



総務省

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

令和4年8月

総務省近畿管区行政評価局

目次

はじめに..... |

第1章 当事者へのアンケート調査結果

1 「誰もが楽しい博物館・美術館」とは.....	8
2 博物館・美術館に知っておいてほしいこと.....	10
3 利用する際の困りごと.....	13
4 こんな展示があったらいいな.....	15
5 「五感で体験する展示」への感じ方.....	17
6 展示の仕方で配慮してほしいこと	
(1) 展示の位置.....	19
(2) 展示の通行幅.....	19
7 鑑賞の際に支援してほしいこと	
(1) 支援の内容.....	21
(2) 座面高可変型車椅子.....	23
(3) 人だかり.....	24
8 提供してほしい情報	
(1) 提供する情報の内容.....	25
(2) 情報を得るときに困ること.....	26
9 施設・設備のバリアに感じること	
(1) 点字ブロックの色.....	29
(2) 点字ブロックの連続性.....	29
(3) 点字ブロックの上や周辺の障害物.....	30
(4) 駐車場.....	30
(5) 段差や溝.....	31
(6) 扉のタイプ.....	32
(7) 受付カウンター.....	32
(8) 階段のステップ.....	33
(9) 階段の手すり.....	33
(10) 階段・エスカレーター前の点字ブロック.....	34
(11) エレベーター.....	34
(12) トイレ：洗浄ボタンと非常呼出ボタン.....	35
(13) トイレ：光感知式スイッチ.....	35



第2章 博物館・美術館の参考となる取組例等

1	多様な利用者を意識した運営	37
2	五感で体験する展示やプログラム	38
3	展示方法	48
4	鑑賞の支援	52
5	情報提供	57
6	広報	60
7	利用者対応・接遇	61
8	施設・設備の整備	65
9	博物館・美術館以外の動き	67

『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』によせて

(特定非営利活動法人 エイブル・アート・ジャパン)	68
---------------------------	----

附属資料

1	情報提供チェックリスト(案)	70
2	施設・設備の整備チェックリスト(案)	72

各種情報

1	博物館・美術館に関する計画・調査等	74
2	資料 URL 集	78



はじめに

本サポートブックについて

- 総務省近畿管区行政評価局では、令和3年8月から4年8月にかけて、近畿管内独自の調査として実施する地域計画として、「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－」を実施しました。
本調査では、近畿管内の大阪府、京都府及び奈良県に所在する国立博物館・美術館8機関を中心として、障害のある方等の多様な利用者に配慮した取組の実施状況を調査するとともに、障害のある方やご高齢の方、子育てをしている方といった当事者への博物館・美術館の利用に関するアンケート調査を行いました。
- 本サポートブックは、博物館・美術館における、多様な利用者に関する取組を推進する観点から、本調査で得られた結果に基づいて取りまとめたものです。
- 本サポートブックは、「当事者へのアンケート調査結果」と、調査対象機関の国立博物館・美術館や関連調査を実施した近畿管内に所在する公立館を中心に把握した「他館においても参考となる取組例等」で構成しています。
- 博物館・美術館においては、本サポートブックについて、多様な利用者に配慮した取組を行う際の「手がかり」として活用いただけますと幸いです。

障害のある方等について

- 政府広報オンライン（平成30年12月10日）の『知っていますか？街の中のバリアフリーと「心のバリアフリー」』では、障害のある方等について、以下のとおり紹介しています。

「障害がある」と一口に言っても、心身機能の障害は、その種類や程度によって様々です。社会の中で困っていること、不便なことがそれぞれ違います。また、障害があることが外見からは分からない人もいます。それぞれの障害の特性や、障害のある人のことを理解して、その人の目線になって周りを見てみると、何がバリアになっているのかが分かってくるのではないのでしょうか。以下では主な心身機能の障害を紹介します。

視覚に障害のある人

- 全く見えない人（全盲）、見えないけれど光が感じられる人（光覚）、眼鏡などで矯正しても視力が弱い人（弱視）、見える範囲が狭い人（視野狭さく）、色の見え方が異なる人（色覚異常）など様々です。目からの情報収集に困難があるため、音声情報や触覚情報などで伝える必要があります。また、弱視や色覚異常の人には、文字を大きくしたり、色の対比を明確にしたりして伝えることが必要です。

聴覚に障害のある人

- 全く聞こえない人（ろう者）、聞こえにくい人（難聴者）など、聞こえ方には個人差があります。また、声を出して話すことが難しい人もいます。音による情報収集が難しいため、筆談や手話、文字情報などで伝える必要があります。

肢体に障害のある人

- まひなどで手や足など身体のどこかが動かない、動かすにくいなど、様々な状態の人がいます。日常生活を送るために、義肢などの補装具や車椅子、杖などを使うことがあります。

身体の内側に障害のある人

- 病気などで、心臓や腎臓、呼吸器、腸やぼうこう、肝臓、免疫機能など、身体の内側に障害がある人がいます。外見からは分かりにくいですが、疲れやすかったり、長時間立っているのが難しかったり、頻繁にトイレに行く必要がある人がいます。

知的障害のある人

- 生活や学習面での知的な働きや発達がゆっくりとしていて、読み書きや計算をしたり、抽象的な概念や複雑なことを理解したり判断したりするのが苦手ですが、豊かな感性を持っています。軽度の知的障害からダウン症や自閉症など他の障害も併せ持つ人まで、一人ひとりの障害の状況が大きく異なります。

発達障害のある人

- 自閉症などの広汎性発達障害（PDD）、注意欠如多動性障害（ADHD）、学習障害（LD）などがあります。感覚が過敏、落ち着きがない、読み書きや計算が苦手など人によって障害の状況は異なります。人とのコミュニケーションが苦手な社会生活や日常生活に支障が生じていることが多くあります。

精神障害のある人

- 統合失調症やうつ病、てんかんなどの精神疾患のために、社会生活や日常生活がしづらくなる障害です。精神疾患は、ストレスや生活環境の変化によって、誰もがかかりうる病気です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域社会の中で生活しています。

社会には障害がある人だけでなく、高齢になると見ることや聞くこと、動くこと、伝えることが困難になる人もいます。また、妊娠中の女性やベビーカーなどで小さな子どもを連れて外出する人などは、動くことが困難になります。外国からの旅行者などは、日本語の案内板やアナウンスだけでは情報が入手できない人もいます。

障害のある人たちにとってのバリアは、これらの人たちにとっても、社会生活や日常生活を送る上

(注) 政府広報オンライン（平成30年12月10日）「知っていますか？街の中のバリアフリーと「心のバリアフリー」」
(<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201812/1.html>) から引用。

- 障害等の特性などについて、以下のマニュアル等で整理されています。

- 内閣府「公共サービス窓口における配慮マニュアル-障害のある方に対する心の身だしなみ-」（平成17年4月）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

- 国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」（平成30年5月）

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html

- 観光庁「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」（平成30年3月）

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

障害者に関するマークの一例

- 内閣府では、「各団体等が作成・所管する障害者に関するマークの一例」について、以下のとおり整理しています。

名称	概要等	所管先 (マークに関する 問い合わせ先)
障害者のための 国際シンボルマ ーク 	<p>障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。</p> <p>駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いします。</p> <p>※ このマークは「すべての障害者を対象」としたものです。特に車椅子を利用する障害者を限定し、使用されるものではありません。</p>	公益財団法人日本 障害者リハビリテ ーション協会 TEL：03-5273-0601 FAX：03-5273-1523
盲人のための国 際シンボルマ ーク 	<p>世界盲人連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p> <p>このマークを見かけた場合には、視覚障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いします。</p>	社会福祉法人日本 盲人福祉委員会 TEL：03-5291-7885
ほじょ犬マーク 	<p>身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。</p> <p>身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」において、公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設は、身体障害のある人が身体障害者補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。補助犬を同伴することのみをもってサービスの提供を拒むことは障害者差別に当たります。</p> <p>補助犬はペットではありません。社会のマナーもきちんと訓練されているし、衛生面でもきちんと管理されています。</p> <p>補助犬を同伴していても使用者への援助が必要な場合があります。使用者が困っている様子を見かけたら、積極的にお声かけをお願いします。</p>	厚生労働省社会・ 援護局障害保健福 祉部企画課自立支 援振興室 TEL：03-5253-1111 (代) FAX：03-3503-1237

名称	概要等	所管先 (マークに関する 問い合わせ先)
<p>耳マーク</p> 	<p>聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。また、窓口等に掲示されている場合は、聴覚障害者へ配慮した対応ができることを表しています。</p> <p>聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮（口元を見せゆっくり、はっきり話す・筆談で対応する・呼ぶときは傍へ来て合図する・手話や身振りで表すなど）について</p>	<p>一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会</p> <p>TEL：03-3225-5600 FAX：03-3354-0046</p>
<p>ヒアリングループマーク</p> 	<p>「ヒアリングループマーク」は、補聴器や人工内耳に内蔵されているTコイルを使って利用できる施設・機器であることを表示するマークです。</p> <p>このマークを施設・機器に掲示することにより、補聴器・人工内耳装用者に補聴援助システムがあることを知らしめ、利用を促すものです。</p>	<p>一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会</p> <p>TEL：03-3225-5600 FAX：03-3354-0046</p>
<p>オストメイト用設備／オストメイト</p> 	<p>オストメイトとは、がんなどで人工肛門・人工膀胱を造設している排泄機能に障害のある障害者のことをいいます。</p> <p>このマーク（JIS Z8210）は、オストメイトの為の設備（オストメイト対応のトイレ）があること及びオストメイトであることを表しています。</p> <p>このマークを見かけた場合には、身体内部に障害のある障害者であること及びその配慮されたトイレであることを御理解の上、御協力をお願いします。</p>	<p>公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団</p> <p>TEL：03-3221-6673 FAX：03-3221-6674</p>
<p>ハート・プラスマーク</p> 	<p>「身体内部に障害がある人」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障害がある方は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、障害者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p> <p>このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部</p>	<p>特定非営利活動法人ハート・プラスの会</p> <p>TEL：080-4824-9928</p>

名称	概要等	所管先 (マークに関する 問い合わせ先)
<p>「白杖 SOS シグナル」普及啓発シンボルマーク</p>  <p>「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク</p>	<p>白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖 SOS シグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。</p> <p>白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをお願いします。</p> <p>※ 駅のホームや路上などで視覚に障害のある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖によりSOSのシグナルを示していなくても、声をかけてサポートをお願いします。</p>	<p>岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課</p> <p>TEL：058-214-2138 FAX：058-265-7613</p>
<p>ヘルプマーク</p> 	<p>義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです（JIS規格）。</p> <p>ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。</p>	<p>東京都福祉保健局 障害者施策推進部 計画課社会参加推進担当</p> <p>TEL：03-5320-4147</p>
<p>手話マーク</p>  <p>手話マーク</p>	<p>耳が聞こえない人が手話でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、役所、公共及び民間施設・交通機関の窓口、店舗など、手話による対応ができるところが掲示できます。また、イベント時のネームプレートや災害時に支援者が身に着けるビブスなどに掲示することもできます。</p> <p>耳が聞こえない人等がこのマークを提示した場合は「手話で対応をお願いします」の意味、窓口等が掲示している場合は「手話で対応します」等の意味になります。</p>	<p>一般財団法人全日本ろうあ連盟</p> <p>TEL：03-3268-8847 FAX：03-3267-3445</p>
<p>筆談マーク</p>  <p>筆談マーク</p>	<p>耳が聞こえない人、音声言語障害者、知的障害者や外国人などが筆談でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、役所、公共及び民間施設・交通機関の窓口、店舗など、筆談による対応ができるところが掲示できます。また、イベント時のネームプレートや災害時に支援者が身に着けるビブスなどに掲示することもできます。</p> <p>耳が聞こえない人等がこのマークを提示した場合は「筆談で対応をお願いします」の意味、窓口等が掲示している場合は</p>	<p>一般財団法人全日本ろうあ連盟</p> <p>TEL：03-3268-8847 FAX：03-3267-3445</p>

(注) 内閣府「障害者に関係するマークの一例」(<https://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>) から引用。



第 1 章

当事者への アンケート調査結果

〔アンケート調査の実施状況〕

- 本調査は、インターネットや書面により実施し、合計 208 名の方から協力を得られました。その内訳は、以下のとおりとなっています。
 - ・ 障害のある方：165 名
 - ・ 高齢の方（70 歳以上）：23 名
 - ・ 子育てをしている方：20 名

「誰もが楽しい博物館・美術館」とは

■ 障害のある人もない人も、誰もが楽しめる博物館・美術館とは、どのような博物館・美術館だと思いますか。また、誰もが楽しめる博物館・美術館になるために博物館・美術館が行ったらよいと思うことはありますか。

視覚障害のある方

● 五感で体験することができる。

- ・ 観賞だけでなく、触れる・聞く・嗅ぐなど全ての五感で体験できる美術館や博物館が一つでもあると、障害に関係なく楽しめるのではないのでしょうか。

● 選択肢があること

- ・ 色々な感覚で体験する美術館・博物館が増えていくことで、それが結果として「誰もが楽しめる」ということになると思う。「この博物館・美術館に行けば誰でも楽しめます」というのは、「誰でも」の定義が広すぎるために、現実的ではないような気がする。それよりも重要なことは、誰にでも選択肢があることのはず。絵画を鑑賞したいという視覚障害者のニーズがあるのは知っているので、最低限のバリアフリー・合理的配慮があることが望ましいと思うが、それぞれの感覚で楽しむ芸術は、そんなに頑張らなくてアクセシブルにできてもよいというのが個人的なスタンス。それはもはや他者が介在しているので、翻訳された結果を鑑賞しているに過ぎない。それよりは、個人が持つ（あるいはこだわりのある）感覚が使えるものを鑑賞して、違う感覚を持つ者同士で、説明し合うだとか、良さを伝え合うだとか、そういう楽しみ方になると考えている。

● 障害の特性に応じた鑑賞ができる。

- ・ 特に視覚障害者は展示を見ることが難しいので、音声情報で補足できるような情報提供や基盤整備を行うべき。視覚障害者向けのガイドツアーがあれば参加したい。



聴覚障害のある方

● 障害のある当事者による現地確認

- ・ 美術館や博物館を回りたいという障害のある人を複数人招いて、実際に現地で確認してもらうこと

● 「できないことはできない」で済ませず、一緒に他の方法を考える。



肢体不自由のある方

● 職員が障害のある当事者の立場を体感して不便さを理解する。

- ・ スタッフの方が、子供目線、車椅子目線、聴覚障害者や視覚障害者の立場が体感できるような機会があればいいと思う。建物の多くは既にバリアフリーであることが多いので、あとは内装や什器の配置など、体感すると何が不便に感じるか理解しやすいのでは。

● 多様な利用者が来ることを想定した準備

- ・ 車椅子利用者や知的障害者など色々な人が来ることを想定した施設づくりやルールが整っていること。最初から車椅子利用者が来ることを想定すること。パイプ椅子でも貸出し用の車椅子でも何でもいいので座って見てみることで、一般の人と同様に見られる権利を阻害していないか確認すること

● 障害のあることを忘れて鑑賞できる。

- ・ 障害のある人が障害のことを忘れて鑑賞でき、障害の有無に関係なく楽しめるのが理想だと思います。アンケートでどのようなことに対して不便を感じるかを把握し、一つずつ解消していく必要があると感じました。

● バリアフリー情報とバリア情報の提供

- ・ いきなり施設改修は難しいと思うので、どこがバリアフリーで、どこがバリアフリーでないかの情報発信をする。

● バリアフリーで自由に鑑賞できる。

- ・ 段差なく移動でき、ゆったりした通路幅が確保され、何らかの介助が必要な人にはスマートな対応がなされ、自由に好きな展示を眺められる。



精神・発達・知的障害のある方

● 展示の企画段階からの当事者の参画

- ・ 障害者の困りごとを解決するツールなどを展示している博物館。障害のある人が展示会の企画段階から関わる仕組みの整備（発達・知的障害のある方）



子育てをしている方

● 解説の難易度を下げる。

- ・ 子供たちでも分かる説明文や解説をしてほしい。子供たちの日の設定。展示物の高さの調整。途中で途中に休憩所。子供たちが居ることができる場所（子育てをしている方）

● 「観る」だけではなく、触れ合ったり、体験できる展示



- 博物館・美術館を利用する（展示を鑑賞する）際に、ご自身の障害等について、職員や周囲の利用者に知っておいてほしいこと、理解してほしいことは何ですか。

視覚障害のある方

- **障害の程度は人それぞれ**

- ・ 視覚障害者＝全盲、ではないこと。ぼんやりとは見えるけど、見えづらい人間がいることを知っておいてほしい。

- **外見では分からない方も**

- ・ 白杖を使わない弱視者なので、周囲の方々に「視覚障害者」と分かっていたけずに戸惑うことが多いです。視力が弱くて、近づかないと見えない人がいることを、皆さんに知っていただけたらと思います。

- **解説者が必要**

- ・ 特に美術館は静寂が求められて、ガイドヘルパーと会話したり、解説を読んでもらったりしているだけで注意されるので、解説者の必要性を知ってほしい。
- ・ 常に言葉での説明が欲しいので、一つ一つの展示観賞に時間が掛かること
- ・ 作品を知る上で同行者との会話は必須なので静かに鑑賞することが難しい。

- **障害があっても博物館・美術館に行きたいというニーズはある。**

- **キャプションや注意事項を確認できないことがある。**

- **入館時に情報提供をしてほしい。**

- ・ 音声ガイドやパンフレットがあっても、自分では気が付きにくいので、入場時に教えてほしい。



聴覚障害のある方

- **障害の程度は人それぞれ**

- ・ 聴覚障害＝全く聞こえない、ではなく、様々な聞こえの人がいるということ

- **館内アナウンスは分からない、緊急時に情報を得られない。**

- ・ 館内アナウンスの内容が分からない人もいることを理解の上、貼り紙等視覚的情報の提供も併せて行うようにしてください。
- ・ 災害時に音声やアラームは聞こえないこと

● 話かけられても分からないことも

- ・ 受付で何か言われても分からない。外見上では分からないのは承知しているので、こちらから聞こえないことを伝えたら、筆談や手話で対応してほしい。受付に「筆談対応可」や手話バッジを付けている人がいると声をかけやすく有り難いです。

● 簡易な手話を

- ・ 簡易でもいいので手話を覚えてほしい。筆談をお願いしたときに面倒くさい顔をされたりすると、来ちゃいけないのかと思う。



内部障害のある方

● オストメイトであることが外見では分からない。

- ・ オストメイトは外観では分からないので、もし、ヘルプの依頼があれば、丁寧な対応をお願いしたい。
- ・ 内部障害者は認知されにくいので、せめてオストメイトマークくらいは知っておいてほしい (P.5 参照)。



肢体不自由のある方

● 障害の程度は人それぞれ

- ・ 身体障害者で車椅子を利用している者でも、私のように全く立てない、歩けない人もおり、障害部位によって可動域はそれぞれで異なることを理解していただけただけなら嬉しいです。数センチの段差でも車椅子にとっては大きな障害となります。また、鑑賞されるお客様が夢中になり、私たちの車椅子に気付かず接触することがよくあります。特別な専用コースを作る必要はありませんが目線の異なる(目線が低い)私も安心して鑑賞できるように工夫していただくと嬉しいです。

● 立ちっぱなしが困難な場合もある

- ・ 時と場合によっては会場での立ちっぱなしが困難で、並んでいる人を追い抜いたり、最後から作品を見てしまったり。周りの人を嫌な気分させてそう。

● 電動車椅子は、機械音が鳴る。

- ・ 電動車椅子を使用しているので、どうしても機械音が鳴ってしまうのですが、それを変な顔をして見られてしまうことがあるので、それは致し方ないことだと分かってもらいたい。

● 車椅子で動くには広さが必要

● パンフレット等を手渡しされても受け取れない。



● 身体をねじって鑑賞することが難しい。

- ・ 障害についてというよりは車椅子についてということになるかもしれないが、展示物をきちんと正面から観ようとする、本当は車椅子を展示ケースに対して垂直に向けたい。私はあまり体幹をねじれないので余計にそうしたいけれど、現実的には難しいことが多く、列に並びながら頑張らなくて身体をねじりケースの方を向いており、とても疲れる。

● ふかふかの絨毯や滑りやすい床面は移動に不安

- ・ 床がふかふかの絨毯であると車椅子を操作するのに重く大変である。
- ・ 滑りやすい床や段などがあると、足元が不安



精神・発達・知的障害のある方

● 疲れやすい場合がある。

- ・ 疲れやすさがあるので展示の途中で休憩スペースがもっと増えてほしい（精神障害のある方）。

● 聴覚過敏等のため、イヤホン等を使うことも

- ・ 聴覚過敏及び聴覚情報処理障害があるためにどうしてもノイズキャンセリング機能付きのイヤホンやヘッドホンを使用する必要があること、騒音で疲れることがあるので座って休憩することがあること等（精神・発達障害のある方）

● 声を出してしまうこと、感覚過敏でマスクの着用が困難なこと

- ・ 喜びを声で表現したりするときがあるので、必ずしも静かに見られないことを知ってほしい。感覚過敏でマスク着用ができないので理解してほしい（発達・知的・肢体不自由のある方）。

● パニックを起こしたときには人が少ない所へ

- ・ パニックを起こしていたら、人が少ない所に誘導してほしい。展示を見ている途中で具合が悪くなりそうになり、一旦展示場を抜きたいことがあるので、一方通行で戻れない展示は困ることがあります（精神障害のある方）



高齢の方・子育てをしている方

● 加齢に伴う変化がある。

- ・ 加齢とともに老化が進み、体力の衰え、行動力の鈍り、足腰が弱くなり歩行困難、耳が聞こえにくくなる、目が見えにくくなる等、個々人によってその変化は千差万別なので、臨機応変に対応できる気配りの態勢を醸成してもらうことが望ましい（ご高齢の方）。

● 子供の特性を理解して欲しい。

- ・ 子供は話して言い聞かせても、大きな声を出したり、走り回ったりすることがあることを理解してほしい（子育てをしている方）。



- 博物館・美術館を利用する際に障害が理由で困ったこと、又は、困ると予想されることを教えてください。

視覚障害のある方

- **展示に近づけないと、ほとんど見えない。**
 - ・ 視力が弱いので、博物館内を一人で歩くことは何とかできても、展示品に近づけないためにほとんど見えなかったり、解説パネルが読めなかったりします。
- **言葉で説明してもらおうことについて、周囲からうるさいと思われるか不安**
 - ・ 言葉で説明してもらっていることについて、施設の方やほかのお客様から”うるさい”とか迷惑と思われるのではないかと不安です。
- **説明をしてもらうことができないと、鑑賞できない。**
 - ・ 来場者が多い展覧会などでは行列になって立ち止まってはならないようになっていることがあり、同行者からの説明が必須な全盲にとっては全く鑑賞できないことがありました。過度な特別配慮は要求しませんが、鑑賞できるような配慮を考えてほしいです。



聴覚障害のある方

- **説明が音声だけだと分からない。**
 - ・ 説明が音声だけだと分かりません。音声ガイドでの説明内容を知りたいです。今は印刷して用意してくれるところも増えましたが、その印刷物が1部しかなくて借りたいときに借りられなかったことが数回あります。
- **手話通訳によるガイドがあっても専門用語が分からない。**
 - ・ 聞こえない人の場合、①音声ガイドが楽しめない。②音のある作品に気付かない。③ガイドツアーに手話通訳が付いても専門用語を通訳の方が分からず、そのため内容が分からないなどの問題があります。



肢体不自由のある方

● 人だかりで展示が見えないことも

- ・ 人気の展示や閉館間際など人が集まりやすいタイミングにおいて前に進めなかったり、割り込みがあったりで展示にたどり着けないことがあります。エレベーターを利用するため、本来の動線から外れることも多く、本来の動線に戻る道筋で展示物が目に留まってしまうこともあり、ネタバレされたような気持ちになります。

● 展示位置が高くて見えない。

- ・ 同じフロア内に数段だけ段差があり進めないため、展示位置が高くてなって見えない。

● 反射等によって見えない。

- ・ ライティングが展示物に反射して見えにくかったことがある。おそらく立位の高さに合わせて適度な角度に設定してあったと思われる。
- ・ 巻物など、低い展示ケースに平らに並べてあるものは、ケースを上からのぞき込まないと見えないため、車椅子に座ったままでは全く見えないことが多い。
- ・ 混んだ美術館で、車椅子を慎重にゆっくり進めているといきなり割り込まれることがある。こちらは前の人急が急に立ち止まっても安全なようにやや空間を作って進むので、空いていると思われるのだろうが、とても危険で気が抜けない。

● 他の利用者と車椅子がぶつかってしまわないか不安

- ・ 人が多いと相手を車椅子でぶつけてけがをさせちゃうかもしれないので近づけない。また、前に人が多いと視線が低いため見えない。



精神・発達・知的障害のある方

● 待ち時間の目安が分かると安心

- ・ 人気のある展覧会では、長時間列に並ぶ際に待ち時間の目安が分かると気持ちが不安定になりにくいです（精神・発達障害のある方）。

● 急な音が出る展示は苦手

- ・ 聴覚が過敏なので、急な音が出る展示は苦手です（発達・知的障害のある方）。



高齢の方・子育てをしている方

● 老眼鏡を忘れたときには、解説が読みづらく困った。（高齢の方）

● 子がぐずったときに、周囲に迷惑を掛けそうで心配（子育てをしている方）



- 博物館・美術館で、どのような展示があることを望みますか。

例：対話による鑑賞の展示会、出張型展示、オンライン型展示、展示物のレンタルサービス、その他どのようなことでも結構です。

視覚障害のある方

● 対話+触れる

- ・ 「対話+触れる」鑑賞ができることを望みます。昨今では、3Dプリンターのコストも下がってきています。デフォルメで十分です。触りながら形を認識し、そこに作品の物語が加わると、イメージが膨らみます。絵画では、大体の構図が分かるような触図があると有り難いです。そこに言葉での説明を入れていただくと、より理解が進みます。通常、私たちは、ガイドヘルパーに同行してもらって会場を回りますが、ガイドヘルパーさんにとっては、展示作品の解説はかなり荷が重いように感じます。ですので、希望すれば、専門の学芸員さんなどから作品の解説をしていただきたいです。
- ・ 貴重な展示物などはガラスケースを眺めるだけでなく、傍らにその模型やレプリカなどを置き、特徴や形状を触ることができたなら嬉しいです。

● 一人でも鑑賞できる展示

- ・ ひもを伝って歩けば一人でも展示会場を回ることができ、作品の前で止まれるようにひもに触って分かる目印を付けてもらって、何かデバイスを使って目の前の作品の情報を確認できたり、質問できて、一人鑑賞に浸りながら一人でも回れたりする展示会があってもいいと思う。



聴覚障害のある方

● 手話ガイドのある展示

- ・ 対話型、参加型など能動的に鑑賞できるとよい。手話ガイドがあるとよい。
- ・ リアル・オンライン問わず、対話型や、専門家の解説ももっと聞きたいです。その場合、専門の手話通訳と文字支援に入ってほしいです（自治体の派遣ではなく、その分野の知識がある人、勉強している人に依頼してほしい）。



肢体不自由のある方

● 優先エリアのある展示

- ・ 車椅子用駐車場があるように、一つ一つの作品に対して優先エリアみたいなのがあればいいと思う。もし障害のある人が来たらこのスペースを空けてあげてね、というような。

● オンライン型の展示

- ・ オンライン型展示。車椅子のため外出するのに労力が掛かり、自宅に居ながら気軽に展示を見られるのはとても便利で、展示を見る機会が格段に増えると思う。
- ・ あまり遠くに出かけられないので、オンライン型展示があるととても有り難いです。あと展示とは関係ないかもしれませんが、グッズなどの購入がネットでできるといいなと思いました。

● 低い位置への展示

- ・ ニコニコ生放送で、博物館等の展示を紹介する番組を何度か拝見し、とてもためになったし楽しかった。そういう、その博物館・美術館の専門家が解説してくれる展示がもっと増えたらいいと思う。あと、小さな絵画を低い位置に展示する鑑賞会があってほしい。車椅子ユーザーだけでなく、子供の目線でもあるので、対象者は多いと思う。立てる大人には椅子を用意するとか。



精神・発達障害のある方

● 十分な鑑賞が確保された展示

- ・ 待機列があったり、混雑している展示は非常に行きにくく、行ってもつらくなって十分鑑賞できないことが多いため、例えば同時に入場できる人数が絞られていたり、整理券を受け取って入場時間まで自由な場所で待てるようなシステムがあると、すごく助かると思います(精神障害のある方)。
- ・ 展示物の数が少なくてもいいので時間を掛けてじっくり見たいです。(精神・発達障害のある方)。



5

「五感で体験する展示」への感じ方

- 視覚だけでなく、手で触る、匂いを嗅ぐ、音を聞く、体で体験するなどの方法で鑑賞できる展示を行っていることもあります。このような展示を鑑賞したいと思いますか。そう思う理由を教えてください。

視覚障害のある方

● 見えにくいからこそ

- ・ 見えにくいからこそ、別の感覚による刺激を受けたいと考える。

● 視覚以外の感覚で鑑賞できるのは有り難い。

- ・ 五感を使って作品を鑑賞できるのは大変有り難いです。特に視覚以外の感覚でしか情報を得ることができない我々にとっては本当に有り難いです。今は新型コロナウイルス感染防止の観点から触れたり匂いを嗅いだりといったことが難しいご時世かもしれませんが、少しずつでもこういった試みが増えてくれると有り難いと感じています。

● せっかくの機会であるからこそ

- ・ せっかく展示会場に足を運ぶのですから、会場でなければ体験できない鑑賞があると思います。視覚障害者にとって、それは触ること、感じることになります。

● 楽しめる施設が増えることを歓迎

- ・ 視覚障害があると、誰かと出掛ける際にネタ不足に陥りがちであるので、訪れて楽しめる施設が増えることを歓迎する。



聴覚障害のある方

● 何事もすべての感覚をつかうもの

- ・ 耳が悪いから目があればいいだろうという考えはない。何事も全ての感覚を使うものではないのか。

● 「音を聞く」のは分からないが、振動で感じられるかもしれない。

- ・ 「音を聞く」のは自分には分からないけど、ヘッドホンで音量を最大にできるなら、振動で感じられるかもしれないのでやってみたい。いろいろな手段で鑑賞できるのがいいと思います。



肢体不自由のある方

● 豊かな体験につながる。

- ・ 様々な身体感覚を通して鑑賞することは豊かな経験につながると思うため。

● 見える高さが限られることがあり、ちゃんと鑑賞した気持ちになれる。

- ・ 見える高さが限られていたりするから、五感で感じられる展示物があるとちゃんと鑑賞した気持ちになるから。

● 受ける刺激が多くて楽しい。

- ・ 大阪の民族学博物館で開催されたユニバーサルミュージアムを鑑賞しに行ったが、やはり五感で感じる展示は受ける刺激が多く楽しい。

● これからの展示方法の一つだと思う。

- ・ 障害部位にもよりますが、私たち車椅子利用者でも手で触れられる高さや、匂いを嗅げる、音を聞けるように展示されることは、これからの展示方法の一つだと思います。これがあればぜひ鑑賞したいと思います。



精神・発達・知的障害のある方

● 体験できるプログラムは印象に残る。

- ・ 視覚のみだと刺激が少ないので体験できる展示は印象に残りやすいと思います。視覚のみだと視覚障害者があまり楽しめないのがユニバーサルにしたらいかと思います（精神・発達障害のある方）。
- ・ 見るだけではなかなか理解できないし、興味を持たせることが困難でも実際に触ったり嗅いだり体験できると飽きずに楽しめると思う（発達・知的障害のある方）。

● 体験できるプログラムは印象に残る。

- ・ 人によって、五感の発達や感覚に差があるため、見るだけでない方がいいと思うから（発達・知的障害・肢体不自由のある方）。

● 感覚が過敏なところがあり、苦手とすることも

- ・ 不特定多数が触れたものを触ることに抵抗があったり、匂いにも過敏であったりするので、体験型の展示は苦手なことが多い（精神障害のある方）。
- ・ 匂いは化学物質過敏症があるので厳しいです。音については、美術館は視覚中心で鑑賞する場所なので、ちょっとうるさく感じるかもしれません（精神・肢体不自由のある方）。
- ・ 脳に入る刺激をできるだけ少なくしたほうが落ち着いて鑑賞することができそうだから（精神・発達障害のある方）。



6

展示の仕方で配慮してほしいこと

(1) 展示の位置

- 展示物の展示位置が高くて困ったことはありますか。その際のお気持ちやどのように困ったかを教えてください。

肢体不自由のある方

● 本来の見え方ができないのは残念

- ・ 展示の高さは基本的に健常者目線となっているのは理解した上で利用させていただきますが、それでも展示物によっては本来の見え方ができない、あるいは見づらいことがあって本当に残念な気持ちになることがあります。
健常者も障害者も同じ条件で、同じ角度から見られる工夫をしていただけるととても嬉しいです。
(肢体不自由のある方)

● 展示位置が高いと見上げるのがしんどく、離れて見ようとする他の利用者で見えない。

- ・ 小さめの絵画の位置が高過ぎて見上げるのもしんどく、かといって距離を空けて眺めようにも前に人が多くいると見えないので、そのエリアは見るのを諦めたことがある。
見上げて鑑賞すると角度が付くので、本来の絵の美しさを感じられない気がして寂しい。また、日本刀などは立位でよく見える角度で展示してあることも多く、車椅子目線からだと刀身が細く見えてしまうので残念に思う。



(2) 展示の通行幅

- 展示物を鑑賞しようとしたとき、通行幅が狭くて鑑賞することができなかった場合にどのようなお気持ちになると思うかを教えてください。

肢体不自由のある方

● せっかく会場まで来たのに

- ・ せっかくその展示物を鑑賞しようと勇気を奮って会場まで来たのに、通行幅が狭くて鑑賞できなかったときのショックは大きく、本当にかっかりします。

● お呼びじゃない

- ・ 寂しい、残念、「お呼びじゃない」というように感じます。良くも悪くも慣れました。ただ、実体験として、日本庭園の砂利道など、車椅子には優しくない場所を「あれは大変だったね」と言って笑えるうちは、それも思い出のひとつです。

● 焦りの気持ちが生まれる。

- ・ 人と擦れ違う際に神経を使いますので、あまりゆっくり鑑賞することができないと思いました。集中できず、焦りの気持ちも出てきます。



(1) 支援の内容

- 博物館・美術館で、鑑賞するときどのような支援があることを望みますか。
例：点字パンフレット、音声ガイド、拡大機具、車椅子（座面高可変型など）の貸出し、人による解説、その他どのようなことでも結構です。

視覚障害のある方

● スマホカメラ等の拡大機能の使用の許可

- ・ 弱視なので、展示品を見るために iPad の拡大機能を使わせていただけると、大変助かります。まだ許可していただけない博物館、美術館もありますが、是非お願いしたいです。

● 拡大文字のパンフレット

- ・ 大きな文字のサイズのパンフレットがあればいいと思う。

● 触って分かる解説資料

- ・ 点図や立体印刷など、手で触って全体像が把握できるような解説資料があると、より内容を理解しやすくなってよいと思う。

● 事前のパンフレットのテキストデータの提供

- ・ 人による会場の経路・施設案内。一般向けではないもっと詳しい音声ガイド(人によるサポート)。事前にパンフレットをテキストデータで提供（会場で受け取っても読み切ることができないから）

● 音声ガイド・拡大機器

- ・ 音声ガイドなどは利用している。拡大器具の貸出しがあるとよさそう。



聴覚障害のある方

● 音声ガイドのテキスト配布

- ・ 音声ガイドのテキスト配布。タブレット貸出しでも紙でもよいが、気楽に持ち歩きたいので気を使わなければいけない&重量のあるタブレットよりは紙のほうがよい。わざわざきちんとデザインして製本する必要はなく、普通の A4 紙に文章の流し込み程度で OK。映像コンテンツへの字幕の付与。展示の導入映像やミュージアムシアターなど大体字幕がないので内容が分からない。
- ・ 展示物の説明より詳しく解説されているのであれば、音声ガイドの書き起こしを何らかの形で見られるようにしてほしい。

● 展示についての電子説明

- ・ 現状の展示の仕方です満足しているんですが、聞こえない人のためにタッチパネル式の電子説明があれば助かるかも。展示物一つずつに設置するのではなくて、館内の何箇所かに設置し、番号を入力すれば説明が見られるといった感じのものがあれば助かります。館内放送も休憩スペースなどに電光掲示板があれば、万が一何かあったときに個人で対応できるようになると思う。



肢体不自由のある方

● 高さが変わる車椅子と手鏡

- ・ 高さが変わる車椅子の貸出し、ケース内が見えるように大きめの手鏡の貸出し

● 車椅子

- ・ 万が一立ってられなくなった場合のために車椅子があると有り難いです。

● 離れたところから見られるように双眼鏡

- ・ 双眼鏡や、高い位置や離れたところから展示を鑑賞できる仕組みが欲しい。

● 混雑時の配慮

- ・ 混雑時には、車椅子利用者への誘導もお願いしたいです。



精神・発達・知的障害のある方

● 「やさしい日本語」のパンフレット

- ・ 『やさしい日本語』のパンフレットもあるとよいと思う（知的障害のある方）。

● 座って休むことができる場等

- ・ 座って休憩できる場を増やしてほしいし、一度ヘッドホン着用を他のお客さんにとがめられて嫌な思いをしてから目立ちにくいフルワイヤレスタイプに変えたので聴覚過敏者であることが分かるゼッケンか腕章で周囲の人の理解を求めたい（カバンにヘルプマークは付けていますが）（精神・発達障害のある方）。
- ・ 疲れやすいので座って鑑賞したいことがあり、簡易型の椅子を用意してもらえると助かる。無くても何とかしてきたが（精神・発達障害のある方）。

● 展示等の状況が分かる資料

- ・ 記憶しづらいので、展示を網羅したパンフレットがあると有り難いです。有っても有料で高価なので廉価版のダイジェスト版等もあると有り難いです（発達障害のある方）。
- ・ 暗い場所や見通しの立たないことに恐怖を感じるので、ネタバレになりますが、この先何があるのか説明してくれる冊子があると有り難いです（テーマパークでもらえるサポートブックのようなもの）（発達・知的障害のある方）。



(2) 座面高可変型車椅子

■ 博物館・美術館にて、座面を展示物の鑑賞位置まで動かすことができる車椅子の貸出しがあれば利用したいと思いますか。そう思う理由を教えてください。

※ 本サポートブックにおいて、座面高可変型車椅子とは、ハンドル操作による手動又はボタン操作による電動等により、座面が上下し、眼高が調節可能な車椅子のことを指します。



京都国立近代美術館にある座面高可変型車椅子

肢体不自由のある方（利用したい。）

● 見る手段があるなら活用したい。

- ・ やはり興味をもって美術館博物館に行くので、展示物の一面しか見られないのは残念なので、見る手段があるなら活用したい。
- ・ 大きな絵が見つらいから、絶対借りる。

● 鑑賞しやすくなりそう。

- ・ 首を疲れさせることなく展示物を見ることができる。容易に車椅子から立ち上がれそう。車椅子の高さが上がることによって存在感を示すことができ接触の防止に役立ちそう。
- ・ 視界が広くなると思いました。走行が安全であれば（不安定になるかもしれないのと、転倒した際のけがが大きくなるかもしれない）、是非利用してみたいです。自宅にも欲しいくらいです。



肢体不自由のある方（利用しない。）

● 介助者がいないと移動、昇降、乗り移ることができない。

- ・ 介助者がいないと移動、昇降操作ができないのではないか。自身が乗ってきた車椅子はどうするのか等が不明
- ・ 一人で乗り移りができない。

● 自走式は、電動車椅子を利用している方の使用が難しい。

- ・ 利用してみたい気持ちはありますが、体に合わない車椅子は不安定になりかえって疲れてしまいます。また自走式だと、電動車椅子使用者は自分で動かすことができません。

● バランスを崩すおそれがある。

- ・ 体幹に問題があるため足が着かないとバランスが取れず転落する可能性がある。また、上げ下げや移動など動くタイミングではなお危険である。



(3) 人ばかり

- 人ばかりがあるために展示物を見ることができなくて困ったことはありますか。その際のお気持ちや状況を教えてください。

肢体不自由のある方

● 身体をずらしても全く見えません。

- ・ 車椅子あるあるで、車椅子使用者は自分の前に人が立たれた時点で多少左右に身体をずらしても全く見えません。館内のスタッフさんがおられても特段の配慮もありません。こういうとき、毎回「自分は障害者」ということを認識させられ本当に悲しい思いになります。

● 車椅子利用者である私は、遠くからしか見えない。

- ・ ある展示会では車椅子用エリアが用意されていましたが、健常な方が近くで見られるのに私は遠いところからしか見れませんでした。

● 転ぶおそれがあるため、鑑賞を諦める。

- ・ 歩行時にふらふらしているため、ちょっとしたことで転んでしまうので、人ばかりができていた場合は、基本的に鑑賞することは諦めます。せっかくの貴重な機会ですので、鑑賞できず残念な気持ちになります。

● 人にぶつからないか気を遣う。

- ・ 暗い展示会場だと、人の脚を車椅子のタイヤでひいてしまうことや、子供さんにぶつからないように注意しないとけなくて、展示を見る以外のことに気を遣ってしまいます。



(1) 提供する情報の内容

- 博物館・美術館などの施設を利用する際に、ホームページや施設の案内標示（看板）で事前に把握するようにしている情報を教えてください。

例：トイレやオストメイト設備の位置、補助犬入場の可否、手話や筆談対応の有無、障害者割引の有無、鑑賞支援の有無、その他実際に確認されていることをご記入ください。

視覚障害のある方

● 障害者割引の情報

- ・ 弱視ですと窓口で障害者割引の案内をしてもらえることはほとんどありませんので、割引有無は事前確認します。館内の様子やトイレなどは同行者がいるときにはあまり気にしませんが、展示物のおおよその知識は得てからのほうが、現地で説明されたことを理解しやすいのでホームページがある場合は見るようにします。



聴覚障害のある方

● 手話や筆談対応の有無

- ・ 手話や筆談対応の有無、展示物の説明を視覚的に見ることができるものがあるかどうか、障害者割引の有無、聴覚障害だけではなく他の障害に対しても配慮があるかどうか。

● 音声ガイドのテキストの有無

- ・ 入場料、障害者割引の有無。もし音声ガイドのテキスト配布を既にされているとしたら、気付いていないので、もう少し目立つように案内・掲示してほしい。



肢体不自由のある方

● 駐車場の写真

- ・ 駐車場、トイレ、障害割引。駐車場の写真などがあれば見る。ゲート式か車輪止めタイプか。車輪止めタイプだと車椅子を下ろせない。

● アクセス情報

- ・ 障害者割引の有無、最寄りの駅からの路面（車椅子で安全に行けそうな道かどうか）、食事ができる場所が館内にあるかは事前に確認している。多目的トイレの位置は着いてから案内表示で確認する。



精神・発達・知的障害のある方

● 施設・設備の整備や展示の状況

- ・ 障害者割引の有無とトイレ、座って休憩可能な場所は事前に見ている（精神・発達障害のある方）。
- ・ 障害者割引を受ける際の障害者手帳の提示の有無、フロアガイド（前もって施設の全体像が分かると安心するため）（発達・知的障害のある方）
- ・ 障害者割引の有無、大体どのくらいで回れるかの目安、人が多いと疲れてしまうので人が多いかどうかの情報（精神・発達障害のある方）



（２）情報を得るときに困ること

- 博物館・美術館などの施設のホームページや施設の案内標示（看板）が分かりにくくて困ったことはありますか。困ったことがある場合、分かりにくかった点とその際に感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

● 音声ソフトが使えない。

- ・ ホームページの画像と説明文章の配置によっては、音声ソフトを使えないことがあるので困ります。館内の案内看板や文字はなるべく大きく見つけやすい位置にしてほしいです。

● 館内が暗いと、案内標示が見えづらい。

- ・ 暗いと見えにくいタイプの視覚障害なので、展示スペース内の「進路」案内が少ないと迷ってしまう。

● 色合いにより、情報を探しにくい。

- ・ ホームページがおしゃれすぎて、情報が探せないことがある。展示会によって、作風に合わせた淡い色合いになっているとか。問合せを受けたくないようで、電話番号やメールアドレスが非常に分かりにくい場所にあることも。トイレの男女の区別が分かりにくいことが多い。エレベーターの位置も分かりにくいことが多い。



聴覚障害のある方

● 音声だけでは分からない。

- ・ アナウンスがある場合は電光掲示板でその内容を映すようにしてほしい。
- ・ どこにいけばいいのかわからないときがある。放送だけではなく、文字などの目に見える情報を望む。
- ・ 避難案内が分かりにくい。



肢体不自由のある方

● マークの意味が分からない。

- ・ いわゆる「車椅子マーク」（障害者のための国際シンボルマーク）は、「アクセシブルであること」しか示さないため、それがエレベーターなのか多目的トイレなのか、アクセシブルな「何」なのかが分からない表示に時折出くわします。

● ホームページのアクセスルートを車椅子利用の方は通行できない。

- ・ 例えば、「A4 出口から徒歩 3 分でも、A4 出口は階段のみ。（車椅子利用の方の場合は）B8 出口から出て迂回して徒歩 13 分」なんてことは珍しくないで車椅子で問題のないルートを掲示してほしい。



内部障害のある方（オストメイト）

● オストメイト設備の標示がない。

- ・ 博物館に限らないが、オストメイト用設備が後から付加されたケースだと、標示がないことが多いと思う。標示がないときは中を見て確かめることが多いが、内部障害のため、一般の人から障害者でもないのに障害者トイレを使っていると誤解されるケースもある。そのほか、職員の方が理解していない場合にオストメイトについて尋ねても無駄である。



精神・発達障害のある方

● 休める場所や順路が分からない。

- ・ いつ休めるか分からなく、座り込んでしまったら迷惑をかけてしまうので、いつどこで休憩を取れるか悩んでしまいます（精神障害・肢体不自由のある方）。
- ・ 順路を見失ってしまい、迷ったことはありますが、周囲の方に聞いたりして事なきを得ました。容易に助けを求めることが難しい方もいるかもしれませんので、各所にサポーターがいたりすると助かるのではないかと思います（発達障害のある方）。



(1) 点字ブロックの色

- 点字ブロックが黄色等の目立つ色でなかったために困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

- **点字ブロックが見えなくて転倒した。**

- ・ せっかく点字ブロックがあるのに見えず、入口を探し回って悲しかった。また、雨の日は反射でより点字ブロックが見えず、足を乗せると滑って転んでしまい、情けなくて怒りが込み上げてきて涙が出た。

- **階段に気付かずに怖い思いをした。**

- ・ 点字ブロックの色を目印に歩いているため、床と同色だったりすると分かりづらく、階段などに気付かず怖い思いをしたことがあります。美術館などデザインを重視しているような建物だとそういうこともあるので、できればコントラストを考えてもらえると有り難いです。



(2) 点字ブロックの連続性

- 道路や施設の入口からインターホンや案内所などの人のいる場所まで点字ブロックが続いていないことで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

- **点字ブロックは入口を探すための目印**

- ・ 弱視ですが、入口を探すために点字ブロックを目印にしています。点字ブロックの不備があると大変不安になります。

- **ここも視覚障害者は招かれていない。**

- ・ 入口がわからず入れなかったり、中も広くて音が反響しているようなところは受付も分からなかったりする。「ああ、ここも視覚障害者は招かれてはないのだ」と感じた。



(3) 点字ブロックの上や周辺の障害物

- 点字ブロックの上やその周辺に障害物が置かれていることで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

- **立て看板でつまずくおそれ**

- ・ 立て看板などが点字ブロックのすぐ脇に立っていると、つまずくことがあり、怖いです。

- **上だけでなく、周辺にある障害物も困る。**

- ・ 物が置いてあったり、人が上に乗っているときは本当に迷惑です。また、ブロックの上さえ空けておけばとすぐ横に物を置かれるのも迷惑です。



(4) 駐車場

- 駐車場で車椅子利用者用の区分がない、あっても十分なスペースがない、施設入口から遠いなどで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

肢体不自由のある方

- **設置関係者も確認してほしい。**

- ・ 度々困っています。車椅子を利用している当事者の意見を聞いてほしいとまでは言いませんが、設置関係者が車椅子に乗ってみて、困ることがないかを試してほしいです。

- **車椅子の乗降のためにスペースがいる。**

- ・ 車椅子用駐車場に健常者のような人が駐車しているとき。障害者用駐車スペースが幅広なのは、車椅子利用等での乗降の利便のためなのに、車椅子利用者以外の人に使用されると、本当に必要な人が困るということを施設側も明確にアピールしてほしい。



(5) 段差や溝

- 施設の入口の周辺などに段差や溝など（レールの溝や排水溝等の蓋の隙間）があることで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

- **小さな段差はつまづきやすく怖い。**
 - ・ 小さな段差はつまづきやすく怖いですが。色が変化していると多少気を付けることもできるのですが。
- **白杖がはさまって冷や汗**
 - ・ 溝に白杖や靴のヒールが挟まったことがあります。なかなか抜けず冷や汗をかいた。



肢体不自由のある方

- **足がしっかり上がらない。**
 - ・ 足がしっかり上がらないため、つまづく可能性があるため、なるべく段差がないほうが有り難いです。
あと、階段がある場合、上るのが多少大変だと感じるので手すりがあると助かります。車椅子用のスロープを上るのも一つの方法ですが、スロープも傾斜を上るのに力があるので、こちらも手すりなどがあると有り難いです。
- **数センチの段差が車椅子の走行のバリアに**
 - ・ 健常者は数センチの段差やインターホンの高さは何気なく使っていますが、車椅子を利用している私たちは、数センチの段差や凹凸のあるタイル、勾配のある坂があると前輪やタイヤが引っかかり、転倒の原因や走行の邪魔となります。
また、インターホンも、せめて私たちでも届く高さにあるか、あるいは検知機能付きのものなどがあると大変助かります。



子育てをしている方

- **ベビーカーのタイヤが隙間に落ちる。**



(6) 扉のタイプ

- 扉が引き戸ではなく、開き戸であることで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

肢体不自由のある方

● 開き戸にがっかり

- ・ 新しくなった博物館の建物で、スロープが作られていて感動したのに、その先が重たいガラス製の開き戸でがっかりしたことがある。友人の健常者が同行していたため開けてもらった。そこにはインターホンもなく、一人では行けないと寂しく思った。

● 重い扉は開けられない。

- ・ 手にも力がないので引き戸、開き戸に関係なく重い扉だと自力で開けることができません。私にとっては、体重を掛けられる開き戸より引き戸のように横に力を入れる方が大変な場合もあります。



(7) 受付カウンター

- 受付などに高いカウンターが設置されていることで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

肢体不自由のある方

● 見下ろされると嫌な気分

- ・ 声が届きにくいのが困ります。また、上から見下ろされると嫌な気分になります。

● 高いカウンターでの受付は本当に困る。

- ・ 高いカウンターがあっても、受付の方やスタッフさんがこちらに歩み寄って、同じ目線で案内をしていただけると助かります。気遣いなく、そのままの高さで受付されたり、署名してくれと言われたりすると本当に困ります。



(8) 階段のステップ

- 階段のステップ（踏む面）の色が全面同じような色合いであるために段差が分からずに困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

● 特に下り階段が怖い。

- ・ 全面同じ色もそうですが、タイルのような縦線横線があるものも分かりにくいです。特に下り階段が急に出てくるのは恐怖です。

長い階段であれば手すりが付いていて、階段幅も一定ですが、怖いのは広い場所で数段の階段があるような所です。そんな場所では端が曲線になっていることがあり、デザイン重視なことが多いように思います。

● 角に反射テープが貼ってあると有り難い。

- ・ グレー系の階段は見えにくい。角のところに反射テープでも貼ってあると有り難い。



(9) 階段の手すり

- 階段の手すりが踊り場などで途切れていることで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

● 中途半端な手すりは怖い。

- ・ 階段終了の一段前で手すりが終わって、怖い思いをしたことがあります。中途半端な手すりは、ないよりも怖いかもしれません。

● 手すりを目印にするので途切れると困る。

- ・ 特に薄暗い階段では、手すりを目印にして伝い、次の階段を探すので、手すりが途中で途切れると戸惑います。



(10) 階段・エスカレーター前の点字ブロック

- 階段やエスカレーターの手前に点字ブロックがなくて困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

- **階段の手前には必ずあってほしい。**

- ・ 弱視のため、常に点字ブロックを必要としてはいませんが、階段の前のブロックは必ずあってほしいです。床面がタイルのような線が入っていたりするものだと、階段があることは分かっていますが、その始まりを示す点字ブロックがないと大変怖いです。

- **エスカレーターがあることが分からなかった。**

- ・ エスカレーターがあることが分からなかったこともあるし、警告ブロックがあっても乗り口なのか降り口なのかが分からなくて困ったこともあります。



(11) エレベーター

- エレベーターに階数を知らせる音声設備がない、押しボタンに点字が付いてない、エレベーター入口の押しボタン手前に点字ブロックがないなどで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

- **どこに着いたか分からない。一人では乗れない。**

- ・ 階数を教えてくれないエレベーターはどこに着いたのか分からなくて不安だし、着いたと思って降りてしまって、ここは何階かも分からず迎えに来てもらうこともできないことさえある。ボタンに点字がなくても数字が出張っているものは操作できるが、それもなければ一人では乗れない。エレベーターの押しボタン前に点字ブロックがないと扉の両側を触らないといけないので誰かに見られているかと思うと恥ずかしい。

また、前に点字ブロックがあってもその左右がエレベーターでそれぞれしか呼べないタイプだと、どちらのエレベーターを呼んでいるのかも分からない。



(12) トイレ：洗浄ボタンと非常呼出ボタン

- 公共施設のトイレで洗浄ボタンや非常呼出ボタンに点字が付いていないなど、これらボタンの位置が分からなかったことで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

● 非常呼出ボタンを押してしまいトラウマに

- ・ 非常ボタンを点字がないことで押してしまいトラウマに。便器洗浄ボタンか非常呼出ボタンのどちらかだけでも点字が付いていれば大丈夫ですが、どちらも点字がないとドキドキして押せず、トイレが長いと同行者に怒られることもあります。

本当に全トイレに点字を付けてほしいです。ただでさえトイレトーパーや流すボタンを探すのに時間がかかるので。

● ボタンだらけのトイレは特に困る。

- ・ 常に困っています。ボタンだらけのトイレは、特に困ります。一つ一つに点字が付いていたとしても、全ての見えづらい人が点字を知っている訳ではありませんし、触ることが困難な位置に点字が付いていることもあります。

公共のトイレは、少なくとも付加機能（＝温水洗浄機能）の操作パネルと、必須機能の便器洗浄ボタンは離して配置し、便器洗浄ボタンは、共通ルールの場所に配置していただきたい。



(13) トイレ：光感知式スイッチ

- 公共施設のトイレ内の便器洗浄の操作として、手をかざす「光感知式スイッチ」しかないことで困ったことはありますか。そのときに感じたことを教えてください。

視覚障害のある方

● 「手をかざす」のか、「押す」のか

- ・ 「手をかざす」のか「押す」なのかがわからず、立ち往生することがよくあります。センサー式の場合は、「ここに手を当てる」ことが分かる表示を工夫していただきたいです。

● センサーの位置が分からず、流したいタイミングで水が流せない

● 一緒にいる人に確認してもらおう必要が

- ・ 手をかざす部分がわからず、一緒にいる人に確認してもらわないといけなくて困ります。できれば、手をかざして操作するものとボタンで操作するものの両方があればいいと思います。





第 2 章

博物館・美術館の 参考となる取組例等

〔博物館・美術館等への調査の実施状況〕

- 今回の調査対象とした近畿管内の 8 か所の国立博物館・美術館のほか、参考となる取組を行っている公立館を調査し、その取組状況を取りまとめました。
- テーマに関連する劇場・音楽堂等の他分野の団体の情報も掲載しました。
- 障害のある方等で構成される当事者団体や障害のある方を支援する団体も調査し、関連する意見も聴取しました。
- このほか、関連する情報を収集しました。

多様な利用者を意識した運営

01 様々な立場の人と作り上げる「誰もが使いやすく楽しめる博物館」

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、平成26年度から令和2年度まで3期に分けてリニューアルに取り組む中で、多様な者が訪れる施設として、誰もが使いやすく楽しめるように、ユニバーサルデザインに配慮した館内整備を実施しています。

滋賀県立琵琶湖博物館では、実施設計や施工時に、身体障害や知的障害のある方と介助・支援をされる方を構成員とする「障害をお持ちの方と介助・支援をされる方、博物館職員、展示業者を構成員とするデザイン評価会議」を開催（計11回）し、構成員による館内設備の現場検証や展示の試作品の使用等、実践的な評価を通じた改修を実施しました。

評価会議で得られた意見を踏まえ、以下の内容について館内整備を行っています。

内容	場所
「誰もが快適・安全に移動できる空間」 ○ 段差の解消 ○ 手すりの設置 ○ 車椅子の通行確保 ○ 自動扉の設置	各展示室・移動空間・屋外展示（樹冠トレイル）
「誰もが利用しやすい施設」 ○ 多目的トイレの改修（オストメイト、介助ベッド、扉軽量化など） ○ 誘導用チャイムの設置	本館・別館トイレ 正面玄関
「誰もが見やすい展示位置の工夫」 ○ 利用者の目線位置にかかわらず見やすい展示台（高さ・角度）	各展示室
「誰もが楽しく体験できる知覚型展示」 ○ さわる展示 ○ においの展示	各展示室
「誰もがわかりやすい表示」 ○ わかりやすい館内サイン（色覚多様性配慮した配色、読みやすい文字） ○ 読みやすい解説パネル（全ての漢字に振り仮名） ○ 多言語対応（音声ガイドの整備 7か国語）	各展示室

02 障害のある方等の当事者の意見を聴いた施設・設備の整備

- ・ 国立民族学博物館では、ユニバーサルミュージアムの理念に基づき、平成24年度にアクセスデザイン検討ワーキンググループを設置し、25年度には最寄りの公共交通機関から展示場までの経路について、視覚障害のある方（全盲・弱視）、聴覚障害のある方、知的障害のある方、車椅子を利用している方、高齢の方、乳幼児連れの方、小学生連れの親子、外国人、大学生によるアクセス調査を実施しています。

国立民族学博物館では、その調査結果は、各種サインの見直しに活用しており、サインの見直し後にも、職員やインフォメーションの外部委託職員、ボランティア団体により、サインの視認性・配色、看板設置位置、看板の地図の向きなどについて改めて点検を行っています。

(1) 五感で体験する展示

01 触る展示の常設展と特別展

概要

- 国立民族学博物館では、常設展（本館展示場）において視覚以外の感覚で鑑賞することができるハンズオン資料等を設置しているほか、令和3年度には「触る」ことをテーマとした特別展を開催するなど、視覚以外の感覚で鑑賞できる展示物を積極的に設置しています。

常設展

- 各展示場内に、鳴らすことができる民族楽器やじっくり触ることができる織物、靴を脱いで上がる寺院の再現や中に入れる伝統建築等のハンズオン資料や再現建築資料を設置しています。また、本館の研究や展示をより詳しく知ることができるインフォメーションゾーン「探究ひろば」には、展示資料を見て触って理解する博物館での学びの新たな方向性を示すものとして「世界をさわる」コーナーを設置しています。



〔触ることのできる展示資料を常設展に設置〕

特別展

- 視覚だけでなく、触ることにより鑑賞することができる展示物を集めた特別展として「ユニバーサル・ミュージアム——さわる！“触”の大博覧会」を令和3年9月から11月にかけて開催しました。当該特別展示会は、「誰もが楽しめる博物館」を体現した展示会となっており、「歴史に触る」、「風景に触る」、「音に触る」などのテーマの下、様々な素材や手法を用いて、“触”の可能性を追求したものでなっていました。

取組の背景

- このような取組を積極的に実施することが可能な背景として、以下の3点が挙げられます。

① 施設方針に基づく統一的な展示基本理念の導入

国立民族学博物館では、平成20年度から全面的な展示刷新を行うに当たり、統一的な考え方に基づき研究成果を展示するための方針として「展示基本構想2007」を策定しており、各展示はこの方針に基づき構築されることとなります。当該方針においては、展示の基本理念として「施設と展示内容は最先端の研究に基づく一方で誰もが理解でき、誰に対してもやさしいものであることを基本とする」とされており、「小学生から大学生・大学院生、さらにはハンディキャップをもつ人びとも含めた、広範な利用者の多様な要求に対応できるシステムの構築をめざす」ことを明記しています。

② 施設職員として障害当事者が展示構築等に携わる環境

展示基本構想における理念の土壌形成がなされてきた要因として、多様な文化を受け入れるという展示物の性質が影響していることに加え、障害を有する職員が組織内に存在することで、当事者の意見を聴くことが可能な環境が身近にあることも大きな要因となっています。

③ 研究成果である展示物は当事者等による評価を踏まえた改善を実施

国立民族学博物館の特徴として展示物は全て文化人類学・民族学の最新の研究成果を広く公開するものとなっています。このため、研究事業を行った結果、「どのような成果が得られたのか」ということを検証し、必要な改善を行うこととなっています。特に大規模な事業を行うときには、障害当事者の評価・意見要望を把握の上、可能な範囲で改善、対応を実施しています。

※当局が調査で把握した内容を基に記載。

(常設展示インフォメーションゾーン)

<https://www.minpaku.ac.jp/exhibition/permanent/videotheque>

(国立民族学博物館における展示基本構想)

https://older.minpaku.ac.jp/sites/default/files/museum/exhibition/main/main_basicconsept.pdf

02 高校や大学と連携した触ることができるレプリカ作製

【誰でも鑑賞可能な博物館ロビーに展示】

- 和歌山県立博物館では、和歌山県立和歌山工業高等学校と連携し、同校の産業デザイン科の実習の一環として3Dスキャナーや3Dプリンターを用いたABS樹脂等（プラスチック）製の文化財のレプリカの作製を、平成22年度から文化庁事業（地域と共働した美術館・歴史博物館創造活動支援事業等）として行っています。現在では、和歌山大学教育学部とも連携し、ミュージアムボランティア制度による社会体験として大学生も作製に携わっています。このレプリカは、建物入口スペース（展示場前）に展示し、誰でも触って鑑賞することが可能となっています。



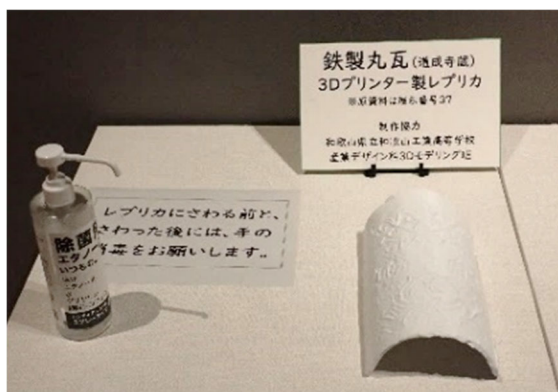
〔文化財のレプリカを博物館ロビーに展示〕

【本物の展示とそのレプリカの併設展示】

- 和歌山県立博物館では、令和3年度開催の特別展で、ガラスケース内に展示してある瓦の近くに、3Dプリンターにて作製した瓦のレプリカを併せて展示しました。

和歌山県立博物館は、「当該レプリカは、3Dプリンターにより作製されたもので、プラスチックであるため強度を確保でき、たとえ破損しても修復や再作製が容易であることから、費用も抑制できます」としています。

また、和歌山県立博物館では、「レプリカであれば、実物では劣化して判別し難い紋様も手で触ってしっかり鑑賞することが可能となり、また、その裏側に記されている文字の存在にも気付くことができることから、障害の有無にかかわらず、誰にとっても楽しめる展示となっています。誰にとっても楽しめる展示があるということにより、開かれた博物館であると利用者に感じてもらうことができ、博物館という施設の魅力向上につながると考えています。」としています。



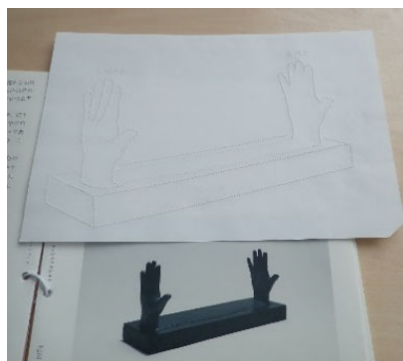
03

さわるコレクション

- 京都国立近代美術館では、平成29年度から文化庁補助事業として、地域の障害者、盲学校、大学等と連携し、誰もが楽しめるユニバーサルな美術鑑賞の在り方を探る事業を進めています。

これまで、①所蔵作品を視覚以外の感覚を使って鑑賞するプログラムの構築や、②盲学校との連携授業、③点字・拡大文字パンフレットの制作、④所蔵作品を触る図と文章で紹介する触って学ぶ触察ツール「さわるコレクション」の開発等を実施しています。

これら事業を広く知ってもらうことを目的として、美術館1階ロビー（無料エリア）にて活動紹介コーナーとして実施成果物（制作した点字、拡大文字版美術館パンフレットやさわるコレクション等）をハンズオン展示するとともに、過去のイベントの様子を写真や映像で紹介しています。



〔触察ツール〕



〔美術館ロビーに設置されたコーナー〕

04

知覚型展示の多用

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、視覚障害のある方も博物館を楽しむことができるよう、大きさ、形、感触を触って確認するなど、視覚以外の感覚でも体感することができるレプリカや実物大模型、触知版などを可能な限り各ゾーンに1つ以上用意しています。



〔ガラスケース前に触れるレプリカを設置〕

05

触ることができる教材「ミュージアム・カート」

- ・ 京都国立博物館では、原資料を触ることが困難な古美術において、感触や重さ、構造や使い方など、視覚や言葉だけでは伝えきれない部分をどのように利用者へ伝えるかという問題意識から、文化財のレプリカや材料見本などの触ることができる教材を搭載したカート（ミュージアム・カート）を展示室付近に設置することとしました。また、ミュージアム・カートはボランティアである「京博ナビゲーター」の主活動として位置付け、設置場所にはナビゲーターが常駐する仕組みとしました。これにより、利用者が教材を手に取り触れ、確かめることに加え、ナビゲーターと対話することを通じ、より文化財に親しむことが可能となっています。

※ 新型コロナウイルス感染症の感染予防・拡大防止のため、令和3年度から休止中。

（ミュージアム・カート）

https://www.kyohaku.go.jp/jp/learn/museum/museum_cart/



〔ボランティアスタッフと体験する様子〕



〔教材例：青銅器の樹脂レプリカ〕

(2) 出張（アウトリーチ）型のプログラム

01 文化財に親しむ授業

- ・ 京都国立博物館では、NPO 法人京都文化協会、京都市教育委員会の三者からなる「文化財に親しむ授業実行委員会」を立ち上げ、京都市内の小中学校を訪問して「文化財に親しむ授業」を行っています。当該授業は、子供たちとの対話を重視した、文化財のレプリカを使用するプログラムとなっており、毎年 20～30 校の応募がある中から、マンパワー等の関係から未訪問校の 7 校を選定して実施しています。

京都国立博物館、NPO 法人京都文化協会、京都市教育委員会の三者では、以下のとおり役割分担をして実施しています。

- ◆ 京都国立博物館：「文化財ソムリエ」という講師を務める大学生及び大学院生に関する事務
- ◆ NPO 法人京都文化協会：最新のデジタル技術と伝統的な技術を融合させた文化財のレプリカ作製
- ◆ 京都市教育委員会は各学校の要望の取りまとめ

(文化財に親しむ授業)

<https://www.kyohaku.go.jp/jp/learn/outreach/school/>

02 貸出用学習キット「みんぱっく」

- ・ 国立民族学博物館では、学校での総合的な学習資料、大学での研究等として活用してもらうことを想定し、学校等への貸出可能なコンテンツとして、世界各国、地域の民族衣装や生活の道具等とそれらにまつわる情報や解説がパックされた「みんぱっく」を提供しています。

国立民族学博物館では、平成 10 年度より標本資料を学校へ貸し出すという「移動型博物館」を行っていたものの、学校側のニーズ（体験することができるような衣装や楽器への要望が中心）をより満たす形となるよう、12 年度に国立民族学博物館の貸出用民族学学習キットとして「みんぱっく」を開発しました。

(貸出用学習キット みんぱっく)

<https://www.minpaku.ac.jp/teacher/university/manual/minpack>



(3) オンライン型のプログラム

01 視覚以外の感覚でも楽しめるウェブコンテンツ

- ・ 京都国立近代美術館では、平成 29 年度から文化庁の補助金を活用して実施している文化庁補助事業「感覚をひらく」において、視覚以外の感覚でも鑑賞が可能なオンラインコンテンツを制作しています。

もともと令和 2 年度に実施することとしていた作家 (A)・視覚障害のある方 (B)・美術館研究員 (C) の三者協働による鑑賞プログラム開発の取組 (ABC プロジェクト) は、当初は一般向けの「触るワークショップ」を実施し、その成果をフィードバックしながらプログラムを作り上げていく予定でした。しかし、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から対面でのワークショップは取りやめ、ABC で協働開発した鑑賞のプロトタイプを「展示」と「ウェブサイト」を通して一般に向けて提案し、密接・密集を避けながら個々に体験してもらうという方法へと切り替えることになりました。

当該オンラインコンテンツでは、視覚障害のある方が陶片を手で触れて感じたことをコメントしながら鑑賞を深めていく映像の添付や、陶片画像にカーソルを合わせると陶片を指でこするときや叩くときの音が自動再生される等の工夫を行い、視覚以外の感覚でも鑑賞が可能なオンラインコンテンツです。

ウェブサイト画面にはライトモードとダークモードの 2 種類を用意し、ダークモードでは視覚障害のある利用者（とりわけ弱視の利用者）の画面視認性を高めることに加え、音声読上げソフトにも対応する等、見えない・見えにくい利用者への配慮を行っています。

京都国立近代美術館からは、「自宅から美術館に訪れることが困難な方であってもウェブサイト上で同じ経験を共有でき、また他の鑑賞者の存在や時間の制約を気にすることなく思う存分作品を味わうことができるようになっているので、コロナ禍の非接触という需要もあいまって、より多くの方の鑑賞機会を増やすことができるツールとなっていると考えています。」との意見が聞かれました。

(ABC コレクションデータベース 石黒宗磨陶片集)

<https://www.momak.go.jp/senses/abc/ishiguro/>



(4) 障害のある方とともに作る・体験するプログラム

01 聴覚障害のある子供と体験する美術館プログラム

- ・ 国立国際美術館では、0歳から未就学までの乳幼児とその保護者を対象として、絵本読みを楽しんだり、スライドトークをしたりしてから、親子でコレクション展をまわる美術館体験プログラム「ちっちなこどもびじゅつあー～絵本もいっしょに～」を実施しています。国立国際美術館では、「幅広い子供たちに利用してもらいたい」という思いから、聴覚障害のある乳幼児も対象とすることとし、NPO こめっこ（特定非営利活動法人手話言語獲得習得支援研究機構）という聴覚障害者支援団体と連携して、聞こえない子、聞こえにくい子、聞こえる子も一緒になって手話での絵本読みを行う回も用意しています。

国立国際美術館は、「美術館という場所で作品や絵本を見ながら会話をするというのは、定型的な会話とも、家庭でする会話とも異なる会話であるからこそ培われる手話があると考えています。聞こえにくい、聞こえない子と聞こえる子が一緒に参加することで、聞こえる子の保護者が手話に触れ、手話も言語なのだなど実感し、手話という言語が広がっていくので、様々な聴覚の人が同じ場で美術館体験を行うということは意義があると感じています。」としています。

(ちっちなこどもびじゅつあー～絵本もいっしょに～)

https://www.nmao.go.jp/learning/activity_program/bijutour/liittle_bijutour/

02 障害のある方と連携した事業「感覚をひらく」

- ・ 京都国立近代美術館では、障害者差別解消法の施行等をきっかけとして、文化庁補助事業として何かできないかと考え、平成29年度から文化庁の補助金を活用し、地域の障害者、盲学校、大学等と連携し、誰もが楽しめるユニバーサルな美術鑑賞の在り方を探る事業「感覚をひらく」を実施しています。

当該事業の中で、所蔵作品を触覚や嗅覚、聴覚を使って鑑賞するワークショップや鑑賞ツールの制作等を通じ、障害の有無を問わず一人でも多くの利用者が体験できる機会の拡充を目指しています。

京都国立近代美術館は、「事業を継続することで、当初はほとんど没交渉であった美術館と視覚障害のある方との間に少しずつ顔の見える関係性が築かれ始め、また見える・見えないにかかわらず美術鑑賞を共に楽しむ意義が認知されるようになってきていると感じています。」としています。

(感覚をひらく 新たな美術鑑賞プログラム創造推進事業)

<https://www.momak.go.jp/senses/>

03 文化庁と連携した「CONNECT⇄__」の開催

- ・ 京都国立近代美術館では、令和2年度から、文化芸術を通して共生社会や多様性について関心を深めることを目的とした展覧会「CONNECT⇄__」を文化庁と協働で主催しています。当該展覧会には、様々な文化施設等が参加しており、これまでに、京都市動物園が動物の声を「Ontenna (オンテナ)」

を使って振動と光で音を感じてみるというイベントを実施、あるいは京都府立図書館が点字図書や対面朗読を実施する等、障害の有無にかかわらず楽しむことができるプログラムが行われています。

また、令和2年度は京都の岡崎地区にある様々な文化施設のみの参加であったところ、3年度は岡崎地域から京都市域、京都府域へ取組を展開し、参加施設も増える等、より様々な人と人、文化がつながることの可能性や意義を考える場となってきています。

京都国立近代美術館では、「このプロジェクトのメリットとして、障害者等多様な利用者を迎え入れるプログラムを行うとしたときには、一つの館で行うには荷が重く、ハードルが高いと感じるところ、様々な施設が参画することにより、多様な参加者に対してできることは何か、今後やるべきことは何かを一緒に考えることができ、また、それぞれの文化施設の得意分野をいかして取組を実施することができるということがあると考えています。」としています。

(CONNECT⇒)

<https://connect-art.jp/>

04

知的障害のある方を対象とした「みんぱく Sama-Sama 塾」

- ・ 国立民族学博物館では、知的障害者の生涯学習の場となるよう、知的障害者を対象とした、世界の広さや異文化の面白さ、人間の多様性について理解などをテーマに講義や展示場鑑賞等のワークショップ「みんぱく Sama-Sama 塾」を実施しています。

国立民族学博物館は、「講座参加者の輪は少しずつ広がっていると感じており、また、意外と参加希望者が多く隠れたニーズもあります。知的障害のある子供に学ばせたい保護者というのは、少ないかもしれないが確実に存在し、あるいは親が学ばせたいと思っていなくとも、子供自身は学びたいということもあるため、知的障害者の学ぶ機会が増えればと感じています。また、今後は Sama-Sama 塾をモデルにした特別支援学校見学プログラムを実施する予定です。」としています。

05

視覚以外で作品鑑賞を楽しむためのツールを特別支援学校教諭などと開発

- ・ 国立国際美術館では、視覚だけに頼らず、他の感覚を使いながら作品鑑賞を楽しむためのツールとして、見えない人を中心に、特別支援学校教諭、学芸員などが協力して鑑賞サポートツールを作製しており、今後は特別支援学校等と連携しながら、授業に活用してもらうことを予定しています。ツールの一例としては、所蔵絵画を触ることができる小さなサイズとし、色によって素材を変える、凹凸を付ける等の工夫をしたものがあります。

国立国際美術館は、「視覚によらない鑑賞、対話による鑑賞を通じて作品への理解を深めた上で、本物の作品を鑑賞する機会への一助となることを期待しています。」としています。

(国立国際美術館鑑賞サポートツール)

https://www.nmao.go.jp/learning/universal_program/support_tool/

06

盲学校と連携した授業の実施

- ・ 京都国立近代美術館では、視覚障害のある児童生徒の美術鑑賞の機会拡充を目的として、京都府立盲学校の生徒に来館してもらい、視覚以外の感覚による鑑賞ワークショップや制作を行っています。京都国立近代美術館では、この展示鑑賞プログラムについて、「子供たちが美術館で鑑賞する機会がないため、いつもと違う環境での鑑賞を行いたい」という盲学校側からの要望があったこと等から、盲学校の生徒に来館してもらい、美術館で授業を行う形式となっていますが、令和3年度は新型コロナウイルスの影響によりオンラインで実施しました。

京都国立近代美術館は、「盲学校における美術教育は試行錯誤を繰り返している段階であり、美術館の作品や資源をいかし、学校側のニーズに合わせた授業を実施することは必要だと感じています。また、この取組を行ってきたことにより、令和元年度には筑波大学附属視覚特別支援学校から当館と連携することはできないかとの問合せがあり、修学旅行の日程の一つとしてワークショップを実施することとなりました。このように、実践事例を広く発信することで波及効果も期待できると考えています。」としています。

関連意見

01

視覚障害のある当事者等で構成される市民団体

● 「まずは障害のある方を受け入れることから始めてほしい」

- ・ 障害者と連携する、障害者が利用するとなると、環境を整えることができていないことから十分な配慮が難しいとしてちゅうちょされたり、断られたりすることがありますが、実際に連携・利用を試みないと、障害のある当事者としてもどのような配慮が必要かということが分からないので、環境を整えることができていなくとも、まずは受け入れてほしいと思っています。

障害者といっても、障害の種別や程度が人それぞれ異なっており、一緒に暮らしている家族ですら分からないことがあることから、とりあえず受け入れてどのような配慮が必要かを障害のある当事者と一緒に考えていくことが望ましいのではないのでしょうか。障害者と接したことがない人が障害者に必要な配慮を考えたとしても限界があります。

02

障害者芸術文化活動広域支援センター

(一般財団法人 たんぽぽの家)

● 「障害のある方を支援する団体に相談してみる」

- ・ 障害のある方も対象とした展示やプログラムの実施など、障害のある方を受け入れようとするとき、博物館・美術館の職員だけで考えるのではなく、当団体のような障害のある方を支援する団体にも相談してみてもいかがでしょうか。

(国際障害者交流センタービッグ・アイ)

- 「障害のある方を対象とした展示やプログラムは継続して実施してほしい」
 - ・ 知的障害者や発達障害者を対象としたプログラムに初めて参加した知的や発達に障害のある人は、施設的环境や利用（参加）のルールが分からず不安になることで、うまくいかないことがあります。最初の 1 回がうまくいかなかったとしても、一回であきらめてしまうのではなく、複数回繰り返して行うことにより、施設的环境や利用のルールを学びます。知的や発達障害のある人のなかには、「理解する」ことや初めての場所に「慣れる」のに時間がかかることもあります。学ぶための機会（回数）を重ねることが大切です。また、博物館・美術館の職員側も、障害特性への理解やコミュニケーションのとり方なども学びます。

3

展示方法

(1) 展示位置の工夫

01 車椅子利用の方に配慮した展示解説位置の設定

- ・ 京都国立博物館では、平成26年に平成知新館での展示が始まって以降、平常展については展示解説高を70cm～90cmとしています。平常展は特別展と違いそこまで混雑しないことから実施可能となっているとのことです。展示解説高の設定については、車椅子利用の方の目線を踏まえた実験の結果70cmが適当であったところ、立位者には腰をかかめ続ける必要があって見づらいことも考慮し70cm～90cmの高さとしています。

02 利用者の目線位置にかかわらず、誰もが見やすい展示台

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、館内の展示台は基本的に同じ角度、同じ高さとし、車椅子利用者が見やすいだけでなく、子供（小学校1年程度）も見やすく、かつ背の高い大人も見やすいように工夫しています。これにより、誰もが見やすい展示台となっています。



〔同じ角度、高さで揃えられた展示台〕

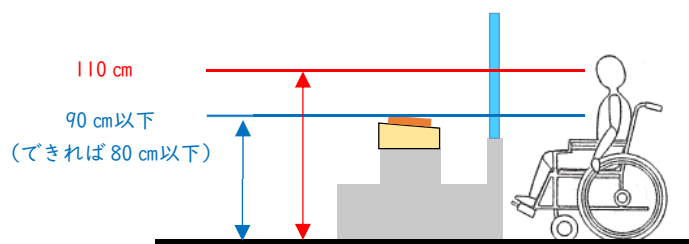
01 総務省近畿管区行政評価局

● 展示高の調査結果

- 総務省の行政相談では、担当行政機関とは異なる立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け付け、行政の制度や運営の改善に生かしています。受け付けた相談は、事実確認等を経て、必要に応じ担当の役所に改善に向けた働きかけ（あっせん）を行っています。
- 当局では、平成 25 年 3 月 4 日に、「目線の低い車椅子使用者に優しい博物館展示の促進について（展示高への配慮）」に関するあっせんを行いました。以下は、その際の結果を踏まえ、展示の高さについて整理したものです。

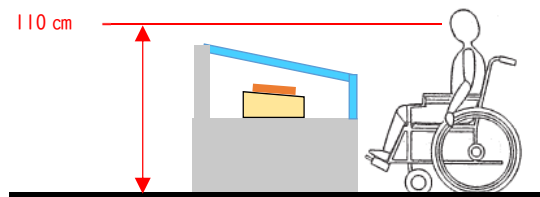
- ◆ JIS 規格では、手動車椅子の寸法は、「全長 1,200mm 以下、全高 1,090mm 以下、全幅 700mm 以下」と定められています（JIS T 9201）。
- ◆ 国土交通省が作成しているバリアフリーガイドライン（建築設計標準第 2 部第 3 章 3.2）では、車椅子利用の方の目線の高さは、110 cm とされています。
- ◆ 文部科学省の「令和 2 年度体力・運動能力調査」データに基づき算出した成人の眼高は、男性 151 cm～161 cm、女性 139 cm～149 cm となっており、車椅子利用の方の眼高は健康者と比較すると 40 cm 程度低くなっています。
- ◆ 多種多様な展示物について標準的な展示高を定めることは困難なところではあるものの、車椅子利用の方に配慮した展示高を設定するには、実際に車椅子や椅子を使用して見え方を実地で体験する、展示会場における車椅子利用の入館者に対するアンケート調査を行うという検討方法があります。
- ◆ 平面的な資料を水平展示する場合、90 cm を越えるような展示高はできるだけ避けるべきと考えます（できれば 80 cm 以下が望ましいです）。
また、資料保護等のためにやむを得ない場合を除き、傾斜展示を積極的に活用することも大切です。

書跡・典籍のような平面的なものを水平展示する場合、上から見下ろすこととなるため、展示面が高く、ふ角が小さくなるほど見えにくいです。



- ◆ 上からのぞき込むタイプの展示ケースの場合、車椅子からでも死角なく内部を見られるよう、高さだけでなく、形態（斜面ガラス）や出隅（角の部分）の位置にも配慮します。
また、資料保護等のためにやむを得ない場合を除き、視覚を広げるため側面部を透明にすることの検討も必要です。

上からのぞき込む展示ケースの場合、形態や出隅（角が外側に向いた部分）によっては、照明用の光がケースに反射して見えにくくなるといったこともあります。



(2) 展示の工夫

01 車椅子利用の方やストレッチャー利用の方等に配慮した展示

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、車椅子利用の方、ストレッチャー利用の方等、奥行きのある展示に近づいてのぞき込むことが困難な利用者が見つらいと思われる箇所については、反射鏡を設置する等して細部まで鑑賞できるように工夫しています。



〔反射鏡が設置されている展示物〕

02 聴覚障害のある方等に配慮した映像展示の字幕付与

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、聴覚障害のある利用者や外国人利用者が内容を理解できるよう、映像展示には字幕（日本語、英語）を付与しています。

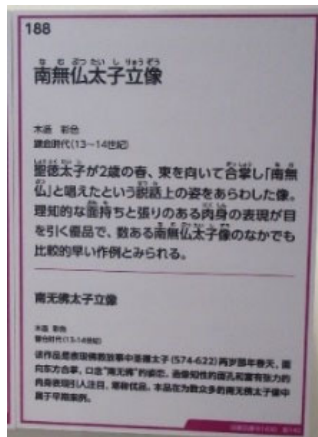


〔日本語と英語字幕が表示されている映像展示〕

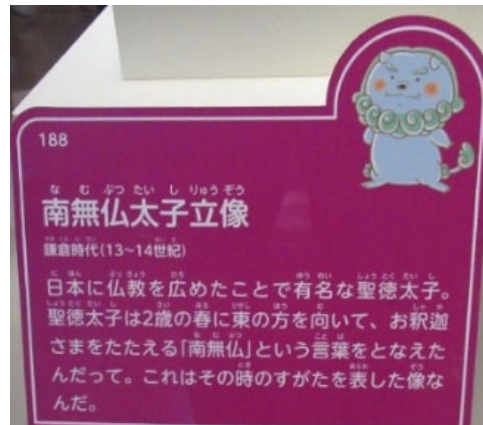
(3) キャプション・案内の工夫

子供に配慮したキャプションの設置

- 奈良国立博物館では、子供の観覧を想定した特別展（令和3年8月開催）において、小学生が理解できるような平易な表現のキャプションも設置しました。



[通常のキャプション]



[子供向けのキャプション]

02

障害のある方等の多様な利用者に配慮したフォントの採用

- 京都国立博物館では、令和3年7月に開催した特別展覧会において、キャプションで使用するフォントについて、障害のある方等の多様な利用者も読みやすいよう工夫された書体「ユニバーサルデザインフォント（UDフォント）」を採用しました。



[UDフォントの一例：イワタ UDフォント]

画像引用元：独立行政法人情報通信研究機構「情報バリアフリーのための情報提供サイト」

<https://barrierfree.nict.go.jp/topic/service/20130314/page2.html>

(1) 人による展示案内

01 ボランティアガイドによる視覚障害のある方を対象とした展示案内

- 国立民族学博物館では、ボランティアガイド（みんぱくミュージアムパートナーズ）による視覚障害者向け展示案内を実施し、視覚障害者が「触って学ぶ」をサポートをしています。国立民族学博物館は、「当館では、平成10年にボランティア制度を導入し、簡単な施設の案内や民族衣装の試着の支援などを行っていただいていたところ、視覚障害のある職員の呼び掛けにより、16年に視覚障害者向け展示案内の活動を開始しました。展示場を案内して「匂いを嗅ぐ」「音を聴く」「鳴らしてみる」「乗り物や建物に入る」「衣装を着る」など、視覚以外の感覚により展示資料を鑑賞してもらえよう活動しています。」としています。

国立民族学博物館は、「来館した視覚障害者に配慮した案内を行うことにより、世界各地の人々の暮らしや文化への興味をより喚起することが期待されます。これまでに142回の案内実績があり、また、今後は「日本の文化展示場における視覚障害者向け案内パック」の活用と併せ、今まで以上に触って感じることでできる展示案内プログラムを展開していく予定です。」としています。

（視覚障害者むけ本館展示場案内サポート）

<https://www.minpaku.ac.jp/information/mmp/guide>

(2) 支援物品の貸出し

01 座面可変型車椅子の導入

- 京都国立近代美術館では、鑑賞しやすい目線位置に座面を調整することができ、展示物を細部まで鑑賞することができる座面高可変型車椅子を用意しています。

当該車椅子は、座面上昇により重心が上方へと移動することによる後方への転倒の危険性に配慮し、主車輪後方に転倒防止用の補助輪が設けられています。

京都国立近代美術館では、電動式を導入しており、「目立たない、落ち着いた色」、「リフトアップダウンの際に音がしない」、「手動は昇降が大変なため電動とする」を仕様として制作を依頼したとしています。

また、ホームページでは、当該車椅子のことを案内する動画等を掲載しています。

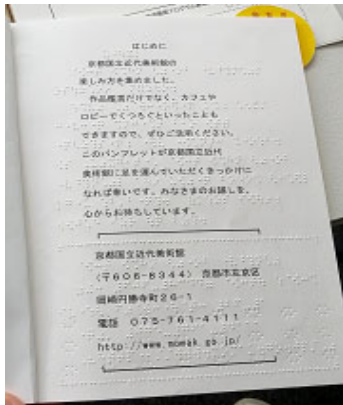
<https://www.momak.go.jp/Japanese/guide/barrierFree.html>



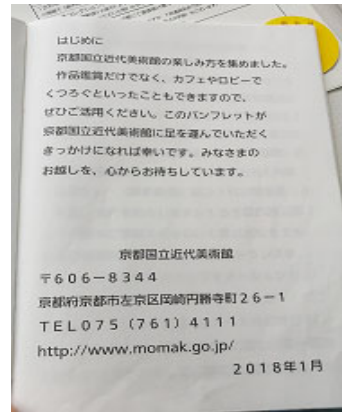
電動昇降式車いすのご案内（YouTubeが開きます）

取組内容

- ・ 京都国立近代美術館が実施している文化庁補助事業「感覚をひらく」において、館の案内パンフレットを点字と拡大文字で作成し、希望者へ配布しています。パンフレットでは美術館でのサービス内容や視覚によらない美術館の鑑賞方法などの紹介を行っています。



〔点字版パンフレット〕



〔拡大文字版パンフレット〕

取組の背景

- ・ 京都国立近代美術館では、平成 29 年度から文化庁補助事業として地域の障害者、盲学校、大学等と連携し、誰もが楽しめるユニバーサルな美術鑑賞の在り方を探る事業を進めています。当該事業の取組の一つとして、平成 29 年度に地域の視覚障害者が美術館へ来館するきっかけを作ることを目的として点字版パンフレットと拡大文字版パンフレットが制作されました。

点字版のパンフレットの作成に当たっては、視覚障害者の方と実際に館内を歩き、どのような内容をパンフレットで伝えるのかを検討した上で、視覚障害者が分かりやすいサイズ感やレイアウトの仕方について知見のある視覚障害者総合福祉施設に委託して行っています。また、作成した点字版のパンフレットを使用して実際に館内を回って検証するという事も同福祉施設と協働で行っています。

取組の背景

- ・ 平成 29 年度に初版 1,000 部を発行し、令和 2 年度に第 2 版を発行しています。主に全国の盲学校、視覚障害者総合福祉施設、点字図書館と近畿圏の美術館等へ各 1 部ずつ郵送しているほか、希望する当事者等へ無料で配布を行っています。また、美術館 1 階ロビー（無料エリア）に設置している「感覚をひらく」事業の活動紹介コーナーにこれらパンフレットを設置し、来館者の閲覧に供しています。

03

誰でも館内情報にアクセスできる触地図システムの導入

- 国立民族学博物館では、視覚に障害のある方とない方が分け隔てなく館内情報にアクセスできる触地図システムである触知案内板を本館展示場内に3箇所設置しています。この案内板は、ユニバーサル・ミュージアムの観点から、視覚障害者に本館展示の位置関係等を伝達するため開発・設置したもので、点字での案内のみならず、触知案内板上の展示場や各種設備の場所に触れると音声で案内をするというところが特徴です。

国立民族学博物館では、「この案内板は、視覚による鑑賞に依存しがちな博物館は視覚障害者にとって利用しづらい場所であることから、触知案内板により視覚障害者であってもどこに展示場や各種設備があるのかが分かるようにすることで、視覚障害者にとって博物館を利用しやすくしたいという考えで開発を行いました。また、全盲者や弱視者によるユーザビリティ評価を実施して成果を把握し、使いにくい場所を改善していく予定」としています。



〔触知案内板〕



〔点字と触知記号が表示されている案内画面〕

04

ペン型音声ガイドと拡大鏡の導入

- 国立民族学博物館では、本館展示場に展示資料を視覚以外の感覚でも理解する「世界をさわる」というコーナーを設置しており、当該コーナーには鑑賞補助具として以下の2点を用意しています。

① ペン型音声ガイド

キャプションの一部をタッチすると音声で展示内容を案内するペンであり、点字を読むことが困難な視覚障害者であっても解説を聞くことが可能となります。

② 拡大鏡（ルーペ）

展示物や展示解説を拡大して見る事が可能となります。



〔ペン型音声ガイド〕



〔拡大鏡〕

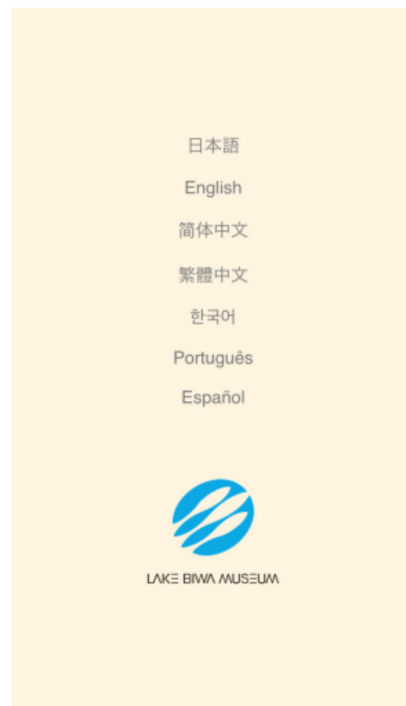
05

音声ガイドアプリの開発

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、リニューアル時にスマートフォンを活用した音声ガイドアプリ「びわ博ナビ」を開発、導入しています。

びわ博ナビはスマートフォンに搭載されている近距離無線通信を使用しており、アプリを実行しながら展示室を歩き、音声ガイドが提供されるエリアに近付くと、バイブレーションとともに自動的にガイド音声が行れる仕組みとなっています。これにより、障害者が展示位置を知ることなく、詳細な説明を聞くことが可能となりました。加えて、7か国語に対応しており、多くの来館者が母国語を選択して音声ガイドを聴くことができるよう配慮されています。

滋賀県立琵琶湖博物館は、びわ博ナビの導入効果として、リニューアル前の音声ガイド機器で感じていた障害者の使い勝手、多言語対応といった課題の解消に加え、博物館側は展示の滞在時間や回遊経路など、利用者の動向を知ることができ、今後の改善にいかすことができるとしています。



(3) 鑑賞日時の設定

● 子供に配慮したファミリープログラムの実施

- ・ 京都国立近代美術館では、子供連れの家族を対象としたファミリープログラムを実施しました。当該プログラムは、通常の開館時間の1時間前に開催し、展示物のケースの横に踏み台を設置して子供が鑑賞しやすくするような配慮などを行いました。通常の展覧会では、踏み台を設置すると、高齢者等がつかずいて転んだり、車椅子利用者が通りにくかったりすることから、通常の開館時間の1時間前に開催することとしたものです。

当該プログラムは、静かな鑑賞が求められる美術館に子供を連れて行くのは周囲の人のことを考えると気が引けるといふ子育てをしている方の意見や、他の博物館・美術館で同様のプログラムが実施されることが増えてきているように感じたことが開催の契機となっています。

京都国立近代美術館からは、「障害のある方のみならず、美術館に来館しづらい方は一定数おり、ファミリープログラムのようなイベントを開催することにより、鑑賞者を育成するということは大切ではないでしょうか」という意見が聞かれました。

関連意見

01 知的・発達障害のある子供やご高齢の方の外出支援をする団体

● 「多様な利用者を対象とした鑑賞日時の設定は選択肢を提供することになるのでは」

- ・ 障害者等多様な利用者を対象とした鑑賞日時の設定は、多様な利用者にとって選択肢を与え、鑑賞機会を提供することになるので望ましいことではないでしょうか。

02 肢体不自由のある方（車椅子利用）

● 「多様な利用者が一緒に鑑賞できる環境の整備をしてほしい」

- ・ 障害者等多様な利用者を対象とした鑑賞日時の設定よりも、障害者等多様な利用者も含め、様々な者が一緒に鑑賞することができる環境を整備してほしいです。

01

聴覚障害のある方に向けた、手話と文字による美術館案内動画

- 京都国立近代美術館では、ホームページ上にバリアフリー情報をまとめたページを作成しており、そのページの中で、「聴覚障害のあるお客様へ」として、手話と文字による美術館案内動画を掲載しています。

<https://www.momak.go.jp/Japanese/guide/barrierFree.html>

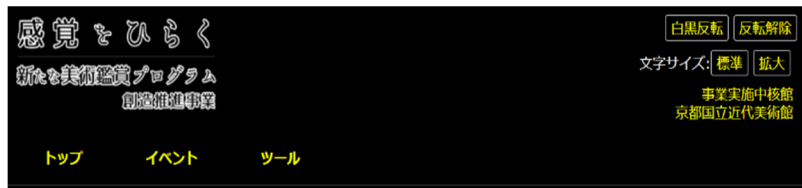


02

視覚障害のある方に配慮したホームページ

- 京都国立近代美術館では、新たな美術鑑賞プログラム創造推進事業「感覚をひらく」のホームページにて、視覚障害者等に配慮し、「白黒反転」、「文字サイズの拡大」の機能を付与しています。

<https://www.momak.go.jp/senses/>



03

色覚多様性のある方に配慮したチラシづくり

- 国立民族学博物館では、令和元年度開催の企画展のチラシ作成から、色覚多様性のある方もチラシの内容が分かるよう、①アプリケーションソフトウェアに実装されている機能での確認、②スマートフォン向けアプリでの確認、③色弱模擬フィルタ（ルーペタイプ）での確認をチラシ作成部署において実施することとしています。

なお、国立民族学博物館では、館員専用ホームページにて、広報印刷物作成時の注意事項として、色覚多様性のある方にも配慮するよう、職員に周知しています。

本サポートブックでは、色の見え方が多様な方について「色覚多様性のある方」と表現しております。
なお、「色覚異常」と呼ばれることもあり、公益社団法人日本眼科医会では、ホームページ上で色覚関連情報を整理しています。<https://www.gankaikai.or.jp/colorvision/>

04 利用者が認識しやすい館内案内標示

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、館内施設の案内には、JIS規格に準拠したピクトグラムを使用することで利用者が認識しやすいように配慮しています。

関連情報

01 総務省

● 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」

- ・ 総務省では、国及び地方公共団体等の公的機関のホームページ等が、高齢者や障害者を含む誰もが利用しやすいものとなるように、公的機関がウェブアクセシビリティの確保・維持・向上に取り組む際の取組への支援を目的として「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を策定しています。

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html

02 総務省

● 「みんなのアクセシビリティ評価ツール：miChecker」

- ・ 総務省では、JIS X 8341-3:2016（高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ）に基づくウェブアクセシビリティ対応の取組を支援するため、「みんなのアクセシビリティ評価ツール：miChecker」を開発・公表しています。

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/michecker.html

03 総務省

● 障害者のウェブページ利用方法の紹介ビデオ

- ・ 総務省では、平成17年度に、ウェブアクセシビリティ維持・向上の取組の必要性を強く実感してもらうため、視覚障害のある方（全盲・弱視）、肢体不自由のある方のウェブページ利用状況を紹介するビデオを制作・公表しました。また、平成28年度に内容の一部更新をしています。

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/2005/051215_1_wmv.html

01 知的・発達障害のある子供やご高齢の方の外出支援をする団体

- 「トイレの写真をホームページ上に掲載してほしい」
 - ・ 車椅子利用の方が一人で利用できるトイレであるかどうか、知的障害者や高齢者に介助が必要であるかを検討するために、ホームページにトイレの状況が分かる写真が掲載されていると有り難いです。

02 聴覚障害のある方

- 「ホームページにはメールアドレスやFAX番号を」
 - ・ 博物館・美術館に連絡をしたいとなったとき、ホームページに電話番号しか掲載されていないと、聴覚障害者は連絡を取ることができないので、電話番号に加え、メールアドレスやFAX番号を掲載してほしいです。

01 視覚障害者を支援する団体の協力

- ・ 国立国際美術館では、視覚障害者を対象としたプログラムの実施に当たり、認定 NPO 法人神戸アイライト協会等の視覚障害者支援団体などに情報を発信しています。国立国際美術館では、「視覚障害者支援団体を通して得た情報が更に他の団体や個人に情報が提供されることで、情報が広がっていると感じています。」としています。

関連意見

01 視覚障害のある方

● 「視覚障害のある方への広報として、メーリングリストが有効ではないか」

- ・ 障害者、中でも視覚障害者は、個人のグループで構成されるメーリングリストを作成していることがあり、そのメーリングリストによる広報効果は大きいのではないのでしょうか。障害者に配慮した展示会を利用した当事者がメーリングリストで情報を回せば、利用者が増えていくと思います。

02 障害者芸術文化活動支援センター

(国際障害者交流センタービッグ・アイ)

● 「口コミ効果が大きいのではないか」

- ・ SNS などインターネットを利用した広報のほか、障害のある人の間では口コミによる広報効果は大きいと思われます。熊本の劇場では、知的障害者を対象としたイベントを継続的に開催したところ、知的障害者の口コミ等によって参加者が増えていき、知的障害者の来場数が約 300 名まで増えたと聞いています。

03 障害者芸術文化活動広域支援センター

(一般財団法人 たんぽぽの家)

● 「障害のある当事者だけでなく、ヘルパーや施設職員に情報を届けては」

- ・ 知的障害者は、ヘルパーや施設職員と相談をして行き先を決めることがあるため、障害のある当事者に情報を届けることを考えるだけでなく、ヘルパーや施設職員に情報を届けることも考えるとよいのではないのでしょうか。

01 聴覚障害のある方を想定し、筆談対応の準備

- ・ 国立民族学博物館では、緊急時等に聴覚障害者とコミュニケーションが取れるよう、館内8箇所にて筆談具を設置し、館職員専用ホームページや設置箇所にて設置の趣旨等を周知しています。

02 聴覚障害のある方を想定し、案内文を用意

- ・ 国立民族学博物館では、聴覚障害者とのコミュニケーション手段として、定型的な案内文が記載されたカードを受付に用意し、適宜活用して案内を行っています。

(案内文の内容)

- ◆ 本館展示場・観覧券売場は2階です。
- ◆ 階段又はエレベーターで2階へお進みください。
- ◆ 障害者手帳をお持ちの方は、付添者1名とともに無料でご観覧いただけます。

03 車椅子利用の方に配慮した受付対応

- ・ 国立民族学博物館では、ローカウンターを設置するだけでなく、車椅子利用の方が来館した際には、受付の職員がカウンターの前に出て利用者対応をしています。

04 傘を杖代わりとして使いたい方への対応

- ・ 京都国立近代美術館では、杖が必要で、傘を杖代わりとしている利用者に対しては、傘に黄色いリングを付けてもらうことにより、杖代わりに傘を持ち込むことを可能とする運用を行っています。

05 異性介助していることが分かるよう、「介助中」と記載の札を用意

- ・ 滋賀県立琵琶湖博物館では、障害のある方や高齢の方等がバリアフリートイレを使用するに当たって異性介助が必要な場合に備え、異性介助していることが分かるよう、「介助中」と記載の札をバリアフリートイレ入口付近に用意しています。

06 本人確認簡素化のため、障害者手帳アプリサービスの導入

- ・ 国立国際美術館や京都国立博物館等では、障害者割引適用のための本人確認の簡素化を図る観点から、障害者手帳等に記載されている情報をスマートフォン内に取り込み、当該情報をスマートフォンの画面に表示させる機能を持つアプリ「ミライロID」を導入しています。

なお、文化庁企画課では、公益財団法人日本博物館協会に対し、「障害者の本人確認等の簡素化の推進について（協力依頼）」（令和2年6月18日付事務連絡文書）を発出し、スマートフォン等を活用した障害者手帳の提示の事例の一つとして、ミライロ ID を紹介しています。

（ミライロ ID）

<https://mirairo-id.jp/>

関連情報

01 内閣府

● 公共サービス窓口における配慮マニュアル-障害のある方に対する心の身だしなみ- （平成17年4月）

- ・ 内閣府では、障害者基本計画（平成14年12月24日閣議決定）に掲げられた「公共サービス従事者に対する障害者理解の促進」を具体化するため、障害のある方が窓口を利用される際に配慮すべき事項を具体的に示した「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を平成17年4月に作成しています。
- ・ 当該マニュアルでは、対応の基本や障害種別の特性、対応における配慮事項などが整理されています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

02 内閣府

● 障害者に関するマークの一例

- ・ 内閣府では、各団体等が作成・所管する障害者に関するマークの一例を紹介しています（マークの名称、概要、所管先（マークに関する問合せ先））。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>

03 国土交通省

● 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（平成30年5月）

- ・ 国土交通省では、高齢者や障害者等に対する公共交通事業者による一定水準の接遇を確保すべく、平成30年5月に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成しています。
- ・ 当該ガイドラインでは、接遇の基本や接遇対象者の特性、基本的な接遇の方法（視覚障害のある方の誘導方法、聴覚障害のある方との筆談方法、車椅子利用の方の支援方法等）、緊急時・災害時の対応などが整理されています。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html

● 身体障害者補助犬リーフレット

- 厚生労働省では、身体障害者補助犬について知ってもらうことを目的として、「もっと知ってほじょ犬」という身体障害者補助犬リーフレット等を作成しています。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai-shahukushi/hojoken/index.html

● 高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（平成30年3月）

- 観光庁では、平成29年2月に策定された「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を受けて、ホテル・旅館、旅行会社、観光案内所等で従事している観光関係者が「心のバリアフリー」を実践できるよう、30年3月に「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル 宿泊施設編／旅行業編／観光地域編」を作成しています。
- 当該マニュアルでは、障害の種別やシーンごとの接遇のポイントなどが整理されています。

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

● 外食産業における障害者接遇マニュアル（平成30年3月）

- 一般社団法人日本フードサービス協会では、ユニバーサルデザイン2020関係府省庁等連絡会議が取りまとめた「ユニバーサルデザイン2020行動計画」に合致した接遇に改善していこうという取組指針として、農林水産省及び厚生労働省とともに、「外食産業における障害者接遇マニュアル」を作成しています。

当該マニュアルでは、サポートを必要とするお客様への接遇方法やシーン別の接遇のためのヒントなどが整理されています。

レストランやカフェ等の施設が併設されている博物館・美術館では、併設施設に当該マニュアルを周知するという考えられます。

<https://www.jfnet.or.jp/syakai/syakai.html>

● 外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン

- 消防庁では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に当たり、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障害など利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備する

ため、これらの者が利用する施設において取り組むことが望ましい事項を定めた、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」を作成しています。

- ・ 消防庁では、当該ガイドラインのポイントを整理したリーフレットや、当該ガイドラインに基づく先進的な取組事例の紹介なども行っています。

<https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/post-3.html>

08 NPO法人バリアフリーネットワーク会議

● 逃げるバリアフリーマニュアル

- ・ NPO法人バリアフリーネットワーク会議では、沖縄県誰にでもやさしい観光地づくり形成事業・観光バリアフリーサポーター育成事業として、障害者等を安全に避難させる方法や、対応の仕方をまとめた「逃げるバリアフリーマニュアル」を平成25年1月に作成しています。

https://okibf.jp/pref/files/2016/nigebari_manual.pdf

関連意見

01 視覚障害のある博物館職員

● 利用者対応の職員教育が大切。また、当事者と関わるのが重要

- ・ 視覚障害者は博物館・美術館を利用する際、同伴者と訪れることが多いと想定されるものの、それでも単独で利用する視覚障害者はおり、また、同伴者とはぐれることや同伴者が途中で具合が悪くなることも想定されることから、視覚障害者等多様な利用者への対応に関する職員教育を実施する必要があります。

また、実際に障害のある当事者に関わっていくことにより分かること、慣れるということもあるので、当事者と関わることも重要です。実際、会議等の際に私を案内誘導してくれている同僚は、それまで障害者に関する特別な技能は有していませんでしたが、私を案内誘導する経験を積んだことにより、今ではとてもスムーズに案内誘導してくれています。

02 障害者芸術文化活動支援センター

(国際障害者交流センタービッグ・アイ)

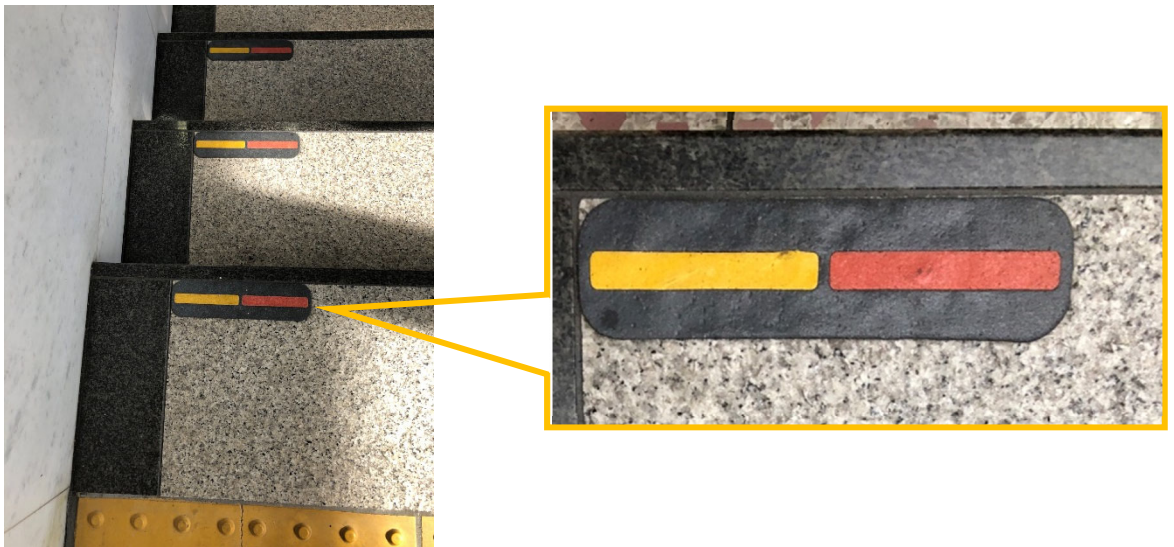
● 「障害のある人とのコミュニケーションを大切にす

- ・ 国際障害者交流センタービッグ・アイでは、事業参加や施設を利用される障害のある人とコミュニケーションをとる場合、まず、伝えたい本人とコミュニケーションを図ります。本人とのコミュニケーションが難しい場合は、同行する支援者や保護者、通訳者を通じて会話することを伝えて、同行者と会話を始めます。

関連取組例

01 階段の端部を分かりやすくする視力障害者用歩行路標識シールの整備

- 「令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」のうち、極めて顕著な功績又は功労があったと認められる個人又は団体を表彰する「内閣総理大臣表彰」を受賞した東急電鉄株式会社では、駅施設のバリアフリーとして、階段の先端を分かりやすくするために、赤色と黄色の視覚障害者用歩行路標識シールの整備を進めているとしています。



関連情報

01 国土交通省

● 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

- 国土交通省では、全ての建築物が利用者にとって使いやすいものとして整備されることを目的に、設計者を始め、建築主、審査者、施設管理者、利用者に対して、ハード面やソフト面で必要とされる標準的な整備等を実際の設計でどのように企画・計画し、具現化していくかを示す適切な設計情報等を提供するバリアフリー設計のガイドラインとして、「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」を策定しています。

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku_house_fr_000049.html

02 文化庁

● 文化財の活用のためのバリアフリー化事例集

- 文化庁では、平成30年3月に「文化財の活用のためのバリアフリー化事例集」を策定しています。この事例集は、文化財建造物、史跡・名勝の活用のためのバリアフリー化について、これまでの取組成果の一部を掲載したもので、事例集には「関係者が、この事例集を十分に活用され、より一層、文化財の保存・活用に寄与するのみでなく、我が国が目指す共生社会実現に結びつくことを願う」との記載があります。

<https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/hogofukyu/>



03 国土交通省

● 共生社会におけるトイレの環境整備

- 国土交通省では、「共生社会におけるトイレの環境整備に関する調査研究検討会」を開催し、共生社会におけるトイレの今後の在り方について取りまとめた「共生社会におけるトイレの環境整備に関する調査研究報告書」を令和3年3月に作成しています。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000239.html

関連取組例

01

劇場・音楽堂等バリアフリー化推進プロジェクト

概要

- ・ 公益社団法人全国公立文化施設協会では、文化庁委託事業「令和元年度障害者による文化芸術活動推進事業」（文化芸術による共生社会の推進を含む）の採択事業として、「劇場・音楽堂等バリアフリー化推進プロジェクト」を実施しました。

「劇場・音楽堂等バリアフリー化推進プロジェクト」は、劇場・音楽堂等の設置者及び運営者と、劇場・音楽堂等を利用して公演を行う芸術団体の双方に対し、障害者等に対するバリアフリー化のための情報提供・指導・助言を行うことができる総合的な相談窓口（仮称「劇場・音楽堂等バリアフリー化サポートセンター」）を開設し、バリアフリー化のための普及・啓発と具体的な支援を進めることにより、全ての人々が分け隔てなく文化芸術活動に参加できる環境作りの推進に寄与することを目指したものです。

ガイドブック

- ・ 公益社団法人全国公立文化施設協会では、このプロジェクトの一つの取組として、令和2年3月に、「劇場・音楽堂等アクセシビリティガイドブックーすべての人に開かれた広場となるためにー」を作成し、劇場・音楽堂等（2,200か所）等に配布しています。

このガイドブックは、劇場・音楽堂等の職員が、障害者の文化・芸術活動への参加推進に向けた具体的な取組の参考とすることを目的として作成され、障害の種別と特性や事業を実施する際のアクセシビリティの留意点などが記載されています。

研修会

- ・ 公益社団法人全国公立文化施設協会では、このプロジェクトの一つの取組として、令和2年6月に、バリアフリー化推進のための研修会を実施しました。

当該研修会は、劇場・音楽堂等の職員（80施設程度）を対象とし、「障害者による文化芸術活動推進法」における合理的配慮と具体的対応、自館におけるバリアフリー状況の確認、自館においてできるバリアフリー対応を内容としたものです。

https://www.zenkoubun.jp/barrier_free/

https://www.zenkoubun.jp/barrier_free/relation/pdf/guidebook.pdf

博物館・美術館は、わたしたちの宝物 ～サポートブック その先の環境形成に向けて～

NPO 法人エイブル・アート・ジャパン

ミュージアムはどんなところ？

2019年、博物館分野で最大の国際組織 ICOM の京都大会で提案されたミュージアムの定義があります。

ミュージアムは、多様な人々を迎え入れ、さまざま声に耳を傾ける、民主的な空間です。私たちの過去や未来について、物事的前提や判断が本当に正しいか、なぜそうなのかを多角的に検討し思考する、対話のための場所です。現在の利害の対立や課題を認識して取組みつつ、社会から託された美術品・歴史資料・標本などを保存し、未来の世代のために多様な記憶を守ります。また、そうした文化的遺産への平等な権利とアクセスをすべての人々に保証します。

ミュージアムは営利を目的としません。参加性・透明性を重視し、多様なコミュニティと積極的に協働し、収集・保管・研究・解説・展示をし、世界についての理解を深めます。それらの活動は、人間の尊厳や社会の公正さ、そして全世界の平等と、地球のウェルビーイングに貢献することを目指しています。(稲庭彩和子訳)

出典：『こどもと大人のためのミュージアム思考』（稲庭彩和子編著、左右社、2022）

ここでは、博物館・美術館を総称して「ミュージアム」と呼んでいます。この提案されたミュージアムの定義を読むと、胸がわくわくしてきます（註1）。

サポートブックが生まれた背景

博物館・美術館をすべての人たちにひらき、豊かな体験を

しかし、実際にわたしたちの住む日本では、ミュージアムがこんな機能をもった場所であるとはまだまだ認知されていないのではないのでしょうか。

総務省近畿管区行政評価局が『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』（以下、サポートブック）を作成すると聞いたとき、わたしたち NPO 関係者は、「そうか！いよいよ国内の動きも活発化するのだ」と感じました。

すべての人は、博物館や美術館を訪問し学び・楽しみ・体験する権利をもっているという世界人権宣言（1948年）にもうたわれる「芸術文化権」と、障害のある人たち、社会的困難を抱える人たちの人権を重んじ、社会参加にかかる障壁を解消する義務があるという障害者差別解消法（日本/2013年*註2）の重みを、今、改めて確認したいと思います。

そして、こうした社会の潮流のなかで、このサポートブックの必要性が生まれてきたと理解することができるとでしょう。ミュージアムは、私たちが豊かに生きるための大切な資源であり、大切な財産です。これを利活用する試みを、さまざまな立場の人がすすめる必要があるのです。

障害のある人ほか、208人にききました。

さて、このサポートブックのハイライトは、なんとといっても、障害のある人や高齢の人、子育てをしている人等へのアンケート調査 208人の声と想いではないのでしょうか。障害の種別は、肢体不自由、視覚障害、聴覚障害、内部障害などの身体障害のある人、知的障害、精神障害、発達障害のある人と多岐にわたっています。これらの人びとが、博物館・美術館の利用に関して日々感じている体験や声が集められました。「自分たちの障害のことを知ってほしい」、「こんなミュージアム体験がある

「いいな・・・」、ここに寄せられた声は、とても貴重な資料です。文化アクセスの環境を少しずつでも良くしていこう、一歩ずつでも環境形成に取り組んでいこう、こうした取り組みに、さまざまな気づきを与えてくれるでしょう。

グッドプラクティス(好事例)を広げよう。

さらに、このサポートブックには、近畿の国立博物館・美術館を中心にグッドプラクティス(好事例)も集められています。ハード面およびソフト面で、さまざまな工夫を凝らしている様子を見ることが出来ます。障害のある人の声を真摯に受け止めてきたミュージアムの努力の様子がわかりますし、あるミュージアムでは障害のある専門家自身が環境改善に取り組んできたことが紹介されています。さらに、地域の障害のある人とミュージアムの関係者とがともに活動し、プログラムを開発している事例も知ることが出来ます。

また、巻末の附属資料には、国や民間の団体が行ってきた「博物館・美術館に関する計画・調査等」と「資料 URL 集」がぎっしりと集約されています。

だれでも いつでも どこでも。

もっと気軽にミュージアムへ。もっとつながるミュージアムを。

サポートブックに紹介されているようなグッドプラクティスは、実際に行動で生かしていくことが大切です。

わたしたちエイブル・アート・ジャパンは1990年代から鑑賞・体験に関する活動も行ってきました。しかしこれらの活動は、一部の障害のある人たちやミュージアムとの取り組みに留まっていました。そこで、2021年から文化庁の助成をうけて「ミュージアム・アクセス・センター設立事業」に着手し、障害のある人、ミュージアム、その双方にヒアリングを行っています。

障害者のある人とその周囲の人には、まだまだミュージアムの楽しみ方が浸透していません。情報へのアクセスにも、移動のこともたくさんの壁があります。ミュージアムからは、プログラムの開発や試行に取り組むたいとは思っているけれど、人員も予算も限られているし、悩ましいという本音がきこえてきました。

そこで、わたしたちは、さまざまな市民とミュージアム、双方の相談・学び合い・情報の収集と発信におけ、中間支援(組織・機能)が必要だという結論に至りました。

2022年4月からは、この中間支援に「みんなでミュージアム」(略称・みんミ)と愛称をつけて、ミュージアムに行きづらいと感じる人が、もっと自由にミュージアムにアクセスできること、どんな人も、より豊かなミュージアム体験ができること、そんな仕組みや方法をみんなで学び合い、考えていくプロジェクトをスタートしています。ここから、実際に血の通った実践が多く生まれていくことを目指しています。

このサポートブックも実践のための貴重なひとつのツールです。みなさんも、ぜひこの活動の輪に参加してください。

*註1

2022年5月9日時点での案は、インクルージョンに関する部分が少なくなっているが、2019年のICOMの京都大会の際に、ミュージアムがもっと社会的課題に向き合っていくべきだという議論がかわされた、その動向そのものを注視したく、ここに掲載している。

詳細な議論の経過や論考等は以下を参照されたい

*註2

障害者の権利に関する条約(国連/2006年)、その批准(日本/2014年)のために制定された法律のひとつ

附属資料

情報提供チェックリスト（案）

■ ホームページ（HP）や案内標示（看板）、パンフレット等での情報提供について、チェックする際にご活用いただけるよう、当事者へのアンケート調査結果等に基づき、情報提供チェックリスト（案）を作成しました。

情報の内容		HP	案内標示	パンフ
基本情報	電話番号・メールアドレス・FAX 番号等の問合せ先			
	最寄りの交通機関からのアクセスルート（所要時間含む）			
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子利用の方も利用できるアクセスルート ・ 最寄りの交通機関から施設までの経路の段差 ・ 車椅子対応スロープの設置状況 			
	駐車場（身体障害者用駐車場含む）の場所・台数・料金			
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身体障害者用駐車場周辺情報（屋根の有無等） ・ 身体障害者用駐車場がない場合の対応方法 			
	開館日・開館時間・入館可能時間			
	入館予約の実施状況（入館予約の方法、事前チケットの購入方法）			
	混雑状況・所要時間（展示物の鑑賞に要する時間）			
	料金・割引・支払方法（現金・クレジットカード・電子マネー等）			
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者割引（割引率・具体的な金額） ・ 障害者手帳の提示の有無、障害者手帳アプリの導入状況 			
	団体の受入れの申込み方法			
	五感で体験するプログラム			
	鑑賞に当たっての留意事項（留意を求める理由を含む）			
受付への申出事項 （スマホカメラ等による拡大機能の利用の可否等）				
ほじょ犬マーク（受入れの意思表示）				
施設設備情報	施設外に設置の案内設備（インターフォン）の場所			
	出入口（障害者対応出入口含む）の場所・ドアの形状・幅			
	施設内の段差・通路幅の状況（展示空間内含む）			
	受付・インフォメーションの場所			
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子利用の方に対応した高さの受付 			
	エレベーター（障害者対応含む）の場所・台数・大きさ（扉の広さ、内寸）			
エスカレーター				
階段の場所・手すりの設置状況				

情報の内容		HP	案内 標示	パンフ
施設 設備 情報	トイレ（バリアフリートイレ含む）の場所・数 ・ オストメイト設備の整備状況 ・ 非常呼出装置の設置状況 ・ 多目的シート（多目的ベッド含む）の設置状況 ・ ベビーチェアの設置状況			
	救護室・休憩所・休憩スペースの場所・数			
	授乳室の場所・数、ベビーシートの設置状況			
	キッズルームの場所・数			
	非常口の場所、避難誘導ルート（避難誘導方法含む）			
	手話通訳			
	筆談対応・耳マーク（筆談対応の意思表示）			
サー ビス 情報	コミュニケーションボードの設置場所			
	点字パンフレット・拡大パンフレットの貸出場所・数			
	音声ガイドの貸出場所・数			
	音声ガイドのテキスト（音声ガイドを文字化したもの）の貸出場所・数			
	音声ガイドアプリ（使用方法含む）			
	見学案内ツアーの実施状況（予約方法含む）			
	字幕対応			
	拡大機器の貸出場所・数			
	タブレットの貸出場所・数			
	車椅子（座面可変型の車椅子含む）の貸出場所・数			
	ベビーカーの貸出場所・数			
	やさしい日本語への対応状況			

施設・設備の整備チェックリスト（案）

施設・設備の整備について、チェックする際にご活用いただけるよう、近畿管内の国立博物館・美術館を調査した結果に基づき、施設・設備の整備チェックリスト（案）を作成しました。

施設・設備の内容		✓
敷地内通路	点字ブロックを入口や案内設備等まで途切れることなく敷設していますか	
	点字ブロックは黄色等の目立つ色とし、周囲の地面等と識別しやすくなっていますか	
	白杖や車椅子の前輪がはまるおそれのある隙間・グレーチングはありませんか	
	つまずくおそれや車椅子が乗り越えられないおそれのある段差はありませんか	
	点字ブロックの上や周囲に看板や自転車、玄関マット等を置いていませんか	
駐車場	身体障害者が利用できる駐車場はありますか。	
	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子を乗降することができるスペースはありますか。 利用者用駐車場がない場合、職員用駐車場に駐車できるようにする等の代替措置を検討しましたか 	
出入口	車椅子の方も通過できる幅を確保していますか	
	肢体不自由のある方が開けやすい構造となっていますか （重い扉又は開き戸となっていませんか）	
廊下等	視覚障害のある方がぶつかるおそれのある物を設置していませんか	
	車椅子の方も通過できる幅を確保していますか	
傾斜路	傾斜路付近に点字ブロックは設置していますか	
	点字ブロックは黄色等の目立つ色とし、周囲の床面と識別しやすくなっていますか	
階段	段鼻（端）を目立つ色とするなど、踏面（ステップ）と段鼻（端）が識別しやすくなっていますか	
	階段付近に点字ブロックは設置していますか	
	点字ブロックは黄色等の目立つ色とし、周囲の床面と識別しやすくなっていますか	
	手すりを設置していますか。設置していても途切れてはいませんか	
エスカレーター	段鼻（端）を目立つ色とするなど、踏み面（ステップ）と段鼻（端）について、識別しやすくなっていますか	
	エスカレーター付近に点字ブロックは設置していますか	
	点字ブロックは黄色等の目立つ色とし、周囲の床面と識別しやすくなっていますか	
エレベーター	車椅子の方も通過できる幅を確保していますか	
	乗降ロビー・エレベーター内に音声設備はありますか	
	乗降ロビー・エレベーター内に設置のボタンは、点字を付けるなど、視覚障害	

施設・設備の内容		✓
	のある方でも識別できるようになっていますか 乗降ロビーの操作盤の位置を示す点字ブロックは設置していますか	
トイレ	オストメイト設備は設置していますか	
	便座に座った状態で押すことができる位置に便器洗浄等ボタンはありますか	
	便器洗浄ボタンと非常呼出ボタンは、点字を付けるなど、視覚障害のある方でも識別できるようになっていますか	
	光感知式スイッチである場合、点字を付けるなど、視覚障害のある方でも「手をかざして流す」ことが分かるようになっていますか	
	非常呼出ボタンが即時使用できる状態にありますか。(カバーが付いていませんか)	
	小便器や洗面台に手すりは設置していますか	
	子供でも使用できるような受口の高さのある小便器(35 cm以下)はありますか。 ベビーチェアを設置したトイレはありますか。	
乳幼児施設	授乳室やおむつ替え設備は設置していますか	
休憩所等	休憩や飲食をするスペースは設置していますか	

(参考)「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」における主要寸法

寸法	意味
80 cm	車椅子で通過できる寸法
90 cm	車椅子で通過しやすい寸法
	通路を車椅子で通行できる寸法
120 cm	通路を車椅子で通行しやすい寸法
	人が横向きになれば車椅子の利用の方と擦れ違える寸法
	杖を使用する方が円滑に通過できる寸法
140 cm	車椅子利用の方が転回(180度方向転換)できる寸法
	杖を使用する方が円滑に上下できる階段幅の寸法
150 cm	車椅子使用の方が回転できる寸法
	人と車椅子利用の方が擦れ違える寸法
180 cm	車椅子使用の方が回転しやすい寸法
	車椅子使用の方同士が擦れ違える寸法

(注)「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」の「第2部第3章 基本寸法 3.1 主要寸法の基本的な考え方」に基づき、当局が作成。

各種情報

I 博物館・美術館に関する計画・調査等

計画等

01 文部科学省・厚生労働省

● 障害者による文化芸術活動の推進に関する基本的な計画（令和元年7月）

- 文部科学省と厚生労働省では、「障害者による文化芸術活動の推進に関する法律」第7条の規定に基づき、「障害者による文化芸術活動の推進に関する基本的な計画」を策定しています。

当該計画では、障害者による文化芸術活動を推進する上での基本的な方針や、施策の方向性等が定められています。

https://www.bunka.go.jp/seisaku/geijutsubunka/shogaiisha_bunkageijutsu/1415475.html

02 文化庁

● 多様なニーズに対応した美術館・博物館のマネジメント改革のためのガイドライン（平成30年7月）

- 文化庁が策定した「多様なニーズに対応した美術館・博物館のマネジメント改革のためのガイドライン」では、高齢者、身体障害者等の利用促進のために、博物館内のユニバーサルデザイン化、バリアフリー化を推進することが必要であるとしており、バリアフリー化の促進に関する方針として、以下のように記載されています。

- 美術館・博物館におけるバリアフリーの促進が期待される。主な取組として、i) 福祉車両駐車場（駐車スペース）の設置、スロープ設置、来館時の対応、ii) 駅など公共の交通機関からのアクセスについて、点字ブロックなどの誘導装置を設置など来館までのバリアフリー化、iii) 入館料の免除・割引、iv) 展示解説について、点字パンフレットや音声ガイドの用意、v) 視覚以外で鑑賞できる展示物について、触れて見る展示物、体験型、音声などを活用した展示、vi) 設備として、車椅子用トイレ、トイレ内の非常呼出し装置、非常呼出し装置の点字の説明などが挙げられる。

- また、美術館・博物館のバリアフリー対応のための職員及びボランティアの研修について、意識を育てるための取り組みや障害者の支援に関わる研修の実施を行うことが必要である。

- さらに、ホームページなどの情報発信において、障害者支援内容を紹介することが有効である。その際、テキストによるサイト、拡大文字によるサイトを開設することによって、視覚障害者のアクセシビリティを大きく向上させることが期待される。

- 視覚以外で鑑賞できる展示に関する先進的な取組などについては、国や地方公共団体等において更なる普及を行い、各館の特色に合わせた取組を進めることが期待される。

https://www.bunka.go.jp/seisaku/bijutsukan_hakubutsukan/shien/pdf/r1389426_01.pdf

01 文部科学省

● 誰にもやさしい博物館づくり事業（平成16年度～18年度）

- ・ 文部科学省では、平成16年度から18年度にかけて、地域における生涯学習の拠点となっている博物館が、外国人旅行者や障害者、高齢者などの全ての人々にとって利用しやすく快適な施設となるための調査研究を行い、それぞれのテーマにおいて具体的な現状や改善点等についての検討を行うため、「誰にもやさしい博物館づくり事業」を実施しました。
- ・ 当該事業では、博物館における障害者対応調査が実施され、当該調査の結果を土台として、障害者に加え、高齢者や子供など様々な人の利用を想定した、博物館におけるバリアフリーを推進するためのチェックリストを作成しています。

https://www.bunka.go.jp/seisaku/bijutsukan_hakubutsukan/shinko/hokoku/index.html

02 文化庁

● 美術館・博物館の特徴的な取組に関する調査事業（平成28年度）

- ・ 文化庁では、美術館・博物館に求められる役割がますます大きく、また、多様化している状況を踏まえ、美術館・博物館の特徴的な取組事例を調査・分析することで、今後の文化施設の在り方の検討や、全国で事業を進める美術館・歴史博物館に携わる職員の参考となる資料を作成することを目的として、「美術館・博物館の特徴的な取組に関する調査事業」を実施しました。
- ・ 当該事業では、多様な利用者への対応に関する取組事例や障害者による活動の推進といった社会的課題への対応に関する取組事例が把握され、事例集として整理されています。

https://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/bijutsu_tokuchoteki/index.html

03 文化庁

● 障害者の文化芸術の鑑賞活動及び創作活動実態調査（平成29年度）

- ・ 文化庁では、障害のある方を対象とし、障害のある方が文化芸術活動の直接鑑賞をした状況や文化芸術に関わる活動を実施した状況について調査しました。

当該調査では、以下のようなことが把握されています。

○ 文化芸術の直接鑑賞の実施

- (1) 過去1年間に文化芸術を直接鑑賞した割合とそのジャンル
- (2) 過去1年間に文化芸術を直接鑑賞した日数
- (3) 過去1年間に劇場、音楽堂等で文化芸術を直接鑑賞した経験
- (4) 過去1年間に劇場、音楽堂等で文化芸術を直接鑑賞した日数
- (5) 過去1年間に文化芸術を直接鑑賞しなかった理由
- (6) 文化芸術を直接鑑賞するために必要なサポート

(7) 文化芸術を直接鑑賞することへの取り組み

○ 文化芸術に関わった活動の実施

(1)-1 過去 1 年間に文化芸術に関わる活動の実施とその有無

(1)-2 過去 1 年間の文化芸術に関わる活動の内容

(2) 過去 1 年間に文化芸術に関わる活動の具体的な種類

(3) 過去 1 年間に文化芸術に関わる活動を行った日数

(4) 過去 1 年間に文化芸術に関わる活動をしなかった理由

(5) 文化芸術に関わる活動への取り組み

https://www.bunka.go.jp/seisaku/geijutsubunka/shogaisha_bunkageijutsu/pdf/r140294l_01.pdf

04 文化庁

● 障害者による文化芸術活動の推進に向けた全国の美術館等における実態調査(令和元年度)

- 文化庁では、障害者による文化芸術活動の推進に向けた全国の美術館等における実態調査において、全国の公立、私立美術館及び全国の公立博物館 1,299 館を対象とした共生社会の実現に資する取組の実態を把握するためアンケート調査を実施しました。

調査項目は以下のとおりです。

- ① 障害者による文化芸術活動の推進に関する法律等について
- ② 障害者の来館促進に向けた施策について
- ③ 障害者の鑑賞機会の拡大に向けた展示活動について
- ④ 障害者の創造機会の拡大等に向けた館内での教育普及活動について
- ⑤ 障害者の鑑賞・創造機会の拡大等に向けた館外での教育普及活動（アウトリーチ活動）について
- ⑥ 障害者からの要望と課題について
- ⑦ その他の共生社会に関わる事業について
- ⑧ 障害者の発表機会の確保に向けた作品の展示活動について
- ⑨ 障害のあるアーティストの作品収蔵（コミッション・ワーク含む）について

https://www.bunka.go.jp/seisaku/geijutsubunka/shogaisha_bunkageijutsu/index.html

05 文化庁

● 障害者等による文化芸術活動推進事業

- 文化庁では、「障害者による文化芸術活動の推進に関する法律」に規定された基本的施策に沿って、鑑賞の機会の拡大・創造の機会の拡大・作品等の発表の機会の確保など、障害者等による文化芸術活動の推進に関する施策の総合的かつ計画的な推進事業に取り組んでいます。
- 令和3年度には、特定非営利活動法人エイブル・アート・ジャパンのプロジェクトが採択され、障害のある方が美術館の利用に際して、「いつでも、だれでも、どこへでも」をキーワードに、自由に美術館を訪問でき、かつ豊かな鑑賞体験を保障するためのサービスを提供する「ミュージアム・アクセス・センター(仮)」の設立をめざす事業を実施しています。

06 厚生労働省

● 障害者芸術文化活動普及支援事業

- ・ 厚生労働省では、平成 29 年度から「障害芸術文化活動普及支援事業」を実施しています。当該事業は、障害のある人が芸術文化を享受し、多様な芸術文化活動を行うことができるように、地域における支援体制を全国に展開し、障害のある人の芸術文化活動の振興を図るとともに、自立と社会参加を促進することを狙いとした事業です。

活動地域に応じて、都道府県「障害者芸術文化活動支援センター（支援センター）」、ブロック「障害者芸術文化活動広域支援センター（広域センター）」、全国「連携事務局」といった支援拠点が設置されています。

<https://renkei-sgsm.net/>

07 内閣府

● バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰

- ・ 内閣府では、バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進について顕著な功績のあった者を顕彰し、優れた取組を広く普及させることを目的として、「バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」を実施しています。当該表彰は、平成 13 年 11 月 6 日に開催された「バリアフリーに関する関係閣僚会議（第 2 回）」において創設されたものです。
- ・ 年度ごとに表彰事例集が作成されており、バリアフリー化やユニバーサルデザイン化を図る上で参考となるものです。平成 26 年度には、和歌山県立博物館が内閣総理大臣表彰を受賞しています。和歌山県立博物館では、視覚障害者が展示物の感覚的なイメージをつかみ、情報を得ることを容易にするため、市民団体・工業高校・盲学校等と連携し、施設活性化事業実行委員会を設立して検討を重ね、「さわって読む図録」や「さわれるレプリカ」を作成して、展示・公開を行いました。

<https://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/hyousho.html>

2 資料 URL 集

はじめに

- 政府広報オンライン（平成 30 年 12 月 10 日）「知っていますか？街の中のバリアフリーと「心のバリアフリー」
<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201812/1.html>
- 内閣府「公共サービス窓口における配慮マニュアル-障害のある方に対する心の身だしなみ-」（平成 17 年 4 月）
<https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>
- 国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」（平成 30 年 5 月）
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html
- 観光庁「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」平成 30 年 3 月）
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>
- 内閣府「障害者に関するマークの一例」
<https://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>

第 2 章 博物館・美術館の参考となる取組例等

2 五感で体験する展示やプログラム

- 国立民族学博物館「触る展示の常設」
<https://www.minpaku.ac.jp/exhibition/permanent/videotheque>
https://older.minpaku.ac.jp/sites/default/files/museum/exhibition/main/main_basic_consept.pdf
- 京都国立博物館「触ることができる教材『ミュージアム・カート』」
https://www.kyohaku.go.jp/jp/learn/museum/museum_cart/
- 京都国立博物館「文化財に親しむ授業」
<https://www.kyohaku.go.jp/jp/learn/outreach/school/>
- 国立民族学博物館「みんぱっく」
<https://www.minpaku.ac.jp/teacher/university/manual/minpack>
- 京都国立近代美術館「ABC コレクション・データベース」
<https://www.momak.go.jp/senses/abc/ishiguro/>
- 国立国際美術館「聴覚障害のある子供と体験する美術ツアー」
https://www.nmao.go.jp/learning/activity_program/bijutour/liittle_bijutour/
- 京都国立近代美術館「障害のある方と連携した事業『感覚をひらく』」
<https://www.momak.go.jp/senses/>
- 京都国立近代美術館「文化庁と連携した『CONNECT⇄__』の開催」
<https://connect-art.jp/>

- 国立国際美術館「視覚以外で作品鑑賞を楽しむためのツールを特別支援学校と開発」
https://www.nmao.go.jp/learning/universal_program/support_tool/

3 展示方法

- 独立行政法人情報通信研究機構「情報バリアフリーのための情報提供サイト」
<https://barrierfree.nict.go.jp/topic/service/20130314/page2.html>

4 鑑賞支援

- 国立民族学博物館「ボランティアガイドによる視覚障害のある方を対象とした展示案内」
<https://www.minpaku.ac.jp/information/mmp/guide>
- 京都国立近代美術館「座面可変型車椅子の導入」
<https://www.momak.go.jp/Japanese/guide/barrierFree.htm>

5 情報提供

- 京都国立近代美術館「手話と文字による美術館案内動画」
<https://www.momak.go.jp/Japanese/guide/barrierFree.html>
- 京都国立近代美術館「視覚障害のある方に配慮したホームページ」
<https://www.momak.go.jp/senses/>
- 公益社団法人日本眼科医会「視覚障害のある方に配慮したホームページ」
<https://www.gankaikai.or.jp/colorvision/>
- 総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html
- 総務省「みんなのアクセシビリティ評価ツール：miChecker」
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/michecker.html
- 総務省「障害者のウェブページ利用方法の紹介ビデオ」
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/2005/051215_l_wmv.html

7 利用者対応・接遇

- 株式会社ミライロ「障害者手帳アプリ（ミライロ ID）」
<https://mirairo-id.jp/>
- 内閣府「公共サービス窓口における配慮マニュアル-障害のある方に対する心の身だしなみ -（平成 17 年 4 月）」
<https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>
- 内閣府「障害者に関係するマークの一例」
<https://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>
- 国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（平成 30 年 5 月）」
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html
- 厚生労働省「身体障害者補助犬リーフレット」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/hojoken/index.html
- 観光庁「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（平成 30 年 3 月）」
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

- 一般社団法人日本フードサービス協会「外食産業における障害者接遇マニュアル」
<https://www.jfnet.or.jp/syakai/syakai.html>
- 消防庁「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」
<https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/post-3.html>
- NPO法人バリアフリーネットワーク会議「逃げるバリアフリーマニュアル」
https://okibf.jp/pref/files/2016/nigebari_manual.pdf

8 施設・設備の整備

- 国土交通省「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」
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku_house_fr_000049.html
- 文化庁「文化財の活用のためのバリアフリー化事例集」
<https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/hogofukyu/>
- 国土交通省「共生社会におけるトイレの環境整備に関する調査研究 報告書」
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000239.html

9 博物館・美術館以外の動き

- 公益社団法人全国公立文化施設協会「劇場・音楽堂等バリアフリー化推進プロジェクト」
https://www.zenkoubun.jp/barrier_free/
https://www.zenkoubun.jp/barrier_free/relation/pdf/guidebook.pdf

総務省近畿管区行政評価局ホームページ

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki/kinki008.html>



総務省近畿管区行政評価局

令和3年度 地域計画調査

「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-」

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

発行日 令和4(2022)年8月

発行 総務省近畿管区行政評価局

〒540-8533

大阪府中央区大手前4丁目1番67号

大阪合同庁舎第2号館7階

Tel: 06-6941-3431 FAX: 06-6941-8599

ホームページ <https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

協力 特定非営利活動法人 エイブル・アート・ジャパン

インクルーシブミュージアム代表 安曾 潤子



総務省