

# さあ、はじめよう！ ユニバーサルデザイン

## I ユニバーサルデザインの実践に当たって

### 基礎知識・留意事項

#### ① ユニバーサルデザインとは

ユニバーサルデザインは、「はじめから、すべての人の多様なニーズを考慮し、年齢、性別、身体的能力、言語などの違いにかかわらず、すべての人にとって安全・安心で利用しやすいように、建物、製品、サービスなどを計画、設計する」考え方。

一人ひとりが大切にされ、いきいきと生活できる社会を目指す県政の基本理念です。

#### ② 考え方の基本は「人権の尊重」

ユニバーサルデザインは、

- ① **人の多様性**：人は、体格、性別、利き腕、言語など、あらゆる面で一人ひとりが相違
  - ② **健常状態の一時性**：ケガや病気をしない人、年をとらない人はどこにもいない
- を踏まえ、健常者を標準とした社会づくりではなく、様々な人の利用をはじめから考慮した、だれもが暮らしやすい社会づくりを目指すものです。

考え方の基本は「人権の尊重」（一人ひとりかけがえのない存在として大切にすること）。

「高齢者や障害者などがサービスを利用できないのは仕方がない」ではなく、人中心の発想に立って、「様々な人の利用を考慮していないサービスの側に問題がある」と考え、地域の特性や環境、景観などにも配慮しながら、改善策を考えていきましょう。

#### ③ ユニバーサルデザインに聖域なし

「自分の仕事にはユニバーサルデザインは関係ない」と考えていませんか？

ユニバーサルデザインは、日々の業務を進める上で常に頭に置いておくべき基本的な視点、考え方であり、関係のない部署などありません。

ユニバーサルデザインに聖域なし。すべての制度、事業、基準等（以下「制度等」という。）について、様々な人の利用を念頭に置いて点検・見直しをしていきましょう。



例えば…



みんなに公平

自動ドア

みんなにわかりやすい



シャンプーボトルのギザギザ



みんなに自由

高さの違う手洗い場

みんなに安全



地下鉄などの転落防止扉

みんなに使いやすい



レバー式の水道栓

## 4 「できるところから」着手

「ユニバーサルデザインの必要性はわかるけど、予算もないし、新しい事業を立ち上げるのはちょっと」と考えていませんか？

ユニバーサルデザインの実践は、新たな事業の立ち上げだけに限りません。

既存の事業の組み替えはもちろん、みんなが参加しやすい講演会の開催、みんなにわかりやすい資料の作成、みんなが気持ちよく利用できる窓口での対応など、日常業務でのちょっとした工夫、気遣いも、すべてユニバーサルデザインです。

まずは「できるところから」どんどん実践していきましょう。

## 5 現状肯定主義からの脱却

「現状がベスト」「今までどおりやっていたら安心」という意識にとらわれていませんか？

世の中に完璧なものなどありません。また、時代は常に動いています。

既存の制度等を前提とせず、利用者にとって今より少しでも利用しやすいものを追求し続けていくことが今求められています。

PDCAサイクル（Plan→Do→Check→Action）に基づき、自らの業務を絶えず見直していくことを心がけましょう。

## 6 利用者の視点を第一に

結果を急ぐあまり、机上で施策の可否を判断してしまったという経験はありませんか？

実施すべき行政サービスのヒントは、職場の中ではなく、現場にあります。特に高齢者や障害者などの方々の声は、だれもが暮らしやすい社会づくりのヒントの宝庫です。

常日ごろから積極的に現場に出て、様々な利用者のニーズを詳細に把握し、実証的なデータなども参考にしながら、利用者との対話を重ね、形にしていくこと。

これが、だれもが暮らしやすい社会づくりへの近道です。

## 7 必要なものは「はじめから」

当面の応急的な措置に追われ、対応が後手後手になったことはありませんか？

目の前の課題にとらわれすぎると、後で何度も手直しが必要になり、長い目で見て不適當、非効率になってしまいがちです。

高齢化、国際化、情報化など、本県を取り巻く社会情勢は大きく変わりつつあります。

中長期的な視野に立ち、必要なものは「はじめから」措置するという姿勢で、制度等の抜本的な見直しなどに勇気を持って取り組んでいきましょう。

## 8 スピードを意識して

「国や他県がまだあまり取り組んでいないので、もう少し様子を見よう」という意識で、施策の検討を先送りしたことはありませんか？

超高齢社会の到来を目前に控え、国際化や地方分権に伴う地域間競争も本格化してきている中で、だれもが暮らしやすい社会づくりは、その内容だけでなく、スピードが問われる段階にすでに入っています。

モデル事業を積極的に実施し、そこで得られた成果やノウハウを全体に広めることなどにより、先進的な取組みをスピード感を持って実行していきましょう。

## 9 連携・協働で広がる取組みの輪

県が行うだけでなく、県民、NPO、事業者、市町村などと連携・協働することを意識して業務を進めていますか？

特に、だれもが暮らしやすい社会づくりは、県だけでは到底実現できません。

キーワードは連携・協働。

県自らが率先して取り組むのはもちろん、県民、NPO、事業者、市町村などと共通の理解・目標を持ち、連携・協働していくことで、取組みの輪は無限に広がります。

## II 主なチェック項目

チェックして  
みましょう！



### 1 施策の検討プロセス等 (4つのポイント)

#### ① 終わりなき挑戦

現状に満足せず、PDCAサイクルに基づき、利用者にとって今より少しでも良い（利用しやすい）制度等にする余地がないか、よく考えてみましょう。

#### ② 現場からの発想

積極的に現場に出て、利用者のニーズや不満などを詳細に把握し、実証的なデータなども参考にしながら、企画立案をするようにしましょう。

また、制度等に対する苦情を適切に受け付け、整理分析し、制度等の内容に反映する仕組みを設けておきましょう。

#### ③ 利用者の声は、いろんな人から、対話から

多様な利用者と繰り返し対話するなど、ニーズの把握、意見交換を十分に行い、施策の内容に適切に反映させるようにしましょう。

そのためにも、利用者との対話を行う期間を十分考慮してスケジュールを立てたり、高齢者、障害者、外国人や女性を審議会の委員などに適切に委嘱することに努めましょう。

#### ④ 「はじめから」の視点

応急的な対応ではなく、中長期的な視野に立ち、必要なものは「はじめから」措置するという姿勢で、制度等の抜本的な見直しなどに踏み込んだ検討を行いましょ

### 2 施策の内容 (9つのポイント)

#### ① だれにでも公平であるために (公平性①)

健常者の利用を前提とせず、年齢、性別、身体的能力、言語などにかかわらず、すべての人が公平に利用できる制度等にしていきましょう。

特定の人（例えば、障害者や高齢者）を対象に、その利便性の向上を目的とした制度等を創設、実施する場合であっても、各事業ごとの整合・連携を図り、各々の事業を総合的に実施することなどにより、できるだけすべての人の利便性の向上につながるよう努めましょう。

#### ② 高齢者等への配慮はさりげなく (公平性②)

高齢者や障害者の利便性の向上について、特別扱いをするのではなく、すべての人の利便性の向上を図った結果、高齢者や障害者の利便性の向上も図られるなど、「さりげない」形で実現しましょう。

その結果、高齢者や障害者の尊厳が守られ、これらの人が差別感や屈辱感を感じたり、周りの人から差別・偏見を抱かれたりすることのないようにしましょう。

#### ③ 制度に人が合わせることを ないように (自由性)

様々な利用者が、その意思や能力に応じて、複数の選択肢の中から自由に選択したり、オプションを付けることにより、利用が排除されない柔軟な制度等にしていきましょう。

#### ④ 何事も簡単が一番 (わかりやすさ①)

制度等の内容について、簡明でわかりやすく、利用者に特別な知識や経験がなくても、利用の仕方などを容易に理解でき、誤解することのないものにしましょう。

#### ⑤ 情報提供はわかりやすさを第一に (わかりやすさ②)

制度等の内容について、文字を大きくする、表現を平易にする、利用者の視点で大切な情報は強調するなど、すべての人にわかりやすい形で情報を提供していきましょう。

#### ⑥ みんなに情報が行き渡るように (わかりやすさ③)

制度等の内容について、複数の手段（印刷物（日本語版、外国語版、点字版など）、ホームページなど）により、複数の知覚（絵、色、音、手触りなど）に訴える形で情報が提供され、すべての人が必要な情報を簡単に入手できるようにしましょう。

#### ⑦ ミスは未然防止の視点が大事 (安全性①)

利用者が、利用することを忘れて、誤った利用をしたりすることが起きにくい工夫をあらかじめ講じておきましょう。

特に、利用しなかったり誤った利用をすることにより利用者が危険や重大な不利益を被ることが想定されるものについては、予防措置をあらかじめ十分に講じておきましょう。

#### ⑧ ミスの影響は最小限に (安全性②)

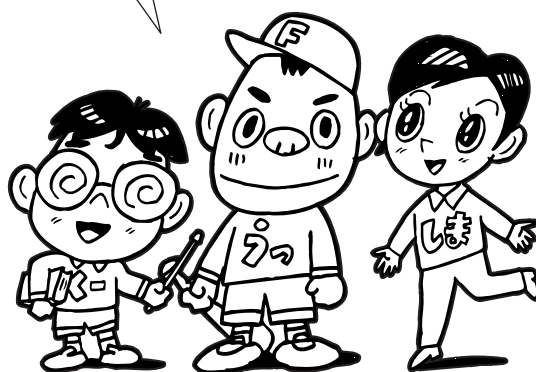
利用者のミスが判明した場合に、利用者に速やかに伝わる仕組みを整えておきましょう。

また、ミスが判明した後に、簡易かつ速やかに問題の解決が図られる仕組みを整えておきましょう。

#### ⑨ いつでも、どこでも利用できる ように (使いやすさ)

膨大な距離を移動するなどの特段の困難を伴うことなく、いつでも、どこでも、簡単な手続きで、同様のサービスが受けられる仕組みづくりに努めましょう。

「ユニバーサルデザインについて、もっと知りたい!」という方は、「ふくしまユニバーサルデザイン推進指針（平成14年10月）」をご覧ください。



これは、平成15年1月22日に福島県ユニバーサルデザイン推進本部で決定したものです。  
お問い合わせは、下記までお願いいたします。

生活環境部 県民環境総務領域 人権男女共生グループ  
電話 (024) 521-7188 Fax (024) 521-7887