

地域で実践する!

# ユニバーサルデザイン

事例集 Vol.5



「みんな」が暮らしやすいまちを目指して



## 多文化交流編



## CONTENTS

- 神戸ポートピアホテル  
日本料理店のおもてなし
- たかとりコミュニティセンター  
多文化コミュニティを築くため
- 神戸市外国語大学  
世界のフーディストに神戸を紹介「神戸おでかけMAP」

# 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。

だれもがくらしやすい社会となるために、『ものづくり』、『まちづくり』などのハード面の整備や『しくみづくり』というソフト面の整備のほかに、「困っている人に声をかける」「歩道や点字ブロックの上にものを置かない」といった気遣いや互いを思いあう“こころのUD”を広げるための『意識づくり』が大切です。

## ユニバーサルなまち神戸を目指して!

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、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『意識づくり』として、企業・NPO法人・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。今回は「多文化交流編」として、それぞれの“こころのUD”について紹介します。





## 事例紹介

## KOBE PORTOPIA HOTEL

神戸ポートピアホテル

〒650-0046 神戸市中央区港島中町6丁目10-1



日本料理 神戸たむら  
支配人 松岡 大輔さん

## 神戸ポートピアホテル 日本料理 神戸たむら

### 日本料理店のおもてなし

四季折々の料理と洗礼された器や美しい盛りつけも堪能できる『日本料理 神戸たむら』。気品あふれる店内の落ち着いた雰囲気は、日常の慌ただしさを忘れさせてくれます。そんな『日本料理 神戸たむら』支配人の松岡大輔さんにプロのおもてなしについて、お話を伺いました。

### だれもが快適に過ごせる空間

神戸たむらでは、誰もが食事を楽しんでいただけるよう、おいしい料理を提供するだけでなく、お客様一人ひとりに応じたおもてなしをしています。例えば、アレルギーを持つお客様であれば、別の料理にしたり、ベジタリアンの方がお客様であれば、その程度によって提供するお料理を変更したりしています。

また、提供するお料理を工夫するだけでなく、お客様とのコミュニケーションを大切にしており、一人ひとりに気を配

りながら「何を求めているのか」を察してお声かけをしています。誠心誠意お客様と向き合うことで常連になっていただけることもあります。それがこの仕事のやりがいでもあります。



車いす使用者が利用しやすいように通路が広くとられています。また、子ども用のいすも用意されています。

## 外国人への対応

外国人のお客様はフレンドリーな対応を好まれる方が多く、お箸の持ち方やお椀に口をつけるといった日本料理の所作をご説明することもあります。

また、イスラム系のお客様には、事前によく相談してお料理を提供しています。ハラール料理に厳格に対応することは難しいですが、「ムスリムフレンドリー」という豚肉やアルコールを使わないなど、出来ることを行うようにしています。安心してお料理を食べていただくために、しっかりとお客様の意向を聞くことが大切です。



写真はイメージです

## 料理の工夫

アレルギーやベジタリアン、ハラール料理の他に、お客様からご要望があれば<sup>えんげしよく</sup>嚥下食や離乳食もご提供しています。

嚥下食はお客様に合わせて、ミキサーでペースト状にしたり、すりつぶした状態で提供するなど、ご要望に応じています。また、ミキサーしたものを固めなおすなど、見た目も美しく

なるように仕上げます。離乳食も同様に綺麗に盛り付け、やさしい味に仕上げています。

その他に、クリスマスメニューなど季節限定のイベントを行い、様々なお客様に楽しんでいただけるよう豊富なメニューを取り揃えています。



料理長の森本 修さん



嚥下食



離乳食

## おもてなしでこころのUD

お客様から期待されているサービスを提供することだけでなく、自分のタイミングで自発的にお客様に喜んでいただけるようにサービスすることを常に意識しています。

また、普段からお客様、そしてスタッフと会話をするときは、ポジティブな言葉を使うようにしています。例えば

「気が弱い」という言葉は「心優しい」と言い換えることができるように、常にポジティブな言葉づかいをして、相手も自分も気持ちよくなれるようにしています。みんなが気持ちよくその場を共有するためには、日頃からの小さな気遣いが大切だと思います。

### ここがUD!! こうべUDサポーター 米津 佐和子

車いす使用者、小さな子ども連れの対応などについて、日常のことのようにお話をされていました。相手を思いやる“こころのUD”が浸透していると感じました。



## 事例紹介

## TAKATORI COMMUNITY CENTER

たかとりコミュニティセンター

〒 653-0052 神戸市長田区海運町3丁目-3-8



FMわいわい  
まむ ちあき  
代表 金 千秋さん

## たかとり コミュニティセンター

### 多文化コミュニティを築くため

「ゆるゆる多文化いとをかし」を目指すたかとりコミュニティセンターは、神戸市長田区海運町にあるカトリックたかとり教会の中に位置しています。「ベトナム夢KOBE」や「ワールドキッズコミュニティ」といったNGO、NPO法人、地域、教会の人々が阪神・淡路大震災後の助け合いの心で自由に集まって長田の町を中心に、多文化で多彩で豊かなまちづくり・ひとづくりを目指しています。

この構成団体の1つである「FMわいわい」の代表 金千秋さんにお話を伺いました。

### 多文化・多言語コミュニティ放送局「FMわいわい」

阪神・淡路大震災が発生した1995年、神戸市長田区に昔からたくさん住んでいた在日コリアンによって日本で最初の災害ラジオである「FMヨボセヨ」が発足しました。そのラジオはハングルでも放送されており、在日コリアンは母国語を聞くことで避難生活の中、ひと時の安らぎを得る

ことができました。その安らぎを在日コリアンから長田のケミカル産業で共に働くベトナム人へと広げるために、ベトナム語を中心とした「FMユーマン」がスタートし、「FMヨボセヨ」と「FMユーマン」が合体して、そのアルファベットの頭文字をとった「FMわいわい(YY)」が発足しました。

現在も外国人住民や障がい者などの少数者の声を届けています。この多文化・多言語の取り組みの中から多言語翻訳のコミュニティビジネス団体や外国人コミュニティ団体などたくさんの活動団体が生まれ、国内外の被災地との深いつながりが生み出されました。



多文化・多言語コミュニティ放送局の様子

## 阪神・淡路大震災の教訓

阪神・淡路大震災では外国人が避難情報を得ることができず、避難所までの移動に時間がかかったり、炊き出しの場所がわからず食べるができなかったりしました。



避難訓練の様子

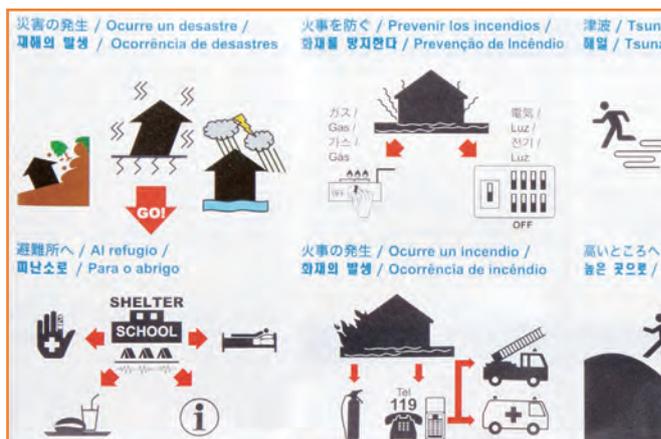
“情報が無い状況”は人を不安にさせ、逆に情報を得ることで安心を手に入れることができます。そのことを情報発信者はよく理解して、受け手に寄り添った情報を伝えなければなりません。阪神・淡路大震災では、外国人へ避難情報をなんとか伝えるために、ラジオ以外にもイラストで直感的にわかるように掲示しました。

また、阪神・淡路大震災を忘れないために毎年、地域ぐるみで避難訓練を実施しています。そこには地域に住む外国人も参加しています。こうした普段からのつながりもいざという時には大切になります。

## 様々な人への情報発信

たかとりコミュニティセンターは(公財)神戸国際協力交流センターから依頼を受けて、多言語の防災カードを制作しました。防災カードは日本語・英語・中国語・ベトナム語・ハングル・スペイン語・ポルトガル語で防災情報を表現しており、文字だけでなくピクトグラム(絵文字)を使うことで、よりわかりやすいものになりました。

また、FMわいわいでは年齢・性別・国籍など様々な違いを持った人たちが放送しています。いろんな違いのある人が自分の言葉で自分の視点で語ることで、まちの多様性が聞こえてきます。



防災カードの内容

## 多様性を認めあう

受け手に寄り添う情報発信を行うためには、まずその人のことをよく知る必要があります。そのためにはいろんな人と出会い、関わりを持つことが大切です。そうした積み重ねが人と人との大きなネットワークにつながり、他者を思いやり、行動する“気づきの連鎖”が生まれると思います。FMわいわいでは情報を切り口に、一人ひとりが相手を気遣うことのできる、阪神・淡路大震災の時には確かにあった「壁のない社会」の実現を願って活動しています。



防災カード

## ここがUD!! こうべUDサポーター 石井 雪子

国籍に関わらず、子ども・若者から高齢者まで一人ひとりを平等に対応しようとする姿勢に感銘を受けました。たかとり地域では特に様々な国の方がお住まいなので、「言葉のUD」の大切さを感じました。



事例紹介

KOBE CITY UNIVERSITY OF FOREIGN STUDIES

公立大学法人 神戸市外国語大学  
〒651-2187 神戸市西区学園東町9丁目1



神戸市外国語大学  
したじっこく  
泉 七海さん(左) 石家 知香さん(中) 下捨石 晴香さん(右)

# 神戸市外国語大学 ボランティアコーナー

## 世界のフルーティストに神戸を紹介 「神戸おでかけMAP」

神戸市外国語大学のボランティアコーナーでは、学生のボランティア活動参加を支援しています。ボランティアコーナーに登録している学生は全体の約40%で、学生の多くがボランティア活動を行っています。今回は神戸国際フルーツコンクールの出場者のための「神戸おでかけMAP」を作成した学生3名にお話を伺いました。

### 世界のフルーティストへ! 「神戸おでかけMAP」

神戸国際フルーツコンクールは4年に1度、神戸で開催されるフルーツに特化した世界でも稀な国際コンクールです。世界の有望な若きフルーティストが、日頃の研鑽の成果を披露します。

平成29年5月～6月に開催された第9回国際フルーツコンクールの出場者のために、(公財)神戸市民文化振興財

団の依頼を受け、日本語版と英語版の2種類のマップを作成しました。出場者と同世代の学生の視点から、会場や神戸駅、元町駅などの周辺エリアのおすすめスポットを紹介しています。企画立案から全体の構成、地図の制作、紹介スポット選びまで、手作りで仕上げました。



## 誰にでもわかりやすくするために

地図を手描きしたり、全体のデザインをしたり、それぞれの得意なことを活かして役割分担をしました。地図は線路の色を電車の色に合わせて色分けしたり、日本語と英語の2か国語で表現するなど多くの人にわかりやすくしています。また、配色を工夫するなどデザインにもこだわりました。

地図以外のデザインも見やすくなるように何パターンも考えたり、紹介するお店がどういお店なのか、実際に行ってみてその雰囲気が伝わるような表現を心掛けました。店員さんに指さしてわかるように写真やピクトグラムも多く使用しました。



手作りの地図



オススメのお店情報



取材の様子

## 外国人への配慮

英語版のものを作成するにあたって、どのような言い回しが必要なのかを一番考えました。そのために、他の英語版の

パンフレットやマップを参考にすることでできるだけネイティブの方にもわかりやすい表現になるように心掛けました。



ワークショップの様子



神戸おでかけMAP英語版

## 地域と文化の橋渡し

出場者から、神戸おでかけMAPを活用して掲載していたラーメン屋さんやカフェにいったという声がありました。また、ご協力いただいた店舗からも、「とてもきれい」「わかりやすい」などのご意見をいただき好評でした。このマップが地域と文化を結びつけるきっかけになったのではと感じました。



利用者の声を伝えている職員

### ここがUD!! こうべUDサポーター 川端 皓孔

マップを作成するにあたって、利用すると思われる全ての人を想定して作り込んだのだと取材を通して感じました。実際に使った人から好評であったと聞き、UDの考え方の原点を踏襲したような作品だと思います。

## こうべUD広場から

### こうべUD広場とは

市民が中心となり、“UDなまち神戸”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

#### 田中 直人

阪神・淡路大震災のあと、神戸を世界一ユニバーサルなまちにしようというこうべ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、多様な場面でこうべUDサポーターのみなさんと活動しています。その中でUDを実現する方法のひとつとして、取組み事例から学んでいます。

今回のテーマは多文化交流で展開される“こころのUD”の事例です。料理店のおもてなしや地域での災害情報を含む情報発信、おでかけマップによる情報提供などです。それぞれ学ぶべきポイントがありますが、共通して、お客様や利用者に対する思いやり・気配りがあふれていることや国や文化の違いを超えた理解やコミュニケーションを深めることの大切さがうかがえます。これらは一朝一夕に実現するものでなく、日ごろからの積み重ねや多くの仲間や理解者が必要であると思います。これからも継続しながら高め合い、さりげなくスパイラルアップすることを期待したいですね。

### こうべUDサポーターからひとこと!

#### ■神戸ポートピアホテル

##### 北井 正昭

神戸を代表するホテルとして、どの国やどの地方の方が来られても旅を楽しんでいただける役割を果たしておられます。“食事をする”という旅の一番の楽しみを最大にされるような演出がされており、そのお話が最も心に残りました。

##### 江田 正子

取材で松岡支配人に初めて対面した時に、笑顔で気持ちの良いあいさつをされたのが印象的でした。お互いの言語がわからなくても、笑顔でのコミュニケーションの大切さを学びました。

#### ■たかとりコミュニティセンター

##### 森本 裕子

阪神・淡路大震災がきっかけに、長田区を中心に始まったFMわいわいの多言語放送。できるだけ多くの方に情報を伝えようとする姿勢に感銘を受けました。

##### 石井 雪子

まだまだ街では話し合いの場所が少ない時代、あらゆる場所に多言語の案内があれば安心なのですが、課題もたくさんあるのかなと思います。徐々にピクトグラムなどで強化できたらと感じました。

#### ■神戸市外国語大学

##### 庄田 洋一

神戸おでかけMAP作成に際して、メンバーと一緒に悩み、考え、お互いの特技を活かして解決策を見出した楽しさが伝わってきました。こうした貴重な経験を別のところでも活用して、貢献してほしいなと思います。

##### 川端 皓孔

神戸文化ホールから神戸駅・元町エリアあたりでマップを作成しましたが、神戸市では他のエリアでも国際的なイベントが多く開催されています。今回の神戸おでかけMAP制作のノウハウが有効に活用されることを願っています。

### こうべUDサポーターの紹介

青山 治雄 柏木 貢 片岡 幸彦 川端 皓孔 北井 正昭 後藤 正廣 庄田 洋一 柘植 秀樹 丸山 慎介  
三島 重春 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を行ったり、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ご紹介

UD事例集のバックナンバーは、Webサイト([http://www.city.kobe.lg.jp/information/project/universal/promote/community\\_pamph.html](http://www.city.kobe.lg.jp/information/project/universal/promote/community_pamph.html))より、ご覧いただけます。



UD事例集Vol.1  
(平成24年発行)



UD事例集Vol.2  
(平成25年発行)



UD事例集Vol.3  
(平成26年発行)



UD事例集Vol.4  
(平成27年発行)



### 編集後記

今回は多文化交流をテーマに、それぞれの行っているUDについて取り上げました。

取材を通して各団体で共通しているのは、外国人に対する特別な配慮ではなく「相手を気遣い、思いやり、行動する」というみんなに優しい気持ちがありました。それこそが“こころのUD”だと思います。

このような意識が広がり、これからもみんなに暮らしやすいまちを目指していきたいと思います。

## 地域で実践するユニバーサルデザイン事例集 Vol.5 多文化交流編

発行日：平成30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 Tel: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.5

公益財団法人

こうべ市民福祉振興協会

〒651-1106 神戸市北区しあわせの村1番1号

TEL : 078-743-8193 E-mail : kouhou@shiawasenomura.org