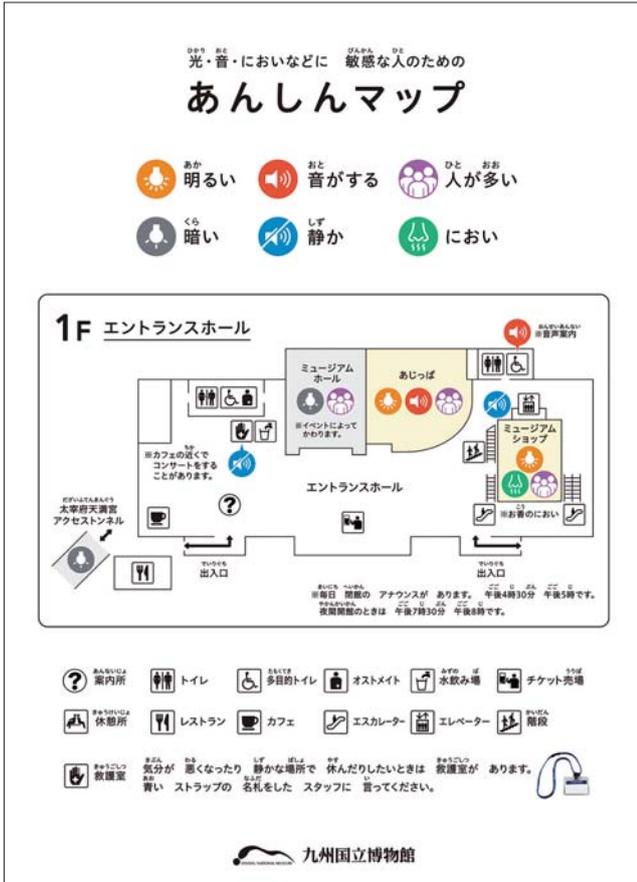


九州国立博物館  
紀要「東風西声」第20号 抜刷  
2025（令和7）年3月

# 発達障がい者向けの取り組み

## —あんしんマップ、あんしんガイド—

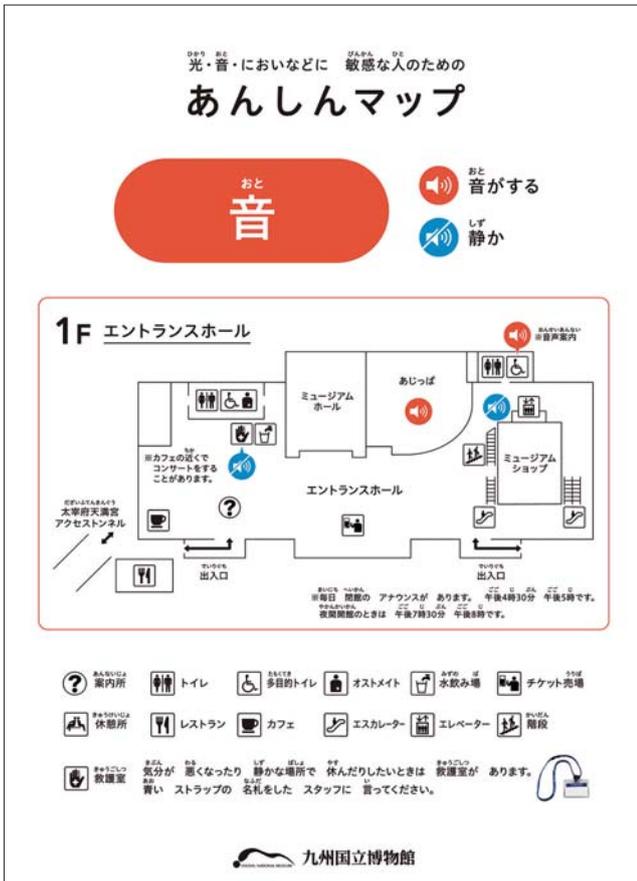
西 島 亜木子  
齋 藤 徳 子  
加 瀬 結希子



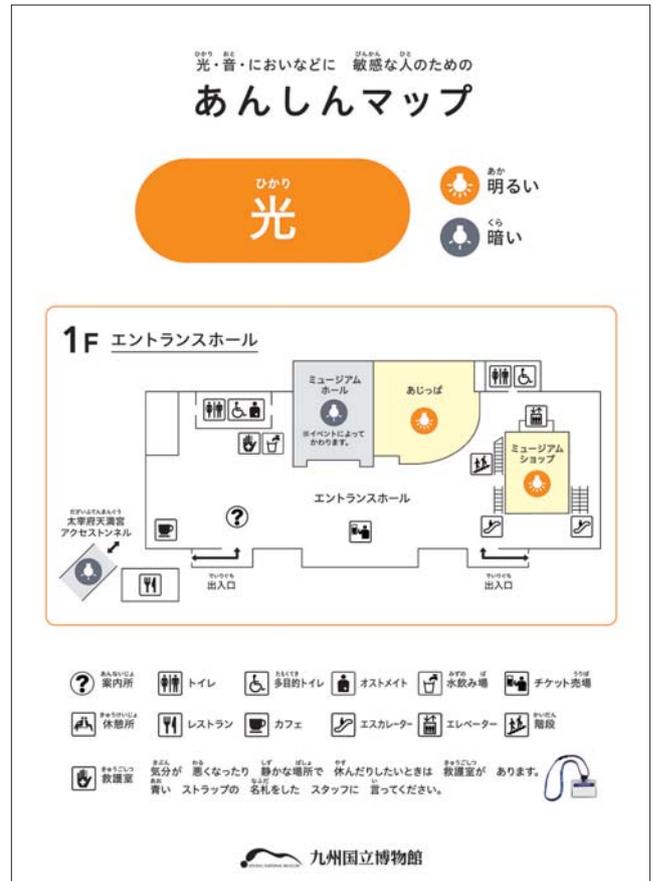
原色図版32 あんしんマップ (表面)



原色図版33 あんしんマップ (裏面)



原色図版34 あんしんマップ「音」



原色図版35 あんしんマップ「光」



# 発達障がい者向けの取り組み

## —あんしんマップ、あんしんガイド—

西島亜木子、齋藤 徳子、加瀬結希子

### はじめに

九州国立博物館（以下、当館）では、2019年度から誰もが楽しめる博物館を目指して来館の障壁を取り除くための努力を重ねるとともに、来館した際に楽しめるプログラムを数多く実施してきた。これまでの対象者は、障がい者、外国人、女性で、対象ごとに実施内容は変えている。

障がい者のうち、視覚障がい者と聴覚障がい者については、2019年度から様々なプログラムを実施しており、視覚障がい者団体の来館や視覚障がい者向けイベントへのアウトリーチ活動が増えた。2022年4月には視覚障がい者や聴覚障がい者にも使いやすい新しいガイドシステム「ナビレンス」の導入により、スマートフォンでの導線案内や展示解説を始めた。さらに2023年5月からは、視覚障がい者に配慮したマップと触知図を文化交流展示室内に設置した<sup>(1)</sup>。

しかしながら、発達障がい者を受け入れる体制は整っていなかった。2022年10月に西島がシンガポールのミュージアムでのアクセシビリティを調査した際、発達障がい者向けに光や音などの刺激が苦手な人が使うセンサーマップや、刺激により心が落ち着かなくなった際に避難するためのカームルーム<sup>(2)</sup>など、様々な取り組みを行っていることを知り、感銘を受けた。

そこで、当館でも発達障がい者が安心して来館するために必要な環境整備として、「あんしんマップ」と「あんしんガイド」を制作するに至った。

本稿では、その顛末を報告する。

なお、執筆は「はじめに」と第1章、「おわりに」を西島、第2章を齋藤、第3章を加瀬が担当した。

## 1. あんしんマップ

あんしんマップ（原色図版32～37）とは、発達障がい者が見通しをもって来館し、安心して過ごせるように作成したマップである。発達障がい者は感覚が過敏な人も多く、暗い場所が苦手だったり、突然の大きな音でパニックになったりすることもある。そこで、光、音、混雑する場所などの情報を掲載したマップを作成した。本マップは発達障がい者や同伴者が来館前に確認し、来館時にも持ち歩くことを想定している。

本章では、あんしんマップの制作経緯について紹介する。

### 1-1. 参考にした先行事例

シンガポール国立博物館と、大英博物館の事例を参考にした。2023年1月に調査した時点で参考になりそうな国内の事例は見つからなかった。

表現は違うものの、3つのマップに共通する情報は表1に示す通り「音」「光」「人が多い場所」である。そのほか、シンガポール国立博物館のマップには「休憩スペース」の情報が、大英博物館のマップには「に  
おい」の項目がある。

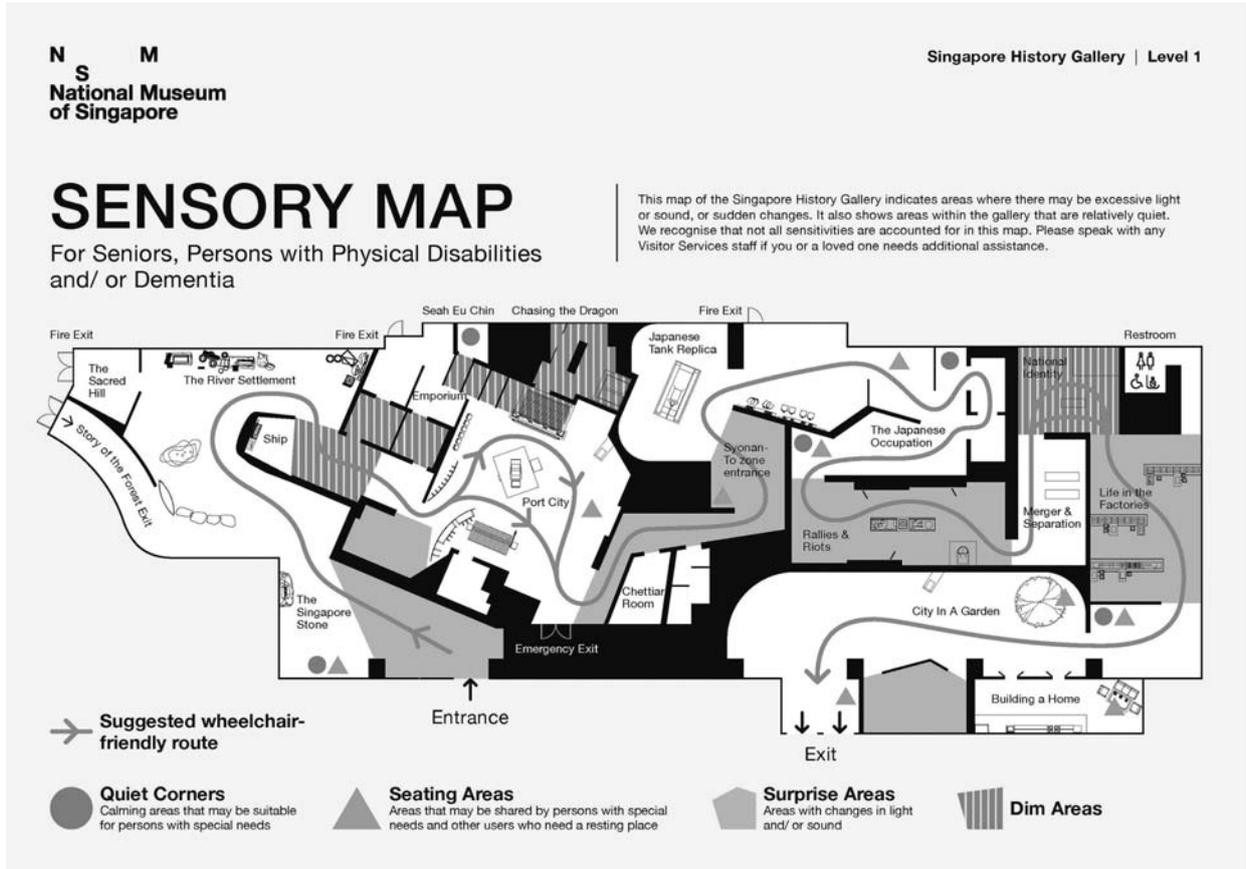


図1 シンガポール国立博物館のセンサリーマップ

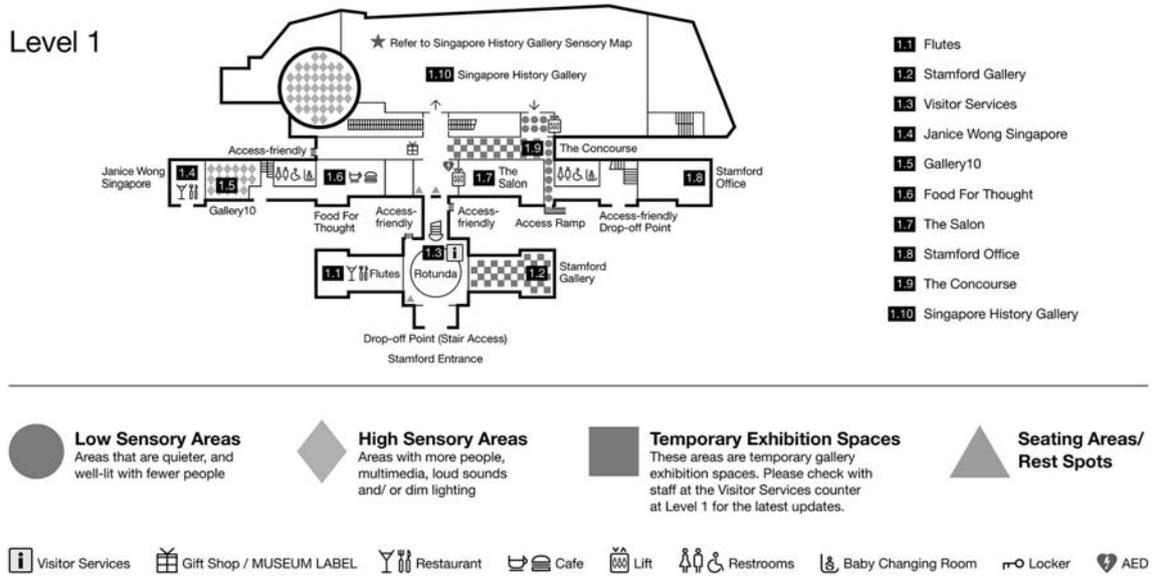


図2 シンガポール国立博物館のセンサリーフレンドリーマップ

## Ground floor – sensory map

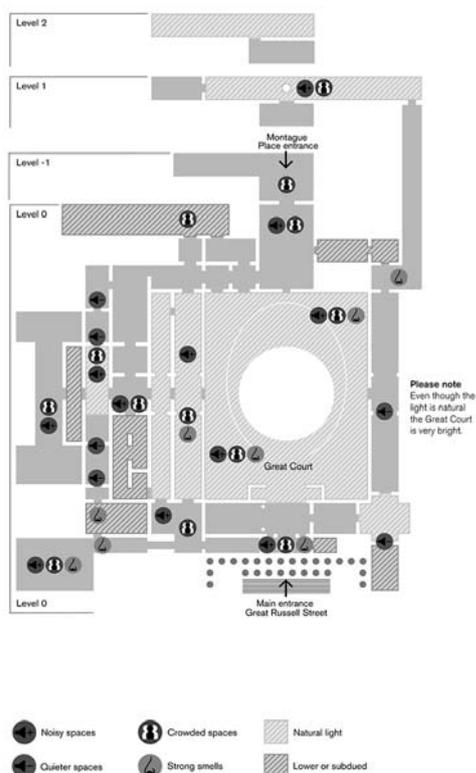


図3 大英博物館のセンサリーマップ

### 1-2. 制作

ここからは、試作したマップをもとに専門家のアドバイスを受けてからマップが完成するまでの過程を紹介する。

#### 1-2-1. マップの試作

##### 掲載情報の検討

シンガポール国立博物館と大英博物館のマップに掲載されている情報を参考に、当館のマップに記載する情報を検討した。

音：どのマップにも記載されていることから必要な情報と考え、掲載することとした。

光：どのマップにも記載されていることから必要な情報と考え、掲載することとした。

人が多い：どのマップにも記載されていることから必要な情報と考え、掲載することとした。

におい：当館では文化交流展示室内ににおいを体験できるエリアがあるため、掲載することとした。

休憩所：大英博物館のマップに記載はないが、必要だと考え掲載することにした。

トイレ、救護室などのピクトグラム（凡例）：必要だと考え、掲載することとした。

なお、言葉遣いはできる限り「やさしい日本語」を使うこととした。上記の情報を当館のマップに示した試作「センサリーマップ」（図4）を制作した。

#### 1-2-2. 専門家へのヒアリング

発達障がい者向けのマップを制作するにあたり、発達障がい者の特性や対応方法などを調べた。しかしそれでは十分な知識を得ることは不可能であり、また今回は発達障がい者向けのマップを制作するという

表1 シンガポール国立博物館センサリーマップ（A）、センサリーフレンドリーマップ（B）、大英博物館センサリーマップ（C）の掲載情報

項目	内容	A	B	C
音	静かな場所	○		○
	騒がしい場所			○
光	明るい場所			
	薄暗い場所	○		○
	自然光			○
音・光	光や音が突然変わる場所	○		
混雑	人が多い場所			○
音・光・混雑	刺激が少ない場所（静か／明るい／人が少ない）		○	
	刺激が多い場所（人が多い／マルチメディアが使われている／騒がしい／暗い）		○	
におい	においがする場所			○
休憩所	休憩スペース（椅子がある場所、休憩所）	○	○	

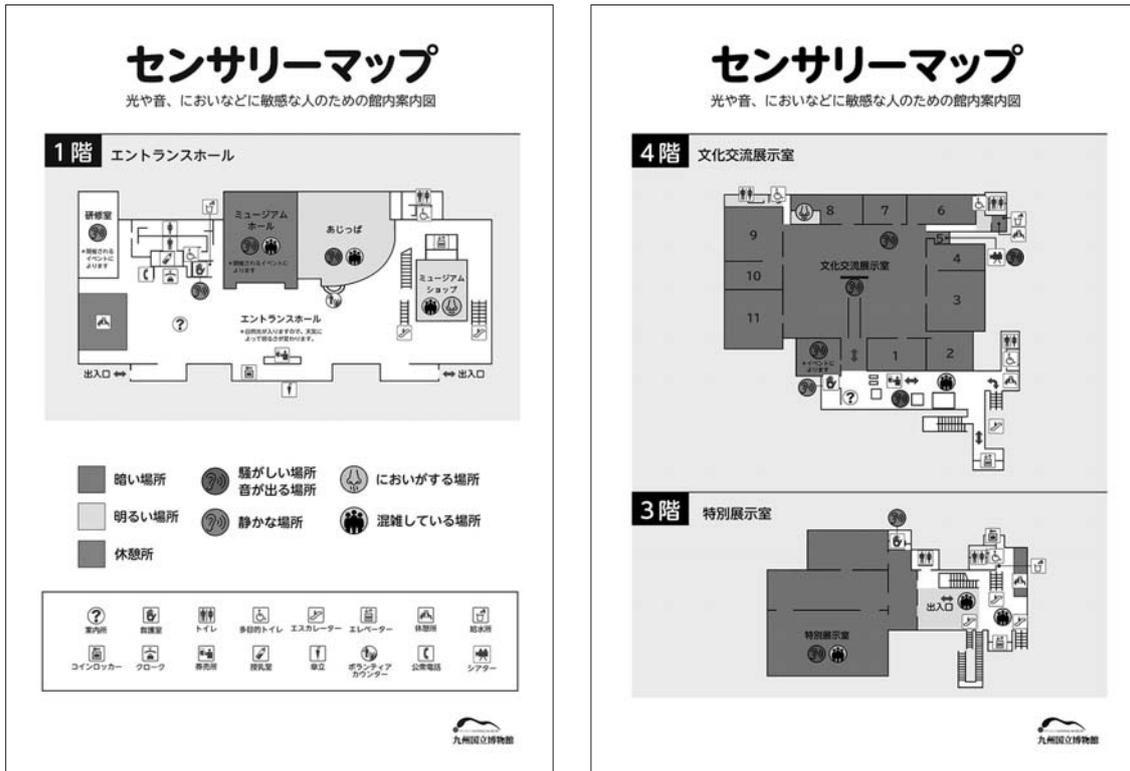


図4 試作したマップ（左：表面、右：裏面）

特殊な事例であったことから、発達障がい者の専門家に助言を求める必要があった。そこで、試作したマップを持参し、2023年4月から6月にかけて、下記3か所の専門家へのヒアリングを行った。

- 福岡県教育庁教育振興部特別支援教育課（以下、県特別支援教育課） 2023年4月7日実施
- 福岡市立発達障がい者支援センター（ゆうゆうセンター）（以下、ゆうゆうセンター） 2023年5月15日実施
- NPO 法人 筑紫野市「障害」児・者問題を考える会（以下、考える会） 2023年6月3日実施

上記専門家からのヒアリング結果は以下の通り。

●発達障がい者について

ゆうゆうセンター

- ・博物館や美術館は静かにしないといけないところなので、発達障がいがある子どもは連れていけないと思っていた。
- ・発達障がい者は感覚が過敏な人もいる。感覚過敏の人は外出自体が疲れること。行きたい人にとってはセンサーマップやカムダウンルームなどの情報は必要である。

県特別支援教育課

- ・いろいろな人に配慮しているということが大切。また、何かあったら対応します、という安心感があるといい。
- ・博物館が障がい者（児）を受け入れ続けることで当事者に成功体験を持ってもらい、リピーターになってもらうことが大事。
- ・校外学習の訪問先は、距離、時間、お金で決めることが多い。来館前には必ずホームページで確認し、初めてのところは打ち合わせに行く。

- ・ホームページにセンサリーマップや体験メニューを掲載しておくとうい。費用についてもあるとうい。教師がホームページにあると知っているとう活用できる。
- ・来館前に確認するのは、トイレの場所、数、広いトイレがあるかどうか（失敗したときに十分なスペースがないと着がえなどが難しい）、パニックになったときに避難する場所があるかどうか、導線。
- ・気持ちが高ぶったときに落ち着ける場所が気になる。
- ・手が届くところに貴重なものがあるところは難しい。悪気がなくても触ってしまうことがある。レプリカでも、壊すかもしれないので作品には触らせたくない。（壊れていいものであっても、壊してしまった、と思わせてしまうのはよくない）

## 考える会

- ・博物館は静かにしなくてはいけない、物を壊してしまうかもしれない、ぶつかってけがをするかもしれない、という不安な気持ちから親はつれていけない。

## ●マップについて

- ①項目（暗い場所／明るい場所、騒がしい場所・音が出る場所／静かな場所、においがする場所、混雑している場所、休憩所）

- ・情報量が多い。（ゆうゆうセンター）
- ・エントランスなどの自然光の表示はしようがないので、気にしなくてよい。言葉での説明でよい。急に明るくなる、暗くなる、などが苦手な場合が多いので、外から室内に入った時の光の差はさほど気にならない。（県特別支援教育課）
- ・「さわがしい・しずか」「におい」「混雑」の3つでわかる。凡例をトイレ、休む場所のみにする。情報が減るので気になる物だけを見る事ができる。（考える会）

- ②色

特になし

- ③名称

- ・「センサリーマップ」は聞いたことがない。（ゆうゆうセンター）
- ・「センサリーマップ」という言葉は浸透していないので、「センサリーマップ」という名称を使うのであれば説明も付けた方がいい。（県特別支援教育課）

- ④その他のピクトグラム

- ・凡例の色がグレーだと見づらいので、黒でよい。（考える会）

- ⑤サイズ

- ・A4がいい。印刷して持ち歩ける。博物館内で見直せる。（ゆうゆうセンター）
- ・A4以外の選択肢はない。（県特別支援教育課）

- ⑥マップの使い方

- ・ホームページだけだと当日見られないので、お守り代わりに紙で持っていきたい。（ゆうゆうセンター）
- ・先生、保護者、本人が使う。（県特別支援教育課）

- ⑦その他必要／不要な項目

- ・フリガナは必要。（県特別支援教育課）
- ・当事者が使うには、情報量が多い。指導者が使うならば十分。（考える会）

- ⑧公開方法

- ・ホームページで公開がいい。下調べする際に目に触れることになる。（ゆうゆうセンター）
- ・学校団体訪問時の事前学習として、生徒たちが自分でホームページで調べることもある。（県特別支援

教育課)

- ・ホームページで公開。タブレットは生徒各自が持って使っているため、慣れているツールである。自分で調べることができる。(考える会)

⑨マップ掲載情報以外に必要なこと

- ・混雑する日時、場所(どういう時に混雑するか)など。(ゆうゆうセンター)
- ・二次元コードをマップにつける。読み込んで場所の写真や動画を見る形にすると良い。音がでる、暗いところなどは動画があると心構えができる。教員であれば撮っておきたい情報。(考える会)

以上の意見をふまえ修正したマップが図5、図6である。変更箇所の詳細は下記の通り。

【修正箇所】

- ・すべての項目が掲載されているマップに加え、「光」、「音」、「混雑している場所」、「においがする場所」それぞれ個別のマップを制作。情報量が少なくなっ見やすくなった。
- ・凡例(多目的トイレなどのピクトグラム)の色をグレーから黒に変更。
- ・凡例の位置を1階のマップの上に変更。
- ・各階平面図の背景色を白に変更。
- ・救護室を強調。
- ・裏面の「センサーマップ」のタイトルを削除。

専門家のアドバイスを受け、発達障がい者を受け入れるにはマップに掲載する情報だけでは不十分なことがわかった。そこで、第2章に挙げる「あんしんガイド」も併せて制作することとなった。

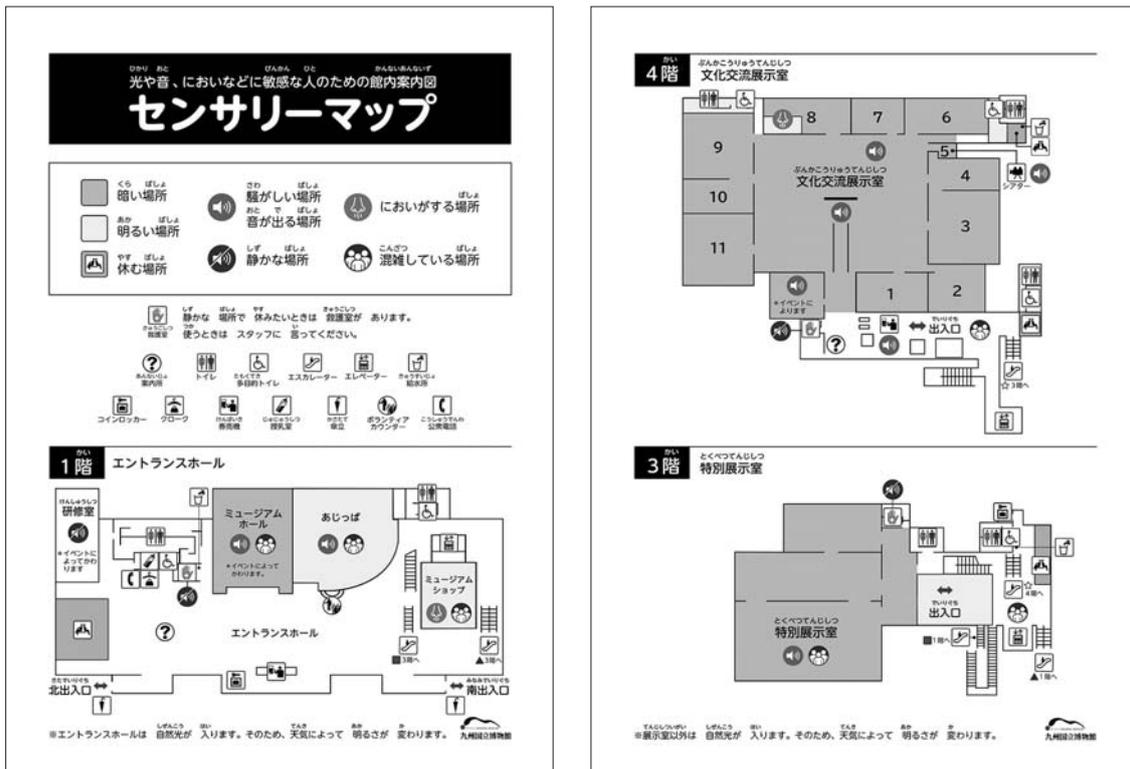


図5 専門家のアドバイスを受け、修正したマップ(左:表面、右:裏面)

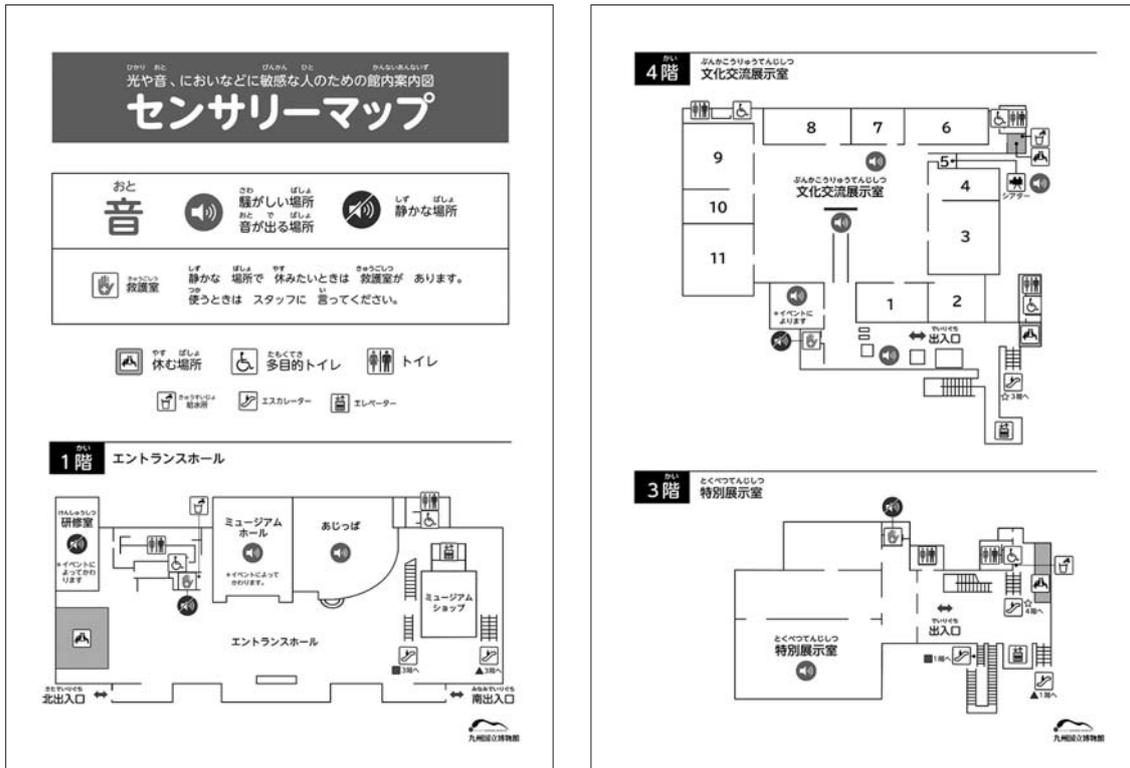


図6 「音」の情報のみを記したマップ(左:表面、右:裏面)

### 1-2-3. ゆうゆうセンターのコンサルテーション

上記3つの専門家のうち、ゆうゆうセンターは特別支援学校などの専門機関以外にも公共施設や商業施設などを対象に助言や支援をする「機関コンサルテーション」を行っている。そこで、ゆうゆうセンターに当館の発達障がい者向けマップとガイド制作のコンサルテーションをお願いした。

なお、ガイド制作については第2章を参照されたい。

- 2023年7月19日 マップを見ながら館内を確認
- 2023年10月3日 修正したマップについてのコンサルテーション

#### 【ゆうゆうセンターからの意見】

- ・マップを見ると「こんなに刺激が多いところ」と不安になる可能性があるため、安心する場所、人などの情報を入れるとよい。
- ・「あじっば」がどのような場所がわかると、音や混雑のイメージができる。写真があるとよい。(これについては、あんしんガイドでフォローすることにした)
- ・太宰府天満宮アクセストンネルは暗いので、怖い人もいる。マップに表示した方がよい。
- ・「救護室」を使う際、「スタッフに言ってください」とあるが、スタッフが誰なのかわかるようにした方がよい。
- ・音やにおいのアイコンのところに「鐘の音になる」「お香のにおい」など、文字情報もあるとよい。
- ・カフェやレストランはにおいがあることは予想がつくので、「におい」のピクトグラムはなくてよい。(2023年10月にカフェ、同年12月にレストランがオープンしたことにより、マップに情報を追加した)

コンサルテーションを受けて、修正したマップを図7、図8に示した。

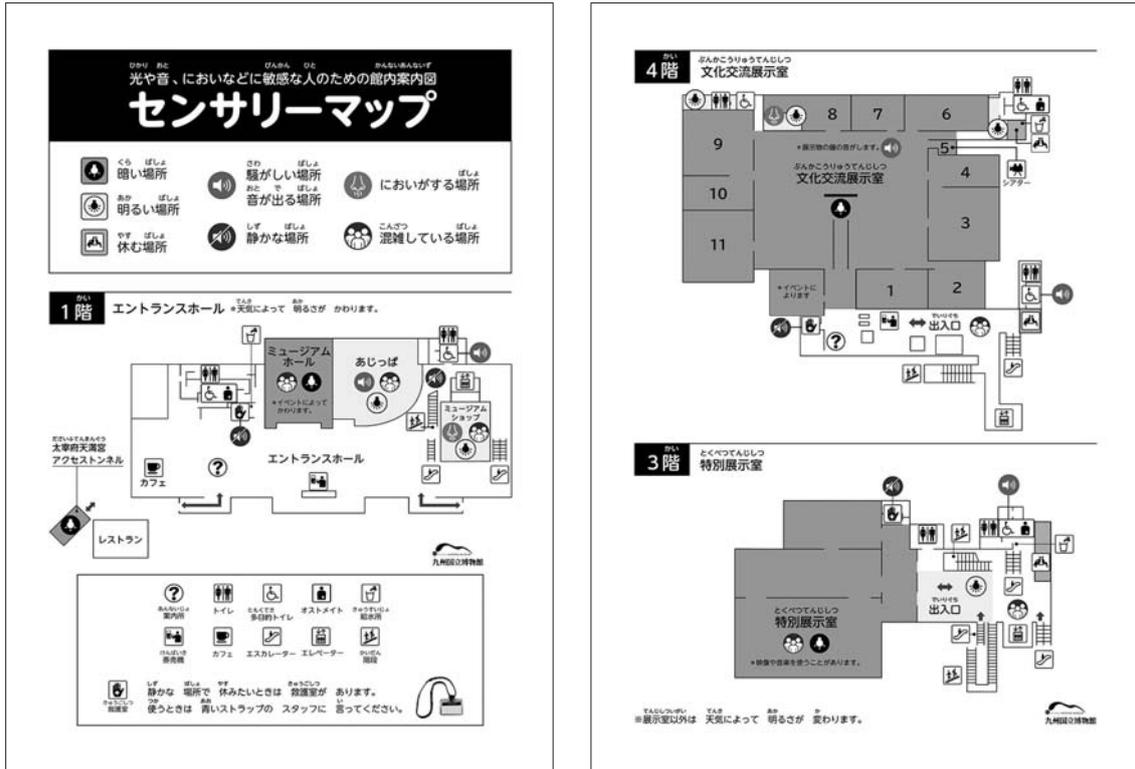


図7 静かな場所を追加し、表面下部に「スタッフ」について詳しく言及した。

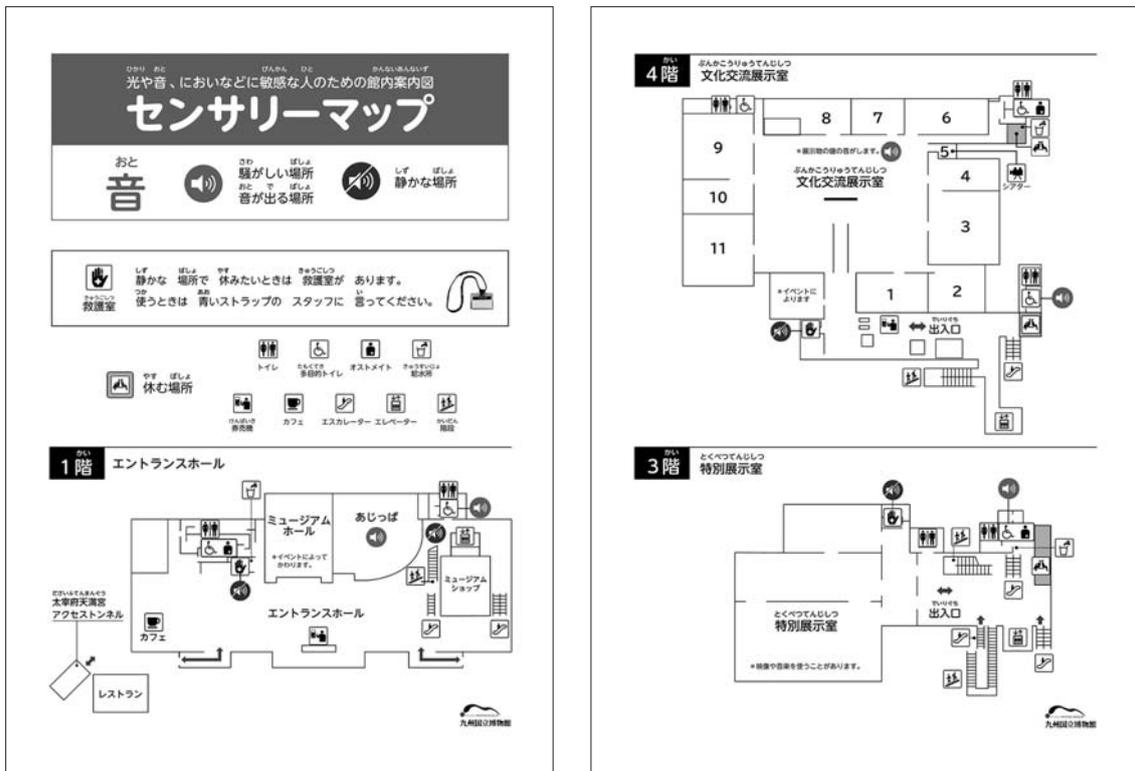


図8 項目別のマップ「音」

【修正箇所】

- ・安心する場所として、1階あじっば横の休憩所に「静かな場所」を追加。
- ・暗い場所、明るい場所のピクトグラムを追加。

- ・すべての項目を掲載したマップの1階平面図と凡例の位置を入れ替え。
- ・暗い場所の色を水色からグレーに変更。「暗い」ということが視覚的にわかるようにした)
- ・「におい」や「音」のピクトグラムのところの文字情報を追加。
- ・表面下部に「スタッフ」について詳しく言及し、青いストラップの写真を追加。

この修正は、「光」「音」などの項目別のマップにも反映させた。

#### 1-2-4. デザイン

図8までのマップは教育普及スタッフが作成し修正を重ねたが、より見やすく、手に取ってもらいやすいデザインにするため、プロのデザイナーの助けが必要であると考えた。そこで、福岡県内で活動するdictom design にデザインを依頼した。dictom design には、マップの趣旨と、発達障がい者の特性について説明し、十分理解いただいた。

なおデザインの際の要望は下記の3つ。

- ・シンプルなデザインにする。
- ・誰でも読みやすいフォントを使う。
- ・色覚特性がある人にも見分けやすい色の組み合わせにする。

このほか、タイトルについても相談した。

全体的に、館で制作したマップよりシンプルで見やすいデザインとなっている(図9)。

##### 【dictom design による変更箇所】

- ・マップの名称を「あんしんマップ」に変更。
- ・「明るい場所」「暗い場所」の順番を入れ替え。
- ・図面を簡略化。
- ・「休む場所」のピクトグラムを上部ピクトグラムから削除し、下部凡例のピクトグラム「休憩所」に移動。
- ・項目別のマップの項目を色で囲んで目立たせた。

よりわかりやすいマップにするため、さらに以下の修正を加えて完成したものが原色図版32~37である。

##### 【図9からの変更箇所】

- ・「明るい場所」「暗い場所」などの「場所」を削除。
- ・「案内所」「休憩所」「救護室」のピクトグラムの背景色を白に変更。
- ・各階の名称(エントランスホール、特別展示室、文化交流展示室)を追加。
- ・項目別のマップの名称を簡略化。例:「音が敏感な方へ」→「音」

#### 1-2-5. 完成したマップ

##### (1) マップの名称

dictom design よりこのマップを象徴する言葉は「あんしん」なので「あんしんマップ」という名称を提案された。このマップの意図を的確に表現した言葉であったため、そのまま採用することとなった。

##### (2) 種類

マップは①すべての項目を掲載したマップ、②音、③光、④人が多い、⑤においの5種類制作した。

##### (3) 仕様

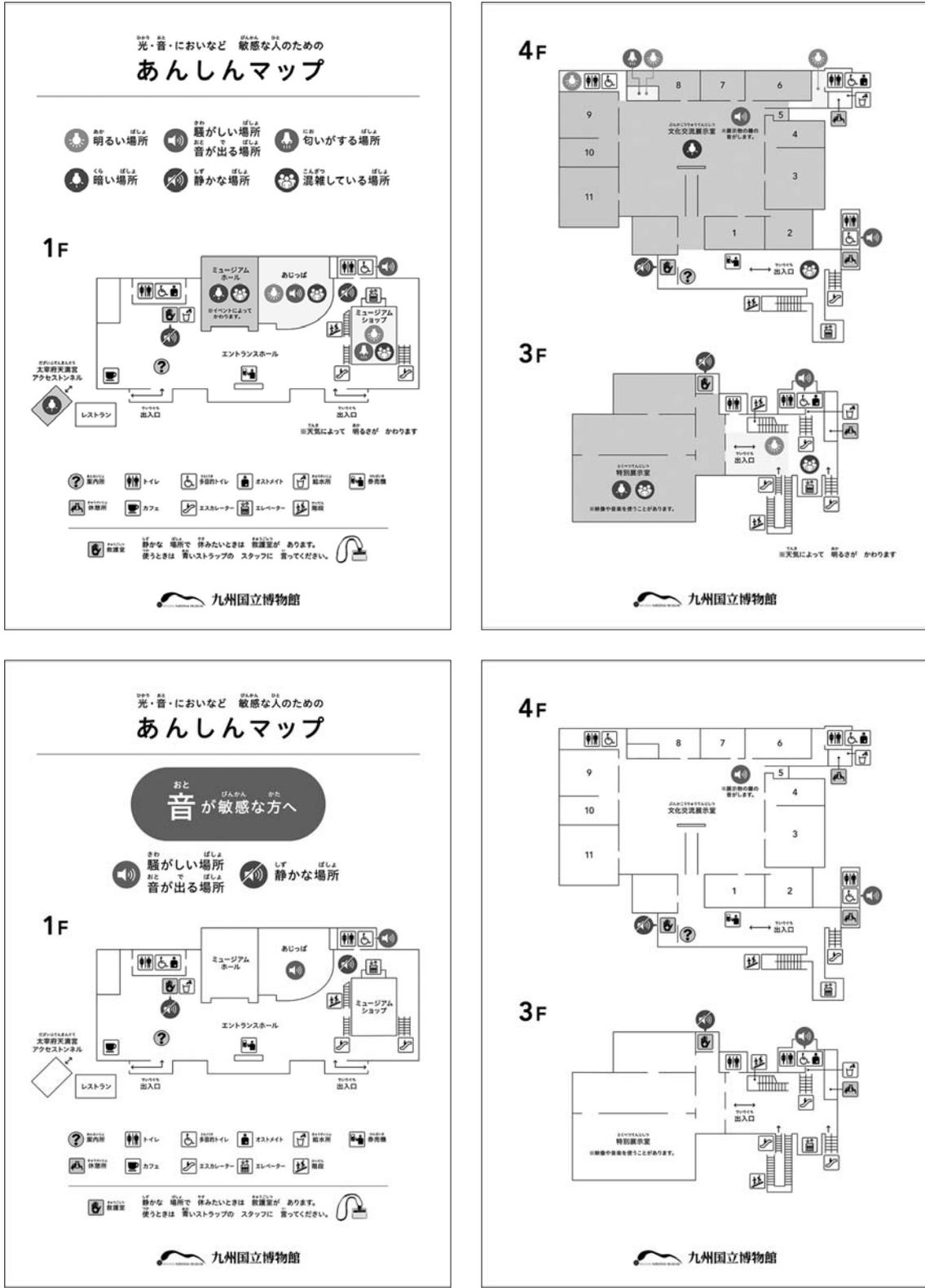


図9 dictom design がデザインしたマップ（上段：全項目を載せたマップ、下段：項目別のマップ「音」）

サイズ：A4サイズ、両面 色：両面4色 用紙：上質紙90kg

(4) 印刷部数

各1200部 ①のみ増刷 1000部

## 1-2-6. 広報

### (1) ホームページ

当館ホームページ「ご利用案内」内「バリアフリー情報」に掲載した。

2024年3月8日、公開

2024年8月20日、ホームページ上に郵送申し込みフォーム設置

### (2) 郵送

当館近郊及び福岡市内の下記施設640か所に発送した。

- ・特別支援学校
- ・発達障がい者支援施設
- ・放課後等デイサービス

### (3) X（旧 Twitter）での発信

2024年3月11日、発信。

なお、4月16日にプレスリリースしたところ、4社5名から取材依頼が来た。注目度の高さを物語っていると言える。

## 1-2-7. 職員研修

あんしんマップを制作し、発達障がい者を受け入れるにあたり、発達障がい者について館内職員が知る必要がある。そこでゆうゆうセンター職員を講師に迎え、下記の内容で研修を実施した。

実施日時：2024年6月4日（火）13：30～16：30

実施場所：九州国立博物館 研修室

対象：館内職員、ボランティア、守衛スタッフ、監視・案内スタッフ（参加者：58名）

講師：福岡市立発達障がい者支援センター（ゆうゆうセンター）二宮未央氏

タイトル：見た目ではわかりにくい”感じ方の違い”がある方への対応～発達障がいの特性から～

研修内容：

- ・発達障がいとは
- ・発達障がい疑似体験
- ・カームダウンスペース、あんしんマップ、ガイドの必要性
- ・博物館で起こりうる事例と対応方法

実施後のアンケート調査では、発達障がい者についての知識が深まった人が多かった一方で、発達障がい者の対応については不安があると答えた人が多かった。対応方法についての追加の研修について検討する必要がある。

## 2. あんしんガイド

### 2-1. 概要

あんしんマップ制作にあたりヒアリングを行う中で「注意されると失敗体験になるため、注意される可能性のあることは事前に教えてほしい」とのご意見をいただいた。確かに博物館では、傘を持ち込めない、飲食できない、ペンは使えないと多くの禁止事項があるが、そうとは知らずに注意を受けて不快な気分になった経験がある人も多いであろう。特に ASD（自閉スペクトラム症）の方々にとってはショックな失

敗経験となり、ずっと記憶から消せず苦しむこともあるという。負の記憶をリセットできないまま積み重ねていった時、無気力になったり反抗的になったりという二次的な問題が発生することは想像に難くない。失敗から学ぶ効果が得られるどころか、成長の妨げとなりかねないだろう。これらの支援には、起こりうる出来事について事前に心構えができるような「あんしんマップ」とは別のツールが必要であると考えた。

ASDの方々には、耳からの情報より目からの情報の方が理解しやすい「視覚優位」特性があることが多い。口頭での指示は理解しにくい、文字や絵で提示された指示は理解しやすいのだ。この特性のある方々には、どのような場所かイメージできる写真と共に、ルールや手順などをわかりやすい文章で伝える方法が有効であると考えた。海外では「ソーシャルストーリー」「ソーシャルガイド」「ソーシャルナラティブ」の名称で、既に多くの博物館、美術館で活用されており、日本でも国立アトリサーチセンターや三重県立美術館によって制作されている。当館も安心してご来館いただくためのもう1つの見通し支援として、引き続きゆうゆうセンターからのご助言をいただきながら、ガイドの制作にあたることとなった。

## 2-2. 制作過程

### 2-2-1. ボツとなった「きゅーはく完全ガイド」

特に知っておきたい内容として下記の事項が挙げられた。

- ・ 刺激の有無
- ・ 休める場所
- ・ トイレの場所、数、広さ
- ・ 飲食できる場所、できない場所
- ・ 持ち込みできるもの（杖、イヤーマフなど）
- ・ 持ち込みできないもの
- ・ 観覧料、駐車料金（支払い方法も含め）
- ・ Wi-Fi 利用方法
- ・ 何に使われる場所なのか、有料か無料か
- ・ 移動や見学にかかる時間の目安
- ・ 知りたいことを誰に聞いたらよいのか
- ・ 楽しみ方やメリット

これらをふまえ、目次や開館日時、観覧料の表、各所の案内やマップ、現在地などくまなく盛り込んでいった結果、60ページにも及ぶ「きゅーはく完全ガイド」が出来あがった（図10、11、12）。しかしながら完璧ではあるものの細かすぎるあまり「知りたい情報にたどり着けないのでは?」「そもそも読む気にならないのでは?」という疑念が生じてきた。また事前に読むために自宅などで印刷していただくには、あまりにページ数が多すぎることから、大幅な見直しを余儀なくされた。

### 2-2-2. 完成版

見直しにあたって、まず対象をハッキリさせることにした。以前のバージョンでは主な対象を「発達障がいの方」とするだけで、大人なのか子どもなのか、どういったシチュエーションでこのガイドを使うのか、具体的にイメージしていなかったことが情報過多につながった。そのため新バージョンでは、使用対象を限定するものではないが、放課後等デイサービス（以下「放デイ」）に通う子どもたちが当館に来ることになった時に読むことを想定して制作にあたった。

目次

九州国立博物館とは	4
博物館に行く 前の案内	6
博物館が休みの日・開いている時間	7
4階 文化交流展示室 無料の入	8
光や音、においに 敏感な 人へ センサーマップ	9
博物館からのお願い 食べ物・飲み物	10
その他	12
博物館までの道のり	14
駐車料金について	16
博物館の外	
太宰府天満宮アクセストンネルから 博物館へ	19
第一駐車場 南側から 博物館へ	24
出入口の 単立	26
南「レストハウス	28
補助トイレ	29

2

1階 エントランスホール	
博物館の スタッフ	30
案内所	31
チケットを 買う 場所 [観覧券売り場]	32
観覧料について [障害者手帳を 持っている人]	33
施設	
トイレ・多目的トイレ	34
救護室	36
授乳室	37
休む場所	38
荷物を 預ける場所 [ロッカー・手荷物預かり所]	40
公衆電話	42
あじば [無料で 入ることができる 展示]	44
ミュージアムショップ	46
ボランティアカウンター	47
ミュージアムホール	48
研修室	49
それぞれの階へ 行くと	50
レストラン・カフェ	52
3階 特別展示室 有料	
展示室の 出入口・ショップ	54
展示室の 中	55
4階 文化交流展示室 有料	
展示室の 出入口	56
案内所	57
展示室の 中	58
さいごに [連絡先など]	60

3

図10 きゅーはく完全ガイドP 2, 3 (2ページにわたる目次)

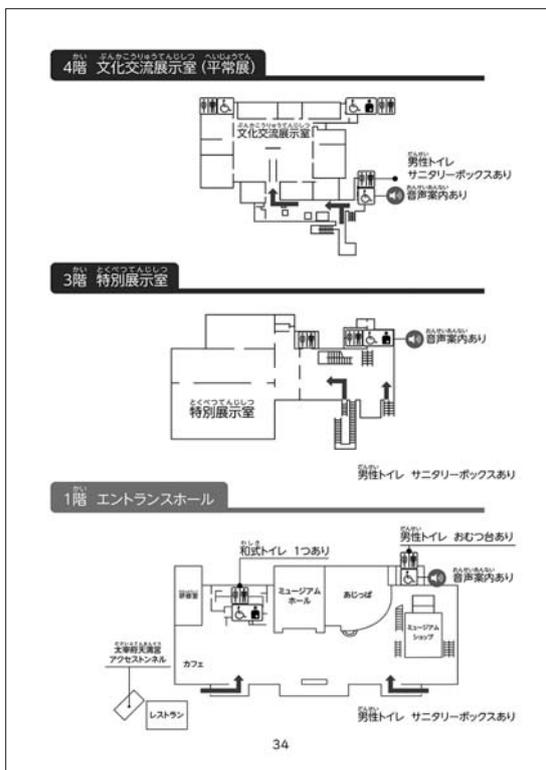


図11 きゅーはく完全ガイドP34 (あんしんマップにも掲載されているトイレ情報)

授乳室 1階

施設

女性には自由に使っていただけます。  
男性が使うときは、青いストラップのスタッフに聞いてください。  
中で女性が授乳していることがあるからです。  
おむつのゴミ箱やお湯が出る水道、  
消毒液、ペーパーなどがあります。  
おむつ台は、多目的トイレなどにもあります。p.34へ。

36

図12 きゅーはく完全ガイドP36 (子どもには不要な情報)

対象を絞ったことで、対象にとって必要な情報が不要な情報かを見極めやすくなった。まず目次は、ページ数を減らすこと、ストーリー調で制作することから必要性は低いと判断しカットした。階層図や見取図、

現在地、公衆電話情報についても同伴者のいる子どもにとって重要な情報とはいええないため省略している。またトイレ、冷水器の位置情報は「あんしんマップ」を参照することを前提としてマップは掲載せず、特別展やミュージアムショップ、レストラン、カフェについては簡単にまとめて紹介する程度とした。

表2 きゅーはく完全ガイドからの変更点

情報量	情報	理由
省略	目次	ストーリー調で制作するため
	階層図、見取図、現在地、公衆電話	子どもの利用頻度は低い
簡略化	トイレ、冷水器	あんしんマップに掲載されているため
	特別展、ミュージアムショップ、レストラン、カフェ	利用者が限られるため
同伴者向けにのみ掲載	救護室、授乳室、ボランティアカウンター ミュージアムホール、研修室、レストハウス	利用者が限られるため
同伴者向けに 二次元バーコード掲載	駐車料金、Wi-Fi 利用方法、ボランティア、あじっば、観覧料 文化交流展示室、特別展、開館日時、ミュージアムショップ レストラン、カフェ、ミュージアムホール、研修室	ホームページに詳細情報があるため

そのような形で簡略化されていったが、当事者にとっては不要な情報であっても、サポートする同伴者にとっては必要な情報もあるとの判断から、当事者向けには掲載しきれなかった内容を補うものとして、同伴者向けガイド（原色図版39）も制作した。当事者向けガイドを縮小してページ上部に貼り付け、下の空いたスペースにオレンジのカッコ枠を作り、補足情報を載せている。同伴者向けのみの終盤ページ（図13）には、利用者の限られる施設（救護室、授乳室、ボランティアカウンター、ミュージアムホール、研修室、レストハウス）の情報を掲載した。特にホームページに詳しく載っている内容（駐車料金、Wi-Fi 利用方法、ボランティア、あじっば、観覧料、文化交流展、特別展、開館日時、ミュージアムショップ、レストラン・カフェ、ミュージアムホール、研修室）については二次元コードを貼り付けている。結果、いずれも24ページと大幅にページ数を減らすことができた。

内容厳選後は、絵本のような読み物とするため、海外の例に倣い「きゅーはくに来てから、あじっばや展示室を見学して帰るまで」がストーリーとなるよう話を組み立てていった。主語を子ども目線の「わたし」とし、強要するのではなく子どもたちの気持ちに寄り添った言い回しとなるよう意識し言葉を選んでいる。特に禁止事項については理由を説明し、納得していただけるよう努めた。当事者向けの文章全般は、子どもにもお年寄りにも外国人にもわかりやすい「やさしい日本語」を採用し、「分かち書き」をしている。当事者用ガイド中の漢字には全てふりがなを振った。

完成したガイドは「あんしんマップ」に倣って「あんしんガイド」と命名。デザインについては、興味の対象が内容でなくイラストなどに向かうことを懸念し、あえて写真と文字だけのシンプルなデザインとした。紙は上質紙を使用し、厚みは①90kg、②110kg、③表紙110kg 本文90kg と3種類のサンプルの中から検討し、最もページをめくりやすかった①表紙、本文共に90kgで決定。印刷部数は各1000部、A4中綴じ、両



図13 同伴者向けP22 (その他の施設)

面カラー印刷とした。(9月12日、各500部増刷)

以下「あんしんガイド」当事者向け(初版)のページ数とタイトルとともに、そのポイントを述べる。本ガイドをホームページよりダウンロード、もしくは郵送取り寄せの上、参照されたい。

**P 1. はじめて 九州国立博物館に 行く人のための あんしんガイド**  
当館が「きゅーはく」という愛称で呼ばれていること、この冊子が安心して来館するためのガイドブックであることを最初に表紙で伝えた(原色図版38、39)。

**P 2. 太宰府天満宮から 行くには**  
天満宮側からきゅーはくへ向かう際に通るトンネルの写真を掲載。中が暗いことを知らせるだけでは不安になる可能性があるため「タイムスリップしているみたい」と、怖いところではなくワクワクする楽しいところなのだと印象付けた。

**P 3. きゅーはくの 駐車場から 行くには**  
駐車場側から見える建物写真を掲載し「ガラスには森が映ってきれいです」と、説明だけでなく感想も記載することで緊張を和らげている。

**P 4. かさを あずけます**  
傘の持ち込みは入館時に最も指摘されやすい点であるため、しっかり納得してご協力いただけるよう持込できない理由も記している。鍵の取り扱いについては「かばんやポケットに入れます」「一緒に来た人にあずけます」の表記も検討したが、来館者によって事情が異なるため「なくさないようにします」と、あえて曖昧な表現にとどめた。

**P 5. 食べものや ペットボトルは カバンの 中に 入れます**  
ペットボトルや紙コップの持ち歩きも注意を受ける可能性が高い事柄であるため、飲食物は文化財害虫の大好物であることを伝えた上で、入館前にカバンの中にしまうよう促している。「持ち込めません」ではなく、具体的にどう行動したらよいかを示した。

**P 6. きゅーはくの 中に 入ります**  
広々とした館内の様子がわかるような写真を掲載。否定語を使わずに迷子の注意喚起をするため「いっしょに来た人のそばにいと安心です」と記した。

表3 あんしんガイド見出し

P	見出し
1	はじめて 九州国立博物館に 行く人のための あんしんガイド
2	太宰府天満宮から 行くには
3	きゅーはくの 駐車場から 行くには
4	かさを あずけます
5	食べものや ペットボトルは カバンの 中に 入れます
6	きゅーはくの 中に 入ります
7	カバンや コートなどを あずけます
8	わからないことは スタッフに 聞きます
9,10	あじっばで 遊びます
11	展示を 見るために チケットを 買います
12	展示を 見るには 上の階に 行きます
13	文化交流展示室に 入ります
14	展示室では ルールを 守ります
15	展示を 見ます
16	さわったり においを かいだり できます
17	トイレに 行きたくなったら
18	つかれたら 休みます
19	のどが かわいたら
20	他にも いろんな 場所が あります
21	たっぷり 楽しんだら 帰ります

P 7. カバンや コートなどを あずけます

ロッカーやクロークに荷物を預ければ、身軽に見学できることを伝えた。ここでも鍵や預け札をなくさないよう記している。

P 8. わからないことは スタッフに 聞きます

「スタッフがたくさんいるので誰に声をかけてよいかわからない」とのご意見から、展示室のスタッフ、ボランティアスタッフ、警備スタッフ3人の写真を掲載し、ストラップの色や帽子をかぶっているなどの特徴を記した。また怖がらずに話しかけてほしいとの意図から「よろこんで手伝ってくれます」の一文を加えた。

P 9, 10. あじっばで 遊びます (図14)

「センサリーマップだけでは刺激の情報ばかりで不安になる可能性がある。ガイドでは楽しみ方やメリットも紹介することで前向きな気持ちになることができる」とのご助言があった。当館においては、体験型展示室「あじっば」が子どもたちにとって最も魅力的な場所であろうと考え、2ページにわたって紹介している。無料で遊べること、どんな体験ができるかに加え、入口で靴をぬぐ、順番を待つ、片付けるといったルールがあることも記した。

P 11. 展示を 見るために チケットを 買います

チケット売り場では待つ可能性があること、チケットが不要な人がいることを記した。

P 12. 展示を 見るには 上の階に 行きます

エスカレーターが苦手な方、高所恐怖症で階下が透けて見えるエレベーターが怖いという方のために、移動にはエスカレーター、エレベーター、階段と3通りの選択肢があることを示した。またエスカレーターは1階の次が3階となっており(2階は事務エリア)、混乱が生じやすいため「4階、一番上の階」と記している。

P 13. 文化交流展示室に 入ります

年齢がわかるものを見せれば高校生以下は無料で入れること、展示室が暗いのは、光に弱い作品を守るという理由があるのだということを伝えた。

P 14. 展示室では ルールを 守ります (図15)

注意事項は数が多いため、ストーリー調ではなく箇条書きで記した。しかしながら要求だけを押し付けるような冷たい言い回しとならないよう、極力肯定的な言葉を選びながら理由も交えて説明した。

P 15. 展示を 見ます

文化交流展示室は、来館者に最も訪れていただきたい



図14 同伴者向けP 9 (あじっばで遊びます)

当館の「顔」ともいえる場所であるため、こちらも2ページにわたって紹介している。展示室はどのようなところなのか、どのように見学したら楽しめるかを伝えた。掲載した写真は、常時展示されているものの中から人気のある3点を選んだものである。

P16. さわったり においを かいだり できます  
展示室は見るだけでなく様々な体験もできる場所であることを紹介した。

P17. トイレに 行きたくなったら  
多目的トイレやオストメイトの場所などはあんしんマップに委ねているが、ガイドでも安心して過ごせるよう、トイレはどの階にもあること、一番数が多いのは1階であることを伝えている。ここでも迷子の注意喚起として「いっしょに来た人に言うのと安心です」と記した。

P18. つかれたら 休みます  
休める場所を事前に知っておきたいとのご要望から、椅子の種類や環境が違う休憩場所がたくさんあること、特に静かでお勧めの場所も紹介している。

P19. のどが かわいたら  
水を飲める場所も各階にあることを記し、使用した紙コップはゴミ箱に捨てるよう伝えている。

P20. 他にも いろんな 場所が あります  
ミュージアムショップやカフェなど、紹介しきれなかった場所をまとめて記載した。

P21. たっぶり 楽しんだら 帰ります  
ロッカーから返却されるお金、傘など忘れ物がないかを確認している。

## 2-3. 広報

### (1) ホームページ

当館ホームページ「ご利用案内」内「バリアフリー情報」に掲載した。

2024年6月20日、公開

2024年8月20日、郵送申し込みフォーム設置

### (2) 郵送

当事者向け、同伴者向け各1部ずつ当館近郊及び福岡市内の下記施設657か所に送付した。

- ・特別支援学校
- ・発達障がい者支援施設
- ・放課後等デイサービス



図15 当事者向け、同伴者向けP14（展示室ではルールを守ります）

2024年6月26日、送付

(3) X（旧 Twitter）での発信

2024年6月28日、発信

### 3. X（旧 Twitter）での反応

#### 3-1. あんしんマップへの反響

あんしんマップの周知のため、当館のアカウントからXで2024年3月11日に広報をかけた。このポストは、2024年12月5日時点で6.1万件表示され、リポストは402件、いいね762件、ブックマークは61件かけられている。当館のXアカウントは、常時の表示件数が3千から6千件程度であり、6.1万件の表示件数は特異的に多い。

Xの検索欄から「あんしんマップ」などで検索すると、当館の投稿やそのリポスト、引用を見ることができる。引用を承諾していただいた投稿は、附録1に掲載した。

具体的な内容としては、「すごく良い」「素晴らしい」など、あんしんマップを作成した取り組みそのものを評価する投稿が見られた。これは環境整備を実行していることへの評価と考えられる。また、「ありがたい」「事前に対策や心づもりができる」といった、感覚過敏や発達特性がある当事者や同伴者の投稿が見られた。事前に関内での状況がわかることで、来館に至るまでの心理的障害を減らすことができていると予測できる。「カームダウンに救護室を使えるという情報が書いてある」という、カームダウンについての投稿も見られた。何かが起きた場合の対処案を知っておくことも、来館の際の安心につながっていると考えられる。

##### 3-1-1. あんしんマップへの意見

Xではマップへの意見もあり、特ににおいについての指摘が多く見られた。「カフェにもにおいマークが欲しい」という投稿からは、館内の飲食物からのおいについても付記してほしいという当事者からの希望が伺われる。

ただし、館のにおいよりも、「においのある来館者がいる」「柔軟剤や洗剤、香水がにおう」という趣旨の、人からのおいについての言及がほとんどであった。これについては、嗅覚過敏のない方がにおいの元となるため、においが苦手な方へ向けたあんしんマップへ盛り込んでも、効果的ではないと想像される。実際に来館を予定している方へ、別の方法で周知する必要があるだろう。

#### 3-2. あんしんガイドへの反響

あんしんガイドのXでの投稿は、2024年6月28日に行った。2024年12月5日時点で7,150件表示され、リポスト50件、いいね120件、ブックマークは6件かけられている。「あんしんガイド」などで検索すると、当館の投稿やそのリポスト、引用を見ることができる。

投稿内容は、「知らなかったことも掲載されていた。読んで安心する」といった趣旨で書きこまれており、来館にあたっての安心材料となることを示していた。

#### 3-3. マップとガイドのホームページでの閲覧数・ダウンロード数

あんしんマップは2024年3月8日から当館のホームページで公開され、PDFファイルでのダウンロードが可能になった。12月5日までの、言語ごとのページ表示数とファイルのダウンロード数を以下に示す。

- ・日本語：ページ表示数 3794 ファイルダウンロード数 725

- ・ 英語：ページ表示数 79 ファイルダウンロード数 26
- ・ 韓国：ページ表示数 66 ファイルダウンロード数 21
- ・ 中国：ページ表示数 41 ファイルダウンロード数 5

あんしんガイドは2024年6月20日から当館のホームページで公開され、PDF ファイルでのダウンロードが可能になった。12月5日までの、ページ表示数とファイルのダウンロード数を以下に示す。

- ・ ページ表示数 3267 ファイルダウンロード数 1129

あんしんマップとあんしんガイドは、8月20日から郵送申し込みフォームも受け付けている。フォームはあんしんマップ、あんしんガイドの両方について、必要部数を一括で申し込めるようになっており、12月5日までに4件の応募があった。どの応募でもあんしんマップ・あんしんガイドの両方の申し込みとなっていた。

## おわりに

あんしんガイドやあんしんマップを作ることで、障がい者や感覚が過敏な人たちが世の中にはたくさんいて、その人たちが博物館にも来館することを知ってもらいたいという思いがあった。実際、館の職員や監視スタッフ、警備員など当館で働く人々や、来館者、X（旧 Twitter）を見た人など多くの人に、このようなマップやガイドが必要な人がいることを知ってもらえたことは大きな成果である。

このような取り組みを続けることで、障がいがあるなしに関わらず、誰もが気兼ねなく安心して楽しめる博物館を作っていくことを目指している。文化芸術を楽しむ権利は誰にでもある。博物館を利用することが、発達障がい者を含むすべての人の人生を豊かにする一助としたい。

## 註

- (1) 川村佳男・西島亜木子・加藤小夜子「誰にでもわかりやすい展示室マップと触知図の常設化：インクルーシブな作品鑑賞環境の実現に向けて」『東風西声』第19号、2023年、68-92頁
- (2) シンガポール国立美術館は「カームルーム」、シンガポール国立博物館は「クワイエットルーム」という名称。日本国内の空港などでは「カームダウン・クールダウン」という名称を使っている。いずれも気持ちを落ち着かせるための場所である。

## 謝辞

あんしんマップとあんしんガイドの制作にあたり、本稿に記した方々及び関係の方々に、心より感謝申し上げます。また、あんしんマップとあんしんガイドの制作は、九州国立博物館賛助会にご支援いただきました。記して感謝申し上げます。

## 図版目次

原色図版32～39 筆者作成

図1 シンガポール国立博物館のウェブサイトより引用。(2023年1月時点)

図2 シンガポール国立博物館のウェブサイトより引用、抜粋。(2023年1月時点)

図3 大英博物館のウェブサイトより引用、抜粋。(2023年1月時点)

図4～15 筆者作成

附録1 筆者作成

(にしじま あきこ 当館学芸部企画課主任研究員)  
(さいとう のりこ 当館学芸部企画課研究補佐員)  
(かせ ゆきこ 当館学芸部企画課研究補佐員)

附録1 SNSで見られたあんしんマップへの発信(抜粋)

投稿の改行は原文通り。絵文字は\*で表す。

・1

投稿者: @IsleVulpes 発信日: 2024年3月11日

投稿: 良い取り組みですね~\*

息子は博物館や水族館が大好きなのに、聴覚過敏や視覚過敏などがあって途中でリタイアしてしまうことがよくありました。前もって知っておけると、親も子も多少なりとも対策や心づもりができていいと思います。

全国の博物館に広まって欲しいです。

URL: <https://x.com/IsleVulpes/status/1767164539605516763>

・2

投稿者: @tachiaoi112 発信日: 2024年3月11日

投稿: これ凄く良いですね。

もし良かったら、コーヒーの匂いが苦手な人もいますので(昔の私)、カフェのところにも匂いマークをつけてください\* (たしかオープンカフェだったと思うのですが)。

ちなみに今でも漂ってくる調理中の匂いや換気の悪いお店が苦手です。よく生活出来てるなあ、私\*

URL: <https://x.com/tachiaoi112/status/1767146062425563386>

・3

投稿者: @SkyTheDolphIN 発信日: 2024年3月11日

投稿: とても有難いです。

カームダウンに救護室を使えるという情報が書いてあるのも嬉しい。

URL: <https://x.com/SkyTheDolphIN/status/1767201892009218219>

・4

投稿者: @namamugi72 発信日: 2024年3月12日

投稿: こういう取り組み嬉しいな\*

姪っ子が音に弱いので、事前に情報があると本人も心構えができるし、連れて行くこちらも配慮がしやすい  
もっと広まって

URL: <https://x.com/namamugi72/status/1767304013752730035>

・5

投稿者: @kokoro2nekonot 発信日: 2024年3月12日

投稿: こちらを TL で見かけて、素晴らしいなあと思いました。

初めて行く場所で、こんな風に事前に案内を知ることができたら、苦手な刺激を持つ人も心してから向かうことができそう。

九博に限りませんが、博物館美術館では私も車椅子を借りることがあります。ユニバーサルですてきです。助かります。

URL : <https://x.com/kokoro2nekonot/status/1767325195369586868>