



**attitude**  
is everything

# ACCESS STARTS ONLINE

バリアフリーはオンラインから

音楽フェスティバルのための  
バリアフリー情報ガイドブック

\*本誌は英国のチャリティ団体Attitude is Everything が作成した英文冊子を翻訳したものです。あくまでも英国内の事情に基づいたガイドブックですが、日本の音楽フェスティバルやイベントでもご活用いただければ幸いです。



BRITISH  
COUNCIL

Attitude is Everything アティチュード・イズ・エブリシングは、障害者主導型の活動を行っているイギリスのチャリティ団体です。2000年以来、ライブ音楽業界を支援してきました。何百人ものろう者や障害者\*の方々にボランティアの覆面調査員(ミステリーショッパー)としてコンサートや野外フェスティバル・イベントに参加してもらい、それらの体験報告をもとにガイドラインを作っています。

イギリス国内にある100件を超えるライブハウスやコンサート・ホール、それに音楽フェスティバルの主催・運営者と協力しながら、ろう者、または障害者\*が他の人たちと同じように参加できるバリアフリーな会場を作るための支援を行っています。

また私たちはベスト・プラクティス(最善の実践事例)を提唱しています。小さなライブハウスから大規模な音楽フェスティバルまで、規模の大きさに関係なく、できるだけ多くのライブ会場がインクルーシブに(あらゆる人を受け入れて誰でも参加しやすく)なるための支援をしています。

### 『バリアフリーはオンラインから』キャンペーン

---

『バリアフリーはオンラインからAccess Starts Online』は、アティチュード・イズ・エブリシングが行っているキャンペーン活動です。ライブやフェスティバルへ行きたいと思っている、あるいは行くことを検討しているろう者や障害者\*の方々にとって明快で分かりやすいバリアフリー情報を発信・提供してもらえるように、会場や音楽フェスティバル側に働きかける運動です。

2016年に我々は「バリアフリーに関する報告書」のための調査を行いました。その結果、調査対象となった(英国内の)ライブ・コンサート会場やフェスティバルのうち52%がオンライン上で不十分な情報提供もしくは全く情報提供をしていないことが判明したのです。そこでこのキャンペーンを始めました。

「バリアフリーに関する報告書2016(State of 2016 Access Report)」はこちらのウェブサイトからご覧いただけます(英文)。

[www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

ろう者や障害者\*の観客にとって上質な情報提供ができるよう、音楽フェスティバルや野外イベントの主催者の方々の参考としていただくために、このガイドブックを作成しました。

\*注:「ろう者と障害者」の原文は Deaf and disabled people という表現。英国では Deaf people(大文字のD)は言語獲得前に失聴した人、主に手話を使う人のことをさします。それ以外の聴覚障害を持つ人は deaf people(小文字のd)となり、disabled people(障害者)という表現に含まれるという考え方をしています。

### バリアフリー情報の掲載場所

バリアフリーに関する情報は、会場のホームページから簡単にアクセスできる(探せる)バリアフリー専用のページを設け、記載することをお勧めします。

# バリアフリー情報に含まれるべき項目

## 1. はじめに・挨拶

- フェスティバル側から障害者のお客様を歓迎するひとことを記す。

バリアフリーに関するフェスティバル側の価値観やポリシーを文章で示す良い機会です。

## 2. 問い合わせ先

- 担当者の名前と職名・部署名(例:バリアフリー担当者等)
- メールアドレス
- 電話番号
- 住所
- 予想される応答時間

もし可能であれば、バリアフリーに関する問い合わせ全てを扱う担当者を決めて、その担当者名を記載することをお勧めします。決まった担当者がいればお客様は安心しますし、また特有害な要望などについて交渉する場合にも継続性を保つことができます。メールアドレスも一般的な info@address ではなく、access@address といったバリアフリー専用のアドレスを設けることをお勧めします。万が一電話番号を掲載することができない場合は、担当者から折り返し電話をかけられるよう、お客様が自分の番号を残せるようにして下さい。また、設備の利用や予約に必要な証明書などの郵送先として、住所も記載しておく便利です。バリアフリーに関する問い合わせは、遅くとも5日以内に応答するように心がけて下さい。

## 3. バリアフリー情報のダウンロード

- バリアフリーに関する情報はウェブサイトからダウンロードができるようにする。

「資料のダウンロード可」は、特にスクリーンリーダー(文字読み上げソフト)を使用している視覚障害がある人たちにとって非常に便利です。情報のダウンロードが可能であれば、いちいちホームページに戻る必要がなくなります。

## 4. フェスティバル会場または敷地内の説明

- 開催地の会場・敷地内に関する詳細を明記:地形や、天候の変化が及ぼす影響も含む。
- 車椅子・歩行者通路(硬い表面)があるかないか、ある場合はその説明。
- ステージが複数ある場合はその数、及びそれらの位置の説明。
- バリアフリーのキャンプ場からステージまでの距離や経路を明記する。
- 日帰り客用の駐車場がある場合は、そこから主要場所への距離や経路を明記する。
- 敷地内における最長移動距離を表示する(敷地内の両端にステージがある場合などはその間の距離)。

これらの情報は、お客様がチケット購入を検討する際に不可欠なものです。また会場を訪れる際に必要なもの(例:歩行補助具など)を予め用意するためにも必要な情報です。ここで十分な情報提供と説明がなされていれば、イベント間近になってからの急な問い合わせの数を減らすことができます。

## 5. 予約可能な設備や便宜

- 介助者または付添い人に無料チケットの提供

障害に伴う不便さ、あるいは長期的な疾病のために、介助や付き添いを必要とする障害者の方々もいます。そのようなお客様もイベントに参加できるように、介助者・付添い人用のチケットを無料で提供することは、適切な配慮だと思われます。その場合、介助・付き添いの必要を証明する書類の提示・携帯を求めることは失礼ではありません。

- 観覧用優先エリア・見物台(もしもある場合)
  - ▶ 会場内に設けられている観覧用の優先エリア(一般の立ち見席とは別)の位置を全て表記する。
  - ▶ 優先エリアへの出入りを許可するシステムについて説明をする(例:「優先エリア利用証」などの入手方法)。
  - ▶ 優先エリアへの出入りに伴う警備・誘導システムについて説明をする。
  - ▶ 優先エリアにトイレが設置されているかどうか明記する。
  - ▶ フェスティバル会場内に観覧用の優先エリアがあっても、そこへの出入りに利用証制度を設けていない場合は、「予約可能な設備」に続く別の項目にて利用方法について詳しく説明する。

優先エリアの利用には、優先エリア利用証などを使った1対1(障害者1名に対して付添い1名)システムの導入をお勧めします。障害者にはリストバンド、付添い人には交換可能なネックストラップ式の利用証を渡すようにすれば、付き添う友人が途中で交代し、優先エリアで一緒に見ることもできます。

- バリアフリーなキャンプ場(もしある場合)
  - ▶ キャンプ場がある場所・位置の説明
  - ▶ キャンプ場内にある設備、またどのようなサポートがあるのか説明する
  - ▶ キャンピングカーの受け入れ方針について明記する
  - ▶ キャンプ場を事前に予約する必要がない場合は、障害者がキャンプする場合にどのようなサポートを提供してもらえるのか、「予約可能な設備」に続く別の項目で詳しく説明する

できればキャンプ場の中で、到着や出発時のアクセス(移動)とステージへのアクセス(移動)が最もバリアフリーになっている場所を障害者専用として用意することが望ましいです。

- 障害者専用の駐車場(ある場合)
  - ▶ 障害者専用駐車場がどこにあるか説明する
  - ▶ 駐車場からリストバンド交換所や入場口までの距離を明記する
  - ▶ 駐車場からバリアフリー・キャンプ場までの距離を明記する(もしある場合)
  - ▶ 駐車場がキャンプ場から遠い場合は、荷物を降ろせる場所について詳しく説明する
  - ▶ 障害者専用の駐車場を事前に予約する必要がない場合は、どこに駐車すべきかなどについて別の項目で説明すること

できれば駐車場内でも、キャンプ場やリストバンド交換所に最も近い場所に障害者専用の駐車スペースを設けることをお勧めします。

## 6. バリアフリー(障害者用)設備を使用するために必要な手続き

- どのような申請・手続きが必要なのか説明する
- 提示・所持すべき書類や証明書がある場合は具体的な説明をする

事前に申請をすれば障害者専用の設備を使用できるような制度があると、より円滑に物事が進みます。会場にはどのような設備があって、それらを使用するにはどうすればいいのか、スタッフや関係者全員がきちんと把握しているようにして下さい。

## 7. 交通案内

- 次の点について出来るだけ多くの情報を提供する。
  - 障害者専用の駐車スペースについて(既に予約可能な設備の項目に含まれていない場合)
  - タクシーの乗降場について(リストバンドの受取所に最も近くて、さらにバリアフリー・キャンプ場にも近い場所)
  - 公共交通機関について
  - 最寄駅からの送迎バスについて

フェスティバル側で送迎バスを運行している場合は、その中にバリアフリーな車種があるかどうか確認して下さい。そして必要に応じてバリアフリーの送迎サービスを提供できるかどうか検討してみてください。バスを降りる場所は、優先エリア利用証を受け取る必要がある人にとって出来るだけバリアフリーになるようにして下さい。

## 8. 会場案内

- 開場時間
  - フェスティバル会場の開場時間に関する全ての詳細情報を記載する。他の一般客よりも一足早めに入場できる特典チケットなどの情報があれば、バリアフリー・キャンプ場への早めの入場も含めてそれらの情報を提供すること。
- 会場に到着したら
  - お客様が会場に着いた時点でどのような接客対応があるのか説明する。例：入口に案内係がいるのか、質問や問題があった時はどこで誰に聞けばいいのか等々
- リストバンドの交換所
  - 駐車場やバス・タクシーの降り場からリストバンド交換所までの行き方を説明する。
  - リストバンドを受け取る際に提示が必要な物を明記する。

特に優先エリア利用証(accreditation)などを受け取る必要があるお客様は、会場に到着してからのことが非常に不安になることがあります。会場での受取方法を事前に説明しておけば、お客様の心配や問い合わせ件数の軽減にもつながります。追加料金を払うことによって一足早めの入場を可能にする特典チケットがある場合は、バリアフリー・キャンプ場の使用を希望するお客様にも同じ情報提供をするようにして下さい。

## 9. トイレ設備

- フェスティバル会場内の仮設トイレ、キャンプ場のトイレ、優先エリアのトイレについてそれぞれのトイレの内部について詳しく説明する(優先エリアにトイレが付いていない場合は、最寄りのトイレまでの距離を明記する)。

観覧用の優先エリアは出来るだけ多目的トイレに便利な場所に設けることが好ましいです。トイレ内キャンプ場内のバリアフリー・エリア、家族向けのキャンプ・エリア、そして会場内の全てのトイレ・エリアに多目的トイレを設置するようにして下さい。また主催者本部の医務室・救護室には常に清潔に保たれた状態の多目的トイレが必要です。さらに可能であれば優先エリアにも多目的トイレが設けられていることが望ましいです。内部の装具はすべて床から1メートル以内に取り付ける必要があるため、ぜひ事前に仮設トイレの会社と相談しておくことをお勧めします。

## 10. 医務・救護サービス

- 会場内に設けられている医務・救護サービスについて説明する。
- バリアフリー・キャンプ場から医務室までの距離を明記する。
- 冷蔵保存設備の利用に関する方針を表示する。
- お客さまの方から具体的な病状や医療に関する質問がある場合は、できる限り事前にフェスティバルに連絡をとるよう促す。

医薬品の保管が可能な場所を敷地内に設けることをお勧めします。できればバリアフリー・キャンプ場に近くて段差がないところ、さらに24時間常に利用できる場所が望ましいです。

## 11. ステージ・パフォーマンスへのアクセス

- 主催者側が提供するサービスについての説明：手話通訳、字幕、音声ガイドなど
- そのようなサービスを提供していない場合は、その旨を明記する。

パフォーマンス自体もバリアフリーにする取り組みを行うことによって、視覚・聴覚障害を持つお客様もコンサートやイベントを楽しむことができます。

## 12. 補助犬

- 補助犬に関するフェスティバル側の方針を明記する

フェスティバルでは補助犬も歓迎するという方針が、補助犬を使用するお客様にも分かるように示してください。

## 13. ストロボライト照明

- ストロボライト使用に関するフェスティバルの方針を明記する

フェスティバル主催者の方々には、できるだけ舞台のストロボライト照明の使用を禁止する方針を取り入れることをお勧めします。事前忠告の有無に関わらず、光過敏性の発作を促す可能性があるストロボライトを使用することは危険です。使用禁止が困難な場合は、少なくとも事前にストロボ照明がある旨を明記しておきましょう。そして当日会場においてもストロボライトの使用がはっきり分かるように忠告表示をするようにしてください。

## 14. その他

- 上記以外の設備やサービスで、少しでもお客様に便利で役に立つと思われることを掲載する。例：休息所や「静かな空間」が用意されている場合など

# 次のステップ

---

## スタッフや関係者と話し合う

- フェスティバルのバリアフリー問題だけに焦点をあてたミーティングを設けて関係者と話し合ってください。
- ミーティングにはフェスティバルのウェブサイト管理者や接客担当者、そしてステージの技術担当者(舞台監督)やその他の会場内の設備の建設・管理担当者などが参加するようにしましょう。
- このガイドブックにある項目を、ミーティングの協議事項として活用してください。

## フェスティバルのウェブサイトにバリアフリー情報専用のページを設ける

- ページ名は「バリアフリー情報」あるいは「アクセス情報」といった分かりやすいものにして、国際的に認知されている障害者マーク「♿」と一緒に載せることをお勧めします。
- 「よくあるご質問」の一部ではなく、一つの専用ページとして設けるようにして下さい。

Attitude is Everythingにご連絡いただく際のメール送信先  
[info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)


# ACCESS STARTS ONLINE



Attitude is Everything アティチュード・イズ・エブリシング

住所 : 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

サイト: [www.attitudeiseverything.org.uk](http://www.attitudeiseverything.org.uk)

 [@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)

 [/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)

 [@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

英国法人登録番号: 6397532

チャリティ登録番号: 1121975

