

# プロジェクト報告書

貝谷 嘉洋／特定非営利活動法人日本バリアフリー協会

助成番号：16-7

申請主題：東京バリアフリーチェック～福祉先進国デンマークの当事者視点

## ●事業実施内容

スカンジナビア・ニッポン ササカワ財団の助成を受け、デンマークのエグモント・ホイスコーレ校（重度障がい者と健常者がともに学ぶ寄宿制の成人学校）の学生・教員に協力してもらい、当協会の障がい当事者・職員が2016年4月5日（火）及び6日（水）に、東京の主に観光地におけるバリアフリーの現状について、6つのグループに分け、実地調査、報告を行いました。

### 【実地調査】

#### ・参加者

デンマーク側：45名（うち車いす10名）

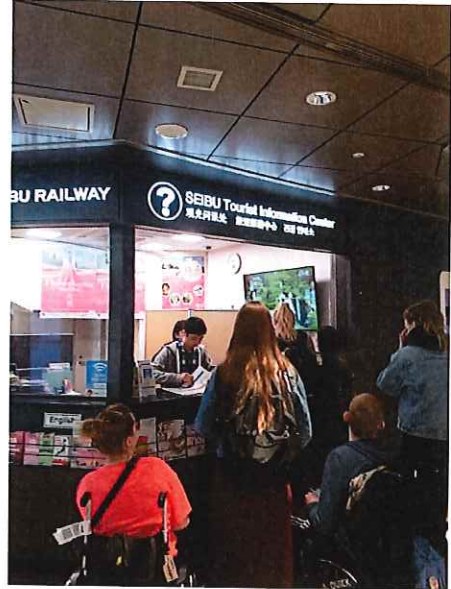
日本側：9名（うち車いす3名）

#### ・実地調査スケジュール例

ひばりヶ丘→豊洲→台場→昼食→浅草→赤坂見附→報告会

・その他主な行先

渋谷、原宿、表参道、池袋、新橋、半蔵門、上野



### 【報告会】

実地調査後、NPO 法人日本バリアフリー協会会議室にて報告会を行いました。

#### ・参加者

デンマーク側：10名

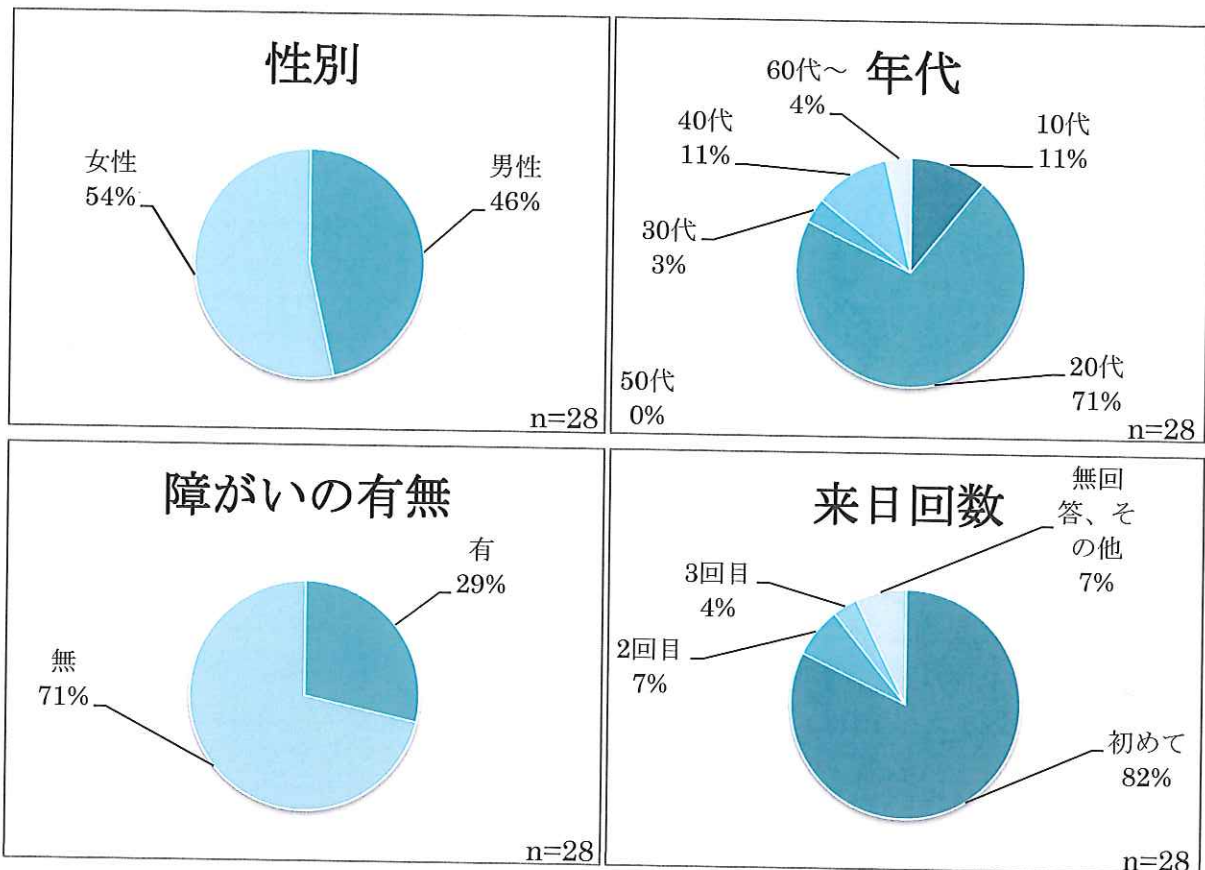
日本側：10名



## 【アンケート調査】

デンマークのエグモント・ホイスコレ校の学生にアンケート調査に協力していただきました。

※アンケート内容は別紙参照



## ●考察

代表理事 貝谷嘉洋

### 【まとめ】

本事業における最大の成果は、車いす使用者が複数いる団体でも東京の都心で観光することがかなり円滑にできるということが判明したことです。また、欧米の先進国であるデンマーク人からみても、ハード面、ソフト面の両方においてバリアフリーが整っていることがわかりました。

なお、本事業およびこれまでの当法人の活動の中で、交通機関やホテル、公共トイレについては、現状でも設備のバリアフリー、接遇における事業者の対応等観光する上ですでにかなり充実していると認識しています。また、飲食店や小規模店舗についてはバリアフリーである率は非常に低いが、都心の場合は店舗数が多く、その密度が高いので観光する上で大きな支障にはならないと認識しています。

ただ、バリアフリーの飲食店や店舗における車いすの进店拒否や、席に関する過度な制限などいわゆる障害者差別解消法の精神に反する事例は多く、大きな課題と認識しています。

今回の調査で明らかになった大きな課題は、サービス提供事業者ではなく、他の利用客のマナー、意識にあるようです。例えば、車いすを見てもエレベーターを譲ろうとしない態度について、報告会においてもアンケートにおいても顕著な指摘がありました。以下、指摘の原文です。

「日本は結構バリアフリーだが、エレベーターの前の長い列にがっかりした。特に大きい駅で。」

「デンマークには健常者がエレベーターを使わないので、日本で健常者も使っていて、障害者を待たせるということではびっくりした。」

## 【個別案件の考察】

個別の案件については、ここでは交通機関、公共トイレ、利用料割引についてフォーカスします。

・交通機関については、駅職員がホームと車両の間に渡り板を設置するという点において接遇面においてかなり評価が高かったです。設備のバリアフリー面の指摘はポジティブであり、良好であると読み取れます。ただ、英語表記の案内掲示が少ないのと、路線が多いということで、わかりにくい部分があったようです。以下、アンケートないし報告会における指摘です。

「スロープを出してくれる電車とかすごかった。自分でできるけど、あって助かった。電動車いすを使う人には大事だと思う。デンマークにはない。」

「地下通路が分かりづらかったが、日本人のガイドさんと一緒だと助かる。」

・公共トイレの多目的トイレについては、「使いやすかった」「ピクトグラムがわかりやすかった」というポジティブな意見が大勢を占めていますが、「狭かった」とか「数が少ない」「どこにあるかわかりにくい」といった声もありました。

・観光施設の利用料割引については、割引のある施設に行かなかった人がほとんどですが、日本の障害者手帳の提示が必要で、デンマークの「障がい者カード」が適応にならず割引を受けられなかったという声が聞かれました。



デンマーク 障がい者カード 表



デンマーク 障がい者カード 裏

Disabled Peoples Organisations · Denmark hereby confirm that: The holder of this card has a documented need to be accompanied when travelling, when accessing cultural institutions, when visiting cinemas and theatres, and the like.

## 【提言】

以上を踏まえまして 2020 年オリンピック・パラリンピックに向けて次の 2 点の提言をしたいと思えます。

1. 車いす使用者にエレベーターを譲る、お年寄りに席を譲る、多目的トイレを一般の人は使わないようにするというマナー、意識の改善のための国民的キャンペーンを行う必要があると考えます。その際、弱者の保護ではなく、譲ることにより人の動きが円滑になり、公共の利益になるという考え方が大切です。

2. 観光施設の利用料割引について、柔軟な運用が求められます。車いすに乗っていることが確認できれば、手帳の提示を必要なくすことや、各国の類似する目的のカード等の提示で代替できるようにすることが必要です。海外観光客の障がい者にとっては、介添え者が必要なことが多く旅費等で普通よりも費用がかかるので、少なくとも日本の障がい者と同等の扱いにすることが公平です。

※割引制度は付添者が必要である場合、障がい者の負担が実質大きくなってしまいうため創設

Japan Tour Survey

Name \_\_\_\_\_

Sex \_\_\_\_\_ Age \_\_\_\_\_ Disabled (Yes / No) \_\_\_\_\_

Number of times you have visited Japan \_\_\_\_\_

Please answer the following questions about your thoughts on the accessibility of tourist sites in Japan after your tour on April 5-6th.

- 1) Did you feel that the pictograms/icons at stations and tourist sites were adequate and easy to understand?
  
- 2) Were the toilets easy to use? Were they easy to find when you needed to use them? Additionally, did you have any difficulty with the width of the entrance, steps, toilet height, etc.?
  
- 3) When you visited tourist sites, were you able to take advantage of the discounts for disabled visitors? Did you visit sites with discounts?
  
- 4) When entering tourist sites / restaurants, were you barred from entry or have a limit applied to your usage? Did you have any unpleasant experiences?
  
- 5) In comparison to Denmark, tell us one time where you thought "Japan has amazing accessibility!" Additionally, tell us one time you were disappointed.

Thank you!