

STEP 3 トイレ利用における様々な場面を想定した工夫を行う

1. より使いやすく、わかりやすくする工夫

出入口等にピクトグラムでわかりやすく表示する

- 施設内のどのトイレにどの設備があるのか、特に設備や機能を分散したトイレにおいては、利用者にわかりやすく伝えるため、ピクトグラムによる表示を必ず行い、利用者から尋ねられた際にも正しく案内することが求められます。
- トイレのピクトグラムは、施設間で異なることにより、利用者が混乱しないように、JIS規格で定められたものを使用し、設備や機能の名称を併記する場合もできる限り統一を図ることが重要です。

※なお、トイレの場所等を表示する際に、名称がないと支障が生じる場合には、国が定めた総称である「バリアフリートイレ」を参考とする方法があります。この場合もトイレに備えられた設備のピクトグラムも併せて表示する必要があります。

事例 東京都庁

「だれでもトイレ」、「多目的・多機能トイレ」等のだれでも利用できるような名称を避け、当該トイレの設備や機能をピクトグラムで表示

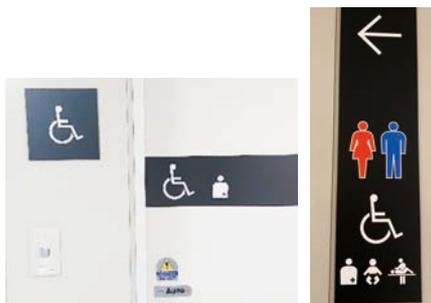


写真 設備や機能をピクトグラムで表示

参考 トイレの表示についての建築設計標準の改正 (2021年3月)

- トイレの表示は、だれでも使用できるような「多機能」「多目的」等の名称ではなく、主な利用対象や備わっている設備や機能が分かるピクトグラム等のみで表示する。また、設備や機能の分散がなされているトイレでは、主な利用対象を明確にする名称やピクトグラム等で表示する工夫を行う。
- 高齢者、障害者等が利用する個別機能を備えた便房等の適正利用を推進するために、各種便房を総称して「高齢者障害者等用便房(バリアフリートイレ)」と位置付ける。

【JIS Z 8210の案内図用記号(ピクトグラム)と名称】

お手洗い Toilets	男女共用 お手洗い All gender toilet	障害のある人が 使える設備 Accessible facility	介助用ベッド Care bed	オストメイト 用設備 Facilities for Ostomy / Ostomate	ベビーチェア Baby chair	おむつ交換台 Diaper changing table	着替え台 Changing board

音声等でわかりやすく案内する

- 一般トイレの入口で、男性用 / 女性用 / 男女共用等の位置を音声で案内することで、視覚に障害のある人だけでなく、だれでもすぐに識別しやすくなります。
- 短い時間で簡潔に案内することが有効であり、外国人が多く利用する施設では、多言語にすることも考えられます。
- 同一施設内のトイレは、男女別トイレの配置や触知案内図の位置をできる限り統一することで、だれでも自分が必要とするトイレを探しやすくなります。

事例 海の森水上競技場・東京スタジアム

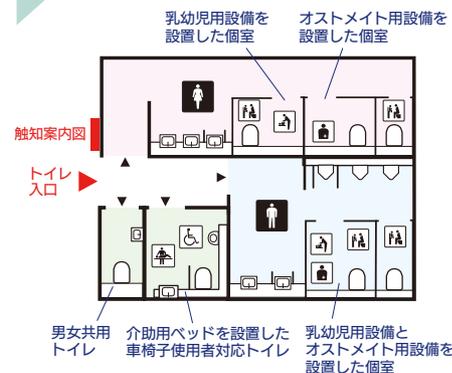


写真① トイレ入口の音声案内と触知案内図
(海の森水上競技場)



写真② トイレ入口の音声案内
(東京スタジアム)

コラム トイレの入口における音声案内



<案内原稿(例)>

(ピンポン)

- ・「女性用トイレは左側、男性用トイレは正面奥、男女共用トイレは右側にあり、その奥に車椅子利用者対応トイレがあります。」
- ・「個室の場所や設備を示した触知案内図は、左側壁面にあります。」

空いている個室をわかりやすくする

- トイレ内の個室が、使用されているのか、空いているのかを、容易に識別できることで、視覚や聴覚に障害のある人、認知症の人なども含めてだれもが迷わずに使うことができます。
- 個室を使用しない場合は戸が開いた状態であると、空き状況がわかりやすくなり、また鍵の色で空き状況がわかったり、構造が単純で操作しやすい形状であることも重要です。

事例 羽田空港第1旅客ターミナル

空いている個室は扉が開いたままになり、更に扉の内側と外側の色を変えることで、空いている個室をわかりやすくしている



写真 個室の戸

事例 東京メトロ日比谷線上野駅

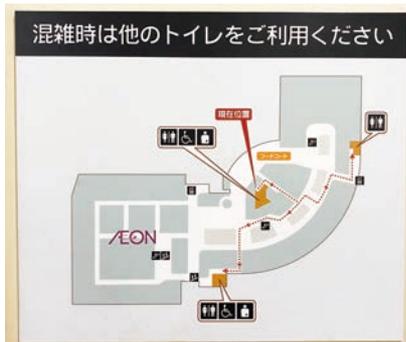
個室の戸の施錠 / 開錠を色の違いで示し、かつ色の表示される部分を大きくして施錠 / 開錠の状態をわかりやすく示している



写真 個室の戸の鍵

近くのトイレの情報を表示する

- 同じフロアや別のフロアのトイレの設備や行き方に関する情報をトイレ入口付近に表示することで、混雑時の利用集中を避けることができます。



事例 イオンモール東久留米

混雑が予想される3階フードコート付近のトイレ入口付近に同じフロアの他のトイレの位置や設備等を案内

写真 同じフロアの別のトイレを案内する表示

手すりや背もたれを設置する

- 高齢の人や身体の一部の機能が使いづらい人などは服の着脱の際に体を支えたり、便器に座る / 立つ際につかまることができる手すりがあると使いやすくなります。
- また、便器の洋式化等を行う際に、安心して移乗するための背もたれを設けることが重要です。
- 小便器に手すりを設置すると、用を足す間にもたれかかることができます。視覚に障害のある人などは手すりに触れることで小便器の位置を把握しやすくなります。
- 便器などの設備の色と個室の床や壁の色にコントラストをつけることで、設備の位置がわかりやすくなります。

事例 ゆりかもめ新橋駅（東口トイレ）

手すりの位置をわかりやすくするため、手すりの色と壁の色の明度差(コントラスト)をつけている



写真 位置がわかりやすい色の手すり

事例 とらや 赤坂店

車椅子利用者対応トイレの便器には、後方への倒れを防ぎ、排泄介助の負担軽減にもなる背もたれを設置



写真 洋式便器の背もたれ

事例 国立競技場

小便器や洗面台の横にベージュの手すりを設置



写真① 小便器の手すり



写真② 洗面台の手すり

ボタンの配置等を統一してわかりやすくする

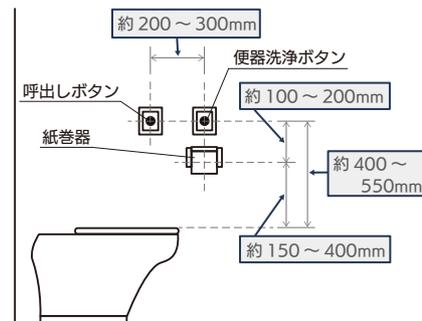
- 便器洗浄ボタンや非常用の呼出しボタン、紙巻器等を JIS 規格に沿った配置に統一することで、だれにでもそれぞれの位置がわかりやすくなります。
- 高齢の人や視覚に障害のある人も含め、ボタンの押し間違いを防げるよう、車椅子使用者対応トイレだけでなく、一般トイレの個室でも統一することが重要です。
- 便器洗浄ボタンや呼出しボタンとボタン周辺の色にコントラストをつけると、ボタンの位置がわかりやすくなります。

事例 国立競技場

原則、全てのトイレブースにおける便器洗浄ボタン等の配置を視覚障害者も認知しやすいように JIS S 0026 に統一



写真 JIS S 0026 に沿って配置されたボタン等



操作部及び紙巻器の配置及び設置寸法 (JIS S 0026 抜粋)

「JIS S 0026」では、公共トイレ（一般便房及び車椅子使用者用便房など）の腰掛便器の横壁面に設置する操作部（便器洗浄ボタン及び呼出しボタン）の形状、色、並びに操作部及び紙巻器の配置について規定しています。

※視覚と聴覚の重複障害の人

コラム アンケートから見えてきた困りごと (視覚障害・聴覚障害・盲ろう*)

- * 洗浄ボタンが非接触だと、流れたかどうかかわからないので、便座の振動で確認しないといけない (盲ろう)
- * 洗浄装置や補充用トイレットペーパーの位置がわからないので、紙巻器の上などに点字で表記してあると助かる (視覚障害・盲ろう)
- * ノックされたことがわからないので、ドアに手を当てて気にしながら用を足している (聴覚障害・盲ろう)

2. より快適に使える工夫

音や光による刺激に配慮する

- 発達障害等により感覚過敏がある人にとっては、音や光等の刺激をコントロールすることなどで利用しやすくなります。

事例 東京都人権プラザ

視覚過敏がある方への配慮として、調光機能を持つ照明を設置



写真① 調光スイッチ



写真② 照明が明るい状態



写真③ 照明が暗い状態

清掃のしやすさや衛生面に配慮する

- 外出先のトイレで清潔さを重視している人は多く、利用者が多く混雑しやすいトイレでは、定期的な清掃の回数を増やすことなどが求められます。
- 床や壁の素材等を工夫して清掃しやすくすることで、トイレをいつでも清潔な状態に維持しやすくなります。
- 洗面台は、直接手を触れない自動水栓とすることで、手の不自由な人にも使いやすく、また感染症などの接触感染を防ぐことができます。

事例 板橋第十小学校

乾式の床素材を採用したり、掃除しやすい設備とすることでトイレを清潔に保ち、児童がいつでも利用しやすいトイレとなるようにしている



写真① 乾式の床、自動水栓



写真② 下端を空けて清掃しやすい工夫がされた小便器

3. 緊急時にも安心して使える工夫

災害時に支障なくトイレを利用できるように備える

- 災害時に避難所となる学校や福祉施設では、停電・断水によりトイレが利用できない事態も想定されます。
- 避難者の人数に見合った災害用トイレの必要数を見積もり、トイレの改修や簡易トイレの備蓄など平時から必要な備えを進めておくことが必要です。
- 高齢の人、障害のある人、女性、子供など多様な避難者のトイレ利用に配慮する視点を持つことが重要です。

事例 板橋第十小学校

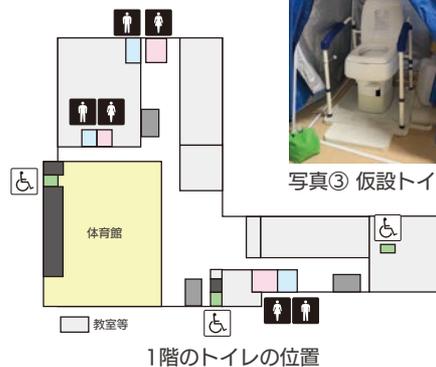
- ・ 校門から段差のない経路でアクセスできる体育館内に1か所、体育館と同じフロアの2か所に介助用ベッドやオストメイト用設備なども設けたトイレを設置
- ・ 既設トイレの不足に備えて、仮設トイレを備蓄している



写真① 体育館に整備されたトイレの入口



写真③ 仮設トイレ



1階のトイレの位置



写真② 体育館に整備されたトイレ内部

非常事態を知らせるための案内設備を設ける

- 非常事態であることを光や音声で知らせる装置を設置することで、聴覚や視覚に障害のある人にも迅速に伝え、避難を促すことにつながります。

事例 東京アクアティクスセンター

主に聴覚障害者へ光の点滅で非常時の警報を知らせるフラッシュライトを複数の個室からわかる位置に設置し、その点滅が非常事態を表す旨を表示



写真① 天井に設置されたフラッシュライト

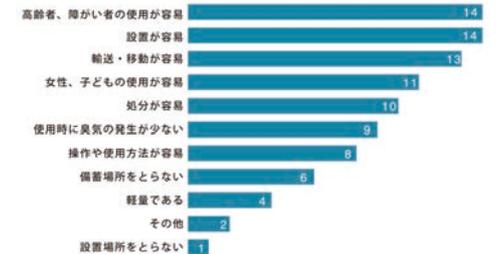
写真② フラッシュライト案内表示

コラム 避難所におけるトイレの確保・管理について

・ 東日本大震災の時には、「トイレの設置場所が暗い」「和式トイレである」「段差がある」等の問題があったことから、被災自治体からの災害用トイレに対する要望としては、高齢者、障害者、女性、子供の使用が容易なものという項目が上位となっています。

・ 内閣府の「避難所におけるトイレの確保・管理ガイドライン」では、災害時のトイレは、「障害者用のトイレを一般用とは別に確保する」、「介助者や子供と一緒に入れるトイレを確保する」等の対応が必要であることを記載しています。

・ また、東京都建築士事務所協会の「避難所モデルプラン」では、「男女は分離し、女性用は多めに設ける」、「トイレの一部におむつ交換スペースを設ける」など建築士の視点からの配慮事項をまとめています。

避難所モデルプラン
(<https://taaf.or.jp/hinanjo/>)災害用トイレに対して自治体が要望する点(回答: 29 自治体)
調査: 日本トイレ研究所「災害用トイレ・衛生環境に関するアンケート調査 (2012年)」

4. トイレを選びやすくするためのわかりやすい情報提供

空き状況の情報を表示する

- トイレの空き状況をリアルタイムに表示することで使いたいトイレが選びやすくなり、待ち時間を抑えることができます。

事例 JR 上野駅公園口

利用集中の解消に向けた取組として、男女それぞれのトイレ内にデジタルサイネージを設置し、個室の配置と空き情報を表示



写真①② トイレ入口付近の満空表示



写真③ トイレ入口

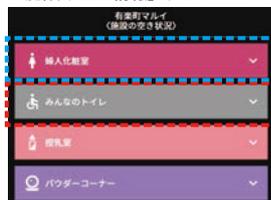


トイレ全体の配置図 ← 写真撮影方向

事例 有楽町マルイ

混雑することが多い女性用トイレ、車椅子使用者対応トイレ、授乳室、パウダーコーナーの空き状況を現地やWEBで情報提供

「施設の空き情報」トップページ



車椅子使用者対応トイレの空き情報

階	状態	備考
8F	空きあり	椅子設置済
7F	空きあり	椅子設置済
6F	空きあり	椅子設置済
5F	空きあり	椅子設置済
4F	空きあり	椅子設置済
3F	空きあり	椅子設置済
2F	空きあり	椅子設置済

女性用トイレの空き情報

階	状態	備考
8F	空きあり	椅子設置済
7F	空きあり	椅子設置済
6F	空きあり	椅子設置済
5F	空きあり	椅子設置済
4F	空きあり	椅子設置済
3F	空きあり	椅子設置済
2F	空きあり	椅子設置済

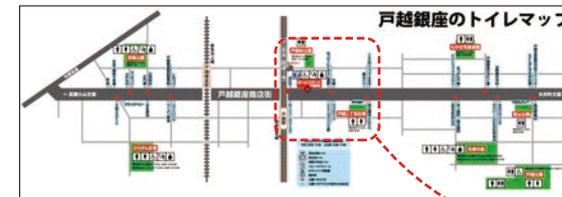
ウェブサイトトイレの設備等の情報を提供する

- 事前にトイレの場所を調べて外出する人は多く、そこにある設備や機能をあわせて、わかりやすく情報提供することで、全ての人が、必要とするトイレを探すことができ、フロアマップや写真で確認できると更に安心できます。
- 各施設から発信している情報とのリンクにより、外出する際に必要な情報を集約したポータルサイト<とうきょうユニバーサルデザインナビ (https://www.ud-navi.tokyo/) >から検索が可能になります。



事例 よりみち、とごし。

戸越銀座通り沿いに公共トイレが少ないことから、WEB サイト「よりみち、とごし。」でトイレ情報を発信し、公園のトイレへのアクセス経路と外観が分かる写真も掲載



戸越銀座トイレマップ



トイレの外観とアクセス経路



戸越銀座トイレマップ (拡大)

事例 三菱 UFJ 銀行ウェブサイト

ホームページで各店舗の車椅子使用者対応トイレやオストメイト用設備の有無を掲示



店舗のバリアフリー設備情報

5. 真に必要な人が使えるようにするための案内の工夫

利用者に適正な利用を呼びかける

- 快適なトイレ空間を継続的に実現するためには、施設側が行う整備や維持管理だけでなく、利用者が適切な方法でトイレを利用することも不可欠です。
- 清潔で快適なトイレが増えたことで、本来の目的とは異なる利用により、長時間占有されてしまうケースも見受けられます。
- 腹痛など急を要するトイレ利用はだれにでも起こり得ることでありますが、他の利用者にもそれぞれ、トイレの設備や機能を必要とする事情があることを理解していただく必要があります。
- 様々な理由でそれぞれのトイレを利用している方がいることに気付くための呼びかけを利用者に行うことで、個人のモラルの向上や他人を気遣う機会の提供にもつながります。

(案内や呼びかけの例)

- ・「一般トイレを利用できる方が、車椅子利用者対応トイレを長時間利用することは控えましょう。」
- ・「介助用ベッドやおむつ交換台を使用した後は必ず畳んでいただくようお願いします。」
- ・「次に利用する方のために、きれいに使用し、出る時は便座のふたを閉めましょう。」



コラム 補助犬がトイレとして使える場所を設置する (京王プラザホテル)

- ・ 補助犬の排泄方法は様々で、補助犬トイレのほか、車椅子利用者対応トイレや、屋外の専用スペースで排泄をさせている場合があります。
- ・ 補助犬トイレを設置する場合は、車椅子利用者や視覚障害者がアクセスしやすい場所に設置することが重要です。



おわりに

- トイレは全ての人にとって生活の中で不可欠な設備として個人の尊厳にも関わるプライベートな行為を行う場であり、個々のニーズに対応したトイレづくりが求められます。
- 東京 2020 大会を契機として、区市町村、事業者、都民のみならずのご理解とご協力のもと、都内の多くの施設でトイレのバリアフリー化が着実に進められてきました。
- トイレづくりは、設備や機能のみならず、利用者へのわかりやすい情報提供などハード・ソフト一体的に進めることが効果的であり、これまでの好事例を十分に活用して、すぐにできることから取り組むことが重要です。
- 都は、今後、利用者がニーズに合うトイレをトイレスペース全体の中から選択できるような「選びましょう 自分にあったトイレ みんなのために」という呼びかけを広く行うことにより、全ての人が安心してトイレを利用できる社会を目指していきます。
- このハンドブック作成に当たっては、子育て、障害者、オストメイト、認知症、性的マイノリティ等の関連団体を通じて多くの方からトイレ利用時の困りごとなどをお寄せいただき、事業者等のみなさまに多くの好事例を提案いただきました。ご協力、ありがとうございました。

作成 東京都福祉のまちづくり推進協議会専門部会委員に助言いただくとともに、「多様な利用者のニーズに配慮した公共トイレの機能分散等に関する検討会」を設置して、集中的な議論を行った。

多様な利用者のニーズに配慮した公共トイレの機能分散等に関する検討会 メンバー

高橋 儀平	東洋大学名誉教授【座長】
市橋 博	障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会会長
越智 大輔	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事務局長
川内 美彦	東洋大学人間科学総合研究所客員研究員
佐藤 克志	日本女子大学家政学部住居学科教授
高橋 順子	一般社団法人東京都建築士事務所協会(一級建築士事務所つむぐ設計代表)
吉田 美奈子	公益社団法人東京都盲人福祉協会副会長

協力 岩本 健良 金沢大学人文学類/人間科学系准教授

- 参考文献**
- ・国土交通省「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」
 - ・国土交通省「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」
 - ・東京都「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」
 - ・国土交通省「共生社会におけるトイレの環境整備に関する調査研究 報告書」(令和3年3月)
 - ・内閣府「避難所におけるトイレの確保・管理ガイドライン」(平成28年4月)

資料提供

- ・P.7,26 東京メトロ日比谷線新野駅,東京地下鉄株
- ・P.8 東急渋谷駅,東急電鉄株
- ・P.8,20,26 イオンモール東久留米,イオンモール株
- ・P.8,32 有楽町マルイ, P.21 丸井錦糸町店, 株丸井グループ
- ・P.10,27 ゆりかもめ新橋駅, 株ゆりかもめ
- ・P.11 京急羽田空港第1・第2ターミナル駅, 京浜急行電鉄株
- ・P.15 立川第二中学校, 立川市
- ・P.15,27 とらや 赤坂店, 株虎屋
- ・P.18 TOKYO TORCH 常盤橋タワー, 三菱地所株
- ・P.18 小田急百貨店町田店, 株小田急百貨店
- ・P.18 伊勢丹立川店, 株三越伊勢丹
- ・P.19 大井町駅前公衆便所, 品川区
- ・P.26 羽田空港第1旅客ターミナル, 日本空港ビルデング株
- ・P.27,28 国立競技場,(独)日本スポーツ振興センター
- ・P.29,30,34 板橋第十小学校, 板橋区
- ・P.31 「避難所モデルプラン」,(一社)東京都建築士事務所協会
- ・P.32 JR上野駅公園口, 東日本旅客鉄道株
- ・P.33 よりみち・とごし, よりみちとごし
- ・P.33 三菱UFJ銀行ウェブサイト, 株三菱UFJ銀行
- ・P.34 京王プラザホテル, 株京王プラザホテル



東京都福祉保健局のホームページにも掲載しています。

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/toilet_handbook.html



- この印刷物は、どなたにも見やすく読みまちがえにくいユニバーサルデザインフォントを使用しています。
- また、色覚などの個人差を問わず、より多くの人に必要な情報が伝わるようユニバーサルデザインに配慮しています。

多様な利用者のニーズに配慮したユニバーサルデザインのトイレづくりハンドブック

発行・編集 東京都福祉保健局生活福祉部計画課福祉のまちづくり担当

〒163-8001 東京都新宿区西新宿 2-8-1 (第一本庁舎31階北側)

【TEL】 03-5320-4047

【FAX】 03-5388-1403

発行日 令和4年 3月 登録番号 (3) 137

編集協力 社会システム株式会社



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。