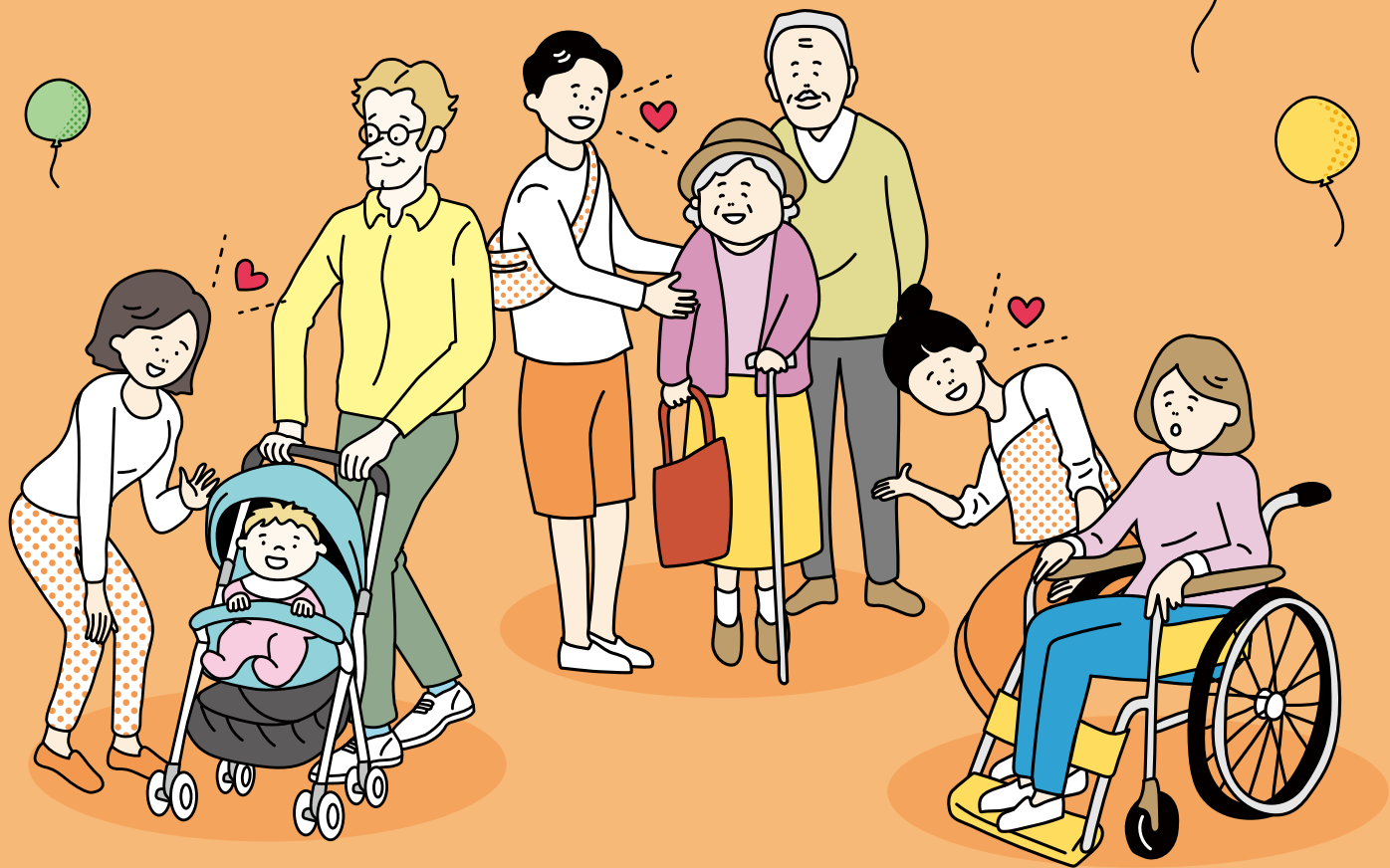


# 私たちに できること

WHAT WE CAN DO.



私の声かけで、東京をおもてなしの街にする。



# 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。

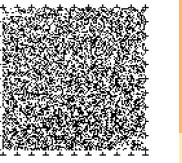
世界中からさまざまな人々が訪れる東京。多様性が尊重された社会は、誰にとっても暮らしやすい社会につながります。多くの人に「私たちにできること」が実践されることを願っています。

※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
-----------------	----

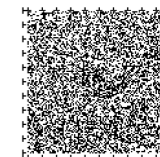
### 災害

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

# 「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

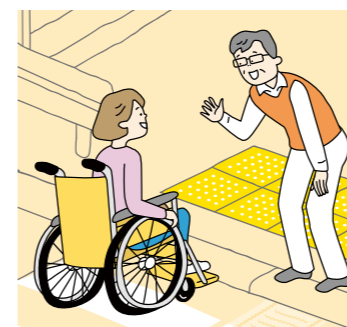
さまざまな障害のある人、車いす使用者、高齢者、外国人旅行者をはじめ、妊婦、けがや病気の人、ヘルプマークなどの「配慮を必要とする人の代表的なマーク」(P.32)を身につけている人を見かけたら、相手の様子を気づかいながら接しましょう。



### 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込まないで、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会話しましょう。

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



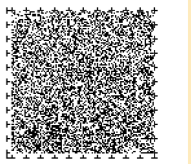
iOS版





# 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労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。



## 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。

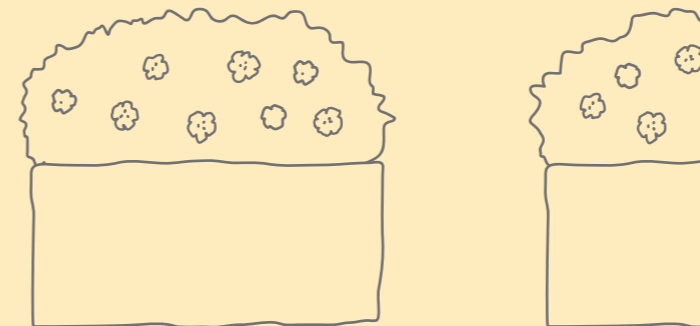
目的地を尋ねて、案内図で現在地と目的地を指さして伝える、実際の道を指さしながら道順を伝えるなど、身ぶり手ぶりのジェスチャーをつけると分かりやすいでしょう。スマホの地図アプリを使って一緒に画面を見れば、場所を伝えやすく便利です。

## 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)があれば安全と思い込まずに、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」

✕ 「こっちは」  
「すぐそこに段差があります」



## MEMO

### 障害のある人にとって、道路は危険がいっぱい

車道と歩道の区別のない狭い道で、後ろから来る自動車のクラクションに反応しない人がいたら、聴覚に障害があるのかもしれない。大きく手を振ったり、後ろを指さしたり、ハンドルを持つ身ぶりをつけたりして「後ろから車!」と大声で呼びかけ、危険を知らせましょう。

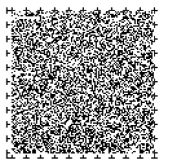
## MEMO

### 外国人に対する道案内に役立つ地図アプリ

道案内をするときは、スマホの地図アプリを使うと便利です。一緒に画面を見れば、現在地と目的地が分かりやすく、経路や電車の乗り換えについても伝えやすいという利点があります。

# 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。

## MEMO

### 飲食店やスーパーに入れる犬

身体障害者補助犬法に基づき、公共施設、交通機関、スーパー、飲食店、ホテル、病院、宿泊施設などは、補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴で利用することができます。ほじょ犬マーク(P.32)がなくても入店の受け入れは義務になっています。

## MEMO

### 飲食店に入った補助犬はどこで待っている？

補助犬は特別な訓練を受け、きちんとしつけられています。飲食店では、使用者の管理のもと、テーブルやいすの下のスペースに伏せて待機します。客席が座敷の場合は、使用者が用意したタオルで足裏を拭き、敷物の上で待機。店内を歩き回ったり、汚したりすることはありません。

## 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。一緒に歩きましょうか？

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いつまずに、積極的に声をかけましょう。

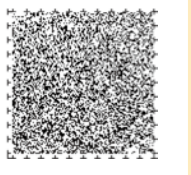
## 仕事中の盲導犬に触らない、声をかけない

盲導犬がハーネス(胴輪)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  
声かけをしてから、「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。



## 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。



## MEMO

### 視覚障害者誘導用ブロックがあっても積極的な声かけを

視覚障害者誘導用ブロックが建物の壁のすぐそばにあたり、道の左右どちらかにしかなかったり、マンホールがあるために途切れていたりすると、視覚障害者は困ります。視覚障害者誘導用ブロックがあるから大丈夫と思いつまらずに、積極的に声をかけましょう。

## 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。

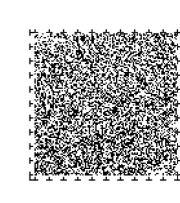


# 駅のなかで困っているとき

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。

## 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。



ご一緒しましょうか？

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。

## 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。

### MEMO

#### 英語が話せる人を探すことも、親切なおもてなし

言葉が通じないと、自分はもちろん相手も大きなストレスを感じます。駅構内では、英語が得意な人を探したり、英語が話せる駅員を探したりすることも、親切なおもてなしのひとつです。

### MEMO

#### 余裕を持って、笑顔でおもてなしを

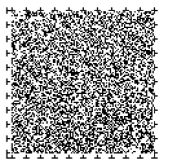
駅を利用するときは急いでいることが多いため、人と人がぶつかったり、避けようとしてカバンが当たったりすることがあります。余裕を持っていれば、自然に親切心や笑顔が生まれます。





# 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。



こちらの席、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...

「こちらの席」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。

## MEMO

### 電車やバスで席を譲ったら「結構です」と断られた

相手は突然のことに驚いて、つい遠慮したのかもしれません。善意は伝わっても、座らないと困るほどの状況ではなかったのかもしれません。あと1駅か2駅で降りるときは、座るとむしろ大変になる場合もあります。人や場面が変われば、相手の意向も変わります。同じような機会があったら、また声をかけてみましょう。



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、こちらの席、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いる場合は、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。



## MEMO

### 外国人旅行者にも分かりやすい電車の案内

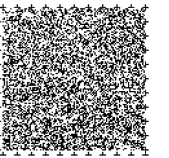
降りる駅や乗換駅について尋ねられたとき、外国語をうまく話すことができなくても、いくつ目の駅なのかを手の指折りで伝えることができます。路線番号と駅番号を組み合わせ「駅ナンバリング」で伝えると、より分かりやすく案内できます。



# 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

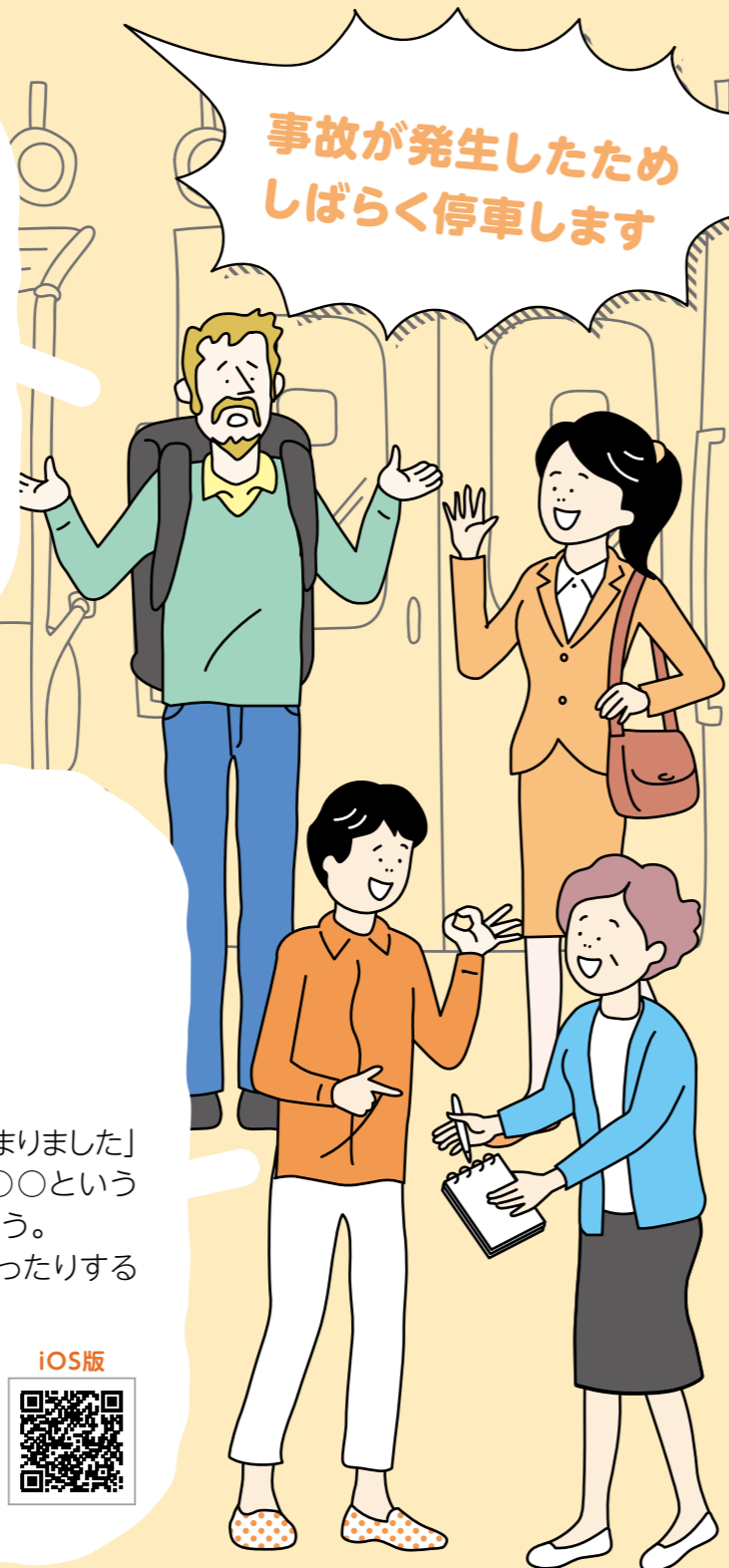
日本語のアナウンスが分からない。



例えば…

事故で、  
電車が止まりました!

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。



## 聴覚障害者

アナウンスが聞こえず不安。



例えば…

筆談しましょうか?

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。「〇〇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

音声で文字で、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。



例えば…

事故で、  
電車が止まりました。  
お困りですか?

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。



例えば…

大丈夫ですか?  
お困りですか?

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。

### MEMO

#### 振替輸送時の外国人旅行者・障害者の不安解消

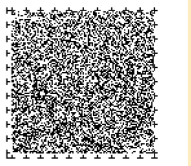
振替輸送は、普段使わない電車やバス路線を利用するため、多くの人が戸惑います。特に外国人旅行者や障害者は不安になるため、目的地を尋ねて振替輸送ルートと一緒に考える、駅員を探すなどを積極的にしましょう。

### MEMO

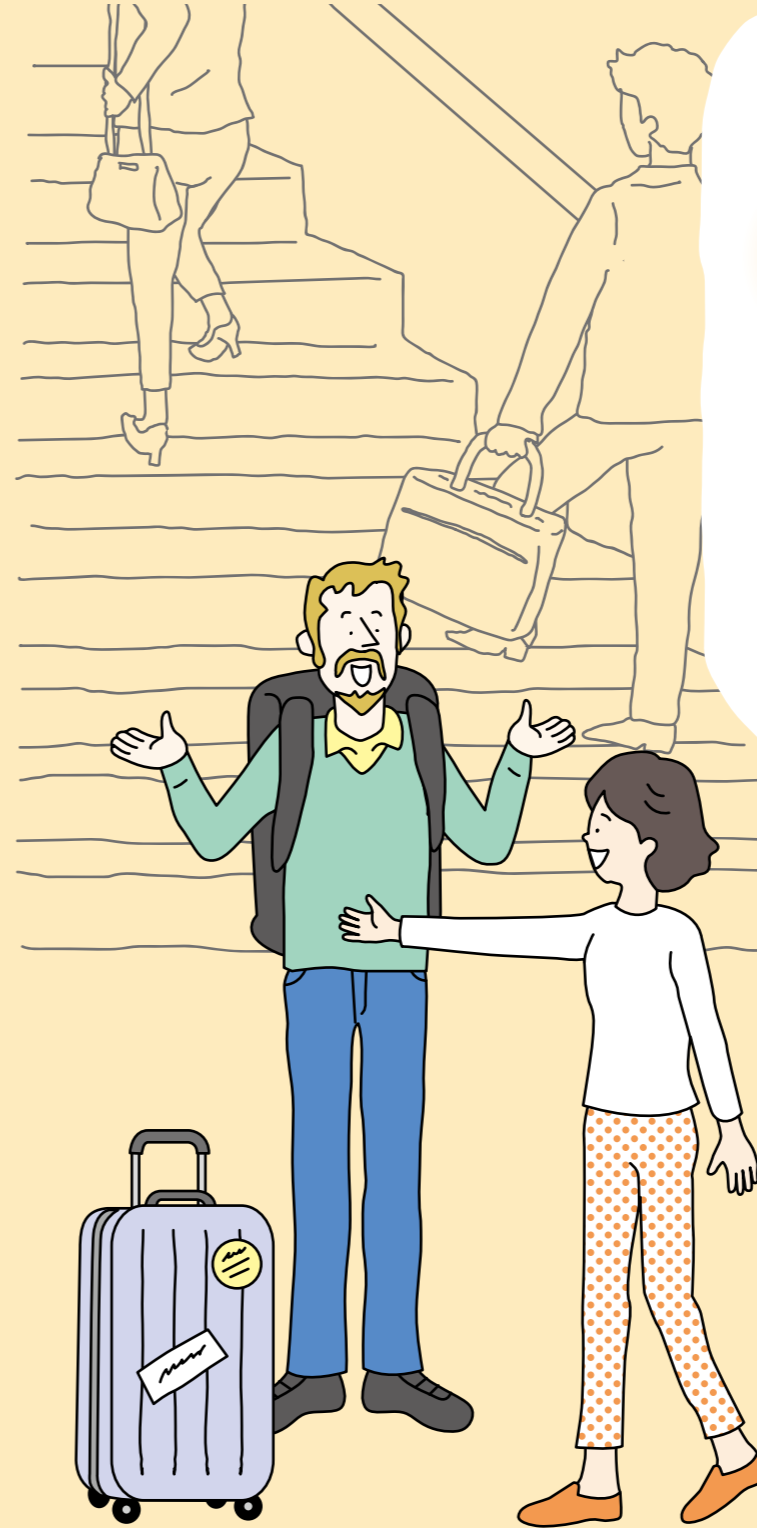
#### 振替輸送時も高齢者に座席を

高齢になればなるほど、足腰が弱っている人の割合が増加します。振替輸送のために予定外の乗り換えをするときは、積極的な手助けが喜ばれます。振替輸送ルートが同じなら、一緒に乗って座席を確保しましょう。

# 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。

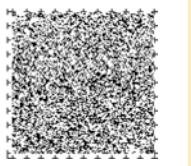
## MEMO

### エレベーターでの配慮

エレベーターの「閉」ボタンを押すときは、乗り降りする人がいないかどうか、ドアの周囲を確認しましょう。エレベーターが満員るとき、妊婦や高齢者が待っていたら自分が降り、車いす使用者やベビーカー利用者が待っていたら、乗り合わせた人同士で合意して降りて、エレベーターの使用を控えるようにしましょう。



# 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

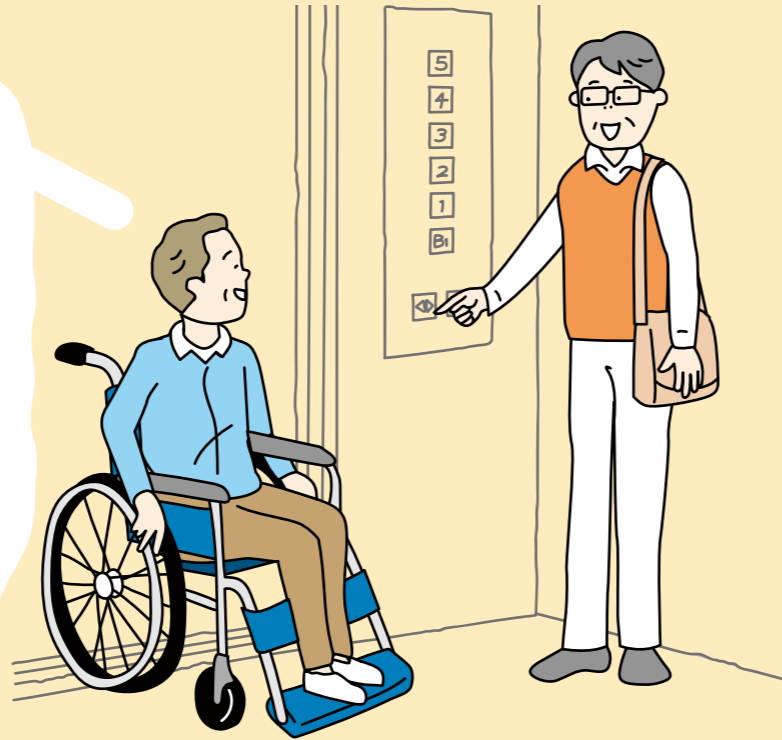
乗り降りに時間がかかるので、  
ドアが閉まってしまう。



例えば…

「開く」を押してるので、  
お先にどうぞ。

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。



## 車いす使用者

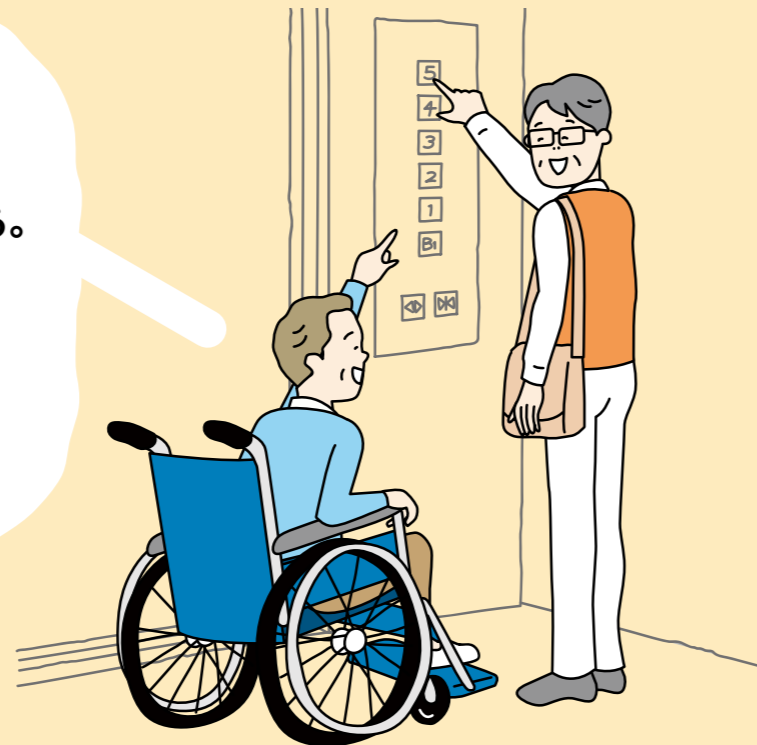
車いす使用者対応操作盤がないとき、  
階数ボタンに手が届かないことがある。



例えば…

何階に行きますか？

声をかけ、階数ボタンを代わりに押し  
ましょう。



## MEMO

### 無視ではなく、聞こえてないと理解しよう

エレベーターに乗ったとき、階数ボタンの近くにいる人に行先階のボタンを押してほしいとお願いすることがあります。  
声をかけても伝わらない場合は、聴覚に障害があるのかもしれないかもしれません。無視されたと不快に思わないようにしましょう。



## 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。

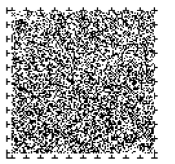
## MEMO

### エスカレーターの乗り方を変える呼びかけ

急ぐ人のために片側を空ける乗り方。鉄道会社では、エスカレーターでの歩行と片側空けをやめるよう呼びかけています。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。

# 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。

## MEMO

### 日本を訪れる外国人はどの国が多い？

日本政府観光局(JNTO)の2019年訪日外客数調査によると、多い順に中国、韓国、台湾、香港でアジア系が占め、5番目がアメリカです。訪都外国人旅行者へのおもてなしを心がけましょう。

## MEMO

### 都営バスのやさしい車両

都営バスの全車両は、誰でも乗り降りしやすいノンステップバスになり、車いすスペースを確保しています。また、コミュニケーション手段のひとつとして、都営バスの全車両に筆談具を用意。主要バスターミナルにはAED(自動体外式除細動器)を設置しています。



## 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。



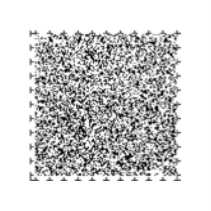
バスが来たので、  
前に進んでください。

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。

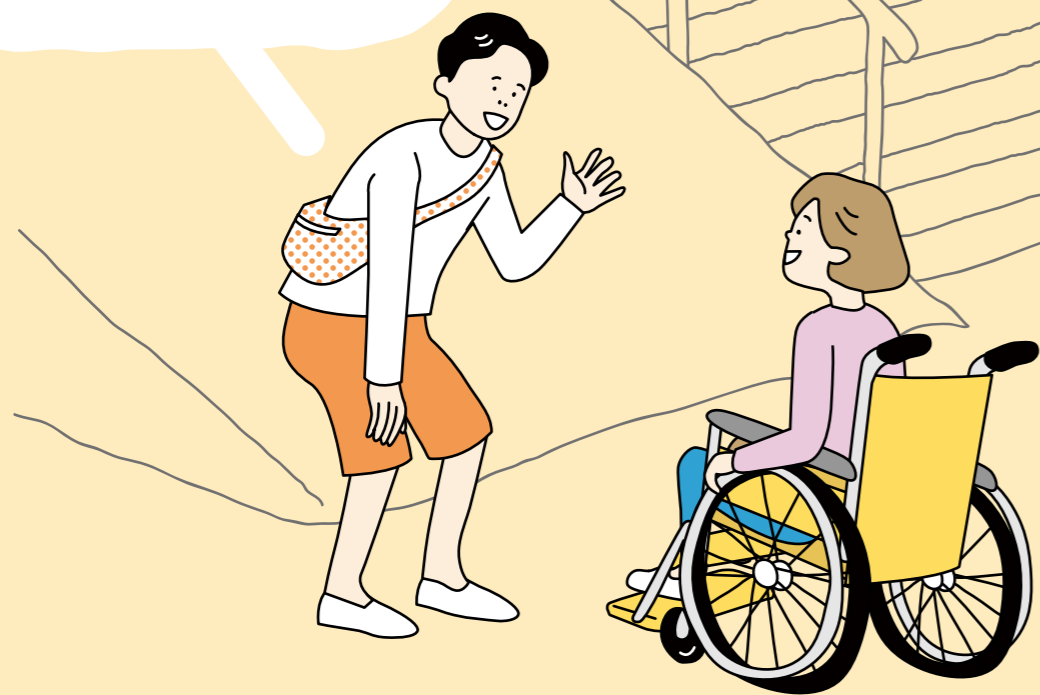


例えば…

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。  
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。



例えば…

ドア、  
開けましょうか？

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。



## MEMO

### 障害者との会話は対等な立場で

障害があることを理由に、必要以上に子ども扱いをしたり同情をしたりすると、不快に感じられることがあります。上から目線の命令口調もやめましょう。障害者は、対等な立場でのおだやかな会話を望んでいます。

## MEMO

### 車いす使用者が困るドア

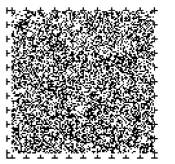
次のようなドアの前で困っている車いす使用者を見かけたら、積極的に声をかけて手助けしましょう。

- 押したり引いたりして開けるドア
- 引き戸でも、片手では重いドア
- タッチ式の自動ドアでも、手が届かない場合

# 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なって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ら

きました。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。



例えば...

食べたいものは何ですか？

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

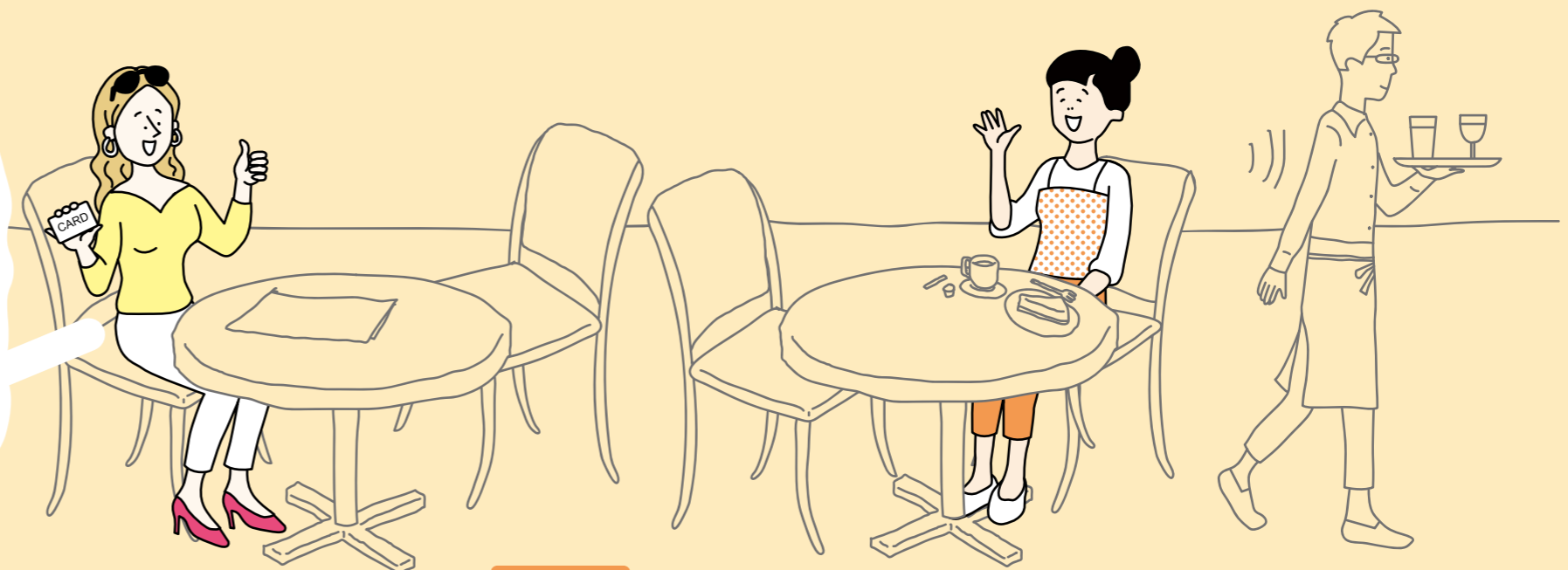
支払いをいつどこで行うのか、クレジットカードが使えるかどうか、使えるクレジットカードの種類は何かなど、分かりにくい。



例えば...

大丈夫ですか？  
お困りですか？

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。



### MEMO

ハラールって何？ ～多様な食文化を理解しよう～

ハラールはイスラム法において宗教的に許可されたものです。宗教や個人の嗜好により、食べられない食材のある人がいます。例えば、ムスリム(イスラム教徒)の人から、ハラールのメニューがあるかどうかを尋ねられるかもしれません。困っていたら、食べられる食材を尋ねて、店員を呼びましょう。

### MEMO

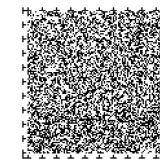
犬アレルギーの人と補助犬同伴のお客様

犬アレルギーの人の近くの席に、補助犬同伴のお客様が案内されたときは、店員に申し出て相談しましょう。特に重度の犬アレルギーの人は、深刻さの程度をきちんと説明してください。



# 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。



例えば...

行き先はどこですか？

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。



例えば...

3番、呼ばれましたよ。

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。



例えば...

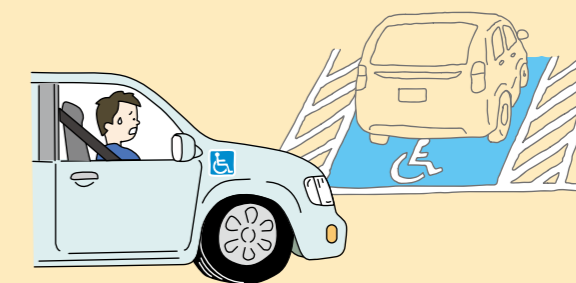
トイレをお探しですか？

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。**消毒ボットのポンプを押す、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。手助けが難しい場合や消毒液が固定されている場合は、店員や係員に対応をお願いしましょう。



### MEMO

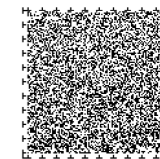
#### 車椅子使用者対応トイレでない困る人が優先

車いす使用者やオストメイト(P.32)だけでなく、高齢者、障害者、乳幼児連れ、LGBTなど多様な人が性別に関係なく使える、車椅子使用者対応トイレ。このトイレでない困る人がすぐに使えないケースが増えています。一般のトイレでも大丈夫なら、車椅子使用者対応トイレの使用を控えるようにしましょう。

# 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。

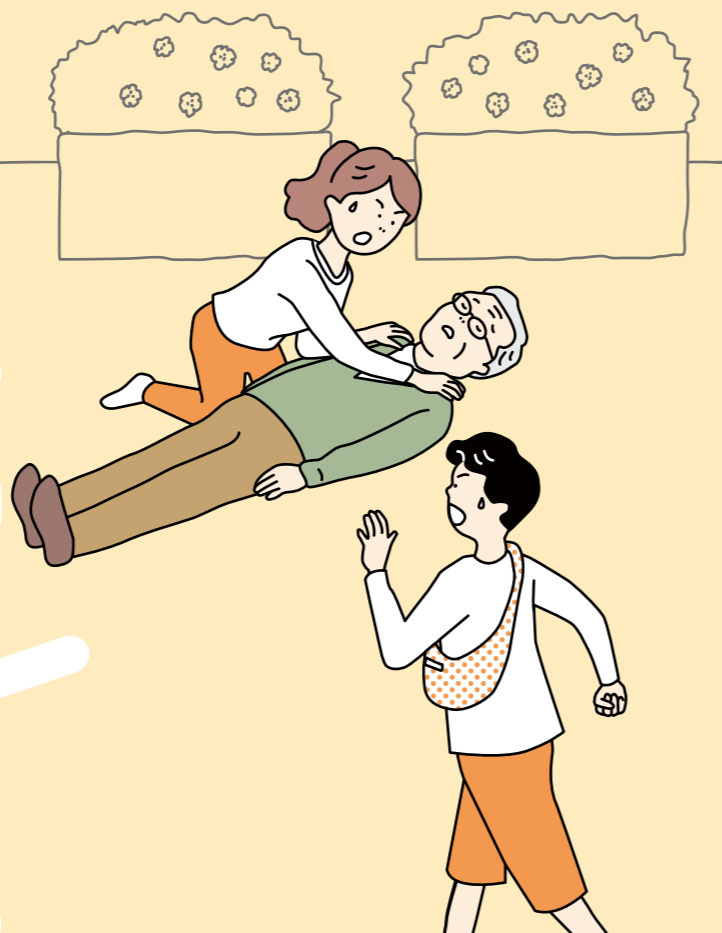
<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/>

※ヘルプマークについてはP.32をご覧ください。

MEMO

さまざまな条件から見つける医療機関

「ひまわり」を使うと、さまざまな条件で医療機関を検索することができます。例えば、「女性医師が診療する婦人科」「現在地から1km以内で、英語で対応できる整形外科」といった探し方ができます。「ひまわり」は電話(03-5272-0303)でも利用できます。



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。



ヘルプマークを身につけている人

高齢者 外国人旅行者

障害者 妊婦

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。

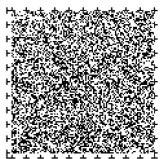
状態によっては動かさない方が良い場合があります。「急病人です!」と大声で周囲の人に協力を求めて、**車内非常ボタン**で乗務員に連絡しましょう。

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考え、落ち着いて落下物から身を守り、安全な場所へ。配慮が必要な人がいた

て、周りの様子を見ながら冷静に行動しましょう。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、英語の情報が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。



例えば...

係員が指さす方へ行きましょう!

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。



### MEMO

#### ほとんどの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できない

災害情報は災害状況とともに刻々と変化していきますが、外国人旅行者は最新の正しい情報を収集できないことがあります。政府などが公表する災害情報はテレビやホームページなどから直接入手できることを、外国人旅行者に伝えるとよいでしょう。

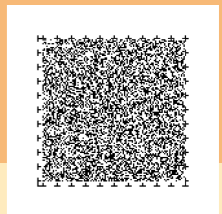
### MEMO

#### 災害後もエレベーターを使おうとする人がいる

災害時、エレベーターは停電や被災によって止まる、あるいは閉じ込められる恐れがあるため、使用禁止になります。エレベーターを使って避難しようとする外国人旅行者がいたら、災害時にはエレベーターを使ってはいけないと伝えましょう。

# 配慮を必要とする人の代表的なマーク

# 参考文献 (五十音順)



## 建物・施設・設備などで見かけるマーク



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



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



心臓疾患などの内部障害や内臓疾患のある人を示す



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



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(人工肛門・人工膀胱を造設した人)を示す



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

## 個人が身につけるマーク



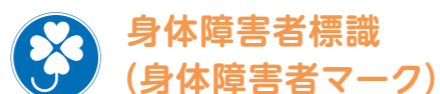
緊急連絡先や必要な支援内容などを記載しておき、周囲の人に自分の障害への理解や支援を求める



聴覚障害者が運転する車に表示する(義務)



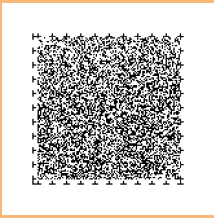
周囲の人が配慮しやすくなるように、妊産婦であることを示す



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