

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 P12
 - (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 P17
 - (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 P18

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

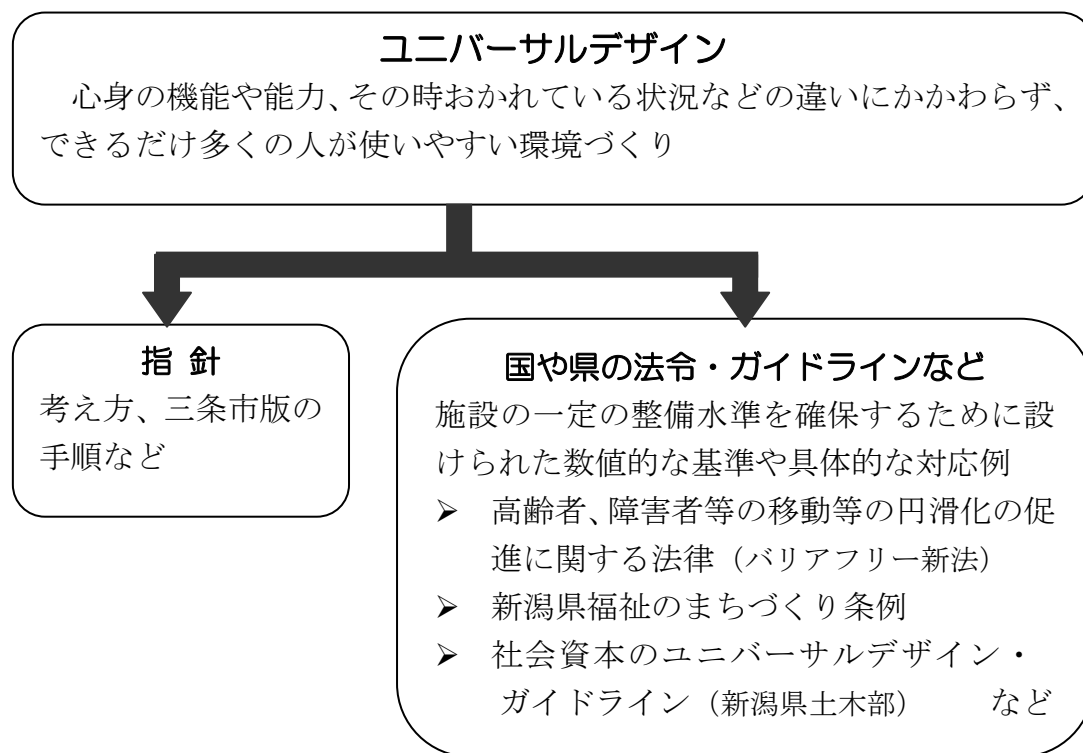
指針には、国や県の法令・ガイドラインなどの数値的な基準や具体的な対応例の基本となっているユニバーサルデザインの考え方や、三条市版の手順などについて書かれています。

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。

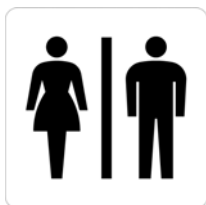
一人ひとりにあわせて自由に変化させることが難しければ、複数の選択肢を用意することも有効な方法です。



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使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。**

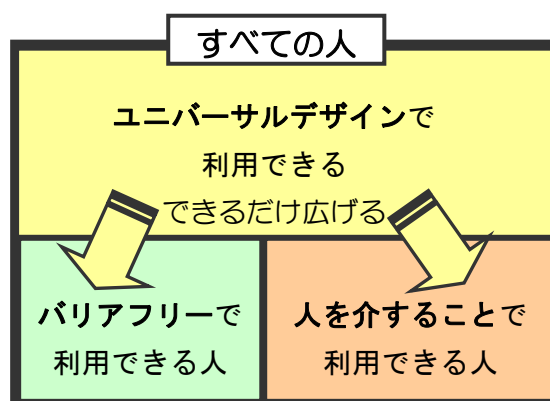
	バリアフリー	ユニバーサルデザイン
対象者	特定の人（多くの場合、障がい者や高齢者）	できるだけ多くの人
取組の方法	現在ある障壁をなくす	最初からできるだけ障壁を作らない

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。

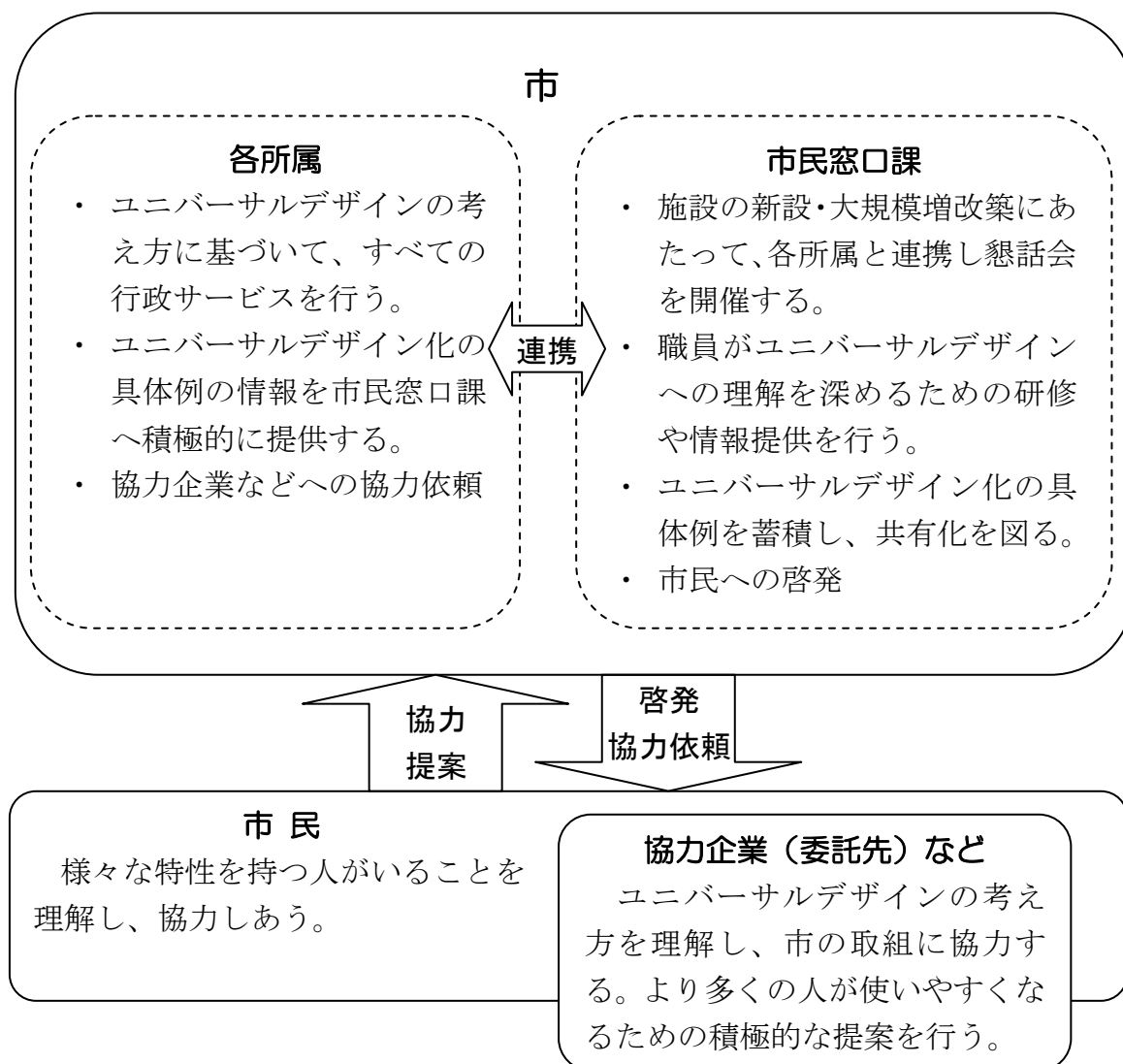
(2) 市民への啓発

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。



資 料 編

～ 効果的に取り組むための参考資料 ～

目 次

1	利用者の様々な特性	資料 P 1
	視覚に関する特性	資料 P 2
	聴覚に関する特性	資料 P 3
	発話・理解・言語に関する特性	資料 P 4
	力に関する特性	資料 P 5
	手の動きに関する特性	資料 P 5
	体の大きさ及び動く範囲に関する特性	資料 P 6
	移動に関する特性	資料 P 7
	排泄に関する特性	資料 P 9
2	利用者の様々な特性をふまえた対応例	資料 P 11
	情報提供編	資料 P 11
	トイレ編	資料 P 17
	施設入口周辺編	資料 P 21
3	懇話会について	資料 P 22
	三条市ユニバーサルデザイン施設利用懇話会設置要領	資料 P 22
	懇話会開催経過	資料 P 23
4	ユニバーサルデザイン推進庁内検討チームについて	資料 P 24
	ユニバーサルデザイン推進庁内検討チーム設置要領	資料 P 24

1 利用者の様々な特性

ユニバーサルデザイン化を進める上で、理解しておく必要がある利用者の様々な特性をまとめています。

◆ なぜ特性を理解することが必要か

⇒ 利用者の様々な特性についての知識がユニバーサルデザイン化には欠かせないからです。

職員はこれまでも行政サービスが使いやすくなるよう心がけてきました。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も少なくありませんでした。

できるだけ多くの人に使いやすい行政サービスを行うには、利用者の様々な特性についての具体的な知識に基づいて計画することが必要です。

◆ 活用方法

⇒ 多様な利用者がある程度具体的に想定し、その行動をシミュレーションするための資料として活用します。

最終的に使いやすいかどうかを決定するのは一人ひとりの利用者ですが、すべての利用者からあらかじめ意見を伺うことは不可能です。

そのため、計画の段階で「〇〇に関する特性を持つ人にとって、これは使いやすいだろうか」というシミュレーションを行い、使いにくい場合は解決方法を検討することで、できるだけ多くの人が使いやすい行政サービスを目指します（資料編P11から利用者の多様な特性をふまえた対応例が掲載されています）。

ここには多くの特性が記載されていますが、すべての利用者を網羅したものではありません。また、特性の強弱や複数の特性を持ち合わせていることなどにより、違った使いにくさを感じる利用者もいるでしょう。当然のことですが、人は一人ひとり違うので、可能な場合は利用者本人に必要な対応を聞くことが重要です。

視覚に関する特性

● 目が全く見えない人、ほとんど見えない人

- 聴覚や触覚から情報を得ています。
- 慣れている場所では一人で移動できる人もいます。
 - ・ 白杖や盲導犬を利用しています。
- 点字ができる人は意外と少ないです。
 - ・ 障がい者が最も重い視覚障害 1 級の人でも「点字ができない」という人が 57.0%（全体では 70.7%）います（平成 18 年厚生労働省）。

● 視力の弱い人、見えにくい状況にいる人

該当者例：弱視の人（眼鏡などで視力が矯正できない）

近視・遠視・老眼の人が眼鏡などを外している場合

暗い場所にいる人

- 小さな文字や線が細い文字が読めなかったり、色のコントラスト（明度差）が低いと見分けがつかなくなったりします。

● 視野が狭い人、一部欠けている人

- 一度に広い範囲を見ることができません。

- ・ 文字が読みにくかったり、指し示されているものを見つけるのに時間がかかったりする場合があります。

見え方のイメージ



● 色の識別が困難な人

該当者例：色覚特性を持つ人、白内障の人

色のついた照明が点いている場所にいる人

- 色の組み合わせにより、識別が困難な場合があります。

- ・ 色覚特性には様々なタイプがありますが、一番該当者が多いのは赤と緑の識別が困難なタイプです。
- ・ 色覚特性を持つ人は日本では約 320 万人、男性の 20 人に 1 人、女性の 500 人に 1 人いると推定されています。

赤と緑の見え方



一般的な色覚の人



色覚特性を持つ人(例)

* 対応例は、資料編 P13 から参考にしてください。

- 白内障の人は、薄黄色に霞がかかったように見えます。
 - ・ 白内障は 60 歳以上の人の 70% 以上に見られる目の病気です。

聴覚に関する特性

● 耳が全く聞こえない人、ほとんど聞こえない人

- 外見からは聞こえないことがわかりにくいので、困っていることに気づいてもらえないことがあります。
 - ・ 「話しかけたのに無視された」と誤解されることがあります。
 - ・ 後ろから自転車や自動車が近づいてくるのがわからず怖い思いをすることがあります。
 - ・ 緊急情報は放送や口頭で伝えられることが多いので、耳が聞こえないと周りの人が慌てている理由がわからず不安になります。
- 手話通訳者や要約筆記者を介する場合は、伝達に時間がかかります。また、複数の人が一度に話すと通訳や筆記が困難になります。
- 「耳が聞こえない人＝手話ができる人」ではありません。
 - ・ 手話以外にも読話（相手の口の動きや表情から話を読み取ること）、筆談、身振り、携帯電話のメール機能などを使ったコミュニケーション手段があり、状況に応じて併用しています。

● 聴力の弱い人、聞こえにくい状況にいる人

該当者例：補聴器や人工内耳を装用している人

片方の耳だけ聞こえる人

騒音がある場所や賑やかな場所にいる人

- 「耳が全く聞こえない人」と同様の不便さを感じています。
 - ・ はっきりと、ゆっくりと話せば聞こえる人もいます。一音ずつではなく、言葉のまとまりで区切って話すとわかりやすくなります。
 - ・ 複数の人が一度に話すと聞き取りにくくなります。
 - ・ 口の動きや表情も聴力の補助になります。
 - ・ 何度も聞き直すのは申し訳ないと遠慮している人もいます。
- 補聴器や人工内耳を装用している人や片方の耳だけ聞こえる人は、通常の聴力の人と聞こえ方が違います。
 - ・ 音の方向や距離がわかりにくいことがあります。
 - ・ 音源が遠い場合や雑音が多い場合は聞き取りにくくなります。
- 高音または低音が聞こえにくい人もいます。
 - ・ 一般に高齢者は高音が聞き取りにくいと言われています。

● 音に非常に敏感な人

- 他の人があまり気にならない音（椅子を引く音・ドアの開閉の音など）でも、驚いてしまったり、集中できなくなってしまう人がいます。

発話・理解・言語に関する特性

● 言葉で伝えられない人、音が聞こえにくい状況にいる人

- 言葉を聞いたり、文字を読んだりして内容は理解できても、言葉として発することができない人もいます。
 - ・ 発音の不明瞭さや吃音（発音の際、第1音が容易に出ない、繰り返す、引き伸ばすなど円滑に話せない状態）を意識して、人前では話したがない人もいます。

● 理解するのに時間がかかる人、初めて利用する人

- 相手の言葉を理解して答えを見つけるまでに時間がかかる人もいます。
 - ・ 緊張したり、急がされていると感じたりすると混乱して、一層時間がかかることもあります。
 - ・ おつりのやりとりなどの日常的な計算ができない人もいます。
 - ・ 複雑なこと・抽象的なことが理解できない人もいます。
- その時は理解できても、後で思い出せないこともあります。
- 難しいと感じること、新しいことに拒否反応を示す人もいます。
- だれでも初めてのこと・もの・場所は理解するまでに時間がかかります。

● 考えていることが上手く伝えられない人

- 相手の言葉は理解できても、その適切な答えがなかなか出てこない人もいます。
- 心理状況や性格によっても上手く伝えられないことがあります。
 - ・ 自分の考えに自信がないときや慣れない手続きのために市役所に来たとき、緊張しやすい人など

● 日本語が理解できない人・難しい言葉が苦手な人

- 外国人など日本語がわからない人には情報の入手が困難です。
- 普段使い慣れていない言葉は理解できないことがあります。
 - ・ 専門用語、略語、カタカナ語、難しい漢字の言葉など
 - ・ 難解な表現、婉曲表現、堅苦しい表現など

力に関する特性

● 筋力・体力が弱い人

該当者例：肢体不自由者、内部障がい者

高齢者、子ども

病気やケガをしている人、妊婦

- 筋力が弱いことにより、重いものの移動、階段の昇降などができないことがあります。
- 体力が弱いことにより、一時的には可能な運動でもそれを継続させることができないことがあります。
 - ・ 疲れやすいので、休憩できる場所があると助かります。

手の動きに関する特性

● 手が使えない人

該当者例：手に障がいがある人

病気やケガにより手が使えない人

荷物などで手がふさがっている人

- 手で操作することを前提としたものが使えないことがあります。
- 片手しか使えないという状況もあります。

● 細かな動きができない人

該当者例：手に麻痺やしびれがある人

病気やケガで関節が痛い人

手が荒れたり、乾いたりしている人

爪が長い人

- 手先が利かない人もいます。
 - ・ 床に落ちたり、カウンターなどの上に直接置かれたりした薄いものや細いもの（硬貨や紙など）を取るのに苦労します。
- 操作する部分が小さいものは使いづらいと感じています。
 - ・ 指一本で押すよりも、手全体や体の他の部分でも操作できるものが使いやすいです。
- 手首をひねることができない人もいます。
 - ・ 手首をひねって使用する丸ノブのドアや手洗いの水栓器具などは使いづらいと感じています。

体の大きさ及び動く範囲に関する特性

● 目線が低い人

該当者例：車椅子を使用している人、子ども

- 高いところは見えなかったり、視界に入らず気づきにくかったりします。
 - ・ 車椅子を使用している大人の目線の高さは約110cmです(ただし、身長、使用する車椅子の種類、姿勢などにより個人差があります)。
 - ・ 平均身長は3歳児で約96cm、小学校1年生で約116cmです。

● 手の届く範囲が限られる人

該当者例：車椅子を使用している人

子ども

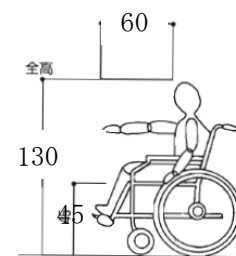
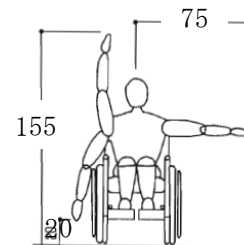
障がいやケガのため腕が動く

範囲が限られる人

四十肩・五十肩の人

- 高いところや遠いところに手が届きません。平均的な身長の人を基準に作られたものは使えないことがあります。
 - ・ 車椅子を使用している人の手が届くのは、床面から約20cmから155cmまで、体の前約60cmまでです。フットレスト(足を置く台)が当たってしまうため、前方や角に接近できません。
 - ・ 腕を上げたり、ひねったりすると激しい痛みを感じる人もいます。

車椅子を使用している
人が手の届く範囲
(単位：cm)



(新潟県福祉のまちづくり
条例整備マニュアルより)

● 体をひねることができない人

該当者例：障がいやケガのため体をひねることができない人

腰痛がある人

● かがむことができない人

該当者例：障がいやケガのためかがむことができない人

腰痛がある人、お腹の大きくなった妊婦

赤ちゃんをおぶっている人

- 無理にかがむと体のバランスを崩して、転倒する危険があります。

● 左側しか動かせない人、左利きの人

- 多くのものは右利きを基準に作られているため、使えなくはないけれども不便だと感じている人がいます。

移動に関する特性

● 移動に十分な広さが必要な人

該当者例：車椅子や杖を使用している人

介助者、盲導犬・聴導犬・介助犬を同伴している人

小さな子ども連れの人

大きな荷物を持っている人

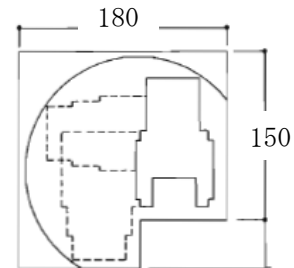
台車・ベビーカーを押している人

酸素ボンベを携帯している人

- 移動経路に十分な幅が確保されていないと移動できません。また、目的の場所に十分な広さが確保されていないと、用具の置場や同伴者などの居場所に困ることがあります。

- ・ 車椅子を使用している人は特に広さを必要とします。車椅子の種類により必要な広さは異なりますが、通過しやすくするには約 90 c m の幅、180 度回転しやすくするには約 180 c m 四方の広さが必要です。
- ・ 施設や設備として十分な広さが確保されていても、不用意に物が置かれていると移動できなくなってしまうます。

電動車椅子の最小動作空間
(単位：cm)



(新潟県福祉のまちづくり条例
整備マニュアルより)

- 狭い場所を移動するときは、他の利用者に迷惑をかけているのではないかという心理的な負担を感じている人もいます。

● 移動に時間がかかる人

- 高齢者、足をケガしている人、小さな子ども連れの人など、歩くのが遅い人もいます。
- 車椅子を使用している人は、特に車椅子への移乗に時間がかかります。
 - ・ 自動車を運転して一人できた場合、自動車からの車椅子の上げ下ろしや移乗に時間がかかります。さらに、傘をさすことができないので、屋根のない駐車場では、雨や雪の日は体が濡れてしまいます。

● 床面・路面の状況により移動に不自由を感じる人

該当者例：車椅子を使用している人

ベビーカーや台車を押している人

高齢者、視覚障がい者

- 段差や凹凸があると移動できないことがあります。
 - ・ 段差を越えられない人がいます。越えられたとしても力が必要で転倒の危険も増えます。

- ・ 凹凸のある床面・路面を長時間移動するのは、振動が体に伝わってくるため負担に感じます。
- ・ 視力が弱いために段差を認識しづらい人やすり足気味に歩く人は、少しの段差にもつまずいてしまう危険があります。
- スロープよりも手すりのある階段の方が使いやすいという人もいます。
- 進行方向に対して横向きに勾配があると、まっすぐ進みづらいと感じます。
 - ・ 下っている方向に自然と曲がってってしまうため、まっすぐ進むとすると腕など体に負担がかかります。
- 滑りやすいところでは転倒の危険があります。
 - ・ 滑りやすさは、床面・路面の材質や、雨・雪・凍結などの天候、清掃の状態などにも影響されます。

● ドアにより移動に不自由を感じる人

該当者例：車椅子を使用している人

大きな荷物を持っている人

台車・ベビーカーを押している人

筋力が弱い人、手が使えない人

- 自分で開閉しなければならぬドアがあると移動に不自由を感じる人もいます。
 - ・ 開き戸は、ドアを開き切って止めるか自分が通過するまでドアを支え続けなければなりません。
 - ・ ドアが重い、手が届く範囲に取手がない、手首のひねりなど取手を動かす動作ができないなどが理由で開閉できない人もいます。



開き戸を手前に開ける場合、ドアが体にぶつからないように避けながら引き続けなければなりません。



開き戸より引き戸の方が体のバランスを崩すことなく開けられます。
さらに、吊戸になっていると、床にレールがなく、ドア自体も軽いため移動しやすいです。

排泄に関する特性

排泄はいつまでも我慢できることではありません。そのため、自分が使えるトイレがあることがわかっていなければ、安心して外出できません。

また、多目的トイレがあっても「自分は障がい者ではないから使ってはいけない」と思っている人もいます。

排泄に関する特性をふまえた対応例は、資料編 P 17 から参考にしてください。

● 車椅子を使用している人

- 車椅子で移動し、便器の前方または側方に接近できる広さが必要です。
- 一人で便器に移乗する場合は、体を支えるための手すりが必要です。
- 介助者がいる場合は、車椅子で移動できる広さに加え、介助者が衣服を着脱させたり、被介助者を抱きかかえて便器に移乗させたりしても設備にぶつかったりしない広さが必要です。

● オストメイト

- オストメイトとは、人工肛門・膀胱保有者のことです。
 - ・ 日本には約 15 万人いると言われ、大腸がん患者の増加に伴いオストメイトも増加傾向にあります。
 - ・ がんなどが原因で大腸・肛門・膀胱・尿道を手術により切除し、ストーマ(排泄口)を腹部に造設しています。
 - ・ 外見からはオストメイトであることがわかりません。
- 排泄をコントロールすることができないため、ストーマにパウチ（一時的に排泄物をためる袋）を装着しています。
- 一定時間ごとにパウチにたまった排泄物の処分が必要です。
 - ・ 排泄物がもれてしまった場合は、汚れた装具や衣服の洗浄や着替えも必要になります。
 - ・ ストーマの手入れが必要になるかもしれないため、設備の整ったトイレがない場所への外出が不安です。

パウチの例



● しゃがむ動作がづらい人

該当者例：障がいやケガのためしゃがむことができない人

高齢者、腰痛がある人

お腹の大きくなった妊婦

- 和式トイレは使いにくいものです。
- 洋式トイレであっても、座った後、手で体を支えなければ立ち上がれない人もいます。

● おむつをしている乳幼児とその保護者

- おむつを交換ができる場所が必要です。
- 乳幼児用のおむつ交換台で換えられるのは、2 歳半くらいまでです。
 - ・ 乳児は寝かせておむつを替えます。寝返りができるようになると転落の危険があるので要注意です。
 - ・ 立てるようになってからは、立たせておむつを替えたほうが楽です。
- 保護者が排泄するときは、子どもを待たせる場所やベビーカー・大きなバッグを置く場所に困っています。

● 小さな子ども

- トイレトレーニング中の子どもを連れている保護者は、ズボンなどを下ろすのではなく脱がせて排泄させたり、立って着替えさせたりすることがあります。
 - ・ 子どもが靴を脱いで立てるところがないと、保護者は子どもを狭いトイレの中で抱きかかえたり、衛生面を気にしながら床に立たせたりして、着替えさせています。
- 和式の便座にしゃがむことができない子どももいます。

2 利用者の様々な特性をふまえた対応例

ユニバーサルデザインをより具体的に理解することを目的に、利用者の様々な特性をふまえた対応例を、職員が日々携わることの多い「情報提供」、施設に関しての代表例として懇話会での意見が多い「トイレ」及び「施設入口周辺」の3事例で紹介します。

今後、各事例の内容を充実させ、紹介する事例数も増やしていく予定です。

情報提供編

職員が日々作成する文書、資料、チラシ、パンフレットなどは利用者への情報提供という重要な行政サービスの一つです。内容がきちんと伝わらなければ、情報を提供する側の自己満足に終わってしまいます。

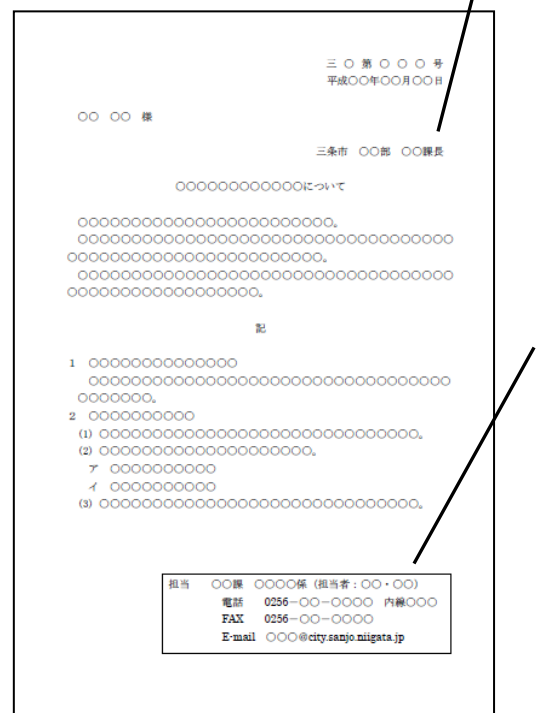
(1) 言葉・文字



● 差出人にも一工夫

来庁者の中には、文書や封筒を見ながら
目的の課などを探している人もいます。
例えば「総務部収納課」と書かれた封筒
を見ながら、案内板で「総務課」を探し
て迷っている人もいます。

部・課などの名称に馴染みのない人も多いので、部と課の名称の間にスペースを開けるか、差し支えない部分は部の名称を省略した方が、担当がわかりやすくなります。



● 問合せ・申込の手段は複数記載

会話によるコミュニケーションが難しい人や開庁時間内に連絡を取ることが難しい人もいます。電話だけではなく、FAXやE-mailなども記載し、利用者にできるだけ多くの選択肢を用意しましょう。

また、申請・申込などは、電子申請・
届出も活用しましょう。

● わかりやすい言葉・表現を

広く一般に送付する文書には、専門用語、カタカナ語、難しい漢字の言葉は、できるだけ馴染みのある言葉に言い換えたり、必要に応じて注釈をつけたりしましょう。また、一文があまりにも長い文章や、難解な・回りくどい・堅苦しい表現もわかりにくくなる原因です。

行政課の「分かりやすく 親しみやすい 文書づくりの手引」には、わかりやすい言葉使いについて詳しく記載されていますので、改めて確認してみましょう（全庁共有フォルダに保存されています S:¥0010-総務部（全庁）¥030-行政課（全庁）¥010-庶務・秘書係¥020-■様式）。

● 文字は大きめに

高齢により視力が低下している人はもちろん、最近は新聞や雑誌などの活字が大きくなる傾向があるため、若い人でも小さな文字は読みにくいと感じる人が多くいます。A4判の場合、12ポイント以上あると読みやすくなります。

＜例＞ どちらの大きさが見やすいですか。 = 10ポイント
 どちらの大きさが見やすいですか。 = 12ポイント

● 行間・文字間は適切に

極端に広かったり狭かったりすると読みにくくなります。使われている漢字の割合によっても印象は変わりますので、必要に応じて設定を変更してみましょう。

＜例＞

どちらの文字間が読み やすいですか。

ど ち ら の 文 字 間 が 読 み や す い で す か 。

● 強調は方法を選んで

網掛けの文字はコントラスト（明度差）が低くなり、影つきや白抜きの文字は画数の多い漢字がつぶれてしまうため、読みにくいと感じる人がいます。

＜例＞

網掛け

影つき **白抜き**

(2) 色

カラーの印刷物は、白黒の印刷物よりも魅力的に見えます。ただし、色だけに頼った表現をすると内容が伝わらないこともあります。

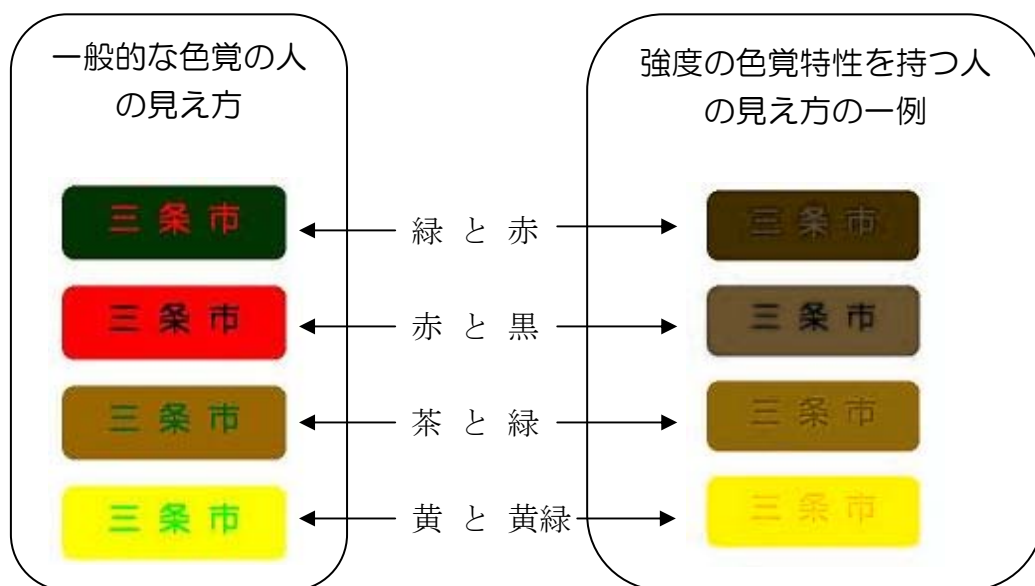
白と黄などの明るい色同士、黒と紺などの暗い色同士の色の組み合わせはほとんどの人にとって識別しにくいものです。また、色覚特性のある人には識別しにくい色の組み合わせがあります。一般的に、赤と緑と茶、黄と黄緑などが識別しにくい人が多いといわれています。

カラーの印刷物を作成する場合は、識別しにくい色の組み合わせを避け、白黒でコピーしても読めるか確認しましょう。さらに、市民窓口課にある色覚特性模擬フィルタや色の組み合わせを選ぶパソコンソフトの活用もお勧めします。

白黒コピーでもわかる色使いになっていれば、急な増刷にも対応でき、経済的という利点もあります。

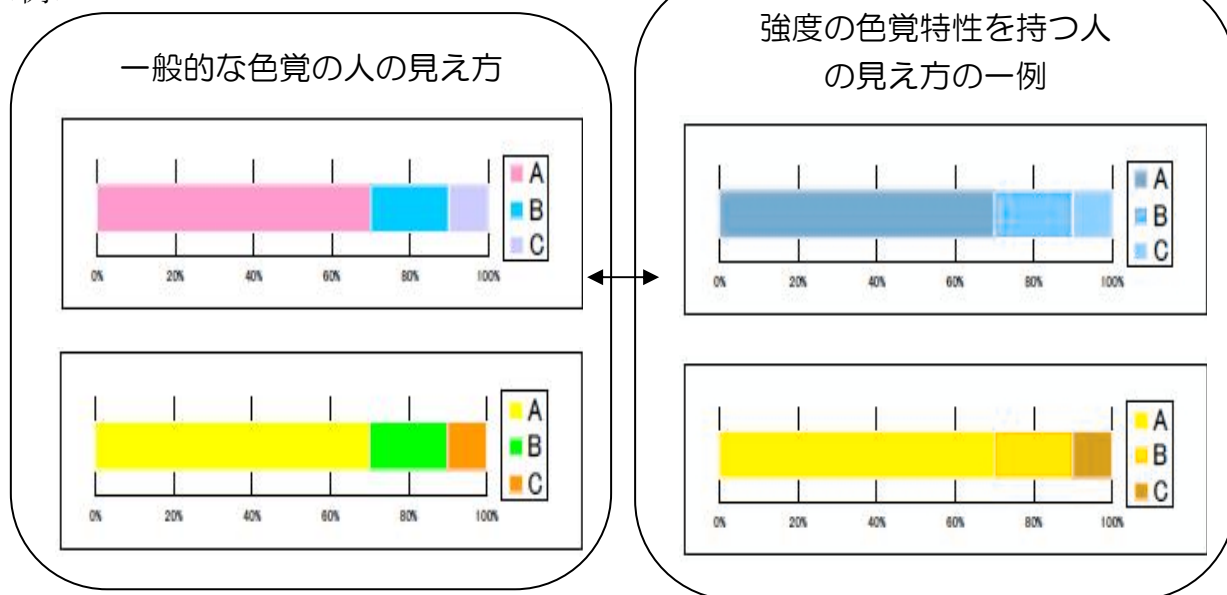
● 背景と文字の色は組み合わせに注意

<例>



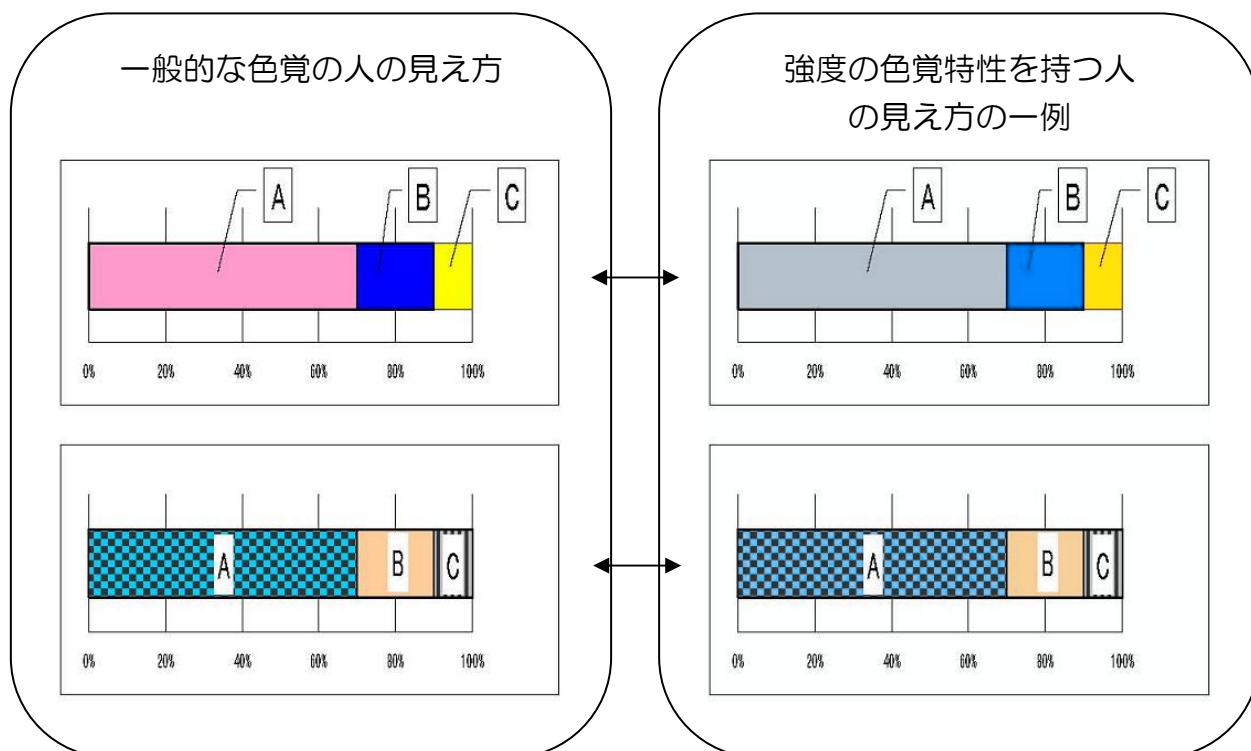
● グラフは色がなくてもわかるものを

<例>



次の工夫をすることで見やすくなります。

- 識別しやすい色の組み合わせにする。
- 隣り合う色の境界に黒や白の線を入れる。
- 離れた位置にある色同士を照合させることが難しいので、凡例は各領域を直接指し示すか、中に書き込む。
- 色が多くなる場合は、形や線の違い、模様も活用する。

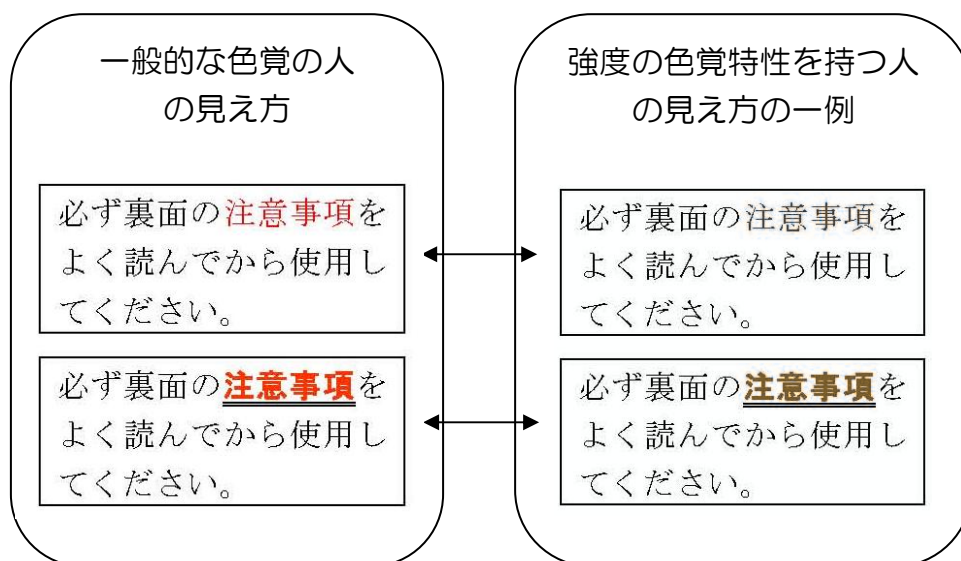


● 強調は赤だけに頼らない

黒色の字の文章の中で強調したい言葉を赤色にすることはよくあります。しかし、色覚特性のために、赤がこげ茶のように見えて他の字の色との違いに気づきにくい人が多くいます。

赤ではなく朱を使ったり、色以外の方法で強調（字体を変える、下線をつけるなど）したりするとわかりやすくなります。

<例>



今まで、たいていの文書やチラシなどは、担当者が案を作成してから送付・配布をするまで、決裁ルート上の職員だけで完結していました。しかし、決裁ルート上の職員は内容を理解していますので、わかりにくさに気づかないことも多いかもしれません。

言葉・文字や色のわかりやすさを確認する方法の一つとして、身近な人や内容を知らない職員に案の段階で見ってもらうことをお勧めします。

(3) 提供方法

● 媒体

市では、広報さんじょう、ホームページ、FM放送、メールマガジン、記者会見など、様々な媒体を使って情報提供を行っています。また、イベントなどでは、各所属でチラシやポスターを作成し、掲示・配布することも多いでしょう。

媒体にはそれぞれに利用者の特性に対しての長所・短所がありますので、情報を得る手段の選択肢を多く提供するため、積極的にできるだけ多くの媒体を使うようにしましょう。

● 掲示・設置場所

チラシやポスターなどは、掲示・設置場所も重要です。高すぎれば特に子どもや車椅子を使用している人に見えにくく、低すぎればほとんどの人に気がついてもらえません。

また、パソコンで作成してプリンターで印刷したものは、長期間掲示していると色があせて、読みにくくなることがありますので、時々、確認することが必要です。

トイレ編

トイレ編では、平成 19・20 年度に開催した懇話会での意見を中心に説明を加えて記載しています。施設の新設・大規模増改築にあたっては、国や県の法令・ガイドラインなどの様々な対応例とあわせて参照し、計画に取り入れてください。

(1) 共通事項

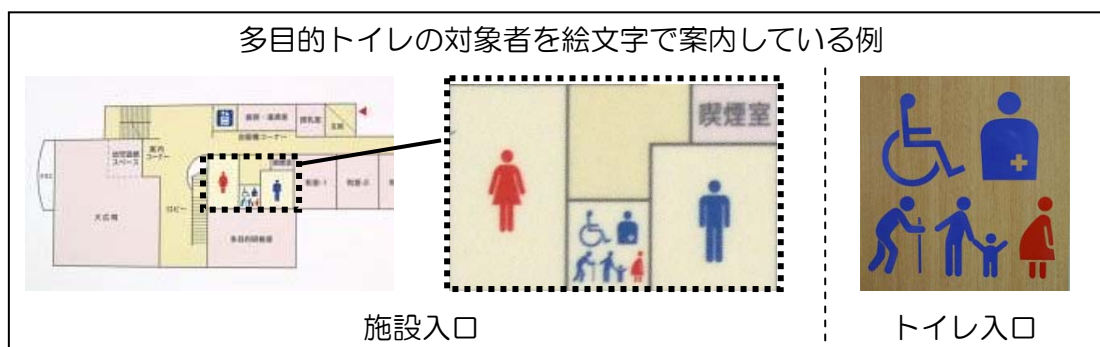
● 計画

どのような特性を持つ人がどのトイレを使用するのかを具体的に想定して計画することが必要です。

多目的トイレは、機能を詰め込みすぎると車椅子を使用している人が利用しにくくなる場合もあります。

● 案内表示

施設のどこに、どのようなトイレがあるのかがすぐにわかる案内表示を施設入口及びトイレ入口の前に設置します。



● 操作部の形状・色・配置

操作部（ドア、鍵、便器洗浄、温水洗浄機能、手洗いの水栓器具など）は、見つけやすい大きさや色で、かつ、力や複雑な動きをできるだけ必要としないものにします。また、できるだけ体の動きが少なくて済む位置に設置します。



(2) 男性・女性用トイレ

● 便器の数

男性トイレと女性トイレの便器の数や面積が同じになっていて、講演会やイベントの休憩時間など、限られた時間内に大人数が利用する場合、女性の方だけ行列ができるという施設があります。

便器の数は、一般的にトイレの所要時間が長い女性の方を多くします。

● 便器の形と手すり

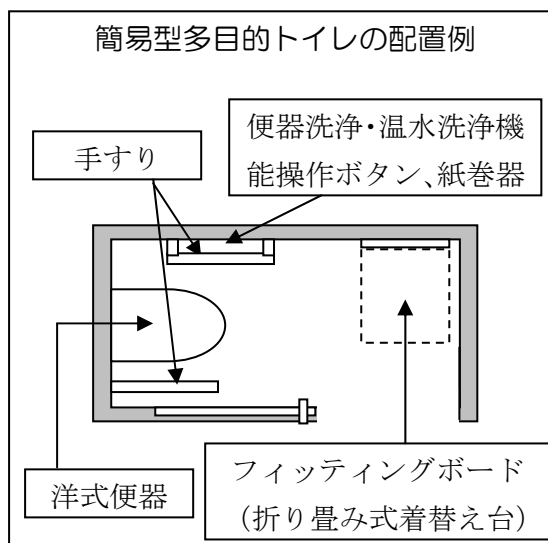
しゃがむ動作がづらい人がいるので、大便器は洋式を基本とし、立ち座りの動作を補助する手すりを設置します。

また、1つ以上の小便器にも、立位の保持を補助する手すりを設置します。



● 簡易型多目的トイレ

車椅子で入ることができる広さの簡易型多目的トイレの設置を検討します。車椅子を使用している人の一部、小さな子ども連れの人、ベビーカーを押している人などが利用でき、多目的トイレへの利用集中を低減させることもできます。設置する場合は、当然のことですが、トイレ出入口・通路の幅や手洗いが車椅子の人でも利用できるようになっていることが必要です。



● 子どもへの対応

子どもの利用が中心の施設の場合は、子ども用の便器や手洗いを設置します。その他の施設では、補助便座や踏み台を用意しておくことで、子どもが利用しやすくなります。

(3) 多目的トイレ

● 非常時呼出ボタン



便器に座っている状態、車椅子に座っている状態、転倒した状態のいずれの状態でも操作可能にします。

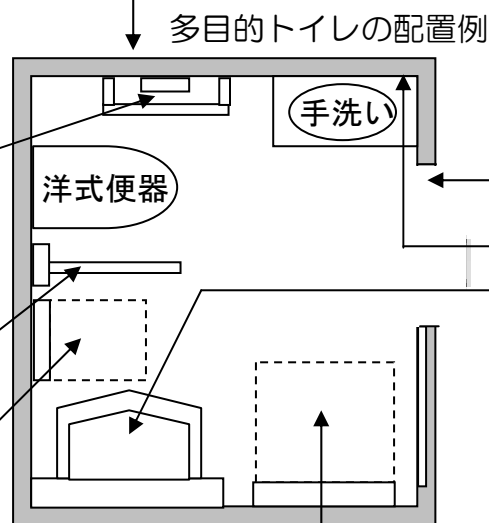
● ドアのハンドル・鍵

車椅子を使用している人が接近しやすいドアのハンドル・鍵にします。

部屋の角にあるとフットレストがぶつかって接近しづらく、無理な体勢を取ると転倒の危険があります。

手すり
便器洗浄ボタン
温水洗浄機能操作ボタン
紙巻器

可動式手すり



● フィットティングボード



着替えのため靴を脱いで上がる折り畳み式の台です。

オストメイトなどの着替えや、ベビーシート(概ね 2 歳半までが対象)が使えない子どものおむつ交換に使えます。

● ベビーシート



おむつ交換用の折り畳み式の台です。
近くにカバンをかけるフックや、おむつやおしり拭きなどの道具を置く場所があると使いやすいです。

ベビールームや男性・女性用トイレなどにおむつを交換できる場所があれば、必ずしも多目的トイレに設置する必要はありません。

● 鏡

車椅子を使用している人でも立っている人でも顔が映る縦長の鏡にします。

立った状態で下腹部まで映るようになっていないと、オストメイトは目で確認しながらパウチを装着できて便利です。



斜めに取り付けられた鏡だと
立っている人の顔は映りません。
(鏡には床が映っています)



真っ直ぐに取り付けられた
縦長の鏡(鏡には正面の壁が
映っています)

● 汚物流し



シャワーを持つ
手で温水を出し
たり止めたりで
きるボタン



オストメイトがパウチにたまった排泄物を処分し、汚れた装具や体、衣服などを洗うための設備です。

水では腸が収縮してしまい洗いにくく、冷えて下痢の原因になるため、温水が出るようにします。また、水栓は、体に近づけられるようにハンドシャワーにします。汚物流しの前には装具の交換に必要な道具を置くカウンター、周囲には脱いだ衣類や荷物などを掛けるフックを設置します。

乳幼児が排泄物で衣服を汚してしまった場合の仮洗いにも使えます。

多目的トイレではなく、男性・女性用トイレ内に1つずつ設置する場合があります。

施設入口周辺編

施設入口周辺編では、平成 19・20 年度に開催した懇話会での意見を中心に説明を加えて記載しています。施設の新設・大規模増改築にあたっては、国や県の法令・ガイドラインなどの様々な対応例とあわせて参照し、計画に取り入れてください。

● 身体障がい者用駐車場

主要な施設入口の近くに設置します。

車椅子を使用している人が、車椅子の積み降ろしと車椅子への移乗ができるように、ドアを全開にして乗り降りできる幅を確保します。

車の乗り降りに時間がかかる人や傘をさすことができない人は、屋根のある場所に行くまでに体が濡れてしまいます。少なくとも身体障がい者用駐車場とそこから施設入口までの経路には屋根を設置します。

屋根を設置している例



● 施設入口までの通路

施設入口までの間に高低差が生じる場合は、スロープと階段を併設します。

スロープは、車椅子を使用している人が高低差のある場所を移動するためにはなくてはならないものであり、ベビーカーや台車を押している人にも使いやすいものです。一方、体のバランスを崩しやすい人など、スロープよりも手すりのある階段の方が上り下りしやすいという人もいます。

階段の幅が均一でないと上り下りにくいと感じます。特に視覚障がい者は次の段がどこにあるのかわかりづらく不安を感じます。

踏み面と段鼻をコントラスト（明度差）の高い異なる色にすると、段差があることが識別しやすくなり、転落防止につながります。

踏面と段鼻を異なる色にしている例



● インターホン

車椅子を使用している人が背伸びをしたりするとバランスを崩して転倒する危険があります。インターホンを設置する場合は、車椅子を使用している人にも無理なくボタンに手が届く高さにします。

3 懇話会について

三条市ユニバーサルデザイン施設利用懇話会設置要領

平成19年5月7日制定

(設置等)

第1条 この要領は、市が所有し、又は管理する施設の新設、増築、改築等（以下「施設の新設等」という。）に当たり、障がい者、高齢者等を始めとするすべての市民の利用に配慮したユニバーサルデザインの視点に立った施設の整備を推進するため、三条市ユニバーサルデザイン施設利用懇話会（以下「懇話会」という。）を置く。

2 市長は、施設の新設等に当たり、ユニバーサルデザインを推進するため、懇話会から意見を聴取することができる。

(組織)

第2条 懇話会の委員の定員は14人以内とし、次に掲げる者をもって組織する。

- (1) 障がい者、高齢者等
- (2) 学識経験を有する者
- (3) 公募により選任された者

2 市長は、施設の新設等に当たり、前項各号に掲げる者のほか、当該施設を利用することとなる者の意見を聴取する必要があると認めるときは、その者を委員として加え、懇話会を組織することができる。この場合において、懇話会は、前項に定める委員の定員を超えて、組織することができる。

(会議)

第3条 懇話会の会議は、必要に応じて市長が招集する。

2 懇話会は、委員の半数以上の出席がなければ、会議を開くことができない。

(意見の聴取等)

第4条 市長は、必要があると認めるときは、委員以外のものを会議に出席させて意見を聞き、又は資料の提出を求めることができる。

(庶務)

第5条 懇話会の庶務は、市民部市民窓口課において処理する。

(その他)

第6条 この要領に定めるもののほか、懇話会に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要領は、平成19年5月7日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月1日から施行する。

懇話会開催経過

各回の資料、発言要旨等の詳細はホームページを参考にしてください。

<http://www.city.sanjo.niigata.jp/category00001160.html>

● 平成 19 年度

事前説明会（平成 19 年 7 月 13 日）

市のユニバーサルデザイン推進について、懇話会の進め方について ほか
第 1 回（平成 19 年 12 月 12 日）

斎場の建設について

第 2 回（平成 20 年 1 月 16 日）

総合窓口の設置について

第 3 回（平成 20 年 2 月 15 日）

斎場及び総合窓口の検討結果の報告について

● 平成 20 年度

第 1 回（平成 20 年 5 月 23 日）

栄庁舎を活用した子育て拠点施設及び図書館栄分館の整備について

第 2 回（平成 20 年 6 月 5 日）

（仮称）第二中学校区公民館の建設について

第 3 回（平成 20 年 7 月 16 日）

栄庁舎を活用した子育て拠点施設及び図書館栄分館の整備について（報告）

月岡保育所子育て支援センターの建設について

第 4 回（平成 20 年 10 月 14 日）

（仮称）第二中学校区公民館の建設について

第 5 回（平成 20 年 11 月 14 日）

（仮称）栄地区総合体育館の建設について

4 ユニバーサルデザイン推進庁内検討チームについて

ユニバーサルデザイン推進庁内検討チーム設置要領

1 設置の目的

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を形成していくに当たって、市全体のユニバーサルデザインの推進について検討するため、ユニバーサルデザイン推進庁内検討チーム（以下「検討チーム」という。）を設置する。

2 検討事項等

検討チームは、次に掲げる事項について検討等を行う。

- (1) ユニバーサルデザイン推進の目標
- (2) ユニバーサルデザイン推進の施策
- (3) その他ユニバーサルデザイン推進に必要なこと。
- (4) 検討等を行った結果について報告書を作成すること。

3 検討チームの構成

検討チームは、別表に掲げる各課等から推薦された職員で構成する。

4 会議の開催

検討チームの会議は、市民部市民窓口課長が招集する。

5 意見の聴取等

検討チームは、必要に応じて、検討チーム以外の者を会議に出席させて意見等を聴くことができる。

6 庶務

検討チームの庶務は、市民部市民窓口課において処理する。

7 その他

この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成19年4月17日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月1日から施行する。

別表

総務部	政策推進課
	行政課
福祉保健部	福祉課
	高齢介護課
市民部	環境課
経済部	商工観光課
建設部	土木課
	都市計画課
教育委員会	子育て支援課
下田サービスセンター	

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 市民部 市民窓口課

〒955-8686 新潟県三条市旭町二丁目 3 番 1 号

TEL 0256-34-5511

FAX 0256-31-1105

E-mail simin@city.sanjo.niigata.jp