

令和4年度みやこユニバーサルデザイン審議会 会議録

日 時：令和4年8月29日（月） 午後1時～3時

場 所：職員会館かもがわ 大多目的室

出席委員：桑原会長、井川副会長、岩城委員、上田委員、大浦委員、神岡委員、北村委員、木戸委員、阪根委員、下林委員、高岡委員、遠島委員、八田委員、福山委員、古川（敦）委員、保田委員

欠席委員：サボー委員、福田委員、古川（泰）委員、本條委員

<議事概要>

1 みやこユニバーサルデザイン推進に係る令和3年度取組実績及び令和4年度取組状況について資料1

2 令和3年度みやこユニバーサルデザイン審議会各部会の活動概要について資料2
(質疑)

○桑原会長	ユニバーサル上映について、希望する映画館に対して、機器の貸出しをするということか。
○京都市	映画館等へはユニバーサル上映推進のため、機器の導入等を紹介するなど、ひとつでも多くの映画館に広がるように周知していく。
○桑原会長	機材の貸与とは具体的にどのようなものを貸与しているか。
○京都市	字幕ガイドが表示されるメガネ型端末があり、映画館に導入していただけるように働きかけを行うことを考えている。
○桑原会長	みやこユニバーサルデザイン賞について、昨年度は残念ながら表彰式が行われなかったが、表彰式はモチベーションになると思う。新型コロナウイルスの状況にもよるが、少なくともオンラインで開催するなどの検討は必要だと考える。
○京都市	市としても表彰式がモチベーションになるという認識でいる。オンライン開催も含めて検討していく。

3 各局区等のユニバーサルデザインに関する主な施策、取組について資料3
(質疑)

○高岡委員	令和4年度の施策・取組件数（400件）と、全体概要に記載の件数の合計（436件）が異なっているのはなぜか。
○京都市	施策・取組件数は400件であるが、1つの取組で複数の分野にまたがるものはそれぞれの分野で計上しているため、

	合計数と異なっている。
○高岡委員	分野別の合計でカウントするほうが前向きに見えるのではないか。
○京都市	施策・取組件数が昨年度から減少しているが、これまでと同じ方法でカウントしている。また、昨年度から件数が減少しているのは、イベント系の取組が減っているためである。
○神岡委員	「普及啓発」分野の「自転車マナーの啓発」について、具体的にどのような普及啓発活動を行っているのか。右側走行をする自転車がいて危ないと感じる。自転車が左側通行であることを知らない人が多いのではないか。
○京都市	資料『ユニバーサルデザインに関する施策、取組一覧【令和4年度】』のNo. 34～36、39、43、45のような、マナー啓発、違法駐輪の啓発等に取り組んでいるが、神岡委員の話の内容も含めて、浸透が不十分であると感じている。
○桑原会長	自転車マナーの普及啓発に関して、自転車販売店と協力した取組等はされていないのか。
○京都市	いただいた意見を共有し、効果的な周知を検討していく。
○木戸委員	<p>児童館でも、警察に交通ルールを教えにきてもらったりしているが、自分の身の安全が視点の中心だった。自転車教室等にもユニバーサルデザインの視点を入れることも大事だと感じた。</p> <p>障害のあるお子さんを持つ保護者の方から聞いた話。母子で何年も利用していた店がある。子どものできることを増やそうと、自分の欲しいものは自分で買いに行かせるようにした。母が同店に行った際、店員に「子どもを一人で店に来させるのをやめてほしい」と言われた。</p> <p>いろんな人が使いやすい施設は増えてきているが、このように肝心なところまで届いていない。その保護者は「普通に生活がしたいだけ」と何度もおっしゃっていた。企業に向けても働きかけをお願いしたい。</p>
○上田委員	障害者への合理的配慮に関する法律（障害者差別解消法）が改正される予定。合理的配慮とは障害の有無にかかわらず配慮・対応するものである。子どもの障害に関する悩みは相談員へ相談するのも一つだと思う。私自身も知的障害のある子の自立のために様々経験させたが、先方に「この子には障害がある」と言わないと分かってもらえなかった。知的障害は一目で

	障害があると分かってもらえないので、先方をお願いしたいことや見守ってもらいたいということを伝えるのも一つだと思う。
○京都市	自転車の啓発について、いただいた意見を含めて周知について検討していく。 保護者の方の話については、障害のある方々への理解が浸透していないと感じる。心のバリアフリーの周知を引き続き進めていきたい。
○桑原会長	企業への周知はしていただけたらと思う。 ダウン症の高校生がマクドナルドで普通の店員として働き始めたというニュースがあった。属人的なものかもしれないが、人と人とのつながり、店側の理解があって実現したということだった。 こういったことがいろんなところで実現できるよう、企業とタイアップして進められたらよいかと思うので、よろしくをお願いしたい。
○京都市	承知した。
○桑原会長	《新規・充実事業》の No. 33「京都市すこやか賃貸住宅登録制度」について、現在どれくらいの利用件数があるか。
○京都市	6月から障害者が対象に含まれ、利用件数は把握できていないが、物件数は約 5500 件、協賛している不動産は約 130 店ほどある。
○八田委員	《新規・充実事業》の No. 19「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の周知・啓発」の推進について、具体的にはどのように着手する予定か。
○京都市	この法律はいわゆる理念法であり、施行後ただちに何かをしなければならないものではない。国の各省庁で指針等が示されるため、今後の動きを注視しながら本市の取組を検討していく。
○八田委員	理念法ということは、この法律は新しくできたものか、既存の法律をブラッシュアップして作られたものか。
○京都市	新しくできたものである。

4 委員等からのユニバーサルデザインに関する取組報告

(1) 視覚障害のある人の情報保障の取組等について (岩城委員) 資料4

電話リレーサービスは昨年度始まったサービスで、聞こえない人が電話を

利用できるようになる。全国数か所にいるオペレーターが、手話通訳や文字で利用者に伝達し、先方に電話で伝える。例えば、聞こえない人がサービスを使って電話でホテルの予約をすることができる。京都市聴覚言語障害センターにも、電話リレーサービスを使った問い合わせが増えてきている。

また、このサービスは公共インフラであるため、電話利用者に一部費用を負担していただいて支えていただいているサービスである。

続いて、遠隔手話通訳サービスについて。京都府が実施しているサービスで、当法人（京都聴覚言語障害者福祉協会）が受託・運営している。

例えば、病院での手話通訳が必要な際、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、手話通訳士が現地へ行けない場合に、離れたところから手話通訳士がタブレットの画面を通じて意思疎通を支援するというもの。コロナを機に始まったサービスであるが、情報保障や意思疎通の手段のひとつとして、様々な場面で活用していくこととなった。コロナで入院されている場合もタブレットを病院へ渡し、御本人と医師や看護師などとの意思疎通を支援している。

難聴の方向けにも、会議等の場面で、要約筆記を遠隔で実施している。

京都府内においても、窓口到手話通訳者がいない場合にはタブレットを通じて手話通訳が対応できるように整備している市町村もある。

高齢の方々はタブレットやスマートフォン等になじみがなく、対面の手話通訳の必要性も高いが、若い人も含めて選択肢が増えたということで、浸透させていきたい。

手話通訳者の派遣は各地域によって格差がある。障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法によって整備されることを望む。

京都府知事や市長の会見で手話通訳が映されるようになったことをきっかけに、手話教室で手話を学びたいという人が増えた。認知度も含めて広めていきたいと考えている。

(質疑)

○保田委員	電話リレーサービスで電話を受ける人がこのサービスを知らないということはないか。普及はされているのか。
○岩城委員	テレビ等でも周知がされている。ただ、あまり知られていないという現状もあると思う。電話をするときに、「この電話は電話リレーサービスを使って、聴覚障害の〇〇さんからかけられています」というアナウンスがある。
○保田委員	こういうサービスがあるということを関係団体にも伝えておくと、サービスが広まるのではと感じた。

○高岡委員	<p>これらはかゆいところに手が届くサービスであるため、人に知ってもらわないといけない。情報を伝えていきたいと思う。</p> <p>サービスについて、どこまで発信できているのか。「遠隔手話通訳サービス」は京都府が府民だより等でお知らせしているかもしれないが、知らない人もいるのではないか。この審議会の委員が知ることができたので、広めることはできると思う。</p> <p>仕事の中で、発話が難しい方から「電話リレーサービス」を使った電話がかかってくることもあり、こういうサービスは必要なのだと常思う。</p> <p>医療に関わる通訳は高いスキルが必要であるため、勉強の大切さを感じた。</p>
○上田委員	<p>京都市では障害種別に相談員がいる。聴覚言語障害のある相談員がこれらのサービスを利用しており、助かっていると話していた。よいサービスができてよかったと思う。</p> <p>聴覚障害者に対してはサービスについてお知らせがあると思うが、どこまで知らせられているか。京都手をつなぐ育成会でも、会員にはすぐお知らせできるが、会員でない人にはできない。いかに会員以外にお知らせができるかを考えなければならない。</p>
○京都市	<p>電話リレーサービスの周知について、令和3年4月と9月に、国から周知を徹底するよう通知があり、京都市でもホームページに掲載したが、浸透が十分でないという状況がある。引き続き必要な人に必要な情報が届くように周知していきたい。</p>

(2) 鴨川沿い行政看板の分かりやすさに関する研究

(京都女子大学「京をつなぐプロジェクト」) 資料5

京都市は文化や伝統、環境を生かし、観光先行の取組を進めてきた。2019年に京都市を訪問した総観光客数は886万人と過去最高を記録した。その一方で、過度な観光客増加や観光地化により、地域住民の生活の質が低下する“オーバーツーリズム”が京都市で大きな問題となっている。一部の観光地や市バスの混雑、観光客によるマナー違反などがあるが、これらは観光客に限った話ではない。日本では、特に京都に長期滞在する外国人が増えており、実際、京都市の外国人住民数は年々増加傾向にある。また、日本人にも

マナー違反する人少なからず存在する。そこで、観光・在住に限らず、日本で暮らす外国人や京都市民が文化の違いを乗り越えて生活の調和を図ることを目的とし、多様なバックグラウンドをもつ人にとって分かりやすいメッセージを伝えるという観点から、人々の憩いの場における注意喚起標識・案内板を見直すことにした。

マナー違反の軽減策のひとつとして、アプリ等のデジタルを活用するという考えもある。しかし祇園町南側地区での実証実験では、ポスターや看板による注意喚起が、プッシュ通知を大きく上回る結果を示した。そこで、注意喚起標識と案内板を見直すことが、観光と市民生活の調和、すなわち多様な文化的背景を持つ人々の調和につながると考えた。

マナーやルールの遵守を呼びかける標識の設置数は年々増加しており、それ自体が景観上の問題になりつつある。京都の祇園全体においては、約1050の標識が設置されている。それにもかかわらず、河川敷を高速で走行する自転車やごみのポイ捨て等の問題が発生している。各種標識は本当にその場所に必要で、マナーやルールの遵守啓発において実効性のあるものなだろうか。もちろん標識だけで解決するわけではないが、少しでも分かりやすい標識とは何か、具体的に人々の声を集めることで改善できる点が見えてくるかもしれない。

そこで、鴨川の河川敷に多数設置されている行政看板を対象としたデザイン検討プロセスを開始することにした。鴨川はその美しい風景と自然豊かな環境から、多くの観光客や市民が訪れる。その河川敷に設置されている標識が、訪れるすべての人にとって分かりやすく実効性のあるものなのかを確認するため、ヒアリング調査を京都府京都土木事務所の協力を得ながら実施した。

ここでの行政看板とは、行政機関によって設置された注意喚起標識や路面標示等のサインを示すものとする。さらに、調査結果を分析して、既存の行政看板をどのように改善するべきかを考え、新たなデザイン案を作成することにした。

具体的なデザイン検討プロセスは次の各段階に基づく。

- ① 現地調査
- ② 河川敷利用者に対するヒアリング調査
- ③ デザイン改善検討

現地調査として、鴨川の行政看板の設置状況を確認した。すべての看板を確認することはできなかったが、四条大橋～北山大橋区間で97施設確認。これらのデザインの色合いや文字フォントなどに統一感はない。河川敷では自転車の高速走行が多く、中にはイヤホンをつけながら走行している人も見

られた。

このような観察を含み、現在鴨川に設置されている行政看板の中で、京都府京都土木事務所と協議し、一見しただけでは標識の意図の理解が難しいと推測される図1・図2について、外国人、日本人を含む河川敷利用者にヒアリング調査を行った。

図1は自転車のスピード抑制を喚起する行政看板で、三条大橋から御池大橋間の右岸に設置されている。図2はこの先に階段しかないことを案内する路面貼付型の行政看板で、御池大橋スロープ下に設置されている。

ヒアリング調査は外国籍で京都在住または京都に留学経験のある外国人、アメリカ・韓国・中国・台湾・イギリス・ドイツ・フランス・フィリピンの8つの国や地域の人々28名と、鴨川を利用したことがある・知っている日本人34名の計62名を対象に行った。外国人、日本人ともに20代～50代の男女を対象とした。

まず、図1スピード抑制喚起の標識について、「その意図を理解できるか」と尋ねたところ、「理解できる」とした回答が多いように見える。しかしその回答の中には、「後ろから来た自転車に注意を払わなければならない」や「自転車にひかれる可能性がある」というように、本来の意図とは異なる解釈をしている回答がみられた。また、「日本語表記のみであるため、正しく理解できない」という意見も多数みられた。日本人に同様の質問をすると、こちらも「理解できる」とした回答の中に、「急に出てきた歩行者とぶつかる可能性」や「歩行者向けの看板」といった誤解した意見が含まれていた。

図2について、「この先に階段しかないことを伝える意図を理解できるか」と尋ねたところ、「この先自転車と車いすの走行不可」といった誤解や、「情報量が多く、一番伝えたいことが分かりにくい」といった回答が得られた。日本人に対しても同様の質問をすると、外国人と同様の意見が確認できた。

このように、図1では自転車のスピード抑制喚起、図2では「この先階段のみ」といった、設置者の本来の意図に対しそれとは異なる解釈が生じてしまう場合がある。その背景として、その看板を見る人たちがどのように理解するかを読み取り、デザインに反映するというプロセスを、設置者側が十分に行っていないということがあげられるのではないだろうか。

本プロジェクトではヒアリング調査で得た意見をもとに、二つの標識を提案する場合、どのようなデザインが考えられるか検討した。図1の代替案が図3である。鴨川で実施したアンケート調査や外国人を対象としたヒアリング調査等を基にしてデザインの修正を重ねた結果、最終案の看板をデザインした。最終案の特徴は次の3点である。

① 自転車に乗っている人を中心にデザインしたこと。

ヒアリング調査の結果から、現在の標識では注意喚起の対象者が誰なのか分かりにくいために誤解を生じていることが明らかになったため、新たな看板では自転車に乗っている人のみを中心に新しく添えることで、自転車に乗っている人への注意喚起であることが伝わるようにした。

② 英語表記を追加した点。

英語表記を追加することで、外国人に対してもより正しく意図を伝達する効果を期待できる。

③ 一般的な行政看板と異なり、京都らしさを印象づける平安装束を用いたデザインにした点。

これにより、特に外国人の注意を引き付ける方向性を打ち出した。

図2について同様に修正を重ねた結果、最終案は図4のようになった。このデザインの特徴は次の2点である。

① 情報量を減らし、より簡潔なデザインを目指した点。

主張したい内容のフォントサイズを拡大し、京都府京都土木事務所に提案した。

② 自転車を表すピクトグラム風デザインを加えた点。

ヒアリング調査の結果を基に、自転車のデザインを変更することで、自転車や車いすの通行が困難であることを明確にした。

③ 京都らしさをイメージした平安装束をデザインした点。

最終案では市民性の高いユニバーサルデザインフォントを使用し、ジェンダーにも配慮してデザインした。

今回のデザイン検討プロセスにより、注意喚起標識・案内板には分かりにくいものがあることが明らかになった。特に、日本人には理解できても、外国人には理解しづらい表記や表現がある。多文化共生のためには、国や文化が違っていても分かりやすい看板を提案することが重要であると考えられる。そのため、日本人にも外国人にも正しく理解されるユニバーサルな標識の提案が必要である。また、外国人によるマナー違反行為については、文化や生活習慣の違いから起こり、マナー違反となる行為を認識していない場合が想定される。そのため、ただ違反行為を禁止するのではなく、背景となる文化や風習を知ったうえで守ってほしいマナーについて、適切に情報を提供し、理解を促していくことが必要である。なお、その際には、世界共通である注意喚起の色彩やピクトグラムを使用すること、日本語だけでなく英語表記も加えたデザインを心がける必要がある。

今回の調査では、外国人28名と日本人34名に対して2つの行政看板に関する調査を行った。今後さらに偏りのない意見集約を行うには、調査対

象者数の増加が必要である。また、今回の対象となった標識のほかにも分かりにくい行政看板があることが考えられるため、調査対象とする表示の拡大も求められる。なお、京都府京都土木事務所と連携して、他の標識についての提案を行っているところである。

観光と市民生活の調和、すなわち、多様な文化的背景をもつ人々と市民生活の調和のためには、行政が主体となって、管理する看板や標識の意図が正しく伝わるかを事前に調査したうえでデザインを作成し、設置する必要がある。

このようなプロセスを通じて、新型コロナウイルス感染症が収束し、再び多くの観光客が京都市に訪れるようになった際にも、多様な人々がともに快適に過ごすことができるまちづくりが実現されるのではないだろうか。

(質疑)

○井川副会長	テーマはどのようなきっかけで決まったものか。
○諏訪教授	チームリーダーが京都市を訪れる観光客に何かしたいという強い思いをもっていった。京都府の鴨川府民会議で看板のことが話題になっていたため、話をしたところ、学生たちでメンバーを募り取り組んだ。
○井川副会長	自転車が右側通行をするのは、路面のピクトグラムが影響している。京のみちデザイン指針が京都市で定められているが、ユニバーサルデザインの視点が不十分で、改善しなければならない。調査された看板も土木事務所が中心に作成しているのか、そこまで目が行っていない。こうしたガイドラインでまだまだユニバーサルデザインになっていないように思う。京都市や国土交通省等がお手本にならないと、きちんとされていかない。皆さんが気付いて活動されていることはとても大切である。そのことを発信し続けていただくと、改善に向かうと思う。引き続き活動を続けていただくとありがたい。
○遠島委員	3月に政策提言懇談会で発表されたときから具体的に進んだことは何か。
○近藤	実際に鴨川に行って、自分たちがデザインした看板の模型を設置してみて、いろんな方向から確認し、改善しているところ。誰でも見やすい看板になるようにブラッシュアップしている。
○福山委員	観光客が増えてオーバーツーリズムが問題になっているということが研究につながったと思う。オーバーツーリズムの問題は今後増えていくだろう。観光客への啓発は必要だと思

	う。観光客に対して「京都のまちを守ってください」というメッセージを伝えるという観点も含めて検討していただければと思う。
○保田委員	看板に茶色を使用した理由は何か。障害によって色の見やすさや見にくさがあったように思う。見えづらさを持ちながら自転車に乗っている人等へもアンケートを取ると、バージョンアップできるのではないかと思う。
○大浦委員	スピード注意の看板で「スピード出すな」ではなく「注意」という表現したのはなぜか。 スピードを出さないように注意するのか、スピードを出して走行する自転車に歩行者が注意するのかが分かりにくいと感じた。
○近藤	「出すな」だと、どれくらい出してはいけないのかが問題になる。外国人にヒアリング調査をした際に、日本人が速いと感じるスピードが、外国では普通のスピードと認識される場合もあり、「スピードを出さない」とすると思っているより速いスピードになることがあることが分かった。このことから、「スピードを出さない」ということよりも「自転車利用者が歩行者に注意しながら走行してください」という呼びかけをデザインした。伝わりづらさもあると思うので、表現については今後さらに検討したい。

5 意見交流

○北村委員	<p>道に敷いてある点字ブロックの黄色は、弱視等少し見えている人にとって有効な色である。この点字ブロックをたどっていけば、安全に歩くことができたり、出入口に行き着くことができたりする。</p> <p>時々、点字ブロックが地面と同じ色になっているものを見かける。そのこと自体違法ではないが、視覚障害者がその建物にたどり着くことを想定した輝度比を考えていただくきっかけに、この審議会がなればありがたい。</p> <p>新しいものを建築するときのようなことを考えていただける機会があれば、京都市や視覚障害者協会にお尋ねいただけるようになれば嬉しい。職員会館かもがわの点字ブロックは地面と同じ色になっている。これは作られたときに基準がなかったため仕方ないが、これから作るものについては配</p>
-------	---

	慮いただけると嬉しい。
○遠島委員	京都府建築士会で周知していく。
○上田委員	京都手をつなぐ育成会に、啓発キャラバン「みやこ・まいこ隊」がある。資料2「ユニバーサルデザインに関する施策、取組一覧」のNo. 15「ほほえみ交流活動事業」でも、小中学校に出向いて講演を行っている。講義だけでなく、実演を含めて知的障害者・発達障害者について知ってもらうことができる。勉強してみたいという方がいらっしゃれば何うので、このキャラバン隊を活用して知的障害について知っていただきたい。
○古川委員	建物の建築時、ユニバーサルベッドの設置をお願いしたい。ユニバーサルベッドのないトイレがまだまだある。公共施設以外にもユニバーサルベッドを設置してもらいたい。ユニバーサルベッドがないところでは、地面にシートを敷いて対応することもある。こうしたことがなくなるよう検討してほしい。
○下林委員	UDタクシーについて。「UD」という名前が付いていて、「どんな方でも乗りやすい・乗れる」というイメージがあると思うが、車いす利用者等が乗りにくいという声もある。どのようにすればもっと乗りやすくなるかということを取次ぎ協会の方と話している。積極的な啓発よりもどういう形がいいのかということを考えていきたい。