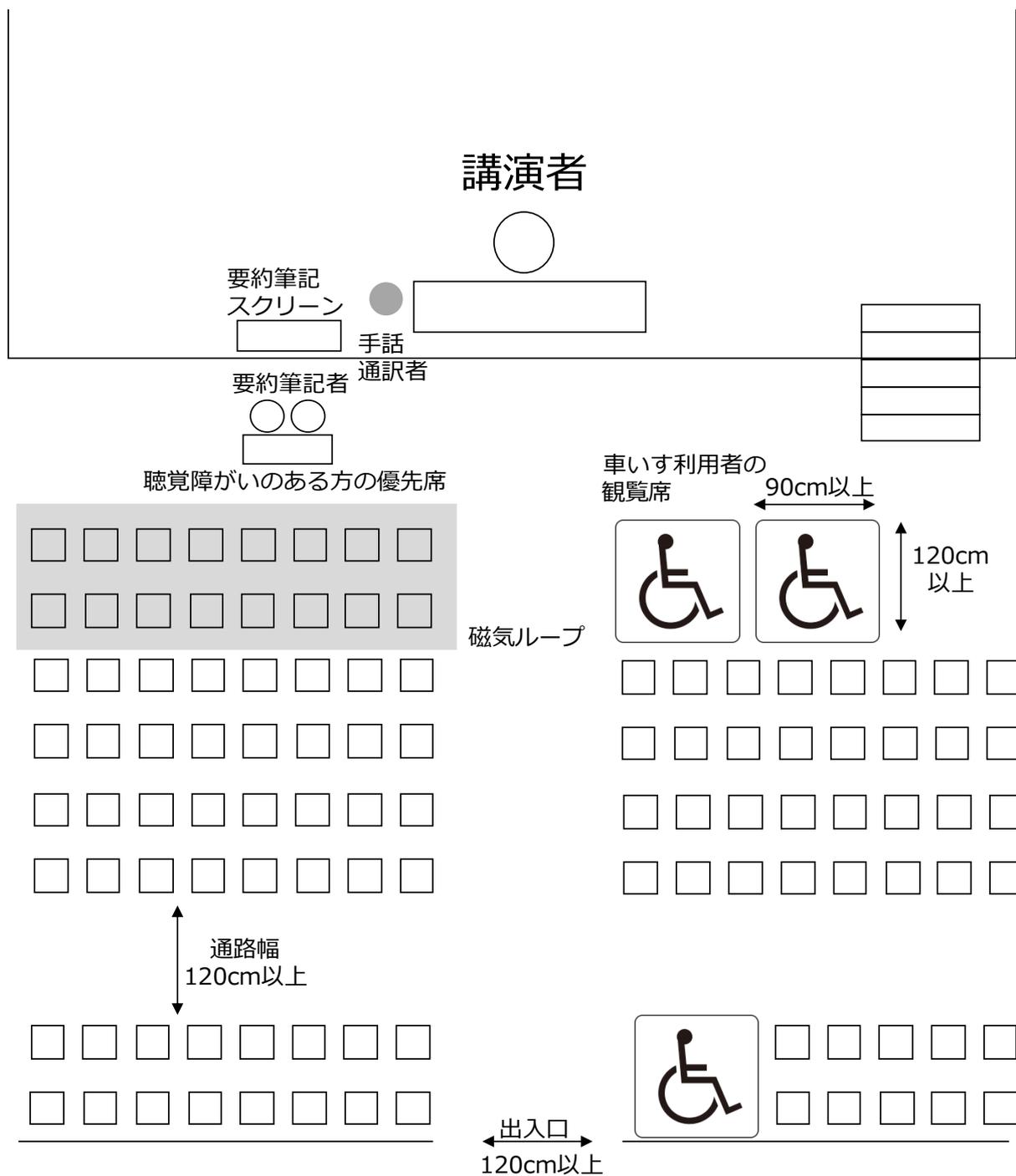


触ったり、見たりすることで、公園内のバリアフリールートが分かる触知案内板



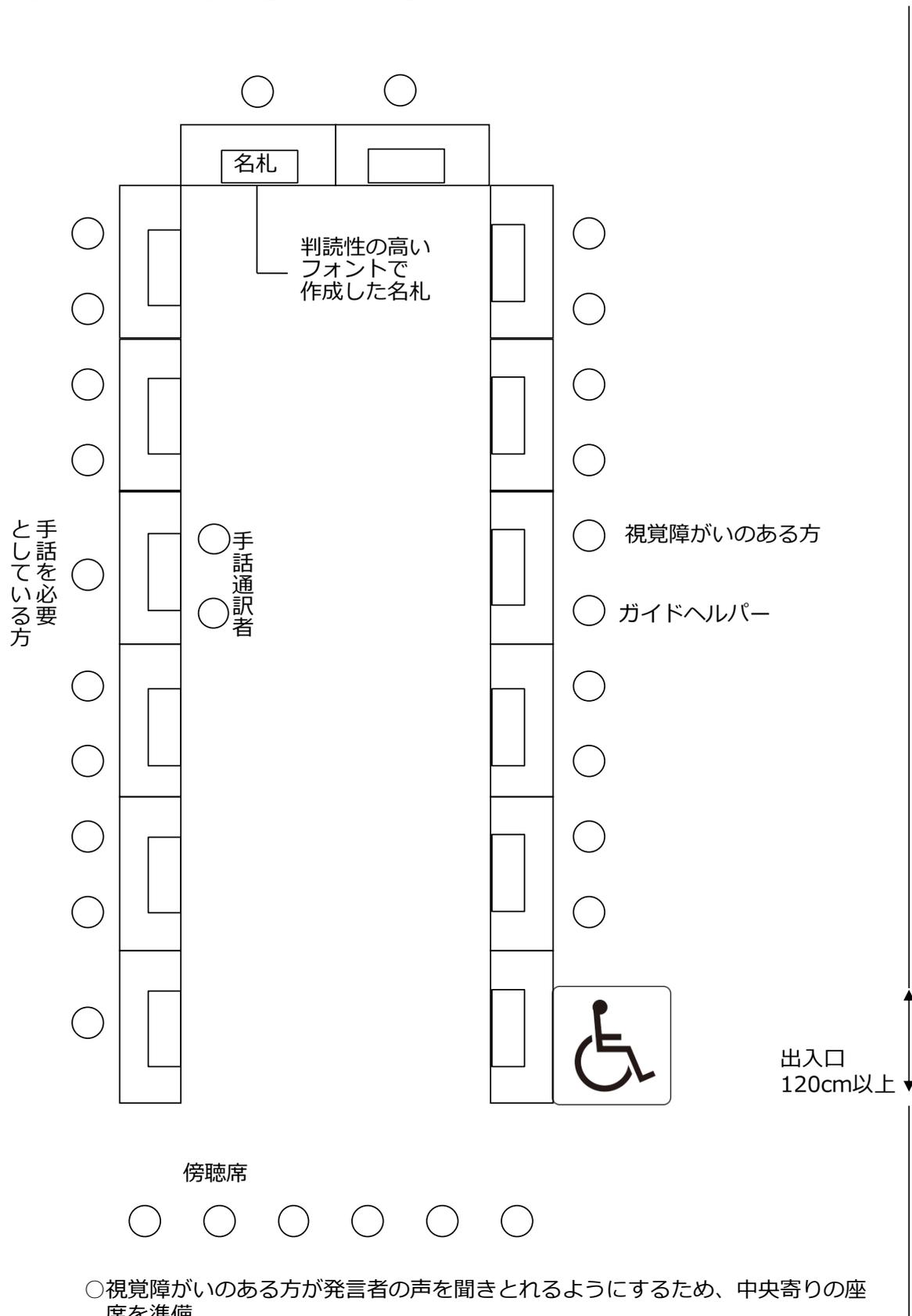
車いすに座ったままでも利用しやすく、踏み台が設置されているため子どもも使いやすい水飲み場

【講演会のレイアウト・配慮事項の例】



- 手話通訳者、要約筆記スクリーンは講演者の近くに配置
- 車いすだけでなくベビーカーも通りやすいよう、通路幅に余裕を持たせる。
- 磁気ループを設置するための電源や音響設備の位置について事前に確認

【会議のレイアウト・配慮事項の例】



- 視覚障がいのある方が発言者の声を聞きとれるようにするため、中央寄りの座席を準備
- 手話通訳者には、1週間前までに資料を送付
- 各席及び傍聴席に座席レイアウトを配置
- 座席に設置する名札は、ゴシック体などの判読性の高いフォントで作成
- スムーズな移動ができるよう、出入口の幅は120cm以上を目標

【区役所本庁舎サインの配慮事項の例】

多様な人の幅広い意見を取り入れるプロセス

区役所本庁舎サインは、旧本庁舎におけるサインの現状を調査し課題を抽出するとともに、板橋区バリアフリー推進協議会（現・板橋区ユニバーサルデザイン推進協議会）で協議を重ねることで、スムーズに目的地へ誘導できる案内サインをめざしました。

色によるわかりやすさと見やすい文字



【マンセル値】

青：5.6PB2.5/8.7

白：N10

(明度差 7.5>5)

【マンセル値】

グレー：N2.3

白：N10

(明度差 7.7>5)



左：MS 明朝

右：MS ゴシック

色について、南館では背景を青色、文字を白色に、北館では背景をグレー、文字を白色に統一しています。館内で色を統一し印象づけることで、空間内の青色やグレーが自然に案内板であることを認識でき※、たどれば目的の場所に着くことができます。また、案内板の色で今自分のいる建物が、北館なのか南館なのかが認識できます。

文字については、背景を暗い色、文字を白色にして、はっきりと明度差のある色の組み合わせにすることで、色覚障がい者を含めた、だれも見やすい表示にしています。

フォントについては、文字に装飾がなく、線がはっきりとした視認性の高い「角ゴシック体 新ゴ-M」を使用しています。



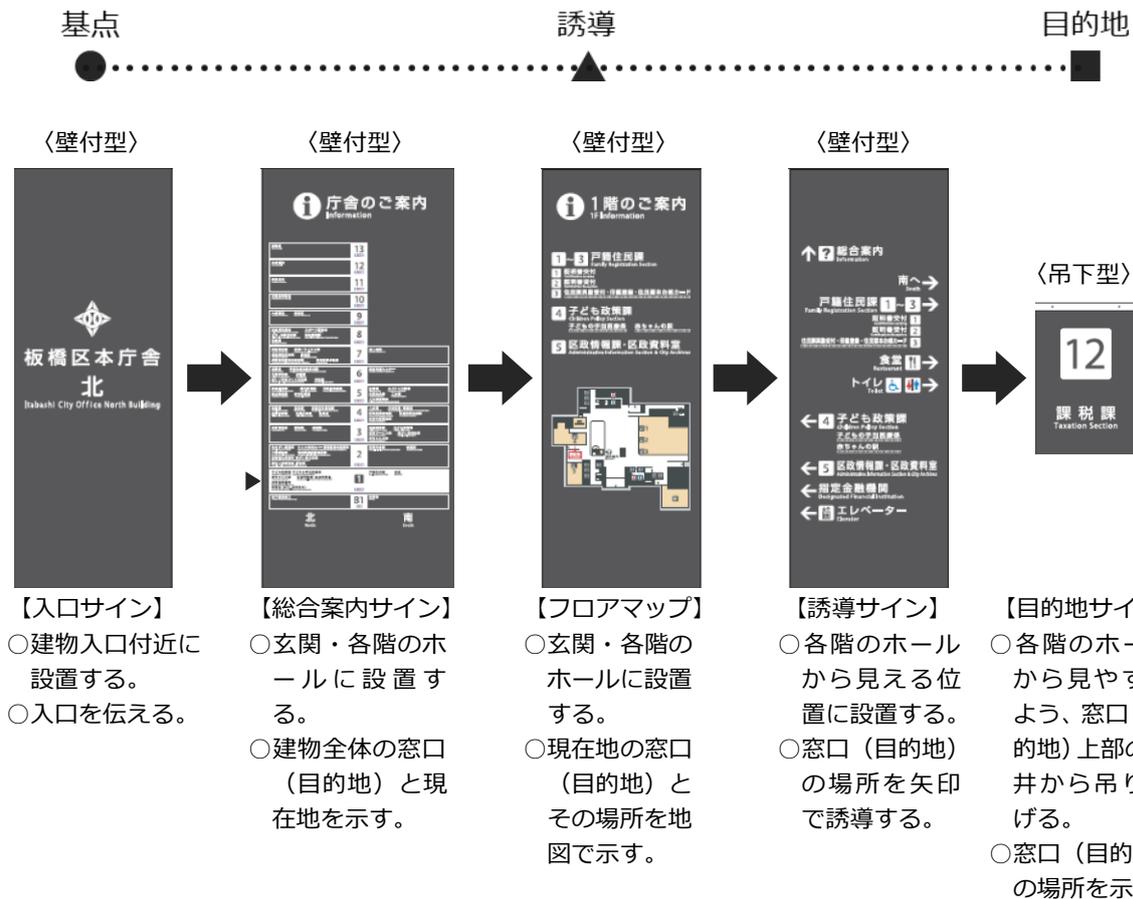
※「空間全体の色彩計画」

空間を構成するものに多くの色や鮮やかな色は使わず、例えば、壁や天井、デスク、カウンターなどは白色、床はグレーと色味のない色で統一することで、サインの青色やグレーを際立たせ、案内板として印象づけています。

利用者の動きに沿った連続性のある案内

区役所入口から目的の窓口まで、スムーズにたどり着けるようにするため、案内板は「入口→玄関・各階ホール→廊下の曲がり角→目的の窓口」といった、利用者の動きに沿った場所で、自然な姿勢で見られる位置に設置しています。また、それぞれの案内板の役割を考え、案内板内に示す情報を整理しています。

利用者の動き



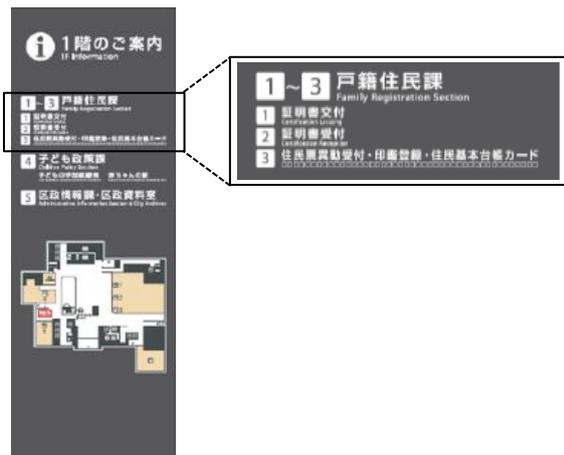
注：原則、壁付型は床から天井までの大きなサイズとする。

番号やサービス内容によるわかりやすい表示

全ての課に窓口番号を設定することで、だれもがわかりやすく覚えやすい案内ができます。また、区民等の利用が特に多い1階から3階は、課名と窓口サービス内容を併記することで、利用者の目的に合わせた検索しやすい表示にしています。

あわせて、低層階総合窓口職員の職員が協力し合い、横断的に検討した「受付案内システム」やパソコンや携帯電話で窓口の混雑状況が確認できる「板橋区役所リアルタイム窓口情報」を導入することで、ソフト面での窓口サービスの向上を図っています。

【誘導案内サイン（フロアマップ）】



【受付案内システム】



窓口ごとの二重待ちを解消する。

【ボーダー型サイン（吊下型）】



【板橋区役所リアルタイム窓口情報】



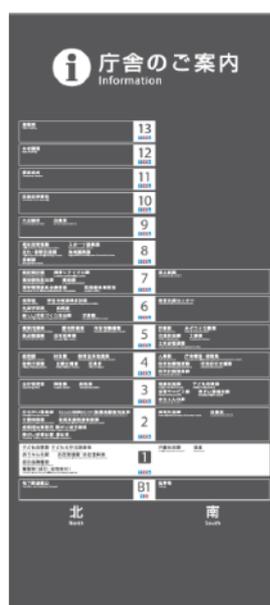
窓口の混雑状況をリアルタイムで公開、混雑予想なども確認できる。

多言語による表記

日本語がわからない利用者に配慮して、2カ国語（日本語、英語）表記を基本としています。不特定多数の利用者が目にする正面入口の全館総合案内サインについては、視認性や可読性を考慮したうえで、4カ国語（日本語、英語、中国語、ハングル）表記としています。



【4カ国表記の全館案内】
（総合案内サイン）



【2カ国表記の全館案内】
（フロアマップ）



【2カ国表記の誘導サイン】
（誘導サイン）



【2カ国表記の
窓口サイン】
（目的地サイン）

より多くの窓口に視覚障がい者を誘導案内

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」において、屋外から案内所までの経路の一つ以上に、視覚障害者誘導用ブロック（以下、「法定ブロック」という。）の設置が定められています。

区役所本庁舎では、この法定経路以外に、視覚障がい者の利便性を考慮して、視覚障がい者の利用が見込まれる、より多くの窓口への誘導案内に取り組んでいます。

1階には、東西南北の各出入口から総合案内やエレベーターホールまでの経路に、法定ブロックを設置しています。2階と3階には、各階エレベーターホールから各窓口やトイレまで、突起の低い法定外のブロック（以下、「低突起ブロック」という。）を設置しています。

○多様な人が安全に歩くことができる低突起ブロック

法定ブロックの突起の高さは5mmで、足で踏んだ時に突起の形がわかりやすい仕様になっています。

この仕様は、視覚障がい者にはわかりやすい一方で、車いすやベビーカーが走行しづらかったり、半身に障がいのある（片麻痺）の人や高齢者がつまずいたりする可能性があるため、本庁舎内の様々な場所に設置することは困難です。

そこで、多様な人が日常的に行き来する場所で通路幅の狭い2階と3階には、低突起ブロックを設置することで、視覚障がい者を含む多様な人を安全に案内し、移動できるよう工夫しています。

○法定ブロックと低突起ブロックの使い方の違い

1階の法定ブロックは、足で踏んだり白杖の先を突起に添えたりしながら移動することができます。

一方、2階と3階の低突起ブロックの突起の高さは、南館では1mm、北館では1.8mm※のため、足で踏んでも突起の形状はわかりにくいですが、白杖の先を床に乗せて横に滑らせることで、突起の凹凸による振動が手に伝わり、誘導経路が認識しやすくなっています。



【法定ブロック】
駅のホームや屋外でよく見かける JIS 規格のブロック。
原則、黄色。
突起の高さは 5 mm。
足で踏んだ時に突起がわかりやすい。



【南館の低突起ブロック】
屋内専用開発された突起の高さが 1 mm のブロック。
白杖を滑らせた時に凹凸の振動が手に伝わり認識しやすい。

特に、南館の床はカーペットが全面に敷かれているので、固い材質のブロックと柔らかいカーペットの感触の違いからも、誘導経路が認識しやすくなっています。

※埋込型の南館と違い、貼付型の北館は、床面から突起上面までの高さは2.4mm（高齢者のつまづきにくい高さの限界）となる。

○見た目にもわかりやすい誘導経路

視覚障がい者は全く見えない人ばかりではなく、わずかな視覚に頼って生活している人が多くいるので、法定ブロックの色は、周囲の床の色とコントラストをつけなければならないとされています。そのため、1階の法定ブロックは、周囲の床と色のコントラストをはっきりとつけることで誘導経路をわかりやすくしています。

一方、通路幅の狭い2階と3階では、1階とは異なる方法で誘導経路を伝えています。南館の低突起ブロックは、案内板の青色も際立たせるため、カーペットと同じグレー色にしていますが、光が反射しやすい素材を使い、照明の光を反射させることで誘導経路をわかりやすくしています。また、北館の低突起ブロックも、南館同様、床の色と同じ色（ベージュ）にしています。ただし、南館より通路幅の狭い北館では、ブロック自体を見やすくするのではなく、通路の両側にある壁の際、窓口カウンター、ソファなどの家具を目立たせることで、通路そのものを際立たせ、誘導経路をわかりやすくしています。

このように、南館も北館も、より多くの人がわかりやすいサイン計画になるよう、空間全体の色彩計画を検討しています。そのため、ブロックそのものを目立たせるだけでなく、ブロックを設置する周辺環境を踏まえ、空間全体を見渡した時に、サインや誘導経路が自然と目に入ってくるよう工夫しています。



【北館1階の法定ブロック】
グレー色とし、白色の床とコントラストをつけている。



【南館3階の低突起ブロック】
案内板の青色を際立たせるため、カーペットと同じグレー色。照明により反射させ、光らせる。



【北館3階の低突起ブロック】
案内板のグレー色を際立たせるため、床と同じベージュ色。窓口カウンターや仕切りの際(▽部分)をグレー色にしたり、ソファを置いたりすることで、通路そのものを際立たせている。

【参考】

板橋区「板橋区サイン多言語化基準書」

板橋区「板橋区本庁舎オフィス機能整備基本方針書」

板橋区「本庁舎サイン整備基本方針」

桑波田謙「利用者の身体性に着目したエビデンス・ベースド・デザインによる情報提供の重要性に関する考察」

【板橋特別支援学校の配慮事項の例】

板橋特別支援学校では、先生が子どもたちの特性をふまえ、子どもたちがわかりやすく安心して楽しく学校生活を送れるよう、丁寧に試行錯誤しながら行ったさまざまな工夫がありました。また、子どもたちがわかりやすいものは、すべての人がわかりやすいものに繋がります。

ここでは、サインにおけるユニバーサルデザインにとって大切な「サインは利用者のことを想像し、施設から利用者へ働きかけるコミュニケーション手段である」という視点に沿った事例として紹介します。



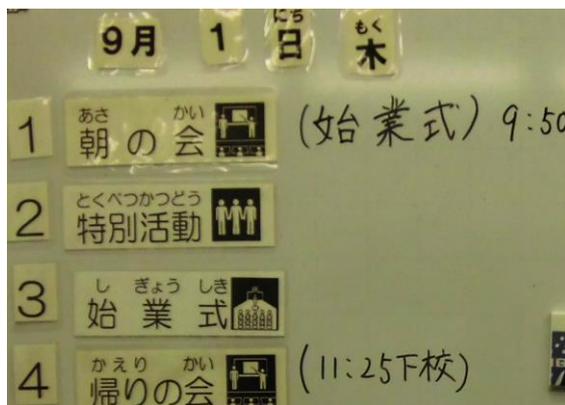
【突出看板】

文字とピクトグラムを併用することで、各教室の場所が直観的にわかる。



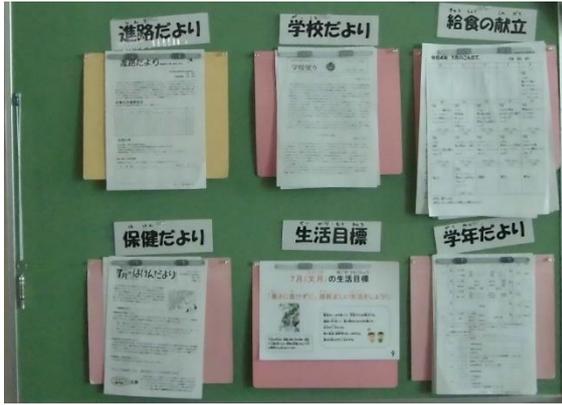
【役割分担表】

子どもたちの授業や役割などの情報を整理し、表や色、端的な言葉を使うことで、自分の役割がひとめでわかる。



【時間割表】

ルビを振った端的な言葉や絵を用いた時間割表を使い、朝一番に、一日の流れを伝えることで、子どもたちが見通しを立て、安心して一日を過ごせる。また、授業内容をプレートにして、子どもたちが自ら時間割表を作ることで、より覚えやすいものになっている。



【掲示板】

掲示する情報をあらかじめ決めて、タイトルとして分類したうえで、大きめな文字で「○○だより」と表示することで、見た目も情報も整理され、子どもたちの視界や注意の妨げになりにくい。



【調理台】

班分けに合わせた番号を調理台に表示することで、どの調理台が自分の作業場所なのかを直観的に認識しやすい。



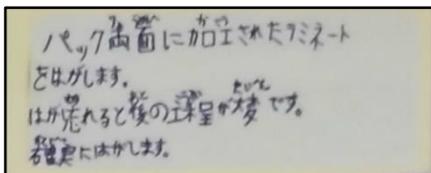
【更衣室出入口】

出入口の床に、足跡を表示することで、直観的に脱いだ靴の整理ができる。



【作業室出入口】

出入口付近の掲示板に、模式図化した工程表を掲示することで、事前に作業の順序や内容を確認でき、自然に安心して作業ができる。また、保護者が来た際にも、子どもたちの作業工程を共有することができる。



【デジタルサイネージの例】

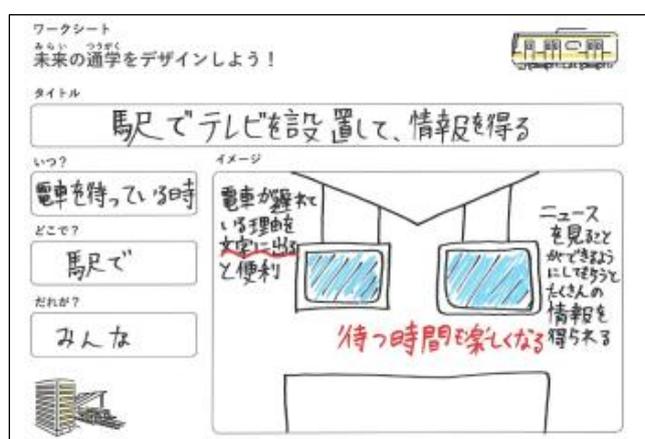
■エキマトペ

JR 東日本上野駅で、「エキマトペ」という、電車の発着を知らせるアナウンスやドアの開閉音といった環境音を、文字や手話、オノマトペ※として視覚的に表現する装置の実証実験（令和4年6月～12月）を行いました。

※自然界の音や声、物事の状態を言語音で表現した言葉。



関係者みんなで考える（利用者である子どもたちと鉄道会社・民間企業の協力で実現）



鉄道を利用して通学している生徒が多いという、川崎市立聾学校の子どものアイデアをもとに、鉄道会社と民間企業が協力し合い、だれもが使いやすい、毎日の鉄道利用が楽しくなるものをめざし、形にしたものです。

AI を用いた音の視覚化による情報提供

単一の無指向性マイクによって集音された音声を AI 分析し、各番線のアナウンスを文字化したり、手話動画化したりするとともに、車両やホームドア、スピーカーから鳴る音のオノマトペ化を行っています。

また、駅員のマイクから取得したアナウンスをリアルタイムで文字に変換するほか、話した内容に合わせた感情豊かなフォントを自動的に変換させる機能も持ち合わせています。



ホームを歩く人や電車を待つ人に遮られることがなく、みんなによく見え、ホームのスペースを取らない自動販売機の上に設置している。



手書きアニメーションとともにオノマトペを表示。聴覚障がい者の安全・安心の確保だけでなく、だれもが見て楽しめる工夫が凝らされている。

サインが持つ意味・役割（コミュニケーション手段としての働きかけ）

聴覚障がい者以外の方が聴覚障がいについて考えたり、駅員が手話を勉強したりするきっかけになっています。「エキマトペ」がめざすものは、多様な利用者にコミュニケーション手段として働きかけ、人と人とが支え合う社会を作ることなのです。

【公園サインの配慮事項の例】

■ともに育つ公園。〇〇できない公園から〇〇できる公園へ

豊島区は、区内に点在する小規模公園を活用し、地域コミュニティの場や地域課題解決の場に再生していくプロジェクトを進めています。

さまざまな意見や苦情などに対応した結果、禁止事項があふれてしまった使いにくい公園ではなく、その公園でしたいこと、できることを地域の人と一緒に考え、地域とともに育っていく公園をめざしています。

ここでは、協定を結んだ株式会社良品計画とともに、「ともに育つ公園。」をコンセプトに取り組んだ豊島区立「上り屋敷公園」と「西巢鴨二丁目公園」を紹介します。

継続的に開催される「井戸端かいぎ」

公園での定点観測（利用者観察）や周辺環境調査（住宅・店舗・公共性の高い施設等の関係性）をもとにして、地域へのヒアリングを行っています。

このヒアリングは、公園の一角を利用し「井戸端かいぎ」と称して、近隣の住民や学生、商店、保育園、高齢者施設など地域のみなさんが参加しています。



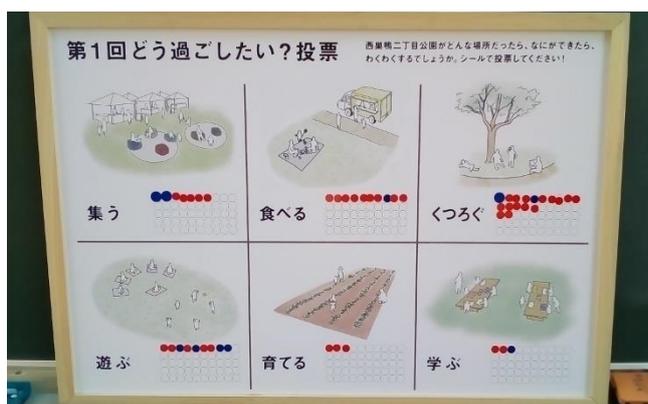
月1回程度のペースで開催。

継続的に開催するポイントは、次回の日時を決めておくこと。

公園で開催するメリットは、ふらっと公園に来た人も参加できること。普段なかなか聞こえてこない声を発掘できる。

理解しやすく参加しやすい「公園で〇〇したい？」投票

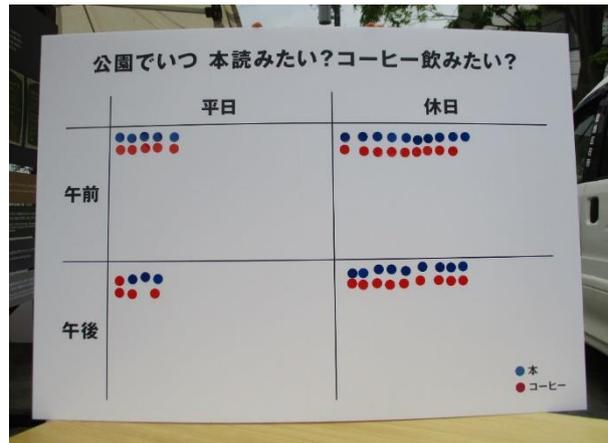
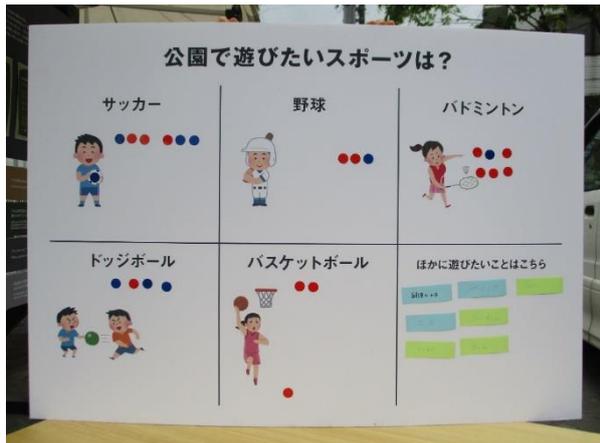
井戸端かいぎの参加者だけでなく、当日公園に立ち寄る人たちにも、公園での過ごし方について意見を聞くために、理解しやすく短時間で答えられる「公園で〇〇したい？」というフリップボードでの投票スタイルを採用しています。



質問は、「〇〇したい？」という建設的なもの。

端的な言葉や絵などを使って問いかけ、シールを貼って答えてもらうという、子どもや高齢者でも意見を出しやすい工夫をしている。

できることを実現するために、回を重ねるごとに、質問を抽象的なものから具体的なものにしていくこともポイント。



増やせる「〇〇できること看板」と増やさない「お約束看板」

禁止事項は「約束ごと」として1か所にまとめ、メインの看板は「禁止ではなく、“できる”を伝えるサイン」として、公園の利用者や地域との話し合いによって、公園内で可能な活動内容（〇〇できる）を増やしていけるデザインとなっています。

【できる看板（公園出入口に配置）】



【お約束看板（公園内に配置）】



試作品を作り、掲示内容や公園内での配置を確認している。

利用者にとっても地域住民にとっても、お約束看板は1つは必要である。

地域住民との話し合いを重ねて作っているため、看板は地域住民の総意のよって、変更や追加をしていくというしくみができている。

区の公園看板としての統一性と各公園の地域らしさ（地域の掲示板、〇〇できるプレートの追加）を兼ね備えたしつらえである。

