

# フードサービスの店舗におけるバリアフリーの状況と課題 1

—店舗内外へのアクセスを中心に—

筑波大学 水野 智美  
富山大学 西館 有沙  
筑波大学 徳田 克己

## I. はじめに

障害のある人や高齢者、子ども連れなどの様々なニーズのある人たちの社会参加を促進することを目的として、2006年に『高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（通称：バリアフリー新法）』が施行されて以降、日本において急速に公共性のある建物においてバリアフリー化が進められた。その後、公共の建物にアクセスできることに加えて、その場所でのいかに快適かつ満足する活動ができるかというQOLの向上に貢献できる要素が求められるようになった（韓・小原・矢野，2014；松山，2012；佐藤・比屋根，2012）。

このような視点からの研究に水野・西館・安心院・徳田（2016）がある。水野ら（2016）は、レジャーの目的の拠点として再開発が盛んに行われているウォーターフロント地区に着目し、a) アクセシブル（安全かつ便利および快適に利用することができるか）、b) エンジョイラブル（障害者や高齢者が他の利用者と同様に楽しみを享受することができるか）の両側面からフィールドワークを行い、具体的な改善案を提案している。この提案は、ウォーターフロント地区においてどのように環境を整えればよいのかを示す資料となった。

そこで、本研究では、レストランやフードコート等の外食に着目することにした。外食は、単に空腹を満たすという意味だけでなく、食べたい物を自分で選び、それを食べて心を満たすという楽しさがある。しかし、障害のある人た

ちからは「外食は食べ物を口にするまでに多くのエネルギーが必要であるため、思うように楽しめない」という声をしばしば聞く。また、「本当は、店内ででき立ての物を食べたいけれども、様々なバリアがあるため、仕方なく家に持ち帰って食べる」という声もある。

最近では、ファーストフードやフードコートなどのセルフサービスのお店が増えてきたが、これらの店舗では店員からの支援を受けにくく、「行きたくても行けない」と考える障害者は多い。このように、障害の有無にかかわらず、誰もがフードサービスの店舗に行くことができ、楽しめる環境を整えることは喫緊の課題となっている。

そこで、フードサービスの店舗においてどのような課題があり、どう解決したらよいのかについての一連の研究を行いたいと考えた。本稿では障害のある人や乳幼児を持つ保護者が、外食の際の店舗内外のアクセスについて、どのような点に困っているのか、どういったニーズがあるのかを明らかにする。また次稿では外食時の注文の際にどのようなことに困っているのか、どのような食事空間を求めているのかについて明らかにする。

## II. 方法

障害者や子どもを持つ保護者に対するヒアリング調査を行った上で、フィールドワーク調査を実施した。ヒアリング調査およびフィールドワーク調査の実施方法は以下の通りである。

## 1. ヒアリング調査

視覚障害者 15 名（うち全盲者 10 名：盲導犬使用者 2 名を含む、弱視者 5 名）、車いす使用者 5 名、乳幼児を持つ保護者 10 名（うち発達障害幼児を持つ保護者 3 名、食物アレルギーのある子どもを持つ保護者 3 名を含む）に対して、フードサービスの店舗において、利用した際に困ったこと、どのような点に使い勝手の悪さを感じるのか、どうすれば利用しやすくなるのかについて個別によるヒアリング調査を行った。ヒアリング調査の時間は、1 名につき 45 分～1 時間であった。

## 2. フィールドワーク調査

上記のヒアリング調査の結果をもとに、「バリア発見型フィールドワーク」の手法（水野ら，2016）を用いてフードサービスの店舗における課題を調査した。「バリア発見型フィールドワーク」とは、視覚障害者、車いす使用者、高齢者、ベビーカー使用者、幼児を持つ保護者などの移動上で支援を必要とする者の歩行特性やニーズを把握したうえで、その場所を実際に移動しながら細部にわたってチェックし、それらの人々が安全に、快適に利用することを阻害するバリアを発見する手法である。また、発見したバリアについて、どの部分がどのようにバリアであるのか、どう改善される必要があるのかについて、実際の利用者や他の専門家の意見をヒアリングし、最終的な提案をする。なお、調査実施者は、「バリア発見型フィールドワーク」の手法を用いた研究に精通した 3 名であり、それぞれの専門的見地から移動上で支援を必要とする人の歩行特性やニーズを網羅的かつ総合的に判断することができるメンバー（内訳は、視覚障害、聴覚障害、発達障害、ベビーカー使用者、幼児を持つ保護者の特性やニーズ等に関する研究業績を持つ者 1 名、視覚障害、肢体不自由、発達障害、ベビーカー使用者、幼児を持つ保護者、食物アレルギーのある子どもを持つ保護者の特性やニーズ等に関する研究業績を持つ者 1 名、

肢体不自由、高齢者、発達障害、ベビーカー使用者の特性やニーズに関する研究業績を持つ者 1 名）で構成された。

調査箇所は、北海道、宮城県、福島県、茨城県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、富山県、愛知県、京都府、大阪府、岡山県、福岡県、熊本県、沖縄県内の大型ショッピングモール、空港や主要駅に併設されたレストラン街、高速道路 SA など計 124 箇所であった。

## 3. 倫理的配慮

本研究は、筑波大学医学医療系医の倫理委員会の承認を得て実施した（承認番号：2042）。

## III. 結果

### 1. 店舗へのアクセス

店舗へのアクセスに関する代表的なヒアリング調査の回答を表 1 に示した。回答 1 のように、入り口のドアが開き戸の場合に、車いす使用者は自分で開閉することが難しい。開き戸ではなく、自動ドアや引き戸であることが望ましい。また、上下移動は階段だけでなく、スロープやエレベータなどの設備を設置することが求められる。ただし、せっかくスロープが設置されていても、写真 1 のようにスロープの先に机や障害物が置かれていては、車いす使用者が利用することができなくなる。加えて、回答 4 に示したように、スロープの始終に点字ブロックが設置されていることがある（写真 2）。「高齢者・障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（平成 28 年度）」（国土交通省，2016）によると、勾配が 1/20 を超える場合にはスロープの始終に警告ブロックを設置するように示されている。しかし、実際は車いす使用者にとって点字ブロックはキャスター（前輪）が引っかかって前に進めなくなったり、振動で体幹や座位がずれてしまい、自分で直せなくなる場合がある。しかも、視覚障害者にとってもスロープの始終へのブロックの設置は必要としていない（徳田・水野，2011）。さらに、点字ブロックにつまづく幼児も多い（水野・徳田，2010）。このように、様々なニーズのある人がスロープを利

表 1. 店舗へのアクセスに関する課題の回答

1	店内の入口が開き戸であると、自分で開けることが難しい（車いす使用者）。
2	そもそも階段しかない店舗には行けない（車いす使用者）。
3	店内に入るためのスロープがあるにもかかわらず、その先に障害物が置いてあるために、結局は店内に入ることができないことがある（車いす使用者）。
4	スロープの前後に点字ブロックが設置されていることがある。このようになっていると、車いすのキャスター（前輪）がひっかかってしまう（車いす使用者）。
5	店舗入り口にタッチパネルで来店情報を入力するようになっている店がある。タッチパネルの高さが高く、しかも大人が立った状態で操作できるように角度が設定されているため、車いすに乗った状態では、画面が反射して入力しづらい（車いす使用者）。



写真 1. スロープの先にテーブルが設置されているために、結果的に車いす使用者はスロープを利用して店内に入ることができない



写真 2. スロープの始終に設置されている点字ブロックは車いす使用者にとって、移動のバリアになるだけでなく、視覚障害者もその部分への設置を望んでいない



写真 3. タッチパネルによる来店情報の入力、車いす使用者や視覚障害者にとって、操作しにくい

用すること、また利用者が安全に移動できることを最優先に考えることが必要であることを考慮した場合に、店舗内のスロープの始終に点字ブロックを設置してはいけないと言える。

さらに、最近では入り口にタッチパネルで来店情報を入力し、それに従って自分で店内に進むシステムを導入している店舗（写真 3）が増えてきた。タッチパネルは大人が立った状態で操作しやすい高さに作られていることから、回答 5 に示すように、車いす利用者にとっては、画面が反射し見えづらくなってしまふ。加えて、弱視者にとってもタッチパネルの画面は文字が見にくいいため、うまく操作できない。

## 2. セルフサービスの店舗におけるカウンターへのアクセス

表 2 にセルフサービスの店舗におけるカウンターへのアクセスに関する回答を示した。回答 6 に示すように、車いす利用者にとってカウンターが高すぎる店舗が多い（写真 4）。店員がカ

ウンター越しに車いす使用者に声をかけると、車いす使用者は見上げる姿勢をせざるを得ない上に、目の前のカウンターの圧迫感がある。カウンターの高さが 70 cm 程度であると、車いす使用者は利用しやすいが、そうでない場合には写真 5 のように、カウンターの高さを 2 段階にすると、カウンターの圧迫感が多少、軽減される。そもそも、車いす使用者の中には手を高くあげられない人がおり、その場合には食品や金銭の授受をカウンター越しで行うことがむずかしい。基本的には、車いす使用者が来店した際には、店員はカウンター越しではなく、カウンターから出て、車いす使用者と向き合って対応しなくてはならない。

また、カウンター前に並ぶ人のためのポールが設置されていることがある。回答 7 に示したように、その幅が狭いと、車いす使用者はその列に並ぶことができない。

表 2. カウンターへのアクセスに関する課題の回答

6	カウンターが高すぎるため、カウンターの前に行くと、店員を見上げなくてはならない。また、その場合、店員にカウンターの中から声をかけてもらっても、真上から声をかけられているようで、聞き取りにくい（車いす使用者）。
7	カウンターに並ぶための列を作る柵の幅が狭すぎる（車いす使用者）。



写真 4. カウンターが高すぎる



写真 5. 2段階の高さのカウンターが設置されていると、車いす利用者にとって、カウンターの圧迫感が軽減される



### 3. 店舗の位置情報

店舗の位置情報についての代表的な回答を表 3 に示した。大型ショッピングモール内のレストラン街、フードコートでは多くの店舗が連なっており、自分の目的とする店舗に行くためには、その場所を把握しておくことが必要になる。ショッピングモールの入り口やフードコートの入り口には、大きな案内図が設置されていることが多い(写真 6)。健常者であれば、案内図が大きい方が遠くからでもわかりやすい。しかし、回答 8 に示したように、大きく案内図が描かれても、弱視者の中で視野狭窄がある人にとっては、かえって全体を把握することができない。一般客用の大きな案内図だけでなく、手元で確認できるサイズの案内図が置いてあると良い。

また、回答 9、10 のように案内図の位置が遠かったり高い位置にあるために、弱視者や車いす使用者が読めないケースがある(写真 7、8)。

車いす使用者も近づいて見ることができる高さで、傾斜が設けられていると良い(写真 9)。

フードコートやファーストフードの大きな問題点として、それぞれの店舗によって、注文や商品の受け取りのシステムが異なることがある。注文する場所、受け取る場所、返却する場所、飲料水を注ぐ場所が異なったり、どこでどのように待てばよいのかがわかりにくい状況がある(回答 13)。しかし、店員が口頭で案内するだけの場合が多い。初めて利用する人もよくわかるように、ピクトグラムや大きな文字を使って、具体的にどのように利用すればよいのかを示す案内がフードコート内や店舗内にはっきりと示されることが望ましい。その際に、頭上だけでなく、足元(写真 10)やカウンターの側面など、いくつかの位置に示されていたり、音声でのガイドがあったりすると、様々なニーズのある人にとってわかりやすくなる。

表 3. 店舗の位置情報に関する課題の回答

8	フードコートの中にどのようなお店があるのかを把握しにくい。フードコートによっては、店内の案内地図が示されているが、だいたい大きな案内図である。自分は弱視で、視野狭窄がある。顔を近づければ、手元の内容は見ることができるが、大きな案内図では全体を把握できない(弱視者)。
9	フードコートの案内図が遠くて、顔を近づけてみるできない(弱視者)。
10	フードコートの案内図が高い位置にあるために読めない(車いす使用者)。
11	フードコートのレストラン案内がスロープ脇に設置されていると、その案内を見るために人がスロープ上にたむろしている。自分はそれほど握力が強いわけではないため、スロープ上に人がたむろしていると、ぶつからないように進むことがとても難しい(車いす使用者)。
12	フードコートの多くは注文する場所と食べ物を受け取る場所、返却する場所、飲料水をくむ場所が異なる。しかもフードコートによってそのやり方が統一されていない。そのため、どこに何があるかを把握しづらく、利用することをためらってしまう(弱視者)。
13	待つ場所、注文する場所、その後どの方向に行けばよいのかが決まっていると、子どもも自分の番が来るまで待ったり、注文した後にスムーズに行動できたりする(発達障害児を持つ保護者)。
14	フードコート内に食べ物を運ぶためのカートがあると、子どもを連れている場合に非常に便利である。しかし、はじめて利用するフードコートでは、カート置き場の案内が少なく、どこにあるのかがわからないことが多い(乳幼児を持つ保護者)。



写真 6. 壁一面に示された店舗の案内図。一般の人には大きくてわかりやすいが、弱視者にとっては、大きすぎるために、かえって全体の情報を把握できなくなる

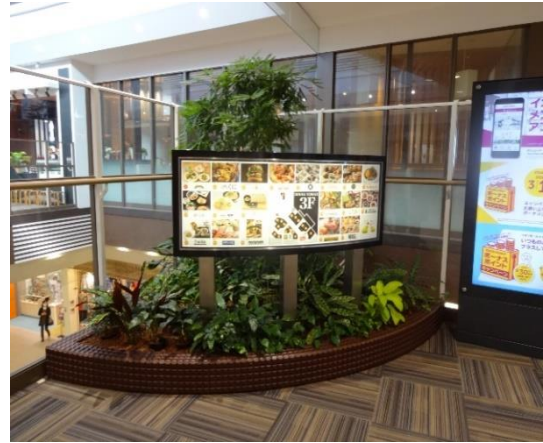


写真 7. 見る位置から案内図が遠いため、顔を近づけて読めない



写真 8. 案内図が高い位置にあって、車いす使用者が読めない



写真 9. 車いす使用者がアクセスしやすく、読みやすい高さの案内図



写真 10. 待つ場所、注文する場所が線や足型を用いて示されている



写真 11. 食べ物を運ぶためのカートの置き場に関する案内が少ないため、結果的にこれらのカートを使えない

また、食べ物を運ぶためのカート（写真 11）を置いているフードコートがあるが、回答 14 に示したように、それがどこに置いてあるのかについての案内が少ない。案内を発見できなければ、結果的に使えないものになる。

#### 4. 店舗内の移動

店舗内の移動についての代表的な回答を表 4 に示した。回答 15、16 のように、弱視者にとって段差がある場合に、同じ色あるいは似たような色の床面であると、気づかずにつまずいてしまうことになる（写真 12）。段差の境目に輝度比の高い線を太く描く、それぞれの路面の色を大きく変えるなどして、段差がはっきりとわかるように工夫する必要がある。

また、回答 17 から 21 のように、通路に物が置かれていて困るという意見が目立った。特に、フードコートやセルフサービスの店舗の場合に、キャリーケース、ベビーカー、買い物カート、車いす、歩行補助車などが置かれている（写真

13、14）ことが多い。このような状況では、視覚障害者がつまずく原因になったり、通路が狭くなるために車いす使用者が通行できなくなる。加えて、子ども用のいすが店舗内のあちこちに無造作に置かれていることが多い（写真 15）。このようになっていると、通路が狭くなったり、視覚障害者がぶつかったりする。それを回避するためには、写真 16 のように、ベビーカー置き場、子ども用のいすの置き場、大きな荷物を置く場所などの区画を設け、他の歩行者の移動のバリアにならないようにすることが求められる。

さらに、回答 21、22 のように、通路の狭さを指摘する人も多かった。特に回答 21 のように、セルフサービスの店舗では、食べた後にいすを片付けない人がいることがつまずきや通路の幅の狭さにつながっていた。

誰もが安全に店舗内を移動できるようにするためには、床面に幅 1 メートル程度の移動用の

表 4. 店舗内の移動に関する課題の回答

15	段差がある場合に、段差の境目にはっきりとわかる色で太い線を描いてもらえないと、段差に気がつかずにつまずいてしまう（弱視者）。
16	段差のある場所は、路面の色の違いがはっきりしていないと、つまずいてしまう（弱視者）。
17	セルフサービスの店の場合に、自分で運べるものは自分で運んでいる。しかし、通路だと思っていたところ（何も置かれておらず、歩けるはずの場所）に看板や物が置かれていると非常に困る（弱視者）。
18	カウンター前に、並ぶためのポールやゴムが通路に向かって店舗から垂直に出ていることがある。通路を歩いていた時にポールとゴムの存在に気づかず、引っかかって転んでしまったことがある（弱視者）。
19	ベビーカー、スーツケースが通路に飛び出している場合に、気づかずにぶつかってしまったことがある。ベビーカーにぶつかった時には、ベビーカーを倒してしまった。その時は幸い、子どもが乗っていなかったからよかったが、子どもが乗っていたらと思うと、非常に怖い（弱視者）。
20	乳幼児連れの家族が子ども用のいすを利用する場合に、元に置かれていたいすを通路に出していることがある。それが通路をふさぎ、通れなくなることがある（車いす使用者）。
21	セルフサービスのお店やフードコートのお店では、食べた後にいすを机の中に片付けない人がいる。そのため、通路が狭くなって歩きにくい（全盲者）。
22	通路が狭くて、通りにくい（車いす使用者）。





写真 12. スロープを設置したために、側面に段差ができてしまったが、路面に色の違いがないために、弱視者にとっては段差があることに気がつかず、つまずくことになる



写真 13. カウンターに並ぶための列が通路にせり出す形で設置されていると、視覚障害者はポールやゴムに気付くことができず、つまずいてしまう



写真 14. ベビーカーが通路に放置された状態になっている



写真 15. 子ども用のいすが無造作に置かれているために、通路の幅が狭くなり、他の歩行者の移動のバリアになっている



写真 16. 他の歩行者の移動のバリアにならない場所にベビーカー等を置くための区画を作っているケース



写真 17. 床面と輝度比の大きい色で描かれた移動用レーンを設け、その上には物を置かないように案内すると、視覚障害者が移動しやすくなる



レーンを描き（弱視者にも見やすいように、移動用レーンの色は床面との輝度比を大きくする）、その上には物を置いてはいけないことを示すと良いのではないだろうか（写真 17）。

### 5. 座席

座席についての代表的な回答を表 5 に示した。車いす使用者で、車いすを使用したまま席につきたいという場合に、回答 23 のように、いすが固定されている席しかないと利用できない。加えて、回答 24 のように車いすのまま席を利用すると机の高さと車いすの高さがうまく合わずに食事がしにくい場合があるといった意見があった。固定した席だけでなく、移動できるようないす席がいくつかあることが望ましい。ただし、その際の机の高さも車いす使用者がある程度、使いやすいものにしておく必要がある。しかし、車いす使用者によって車いすの高さは様々であり、写真 18 のように机の高さが変えられるものがあると便利である。

また、最近では車いす使用者のための優先席を設ける店舗が増えてきたが、回答 25 に示したように、優先席にいすが置かれたままのケースが多い（写真 19）。車いす使用者が車いすのまま席につきたい場合に、いすを移動させなければならないが、車いす使用者が単独で店舗を利用した際には、車いす使用者自身ではいすを移動させられない。同様に、回答 26 に示したように、子ども用のいすを使用する人もいすが置かれたままであると、元の席にあったいすをどこに置けばよいのかがわからず、通路に放置することになる。結果的に通路にいすが置かれてしまい、視覚障害者などの他の歩行者のバリアになってしまう。あらかじめいすが置かれていない優先席を設けておけば、上記の問題は回避できる（写真 20）。ただし、回答 27 のように、優先席が店舗内に並べられて作られていることが多く（写真 21）、困惑しているケースがある。優先席は店舗内にまとめて設置するのではなく、

表 5. 座席に関する課題の回答

23	固定されている席しかない（移動できるいすがない）と利用できない（車いす使用者）。
24	車いすで使用する場合に机が低すぎたり高すぎたりすると使い勝手が悪い（車いす使用者）。
25	車いすのマークが示された車いす使用者用の優先座席が設定されているのはありがたいが、いすが置かれたままであることが多い。同行者がいれば、いすを他の場所に移動してもらえるが、一人の場合に、いすを動かすことができないため、非常に困る（車いす使用者）。
26	子ども用のいすを持ってくると、元のいすをどこに置けばよいのかがわからない（乳幼児を持つ保護者）。
27	車いす使用者用の席（机にいすが置かれていない席）が並べて設置されていることが多い。数名の車いす使用者の仲間に来るならばよいかもしれないが、知らない車いす使用者同士も強制的に隣り同士になるのは、何となく気分が良いものではない（車いす使用者）。
28	子ども用のいすが近くにないことがある。子どもを抱きかかえながら、遠くからいすを持ってくるのは大変である（乳幼児を持つ保護者）。
29	フードコート内には、同じようなテーブル、置物が使われ、路面や壁紙も同じであることが多い。注文したものを取りに行った後に、手掛かりが少なく、自分の座席に戻れず、食べ物をもってうろうろすることがある（弱視者）。

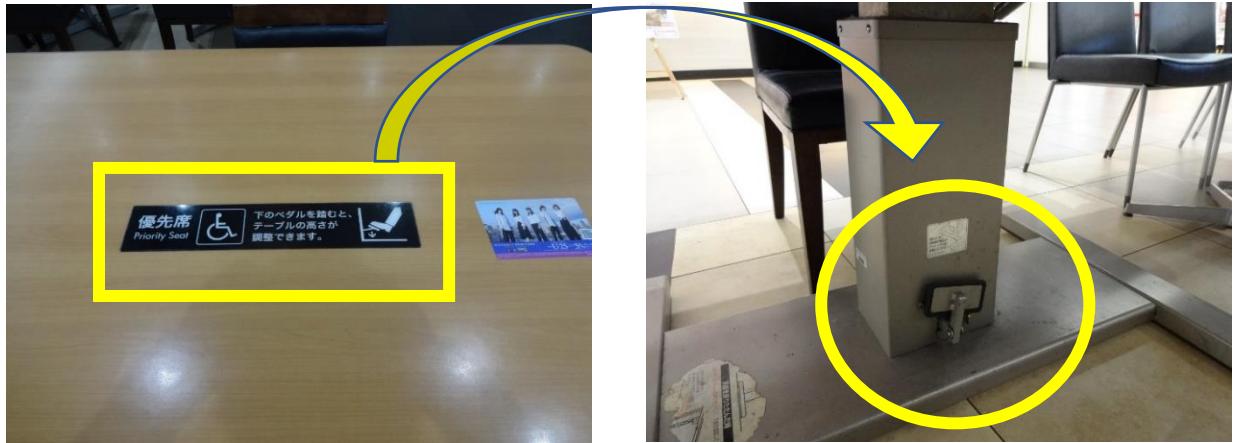


写真 18. テーブルの下のペダルを踏むことによって、高さを変えることができる優先席



写真 19. 優先席に椅子が置かれたままであり、車いす使用者が一人で利用した場合に車いす使用者自身で椅子を移動させることができない。



写真 20. いすが置かれていない席をあらかじめ設置しておく、車いす使用者や子ども用の椅子を利用する人にとって便利である



写真 21. いすをあらかじめ置いていない優先席が横に並んでいる。優先席はまとめて設置するのではなく、店舗内の複数の箇所に設置すべきである

いくつかの場所に点々となるように設置すべきである。

また、回答 28 にあるように、乳幼児を持つ保護者は子どもを抱きかかえながら子ども用のいすを運ぶことは困難である。そのため、キッズコーナーなどには、あらかじめ子ども用のいすが設置されていると良い。

## 6. 手洗い場、飲料水用のサーバー、テーブル用のタオル

セルフサービスの店舗における手洗い場、飲料水用のサーバーやテーブル用のタオルについての代表的な回答を表 6 に示した。回答 30、31 に示したように、水道の位置が高い、水道のシ

ンクの下に足が入らないという問題から、車いす使用者が利用できない (写真 22) という意見が目立った。

また、回答 32 のように、テーブル用のタオルが使用前のものなのか、使用後のものなのかがわかりにくいという意見が弱視者から挙げられた (写真 23)。「使用前」「使用後」がはっきりと区別できるように、文字を大きく書き、それに加えて漢字を読むことが難しい人のためにピクトグラムなどによって表示してほしい。

## 7. ピクトグラム

ピクトグラムについての代表的な回答を表 7 に示した。回答 33、34 のように、天井から小

表 6. 手洗い場、飲料水用のサーバー、テーブル用のタオルに関する課題の回答

30	子どもが使いやすいように、低い位置の手洗い場が設置されていることが多いが、側面に板が貼ってあるために、足が水道の下に入らず、結果的に手を伸ばしても水道に届きにくい (車いす使用者)。
31	多くのフードコートでは、飲料水用のサーバーやコップが高い位置にあったり、コップが机の遠い位置に置いてあるため、自分ひとりで行くときには、水を飲むことをあきらめている (車いす使用者)。
32	テーブル用のタオル入れの箱に書いてある「使用前」「使用後」の文字が小さいため、どちらが使用前、使用後であるのかがわからない (弱視者)



写真 22. コップの位置が高く、遠いために車いす使用者は利用できない



写真 23. 使用前も使用後も同じ色の箱が使われている上に、「使用前」「使用後」の文字が小さい。そのため、弱視者にとってどちらが使用前のタオルであるのかがわかりにくい



表 7. ピクトグラムに関する課題の回答

33	天井の上の方に小さく案内があるだけでは、読みにくい（車いす使用者）。
34	背景が暗い色であると、マークが見にくい（弱視者）。
35	トイレの男女のマークに色がついていないと、どちらが男性用なのか女性用なのかがわからない（弱視者）。
36	最近では、おしゃれなトイレのマークが増えてきたために、男性用か女性用かがわかりにくい。背景が白で、色付きではっきりと男女の違いがわかるマークにしてほしい（弱視者）。



写真 24. 天井の上の方に小さくあるだけでは、見えにくい



写真 25. トイレの男女のマークが一般的な形でないため、わかりにくい

さな案内があるだけでは、わかりにくいという意見が目立った（写真 24）。また、回答 35、36 に示したように、男女の区別がつきにくいピクトグラムが使われることがある（写真 25）。弱視者だけでなく、発達障害のある人にとっても、統一されていなければ、理解しにくい。

#### IV. まとめ

本研究の結果から、一般的には求められていることが、障害者にはかえって不便になることがあることがわかった。たとえば、フードコートの店舗の位置情報などについては、一般的には遠くからでもわかりやすい大きな看板が壁に設置されていることが求められるが、弱視者や車いす使用者にとっては全体の把握ができないために不便になっていた。

ユニバーサルデザインの発想からすると、すべての人が利用しやすい施設・設備を考えるべきであろうが、現実にはそれは困難である。フードコートなどは、さまざまな特性がある人が利用する場所である。より多くの人利用しやすいシステムを考えることが重要であり、そのシステムで支援できない人がいる場合には、別の方法、例えばサービススタッフによる支援などを検討すべきである。

またバリアフリーに関する研究の中には、視覚障害者の視点のみ、車いす使用者の視点のみで語られることがある。しかし、視覚障害者、車いす使用者、乳幼児を持つ保護者などの様々な困りごとやニーズを総合的にとらえ、最大限の解消を提案する内容を検討しなければ、ある障害者には便利になるが、別の障害者あるいは

乳幼児を持つ保護者には不便になるなどの問題が生じかねない。すなわち、その場所において、どのような人が、いかなる不便を感じており、どんなニーズを持っているかを総合的に考えていかななくてはならないのである。

## 文献

韓昌完・小原愛子・矢野夏樹（2014）学問・研究の成果と社会の変化を反映したノーマライゼーション概念の再定義，琉球大学教育学部紀要，85，161-166.

桑波田謙（2018）利用者の新体制に着目したエビデンス・ベースド・デザインによる情報提供の重要性に関する考察－新体制を意識した利用者中心の公共施設のデザインに関する研究－，日本デザイン学会研究発表大会概要集，212-213.

松山郁夫（2012）障害者支援施設における自閉症者に対する余暇支援の有効性－生活支援員に対する質問紙調査を通して－，佐賀大学文化教育学部研究論文集，16，123-132.

MIZUNO T. (2013) Installation Condition of Tactile Ground Surface Indicators and Problems in Central and Eastern Europe, *The Asian Journal of Disabled Sociology*, 13, 49-63.

水野智美・西館有沙・安心院朗子・徳田克己（2016）ウォーターフロント地区におけるバリアフリーの状況と課題，障害理解研究，17，29-44.

水野智美・西館有沙・石上智美・富樫美奈子・徳田克己（2003）日本の主要な鉄道駅におけるバリアフリー状況，福山平成大学経営福祉学研究，8，51-80.

水野智美・徳田克己（2010）点字ブロックが車いす使用者、高齢者、幼児の移動にどの程度のバリアになっているのか，厚生省の指標，57(1)，15-20.

水野智美・徳田克己（2011）上海万博におけるバリアフリー状況－視覚障害者、車いす使用

者の移動環境を中心に－，*Journal of East Asian Studies*, 2, 9-15.

日本フードサービス協会、日本補助犬協会（2018）外食産業における障がい者接遇マニュアル，<[https://www.jfnet.or.jp/files/jf\\_Barrierfree.pdf#search=%27%E9%9A%9C%E5%AEB3%E8%80%85+%E5%A4%96%E9%A3%9F%27](https://www.jfnet.or.jp/files/jf_Barrierfree.pdf#search=%27%E9%9A%9C%E5%AEB3%E8%80%85+%E5%A4%96%E9%A3%9F%27)>，（2020.1.20 閲覧）.

朴貞淑・上田篤嗣・金湜（2009）岡山県 JR 駅周辺地域（コミュニティ）のユニバーサルデザインの特性－JR 駅（岡山駅・倉敷駅・総社駅）周辺地域の事例－，デザイン研究，56(2)，73-82.

佐川景子・森傑（2006）札幌駅周辺の公共的トイレのアクセシビリティに関する評価とその手法－車いす利用者のトイレ利用に着目して－，都市学研究，43，43-51.

佐藤孝弘・比屋根哲（2012）森林を活用した余暇活動に対する障害者施設の意識－北海道の障害者施設を対象としたアンケート調査から－，日本森林学会誌，94，59-67.

辰巳佳次（2002）福井駅周辺地域におけるバリアフリー状況，福井工業大学研究紀要第二部，32，39-42.

徳田克己・水野智美（2011）『点字ブロッカー 日本初 視覚障害者が世界を安全にあるくために－』，福村出版.

TOKUDA K. & MIZUNO T.(2016) Characteristics of Ground Surface Indicators in Middle East and North Africa, *The Asian Journal of Disable Sociology*, 15, 25-36.

東京都福祉保健局（2010）店舗等内部のユニバーサルデザイン整備ガイドライン，<<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/tenponaibu.html>>，（2020.1.20 閲覧）.

YAHATA M. (2014) Barriers for Infants While Walking Felt by Nursery Teachers, *The Asian Journal of Child Care*, 5, 49-57.

八幡眞由美（2014）交通障害者である乳幼児連

れの移動上のバリアー子どもの遊び場におけるベビーカー使用者のバリアを中心に、障害理解研究, 15, 39-47.

#### 付記

本研究は、公益財団法人 江頭ホスピタリティ事業振興財団における平成 30 年度研究開発助成事業を受けて行ったことを記す。

## Current Situation and Issues of Barrier-Free in Food Service Stores 1 — Focusing on the Access between Inside and Outside the Restaurant —

MIZUNO Tomomi, NISHIDATE Arisa and TOKUDA Katsumi

The objective of this research is to clarify what is troublesome for people with disabilities and parents with toddlers when they access inside and outside restaurants and suggest resolution to solve these issues.

Interview research subjecting people with disabilities and parents and fieldwork research was conducted. Interview research was done with 15 people with visual difficulties (10 people have total blindness including 2 people with a guide dog and 5 people with weak eyesight), 5 people in a wheelchair, 10 parents with toddlers (including 3 parents with a child with developmental disabilities and 3 parents with food allergy). Fieldwork research was done based on the results of interview research and researched on issues in food service stores using "barrier-finding fieldwork".

Based on the results of this research, self-service system implemented in food courts as well as restaurants brought up issues that did not exist in restaurants. For example, when they have a system where customers have to enter the arrival information at the entrance with a touch panel, people in a wheelchair and people with visual difficulties including people with weak eyesight cannot use the system. Also, in self-service system, where you order, where you receive the food and where you return the dishes is different and each store has their own system so it is no consistent. It was difficult for people with visual difficulties and people with developmental disabilities. Furthermore, even if they have priority seat for people with a wheelchair and seem to have the layout that consider the people with disabilities, it is difficult to use in reality such as seats are still at the table and priority seats are next to one another. In addition, for people who has a wheelchair for children or stroller and want to put that near the table, they have to move it from the place where it was initially placed, but the moved chairs are barrier to people in a wheelchair or people with visual difficulties.