

酒文化研究所

NEWS LETTER

第 88 号 2020 年 4 月 25 日

【社会と酒】

少しの工夫で変わる飲食店のバリアフリー

インタビュー 大日方邦子

超高齢化社会を前に日本ではバリアフリー化が進められています。2006 年にバリアフリー法が施行されてから、公共交通機関にはエレベーターやホームドアが整備され、小さな子供連れの人や高齢者、車いすの方もスムーズに利用できるようになってきました。公共施設にはユニバーサルトイレが設けられ、宿泊施設には障害者が利用できる部屋が確保されています。制約のある方の移動や宿泊は、以前より容易になりつつあります。

では飲食の場はどうでしょう。入口に段差があったり、トイレが狭く*車いすでの利用が難しかったり、バリアフリー化はまだ十分ではありません。けれども身障者にも酒を楽しみたい方は大勢います。酒場を誰もがストレスなくくつろげる場に変えていくことは、今、私たちに課せられた大きな課題ではないでしょうか。

本稿は障害者が楽しめる酒場を増やすために何が必要なのかを、アルペンスキー日本代表としてパラリンピックでご活躍された大日方邦子さんのインタビューをご紹介します。

*車椅子は歩行補助具であって乗り物ではなく、飲酒「運転」に該当しない

【お問い合わせ】 本資料に関するお問い合わせは下記まで。

〒101-0032 東京都千代田区岩本町 3-3-14CM ビル

株式会社酒文化研究所 <http://www.sakebunka.co.jp/>

TEL03-3865-3010 FAX03-3865-3015

Eメール：yamada@sakebunka.co.jp

■ 設備と心、2つのバリアフリー

—— わたくしども酒文化研究所では、酒の文化や消費をさまざまな角度から取り上げてきましたが、障害者の酒を考えたことはありませんでした。障害者にもお酒がお好きな方は大勢いらっしゃるはずで、今日はそうした方々も楽しく過ごせる酒場を増やすために、どうしたらよいか、お考えをお聞かせいただきたいと思います。

大日方 このテーマに関心を持っていただきありがとうございます。最初に現在のバリア

フリー化の進め方の概略をお話ししますと、バリアフリーには設備面と心の面の二つがあり、これらを車の両輪と考えて、同時に進める必要があります。エレベーターの設置や段差の解消などハードの面での整備と、おもてなしや気遣いの部分という意味です。これまで関連団体や行政と連携して取り組んできましたが、交通機関と宿泊については法律の整備や助成金などの枠組みで成果をあげることができました。しかし飲食の部分はこの枠組みではなかなか進みま



大日方邦子（おびなた くにこ）：1994年パラリンピック・リレハンメル大会にアルペンスキー選手として出場。その後、2010年のバンクーバー大会まで5大会連続出場。長野大会では滑降で優勝。現在は株式会社電通パブリックリレーションズに勤務する傍ら、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会理事や日本パラリンピック委員会（JPC）副委員長として活動中。

せん。法規制の対象になる大型の商業施設に出店しているお店はいいのですけれど、路面や雑居ビルで営業している個人店を動かすのはとても難しい。まずは、お店の方にこういうお客もいるのだと意識を変えていただき、バリアフリー化は障害者を顧客化する取り組みだとしてご理解いただくのが第一歩になります。

■ 事実を示し、判断は利用者

—— 車いすでの来店を受け入れられる店はそんなに少ないのですか？

大日方 来店を断られることはほとんどなく、お店と利用者双方が工夫して何とかしているという感じなのですが、行きたいと思った店が車いすで利用できるかどうかを判断するための情報がありません。行きたいお店があると私の場合はグーグルアースでお店を探します。店のある建物が3~4階建てだったらエレベーターはないだろうとか7階建てな

らさすがにあるだろうとか考える。入口をズームアップして道路から段差がないかをチェックする。正面の入口とは別にスロープになった搬入口があることもあるので、ビルの裏側も確認する。こんな風に結構な負荷がかかっています。

—— なるほど。お店に電話で聞けば早そうですが、そうでもない……。

大日方 電話で「お店はバリアフリーですか？」と聞くと、まず「残念ながら……」と返ってきます。通路やトイレを完全に車いすで使えるようにするのは、大型の商業施設にでも入っていない限り難しい。なので、道路から入口までに段差はありますか？ エレベーターは？ エレベーターまでに階段はありますか？ など自分がその店を利用できるかどうかを判断するために必要なことを整理して確認します。

現在の料飲店の検索サービスではこうした情報が得られないので、そこからお店のホームページに飛ぶと、入口、席、通路、トイレの様子などが写真で見られるようになっていると嬉しいですね。障害者が利用できるかどうかをお店が判断するのではなく、ファクトを示して利用する側に判断を任せるのがいいと思います。

■サービスを向上させる心のバリアフリー

—— 心のバリアフリーは具体的にはどんなことなのでしょう。

大日方 例えば視覚障害の方に対して、お水をサービスする時に「こちらにお水を置きますね」と言葉を添えてもらうといいのです。無言で水を置かれると、目が不自由な方はわかりませんから、コップを倒してしまったり、ずっと気づかなかったりする。そうすると一緒に食事をしている私たちが、会話を止めて「お水が来たよ」と言わなければなりません。白杖をついていれば視覚に障害があることはわかるのですから、そういう気配りはできるはずですが。年配の方で首を傾けてメニューを見ていたら、片目がご不自由とか視野狭窄であることが多いので、同じように気遣いしてあげるといいと思います。

こうしたお客様が必要としていることに気づく能力はサービスの向上にもつながるはずですが、私たちがお店の経営者に直接お話しする機会は多くありません。マナーアップや接客の研修に組み込んでいただけると嬉しいです。パラリンピックを来年に控えた今はいいいタイミング、障害者と接する機会が増えるので浸透させられるのではないのでしょうか。

—— 片目の視力がなく左半身が不自由な友人は、お店で小さな段差があるたびに逐次言ってもらえるのは助かると言っていました。間接照明で暗くしているお店は、足元が見にくく段差がとても怖いそうです。階段の手すりも両側についているのがベストで、降りるときに麻痺した側にしか手すりがない店は自分では選ばないとも。

大日方 よくわかります。視覚障害にはまったく見えない方から、少し見える方などいろいろ

ろあって、メニューにも改善できることがあります。弱視の人にも見やすいユニバーサルフォントは線が太い。文字は色調を濃く、できるだけ大きくすると見やすくなります。

説明の文章も読み上げたときのわかりやすさを意識していただきたいです。視覚障害の方と一緒に食事をする時にはメニューを読み上げますから。イタリアンレストランでタリアテッレと書かれていても普通の人にはわかりません。5 mm幅の平打ち麺と説明があれば伝えやすいのですね。〇〇産の春の一品のようなのも困る。サッとわかるように書いて欲しい。

バリアフリーは、ユニバーサルトイレにするとか通路の幅を広げるとか大掛かりなことばかりではなく、顧客サービスのレベルを高めることで改善し、皆が料理とお酒と会話を楽しめる場にできると思います。

■ 飲食店探しは「逆引き」したい

—— バリアフリーや車いすOKというワードでお店を検索することはありますか？

大日方 ほとんどありません。車いすで利用できる店という括りは、それはそれでいいのですが、利用する側はおいしい店に行きたいのであって、バリアフリーな店に行きたいわけではない。そのお店が自分たちに利用できる店なのか逆引きしたいのですね。

車いすの利用者でも杖を使って歩ける方もいますし。車いすも 100 kgもある重たい電動のものから折りたためる簡素なものもある。年配の方には食事をする時には車いすから降りて椅子に座って食べたいと言う方もいます。まったく一人で行くのか、介助する人が一緒なのか、全員が車いすなのか健常者もまじっているのかなど、さまざまなケースがあります。

すべてに対して利用がOKという100%のバリアフリーは、とてもハードルが高くなってしまいます。お店からするとバリアフリーだと言いきりにくいと思いますが、「できない」という答えより、「こういうことはできます」と言ってもらえると、私たちが判断できる。なんだ私も利用できたじゃないと、お互いに残念な思いをしなくて済みます。

「お断りしております、できません」ではなく、「入口には段差がありますが、お手伝いします。お気軽にお申し付けください」とか、「搬入口から厨房を抜ける形になりますが、車いすのままご入店いただけます」とか、情報の出し方をポジティブな方向に変えるだけでバリアフリーは前に進みます。利用する私たちもそのお店に行きたいのですから、なんとかバリアを超える方法はないかと知恵を絞ります。待ち合わせ場所をお店の入口にすれば、友達に手伝ってもらって段差は越えられるとか、トイレは隣のビルにユニバーサルトイレがあるからどうしてもその時にはそっちを使えばいけるとか（笑）。

■ 座敷には車いすのまま、雑巾は二枚

—— 車いすの利用者にもお店にとってトイレは大きな課題だと思います。

大日方 トイレに入るのに段差があったり、狭くて車いすの向きを変えられなかったりすると利用は難しいです。利用できるお店では、他のお客様の迷惑にならないようにトイレに近い席にしてもらうようお願いいたします。車いすだと気を使って入口近くの席に案内されることが多いのですが、トイレに近いほうが楽です。

—— なるほど。

大日方 トイレは確かにハードとして大事なのですけれど、どうしても対応できないお店は少なくありません。でも、そこでバリアフリーに取り組む気持ちを諦めないで欲しいです。障害者たちも解決する術をもっていますから、率直に話してみてください。近くに利用できるトイレがあれば大丈夫ですとか、脊髄損傷の方には常におむつを着用していてトイレの必要がないケースもあります。「お手洗いはご利用になりますか？」と聞けば、相手はすぐに意図がわかります。使わない方のためにトイレを探す必要はありません。

—— 座敷のお店もありますが、車いすの方はどうされているのですか。

大日方 車いすから降りなければ利用できないと言われてたら、NG という方がほとんどだと思います。慣れているところはたいてい、そのまま上がらせてもらえます。今は車いすがひどく汚れていることは稀なので、車輪を雑巾で軽く拭いて上がります。雑巾は濡れたものと乾いたもの2枚を用意するのが鉄則です。床に車輪の跡を残したら、そのままにしておくとうれが残りが残り落ちにくくなってしまいますので、乾いた雑巾で拭きとります。

時々、杖をついている方が座敷に上がる時に「お預かりします」と杖を取り上げてしまうお店がありますが、杖をついたまま席についてもらったほうが安全です。お店の方に手を貸してもらえるにしても慣れない方の介助は不安なのです。こういうところは障害者自身に任せたいところですね。

■必要とする人を優先する文化

—— 駅にはエレベーターが設置されましたが、車いすの方は一人ずつしか乗れない狭いものが多いように思います。数人で移動するととても時間がかかってしまいそうです。

大日方 そうなのです。日本のエレベーターは総じて狭い。パラリンピックには世界中から車いすの方が観戦に訪れます。彼らが公共交通機関で会場に向かう時に、まさにそうなるのではないかと危惧しています。

ハード面だけでなく利用の仕方も変わって欲しいと思っています。欧米では車いすの方を優先的に乗せる意識が浸透しています。エレベーターが混んでいて車いすでは乗れないと、降りて場所を空けて乗せてくれるのです。残念ながら日本ではまだ難しく、混雑時にはいつまで待っても乗せてもらえないことが珍しくありません。あるスポーツの試合の後、近く

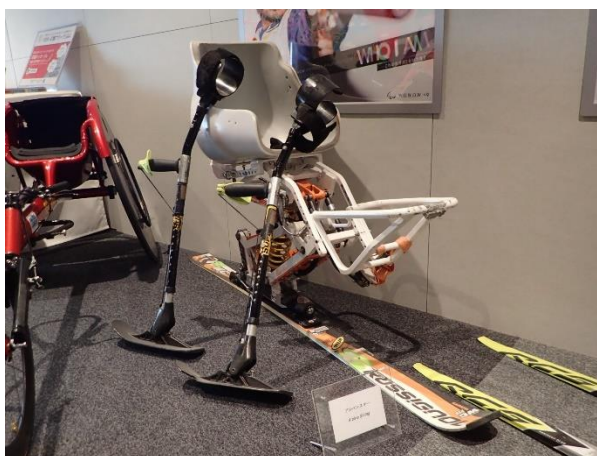
の駅で電車を何本か見送っても乗れずに困っていると、見かねた方が、我先に乗り込んだ方に「場所を譲ってあげたらどうだ」と言ってくれました。すると「早い者勝ちだろうが」という答えが返ってきてとてもショックでした。しばらく心がざわついていました。

—— パラリンピックを通じて必要としている方に率先して譲る文化を育みたいですね。
大日方 ほんとうにそう思います。飲食店でも車いすの利用者のために、テーブルを動かして席をつくってくれる店は珍しくありません。時には先におかけになっていたお客様に席の移動をお願いすることもあります。きちんとお話すれば大抵の方は「いいですよ」と動いてくださいます。サービスの方が「こちらのお客様のために、お席を変わっていただけないでしょうか」と臆せずと言ってくれるようになると、日本は変わっていくと思います。

■ 東京を満喫した障害者アスリート

—— ところで障害者アスリートは遠征先で飲みに出るものですか？

大日方 みんな遊びに出ますよ。前に日本で試合があった時には、ほとんどの選手が帰国前に東京に一泊して、秋葉原にはどう行くのとか、レインボーブリッジは渡れるかとか、私たちはコーディネーター状態でした（笑）。みな障害があっても自分たちのソリューション（問題解決）能力はあるので、彼らは少くらのバリアは乗り越えて好きにやりますね。夜遅くまで飲み歩いていた人も多かったです。



大日方さんがパラリンピックで使ったチェアスキー。これで時速 100km 近いスピードで滑走した

来年の夏には選手だけでなく、日本のことが大好きな人が大勢で応援にやってきます。日本の飲食店を楽しみにしているはずですよ。

—— 来年の夏は夜もにぎやかになりそうです。本日はありがとうございました。

(3月18日 於日本財団パラリンピックサポートセンター／聞き手 山田聡昭)

■ 筆者プロフィール

山田聡昭（やまだとしあき）：株式会社酒文化研究所 第一研究室長。1963年生まれ。1986年武蔵大学卒業。1991年に株式会社酒文化研究所の設立に参加。酒類そのもの及びその市場と文化に精通し、酒類企業のマーケティングをサポートするほか、酒文化に関する一般向けのレポートを多数執筆。