

小規模店舗のバリアフリー化について

2020年6月29日

国土交通省住宅局建築指導課

①現状の課題整理と検討の方向性(案)

現状の取組等	検討すべき課題	建築設計標準での対応(検討の方向性)
<p>①小規模店舗のバリアフリー化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ H30年10月、国土交通省において、地方公共団体によるバリアフリー法に基づく条例の制定を促進するため、バリアフリー法に基づく基本方針を改正。 ○ R1年8月、国土交通省において、小規模店舗のバリアフリー化の実態調査による基準への適合状況をとりまとめて公表。 ○ 観光庁において、店舗のバリアフリー改修への支援及びバリアフリー情報提供に係る予算案を今国会に提出。 ○ H22年5月、東京都において、店舗等内部のユニバーサルデザイン整備ガイドラインを策定。(H31年3月一部改訂) ○ 国土交通省より関係省庁に、業界団体を通じたバリアフリーの推進を要請。接遇等に関するマニュアル等を策定している業界団体も存在。 	<p><障害者団体等からの主なご意見(ハード面)></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ バリアフリー基準に適合している小規模店舗は約2割にとどまっており、バリアフリー化を推進する必要。 ○ バリアフリー基準の対象となっていない店舗内も、可動椅子の設置等、バリアフリー化への取組が必要。 <p><事業者側からの主なご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 小規模店舗のバリアフリー化の取組は賛同するが、スペースや予算が限られており、十分なバリアフリー化が困難。 ○ テナント側で工事を行う際に、ビルオーナー側の理解が得られるような環境の整備が必要。 <p><障害者団体等からの主なご意見(ソフト面)></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 従業員による接遇やスタッフ研修等の充実が必要。 ○ 店舗のバリアフリー対応に関する情報提供の充実が必要。 	<p><ハード面></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 小規模店舗のバリアフリー基準適合率を高めるための設計の考え方・設計上の主要ポイント・留意点を追加。 ● 高齢者・障害者等の利用に配慮した店舗内のバリアフリー化の留意点を追加。 <p><設計事例の紹介></p> <ul style="list-style-type: none"> ● スペースや予算が限られた中で、バリアフリー対応に配慮した小規模店舗の設計事例を追加。 <p><ソフト面></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 小規模店舗における接遇・備品対応、バリアフリー情報の提供等、ソフト面に関する留意点を追加。

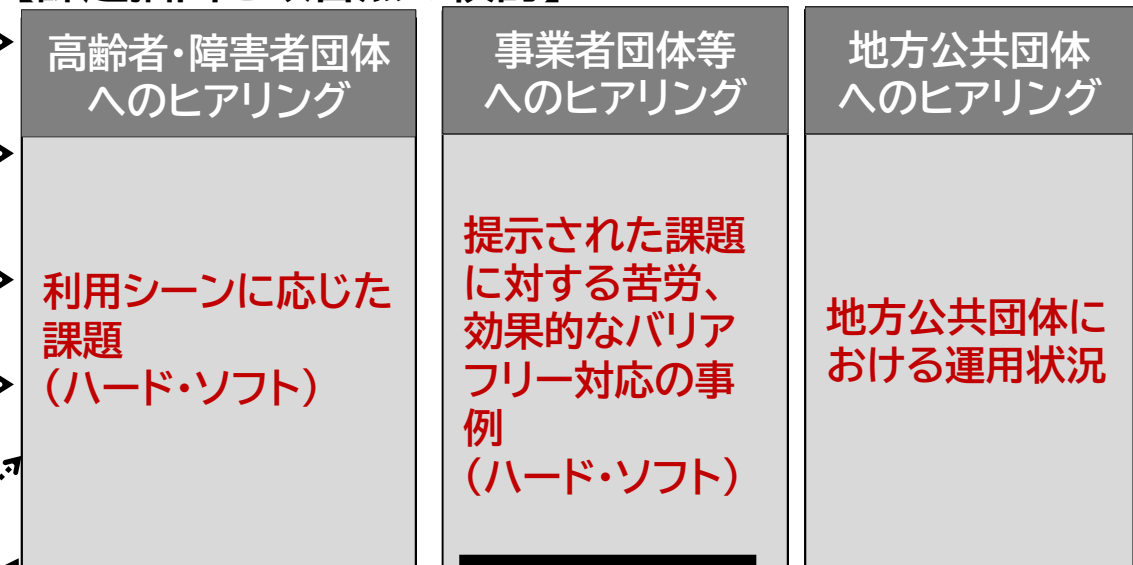
- 小規模店舗で想定される利用シーンに応じた課題や優良事例について、高齢者・障害者団体にヒアリング。
- 事業者団体、建築関係団体に対して、提示された課題に対する苦勞、効果的なバリアフリー対応の工夫をヒアリング。
- 各ヒアリングを踏まえ、以下の区分に応じたハード対応、ソフト対応について、建築設計標準としてとりまとめ。

(例) 【用途区分】 物販店舗、飲食店舗、サービス店舗
 【規模区分】 300㎡未満、300㎡以上～1000㎡未満、1,000㎡以上～2,000㎡未満
 【工事区分】 新築工事、増改築工事

【店舗の利用シーン】

HP閲覧・予約等	事前に店内情報を調べる
敷地内通路	道等から建物出入口まで移動可能
駐車場がある場合	車椅子使用者が利用できる
店舗出入口(共用部含む)	誰でもお店に入ることができる
店内での移動	店内でスムーズに移動できる
トイレがある場合	車椅子使用者等が利用できる
着席	楽しく食事ができる(飲食店舗) 待合・相談等ができる(サービス店舗)
買い物	楽しく買い物ができる(物販店舗)
店員とのコミュニケーション	より高いサービスが受けられる
支払い等	スムーズな支払い等ができる。

【課題抽出と改善点の検討】



【建築設計標準としてとりまとめ】

設計標準の記述内容

モデル例

優良事例

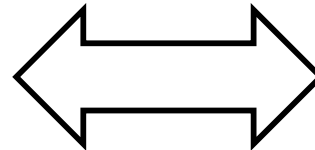
小規模店舗のバリアフリー化に向けた整理・検討の進め方(案)

建築設計標準の「第2章 単位空間等の設計」は、店舗の利用シーンに応じて以下のA、B、Cの3区分の単位空間等の各項目ごとに、関係団体等へのヒアリングを踏まえ、改正内容の方針を検討する。

- A** 店舗へのアクセス等 : 店舗までの経路・共用トイレ等
- B** 店舗内部 : 来店後に店舗を利用するためのハード対応
- C** ソフト面の工夫 : 案内等の人的対応、情報提供等

【店舗の利用シーン】

HP閲覧・予約等	事前に店内情報を調べる
敷地内通路	道等から建物出入口まで移動可能
駐車場がある場合	車椅子使用者が利用できる
店舗出入口(共用部含む)	誰でもお店に入ることができる
店内での移動	店内でスムーズに移動できる
トイレがある場合	車椅子使用者等が利用できる
着席	楽しく食事ができる (飲食店舗) 待合・相談等ができる (サービス店舗)
買い物	楽しく買い物ができる(物販店舗)
店員とのコミュニケーション	より高いサービスが受けられる
支払い等	スムーズな支払い等ができる。



【単位空間等の設計】計:25項目

A 店舗へのアクセス等

●A1	敷地内の通路
●A2	駐車場
●A3	建築物の出入口
●A4	案内表示
A5	廊下、階段
A6	エレベーター・エスカレーター
A7	車椅子使用者用便房等(共用)
A8	店舗の出入口

B 店舗内部

B1	待合スペース
B2	チケット券売機、自動販売機、給茶機等
●B3	通路+商品陳列(棚又ハンガーラック等)
●B4	通路+客席(テーブル又はカウンター+椅子)
B5	配膳カウンター、ドリンクカウンター
B6	相談カウンター(デスク型)+情報伝達設備等
B7	記載台
B8	情報伝達設備等(呼び出し、オーダーシステム等)
B9	試着室
B10	ATM
B11	車椅子使用者用便房等(専用)
B12	会計カウンター、受付・窓口カウンター
B13	会計カウンター(サッカー台付き)

C ソフト面の工夫

C1	来店前の情報提供・予約
C2	備品の対応、貸し出し
●C3	店内の案内、誘導、コミュニケーション
●C4	会計、商品引き渡し

上表●(赤丸):第2回検討会で改正内容のたたき台を提示(8項目)

小規模店舗のバリアフリー化に向けた整理・検討の進め方(案)

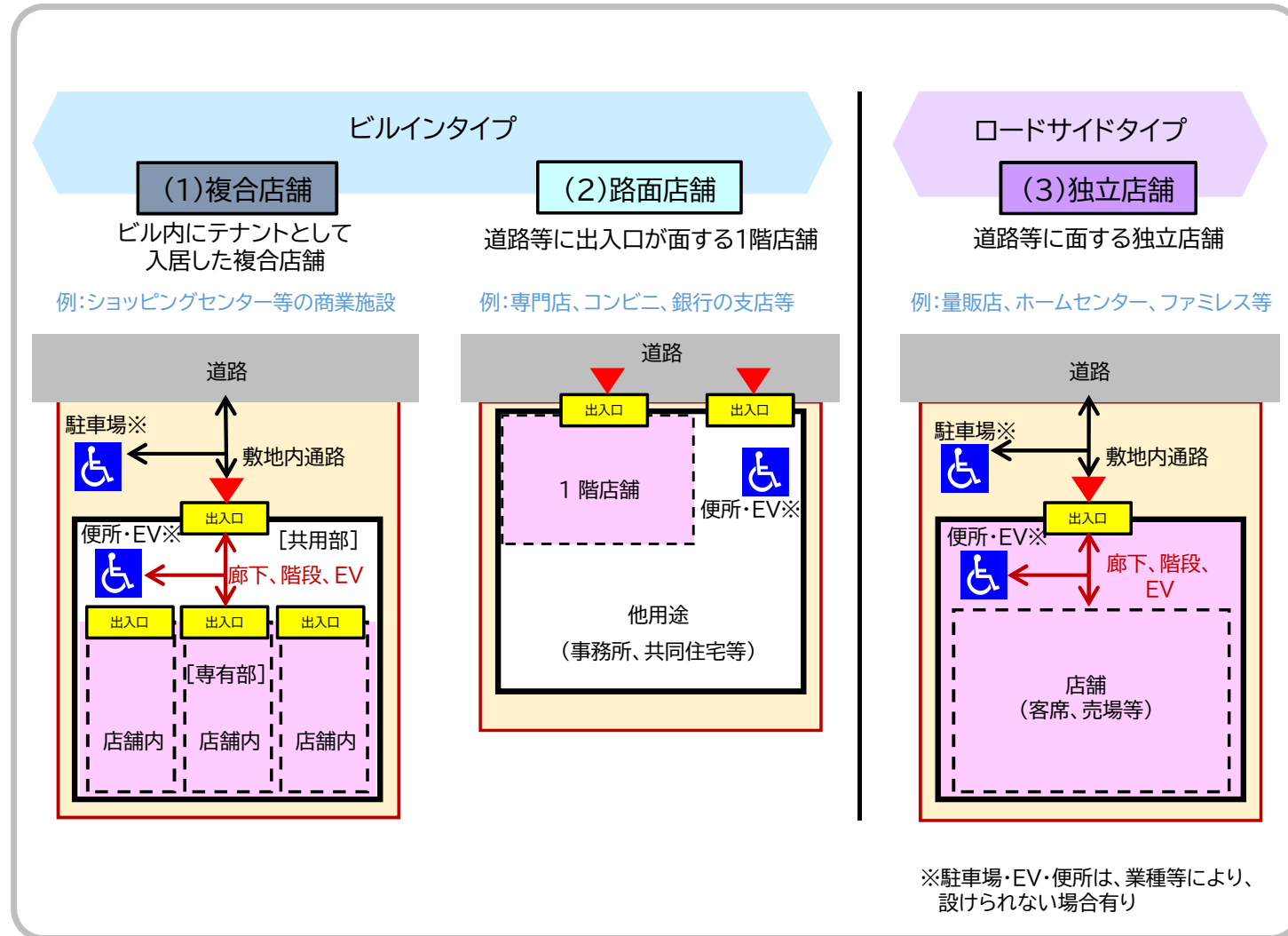
● 用途区分に応じた検討について

店舗の用途区分については、店舗の利用シーンに応じたバリアフリー対応の観点から、9の業種、3の店舗形態に区分して検討する。

< 業種 >

用途	業種
物販店舗	スーパーマーケット、量販店、ホームセンター、書店等
	コンビニエンスストア、日用品販売店等
	専門店(衣料品店、靴店、眼鏡店等)
飲食店舗	テーブル型飲食店 (ファミリーレストラン、居酒屋、料理店(和・洋・中)等)
	カウンター型飲食店 (ラーメン店、回転寿司、牛丼チェーン等)
	セルフサービス型飲食店 (ファーストフード、コーヒーチェーン等)
サービス店舗	銀行・郵便局等
	薬局、クリーニング店、質屋等
	理髪店、美容院

< 店舗形態 >



小規模店舗のバリアフリー化に向けた整理・検討の進め方(案)

● 用途区分に応じた単位空間等について

「**A** 店舗へのアクセス等の単位空間等」は店舗形態に応じて、「**B** 店舗内部の単位空間等」については業種に応じて、それぞれ求められるバリアフリー対応が異なるため、店舗形態、業種ごとに、バリアフリー対応が必要となる項目を整理した上で検討する。(「**C** 利用シーンに応じたソフト面の工夫」については、店舗形態、業種によらず検討する。)

A 店舗形態に応じた店舗へのアクセス等の単位空間等

店舗形態 店舗へのアクセス等		ビルインタイプ		ロードサイドタイプ
		(1) 複数店舗	(2) 路面店舗	(3) 独立店舗
A1	敷地内の通路	○	○	●
A2	駐車場	●	—	●
A3	建築物の出入口	●	●	●
A4	案内表示	●	○	●
A5	廊下、階段	●	—	●
A6	エレベーター・エスカレーター	●	—	○
A7	車椅子利用者用便房等(共用)	●	○	●
A8	店舗の出入口	●	● A3と共通	●

【凡例】●:対象となる整備、○:対象となる整備となる場合もある

C 利用シーンに応じたソフト面の工夫

C1	来店前の情報提供・予約
C2	備品の対応、貸し出し
C3	店内の案内、誘導、コミュニケーション
C4	会計、商品引き渡し

利用シーンに応じた「第2章 単位空間等の設計」の検討整理(たたき台)

● 用途区分に応じた単位空間等について(前頁の続き)

B 業種に応じた店舗内部の単体空間等

物販店舗
 飲食店舗
 サービス店舗

業種 店舗内部の単位空間等		店舗内を自由に移動しながら、買い物を行う。			客席まで案内を受けて、着座して食事する。		一定のルートに沿って自ら通路を移動してサービス等を受ける。			
		スーパーマーケット、量販店、ホームセンター、書店等	コンビニ、日用品販売店等	専門店(衣料品店、靴店、眼鏡店等)	テーブル型飲食店	カウンター型飲食店	セルフサービス型飲食店	銀行・郵便局等	薬局、クリーニング店、質屋等	理髪店、美容院
B1	待合スペース				○	○	○	●	●	●
B2	チケット券売機、自動販売機、給茶機等				●	●	●		●	
B3	通路+商品陳列(棚又ハンガーラック等)	●	●	●						
B4	通路+客席(テーブル又はカウンター+椅子)				●	●	●			
B5	配膳カウンター、ドリンクカウンター				○		○			
B6	相談カウンター(デスク型)+情報伝達設備等	○						●		
B7	記載台	○						●		
B8	情報伝達設備等(呼び出し、オーダーシステム等)				●	●	●	●	○	○
B9	試着室			●						
B10	ATM							●		
B11	車椅子利用者用便房等(専用)	●	●		●	●	●	●		○
B12	会計カウンター、受付・窓口カウンター		●	●	●	●	●	●	●	○
B13	会計カウンター(サッカー台付き)	●複数	●						●	

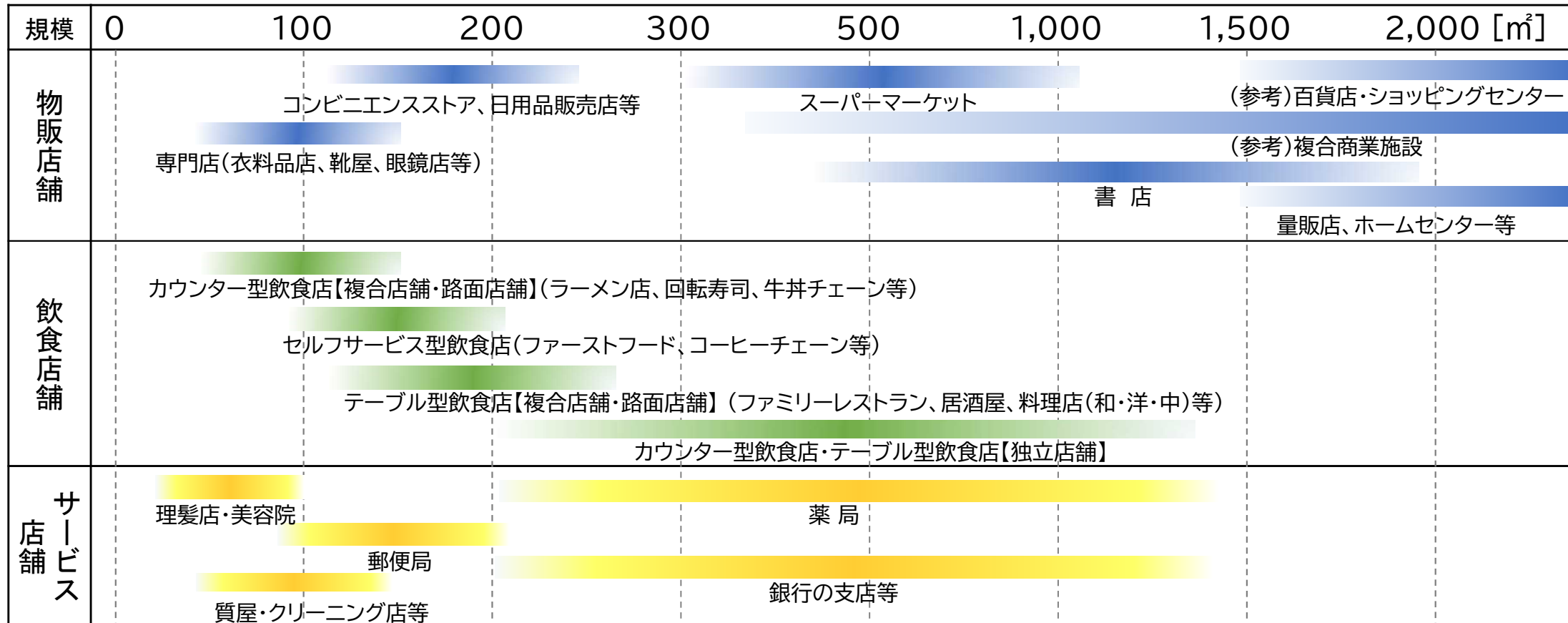
【凡例】 ●:対象となる整備、○:対象となる整備となる場合もある

小規模店舗のバリアフリー化に向けた整理・検討の進め方(案)

● 規模区分に応じた検討

店舗の規模は、下図のとおり、店舗の業種に応じて、一定の範囲に分布している。単に、店舗の規模区分によりバリアフリー項目を整理するよりも、より詳細な検討が可能となることから、以下の店舗の規模区分を踏まえつつ、店舗形態、業種ごとの店舗の用途区分に応じて、必要となるバリアフリー対応を検討する。

■ 業種別の規模分布の図



・各業種の出店募集に基づき整理。複合商業施設、百貨店、ショッピングセンターは、設計事例や関係団体からの意見に基づき整理。郵便局、銀行の支店等は、小規模店舗に係るバリアフリー化の実態調査の結果に基づき整理。
 ・百貨店、ショッピングセンター、複合商業施設は、複数の店舗の合計の床面積で記載している。

● 工事区分に応じた検討

関係団体等によるヒアリングに基づき、新築工事・増改築工事等の工事区分を踏まえて、バリアフリー対応を検討する。

事業者団体・建築関係団体、高齢者・障害者団体からの主なヒアリング(中間報告)

	高齢者、障害者団体	事業者団体	建築関係団体
オーナーとテナントの連携	<ul style="list-style-type: none"> ●規模の小さい商業ビルは店内も狭いし、ビルの出入口に段がある。ビルのオーナーとテナントの両方が合意しないと、出入口の段差解消は難しいだろう。 	<ul style="list-style-type: none"> ●法律での規則も必要だが、ある程度の規模のビルであれば、オーナー側はテナント貸しをする店舗内を含めたバリアフリー対応のガイドラインを持つべき。 ●店舗内部のバリアフリー化の推進は賛成。オーナー側の立場から協力できるところは有るはず。現在、店舗内部のバリアフリー整備までテナントへ求めているが、今後、貸方基準書等にバリアフリー対応への配慮について記して、ビルオーナーからテナントにも求めていくやり方もありえる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●規模の小さい商業ビルでは貸床面積を増やすために、共用便所を計画しないことがあるが、テナント設計者の立場からは、共用部分にトイレ(車椅子利用者用トイレを含む)がある方がよい。その方が、トイレのバリアフリー対応はしやすい。
敷地内の通路(A1)	<ul style="list-style-type: none"> ●和風の飲食店はアプローチに小石や飛び石が敷いてある、上がり框がある等により、利用が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ●人が集まる都心部や駅近などは狭小敷地になるため、バリアフリー化が困難である。 ●建築物への雨水侵入防止は必要であるが、一方で利用者の円滑なアクセスも重要。 ●道路管理者との協議は必要だが、道路から直接、敷地内に入る場合、L形側溝を切り下げないと車椅子使用者は入れないといったことが起きる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●敷地境界ぎりぎりに建てるケースでは、道路から建築物の出入口までの距離がないため、現行の設計標準とは異なる様々な工夫が必要。 ●出入口付近において排水溝の設置等により、段差解消をしておくことが重要。
駐車場(A2)	<ul style="list-style-type: none"> ●使いやすいお店の要素としては、駐車場の有無もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ●マンション等の駐車場で、車椅子利用者用駐車施設の乗降スペースを、他の利用者も使う敷地内通路と兼用している場合はある。 ●隣の一般駐車場とゼブラゾーンを兼用することで身障者が使いやすい駐車スペースが増える。 ●乗降スペースは床仕上の色の違いで識別できるように区分することも考えられる。 ●商業施設であれば、駐車場要員がいると思うので、1階店舗面積を効率的に配置する場合、車椅子利用者対応の機械式駐車装置は有効である。 ●平置式の車椅子利用者用駐車施設は1台設けた場合、荷捌き車で利用されて使用できない時が多いため、機械式駐車装置を車椅子利用者対応とする場合の方が台数を増やすことができるため、有効な場合もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ●狭小敷地で制約がある場合に、平置式の車椅子利用者駐車場施設の代替えとして、車椅子利用者対応の機械式駐車装置という選択肢があれば、大変有難い。

●(赤丸):指摘を踏まえ、改正(たたき台)作成 ●(青丸):今後、改正に反映検討 ●:現行建築設計標準に有

事業者団体・建築関係団体、高齢者・障害者団体からの主なヒアリング(中間報告)

	高齢者、障害者団体	事業者団体	建築関係団体
建築物の出入口 (A3)	●ある出入口に段がある場合には、弱視者対応として、目立つ色等で段鼻が認識できるようにする必要がある。	●車椅子利用者等の利用他、商品の搬入(台車)でも使うため、段差を解消している。	●車椅子利用者のためというより商品の搬入(台車)のために、店舗の出入口にスロープを整備することがある。 ●インターホンを設置した例はある。 ●公共建築物と異なり、テナント入れ替え等があることから、案内表示を更新・管理が課題。 ●弱視の高齢者は、出入口の透明ガラスの存在が判らない場合もある。
案内表示 (A4)	●出入口の音声案内装置は店舗への案内誘導として有効。		●複合店舗で1階出入口に案内表示がなされることは大切。
廊下、階段 (A5)			●店舗の客の年齢層が高い場合には、腰掛けベンチのニーズがある。
エレベーター・エスカレーター (A6)	●郊外のファミレス店舗では1階が駐車場、2階が店舗のものもあり、エレベーターはほぼない。		●和食のファミリーレストランには、エレベーターがついている事例がある。 ●バリアフリー基準をもつ会社の店舗で、1階以外の場合はエレベーターでアクセス可能な店舗を借りることを原則としているところがある。 ●2,000㎡未満の建築物におけるEV設置の考え方が設計標準にあった方が良い。
便所・洗面所 (A7)	●飲食と排泄はセットで考えることになる。飲食店では車椅子使用者が飲食するスペースを確保できても、車椅子使用者用トイレの整備は大変なのではないか。	●エントランスの構え等によりスペース確保が難しい場合、車椅子使用者用便所は1Fではなく、地下1Fにあることが多い。 ●車椅子使用者便所の便座への横づけを考慮した戸の位置とすることで、車椅子使用者は利用しやすいと考えている。 ●オストメイト対応は、条例の義務付けにより求められる店舗では実施しているが、標準化の動きはない。	●トイレを設ける場合は車椅子使用者用も設けることを原則としているところがある。 ●オストメイト対応設備は、簡易型を設置することが多い。
店舗の出入口 (A8)		●テナント工事の際に、建築確認時に約束したバリアフリー基準(店舗出入口の幅員等)を条件として整備をお願いしている。	

事業者団体・建築関係団体、高齢者・障害者団体からの主なヒアリング(中間報告)

	高齢者、障害者団体	事業者団体	建築関係団体
待合スペース(B1)			
チケット販売機等(B2)			
通路+商品陳列(棚又はハンガーラック等)(B3)	<ul style="list-style-type: none"> ●最近のスーパーマーケットの通路は、通しやすい幅にしてくれていると感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●通路幅は、120cmがよい。90cmの場合、通路に搬入ケースがあると通れず、レジまでたどり着けない。 ●主通路は最小120cm、標準130～140cm。中通路は最小90cm、標準115～120cmが現状。 ●ビルの狭小店舗等の中通路で、幅120cm確保は困難 	<ul style="list-style-type: none"> ●東京都火災予防条例 第51条で、売場面積規模により主要避難通路主動線の幅員が定められている。(180cm以上、160cm以上、120cm以上) ●売り場面積150㎡以下:通路幅は90cmを目安に確保 ●通路幅を考慮し設計しても、商品を置かれてしまい、実際の幅員は狭くなりがち。 ●主動線は幅120cm以上とすることを原則としているところがある。
	<ul style="list-style-type: none"> ●弱視者や高齢者に対しては、見えやすい・取りやすい高さに商品を置く、金額表示を大きくする等が重要。 	<ul style="list-style-type: none"> ●棚の高さなどは、業種によっても違うので、基準の設定は難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ●店外、出入口からの見通しは重要。狭小若しくは店内に柱などがあると難しい点がある。 ●誘導サインは健常者の目線で設置されているので、商品量等が多く見通しの悪い店舗では、車椅子使用者には認識しづらいと考えられる。

●(赤丸):指摘を踏まえ、改正(たたき台)作成 ●(青丸):今後、改正に反映検討 ●:現行建築設計標準に有

事業者団体・建築関係団体、高齢者・障害者団体からの主なヒアリング(中間報告)

	高齢者、障害者団体	事業者団体	建築関係団体
通路+客席 (テーブル又はカウンター+椅子) (B4)	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗内の通路に冷蔵庫やワインセラーが置いてある等で、個室に入れなかったことがあった。 ●回転寿司のカウンター席、ボックス席は使えない。お店の雰囲気作りもあると思うが、店舗内の通路が狭い店舗もある。 		<ul style="list-style-type: none"> ●東京都火災予防条例 第50条で、客席の床面積別に避難通路の幅員が定められている。(160cm以上、120cm以上) ●通路幅は100cm程度としている。 ●様々な人数に対応するため、大抵の飲食店では、移動可能ないす・テーブルが設置されている。 ●テーブルの脚の位置が重要である。例えば75cm角程度のテーブルが4本脚だと、車椅子使用者が近寄れない。このサイズでは1本脚がよい。 ●テーブル・椅子付近の車椅子使用者の転回スペースは店の奥の方が、確保が難しくなる。
相談カウンター(デスク型)+ 情報伝達設備等 (B6)	<ul style="list-style-type: none"> ●視覚障害者にとって、列に並ぶことはかなり大変である。列がどうなっているのかわからない、もしくはロープによって制限されて行きたいところにたどり着けない。 		
記載台 (B7)			
情報伝達設備等(呼び出し、オーダーシステム等) (B8)	<ul style="list-style-type: none"> ●通常メニューのほか、季節メニューなど、他の人が注文できるものを、自分たちも注文できるようにしてもらいたい。 ●メニューや注文がタッチパネル化されている店、メニューが絵のみの店、番号で注文する店では注文ができない。 		

事業者団体・建築関係団体、高齢者・障害者団体からの主なヒアリング(中間報告)

	高齢者、障害者団体	事業者団体	建築関係団体
試着室 (B9)			● 複合店舗の場合、広めの試着室は、複数のテナントが共用できる1か所をデベロッパー等が設けるのが効率的。
ATM (B10)			
車椅子使用者用便房等 (B11)		<ul style="list-style-type: none"> ● 当社コンビニの車椅子使用者用便房の設計基準は2m×2mが標準となっている。 ● 飲食店に設置するトイレの設計標準は、洗面器とセットと一緒に検討した方が良い。 ● 車椅子使用者用便房の戸は引き戸又は外開きが有効である。 ● 飲食店の場合、必ず店員がいるので一声かけて利用することで、トイレブースに丸ごと車椅子が入らなくても、便座まで横づけしてたどり着けるよう、トイレまでの出入口の幅が大きければ良いのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● テナント内にトイレを設置する場合、排水管からの距離により、床のかさ上げ(段)が必要となる。 ● 法令上の義務付けがない限り、150cmφの回転スペースの確保や、広めのスペースを確保したトイレの設置は難しい。 ● 飲食店のトイレの数はテナントの希望によるが、一般的には最低でも男女1か所ずつ。
会計カウンター、受付・窓口カウンター (B12) ・ 会計カウンター(サッカー台付き) (B13)		<ul style="list-style-type: none"> ● ローカウンターが無くても、車椅子使用者は支払いにそれほど困らない。サービスカウンターには、ローカウンターが必要である。 ● 病院内店舗では低めのカウンターのニーズがあり、2つレジがあれば、1つのカウンターを低くしている(標準:85cm、低い方は70cm)。 	● レジ付近は行列や出入りで煩雑になりやすいので、車椅子対応エリアを別途設ける(車椅子使用者用駐車場から遠くならないこと)等の配慮が必要。

●(赤丸):指摘を踏まえ、改正(たたき台)作成 ●(青丸):今後、改正に反映検討 ●:現行建築設計標準に有

事業者団体・建築関係団体、高齢者・障害者団体からの主なヒアリング(中間報告)

	高齢者、障害者団体	事業者団体	建築関係団体
来店前の情報提供・予約 (C1)	<ul style="list-style-type: none"> ● 外出の際には、トイレなどの場所をあらかじめ調べておく。 	<ul style="list-style-type: none"> ● バリアフリー対応のトイレがあるコンビニ店舗について、ホームページで店舗検索が可能。 ● 出入口やトイレへの動線の段差等の表示は必須ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● バリアフリー対応が行われている施設がスマートフォンのアプリ等で事前にわかることは有効。
店内の案内、誘導、コミュニケーション (C3)	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗出入口に段がある飲食店には、据え置きのスロープを持参して入ったことがある。 ● 入口に段差があり入店できないお店は段のない従業員専用出入口から、店に入れてくれたところもある。それでも構わない。 ● 時間外のATMで不具合があるとコールセンターに連絡すると画面表示の状況を説明するように言われるが、説明はできない。実店舗では誰も対応してくれない。 ● 墨字と点字が併記された郵便貯金のお知らせという冊子があるが、その存在を知っている視覚障害者が少ない。郵便局員への教育、視覚障害者への周知をしてもらいたい。 ● レストランに盲導犬を断られたことがある。補助犬を受け入れてほしい。 ● 「ヘルプマーク」(東京都作成)のように支援を必要としている人をサポートする取組みはよい。店員は内部障害者であることを早く気づいてくれる。 ● 点字メニューがあっても、従業員が知らないと出されないため教育が重要。 ● 明かりや音について、かなり負担に感じる人もいるため検討してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 小さい店舗は入れるかどうかが大変である。裏ルートでも入れればよい。ただし、裏ルート上に物などが置かれており、通路幅が確保されていないことがある。 ● 入口で店員の介助があれば、入店できる店舗が増えるのではないか。その際、店頭で電話番号の表示があると車椅子利用者にとって便利である。 ● 出入口に段差がある場合、備品で簡易なスロープの用意があると入店可能。 ● 飲食店において、障害者からの要望を実現するにあたっては、個人事業主が負担するコストの問題がある。 ● 車椅子利用者からレジの文字が見えないことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ATM、タッチパネル等、機械に依存するもの(どんどん進化するもの)は、あとから設置。それらの機械の手前までの誘導を、建築で対応する。 ● 棚の高い部分、冷蔵平台等、車椅子使用者のとりづらい・見づらい部分には、従業員による買い物支援が必要だろう

●(赤丸):指摘を踏まえ、改正(たたき台)作成 ●(青丸):今後、改正に反映検討 ●:現行建築設計標準に有

事業者団体・建築関係団体、高齢者・障害者団体からの主なヒアリング(中間報告)

	高齢者、障害者団体	事業者団体	建築関係団体
会計・商品引き渡し(C4)	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者や障害者等に対して、障害の特性を早めに気づいて頂き、会計カウンターでの丁寧な接客対応が行われるようになることも大切である。 ● 発達障害者等は、店舗での会計時に現金で支払うことは難しい場合がある。この場合、店舗側で利用履歴が残るような、キャッシュレス化(電子マネー等)の導入を進めてほしい。 		

●(赤丸):指摘を踏まえ、改正(たたき台)作成 ●(青丸):今後、改正に反映検討 ●:現行建築設計標準に有

②改正内容について(たたき台)

●小規模店舗の「単位空間等の設計」に係る内容

A 店舗へのアクセス等

A1 敷地内通路

A2 駐車場

A3 建築物の出入口

A4 案内表示

B 店舗内部

B3 通路＋商品陳列(棚又はハンガーラック等)

B4 通路＋客席(テーブル又はカウンター＋椅子)

C ソフト面の工夫

C3 店内の案内、誘導、コミュニケーション

C4 会計、商品引き渡し

- 【主な改正事項】
- ①敷地内の通路と道路との段差解消の工夫の追加(L形側溝の切り下げ、一時的に設ける傾斜路)
 - ②敷地内の通路を水平することが困難な場合の傾斜路の勾配、出入口の前後の措置について追加
 - ③留意点として、道路から店舗の出入口までのバリアフリー化に留意して1階床レベルを設定することが望ましいこと、必要に応じて排水溝を設けることが考えられることを追加

現 行

●本体P2-20・21抄

【設計標準:通路】

・主要な経路上の通路には、階段又は段を設けない。(傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を併設する場合を除く。)

①
(記載なし)

②
・水勾配が必要な場合を除き、通路は水平とする。

③
(記載なし)

改 正

【設計標準:通路】

・主要な経路上の通路には、階段又は段を設けない。(傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を併設する場合を除く。)

①
・敷地内の通路と道路との境界部分については、L形側溝の立ち上がり部分の切り下げについて道路管理者と協議を行うなど、車椅子利用者等の移動が円滑になるよう配慮することが望ましい。

<留意点:一時的に設ける傾斜路等>

①
・敷地内の通路と道路との境界部分の段差を解消するため、一時的に鉄板敷やゴム製の傾斜ブロック等を仮置きする方法も考えられる。ただし、この場合、道路における通行に支障が生じないように十分に留意する。

②
・水勾配が必要な場合を除き、通路は水平とすることが望ましい。敷地の状況等によりやむを得ない場合、勾配1/12以下の傾斜路(高さ16cm以内の場合は勾配1/8以下の傾斜路)を設置し、建築物(店舗)の出入口の戸の前後には高低差を設けないこととする。

<留意点:1階床レベルの設定等>

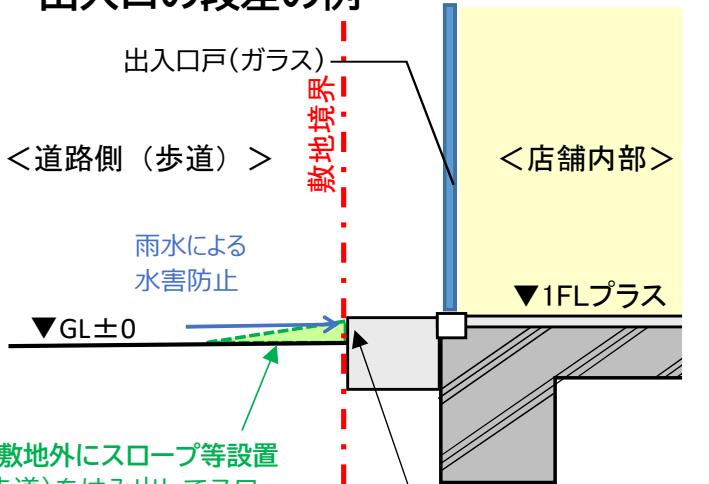
③
・建築物(店舗)の1階床レベルは、道路と敷地との高低差、敷地の高低差、外構部の雨水排水計画等を十分に考慮して、道路から建築物(店舗)の出入口までのバリアフリー化が可能となるレベルに設定することが望ましい。

③
・道路から建築物(店舗)の出入口までの距離が短く、大雨等の際の建築物(店舗)内への雨水の侵入を防ぐことが困難な場合には、敷地内に排水溝を設置することが考えられる。

※上記青枠破線部分を改正

現行	【モデル例】 (なし)	【設計例】 (なし)
----	----------------	---------------

<参考> 出入口の段差の例



課題②敷地外にスロープ等設置
道路(歩道)をはみ出してスロープや踏段を設けざるをえない。
道路管理者との協議が必要。

課題①出入口の段差 約50mm以上
古い建築物は、雨水による浸水を防止するため、排水溝等を設けず、敷地境界付近で約50mm以上の段差を設け、1FLをあげている場合が多い。



●踏み段を道路内に設置
段差のため、車椅子使用者が入店困難であるうえ、踏み段が、歩道上に設置されており、通行の障害となる。

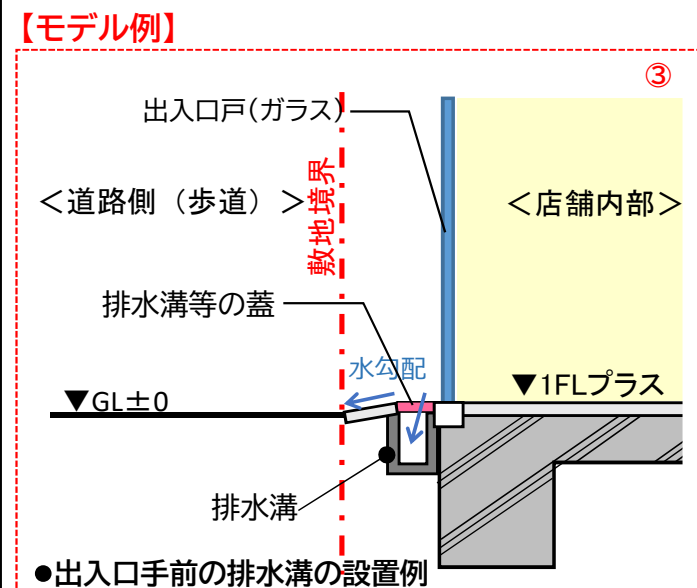


●段差かつ外開き戸のため、車椅子使用者の入店が困難。



●鉄板敷を道路内に設置。
段差解消の鉄板敷は、歩道上に設置されており、通行の障害となる。

改正



●出入口手前の排水溝の設置例



●排水溝の整備
排水溝 (入口手前)

【設計例】

●敷地内に傾斜路設置 (既存改修)

●排水溝の整備
排水溝 (敷地境界)

●L形側溝切り下げ
店舗出入口から道路側へ水勾配を設け、L形側溝の切り下げを設置

【主な改正事項】① 視覚障害者の来店時に従業員等による人的誘導を行う計画とする場合について、従業員が来店時に迅速に対応できるための措置を追加

現行

【設計標準:視覚障害者誘導用ブロック等】

●本体P2-22・23抄

- ・道等から点字・音声等による案内設備又は案内所に至る主要な経路には、視覚障害者の誘導を行うために、線状ブロック等及び点状ブロック等を適切に組み合わせて敷設するか、音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設ける。
- ・視覚障害者誘導用ブロック等以外の誘導方法を選択する必要がある場合には、音声による案内・誘導、従業員等による人的誘導を行う。

①

(記載なし)

【モデル例】

①

(なし)

改正

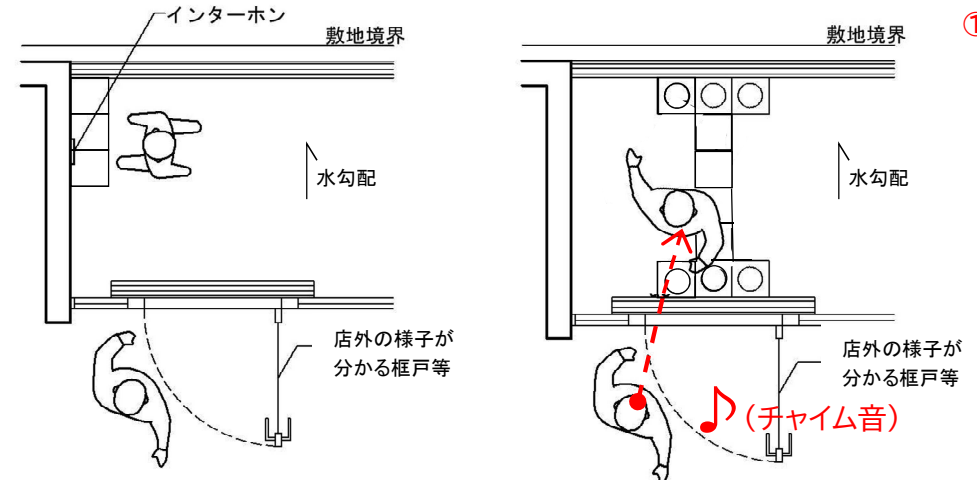
【設計標準:視覚障害者誘導用ブロック等】

- ・道等から点字・音声等による案内設備又は案内所に至る主要な経路には、視覚障害者の誘導を行うために、線状ブロック等及び点状ブロック等を適切に組み合わせて敷設するか、音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設ける。
- ・視覚障害者誘導用ブロック等以外の誘導方法を選択する必要がある場合には、音声による案内・誘導、従業員等による人的誘導を行う。

・案内設備や案内所を設けることが困難な場合等において、従業員等①による人的誘導を行う計画とする場合には、視覚障害者の来店時に迅速に対応できるよう、店舗の出入口の外側が店舗内の全ての部分から容易に視認できる計画又は入店しようとする際にチャイム音等がなる計画とすることが望ましい。

【モデル例】

①



● 出入口への案内設備(インターホンの設置)

● 出入口の人的誘導

- 【主な改正事項】
- ① 狭小敷地でやむを得ない場合、敷地内の通路と乗降スペースを共用することで、車椅子利用者用駐車場を確保することが考えられる旨を追加
 - ② 車椅子利用者用駐車施設の乗降スペースの表面について、斜線での塗装による区分のほか、床材の色の違い等により区分することも選択できることを追加

現行

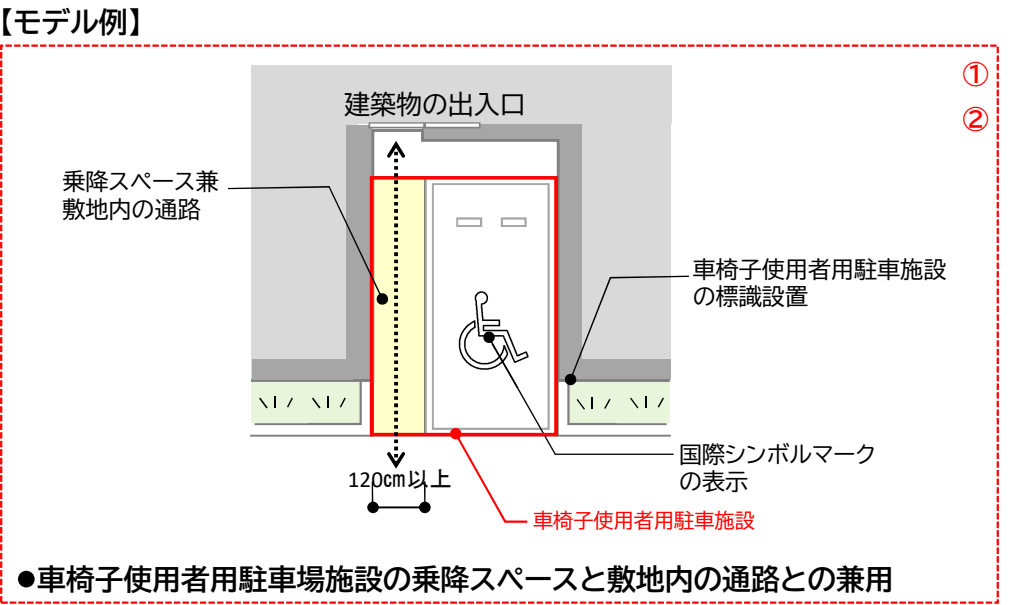
【設計標準:車椅子利用者用駐車場施設の配置・空間の確保等】
 ・幅は、350cm以上とする。 ●本体P2-31
 ・奥行きについては施設用途に応じて、小型車からバス仕様までの奥行きについて検討することが望ましい。
 ・乗降スペースの表面は、斜線で塗装する。 ②

【モデル例】
 ①
 ②

改正

【設計標準:車椅子利用者用駐車場施設の配置・空間の確保等】
 ・幅は、350cm以上とする。
 ・奥行きについては施設用途に応じて、小型車からバス仕様までの奥行きについて検討することが望ましい。
 ・乗降スペースの表面は、斜線等の塗装、床材の色の違い等により、その他の部分と容易に識別できるように区分する。 ②

<留意点:狭小敷地でやむを得ない場合における車椅子利用者用駐車施設の確保>
 ・狭小敷地でやむを得ない場合、一般の駐車施設に隣接して敷地内の通路を設け、敷地内の通路と乗降スペースを共用することが考えられる。この場合、通常の手椅子利用者用駐車施設と同様、高齢者、障害者等の見やすい位置に、容易に識別できる標識を設ける。 ①



※上記青枠破線部分を改正

【主な改正事項】 ①狭小敷地かつ自動車の駐車方向に制約がない場合、一般の駐車施設の駐車方向を工夫することで車椅子の乗降スペースを確保することが考えられる旨を追加

現 行

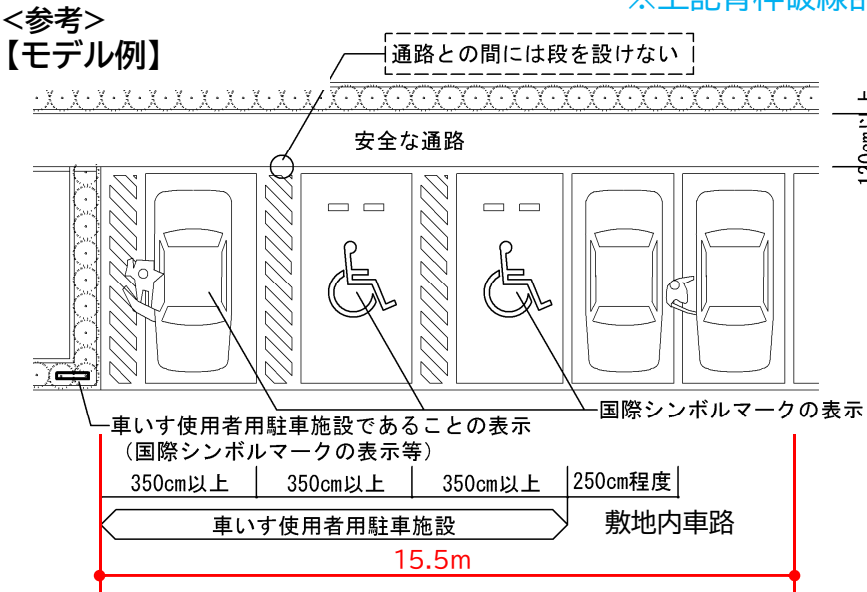
【車椅子使用者用駐車場施設の配置・空間の確保等】 ●本体P2-31抄

- ・幅は、350cm以上とする。
- ・奥行きについては施設用途に応じて、小型車からバス仕様までの奥行きについて検討することが望ましい。
- ・リフト付車両等、車椅子使用者送迎用の自動車の利用も想定した乗降スペースを確保する。特に後部ドア側のスペース確保が必要となる。

<留意点> (記載なし) ①

【モデル例】 (なし) ①

※上記青枠破線部分を改正



改 正

【車椅子使用者用駐車場施設の配置・空間の確保等】

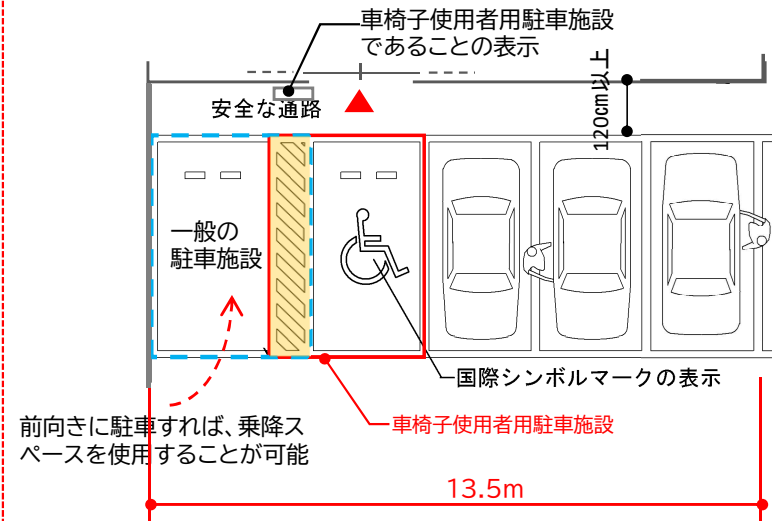
- ・幅は、350cm以上とする。
- ・奥行きについては施設用途に応じて、小型車からバス仕様までの奥行きについて検討することが望ましい。
- ・リフト付車両等、車椅子使用者送迎用の自動車の利用も想定した乗降スペースを確保する。特に後部ドア側のスペース確保が必要となる。

<留意点:車両の駐車方向に制約がない場合における工夫> ①

・車両の駐車方向に制約がない場合、車椅子使用者用駐車施設の乗降スペースに隣接して一般の駐車施設を設け、当該一般の駐車施設に前向き駐車することで、車椅子使用者の乗降を可能とすることが考えられる。

【モデル例】

●車椅子使用者の利用を増やすことを考慮した駐車場計画例 ①



【主な改正事項】 ① 車椅子使用者用駐車施設は、平置き式のものとすることが望ましいが、狭小敷地である場合等において、やむを得ず、機械式駐車装置で確保する場合、車椅子使用者の利用に支障がないものとしなければならないことを追加

② 機械式駐車装置による車椅子使用者用駐車施設について、操作盤の位置、乗降スペースの寸法等の留意点を追加

現 行

【設置数・配置】

・駐車場には、車椅子使用者が円滑に利用することができる駐車施設(以下「車椅子使用者用駐車施設」という。)を1以上設ける。

(記載なし) ①

<留意点>

(記載なし) ②

【モデル例】

(なし) ②

改 正

【設置数・配置】

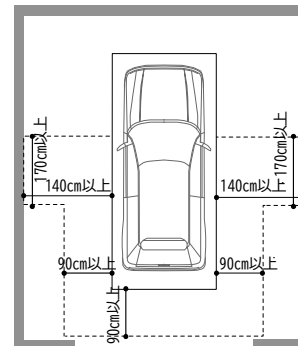
・駐車場には、車椅子使用者が円滑に利用することができる駐車施設(以下「車椅子使用者用駐車施設」という。)を1以上設ける。 ①

・車椅子使用者用駐車施設は、平置き式のものとすることが望ましい。狭小敷地である場合等において、やむを得ず、車椅子使用者用駐車施設を機械式駐車装置で確保する場合は、駐車場管理員の配置や当該駐車装置の特性に応じた安全対策を講じるなど、車椅子使用者の利用に支障がないものとする。

<留意点:車椅子使用者対応の機械式駐車装置について> ②

- ・車椅子使用者が駐車場の管理員の介助がなくても自力で乗降できるよう、駐車装置の操作盤は、車椅子使用者が容易に操作できる位置に設ける。
- ・乗降スペースを車両の駐車位置の両側に設ける。乗降スペースの寸法は、車椅子の回転を考慮して幅140cm以上×奥行170cm以上とし、乗降スペースから機械式駐車装置の外まで車椅子が円滑に移動できる幅90cm以上の通路を確保する。
- ・機械式駐車装置の段差及び床の隙間は2cm以下とし、幅は乗降スペースを含めて350cm以上とする。
- ・通常の車椅子使用者用駐車施設と同様、高齢者、障害者等の見やすい位置に、容易に識別できる標識を設ける。

【モデル例2】



●車椅子使用者対応の機械式駐車装置例

【設計例】



車椅子利用者対応の機械式駐車装置の例 (フルフラット化)

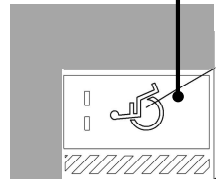
(写真出典: 駐車場便覧/全日本駐車協会等)

【モデル例1】

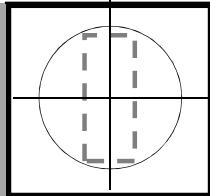
平置き式の車椅子使用者用駐車施設

車両入出庫

車両入出庫

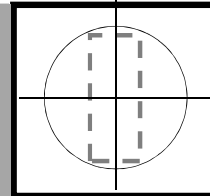


通常の機械式駐車場



1階店舗

車椅子使用者対応の機械式駐車場



(駐車管理員)

1階店舗

●車椅子使用者対応の機械式駐車装置の例

- 【主な改正事項】 ①建築物(店舗)の出入口前後の140角以上の水平スペースの確保について、出入口前に十分な幅員の歩道がある場合や狭小敷地でやむを得ない場合を除く旨を追加
- ②店舗内外の様子がわかるガラス戸等の採用(衝突防止対策を含む)、自動ドアの採用が望ましいことについて追加

現 行

●本体P2-37抄

【設計標準:出入口の有効幅員、空間の確保等】

- ・主要な経路上の出入口の有効幅員は、80cm以上とする。
- ・出入口前後には、車椅子使用者が直進でき、方向転回できるよう、①140cm角以上の水平なスペースを設ける。

【設計標準:戸の形式】

- ・主要な経路上の出入口に戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車椅子使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差がないものとする。②
- ・開閉動作から見ると、引き戸の方が開き戸より使いやすく、また自動式の方が手動式より安全で使いやすい。
- ・衝突等の危険防止のため、プライバシー上の問題がある場合等を除き、戸には、戸の反対側の様子がわかる窓を設けることが望ましい。

【モデル例】

②

(なし)

改 正

【設計標準:出入口の有効幅員、空間の確保等】

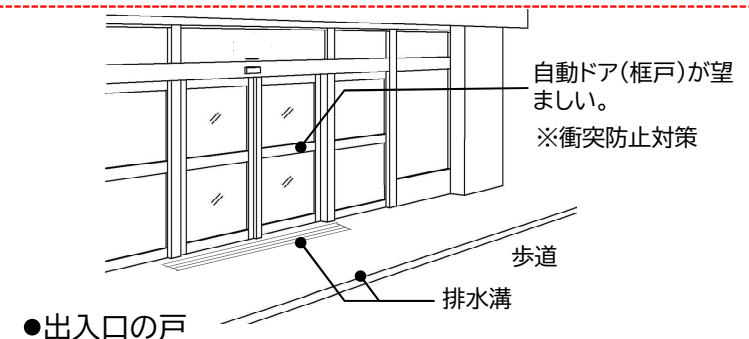
- ・主要な経路上の出入口の有効幅員は、80cm以上とする。
- ・出入口前後には、車椅子使用者が直進でき、方向転回できるよう、①140cm各以上の水平なスペースを設ける。**(出入口前に十分な歩道がある場合や狭小敷地でやむを得ない場合を除く。)**

【設計標準:戸の形式】

- ・主要な経路上の出入口に戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車椅子使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差がないものとする。②
- ・開閉動作から見ると、引き戸の方が開き戸より使いやすく、また自動式の方が手動式より安全で使いやすい。**特に、物販店舗の出入口の戸は、買い物袋と杖・白杖等を両手に持った高齢者、障害者等の利用にも配慮し、自動ドアとすることが望ましい。**
- ・衝突等の危険防止のため、プライバシー上の問題がある場合等を除き、戸には、戸の反対側の様子がわかる**安全なガラス窓**を設けることが望ましい。また、出入口を全面ガラス戸及び出入口付近を全面ガラス壁とする場合は、併せて、衝突防止シール等の衝突防止対策を講じることが望ましい。

【モデル例】

②



- 【主な改正事項】①店舗出入口のチャイム音が、視覚障害者の目印になることがあることについて追加
 ②複数店舗の1階出入口にある点字を併記した案内板の設計例を追加

現行

【設計標準:点字・音声等による案内板】

●本体P2-40抄

・建築物又はその敷地には、建築物又はその敷地内のエレベーターその他の昇降機又は便所の配置を点字、文字等の浮き彫り、音による案内、その他これらに類する方法により視覚障害者に示すための設備を設ける。(案内所を設ける場合を除く。)

【設計標準:音声による案内・誘導】

●本体P2-160抄

・視覚障害者の利用に配慮し、音声案内装置を設ける場合には、戸の直上に設けることが望ましい。

<留意点>

①

(記載なし)

【モデル例】

①

(なし)

【設計例】

②

(小規模店舗の案内板の事例なし)

改正

【設計標準:点字・音声等による案内板】

・建築物又はその敷地には、建築物又はその敷地内のエレベーターその他の昇降機又は便所の配置を点字、文字等の浮き彫り、音による案内、その他これらに類する方法により視覚障害者に示すための設備を設ける。(案内所を設ける場合を除く。)

【設計標準:音声による案内・誘導】

・視覚障害者の利用に配慮し、音声案内装置を設ける場合には、戸の直上に設けることが望ましい。

<留意点:出入口付近のチャイムによる目印>

①

・出入口付近で鳴るチャイムは、視覚障害者等が道路を歩いているときに目的地や位置を把握するための目印になることがある。

【モデル例】

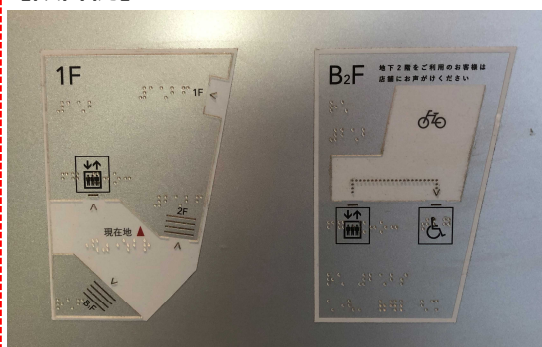
①



●出入口における音声案内装置

【設計例】

②



●点字を併記した案内板(複数店舗の出入口)
地下2階の車椅子使用者便房、車椅子使用者兼用エレベーター、2階への階段の位置を表示。

※上記青枠破線部分を改正

【主な改正事項】①物販店舗の店舗内の通路の幅員等について追加(主要な経路※上の通路:140cm以上が望ましい(やむを得ない場合、原則、120cm以上)、すれ違いを想定しない通路:原則、100cm以上)

②商品棚等について、車椅子使用者が選びやすく、手に取りやすい高さ、奥行きとすることが望ましい旨を追加

現行

(記載なし)

①②

<参考>

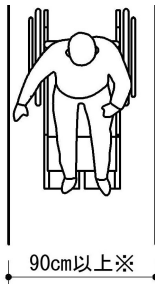
【設計標準:車椅子使用者用客席・観覧席へ至る経路】 ●本体P2-129抄

・客席・観覧席の出入口から車椅子使用者用客席・観覧席へ至る客席内の通路の有効幅員は、120cm以上とし、区間50m以内ごとに140cm角以上の転回スペースを設ける。

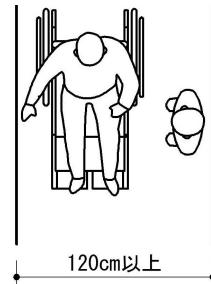
【設計標準:車椅子使用者用客室】 【主要寸法の基本的な考え方】 P2-249抄

●ホテル追補版P49抄

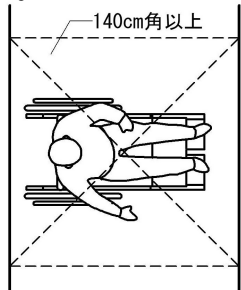
・客室内における便所・浴室等の出入口付近の通路は、車椅子使用者が円滑に利用できるよう、十分な有効幅員を確保する。なお、便所・浴室等の出入口(有効幅員80cm以上)に至る車椅子使用者の経路が直角路となる場合には、便所・浴室等の出入口付近における通路の有効幅員は、100cm以上とする。



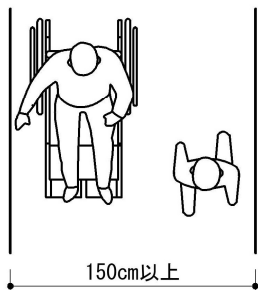
・車椅子で通過しやすい寸法
・通路を車椅子で通行できる寸法



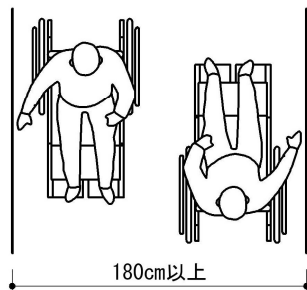
・通路を車椅子で通行しやすい寸法
・人が横向きになれば車椅子使用者とすれ違える寸法
・杖使用者が円滑に通過できる寸法



・車椅子使用者が転回(180度方向転換)できる寸法



・車椅子使用者が回転できる寸法
・人と車椅子使用者がすれ違える寸法



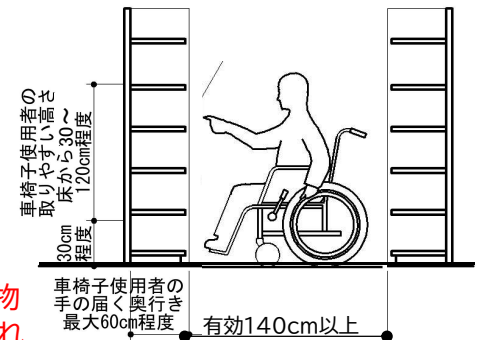
・車椅子使用者が回転しやすい寸法
・車椅子使用者同士が行き違いやすい寸法

改正

【設計標準:物販店舗の店舗内通路・商品棚】 ①②

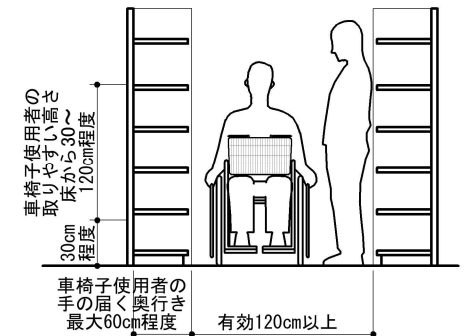
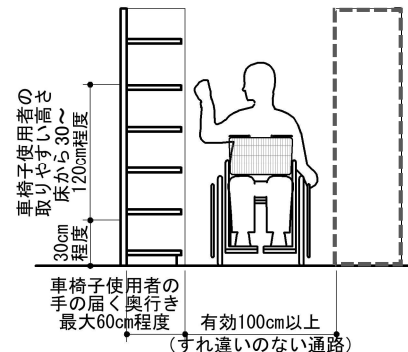
- ・主要な経路※上の通路の幅は140cm以上とすることが望ましい。ただし、店舗内が狭小である等やむを得ない場合には、原則として、120cm以上とする。また、すれ違いを想定しない通路の幅は、原則として、100cm以上とする。
- ・主要な経路※上の通路には、車椅子使用者が転回できるスペースを1カ所以上設ける。転回スペースは、原則として、140cm角以上とする。
- ・主要な経路※上の通路には、原則として、段を設けない。ただし、店舗内が狭小である等やむを得ない場合には、鉄板敷やゴム製の傾斜ブロック等を設置する方法も考えられる。
- ・商品棚等は、車椅子使用者が選びやすく、手に取りやすい高さ、奥行きとすることが望ましい。

【モデル例】



※主要な経路:

物販店舗の出入口から会計に至る経路。(物販店舗内に車椅子使用者用便房が設置されている場合には、物販店舗の出入口から当該車椅子使用者用便房に至る経路を含む)



- 【主な改正事項】 ① 飲食店舗の店舗内の通路の幅員等について追加(主要な経路※上の通路:140cm以上が望ましい(やむを得ない場合、原則、120cm以上)、すれ違いを想定しない通路:原則100cm以上)
- ② 車椅子使用者が車椅子のまま着席できる車椅子使用者用客席を1以上設けることを追加

現行

(記載なし)

①②

改正

【設計標準:飲食店舗の店舗内通路】

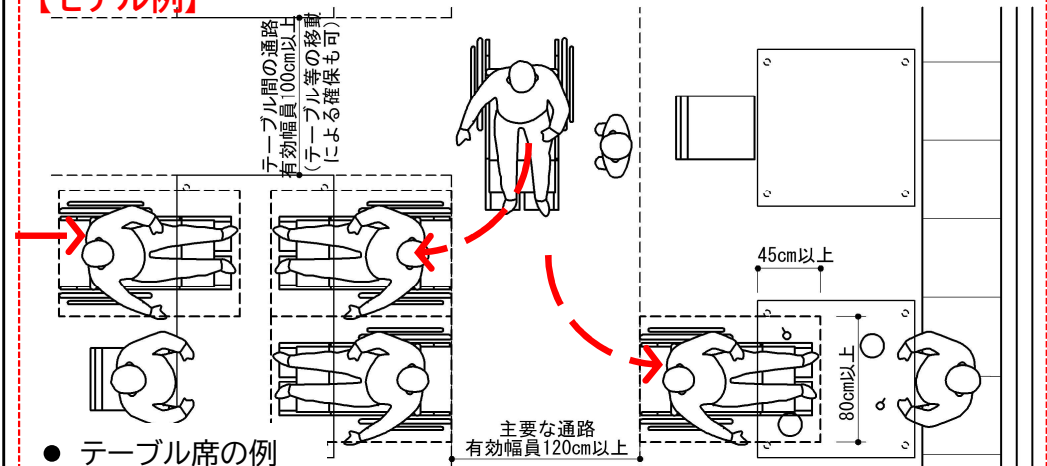
①②

- ・主要な経路※上の通路の幅は140cm以上とすることが望ましい。ただし、店舗内が狭小である等やむを得ない場合には、原則として、120cm以上とする。また、すれ違いを想定しない通路の幅は、原則として、100cm以上とする。
- ・主要な経路※上の通路には、車椅子使用者が転回できるスペースを1カ所以上設ける。転回スペースは、原則として、140cm角以上とする。
- ・主要な経路※上の通路には、原則として、段を設けない。ただし、店舗内が狭小である等やむを得ない場合には、鉄板敷やゴム製の傾斜ブロック等を設置する方法も考えられる。
- ・車椅子使用者が車椅子のまま着席できる車椅子使用者用客席を1以上設けること。当該客席は、車椅子使用者が選択できるよう、2カ所以上の異なる位置(テーブル席とカウンター席、個室と個室以外など)に分散して設けることが望ましい。
- ・車椅子使用者用客席は、避難を考慮し、飲食店舗の出入口に容易に到達できる位置に設けることが望ましい。

※主要な経路:

飲食店舗の出入口から車椅子使用者用客席及び会計に至る経路。(飲食店舗内に車椅子使用者用便房が設置されている場合には、飲食店舗の出入口から当該車椅子使用者用便房に至る経路を含む)

【モデル例】



<参考>

● 本体P2-128抄

【設計標準:車椅子使用者用客席・観覧席の割合、位置】

- ・車椅子使用者用客席・観覧席の数(可動席スペースを含む。)は、施設内容や規模に応じ、客席・観覧席総数の0.5~1%以上とする。
- ・車椅子使用者用客席・観覧席(可動席スペースを含む。)は、車椅子使用者が選択できるように、2カ所以上の異なる位置(異なる階、異なる水平位置)に分散して設けることが望ましい。
- ・車椅子使用者用客席・観覧席は、少なくとも同時に2以上の車椅子使用者が利用できる専用スペースとして、固定位置に確保する。

- 【主な改正事項】 ①飲食店舗の客席(テーブル、カウンター)の高さ・奥行きの寸法を明確化
 ②車椅子使用者の利用に配慮したテーブル脚の位置(脚間隔:80cm以上)について追加

現 行

●本体P2-150抄

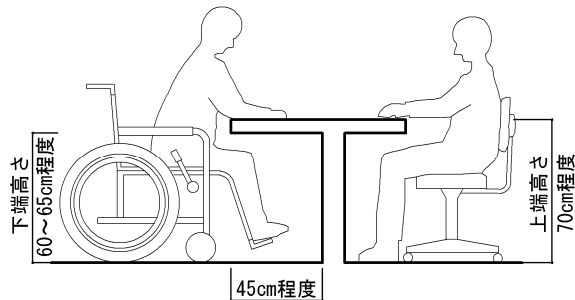
【設計標準:車椅子使用者用カウンター】

- ① 高さは、カウンター等の下端の高さは60～65cm程度とし、上端の高さは70cm程度とする。
- ② カウンター等の下部スペースの奥行きは、45cm程度とする。

【モデル例】

(記載なし)
(なし)

<参考> 【モデル例】



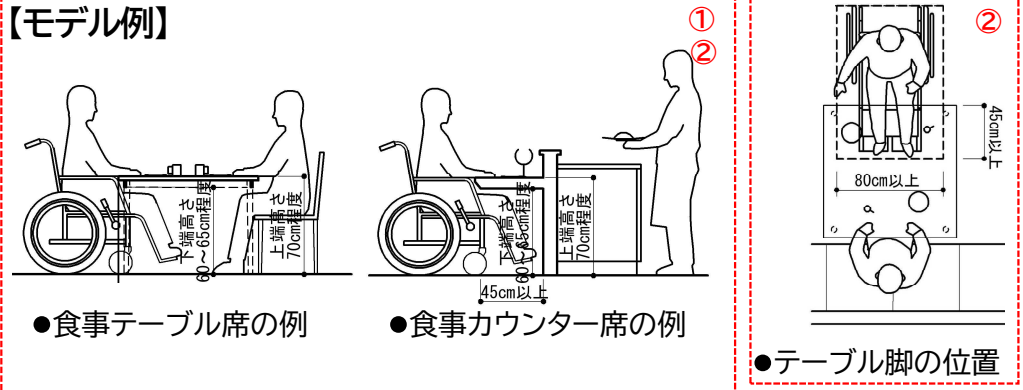
●カウンターの基本寸法

改 正

【設計標準:車椅子使用者用テーブル、カウンター】

- ① テーブル、カウンターの下端の高さは60～65cm程度とし、上端の高さは70cm程度とする。
- ② テーブル、カウンター等の下部スペースの奥行きは、45cm程度とする。
- ③ テーブルの脚の位置は、脚の間隔(内法)を80cm以上とする。

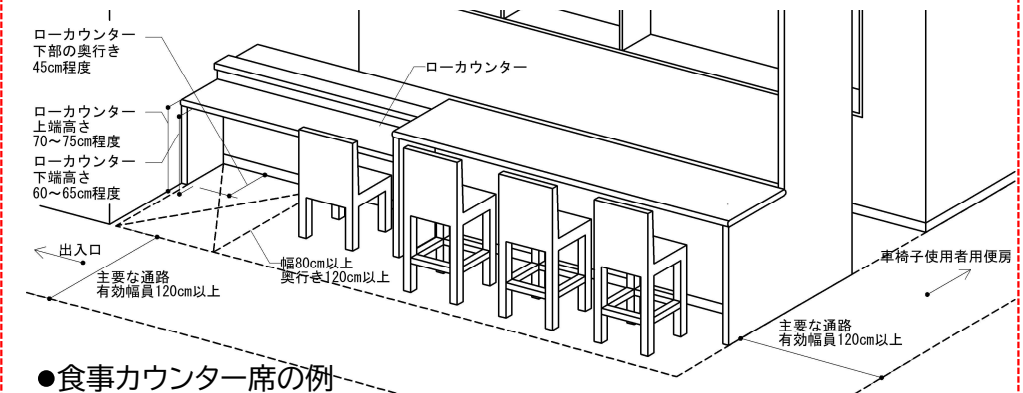
【モデル例】



●食事テーブル席の例

●食事カウンター席の例

●テーブル脚の位置



●食事カウンター席の例

【主な改正事項】①ホテル追補版の「建築主・施設管理者、従業員等のバリアフリー対応に対する理解の促進」に記載されている、従業員等に対する接遇研修、接遇マニュアルの作成・活用等について、転記する。

現 行

- 本体P2-5
- 「ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準 追補版」P11(一部改)

①

【設計標準:ソフト面の工夫】

- 建築主・施設管理者、従業員等のバリアフリー対応に対する理解を促進する
- ・整備目標を実現していく上で重要な点は、建築主・施設管理者、従業員(職員)等(以下「建築主等」)の理解である。
- ・物理的な対応と人的な対応の組み合わせ方、バリアフリー対応に対する理解、ニーズの異なる利用者への適切な対応を図るためには、建築主等への教育が不可欠となる。
- ・施設管理者は、従業員(職員)が、高齢者、障害者等の利用者特性やニーズ、バリアフリー対応の必要性、施設における物理的な対応と人的な対応の組み合わせ方等を十分理解するよう、接遇に関するスタッフ研修を行う。
- ・高齢者、障害者等と共に行う体験学習あるいはワークショップ等を通して、建築主等が利用者特性や利用者のニーズを十分に理解することが必要である。
- ・また従業員によるサービスのばらつきを防ぐため、統一的な対応のための接遇マニュアルを作成し、活用することが望ましい。

改 正

①

【設計標準:ソフト面の工夫】

- 建築主・施設管理者、従業員等のバリアフリー対応に対する理解を促進する
- ・整備目標を実現していく上で重要な点は、建築主・施設管理者、従業員(職員)等(以下「建築主等」)の理解である。
- ・物理的な対応と人的な対応の組み合わせ方、バリアフリー対応に対する理解、ニーズの異なる利用者への適切な対応を図るためには、建築主等への教育が不可欠となる。
- ・施設管理者は、従業員(職員)が、高齢者、障害者等の利用者特性やニーズ、バリアフリー対応の必要性、施設における物理的な対応と人的な対応の組み合わせ方等を十分理解するよう、接遇に関するスタッフ研修を行う。
- ・高齢者、障害者等と共に行う体験学習あるいはワークショップ等を通して、建築主等が利用者特性や利用者のニーズを十分に理解することが必要である。
- ・また従業員によるサービスのばらつきを防ぐため、統一的な対応のための接遇マニュアルを作成し、活用することが望ましい。

- 【主な改正事項】①ホテル追補版の「案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供等の方法に配慮する<共通>」に記載されている、障害者本人との意思疎通が重要であること、支援の押しつけとならない配慮も必要であること等について、転記する。
- ②ヘルプマーク等に基づく積極的な声掛け、店舗内に通じる電話番号の店頭表示、店舗内の通路の整理整頓の重要性について追記

現 行

【設計標準:ソフト面の工夫】

●案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供等の方法に配慮する(ソフト面の工夫)

<共通>

- ① 施設管理者・従業員(職員)等は、敷地内及び施設内での高齢者や車椅子使用者等の移動支援や、視覚障害者や聴覚障害者、知的障害者、発達障害者、精神障害者等の多様な利用者の案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供とコミュニケーション方法に配慮する。
- 案内・誘導等の際には、同行者や介助者に話しかけるのではなく、ご本人としっかりと意思疎通を図る。
- 案内・誘導等の際には、心身機能や障害の程度、必要な支援は、ひとりひとり異なることから、勝手な思い込みや判断をせずに、どのような支援が必要かをしっかりと確認する。
- また、支援を押し付けず、積極的な声かけとコミュニケーションを図ることも重要となる。求められていることをしっかりと把握し、適切な対応を心がける。

(記載なし)

- ② 一方で高齢者、障害者等であるからといって、あらゆる支援が必要なわけではない。自主的な行動を尊重し、支援が必要ない時は、見守ることが必要となる。(ただし、安全面で配慮が必要な場合は、積極的に声をかけて支援を行う)。
- ① 食事の提供においては、高齢者、肢体不自由者等(車椅子使用者、杖使用者、上下肢障害者等)や視覚障害者等が、ビュッフェ形式の食事や飲み物等を取る際にサポートする等の配慮があることが望ましい。

(記載なし)

●「ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準 追補版」P12(一部改)

改 正

【設計標準:ソフト面の工夫】

●案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供等の方法に配慮する(ソフト面の工夫)

<共通>

- ① 施設管理者・従業員(職員)等は、敷地内及び施設内での高齢者や車椅子使用者等の移動支援や、視覚障害者や聴覚障害者、知的障害者、発達障害者、精神障害者等の多様な利用者の案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供とコミュニケーション方法に配慮する。
- 案内・誘導等の際には、同行者や介助者に話しかけるのではなく、ご本人としっかりと意思疎通を図る。
- 案内・誘導等の際には、心身機能や障害の程度、必要な支援は、ひとりひとり異なることから、勝手な思い込みや判断をせずに、どのような支援が必要かをしっかりと確認する。
- また、支援を押し付けず、積極的な声かけとコミュニケーションを図ることも重要となる。求められていることをしっかりと把握し、適切な対応を心がける。

- ② 従業員は利用者の状態やヘルプマーク※1(P31参照)等により、何らかの支援や配慮を必要としていることを一早く気づいて「何かお手伝いすることはありますか」といった積極的な声掛けに心がけることが必要である。

- ① 一方で高齢者、障害者等であるからといって、あらゆる支援が必要なわけではない。自主的な行動を尊重し、支援が必要ない時は、見守ることが必要となる。(ただし、安全面で配慮が必要な場合は、積極的に声をかけて支援を行う)。
- ① 食事の提供においては、高齢者、肢体不自由者等(車椅子使用者、杖使用者、上下肢障害者等)や視覚障害者等が、ビュッフェ形式の食事や飲み物等を取る際にサポートする等の配慮があることが望ましい。

- ② 来店者が店舗内の従業員に支援を求められることができるよう、店舗内に通じる電話番号を店頭に表示することが望ましい。※2(P31参照)
- ② 高齢者、障害者等にとっては大きな障害となり得ることを踏まえ、平日頃より、店舗内の通路の整理整頓を行っておく。

- 【主な改正事項】①ホテル追補版の「案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供等の方法に配慮する<障害別>」に記載されている、従業員による貸し出し用車椅子や店内の各寸法の把握の必要性、会計カウンターにおける筆談ボードの常備の重要性等について、転記する。
- ②車椅子利用者等に対する入店時や会計時の柔軟な対応、視覚障害者等に対する点字メニューや商品配置の周知、補助犬マークの店頭表示について追加する。

現 行

●「ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準 追補版」P12・13(一部改)

【設計標準:ソフト面の工夫】

●案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供等の方法に配慮する ①

- イ.高齢者、肢体不自由者(車椅子利用者、杖利用者、上下肢障害者等)等
- ・高齢者、肢体不自由者(車椅子利用者、杖利用者、上下肢障害者等)等の利用を想定し、施設内に車椅子を貸し出すことができるよう準備する。
 - ・貸し出し用車椅子は、施設内の便所等への出入りが可能な大きさのものを選ぶとともに、従業員が、貸し出し用車椅子の全幅、居室等の出入口有効幅員を把握しておくことも、運用上、必要である。

②

ウ.視覚障害者等

②

エ.聴覚障害者等 ①

- ・会計カウンター等には、「聴覚障害者には筆談で対応します。」「ドアノックセンサー等の聴覚障害者向けの備品の貸し出しがあります。」といった表示をすることが望ましい。
- ・会計カウンター等には、聴覚障害者とのコミュニケーションに配慮した筆談ボード等を常備することが望ましい。

オ.知的障害者、発達障害者、精神障害者等 ①

- ・会計カウンター等には、筆談ボードのほか、言葉(文字、話言葉)による人とのコミュニケーションが困難な人に配慮したコミュニケーション支援用絵(図)記号等によるコミュニケーション支援ボード等を常備することが望ましい。
- ・コミュニケーション支援用絵記号等については、JIS T 0103を参照。

改 正

【設計標準:ソフト面の工夫】

●案内・誘導等に必要な人的配置、情報提供等の方法に配慮する

- イ.高齢者、肢体不自由者(車椅子利用者、杖利用者、上下肢障害者等)等
- ・高齢者、肢体不自由者(車椅子利用者、杖利用者、上下肢障害者等)等の利用を想定し、施設内に車椅子を貸し出すことができるよう準備する。
 - ・貸し出し用車椅子は、施設内の便所等への出入りが可能な大きさのものを選ぶとともに、従業員が、貸し出し用車椅子の全幅、**店舗内の通路、商品棚やテーブル・カウンター等の寸法、便所の出入口の有効幅員**を把握しておくことも、運用上、必要である。

- ・店舗の主たる出入口に段差があって車椅子利用者の入店が困難である等やむを得ない場合、障害当事者の意向を確認のうえ、搬入口等の段差のない別ルートからの入店をご案内することも考えられる。

- ・飲食店舗において、カウンターの寸法等により会計カウンターでの支払いが困難である場合、車椅子利用者用客席で会計を行うことが考えられる。

ウ.視覚障害者等

- ・飲食店舗においては、点字を併記したメニューを作成するとともに、視覚障害者等が来店した場合に従業員が円滑に接遇できるよう教育しておくことが望ましい。
- ・物販店舗においては、定番商品の配置を変えた際には、視覚障害者等に周知するよう努めることが望ましい。
- ・不特定多数の方が来店する店舗においては、補助犬マーク※3(P31参照)を店頭に表示することが望ましい。

エ.聴覚障害者等 ①

- ・会計カウンター等には、「聴覚障害者には筆談で対応します。」「ドアノックセンサー等の聴覚障害者向けの備品の貸し出しがあります。」といった表示をすることが望ましい。
- ・会計カウンター等には、聴覚障害者とのコミュニケーションに配慮した筆談ボード等を常備することが望ましい。

オ.知的障害者、発達障害者、精神障害者等 ①

- ・会計カウンター等には、筆談ボードのほか、言葉(文字、話言葉)による人とのコミュニケーションが困難な人に配慮したコミュニケーション支援用絵(図)記号等によるコミュニケーション支援ボード等を常備することが望ましい。
- ・コミュニケーション支援用絵記号等については、JIS T 0103を参照。

【主な改正事項】①留意点にて、ヘルプマーク及び補助犬マークを解説するとともに、モデル例に、電話番号の店頭表示の例を追加する。

現行

(なし)

(なし)

(なし)

改正

<留意点:ヘルプマークについて>※1

- ヘルプマークとは、援助や配慮を必要としている方々が、そのことを周囲の方に知らせることができるマークです。
例)義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方等
- 平成29年7月に、JIS Z8210(案内用図記号)が改正され「ヘルプマーク」も追加されました。
- 令和2年5月31日現在、東京都のほかに1道2府40県がヘルプマークの活用に取り組んでいる。
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/helpmarkforcompany/index.html>

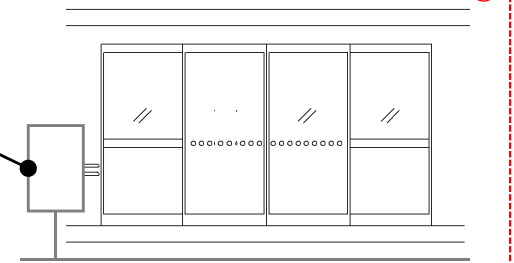


【モデル例】※2

店舗入口の段差を解消するためのスロープ板をご用意しております。車椅子でご来店のお客様は、お手数をおかけしますが、下記の電話番号までお電話ください。



△△食堂



① ●電話番号の店頭表示の例

<留意点:補助犬マークについて>※3

- 身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)を受け入れる店の入口等に貼るマークです。
- 身体障害者補助犬法第9条に基づき、不特定多数の方が利用する施設(百貨店や飲食店等)では、補助犬の受け入れが義務付けられている。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shoug_aishahukushi/hoioken/index.html



【主な改正事項】①会計カウンターにおける来店者に応じた接遇や複数の支払い方法への対応について追加する。

現 行

(記載なし)

①

改 正

【設計標準:ソフト面の工夫(会計、商品引き渡し)】

①

- ・会計カウンターにおいては、1点ずつ商品名を読み上げながらレジに打ち込む、支払いの際にせかささないなど、来店者に応じた対応を行うことが望ましい。
- ・会計カウンターにおいては、現金の取扱いや従業員とのコミュニケーションに不安を有する来店者のため、現金だけでなく、ICカード、スマートフォンの決済アプリ、クレジットカード等、複数の支払い方法に対応できることが望ましい。