

# 施設と障害者等が協働でつくるバリアフリー情報の提案

橋本 知佳<sup>1)</sup> 浅野 健<sup>2)</sup>

近年、新しく建設された施設でも改修された既存の施設でも、車いす使用者などの障害者にとっても利用しやすい施設になってきている。だが、バリアフリー情報の提供が未だに不十分な施設が多い。その理由として、施主、施設管理者や設計者、施工者などの施設をつくる側に、これらの人々に対する理解が不足し、利用する側（障害者など）に的確に情報が提供されていないことが考えられた。そこで私たちは、商業施設や会議室のある施設を対象に、施設側と障害者等が協働し、施設のホームページとパンフレットへのバリアフリー情報の掲載と、施設内の案内表示の改善に取り組んだ。

キーワード：バリアフリー情報、まちづくり、協働、案内表示、情報構築、施設の活性化

## 1. はじめに

1970年代、まちの中にはいたるところに段差があり、車いすで使用できるトイレはほとんどない状態だった。公共交通機関を利用することも困難な時代に、1973年に東京の障害者グループにより「車いすTOKYOガイド」が作成され、1975年には名古屋市内でも「遊YOUなごや 名古屋マイタウンガイド」の初版が作成された。「バリアフリーマップ」の原点はそこにある。

現在においても、バリアフリーマップや情報については、数多く作成されている。障害者が自ら作成する情報は、当事者ならではの使える情報が掲載されるが、反面、当事者向けに提供されているため社会への広がりが少ない。また、一度バリアフリーマップを作成すると、様々な更新情報への対応が困難といった状況にある。

施設については、近年は新しく建設された施設でも改修された既存の施設でも、障害者にとって利用しやすくなり、施設側がホームページ、パンフレット、施設内の案内表示などを使って情報を発信するようになってきている。だが、バリアフリー情報の提供が未だに不十分な施設が多い。その理由として、施主、施設管理者や設計者、施工者などの施設をつくる側に、これらの人々に対する理解が不足し、利用する側（障害者など）に的確に情報が提供されていないことが考えられた。

本研究は、施設管理者と施設を利用する側が協働でバリアフリー情報を作る必要があることに着

目し、施設のバリアフリー情報ホームページ、バリアフリー情報パンフレット、案内表示の改善案を作成・提案するものである。

## 2. 施設の調査方法

### (1) 車いす使用者が必要とする情報の調査 (2008年7月～8月)

できるだけ多くの事例を調べるため、ワークショップには参加できないが関心があるという車いす使用者等計18件を対象に、主にEメールによりアンケートを実施した。

また、ワークショップに参加した車いす使用者12名と車いす使用者のヘルパー1名の計13名に対し、4回に分けて直接ヒアリングを行った。

### (2) 施設のホームページの現況調査 (2008年6月、2010年4月)

施設のバリアフリー情報のホームページやパンフレット作りを実施するにあたり、実際にバリアフリー情報がどのように扱われているかを確認する必要がある。このため、今回対象とする③の百貨店・商業施設と④のホール・会議室のある施設を対象に、名古屋市内及び一部全国の施設の合計78施設について、公式ホームページの情報を収集・整理を行った。

### (3) 1年目：百貨店・複合商業施設等を対象とした情報づくり (2008年9月～2009年3月)

\* NPO法人ひとにやさしいまちづくりネットワーク・東海・〒463-0096 愛知県名古屋市守山区 森宮町100・052-792-1156・052-792-1156

\*\*株式会社都市研究所スペース・工学修士・〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄 5-1-32・052-242-3262・052-242-3261

1年目は、名古屋市内にある百貨店・商業施設のうち、協力が得られた三越名古屋栄店、名古屋ルーセントタワー、A商業施設の3施設を対象として行った。この3施設に加えて、A商業施設に併設されているB駐車場、D名古屋ルーセントタワー内の飲食店1店の協力が得られたので、各施設1～3回ずつかけて調査を実施した。

調査後にはワークショップを10回開催し、車いす使用者等がこだわりたい情報について検討を重ね、バリアフリー情報ホームページを作成した。ワークショップ参加者は表1のとおりである。

表1 1年目の参加者

WS、施設見学参加のべ人数 121名	
車いす使用者等(12名)	手動車いす/電動車いす
障害の内容	脊髄損傷、頸髄損傷、関節リウマチ、筋ジス、脳性マヒ、片マヒ、
移動	公共交通機関利用、自家用車運転
車いす使用者以外の参加者(10名)	建築設計士、都市計画コンサルタント、カラーコーディネーター、ヘルパー、元大学教授、視覚障害者

(4) 2年目：会議室のある公共施設を対象とした情報づくり(2009年4月～2010年3月)

2年目は、名古屋市内にある会議室を有する施設のうち、名古屋市公会堂、ウィルあいち、名古屋市市政資料館の3施設を対象として行った。これらに併設のホールや宿泊施設も対象に含み、各施設1～2回ずつかけて調査を実施した。

1年目と同様、調査後にはワークショップを開催した。バリアフリー情報ホームページに加え、施設内案内表示の改善案とバリアフリー情報パンフレットの提案を行った。2年目は特に、色覚障害への対応が重要であることを認識し、色使いについても意識して取り組んだ。ワークショップ参加者は表2のとおりである。

表2 2年目の参加者

WS、施設見学参加のべ人数 129名	
車いす使用者(9名)	手動車いす/電動車いす
障害	頸髄損傷、関節リウマチ、脳性マヒ、片マヒ、疾病による体幹障害
移動	公共交通機関利用、自家用車運転
車いす使用者以外の参加者(11名)	建築設計士、都市計画コンサルタント、インテリアプランナー、工業デザイナー、バリアフリーツアー企画、大学教授(生活環境学)、小規模作業所職員

3. 施設の調査結果

(1) 車いす使用者が必要とする情報

①車いす使用者へのアンケート結果

a) ホームページの活用度

バリアフリー情報を使用する際、施設のホームページを活用するかどうかについては、18件中13件(72%)が「活用する」と回答した。

B) 施設を訪れる際に事前に調べる内容

ホームページまたは電話での問い合わせ等、調べる手段を問わず、施設を訪れる際に事前に調べる内容について尋ねたところ、最も多かったのが「トイレ」9件で、続いて「交通手段・アクセス・駐車場」5件、「エレベーター」4件、「入口の段差」3件となった。

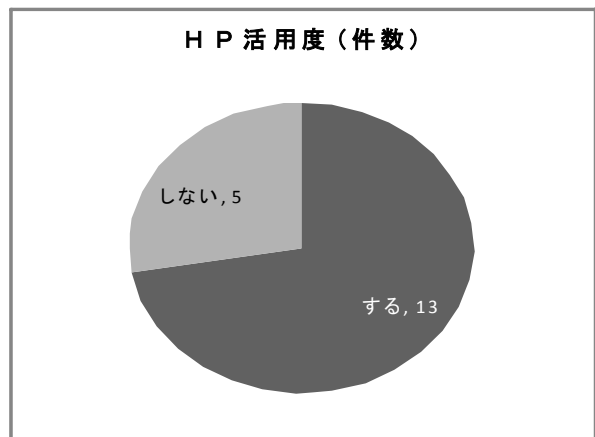


図1 アンケート対象者のホームページの活用度

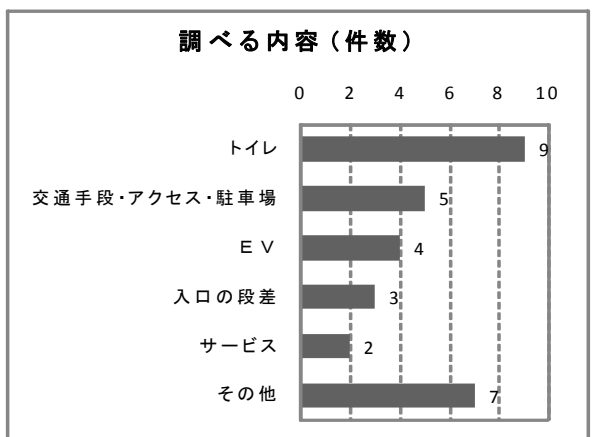


図2 施設を訪れる際に事前に調べる内容

(2) 車いす使用者へのヒアリング結果

ワークショップに参加した車いす使用者12名、ガイドヘルパー1名に対し、初めて出かける施設について事前に調べる内容についてヒアリングを行った。ホームページを調べる派、調べない派、

移動手段として自家用車利用と公共交通利用別に、結果を整理した。

結果の概要は以下のとおりである。

- ① 事前に知っておきたい情報を調べるためにホームページを活用する。
- ② コメントは主観を入れず、利用時間、寸法などを具体的に表記することが望ましい。
- ③ 写真、寸法、レイアウト、位置関係が表記されていれば、客観的に判断できる。
- ④ いつ更新された情報かがわかるよう「更新日」を記載する。

### (3) 施設のホームページの現況調査結果

今回調査した 78 施設(百貨店・大規模な商業施設 24 施設、会議室・ホールのある施設 54 施設)の公式ホームページ上におけるバリアフリー情報の現況を調査・整理した。調査結果は以下のとおりである。

- ① 全般に会議室・ホールと比べて、百貨店・商業施設の方が、バリアフリー情報が充実していた。
- ② トイレ(図3)、エレベーターの情報については、バリアフリーの必須情報であるからか、他の項目と比べれば対応している施設が多かった。
- ③ 逆に、公共交通機関でのアクセス(図4)、駐車場の情報に対応している施設が少なかった。これらは、施設側がどのように情報を掲載したらよいか分からないことが予想される。
- ④ 全般に写真の掲載、あるいは利用時間や寸法等による詳しい情報が不足していた。車いす利用者からみれば、ほとんどの施設のバリアフリー情報のページは不十分と言わざるを得ない。

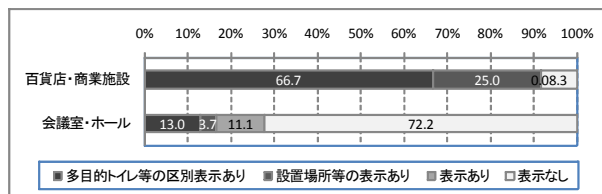


図3 ホームページ上でのトイレ情報の表示

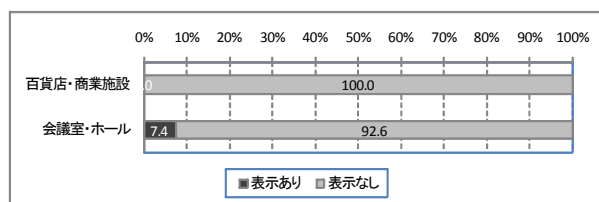


図4 ホームページ上での公共交通機関情報の表示

## 4. 施設のバリアフリー情報の提案に向けた評価

ホームページ上で掲載されている情報を手掛かりに6施設の現地調査を行い、バリアフリー情報の提案に向けた評価を行った。

### (1) 共通項目

#### ① 車いす対応トイレ・多目的トイレ等

- ・ 車いす対応トイレ、多目的トイレだけでなく、男女別の一般トイレ内で使用できるトイレと3種類あった。3種類のトイレがどの階にあるかを明記することが望ましい。
- ・ これらのトイレについては、スペースがわかるよう、直径1.5m円など寸法を明記することが望ましい。
- ・ 手すりの種類や設置状況は様々であった。特に片側のみ設置されている場合は設置状況を明記する必要がある。
- ・ 利用時間がフロアにより異なる場合があり、表記が必要である。
- ・ 写真でトイレ内を示すことが重要で、写真の角度は便器・手すり・壁と設備を入れると効果的である。

#### ② 駐車場

- ・ 車いす使用者が利用できるスペースのある駐車場があるのに、ホームページでは確認できず、調査で初めて知った施設もあった。
- ・ 車いす使用者駐車場にパイロン(コーン)などの設置物があるケースもあった。係員の対応の有無や、事前に連絡することが必要であれば、明記されているとよい。
- ・ 駐車場から施設へのアクセス状況が明記されているとよい。

#### ③ 出入口

- ・ 単に出入口があるかどうかだけでなく、扉の種類(自動ドア、開き戸、引き戸など)、段差の有無も必要な情報である。

#### ④ エレベーター

- ・ エレベーター内のスペース、操作盤の位置、高さが配慮されたエレベーターかどうかの情報が必要である。

### (2) 会議室・ホールの調査結果

- ・ 机やいすが固定式か、移動可能か必要である。
- ・ 階段教室であれば明記する必要がある。
- ・ ホールでは、車いす席の有無だけでなく、車いす席からの舞台の見え方も重要であった。見え

方を写真で示すのが効果的である。

### (3) 宿泊施設の調査結果

- ・客室やバスルームの入口段差状況や有効幅、通路幅、扉の種類、室内やバスルームの写真など詳細な情報が必要である。

## 5. おわりに

施設の現況調査の結果を踏まえ、施設側と障害者等が協働で、6施設のバリアフリー情報ホームページ、パンフレットを作成し、案内表示の改善案を提示した。その成果として、名古屋ルーセントタワーではホームページ（図5）と案内表示が改善され、名古屋市公会堂ではホームページ、パンフレット（図6）が、名古屋市市政資料館においても改善された。

本研究では、施設側と利用者側が協働でバリアフリー情報を作成することに取り組んだ。その結果、以下のことが明らかになった。

- (1) 当事者がつくる情報の有効性
- (2) 施設側の気づき
- (3) 専門家の存在の必要性
- (4) 改善後の施設側の評価の確認の必要性

### 参考/引用文献

- 1) 「車いすTOKYOガイド」とは、東京の障害者達が1973年に作成したマップ。
- 2) 名古屋市健康福祉局障害福祉部障害福祉課「遊YO Uなごや 名古屋マイタウンガイド」1975年初



図5 名古屋ルーセントタワーのバリアフリー情報のホームページ

版。2007年に11版目が作成されている。

- 3) 山田昭義「自立を選んだ障害者たち～愛知県重度障害者の生活をよくする会のあゆみ～」愛知書房、1998年3月、74～77ページ
- 4) NPO法人くれよんBOX「名古屋映画館バリアフリーマップ」2009年4月
- 5) 六本木ヒルズ「ユニバーサルガイド」
- 6) 元田良孝「Webによるバリアフリーマップの評価と情報ニーズに関する基礎研究」第27回交通工学研究発表会論文報告集、2007年10月
- 7) 田中直人「ユニバーサルデザインの視点によるサイン計画－五感を活用する環境サインの試み」都市計画260、2006年4月
- 8) 田中直人・岩田三千子「サイン環境のユニバーサルデザイン」学芸出版社、1999年8月
- 9) 愛知県建築担当局住宅計画課「愛知県 人にやさしい街づくり望ましい整備指針」、2008年1月、14～15ページ。
- 10) 株式会社 INAX「I N A X パブリック 多目的トイレプラン集」2008年4月
- 11) 交通エコロジーモビリティ財団「標準案内用図記号」<http://www.ecomo.or.jp/> に掲載
- 12) 谷口元他「中部国際空港のユニバーサルデザイン」鹿島出版会、2007年7月
- 13) NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構資料「特定非営利活動法人 CUDO カラーユニバーサルデザイン機構」2006年9月

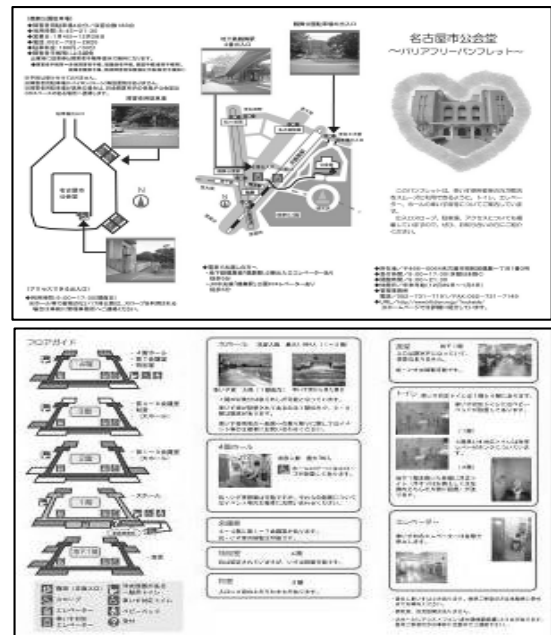


図6 バリアフリー情報パンフレット（見本）