



attitude
is everything

ACCESS STARTS ONLINE

バリアフリーはオンラインから

ライブ演奏会場施設のための(ライブハウス、
コンサートホール)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、日本の会場でもご活用いただければ幸いです。

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百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(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*の方々にとって明解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

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、ライブハウスやコンサート会場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指します。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

- 会場側から障害者のお客様を歓迎する言葉をひとこと記す。

バリアフリーに関する会場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

- 可能であれば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. 会場設備の説明

- 出入口からチケット売り場、トイレ、客席までの経路に段差があるか無いか明記する。
- 入り口や客席エリアに段差がある場合は、段差ステップの数、さらにそれらが昇りか降りかの方向を明記すること。
- 必要に応じて仮設スロープが設置可能な場合、あるいは段差がない入り口が別にある場合は、それらの利用方法について詳しく説明をする。

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。
 - ▶ 介助者・付添い人用のチケット購入方法の説明をする

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会場に来られるように、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、会場によっては介助・付き添いの必要を証明する書類の提示・携帯を求めるところもあります。

- 観覧用の優先エリア・見物台
 - ▶ (一般の立ち見客に視界を遮られずに)ステージを見ることができる優先エリアや見物台があるか無いか明記する。
 - ▶ ある場合は、それが会場のどこに位置するのか説明する。
 - ▶ 車椅子を使わないお客様(でも長時間の立ち見が無理な人)や付添い人用の席がある場合は、それがどのような座席なのか説明する。
 - ▶ 最寄りの多目的(バリアフリー)トイレまでの距離を表示する。
 - ▶ 観覧優先エリアに入るための手続きや、そこに行くまでの経路を詳しく説明する。

できることなら障害があるお客様と付添い人、さらにその友人グループが全員一緒にコンサート・イベントを楽しめるエリアがあることが理想です。ただしスペースの制限などでそれが無理な場合は、1対1(障害者1名に対して付添い1名)での観覧が可能になるシステムを導入してください。また優先エリアに障害者以外の方が勝手に入ることがないように、会場の案内係員を配置する等の手配をして下さい。

- 障害者専用の駐車場(ある場合)
 - ▶ 事前に予約可能な障害者専用駐車スペース(会場までの移動がバリアフリーなもの)について説明をする。
 - ▶ もしも駐車スペースを予約するのが不可能な場合は、交通案内の項目に近くの公共駐車設備に関する情報を掲載する。

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つて、それらを利用するにはどのような手続きが必要なのか、スタッフや関係者全員がきちんと把握しておくようにして下さい。

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。
 - ▶ 会場及び周辺の障害者専用の駐車スペースについて
 - ▶ タクシーの乗降場について
 - ▶ 最寄りの交通機関について

会場から最寄りの公共駐車場までの距離を具体的に示してください。また障害者専用駐車スペースに停める場合に利用証(パーミット)の表示や時間制限等の規制がある場合は、具体的に記してください。会場からできるだけバリアフリー状態での移動が可能な降車場所や公共交通機関の駅の位置を十分検討した上で、そこから会場までの距離や経路を詳しく説明するようにして下さい。

8. 会場案内

- 開館時間、受付営業時間
 - ▶ 会場の通常の開館時間、受付の営業時間、さらにコンサートがある日の開館時間を明記する。イベントや出し物によって時間が異なる場合は、その旨も明記すること。
- 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
 - ▶ お客様の希望・必要性によっては通常の開場時間よりも早めに入場が可能になる場合は、その方法・手続きについても説明する（例：人ごみを避けたほうが動きやすいお客様などのため）。
- チケットや優先エリア利用証(accreditation)の受渡し
 - ▶ 会場の入口からチケット売り場までの経路の説明をする。
 - ▶ チケットの受渡し、さらに優先エリア利用証(リストバンドやネックストラップ等)の受渡しの際に提示が必要な書類や証明書(例：メールやり取りのコピー等)がある場合は、当日何を持参すべきか明記する。

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の軽減にもつながります。

9. トイレ設備

- 多目的トイレの説明。
- 優先観覧エリアからの最寄りの多目的トイレまでの距離及び経路を説明する。

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。トイレ内の設備は全て定期的に点検し、バリアフリー法に基づいた建築基準を満たしていることを確認してください。

10. 医療品・器具を必要とするお客様

- 病状管理のために薬や飲食物を会場に持参する必要があるお客様も、快く受け入れることを明記する。
- 些細なことでも疑問や心配事がある場合は、事前に担当者に連絡するように促す。
- 緊急措置が必要になった場合などの対応手段や、誰に助けを求めるべきかについて説明・明記しておく。

医療緊急時の対応方法について会場のスタッフ全員に周知させておくようにしてください。必要な医療・医薬品を持参して来場するお客様も受け入れる体制を設けることが望ましいです。そのためには、お客様自身が薬や器具の自己管理・投与することに対して、スタッフが不適切な問いかけや対応をしないことが重要です。例えば、持ち物検査スタッフがブドウ糖飲料を持ち込もうとする1型糖尿病のお客様を問いただしたり、エピペン自己注射器具(アナフィラキシー症状対応のため)を持ったお客様の入場を拒否しないようにする等。

11. ステージ・パフォーマンスへのアクセス

- 会場が提供するサービスについての説明：聴覚障害者用のヒアリングループ・赤外線、スマホ無線補聴システム、手話通訳、聴覚障害者向け字幕、音声ガイド、リラックス・パフォーマンスなど。
- そのようなサービスを提供していない場合は、現時点では提供できない旨を明記する。

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、視聴・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

- 補助犬の受け入れに関する会場側の方針・設備を明記する

補助犬同伴者も会場では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会場の方針と対策方法を明記する。

ライブ会場やイベント主催者の方々には、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。禁止が無理な場合は、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：レストランやバーに低いカウンター（車椅子利用者などのため）があるかないか等。

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

次のステップ

スタッフや関係者と話し合う

- 会場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うようにして下さい。
- ミーティングには会場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)や施設・建物の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。

会場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、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。


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

 [@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

