

**利用者にやさしい施設づくり
～親子・高齢者・障がい者にとって～**

**宮崎市民プラザ
企画総務課 主事 大重 典子**

**宮崎市民プラザ
企画総務課 主査 中山 順子**

**宮崎市民プラザ
企画総務課 主事 城野 愛**

**宮崎市民プラザ
企画総務課 主事 中田 美咲**

**宮崎市民プラザ
企画総務課 外山 真奈美**

研究成果の概要：親子や高齢者・障がい者の方が利用しやすい施設について専門分野の方（宮崎市の担当課など）から助言をいただき、利用者にやさしい施設の整備・案内を行う。また、職員が「利用者にやさしい施設づくり」の意識・理解を深め、サービス向上につなげていき、最終的に利用者にやさしい設備があることを記載したパンフレットを作成する。

1. 研究の背景

宮崎市民プラザは、市役所に隣接しており、多くの方が利用される施設として「親子や高齢者・障がい者の方にもやさしい施設」であることは、とても大切なことである。しかし、利用者にやさしい設備があっても、職員が内容や取扱いを熟知していなかったり、表示が不十分であるため十分に設備を活用することが出来ていないことや、専門的な見方をすると足りていない設備があるということも現状である。

そこで、親子や高齢者・障がい者にとってやさしい施設にするためにまずは職員が施設の設備について熟知すること、そして、何が足りないのかを市の担当課から専門的な意見を聞き取り入れる必要があると考えた。

2. 研究目的

親子や高齢者・障がい者の方にも利用しやすい施設として整備、案内をすること。そして、職員が理解を深め、適切な案内を行うことができるようになることが目的である。

3. 研究の方法

- (1)市民プラザの現在の設備をリストアップ、活用状況確認
- (2)問題点の調査
- (3)市担当課との勉強会、資料収集
- (4)今後の取り組み（提案）

4. 研究成果

親子にとって、高齢者にとって、障がい者にとっての3つに分け、それぞれ（i）現状、（ii）問題点、（iii）市担当課（親子は子育

て支援課、高齢者は長寿支援課、障がい者は障がい福祉課）からのアドバイス、(iv) 今後の取り組み（提案）を調査し研究事業提案書（別冊）を作成した。ここでは、その提案書の要約を紹介する。

(1) 親子にとって

①プレイルーム

(i) 2階エレベーター横にある。監護者を最低1人つけ、申請書を書き利用する。

(ii) 窓がない為閉塞感がある。

(iii) 内側からお子様の手の届く位置に鍵があるため、監護者が目を離した隙に出て行ってしまう危険性がある。

(iv) 日々の安全性を重視し鍵を今の位置より高い所に設置することを検討する。

②授乳室

(i) 1階インフォメーション横にある。使用時には安全面のため事務室・警備員・カフェクレインが連絡し合い、鍵の管理は事務室が行っている。

(ii) ホール救護室側から鍵が開けられる。

(iii) 手洗い場があると良い。

(iv) 救護室から開けられないように鍵カバーを取り付けた。（実施済）手洗い場を作ることで検討する。



【授乳室内部】

③幼児用シートクッション

(i) ホールホワイエ入口にある。

(ii) 身長制限を設けていない

(iv) 他のホールを参考にし、身長制限を

設ける。また、打合せ時に渡す資料に欄を設けて利用率を上げる。

④親子室

(i) ホール客席後方にある防音室。

(iii) もっと表示やPRをした方が良い。

(iv) 打合せ時に主催者に伝え、受付台にも「ご案内」の資料を置き表示する。

⑤赤ちゃんの駅

(i) 宮崎市民プラザは赤ちゃんの駅の登録施設である。乳幼児のいる保護者に授乳の場やオムツ替えの場の提供、70度に保ったお湯の提供をしている。

(iii) 吊下げの旗は外部から見える所に表示してほしい。お湯の提供をしていることなどを親子室、授乳室、トイレなどに表示すると良い。

(iv) 赤ちゃんの駅の旗は外部から見えるところに設置した（実施済）親子室と授乳室にお湯の提供をしていることの表示をする。

(2) 高齢者にとって

①車椅子

(i) 1階入口付近に4台置いてある。

(ii) 自由に使えるため、お客様の声を拾う事が出来ない。

(iii) 地下にも置き利用の際の表示をした方が良い。

(iv) 試験的に1台地下に置き需要があれば常設する。車椅子の方の意見が聞けるようアンケートBOXを低い位置に設置する。

②バリアフリー

(i) 全フロアバリアフリー構造である。ホール前方客席は取り外し可能で車椅子の方が大勢来られても対応出来る。

- (ii) 楽屋入口にスロープがないため、足の不自由な方が楽屋に行きたい時はホワイエの方から回り道をしないといけない。また、和室には15cm程度の段差がある。ホールの2階席に行くには階段しかないため高齢者や足が不自由な方にとって不便。
- (iii) 和室に手すりを取り付けたり、靴を着脱するための椅子を置くと良い。
- (iv) 和室に手すりと靴の着脱用椅子を設ける。楽屋の階段については車いす階段昇降機^jを購入し使う時だけ出すという案もある。
ホール2階席については、高齢者や足が不自由な方が多そうなイベントは打合せ時に確認をして、必要があれば開場時間に合わせて主催者に案内・誘導係をつけてもらい、2階の3号機エレベーター横の扉から入場してもらう。



【和室に上がる際にある段差】

- ③ 和室にある設備
- (i) 座敷用椅子と正座用椅子がある。
- (iv) 椅子の利用頻度を調査し、利用頻度が高い場合は台数を増やす。

(3) 障がい者にとって

- ① 視覚障がい者音声誘導システム
- (i) 利用方法は、視覚障がい者の方が誘導用の白杖を持ち点字ブロックに沿って歩行すると音声が流れて館内の

案内をする。ご案内と白杖は正面玄関に置いている。インフォメーションの受付カウンターには「館内の点字案内板」もある。

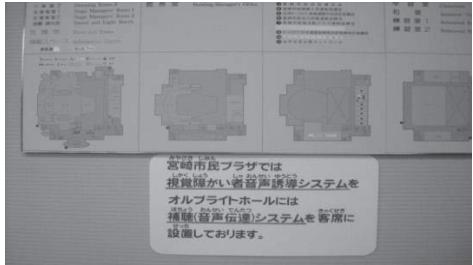
- (ii) 現在インフォメーションには職員がないので説明や介助が出来にくい状況である。そのため誘導用の白杖の置き方や表示方法も改善が必要。
- (iii) 障がい者福祉協議会などに、音声誘導システムや点字案内板の案内をする。
- (iv) 障がい者福祉協議会などに音声誘導システムや点字案内板の案内をし、使用するときは事前に連絡をもらい対応が出来るようとする。

② 補聴（音声伝達）システム：ヒアリングループ（磁気ループ）

- (i) オルブライトホールは補聴システムを客席に設置している。利用方法は希望者にリオネット（補聴器）をお渡しして、音響担当職員がホール内を補聴システム対応にする。リオネットは5台ある。
- (ii) 利用者数があまり多くはない。職員も実際に体験して、詳しく説明できるようにしたい。

(iii) 視覚障がい者協会にヒアリングループを設置していることをお知らせする。お客様に知って頂き利用促進につなげる。

- (iv) 開演前に影アナで補聴システムの利用案内を読んでいただく。視覚障がい者協会に、ヒアリングループを設置していることをお知らせする。



【補聴（音声伝達）システムの案内】

③多目的トイレ

- (i) 館内には各階に多目的トイレがある。
- (ii) オストメイト器具の使用方法の知識がない。オストメイト表示があり、器具のないところが2箇所あった。
- (iii) 参考だが、県内に利用しやすい上下可動式洗浄台のオストメイトを設置している所が1箇所ある。
- (iv) オストメイトの器具がないのに表示がある所は、器具がなくてもオストメイト利用者が障がい者用トイレに入りやすいという意見もあるため表示はそのままにしておく。

④障がい者用駐車場

- (i) 地下駐車場にはおもいやり駐車場2台を含む障がい者用駐車場が6台分ある。
- (ii) 地下駐車場入口に表示してある障がい者用駐車場の案内が目立たない。
- (iii) 高齢者や足の不自由な方は1階で車を降りることが多いため車の乗降用ひさしがあると雨天時など便利である。
- (iv) 地下駐車場入口の案内を大きく目立つ物に変え、思いやり駐車場の位置も表示する。1階に車の乗降用ひさし改を付けることが可能であるか検討する。

【地下駐車場入口：障がい者用駐車場の案内】

⑤筆記対応の案内

- (i) インフォメーション受付台にある。
- (ii) 案内の内容は「耳の不自由な方は筆談しますので申し出てください」と書いてあるが、現在インフォメーションには職員がいないので対応できない。
- (iii) 職員が手話対応出来ると良い。手話の講習を受けてはどうか。コミュニケーションボードなどを使って意思伝達をする方法もある。
- (iv) 耳マークを大きくする。コミュニケーションボードを作成し利用する。
- (v) ほじょ犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の対応
 - (i) ほじょ犬は全ての貸館スペースに入ることが出来る。
 - (ii) ほじょ犬を連れて入館される方がほとんどいない。
 - (iii) ほじょ犬を連れての入館が可能なことを知っていただく案内をしてはどうか。
 - (iv) ほじょ犬を連れての入館が可能なことをホームページやパンフレットに記載する。

(4)まとめ

改めて市民プラザの設備を見直し、市の担当課と勉強会をすることによって普段仕事をしているだけでは気づかないハード面のことや、接客の仕方などのソフト面のことについて

ても知ることが出来た。このことを踏まえ、職員が施設内部のことや対応を周知徹底し、設備を改善することによってより利用者に優しい施設づくりが出来るのではないかと考える。

そして、施設の設備をより多くの人に知つてもらえるように研究成果の概要でも述べたパンフレットを作成したり表示などを工夫する必要がある。

5. 参考図書、論文等

添付資料

研究事業提案書（別冊）

ホームページ

i 『あいち福祉サポート』
<http://www.aichi-fukusi.com/scalamobil-1.html> （参照日 2014/1/24）

ii 『身体障害者補助犬法第七条』
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO049.html> （参照日 2014/1/24）