

テーマパークにおける聴覚障害者に対する情報保障

－障害者差別解消法の改正を受けて－

黒井 いく

1 要旨

2014年にテーマパークにおける聴覚障害者の情報保障の状況について、アメリカのウォルト・ディズニー・ワールドと東京ディズニーランド及び東京ディズニーシーを比較し、また、日本のテーマパークについても調査したが、日本においては、東京ディズニーランド及び東京ディズニーシーを除いては障害者割引以外ほとんど配慮がない状態であった。^{*1}

2021年に障害者差別解消法が改正され、それまでは努力義務であった事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が2024年4月1日から義務化された。日本のテーマパークはこの法律に対応していくものと予想されるが、現時点でどこまで情報保障がされており、何が必要なのかを明らかにするために調査をおこなった。

また、アンケート結果に基づいて、日本の聴覚障害者がテーマパークに対してどのような改善点を望んでいるのかを明らかにする。

ここで出ている数字などはいずれも調査時期（2024年8月から9月）のものである。

2 調査の方法

日本のテーマパークの状況に関しては、最初、主な38のテーマパークにメール、ファックスなどでアンケート依頼を始めたが、丁寧なお断りのメールで返信されたパークが1社、アンケートに答えてくださったのは2か所のパークだけであった。これは私の準備不足であったと反省している。結果的に、ホームページを探す、電話をかけるなどの方法をとった。アメリカのテーマパークに関しては、ホームページなどで情報を集めた。

聴覚障害者の意見を知るために、一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会（略称 全難聴）のご理解を得て、全国の難聴者・中途失聴者の方々にアンケートを配布していただき、その回答（152名分）を集計した。一般財団法人全日本ろうあ連盟の各加盟団体に同様のアンケートの依頼をお願いしたところ、29名のろうあ連盟会員の方々からも回答を頂いた。ご協力に感謝しております。中途失聴や難聴の方々とうろうの方たちでは希望されていることが異なる可能性があるため、母数は異なるが、別に集計することにした。ろうあ連盟のホームページでは「障害者」という言葉が使われていたため、本論でも同様の表記を使用することにした。

3 アンケート結果

3-1 テーマパークに行かない理由

全難聴の 152 名の回答者の内、「ここ数年でテーマパークに行ったことがあるか」という質問に対し、行ったことがあると答えた人は 77 名、行ったことがないと答えたのは 75 名であった。その内、行かない理由として、忙しいからを理由に挙げたのは 31 名（20 代 1 名、50 代 7 名、60 代 13 名）、聴覚障害者へのサポートがないからと答えたのは 18 名（40 代 1 名、50 代 6 名、60 代 11 名）、興味がないからと答えたのは 14 名（30 代 1 名、50 代 3 名、60 代 10 名）、体力がないからと答えたのは 12 名（40 代 2 名、60 代 10 名）であった。

ろうあ連盟の 29 名の回答者の中でテーマパークに行ったことがあると答えたのは 20 名、行ったことがないと答えたのは 9 名であった。その内、忙しいからを理由に挙げたのは 6 名（50 代 3 名、60 代 3 名）、聴覚障害者のサポートがないからと答えたのは 2 名（50 代 1 名、60 代 1 名）、興味がないからと答えたのは 0 名、体力がないからと答えたのは 1 名（50 代 1 名）であった。

3-2 アンケートから見える日本のテーマパークの情報保障の現状

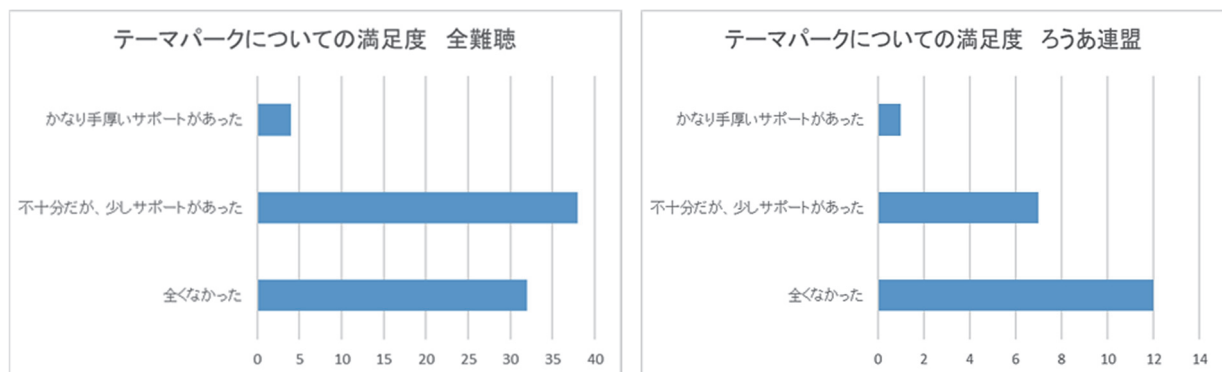
テーマパークに行ったことがあると答えた回答者は複数のパークに行っており、行く人と行かない人の間に大きな差が見られた。行かない人は全く行かないが、行く人は逆に色々なパークに行っている。全難聴の「パークに行ったことがある」と答えた 77 名の内、行ったパーク名を挙げたのは 75 名であり、行ったことのあるパーク数は平均 4.33 であった。中央値も 4 であった。最大は 9 で、最小は 1 であった。ろうあ連盟の「パークに行ったことがある」と答えた 20 名の内、行ったことのあるパーク数は平均 8.65 であり、最大は 22、最小は 1 であった。中央値は 8.5 であった。

選択肢として 38 のパークを挙げていたが、行ったことのあるパーク数は全難聴で、のべ 325、ろうあ連盟で、のべ 173 であった。同じパークに複数回行っている場合もあるので、実際には入場料を払って入った回数はこれより多い可能性が高い。

アメリカでは、TV 番組に字幕を付けなければならないという法律が通過した後も、一般的な 30 秒のコマーシャルには字幕を付ける義務がなかったため、2000 年に放映されたスーパーボールのコマーシャルの内 44%にしか字幕がついていなかった。アメリカには当時の成人人口の約 17% (3600 万人) が難聴者だとされていたので、多額の資金をコマーシャルに費やしても成人の 8 割程度にしか届いていないことになる。アメリカに、1979 年に設立された Hearing Association of America (Self Help for Hard of Hearing People から改名) という難聴者が設立した消費者団体があり、購買力のある消費者として主張を続けている。アメリカのろう者のための団体 National Association of Deaf は、内容にかかわらず、あらかじめ録画されたテレビ番組はコマーシャルも含めて最初から最後まで字幕をつけるようにと主張を続けている。^{*2} アメリカの連邦通信委員会 The Federal Communications Commission (FCC) は、例外規定があるものの、聴覚障害者の情報を保障するためにコマーシャル含め全ての TV プログラムには字幕をつけ、それがインターネットで配信される時にも字幕をつけなければならないと定めている。^{*3} 日本の総務省の聴覚障害者アクセシビリティによると、34 万人が聴覚に障害があり、1400 万人が聞こえにくさを感じているという調査がある。予算や人手がないからと聴覚障害者に対する対応を行っていないパークは、聴覚障害者を潜在的なパークのゲスト、すなわち消費者として考えていないのではないのか？

3-3 テーマパークでの情報保障についての満足度

全難聴の会員の内テーマパークに行ったことのあると答えた 77 名中 33 名は、全くサポートがなかったと回答し、38 名が不十分だがサポートがあったと回答、4 名が手厚いサポートがあったと回答した。ろうあ連盟の会員の内、テーマパークに行ったことがあると答えた 20 名中、12 名は全くサポートがなかったと回答し、7 名が不十分だがサポートがあったと回答し、1 名が手厚いサポートがあったと回答した。



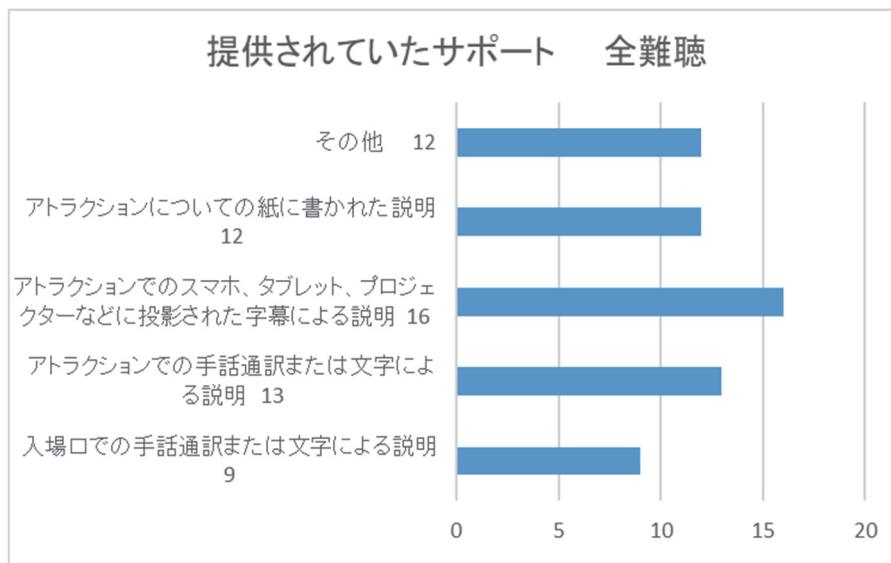
障害者対応ができない理由として、予算がない、人員がいないなどの理由がパークから出ているが、大声で話す、筆談をすることはどこのパークでも可能ではないか。アンケート最後の自由記載欄で「筆談を頼むと嫌な顔をされる」と書かれていたのは非常に残念である。

障害者割引に関しては、多くのアトラクションが健聴者と同じように楽しめないのだから割引があって当然であるなど、割引を評価する意見と、反対に「入場料の割引で多少の不便さは我慢してくださいと言われているようであまり楽しめなかった。障害を持つ人、持たない人すべて同じように支払い、同じように楽しみたい」という意見も見られた。

今まで行ったパークの中でサポートが充実していると感じているパークの名前を問う質問には、30 名の回答者の内、半数の 14 名が東京ディズニーランドやディズニーシーを挙げた。多分にアメリカの親会社の影響が多いのであろう。また、ユニバーサルスタジオ、鈴鹿サーキット、浅草はなやしき、東京ドームシティアトラクションズがサポートが充実していると名前を挙げた回答者もいた。

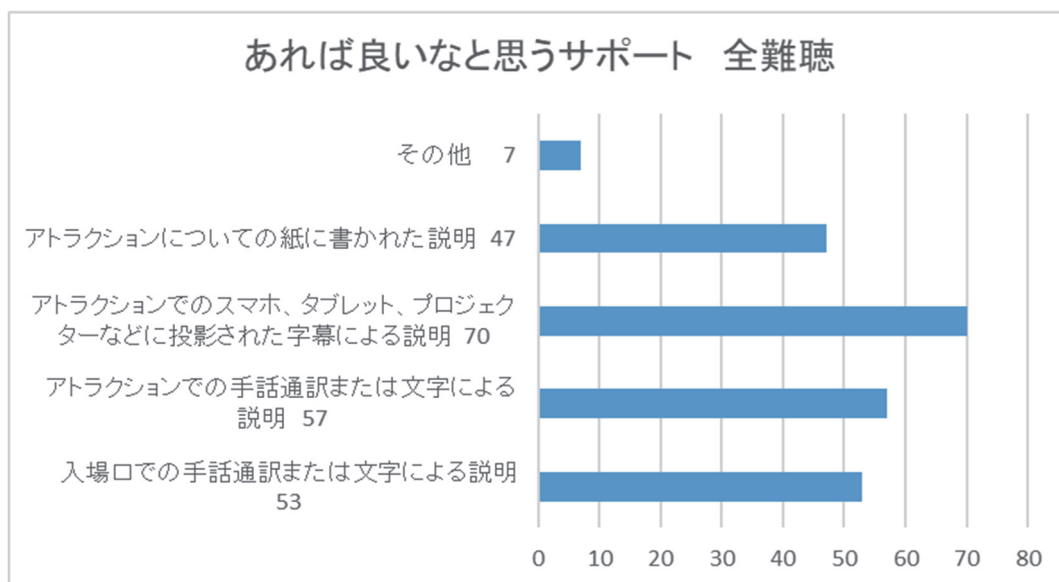
3-4 聴覚障害者が望む情報保障やサポート

テーマパークに行ったことがある方たちが、提供されていると答えたサポートの種類は以下のグラフの通りである：（複数回答可）



「その他提供されたサポート」として挙げたものを列記する：

- ・ 並ばなくてもよい優先措置・優先入場があった
- ・ 障害者割引があった
- ・ 土産店で手話のできるスタッフがいた
- ・ 身振り手振りを使ってゆっくり話してくれた
- ・ 案内係の人が案内してくれた
- ・ 筆談してくれた
- ・ 大声で話してくれた



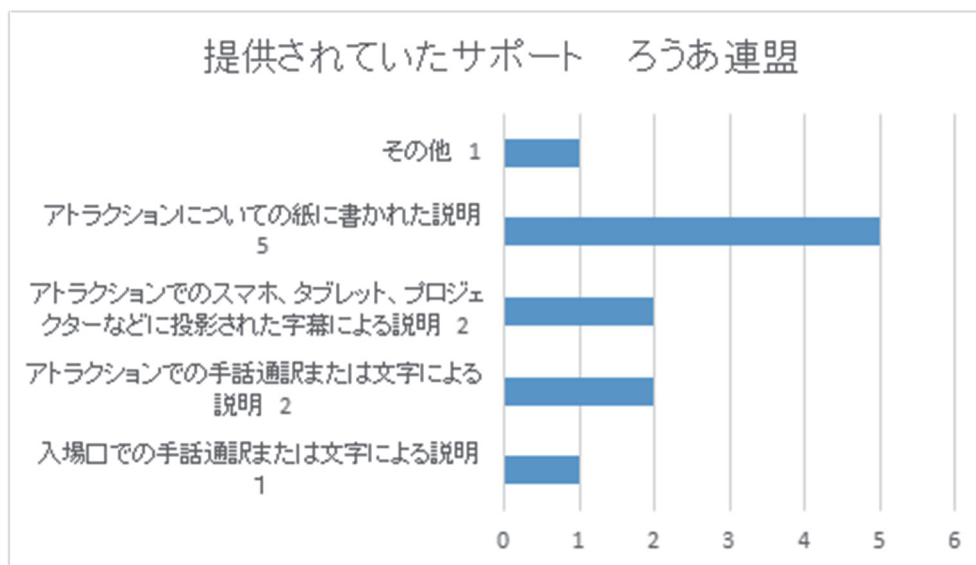
「その他あれば良いと思われるサポート」として挙げたものを列記する：

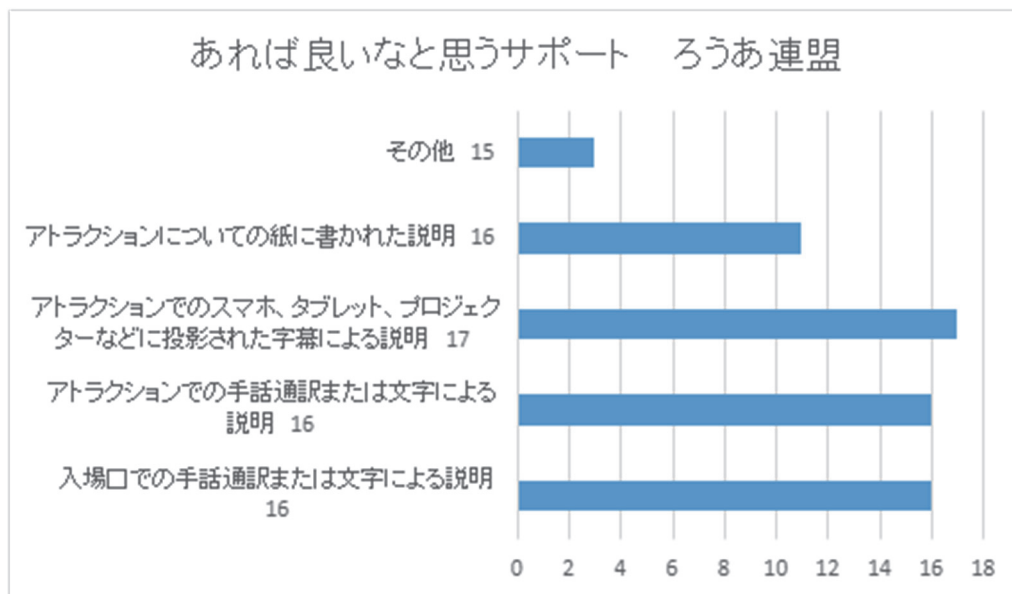
- ・ 手話通訳は必ずモニター上の字幕とセットで必要
- ・ 乗り物に乗る際に事故がないようにという注意説明に関してチラシ、手話、字幕、或いは掲示で知らせる
- ・ 舞台のショーを暗い座席で観ている時に、スマホの画面が光っていると消すように声をかけられ

るが、スマホのアプリ（UD トーク）を使って文字で情報を得ている場合もあるので配慮してほしい

- ・ パーク内全域での無料 Wi-Fi
- ・ 人工内耳装用者なので普通の会話はできるが、雑音や周囲に音楽などがかかっていると聞き取りが低下するので、文字による情報は不可欠
- ・ 園内の音声での放送がわからない。アトラクションが急に休止になっても、アナウンスだけだと聞き取れない。複数の言語で文字による表示が必要
- ・ 全国のテーマパークで障害者に対してサポートをしてほしい。まだまだ理解が足りない
- ・ 映像に字幕を付けてほしい。タブレットの字幕では交互に見るので疲れる
- ・ 東京ディズニーリゾートのタブレットが重いので、借りるのをためらう。もっと軽くないか
- ・ 貸出補聴器があればいいのに。（乗り物に乗る時に、補聴器をなくすといけなからと自分の補聴器を外すように言われた）
- ・ 手話・字幕などのサポートを、全てのアトラクションにつけてほしい
- ・ できるスタッフは手話名札や指文字名札をつける
- ・ 決まったセリフではなくアドリブで言われたことも文字で示す
- ・ チケット売り場でマイクを使った対応があれば、難聴者にとって聞き取りやすい
- ・ 災害や事故が起こったときに障害者がスムーズに避難できるような情報保障は人命にかかわる

ろうあ連盟のアンケート結果は以下のグラフの通りである：





自由に意見を書いていただく欄に書かれていたこと：

- ・ 聴覚障害者であるということを申し出て配慮を受けなければならない。筆談をお願いするのは気が引ける。動画の字幕や文字での案内が当たり前になれば、特別な配慮を受けずに他の人と同様に生活できるのに
- ・ 聞こえない人も聞こえる人も同時に理解ができるような配慮
- ・ アメリカではずっと前から実施されている情報保障がいつまでたっても日本でされない
- ・ 外国人も多いので外国語での文字情報も必要
- ・ 聴覚障害者は音楽が聞こえないので、プロジェクションマッピングなどの趣向を凝らした演出を望む

聴覚障害者が全部手話を使うわけではなく、特に中途失聴者の場合、手話を使われないことも多いので、手話をすれば全て OK ではなく、文字と両方提示することで初めて情報を提供しているといえる。また、「文字変換アプリを使うので」パーク内での「無料 WiFi を」望む声もあった。これに関しては「どのテーマパークも音声認識アプリ UD トークを使用すれば、解決出来るものばかりです。課題はそれを利用するかしないかだけかと思います。」という意見が最後の自由記載欄にあった。アメリカのウォルト・ディズニー・ワールドでは 10 年以上前からパーク内はもちろんオフィシャルホテルでも無料 WiFi が使えている。ひるがえって日本のテーマパークではどうであろうか。アンケートで一番サポートがあると答えられた東京ディズニーリゾートですら、無料 Wi-Fi が使えるのは一部の場所のみである。

4 ウォルト・ディズニー・ワールド・リゾート オーランドでの情報保障

2014 年の調査では突出して聴覚障害者への情報保障が充実していたウォルト・ディズニー・ワールド・リゾート オーランド（以下 WDW）であるが現在の状況についてまとめる。

公式ホームページ^{*4}の“Help & Rules”にカーソルを置くと、すぐに”Guests with Disabilities”「障害を持つお客様」という項目が見つかり、すぐに必要な情報にたどり着くことができる。日本のテーマパークのサイトでは、何かを調べようと思っても、サイトで必要な情報はすぐに見つからず、昨今の世の中の流れなのかもしれないが FAX 番号の記載もない。かといって問い合わせのメールアドレスが記載されていないこともある。

現在 WDW での聴覚障害者へのサポートは次の 6 つである：

- ・ Handheld Caption Device （ディズニーハンディガイドと同じ携帯型字幕表示システム）
- ・ Assistive Listening （ディズニーハンディガイドにヘッドフォンを付けて難聴者の聞こえを助ける）
- ・ Video Captioning （字幕 色々な場所に字幕が表示されるディスプレイが置かれている）
- ・ Sign Language （手話通訳）

ほぼすべてのアトラクションに紙に書かれた説明があるとされている。以前は使われていた Reflective Captioning（反射型ディスプレイ字幕）は使われなくなっている。ひとつのアトラクションで手話通訳、字幕、聴覚補助器具 の 3 つが用意されているものもある。

所謂アトラクションと呼ばれるものの中にはショー、キャラクターエクスペリエンス、花火、乗り物などあるが、これらを 4 つのパークの中で数えると 231 になる。この中でサポートがあるものは以下のようになる。

	調査した時期	2014	2024
Attractions	アトラクション数	139	231
Handheld Caption Device	携帯型字幕表示システム	26	51
Assistive Listening	難聴者用 聴覚補助器具	37	34
Reflective Captioning	反射型ディスプレイ字幕	12	0
Video Captioning	字幕	14	16
Sign Language	手話通訳	8	36

手話通訳のつくアトラクション等は増えているが、相変わらず、限られた曜日の限られた時間帯となっている。例えば、エプコットの或るアトラクションに手話が付くのは週に 1 日であり、他の 3 つのパークでも各アトラクションに手話が付くのは週に 2 日だけである。

まだまだ改善を希望することは多いが、後で述べる同じアメリカのユニバーサルスタジオを比べても比較的情報保障が進んでいる理由は 1997 年のアメリカ合衆国司法省と Walt Disney Co.間の協定書 Disney Agreement であろう者及び難聴者に対するサービスを保証すると約束した^{*5} ことが生きているのであろう。

WDW のオフィシャルサイトは多言語に対応しており、日本語を選択してサイトを見ることができるとは、日本語に切り替えると障害者対応の情報が見つけれなくなっている。

5 東京ディズニーリゾート

公式サイト*6では「バリアフリー」をクリックし、次に「聴覚に障がいのある方へ」をクリックするとディズニーハンディガイドや手話通訳、手話といったサポートについての記載がある。手話通訳については、どのアトラクションに、いつ手話通訳がついているかを知ることができる。公式サイトから東京ディズニーリゾート・インフォメーションブックを見て情報を得ることができる。ダウンロードしてプリントアウトすることもできる。14 ページには聴覚に「障害のある方」という見出しで、ディズニーハンディガイドについての説明がある。パークのゲストリレーションで 1000 円の保障金を払えば、無料で借りることができ、一部のアトラクションやエンターテイメント施設のセリフや歌詞を自動で字幕表示するものである。「対象のアトラクションなど、詳しくは東京ディズニーリゾート・オフィシャルウェブサイトをご覧ください」と書かれているが、そのサイトを見ても、わからない。メールで問い合わせると、すぐにハンディガイドの 32 ページ以降に書かれていると教えてくれた。

2014 年の調査ではディズニーハンディガイドでの情報保障がされていたのは 7 つのアトラクションのみであったが、今回の調査では 23 のアトラクション又はショーにディズニーハンディガイドによる字幕表示が提供されていた。

10 年前と異なるのは、2 つのアトラクションに手話通訳が付いた点である。事前に受付をしなくてはならないし、決められた曜日ではあるが、これがもっと他のアトラクションにも広がっていくことが期待される。また、「手話」と書かれたプレートを身に付けている手話を勉強中のキャストがいることも日本の他のパークでは見られない点である。

WDW では、ディズニーハンディガイドにヘッドフォンをつないで、難聴者が聞き取りやすくするための道具として使われているのに、TDR では、ヘッドフォンを付けずに、せっかくのこの装置を視覚障害者用であると紹介している。

	調査した時期	2014	2024
Attractions	アトラクション数	67	105
Handheld Caption Device	携帯型字幕表示システム	7	23
Assistive Listening	聴覚補助器具（だが視覚障害者用として案内している）	0	(23)
Reflective Captioning	反射型ディスプレイ字幕	0	0
Video Captioning	字幕	0	0
Sign Language	手話通訳	0	2

6 ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (USJ) とアメリカ フロリダ州のユニバーサル・スタジオ・オーランド Universal Studios Florida Theme Park (UOR) との比較

ユニバーサルスタジオ オーランド Universal Studios Florida Theme Park (UOR) のサイト*7を見ると、“Help”の所で“Park Accessibility”「パークのアクセス」をクリックすると、“Accessibility Information”「アクセスに関する情報」に「聴覚障害のお客様」という項目があり、そこから「聴覚と視覚に障害のあるお客様」というところをクリックすると、少なくとも 14 日以上前に、メールで依頼すると無料で特定のライブショーに手話通訳をつけてもらえると記載されている。また、アトラクションの詳しい説明が必要な時は、8:30 am から 8:00 pm の間にメッセージで尋ねれば、24 から 48 時間以内に返答があり、急ぐ場合は電話で尋ねれば良いと書かれている。どちらかというと個別対応と

いう形をとっているようだ。10 年前の調査ではほとんど情報保障がなかったので、改善されたように感じるが、希望するライブショー全部に手話通訳をつけてもらえるのかどうかを調べる必要がある。

ユニバーサル・スタジオ・ジャパン USJ のサイト^{*8}では、「サービスガイド」をクリックすると「バリアフリーガイド」につながり、そこでライダーズガイド (PDF) をダウンロードするをクリックすると、障害を持つ人への情報が書かれている。聴覚障害者 (11 ページ) を見ると、2 つのアトラクションで字幕表示眼鏡が用意されていること、「補聴器を付けている人はライドアトラクション体験前にクルーに相談」するように書かれている。なくすといけけないので、補聴器を取り外すように言われたという回答者がいたが、このことなのであろう。10 年前に比べると、少し前進したと言えるが、たった 2 つなのかという残念な気持ちはぬぐいきれない。「字幕」「手話」「筆談」というキーワードで検索しても、何もヒットしないので、このようなワードで検索した時にライダーズガイドなどにたどりつけるような設定にしてもらえたらと希望する。日本にある他の 35 のテーマパークが障害者割引以外、10 年前と変わらず、ほとんど何もしていないのには落胆しかない。

7 まとめ

2014 年 10 月に日本は第 61 回国連総会において採択された障害者権利条約 Convention on the Rights of Persons with Disabilities を批准した。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」^{*9}としている。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」^{*10}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。しかし、およそ 10 年経った現在も、一部を除いて、ほとんどのテーマパークが 2014 年の調査当時と変わらず、情報保障をやっていない。改正障害者差別解消法を契機に、この状況が変わっていくとは思えない。

改正障害者差別解消法では、障害者手帳を示さなくても、障害を持つ人が求めれば、事業者は合理的配慮を提供しなければならないとされている。ヨーロッパではいつでも誰でもが運転手に頼まなくてもバスに乗れるように低床バスが一般的になっている。誰かに頼まなくても自分で移動できるようにエレベーターが少なくとも各駅に一基は備えられるようになった。移動の自由はどんどん保障されてきたように思われる。聴覚に障害を持つ人たちは、車いすを利用される方たちや目の不自由な方たちより、見た目では障害がわからないことが多い。そのためか、情報へのアクセス権が奪われていても周りは気が付きにくい。本来は、いちいち合理的配慮を求めなくても、ろうの方も、難聴の方も、高齢で耳が遠くなった方も情報へのアクセス権が担保される社会でなくてはならない。法律が改正されただけでは端緒が開かれたにすぎない。アメリカの空港ロビーやバーなど騒音のあるところでは、普通にテレビ画面に字幕が出ているように、音声と文字による情報保障がスタンダードになるべきである。まずは、改正障害者差別解消法を周知し、事業者に義務化に対する対応を求め、頼まなくても情報にアクセスできる、そして文化を楽しむことのできる社会を作っていかなければならない。

【註】

- 1 黒井 いく 「テーマパークにおける聴覚障害者の情報保障について」 平安女学院大学研究年報 第 15 号 2014 年
- 2 National Association of the Deaf <https://www.nad.org/resources/technology/television-and-closed-captioning>
- 3 米国連邦通信委員会 www.fcc.gov/consumers/guides/closed-captioning-televisionnews
- 4 Walt Disney World Resort near Orlando, Florida – Official Site (go.com)

- 5 ロサンゼルス タイムス <http://articles.latimes.com/1997-01-18/>
- 6 【公式】東京ディズニーリゾート・オフィシャルウェブサイト
- 7 archive.ada.gov/factdis.html
- 8 <https://www.usj.co.jp/>
- 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

(くろい いく 平安女学院大学国際観光学部)