

まちなかの案内サイン、移動支援

駅構内や駅前広場、観光スポットなど、多くの人を訪れる場所には案内サインがあります。これらは、円滑に交通機関を利用し、まちをひとり歩きするために大切な情報であるため、文字の大きさやピクトグラムを活用、外国語表記、また、音声や点字による情報提供などに配慮し、すべての人にわかりやすくする必要があります。

移動支援の手段として、技術開発が進んでいる位置特定技術（※4）の活用も、今後、より一層期待されます。

まちなかにおける案内サインなどの情報は、提供の仕方や情報量によって、受け取る側がわかりにくくなるおそれもあるので、新設又は追加する場合には、提供場所のチェックや設置の際の確認も必要です。

区市町村等の取組事例は64ページ

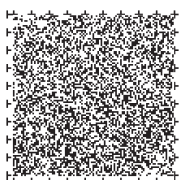


歩行者用案内サインの例①

点字や音声案内を設けるなど、障害者等にもわかりやすい案内サイン
(武蔵野市)

歩行者用案内サインの例②

日本語と英語の2言語による表記に加えて、ピクトグラムを活用した、外国人旅行者等にもわかりやすい案内サイン
(文京区)



(※4) 位置特定技術・・・歩行空間に設置する機器や人工衛星等を用いて、現在位置を正確に把握するための技術。

案内サインの取組のポイント

【多言語対応・ピクトグラム等】

- 案内サインの表示は、日本語・英語の2言語を基本とし、ピクトグラムを効果的に活用する
- 案内サイン整備に当たっては、東京都産業労働局が策定した「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」を踏まえ、実施する

▶▶▶標準化指針のURL

<http://www.gotokyo.org/jp/administration/h26/201502191.html>

【音声・点字等による案内】

- 視覚障害者に対しては、音声案内や点字機能を付加するほか、文字の大きさに配慮する
- 音声案内は、適切に聞き取れるか、設置の際に確認する
- 複数の案内表示が設置されている場所や、表示と音声を組み合わせている場所では、全体としてわかりやすい情報提供ができていないか確認する

【案内の内容】

- 通路や出入口等において、利用時間が決まっている、又は、工事中で一時的に利用できない等、利用に支障が生じる情報は、案内サイン上で提供できるよう工夫する

移動支援の取組のポイント

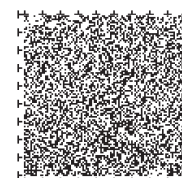
- 位置特定技術の方法は様々で、技術の進歩により新たなものも登場していることから、導入に当たっては、将来を見据えて柔軟に対応できるよう検討するとともに、当事者にも意見を聞きながら、より多くの利用者が活用できるものにする

- ルート案内機能は、最寄りのAED設置場所や避難所までのルート等、緊急時や災害時にも活用できることが望ましい

- 国土交通省における「歩行者移動支援サービス導入に関するガイドライン」を活用する

▶▶▶歩行者移動支援サービス導入に関するガイドラインのURL

<http://www.mlit.go.jp/common/001041962.pdf>



コミュニケーション支援機器

障害者や外国人等とのコミュニケーションをより円滑に行うための取組としては、絵やイラストを用いたもののほか、ICT機器の活用がありますが、こうしたツールや機器の整備に当たっては、より多くの人が利用できるよう、機器等の選定のほか、周知や使用方法の案内などに留意して進めることが重要です。

障害者差別解消法においては、行政機関や事業者に対して、障害者の求めに応じた合理的配慮の提供が定められており、窓口での応対等を円滑に行うためには、こうした機器等の活用が有効です。

区市町村等の取組事例は65～66ページ



東京都障害者IT地域支援センター
機器や支援ソフトの展示のほか、区市町村職員向けに研修等を行っている

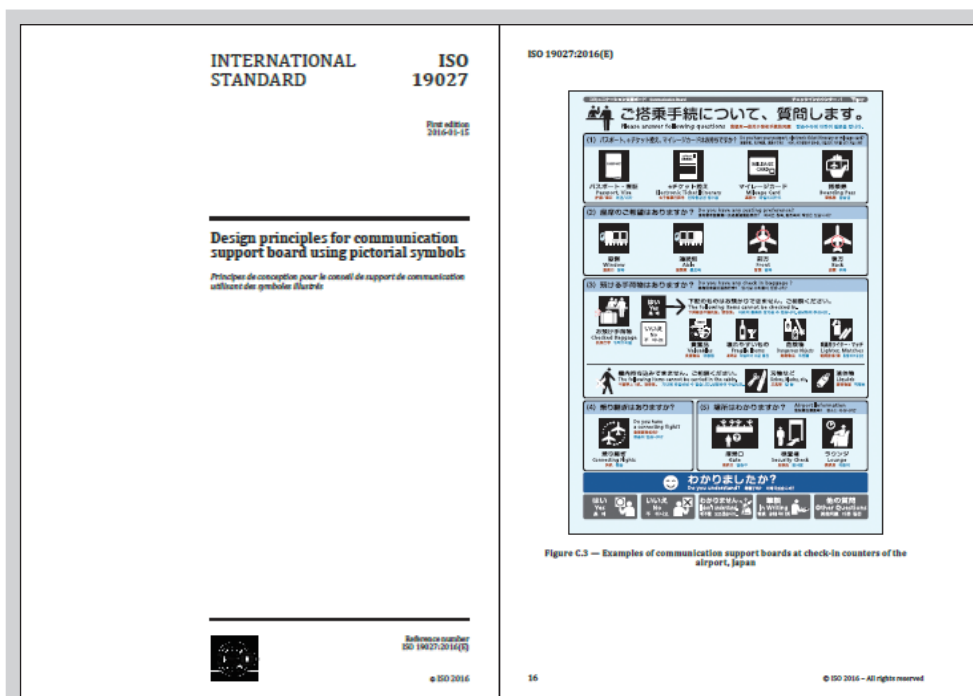
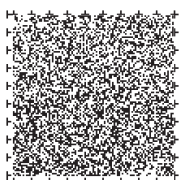


Figure C.3 — Examples of communication support boards at check-in counters of the airport, Japan

ISOによるコミュニケーション支援ボードの国際規格—ISO 19027:2016

左側が表紙、右側が羽田空港国際線の例



取組のポイント

【検討】

- ICT機器の選定や配置場所等の決定に当たっては、当事者の意見を聴取する
- 聴覚障害者や外国人など、日本語で会話することが難しい場合は、遠隔通訳サービスや文字変換アプリの活用、絵やイラストによるコミュニケーション支援ボードの使用が有効である

【周知・案内】

- 機器等の準備があることを窓口等でわかりやすく周知する
- 導入した機器等について、職員や社員に使用方法を習得させることに加え、利用者向けの活用マニュアルも作成する
- 機器等を導入した行政機関や事業者は、活用例の情報を積極的にホームページ等で周知する

