

KUMAMOTO
UNIVERSAL DESIGN

くまもと
ユニバーサルデザイン
振興指針



くまもとユニバーサルデザイン

熊本県

くまもとユニバーサルデザイン宣言

～『創造にあふれ、^{いのち}“生命が脈うつ”くまもと』に向けて～

一人ひとりの個性が輝く くまもと
新たな創造の営みに満ちた くまもと
やすらぎと心地よさのある くまもと
それこそ私たちがめざす社会の姿です

私たちは

21世紀のくまもとづくりに向けて
ユニバーサルデザインの精神を胸に刻み
お互いに力を合わせ
社会の様々な活動に
その考え方を取り入れていくことを
ここに宣言します

平成14年2月13日



くまもと
ユニバーサルデザイン

《目次》

くまもとユニバーサルデザイン宣言

第1章	はじめに	1
第1節	指針策定の趣旨	1
第2節	指針策定の手法	2
第3節	指針の全体構成	3
第2章	ユニバーサルデザインで熊本がめざすもの	4
第1節	ユニバーサルデザインでめざす姿(目標)	4
第2節	取組みの基本方向	5
第3章	熊本が進めるユニバーサルデザイン	6
第1節	ユニバーサルデザイン推進の基本姿勢	6
第2節	ユニバーサルデザイン推進の原則と4つの視点	9
第4章	分野別の取組みと行政、企業・団体、県民等に求められる役割	15
第1節	すべての人のためのまちづくり	16
第2節	すべての人のためのもの(製品)づくり	28
第3節	すべての人のための情報・サービスづくり	30
第4節	すべての人のためという意識づくり	37
第5章	ユニバーサルデザイン推進のしくみ	42
第1節	県民運動として展開するために	42
第2節	県が中心となって県民運動を支えるために	45
《参考》	ユニバーサルデザインについて	48
	用語の解説	52
	熊本県ユニバーサルデザイン懇話会委員名簿	54

第1章 はじめに

第1節 指針策定の趣旨

ユニバーサルデザインは、Universal〔普遍的な、万人(共通)の、万能の〕とDesign〔設計、構想、計画〕という2つの英単語が合わさったもので、そのアルファベットの頭文字を取ってUD(ユージー)ともいわれます。一般に「すべての人のためのデザイン」といい、年齢、性別、国籍(言語)や障害の有無等に関係なく、最初からだれもが利用できるような製品、建物や環境のデザインを意味します。また、今日では、情報、サービスやコミュニケーションも含む「すべての人が生活しやすい社会のデザイン」といったより広い概念として使われています。

本格的な高齢社会の到来、国際化や情報通信技術の高度化等に伴う社会・経済構造の変革、価値観の多様化等の一層の進展が見込まれる21世紀の社会を展望したとき、ユニバーサルデザインは、社会を形づくるうえでの基本となる概念といえます。

これまで本県では、高齢者や障害者に対する様々な障壁を取り除くといった視点から『やさしいまちづくり』を目標に掲げ、早くからバリアフリーに取り組んできました。障壁が存在する限り、今後もこの取り組みが重要であることに変わりはありません。しかし、その進め方においては、『平成12年版 障害者白書』が「特別の配慮を必要とする人々のための取り組みと認識されることが多く・・・」と指摘するように、高齢者や障害者だけを対象としたものと受け取られないような配慮も求められます。

このような中で、既に本県では、高齢者や障害者ばかりではなく、すべての人を視野に入れた取り組みが行われてきており、ユニバーサルデザイン推進に向けた意識の高まりとともに、受け皿となる基盤も整いつつあります。

このような背景を踏まえ、21世紀の社会にふさわしい新しい熊本づくりを進めるにあたっては、「すべての人」という視点を大切に、県内の様々な地域や幅広い分野にユニバーサルデザインの理念を取り入れる必要がありますが、それは県だけでなし得るものではありません。

県は、県政運営の理念としてユニバーサルデザインを意識し、期待されるリーダーシップを発揮しなければなりません。それにもまして企業・団体、県民等の思考や活動のすべてにこの考え方が深く浸透していくことが大切であり、県民運動として展開することが求められます。

この指針は、県民、企業・団体、行政等が共通の現状認識に基づき、パートナーシップ[52ページに用語解説]によって県全体でユニバーサルデザインを推進していくことができるように、その進むべき方向とそれぞれに求められる役割等を明らかにするために策定しました。

今後は、それぞれの主体が、自らこの指針に沿って、何を、いつまでに、どのように進めるのかを考え、実際の行動に移していくことが何よりも大切です。

ユニバーサルデザインについての詳細の説明は、48ページ以降の《参考》をご参照ください。

第2節 指針策定の手法

県では、ユニバーサルデザインを県民運動として展開していくために、平成12年度の実践の当初から、県民や企業・団体等の様々な意見や提案等を取り入れながら本県におけるユニバーサルデザインの推進方策を検討してきました。

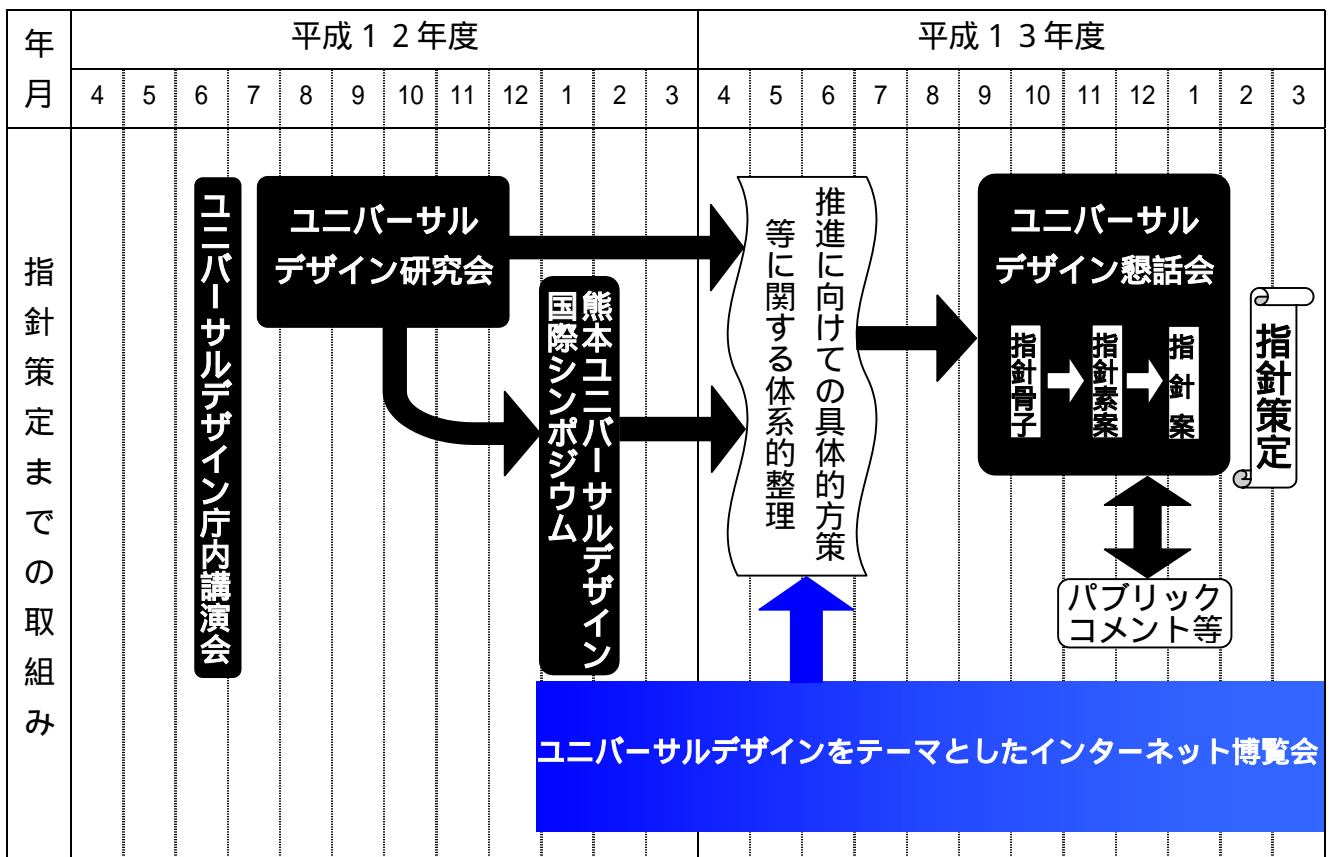
まず、公募によって参加された県民の方々や、賛同された企業・団体等の方々による「熊本県ユニバーサルデザイン研究会」の設置があります。この中では、ユニバーサルデザインとは何かについて学習と議論を重ね、テーマごとのグループワークを行うとともに、推進に向けた提案等もお願いしました。

次に、「熊本ユニバーサルデザイン国際シンポジウム」を開催し、広く県民にユニバーサルデザインを理解していただくとともに、ワークショップ[53ページに用語解説]を行い、ユニバーサルデザインを取り入れた熊本づくりについて国内外の講師を交え、議論を深めました。

さらに、ユニバーサルデザインをテーマとしてインターネット博覧会に参加して、情報の発信を行い、推進に向けての問題点・課題や具体的方策等について、幅広い層からの意見や提案を集めてきました。

これらを体系的に整理するとともに、県内の関係団体等の方々、またユニバーサルデザインの研究・実践をされている方々を委員に迎えた「熊本県ユニバーサルデザイン懇話会」での意見を取り入れながら指針として策定しています。

そういった意味で、この指針は、本県でのユニバーサルデザイン推進に向け、県民や企業・団体、行政等のパートナーシップによって作られたものということができます。



指針策定までの取組みについて、参考となる写真を36ページに掲載しています。

第3節 指針の全体構成

くまもとユニバーサルデザイン(UD)宣言

『創造にあふれ、^{いのち}“生命が脈うつ”くまもと』に向けて

第1章

はじめに

第1節 指針策定の趣旨
UD推進の方向と各主体に
求められる役割の明確化

第2節 指針策定的手法
UDの研究会、国際シンポ、
懇話会を経て指針を策定

第3節 指針の全体構成
UD宣言と、第1章から
第5章までの構成

第2章

UDで熊本がめざすもの

第1節 UDでめざす姿(目標)

だれもが暮らしやすく
豊かなくまもとの実現

- ・だれもが社会に自由に参加でき、積極的にチャレンジできる環境の実現
- ・使いやすいものに満たされている生活の実現
- ・一人ひとりの個性が大切にされている社会の実現

第2節 取組みの基本方向

すべての人のためのまちづくり

すべての人のためのもの(製品)づくり

すべての人のための情報・サービスづくり

すべての人のためという意識づくり

第3章

熊本が進めるUD

第1節 UD推進の基本姿勢

対話によるデザイン
さりげないデザイン
追い求めるデザイン

第2節 UD推進の原則と4つの視点

原則：プロセス(過程)の重視

視点1：すべての人に簡単

視点2：すべての人に快適

視点3：すべての人に安全

視点4：すべての人と状況に柔軟

第4章

分野別の取組みと行政、企業・団体、県民等に求められる役割

第5章

UD推進のしくみ

第1節 県民運動として展開するため
に

- ・UDアドバイザーの派遣

第2節 県が中心となって県民運動を
支えるために

- ・UD調査研究の促進
- ・県UD推進会議の設置 ほか

第2章 ユニバーサルデザインで熊本がめざすもの

第1節 ユニバーサルデザインでめざす姿（目標）

「だれもが暮らしやすく豊かなくまもと」の実現

今日、人々が暮らしやすい環境に囲まれ、それぞれの個性を發揮し、積極的に参画できる社会づくりが一層重要になっています。

ユニバーサルデザインは、一人ひとりの個性やニーズの積み重ねによるすべての人のために、という視点に立っており、そのような社会づくりを進める有効な手法と位置づけられます。

本指針においては、県総合計画『パートナーシップ21 くまもと』の基本目標「創造にあふれ、^{いのち}“生命が脈うつ”くまもと」を最終目標に描きつつ、ユニバーサルデザインの“すべての人のため”という視点から進むべき方向を明らかにするため、目標として「だれもが暮らしやすく豊かなくまもと」を掲げます。

より具体的な姿としては、次のようなことの実現をめざします。

だれもが社会に自由に参加でき、積極的にチャレンジできる環境の実現

住む、移動する、働く、学ぶ、遊ぶなどの生活行動や社会活動が誰からも何からも制約されることなく、自分の思ったことが行えること

使いやすいものに満たされている生活の実現

様々な人が暮らしの中で必要とする使いやすいものを産み出す産業や市場が形成され、利用者が必要とすれば手に入れられること

一人ひとりの個性が大切にされている社会の実現

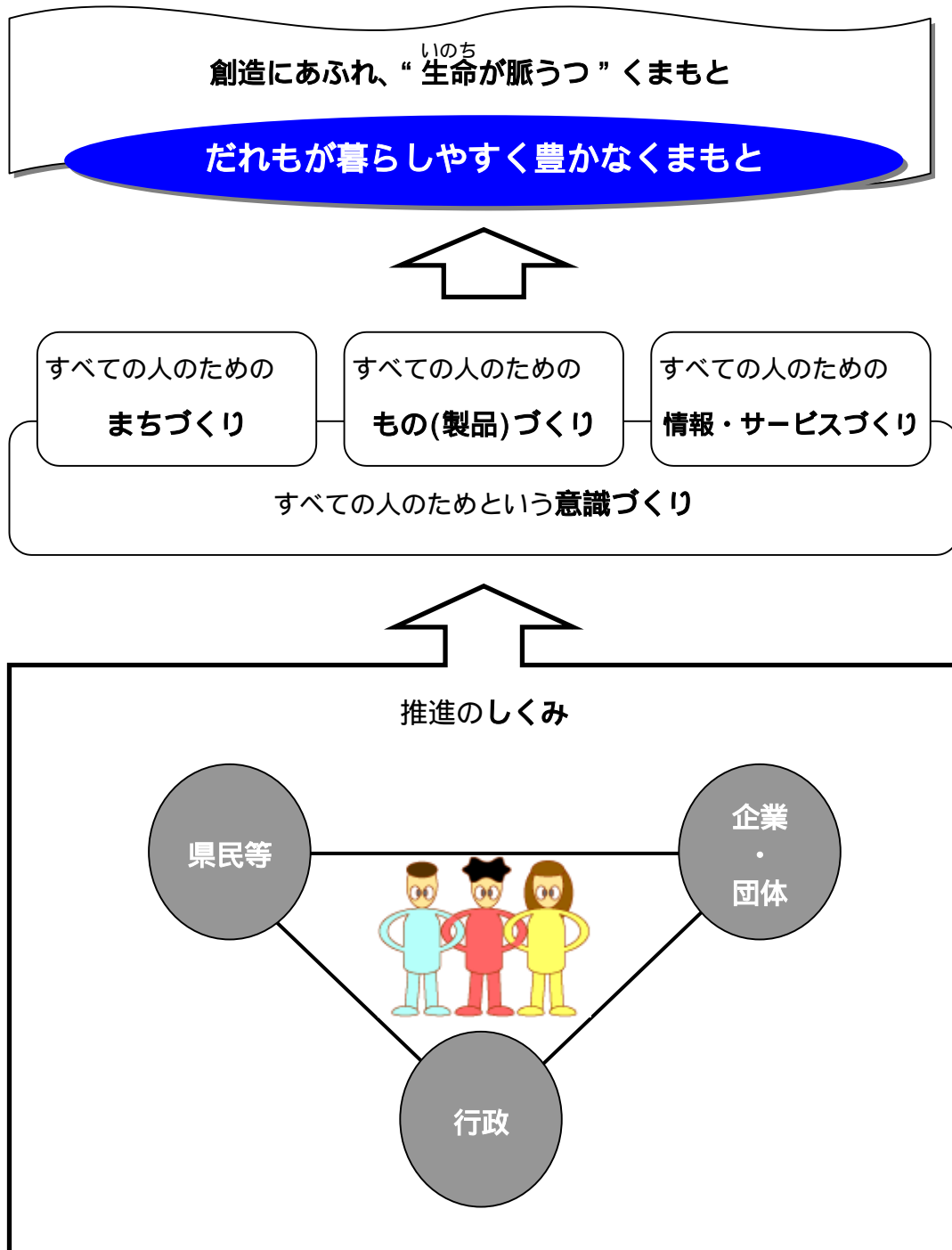
一人ひとりの個性をお互いに尊重し、その異なった個性を高めあい補いあうという心を持って、個人の差や違いというものに価値を見出すこと



第2節 取組みの基本方向

めざす姿(目標)に掲げる「だれもが暮らしやすく豊かなくまもと」の実現に向けて、まち、もの(製品)、情報・サービスという3つの分野と、それらを取り巻く意識についてのユニバーサルデザインを進めます。

また、その実効性を高める観点から、1人でも多くの県民や企業・団体、行政とのパートナーシップにより、運動として展開していくためのしくみをつくります。



第3章 熊本が進めるユニバーサルデザイン

第1節 ユニバーサルデザイン推進の基本姿勢

ユニバーサルデザインは、製品・建物・環境・情報・サービスなどの“もの”と、その提供方法、作りだすプロセス(過程)も含めた概念です。

熊本でユニバーサルデザインに取り組むにあたっては、特にそのプロセス(過程)を重視していきます。

その中では、利用者の声を聴き続けるという姿勢や、デザインされた“もの”が、だれかを特別扱いしたりすることにつながらないように配慮をしていかなければなりません。

また、ユニバーサルデザインとは、一定の水準を達成しさえすればそれでいいというものではなく、より使いやすい製品や環境を求め続ける終わりのない取組みであることも強く意識していきます。

ユニバーサルデザインは、すべての人々、すべての状況のニーズを満たすことを理想としていますが、それを完全に達成することは現実には難しいことです。しかし、その理想を掲げる価値があります。なぜなら現状に満足することなくそれを目指していくことで、利用者にとってより使いやすい製品・建物・環境・情報・サービス、ひいてはより暮らしやすい社会を実現していくことができるからです。

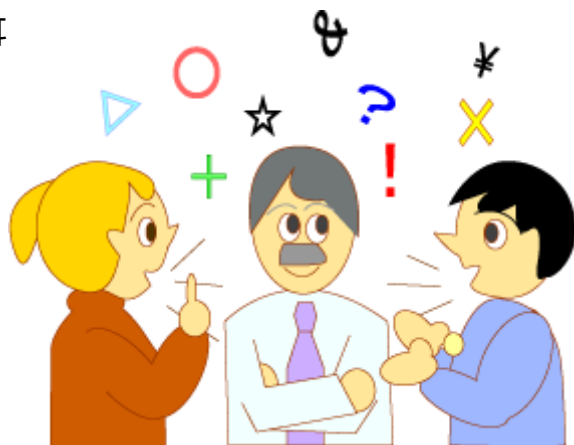
ユニバーサルデザインを推進するにあたってのこうした基本姿勢をキーワード的に表現すれば、次のようになります。

対話によるデザイン

使いやすい製品等をつくるためには、どのようなものが使いやすいのかを把握しなければなりません。そのための最良の方法は、利用者の声を聴くことです。利用者の声は、最初は漠然としたものかもしれません。利用者同士の意見が相反するかもしれません。また、サービス提供者の限界をはるかに超えたものかもしれません。

しかしながら、そうした多様な意見に耳を傾け、デザイン化するための十分なコミュニケーションを図っていく(対話をしていく)ことが不可欠です。

また、利用者同士がお互いのニーズの違いを知り、歩み寄り、あるいは双方のニーズを満足する解決策を見出すうえでも、コミュニケーション(対話)は重要なものと位置づけられます。



さりげないデザイン

特定の人利用だけに配慮されたデザインは、そのデザインを意識することで、利用する人にある種の依存心を生み、また、周囲の人の中に「あの人は自分達とは違う」という意識を芽生えさせる場合もあります。

その結果として、特定の人のためのデザインがそれを利用する人の社会的な自立を妨げる可能性があることも指摘されています。こうしたデザインに潜む落とし穴に陥らないよう注意しなければなりません。

ユニバーサルデザインには、いくつかの解決方法（次ページ《ユニバーサルデザインによるニーズ・課題の解決方法》を参照）がありますが、いずれの方法を採用する場合でも、デザインが特別扱いにつながらないようなさりげない配慮が必要となります。

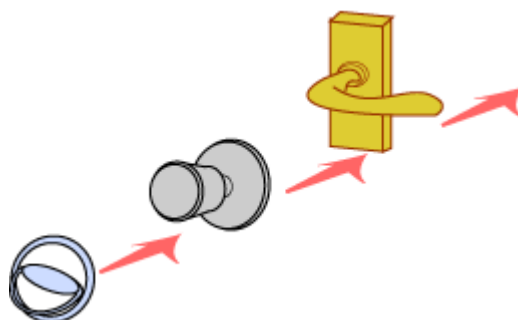


追い求めるデザイン

ユニバーサルデザインは、より使いやすい製品等をつくりだす営みであり、「使いやすさ」に限界がないとすれば、それを求めていくユニバーサルデザインには終わりがないといえます。例えば、つくった時点では大変使いやすいと思われた製品や環境が実際に使ってみたときに使いにくかったり、利用者のニーズの変化により使いにくさが目立ってくることも考えられます。

また、百人百様で、100人いれば100のニーズがあり、すべての人がそろって良いと認めるようにすることはとても難しいでしょう。

このため、ユニバーサルデザインにおいては、常に1人でも多くのニーズに応えられるように見直し、改善を図っていくという追い求める姿勢こそが重要となります。



《ユニバーサルデザインによるニーズ・課題の解決方法》

ユニバーサルデザインでは、「すべての人に使いやすいデザイン」ということが強調されますが、そのことイコールただ一つの形や方法ですべての人のニーズを満たすことだけではありません（重要なのは、すべての人のニーズが満たされていることです）。

一般的には、次の3つの解決方法が提唱されており、状況（製品等のライフサイクルの長短、製造コスト、地球環境・資源への影響の程度等）により異なった方法が採用されます。

ひとつの方法でいろいろなニーズを満たす

例：ノンステップの超低床電車、高い位置から低い位置までひとつになったドアの取っ手〔すべての利用者にひとつのもので対応〕

高低差のあるドア取っ手



ノンステップの超低床電車



利用者に合わせて柔軟に対応する

例：高さの調節ができるテーブル・流し台
〔利用者に応じてひとつのものを調節することで対応〕

高さ調節のできるテーブル



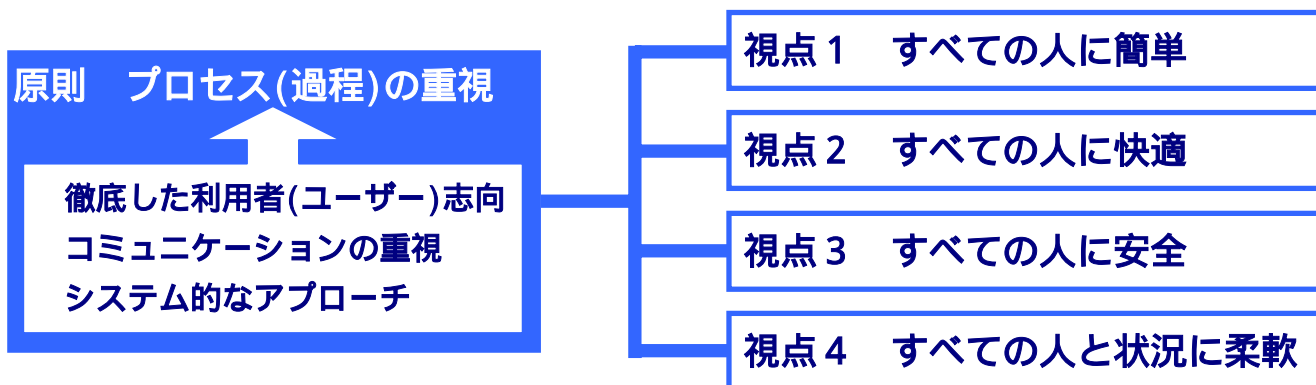
利用者に複数の選択肢を用意する

例：高さの異なる蛇口のある水飲み場
〔利用者に同時に提供した複数のものから選択させることで対応〕

高さの異なる水飲み場



第2節 ユニバーサルデザイン推進の原則と4つの視点



ユニバーサルデザインを様々な取組みに導入していくうえで、気をつけなければならないことがあります。ここでは、それを原則と視点という形で整理しています。本県におけるユニバーサルデザインの取組みが円滑に進むように、原則と視点として掲げたものの頭文字をとって **SUCCESS** (サクセス) としました。

原則	S ystematic	システムの的なアプローチ
	U ser Oriented	徹底した利用者(ユーザー)志向
	C ommunication	コミュニケーションの重視
4つの視点	C omfortable	快適
	E asy	簡単
	S afe	安全
	S ustainable & F lexible	柔軟

一般的には『ユニバーサルデザイン7原則』(48ページ以降の《参考》を参照)が有名ですが、本指針では、この7原則との対応も考慮しながら、熊本県ユニバーサルデザイン研究会などでの意見をもとにして、もの(製品)づくり以外の分野でも使いやすい、より一般化された分かりやすいものをめざして、原則と4つの視点としてまとめました。

原則 プロセス(過程)の重視

デザインというと、作り出されたもの(製品、建物、環境、サービス等)にばかり目がいきがちです。もちろんそれも大切ですが、製品、環境、サービス等の使いやすさは、デザインを産み出す過程、改善していく過程、つまりプロセス(過程)に大きく左右されます。その意味で、何より重要なのはそこに至るまでのプロセス(過程)なのです。

使いやすい製品、建物、環境、サービス等にたどり着くためには、そこに至るまでのプロセス(過程)が適切に設計され、遂行される必要がありますが、その際には、次のような観点を持つことが大変重要になります。

徹底したユーザー(利用者)志向

使いやすさを決めるのは、他にもないその製品、建物、環境、サービス等を利用する人です。全く同じ構造の建物でも、利用者が異なれば使いやすさの評価も変わってきます。使いやすいものをデザインするためには、利用者が何を求めているのか、今あるもののどこに不満を感じているのかをまず徹底して把握する必要があります。このことは製品等の開発全般にいえることではありますが、使いやすさを何より重視するユニバーサルデザインにおいてはとりわけ強調する必要があります。

コミュニケーションの重視～利用者(ユーザー)も生産者の一人

利用者のニーズを十分把握できていないとしたらどうすればいいのでしょうか。分からなければ聴くしかありません。利用者のニーズが把握できれば、それをデザインに落とし込むことができます。そこで必要になるのは、作る側(生産者)と使う側(利用者)の間のコミュニケーション(対話)です。

利用者のニーズは一様ではなく、ニーズ同士がぶつかり合うこともしばしばです。そこで、個々のニーズ間の調整を図らなければなりません。その際には、利用者同士のコミュニケーションも必要になります。

みんなが納得するデザインにたどり着くまで、作る側と使う側のコミュニケーション、使う側同士のコミュニケーションが繰り返し行われなければなりません。また、いったん利用されるようになった後、さらに改善を加え、より使いやすいものにしていくためのコミュニケーションというものも重要です。

こうしたコミュニケーションに参画するとき、利用者は、利用する人であると同時に、作る人でもあるのです。使う側と作る側の協働作業こそユニバーサルデザインにおいて重要なプロセス(過程)なのです。

利用者の周辺にいる人にも注目

例えば企業などの消費者相談窓口の担当者は、日頃から多くの消費者と接していることから、消費者のニーズ、抱える問題を把握しており、解決につながるヒントを持っていることもある。

デザイン段階におけるコミュニケーションのポイント

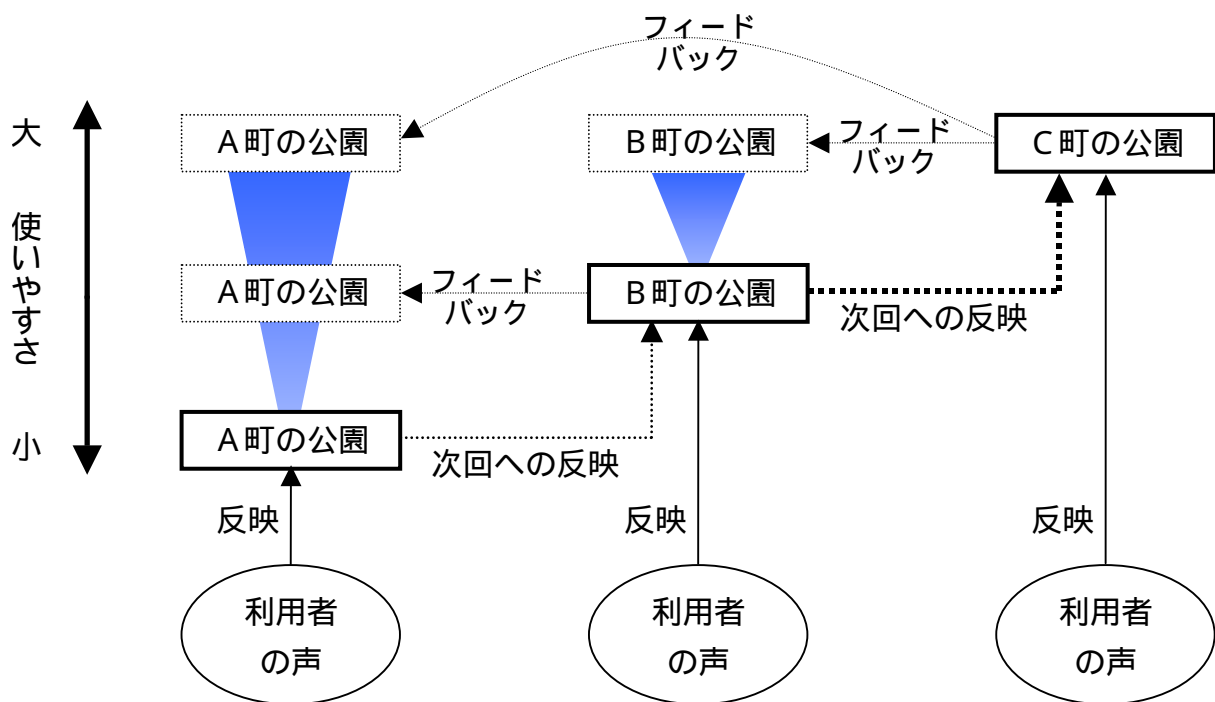
- ・ 検討の早い段階からコミュニケーションを行う(デザイン案を作ることから始まるのではなく、コミュニケーションによってニーズを把握することからすべてが始まる)
- ・ 一度限りではなく、必要であれば何度もコミュニケーションを行う
- ・ だれの声を、いつ、どうやって聴くべきかを十分に検討する

システムのなアプローチ

ある製品、建物、環境、サービス等をつくろうとするときに、それまでに行われた類似

の取組みで明らかになったことを積極的に活用していくということも忘れてはなりません。例えば、B町で公園整備を行う場合、利用者の声を聴くと同時に、既に終了したA町の公園整備から得られた情報（ニーズ調整ノウハウ、ニーズの解決手法、そこでは解決できなかった問題、利用する段階で発生した問題など）を活用することで、より使いやすい公園とすることが可能になります。また、B町の公園整備で得られた情報は、さらにC町の公園整備に活かすことになります。時間の経過とともにデザインが進化するしくみ（システム）を、つくっていくことが重要です。

つまり、一つひとつの取組みを単独で捉えるのではなく、それぞれがつながることでノウハウを蓄積し、より使いやすいものをつくっていく大きなプロセスの一部として位置づけることを意味しています。



利用者を理解するということについて

時には、利用者の今の顕在化しているニーズだけでなく、潜在的ニーズや将来のニーズも把握する必要がある。例えば、住宅における利用者のニーズは、年齢に応じて変わってくることが予想される。そういった意味で、デザインをする側には、利用者が気付いていない利用者自身の現在及び将来のニーズに対応できるよう配慮が求められる。

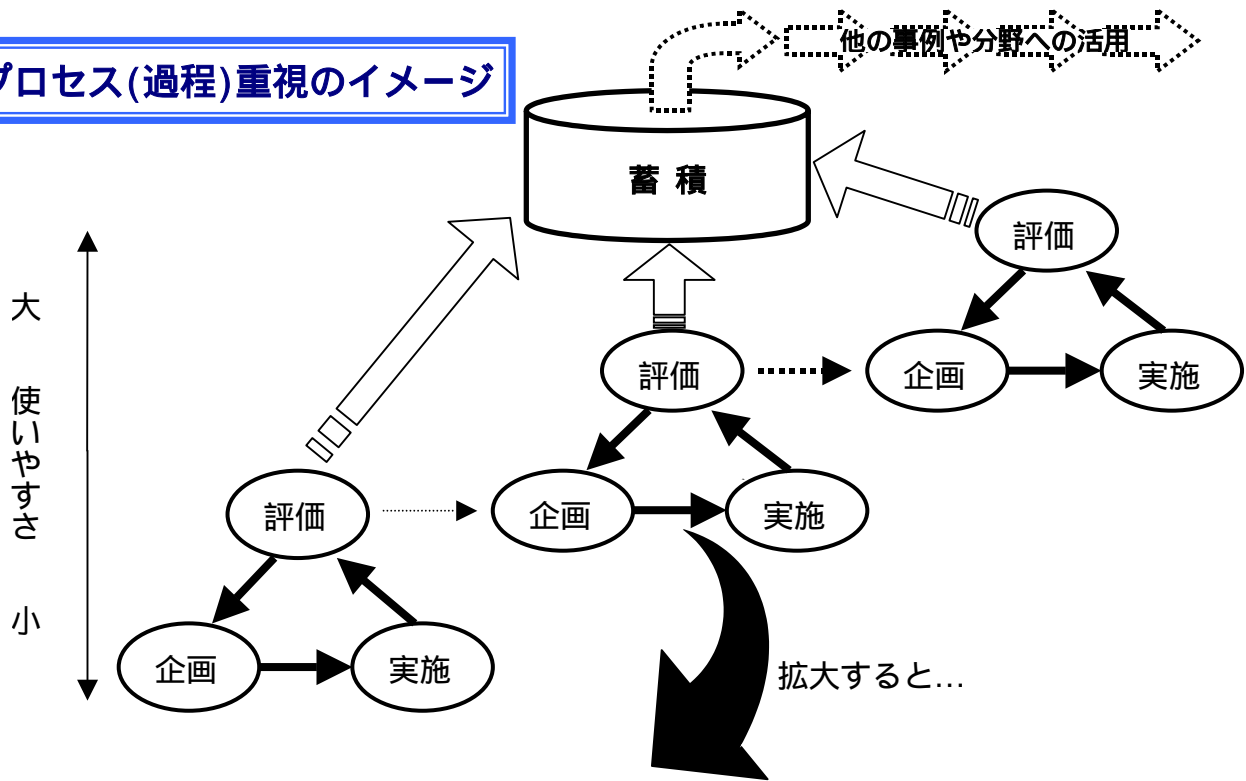
あらゆる面でユニバーサルデザインであることを追求する

すべての人にとって使いやすいものをめざすユニバーサルデザインにおいては、製品そのものはもちろんのこと、次のことも重視する必要がある。

製品や環境そのものだけでなく、その広報・PR・利用方法の説明のあり方、販売・利用方法などの面においてもユニバーサルデザインであること。

製品や環境の最終的な利用者にとってだけでなく、生産者、流通業者、販売業者等にとってもユニバーサルデザインであること。

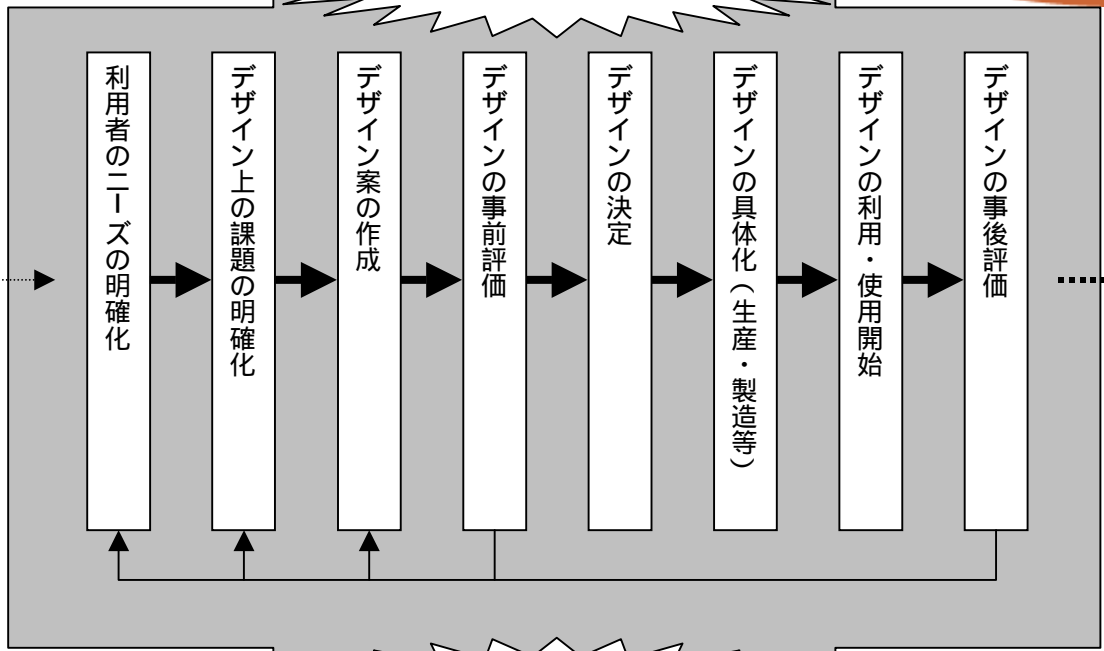
プロセス(過程)重視のイメージ



サービス等の利用者
(製品、建物、環境、サービス等を利用する人)



コミュニケーション!



コミュニケーション!

サービス等の提供者
(製品、建物、環境、サービス等を生産し、提供する人)



視点1 すべての人に簡単

施設や製品といった有形のものだけでなく、情報やサービスといった無形のものも含めて、世の中に存在するあらゆる“もの”が、できるだけすべての人に入手しやすい、分かりやすい、あるいは利用しやすいことなどが求められます。

この「だれしやすい」ということを、意識してもらえるように熊本県で推進するユニバーサルデザインの一つ目の視点として「すべての人に簡単」を掲げました。

これは、主にユニバーサルデザイン7原則(48ページの《参考》に掲載した詳細説明を参照)の「原則3：使い方が簡単ですぐわかること」及び「原則4：必要な情報がすぐに理解できること」で示されている定義に通じる視点で、Simple is Best(単純であることが良い)という考えにもつながるものです。社会が複雑多様化を続け、そのシステムも高度化している中であって、この視点はユニバーサルデザインを推進するうえでの重要な視点であると考えられます。

視点2 すべての人に快適

生活の質が問われる社会においては、簡単であるだけでなく、利用にあたってできるだけ楽な姿勢で、また十分なスペースでといった観点からの使い勝手の良さが求められます。

また、単に利用できるだけでなく、そのことで心理的な抵抗や身体的負担を感じたりしないように考えられなければなりません。利用をためらい、結果的に利用されなければ、それは利用できないことと何も変わらないこととなります。

こういった意味で、利用できるということだけに満足せず、だれもがさりげなく自然に利用できる水準をめざし、熊本県で推進するユニバーサルデザインの二つ目の視点として「すべての人に快適」を掲げました。

これは、ユニバーサルデザイン7原則の最も特徴的で前提となる「原則1：誰にでも公平に利用できること」という観点のほか、「原則6：無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること」及び「原則7：アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること」で示されている定義に通じる視点です。

視点3 すべての人に安全

人が様々な行動をとる中では、時として意図しない動作をしたり、間違った操作をしたりということが考えられます。それは、年齢や性格等によって人それぞれ頻度は異なったとしても、だれにでも起こり得ることです。

また、近年、個人の資質等に関係なく、いつ起こるか分からない災害等に対する備えとしての危機管理の問題や、20世紀型の大量生産、大量消費、大量廃棄の弊害ともいべき環境破壊の問題等もクローズアップされています。

このため、どのような状況下にあっても、すべての人にできるだけ安心感のある生活を保障していく意味で、熊本県で推進するユニバーサルデザインの三つ目の視点として「すべての人に安全」を掲げました。

これは、ユニバーサルデザイン7原則の「原則5：うっかりミスや危険につながらないデザインであること」で示されている定義を内包するだけでなく、防災面や環境面等にも配慮したもっと広い視点です。

視点4 すべての人と状況に柔軟

人は、それぞれに体型や能力も違えば、性格や好みも違い、2人として同じ存在の人はいません。このごく当たり前のことを前提に世の中のしくみすべてを考えれば、個人ごとに対応できる分野やものは限られてきて、できるだけ一人ひとりに合わせながらも、汎用性のある形の解決策を考えていくことが必要となります。

また、人の一生の中での成長過程をみれば、その時々に応じて身体機能や知的能力にも差異が生じるのが普通です。

さらには、人混みの中や天候といった状況の変化等によっても、人は不便さや不自由さなど数多くの制約を受けることになります。

このような意味で、熊本県で推進するユニバーサルデザインの四つ目の視点として「すべての人や状況に柔軟」を掲げました。

これは、ユニバーサルデザイン7原則の「原則2：使う上で自由度が高いこと」で示されている定義を踏まえた人の能力などの違いに着目するとともに、様々な状況の変化にも対応していくという視点です。

第4章 分野別の取組みと

行政、企業・団体、県民等に求められる役割

第4章では、熊本県ユニバーサルデザイン研究会や熊本ユニバーサルデザイン国際シンポジウムでの議論や提案等を踏まえ、第2章第2節の取組みの基本方向で示した次の4分野でのユニバーサルデザインの取組みの方向性や、行政、企業・団体、県民等に求められる役割等を記述しています。

第1節 すべての人のためのまちづくり

- (1) 公共的施設・建築物 (2) 交通機関・施設 (3) 道路(歩車道)
- (4) 住まい (5) 商空間(商店街等) (6) 憩いの空間(公園等)

第2節 すべての人のためのもの(製品)づくり

もの(ものの生産から流通・普及)

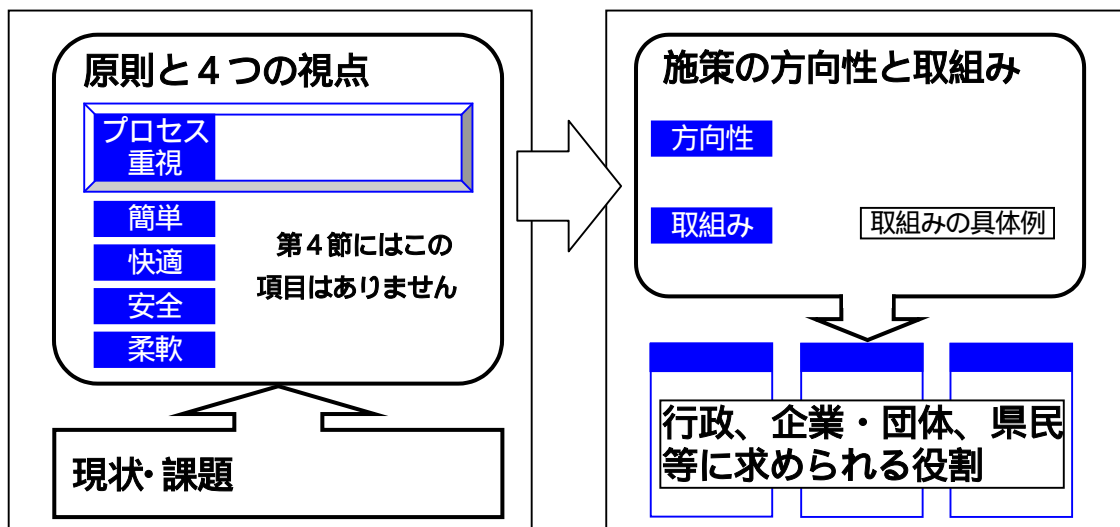
第3節 すべての人のための情報・サービスづくり

- (1) 情報伝達 (2) サービス (3) 就業環境

第4節 すべての人のためという意識づくり

- (1) 普及啓発活動 (2) 人材育成

具体的な個別項目の構成は、「現状・課題」「原則と4つの視点」「施策の方向性と取組み」「行政、企業・団体、県民等に求められる役割」という流れで大きく4つに分かれています。



なお、この章では、以下「ユニバーサルデザイン」を「UD」と記述しています。

原則と4つの視点

【原則】 プロセス 重視

建築の計画段階で利用者のニーズの把握を行う
供用開始後の施設利用全般に関するモニタリングを行う
モニタリング結果による問題点の検討や情報蓄積を行い、今後の公共的施設等の整備に活かす

【視点1】 簡単

建物周辺の道路から建物の入口へ、また建物の入口から目的のところへといった行きたい場所までの経路は、できるだけ単純で分かりやすい
施設内のトイレや休憩室等が分かりやすい
施設内に設置された各種設備類は、位置や方法も含めて操作がしやすい

【視点2】 快適

施設内の設備等は、かがんだり、背伸びしたりといった無理な姿勢をとることなく自然に利用できる
施設内の各室への出入りはスムーズにできる
スロープをはじめ各種設備類は、さりげなく設置されている
施設内の各室だけでなく、エレベーターや廊下・駐車場等も十分な広さが確保されている
施設内外には、気軽に利用できるトイレやベンチ・休憩室等のスペースがある

【視点3】 安全

施設内外では、廊下や駐車場での見通しに配慮するなど、不用意に人や突起物等にぶつかることがない
建物は、人体や環境に悪影響を与えるものが使われておらず、また地下水保全などへの配慮がなされている
必要なところにデザインに配慮された手すりが設けられている
災害等の緊急時も想定した安全面での対策等が十分になされている

【視点4】 柔軟

いす・ベンチ、水飲み場や電話等で施設内に複数設置されるものは違った高さのもの
の設置や、トイレには小児用小便器の設置など様々な利用への対応がされている

現状・課題

これまでは建築の計画当初や実施設計段階等において、利用者の声を十分には聴いてこなかった面があります。

建物周辺の道路等とのアプローチにおける連続性や統一性が必ずしも図られてきませんでした。決められた仕様をクリアすることが着地点となりがちで、それ以上のものをめざした建築物になりにくい状況があります。

公共的施設・建築物とは、県庁や市町村役場、百貨店やマーケット、ホテルや旅館、劇場や集会所など、一般にいろいろな人の利用が想定される建築物(一体的な敷地を含む)をいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

公共的建築物のUDがいかにあるべきかの調査研究等に着手するほか、建築関係者へのUDの意識づけ等、建築設計分野におけるUDの普及・啓発に取り組みます。

また、公共的建築物へのUD導入に向けて、インセンティブを与える(誘導する)ような施策の推進を図ります。

取組み

公共的建築物の計画・施工の際の参考となる、仕様ではなく性能を重視したUD基準の検討を行います。

建築士や設計・施工業者等のUDに関する知識の向上に努めます。

行政等のモデル的取組みによる公共的建築物におけるUD導入を進めます。

(参考)取組みの具体例

・公共的施設の建築に当たってのUDガイドライン等の作成

・建築士等を対象としたUD研修会
・UD自己チェックマニュアルの整備

・県有施設等のUDの視点による総点検と可能なものからの改善
・UD建築物先進事例の表彰

行政に求められる役割

- ・公共的施設の建築設計面でのUD普及に向けたガイドライン等の作成
- ・UD建築設計に関する各種相談に応じられる体制整備や建築設計技術者のUDに関する知識向上の支援
- ・行政自らが新築または増改築等を行う公共施設については、可能な限り多様な意見を聴き、県内のUDモデル事例となるような高いレベルでの整備

企業・団体に求められる役割

- ・新築または増改築等を行う場合には、利用者の観点に立ち、建築にUDの考えを導入
- ・既存の建築物であっても不特定多数の利用を想定している場合には、ソフト面での対応も含めて、可能な限りUDの考え方を取り入れた見直しの検討
- ・建築関係の団体による会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・公共的施設でのUDに向けた改善等の可能な限り具体的な形での提言
- ・公共的施設の建築に当たっての意見や提案等を求められる場への積極的な参加

原則と4つの視点

【原則】
プロセス
重視

交通機関・システム等の計画段階で利用が想定される者のニーズの把握を行う
交通機関利用全般に関するモニタリングを行う
モニタリング結果による問題点の検討や情報蓄積を行い、今後の交通機関等の整備に活かす

〔視点1〕
簡単

交通機関の乗り降りがしやすい
バス停やホーム等交通機関の乗降場まで迷わずに行きやすい
出発・到着等の時刻や目的地までの料金等が分かりやすい
乗車券やカードの券売機等の操作や窓口での購入・支払いがしやすい

〔視点2〕
快適

交通機関の乗り降りや乗り継ぎなど利用していて疲れない
雨が降っていても傘をささずにバスと路面電車、電車とタクシーなど異なる交通機関間の乗り継ぎが容易である
交通機関の乗降場にはベンチが設置され、ベビーカーや車いす利用者も含めて雨よけのできる待ち合わせスペースが十分に用意されている
交通機関は、通勤時間帯等も含めて定時性が確保されている
どこにいても自分の行きたい目的地までの交通機関の時刻や乗り継ぎの情報提供が受けられる
交通施設内は、移動者だけでなく滞留者にも配慮し、適度に人が溜まれるスペースがある

〔視点3〕
安全

交通機関やその施設においては、運航中はもとより、乗り降りの際の安全性が確保されている
災害等の緊急時も想定した安全面での対策等がなされている

〔視点4〕
柔軟

乗降場のいす・ベンチ、水飲み場や電話等で複数設置されるものは、様々な高さのものが準備されているなど、様々な利用への対応がなされている

(注) 交通施設については、16～17ページの「公共的施設・建築物」も参照する

現状・課題

交通機関の導入や交通システム検討の段階等で利用者の声を十分に汲み上げできていません。利便性向上については、利用者・提供者・行政等の徹底した議論が必要ですが、現時点では十分な議論が不足しています。
交通機関相互の連携が不十分であり、乗降時の不便さがあります。
交通機関の多くで国内外の旅行者への配慮が十分とはいえません。

交通機関・施設とは、バス、電車、タクシー、飛行機、船舶など、人を輸送するものと、その乗降のための乗降場や駅、空港などのターミナルをいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

利用者や関係機関等の協力・連携によって、公共交通システムのあるべき方向の検討を進めます。

また、円滑な移動を確保する観点から、ノンステップ化を含む交通機関の整備や、交通結節点[52 ページに用語解説]の改善を含む関連施設の整備等に努めます。

取組み

(参考)取組みの具体例

これからの公共交通のあり方の検討に際し、利用者の声の反映に向けて取り組みます。

- ・公共交通ネットワーク・交通結節点等の整備に際してのワークショップの開催やパブリックインボルブメントの実施

パブリックインボルブメント...公共事業等を実施する際に、取組みの当初から情報提供を行い、住民など広く関係者の意見をその意思決定に反映させる住民参加のひとつの手法

円滑な移動の確保に向けた交通情報の提供や交通基盤の整備に努めます。

- ・公共交通機関運行状況の一元管理化と利用者へのタイムリーな情報提供
- ・九州新幹線開業に伴う旅客施設等整備へのUDの導入
- ・交通結節点の点検と移動円滑化に向けた検討

利用者の身体的・経済的負担を軽減する観点から公共交通の見直しを図ります。

- ・料金支払いのICカード化に向けた課題等の検討
- ・電車、バスのノンステップ車両導入に向けた取組

行政に求められる役割

- ・公共交通事業者等と連携した各地域における公共交通のあり方検討のほか、行政として協力できる部分についての検討
- ・交通事業者が公共交通の改善に向けて取組みが進めやすいように支援措置等の検討
- ・公共交通事業者等と協力した旅客施設等の建築設計面でのUD普及に向けたガイドライン等の作成

交通事業者等に求められる役割

- ・行政等と連携した各地域における公共交通のあり方についての検討
- ・乗降場を含む旅客施設等の増改築や、車両の導入または更新等を行う場合には、利用が想定される者の観点に立ち、整備にUDの考えを導入
- ・既存の旅客施設等であっても、ソフト面での対応も含めて、可能な限りUDの考え方を取り入れた見直しの検討
- ・公共交通関係団体による会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・公共交通機関のUDに向けた改善等の可能な限り具体的な形での提言
- ・公共交通機関のあり方等に関して意見や提案等を求められる場への積極的な参加
- ・公共交通機関利用者の利便性向上への協力についての検討（バス停等に隣接する建物や土地を保有する場合に、乗降のための待ち合わせスペースを提供するなど）
- ・公共交通機関の積極的利用への意識の転換

原則と4つの視点

【原則】
プロセス
重視 道路整備の計画段階で歩行者や車利用者等のニーズの把握を行う
供用開始後の道路利用状況全般に関するモニタリングを行う
モニタリング結果による問題点の検討や情報蓄積を行い、今後の道路整備に活かす

【視点1】
簡単 歩道はできるだけ平坦で、アップダウンなどを少なくする
歩道、車道とも、地理不案内者であっても目的地への経路が分かりやすい

【視点2】
快適 道路は、歩行者も車利用者も利用していて心理的・肉体的に疲れない
目的地へは、予定した時間内で行くことができる
道路には、複数の経路が提示され、天候や時間等の状況により、利用者が選べるようになっている
歩道には適当な間隔で木陰のある歩行者用ベンチ、また車道には停車スペース等が確保され、休憩することができる

【視点3】
安全 歩行者・自転車・自動車等の相互の交錯が可能な限り避けられており、交わる場合でも衝突の危険性が少ない
交通事故や災害等の緊急時の車両通行も想定した安全面での対策がなされている
道路は、透水性舗装や植樹帯の設置など環境に対する配慮がなされている

【視点4】
柔軟 車道を自転車道や歩道として利用するなど、状況に応じて臨機応変な使用ができる

現状・課題

道路整備検討の際には、歩道のあり方について十分考える必要があります。
建設時期や用地問題等により、歩道部分が狭い箇所もあるため、歩行者等に配慮した歩道整備を行う必要があります。
歩・車道の関係については、視覚障害者には一定の段差があることが望ましいが、車椅子利用者には段差がない方がよいなど使う人の要求が異なるケースがあります。
道路標識やサインが地理不案内者にとって分かりにくいことがあります。

道路(歩車道)とは、国道、県道といった一般自動車道や農道、林道のほか、企業や民有地内の道路も含め、人や車が通行するすべての道路をいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

円滑な移動確保の観点から、国・県・市町村等道路管理者及び交通事業者の一層の連携を図るとともに、車中心か人中心かなど様々な声に耳を傾けながら 21 世紀の道路はいかにあるべきかの検討を進めます。

取組み

歩車道分離、^{アイティーエス}ITS やトランジットモール等も含め、今後の道路整備・活用等のあり方を検討します。

(参考)取組みの具体例

- ・ 21 世紀の道路のあり方についての調査検討
- ・ 幹線道路や生活道路等種別ごとの道路整備方針の検討

ITS (Intelligent Transport Systems = 高度道路交通システム)...通信システムを活用し、車両の自動走行、渋滞の解消や環境問題の改善のほか、歩行者の現在地や目的地までの誘導などを行うしくみ
トランジットモール...公共交通機関と歩行者用の空間が共存した道路や商店街

必要な情報(道路情報、目的地の情報)などが入手しやすい道路環境整備に向けた取組みを進めます。

- ・ 歩行者用標示・標識の整備充実
- ・ 道路標識以外の車利用者向け情報提供装置の設置検討

行政に求められる役割

- ・ 円滑な移動を確保する観点から、既存の道路についての主要目的や利用状況等を勘案した行政間での連携
- ・ 地域住民、道路利用者及び交通事業者等の意見を聴きながら、今後の道路整備方針等の検討と、実際の道路整備における実践

企業・団体に求められる役割

- ・ 道路工事請負者が、道路を整備する場合には、UDの観点から主体的に考え、必要な措置や改善等を適宜、道路工事発注者に対して提案及び提言
- ・ 土木関係の団体による会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・ 道路の新設や拡幅の機会等を捉え、道路(歩車道)のUDに向けた改善策等の具体的な形での提言
- ・ 道路のあり方等に関して意見や提案等を求められる場への積極的な参加

原則と4つの視点

【原則】
プロセス
重視

可能な限り住まいに関するモニタリングを行う
モニタリング結果による問題点の検討や情報蓄積を行い、今後の住宅整備に活かす

〔視点1〕
簡単

スイッチやつまみ、レバー等の操作がしやすい
道路や駐車場から玄関までの移動がしやすい

〔視点2〕
快適

居室、トイレなど室内での寒暖差が少ない
家族全員及び来訪者が身体的な負担がなく利用できる機能や広さがある
居室～寝室、居室～トイレなど、生活上での移動がスムーズに行える

〔視点3〕
安全

住居内には、つまづいたりすることがないように不用意な段差を設けない
災害等の緊急時も想定した安全面での対策等がなされている

〔視点4〕
柔軟

トイレや浴室、洗面台、クローゼット等は、様々な使用への対応がなされている
それぞれのライフステージに応じた使い方ができるなど、将来にわたって長く住むことができる
住んでいる人の状況に応じて、必要なところの改修や改造が比較的容易にできる

現状・課題

県民等に住宅のUDについての必要性が十分認識されていません。
一般住宅の場合は、個人所有という事情があり資金面、情報面の制約から、建築時点で必要のない設備等への投資が行われにくいと考えられます。
住宅建設に当たって、設計から施工までに関わる人が、UDについての十分な認識を持っていないことがあり、その考え方が取り入れられにくい状況もあります。



住まいとは、一戸建ての個人住宅のほか、公営住宅や民間アパート、マンションなどの集合住宅を含む人が生活する建築物全般をいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

これからの社会に適合した新たな住宅の提案や住環境のあり方について、産・学・行政等の連携による検討を行い、その成果を取り入れた住宅整備等を進めます。
また、併せて住宅におけるUDについての情報発信等に努めます。

取組み

熊本の気候や地域性を前提としたこれからの住宅及び住環境についての研究・実践を行います。

SI住宅...建築の段階から、建物の骨格部分(スケルトン)と内装部分(インフィル)を分離しておくことで、家族構成の変化等に対応して間取りや内装、設備の変更が比較的自由にできる住宅

建築士や設計・施工業者等のUDに関する知識の向上に努めます。

一般住宅のUD導入に向けた誘導策等の導入や普及・啓発に努めます。

公営住宅等の整備の際には、UDの考え方の導入を進めます。

(参考)取組みの具体例

- ・住宅産業関係者等とのUD導入住宅の共同調査・検討
- ・SI(スケルトンインフィル)住宅等、柔軟な建築工法等の調査・検討

- ・建築士等を対象としたUD研修会

- ・住まいのUD展の開催
- ・県民向けのUD住宅相談窓口の設置

- ・公営住宅整備の際のモデル的UD住宅供給などによるUD導入の推進

行政に求められる役割

- ・住宅産業関係者や大学等と連携したUDを取り入れた住宅整備の調査・検討
- ・一般住宅のUD化に向けた誘導策等の検討や普及啓発及び公営住宅整備の際のUD導入
- ・住宅産業関係者のUDに関する知識向上の支援や各種相談に応じられる体制の整備

企業・団体に求められる役割

- ・既に建築や販売を行った住宅の居住者からの意見やクレーム等の蓄積と、今後の取組みへの反映
- ・住宅供給事業者等は、できる限りUDの考え方を取り入れ、地域性等を踏まえたこれからの住宅についての研究・提案
- ・住宅産業関係の団体は、会員へのUDの普及啓発
- ・モデル住宅の建設に際し、実体験可能な水道、電気設備等の整備

県民等に求められる役割

- ・住んでいる中で感じる住宅や住宅設備の改善点等について、その住宅の供給者である住宅メーカー等の企業や行政等に対する具体的な形での提言
- ・長期にわたる使用を念頭におき、住宅建設・改造等に当たっての可変性や柔軟性等に配慮したUDの考えの採用

原則と4つの視点

<p>【原則】 プロセス 重視</p>	<p>商空間や商店街の形成・再生段階で利用が想定される者のニーズ把握を行う 商空間・商店街の利用全般に関するモニタリングを行う モニタリング結果による問題点の検討や情報蓄積を行い、今後の商空間等の整備に活かす</p>
------------------------------------	--

【視点1】
簡単

初めての人でも見たいものや買いたいもの、あるいは出入口やトイレ等の行きたい場所が、迷わずどこにあるかがすぐ分かる
欲しいものが、身近で、あるいは家にいても手軽に買える
試食したり、試用したり、試着したりなど、買いたいと思うものをあらかじめ試してみることができる

【視点2】
快適

子ども連れ、車いす等でも利用できる広さや設備の試着室があるなど、気兼ねせずに自分のペースでゆっくりと買い物をすることができる
類似の商品や関連の商品等は並べたり近くに配置されているなど、短い移動距離で買い物ができる
商店街等の中には、だれもが気軽に使えるトイレや、ベンチ等の休憩できるスペースが適当な数だけ設置されている

【視点3】
安全

通路等は、通行のためのスペースが十分に確保され、不用意に人や、ベンチ、ゴミ箱、突起物等とぶつかることがない
災害等の緊急時も想定した安全面での対策等がなされている
商店街等は、周辺環境に悪影響を与えないように騒音等の対策がなされている

【視点4】
柔軟

都合のいい時間に利用できるなど、利用者のライフスタイルに対応した営業が行われている

(注) 商店街等の施設については、16～17ページの「公共的施設・建築物」も参照する

↑
現状・課題
↓

店舗の場所、そこで売られている商品など基礎的情報が入手しにくく、分かりにくい状況があります。
通路幅が十分でなかったり、商品が通路に陳列されたりして歩いて歩みにくいという、気軽に休憩できるところが少ないという状況があります。
値札がなかったり、付いていても読めなかったりで、商品の価格が分かりにくいことがあります。
営業時間が短かったり、画一的なサービスになっており、消費者のライフスタイルやニーズに必ずしも十分に対応しきれていません。

商空間(商店街等)とは、規模の大小にかかわらず、不特定多数を対象に商品やサービスなどを提供する複数の店舗が建ち並ぶ空間をいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

商空間及び商店街等のハード面だけでなく、ソフト面も含めたUD導入の検討を進めるとともに、必要な支援策を講じます。

また、中心市街地活性化の取組みとも連携し、UDを取り入れた新しい商空間及び商店街づくりについて検討を進めます。

取組み

(参考)取組みの具体例

商店街での円滑な移動の確保や、初めての人でも気持ちよく買い物ができるソフト・ハード両面での環境整備等、快適な商空間の形成に向けた調査研究・実践等の支援を行います。

- ・UDによる商空間づくりガイドライン等の作成
- ・タウンモビリティの調査研究や実施支援

タウンモビリティ...商店街等で電動スクーターの貸出を行うなど、だれもが安心して街を楽しめるようにする取組み

商店や商店街の意見や各地域の実情等も踏まえ、UDを取り入れた21世紀の商店街のあり方についての検討を進めます。

- ・TMOと連携した中心市街地でのUD導入の促進
- ・インターネット等を活用したバーチャルモール(仮想商店街)の実証実験

TMO(Town Management Organization)...中心市街地の商業活動を活性化させるため、商工会、商工会議所、財団法人などによって設置される総合的な企画・調整機関

行政に求められる役割

- ・商空間や商店街等のUDに向けた各種実証実験等の支援
- ・県内の商店街振興組合等へのUDの普及啓発と、UD導入に向けた各種相談に応じられる体制の整備やノウハウの蓄積
- ・商工会議所や商工会等における商店街でのUD導入ガイドライン等作成の支援

企業・団体に求められる役割

- ・商店街のリニューアル等を行う場合におけるUDの考え方の導入
- ・各商店におけるUDの考え方によるハード面やソフト面での見直しの検討(できることから実施)
- ・商工会議所や商工会等による商店街でのUD導入ガイドライン等の作成
- ・商業関係の団体による会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・商空間や商店街等のUD導入に向けた改善等の可能な限り具体的な形での提言
- ・商店街のUD化や活性化等に関して意見や提案等を求められる場への積極的な参加

原則と4つの視点

【原則】
プロセス
重視

公園等の形成に当たっては、幅広く利用が想定される者のニーズ把握を行う公園や観光地等の利用全般に関するモニタリングを行う
モニタリング結果による問題点の検討や情報蓄積を行い、今後の憩いの空間整備に活かす

【視点1】
簡単

初めて訪れた人でも、施設・設備の配置や距離等その空間の全体像をすぐに把握することができる
利用目的や利用者自身の体調や能力・体力等に合った情報が、分かりやすく提供されている

【視点2】
快適

屋外でも休憩できるスペースが適度な間隔で配置されている
トイレや休憩スペースをはじめとする施設・設備は、だれもが気兼ねなく利用できる
屋外のトイレや休憩スペース等の設備であっても清潔に保たれており、気持ちよく利用できる
住んでいる所から歩いていける距離にも、気軽に人が集まったり、くつろげる場所や空間等がある

【視点3】
安全

屋外では、地形・自然環境からの注意箇所や危険箇所の情報が様々な形で提供されており、災害等の緊急時の避難場所等が確保されている
歩行・自転車・自動車等の交通手段ごとの交錯が可能な限り避けられており、交わる場合でも衝突の危険性が少ない
施設・設備も含めて憩いの空間全体が、景観に配慮されており、周辺環境に悪影響を及ぼしていない
外部からの見通し等に配慮されているなど、犯罪発生の危険性が少ない

【視点4】
柔軟

利用者の状況や目的、あるいは季節や天候等に応じて様々な利用ができるようになっている

(注) 公園や観光地の施設については、16～17ページの「公共的施設・建築物」も参照する

現状・課題

公園の整備規模や利用者ニーズを踏まえ、様々な人に親しまれる公園整備を行う必要があります。公園に至る歩道等については、子ども等公園利用者の状況に配慮した整備の必要があります。観光地や公園等にあるトイレや休憩所等の管理が行き届いていない事例もあるため、計画段階からの管理運営面等での検討を十分に行う必要があります。観光地は、そこを知っている人たちの発想で整備されるためか、初めて訪れる人には施設配置などが分かりにくいことがあると考えられます。憩いというのは人によって様々であり、これからの憩いの空間整備については、公園や観光地等にとらわれず、多様な形で考えていく必要があります。

← 憩いの空間(公園等)とは、公園や観光地をはじめ、人々の身体的、精神的な疲れを癒し、また人々を楽しませるためにつくられた様々な場をいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

様々な人が憩え、くつろげる空間としての公園や観光地等について、そこに至る経路も含めたUD導入を進めるとともに、その周知を図ります。

UDの観点から、真の憩いの場が何かを考え、利用者に親しまれるような対策を検討するとともに、必要な支援を行います。

取組み

公園や観光地等の憩いの空間にUDを導入するための調査等を行うとともに、その整備を行う行政や造園事業者等に対する意識啓発に努めます。

公園や観光地等にある施設が、整備後も使いやすい状態となるように管理運営のあり方について検討します。

UDの考え方が取り入れられた公園等の一般への周知に努めます。

(参考)取組みの具体例

- ・ 公募の地理不案内者による観光地点検
- ・ 造園事業者等を対象としたUD研修会

- ・ 地域住民等が憩いの空間の管理運営に参加できる環境の検討

- ・ 観光地等のUDマップ作成

行政に求められる役割

- ・ 観光地等へのUD導入に向けて、関係機関と協力した整備の推進と、整備された観光地等の一般への広報
- ・ 公園等を整備する際のUD導入の推進
- ・ 民間における憩いの空間整備の際のUD導入に向けての必要な支援
- ・ 様々な憩いの空間へのUD導入に向けた各種相談に応じられる体制の整備やノウハウの蓄積

企業・団体に求められる役割

- ・ 観光地内で事業を行う企業等は互いに連携し、ハード・ソフト両面でUDの考え方を取り入れた見直しの検討(できることから実施)
- ・ 造園や観光開発関係の団体は、会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・ 憩いの空間へのUD導入に向けた改善等の可能な限り具体的な形での提言
- ・ 地域内の公園等の憩いの空間について、清掃等の管理運営への積極的な参加

第2節 すべての人のためのもの(製品)づくり

もの(ものの生産から流通・普及)

原則と4つの視点

【原則】 プロセス 重視

事前にユーザーの要求や行動といったニーズの把握を行う
試作品ができた時点で、できるだけ幅広い利用者層によるモニタリングを行う
モニタリング結果を踏まえた製品化及び継続的なローリングを行う

【視点1】 簡単

UD製品にどんなものがあり、どこで入手できるかが分かりやすく、実際の入手も容易である
買いたい製品を実際に試してみること(テスト&テイスト)ができる
電化製品や精密機器等も含めて使い手を選ばない製品であり、手にとって直感的にその使い方が分かるか、あるいは取扱説明書等が簡易で使い方が分かりやすい

【視点2】 快適

少ない力や動作、あるいは楽な姿勢で気持ちよく利用できるなど身体的負担が少なく、使っていて疲れない
使用することが楽しかったり、使用することで満足感を与えられるようなデザインで、かつリーズナブルな価格である
見た人が奇異に感じないさりげないデザインであり、使い手が使用に際して差別感や屈辱感を感じない

【視点3】 安全

使い方を間違ったり、思わぬ行動をとったときでも怪我や事故等の危険な状況を招かない
誤使用や誤操作がないよう注意喚起の説明や警告、セーフティーレバー等の設備面での工夫などの配慮がなされている
耐久性を備え、かつ再使用・再生利用がしやすいなど、できるだけ環境面での配慮がなされている

【視点4】 柔軟

使う人の好みや能力に合わせて、様々な操作方法が用意されて使い方が選べるように作られている
個人の身体や状況の変化等にできるだけ対応したつくりになっており、長期にわたって使用できる
ユーザーの声やクレームにできるだけ迅速かつ柔軟に対応できる

現状・課題

使い手のことを意識していなかったり、意識しようにもその余力がないなどにより、使い手の潜在的なものも含めたニーズ把握が不足しています。

企業にUD情報が不足していたり、UD製品を作ったとしても市場に流通し、消費者に買ってもらうかに不安があり、製品開発に踏み切れない状況にあります。

製品に苦情や提案があっても、それを企業に伝えるための手段や機会が消費者に与えられていないなど、企業とユーザーとの連携が十分に図られていません。

情報不足もあり、消費者のUD製品に対する認識が低く、グリーン購入[52 ページに用語解説]のような意識が十分に芽生えていません。

企業側にもUDに関する十分な情報が蓄積されていません。

ここでの「もの」とは、日用品や電化製品をはじめ、人が手を加えることで作りだされた製品のことをいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

消費、生産・流通というUD製品普及・定着のサイクルを形成するため、製品開発技術の調査研究に着手するほか、産・学・行政等の連携による熊本発のUD製品づくりに向けて共同開発等を支援します。

また、デザイナー等へのUDの意識づけなど、もののUD化に向けて、インセンティブを与える(誘導する)ような施策の推進を図ります。

取組み

産・学・行政等の連携によるUD製品開発技術の調査研究や製造を推進するとともに、製品の生産から流通までを考えたバックアップ体制を強化します。

UDに関するデザイナーの技能向上及び消費者や流通事業者の理解促進に努めます。

UD製品の生産・流通のモデル的取組みの普及を図るとともに、行政のUD製品導入を積極的に進めます。

(参考)取組みの具体例

- ・ ニーズ把握調査技法等を含むUD製品開発技術研究
- ・ 人間特性のデータベース化と公表
- ・ 産・学・行政等の連携によるUD製品創造の場の設置と製品開発助成
- ・ UD製品生産に向けて協力をを行うユーザーの組織化
- ・ UDコーディネーター[53ページに用語解説]の派遣

- ・ デザイナーや流通事業者等を対象としたUD研修会
- ・ UD商品の購入等の意識づけを行う消費者を対象とした研修会

- ・ UD製品の表彰・顕彰制度等の導入
- ・ UD製品購入・取引選別の基準作成とこれに基づく行政の製品調達の徹底

行政に求められる役割

- ・ 産・学・行政等によるUD製品の生産流通を円滑に進めるための機会創出や助成等
- ・ 民間との連携によるUD製品購入・取引選別基準の作成と、これに基づく率先した製品調達
- ・ UD製品を生産しようとする企業に対する適切なアドバイスが行える体制の整備やノウハウの蓄積

企業・団体に求められる役割

- ・ ユーザー対話型を基本に、前回より今回が、今回より次回がよりUDとなるように考えた製品づくりや流通環境整備
- ・ 企業理念へのUD導入や、製品デザイン開発や流通へのUD導入に向けた企業・団体でのガイドライン等の作成
- ・ 商工関係の団体による会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・ UD製品の積極的な購入や利用と、製品のUD化に向けた改善等の具体的な形での提言
- ・ 製品開発に向けた企業モニター等への積極的な参加

原則と4つの視点

【原則】 プロセス 重視

発信する情報ごとに受け手が欲しい情報の内容やその伝達のための媒体・時期等のニーズ把握を行う
発信した情報が正確かつ効果的に受け手に伝わっているかを（継続的に発信する情報であれば定期的に）評価し、その結果についてフィードバックを行う

【視点1】 簡単

言葉は、できる限り平易な言い回しで、かつ、明快な文字、明瞭な音声等で伝えられており理解しやすい
パソコン、携帯電話等の情報機器類は、直感的に使用方法が分かるなど操作が容易である
自分が欲しい情報がどのようにしたら手にはいるかが分かりやすく、しかもリアルタイムで入手できる

【視点2】 快適

情報は、その重要度が高いほど視覚、聴覚等できるだけ複数の感覚に同時に、また平等に訴えるように配慮されている
必要な情報は、屋内、屋外など場所を問わず、どこにいても簡単かつスピーディーに得られる

【視点3】 安全

印刷物等は、有害なものが使われていない、再生利用がしやすいなど環境面での配慮がなされている
災害等の緊急時における情報や危険を知らせる情報は、入手がしやすいような対策等がなされている

【視点4】 柔軟

得たい情報が、画像・文字・音声など、様々な情報提供方法の中から自由に選べるようになっている

現状・課題

複数の感覚に訴えるようになっていないことで、必要な情報が入手できなかつたりすることが考えられます。

情報が溢れており、その中から必要な情報を取捨選択するのが難しい反面、必要と思う情報の内容が十分ではないことも考えられます。また、ITを使った情報提供のUD化が立ち後れています。文字が小さく、文書が長い、あるいは言葉がハッキリしないなど、発信された情報の内容が分かりにくいことがあります。



情報伝達とは、その方法の如何を問わず、人から人へ何かを伝えることをいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

受け手に伝わりやすい情報という観点から、UDを取り入れた情報伝達のあり方の検討を進めるとともに、その普及啓発に努めます。

また、行政から発信される生活に必要な不可欠な広報等の情報については、UDの観点から点検等を実施し、必要な見直しを行います。

取組み

文書、マスメディア、サイン、イベント等様々な情報伝達手段へのUD導入を進めるため、県の率先行動やガイドラインの作成等を通じた普及啓発に努めます。

インターネットを活用した情報の高度化への対応を進めるなど、県民がスムーズに情報が得られる環境整備に努めます。

パソコン要約筆記...人が話している内容を要約してパソコンに入力することであるが、一般に要約したものをその場でスクリーンに映し出して文字として見せること

(参考)取組みの具体例

- ・情報伝達UD化ガイドライン等の作成
- ・県が発信する情報のUD化(広報、告示やイベント開催のあり方等を含む)
- ・屋外サインの整理・規格化
- ・情報伝達手段としての各種サイン設置ガイドライン等の作成

- ・UDホームページガイドライン等の作成
- ・災害や交通に関する情報のUDの観点からの高度化
- ・パソコン要約筆記、手話、点訳等の人材育成と普及

行政に求められる役割

- ・県から発信する情報についてのUD導入に向けての検討と可能なものからの実施、そこで得られた知見をもとにしたガイドライン等の作成
- ・関係機関等と連携したデジタルデバイド(情報格差[52 ページに用語解説])の解消に向けた情報機器類の研究
- ・関係機関等と連携した建物内や観光施設、道路等も含めたサイン環境についてのUD導入の検討と、適宜必要な措置

企業・団体に求められる役割

- ・企業は、情報の受け手との双方向のコミュニケーションを想定した情報発信
- ・できる限り多くの人々が楽しめるイベント等の開催方法の検討と実践
- ・マスコミ、ソフトウェア業界等の情報関連企業は、それぞれの分野で受け手に対してUDを取り入れたうえでの情報発信

県民等に求められる役割

- ・分かりやすい、欲しい情報が何かなど情報のUD化に向けての具体的な形での提言
- ・UDの考えを取り入れた情報のあり方に関して意見や提案等を求められる場への積極的な参加

原則と4つの視点

【原則】
プロセス
重視 受け手が求めているサービスの内容や程度といったニーズ把握を行う
提供したサービスが受け手にどのように受け取られたかといった満足度等による評価を行い、その結果についてフィードバックを行う

【視点1】
簡単

サービスの利用手続きが簡素で、かつスピーディーに受けられる
受けたいサービスがどこでどのように提供されているかが、どこにいてもすぐに分かる
接客サービスでは、言葉遣いが丁寧でサービスの内容等が分かりやすい

【視点2】
快適

サービスを受ける際に必要以上に待たされたり、たらい回しにされたりすることなどがなく、気持ちよくサービスが利用できる
サービス提供に当たっての接客等が親切で、自然な雰囲気であり、サービスを受けたいくなるような対応である

【視点3】
安全

サービスの利用によって事故や危険につながるようなことがないような配慮がなされている

【視点4】
柔軟

サービスの受け手の状況や目的等に応じて様々なサービスメニューが準備され、欲しいサービスが自由に選べるようになっている

現状・課題

行政サービスは利用手続きが煩雑で分かりにくいというえ、窓口が分散しており、横の連携が不十分と考えられます。

ホスピタリティー(もてなし)の心がなく、サービスの受け手からの要求に対して臨機応変な対応が十分になされていないこともあります。

顧客に対する情報収集が不足しており、時として提供者側の主観的な判断や慣例によって漫然とサービス提供が行われています。

サービスとは、その相手を問わず、だれかに対して何らかの便宜を提供することをいいます。

施策の方向性と取組み

方向性

顧客(サービスの受け手)の満足度を高めるように、顧客の側に立ったサービス提供のあり方を見つめ直す機会を創出するとともに、サービス提供者側の連携のあり方等を検討していきます。

また、行政サービスについては、県民のまなざしを尊重した「県民が主役」の県政に向けて、UDの観点から率先して必要な見直しを行います。

取組み

サービスの受け手が何を求めているかという観点からそのあり方を検討し、これからの社会に適合したサービス提供スタイルの研究開発や普及啓発に努めます。

(参考)取組みの具体例

- ・ワンストップサービス化の検討と導入
- ・サービス提供事業者等を対象としたUD研修会
- ・大規模な顧客ニーズ調査の実施
- ・UDを取り入れた接客サービスガイドライン等の作成
- ・提供できるサービスを掲載したUDマップの作成

ワンストップサービス...すべてのサービスを1か所で簡単に受けることができるサービス形態のこと

現行の行政サービスの改善点等について、UDの観点から検討を行い、一層のサービス向上に努めます。

- ・行政サービスへのUD導入に向けた提案・要望の募集等キャンペーンの実施
- ・行政機関間の業務の枠組みを越えた連携によるサービス向上の検討

行政に求められる役割

- ・総合的な行政サービス提供に向けたワンストップ行政サービスの推進
- ・国・県・市町村等の異なる行政機関における連携または提携のできる分野や業務についての検討と可能なものからの導入
- ・観光や商工等のサービス提供を行う事業者や団体等におけるUDサービスのガイドライン等作成の支援

企業・団体に求められる役割

- ・自ら提供しているサービスの顧客満足度等からの評価と、その結果に基づく実践
- ・UDの考えによる優良なサービスを提供する企業等の情報収集と、提供可能なものからの実施
- ・観光や商工等のサービス提供を行う事業者や団体等によるUDサービスのガイドライン等の作成
- ・観光・商工関係をはじめあらゆる団体等による会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・日常的なサービス利用の中でUDを取り入れたサービスとは何かを考え、サービスへのUD導入に向けた改善等の具体的な形での提言
- ・UDサービスに関する意見や提案等を求められる場への積極的な参加

原則と4つの視点

【原則】
プロセス
重視

勤務内容や待遇等の労働条件や福利厚生といった就業環境に関する労働者のニーズ把握を行う
提供している就業環境が労働者にどのように受け入れられているかなどを評価し、その結果に基づきフィードバックを行う

【視点1】
簡単

就業する上で必要な道具や機材、あるいは接客対応等のサービスや技術に関する様々な情報が容易に入手できる
POS（販売時点情報管理）システム、調理器具や工作機械など、作業や仕事に使用する機器類は、操作方法等が分かりやすく、実際の操作も容易である

【視点2】
快適

作業等は、無理な姿勢を取ることなく、また余分な力を必要としない
空気の清浄度、温・湿度等の作業環境が適切に維持管理されている
疲労やストレスを効果的に癒すことのできる休憩室等の整備をはじめ、健康管理の体制が確保されている
苦情処理、相談に対しての体制が整備されている

【視点3】
安全

作業等に際して、事故や怪我等の危険にさらされないように配慮がなされている

【視点4】
柔軟

個人のライフスタイルや家庭内の状況等に応じて、労働時間や就業形態の選択ができ、また休暇等の制度が活用しやすい
個人の仕事に対する能力や成果などが公正に評価される

POS (Point of Sales)システム...販売の時点で、そのデータを管理し、需要予測や販売計画などが行える機器やそのしくみ

現状・課題

ライフスタイルの変化や就業意識の変化に就業環境が対応できておらず、また、就業形態が弾力的でないことから仕事と家庭の両立が難しい状況もあります。
施設(ハード)面で就業環境の改善の余地があるにもかかわらず、労働者側に立ったそうした対応が十分なされていない場合もあります。
職場復帰や社会参加を希望する女性、障害者や高齢者等の働く場が十分に確保されていません。

← 就業環境とは、様々な人が働く職場の施設や設備といったハードと、労働時間や福利厚生といったソフトを含めていいます。

施策の方向性と取組み

方向性

雇用主側へのUDの意識づけなど、就業環境へのUD導入に向けて、インセンティブを与える(誘導する)ような施策の推進を図ります。

取組み

労働者の立場からだれもが働きやすい就業環境について、ハード・ソフト両面から調査研究を行うとともに、その普及啓発に努めます。

就業環境へのUD導入に関する雇用主の意識の向上や、UDの考え方を取り入れた就業環境整備への理解の促進に努めます。

(参考)取組みの具体例

・UDの考えを取り入れた就業環境事例集や整備ガイドライン等の作成

・雇用主を対象としたUD研修会
・優良なUD導入就業環境事例の表彰

行政に求められる役割

- ・関係団体等と協力した就業環境へのUD導入に向けたガイドライン等の作成等
- ・就業環境にUD導入を進めようとする企業等に対する適切なアドバイスが行える体制の整備やノウハウの蓄積
- ・就業環境の優良事例表彰や紹介等を通じた普及啓発

企業・団体に求められる役割

- ・企業等は、労働者の視点からの就業環境の評価と、その結果に基づく改善
- ・UDの考えによる優良な就業環境を整備している企業等の情報収集と、可能なものからの実施
- ・企業等経営者の団体等による会員へのUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・労働者という立場で自らの職場環境をUDの視点で捉え、就業環境へのUD導入に向けた改善等の具体的な形での提言
- ・就業環境へのUD導入に関する意見や提案等を求められる場への積極的な参加



《写真で見る指針策定までの取組み》

UD庁内講演会



UD研究会(第2回)



UD研究会(第4回)



UD国際シンポジウム(熊本市)



《午後 / ワークショップ》



《午前 / 講演》

UD国際シンポジウム(菊池市)



UD国際シンポジウム(水俣市)



UD懇話会



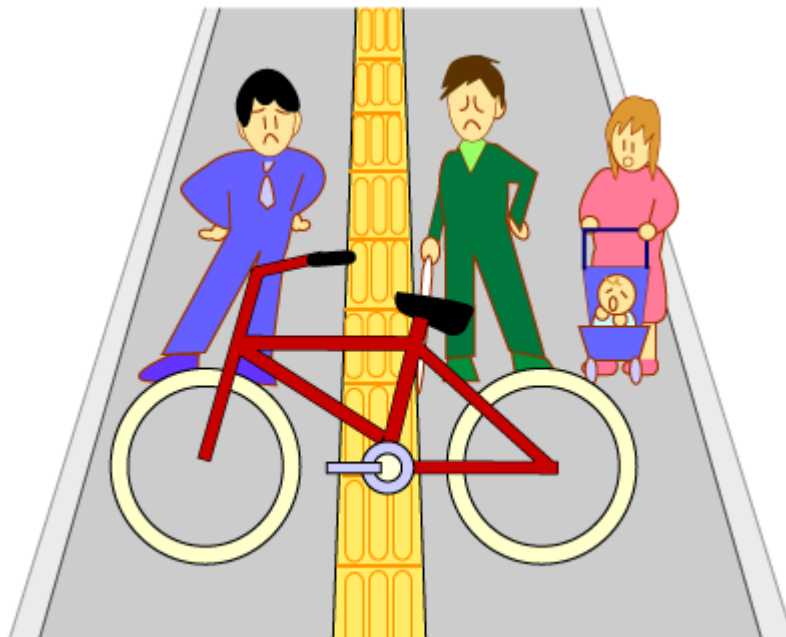
第4節 すべての人のためという意識づくり

だれにとっても使いやすいデザインとは、言葉をかえれば、そのデザインに関して人はみな平等であり、公平に扱われているということです。これからの社会は、今まで以上に一人ひとりが尊重され、大切にされていくことが重要ですが、そうした思想をデザインによって具現化し、保障しようとする試みこそがUDなのです。ですから、UDに携わる人の心の中には、一人ひとりの人間をかけがえのない存在として大切に思い、その思いを実現していこうとする精神が宿っていなければなりません。

歩きやすさに配慮して整備された歩道があっても、だれかがその真ん中に自転車を止めていたりすれば、その歩道は非常に使いにくいものとなります。

このように考えると、つくり出す人と使う人の心にUDの精神があって、それが合わさって初めて、まち、もの(製品)、情報・サービスなどが本当に使いやすいものとなるのです。

何より大事なのは「心のUD化」であり、それを進めるためには、一人でも多くの県民の方々にUDの考えをご理解いただくための普及啓発や、運動として展開していくためのリーダーとなる人材の育成が重要になってきます。



(1) 普及啓発活動

社会が経済の効率化や合理性を追い求めてきたことなどの結果として、他人を思いやる気持ちや助け合いの精神が薄れてきていることが指摘されています。

行政や企業等の中でUDの考え方が十分理解されていないことから、具体的な施策や事業という形になって見えていません。

県民のUDに対する理解が十分広がっておらず、また、UDの情報や、UDに触れる機会・環境が不足していることから、具体的な行動が起こせる状況にありません。

現状・課題



施策の方向性と取組み

方向性

行政による広報やイベント等を通してUDの考え方の説明を行うほか、UDの考え方を取り入れたものやまち、サービス等の取組み事例の紹介を行うなど、様々な機会を捉えた普及啓発に努めます。

また、県民が身近な生活の中でUDに触れられる機会を増やすために、地域における催しや建物等にできる限りUDが取り入れられるよう働きかけを行います。

取組み

県が直接行う広報やイベント等だけでなく、市町村や企業・団体等の広報手段等を活用するなど、様々な形でUDに関する情報発信を行います。

県内各地において、日々の生活の中でUDを見て、聞いて、触れられる機会の創出等に努めます。

(参考)取組みの具体例

- ・ 広報番組等でのUD事例・取組み等の紹介
- ・ 行政広報誌、企業PR誌、団体会報誌等へのUD情報の掲載
- ・ 県庁舎自体のUD展示場としての活用

- ・ UD出前講座等の実施
- ・ UD製品やパネル等の貸出
- ・ UD版県政バスの運行（バスでの県内のUD事例見学）
- ・ UDの各種ガイドライン等の普及
- ・ 産・学・行政等の連携によるUDに関する相談体制の構築
- ・ UDを取り入れた職員向け接遇研修の実施と行政サービスでの実践

行政に求められる役割

- ・ UDの考え方等についての自らの広報媒体を活用した積極的な情報の発信と、様々な広報媒体への情報の提供
- ・ 不特定多数が集まる会議やイベント等の開催に当たっての運営自体へのUD導入と、可能であればUDに関する説明やパネル展示等による普及啓発

企業・団体に求められる役割

- ・ 企業等での経営理念の中にUDを取り入れた社員等への意識啓発と、UDという言葉を使うか否かに拘わらず、自ら提供しているものやサービスを通じたその考え方の普及
- ・ 不特定多数が集まる会議やイベント等の開催に当たっての運営自体へのUD導入と、可能であればUDに関するパネル展示等による普及啓発
- ・ 団体等の機会を捉えた会員への会報誌等を通じたUDの普及啓発

県民等に求められる役割

- ・ 可能な限り行政や企業・団体等から提供されるUDの情報等の収集
- ・ 地域や職場等において、可能な限りUDをテーマにした話し合いの場づくりや、そういった場への積極的な参加

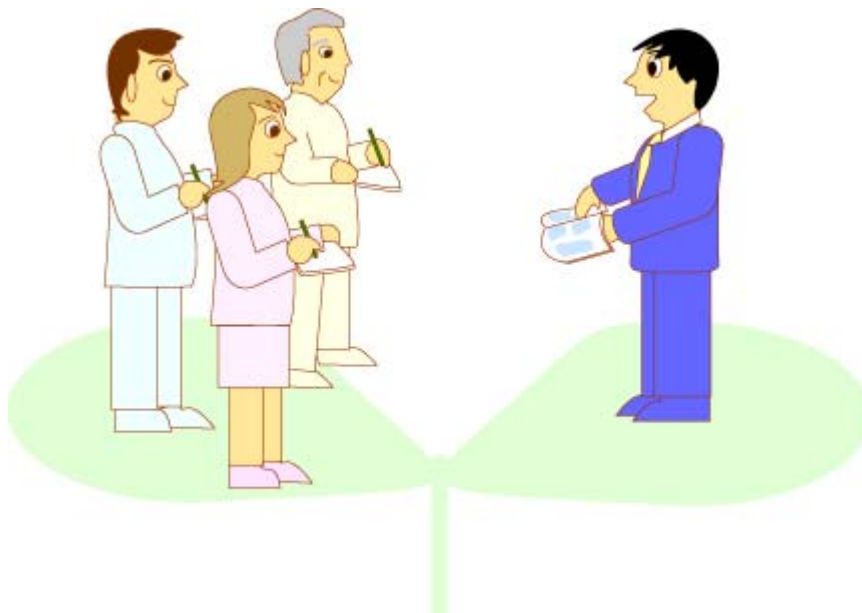
(2)人材育成

県内の学校や企業等において、UDに関する専門的な研究や実践をしている人材が不足しているうえ、地域において率先してUDを取り入れた活動を行うリーダー的な県民が十分に育っていません。

県を中心とした行政のあらゆる施策の中にUDを取り入れていくためのリーダーとなる人材が、県職員をはじめ行政職員の中に十分に育っていません。

自分と違う考えを持つ人を特別視したり、排除したりする傾向は一度身に付いてしまうとなかなか拭い去れないため、小さい頃から偏見を持たないで、いろいろな価値観を認めるような教育を行うことが必要と考えられます。

現状・課題



必要な取組み

方向性

UDを県全体の運動として展開していくために、地域や職場等でその先頭に立って活動する人材の育成を図ります。

また、子どもの頃からUDの考え方を体得できるように、教育現場へのUD導入を積極的に進めます。

取組み

様々な分野でのUD推進のリーダーを育成していくために、研修や学習機会等の提供を行います。

子どもの頃からUDを実体験として継続的に学べるように、学習カリキュラムや学外活動等UD学習の環境整備に努めます。

(参考)取組みの具体例

- ・行政職員、教職員及び警察職員向けUD実体験研修の実施
- ・県職員をグループ化した“UD推進ボランティア”活動の実践
- ・UDマインド[53 ページに用語解説]を育てる生涯学習プログラムの導入
- ・保育所、幼稚園、小・中・高等学校、盲・聾・養護学校、福祉施設等の相互間での日常的交流
- ・学校教育カリキュラムへのUDの導入

行政に求められる役割

- ・行政職員や教職員等が率先してそれぞれの分野でUDを取り入れられるような学習の場の設定
- ・生涯学習のテーマとしてUDを取り上げるなど、県民等への様々な形での学習機会の提供
- ・学校教育への積極的なUD導入

企業・団体に求められる役割

- ・企業等は、自ら提供している製品やサービス等の分野におけるUDのリーダー育成
- ・団体等は、可能な限り会員内でのUDのリーダー育成を目的とした研修会等の学習機会の提供

県民等に求められる役割

- ・行政等が実施するUDのリーダー育成等を目的とした研修会や学習機会等への積極的な参加
- ・地域や職場等で意欲のある人たちが集まり、NPO[52 ページに用語解説]やボランティア活動等を通じたUD運動の自主的な展開

第5章 ユニバーサルデザイン推進のしくみ

第5章では、第4章の分野別の取組み等を効果的かつ効率的に進めていくためのしくみについて、県民、企業・団体、行政等が一体となって、「県全体の運動として展開していくためのしくみ」と、それらが円滑に進むように「県として支えるしくみ」という2つの観点から記述しています。

第1節 県民運動として展開するために

「まち」や「もの」、「情報・サービス」といった生活するうえで欠かせない有形・無形の“もの”についてユニバーサルデザイン（UD）を進めていくことは、到底行政だけでできるものではありません。何よりそれを生きたUDにするためには、多くの人の主体的な参加によって、お互いが協力していくことが不可欠です。

このため、『だれもが暮らしやすく豊かなくまもと』の実現を基本目標として掲げるUDの推進は、県民、企業・団体と行政等がパートナーシップによって取組み、県全体の運動として広がっていくことが必要であり、そのためのしくみづくりが重要になります。

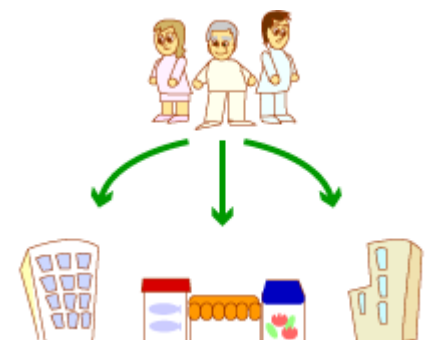
(1) UDアドバイザーの派遣

現在のところ、県内ではUDの考え方を経営方針や製品開発等に明確に取り入れている企業やまちづくり等の施策に反映している市町村は少ないようです。

その理由として、「UDの考え方が漠然としていて、何からどのように手をつけていいかわからない」、あるいは「まちづくりやものづくりにどのようにUDを取り入れたらいいかわからない」という声が聞かれます。

県内でのUDの意識の高揚や人材の育成が十分ではない時点では、企業、団体や市町村、それに県も含めて、それぞれが抱える課題の解決に向けて、アドバイスができる人材を登録し、必要に応じて適切な人材を派遣できるようなしくみをつくるのが効果的です。

県では、このようなUDアドバイザー登録のしくみづくりに向けに必要な措置を講じていくこととします。



(2)UDモニター登録



UDの考えを取り入れた製品やサービス等を開発しようとする企業等が、開発資金が準備できてもなお、開発した試作品やサービスがUDの観点から見てどうかをチェックしてくれるモニター(被験者)が不足していたり、そこまでの余力がなかったり、あるいはどのような人をモニターとしたらいいかわからないという状況があります。

UD製品やサービス等の開発がスムーズに行えるように、企業等の利用ニーズを把握したうえで、あらかじめ年齢、性別や障害の有無等、様々な特性の人たちをモニターとして一元的に登録し、企業等の要請に応じて紹介や斡旋を行うしくみづくりに取り組みます。

また、このUDモニターを活用するなどにより、既存施設等の使い勝手を評価し、UDの視点からその改善を進めていけるようなしくみづくりを検討します。

(3)UD製品の認証

UDを広く普及していくという観点からは、意識づくりの問題と併せて、日常的に使用するものをUD製品として具体的に見せていくことが非常に効果的です。

ただ、UDがすべての人が使いやすいという言葉で表されることからわかるように、有形・無形を問わず、その“もの”がUDかどうか評価することは思うほど簡単ではありません。

しかし、こちらよりあちらの方がより多くの人使いやすいといった相対的評価や、多くの人利用した結果をもとに基準を設けて、それを上回っているかどうかを審査するような絶対的評価を行うこともできないわけではありません。

また、製品やサービスの開発プロセス(12ページ「第3章第2節プロセス(過程)の重視」のイメージ参照)を厳格に定め、その産み出された“もの”が経てきたプロセスに着目した間接的評価という方法も考えられます。

いずれの方法が適しているか今後検討する必要がありますが、UDに関する有識者等からなる民間の機関が、製品や建築物等を対象に評価・認証を行うしくみをつくることをめざします。

なお、UD製品等を広く普及させるという立場から、UDを推進する他の自治体などとの連携による認証基準も含めたそのあり方の共同研究についても検討します。



(4)UDコンシューマーの育成

UDに関しての当事者意識をひとりでも多くの県民に持ってもらうことが、UD普及の最も近道です。

その一つの方法として、UD製品やサービス等を率先して購入したり、利用したりする

消費者（UDコンシューマー）を育てることは有効です。



その際には、UDは、多くの人に使いやすいということから派生して、一面ではひとつのものを長期間にわたって使用でき、環境にも配慮していると考えられることから、グリーンコンシューマー（環境に配慮した物品の購入等を意識して行う消費者）をターゲットに人材育成を図ることも考えられます。

また、UD製品の認証制度が確立すれば、このような意識の高い消費者は一層拡大し、UD推進の大きな力となるため、その組織化を行政としても積極的に進めます。

(5) UD情報の蓄積・発信

現在は、県でUDのホームページを開設してはいるものの、インターネットを使える環境のない人に情報を届けることができず、また発信している情報量にも限りがあります。

今後は、そのような人も気軽にUDの情報に触れることができるように、企業・団体、学校や行政等のUDに関する情報が一体的に蓄積され、広く情報発信できるようなくみと、相談等に応じられるような体制をつくることが望まれます。

このため、県としてもホームページ等を活用し、UDに関する情報の集積を図るとともに、同様の情報をもったNPO等との情報交換や交流を深めます。

(6) UDセンターの組織化

UDを様々な分野に取り入れ、県全体での運動として展開していくためには、まず「人の交流」と「情報の集積」が必要になります。

「人の交流」とは、ものづくりでの消費者と製造業者や流通事業者、まちづくりでの行政と企業や利用者など、関係する人々のコミュニケーションを活発化させることです。

また、「情報の集積」とは、UDの事例や取組みプロセスに関する情報、ノウハウ等の集積と、実践する人材の集積といったUDのコミュニティをつくることです。

そのためには、UDを意識した県民、実践する企業、研究者など、多様な人材が集まる“UDセンター”をNPOとして組織化するなど、活動の輪を広げていくことが望まれます。

このようなセンターをつくることによって、例えば一企業では難しい製品開発を行う際の消費者ニーズ把握、製品のモニタリング等を支援する人材の登録や、UDの先進事例の蓄積等が可能になるほか、適切なアドバイスのできる人材の育成にもつながります。

また、何よりも多様な業種や立場の人たちが集まり、パートナーシップを発揮することにより、UDの取組みは一気に県内に広がるものと期待されます。

県では、県全体の運動としてUDを展開するためにも、このようなセンターの組織化に向けて支援を行います。

第2節 県が中心となって県民運動を支えるために

UD製品等の認証制度が確立した後は、県が率先して用品調達基準として取り入れることで、市町村へ波及し、流通業者が積極的に買い入れ、加速度的に県下全域にUD製品等の普及が進むといったことが期待されます。

このようなことからみても、UDの取組みを県全体の運動として展開していくうえで、県は、行政という立場で産業、教育、環境等の幅広い分野にわたり、適切なリーダーシップを発揮することが望まれます。

このように県下全域でUDが浸透するよう実効性を確保していくためには、県が中心となって県民運動を支えるしくみをつくることも必要です。

(1) UD調査研究の促進

UDの取組みは、まちづくり、ものづくり、情報・サービスと極めて多岐にわたっており、そのいずれの分野においても、現時点では、人材やノウハウが不足している状況にあります。

このため、UD推進に意欲のある団体等が、利用者ニーズの把握・分析や各分野に関するUDガイドラインの作成といった調査研究等を行いやすい環境、UDの情報やノウハウの蓄積を活かした人材育成が図れるような環境を整備していきます。

なお、そこで蓄積された情報やノウハウ等については、他の団体の活動や、行政の施策等に反映できるようなしくみをつくります。

(2) 『くまもとUDレポート(仮称)』の公表

県内でUDを推進するうえでは、県民や企業・団体、行政等における取組みの方向を明らかにするための指針を示す一方で、その取組みが目標に向かってどの程度進んでいるか、これからの課題が何かといったことを定期的に把握し、その時その時に適切な役割分担のあり方や方向性を見直しを行うことも大切です。

その際には、行政、企業、あるいはNPOが自らの取組みを主観的に評価・分析するのではなく、県民と一緒にしてお互いを評価・分析し合うといった客観性をもって望まなければなりません。

このため、みんなでUDの県全体での運動を測定し、お互いに見つめ直すことを主眼にしたレポートを作成し、県民等に公表していくようなしくみが望まれます。

また、UDの取組み状況等について、県民と市町村、県等の行政、企業・団体等が共通認識をもつためのUD県民運動会議のような組織づくりも必要に応じて検討します。

(3) 県UD推進会議の設置

県が適切なリーダーシップを発揮していくためには、それぞれのセクションがバラバラに施策を進めていては効率が悪いばかりでなく、取組み全体として見たときにUDへの配慮が不十分になることも考えられます。

まちづくりを例に考えてみても、それぞれのセクションによって、建物だけ、道路だけ、あるいは公園だけという単体でのUDが実現されても、全体を通してシームレスな（継ぎ目がなく連続性が確保された）ものとならなければ、利用者の不便や不自由さは解消されず、結局はまち全体のUDが達成されたとはいえないのです。

県では、これまでも事業実施の段階で、担当課や担当者間での連携・調整等に努めてきましたが、全体としてのUD達成という観点からは、事業計画や構想といったもっと早い段階からの連携や調整、また、事業レベルにとどまらず、今後県が進める大きな施策やプロジェクトレベルでの連携や調整といったものも必要になります。

このため、知事をはじめ県庁の各部局のトップが、UD推進の全庁的な連携・調整等を行っていくための会議を開催し、県における一体的かつ計画的なUDの推進管理体制を整備します。

(4) 県UD推進員の設置

県職員の一人ひとりが、自らの業務において主体的にUDを実践していくために、各部局等にUD推進員を配置し、日常的な業務におけるUD推進に関しての相談・支援体制を整備します。

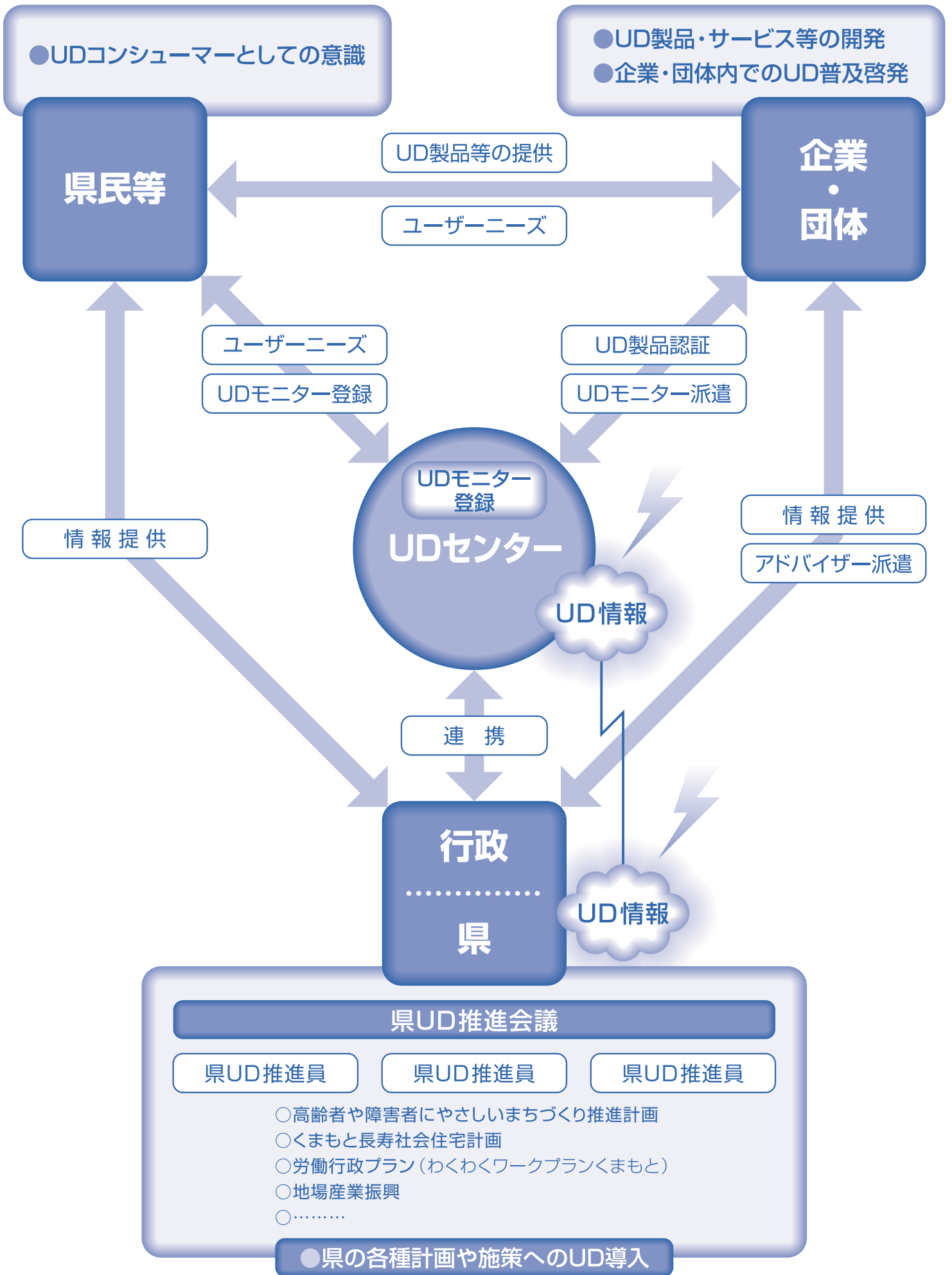
このUD推進員による相談・支援を行うことにより、UDの取組みの成功例や失敗例をもとにしたUD推進の様々なノウハウが各部局に蓄積され、さらには全庁的な蓄積となっていくます。

(5) 県の人材育成の実施

UD推進において、そのリーダーシップが期待されている県には、土木・建築、製品開発等の技術的な面や、まちづくり、ものづくり等のプロセスにおいて、幅広く県民や企業・団体等の取組みをバックアップできる人材が必要になります。

このため、県職員を対象にUDに関する広範な知識・技術やノウハウの習得等を目的とした各種研修会を実施するなど、県全体で展開される様々な取組みに対して適切な助言や支援ができる人材育成を行います。

推進のしくみのイメージ



《参考》ユニバーサルデザインについて

〔ユニバーサルデザインの発祥と発展〕

ユニバーサルデザインは、米国ノースカロライナ州立大学ユニバーサルデザインセンター所長だった故ロン・メイス氏によって提唱された考え方です。

「すべての人にとって、できる限り利用可能であるように、製品、建物、環境をデザインすることであり、デザイン変更や特別仕様のデザインが必要なものであってはならない。」と定義されています。

自身がポリオの後遺症から電動車いすと酸素ボンベの使用を余儀なくされていたロン・メイス所長は、障害者の社会参加を権利として認めさせる動きが米国において社会運動として広がりを見せはじめた1970年代に、障害者のために外観などに新たなデザインを施したりすることで、余計なコストが生じるだけでなくかえってそのデザインが差別を助長するおそれのあることを感じ、はじめから多くの人暮らしやすい社会の必要性とその実現を考えました。

その後、米国の障害者の社会参加運動が、障害者の雇用の機会均等やサービスの利用権等を包括的に保障した1990年の「障害を持つアメリカ人法(A D A法)」の制定で結実したことや、ユニバーサルデザインの考え方を理解しやすいものとするため、「ユニバーサルデザイン7原則」がロン・メイス所長らにより定められ、急速に広まってきています。

わが国でも、企業を中心にこの考え方は企業理念や製品開発のコンセプトとして導入されるとともに、国や自治体等の施策にも取り入れられはじめ、その取組みは活発化しています。

〔ユニバーサルデザイン7原則〕

ユニバーサルデザインとは、様々な人にとって、できる限り利用可能であるように、製品、建物、環境をデザインすることであり、デザイン変更や特別仕様のデザインが必要なものであってはならない。

ユニバーサルデザイン原則は、建築家や工業デザイナー、技術者、環境デザイン研究者などからなるグループが、協力しあってまとめたものである。

これは、環境、製品、コミュニケーションなどを含めて、デザインがかかわる幅広い分野での方向性を明確にしている。これらの7原則は、既存のデザインの評価や、デザイン・プロセスの方向づけに使えるだけでなく、使いやすい製品や環境とはどうあるべきかを、デザイナーのみならず消費者を啓発するためにも活用できるものである。

ユニバーサルデザイン7原則は以下のものから構成されている。

原則：簡潔で、かつ、覚えやすく表現された基本的な考え方

定義：原則に沿ったデザインをするための簡潔な方向付け

ガイドライン：原則に忠実であるために必要とされる基本要件

(注：すべてのガイドラインが、どのようなデザインにも当てはまるとは限らない)

原則 1：誰にでも公平に利用できること

定義：誰にでも利用できるように作られており、かつ、容易に入手できること。

ガイドライン：

- 1a. 誰もが同じ方法で使えるようにする：それが無理なら別の方法でも仕方ないが、公平なものでなくてはならない。
- 1b. 差別感や屈辱感が生じないようにする。
- 1c. 誰もがプライバシーや安心感、安全性を得られるようにする。
- 1d. 使い手にとって魅力あるデザインにする。

原則 2：使う上で自由度が高いこと

定義：使う人のさまざまな好みや能力に合うように作られていること。

ガイドライン：

- 2a. 使い方を選べるようにする。
- 2b. 右利き、左利きどちらでも使えるようにする。
- 2c. 正確な操作がしやすいようにする。
- 2d. 使いやすいペースに合わせられるようにする。

原則 3：使い方が簡単ですぐわかること

定義：使う人の経験や知識、言語能力、集中力に関係なく、使い方がわかりやすく作られていること。

ガイドライン：

- 3a. 不必要に複雑にしない。
- 3b. 直感的にすぐに使えるようにする。
- 3c. 誰にでもわかる用語や言い回しにする。
- 3d. 情報は重要度の高い順にまとめる。
- 3e. 操作のためのガイダンスや操作確認を、効果的に提供する。

原則 4：必要な情報がすぐに理解できること

定義：使用状況や、使う人の視覚、聴覚などの感覚能力に関係なく、必要な情報が効果的に伝わるように作られていること。

ガイドライン：

- 4a. 大切な情報を十分に伝えられるように、絵や文字、手触りなど異なった方法を併用する。
- 4b. 大切な情報は、(例えば大きな文字で書くなど)できるだけ強調して読みやすくする。
- 4c. 情報をできるだけ区別して説明しやすくする(やり方が口頭で指示しやすくなるように)。
- 4d. 視覚、聴覚などに障害のある人が利用しているさまざまなやり方や道具でも、情報がうまく伝わるようにする。

原則 5 : うっかりミスや危険につながらないデザインであること

定義：ついうっかりしたり、意図しない行動が、危険や思わぬ結果につながらないように作られていること。

ガイドライン：

- 5a. 危険やミスをできる限り防ぐ配慮をすること：頻繁に使うものは最もアクセスしやすくし、危険なものはなくしたり、隔離したり、覆うなどする。
- 5b. 危険なときやミスをしたときは警告を出す。
- 5c. 間違っても安全なように配慮をする（フェイルセーフ）。
- 5d. 注意が必要な操作を意図せずにしてしまうことがないように配慮する。

原則 6 : 無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること

定義：効率よく、気持ちよく、疲れないで使えるようにすること。

ガイドライン：

- 6a. 自然な姿勢のまま使えるようにする。
- 6b. あまり力を入れなくても使えるようにする。
- 6c. 同じ動作を何度も繰り返すことを、できるだけ少なくする。
- 6d. 体に無理な負担が持続的にかかることを、できるだけ少なくする。

原則 7 : アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること

定義：どんな体格や姿勢、移動能力の人にも、アクセスしやすく、操作がしやすいスペースや大きさにすること。

ガイドライン：

- 7a. 立っていても座っていても、重要なものは見えるようにする。
- 7b. 立っていても座っていても、あらゆるものに楽に手が届くようにする。
- 7c. さまざまな手や握りの大きさに対応する。
- 7d. 補助具や介助者のためのスペースを十分に確保する。

Copyright 1997 N.C.State University,The Center for Universal Design

この原則は、主に National Institute on Disability and Rehabilitation Research からの助成金により作成されたものである。

Version 2.0-4/1/97 THE CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN North Carolina State University

http://www.design.ncsu.edu:8120/cud/univ_design/princ_overview.htm

この原則は、以下のユニバーサルデザイン提唱者により編集された（アルファベット順）：

Bettye Rose Connell, Mike Jones, Ron Mace, Jim Mueller, Abir Mullick, Elaine Ostroff, Jon Sanford, Ed Steinfeld, Molly Story, Gregg Vanderheiden

また、日本語訳文は、Satoshi Kose, Tetsuya Yasuzawa, Koji Yanagida, Michiko Shimizu, Michiko Horikawa（古瀬敏、安澤徹也、柳田宏治、清水道子、堀川美智子）による。

《ユニバーサルデザインが広まってきた背景》

ユニバーサルデザインが広まってきた背景として、次のようなことが考えられます。

人権の世紀

21世紀は人権の世紀といわれています。それは、これからの社会では、男性も女性も、子どもも高齢者も、障害のある人もない人も分け隔てなく、今まで以上に一人ひとりの人間として尊重され、それぞれの個性が大切にされていくことが重要だからです。

ユニバーサルデザインの底流にある年齢、性別、国籍(言語)及び障害の有無等に関係なくすべての人に公平で平等な利用という考えは、この人権に立脚したものと考えられます。

高齢者の世紀

21世紀は高齢者の世紀といえます。先進国の多くが今後10年で本格的な高齢社会を迎え、また、今世紀半ばには世界の大半の国々で高齢化が進み、全世界的な高齢社会の到来が予想されています。その中でも日本は高齢化が著しく、4人に1人が高齢者という時代がもうそこまで来ています(2015年には65歳以上(高齢化率)が25.2%といわれています)。

今後、高齢者の方々にとっても、暮らしやすい社会をつくっていくことは、ごく当たり前のことであり、そのためにユニバーサルデザインの考え方を様々な分野に取り入れていくことには大きな意義があります。

環境の世紀

21世紀は、循環型社会の構築をめざした環境の世紀といえます。大量生産・大量消費・大量廃棄の時代であった20世紀の後半は、地球温暖化や公害、廃棄物の問題が表面化しました。限りある資源を有効に活用し、未来に向かって持続可能な社会をつくりあげ、次の世代に受け継いでいくことは、その時代に生きる者すべてに課された使命といえます。

環境への負荷が少ない経済社会システムへの変革のためにも、だれにでも、また長期にわたって利用できるという視点を持ったユニバーサルデザインの考え方は、非常に重要な切り口であると考えられます。

《参考》用語の解説

(注) 用語は、五十音順に並べてあります。

用語にアンダーラインが引いてあるものは、指針の本文中にも解説をしてあるものです。

ITS(アイ・ティー・エス Intelligent Transport Systems = 高度道路交通システム)

通信システムを活用し、車両の自動走行、渋滞の解消や環境問題の改善のほか、歩行者の現在地や目的地までの誘導などを行うしくみ

SI(エス・アイ)住宅

建築の段階から、建物の骨格部分(スケルトン)と内装部分(インフィル)を分離しておくことで、家族構成の変化等に対応して間取りや内装、設備の変更が比較的自由にできる住宅

NPO(エヌ・ピー・オー Non Profit Organization = 民間非営利組織)

行政とは違った立場で、また、企業のように営利を主目的とせず自律的に経営されている組織

グリーン購入

環境への負荷ができるだけ少ない商品やサービスを優先して購入することで、このような行動をする人のことを一般にグリーンコンシューマー(緑の消費者)という

交通結節点

複数の交通機関を相互に連絡し、様々な交通需要に対応した交通サービスを提供する施設、あるいはその施設を含むエリア

タウンモビリティ

商店街等で電動スクーターの貸出を行うなど、だれもが安心して街を楽しめるようにする取り組み

TMO(ティー・エム・オー Town Management Organization)

中心市街地の商業活動を活性化させるため、商工会、商工会議所、財団法人などによって設置される総合的な企画・調整機関

デジタルデバイド(情報格差)

インターネットやコンピュータを利用できる環境を持っている人と持っていない人の差のことで、これを放置することは貧富の格差の拡大にもつながると指摘されている

トランジットモール

公共交通機関と歩行者用の空間が共存した道路や商店街

パートナーシップ

対等な関係(従属的、依存的でない関係)のことで、県民、企業・団体、行政等の関係において重要な概念

パソコン要約筆記

人が話している内容を要約してパソコンに入力することであるが、一般に要約したものをその場でスクリーンに映し出して文字として見せること

パブリックインボルブメント

公共事業等を実施する際に、取組みの当初から情報提供を行い、住民など広く関係者の意見をその意思決定に反映させる住民参加のひとつの手法

POS(ポス Point of Sales)システム

販売の時点で、そのデータを管理し、需要予測や販売計画などが行える機器やそのしくみ

UD(ユー・ディー)コーディネーター

UD製品の生産から流通・販売までの一連の活動の全体を通してマネジメントできる人

UD(ユー・ディー)マインド

自分以外の立場での物事の考え方や気づきのできる心や他人への気配りのできる心

ワークショップ

参加者が自主的に運営する集団の中で討論などを行う方式の研究会

ワンストップサービス

すべてのサービスを1か所で簡単に受けることができるサービス形態のこと

《参考》熊本県ユニバーサルデザイン懇話会委員名簿

区分	氏名（敬称略）	所属・職名等	備考
ユニバー	永野 寿代	熊本市身体障害者平成福祉協会理事	
	中村 勝子	スペシャルオリンピックス日本・熊本理事	
	福田 万里子	熊本県社会福祉協議会ボランティアセンター所長	
	渡邊 一成	熊本県老人クラブ連合会事務局次長	
まちづくり	磯田 節子	八代工業高等専門学校助教授 / 熊本県建築士会女性部会長	
	川内 美彦	一級建築士事務所「アクセスプロジェクト」主宰	アドバイザー
	鳥飼 香代子	熊本大学教育学部教授 / 都市交通会議代表	副座長
	名和 俊治	熊本県バス協会専務理事	
	西島 衛治	九州看護福祉大学教授 / バリアフリーデザイン研究会会長	
	村上 良知	熊本県立大学環境共生学部教授	
ものづくり	磯貝 恵三	崇城大学芸術学部教授	座長
	後藤 信一	ディ・エス大進工業(株)代表取締役	
	中川 聡	トライポッド・デザイン(株)代表取締役 / UDF 副理事長	アドバイザー
	長峰 秀鷹	デザイン都市FUKUOKAを創る会会長	
	山鹿 眞紀夫	熊本リハビリテーション病院副院長 / ユニ・ハウス研究会会長	
情報・サービスづくり	今井 啓子	(株)資生堂企業文化部ファッションディレクター / ユニバーサルファッション協会理事長	アドバイザー
	黒須 正明	メディア教育開発センター研究開発部教授 / 静岡大学情報学部教授	アドバイザー
	友住 容子	報徳保育園園長	

は、平成12年度に開催した熊本県ユニバーサルデザイン研究会の公募参加会員です。



【ロゴマークについて】

県民一人ひとりの心が互いに支え合い、ひとつの大きな“ちから”となって、誰もが暮らしやすい豊かな社会づくりを目指していく姿を表現しています。

このロゴマークは、熊本県新千年紀記念事業の一環として行われたインターネット博覧会(県のテーマはユニバーサルデザイン)で広く募集し、その応募作品の中で最優秀賞に選ばれた東京都世田谷区の中池良乃さんの作品を原案として作成しました。

本指針の冒頭にある『くまもとユニバーサルデザイン宣言』は、平成14年2月13日に開催した「くまもとユニバーサルデザインシンポジウム2002」において、参加された県民や企業・団体の方々と一緒に行ったものです。

くまもとユニバーサルデザイン振興指針

平成14年2月22日策定

発行 / 熊本県企画開発部企画調整課パートナーシップ企画室
〒862-8570 熊本市水前寺6丁目18番1号
TEL 096-383-1111 FAX 096-382-4066
県ホームページ www.pref.kumamoto.jp

平成14年3月発行