資料5－5

第2回X会議資料

プラチナ市役所プロジェクト

クワイエットアワーの導入について

2026年11月24日

担当者：上下水道局 水道部 設計課 技術係　高尾 光
都市ブランド創造局 総務文化部 総務課　宮田 和明
都市ブランド創造局 観光にぎわい部 インバウンド課　菅原 千春
政策局 DX・AI戦略室　益元 陽平
教育委員会事務局 学校支援部 施設課　大森 翔太

サマリー

検討のきっかけ、背景（なぜ、検討する必要があるのか？）

- マリンワールド海の中道で開催された「音を感じる水族館」というイベントにおいて、これまで日常生活において意識することがなかった「感覚過敏」という問題に気づいた。
- 詳細を深掘りすると、音や光への感覚過敏により、外出や施設利用をためらう方がいることがわかった。
- 施設利用のハードルを本人や家族の自己対処に依存するのではなく、施設運営の工夫によって誰もが安心して利用できる選択肢を増やせないかと考えた。

【ターゲット（ペルソナ）】

感覚過敏のある子どもとその家族。施設の放送や照明が子どもの負担となり、家族での外出を諦めたり、利用を短時間で切り上げたりしている。

現状

館内放送・BGMや照明など、施設内の音や光が利用の妨げになる場合がある。本人や家族が、刺激を避けるための対処や行動の制限を余儀なくされている。

課題

当事者の困りごとに応じて音や光を調整する運営上の工夫と、利用前に環境を確認できる情報提供を、各施設に広げる必要がある。

目指す姿

感覚過敏のある方とその家族が、自分に合った時間や場所を選び、安心して買い物や余暇活動を楽しめる「感覚に優しい街」。

解決策の提案

現在実施中のアンケート調査やヒアリングの結果等を踏まえ、
一定の時間帯に音や光の刺激を抑える「クワイエットアワー」の市内施設での導入を検討する。

現状分析　－定義－

□ 感覚過敏とは

感覚入力に対する敏感性あるいは鈍感性　（DSM-5：精神疾患の診断・統計マニュアル(アメリカ医師学会)）

- 視覚・聴覚・嗅覚・味覚・触覚などの諸感覚が過敏で、日常生活に困難さを抱えている状態。

□ 具体例(一例)



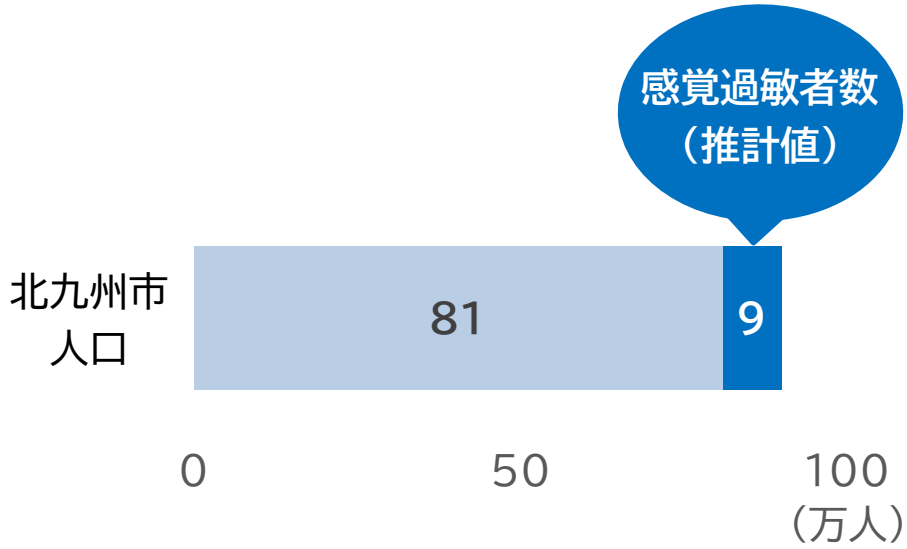






□ 市内対象者の推計

感覚過敏は発達障害の標準的な症状であり、潜在的に発達障害の特性がある方は**人口の10％程度**と言われている。



現状分析　－参考（データ分析）－

既存の調査・研究では、買い物時の困りごと、聴覚に関する負担、配慮された時間帯への利用意向が報告されている。

73.9%

買い物時の困りごとを抱える人が多い

発達障害のある方の買い物に関する調査では、本人・家族等による回答のうち、約4人に3人が困りごとや悩みを報告している。

55%

感覚の困りごとの中でも、音の負担が大きい

発達障害のある方の感覚の問題を調べた研究では、最も困っている感覚の問題として、約半数が聴覚に関する問題を挙げている。館内放送やBGMなど、施設内の音への配慮が重要な検討事項となる。

41.3%

配慮された時間帯への利用意向がある

よく利用する店舗での実施を想定した質問では、約4割が利用を希望。一方、「どちらともいえない」が51.1%であり、利用しやすい時間帯や配慮内容を当事者と検討する必要がある。

出所：クワイエットアワープロジェクト「発達障害者の買い物の困りごとに関するアンケート調査 報告書」（2019年）
Wadaほか（2023）、国立障害者リハビリテーションセンター研究紹介

→既存調査は配慮の必要性を示す一方、本市で利用が見込まれる施設や配慮された時間帯への利用意向が少ない理由などは、当事者や家族へのアンケート・ヒアリング調査で確認する必要。

現状分析　－当事者と家族の「生の声」－

アンケート実施中

Kitakyushu Action!
動かせ、未来。北九州市

自閉症協会や親の会など、当事者やその家族へのヒアリングやアンケート調査により「生の声」を収集し、以下のような困りごとを調査する。
現在、当事者やその家族へアンケート実施中であり、あわせてヒアリングに向けて関係団体と協議中。

調査項目（例）

- 普段の施設利用における困りごとはあるか
- どのような施設で、音、光などの負担を感じるか
- どのような施設で、クワイエットアワーが実施されると利用しやすくなると感じるか

想定する困りごと

01 買い物を断念

「店内の音がつらくて、子どもが耳を塞ぎ、泣き出す。買い物を短時間で切り上げた。」

02 家族の孤立

「外出するとパニックになるため、休日は家族全員での外出が難しい。」

03 情報の欠如

「どの施設なら静かに過ごせるのか、行ってみないとわからない不安が常にある。」

調査項目の設定における参考資料
「感覚特性のある方のショッピングモールの困りごと調査報告」「感覚過敏の人や家族にやさしい動物園・水族館づくりに向けたアンケート調査報告」（感覚過敏研究所）
「クワイエットアワー実施のためのサポートブック」（川崎市）等

現状分析　－市内の先行事例－

市内では、障害のある方やその家族を対象とした催しや、感覚特性に配慮した環境の整備が行われている。
今回プロジェクトにおいて、各取り組みにおけるフィードバックを調査する。

到津の森公園「ドリームナイト・アット・ザ・ズー」

障害のある方とその家族を招待し、周囲に気兼ねなく動物園を楽しめる機会を提供。
ボランティアの協力や事前研修を通じ、受入体制を整えた。
（2012年から実施）
なお、障害の種類は限らない。

＜プロジェクトメンバーによる視察＞
■令和8年8月29日（土）　関係者研修会に参加
■令和8年9月　5日（土）　当日視察
- 1,300人を超える参加者
- 参加者からは、開催に対する感謝の声や、周りを気にせず兄弟児も一緒に楽しめ家族で出かけられるイベントで毎年楽しみにしている、といった意見が寄せられている
- 申込人数は例年、応募枠を超えるほど好評
（アンケート結果においても好評）

所感

当日視察では、主催者の事前研修などにより、円滑な運営が行われ、特段の混乱はなかった。
クワイエットアワーにおいても、感覚過敏の特性に対応したサービスを提供するための研修やマニュアルなどの整備が必要。

現状の課題

感覚特性に配慮した環境が未整備であり、今後、落ち着けるスペース（カームダウンエリア）の設置、センサリーマップの作成、イヤーマフ等の貸出し等の整備が必要。

現状分析　－他事例調査－

他自治体や民間店舗では、特定の時間帯や日を設け、音・光の調整と事前案内を組み合わせた取組が行われている。

	取組内容	実施状況・成果
川崎市	2019年に大学・関係団体と連携し、商業施設でクワイエットアワーを実施。その後、当事者や店舗への聞き取り、専門家の意見を踏まえ、実施のためのサポートブックを作成。	● 「クワイエットアワー実施のためのサポートブック」及び実施用「ポスター」の提供 （出所）川崎市HP 今後視察予定
埼玉県	2022年6月に、さいたま水族館でクワイエットアワーを試行実施。その結果等を踏まえ、2024年度に、こども動物自然公園で終日配慮する「クワイエットデー」を6回実施。緊急時を除く放送の停止や減光に加え、刺激のある場所を示すマップ、落ち着けるスペース、イヤーマフ等の貸出を用意。	● 「自由に気兼ねなく見られて、楽しんでいました」「思った以上に子供たちの居心地が良さそうでした」など好評。（引率事業所職員） ● 埼玉県内の導入事例 ➢ こども動物自然公園、さいたま水族館、川の博物館 今後視察予定 （出所）埼玉県HP
ヤマダデンキ	一部店舗で毎週火曜日10～11時に実施。店内BGM・館内放送の音量調節、照明の部分消灯、展示家電の消音・消灯などに取り組んでいる。	● 快適に買い物を楽しむことができる空間を提供 ● 神奈川県・20店舗、群馬県・19店舗で実施 （出所）ヤマダホールディングスHP

→施設に応じた環境調整に加え、利用者向けの事前情報と、実施者向けの手順を整えることが、導入時の共通要素となる。

現状分析　－解決すべき課題－

アンケート実施中

- 「行きたいけど、行けない。」、「安心できる情報がない。」を解決すべき課題（仮説）として設定。
- 現在実施中の自閉症協会や親の会など、当事者やその家族へのヒアリングやアンケート調査結果から解決すべき課題を深掘りする。

想定する困りごと

01 買い物を断念

「店内の音がつらくて、子どもが耳を塞ぎ、泣き出す。買い物を短時間で切り上げた。」

02 家族の孤立

「外出するとパニックになるため、休日は家族全員での外出が難しい。」

03 情報の欠如

「どの施設なら静かに過ごせるのか、行ってみないとわからない不安が常にある。」

解決すべき課題（仮説）

01 行きたいけど、行けない

我慢や自己防衛（イヤーマフ等）に頼るしかなく、結果として外出自体を諦めてしまう環境的障壁。

02 安心できる情報がない

いつ、どの施設なら刺激が少なく安全に過ごせるのか、事前に判断するための情報提供の不足。

解決策
（提案内容）

実施場所の比較

実施場所としては、行政窓口、文化・レジャー施設、商業施設等における実施を想定。
効果やコスト、実現可能性を踏まえつつ、アンケート、ヒアリング、視察等により、ユーザーニーズを確認して、実施場所を具体化する。

	行政窓口〈区役所等〉	文化・レジャー施設〈美術館・動物園等〉	商業施設〈スーパー、モール等〉
	行政主導		民間主導
事業概要	一定の時間帯に、不要な放送や照明等を調整し、落ち着いて手続き・相談ができる環境を設ける。	一定の時間帯に、館内放送・展示音・照明等を調整し、配慮内容を事前に案内する。	協力店舗でBGM・販促放送・照明等を調整する時間帯を設け、実施情報を発信する。
効　果	生活に必要な行政サービスを利用する際の負担や不安の軽減につながる。	本人や家族が鑑賞・余暇活動を楽しめる機会を広げる。	日常の買い物の負担軽減につながり、家族で利用できる選択肢を広げる。
コスト	既存設備で対応できれば費用を抑えられる。呼出し方法の変更等には追加対応が必要。	運用変更を中心に対応できれば費用を抑えられる。展示設備等の仕様によって追加費用が生じる。	店舗側の運用変更・周知等の負担が生じる。市にも協力店舗の募集や情報発信の費用・労力が必要。
実現可能性	庁内で調整を進めやすい。一方、必要な案内・呼出しの確保や、混雑する時間帯への対応が必要。	市内の関連事例や受入れ経験を生かせる。施設管理者との調整、展示・動物管理への影響の確認が必要。	事業者の賛同が前提。営業時間や販売活動、複数テナントとの調整が必要。 市側での情報集積実施有無により負担が生じる。

→基本的に大きなコスト負担なく、効果を享受できる人が多く生まれると想定。

事業概要(案):
「行けない」を「行きたい」に。北九州市やさしい時間プロジェクト

Kitakyushu Action!
動かせ、未来。北九州市

※事業内容は、現在実施中のアンケート・ヒアリング、先進地の視察等を踏まえ、今後、具体化する。

事業概要

感覚過敏のある方とその家族が安心して施設を利用できるよう、一定の時間帯に音や光の刺激を抑える「クワイエットアワー」を試行する。文化・レジャー施設を初期候補に、当事者と施設がともに実施方法を検討し、効果検証を踏まえて継続・展開につなげる。

提供する利用環境

・音への配慮:
　BGM・展示音の音量調節、不要な館内放送の停止。
・光への配慮:
　安全や施設機能を確保した範囲で、照明の明るさや点灯箇所を調整。
・事前の案内:
　実施日時・配慮内容に加え、避けられない刺激や休憩場所も発信。

実施イメージ(例:川崎市ポスター)



実施計画(ロードマップ)

令和8年度にニーズと実施条件を整理し、令和9年度に試行・検証を行う。令和10年度以降の継続・展開は、検証結果を踏まえて判断する。

フェーズ1（～R8.11）

ニーズ把握・実施条件の整理

当事者・家族への聞き取りと候補施設との協議を実施。希望する施設・時間帯、調整可能な設備、安全面の条件、必要経費を確認する。

→試行候補施設・実施条件・役割分担を整理。

フェーズ2（～R8.12）

他都市視察

他都市の事例を視察し、実施手順や周知方法などを情報収集

→運営上の課題を把握。

フェーズ3（～R9.3）

試行実施の検討

打ち手の検討及び既存施設の利用状況等を整理し、実施候補施設と実施方法を検討

→改善点と継続実施に必要な条件を整理。