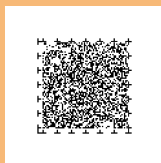
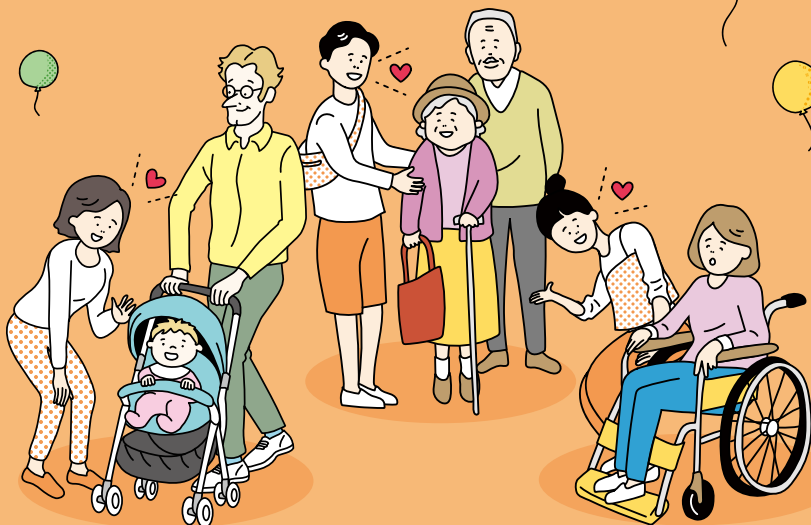


私たちに できること

WHAT WE CAN DO.



私の声かけで、東京をおもてなしの街にする。



東京都

はじめに

東京都は、誰もが暮らしやすく、訪れやすい地域社会を実現するため、ユニバーサルデザイン※1の理念に基づく福祉のまちづくりに取り組んでいます。

障害者や高齢者に加え、訪都外国人旅行者など配慮が必要な人々が安心して東京の街を楽しめるように施設などの整備が進んでいますが、都民もできる範囲で積極的に道案内や手助けをしましょう。

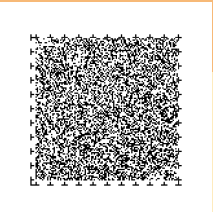
困っている人に「大丈夫ですか?」と声をかけると、反射的に「大丈夫です」と答える人もいます。本当は何に困っているのか、どうしてほしいのかを尋ねるとよいでしょう。そこで、困っている人から要望が聞き出せるように、具体的な声かけの事例※2を分かりやすいイラストと共に、この冊子にまとめました。

世界中からさまざまな人々が訪れる東京。多様性が尊重された社会は、誰にとっても暮らしやすい社会につながります。多くの人に「私たちにできること」が実践されることを願っています。

※1 ユニバーサルデザインとは、年齢、性別、国籍、個人の能力などにかかわらず、はじめからできるだけ多くの人々が利用可能なように、都市や生活環境、施設、設備、製品、サービスなどをデザインすることをいいます。

※2 この冊子に記載した内容は、あくまで一例です。

もくじ



この冊子の右ページには音声コード「Uni-Voice」が印刷されています。スマートフォン専用アプリなどで読み取ると、音声で内容が確認できます。

「私たちにできること」を実行するための心がけ……………2

街なか

道に迷っているとき……………	4
道路を渡るとき……………	6
こんなときも困りがち……………	8

交通機関

駅のなかで困っているとき……………	10
電車やバスに乗ったとき……………	12
車内放送が流れたとき……………	14
エレベーターに乗るとき……………	16
エレベーターやエスカレーターに乗ったとき……………	18
バスに乗るとき……………	20

店舗・施設

入口で困っているとき……………	22
飲食店などに入ったとき……………	24
こんなときも困りがち……………	26

けが・病気

こんなときも困りがち……………	28
-----------------	----

災害

大地震などが発生したとき……………	30
-------------------	----

配慮を必要とする人の代表的なマーク……………32

参考文献……………33

街なか

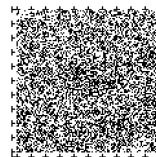
交通機関

店舗・施設

けが・病気

災害

「私たちにできること」を実行するための心がけ



心がけの基本

困っている人を見かけたら

見て見ぬふりをせず、積極的に声をかけて、どんな手助けが必要か尋ねてみましょう。

「結構です」「大丈夫です」と言われても気落ちしないで

声かけをしたことで、善意は伝わっています。気落ちしないで、また困っている人を見かけたら声をかけましょう。

配慮が必要な人に対して

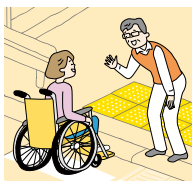
さまざまな障害のある人、車いす使用者、高齢者、外国人旅行者をはじめ、妊婦、けがや病気の人、ヘルプマークなどの「配慮を必要とする人の代表的なマーク」(P.32)を身につけている人を見かけたら、相手の様子を気づかいながら接しましょう。



視覚障害者

白杖、盲導犬、視覚障害者誘導用ブロックがあるから大丈夫だろうと思いつままないで、手助けが必要かどうかを尋ねてみましょう。

事例 P.4、7、8、11、12、21、25、26



車いす使用者

車いすの進行の妨げにならず、車いす使用者の視界には入るように、斜め前から声をかけ、手助けが必要かどうかを尋ねましょう。

事例 P.6、8、13、16、18、22、23



高齢者

敬意を持って声をかけ、手助けが必要かどうかを尋ねます。ゆっくりとはっきりした口調で話しましょう。

事例 P.9、11、12、15、16、25、27~31



外国人旅行者

声かけは日本語でも構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマートフォン(以下「スマホ」といいます)の音声翻訳アプリ※を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。

事例 P.5、10、14、17、20、24~31

※音声翻訳アプリの例

VoiceTra®(ボイストラ)

話しかけると外国語に翻訳してくれる、音声翻訳アプリです。31言語に対応。外国人と会話するときに通訳のように利用できます。

「VoiceTra」は、国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の登録商標です。

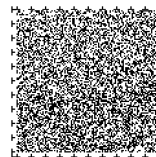


Android版 iOS版



道に迷っているとき

街を歩くとき、目的地にたどり着けず苦勞することがあります。
困っている人を見かけたら、声をかけましょう。



視覚障害者

視覚障害者誘導用ブロック
(点字ブロック)のない道を歩くのは、
迷いと不安でいっぱい。



何か、お手伝い
しましょうか？

例えば…

困っている様子が見られたら、軽く
肩や腕に触れながら声をかけて、
要望を聞きます。

「点字ブロックは3mぐらい先にあり
ます。そこまで一緒に行きましょう」
などと声をかけて誘導しましょう。



視覚障害者の誘導の仕方と方向・位置の伝え方

- ハード面の整備(視覚障害者誘導用ブロックや音声ガイド)があれば安全と思わずに、困っていたら声をかけましょう。
- 誘導するときは、白杖を持つ手とは逆の側に立って、腕や肩を持ってもらい、1歩先を歩きます。
- 危険な箇所(段差、階段、エスカレーターなど)の手前では一度立ち止まると、より安全です。
- 方向、位置、段差の上下は具体的に伝えます。



○ 「右に曲がります」
「1m先、1段上がります」

✕ 「こっちです」
「すぐそこに段差があります」

外国人旅行者

案内図が日本語なので
分からない。



何か、
お困りですか？

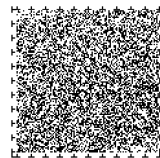
例えば…

声かけは日本語でも構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。

目的地を尋ねて、案内図で現在地と目的地を指さして伝える、実際の道を指さしながら道順を伝えるなど、身ぶり手ぶりのジェスチャーをつけると分かりやすいでしょう。スマホの地図アプリを使って一緒に画面を見れば、場所を伝えやすく便利です。

道路を渡るとき

道路を渡るとき、横断歩道や歩道橋で困っている人がいます。
見かけたら、声をかけましょう。



ベビーカー利用者

歩道橋の上り下りは、一人では無理。



例えば…

ベビーカー、
運びましょうか？

声をかけて、要望を聞きます。
赤ちゃんを乗せたままベビーカーを
持ち上げると危険です。ベビーカー
利用者が赤ちゃんを抱き、手助けする
人はベビーカーや荷物を運びましょう。

車いす使用者

小さな段差でも、越えるのは一苦労。



例えば…

車いす、
押しましょうか？

斜め前*から声をかけて、要望を聞き
ます。
車いすは勝手に触ってはいけません。
押すときは、振動の衝撃を感じない
ようにゆっくり押しましょう。

*「斜め前」から声をかければ、車いすの
進行の妨げにならずに、車いす使用者
の視界に入ることができます。

視覚障害者

盲導犬がいても、
信号で渡るタイミングが難しい。



例えば…

信号は、青ですよ。
ご一緒しましょうか？

軽く肩や腕に触れながら声をかけ
て、要望を聞きます。
犬は信号の色を判断できません。
視覚障害者に信号の情報を伝える
ことで、盲導犬にGOやSTOPの
命令を出すことができます。
盲導犬・視覚障害者誘導用ブロッ
ク・エスコートゾーン(横断歩道に
敷かれた道路横断帯)・音響式信
号機があれば大丈夫と思込まず
に、積極的に声をかけましょう。

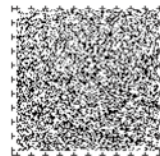
仕事中の盲導犬に触らない、声をかけない

盲導犬がハーネス(胸輪)をつけているときは、視覚障害者の
パートナーとして仕事。ペットではないため、かわいいからと
触ったり声をかけたりしないで、あたたかく見守ってください。



こんなときも困りがち

街を歩いていると、こんなことで困る人もいます。
見かけたら、声をかけましょう。



視覚障害者

白杖では分からない
危険なものがある。



止まって!

例えば...

危険なときは、**まず停止**の声を
かけてしてから、「前方に自転車
があります」「頭が枝にぶつかり
ます」のように状況を伝えます。
障害物を移動させるときは、「自転
車をどかしますね」などと声を
かけながら行いましょう。



車いす使用者

高い所に手が届かない。

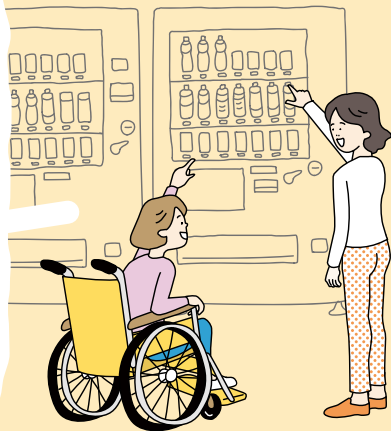


お手伝い
しましょうか?

例えば...

斜め前*から声をかけて、要望を聞きます。
車いすに座ったままでは手が届かない
ため、代わりに商品のボタンを押す、商品や
お釣りを取り出すなどを必要に応じてし
ましょう。

*「斜め前」から声をかければ、車いすの
進行の妨げにならずに、車いす使用者の
視界に入ることができます。



高齢者

妊婦

重い荷物やたくさんの
荷物を持って歩くのは、大変。



お荷物、
何かお持ち
しましょうか?

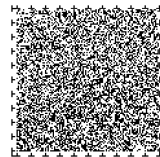
例えば...

声をかけて、要望を聞きます。
荷物を持つときは、どこへ
行くかを確認し、**自分が同
行できる所まで一緒に行く**
ことを伝えましょう。



駅のなかで困っているとき

東京の電車は複雑で分かりにくいといわれます。
駅で困っている人を見かけたら、声をかけましょう。手助けが難しいときは、駅員に対応してもらいましょう。



外国人旅行者

目的地に行く電車・路線図の見方・出口や乗換口の場所・エレベーターの場所など、分からないことが多い。



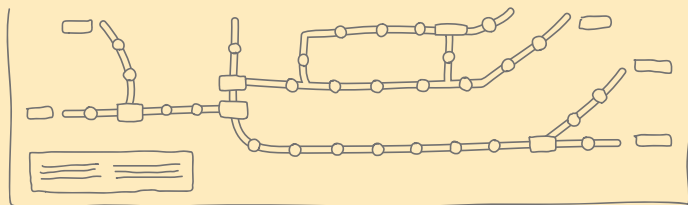
何か、お困りですか？

例えば…

声かけは**日本語でも**構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。
行き先を尋ねて運賃を伝える、どのプラットフォームかを伝える、乗換駅と路線を伝える、駅の出口や乗換口を伝える、英語の話せる駅員を探すなどを必要に応じてしましょう。

お客様へのサービスをする駅員

乗り継ぐ交通機関、駅構内、駅周辺などの案内は、駅員の仕事のひとつです。駅のなかで困っている人を見かけたととき、自分では対応が難しい場合は、駅員がどこにいるかを伝えましょう。英語が話せるスタッフを改札口や切符売場付近に配置している駅も増えています。



高齢者

時間をかけて路線図を見ているが、分からない。



何か、お手伝いしましょうか？

例えば…

話しかけて、要望を聞きます。**ゆっくりとはっきりした口調**で、行き先を尋ねて運賃を伝える、乗換駅と路線を伝える、切符の買い方や交通系ICカードのチャージの仕方を伝えるなどを必要に応じてしましょう。

視覚障害者

人混みを歩くのは、大変。



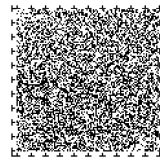
一緒にしましょうか？

例えば…

困っている様子が見られたら、**軽く肩や腕に触れながら**声をかけて、要望を聞きます。券売機まで誘導する、有人の改札口まで誘導するなどを必要に応じてしましょう。

電車やバスに乗ったとき

電車やバスの中で、座席や大きなスペースを必要とする人がいます。見かけたら声をかけて、気持ちよく座席やスペースを譲りましょう。



妊婦 高齢者 障害者

けがや病気の人

ヘルプマークを身につけている人

乳幼児連れ(ベビーカーを含む)

電車やバスの中で立っているのがつらい。つり革につかまり続けるなど、同じ姿勢を保つのは難しい。



ここの席、座ってください。

例えば...

気持ちよく席を譲りましょう。

※ヘルプマークについてはP.32をご覧ください。

視覚障害者

どの席が空いているか見えない。



左側の端の席が、空いています。

例えば...

「この席」では、どの席か分かりません。視覚障害者を中心にして具体的に位置や方向を伝えます。伝わりにくい場合は「席まで一緒しましょう」と言って誘導しましょう。



車いす使用者

ベビーカー利用者

電車やバスの席は狭い。



ベビーカーの方、ここの席、座ってください。

例えば...

車いすスペースは、大きなスペースを必要とする人が優先して使います。

車いす使用者やベビーカー利用者がある場合は、座席をこれらの人たちに譲るといった乗客相互での助け合いをしましょう。

子ども用車いす

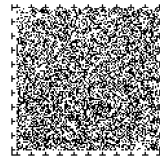
ベビーカーによく似た、子ども用車いす(バギータイプ)は病気や障害のある子どもの移動を助ける福祉用品で、ベビーカーより大きく重いものが一般的です。ベビーカーのようにたたんで、子どもを片手で抱っこして移動するという使い方はできません。



車内放送が流れたとき

電車に乗っていたら、事故でしばらく停車! 車内放送を聞いて、みんな困っている人がいたら、声をかけましょう。

そわそわしたり、スマホや携帯電話を見始めたりします。



外国人旅行者

日本語のアナウンスが分からない。

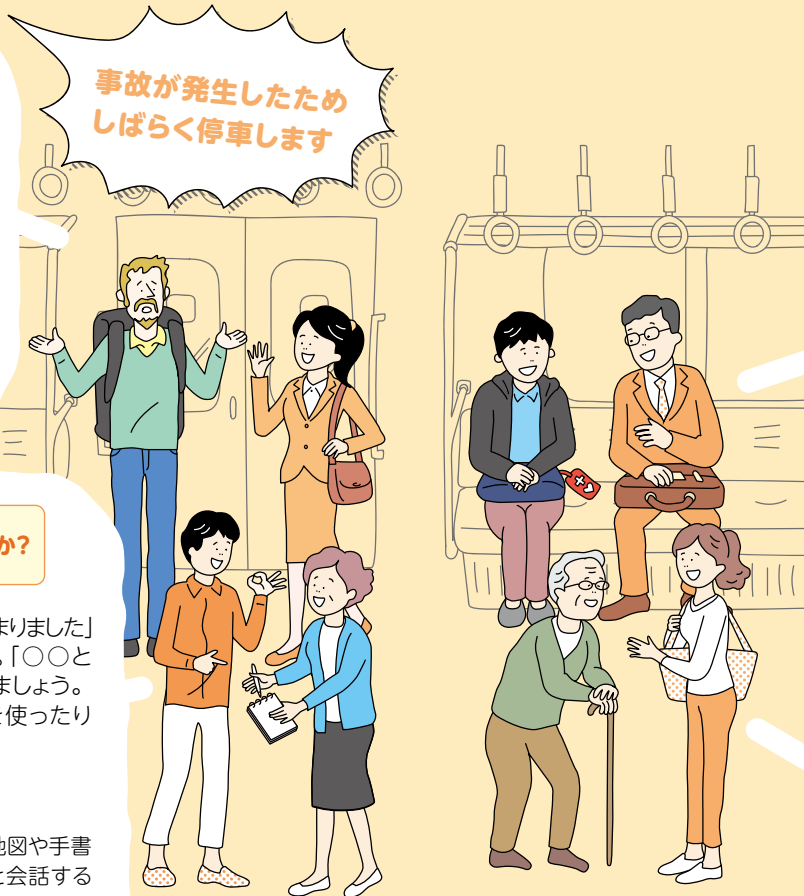


事故で、
電車が止まりました!

例えば…

声かけは**日本語でも**構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。車内放送の内容や状況が理解できていない場合は、分かりやすく説明しましょう。

事故が発生したため
しばらく停車します



聴覚障害者

アナウンスが
聞こえず不安。



筆談しましょうか?

例えば…

筆談を求められているときは、「事故で、電車が止まりました」のように**シンプルな文章**で状況を伝えます。「○○というわけではない」といった複雑な表現は避けましょう。スマホで文章を見せたり、会話支援アプリ*を使ったりする方法もあります。

※会話支援アプリの例

こえとら

音声を文字で、文字を音声で伝えるアプリです。地図や手書きで情報を伝えることもできるため、聴覚障害者と会話するときに役に立ちます。

Android版 iOS版



知的障害者

アナウンスの内容が理解できない。



事故で、
電車が止まりました。
例えば…
お困りですか?

例えば…

知的障害者には**ゆっくりと分かりやすく、答えを求める聞き方**をします。「振替輸送」という言葉は難しいため、「代わりのバス」などに言い替えます。うまく伝えられないときは、駅員に対応をお願いします。

高齢者

予想外の出来事に不安。



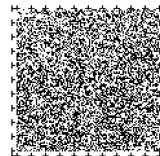
大丈夫ですか?
お困りですか?

例えば…

話しかけて、要望を聞きます。車内放送の内容が分からず、どうしようかと迷っているときは、**ゆっくりとはっきりした口調**で説明します。

エレベーターに乗るとき

移動するためにエレベーターを必要とする人がいます。
階段やエスカレーターで移動できる人は、階段やエスカレーターを
使いましょう。



車いす使用者

高齢者 障害者 妊婦

けがや病気の人

ヘルプマークを身につけている人

乳幼児連れ(ベビーカーを含む)

エレベーターでないと移動できない。
階段の上り下りは厳しい。



車いすの方、
どうぞお先に。

例えば...

階段で移動できる人は階段を使い、エレベーターの使用を控えるようにしましょう。

※ヘルプマークについてはP.32をご覧ください。

外国人旅行者

エレベーターの場所が
分からない。



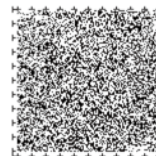
何か、
お困りですか？

例えば...

声かけは日本語でも構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。大きな荷物を持っているときは、エレベーターやエスカレーターの場所を伝えることが必要な場合があります。

エレベーターやエスカレーターに乗ったとき

エレベーターやエスカレーターに乗ったときに困る人もいます。
相手の立場になって接しましょう。



車いす使用者

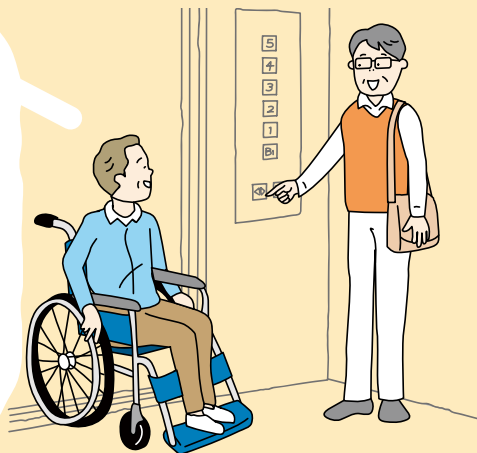
乗り降りに時間がかかるので、
ドアが閉まってしまう。



「開く」を押してるので、
お先にどうぞ。

例えば…

安心してエレベーターの乗り降り
ができるように声をかけます。
車いす使用者が安全に乗り降り
できるまで「開」ボタンを押し続けま
しょう。



身体障害者

手すりを持つことができる
手が決まっている。

エスカレーターを歩くのは
危険です。障害者の中には、
どちらかの手でしか手すり
を持つことができない人も
います。時間に余裕がなく急
いでいるときは、エスカレー
ターを歩かずに、階段を使
いましょう。

車いす使用者

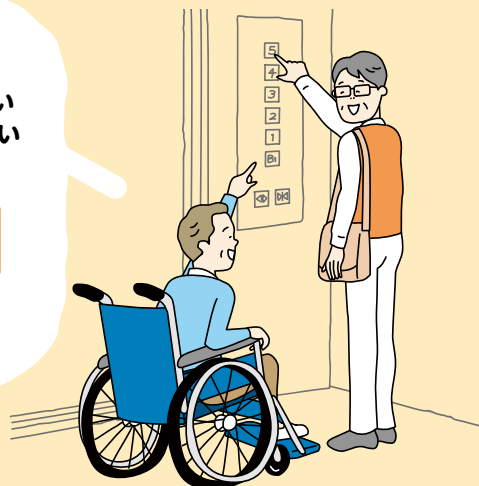
車いす使用者対応操作盤がない
とき、階数ボタンに手が届か
ないことがある。



何階に行きますか？

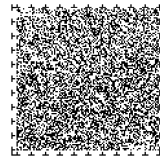
例えば…

声をかけ、階数ボタンを代わり
に押しましょう。



バスに乗るとき

バスを利用するときに困る人もいます。
見かけたら、声をかけましょう。



外国人旅行者

目的地に行けるバスなのか、
分からない。
バスの乗り方も分からない。



何か、お困りですか？

例えば…

声かけは**日本語でも**構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。目的地を尋ねてバスの路線番号と乗り場を伝える、バスの乗り方を伝えるなどを必要に応じてしましょう。

聴覚障害者

手話で助けを求めても伝わらない。



筆談で、いいですか？

例えば…

手話ができなくても、**身ぶり手ぶりのジェスチャー**と**筆談**で会話できる場合があります。スマホで文章を見せたり、会話支援アプリ(P.14)を使ったりする方法もあります。



視覚障害者

並んでいるバス停にバスが来ても
気がつかない。



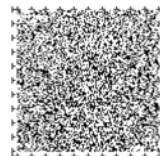
バスが来たので、
前に進んでください。

例えば…

肩に軽く触れて、バスの到着や列が動いたことを伝えます。後ろから黙って押したり、リュックサックやバッグを引っ張ったりせずに、言葉で状況を伝えましょう。

入口で困っているとき

店舗や施設の入口の前で困っている人がいます。
見かけたら、声をかけましょう。手助けが難しいときは、店員や係員
に対応してもらいましょう。



車いす使用者

急なスロープや段差で上れない。



車いす、
押しましょうか？

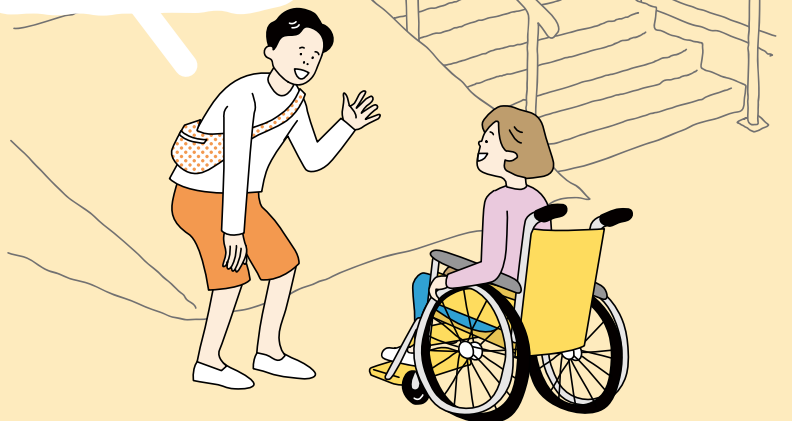
例えば…

斜め前※から声をかけて、要望を聞きます。

車いすは勝手に触ってはいけません。
押すときは、**振動の衝撃を感じない**ようにゆっくり押しましょう。

大きな段差があるときは、車いすを複数の人で持ち上げる必要があります。店員や係員に対応をお願いします。

※「斜め前」から声をかければ、車いすの進行の妨げにならずに、車いす使用者の視界に入ることができます。



車いす使用者

入口のドアが手で押すタイプ
なので、開けられない。



ドア、
開けましょうか？

例えば…

斜め前から声をかけて、要望を聞きます。

ドアを大きく開けて、車いす使用者が通れるようにしましょう。

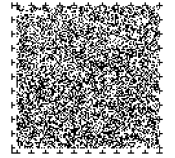
入口付近や通路に商品や看板が置かれていてドアが開けにくい、車いすが通行しにくい場合などは、店員や係員に対応をお願いします。



飲食店などに入ったとき

世界各国の多彩な料理が集まる東京。訪れるお客様も多種多様にお客様には店員が対応するのが基本ですが、ちょっとした困りごと

なってきました。
なら声をかけて手助けできる場合があります。



外国人旅行者

食券システムは自国にないので、使い方が分からない。



食べたいものは何ですか？

例えば...

声かけは**日本語でも**構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。券売機の使い方を身ぶり手ぶりのジェスチャーをしながら伝えます。詳細は店員を呼んで対応してもらいましょう。



視覚障害者 高齢者

外国人旅行者

レジでの支払いに時間がかかる。

店舗や施設などで支払いをするとき、お金のやりとりに時間がかかることがあります。**急かさな**いで待ちましょう。

外国人旅行者

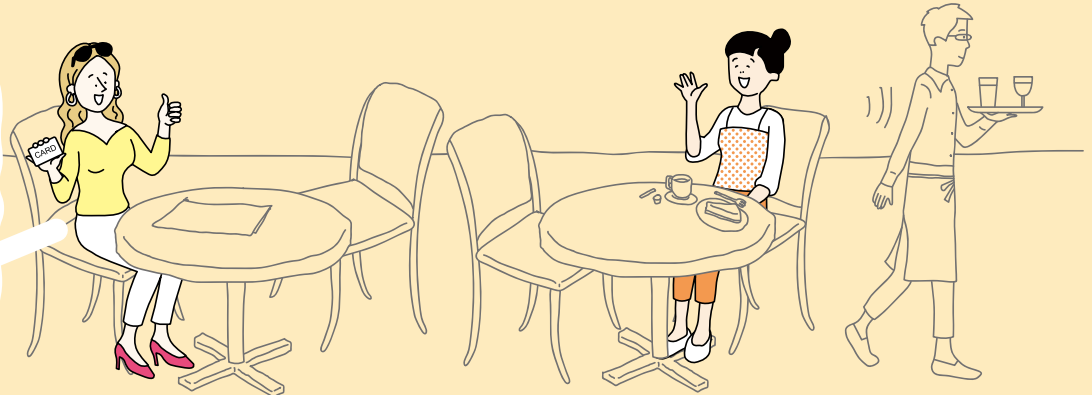
支払いをいつどこで行うのか、クレジットカードが使えるかどうか、使えるクレジットカードの種類は何かなど、分かりにくい。



大丈夫ですか？
お困りですか？

例えば...

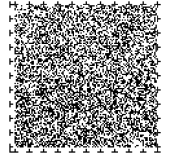
声かけは**日本語でも**構いません。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。詳細は店員を呼んで対応してもらいましょう。



こんなときも困りがち

店舗や施設を利用するときに困る人もいます。
見かけたら声をかけましょう。手助けが難しいときは、店員や係員

に対応してもらいましょう。



外国人旅行者

施設の案内図が日本語なので
分からない。



行き先は
どこですか？

例えば…

声かけは日本語でも構いません。
「やさしい日本語」を心がけましょ
う。会話が難しいときはスマホの音
声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英
語の話せる人に協力を呼びかけたり
しましょう。
手助けが難しいときは、総合案内所
の場所を教えましょう。



聴覚障害者

外国人旅行者 高齢者

順番を待っているとき、
放送の呼び出しだけでは分からない。



3番、
呼ばれましたよ。

例えば…

視界に入ってジェスチャーをしながら声
をかけます。手話ができなくても、方向は
指さして、数は手の指折りで通じます。
スマホで文章を見せたり、会話支援アプリ
(P.14)を使ったりする方法もあります。

視覚障害者 聴覚障害者

障害者が使うのは車椅子
使用者対応トイレとは限らない。



トイレを
お探しですか？

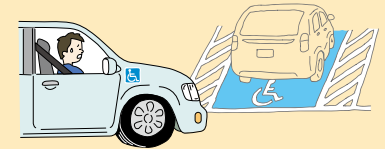
例えば…

視覚障害者や聴覚障害者には、
車椅子使用者対応トイレではな
く、原則として一般のトイレを案
内しましょう。



駐車場の障害者用スペース

障害者等用駐車区画は、歩行が困難
な人のための専用スペースです。
一般の利用者は、障害者用駐車場が
空いていても停めてはいけません。



足踏み式ペダル

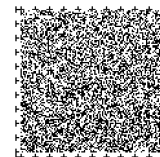
身体障害者や車いす使用者などが消
毒液の付近で困っていたら、「何か、
お手伝いしましょうか?」と声をかけ
ましょう。消毒ボトルのポンプを押
す、足踏み式のペダルを踏むなど、
できる範囲で手助けをしましょう。



こんなときも困りがち

けが人や急病人は、誰かがすぐに手当てを行うことが大切です。
店舗・施設なら近くの店員や係員に、交通機関なら駅員や乗務員

にすみやかに連絡し、対応してもらいましょう。



- 高齢者 外国人旅行者
- 障害者 妊婦
- ヘルプマークを身につけている人

誰かの手助けを必要とし、すみやかに手当てを受けたい。



どうしましたか？
分かりますか？

例えば…

肩をたたきながら声をかけて、状態や要望を確認します。
意識がないときは「人が倒れています！」と大声で周囲の人に協力を求めましょう。

■街なかの場合

119番通報をして救急車を呼びます。

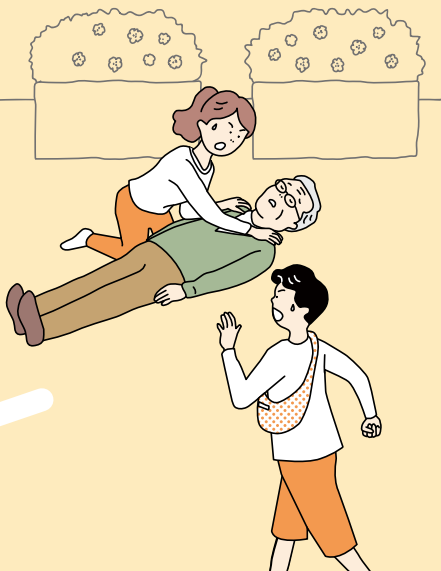
■店舗・施設の場合

近くの店員や係員に知らせて対応してもらいます。

けが人や病人が外国人旅行者の場合は、医療機関の情報を多言語対応（日・英・中・韓）の**東京都医療機関案内サービス「ひまわり」**で探すことができます。

<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/>

※ヘルプマークについてはP.32をご覧ください。



てんかんのある人

てんかんのある人は国内100万人。100人のうち1人にみられる身近な病気で、誰もがかかる可能性があります。多くは薬で症状を抑えており、生活や仕事に支障はありません。ただ、薬を飲み忘れた際などに発作が起こることがあります。発作は一瞬意識が遠のくだけのものから、全身のけいれんを伴うものまで千差万別。困っている人がいたら、あわてず冷静に声をかけましょう。

- 高齢者 外国人旅行者
- 障害者 妊婦 ヘルプマークを身につけている人

誰かの手助けを必要とし、すみやかに手当てを受けたい。



どうしましたか？
いすに座りますか？

例えば…

肩をたたきながら声をかけて、状態や要望を確認します。
状態によっては動かさない方が良い場合があります。「急病人です！」と大声で周囲の人に協力を求めて、**車内非常ボタン**で乗務員に連絡しましょう。



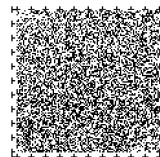
車内非常ボタン（非常連絡ボタン）

乗務員に連絡して安全を確保するための通報ボタン。次の駅のホームに救急隊員が待機するなどの対応がとられます。このボタンを押すことで人の命を守ることができるため、電車遅延が迷惑などとためらわずに押しましょう。

大地震などが発生したとき

もしも大地震が発生したら、自分自身の命を守ることを最優先に落ち着いて落下物から身を守り、安全な場所へ。配慮が必要な人が

考えて、周りの様子を見ながら冷静に行動しましょう。いたら声をかけ、助け合いましょう。



外国人旅行者 高齢者 障害者

妊婦 ヘルプマークを身につけている人

人混みで最も怖いのはパニックになること。



頭を守ってください!

例えば...

街なかで地震が発生したときは、**まず自分の身を守る**よう行動し、**余裕があれば周囲の人に積極的に注意**を呼びかけましょう。特に地震がめったにない国からの旅行者は驚き、不安になります。避難場所を伝える、避難場所に一緒に行く、英語の情報はどこで見られるかを伝えるなどを必要に応じてしましょう。**外国人への声かけは日本語でも構いません**。「やさしい日本語」を心がけましょう。会話が難しいときはスマホの音声翻訳アプリ(P.3)を使ったり、英語の話せる人に協力を呼びかけたりしましょう。

※ヘルプマークについてはP.32をご覧ください。

避難するときは「**東京都防災アプリ**」を使って、「災害時モード」で近くの避難場所を探すと便利です。

東京都防災アプリ

東京都公式の防災アプリです。自分自身の安全や、手助けを必要とする人の安全が守れるよう行動するために役に立ちます。

Android版 iOS版



高齢者 外国人旅行者 障害者 妊婦 ヘルプマークを身につけている人

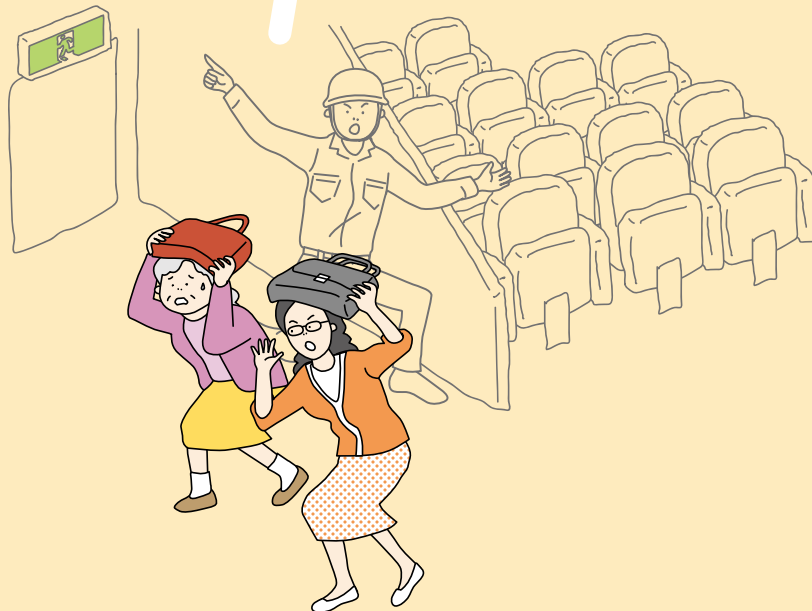
大勢の人が集まる店舗・施設では非常口や階段に人々が殺到し、けがをする危険がある。



係員が指さす方へ行きましょう!

例えば...

係員の誘導で避難するときは、**互いに声をかけ合い、落ち着いて行動**しましょう。特に日本語の分からない外国人旅行者は不安になります。身ぶり手ぶりで避難経路を伝えたり、係員や周囲の人に協力を求めたりして助け合いましょう。



建物・施設・設備などで見かけるマーク



盲人のための
国際シンボルマーク

視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などにつけられている



耳マーク

聴覚障害者へのコミュニケーション方法(筆談など)に配慮を求める場合などに使用する



ハート・プラスマーク

心臓疾患などの内部障害や内臓疾患のある人を示す

個人が身につけるマーク



ヘルプカード

緊急連絡先や必要な支援内容などを記載しておき、周囲の人に自分の障害への理解や支援を求める



聴覚障害者標識
(聴覚障害者マーク)

聴覚障害者が運転する車に表示する(義務)



障害者のための
国際シンボルマーク

車いす利用者だけでなく、障害のある人すべてが利用しやすい建築物や公共交通機関であることを示す



ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)の同伴に対して、理解・協力を求める



オストメイトマーク

オストメイト(人工肛門・人工膀胱を造設した人)を示す



AED(自動体外式
除細動器)マーク

心停止になったときに、電気ショックによって正しい心臓のリズムに戻すAEDの設置場所を示す



ヘルプマーク

義足・人工関節、内部障害・難病、妊娠初期など、外見からは分からないが、周囲の人に配慮を求めていることを示す



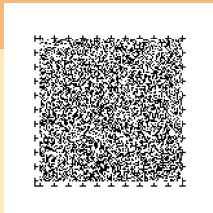
マタニティマーク

周囲の人が配慮しやすくなるように、妊産婦であることを示す

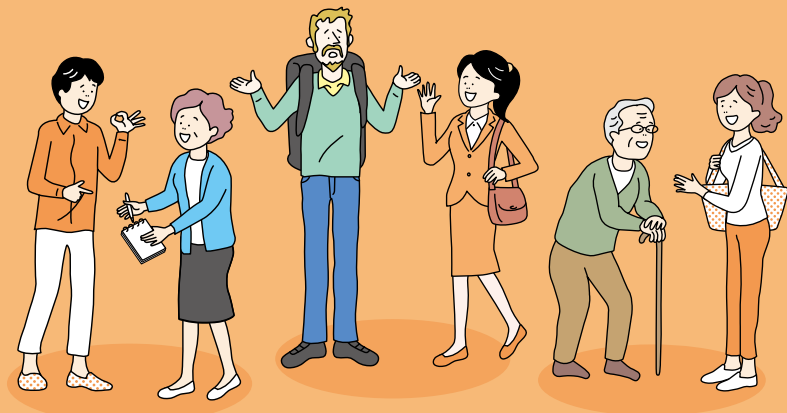
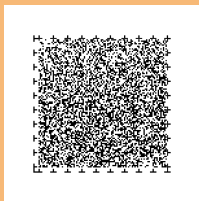


身体障害者標識
(身体障害者マーク)

肢体不自由者が運転する車に表示する(努力義務)



- 「アクセシビリティ サポートガイド基礎編(Ver.1)」
公益財団法人 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会
- 「飲食・宿泊・小売事業者のためのインバウンド対応ガイドブック」
東京都産業労働局
- 「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」
東京都産業労働局
- 「京都ユニバーサルデザイン おもてなし手帖
～多様なお客様をお迎えするためのヒント集～」
京都府健康福祉部
- 「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための
接遇マニュアル観光地域編」
国土交通省観光庁
- 「『心のバリアフリー』の実践に向けたハンドブック」
東京都福祉局
- 「誰もが暮らしやすい社会をめざして
～心のバリアフリーとサポート事例～」
オリンピック・パラリンピック等経済界協議会
- 「東京防災」
東京都総務局
- 「ハートシティ東京」
<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/>
東京都福祉局



監修

福島 智

東京大学先端科学技術研究センター 特任教授
社会福祉法人 全国盲ろう者協会 理事

佐々木 文人

株式会社羅針盤 代表取締役

協力(五十音順)

一般社団法人 海外産業人材育成協会 東京研修センター(TKC) / 株式会社フィート / 北村剛史(一般社団法人 観光品質認証協会 統括理事) / 公益財団法人 東京都つながり創生財団 / 公益財団法人 日本知的障害者福祉協会 / 公益社団法人 東京聴覚障害者総合支援機構 東京都聴覚障害者連盟 / 公益社団法人 日本てんかん協会 / 国立研究開発法人 情報通信研究機構(NICT) / 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 / 社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会

第3版 2023年12月発行 登録番号(5)167

東京都産業労働局観光部受入環境課 〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1 電話:03-5320-4802