

視覚障害、聴覚障害を持つお客様を 劇場に迎えるために

〔日 時〕 平成29年10月17日(火) ①14:00～16:30 ②18:30～20:30

〔会 場〕 国立劇場おきなわ 小劇場

〔参加人数〕 ①38名(受講生30名、関係者8名) ②22名(受講生15名、関係者7名)



〔講師〕 廣川 麻子 (NPO 法人シアター・アクセシビリティ・ネットワーク理事長)

1994年、日本ろう者劇団入団。2009年、ダスキン障害者リーダー育成海外派遣事業にて英国で障害者の演劇活動をテーマに研修。2012年に観劇支援団体「シアター・アクセシビリティ・ネットワーク」を立ち上げ、俳優、制作、ワークショップ、企画運営など演劇を中心とした活動を展開。2015年度芸術選奨文部科学大臣新人賞受賞。2016年12月、読売福祉文化賞をTA-netとして受賞。



〔講師〕 美月 めぐみ (演劇結社ぱっかりぱっかり)

1985年、筑波大学附属盲学校専攻科音楽科卒。1990年、シンガーソングライターとして、日本点字制定100周年記念イメージソング『幸せを開くカギ』をリリース。2007年、夫・鈴木大輔と共に、「演劇結社ぱっかりぱっかり」旗揚げ。俳優、劇作家、演出家、作詞・作曲家、バリアフリーアドバイザーとして活動「観る側も、演じる側も、バリアフリー」を理念として、“少しでもわかりやすいバリアフリー演劇”を追求している。2017年、NHKラジオドラマ『ブラインド探偵(アイ)』に、脚本、声優として関わる。

▶ 概要

視覚障害・聴覚障害を持つお客様を劇場に迎える時、どのようなことを準備すれば良いのか。また、障害を持つ方を遠ざけてしまうバリアは何か、実際に劇場ロビーや客席を使いロールプレイング形式で体験しながら考える。

●障害者を劇場から遠ざける8つの壁

障害を持つ由来や障害の重さは人によって異なるが、目が見えない、耳が聞こえない人たちにとって劇場を訪れることは容易ではない。聴覚・視覚に障害を持つ人はどんなバリアがあり、何を壁に感じるのか、それぞれの「8つの壁」を解説。(主に聴覚障害に関する内容は廣川氏、視覚障害に関する内容は美月氏からの発言を基にしている。)

1. 告知(チラシ・公演情報)

▼聴覚障害者の場合

◎課題

チラシの連絡先が電話番号のみの記載だと、問い合わせ

ができない。

◎解決策

電話番号以外に、FAXやメールアドレスをチラシに掲載する。また、聴覚障害者へのサービスとして、手話を音声で伝えてもらえる日本財団電話リレーサービス(事前登録制)がある。オペレーターを介しての会話になるので、タイムラグがあることを踏まえた対応が必要である。

▼視覚障害者の場合

◎課題

チラシや新聞などの活字情報は、そもそも読むことができない。また、インターネット上に公演情報などを

画像でアップされると、音声読み上げソフトが使えず情報を得られない。

◎解決策

地域ごとにある視覚障害者協会の点字図書館や社会福祉法人 日本盲人会連合（日盲連）、全日本視覚障害協議会（全視協）といった障害を持つ方が見つけやすいインターネットの媒体に情報を載せる。タイムラインの内容を読み上げ機能があるSNS（Facebook、Twitter、LINE）を使って、情報発信を行う。

2. 予約

▼視覚障害者の場合

◎課題

インターネット予約の手続きの最中に、画像を用いた文字認証があった場合、音声読み上げソフトが使えず予約ができない。障害者サービスの専用電話があっても、Webサイトから見つけることが難しい。一般回線に電話した際に、オペレーターがサービスを把握していないことが多い。

◎解決策

障害者サービスの専用電話を一般回線の近くに分かりやすく明記する。もしくは、障害者サービスと一般回線を分けずに、オペレーターが障害者に配慮できるように体制を整える。

3. 劇場に行くまで

▼視覚障害者の場合

◎課題

ガイドヘルパーと一緒に観劇する時、2人分のチケット代が必要となる。また、単独で劇場に向かう際に、最寄りの駅やバス、タクシーから降りたところからの入口の位置や方向がわからないと、どこに受付があるのか探せない。

◎解決策

ガイドヘルパーの料金を無料もしくは割引料金を設定する。事前に、障害を持つ方と連絡を取り合えるよう、互いの電話番号などを確認する。

4. 受付

▼聴覚障害者の場合

◎課題

事前に購入したチケットを自宅に忘れた、もしくは会場で受け取りを行う際に、会場スタッフとコミュニケーションが取りにくい。

◎解決策

受付に、紙とペンやホワイトボード、電子メモパッドなどを置き、いつでも筆談できるようにする。さらに、受付に「筆談します」と掲示することで、声をかけやすくする。また、定型文はあらかじめ印刷しておけば、指差しで対応できる。この方法はカフェ、物販などでも応用できる。

▼視覚障害者の場合

◎課題

受付からは劇場内すべての行動が、ガイドヘルパーもしくは会場スタッフのサポートがないと困難になる。

◎解決策

障害を持つ方をサポートする専属スタッフを配置する。

5. 劇場内（カフェ、物販、トイレ）

▼視覚障害者の場合

◎課題

カフェやトイレの場所を確認したとき、「あちら」、「それ」といった指示語や指差しで伝えられても分からない。

◎解決策

具体的な名称で説明を行い、理解していない様子を見せたら「お連れしましょうか」と一声かける。

6. 客席案内

▼視覚障害者の場合

◎課題

指定席の場合、席の番号が確認できない。自由席の場合、どこに空席があるのかわからない。

◎解決策

指定席・自由席ともに、会場スタッフが受付から客席まで手引き誘導を行う。自由席の場合、観劇では、臨場感を感じられる前列に、また音楽コンサートではバランスよく聞ける中央の席を案内する。

7. 上演中

▼聴覚障害者の場合

◎課題

開演前のアナウンスや、舞台の内容がわからない。

◎解決策

事前に、アナウンスする内容を印刷して紙で渡す。上演内容を字幕にして、舞台の横にスクリーンを設置し投影したり、手元の端末に配信する。手話通訳を舞台

の横に配置、ヒアリングループ設営の方法もあり。

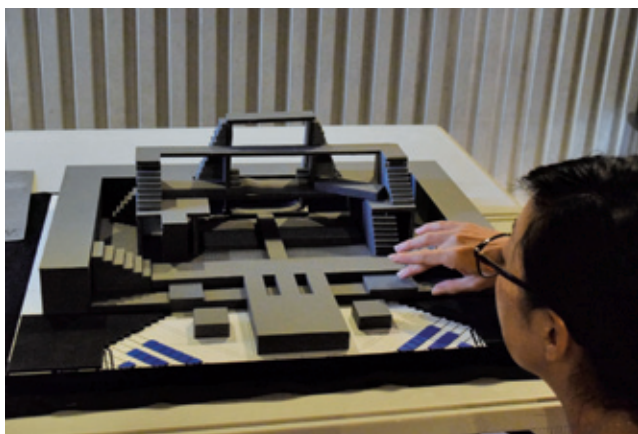
▼視覚障害者の場合

◎課題

舞台上にある物の配置や位置関係、広さがわからないため、公演内容を把握するのが難しい。

◎解決策

公演前に、舞台説明の時間を設けて舞台セットの配置を伝えたり、障害者向けの音声ガイドを用意する。触れる舞台模型を作成し、事前に触れてもらうことで、舞台上にある物の配置を伝える。



触る模型（提供：日本舞台美術家協会）

8. 上演後

▼視覚障害者の場合

◎課題

アンケートなどの回答・回収が難しいことが多い。

◎解決策

アンケートについて、会場スタッフが代筆を申し出たり、後日メールや電話にて確認する。



手話通訳と音声の文字表示で情報支援を行った

●視聴覚で補う、観劇サポート

会場では、耳が聞こえない・目が見えない人に講座内容を伝える工夫についても紹介された。登壇者が話した言葉をそのまま文字情報に変換するアプリ「UDトーク」を利用し、スクリーンで表示を行なった。また、視覚障害者に対して、舞台の広さや奥行きを伝えるために、公演前に行う舞台説明を実演。舞台上を歩きながら幅や奥行き、セットの配置を伝えることで、公演時の位置関係が想像しやすくなる。他にも、観劇の際には音声ガイドを活用して、舞台シーンを解説する方法もある。他の観覧者に聞こえないよう、該当者に事前にイヤフォンを配り、ナレーターが別室で舞台の登場人物や言葉にならないシーンを解説する音声を聞くことができる。

美月氏が所属する演劇結社ばかりばかりでは、障害者でもわかる舞台づくりとして、「無言のシーンを作らない」、「足跡をバタバタ立てる」、「言葉だけに頼らない動作を交えた演技をする」といった工夫もしている。

●お客様を劇場に迎えるロールプレイング

後半は、受講生が障害を持つお客様を劇場に迎えるロールプレイングを体験。単なる障害疑似体験ではなく、障害を持つ人たちが劇場の周辺でどんなことに困っているのか、耳を傾けることが大切である。

1. 受付で予約済みのチケットを受け取る

ロールプレイングでは、受付で耳が聞こえない人に声をかけても気づかないため、前に出て行って注意をひく場面もあった。説明は筆談が有効だが、ポイントをわかりやすく簡潔に伝えるのが難しく、手間取っていた。筆談に慣れず自信のない場合は「障害者サポート



聴覚障害者に、劇場内のボードを活用して視覚的に伝える

をはじめて行います」と先に断っておくことも大切である。

2. 指定席から自由席への変更を伝える

障害を持つ人が途中入場で、指定席にはすぐ行けず後方の自由席になるという設定を体験。相手に伝える情報が多いほど、対応するのは難しくなる。受講生からは「一人だとパニックになることもあるので、二人体制で対応した方が良いと感じた」という声もあった。

3. 会場内の移動をサポート

視覚障害者に急に触れると、驚かせてしまうことがある。特に異性のお客様を案内するときは、「失礼します」と声をかけてから、どちらの手をとるのがよいか確認して手を取り、早すぎず遅すぎないスピードで歩くのがよい。

●補足（沖縄の現状）

沖縄に住む障害を持つ方から、自身の体験とともに文化芸術との関わり方についてメッセージをもらった。

読谷山こずえ氏（音楽家）

劇場のレストランでお昼をとろうとしたら、お店の方にバイキング形式を勧められた。目が見えない人にとってバイキング形式は難しいので、そう伝えたとこころ、「サポートしますよ」と言っていて嬉しかった。スタッフの協力や言葉のコミュニケーションを通して、障害を持つ人を迎え入れようとする雰囲気が伝わるのが大事。また、ウェブサイトで音声での地図の案内があるだけでも、配慮してもらえると感じ、劇場に到着するまでの不安や抵抗も和らげられる。

田中雄喜氏（沖縄聴覚障害情報センター）

沖縄の地域性として高齢の聴覚障害者は日本語が苦手な方がいて、身振り手振りのほうが伝わりやすい場合もある。2016年4月に沖縄県手話言語条例が制定されたので、これから県内で手話を広めていきたい。

内間由美氏（鍼灸マッサージ師）

目が見えない人にとって、映画を観に行くことでさえ、一人で会場まで行けるのか、トイレにも行けないんじゃないかという不安がある。そこで、ロールプレイングのように手引きしてくれるスタッフがいると、一人でも安心して映画館や劇場に行くことができる。ただ、沖縄の人たちはシャイで恥ずかしがり屋が多いので、積極的に一言声をかけていただけると嬉しい。

渡久地準氏（沖縄県中途失聴・難聴者協会）

これまで耳が聞こえない方向けに、補聴器支援などを行ってきたが、今回の講座で目が見えない人への支援についても考える機会となった。耳が聞こえなくても、目が見えなくても、同じタイミングで笑って、泣きたいという廣川さんの思いに共感している。だれもが楽しめる環境づくりが大事だが、県内にある劇場のアクセシビリティは現状20点ぐらい。障害を持つ方であっても観劇できる仕組みを支援していきたい。



視覚障害者の誘導のロールプレイング



沖縄に住む読谷山さんが劇場でのエピソードを紹介