

テーマパークにおける聴覚障害者の情報保障について

— ウォルト・ディズニー・ワールドにおける調査をもとに —

黒井 いく

1. はじめに

「おもてなしの神様」と呼ばれるディズニーランドであるが、聴覚に障害を持つ人たちにも優しいテーマパークなのか？ 障害者に対する政策では日本より一歩進んでいるアメリカのディズニー・ワールドでの調査（2014年1月末）を基に検証する。1997年アメリカ合衆国司法省とWalt Disney Co.は、ウォルト・ディズニー・ワールドのアトラクションで、ろう者及び難聴者に対するサービスを保証するという協定書、所謂 Disney Agreement に署名したが、この協定に基づき情報保障がどこまで実施されているかを確認する。東京ディズニーランド及び東京ディズニーシーとも比較し日米での違いを明らかにしたい。ここに書かれている資料、数値その他はこの調査を行った時点のものである。

2. ディズニー協定、その後の国連障害者権利条約に至るまでの米国における聴覚障害者政策の沿革

今日、障害者も健常者も人間として同じ権利を持つと考えられているが、それが社会で一般的に受け入れられるまでには非常に長い年月を要した。アメリカでは1964年「公民権法」the Civil Rights Act¹⁾が制定され、社会、企業及び政府は人種、宗教、性、出身国による差別を禁止したが、障害者はその対象に含まれていなかった。

1968年に制定された「建築障壁撤廃法」the Architectural Barriers Act of 1968²⁾には連邦の資金援助による建築物は国民が利用できるものでなければならないと規定された。建物に対するアクセシビリティが保障され、障害者用のトイレの設置が初めて義務化された。これは障害を持つ人たちの中でも、車椅子や松葉杖を使用する人たちの「移動の自由」を保障するための法律であった。

1973年に制定された「リハビリテーション法」the Rehabilitation Act of 1973³⁾は、障害を持つ人々に公民権（アメリカ人としての基本的な権利）civil rights を拡大した点において画期的な法律となった。501条と503条では障害者に対する雇用差別を禁止し、504条では連邦政府から補助を受けている団体・組織は、教育、雇用、その他様々な分野で障害を理由として差別してはいけないと明文化した。ほとんどの大学は政府から補助を受けていたので、聴覚に障害を持つ学生にノートテイクや手話通訳のサポートが義務付けられることとなった。聴覚障害者が教育を受ける権利がここに至って初めて保障されたのである。

1990年に公民権法のひとつであり「障害に基づく差別の明確で包括的な禁止を設定する法律」“an act to establish a clear and comprehensive prohibition on the basis of disability”⁴⁾という長い正式名称を持つ「障害を持つアメリカ人法」Americans with Disabilities Act (ADA)⁵⁾が制定された。1章 有資格の障害者に対する雇用差別の禁止、2章 公共施設のアクセス権の保障、3章 輸送機関のアクセス権の保障、4章では言語及び聴覚障害者に対するアクセス権の保障が明文化されたが、初めて民間事業所においても障害者差別が禁止された点が大きな特徴である。2008年に改正された。

1997年1月17日アメリカ合衆国司法省とWalt Disney Co.は、ADAに基づき、ウォルト・ディズニー・ワールドのアトラクションで、ろう者及び難聴者に対するサービスを保障するという協定書

the Agreement between the USA and Walt Disney World Co. under ADA (Disney Agreement) に署名した。当時の Los Angeles Times によると「ディズニーランドは長い間、聴覚障害者のニーズに対して最もセンシティブなテーマパーク」“Disneyland has long been considered the local theme park most sensitive to the needs of the hearing impaired”⁶⁾であったが、それでも「ろう者が悔しい思いをする」“can be a frustrating experience for deaf patrons”⁷⁾場所であった。この協定により、聴覚障害者に対する情報保障が遊園地の娯楽にまで及んだ。Walt Disney Co. は業界の「巨人」“the entertainment giant”⁸⁾であったので、この協定が他のテーマパークへの圧力にもなると予想された。ADA 以降テレビ番組のキャプション（字幕）、VHS ビデオ（後には DVD）のキャプションの付与が法律によって義務付けられてきたが、テレビ番組や映画は教育的な側面も持ち、また、災害の場合にはテレビで流される緊急ニュースのキャプションが聴覚障害者の生命と安全を守るための命綱ともなる。従って純粋な娯楽ともいえる遊園地での情報保障を明文化したこの協定は、聴覚障害者にも健聴者と同じように生活を楽しむ権利を認めようとした点において非常に画期的である。

2006 年 12 月 13 日、第 61 回国連総会において障害者権利条約 Convention on the Rights of Persons with Disabilities⁹⁾が採択された。第 30 条には「締結国は、障害者が他の者との平等を基礎として文化的な生活に参加する権利を認めるもの」¹⁰⁾としている。そして、1 項の (c) には障害者が「文化的な公演またはサービスが行われる場所（例えば、劇場、博物館、映画館、図書館、観光サービス）を利用する機会を有する」¹¹⁾と明言している。所謂テーマパークは、この「文化的なサービス」「観光サービス」に他ならない。1 項 (b) に障害者は「利用しやすい様式を通じて」¹²⁾「テレビジョン番組、映画、演劇」¹³⁾を享受する機会を持たなければならないと明記されている。日本もアメリカもこの条約に署名しているのであるから（日本は 2014 年 1 月 20 日に批准、アメリカはまだ批准していない）日米のテーマ・パークではキャプション、手話などの手段を使って聴覚障害者に対して情報を保障しなければならないのである。さて、実際はどのようなのだろうか。次にウォルト・ディズニー・ワールド・リゾート オーランドでの調査をまとめる。

3. 世界最大のテーマ・パーク・リゾートの概要

ウォルト・ディズニー・ワールド・リゾート オーランド（以下 WDW）の面積は、約 122km² であり、山手線の内面積の約 1.5 倍で、ニューヨークのマンハッタンより広いとされている。東京ディズニーランドと東京ディズニーシーを合わせても約 1km² であることを考えると、いかに大きなパークであるかがわかる。1971 年 10 月 1 日に開園した。マジック・キングダム、ディズニー・アニマル・キングダム、ディズニー・ハリウッド・スタジオ、エプコットという 4 つのテーマパークの他、2 つのウォーターパーク、20 以上のホテルが建っている。Themed Entertainment Association によると 2014 年の入場者数は 5,012 万人¹⁴⁾である。この広大な敷地のどこでも無料の Wi-Fi を使うことができる。東京ドーム 21 個分と言われながらもたった 1km² しかない東京ディズニーランドと東京ディズニーシーでは自由に無料の Wi-Fi が使うことはできない。通常の電話で音声を用いてコミュニケーションすることが困難な聴覚障害者にとってスマートフォン、タブレット端末や携帯電話を使ったメールは大切なコミュニケーションの手段である。彼らは、様々な情報（アトラクションの混み具合や、バスの時刻表、天気など）もインターネットを通じて得ることが多い。従って無料の Wi-Fi は、聴覚障害者の情報保障にとって、また、テーマパークを健聴者と同じように楽しむためにも必須である。

4. 情報保障の実際

現在 WDW での聴覚障害者へのサポートは次の 6 つである：

- 手話通訳 Sign Language

- ストーリーペーパー Written Aid
- 聴覚補助器具（ヘッドセット） Assistive Listening
- 携帯型字幕表示システム（装置） Hand Held Caption Device
- キャプション（字幕） Video Captioning
- 反射型ディスプレイ — 字幕 Reflective Captioning

次に、これらのサポートが実際にどのように行われているのか検証していく。

(1). 移動中のバスの情報保障：空港に到着するとオフィシャル・ホテルに滞在するゲスト向けにディズニー・マジカル・エクスプレスというバスが送迎用に用意されている。その前方にはTVスクリーンがあり、WDWについての情報が英語のキャプション（字幕）付きで流れる。バス乗車の安全にかかわる部分は英語のキャプション付きで映像が流れた後、スペイン語の字幕付きでもう一度繰り返される。安全にかかわる部分には特に手厚くということであろうか。

ホテルとパーク間を運行するバスの前方にもキャプションの表示装置があり、どこに行くかなど、録音されたアナウンスの内容が表示される。一般的なバスで行先や次の停車場所の表示が出るものと違い、聞こえてくる音声の内容が全て表示される。驚いたことに、ホテルから空港に向かう帰りのバスはキャプションのつかないビデオクリップが複数流れた。

(2). パークでは入場後、City Hallという建物で25ドルのディポジットを支払い、書類に必要事項を記入すると携帯型字幕表示システム（装置） Hand Held Caption Device (HHCD) と聴覚補助器具（ヘッドセット） Assistive Listening をレンタルすることができる。このヘッドセットは難聴者の聞こえを補助するものであり、また視覚障害者に対しては音声の情報を保障するためにも使われる器具である。音声で今、起こっているアトラクションの内容が説明される。HHCDのPreviewを選択すると、利用できるアトラクションが表示される。実際にそのアトラクションに近づくと自動的に字幕を表示し始める。多少のずれはあるが、進行に従って字幕が表示される。帰りに器具を返却するとその25ドルは返金される。



図1 HHCDとヘッドセット

(3). パーク内での情報保障の問題点：マジック・キングダム of the Star Tours – The Adventure Continuesというアトラクションでは携帯型字幕表示システム Hand Held Caption Deviceが用意されている。宇宙空間を飛行体験するというアトラクションで、かなり揺れるので、うつむいた状態で字幕を読みながら乗ると車酔いするだろう。車酔いしやすい人たちのために他の方法はないのだろうか。ディズニー・ハリウッド・スタジオのToy Story Midway Mania!というアトラクションにはキャプ

ション（字幕） Video Captioning が用意されているが、実際の音声と字幕とがかなりずれた。また、これはシューティングゲームなのでキャプション（字幕）を見ているとゲームができない。もっと別の方法や装置を使うなどしてこの状態を改良することができないのだろうか。2008 年に ADA が改正された際には、“use of video remote interpreting services” が追加されるなど、常に新しいテクノロジーを用いて健聴者との差別をなくそうとしている。電話が使えない聴覚障害者のために TTY（Text Telephone）が開発されたように、新しい機器の開発が求められる。

同じディズニー・ハリウッド・スタジオの Fantasmic では、前ふり的に観客にクイズを出したり、ウェーブをさせたりするが、そこで話される言葉は字幕にならない。他の人々が笑っていても、何故笑っているのかがわからず聴覚障害者は取り残された気持ちになるだろう。アドリブであっても全て話される言葉が表示されない限り、情報保障がされているとは言い難い。Disney Agreement が署名された時、「障害のせいでディズニーの魔法から切り離されてきた」“disability cuts them off from much of the Disney magic”¹⁵⁾ 障害者達が大きな期待を持ったのはぬか喜びだったのか。ディズニー・ハリウッド・スタジオの Indiana Jones Epic Stunt Spectacular！ は携帯型字幕表示システム Hand Held Caption Device のサポートもあるとガイドブックに書かれていたが、表示された英文の量は非常に少なかった。このように各パークで配布される障害者用ガイドブック “Guide for Guests with Disabilities” で情報保障の印があるアトラクションの数は多くても、中身がお粗末なものも多数見受けられた。

(4). 手話通訳：手話通訳を行っているアトラクションは多くない。エプコットを除く 3 つのパークで週に 2 日間、1 日 1 回、特定のアトラクションに手話通訳が付く。エプコットで手話通訳がつくのは週に 1 日のみだ。毎日違うパークで手話通訳がつく。例えば 1 月 19 日はディズニー・ハリウッド・スタジオ、1 月 20 日はマジックキングダム・パーク、1 月 21 日はディズニー・アニマル・キングダム、1 月 22 日はまたディズニー・ハリウッド・スタジオ、1 月 23 日はまたマジックキングダム、やっと 1 月 24 日になってエプコットで手話通訳がつく。手話をコミュニケーションの手段としている聴覚障害者の利便性を考えているとは言い難い。せめて 4 つのパークで毎日順番に手話通訳がつくべきだ。旅程を組む際、インターネットでスケジュールを確認し、手話通訳のあるパークを基準に効率的に日程を組み、同一パーク内を移動する時も、手話通訳のつく時刻をもとに、どのような順番でアトラクションを回るのがスケジュールをたてるほうが良いだろう。

5. WDW と東京との比較

次にウォルト・ディズニー・ワールド・リゾート オーランドと東京ディズニーランド・ディズニーシーの情報保障の状況を比較する。

表 1 東京 DL・DS とオーランド WDW の比較

	WDW 4つのパーク	東京 DS DL
アトラクション数	139	67
Hand Held Caption Device	26 (18.7%)	7 (10.4%)
Assistive Listening	37	0
Reflective Captioning	12	0
Video Captioning	14	0
手話	8	0
ストーリーペーパー以外のサポートがないアトラクション	39 (28.1%)	60 (89.6%)

ここに見られるように WDW は東京の約2倍の数のアトラクションがある。アトラクションのストーリー、ナレーションの一部などを紹介したストーリーペーパーは、全てのアトラクションに用意されている。携帯型字幕表示システム Hand Held Caption Device が用意されている割合は WDW 18.7% に対して東京は10.4% にすぎない。手話通訳 Sign Language、ストーリーペーパー Written Aid、聴覚補助器具 Assistive Listening、キャプション（字幕） Video Captioning、反射型ディスプレイ — 字幕 Reflective Captioningは、東京では皆無である。一番下の欄のストーリーペーパー以外の情報保障がないアトラクションの割合は WDW が28.1%、東京では89.6% となっている。

この違いは、なぜであろうか。日本にも障害者基本法があり、平成23年にも改正され、施行されている。改正障害者基本法の第25条には「国と都道府県市町村は、障害のある人が、文化芸術活動（テレビ、映画、本、美術、ダンスなど）やスポーツ、レクリエーションができるようにするために必要な法律や制度をつくらなければなりません」と書かれているが、事業所はどうなのだろう。第4条には、社会的障壁を「なくすための負担が大きすぎない時は、差別をすることにならないように、その障壁をなくすために必要で理由のある対応（合理的な配慮）をしなければならない」と記されている。ここで国内法で初めてこの「合理的な配慮」という表現が使われた。これはアメリカの（会社がつぶれる）などの「重大な支障」“undue hardship”が生じる場合を除いて「妥当な配慮」“reasonable accommodation”をするという考え方の影響を受けたものだ。アメリカでは1973年のRehabilitation Actが施行されて以来、ADAを経て、数々の訴訟の中で“undue hardship”や“reasonable accommodation”の定義づけがされてきた。それに比べて日本は、まだ歴史が浅く、定義もあいまいで、事業者にとってはあくまで努力目標にすぎない。

ユニバーサル・スタジオ・ジャパン（USJ）という外資系のテーマ・パークは、東京ディズニーランドと東京ディズニーシー程ではないが、ある程度の障害者サポートが用意されている。しかし、大阪の枚方パークは車椅子の貸し出しや障害者用トイレはあるものの、聴覚障害者へのサポートは皆無だ。その一方で、障害者手帳を見せると、本人と付添1名は4割引きになる。大阪のUSJは手帳を見せると半額割引だが、アメリカのユニバーサル・スタジオは割引がない。ディズニーは東京もアメリカも割引はない。何もサポートをしない代わりに割引をする、できるだけサポートをする代わりに割引はないという対応の違いに、日米の障害や障壁に対する、事業者及び障害者双方の考え方の違いが表れていると思われる。日本では多くの自治体が「福祉環境整備要項」を作成し、「福祉の街づくり」というスローガンを掲げている。障壁をなくすことは福祉政策の一環として考えられているのである。一方、アメリカはRehabilitation ActもADAも公民権法であり、障壁をなくすことは福祉ではなく、障害者の基本的権利として捉えている。

6. アメリカの障害者対策の特徴

アメリカ人の考え方の根底にあるものは1607年に南部バージニアに到着した人々と1620年にメイフラワー号で北部マサチューセッツに到着した人々の思想であると言われている。当時のイギリス政府の重商主義政策に従って農業をするためにやってきた南部出身者は経済移民であり、マネジメントなどの実務能力にたけていた。障害者にどこまでのアクセス権の保障をするかを決める際に尺度となる「重大な支障」“undue hardship”が生じる場合を除いて「妥当な配慮」“reasonable accommodation”をするという考え方には南部のプラグマティズムが表れていると考える。障害者の権利は守らなければならないが、国家予算が破綻するほど、また事業者が倒産するほどには「妥当な配慮」“reasonable accommodation”は求められないのである。一方、北部出身者は宗教的迫害を逃れてやってきた宗教亡命者、ピューリタンであり、信仰を生活の基盤とする人々であった。彼らは、マサチューセッツ沖、メイフラワー号の船上でメイフラワー盟約 The Mayflower Compact に署名し

たが、その内容は「社会の市民が自由に参加し、法律を作って、自治を行うことに同意する」“the citizens of a society could join freely and agree to govern themselves by making laws”¹⁶⁾のものであった。独立戦争の時に活躍したのは実務に優れた南部出身者であったが、このピューリタンによるメイフラワー盟約の考えが1776年の独立宣言のもとになっている。自由という言葉が示す、自己決定権や自立、平等、自助という考えはアメリカ人の精神の根幹ともいえる。独立宣言にも「すべての人間は生まれながらにして平等であり、その創造主によって、生命、自由、および幸福の追求を含む不可侵の権利を与えられている」“all men are created equal, that they are endowed by their Creator with certain unalienable Rights, that among these are Life, Liberty, and the pursuit of Happiness.”と書かれている。またピューリタンを含むカルヴァン派の人々は勤勉に働くことを重んじたが、アメリカンドリームという言葉に示されるようにアメリカ人は自分の夢をかなえるために、誰でも平等にチャンスがあると信じている。そしてそのために懸命に働くことをいとわない。

このような思想的な背景をもとに、アメリカの障害者達は福祉 welfare ではなく、アメリカ人としての人権、平等を求めている。平等のチャンスを求めているのだ。Oxford の辞書で福祉 welfare をひくと、「福祉手当で生きるより働きたい。」“They would rather work than live on welfare.”¹⁷⁾という例文がある。アメリカの障害者たちは平等に教育を受ける権利を行使し、自由に職業を選択し、働いて税金を払い、社会の一員になりたいのだ。独立宣言から、奴隷を解放した憲法修正第14条を経て1960年代の公民権運動へとつながっている。その延長上に様々な公民権法としての障害者対策法がある。

7. まとめ

アメリカの聴覚障害者達は長い年月をかけて様々な権利を勝ち取ってきた。最初は生活をしていくための最低限の情報保障を求めるところから始まり、次第に教育の現場での情報保障、その結果としての職業選択の自由、そして、文化的な娯楽においても健聴者と同じように人生を、生活を楽しむ権利を求める段階へとつながっていった。1990年のADAに基づいて署名された1997年 Disney Agreement によって、WDW は聴覚障害者にとっても少しずつ「魔法の国」になりつつある。しかし、まだ「平等」すなわち健聴者と同じというレベルには程遠い。

車いすを利用する人々のアクセス権を保障するためには、障害者用トイレ、エレベーター、回転扉以外の扉を設置したり、低床バスを用意したりする。故障すれば修理すればよいので、一旦設置すれば、かなり長期間、アクセス権が保障された状態が続く。しかし、聴覚障害者のための情報保障は、たとえばテーマパークの場合、アトラクションの内容が変われば新しい字幕を用意しなければならず、頻繁に更新していくためのコストと人手が必要である。エンターテインメントという面から考えれば、アドリブで話されることもリアルタイムで字幕にしなければならないので、100% 情報保障をするためには、字幕入力者や手話通訳者が全てのアトラクションで常時、必要となる。そのための経費はWDWにとって「重大な支障」“undue hardship”となるのか。WDW や政府がそのように判断する限り、聴覚障害者の情報保障がADAや国連条約がうたっている「平等」という状態には到達できない。

翻って日本はどうか。日本の聴覚障害者対策が遅れていることは周知の事実だが、予想を上回る大きな差が見られた。各テーマパークはそれぞれの運営会社の方針や考え方によって運営されるが、設置されている国の法律に従う必要がある。日本がもっと法整備を進めない限り事業者への圧力とはならず、障害者へのサポートは進まないだろう。

註

- 1) The Civil Rights Act of 1964 (Pub.L. 88-352, 78 Stat. 241)
- 2) The Architectural Barriers Act of 1968 (“ABA”, Pub.L. 90-480, 82 Stat. 718, enacted August 12, 1968, codified at 42 U.S.C. § 4151 et seq.)
- 3) The Rehabilitation Act of 1973 (Pub.L. 93-112, 87 Stat. 355)
- 4) Americans with Disabilities Act of 1990 (Pub. L. 101-336, 104 Stat.327)
- 5) 同上
- 6) http://articles.latimes.com/1997-01-18/news/mn-19895_1_disney-magic
- 7) 同上
- 8) 同上
- 9) 「障害者の権利に関する条約」、外務省 http://www.mofa.go.jp/mofaj/fp/hr_page22000899.html
- 10) 同上
- 11) 同上
- 12) 同上
- 13) 同上
- 14) www.travelandleisure.com
- 15) http://articles.latimes.com/1997-01-18/news/mn-19895_1_disney-magic
- 16) Ravitch, Diane, *The American Reader*, Harper Perennial, 1990, p.3
- 17) 7th edition Oxford Advanced Learner’s Dictionary

参考資料

Walt Disney World® RESORT, Guide for Guests with Disabilities, Disney’s Animal Kingdom®, January 2014
Walt Disney World® RESORT, Guide for Guests with Disabilities, Disney’s Hollywood Studios®, January 2014
Walt Disney World® RESORT, Guide for Guests with Disabilities, Disney’s Magic Kingdom®, January 2014
Walt Disney World® RESORT, Guide for Guests with Disabilities, Epcot®, January 2014
Walt Disney World® RESORT, Sign Language Interpreted Performances-Week Ending 1/25/14

参考文献

杉田米行編、『アメリカを知るための 18 章』（2013）、大学教育出版
八代英太・富安芳和編、『ADA の衝撃』（1991）、改新社

The Accessibility for the Hearing Impaired People at Theme Parks :

Walt Disney World Resort

KUROI, Iku

The Department of Justice and Walt Disney Co. signed an agreement under the Americans with Disabilities Act in 1997 to ensure services to the hearing impaired people at Walt Disney World attractions.

Disney World is famous for its hospitality, but are they really hospitable to the hearing impaired patrons? I went to the Walt Disney World Resort, Orlando, Florida in January 2014 to see how strictly the articles or ideas of the Americans with Disabilities Act are being complied with, and how scrupulously the Agreement between the U.S.Government and Walt Disney World Co. under ADA is being observed.

I also compared the Disney's theme parks in Japan and the USA to find out the differences between the services they offer, where I found substantial differences.