

## 第3章. だれもが情報を得られ伝えられる社会（情報保障）

あらゆる人が自由に行動するには情報を確実に得ることができる環境が必要です。例えば、公共交通機関を利用する際の乗り場や時刻の案内、また、遅延運休など異常時の情報、道を歩いている際の案内板、施設を利用する際の施設内の案内図などのことです。

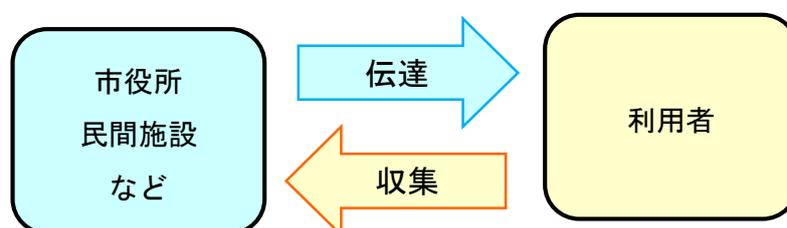
また、市が発信する情報をあらゆる人が得られ返すことができる環境、双方向の情報伝達が可能になることはユニバーサルデザインのまちづくりを進めていく上で非常に重要なことです。

### 1. 情報伝達・収集に関する実態

本計画の策定にあたり当事者へのヒアリング等を通じて得られた意見を 201 ページに、実態を以下に整理します。

それらの意見を踏まえ、事業者に対する情報保障の必要性とその対応を促すとともに、市の情報提供のあり方と市民の声を聞く体制の検討を行い、その仕組みを市民へ確実に周知することが必要です。

#### 情報伝達・収集のイメージ



#### (1) 視覚障害者

##### ① 情報伝達

バス停の場所や、市役所・郵便局などの出入口が分からないことがあると指摘されています。

また、音響式信号機は、一般的に音が出る時間が朝8時から夜8時なので、夜8時以降は安全に横断歩道を渡れない状況です。

#### (2) 車いす使用者

##### ① 情報伝達

駅舎のトイレやエレベーターの案内サインを充実させていく必要があります。

市の情報は、ホームページのみならず、広報、チラシ、雑誌など、複数の方法で提供していくことが必要です。

日常生活では、初めて行く公共施設や店舗などのバリアフリー整備の対応状況を

予め知っておくことが大切なので、市ホームページや他のサイトから施設のバリアフリー情報をまとめて収集できることが望まれています。

## ② 情報収集

市の総合窓口として市長公室市民相談担当を広くアピールするとともに、例えば市ホームページの携帯サイトに意見を出せるようにすることなどが望まれています。

### (3) 聴覚障害者

#### ① 情報伝達

緊急避難時やトラブル発生時における情報伝達が最も求められています。

聴覚障害者は、音で情報を得られないため、トイレや個室において、光（フラッシュライト(※)）と文字情報によって緊急避難を伝える方法が必要とされています。

※) 音で情報を収集できない聴覚障害者に対して、緊急避難時を光（フラッシュライト）で伝える仕組み。207ページの写真参照。

トラブル事例としては、モノレール無人駅で、切符購入時や出札時にアクシデントがあった場合、インターホンでは相談できないため、隣接駅から駅員が来るまで30分以上も待たねばならないことがあります。これは、ICカードを利用する場合でも同様の問題が起きます。このため、代表的なトラブルの内容を示すボタンを押せば、隣接駅の駅員に伝えられるような対策を必要としています。

その他の情報伝達の課題としては、モノレール駅で電車遅延時に電光掲示で理由の説明がない、バス車内で行先が分かりにくい（3つ先のバス停表示が欲しい）と指摘されています。

また、市からの連絡はメールではなく、書面で残るファックスが最も望ましく、広報は見ているが、ホームページはあまり見えていない状況にあります。

#### ② 情報収集

公共公益施設や店舗などには筆談器を準備して欲しく、また現在、当事者としての意向を伝える方法として個人ではなく、聴覚障害者団体が市と協議して伝えています。

### (4) 知的障害者

#### ① 情報伝達

聴覚障害者と同様、駅員とのコミュニケーションがとれないモノレール無人駅において、トラブルが発生した時に対応できる方法（モニター設置など）が求められています。

その他の情報伝達の課題としては、道路や施設の看板やエレベーターのボタンが分かりにくいこと（ふりがな添付）、バスの行先が分かりにくいこと（車両前面に行先を示す大きな番号表示）が指摘されています。

市の広報、ホームページも見ているが、生活に役立つ情報が入手しにくいと指摘されています。

## ② 情報収集

最もよいのは、市の職員が、問題点や困っていることを直接聞きに行くことです。

### (5) 高齢者

#### ① 情報伝達

市からの情報は、書面で残るファックスや広報が望ましいとされています。

情報伝達の課題としては、駅や電車のアナウンスや防災無線が聞き取りづらいこと、カタカナ表記が多く分かりにくいことが指摘されています。

### (6) 生活支援団体

#### ① 情報伝達

防災無線は聞き取りづらいので、防災無線の内容を市のホームページに記載して欲しいこと、ホームページを充実させ、最新情報を掲載し、もっと親しみやすい表現にして欲しいと指摘されています。

#### ② 情報収集

市に行くのではなく、年に1回、ホームページに要望を書き込めることを望んでいます。

### (7) 子育て世代

#### ① 情報伝達

広報やホームページは見ており、ホームページはもっと分かりやすい組み立てにして欲しいと指摘されています。

日常的に訪れる施設に置いてあるチラシで情報を得ることの方が多く、スーパーや小児科で子育て関連情報を入手できることを望んでいます。

#### ② 情報収集

日野市の市長公室市民相談担当は、その名前から税金関係を相談する所と受け取られている傾向にあり、イメージしやすい名称にすることが望まれています。

### (8) その他

#### ① 情報伝達

高幡不動駅周辺では、近年、外国人が多くなってきているので、外国人向けの案内を充実させていく必要があります。

## 情報伝達・収集の実態

区分	情報伝達【→利用者へ】	情報収集【←利用者から】
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■バス停の場所や、市役所・郵便局などの入口が分からない</li> <li>■夜間に安全に横断歩道を横断できない(現在、音響案内は8時～20時が多い)</li> </ul>	
車いす使用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■駅ではトイレとエレベーターの場所を分かりやすくサイン表示することが必要</li> <li>■市のホームページはアクセスが大変で、情報提供は複数の方法が必要</li> <li>■公共施設や店舗などのバリアフリーの対応状況を案内して欲しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■市ホームページの携帯サイトを立ち上げて意見を出せるようにして欲しい</li> <li>■市の窓口として市民相談をアピールする必要がある</li> </ul>
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■緊急避難時の情報が分からない(光と文字で知らせたい)</li> <li>■モノレール無人駅でトラブルが発生した場合に対応できない</li> <li>■モノレール駅で電車遅延時に電光掲示での理由の説明がない</li> <li>■バス車内で行先が分かりにくい(3箇所先まで表示を)</li> <li>■市からの連絡は書面で随時残るファックスが良い(メールではなく)</li> <li>■広報は見ているが、ホームページはあまり見ていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■公共施設や店舗などには筆談器を準備していて欲しい</li> <li>■個人ではなく聴覚障害者団体が市と協議して意向を伝える</li> </ul>
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■モノレール無人駅でトラブル発生時に対応できない</li> <li>■道路や施設の看板、エレベーターのボタンが分かりにくい</li> <li>■バスの行先が分かりにくい</li> <li>■広報、市のホームページを見ている</li> <li>■生活に役立つ情報が入りにくい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■問題点を聞きに来てくれるのが最もよく、市に行って話すのもよい</li> </ul>
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■市からの連絡はファックスなどの文字情報が最も良い</li> <li>■駅や電車のアナウンスが聞き取りづらい</li> <li>■防災無線は聞き取りづらい(不明高齢者の安否の確認結果を伝えて欲しい)</li> <li>■最近カタカナ表記が多く分かりにくい</li> </ul>	
生活支援団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>■防災無線は場所によって聞き取りづらい場合がある(防災無線の内容をホームページに載せて欲しい)</li> <li>■市ホームページを充実させ、最新情報の掲載や柔らかい表現の方が読みやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■市に行くのではなく、年に1回ホームページに要望を書き込めるようにして欲しい</li> </ul>
子育て世代	<ul style="list-style-type: none"> <li>■広報、ホームページは見ている</li> <li>■ホームページは分かりやすい分岐にして欲しい</li> <li>■施設にあるチラシで情報を得ることの方が多い</li> <li>■スーパーや小児科に子育て関連情報があるとよい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■日野市には市民相談があるが、税金関係の相談する所かと思ってしまう</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■高幡不動駅では、外国人が増えてきており、バスやタクシー乗場への案内サインが必要</li> </ul>	

## 2. 望ましい情報伝達・収集の方法

情報を発信するための重要な媒体の一つとしてホームページがあります。ホームページはリアルタイムに情報提供ができるメリットがある半面、だれもが閲覧できる環境にあるとは限りません。よって、その他の媒体、例えば、ホームページの携帯サイトや紙媒体（アナログ）による方法でも情報提供を行うことが必要です。

特に頻繁に利用する施設の掲示板等でのほり紙であれば情報を得やすい人がいることから、駅、バス車内、図書館、保育施設等の掲示スペースを効果的に利用することを検討する必要があります。

さらに、聴覚障害者にとっては、放送などの音の情報提供のみでは、異常時にその原因や現在の状況などの情報を得ることが特に困難です。それを解消するツールとして電車内の電子掲示板があり、リアルタイムに文字情報を提供できるので、とても有効です。また、建物内においては火災等の異常を視覚的に伝えることが必要です。例えば、非常口を示す案内サインが緊急時には点滅することや、トイレ個室内ではフラッシュライトにより異常を知らせるなどの整備に向けた検討が必要です。

また、日野市には高幡不動尊、多摩動物公園、新選組のふるさと歴史館、日野宿本陣などの観光要素があり、観光客や外国人など、初めて日野市を訪れる人にも配慮したまちづくりが求められています。これらの方々にも日野を楽しんでもらうにはだれにでも分かりやすい道案内（案内・誘導サイン）の整備が必要です。ひらがな、ローマ字での表示、ピクトグラム（絵文字）の活用など、統一感があり体系的な案内サインを整備するため、サイン計画の検討の必要性が高まっています。

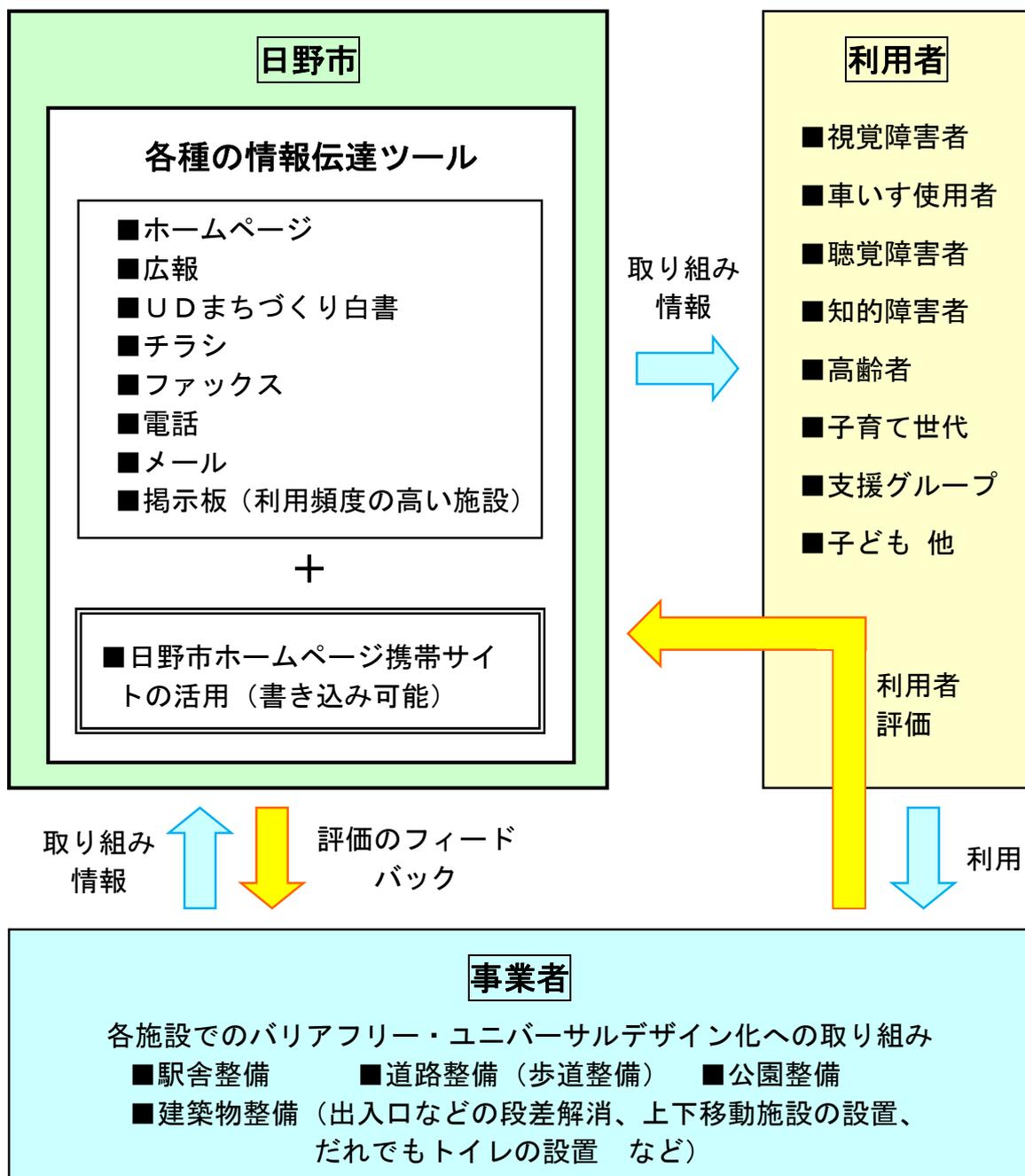
(1) 各種情報伝達ツールを活用した情報の伝達・収集

市ホームページを始めとして、広報、チラシ、ファックス、電話、メール、掲示板などを活用して、公共公益施設や民間施設のバリアフリー・ユニバーサルデザインの取り組み情報を案内します。

利用者は、実際に利用して使い勝手を確認してホームページなどに返信し、各施設は、その評価を確認するという一連の枠組みを整えます。

市のホームページ上に自由に書き込む仕組みを作ることは、さまざまな課題を調整・解決していく必要がありますが、利用者評価をだれでも閲覧できる仕組みとすることで、評価の高い民間施設には多くの利用者が訪れ、さらにより良い取り組みを進めていく機運を高めていくことが期待できます。

各種情報伝達ツールを活用した情報の伝達・収集の枠組み



## (2) サイン計画の検討

歩行者向けのサイン（案内・誘導・記名）を整備することで、来訪者等が行きたい所へスムーズに移動できるようになります。

このため、だれにでも分かりやすいサイン計画を、以下に示す内容に配慮して検討していくものとします。

- 多様な利用者に対応した情報の提供
- 必要な情報の効果的な提供
- 情報の体系化
- 地域の景観への配慮
- 適切な管理

### ユニバーサルデザイン福祉のまちづくり事業による百草園駅地区におけるサイン整備（再掲）

起 点（案内）	分岐点（案内・誘導）	目的地（記名）
		 

### ピクトグラム（絵文字）の例示



出典：「標準案内用図記号ガイドライン」（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部）より

### (3) 個別施設整備への取り組み

#### ① 道路上と建築物の視覚障害者誘導用ブロックを一体化する

第二次基本構想により、道路上には生活関連経路を軸とした視覚障害者誘導用ブロックのネットワークが構成されますが、生活関連施設に接続させることで初めて、視覚障害者を建築物に誘導・案内することができます。

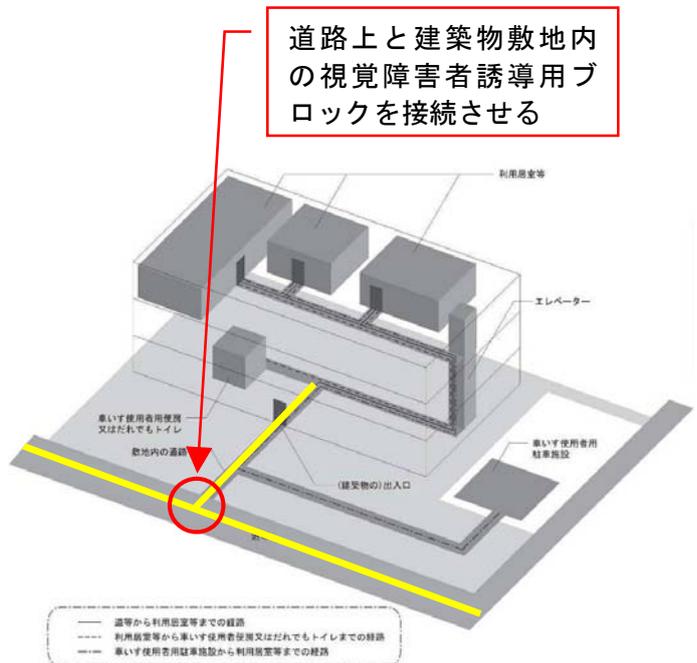
このため、生活関連施設の前面道路に視覚障害者誘導用ブロックが設置されている場合は、それと接続させ、設置されていない場合には、出入口を示す視覚障害者誘導用ブロックを前面道路に設置していくものとします。

また、バス停の前にも視覚障害者誘導用ブロックを設置していきます。

#### 道路上と建築物の視覚障害者誘導用ブロックの一体化の考え方

##### 豊田駅・多摩平の森ふれあい館

- 前面道路の歩道に対して視覚障害者誘導用ブロックが設置されている
- 歩道上の視覚障害者誘導用ブロックを敷設して一体化を図る



#### ② 交差点における音響案内を延長する

##### 日野駅前交差点の信号機

音響案内の多くは、朝8時から夜8時の12時間ですが、視覚障害者は夜8以降にも歩行する機会があります。

このため、周辺に迷惑にならず、音が聞こえる程度に音量を下げ、音響案内を延長することを検討・調整していきます。



### ③ 駅舎のサインを充実する

駅舎の施設として上下移動施設とトイレは非常に重要な施設であり、その場所を分かりやすく、かつ的確に示す必要があります。

また、近年では外国人が駅を利用する機会が増えてきていることから、図柄で視覚的に説明できるピクトグラム（絵文字）での案内が大切になっています。

このため、大きさと色彩に十分配慮したピクトグラムと外国語を組み合わせたサインを適所に配置していくよう、鉄道事業者と調整を図っていきます。

平山城址公園駅のホームに設置されたサイン



【ピクトグラムの例示】



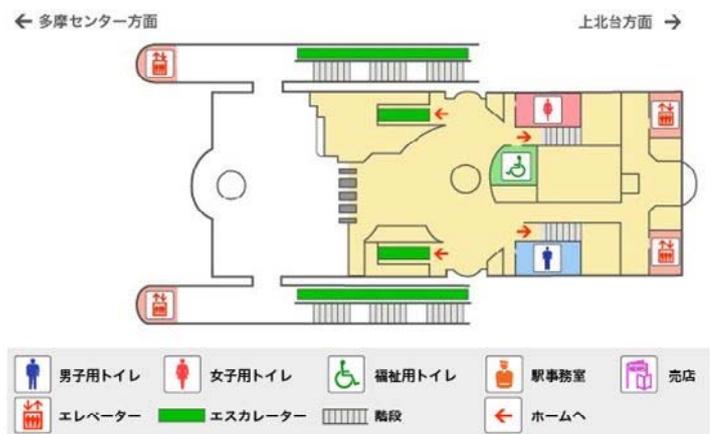
### ④ モノレール無人駅でのトラブル対応策を検討する

多摩都市モノレール駅は市内に5駅ありますが、高幡不動駅を除く4駅（甲州街道駅、万願寺駅、程久保駅、多摩動物公園駅）は無人駅となっています。

切符の紛失などのトラブルが発生した場合、聴覚障害者は代表的な内容に対応したボタンを、知的障害者はモニターを設置することが必要としていることから、事業者との検討を進めていくものとします。

また、電車遅延時の電光掲示の内容についても調整を図っていきます。

程久保駅の駅舎内配置図



出典：多摩都市モノレールホームページより

### ⑤ 聴覚障害者に対して緊急避難情報を伝達する

音で情報を収集しにくい聴覚障害者にとっては、緊急避難時の情報を光（フラッシュライト）と文字によって得ることが有効な方策となります。

聴覚障害者が訪れる頻度が高い施設で、一人になるトイレや個室においては、火災報知器や非常放送と連動したフラッシュライトや電光掲示の設置を検討していくものとします。

#### 一般トイレにおけるフラッシュライト設置の事例

中部国際空港セントレア  
(平成 17 年開港)



資料：中部国際空港ユニバーサルデザイン研究会の会議資料

羽田空港新国際線ターミナル  
(平成 22 年開港)



出典：羽田空港ホームページ

### ⑥ バス運行に関する情報を提供する

高齢者や聴覚障害者、知的障害者だけでなく、バスの運行系統は、なるべく分かりやすくし、共通化された記号や番号で分類され、車両に大きく掲示することが望まれています。日野市のミニバスは、車両の前面・後面で系統記号と行先を電光掲示し、側面に経由バス停を表示しています。

#### 車両の前面・後面・側面に系統記号と行先を掲示した日野市のミニバス



また、車内においてバスの行先や到着予定を把握する上で、聴覚障害者からは3つ程度先までのバス停を電光掲示することから、バス事業者との調整を図っていくものとします。

#### 3つ先のバス停を表示した藤沢市のコミュニティバス“ふじみ号”（慶応大学バスロータリーにて）



### ⑦道路上の案内板やエレベーターのボタンなどを分かりやすくする

知的障害者だけでなく、案内サインに“ふりがな”を表記することは、高齢者や児童にとっても望ましいことです。

また、エレベーターのボタンをレリーフ処理(※)することは、視覚障害者にとってボタン操作がしやすくなります。

※) 壁面より浮き上がらせることにより、触ることでボタンの位置や内容を伝える工夫をしたもの。

“ふりがな”を表記し、レリーフ処理されたエレベーターのボタン(豊田駅)



### ⑧エレベーターの大きさ・形状・ボタンの配置などに配慮する

車いす使用者やベビーカー利用者にとっては、大きさは15人乗り以上を基本とし、11人乗りにする場合を含めて、かごの中で車いすを回転させない通り抜けタイプのエレベーターを整備することが望まれています。

車いす使用者はボタンを押せる手が左右のどちらかに限定されることがあるため、ボタンは、乗り口及びかご内部ともに左右両方に配置することが望まれており、内部に複数のボタンを設置することは、混雑した時に一般の人も利用しやすくなります。乗り口のボタンは、乗り口が壁面から奥まっている場合には、車いす使用者が押しやすい場所に設置するなどの配慮が必要です。

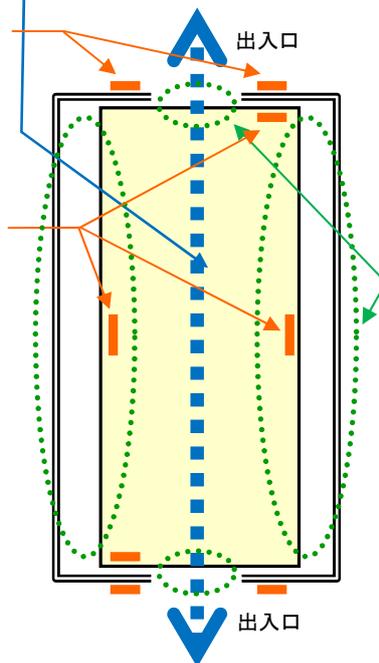
また、安全確保のため、内部が見えるような扉や側面にすることが求められます。

#### エレベーターの大きさ・形状・ボタンの平面配置の考え方

15人乗り以上を基本とし、11人乗りにする場合を含めて通り抜けタイプが望ましい

乗り口のボタンは両側設置が望ましく、車いす使用者が押しやすい場所に設置する

かご内部のボタンは両側に設置し、複数設置が望ましい



扉や側面にガラス部分を入れ、かごの内部が見えるようにする



### ⑨ 視覚障害者誘導用ブロックの輝度比を確保する

視覚障害者誘導用ブロックは、全盲だけではなく、弱視の視覚障害者を誘導する役割があり、路面舗装が視覚障害者誘導用ブロックの色である黄色と同じ暖色系だと、弱視者は視覚障害者誘導用ブロックの色を認識できなくなってしまう。

視覚障害者誘導用ブロックと舗装面は、輝度比 2.0 程度が必要とされていますので、輝度比が確保されていない歩道や建物内では、両側に濃いグレーのサイドブロックを敷設するなどの改善が望まれます。

※) 輝度は「ものの明るさ」を示したもので、輝度比は ( 視覚障害者誘導用ブロックの輝度 ) ÷ ( 舗装路面の輝度 ) で求める。

#### 輝度比を確保した豊田駅北口広場

濃いグレーのサイドブロックを両側に敷設して輝度比を確保している



### ⑩ 工事中の安全性を確保する

道路や沿道建築物を工事する場合には、通行ルートが変わったり、騒音によって音響信号機の音が聞き取りにくくなります。

このため、仮設通路への視覚障害者誘導用ブロックの設置や、音響信号機の音の調整などについて、工事関係者は関係機関と協議を図っていくことが望まれます。



#### 仮設通路への視覚障害者誘導用ブロックの設置と盲学校の生徒のエスコートの事例

出典：「静岡東部拠点第一地区土地区画整理事業 沼津駅北口広場 ユニバーサルデザイン だれもが利用しやすい駅前広場を目指して【平成 13・14 年度／総括報告書】」(地域振興整備公団 静岡東部特定再開発事務所 (社) 日本交通計画協会)

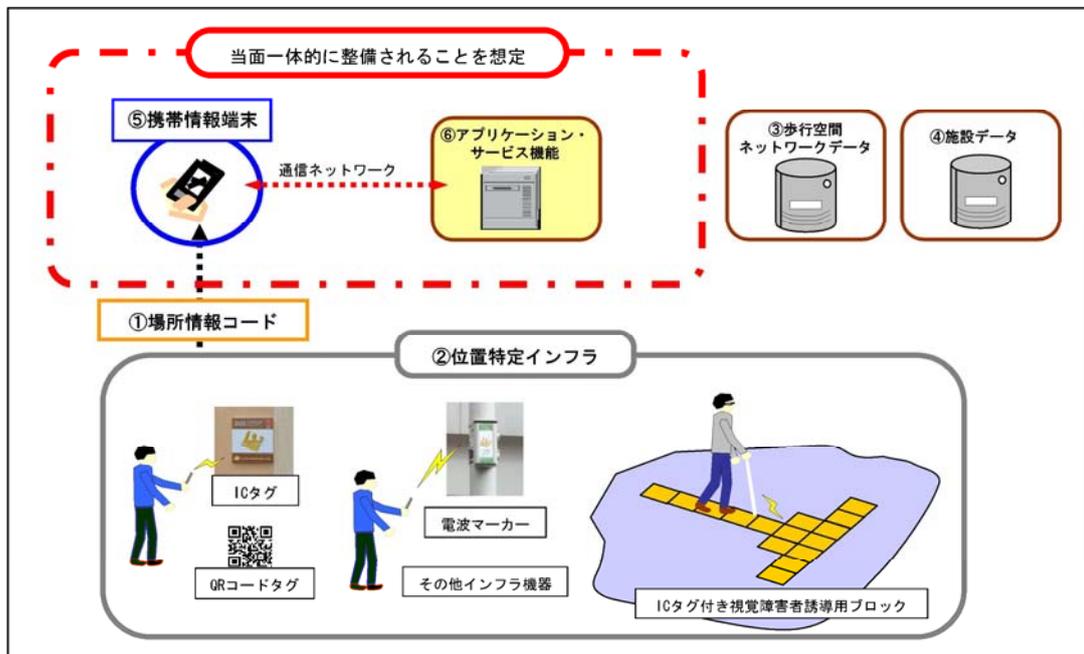
⑪ 自立移動支援システムの研究・開発の動向に配慮する

国土交通省では、身体的状況、年齢、言語等を問わず、「いつでも、どこでも、だれでも」移動等に関する情報を入手できる環境の構築を目指して、平成16年度より自律移動支援プロジェクトを進めており、自律移動支援システムの構築に向けて、全国のさまざまな環境下での実証実験や、技術面・制度面での検討を実施しています。

同システムは、近年、技術が急速に進化している携帯情報端末を活用した支援システムで、音声案内付視覚障害者誘導用ブロックは、ICタグ付き視覚障害者誘導用ブロックとして組み込まれています。

市としては、これらの研究・開発の動向を注視し、実用段階に入った時点では、必要に応じて導入を検討していくものとします。

自律移動支援システムの構成図



出典：「自律移動支援システムに関する技術仕様（案）（平成21年3月 国土交通省 国土技術政策総合研究所）」