

# ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた 「人にやさしいイベント」実践マニュアル

## はじめに

イベントは、双方向のコミュニケーションメディアです。ユニバーサルデザインの考え方をイベントへ取り入れる目的は、「誰もが楽しく参加でき、より充実したコミュニケーションがとれる、人にやさしいイベントづくり」にあります。

その目的を達成するためには、

- 1 誰もが快適に、安全に、安心して来場できること。
- 2 誰もが快適に、安全に、安心して楽しめる会場施設や運営体制になっていること。

の2点が実現されることが必要です。

イベントには、障害のある人や高齢者、外国人、妊婦、乳幼児連れの家族など、様々な人が参加します。参加者の立場に立って、イベントでのいろいろな場面を想定しながら、様々な人に対応した計画を立てることが必要です。

このため、本マニュアルでは、「人にやさしいイベント」を計画・実践するためのチェックリストと、チェックポイントの解説を掲載しています。

イベントの形態は多種多様で、これらのチェックポイントのすべてを満たすことは難しいかもしれませんが、イベントの企画・構想段階から本マニュアルの考え方を取り入れ、計画を立てていけば、その効果はより大きなものになるでしょう。

「人にやさしいイベント」を実践するためには、ソフト対応（スタッフのサポート）とハード対応（施設整備）の両面からの実践が理想的ですが、ハード対応が難しい場合も、スタッフのもてなしの心やサポートで対応することが可能です。

そのように配慮されたイベントは、すべての人にとってやさしく、快適なものになるでしょう。

参考文献：「ユニバーサルデザイン実践マニュアル～誰もが楽しく参加できるイベントづくり～」  
（平成14年3月発行 静岡県）  
「人権尊重の視点に立ったイベント開催の手引」 （平成16年3月発行 岡山県）

## チェックリスト

		質 問	チ ェ ッ ク	解 説	
I 会 場 ま で	1 事前の情報 提供	イベント内容に関する情報は確実に提供されていますか？		P3	
		会場までのアクセス情報は提供されていますか？			
		イベント開催当日に実施する各種サービスの情報は提供されていますか？			
		各情報が幅広い手段で確実に提供されていますか？			
2 会場までの アクセス		主要駅からの公共交通機関の便（ダイヤ、本数等）は適切ですか？		P4	
		主要駅から徒歩で参加する人にとって、通行困難な場所（段差、狭い道等）がありませんか？			
		自家用車での参加者にとって、駐車場の規模は適切ですか？ また、駐車場は利用しやすいですか？			
		会場までスムーズに行くことができるわかりやすいサインや看板がありますか？			P5
II 会 場 内 で	1 出入口	スムーズに出入りができますか？			
	2 受付・案内所	受付・案内所は、わかりやすい場所にありますか？また、受付設備はあらゆる人の使いやすさを考慮して設置されていますか？		P6	
		参加者の要望に、的確な対応でサービスを提供できますか？			
	3 スタッフの 接遇	参加者がスタッフを容易に確認できますか？			
		参加者がどのような場合に不便を感じるかを確認していますか？			
	4 情報伝達	参加者に会場内の文字情報が伝わるよう工夫していますか？			
		参加者に会場内の音声情報が伝わるよう工夫していますか？			
	5 会場内の移動		分かりやすい会場内配置（レイアウト）になっていますか？		P7
			参加者が、段差が障害となることなく移動できますか？		
			混雑が予想される通路や場所に、安全確保のできる十分な幅やスペースがありますか？		
6 トイレ		車いす使用者や高齢者、親子連れが使いやすい広めのトイレが設置されていますか？		P8	
		参加者数、参加者の男女比率に応じたトイレが設置されていますか？			
7 休憩スペース		気軽に休むことのできる場所が確保されていますか？			
8 救護スペース		救護体制は整っていますか？			
		救護用の設備・備品は整っていますか？			
9 託児・授乳の スペース		託児体制は整っていますか？		P9	
		託児に必要な設備や備品は整っていますか？			
10 緊急時対応		イベントの内容に応じた危険防止対策が行われていますか？		P10	
		火災や地震などの災害が発生した時、参加者が安全に避難できますか？			

## 解 説

### I 会場まで — イベント会場に来場してもらうまでに、心がけたい注意点 —

#### 1 事前の情報提供

##### (1) イベント情報

###### **【イベント内容に関する情報は確実に提供されていますか？】**

イベントへの関心を高め、多くの人に参加してもらうため、イベント情報が確実に提供されているかを確認します。

- ・ イベントのねらい、内容、開催期間、開催場所等
- ・ 問い合わせ先、電話番号、ファックス番号、メールアドレス等
- ・ 情報へのアクセスが、障害のある人や高齢者、外国人などあらゆる人にとって、わかりやすくなっているか。
- ・ 屋外イベントの場合、当日の天候に備え、当日の問い合わせ先、電話番号、ファックス番号、メールアドレス等を明確に周知しているか。

##### (2) アクセス情報

###### **【会場までのアクセス情報は提供されていますか？】**

誰もが、安心してイベントに参加することができるよう、利用する交通手段ごとに、アクセス情報が確実に提供されているかを確認します。

- ・ 公共交通機関、シャトルバスの場合  
路線、主要駅及び会場付近の発着場所、運行表、運賃、所要時間等
- ・ 自家用車の場合  
インターチェンジや主要道路からの進行ルート、所要時間  
会場周辺の道路、駐車場案内

##### (3) サービス情報

###### **【イベント開催当日に実施する各種サービスの情報は提供されていますか？】**

会場内での参加者の不安を取り除くため、当日に実施する各種サービスの情報が、確実に提供されているかを確認します。

- ・ 広めのトイレやファミリートイレの有無
- ・ 駐車場・駐輪場の有無、ある場合は有料か無料か。
- ・ 託児室、授乳室、ベビーカーや車いすの貸出、手話通訳者や要約筆記者等の有無

##### (4) 情報提供の手段

###### **【各情報が幅広い手段で確実に提供されていますか？】**

イベントに関する事前情報が、誰もが知ることができるよう、幅広い手段で確実に提供されているかを確認します。

- ・ポスター・パンフレット・リーフレット・チラシなどの印刷物
- ・新聞広告やテレビ・ラジオなどのコマーシャル
- ・インターネット・ウェブサイトの活用
- ・障害のある人への配慮（点字や音声コードの活用等）

## 2 会場までのアクセス

### (1) 公共交通機関

#### **【主要駅からの公共交通機関の便（ダイヤ、本数等）は適切ですか？】**

主要駅から会場までバス、電車等の公共交通機関が運行されている場合は、予想参加者数、集中時間帯などを参考に、既設路線のダイヤで対応が可能か確認し、不足する場合は、次のような対応を検討します。

- ・バス、電車等の便の増発
- ・シャトルバスの運行
- ・障害のある人や高齢者等の乗降への配慮（発着場所への係員の配置等）

### (2) 徒歩

#### **【主要駅から徒歩で参加する人にとって、通行困難な場所（段差、狭い道等）がありませんか？】**

主要駅から会場までの歩行ルートを事前に歩き、障害のある人や高齢者、ベビーカーを使用している家族連れなど、様々な人の視点に立って、危険な場所や、通行に不便な場所がないかを確認します。

主要駅から会場までの地図を用意したり、次のような危険な場所等には、誘導員を配置したり、危険を知らせる注意看板を設置します。

- ・段差、階段
- ・狭い道路、歩道のない道路
- ・ふたのない側溝や水路
- ・交通量の多い交差点 等

### (3) 自家用車

#### **【自家用車での参加者にとって、駐車場の規模は適切ですか？また、駐車場は利用しやすいですか？】**

イベント会場周辺の道路に混雑が発生しないよう、駐車場規模を確認し、必要な駐車場数を確保するなど、事前に適切な対策を講じておくことが必要です。

また、会場入口近くに車いす使用者用駐車場が確保できるか、必ず確認します。

#### (4) サイン

**【会場までスムーズに行くことができるわかりやすいサインや看板がありますか？】**

参加者が会場まで快適に行くことができるよう、交通手段ごとに、参加者の動線に沿って、案内サインの設置や、混乱が予想される場所への誘導員の配置が万全であるかを確認します。

- ・ 主要駅から徒歩による参加者の場合
- ・ 公共交通機関やシャトルバスによる参加者の場合
- ・ 自家用車による参加者の場合

## II 会場内で イベント会場内で楽しんでもらうために、心がけたい注意点ー

### 1 出入口

**【スムーズに出入りができますか？】**

参加者にとって、イベント会場への第一歩が出入口です。誰もがスムーズに出入りできるよう、次のような点をチェックし、不都合がある場合は、スタッフのサポートや施設の応急的処置の、両面からの対応を検討します。

- ・ 段差
- ・ 入口と出口の分離
- ・ 出入口の幅の確保

### 2 受付・案内所

#### (1) 設置場所・設備

**【受付・案内所は、わかりやすい場所にありますか？また、受付設備はあらゆる人の使いやすさを考慮して設置されていますか？】**

受付・案内所が、誰にとってもわかりやすい場所にあるか、また、設備はあらゆる人が使いやすいものになっているかを確認します。

- ・ 受付・案内所は、会場内の主要な出入口付近など、参加者の目に付きやすい場所に設置しているか。
- ・ 受付設備は、車いす使用者や子どもへの配慮がされているか。
- ・ 屋外イベントの場合、季節や天候に応じて、周囲の囲いや屋根など適切な設備のある場所やテント内に設置しているか。

## (2) 参加者へのサービス

### **【参加者の要望に、的確な対応でサービスを提供できますか？】**

イベント参加者のさまざまな要望に対して、応じられるサービスは何か、どのような対応がふさわしいのか検討します。また、参加者の問い合わせに対し、適切に対応するために、会場施設の位置や、イベント内容などについて、スタッフ全員が事前に確認し、情報の共有化を図ります。

- ・手話通訳者、要約筆記者、外国語通訳者の配置
- ・介助スタッフ、イベントガイドの配置
- ・車いす、ベビーカーの貸出
- ・会場案内図、イベントパンフレットの配布
- ・迷子の対応や落とし物預かり

## 3 スタッフの接遇

### **【参加者がスタッフを容易に確認できますか？】**

### **【参加者がどのような場合に不便を感じるかを確認していますか？】**

参加者がスタッフを容易に確認できるよう、分かりやすい服装や、名札を着用するなどの工夫をします。

また、スタッフは、視覚障害のある人、聴覚障害のある人、車いす使用者、高齢者、子どもなどが、どの場所で、どのような場合に不便を感じるかを、疑似体験などにより事前に確認し、どう対応するかを検討します。

## 4 情報伝達

### (1) 文字情報

### **【参加者に会場内の文字情報が伝わるよう工夫していますか？】**

パンフレットや会場内の文字情報が、視覚障害のある人、外国人、子どもなどに伝わるかを確認し、次のような対応を検討します。

- ・大きな文字、短く簡潔な文章、やさしい用語
- ・図記号、写真、イラスト等の効果的な活用
- ・大活字、点訳、外国語の併記、ふりがな等による対応

### (2) 音声情報

### **【参加者に会場内の音声情報が伝わるよう工夫していますか？】**

会場内の音声情報が、聴覚障害のある人、外国人などに伝わるかを確認し、必要に応じて、手話通訳、要約筆記者、筆談、外国語通訳等による対応を検討します。

## 5 会場内の移動

### (1) 会場内配置

#### **【分かりやすい会場内配置（レイアウト）になっていますか？】**

参加者が会場内で自分の位置を容易に確認できるよう、分かりやすい会場内配置となっているかを確認し、次のような対応を検討します。また、トイレ、休憩場所、救護室、託児・授乳室などの位置は、会場のどこからでもすぐわかるようにします。

- ・ 展示ブースなどのわかりやすい区割り
- ・ 会場案内図やゾーン表示の、テーマカラーによる色分け
- ・ ルート表示や案内表示の設置

### (2) 段差

#### **【参加者が、段差が障害となることなく移動できますか？】**

誰もがスムーズに移動できるよう、会場内の段差等を確認し、スタッフのサポートや施設の応急的処置の、両面からの対応を検討します。

- ・ 階段や段差
- ・ 電源コードの敷設などによる床面の凹凸
- ・ エレベーターが使いにくい場合

### (3) 通路

#### **【混雑が予想される通路や場所に、安全確保のできる十分な幅やスペースがありますか？】**

混雑が予想される通路や場所には、広いスペースが設けられているかを確認し、会場の構成上それができない場合は、一方通行としたり、交通整理やサインによる周知をするなど、危険を回避する方策を検討します。

## 6 トイレ

### (1) 広めのトイレの確保

#### **【車いす使用者や高齢者、親子連れが使いやすい広めのトイレが設置されていますか？】**

イベント会場内に、車いす使用者や、ベビーカーを使用している家族連れの人が使いやすい、広めで、ベビーシート付きなどの多目的トイレが設置されているかを確認し、ない場合は、レンタル用仮設トイレの設置を検討します。

## (2) トイレの数と男女比

### **【参加者数、参加者の男女比率に応じたトイレが設置されていますか？】**

予想される参加者数や参加者の男女比率に対して、トイレの数が適当であるかを確認します。女性用トイレは順番待ちが発生しやすい傾向があるので、特に配慮が必要です。既存施設ではトイレの数が不足する場合は、次のような対策を検討します。

- ・一時的に近くの施設や店舗等のトイレを使用できるよう、事前交渉する。
- ・レンタル用仮設トイレを設置する。
- ・ステージイベントの場合、十分な休憩時間を設ける。
- ・状況に応じ、一部のトイレの男性用・女性用を振り替える。

## 7 休憩スペース

### **【気軽に休むことのできる場所が確保されていますか？】**

高齢者や妊婦、乳幼児連れの家族など、会場内の移動で疲れやすい人が休憩できるスペースの確保ができているかを確認します。

- ・会場内の適当な位置にいくつか休憩場所を設け、ベンチや椅子、給水施設などを用意する。
- ・喫煙場所を設ける場合は、休憩場所とは別の場所にする。
- ・屋外イベントの場合は、季節や天候に応じて、周囲の囲いや屋根など適切な設備のある休憩場所を設置する。

## 8 救護スペース

### (1) 救護体制整備

#### **【救護体制は整っていますか？】**

イベント会場内で、けが人や病人が出たり、参加者の体の具合が悪くなったりした場合に備えた救護体制が整っているか、周辺医療機関の情報を把握しているかを確認します。

- ・救護室の確保と医療スタッフの配置
- ・最寄り医療機関の場所や診療時間、休日・夜間の指定医療機関の確認
- ・救急車の会場への導入ルートの確認や停車位置の確保
- ・聴覚障害のある人に備えた、手話通訳者との連携

### (2) 救護設備・備品

#### **【救護用の設備・備品は整っていますか？】**

けが人や病人が出たり、参加者の具合が悪くなったりした場合に、速やかな対応、適切な処置ができる設備が整っているかを確認します。



- ・横になって休むことのできるベッドや、応急処置に必要な医薬品
- ・アクシデント発生時の対応について、スタッフへ周知徹底をはかる。
- ・屋外イベントの場合は、囲いつきテント内に設置し、病人等の静養や応急処置時のプライバシー保護に配慮する。

## 9 託児・授乳のスペース

### (1) 託児体制整備

#### **【託児体制は整っていますか？】**

乳幼児連れの家族も、積極的にイベントに参加し、楽しむことができるよう、託児や授乳ができるスペースを会場に確保します。

- ・託児室の確保と託児スタッフの配置
- ・託児サービスを実施する場合、託児スタッフや利用者の保険への加入

### (2) 設置設備・備品

#### **【託児に必要な設備や備品は整っていますか？】**

託児室内は、子どもたちが安全に楽しく遊ぶことができるか、落ち着いて授乳ができるスペースがあるか、確認します。

- ・床に保護用のカーペットやマット等が敷かれているか。
- ・子供が楽しく遊ぶことができるようなおもちゃや絵本、ベビーベット等の用意
- ・授乳スペースの確保と、授乳する母親のプライバシー保護への配慮
- ・屋外イベントの場合は、囲いつきテント内に設置し、子供の安全確保や、授乳時のプライバシー保護に配慮する。

## 10 緊急時対応

### (1) 危険防止・事故予防

#### **【イベントの内容に応じた危険防止対策が行われていますか？】**

臨時会場を設けて実施する屋外イベントなど、イベントの特性に応じて、トラブルや事故の可能性を検討し、危険防止対策をします。万が一事故が発生してしまった場合の対応策も考えておく必要があります。

- ・屋外で臨時特設会場を設ける場合、スピーカーなどの大型設置物の安全性や、実施に必要な関係部署への届け出などが適正にされているかを確認する。
- ・危険な箇所や事態が想定される場合は、多くの警備員を配置し、注意を促す。
- ・事故が発生した場合の報告先や伝達方法をスタッフ間に周知徹底し、緊急

時体制を明確にする。

(2) 災害発生時の対応

**【火災や地震などの災害が発生した時、参加者が安全に避難できますか？】**

火災や地震などの災害が発生した場合、参加者が安全に避難できるかどうかを確認し、スタッフへ対応を周知徹底します。特に、障害のある人や高齢者、子供の安全確保が優先的にできるよう配慮します。

- ・災害時の避難場所、避難ルート、誘導方法等の確認
- ・会場内放送や、聴覚障害のある人へのサインボードでの伝達など、災害発生時の伝達方法の確認

平成22年5月作成

岡山県県民生活部くらし安全安心課 消費生活班

電話：(086)226-7249 ファックス：(086)225-9151

県庁内線2436

Eメール：ud@pref.okayama.lg.jp

ホームページ：[http://www.pref.okayama.jp/soshiki/detail.html?lif\\_id=6053](http://www.pref.okayama.jp/soshiki/detail.html?lif_id=6053)

全庁共通システム各課情報：

県民生活部>くらし安全安心課>ユニバーサルデザイン(UD)