

# 「博物館・美術館における利用者の安全性・利便性の向上に関する調査—ユニバーサルデザインの推進を中心として—」調査結果

近畿管区行政評価局(局長:平野真哉)は、近畿管内に所在する国立博物館等を対象として、利用者の安全性・利便性の向上を図るため、ユニバーサルデザイン<sup>(注)</sup>を推進する観点から、障害のある方等の多様な利用者に配慮した、施設・設備の整備状況、ホームページによる情報の提供状況、展示の工夫・鑑賞の支援の実施状況等について調査を行いました。

この度、調査結果を取りまとめ、令和4年8月5日に、国立博物館等に対し、必要な改善措置を講ずるよう通知しましたので、その内容を公表します。

(注)ユニバーサルデザインとは、あらかじめ、障害の有無、年齢、性別等にかかわらず多様な人々が利用しやすいよう都市や生活環境をデザインする考え方を意味します。

## ◆ 調査結果の全体像

<調査の観点>

- ① 施設・設備のバリアフリー化
- ② ウェブアクセシビリティへの対応
- ③ 展示の工夫・鑑賞の支援

<調査の結果> (改善の検討が必要な事例・他の機関の参考となる事例)

- インターホンの設置位置が高過ぎる例、溝蓋の隙間が広過ぎる例 など (P.2)
- ウェブアクセシビリティ<sup>(注)</sup>が確保されていない例 など (P.3)  
(注)誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること
- レプリカによる触れる展示例、親子で楽しめる美術鑑賞例など(P.4)

国立博物館  
等に改善意  
見の通知

<障害者等からの意見・要望の聴取> (P.6)

取組に期待することを把握

障害者等多様な利用者から聞かれた様々な意見・要望や展示の工夫・鑑賞の支援のための取組等を整理したサポートブックを当局において作成(P.5)

◆ 調査期間:令和3年8月~4年8月

◆ 調査対象機関(8機関)

国立国際美術館、京都国立近代美術館、京都国立博物館、奈良国立博物館、奈良文化財研究所(飛鳥資料館・平城宮跡資料館・藤原宮跡資料室)、国立民族学博物館

◆ 関連調査等対象機関

地方公共団体、学識経験者、障害者団体、事業者団体等

### 照会先



総務省 近畿管区行政評価局

評価監視部 第1評価監視官 高月

電話:06-6941-8753 FAX:06-6941-8999

E-mail:knk11@soumu.go.jp

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>



## 移動時の支障・危険などの回避、快適な施設利用

調査対象8機関の施設・設備について、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号。バリアフリー法)等の関係法令や、国土交通省の「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」(令和3年3月)等に基づき、調査

- ✓ 障害者等多様な利用者に配慮した施設・設備を整備しているか？
- ✓ 現状の整備で障害者等が利用しやすいものとなっているか？
- ✓ 整備ができていないなどの場合、何らかの代替措置等を講じているか？

整備に努める又は整備が望ましいとされているのに、未整備のものが全機関で76事例(令和3年10月時点)

※ このうち、当局の指摘により、令和4年6月末時点で41事例が対応済

- ◆ **整備に努めるとされているもの** : 駐車場の車椅子利用者用スペースの設置、階段等の点字ブロックの設置、トイレのオストメイト(人工肛門・人工膀胱保有の方)設備の設置 など
- ◆ **整備が望ましいとされているもの**: 隙間の幅が狭い溝蓋、点字ブロックによる適切な案内誘導、トイレの洗浄ボタン等の点字表示 など



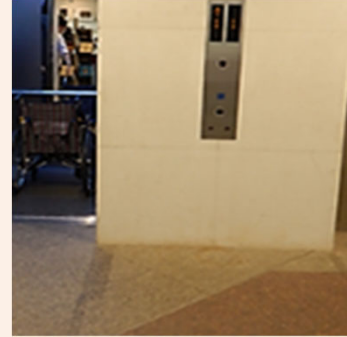
①車椅子利用者には、設置位置が高過ぎるインターホン  
(京都国立近代美術館)



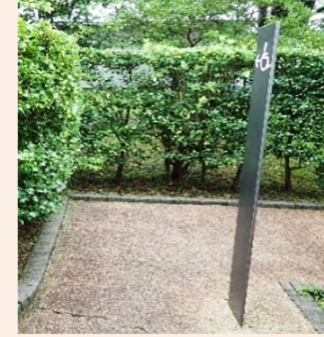
②溝蓋の隙間が広過ぎる例  
(奈良国立博物館)



③トイレの各ボタンに点字表示がない例  
(国立民族学博物館)



④乗り場ボタンの位置を知らせる点字ブロックがないエレベーター  
(京都国立近代美術館)



⑤看板の設置で車椅子が通りにくくなっている通路  
(京都国立博物館)



⑥通路に突出物(奈良文化財研究所藤原宮跡資料室)

※ ③⑤⑥は改善済

### 改善意見

調査対象8機関は、バリアフリー法等の関係法令や国土交通省の建築設計標準に適合するよう、施設・設備の整備に努めること。また、定期点検等による現状把握、維持管理に努めること。

### ウェブアクセシビリティへの対応状況

みんなの公共サイト運用ガイドライン(2016年版)では、日本産業規格(JIS規格)に基づき、公的機関のホームページはウェブアクセシビリティへの対応を求められている。

- ▶ 調査対象8機関のホームページを調査したところ、ウェブアクセシビリティへの対応が不十分なものが奈良文化財研究所藤原宮跡資料室を除く7機関で23事例(令和3年10月時点)

※ このうち、5事例は、令和4年6月末時点で対応済

#### 【視覚障害者に関する例】

◆ カレンダーで表示している休館日やイベント情報について、背景色の違いのみで表示されているため、ハイコントラスト画面(背景と文字のコントラストを高めた画面)を使用する弱視の視覚障害者は内容を把握することができない(奈良文化財研究所飛鳥資料館・平城宮跡資料館)



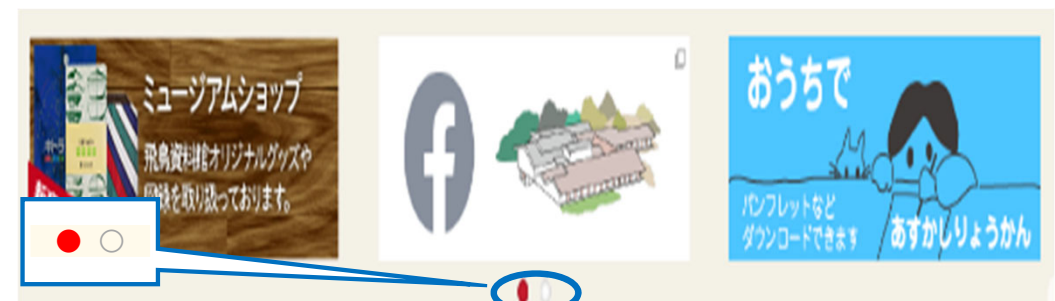
通常画面表示



弱視者が見るハイコントラスト画面表示

#### 【上下肢体障害者に関する例】

◆ コンテンツ動作の停止を行うための操作ボタンが小さく、マウスの代わりにトラックボール(台座に置かれたボールを手の平等で転がして操作する機器)を使用する肢体障害者は操作が困難(奈良文化財研究所飛鳥資料館)



コンテンツ動作の停止操作ボタン表示

#### 改善意見

調査対象7機関は、ホームページにおけるウェブアクセシビリティへの対応について、不備がみられるものは必要な改善を図るとともに、ホームページの作成や更新の際に、ウェブアクセシビリティの確保に努めること。

## ③ 展示の工夫・鑑賞の支援

## 他の機関の参考となる障害者等多様な利用者に配慮した取組

文化庁は多様な利用者のニーズに対応するため、博物館・美術館における展示等に係る指針としてガイドラインを策定。調査対象8機関は、このガイドラインを参考に各館の特色や実情を踏まえ、展示の工夫や鑑賞の支援の取組を実施しており、その中には、他の機関の参考となる取組を行っている好事例がみられた。

## 展示の工夫に関する取組

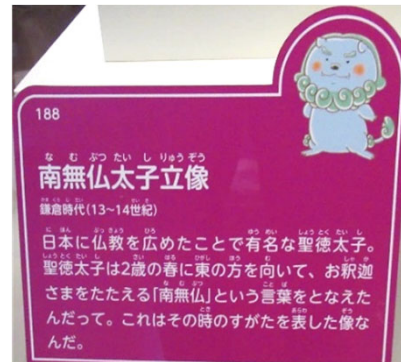
## ◆ 展示物の工夫例



触って鑑賞できるようレプリカ(複製品)を作成して展示  
(国立民族学博物館ほか)

上記の事例のほか、低い目線に対応した展示物、車椅子利用者用の展示ブースの設置、オンライン展示など(13事例)

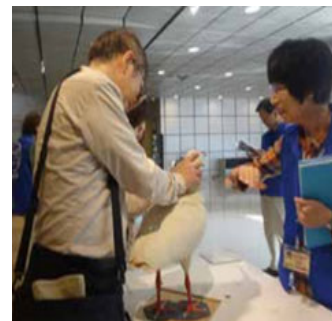
## ◆ 作品解説の工夫例



展示場内に子供向けの平易な表現の作品解説を用意  
(奈良国立博物館)

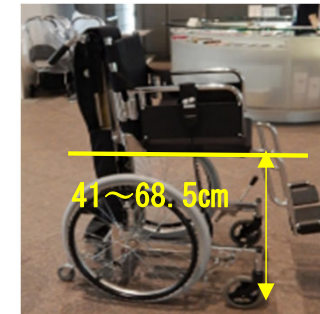
## 鑑賞の支援に関する取組

## ◆ 人による支援例



ボランティアによる視覚障害者向け見学案内を実施  
(国立民族学博物館)

## ◆ 物品による支援例



座面高可変機能付きの車椅子を用意  
(京都国立近代美術館ほか)

上記の事例のほか、点字・拡大文字パンフレットの提供、文字情報を付与した音声ガイドの貸出し、触知と音声による案内板の設置 など(19事例)

## ◆ 親子で楽しめる取組例



子供たちも一緒に楽しめるよう、作品鑑賞の入口となる絵本の読み聞かせ(手話にも対応)後に、親子で美術鑑賞する取組を実施  
(国立国際美術館)

**まとめ** 調査対象8機関は、今後も、これらの取組を参考にしつつ、障害者等多様な利用者の特性に応じた配慮やサービスの提供に係る更なる取組の実施や現状の取組の改善を図ることが望まれる。

今回、当局では、当局が実施したアンケート調査における障害者等多様な利用者からの博物館・美術館のユニバーサルデザインの実施に関する意見・要望、調査対象機関及び関連調査を実施した近畿管内に所在する公立館における他館の参考となる展示の工夫・鑑賞の支援のための取組等を把握できたことから、今後、博物館・美術館が障害者等多様な利用者に対応した取組を行う際の「手がかり」となるよう、それぞれの意見・要望や取組を整理し、「博物館・美術館におけるユニバーサルデザイン推進サポートブック」を作成



構成

〔第1章〕

当事者へのアンケート調査結果

- ▶ 「誰もが楽しい博物館・美術館」とは
- ▶ 博物館・美術館に知っておいてほしいこと
- ▶ 利用する際の困りごと
- ▶ こんな展示があったらいいな
- ▶ 「五感で体験する展示」への感じ方
- ▶ 展示の仕方で配慮してほしいこと
- ▶ 鑑賞の際に支援してほしいこと
- ▶ 提供してほしい情報
- ▶ 施設・設備のバリアに感じること

〔第2章〕

博物館・美術館の参考となる取組例等

- ▶ 多様な利用者を意識した運営
- ▶ 五感で体験する展示やプログラム
- ▶ 展示方法
- ▶ 鑑賞の支援
- ▶ 情報提供
- ▶ 広報
- ▶ 利用者対応・接遇
- ▶ 施設・設備の整備
- ▶ 博物館・美術館以外の動き

## 障害のある方等が博物館・美術館のユニバーサルデザインの取組に期待すること

障害のある方165人(視覚障害36人、聴覚障害17人、肢体障害39人、精神・発達・知的障害65人、オストメイト8人)、70歳以上の高齢者23人、子育て世帯等20人<計208人>を対象とするアンケート調査を実施

### ① 施設・設備のバリアフリー化

- 段差が少ないなどの施設のバリアフリー化(視覚障害、精神・発達障害)
- スロープの設置など、移動しやすい経路の確保(肢体障害、子育て世帯等)
- オストメイト用設備を備えたトイレの整備(オストメイト)
- 最寄り駅等から施設までの経路上のバリアフリー化(肢体障害)



### ② 展示の工夫・鑑賞の支援

- 五感で楽しむことができる展示(視覚障害、聴覚障害、精神障害、高齢者、子育て世帯等)
- オンライン鑑賞(肢体障害、精神・発達障害、高齢者)
- 入館者を限定した鑑賞日の設定(視覚障害、聴覚障害、肢体障害、高齢者、子育て世帯等)
- 音声ガイドや人による鑑賞の支援(視覚障害、発達障害、高齢者)
- 障害者からのニーズの把握(聴覚障害、肢体障害、発達障害)

### ③ 必要な情報(ホームページ等)

- 全盲者が楽しめる展示の有無、鑑賞の支援に係る情報(視覚障害)
- バリアフリー化ができていない施設・設備の情報(肢体障害)
- 混雑状況に係る情報(高齢者、子育て世帯等)
- オストメイト設備の有無(オストメイト)
- 動画への字幕の付与(聴覚障害)
- ホームページ掲載の全ての情報にウェブアクセシビリティを確保(精神・発達障害)



### ④ 職員への研修

- 各世代や障害者等の立場を理解するための職員研修(視覚障害、肢体障害、オストメイト、高齢者、子育て世帯等)
- 職員だけでなく、警備員やボランティアへの研修(オストメイト、高齢者)
- どんな人も温かく迎えてくれる職員の接遇(聴覚障害、肢体障害、精神・発達障害)

