

オリンピック・パラリンピックに向けた 多様な利用者の円滑な 移動支援に関する共同研究



都市・住宅・地域政策グループ
首席研究員

沼尻 恵子



都市・住宅・地域政策グループ
研究主幹

伊藤 伸一



道路政策グループ
上席主任研究員

竹本 由美

1. はじめに

リオで開催されたオリンピック(2016年8月5日～21日(17日間)、パラリンピック(9月7日～18日(12日間))は、熱戦の末、幕を閉じた。4年後の東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会(以降「オリパラ」と略す)へと引き継がれ、大会会場の整備等が本格化しようとしている。

オリパラ開催時に、駅等から道路を経て競技場(建築物)に至るまで、連続的にバリアフリー化整備(ハード整備)を実現することにより利用者の円滑な移動を確保していくことが重要であり、各施設管理者等がバリアフリー整備の実現に向けた取組を進めているところである。しかし、連続的な移動を実現するためには、ハード整備に加え、案内誘導なども含めた人的なサポート(ソフト)が不可欠であり、ハードとソフトの両輪で進めていく必要がある。

ロンドン大会や、リオ大会では、ボランティア等の率先した声かけや心温まる対応など、ソフト面の対応がよかったとの指摘がきかれた。困難に直面した場合に、サポートをしてもらえたか否かは、障害の有無に関わらず、参加者の満足感に大きく影響すると考えられる。

東京大会では9万人(組織委員会が募集する大会ボランティアが8万人、東京都が募集する都市ボランティアが1万人)のボランティアが活躍すると見込まれている。

これらのボランティアスタッフ、大会関係者が、障害の有無に関わらず、全ての参加者に対して必要とするサポートを提供し、おもてなしの質を高めていく必要がある。

このような問題意識のもと、道路、建築分野のバリアフリー関連調査研究の蓄積を持つ一般財団法人国土技術研究センター(JICE)と駅等の交通分野のバリアフリー調査研究の蓄

積を持つ公益財団法人交通エコロジーモビリティ財団(以降「エコモ財団」と略す)が共同し、ハード整備と両輪となる人材育成(ソフト)に関する自主研究の取組を始めた。

以降にその概要を紹介する。

2. 人的サポート(ソフト面)に関する現状と課題

(1) IPCのアクセシビリティガイド

オリパラのインクルーシブなアプローチのためのバリアフリーな環境の設計のための手引き(ガイド)として、IPC(International Paralympic Committee)による「アクセシビリティガイド(Accessibility Guide)」が定められている。このIPCの「アクセシビリティガイド」はロンドン大会後(2013.6)に発行されたものである。

このアクセシビリティガイドの開催都市版を策定するため、障害者団体等を含むアクセシビリティ協議会(オリパラ組織委員会、内閣官房、東京都の共催)が設置され、検討が進められた。2016年6月に開催された第4回協議会にて「アクセシビリティガイド」(案)が策定され、現在IPCに申請中となっている。

この「アクセシビリティガイド」の基本コンセプトには、「第2章技術仕様」に会場の座席、ホテル、刊行物、輸送手段等に関する基準等が、第3章に大会スタッフ、ボランティアに

表 IPC版のアクセシビリティガイドの構成

基本 コン セプ ト	第1章 はじめに
	第2章 技術仕様
	・アクセスと移動経路
	・アメニティ(座席、トイレ等)
	・ホテル及びその他の宿泊施設
・刊行物とコミュニケーション	
・輸送手段	
第3章 アクセシビリティトレーニング	

対する「アクセシビリティトレーニング」について記載されている。

(2) アクセシビリティトレーニング

アクセシビリティガイドに位置付けられている、アクセシビリティトレーニングの目的は大会に従事する全ての人々が障害のある人への理解を深め、接客スタッフへの障害に関する啓発を行うこととされている。第2章の技術仕様が通路の幅員といった具体的な数値まで明示されているのに対し、アクセシビリティのトレーニングの具体的な実施方法（誰に、誰が、いつ、どうやって）は記載されていない。

(3) アクセシビリティ サポートガイド

オリパラ組織委員会では、接遇のためのテキストとして、「アクセシビリティ サポートガイド基礎編」を別途作成している。

本自主研究では、理解を助けるために必要な動作等を示すイラストを追加し、見やすく編集を行った「イラスト追記版」を作成して、JICEのホームページで公開したところである。

(<http://www.jice.or.jp/reports/autonomy/cities>)

しかしこれはあくまで接遇の基礎的な知識等を身につけるためのテキストであり、これを読んだだけで、実際のサポートを実践するのは難しいと考える。



図：理解を助けるために作成したイラスト

3. 研究の概要

(1) 研究の目的

オリパラの開催に向け、多様な利用者の円滑な移動を支援する大会スタッフやボランティア、またはそのリーダーとなる人材に対して、おもてなしの質を高めるために必要となる研修コンテンツの開発を目的としている。

(2) 研究の体制

本研究は、エコモ財団とJICEの共同で、自主的な取組（自主研究）として実施している。

障害当事者の主体的な参画を呼び掛け、有識者、障害者団体等からなる協議会を組織して、研修コンテンツの具体化等の検討を進めている。

(3) 現在の検討状況

2016年8月31日に第1回協議会を立ち上げ、9月28日に第2回協議会を開催したところであり、研修コンテンツについて熱心な議論が繰り広げられている。

例えば、「日本では困っている人がいても声をかけてくれることはない」ことをどう打破するのか、「視覚障害者だから手をひいて誘導すればいい」という本人の意思を無視した介助スキルの「押しつけ」や「勘違い」をどう改善していくのか、それらを「どうやって伝えていくことがよいのか」など、障害当事者ならではの経験や実感も踏まえつつ、研修コンテンツの具体化に向けた検討を進めている。



写真：視覚障害者の誘導について当事者が実演講義（第2回協議会）

(4) 今後の検討に向けて

困っている人に対して、いかに満足してもらえるサポートを届けるか？それは結局のところ、その人がしてもらいたいことを聞くことから始まる。「介助スキルのある人」＝「サポートできる人」という勘違いに陥ることなく、障害の特性や多様性を「理解」することで困っていることを想定し、相手をないがしろにしない聞き方でニーズを引きだし、必要なサポートを届けられる「実践力」が身につけられる研修のコンテンツについて、引き続き検討をしていきたい。