

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

手話通訳付きバックヤードツアー実施報告

—聞こえない人、聞こえにくい人が博物館を楽しむために—

今 井 涼 子

手話通訳付きバックヤードツアー実施報告

—聞こえない人、聞こえにくい人が博物館を楽しむために—

今井 涼子

はじめに

九州国立博物館は平成17年（2005）に開館して以来、博物館を利用するにあたって配慮や支援が必要な方々の団体の受入れと鑑賞支援を行ってきた。しかしながら、相談を受けて対応が始まる、いわば受け身の活動にとどまっていた。博物館利用に際しての障壁を取り除き来館を促す積極的な活動が始まったのは、令和元年（2019）からである。博物館のアクセシビリティ向上に関心が深い職員が中心となって同時多発的に取組みが始まり、現在に至る。手話通訳付きバックヤードツアーもこうした動きの中で始まった事業である。

当館における鑑賞支援等の取組みは未だ手探り状態であり、至らない部分が多いが、博物館美術館における聴覚障がい者支援の一助となることを期待して、筆者が主に携わってきた手話通訳付きバックヤードツアーの実施内容を報告する。

1. 九州国立博物館のバックヤードツアー

当館では、博物館がもつ「文化財を守り伝える役割」を理解し、博物館と文化財に愛着を持ってもらうことを目的に、バックヤードツアーを通じて施設を公開してきた。定期開催のバックヤードツアーと不定期開催のそれとがある。

定期開催のバックヤードツアーは、当館ボランティア日本語部会（以下、日本語部会）が日本語音声で案内している。文字による情報支援はない。実施概要は以下のとおりである。

実施日時：毎週日曜日 14時00分開始 50分程度

受付方法：当日先着順

受付場所：ボランティアガイド受付カウンター（1階 体験型展示室「あじっば」前）

受付時間：12時00分～14時00分

参加費：無料

定員：30名

見学順：受付カウンター→免震層→収蔵庫→文化財保存修復施設→総合案内所

このほか、学校団体の見学に伴って実施する場合、博物館利用に際し支援が必要な方々の博物館体験支援として実施する場合、夜間開館時に実施する場合等がある。その時々で案内者や見学場所、開催の時期や時間帯が異なる。

2. 手話通訳付きバックヤードツアーの実施

ここで報告する手話通訳付きバックヤードツアーは、令和元年度（2019年度）から5年度（2023年度）までの5年間、年に1回開催してきたものである。先述した定期開催のバックヤードツアーに手話通訳を付けるのではなく、職員による日本語音声案内に手話通訳を付けて実施した。

まず、実施年度ごとに開催状況を、次に項目ごとに詳細を報告する。また、各年度に実施した手話通訳付きバックヤードツアーは、○年度ツアーと表記する。

2-1. 各年度実施報告

2-1-1. 令和元年度

既に当館ボランティア手話部会（以下、手話部会）とともにミュージアム・トーク等に手話通訳をつける取組みを始めていたため、本事業でも協力を仰いだ。

開催時期は、企画立案の時期が遅かったこと、冬場の特別展が開催されていない時期は来館者が減少することから、2月初めの土曜日に設定した。

見学場所は、参加者の特性と年齢層に配慮して決定した。

予想以上に申込み者数が多く、急遽、全申込み者を受入れた。

実施日時：令和2年（2020）2月2日（土）14：00～15：30

対象者：手話通訳を必要とする方、介助者・家族・友人、手話通訳に関心がある方

定員：20名

参加者数：38名（うち、当事者22名）

申込み者数：48名 体調不良等で当日不参加10名

申込み方法：電話、ファックス、申込み専用メール

申込み状況：電話2件、ファックス16件、メール1件

内容：①概要説明〈ミュージアムホール〉配布資料あり

②2班に分かれて見学

③ミュージアムホールに集合、免震装置の説明

④まとめ、あいさつ、アンケート

見学場所：トラックヤード、大型エレベーター、4階バックヤードの展示ケース

役割分担：〈職員〉14名 進行管理1、進行管理補佐1、受付・会場管理2、案内2、案内補佐4、記録（写真・動画）4

〈ボランティア〉13名 手話通訳10、案内補佐3

2-1-2. 令和2年度

本事業を聴覚障がい者の来館促進に結びつけるためには、継続的に開催し、広く認識してもらう必要があった。新型コロナウイルス感染症の感染拡大により実施そのものが危ぶまれたが、当館イベントの委託業者に依頼してオンラインで実施した。元年度ツアーと同時期の開催を目指したが準備に時間を要し、1ヵ月遅れての実施となった。

実施日時：令和3年（2021）3月6日（土） ①10：00～11：30 ②14：00～15：30

対象者：どなたでも（ただし、Zoomを利用できる環境が必要）

定員：各回15組

参加者数：①15組 ②9組 計24組（うち、当事者4組）

申込み者数：①35組、②24組 申込み締切り後の問合せ2件。定員を超えたため抽選。

申込み方法：申込み専用フォームのみ

内容：①あいさつ〈第1会議室〉

②太宰府天満宮境内から4階エントランスまでの案内動画（録画）

③4階エントランスからバックヤードツアー開始

④質問コーナー〈第1会議室〉（申込み時に受付けた質問から抜粋して回答）

⑤バックヤードツアー再開

⑥質問コーナー、あいさつ〈第1会議室〉

見学場所：4階バックヤード、エレベーター＋ホコリ取りシート、温湿度データ中継器、燻蒸窯、トラップ、展示ケース、大型エレベーター、トラックヤード、移動博物館車きゅーはく号（外観）

役割分担：〈職員〉7名 司会進行1、司会補佐1、質問対応1、案内2、案内補佐1、記録写真1

〈手話部会〉5名 手話通訳

2-1-3. 令和3年度

引き続きオンラインで実施した。職員と手話部会のみで実施したほかは、開催時期も含め、基本的に2年度ツアーを踏襲した。手話通訳に加えて要約字幕を付けた。

実施日時：令和4年（2022）3月5日（土） ①10：00～11：30 ②14：00～15：30

対象者：どなたでも（ただし、Zoomを利用できる環境が必要）

定員：各回15組

参加者数：①12組 ②12組 計24組（うち、聴覚障がい4組、知的・身体障がい2組）

申込み者数：①14組 ②15組

申込み方法：申込み専用フォームのみ

内容：①あいさつ〈4階エントランス〉

②ツアー開始〈4階バックヤード〉

③質問コーナー〈4階バックヤード〉（申込み時に受付けた質問から抜粋して回答）

④ツアー再開〈4階バックヤード〉

⑤質問コーナー、あいさつ〈トラックヤード〉

見学場所：4階バックヤード、温湿度データ中継器、燻蒸窯、トラップ、展示ケース、大型エレベーター、ホコリ取りシート、トラックヤード、移動博物館車きゅーはく号（外観）

役割分担：〈職員〉8名 案内1、質問対応1、進行1、カメラ1、進行補助（PC操作・要

約字幕) 2、記録写真1、全体調整1

〈手話部会〉12名 手話通訳11 要約字幕1

2-1-4. 令和4年度

基本的に3年度ツアーを踏襲し、オンラインで実施した。手話による質問等に対応できるよう、読み取り通訳を配置した。

実施日時：令和5年(2023)3月4日(土) ①10:00~11:30 ②14:00~15:30

対象者：どなたでも(ただし、Zoomを利用できる環境が必要)

定員：各回15組

参加者数：①14組 ②4組 計18組(うち、当事者 ①1組、②1組)

申込み者数：①17組 ②8組 (うち、当事者 ①2組、②4組) 定員を超えたため抽選。

申込み方法：申込み専用フォームのみ

内容および見学場所：3年度に同じ

役割分担：〈職員〉9名 案内1、質問対応1、進行1、カメラ1、カメラ補助1、進行補助
(PC操作・要約字幕) 2、記録写真1、全体調整1

〈手話部会〉8名 手話通訳6、読み取り通訳1、要約字幕1

2-1-5. 令和5年度

対面で実施した。元年度ツアーをベースに、オンライン実施時の制作物や令和3年度(2021年度)に制作した九博建物の1/200模型のほか、他事業の成果を取り入れた。

実施日時：令和6年(2024)3月2日(土) 13:30~15:30 受付開始13:00

対象者：聴覚障がい者とその同伴者(聴覚障がい者のみの参加も可)

定員：10組(1組5名まで)

参加者数：11組31名(うち、子ども10名) 定員を超えたため抽選。

申込み者数：16組44名

申込み方法：申込み専用フォーム、ファックス

申込み状況：専用フォーム11組、ファックス5組

内容：①あいさつ、スタッフ紹介、見学場所の確認(九博建物模型使用)〈研修室〉
配布資料あり

②2班に分かれてツアー開始

③質問コーナー、あいさつ、アンケート〈研修室〉

見学場所：収蔵庫、トラックヤード、大型エレベーター、免震層

役割分担：〈職員〉10名 案内2、案内補佐(進行、PC操作、受付を兼務)6、記録写真2
〈手話部会〉11名 手話通訳、読み取り通訳、参加者補助、受付補助

2-2. 対面での実施

2-2-1. 対象と定員

元年度ツアーでは、健聴者が聴覚障がい者と接する機会を持ち、手話に対する理解を深める機会となることを企図して「手話通訳を必要とする方、介助者・家族・友人、手話通訳に関心がある方」を対象とした。2班体制の想定で、定員20名とした。珍しい取り組みのため注目され、予想以上の申込みがあった。そこで急遽、全申込み者を受入れることにしたため1班の参加者が予定の倍近くに増えたが、見学コースの兼ね合いやスタッフ人員の都合により、そのまま2班体制で実施した。

5年度ツアー時は、聴覚障がい者とその同伴者に対象を限定した。健聴者と聴覚障がい者では情報を得る方法の違いから、適切なツアーの進行速度や配慮点が異なる。参加者が遠慮することなくツアーを楽しみ、高い満足度を得られるよう対象を限定することにした。家族やグループでも参加しやすいように、定員を10組、1組5名までとした。また、「聴覚障がい者のみの参加も可」とし、必ずしも健聴者が同伴する必要はないことを明示した。定員を「組」としたため、最小10名、最大50名と想定される参加者数に幅が生じたが、2班体制の予定で準備を進めた。一人での参加から家族参加まで、多様な参加者の状況を考慮して班分けを行った。

見学場所や通路の広さによるが、手話の見えやすさ、見学しやすさを考えると、案内者1名、手話通訳者1名に対して参加者10名程度、その他のスタッフも含めて総勢20名を目安にするとよいようだ。

2-2-2. 役割分担と事前準備

職員と手話部会とで役割を分担した。基本的に、手話部会は手話通訳と補助的な通訳等の参加者に対するサポートを、案内役、パネルの掲示等を行う案内補佐、記録写真の撮影等を職員が担当した。担当した役割と人数は各年度ツアー報告のとおりである。

元年度ツアー時は、職員、手話部会ともに不慣れであり、不測の事態の対応も考えて1名1役割としたため自ずとスタッフ人数が多くなった。手話部会は手話通訳に専念し、扉の開閉等は手話部会以外の当館ボランティアが担当した。5年度ツアー時は必要最小限の人員での実施を目指し、職員と手話部会のみとし、ともに1名が複数の役割を兼ねた。

事前に手話部会を含むスタッフと複数回の打合せを行った。手話部会に対する企画概要と役割の説明、見学場所の確認および解説、勉強会、職員との顔合わせ、そしてリハーサルである。手話は動きで表す言語のため、具体的に何がどのように動くのかを確認する必要がある、進行台本に書かれている説明内容以上のことを手話部会に伝えなければならない。また、語彙が少ない手話で専門用語や固有名詞をどのように表現するか、通訳者同士の表現の統一も必要だった。手話部会はボランティアのため必ずしも有資格者ばかりではなく、人によって手話通訳の経験に差があった。こうした事情から見学場所の事前確認と勉強会を行った。手話部会に協力を依頼する時点で打合せやリハーサルの日程も合わせて示し、スケジュール調整を図った。

5年度ツアー時には職員、手話部会ともに経験を積んだため、見学場所の事前確認や事細かな説明は必要なくなったが、職員および手話部会の顔合わせと役割および段取りの確認は必要である。

2-2-3. ツアー内容と当日の運営

元年度ツアーを基礎に、2～4年度ツアーやその他の障がい者対応の経験、本事業参加者アンケートの結果をふまえて5年度ツアーを企画した。ここでは、5年度ツアーの状況を報告する。

まず、来館から受付までの間について述べる。参加者が入館から受付までスムーズに進むことができ、十分な支援が受けられると安心できるよう、手話部会をいくつかの係に分けて配置した。まず、誘導係は2か所ある博物館入口に待機し、参加者を入口から集合場所である研修室まで誘導して受付を済ませるところまでを担当した。受付係は、受付を済ませた参加者を研修室内に誘導するほか、個別対応が必要な場合に備えた。研修室係は化粧室の場所やツアー開始までの過ごし方などを案内するとともに参加者と積極的にコミュニケーションを図り、参加者の不安を取り除くよう努めた。

受付では参加者氏名と人数を確認し、班分けの名札を配布した。記録のために写真を撮影すること、撮影した写真は報告のほか広報に使用する可能性があることを説明し、写真公開の可否を確認した。後から撮影した写真を見直した際に間違っていないよう、写真公開不可の方は赤色の名札ケースにした。

因みに、班名は「さる班」と「イノシシ班」である。楽しそうな班名にしようと話し合った結果、当館の周辺で見かける野生動物、さるとイノシシになったのだが、参加者から班名に関する質問が一切出なかったのは誠に残念である。



図1. 5年度ツアー 受付



図2. 5年度ツアー 名札

最初に全員に対して概要説明（スタッフ紹介、見学場所確認）を行った後、班に分かれて見学、再び集合して質疑応答、アンケートという構成で行った。

概要説明が終わると班に分かれ、再度、見学場所と見学順を確認、スタッフ紹介を行って、これから自分が誰とともに何をするのか、誰について行けばよいのかが分かるようにした。ツアーは案内者1名に手話通訳者1名がつく方法で実施した。通常、手話通訳は15分交替である。本事業では15分交替は難しいため、予め通訳を担当する箇所を決めておき、交替で通訳を行った。参加者から手話が見えやすいように、手話通訳者は踏み台に上がって手話表現した。免震層は空間の天井が低いいため、手話の見えやすさを考慮して、参加者に着席してもらった。十分に手話の見えやすさに配慮したつもりだったが、通路が狭い収蔵庫の見学時などは手話が見えにくかったようで、参加者の集団の中ほど、あるいは後方にも手話通訳者を置いてほしい、とアンケートで要望された。移動中

は解説を行わない。見学場所に到着し、参加者が手話を見る体制が整ったことを確認してから解説を開始することを徹底した。また、予め進行台本を作成して共有し、事前に手話通訳の準備を進めると同時に、全員が全体の流れを把握できるようにした。

5年度ツアーでは、元年度ツアー時参加者の年齢に配慮してスライドでの説明に留めた免震層を見学場所に加えた。当館の免震層へ行くためには、一旦、建物の外に出て屋根のない通路を通り、20段程度の階段を登らなければならない。天候や動線など配慮すべきことが多く、案内コースを組む際の悩みどころである。5年度ツアー時は予めコース内に階段があることを明示した。当日、階段の上がり降りが難しく、見学を断念する人がいたので、手話部会が付き添い免震層見学の間は館内で待機してもらった。



図3. 5年度ツアー 大型エレベーター解説



図4. 5年度ツアー 免震層解説

ツアー中は参加者が飽きずに最後まで楽しく参加できるよう工夫した。「九州国立博物館」を表す手話の紹介や「開く」という手話を全員でやると何かが開くといった仕掛け、クイズ、記念写真の撮影を盛り込んだ。やさしい日本語での説明を心がけたが、小学校低学年以下には難しかったようだ。

質疑応答は「全員そろって」を徹底した。ツアー中に出た質問は班の全員が、ツアー終了後の質問は参加者全員が共有できるよう留意した。2班体制の場合、ツアー終了のタイミングがずれ、数分の待ち時間が生じる。この待ち時間に参加者から質問がでることは、バックヤードツアーに限らずよく起こるが、自分だけ情報が得られない経験を多く重ねてきているためか、聴覚障がい者の中には敏感に反応する方が多いように見受けられる。元年度ツアー時、全員そろっていない状況でうっかり質問に答えてしまい、ほかの参加者から何を説明していたのか、自分たちも聞きたいと要望された。健聴者のみの場合にはあまり生じない状況に驚くとともに、自分の配慮不足を痛感した出来事だった。

質問コーナーは、進行1名に手話通訳1名、手話による質問を通訳する読み取り通訳1名、回答者（職員、案内者が兼ねる）2名で進めた。質問は手話でも発話でもよく、手話で質問する人は皆が質問を見ることができるよう、前に出



図5. 5年度ツアー 質問コーナー
右側が進行と手話通訳者、左側が回答者と手話通訳者

て質問するように伝えた。回答にあたっては、まず質問を反復してから答えるようにし、参加者全員が質問と回答を共有できるよう努めた。予定時間超過を気にして進行役が質問の受付を打ち切ってしまったが、参加者が満足できるよう、時間をかけて丁寧に答えた方がよかったと振り返りの際に意見が出た。

アンケートは、その場で用紙に記入する方法で行った。文字を書くことが苦手な方や子どもも記入しやすいよう選択式にし、最後の「ご意見、ご要望」のみ自由記述式にした。元年度ツアー時は職員と手話部会が組になって参加者を回り、書くことが苦手な方のサポートを行ったが、5年度ツアー時は自分で記入する方が大部分でサポートは必要なかった。

参加者を見送った後、その場で全員そろって振り返りを行った。職員、ボランティアそれぞれが、感想と反省、意見を述べ合った。役割も経験も異なる者がこの日の経験と互いの考えを共有することで、多くの気づきを得ることができたと考えている。

2-2-4. 情報保障

情報保障とは、身体的なハンディキャップにより情報を収集することができない者に対し、代替手段を用いて情報を提供することである。聴覚障がい者の場合、手話通訳や文字による情報提供がこれに当たる。本事業の場合、イベント名で手話通訳付きであることを明示した。聴覚障がい者は外見から障がいの程度を推し量ることができないので、参加者の聞こえの状態は当日その場になっても分からない。そこで、要約字幕と配布資料、パネル類を準備した。

配布資料には、当日のプログラム、見学する場所と見学の順番を掲載し、受付時に配布した。5年度ツアー時は子どもでも持ち歩きやすいように A42つ折りにし、情報量が多くなり過ぎないように留意した。



図6. 5年度ツアー 配布資料 外面

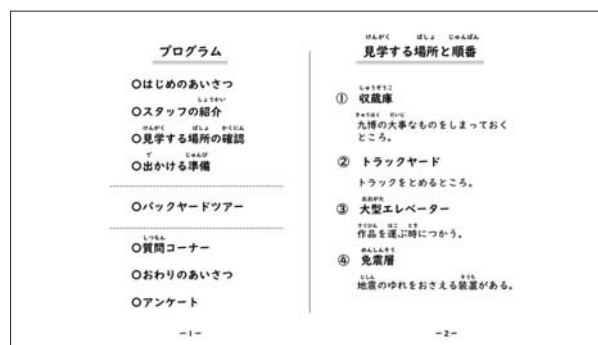


図7. 5年度ツアー 配布資料 内面

要約字幕は、ツアー出発前と終了後の参加者が着席している時の説明時に提供した。本来は、話者が話す内容をその場で要約しながら文字に起こしていくのだが、この作業は訓練を積んだ要約筆者でないと難しい。そこで、進行台本に基づいて予め作成したスライドデータを進行に応じて進める方法をとった。参加者からは特に視覚への配慮を望む声はなかったが、弱視者用に作成した黒地に白字のスライドを援用した。読み取りやすいように1枚のスライドに表示する情報量を減らし、端的な表現を心がけた。要約筆記を行うにあたって1行あたりの文字数、画面中の行数の目安があるそうだが、本事業では特に文字数にはこだわらず、情報のまとまりと読み取りやすさを重視した。また、小学校4年生が学習する漢字を目安に使用し、適宜、ルビをふった。原則は総ルビだが、か

えって読みづらくなる場合があるので、同一スライド内では最初に出た語にのみルビをふる、時刻や階数、番号などの比較的目にする機会が多い漢字はルビを省略した。当館の施設名称は覚えてもらいたい語であるので、あえて漢字で表示し、ルビをふった。

ツアー中の解説時はスケッチブックを使い、「収蔵庫」「免震層」などの見学場所の名称と機能の説明、免震と耐震の違い、主だった文化財害虫の紹介を、イラストを交えて示した。スケッチブックは案内補佐役が持ち歩き、解説の際に掲出した。クイズの際には設問と選択肢を示したパネルを使用した。このパネルは別の催しの際に制作したものの再利用で、出題場所に予め置いておいた。スケッチブックやパネルを利用して文字やイラストによる情報提供を行う場合、提供する情報によっては手話通訳者がパネル等を指差しで示すことがあるので、話者、手話通訳者と事前に立ち位置を確認しておいた方がよい。



図8. 5年度ツアー 要約字幕掲出状況

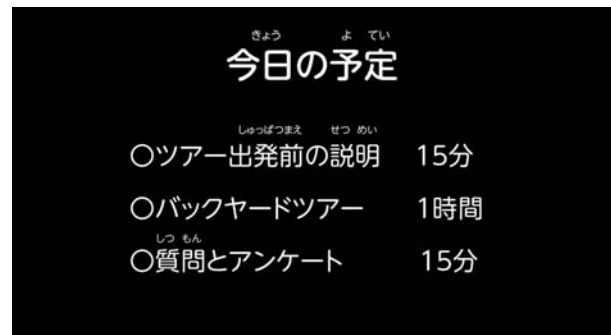


図9. 5年度ツアー 要約字幕

2-3. オンラインでの実施

2-3-1. ツールの選択

本事業をオンラインで実施することを思い立ったきっかけは、八尾市立しおんじやま古墳学習館の「ハニワこうていの世界征服ブログ」である。令和2年（2020）8月1日開催の『しおんじやま学び場「オンライン」』の報告中の、スマートフォンをカメラ代わりに古墳群を案内している画像を見て、なるほど何とかできそうだと感じた。複数あるWeb会議システムの中から、当時、業務で利用する機会が増えていたZoomが、当館にとっては最も手軽で、比較的操作にも慣れていたので採用した。

2-3-2. 対象と定員

そもそも本事業をオンラインで実施することになったのは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大のためである。障がいの有無に関わらず、多くの人が博物館を訪れることをためらう状況にあり、感染拡大防止のため講演会や体験型イベント等の実施の見送りを余儀なくされていた。こうした状況を踏まえ、対象を限定せず「Zoomを利用できる環境」にあれば誰でも参加できるようにした。また、博物館側がパソコンの画面上で参加者の様子を確認し、十分なコミュニケーションを図ることができるよう定員を設けた。また、対面時のように同時に複数班を案内することは難しいので、午前、午後各1回実施し、定員合計が対面時と同程度になるよう各回15組とした。

2-3-3. 役割分担と事前準備

2年度ツアー時は、当日のカメラ撮影とツアー進行、入室管理や画面切り替え等の操作を委託業者が、手話通訳を手話部会が担当した。職員は、事業全体の取りまとめ、館内調整、申込みの受付と連絡、司会、案内および質問への回答を担当した。多くの者が関わる上に、全員がそろって顔を合わせる時間を持つことが難しかったため、進行台本を全員で共有した。この進行台本には司会や案内役のセリフだけでなく、カメラの寄り引きのタイミングやスタッフの動きも盛り込み、自分がいつどのように動けばよいのか、各自で確認できるようにした。

元年度ツアー時とは見学場所が大幅に変わったため、手話部会との見学場所確認と勉強会を行った。通訳に不慣れな手話部会メンバーもいたため、職員と手話部会とで話し合いながら解説の表現や立ち位置を調整し、案内役は台本どおりに解説することにした。また、解説内容を理解しやすくするためにイラストや図を用いた説明パネルを準備した。リハーサルは2回行い、1回目はカメラ、案内役および手話通訳者、スタッフの立ち位置と動きを一つ一つ確認しながら行い、2回目は通しで行った。

職員が不案内なカメラやZoom操作の部分を業者が担当したことで、2年度ツアーは大変スムーズで高品質なオンラインツアーになった。しかし、継続的に実施する方法としては現実的ではなく、職員主体で実施する方法の確立が求められた。同時に、特定の職員またはボランティアの存在が開催条件とならない工夫も必要だった。そこで、3年度ツアーでは職員と手話部会のみでの実施を目指して、2年度ツアーの進行台本を基に見学箇所と解説内容を固定し、画面に登場する人物の人数と画面切り替えの回数を減らして、ツアーの構成や進行を大幅に単純化した。手話部会は手話通訳と要約字幕、それ以外の作業を職員が担当した。詳しい役割と人数は各年度ツアー報告のとおりである。

役割によって大きく2班に分かれ、それぞれに準備を進めた。案内役とともに館内を回る案内班とZoom操作や要約字幕の提供を行うパソコン班である。案内班は、見学場所と解説内容を固定したおかげで勉強会を省略することができ、顔合わせと見学場所確認、2回のリハーサルの計3回集まればよい状態にできた。リハーサル時は、数名の職員に参加者役を依頼し、画面の見やすさや音声の状況などを確認した。パソコン班は、入室管理や画面の共有と切り替え、要約字幕の提供作業など、初めて取り組む作業が多く、準備に相応の時間を要した。

2-3-3. ツアーの内容と当日の運営

ここでは、職員と手話部会のみで行った3・4年度ツアーについて詳細を報告する。

テレビ番組のように一方的な情報提供にならず、対面実施に極力近い状況にすることを意識し、臨場感が高まるよう、ツアー順路や画面構成を工夫した。開始のあいさつの後、扉を開けてバックヤードへ入るところから始め、見学場所で待ち受けている案内役と手話通訳者にカメラが近づき、説明が終わったら離れるなど、カメラの動きが対面時の参加者の動きに近いものになるようにした。見学場所の解説中は、案内役と手話通訳者だけが画面に入り、解説が終わった後に解説したものや説明パネルにカメラが近づいて参加者がしっかり確認できるようにすることを徹底した。また、クイズや、全員で「開く」手話をする大型エレベーターの扉が開く、といった対面実施時に行った仕掛けも組み込んだ。

案内班は、進行担当、カメラ担当、案内役、手話部会である。カメラの代わりにタブレットを使用し、手振れおよび事故防止のためワゴンを使って移動した。進行担当はカメラに同行して、話し始めや移動のタイミングの合図出しを行う。オンライン実施は間延びすると参加者が退屈するので、テンポが大切である。パソコン班との連絡やパネルの受け渡し等の補助作業も進行担当が担った。ノートパソコンはパソコン班との連絡用兼モニターである。集音は、基本的にカメラ代わりのタブレットの集音器を使用した。3年度ツアー時、声が響き過ぎて聞き取りづらくなった場所があったため、4年度ツアーでは一部でマイクを使用した。

手話部会是对面実施時と同様、予め通訳担当箇所を決め、担当の見学場所で待機した。担当箇所の通訳終了後はパソコン班に合流し、パソコン画面を通じてツアーの進行を見守った。



図10. 3年度ツアー 開始のあいさつ



図11. 3年度ツアー 4階バックヤード説明の様子

質問コーナーをツアー中とツアー終了後の2回設けた。これは同時通訳、同時要約の負担を減らすとともに参加者の疑問にできる限り答えるためである。質問コーナーは、案内者が参加者に代わって質問を投げかけ、それに職員が答える形をとった。手話が見えやすいよう、案内役と回答者は着席し、手話通訳者がそれぞれの背後に立った。ツアー中の質問コーナーは、申込み時に集めた質問の中から関心が高かったものを選び、事前に回答を用意、共有して、回答者と手話通訳者、そして要約字幕作業の負担を軽くした。

見学場所の解説が全て終了した時点で休憩時間を取り、その間にチャットあるいは画面を通じて質問を募った。回答する質問を選び、回答内容の確認と共有の作業を短時間で、しかも案内役、回答者、手話通訳者、要約字幕担当と多数で行う必要がある。3年度ツアー時は休憩時間内にこれらの作業を十分に行うことができず、質疑応答時の要約字幕が全く追いつかなかった。そこで、4年度ツアー時は質問コーナーの準備ができたなら再開することにし、準備時間を確保した。質問コーナー時の人員の配置と進行方法は、ツアー中の質問コーナーと同じである。



図12. 4年度ツアー ツアー途中の質問コーナー



図13. 3年度ツアー ツアー終了時の質問コーナー

質問コーナー終了をもってツアー終了。案内班と手話部会はカメラ画面に入り、パソコン班は顔出しして、全員で参加者に手を振ってツアーを終了した。

片付けの後に全員で振り返りを行った。

アンケートは、ツアー参加お礼のメールをもって専用フォームのリンクを送り、協力をお願いした。



図14. 4年度ツアー 終了のあいさつ

2-3-4. 情報保障

オンライン実施時も手話の見えやすさに留意し、文字による情報提供に努めた。

手話は表情も表現の一部であるため、マスクで顔を覆ってしまうことができない。手話部会と話し合った上で、話者はマスクを着用したが、手話通訳者はマスクを外すことにした。口元が透明になっているマスクも試したが、息で曇り、かなり口元が見えづらいため採用しなかった。質問コーナーでは、マスクをつけた話者が2名おり、どちらが話しているのかが分かりづらかったが、音声の質の向上のためにマイクを使用したところ、話している人物の表示にもなった。

手話部会に要約筆記者がいたため、要約字幕の提供について相談するとともに、当日の要約字幕作業もお願いした。通常、要約筆記者が利用している「IPTalk」を使用した。要約字幕はツアー映像との2画面表示での提供のため、参加者にはタブレットやスマートフォンよりも画面が大きいパソコンの利用を推奨した。進行台本に基づいて要約字幕を事前に準備、登録し、ツアーの進行に合わせて要約字幕を送っていく方法をとった。

事前に要約字幕を準備できない部分が、ツアー終了後の質問コーナーである。参加者と博物館職員との接点となるコーナーであり、満足度にも大きく関わるので省略することはできないが、要約字幕提供の負担はかなり大きい。通常、要約字幕の提供は訓練を積んだ要約筆記者が3～4名1組で行うところを素人を含む2名で行ったので、先述のとおり3年度ツアーでは字幕提供が全く追いつかなかった。そこで、4年度ツアー時はZoomに備わっている字幕機能の利用を検討したが、質問コーナーでは2名が交互に話すためマイクの接続等が難しく、先述のとおり、準備期間を十分にとることにした。

見学場所には予め、見えやすい位置に名称と機能を記した貼紙をした。また、固有名詞や音だけでは分かりにくい語、クイズの設問と選択肢などをパネルで表示した。



図15. 4年度ツアー 要約字幕提供状況



図16. 4年度ツアー パソコン班の状況
左側が要約字幕担当、中央が進行補助と読みとり通訳、
右側が見守り中の手話部会と質問対応者

2-4. 広報と申込みの受付け

本事業は、当館ホームページへの情報掲載とチラシの配布とで広報した。チラシの配布先は、福岡県内の当事者団体、支援団体、高等聴覚特別支援学校および聴覚障害児を受け入れている特別支援学校、主だった図書館および博物館美術館である。そのほか、手話部会を通じて友人、知人に配布、紹介してもらった。

チラシには全日本ろうあ連盟が策定した「手話マーク」を取り入れ、手話通訳付きであることを強調した。また、手軽に申込みができるよう、2年度ツアー以降は申込み用QRコードを掲載し、対面実施時のチラシ裏面を申込用紙とした。申込みに際しては、氏名と連絡先のほか、事前準備のために「特に配慮してほしいこと、希望すること」欄を設けた。「暗いところが苦手」等の例文を添えておくと、当方の意図が伝わり、より多くの情報記入につながる。5年度ツアー時は半数ほどの方が記入して下さり、事前準備に役立てることができた。特に役立ったのは、子どもの年令と特性の情報だった。年令は不要と考えて欄を設けなかったが、子どもの年令は分かっていた方が準備しやすい。子どものみ、年令あるいは学年を確認できるようにした方がよいかもしれない。オンライン実施時のチラシ裏面には、申込みからツアー参加までの流れを掲載して、安心して申込み、参加していただけるようにした。

申込み方法は、対面実施時は複数準備し、オンライン実施時は申込みフォームのみとした。オンラインの場合は、ツアー参加にあたってデジタル機器の操作が必要なため、申込み者はある程度のデジタル機器操作ができると考え、申込みフォームのみで問題ないと判断した。対面実施時に複数の申込み方法を準備したのは、年令層によってよく利用する連絡手段が異なるためである。元年度ツアー時は電話、ファックス、メールでの受付としたが、5年度ツアー時は対象を聴覚障がい者とその同伴者に限定したため、電話受け付けを除外して申込みフォームとファックスのみにした。具体的な申込み状況は、各年度ツアー報告を参照されたい。



図17. 5年度ツアー チラシ表面

図18. 5年度ツアー チラシ裏面

3. 成果と課題

本事業の実施を通じて多くの成果が得られたが、同時に多くの課題も明らかになった。最も大きな成果として、当館職員が聴覚障がい者と接し、要望や意見を聞く機会を得られたことがあげられる。大変意義深い経験となった一方で、本事業を通じて聴覚障がい者と接し、経験を積むことができた職員は限られている。当館職員の一層の理解促進と経験の蓄積を図らなければならない。この点は、アクセシビリティ向上に関する調査のため訪問した博物館美術館の多くで聞かれたことでもあり、最大の課題といえるだろう。

次に、聴覚障がい者を対象に館内案内を実施する際のノウハウを蓄積し、手話部会と当館職員の連携体制を構築することができた。本事業に取り組んでいる間、継続的な実施のための体制づくりとツアー内容の標準化に腐心したが、おかげで手話部会による月に1回の手話通訳付きバックヤードツアーの実施と聴覚障がい者団体受入れにあたっての協力体制の充実に結びついた。聴覚障がい者が当館を利用する環境整備を一步進めることができたと考えている。

更に、当館が聴覚障がい者を迎える意思があること、その準備を整えつつあることを多くの方に知ってもらうことができた。特別支援学校を通じての広報が功を奏して、子どもが本事業に興味をもったため初めて来館したという家族が複数あったことは、とても嬉しい成果である。また、聴覚障がい者団体からの問合せや案内の依頼が少しずつ増えてきている。これは本事業だけでなく、この5年間実施してきた様々な障がい者向け体験イベントも含めての成果だろう。

新型コロナウイルス感染症拡大のためやむなくとったオンラインという手法が、何らかの理由で博物館へ出かけることが困難な状況にある人にとって有効であることが確認できたことは予想外の収穫であった。対象の特性に応じた工夫が必要であり、一定の頻度ないしは一定の条件で開催することができるようになるには相応の準備が必要になるが、今後取り組むべき事業の一つと考える。

また、文化交流展（平常展）の手話通訳付き展示解説の実施も今後取り組むべき事業である。聴

覚障がい者から「展示解説を手話通訳付きで実施してほしい」「作品に関する話を聞きたい」という要望が寄せられた。展示替えが多く、作品保護のために光量を落としている当館の平常展で、展示解説を手話通訳付きで行うための手法を検討しなければならない。

以上述べてきたとおり、本事業実施にあたって当館がとった方法は必ずしも標準とされるもの、推奨されているものではなく、当館の実情に合わせて作り上げた方法である。他の博物館が直ちに応用できる方法ではないが、本報告が多少なりとも障がい者対応に取り組む博物館美術館の参考になれば幸いである。

謝辞

本事業を実施することができたのは、偏に当館ボランティア手話部会メンバー諸氏の御協力のおかげです。また、本事業に対して忌憚のない意見をお寄せ下さった参加者の皆様をはじめ、本事業に関わった全ての方々に感謝申し上げます。

(いまい りょうこ 当館交流課交流事業室主任研究員)