

報告

SIG 住まいづくり 東京ディズニーリゾートの見学会

神戸学院大学 社会リハビリテーション学科 糟谷 佐紀

1. SIG 住まいづくりの概要

SIG 住まいづくりは、1993年に発足以来、全国各地で居住環境の問題に取り組んでいる人々の情報交換の場として活動している。現在の会員数は約90名である。主にメーリングリストでの情報交換や、ホームページ上での情報提供を行っている。また、年に1回、シンポジウムや見学会を開催している。

今回は、東京ディズニーリゾート（以下TDR）の見学会を行った。参加者の感想も含め報告する。

2. 見学会の概要

SIGメンバー16名が参加し、2010年11月19日午後に行われた。まずオリエンタルランド本社会議室において、経営戦略本部理事の望月様と野口様から、ユニバーサルデザインに関する取り組みをお聞きし、その後ディズニーシー（TDS）に入場し、施設内の工夫や設備などを見学させていただいた。



図1 講演の様子（手前には様々なグッズ）

3. ユニバーサルデザインの取り組み

まず我々が一番驚かされたのは、「私たちはユニバーサルデザインやバリアフリーを考えてはいない。すべてのゲスト（TDRではお客様をゲスト、スタッフをキャストと呼んでいる）がVIPであり、ゲスト一人ひとりに楽しんでもらうために何が必要かを考えているだけ」というコメントであった。TDRでは障害者割引がない。障害者も同じように楽しんでもらえる自信からだ。お2人のお話から、TDRが行って来た取り組みについてまとめた。

1983年にディズニーランド（TDL）をオープン、その後の7年間は、運営で精一杯で高齢者や障害者への配慮どころではなかった。しかしアメリカの基準でトイレ設備を造ったので、広さや扉の幅員など当時の日本より進んでいる部分が多くあった。少し運営に余裕ができてきたころ、E&Cプロジェクト（現・財団法人共用品推進機構）のセミナーで視覚障害者と出会い、その後10名の視覚障害者をTDLに招いた。楽しんでもらった後に、アトラクションの人気投票を行った。その結果を分析し、人気の低いものを見直しを始めた。バリアチェックではなく人気投票というところが、TDRならではの感想だ。

TDRではたくさんのショーがあるが、聴覚障害者はナレーションや台詞が分からない。手話でのパフォーマンスや、内容を記したストーリーペーパーの配布をしている。ペーパーは、最初にすべて渡すと楽しくないので、ショーの進行状況に合わせて一枚ずつ渡すなどの工夫をしている。ストーリーペーパーはガイドブックと同じ大きさに統一されていて、集める楽しみにもなっている。

接客業は、クレーム対策に取り組むのが一般的であるが、TDRではすべて「いかに楽しんでもらうか」が基準である。十分な情報提供は、来園する前から楽しんでもらう工夫である。また事前に連絡するとバ

リアフリー情報を掲載したガイドブックや、視覚障害者には触地図と案内 CD などが届く。これで事前に園内を把握でき、来園前から楽しめる。ホームページには、アトラクションに車いす使用者が乗り込む様子が動画で配信されている。



図2 ストーリーペーパー

4. パーク内の取り組み

お話を聞いた後、TDSに入場した。

ゲストリレーション（案内所）には、スケールモデル（模型）が置かれている。キャラクターのモデルは先天性の視覚障害者にキャラクターを分かってもらうために、衣装の細部まで立体的につくられている。ビークル（乗り物）のモデルはキャストによる手作りである。すべて手



図3 スケールモデル

の平に乗る大きさである。ビークルの形を楽しんでもらう目的と、ビークルの安全装置の形状や手すりの位置などを事前に説明し、乗車をスムーズに行うという目的もある。

また、ビークルの安全装置は、ゲストの背の高さや体格によって使えない場合があるため、事前に試すことのできるモックアップが用意されている。キャストが、他のゲストには分からないように誘導し、事前に確認する。多くのゲストがいる乗り込み時に使えなくて諦めるという恥ずかしい思いをさせないような配慮である。

TDR 内にはたくさんの多機能トイレがある。トイレは、すべての人に使えるものを考えるのではなく、様々な仕様のトイレを様々な場所につくり、その場所が分かりやすくなっていることが良いと考えている。ホームページやガイドブックには、写真とともにスペースや手すり形状を載せている。

5. 最後に

参加者からの感想を記す。『来園した障害者数は把握していない。同じゲストであることに変わりはないから把握する必要が無い』『ゲストが自分の障害を意識しないでパークを楽しめることを目指している』と言われたことに感銘を受けた。「すべてをハードで解決しようとするのではなく、ソフトを充実させれば、より満足していただけるという姿勢を感じた」エンターテインメントという特殊な環境ではあるが、それぞれの職場に採用したいアイデアがあったという声が多かった。

これまで住まいをテーマにしてきた SIG 住まいづくりだが、今回はレクリエーションも生活の一部であるとして行った。ハード面だけでなく、サービスの在り方など様々な面で得るものが多い見学会であった。今後も幅広い視点で企画していきたい。

紙面の都合で、見学内容すべてを記載できなかった。あとは SIG 住まいづくりのホームページ（会員専用サイト）に掲載する予定である。