

愛知県県民理解促進事業

事業名:目に見える形で誰もが入りやすいお店を増やす事業



愛知 TRY 実行委員会

住所:名古屋市昭和区恵方町 2-15

電話:052-851-5240

ホームページ:<http://aijuren.minim.ne.jp/aichitry/aichitry.html>

【事業目的】

スロープ、筆談ボードを設置することで、お店の利用に困難を感じている人が気軽に入れるお店を増やす事業を行う。

●スロープ・筆談ボード設置が必要とされる理由

車いす利用者や聴覚障害者が店舗を利用する際に、困難を感じていることが多い。お店の入り口に段差があったり、会話に困難を感じてしまうことがある。そのような当事者を一人でも減らすため、協力店舗にスロープ・筆談ボードを設置してもらい誰もが気軽に入れるお店、誰もが気軽に街に出かけられる社会の実現を目指す。

【実施内容】

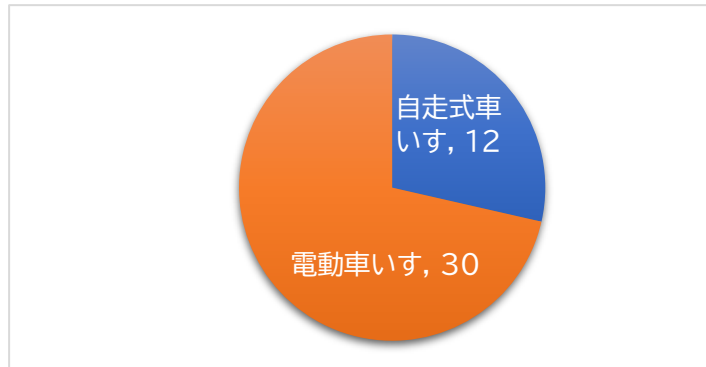
1. スロープ・筆談ボード設置にあたっての調査

①当事者へのアンケート調査

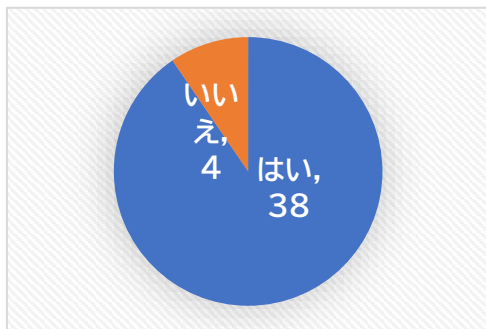
スロープと筆談ボード設置に当たり、当事者の方へのアンケート調査を行いました。

A:車いすユーザーへスロープ設置に関するアンケート

質問1:お使いになられている車いすの種類を教えてください。



質問2:段差があり、入店を諦めたことがありますか。



質問3:どのようなお店に段差がないと感じていますか(複数回答可)

レストラン	22名	居酒屋	15名	喫茶店	16名
家電量販店	25名	食料品店	20名	衣料品店	16名
銀行	24名	不動産屋	9名	映画館	19名
クリニック	19名	歯科	16名	ドラッグストア	18名

質問4:スロープがなく、困った店舗があれば教えてください(複数選択可)

電車	16名	バス	16名	レストラン	22名
居酒屋	26名	喫茶店	24名	家電量販店	4名
衣料品店	13名	銀行	10名	不動産屋	15名
映画館	9名	クリニック	18名	歯科	13名
ドラッグストア	7名				

質問5:特にスロープがどのような店舗に必要だと思いますか(複数選択可)

レストラン	33名	居酒屋	28名	喫茶店	29名
家電量販店	18名	食料品店	24名	衣料品店	21名
銀行	27名	不動産屋	25名	映画館	24名
クリニック	30名	歯科	28名	ドラッグストア	24名

質問6:次にスロープを実際に利用した際の経験について伺います。どのような店舗でスロープを利用しましたか?(複数選択可)

電車	40名	バス	36名	レストラン	26名
居酒屋	18名	喫茶店	18名	家電量販店	10名
衣料品店	12名	銀行	11名	不動産屋	7名
映画館	11名	クリニック	10名	歯科	14名
ドラッグストア	8名				

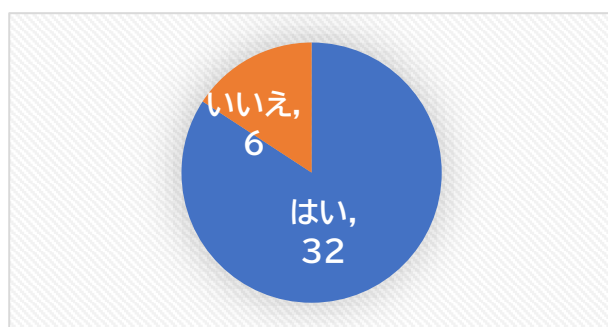
質問7:スロープを使用した際のトラブルがあれば、教えてください。(複数選択可)

- ・傾斜が急で登れなかった:26名
- ・幅が狭く、利用できなかった:18名
- ・使用時にたわんで不安定だった:11名
- ・固定がうまくされず不安定だった:13名
- ・表面に滑り止めがなく不安定だった:9名
- ・スロープが短かった:1名
- ・雨でスロープが濡れていて不安定だった:1名
- ・入り口が車道に向かっていた:1名
- ・自転車が止まっていた利用できなかった:1名

質問8:お店の入店時に困った経験はありますか(複数選択可)

- ・カウンターの高さが合わなかった:24名
- ・通路が狭くぶつかりそうだった:38名
- ・上の方のものが取れなかった:26名
- ・下の荷物置き場に引っかかって車いすが入らない:1名
- ・引き戸でドアが重くて開けられなかった:1名
- ・カウンター席で固定椅子だった1名
- ・入口が狭く入れなかった:1名

質問9:店舗を利用する際に不快な思いしたことはありますか？



質問10:「はい」とご回答いただいた方に質問します。それはどんなお店でしたか？(複数選択可)

電車	20名	バス	19名	レストラン	18名
居酒屋	16名	喫茶店	11名	家電量販店	5名
衣料品店	7名	銀行	9名	不産屋	11名
映画館	9名	クリニック	8名	歯科	8名
ドラッグストア	5名				

質問11:「はい」と答えた方に質問します。具体的にどんな状況で不快な思いをしましたか？

【公共交通機関】

- ・バスでは、不機嫌そうに乗車時に優先席の折り畳み式席を勢い良く、収納したこと
- ・バスに乗る時に面倒くさそうにスロープを出してきた。
- ・電車降りれず困った経験あり。
- ・運転士が荒かった。
- ・目の前に来ているのに次の電車、バス、タクシーを待つように言われた。
- ・「わざわざこの駅を使わないでくれる？」と言われた。

【飲食店】

- ・カウンターしかない狭い店で、私以外の客がまだいなかったのだが、他の客がこれから来ることを想定して、店の一番奥に着くよう指示された。たぶん通路の途中で私がいたら他の客に邪魔になると考えたんだろうと思います。
- ・待たされる。入店拒否。
- ・店舗によってはスロープが無かったり、店員の態度が悪かったりです。
- ・入口の段差、固定椅子、レイアウト(位置)の悪さ。
- ・食事の時間帯に来店したら他のお客さんでいっぱいなので時間を空けて来てくださーいと言われた。
- ・旅行先の飲食店で車イスため断れた。空いていたのに1、2段の段差のために断れたことがある。
- ・居酒屋で、「車イスの台数を知りたいので、車イスの方は事前に予約してください」と言われた。
- ・混雑時には迷惑そうな顔をされた。待つことさえ迷惑そうだった。
- ・忙しい時間で多くの客がいてカウンター席しか無いので断られた。トレイとかを使えば利用できたと思う。

【その他店舗】

- ・家を見つけるにあたって不動産屋に行ったときに車椅子をみただけで入らないでくださいと言われた。
- ・不動産屋に車椅子ユーザーに貸す賃貸はないと言われた。
- ・大手ではない小さな不動産会社で入り口で、門前払いされた。
- ・眼鏡屋で丸い椅子に座らないといけなかったため危なくて測れなかった。
- ・言っても伝わらない。嫌な顔をされた。
- ・何で車イスユーザーがここにいる？と言った視線や似た言葉を浴びせられた。
- ・段差が数段あり諦めかねなかった。
- ・露骨に嫌な顔をされた。

- ・スロープが急でひっくり返った。
- ・店のドアが開かなくて他のお客さんが来るまで待たないといけなかった。
- ・入れそうだったのに拒否され入れて貰えなかった。
- ・店員の対応。

質問 12:9 でご回答いただいた方にお伺いします。そのとき、どこかに相談しましたか。

- ・友人:16 名
- ・お店の店員:11 名
- ・自治体:9 名
- ・どこに相談すればいいか分からなかった:14 名
- ・障害者差別相談センター:1 名
- ・AJU:1 名

質問13;店舗に対してのお願い、こうしてもらって良かったという経験があればご自由にご記入ください。

【店舗に対するお願い】

- ・古い不動産屋や古い病院はスロープがないところが多いのでスロープをつけて欲しい
- ・目線の高さに案内が無いためホテルや旅館を利用したときに風呂があるとところが分かりにくい。風呂で車いすを使っていいのかわからない。
- ・クリニックなどみんなが行くところは折りたたみのスロープを用意していただけるとありがたい。食事をする時にお皿を変更してくれたことがあった。注文したら一口大に切ってくれるお店があった。プラスチックのストローがない店舗もあるが少しは置いておいて欲しい。
- ・眼鏡屋に背もたれのある椅子を置いて欲しい。
- ・高さを調整できるテーブルを置いて欲しい。
- ・店舗もだが、皆さんが障害者がいて当たり前くらいになるといいな。障害者を別個に考えないでほしい。
- ・車いすが通れるような通路の確保をお願いしたい。
- ・できるだけ、入り口は段差無し、ドアが自動ドアだととても有難いです。
- ・なかなか整備しにくい所かと思いますが、して下さると多くの方が助かる物になりますので、検討して頂けると良いと思います。
- ・障害があっても、普通に入れるようにして欲しい。
- ・店が立ってる場所によってはスロープがかけられない場所もあると思うのでそういうところでどうするか考えて欲しい。

【こうしてもらって良かった】

- ・店舗に入れなかったときに目の前のお店の人が手伝ってくれた。
- ・メンタルクリニックで最初段差があったが交渉の結果スロープがついた。
- ・入店する時、通路に近いイスやテーブルを移動させてくれた。
- ・本人に説明をしてもらえた。
- ・病院のスロープが急で登れなかったときに電話して呼んで看護師が手伝ってくれるようになった。

B:聴覚障害当事者へ筆談ボード設置に関するアンケート結果

質問 1:今までどんなお店で筆談ボードを利用したことがありますか。(複数回答可)

レストラン	4名	居酒屋	5名	喫茶店	5名
家電量販店	2名	食料品店	2名	衣料品店	0名
銀行	1名	不動産屋	0名	映画館	0名
クリニック	4名	歯科	2名	ドラッグストア	3名
自作の筆談ボード	1名	役所	1名		

質問2:筆談ボードがなく困った経験があれば教えてください。(複数選択可)

レストラン	5名	居酒屋	4名	喫茶店	4名
家電量販店	3名	食料品店	3名	衣料品店	2名
銀行	3名	不動産屋	2名	映画館	2名
クリニック	5名	歯科	4名	ドラッグストア	3名
自作の筆談ボード	1名	郵便局	1名	銭湯	1名

質問3:どのようなお店で筆談ボードが増えるといいと思いますか？

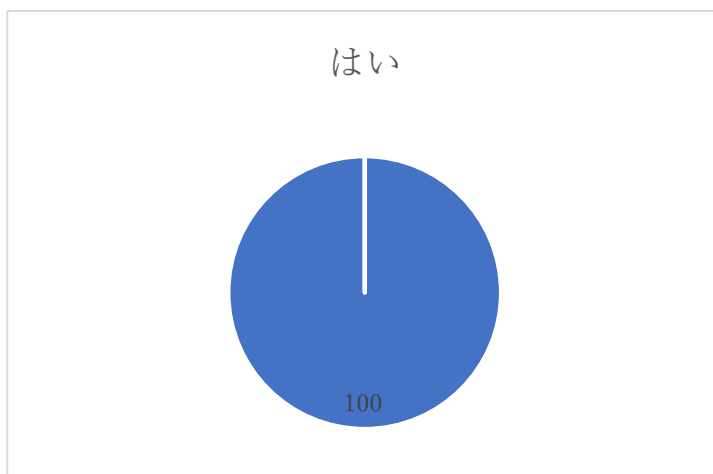
レストラン	8名	居酒屋	7名	喫茶店	8名
家電量販店	7名	食料品店	5名	衣料品店	5名
銀行	9名	不動産屋	6名	映画館	4名
クリニック	9名	歯科	9名	ドラッグストア	7名

質問4:具体的にどのような場面で筆談ボードが必要だと思いますか？

- ・スマホの充電が少ないとき。
- ・注文したり、確認したり、質問したりする場で。社会生活上、コミュニケーションを成り立たせるために必要。
- ・質問が多いところ
- ・騒がしいところ。
- ・窓口でのやり取り。

- ・詳しい内容を、知りたい時。
- ・話しをするとき、筆談ボードが必要。
- ・基本的に声でコミュニケーションとるところはすべて筆談ボード(絵付き)設置すべき。ただ、ろう者は、筆談すれば通じるわけではなく、対応できるくらいの手話獲得や遠隔手話通訳など手話も配慮してほしい。最低限、文章だけのボードでなく、絵付きの筆談ボードが望ましい。
- ・料金やシステムの変更など。
- ・駅の窓口なども必要。ろう者や言語障害の人が自分の意思伝達のさいに特に必要と思う。
- ・難聴者は話せるので、口をみせてくれても済む場合が多い。

質問 5: 店舗を利用する際に不快な思いをしたことはありますか？



質問 6: 5 で「はい」と答えた方に質問します。それはどんなお店でしたか？

レストラン	7 名	居酒屋	2 名	喫茶店	4 名
家電量販店	4 名	食料品店	5 名	衣料品店	1 名
銀行	4 名	不動産屋	2 名	映画館	1 名
クリニック	9 名	歯科	2 名	ドラッグストア	4 名

質問 7: 5 で「はい」と答えた方に質問します。具体的にどんな状況で不快な思いをしましたか？

- ・ホテル内のレストランで「聞き取れないので、筆談してほしい」とお願いしたが、奇異な目で見られ、断られた。また、ある病院では、筆談を依頼したら「付き添いを連れてこい」と言われた。筆談を面倒臭がる人がいるのは、残念。
- ・聞こえないことを伝えても少し書く、または書かずに大声。耳マークがあるのに係の人が意味をわかっていない。
- ・何回も聞かれ 怒られている感じ。

- ・話せるので、聴こえていると思われて、必要以上に大きな音声で話すこと。
- ・初めて行ったクリニックで、結果のみ紙に書いて渡してくれたが、質問ができなかった。薬局でも、聞き取れず、困った。説明書に書いてあるので、読んでください。で、終わった。
- ・いやな顔で対応された。
- ・逃げる人もいた。
- ・耳に大きな声を話された。看護師なのに、むかついた。
- ・私が物を買うのに、通訳の方(ヘルパーなど)へ話された。
- ・病院で筆談してほしいとお願いしても無視して声だけで話された。婦人科の専門病院なので、他の病院に変えるのは簡単ではなく女性としても憤りを覚えた。
- ・聞こえないことを伝えても、筆談などで対応してくれなくて、普通に話してこられた。
- ・名前を呼ばれてもわからない。
- ・特に不動産です。人間扱いにされていないです。

質問8:5 で「はい」と回答いただいた方に質問します。その時どこかに相談しましたか？

- ・友人:6名
- ・お店の店員:3名
- ・自治体:1名
- ・どこに相談すればいいか分からなかった:2名
- ・同じろうの仲間:1名

質問9:筆談ボードに限らず、店舗に対してのお願い、こうしてもらって良かったという経験があればご自由にご記入ください。

【店舗に対するお願い】

- ・「伝えたい」という気持ちがあれば、筆談や読話、ジェスチャー等、伝わるよう工夫できるのではないかと。決まった定型のやり取りなどは、イラスト入りカードやボードなどが用意してあると、聴覚障害者だけでなく高齢難聴者や外国人との対応などでも活用できて、メリットが大きいと思われる。法律が整備されてからは、気楽に書いて伝えてもらえることが多くなった。法整備は必要と感じる。コロナ禍でマスク着用がルール化し、口の動きや表情が読み取れなくなり、バリアがとてつもなく高くなった。こうしたバリアを取り除くための代替手段としても、筆談ボードなどのツールは重要。
- ・配慮があることが見てわかるように耳マークを大きく表示してほしい。
- ・コミュニケーションボードの設置 意思表示をしたら 対応してもらいたい。
- ・耳マークの掲示。
- ・時間がかかるので、対応してくださる方が、たくさんいるとよい。次に待っている人が居ると、申し訳ない。

- ・タイムバーゲンの時に、大きな紙に書いて下さると嬉しいです。
- ・身振り・簡単な手話を覚えてほしいが、まずは聴覚障害も含めて障害者対応の研修を受けるのが義務というくらい少しでも理解してほしい。
- ・一番ベストな方法は、やはり手話ができる店員か、通訳ができる人を配置すること。

【こうしてもらって良かった】

- ・身振りで表して下さい。とても嬉しかったのは、手話で話した。
- ・向こうがメモを用意して下さい。
- ・マスクを外して対応してくれた。

②鉄道会社へのアンケート

スロープ設置にあたり、鉄道会社へのアンケートをおこないました。

2社より回答がありました。

質問1: 使用しているスロープのメーカー、品名、長さを教えてください。

【鉄道会社①】

・株式会社ダンロップホームプロダクツ ダンスロープ PRO T-50EHT(50cm)/T-85E(85cm)

・ケアメディック株式会社 デグパック パーソナルM(70cm)

・ケアメディック株式会社 ケアスロープ L50WR(50cm)/LD68E(68.5cm)

【鉄道会社②】

・ケアメディック株式会社 長さ約 40cm 幅約 80cm

・イーストアイ 長さ約 60cm 幅約 80cm

・デクパック 長さ約 120cm 幅約 80cm

質問2;1で回答いただいたスロープを購入した理由は何ですか？

【鉄道会社①】

各駅のホームと停車車両の床面の段差・隙間等を考慮して配備している。

【鉄道会社②】

国交省発行のバリアフリーガイドラインを参考に選定しています。

ガイドラインの一部抜粋ですが「渡り板は、幅 80cm以上、使用時の傾斜は 10 度以下として十分な長さを有するもの、耐荷重 300kg 程度のものとする」と記載がございますのでこれをもとに選定しております。

質問3:スロープを設置した際のトラブル・困りごとを教えてください。

【鉄道会社①】

ホームと車両の段差の大きい駅に関して、車いすの重量によってはスロープがせり上がり、若干不安定になることがある。

【鉄道会社②】

車いすのご利用に関わらず、駅係員のご案内を必要とされるお客様について、急遽の依頼を頂いた場合には駅係員の手配が間に合わず、ご希望の列車にご乗車いただけない場合があり、ご迷惑をおかけしてしまうことを困りごとと捉えています

2. スロープ・筆談ボードを設置しました。

今まで愛知 TRY が活動してきたお店や普段実行委員や自立生活センターの当事者が利用しているお店にスロープ・筆談ボードを設置しました。スロープを 3 軒、筆談ボード 7 軒のお店に設置することができました。スロープ設置に関しては福祉用具業者に依頼して調査を行いました。

①スロープ設置店舗

1. くいものやポカラ



店舗:名古屋市昭和区の洋食居酒屋

1 段の低い段差なので短めのスロープでも可能とのことでした入り口に物があり入りにくいいため、物をどけて車いすでも通りやすくすることなどをお話ししました。

設置日:2023 年 1 月 23 日

2. 夢文庫ピコット

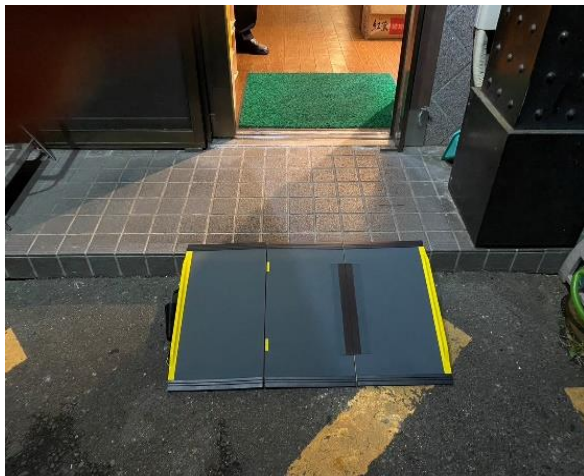


店舗:名古屋市天白区の絵本屋

2 段の段差があり、はじめ2Mのスロープで調査しましたが歩道にはみ出しすぎてしまい車いすが上ることができないということで 1.5M のスロープで再度試しに行きました。車いす利用者と一緒に調査に行ったことで店内に段ボールが置いてあり移動できないことに気づいてもらうことができ、スロープ設置にあたり店内の環境整備が必要との気づきを伝えられました。

設置日:2022 年 1 月 23 日

3. やっとかめ



店舗:名古屋市西区の居酒屋

1段の小さな段差がありました。最初は80cmのスロープで調査しましたが駐車場がありはみ出してしまうので50cmのスロープを設置することに決めました。スロープ設置の際、車に車いすが当たらないか少し気を付けてもらえるといいということをお話しました。

設置日:2022年1月24日

②筆談ボード設置店舗

1. くいものやポカラ



店舗:名古屋市昭和区の洋食居酒屋

普段から実行委員が利用し、愛知 TRY のステッカーも貼ってある洋食居酒屋に筆談ボードを設置しました。

設置日:2022年1月23日

2. 尾嶋屋



店舗:名古屋市西区の着物屋

円頓寺商店街にある着物屋に筆談ボードを設置しました。

設置日:2022年1月13日

3. ケイのシフォンケーキ



店舗:名古屋市西区のケーキ屋さん

愛知 TRY 西支部(自立生活センター・生活塾)の近くにあるケーキ屋さんに筆談ボードを設置しました。

設置日:2022年1月21日

4. Big Smile



店舗:豊田市のカフェ

豊田にある自立生活センター(自立生活センター・十彩)の近くにあるカフェに筆談ボードを設置しました。

設置日:2022年1月13日

5. あいそ家豊田店



店舗:豊田市の定食屋

豊田にある自立生活センター(自立生活センター・十彩)の近くにある定食屋に筆談ボードを設置しました。

設置日:2022年1月13日

6. 韓家サランバン本宮店



店舗: 豊田市の韓国料理

豊田にある自立生活センター(自立生活センター・十彩)の近くにある韓国料理屋に筆談ボードを設置しました。

設置日: 2022年1月13日

7. お菓子処 三河屋(和菓子屋): 豊田市・筆談ボード



店舗: 豊田市の和菓子屋

豊田にある自立生活センター(自立生活センター・十彩)の近くにある和菓子屋に筆談ボードを設置しました。

設置日: 2022年1月13日

3. 設置後のアンケート

スロープ・筆談ボードを設置した店舗(10 店舗)に設置後 1 か月後にアンケート調査を実施しました。アンケートの結果の結果は以下ようになります。

スロープ編(3 軒)

①車いすユーザーの利用について

あり:3 軒 なし:0 軒

②スロープを設置した感想について

- ・車いすユーザーに気軽に「来てください」ということができうれしい。地面に面しているので使うたびにかけているが非常に軽くて使いやすい。
- ・車いすのお客さんが来るので設置できてよかった。来店されたお客さんが喜んでくれた。
- ・設置後利用されたお客さんに「ありがとう」と言われた。小さい段差だが、逆に見えづらく気づきにくいので危なかった。今までは段差に気づかず、店員も声をかけられず危ないお客さんもいた。スロープがあることで安全に利用してもらうことができる。

③スロープを設置したことによる問題点等

- ・スロープを昇り降りするための練習が必要だと感じた。
- ・持ち運びできる軽いスロープだと常時置いておくと動いてしまって逆に危ないので使うたびに出すようにしている。

筆談ボード編

①筆談ボードを必要とする方の利用について

あり:2 軒 なし:4 軒

②筆談ボードを設置した感想について

- ・外国人に商品の説明をする際、校外学習の小学生に難しい漢字を教える際に利用した。あると便利。
- ・細かいところまで伝えられてよかった。
- ・筆談ボードを設置しなくても、何回もコミュニケーションを取っていれば会話は成り立つ。筆談ボードがなくても注文は取れる。

③筆談ボードを設置したことによる問題点

- ・ボードが入る小さいケースがあるとさらに良い
- ・書きにくい。上手に書けない。

【考察:事業を終えて】

スロープ・筆談ボード設置にあたり、当事者・鉄道会社へのアンケート調査を通し、以下のことを考えました。当事者に対するアンケートより、スロープを置いてほしいとしている店舗は飲食店が多いことが分かりました。またスロープがあったとしても通路が狭くて通れなかったり、スロープが急で一人の力では上がれなかったという意見があり、スロープ設置の活動に当たりスロープを置くだけでなく店舗の中の通路や椅子の配置等にも配慮が必要だということ伝えるべきであるということが分かりました。また、銀行窓口やクリニック・歯科など詳しい説明ややり取りが求められる店舗で筆談ボードの設置が求められていることが分かりました。筆談ボードや手話ができる人が配置されていることを分かるものとして「耳マーク」を表示してほしいと求められていることが分かりました。

以上のことを受け、スロープ・筆談ボードを実際に設置するには以上のことを注視しながら実施しました。スロープ設置に関しては車いすの形状等により必要なスロープが異なることから、実際に電動車いすを利用している当事者と手動車いすを利用している当事者がセットとなり調査を行いました。車いすを実際に利用している当事者と調査したことにより、スロープを設置し段差を解消するだけでなく店内の配置を見直すことが必要だということ伝えることができ、当事者が実際に動くことの重要性について実感することができました。

筆談ボード設置にあたっては愛知TRYが今まで活動してきた場所に病院・クリニックがなかったことより店舗のみへの配布となりましたが、今後の活動の中でクリニックや銀行への働きかけが必要であると知ることができました。今後の活動の参考になりました。

また外から配慮があることを知らせるのが欲しいという意見よりスロープ・筆談ボード設置の際にはステッカーをともに配布することができました。

設置後のアンケート調査より、設置したことにより気軽に当事者に声をかけられるようになったという声を聴き、実際に事業を行い良かったと思うことができました。2 段の段差があり今まで車いすユーザーがいけなかったピコットには愛知TRYに関係のある天白区在住の車いすユーザーが来店し、地域にある社会資源にアクセスすることができました。

また筆談ボードを設置したことで外国人や小学生の対応に利用したという感想もあり、スロープや筆談ボードは障害者のためのものだけではなくすべての人が利用し、生活しやすくなるツールということもわかりました。また普段から話すことに困難がある方が来店されており、筆談ボードがなくても慣れれば会話はできるという意見もあり、障害当事者が地域の中で当たり前前に生活することの大切さを実感することができました。