

より多くの人に参加しやすい

# 展示会ガイド

「より多くの人に参加しやすい展示会ガイド作成実行委員会 事務局」

財団法人共用品推進機構  
〒101-0064東京都千代田区猿樂町2-5-4 OGAビル2階  
TEL03-5280-0020 FAX03-5280-2373

動 見 伝  
け え わ  
る る る

## まえがき

2008年5月3日に「国連障害者の権利条約」は批准国が20カ国に達し、正式に発効となった。日本国内でも批准に向けた準備が進められており、展示会も大きな枠の中ではその対象となっている。また、他国に先駆け日本が突入した高齢社会はその対応が大きな課題になっている。

そのような背景もあり、日本では高齢者・障害のある人などを含むより多くの人が使しやすい製品づくりが活発に行われてきた。具体的には、国際標準化機構 (ISO) において日本のモノづくりの経験を生かし規格を作る際のガイドを日本主導で作成し、国内においてはそのガイドを基に多くの製品等に関する高齢者・障害者配慮規格を作ってきている。

一方、サービス分野においては、2012年ロンドンオリンピックに向けて「持続可能性を考慮したイベントマネジメントシステム規格」が国際標準化機構 (ISO) で策定されている。その中でも一部、高齢者・障害のある人などへの配慮がうたわれている。

また、2010年に開催された上海万博においては、万博史上初の試みとして、障害のある人をテーマとしたパビリオン『生命陽光館』が開設され、高齢者・障害のある人などの社会参加が進み、その配慮が求められている。しかし、高齢者・障害のある人などに焦点をあて、多くの機関で活用できる展示会に関する共通のガイドは、未だ制定されていない。

その理由として展示会主催者・出展者が同配慮に関して考えていると予想されるのは、

- ・高齢者・障害のある人などが感じている不便さが分からない。
- ・不便さを解消する方法や配慮方法が分からない。
- ・十分な対応や配慮をするにはお金がかかる。

などである。

しかし、高齢者・障害のある人などが望んでいることは障害者権利条約の中にある「合理的配慮」であり、不可能なことを望んでいるわけではない。

両者間のこのような「思い違い」は、高齢者・障害のある人などへの配慮の多くが、何が的確で合理的な配慮なのかが文書化されていないのも一因である。そこで、この『より多くの人に参加しやすい展示会にするためのガイド』は、その判断の一助になればという願いと、両者間の「思い違い」を解消し、展示会の効率性を向上させることを目的に作成された。

イベントには展示会だけでなく、会議・集会イベント、文化イベント、スポーツイベントなどの種類があり、本来であれば、それぞれのイベントに対応するような汎用性のあるガイドを作成することが望ましい。しかし、イベントは開催会場や規模、開催期間、運営方法もさまざまであるため、今回は、もっとも市場規模の大きい見本市・展示会イベントのガイドに着手することにした。

このガイドの利用方法としては、展示会主催者・出展者が展示会を行う度に作成する「展示会運用マニュアル」に必要箇所を引用されることが有効と思われる。

このガイドを多くの展示会関係者に活用していただき、その実践を通じてまたこのガイドにフィードバックされ、さらに内容が充実されていくことを期待している。

2011年5月25日

「より多くの人に参加しやすい展示会ガイド作成実行委員会」

# より多くの人に参加しやすい展示会ガイド

## ■目次

●項目ごとの配慮点早見表	5
1.本ガイドの目的と対象とする展示会及び利用者	
1.1 本ガイドの目的	6
1.2 本ガイドが対象とする展示会	6
1.3 本ガイドの利用者	6
2.観覧サービス情報の事前提供	
2.1 概要	7
2.2 基本的な考え方	7
2.3 情報の事前提供	7
2.3.1 事前に提供する観覧サービス情報	7
2.4 事前登録における配慮点	7
2.5 ウェブサイトによる情報提供における配慮点	7
3.コミュニケーションとサポートの基本と配慮点	
3.1 概要	8
3.2 コミュニケーションの基本と配慮点	8
3.3 サポートの基本と配慮点	8
4.展示施設に共通な配慮点	
4.1 概要	9
4.2 視覚表示の配慮点	9
4.2.1 考え方	9
4.2.2 文字情報の配慮点	9
4.2.3 ピクトグラム(絵文字)サイン・イラストなどの配慮点	9
4.2.4 パネルの配慮点	9
4.2.5 印刷物(パンフレット、解説書など)の配慮点	9
4.3 照明(ライティング)の配慮点	11
4.4 映像の配慮点	11
4.5 音響の配慮点	11
5.展示施設における配慮点	
5.1 概要	12
5.2 基本的な考え方	12
5.3 基本的な配慮点	12
5.4 入場券販売所・受付での配慮点	12
5.4.1 考え方	12
5.4.2 入場券販売所・受付での主な対応方法	12
5.4.3 当日登録における配慮点	13
5.4.4 入場券販売所・受付でのスタッフが行う配慮点	13

5.5 展示ブースでの配慮点	13
5.5.1 考え方	13
5.5.2 展示ブースでの配慮点	13
5.5.3 展示ブース内の主な対応方法	14
5.5.4 展示ブース内のスタッフが行う配慮点	14
6.展示以外の施設などの配慮点	
6.1 概要	16
6.2 多機能トイレ	16
6.3 医務室	16
6.4 休憩スペース	16
6.5 託児室	16
6.6 迷子室	17
6.7 拾得物保管所	17
6.8 身体障害者補助犬用トイレ	17
7.運営における配慮	
7.1 概要	18
7.2 基本的な考え方	18
7.3 ハード面の観覧サービス計画作成作業への積極的な関与	18
7.4 スタッフ研修の積極的な実施	18
7.5 スタッフ採用基準の作成	19
7.6 情報の共有化を徹底させる体制の構築	19
7.7 緊急時対応策の作成	19
7.8 優先観覧方式の検討	20
8.今後に向けた活動での配慮	
8.1 概要	21
8.2 基本的な考え方	21
8.3 アンケートなどを実施するときの配慮点	21
8.4 記録するときの配慮点	21
8.5 反省会などを実施するときの配慮点	21
附属書A(参考) 障害別の特性・不便さなど	22
附属書B(参考) 用語集	25
参考文献・引用文献	28

●項目ごとの配慮点早見表

この表は、本ガイドに示されている「障害ごとの配慮事項」を項目ごとにまとめ、該当項目番号を示したものである。

		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		全般（ハード・ソフト）	全般（人的対応）	視覚障害（ハード・ソフト）	視覚障害（人的対応）	聴覚障害（ハード・ソフト）	聴覚障害（人的対応）	上肢障害（ハード・ソフト）	上肢障害（人的対応）	下肢障害（ハード・ソフト）	下肢障害（人的対応）	内部障害（ハード・ソフト）	内部障害（人的対応）	知的障害（ハード・ソフト）	知的障害（人的対応）	精神障害（ハード・ソフト）	精神障害（人的対応）	高齢者（ハード・ソフト）	高齢者（人的対応）	子ども（ハード・ソフト）	子ども（人的対応）
1	展示会の情報提供	2.3	2.3	2.5	2.5	2.3	2.3											2.3	2.3		
2	展示施設における共通な配慮点 視覚表示（サイン・パネル）			4.2.4						4.2.4								4.2.4			
3	展示施設における共通な配慮点 視覚表示（印刷物）			4.2.5														4.2.5			
4	展示施設における共通な配慮点 照明			4.3																4.3	
5	展示施設における共通な配慮点 映像			4.4		4.4				4.4				4.4		4.4				4.4	
6	展示施設における共通な配慮点 音響	4.5		4.5		4.5															
7	受付・入場券販売所	5.4.1	5.4.1 5.4.4	5.4.2	5.4.2 5.4.4	5.4.2	5.4.2		5.4.2	5.4.2	5.4.2 5.4.4		5.4.2					5.4.1	5.4.2	5.4.1	
8	床面	5.3								5.3											
9	通路幅・動線	5.3	5.3							5.3											
10	展示ブース	5.5.2	5.5.1	5.5.2 5.5.3	5.5.3	5.5.3	5.5.3		5.5.2 5.5.3	5.5.2 5.5.3	5.5.2 5.5.3			5.5.3	5.5.3	5.5.3	5.5.3		5.5.2 5.5.3		
11	アンケート	8.3		5.5.2	5.5.3 8.3		8.3	5.5.2	5.5.3	5.5.2									5.5.3 8.3		
12	展示台	5.5.2								5.5.2								5.5.2		5.5.2	
13	ブース受付		5.4.4	5.4.3 5.4.4	5.4.2 5.4.4	5.4.3	5.4.2		5.4.4	5.4.2 5.4.3	5.4.4		5.4.2		5.4.3		5.4.3		5.4.3	5.4.2	
14	多機能トイレ	6.2	6.2																		
15	医務室		6.3																		
16	休憩スペース		6.4																		
17	託児室		6.5																		
18	迷子室		6.6																		
19	拾得物保管所		6.7																		
20	身体障害者補助犬トイレ		6.8																		

# 1 本ガイドの目的と対象とする展示会及び利用者

## 1.1 本ガイドの目的

このガイドは、展示会に来場する高齢者・障害のある人などへの配慮を的確そして合理的にすることで、展示会の効率をあげることを目的としている。展示会には種類が多く、目的、規模、期間、場所も多種多様であるが、高齢者・障害のある人などに対する配慮は顧客満足面そして、主催者・出展者が得る効率面、両面から必要不可欠である。

そこでこのガイドは、より多くの展示会関係者が活用できるように、次の考え方を基本に作成した。

### a) 事前に情報提供する効果

高齢者や障害のある人が、初めて行く展示会では「最寄りの駅や会場にエレベーターがあるだろうか?」、「文字などによる情報はあるのだろうか?」、「触れる展示品はあるのだろうか?」などの不安があることが予想される。そのため、これらの不安を取り除くため、主催者・出展社は、事前に高齢者・障害のある人などに配慮した事項をインターネットなどで、情報提供することが効果的である。

### b) 「主催者」・「出展者」・「関係者」の連携

展示会は、主催者・出展者をはじめ施工、運営、人材派遣、レンタル・リース、ケータリングなど多くの業種・業態の企業等関係者の協働作業によって開催される。高齢者・障害のある人などへの配慮を効果的にするためには、主催者と出展者が中心となり関係者と連携をとりながら行うことが効果的である。

### c) ハード面とソフト面の連携

観覧サービスには、施設、設備のハード面と、人によるソフト面からの対応がある。ハード面だけ、ソフト面だけでは限界がある。そのため、ソフト面とハード面はそれぞれが補い合うことが望ましい。

### d) 法規制や規格などの紹介

このガイドでは、関連する法律、規制、規格、自治体のガイドライン、業界の自主基準なども、参考にしている。展示会に関連する法律や規制は多数あるが、その対象はビルや公共

施設などの建築物であり、展示ブース内を規定していない場合がある。また、規定された数値が、高齢者・障害のある来場者にとって、必ずしも最適ではない場合もあり得る。そのような場合には、関係者間で協議し最終的な判断をお願いしたい。

## 1.2 本ガイドが対象とする展示会

このガイドでは、下記の例に示す通り一般や特定の区別なく幅広い展示会を対象としているが、目的、規模、期間、場所などについて制限を設けていない。

例) 展示・見本市: 国際見本市、モーターショー、ビジネスショー、トレードショー、展示フェア物産展、ふるさと市、物産フェア、展示/即売会、優待セール、フリーマーケット、福祉用具展、など

ただし、展示会で開催される会議、シンポジウムは対象外とする。会議については、【JIS S 0042 高齢者・障害者等配慮設計指針-アクセシブルミーティング】を参照すると良い。

## 1.3 本ガイドの利用者

このガイドは、主としてイベントを発注・主催・出展する「主催者・出展者」を主な利用者と想定している。また、スタッフが知っておくべき配慮点なども記載されているので、研修などにも適宜利用してもらいたい。

## 2 観覧サービス情報の事前提供

### 2.1 概要

ここでは、主催者・出展者が、来場者から事前に情報を収集するときの留意事項と、来場者に事前に情報を提供するときの留意事項について記述する。

### 2.2 基本的な考え方

主催者・出展者は、全ての来場者に同じ品質の解説や説明を提供できるような観覧サービスを提供する必要がある。そのためには、展示会への来場が想定される高齢者・障害のある人などの特性、不便さ、望まれるサービスなどの情報を事前に収集し、必要に応じて具体的な対応策を計画しなければならぬ。開催中に来場者から観覧サポートの要望があった場合、準備不足の対応(施設・設備などのハード面)及び対応(人手によるサービスなどのソフト面)では、来場者の十分な満足が得られないことが多いからである。また、準備不足によるその場での対応は、思いのほか時間がかかったり、態勢が整っていなかったり、スタッフ全員に徹底されなかったりする場合があり、効率的な運営の支障にもなる。

### 2.3 情報の事前提供

主催者・出展者は、事前に収集した来場者が望む観覧サービス情報などを基に、必要に応じて、高齢者や障害のある人が必要としている観覧サービスを計画し、その情報を事前に提供することが望ましい。これまで展示会関係者が考えていた「観覧サービスを提供する範囲」は、「開催当日と開催会場」に限定するケースが多かった。しかし、インターネットなどの発達によって情報を得やすくなっているため、来場者はさまざまな展示会情報を収集し、その中から自分が行きたいと思う展示会を選ぶことができるようになるなど、提供すべき観覧サービスの範囲は拡大している。

#### 2.3.1 事前に提供する観覧サービス情報

来場者は、展示会における配慮事項(主催者・出展者から提供される具体的な観覧サービスの内容)を事前に知ることによって、来場者自身が安心して快適に展示会を楽しむ観覧プランを作成することができる。また、事前情報の提供は、情報不足によって生じる混乱やトラブルも低減し、主催者・出展者のさまざまな負担の軽減が期待できる。

そこで主催者・出展者は、次のような情報を、ホームペー

ジなどを活用して、事前に来場者に提供することが望ましい。

- ・最寄り駅のバリアフリー情報
- ・最寄り駅からのバリアフリーな道順
- ・障害者用駐車場の有無と予約の可否
- ・事前登録/当日登録の有無
- ・障害者割引入場料の設定の有無
- ・車いす/ベビーカーなどの貸出しの有無
- ・シルバーカーでの観覧の可否
- ・ベビーカーでの観覧の可否
- ・触知模型/触知案内図/点字パンフレット/音声ガイドなどの有無
- ・会場案内図(医務室/託児室/多機能トイレ/身体障害者補助犬用トイレ/AEDなどの設置の有無や設置場所を含む)
- ・特に注意すべき展示内容の告知(例.音や光の演出があり、音や光に対して敏感な人々には注意が必要、など)

### 2.4 事前登録における配慮点

事前登録方式を採用する展示会では、主催者・出展者は、誰もが事前登録できるようにするための促進策を立案し実施する際には、次の事項を配慮することが望ましい。

- ・事前登録の受付は、インターネットからだけでなく、FAX、電話、郵送等、複数の手段で行うものとする。
- ・そのほか必要な事項は、【JIS S 0042 高齢者・障害者等配慮設計指針-アクセシブルミーティング】を参考にすると良い。

### 2.5 ウェブサイトによる情報提供における配慮点

主催者・出展者は、ウェブサイトで事前に情報提供をする際は、誰にでも分かりやすいよう、次の事項に配慮することが望ましい。

- ・音声読み上げソフトを使用しても、音声での読み上げに支障がないようにする。
- ・文字の大きさを調節できるようにする。
- ・色のコントラストに注意する。

【JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ】参照

## 3 コミュニケーションとサポートの基本と配慮点

### 3.1 概要

ここでは、観覧サービスに関する計画を作成する際の参考に、高齢者・障害のある人などの日常生活での行動の特性と日常生活で感じる不便さを整理し、展示会で応用できるコミュニケーションとサポートの配慮点を記載している。それぞれの不便さと特性は附属書Aに示す。主催者・出展者は展示会の運営に際しては、附属書Aに記載された内容を理解し、必要に応じて、それぞれの特性に充分配慮することが望まれる。

### 3.2 コミュニケーションの基本と配慮点

展示会において、来場者とのコミュニケーションの際の基本と注意事項については、次の事項に配慮し留意する。

- ・必ず正面から、視線を合わせて話しかける。
- ・相手ときちんと向かい合って話すよう心がけ、自尊心を傷つけない配慮をし、丁寧な言葉づかいをする。
- ・聴覚・言語障害のある人とのコミュニケーション手段として、筆談、補聴援助システム(FM補聴システム、赤外線補聴システム、磁気誘導ループシステム)、要約筆記、手話通訳、SOSカードなどを用いる。
- ・筆談でコミュニケーションを行う前に、筆談で良いかを確認する。音声言語としての日本語文法や文字習得が不十分のため、筆談でのコミュニケーションを理解することが困難な人もいる。
- ・筆談のための筆談器、メモ帳を用意し、筆談時には、必要なことだけを簡単にまとめて書く。
- ・文字と話し言葉によるコミュニケーションが困難な人のために、【JIS T 0103 高齢者・障害者等配慮設計指針-コミュニケーション支援用記号等によるコミュニケーションボード】を準備する。
- ・高齢者から要望を聞いたり、説明するときには、急がせないようにしたり、相手のペースに合わせ、ゆっくり話すなどの配慮をする。
- ・高齢者へは、情報をはっきりと分かるように伝え、確実に伝わったことを確認する。
- ・説明は、抽象的な表現は避け、簡潔で分かりやすい表現を用いる。
- ・認知症の人は記憶が断片的で不安を感じており、急がせ

たり、話を否定されると混乱する傾向があるため、相手の話に合わせて。

- ・知的障害や精神的な障害のある人には、厳しい表情やきつい言葉、顔をのぞきこむような話し方が、強いストレスになる場合がある。

### 3.3 サポートの基本と配慮点

展示会において、来場者をサポートする際の基本と注意事項については、次の事項に配慮する。

- ・配慮が必要な人の人格を尊重し、理解しようという気持ちを持つ。
- ・サポートが必要な人かどうかは、見た目だけで判断しない。
- ・サポートが必要と思われる人には、まず自分の名を名乗りながら声をかけ、サポートの必要の有無を確認する。
- ・サポートが必要な場合、どのようにしたら良いか本人にたずねる。
- ・聞き取りにくいときには、分かったふりをせず、必ず確認する。
- ・必要なサポートの内容は人によって違うので、おしつけのサポートにならないよう、何が必要かを聞く。
- ・プライバシーには立ち入らない。
- ・柔軟な対応を心がけ、一人でできないことはスタッフで協力しあう。
- ・行ったサポートで、良かった例、悪かった例について、スタッフ間で情報を共有する仕組みを作る。
- ・身体障害者補助犬の同伴を拒んではならない。
- ・望まれたサポート内容をほかのスタッフにも伝えて、態勢を整える。
- ・サポートを心苦しく思う人もいるので、困っている様子に気づいたら、まず声をかける。
- ・車いすがほかの来場者にぶつかったりしないような誘導をするとともに、他の来場者にも理解と協力を求める。
- ・トイレへの誘導は、便器の前、または扉の前まで案内し、設備の位置や使用方法などははっきりと伝え、手洗い場あたりで待つことも伝えておく。
- ・てんかんの発作が起きたときは、速やかに救護室や救護の担当者へ連絡する。

# 4 展示施設に共通な配慮点

## 4.1 概要

ここでは、観覧サービスに関する計画を作成する際の参考に、高齢者・障害のある人などの日常生活での行動の特性と日常生活で感じる不便さを整理し、展示会で応用できるサポートのポイントを記載している。主催者・出展者は、必要に応じて、該当する項目全てに目を通すことが望ましい。

## 4.2 視覚表示の配慮点

### 4.2.1 考え方

主催者・出展者は、高齢者・障害のある人などさまざまな来場者が安全、円滑に移動できるように、必要な配慮を行わなければならない。視覚表示は、見やすく分かりやすさを確保するため、情報内容、表現様式、掲出位置の三要素を考慮し、移動しながら情報を得たい利用者にも分かりやすく情報を伝達したりするように努める必要がある。具体的には、次の事項について配慮することが望ましい。

### 4.2.2 文字情報の配慮点

- 文字情報については、次の点に配慮することが望ましい。
- 内容は簡潔にし、誰にでも分かりやすい言葉を使う。
- 箇条書きにするなどして、情報を詰め込みすぎない。
- なじみの薄い外来語、専門用語や略称は、分かりやすい言葉に言い換える。言い換えが難しい言葉は、説明を加える。
- 難しい人名や地名、固有名詞などにはふりがなを付ける。
- 使用する漢字は、常用漢字表にあるものを基本とする。
- 同じ大きさの文字、字間、行間でも、漢字が多いと狭く見えることに注意する。書体例・記載例などは、【参考資料】図1.に示す。
- 網掛けをすると、文字が読みにくくなる場合もあるので注意する。

### 4.2.3 ピクトグラム(絵文字)サイン・イラストなどの配慮点

- ピクトグラム(絵文字)サイン・イラストについては、次の点に配慮することが望ましい。
- 高齢者・障害のある人などを含む多くの人にも分かりやすく、コミュニケーションを取りやすくする。具体例を【参考資料】図2.3.4.に示す。【JIS Z 8210 高齢者・障害者等配慮設計指針-案内用図記号】参照

- 案内表示サイン類はシンプルなデザイン、統一されたデザインでまとめる。
- 来場者を安全、円滑に誘導するために、動線に沿ったサインの設置を検討する。
- 遠くから視認するサインを掲出する高さは、視認想定位置から仰角10°より下の範囲内で、極力高くするのが適当である。具体的規定は、【参考資料】図5.に示す。

### 4.2.4 パネルの配慮点

パネルの設置と表示については、次の点に配慮することが望ましい。

- 文字と背景との色のコントラストに配慮する。
  - 色だけで情報を伝えないことが望ましい。
  - 色覚シミュレーションソフトなどで確認すると良い。
- 【公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン：バリアフリー整備ガイドライン】参照
- 日本工業規格で定められた安全色や交通機関での特定の意味を持つ色彩などを用いる。
  - 高齢者や弱視の方にも対応できる文字の大きさ、配色に配慮する。配慮点を【参考資料】図6.に示す。
  - 見やすい高さや角度にする。

### 4.2.5 印刷物(パンフレット、解説書など)の配慮点

- 印刷物(パンフレット、解説書など)については、次の点に配慮することが望ましい。
- 必要に応じて、印刷物の内容を電子ファイル(テキストデータ)で提供する。それによって、来場者自身で音声読み上げや点字翻訳、拡大表示などの加工ができるようにする。

## 【参考資料】



図1. 角ゴシック体の書体例  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)



図2. 案内用図記号の例  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)

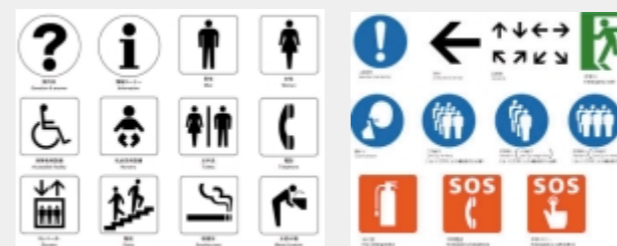


図3. 標準案内用図記号a) 図4. 標準案内用図記号b)  
・サインは、主に誘導、位置、規制、案内、の4種類のサイン(ピクトグラム)を使用する。  
誘導・位置・・・矢印などを使用する。  
規制・案内・・・絵記号などを使用する。  
・原則として床から200cm程度の高さまでの間の空間に天井、壁面からの突出物を設けない。  
・やむを得ず突出物を設ける場合は、視覚障害者が白杖で感知できず衝突してしまうことがないように、高さ110cm以上の柵の設置やそれに代わる侵入防止装置を講ずる。  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)、「標準案内用図記号」(交通エコロジー・モビリティ財団ウェブサイト JIS Z 8210)

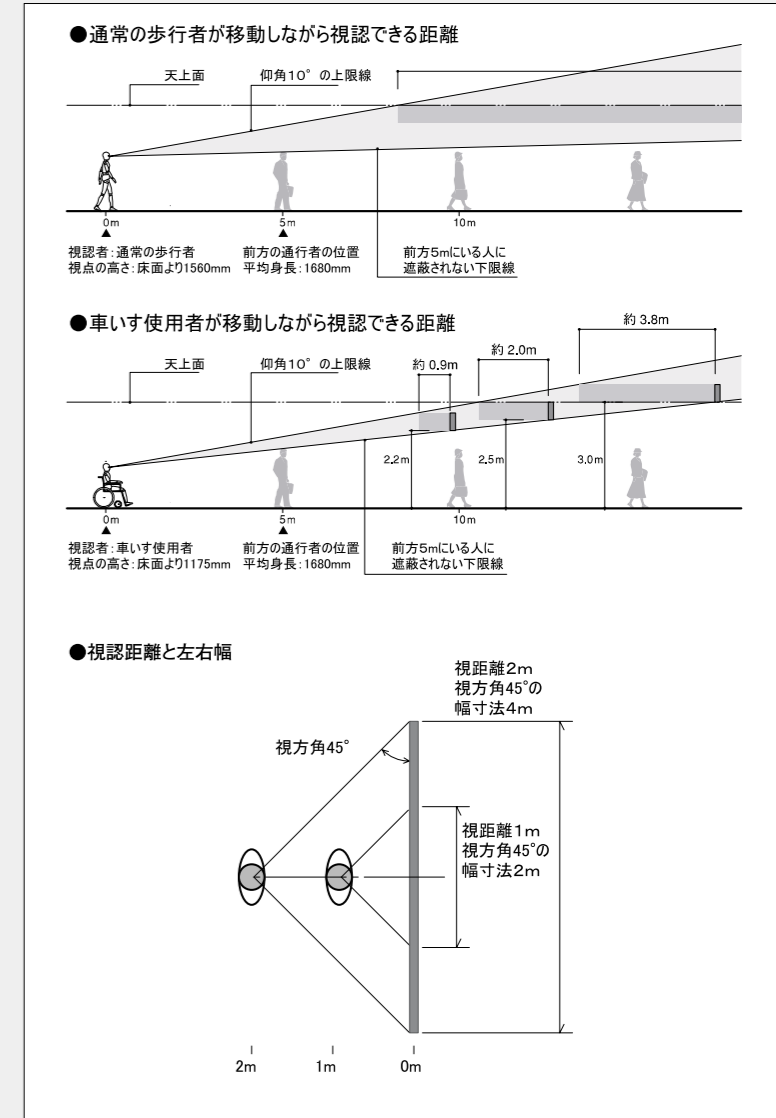


図5. 遠くから視認できるサイン掲出の高さと左右について  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)



図6. 文字の書体と背景とのコントラスト

## 5 展示施設における配慮点

### 4.3 照明(ライティング)の配慮点

照明はブース内を明るくするだけでなく、展示された商品や作品の重要な部分を際立たせたり、商品や作品をより魅力的に見せたりする演出などの効果もある。しかし、障害のある人の特性によっては、まぶしいとか見えにくいという不快感などを与えることもあるので、次のような配慮を行うことが望ましい。

- ・通路の照明は、むらのない、通行に支障のない明るさにする。
- ・弱視の人などは刺激性の強いライティングによる演出は苦手であるため、実施する場合には、事前に必ずさまざまな方法で注意喚起を行う。
- ・点滅する照明での演出や実演では、子どもや視覚障害のある人にとっては、思わぬストレスとなることもあるので、実施する場合には、事前に必ずさまざまな方法で注意喚起を行う。
- ・手話通訳者の手元や表情、資料が見える明るさにする。
- ・手話通訳や文字情報が見やすいようスポット照明ができるよう配慮する。逆にプロジェクターなどが見やすく投影できるように、照明をスポットで消せるよう配慮する。
- ・照明がガラスに反射し、展示物が見づらくならないように配慮する。また、光源が展示物やガラスに映り込まないようにする。
- ・展示ケースは反射防止ガラスも検討する。
- ・必要に応じて、足元灯や非常用照明装置などを設置する。

### 4.4 映像の配慮点

映像は文字や音声などの情報も同時に伝えることが可能であるため、主催者・出展者は、「視覚表示の配慮点」を参考に、次の事項に配慮することが望ましい。

- ・ナレーションなどの音声情報は、ナレーターの声質や音量なども考慮し、明確に伝わるようにする。
- ・視覚障害のある人に配慮し、音の指向性を考慮し、来場者の了解を得てから、聞こえやすい位置に案内する。
- ・字幕を読みやすくするため、文字の色、大きさ、書体などにも配慮する。

- ・聴覚障害のある人のために、音声拡大装置やPDA(携帯情報端末)を貸し出しする方式などを検討する。
- ・来場者が映像を見る位置に関しては、車いす利用者も見やすい高さやスペースを確保する。
- ・光が激しく点滅するような演出がある場合、特に子どもや視覚障害、知的障害、精神的な障害のある人では、気分が悪くなるなどの問題が生じることもあるので、事前にさまざまな方法で注意を喚起する必要がある。
- ・知的障害や精神的な障害のある人では、蛍光灯のちらつきに敏感に反応する人もいるため、可能な限り自然光や白熱灯を選定する。

### 4.5 音響の配慮点

音響は、展示会にとって、音楽、トークショー、商品説明のナレーションに音響機器を使って演出効果を高める重要な手段の一つであるため、主催者・出展者は、高齢者・障害のある人などにも必要に応じて十分配慮することが望ましい。なお、音響については、他の出展者や来場者に迷惑がかからないよう、関係する団体などで厳しい規則が設けられていることが多いので、それらにも留意しなければならない。

- ・演出音、説明音、案内の識別、音質など、音響設備に配慮する。
- ・難聴者のために、補聴援助システムを使用し、音声を拡大する。端末の種類により、イヤホン、ヘッドホンを使うものと、端末のスピーカーに直接耳を当てて聞くものがある。
- ・聴覚障害のある人は、外見からの判断が難しいことを気に留めておく。
- ・補聴器を使用している人も、明瞭に聞き取れない人がいることに留意する。

### 5.1 概要

ここでは、展示施設について、入場券の販売・受付、及び展示ブースにおいて配慮するポイントについて記述する。

### 5.2 基本的な考え方

展示会の中に設置される施設には、それぞれの役割があり、その施設独自の配慮が必要である。

### 5.3 基本的な配慮点

設置される施設においては、次の事項に配慮することが望ましい。

- ・会場案内図には、出展ブースだけでなく、多機能トイレ・休憩スペース・託児室・非常口などの観覧設備以外の設備も分かりやすく表示する。
- ・視覚障害のある人には触知案内図や音声案内を活用するなどの工夫をする。
- ・観覧上の注意事項は、文字だけでなく、イラストやピクトグラムなどを活用し、分かりやすく伝える。
- ・写真、絵、表などを分かりやすく点訳、あるいは拡大したパンフレットや展示物を準備する。
- ・車いすやベビーカーの貸し出し、点字パンフレットの用意など、実施している観覧サービスについても、文字だけでなく、音声案内やイラスト、ピクトグラムなどを活用し、分かりやすく伝える。
- ・拡大文字資料、点字資料、音声コード(二次元コード)などの有無について周知する。
- ・必要に応じて、手話通訳者を配置する。
- ・来場者の要望を聞いたり、来場者に説明するときには、急がせないようにしてゆっくり話す。
- ・危険なことに対する判断力が弱い人がいるので、来場者の了解を得てから安全な方向へ誘導する。
- ・奇異な行動を起こした場合は、まず「どうかなさいましたか?」とやさしく声をかける。
- ・床面や通路はもとより、通路と小間、通路と展示ブースとの境目などにも段差をつけない。
- ・段差のある場合にはスロープなどを設置する。仮設スロー

プ設置場所にはスタッフを配置して、高齢者や車いす利用者、杖を使用している人、妊婦、子どもなどへの注意喚起を行い、必要に応じてご本人の承諾を得てから、サポートを行う。

- ・観覧動線上には、観覧の妨げとなるような物などは置かない。
- ・車いす利用者が通れる通路幅を確保し、方向変換なども円滑に行える広さを確保することが望ましい。具体的な幅については、【参考資料】図7.に示す。
- ・混雑が予想される場所では、動線を一方通行にしたり、サインを設置したりするなどの対策に加え、スタッフによる誘導や注意喚起を図る。

### 5.4 入場券販売所・受付での配慮点

#### 5.4.1 考え方

入場券販売所・受付は、待ち列が発生しやすい施設でもある。主催者・出展者にとって、来場者へ観覧情報を伝える最初の会場内施設であるため、展示会情報の「発信基地」としても、重要な役割を担っていると言える。また、受付に関しては、事前・当日登録者の確認をはじめ、観覧上の注意事項などの情報を確実に伝えるための施設という役割も果たさなければならない。そのため、出展者・主催者は、次のポイントに配慮することが望ましい。

- ・高齢者・障害のある人、子どもたちなど多くの人がアプローチしやすいようにする。
- ・高齢者や障害のある人の来場を想定し、それぞれの対応方法をマニュアル化するなどの準備をしておく。
- ・待ち列が発生したときの案内・誘導方法をマニュアル化し、事前に対応のシミュレーションを実施する。
- ・動線に沿った分かりやすい場所に配置し、例えば、「入場券販売所」と明確に分かる表示をする。
- ・料金を明確に伝えるため、手持ちの料金表があれば説明しやすくなる。
- ・視覚障害のある人のために、誘導鈴、音声誘導、視覚障害者誘導用ブロックなどの設置を検討する。

#### 5.4.2 入場券販売所・受付での主な対応方法

入場券販売所・受付では、次の事項に配慮することが望ましい。



- ・情報ははっきりと分かるように伝え、お釣りは、相手の動作に合わせて、ゆっくりと渡す。
- ・視覚障害のある人には、料金ははっきりと分かるように伝え、お釣りは貨幣と紙幣を確認しながら別々に渡す。
- ・聴覚・言語障害のある人には、手持ちの料金表などを用意し、指差し確認をするなどの工夫が望ましい。
- ・受付(カウンター)の高さは、車いす使用者や子どもなども使用しやすいように配慮し、車いす使用者の足が不自由なく入れる奥行きを確保する。具体的事項は【参考資料】図8.に示す。
- ・カウンター下部に隙間なく椅子を置いたり、付近に通行の妨げとなったりするような物を置かない。
- ・心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要な人である。ペースメーカー使用者へのサポートについては、【各種電波利用機器の電波が植込み型医療機器へ及ぼす影響を防止するための指針(平成22年5月 総務省)】を参照する。
- ・体調によっては、長時間待てない人もいることを知っておく。

#### 5.4.3 当日登録における配慮点

主催者・出展者は、当日の急な要望に応えられるよう、来場者の不便さを予め想定した対応ができるように、次の事項に配慮して準備することが望ましい。

- ・高齢者や視覚障害のある人のために、記入欄のスペースが大きい登録フォームを用意したり、書くことが困難な来場者には、本人の了承を得てから代筆したりするなどの配慮をする。
- ・聴覚・言語障害のある人のために、筆談器などのコミュニケーションツールを用意する。
- ・車いす使用者が記入しやすい高さのテーブルなどを設置する。
- ・知的障害や精神的な障害のある人では、要望を十分に聞き取り、説明するときにはゆっくりと行いに行うように心がける。

#### 5.4.4 入場券販売所・受付でのスタッフが行う配慮点

入場券販売所・受付では、スタッフは次の事項に配慮し、

留意することが望ましい。

- ・窓口と来場者との間に仕切り板などを設置している入場券販売所においては、声が聞き取りにくくなることがあるので、明瞭な声ではっきり伝える。
- ・来場者の展示会に関するさまざまな質問などに素早く答えられるよう、会場レイアウト、設備、観覧サービスなどの情報を熟知しておく。
- ・待ち列に高齢者や障害のある人が並んでいる場合には、さりげなく様子を見守り、必要に応じてサポートを申し出たり、ほかのスタッフにサポートの協力を依頼したりするなどの対応を行う。
- ・スタッフから声をかける場合は、必ずスタッフであることを明確にする。

例 「スタッフの〇〇です。何かお探しですか?」と尋ねる。

- ・抽象的な言葉や色を使った説明はしない。方向や数値などは具体的に伝える。

例 「入口は左に約10メートル行ったところですよ。」

- ・一時的にその場を離れるときは、「すぐ戻りますのでそのままお待ちください」というように、一言声をかけて来場者が了解したことを確認してから移動する。

### 5.5 展示ブースでの配慮点

#### 5.5.1 考え方

展示ブース内では、来場者へ展示商品や技術などの情報を伝えるため、出展者はさまざまな創意工夫を凝らし、ほかの出展ブースとの差別化を図るために、さまざまな創意工夫を凝らしている。

#### 5.5.2 展示ブースでの配慮点

展示ブースにおいては、以下のような配慮を行うことが望ましい。

- ・高齢者や障害のある人の来場を想定し、それぞれの対応方法をマニュアル化し、事前に対応のシミュレーションを実施する。
- ・待ち列が発生したときの案内・誘導方法をマニュアル化し、事前に対応のシミュレーションを実施する。
- ・通路と展示ブースに段差がある場合には、つまずかない

ような工夫や、車いすでも通過できるようにスロープを設置するなどの配慮をする。

- ・ブース受付は動線に沿った分かりやすい場所に配置し、「受付」と明確に分かる表示をする。
- ・触れる展示物を前と奥に展示すると、腕に触れて前のを倒さないか気になるので、奥には触れる展示をしない。
- ・商品などによっては、こぼれ止めなどを付ける工夫をする。
- ・触れることのできない展示物などには柵を設け、注意を喚起するために、イラストやピクトグラムなどを用意し、分かりやすく伝える工夫をする。
- ・角や出っ張りのある備品などは使用しないようにする。演出の都合などでやむを得ない場合には、柔らかい素材を使用したり、スタッフによる注意喚起などを行うようにする。
- ・カタログやサンプルなどは公平に配布できるようにし、視覚障害のある人や上肢障害のある人へは、受け取りやすいようにゆっくり渡すなどの配慮をする。
- ・かがむ位置に触れる展示物を置かない。
- ・展示ブース内のレイアウト図などを掲示する。
- ・高齢者・障害のある人、子どもたちなど、誰もが近くまで寄って観覧できる展示方法を取り入れる。
- ・視覚障害のある人には、触知模型など手に取って触って確かめられる工夫をする。
- ・アンケートなどを依頼する場合には、来場者の誰もが協力しやすいように、記入用のテーブルや大きい文字のアンケート用紙などを用意しておく。
- ・商品や作品の展示台は、高齢者や障害のある人、子供などさまざまな人々が見やすいように、高さや傾斜などに配慮する。展示物の高さについては、【参考資料】図9.10.に示す。

#### 5.5.3 展示ブースの主な対応方法

展示ブースでの来場者への対応の際に、準備したり、ルールを決めておくことが望ましい事項は次の通りとする。

- ・展示物などの説明を行う場合は、誰もが理解できるように、触知模型、音声案内、漢字表記にルビをつけるなどの配慮を行う。

- ・点字パンフレットやブース内の触知案内図を用意する。
- ・携帯端末などの装置を通して、展示品の情報を音として提供する。
- ・展示物などの触知模型を用意し、説明するときなどに活用すると、理解が得やすくなる。
- ・視覚障害のある人には、配布物などはその内容を具体的な言葉で伝え、ゆっくりと渡し、アンケートを依頼するときには、来場者の了承を得てから代筆をするなどの配慮をする。
- ・字幕を付けることが難しい場合、音声情報の要約を配布する。
- ・音声情報はできるだけ文字情報としても用意しておき、必要に応じて音声内容をまとめた資料をコピーして渡すなどの配慮をする。
- ・配布物などはゆっくりと渡し、自分で書くことが困難な来場者にアンケートを依頼するときには、本人の了承を得てから代筆をするなどの配慮をする。
- ・体や持ち物に直接触れるようなサポートや、来場者に代わってボタンを押すようなサポートをする場合には、「失礼します」などと一言声をかけて、了承を得てから行う。
- ・高齢者や肢体障害のある人などは、物などを受け取った後にそれを落としてしまうこともあるので、渡した後も注意深く見守る。

#### 5.5.4 展示ブース内のスタッフが行う配慮点

展示ブース内では、スタッフは以下の点に配慮することが望ましい。

- ・来場者の展示会に関するさまざまな質問などに素早く答えられるよう、会場全体のレイアウト、設備、観覧サービスなどの情報も熟知しておく。
- ・待ち列に高齢者や障害のある人、外国人などが並んでいる場合には、さりげなく様子を見守り、必要に応じてサポートを申し出たり、他のスタッフにサポートの協力を依頼するなどの対応を行う。

【参考資料】

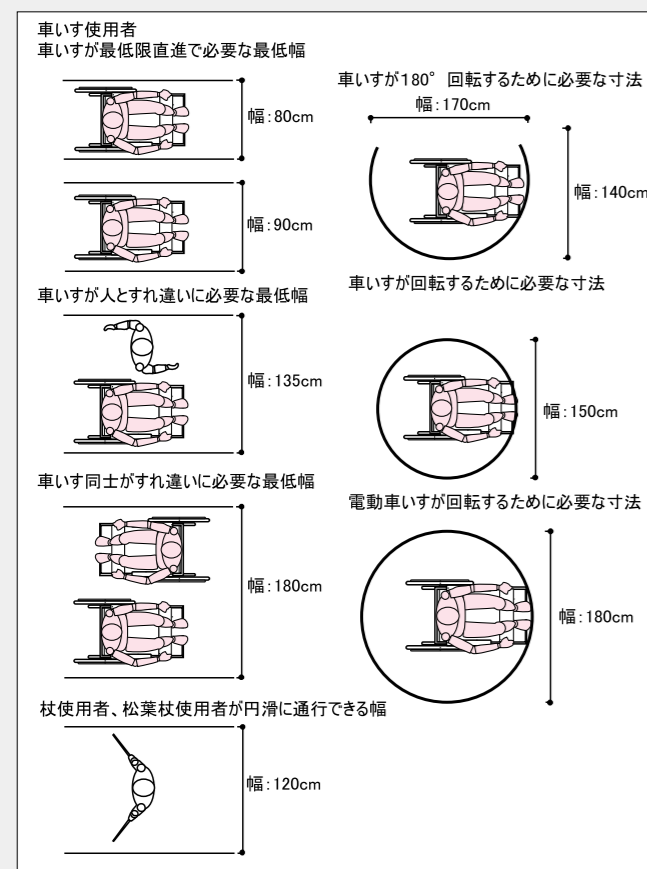


図7. 車いすのための基本的な寸法  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」  
(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)

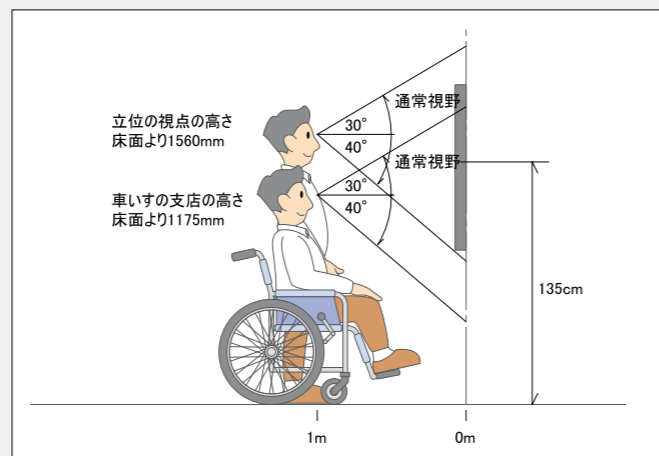


図10. パネル表示の高さ  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」  
(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)

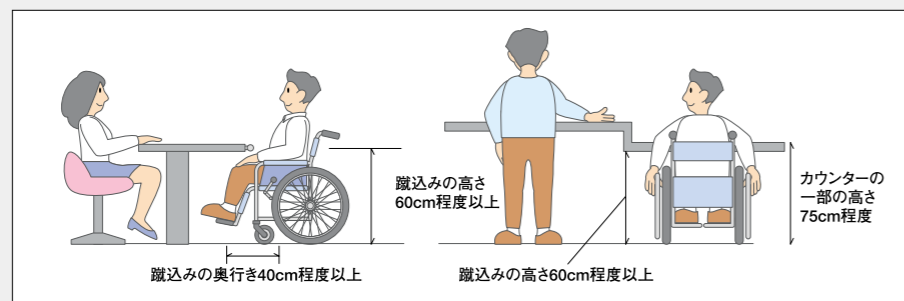


図8. カウンターの蹴込みの奥行と高さ  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」  
(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)

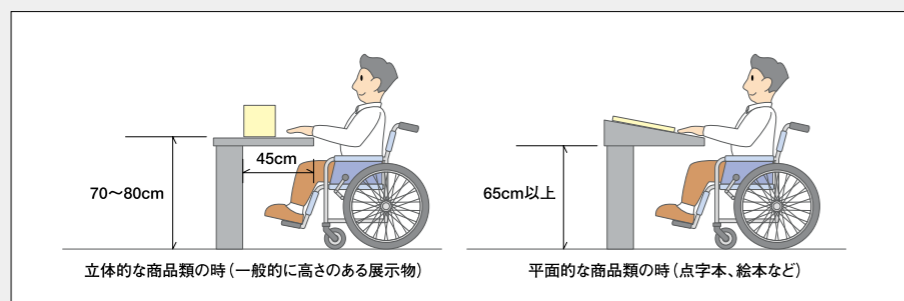


図9. 平面的な展示物は奥を少し高くし傾斜をつけて見やすくする配慮  
出典:「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」  
(平成19年7月 交通エコロジー・モビリティ財団発行)

## 6 展示以外の施設などの配慮点

### 6.1 概要

- ここでは、展示会において直接展示には利用しないものの、展示会には必要不可欠な設備・施設に対する配慮点について記載する。下記の配慮を行うことが望ましい。
- ・会場のどこからでもその位置が分かるように、ルート(方向)表示や案内表示を設置する。
  - ・多様な身体特性を持つ来場者が利用する場合でも利用可能になるような設備にする。
  - ・施設によっては、子どもや車いす使用者が利用できる高さを考慮する。
  - ・スタッフは、施設などを利用する多様な身体特性を持つ来場者とコミュニケーションをとる。

### 6.2 多機能トイレ

- 多機能トイレにおいては、以下のような配慮を行うことが望ましい。
- ・多機能トイレだと分かるピクトグラム(絵文字)を表示する。具体例を【参考資料】図11.に示す。
  - ・操作部(トイレトーパー、流すボタン、緊急呼び出しボタン)を、【JIS S 0026 高齢者・障害者配慮設計指針-公共トイレにおける便房内操作部の形状、色、配置及び器具】の配置に合わせる。
  - ・介護者が異性の場合もあるので、多機能トイレをトイレエリアの中ではなく入口付近に設置する。
  - ・肢体障害のある人の場合、トイレ内で転倒したり、体を引きずって床面を移動したりすることもあるので、床面の清掃は特に念入りに行う。



多機能トイレに使われる設備機器

### 6.3 医務室

- 医務室においては、以下のような配慮を行うことが望ましい。
- ・医師または看護師が常駐するような場合には、事前に障害のある人の利用の際の対応方法などについても協議する。
  - ・スタッフには、アクシデント発生時の対応について周知徹底を図る。
  - ・救急時に自分の症状を伝えることが困難な聴覚障害のある人のために、救護室にすぐかけつけられるよう、手話通訳者との連携を図る。
  - ・聴覚・言語障害のある人とのコミュニケーションのために、SOSカードの準備をしておく。

### 6.4 休憩スペース

- 休憩スペースにおいては、以下のような配慮を行うことが望ましい。
- ・長時間立っていることが困難な来場者がいることを考慮し、椅子、ベンチを用意し適所に設置する。
  - ・車いす使用の来場者と一緒に来場する人のことも考慮し、設置する椅子の横にはスペースをとる。



休憩スペースの一例

### 6.5 託児室

- 託児室においては、以下のような配慮を行うことが望ましい。
- ・障害のある子供の利用を想定し、氏名・年齢や保護者の氏名、緊急連絡先のほか、持病などの有無などを確認する方法をあらかじめ決めておき、必要なツールなども準備する。
  - ・玩具などを用意する場合には、障害のある子供も共に遊べるものを選定する。

## 7 運営における配慮

### 6.6 迷子室

迷子室においては、以下のような配慮を行うことが望ましい。

- ・障害のある迷子やその保護者の利用を想定し、氏名・年齢や保護者の氏名、緊急連絡先のほか、持病などの有無などを確認する方法を予め決めておき、必要なツールなども準備する。

### 6.7 拾得物保管所

拾得物保管所においては、以下のような配慮を行うことが望ましい。

- ・障害のある人の利用を想定し、氏名・年齢や保護者の氏名、緊急連絡先などの確認方法を予め決めておき、必要なツール（筆談機・コミュニケーションボードなど）も準備する。コミュニケーションボードの一例を【参考資料】図12.に示す。

### 6.8 身体障害者補助犬用トイレ

身体障害者補助犬用トイレを設置する際は、以下のような配慮を行うことが望ましい。

- ・会場のどこからでも身体障害者補助犬用トイレの位置が分かるように、音声ガイドなども行う。
- ・盲導犬を利用している人のために、触知案内図に身体障害者補助犬用トイレの位置を表示する。
- ・スタッフ（特に受付のスタッフ）は、身体障害者補助犬を利用している人を見かけたら、身体障害者補助犬用トイレが設置されていることと、その場所がどこにあるかを伝える。

### 【参考資料】



図11. 多機能トイレの表示の例



図12. コミュニケーションボードの例

出典:「全銀協コミュニケーションボード」  
(平成20年1月 全国銀行協会作成)

### 7.1 概要

ここでは、展示会の運営業務のうち、特に高齢者や障害のある人の来場に関する対応策などを中心に記述する。

### 7.2 基本的な考え方

高齢者や障害のある人への観覧サービスでは、ハード面（展示物や施設・設備など）と運営におけるソフト面（スタッフの人手によるサポートなど）での相乗効果を最大化させるため、以下の点に留意した運営業務の遂行が不可欠となる。

- ・運営業務責任者のハード面の観覧サービス計画（会場計画、施設・設備計画、展示計画など）作成作業への積極的な関与
- ・スタッフ研修の積極的な実施
- ・スタッフ採用基準の作成
- ・情報の共有化を徹底させる体制の構築
- ・緊急時対応策の作成と徹底
- ・優先観覧方式の検討

### 7.3 ハード面の観覧サービス計画作成作業への積極的な関与

展示会が開催されるまでには、主催者・出展者の基本構想を具体化するためのさまざまな実施計画が作成される。計画は展示会全体または出展ブースを統括する責任者（プロデューサーなど）の管理下で、それぞれの専門事業者が分業で作成されるが、多くの場合、ハード面の計画が作成された後に、その計画に基づくソフト面の計画が作成される。

しかし、ハード面とソフト面の観覧サービスの相乗効果によって、高齢者・障害のある人への配慮を向上させるためには、計画作成作業の初期段階から、主に以下のような配慮を行うことが望ましい。

- ・展示会または出展ブースを統括する責任者は、計画作成の初期段階から、専門事業者間の業務連携によって、高齢者・障害のある人への配慮が円滑に進むように配慮する。
- ・運営業務責任者は、ハード面の観覧サービス計画作成作業に参画し、高齢者や障害のある方の視点から、積極的に関与する。
- ・運営業務責任者は、運営業務担当者との定期的な会議を開催し、ハード面の観覧サービス計画の進捗などを説明し、情報の共有化を図る。

### 7.4 スタッフ研修の積極的な実施

展示会場や展示ブースの設営・施工の完成は、開催の直前となることが多い。従って研修を実施する場所や時間などは、さまざまな制約を受けながら行われることになる。しかし、今後の展示会では、高齢者や障害のある人の来場がますます増加することが予想されるため、より円滑で効率的な運営を実現させるためには、全スタッフを対象とした主に以下のような研修を積極的に実施することが望ましい。

#### 【座学研修】

- ・座学研修は、展示会の開催前に行われる全体会議（オールスタッフミーティング）などの機会に実施し、講師には専門機関や障害のある人などに依頼する。
- ・座学研修には、運営業務担当者だけでなく、主催者をはじめ出展者・出展ブース関係者にも出席を求める。
- ・座学研修のテキストは、附属書Aを参考に、展示会の目的や規模に応じた最適なテキストを作成する。また、運営マニュアルにテキストを要約した内容が記載されていると、スタッフが携行しやすくなる。

- ・座学研修の時間が十分に取れないような場合には、実地研修で補完すること。
- ・座学研修プログラムの例

- ① 展示会、出展ブース、会場内の設備・施設の概要などに関する説明
- ② スタッフの役割～スタッフ全員が「より快適な観覧を提供する」サポーター～
- ③ 高齢者や障害のある人の対応における基本的な考え方
- ④ 高齢者や障害のある人の特性や不便さを理解する
- ⑤ 高齢者や障害のある人の具体的なサポート方法を理解する
- ⑥ 「高齢者や障害のある人が語る『日常生活で感じる不便さ』」による理解の促進
- ⑦ 車いすの操作方法（押し方）や視覚障害のある人の誘導方法などの体験

#### 【実地（シミュレーション）研修】

- ・実地研修では、スタッフが互いに講師を務めながら、実際に業務する展示会場や展示ブース内の担当ポストで、ロールプレイングなどを実施する。
- ・実地研修には、担当ポストの急な変更などに備えて、主催

者をはじめ出展者・出展ブース関係者にも出席を求める。

・実地研修のテキストは、座学研修用に作成したものを活用する。

・実地研修の時間が十分に取れないような場合には、座学研修で実施しておく。

・実地研修プログラムの例

#### ① 全体シミュレーション

高齢者や障害のある人のサポート方法を、来場者の観覧動線を移動しながら体験する。

#### ② ポストシミュレーション

スタッフ配置ポストごとに、そのポストで行う高齢者や障害のある人のサポート方法を体験する。

研修用テキストの一例を【参考資料】図13.に示す。

### 7.5 スタッフ採用基準の作成

運営業務において、提供するサービスの主な対象は来場者である。そのため、展示会に対する来場者の評価は、運営業務の成果と直結することになる。しかし運営業務のスタッフは、イベントアテンダントをはじめ、映像・音響のオペレーター、警備員、衛生管理者など多くの業種・業態の従事者で構成され、業務はこれら大勢のスタッフ間の協業によって行われるため、スタッフ間の事前の業務連携や研修の実施が困難である場合も多い。

このような状況下で運営業務の成果を向上させるためには、高齢者や障害のある人などの来場を想定し、担当業務の適正などに加え、主に以下の点に留意したスタッフの採用が望ましい。

- ・展示会の運営業務に従事したことがある。
- ・高齢者や障害のある人の対応に積極的である。
- ・高齢者や障害のある人の対応業務の知識・知見がある。
- ・知人や友人などに高齢者や障害のある人がいる。

### 7.6 情報の共有化を徹底させる体制の構築

来場者からは実にさまざまな質問がスタッフに寄せられる。しかし、質問に答えられなかったり、スタッフによって答えが異なっていたり、あるいは声かけをしない、などというようなバラバラな対応をしていると、展示会や展示ブースへの評価を下げることになる。

そこで、均質な観覧サービスを提供するためには、主に以下のようなスタッフ間の情報の共有を徹底させる体制の構築が必要となる。

・指揮命令系統や連絡体制、業務連携体制などを明確にしておく。

・スタッフがいつでも閲覧できるように、座学研修テキストを控室などに常備しておく。

・運営マニュアルには自社の展示ブースの情報だけでなく、会場内の施設や設備（トイレ、休憩場所、救護室、託児室など）、展示会情報（催事内容、展示内容、スケジュールなど）についても記述する。

・スタッフは、公共交通機関の最寄りの駅から会場までの道順や、会場のバリアフリー施設の位置、介助者、手話通訳者等の配置場所などを、あらかじめ確認し、問い合わせ等に即座に対応できるようにしておく。

・何か困った様子の来場者やサポートが必要と思われる来場者が観覧している場合には、スタッフ全員がいつでもサポートできる態勢をとっておく。

・来場者からの些細なクレームやトラブルなどの情報も共有し、また、そのときに講じた対応策の正否の検討や今後の対応策についても共有する。

### 7.7 緊急時対応策の作成

火災や地震の発生などの緊急時の対応策についても、高齢者や障害のある人の展示会への来場を想定し、主に以下の点に留意しながら作成することが望ましい。

・高齢者や障害のある人の来場を想定した避難経路を計画する。

・停電などでエレベータが止まったときの車いす利用者の避難対策も考える。

・災害発生の報知は多様な手段（音声・電光掲示板・立て札・光の点滅など）で実施するようにし、高齢者や障害のある人にも、すぐに分かるようにする。

・全ての来場者がパニックにならないように、避難方法、経路を多様な手段で知らせるようにする。

・来場者全員が安全に避難できるかどうかを検証し、特に、高齢者や障害のある人などの安全確保が優先的にできるようにする。

・事前の訓練を行う場合は、高齢者や障害のある人達に参加してもらうか、または、高齢者や障害のある人などの来場を想定して実施する。

・病人やけが人の中には、自分の症状を伝えることが困難な人がいることを想定し、手話通訳者などがかけつけられるようにしておく。

・来場者が緊急時に誰の指示に従って避難すれば良いかを瞬時に判断できるように、スタッフユニフォームの色やデザインにも配慮する。

・やむを得ず展示会の開催を中止または延期したり、開催時間を変更する場合には、インターネットなどを含むあらゆるメディアで告知し、問い合わせに対しても多様な手段（電話、FAX、メールなど）で答えられるようにしておく。

### 7.8 優先観覧方式の検討

大勢の来場者がある展示会や展示ブースでは、観覧するまでに並んで待たなければならない場合もある。しかし、高齢者や障害のある人の中には、並ぶことが困難な人もいるので、座って待てるスペースを用意したり、主に以下の点に配慮した、優先観覧方式を検討することが望ましい。

・対象となる来場者の特性、付き添いの人の人数制限などをルール化し、この情報をホームページなどで事前に発信したり、展示会や展示ブースの入口での告知も徹底する。

・担当するスタッフを配置し、混乱やトラブルが発生しないようにする。

・並んで待たずにすむように、事前に整理券を配布するなど運営方法も検討する。

### 【参考資料】

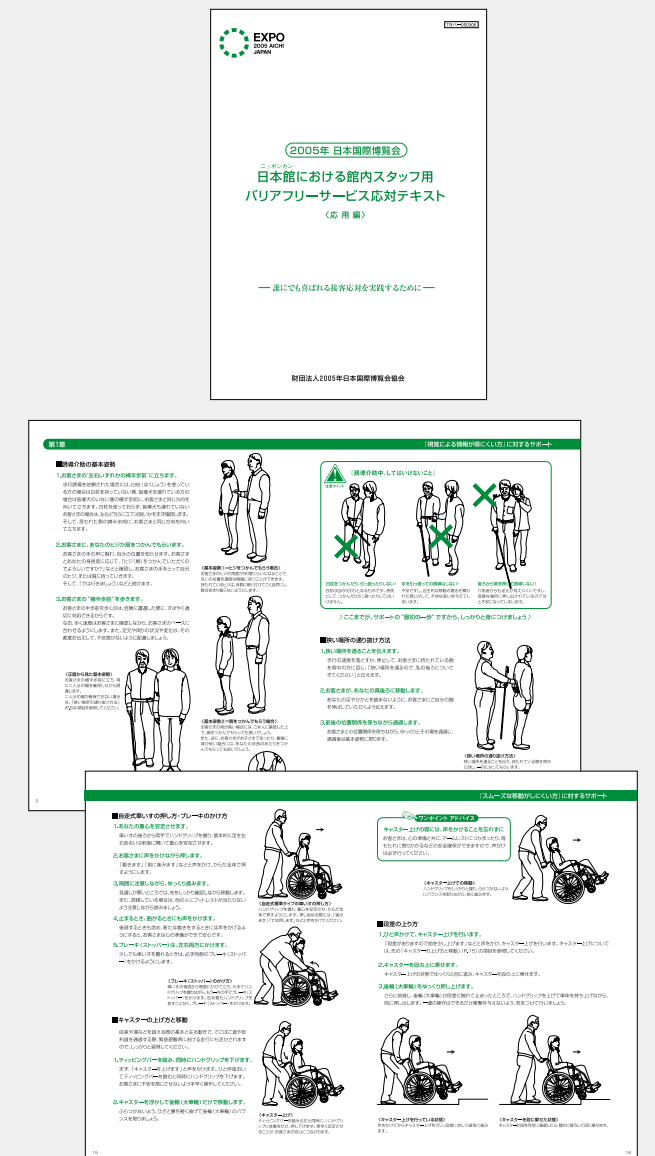


図13.研修用テキストの例  
出典：「2005年日本国際博覧会 日本館におけるスタッフ用バリアフリーサービス対応テキスト<応用編>」

## 8 今後に向けた活動での配慮

### 8.1 概要

ここでは、「より多くの人に参加しやすい展示会」の持続可能性の実現に向けて、開催期間中のアンケートや記録の管理、閉会後の反省会、報告書の作成などの「今後に向けた活動」について記述する。

### 8.2 基本的考え方

主催者・出展者は、計画段階～開催～閉会後のすべてのプロセスを通じて、アンケート、記録、反省会などを実施する必要がある。そして、高齢者・障害のある人などへ配慮された展示会の持続可能性を実現させるため、そこから抽出された課題を関係者間で協議し、解決策をその都度作成する「展示会運営マニュアル」などに反映させなければならない。

また、閉会後の実施報告書には、会期中に抽出された課題と実施された解決策などを整理し、閉会後の反省会で確認された継続検討されるべき課題なども記述しておく必要がある。

このような不断の努力を継続させることによって、今後のさまざまな展示会においても、高齢者・障害のある人などに配慮した展示会の持続可能性が実現されることとなる。

### 8.3 アンケートなどを実施するときの配慮点

主催者・出展者が来場者に対してアンケートなどの調査を実施する場合には、高齢者や障害のある人の不便さをあらかじめ想定した対応ができるように、次の事項に配慮して準備することが望ましい。

- ・また、【JIS S 0042 高齢者・障害者等配慮設計指針-アクセシブルミーティング】や本書の【5.4.3当日登録における配慮点】の項を参照することも効果的である。
- ・高齢者や障害のある人をはじめ、誰もが公平にアンケートに答えられる工夫をする。
- ・アンケートは他の来場者の観覧を妨げない方法で実施する。
- ・アンケート記入所には、机と椅子を配置する。
- ・アンケートの調査項目は分かりやすくシンプルなものとし、 unnecessary項目や個人情報項目を設けない。
- ・アンケートには、スタッフの対応や会場の設営状況などの評価項目も入れる。
- ・アンケートや聞き取り調査では、できるだけ簡単に答えられるよう工夫する。

- ・視覚障害のある人を対象とする場合は、回答を聞き取る方法にするなどの配慮を行い、回答しやすいように実施場所にも配慮をする。
- ・聴覚障害のある人を対象とする場合は、筆談で依頼するなどの配慮を行い、回答しやすいように実施場所にも配慮をする。
- ・出された意見から今後の改善点、今後参考にする事項などをまとめて、関係団体へ配布するとともに、ノウハウを活用してもらえるよう意見を広く公表し、次の開催などにも役立てる。
- ・同じ障害でも、年齢、性別、体格、経験、趣向などによって考えなどは異なる。また、障害の種別によっても考えなどは異なるため、複数の人から回答を得られるようにする。
- ・より多くの意見を得るためには、面接形式で少人数グループからヒアリングを行うと良い。
- ・アンケート用紙に記入しやすいように、記入枠にはできるだけスペースをとる。
- ・調査項目を絞り込み、分かりやすい文字や表現を使い、できるだけ回答を選択できる形式で行う。

### 8.4 記録するときの配慮点

主催者・出展者は、計画段階～開催～閉会後のすべてのプロセスを通じて、記録することが望ましい。記録は展示会の目的や特徴も正確に伝わるよう、写真、動画、記述などの方法を効果的に活用することが望ましい。

- ・開催記録、実施報告などは、高齢者や障害のある人も理解しやすいように作成する。
- ・パンフレットが手に入らない人や視覚障害のある人のために、ホームページにも掲載する。
- ・【JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ】を参照すると良い。

### 8.5 反省会などを実施するときの配慮点

- ・会期中にモニタリング調査などを実施し、反省会で発表・報告する。
- ・来場者も加わった反省会などを開く場合は、高齢者や障害のある人などにも参加を求める。
- ・【JIS S 0042 高齢者・障害者等配慮設計指針-アクセシブルミーティング】を参照すると良い。

## 附属書A

(参考)

## 障害別の特性・不便さなど

### A.1 要旨

この附属書は、高齢者・障害のある人の特性・不便さについて、障害別に記載したものである。主催者・出展者は、展示会の開催にあたって、この附属書の記載内容を参考にすることが望ましい。

### A.2 障害別の特性・不便さなどの詳細

#### A.2.1 視覚障害のある人

- ・視覚障害のある人の中には、「全く見えない」全盲の人と、「見えにくい」弱視(ロービジョン)の人がいる。
- ・目からの情報が得にくいため、音や声を聞く、香りを嗅ぐ、手で触ることなどで得た情報を大切にしている。
- ・見えにくい人の見え方として、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い、視野の一部が欠けている、望遠鏡でのぞいているような見え方などがある。
- ・白杖について、前方を確かめながら歩いている人がいる。
- ・盲導犬を同伴している人もいる。
- ・障害ではないが、特定の色が分かりにくい人がいる。
- ・慣れていない場所では、一人で移動することが困難である。
- ・印刷された文書を読むことや書類に文字を記入することができない、もしくは困難な人がいる。
- ・中途失明された人などには、点字が読めない人も多くいる。

#### A.2.2 聴覚・言語障害のある人

- ・全く聞こえない「ろう」の人や聞こえにくい「難聴」の人がいる。また、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいる。喉頭や発声器官の損傷による音声障害という障害もある。
- ・音や声による情報が得にくく、文字や図(絵、イラスト、写真など)、光、手話などの視覚的な方法で情報を入手している人がいる。
- ・携帯電話やメール、FAXなどで連絡を取る場合が多い。
- ・声に出して話せても、相手の話は聞こえていない人がいる。
- ・補聴器を使っている人もいるが、外見からは聞こえないことが分かりにくいので、声をかけたのに返事をしないなどと誤解されることがある。
- ・補聴器をつけても、音は分かるが、明瞭に聞き取れない人がいる。
- ・コミュニケーションの方法は人それぞれで、手話、指文字、筆談、話す人の唇の動きを読む読話などを併用し、視覚による情報で話の内容を補っている。

#### A.2.3 肢体障害のある人

- ・手動や電動の車いすを使っている人がいる。
- ・車いすを使用している人は、高い所に手が届きにくく、床に落

とした物を拾いにくい。

- ・段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めないなど、移動に制約のある人、歩行が不安定で転倒しやすい人がいる。
- ・脳性マヒの人の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまう(不随意運動)ため、自分の意思を伝えにくい人がいる。
- ・手にマヒのある人や脳性マヒで不随意運動を伴う人では、文字を書いたり、狭いスペースに記入することが困難な人もいる。また、物を持つ、持ち上げる、放すといった動作や、操作ボタンを回す、押す、引くといった操作が困難だったり、時間がかかる人もいる。
- ・脊髄を損傷された人では、手足が動かないだけでなく、感覚もないことが多く、周囲の温度に応じた体温調節ができない人もいる。また、長い時間座っていると血圧が下がってしまう(起立性低血圧)人もいる。
- ・義足、片側または両側のクラッチ、松葉杖を使って立位と歩行ができる人もいる。
- ・車いすを押したり、やりたいことを代行する介助者を同伴している人もいる。

#### A.2.4 内部障害のある人

- ・内臓機能の障害であり、心臓、腎臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸の機能、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能の6種類の機能障害が定められている。
- ・外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にある人がいる。
- ・障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立ったりするなどの身体的負担を伴う行動が制限される人もいる。
- ・心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要な人もいる。ペースメーカー使用者へのサポートについては、【各種電波利用機器の電波が植込み型医療機器へ及ぼす影響を防止するための指針(平成22年5月 総務省)】を参照する。  
<http://www.tele.soumu.go.jp/resource/j/ele/medical/eikyowobousi.pdf>
- ・呼吸器機能障害のある人では、タバコの煙などを苦痛に感じる人がいる。
- ・ぼうこう・直腸の機能障害で人工ぼうこうや人工肛門を使用している人(オストメイト)は、排泄物を溜めておくための袋(パ

ウチ)や腹部、衣服が汚れた場合に、洗浄できる設備のあるトイレが必要。

- a) 呼吸器機能障害 呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器(レスピレーター)を使用したりする人がいる。
- b) 腎臓機能障害 腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析のために通院している人がいる。
- c) ぼうこう・直腸機能障害 ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口(ストーマ)を造設している人がいる。
- d) 小腸機能障害 腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人がいる。
- e) ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障害 HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している人がいる。

#### A.2.5 知的障害のある人

- ・発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがある。
- ・重度の障害のため常に同伴者と行動する人がいるが、障害が軽度の場合には会社で働いている人も大勢いる。
- ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい人がいる。
- ・ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返したりする人がいる。
- ・視覚や聴覚、運動や動作には特に障害はないが、視界にある情景から、今そのときに必要な情報を捉えたり、瞬時に判断することが困難な人もいる。
- ・人にたずねたり、自分の意見を言ったりするのが苦手な人もいる。
- ・読み書きや計算が苦手な人もいる。

#### A.2.6 発達障害のある人

- ・自閉症、学習障害(LD)、注意欠陥／多動性障害(ADHD)、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害など、脳機能の障害がある。
- ・自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合(高機能自閉症)とがある。
- ・外見から分かりにくい。
- ・遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくい人がいる。
- ・年齢相応の社会性が身につけていない人がいる。
- ・関心のあることばかり一方的に話す人がいる。
- ・相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な人もいる。

・相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることを理解できていないことがある。

- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる。
- a) 自閉症 3歳位までに現れ、他人とコミュニケーションをとることが困難、言葉の発達の遅れ、興味や関心が狭いといった特徴がある。
- b) 高機能自閉症 自閉症のうち、知的発達の遅れを伴わない。
- c) アスペルガー症候群 自閉症の特徴のうち言葉の発達の遅れと、知的発達の遅れを伴わない。
- d) 学習障害(LD) 基本的には全般的な知的発達に遅れはない。聞く、話す、読む、書く、計算する、または推論する能力のうち特定のものの習得と使用に著しい困難を示す。
- e) 注意欠陥／多動性障害(ADHD) 年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力、衝動性、多動性を特徴とする行動の障害で、社会的な活動に支障をきたすことがある。

#### A.2.7 精神障害のある人

- ・適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、多くの人は地域で安定した生活を送っている。
- ・精神的な不安や葛藤などは外見からは分かりにくく、障害についての理解が広がっていないため、困っていても助けを求めたことを躊躇することがある。
- ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っているため、コミュニケーションをとることを躊躇している場合がある。
- ・気持ちが不安定になった場合など、声の大きさの調整などが適切にできない人がいる。
- ・疲れていたりすると、周囲の言動を被害的に受け止め、気持ちが不安定になり、相手を攻撃するような態度をとる場合がある。
- ・環境の変化やそのときの体調によって、話していることがすぐに理解できなかったり、同じ質問を何回も繰り返したりする場合がある。
- ・疲れやすい人が多く、頭痛のある人、幻覚や幻聴が現れる人もいる。
- ・周囲に対する気づかひの気持ち(例えば、迷惑をかけてしまうのではないかと、相手に嫌な思いをさせてしまうのではないかなど)が強く、コミュニケーションをとることが苦手な人もいる。

・病気や服薬の影響、環境の変化にもストレスを感じやすく、疲れを覚える人が多い。

- ・同時にいくつかのことを考えたり、行動したりする場合にパニックになってしまう場合がある。
- a) 統合失調症 急性期には幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こすことがある。
- ・適切な治療や服薬、体調に合わせた生活を整えていくことによって、日常生活や社会生活を送ることができる。
- b) 気分(感情)障害 精神的な高揚や過度な興奮があり、行動が非常に活発になる躁病、深い悲しみに陥り、やる気がなくなり、身体的、心身ともに活発でなくなり、脱力感や罪悪感に陥り、死や自殺について考え込むようになるうつ病、躁的な状況とうつ的な状況を繰り返す躁うつ病がある。
- c) 神経症、ストレスに関連する障害 発汗や苛立ち、落ち着きのなさ、動悸などの身体的な症状を伴う過剰でアンバランスな不安を抱える不安障害がある。
- ・特定の人物、物、状況に対する根拠のない深い恐怖を覚える恐怖性不安障害がある(例えば、暗闇、開放的空間、昆虫、高所など)。
- ・ある考えに執拗にとらわれることで、不安になりその強迫観念から、物事を繰り返すこととでらげようとする強迫性障害などがある(例えば、常に手が汚いと感じ繰り返し洗うなど)。
- ・急激な変化にさらされたときに、周囲の状況を理解できなくなったり、いつもの行動がとれなくなったりする。
- d) パーソナリティ及び行動の障害 柔軟な物事の理解、知覚、思考、人間関係や立ち振る舞いが永続的には困難なために、周囲の人に適応することが困難。
- ・周囲に対するものすべてに大きな不信、疑念をもつタイプ、内向的で、引っ込み思案で社会との接触を避け、感情表現をしないタイプ、厳格で完璧主義、神経質なタイプなどのさまざまなタイプがある。
- A.2.8 アレルギー体質の人 アレルギーには、突発的に発症される人もあり、また症状には、軽症なものから命にかかわる重症なものまであり、発症時には医師による適切な処置が必要である。
- ・外見からは分かりにくいと、周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを感じている人がいる。

a) 接触アレルギー

- ・接触アレルギーは、皮膚から体内に入るアレルゲンによって引き起こされる。アレルゲンは、特に粉末、ローション、香水、香料製品、化粧品、家庭用化学製品、金属、またはラテックスの一部に含まれ、日用品や建物、電気製品にしばしば含まれている。
- b) 食物アレルギー 食物アレルギーは、ひとつ、または複数の食品に対する反応や過敏性をいう。アレルギー反応を引き起こす食品は非常に多く、牛乳、小麦、大豆、卵、ピーナッツ及び魚がその代表格で、着色料、保存料及び(その他の)添加物も、アレルギーの主要な原因となる。
- c) 気道アレルギー 空気中にあるアレルゲンとして、ほこり、花粉、ダニ、かび、動物のふけなど気道(肺に通じる空気の経路)から吸入されるものがある。
- ・気道アレルギーの最も代表的なものはぜん(喘)息で、気道が狭くなり、呼吸困難になる。

#### A.2.9 てんかんのある人

- ・通常は規則正しいリズムで活動しているが、脳の神経細胞(ニューロン)の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる。
- ・薬によって発作を止められるようになった人も多くいる。
- ・外見からは分かりにくいと、周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを感じている人がいる。

#### A.2.10 高齢の人

- ・身体機能の衰えがあり、疲れやすい人がいる。
- ・視力、聴力、運動能力や順応性の低下がみられ、足腰が弱くなって、転倒しやすい人、つまずきやすい人がいる。
- ・文字が見えづらかったり、声や音が聞こえづらかったりする人もいる。
- ・新しい言葉や外国の言葉が苦手な人もいる。
- ・物事を覚えにくい人がいる。
- A.2.11 妊婦 妊娠初期の人は、外見からは分かりにくい。
- ・通常とは異なる心理状態にある。
- ・おなかが大きくなると、階段などを歩くときなど、足元が見えにくい。
- ・体が重くなり、動きづらい。
- ・転んだりすると、おなかの中の赤ちゃんも危険にさらされる場合がある。

## 用語集

### B.1 要旨

この附属書は、障害のある人に配慮した展示会を実施する場合に、必要と思われる用語とその用語の定義について記載したものである。主催者・出展者は、展示会の開催にあたって、この附属書の記載内容を参考に、関係者との間において相互に誤解のない意思疎通を図ることが望ましい。

### B.2 用語と定義 (50音順)

#### B.2.1 SOSカード

聴覚・言語障害のある人、日本語が分からなかったり、少ししか話せない外国人が、まわりの人たちとコミュニケーションがうまくできるように作成したカード。(日本聴覚障害者建築協会/aaajdウェブサイトより)

<http://www.aaajd.org/sos-pamphlet.pdf>

[http://www.aaajd.org/sos\\_setsumei.html](http://www.aaajd.org/sos_setsumei.html)

#### B.2.2 オストメイト

直腸がんや膀胱がん、その他の疾病などによって臓器に機能障害を負い、腹部に人工肛門、人工膀胱(これをストーマという)を造設した人という。

#### B.2.3 音声ガイド

セリフの合間や場面転換など、映像本来が持つ音声の隙間に、視覚情報を「言葉」に置き換えて解説するナレーション。

#### B.2.4 ガイドヘルパー

単独で外出することが困難な方への歩行や車いすの介助、外出先での食事の介助などを行う人。

#### B.2.5 コミュニケーション支援ボード

知的障害、発達障害、聴覚・言語障害のある人や高齢者、日本語の分からない外国人などとのコミュニケーションを円滑に行うためのツール。字や話し言葉でのコミュニケーションが困難な人達とコミュニケーションをとるための道具。物や場所などを表わす図をボードに並べ、指でさしながらコミュニケーションを行う。



(出典:交通エコロジー・モビリティ財団 ウェブサイト)

#### B.2.6 自動体外式除細動器

(AED:Automated External Defibrillator)

小型の器械で、体外(裸の胸の上)に貼った電極のついたパッドから自動的に心臓の状態を判断する。もし心室細動という不整脈(心臓が細かくブルブルふるえていて、血液を全身に送ることができない状態)を起こしていれば、強い電流を一瞬流して心臓にショックを与えること(電気ショック)で、心臓の状態を正常に戻す機能を持っている。

(財団法人日本心臓財団ウェブサイトより)

#### B.2.7 手話

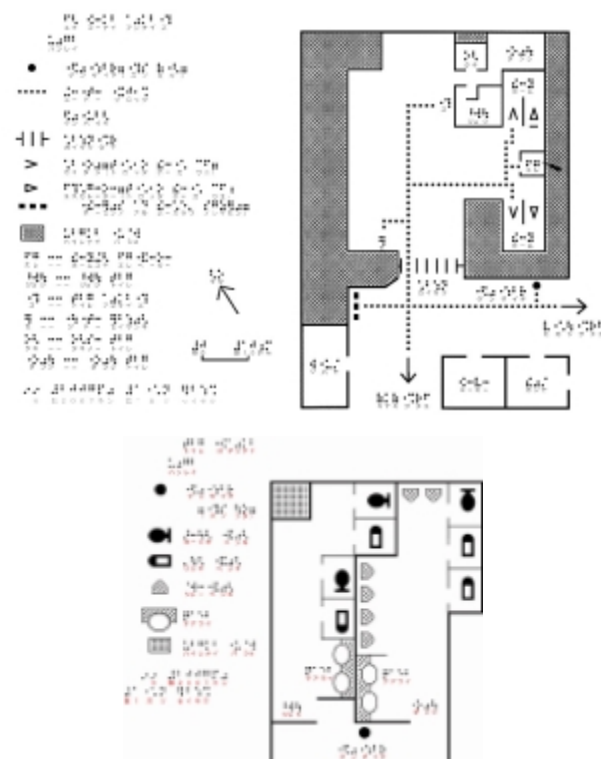
聴覚障害のある人の間で自然に生まれ、ひとつの言語として発展してきたコミュニケーション方法。手や指の動きを中心として、頭、表情、口、上体などの動きによって表現され、視覚によって理解される。

#### B.2.8 手話通訳者

音声言語を手話に変換したり、または手話を音声言語に変換して通訳する人。厚生労働省大臣認定の手話通訳士、自治体認定の手話通訳者がいる。

#### B.2.9 触知案内図

視覚障害のある人に対し、屋内外の施設・設備及び移動空間の位置情報を凹凸がある線・面、触知記号、点字などによって触知できる案内図。触知案内図には、施設などに設置する設置形及び持ち運べる冊子形がある。



#### B.2.10 触知模型

視覚障害者に対し、触って確認することが困難な展示品などを、ミニチュアの立体にして触って理解してもらうための立体模型。



#### B.2.11 字幕

映画やテレビなどの映像で、会話の翻訳や説明を、画面の中に文字で表したものを。

#### B.2.12 身体障害者補助犬

「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」の3種類の犬の総称。なお、2002年に制定された「身体障害者補助犬法」により、2002年10月から国・地方公共団体が管理する施設では「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れが義務づけられた。そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要がある。

##### B.2.12.1 盲導犬

視覚障害のある人に対し、じゃまになる物を知らせ、安全歩行できるよう補助を行う。白か黄色のハーネスという胴輪をつけている。使用者は使用者証を携帯している。盲導犬やハーネスには、絶対に触れてはいけない。

##### B.2.12.2 聴導犬

聴覚障害のある人の耳代わりとなり、室内ではインターホンやお湯の沸いた音などを知らせ、屋外ではクラクションや自転車のベル、名前を呼ばれたことなどを知らせる。「聴導犬」と記載された表示をつけており、使用者は認定証を携帯している。

##### B.2.12.3 介助犬

手足に障害のある人の日常生活動作を補助する。落し物を拾って渡したり、ドアの開閉や、歩行介助や車いすの乗り降りの補助まで行う。「介助犬」と記載された表示をつけており、使用者は認定証を携帯している。



#### B.2.13 シンボルマーク

障害者に関するマークの例を次に示す。

##### B.2.13.1

##### 障害者のための国際シンボルマーク

障害者が利用できる建築物、施設であることを明確に示す世界共通のシンボルマーク。1969年、国際リハビリテーション協会により採択された。



##### B.2.13.2

##### 盲人のための国際シンボルマーク

視覚障害のある人の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器などにつけられる世界共通のマーク。1984年、世界盲人会連合の設立総会で制定された。



##### B.2.13.3 耳マーク

「聞こえが不自由なことを表すマーク」。また、支援体制があることを示すためにも使われる。国内で使用される。



##### B.2.13.4 身体障害者標識

普通自動車免許を受けた人で、肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっている。



##### B.2.13.5 聴覚障害者標識

普通自動車免許を受けた人で、聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっている。



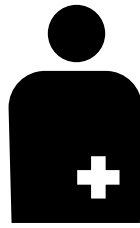
##### B.2.13.6 ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマーク。



### B.2.13.7 オストメイトマーク

人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備があることを表している。



### B.2.13.8 ハートプラスマーク

「身体内部に障害がある人」を表している。



### B.2.13.9 高齢運転者標識

普通自動車免許を受けている年齢が70歳以上の人で、加齢に伴って身体機能が低下し、自動車の運転に影響を及ぼすおそれがある人が運転する車に表示するマーク。マークの表示については、「70歳以上の努力義務」となっている。



### B.2.13.10 マタニティマーク

妊産婦が身につけるなどして、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするもの。また、交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関等の意識啓発ポスターなどに使われる。



### B.2.14 ツアーガイド

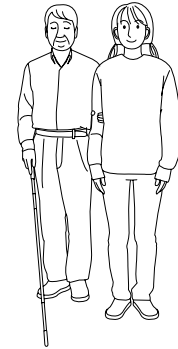
単独で展示を鑑賞することが困難な方への展示の説明を行うスタッフ・人。

### B.2.15 点字

視覚に障害のある人が、文字を読んだり、書いたりするために使う6つの凸点からなる文字。これに対して、鉛筆、ペンなどで書いたり印刷したりする文字を墨字と言う。

### B.2.16 白杖(はくじょう)

視覚に障害のある人が歩行するときに使う補助具。



### B.2.17 筆談ボード

音声によるコミュニケーションが難しいときに使用するボードで、何度も書き直しができる。伝わりにくい言葉を正確に伝えることができる。



### B.2.18 不随意運動

自分の意思と関係なく身体が動いてしまう症状。

### B.2.19 補聴援助システム

遠距離、複数会話、雑音などで難聴者に聞き取りにくい状況下でも目的の音声を聴取しやすくするために用いる装置のことをいい、FM補聴システム、赤外線補聴システム、磁気誘導ループシステムなどがある。

#### B.2.19.1 FM補聴システム

補聴援助システムのひとつで、音源の音声信号をFM電波で送信し、FM受信機によって聴取するシステム。

#### B.2.19.2 赤外線補聴システム

補聴援助システムのひとつで、話者の音声信号を赤外線送信機によって、赤外線で送信し、赤外線受信機によって聴取するシステム。

#### B.2.19.3 磁気誘導ループシステム

補聴援助システムのひとつで、磁気を使用してよりクリアな音声を補聴器に直接届ける方法。

### B.2.20 要約筆記

聴覚障害のある人に、話の内容を要約してその場で文字にして伝える通訳。手書きのノートテイクやOHPを使用し集団投影する方法、パソコンを利用する方法などがある。問合せ先は下記のURLを参照。

<http://www.ieice.org/~wit/guidelines/index04.html>

#### □引用規格

- JIS Z 8071 高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針
- JIS T 0103 コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則
- JIS T 0921 高齢者・障害者等配慮設計指針一点字の表示原則及び点字表示方法—公共施設・設備
- JIS T 0922 高齢者・障害者等配慮設計指針—触知案内図の情報内容及び形状並びにその表示方法
- JIS T 9201 手動車いす
- JIS T 9203 電動車いす
- JIS X 0510 二次元コードシンボル—QRコード—基本仕様
- JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部:ウェブコンテンツ
- JIS Z 8210 案内用図記号
- JIS S 0042 高齢者・障害者等配慮設計指針—アクセシブルミーティング
- JIS Z 9110 照明基準総則

#### □参考文献・サイト

##### [中央省庁]

- ・高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(平成19年)
- ・改訂版 道路の移動等円滑化整備ガイドライン(平成20年2月)
- ・公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン旅客施設編(平成19年7月)
- ・平成18年身体障害者・者実態調査結果(厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課)
- ・身体障害者補助犬法 <http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/hojyoken/html/a01.html> (閲覧日平成23年4月12日)
- ・公共サービス窓口における配慮マニュアル—障害のある方に対する心の身だしなみ <http://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html> (内閣府政策統括官(共生社会政策担当)) (閲覧日平成23年4月12日)

##### [地方自治体]

- ・兵庫県ユニバーサルデザイン対応イベント実践マニュアル(平成19年12月改訂 兵庫県)
- ・こうべユニバーサルデザインイベントマニュアル Ver.2 (平成18年3月 神戸市)
- ・いばらきユニバーサルデザイン(UD)サービス・情報ガイドライン(平成18年2月茨城県)
- ・大分県だれもが楽しく参加できるイベントづくりの手引き(平成20年3月 大分県)
- ・大分県わかりやすい印刷物のつくりかた(平成19年3月 大分県)
- ・広島県ユニバーサルデザインイベントマニュアル(平成17年3月 広島県)
- ・広島県印刷物のユニバーサルデザイン(平成15年3月 広島県)
- ・石川県バリアフリーイベントマニュアル(平成9年 石川県)
- ・鳥取県誰もが参加できるイベントの手引き(平成17年3月 鳥取県)
- ・福島県ユニバーサルデザインの視点に立ったイベント企画・運営の手引き(平成17年3月 福島県)
- ・ふくしま公共施設等ユニバーサルデザイン指針(平成17年3月 福島県)
- ・三重県お役立ち情報・マニュアル UDイベントマニュアル
- ・岡山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 岡山県)
- ・岡山県印刷物作成の手引(平成15年3月 岡山県)
- ・埼玉県だれもが参加しやすい会議・講演会実施(平成14年 埼玉県)
- ・山口県ユニバーサルデザインに配慮したイベント開催の主な留意点(平成20年5月 山口県)
- ・熊本県既存建築物の視覚情報サイン改善マニュアル(熊本県)
- ・熊本県ユニバーサルデザイン建築ガイドライン(平成15年2月 熊本県)
- ・東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル(平成12年12月 東京都)
- ・三重県 印刷物・名刺・封筒のユニバーサルデザイン(平成14年12月 三重県)

##### [その他]

- ・福島県カラーユニバーサルデザインガイドブック2009年(平成20年12月 福島県)
- ・建築設計資料集 障がい者(平成14年4月) 人間(平成15年1月) 日本建築学会
- ・標準案内用図記号 交通エコロジー・モビリティ財団 <http://www.ecomo.or.jp/> (平成23年4月12日)
- ・SPコード公式ホームページ <http://www.sp-code.com/> (平成23年4月12日)
- ・QRコードドットコム <http://www.qrcode.com/> (平成23年4月12日)
- ・色覚UD 支援ツール 東洋インキ製造株式会社 <http://www.toyo-uding.com/tool/effort.html> (平成23年4月12日)
- ・カラーユニバーサルデザイン機構ホームページ <http://www.cudo.jp/> (平成23年4月12日)
- ・ペースメーカーナビ <http://www.pacemaker-navi.jp/> (平成23年4月12日)
- ・便利情報 らくらくおでかけネット(交通エコロジー・モビリティ財団) <http://www.ecomo-rakuraku.jp/rakuraku/index/> (平成23年4月12日)



より多くの人に参加しやすい展示会ガイド作成実行委員会

障害者関係の団体

横浜市リハビリテーション事業団 総合リハビリテーションセンター

<http://www.yokohama-rf.jp/>

社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

<http://www.zennancho.or.jp/>

社会福祉法人日本点字図書館

<http://www.nittento.or.jp/>

社団法人全国脊髄損傷者連合会

<http://www.zensekiren.jp/>

社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会

<http://www.ikuseikai-japan.jp/>

財団法人全日本ろうあ連盟

<http://www.jfd.or.jp/>

社団法人日本リウマチ友の会

<http://www.nrat.or.jp/>

展示会関係の業界団体

社団法人日本ディスプレイ業団体連合会

<http://www.display.or.jp/>

社団法人日本イベント産業振興協会

<http://www.jace.or.jp/>

日本展示会協会

<http://www.nittenkyo.ne.jp/>

一般社団法人日本イベントプロデュース協会

<http://www.jepc.com/>

NPO法人ユニバーサルイベント協会

<http://u-event.jp/>

規格に関する問合せ

財団法人日本規格協会

<http://www.jsa.or.jp/>

展示会ガイド全般に関する問合せ

財団法人共用品推進機構

<http://www.kyoyohin.org>