

福祉のまちづくりアドバイザー制度を強化するための指針策定 ～既存建築物や小規模建築物におけるバリアに対する配慮と工夫～

Development of guidelines to strengthen the Adviser system toward Well-being society

—Barrier-free considerations of the existing facilities and small-scale facilities—

趙 玟姪 北川博巳
CHO Min-jung, KITAGAWA Hiroshi

キーワード：

既存小規模施設、福祉のまちづくりアドバイザー、
障害・用途特性、管理運営の改善、優先度づけ

Keywords:

Existing Small-scale Purchasing Facilities, City Planning Adviser of Welfare, Disability and Usage Characteristics, Improvement of the Management and Operation, Prioritization

Abstract:

Measures by people are expected to be significant for developing social environment as a goal in well-being society, yet there is no system. The purpose of this study is to contribute to making out numerical standards for “Ordinance for Town Planning of Welfare”, in an effort to settle such problems, by reviewing facilities improvement methods that reflect users’ needs, focusing on convenient store and restaurant and hair salon that have higher availability out of small-sized facilities. Results are as following: First, When reviewed 「Report on Improvement Plan for existing small-scale purchasing facilities」 which is based on “Ordinance for Town Planning of Welfare”; Secondly, Many cases were found where improvement standards have not been conformed to, including entrance of facilities and accessibility of restrooms; Finally, There were many problems in the area of building shapes ? interior works such as improper circulation planning or fixture layout. In an effort to solve this kind of architectural problem, human responses to meet the users’ need have been noticed in some areas including barrier-free menu.

1 はじめに

1.1 研究の背景

(1) 社会的背景

兵庫県福祉のまちづくり条例（以下、福まち条例）の改正（2012）に基づき、福祉のまちづくりアドバイザーによる施設の検証・助言制度（以下、C&A制度）が推進された¹⁾。この制度により、義務付けの対象となる建築規模の引き下げや地域の実情に応じた適合基準強化が可能となり、地域の実情に応じた建築物のバリアフリー化が可能となることが期待される。しかし、現行制度は一定規模の建築物のみを対象としており、明確な判断基準がないためその都度アドバイザーの主観的な判断に委ねているなど、運用・実践手法上の課題が残されている。

一方、急速な高齢化が進む韓国では、日本のC&A制度と類似した「バリアフリー認証制度」（2007）が施行されている。この制度の特徴は、①予備認証（設計段階で検証）と本認証（完成後に検証）あり、3レベルの認証等級に区分されること、②本認証は5年間の有効期間があり、インセンティブが付与されること、③チェックシートは必修項目、推進項目、加算項目となり、各項目の点数化により採点されること、④対象は都市・区域・個別施設に分類されること、が挙げられる²⁾。仕組においては参考になる。

移動・外出へ制約の多い高齢者や障がい者が利用しやすい施設整備を進めるためには、地域特性別、施設用途別、利用者特性別バリアフリー化の状況把握および評価基準指標の構築が急がれる。同時に、法令等ハード面の整備基準を満たすだけでなく、ソフト面である運営管理上の方針においても地域や施設の実情に応じながら、利用者のニーズをきめ細

かく反映した整備が求められる。

(2) 理論的背景

小規模購買施設は、生活環境の一部として日常生活に密着した生活関連施設が多く、用途面積が100㎡未満の小規模購買施設等の施設における整備基準は従来どおり、届出の提出のみ必要とされている。そのため適合基準に適合していないと認めた場合でも検査・勧告・公表はなされず、要請による指導又は助言に留まっている。こうした背景をもとに、建築物についてのバリアフリー化の進展は「飲食店等」(77.4%)が最も進んでいない³⁾。その理由として、施設整備が努力義務であること、空間的制約が多いこと、コストがかかること、などが挙げられる。筆者らの研究⁴⁾においても、飲食店等小規模購買施設の管理運営者は経済的、物理的、時間的問題を理由にバリアフリー工事を躊躇する傾向が見られた。

1.2 研究の課題と目的

利用者のニーズに対応したバリアフリー整備方法の提案に向けて、昨年度研究では、利用当事者（主に視覚障がい者）、管理運営者、建築士の、それぞれの立場が異なる三者が参加し、バリアフリー点検等の質的調査手法を用いて、①現行のバリアフリー整備基準の遵守状況、②整備基準の課題と対策を検討するとともに、③今後の施策推進に反映・活用することが望まれる項目を導出し、④身近な施設である小規模購買施設（主にコンビニエンスストア、飲食店）の整備基準と利用ニーズとの矛盾を明らかにした。これらより、①専門家の専門技術とそれに対する気づきを含めたバリアフリーマインド形成のための情報共有・ネットワークを構築すること、②バリアフリー整備水準向上のための整備基準以外のバリアに対する配慮・工夫を提案すること、③利用当事者のニーズからスタートするバリアフリー整備の普及啓発に向けた指針を作成することが、今後の課題として浮かび上がった。以上を踏まえ、本研究で

は、アドバイザーの客観性あるアドバイス作業の強化と運営管理者への情報提供という観点から、整備基準の有用性と建設時点で設計施工プランに付加できる新たな（整備基準以外の）バリアに対する配慮・工夫指針を作成・提案することを目的とする。具体的には、生活に密着した既存建築物や小規模建築物（主に購買施設、以下店舗）を対象に、①視覚障がい者の歩行空間を含めた店舗の利用実態とバリアに対する工夫、②管理運営者の接客状況とバリアに対する配慮、③三者による（利用当事者、運営管理者、建築士、以下三者）による施設整備上の問題を明らかにし、これらの結果より、④課題改善に向けての提案を行う。これらから得られた施設ごとのバリアに対する配慮、それに即した利用者のニーズと工夫をデータベース化すると共に、整備基準以外のバリアフリー配慮と工夫指針の有用性を優先順位度の高い順に採取する。

2 調査概要

調査は、下記の方法を実施した。

(1)調査Ⅰ：管理運営者及び利用当事者（特に視覚障がい者）を対象としたヒアリング調査。

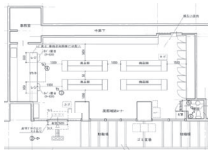
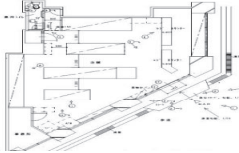
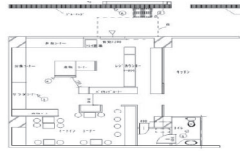
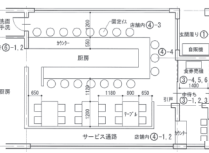
表1. 調査概要

Tab.1 Outlines of Surveys

1 ヒアリング調査				
調査時期	対象地域	対象施設	対象者	質問項目
2011年11月～ 2013年12月	兵庫県明石市・尼崎市・神戸市 大阪府茨木市・大阪市	コンビニエンスストア、飲食店（チェーン店・個人店）、美容院（個人店）	施設管理運営者、視覚障がい者 各29名	バリアフリー整備に対する考え、新築・改築時重視したこと、バリアフリー整備・理由、利用者への接客・工夫、使い勝手の良い・悪い場所 など
2 バリアフリー点検				
調査時期	対象地域	対象施設	対象者	点検内容
2011年11月～ 2013年12月	兵庫県明石市・尼崎市・神戸市 大阪府茨木市・大阪市	コンビニエンスストア、飲食店（チェーン店・個人店）、美容院（個人店）	施設管理運営者と視覚障がい者（各1名）、建築士（2名）の4名がチーム×29施設	①小規模購買施設等整備計画調査に基づいて遵守状況、②使い勝手、③整備基準以外の人的・備品による対応 改善可能性

表2. 調査対象施設の概要（一部抜粋）

Table.2 Profile of facilities

N0	C2	C3	R1	R8
用途	コンビニエンスストア	コンビニエンスストア	飲食店（個人店）	飲食店（チェーン店）
所在地/所有区分	尼崎市/賃貸	大阪市/↑	茨木市/賃貸	神戸市/賃貸
構造/有効床面積	RC造/82.5～99㎡	RC造/100㎡	RC造/89㎡	RC造/90㎡
築年数	—	—	築12年	築10年
工事種別/箇所	新築/↑	—/↑	新築/↑	全面改装/↑
工事担当	本部	本部	知り合い（建築インテリア専門職）	↑
平面構成				

+ 不明 — 非該当

(2)調査Ⅱ：小規模購買施設等整備計画調書（以下CS）に基づき、整備基準の遵守状況を点検。

(3)調査Ⅲ：三者によるハード面・ソフト面のバリアに対する配慮・工夫の検証。

表1のように、調査対象件数は、前年度分を合わせて累計29件である。内訳は、コンビニエンスストア(C)が17件、飲食店(R)が10件、美容院(H)が2件である。調査対象店舗の概要は表2のとおりである。

3 調査結果

3.1視覚障がい者の利用状況と利用評価

(1)店舗の用途区分と店舗に至るまでの手がかり

29事例のうち、週1回の頻度で店舗を利用している事例は12件であり、その多くはコンビニエンスストアであった。利用するようになった理由は、駅から近く出入口へアクセスしやすいが18事例で最も多く、中にはスタッフの接客態度が良くて安心感を得られることから継続的に利用しているという事例もあった。障害程度や施設用途による違いは見られなかった。

表3は、店舗に至るまでの歩行空間の特徴及び移動時の手がかりを示したものである。歩行空間にお

ける移動手がかりは全盲者も、弱視者も主に点字ブロックを大いに手がかりとしているが、加えて地上では車の音を、地下では照明の光りを頼りにしていた。店舗の位置確認は、弱視者や光覚が残存している全盲者は、看板や玄関に置いてあるマットを大いに活用していた。

(2)視覚障がい者が重視する点

1) 施設整備面

店舗を利用の際、コンビニエンスストアでは、レジカウンターでの利用しやすさを重視する傾向が見られた。コンビニエンスストアの場合、特定の品物を選ぶ行為よりレジでの会計に負担を感じることが多々あり、カバンなど荷物が置けるスペースを確保し、柔軟に計算を済ませることができることを重視していることが起因していると考えられる。飲食店や美容院では、スタッフが直接席まで来てくれることから会計に対する負担は少ない。また人的対応（手引き）がメインとなる美容院に比べ、飲食店は単独歩行が必要となるため出入口から座席までの通路を重視することが多く（R2、R3、R4、R5、R6）、一直線上の通路が利用しやすいと評価されていた。このように、施設の用途によって視覚障がい者の重視する点が異なっており、目が見えずに、周りの状況を正確に把握することが難しい視覚障がい者にとって余裕のある空間は、安全性を担保する意味でも重要であると言える。

2) 管理運営面

上記と関連して、コンビニエンスストアでは、無理なく利用できるトイレ、レジカウンターでのスタッフの分かりやすい声かけや案内の仕方、見やすい商品の陳列の仕方を重視していった。自動ドアではないコンビニエンスストアの場合、ドアを開けてくれるスタッフの配慮によって便宜が図りやすく、このような人的対応によってより一層利用しやすさが向上できると答えた事例が多数見られた。美容院では、「普段に無いリラックスの時間がうれしい」、「駅からの送迎や店内の手引きは当たり前サービスのになっている」など、スタッフの人的対応によってリラックスできる特別な時間（場所）をもつことができていると話した事例も見られ、こうした時間（場所）を非常に楽しんでいる様子がうかがわれる。

(3)視覚障がい者が感じる不便な点とバリアに対する工夫

1) 施設整備面

視覚障がい者が不便と感じる点（個所）

表3. 歩行空間の特徴及び移動手がかり（一部抜粋）
Tab.3 Walking in space of characteristics and clues

事例	1 歩行空間の特徴			
C1	商店街、歩道の床は置きやすい。段差があって、車ドメが駅や歩道の何ヵ所に置いてある			
C2	住宅街、曲がり角はいつも歩いている道なので、感覚や光の加減、風通しなどでわかる			
R1	繁華街、流動人口が多い、一直線の道、点字ブロックは敷いていない			
R2	繁華街、大型商業施設が隣接、流動人口が多い、一直線の道、点字ブロックは敷いていない			
R3	オフィス街、視覚障がい者関連団体が隣接、最寄駅出口と隣接、駅から店舗まで点字ブロックが設置されている、店舗の前に横断歩道があって出入口に人がたまりやすい、地下店舗			
R4	繁華街、路上車が多い、最寄駅周辺のみ点字ブロックが設置			
R5	繁華街、路上車が多い、最寄駅から徒歩で3分以内の距離にある、駅周辺のみ点字ブロック設置			
R8	国道沿いにあるため車の移動が多い、視覚障害者関連団体が付近にある、点字ブロックが整備			
H1	最寄駅から離れた場所にある、店舗まで横断歩道が3か所ある、点字ブロックは敷いていない			
H2	オフィス街、地下街にあるため、常に蛍光灯が付いている、地下鉄駅と隣接している			
事例	2 移動時の手がかり			
C1	看板 入り口：道路に面しているマット		C2	旗や段差があることを白状で確認（境目はわかりやすい）、出入口はマット
R3	入り口はオレンジ色の街灯と明るいメニュー		R4	提灯の明かりと止めている看板（白が光る）、自転車の陰、店のドアは大体の歩数（5歩）とドアのサッシ、出るときは段差とのれん
R5	点字ブロックを頼りに歩き、看板で店の位置確認。暗くなると、白系の看板（光る）、ドアの黒目の色		H2	地下は一直線上の照明。但し会社から店へ行く時は、斜線上になっている照明に気付かない時がよくある

は施設用途を問わず、トイレが目立って多い。また、通路・カウンター周辺の突出物や、予期せぬ場所に放置されている物に対する不安が大きく、メニューや注文の仕方によって戸惑いが生じていた。中でもチェーン店である事例R8は、「押しボタン式で、キャンペーンによってボタンの位置が変わる。そのため、混んでいない時は店内のカウンター椅子に座って目が悪いことを伝えた上注文する」、「どこにどんなメニューのボタンがあるかわかりにくいため、いつも同じメニューの食券を買う」と、券売機の使用に苦労していた。これらの問題を解決するために、通路やレジカウンターの周辺には、意識して物を置かないこと、カバンや荷物が置ける備品（物置台）を設置すること、余裕のあるカウンター（例えば拡大版を取り出してメニューが見られる程度のスペース）を設けること、が望まれる。

2) 管理運営面

このように、施設用途を問わず、スタッフの人的対応が適切であれば、多少物理的なバリアが存在しても利便性を向上することができていた。中でも、声かけの仕方（例えば「次の方、どうぞ」など）や、メニューなど表示の仕方や説明の仕方、レジカウンターでの接客の仕方が問われる。しかし多くの事例では適切な対応がなされておらず、視覚障がい者の不便が多く見られた。特にレジカウンターでの利便性向上を期待する声が多く、焦らずに会計や買い物の収納等ができるよう時間への配慮が求められる。また、障害関連団体の密集している事例R8のように、口頭での注文・会計が可能であるため、無理に券売機での食券を購入しなくても店舗利用ができていた。置かれている状況に応じながら、座席までに計算書をもってきてくれるなど、ちょっとした配慮があれば、より気持ち良く店舗を利用することができる。

3.2管理運営者の接客状況とバリアに対する配慮

管理運営者のバリアフリー整備に関する考え方は、施設用途にかかわらずお客さんの立場から必要であれば整備するという意識が高い。一方コストや営業時間、テナントである故の持ち主との話し合いなど、直ちに工事に着手することは困難と答えた事例も見られる。

バリアをもつ人への接客は、高齢者や車いす使用者を想定した内容が多い一方、「障がい者でも、健常者でも、高齢者でも、子どもでもみんな同じお客さん。だから特別な扱いはしない」(R4)のように、障害の有無に関係なく基本的に利用者から声をかけられたら対応するという意見も見られた(C3、R7、

H2)。他の施設用途に比べ、飲食店は出入口に近い席又は希望の席へ案内したり(R2、R3、R5、R6)、品物の内容や食べ方、渡し方に注意していた(R4、R5)。

メニューの表し方や商品の陳列方法においては、多くの視覚障がい者が写真と文字が連載されているもの、色の明度差が高く、丸ゴシックで大きい文字を選好していた。視覚障がい者でも見え方は様々である。人に頼らず自らで選択できることへの配慮もバリアフリー推進の一つであると言える。

表4. 視覚障がい者の重視する点・不便な点（一部抜粋）
Tab.4 Important points and inconvenient points of visually impaired person

事例	基本属性	利用頻度	重視する箇所	理由	不便な箇所	理由
C1	50代/女性	週2～3回	カウンター	出入口とレジカウンターが近く、レジで並んでいる人がいると混雑する一方、レジカウンターに荷物が置きが便利 ④ポストもあり便利	トイレ	トイレは近くにある電気屋またはスーパーに行く
C2	40代/女性	月2～3回 (見えたときから)	カウンター	二つあるレジ。→ 空いているレジがわかりにくく、レジの真ん中に置いてあるものにぶつからないように常に注意する。ただ、レジの前にあるもの置き台は荷物が置けるので助かるし、触ってわかる白杖が見えるレジの高さにする	トイレ	家が近い
C3	50代/男性	週1回	スタッフの対応	実際食品棚まで連れて行ってくれる、財布を出せない人場合はスタッフが財布からお金を出してくれる	出入口口横につめているカゴ	カゴにぶつかって方向がわからなくなる恐れがある
R1	50代/女性	週1～2回	惣菜カウンター	トレイを置いて回るスペースがある	トイレ	場所が分かりにくく、狭すぎる
R2	50代/女性	週1回	二人の時：ソファ、一人の時：カウンター	ゆっくりしたい。一人の時の座はカバンが置ける席に決める	トイレ	外側にあるため、出入口が面倒
R3	40代/男性	月1回	出入口から一直線にあるソファ	一直線状の動線になっていて出入口から気づきやすい	一段高い席(喫煙席)	カーベットが敷いているが、一段高い段差の確度が難しい
R4	50代/男性	週2～3回	一人の時：トイレから近いカウンター席、二人の時：座敷のテーブル席	食べ物が取りやすく、お上さんと近い距離で、トイレから近いから(出入口から席・トイレまでの動線が一直線になっている)	トイレ	和式便器なので使いにくい
R5	50代/男性	週1回	カウンター	動線が直線状になっているので、(座っている)席から出入口やトイレの距離が分かりやすい	トイレ	狭すぎて使いにくい
R6	40代/女性	2ヶ月1回	席	座る前は、大体決まっていって手前のテーブルによく案内してくれる。カウンターに座るときは端っこに座る。椅子は座りやすくてゆったりできる。クッション感や背もたれがある	トイレ	狭すぎて使いにくい
H1	50代/男性	2ヶ月1回	①サービス	①普段に無いリラクスの時間がうれしい、駅からの送迎や店内の手引きは当たり前、店内の案内がサービスになっている	①和式トイレ ②割引サービス ③下駄箱	①視覚障害の男性は使いにくい、②組合せが分りにくい、③空いている箇所や番号が分らない
H2	50代/男性	3ヶ月1回	案内(手引き)	①店名では全て手引きしてくれる、②空いている席にオーナーが手引きで案内しているが、大抵端っこの席が多い	シャンプの時だけ洗面台	前から頭を洗う洗面台なので、ぶつけないよう注意している

— 非該当 + 不明

3.3三者による小規模購買施設の点検結果

(1)施設整備が適切な点（箇所）

表5に示すように、利用当事者、管理運営者、建築士の三者によりバリアフリー状況を点検した結果、施設整備が適切な点（箇所）としては、出入口、トイレ、椅子への評価が高く、出入口の段差だけではなく、色の対比、ドアの有効幅や形状、床の勾配、椅子の形状などで、建物の形状や各部のインテリアのみならず詳細な部分や備品までが重要であることが確認できた。

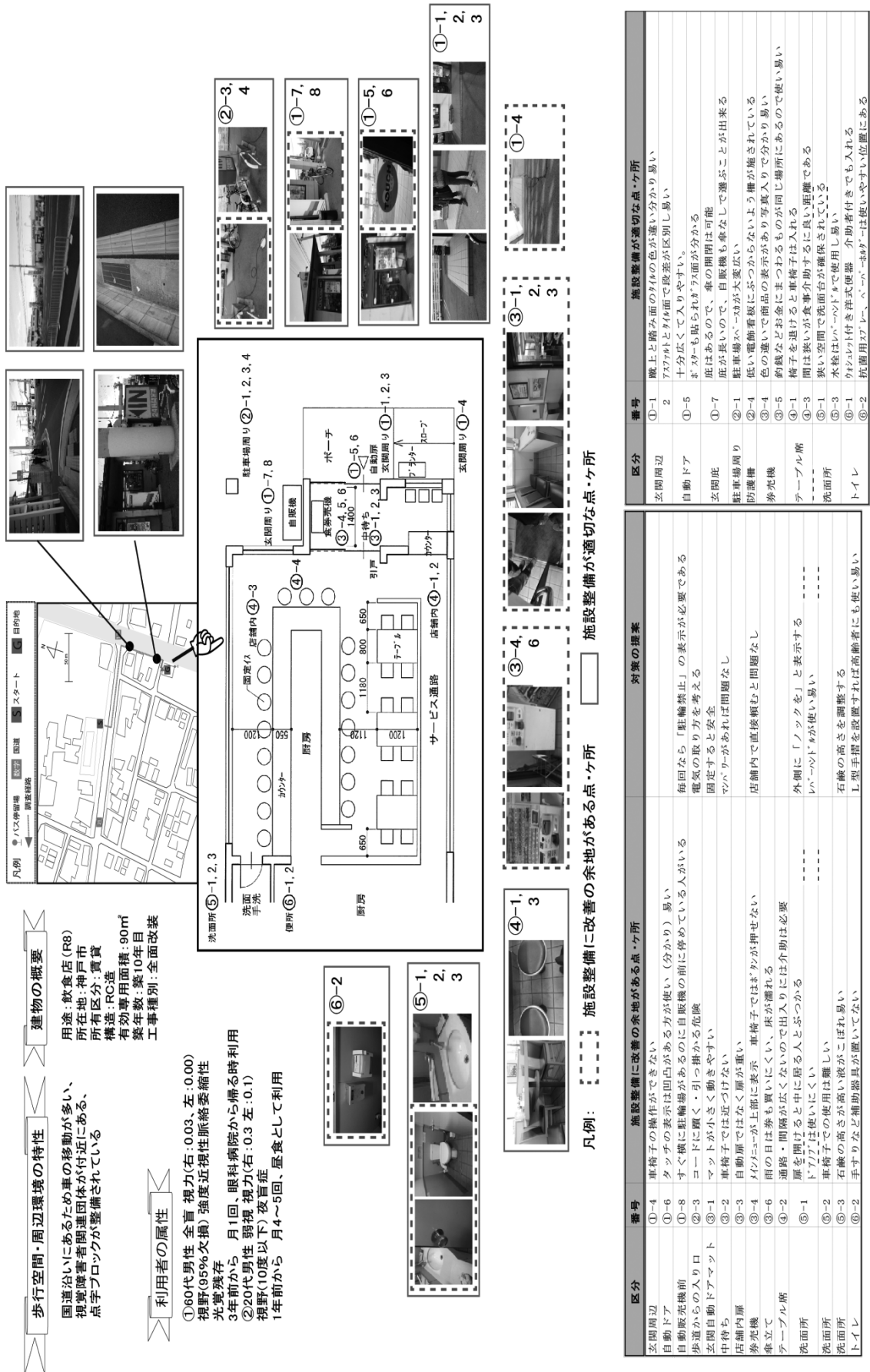
表5. 施設整備が適切な点（一部抜粋）
Tab.5 Appropriate facilities maintenance

1 施設整備が適切な点（箇所）					
出入口		トイレ		椅子	
①入口：床タイルとマットの色の対比が分かりやすい(C3)		①手洗器：便座に座ったまま手洗いが出来る（H=740mm）。真横に乾燥機付き。②洗浄ボタン：周りに他のボタンがないので分かりやすい（C3）		①長椅子：荷物が置きやすく座りやすい。②椅子の下：手荷物を椅子下に置いて便利(R7) ②スペースに余裕のある座敷もよい(R3)	
①出入口：木製格子の自動引き戸とアプローチのカーブ空間はやさしい(R7)		①出入口：のれんは空間の仕切りがなく触覚で分かりやすい(R7)		①椅子：間隔が730mmあり、車いす使用者でも乗り移ることが出来る(H2)	
①自動ドアで入りやすい(R8)		①水道蛇口：レバーハンドルで使いやすい。紙タオル設置で清潔に使える(R8)		表示	
				①メニュー：文字が大きく、写真入りで分かりやすい(R7)	
①理容店のシンボルサインが目印になる。②床：フラットで赤色は視認しやすい(H2)		①床タイル：（Pタイル）地下店舗なので滑りにくい(H2)		①直接口頭で注文・支払いができるので、利用しやすい(R8)	

表6. 改善の余地がある点（一部抜粋）
Tab.6 Improvement required facilities maintenance

2 改善の余地がある点（箇所）					
出入口		看板、靴箱等備品		通路・床	
①段差：急なスロープ（勾配1/4、10m/m以上）と入り口の床がズレている。②出入口：買い物カゴを積み過ぎている(C3)		①食器：テーブル色との対比がなく視認しにくい(R7)		①商品陳列時に収納ケースで通路が一杯になり、動線が邪魔になる(C3)	
①段差：マットが床面と同系色でわかりにくい(R7)		①コードが散乱していて注意喚起が必要(R8)		①通路：床タイルが防滑仕様でないため、滑りやすい(H1)	
①扉：重くて開閉がしにくい(R8)		①看板：浮き出し状の文字のためわかりにくく、道路にはみ出して危ない。②靴箱：上に置物が多く、つかまり立ちの手を置きにくい(H1)		①赤いマットが敷いてあるが、マットが動きやすくコントラストが不明確でわかりにくい（段差：H=150mm）	
①出入口：外開きドア（幅1,000mm）で車いすは使いにくい。②観葉植物：顔の位置にくるので、目に入りやすく危ない(H1)		①レジカウンター：物置場が無くて地面にカバン等を置いて会計を行う(C3)		①三角テーブルは、角が通路に面して歩行時に危ない(H1)	
レジカウンター		表示		マット	
①やや高くてカゴを載せにくい。②車いすでは横付けとなり、身体をひねる。③荷物置きがなくお金の出し入れがしにくい(C3)		①値段・商品名：文字が小さく読みにくい(C3)		①玄関マット：巻き上がるなど注意が必要(C3)	
①プラスチック製ショーケースの角が顔近くになり危ない(R8)		①メニュー（券売機）：写真・文字が全て小さく読みにくい。②車いす使用者が一人での来店の場合使用が困難(R8)		①マット：置き式でつまづきやすい(R8)	
①周辺に物が溢れ、近寄りにくい(C4)		①スリッパに履き替える表示は視認しにくい(H1)		①マットは床の石と同系色で識別しにくい(C5)	
				雨天時の対応	
				①傘立て：外に出す場合場所により傘が濡れやすい(C3)	
				①庇がないため濡れやすい(R8)	
				①スペースはあるが、傘立てなど雨天時の対応ができていない(H2)	

表7. 事例調査の一例
Tab.7 An example of study case



(2)改善の余地がある点（箇所）

各部空間のほか、看板、靴箱、マットなど備品や表示、雨天時の対応においても改善の余地がある箇所として挙げられる（表6）。また、今回の調査対象では、CSの項目に該当しない部分が多く見られた。さらに、建築士からは、施設用途を問わず、出入口、トイレ、案内表示問題についての指摘が多く、建築の物理的要素（ハード面）に構成されているCSを基に、限られた空間のバリアフリー整備を実施・推進することは無理があるように思えた。バリアフリー観点から、非常時を含めたソフト面におけるマニュアル化が重要であり、施設の用途別、利用者の障害別・属性別に細分化・データベース化し、多様な利用者の利用が想定しやすくする必要があると考える。

3.4課題改善に向けた提案

これらの結果を受け、課題改善の一環として、建設時点の設計施工プランに付加できる新たなバリアフリー配慮と工夫指針を施設整備面、管理運営面に分けて提案を行う（表7、表8）。以下、順次述べる。

(1)施設整備面

前年度調査では、空間面積（床面積の合計100㎡未満）の制約や運営管理者の認識の低さ、法的強制力がないことなどから、満たしていない整備基準の

他にも、動線の不適切さ、物置台や小椅子など備品の不用意、レジカウンターや商品棚、洗面台の不適合な高さ等、建物形状・インテリアの問題が目立っていた。これまでの結果を踏まえた優先度の高いバリアフリー配慮が必要な個所をみると、CSにおいては出入口、トイレ、各部の床であった。詳細項目は、出入口は点字ブロックの敷設、戸の有効幅（80cm以上）の確保、戸の構造、衝突防止の措置が、トイレは戸の有効幅（80cm以上）、緩やかな勾配（勾配 $\leq 1/12$ （高さ ≤ 16 cmの場合 勾配 $\leq 1/8$ ）、戸の構造、衝突防止の措置、洗面器や腰掛式便房の高さ、手すりの設置、水洗器具・便器の洗浄設置が、各部の床においては滑りにくい材料による仕上げが重要視され、優先度の高い項目と言える。一方、周知のとおり動線計画に関する整備基準は設けられていない。福まち条例では、車いす使用者用駐車区画、スロープ、エレベーター、車いす使用者用トイレ、視覚障がい者誘導用ブロックの設置を、公益的施設等の基本的なバリアフリー整備目標としている¹⁾。もちろんこのような整備基準も重要であるが、加えてこれらが円満に利用できるよう全体的動線計画が必要であると考える。

(2)管理運営面

整備基準以外のバリアに対する配慮と工夫として、インテリアや備品による対応、人的対応があっ

表8. バリアへの配慮に関する優先順位
Tab.8 Prioritization of barrier-free considerations

障害特性	施設用途	施設整備面		部門	障害特性	施設用途	管理運営面		部門	
		出入口	(第1の2)		インテリアや備品による対応					
視	全	出入口前後の点状ブロック等	◎	視	全	床は仕切りにする		△		
視	全	幅≧80cm	◎	弱	全	明るい照明にする		○		
視	全	戸を設ける場合 戸の構造（□ 自動開閉戸 □ 引き戸 □ その他【 】）	◎	視	全	比較的雑音が少なく、音が伝わりにくくする		○		
視	全	戸の全面が透明な場合の衝突防止措置	◎	視	全	動線上邪魔になる家具や突出している家具はないようにする		○		
		廊下等	(第1の3、第1の5、第1の6)	視	物	物が置ける物置台や椅子、ベンチが置かれているスペースを確保する	○			
視	全	粗面又は滑りにくい材料による仕上げ	◎	視	物	(レジ)カウンターは高すぎないようにする	○			
視	全	視覚障害者等が利用する階段又は傾斜路に近接する部分の点状ブロック等	○	視	全	出入口は、雨の日でも濡れず出入りできるようにする	○			
		トイレ	(第1の7)	視	全	出入り口の扉は軽くて、開きやすく閉めやすくする	○			
視	全	1以上の出入口 床面に高低差がある場合の傾斜路 幅≧80cm 戸を設ける場合 戸の構造（□ 自動開閉戸 □ 引き戸 □ その他【 】） 戸の全面が透明な場合の衝突防止措置 戸の前後に高低差なし	幅≧90cm 勾配≦1/12(高さ≦16cmの場合 勾配≦1/8)	◎	弱	全	床材の色とコントラストが高く視認しやすいマットを使用する	○		
視	全		◎	弱	全	適切な場所や位置に視覚障害者誘導用ブロックを設置する	○			
視	全		◎	弱	飲	表示の仕方	文字は大きく、コシック体にする	△		
視	全		◎	弱	飲	メニューの種類別に区分する	メニュー等の表示は写真を文字近くに掲載する	△		
視	全	◎	弱	飲	表示の仕方	メニュー等の表示は写真を文字近くに掲載する	△			
				◎	人的対応					
視	飲・理	70cm≦洗面器の高さ≦80cm	◎	視	全	声かけの仕方	直接本人であることがわかるよう、明確な声かけを行う	○		
視	飲・理	洗面器の周囲の手すり	◎	視	物	時間	に余裕をもって対応を行う	○		
視	飲・理	水洗器具（□ レバー式 □ 光感知式 □ その他【 】）	◎	全	飲・理	説明の仕方	席まで誘導する際はイスの背もたれや座面、テーブルの端に手を誘導する	○		
視	飲・理	戸の構造（□ 自動開閉戸 □ 引き戸 □ その他【 】）	◎	全	飲・理	説明の仕方	席についたら、周辺の様子やテーブルの上を簡単に説明する	○		
視	飲・理	腰掛便座、手すり等の適切な配置	◎	全	飲・理	説明の仕方	メニュー等読む場合は、値段など詳しく読む	○		
視	飲・理	便器の洗浄装置（□ 光感知式 □ 押ボタン式 □ その他【 】）	◎	全	飲・理	説明の仕方	テーブル上の物の配置は、時計の文字盤に例えて説明する	○		
		敷地内の通路		(第1の9)			歩行空間			
視	全	粗面又は滑りにくい材料による仕上げ	◎	視	全	歩行全般 交差点・横断歩道	視覚障がい者誘導用（点状・線状）ブロックなど連続した移動手がかりを確保する	△		
視	全	動線は一直線状など移動しやすいよう計画する（特に出入口～レジカウンター）	○	視	全		フラット型歩道は、車道への歩行防止のため段差（2cm以上）を確保する	△		
視	全	道等から外部出入口までの経路のうち1以上（下記の場合を除く）	○	視	全		盲導犬による誘導を考え、余裕のある左右のスペースを確保する	△		
視	全	主として自動車の駐車のために供する施設	○	全	全		手がかりが少ない横断歩道では注意を払う	△		
視	全	建築物管理者等が常時勤務する案内所から敷地の出入口を容易に視認できる	○	視	全	交差点での停止、横断方向の認識のため、視覚障がい者誘導用（点状・線状）ブロックがない場合は他の手がかりを確保する	△			
視	全	敷地の出入口付近にモニター付インターフォン等、音声による誘導案内設備の設置道等から案内設備までの経路が、ウの基準に適合	○	視	全	路面	視覚障がい者誘導用（点状・線状）ブロックは舗装路面とコントラストのあるものとする	△		
視	全	線状ブロック等及び点状ブロック等の適切な組み合わせ、又は音声その他の方法により誘導する設備	○	弱	全					
視	全	段又は傾斜路の上端又は下端に近接する部分	○	※部門： ◎ 必修（必要のある）項目 ○ 奨励（望ましい）項目 △ 加算（補い）項目						
視	全	段又は傾斜路がある部分の上端又は下端に近接する端部の部分	○	※障害特性： 視 視覚障がい者 全 全盲者 弱 弱視者						
視	全	車路に近接する部分	○	※施設用途： 全 全ての小規模購買施設等の施設 物 物販店舗 飲 飲食店						
視	全	車路を横断する部分	○	理 理髪店等						

た。インテリアや備品による対応の詳細項目は明るい照明、突出していない家具の配置や小物の使用、出入口における適切な内装や備品の使用、大きいゴシック体の文字、写真と文字を連動したメニュー、種類別に区分されたメニューが整備の望ましい項目として挙げられた。人的対応は明確な声かけや時間に余裕をもった対応のみならず、椅子の背もたれや座面、テーブルの端や配置、メニューの値段などイメージしやすいよう説明の仕方にも配慮が必要となっていた。このように、利用当事者の便宜を図るためには、インテリアや備品による対応と共に、声かけの仕方、説明の仕方、レジカウンターでの接客の仕方などキメ細かな人的対応が望まれる。

(3)多様性を尊重するための新たな視点

多様性を尊重し個別対応を充実に行うためには、障害特性別、施設用途別特性を吟味した上、バリアフリー化を進めることが重要であり、面的バリアフリー化を推進するという意味からも、歩行空間を包括した施設整備が必要である。視覚障がい者はそれぞれの見え方によって獲得する情報が異なる。また、施設の用途によってバリアフリーの実現度や実現内容が変わってくる。一括したチェック&アドバイスを進めることより地域の実情や施設の特徴、利用者の障害特性に応じながら、既存小規模施設のバリアフリー化を推進していくことがより効果的である。

4 まとめ

本研究では、アドバイザーへの客観性あるアドバイス作業の強化と運営管理者へ情報提供をするという観点から、既存建築物や小規模建築物を用途別に区分し、三者による検証作業を実施した。利用当事者の障害特性や他の障害特性との違いを把握し、優先度の高い施設整備基準及び整備基準以外のバリアフリー配慮と工夫指針を改善方策として再検討した後、既存小規模購買施設のバリアフリー配慮・工夫指針を提案した。以下、本研究で得られた知見を述べる。

(1)視覚障害者の利用実態と利用評価：エキスパート的な利用当事者が既存小規模購買施設のバリアフリー化に関する現状をどう捉え、利用しやすさを高めるために、どのような工夫を施しているか（重視する点、不便な点）については、障害特性や施設用途を問わず、多くの利用者は実情に応じた人的対応・備品による対応を通じて利便性を高めていた。また、利用しやすい施設は安心感を得ることにもつながっており、店舗側（運営管理者やスタッフ）と信頼できる関係づくりが形成されていた。こうした関係づ

くりのためには、スタッフの障害者に対する意識の高揚と共に、適切な対応ができる教育を定期的・継続的に行うことが求められる。

(2)管理運営者の利便性向上のための工夫：管理運営者が利便性向上のため施している工夫は、施設用途によって差異があり、コンビニエンスストアでは主にレジカウンター周辺で、飲食店や美容院では通路や出入口から座席までの動線、椅子や靴箱、マットなどの備品により工夫が施されていた。三者の参画・協働により多様性が担保され、整備基準以外のバリアに対する配慮・工夫を体系的に共同デザインできることの有効性が確認できた。

(3)整備基準以外のバリアフリー配慮と工夫指針の有効性に関する確認：管理運営者のバリアに対する配慮は、高齢者や肢体障害者をメインとする傾向が強く、施設の用途や経営形式（チェーン店、個人店）によって違いが見られた。これらの結果を前年度の調査結果に加え、優先度の高い施設整備基準及び整備基準以外のバリアフリー配慮と工夫指針を改善方策として再検討した。

(4)既存小規模購買施設のバリアフリー配慮と工夫指針作成：三者（利用当事者、管理運営者、建築士）によるバリアフリー検証を通じて、施設整備基準と利用者の利用実態にはズレがあり、現行整備基準の見直しもありうることを確認できた。バリアフリー検証の効果を高めるという観点から、建設時点の設計施工プランに付加できる新たな（整備基準以外の）バリアフリー配慮と工夫指針を具体的に作成した。

謝 辞

本調査を進めるに当たり、各施設の担当者と視覚障がい者及び兵庫県建築士会ユニバーサルデザイン研究会会員の皆様より多大なご協力いただきました。ここに感謝の意を表します。

参考文献

- 1) 兵庫県：福祉のまちづくり条例施設整備・管理運営の手引き（公益的施設編）、2012
- 2) 韓国障害者開発院、www.koddi.or.kr
- 3) 内閣府：バリアフリー化推進に関する国民意識調査（http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/tyosa_kenkyu/h19/index.html）、2007
- 4) 趙玫姪ほか2名：ユニバーサル社会の実現に向けた環境整備に関する研究～小規模購買施設における利用者を理解したバリアフリー整備手法の提案～、平成24年度福祉のまちづくり研究所報告集、pp.35-44、2012