三鷹市の公共施設における インクルーシブ・コミュニケーションについての考察

―多様な利用者に対応する「情報面のバリア」を中心に―

新居　みどり

筆者は、「三鷹中央防災公園・元気創造プラザ」でのヒヤリ・ハット体験から、公共施設における情報提供のあり方に問題意識を持ち、本研究を開始した。平時と有事を分けない「フェーズフリー」や、障がいの有無や文化的背景を問わず意思疎通を図る「インクルーシブ・コミュニケーション」の視点を中核に据えている。調査は、障がいのある方や外国人、専門家が主体的に参画する「当事者参画型調査研究」により実施した。多様な視点で施設を検証した結果、問題は3層に集約された。第1に点字ブロックの不備等の「物理的層」、第2に音声案内の不親切さや情報過多、表記の難解さ（「やさしい日本語」の不足）等の「情報層」、第3に設計段階での多様な視点の欠如という「文化層」である。結論として、情報の取捨選択や「やさしい日本語」の導入、スタッフによる人的支援の強化を提言する。日常の利便性を高めることが災害時の命を守る情報伝達に直結するという考えのもと、施設の設計時点から当事者との「共創」を通じ、誰もが「自分は歓迎されている」と感じられる、インクルーシブな施設づくり、まちづくりの実現を目指すべきである。

キーワード：インクルーシブ・コミュニケーション　情報のバリア　当事者参画型調査研究

1　三鷹中央防災公園・元気創造プラザとインクルーシブ・コミュニケーション

1.1　はじめに

本論文執筆の一番大きな理由は、筆者が三鷹に暮らし子育てをする中で、「三鷹中央防災公園・元気創造プラザ」を幼い子どもと利用した時の出来事にある。小学生になり、ひとりで自転車に乗り始めたばかりの子どもを連れて元気創造プラザに行った。建物内にある駐輪場に止めようと、自転車を降りてその方向に向かった矢先、前方に急こう配の階段が目に入った。先に進む子どもに向かって思わず「危ない！」と叫んでしまった。子どもはびっくりして自転車を倒してしまい、大きな声に振り向く人たちの目線と共に、筆者もパニックになってしまった。あの時の怖さが忘れられない。

子どもも含めて多様な人が利用するこの公共施設において、こんな危ない構造でよいのだろうか。それが最初の問題意識であった。あれから10年近くが経ち、構造物など物理的なことは今更変えることができないことは分かっている。しかし、利用者の視点から、施設内の案内や表記などソフト面の工夫はもっ



写真1　元気創造プラザの駐輪場への導線
（筆者が矢印とコメントを追記）



写真2　この先階段注意の看板の向こうは数メートルもある急な階段があり、転落の危険を感じる

とできるのではないだろうか。多様な人たちと元気創造プラザを訪問して、その問題点を探り、改善点について考えてみたい。これが三鷹まちづくり研究員への応募の動機であり、この研究の出発点である。

1.2　災害時と平常時をつなぐ「フェーズフリー」とは

東京都三鷹市において、「三鷹中央防災公園・元気創造プラザ」は災害に強いまちづくりと多様な機能が融合した元気創造拠点（公益財団法人三鷹市スポーツと文化財団 2026）として位置付けられる。市街地において老朽化した公的施設を更新し、同時に都市の防災拠点を構築する「防災公園街区整備事業」は、都市再生機構との連携により実現した（都市再生機構 2011）。この事業について考察するとき、平常時の利便性と災害時の機能維持をシームレスにつなぐ「フェーズフリー」の概念を中核に据えていると考えられる。

この災害における「フェーズフリー」の概念について、「もしものときを心地よくするだけではなく、いつもの生活のクオリティまでをも向上させるのがフェーズフリーの考え方」（一般社団法人 フェーズフリー協会 2026）と示されている。平常時のつかいやすさが、災害時の機能維持へとつながり、それはシームレス、つまり利用者にとって境目や違和感がない状態を指す。この概念は本研究においても重要な視点となっている。

1.3　情報バリアフリーとは

コミュニケーションの視点から考えると、日常的に「情報のアクセシビリティ」が確保されていることは、災害などの緊急時に命を守る情報を確実に伝えるための不可欠な土台となる。デジタル化が進む現代社会において、「情報のアクセシビリティ」と「情報のバリアフリー」は、互いに支え合う関係にある。

バリアフリーが、今そこにある困りごとを取り除く「対症療法」であるのに対し、アクセシビリティは、そもそも障壁（バリア）が生まれない社会をつくるための「予防医学」のような役割を果たす。この2つの関係は、情報のアクセシビリティを確保することを通じて、バリアフリーな環境を実現するという形で整理できる。2024年に改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者にも「合理的配慮」が義務づけられた。これにより、情報のアクセシビリティは、単なる「親切なサービス」ではなく、社会が果たすべき「法的な義務」であると明確に位置づけられたのである。この情報のバリアフリーについて東京都町田市（町田市 2025）では以下のように提示している。

バリアフリーの「バリア」とは、障がい（障壁）のことをいいます。
障がいのある人が社会の中で直面しているバリアは、大きく分けて4つあります。
・物理的なバリア
・制度的なバリア
・文化・情報面でのバリア
・意識上のバリア

このうち、文化･情報面でのバリアは、発信する側の情報の伝え方が不十分であるために、受け手にとって必要な情報が平等に得られないバリアのことをいいます。
私たちが暮らしているまちでは、日常生活や社会生活において、情報の取得や利用、意思疎通を行うことに困難を感じている人がいます。
・文字だけでは情報を得ることができず、点字等を触ったり、スマートフォンやパソコンを使って文字を音声で聞いている人

・音声だけでは情報を得ることができず、手話や文字などで情報を得ている人
・言葉の意味を理解することが苦手で、図記号や写真、色の使い分けから情報を得ている人
・色の見分けが難しく、色以外の情報（例えば、文字や模様など）で区別している人
・外国語を母語とするなど、漢字の読み取りが難しく、ひらがなや多言語表記だと理解できる人

情報を入手するためには、いろいろな方法があり、以上のような人たちが情報を容易に、平等に得られる状態を「情報バリアフリー」と言う。

1.4　インクルーシブ・コミュニケーションとは

この複合的な空間である元気創造プラザにおいて、物理的な障壁を取り除く「ハードのバリアフリー」と同様に、あるいはそれ以上に重要視されるべき問題が、情報の受け取りやすさと発信のしやすさを保証する「インクルーシブ・コミュニケーション」の確立である。

インクルーシブは、しばしば「包括的な、包摂的な」と訳されるが、包摂的なコミュニケーションとは、言語能力や身体・認知の特性、文化的な背景などの違いに関わらず、すべての人が等しく情報を共有し、意思疎通ができるように配慮されたコミュニケーションのあり方である。これは、視覚や聴覚、身体の障がい、あるいは知的障がいがある人、さらには言葉や文化が異なる人など、誰もが分け隔てなく情報にアクセスし、互いに理解し合える状態を目指すものである。

1.5 「やさしい日本語」と三鷹市の取り組み

1.5.1 「やさしい日本語」とは

このインクルーシブ･コミュニケーションのひとつとして、いま注目されているのが「やさしい日本語」である。この「やさしい日本語」は、1995 年の阪神・淡路大震災において、日本語が十分でない外国人住民が避難情報を得られずに被災したという痛切な反省から生まれた。やさしい日本語とは、「普段使われている言葉を外国人にも分かるように配慮した､簡単な日本語のことである」(静岡県 2018)。今日では、外国人住民のみならず、子ども、高齢者、認知機能に障がいを持つ人々にとっても有効なユニバーサル・コミュニケーション・ツールとして定着している。

1.5.2　三鷹市における「やさしい日本語」

三鷹市においてもこの「やさしい日本語」の取り組みは行われている。例えば、三鷹市のホームページにおいては、このシステムが導入され、①簡単な文章への変換、②漢字に読み仮名（ルビ）をつける、③文節ごとの区切りを分かりやすくする「分かちがき」のサービスが提供されている（三鷹市 2026)。また、三鷹市社会福祉協議会のホームページにおいても実施されると共に、過去においては外国人住民の利用者を期待して「ホームスタート」の特集記事がやさしい日本語で提供されたこともある。

また、三鷹市立図書館においては、図書館の職員向けに「やさしい日本語」に関する研修を実施し、情報提供の質の向上に努めている。図書館の利用方法や借り方、返し方、予約方法、図書館への行き方などが「やさしい日本語」で説明されている。



写真 3　みたか社協だより

1.6　本稿の目的

本研究レポートでは、多様な背景を持つ人々が一堂に会し、2026 年 3 月に行った「三鷹中央防災公園・元気創造プラザ訪問・検証」を報告する。この調査研究において、多様な背景をもつ当事者や専門家が参画する意義、そして参加者が指摘した施設の問題点を提示する。その上で、インクルーシブ・コミュニケーションの視点において公共空間においてどのような案内や表記などの情報面の改善が重要かを、多角的な視点から論じる。

2　調査対象施設の多機能性と調査概要

2.1　施設の基本構造と各フロアの役割

本調査の舞台となる「三鷹中央防災公園・元気創造プラザ」は、約 1.5 ヘクタールの広大な防災公園と、地下に広がるスポーツセンター、そして地上 5 階建ての複合施設で構成される、三鷹市の中枢拠点である。この施設は、多様な行政・市民活動機能を集約することで、市民が日常生活の中で自然に防災意識を高め、また福祉や教育のサービスを包括的に享受できるように設計されている。

施設の空間構成は、市民のライフサイクルに寄り添う形で配置されている。表 1 は、各エリアの主要な構成要素を整理したものである。



出典：三鷹市（2026）

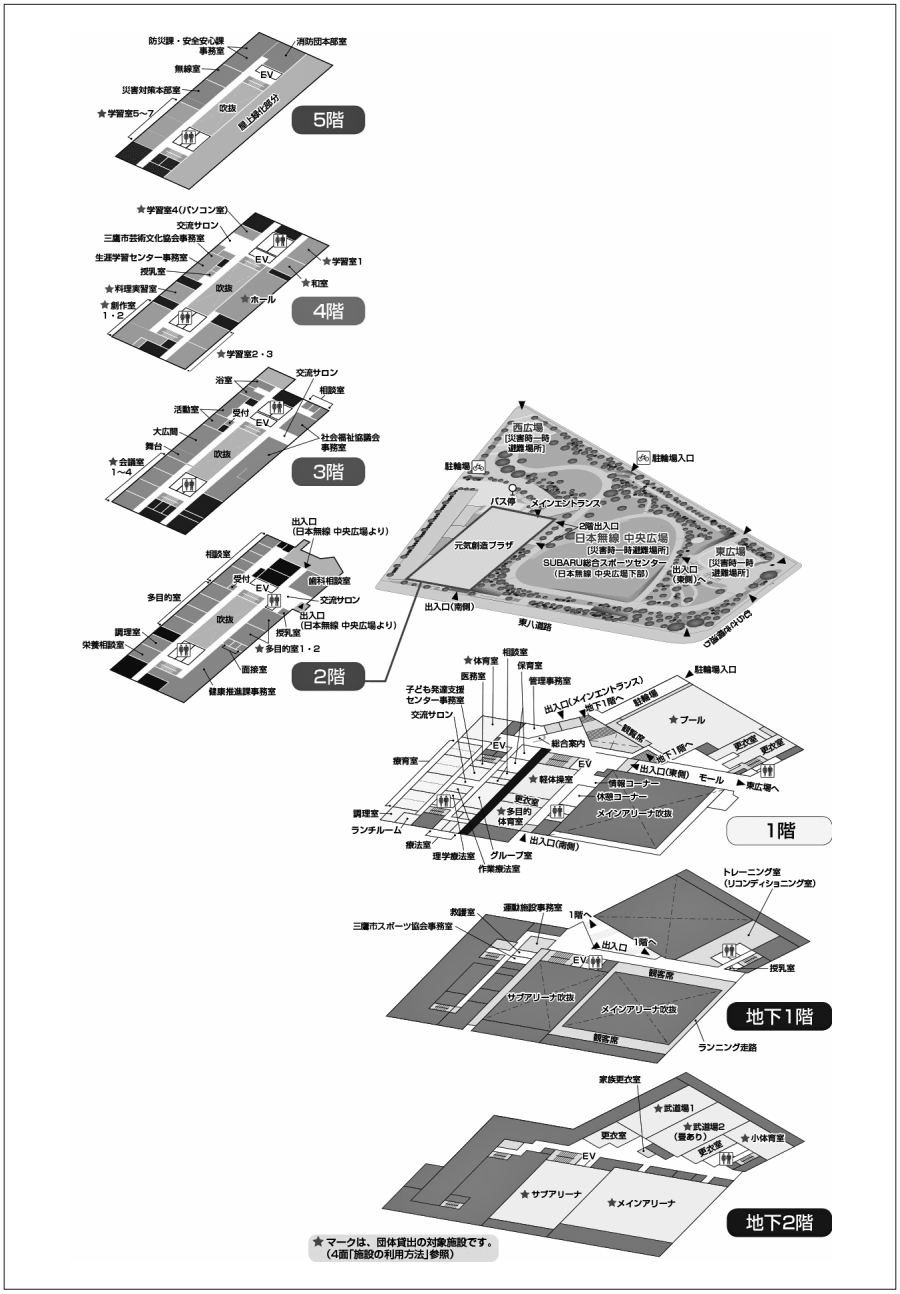
写真 4　三鷹中央防災公園・元気創造プラザ

表 1　三鷹中央防災公園・元気創造プラザ構成要素と役割

エリア・施設名	主要な構成要素と市民生活における役割
三鷹中央防災公園	約 1.5 ヘクタール。平常時は市民の憩いの場。災害時には一時避難場所となり、かまどベンチ等の防災設備が稼働する。
SUBARU 総合スポーツセンター（地下 1 階・地下 2 階）	アリーナ、温水プール（可動床式）、軽体操室を完備。市民の健康増進の拠点。
元気創造プラザ（1 階）	子ども発達支援センター、総合案内。多様な来館者が最初に接する施設の顔。
元気創造プラザ（2 階）	総合保健センター。乳幼児健診や健康相談など、市民の健康維持を支えるフロア。
元気創造プラザ（3 階）	福祉センター、健康・生きがいサロン。地域福祉のネットワーク拠点。
元気創造プラザ（4 階・5 階）	生涯学習センター、総合防災センター。知識の習得と都市の安全管理が同居する空間。

出典：同プラザホームページより筆者作成

特に1階エリアは、子ども発達支援センターを利用する親子、スポーツセンターに向かう市民、そして総合案内で情報を求める来館者が絶え間なく交差する、コミュニケーションの密度が最も高い空間である。ここでの情報提供の質が、施設全体のインクルーシビティを象徴することになる（図1）。



出典：三鷹市スポーツと文化財団（2026）

図1　三鷹中央防災公園・元気創造プラザのフロア図

2.2　フェーズフリー概念による機能転換

元気創造プラザの最大の構造的特徴は、有事の際にその機能がドラスティックに転換される点にある。平常時に市民が親しんでいる学びや運動の空間が、発災の瞬間に市全体の意思決定や救護の最前線へと姿

を変える（表 2)。例えば、1 階や地下の SUBARU 総合スポーツセンターや三鷹中央防災公園は市民の避難場所となり、3 階の福祉センターは災害ボランティアセンター本部、5 階の総合防災センターは、災害対策本部の機能を果たすことになるであろう。

生命維持と避難生活の場。施設内の各フロアの壁面や動線には、これらの二重の機能が平時から明示されている。市民は日常的な利用を通じて、いざという時の避難先や支援の仕組みを潜在的に学習する。しかし、この「情報の多重性」は、一歩間違えれば情報の過多や混乱を招く。多機能をいかに「やさしく」伝えるかが、インクルーシブ・コミュニケーションの真価を問う部分である。

表 2　三鷹中央防災公園・元気創造プラザ構成要素と役割

フロア	平常時の機能	災害時の予想される機能（機能転換）
4 階・5 階	生涯学習センター ／ 総合防災センター	災害対策本部／消防団指揮本部。 情報の集約と意思決定の心臓部。
3 階	福祉センター	災害ボランティアセンター本部。 人的支援のコーディネート拠点。
1 階・地下	SUBARU 総合スポーツセンター ／ 三鷹中央防災公園	避難場所／救出・救助活動拠点。 生命維持と避難生活の場。

出典：三鷹市スポーツと文化財団（2026）

2.3　調査概要と多角的な検証アプローチ

2.3.1　調査の方法：当事者参画型調査研究

本研究においては、研究者や有識者だけではなく、障がい者や外国人住民といった当事者が調査研究に参加する形で行った。実際に現場に赴き、当事者の視点で使いにくさや障がい（バリア）を発見･指摘し、またその過程を通して、どのように改善したらよいかを当事者も含む全員で検討する、当事者参画型調査研究で行った。

この当事者参画型調査については、特に認知症の人たちの視点をベースにした「当事者参画型開発の手引き」として具体的な手法が示されている。この中では､認知症の人が企業の開発プロセスに「参画」し、企業と「共創」を行うことを「当事者参画型開発」と定義している（日本認知症官民協議会 2023)。それは、開発段階から、認知症の人が主体的に「参画」することにより、企業は、潜在的な利用者・顧客のニーズを把握して開発ができるメリットがあり、一方、認知症の人から見ても、自らが「ほしい」と思うものが形になって利用できる可能性があるとしている。ここでの「参画」とは、「認知症の人自身が、協力の意思を持って、それらの製品･ サービスの開発プロセス（企画、実施、評価等）に『参画』すること」（日本認知症官民協議会 2023）と定義している。そうした主体的な「参画」により、企業の開発プロセスへの協力が、社会参加の機会の一つとなるとされている。

2.3.2　調査概要

本研究においては、この当事者参加型調査研究を行うために、研究企画書を作成し、当該施設の許可をとると共に、多様な人たちの参加を三鷹市内やその他の地域から人的ネットワークを使って募った。

【研究計画書　内容】

・参加型調査研究の目的

三鷹市の災害対応・福祉・子育て・生涯学習の拠点である元気創造プラザを訪問して、その施設の使いやすさを、多様な人たちと一緒に検証を行った。特に、元気創造プラザの入口から 1 階を中心に、実際に行き、見て、聞いて、触って、感じて、施設を訪問し使う人が、その目的を達成できるかを考えた。

・日　時　2026 年 3 月 3 日（火曜日）　13 時 30 分～ 15 時 30 分

・施設名　三鷹防災中央公園・元気創造プラザ

住　所　〒 181-0004　東京都三鷹市新川六丁目 37-1

・参加者（所属）（敬称略）

新井愛一郎（社会福祉法人　国際視覚障害者援護協会（IAVI）　ロービジョン[1)]）

庄　麗　　（社会福祉法人　国際視覚障害者援護協会（IAVI）　全盲、外国人住民）及び介助者 1 名

松本クリスティン（ピナット外国人支援ともだちネット　外国人住民、日本語の読み書きは苦手）

椛島剛之　（みたか街かど自立センター　電動車いすユーザー）

相田　純　（みたか街かど自立センター　手動車いすユーザー）

檜垣知子　（みたか街かど自立センター　知的障がい者）

堀川定明　（みたか街かど自立センター　介助者）

樋渡えみ子（公益社団法人日本図書館協会出版委員会委員）

岩田一成　（聖心女子大学教授「やさしい日本語」研究者）

新居みどり（まちづくり研究員）

・検証内容（今回の視察では「1 階」のみを調査対象とした）

①みんなで公園から施設までを歩く（20 分）

②それぞれの視点から公園と施設の使いにくい点をメモ・録音などで感想を残す（30 分）

③みんなでそれぞれの感想を共有し、全体で意見交換をする（60 分）

2.3.3　調査研究メンバーの専門性と多角的な検証アプローチ

本調査の最大の特徴であり独自性は、障がいのある方、外国人、そして「やさしい日本語」や情報の専門家が、一堂に会して同一の空間を検証する点にある。これは、異なる特性を持つ人々がそれぞれの視点から「バリア」を抽出することで、単一の専門性では見落とされがちな課題を浮き彫りにする試みである。

2.3.4　視覚障がいのある方と国際的な支援の視座：国際視覚障害者援護協会の役割

社会福祉法人「国際視覚障害者援護協会（IAVI）」からは、新井愛一郎氏と庄麗氏が参画した。IAVI は 50 年以上にわたり、アジア、アフリカ、中南米などの開発途上国から視覚障がいを持つ若者を日本に招致し、盲学校での理療（あん摩・はり・きゅう）習得を通じた自立支援を行ってきた歴史を持つ。

IAVI の活動は技術習得にとどまらず、留学生が日本社会で生活するための日本語教育、白杖による歩行訓練、点字の習得支援を包含している。新井氏らは、施設内の点字ブロックや音声案内の物理的な適切さを検証するだけでなく、庄氏には日本語を母語としない視覚障がい者にとっての視点でも検証に協力した。

2.3.5　多文化共生と外国人住民の視点：ピナットの実践知

「ピナット外国人支援ともだちネット」からは、松本クリスティン氏が参加した。1992 年に設立されたピナットは、三鷹市を拠点に外国籍の親子が地域で孤立することなく安心して暮らせるよう、日本語教室

や子どもの学習支援、さらには「外国人ママおしゃべり交流会」を運営している。

ピナットは、元気創造プラザを会場として定期的に活動しており、参加者が乳幼児健診などで訪れる保健センターと同じ建物であることに利便性を感じている一方、日本語に自信のない親にとって、公共施設の持つ「公式な威圧感」が心理的なハードルになっている実態も把握している。松本氏は、外国人住民の日常的な動線から検証を行った。

2.3.6　身体障がいのある方と自立生活の歴史：みたか街かど自立センター

「みたか街かど自立センター」からは、椛島剛之氏を含む3名のメンバーと介助者が参加した。同センターは、重度の障がいを持っていても地域で自立した生活を送ることを支援する当事者主体のグループであり、これまで、三鷹の森ジブリ美術館といった著名な施設の設計において、当事者の立場から具体的な政策提言を行ってきた実績を有する。

彼らは車いす利用者や知的障がい者の視点から、案内板の設置位置、情報の視認性、多機能トイレへの誘導の明快さなどをチェックした。特に、情報が「目線の高さ」にあるか、あるいは車いすでの旋回時に視界を遮らないかといった、身体的な動作と情報の連関を重視した検証を行った。

2.3.7「やさしい日本語」研究と図書館学の専門性

聖心女子大学の岩田一成氏は、日本語教育および「やさしい日本語」の研究者として、情報発信の理論的枠組みを整理しており、必要な情報をいかに短く、力強く、かつ確実に伝えるかという言語学的視点を提供してもらった。

また、日本図書館協会（JLA）の樋渡えみ子氏は、2023年に刊行され大きな反響を呼んだ『図書館員のための「やさしい日本語」』の共著者である 。図書館という情報の公共的ハブにおいて、職員がいかにして言葉のバリアを低くできるかを追求してきた樋渡氏の知見は、今後の元気創造プラザのスタッフによる接遇向上に直結すると考えて協力をしてもらった。さらに、三鷹まちづくり研究員の筆者が加わることで、本調査の結果を具体的な市の政策やまちづくりへと提言する体制を整えることができた。

3. 施設における検証方法とメンバーが発見した問題点

3.1　検証の視点と記録方法

元気創造プラザの1階は、最も利用者が集中しコミュニケーションの中核を担うため、調査の最重点エリアとした。この本調査において、単なる視察ではなく、当事者の「身体的体験」を基盤としたプロセスを重視した。

屋外公園から施設へのアプローチ検証調査は三鷹駅からバスで移動し、まず屋外の防災公園から施設に入るまでの導線確認から始まった。その後、施設担当者から施設の概要について10分程度説明を受けた。

【施設担当者からの話】

- バリアフリー条例や福祉のまちづくり条例に沿って作られていると聞いている。他の施設に比べてやさしいと思うが、まだ足りない点があると思うので教えてほしい。
- 点字ブロックの角には、音声案内が備わっている。
- プールとメインアリーナには、視覚障がいの方にも分かるように音声案内がある。
- 地下にある警備室につながった監視カメラがあり、けがや何かあるとすぐにかけつけられるようになっている。

・誘導灯があり、火災時には案内や非常照明がついて、速やかに避難できるようになっている。
・トイレなどにも緊急ボタンが備わっており、地下の防災センターにつながっている。

そして、施設内の 1 階を 40 分程度メンバーがそれぞれ自由に歩き回りながら、記録をとっていき、最後に集まり皆で共有する形をとった。1 階フロアにおける集中検証をする際、参加メンバーはそれぞれの特性や知見に基づき記録の方法などを以下の通りに工夫した。

【記録の工夫】
・IAVI（視覚障がい）：記録方法：音声録音において本人または介助者がメモを作成
・ピナット（外国人）：記録方法：本人が母語でメモを取る
・街かど自立センター（知的・身体障がい）：本人のレコーダーへの音声メモ、及びビデオ撮影による記録

3.2　検証結果

参加メンバーから各自の気づきと問題点、改善点についてコメントやメモが提出された。

3.2.1 新井愛一郎（社会福祉法人　国際視覚障害者援護協会（IAVI）ロービジョン）のメモ

ロービジョンの立場から、感じたことを記入した。

全体的に分かりやすい表示や、分かりやすい音声案内や誘導について、課題があると感じた。
・施設入り口について、施設であることの音声案内が必要。ピンポンとか。また、大きな分かりやすい施設の表示も必要。
・入口から受付までの誘導はすごく大切。誘導ブロックの上に立つと音声案内が出ると言うシステムがあったが、うまく起動しなかった。結局受付までのところには行けなかった。
・この施設の全体的な配置について、それを理解するような見やすい表示はなかった。
・表示が全体的に高すぎて見えない。具体的にはもっと壁を利用して、黒バックの白文字で表示を貼るのはどうか。
・トイレの場所などは、センサーで認識して、男子トイレとか女子トイレとか、音声のシステムがあっても良い。
最後に、全体的に、音声案内と分かりやすい壁への表示などをうまく利用すればずいぶん良くなると思う。

3.2.2　庄麗（社会福祉法人　国際視覚障害者援護協会（IAVI）全盲、外国人住民）の介助者のメモ

・自動ドアの入口を知らせるピンポンのチャイムがない。
・1 番目の自動ドアと 2 番目の自動ドアの間の空間に点字ブロックがない。
・受付の場所を知らせてくれる音声情報がほしい。
・受付前の点字ブロックのつながり方が分かりにくい。
・受付からエレベーターまでの点字ブロックがない。
・地下階に通じる階段までの点字ブロックがない。
・地下階に行くエレベーターまでの点字ブロックがない。
・南側の出入口の自動ドアを知らせるピンポンのチャイムがない。
・入口を入ったらすぐに立て看板があり、目が見えないとぶつかる。



写真 5　入口すぐの立て看板



写真 6　エレベーターの前

3.2.3　松本クリスティン（ピナット外国人支援ともだちネット　外国人住民、日本語の読み書きは苦手）のメモ

気になった点	どうしたらよいか
Main entrance, umbrellas on the racks, many umbrellas hanging on the racks during rainy days, some are broken, and it might be dangerous for kids and PWDS. 正面玄関、傘立てに傘が並んでいるが、雨の日にはたくさんの傘が傘立てに掛かっており、中には壊れているものもあり、子供や障がい者にとって危険な場合がある。  写真 7　入口近くの傘立て	We should make sure that all entrances and exits are always clear and clean. Provide a separate container for broken umbrellas. Put a sign remaining people not to leave broken umbrellas. すべての出入口は常に清潔で障がい物がない状態に保つべきである。 壊れた傘を入れる専用容器を用意するべきである。 壊れた傘を放置しないよう促す看板を設置するべきである。

Elevator maps safety improvement エレベーターマップの安全性の向上 During disaster using elevator can be dangerous. 災害時にエレベーターを使用することは危険な場合がある。	Put a clear sign on the elevators. Conduct emergency drills to teach people not to use elevator during disaster. エレベーターに分かりやすい標識を設置する。 災害時にはエレベーターを使用しないよう、避難訓練を実施する。 Mark the pathway on the floor to keep the emergency exit open. 非常口を開放しておくために、床に通路をマークする。

3.2.4　椛島剛之　（みたか街かど自立センター　電動車いすユーザー）のメモ

・情報ラックの上の位置のものは取ることができない。



写真 8　ラックの高いところは届かない

・エレベーターのボタンが小さすぎて、手に障がいのある人などは押すことができない。もっと大きく、突起している形状ならばよい。



写真 9　ボタンが押せない

・表示の高さが車いすの位置からは高すぎて読めない。



写真 10　表示が高くて読めない

・施設内の案内がよい高さにあっても、手前に立て看板などがあると、近づいて読むことができない。全体的に文字が小さい。



写真 11　施設案内が読みにくい

・券売機の高さが高すぎて全く使うことができない。



写真 12　券売機を使うことができない

・施設内にある自動販売機はすべて高すぎるし、お金の投入や商品選択のボタンが下の位置にない。



写真 13　自動販売機を使用できない

・丸テーブルは車いすが入りにくい。四角いテーブルなど車いすは使いやすい。
・ゴミ箱に、可燃や不燃といったことが分かるマークがあると使いやすい。



写真 14　テーブルの形について

・屋外に近いトイレがとても分かりにくい。マークが小さい。
・入口が狭すぎて、車いすでは回転できない。
・トイレの扉がスライド式で、重すぎて開きにくい。
・スライド式で段階的に止まるわけではないので、手を離すとすぐに閉まってしまい大変使いにくい。
・自動ドアではないので、トイレに入ってから車いすのユーザーでは閉めることもできない。
・外から見たときに、柱が邪魔でトイレがあることも分からない。

・直進方向すぐに、急傾斜の階段があるのが怖い。せめて手前位に階段があるという記載をしてほしい。



写真 15　トイレのマークが小さすぎる



写真 16　前方の階段の存在が見えない



写真 17　ガラスで反射してみにくい

3.2.5　相田　純（みたか街かど自立センター　手動車いすユーザー）：音声録音より筆者文字起こし

・車いすユーザーにとっては、表示が上にありすぎて見上げるのが大変。首が痛くなる。もっと下にあるとよい。また、床に病院のように案内の矢印が色別に書いてあると分かりやすい。
・一枚に情報が詰め込まれすぎている。



写真 18　上過ぎて見にくい看板①

・重要なことが小さく書いてあり、上の方は距離があって見えない。どうでもいいことが大きく書いてある
・入口近くにある発券機・販売機の高さが高すぎて、車いすユーザーは使うことができない。産業プラザの発券機は平らで下にありとても使いやすい。



写真 19　上にありすぎて見にくい看板②

・初めて来た人がどこにエレベーターがあるのか気づきにくいので、壁にエレベーターの案内板があると分かりやすい。
・デジタルサイネージのパネルの表示が早く切り替わりすぎて分からない。もう少しゆっくりのほうがよい。
・各部屋でのイベント名、バス時刻表の表示などが一瞬で変わり、何度も見ないと分からない。
・デジタルサイネージが、用途別にあるとよいのではないか。3 枚くらい用意して、バスの案内、各部屋のイベント案内、施設案内など用途別にしてほしい。



写真 20　館内のデジタルサイネージ

・エレベーターのボタンになぜ蓋があるのか。下に行くボタンだけカバーがあり押せない。
・ボタンが小さすぎて、押せない。



写真 21　ボタンが小さく、カバーがある
エレベーターボタン

・音声データでも案内してほしい。
・音声案内の内容をもっと考えて作ってほしい。
・案内板が必要な所にない。そこには音声案内もない。例えば、行き止まりや階段がある場所、エレベーターの箇所に案内がないのは危険である。

（1Fにあるトイレについて）
・音声案内があるが、「こちらです」という表現で分かりづらい。
・「こちらです」と案内しているが、その場所がにぎやかな所で、左から聞こえているのか、右から聞こえているのか「こちら」では分からない。
・両開きのドアの時、「こちらです」といわれても、どちらか分からない。



写真 22　このようなことこそ音声案内をしてほしい。見えない人、分からない人が危ない。

・多機能トイレは違う仕様になっていてよい。右からの介助がよい人と、左からの介助がよい人と、2つタイプの違うトイレがあるのはよい。同じ仕様で作ってしまうと全部使えなくなるので、色々なタイプの多目的トイレがあるのはよい。
・貸出用の車いすが一台しかない。
・点字がないとゴミ箱さえも形では分からない。
・点字ブロックが端っこにある方がよい、真ん中にあると白杖が届きにくいと聞いたことがある。

3.2.6　檜垣知子　（みたか街かど自立センター　知的障がい者）録音データから筆者文字起こし

・知的障がい者にとっては、漢字は分からないので、ひらがなで書いてほしい。

・部屋などにその名前だけでなく、番号で 1，2，3 と書いてあると分かりやすい。案内も、何番の部屋に行ってほしいといったように伝えると分かりやすい。

・トイレの場所が文字情報で分かりにいく。
・多目的トイレ以外のトイレも男性用や女性用が、ピクトグラムや手で触って分かるようなデザイン、目印をつけてほしい。



写真 23　漢字と英語のみの案内

3.2.7　堀川定明　（みたか街かど自立センター　介助者）のメモ

・避難経路なども上に表示があり見えない。煙は上にいくので、下に案内があるとよい。廊下に埋め込むことが難しいのであれば、壁面の下側にも案内をつけるなどの工夫があると良い。

・障がいを持った人のためというより、一般の人向けに作られている表示が多い。



写真 24　上にある避難灯

3.2.8　樋渡えみ子（公益社団法人日本図書館協会出版委員会委員）後日メモにて提出

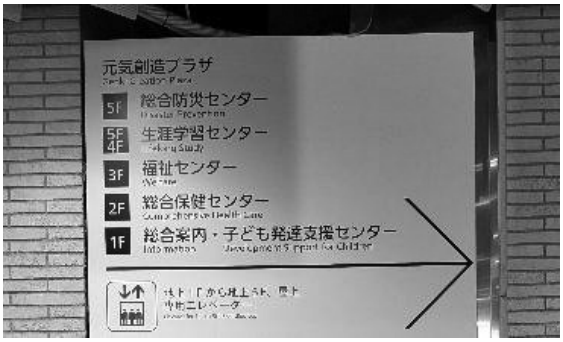
1　元気創造プラザ利用経験及び施設に対して持っていたイメージ

元気創造プラザはオープン後 9 年目（2017 年 4 月 1 日オープン）を迎えるが、私が利用したのは延べ 10 数回、そのほとんどは講座受講のため 4 階の生涯学習センターを利用したものである。その他の利用は、1 階体育室で生涯学習フェスティバルの発表、多目的体育室でコロナ予防接種を受けた時及び武道場で剣道の試合を見た時である。

これまでの利用における施設の印象は、まずエレベーターの位置が分かりにくい、多様な機能をもつため部屋の配置が分かりにくいというものであったが、利用機会が限られるのであまり気にならなかった。

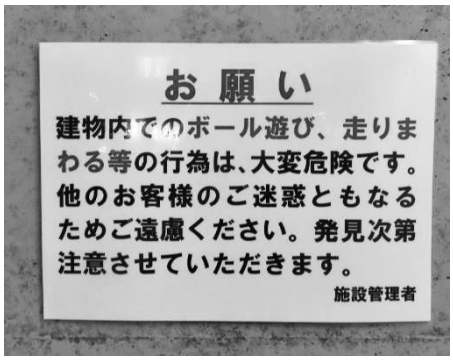
2　今回の調査で気になった点

今回は施設の使いやすさを検証するという目的に沿って、1 階全体を丁寧に見て回った。気になったのは、大きく分けて 2 点、案内表示と部屋等の平面配置である。

気になった点及び理由	改善策等
案内板の設置場所について、天井吊り下げと壁面を併用するのは視界を遮らないので良いと思ったが、車いす利用者の方等から高すぎて見えづらいとの指摘があった。	天井吊り下げにはメリットもあると思うので、吊り下げる位置や高さを変える、記載する情報量を減らすなど誰でも見やすい工夫が必要である。
案内板の表記は、漢字かな交じりの一般的な日本語表記に英語訳が小さな文字でついていた。これは役所としては普通の表示かもしれないが改善の余地があると思う。  **写真 25**	部署名ならふりがなをつける、「やさしい日本語」が使える場合は「やさしい日本語」で表記する 又は「やさしい日本語」の案内板を新設する、などの対応が考えられる。
壁に「避難経路図」があったが、説明文が長く、経路の線が目立たず分かりづらい。緊急時の案内は特に誰にでも分かりやすいことが求められる。  **写真 26　避難図**	「避難経路図」は「じしんやかじのときのにげみち」として経路の線が目立つようにした案内板を新設するなどの対応が考えられるのではないか。
施設案内パンフレットは文字数が多すぎる。1つの建物に様々な機能を持たせたのでやむを得ない面があることは理解できる。(連絡先電話番号だけで11か所)また、写真を多用したり、色分けして分かりやすさを目指したことも理解できるが、もっと内容を精査した方が読みやすい。	説明はもっと簡略にして良い。 内容を思い切ってしぼった「やさしい日本語」版を作っても良いと思う。

部屋等の平面配置で気になった点及び理由	改善案等
1階だけでも平面配置が複雑で、案内表示を見ても分かりづらい。様々な機能を持つ建物なのでやむを得ない面はあるが、初めて来た人や様々な不自由や障がいを持つ人にとって分かりやすい施設とは言えないと感じた。	 **写真 27　1 階の案内表示**
東出入口の外には屋根のある駐車場のような空間が広がっている。利用案内によれば「モール」というそうだ。館内とモールの間は全面ガラスの壁と自動ドアで仕切られているが、1列に連なる照明がガラスに映り、ドアの存在が分かりにくいと感じた。	 **写真 28　モールの様子**
1階ホールには壁面沿いや中央部に相当数の椅子があり、高齢者には有難いと思ったが、視覚に障がいのある方から椅子は壁面沿いに置くのが原則という趣旨の発言があった。	1階ホールはスペースに余裕があるため問題ないように思うが、今後、他の施設でも椅子の配置について気を付けて見てみたい。 通路に敷かれた点字ブロックからエレベーター乗り口までかなり距離があるのに点字ブロックがない、また、総合案内カウンターからエレベーター乗り口につながる点字ブロックもないなど、点字ブロックの敷き方に疑問を感じるところがあった。 視覚に障がいのある方の意見を聴くなどして点字ブロックの位置を再検討しても良いと思う。

3.2.9　岩田一成　（聖心女子大学教授「やさしい日本語」研究者）後日メモにて提出

1　案内のサインについて	
ひらがなを使わないのは情報伝達効率を下げる。在住外国人の 85%と日本人の子どもたちが読めるのはひらがなである。もっとひらがなを活用すべき。	 写真 29　元気創造プラザの案内
国分寺市は岩田が提案した結果、役所内にひらがながついた。	 写真 30　国分寺市役所の案内板（岩田一成氏提供）
ひらがなが使われていたのはここだけ。禁止項目だけにひらがなをつけるのではなく、案内サインすべてにつけるべき。	 写真 31　唯一ふりがなのあったフロアーマット
2　張り紙の見出し	
これは「お願い」ではなく「禁止」。貼り紙のタイトルは一番大事な情報なので、考えてつけなければならない。「お願い」とは依頼なので、「建物の建て替えのために寄付をお願いします」とか「目の不自由な方がいたら声をかけましょう」などなど。	 写真 32　お願いのプレート

3「免震構造について」という説明文	
長すぎて、言いたいことがぼやけている。最後まで読んでも、この建物が免震構造を採用しているということすらはっきりとは書いていない。もっと短く簡潔にすべき。 岩田案 「この建物は地震が来ても安全です。免震構造を採用しているからです。免震構造とは…」	 **写真 33　免震構造の案内**
4　多目的体育室のピクトグラム	
相撲デザインだけど、これでいいのか？	 **写真 34　多目的室のピクトグラム**
5　QA コーナーについて	
基本的に利用者からの意見は、すべて自治体と共有します。という YESNO がはっきりしない返事ばかりで。これを公開する意味があるのか。こういうのを目立つ場所に公開しているが、みなさまのご意見によってこれだけ施設のルールが変わりました！っていう内容を示したい時に効果を発揮する。対応できないものが続くと、どうせ何も変わらないと思い、意見を出す気がなくなるのではないか。また、個別のクレームは個別に返していった方がいいと思う。クレーマーをさらしているみたいな印象。	
6　両替機	
100 円が必要になる場所からずいぶん戻らないと使えない場所にある。もっと近くに置けばいいと思うが理由があるのか。	

4. インクルーシブ・コミュニケーションの 3 つの層（レイヤー）

本調査の結果から導き出される知見は、公共施設におけるインクルーシブ・コミュニケーションが、以下の 3 つの層（レイヤー）、第 1 層（基盤層）：物理的・技術的なアクセシビリティ、第 2 層（情報層）：言語的・認知的アクセシビリティ、第 3 層（文化層）：社会的・心理的なアクセシビリティで構成されていることを示唆している。

4.1　第 1 層（基盤層）：物理的・技術的なアクセシビリティ

これは点字ブロック、スロープ、多機能トイレといった、施設のハードウェアとして「あることが当然」とされる基盤である。本調査のメイン対象ではないが、この層においても課題があることが分かった。

新井氏、庄氏が指摘している点字ブロックの不備などである。

4.1.1　問題点

・1 番目の自動ドアと 2 番目の自動ドアの間の空間に点字ブロックがない。
・受付前の点字ブロックのつながり方が分かりにくい。
・受付からエレベーターまでの点字ブロックがない。
・地下階に通じる階段までの点字ブロックがない。
・地下階に行くエレベーターまでの点字ブロックがない。
・館内とモールの間は全面ガラスの壁と自動ドアで仕切られているが、1 列に連なる照明がガラスに映り、ドアの存在が分かりにくい。

4.1.2　良い点

・多機能トイレは違う仕様になっていてよい。右からの介助がよい人と、左からの介助がよい人と、2 つタイプの違うトイレがあるのはよい。様々な人が使用できるように、色々なタイプの多目的トイレがあるのはよい。

4.2　第 2 層（情報層）：言語的・認知的アクセシビリティ

点字版や音声案内の導入、「やさしい日本語」での表示、ピクトグラムの最適化、情報の優先順位の整理が含まれる層である。この層についてメンバーからは数多くの問題点が指摘された。

4.2.1　音声案内の問題

・施設入り口について。施設であることの音声案内が必要だと思います。
・誘導ブロックの上に立つと音声案内が出ると言うシステムがありましたが、うまく起動しなかった。
・この施設の全体的な配置について、それを理解するような見やすい表示はありませんでした。
・トイレの場所などは、センサーで認識して、男子トイレとか女子トイレとか、音声のシステムはあっても良いと思います。
・音声案内があるが、「こちらです」という表現で分かりづらい。
・こちらです、と案内しているが、その場所がにぎやかな所で、左から聞こえているのか、右からか聞こえているのか「こちら」では分からない。

4.2.2　デジタルサイネージの問題

・デジタルサイネージのパネルの表示が早く切り替わりすぎて分からない。もう少しゆっくりのほうがよい。
・各部屋でイベント名、バス時刻表の表示などが一瞬で変わり、何度も見ないと分からない。
・デジタルサイネージが、用途別にあるとよいのではなか。3 枚くらい用意して、バスの案内、各部屋のイベント案内、施設案内など用途別にしてほしい。

4.2.3　ピクトグラムの問題

・(多目的室に提示されたが) 相撲デザインだけど、これでいいのか？
・多目的トイレ以外のトイレも男性用や女性用が、ピクトグラムや手で触って分かるようなデザイン、目印をつけてほしい。

4.2.4　情報の表記の問題

・知的障がい者にとっては、漢字は分からないので、ひらがなで書いてほしい。
・部屋などにその名前だけでなく、番号で 1、2、3 と書いてあると分かりやすい。案内も、何番の部屋に行ってほしいといったように伝えると分かりやすい。
・トイレの場所が文字情報だけで分かりにくい。
・案内板の表記は、漢字かなまじりの一般的な日本語表記に英語訳が小さな文字でついていた。これは役所としては普通の表示かもしれないが改善の余地があると思う。
・壁に「避難経路図」があったが、説明文が長く、経路の線が目立たず分かりづらい。緊急時の案内は特に誰にでも分かりやすいことが求められる。
・ひらがなを使わないのは情報伝達効率を下げる。在住外国人の 85%と日本人の子どもたちが読めるのはひらがなである。もっとひらがなを活用すべき。
・禁止項目だけにひらがなをつけるのではなく、案内サインすべてにつけるべき。

4.2.5　情報の量の問題

・一枚に情報が詰め込まれすぎている。
・施設案内パンフレットは文字数が多すぎる。1 つの建物に様々な機能を持たせたのでやむを得ない面があることは理解できる。(連絡先電話番号だけで 11 か所) また、写真を多用したり、色分けして分かりやすさを目指したことも理解できるが、もっと内容を精査した方が読みやすい。
・1 階だけでも平面配置が複雑で、案内表示を見ても分かりづらい。様々な機能を持つ建物なのでやむを得ない面はあるが、初めて来た人や様々な不自由や障害を持つ人にとって分かりやすい施設とは言えないと感じた。
・長すぎて、言いたいことがぼやけている。最後まで読んでも、この建物が免震構造を採用しているということすらはっきりとは書いていない。もっと短く簡潔にすべき。

4.2.6　情報の質の問題

・初めて来た人がどこにエレベーターがあるのか気づきにくいので、障がい者にとってエレベーターは大事な情報なので、壁にエレベーターの案内板をはると分かりやすい。
・点字がないとゴミ箱さえも形では分からない。
・(該当の張り紙について) これは「お願い」ではなく「禁止」。」張り紙のタイトルは一番大事な情報なので、考えてつけなければならない。
・QA コーナーについて。

4.2.7　表示の設置高さと配置の問題

・表示が全体的に高すぎて見えません。具体的にはもっと壁を利用して、黒バックの白文字で表示を貼るのはどうでしょうか。

・重要なことが小さく書いてあり、上の方は見上げても距離があってみえない。どうでもいいことが大きく書いてある。
・避難経路なども上に表示があり見えない。煙は上にいくので、下に案内があるとよい。廊下に埋め込むことが難しいのであれば、壁面の下側にも案内をつけるなどの工夫があると良い。

4.2.8　物品等の配置や仕様の問題

・エレベーターのボタンになぜ蓋があるのか。下に行くボタンだけカバーがあり押せない。
・ボタンが小さすぎて、押せない。
・南側の出入り口の自動ドアを知らせるピンポンのチャイムがない。
・入口を入ったらすぐに立て看板があり、目が見えないとそれにぶつかる。
・正面玄関、傘立てに傘が並んでいるが、雨の日にはたくさんの傘が傘立てに掛かっており、中には壊れているものもあり、子供や障がい者にとって危険な場合がある。
・エレベーターマップの安全性の向上。
・貸出用の車いすが一台しかない。
・1 階ホールには壁面沿いや中央部に相当数の椅子があり、視覚障がい者から椅子は壁面沿いに置くのが原則という趣旨の発言があった。
・両替機についてもっと近くに置けばいいと思うが理由があるのか。

4.3　第 3 層（文化層）: 社会的・心理的なアクセシビリティ

これが最も見えにくく、かつ最重要の層である。多様な人々がその空間で「自分は歓迎されている」と感じられる雰囲気、困っている時に、周りの人や声をかけてもよいという案内づくり、そしてその施設を「自分の居場所」として認識できるかどうかである。

残念ながら、今回の調査検証を行ったメンバー全員に共通するコメントは「これだけ新しい建物でこれほど問題があるのはどうしてだろうか」というものであった。この施設の設計段階から、このような多様な人の意見を聞く機会が設けられたのだろうかという疑問が残った。この問題は非常に大きい。

5　情報層アクセシビリティを高めるために

1 階フロアには、点字案内、音声案内、車いす対応トイレ、多機能トイレ（オストメイト対応）、おむつ交換台、授乳室などが集約されている。しかし、これらの設備が「存在すること」と、それが「誰にとっても使いやすい情報として提供されていること」は別次元の課題である。また、情報を単純に平易にする（削ぎ落とす）だけでなく、相手の特性に応じて「情報を多重化する（音声、文字、図解、手話を並行して提供する）」という戦略も不可欠であることがわかった。

5.1　利用者のタイプのサインへの配慮

公共空間の分かりやすい案内として、中村豊四郎（2020）は以下のように利用者タイプによるサインへの配慮点をまとめている。

表 3　利用者のタイプによるサインへの配慮

利用者のタイプ		利用者の特徴	サインへの配慮事項
視機能	全盲	・視覚情報がみえない ・音サインや点字、誘導ブロック、ホーム柵などの施設整備が必要	・触知情報や音声情報を併用する ・白杖で触知しにくい自立式案内板の足下形状を見直す
	ロービジョン	・視野の中で明度コントラストの強いものを進行方向の手助けにしている ・小さな文字が読めない ・地図などの全体像を把握しにくい ・情報が判別しにくい ・照度に影響されやすい ・まぶしさ（グレア）が苦手	・サインやサインまわりを明るくする ・大きな文字を採用する ・目線の高さに設置する ・反射や映り込みなど素材に注意する
	高齢者	・小さな文字が読みにくい ・照度が低いと読みにくい ・まぶしさを感じやすい ・可変表示の切り替えが速いと読み切れない	・サイン表示面は適切な照度を確保する ・表示面はつや消しとする ・光源が直接目に入らないように、照明とサインの位置を調整する
移動	車いす使用	・垂直移動はエレベーターに限られるので、経路が歩行者と異なる ・目線の位置が低い	・エレベーター位置案内を充実させる ・近づきやすい形態とする ・サイン周りに占有できる空間を設ける ・認識しやすい位置、形態とする
	歩行困難・高齢	・上りより下り階段が困難な場合がある ・水平移動距離が稼げるため、エスカレーターを好む人もいる	・バリアフリールートの他、エスカレーターの案内 ・エスカレーターの運行方向が変わる場合の予告案内
	ベビーカー使用	・エレベーターによる垂直移動が基本だが、少しの段差や階段は持ち上げて移動する	・無理して階段を利用しないように、エレベーターの位置や距離を分かりやすく示す
コミュニケーション	子ども	・目線の位置が低い ・理解力や判断力の個人差が大きい	・理解しやすい文字、表現とする
	外国人	・日本語が分かりにくい ・生活習慣が異なる	・英文や図記号を併記する ・使用方法や注意喚起には多言語による表記をおこなう
	認知	・文字が多いと読まない ・サインが多いと自分に必要なサインが分からない ・耳で聞いただけではなかなか理解できない。 ・抽象的な表現（矢印など）が理解できない ・難しい文字が読めない	・ひとつのサインに多く表示しない ・一度に多くのサインが目に入らないように配置の工夫 ・漢字に読みがなをつける
	色弱	・見分けにくい色の組み合わせがある	・判別しにくい色の組み合わせは使用しない ・色だけで区別することは避け、形、文字と併用する ・色以外の表現方法を工夫する

出典：中村（2020）

5.2　音声案内の聴取可能性と誘導精度

視覚障がい者にとって、音声案内は空間内の現在地を把握するための「音の灯台」である。音声の内容は適切であるか、空調や周囲の喧騒に音が埋もれていないか、また案内の起動スイッチが点字で直感的に識別できる位置にあるかを確認することが重要である。

5.3　デジタルサイネージと掲示物の認知負荷

1階に設置されたデジタルサイネージや電子掲示板において、情報の優先順位が整理されているか、文字データが流れる速度は適切かを確認する。

5.4　サインとピクトグラムの文化的一般性

ピクトグラムは非言語的な理解を助けるが、そのデザインが特定の日本文化や抽象的な記号に依存しすぎていないかを検証する。ピクトグラムに添えられた説明文が「やさしい日本語」で構成されているかも重要な評価指標となる。

5.5　表記と言語のバリアフリー化としての「やさしい日本語」の導入

「読めない」「意味が分からない」を改善するために、「やさしい日本語」の採用が重要である。そのためには、重要な案内こそ、何を伝えたいのかをしっかりと考えて、平易な文章でつくること。漢字にはすべてふりがなをふること。そして、ナンバリングの導入や多言語化の導入も検討する価値がある。

5.6　情報量の整理と構造化

「多すぎる」「複雑すぎる」を解消し、直感的に理解できるよう、情報の階層化つまり情報の取捨選択や地図の簡略化と現在地の明確化を行う。

5.7　設置場所と物理的アクセスの改善

「見えない」「届かない」「危ない」を解消する物理的な工夫を行う。視線の高さを考慮した配置、コントラストの確保、物理的な障がい物を取り除き、動線を確保する。

5.8　情報の質とフィードバックの改善

「意図が不明」「双方向性がない」という運用面の改善をするためには、情報の目的の確認が重要である。また、小さな箇所に不便があることが多く、利用者からのフィードバックを受け付け、点字がない場所（ゴミ箱など）への点字シールの貼付や、音響案内（チャイム）の設置など具体的に対応できたことを掲示していくなどが重要になる。

6　まとめ　未来への展望：レジリエンスとインクルージョンの融合

三鷹中央防災公園・元気創造プラザの事例は、都市の「災害に強い力（レジリエンス）」と「誰も排除しない姿勢（インクルージョン）」を切り離さず、一つのまとまった仕組みとして動かす可能性を提示している。

6.1　総合案内における「ひと」とのやり取り

インクルーシブ・コミュニケーションの核心は、掲示物などだけでなく、職員による「ひとの関わり」にある。総合案内の中心的な機能として、複合施設特有の複雑な案内を、職員がいかに「やさしい日本語」で伝え、必要に応じて絵カードや筆談ボードを活用できるかが重要である。

奇しくも、施設の見学を終えて、最後に施設管理者の方へご挨拶と問題点のフィードバックを行った際も、職員から出た言葉も同じものであった。「総合案内の職員は、施設内を知り、利用者に寄り添える。だからこそ、職員のいる『総合案内』の場所に、どこからでもたどり着けるようにすることが重要なのです」

まさにその通りである。ひとがいれば、たずねることができ、答えることができる。そして、寄り添うことができる。ひとが重要であり、そのひとがいるところにまずはたどり着けるように情報を整理し整備していくことが重要である。

6.2　日常と災害時をつなぐコミュニケーションの社会実装

普段から情報が「やさしく」分かりやすい図記号で案内されている施設は、災害時においても、パニックに陥った避難者や情報を得にくい外国人住民にとって、最も頼りになる存在となる。日常的に障がいのある方や外国人の支援団体が施設を利用し、職員と顔の見える関係を築いていることが、緊急時の迅速な助け合い（共助）の土台となるのである。

6.3　官民学と当事者の「共創」による新しいまちづくり

本調査の構成が示す通り、当事者や地域団体、専門家、そして行政が一堂に会して検証を行う姿勢は、現代の「まちづくり」における民主的なプロセスそのものである。元気創造プラザという実際の場所でのインクルーシブ・コミュニケーションを踏まえた情報面での整備と人的な支援が組み合わさることで、アクセシビリティは一段上の段階へと進む。

特に、2006 年に国連で採択された「障害者の権利に関する条約（CRPD）」が掲げる「個人の尊厳、自律、非差別、社会への完全な参加」という原則は多くの公的施設の設計の指針となっている。公共空間におけるインクルーシブとは、単にスロープを設置するといった物理的な障壁の除去にとどまらない。それは、設計の最初の段階から、社会で最も困難に直面しやすい人々の視点を仕組み全体に組み込む過程である。この手法で構築された環境は、結果として高齢者、乳幼児連れの保護者、子ども、そして言語や文化が異なる外国人住民を含む、すべての市民にとって直感的で使いやすいものとなる。

6.4　結論：三鷹市が切り拓くコミュニケーションの展望

「三鷹市の公共施設におけるインクルーシブ・コミュニケーション」というテーマは、単なる施設改善の議論を超え、多様性が「当たり前」となる未来の都市において、情報と空間がどう結びつくべきかを問うものである。

2026 年 3 月 3 日の調査で得られた具体的な知見は、元気創造プラザのみならず、日本中の自治体が直面している情報のバリアをどう超えていくのかという貴重なモデルケースとなる。視覚障がい者が音で空間を捉え、外国人住民が「やさしい日本語」で安心し、車いす利用者が尊厳を持って移動する。こうした光景が日常となることで、三鷹市は真の意味で「誰もが元気を創り出せる」都市へと進化する。

今回提示したインクルーシブ・コミュニケーションの視点は、特定の誰かのための特別な配慮ではなく、私たち一人ひとりが他者を理解し、共に生きるためのものである。本稿で示した調査と知見が、三鷹市、そして日本の公共空間がより開かれたものになるための確かな道しるべとなることを期待する。



写真 35　メンバー集合写真

［注］

1)　日本語では「社会的弱視」や「低視覚」などといわれている。見えにくさがあり、日常生活は送れているものの何らかの支障をきたしている状態を指す。

［文献］

一般社団法人　フェーズフリー協会、2026、「フェーズフリーとは」、フェーズフリー協会、（2026 年 3 月 15 日取得、https://phasefree.or.jp/phasefree.html）

公益財団法人三鷹市スポーツと文化財団、2026、「三鷹中央防災公園・元気創造プラザについて」、（2026 年 3 月 15 日取得、https://www.mitakagenki-plaza.jp/plaza/about.html）

静岡県、2025、「やさしい日本語の手引き（平成 30 年 2 月発行、令和 7 年 3 月改訂）」、2026 年 3 月 15 日取得、https://www.pref.shizuoka.jp/kurashikankyo/1049844/1002474/1015583.html）

中村豊四郎、2020、「サインのデザイン　公共空間のわかりやすい案内」身体と空間特別研究委員会編『ユニバーサルデザインの基礎と実践　ひとの感覚から空間デザインを考える』一般社団法人日本福祉のまちづくり学会、鹿島出版会、144

日本認知症官民協議会　認知症イノベーションアライアンスワーキンググループ、2023、『当事者参画型開発の手引き』、日本認知症官民協議会、3

町田市、2025、「情報バリアフリー～すべての人のための情報のユニバーサルデザインを目指して～」（2025 年 5 月 19 日取得、https://www.city.machida.tokyo.jp/iryo/machi/kokoro-joho_ud/joho_barrierfree.html）

UR 都市機構、2026、「三鷹市民センター周辺地区（三鷹中央防災公園）」、（2026 年 3 月 15 日取得、https://www.ur-net.go.jp/produce/case/case031.html）

プロフィール

新居　みどり（にい　みどり）

家族を持つことになったタイミングで三鷹市に暮らし始め 20 年。地域で民生・児童委員を務めるなかで、色々な人とつながりをもつようになる。同じ地域でも、朝、昼、夕方、夜と 1 日の中で多様な姿を見せるまちの様子を定点的にみつめることが楽しい。本業が在住外国人支援の NPO のコーディネーターのため、多文化共生×地域の視点でも日々実践模索中。
