

平成 27 年度コンテンツ産業強化対策支援事業
映画上映に関するバリアフリー対応に向けた
障害者の視聴環境の在り方に関する調査事業

報告書

平成 28 年 3 月
株式会社 新通コム

【目次】

はじめに	P. 2
1. 本調査事業について	P. 3
1-1 背景	P. 3
1-2 目的	P. 4
1-3 内容	P. 4
2. 映画館におけるバリアフリー上映調査の実施	P. 6
2-1 調査実施場所・実施日	P. 6
2-2 調査対象	P. 7
2-3 調査方法	P. 7
2-4 調査結果	P. 8
2-4-1 調査対象者数	P. 8
2-4-2 主な回答内容	P. 10
2-4-3 まとめ	P. 14
3. 有識者会議	P. 16
3-1 会議概要	P. 16
3-2 議事概要	P. 16
4. まとめ	P. 20

はじめに

我が国の映画、アニメ、音楽、ゲームなどのコンテンツは、「クールジャパン」として海外からも高く評価されており、コンテンツ産業は今後の成長を見込める有望な産業である。国内のみならず、世界中の多くの人々がこれらの日本のコンテンツを楽しんでいる。映画もこのような日本の魅力的なコンテンツの一つであり、多くの人々が映画館での鑑賞を楽しんでいる一方で、「聞こえない」「聞こえにくい」「見えない」「見えにくい」といった障害を持つ人々は、映画のバリアフリー対応が十分に整備されていないため、映画館での映画鑑賞を十分に楽しめていないのが現状である。

そのような中、平成 28 年 4 月 1 日から障害者差別解消法が施行される。映画の視聴環境についても同法にかかる措置の対象とされており、障害を持つ人でも映画の視聴を可能とするべく事業者の努力により字幕付与率は年々高まっているものの、映画館等のインフラや音声ガイドなどのバリアフリー対策を含め、必ずしも十分に整備されておらず、障害者向けの上映は限られた場所、限られた日時で実施されるに留まっているのが現状である。

本事業の実施を通じ、近い将来、障害を持つ人々が、家族や友人、知人などと共に、いつ、どの映画館でも観たい作品を観ることが出来るような視聴環境の整備が促進されることが望ましいと思われる。

ここに「映画上映に関するバリアフリー対応に向けた障害者の視聴環境の在り方」について報告する。

1. 本調査事業について

1-1 背景

平成16年の国連総会において、障害者権利条約が採択されたことを受け、わが国においても、平成26年1月に批准した。本条約に定められている障害者の捉え方や、我が国が目指すべき社会の姿を新たに明記するとともに、障害者施策の推進を図るため、目的を明確化する観点から、平成23年に障害者基本法の改正が行われ、本改正を踏まえ、平成25年に障害者施策の基本原則が見直された。また、総合的かつ計画的な推進を図るため、平成25年度から平成29年度までの概ね5年間に講ずべき障害者施策の基本的方向について、障害者基本計画が策定された。

さらに、平成25年6月には障害者差別解消法が制定され、平成28年4月1日から施行される。これら一連の関連法の成立に伴い、障害者関連法における「合理的配慮」として、障害者の文化的生活の享受についても、障害者のための環境整備等適切な措置をとることとされている。映画の視聴環境についても障害者差別解消法にかかる措置の対象とされているが、これまで我が国において邦画のバリアフリー対応はなかなか進んでこなかった。

視覚障害者が映画を鑑賞するためには、音声ガイド^(※1)が必要となる。現在、音声ガイド付きの映画を上映する手法として主流となっているのが、FM波で音声ガイドを送信する仕組みである。ボランティア団体等がFM送信機材と貸出し用ラジオを上映館に持ち込み、音声ガイドをFM波で送信する。視覚障害者はラジオでFM波を受信し、イヤホンから流れる音声ガイドを聴く。映画本編のセリフと音声ガイドが被らないよう、上映中は常時オペレーターがチェックしている。このように専用機材やオペレーターが必要となるので、現在は、限られた日時・場所で音声ガイドデータが付与された作品のみの上映が実施されている状況である。

聴覚障害者が映画を鑑賞するためには、日本語字幕ガイド^(※2)が必要となる。現在、日本語字幕ガイド付きの映画を上映する手法として主流となっているのが、スクリーンに日本語字幕を投影する方法である。この場合、健常者にとっては不要な情報が投影されることになるので、積極的に取り組む劇場は多くはなく、限られた日時・場所で日本語字幕ガイドデータが付与された作品のみの上映が実施されている状況である。

事業者の努力もあり、日本語字幕ガイド付与率は年々高まっているものの、音声ガイドの付与率は依然として低く、また、映画館のインフラ等を含め、映画のバリアフリー対応は必ずしも十分に整備されていないのが現状である。

また、昨年度実施したバリアフリー上映に関する海外事例調査や国内のニーズ調査等

(※1) 音声ガイドとは、視覚障害者向けに、映像作品の「画」が伝えている情報を言葉で説明するナレーション。

(※2) 日本語字幕ガイドとは、聴覚障害者向けに、映像作品の「音」が伝えている情報を文字にして表示するもの。

を踏まえ、有識者会議において、障害者と健常者の同時鑑賞を実現するため通常営業時間中の映画館におけるバリアフリー上映の実証実験の実施や、バリアフリー上映の促進に向けた指針が必要であるとの方針が出された。

1-2 目的

国内における映画のバリアフリー対策の現状や、昨年度実施した有識者会議において出された方針を踏まえ、今年度事業においては、映画館で通常の作品上映と同時にバリアフリー上映（音声ガイド及び日本語字幕ガイドを付与した作品の上映）を実施し、障害者の映画視聴に関してどのような環境的制約があるか、また、障害者に対して事業者としてどのような対応が必要であるか等について調査を行うこととする。

1-3 内容

(A) 映画館におけるバリアフリー上映の実施

通常営業中の映画館を利用してバリアフリー映画の上映を実施する。上映を通じて、障害者の視聴環境のニーズや映画館（興行事業者）のバリアフリー対応、視聴技術等にかかる論点について、障害者及び興行事業者へのアンケートとヒアリング等により調査を行う。

なお、本調査事業においては、視聴覚障害者と健常者の同時鑑賞が可能な環境を創出するため、アプリ「UDCast^(※3)」とメガネ型端末や携帯機器（スマートフォン、タブレット端末等）を利用することにより、音声ガイドと日本語字幕ガイドを提供した。この「UDCast」を利用した手法を、前述した旧来のバリアフリー上映手法と比較して、本調査報告書においては「新システム」と呼称することとする。

(B) 障害者に対する適切な視聴環境の在り方に関する検討

映画製作会社・映画館（興行事業者）・障害者団体・有識者等により構成された有識者会議を開催し、(A)のバリアフリー上映の実施結果を踏まえ、平成28年4月の障害者差別解消法の施行に向けて障害者にとって適切な視聴環境の在り方、環境整備に関する留意点について検討を行う。

(※3) 「UDCast」とは、セカンドスクリーン（スマートフォンやタブレット端末等）の専用アプリを利用した言語バリアフリー化サービス。音声を解析する「フィンガープリント」又は、人間の耳に聞こえない「音声電子透かし」を映画のマスター音声に埋め込むことで、スマートフォン等のマイクで時間情報を認識し、音声ガイドや日本語字幕ガイド等のデータを映画本編と完全同期して表示することが可能。

(C) 映画上映に関するバリアフリー対応に向けた障害者の視聴環境の在り方に関する指針の作成

映画館でのバリアフリー上映の催促に向けて、事業者の果たすべき役割、映画館における視聴技術（機器等）の利用方法等をまとめた指針を策定し、映画配給会社・映画館（興行会社）、障害当事者等に幅広く周知を行う。

2. 映画館におけるバリアフリー上映調査の実施

通常営業中の映画館において計3回にわたり、通常の映画上映と同時にバリアフリー上映を実施した。視聴覚障害者と健常者の同時映画鑑賞にあたってどのような環境的制約があるのか等について調査するため、会場において、来場者及び映画館スタッフに対して、アンケート調査を実施した。



2-1 調査実施場所・実施日

通常営業中の映画館において計3回にわたり、通常の映画上映と同時にバリアフリー上映を実施し、会場においてアンケート調査を実施した。調査実施場所及び実施日は以下のとおり。

<第1回>

実施日…平成27年9月12日(土)・9月15日(火)

実施場所…MOVIX さいたま (埼玉県さいたま市大宮区吉敷町4丁目267番2号
コクーンシティ コクーン I 2F)

上映作品…「アンフェア the end」「天空の蜂」

<第2回>

実施日…平成27年10月12日(月・祝)・10月13日(火)

実施場所…TOHO シネマズ日本橋 (東京都中央区日本橋室町2-3-1 コレド室町2 3F)

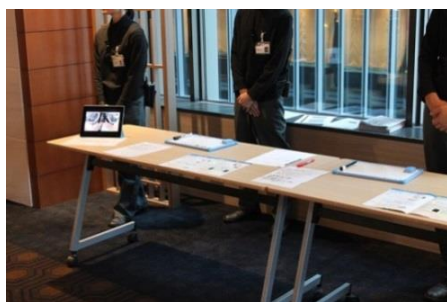
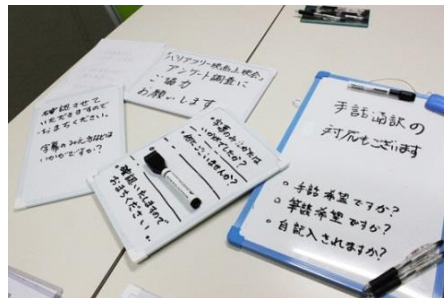
上映作品…「バクマン。」「図書館戦争 THE LAST MISSION」

<第3回>

実施日…平成27年11月8日(日)・11月9日(月)

実施場所…T・ジョイ大泉(東京都練馬区東大泉2-34-1 オズスタジオシティ4階)

上映作品…「グラスホッパー」「起終点駅 ターミナル」



2-2 調査対象

2-1に記載の3会場の来場客及び映画館スタッフを調査対象とした。具体的には以下の4類型を対象とした。

- ①視覚障害者(調査実施日に来場した全ての視覚障害者を対象とした。)
- ②聴覚障害者(調査実施日に来場した全ての聴覚障害者を対象とした。)
- ③映画館スタッフ(調査実施日に現場対応を担当したスタッフを対象とした。)
- ④一般来場者(調査実施日に来場した一般客のうちから、なるべく障害者の座席付近の方を対象者として抽出した。)

2-3 調査方法

2-2①~④を対象に、以下の方法により調査を実施した。

- ①視覚障害者…調査員による聞き取り。
- ②聴覚障害者…アンケート用紙に自記式で回答。詳細な部分については手話通訳者による確認を実施。
- ③映画館スタッフ…アンケート用紙に自記式で回答。
- ④一般来場者…アンケート用紙に自記式で回答。

2-4 調査結果

2-4-1 調査対象者数

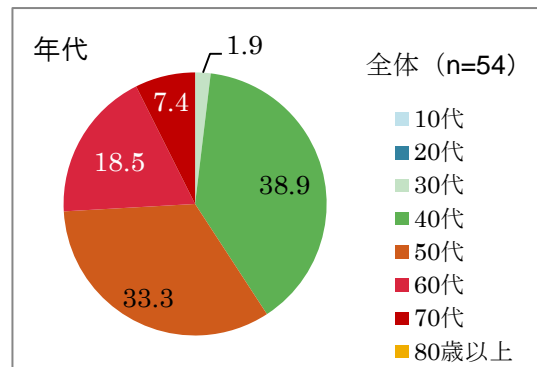
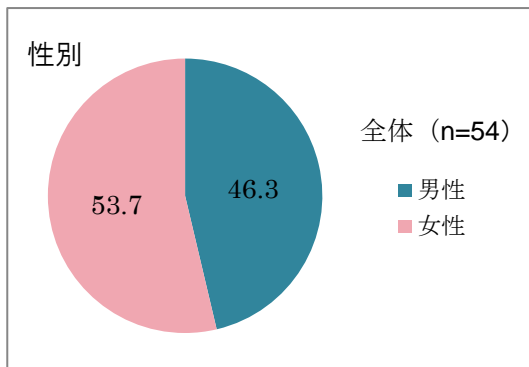
調査対象者数は表1のとおり。さらに詳細な属性は以下のとおり。

(人数)	合計	MOVIXさいたま			TOHOシネマズ日本橋			T・ジョイ大泉		
		小計	アンフェア	天空の蜂	小計	バクマン。	図書館戦争	小計	グラスホッパー	起終点駅
視覚障害者	54	19	8	11	18	4	14	17	11	6
聴覚障害者	108	35	16	19	48	16	32	25	12	13
映画館スタッフ	53	24			16			13		
一般来場者	224	84	38	46	73	31	42	67	31	36

表1 全調査実施日を通じた調査対象者数

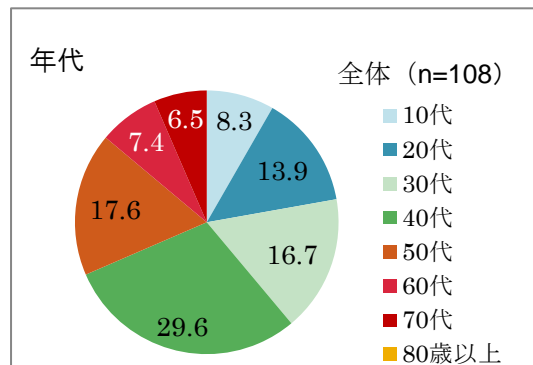
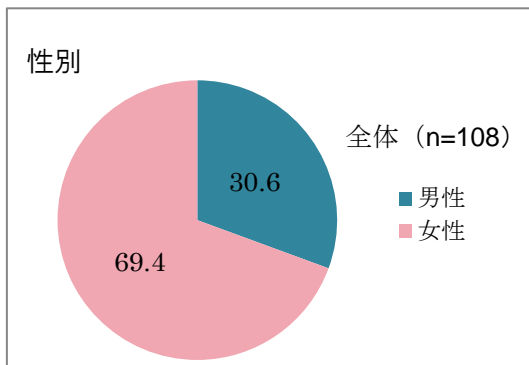
<視覚障害者>

- 参加人数/54名(3会場計) (円グラフ内 単位%)
- 男女別人数/男性:25名 女性:29名
- 年代別/30代(1名)、40代(21名)、50代(18名)、60代(10名)、70代(4名)



<聴覚障害者>

- 参加人数/108名(3会場計) (円グラフ内 単位%)
- 男女別人数/男性:33名 女性:75名
- 年代別/10代(9名)、20代(15名)、30代(18名)、40代(32名)、50代(19名)、60代(8名)、70代(7名)

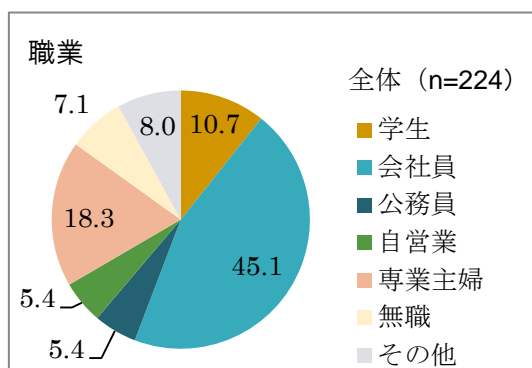
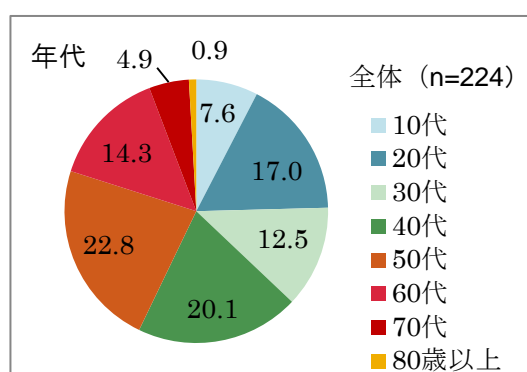
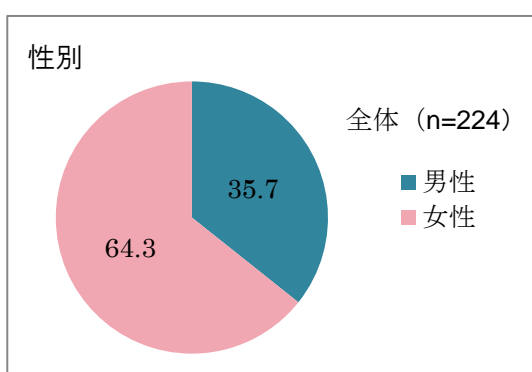


<映画館スタッフ>

- 参加人数/53名 (3会場計)

<一般来場者>

- 参加人数/224名 (3会場計) (円グラフ内 単位%)
- 男女別人数/男性:80名 女性:144名
- 年代別/10代 (17名)、20代 (38名)、30代 (28名)、40代 (45名)、50代 (51名)、60代 (32名)、70代 (11名)、80代 (2名)
- 職業/学生 (24名)、会社員 (101名)、公務員 (12名)、自営業 (12名)、専業主婦 (41名)、無職 (16名)、その他 (18名)



2-4-2 主な回答内容

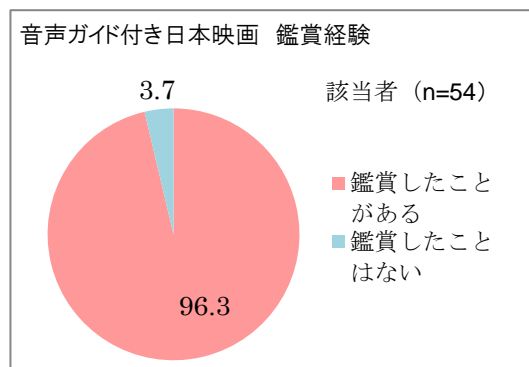
アンケート調査の結果、主な回答内容は以下のとおり。なお、さらに詳細な回答内容については、添付資料①：バリアフリー映画上映実施に関するアンケート調査結果報告書を参照されたい。

<視覚障害者>

(円グラフ内 単位%)

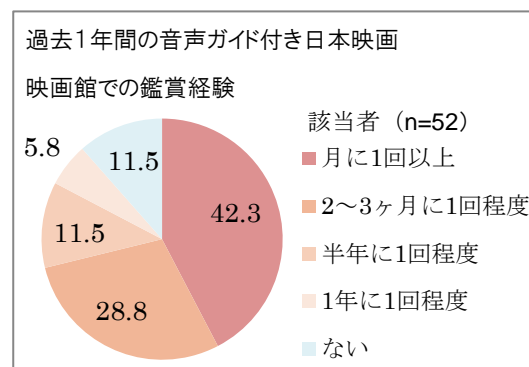
○音声ガイド付き日本映画の鑑賞経験

鑑賞したことがある…96.3%、
鑑賞したことがない…3.7%



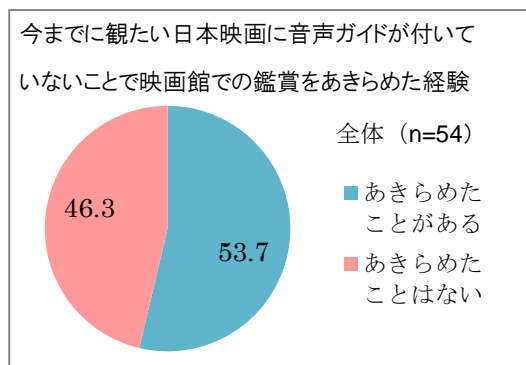
○過去1年間に音声ガイド付き日本映画を鑑賞したことがあるか。

月に1回程度…42.3%、
2～3ヶ月に1回程度…28.8%、
半年に1回程度…11.5%、
1年に1回程度…5.8%、
なし…11.5%



○観たい映画に音声ガイドがついていなくて、映画鑑賞を諦めたことがあるか。

諦めたことがある…53.7%、
諦めたことはない…46.3%



○上映作品や上映時間を調べる際、映画館が提供するサービスとして利用するものは何か。

劇場のホームページを利用…57.4%、電話での24時間自動音声案内を利用…29.6%
さらに自由回答意見として、「ホームページが音声操作対応になっておらず、チケット購入が難しい」「ホームページが分かりにくい」という回答が見られた。

○チケットの購入方法について。

「映画館の窓口にて自分で購入」及び「映画館の窓口にて同行者が購入」が合わせて77.8%を占めた。ホームページから予約したいのだが操作が難しく、結局劇場窓口に来て購入された方が多く見られた。

○映画館スタッフの対応について。

劇場の入り口から座席までの各所での案内に関しては、ほぼ問題が無かったという回答が多く見られた。

○携帯機器の使い心地について。

「使いやすかった」「まあまあ使いやすかった」と回答した方が98.2%を占めた。

○新システム導入による映画鑑賞機会の増減について。

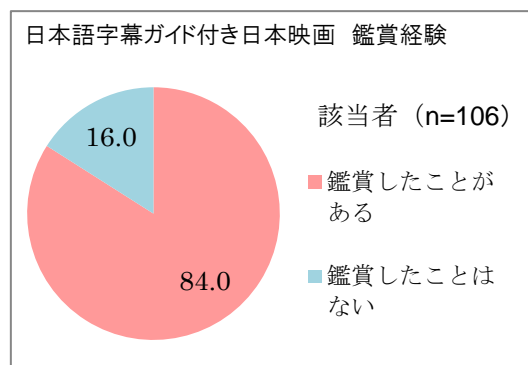
今後、今回のような「音声ガイド付き映画の上映システム」が導入された場合、劇場での映画鑑賞の機会は増えるかという問いに対して、98.1%の方が、劇場での映画鑑賞の機会が増えると回答。

<聴覚障害者>

(円グラフ内 単位%)

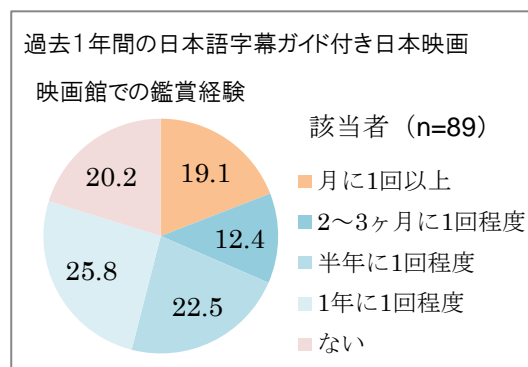
○日本語字幕ガイド付き日本映画の鑑賞経験

鑑賞したことがある…84.0%、
鑑賞したことがない…16.0%



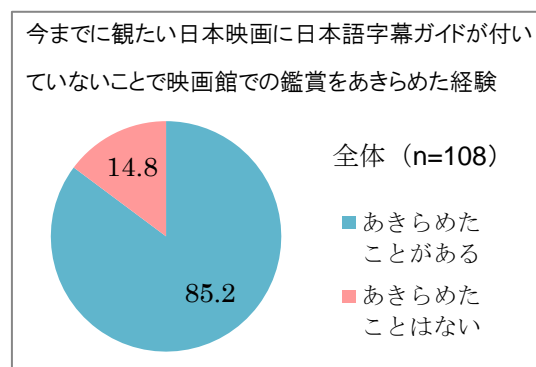
○過去1年間に日本語字幕ガイド付き日本映画を鑑賞したことがあるか。

月に1回程度…19.1%、
2~3ヶ月に1回程度…12.4%、
半年に1回程度…22.5%、
1年に1回程度…25.8%、
なし…20.2%



○観たい映画に日本語字幕ガイドがついていなくて、映画鑑賞を諦めたことがあるか。

諦めたことがある…85.2%、
諦めたことはない…14.8%



○上映作品や上映時間を調べる際、映画館が提供するサービスとして利用するものは何か。

劇場のホームページを利用…94.4%

また、自由回答意見として、「日本語字幕ガイド付き上映作品の告知をしてほしい」という回答が見られた。

○映画館スタッフの対応について。

劇場の入り口から座席までの各所での案内に関しては、ほぼ問題無かったという回答が多く見られた。

○メガネ型端末の使い心地

「使いやすかった」「まあまあ使いやすかった」と回答した方が 62.0%を占めた。軽量化を望む意見も見られた。

○新システム導入による映画鑑賞機会の増減について。

今後、今回のような「日本語字幕ガイド付き映画の上映システム」が導入された場合、劇場での映画鑑賞の機会は増えるかという問いに対して、89.8%の方が劇場での映画鑑賞の機会が増えると回答。

<映画館スタッフ>

○来場時の対応について。

視覚・聴覚障害者の方がチケット購入から座席に座るまでの案内について、「スムーズに出来た」という回答が大半であった。他方で、「経験不足により上手くコミュニケーションがとれなかった」等の回答も一部見られた。

○機器の貸出し時の対応について。

視覚障害者の方に対して 28 人中 4 人のスタッフが、また聴覚障害者の方に対して 27 人中 6 人のスタッフが「スムーズに出来なかった」と回答。理由としては、「事前の準備不足」や「メガネ型端末の使用法の説明が難しい」という回答が見られた。

○機器自体の故障・トラブルなどについて。

視覚障害者向けバリアフリー上映で利用した携帯機器の故障・トラブルについては、ほぼ無かったという回答。

聴覚障害者向けバリアフリー上映で利用したメガネ型端末の故障・トラブルについては、33 人中 13 人のスタッフが、トラブルが発生したと回答。トラブルの具体的な内容は、「字幕と映画本編が同期されず、字幕の表示が遅れた」や「機器が熱を持つ」などがあつた。

○機器のメンテナンスについて。

30 人中 24 人のスタッフがマニュアル通りにメンテナンスが出来たと回答。他方で「充電所要時間の認識不足」や「機器の台数不足」により十分に対応出来なかったとの回答も見られた。

○通常営業日に障害者が予告なく来館することへの懸念について。

通常営業日に障害者が予告なしに来館することに対する懸念の有無について、48人中35人のスタッフが「懸念事項がある」と回答。「混雑時に障害者に対して十分な対応が出来るか不安、スタッフの人数が足りるか不安」といった回答が見られた。このような意見がある中で、「障害者の方にも映画を楽しんでいただきたいので、頑張る」「そのためにスタッフの意識改善や十分なシミュレーションが必要」との前向きな意見も多く見られた。

<一般来場者>

○障害者の方の来場認知について。

一般来場者のうち、49.6%の方が視聴覚障害者の来場に「気付いた」と回答。そのうち、「気付いたけれども、特に行動等で気にはならなかった」という意見が大半を占め、さほど気にならずに映画を鑑賞していた模様。

○障害者差別解消法の認知について。

80.8%の方が「知らなかった」と回答。

○バリアフリー上映に対する意見について。

「積極的に実施していくべき」「すべての人が楽しめる環境づくりが進んでいることを知って、嬉しく思った」等、肯定的な意見が多数見られた。

2-4-3 まとめ

現在、視覚障害者や聴覚障害者において「積極的に映画館に出かけて映画鑑賞をしたい」と思われる方は、障害者全体からみると決して多くはないかもしれない。映画館で映画を鑑賞する意欲はあっても、鑑賞を希望する上映作品に「音声ガイド」や「日本語字幕ガイド」が付与されていなかったり、劇場のホームページが音声操作に対応していなかったりという環境要因が原因となっているものと考えられる。本アンケート調査にご協力をいただいた障害者の方からも、「映画鑑賞に対する意欲」が窺える一方で、前述した要因が原因となり「映画鑑賞を諦めてきた」方が多く見受けられた。

このような現状の中で、障害者と健常者の同時映画鑑賞を実現するシステムを利用してバリアフリー上映を実施したところ、各種機器の使い勝手や劇場での対応等については多少の不満点が挙げられ、指摘事項について改善を行う必要があるが、約9割の対象者が当該システムの導入により「映画鑑賞に行く機会が増える」と回答している。

また、映画館のスタッフへの要望も視覚、聴覚障害者それぞれから多々挙げられており、当該システム導入にあたり、機器の準備や説明及び館内サービス等、要望事項

への対応が求められている。劇場側は、バリアフリー上映の実施について前向きな姿勢を示している一方で、追加オペレーションによる受け入れ体制の構築や、それに費やすコストの問題等の不安が窺えたことは、今後の重要な懸案事項である。

一般来場者の方々は、障害者支援の観点から当該システムの導入について全体的に肯定的であったが、劇場内での機器利用や障害者に同伴している補助犬について懸念を示している意見も一部有り、一般来場者に対する事前のバリアフリー上映告知やさらなる啓蒙活動が必要であると思われる。

3. 有識者会議

3-1 会議概要

【日時】

平成 28 年 2 月 4 日（木） 14：00～16：00

【場所】

経済産業省 別館 3 階（312 室）

【委員】

大河内直之／東京大学先端科学技術研究センター 特任研究員
華頂 尚隆／一般社団法人 日本映画製作者連盟 事務局長
西田 順一／東宝株式会社 映像本部 映画営業部 映画営業管理室マネージャー
会田 郁雄／全国興行生活衛生同業組合連合会 顧問
工藤 正一／社会福祉法人 日本盲人会連合 情報部部長
小出真一郎／一般財団法人 全日本ろうあ連盟 教育・文化委員会委員長
新谷 友良／一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 理事長
小高 公聡／NPO 法人 シネマ・アクセス・パートナーズ 理事長
宇野 和博／弱視者問題研究会 教育問題担当本部役員
岡本 敏幸／株式会社松竹マルチプレックスシアターズ MOVIX さいたま 総支配人
山口 結登／TOHO シネマズ株式会社 TOHO シネマズ日本橋 支配人
花田 尚謙／株式会社ティ・ジョイ T・ジョイ大泉 サイトマネージャー
山上徹二郎／NPO 法人メディア・アクセス・サポートセンター 理事長

【オブザーバー】

平井 淳生／経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課 課長
川又 竹男／厚生労働省 障害保健福祉部 企画課 課長
加藤 敬／文化庁 文化部 芸術文化課 課長

【議題】

- (1) 映画館におけるバリアフリー映画上映の実施に係る調査報告について
- (2) 映画館における運用マニュアル及び障害者のための利用ガイドラインについて
- (3) 映画館におけるバリアフリー映画上映の実施における課題・問題点等について
- (4) 平成 28 年度以降の映画のバリアフリー上映に関する対応について

3-2 議事概要

- (1) 映画館におけるバリアフリー映画上映の実施に係る調査報告について
計 3 回にわたり実施したバリアフリー上映及び会場で実施したアンケート調査結果について報告した。詳細については 2. 映画館におけるバリアフリー上映調査の実施を参照されたい。

(2) 映画館における運用マニュアル及び障害者のための利用ガイドラインについて

映画館でのバリアフリー上映の催促に向けて、事業者の果たすべき役割、映画館における視聴技術（機器等）の利用方法等をまとめた指針を策定し、これを報告した。詳細については、添付資料②：バリアフリー映画上映「映画館用マニュアル」、添付資料③視覚障害者向け「スマホで聴く音声ガイド」ご利用ガイド、添付資料④聴覚障害者向け「メガネで見る字幕ガイド」ご利用ガイドを参照されたい。

映画館（興行事業者、主に劇場係員）向けの《バリアフリー映画上映「映画館用マニュアル」》では、視聴覚障害者への対応方法や、バリアフリー上映に利用する機器（携帯機器、メガネ型端末等）の仕組み、操作方法、トラブルシューティング等についてまとめた。

視聴覚障害者向けの《視覚障害者向け「スマホで聴く音声ガイド」ご利用ガイド》及び《聴覚障害者向け「メガネで見る字幕ガイド」ご利用ガイド》では、バリアフリー上映に利用する機器の操作方法等についてまとめた。

(3) 映画館におけるバリアフリー映画上映の実施における課題・問題点等について

上記（1）及び（2）の報告を踏まえ、映画館におけるバリアフリー映画上映の実施における課題・問題点等について議論した。概要は以下のとおり。

<映画館関係者からの見解>

○障害者を招いて事前研修を実施することや、教育支援プログラムを作る必要がある。

○従業員の大半がアルバイトスタッフで構成される中、障害者への接客に対する理解を深めるためには時間が必要。

<バリアフリー上映システム開発者からの見解>

○アンケート調査結果からも分かるように、メガネ型端末等の普及により視聴覚障害者の映画鑑賞の機会も増えていくと予想される。

○視覚障害者が自身のスマートフォン等を劇場に持ち込み、音声ガイド付き映画を鑑賞することについてはハードルが低いと感じたが、聴覚障害者が利用することとなるメガネ型端末については更なる開発・改良が必要であると認識している。

(4) 平成28年度以降の映画のバリアフリー上映に関する対応について

障害者差別解消法が平成28年4月1日から施行されることを踏まえ、平成28年度以降の映画のバリアフリー上映に関する対応について議論した。概要は以下のとおり。

<映画業界団体からの見解>

○新システム（音声電子透かし技術とフィンガープリント技術を利用したハイブリット型）をデジタルシネマパッケージに組み込む工程について、これまで経験したことのない作業であることに加え、映画会社及び作品によってポストプロダクションの工程が異なっているため、この作業工程を一本化する必要がある。多くの映画製作者とすべての作品を対象とする場合、製作配給の実務担当者への説明会を実施し、理解を求めることが必要。

○邦画への日本語字幕付与率は元々高いが、音声ガイドはあまり制作されてこなかったため、音声ガイド制作費用の捻出が課題となる。

○新システムが深く浸透しスタンダードとなるには、時間的猶予が必要であると予想される。

○全国の映画館は今後も増加傾向にあり、過当競争に加えデジタル化への設備投資など、経済的には非常に厳しい状況に置かれている。

○新システム導入は、製作配給サイドにはバリアフリーデータ製作といった永続的な経費負担がかかるものの、映画館サイドには人的なオペレーションが求められるのみで、経済的な負担がないといった点が支持されている。

○日本語字幕ガイドの付与率は高いが対応するメガネ型端末の普及はこれからである。対して、音声ガイド対応機器の普及は比較的容易ではあるが、音声ガイド自体の付与率が低いといったことが現状と言える。本格的運用の開始を目指す上で、製作配給・映画館以外の関係者の方々に対し、当事者意識を持った前向きな取り組みの検討を要望する。

○今後、新システムに対応した映画作品には適合マークを表示する方向で検討しており、映画館のホームページや広告に記載することを想定している。

<映画配給関係者からの見解>

○日本語字幕・音声ガイドの製作をする際、権利者・製作委員会の許諾を受け、取り扱いや管理が慎重に行われている中で、今後、製作本数が増えていくと仮定した場合、製作会社と製作委員会の理解と協力が必須である。

○日本語字幕や音声ガイドを制作するための追加の費用負担は厳しい状況に置かれているため、費用援助等がある場合は希望する。

○現在、旧来の方式でバリアフリー上映を実施しているのは、日本語字幕ガイド付き上映が60～70サイト／年、音声ガイド付き上映が5～8サイト／年。旧来の方式から新システムに移行していくことにより、この現状から脱却し、全国300劇場での公開が期待できる。配給会社として、製作会社と映画館との橋渡し役となり、より多くの人々が映画を楽しめるよう、前向きに取り組んでいきたいと考えている。

<視覚障害者団体からの見解>

○インターネットを使いこなせる視覚障害者は少なく、ホームページから情報を得ることはまだまだ困難である。

○視覚障害者におけるスマートフォン普及率は低いため、レンタル対応などにより、スマートフォンを持っていない視覚障害者でもバリアフリー映画を鑑賞できる環境整備が求められる。

<聴覚障害者団体からの見解>

○新システムの導入に喜びの感想も聞く反面、現在のメガネ型端末は重いなどの感想もある。長時間装着するため、さらなる開発・改良を加え軽量化等を進めていただきたい。

○メガネ型端末を障害者自身が個人で所有して劇場に持ち込むのは、難しいと感じた。

○現状では、映画館で日本語字幕ガイド付き作品を鑑賞する際、バリアフリー上映を実施している映画館の場所や実施日を見つけるのが大変だと多数の方が感じている。それゆえ、便利な場所で自由度の高い鑑賞を望んでいる。

4. まとめ

デジタル技術の革新により開発された新システムを利用することで、障害者自らが持ち込んだ機器で、日本語字幕ガイド及び音声ガイドが付与された作品であれば、いつでもどこでも鑑賞できる環境の構築が期待される。これは、映画を製作する制作配給サイドと、映画を上映する映画館サイドの両輪の民間努力によって、はじめて達成される。

アンケート調査及び有識者会議における議論の結果を考察すると、障害者の映画の十分な視聴環境を実現するためには、次の2つの課題を解決する必要がある。

①劇場側の受入れ体勢の強化

スタッフの教育支援プログラムの必要性と受け入れ時のスタッフ増員、障害者対応の事前教育など、費用的・時間的負担の効率的な解決が求められる。また、スタッフの教育支援に関しては実習講義を含む一定のプログラムを確立する必要性も考えられる。

②新システムに対応する機器の普及

携帯機器やメガネ型端末は、今後、各メーカー間の競合などによりさらなる技術革新が見込める一方、視聴覚障害者に普及するまでには多少なり時間がかかることが予想される。

また、新システムによりバリアフリー上映をスタートする際は、新システム対応機器の説明だけでなく、上映情報へのアクセスなど利便性の高い広報も一考するべきである。

聴覚障害者が利用することとなるメガネ型端末は、現在の価格が高額であり、重量や使い心地の面でも改善余地が多く、一般的な普及には至っていない。字幕ガイドに関しては、当事者所有のメガネ型端末を利用して鑑賞することが前提となるが、初期は、端末の技術革新の過程期間とし、特段の措置として、映画館や障害者団体で機器のレンタルを行うことも検討していくことが必要となる。ただし、全国の映画館でのレンタル用メガネ型端末の購入が現実的ではなく、障害者団体からの機器の貸し出しなど映画館のカバレッジを漸次拡大するような方策を広く検討することが現実的だろう。

初期における機器不足の問題は、新システム導入の重要検討課題であり、早期の対応が求められる。

視覚障害者が利用することとなるスマートフォンなどの携帯機器の普及については、一般的には比較的容易に入手可能な機器であるため、当事者所有の携帯機器を使用して新システムの音声ガイドの利用を促進する方向性が妥当であると言える。しかし、現状の音声ガイド付与作品は、日本語字幕ガイド付与作品数と比較すると少なく、付与率を高めることが重要である。既存の文化庁からの助成を効率的に運用しつつ、企業努力を持って付与率を高めるべきである。

障害者の映画の十分な視聴環境を実現するためには、以上の課題に対して暫時検討し、対応していくことが望ましい。

具体的には、興行事業者においては全社的な研修プログラムを導入し、本調査事業において作成したマニュアルを活用しつつ、映画館スタッフの育成に取り組む必要がある。また、新システムの本格的運用開始時期については、機器の普及状況等を考慮して、視覚障害者向け音声ガイドの稼働を先行し、日本語字幕ガイドの本格導入については、メガネ型端末の技術革新を注視しながら進めていくことが望ましいと考える。

添付資料

資料①：バリアフリー映画上映実施に関するアンケート調査結果報告書

※補足資料：バリアフリー映画上映アンケート調査票

(視覚障害者用・聴覚障害者用・映画館スタッフ用・一般来場者用)

資料②：バリアフリー映画上映「映画館用マニュアル」

資料③：視覚障害者向け「スマホで聴く音声ガイド」ご利用ガイド

資料④：聴覚障害者向け「メガネで見る字幕ガイド」ご利用ガイド

バリアフリー映画上映実施に関するアンケート調査結果 報告書

目次

調査概要	2
主要結果	
1. 視覚障害者	4
2. 聴覚障害者	23
3. 映画館スタッフ	43
4. 一般来場者	66
まとめ	74

調査概要

調査目的

通常営業中の映画館において、通常の作品上映と同時にバリアフリー上映を実施し、障害者の映画視聴に関してどのような環境的制約があるか、また、障害者に対して事業者としてどのような対応が必要であるか等についての定量情報を得ることを目的とする。

調査設計

■ 調査内容(呼集方法及び実査方法)

1. 視覚障害者 (当事者に対して、調査員による聞き取り)
2. 聴覚障害者 (当事者に対して、アンケート用紙に自記式で回答。詳細な部分については手話通訳者による確認を実施)
3. 映画館スタッフ (調査実施日に現場対応を担当したスタッフに対して、アンケート用紙に自記式で回答。)
4. 一般来場者 (調査実施日に来場した一般客のうちから無差別で対象者を選定し、アンケート用紙に自記式で回答。また、なるべく障害者の座席付近の方を優先。)

■ 調査地点・実施日

MOVIXさいたま	9月12日(土)、9月15日(火)
	上映作品 : 「アンフェア the end」「天空の蜂」
	場所 : 埼玉県さいたま市大宮区吉敷町4丁目267番2号コクーンシティ コクーン I 2F
	アクセス : JR京浜東北線・宇都宮線・高崎線「さいたま新都心」駅下車 徒歩5分
TOHOシネマズ日本橋	10月12日(月祝)、10月13日(火)
	上映作品 : 「バクマン。」「図書館戦争 THE LAST MISSION」
	場所 : 東京都中央区日本橋室町2-3-1 コレド室町2 3F
	アクセス : 東京メトロ銀座線・半蔵門線「三越前」駅下車 徒歩5分
T・ジョイ大泉	11月8日(日)、11月9日(月)
	上映作品 : 「グラスホッパー」「起終点駅 ターミナル」
	場所 : 東京都練馬区東大泉2-34-1 オズスタジオシティ4階
	アクセス : 西武池袋線「大泉学園」駅下車 徒歩10分

■ 調査対象者数

(人数)	合計	MOVIXさいたま			TOHOシネマズ日本橋			T・ジョイ大泉		
		小計	アンフェア	天空の蜂	小計	バクマン。	図書館戦争	小計	グラスホッパー	起終点駅
視覚障害者	54	19	8	11	18	4	14	17	11	6
聴覚障害者	108	35	16	19	48	16	32	25	12	13
映画館スタッフ	53	24			16			13		
一般来場者	224	84	38	46	73	31	42	67	31	36

■ 使用機器

視覚障害者対応: 携帯型デジタル音楽プレイヤー



聴覚障害者対応: メガネ型端末



■ 「MOVIXさいたま」で初回調査を行った際、不具合や改善点として気づいた点を、2回目以降の調査では変更して行った。主な変更点は以下の通り。

- ・機器の説明を事前に来場者にメールにてお送りした。(聴覚障害者)
- ・機器の説明をタブレット端末に記載し、当日劇場に設置した。(聴覚障害者)
- ・機器の光が漏れないように、電源ランプをテープで覆った。
- ・メガネ型端末を渡す際にカゴに入れて渡した。
- ・音声を拾うマイクが外れないようにテープで巻いた。
- ・メガネ型端末の充電の際に、コントローラーの充電口に差し込むケーブル差込口の上下がわかりにくかったので、ケーブル差込口の上部にシールを目印として貼付。

主要結果

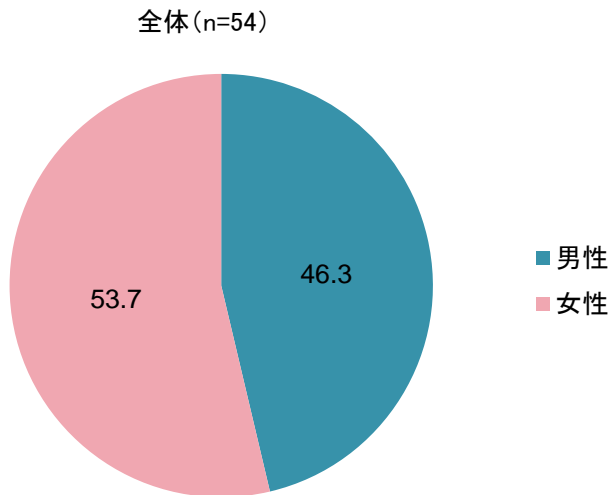
1. 視覚障害者

1) 対象者属性 性別・年代

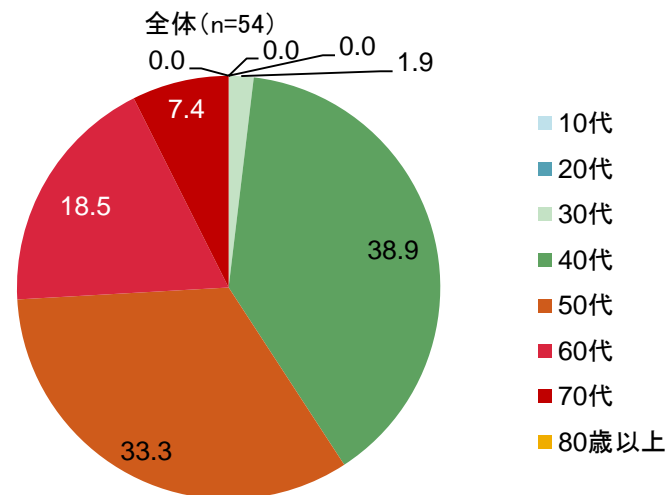
- 調査対象者の性別は、女性が53.7%、男性が46.3%と、ほぼ半数ずつであった。
- 年代は40代が38.9%と最も多く、次いで50代が33.3%、60代が18.5%となっており、40代以上が大半を占める。

<円グラフ内 単位%>

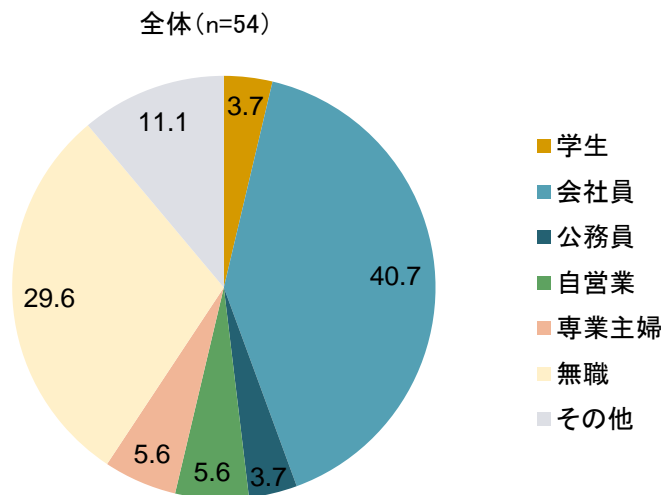
性別



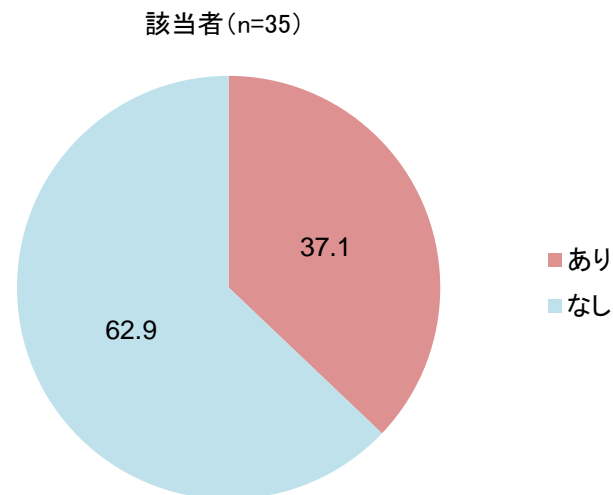
年代



職業



調査経験(本調査複数回協力者)

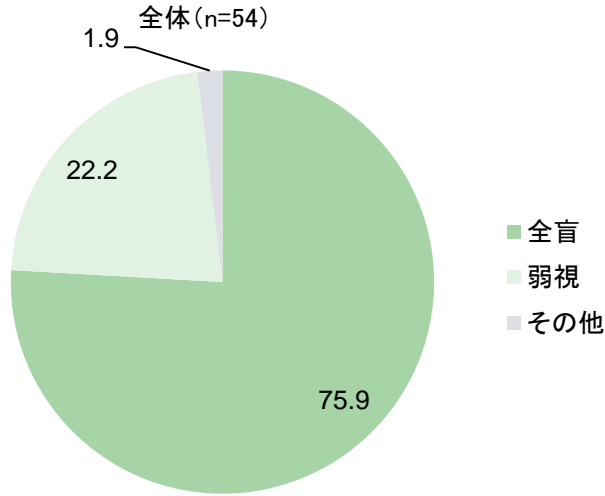


1) 対象者属性 障害の程度、当日の来場人数、コミュニケーション手段

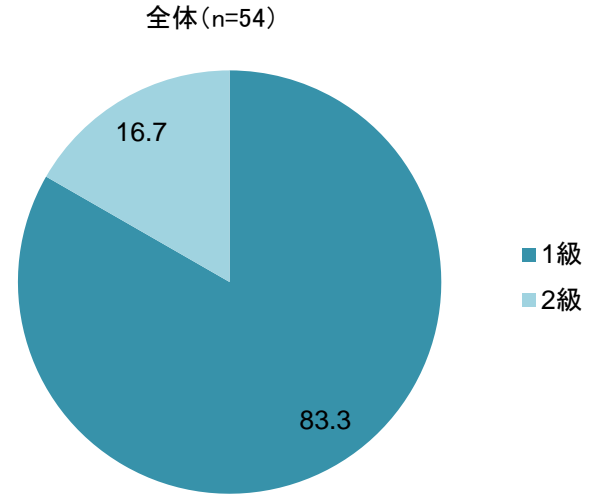
- 調査当日、障害者は「複数人」での来場が57.4%と多く、「ひとりで盲導犬同伴有」の割合は全体の16.7%であった。
- 普段のコミュニケーション手段は、「携帯電話」が98.1%と、ほぼ全員が利用しており、他には「固定電話」が66.7%、「パソコン」が50.0%に利用されている。

<円グラフ内 単位%>

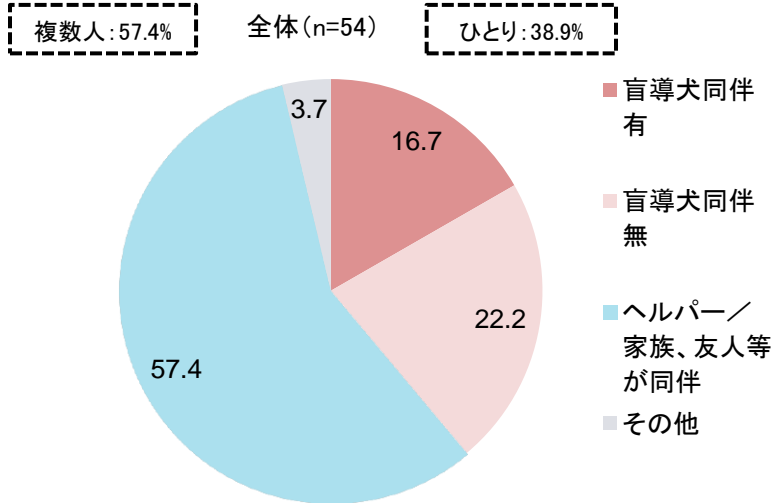
障害の程度



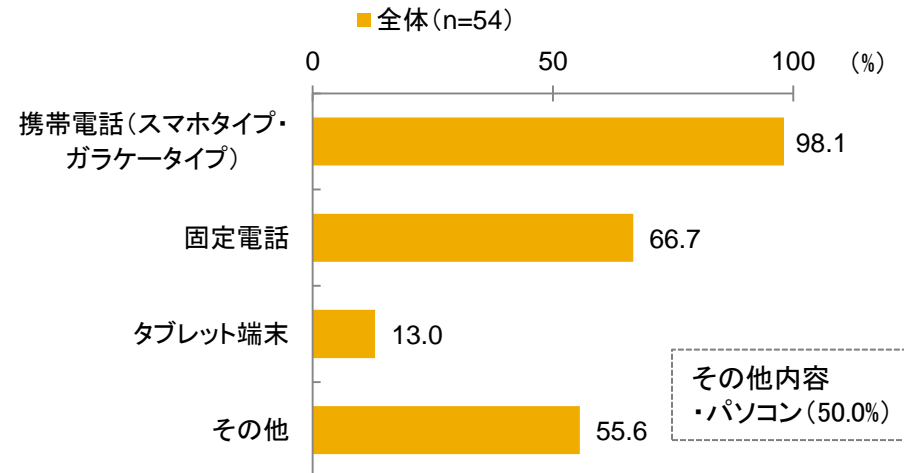
障害者手帳の所持



来場同伴者有無



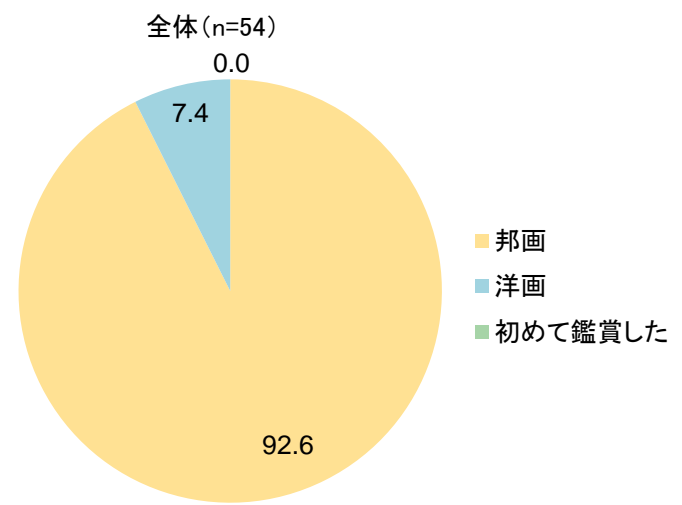
普段のコミュニケーション手段(MA)



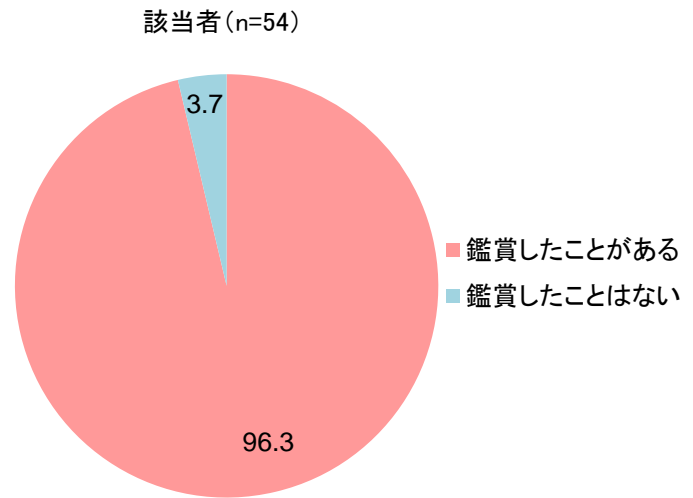
1) 対象者属性 音声ガイド付き日本映画 鑑賞について

- 視覚障害者が、これまでに「邦画」と「洋画」のどちらをよく鑑賞したか聞いたところ、「邦画」をあげた人が92.6%と多く、洋画は7.4%であった。
- 音声ガイド付き日本映画を鑑賞したことがある人は96.3%と、ほぼ全員に鑑賞経験があった。過去1年間で音声ガイド付き日本映画を映画館で鑑賞した頻度をみると、「月に1回以上」が42.3%と最も多く、次いで「2～3ヶ月に1回程度」が28.8%となっており、鑑賞頻度が高い。 <円グラフ内 単位%>

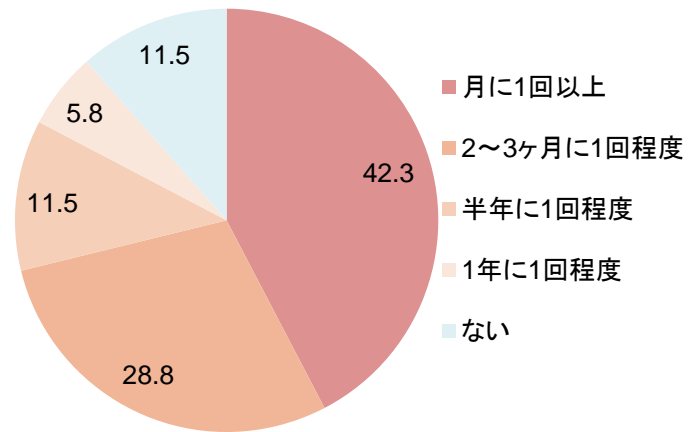
今まで映画館でよく鑑賞した映画



音声ガイド付き日本映画の鑑賞経験



過去1年間の音声ガイド付き日本映画の映画館での鑑賞経験

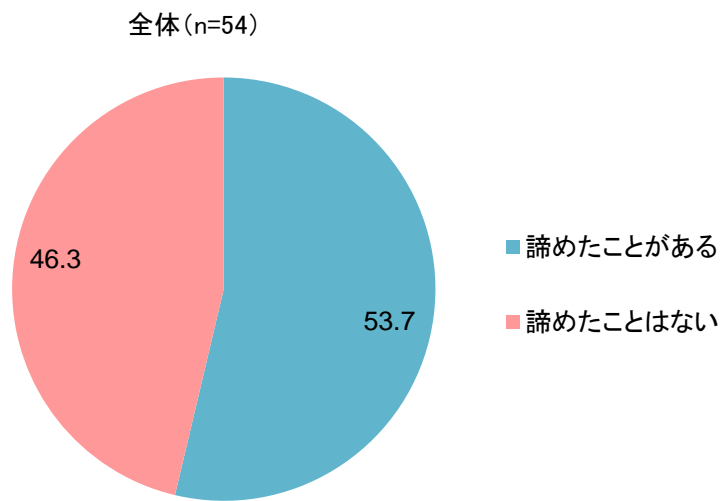


1) 対象者属性 観たい日本映画の映画館での鑑賞を諦めた経験

- 観たい日本映画に音声ガイドが付いていないことで、映画館での鑑賞を諦めたことがあった人は全体の53.7%。
- 諦めた理由の自由回答をみると、「会話だけでは状況が分からない」といった意見が多く、他では「同伴者の都合による制約」といった内容がみられた。

<円グラフ内 単位%>

今までに観たい日本映画に音声ガイドが付いていないことで映画館での鑑賞を諦めた経験



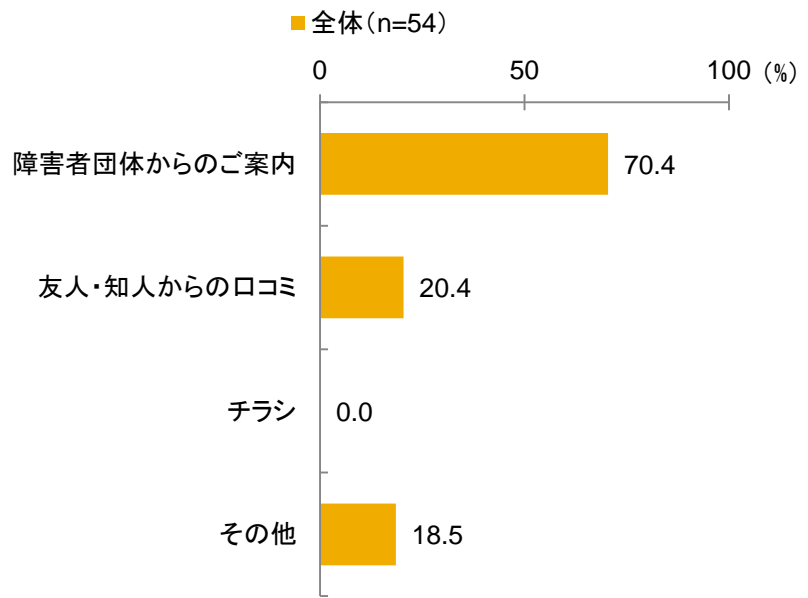
「諦めた」ことがある理由(自由回答抜粋)

- 音楽のみだと何が起こっているのか分からない。アクションも、よく分からない。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 内容的に会話だけでは分からないため。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 見たかったけど、見る方法がなかったから。(女性70代/MOVIXさいたま)
- セリフで場面を感じて映画を鑑賞するので、画面の動きの激しいものはわからないので、諦めてしまう。(女性50代/MOVIXさいたま)
- 映像中心の映画はセリフがないので、内容が分かりにくいので行けない。(男性60代/MOVIXさいたま)
- 日本映画といってもテロップが出てくる事があるので、事前にその様な映画だと、諦めてしまう。ストーリーが複雑でついていけないなど思った時は、見るのを諦めてしまう(インターネットの情報から)。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- みたい映画のラストシーンがわからなくて残念だから。ストーリーの内容の伏線(流れ)がわからなくて、時間の流れと場面の展開が分からず、残念な思いをするので。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- ガイドが無いと映画の内容が理解できない。交通アクセスと同伴者がいないと移動が大変なので、諦める。(女性60代/T・ジョイ大泉学園)
- ガイドヘルパーさんの時間が合わず、みれなかった。映画の内容によってガイドヘルパーさんをお願いするので、内容に合わない時、いない時はみない。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- ラジオのFMガイダンスを知らなかった1~2年前は映画館に行くのをあきらめていた。(男性40代/T・ジョイ大泉学園)

2) 今回の来場状況 ①認知経路

- 今回のバリアフリー映画上映を知った経路は、「障害者団体からの案内」が70.4%と最も多く、やや離れて「友人・知人からの口コミ」が20.4%。
- 認知経路のその他内容を見ると、「インターネットやメール、SNS」から知ったケースがみられた。

今回のバリアフリー映画上映の認知経路(MA)



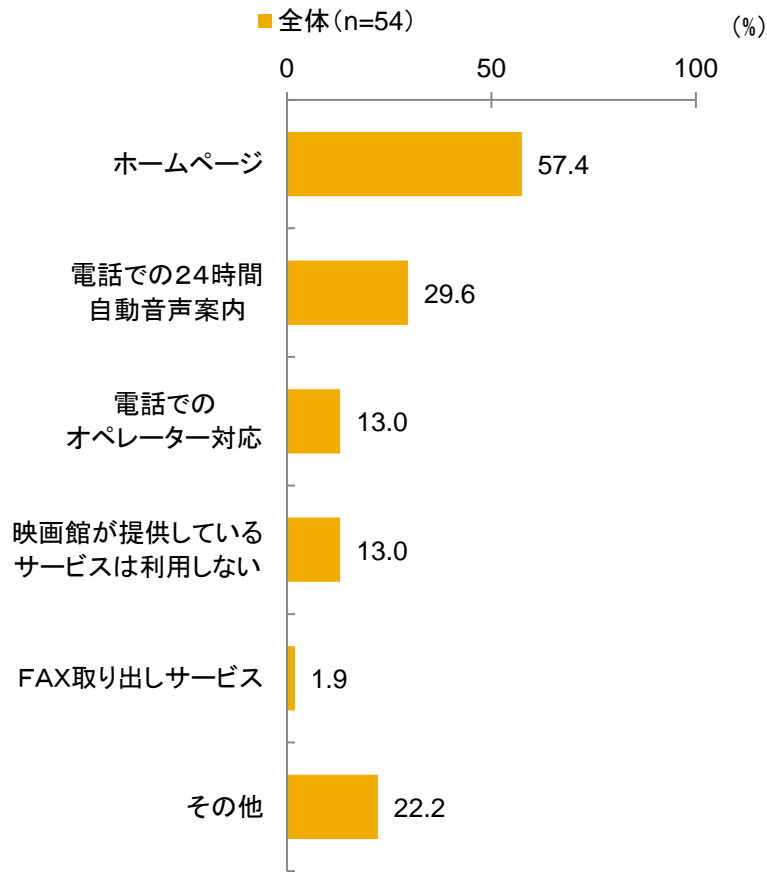
- 障害者団体名
- シティ・ライツ(26人)
 - 特定非営利活動法人メディア・アクセス・サポートセンター(6人)
 - 日本点字図書館の映写会の案内／情報誌から(2人)
 - 社会福祉法人日本盲人会連合(1人)
 - 発達障害自助グループ「イドバタ」を通じてメールで(1人)
 - バリアフリー団体(1人)
 - バリアフリー映画を作っている団体(1人)

- その他
- メーリングリスト／映画のメーリングリスト(6人)
 - インターネット／映画のウェブサイト(3人)
 - フェイスブック(1人)

2) 今回の来場状況 ②映画館提供サービス利用状況

- 普段、上映作品や上映時間を調べる際、映画館が提供しているサービスで利用しているものは、「ホームページ」が57.4%と最も多く、次いで「電話での24時間自動音声案内」が29.6%、「電話でのオペレーター対応」が13.0%。
- 映画館が提供している上映案内に対する要望を自由回答で聞いたところ、「上映時間の事前通知を早くしてほしい」「予約時にわかりやすいホームページであってほしい」といった意見があげられていた。

普段上映作品・上映時間を調べる際、映画館が提供しているサービスで利用しているもの(MA)



その他内容 抜粋:

- 障害者団体からの情報提供。
- 友人のメーリングリスト。

映画館が提供している上映案内(上映作品・上映時間)についての要望(自由回答抜粋)

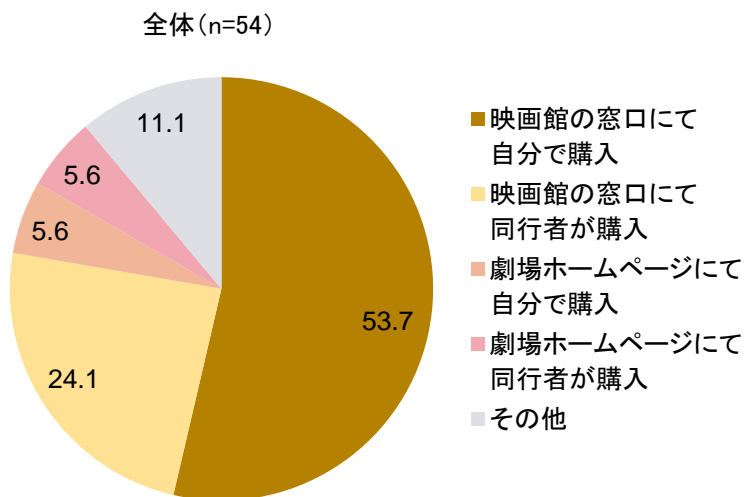
- いつも上映時間が分かるのは直前なので、2週間前くらいには分かる様にしてほしい。(男性40代/MOVIXさいたま)
- 新着案内を1週間前でなく、2~3週間前にはしてほしい。上映の映画館がどこかも早く知りたい。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 上映時間をぎりぎりにしか知らせてくれないので、1週間前には知らせてほしい。(女性60代/T・ジョイ大泉学園)
- ホームページからの席の予約が、マウスでないと出来ない。(男性50代/MOVIXさいたま)
- 視覚障害者は映画館のホームページを検索しづらいので、もう少し見やすくしてほしい。(男性50代/T・ジョイ大泉学園)
- 映画館のホームページによっては、音声ブラウザで閲覧した時、表形式(テーブルタグ)の為に日時と上映題目が分かりにくい事があるので、1レコード(何月何日ではなく、上から下に読んだり右から左へ読むのは大変なので)でしてほしい。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 上映時間のホームページのレイアウトが、音声案内がわかりやすいホームページになっていると良い。日にちが見たい日付にすぐリンクできないところが不便。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- ホームページが音声操作対応になっていないためチケット購入ができない。十分な情報がホームページに入っていない(ex. 駅から映画館までの行き方など。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- メールなどの配信サービスがあれば良い(あるのかもしれないが)。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 予告編の時に上映時間と紹介も音声ガイドに入れてほしい。映画館で提供している映像全て、音声ガイドで流してほしい。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)

2) 今回の来場状況 ③座席指定券の購入方法

- 今回の映画鑑賞にかかる座席指定券の購入方法は、「映画館の窓口で自分で購入」が53.7%と最も多く、次いで「映画館の窓口で同行者が購入」が24.1%となっている。
- チケット購入方法の要望を自由回答で聞いたところ、「予約時に詳細な情報を知りたい」「予約確認の連絡が欲しい」といった内容があげられていた。

<円グラフ内 単位%>

本日の映画の座席指定券 購入方法



その他内容 抜粋:

- 映画館のスタッフの人に購入してもらった／お願いした
- 同行者が事前に購入した。
- インターネット

チケット購入方法への要望(自由回答抜粋)

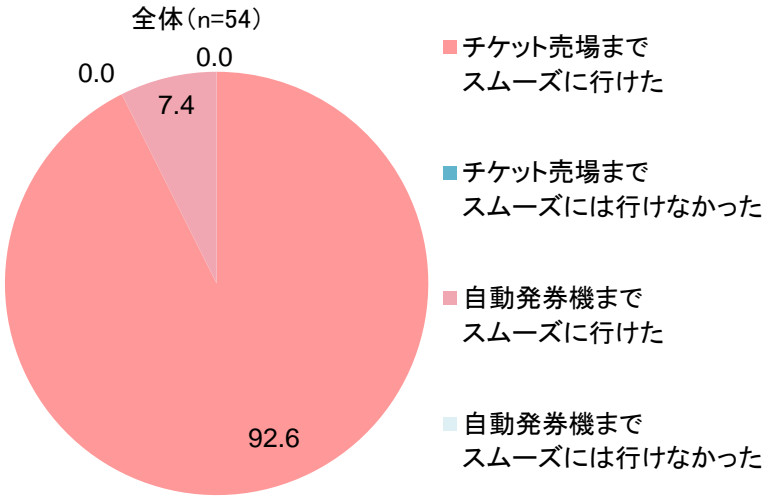
- HPで予約したことがなく、今回来るにあたって土曜日で公開初日なので混んでるのが心配だったので、コンビニで買うか否か迷った。混雑状況や残りどのくらいかが検索できたらありがたい。(女性40代/MOVIXさいたま)
- 空席とペア席の区別がわからない。空席だけを表示してあるとか、ペアシートが何番か等が分かると良い。ネットで席を予約してから確定になる迄、操作がたくさんあるので、もっと簡単に出来れば良いと思う。通路と席の位置が分からないので席を選ぶ時に困る。(男性50代/T・ジョイ大泉学園)
- タッチパネルで購入する際も音声にしてほしい。館内にもっと誘導員がほしい。困っている時に声をかけてほしい。(男性40代/T・ジョイ大泉学園)
- 座席の配置をもっと分かりやすくしてほしい。スタッフが直接場所を教えてほしい。(女性50代/T・ジョイ大泉学園)
- プレミアムシートが分からなかった。劇場の通路がどこにあるのか分かりにくいので、通路がはっきり分かると良い。席を選ぶ時、通路の場所を参考にしたいので。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- ホームページから予約したくて使ってみたが、最終の予約画面に行けなくて、出来なかった。もう少し簡単な操作にしてほしい。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 対面での購入がよかった。窓口早めに来て下さいという案内がほしかった。(女性60代/MOVIXさいたま)

3) 映画館の対応 ①映画館入口からチケット売場・自動発券機まで行きやすさ

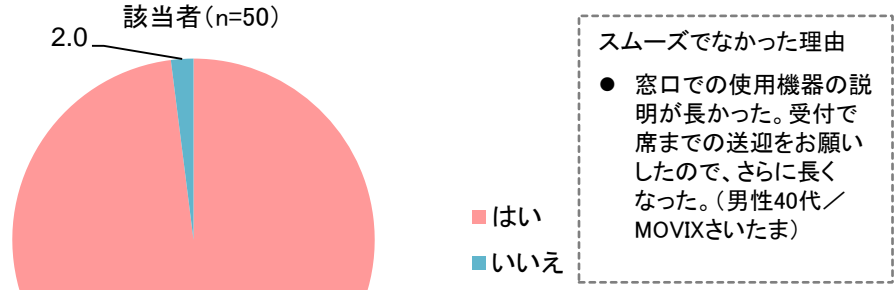
- 調査当日、映画館の入口からチケット売り場やチケット自動発券機まで、スムーズに行けたかどうかを聞いたところ、全員がスムーズに行けたと評価していた。
- チケット窓口で購入した人の98.0%がスムーズであったと評価しており、自動発券機でチケット発券した人では全員がスムーズであったと評価していた。

<円グラフ内 単位%>

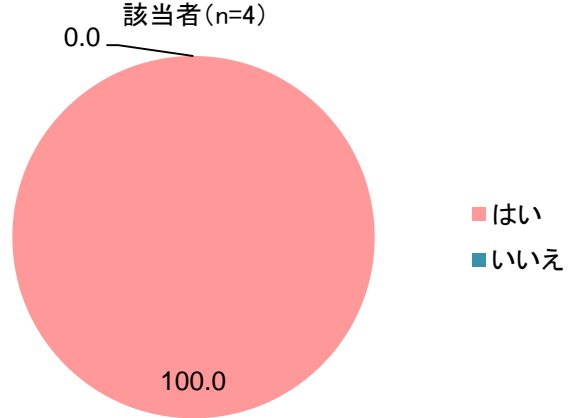
映画館の入り口からチケット売場・チケット自動発券機までスムーズに行けたか



チケット窓口でのチケット購入はスムーズであったか



自動発券機でのチケット発券はスムーズであったか

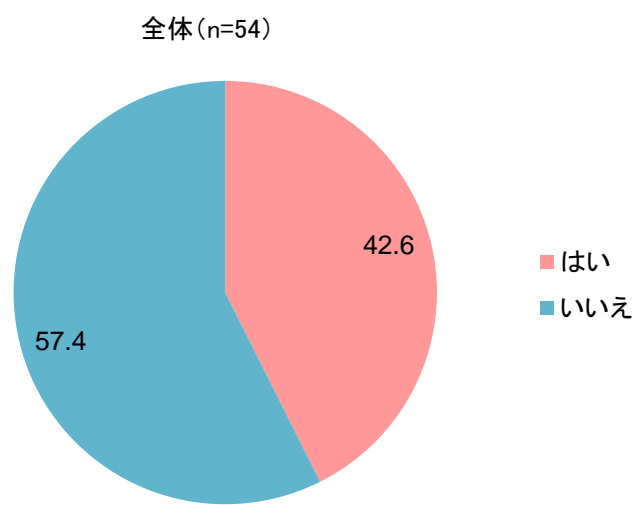


3) 映画館の対応 ② 飲食物購入時

- 映画館内で飲食物を購入した人は42.6%。
- 映画館スタッフの対応で問題があった内容を自由回答で聞いたが、該当する意見はみられない。良かった対応内容として「ジュースの容器に手を触れさせることでサイズを認識できた」「メニューを読み上げてくれた」があげられていた。

<円グラフ内 単位%>

映画館内で飲食物を購入したか



映画館スタッフの対応での問題点など

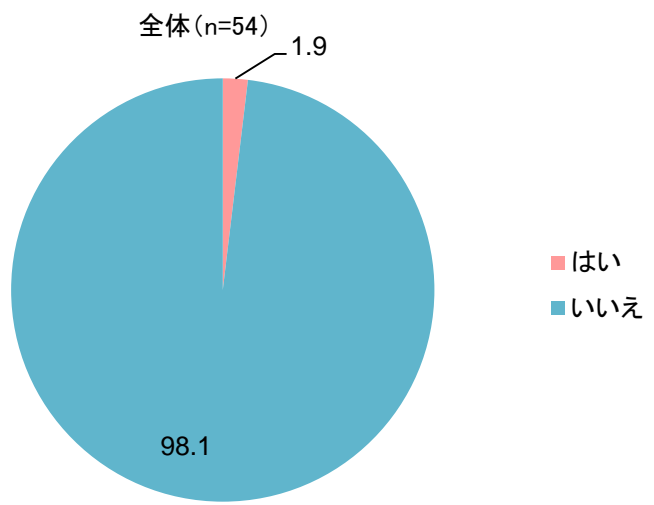
- ジュースの容器を触らせて、サイズ確認させてくれたので良かった。(男性40代/MOVIXさいたま)
- ジュースを購入したが、スタッフの方がコップの大きさが分かるように手をそえてくれたのが良かった。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- とても分かりやすく、商品を教えてくれた。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 親切に、スムーズに対応してくれた。(男性40代/MOVIXさいたま)

3) 映画館の対応 ③パンフレットや映画グッズの購入

- 映画館内でパンフレットや映画グッズを購入した人は全体の1.9%(1人)しかいなかったが、購入した人の意見として「パンフレットの内容をスタッフが読み上げてくれてよかった」といった意見がみられた。

<円グラフ内 単位%>

映画館内でパンフレットや映画グッズ等を購入したか



映画館スタッフの対応での問題点など

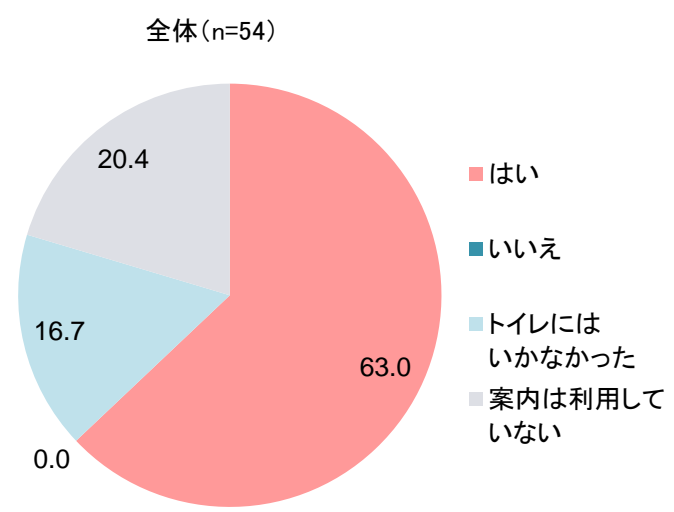
- パンフレットの内容をスタッフが読んでくれたので良かった。
(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)

3) 映画館の対応 ④トイレ案内、チケット受け渡し時

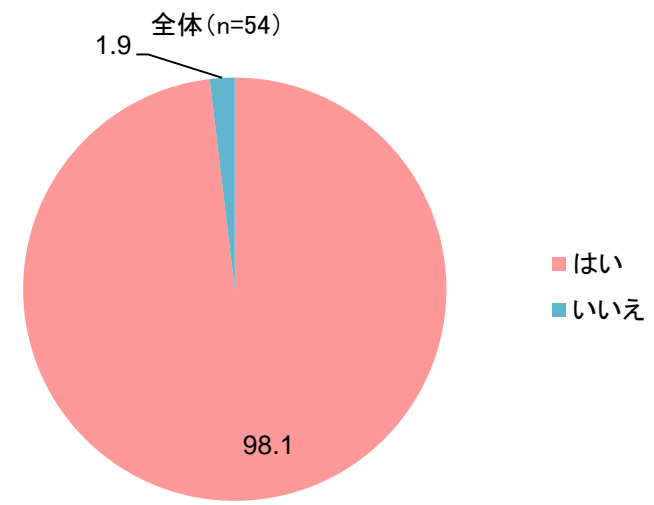
- 映画館スタッフによるトイレ案内を利用した人は全体の63.0%。そのうち案内がスムーズでなかったと評価した人はいなかった。
- また、シアターに入る際のチケット受け渡し時、映画館スタッフとのやりとりはスムーズだったと答えた人が98.1%であった。しかし、スムーズでなかった人の自由回答で「障害者手帳の提示で分からないことがあった」といった意見がみられた。

<円グラフ内 単位%>

映画館スタッフによるトイレまでの案内はスムーズだったか



シアターに入る際のチケット受け渡し時、映画館スタッフとのやりとりはスムーズだったか



スムーズでなかった原因

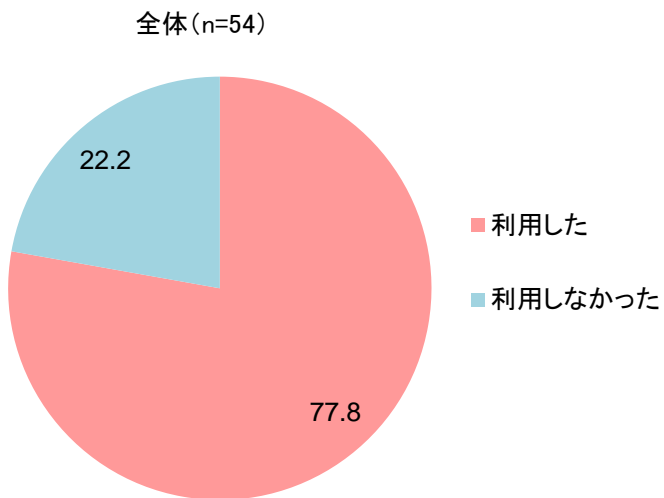
- 障害者手帳の提示の事で分からないところがあった。(女性40代 / T・ジョイ大泉学園)

3) 映画館の対応 ⑤ 座席までの案内

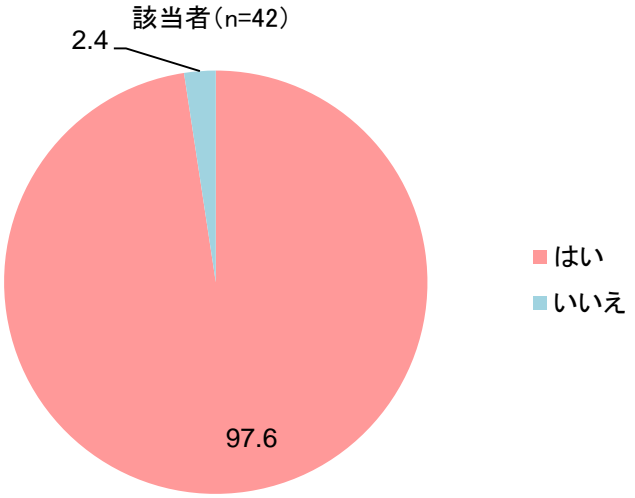
■ 映画館スタッフによる、座席までの案内を利用した人は78%おり、そのうち97.6%(全体の75.7%)で案内がスムーズであったと評価していた。

<円グラフ内 単位%>

映画館スタッフによる座席までの案内は利用したか



(利用した場合)案内はスムーズであったか

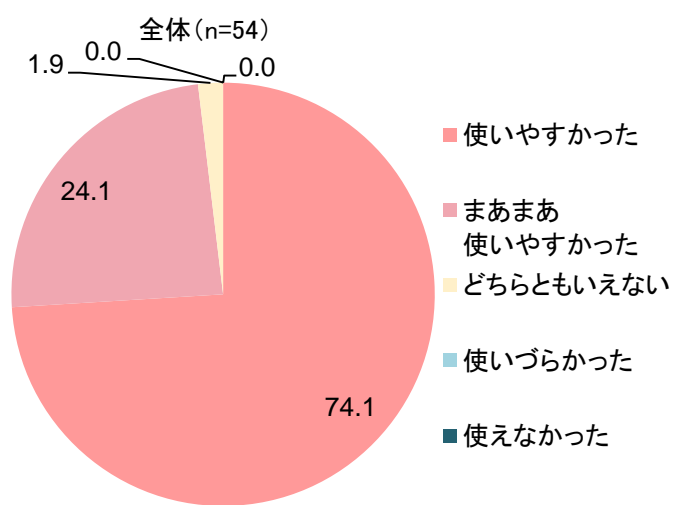


4) 機器の評価 ①今回使用した機器(携帯型デジタル音楽プレイヤー)の使い心地

- 今回使用した機器の使い心地は、74.1%が「使いやすかった」、24.1%が「まあまあ使いやすかった」と評価しており、合わせて98.2%の人が高評価をしている。
- 使い心地の感想を自由回答で聞いたところ、よかった点として「音が良い／キレイ／クリア」が最も多くあげられ、他では「使い方がシンプル」「簡単」といった意見が多くあげられた。一方、改善希望点として件数は多くないが、イヤホンコードやストラップが長すぎる点があげられた。

<円グラフ内 単位%>

今回使用した機器(携帯型デジタル音楽プレイヤー)の使い心地



使い心地についての感想(自由回答抜粋)

- <良かった点>
- 音が良い／キレイ／クリア(17人)
 - 使い方がシンプル／操作がボリュームだけでしやすい／音声操作のみだったのでよかった(9人)
 - スムーズに使う事ができた／簡単／特に操作もせずに使用できた(3人)
 - 誤作動の心配が無かった／他のボタン等をさわっても、ロックがかかっている安全だった(3人)
 - スタッフに適切に説明してもらった／事前の説明が丁寧で分かりやすかった(2人)
 - 両耳のイヤホンをつけていても外の映画の音声がよく聞こえた(2人)

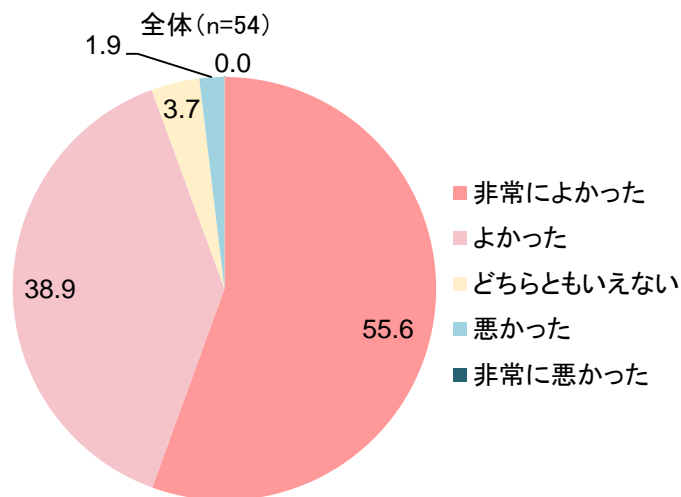
- <他の意見>
- ボリュームボタンを確認して付けたつもりだったが、映画上映開始後5分くらい音声が聞こえなかった。スタッフさんが渡して下さり首から下げたが、上下逆さになっていたため、音声が聞こえなかった。(男性70代／TOHOシネマズ日本橋)

4) 機器の評価 ②機器の説明及び操作、音声ガイドの音量調節

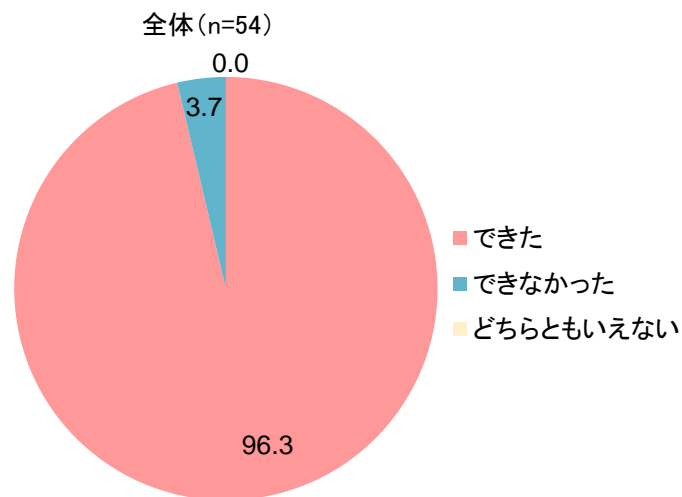
- 機器の説明及び操作がスムーズに進んだかという問いに対しては、55.6%が「非常によかった」、38.9%が「よかった」と評価しており、合わせて94.5%の人が高評価をしている。
- 今回使用した機器において音声ガイドの音量調節がうまくできたかという問いに対しては、「できた人」が96.3%と高い。うまくできなかった原因の自由回答では、改善希望点として「イヤホンの途中に音量調節をするボタン等があればよい」といった意見があげられた。

<円グラフ内 単位%>

今回使用した機器の説明及び操作はスムーズに進んだか



今回使用した機器の音声ガイドの音量調節はうまくできたか



スムーズに進まなかった原因

- 貸し出しの際、スタッフの説明が誰に声を掛けているのか分からなかった。使い方の説明の時、「ここ」「あそこ」というのが見えなくて分からないので、手をとる等、もう少し工夫がほしいと思った。(女性40代/T・ジョイ大泉学園)

できなかった原因

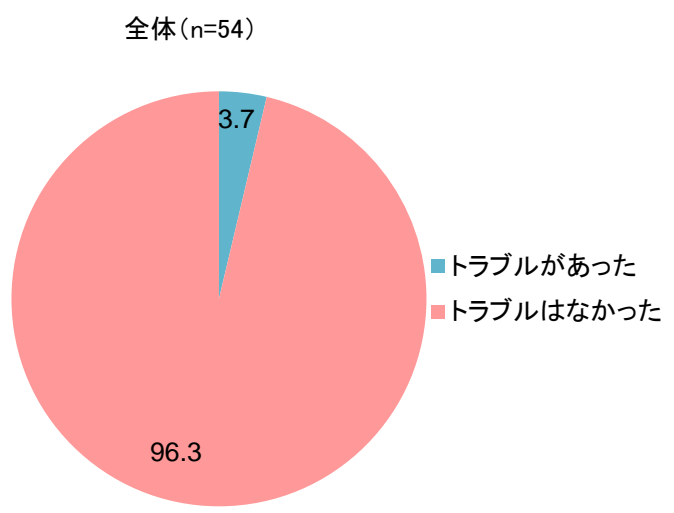
- 映画本編の音声が大きくなる時に、音量調節がうまく出来なかった。イヤホンの途中に音量調節をするボタン等があれば良かった。(男性40代/MOVIXさいたま)
- 映画本編の音量がその時によって違うので、自分でその都度合わせなければならず、初めは上手に出来なかった。慣れてきたら大丈夫だった。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)

4) 機器の評価 ③映画上映中のトラブルの有無

- 映画上映中に機器にトラブルがあった割合は3.7%と低かった。
- トラブルの内容の自由回答をみると、スタッフ側に機器操作の理解不足が見られたり、トラブル時の症例の把握が十分ではなかったためにトラブルを誘発した可能性があることが分かった。スタッフへの機器操作に関する研修を実施する等により、トラブルの発生を回避する工夫が求められる。

<円グラフ内 単位%>

映画上映中の機器のトラブルの有無



トラブル発生内容

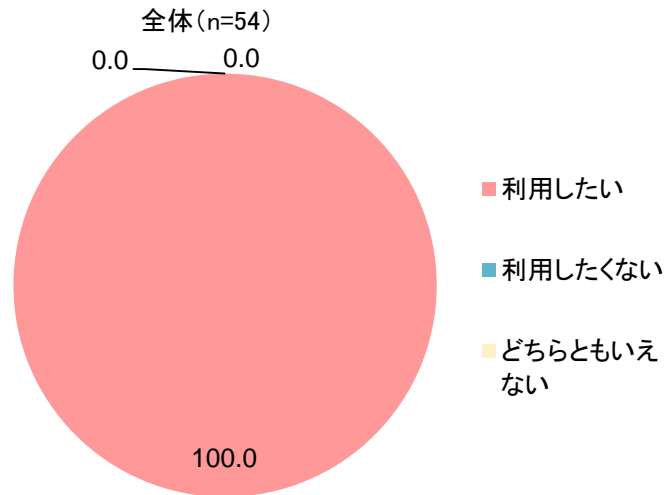
- 開始5分程ボリュームボタンが押せていなかったから音声が出なかった。その後は問題なく楽しめた。(男性70代/TOHOシネマズ日本橋)
- 音が1分か2分聞こえなくなった。その後、最初の説明が入り、そしてまた元の映画の画面の音に戻った。(男性50代/T・ジョイ大泉学園)

5) 総合評価 ①本日使用した携帯型デジタル音楽プレイヤーによる音声ガイド再生システムが館内で使用可能になった場合の利用意向

- 全員が利用したいと評価していた。

本日使用した携帯型デジタル音楽プレイヤーによる音声ガイド再生システムが今後館内で使用可能になった場合、利用したいか

<円グラフ内 単位%>

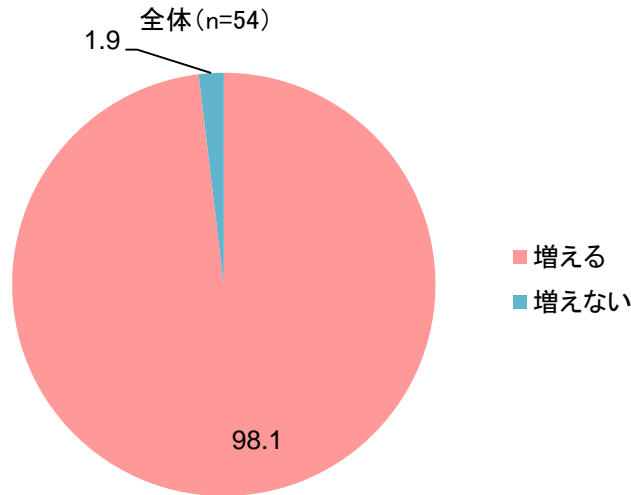


5) 総合評価 ② 今回のシステムが導入され、すべての日本映画に視覚障害者用音声ガイドが付いた場合の映画鑑賞機会の増減

- 全体の98.1%が「増える」と評価しており、非常に高い評価を得た。
- 自由回答をみると、多くの場所で楽しめることに加え、健常者と一緒に楽しめることや、一人で行けるようになることが鑑賞機会増加の理由としてあげられていた。

<円グラフ内 単位%>

今回のシステムが導入され、すべての日本映画に視覚障害者用音声ガイドが付いた場合、映画館へ映画を観に行く機会は増えるか



理由(自由回答抜粋)

<好意的な意見>

- 今は限られた場所でのしか上映していないが、全ての映画館で使用されれば、行く人は増えると思う。(女性30代/T・ジョイ大泉学園)
- 今までの音声ガイドは上映の時間と場所が限られていたので、このシステムだったらいつでも映画が鑑賞できるので良いと思う。気に入った映画であれば、2回みるかもしれない。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 映画が十分に楽しめる。消化不良がない(ガイドがないと全体の流れは分かるが、ここどうだったんだろうという、もやもや感がある)。健常者と同じタイミングで笑いたい。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 映画館に来れば封切りすぐの映画もみられるので、音声ガイドがあれば良いと思う。スタッフの対応が良かったので、来て良かった。(女性50代/MOVIXさいたま)
- 今日使った機械がすごく良かった。(女性70代/MOVIXさいたま)
- 自分の都合に合わせて、自分から誰かを誘って映画に行ける。今まではバリアフリー上映があまりないので一人では行けなかった。健常者の人も、このガイドがあったらいつでも自分達を誘ってくれると思う。(女性50代/T・ジョイ大泉学園)
- できるだけ地元の映画館でみられれば、ガイドヘルパーを依頼しなくても一人でみられて良い。(男性40代/MOVIXさいたま)
- 内容が理解出来るようになるので、行きたい。ただ、駅から映画館へのアクセスが難しいので、送迎があると安心できる。また、そういうシステムが出来れば、もっと行く機会が増えると思う。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)

<否定的な意見>

- UDCastをダウンロードする携帯端末を持っていないので、増えるとは言えない。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)

5) 総合評価 ③その他、バリアフリー上映や映画館への要望

- バリアフリー映画上映の周知に加え、予約のしやすさ、館内スタッフへの問い合わせのしやすさ等が求められている。
- 駅からの誘導などが必要なことから、今後は健常者の理解・サポートが、より必要となる可能性が高い。

自由回答抜粋

- バリアフリー上映が増えれば、自分の都合のつく時に見に行けるようになるので嬉しい。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 一人で気軽に映画館に行けるシステムにしてほしい。チケット購入や上映場所までの案内がもう少しあれば良いと思う。(男性40代/MOVIXさいたま)
- 目の不自由な方にも伝わる方法で、映画館の情報を流してほしい。パソコンも、あまり使わない。市から流れている情報に、映画情報も入れてほしい。(女性70代/MOVIXさいたま)
- 今回、映画館スタッフの対応がごく自然でとても良く、気持ちよく見られて嬉しい。このような実証実験のおかげで見えない人への対応が良くなったと思う。今後このような機会が増えることを希望している。(女性60代/T・ジョイ大泉学園)
- 映画館のスタッフに気軽に声をかけやすくなれば、一人でも来やすくなると思う。近所の映画館でもこの様な機器が借りられたら良い。洋画も吹き替えに加えて説明を入れてもらえれば、見に行きたい。(女性50代/T・ジョイ大泉学園)
- 日本語以外の言語使用の映画やドキュメンタリーなど、全く理解できない。字幕が音声ガイドになったら良い。もっと楽しめる。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 音声ガイドが終わるというアナウンスが映画の終わりの時になかったため、これで映画が終わったのかの判断がつかなかった。本編以外のCMや予告などにもガイドがつくと良い。座席の並びについて、言葉で知らせる音声情報がほしい。スタッフに「何かあったらお知らせ下さい」と言われたが、その具体的な方法、アプローチ方法が分からない。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- トイレへの移動や飲食のサポートを普通にしてほしい。本編だけでなく、次回上映の案内にも音声ガイドをつけてほしい(ラジオのライブガイドは、予告から音声ガイドがつくので)。(女性60代/T・ジョイ大泉学園)
- 周知が大切。障害者にもっと知ってもらう努力をしてほしい。視覚障害者用のスマホなど、いろいろな機器に対応して情報を流してほしい。バリアフリー上映に興味をもってくれる人が増える様になると良い。(男性40代/MOVIXさいたま)
- 映画館までのアクセスについて地図でルートを表示しても、視覚障害者には理解が難しいので、最寄の駅からの道順や交通機関を音声ガイドで案内してもらえるととても助かる。(女性40代/T・ジョイ大泉学園)
- 座席の足元の広さがもう少し広い方が良い(30cmくらいはほしい)。両脇の人が移動時に前を通る時、狭すぎる。特に目が見えないので大変。館内全体と、特に映画館の中の段差をなくしてほしい。全体をバリアフリー化してほしい。(男性40代/T・ジョイ大泉学園)
- 土・日の混雑時にも、スタッフの誘導があれば良いと思う。駅から映画館までの誘導もして頂ければ、大変良いと思う。上映中にトラブルが起きた時、スタッフの方を呼べるブザーの様なものがあると良いと思う。会社員のため土日しか映画館に行けないので、その日が都合が合わないときに見に行く機会を無くしてしまうので、もっとこのシステムを導入してもらい、自分の都合とバリアフリー上映の合う日が増えると良いと思う。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)

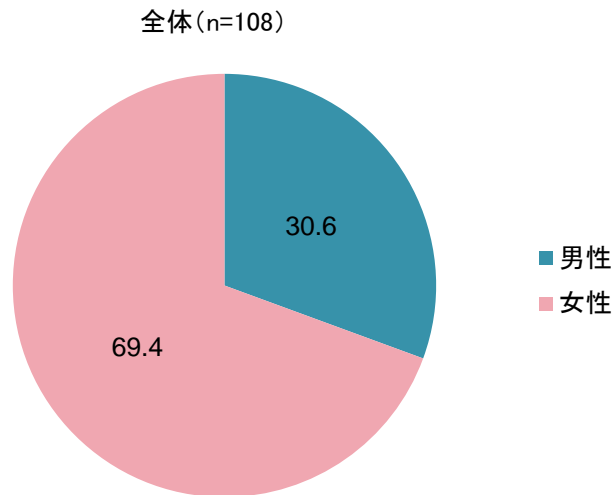
2. 聴覚障害者

1) 対象者属性 性別・年代

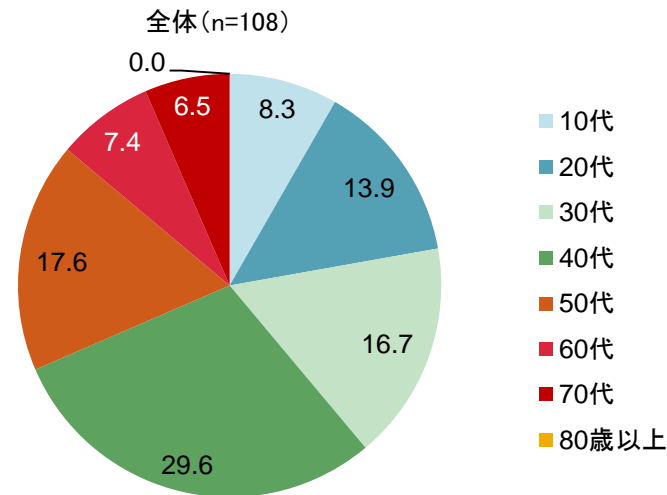
- 調査対象者の性別は、女性が69.4%、男性が30.6%。
- 年代は40代が29.6%と最も多く、次いで50代が17.6%、30代が16.7%、20代が13.9%となっている。

<円グラフ内 単位%>

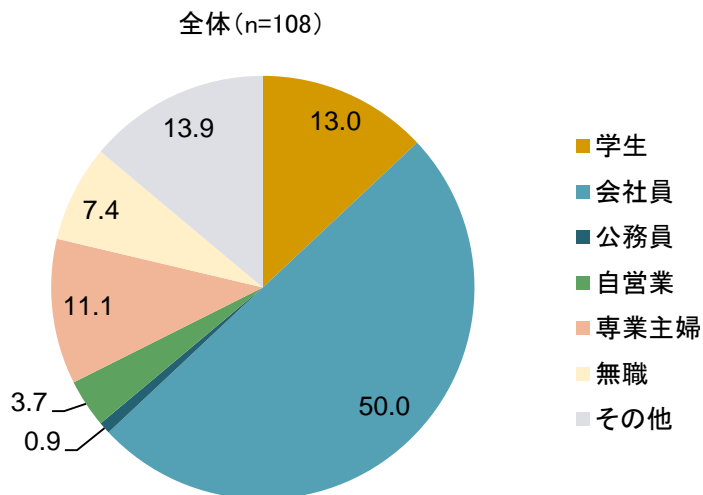
性別



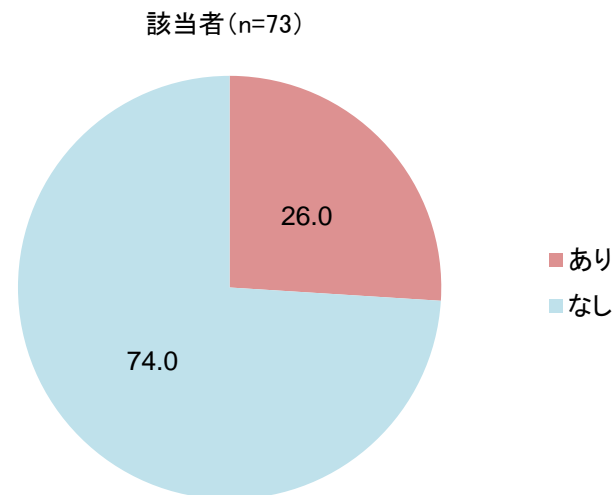
年代



職業



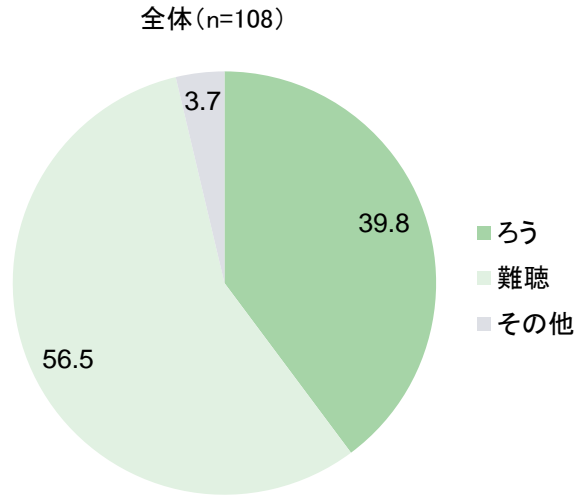
調査経験(本調査複数回協力者)



1) 対象者属性 障害の程度、当日の来場人数、コミュニケーション手段

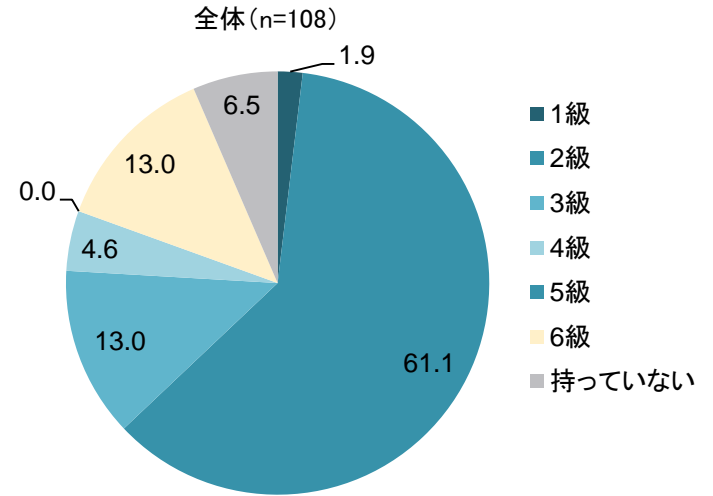
- 調査当日、聴覚障害者の50.9%が「ひとり」で来場していた。
- 普段のコミュニケーション手段は「口話」が81.5%と最も多く、次いで「手話」が71.3%、「筆談」が62.0%。

障害の程度

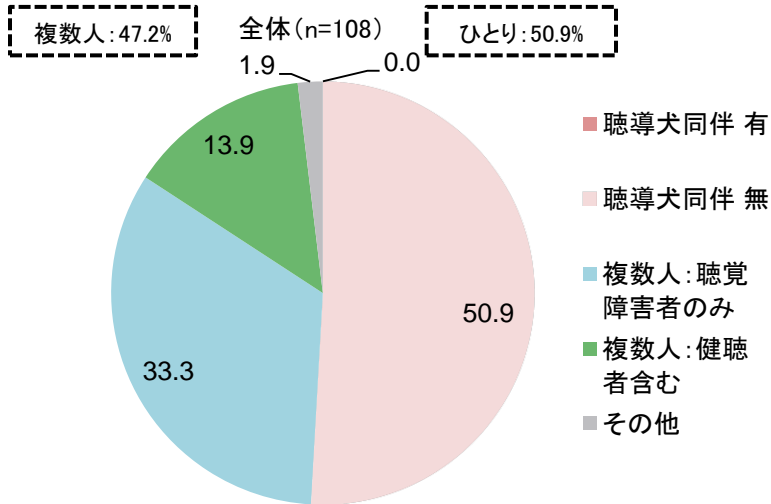


障害者手帳の所持

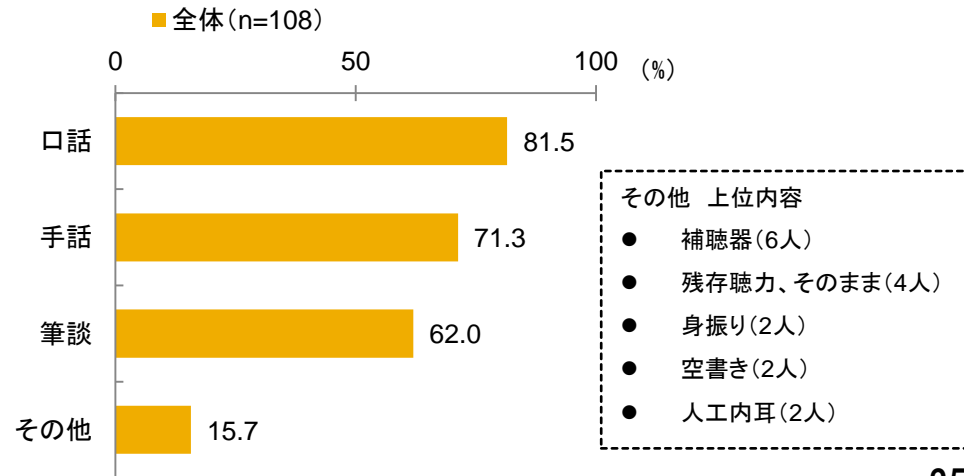
<円グラフ内 単位%>



来場同伴者有無



普段のコミュニケーション手段(MA)

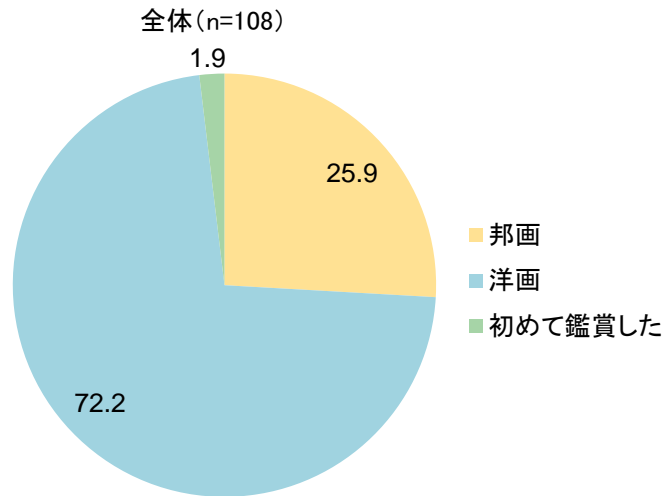


1) 対象者属性 日本語字幕ガイド付き日本映画 鑑賞について

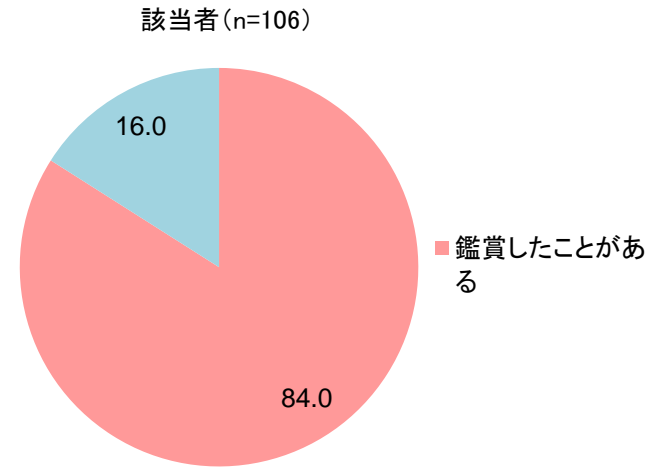
- 聴覚障害者が、これまでに「邦画」と「洋画」のどちらをよく鑑賞したが聞いたところ、洋画が72.2%と多く、日本語字幕付きであることで視聴割合が高いことが推察される。
- 日本語字幕ガイド付き日本映画を鑑賞したことがある人は84.0%いた。過去1年間で日本語字幕ガイド付き日本映画を鑑賞した頻度を見ると、「1年に1回程度」が25.8%、「半年に1回程度」が22.5%であったが、「ない」人が20.2%であった。一方、「月に1回以上」は19.1%であった。

<円グラフ内 単位%>

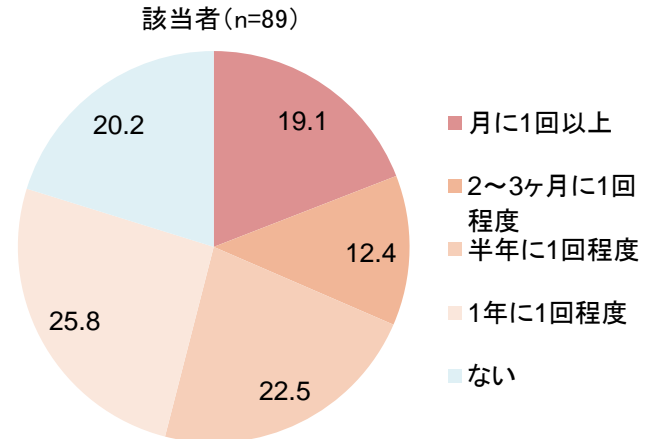
今まで映画館でよく鑑賞した映画



日本語字幕ガイド付き日本映画の鑑賞経験



過去1年間の日本語字幕ガイド付き日本映画の映画館での鑑賞経験

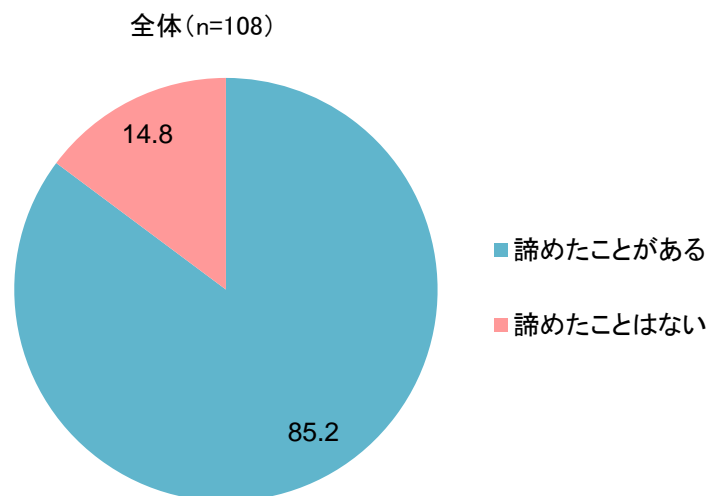


1) 対象者属性 観たい日本映画を諦めた経験

- 観たい日本映画に日本語字幕ガイドが付いていないことで、映画館での鑑賞を諦めた経験があった人は全体の85.2%。
- 諦めた理由の自由回答をみると、「ストーリーや内容が理解できない」といった意見が多くあげられていた。

<円グラフ内 単位%>

今までに観たい日本映画に日本語字幕ガイドが付いていないことで映画館での鑑賞をあきらめた経験



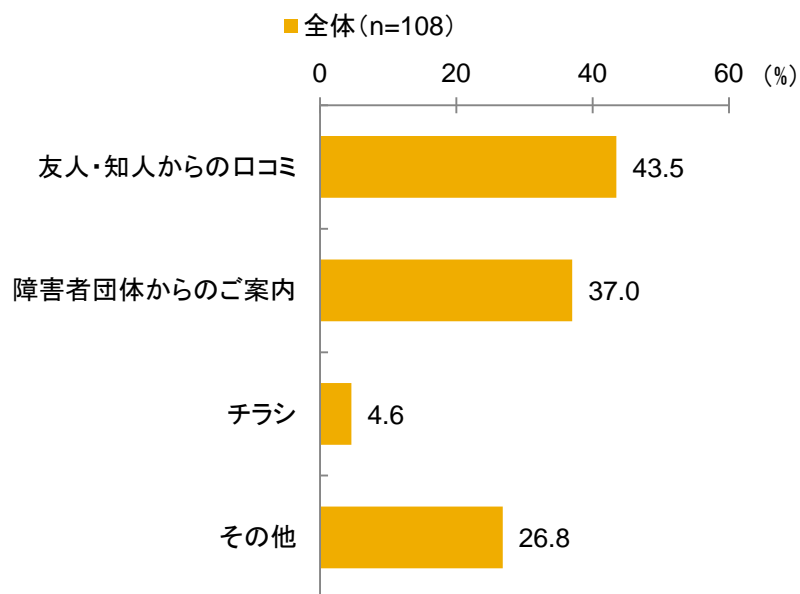
「諦めた」ことがある理由(自由回答抜粋)

- 日本語字幕ガイドがついていないので、補聴器で音は拾えても何を言っているのか分からない。笑える場面など、ちょっとした言葉のやりとりが分からないので共有ができない。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 日本語字幕ガイドがないとストーリーが分からず、面白さや感動が伝わってこないため。内容を理解しにくいのに料金を支払ってまで観たいとは思わない。(女性30代/TOHOシネマズ日本橋)
- 日本語字幕ガイドがないと内容の理解が困難。また、日本語字幕ガイド付きの上映があっても、日程や会場の都合が合わず、DVDが出るのを待っていることが多い。(女性40代/MOVIXさいたま)
- ミニシアターでは日本語字幕ガイド付き上映はほとんどないし、レンタル屋に行っても日本語字幕ガイドのついたDVDはない。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- ストーリーを理解しきれないため、TVもしくはDVDで見た方が良いと考えるため。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- 音楽、言葉がよく分からず、映像だけでは内容が理解できないため。(女性70代/T・ジョイ大泉学園)
- 小さい時だと動きだけで楽しんでいましたが、年齢が上がってくるにつれて、動きだけではなくもっと話の内容を詳しく知ることによる楽しみが大きくなったので、字幕がない映画だとつまらないためあまり行かなかった。(女性30代/T・ジョイ大泉学園)
- 中途半端に聞こえても、余計に内容が気になってしまうため、映画館では観られない。補聴器だと音楽や効果音ばかり大きくなってしまい、言葉が聞こえない。DVDが発売されたら字幕付で見るともりで、映画館での鑑賞は諦める。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)

2) 今回の来場状況 ①認知経路

- 今回のバリアフリー映画上映を知った経路は「友人・知人からの口コミ」が43.5%と最も多く、次いで「障害者団体からの案内」が37.0%。
- その他内容を見ると、「SNSやインターネット」から知ったケースが多くみられた。

今回のバリアフリー映画上映の認知経路(MA)



障害者団体名

- 特定非営利活動法人メディア・アクセス・サポートセンター(26人)
- 特定非営利活動法人東京都中途失聴・難聴者協会(4人)
- 公益社団法人東京都聴覚障害者連盟(3人)
- 埼玉県難聴者・中途失聴者協会(2人)

その他

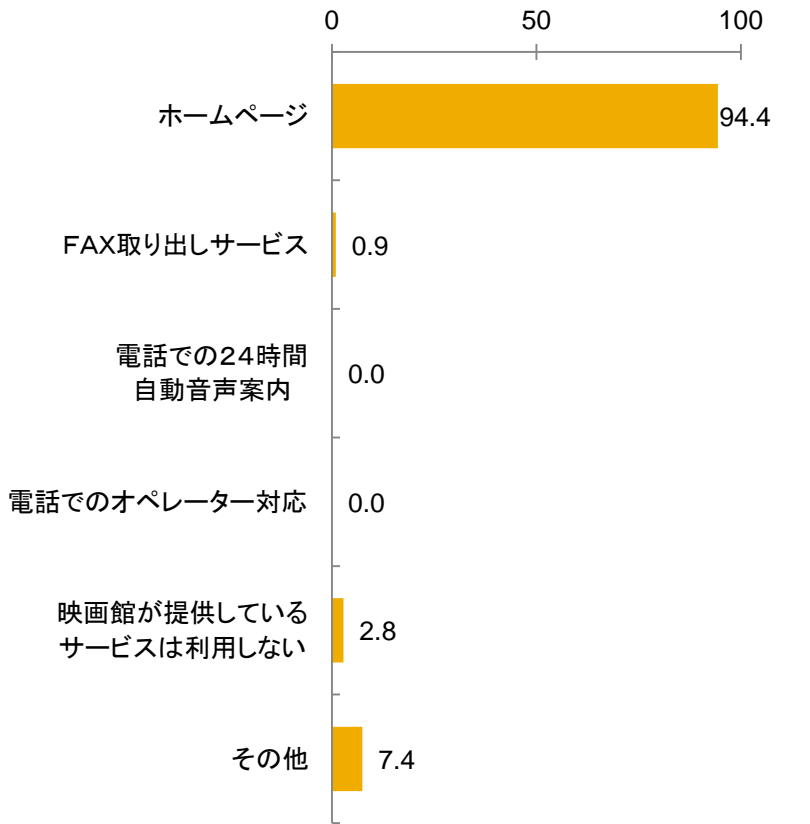
- フェイスブック(14人)
- WEB／ホームページ上／ブログ(6人)
- ツイッター(2人)
- ニュース(テレビ)(2人)

2) 今回の来場状況 ②映画館提供サービス利用状況

- 普段、上映作品や上映時間を調べる際、映画館が提供しているサービスで利用しているものは、「ホームページ」が94.4%と大半である。
- 映画館が提供している上映案内に対する要望として、視覚障がい者同様、「上映スケジュールを早めに知りたい」「わかりやすいホームページ」といった内容があげられていた。

普段上映作品・上映時間を調べる際、
映画館が提供しているサービスで利用しているもの(MA)

■ 全体(n=108) (%)



その他内容 抜粋:

- 障害者団体からの情報提供。
- 友人のメーリングリスト。

映画館が提供している上映案内(上映作品・上映時間)についての
要望(自由回答抜粋)

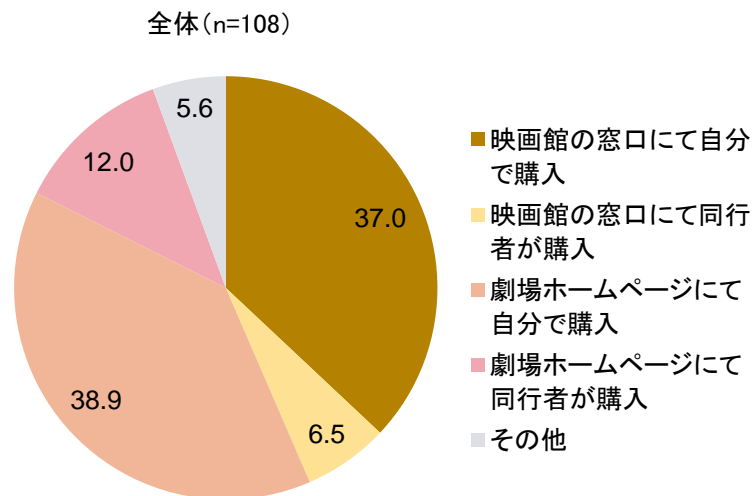
- ホームページにすぐに日本語字幕ガイド付き上映のスケジュールが出てこない。分かりやすく載っていると良い。(女性20代/MOVIXさいたま)
- 日本語字幕ガイド付きの上映時間がぎりぎりまで分からないことが多いので1週間前ぐらいに把握できるとありがたい。(男性40代/MOVIXさいたま)
- サイトによっては上映時間が表示される場所に辿りつくまでが分かりづらい。今回のTOHOシネマズは分かりやすいと思う。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 今回のT・ジョイではHPのトップにバリアフリー上映について出ていて、分かりやすく良いと思った。通常、映画館のHPのトップから日本語字幕ガイド付き作品を検索できないことが多いので、このようにいつも情報が出ていると思う。(女性30代/T・ジョイ大泉学園)
- 開始時間だけで終了時間が分からないことがあるので、何時から何時まで上映するのか明確にしてほしい。(男性30代/MOVIXさいたま)
- 日本語字幕ガイド付きの映画上映時間が朝早いものが多いので困る。もっと1日の上映回数を増やしてほしい。(女性20代/T・ジョイ大泉学園)
- 予告にも日本語字幕ガイドを入れてほしい。どういう内容か知りたい。特に本編の日本語字幕ガイド付き上映が予定されている映画の予告は必須。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 上映時間の問合せ手段が電話に限られており、不便。邦画に日本語字幕ガイドが付く時は、その映画館独自のHPでもアナウンスしてほしい。(女性40代/MOVIXさいたま)
- 日本語字幕ガイド付の上映を調べることができるサイトがあると良い。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)

2) 今回の来場状況 ③座席指定券の購入方法

- 今回の映画鑑賞にかかる座席指定券の購入方法は、「窓口や劇場ホームページにて自分で購入した」割合が75.9%となっていた。
- チケット購入方法の要望を自由回答で聞いたところ、「予約の不具合・確認のための会話に不安な点」や、「障害者手帳の提示タイミングが不明」「購入内容の確認画面が欲しい」といった内容があげられていた。

<円グラフ内 単位%>

本日の映画の座席指定券 購入方法



チケット購入方法への要望(自由回答抜粋)

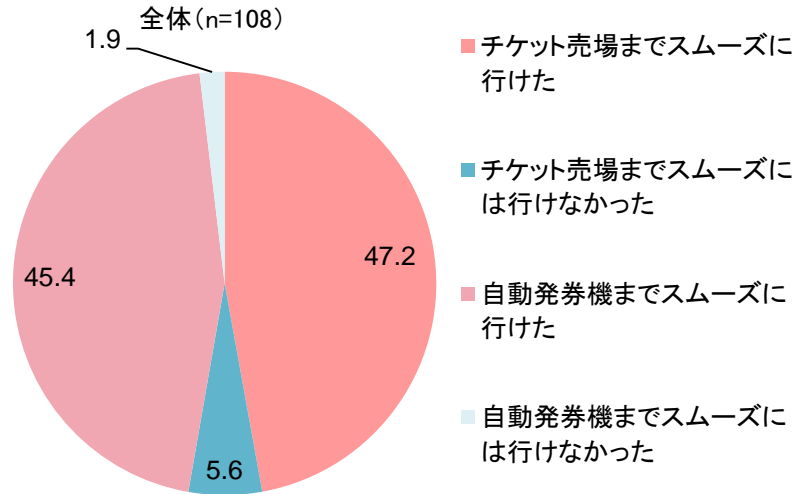
- HPからの購入は思った以上に簡単だったため、この方法でよいと思う。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 障割用の購入ボタンが増えて助かっている(数年前はなくて、窓口でしか買えなかったため)。(女性20代/T・ジョイ大泉学園)
- インターネットで予約しようと思ったがうまくいかなかった。(男性70代/TOHOシネマズ日本橋)
- 今日は大丈夫だったが、席を選ぶ時の会話が聞き取れないことが普段は多い。こちらのMOVIXは席をモニターで見られたので、スムーズで良かった。(女性20代/MOVIXさいたま)
- 画面からネット予約できても、その不具合で受付で話さなければならない時、私が全く聴こえていないことが受付で伝わらず困った。ひとりで来た時等は、難聴であることがすぐ伝わるシグナルなどあれば助かる(耳のイラストなど)。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 購入前の再確認画面を出してほしい。日を間違えることもあるので。(男性50代/T・ジョイ大泉学園)
- あらかじめ問い合わせ内容と回答例を印刷しておいてくれれば、窓口での対応がスムーズにいくと思う。(女性40代/MOVIXさいたま)

3) 映画館の対応 ① 映画館入口からチケット売場・自動発券機までの行きやすさ -1-

- 調査当日、映画館の入口からチケット売り場やチケット自動発券機までスムーズに行けた人が92.6%と高かった。
- 但し、TOHOシネマズ日本橋のように、混雑時にチケット売場と発券機が反対側にあり、分かりづらかったケースがみられた。

<円グラフ内 単位%>

映画館の入り口からチケット売場・チケット自動発券器までスムーズに行けたか



チケット売場までスムーズに行けなかった理由(自由回答抜粋)

- チケット売り場まで全てのコーナーを横並びにしてほしい。チケット売り場と発券機や売店カウンターが柱の陰になっていて見えなかった(動線が悪い)。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 飲み物売り場のスペースが広すぎてとまどった。自動発券機は目についたけど、チケット売り場があるのか気付かず聞くことになった(チケットは昨日買った)。大変混雑していた。(男性70代/TOHOシネマズ日本橋)
- 初めて行く場所のため地下鉄出口から建物まで道に迷ってしまい、店員に教わりながらたどり着いた。(女性30代/TOHOシネマズ日本橋)

自動発券機までスムーズには行けなかった理由(自由回答抜粋)

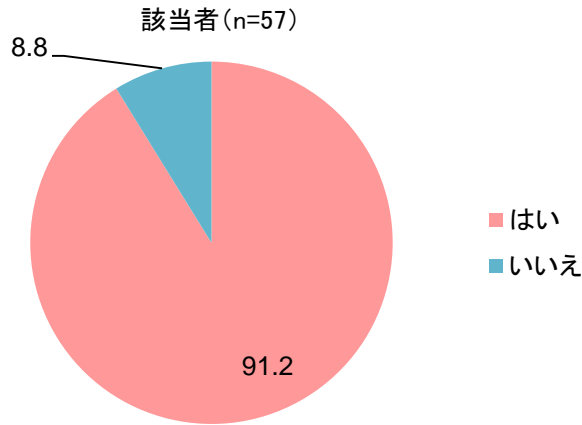
- ロビーがかなり混んでいたこともあり、また、初めての場所ということもあり、発券機を見つけられなかった。目立つところに表示、あるいは機械の上に大きな表示があるといい。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 発券機の不具合で予約したチケット情報が表示されず、その後のスタッフとのやり取りがとても大変だった。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)

3) 映画館の対応 ①映画館入口からチケット売場・自動発券機までの行きやすさ -2-

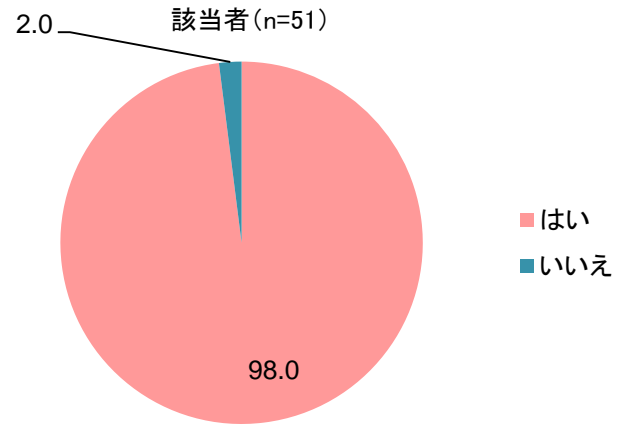
- チケット窓口でのチケット購入については、91.2%がスムーズであったと評価していた。但し、窓口の少なさが原因でスムーズさを欠いていたという意見がみられた。
- 自動発券機での発券は、98.0%がスムーズであったと評価していた。

<円グラフ内 単位%>

チケット窓口でのチケット購入はスムーズであったか



自動発券機でのチケット発券はスムーズであったか



スムーズでなかった理由

- 機器貸出の窓口が2つ(一時1つ)になり、15分前に行ったが結局ギリギリになった。(女性50代/MOVIXさいたま)
- タイトル、時間を表示している紙などが無かった。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 窓口がひとつしかなかった。障害にかかわらず対応に時間がかかるのだから、窓口も臨機応変に対応してもらいたい。(女性60代/T・ジョイ大泉学園)

スムーズでなかった理由

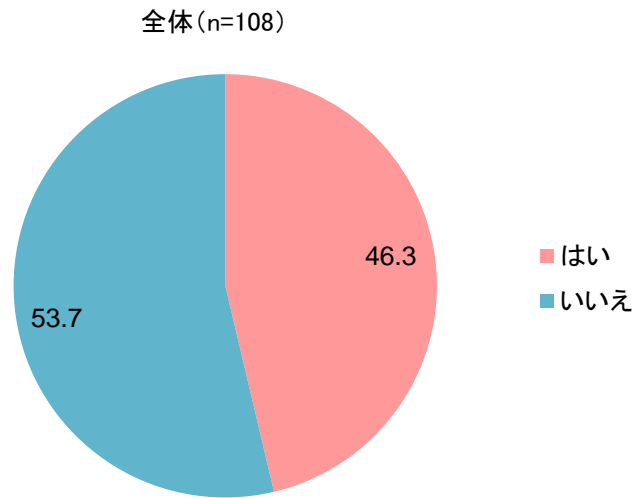
- 発券機でQRコードが反応せず、10桁の数字を入れて購入した。大変だった。(女性70代/T・ジョイ大泉学園)

3) 映画館の対応 ② 飲食物購入時

- 映画館内で飲食物を購入した人は全体の46.3%。
- 映画館スタッフの対応で問題があった内容を自由回答で聞いたところ、メニューを指さして確認したケースでは問題がない様子であった。ただし、スタッフ側が聴覚障害者と気づかなかつた事等で戸惑ったケースがみられた。

<円グラフ内 単位%>

映画館内で飲食物を購入したか



映画館スタッフの対応での問題点など

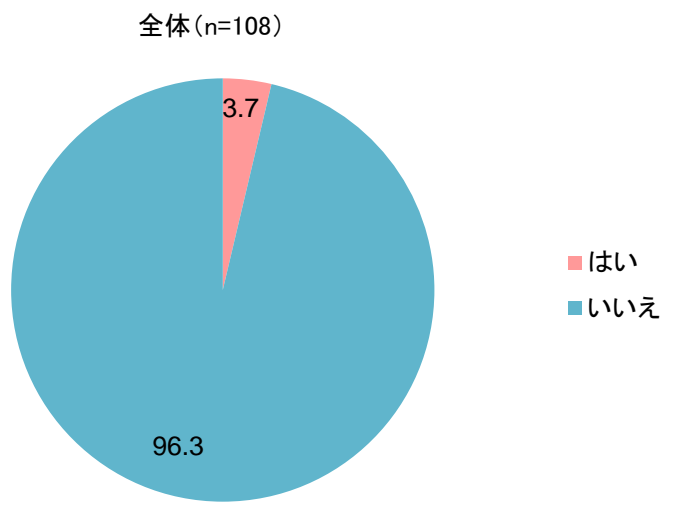
- スタッフが指さしてメニューを案内してくれたため、特に問題は無かった。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- 貸し出し機器を持った状態で購入したので視覚障害者であるという事が理解してもらえたのか、分かりやすく案内してもらえた。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- ドリンクのサイズを聞かれたが何を言っているか分からず、聞き返したらメニューを指さして案内してくれた。実際のカップがレジにあればもっとスムーズだと思う。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 筆談要望をせず、口話で話してしまった(筆談ボードがあるという掲示があるとよかった)。(女性10代/MOVIXさいたま)
- アイコンタクトがなかった。聞こえないので目が合わないと少し不安。(女性30代/TOHOシネマズ日本橋)
- スタッフがまだ慣れていないからだと思うが、今後はメニューの指さしと誘導にうまく対応してほしい。(女性40代/T・ジョイ大泉学園)

3) 映画館の対応 ③パンフレットや映画グッズの購入

- 映画館内でパンフレットや映画グッズを購入した人は4%と少ない。
- 要望として、「パンフレットを購入する際は指さしで購入できるようにしてほしい」といった意見がみられた。

<円グラフ内 単位%>

映画館内におけるパンフレットや映画グッズ等を購入したか



映画館スタッフの対応での問題点など

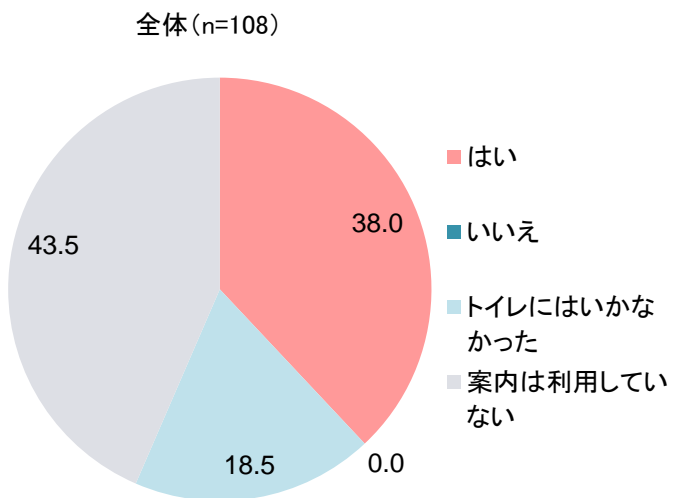
- パンフレットの一覧表を置いて指さしで買えるようにしてほしい。
(男性30代/TOHOシネマズ日本橋)

3) 映画館の対応 ④トイレ案内、チケット受け渡し時

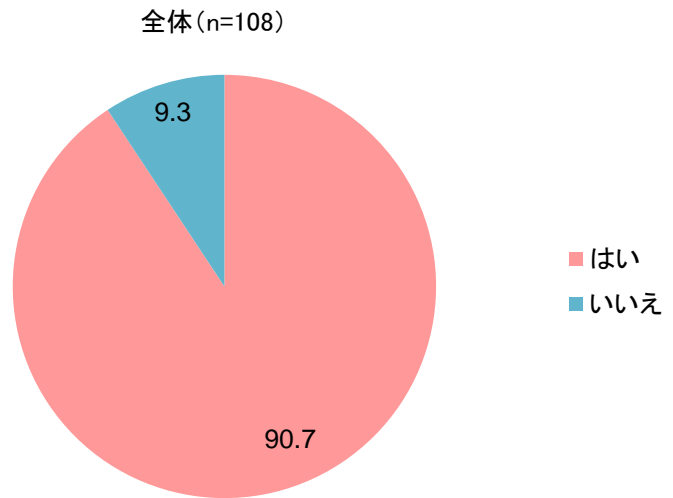
- 映画館スタッフによるトイレの案内を利用した人は38%と多くはない。スムーズでなかったと評価した人はおらず、問題がない様子であった。
- シアターに入る際のチケット受け渡しに関する映画館スタッフとのやり取りについては90.7%がスムーズであったと評価していた。但し、聴覚障害者と外見では分からないためか、「言われていることが分からない」といった意見があげられていた。

<円グラフ内 単位%>

映画館スタッフによるトイレまでの案内はスムーズであったか



シアターに入る際のチケット受け渡し時、映画館スタッフとのやり取りはスムーズであったか



スムーズでなかった原因 自由回答抜粋

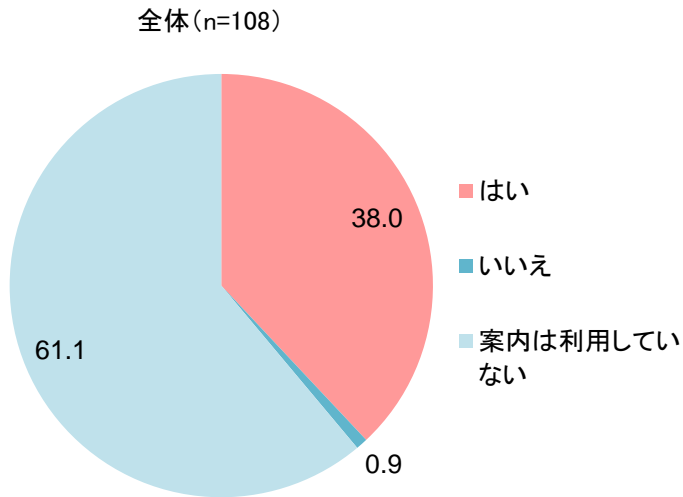
- 案内カードを使っでの説明だったが、早口だったので分からなかった。(女性20代/MOVIXさいたま)
- スムーズではないわけではないが、何か言っているのかよく分からなかった。もし大事なことを言っているとしたら、目で確認できるように貼紙で表示して、聞こえていなそうなら指をさして欲しい。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)

3) 映画館の対応 ⑤ 座席までの案内

- 映画館スタッフによる、座席までの案内を利用した人は38.0%。
スムーズでなかった回答した人は0.9%と少なく、特に問題がない様子であった。

<円グラフ内 単位%>

映画館スタッフによる座席までの案内はスムーズであったか

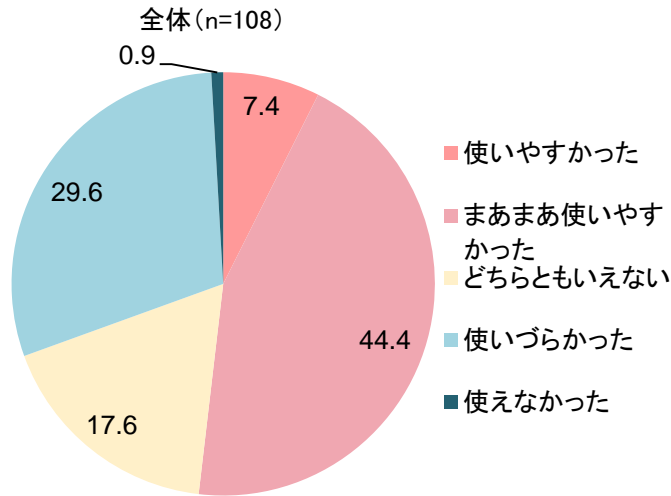


4) 機器の評価 ①今回使用した機器(メガネ型端末)の使い心地 -1-

- 今回使用した機器の使い心地は、7.4%が「使いやすかった」、44.4%が「まあまあ使いやすかった」と評価しており、合わせて51.8%の人が使いやすいと評価している。
- 使い心地の感想を自由回答で聞いたところ、よい点として、「字幕が見やすかった」という意見が、1割程度にあげられていた。一方、よくない点や改善希望点として、「メガネ型端末が重いこと」が6割にあげられ、その重さから鼻やこめかみ、頭、耳などが痛くなったケースがみられた。他では、文字について「白いため背景と重なって見づらい」「文字が小さい」、字幕と「セリフがずれている」点が1割程度ずつ、あげられていた。

<円グラフ内 単位%>

今回使用した機器「メガネ型端末」の使い心地



使い心地についての感想(自由回答抜粋)

<良かった点>

- 字幕が見やすかった／字幕の見え方は問題なく見えた／文もはっきり見えてよかった(13人)

<他の意見>

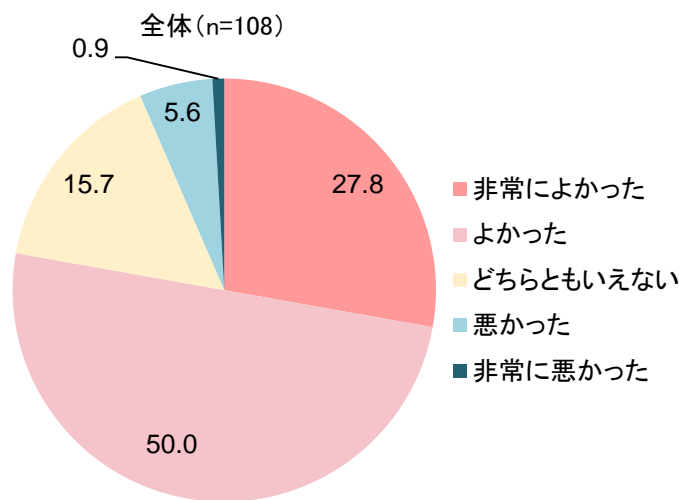
- メガネが重い／ちょっと重い／もっと軽量化されたら良い(65人)
- かけてる鼻が痛かった／メガネの重みで目の調節するところが疲れやすかった(19人)
- 白字なのでバックが白いと見づらい／字幕は白色だったため、画面が明るい時は見難かった(12人)
- 途中、字幕が遅れた／途中から字幕とセリフがずれたのは少し残念だった／字幕が写らなかった(9人)
- 文字をもう少し大きくして欲しい／手元で調整できたら良い(8人)
- 慣れるまでに調整に時間がかかった／かける時にフィットさせるのが大変だった／鼻頭の部分に安定するまでに時間がかかった(6人)
- 字幕の位置が真ん中だったので見づらい。(5人)
- メガネの厚みで乱反射してしまってスクリーンが見づらい／レンズの厚みで光が反射する(5人)

4) 機器の評価 ②機器の説明及び操作

- 使用した機器の説明及び操作がスムーズに進んだかという問いに対しては、27.8%が「非常に良かった」、50.0%が「良かった」と評価しており、合わせて77.8%の人が高評価をしている。
- スムーズに進まなかった原因の自由回答をみると、「説明が口頭であった、早口であった」「開始直後に字幕が出なかった」「セリフと字幕がずれていた」といった意見があげられていた。

<円グラフ内 単位%>

今回使用した機器の説明及び操作はスムーズに進んだか



スムーズに進まなかった点(自由回答抜粋)

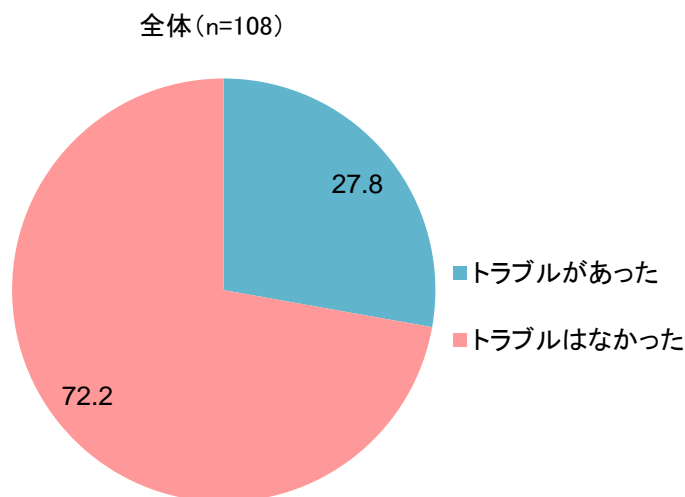
- 口頭での説明で、かけ方の説明が分かりにくかった。(女性50代／TOHOシネマズ日本橋)
- 初めの時、字幕が出なかったのが不満だった。でも機器を交換して頂いたので、見れなかった字幕を見ることができてよかった。(女性40代／MOVIXさいたま)
- 早口だったので、(案内カードの)どこを読めばよいか分からなかった。もっとゆっくり話してほしい。(女性20代／MOVIXさいたま)

4) 機器の評価 ③映画上映中のトラブルの有無

- 映画上映中に機器にトラブルがあった割合は、全体の27.8%と多い。
- トラブル発生内容の自由回答をみると、「字幕の表示遅れ」が多くあげられていた。

<円グラフ内 単位%>

映画上映中のトラブルの有無



トラブル発生内容

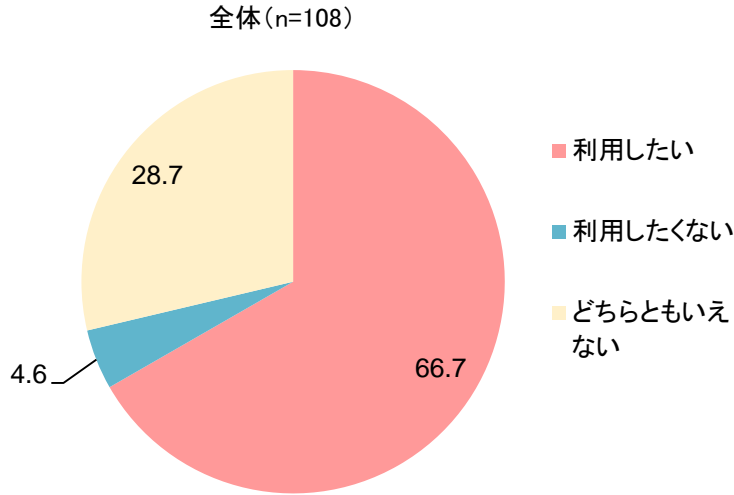
- 文字が映像とかなりずれて表示されていた。(男性10代/MOVIXさいたま)
- 字幕と映像の表示にずれがあったが、途中でメガネをかえてもらった改善された。(女性50代/MOVIXさいたま)
- 1/3辺りから字幕のズレが出て、段々間が多くなった。途中で中止というメッセージが出てしまったので、メガネで鑑賞する意味がなくなった。(女性60代/TOHOシネマズ日本橋)
- 字幕が遅れていた。1/4くらいは内容がわからなくてしんどい時があった。後半、字幕が遅れた時に機械をいじって字幕を合わせる方法を見つけからはストレスがなくなった表示ずれの簡単な対処方法があるとよい。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- 字幕の遅れ。最長で10秒くらい遅れていた。ずれてしまった時の直し方も最初の説明で丁寧に教えてくれればイライラすることはなかったと思う。自分で解決策を見つけて直した。(男性10代/TOHOシネマズ日本橋)

5) 総合評価 ①本日使用したメガネ型端末による日本語字幕ガイド表示システムが館内で使用可能になった場合の利用意向

- 「利用したい」割合は全体の66.7%にとどまり、視覚障害者ほど評価が高くはない。
- 「重い」ことが大きな阻害要因となっており、「映画に字幕が付く方がよい」「メガネ型端末の心地がよくない」といった意見が上位にあげられた。

<円グラフ内 単位%>

本日使用したメガネ型端末による日本語字幕ガイド表示システムが今後館内で使用可能になった場合、利用した
いか



利用したくない、どちらともいえない理由(自由回答抜粋)

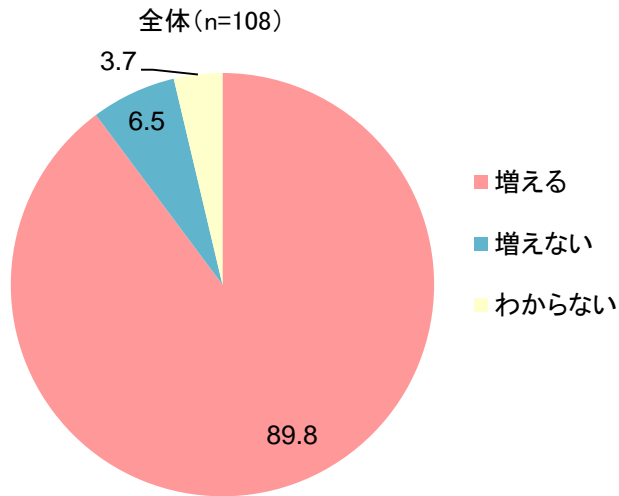
内容	件数
メガネ型端末が重い／重すぎる	15
スクリーンに日本語字幕が直接投影される方が嬉しい	8
めがねの付け心地に違和感／メガネの使い心地が悪かった	7
画面が明るい時に字幕が見づらい	3
字幕のズレ(遅れ)が気になった	3
鼻が痛くて使い心地が悪い	3
文字を大きくしてくれればよい	3
目が疲れる、首が疲れる	2
DVDまたはTVに出るのを待つ／DVDの設定を文字表示にして自宅で映画を観る	2
字幕が画面の中心に寄っている	2
耳のかけ具合が良くない	2
スクリーンの中にもう1つグレーのスクリーンが出ているような状態で色味が違くなる	1
メガネを大きくしたらよい	1
もう少しフィットできるような鼻フックであれば、また使ってみたい	1
メガネ型端末だけでなく、スマートフォンやタブレット端末等も表示手段として選択できたら良い	1
会話等、普通の字幕では、右と左に分かれて誰が話しているのか分かる	1
眼鏡上部のフチの黒いところが見えてしまって邪魔だった、クリアの方が良かった	1
見せ方、文章の表現が通常の字幕と違った気がした	1
字幕の位置が、自分が動くごとにスクリーンの中で動くので観にくい	1
字幕の位置を合わせるのが大変	1
字幕の位置を自分でも調整したい	1
その他	2

5) 総合評価 ② 今回のシステムが導入され、すべての日本映画に聴覚障害者対応日本語字幕ガイドが付いた場合の映画鑑賞機会の増減

- 全体の89.8%が視聴機会が「増える」と評価しており、「自分の都合でみれること」「家族や健常者と一緒に楽しめる」といった意見があげられていた。

<円グラフ内 単位%>

今回のシステムが導入され、すべての日本映画に聴覚障害者対応日本語字幕ガイドが付いた場合、映画館へ映画を観に行く機会は増えるか



<否定的な意見>

- 今回のようなメガネ式であったら行かないと思う。どうしても疲れてしまうため。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- 分からない。でも、日本映画の日本語字幕ガイドが最近普及してきたので、あとは場所と期間をもっと増やしてほしい。(女性20代/MOVIXさいたま)

理由(自由回答抜粋)

<好意的な意見>

- 現在のように日時と場所限定ではなくなるので、自分の都合を合わせやすくなる。(女性40代/T・ジョイ大泉学園)
- 今は字幕上映の日数が限られているので、見に行くのをあきらめている人も多くいると思うが、今回行われたバリアフリー実験が本格的に導入されたら喜ぶ人がたくさんいると思う。(女性10代/TOHOシネマズ日本橋)
- DVD化を待たなくて済むのはとても助かる。(女性20代/T・ジョイ大泉学園)
- 少なくとも、私が難聴であることを知っている健聴の知人と一緒にであれば、映画を見に行くようになると思う。(女性20代/MOVIXさいたま)
- 日本映画も見たいと思う事が沢山ある。(男性20代/T・ジョイ大泉学園)
- 今後は話題の最新作も内容を見て良さそうなものがあればどんどん映画館で観たい。(男性50代/MOVIXさいたま)
- 音響は映画館のシートでしか響きを感じられないのと、多くの不特定数の人たちと空間を共有出来る喜びがある。(女性40代/MOVIXさいたま)
- 子供がアニメを見る時、一緒に見られなかったから(口の動きでも分からないのでつまらなかった)、字幕が付けば一緒に楽しめる。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 親が聴覚障害者、子供が健聴者の場合等、ニーズはあると思うが、DVDだと字幕がつく時代、映画館で観るメリットが広く伝わってから利用が増えると思う。そのためにも、いつでもどこでも気軽に利用できることが大切だと思う。(女性40代/T・ジョイ大泉学園)

5) 総合評価 ③その他、バリアフリー上映や映画館への要望

- 「多くの映画館でバリアフリー上映が実施されること」を望んでいる。
また、「バリアフリー上映の情報提供」「機器(メガネ型端末)の改善」「非常時の対応」といった意見もあげられている。

自由回答抜粋

- 日本語字幕ガイドを表示するメガネ型端末がどこの映画館でも置かれていると嬉しく思う。見たい映画館も選べるので、アクセスのしやすいところに行ける様になると思う。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- バリアフリー映画上映のこと自体をもっと詳しく知りたい。メガネ型端末の仕組みも知りたい。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- もっと多くのバリアフリー上映が実現することを希望する。映画館スタッフの対応も大事。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- このシステムによるバリアフリー上映の普及広報をもっとすべき。月に1回でも良いので大都市でやると良いと思う。交通費出しても行くと思う。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 全ての映画館でこのような取組を積極的に行い、一般の方々にも広く知って頂きたいと思う。日本人なのに日本の映画が楽しめないのはおかしい。「文化的な生活を楽しめるかどうか」、これがその国の文化水準の高さを示していると思う。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 日本語字幕ガイドをスクリーンに直接投影する手法も必要。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- バリアフリー上映実施日時・場所等の情報をもろう機会が限られていると思う。団体に所属等しないと情報が得られない。補聴器のお店などでのPRとかも考えてよいのでは。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 映画館のバリアフリー上映の案内をもう少し分かりやすくしてほしい。バリアフリー上映期間・時間を拡大してほしい。予告も字幕がつくと良い。(女性40代/T・ジョイ大泉学園)
- セリフの字幕の色が全部白だと誰がしゃべっているのか分かりにくいので、話している人によって色を使い分けてほしい。(男性30代/MOVIXさいたま)
- 関わっている人たちだけに限らず、映画館で働く人たちとか、一般の方々も知っていただく活動が必要になってくると思う。告知をライン等利用したらいいと思う。(女性30代/TOHOシネマズ日本橋)
- 受付に、いつでも筆記、手話を設置する等、聴覚障害者にもっと対応してほしい。筆記の際にスタッフが書きなれていないので、もっと聴覚障害者にとってわかりやすく対応出来る様にしてほしい。(女性70代/TOHOシネマズ日本橋)
- 窓口スタッフの教育が必要。今回は予め印刷したものを見せてくれたりしたので、スムーズだった。販売スタッフにも教育してほしい。(女性40代/MOVIXさいたま)
- 多くの人達と障害の有無を問わず、映画を見てよかったと思える映画館にしてほしい。通路のライトによる誘導、災害時の対応なども必要。(男性40代/T・ジョイ大泉学園)

3. 映画館スタッフ

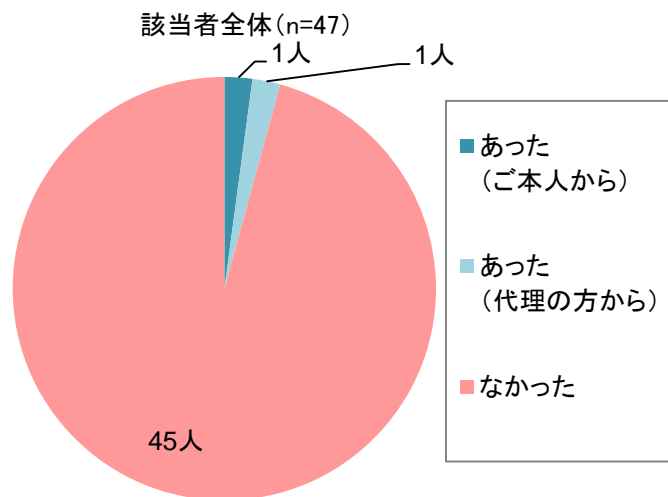
1) 映画館外からのチケット入手時

① チケット購入方法に関する事前問い合わせの有無

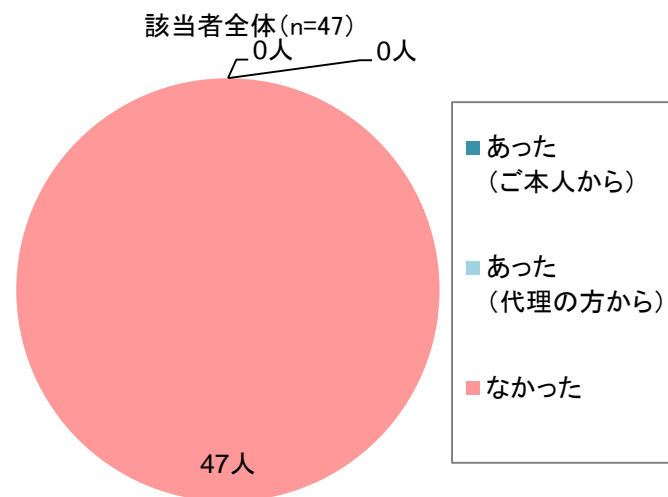
■ チケット購入に関する事前の問い合わせ件数は、視覚障害者、聴覚障害者ともに47人中、2人、0人と少ない。

※映画館スタッフはn数が少数の為、単位を人で表している。(以下同様)

視覚障害者



聴覚障害者



問い合わせ内容(自由回答)

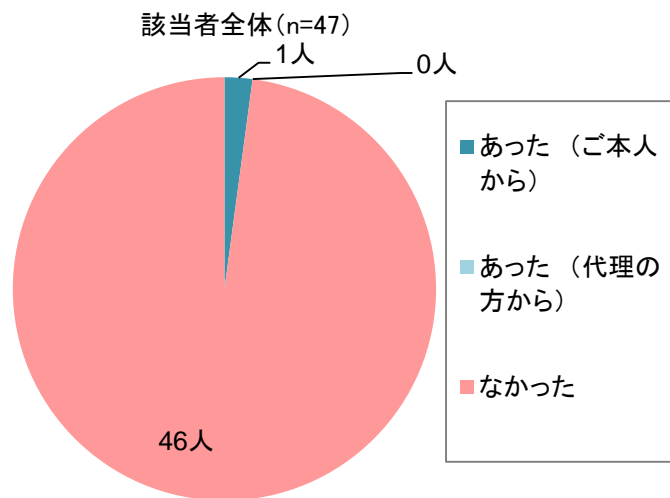
- 事前にインターネットで購入しようとしたが席を選択するところで断念された視覚障害者の方から、席が取れているかの確認の問い合わせ。(ご本人から/TOHOシネマズ日本橋)
- 座席はいつ取れるのか。当日どこに行けばよいのか。(代理の方から/MOVIXさいたま)

1) 映画館外からのチケット入手時

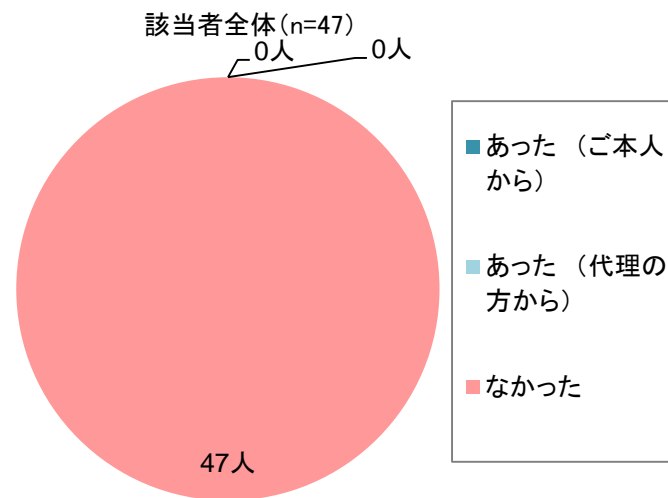
② 貸出機器に関する事前問い合わせの有無

- 貸出機器に関する事前の問い合わせ件数は、視覚障害者、聴覚障害者ともに47人中1人、0人と少ない。

視覚障害者



聴覚障害者



問い合わせ内容(自由回答)

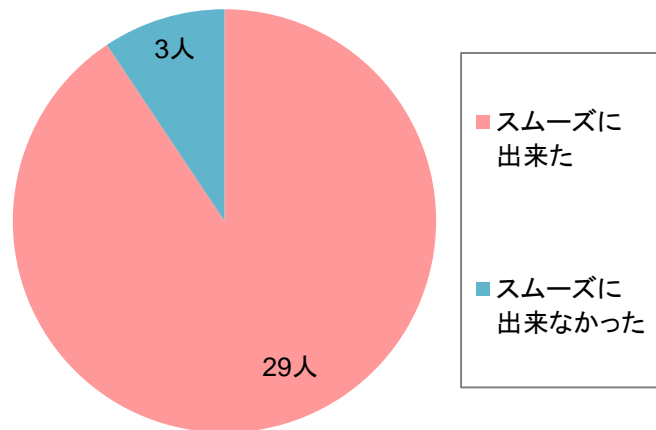
- 友人と同行の為、貸出し機器の予約は可能か聞かれた。(ご本人から/T・ジョイ大泉学園)

2) 来場時の対応 ①入口からチケット売り場までの案内

- 案内をしたスタッフのうち、スムーズに出来なかった人数は、視覚障害者で32人中3人、聴覚障害者で27人中3人と、いずれも1割程度。
- スムーズに出来た人は、視覚障害者を「誘導案内」で、聴覚障害者を「身振り手振り」で対応していたケースが多い。

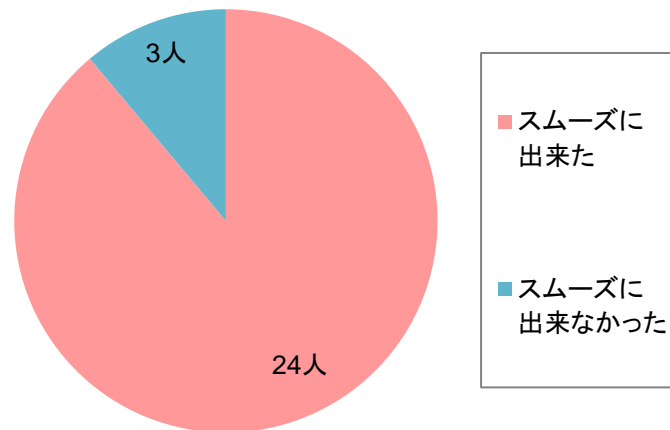
視覚障害者

該当者全体(n=32)

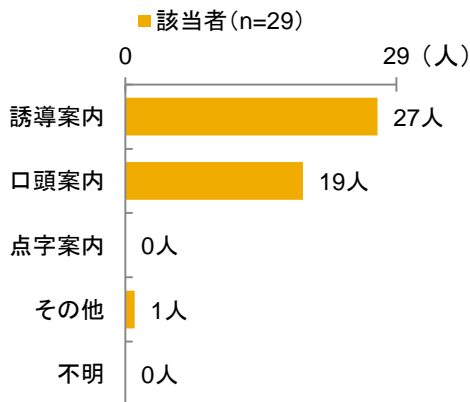


聴覚障害者

該当者全体(n=27)



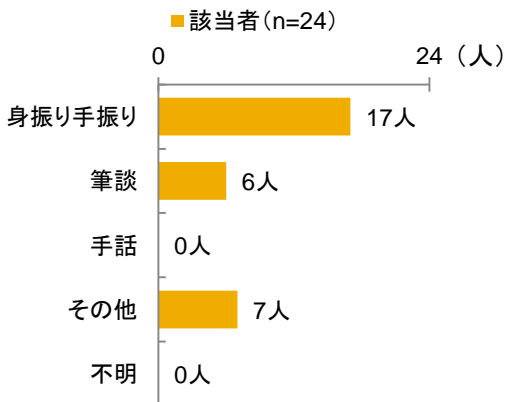
コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



スムーズにできなかった原因
(自由回答)

- 列誘導の担当ではなかったため。(MOVIXさいたま)
- 入口が少々狭く、歩きづらいつと感じた。二人並んで歩くには少し難があり、うまく誘導ができない場面があった。(MOVIXさいたま)
- 盲導犬をお連れで、スクリーンまで口頭での案内を希望した方に対し、うまく説明できなかった。(TOHOシネマズ日本橋)

コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



スムーズにできなかった原因
(自由回答)

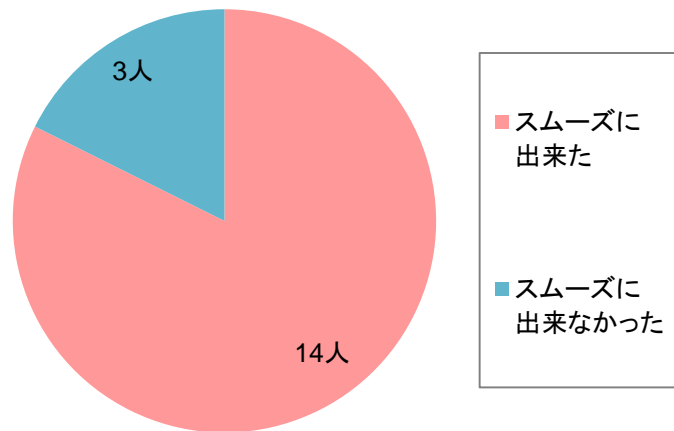
- 列誘導の担当ではなかったため。(MOVIXさいたま)
- 聴覚障害者か否かの区別がつかず、お客様から声かけをいただいていたからの、後手の対応となってしまったため。(TOHOシネマズ日本橋)
- 普段口頭でご案内することが多く、筆談に慣れていなかったため(T・ジョイ大泉学園)

2) 来場時の対応 ②チケット販売窓口

- 視覚障害者をチケット窓口で対応した人のうち、スムーズに出来なかった件数は、17人中3人と、やや多めであった。スムーズに出来なかった原因として、「座席の案内が難しい」「スタッフ間のコミュニケーション不足」といった点があげられた。
- 聴覚障害者でスムーズに出来なかった件数は、18人中1人と少なく、「筆談」や「身振り手振り」で対応していた。

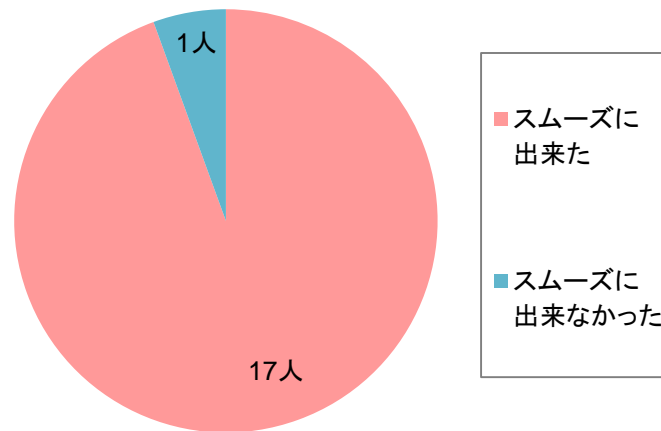
視覚障害者

該当者全体(n=17)

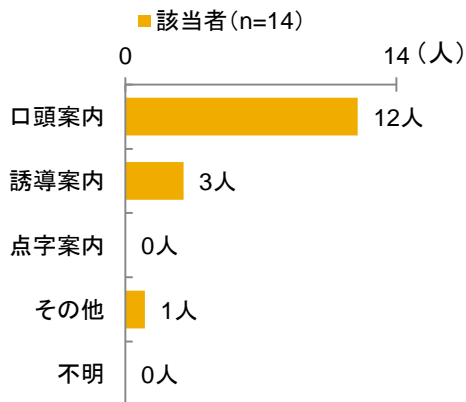


聴覚障害者

該当者全体(n=18)



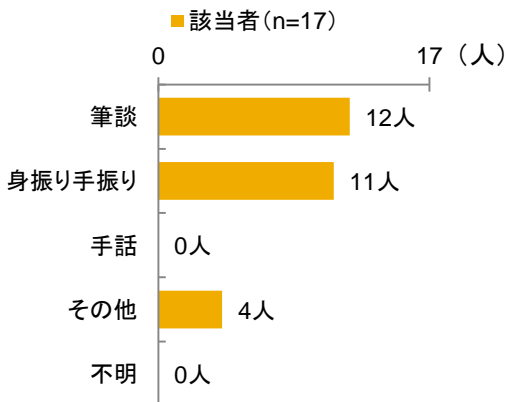
コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



スムーズにできなかった原因
(自由回答)

- 座席の案内が難しい。(MOVIXさいたま)
- 準備不十分。スタッフ間のコミュニケーション不足。(MOVIXさいたま)
- 予約表や機器の貸出表がどこで使っているのか分からなくなり、手間どってしまった。(MOVIXさいたま)

コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



スムーズにできなかった原因
(自由回答)

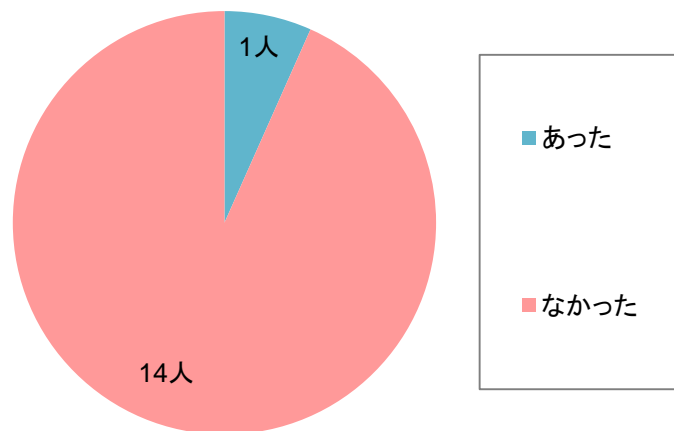
- 準備不十分。スタッフ間のコミュニケーション不足。(MOVIXさいたま)

2) 来場時の対応 ③チケット自動発券機で購入する際の問題

- 自動発券機を担当したスタッフでは、視覚障害者で15人中1人のみ問題がみられた。「スタッフがすべて対応した」ことを問題といった意見があげられたことから、視覚障害者はスタッフがマンツーマンで対応しなければならないといった、スタッフ側から見た難しい側面も含んでいることが窺える。
- 聴覚障害者は、17人すべてで問題がなかった。

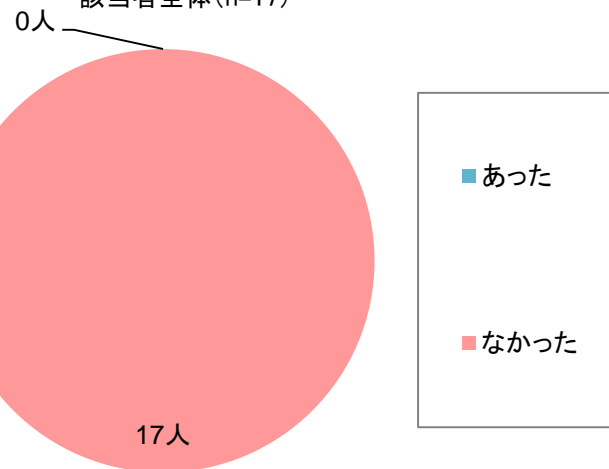
視覚障害者

該当者全体 (n=15)



聴覚障害者

該当者全体 (n=17)



問題があった内容

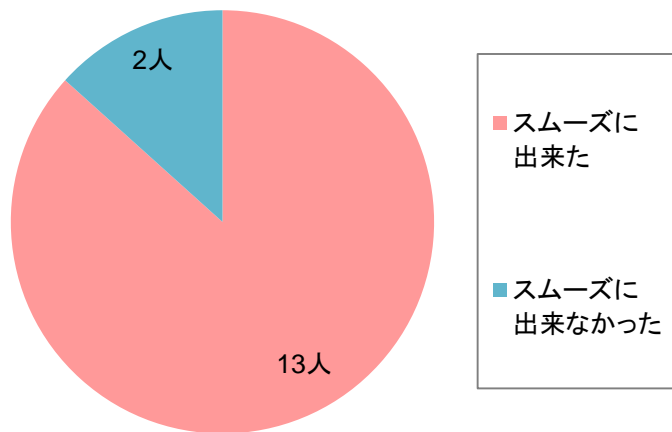
- スタッフが全て対応したため、他の業務が滞ってしまった。
(TOHOシネマズ日本橋)

3) 劇場内の対応 ①売店(飲食関連販売)

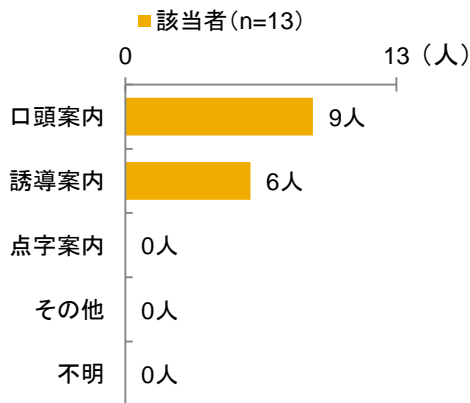
- 売店(飲食関連販売)でスムーズに対応できなかった人数は、視覚障害者で15人中2人、聴覚障害者で11人中2人。スムーズに出来なかった原因として、「聴覚障害者であることが分かりづらい」「他の担当者への通知、事前準備などが必要」といった意見があげられていた。

視覚障害者

該当者全体(n=15)



コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)

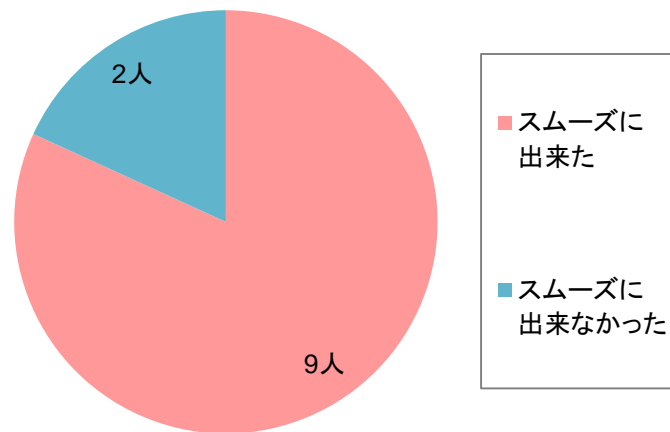


スムーズにできなかった原因
(自由回答)

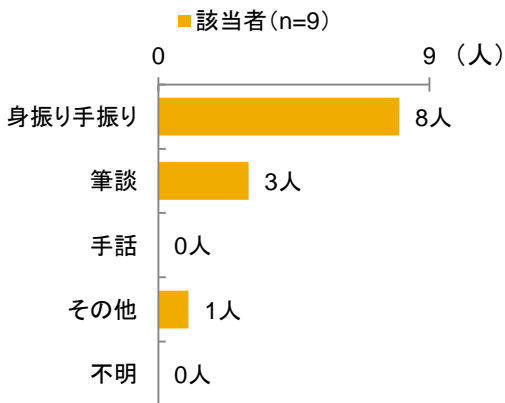
- 売店対応シュミレーションを売店のスタッフにしか行っていないが、実際は誘導スタッフ(フロア)が並んでいる間に対応していたので、メニューの案内を全て読み上げるなど、つたなかった。(MOVIXさいたま)
- オペレーショントレーニングに個人差があった為。(TOHOシネマズ日本橋)

聴覚障害者

該当者全体(n=11)



コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



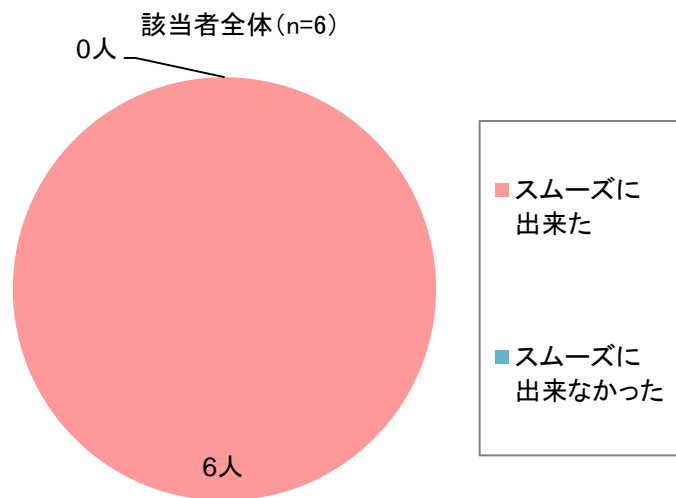
スムーズにできなかった原因
(自由回答)

- 健常者と聴覚障害者の判別が出来ず、健常者と思いつみ対応してしまったため。(TOHOシネマズ日本橋)
- グッズ販売に筆談する方用のボード等の準備が不十分であったため。(T・ジョイ大泉学園)

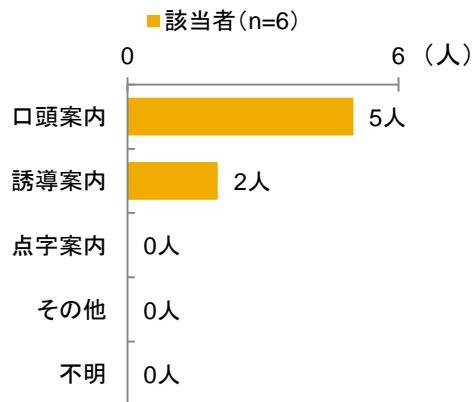
3) 劇場内の対応 ②ストア(グッズ関連販売)

- ストア(グッズ関連販売)自体の利用が少ないが、全員がスムーズに出来たと評価していた。

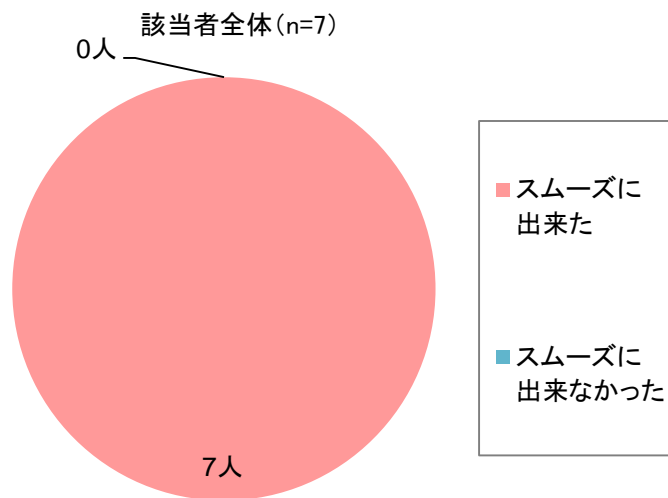
視覚障害者



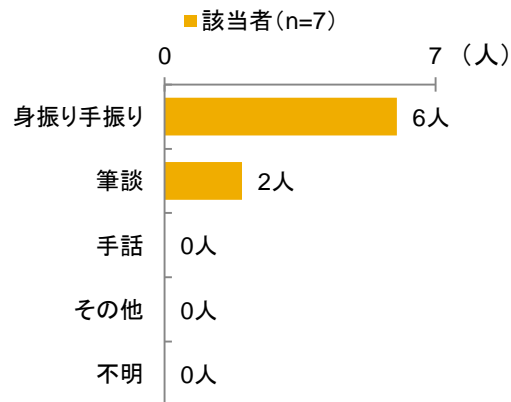
コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



聴覚障害者



コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)

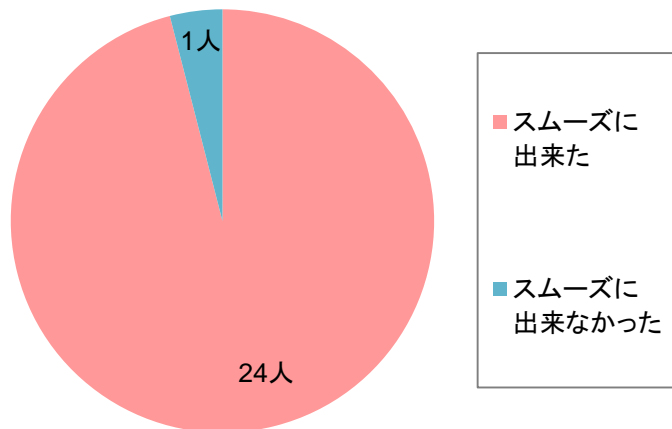


3) 劇場内の対応 ③トイレ案内

- 視覚障害者をトイレに案内した人のうち、スムーズに出来なかった人数は25人中1人。
スムーズにできなかった原因は、「男性のスタッフが女性のお客様への対応」で困惑されたケースがみられた。
- 聴覚障害者は、対応した10人全員がスムーズに出来たと評価していた。

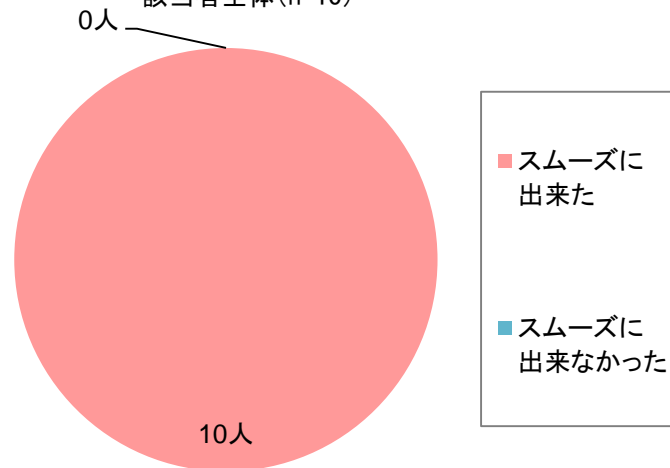
視覚障害者

該当者全体 (n=25)

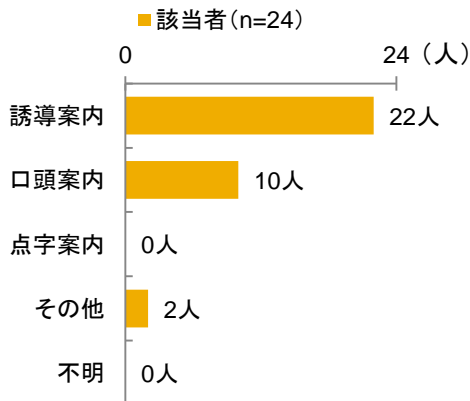


聴覚障害者

該当者全体 (n=10)



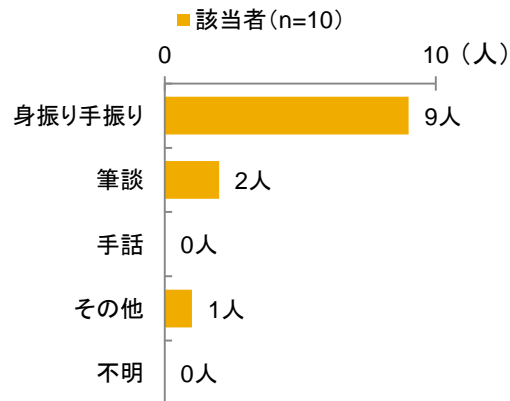
コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



スムーズにできなかった原因
(自由回答)

- 女性のお客様でお手洗いに寄りたいたいの事でしたが、自分は男性なので中へのご案内ができず、調査スタッフの方に対応いただいていたため。(MOVIXさいたま)

コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)

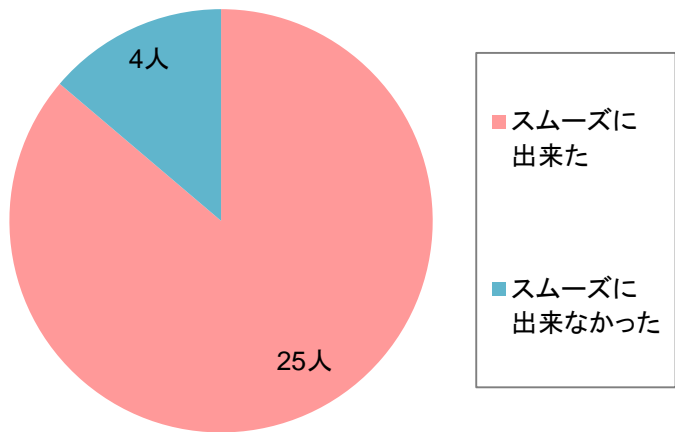


3) 劇場内の対応 ④もぎり後、シアターへの誘導

- チケットもぎり後、視覚障害者をシアターへスムーズに誘導出来なかった人数は、29人中4人。スムーズに出来なかった理由として、「不慣れであること」「マンツーマンの対応になってしまう」「道が少し上り坂になっているといったような詳細事項説明の配慮が欠けた」といった意見がみられた。
- 聴覚障害者に対して、スムーズに誘導できなかった人数は、18人中2人。「準備不足」「案内希望の確認不足」といった意見があげられた。

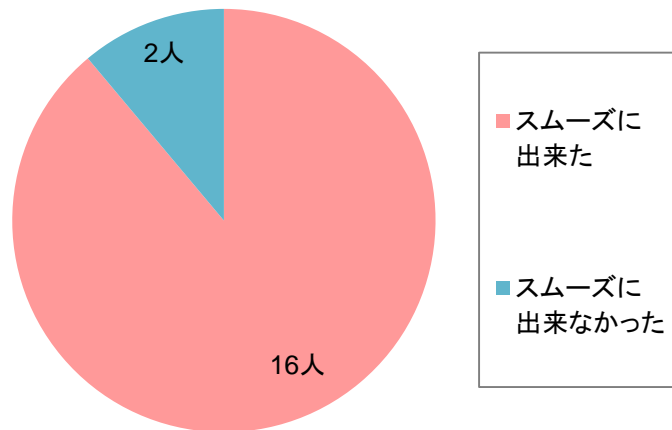
視覚障害者

該当者全体(n=29)

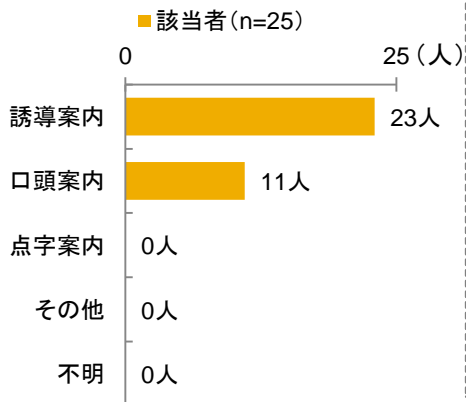


聴覚障害者

該当者全体(n=18)



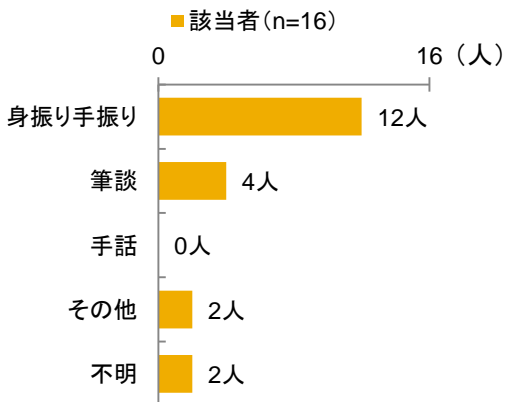
コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



スムーズにできなかった原因
(自由回答)

- ほとんどの方に対してマンツーマン対応になってしまったため。(TOHOシネマズ日本橋)
- 不慣れなことから、上手くコミュニケーションが取れなかった。(TOHOシネマズ日本橋)
- 道が少し上りになっていることを伝えていなかった。(MOVIXさいたま)
- 盲導犬をお連れの方で口頭での案内を希望した方に対し、上手く説明できなかったため。(TOHOシネマズ日本橋)

コミュニケーション手段(MA)
(スムーズに出来た人ベース)



スムーズにできなかった原因
(自由回答)

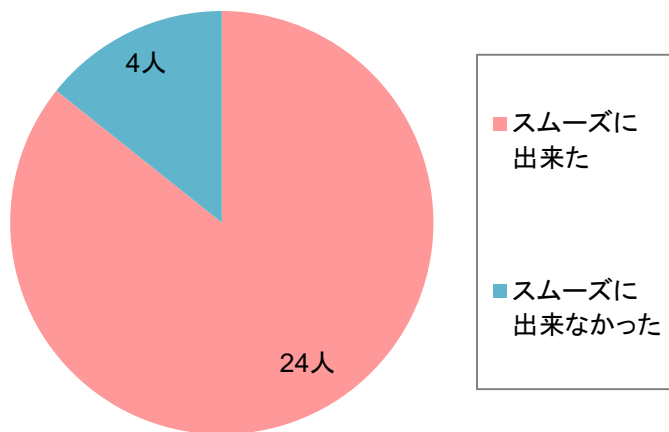
- チケットで〇時〇分に開場と案内していても早く来られたりして、筆談セットをもぎりに置いていなかったためバタバタした。シアターの方向などを見せられる物を用意していなかったため、案内がバタバタした。(MOVIXさいたま)
- もぎりの段階でスクリーンへのご案内が必要かを確認できなかった。(TOHOシネマズ日本橋)

4) 機器貸し出し時の対応 ①機器の説明及び操作

- 機器の説明及び操作を、視覚障害者に対してスムーズに出来た人数は28人中4人。スムーズに出来なかった原因として「説明に慣れていない」「事前の準備不足」といった内容があげられた。
- 聴覚障害者に対してスムーズにできなかった人数は27人中6人と幾分多めであった。スムーズに出来なかった原因として「説明が難しい」「事前の準備不足」といった内容があげられた。

視覚障害者

該当者全体(n=28)

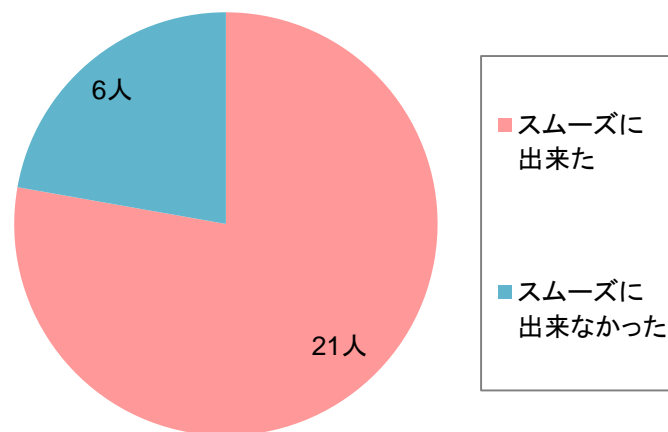


スムーズに進まなかった原因(自由回答)

- 貸し出し時というよりも、事前の準備の部分でドタバタしてしまった感はある。(MOVIXさいたま)
- 説明に慣れていなく、ご案内するのに戸惑ってしまったから。コミュニケーション不足。(TOHOシネマズ日本橋)
- 上手に説明ができなかったため。(MOVIXさいたま)
- 自分から見たイヤホンの左右と、お客様から見た左右を混合してしまい、逆のイヤホンをお渡ししてしまった。(TOHOシネマズ日本橋)

聴覚障害者

該当者全体(n=27)



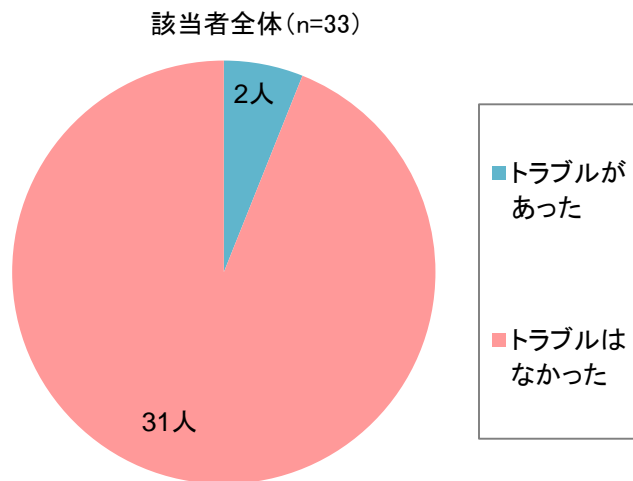
スムーズに進まなかった原因(自由回答)

- 説明用チラシの内容が伝わりにくく、時間がかかってしまったため。(TOHOシネマズ日本橋)
- 説明するのが難しかったため。(MOVIXさいたま)
- メガネが重く、調整の方法が伝わりにくかった。(MOVIXさいたま)
- メガネのかけ方を説明するのが大変難しい。図解説明が必要と感じた。(MOVIXさいたま)
- 重度、軽度に、症状によって聞こえてる人、ない人様々で、うまく対応できなかったから。事前に用意していた案内等の不足。(TOHOシネマズ日本橋)
- 貸し出し時というよりも、事前の準備の部分でドタバタしてしまった感はある。(MOVIXさいたま)

4) 機器貸し出し時の対応 ②機器自体の故障などのトラブル

- 視覚障害者で機器に故障やトラブルがあった件数は33人中2人と少ない。トラブル内容は「声や音がずれている」点があげられた。
- 聴覚障害者で機器に故障やトラブルがあった件数は33人中13人と多い。トラブル内容として「字幕のずれ」「画面異常」「機器が熱をもつ」点があげられた。

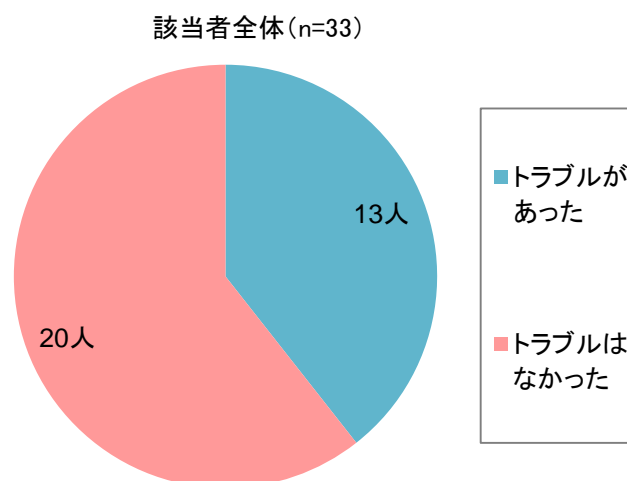
携帯型デジタル音楽プレイヤー(音声ガイド)自体の故障などのトラブルの有無



トラブル内容(自由回答)

- 少し声が遅れて聞こえることがあった。(MOVIXさいたま)
- 音がずれていたとの報告があった。(TOHOシネマズ日本橋)

メガネ型端末(日本語字幕ガイド)自体の故障などのトラブルの有無



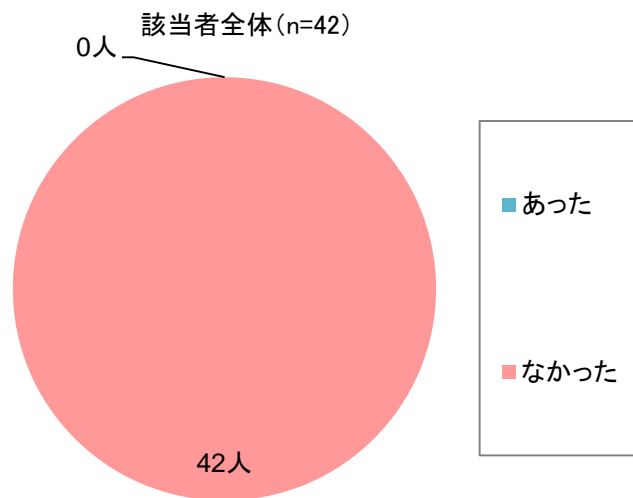
トラブル内容(自由回答抜粋)

- 字幕表示の遅れ。本編始まればスタートする画面にしておいたのに落ちていた。(MOVIXさいたま)
- 字幕がずれて表示されていたトラブルがあった。(TOHOシネマズ日本橋)
- 「見ている最中にホーム画面に戻ってしまった」との事。ロックをかけそびれていた可能性がある。(TOHOシネマズ日本橋)
- 画面が真っ白になった。(MOVIXさいたま)
- 機器が熱を持ってしまった。(MOVIXさいたま)

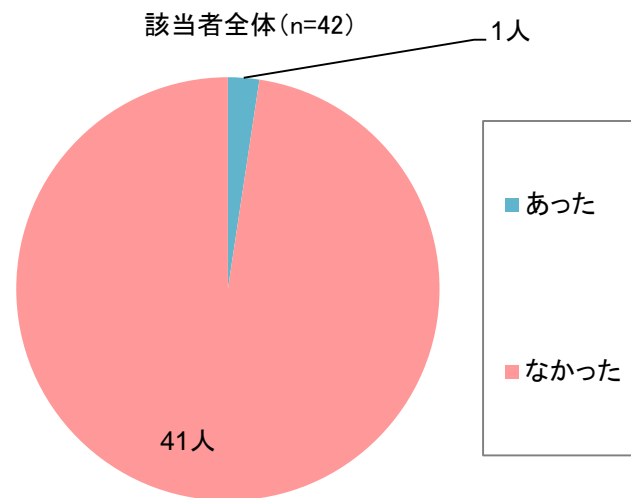
5) 上映中の対応 ①障害者の方からトラブルやクレームの有無

- 視覚障害者の42人からトラブルやクレームはなく、聴覚障害者で53人中1人だけ機器トラブルがみられた。

視覚障害者



聴覚障害者



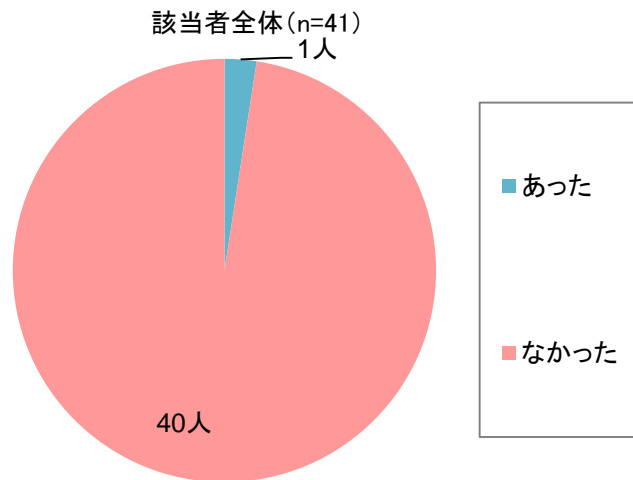
トラブルやクレーム内容

- 機器トラブル。(MOVIXさいたま)

5) 上映中の対応 ②健常者、一般のお客様からのトラブルやクレームの有無

- 上映中、健常者からのトラブルやクレームがあったと答えた人数は41人中1人と少ない。該当する1件は、聴覚障害者へのクレームであり、携帯型デジタル音楽プレイヤーを使用していることから「盗撮」と思われたことであった。健常者に対してもバリアフリー上映機器の告知が必要である。
- 一般のお客様から、障害者や、盲導犬・聴導犬に対してクレームがあった件数は47人中1人と少ないものの、盲導犬に対する理解不足がみられたことから、視覚障害者に対する理解の促進が必要である。

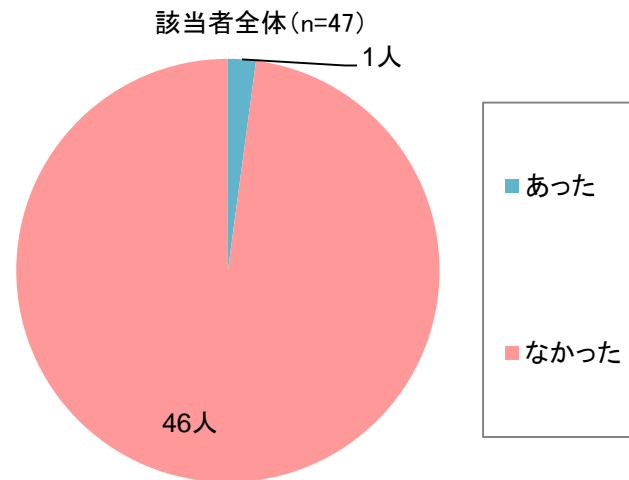
上映中、同じスクリーンで鑑賞した健常者からのトラブルやクレームの有無



聴覚障害者の方へのクレーム内容

- 盗撮をしている人がいると指摘あり。機器トラブルがあり上映中に交換していたので、怪しまれた。(MOVIXさいたま)

一般のお客様から盲導犬及び聴導犬、または視覚、聴覚障害者に対するクレームの有無



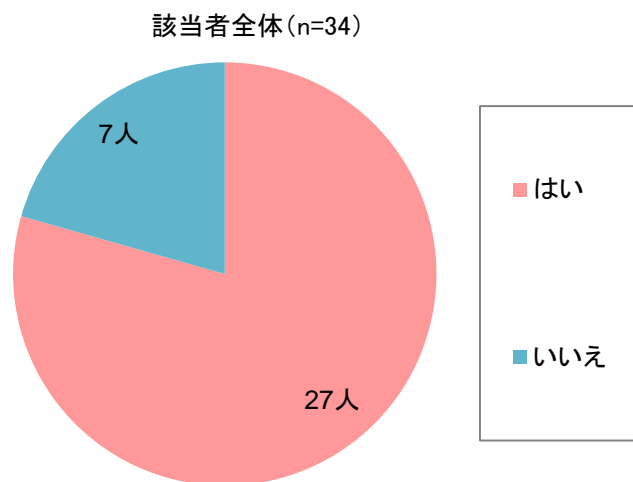
視覚障害者の方へのクレーム内容

- 映画館に動物を入れるなんて、盲導犬でもおかしいとお客様からのご指摘。(MOVIXさいたま)

6) 上映後の対応 機器の回収

- 機器の回収がスムーズに行えなかった人数は、34人中7人と多くみられた。
- スムーズに出来なかった理由として、「聴覚障害者と健常者の見分けがつかない」点があげられていた。

機器の回収はスムーズに行えたか



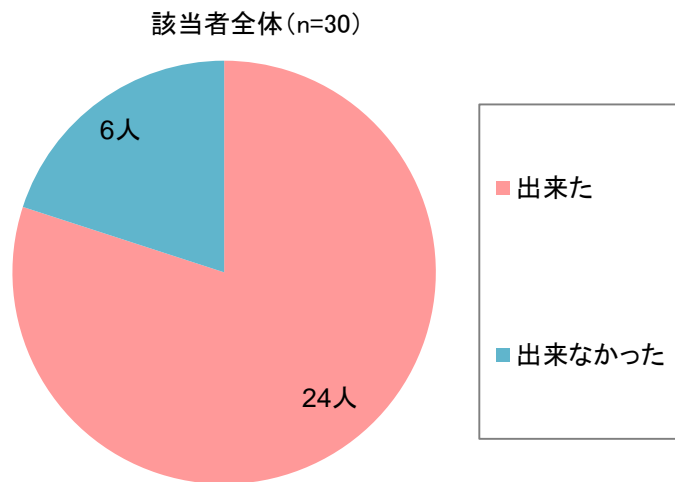
スムーズに出来なかった原因(自由回答抜粋)

- 回収してるスタッフや案内に気づかず出て行ってしまったお客様がいたため。(MOVIXさいたま)
- 視覚障害者の方には誘導に行った時に回収できたが、聴覚障害者の方は誘導が必要無いので上映終了後に接するタイミングが無く、きちんと回収できたか分からない時があった。(MOVIXさいたま)
- 聴覚障害者の方がメガネ型端末を既に外してしまっていると健常者の方と見分けがつかず、声をかけそびれてしまい、回収が後手になった。(MOVIXさいたま)
- 人員が足りず、回収に回れないという場面があった。お客様の数が多い場合(特に視覚障害者)、かなりの人員が必要。(MOVIXさいたま)
- 一部機器の返却がなく、そのまま置きっぱなしということがあった。(T・ジョイ大泉学園)

7) 機器のメンテナンスについて

- マニュアル通り、メンテナンスが出来たと答えた人数は、30人中24人。
出来なかった理由として「充電時間所要時間の認識不足」「機器の台数不足」といった内容があげられていた。

機器のメンテナンス(充電・清掃)に関して、
「映画館マニュアル」通りに出来たか



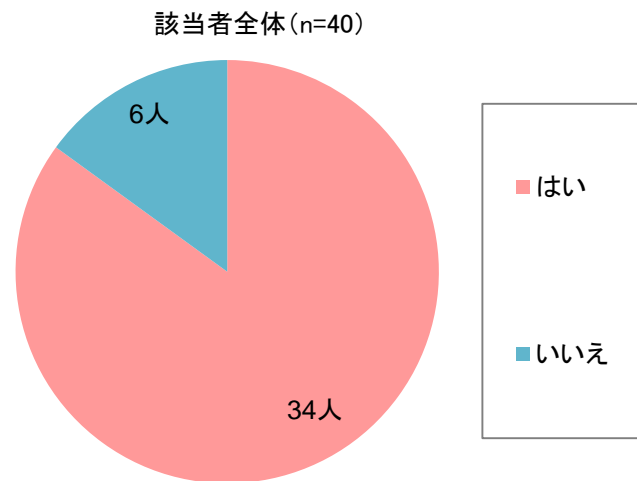
出来なかった原因(自由回答抜粋)

- 機器の台数不足のため。充電も思ったより時間がかかった。(MOVIXさいたま)
- 回収後、充電する余裕がなかった。グループ分けして使用したが、結局混ざった。(MOVIXさいたま)
- 充電器トラブルがあり、一部使用出来なかった為。(TOHOシネマズ日本橋)
- 充電にかかる時間の情報が必要。(MOVIXさいたま)

8) 今後の対応について ①障害者の座席位置把握状況

- 地震・火災などの避難活動のため、障害者の座席位置を把握していたと回答したのは40人中34人。スタッフの一部が認識していなかった。

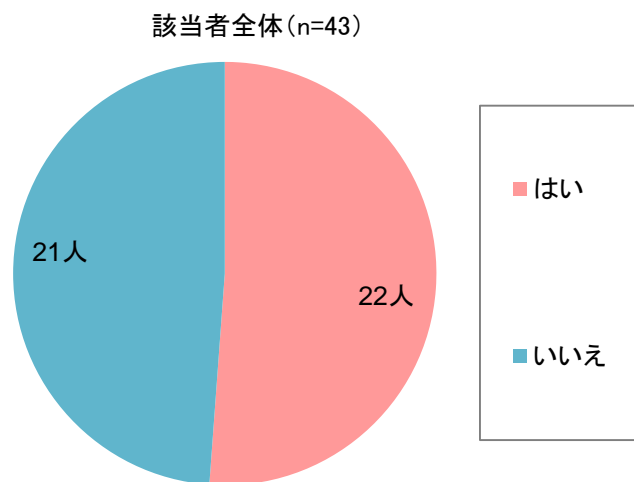
地震・火災などの避難活動のために、障害者の座席位置を把握していたか



8) 今後の対応について ②スタッフ人数

- 今回のバリアフリー上映実施に際して、どの映画館も通常よりスタッフを増員して対応していた。
(・MOVIXさいたま:8名増員 ・TOHOシネマズ日本橋:10名増員 ・Tジョイ大泉:8名増員)
- 最適なスタッフ数であったかという問いに対しては、意見がほぼ半分に分かれており、充分とはいえない様子である。
「視覚障害者に対してマンツーマンの対応になること」が不安要素として大きいことが窺える。

最適なスタッフ人数だったか



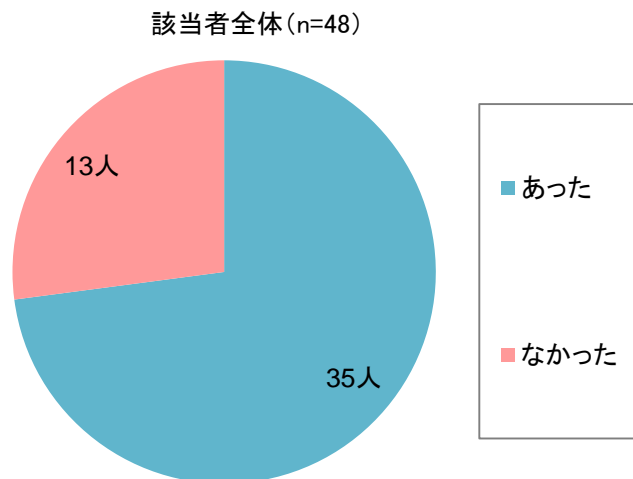
自由回答抜粋

- チケットカウンターでは2人1組が良いと思う。(MOVIXさいたま)
- 正直、視覚障害者の方のご利用人数によるところが大きい気がする。1人の方の場合はほぼ介助が必要になるので、最低でもその人数の誘導班がいないと厳しいかもしれない。(MOVIXさいたま)
- 通常時では10人でもいいが、混雑具合がピークになる時は、もう数人増やしても良いと思う。(TOHOシネマズ日本橋)
- オペレーションに慣れたら、せめて通常時にプラス1名で運営したい。(T・ジョイ大泉学園)

8) 今後の対応について ③通常営業日に障害者が予告なく来館されることへの懸念事項の有無

- 通常営業日に障害者が予告なく来館されることに対し、48人のうち35人が懸念事項があると回答し、難色を示した人が多い。
- 「混雑時の不安」「事前準備」「スタッフ間の連携」「スタッフ不足」など、懸念事項は多岐に及ぶ。

通常の営業日にも障害者の方が予告なく来館されることへ、現時点での懸念事項の有無



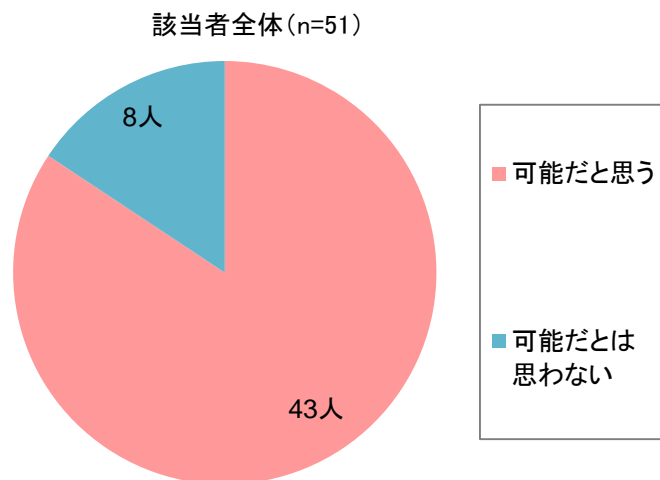
懸念事項(自由回答抜粋)

- スタッフ数が少ない中で、どこまで対応ができるのか不安。GWや夏休みで劇場が最も混雑した時に対応しきれないと思う。(MOVIXさいたま)
- どのぐらいの来場があるか分からないので、機器とスタッフの数が足りるのか不安。どのスタッフでも対応ができるように、研修を実施する必要があると思う。(MOVIXさいたま)
- 通常営業日に機器の貸し出しや誘導等を行う場合、案内POPの設置やスタッフの動き方が通常と異なってくる。他セクションとの連携含め、どのようにご案内していくのか、今一度確認してスムーズに案内出来るようにしたい。(MOVIXさいたま)
- 全スタッフが同じレベルでご案内できるか不安。(MOVIXさいたま)
- 視覚障害者の方がもし一度に複数名同じ上映回を鑑賞されて、誘導案内が必要であれば、スタッフの数が足りない。聴覚障害者の方への機器の準備に時間がかかる。(MOVIXさいたま)
- 混雑時に聴覚障害者が来場した場合、健常者と見分けがつかない恐れがある。(TOHOシネマズ日本橋)
- 普段チケットカウンターの整列のためにパーテーションを複雑に設置しているが、視覚障害者のお客様にとっては歩きづらいのではないかと思不安。(T・ジョイ大泉学園)
- 上映開始時間間際に来場された場合、どのぐらいの時間で機器を準備できるか、対応できる人数がその時にいるのか不安。(T・ジョイ大泉学園)

8) 今後の対応について ④ 今回の実証実験を踏まえて、バリアフリー映画上映の実施は十分可能だと思うか

- バリアフリー映画上映の実施が充分可能だと思う割合は51人中43人と、肯定的な人が多い。一方、可能だと思わない理由として「人手不足」が大きな不安要素と考えている。

今回の実証実験を踏まえて、
バリアフリー映画上映の実施は充分可能だと思うか



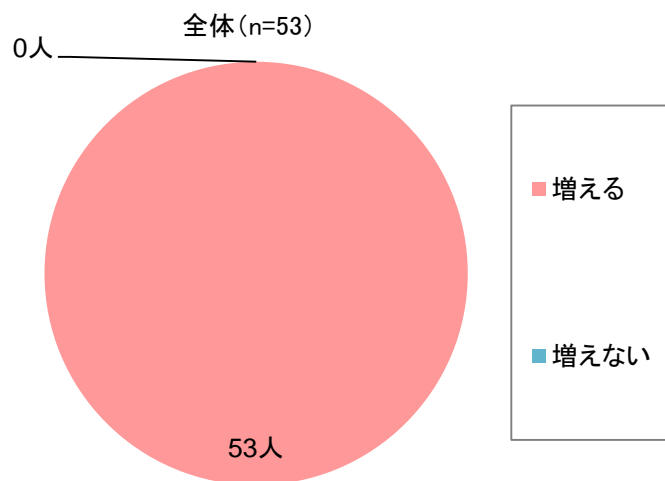
可能だと思わない理由(自由回答抜粋)

- 土日や夏休み等の長期休暇中は混雑する時期のため、バリアフリー上映の実施はかなり困難になると思う。(MOVIXさいたま)
- 人手が足りなすぎる。混む劇場では無理だと思う。(MOVIXさいたま)
- 人手不足で、これを毎日やるのは難しいと思った。時間をかけて改善していくべきだと思った。(T・ジョイ大泉学園)
- 混雑時のアテンドや機器の管理について、もう少し工夫が必要だと思う。(T・ジョイ大泉学園)
- 障がい者へのケア、サポートをスタッフへ育成していければ、可能かと思われる。(TOHOシネマズ日本橋)
- 接客面は可能だが、障害者が機器に対して難を示すことも多く、ハード面の改善が必要だと思った。(TOHOシネマズ日本橋)

8) 今後の対応について ⑤ 今回のシステム導入後、視聴覚障害者の方が映画を見る機会が増えると思うか

- 今回のシステムを導入することで、すべてのスタッフが視聴覚障害者の映画視聴機会が増えると思っていた。実際に映画視聴後、障がい者の方の声を聞いた例もみられた。

今回のシステムがすべての映画館で導入されたら、視聴覚障害者の方が映画を見る機会が増えると思うか



増えると思う理由(自由回答抜粋)

- 障害者に対してまだまだ社会として設備や対応が出来ているところが少ないので、障害者の方が外に出る良い機会にもなると思う。(MOVIXさいたま)
- 今までになかなか映画館へ行ったことがなかったお客様に、上映後に感想をお伺いしたら、「感動した。すごく良かった」とおっしゃっていた。今回のシステムが導入されれば、見る機会が増えると思う。(TOHOシネマズ日本橋)
- 今回、機器回収の際に視覚障害者の方から「楽しかった」と言っていただいた。今後口コミ等でも広がって、バリアフリーデータが付与された作品も増えていけば、より多くの方に観に来ていただけると思う。(TOHOシネマズ日本橋)
- 「調査対象以外の作品でも観られるのか」と聞かれた方もいたので、今回のシステムが導入され、好きな映画を選んでいただける環境になれば、利用してくれる方は多いと感じた。(TOHOシネマズ日本橋)
- 実際にメガネをかけて映像をみていたが、すごく見やすいし、また耳(イヤホン)からきちんとガイダンス案内も流してくれるのでわかりやすく、非常に楽しめると思う。(T・ジョイ大泉学園)
- 使用する機器のことなどを考えるとスタッフ側としては手こずる面もあると思うが、障害者の方もそうでない方もそれぞれに映画を楽しめるので鑑賞機会は増えると思う。(MOVIXさいたま)
- 付き添いの方も機器を使ってみたいという意見があり、興味、関心度は非常に高いと思う。普段、視聴覚障害者を連れて行きたいけど行けないと思っている人が、積極的に誘うのではないかと感じた。(T・ジョイ大泉学園)
- 多少は増えると思うが、周りの目(健常者)が気になるという意見もあった。(MOVIXさいたま)

8) 今後の対応について ⑥その他の意見、感想

- 「スタッフの人員・連携」などオペレーションに不安を感じている意見がみられる。

自由回答抜粋

- 今回ご来場された視覚障害者の方は、自宅付近からヘルパーの方と一緒に来た方が何名かいらっしゃった。映画を観たくても映画館に来るまでが大変だからと諦めてしまう方も大勢いらっしゃるんだろうと感じた。(TOHOシネマズ日本橋)
- 思っていたよりもコミュニケーションを取ることができたので、座席や機器の貸し出しは慣れればスムーズにできるのではないかと思った。(MOVIXさいたま)
- 不安要素も多々あるが、障害者の方々にもっと映画を楽しんでもらえるよう、努力していきたいと思う。(T・ジョイ大泉学園)
- 視覚障害者専用の電話予約を設けられれば、もっとスムーズに案内できたと思う。(MOVIXさいたま)
- もっとバリアフリー上映の機会を増やし、スタッフが対応に慣れる必要があると感じた。(TOHOシネマズ日本橋)
- 自身が障害者の方と接する機会は無かったが、障害者対応を担当しているスタッフと担当していないスタッフの間で機器などに対する理解の差がだいぶあったように感じたので、スタッフ全員がきちんと理解し、スムーズにご案内できるようにしたいと思った。混雑する時期に普段と同じようなサービスを提供できるようになるには、何か工夫をしないといけないと思った。(MOVIXさいたま)
- バリアフリー上映自体は素晴らしいと思うが、通常営業日に対応するのは大変そうだと感じた。今回は、対象上映回と来場者数が事前に特定できていたが、事前情報が無いと準備をしづらくなると思う。またある程度人数が確保されないと厳しいと思った。(MOVIXさいたま)
- スタッフがフルアattendでご案内するのはわりと難しいと感じた(男女共に常にいるわけではないので)。お連れ様がいらっしゃったりして、機器の貸出だけなら現実味があると思う。(T・ジョイ大泉学園)
- 定期的に各映画館で実施して、スタッフの意識の改善が必要だと思う。(T・ジョイ大泉学園)
- 劇場側のスタッフを揃えたり、機材の管理等、導入への壁はまだ高いと思う。(TOHOシネマズ日本橋)
- バリアフリー上映を行うことは可能であるし、視聴覚障害者の方への良い機会であると思う。ただ、一度にたくさんの方が来られた時の避難誘導や、通常営業日にいつでもバリアフリー上映が行われるとなると、全てのスタッフに一定のご案内の技術が必要なので、十分なシュミレーションが必要だと思った。(MOVIXさいたま)
- この取り組みをビジネスラインに乗せる為にはハード・ソフト両面に課題は残ってるが、今回実施してみて、機器(ハード)を主観にするのではなく、ご案内等のオペレーションが最も大切であると痛感した。(TOHOシネマズ日本橋)

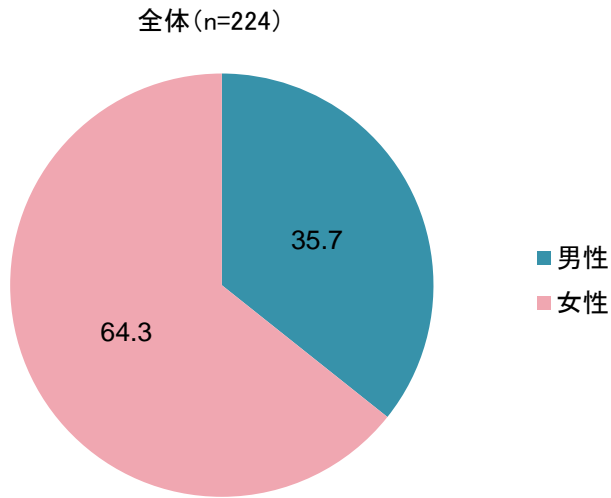
4. 一般来場者

1) 対象者属性 性別・年代

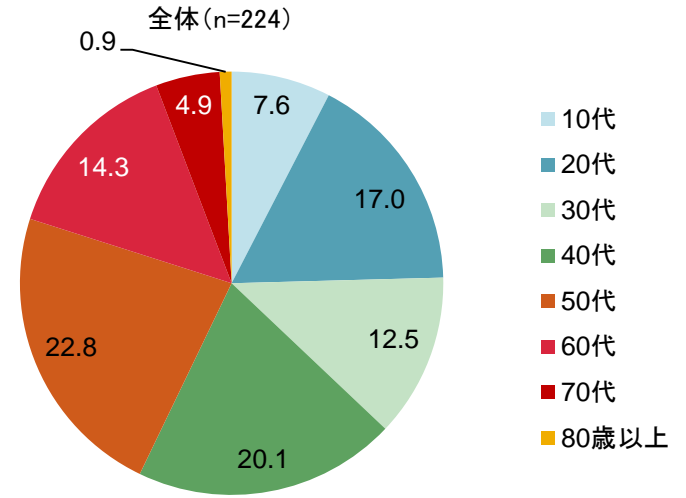
- 調査対象者の性別は、女性が64.3%、男性が35.7%。
- 年代は50代が22.8%と最も多く、次いで40代が20.1%、20代が17.0%となっている。

<円グラフ内 単位%>

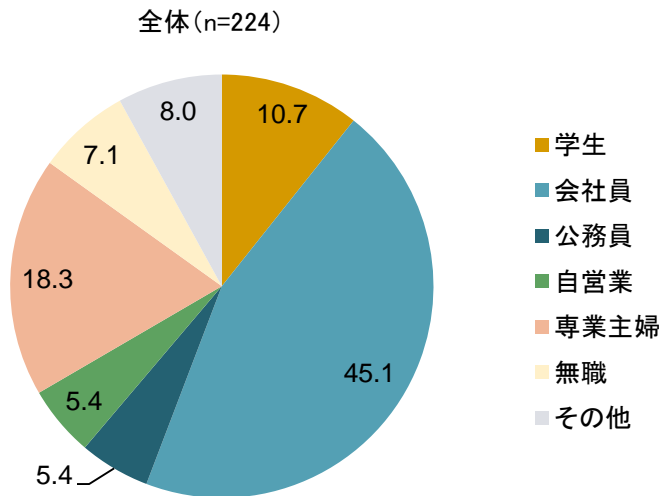
性別



年代



職業

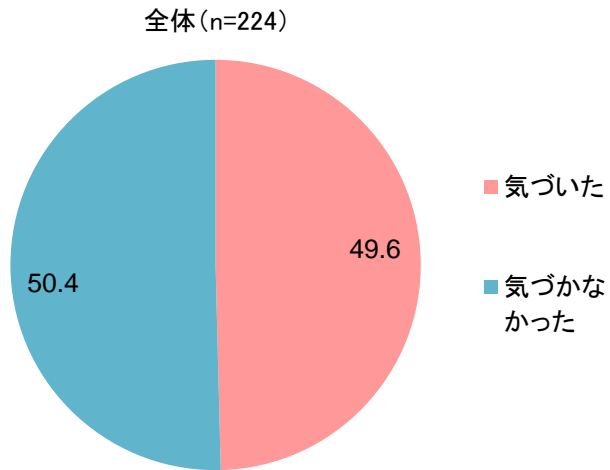


2) 視聴覚障害者の来場の認知

- 視聴覚障害者の来場に気づいた人は、一般来場者の49.6%であった(アンケート調査の協力依頼者は、なるべく障害者の座席付近の方を優先)。

<円グラフ内 単位%>

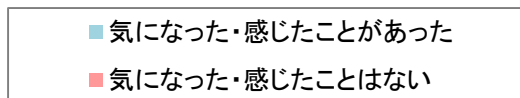
視聴覚障害者の来場の認知



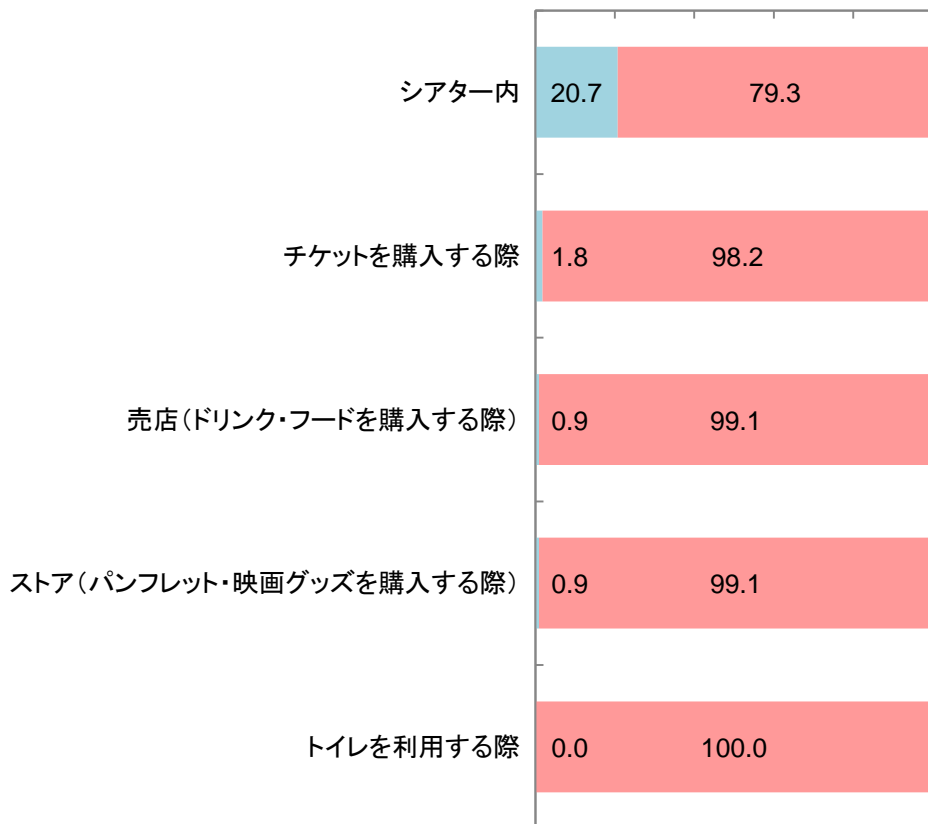
3) 視聴覚障害者の来場で気になったこと、感じたこと ①シーン別

- 視聴覚障害者の来場を認知していた一般来場者に、気になったこと・感じたことの有無について聞いたところ、ほとんどの人がとくに気になったこと・感じたことは無いようであった。
- 気になった・感じたことが有ったと回答した人の具体内容をみると、「端末の操作方法について、映画スタッフや付添いの人とやり取りしている会話が気になった」等があげられた。

シーン別に気になった・感じたこと(MA)
障害者来場認知者ベース(n=111)



0% 20% 40% 60% 80% 100%



気になった内容(複数回答)	
端末の操作方法について、映画館スタッフや付添いの人とやり取りしている会話が気になった	
手話で会話している動作が気になった	
携帯端末画面の光が気になった	
イヤホンからの音もれが気になった	
その他	

- その他内容
- 上映中の電子音に気が付いたが、気にならなかった。(女性20代／TOHOシネマズ日本橋)
 - 機械操作音が最初気になった。(男性50代／T・ジョイ大泉学園)

3) 視聴覚障害者の来場で気になったこと、感じたこと ②全体を通して

- 視聴覚障害者の来場を認知していた一般来場者(111人)に対して何か気になったこと・感じたことがあったか自由回答を求めたところ、「特になし」と答えた人が73人(66%)と多い。
その他の意見として、盲導犬について不安に思われた内容があげられている。

自由回答抜粋

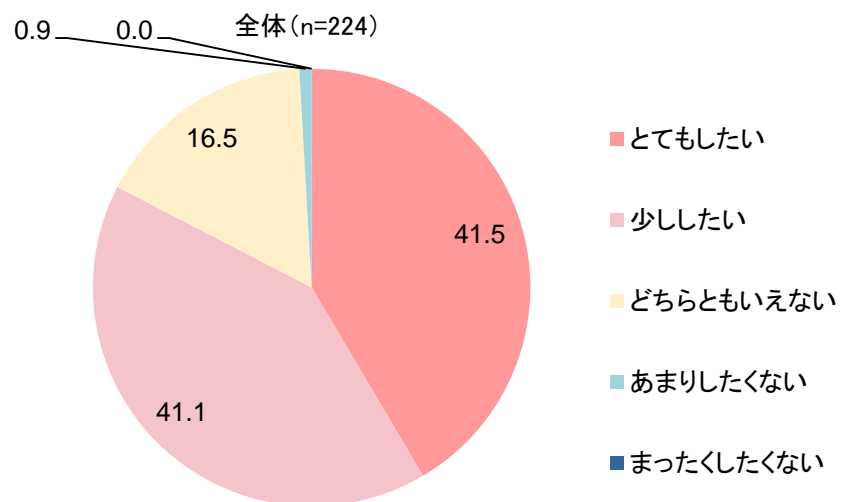
- バリアフリー上映の実施については事前に知っていたが、特にいつもと変わらなかった。毎回やっても気にならないと思う。(女性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 通常の上映時と何も変わらなかった。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- むしろバリアフリー上映を実施してる映画館という事で、良い印象を持てた。(男性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- スタッフの方が入口に立っていたので、何かあったのが気になった(特に悪い意味ではない)。(男性30代/MOVIXさいたま)
- 映画館内にインカムで会話するスタッフがたくさん居たため、何かあったのかと最初は怖かった。(女性20代/MOVIXさいたま)
- 係の方がとても丁寧に誘導、説明等されている様子に嬉しく思った。(女性60代/T・ジョイ大泉学園)
- 機器を使用している人が、何か怪しいこと(盗撮等)をしているのではないかと不安になった。(女性40代/MOVIXさいたま)
- 補助犬が騒いだりしないか気になった。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 前の列に補助犬がいることに気がついた時は一瞬驚くも、その他、それ以降気にならず。補助犬がいることが普通となれば(or事前にアナウンスあれば)全く問題ないと思われる。ただ犬アレルギーを持っている人への配慮が必要。(男性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- 列に並んで待っている時、前の補助犬のしっぽが踏まれそうで気になった。周りの人の配慮が必要。(女性50代/T・ジョイ大泉学園)
- 端末の明かりが気になった。スマホをいじっていると思った。(女性20代/MOVIXさいたま)

4) 障害者の方が映画館にいる時に介助を頼まれた際に手助けしたいか

- 介助を頼まれた際、手助けをしたいと思う人は82.6%。手助けしたい意識が非常に高い。

<円グラフ内 単位%>

障害者が来場した際に手助けをしたいか

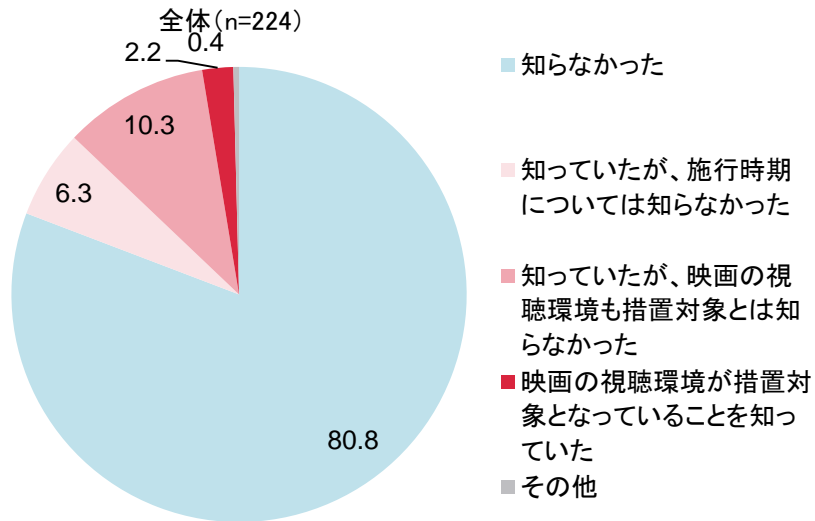


5)「障害者差別解消法」の認知度

- 障害者差別解消法を知っていた人は、全体で18.8%と低い。
また、「映画の視聴環境も措置対象となっていることを知っていた」人は2.2%と、認知度は低い。

<円グラフ内 単位%>

「障害者差別解消法」の認知度



6) バリアフリー映画上映に関するご意見

- バリアフリー上映について自由回答で意見を求めたところ、「良いこと」といった意見が多くあげられており、「障害者も平等に楽しめる」ことに肯定的な意見が多くあげられた。

自由回答抜粋

- とてもよい取組だと思う。(男性50代/MOVIXさいたま)
- これからもやっていると良いと思う。(女性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- シアターの方が映像も大きく、音声もしっかりしているので、全ての人が同じように見られるようになればいいと思う。障害者の方が利用しやすい設備が揃えばよいと思う。(女性30代/TOHOシネマズ日本橋)
- ロビーで盲導犬を連れの方を見かけたが、上映終了後まで同じ劇場で同作品を見ているとは気付かないほど、盲導犬はおとなしくしていた。全ての人が映画を楽しめる環境づくりが進んでいることを知って、嬉しく思った。(女性10代/TOHOシネマズ日本橋)
- みんな平等に見るべきなのでバリアフリー映画の上映をどんどん増やして欲しい。(男性20代/MOVIXさいたま)
- 映画ファンとしてとても良いことだと思う。どんどん推進してほしい。(男性70代/T・ジョイ大泉学園)
- 障害者の方も映画を楽しむことができるのなら、こういった上映機会を増やすのはとてもいいと思う。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- 人々が平等に楽しめる場所を作ることは良いと思う。障害者が他の人に気を使わないような場所環境作りをしてほしい。(男性60代/T・ジョイ大泉学園)
- 上映前告知等を利用して、普及広報に力を入れるべき。(男性40代/MOVIXさいたま)
- 混雑時の座席への案内やスムーズな対応、その他一般人の人たちへの配慮や協力など必要になると大変だと思う。事前に日程がわかるシステム等があると良いと思う。(女性20代/T・ジョイ大泉学園)
- 混雑する時間帯だと少し困るかもしれないという印象を持った。(女性20代/TOHOシネマズ日本橋)
- 普段から、映画を見ている時にスマホなどの灯りが気になるので、障害者の方と健常者の方との差が分からないと不快に思ってしまうかもしれない。(男性40代/TOHOシネマズ日本橋)
- 席についての区分けはあった方が良いかも知れない。これらのことが当たり前になる(常識となる)と良いと思う。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 悪い事ではないが、災害避難などの際の一般客としての対応については周知されるべき。(男性50代/TOHOシネマズ日本橋)
- 障害者差別解消法を知らなかったので、今後はパンフレット等に入れこんで、もう少し具体的に知らせた方が良いかと思う。(男性30代/TOHOシネマズ日本橋)

まとめ

まとめ 障害者の評価 -1- サマリー表

	評価項目	視覚障害者(n=54)	聴覚障害者(n=108)
予約	普段、上映作品・上映時間を調べる際、映画館が提供するサービスで利用するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ(57.4%) ・電話での24時間自動音声案内(29.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ(94%)
購入	本日の座席指定券 購入方法	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口で自分で購入(53.7%) ・窓口で同行者が購入(24.1%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで自分が購入(38.9%) ・窓口で自分で購入(37.0%)
映画館での対応	チケット売場・自動発券機までスムーズに行けた割合	100%	92.6%
	チケット窓口での購入がスムーズであった割合	(n=50) 98.0%	(n=57) 91.2%
	自動発券機での購入がスムーズであった割合	(n=4) 100%	(n=51) 98.0%
	映画館内での飲食物購入	42.6%	46.3%
	パンフレットやグッズ購入	1.9%	3.7%
	映画スタッフによるトイレまでのご案内がスムーズであった割合	63.0%	38.0%
	シアターに入る際のチケット受け渡し時、映画館スタッフとのやりとりがスムーズであった割合	98.1%	90.7%
使用機器	スタッフによる座席までのご案内がスムーズであった割合	75.9%	38.0%
	使いやすいと評価した割合	98.1%	51.9%
	説明及び操作がスムーズであった割合	94.4%	77.8%
今後	映画上映中にトラブルがあった割合	3.7%	27.8%
	今回の機器が館内で使用可能になった場合の利用意向	100%	66.7%
	今回のシステム導入後、映画視聴機会が増える割合	98.1%	89.8%

スタッフの対応に関する評価

- 映画館提供サービスで予約時、視覚障害者、聴覚障害者ともに「ホームページ」の利用が最も多い。
 - * 要望として「上映スケジュールを早く知りたい」「わかりやすいページ」があげられており、映画館側での事前準備が必要となっている。
- チケットの購入方法は、視覚障害者は「窓口」が主であり、聴覚障害者は「ホームページ」と「窓口」で二分している。
 - * 要望として「購入後の予約内容の確認」を求めており、視覚・聴覚障害者に適合した確認方法が求められる。
- 映画館の入口からチケット売場や自動発券機までの行きやすさは、“スムーズであった”と評価する人が大半である。
- 窓口や自動発券機でのチケット購入でも、“スムーズであった”と評価する人が大半である。
- 映画館内で飲食物を購入された人は半数以下であったが、視覚障害者は「飲み物のカップに触れてもらう」、聴覚障害者は「指さし」で確認での対応は好印象であった。但し、聴覚障害者は、健常者と判断しづらいことから、対応が遅れたケースがみられたことから、予約時に判別しやすい工夫が求められる。
- パンフレットやグッズを購入した人は、ほとんどいなかったが、視覚障害者に対して「パンフレットの内容を読み上げ」は好印象であった。聴覚障害者は、指さしでの購入を望んでいることから、一層分かりやすい工夫が求められる。
- 視覚障害者でトイレへの案内を利用した人のうち、全員が“スムーズであった”と評価しており、問題はみられない。
- シアターに入る際のチケット受け渡し時も9割以上が“スムーズであった”と評価している。
 - 但し、聴覚障害者で健常者と判別がつかないことから「言われていることが分からない」といった意見がみられ、上記、飲食物購入時などでも、分かりやすい工夫が求められている。
- 視覚障害者で、座席までの案内を利用した人のうち、大半が“スムーズであった”と評価していた。

使用機器の評価

- 視覚障害者用の携帯型デジタル音楽プレイヤーを“使いやすい”と評価した人は98.1%と、非常に高い。
「音がよい／きれい／クリア」「使い方がシンプル」といった意見が多くあげられた。
- 「音が聞こえなくなる」トラブルがあげられているが、事前の説明不足やトラブル症例が分からなかったことが原因としてあげられる。このような場合を想定した説明や仕様書が今後必要と考える。
機器の説明及び操作、音声ガイドの音量調節についても、大半の人が問題がなく対応できていた。
今後の利用意向について全員が“利用したい”、映画視聴機会もほぼ全員が“増える”と評価していることから、今後の需要は非常に高い。
- 聴覚障害者用のメガネ型端末を“使いやすい”と評価した人は51.9%と高くはない。
好意的な意見として「字幕が見やすかった」といった意見があげられている。
一方、「重かった」という意見も散見され、今後の軽量化が期待される。
上記以外では以下の点が改良ポイントとしてあげられ、今後の改善が求められる。
文字：「白い文字が明るい背景と重なって見づらい」「文字が小さい」
字幕：「字幕とセリフがずれている」
画像：「レンズの厚みで光が反射」

また、全体の1/4強にトラブルがあり、「字幕の表示遅れ」が多くあげられた。
機器の説明及び操作に関しては、約8割が好印象であり、評価自体は高い。但し、「口頭での説明が早口」であり分かりづらかったといった意見がみられることから、説明するスタッフによるバラツキを防ぐためにも、分かりやすいマニュアルが必要である。
今後の利用意向で“利用したい”人は66.7%にとどまるが、約9割が今回のシステム導入により映画視聴機会が増えると評価しており、需要自体は高い。

- 視聴覚障害者からの、チケット購入方法や貸出機器に関する事前問い合わせは少ない。よって、映画館内での対応が重要となっている。
- 映画館入口からチケット売場までの案内で、対応した中で問題があった割合は1割程度と少ない。視覚障害者へ「誘導案内」、聴覚障害者へ「身振り手振り」で対応したケースが多い。
- チケット販売窓口、自動発券機での購入時は、視覚障害者に対する対応で問題があった例があげられており、「座席への案内が難しい」「マンツーマン対応が必要」であることが課題である。
- 売店での対応は、視覚障害者、聴覚障害者ともにスムーズに出来なかったケースがみられた。「スタッフ間のコミュニケーション不足」や「聴覚障害者と健常者が判別しづらい」点が課題である。
- 視覚障害者に対するスタッフによるトイレへの案内は、概ね問題は無いようであった。但し、男性スタッフが女性の視覚障害者を案内したケースがあり、トイレ内まで案内できない点が不安要素としてあげられ、スタッフ間の連携が不可欠となることが想定される。
- もぎり後、シアターまでの誘導で、視覚障害者で問題があったケースが幾分多めにみられた。視覚障害者への対応が「不慣れ」「マンツーマンになってしまう」ことが課題である。
- 機器の説明及び操作に関して、スムーズに出来なかったケースが聴覚障害者で多く見られ、「説明が難しい」「事前の準備不足」といった点が課題である。
- 機器自体の故障などのトラブルは、聴覚障害者のメガネ型端末で多く見られ、「字幕のずれ」「画面異常」「機器が熱を持つ」点があげられ、メンテナンスに関しても「想定より充電時間がかかった」例が多い。よって今後はスタッフへの周知、マニュアル作成が重要となっている。機器の回収に関しても「聴覚障害者が健常者と見分けがつかず声をかけられなかった」点が不安要素となっており、劇場側が機器をレンタルする場合は認識できる工夫が必要である。
- 一般のお客様からのトラブルやクレーム件数は少ないが、「盲導犬を映画館内に入れることについて抵抗がある」「機器の利用を盗撮行為と勘違いした」といった意見がみられた。バリアフリー上映、障害者差別解消法のより一層の理解の促進が望まれる。

映画館スタッフ

- 今回のバリアフリー上映には、約9名の増員で対応していたが、最適なスタッフ数ではなかったと回答した割合が高い。視覚障害者対応が「マンツーマン」になってしまう点が、大きな課題である。また、通常営業日に視聴覚障害者が予告なく入場されることに対して、懸念を抱いている割合も72.9%と高い。
- 但し、今回のバリアフリー映画上映実証実験を経て、バリアフリー映画上映を実施可能だと思う割合は8割を超えて高い。
- 「視覚障害者への対応(不慣れさを解消、付添いレベルの統一)」、「聴覚障害者の判別方法の明確化」が必要である。

一般来場者

- 一般来場者のうち、視聴覚障害者を映画館内で認知した割合は約半数と高くはない。シアター内やチケット購入時、売店、ストア、トイレなどで、視聴覚障害者対応について気になった割合は少ない。
- 障害者差別解消法の認知度は低いものの、映画館内で介助を依頼された場合に協力する意向がある人は8割を超えた。
- バリアフリー上映、障害者差別解消法の認知促進が求められる。

バリアフリー映画上映アンケート調査票

<視覚障害者用>

経済産業省による調査事業<バリアフリー映画上映実施に関するアンケート>

(調査員記入欄)

月 日	1.MOVIX さいたま	1.アンフェア the end	2.天空の蜂	時	分開演
月 日	2.TOHO シネマズ日本橋	3.バクマン	4.図書館戦争	時	分開演
月 日	3.ティ・ジョイ大泉	5.グラスホッパー	6.起終点駅ターミナル	時	分開演

本日は、ご鑑賞ありがとうございました。

本アンケートは、映画館におけるバリアフリー対応に向けた環境整備のために活用するアンケートです。
ご協力お願いいたします。

※この調査票の取り扱いについては、万全を期し、秘密を厳守いたします。また、お答えの内容は本調査事業以外の目的に
使用されることはありません。

◆まずはご自身についてお聞かせください。

性 別	1 男性	2 女性	
年 齢	1 10代	2 20代	3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代 8 80歳以上
職 業	1 学生	2 会社員	3 公務員 4 自営業 5 専業主婦 6 無職 7 その他 ()
障害の程度	1 全 盲	2 弱 視	3 その他 ()
障害者手帳の所持	1 持っている ⇒ () 級	2 持っていない	

【S1】本日は、どなたと来られましたか(ひとつだけ)

- 1 ひとり → (盲導犬同伴: 1 有 2 無)
2 複数人 → (1 ヘルパー 2 家族 3 友人など)
3 その他 ()

【S2】普段のコミュニケーション手段は、どのような機器を使用しますか(いくつでも)

1 固定電話	2 携帯電話(スマホタイプ・ガラケータイプ)	3 タブレット端末
4 その他()		

【問1】あなたは今まで、映画館で邦画、洋画のどちらをよく鑑賞されましたか(ひとつだけ)

1 邦画 → 【問2】へ	2 洋画 → 【問2】へ	3 初めて鑑賞した → 【次ページ問3】へ
--------------	--------------	-----------------------

(「1 邦画」「2 洋画」とお答えの方にお伺いします)

【問2】あなたは今まで視覚障害者対応音声ガイド付き日本映画を鑑賞したことはありますか(ひとつだけ)

1 鑑賞したことがある → 【問2-1】へ	2 鑑賞したことはない → 【次ページ問3】へ
-----------------------	-------------------------

(「1 鑑賞したことがある」とお答えの方にお伺いします)

【問2-1】過去1年間に視覚障害者用音声ガイド付き日本映画を、一般の映画館で鑑賞されたことはありますか

(ひとつだけ)

1 ない	2 1回程度	3 年()回程度	4 月()回程度	5 その他()
------	--------	-----------	-----------	----------

【問 3】今までに観たい日本映画に音声ガイドが付いていないことが原因で、映画館での鑑賞をあきらめたことはありますか(ひとつだけ)

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1 あきらめたことがある → 【問 3-1】へ | 2 あきらめたことはない → 【問 4】へ |
|-------------------------|-----------------------|

(「1 あきらめたことがある」とお答えの方にお伺いします)

【問 3-1】その理由をお聞かせください(具体的に)

【問 4】今回のバリアフリー映画上映のことは、どちらで知りましたか(いくつでも)

- | | |
|----------------------|-------------|
| 1 障害者団体からのご案内(団体名:) | |
| 2 友人・知人からの口コミ | 3 チラシ(どこで) |
| 4 その他() | |

【問 5】普段上映作品・上映時間を調べる際、映画館が提供しているどのサービスをご利用になりましたか(いくつでも)

- | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------|
| 1 ホームページ | 2 FAX取り出しサービス | 3 電話での 24 時間自動音声案内 |
| 4 電話でのオペレーター対応 | 5 映画館が提供しているサービスは利用していない | |
| 6 その他() | | |

【問 5-1】映画館が提供している上映案内(上映作品・上映時間)について、ご要望があれば教えてください(具体的に)

【問 6】本日ご覧いただいた映画の座席指定券は、どのように購入されましたか(ひとつだけ)

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1 映画館の窓口において自分で購入 | 2 映画館の窓口において同行者が購入 |
| 3 劇場ホームページにおいて自分で購入 | 4 劇場ホームページにおいて同行者が購入 |
| 5 その他() | |

【問 6-1】チケット購入方法へのご要望があれば教えてください(具体的に)

◆映画館の対応についてお聞かせください。

【問 7】本日、映画館の入り口から、チケット売場またはチケット自動発券機まではスムーズに行きましたか(ひとつだけ)

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 チケット売場までスムーズに行けた → 【問 8】へ | 2 チケット売場までスムーズには行けなかった → 【問 7-1】へ |
| 3 自動発券機までスムーズに行けた → 【問 9】へ | 4 自動発券機までスムーズには行けなかった → 【問 7-1】へ |

(「2・4 スムーズには行けなかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 7-1】なぜスムーズに行けなかったのか、原因と思われる点を具体的にお知らせください(具体的に)

--

(本日のチケット購入の際、「チケット窓口」をご利用された方にお伺いいたします)

【問 8】本日、チケット窓口でのチケット購入は、スムーズでしたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 10】へ	2 いいえ → 【問 8-1】へ
----------------	------------------

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 8-1】その原因をお知らせください(具体的に)

--

(本日のチケット購入の際、「自動発券機」をご利用された方にお伺いいたします)

【問 9】本日、自動発券機でのチケット発券は、スムーズでしたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 10】へ	2 いいえ → 【問 9-1】へ
----------------	------------------

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 9-1】その原因をお知らせください(具体的に)

--

(すべての方へ)

【問 10】本日、映画館内で、飲食物を購入されましたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 10-1】へ	2 いいえ → 【問 11】へ
------------------	-----------------

(「1 はい」とお答えの方にお伺いします)

【問 10-1】その際の映画館スタッフの対応等で何か問題はございましたか(具体的に)

--

【問 11】本日、映画館内で、パンフレットや映画グッズ等を購入されましたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 11-1】へ	2 いいえ → 【問 12】へ
------------------	-----------------

(「1 はい」とお答えの方にお伺いします)

【問 11-1】その際の映画館スタッフの対応等で何か問題はございましたか(具体的に)

--

【問 17】今回使用した機器の音声ガイドの音量調節はうまくできましたか

1 できた → 【問 18】へ 2 できなかった → 【問 17-1】へ 3 どちらともいえない →【問 18】へ

(「2 できなかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 17-1】その原因をお知らせください(具体的に)

【問 18】映画上映中、なにかトラブルが起きましたか(ひとつだけ)

1 トラブルがあった → 【問 18-1】へ 2 トラブルはなかった → 【問 19】へ

(「1 トラブルがあった」とお答えの方にお伺いします)

【問 18-1】どんなトラブルが発生しましたか(具体的に)

【問 19】本日ご使用いただいた「音声ガイド」が館内で使用可能になった場合、ご利用されたいですか(ひとつだけ)

1 利用したい → 【問 22】へ 2 利用したくない → 【問 19-1】へ 3 どちらともいえない → 【問 19-1】へ

(「2 利用したくない」「3 どちらともいえない」とお答えの方にお伺いします)

【問 19-1】「利用したくない」又は「どちらともいえない」理由を教えてください

◆機器を持ち込みされた方にお聞きします。

【問 20】アプリのダウンロードはスムーズに進みましたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 21】へ 2 いいえ → 【問 20-1】へ

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 20-1】その原因をお知らせください(具体的に)

【問 21】映画上映中、なにかトラブルが起きましたか(ひとつだけ)

1 トラブルがあった → 【問 21-1】へ 2 トラブルはなかった → 【問 22】へ

(「1 トラブルがあった」とお答えの方にお伺いします)

【問 21-1】どんなトラブルが発生しましたか(具体的に)

--

(すべての方へ)

【問 22】今回のシステムが導入され、すべての日本映画に視覚障害者用音声ガイドが付いたら、映画館へ映画を観に行く機会は増えると思いますか(ひとつだけ)

1 増える	2 増えない
-------	--------

【問 22-1】その理由をお聞かせください(具体的に)

--

【問 23】その他、バリアフリー上映や映画館への要望等についてご意見、ご感想があればお聞かせください(具体的に)

--

ご協力ありがとうございました

バリアフリー映画上映アンケート調査票

<聴覚障害者用>

経済産業省による調査事業<バリアフリー映画上映実施に関するアンケート>

(調査員記入欄)

月 日	1.MOVIX さいたま	1.アンフェア the end	2.天空の蜂	時	分開演
月 日	2.TOHO シネマズ日本橋	3.バクマン	4.図書館戦争	時	分開演
月 日	3.ティ・ジョイ大泉	5.グラスホッパー	6.起終点駅ターミナル	時	分開演

本日は、ご鑑賞ありがとうございました。

本アンケートは、映画館におけるバリアフリー対応に向けた環境整備のために活用するアンケートです。
ご協力お願いいたします。

※この調査票の取り扱いについては、万全を期し、秘密を厳守いたします。また、お答えの内容は本調査事業以外の目的に
使用されることはありません。

◆まずはご自身についてお聞かせください。

性 別	1 男性	2 女性	
年 齢	1 10代	2 20代	3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代 8 80歳以上
職 業	1 学生	2 会社員	3 公務員 4 自営業 5 専業主婦 6 無職 7 その他 ()
障害の程度	1 ろう	2 難聴	3 その他 ()
障害者手帳の所持	1 持っている ⇒ () 級	2 持っていない	

【S1】本日は、どなたと来られましたか(ひとつだけ)

- 1 ひとり → (聴導犬同伴: 1 有 2 無)
2 複数人 → (1 聴覚障害者のみ 2 健聴者含む)
3 その他 ()

【S2】普段のコミュニケーション手段を教えてください(いくつでも)

1 手話	2 口話	3 筆談	4 その他 ()
------	------	------	-----------

【問 1】あなたは今まで、映画館で邦画、洋画のどちらをよく鑑賞されましたか(ひとつだけ)

1 邦画 → 【問2】へ	2 洋画 → 【問2】へ	3 初めて鑑賞した → 【次ページ問3】へ
--------------	--------------	-----------------------

(「1 邦画」「2 洋画」とお答えの方にお伺いします)

【問 2】あなたは今まで聴覚障害者対応日本語字幕ガイド付き日本映画を鑑賞したことはありますか(ひとつだけ)

(※映画館での外国語映画の翻訳字幕、およびDVD等、家庭での視聴は含まない)

1 鑑賞したことがある → 【問2-1】へ	2 鑑賞したことはない → 【次ページ問3】へ
-----------------------	-------------------------

(「1 鑑賞したことがある」とお答えの方にお伺いします)

【問 2-1】.過去 1 年間に聴覚障害者用日本語字幕ガイド付きの日本映画を、一般の映画館で鑑賞されたことはありま
すか(ひとつだけ)

1 ない	2 1回程度	3 年()回程度	4 月()回程度	5 その他()
------	--------	-----------	-----------	----------

【問3】今までに観たい日本映画に聴覚障害者用日本語字幕ガイドが付いてないことが原因で、映画館での鑑賞をあきらめたことはありますか(ひとつだけ)

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1 あきらめたことがある → 【問3-1】へ | 2 あきらめたことはない → 【問4】へ |
|------------------------|----------------------|

(「1 あきらめたことがある」とお答えの方にお伺いします)

【問3-1】その理由をお聞かせください(具体的に)

【問4】今回のバリアフリー映画上映のことは、どちらで知りましたか(いくつでも)

- | | | |
|---------------------------|------------------|---|
| 1 障害者団体からのご案内(団体名: _____) |) | |
| 2 友人・知人からの口コミ | 3 チラシ(どこで _____) |) |
| 4 その他(_____) |) | |

【問5】普段上映作品・上映時間を調べる際、映画館が提供しているどのサービスをご利用になりましたか(いくつでも)

- | | | |
|----------------|--------------------------|------------------|
| 1 ホームページ | 2 FAX取り出しサービス | 3 電話での24時間自動音声案内 |
| 4 電話でのオペレーター対応 | 5 映画館が提供しているサービスは利用していない | |
| 6 その他(_____) | | |

【問5-1】映画館が提供している上映案内(上映作品・上映時間)について、ご要望があれば教えてください(具体的に)

【問6】本日ご覧いただいた映画の座席指定券は、どのように購入されましたか(ひとつだけ)

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1 映画館の窓口において自分で購入 | 2 映画館の窓口において同行者が購入 |
| 3 劇場ホームページにおいて自分で購入 | 4 劇場ホームページにおいて同行者が購入 |
| 5 その他(_____) | |

【問6-1】チケット購入方法へのご要望があれば教えてください(具体的に)

◆映画館の対応についてお聞かせください。

(視覚障害者・聴覚障害者共通質問)

【問7】本日、映画館の入り口から、チケット売場またはチケット自動発券機まではスムーズに行きましたか(ひとつだけ)

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| 1 チケット売場までスムーズに行けた → 【問8】へ | 2 チケット売場までスムーズには行けなかった → 【問7-1】へ |
| 3 自動発券機までスムーズに行けた → 【問9】へ | 4 自動発券機までスムーズには行けなかった → 【問7-1】へ |

(「2・4 スムーズには行けなかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 7-1】なぜスムーズに行けなかったのか、原因と思われる点をお知らせください(具体的に)

(本日のチケット購入の際、「チケット窓口」をご利用された方にお伺いいたします)

【問 8】本日、チケット窓口でのチケット購入は、スムーズでしたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 10】へ 2 いいえ → 【問 8-1】へ

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 8-1】その原因をお知らせください(具体的に)

(本日のチケット購入の際、「自動発券機」をご利用された方にお伺いいたします)

【問 9】本日、自動発券機でのチケット発券は、スムーズでしたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 10】へ 2 いいえ → 【問 9-1】へ

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 9-1】その原因をお知らせください(具体的に)

(すべての方へ)

【問 10】本日、映画館内で、飲食物を購入されましたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 10-1】へ 2 いいえ → 【問 11】へ

(「1 はい」とお答えの方にお伺いします)

【問 10-1】その際の映画館スタッフの対応等で何か問題はございましたか(具体的に)

【問 11】本日、映画館内で、パンフレットや映画グッズ等を購入されましたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 11-1】へ 2 いいえ → 【問 12】へ

(「1 はい」とお答えの方にお伺いします)

【問 11-1】その際の映画館スタッフの対応等で何か問題はございましたか(具体的に)

【問 12】映画館スタッフによる、トイレまでのご案内はスムーズでしたか(ひとつだけ)

(視覚障害者・聴覚障害者共通質問)

- | | | |
|----------------------|-------------------|-------------------------|
| 1 はい → 【問 13】へ | 2 いいえ → 【問 12-1】へ | 3 トイレにはいかなかった → 【問 13】へ |
| 4 案内は利用していない→【問 13】へ | | |

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 12-1】その際の映画館スタッフの対応等で何か問題はございましたか(具体的に)

--

【問 13】本日、シアターに入る際のチケット受け渡し時の映画館スタッフとのやりとりはスムーズでしたか (ひとつだけ)

(視覚障害者・聴覚障害者共通質問)

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1 はい → 【問 14】へ | 2 いいえ → 【問 13-1】へ |
|----------------|-------------------|

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 13-1】その原因をお知らせください(具体的に)

--

【問 14】映画館スタッフによる、座席までのご案内はスムーズでしたか (ひとつだけ)

(視覚障害者・聴覚障害者共通質問)

- | | | |
|----------------|-------------------|----------------------|
| 1 はい → 【問 15】へ | 2 いいえ → 【問 14-1】へ | 3 案内は利用していない→【問 15】へ |
|----------------|-------------------|----------------------|

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 14-1】その際の映画館スタッフの対応等で何か問題はございましたか(具体的に)

--

【問 15】今回使用した機器(メガネ型端末)」の使い心地はいかがでしたか(ひとつだけ)

- | | | |
|-----------|---------------|-------------|
| 1 使いやすかった | 2 まあまあ使いやすかった | 3 どちらともいえない |
| 4 使いづらかった | 5 使えなかった | |

【問 15-1】使い心地について、感想をお聞かせください

--

【問 16】今回使用した機器の説明及び操作はスムーズに進みましたか(ひとつだけ)

- | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 非常によかった → 【問 17】へ | 2 よかった → 【問 17】へ | 3 どちらともいえない → 【問 17】へ |
| 4 悪かった → 【問 16-1】へ | 5 非常に悪かった → 【問 16-1】へ | |

(「4 悪かった」「5 非常に悪かった」とお答えの方にお伺いします)

【問 16-1】スムーズに進まなかった原因をお知らせください(具体的に)

--

【問 17】映画上映中、なにかトラブルが起きましたか(ひとつだけ)

1 トラブルがあった → 【問 17-1】へ	2 トラブルはなかった → 【問 18】へ
------------------------	-----------------------

(「1 トラブルがあった」とお答えの方にお伺いします)

【問 17-1】どんなトラブルが発生しましたか(具体的に)

--

【問 18】本日ご使用いただいた「字幕表示メガネ」(メガネ型端末)が館内で使用可能になった場合、ご利用されたいですか(ひとつだけ)

1 利用したい → 【問 19】へ	2 利用したくない → 【問 18-1】へ	3 どちらともいえない → 【問 18-1】へ
-------------------	-----------------------	-------------------------

(「2 利用したくない」「3 どちらともいえない」とお答えの方にお伺いします)

【問 18-1】「利用したくない」又は「どちらともいえない」理由を教えてください

--

【問 19】今回のシステムが導入され、すべての日本映画に聴覚障害者対応日本語字幕ガイドが付いたら、映画館へ映画を観に行く機会は増えると思いますか(ひとつだけ)

1 増える	2 増えない
-------	--------

【問 19-1】その理由をお聞かせください(具体的に)

--

【問 20】その他、バリアフリー上映や映画館への要望等についてご意見、ご感想があればお聞かせください(具体的に)

--

ご協力ありがとうございました

バリアフリー映画上映アンケート調査票

<映画館スタッフ用>

経済産業省による調査事業＜バリアフリー映画上映実施に関するアンケート＞

(調査員記入欄)

月 日	1.MOVIX さいたま	1.アンフェア the end	2.天空の蜂	時	分開演
月 日	2.TOHO シネマズ日本橋	3.バクマン	4.図書館戦争	時	分開演
月 日	3.ティ・ジョイ大泉	5.グラスホッパー	6.起終点駅ターミナル	時	分開演

本アンケートは、映画館におけるバリアフリー対応に向けた環境整備のために活用するアンケートです。
ご協力お願いいたします。

※この調査票の取り扱いについては、万全を期し、秘密を厳守いたします。また、お答えの内容は本調査事業以外の目的に
使用されることはありません。

視覚障害者

- ・目が見えない、見えにくい方
- ・白杖（はくじょう）をついていたたり、盲導犬をお連れの場合もある。
- ・点字を読める方もいれば読めない方もいる。

聴覚障害者

- ・耳が聞こえない、聞こえにくい方
- ・聴導犬をお連れの場合もある。
- ・手話を使う方もいれば、使わない方もいる。

◆映画館外からのチケット入手時について

【問 1】視覚障害者のお客様から事前にチケット購入方法に関して、問い合わせはありましたか(ひとつだけ)

1 あった（ご本人から）→【問 1-1】へ 2 あった（代理の方から）→【問 1-1】へ 3 なかった→【問 2】へ

(1、2「あった」とお答えの方にお伺いします)

【問 1-1】その内容をお知らせください(具体的に)

【問 2】聴覚障害者のお客様から事前にチケット購入方法に関して、問い合わせはありましたか(ひとつだけ)

1 あった（ご本人から）→【問 2-1】へ 2 あった（代理の方から）→【問 2-1】へ 3 なかった→【問 3】へ

(1、2「あった」とお答えの方にお伺いします)

【問 2-1】その内容をお知らせください(具体的に)

【問 3】視覚障害者のお客様から事前に貸出機器について、問い合わせはありましたか(ひとつだけ)

1 あった（ご本人から）→【問 3-1】へ 2 あった（代理の方から）→【問 3-1】へ 3 なかった→【問 4】へ

(1、2「あった」とお答えの方にお伺いします)

(「2 スムーズに出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 7-2】その原因をお知らせください(具体的に)

--

【問 8】聴覚障害者の方のチケット販売窓口での対応はスムーズに出来ましたか(ひとつだけ)

1 スムーズに出来た → 【問 8-1】へ	2 スムーズに出来なかった → 【問 8-2】へ
-----------------------	--------------------------

(「1 スムーズに出来た」とお答えの方にお伺いします)

【問 8-1】そのコミュニケーション手段をお知らせください

1 手話	2 筆談	3 身振り手振り	4 その他 ()
------	------	----------	-----------

(「2 スムーズに出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 8-2】その原因をお知らせください(具体的に)

--

【問 9】視覚障害者の方のチケット自動発券機での購入時に問題がありましたか(ひとつだけ)

1 あった → 【問 9-1】へ	2 なかった → 【問 10】へ
------------------	------------------

(「1 あった」とお答えの方にお伺いします)

【問 9-1】その内容をお知らせください(具体的に)

--

【問 10】聴覚障害者の方のチケット自動発券機での購入時に問題がありましたか(ひとつだけ)

1 あった → 【問 10-1】へ	2 なかった → 【問 11】へ
-------------------	------------------

(「1 あった」とお答えの方にお伺いします)

【問 10-1】その内容をお知らせください(具体的に)

--

◆劇場内の対応について

【問 11】視覚障害者の方の売店での対応はスムーズに出来ましたか(ひとつだけ)

1 スムーズに出来た → 【問 11-1】へ	2 スムーズに出来なかった → 【問 11-2】へ
------------------------	---------------------------

(「1 スムーズに出来た」とお答えの方にお伺いします)

【問 11-1】そのコミュニケーション手段をお知らせください(具体的に)

1 誘導案内	2 口頭案内	3 点字案内	4 その他 ()
--------	--------	--------	-----------

(「2 スムーズに出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 11-2】その原因をお知らせください(具体的に)

--

【問 12】聴覚障害者の方の売店での対応はスムーズに出来ましたか(ひとつだけ)

1 スムーズに出来た → 【問 12-1】へ 2 スムーズに出来なかった → 【問 12-2】へ

(「1 スムーズに出来た」とお答えの方にお伺いします)

【問 12-1】そのコミュニケーション手段をお知らせください(具体的に)

1 手話 2 筆談 3 身振り手振り 4 その他 ()

(「2 スムーズに出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 12-2】その原因をお知らせください(具体的に)

【問 13】視覚障害者の方のストアでの対応はスムーズに出来ましたか(ひとつだけ)

1 スムーズに出来た → 【問 13-1】へ 2 スムーズに出来なかった → 【問 13-2】へ

(「1 スムーズに出来た」とお答えの方にお伺いします)

【問 13-1】そのコミュニケーション手段をお知らせください

1 誘導案内 2 口頭案内 3 点字案内 4 その他 ()

(「2 スムーズに出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 13-2】その原因をお知らせください(具体的に)

【問 14】聴覚障害者の方のストアでの対応はスムーズに出来ましたか(ひとつだけ)

1 スムーズに出来た → 【問 14-1】へ 2 スムーズに出来なかった → 【問 14-2】へ

(「1 スムーズに出来た」とお答えの方にお伺いします)

【問 14-1】そのコミュニケーション手段をお知らせください

1 手話 2 筆談 3 身振り手振り 4 その他 ()

(「2 スムーズに出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 14-2】その原因をお知らせください(具体的に)

【問 15】視覚障害者の方のトイレの案内はスムーズに出来ましたか(ひとつだけ)

1 スムーズに出来た → 【問 15-1】へ 2 スムーズに出来なかった → 【問 15-2】へ

(「1 スムーズに出来た」とお答えの方にお伺いします)

【問 15-1】そのコミュニケーション手段をお知らせください

1 誘導案内 2 口頭案内 3 点字案内 4 その他 ()

(「2 スムーズに出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 15-2】その原因をお知らせください(具体的に)

【問 26】映画上映中、同じスクリーンで鑑賞した健常者の方からなにかトラブルやクレームはありましたか(ひとつだけ)

1 はい ⇒ 【問 26-1】へ

2 いいえ → 【問 27】へ

(「1 はい」とお答えの方にお伺いします)

【問 26-1】その内容をお知らせください(具体的に)

<視覚障害者の方へのクレーム>

<聴覚障害者の方へのクレーム>

【問 27】一般のお客様から、盲導犬及び聴導犬または視覚、聴覚障害者に対するクレームはありましたか(ひとつだけ)

1 あった → 【問 27-1】へ

2 なかった → 【問 28】へ

(「1 あった」とお答えの方にお伺いします)

【問 27-1】その内容をお知らせください(具体的に)

<盲導犬または視覚障害者の方へのクレーム>

<聴導犬または聴覚障害者の方へのクレーム>

◆上映後の対応について

【問 28】機器の回収はスムーズに行きましたか(ひとつだけ)

1 はい → 【問 29】へ

2 いいえ → 【問 28-1】へ

(「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします)

【問 28-1】その原因をお知らせください(具体的に)

◆その他

【問 29】機器のメンテナンス(充電・清掃)に関して、「映画館用マニュアル」通りに出来ましたか(ひとつだけ)

1 出来た → 【問 30】へ

2 出来なかった → 【問 29-1】へ

(「2 出来なかった」とお答えの方にお伺いします)

【問 29-1】その原因をお知らせください(具体的に)

【問 30】地震・火災などの避難活動のために、障害者の方の座席位置を把握してましたか(ひとつだけ)

1 はい

2 いいえ

バリアフリー映画上映アンケート調査票

<一般来場者用>

調査員記入欄	実施日	(9月) 1 12日 2 15日	作品	1 アンフェア	2 天空の蜂	時	分開演
		(10月) 1 12日 2 13日		3 バクマン	4 図書館戦争	時	分開演
		(11月) 1 8日 2 9日		5 グラスホッパー	6 起終点駅ターミナル	時	分開演

経済産業省による調査事業<バリアフリー映画上映実施に関するアンケート>

本日は、ご鑑賞ありがとうございました。本アンケートは、映画館におけるバリアフリー対応に向けた環境整備のために活用するアンケートです。ご協力をお願いいたします

※この調査票の取り扱いについては、万全を期し、秘密を厳守いたします。また、お答えの内容は本調査事業以外の目的に使用されることはありません。

【F1】性別・年齢とご職業をお知らせください(ひとつずつ)

性別	年齢				ご職業				
1 男性	1 10代	2 20代	3 30代	4 40代	1 学生	2 会社員	3 公務員	4 自営業	5 専業主婦
2 女性	5 50代	6 60代	7 70代	8 80歳以上	6 無職	7 その他()			

【問1】 本日、視聴覚障害者のためのバリアフリー映画上映を実施していましたが、視聴覚障害者の方が映画館に来場されていたことにお気づきになりましたか
(ひとつだけ)

1 気づいた → 【問2】へ 2 気づかなかった → 【問3】へ

(【問1】で「1 気づいた」とお答えの方にお伺いします)

【問2】 その際、なにか気になったこと、感じたことについて【問2-1】から【問2-5】までのシーン別にお答えください

【問2-1】 シアター内についてはいかがでしたか(いくつでも)

- 1 端末の操作方法について、映画館スタッフや付添の人とやり取りしている会話が気になった
- 2 手話で会話している動作が気になった
- 3 携帯端末画面の光が気になった
- 4 イヤホンからの音もれが気になった
- 5 介助犬がいて通路が通りやすかった
- 6 介助犬が怖くて近づけなかった
- 7 介助犬の臭いが気になった
- 8 白杖をつく音が気になった
- 9 その他()
- 10 気になったこと・感じたことはない

【問2-5】 トイレを利用する際はいかがでしたか(いくつでも)

- 1 介助犬がいてトイレに入りやすかった
- 2 介助犬が怖くて近づけなかった(トイレに入れなかった)
- 3 介助犬の臭いが気になった
- 4 トイレに入るまで時間がかかった(視聴覚障害者の利用時間が長かった)
- 5 その他()
- 6 トイレは利用していない、気になったこと・感じたことはない

【問2-2】 チケットを購入する際はいかがでしたか(いくつでも)

- 1 介助犬がいて通路が通りやすかった
- 2 介助犬が怖くて近づけなかった(通路に並べなかった)
- 3 介助犬の臭いが気になった
- 4 チケットの購入に時間がかかった(視聴覚障害者の購入時間が長かった)
- 5 その他()
- 6 気になったこと・感じたことはない

【問2-6】 その他、映画館の中で気になったこと、感じたことはありませんか(具体的に)

(すべての方へ)

【問3】 視聴覚障害者の方が、映画館にいる時に、あなたがもし誘導などの介助を頼まれた際、手助けをしたいと思いますか(ひとつだけ)

- 1 とてもしたい 2 少ししたい 3 どちらともいえない
- 4 あまりしたくない 5 全くしたくない

【問2-3】 売店(ドリンク・フードを購入する際)はいかがでしたか(いくつでも)

- 1 介助犬がいて通路が通りやすかった
- 2 介助犬が怖くて近づけなかった(通路に並べなかった)
- 3 介助犬の臭いが気になった
- 4 ドリンク・フードの購入に時間がかかった(視聴覚障害者の購入時間が長かった)
- 5 その他()
- 6 売店は利用していない、気になったこと・感じたことはない

【問4】 平成28年4月1日に「障害者差別解消法」が施行され、映画の視聴環境についても法律の対象となります。

今まで以上にバリアフリー映画上映が実施されることとなりますが、このことをご存知でしたか(ひとつだけ)

- 1 障害者差別解消法を知らなかった
- 2 障害者差別解消法は知っていたが、4月1日からとは知らなかった
- 3 障害者差別解消法は知っていたが、映画の視聴環境について、その対象となるのは知らなかった
- 4 障害者差別解消法も、映画の視聴環境がその対象となっていることも知っていた
- 5 その他()

【問2-4】ストア(パンフレット・映画グッズを購入する際)はいかがでしたか(いくつでも)

- 1 介助犬がいて通路が通りやすかった
- 2 介助犬が怖くて近づけなかった
- 3 介助犬の臭いが気になった
- 4 商品の購入に時間がかかった(視聴覚障害者の購入時間が長かった)
- 5 その他()
- 6 スタアは利用していない、気になったこと・感じたことはない

【問5】 バリアフリー映画上映に対する、率直なご意見をお聞かせください(具体的に)

ご協力ありがとうございました

バリアフリー映画上映

映画館用マニュアル

INDEX

- はじめに P02
- 視覚障害のお客様とは P03
- 聴覚障害のお客様とは P03
- 【視覚障害のお客様への対応】
- 視覚障害のお客様への対応マニュアル P05
- 視覚障害者向け「スマホで聴く音声ガイド」提供マニュアル P10
- 【聴覚障害のお客様への対応】
- 聴覚障害のお客様への対応マニュアル P13
- 聴覚障害者向け「メガネで見る字幕ガイド」提供マニュアル P17

本マニュアルは経済産業省「平成27年度コンテンツ産業強化対策支援事業（映画上映に関するバリアフリー対応に向けた障害者の視聴環境の在り方に関する調査事業）」において作成したマニュアルです。ご利用の際は、各企業・団体の運用マニュアルとあわせてご活用願います。

はじめに

日本の映画・アニメ・音楽ビデオなどの映像コンテンツは、成長分野として海外にも拡大を図る一方で、国内における視聴覚障害者の映画の視聴環境については、字幕付与率は年々高まっているものの、映画館等のインフラや音声ガイドなどのバリアフリー対策を含め、必ずしも十分に整備されていないのが現状です。

そこで、海外事例調査や国内のニーズ調査を踏まえ、映画館で通常の作品上映と同時にバリアフリー上映を実施し、障害者の映画視聴に関してどのような環境的制約があるのか、また、障害者に対し事業者としてどのような対応が必要であるか等について調査が行われました。

この調査結果に基づき本マニュアルは作成され、障害者にとって適切な映画視聴環境の整備の促進を図ることを目的としています。

バリアフリー映画上映とは

「見えない」「見えにくい」「聞こえない」「聞こえにくい」方が、新しい鑑賞システムを使用し、いつでもどこでも日本映画を楽しめるようにすることです。

無料アプリ「UDCast」と機器で、これまでとは異なる音声ガイド・字幕ガイドを提供いたします。

音声ガイド

携帯機器(スマートフォン・タブレット端末)とイヤホンを使って音声ガイド付きで鑑賞

字幕ガイド

メガネ型機器を使って日本語字幕付きで鑑賞

視覚障害のお客様とは

- ・視覚障害者とは、目が見えない、見えにくい方のことをいいます。
- ・会話でコミュニケーションが可能です。点字を読める方もいれば読めない方もいらっしゃいます。
- ・白杖(はくじょう)をついていたり盲導犬をお連れの場合、また、付き添いの方が同行している場合があります。
(盲導犬に声をかけたり、触ったり、食べ物を与えないでください。)

視覚障害のお客様への対応はP04

聴覚障害のお客様とは

- ・聴覚障害者とは、耳が聞こえない、聞こえにくい方のことをいいます。
- ・コミュニケーション方法は人によって様々です。手話を使う方もいれば、使わない方もいらっしゃいます。発音が出来ても聞こえない方、相手が話している口のかたちや動きで内容を判断する方(読話)がいらっしゃいますので、顔を見てはっきりと口頭でもご案内することが必要です。また補聴器を使用して音を聞いている方もいらっしゃいます。
- ・聴導犬をお連れの場合もあります。
(聴導犬に声をかけたり、触ったり、食べ物を与えないでください。)

聴覚障害のお客様への対応はP12

視覚障害のお客様への対応

視覚障害のお客様に、映画を楽しんでいただくための接客マニュアルや機器の使用方法、その他の注意事項をまとめたものです。携帯機器等にイヤホンをつけて音声ガイド付きでご鑑賞されますので、ご来館の際には、本マニュアルを確認してください。



視覚障害のお客様とは

- ・ 視覚障害者とは、目が見えない、見えにくい方のことをいいます。
- ・ 会話でコミュニケーションが可能です。点字を読める方もいれば読めない方もいらっしゃいます。
- ・ 白杖(はくじょう)をついていたたり盲導犬をお連れの場合、また、付き添いの方が同行している場合があります。
(盲導犬に声をかけたり、触ったり、食べ物を与えないでください。)

視覚障害のお客様への対応マニュアル

まずはじめに同行者の有無の確認をしてください。同行者がいる場合は、基本的に同行者に誘導をお任せいただきたくありません。

【ご来館の際に】

- ・白杖をついていたり、盲導犬をお連れになられている場合、視覚障害者のご判断いただけますので、入り口からチケットカウンターまで、ご案内してください。

〈例〉「いらっしゃいませ。私は当館スタッフの〇〇と申します。本日は映画をご鑑賞でしょうか、ご希望であればチケットカウンターまでご案内しましょうか?」

【チケットをお持ちでない場合】

- ・チケットをお持ちでない場合は、チケットカウンターにてチケットをご購入いただけます。

具体的なお案内方法はP.07をご覧ください。

【誘導補助について】

- ・同行者がいない場合、入退場の際に誘導補助が必要となります。

具体的なお案内方法はP.08をご覧ください。

【コンセッション／売店での対応】

- ・コンセッション／売店では必要であれば飲み物・食べ物などのご希望をうかがい、メニューと値段を読み上げてください。金銭、商品の受け渡しの際も、声に出して、軽く手を添えてください。
(点字のメニューのご用意がある場合はそちらも使用してください。点字がわからない場合もありますのでご本人に確認してください。)

コンセッションでの具体的なお案内方法はP.09をご覧ください。

【盲導犬をお連れの場合】

- ・盲導犬をお連れの場合、盲導犬に声をかけたり、触ったり、食べ物を与えないでください。上映前に盲導犬の排泄はすませている場合がほとんどですが、上映時間が長い場合には盲導犬の排泄場所や排泄方法について説明してください。鑑賞中は、使用者の足元でおとなしく伏せていますので、特別な配慮は必要ありません。盲導犬をお連れの方も、座席への誘導が必要です。



【盲導犬をお連れの場合の一般のお客様への配慮】

- ・盲導犬をお連れの場合、一般のお客様へのご配慮が必要となります。
(動物アレルギーの方への配慮、館内掲示物でのお知らせ等)

【災害時の対応】

- ・避難活動が必要な災害時に備え、障害者の座席を把握、共有をしてください。
(災害時は避難経路まで誘導してください。)

※アプリ「UDCast」は、映画鑑賞中に災害が起きた場合、音声ガイドで災害情報を告知する機能が備わっています。

【用意しておく便利なもの】

- ・非常用呼び出しベル…お客様にお持ちいただき、機器のトラブルや体調不良の際にベルを押していただくことで、非常時にスタッフを呼び出すことが可能です。
(間違っって押ししまったりしないよう、安全装置を取り付ける)
- ・犬用トイレシート…盲導犬の排泄場所が確保できない場合でも、トイレシートをご用意いただくことで対応が可能です。

視覚障害者のチケットカウンターでの対応(同行者がいない場合)

同行者がいない場合は、下記のような順番で口頭にて確認してください。

①いらっしゃいませ。

②ご希望の上映作品と上映時間をおうかがいします。

作品A	00:00～	00:00～	00:00～	00:00～
作品B	00:00～	00:00～	00:00～	00:00～

③お座席は、前・中段・後ろですと、どのあたりがよろしいでしょうか?真ん中や通路側などのご希望はございますか?

④駐車場のご利用はありますか?

⑤メンバーズカードはお持ちですか?

⑥障害者割引はご利用ですか?障害者手帳をお持ちの場合、ご本人様とお連れ様2名様(合計3名様)まで1,000円にてご鑑賞いただけます。

⑦ご精算させていただきます。合計で〇〇〇〇〇円でございます。

⑧お座席までのご案内は必要ですか?

⑨飲食売店はご利用ですか?

⑩ご入場前にお手洗いはご利用になられますか?(誘導スタッフへの伝達が必要)

⑪ご入場は〇〇分くらい前を予定しております。入場開始のアナウンスまで、今しばらくお待ちください。

視覚障害者の誘導補助について(同行者がいない場合)

同行者がいない場合は、座席までご誘導いただく必要がございます。

【ご誘導について】

トイレへの誘導なども考えられますので、可能な限り同性のスタッフがご対応ください。

- ・誘導の際は、まずはじめに自己紹介をしていただき、人によって立ち位置に希望があるので、どちら側に立ってほしいかを確認してください。

〈例〉「本日ご案内させていただきます〇〇と申します。
どちら側に立ってご誘導させていただきますでしょうか？」

- ・手をとって、自分の位置を知らせ、肘か肩をお貸しください。

〈例〉「移動いたしますので、肘(肩)を持ってください。」

※盲導犬をお連れの方は、基本的に声のみの誘導で問題ありません。

- ・移動先と移動手段(スロープ、エスカレーター、エレベーターなど)を口頭でお伝えし、移動の際は肘にさわってもらったまま移動してください。移動速度は遅くせず、普段の自身の速度で歩いてください。

〈例〉「では今からエスカレーターでスクリーンに移動します。」

- ・段差がある場合は、登り・下り・段数を伝え、ゆっくり進んでください。エスカレーター移動の際も、登り・下り・乗降のタイミングをお伝えください。

〈例〉「下りの段差が2段分ありますので足元お気をつけください。」

- ・座席到着後は、シートに必ず手で触れていただくようご誘導ください。触っていただくことで安心してお座りいただけます。

〈例〉「お座席に着きました、シートはこちらです。」

〈例〉「通路から〇席目のお席です。」



ご誘導の様子



段差等のご案内



座席・シートのご案内

【トイレのご案内】

- ・ご鑑賞前にトイレのご確認をしてください。トイレは通常個室をご使用になられます。(バリアフリートイレは、広くて場所が分からない可能性がございます。個室使用の場合は、ペーパーの位置、鍵のかけ方、特に流すレバーの場所・使用方法をご案内ください。)

視覚障害者のコンセクションでの対応(同行者がいない場合)

同行者がいない場合は、下記のような順番で口頭にて確認してください。

①いらっしゃいませ。ご注文をお伺いします。

②飲み物と食べ物を販売しております。どちらをご希望ですか？

(飲み物の場合は③へ、食べ物の場合は⑤へ)

【飲み物をご希望の場合】

③温かい飲み物と冷たい飲み物、アルコール類の販売がございます。どちらをご希望ですか？

(各カテゴリの商品名をお伝えして選んでいただく。)

④サイズをお選びいただけます。こちらがSサイズです、次にこちらがMサイズです。

最後にこちらがLサイズです。(実際にカップを触っていただきます。)

●無糖の飲み物に関しては「ガムシロップ・ミルク・お砂糖はお入れしましょうか？」

【食べ物をご希望の場合】

⑤食べ物はポップコーン、○○○○、○○○○などの温かい食べ物と、甘い物を販売しております。

どちらをご希望ですか？

(各カテゴリの商品名をお伝えして選んでいただく。)

⑥サイズをお選びいただけます。こちらがSサイズです、次にこちらがMサイズです。

最後にこちらがLサイズです。(実際にカップを触っていただきます。)

【お会計の場合】

⑦お会計は○○○円です。

⑧○○○円お預かりしましたので、○○○円のお返しとレシートです。

商品は袋とトレイどちらでご用意しますか？

⑨ありがとうございます。ごゆっくりお楽しみください。

視覚障害者向け「スマホで聴く音声ガイド」提供マニュアル — 機器のしくみ —

STEP1

専用アプリ「UDCast」がダウンロードされた携帯機器（スマートフォン・タブレット端末）とイヤホンを用意し、機器の充電ができているかご確認ください。



STEP2

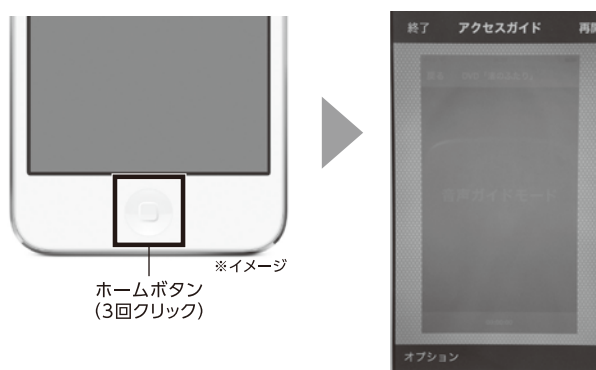
「UDCast」を立ち上げ、「映画・映像コンテンツ」を選択。「音声ガイド」→「劇場公開中」→「作品タイトル」の順で選択。再度「音声ガイド」を選択することでアプリが待機モードとなり、テスト放送が流れます。



STEP3

ホームボタンを3回連続クリックすることで、「アクセスガイド」モードになり、ボリュームボタン以外のキーが全て無効となります。

※「オプション」をタップし、「ボリュームボタン」のみがON(右にスライド)になっているかを確認し、「再開」を押して設定を完了させてください。



- ・ホームボタンを3回連続クリックし、パスコードを入力することで、アクセスモードが解除できます。
- ※アプリ「UDCast」のトップページまで戻らないと、前回選択された作品のままになってしまいます。

視覚障害者向け「スマホで聴く音声ガイド」提供マニュアル — 機器トラブル時の確認事項 —

【トラブルシューティング】

- ・ 上映中の音声ガイドが聞こえない／聞こえにくい、以下の事項を確認してください。
 - ① 機器はそろっているか。(携帯機器・イヤホン)
 - ② 機器の充電はできているか。
 - ③ アプリ「UDCast」はダウンロードされているか。
 - ④ 作品タイトルの音声ガイドデータがダウンロードされているか。
 - ⑤ 同期されていない場合があります。マイク部分が塞がっていないか確認してください。
 - ⑥ イヤホンがきちんと装着できているか。
 - ⑦ 音量調節が正しくされているか。
 - ⑧ 正常に動作しない場合はアプリまたは本体の再起動をお試しください。
 - ⑨ 同行者がいる場合、利用ガイドの見るべき部分をお教えください。



聴覚障害のお客様への対応

聴覚障害のお客様に、映画を楽しんでいただくための接客マニュアルや機器の使用方法、その他の注意事項をまとめたものです。メガネ型機器を使って日本語字幕付きでご鑑賞されますので、ご来館の際には、本マニュアルを確認してください。



聴覚障害のお客様とは

- ・聴覚障害者とは、耳が聞こえない、聞こえにくい方のことをいいます。
- ・コミュニケーション方法は人によって様々です。手話を使う方もいれば、使わない方もいらっしゃいます。発音が出来ることが聞けない方、相手が話している口のかたちや動きで内容を判断する方（読話）がいらっしゃいますので、顔を見てはっきりと口頭でもご案内することが必要です。また補聴器を使用して音を聞いている方もいらっしゃいます。
- ・聴導犬をお連れの場合もあります。
(聴導犬に声をかけたり、触ったり、食べ物を与えないでください。)

聴覚障害のお客様への対応マニュアル

基本的に誘導の必要はございません。

【チケットをお持ちでない場合】

- ・チケット販売機またはチケットカウンターにてコミュニケーションボードや筆談用具を使い、チケットを購入いただきます。(座席位置の希望を本人に確認し、相談いただいた場合は見えやすい後方の座席をご推奨ください。)ご案内中、目線を誘導したい場合は、聴覚障害者の視界で手を振るなどで自身に注意してもらい、目線を誘導してください。

コミュニケーションボードのサンプルはP15をご覧ください。

【聴導犬をお連れの場合】

- ・仕事中の聴導犬に声をかけたり、触ったり、食べ物を与えないでください。上映前に聴導犬の排泄はすませている場合がほとんどですが、上映時間が長い場合には聴導犬の排泄場所や障害者用トイレについて説明してください。鑑賞中は、使用者の足元でおとなしく伏せていますので、特別な配慮は必要ありません。



【聴導犬をお連れの場合の一般のお客様への配慮】

- ・聴導犬をお連れの場合、一般のお客様へのご配慮が必要となります。(動物アレルギーの方への配慮、館内掲示物でのお知らせ等)

【入場時間のご案内】

- ・座席誘導の必要はありませんが、入場開始が音声アナウンスのみであった場合、聞こえない可能性があるため、入場時間や入場開始、スクリーンナンバーを紙やコミュニケーションボード等で掲示してください。



【トイレのご使用について】

- ・トイレは一般トイレをご使用になり、特に誘導の必要はありません。

【コンセッション／売店での対応】

- ・コンセッション／売店もチケットカウンター同様、コミュニケーションボードや筆談用具の用意をしてください。(身ぶり手ぶりや口の動きで言葉を読み取れる方もいらっしゃいます。)

コンセッションでのコミュニケーションボードのサンプルはP16をご覧ください。

【災害時の対応】

- ・避難活動が必要な災害時に備え、障害者の座席を把握、共有をしてください。(災害時、音声アナウンスの情報しかない場合、状況が把握できないため、避難経路まで誘導してください。)
- ※アプリ「UDCast」は、映画鑑賞中に災害が起きた場合、災害告知画面に切り替わる機能が備わっています。



【補聴援助システムについて】

- ・聞こえづらい方や高齢者に対して映画本編の音を聞きやすくするため、磁気ループや赤外線、FMなどの補聴援助システムが整備されている映画館が一部ございます。当事者から補聴援助システムの有無についてお問い合わせがあるかもしれません。あらかじめご了承ください。

【補聴器のハウリングについて】

- ・補聴器を使っている方で、映画館では外されるという方も一部いらっしゃいます。万が一ハウリングしてしまった際には、本人が聞こえづらく気がつかないこともございますので、補聴器の電源をオフにするようご案内ください。

【用意しておく便利なもの】

- ・犬用トイレシート…聴導犬の排泄場所が確保できない場合でも、トイレシートをご用意していただくことで対応が可能です。

聴覚障害者向け「メガネで見る字幕ガイド」提供マニュアル — 機器のしくみ —

【事前準備】

メガネ型機器を起動し、お持ちの機器の取扱説明書を確認しながら、アプリ「UDCast」を本体へダウンロードしてください。

STEP1

機器の用意。(ヘッドセット、コントローラー、マイク)

ヘッドセットを充電したコントローラーにつなぐ。

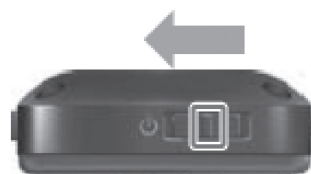
(ヘッドセットの接続コードをコントローラーのヘッドセット接続端子にカチッと音がするまで差し込みます。)



STEP2

ヘッドセットを装着し、機器を起動してください。

(電源スイッチをLEDインジケーターが青緑色に点灯するまで【**⏻**】側にスライドする。)



STEP3

デスクトップ画面に移行。

機器の充電はできているか確認してください。

⚠ 機器が十分に充電されていない状態でご使用になられると「充電してください」とアラートが表示され、使用の妨げになる場合がございます。

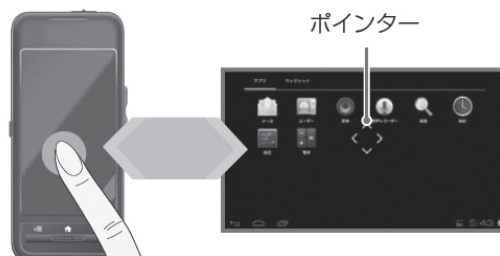


電池残量

STEP4

コントローラーでアプリ「UDCast」を立ち上げてください。

(ポインターを下記アイコンに合わせ、コントローラーをタップする。)



STEP5

「映画・映像コンテンツ」→「字幕」→「劇場公開中」→「作品タイトル」→「日本語字幕」を選択。待機画面になったかを確認してください。



待機画面

待機画面になると、画面の明るさが上映時に合わせて自動的に最小になります。

STEP6

ロックをかけます。

(電源スイッチを【**⏻**】の反対側にスライドすると、キーロックがオンになります。)



【シャットダウン方法】

- ・【**🏠**】を押してホーム画面に戻ってください。
- ・電源スイッチを【**⏻**】側にスライドするとシャットダウン画面にうつります。「OK」を選択してシャットダウンしてください。
- ※電源が完全におちてからコントローラーから接続端子を抜いてください。(コントローラーの上部のライトが完全に消えると、電源がオフになります。)



ホーム画面に戻るまでクリック。



シャットダウン画面

聴覚障害者向け「メガネで見る字幕ガイド」提供マニュアル — 機器トラブル時の確認事項 —

【トラブルシューティング】

・上映中、字幕が表示されない。

- ①ヘッドセットの装着がきちんと調整できているか確認してください。
- ②同期されていない場合があります。専用マイク部分が塞がっていないか確認してください。
(映画本編とアプリ「UDCast」はマイクでひろった音声で同期します。マイク部分を塞がれてしまうとうまく同期されません。)

誤操作などにより、スリープモードになってしまった場合は「ホームボタン」を押してスリープモードを解除してください。

- ③正常に動作しない場合はアプリまたは本体の再起動をお試しください。

ヘッドセットは眼鏡の上からも装着できます。その場合、ノーズ調整部分を最大に開いてメガネフレームに乗せるようにして使用いただけます。詳しくは利用ガイドに記載があります。



ホームボタン



マイクはココ！



視覚障害者向け 「スマホで聴く音声ガイド」 ご利用ガイド



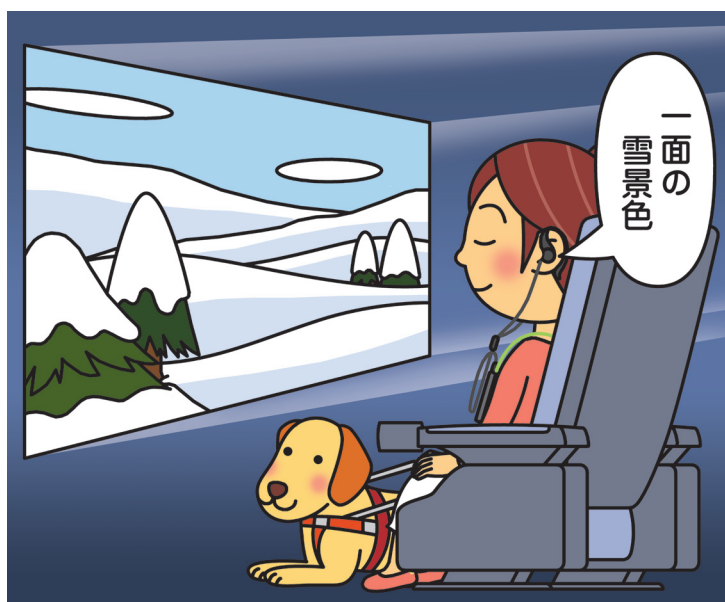
本ガイドは経済産業省「平成27年度コンテンツ産業強化対策支援事業（映画上映に関するバリアフリー対応に向けた障害者の視聴環境の在り方に関する調査事業）」において作成したガイドです。ご利用の際は、各上映劇場の運用状況をご確認のうえ、ご利用端末機器に従ってご活用願います。

新システムについて

これまでの映画鑑賞は、作品はもとより上映期間や劇場を限定するなど、障害をお持ちの皆様にとって閉塞的な鑑賞環境でした。しかし、これから導入していく新システムが、そのような鑑賞環境を劇的に改善いたします。皆様が、新システム対応の機器を手し、無料アプリ「UDCast」を本体へダウンロード。その機器を映画館に持ち込むことで、製作・配給側が「字幕ガイド」もしくは「音声ガイド」のデータを付与した作品なら、`いつでも、`どこでも、映画を鑑賞することが可能となります。

スマホで聴く音声ガイドとは

「見えない」「見えにくい」方が、いつでもどこでも日本映画が楽しめるよう、携帯機器（スマートフォン・タブレット端末）とイヤホンを使って音声ガイド付きで鑑賞していただけるシステムです。



ご鑑賞までの流れ(必ずお読みください。)

1

機器の準備

「スマホで聴く音声ガイド」で映画の鑑賞をするためには、機器が必要となります。

※別途ご準備ください。

2

鑑賞チケットの購入

インターネット窓口、もしくは劇場窓口にて鑑賞チケットをご購入ください。

※機器が使用できる作品には、各劇場ホームページ等に、新システム対応マークが付与されます。事前にご確認ください。

3

映画の鑑賞

劇場にて機器を使用し、映画をご鑑賞ください。

※上映スケジュールの決定は映画館により異なりますが、おおよそ1週間前から各劇場ホームページにてご確認ください。

ご来館の際に

劇場からのお願い

上映スケジュールの確認はおおよそ1週間前から、チケットの購入は3日前から各劇場ホームページにて可能となります。当日満席の可能性もございますので、あらかじめご購入ください。

鑑賞チケットの発券(購入)

事前にホームページにてチケットをご購入された方は、チケットカウンターへお越しいただきチケットを発券してください。
ご購入がまだの場合はその場でご購入ください。

障害者手帳の提示

障害者割引でご購入の方は、ご入場の際に、チケットと同時に障害者手帳をご提示ください。

※劇場によって異なる場合がございます。

補助犬をお連れの際

補助犬をお連れの際は、ご来館前にあらかじめトイレをお済ませください。

※団体でご来場の際はあらかじめ係員にお伝えください。

「スマホで聴く音声ガイド」利用の流れ

劇場にお越しになるまでに以下の手順をお済ませください。

事前準備

STEP 1

無料アプリ「UDCast」をダウンロードしてください。



iOS版



Android版

QRコードからもダウンロードできます。

機種によっては非対応となりますので、事前に以下のホームページで必ず動作確認を行ってください。 <http://udcast.net/demo.html>

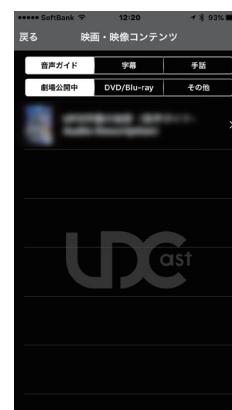
STEP 2

ダウンロード完了後、アプリを立ち上げ「映画・映像コンテンツ」を選択してください。



STEP 3

「音声ガイド」→「劇場公開中」を選択し、鑑賞予定の「作品タイトル」を選択することで、音声データのダウンロード画面に移行します。データをダウンロードしてください。



ご鑑賞時

STEP 4

音声データをダウンロードした機器を持って座席へ移動し、イヤホンを装着してください。

座席へ移動後、必ず機内モードに設定してください。

STEP 5

アプリを立ち上げ、鑑賞する作品タイトルを選択、次に「音声ガイド」を選択することで、待機画面に移行します。



※画面はイメージです。

STEP 6

テスト放送が流れておりますので、聴こえの確認と音量調節を行い、上映開始までお待ちください。

STEP 7

上映開始と同時に音声ガイドがスタートします。「スマホで聴く音声ガイド」で映画をお楽しみください。

上映中は光漏れ防止のため画面をふせてご使用ください。

ご鑑賞時の注意点

- 映画本編とアプリ「UDCast」はマイクでひろった音声で同期いたします。機器本体のマイクを塞がないようご注意ください。
- 必ずイヤホンをご持参ください。
- 上映中、イヤホンを外しての機器の操作はご遠慮ください。
- 本体からイヤホンが抜けてしまうと、音が外に漏れてしまいますので十分にご注意ください。
- 座席へ移動後、必ず機内モードに設定してください。
- 上映中は光漏れ防止のため画面をふせてご使用ください。
- 劇場内では「UDCast」以外の操作はご遠慮ください。
- 正常に動作しない場合は、アプリまたは機器の再起動をお試しください。

ご鑑賞前に確認いただきたいこと

映画館に行く前に、以下の事項を確認してください。

- 機器はそろっていますか？(携帯機器、イヤホン)
- 機器の充電はできていますか？
- アプリ「UDCast」はダウンロードされていますか？
- 鑑賞作品の音声ガイドデータがダウンロードされていますか？
- 座席では機内モードに設定してください。
- 劇場内では「UDCast」以外の操作はご遠慮ください。
- 必ずイヤホンをつけた状態で使用し、機器からイヤホンを外さないようにしてください。
(イヤホンのない状態ではアプリが正常に動作しません。)
- 上映中はマイク部分に触れないようにしてください。
(映画本編とアプリ「UDCast」はマイクでひろった音声で同期します。マイク部分を塞がれてしまうとうまく同期されません。)
- 上映中は光漏れ防止のため画面をふせてご使用ください。

聴覚障害者向け 「メガネで見る字幕ガイド」 ご利用ガイド



本ガイドは経済産業省「平成27年度コンテンツ産業強化対策支援事業（映画上映に関するバリアフリー対応に向けた障害者の視聴環境の在り方に関する調査事業）」において作成したガイドです。ご利用の際は、各上映劇場の運用状況をご確認のうえ、ご利用端末機器に従ってご活用願います。

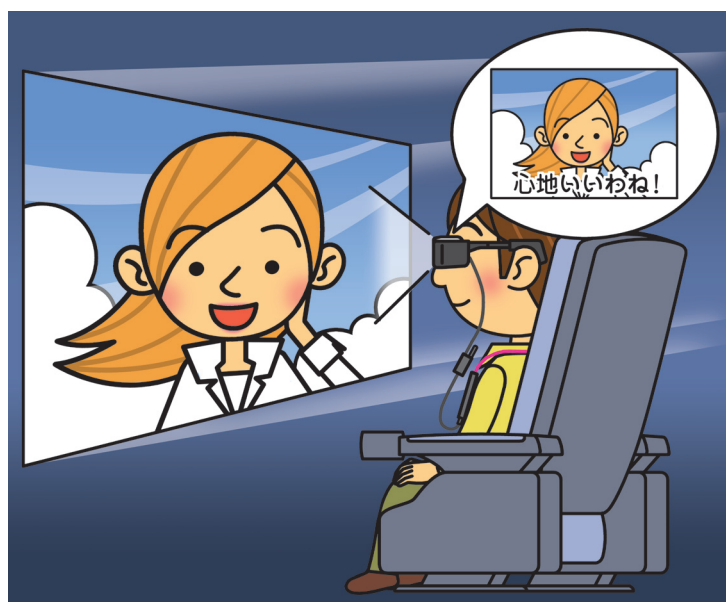
新システムについて

これまでの映画鑑賞は、作品はもとより上映期間や劇場を限定するなど、障害をお持ちの皆様にとって閉塞的な鑑賞環境でした。しかし、これから導入していく新システムが、そのような鑑賞環境を劇的に改善いたします。皆様が、新システム対応の機器を手し、無料アプリ「UDCast」を本体へダウンロード。その機器を映画館に持ち込むことで、製作・配給側が「字幕ガイド」もしくは「音声ガイド」のデータを付与した作品なら、`いつでも、`どこでも、映画を鑑賞することが可能となります。

メガネで見る字幕ガイドとは

「聞こえない」「聞こえにくい」方が、いつでもどこでも日本映画が楽しめるよう、メガネ型機器を使って日本語字幕付きで鑑賞していただけるシステムです。

メガネ型機器を装着することで上映中の作品を見ながら、ご自身にだけ字幕を表示させることができます。



ご鑑賞までの流れ(必ずお読みください。)

1

機器の準備

「メガネで見る字幕ガイド」で映画の鑑賞をするためには、機器が必要となります。

※別途ご準備ください。

2

鑑賞チケットの購入

インターネット窓口、もしくは劇場窓口にて鑑賞チケットをご購入ください。

※機器が使用できる作品には、各劇場ホームページ等に、新システム対応マークが付与されます。事前にご確認ください。

3

映画の鑑賞

劇場にて機器を使用し、映画をご鑑賞ください。

※上映スケジュールの決定は映画館により異なりますが、おおよそ1週間前から各劇場ホームページにてご確認ください。

ご来館の際に

劇場からのお願い

上映スケジュールの確認はおおよそ1週間前から、チケットの購入は3日前から各劇場ホームページにて可能となります。当日満席の可能性もございますので、あらかじめご購入ください。

鑑賞チケットの発券(購入)

事前にホームページにてチケットをご購入された方は、チケットカウンターへお越しいただきチケットを発券してください。

ご購入がまだの場合はその場でご購入ください。

障害者手帳の提示

障害者割引でご購入の方は、ご入場時の際に、チケットと同時に障害者手帳をご提示ください。

※劇場によって異なる場合がございます。

補助犬をお連れの際

補助犬をお連れの際は、ご来館前にあらかじめトイレをお済ませください。

補聴器のご使用について

ご鑑賞時に補聴器を外してご鑑賞になられる方は、ハウリング防止のために、必ず電源をお切りください。

※団体でご来場の際はあらかじめ係員にお伝えください。

「メガネで見る字幕ガイド」利用の流れ

劇場にお越しになるまでに以下の手順をお済ませください。

事前準備

ご用意いただいたメガネ型機器に無料アプリ「UDCast」をダウンロードしてください。

「メガネで見る字幕ガイド」でご鑑賞いただくには専用マイクが別途必要となります。詳しくは機器メーカーにお問い合わせください。



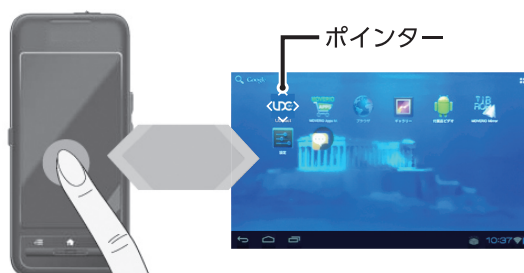
事前に以下のホームページで動作確認を行ってください。
<http://udcast.net/demo.html>

STEP 1

コントローラーでアプリ「UDCast」を立ち上げてください。
(ポインターを合わせ、コントローラーをタップする。)



UDCast




STEP 2

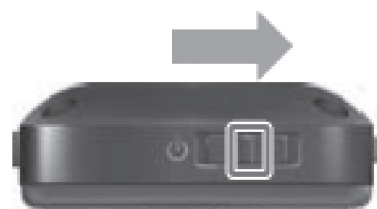
「映画・映像コンテンツ」→「字幕」→「劇場公開中」→「作品タイトル」→「日本語字幕」の順で選択。待機画面になったかを確認してください。



※待機画面になると画面の明るさは、上映時に合わせて自動的に最小になります。

STEP 3

ロックをかけます。
(電源スイッチを【】の反対側にスライドすると、キーロックがオンになります。)



映画館にて

STEP 4

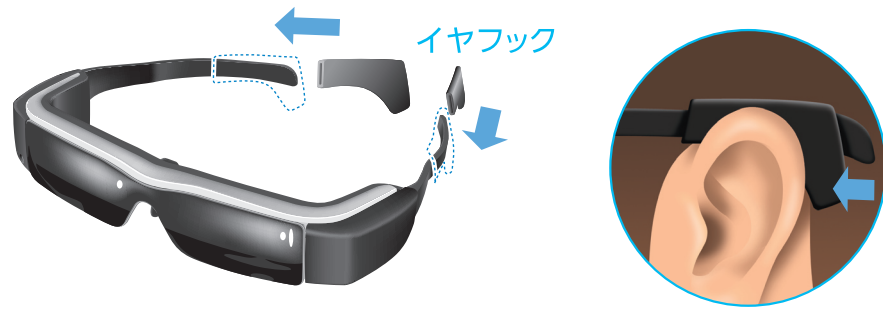
劇場スタッフに機器の使用を伝えていただき、機器を持って座席へ。ヘッドセットを装着し、装着感を調整してください。鼻パッドの幅・イヤフックの位置を調整することで、快適にお使いいただけます。

[鼻パッドの調整方法]



[イヤフックの調整方法]

イヤフックは耳に押し当てる位置まで押し込むと、ずれにくくなります。



[眼鏡をお使いの方]

鼻パッドを水平に広げて、ご自身の眼鏡のフレームの上に乗せてご鑑賞ください。

※字幕が二重に見える場合、左右どちらかに少し動かすと、しっかり焦点が合うポイントが見つかります。

水平に広げて、眼鏡のフレームの上に乗せる

STEP 5

上映開始と同時に字幕ガイドがスタートします。
「メガネで見る字幕ガイド」で映画をお楽しみください。

ご鑑賞時の注意点

映画本編とアプリ「UDCast」は専用マイクでひろった音声で同期いたします。ケーブルに付帯したマイクは塞がないようご注意ください。



マイクは塞がないでください

【トラブルシューティング】

- 上映中、字幕が表示されない。
 - ①ヘッドセットの装着がきちんと調整できているか確認してください。
 - ②同期されていない場合があります。マイク部分が塞がっていないか確認してください。

誤操作などにより、スリープモードになってしまった場合は「ホームボタン」を押してスリープモードを解除してください。

- 正常に動作しない場合は、アプリまたは機器の再起動をお試しください。



ホームボタン

ご鑑賞前に確認いただきたいこと

映画館に行く前に、以下の事項を確認してください。

- 機器はそろっていますか？(ヘッドセット、コントローラー、マイク)
- 機器の充電はできていますか？
- アプリ「UDCast」はダウンロードされていますか？
- 鑑賞作品の字幕ガイドデータがダウンロードされていますか？
- 劇場内では「UDCast」以外の操作はご遠慮ください。
- 上映中はマイク部分に触れないようにしてください。
(映画本編とアプリ「UDCast」はマイクでひろった音声で同期します。マイク部分を塞がれてしまうとうまく同期されません。)