

令和3年度  
ユニバーサルデザイン市民ワークショップ報告書



会津若松市 企画調整課 協働・男女参画室  
(令和3年11月作成)



# 1 ワークショップの概要

## (1)目的

令和3年度に現行の「第3次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」の計画期間が最終年度を迎え、現行プランの理念を継承した次期プランを策定することに伴い、新たな課題や社会情勢の変化に対応し更なる推進を図っていくため、市民を対象としたユニバーサルデザインワークショップを開催し、集約した意見を次期プランに反映することを目的とする。

## (2)参加者数

回	参加者数(人)
第1回	17
第2回	17
第3回	18
第4回	17
第5回	16
計(※)	85

## (※)延べ人数

## (3)講師・ファシリテーター

東洋大学人間科学総合研究所 客員研究員 川内 美彦 氏

※zoomによるオンライン講義・ファシリテーション

## (4)グループファシリテーター

会津若松市市民ファシリテーター 3名

※市民ファシリテーター欠席時は職員ファシリテーターが対応

## (5)開催概要

合計5回のオリエンテーション及びワークショップを実施しました。ワークショップには高齢の方、障がいのある方、国際交流関係の方、子育て世代の方、及びそれぞれの支援者の方などの多様な方にご参加いただき、次期プランにおける重点事項を中心にテーマとして取り扱い、3グループに分かれてご意見をいただきました。

回	日程	テーマ	内容
第1回	令和3年8月17日(火) 18:30～20:30	《オリエンテーション》 ・ユニバーサルデザインとは(講義) ・会津若松市UD推進プランについて・ワークショップの目的・進め方について(事務局説明) ・自己紹介、意見交換	オリエンテーション ・講義(講師) ・説明(事務局) ・自己紹介、意見交換
第2回	令和3年8月24日(火) 18:30～20:30	《テーマ1》安全・安心で快適なまちづくりとユニバーサルデザイン	ワークショップ
第3回	令和3年9月7日(火) 18:30～20:30	《テーマ2》ICT・IoT・AI等の活用とユニバーサルデザイン	
第4回	令和3年9月21日(火) 18:30～20:30	《テーマ3》こころのユニバーサルデザイン	
第5回	令和3年9月28日(火) 18:30～20:30	《まとめ》継続的なユニバーサルデザインのまちづくり	・ワークショップ ・講評・総括(講師)

## 2 ワークショップでいただいたご意見等

### 【第1回】オリエンテーション

#### ◎講義内容要旨

- ・ユニバーサルデザインとは・・・すべての人々に対し、その年齢や能力の違いに関わらず、(大きな)改造をすることなく、また特殊なものでなく、可能な限り最大限に使いやすい製品や環境のデザイン
- ・ユニバーサルデザインが目指すのは、一人ひとりの人権や尊厳が尊重され、どんな人でも「ふつう」の生活が送れる「当たり前」の社会である。＝「誰一人取り残さない」社会
- ・ユニバーサルデザインは特別なことではなく、特定の人に困難が集中しているバランスの悪い社会を見つめ直し、どうしたら一人ひとりの声が反映され、取り残されることのない社会になるかを考え、改善していくことである。

#### ◎ご意見(抜粋)

##### ①本市においてユニバーサルデザインが進んでいると思うところ

- ・音声信号がある
- ・各種申請にICTが取り入れられている
- ・市政だよりが点訳や音声など様々な手段で発信されている
- ・特に観光地の多言語化が進んでいる

##### ②本市においてユニバーサルデザインが進んでいないと思うところ

- ・音声信号があるのはいいが、すべての信号機で青信号の時に音が鳴り続ける仕組みになってほしい。また、夜間に音が鳴らなくなるので、夜道の通行が危険である。
- ・一方通行の道路が多い
- ・ホームページにおいて視覚障がい者が読み上げ機能で読むことができる会議録などの公表が一部である(PDFデータは読み上げに対応していない)
- ・建物や道路の段差
- ・公共施設の多目的トイレにおむつ交換台や授乳スペースがないところがある。また、大人用ベッドがない。

## 【第2回】安全・安心で快適なまちづくりとユニバーサルデザイン

### ◎講義内容要旨

- ・安全・安心で快適なまちづくりにおいては、公共施設や道路等のハード整備も重要であるが、対応・サービスなどのソフト面における取組も重要である。
- ・ユニバーサルデザインを意識した窓口対応においては、見た目で障がいが見えない人などいることを念頭においた上で、目の前の相手を一人の人として扱い、対等なコミュニケーションをとる姿勢が重要である。
- ・公共施設等のユニバーサルデザインを進めていくためには、利用者から使い勝手についてストレートな意見をもらい、反映していくことが必要である。

### ◎ご意見(抜粋) ※⇒:講師からの意見

グループワーク①公共施設を使う際に便利だと感じる点・不便だと感じる点

#### ①便利だと感じる点

《ハード面》

- ・新しい施設は全体的に使いやすい
- ・フリー Wi-Fi がある
- ・第二庁舎では入口の近くに障がい者や子育て関係の課があり、アクセスしやすい

《ソフト面》

- ・職員の対応が良い
- ・「ゆびナビ」を使って簡単に申請ができる

#### ②不便だと感じる点

《ハード面》

- ・授乳できる場所が少ない
- ・手動のドアが多い

《ソフト面》

- ・多言語表記が少ない、また、説明が長くてわかりにくいことがある  
⇒小学校3～4年生が理解できるような「やさしい日本語」の表記を取り入れると良い。  
災害時等に言語が違う人や聴覚障がいのある人に対し、分かりやすい情報提供が可能 (例)「避難してください」⇒「逃げて」
- ・朝礼を行っている部署は、朝行った時に話しかけにくい
- ・ホームページで聞ける音声データの音質が悪く、聞き取りづらい

## グループワーク②よりよい公共施設のあり方について

### 《ハード面》

- ・多目的トイレを多く設置するとともに、性別関係なく使えるトイレを設置する  
⇒性別関係なく使えるトイレは北欧では一般的になっているが、日本ではまだ普及が進んでおらず、様々な意見を踏まえた検討が必要
- ・男子トイレにもおむつ交換台などの設備を入れる
- ・音声案内を充実させる
- ・できるだけ自動ドアを多くする

### 《ソフト面》

- ・窓口のたらい回しを減らす、ワンストップ窓口の充実
- ・多言語表記や、「やさしい日本語」を使用した案内を充実させる
- ・公共施設に若い人も入りやすい工夫(カフェの設置など)をし、年代を問わず行きやすい場所にする
- ・タブレット等のICTの活用を進めてほしい。入力は誰でも簡単にできるようにしてほしい。
- ・夜間対応窓口の設置
- ・ユニバーサルデザイン対応に関する職員研修の充実

## 【第3回】ICT・IoT・AI等の活用とユニバーサルデザイン

◎ご意見(抜粋) ※⇒:講師からの意見

グループワーク① ICT等の利用状況についての意見交換

①インターネット端末(スマホ・タブレット・PC等)の利用状況

《積極的に使っている理由》

- ・インターネットで瞬時に検索ができる
- ・情報共有がしやすい
- ・便利なアプリがたくさんある
- ・使っていて楽しい
- ・ビデオ会議システムは直接集まらなくても気軽に開催でき、便利である
- ・スマホでの音声入力や、カメラで文字を認識して読み上げる機能がある

《使っていない・または使いこなせない理由》

- ・セキュリティに不安がある、個人情報が出るといけないかと心配になる
- ⇒若い人はあまり気にしない傾向があり、特に高齢者に多い感覚である
- ・情報が多すぎる、また、信頼できる情報がどれなのかが分かりにくい
  - ・お金がかかりそう
  - ・申請などは窓口でもできるので必要ない

②市のICT等のサービスの利用状況

《使っている》

- ・地域密着型のサービスで便利だと思う

《使っていない》

- ・自分に必要かどうか分からない
- ・どのようなサービスがあるのかよく知らない
- ・行政用語が多く、分かりづらい
- ・登録が面倒である

⇒市のサービスの内容や信頼性を分かりやすくPRする必要がある

③使いたい・使いたくないに関わらず、ICT等の活用が生活の様々な場面で展開されていくことについての意見

- ・全てがICTに置き換わるのは、ついていけなくなりそうで不安である
- ・使えない人が置き去りにされる
- ・ICTだけでなく、対面でのコミュニケーションも大切である
- ・視覚障がい者へスマホの使い方などを指導できる人が少ない



⇒高齢者、障がい者などの災害弱者にとっては、ICTが命を守るための助けになることがある一方で、ICTに苦手意識を持つ人が多いのもこの層であることが課題である

## グループワーク② ICT、IoT、AI等を身近なものにするためには

### ○学びの場の提供

・研修会や講演会をたくさん開催する

⇒様々な参加者のレベルに合わせるのが難しいという課題がある

・聴覚障がいのある人を対象としたスマホ教室などでは、使い方を教えてくれる人だけでなく、手話通訳者も同じだけ必要である(特に、大人数が集まる時は複数人必要)

### ○人的支援

・家族・地域の方(民生員、会津大生など)に教えてほしい

⇒信頼できる身近な人による手助けがICT普及への大きな力になる。特に高齢者は子や孫にスマホ等の使い方を教わったという人が多い。家族が近くにいない人でも身近な地域の人に気軽に頼れる仕組みがあると良い。

・携帯販売店の人に教えてほしい

・ICT 24 時間相談窓口の開設

・公共施設に相談員を配置する

### ○市のICTサービスの改善

・ホームページ等の文章を分かりやすくする、文字を大きくするなどで見やすくする

・動画による説明を取り入れる

・ゲームなど、楽しく使えるきっかけをつくる

・登録不要で気軽に使えるようにする

・市政だより等に市のICTサービスにアクセスできる二次元バーコードを載せる

・欲しいサービスだけを受け取れるようにする

・行政窓口タブレットのお試し窓口を設ける(触ってみるきっかけづくり)

### ○費用

・スマホ等を購入する際の初期費用の助成

・料金を安くする

## 【第4回】こころのユニバーサルデザイン

### ◎講義内容要旨

- ・ユニバーサルデザインの根本にあるのは、多数派の基準で作られた社会に平等を作り出すという考え方である。
- ・すべての人が人権・尊厳をもつ独立した個人であることを当然の前提として、対等に接する意識が重要である。その上で、社会の中で少数派の方が困っている様々なことに対し、その背後にある問題に気づき、原因や解決策を考え、具体的な行動を起こすことが必要である。＝「こころのユニバーサルデザイン」

### ◎ご意見(抜粋) ※⇒:講師からの意見

グループワーク①「こころのUD」って何だろう? ※講師の講義を聞く前に実施

《「こころのUD」の意味》

- ・平等の意識
- ・他者の個性を理解すること、他者を知ること
- ・他者への思いやり
- ・多様性を認め、尊重すること
- ・心の余裕を持ち、柔軟に対応すること

《「こころのUD」の具体例》

- ・あいさつ
- ・あいづっこ宣言
- ・子どもの頃からマナーを教える
- ・利用者の立場に立ったまちづくり
- ・困った人への声かけ
- ・思いやりの押し付けをしない
- ・障がいのある方への理解とコミュニケーション

グループワーク②差別・不平等が起こる背景を考える

①大多数には普通でも、障がいのある人には不平等なこと

- ・段差や凸凹が多い道路
- ・公共交通機関が使いにくく、通勤手段が保証されないこと
- ・重い手動のドア(開けることができない人もいる)
- ・障がいのある人も使えるトイレが少ないこと

②①について、なぜ今までそれに気づいてこなかったのか

- ・少数派は我慢しなければいけないという風潮がある
- ・障がいのある人のことを知ろうとしない
- ・障がいのある人を自分とは違う人と思い、他人事のように考えている
- ・話題になりにくく、また、当事者と会う機会が少ない

③①について、なぜその不平等なことが今まで改善されていないのか

- ・ハード整備のお金がない
- ・地域に差別意識が残っている
- ・どうせ改善しないから、とあきらめて声をあげない人がいる
- ・声を上げているのに届いていない
- ・意見を言うことが難しい障がいのある人もいる

⇒障がいのある人は、世界人口の約15%と言われている。全体割合で見ると少数派ではあるが、切り捨てられていい理由はない。それは、障がいのある人以外の少数派の人にとっても同様である。ユニバーサルデザインの理念に基づき、すべての人が暮らしやすい社会を実現するためには、日々の暮らしの中で見過ごされてきた不平等にみんなが気づき、知ることが大切。それが「こころのユニバーサルデザイン」の第一歩である。

グループワーク③「こころのUD」をまち全体に広げるために

①「こころのUD」の意味 ※グループワーク①・②と講義内容を踏まえて

- ・身近な人への思いやり
- ・一人ひとりが違って当然であり、その中で相手を理解する気持ちを持つこと
- ・他者を知ることから始まり、意見を言うことから行動へと移していくこと

②「こころのUD」をまち全体に広げるために必要なこと

《市民の皆さんにできること》

- ・色々な人がいることを意識して発言する
- ・障がい者体験などを通じ、「他人事」から「自分事」へ意識を変える
- ・子どもの素直な行動を見習う

⇒大人は見ても見ぬ振りをするが、子どもの方が自然に思った行動ができる

- ・不平等なことに気づく意識を持つ
- ・まちをきれいに保つ(ごみ拾いなど)

《行政が取り組むこと》

- ・市民の手本となる対応をする(誰に対しても差別的発言や不公平な対応をしない、丁寧に説明するなど)
- ・多様な市民同士の交流や意見交換ができるワークショップ等のイベントを開催する  
⇒テーマを設け、一つ一つの課題について多様な方が深く議論する場があると良い。
- ・道路の整備などの取組に際し、ユニバーサルデザインの取組であることを積極的にアピールすることで市民に意識が広がると思う

## 【第5回】継続的なユニバーサルデザインのまちづくり

### ◎講義内容要旨

- ・ユニバーサルデザインは、特定のやり方やゴールがなく、多様なニーズを考慮して今より良いものを作り続けていく「終わりのない取組」である。
- ・ユニバーサルデザインにおいては、取組に対して様々な関係者の意見を事前に聞き、それらの意見を反映して取組を実施し、取組の効果を検証し、次の取組に生かすという段階的で継続的な改善(スパイラルアップ)の考え方が重要である。

### ◎ご意見(抜粋) ※⇒:講師からの意見

#### グループワーク 継続的なUDのまちづくりについて

①会津若松市の中心部にある施設を題材に、今よりもっと良くしていきたいと思うところ

##### 《神明通り》

- ・駐車場を使いやすくする(料金を無料にする、広くする、行きたい施設に近いところに作るなど)
- ・歩きやすい道路を整備する(放置自転車の撤去、自転車マナーの啓発など)
- ・神明通りから出るバスの行先を増やす

##### 《市役所本庁舎》

- ・入口に音声案内をつける
- ・駐車場に屋根を付ける(雨・雪の日に移動に時間がかかる人のため)
- ・わかりやすい案内表示(文字の大きさ、色など)
- ・窓口の一本化、ワンストップサービス
- ・障がいを強調する設備は避ける

②①で出た意見について、今よりもっと良くするためにはどのような分野の人の意見が必要か

- ・主に利用している人
- ・言語が違う人、多言語について詳しい人
- ・障がいのある人、支援している人
- ・子ども連れの人、子ども
- ・観光客
- ・事業者(建築業者、福祉用品の販売業者など)
- ・取組の検討メンバーに入っていない人にも、必要に応じて積極的に意見を聞きに行く  
⇒取組の検討にあたっては、ハード・ソフトのどちらかに偏らず、両方の視点からの意見が必要

## ◎講師によるワークショップ全体への講評・総括要旨

ユニバーサルデザインの取組は、今回のワークショップで出た意見のような多様な市民の声を反映してスパイラルアップをしていくことが何よりも重要である。今後、個々の取組のプロセスに市民が参画できる仕組みを作るなど、市民と一緒にユニバーサルデザインのまちづくりに取り組んでほしい。