

ユニバーサル デザインとは？

What is Universal Design?

ユニバーサルデザインとは、子どもからお年寄り、障がい者、外国人など様々な人が暮らしている中で、「最初から誰もが利用しやすいようなモノや建物、仕組みなどを作ろうとする考え方」です。

ユニバーサルデザイン(Universal Design)の頭文字をとって“UD”と表現することもあります。

神戸では.....

『しくみづくり』、『まちづくり』、『ものづくり』そして『意識づくり』を4本柱として、世界一ユニバーサルなまちとなるためにUDの普及を推進しています。

この事例集では、企業・学校などの取り組みをUDの視点で紹介することにより、神戸全体にUDの考え方を広げていこうとするものです。

今回のテーマは「多文化交流編」です。



事例紹介①

神戸酒心館

神戸市東灘区御影塚町1丁目-8-17



株式会社神戸酒心館は宝暦元年（1751年）に創業されました。

手作りにこだわる酒蔵として13代にわたり、丁寧な酒造りを続けてこられました。お客様への心くばりや思いやりにあふれた接客も、創業からこれまで変わることなく受け継がれています。また神戸の老舗酒蔵として伝統を重んじながらも、新しい酒文化を発信し続け地域貢献に取り組んでいます。そんな神戸酒心館の心温まる“おもてなし”をご紹介します。

外国人への対応

来館者数は年間15万人。その2割が外国人で、欧米人が大多数であった数年前とは違い近年東アジア、東南アジア（韓国、台湾、香港、ベトナム、インドネシアなど）からのお客様が増加しています。

館内はFree Wi-Fiが設置され、スタッフが英語をはじめフランス語、韓国語の案内もされています。

来館されたすべてのお客様に心から楽しんでいただくための意識の高さが感じられます。



外国人への案内の様子

多言語への取り組み



各国の言語のリーフレット(16言語)

神戸酒心館では、日本語、英語、中国語、韓国語に次いでニーズの高い言語を選定し、多言語のリーフレットが用意されています。

対応言語は、日本語・英語・韓国語・中国語（繁体字、簡体字）・フランス語・ドイツ語・イタリア語・スペイン語（エスパニョール、カスティーリャ）・ロシア語・スウェーデン語・オランダ語・ポルトガル語・タイ語・ベトナム語。日本酒の説明や製造工程などをわかりやすく説明しています。

また概要のビデオやデジタルサイネージは、4か国語（日本語、英語、中国語、韓国語）で対応しています。

くつろぎの空間づくり

ふるさと六甲の里山をイメージした敷地には、ひときわ艶やかな「しだれ桜」。足元を彩る流木の花壇、秋には風に揺れるススキの穂、居心地がよく四季を感じる演出は細部にまで心配りが行き届いています。日本文化を学びながら誰もが安心してくつろげる空間があります。

また大きな2つの酒樽が展示された一角は外国人の写真スポットになっています。かつての酒蔵を利用した多目的ホールは、江戸時代の大きな梁をそのまま残し、木のぬくもりを感じることができます。このような日本の伝統文化を活かした演出は、国際交流の場となり国籍を越えたふれあいの場となっています。

五感を通じたおもてなし

館内のショップでは、無料で「きき酒」が楽しめるカウンターが設置されています。中に入るとふわっとお酒の香りが漂い、試飲することで視覚だけではなく味覚、嗅覚を通してお酒を体感することができます。



試飲の様子



伝統的な手法で造られる日本酒を、見たり聴いたりするだけでなく、酒づくりの匂い、試飲等を通してより理解を深める工夫がされています。お客様の「五感」で感じることができる環境づくりとおもてなしの心が感じられました。

こうべUROサポーター 柏植 秀樹

事例紹介②

まる ご い ち ば

丸五市場

神戸市長田区二葉町3丁目11-2



平成29年で開業100年を迎えた長田区二葉町にある丸五市場。最盛期130店舗あった市場は徐々に店舗数が減少し、震災後は40店舗になりました。現在は12店舗となりましたが、震災を乗り越えて人々のふれあいの場づくりに貢献しています。丸五市場事業協同組合理事長の西村政之さんに伺ったその魅力を紹介します。



西村 政之さん

丸五アジア横丁ナイト屋台

この地域は元々韓国人が多く近年、ベトナム、インドネシア、フィリピン、ミャンマーなど東南アジアから的人が増え続けています。そんな背景と以前この市場で開催した「アジアまるごと市」が好評だった経験から、平成18年にアジア関係の飲食店を集める計画をたて「丸五アジア横丁」と銘打ち市場の再建に乗り出しました。

平成20年からは、6月～10月の第3金曜日に「丸五アジア横丁ナイト屋台」を開催しています。ナイト屋台では出店者を募集し、アジアや世界各国の郷土料理を提供するお店を中心に集め、毎回来場者が600人を超える賑わいのあるイベントとなり地域でも話題となっています。

「丸五アジア横丁」と名付けられた市場には、昭和のレトロ感、エキゾチックなアジアの香りが漂い、多様な国籍の人に行きかうその空間はまるで異国のようです。

コミュニティづくり



多国籍の料理

ナイト屋台ではあえて立ち呑みスタイルを取り入れ、人々の心がふれあい、親しみやすい空間づくりができています。狭い通路で肩がぶつかることもありますが、気分を害する人は誰ひとりいません。皆が家族のようにふれあい、お互いに気遣いながら楽しい夜を過ごしていました。

初めて会う人でも、隣り合わせた人はもう仲間のようです。自然と会話も弾み笑顔があふれます。この雰囲気が国籍の壁も無くしこころのUDが広がっていました。

ひろがるUDの輪

アジア横丁というこのネーミングが若者の間で話題となり*SNSなどで拡散され、徐々に関心が集まりました。家族連れ、仲間、会社帰りの同僚、恋人同士など老若男女様々な人で市場は埋め尽くされ、人であふれた通路は身動きが取れないほどです。威勢の良い掛け声、楽しげな笑い声が飛び交い、お店のスタッフとお客様が顔を合わせてやりとりをしています。

身近な場所で美味しいアジアの料理を味わいながら、会話を楽しみ各国の文化や人とふれあい、誰もが楽しめ、誰にとってもやさしい場所。丸五市場はそんなやさしさの発信源なのかもしれません。

丸五市場の取り組みは、他の市場でも毎年夏に同様のイベントが開催されるなど近隣の地域にも広がっています。

*SNS (Social Networking Service の略で、社会的な繋がりを提供するサービス)



昭和のレトロ感が漂う看板



近隣の大学生も出店者として参加



和やかなムードの出店者とお客様



自慢の料理



最近は国際色（アジア系）が豊かになっている。そうした外国人を大きく受け入れていることが素晴らしい。丸五市場は彼らにとって第二のふるさとになる様に地域づくりをしており、またアジア横丁ナイト屋台は、国籍を越えて心のふれあいが出来るので、素晴らしい企画だと思います。

こうべUDセンター 青山 治雄

事例紹介③

神戸学院大学(ポートアイランド) 国際交流センター国際交流支援グループ

神戸市中央区港島1丁目-1-3



神戸学院大学の国際交流センターでは、キャンパス内外で培った語学力、異文化理解をベースに学生が眞のグローバル人材として社会に巣立っていくことを目的とし様々な取り組みを行っています。コミュニケーションツールとして語学を学ぶだけではなく、その背景にある互いの文化、相手の立場を理解することを重視しています。その中で多文化交流を通じ伝えたいことを自ら見い出し、自ら社会に発信していく。

そんな学生のみなさんからの3つの取り組みをご紹介します。

「国際交流ツアー」～思いあう心を広げる～

現代社会学部4年生 ヨウ セツニ(楊 雪妮)さん、現代社会学部2年生 大江 芽生さん



異文化体験

ポートアイランドにある4大学（神戸学院大学・神戸女子大学・神戸女子短期大学・兵庫医療大学）による連携事業「国際交流ツアー」を毎年定期的に実施しています。4大学からの公募によって集まった留学生と日本人学生は互いの母国語を教えあったり、一緒に日本や神戸の歴史を学んだり、農業体験をするなど参加者同士が協力して一日行動を共にします。この取り組みをきっかけに母国である中国と日本の架け橋となる仕事に就きたいというヨウさん。留学生から異文化を学ぶツアーも試みたいと話す大江さん。

交流を通して学ぶのは「伝え方」や「どんな配慮が必要なのか」「気配りや温かい心遣い」が必要だということです。またこうして顔見知りになることは災害時などに協力し助け合うことに繋がっていきます。

「小学6年生による英語のプレゼンテーションイベント」～異文化理解～

経営学部交換留学生2年生 イ テウ(이태우)さん、グローバルコミュニケーション学部3年生 星住 弥里さん

小学6年生のポスタープレゼンテーションに留学生6名と*スチューデントアシスタント(以下SA)12名が参加しました。

第一部では小学生が日本の食文化、伝統文化、昔ばなしなどを英語で紹介し、参加した留学生とSAたちは質問をしたり意見を述べたりして交流を深めました。

第二部ではイさんが、英語と日本語で韓国の食文化を写真を用いて小学生に紹介しました。お互いの文化を学ぶことで、相手の立場を理解し、信頼しあうことの大切さを学びます。また次回も参加したいと話すイさん。今後もっと深い交流をしていきたいと話す星住さん。

お互いを思う心を育む取り組みは若い世代を通じて広がっていきます。



プレゼンテーション

*スチューデント・アシスタント(SA)：神戸学院大学における国際交流の為の制度。学生が留学生との国際交流(互いの文化や母国語を教え合う、国際交流イベントに参加するなど)を通じて、困った時には助け合い、深い絆を結ぶことを目的とする。(登録制)

「災害時における絵文字言語の構築」～言語に代わる情報伝達～

グローバルコミュニケーション学部4年生 奥村 仁美さん・飛鳥 友里さん

気づきからの提案

このグループがゼミの卒業プロジェクトとして取り組んでいるのは「災害時ピクトグラム」。2人はカナダに行った際、現地では様々な言語が使われており、英語だけでは伝わらないケースが多くあることに気づきました。

そこで災害時にスポットを当て、言語の壁を越えて情報を伝える手段としてオリジナルピクトグラムの作成に取り掛かりました。国際都市神戸には多くの外国人が暮らし、滞在しています。彼らに災害時に必要な情報や、その情報を素早く正確に伝える方法を試行錯誤し、絵文字の表現方法を追求しました。このプロジェクトは災害発生時の通知だけではなく、状況に応じた避難方法まで表現しようと2段階で表示されています。

津波の危険あり、高台に避難せよ



火災のため、建物接近禁止



手書きの原案

誰もがわかる新たな表現方法の分析

より分かりやすく伝えるために、新たなビジュアル表現技法を学び、参考にして自分たちの絵文字を進化させました。

① 漫画の表現方法

足のパートを渦巻のようにかくことで走る様子・逃げる様子を表すなど

「完成版絵文字」



●メガホンマークで「～して下さい」「～するな」を表す(指示)

●10:30~12:00のような時間はYouTubeの再生バーを用いる



●「～が起こるかもしれない」の状況は早送りマークを用いる(可能性)

② SNS

人気のあるTwitterのアカウントの絵文字を分析、YouTubeからピックアップ

③ ISOTYPE

(単純かつ非言語的な仕方で情報伝達するための一連の視覚記号(ピクトグラム)を指す)

人数や数を画像のみで表すなど

様々な表現方法の分析結果を取り入れこのピクトグラムは完成しました。

今後もスパイラルアップを続け、より分かりやすいものに進化して欲しいと思います。そしてこのような素晴らしい取り組みが国際都市神戸から広がっていくことを願っています。

神戸からの発信が夢

ピクトグラムは留学生の意見を反映させながら完成を目指し、災害時の外国人の被害を最小限に留めることを、最終目標としています。

今後日本では、東京オリンピック・パラリンピックや大阪万博が開催されます。ますます海外からのお客様が増えていくと予想されます。このような取り組みが広がることが、外国人を含めた多くの人が住みやすい国になることに繋がっていきます。

このグループは、いずれはSNSによる配信も取り入れたいと実用化に向けて夢は膨らんでいます。



国際的に受け入れられる災害時のメッセージは、言語を越えて全てのメッセージを絵文字(ピクトグラム)で表示することが有効と考えています。次に状況と対応を2段階で表示することも重要です。完成した後には冊子にして発行したり、SNS発信するようなコミュニケーションツールになるのではないかと楽しみにしています。

こうべUROサポーター 川端皓孔

こうべUD広場から・・・

こうべUD広場（ユニバーサルデザイン推進会議）とは・・・

当協会と市民が中心となり、ユニバーサルなまちを実現するために幅広く議論し、UDを推進しています。



こうべUD広場座長 ご挨拶



こうべUD広場座長 田中 直人（島根大学客員教授）

阪神・淡路大震災後、神戸を世界ユニバーサルなまちにしようとこうべUD広場の活動が始まりました。まずユニバーサルデザインの4本柱の呼びかけを提唱し、多様な場面でUDサポーターのみなさんと活動しています。その中でUD実現への方法のひとつとして、取組み事例から学んでいます。

今回は多文化交流で展開される〈こころのUD〉事例を3つ紹介しています。神戸酒心館での五感を通じたもてなしとくつろぎの提供、丸五アジア横丁ナイト屋台でのコミュニティづくり、神戸学院大学でのグローバル人材育成の実践活動など、外国人や訪問客・利用者に対する思いやり・気配りがあふれたこのUDの大切さがうかがえます。

これからも神戸のまちで取り組まれる様々な活動にこうべUD広場として多くの皆さんと共に協働し、ますますUDのやさしい心が育まれるよう願っています。



こうべUDサポーターからひとこと！

神戸酒心館

米津 佐和子

従業員の方が就業後英語の勉強をしているとのことですが、観光客の多いところなので地域の方と一緒に勉強できるようになれば、英語に対する意識も高まり、外国語も身近に感じられるのではないかでしょうか。

石井 雪子

駐車場が広いのには驚きました。街中はお店と駐車場が離れている為、特に悪天候の日等、健常者はもちろん、障がい者・お年寄り・小さなお子様等…負担が大きいですが、目の前に酒蔵・お店があるのは有難いです。これもUDですね。

丸五市場

北井 正昭

お店とお客様が、顔を合わせて対応されお互いの距離を短く親しみやすい商店街にされています。親しみやすいというこころのUDを中心に展開され、建物の改装ではなくふれあいを重要視され、たくさんの方が訪れています。

柏木 貢

狭い場所でお互いに譲り合う言葉から交流がはじまり、信頼と友情が芽生え下町人情と温もりが残るUD市場ですね。

神戸学院大学（ポートアイランドキャンパス）

宮林 立江

誰もが一目でわかるピクトグラムをよりわかりやすくするため、新しいピクトグラム作成に対して、最初は手書きでラフを作成。その後特に行動=動きに関して漫画の手法やSNSでの表現方法など深く追求、研究されているところに感心しました。最終完成を楽しみにしています。

片岡 幸吉

イベントを開催する事で、色々な国の文化・言葉などを学ぶ事が出来て、交流が更に深まると思います。その交流が災害時に協力し、助け合うなど役立つと考えられます。



こうべUDサポーターのメンバー

青山 治雄 柏木 貢 片岡 幸吉 川端 皓孔 北井 正昭 後藤 正廣 庄田 洋一 柚植 秀樹
丸山 慎介 宮林 立江 森本 裕子 米津 佐和子 草間 久之 石井 雪子 江田 正子 和田 佳代

※こうべUDサポーターとは

こうべUD広場を構成し、神戸のUD推進に取り組んでいる市民ボランティアです。主な活動として、小・中学校での出前授業、夏休み親子UD体験教室での協力や、本事例集の作成協力を行っています。



UD事例集バックナンバーの紹介

UD事例集のバックナンバーは、

Webサイト(<http://www.shiawasenomura.org/index.php?id=2325>)より、ご覧いただけます。

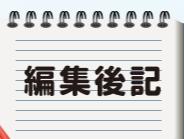
UD事例集 Vol.1
(平成24年度発行)

UD事例集 Vol.2
(平成25年度発行)

UD事例集 Vol.3
(平成26年度発行)

UD事例集 Vol.4
(平成27年度発行)

UD事例集 Vol.5
(平成29年度発行)



編集後記

今回も昨年に引き続き、多文化交流をテーマに、大学や企業などが取り組んでいるUDについて取材しました。

各団体とも外国人へのさりげない配慮から、気づきから行動へ、それが相手への気遣い・思いやりに繋がっているというみんなに優しい気持ちがありました。これこそが“こころのUD”だと思います。

本事例集を通じて、各地域においてもこのようなUDな意識が広がることを願い、これからもみんなが暮らしやすいまちを目指す取り組みを紹介していきます。

地域で実践するユニバーサルデザイン事例集 Vol.6-多文化交流編-

発行日：平成31年3月

編集発行：公益財団法人こうべ市民福祉振興協会 神戸市北区しあわせの村1番1号

電話番号：078-743-8193

E-mail：kouhou@shiawasenomura.org

本書の無断複写・無断転載は禁止します。

地域で実践する! ユニバーサルデザイン

事例集 Vol. 6

CONTENTS

神戸酒心館
五感を通じたおもてなしとくつろぎの空間

丸五市場
丸五アジア横丁ナイト屋台での
コミュニティづくり

神戸学院大学
(ポートアイランドキャンパス)
グローバル人材育成と実践、
新たな試み

多文化 交流編

グローバル社会に向けたUD