

## 第2章 計画の基本方針

### 1 これまでの取組

前プランである「第3次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン(平成29年度～令和3年度)」においては、

- 「すべての人のため」という意識づくり
- 「すべての人のため」の暮らしづくり
- 「すべての人のため」のまちづくり

の3つの分野別取組においてユニバーサルデザインを推進してきました。また、各分野別取組にはそれぞれ重点施策を設定し、全庁的に取り組んできました。各重点施策ごとの主な取組内容は次のとおりです。

#### 分野別取組1 「すべての人のため」という意識づくり

| No. | 重点施策           | 取組内容(概要)  |
|-----|----------------|---|
| 1   | 市民への意識啓発       | ユニバーサルデザインの考え方を身近なところから知っていただけるよう、市・事業者の取組事例等について、市のホームページや啓発用パンフレットなどの様々な手段や機会をとおして情報発信をしました。                |
| 2   | 学ぶ場の提供         | 出前講座や講演会、小中学校における福祉施設の見学や職業体験など、多様なニーズに合わせた手法により、ユニバーサルデザインの考え方を学ぶ場を提供しました。                                   |
| 3   | 「思いやりのこころ」づくり  | 高齢者や障がいのある人などの多様な方への理解促進のための講演会や出前講座を開催したほか、「あいづっこ宣言」や市民憲章等の市民の行動規範の普及・啓発を行いました。                              |
| 4   | 「おもてなしのこころ」づくり | 市民総ガイド運動等をとおして、市民一人ひとりが来訪者を温かくもてなす心や、きめ細かな気配りなどのおもてなし意識の醸成を図りました。   |
| 5   | 市職員のさらなる意識の向上  | 新規採用職員研修等をとおして市職員のユニバーサルデザインに対する意識や理解度の向上を図ったほか、市民のユニバーサルデザインに対する意識や意見を各事務事業の参考とするため、市政モニターアンケート結果を全庁で共有しました。 |

分野別取組 2 「すべての人のため」の暮らしづくり

(1)地域・社会環境

| No. | 重点施策             | 取組内容(概要)   |
|-----|------------------|--|
| 1   | みんなで支え合う地域づくり    | 高齢者や障がいのある人に対し、ボランティアによるゴミ出しや話し相手といった家庭的な支援などをおおして、誰もがお互いに思いやりや助け合いの心を持ちながら協力し合い、支え合う地域の基盤づくりに取り組みました。 |
| 2   | 社会参加・参画しやすい環境づくり | 多様な方の就労機会の確保や、イベント等における手話通訳・託児室の設置等により、誰もが積極的に地域活動や社会活動などの様々な場に参加・参画することができる機会づくりや環境づくりに取り組みました。       |
| 3   | 安全・安心な環境づくり      | 即時に災害情報を受け取ることができる防災情報メールシステムや、避難行動要支援者名簿登録制度等の整備を行ったほか、交通安全や防犯意識の高揚を図る事業に取り組みました。                     |

(2)情 報

| No. | 重点施策           | 取組内容(概要)  |
|-----|----------------|---|
| 1   | 様々な手段による情報提供   | 市政だより、テレビ、ラジオ、ホームページ、SNSなどの様々な媒体の使用や、音声情報、点訳、英訳等の多様なニーズに合わせた手段によって情報提供しました。   |
| 2   | 分かりやすい情報提供     | 市の広報物やホームページ等において、分かりやすい表現、大きな文字やUDフォントの使用、見やすい色使い、平易な語句の使用や外国語併記などを行いました。  |
| 3   | 容易に情報収集できる場の提供 | 公共インターネット環境整備や公共連絡網システム「あいべあ」の運用のほか、多言語による観光パンフレットの作成やホームページの運営等を行いました。また、會津稽古堂等のまちなかの施設において、行政・観光といった様々な情報を来館者に提供しました。 |
| 4   | 情報入手のための支援     | スマートフォン教室等の開催により市民のインターネット利用への理解促進を図りました。   |
| 5   | 「取組の見える化」の推進   | 除雪車運行管理システムによって除雪車の稼働状況をインターネットでリアルタイム配信しました。   |

## (3)サービス

| No. | 重点施策            | 取組内容(概要)   |
|-----|-----------------|--|
| 1   | 窓口サービスの向上       | タブレットを活用した申請書記載の負担軽減や申請書様式の見直し等により、各種手続きの簡素化を進めるとともに、親切かつ迅速な対応や誰にでも利用しやすいフロア環境の整備、繁忙期における休日開庁を行いました。 |
| 2   | 気配りのある行政サービスの提供 | 積極的な声かけによる丁寧な案内や、利用者のプライバシーに配慮した窓口環境の整備、各種選挙の投票所における点字器等の設置など、すべての人が安心して利用できる環境の整備などを行いました。          |

## 分野別取組 3 「すべての人のため」のまちづくり

## (1)公共建築物等

| No. | 重点施策              | 取組内容(概要)  |
|-----|-------------------|---|
| 1   | 安全・安心な公共・公益施設等の整備 | 緊急時に備え、公共施設に設置している自動体外式除細動器(AED)の適正管理と日常点検を呼びかけました。   |
| 2   | 利用しやすい公共・公益施設等の整備 | 既存施設のトイレの洋式化、施設駐車場の点検や補修等に取り組んだ。また、公立小中学校の改築にあたっては、ユニバーサルデザインに配慮して設計し、校舎にスロープや多目的トイレなどの設備を導入しました。 |
| 3   | 分かりやすい案内表示などの整備   | 既存の案内表示の点検・修繕のほか、外国人来訪者向けに、WEB上で複数の言語での解説を閲覧することができる看板を整備しました。                                    |
| 4   | 事業者などに対する普及・啓発    | 施設利用者等の意見・要望を設計に取り入れ、受注事業者への要請により施工に反映しました。   |

## 第2章 計画の基本方針

### (2)道路・公共交通

| No. | 重点施策              | 取組内容(概要)   |
|-----|-------------------|--|
| 1   | 安全で快適な歩行空間の整備     | 都市計画道路の整備や、「人にやさしいみちづくり歩道整備事業」により、歩道段差の解消や十分な幅員の確保等を行いました。                                       |
| 2   | 冬期間における歩行環境の確保    | 「街なみ環境整備事業」による道路整備や、除雪作業後の間口に寄せられた雪の除去作業体制の整備、除雪車の稼働状況のインターネット配信を行いました。                          |
| 3   | 利用しやすい公共交通サービスの提供 | 交通事業者とともに、すべての人が乗り降りしやすい低床バスの導入に取り組んだほか、地域住民との協働により、地域の事情や特性に応じた持続可能な公共交通ネットワークの再構築と活性化に取り組みました。 |

### (3)公園などの憩いの空間

| No. | 重点施策           | 取組内容(概要)   |
|-----|----------------|--|
| 1   | 安全・安心な公園環境等の整備 | 老朽化した建物や遊具の改修等を行い、利用者の安全確保や利便性の向上を図りました。   |
| 2   | 利用しやすい公園等の整備   | 会津総合運動公園など、公園等のユニバーサルデザインに配慮した維持管理を行ったほか、施設の改修や、地域住民との協働により地域の実情に配慮した公園整備に取り組みました。 |

### (4)住 宅

| No. | 重点施策           | 取組内容(概要)   |
|-----|----------------|--|
| 1   | 暮らしやすい市営住宅等の整備 | 車いす対応住戸を配置した市営住宅の建設や、身体的に階段使用が困難な方への低層階への住み替えを斡旋しました。  |
| 2   | 市民に対する普及促進     | 高齢者や障がいのある人に対し、手すりの取り付け等の住宅のバリアフリー化にかかる費用を助成したほか、木造住宅の耐震改修等の補助に合わせてユニバーサルデザインに配慮した改修の啓発を行いました。 |
| 3   | 事業者などへの啓発      | 窓口にパンフレット等を設置し、住宅建設関係者などに対してユニバーサルデザインの考え方の啓発を行いました。   |

## (5)製品

| No. | 重点施策              | 取組内容(概要)  |
|-----|-------------------|---|
| 1   | ユニバーサルデザイン製品の普及促進 | 出前講座等の機会にユニバーサルデザインに配慮した製品の紹介を行ったほか、市政モニターアンケートや事業者へのアンケートで寄せられたユニバーサルデザイン製品に関する意見やアイデアについて、庁内における共有や事業者への情報提供を行いました。 |
| 2   | 市役所での率先利用         | 新採用職員研修においてユニバーサルデザイン製品の紹介と購入促進を呼びかけたほか、文具や庁用器具等においてユニバーサルデザイン製品の購入に取り組みました。  |

ホームページ、啓発パンフレット等の様々な手段による情報発信や、講座・講演会等の開催などによりユニバーサルデザインの理念の普及に努めたほか、まちづくりにおいては、ソフト施策とハード整備をそれぞれ補完するかたちで実施するとともに、計画・施策・事務事業において全庁的にユニバーサルデザインの理念に基づき取組を進めました。

また、都市計画マスタープランや学校改築・改修計画、地域防災計画、庁舎整備基本計画など、市の各種計画にユニバーサルデザインの視点を盛り込み、市政の幅広い分野においてユニバーサルデザインの理念に基づいた取組を進めることができました。

しかしながら、会津地域における「ユニバーサルデザイン」の言葉とその意味を知っている人の割合は30.9%(令和3年度県政世論調査)(※)となっていることから、割合の増加を図るため、ユニバーサルデザインの考え方の理解促進に引き続き積極的に取り組んでいく必要があります。

ユニバーサルデザインの推進のためには、考え方に対する理解が重要であることから、引き続き、出前講座や体験講座、講演会等の実施とともに、市政だより等を活用した事例紹介などにより、身近なところからユニバーサルデザインに関する情報発信に努めます。また、一人ひとりが多様性を理解し、相手の意思や尊厳を尊重する意識及び行動を指す「こころのユニバーサルデザイン」は、各種取組の基盤となる考え方であることから、その普及・啓発に重点的に取り組んでいきます。

ユニバーサルデザインは、「はじめから」「すべての人」のことを考え、生活や活動がしやすい環境づくりを行うものであり、常に改善を目指す「終わりのない取組」であることから、市政モニターアンケート等を通して得られた多様な意見を庁内で共有し、各種施策に反映することで、取組の継続的な改善に努めます。

(※)令和2年度に市が実施した「ユニバーサルデザインに関する意識調査」においては、「ユニバーサルデザイン」の言葉とその意味を知っている人の割合は45.5%となっている。

## 2 計画の基本方針

### (1)本プランの基本目標

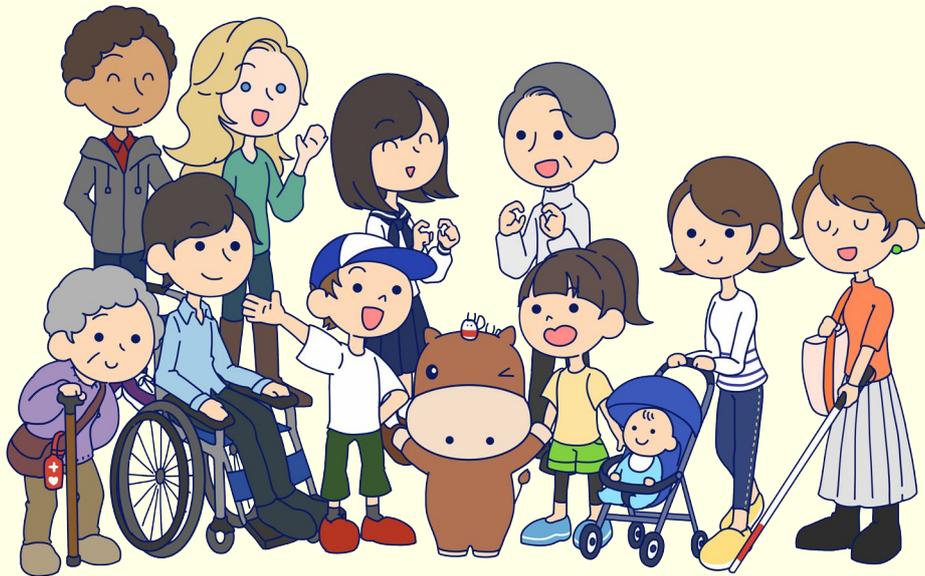
#### 「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」の実現

本プランは、会津若松市第7次総合計画の政策目標の一つである「安心、共生のくらしづくり」を念頭におき、前プランに引き続き「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」の実現を基本目標とし、取組を推進していきます。

#### コラム すべての人ってどんな人？

ユニバーサルデザインで対象とする「すべての人」には、高齢者、障がいのある人、子育て世代の人、外国人、性的少数者(※1)など、年齢・性別・国籍、身体的能力、性自認・性的指向(※2)等のあらゆる違いを問わず、みんなが含まれます。

また、本プランにおいては、本市に暮らす人だけでなく、本市の学校に通う人、本市で働いている人、観光などで本市を訪れる人など、本市に関わるすべての人にとってやさしいまちを目指していきます。



(※1)性的少数者:セクシュアル・マイノリティと同義であり、LGBT(附属資料P.29 参照)などの自身の性自認や性的指向が多数派とは異なる人のことを指す。

(※2)性自認・性的指向:性自認とは、自身の性別に対する認識のことで、性的指向とは、恋愛や性愛の対象がいずれの性に向くか、または向かないかを表すもの。

## (2)本プランにおいて重点を置く事項

本プランに掲げる基本目標の実現には、行政、市民、事業者、市民団体等の連携・協働により、各分野にわたり取組を進めていくことが重要です。これまでの事業の総括や社会情勢の変化、多様化するニーズ等を踏まえ、本プランにおいては、特に次の事項に重点を置いて取組を進めていきます。

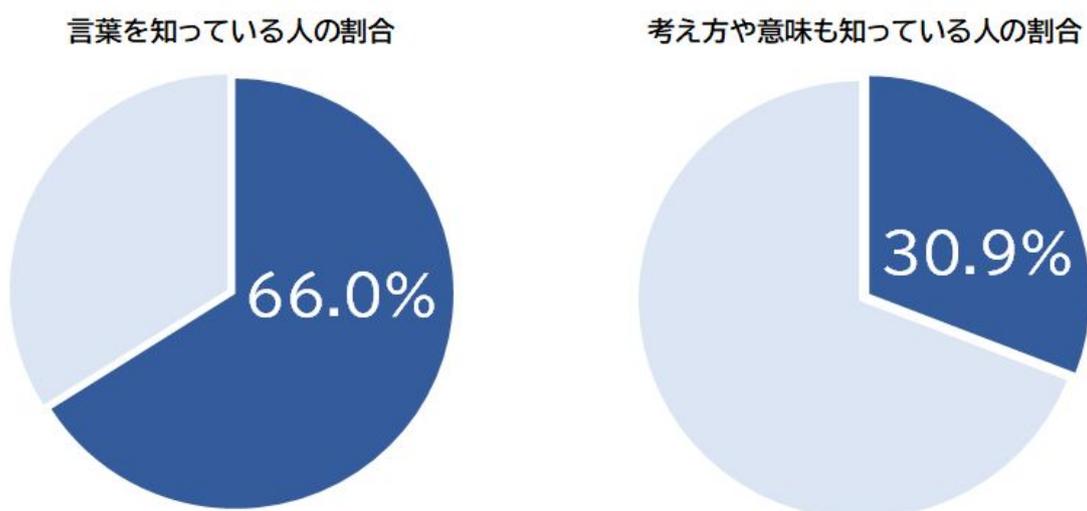
### ア ユニバーサルデザインに対する理解促進

ユニバーサルデザインの取組を全市的に進めていくためには、まずは一人ひとりがその考え方を理解することが重要です。

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、令和3年度に実施された県政世論調査の会津地方振興局管内において66.0%と、言葉自体は一定程度認知されている一方で、その「考え方や意味も知っている人」の割合は30.9%に留まっています。

引き続き、出前講座や子ども向け体験講座、講演会、ワークショップ等の開催とともに、ホームページ・広報紙等を活用した事例紹介などにより、身近なところからユニバーサルデザインの考え方を知っていただけるような情報発信に努め、計画の最終年度である令和8年度までに、その「考え方や意味を知っている人」の割合について「目標値57.5%」を目指し、取組を進めていきます。

### ユニバーサルデザインの認知度(会津地方振興局管内)



資料：福島県県政世論調査(令和3年度)

## 第2章 計画の基本方針

### イ 「こころのユニバーサルデザイン」の推進

多様化が進む社会において、誰もが人権や尊厳を傷つけられることなく主体的に社会参加・参画できる環境の実現には、施設等の環境整備はもとより、一人ひとりが他者の個性を理解し、互いの意思や尊厳を尊重し合う意識づくりが重要です。

本プランにおいても、誰もが意識し、取り組むことのできる「こころのユニバーサルデザイン」の推進に重点を置き、ユニバーサル社会の基盤となる意識づくりと行動の促進に努めます。

### ウ ICT、IoT、AI等の様々な分野への活用による利便性の向上

本市では「スマートシティ会津若松」の取組のもと、ICT、IoT、AI等の様々な先端技術を活用し、健康や福祉、教育、防災、エネルギー、交通、環境といった生活を取り巻く様々な分野との結びつきを深めながら、将来に向けて、持続力と回復力のある力強い地域社会、安心して快適に暮らすことのできるまちづくりを進めてきました。また、その取組は、「スーパーシティ」の実現に向けてさらなる展開が期待されています。

一方で、そのようなICT等の技術の進歩に対応できない人との間に情報格差(デジタルデバイド)が生じる可能性もあることから、「すべての人が対象」であるユニバーサルデザインの理念に基づき、ICT、IoT、AI等の様々な分野への活用による利便性の向上と併せて、すべての人がその利便性を享受できるような仕組みづくりや支援の取組に努めます。

### エ 安全・安心で快適なまちづくり

高齢者や障がいのある人の自立した生活や、多様な方の社会参加・参画、災害時でも安全かつ安心して暮らしやすい環境づくりのためにも、既存・新築を問わず様々な施設や道路等においてユニバーサルデザインに対応したハード面の整備を進めていくことが重要です。

また、ソフト面においては、災害や新型コロナウイルス感染症等の危機から誰もが命を守る行動をとることができるよう、すべての人にとって分かりやすく、迅速な情報提供も求められています。

こうしたことから、ハード・ソフトの両面から、ユニバーサルデザインに対応した安全・安心で快適なまちづくりに重点を置き、取組を進めていきます。

## コラム 市民ワークショップ等でいただいた主なご意見

※詳細は附属資料 P.6～21 に掲載しています。

### ■「こころのユニバーサルデザイン」の推進

- ユニバーサルデザインをまち全体で進めていく上で、まずは他者のことを知り、多様な個性を理解し、お互いの尊厳や意思を尊重し合う「こころのユニバーサルデザイン」の意識づくりが大切であるとの意見がありました。
- 市民が取り組むことができることとして、多様な方について積極的に知る・関わることで「他人事」から「自分事」へ意識を変えること、生活の中の様々な不便や不平等に気づく意識を持つこと、すべての人に対して思いやりの心を持つことなどの意見がありました。
- 行政が取り組むこととして、多様な方に対して市民の手本となる対応をすることや、多様な市民同士の交流や意見交換ができる場を設けてほしいなどの意見がありました。

### ■ICT、IoT、AI等の様々な分野への活用による利便性の向上

- スマートフォン等のインターネット端末やICT等を活用した様々なサービスは便利である一方、何でも急速にICTに置き換わっていくとICTを使いこなすことができない人が置き去りにされるのではないかと不安になる、という意見がありました。
- 市が提供する様々なICTサービスについては、便利であるため使っているという人もいる一方、使っていない人にとっては、サービス内容がよく分からない、登録が面倒、自分に必要かどうか分からないという意見がありました。
- ICT、IoT、AI等を身近なものにするためには、家族・友人等の信頼できる身近な人や、家族が近くにいなくても身近な地域の人などに気軽に相談できる環境があると良いという意見がありました。

### ■安全・安心で快適なまちづくり

- すべての人が使う道路や公共施設等においては、子ども連れの人や様々な障がいのある人など、多様な方の目線から様々な意見を聞いた上で整備を進めてほしいとの意見がありました。
- 災害時等の有事においても、すべての人に正しく情報が伝わるように、案内表示等の多言語表記や平易で分かりやすい表現の使用、音声案内等を充実させてほしいとの意見がありました。

### 参考 「こころのユニバーサルデザイン」

「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」の実現を目指すためのユニバーサルデザインの取組には、建物・設備、製品等の開発や、サービスや情報の提供などがありますが、その理念は人々の意識や行動に当てはめることもできます。

本プランにおいて推進する「こころのユニバーサルデザイン」とは、すべての人に人権や尊厳があることを理解し、互いを一人の人として認め、尊重し合う意識とともに、社会に内在する様々な差別や不平等に目を向け、その原因と解決策をみんなで考え、改善するために行動することを指します。

多様化が進んだ社会においては、特性が異なる様々な人が従来「標準仕様」とされてきたことに対して不便を感じる、あるいは物を使うことや、サービスを受けることができないといった様々な不平等が生まれる場合があります。

「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」を実現するためには、社会に内在する様々な問題に目を向け、多様な人々が一緒にその原因や解決策を考え、改善していくための具体的な行動を起こすことの積み重ねによって、今より多くの人にとって暮らしやすい社会に変えていくことが重要です。

#### ■「こころのユニバーサルデザイン」の意識の例

- 他者の個性や置かれている立場・状況等を理解しようとする意識
- すべての人を大切に思い、対等に接し、互いの意思や尊厳を尊重しようという意識
- 他者の困っていることや危険なことに気づこうとする意識

など

#### ■「こころのユニバーサルデザイン」の行動の例

- あいさつから始まる様々なコミュニケーションを通じて、相手のことを知る
- 道端にゴミを捨てない、落ちているゴミを拾ってまちをきれいに保つ
- 誰もが個性を發揮することができる家庭づくりや、働きやすい職場づくり
- みんなで使うものは、自分の後に使う人のことも考えて使う
- 多様な人がいることを理解し、必要に応じて様々な選択肢を用意する
- 不便や不平等を感じている人がいたら、意見を聞き、物やルール等の従来のあり方を見直す

など

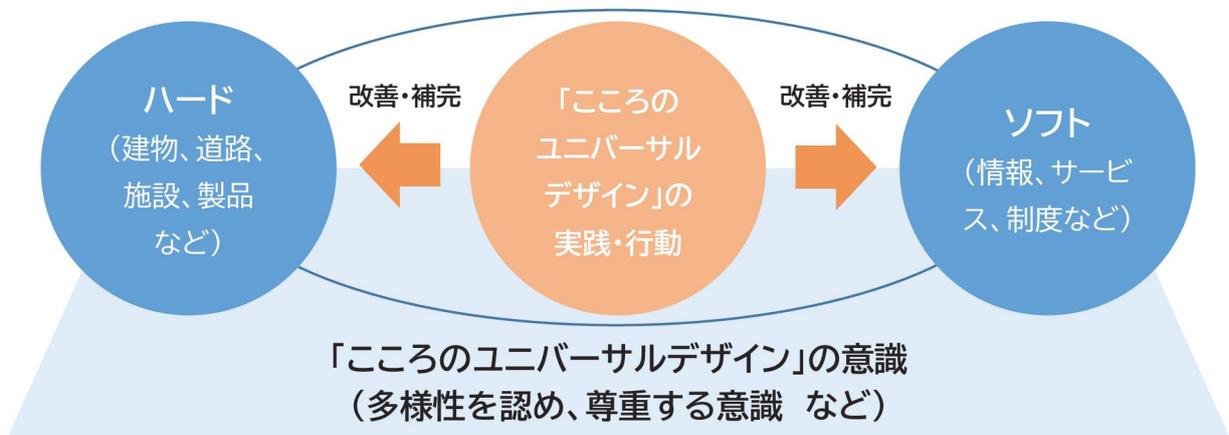
## ■「こころのユニバーサルデザイン」の役割

ユニバーサルデザインによるハード整備などがされていても、利用する人や周りの人に「こころのユニバーサルデザイン」の意識がなければ、その快適性や安全性が損なわれてしまう場合があります。このように、「こころのユニバーサルデザイン」はユニバーサルデザインの取組が社会で機能するための基盤であり、時には不便さを補うこともできる重要な役割を担っています。

### ●「こころのユニバーサルデザイン」の意識がなく、不便になる例

- ・ 歩道と車道の段差をなくした道路への路上駐車により、歩行者が通りにくくなっている
- ・ 点字ブロックの上に自転車を駐輪し、点字ブロックを頼りに歩いている人が通れなくなっている

など



## ■「こころのユニバーサルデザイン」を基本に、すべての人が心豊かにいきいきと暮らすことができるまちへ

本市が目指す「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」を実現するためには、「こころのユニバーサルデザイン」を基本とした上で、すべての人を大切に思い、思いやり・やさしさの心をもって接することも大切です。周りの困っている人に気づき、自分にできることから行動に移していくことで、誰もが安心して、心豊かに暮らすことのできるあたたかいまちになっていきます。

※本プランにおける「こころのユニバーサルデザイン」の意味や実例は、令和3年度に開催した「ユニバーサルデザイン市民ワークショップ」において、参加者の方々からいただいた意見をもとに作成しています。市民ワークショップ等でいただいたご意見については、附属資料 P.15～21 をご覧ください。

## 第2章 計画の基本方針

### (3)本プランにおける分野別取組

基本目標である「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」の実現に向け、重点を置く4つの事項を基本とした上で、以下の3つを分野別取組と定め、各分野においてユニバーサルデザインを推進していきます。

#### 「すべての人のため」という意識づくり

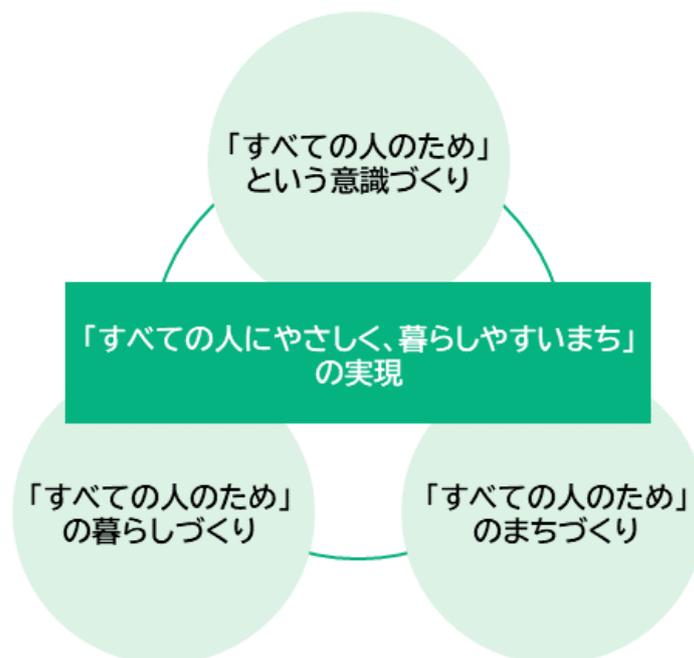
行政、事業者、市民一人ひとりにユニバーサルデザインの考え方が浸透し、日頃の生活やものづくり、社会の仕組みづくりにおいてその考え方が基本となるよう、理念の普及啓発に努めます。また、他者の多様な価値観や個性を認め、すべての人の意思や尊厳を尊重する心を育む取組を進めていきます。

#### 「すべての人のため」の暮らしづくり

誰もが地域の中で、共に支え合い、お互いに人権や人格、個性などを尊重し、自分らしい生活を送りながら、主体的に社会参加・参画することができるような環境づくりを、「地域・社会環境」「情報」「サービス」の3つの視点から進めていきます。

#### 「すべての人のため」のまちづくり

すべての人の社会参加・参画を受け入れ、安全・安心で快適に過ごすことができるまちとなるように、ハード・ソフトの両面における社会的基盤の整備を、「公共建築物等」「道路・公共交通」「公園などの憩いの空間」「住宅」「製品」の5つの視点から進めていきます。



計画の体系



