

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*・浅野 健**

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公共施設を対象に、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、障害者が自ら施設に出かけ、行政や施設へスロープや車いすで使用できるトイレの設置を要望した。やがて、彼らの声に耳を傾ける施設が現れ、1973年に東京の障害者グループにより作成された「車いすTOKYOガイド」¹⁾がきっかけとなり、全国へ広がったと考えられる。名古屋でも「遊YOUなごや 名古屋マイタウンガイド」²⁾の初版が1975年に作成された³⁾。施設のバリアフリー情報を掲載した「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⁴⁾。

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、その情報は当事者向けに提供されているため、社会に

対しての広がりが少ない。

また、一度バリアフリーマップや情報を作成すると、新たに建てられた施設の情報や、既存の施設の改修、建て替え、廃止など情報の更新への対応が困難といった状況にある。それは、ツールが紙媒体であったり、データ管理を施設が行っていないためである。

施設についてみると、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い施設になってきている。また、施設側がホームページ、パンフレット⁵⁾、施設内の案内表示などを使って、施設に関する情報を発信するようになっている。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。

* 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

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. 従来の研究

施設のバリアフリー情報に関する研究は、建築、土木、都市計画分野を見ても多くはない。バリアフリーマップに関する研究は、元田による都道府県のWeb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⁶⁾がある。元田は、車いす利用者の情報ニーズは「障害者用トイレ」「エレベーター」「身障者用駐車場」が高いこと、バリアフリーマップには「わかりやすいピクトグラム」「データの更新」「ニーズとのマッチングの必要性」があることを明らかにしている。

施設の案内表示(サイン)の計画については、田中、岩田らによる研究・取り組み事例^{7) 8)}がある。田中は、取り組んできた事例から視覚、聴覚、触角など五感を活用したサインの考え方と可能性を検討している。

このように、障害者等のニーズの調査、様々な公共施設のバリアフリー情報をまとめたバリアフリーマップの研究、当事者がバリアフリー情報の作成に参加する必要性についての研究成果はあるが、既存の施設のホームページやパンフレットなどの情報発信ツールに対し、施設管理者と障害者が協働して改善提案を行った事例はほとんどない。

3. 本研究の目的と方法

3-1 研究の目的

本研究は、2008年6月から2010年3月の約2年をかけて、車いす利用者等が訪れたいと思う商業施設、会議室のある公共施設を対象とし、名古屋市内で調査の協力を得られた施設において現地調査を行うとともに、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・提案するこ

とを目的として実施した。

取り組みにあたり、対象を主に車いす使用者としたのは、多様な移動障害やスペースに関わる課題を集中的に提案できると考えたからである。調査内容については車いす使用者を対象とした設備やサービスだけではなく、聴覚障害を対象としたもの、オストメイト設備やベビーベッド等の有無など、車いす使用者以外の障害者や高齢者への配慮についても調査の対象とした。

3-2 研究の方法

(1) 研究の基本的な考え方

本研究では、施設側と利用者側とが協働で取り組み、整理したバリアフリー情報は、施設側に提供し活用していただくことを目的としているため、以下の視点で取り組むこととした。

- ①障害当事者(主に車いす使用者)、建築設計士、都市計画コンサルタント、他、様々な分野から参加を得て作成する。
- ②現地見学、ワークショップで何度も検討を重ねて作成する。
- ③バリアフリー情報は利用者側が作成する。
- ④施設側と利用者側とお互いの顔を見ながら、意見交換し、改善を重ねる。
- ⑤このようにして作成したバリアフリー情報は、施設側に提供し、施設側におけるホームページ、パンフレットの設置、施設内の案内表示の改善に役立ててもらう。

(2) 調査の手順

①車いす使用者が必要とする情報の調査

(2008年7月～8月)

a) 車いす使用者へのアンケート調査

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利用者等に、主にEメールにより簡単なアンケートを実施し、ホームページ活用度、調べる内容、満足度等を確認した。調査概要は表1のとおりである。

表1 車いす使用者へのアンケート概要

| | |
|----------|--|
| 調査方法 | 内容 |
| 調査日 | 2008.7.1～7.31 |
| アンケート実施者 | 車いす使用者16名、障害のあるお子さんの親1名、障害のあるお子さんの親の会1団体 |
| 調査方法 | 主にEメールで回答 |

b) ワークショップ参加者へのヒアリング

ワークショップに参加した車いす使用者等に直接ヒアリングを行った。調査概要は表2のとおりである。

表2 車いす使用者へのヒアリング概要

| | |
|----------|-------------------------------|
| 調査方法 | 内容 |
| 調査日 | 2008.7.30/8.12/8.21/8.26 (4回) |
| ヒアリング実施者 | 車いす使用者 12名 車いす使用者のヘルパー 1名 |
| 調査方法 | ワークショップ参加者への直接ヒアリング |



写真1 ヒアリングの様子

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。

なお、この調査は調査を開始した時期に一度実施したが、本研究の提出にあたって改めて確認・整理を行った。調査対象施設数は表3のとおりである。

表3 ホームページの現況調査対象施設

| | 名古屋市内 | 全国 | 合計 |
|--------------|-------|----|----|
| 百貨店・大規模な商業施設 | 14 | 10 | 24 |
| ホール・会議室のある施設 | 48 | 6 | 54 |
| 合計 | 62 | 16 | 78 |

③1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)

a) 施設の調査

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(1954年建築)、名古屋ルーセントタワー(2007年建築)、A商業施設(2005年建築)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、調査を実施した。調査対象施設と調査日時は表4のとおりである。

1施設あたりの調査時間は1時間半程度、調査回数は1～3回である。

表4 1年目の対象施設と調査日時

| 施設名 | 調査実施日 (回数) |
|--------------|--------------------------|
| A商業施設・B駐車場 | 2008.9.9/9.16/11.14 (3回) |
| C(株)三越名古屋栄店 | 2008.10.7/11.20 (2回) |
| D名古屋ルーセントタワー | 2008.11.19/11.27 (2回) |
| 飲食店(D内) | 2008.11.19 (1回) |

b) ワークショップによる情報づくり

1年目のワークショップでは、車いす使用者等がこだわりたい情報について、ワークショップを10回開催し、バリアフリー情報ホームページを作成した。ワークショップのスケジュールと内容は表5、ワークショップ参

加者は表6のとおりである。

表5 ワークショップのスケジュール・内容

| 実施期間 | 内容 |
|--|---------------------------------------|
| 2008.9.23/10.23/ 11.6/11.25/12.11 /12.18 (6回) | トイレの考察 わたしたちのこだわり編 車いすの情報 |
| 2008.9.23/10.23/ 11.6/11.25/12.11 /12.18/2009.1.15 /1.22 (8回) | バリアフリー情報ホームページ の提案 |
| 2008.12.11/12.18/ 2009.1.15/1.22 (4回) | 案内表示の改善提案 |
| 2009.1.29 / 1.30 / 2.5/2.17 (4回) | バリアフリー情報ホームペー ジ・案内表示について施設への説 明 |

※ワークショップの回数は重複も含む。

表6 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 |

③2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)

a) 施設の調査

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(1930年建築)、ウィルあいち(1996年建築)、名古屋市市政資料館(1922年建築)の3施設において実施した。名古屋市公会堂にはホール、ウィルあいちには、ホールと宿泊施設があり、これも調査対象とした。調査対象施設と調査日時は表7のとおりである。

1施設あたりの調査時間は1時間半～2時間程度、調査回数は1～2回である。

表7 2年目の対象施設と調査日時

| 施設名 | 調査実施日 (回数) |
|-----------|---------------------|
| 名古屋市公会堂 | 2009.8.3/9.7 (2回) |
| ウィルあいち | 2009.9.14/9.28 (2回) |
| 名古屋市市政資料館 | 2009.10.29 (1回) |

b) ワークショップによる情報づくり

2年目のワークショップでは、バリアフリー情報ホームページに加え、施設内の案内表示の改善案、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、ホームページや施設内の案内表示について、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。ワークショップのスケジュールと内容は表8、ワークショップ参加者は表9のとおりである。

表8 ワークショップのスケジュール・内容

| 実施期間 | 内容 |
|---|-------------------------------|
| 2009.8.20/8.27 (2回) | 会議室、ホール、宿泊施設について のバリアフリー情報 |
| 2009.11.19/11.11/ 11.25/12.3/12.9/ 12.17/ (6回) | ホームページ、パンフレット、案 内表示の提案づくり |
| 2010.1.14/1.21 (2 回) | 整理・まとめ |
| 2010.1.21/2.17 (3回) | 提案したホームページの施設へ の説明 |

表9 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 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 |
| 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) この研究で使う用語等について

①車いす使用者等が利用できるトイレの定義

車いす使用者などの障害者がまちなにかける時に最も知りたい情報の一つとして、障害者が使いやすいトイレである。3-2で示した施設の調査を行った際に、様々なタイプのトイレがあることが確認されたが、本研究では、愛知県9)の基準を参考にし、トイレの仕様により、以下の3つにタイプに分類することとした(写真2参照)。



車いす対応トイレ



多目的トイレ
(写真右に折りたたみベッド)
写真2 トイレの種類



一般トイレ内で車いす利用者が
利用できるトイレ

a) 車いす対応トイレ

トイレ内に車いすで回転できるスペース（後述の直径 1.5m円）を有し、主な設備が便器と手すりとシンプルなもの。既存の施設を改修しトイレを設置する場合は、直径 1.5m円のスペースがない場合がある。このようなトイレにベビーベッド等1つだけ備わっている場合は、多目的トイレとせず、車いす対応トイレ、ベビーベッド有りとした。

b) 多目的トイレ

トイレ内に車いすで回転できるスペース（直径 1.5m円）を有し、主な設備が便器と手すりに加え、オストメイト対応設備、着替え用ベッド等が備わっているもの。

c) 一般トイレ内で使用できるトイレ

男女別の一般トイレ内で、車いすのサイズ等によっては十分使用できるもの。

② トイレ内スペースの表記（直径 1.5m円）

トイレ内のスペースを具体的に表記する際に、既存のトイレメーカーのパフレット¹⁰⁾では、直径 1.5mの円で表記されている。これについては、愛知県建設部建築指導課(当時)にヒアリングを 2008 年 12 月に行い、その結果を踏まえ

て、J I S規格の電動車いすでも、手動車いすでも、切り返しをしつつ移動できると思われる寸法として、直径 1.5m円を表記することが妥当であると判断した（図 1 参照）。

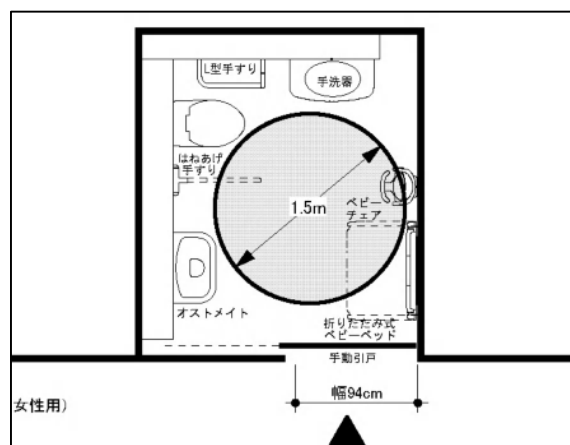


図 1 トイレ内スペースの表記（直径 1.5m円）

4. 調査結果及び考察

4-1 車いす使用者が必要とする情報

(1) 車いす利用者へのアンケート結果

アンケートは記述式により行い、回答を表に整理し、キーワードの抽出を行って集計した(図 2 参照)。

① 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。

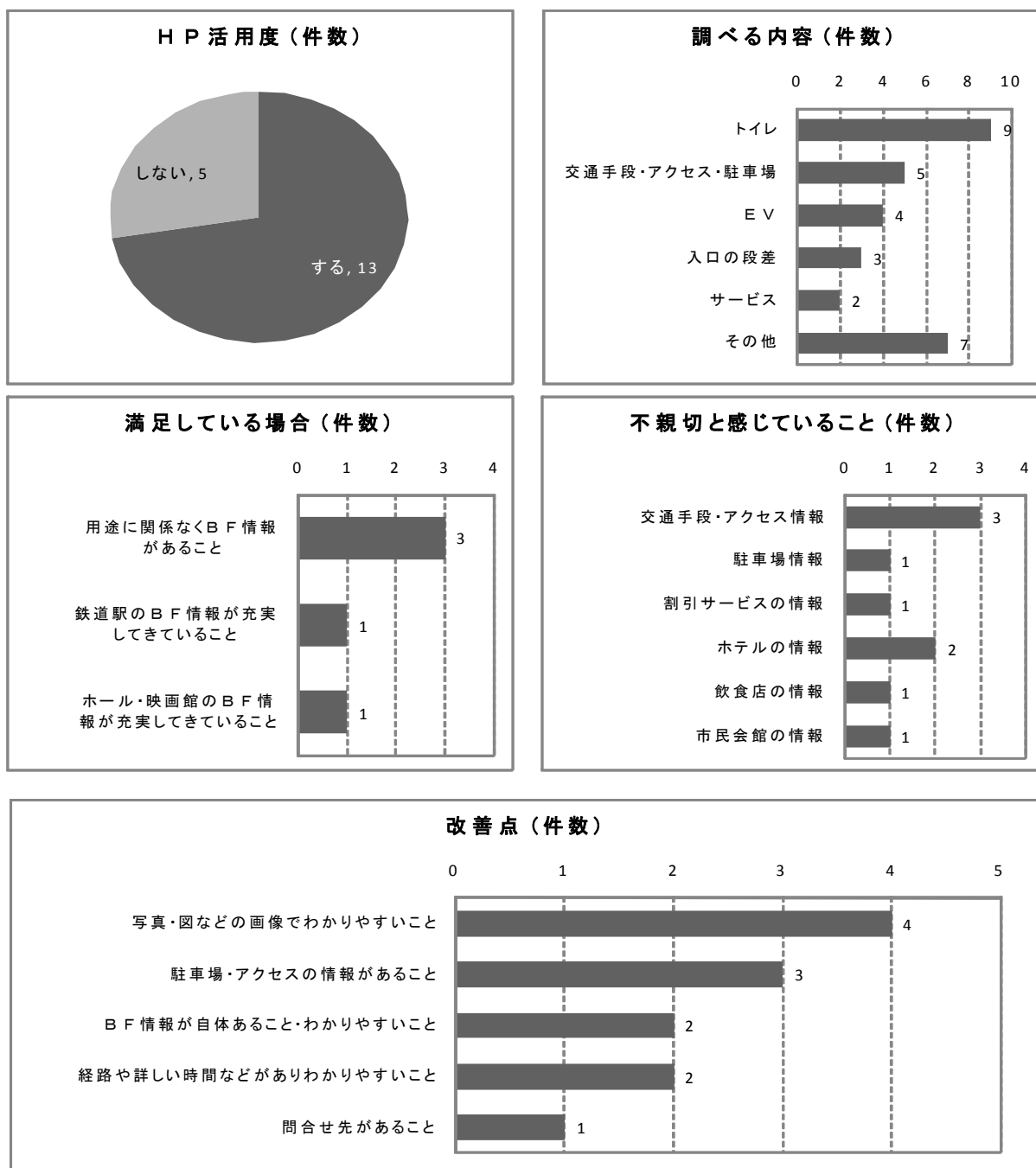


図2 車いす使用者へのヒアリング結果

②施設を訪れる際に事前に調べる内容

(複数回答)

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。なお「その他」の回答7件は、ホール、飲食店など用途別の

意見であったが、これらをさらに分析すると、映画館やホールの車いす席の有無、飲食店のテーブルが固定か移動可かどうか、テーブルの高さが車いす使用者にとって適切か、といった意見であった。

③満足している場合の内容

全体で5件が回答し、用途に関係なく「バリアフリー情報があること」が3件、「鉄道駅のバ

リアフリー情報が充実してきていること」「ホール・映画館のバリアフリー情報が充実してきていること」がそれぞれ1件ずつとなった。

④不親切と感じていること

全体で共通項目については「交通手段・アクセスの情報」3件、「駐車場情報」「障害者手帳による割引サービスの情報」各1件であった。また、施設別では、「ホテル」2件、「飲食店」「市民会館」が各1件となっており、③と比べて内容が多岐に渡っていた。

⑤ホームページの改善点

全体で12件の回答があり、そのうち「写真・図などの画像のわかりやすさ」4件、「駐車場・施設までのアクセス情報があること」3件、「バリアフリー情報自体があること・わかりやすいこと」「施設内の経路や駐車場料金などの詳しい情報などがあること」2件ずつ、「問合せ先があること」1件となった。この結果、ただ単にト

イレなどの施設があるという文字だけの情報でなく図や写真を使って分かりやすく表記することや、施設までのアクセスや施設内の経路を表記することを特に望んでいることが窺える。

(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(表9参照)。

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、レイアウト図で広さが表記されていれば、客観的に判断できる。

表9 車いす使用者等へのヒアリング結果の整理

| | ホームページ調べる派 6名 (ガイドヘルパー1名含む) | ホームページ調べない派 7名 |
|--------------------|---|---|
| 車いす使用者 (自家用車運転) | <p>車いす使用者2名</p> <p>○共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>トイレ便座と手すりの入った写真がほしい</u> 1名 ・<u>障害者用駐車スペースの具体的な情報(場所、利用方法など)がない</u> 1名 ・<u>電話では要領を得ない回答が返ってくる</u>ことがある 1名 <p>○施設別</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>ホテルバスルーム等の写真</u> 1名 | <p>車いす使用者2名</p> <p>○施設共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>ドア幅、段差高さなど知りたいことを施設の人に直接聞く</u> 1名 ・<u>浴室入口など写真を撮って送ってもらう(写真だけではわからないときもある)</u> 1名 ・<u>情報発信については関心あり</u> 1名 |
| 車いす使用者 (公共交通利用) | <p>車いす使用者3名</p> <p>○共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>トイレ、エレベーター</u> 2名 ・<u>エレベーターの大きさ</u> 1名 ・<u>受付</u> 1名 ・<u>古い施設か新しい施設か(古い施設ではエレベーター等が使えない場合がある)</u> 1名 <p>○施設別</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>公共交通・地下街ルート</u> 1名 ・<u>飲食店テーブルと椅子の情報</u> 1名 ・<u>映画館一車いす席の有無、経路の勾配等</u> 1名 ・<u>病院一玄関、出入口、階段の写真</u> 1名 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>今のホームページは欲しい情報がどこにあるのか、探さないといけない</u> 1名 | <p>車いす使用者 5名</p> <p>○共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>トイレ</u> 3名 ・<u>エレベーター</u> 1名 <p>○施設別</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>地下鉄駅のエレベーターのある入口の案内</u> 1名 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>事前に現地に行き計測し状況を確認する</u> 2名 ・<u>調べても使える情報が載っていない</u> 1名 ・<u>調べることが面倒。一度行ったところがよければ同じところへ行く</u> 1名 ・<u>知人からの情報なら行ってみようと思う</u> 1名 ・<u>エレベーター設置など新着情報が載っていると便利</u> 1名 |
| ガイドヘルパー | <p>ガイドヘルパー1名</p> <p>○共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>トイレ、エレベーター</u> 1名 <p>○施設別</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>公共交通・地下街ルート</u> 1名 | |

④いつの情報かがわかるよう「更新日」を記載する。

(3) 車いす使用者が必要とする情報の考察

車いす使用者等へのアンケート及びヒアリングの結果を整理すると、車いす使用者が必要とする情報は、以下のように整理できる。

①どの施設でも共通する項目

- ・トイレ
- ・駐車場
- ・アクセスできる出入口、通路、エレベーター
- ・インフォメーション(受付、案内所)
- ・サービス

②施設用途別の項目(会議室・ホールの例)

- ・机やいすが固定か、移動可能か
- ・その他、段差はあるか

4-2 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調査結果は以下のとおりである(図3参照)。

(1) トップページにバリアフリー情報があるか

トップページにバリアフリー情報があることは、利用者にとって探しやすいため、まずこの項目を確認した。百貨店・商業施設は「あり」(「サービスガイド」等も含む)が5割であったのに対し、会議室・ホールでは「なし」が92.6%であった。

なお、今回調査した6施設については、全てトップページにバリアフリー情報はない。

(2) 車いす使用者が必要だと思う項目

①車いす対応トイレ・多目的トイレ

百貨店・商業施設では、「多目的トイレ等の区別表示あり」が66.7%を占めたのに対し、会議室・ホールでは「表示なし」が72.2%であった。

○今回調査した6施設の内訳

「多目的トイレ等の区別表示あり」3施設

「トイレの表示あり」2施設

「表示なし」1施設

②駐車場

百貨店・商業施設では「設置場所等の表示あり」が16.7%であるのに対し「表示なし」が83.3%と多かった。会議室・ホールでも「設置場所等の表示あり」が5.6%であるのに対し、「表示なし」が77.8%と多かった。

○今回調査した6施設の内訳

「設置場所等の表示あり」1施設

「駐車場の表示あり」1施設

「表示なし」4施設

③出入口

百貨店・商業施設では「扉の表示あり」が8.3%、「出入口の表示あり」が54.2%であった。会議室・ホールでは「スロープ設置状況の表示あり」が3.7%、「出入口の表示あり」が16.7%にとどまり、「表示なし」が79.6%と多かった。

○今回調査した6施設の内訳

「スロープの表示あり」1施設

「扉の表示あり」0施設

「出入口の表示あり」2施設

「表示なし」3施設

④エレベーター

百貨店・商業施設では「車いす対応エレベーターの表示あり」が8.3%、「エレベーターの表示あり」が75.0%であった。会議室・ホールでは「車いす対応エレベーターの表示あり」が3.7%、「エレベーターの表示あり」が33.3%にとどまり、「表示なし」が63.0%と多かった。

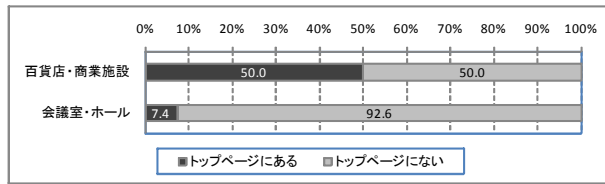
○今回調査した6施設の内訳

「車いす対応エレベーターの表示あり」1施設

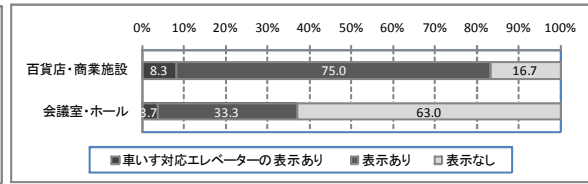
「エレベーターの表示あり」4施設

「表示なし」1施設

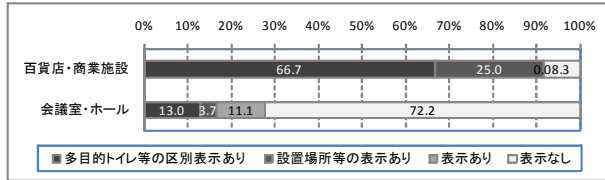
トップページにバリアフリー情報があるか



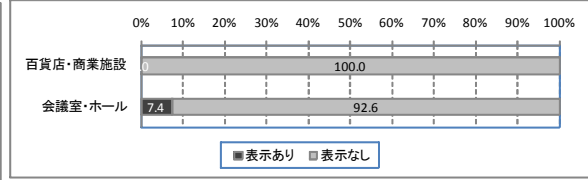
エレベーター



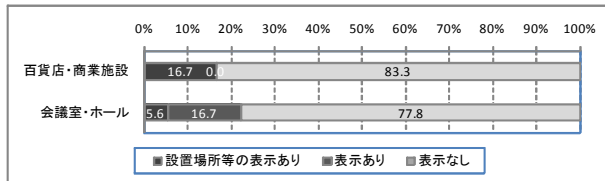
トイレ



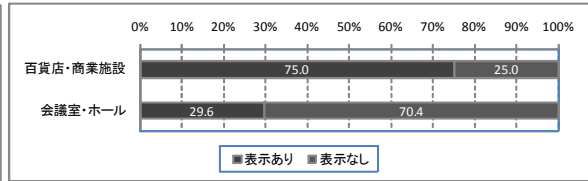
アクセス(公共交通機関)



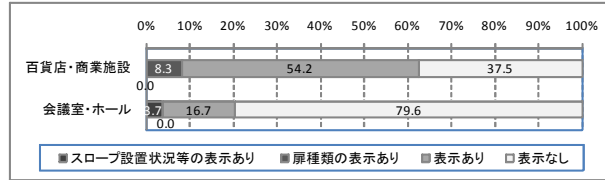
駐車場



受付



出入口



サービス

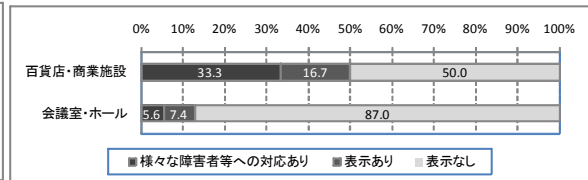


図3 施設のホームページの現況調査結果

⑤アクセス(公共交通)

百貨店・商業施設では「表示なし」が100.0%、会議室・ホールでも「表示なし」が92.6%と多かった。

○今回調査した6施設の内訳
「表示なし」全6施設

⑥受付

百貨店・商業施設では「表示あり」が75.0%あった。会議室・ホールでは「表示あり」は29.6%にとどまり、「表示なし」が79.4%と多かった。

○今回調査した6施設の内訳
「表示あり」2施設
「表示なし」4施設

⑦サービス

百貨店・商業施設では「様々な障害者への対応あり」が33.3%、「サービスの表示あり」が

13.7%あった。会議室・ホールでは「様々な障害者への対応あり」が5.6%、「サービスの表示あり」が7.4%にとどまり、「表示なし」が87.0%と多かった。

○今回調査した6施設の内訳
「様々な障害者への対応あり」0施設
「サービスの表示あり」2施設
「表示なし」4施設

(3) 施設のホームページの現況の考察

車いす使用者が必要とするバリアフリー情報に対し、百貨店・商業施設、会議室・ホールのある施設の状況は、以下のとおりであった。

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。トップページにバリアフリー情報があるという点でも、百貨店・商業施設の方が対応している施設が多い。バリアフリー情報に対する意識の差の表れだと考えられる。

- ②トイレ、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、駐車場の情報、公共交通機関でのアクセスの情報は一般情報としては掲載されているが、車いす利用者向けの情報は掲載されていない。これらについては、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トイレ、エレベーターなどの情報が掲載されていたとしても、ほとんどのページは写真の掲載、あるいは利用時間や寸法等による詳しい情報は不足していた。車いす利用者の立場からいえば、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。

4-3 施設の現況調査結果の評価

ホームページ上で掲載されている情報を手掛かりとして、6施設の現地調査を行った。その結果、実際に訪れると設備の情報やエレベーター、多目的トイレの情報が抜けているなど、現地で確認できた場合もあった。

そこで、4-1と4-2の結果を参考にし、施設のバリアフリー情報の提案に向けて、各施設における調査結果を踏まえた評価を以下のように整理する。

(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、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。便座に移乗できそうか、移乗しない場合でも、洗浄レバー等に手が届くかなど、写真でトイレ内を示すことが重要で、写真のアングルは便器・手すり・壁に設

- 置されている設備を入れると効果的である。
- ・利用時間がフロアにより異なる場合は明記する必要である。
- ・異性介助など、一般トイレと車いす対応トイレの位置関係も重要であるため、レイアウト図に明記する必要がある。

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、調査ではじめて知った施設もあった。
- ・車いす使用者用駐車場にはパイロン(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、事前に連絡するとスムーズに利用できる場合があれば、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

- ・段差やスロープの有無も現地で確認できた。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)も車いす使用者にとって必要な情報である。

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。
- ・エレベーターの場所が明記されていない場合もあった。利用時間が異なる場合や、乗り換えが必要な場合も明記されているとよい。

(2) 会議室・ホールの調査結果

- ・机やいすが固定式か、移動可能かといった情報が必要である。
- ・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。

- ・段差の有無など一般席への経路状況も明記するとよい。

(3) 宿泊施設の調査結果

- ・生活をする場となる。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(開き戸の場合は外開きか内開きか)、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. 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

5-1 バリアフリー情報ホームページ

施設の現況調査の結果を踏まえワークショップを重ねて、6施設のバリアフリー情報ホームページを作成した。

(1) ホームページの作成にあたっての視点

- ①施設のホームページに「バリアフリー情報」を掲載することが重要である。
- ②トップページに「バリアフリー情報」の入口がある。
- ③「バリアフリー情報」は施設のホームページに1箇所にとどめる。

(2) ホームページの構成

利用のしやすさを考慮して、階層は以下のように3層構造とした。2回クリックすれば最下層にたどりつける。

①階層1 トップページ

施設の公式ホームページのトップページにあたり、ここに「バリアフリー情報」のリンクボタンを設置する(図4参照)。

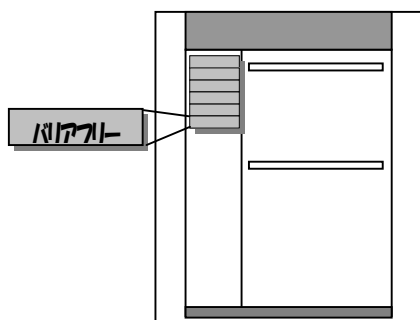


図4 階層1 トップページのイメージ

②階層2 バリアフリー情報のページ

車いす使用者が必要なバリアフリー情報として以下の6つの項目を列記し、各項目の概要を2~3行程度で簡潔に示す。車いす使用者にとっては、ホームページを最初に立ち上げた日や更新した日も重要な情報として示す必要がある。

- a) トイレ
- b) 駐車場
- c) アクセスできる出入口(通路)、エレベーター
- d) インフォメーション(受付、案内所)
- e) サービス
- f) 交通アクセス情報

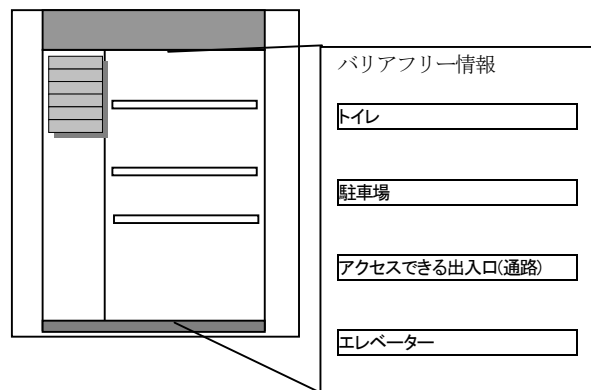


図5 階層2 バリアフリー情報ページのイメージ

③階層3 各項目のページ

ここでは、階層2のa)~f)の各項目の詳細情報について、写真や平面図を用いて紹介する。簡潔でわかりやすく表記するため、場所の提示や詳細情報を掲載する際に、ピクトグラム(案内図記号)¹¹⁾を用いた。この場合、色づかいや大きさにも配慮した。

- a) 施設・機能の有無
- b) 場所
- c) 詳細、写真、寸法、トイレや客室の平面図

(3) 施設側と障害者等との協働による成果

施設側と障害者等との協働の取り組みの成果としては、6施設のうち3施設のホームページが改善された。その第一弾となったのが、名古屋ルーセントタワーのホームページの改善である。2009年11月に施設の公式ホームページに

バリアフリー情報が追加された。(1)の①～③の全ての項目を満たし、写真やトイレの平面図を掲載するなど、わかりやすいページとなった(図6参照)。



<http://www.lucent-tower.jp/>

図6 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

5-2 バリアフリー情報パンフレット

ホームページについては、パソコンの操作が苦手な人にとっては閲覧できないという課題もある。一方、パンフレットは施設内で持ち歩き、目的の場所を確認することができ、施設に出かけた人から知り合いへ、施設の紹介に利用することもできる。このため、2年目には、パンフレットの作成も行った。

(1) パンフレットの作成にあたっての視点

- ①印刷コストを考えてA4サイズで原稿を作成する。
- ②持ち運びするのにかさ張らないようにするため、A4サイズを三つ折りとなるようレイアウトする。

(2) パンフレットの構成

①表面

表紙とアクセスや出入口の情報を掲載する。

- a) 車いす使用者用駐車場(障害者用駐車場)の位置
- b) 施設周辺図
- c) 公共交通機関からの経路・手段(アクセス情報)
- d) 施設の基本データ

②裏面

車いすでのスムーズな移動を行うために必要な情報を掲載する。

- a) トイレの位置
- b) エレベーターの位置
- c) 受付の位置
- d) アクセスできる出入口、スロープ等の位置
- e) 食堂、会議室、ホールなど(施設の用途に応じて表示)

(3) 施設側と障害者等との協働による成果

施設側と障害者等との協働の取り組みの成果としては、2年目の3施設に対してバリアフリー情報パンフレットを作成し、名古屋市公会堂で活用されることとなった。

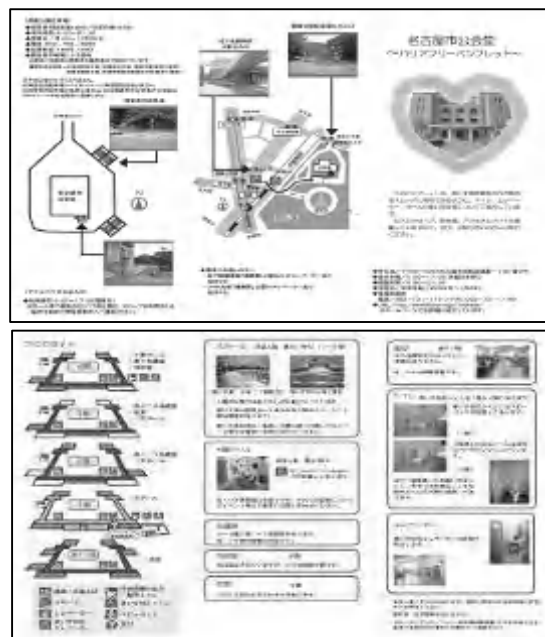


図7 バリアフリー情報パンフレット(見本)

5-3 施設内の案内表示の改善案の提示

各施設を調査する際には、施設側の担当者が必ず同行し、車いす使用者や建築設計士等が参加して行った。その際に、施設内の案内表示について様々な課題があることを確認した。案内表示は、施設の利用者が施設内をスムーズに移動し、目的地にアクセスできるために重要である。このため、研究の過程で案内表示¹²⁾についても施設側に改善案を提示することとした。

(1) 案内表示の改善にあたっての視点

案内表示については、昨今言われているカラーユニバーサルデザイン¹³⁾の考え方を参考にしながら、それに捉われず以下のように基礎的な項目をおさえて提案することとした。

①案内表示のレイアウトについて

- a) 背景の色と文字の色の明度差や彩度の差を大きくする。成果物をモノクロでプリントして確認するとよい。
- b) 色の組合せだけに頼らず、文字や記号を併用し、字体や文字の太さに変化をつける。
- c) 線の細い個所がある明朝体よりは、できるだけ線の均一なゴシック体を使う。

②「改善提案」と「検討課題」

案内表示の改善案については、新たに施設側での整備を要望するものではなく、施設の改修が行われる際に参考になることを目標として行ったものである。

そこで、提案を一つにまとめることをせず、施設側が選択できるよう、以下のように「改善提案」と「検討課題」に振り分けて複数の改善案を示した。

- a) 「改善提案」: 色づかいについて改善提案をする項目
- b) 「検討課題」: 改善とまではいかないが車いす使用者の移動の点から気になった項目

(3) 施設側と障害者等との協働による成果

施設側と障害者等との協働の取り組みの成果としては、名古屋ルーセントタワーの案内表示

が改善された事例がある。2009年3月に私たちから施設側に提案し、その内容を元に施設側と4回打ち合わせを行い、同年8月に案内表示が改善された。



写真3 文字の大きさに変化をつけて利用時間も入ったエレベーターの案内表示

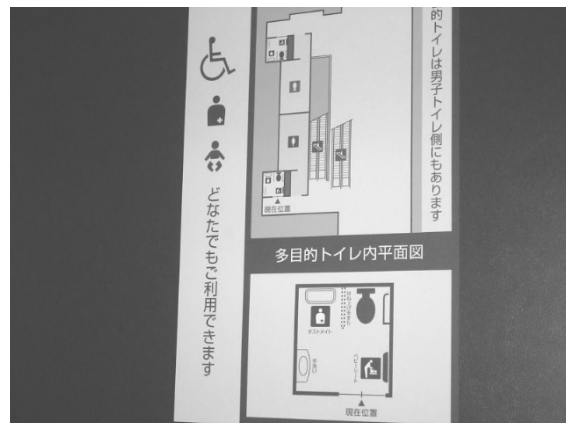


写真4 トイレの平面図が入った案内表示

6. 本研究のまとめ

本研究では、名古屋市内で協力が得られた6施設を対象に、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

車いす使用者から直接ニーズを引き出し、必要な情報として、a) トイレ、b) 駐車場、c) アクセスできる出入口(通路)、エレベーター、d) インフォメーション(受付、案内所)、e) サービス、f) 交通アクセス情報と6つの項目を整理し、写真や平面図、利用時間や寸法などを簡潔に整理

した。このようにして改善された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、案内表示については、ワークショップ参加者にも概ね好評だった。

(2) 施設側の気づき

施設側が調査に同行することで、車いす使用者の意見を直接聞くことができ、施設側の気づきにつながった。その結果、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、案内表示の改善に反映された。

(3) 専門家の存在

本研究を通じて、車いす使用者だけでなく、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等の専門家の参加があり、施設側と車いす使用者の対立構造にはならず、両者の間に共通理解を得ることができた。

(4) 改善後の施設側の評価の確認

今回は、施設側にバリアフリー情報を提案することに主眼を置いており、改善後の施設側の評価を確認したわけではない。今回の取り組み方法を継続していくためには、改善後から期間を置いて改めて施設側の評価を確認・検証するなど、追跡調査を行う必要がある。



写真5 施設側が調査に同行することで気づきにつながった

7. おわりに

最後に、(株)三越名古屋栄店営業推進部、名古屋ルーセントタワー全体管理組合、琉球ダイニングどなんち、商業施設、駐車場施設の各担当の皆様には調査時の対応で大変お世話になった。(株)日建設計名古屋には、主として商業施

設の担当者を紹介していただくときにお世話になった。公共施設では、名古屋市公会堂、愛知県女性総合センター ウィルあいち、名古屋市政資料館にご協力いただいた。また、本研究は、財団法人名古屋都市センターまちづくり活動助成により行った。これらの方々には、心よりお礼を申し上げたい。

参考文献

- 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YOUなごや 名古屋マイタウンガイド」1975年初版。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「INAX 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