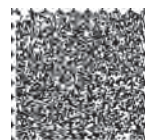


# 店舗等内部の ユニバーサルデザイン整備 ガイドライン



## はじめに

東京都では、「東京都福祉のまちづくり条例」（以下「条例」という）を制定し、出入口の構造などの「整備基準」を定め、病院、飲食店、物品販売業を営む店舗など、多数の者が利用する施設について、高齢者や障害者を含めたすべての人が円滑に利用できるようにするための整備を推進しています。

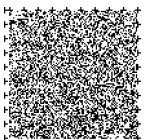
昨今の東京のまちには、傾斜路やエレベーター、そして視覚障害者向けの誘導ブロックなどが整備された建築物が数多く見受けられるようになりました。しかし、既存建築物や複合施設の個店の内部など、利用しにくい店舗も存在しています。

本ガイドラインは、条例の「すべての人が、安全で、安心して、かつ、快適に暮らし、又は訪れることができるまちづくり」を進めるという趣旨を踏まえ、店舗等内部の整備など、整備基準だけでは補いきれない整備の考え方をまとめました。高齢者、障害者、子育て中の方等、様々な利用者からお聞きした、利用しやすい（しにくい）店舗等の整備事例、整備に関わる要望などを勘案し、店舗等内部の構造やレイアウト、施設を更に使いやすくする工夫などについて、具体的な整備事例も交えながら紹介しています。

施設の整備で最も重要な点は、条例に定める基準の数値を満たすことに加えて、高齢者、車いす使用者、ベビーカー使用者、視覚障害者、聴覚障害者等、様々な人が円滑に利用できる、使いやすい整備を行うということにあります。施設の所有者、管理者そして設計などに携わる皆様が、各施設の規模や特性に応じた整備を進める中で、本ガイドラインを参考とされて、心の通ったユニバーサルデザインの施設整備が一層推進されることを願っています。

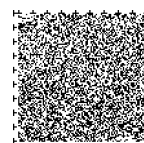
本ガイドラインの作成にあたっては、多くの皆様から御意見、御助言をいただき、また、撮影、資料提供などに御協力いただきました。御協力いただいた皆様に、改めて感謝申し上げます。

東京都福祉保健局生活福祉部



# 目次

<b>ガイドラインの趣旨と使い方</b>	02
<b>Step1 店舗等の出入口</b>	04
① だれもが店内に安全に入ることができるようにする	04
<b>Step2-1 店舗等内部の共通の配慮</b>	05
① 店内の段差をなくす	05
② 通路幅を広くとる	07
③ 危険・不安をなくす	09
④ 会計を円滑にできるようにする	10
<b>Step2-2 いろいろな種類別店舗等内部の配慮</b>	11
① 飲食店での配慮(テーブル配置)	11
② 物販店での配慮	14
③ 窓口サービスが主体の店舗での配慮	16
④ 理容・美容室などでの配慮	19
⑤ 診療所での配慮	20
<b>Step3-1 案内標示、照明の配慮</b>	21
① 文字の書体・色、表示位置、ピクトグラム(図記号)の活用による表示のわかりやすさ	21
② 色相、明度、照明による空間のわかりやすさ	23
<b>Step3-2 さらに加えるべき配慮</b>	25
① トイレの工夫	25
② 使いやすいエレベーター	28
③ 階段	30
④ 出入口の工夫	30
整備の考え方一覧(チェックリスト)	32
協力施設一覧	36
作成に御協力いただいた方々	37



## ガイドラインの趣旨と使い方

東京都福祉のまちづくり条例では、病院、飲食店、物品販売業を営む店舗など、多数の者が利用する施設について、高齢者や障害者を含めたすべての人が円滑に利用できるように、施設を所有し、又は管理する者が守るべき整備基準（整備基準の解説は「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」<sup>1</sup>を参照）を定めています。

建築物に関しては、道等から不特定かつ多数の者が利用し、又は高齢者、障害者等が利用する居室までの経路の整備などに係る整備基準を定めており、例えば新設の百貨店では、道等から百貨店の中の個々の店舗や飲食店の出入口までなどが、条例に基づく遵守義務としての整備の対象となっています。

しかし、整備基準は施設として整備すべき最低限の基準であり、施設の利用者がその目的を達成するためには、個々の店舗等内部<sup>2</sup>についても、円滑に利用するための整備が必要です。そして、すべての人が、利用できる店舗等を限定されることなく、商品や飲食の種類を、自らの意思で、自由に選択できる環境を整える必要があります。

本ガイドラインは、条例に定める整備基準を満たした上で、それに加えて必要となる、店舗等内部における整備の考え方を中心にまとめています。各施設の規模や特性に応じたユニバーサルデザインの整備を行っていただく際に活用してください。

なお、すべての人が利用しやすい施設とするためにはハード・ソフト両面からの対応が必要となりますが、ソフト面については、「みんながまた来たくなるお店づくり」<sup>3</sup>を参考とした対応が必要となります。

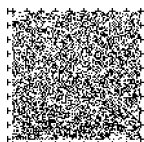
※本ガイドラインの各章は、施設の規模や特性に応じてユニバーサルデザインの工夫ができるように、次のような項目で構成しています。

項目	項目の説明
問題点と現状	高齢者、障害者、子育て中の方等からヒアリングした問題点と現状を紹介しています。様々な人が、何に困っているのかを理解してください。
整備の考え方	整備の考え方に沿って、対応策を検討してください。
整備イメージ図	整備の考え方をイメージしやすいように図を示すとともに、具体的な説明を加えています。
整備事例	実際に整備に取り組んでいる事例（一部はイラスト）を紹介しています。
コラム	その他の工夫事例などを紹介しています。小規模な店舗の事例では、整備としては不十分と思われる事例も紹介していますが、何もしないのではなく、まずできることから始めていただくという趣旨から紹介しています。整備の工夫の参考としてください。

1 「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」：整備基準の解説書（平成21年3月東京都発行）  
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/manu21/index.html>

2 店舗等内部：例えば洋品店であれば商品の陳列棚や試着室まで、飲食店であれば飲食を提供するテーブルまで、医療施設であれば診察を受ける席や診察台までの経路や設備などで、条例に定める整備基準の対象とならない部分

3 「みんながまた来たくなるお店づくり」：多様なお客様への「おもてなしのサービス」のポイントをまとめた冊子（平成21年10月東京都発行）  
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise/index.html>



## ユニバーサルデザインの施設整備 1-2-3

- 本ガイドラインは、条例の対象としていない店舗等内部における整備の考え方を中心に、必要な配慮や工夫を3つのポイントとしてまとめています。
- 施設の所有者、管理者、設計者が、高齢者、障害者、子供、外国人、妊産婦、傷病者等、すべての利用者を歓迎する意識を持ち、法令や条例に定める基準に加えて、それぞれの施設に応じた創意・工夫を行い、安全、安心、快適に利用できる施設整備を進めることが重要です。

### Step 1

#### だれもが店内に入ることができる。

店舗等の出入口の整備は、条例により、施設の新設又は改修の際は遵守義務であるが、既存の施設は努力義務となっている。ユニバーサルデザインの視点に立った施設整備を進めるためには、既存の施設においても、様々な利用者が店内に入ることができるような配慮や工夫に努める必要がある。

p04



### Step 2

#### だれもが施設の利用(来店)目的を達成することができる。

ユニバーサルデザインの視点に立った施設整備の目的は、すべての人がその施設を訪れた目的を達成することができることにある。規模や状況により店舗等のすべての場所を利用できるように整備することが困難な場合は、店内の一部だけでも利用可能なように整備をし、人的対応などのソフト対応も併せて、店舗側の歓迎の姿勢を伝えることが重要である。

Step2-1  
p05～10  
Step2-2  
p11～20



### Step 3

#### だれもがよりわかりやすく、円滑に施設を利用できる。

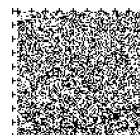
案内標示、トイレ、エレベーターなどの整備は条例に定める整備基準があるが、様々な人の利用を考慮して、それぞれの施設の目的や状況に応じて、さらにわかりやすく、使いやすくする工夫が必要である。

Step3-1  
p21～24  
Step3-2  
p25～31

#### 用語

条例：東京都福祉のまちづくり条例

整備基準：東京都福祉のまちづくり条例及び同施行規則に定める整備基準



# Step1

# 店舗等の出入口

## 1 だれもが店内に安全に入ることができるようにする

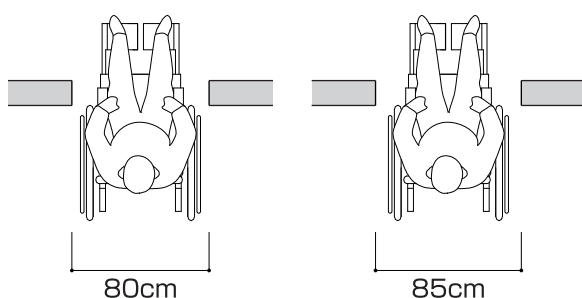
### 問題点と現状

- 入口に段差があると、車いす使用者は店内に入れない。高齢者やベビーカー使用者等も店内に入りにくい。
  - ・ 2段以上の段差は、介助者がいても乗り越えることが難しい。
  - ・ 電動車いすは重量があるため、人的介助でも対応できないことがある。
- 入口の幅が狭いと、車いす使用者が入れない場合がある。
- 目立たない数センチのわずかな段差や傾斜、足ふきマットは、高齢者等足が上がりにくい人がつまずきやすく危険である。

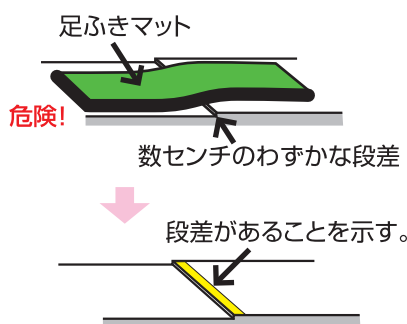
### 整備の考え方

- (1) 店舗の出入口に段差を設けない。段差があるときは傾斜路を設ける。既存施設などで段差の解消が構造上不可能な場合は、次善の策として、必要な時に使えるスロープ板を用意しておく。
- (2) 出入口は、車いす使用者が出入りできる幅を確保する。
- (3) 高齢者、弱視者等も安心して移動できるよう、段差が残る場所では、段鼻（段の先端）に色をつけるなど、目立つようにする。

### 整備イメージ図



出入口の整備基準幅は85cm（直接地上へ通ずる出入口の幅は100cm）だが、床面積合計200㎡未満の店舗は80cmとすることができる。



数センチのわずかな段差に足ふきマットがかかっていると段差に気づかず、つまずき危険がある。段差をなくすことが望ましいが、テナント店舗で段差を解消できない場合は、マットをかけず、段差があることがはっきりわかるように工夫する。

### 整備事例

敷地内で傾斜路をつくり、段差を解消している例

