

福祉のまちづくりの面向的な展開指針策定に関する研究 (その2)

Study on Establishing Guidelines of Development toward Caring Society for All (Part 2)

-公的施設窓口における人的介助に関する研究-

-Study on Human Support at Information Desks in Common Facilities-

大野 拓也、杉山 勇
ONO Takuya、SUGIYAMA Isamu

キーワード：

施設窓口、人的対応、高齢者、障害者、実態調査
Keyword:

Information Desk, Human support, the Elderly, the Disabled, Investigation into the actual conditions

Abstract:

In order to plan community facilities especially for the elderly and the disabled, not only improvement of buildings but also human support should be provided. This research clarifies that the actual conditions of support by staffs for those at information desks, and the importance of human support at common facilities.

As the result, "Communication in hand language/writing", "Accompanying guide", "To do paperwork/shopping for them", "Lending wheelchairs" are major requests of them. Although most staffs are not given enough training, they try to support the users as much as possible. An information desk to ask those requests has to be located at an effective place.

1. はじめに

人々が使いやすい建物やまちをつくるために、国や各自治体は、ハートビル法^{注1}や福祉のまちづくり

条例などを定め、対策に努めてきた。しかし、不十分な点はまだ多く、改善が必要とされる。兵庫県が福祉のまちづくり条例の改正に向けて、昨年度に実施した施設調査^{文2}では、施設の入口部分での人的介助が課題の一つにあげられた。この課題にみられるように、誰もが使いやすい建物をめざすにあたって、すべてを建築や設備といったハード面の整備のみで解決するのではなく、職員による介助などのソフト面を含めた対応も重要でないだろうか(図1)。本研究では、そうした視点から、こうしたソフト面の現状および課題を通して、施設計画のあり方について考えている。

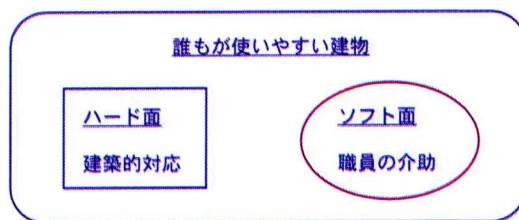


図1 本研究の位置づけ
Fig.1 Placement of this study

2. 研究の目的

本研究では、市庁舎や文化ホール、美術館といった公共施設、スーパーや百貨店といった商業施設での調査を行い、施設用途に応じた人的対応の実態を明らかにするとともに、介助等の対応に伴う施設側の課題を探ることにより、建築計画的な提案を行うことを目的とする。

「介助」とは、交通バリアフリー法介助マニュアル^{文3}には、「高齢および障害のあるお客さまが希望する様々な援助に対して、必要に応じて対処すること」である。そこで、本調査における「人的対応」とは、主として、高齢者や障害者からの依頼に基づき、施設職員やボランティアが利用者を介助や支援することと定義する。

3. 研究の方法

3.1 研究の方法および日程

県内の公共性の高い施設を対象に、受付窓口やサービスカウンターにおいて、利用者からの介助に関する依頼内容とその対応について、4ヶ月間の記録を行った。また、調査施設の建物や設備の現状を現地調査するとともに、施設管理者への介助に関するヒアリング調査を行った。以下に研究の流れを示す。

- 1) 調査項目の検討 (2001年4、5月)
 - ・介助の需要に関する文献調査
 - ・介助の需要に関する当事者へのヒアリング調査
 - ・施設での現状調査、ヒアリング調査
- 2) 調査対象施設の選定 (2001年6、7月)
 - ・調査対象施設の選定
 - ・各施設への調査依頼（建物調査を含む）
- 3) 介助の依頼内容・対応についての現状調査 (2001年7月16日～11月16日、4ヶ月間)
 - ・兵庫県内60施設において、利用者への介助内容を調査票へ逐次記入（窓口職員に記入を依頼）
- 4) 施設管理者へのヒアリング調査 (2001年7月～2002年2月)
 - ・調査結果を踏まえ介助に関するヒアリング調査
 - ・介助研修提供団体へのヒアリング調査
- 5) 考察、提案

3.2 調査対象施設

対象施設は、表1のように、市庁舎、美術館・博物館、文化ホール、図書館、百貨店、スーパー、銀行などの10業種60施設^{注2}とし、公共性の高い建築物を選定した。施設立地は図2に示すように、10の県民局（神戸、阪神北、阪神南、東播磨、西播磨、南播磨、北播磨、但馬、丹波、淡路）地域から各々選定した。文化施設については県の見学施設一覧^{文4}、⁵を参考にし、商業施設はハートビル法の認定を受けた建築物等、ハード面が整備されている建物を中心を選定した。

表1. 調査対象施設について

Table 1 Facilities of the investigation

施設用途	施設数	調査場所
市庁舎	11	案内窓口もしくは市民相談課
美術館・博物館	11	入場受付窓口
文化ホール	8	入場受付窓口もしくは事務室
図書館	3	受付窓口
スーパー	16	サービスカウンターにて
百貨店	3	サービスカウンターにて
銀行	5	受付窓口
展示施設	1	案内窓口
体育施設	1	受付窓口
宿泊施設	1	受付窓口
総計	60	

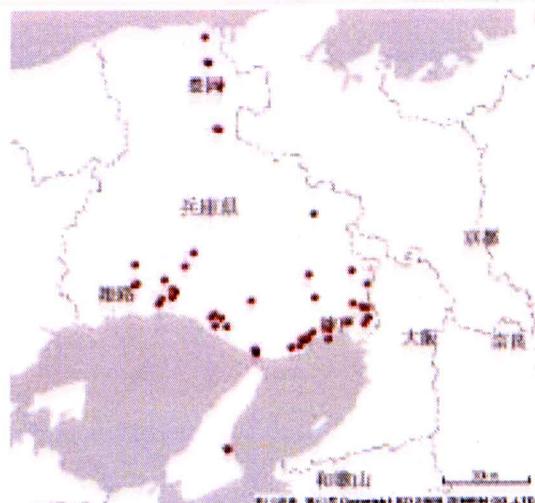


図2. 調査対象施設の立地場所

Fig 2 Sites of facilities of the investigation

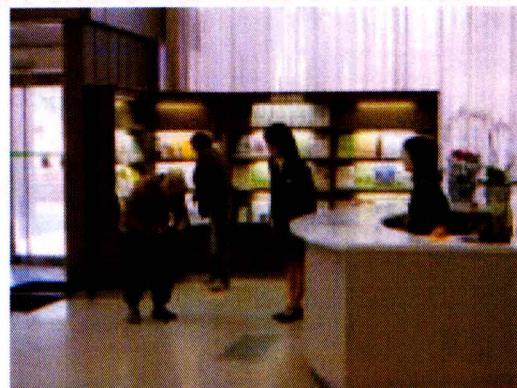


図3. 受付窓口での対応事例（西宮市役所）

Fig 3 An example of human support at an information desk, Nishinomiya municipal office

本研究の中心となる介助の依頼内容・対応についての現状調査は、施設職員に記録を依頼している。そのため、特にスーパーなど商業施設では、通常業務に差し支えのない範囲での調査となった。文化ホールでは、自主公演時に調査を行った（期間中平均すると4、5回の開催）。貸館の場合は事務室に申し出があった場合のみ記述している。

表2. 障害の種別と依頼内容（複数回答、注3）
Table.2 Types of disabilities and details of requests

依頼内容		肢体不自由 (車いす)	肢体不自由 (杖使用など)	視覚障害	聴覚障害	高齢者	その他	重複障害	障害者 団体	無記入	総計
窓口 対応	手話				11						11
	筆談	3	1		26	7			1		38
	口話/文字板	1			3			4			8
同行 案内	車いす同行案内	44	21			9	2	2	9		87
	手引き案内		6	108	2	19		3	4		142
	手話同行案内				7						7
	筆談同行案内				1	2			1		4
代行	同行案内その他	2	2	3		13	2				22
	手続き代行	16	13	9	1	7	1	3	3		53
	買物代行	12	2	74	2	6	1	1			98
	代行その他(タクシー手配など)	2	8	5	2	47			6		70
	車いす貸出	27	126			120	5	2	9	9	298
	その他(トイレ介助など)	75	8	6	3	6		1	7		106

表3. 建物用途と依頼内容（複数回答）
Table.3 Types of facilities and details of requests

依頼内容		市庁舎	美術館・ 博物館	文化 ホール	図書館	スーパー	百貨店	銀行	展示施設	体育施設	宿泊施設	総計
窓口 対応	手話		1			9	1					11
	筆談	14	9	1	1	6	4	3				38
	口話/文字板	1	2			4	1					8
同行 案内	車いす同行案内	15	12	16	2	19	20	2			1	87
	手引き案内	21	9	4		16	87	1			4	142
	手話同行案内					7						7
	筆談同行案内	2	1			1						4
代行	同行案内その他	5	2	8			1			3	3	22
	手続き代行	5	16		9	8	5	9			1	53
	買物代行					24	74					98
	代行その他(タクシー手配など)	57				10	3				4	70
	車いす貸出	73	24	5	2	49	141				4	298
	その他(トイレ介助など)	29	14		1	3	11		44		4	106

3.3 調査票の項目

障害をもつ当事者へのヒアリング調査や各施設への予備ヒアリング調査から、次の5項目を中心に行調査票を作成した。さらに、障害の種別、同伴者の有無、利用の事前連絡などについてたずねた。

- ①窓口・サービスカウンターでの手話・筆談要請
- ②建物内同行による移動の案内や介助
- ③手続きや用事の代行・補助
- ④車いす等、補助具の貸出し
- ⑤その他

4. 施設用途別の考察

4.1 全般の施設における依頼内容

建物の用途に関わらず、次のものがあった。

- ①受付窓口での手話や筆談により対応する
主に聴覚障害者や高齢者に筆談する。市庁舎、スーパー、百貨店では、手話のできる担当者を配置する施設もある。
- ②建物内を同行案内、移動介助する
- ③手続きや用事の代行・補助をする

④車いす、ベビーカーを貸出する

貸出には、受付手続きが必要な場合と、自由に使用できる場合がある。

介助依頼の内容について、以下に施設用途別にみる。来館者の目的が異なる各施設において、必要とされる介助が異なっている。表2、3にその実態を示す。

4.2 市庁舎

市役所は、案内業務などを行う総合窓口で対応している。「車いすの貸出」や「タクシーの手配」のほかに「同行による案内」がみられた。総合窓口がない市役所は、市民相談課などが対応している。利用者が慣れている福祉関連窓口が、障害者の用事を代行している場合が多いため、受付窓口での「手続き代行」は少ない。「手話」による対応がみられないのは、手話担当者のいる福祉関連窓口へ直接行くためと考えられる。

4.3 文化ホール

文化ホールでは、車いす使用者の座席まで「同行による案内」が主な対応であった。催物の内容によ

り、高齢者や障害者が通常より多く来館することがあり、ボランティアを多く配置する例も見られた。

1992年に竣工したJホールでは、2階席へ行くのにエレベーターがない理由を利用者に聞かれることが最近多くなった。計画時点での重要性をあまり認識していなかったとのことであった。

4.4 美術館・博物館

美術館・博物館では、障害のあるなしに関わらず、希望に応じて係員が館内を案内する館や、養護学校などの団体利用時に休憩所として研修室を無料貸出している館がある。建物利用者以外にも、障害のある方には、身障者用トイレを提供している。

兵庫県立近代美術館は、1989年より視覚障害の方々が鑑賞できるように、美術作品を手で触れることができる企画展を開催してきた。障害を持たない方にも作品に触れることのできる貴重な機会であった^{注4)}。

一般に、児童・生徒を対象とした施設は展示物の高さも低めに設定されている。しかし、それ以外の施設では、特に陳列台などの展示の高さを考える際に、車いす使用者の視点を配慮するまでには至っていないことが学芸員へのヒアリングでわかった。

4.5 図書館

「手続きの代行」には、検索や貸出の手伝いがあった。車いす使用での閲覧に配慮して、書架の間隔を十分にとる図書館が増えている。しかし、書架の間隔を広げたことや蔵書が増え続けることから、収

納場所を確保するために、書架の高さや段数を増やす結果となっている。所蔵に関しては、大活字本^{注5)}や外国語の蔵書を増加する傾向にある。視覚障害の方には、ボランティアによる対面朗読サービスがある。本調査中の依頼は1件のみであった。

神戸市立中央図書館では、障害などの理由で来館が著しく困難な方に、図書の無料郵送貸出および返却が行われている。費用は、図書館と郵便局が半額ずつ負担し、昨年度は約400件の利用があった。

4.6 スーパー

他施設に比べ、様々な依頼があがった。要望に応じて店員が「買物を補助」している。定期的な利用者がいる店舗では、利用者と顔なじみの店員が対応するといった工夫も見られた。窓口の担当者だけではなく、「すべての店員が利用者に積極的に声をかけ、依頼があれば窓口へ連絡するように指導している」とヒアリング時にコメントする店長もおられた。

郊外店舗では、施設入居者の定期的な団体利用に、10台近くの「車いすの貸出」、「荷物の一時預かり」などの対応している店舗も見られた。レジを車いすのまま利用できる店舗は16店中13店であった。

商品の持ち帰りが不自由な高齢者、障害者、妊娠婦を対象に購入商品の無料配達を行うスーパーもあった。このスーパーで無料配達を導入している店舗は、兵庫県内に19店舗あった(2001年7月1日現在)。各店舗より半径5km以内に居住の方で、本人自宅へのみ配達が可能である。

4.7 百貨店

百貨店では、スーパーと同様、様々な依頼が見られた。スーパーに比べ、視覚障害の方からの依頼が多くみられた。

神戸市内の百貨店では、要望に応じて車いす使用者や視覚障害の方と一緒に買物を手伝っている。「同行案内」時には、目的に応じて最短距離の移動を心がけるが、混雑時などは、少し遠回りをして安全を最優先している。定期的に来店される場合は事前連絡してもらい、係員が対応する。最寄駅の駅員と連携し、改札まで迎えに行くこともある。



図4 倉庫を改造した更衣室（体育施設、左）

Fig. 4 Dressing room remodeled from storage, Sports facility, left

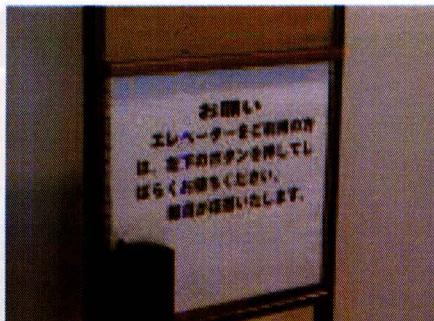


図5 エレベーター前の表示
(A文化ホール、上)

Fig. 5 Sign at an elevator lobby,
A Cultural Center, above

表4. 障害の種別と建物用途
Table.4 Types of disabilities and types of facilities

	肢体不自由 (車いす)	肢体不自由 (杖使用など)	視覚障害	聴覚障害	高齢者	その他	重複障害	障害者 団体	無記入	総計
市庁舎	35	52	12	13	95	2	2		2	213
美術館・博物館	19	10	3	9	13	1	1	6		62
文化ホール	8	7		1	13			2		31
図書館	2	7	1	1	1	1	1		4	14
スーパー	22	28	9	13	37	3	4	7	3	127
百貨店	32	50	98	5	65	4	1		3	258
銀行	2	5	2	1						44
展示施設	44									3
体育施設		2			1					10
宿泊施設	1	6	8		3			4		22
総計	165	167	133	43	228	11	9	19	9	784

表5. 障害の種別と事前依頼連絡の有無
Table.5 Types of disabilities with/without advance requests

	肢体不自由 (車いす)	肢体不自由 (杖使用など)	視覚障害	聴覚障害	高齢者	その他	重複障害	障害者 団体	無記入	総計
事前連絡あり	15	14	16		4	1		11		61
事前連絡なし	147	144	103	38	214	10	7	2	9	674
不明	3	9	14	5	10		2	6		49
総計	165	167	133	43	228	11	9	19	15	784

表6. 障害の種別と同伴者の有無
Table.6 Types of disabilities with/without his/her companions

	肢体不自由 (車いす)	肢体不自由 (杖使用など)	視覚障害	聴覚障害	高齢者	その他	重複障害	障害者 団体	無記入	総計
同伴者なし	59	31	111	30	67	4	8			310
同伴者あり	103	132	5	11	152	6	1	17	9	436
同伴者も障害をもつ			5					2		7
不明	3	4	12	2	9	1				31
総計	165	167	133	43	228	11	9	17	9	784

4.8 銀行

金銭の取り扱いを代行する時には、口頭もしくは筆談によって、作業を確認しながら進めていく。出金のために、代筆することもある。

4.9 その他の施設

宿泊施設では、利用者は予約時に介助依頼の旨を伝えていることが多い。依頼に応じて、一時的に食堂や浴室を貸し切りにして対応することもある。マッサージ師を、部屋まで案内することがある。

体育施設では、介助者が異性の場合、更衣室には同伴できないため、職員が同伴している。図4は、車いす使用者も利用できるように、倉庫を改造してつくった更衣室である。

一般に無料開放されたF展示施設（公共）では、トイレ使用時に移動補助をしている。こうした施設が地域の中で計画的に配置されると、介護者を同伴しなくても外出できる可能性が広がる。

5. 依頼内容と対応についての考察

5.1 障害種別にみた依頼内容とその対応について

車いす使用者の場合、建物内を「同行案内」、「買物代行」、「トイレ介助」が多かった。杖使用などの肢体不自由の場合は、「車いすの貸出」が多かった。

聴覚障害では、「手話」もしくは「筆談」による窓口での案内が多かった。

視覚障害では、「手引き案内」や「買物代行」が多かった。状況説明や商品説明などをその都度行う必要があるなど、慣れていないければ対応は難しい。

高齢者は、足腰の低下から「車いすの貸出」が最も多かった。耳が聞こえにくいため「筆談による案内」、操作がわからないため「手続きの代行」などがあった。

5.2 依頼の事前連絡について

表5に示すように、依頼の事前連絡がない件数は、全体の8割以上を占める。事前連絡がある場合、養護施設や養護学校の「障害者団体利用」の連絡、「車

いす等の貸出」やトイレ等の「設備に関する問い合わせ」などがあった。

5.3 同伴者の有無について

表6に障害の種別と同伴者の有無について示す。同伴者がいる場合、肢体不自由や高齢者の依頼が多く、依頼内容には「車いす等の貸出」が多かった。団体利用時に、同伴者だけでは介助しきれない場合に、職員が移動などを手伝うこともあった。

同伴者のいない視覚障害者への「手引き案内」や「用事の代行」などの対応が多かった。高齢者には、「タクシーの呼出し」を手伝う場合が多かった。

5.4 施設側の対応について

障害の有無に関わらず、利用者より依頼された内容について、できる限り対応できるよう心がけている。マニュアルなどがある施設はほとんどなく、その場に応じて対応している様子が伺えた。窓口からの電話連絡により関連部署に対応を要請する場合もある。職員が少ないため、定期的に来館する利用者には、事前の連絡をお願いすることにより、対応するといった工夫も見られる。

介助を必要とするときに、図5のような玄関付近にあるインターホンの利用を促す施設が見られた。その効果についてたずねると、ほとんどの施設で「使われていない」「いたずらが多い」との回答であった。

また、「対応したいが予算・人材上の都合で不可能である」「今までそのような依頼を受けた事例はないのでわからない」と答えた施設もあった。

5.5 対応できなかったケースについて

今回の調査では、対応できなかったもしくは不十分であったと報告されたケースは、「他の業務があり十分に説明できなかった」、「車いす使用時のずり落ち防止の補助具がなかった」、「車いすの後ろにあるバンドのつけ方がわからなかった」、「利用者と意志疎通ができなかった」であり、専門知識が必要なケースもあった。全体で4件と少なかったことは、窓口では何らかの方法で解決していることや、混雑時等の記入漏れなどが考えられる。

5.6 介助研修について

障害者や高齢者への対応について、特に研修している施設は少ない。窓口職員は嘱託である施設が多く、派遣会社のほうで接客に関する研修を受けていることもあるが、そうでない場合は各個人の工夫で

対応している現状であった。その結果、今回の調査中には「どこまでお手伝いしたらよいかわからぬ」という職員の声も聞かれた。今年度より、研修に取り組み始めている商業施設もあり、研修プログラムの需要は今後高まるものと思われる。

百貨店やホテルにおいて高齢者や障害者をサポートする「ハートフルアドバイザー」の養成講習会を手がける総合健康推進財団^{注6}によると、「原則、自分でできることは、自分でしてもらう。できないときに、初めて手伝うように伝えている」とのことであつた。

6. 結論

6.1 依頼内容とその対応について

依頼内容は、「受付窓口での手話・筆談要請」、「建物内同行による移動の案内や介助」、「手続きや用事の代行・補助」、「車いす等、補助具の貸出し」に大きく分けられる。その他に、養護学校などの「団体利用時に休憩所を無料貸出」、「障害のある方には建物利用者以外にも身障者用トイレを提供」、「トイレ介助」等が見られた。こうした身障者用トイレの使用や使用時の介助などを提供できる施設が、地域の中で計画的に配置されると、介護者が同伴しなくても外出できる可能性が広がるといえる。

一方で、13施設^{注7}においては、介助の依頼がみられなかつた。その理由としては、単身で来館できる人は介助を必要としない、介助が必要な人は単身で来館できない、もしくは、介助が必要な人は同伴者と来館することが考えられる。

6.2 施設での人的対応の重要性について

身体障害者手帳の取得者数^{注8}をみると、障害の中でも肢体不自由の障害者が他の障害者よりも多い。施設面の整備は車いすや杖を使う肢体不自由者を中心配慮した施設づくりを行ってきた傾向がある。

本調査での介助依頼内容を見ると、「車いすの貸出」を除くと、視覚障害者への「手引き案内」や「手続きや用事の代行・補助」が目立ち、現状の整備方針だけでは対応できないことがわかる。今回、建物や設備といったハード面のほかに、職員等による介助といったソフト面の重要性が認識できた。

今後、各施設において、手続きの機械化や複雑化がなされることが予想される。その仕組みに対応できない人々を配慮した解決策がさらに必要である。

6.3 建物のバリアフリー化と人的対応について

建物の物理的な障壁（バリア）のために介助依頼があったケースは少なく、補助具の貸出や施設案内についての依頼が多く見られた。

こうした介助の依頼は、受付窓口で行われる場合がほとんどである。入場料を取る施設など、正面入口に設置している場合はよいが、施設の計画によつては、わかりにくい空間が多い。例えば、スーパーでは中央部に窓口（サービスカウンター）を設置している場合が多い。利用者が施設に慣れていれば問題ないこともあるが、不慣れな利用者を配慮した空間計画や案内表示が求められる。

介助者が異性の場合、更衣室やトイレなど性別が異なる場所には入られず、職員が対応する結果となつた。夫婦間での介助など、異性同士でも利用できる更衣室などの検討が必要である。

6.4 施設のプログラムについて

視覚障害の方々が鑑賞できるように、美術作品を手で触れることができる企画展を開催する美術館もある一方で、映像中心の展示方法の博物館が増えしており、これらの施設では、視覚障害者などを配慮しているとは言い難い。また、児童・生徒を対象とした施設は展示物の高さも低めに設定されているが、特に陳列台などの展示の高さは、車いす使用者の視点を配慮していない施設が多く、これらは今後の課題と言える。

6.5 職員への啓蒙の必要性について

調査協力を得るために各施設の窓口担当の方々にお会いしたが、こうした介助依頼についての現状を把握していない施設が半数以上あった。それは特に公共施設に多くみられた。一方で、実際に窓口に立つ方々の意識は切実で、利用者からの介助等の依頼に各個人ができる限りの対応しておられ、その対応方法は経験的に培われたものであることがわかつた。

調査票回収時のヒアリングでは、「予算削減のために案内業務の受付人員削減も検討されているが、今回の調査に協力して、高齢者や障害者の利用を介助している実態がわかり、削減に歯止めがかけられる」との担当者からの回答もみられた。案内業務の重要性を施設職員にも、さらに認識させていく必要があるのではないか。

7. おわりに

今後の課題として、対象施設を増やした調査による統計的な考察、当事者側の要望の整理、介助者が同伴のため職員には介助依頼していないケース（今回の調査数からは漏れる形となった）についての検討、などが必要である。そのような研究を重ねていくことによって、建築や設備といったハード面の整備と、職員やボランティアによる介助などのソフト面のバランスを見極め、提案していくことが、誰もが使いやすい建物づくりではないだろうか。

使いやすさの基準は、人によって違う。障害の度合いも人それぞれである。福祉のまちづくりをめざすには、建築や設備の整備によるバリアフリー環境を前提とした上で、利用者が気軽に尋ねたり頼んだりできる職員のいる環境、サポートを受けられる環境づくりを進めていくことが非常に重要であると考える。

最後になりましたが、通常業務でご多忙の中を本調査にご協力頂いた各施設の関係者の方々に厚く御礼申し上げます。

(注釈)

- 1) 「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」の通称名
- 2) 調査協力が得られなかつた施設もあつたため、業種ごとの施設数にばらつきが出ている。また、表7に見られるように、施設によっては記入漏れの場合もあるが、どのような依頼があるかを知ることに重きをおいたため、分析上、施設をはずることはしなかつた。
- 3) 表2、3とも、依頼件数を内容ごとに分けたため、合計は784件より多くなっている。
- 4) 県立新美術館（仮称、2002年4月開館予定）に移転のため2001年9月に閉館
- 5) 内容はそのまま活字を大きくし、読みやすくした本
- 6) 総合健康推進財団（主に健康および福祉に関する普及・啓蒙活動を行う目的で、昭和60年に設立された厚生労働省所轄の財団法人。平成13年度より、では、百貨店やホテルにおいて高齢者や障害者をサポートする「ハートフルアドバイザー」の養成講習会を手がけている。

- 7) 市庁舎(2施設)、美術館・博物館(2)、文化ホール(2)、スーパー(5)、銀行(2)の13施設
 8) 参考として、表8に兵庫県内の身体障害者手帳の交付数を載せる(「平成12年度兵庫県事務概要」
 兵庫県県民生活部より)。身体障害児は含まれていない。

(参考文献)

- 1) 石橋達夫、藤井嘉彦: 交通ターミナルにおける高齢者や障害者を配慮した人的介助のあり方に関する調査研究、福祉のまちづくり工学研究所平成12年度報告集、2001.3
- 2) 福祉のまちづくり施設整備調査報告書、兵庫県社会福祉事業団、2001年3月
- 3) 交通バリアフリー法介助マニュアル、交通エコロジー・モビリティ財団、2001年3月
- 4) 走る県民教室—見学施設(県)一覧ー、兵庫県、平成13年度版
- 5) 走る県民教室—見学施設(市町)一覧ー、兵庫県、平成13年度版

表7. 調査票記入状況 (施設数)
 Table.7 Conditions to fill in forms

施設用途	記入あり			記入なし		総計
	すべて	ほぼ	その他	利用なし	依頼なし	
市庁舎	5	1	3	1	1	11
美術館・博物館	6	3			2	11
文化ホール	5	1		1	1	8
図書館	2	1				3
スーパー	6	3	2		5	16
百貨店	2	1				3
銀行	3				2	5
展示施設	1					1
体育施設	1					1
宿泊施設		1				1
総計	31	11	5	2	11	60

ほぼ：混雑時など調査票に記入できないことがあった
 利用なし：障害者や高齢者の利用がなかった
 依頼なし：障害者や高齢者の利用はあったが、介助等の依頼がなかった

表8. 兵庫県内の身体障害者手帳の交付数

Table.8 The number of issued identification booklets for the physically handicapped in Hyogo

平成11年3月31日現在(人)						
	1級	2級	3級	4級	5級	6級
視覚	6,213	4,268	1,639	1,751	1,991	2,161
聽覚	1,324	4,624	2,327	3,273	102	5,381
言語	0	29	1,665	717	0	0
肢体	19,347	25,026	18,421	25,686	14,568	6,363
内部	19,685	216	8,028	8,003	0	0
計	46,569	34,163	32,080	39,430	16,661	13,905
						182,808