

2. やさしさ度の評価指標解説

2.1 解説の概要

やさしさ度の評価指標の解説は、以下に示すような「評価指標」、「チェック項目」、「チェック項目の解説」、「具体的な内容」で構成されています。

評価指標です。
全部で、4つの評価指標があります。

2.2.1 移動の安全性と移動しやすさ

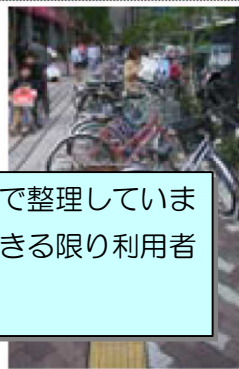
- ① 水平に移動する経路には、転落や転倒、衝突のおそれのある危険箇所や段差がなく、また、通路の有効幅員を狭くする様な障害物等 **ここに示されているのが、チェック項目です。**
移動しやすいものとなっていますか？

<解説>

施設内の水平な経路には、転落や衝突のおそれのある危険な箇所や、転倒の原因となるような障害物がある場合も、**<解説>の部分には、チェック項目から少し詳しい内容の解説が書かれています。チェック項目だけではわかりづらい場合に活用してください。**災害時には重大な問題になります。そのため、十分な幅員の確保、操作しやすい出入口やドアの構造、平坦で滑りにくい床仕上げ、手すりの設置、視覚障害者誘導用ブロックの連続設置などに配慮が必要です。

敷地境界付近の通路幅員について

- ◇ 建物の前の歩道などに商品や自動販売機、植木、看板などがはみ出して、歩道などを歩きづらくませんか？



<解説>に対して、具体的な内容の一例を質問形式で整理しています。あくまでも参考となる一例ですので、本来はできる限り利用者の声を聞くことが大切です。

はみ出し看板や、自転車などが歩道上にあると、だれもが移動しにくく、とても危険です

2.2 やさしさ度の評価指標解説の項目

1. 移動の安全性と移動のしやすさ	
①	水平に移動する経路には、転落や転倒、衝突のおそれのある危険箇所や段差がなく、また、通路の有効幅員を狭くする様な障害物等が取り除かれ、すべての人にとって移動しやすいものとなっていますか？
②	垂直な移動が必要な場合は、すべての人が安心して、可能な限り単独で移動しやすいエレベーター等を設置していますか？
③	階段がある場合は、転倒の危険性に対する安全面での配慮がなされ、昇り降りしやすい構造になっていますか？
④	見通しをよくするなど、誰にとっても通路や階段、エレベーターなどの位置、目的場所などがわかりやすくなっていますか？

2. 用意されている設備の使いやすさ	
①	駐車場には、誰もが利用しやすいよう、十分な広さと数の駐車区画が確保されていますか？また、車いす使用者駐車区画は、建物出入口から近い位置に設置し、十分な大きさや数が確保されていますか？
②	主要経路上などわかりやすい場所に、ベンチや荷物台などを設けた、誰もが気持ちよく休める休憩場所を設置していますか？
③	トイレは、滑りにくい床仕上げで、手すりやベビーチェアを配置するなど、利用しやすいものとなっていますか？
④	車いす使用者やオストメイト、子ども連れの人などにとって使いやすい多目的利用が可能なトイレを設置していますか？
⑤	授乳室や誰もが利用できるファックスなど、利用者ニーズに合わせた様々な設備が用意されていますか？

3. 施設の誘導案内のわかりやすさ	
①	初めて施設を訪れる人でも、施設の内容がわかり、目的場所まで迷わず到達できるように、案内情報が安全な位置でわかりやすく提供されていますか？
②	案内情報の内容・表示は、文字の大きさや図記号の活用などに配慮し、わかりやすい表現が保たれていますか？
③	呼び出し案内や緊急放送など、音声主体になりがちな案内でも、視覚情報も合わせて案内していますか？

4. 施設の快適性の向上と情報・人的サービスの提供	
①	施設をより快適にすごしてもらうための雰囲気づくりに配慮するなど、施設独自の様々な創意工夫をしていますか？
②	より多くの利用者を増やすため、配慮している内容や施設の改善内容を、広告や広報誌、インターネットのホームページ等を活用して、利用者が手に入れやすい方法で情報を提供していますか？
③	様々な利用者の理解に務め、困っている人に対しては気軽に声をかけ、適切な方法でお手伝いができるような人的サービスを行っていますか？

2. 2. 1 移動の安全性と移動しやすさ

①

水平に移動する経路には、転落や転倒、衝突のおそれのある危険箇所や段差がなく、また、通路の有効幅員を狭くする様な障害物等が取り除かれ、すべての人にとって移動しやすいものとなっていますか？

<解説>

施設内の水平移動経路には、転落や衝突のおそれのある危険な箇所や、転倒の原因となるような段差、通路の有効幅員を狭くする様々な障害物がある場合もあります。これらは日常でも問題となりますが、災害時には重大な問題になりかねません。したがってこれらを取り除くことにより、施設の利用者が目的場所まで連続し、安心して快適に移動できることとなります。そのためには、十分な幅員の確保、操作しやすい出入口やドアの構造、平坦で滑りにくい床仕上げ、手すりの設置、視覚障害者誘導用ブロックの連続設置などに配慮が必要です。

敷地境界付近の通路幅員について

- ◇ 建物の前の歩道などに商品や自動販売機、植木、看板などがはみ出して、歩道などを歩きにくくしていませんか？
- ◇ 自動車や建物の前の歩道などに乗入れていたり、自転車等が視覚障害者誘導用ブロック上に置かれていませんか？



はみ出し看板や、自転車などが歩道上にあると、だれもが移動しにくく、とても危険です

敷地入口から目的場所までの道路幅員について

- ◇ すべての通路は、車いす使用者や杖等の使用者、大きな荷物を持っている人、ベビーカーを押している人などに配慮した十分な幅員を確保していますか？
 - ・ 幅員が十分確保されている場合でも、視覚障害者や考え事をしている人、子どもなどが衝突する恐れのあるもの、通路幅員を狭めているもの（地上の突起物、大きなガラス面、動線上の荷物・棚・自転車・自動車・看板・自動販売機・植木鉢・商品のはみ出し陳列など）はありませんか？ ある場合は、そのすべてを取り除くか、もしくは衝突を防止する対策を行っていますか？



通路上にもものがあると幅を狭め衝突の原因となります



大きなガラス面には、衝突防止の対策を行う必要があります

出入口やドアの幅員・操作空間と構造について

- ◇ 出入口やドアなどの前後には、開閉操作に必要な広さの平坦な部分を設けていますか？
- ◇ 出入口やドアなどは、車いす使用者や杖等の使用者、大きな荷物を持っている人、ベビーカーを押している人などに配慮した十分な幅員を確保していますか？
- ◇ 出入口やドアは、車いす使用者や杖等の使用者、視覚障害者、子ども、高齢者などすべての人が使いやすい引き分け式の自動ドア、もしくは扱いやすいノブ（棒状、レバーハンドル式など）になっていますか？
- ◇ 施設内が土足禁止の場合、動線に配慮した靴をはきかえるための十分なスペースを確保していますか？
 - ・ 杖等使用者や高齢者等のために、腰掛けることのできるいすや手すりなどを設置していますか？



広く平坦な出入口と引き分け式の自動ドアは、すべての人が通行しやすいものです



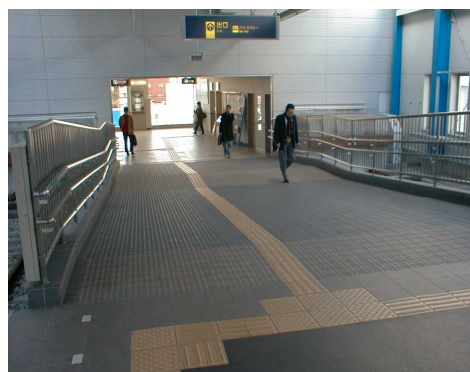
開き戸の横に柱などの障害物があると、車いす使用者は開閉操作に困ります



このような棒状のドアノブは、操作しやすい形状です

床の平坦性と滑りにくさについて

- ◇ 転倒しやすい子どもや高齢者などに配慮して、すべての経路上の床は、転倒の原因となる段差がなく、滑りにくい仕上げとなっていますか？
- ◇ 段差がある場合は、車いす使用者が自力で移動できる勾配、幅員、踊り場となっている構造のスロープを設置していますか？



通路全体がスロープ化され、床には滑り止め加工、両側には2段手すりが設置され、安全性に配慮されています

スロープや段差のある場所などに設置する転落防止柵や手すりについて

- ◇ 経路上で転落、転倒の危険性があるスロープや段差などがある場所には、転落防止柵や手すりを設置し、十分な安全対策を取っていますか？
 - 転落防止柵や手すりを設置している場合は、適切な高さ、形状になっていますか？
 - 転落防止柵には、幼児の頭が入るような隙間がありませんか？
 - 転落防止柵の周りには、子どもの足掛けとなるような物が置かれていませんか？

視覚障害者誘導用ブロックの設置について

- ◇ 視覚障害者誘導用ブロックは、線状ブロック、点状ブロックが適切に配置していますか？
 - 経路上の誘導方向には線状ブロック、曲がり角や警告が必要な場所に点状ブロックを適切に設置していますか？
- ◇ 視覚障害者誘導用ブロックは、弱視の方でも周りの床材と明確に区別できる色になっていますか？（視覚障害者ブロックの色は、原則黄色です。）
- ◇ 視覚障害者誘導用ブロックを、人が対応できる受付や案内所など、視覚障害者にとって必要な場所まで連続して設置していますか？
 - 視覚障害者誘導用ブロックの配置は、わかりやすく単純なものになっていますか？（迷路状の誘導やむやみな遠回り、迂回は、誰にとっても不便なものです。）
 - 視覚障害者誘導用ブロックを、斜め方向や曲線状に配置していませんか？（直線、直角での配置が基本です。）
- ◇ 視覚障害者誘導用ブロックの適切な維持管理を行っていますか？
 - 視覚障害者誘導用ブロックがはがれていたり、突起部分がすりへるなど、破損箇所はありませんか？
 - 視覚障害者誘導用ブロック上に物や自転車が置かれていたり、人がたまっていたりする時に注意を促すようにしていますか？



この施設では、出入口から案内板と受付まで視覚障害者誘導用ブロックが敷設されています



定期的な維持管理により、視覚障害者誘導用ブロックの破損を補修する必要があります



視覚障害者が白杖を使ってこのカーブをたどるのは困難です

②

垂直な移動が必要な場合は、すべての人が安心して、可能な限り単独で移動しやすいエレベーター等を設置していますか？

<解説>

垂直移動は誰にとっても困難を伴うものです。特に車いす使用者、杖等の使用者、高齢者、妊婦、ベビーカーを押した人や大きな荷物を持った人など垂直移動が困難な人が、できる限り単独で移動できるように、エレベーターなどを設置することは効果的です。

エレベーターの設置について

◇ エレベーターホールは十分な広さが確保されていますか？

- エレベーターホールの乗降ボタン付近に、ゴミ箱や看板など、ボタン操作の妨げとなるものを置いていませんか？
- 視覚障害者誘導用ブロック（点状ブロック）をエレベーター乗降口の点字操作盤や点字案内板がある側に設置していますか？



防犯窓はすべての人の非常時の連絡手段となります

◇ エレベーターは、車いす使用者や杖等の使用者、視覚障害者、子ども、高齢者等、すべての人が利用しやすい寸法、形状、設備となっていますか？

- エレベーターには防犯窓を設置するなど、音声、言語、聴覚に障害のある人がカゴ内に閉じ込められることがあっても、外部と連絡できる構造や設備を用意していますか？

◇ 視覚障害者がエレベーターを利用しやすいようにするための十分な配慮はなされていますか？

- エレベーターの操作盤には点字表示などがありますか？
- 点字が読めない視覚障害者のために、浮き文字を用いるなどの配慮をしていますか？
- 音声で到着階などを知らせる音声案内設備はありますか？



この操作盤は、点字と浮き文字の両方による表示がされています

◇ 構造上の問題などで、十分な広さのエレベーターを設置できない場合は、その他の設備として安全性が確保された小型エレベーターなどを設置していますか？

- 車いす使用者などが単独で利用できない場合には、係員がすぐに対応できる体制が整っていますか？

エスカレーターの設置について

- ◇ エスカレーターを設置する場合は、上り、下り両方のエスカレーターを設置していますか？
- ◇ 杖等の使用者、大きな荷物を持った人などに配慮した十分な幅員、水平区間が確保されたエスカレーターを設置していますか？

③

階段がある場合は、転倒の危険性に対する安全面での配慮がなされ、昇り降りしやすい構造になっていますか？

<解説>

階段を設置する場合は、あやまって踏みはずしたりすることのないように、踏面端部を識別しやすくし、また、手すりは2段設置するなど、転倒防止等の安全対策を図る必要があります。

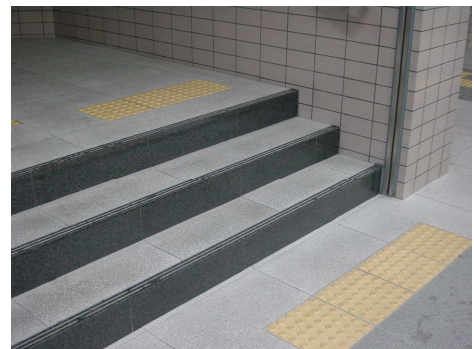
階段の設置について

- ◇ 2段の手すりを設置していますか？
 - 階段の手すりは高齢者や子どもなども握りやすい高さや形状になっていますか？
 - 手すりには点字表記がなされていますか？



手すりには、点字表示が必要です

- ◇ 高齢者や弱視者が階段の踏面端部を識別できる様に、その他の部分と明確に色分けしていますか？
- ◇ 階段の勾配や踊り場の配置は、杖等の使用者や高齢者、子どもなどが昇り降りしやすいものになっていますか？
- ◇ 階段に接する廊下や踊り場の部分には、視覚障害者が段の存在を認知できるよう、視覚障害者誘導用ブロック（点状ブロック）を設置していますか？



踏面までが高齢者や弱視者でも見やすい色で色分けされています。

④

見通しをよくするなど、誰にとっても通路や階段、エレベーターなどの位置、目的場所などがわかりやすくなっていますか？

<解説>

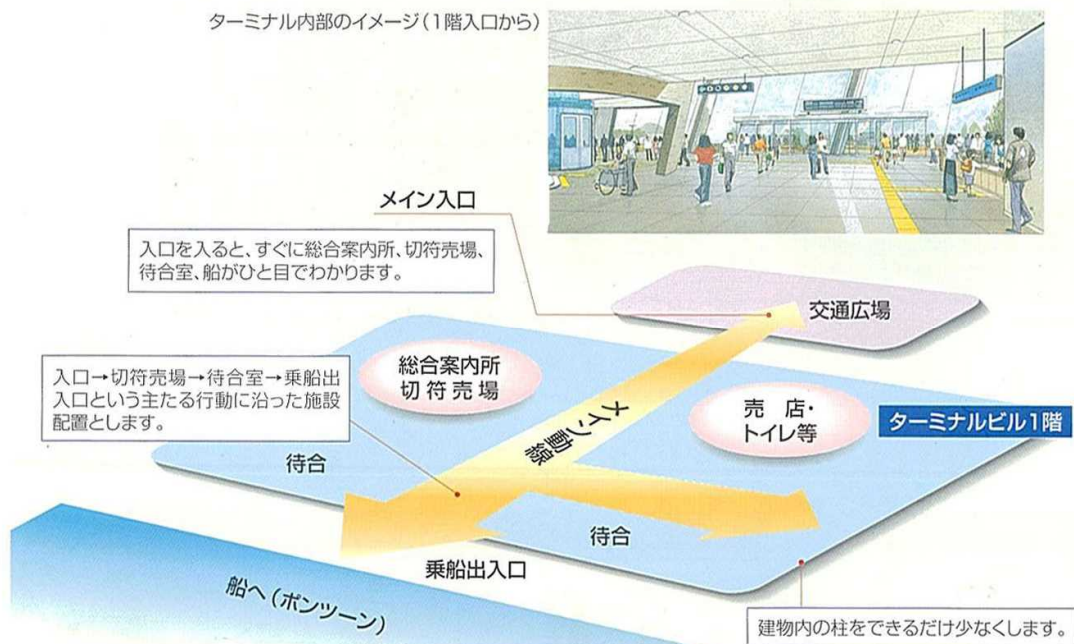
施設利用者が、施設外部から目的施設（目的場所）に達するまでの一連の行動が、だれにでもわかりやすく、同じ動線で、短い距離で配置され、サインなどに頼らなくても移動できることが望めます。したがって、「見通しがよいか」、「すべての人が同じ経路（主動線性）で移動できるか」について配慮する必要があります。

見通しについて

- ◇ 敷地境界付近の道路、駐車場などの外部から建物の主な出入口が見えますか？
- ◇ 建物の出入口から階段やエレベーターなど（または次の目的場所）が見えますか？
- ◇ 階段を昇ったところやエレベーターから降りたところなどから主な目的場所が見えますか？

同じ経路での移動について

- ◇ 車いす使用者、杖等の使用者、高齢者や妊産婦など、移動が困難な人が、他の人と同じ経路で移動できますか？
 - ・ もし、同じ経路で移動できない場合、移動が困難な人が、極端な遠回りにならずに自力で移動できる経路がありますか？



見通しがよく、主動線に沿った施設配置がなされ、誰にとってもわかりやすい空間構成となっている旅客船ターミナルの事例です

2. 2. 2 用意されている設備の使いやすさ

- ① 駐車場には、誰もが利用しやすいよう、十分な広さと数の駐車区画が確保されていますか？また、車いす使用者駐車区画は、建物出入口から近い位置に設置し、十分な大きさや数が確保されていますか？

<解説>

駐車場の位置は、外部から進入してきた際、わかりやすく、また、建物の玄関など目的地に近い位置に設置することが望めます。

駐車区画の大きさは、大型乗用車やワゴン車にも配慮され、設置数は施設の規模や来訪者の数などを考慮することが大切です。

車いす使用者駐車区画においては、車いす使用者は車の乗降に際し、車いすの出し入れや車いすへの乗換え等によるスペースが必要なため、幅の広い駐車区画でなければ駐車場を利用することができません。したがって、特に出入口に近い位置に幅の広い駐車区画を確保する必要があります。

また、駐車区画から出入口までの通路は安全性や移動性の確保に対する配慮も必要です。

車いす使用者駐車区画の設置

- ◇ 十分な広さを確保した車いす使用者駐車区画を設置していますか？

- ・ 駐車区画には、屋根などを設け、雨や雪の時でも乗降ができるよう配慮していますか？

- ◇ 車いす使用者駐車区画は、出入口の近くに設けていますか？

- ◇ 車いす使用者駐車区画から主な出入口までの通路は、十分な幅員の確保や段差の解消等による安全性や移動性への配慮がなされていますか？

- ・ 通路には、屋根などを設け、雨や雪の時でもぬれずに移動できるよう配慮していますか？

- ◇ 車いす使用者駐車区画の位置がわかりやすいよう案内がされていますか？



車いす使用者には、十分な広さを確保した駐車区画と、案内が必要です

②

主要経路上などわかりやすい場所に、ベンチや荷物台などを設けた、誰もが気持ちよく休める休憩場所を設置していますか？

<解説>

高齢者や子ども、内部障害者などは、長時間の移動や立ち続けることが困難な場合があります。したがって、主要経路上などわかりやすい場所に、だれもが気持ちよく休めるベンチなどの休憩施設等を備えることが大切です。

休憩場所の設置について

- ◇ 経路上などわかりやすい場所にベンチなどを備えた休憩できる場所を設けていますか？
- ◇ 設けた休憩場所は、通行する人の妨げになっていませんか？
- ◇ 荷物などを置くための場所を設けていますか？
- ◇ 車いす使用者やベビーカーの乳幼児などが一緒に休める空間を確保していますか？
- ◇ 喫煙場所は、他の場所と分離して設けてありますか？



車いす使用者も一緒に休める空間が確保されています

③ トイレは、滑りにくい床仕上げで、手すりやベビーチェアを配置するなど、利用しやすいものとなっていますか？

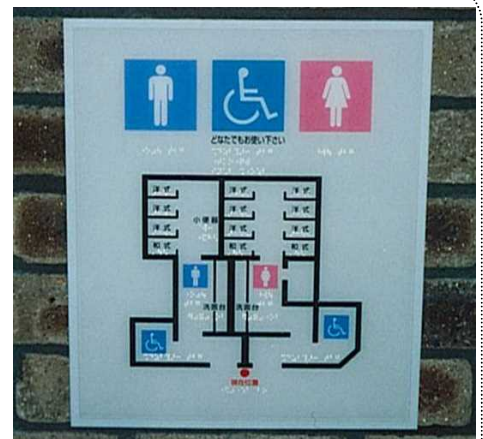
<解説>

トイレは、だれもが利用できるように視覚障害者や杖等の使用者、高齢者、子ども、大きな荷物を持っている人などの利用にも考慮する必要があります。

様々な施設利用者が利用可能なトイレの設置に

ついて

- ◇ トイレの入口に視覚障害者に配慮した音声や点字、触知図を設置していますか？
 - ・ トイレの出入口や触知図の位置を知らせる視覚障害者用誘導ブロックを設置していますか？
- ◇ トイレの床は子どもや高齢者などが滑りにくく、水はけの良い仕上げになっていますか？
- ◇ 高齢者や杖等の使用者などに配慮した、手すりを設置した便器、便房、洗面台を設置していますか？
- ◇ 荷物や杖などを置くための場所やコートなどをかけるフックは、使いやすい位置に設けていますか？
- ◇ 子どもなどが利用しやすい床置き式小便器、低めの洗面台を設けていますか？
- ◇ オムツを交換できる台や、ベビーチェアを備えた乳幼児と一緒に入れるトイレブースを男女それぞれに設けていますか？



触知図により、トイレ内の情報を視覚障害者等に提供しています



床置き式小便器の両側に手すりがついていれば、だれでも安心して利用できます



ベビーチェアなどを設置すれば、女性に限らず乳幼児を連れた人が、トイレを使うときの不便さを解消できます

④

車いす使用者やオストメイト、子ども連れの人などにとって利用しやすい多目的利用が可能なトイレを設置していますか？

<解説>

障害のある人や子ども連れの人などが街に出かけやすくするには、利用しやすいトイレの整備が重要です。多目的利用が可能なトイレは、車いす使用者やオストメイト、子ども連れの人など、様々な人に配慮する必要があります。

車いす使用者が利用可能なトイレの設置について

◇ 車いす使用者が利用可能な構造になっていますか？

- 出入口は、車いす使用者が容易に進入可能な十分な幅員、空間を確保していますか？
- 出入口の戸は、車いす使用者が容易に手が届き、楽に開けられるものになっていますか？
- トイレ内部のスペースは、車いす使用者が内部で回転可能な十分な広さを確保していますか？
- 車いす使用者が安全に便器に乗り移れるように、十分な強度と大きさの手すりを適切に設置していますか？



このように、十分な広さがあれば、介助を要する人でも利用しやすくなります

◇ トイレ内部で事故などがあった場合に、外部に通報できる装置を設置していますか？

◇ トイレは、男性にとっても女性にとっても使いやすい位置に設けていますか？

◇ 車いす使用者以外でも利用可能であることを外部に表示していますか？



このような表示により、車いす使用者以外も利用しやすくなります

オストメイト等の利用に対応した設備の設置について

- ◇ オストメイトのパウチなどが洗浄できる水洗装置を設置していますか？
 - 様々な汚れ物を洗うことのできる汚物流しを設置していますか？
 - オストメイトがペーパー等で腹部を拭く場合を考慮して、温水のでる設備をもうけていますか？(温水の出る設備はおむつ交換でも必要です)
- ◇ オストメイト対応設備の設置と同時に、設備の存在を知らせていますか？



汚物流しは、乳幼児のおむつなど、様々な洗い物にも使えます

おむつ替えシートの設置について

- ◇ 男性でも女性でも利用できるよう、乳幼児のおむつ替えシートを設置していますか？



子どもの着替えや、乳幼児、重度の障害者・高齢者のおむつ替えなど幅広く利用できる折りたたみシートも有効です

⑤ 授乳室や誰もが利用できるファックスなど、利用者ニーズに合わせた様々な設備が用意されていますか？

<解説>

子育て中の親が安心して外出するために授乳室などの設置が望まれています。また、音声言語障害・聴覚障害者の通信手段を確保するためにファックスを利用しやすいように配置することも望まれます。その他、より幅の広い対象者に快適な利用を促すために、様々な利用者ニーズに合わせた付帯施設・設備の設置が望まれます。

授乳室の設置について

◇ 授乳コーナーを設けていますか？

- 赤ちゃんの授乳のためのいすやおむつ替えができるベビーベッドなどが設置してありますか？
- ベビーカーでも入れる十分なスペースを確保していますか？
- ミルクを作ったり、ほ乳ピンを洗うためのお湯が用意されていますか？



授乳のためのいすや、赤ちゃんのおむつ替えや休憩できるベビーベッド、ミルク用のお湯が用意されていると便利です

公衆ファックスの設置について

◇ 音声言語障害・聴覚障害者の通信手段を確保するために公衆ファックスを設置していますか？

- 公衆ファックスを設置していない場合は、事務所等のファックスを利用できるように配慮し、事務所のファックスが利用できる旨を表示して知らせていますか？



公衆ファックスの設置と同時に、その存在を知らせることも重要です

公衆電話の設置について

- ◇ 車いす使用者や子どもにも利用可能な高さの公衆電話台を設置していますか？
 - 車いす使用者や子どもにも利用可能な高さの公衆電話台は、車いす使用者の膝が入る台下の空間を確保していますか？
- ◇ 公衆電話の横には、メモ帳や荷物の置ける台を設けていますか？
- ◇ 杖等の使用者や高齢者など、長い間立ち続けるのがつらい人のために、公衆電話には、通行の妨げにならない範囲でいす等を設置していますか？
- ◇ 公衆電話は、音量の調節が可能なものや、通信用モジュラージャックの付いている機種などになっていますか？



車いす使用者も利用しやすい高さの電話台が設置されています。また、通行の妨げにならない収納できる椅子が設置されています。

その他、施設の特性に沿った設備について

- ◇ 自動販売機を設置する場合は、硬貨の挿入口、商品ボタン、取り出し口などの高さや大きさに配慮されたものを選んでいますか？
 - 自動販売機の商品ボタンは、点字表示や大きな文字など、わかりやすいですか？
- ◇ 水飲み場を設ける場合は、車いす使用者や子どもなど誰でも利用しやすい高さ、位置になっていますか？
- ◇ ホールや集会場、会議室などには、難聴者のための磁気誘導ループなどを設置していますか？



車いす使用者や子どもなど、すべての人の利用しやすさを考慮して、2種類の高さの水飲み場が設置されています



硬貨の挿入口、商品ボタン、取り出し口などの高さ、大きさに配慮した自動販売機が設置されています

2. 2. 3 施設の誘導案内のわかりやすさ

- ① 初めて施設を訪れる人でも、施設の内容がわかり、目的場所まで迷わず到達できるように、案内情報が安全な位置でわかりやすく提供されていますか？

<解説>

初めて施設を訪れる人でも施設の内容や目的の場所がわかるような案内設備（案内サイン、誘導サイン、位置サイン）を設置する必要があります。また、どのような状況からもわかりやすく、安全な位置に設置する必要があります。

案内設備の設置位置について

- ◇ 初めて施設を訪れる人でも、施設の内容がわかり、目的場所まで迷わず到達できる案内設備（案内サイン、誘導サイン、位置サイン）を設置していますか？
- ◇ 設置している案内設備は、わかりやすい位置にありますか？
- ◇ 視覚障害者や車いす使用者、高齢者、子どもなど、利用者全体の利便性を考慮した安全な位置に設置していますか？
- ◇ 目的となる場所が複数存在する施設では、出入口付近に施設を案内する図形式の案内サインを設置していますか？

- ② 案内情報の内容・表示は、文字の大きさや図記号の活用などに配慮し、わかりやすい表現が保たれていますか？

<解説>

案内情報の内容・表示は、基本的な経路や施設の位置など、利用者が必要とする情報を適切に提供する必要があります。

また、内容・表示は、弱視者、子ども、高齢者、外国人などの様々な利用者に配慮して、大きさ、色、表示方法など誰もがわかりやすい表示と大きさとし、同時に、利用者に迷いが生じないように、連続的かつ統一された表示内容にする必要があります。また、案内設備そのものは適切であっても、まわりの状況によってわかりにくいものになってしまう恐れもあります。

案内設備は、つねに確認や見直しを行うことが大切です。

適切でわかりやすい案内情報の内容・表示について

◇ 主要な文字は、高齢者などでも読み取りやすい大きさになっていますか？

- 表示の地の色と図・文字の色は、明確に区分していますか？
- 情報は、図記号（ピクトグラム、矢印など）を併記していますか？
- 情報は、必要な外国語（英語など）またはローマ字を併記していますか？

◇ 案内サインは、車いす使用者が自力で移動できるかを判断できる内容（バリアフリー経路を明記）になっていますか？

◇ 経路上の必要な箇所に、視覚障害者などに配慮した音声による案内設備が設置されていますか？

◇ 案内サインは、視覚障害者に配慮して点字など触知型の表示もなされていますか？

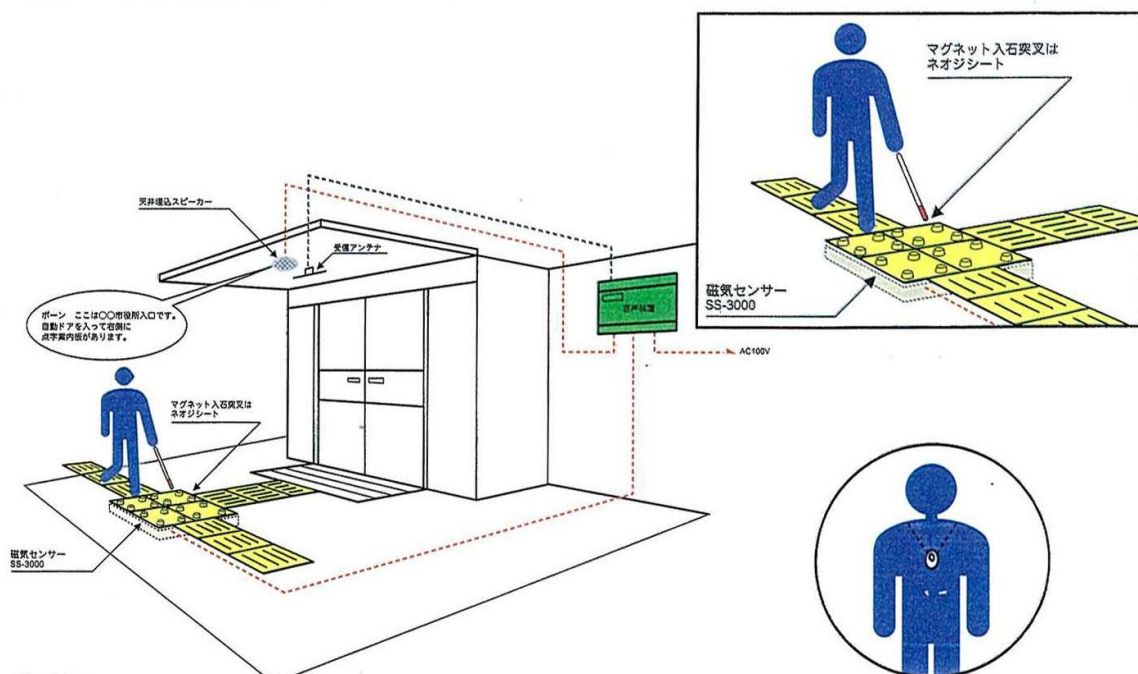
◇ サインの表示は統一された内容、表現になっていますか？



ピクトグラムや英語が併記されているので、子どもや外国人にもわかりやすいサインとなっています



点字、触知図を併記した案内板で、誰にとってもわかりやすい表現となっています



〔玄関仕様〕

受信アンテナは、小型発信機の電波を受けるアンテナで、杖及び小型発信機のどちらでも音声案内が可能です。

（オプション仕様）

音声誘導装置は場所の方向、サービス情報のなどの案内を音声で聞くことのできるシステムです

案内設備の維持管理について

- ◇ 一定の期間で案内設備の確認や見直しを行っていますか？
 - ・ 施設内容の変更などにより、案内設備の内容と現状が異なっている所はありませんか？
 - ・ 張り紙などによる応急処理的なサインはありませんか？
- ◇ 「場所がわからない」とよく質問される場所、設備はありませんか？
 - ・ もしあれば、何らかの対策を取っていますか？
- ◇ 店舗サインや広告、看板などで案内設備が見えにくくなっていますか？
- ◇ BGMなどの各種の音が音声案内などの妨げになっていませんか？



店舗看板等により、必要な案内設備が見えにくくなっています

③ 呼び出し案内や緊急放送など、音声主体になりがちな案内でも、視覚情報も合わせて案内していますか？

<解説>

緊急時の情報提供としては、人命に深く関ることから、施設利用者がいち早く危険を回避できる情報が求められます。

聴覚障害者の場合は、音声による緊急放送を聞き取ることが不可能で、また、その障害が外部から認識されにくいことから、緊急時であることを、文字や光で視覚的に感じ取れるような工夫が必要です。また、呼び出し案内についても同様のことがいえます。

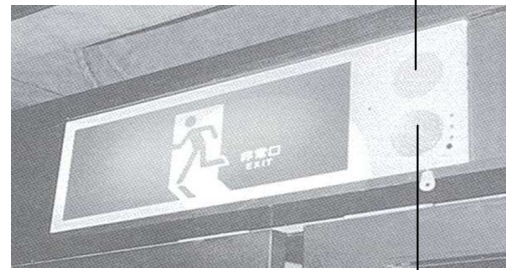
同時に高齢者、子ども、外国人にも配慮した視覚情報も必要となります。

呼び出し案内や緊急放送時の視覚情報提供について

- ◇ 聴覚障害者等に配慮し、また、周辺の人話し声などで必要な音が聞こえにくい状態になっている場合を考慮して、呼び出し案内は音声だけではなく、電光掲示板を用いるなど、見てわかる装置を用意していますか？
- ◇ 緊急時や危険を案内放送だけではなく、光の点滅などを用いて、視覚的に緊急時や危険が迫っていることを直感的に感じることでできる装置はありますか？
- ◇ 必要に応じて、非常文字表示装置（自動火災報知設備や非常放送設備と連動して文字で情報を提供する装置）を設けていますか？



放送とあわせて電光表示板で電車の出発を知らせています



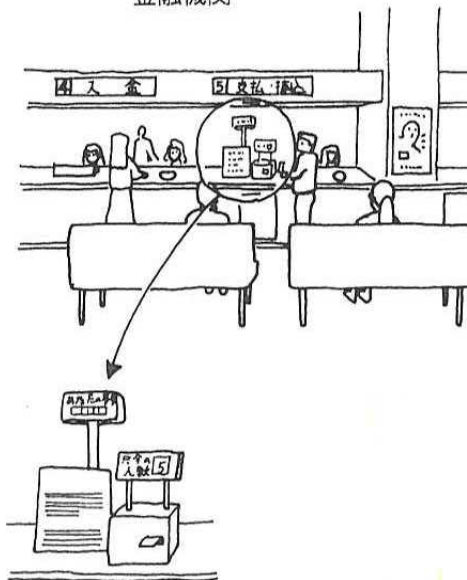
誘導音スピーカー

点滅装置

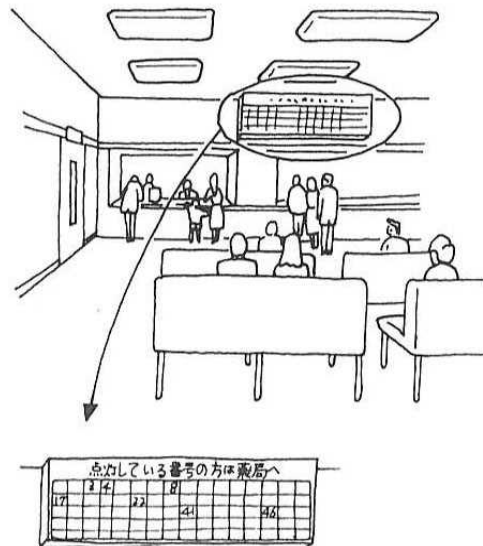
視覚障害者や聴覚障害者の避難誘導のために、誘導音装置付誘導灯や点滅型誘導灯の設置が必要です

ただし、設置場所等については、事前に消防署との協議が必要です

金融機関



病院（診察・薬局・会計等の窓口）



呼び出しをする際に電光表示板も併せて使用することにより、聴覚障害者や高齢者などにも配慮することができます

2. 2. 4 施設の快適性の向上と情報・人的サービスの提供

① 施設をより快適にすごしてもらうための雰囲気づくりに配慮するなど、施設独自の様々な創意工夫をしていますか？

<解説>

施設利用に際して、利用者がより満足を得るように、アンケートなどの意見を参考にしながら、各施設独自で創意工夫することが重要です。以下に施設をより快適にする例を示します。

施設の雰囲気づくりについて

- 空調など不快な音を出さないように、また、防音対策を施し、不快な音が耳に届かないようにしている
- 適切な音量（利用者に不快感を与えない、音声案内の妨げとならないなど）のBGMなどを流している
- 照明はまぶしさを感じない快適な明るさにしている
- 空調は、利用者が快適に感じるように常に温度調整に心がけている
- 季節の花を生けている
- 施設内部のインテリアや装飾などを施設特性に応じて工夫している
- ユニバーサルデザインの備品の充実に努める など

ユニバーサルデザイン食器



コップの内側を工夫し、触っても熱くないようになっている。

ユニバーサルデザインスイッチ



【ラウンドプレート】 【スクエアプレート】
押す範囲を広げているため、通常のスイッチより、手の力が伝わりやすく、操作したときに軽く感じられます。

近年、様々なユニバーサルデザインに対応した製品が開発されてきており、これらを用意しておくことにより、利用者が施設を快適に利用できるようになります。

- ② より多くの利用者を増やすため、配慮している内容や施設の改善内容を、広告や広報誌、インターネットのホームページ等を活用して、利用者が手に入れやすい方法で情報を提供していますか？

<解説>

より多くの利用者獲得に向け、施設の整備状況などの情報をこれから利用したいと思っておられる方などに提供する必要があります。情報提供の形は、すべての人が受け取れる媒体によるものが望まれます。

施設の情報提供について

- ◇ 配慮事項や施設の改善内容を、広告や広報誌などの媒体で情報提供していますか？
- ◇ 配慮事項や施設の改善内容を、インターネットのホームページなどを活用して情報提供していますか？



県のホームページでは、バリアフリー情報交換の場を設けています。
各施設の情報は、ここで公開することもできます。

- ③ 様々な利用者の理解に務め、困っている人に対しては気軽に声をかけ、適切な方法でお手伝いができるような人的サービスを行っていますか？


<解説>

多様な利用者のニーズに対応するためには、ハード整備に併せて人によるサービスも充実させる必要があります。したがって、すべての職員が様々な利用者のことを理解しあえるよう、職員の研修や接遇マニュアルの整備などを行うことが大切です。

人的サービスの提供について


- ◇ 受付カウンターや案内所においては、車いす使用者や子どもなどに配慮した構造のカウンターの設置や、無人の場合の呼出チャイム、インターフォンが設けられていますか？
- ◇ 受付などに、文字盤や筆談用の道具等を用意し、聴覚障害者などと情報交換できるように配慮していますか？
- ◇ 介助講習への参加や、高齢者疑似体験、車いす乗車体験などの職員研修を実施していますか？
- ◇ 様々な利用者に対応するための接遇マニュアルを整えていますか？
 - ・ 必要に応じて、利用者を介助できる体制は整っていますか？

聞きづら〜い!



耳栓
高音域を遮断する耳栓により、「耳が遠い」状態を体験します。

よく見えな〜い!



メガネ
老眼、白内障による色覚変化と暗く、ぼやけて見える体験します。

荷重チョッキ
重りによって前かがみの姿勢になります。

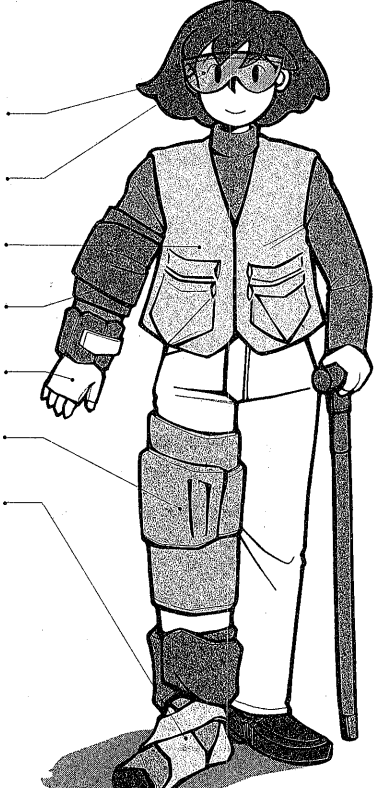
肘サポーター
加齢による関節の動きにくさを体験します。


手袋
物がつかみづらい、握力が弱い等手指の感覚機能が弱くなります。

膝サポーター
加齢による関節の動きにくさを体験します。

歩行型サポーター
歩くとき、つま先が上がりにくくつまずきやすくなります。

重り
動作を緩慢にします。





滋賀県社会福祉協議会
滋賀県ボランティアセンター

高齢者疑似体験により、高齢者の立場に立ったサービスを考えるきっかけづくりが可能です

福祉団体等には、介助の手引きなどが用意されています



通常の高さのカウンターと、車いすのフットレストが入る構造の2種類のカウンターが設置されています



受付に筆談用具や手話通訳などを用意することにより、聴覚障害者などと情報交換することができるようになります

