

2026年3月

バリアフリー調査報告

北陸学院大学
宮村一咲花

ニュージーランド オークランド
3月1日～3月31日

今月実施できた活動

- 匿名のアンケート調査の実施(NZ学生・教員)
- EverybodyEatsのボランティア活動参加
- ホスピタリティ学科の先生にインタビュー

インクルーブ社会に関する調査結果

Crown Institute of Studiesの学生・教員で、ニュージーランドの義務教育を受けている人を対象に、アクセシビリティやインクルーブ社会に関する匿名アンケート調査を実施した。
回答者数は9名である。

Q1：ニュージーランドは障がい者にとって比較的暮らしやすいという意見が多かった。

法制度の整備、
教育による理解促進
公共施設のバリアフリー化

Q2:手話の使用経験

手話を使った経験がある人は**1名のみ**であった。

ニュージーランドは手話は公用語であるが、日常的に使用する人は多くない。

Q3：店舗・公共施設における利用者への配慮

アクセシビリティへの配慮は進んでいるという意見が見られた。

一方で、**大型車椅子利用者や感覚過敏のある人への対応には課題**も見られた。

Q4：障がいのある学生との学習経験

約66%が「一緒に学んだ経験がある」と回答した。

必要に応じた支援を行いながら、ほかの学生と同じように授業が行われていた。

Q5:学校で障害について学んだ経験

約78%が「学んだことがある」と回答した。

授業だけでなく、日常生活を通して、学ぶ機会も多いことが分かった。

Q6:インクルーブ社会に必要なこと

最も多かった回答は「**教育**」であった。

幼い頃から多様性について学ぶことが重要だという意見が多く見られた。

Q7:アクセシビリティ改善 の責任

政府が中心となって改善を進めるべきという意見が多く見られた。一方で、**企業や社会全体で取り組む必要がある**という意見もあった。

Q8:日本のアクセシビリティの印象

公共交通機関や点字ブロックなど設備面は高く評価されていた。

一方で、**社会的包摂には課題がある**という意見も見られた。

ボランティア活動



【活動概要】

Everybody Eatsは、貧困・社会的孤立・フードロス削減の課題に取り組むボランティア団体である。

ニュージーランド国内に3か所あり、私はGlen Innesの店舗で活動した。

料金は「支払いたい分だけ支払う」仕組みとなっており、家族連れやホームレスの方、障がいのある方など、様々な人が利用していた。

【活動内容】

■FOH Set-up & Service

テーブルセッティングやグラスの洗浄、カトラリーの拭き上げなどを担当した。

また、営業中はピッチャーの水を常に補充し、サービス環境を整える役割を行った。

レストランでのテーブルセッティングの方法を学ぶことができた。

■Front of House

担当エリアのお客様への接客を担当した。

水の提供、前菜・メイン・デザートのご案内や提供を行い、お客様とのコミュニケーションも経験した。

料理を提供するタイミングやお皿を下げる際の声かけなど、基本的なレストランサービスについて学ぶことができた。また、実践的に英語での接客を身に着けることができた。



インタビュー調査

Crown Institute of Studiesのホスピタリティ学科の教員に対し、「**ホスピタリティ教育において、アクセシビリティに関して学生がどのような知識・スキルを習得しているのか**」を明らかにするため、6つの質問を行った。

Q1.様々なゲストのニーズに柔軟に対応するために、どのように学生を指導していますか？

A1.学生は、言語的コミュニケーションに加え、ボディランゲージやアイコンタクトといった非言語コミュニケーションも用いるように指導されている。相手の反応を見ながら対応を調整する力を養っている。

Q2.設備が限られている場合、どのような代替的なサポート方法を指導していますか？

A2.学生はレストランやカフェ、ホテルなどの現場を訪問し、実際の設備やその運用方法について学習している。現場理解を通して、状況に応じた代替的な対応方法を考える力を養っている。

Q3.高齢者・障がい者・子どもなど、多様な人への対応方法は学んでいますか？

A3.学生は高齢者施設などの地域コミュニティを訪れ、ドリンク提供やコミュニケーションを通じて実際に多様な人と関わる経験をしている。これにより、実践的な対応力を身に付けている。

Q4.障害のある人と直接関わる学びの機会がありますか？

A4.授業では具体的な対応方法も学ぶ。視覚障害のある人にはメニューを読み上げ、聴覚障害のある人には筆談や指差しで説明するなどの方法が含まれる。また、ライトで知らせるシステムなど設備面についても学習している。

Q5.多様なゲストを支援する際に最も重要なことは何ですか？

A5.**最も重要なのはGood attitude(良い姿勢)**
「Can I help you?」と自ら声をかけることやゲストの状態を観察し必要に応じて提案することを重視して学んでいる。

Q6.ニュージーランドにおけるインクルーシブなホスピタリティの特徴は何ですか？

A6.ニュージーランドでは多文化社会が前提となっており、文化の尊重がホスピタリティに強く反映されている。**多様な国の料理の提供やワイタング条約に基づく文化尊重などが特徴**であり、多様なニーズを前提としたサービス設計が行われている。