

# サービス従事者研修

## レポート

2019.12.9 福岡市内各所



### 目次

はじめに.....	2
街歩き体験 「当たり前が当たり前ではない？」.....	2
ふりかえり 「システム」と「コミュニケーション」.....	5
まとめ 「障がいはどこにあるのか」.....	8



## はじめに

2019年12月9日、福岡市内にて障がいのある人と一緒に外出をするという「街歩き体験」を実施しました。対象者は、公共サービス業や宿泊業、接客業といったサービス従事者の方です。ゲストとしてお招きした障がいのある人の障がい種別は、それぞれ電動車椅子利用者、視覚、聴覚の3名です。

研修では、まず全員で集合しガイダンスを行いました。その後、3グループに別れて、1グループごとに一人の障がいのある人が入り、グループごとに公共交通機関を利用して移動し、カフェやショップなどを巡りました。



集合してガイダンスを受ける参加者



## 街歩き体験 「当たり前が当たり前ではない？」

3グループのうちの一つ、A グループは、電動車椅子利用者の方と街歩きを行いました。集合場所である「アクロス福岡」から、地下鉄を利用し、博多区にある大型商業施設「キャナルシティ博多」へと向かいました。



## Aグループのルート

アクロス福岡→地下鉄天神駅→地下鉄中洲川端駅→川端通商店街  
→キャナルシティ博多→アクロス福岡

上記のルートを進む中で、Aグループには様々な気づきがありました。

例えば、アクロス福岡から地下鉄天神駅までは、健常者であれば徒歩で5分程度です。しかし、車椅子の場合、階段やエスカレーターが利用できないため、エレベーターしか上下の移動手段がなく、「この幅は通れるだろうか」、「段差や点字ブロック、障害物はないだろうか」といった予想をしながら移動しなければなりませんでした。結果として、15分の時間を要することとなりました。

ようやく電動車椅子利用者の方が駅の東口改札を通過しようとしたとき、駅員の方から呼び止められました。「ここはエレベーターがないため、中央口の改札へ回ってください」とのこと。その上で、「乗車時には3号車に乗ってください」との指示も受けました。中央口の改札のエレベーター降り口にいちばん近いのは6号車です。ではなぜ3号車へ乗車指示があったかという、降車駅である中洲川端駅のエレベーターに一番近い号車が3号車であるためです。そのため、狭くて人の多いホームを通り抜けて3号車まで移動しました。



天神駅東口の改札

電動車椅子利用者の方が改札を通ろうとすると、  
駅員の方から「中央口へ回ってください」との指示が



天神駅中央口エレベーター

回転する幅がないため、出るときはバックのまま降りる

キャナルシティ博多の最寄り駅である中洲川端駅へ到着しました。

地上への出口は複数ありますが、キャナルシティ博多に最も近い出口にはエレベーターがありません。エレベーターを利用して地上へ出るには、キャナルシティ博多とは反対側の出口しかなく、ここでもかなりの時間を要しました。

キャナルシティ博多までは川端通商店街を通り抜けて移動します。ここで電動車椅子利用者の方が、道路を通る時に注意している箇所を教えてくださいました。たとえば、交差点の歩道と道路とのわずかな段差や、排水溝の金網などが危険だと言います。普段の歩行では気にも留めない小さな段差ですが、こういったものが車椅子移動においては車輪の巻き込み事故につながる恐れがあり、大きな障壁になるのだそうです。



道路と歩道のわずかな段差で車輪を取られる、と説明

アクロス福岡を出発して約1時間後、ようやくキャナルシティ博多に到着しました。キャナルシティ博多の床面は一部が石畳風の洒落たデザインとなっています。しかし車椅子の場合、このような床面は、凹凸から来る衝撃によって常に身体を揺らされているような感覚となるため、非常にストレスになるのだと言います。

キャナルシティ博多では、カフェへ入り皆でお茶をしながら移動までの体験をふりかえりました。参加者は、これまで体験したことのない移動に対するストレスに、驚きとともにややぐったりした様子です。電動車椅子利用者の方からは、「普段は気づかないかもしれない車椅子との目線の違いを知って欲しい」という感想が挙がりました。ちなみに、この後アクロス福岡までの帰りは徒歩で移動しましたが、なんと帰りの方が早く移動することができ、参加者からは驚きの声が挙がりました。



キャナルシティ博多内のカフェ。これまでの移動での気づきなどを語り合う



## ふりかえり 「システム」と「コミュニケーション」

約2時間半の街歩き体験を終えて再び集合場所に戻りました。ここからは会議室にてふりかえりの共有ワークの時間です。先ほどのグループに分かれ、それぞれの素朴な感想や疑問に思ったことなどを「気づきシート」というワークシートにまとめ、お互いに感想を述べ合いました。



電動車椅子利用者の方と一緒に移動した参加者からの声です。

「凹凸の床面は障がいのある方だけでなく、ベビーカーや高齢者、ピンヒールを履いている人などにとっても危ない」

「今までエレベーターやスロープといった設備面が整ってあれば手伝わなくてもいいと思っていた。しかし、その設備やシステムを本人が使いたいと思うかは別問題であると気づいた」

「高齢化社会の今、何かしらの障がいを持つ人が増えていく。人も街もより優しいものになれば」

次に、聴覚障がいの方と一緒に移動した参加者からの声です。

「(バス乗車時、IC カードを利用すると障がい者用の割引カードが使えないと聞いて)併用不可なのは初めて知った。また、お問い合わせも電話番号しか載っていないことはとても不便」

「カフェ利用時、店員の方がメニューの指差しや大きめの文字での案内をしていて、分かりやすいと思った」

最後に、視覚障がいの方と一緒に移動した参加者からの声です。

「歩道や街中には点字ブロックが整備されているが、店の中には一切ないことに気づいた」

「今まで、気軽に声をかけると不審と思われぬか不安だった。そのハードルを乗り越え、声かけをしたい」

「ゲストの方から、見えない分想像している、と聞いて、そういう楽しみがあるのだと知った」

次に、ゲストとしてお招きした障がいのある方々からの感想です。

電動車椅子利用者の方「買い物や移動も基本的には一人でしているため、参考になったかは分からないが、不便なところにも気づいてもらい、今後のプラスになれば」

聴覚障がいの方「聴覚障がいは、“見えない障がい”。コミュニケーションがいちばんの問題で、筆談は時間がかかる。手話話者がもっと増えることを思って、子供たちに

手話講話をするなど活動している。そういうきっかけを増やして、環境が変わっていければと思う」

視覚障がいの方「楽しかった。誰しもが障がいのある人になるかもしれないので、困ったときにも優しい世の中になればいいと思う。たとえサポートを断られてもショックを受けず、積極的になってほしい」



会議室に戻り、グループごとに体験のふりかえりを行った



## まとめ 「障がいはどこにあるのか」

今回の研修の意義の一つに、「障がいのある人たちとの街歩き体験によって、普段とは違う視点を自分の中に取り入れること」という点が挙げられます。

参加者の一人は、「設備自体が障がいでは、と思うものもあった」と感想を述べていました。今回の研修で、設備に少しの配慮をもたらすだけで解決できるような問題も多くあることが分かりました。設備面でのアプローチは、多様な社会実現への早急な課題解決方法の一つと言えるでしょう。

一方で、他の参加者からの感想にもあったようにたとえ設備が整っていてもそれを使用するかどうかはあくまで本人の問題です。設備と人間が共存するにはより多様な選択肢が必要となります。

また、参加者、障がいのある方の双方から「誰しもが障がいのある人となる可能性がある」という意見が挙がりました。自分が、あるいは自分の身近な人が「障がいのある人」になったらー。障がいのある人と一緒に街を歩き、体験することで、今回の研修では設備面の問題だけでなく、障がいのある人への意識やコミュニケーションの問題についても考える機会となりました。

何か一つの事柄に対して「自分とは関係ない」と思ったときそこには壁ができます。壁とは分断であり、それこそが障がいとなります。その壁をなるべく融解するべく、知ること、対話すること、理解すること。そしてできれば行動すること。こういった積み重ねが、障がいという壁を崩すための地道な、しかし大切な手段のひとつではないかと考えます。