

ちょっとしたことで、
こんなに嬉しい“心のバリアフリー”



HOST CITY

“あなた”にもできること

“外国人旅行者”へのおもてなし

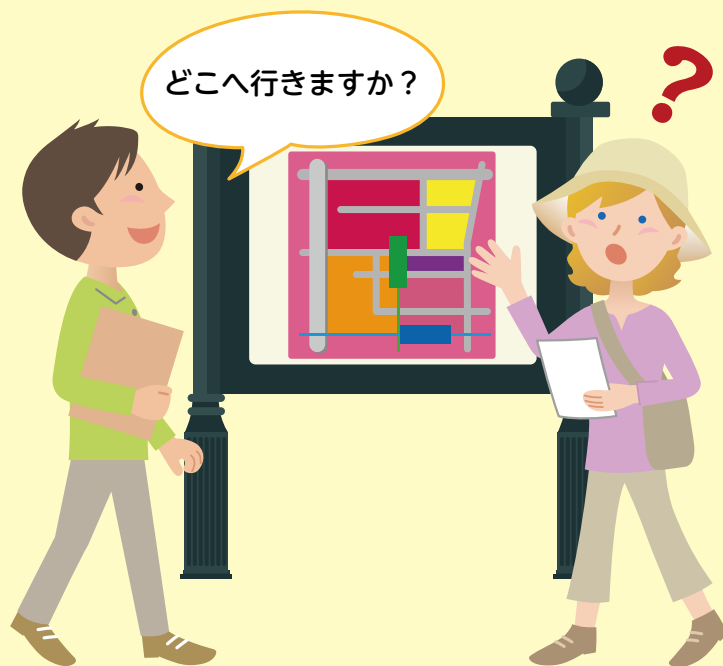
「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の開催に向けて、世界中の様々な国から来日する外国人旅行者の増加が予想されます。旅行者が東京での滞在を楽しんでいただけるよう、**旅行者へのおもてなし**を心掛けてみませんか？

街なかで困っている旅行者を見掛けたら、声を掛けてみて、どんな手助けが必要か尋ねてみましょう。外国人旅行者への声掛けは、“日本語”でも構いません。“ゆっくり”“はっきり”とした口調で話してみましょう。

<駅やバス停などで…>

案内図が日本語のため、目的地に行く電車・路線図の見方・出口や乗換口の場所などがよく分からない方がいます。

- 目的地を尋ねて、案内図で現在地と目的地を指さし、行き方を伝えましょう。
- 電車のホームやバスの路線番号など、乗り場を伝えましょう。



<切符や食券販売機などで…>

切符やお店の食券販売機の使い方がよく分からない方がいます。

- 行先までの運賃や購入したいものが分かれば、販売機の使い方を順番に伝えましょう。
- 伝えるのが難しい場合には、駅員や店員を呼んで対応してもらいましょう。



<レジや支払いの場面などで…>

店舗や施設など支払いのタイミングやクレジットカードが使えるのか分からない方がいます。

- 支払いをするとき、お金のやりとり
に時間がかかることがありますので
急かさないうちで待ちましょう。
- クレジットカードが使えず、現金を
お持ちでない場合は、最寄りのATM
(コンビニなど)を案内しましょう。



参考文献:東京都産業労働局「私たちにできること」

日本語が通じない場合には…

● 英語が話せる人を探すことも、おもてなし

言葉が通じないと自分も相手もストレスを感じることがありますので、英語が話せる人を探して協力を呼びかけましょう。

● スマートフォンの音声翻訳アプリを使ってみましょう

<アプリの例>



VoiceTra (ボイストラ)

話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリです。31言語に対応しており、外国人と会話するときに通訳のように利用できます。

VoiceTra®サポートページ <https://voicetra.nict.go.jp/>

※開発:国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)

もし、お手伝いが必要ないと断られても、その方はたまたまその場面では必要なかったのかも知れません。手助けが不要だったり、日本語が通じなかった場合でも、あなたの心遣いは必ず相手にも周囲の方々にも伝わっていて、“やさしい気持ち”が広がっていきます。

—— バリアフリー協力店をご存知ですか? ——

障害者や高齢者、小さな子ども連れの方などに配慮した対応(心のバリアフリー)を心掛けていたり、バリアフリーに配慮した設備が1つ以上ある「誰もが利用しやすい店」を「バリアフリー協力店」として登録しています。区内の1,000店舗以上が登録している「バリアフリー協力店」の情報はこちらを参照ください。

杉並区公式電子地図サービス「すぎナビ バリアフリーマップ」

すぎナビ トップページ ▶ 地図分類一覧「福祉・健康・暮らし」▶ バリアフリーマップ

URL: <http://www2.wagmap.jp/suginami/top/index.asp>

