

気づき と 思いやり を 行動に

三条市ユニバーサルデザイン推進指針

平成 21 年 3 月

三 条 市

目 次

I 指針の基本的事項

- | | | |
|---|-------------|-----|
| 1 | 指針策定の背景及び経緯 | P 1 |
| 2 | 指針における用語の定義 | P 2 |
| 3 | 指針の位置づけ | P 3 |
- (1) 市におけるユニバーサルデザインの位置づけと指針が対象とする取組の範囲
- (2) 国や県の法令・ガイドラインなどとの関係
- (3) 指針の見直し

II ユニバーサルデザインとは

P 5

- 1 「使いやすい」って具体的にはどういうこと？
- 2 なぜ「すべての人」ではなくて「できるだけ多くの人」というの？
- 3 バリアフリーとは違うの？ バリアフリーはもう必要ないの？
- 4 お金がなくてもできるの？
庁舎や施設を所管していない課にも関係あるの？
- 5 ユニバーサルデザインはどうすれば完成するの？

III 具体的取組

- | | | |
|------------------|-----------------|------|
| 1 | ユニバーサルデザイン化の手順 | P 12 |
| (1) 施設の新設・大規模増改築 | | |
| (2) その他の行政サービス | | |
| 2 | 職員の資質向上及び市民への啓発 | P 17 |
| (1) 職員の資質向上 | | |
| (2) 市民への啓発 | | |
| 3 | 各所属と市民窓口課の役割 | P 18 |

1 指針策定の背景及び経緯

背景

これまで、身の回りの多くのものは若くて健康な人を基準に作られていて、障がい者や高齢者に対しては、障壁となるもの（バリア）を除去するというバリアフリーの考え方を基にまちづくりが進められてきました。

バリアフリーによって利用できるようになる人がいる一方で、バリアフリーが特定の人を対象としたものであったために、対象外だという理由で利用させてもらえない人や、特別な対応を受けることに心理的負担を感じている人もいました。また、コストがかかるわりに利用度が少ないという欠点もありました。

それらの欠点を解消するために、これまでのバリアフリーだけではなく、「心身の機能や能力、その時おかれている状況などの違いにかかわらず、できるだけ多くの人を使いやすい環境づくりをする」というユニバーサルデザインの必要性が高まってきました。

国や他の地方自治体では

平成 11 年度	静岡県「しずおかユニバーサルデザイン行動計画」を策定
平成 12 年度～	熊本県、埼玉県、浜松市などがユニバーサルデザインの推進に乗り出す
平成 16 年度	新潟県「新潟県ユニバーサルデザイン推進基本指針」を策定
平成 17 年度	国土交通省「ユニバーサルデザイン政策大綱」を策定
平成 18 年度	国「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）」を制定

三条市では

平成 19 年 3 月策定の総合計画で、「すべての市民が安心して暮らすことができ、その持てる能力を最大限に発揮できるユニバーサル社会の形成をめざす」とこととし、主要施策としてユニバーサルデザインの推進が掲げられました。

具体的な取組として、平成 18 年度例月政策会議で「三条市における公共施設等のユニバーサルデザインの推進」が提言されたことを受け、平成 19 年 5 月に三条市ユニバーサルデザイン施設利用懇話会が設置されました。市の施設の新設・大規模増改築にあたって、様々な特性を持つ利用者や学識経験者の意見を伺い、設計や運営に反映しています。

それと共に、市のユニバーサルデザイン推進について検討するため、同年 4 月に職員で構成するユニバーサルデザイン推進庁内検討チームが設置されました。平成 19・20 年度に検討を重ね、職員がユニバーサルデザインの基本的な考え方と取組の手順を共有し、すべての行政サービスをユニバーサルデザイン化することを目的に、平成 21 年 3 月に本指針を策定するに至りました。

2 指針における用語の定義

頻繁に使用されている用語ですので、定義をよく理解して読み進めてください。

ユニバーサルデザイン

心身の機能や能力、その時おかれている状況などの違いにかかわらず、できるだけ多くの人が使いやすい環境づくりをすることです。

行政サービス

市として職員が行うこと（計画から実行まで）すべてを包括して行政サービスといいます。

具体的には、庁舎や施設などの整備及び管理運営だけではなく、イベントや講座の実施、通知を出すこと、広報、接遇なども含みます。

利用者

行政サービスの受け手となる人すべてを包括して利用者といいます。

庁舎や施設などの利用者だけではなく、イベントや講座などの参加者、市からの通知を受け取る人、市が作成するパンフレットやホームページなどの広報を利用する人も含まれます。

特性

心身の機能や能力、その時おかれている状況などから生じる「できること」「できないこと」「困難に感じること」などを特性といいます。

個人が持つ特性は常に同じではありません。そのため、多様な利用者を「障がい者」や「高齢者」などの限定的な分類よりも、特性でとらえる方が「できるだけ多くの人」を対象にするユニバーサルデザインを理解しやすいと考えます。

使いやすさ（使いやすい）

単に「利用できること」ではなく、「肉体的かつ心理的に負担のない状態で利用できること」です。言い換えれば、安全に、快適に、簡単に、的確に、自由に利用できることです。

P5からの「ユニバーサルデザインとは」で詳しく説明しています。

懇話会

三条市ユニバーサルデザイン施設利用懇話会のことです。

市の施設の新設・大規模増改築にあたって、ユニバーサルデザインの考え方に基づいた施設の整備を推進するため、様々な特性を持つ利用者や学識経験者の意見を伺い、設計や運営に反映しています。

3 指針の位置づけ

(1) 市におけるユニバーサルデザインの位置づけと指針が対象とする取組の範囲

職員は、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて、すべての行政サービスを行います。

指針が対象とする取組の範囲は、行政サービスのユニバーサルデザイン化と市民へのユニバーサルデザインの啓発です。

市が目指す「すべての市民が安心して暮らすことができ、その持てる能力を最大限に発揮できるユニバーサル社会」形成のためには、市だけではなく企業・地域・家庭なども含めた社会全体がユニバーサルデザイン化することが必要ですが、推進の第一歩として、まずは市の行政サービスをユニバーサルデザイン化し、あわせて市民にユニバーサルデザインについて理解してもらうことが必要だと考えます。

そこで、指針はそのために必要な次の3つの要素で構成され、職員向けに作成されています。

- ユニバーサルデザインとは → II (P5 ～ 11)
職員が理解すべきユニバーサルデザインの基本的な考え方
- ユニバーサルデザイン化の手順 → III-1 (P12 ～ 16)
行政サービスを行う際の三条市版の手順
- 職員の資質向上及び市民への啓発 → III-2 (P17)
職員がユニバーサルデザインへの知識を深めるための取組と市民への啓発

(2) 国や県の法令・ガイドラインなどとの関係

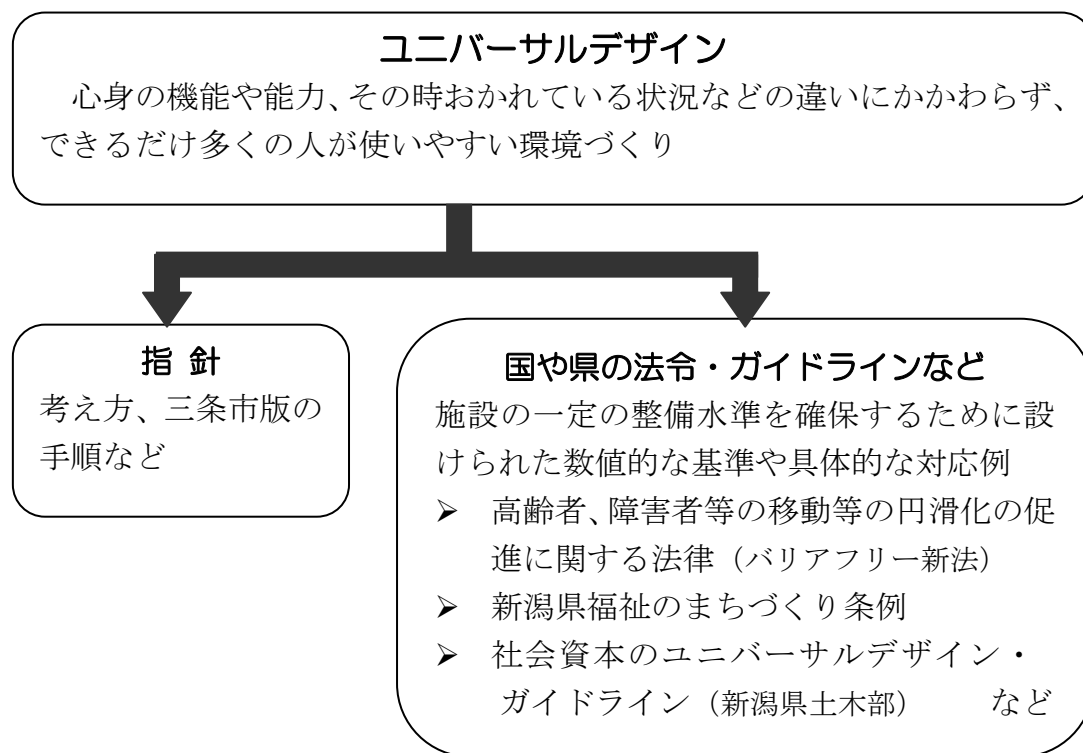
指針には、国や県の法令・ガイドラインなどの数値的な基準や具体的な対応例の基本となっているユニバーサルデザインの考え方や、三条市版の手順などについて書かれています。

施設の整備に関しては、既に国や県の様々な法令・ガイドラインなどがあり、数値的な基準や具体的な対応例が示されています。これまでも、それらに適合させたり、参考にしたりすることで、施設の一定の整備水準を確保してきました。一方で、整備水準を

満たす施設でも、利用者から「使いにくい」という声が寄せられることもあります。

その背景には、これまでは「基準が守られていればよい」「基準の示されていないものはわからない」「義務でないものは必要ない」という考えで計画することがあったのではないのでしょうか。

ユニバーサルデザインを推進するためには、法令・ガイドラインなどの基準や対応例がなぜ導き出されたのかという理由を理解すること、さらに、より多くの人が使いやすいするにはどうしたらよいかを、法令・ガイドラインなどが示す範囲以上に考えることが必要です。指針は、そのための基本となるユニバーサルデザインの考え方や三条版の手順などについて記載しています。



（３）指針の見直し

この指針自体も、策定した時点で完成なのではなく、より多くの人にわかりやすくなることを目指して見直しを続けていきます。

また、現段階では、取組の範囲を（１）のとおりとしていますが、今後、範囲を拡大していくにあたり、段階的に指針全体を見直していく予定です。

ユニバーサルデザインとは、心身の機能や能力、その時おかれている状況などの違いにかかわらず、できるだけ多くの人が使いやすい環境づくりをすることです。

市（職員）はこれまでもよりよい行政サービスの提供を心がけてきました。しかし、利用者を漠然と「みんな」と考えていたり、「心身の機能や能力が平均的な大人」を基準にしたりしていたことが多かったため、多様な利用者への対応が必ずしも十分ではなく、利用者から「使いにくい」という意見が寄せられることがありました。

ユニバーサルデザインとは、単に使いやすい人が多数になることではありません。利用者には、視覚、聴覚、発話・理解・言語、力、手の動き、体の大きさ及び動く範囲、移動、排泄などに様々な特性を持つ人がいます（各特性については、資料編P1からも参考にしてください）。ユニバーサルデザインとは、それらの特性を持つ人にとっても使いやすい環境づくりをすることなのです。

ユニバーサルデザインの基本的な考え方を理解するため、次の疑問に答える形でポイントを説明します。

- 1 「使いやすい」って具体的にはどういうこと？
- 2 なぜ「すべての人」ではなくて「できるだけ多くの人」というの？
- 3 バリアフリーとは違うの？ バリアフリーはもう必要ないの？
- 4 お金がなくてもできるの？
庁舎や施設を所管していない課にも関係あるの？
- 5 ユニバーサルデザインはどうすれば完成するの？

1 「使いやすい」って具体的にはどういうこと？

P2 の「指針における用語の定義」でも記載しましたが、「使いやすい」というのは、単に「利用できること」ではなく、**肉体的かつ心理的に負担のない状態で利用できること**です。

より具体的に理解するため、ユニバーサルデザインを提唱したアメリカのノースカロライナ州立大学教授ロナルド・メイス氏を含むグループがまとめた「ユニバーサルデザイン7原則」にそって説明します。

これから紹介する例は、一つの原則にだけあてはまるものではありません。また、すべての原則にあてはまらなければユニバーサルデザインではないということでもありません。より多くの原則にあてはまるものほどユニバーサルデザインの観点から優れているものだといえます。

ユニバーサルデザイン7原則

- 1 誰にでも公平に利用できること
- 2 利用する上で自由度が高いこと
- 3 利用方法が簡単ですぐにわかること
- 4 必要な情報がすぐにわかること
- 5 うっかりミスや危険につながらないこと
- 6 無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に利用できること
- 7 接近しやすい広さと大きさを確保すること

原則1 誰にでも公平に利用できること

誰もが同じ方法で利用できることが理想的です。それが無理な場合は、別の方法でも仕方ありませんが、利用者が差別感や屈辱感を感じないようにすることが大切です。



自動ドアは、誰もが同じ方法で利用できるのもので、開き戸や引戸よりもユニバーサルデザインだといえます。

原則 2 利用する上で自由度が高いこと

利用者の様々な能力や選択にあわせられるようになっていることです。

一人ひとりにあわせて自由に変化させることが難しければ、複数の選択肢を用意することも有効な方法です。



市民総合窓口の申請書記載台には、立って書く台と座って書く台があり、利用者が使いやすい方を選択できます。

原則 3 利用方法が簡単ですぐにわかること

利用者の経験や知識、言語能力に関係なく、利用方法がわかりやすくなっていることです。複雑でなく、直感的にすぐにわかることです。



絵文字は、比較的、知識や言語能力を問わずに直感的に情報が伝わるものです。110種類が案内用図記号として JIS（日本工業規格）化されています。

原則 4 必要な情報がすぐにわかること

利用状況や、利用者の視覚や聴覚などの能力に関係なく、必要な情報がわかるようにすることです。一つの方法では無理な場合は、複数の異なった方法で伝えることも効果的です。

重要な情報はできるだけ強調して読みやすくしたり、文字だけではなく絵・図・写真などを活用したりすることも、簡単なことのようにですが、大切な工夫です。



新幹線の駅では、次に来る電車の情報を放送（音）だけではなく、電光掲示板（文字）でも伝えています。さらに放送にも電光掲示板にも英語版があります。

原則5 うっかりミスや危険につながらないこと

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することです。そのためには、頻繁に利用するものは接近しやすくし、注意が必要なものは隔離したり、覆ったりします。また、間違えたときや危険な操作をしたときは、警告したり、停止したりするようにしておくこともあります。

そもそも、操作を間違えても危険なことが起こらないようにしておくことも大切です。



パソコンでファイルを削除する操作をすると確認メッセージが出ます。本当にその操作をしてよいか再確認することで、「ついうっかり」というミスを防ぎます。

原則6 無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に利用できること

効率よく、気持ちよく、疲れないで利用できるようにすることです。そのためには、同じ動作を何度も繰り返す必要がないようにすることも効果的です。



丸いドアノブはしっかりと握って手首をひねらなければ開けることができないので、意外に手の力と複雑な動きが必要です。レバー式のドアノブやバー付スライドドアならば、丸いドアノブよりも力や複雑な動きが要らず、荷物を持っていても肘で開けることができます。

原則7 接近しやすい広さと大きさを確保すること

どんな体格や姿勢の人にも、どんな移動能力を持った人にも、また、様々な用具を使用している人や同伴者がいる人にも、接近しやすく、操作しやすい広さと大きさにすることです。

また、立っていても座っていても重要なものが見え、手が届くようにすることです。



障がい者用駐車場は、車椅子を使用する人が車の乗り降りができるように、ドアを全開にできる幅（350cm 以上）が確保されています。



障がい者用駐車場以外でも、隣の区画との間を二重線にして、一つ一つの区画が広がっているとあります。このようになっていると乗り降りや荷物の積み降ろしが楽になります。

2 なぜ「すべての人」ではなくて「できるだけ多くの人」というの？

ユニバーサルデザインの提唱者ロナルド・メイス氏の定義は「改造または特殊な設計をすることなく、できる限り多くの人々が使用するのに便利な製品と環境の計画」となっています。一方で、ユニバーサルデザインの定義を「すべての人が使いやすいようにすること」としている自治体や文献もあります。

もちろん、**すべての人が使いやすいことが理想ですが、人の特性はあまりにも多様なので、それは困難なのが現実です。**

また、「すべての人が使いやすくなければならない」という意識が強くなり過ぎると、ユニバーサルデザインを「とても難しいこと」「不可能なこと」と敬遠したり、「完璧な対応が見つからないのに実行してよいのか」というためらいが生まれたりしかねません。**ユニバーサルデザインには、現状と比較して少しでも改善できるのであれば実行に移し、「できるだけ多くの人」の範囲を広げていこうという積極的な行動も必要です。**

そこで、指針ではユニバーサルデザインの定義を「できるだけ多くの人がいやすい環境づくりをすること」としています。

3 バリアフリーとは違うの？ バリアフリーはもう必要ないの？

ユニバーサルデザインの具体例として、自動ドアやスロープなどが紹介されることが多いことから、「それはバリアフリーなのでは？」と思う人も少なくないようです。自動ドアやスロープという目に見える結果としては同じかもしれませんが、**バリアフリーとユニバーサルデザインには考え方に次のような違いがあります。**

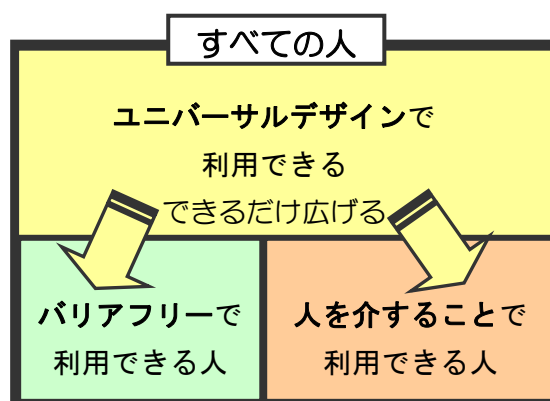
	バリアフリー	ユニバーサルデザイン
対象者	特定の人（多くの場合、障がい者や高齢者）	できるだけ多くの人
取組の方法	現在ある障壁をなくす	最初からできるだけ障壁を作らない

では、**バリアフリーはもう必要ないのか**かというと、**そうではありません。現状として多くの障壁がありますから、それをなくしていくことは必要です。**

また、すべての人が同じ一つの方法で使いやすい環境にすることは現実的には困難ですから、できるだけユニバーサルデザインが占める割合を大きくしていきながら、使いにくい人がいる場合

は、特定の人を対象とした対応をしたり、人が介することで利用できるようにしたりすることも必要です。

つまり、**ユニバーサルデザイン、バリアフリー、人が介することの3つを組み合わせ**て**すべての人が利用できる環境を目指す**のです。



4 お金がなくてもできるの？

庁舎や施設を所管していない課にも関係あるの？

お金がなくても、庁舎や施設を所管していなくても、できることはたくさんあります。

ユニバーサルデザインという言葉から、「特別な」「特に機能の優れた」「研究されつくした」製品や設備を思い浮かべる人も多いかもしれませんが、もちろん、そういうものもユニバーサルデザインに含まれますし、実際に非常に高価で特別な予算がなければ購入できないものもあります。

しかし、**市にとってのユニバーサルデザインは「ユニバーサルデザインの考**

え方に基づいて、すべての行政サービスを行う」ことです。庁舎や施設などの整備及び管理運営だけではなく、イベントや講座の実施、通知を出すこと、広報、接遇なども含まれます。そして、**行政サービスを行うのは職員一人ひとり（全員）です。**

これまで実施してきたイベントや講座は様々な特性を持つ利用者にとっても参加しやすいものだったのでしょうか。これまで出してきた通知や広報は様々な特性を持つ利用者にとってもわかりやすいものだったのでしょうか。**ユニバーサルデザインを意識して改めて見直すと、身近な事務事業の中にも改善できることがたくさんあるはずです。**利用者の様々な特性をふまえた対応例は、資料編 P11 から参考にしてください。

5 ユニバーサルデザインはどうすれば完成するの？

ユニバーサルデザインに取り組む上で、**適合させなければならない数値的な基準や参考になる具体的な対応例はありますが、そのとおりにすれば完成というものではありません。**

それはなぜでしょうか。考えられる理由は次の3つです。

- ある特性を持つ限られた数人を対象にしているわけではないので、ある人にとっては使いやすくても、他の人にとっては使いにくいということが起こるから。
- ある時点では使いやすいと感じていた人も、その人の特性が変化することによって、使いにくくなるということが起こるから。
- 技術が進歩することで、より使いやすい環境づくりが容易になることがあるから。
 - ・ 特定の人を対象としていたものが他の人にとっても使いやすいものになる
 - ・ 人が介することでしか解決できなかったことが、ものでも解決できるようになる
 - ・ ある時点では非常に高価だったものが手に入りやすい価格になる
 - ・ 専門家でなければ難しかったことが一般の人でもできるようになる

当初の計画で、できる限りの努力をするのは当然のことです。しかし、**当初の計画で最善を尽くしたことで満足するのではなく、利用者の声に耳を傾け、「より多くの人に使いやすくするにはどうしたらよいか」という意識を常に持って、行政サービスの改善を続けていくことが必要なのです。**

1 ユニバーサルデザイン化の手順

ユニバーサルデザイン化の手順を、次の2つに分けて記述します。

- (1) 施設の新設・大規模増改築
- (2) その他の行政サービス

施設の新設・大規模増改築はユニバーサルデザイン化の絶好の機会であること、また、多額の予算を伴うことから、より慎重に検討すべきと考えます。そのため、他の行政サービスとは別の手順を示しています。

いずれの手順も、これまでの手順を抜本的に変えようというのではなく、今までの手順にユニバーサルデザインの考え方を加えることで、より多くの人に使いやすい環境づくりを目指すものです。

(1) 施設の新設・大規模増改築

手順＋ユニバーサルデザインのポイント

全体を通じて

ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、できるだけ多くの人に使いやすい施設を目指す。

計画

- ・ 計画の最初から、どのような特性を持つ利用者がいるかを具体的に認識する。
- ・ 具体化した段階で市民窓口課へ報告

設計・運営計画

- ・ 懇話会の開催
- ・ 委託先にユニバーサルデザイン化への協力依頼
- ・ 設計と運営計画は平行して検討

工事

- ・ 委託先にユニバーサルデザイン化への協力依頼
- ・ できるだけ現場を確認し、変更にも柔軟に対応

完成

全体を通じて

ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、できるだけ多くの人に使いやすい施設を目指します。そのために、各段階で指針を参照しながら、資料編に掲載されている利用者の様々な特性を理解し、どのような行動をするかシミュレーションしながら対応を検討していきます。

計画

計画の最初から、漠然とした「市民」ではなく、どのような特性を持つ利用者がいるかを具体的に認識した上で、できるだけ多くの人に使いやすくなるよう立地、規模、概要などを計画します。

施設の新設・大規模増改築にあたっては、次の「設計・運営計画」の段階で、懇話会の開催が必要なため、計画が具体化した段階で市民窓口課へ報告します。

設計・運営計画

● 懇話会

実施設計（工事の実施に必要な詳細事項を決定する設計の最終段階。実施設計により建設工事の入札を行う）に反映可能な時期に懇話会を開催し、当該施設の新設・大規模増改築に対し、様々な特性を持つ人などから意見を伺います。これまでも、審議会、検討委員会、パブリックコメントなどにより広く市民から意見を伺ってきましたが、さらに懇話会を加えることで、より使いやすい施設を目指します。

懇話会は、指針の策定に先立ち平成 19 年度に設置されたものですが、様々な特性を持つ人などにより計画を検証する機会として、引き続き開催します。

多様な人から意見を伺うことで、時には相反する意見が提出されることもあります。しかし、それぞれが主張しあうだけではユニバーサルデザイン化を進めることはできません。懇話会は、単に個人や団体の要望を行政が受ける場ではなく、参加者全員が参加者それぞれの特性や施設の新設・大規模増改築にあたっての様々な条件を理解した上で、譲り合いながら現時点での最善の解決方法を探るための共同作業の場にしていくことが必要です。

● 委託先への協力依頼

設計を外部に委託する場合は、委託先に指針を示して市の取組を理解してもらったとともに、ユニバーサルデザイン化への積極的な提案を依頼します。

● 設計と運営計画

本来は「利用者がどのような行動をするか、それにどのように対応するか」という課題が最初であり、その対応方法としてハード（物）とソフト（人）があります。ハードの部分の計画が設計であり、ソフトの部分の計画が運営計画です。設計が完成してから運営計画を考えると、後からハードを付け足す必要が出てそれにより利用者の動線が阻害されるなど、人への無理や予算の無駄が発生しやすくなります。設計と運営計画は平行して検討することが重要です。

工事

設計の段階で十分に検討していても、実際の施設が形になってくると、より使いやすくするためのアイデアが見つかる場合があります。できるだけ現場を確認し、変更にも柔軟に対応します。

また、工事監理を外部に委託する場合は、設計を外部に委託する場合と同様、委託先に指針を示して市の取組を理解してもらうとともに、ユニバーサルデザイン化への積極的な提案を依頼します。

完成

完成後は（２）を参照してください。

(2) その他の行政サービス

手順+ユニバーサルデザインのポイント

全体を通じて

ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、職員一人ひとりがより多くの人に使いやすい行政サービスを行う。

計画

- ・ 計画の最初から、どのような特性を持つ利用者がいるかを具体的に認識する。
- ・ 協力企業などがあればユニバーサルデザイン化への協力依頼

実行・検証

- ・ 利用者の意見や行動を、行政サービスに対しての検証と考える。

見直し

- ・ 利用者の意見や行動をふまえた見直し
- ・ 既存の行政サービスも、常に現状を把握し、できることからユニバーサルデザイン化を進める。
- ・ ユニバーサルデザイン化の具体例を蓄積・共有し、市全体として行政サービスの質を向上させる。

全体を通じて

三条市におけるユニバーサルデザインの取組は、その考え方を職員一人ひとりが理解し、主体的に取り組むことを基本とします。各自が指針を参照しながら、資料編に掲載されている利用者の様々な特性を理解し、どのような行動をするかシミュレーションしながら、より多くの人に使いやすい行政サービスを行います。

計画

計画の最初から、漠然とした「市民」ではなく、どのような特性を持つ利用者がいるかを具体的に認識した上で、できるだけ多くの人に使いやすくなるよう、会場、時間、情報提供の方法などを計画します。

計画する上で、協力企業などがある場合は、(1)の設計や工事管理を外委託する場合と同様、指針を示して市の取組を理解してもらうとともに、ユニバーサルデザイン化への積極的な提案を依頼します。

実行・検証

施設の新設・大規模増改築以外は、懇話会を開催しません。それは、事前に意見を伺うことが必要ないからではなく、すべての行政サービスについて事前に意見を伺う機会を設けるのは業務の遂行に支障があること、また、簡単に改善できることは、すぐに実行することが必要だからです。

懇話会の代わりに、利用者の意見や行動がその行政サービスに対しての検証になります。意見として明確に伝えられなくても、迷っている様子が見られれば、それは「わかりにくい」「使いにくい」ということです。利用者の意見に耳を傾け、行動を観察することで、貴重なユニバーサルデザイン化のヒントが得られます。

見直し

● 利用者の意見や行動をふまえた見直し

利用者の意見や行動をふまえ、できるだけ早く、そして継続的に行政サービスの見直しを行います。

● 既存の行政サービスの見直し

既存の行政サービスについては、最初に感じた使いにくさを忘れ、「当たり前」「仕方がない」と考えがちです。さらに、「慣れ」が「無意識」につながり、使いにくいことすら意識できなくなってしまうこともあります。それでは、ユニバーサルデザイン化は進められません。常に現状を把握し、できることから見直していこうという意識を持ち続けることが必要です。

● ユニバーサルデザイン化の具体例の蓄積・共有

ユニバーサルデザイン化の具体例を蓄積・共有する仕組みをつくりまします。他の所属の取組も参考にしながら、市全体として行政サービスの質の向上を図ります。また、各所属は具体例の情報を市民窓口課へ積極的に提供します。

2 職員の資質向上及び市民への啓発

(1) 職員の資質向上

ユニバーサルデザインには「こうすればよい」という完璧な唯一の答えがありません。したがって、ユニバーサルデザインの取組は、職員一人ひとりが自ら考え、改善し続けていく終わりのない取組になります。

そのため、指針を策定し周知するだけでは不十分で、職員がユニバーサルデザインへの知識を深め、常に意識を高く保つための取組が必要です。

市民窓口課では、より深い知識を得る機会として引き続き職員研修を実施するとともに、ユニバーサルデザイン化に役立つ情報を随時提供していきます。あわせて、市全体として行政サービスの質の向上が図れるよう、利用者や懇話会からの意見、各所属でのユニバーサルデザイン化の具体例などの情報を集め、職員に向けて発信していきます。

(2) 市民への啓発

公共の空間を形成しているのは、行政サービスの提供者である市（職員）だけではなく、利用者もその一員です。したがって、利用者同士がお互いの特性を理解しあい、思いやりのある行動をすること、譲り合うことも必要です。しかし、平成 18 年度の市民満足度調査では、ユニバーサルデザインという言葉を知っている人の割合は 20.7%となっており、市民の認知度はまだ高くありません。

利用者がユニバーサルデザインを理解して行動することで、より多くの人が使いやすい環境になるよう、市民窓口課では、広報さんじょう、FM放送、出張トークなどを活用し、ユニバーサルデザインの基本的な考え方や市の取組について、市民への啓発を図っていきます。

3 各所属と市民窓口課の役割

「ユニバーサルデザイン化の手順」及び「職員の資質向上及び市民への啓発」を各所属と市民窓口課の役割という観点から整理すると、次のとおりになります。

