

## ～多様性社会。アクセシブルデザインを考える～

### 第9回 アクセシブルデザインと共用サービス

#### ■はじめに

障害の有無、年齢の高低等にかかわらず使える「アクセシブルデザイン」は、製品だけでなく人的対応を含む「サービス」にも適用される言葉です。社会は製品や設備機器など、ハードと称されるモノだけで成り立っているわけではなく、ソフトと称されるコトも重要な役目を担っています。

2013年度から公財）共用品推進機構ではじめた「良かったこと調査」では、それまで行ってきた「不便さ調査」では出てこなかった「共用サービス」の良かったことを多く確認することができました。2013年度のテーマ「旅」を皮切りに、2014年度は「コンビニエンスストア」、そして2015年度は「医療機関」、2016年度は「家電製品」、2017年度は「パッケージ」、2019年度は「公共トイレ」に関する「良かったこと調査」を開始しました。それぞれのテーマ関連する業界団体や当事者団体の方々と意見を出し合いながらアンケートを作成し、調査実施、分析までを行なっています。

旅行に関する良かったこと (平成25年度)	コンビニエンスストアに関する 良かったこと (平成26年度)	医療機関に関する良かったこと (平成27年度)	家電製品・家事の道具に関する 良かったこと(平成28年度)
包装に関する良かったこと (平成29年度)	地域における良かったこと (平成30年度)	公共トイレに関する良かったこと (令和元年度)	地域における良かったこと (令和2年度)
アジア15か国における 良かったことなど (令和3年度)		地域における良かったこと (令和4年度)	

図1 良かったこと調査一覧

アンケートの調査項目は、大きく分けるとハード面とソフト面の二つがありますが、アクセシブルな共用サービスが示されているのはソフト面の「人的対応」です。今回は、ソフトの側面であるアクセシブルな共用サービスを、事例を交えながら紹介していきます。

#### 1) 「良かったこと調査結果」から知るコミュニケーションの大切さ

調査結果から、案内窓口、フロント、受付などで、利用者に合わせたアクセシブルなコミュニケーションが行われていることが分かる回答が多くありました。



場合は、どんなサービスが必要かを、自分（本人）に聞いてもらえてうれしかった」という回答も多く挙がりました。

## 2) 共用サービスのコツ

複数の「良かったこと調査報告書」を見ていくと、共用サービスを行う際の共通項が見えてきます。それは、「障害の違いはあっても、一般の人と同じような対応を望んでいる」ということです。「障害者の立場にたって対応してくれた」、「一般のお客さんと同じ様にお客さんとして対応してくれた」などのコメントで読み取ることができます。また、「マニュアルにないことでも、その場の判断で臨機応変に行う（もしくは行わない）」ことは、深い満足を利用者に伝えることができるということでもあります。

例えば、ホテルの朝食バイキングを利用した弱視の方は、「ホテルの人が料理を説明しながら介助してくれたこと」、駅の改札口で目的地を尋ねた全盲の方は、「駅員さんが『近くなので一緒に行きます』と誘導してくれたこと」、また、前項の「コンビニで、Y社のビールにセロテープを貼ってくれたこと」などは、おそらくそれぞれの企業や機関のマニュアルには記載されていない事項だと思われます。

しかし一方で、利用者のニーズに合ったマニュアルにない「共用サービス」は、共通化し、継続させる為にも新たにマニュアルに追加することは必要なことだと思います。そして、その大事なコツは、「利用者のニーズを正しく知ること」です。この「正しく」が特に大きなポイントです。提供者側の思い込みで実施すると、ニーズとかけ離れたサービスを提供してしまう可能性があります。「ニーズは同じ障害であっても一人ひとり異なる」からです。

ではそのニーズを正しく知るにはどうすればよいのでしょうか？それは、障害の有無にかかわらず多くの人にとって重要なコツである「本人に聞くこと」です。当たり前のように思えてなかなか行動をためらうこともあります。まずは一歩踏み出して欲しいと思います。

次に、障害のある人へのサービスを長年、日常の中で、そして一日も休むことなく実施している商店街の事例を紹介します。

## 3) 埼玉県所沢市にある商店街のサービス事例

### 3)-① 商店街の概要

埼玉県所沢市の松葉町にある新所沢東口駅前商店街は、駅東口から東に延びた通りと、その通りに垂直に交わり南北に延びる二つの通りからなり、飲食店、クリーニング、メガネ、青果、日用品、寝具、生花、玩具、本、薬局、不動産など約八十の店が軒を連ねています。一見、他の商店街と変わりはないですが、行き交う人の中に、白杖を持った人、手動・電動車椅子を使用している人、補聴器をしている人などが、他の商店街とは比べものにならないくらいに多いのです。

その理由は、この商店街の約 300 メートル先に、日本で一番大きなリハビリテーション施設、国立障害者リハビリテーションセンター（国リハ）があるためです。国リハは、新所沢東口駅前商店街ができた後に設立され、事故や病気などで障害を負った人たちが、常時 300～400 名リハビリを受けています。リハビリの訓練はセンターの建物内だけでなく、商店街までの道、商店街でも行われます。また、訓練のない土日や平日の夕方は、リハビリを受けている人たちが商店街で買い物、飲食を行い、店の人たちとのコミュニケーションを行っています。

### 3)-② 様々な接客スタイル

40 年前に国リハができた時、駅前で青果店を営む A さんは学生でした。時間がある時に店を手伝っていた A さんは、「それまで出会ったことのない『両手・両足が不自由な人たち』が、店に来るようになった時は、ショックを受けました。見てはいけない・・・と思った記憶があります。それが、毎日毎日、障害のある方と接しているうちに、自分で作っていた壁がなくなりました。何か大きなきっかけがあったわけではなく、時間をかけて徐々に変わっていったのです」と話してくれました。さらに、「お客さんと話すようになって、他のお客さんと変わら

ないという気持ちになってきたのと同時に、何を希望しているのかも、話してもらえるようになったのです。手が不自由だと硬い野菜を切ることが困難ということも、お客さんと会話をしているうちに知ったことです。そのため、その方がブロッコリーなどを買われると、お客さんに『切りますか?』と確認してから、切って差し上げています。その時は、切ったブロッコリーをジッパー付きのビニール袋に入れてお渡ししています。それから、重たいものを持つことが困難な方には、近くであればパートと走って届けています」と続けました。

国リハ・自立支援局総合相談支援部長だった B さんは、「障害のある人の中にも、いろいろな人がいて、補助してもらいたいこと、もらわなくてもいいことが、時と場合によって違います。それは、障害があってもなくても同じです。そのため、A さんが、お客さんに一つ一つ確かめてから補助されているのは、とても自然で素晴らしい補助だと思います」と話してくれました。

駅から 100 メートルほどの場所にある和菓子処を営む C さんも、国リハができた当初から働いている一人です。扱っているのが和菓子ということもあり、普段から高齢のお客さんが多いため、目が見えにくかったり、少し耳が聞こえにくかったりするお客さんには、国リハができる前から多く接しており、国リハでリハビリをしている人たちが来られるようになって戸惑いはなかったと話してくれました。「目の不自由な人もよく店にきてくれますが、一人で来られる方の中には、たまたま道を歩いていた人に店の場所を聞いたところ、店まで案内してくれたという方も少なくありません」。

国リハの B さんも、「この街の人は、障害のある方たちが街で迷っていたり、困っていたりすると声をかけたり、誘導したりするのが普通に行われています」と教えてくれました。

C さんに、目の不自由な人へのお店の商品の紹介方法を聞いたところ、「端から端まで説明するのではなく、大きな分野をまずお伝えします。ふんわり焼き上げたどら焼き、お饅頭、お煎餅などで、その後、それぞれの分野の種類を説明します。最後は、数種類試食してもらい、味の確認をしてもらっています。試食として用意している数種類以外の和菓子がよいという方には、ご希望の商品も試食してもらっています」と話してくれました。耳の不自由な人にはどのような対応をされているのか尋ねると、「耳の不自由な方とは、身振り手振りで会話をしています。それでも、分からない時には、メモ帳を使って筆談をすることもあります。言葉の不自由な方とも、分からなくて困ったということはありませんね。お客様の希望されていることを知りたいと思うと、必ず通じますよ」と、C さん。「知りたいと思う気持ちで会話が成り立つ」という極意を覚えてもらうことができました。

### 3) - ③ 障害と共に発展する街

40 年以上前にできた新所沢東口駅前商店街は代替わりが進み、後継ぎがいなく、大型店との競争に敗れ廃業となってしまった店舗や新たに新店を出すチェーン店など、時代の変化はこの商店街にも来ていますが、国リハができた当時、学生だった後継ぎが各店舗の主人となり、切り盛りしているなど新旧入り混じって現在に至っています。それでも変わらないのは、国リハができた当初からこの街が育んできた「人への優しさ」であることは、一軒一軒廻ってみると強く感じるすることができます。

国リハの指導員 D さんは、「店の人ばかりでなく、街を行き交う人たちの障害のある人をケアする心は、日々の蓄積で培われたこと」と話してくれました。様々な障害のある人と共に暮らすということは、教科書に載っていない回答を知ることにつながります。

新所沢東口駅前商店街の「当たり前」のエキスが日本中、更に世界に広がれば、世の中は確実に変わるだろうと思います。

### 4) アクセシブルミーティング（みんなの会議）の活用

2014 年、国際標準化機構（ISO）は、日本から提案された「アクセシブルミーティング」の規格を国際規格として発行しました。基になった規格は、日本で 2010 年に発行された「JIS S 0042：高齢者・障害者配慮設計指針—アクセシブルミーティング」です。

この JIS 作成の背景は、高齢者人口の増加と共にバリアフリー関連の法律が整備されてきたことにより、高齢者及び障害のある人々の社会参加が進んだことが挙げられます。社会のルールは、その社会に生活している人が参加し議論して初めて有効なルールになります。そのためには、高齢者及び障害のある人々が会議に出席することが必要ですが、多くの会議には高齢者及び障害のある人々は参加していませんでした。その要因の一つが、会議そのものがアクセシブルでなかったためです。

会議主催者によっては、アクセシブルな会議をハードルの高いものと思い込み、はなから考えていなかったり、またはニーズにあっていない配慮を行なっていたりといった状況が見受けられました。アクセシブルデザイン関連の JIS をつくる場合は、高齢者並びに障害のある人たちが委員として参加することが必要であったため、当該分野の JIS 原案作成団体である共用品推進機構では、長年それぞれの障害当事者団体に会議での配慮事項を協議しながらアクセシブルミーティングを行なってきた経緯があります。そのため、障害のある人や高齢者と共に考え協力して作ることの重要性をより強く感じていました。そして日本産業標準調査会 (JISC) の議場でも、アクセシブルミーティングの必要性が認められ JIS 制定に至ったのです。

さらに 2011 年には、共用品推進機構が事務局となり、アクセシブルミーティングの JIS 規格を基に、小学校からでも使用できるようにイラスト版のアクセシブルミーティング「みんなの会議」を作成、ウェブサイトにも公開しました。そして国際規格をつくる際の会議もアクセシブルミーティングであるべきとの見解で、JISC より国際標準化機構 (ISO) に提案を行ない、2014 年 10 月に ISO から国際規格として発行されました。

ここではアクセシブルミーティングの手順の概要を紹介します。詳細は、ウェブサイトでご覧いただいたり、ダウンロードできるようにしていますので、ぜひご一読いただき、アクセシブルミーティングの開催はハードルが高くないことを理解していただけたらと思います。

#### ①会議の案内

事前に参加者の特性を把握した上で、参加者のニーズにあった様式で案内を送ることを記述しています。

#### ②アクセスと誘導

主催者は、会議場までの動線を確認し、異なる身体特性のある人がアクセスできるかを確認し、アクセス可能なルートに参加者に示すことを紹介しています。

#### ③会場設営・運営

次は、会議室での設備への配慮を示している。手話、要約筆記などの情報保障からはじまり、照明、音響などへの配慮について記しています。

#### ④会議資料

目の不自由な人へはその人が読むことのできる仕様を確認し、ニーズによって点字版、大活字版、データ版などを用意することが望ましいこと、また、色での識別だけでなく、白黒コピーでの資料でも図やグラフが理解できる工夫も必要であることを述べています。

#### ⑤会議

いよいよ会議の開始となる。誰が発言しているかが分かるように、まず名前を言ってから内容を話す、「図のように」といった説明ではなく、図が見えなくても分かるような表現を使うなどの工夫も有効であることを伝えています。



図3 「みんなの会議」イメージ

## 5) まとめ

パソコン、タブレット、スマートフォン等は、機器であるハードとOSであるソフトが組み合わせられて初めて機能を発揮します。アクセシブルデザインもハードとソフトが組み合わせられて機能が発揮する、または機能の効果が高まることが多くあります。今回はこのソフトの中のサービスを幾つか紹介しました。

サービスは、日本産業標準化法の改正で、日本産業規格でも扱えることになりましたが、その適用範囲に関しては、これから多いに議論があるところです。広い範囲でサービスを捉えることにより、アクセシブルデザインの効果は増していくと思われれます。今回紹介した調査、ガイドラインは共用品推進機構のウェブサイトで詳細を掲載しているので、ぜひご覧いただけたらと思います。

〈引用・参考文献〉

- 1) 良かったこと調査報告書一覧  
<https://www.kyoyohin.org/ja/research/>
- 2) 『コンビニエンスストアに関する良かったこと調査』  
<https://www.kyoyohin.org/ja/research/goodthings/conveniencestore.php>
- 3) 「アクセシブルミーティング (みんなの会議)」  
[https://www.kyoyohin.org/ja/research/guideline\\_accessiblemeeting.php](https://www.kyoyohin.org/ja/research/guideline_accessiblemeeting.php)
- 4) 共用品推進機構情報誌『インクル』101号  
[https://www.kyoyohin.org/ja/incl/pdf/incl\\_101.pdf](https://www.kyoyohin.org/ja/incl/pdf/incl_101.pdf)