

## 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 2

—注文及び快適な空間の提供を中心に—

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

「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」(水野・西館・徳田, 2020)において、障害のある人や乳幼児の保護者たちがレストランやフードコートを利用する際に、店舗内外のアクセスにどのようなことに困り、いかなるニーズがあるのかを明らかにした。その結果、ショッピングモールやフードコート入口に設置されている大きな案内図は、健常者には遠くからでも見やすいが、弱視者や車いす使用者にとってはかえって全体を把握することができなくなるなど、健常者には便利であるが、障害のある人にはかえって不便になってしまう状況があることが確認できた。また、全盲、弱視、車いす使用者、乳幼児を持つ保護者など、それぞれによって様々な困りごとやニーズがあり、バリアフリーを総合的に考えていく必要性が示された。

また、MIZUNO & TOKUDA (2020) は、2019年に北京に新しく開港した北京大興国際空港のバリアフリーの状況と課題を調査し、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(障害者や乳幼児を持つ保護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)、c) コンフォタブル(障害者や乳幼児を持つ保護者が落ち着いて、快適にその空間で過ごせるか)の視点の必要性を示した。

そこで、本稿では上記の3点の視点に立ち、障害のある人や乳幼児を持つ保護者が、外食時

の注文の際にどのようなことに困っているのか、また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し、これらの課題をどう解決すべきかについて提案したい。

### II. 方法

「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」と同様の手法を用いた。調査対象者も同様である。

### III. 結果

#### 1. 注文

##### (1) 店舗入り口の商品案内

店舗入り口の商品案内についてのヒアリング調査における代表的な回答を表1に示した。回答1から4に示したように、弱視者から、店舗入り口の商品案内を見ても、店舗で扱っている商品の内容、セットメニューの内容、値段がわからないという声が挙がった(写真1)。特に、値段やセットメニューの詳細を示す文字が小さすぎて読めない(写真2)ために、入店をあきらめたり、メニューの内容がわからないまま入店したりするケースが多かった。この問題を解消するために、ショーケースのサンプルだけでなく、手元で確認できるメニューを入り口に置く必要がある。

##### (2) セルフサービスの場合のメニューの選択

セルフサービスの店舗においてのメニューの選択についての代表的な回答を表2に示した。すべての人がメニューを自分で選ぶ楽しみがほ

表 1. 店舗入り口の商品案内に関する課題の回答

1	店の外観からでは、何のお店であるのかがわかりにくい。喫茶店だろうと思って入るとお酒を飲むお店だったなど、自分が思っていたお店と違うことはしょっちゅうある（弱視者）。
2	ショーケースに飾ってある食品サンプルは、値段の表記が小さいため、料理は何となくわかるけれども、値段がわからない。値段がわからないので、その店に入ることをやめることもある（弱視者）。
3	ショーケースに飾ってある食品サンプルは、ショーケースのガラスがあるためにサンプルや値段などに顔を近づけて見ることができないので、見にくい。しかし、メニューや商品の写真を入口に置いてもらえると、顔を近づけて確認することができるため、ありがたい（弱視者）。
4	定食やランチ、セットなどの文字は大きく書かれているので読めるが、セットメニューの詳細を示す文字が小さすぎて読めない（弱視者）。



写真 1. ショーケースに入っているサンプルは顔を近づけられないため、商品がわかりにくい上に値段が見えない



写真 2. セットメニューであることはわかるが、セットの内容の文字が小さいために、詳細がわからない

しいことを訴えていた。回答 5 のようにカウンターの上にしかメニューが貼られていないケース (写真 3)、回答 6 のように天井から吊り下げられている看板のメニューの文字が小さすぎて読めないケース (写真 4) などがあった。

一部の人は、自宅でメニューを調べてきてからカウンターに並ぶと述べていたが、多くの人はその場に来てから、注文する商品を選ぶ。その際にメニューを読んだり、選んだりするのに時間がかかることがある。その場合に、写真 5 のように並ぶ列とは別の場所にメニューの看板があったり、手に取って試みることができるメニューが置いてあったりすると非常に便利である。

また、カウンター前でも天井から吊り下げられている看板を見上げなくてもよいように、カ

ウンターの側面にメニューが描かれていると、わかりやすい (写真 6)。

ただし、回答 10 に示したように、メニューに関する情報が多すぎる場合 (写真 7) に、発達障害傾向のある人はかえって混乱することがある。メニューを店舗の全面に示すのではなく、ある程度、まとめられていれば、発達障害傾向のある人が混乱するのを避けられる (写真 8)。

さらに、回答 11、12 にあるように、自動券売機で食券を買う場合に、車いす使用者がボタンに手が届かない高さであったり、弱視者が文字が小さすぎて読めないことが多い (写真 9)。弱視者や文字を読むことが苦手な人にとっては、写真 10 のように、自動券売機のボタンを大きくしたり、そこに写真付きの情報を示すとわか

表 2. セルフサービスの場合のメニューの選択に関する課題の回答

5	カウンター上にメニューが貼ってあるだけでは、メニューを読むことができない (車いす使用者)。
6	天井から吊り下げられている看板のメニューの文字が小さすぎて読めない (弱視者)。
7	天井から吊り下げられている看板が垂直になっていると、上を向くような状態になる。少し傾斜になっていると読みやすくなる (車いす使用者)。
8	カウンターの前に来てから、メニューを選ぶのでは、時間がかかってしまい、後ろに並んでいる人に申し訳ない。カウンターに並ぶ前にじっくり読むことができるメニューが並ぶ列とは別の場所に置いてあると助かる (弱視者)。
9	天井から吊り下げられているメニューだけでなく、カウンターの前面 (側面の部分) にもメニューが提示されていると、自分の目の高さで選ぶことができるため、助かる (車いす使用者)。
10	子どもだけでなく、保護者である自分も発達障害の傾向がある。そのため、カウンターに多くの情報が書かれすぎると、どこを読めばよいのかがわからなくなってしまい、結果的に注文できない (発達障害児を持つ保護者)。
11	自動券売機でチケットを買う場合に、券売機の文字が小さすぎて読めない (弱視者)。
12	自動券売機の高さが高いために、自分で購入することができない (車いす使用者)。
13	バイキング方式の場合に、食材が乗っている台が高く、何が置かれているのかがわからないことがある。自分で食材を取ることはできなくても、せめて自分で見て、選びたい。台の高さを低くするか、透明の容器に入っていると中身がわかりやすい (車いす使用者)。
14	バイキング方式の場合に、食材に顔を近づけると嫌がられるため、何かわからずに、適当にお皿に入れてもってくることが多い。どのような食材が置かれているのかがわかるようなパンフレットなどが置いてあると助かる (弱視者)。





写真 3. カウンターの上にメニューが貼ってあるだけでは、車いす使用者がメニューを読めない



写真 4. 天井から吊り下げられている看板メニューの文字が小さすぎて読めない



写真 5. 並ぶ前にメニューをじっくりと見て選べるようになってくると良い



写真 6. カウンターの側面にもメニューが描かれていると、天井の看板を見上げなくても良い



写真 7. メニューの情報が多すぎるために、発達障害傾向のある人にはどこを見ればよいのかわからなくなり、混乱する



写真 8. 写真 7 と同じ系列の店舗であるが、メニューがすっきりと示されているため、選びやすくなる



写真 9. 自動券売機の高さが高いため、車いす使用者は使用できない。また、券売機に書かれている文字が小さいため、弱視者は読めない



写真 10. 自動券売機のボタンに写真が掲載されている上に、1 つずつのボタンが大きいいため、弱視者にも読みやすい

りやすくなる。

加えて、バイキング方式の場合に、回答 13、14 に示したように、自分で選ぶ楽しさを味わえないという意見が視覚障害者、車いす使用者から挙がった。最初からあきらめて、「店員に適当に見繕って持ってきてもらう」と答える人が多くみられたが、どのような食品が並んでいるのかわかるようにパンフレットを作成したり、車

いす使用者が車いすに座っていても見える高さの台に並べたり、高い台に置かざるを得ない場合には、透明の容器に入れて外側から見やすくするなどの工夫が必要である。

### (3) レストランのメニュー

レストランのメニューについての代表的な回答を表 3 に示した。回答 15、16 のように、全盲者にとっては、点字メニューがあると商品を



表 3. レストランのメニューに関する課題の回答

15	点字メニューが置かれていない店が多い（全盲者）。
16	自分が点訳サークルに所属しているため、点字メニューがない店には点字メニューを無償で作成したいと伝えるが、メニューが変わったりすることがあるという理由から、置いてもらえない（全盲者）。
17	最近の写真が多くなり、一般客にはわかりやすくなっていると思うが、弱視者にとっては写真の上に文字が書かれていたり、多くの文字が書かれていると、どこを見たらよいのかがわからないため、メニューを読みにくい（弱視者）。
18	タッチパネルで注文する場合に、メニューがよく見えない上に押す場所がわからない。特にタッチパネルが壁にくっついていて、手元に持ってくるできない場合には、操作できない（弱視者）。



写真 11. 写真の上に商品名や値段などが不規則に書かれていると、弱視者は文字が読みにくい



写真 12. タッチパネルでの注文では、弱視者にはどこを押せばよいのかわからず、操作できない

選びやすいが、置かれていない店舗が圧倒的に多い。

また、回答 17 のように、メニューに載せられている写真が大きく、その上に文字が不規則に書かれていると、弱視者は読みにくい（写真 11）。また、タッチパネル式でメニューを読んだり注文したりすることは弱視者にとって難しい（回答 18、写真 12）。

## 2. 快適な空間

### (1) 店員の対応

店員の対応についての代表的な回答を表 4 に

示した。障害者がフードサービスを利用する場合に、カウンターが高い、メニューが読めない、自分で商品を選べないなど、様々なバリアがある。その際に、店員による対応でバリアを解消させることが求められる。しかし、回答 19 のように、盲導犬使用者が入店を拒否されることはまれではない。また、多くの店員が支援を申し出てくれる一方で、見て見ぬふりをする店員がいることを多くの人が述べた。全盲者は、店員から声をかけてもらえなければ、店員がどこにいるのかもわからないため、支援を受けられ

ない。店員が障害者に声をかけ、どのような支援を求めているのか、店としてどこまでのことができるのかなどの情報提供をしてほしい。ただし、店員に障害に関する知識がないために支援の仕方が不適切である場合がある。接遇研修の際に障害者への対応を取り入れることが求められる（徳田，2008）。

(2) 騒音

騒音についての代表的な回答を表 5 に示した。回答 25、26 に示したように、発達障害傾向のある人のなかには、騒音や周囲の動きで落ち着かなくなってしまうことがある。特にフードコートでは、騒音も大きく、様々な情報が目に入

ることが多い。その際に、周囲の動きや音を気にせずに、落ち着けるスペース（写真 13、14、15）があると発達障害のある人にとっては外出しやすくなる。写真 15 は、成田空港の待合室の一角に設置されたスペースである。空港の待合室も、騒音や刺激が多い場所であるが、このように、一人あるいは親子だけで落ち着いて過ごせる閉じられたスペースが設置されていることによって、発達障害傾向のある人にとって落ち着いて過ごすことができている。今後、このようなスペースがフードコートの隅に設置されていることが望ましい。

表 4. 店員の対応に関する課題の回答

19	盲導犬を連れて入ろうとすると、いまだに入店を拒否されることがある（盲導犬使用者）。
20	全盲者と一緒に来店すると、店員がいろいろと支援してくれるが、弱視の自分だけで行き、手伝ってもらいたいと依頼しても、げげんな顔をされたり、「ここはセルフサービスのお店なので」などと断られたりする（弱視者）。
21	カウンターの高い位置から商品を手渡されることがある。食べ物が斜めになってしまい、こぼれそうで怖い（車いす使用者）。
22	多くの店員がカウンターから出て、商品を席まで運んでくれたり、片付ける際にも手を貸してくれたりするので、ありがたいと思っている。しかし、なかには見て見ぬふりをする店員もいる（車いす使用者）。
23	メニューを店員に読んでもらうように依頼すると、メニューは読んでくれるが、値段を伝えてくれないので、困る（全盲者）。
24	自分は多少の歩行は可能であるが、座高が低いため、車いすのままで席につくと机の高さにうまく合わない。そのため、車いすからいすに座り直すことにしている。しかし、「車いすの客にはいすをどけた方がよい」と店員が一律に思っているため、無言でいすを持って行かれてしまう（車いす使用者）。

表 5. 騒音に関する課題の回答

25	うちの子どもは自閉症スペクトラムと診断をされており、ザワザワした音が苦手で、突然パニックになることがある。しかし、落ち着いて座っていられないために、静かに座っていることが求められるようなレストランには行けない（発達障害児を持つ保護者）。
26	我が家は子どもだけでなく、父親も騒音や人の動きが目に入ることが苦手である。いつもできるだけ人がいないような隅の方で食べるようにしているが、休みの日はどこにいても騒音がするので、子どもも父親も落ち着かない（発達障害児を持つ保護者）。



写真 13. 衝立が設けられており、個々のスペースがあると、周囲の雑音や動きが気になりにくい。ただし、衝立は四方を取り囲むようになっていると良い



写真 14. 四方を囲む衝立があるのは良いが、耳元まで衝立で隠れるようになっていたり、通路側ではなく、壁側に設置されているとなお良い



写真 15. 発達障害傾向のある人が落ち着きたいときに、静かに時間を過ごせるスペース。ロールカーテンを下すことによって、周囲の動きや騒音をシャットアウトすることができる



### (3) アレルギー対応

アレルギー対応についての代表的な回答を表 6 に示した。最近では、食物アレルギーのある子どもに対応したメニューを提供する店舗が増えてきた(写真 16)。また、ファミリーレストランによっては、ホームページ上でそれぞれのアレルゲンによってどのメニューが食べられるのかを検索できるようになった(写真 17)。ただし、回答 27 のように、いまだにアレルゲンの表示がないメニューは多い。食物アレルギーのある子どもを持つ保護者が安心して子どもに食べさせられるように、メニューにもその表示

がほしい。

また、机やいすに食べこぼされた食品にふれただけで、アレルギー反応を起こす人がいる(回答 28)。フードコートで食事する際に、机やいすに食べ物をこぼしてしまった場合には、食べた人が必ず掃除することを呼びかける必要がある。

### (4) 粉ミルク、離乳食への対応

粉ミルク、離乳食への対応についての代表的な回答を表 7 に示した。回答 29 にあるように、フードコートのキッズコーナー内に調乳用の給湯器、離乳食を温められる電子レンジが置かれ



るケースがでてきた。このようになってくると、わざわざ授乳室まで行かなくてもよいため、乳児を連れた保護者には非常に便利である（写真18）。ただし、電子レンジは離乳食を温めるた

めのものであり、一般の利用客は断っていることを広く伝えなければ、乳児を持つ保護者が使いたいときに使えない状態になる。

表 6. アレルギー対応に関する課題の回答

27	最近、アレルギー対応メニューのあるレストランが少しずつ増えてきたため、子どもを連れて外食ができるようになってきたことはとてもうれしい。アレルギー対応メニューとはいかなくても、それぞれのメニューにアレルゲンとなる特定原材料が含まれているかどうかの情報を示してもらえただけでも助かる（食物アレルギー児を持つ保護者）。
28	セルフサービスの店では、前の人が机やいすの上に食べ物をこぼしたまま立ち去ってしまうことがある。うちの子どもは、アレルゲンとなる食品が皮膚についただけでも湿疹ができてしまうため、子どもが席に着く前に机やいすを拭くようにしている。しかし、食べこぼした場合には机やいすを拭いてから帰るように店の方でも一般客にマナーの呼びかけをしてほしい（食物アレルギー児を持つ保護者）。



写真 16. 食物アレルギーに対応したメニュー



写真 17. ホームページ上で、アレルギーを選択し、アレルギーが含まれていないメニューを検索することができる

表 7. 粉ミルク、離乳食への対応に関する課題の回答

29	粉ミルクを作るための給湯器や離乳食を温めるための電子レンジがフードコート内に設置されているところがある。上の子どもにご飯を食べさせながら、下の子どもにミルクや離乳食をあげられるため、非常に助かる。ただし、このような設備のあるフードコートが現在、それほど多くないことが残念である（乳幼児を持つ保護者）。
30	フードコートの端に離乳食を温めるための電子レンジが設置されており、「離乳食を温めるためであり、一般の食事の温めはお断りしています」と書かれている。しかし、その文字が小さいためか、一般の人がその電子レンジでお弁当を温めていて、なかなか電子レンジが使えない。離乳食用であることをもっと大きく書いてほしい（乳幼児を持つ保護者）。
31	サービスエリアのフードコートには、離乳食を温めるための電子レンジが設置されているが、サービスカウンターの奥にあり、常に係りの人に断って温めてもらわなければならない。依頼をすれば係の人は快く温めてくれるが、その都度、声をかけなくてはならないことが面倒である（乳幼児を持つ保護者）。



写真 18. 粉ミルクをつくるための給湯器。81 度に設定されているため、すぐに調乳することができる

#### IV. まとめ

本調査の結果、一見して障害があることがわかりにくい弱視者や発達障害児者への配慮が十分ではないことが確認できた。特に、弱視者は店舗入り口の商品案内が見にくい、セルフサービスのメニューの看板が読みにくい、メニューが読みにくいなどの問題があったが、その対策は不十分である。店舗入り口の商品案内やセルフサービスのメニューの看板が読みにくい問題に関しては、手元で把握できるメニューが用意

されるだけでも、かなり改善される。このように、店舗の大幅な改修をしなくても、「これがあると～の特性のある人が助かる」という情報が広がることによって、バリアフリーが進む。これまであまり対策がとられてこなかった人々のニーズや対策の方法を具体的に伝えていかなければならない。

また、今後、バリアのある店舗はその点を改善していかななくてはならないが、すぐに大幅な修繕をすることが難しい場合が多い。バリアフ

リー環境を整備することだけに力点を置くのではなく、店員が支援を必要とする人のニーズに合わせた対応をする、周囲の人が一言声をかけるなどの「ひとによるバリアフリー」を併せて進めていかななくてはならない。特に、障害者はフードサービスの店舗においてどのようなことが不都合、不便であるのかを店員が知り、障害者に不都合、不便がある環境では、店員が率先して対応していくことが求められる。

これまでに、「フードコートは自分には行くことができない場所であると思っていた」と語った障害者が多くいた。障害の有無にかかわらず、誰もが安心して利用でき、健常者も障害者も同じように楽しむことができるフードサービスが提供できるように物的および人的環境の整備が求められる。今後は、フードサービスの店舗に従事する店員に対して、具体的な対応方法を示すマニュアルを作成し、その効果を検証していきたい。

## 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) 利用者の身体性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, 厚生学, 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\\_Barrier\\_free.pdf#search=%27%E9%9A%9C%E5%A%E%B3%E8%80%85+%E5%A4%96%E9%A3%9F%27](https://www.jfnet.or.jp/files/jf_Barrier_free.pdf#search=%27%E9%9A%9C%E5%A%E%B3%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) 『点字ブロック—日本初 視覚障害者が世界を安全にあるくた



めに一』, 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.  
八幡真由美 (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一, 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 2

— Focusing on ordering and providing comfortable area —

MIZUNO Tomomi, NISHIDATE Arisa and TOKUDA Katsumi

The purpose of this research to clarify what is troublesome for people with disabilities and parents with toddlers when they order food out and clarify what they are looking for in dining area and suggest the resolutions to this problem.

Fieldwork research was done based on the interview research subjecting people with disabilities and parents with toddlers.

The results of this research show that there is not enough consideration for people who are difficult to tell whether they have disabilities, such as people with weak eyesight and people with developmental disabilities. Especially, there are issues such as it is difficult for people with weak eyesight to see the products at the entrance of the store, menu board at the self-service counter is difficult to see, and the menu is difficult to read, and the measure taken was insufficient. For the issue of the menu being difficult to read at the entrance of the store and self-service board, having the menu that you can read would improve the issue drastically. As it shows, even when no drastic changes are made in the store, having the information of "it would be helpful if there are certain things" would improve the barrier-free situation. Therefore, it is necessary to communicate the needs for people who are not taken into consideration and specific measures and method of improvement.