

質疑応答

Q1：今回の調査の趣旨は良いところを見つけることだが、課題についても当然、気になったところもあったのではないかと。私はトイレメーカーなので、今後の課題みたいなのところもぜひ伺いたい。

A（橋口）：課題についても、実は発見させていただいた。一緒に調査をしたNEXCOのエンジニアリングの方々は、皆さんとても真摯で誠実で、課題も見つけてほしいと強くお願いをされた。ここがこうなったら良いという形で、いくつか課題も指摘させていただいた。今後報告書の中で、きちんと報告させてもらう予定。

具体的な例を一つ上げると、発達障害のある人たち側も困るし、清掃の人も困るであろうと考えたのがトイレトーパーホルダー。トイレトーパーホルダーが取れるようになっており、誰もが取れるようになっていくという中で、いたずらで困っているという意見が多かった。トイレトーパーホルダーに工夫がないと、発達障害の人たちはペーパーも含めて、雪崩のようにいろんなものを落としてしまうということもあつたりするので、そういったところも課題ではないかと指摘させてもらった。すごく良いと思ったのは、補充用のトイレトーパーホルダーが斜めにずり落ちてくるもの。作業がいらないと言うのか、自然にずり落ちてきて入るっていうのでわずらわしさがない。一方で、壁にポールみたいなのがあって、ここに並べているだけだと、やはりこれを補充するときに落としてしまったりするのでないか。トイレトーパーホルダーが自由に取りれてしまうために、大便器の中にいっぱい押し込んで水を溢れさせてしまうとか、ゴミ箱にトイレトーパーホルダーをあるだけ突っ込んでしまうとか、嫌がらせと言うかいたずらがあることもうかがった。

（荒木）：毎年1回、清掃員の方や裏方で働いている方からトイレの設備について使いにくいところはないかというようなアンケートをしており、そのアンケートには、すぐにできない部分もあるが、改善の整備計画を立てることはしている。ペーパーホルダーは施設の整備、建築された時代によって形状も違ってくると思うので、それは改修時に対応することになると考えている。

Q2①：橋口さんと荒木さんにそれぞれ質問。橋口さんには非常にいろいろな視点で調べていただいて、私は空港関係者であるが、とても参考になると感じた。参考までにご意見いただきたいのは、愛鷹（あしたか）PAの事例で、発達障害にやさしい事例紹介ということで写真付きでご紹介をいただいたところで、ぱっと見て床面にコントラストがあつてわかりやすいと思ったが、写真では床面に照明の反射があるようにも見える。空港で、ユニバーサルデザインの話をする時、そういったところがわかりにくさに繋がってくるという話も出るのですが、こうした反射は、発達障害の方にとってはそこまで大きな影響はないのか伺いたい。

A（橋口）：事例で紹介した写真はフラッシュをたいていて、反射して見えてしまったと思いますが、いつも会議などで申し上げているのは、全体としての空間ということがまず大事だということ。全体の空間として、入りやすいとか、入りづらいのかという中で、そうした要素の一つとして反射の問題はあると思う。今回の調査で評価している中で、どうしようかなと思っているのが男性の小便器の床の汚垂石という部分で、石が黒だったりグレーだったり、素材がピカピカ光るものもある。それらが、反射しすぎたり、真っ黒すぎると、穴のように見えてしまうとか、そういった課題がある。黒＝駄目ということではなく、全体の空間としての中で、その部分、床面の反射がどのように影響するかとい

うところは見ていかなければいけない。いろいろな工夫があり、その設備が設置されているわけで、それを、ちょっとここは反射があるから変えよというのはなかなか難しい。そういう意味でも、このトイレはこんなトイレだよということをできるだけ明確に事前情報としてお伝えすることが必要だと思っている。

一つの解決方法として、ママもパパも言っているんですけども、動画でそのPA、SAの中がわかるようなものを作ってもらえるとすごくありがたいという声がいっぱいある。静止画だと写真上の取り方の問題があるので、NEXCOさんには負担がかかるが、例えば、動画でトイレの中がわかるようなものがあると、事前にこのトイレはこういうことだなという見通しが立ち、解決できる場所もあると思っている。

Q2②：休憩施設では非常にいろいろ取り組まれており、我々も参考になり、素晴らしいと感じる。特にホームページにどのトイレにどういう設備があるのかを公開されているという点が、非常に優しいサービスだと感じた。トイレの更新や工事をかなりこまめにやられていると思うが、情報の更新はどういう体制でやられているのか。我々も、こういった取り組みを、できれば今後検討していきたい。

A（荒木）：ホームページに公開しているトイレの設備の更新頻度は基本的に年度ごと、4月ぐらいに更新を行っている。4月の前の段階で、各SA・PAを管理している24の事務所に確認し、それを反映するというような形で情報更新している。ホームページには更新日時が記載されているが、年度中の改修についてはリアルタイムでは反映できない部分もある。

コメント（高橋）：先ほどの橋口さんの写真では全容はわからないが、全体的なつくりは重要な部分で、特にトイレ空間は奥行きが深くあるところもあるので、そういうところではどのようなつくりとすべきか、これからも色々と検証が必要になる。

Q3：荒木さんに質問だが、トイレの情報を出すとき、ホームページ上でもそうだが、共通項はピクトグラムだけなのか。空間のしつらえも重要で、そういう部分も使いやすさに関わってくるのではないか。店舗やレストランなどは地域の人もやってくるので個性的、魅力的なしつらえが必要かもしれないが、トイレの部分はどちらかというともう少し共通性を持たせることで、知的障害の方、発達障害の方、いろいろな人たちがストレスなく利用できるということに繋がるのではないか。

A（荒木）：トイレを作るにあたって設計マニュアルというものは用意していて、基本となる設計の決まり事はある。基本的には整備するもの、床などの素材というのはマニュアル通りに選定するが、地域性やトイレの設計施工の担当者によってデザインや色について変わってくる部分がある。

コメント（高橋）：トイレの地域性というのはわからない部分もあるが、いろいろな意味で面白く楽しくやらなければ使う側の意識も変わらないので、そのバランスと、先ほど橋口さんがおっしゃったような適切な情報をいかに伝わるかたちで展開できるかということなのだと思う。

講師から最後に一言

(荒木) : 今回、橋口さんと東名の上り線の調査をさせていただき、やはり、今までのトイレの整備というのはどちらかというと、目に見える体の不自由な方や障害のある方向けであったが、これまで知らなかった内部障害や発達障害そういう視点も重要で、今後のマニュアル整備にも反映できれば良いと感じている。

(橋口) : やはり見た目にわからない障害のある人たち、その普通に見えてしまう人たちというのは、例えば、多機能トイレに関しても、先ほど高橋さんがおっしゃっていた通り、多機能トイレしか使えない事情があっても、入っていいのかわからない不安を感じている。使うと文句を言われるんじゃないかと。パパたちの中には大きな娘さんを多機能トイレに連れて行こうとすると、周りから変な目で見られるので、常に手帳を持っていて、それを周りにかざして入るといふことも聞いている。何か社会に対して許可をしてもらうような行動が必要であるということがとても印象的でした。だから今後、見た目にわからない障害、普通に見えてしまう人たちへの対応も進めて頂ければと思う。

最後に、これは発達障害だけに限らず社会に対して、これからのユニバーサルデザイン社会について、強く申し上げたいのは、やはりいいところもいっぱい見つけていくという形で、ユニバーサルデザインをより良くしていくことを、どうか社会的な動きにしてもらえないかということ。今回、調査して思ったのは、自分がトイレマニアになってしまうのではないと思うくらいトイレが愛おしく見えてきた。それはやはり事業主の方々がものすごく苦勞をして、維持管理しており、それに関して、ここが足りない、これは駄目と言うのは簡単だけれども、そうではなくて、これからはいいところもいっぱい見つけながら、社会をよりよくしていく、そういうユニバーサルデザインであってほしいと思っている。今日参加している皆さんにも、どうかそういう視点を持って頂ければと思う。

まとめ(高橋) : 今日は本当に今までSA・PAでは気づかなかったところを橋口さんにお話をさせていただき、荒木さんからは最新の中日本高速道路の取り組みをご紹介いただいた。その中からとても重要な点というのは、橋口さんも繰り返しおっしゃっていたが、調査で得た知見の公開の仕方だと思う。情報が横に展開していったり、縦に展開していくことが重要である。もう一つは、橋口さんが現場に行ってみてわかったと思いますが、施設にすごいエネルギーをかけている。そういうエネルギーが他の事業主に展開できるかということで、そのあたりは荒木さんをお願いをして、「こんなふうに整備できる」という情報が伝わる必要がある。

当然、中日本高速道路で時間とコストをかけて整備したきたものなので、すぐに展開はできないのですが、民間の事業者、小さな店舗、あるいは小さな駅などにうまく広がるような、そういうきっかけ作りをしていただきたいと思います。今ちょうど、トイレの問題は、国の方でも政策的に動く時期で、作り方、管理運用の問題など、多様な人たちが利用する施設をどうやって作っていくかということに関わってきますので、今日の参加者の皆さんもお二人のお話を参考に進めて頂ければと思います。

以上