

第3回（仮称）区民サービス及び移動等円滑化に関するガイドライン区民検討会議事要旨

1. 日時：2016年11月28日（月） 10時30分～12時00分

2. 場所：大田区本庁舎 9階 905会議室

3. 検討会の出欠（欠：欠席者）

3-1. 委員

《会長》	高橋 儀平	東洋大学	ライフデザイン学部	教授
《副会長》	川内 美彦	東洋大学	ライフデザイン学部	教授
	菅原 麻衣子	東洋大学	ライフデザイン学部	准教授
	江守 央	日本大学	理工学部	助教
	松田 雄二	東京大学大学院		准教授
欠：	道音 征夫	特定非営利活動法人	大身連	理事長
	佐々木 桃子	大田区知的障害者育成会		会長
	川崎 洋子	大田区精神障がい者家族連絡会		代表
	関川 巖司	大田区シニアクラブ連合会		会長
	小山 君子	大田区自治会連合会		会長
	平澤 久男	大田区商店街連合会		会長
	杉村 克之	大田観光協会		事務局長
	黒澤 明	まちづくり推進部		まちづくり推進部長
欠：	中原 賢一	福祉部		福祉部長
欠：	山田 良司	企画経営部		企画課長
欠：	藤澤 康文	企画経営部		施設整備課長
欠：	今井 健太郎	総務部		総務課長
	須川 孝芳	地域力推進部		地域力推進課長
	中村 純子	観光・国際都市部		観光課長
	青木 毅	福祉部		福祉管理課長
	佐々木 信久	福祉部		高齢福祉課長
	関 香穂利	障がい者総合サポートセンター		一次長
	杉村 由美	こども家庭部		子育て支援課長
	河原田 光	まちづくり推進部		まちづくり計画調整担当課長
欠：	大木 康宏	まちづくり推進部		都市開発課長
	明立 周二	都市基盤整備部		都市基盤管理課長

4. 配布資料

- ・ 第3回（仮称）区民サービス及び移動等円滑化に関するガイドライン区民検討会次第
- ・（仮称）区民サービス及び移動等円滑化に関するガイドライン区民検討会委員名簿
- ・（仮称）区民サービス及び移動等円滑化に関するガイドライン区民検討会委員座席表
- ・（仮称）区民サービス及び移動等円滑化に関するガイドライン区民検討会設置要綱
- ・ 資料1 （仮称）大田区案内誘導サイン整備ガイドライン（素案）
- ・ 資料2 （仮称）大田区視覚障害者誘導用ブロック整備ガイドライン（素案）
- ・ 資料3 （仮称）大田区ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン（素案）
- ・ 資料4 スパイラルアップ・庁内連携
- ・ 資料5 （仮称）区民サービス及び移動等円滑化に関するガイドライン実施スケジュール（H28年度 改訂版）

5. 開会挨拶等

- ・ まちづくり推進部長よりあいさつ
- ・ 小山委員（大田区自治会連合会会長）の紹介、挨拶
- ・ 配布資料の確認

6. ガイドライン（素案）の策定について

6-1. 資料1 （仮称）大田区案内誘導サイン整備ガイドライン（素案）について

（1）案内サインと誘導サイン

松 田 委 員 : 6 ページの 5-1 の左の「案内サイン」の写真に「蒲田駅」「京急蒲田駅」が設置されているが、何か基準があるのか？

事 務 局 : 標識令に基づいて設置しているものである。

松 田 委 員 : 案内サインの上に誘導サインが設置されているので、事例の写真としては分かりにくいのではないかと？案内サインの例示であれば、案内サインのみが写っているものが良いのではないかと？誘導サインで、今回定めるガイドライン通りに作られたものと、それ以外のもも残るとということか？

事 務 局 : 4 ページの 4-2 で対象となるサインについて説明している。よって、鉄道事業者が設置するものなどは適用除外である。大田区内でも様々な部署で独自のサインをつくるため、それらも除外する。

ただし、8～9 ページにあるフォントやピクト、明るさなどは今回のガイドラインを参考にしてほしいと考えている。

高 橋 会 長 : ガイドラインができたからといって、一気に改善するものは無理で新旧混在するだろう。

また、民間施設の独自のサインやピクトも混在する。

（2）ピクトについて

佐々木委員 : 20 ページ以降に JIS が掲載されている。国では障がい者を対象に

ISO と異なるピクトについてアンケートを実施しているとのことである。区独自のものもあるが、知的障がい者や発達障がい者にとって、ピクトは統一されていることが一番良い。国の結果がいつ頃出るのか分からないが、統一してもらえることが一番良い。

事務局 : 基本は JIS のピクトを使う。また、大田区独自のピクトも平成 2 年に定めたもので、JIS にないものだけを残している。ワークショップ参加者に認知度アンケートをしたが、「分かりにくい」という回答もあった。今後、担当部署と協議し、調整していく。

高橋会長 : 2020 年に向け、国も検討しており、来年度に決まると思う。案内所の「i」と「?」サインやエレベーター、授乳室関係などを国際化に向けて検討している。2016 年度内にある程度方向性がわかると思われる。

また、交通エコモ財団から情報提供頂けると思うので、情報を入力し、ガイドラインには最新の情報を入れた方が良いと思う。

平澤委員 : 大田区だけで通用するマークを採用するのか？川崎市や品川区と隣接しており、ピクトが統一されていなければ「こっちと違う」と迷ってしまう。スマートフォンで確認する人も多いため、類似した表現が良いのではないか。図書館や公園のピクトは初めて知った。区独自のピクトは分かりにくいと思う。統一されたピクトの方が利用者にとって使いやすいのではないか？区独自のピクトは取りやめていく方向ではないか。

国や都と同じものを使う方が利用価値は高い。

事務局 : 28 ページのものは JIS にないピクトで、JIS 化すれば新しいものに更新していく。頂いた意見も参考に、区独自のピクトについて検討を進めていきたい。

(3) 筐体の構造について

杉村委員 : 4 ページの右側の写真の支柱は四角い。四角だと矢羽の方向がある程度決まってしまうため、微妙な角度にある道だと正しい方向を示しにくく、分かりにくくなる。

事務局 : 担当部署と運用について詰めているため、頂いたご意見を伝えていきたい。

(4) ガイドラインの検討概要について (A3 の表)

菅原委員事務局 : 最後のページの A3 の表はガイドラインに入れるのか？

今後のスパイラルアップを考えると、ガイドラインの検討プロセスを入れておくことは良い。

事務局 : ガイドラインに入れる。どこに入れるかは未定である。

川内副会長： 比較したガイドラインについて、何年度版なののかも記載しておいた方が良いでしょう。

事務局： 年度を追加する。

(5) 説明イラストについて

菅原委員： 10ページの下のイラストにある案内板の位置がおかしいと思う。横断歩道を渡り終わった目の前に案内板が設置されている。

事務局： どのような位置に設置をした方が良いのか、担当部署に確認してもらう。

(6) 帯の色について

江守委員： ワークショップでも意見が出てきていたが、9ページの帯の色（E：アクセントカラー）の意味はどうなったのか？

事務局： このガイドラインでは、緑やオレンジに意味を持たせていない。しかし、「大田区公共サインデザイン基準（平成2年）」に定められており、緑は商業・中小企業が多いエリア、オレンジが住工混在エリアと当時は意味を持たせて定めていたようである。

江守委員： 今回のガイドラインでしっかりと決めておかないと、異なる色が出てきたり、区民に意味が伝わらないまま整備が進むのではないかな？

事務局： 最終的にどうするか、考えていきたい。ワークショップでは、色が付いていることによって「大田区の施設である」と認識をしている人が多いことが分かった。廃止するのを含め、検討していく。

高橋会長： 区民は色の意味までは分かっていないと思う。「区の施設である」ということを伝えるのであれば、色を統一しても良いのではないかな？

(7) 除外対象となるサインについて

江守委員： 4ページ目の4～5行目に「除外する」と記載があるが、どの範囲の公園まで除外の対象となるのかな？

事務局： 除外の対象となるサインについて、「呑川緑道」や「桜のプロムナード」など、特定のエリアの中で一定のコンセプトの中で整備していくものであり、これらの事業をイメージしてガイドラインに記載した。

江守委員： まちの中に、色々なサインが混在している。ガイドラインを作るのは良いが、新しい良いものが設置されても、前に設置されたものを撤去しないため、余計にサインが増えて混乱を招いていることも考えられる。撤去する基準についても考えて頂きたい。

事務局： 乱立の心配については、認識している。2ページでは、2-1（乱立）と2-4（メンテナンス）について記載している。

更新時期の適用についても所管課と協議し、次回のガイドラインに記載するので、次回の会議でもご意見を頂きたい。

川内副会長：除外する対象だが、「担当課と調整する」などと記載をし、ガイドライン上では除外することを記載しない方が良いのではないかと？

事務局：除外について調整が必要など、どうするか検討する。

(8) 寸法線について

川内副会長：9ページに寸法が入っていない寸法補助線があるが、数値を記載しないのであれば、補助線はなくても良いのではないかと？

事務局：担当部署からも意見が出ているため、最終的にどうするか検討する。どちらにしても統一していく。

(9) について

川内副会長：蒲田地域庁舎の英語表記が「Area Office」になっているが、「regional office」ではないかと？再確認してほしい。

事務局：英語表記は総務課で定めている「大田区外国語案内表記の指針」に則って作成している。

6-3. 資料2 (仮称) 大田区視覚障害者誘導用ブロック整備ガイドライン (素案) について

(1) 写真について

菅原委員：19～20ページの上の図と写真が同じものに見えない。
写真に「この場合は～～の様にした方が良い」などと文字で説明しないと伝わらない。

写真を図に近づけるよりも、説明文を追記した方が伝わると思う。

川内副会長：30ページの官民境界の敷設の事例写真は著しく異なっており、例示になっていない。たぶん、ガイドライン通りの整備はないと思われ、良い写真がないことも分かるので、「～～の様な問題が残っている」となどと、どこが問題なのか明記してはどうか？

事務局：記載するかも含め、今後検討していく。

高橋会長：官民境界の連続敷設については横浜市によい事例があるはず。

(2) 図について

松田委員：19ページに自転車横断帯が記載されているが、区内で今後も整備されるのか？

整備していかないのであれば、この例示はなくても良いと思う。

事務局：自転車横断帯は今後、なくしていく方向と聞いている。ガイドラインに残しておくかも含め、担当部署と相談して決めていく。

松田委員：22ページの図の補足の文に「線状ブロックは横断歩道の中心を案内する」と記載されているが、写真の線状ブロックは横断歩道の中心

を案内していない。「現場で調整している」ことをキャプションで入れる必要がある。

(3) ガイドラインで伝えたいこと

松田委員：歩道が狭いところに誘導用ブロックを敷設することが難しいことや、段付き歩道ではないところの誘導用ブロックについて「議論がある」ということで妥当な表現と考える。

松田委員：誘導用ブロックがあれば視覚障がい者を完璧に誘導できるわけではないということも認識する必要がある。

誘導用ブロックがあることで助かることもあるが、誘導用ブロックだけでなく、その周辺の歩道の舗装についても誘導用ブロックの分かりやすさが左右される。

ガイドラインなので、誘導用ブロック以外でも“分かりやすさ”を高めていくことも伝えていけると良い。

事務局：歩道の舗装の違いについても大切なことであつたり、42ページ以降の6章で取り上げている、エスコートゾーンや音響式信号機も大切であるという意見も頂いている。

誘導用ブロックですべて誘導できる訳ではないということが伝わる文章にしていきたい。

(4) メンテナンスについて

佐々木委員：41ページに「施工・維持管理」が記載されているが、まち中の誘導用ブロックで凸部分がすり減ってしまっているところを見かける。ガイドラインが作られ、整備されているが誘導用ブロックが使えなくなってしまうたら意味がない。

何年ごとに確認をするなどと、明記した方が良いと思う。

事務局：この様なお意見があつたことを伝えて、検討していく。

(5) 用語について

菅原委員：46ページでロービジョンの説明をしているが、出典はウィキペディアではなく、学術的なものの方が良いのではないかと？

事務局：学術的な文章に差し替える。

6-4. 資料3 大田区ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン（素案）について

(1) 構成について

高橋会長：4ページのガイドラインの構成図だが、他のガイドラインと一緒にデザインを合わせて発行するため、この部分も他のガイドラインと合わせてもらえると良いと思う。

(2) チェックリスト

- 江 守 委 員 : 30 ページの職員向け対応チェックリストはとても良いと思う。
これを使う時期やタイミングはいつを考えているのか？
- 事 務 局 : 日々使うイメージである。例えば、カウンターのところにおいておき、毎日見る様に心がけてもらう。また、窓口によっては独自のこともあるので、各課で追加できる様にする。
- 江 守 委 員 : 毎日、毎回確認することは大変である。月に1回でも課内でUDに関する会議を開き、それを継続してしっかりやって頂きたい。
- 高 橋 会 長 : 週1回、朝礼でやってはどうか？
- 佐々木委員 : 入所施設を見学した時に見せてもらったが、パソコンの壁紙をチェックリストにしておく、パソコンを起動した時に必ず見るようになる。「分かっているけど、忘れがち」ということはたくさんあるが、毎日みることで役立っているという話を聞いた。
週1回、月1回やって頂くことも効果があると思うが、毎日確認できて窓口対応してもらえると変わると思う。
- 事 務 局 : ワークショップでも同様な意見を頂いた。
以前も「窓口対応向上の取組」というものがあつたが、なかなか定着しなかった。「繰り返し見ることによって、対応できるように」と考え、作った。取り扱いについては、取り組んだ中で効果的な方法を見つけていきたい。

(3) コミュニケーション支援ボードについて

- 川 内 副 会 長 : 10 ページのコミュニケーション支援ボードの写真が少し異なるのではないか？
掲載のものは、文字を指さして選ぶものだが、ピクトが並んでいるものの方が良いと思うので、写真を差し替えてはどうか？
- 事 務 局 : 障害福祉課を中心に作成しているもので、各窓口配布されるものである。他のページでは、窓口ごとに自らピクトを選び、挟み込むようなつくりになっている。冊子に載せるものは差し替える。

6-4. 資料4 スパイラルアップ・庁内連携について

(1) 既存組織の活用／蓄積と活用について

- 菅 原 委 員 : 既存組織の活用ということで、UDパートナーに依頼するということが、UDパートナーは機能しているということか？
48件の実績があるが、効果が出ているのか？
- 事 務 局 : 施設の改修の前などでUDパートナーの意見を聞き、反映させてきている。設計段階でUDパートナーの意見を伺った例もある。
区としては有効に機能していると考えている。
- 菅 原 委 員 : 7-3 は詳細に書かれていないので、分からないが、窓口対応は職員によってサービスが左右される。
松陰の対応、態度の変化などの検証について、今まではどうしてい

たのか？UDパートナーの役割が多くなりそう。

事務局：関係部署と調整しているところである。今までは窓口サービスのガイドラインがなかったため、UD点検は施設などのハードばかりであった。今回、窓口のガイドラインができたので、カウンターのつくり方や、分かりやすい案内をしているのか、接客などはどうか…などと、これからはUD点検ができると考えている。

これまで点検したものは、各所管課で保管（蓄積）していたが、横串を刺すような横断的な仕組みがなかった。今まで蓄積されたデータを整理していく必要がある。また、新しい施設を整備する時に蓄積を活かし、スピードアップを図れば、効果が上がると考えている。

菅原委員：UDパートナーは何人登録されているのか？

事務局：45名の登録がある。

菅原委員：どこまでやるのかを含め、具体的な体制など、今後詳しく掲載してはどうか？

事務局：UD点検をする基準などは決まっていない。ただし、「多数の区民の利用が見込まれるもの」「大規模な施設」「特に区民からの要望が強い施設」などと記載を追加し、より具体化し、優先順位をつけて整備していきたいと考えている。

高橋会長：当事者に評価を任せていくことも考えられる。庁内の中だけでは評価がしにくい。

専門的な内容は庁内で利用者評価は区民の方に委ねていくことなども考えていってはどうか？

その作業を区が支えるという方向である。

川崎委員：UDパートナーはどのような方が登録されているのか？

事務局：年に2回の公募、各団体からの推薦者で、任期は2年である。

（2）ガイドラインの改訂について

川内副会長：7-1（2）にある「一定期間」という単語が気になる。ここでは、しっかりと期間を書いた方が良いのではないか？毎年なのか、何年かに1度なのか。

（3）スパイラルアップについて

川内副会長：ガイドラインが改訂される前に蓄積されたデータから個別の整備について内容が変わる可能性も考えられる。そのため、公開は括弧の中ではなく、「事例を公開した後に活用していく」という日々のスパイラルアップもあると思う。

ガイドラインのスパイラルアップに焦点を当てていることもあるが、日々の改善を後押しできる書き方が良いのではないか？

佐々木委員：以前、UDパートナーをやっていた。施設のUD点検をしたが、施

設は完成してからだとなかなか直すことができない。

施設内の誘導用ブロックが多機能トイレや低いカウンターに誘導されており、UDパートナーから改善すべきと意見が出ていたが、また直っていない。意見が次の施設に反映してもらえる様に、関係部署で連携をしてもらえる仕組みを作ってもらいたい。

※「障がい者総合サポートセンター さぼーとぴあ」では、設計段階で検討した。

高橋会長： 誘導用ブロックなどは、ガイドラインが適正に運用されているが、指摘された時にはすぐ直す必要があると思う。次年度に持ち越さないことである。

(4) その他

佐々木委員： 今回の誘導用ブロックのガイドラインは歩道についてだけだが、建物内についても何かしらガイドラインを作るなど、検討してほしい。

以上