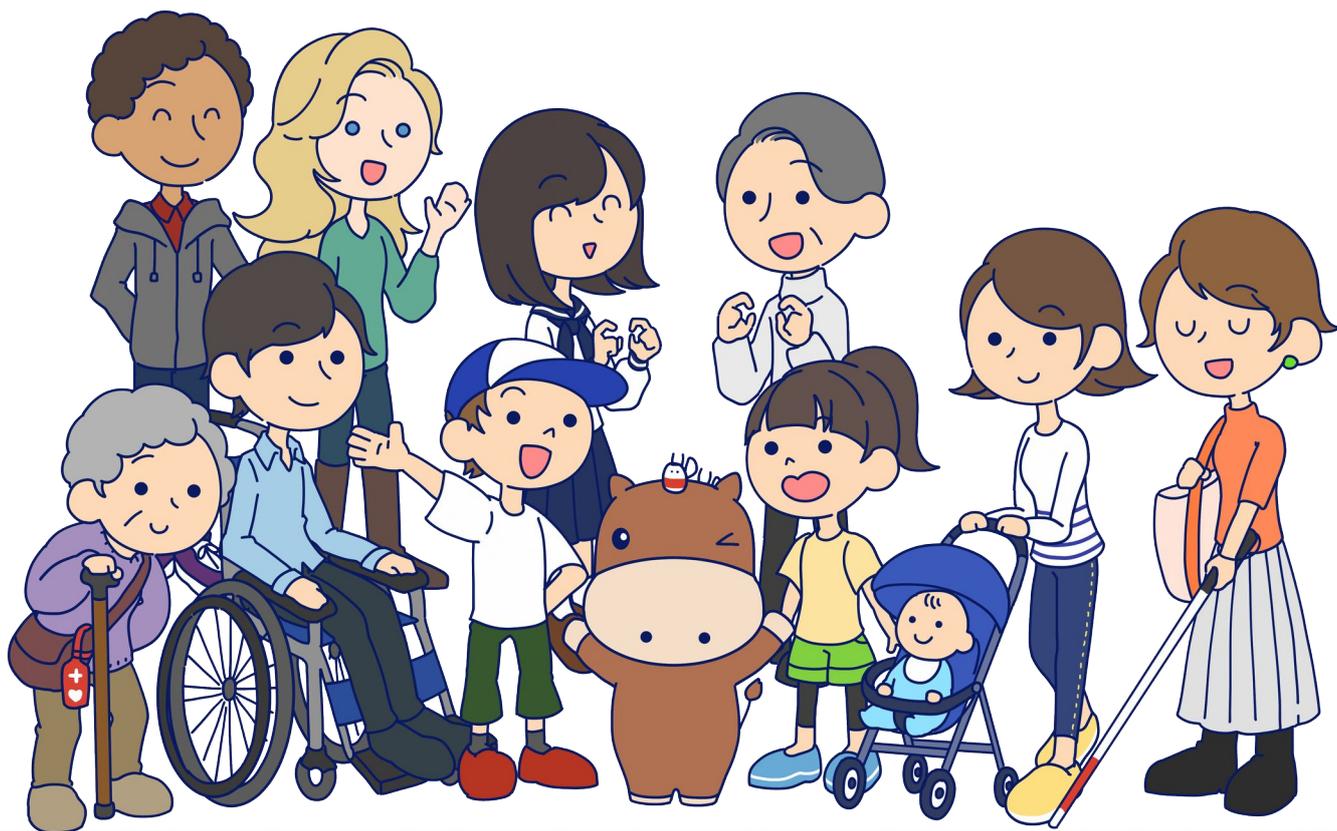




第4次会津若松市 ユニバーサルデザイン 推進プラン



令和4年3月
会津若松市



はじめに

すべての人の多様な人格や個性が尊重され、一人ひとりが主体的に社会に参加・参画し、安心して心豊かにいきいきと暮らすことのできる社会の実現を目指すことは、市政推進の基本であり、極めて大切な取組です。

私たちを取り巻く社会環境においては、少子高齢化や、国際化の進展に伴う生活様式と価値観の変化などにより、課題やニーズがますます複雑・多様化しております。

また、近年、国際社会においては、全世界が抱える課題を解決するための持続可能な開発目標(SDGs)が採択され、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現が求められております。このような社会を実現していくためには、すべての人が生活しやすい環境を目指して絶えず取組を改善し続ける、ユニバーサルデザインの考え方に基づいたまちづくりを推進していく必要があります。

市ではこれまで、平成19年8月に「会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」を策定し、平成24年の改訂及び平成29年の第3次プラン策定を経て、「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」の実現を基本目標に掲げ、意識の啓発はもとより、ハード整備やソフト事業などに取り組んでまいりました。

そしてこのたび、新たなニーズや社会情勢の変化に対応し、ユニバーサルデザインのさらなる推進を図るため、第4次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プランを策定いたしました。

今後は、本計画に基づき、相手を理解し、お互いの意思や尊厳を尊重し合うところを育む意識づくりや、みんなで支え合う社会・環境づくり、分かりやすい情報や利用しやすいサービスの提供などのソフト施策とともに、誰もが安全・安心で快適に利用できる公共空間の整備等のハード施策を推進してまいります。

ユニバーサルデザインの取組には、常に“こころのユニバーサルデザイン”が基本にあります。私たち一人ひとりが他者の気持ちや立場に寄り添い、温かい心を持って、様々な不便を解消していくために行動することで、すべての人が共に生き、真の豊かさを感じることでできる“共生社会”の実現につながっていくものと考えております。引き続き、皆様のご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、本計画の策定にあたり、ワークショップや意識調査などを通して、貴重なご意見やご提言をいただきました市民の皆様並びに関係者の皆様に心より感謝を申し上げ、あいさついたします。

令和4年3月

会津若松市長 室井照平



目次

第1章 はじめに

1 ユニバーサルデザインとは	1
2 計画策定の基本的事項	4
(1)計画策定の趣旨	4
(2)計画の位置づけ	8
(3)計画の期間	10

第2章 計画の基本方針

1 これまでの取組	11
2 計画の基本方針	16
(1)本プランの基本目標	16
(2)本プランにおいて重点を置く事項	17
(3)本プランにおける分野別取組	22
計画の体系	23

第3章 分野別取組の基本方針と重点施策

1 「すべての人のため」という意識づくり	25
2 「すべての人のため」の暮らしづくり	28
(1)地域・社会環境	28
(2)情報	30
(3)サービス	33
3 「すべての人のため」のまちづくり	35
(1)公共建築物等	35
(2)道路・公共交通	37
(3)公園などの憩いの空間	39
(4)住宅	41
(5)製品	43

第4章 分野別具体的事業

1 「すべての人のため」という意識づくり……………	45
2 「すべての人のため」の暮らしづくり……………	48
3 「すべての人のため」のまちづくり……………	55

第5章 プランの推進

1 施策の継続的な改善(スパイラルアップ)……………	63
2 推進体制……………	64
(1)市の取組……………	64
(2)市民に期待される役割……………	65
(3)NPO・市民団体等に期待される役割……………	65
(4)事業者に期待される役割……………	65
(5)国・県等との連携……………	65
3 計画の進行管理……………	66

巻末付録 資料編

附属資料 1 計画の策定経過……………	1
附属資料 2 市民ワークショップ等における意見……………	2
附属資料 3 ユニバーサルデザインに関する意識調査結果(抜粋)……………	22
附属資料 4 ユニバーサルデザイン・バリアフリーに関する国・県・市の動き……………	27
附属資料 5 用語解説……………	29

本冊子では「読みやすい文字」を使用しています。

本冊子の文字は、文字の形がわかりやすく、読み間違いにくいといった特徴のある「UDフォント」を使用しています。

また、一部を除いて本文の文字の大きさは12ポイント以上を基本としています。





本プランには、市のユニバーサルデザイン推進
イメージキャラクター「ゆにばくん」が登場します。

第1章 はじめに

1 ユニバーサルデザインとは

「ユニバーサルデザイン」とは、ユニバーサル(すべての、普遍的な)とデザイン(計画、設計)という二つの単語を組み合わせた言葉で、「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」という考え方のことです。一般的には「すべての人のためのデザイン」とも言われています。この考え方は、米国の建築家、工業デザイナーであり、米国ノースカロライナ州立大学ユニバーサルデザインセンター所長のロナルド・メイス氏(1941-1998)によって、1985年に初めて提唱されました。その基本的な考え方は次のとおりです。

●すべての人が対象

ユニバーサルデザインは、高齢者や障がいのある人などの特定の人を対象にして取り組むものではありません。すべての人を対象にし、すべての人が生活・活動しやすい環境づくりを行うものです。

●はじめからの発想

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、すべての人が生活・活動しやすい環境づくりを行うものです。

●終わりのない取組

ユニバーサルデザインの取組は、すべての人が生活・活動しやすい環境を目指す終わりのない取組です。そのため、今より少しでも利用しやすいものにすることを目指して、絶えず見直し、改善するものです。

参考 ユニバーサルデザインの7つの原則

ユニバーサルデザインを推進するにあたり、取組の方向性を明確にするため、提唱者であるロナルド・メイス氏をはじめとする建築家や工業デザイナー、技術者、環境デザイン研究者等によって7つの原則がまとめられています。それは次のものから構成されています。

原則1 公平性

誰もが公平に利用できること

定義: 誰にでも利用できるように作られており、かつ、容易に入手できること。

(例) ノンステップバス(低床バス)



原則2 自由度・柔軟性

使う上で自由度が高いこと

定義: 使う人の様々な好みや能力に合うように作られていること。

(例) 高さの異なる水飲み場



原則3 単純性

使い方が簡単ですぐ分かること

定義: 使う人の経験や知識、言語能力、集中力に関係なく、使い方が分かりやすく作られていること。

(例) 押す部分が大きなスイッチ



原則4 分かりやすさ

必要な情報がすぐ理解できること

定義：使用状況や、使う人の視覚・聴覚などの感覚能力に関係なく、必要な情報が効果的に伝わるように作られていること。

(例)ピクトグラム(※)を用いた案内表示



原則5 安全性

ミスや危険につながらないこと

定義：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作られていること。

(例)駐車場出入口で車の出庫を知らせるランプ



原則6 低負担・省力化

無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること

定義：効率よく、気持ちよく、疲れないで使えるようにすること。

(例)センサー式の蛇口



原則7 スペースの確保

アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること

定義：どんな体格、姿勢、移動能力の人にも、アクセスしやすく、操作がしやすいスペースや大きさにすること。

(例)広いスペースのある多目的トイレ



(※)ピクトグラム：誰にでも分かりやすく単純な形・色で表現した絵文字や図・記号のこと。言語などの違いによらず、情報を直感的に伝えることができる。

2 計画策定の基本的事項

(1) 計画策定の趣旨

少子高齢化の進行や国際化の進展等による人口構造の変化に伴い、人々の生活様式や価値観の多様化が進んでいます。そのような中で、持続的にまちの活力を生み出していくためには、年齢、性別や性的指向、身体的能力、言語などの違いにかかわらず、すべての人の多様な人格や個性が尊重され、一人ひとりが主体的に社会に参加・参画し、安心して心豊かにいきいきと暮らすことのできるユニバーサル社会(共生社会)の実現に向け、ユニバーサルデザインの理念に基づいたまちづくりに継続して取り組んでいく必要があります。

本市では、平成19年8月に「会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」を策定し、平成24年3月の改訂を経て、平成29年3月に前プランである「第3回会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」を策定しました。これまでのプランを通して、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、市の施策や事務事業等にユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、その理念に基づいたまちづくりに取り組んできました。

また、近年、国際社会においては、全世界が抱える課題を解決するための持続可能な開発目標(SDGs)が採択され、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現が求められるなど、日々変化する社会情勢に対応するため、ユニバーサルデザインの「終わりのない取組」という観点から、これまでの取組の継続的な改善が必要とされています。

本プランは、前プランの計画期間(平成29年度～令和3年度)の最終年度を迎えるにあたり、これまでの取組の成果を検証するとともに、社会情勢の変化や多様化する市民ニーズ等を踏まえながら、前プランの見直しを行い、さらなる推進を図っていくために策定しました。

参考	計画策定の背景
----	---------

少子高齢化の進行

本市の高齢化率(65歳以上の人口の割合)は、令和2年(2020年)10月1日現在において29.6%であり、本市長期人口ビジョン(※1)によると、今後もさらなる高齢社会の進行が予想されています。

このことから、高齢者が加齢に伴う身体機能等の低下によって日常生活に不便や不自由を感じることなく、積極的な社会参加・参画ができる社会づくりが求められています。

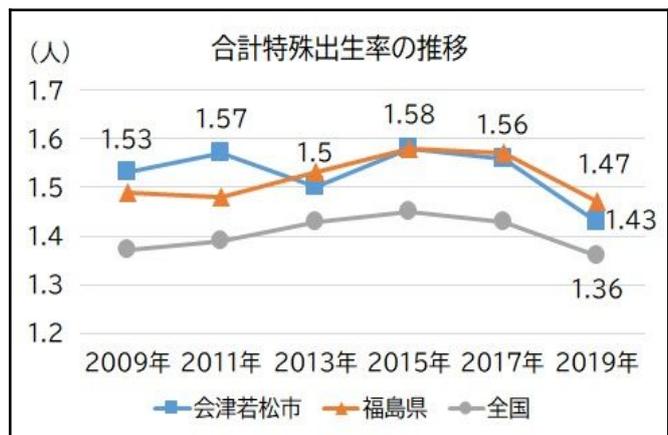
また、合計特殊出生率(※2)は、これまでは全国や福島県を上回る数値で推移していましたが、令和元年(2019年)においては1.43人と、福島県平均を下回る数値となっています。

このことから、安心して子どもを産み育てることができ、子どもが健やかに育つ社会を実現するために、妊婦や子ども連れの方、子どもなどにも配慮したまちづくりやものづくりの取組が求められています。



※2010年～2020年は国勢調査による人口

※2025年以降は本市長期人口ビジョンによる現状推計人口



(※1)長期人口ビジョン:「第2期会津若松市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン」(令和2年3月)

(※2)合計特殊出生率:1人の女性が生涯に生むと見込まれる子どもの数を表すものであり、その年の15歳から49歳までの女性が生んだ子どもの数を元に算出される。

第1章 はじめに

障がいのある人の自立と社会参加・参画

本市における身体障がい、知的障がい、精神障がいの障害者手帳所持者数は、令和3年(2021年)4月において8,105人となっています。

また、平成28年4月1日から施行された「障害者差別解消法」においても、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」を行っていくことで、障がいのある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指すこととしています。

このことから、障がいのある人もない人も自らの生き方を自由に選択し、地域で暮らしながら社会のあらゆる活動に参加・参画できるよう、障がいのある人への理解のもと、必要な支援や合理的な配慮がなされる環境づくりが求められています。



※資料:会津若松市の福祉(各年4月1日現在)

※人数は身体障害者手帳、療育手帳、精神保健手帳の所持者数の合計

※2019年以降、死亡等による返還届の勧奨や職権削除が行われ、所持者数が減少

国際化の進展

本市における外国人住民登録者数は、令和2年(2020年)3月末において936人であり、近年増加傾向にあります。

また、V案内所(外国語で案内ができる観光案内所)を利用する外国人数についても、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年(2020年)は大きく減少したものの、近年では増加傾向にあります。

東京2020オリンピック・パラリンピックにおいては本市がタイ王国のホストタウンになるなど、国際交流が活発化しており、今後も外国人来訪者の受け入れに向けた各種施策の充実を図っていく必要があります。



※資料:外国人住民数の推移(各年3月31日現在)

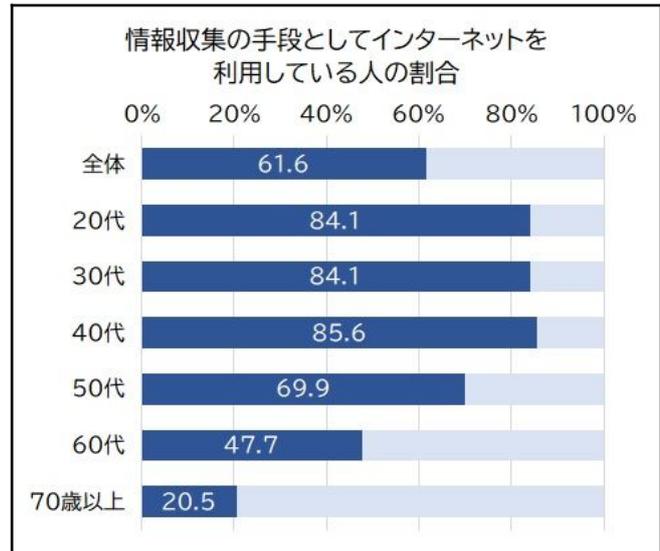


※資料:V案内所 外国人利用者数(国別・暦年)(各年1月から12月)

情報化社会の進展

本市における情報収集手段としてインターネットを利用している人の割合を年代別に見ると、20代から40代の人においては約85%と高い割合になっています。一方、50代以上では年代に比例して割合が減少し、70歳以上では20.5%と、年代により差があります。

このように、誰もがインターネット等のICT(情報通信技術)を利用して情報を気軽に得ることができるような情報化社会が進展する一方で、高齢世代を中心としたICTに馴染みが薄い方も含めた、すべての人にとって分かりやすく、格差のない平等な情報提供の必要性が一層高まっています。



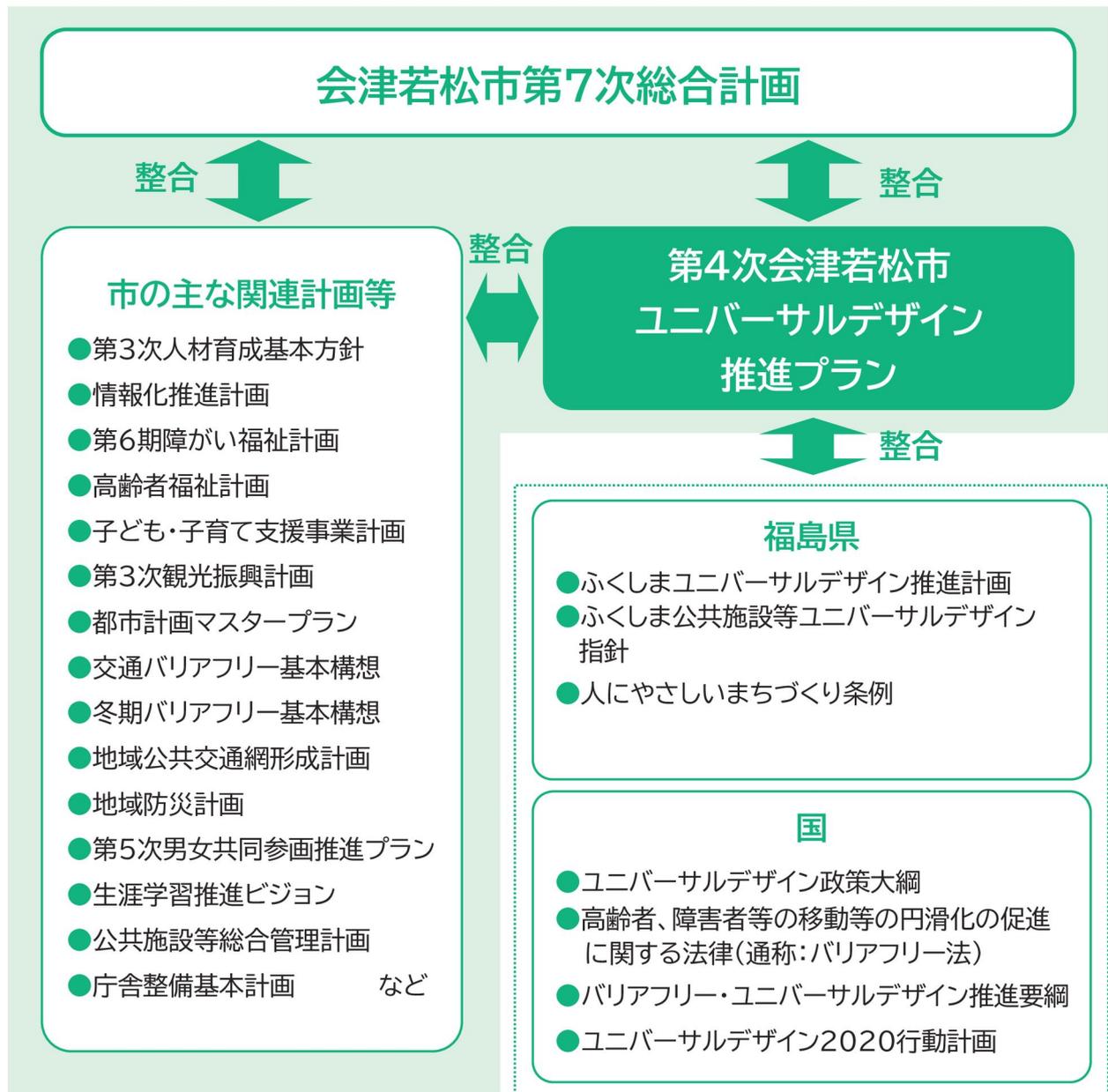
※ 資料:令和2年度ユニバーサルデザインに関する意識調査

第1章 はじめに

(2)計画の位置づけ

本プランは、会津若松市第7次総合計画を上位計画とし、政策目標3「安心、共生のくらしづくり」の具体化に向け、ユニバーサルデザインの推進に関する施策の基本方針と重点施策、及び具体的な事業を示すものです。

また、本市におけるユニバーサルデザインの推進にあたっては、SDG sの視点に配慮するとともに、市の関連計画との整合性を図り、国・県における各種ユニバーサルデザイン推進計画の趣旨や内容を踏まえながら取組を進めていきます。



参考	ユニバーサルデザインと持続可能な開発目標(SDGs)
----	----------------------------

SDGs(エスディーゼイズ)とは、「Sustainable Development Goals」(持続可能な開発目標)の略称であり、平成27年(2015年)9月の国連総会で採択された、令和12年(2030年)を年限とする国際目標です。SDGsは、持続可能な世界を実現するための17の目標と169の具体的目標で構成され、その目標を達成するためには国家レベルだけではなく自治体レベルでの取組も期待されています。

SDGsが目指す「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会と、すべての人を対象としたユニバーサルデザインの考え方は親和性が高く、SDGsの視点を持って取組を進めていくことがユニバーサル社会の実現にも寄与するものと考えられることから、本市のユニバーサルデザイン推進においても、SDGsの視点を持って各種取組を進めていきます。

【図1】SDGs17の目標



【図2】本プランに関する主な目標



第1章 はじめに

(3)計画の期間

本プランは、令和4年度から令和8年度までの5か年を計画期間とします。

なお、国、県をはじめ社会情勢の変化等を踏まえ、必要に応じてプランの見直しを行います。

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

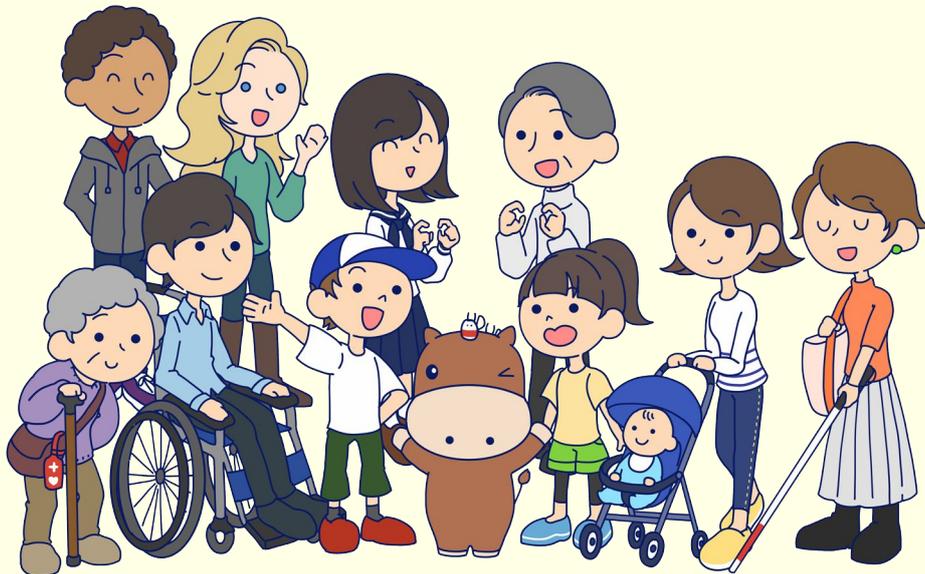
「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」の実現

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。

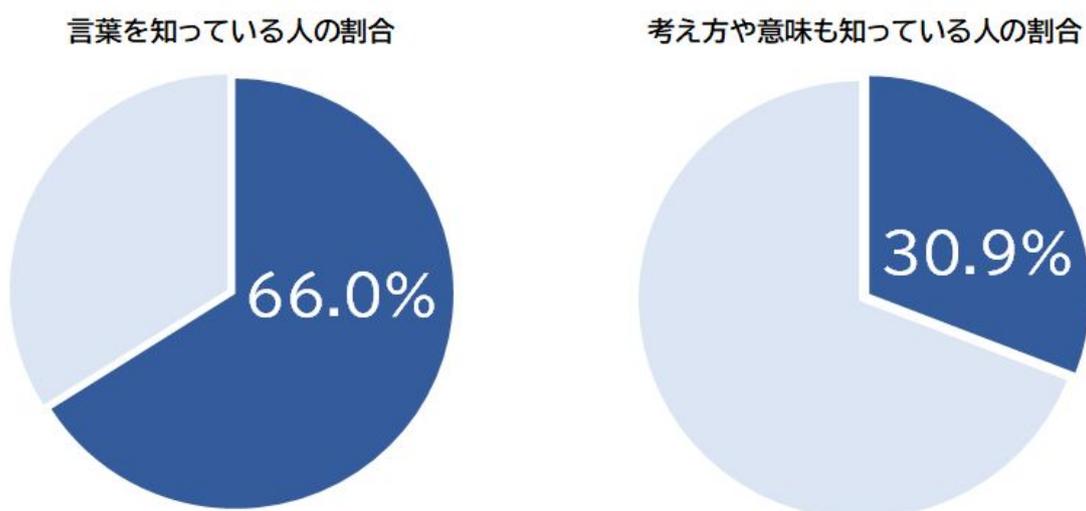
ア ユニバーサルデザインに対する理解促進

ユニバーサルデザインの実現を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

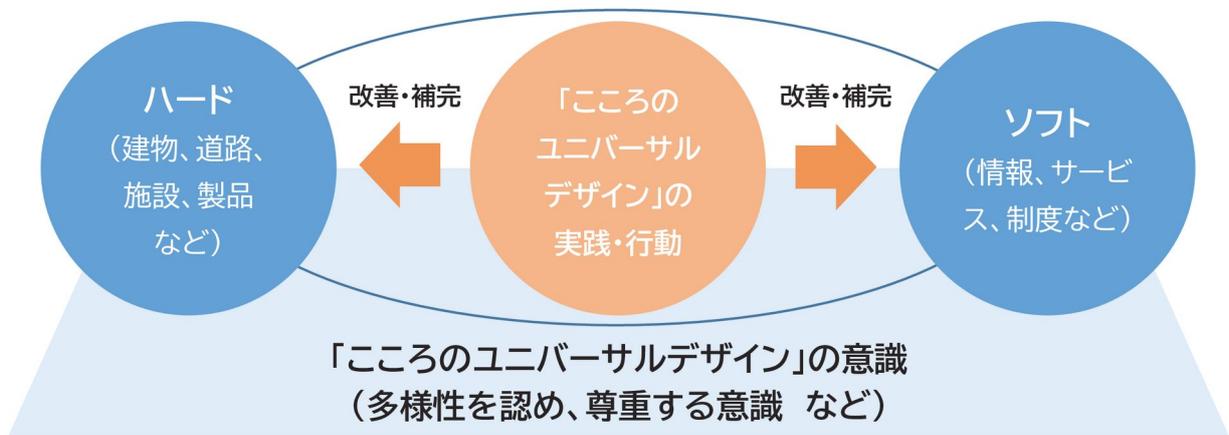
■「こころのユニバーサルデザイン」の役割

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

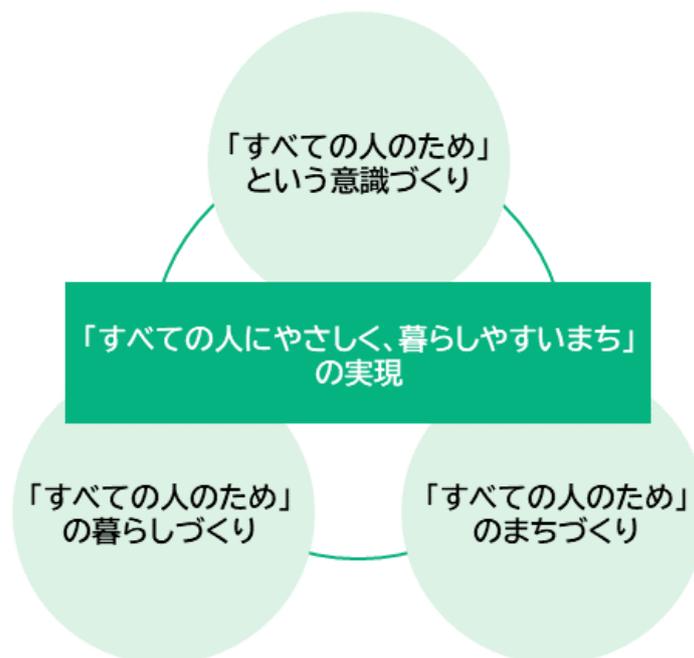
行政、事業者、市民一人ひとりにユニバーサルデザインの考え方が浸透し、日頃の生活やものづくり、社会の仕組みづくりにおいてその考え方が基本となるよう、理念の普及啓発に努めます。また、他者の多様な価値観や個性を認め、すべての人の意思や尊厳を尊重する心を育む取組を進めていきます。

「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





第3章 分野別取組の基本方針と重点施策

1 「すべての人のため」という意識づくり

ア 現状と課題

■令和2年度市民意識調査結果より

- 日常生活の中でユニバーサルデザインやその取組がどの程度浸透していると思うかを問う設問において、「意識づくり」の分野で「十分浸透している」または「まあまあ浸透している」と回答した人の割合が16.6%と、他の分野に比べて最も低くなっています。
- ユニバーサルデザインの考え方を特に導入していくことが必要だと考えるものを問う設問において、ソフト面では「人々の意識やこころのあり方」と回答した人の割合が21.5%と最も高く、その理由として「ハードが良くても、使う人の気持ち・理解がなければハードを活用できない」「意識がないと何も進まないから」といった意見が寄せられています。
- ユニバーサルデザインの考え方や取組について、「ユニバーサルデザインでどのように暮らしやすくなるのかがピンとこない」「ユニバーサルデザインの実践例を教えてもらえると理解も進むと思う」などの意見が寄せられています。
- 県政世論調査(令和3年度)の会津地方振興局管内におけるユニバーサルデザインの「言葉を知っている人」の割合は66.0%と、言葉自体は一定程度普及していますが、「考え方や意味まで知っている人」の割合は30.9%となっています。ユニバーサルデザインを全市的に進めていくためには、その考え方への理解が重要であることから、引き続き「考え方や意味まで知っている人」の割合を高めていく必要があります。
- 高齢者や障がいのある人、性的少数者などの多様な方への理解を深めることは、ユニバーサル社会を目指す上で重要であり、当事者や関係者だけでなく、市民一人ひとりが主体的に学ぶ意識づくりが必要です。
- 公共施設等の公共空間の利用に際して、誰もが過ごしやすい環境となるよう、利用マナーの向上に継続して取り組んでいく必要があります。

第3章 分野別取組の基本方針と重点施策

- 市民だけでなく、観光などで本市を訪れた方にも心地よく快適に過ごしてもらうために、観光事業者はもとより、市民一人ひとりが来訪者を「おもてなしの心」で温かく迎える意識づくりが重要です。
- ユニバーサルデザインの考え方を理解し、取組のけん引役となるように、引き続き市職員のさらなる意識向上に努める必要があります。

イ 施策の基本方針

- 行政、事業者、市民一人ひとりがユニバーサルデザインの考え方を理解し、日頃の生活やものづくり、社会の仕組みづくりに、その考え方が反映されるよう、引き続きユニバーサルデザインの考え方の普及啓発に努めます。また、家庭や地域、学校などにおいて、多様な価値観・個性を認め、すべての人の意思や尊厳を尊重する心を育てる取組を継続して進めていきます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	市民への意識啓発	<ul style="list-style-type: none">・ユニバーサルデザインの考え方や、市・事業者の取組事例等を市のホームページや広報紙など、様々な手段や機会をとおして分かりやすく情報発信し、身近なところから市民への理解と意識の浸透を図ります。・すべての人が快適に過ごせる環境づくりのため、公共空間の利用マナーの啓発に努めます。・本市を訪れた人が、「来てよかった」「また来たい」「こんなまちに住んでみたい」と思えるような魅力的なまちとなるように、「おもてなし」の意識づくりや実践活動を進めていきます。
2	学ぶ場の提供	<ul style="list-style-type: none">・ユニバーサルデザインの理解促進や、地域・職場などにおける普及啓発の先導的役割を担う人材の育成のため、学校教育や社会教育において、ユニバーサルデザインの理念や多様性について学ぶ機会の提供に努めます。

	施策名	取組内容
3	市職員のさらなる意識の向上	・ユニバーサルデザインの研修や取組事例の情報共有などをおして、市職員のユニバーサルデザインに対するさらなる意識の向上に努めます。

工 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
ユニバーサルデザインの認知度(※)	30.9% (令和3年度)	57.5%
ユニバーサルデザインの意識啓発に関する出前講座・講演会等の延べ参加人数 (令和2年度からの累計値)	201人 (令和2年度)	1,400人

(※)県政世論調査(会津地方振興局管内)における、ユニバーサルデザインという言葉を知っており、考え方や意味も知っている人の割合

2 「すべての人のため」の暮らしづくり

(1)地域・社会環境

ア 現状と課題

■令和2年度市民意識調査結果より

- 日常生活の中でユニバーサルデザインやその取組がどの程度浸透していると思うかを問う設問において、「地域・社会環境」の分野で「十分浸透している」または「まあまあ浸透している」と回答した人の割合は26.4%と低い状況にあります。
- 年齢、性別や性的指向、身体的能力、言語などの違いにかかわらず、すべての人が安心して地域で生活を送ることができるよう、地域住民が共に支え合う「地域共生社会」の構築が求められています。
- 自治基本条例に基づいた住民主体のまちづくりを推進するためには、すべての人の多様性を受け入れ、誰もが主体的に社会活動などに参加・参画しやすい仕組みづくりや環境づくりが求められます。
- 全国各地で起きている災害などにより、市民の災害に対する関心が高まっています。いつ起こるか分からない災害に対する不安を軽減し、誰もが安全・安心に暮らしていけるような環境づくり・体制づくりが求められています。
- 災害・事故などの緊急を要する情報などについては、これまでも市のホームページやメール配信サービスなどによる情報提供を行ってきました。今後とも、高齢者や障がいのある人などの要配慮者をはじめ、すべての人に迅速かつ的確に情報の提供ができるよう、ユニバーサルデザインの視点をもって情報提供手段の一層の充実や取組の改善を図っていく必要があります。

イ 施策の基本方針

- 住み慣れた地域の中で、すべての人が共に支え合い、お互いに人権や人格、個性などを尊重しながら自分らしい生活を送ることができるよう、一人ひとりが地域社会に主体的に参加・参画しやすい仕組みづくりや環境づくりを進めていきます。

- 各行政機関や関係団体、地域住民と連携した防災・防犯対策の推進により、誰一人取り残されることなく安全・安心に暮らすことのできる環境づくりに努めます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	みんなで支え合う地域づくり	・ 住み慣れた地域の中で、すべての人が共に支え合い、一人ひとりが地域社会に主体的に参加・参画できるような仕組みづくりや交流の場づくりを進めていきます。
2	社会参加・参画しやすい環境づくり	・ 誰もが社会活動等に参加・参画しやすくなるよう、多様なニーズに配慮した環境づくりに努めます。
3	安全・安心な環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要配慮者をはじめ、誰もが緊急時においても適切な行動がとれるよう、防災・防犯意識の普及高揚や防災体制の整備に努めます。 ・ 災害・事故などの緊急性の高い情報をすべての人に伝えられるよう、ICTの活用も含めた多様な方法を用い、適切な情報提供手段の充実を図ります。

エ 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
高齢者ボランティア登録者(65歳以上)数	114人 (令和2年度)	215人
障がいのある労働者数/常用労働者数	2.08% (令和2年度)	2.3%
防災情報メールの登録者数	11,036人 (令和2年度)	15,500人
避難行動要支援者名簿登録同意者率	57.1% (令和3年度)	68%

(2)情報 報

ア 現状と課題

■令和2年度市民意識調査結果より

- 日常生活の中でユニバーサルデザインやその取組がどの程度浸透していると思うかを問う設問において、「情報の提供」の分野で「十分浸透している」または「まあまあ浸透している」と回答した人の割合は23.3%と低い状況にあります。
- 情報収集手段としてのインターネット利用の有無を問う設問において、20代から40代において約85%の人が利用していると回答した一方、本市の人口の約3割を占める60歳以上の方の利用率は半数以下に留まっています。
- 文字が小さくて見えにくい、色の違いが分かりづらい、普通の音量では聞こえにくいなど、人によって視力や聴力などに違いがあります。多様なニーズに合わせた様々な手段や、見やすさや分かりやすさの工夫など、引き続き、すべての人に確実に伝わる情報提供に努めていく必要があります。
- 情報化社会において、ICT(情報通信技術)の進展により情報機器やインターネット等が急速に普及しており、誰もが気軽に情報を得られるようになった一方で、「情報が多すぎて、欲しい情報が見つげにくい」「何が信頼できる情報なのかが分かりにくい」などの声があります。
- 災害や新型コロナウイルス感染症等の危機的状況においても、すべての人が安心して安全な行動をとることができるよう、分かりやすく、正しい情報の迅速な提供が求められています。
- ICT等の活用により、生活における様々な利便性が向上している一方で、スマートフォン等の情報機器を持っていない、使い方が分からないなどの理由で使用が難しい人にとっては、得られる情報に格差が生じてしまう可能性があります。すべての人が等しく様々な情報を得られるように、情報提供手段への配慮と併せて、ICT等に対する理解促進に努めていく必要があります。

- 会津を訪れる外国人の数は増加傾向にあり、多様な国籍・言語の方に配慮した情報提供が求められています。これまでも観光パンフレットの配布や来訪者への積極的な声かけ等を行ってきましたが、今後も外国人来訪者を含めたすべての人が、必要な情報を必要なときに容易に入手できる環境づくりが求められています。

イ 施策の基本方針

- すべての人に必要な情報が届き、かつ内容が正しく伝わるよう、多様なニーズに合わせた様々な手段を用いた分かりやすい情報の提供に努めます。また、情報の提供だけでなく、誰もが容易に情報を入手することができる場づくりや、ICT等を活用した情報の入手に向けた支援に取り組みます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	様々な手段による情報提供	・誰もが必要な情報を入手できるよう、市政だより、テレビ、ラジオ、ホームページ、SNSなど様々な手段による情報提供に努めます。
2	分かりやすい情報提供	・大きな文字、見やすい色使い、UDフォント(※)の使用、平易な語句の使用や外国語併記など、すべての人が読みやすく、分かりやすい情報の提供に努めます。 ・すべての人がアクセスしやすく、利用者が求める情報をすぐ探し出せるような分かりやすいホームページづくりに努めます。
3	容易に情報収集できる場の提供	・市民や観光客などのすべての人が、求めている情報を容易に入手できるよう、行政・観光といった様々な情報を集約した場の提供に努めます。
4	情報入手のための支援	・多様な方のニーズに合わせた手法により、誰もがICTを使って情報の入手ができるような支援に努めます。

(※)UDフォント:文字の中の空間を広くとる、手書きに近い形にする、線を太くする等の工夫により、読んでいて疲れにくい、誤読しにくいといった判別性・視認性に優れているという特徴がある字体のこと。

工 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
市政だよりを毎月読んでいると答えた人の割合	87.9% (令和2年度)	95%
市ホームページアクセス数(※1)	402万件 (令和2年度)	200万件
「あいべあ」(※2)登録者数	22,986人 (令和3年度)	30,000人
「福祉まっぷ」(※3)への新規登録及び情報更新した施設数	36施設 (令和2年度)	80施設
市民ICTスキルアップセミナー受講者数(年度ごと)	129人 (令和3年度)	230人

(※1)目標値は「第7次会津若松市総合計画」において公表しているもの。なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の情報等へのアクセスが急増したため、目標値を大幅に上回る数値となっている。今後においても、誰もが情報を得ることができるための合理的配慮への対応など情報発信力の向上に努めていく。

(※2)あいべあ：市と喜多方市が共同で運営している地域密着型のコミュニケーションサービスのこと。各種メール配信機能とグループ及び活動でのコミュニケーション機能があり、市からのお知らせメールを受け取ったり、様々なコミュニティの連絡網として使うことができる。

(※3)福祉まっぷ：市内の主な施設の駐車場やトイレ等のバリアフリー情報を掲載した、インターネットで閲覧可能な地図情報サービスのこと。

(3) サービス

ア 現状と課題

■ 令和2年度市民意識調査結果より

- 日常生活の中でユニバーサルデザインやその取組がどの程度浸透していると思うかを問う設問において、「サービスの提供」の分野で「十分浸透している」または「まあまあ浸透している」と回答した人の割合は20.2%と低い状況にあります。
- ユニバーサルデザインの考え方を特に導入していくことが必要だと考えるものを問う設問において、ソフト面で「サービスの提供」と回答した人からは、その理由として「どんな人でも受けられるサービスこそ、導入すれば皆が豊かになるのではと思ったから」「観光地である会津は多様な人が集まるため」といった意見が寄せられています。
- 誰もが安心してスムーズに手続き等ができるよう、多様な来庁者のニーズに合わせた丁寧な対応や積極的な窓口案内といった窓口サービスの向上に継続的に取り組む必要があります。
- 誰一人取り残されることなく適切なサービスを受けられるよう、多様な利用者の声に基づいたすべての人が利用しやすい行政サービスの提供が求められています。
- 誰もが安心してスムーズに手続き等ができるよう、プライバシー保護の視点を持って窓口環境の改善に継続的に取り組む必要があります。

イ 施策の基本方針

- 利用者本位のサービスが提供できるよう、多様な利用者の声を踏まえた継続的な事務の改善と窓口サービスの向上に努めるとともに、すべての人が利用しやすく、職員もスムーズな窓口対応ができるよう、窓口環境の点検や改善に継続的に取り組みます。また、利用者の声に基づき、取組の点検や改善を継続的に行い、誰もが利用しやすい行政サービスの提供に努めます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	窓口サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICT等の活用も含めた手続きの簡素化を進めるとともに、親切かつ迅速な対応により、利用者が心地よく手続きを行うことができるよう、窓口サービスの向上に努めます。 ・ 各種書類について、分かりやすく、また記入しやすいように様式の標準化、簡素化に継続して取り組みます。
2	利用しやすい行政サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多様なニーズを考慮し、すべての人が利用しやすい気配りのある行政サービスの提供に努めます。 ・ 利用者のプライバシー保護を前提とした誰もが利用しやすい行政サービス提供環境の整備に努めます。

エ 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
窓口における「ゆびナビシステム」(※)利用での年間証明発行件数	12,909件 (令和2年度)	25,000件

(※)ゆびナビシステム:タブレット端末を使用し、窓口職員が申請者にかわって各種証明書の発行申請書を作成するサービスのこと。職員が申請内容を聞き取ってタブレット端末に入力し、申請者は手書き署名をするだけで、申請書を記入することなく証明書を受け取ることができる。

3 「すべての人のため」のまちづくり

(1) 公共建築物等

ア 現状と課題

■ 令和2年度市民意識調査結果より

- ユニバーサルデザインの考え方を特に導入していくことが必要だと考えるものを問う設問において、ハード面では「公共建築物」と回答した人の割合は12.2%であり、その理由として「誰もが利用する場所だから」「災害時の避難などは近年でも多く、新型コロナウイルス感染症の影響もあり更に必要な事だと思う」といった意見が寄せられています。
- 上記の設問において、ハード面では「案内看板や誘導サイン」と回答した人の割合は27.3%と最も多く、その理由として「先ず、一番多くの人が目につくもの」「災害時等、命にかかわる場合があるため」といった意見が寄せられています。
- 公共施設等については、新築や改修等の機会を捉えて、バリアフリー化やトイレの洋式化、多目的トイレの設置など、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた整備を進めてきました。今後は、公共施設マネジメントに基づき、市民ニーズや社会的な要求水準の変化をはじめ、将来の人口動態や財政状況、各施設の利活用のあり方等を踏まえながら計画的な整備と維持が必要となります。
- 公共施設等の整備にあたっては、ハード面だけでなく、管理運営方法の工夫や、分かりやすい案内表示の設置など、誰もが利用しやすい施設となるよう、ソフト面での見直し等も進める必要があります。
- 公共施設等の計画的な維持管理や将来に向けた施設・機能及び総量の適正化を推進するため、施設の利用者や関係者、地域住民など多様な主体の参画を得ながら、将来の公共施設サービスのあり方について検討を進める必要があります。

イ 施策の基本方針

- すべての人にとって安全・安心で快適に利用しやすい施設となるよう、ハード・ソフトの両面から多様な市民ニーズを踏まえた継続的な施設整備を推進していきます。また、市全体での取組のスパイラルアップに向け、新たな施設整備や改修等にあたっては、計画の初期段階から、施設利用者や関係者など、多様な方の意見等を取り入れながら、ユニバーサルデザインの視点からもよりよい施設・機能のあり方を検討していきます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	安全・安心で利用しやすい公共施設等の整備	・ 公共施設等総合管理計画に基づき、誰もが安全・安心・快適に公共施設等を利用できるよう、総合的かつ計画的に整備し、管理、有効活用していきます。
2	分かりやすい案内表示などの整備	・ 絵文字(ピクトグラム)、拡大文字、カラー、音声、点字、外国語表記などを用いた、すべての人に分かりやすい案内表示の普及を図ります。
3	公共施設等の整備への多様な意見の反映	・ 新たな施設整備や改修等にあたっては、計画の初期段階から、施設利用者や関係者など多様な方の意見等を踏まえ、最適な施設・機能のあり方を検討していきます。

エ 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
市有建築物の耐震化率	89.0% (令和2年度)	95%

(2)道路・公共交通

ア 現状と課題

■令和2年度市民意識調査結果より

- ユニバーサルデザインの考え方を特に導入していくことが必要だと考えるものを問う設問において、ハード面では「道路」と回答した人の割合は17.5%であり、その理由として「年齢を問わずだれでも利用するものだから」「安心して外出できる環境が必要」といった意見が寄せられています。
- 市内の道路については、交通混雑箇所や、幅の狭い路線、段差のある歩道など、高齢者や障がいのある方の通行に支障がある道路が点在しており、都市計画道路の整備による交通ネットワークの形成や、誰もが安心して利用できる歩道の整備が求められています。
- 積雪量が多い本市においては、歩道への積雪や路面の凍結などにより、安全な冬の歩行環境の整備が求められています。また、高齢者や障がいのある人などの除雪困難世帯においては、道路除雪後に間口を塞いでしまう雪の処理が求められています。
- 多様な人が利用する公共交通サービスにおいては、駅やバスターミナル、バス停留所などの乗継拠点・待合環境や車両環境などのハード面の整備と、地域住民や観光等来訪者などの多様な移動ニーズを踏まえたソフト面の改善について、一体的に取り組んでいくことが重要です。

イ 施策の基本方針

- ハード・ソフトの両面の改善に一体的に取り組む、市民や観光客などのすべての人が安全・安心に歩行できる道路の整備や、利用しやすい公共交通サービスの提供に努めます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	安全・安心な歩行空間の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・すべての人が安全・安心かつ快適に歩行できるよう、段差の少ない安全な都市計画道路の整備や、既存道路の維持管理に努めます。 ・すべての人が冬期間でも安心して歩行できるように除雪等を行い、安全に利用できる歩行空間の確保に努めます。
2	利用しやすい公共交通サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・駅やバスターミナル、バス停留所などの乗継拠点・待合環境の整備や低床車両の導入などのハード面と、地域住民や観光等来訪者の移動ニーズにあった路線再編や分かりやすい運行情報の提供などのソフト面について、計画的かつ一体的な整備、改善に取り組んでいきます。

エ 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
都市計画道路の整備率	65.4% (令和2年度)	70%
地域と連携した除雪困難世帯の支援体制が整った町内会の数(※)	87 町内会 (令和2年度)	80 町内会

(※)目標値は「第7次会津若松市総合計画」において公表しているもの。令和2年度は降雪量が多く、除雪困難世帯を支援する町内会数が増加したため、目標値を達成したものと考えられる。今後も社会福祉協議会を通して制度の周知を図り、目標達成に向けて取り組んでいく。

(3)公園などの憩いの空間

ア 現状と課題

- 公園施設については、適切な維持管理に努めるとともに、計画的な改修を進めているところですが、多くの施設で老朽化が進んでおり、改修が必要な箇所が近年増加しています。
- 既存の広場や公園等については、草刈り、樹木の管理、遊具の安全点検や施設の修繕などにより、継続的な維持管理に取り組む必要があります。
- 都市公園運動施設の指定管理者によるユニバーサルデザインに配慮した施設の運営と維持管理、利用者へのサービス向上に継続的に取り組んでいく必要があります。

イ 施策の基本方針

- 公園施設の長寿命化や良好な維持管理等により、すべての人が安全・安心で利用しやすい公園環境等の整備に継続的に取り組みます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	安全・安心で利用しやすい公園環境等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化する施設に対して、公園施設長寿命化計画に基づく計画的な改修更新により、利便性の向上と利用者の安全・安心の確保を図ります。 ・既存の広場や公園等について、公園や緑地に求められる都市機能の保全と、誰もが集える快適で潤いのある憩いの空間を提供するため、良好な維持管理と施設の修繕等を行い、利用者の安全・安心の確保を図っていきます。 ・指定管理者に働きかけ、すべての人にとって利用しやすい施設となるよう、ユニバーサルデザインに配慮した利用者へのサービスの提供や、施設の運営と維持管理を行います。

工 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
公園施設長寿命化計画事業費率 (累計事業費/総事業費)	92% (令和2年度)	100%
都市公園運動施設利用者数 (会津総合運動公園、鶴ヶ城公園)	282,910人 (令和2年度)	658,000人

(4)住 宅

ア 現状と課題

- 市営住宅については、これまでも、県の「人にやさしいまちづくり条例」などに基づきユニバーサルデザインに配慮した市営住宅の整備に努めてきました。核家族化や高齢化の進行等により、快適で誰もが生活しやすい住宅の需要が見込まれることから、今後もユニバーサルデザインに配慮した市営住宅の整備を進めていく必要があります。
- 高齢者や障がいのある人も含めたすべての人が自立して安全・安心に暮らすことができるよう、ユニバーサルデザインの考え方を民間住宅にも取り入れていく必要があります。
- まちなかでもユニバーサルデザインに配慮した建物が少しずつ見受けられるようになってきています。また、建物だけではなく、建具や設備機器の中にもユニバーサルデザインに配慮した製品が多くなってきております。今後も、住宅・設計関係者等にもユニバーサルデザインの考え方や必要性を浸透させ、設計等への反映を促進していく必要があります。

イ 施策の基本方針

- 年齢や身体状況、家族構成の変化などに対応し、住む人が安心して生活できるよう、ユニバーサルデザインに配慮した、快適で安全な市営住宅の整備を推進していくとともに、ユニバーサルデザインの考え方を民間住宅にも取り入れられるような支援を継続して行っていきます。
- ユニバーサルデザインに配慮した建物とすることで、将来にわたってどのようなメリットがあるかを参考事例などを活用しながら普及啓発し、良質な住宅ストックの形成を図っていくことで、住宅建設関係者や市民へ、ユニバーサルデザインを取り入れた住宅の普及促進に継続して努めます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	暮らしやすい市営住宅の整備	・ユニバーサルデザインに配慮し、すべての人が暮らしやすい市営住宅の整備に努めます。
2	市民に対する普及促進	・高齢者や障がいのある人等をはじめとするすべての人に、安全で快適な住環境となるユニバーサルデザインの考え方が民間住宅へ取り入れられるよう、普及促進に努めます。
3	事業者などへの啓発	・住宅建設関係者などに対し、ユニバーサルデザインの考え方の啓発に努めます。

エ 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
高齢者自立支援住宅改修助成事業 補助金の交付者数(助成件数) (令和2年度からの累計値)	6件 (令和2年度)	30件

(5)製品

ア 現状と課題

- 誰もが使いやすく安全な製品は、利用者に快適で生活しやすい環境をもたらすものであることから、今後もユニバーサルデザインに配慮された製品等のさらなる普及が望まれます。

イ 施策の基本方針

- ユニバーサルデザインの考え方が取り入れられている製品を広く市民に紹介し、普及と利用を促進していくとともに、ものづくりにもユニバーサルデザインの考え方が取り入れられるよう、事業者への情報提供に努めます。

ウ 重点施策

	施策名	取組内容
1	ユニバーサルデザイン製品の普及促進	<ul style="list-style-type: none"> ・市のホームページ等における情報発信や、ユニバーサルデザイン製品の展示などの様々な方法により、ユニバーサルデザイン製品についての情報を提供していきます。 ・ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用の呼びかけなどを行い、普及促進を図ります。 ・利用者の要望を反映したものづくりが促進されるよう、市民からアイデアや提案等を募集し、事業者へ情報提供していきます。
2	市役所での率先利用	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所が率先してユニバーサルデザイン製品の利用に努め、誰もが使いやすい製品の利用促進を図ります。

エ 主な指標

指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
ユニバーサルデザイン製品に関する市民・事業者等への情報提供回数 (令和2年度からの累計値)	3回 (令和2年度)	27回

分野別取組の主な指標一覧(再掲)

分野別取組		指標名	現状値	目標値 (令和8年度)
1 「すべての人のための意識づくり」	-	ユニバーサルデザインの認知度	30.9% (令和3年度)	57.5%
		ユニバーサルデザインの意識啓発に関する出前講座・講演会等の延べ参加人数(令和2年度からの累計値)	201人 (令和2年度)	1,400人
2 「すべての人のための暮らしづくり」	(1)地域・社会環境	高齢者ボランティア登録者(65歳以上)数	114人 (令和2年度)	215人
		障がいのある労働者数/常用労働者数	2.08% (令和2年度)	2.3%
		防災情報メールの登録者数	11,036人 (令和2年度)	15,500人
		避難行動要支援者名簿登録同意者率	57.1% (令和3年度)	68%
	(2)情報	市政だよりを毎月読んでいると答えた人の割合	87.9% (令和2年度)	95%
		市ホームページアクセス数	402万件 (令和2年度)	200万件
		あいべあ登録者数	22,986人 (令和3年度)	30,000人
		「福祉まっぴ」への新規登録及び情報更新した施設数	36施設 (令和2年度)	80施設
		市民ICTスキルアップセミナー受講者数(年度ごと)	129人 (令和3年度)	230人
	(3)サービス	窓口における「ゆびナビシステム」利用での年間証明発行件数	12,909件 (令和2年度)	25,000件
	3 「すべての人のためのまちづくり」	(1)公共建築物等	市有建築物の耐震化率	89.0% (令和2年度)
(2)道路・公共交通		都市計画道路の整備率	65.4% (令和2年度)	70%
		地域と連携した除雪困難世帯の支援体制が整った町内会の数	87町内会 (令和2年度)	80町内会
(3)公園などの憩いの空間		公園施設長寿命化計画事業費率(累計事業費/総事業費)	92% (令和2年度)	100%
		都市公園運動施設利用者数(会津総合運動公園、鶴ヶ城公園)	282,910人 (令和2年度)	658,000人
(4)住宅		高齢者自立支援住宅改修助成事業補助金の交付者数(助成件数)(令和2年度からの累計値)	6件 (令和2年度)	30件
(5)製品		ユニバーサルデザイン製品に関する市民・事業者等への情報提供回数(令和2年度からの累計値)	3回 (令和2年度)	27回

第4章 分野別具体的事業

第3章「分野別取組の基本方針と重点施策」を踏まえ、現時点で考えられる分野別具体的事業を示します。

1 「すべての人のため」という意識づくり

重点施策1 市民への意識啓発

事業名	事業内容	担当課
ホームページや広報紙等によるユニバーサルデザインに関する情報提供	ユニバーサルデザインに対する意識啓発のため、考え方や具体例、製品の紹介や、市や事業者の取組事例などを、市のホームページや広報紙、パンフレット等を活用して情報提供します。	協働・男女 参画室
展示による啓発活動	ユニバーサルデザインに関する展示を行うことで普及啓発に努めます。	協働・男女 参画室
ユニバーサルデザインの意見の集約	ユニバーサルデザインに対する市民からの意見やアイデアを募集し、庁内に共有することで取組の継続的な改善に努めます。	協働・男女 参画室 秘書広聴課
障がいのある人への差別解消に向けた民間事業者への意識啓発	障がいのある人への理解を通し、不当な差別が解消され、合理的な配慮がなされるよう、民間事業者に対する意識啓発に努めます。	障がい者 支援課
青少年の心を育てる市民行動プラン事業	青少年の健全育成の柱となる、市民共通の行動指針である「青少年の心を育てる市民行動プラン『あいづっこ宣言』」の推進を図り、「思いやりのこころ」の大切さについて啓発に努めます。	あいづっこ 育成推進室
市民憲章推進委員会事業	誰もが住み良いまちづくりを目指し、市民憲章の理念実現のための活動や啓発運動を実施します。	環境生活課
まちの美化推進	生活環境保全推進員や各種団体と連携した環境美化活動として、巡回指導や一斉啓発、清掃活動を実施し、ポイ捨てや犬のふん放置の防止などのマナーの向上に努めます。	環境生活課 廃棄物対策 課
利用マナーの啓発	すべての人が気持ちよく、公共施設や公園、広場などを利用できるよう、利用マナーの啓発に努めます。	関係各課

第4章 分野別具体的事業

事業名	事業内容	担当課
まちなか観光ボランティアガイド事業	多様な方が訪れる観光施設やまちなか等において市民のボランティアによる観光ガイドを行い、観光客の利便性の向上を図るとともに、会津の歴史・文化をより身近に感じていただくことで、また来たいと思えるような観光まちづくりを進めます。	観光課
市民総ガイド運動事業	「6つのどうぞ」運動の啓発をはじめとして、市民一人ひとりがすべての観光客を温かく迎えるおもてなし意識の醸成に努めます。	観光課
まちなか観光の推進	まちなみ整備やまちなか観光、夜の城下町観光等を推進し、まちの活性化を図ることで、すべての観光客が快適に過ごせる滞在型観光の推進に努めます。	観光課

重点施策2 学ぶ場の提供

事業名	事業内容	担当課
ユニバーサルデザインの意識啓発に関する講座等の開催	ユニバーサルデザインに関する出前講座や研修会、講演会、ワークショップなどを開催し、市民への考え方の理解浸透を図るとともに、地域や家庭、職場などで先導的に考え方の普及を推進する人材育成に努めます。	協働・男女 参画室
学校におけるユニバーサルデザイン教育の推進	小・中学校における総合的な学習の時間等において、福祉・ボランティアについての学習や福祉施設訪問、職業体験等を通して、ユニバーサルデザインの基礎学習や体験学習に取り組み、社会生活における体の不自由な人や高齢者等への理解促進に努めます。	学校教育課
男女共同参画推進に関する出前講座等の開催	性別による固定的役割分担意識をなくし、一人ひとりが個性や能力を十分発揮できる、男女共同参画社会実現のための出前講座等を開催します。	協働・男女 参画室
子ども人生講座の開催	子どもたちが、一人ひとりの多様性を理解し認め合い、協力しながら共に生きることの大切さを学ぶため、小学校高学年を対象に出前講座として「子ども人生講座」を開催します。	協働・男女 参画室 学校教育課
小中学校障がい理解推進事業	小中学校における障がい理解の授業への講師の派遣や授業のコーディネートを行い、学齢期における理解促進を図ります。	障がい者 支援課

事業名	事業内容	担当課
障がいのある人への理解に関する講習会等の開催	障がいのある人に対する理解や認識を深めるための講演会や手話講習・点字講習会等を開催します。	障がい者支援課
高齢者理解に関する講座等の開催	高齢者に対する理解や認識を深めるための講演会や講座、介護予防教室等を開催します。	高齢福祉課
性教育の充実	学校教育における性教育の指針「会津若松市の性教育の手引き」に基づき、各小中学校において、人権尊重・男女平等の精神に基づく正しい異性観、豊かな男女の人間関係を築くため、発達段階に応じた性教育学習を実施します。また、実践事例集を市のホームページに掲載し、幅広い有効活用を通じた性教育の充実に努めます。	学校教育課
會津稽古堂ツアーによる啓発活動	會津稽古堂の利用方法の案内において、施設内のバリアフリーやユニバーサルデザインの事例を紹介することで、市民への啓発に努めます。	生涯学習総合センター
図書展示による啓発活動	12月の障がい者週間にあわせて会津図書館に展示コーナーを設け、「ユニバーサルデザイン推進プラン」冊子やバリアフリー関連図書等を展示・貸出することで、市民への啓発に努めます。	生涯学習総合センター

重点施策3 市職員のさらなる意識の向上

事業名	事業内容	担当課
研修会等の開催	ユニバーサルデザインの考え方を織り込んだ研修会を開催し、市職員のユニバーサルデザインに対する意識向上に努めます。	人事課 協働・男女参画室
障がいのある人への差別解消に向けた市職員への意識啓発	研修会の開催等により、職員全員が障がいのある人に対する理解のもと、合理的配慮がなされるように意識啓発に努めます。	人事課 障がい者支援課
庁内における情報共有	各課のユニバーサルデザインに関する取組の情報共有を行うことで、全庁的な取組の推進に努めます。	協働・男女参画室

2 「すべての人のため」の暮らしづくり

(1) 地域・社会環境

重点施策1 みんなで支え合う地域づくり

事業名	事業内容	担当課
ボランティア活動等による地域づくり	ボランティア活動等への参加意識の醸成や参加機会の拡大・充実を図り、支え合う地域づくりを促進します。	関係各課
余暇活動支援事業	余暇活動を通して、障がいのある人をはじめ、誰でも参加できる交流の場を設け、語らいやイベント・講座の開催、自主活動の支援等を行います。	障がい者支援課
地域ふれあい事業	身近な集会所等において、地域住民の自主運営による地域交流活動を支援し、支え合う地域づくりの推進に努めます。	高齢福祉課
まちなか交流の場づくり事業	中心市街地の空き店舗を活用し、子育て世代や高齢者、来街者等が交流できる「コミュニティの場(居場所)」とし、多世代が交流できる事業を実施する団体を支援します。	商工課
コミュニティセンター運営事業	コミュニティセンターの適切な維持管理を図るとともに、コミュニティセンターを拠点とした地域活動や住民相互の交流を活性化させ、地域社会の連帯意識、自治意識の高揚を図ります。	環境生活課
町内会や関係団体との連携強化	地域コミュニティ活動を活発にするため、町内会をはじめとした地域の団体の活動の活性化及び組織力の強化を支援していきます。	環境生活課
集会所整備事業補助事業	地域コミュニティ活動の発展を図るため、地域自治活動や地域住民の相互交流の場として活用する集会所の整備を行う町内会等に対し、補助金の交付を行います。	環境生活課
国際交流推進事業	国際理解や在住外国人が生活しやすい環境づくりを推進するため、民間の国際交流活動を支援します。	企画調整課

重点施策2 社会参加・参画しやすい環境づくり

事業名	事業内容	担当課
就労機会の確保	関係機関・団体はもとより民間企業も含め、地域が一体となって雇用環境の改善、雇用促進、雇用の確保に努めます。	商工課 障がい者支援課
勤労福祉の充実	関係機関と連携し、勤労者に対する福利厚生施策の支援に努めます。	商工課
ワーク・ライフ・バランスの推進	仕事と生活が両立できる制度等の普及・啓発により、男女が共に仕事や家庭、地域活動などに参画できる環境づくりを推進します。	協働・男女参画室 関係各課
イベント等における手話通訳・託児室等の設置	講習会やイベント等の際に、障がいのある人や子どもがいる人も参加しやすいよう、手話通訳や託児室等のサービスの提供に努めます。	関係各課
参加しやすい会場づくり	イベント等において、おもいやり駐車場、トイレ、スロープ、授乳やオムツ交換等のスペースの設置など、すべての人が安全・安心で快適に過ごせるような会場設営に努めます。	関係各課
投票しやすい環境づくり	投票所へのスロープ・車いすの設置などにより、すべての人が安心して投票できる環境の整備に努めます。	選挙管理委員会事務局
スポーツ・レクリエーションの振興	すべての市民が主体的に「いつでも、どこでも、だれでも、いつまでも」スポーツ・レクリエーション活動に取り組むことができる環境づくりを推進します。	スポーツ推進課
地域活動の拠点となる環境づくり	地区公民館において、住民主体の地域づくりへの取組を支援するための仕組みづくりを進めます。	地区公民館

重点施策3 安全・安心な環境づくり

事業名	事業内容	担当課
防災体制の整備	高齢者や障がいのある人などの要配慮者や、外国人なども含め、誰もが災害に対して適切な行動がとれるよう、防災体制の整備に努めます。	危機管理課
防災・安全情報の充実	震災情報や火災発生時の情報等をメール配信サービスや市ホームページ、ツイッターなど、様々な発信手段により、正確かつ迅速な情報提供に努めます。 <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ放送の活用 ・防災情報メールの活用 ・電話発信サービスの活用 ・市のホームページの活用 ・消防団無線の活用 ・全国瞬時警報システム(J-ALERT)の活用 ・公共連絡網システム「あいべあ」の活用 など	危機管理課 情報統計課 学校教育課 関係各課
災害時要配慮者支援	平時から、要配慮者の災害時に必要な情報の収集に努めるとともに、災害時に要配慮者の個々の特性に応じた連絡方法への配慮に努めます。また、要配慮者のうち自力で避難行動が困難な方(避難行動要支援者)については、名簿を作成するとともに、一人ひとりの避難先や避難時の行動を定める個別避難計画の作成を行うことで、支援体制の整備を行います。	危機管理課 関係各課
交通安全思想の高揚	交通安全教室への交通教育専門員派遣や交通関係団体と連携し、交通安全啓発活動を行い、交通事故防止を図ります。	危機管理課
駅前自転車置き場の管理	市営駐輪場の自転車整理、放置自転車撤去により環境を整え、駐輪マナーの向上や乗り捨ての防止について意識啓発に努めます。	危機管理課
防犯意識の普及高揚	各行政機関や関係団体、地域住民と連携し、防犯意識の普及高揚を図り、安全なまちづくりを促進します。	危機管理課

(2)情報

重点施策1 様々な手段による情報提供

事業名	事業内容	担当課
様々な手段による情報提供	<p>視覚や聴覚に障がいのある人や外国人も含めたすべての人が必要な情報を必要なときに入手できるよう、市の広報をはじめとする市政情報において、様々な手段による情報提供に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市政だより ・声の市政だより、声の広報議会 ・点字版市政だより、点字版広報議会 ・点字による通知発送 ・英字市政だより ・テレビやラジオの広報番組 ・メールマガジンの配信 ・ホームページ ・SNS ・デジタルサイネージ ほか 	全 課

重点施策2 分かりやすい情報提供

事業名	事業内容	担当課
分かりやすい情報提供	<p>すべての人に読みやすく、分かりやすい情報の提供に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大きな文字 ・見やすい色使いやレイアウト ・UDフォントの使用 ・平易な語句の使用 ・簡潔で読みやすくポイントをおさえた文書 ・外国語併記 ・図や表の活用 ・絵文字やイラストの活用 など 	全 課

第4章 分野別具体的事業

事業名	事業内容	担当課
より利用しやすい市公式ホームページの作成	各所属においてウェブアクセシビリティに対応したホームページを作成するために遵守すべき実務事項を定めた「会津若松市公式ウェブサイト作成要領」に基づき、年齢や障がいの有無、使用する機器・通信環境などにかかわらず、誰もが同様に情報を得ることができるウェブサイトの構築に努めます。 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにおけるアクセシビリティの遵守 ・音声情報の配信 ・地図を利用した各種位置情報サービスの提供 ・行事予定表「イクベ」の公開 ・最新情報のRSS(※)による情報配信 ・「YouTube」等を利用した動画での情報発信など 	秘書広聴課
「福祉まっぷ」の提供	市内の公共施設、医療施設、商業施設等におけるバリアフリー設備等の情報収集及び管理編集を行い、DATA for CITIZENのサイト上において検索アプリ(福祉まっぷ)として公開します。	地域福祉課

重点施策3 容易に情報収集できる場の提供

事業名	事業内容	担当課
まちなかでの情報提供の場	會津稽古堂館内において、様々な行事・観光等のイベント情報などを集約し、情報提供や広報に努めます。	生涯学習総合センター
公共インターネット環境の整備	誰でもインターネット上での情報収集やサービスの利用ができるよう、公民館等の市の施設に、公共インターネット端末、公共フリースポットを設置します。	情報統計課
公共連絡網システムの整備	誰でも手軽に活用できる公共連絡網システム「あいべあ」を整備・運用・管理するとともに、市民への利活用を促進することにより、地域コミュニティの活性化を図ります。	情報統計課
観光案内所の充実	観光案内所の指定管理者に対し、誰にでも分かりやすく、利用しやすい運営となるよう働きかけます。	観光課

(※)RSS:Rich Site Summaryの略。ニュースやブログなど各種のウェブサイトの更新情報を簡単にまとめ、配信するためのデータフォーマットの総称。

事業名	事業内容	担当課
国際観光推進事業	外国人向けDVD・パンフレットの作成やホームページの運営、Wi-Fi環境の整備促進、「V案内所」等による外国人来訪者の受け入れなど、多言語による最新の観光情報の提供や発信、受け入れ環境の充実等に努めます。	観光課

重点施策4 情報入手のための支援

事業名	事業内容	担当課
ICTに関する学びの場の提供	インターネットや市ホームページの利活用方法、ソフトウェアの操作方法等を学ぶ講習会などを多様な方のニーズに合わせた手法で開催し、すべての市民が等しくICTを活用できる社会づくりに向け、情報格差(デジタルデバイド)の解消に努めます。	情報統計課 生涯学習総合センター 地区公民館
デジタル活用支援員の育成	民間企業と連携して、地域の中でスマートフォンの操作等の支援ができる「デジタル活用支援員」を育成し、高齢者等のデジタルに不慣れな方が身近な場所で相談や学習ができる環境の構築に努めます。	情報統計課

(3)サービス

重点施策1 窓口サービスの向上

事業名	事業内容	担当課
親切丁寧な対応	窓口等でのサービス、接遇について、職員の対応能力の向上を図り、取組の継続的な点検と改善を重ねることで、利用者の立場に立った分かりやすく、親切丁寧なサービスを提供します。	全 課
手続きの簡素化・様式の標準化	手続きの簡素化を進め、きめ細かで迅速な対応など、利用者本位のサービスの向上に努めます。また、各種書類について、分かりやすく記入しやすいように様式の標準化、簡素化に努めます。	全 課
ICTの活用による手続きの利便性の向上	タブレット等を活用した申請書記入の負担軽減など、ICTの利活用による各種手続きの利便性の向上と手続きの迅速化に努めます。	全 課
利用しやすいフロア環境の整備	すべての来庁者が快適に安心して手続きを行えるよう、フロアやカウンターなどの窓口環境の継続的な工夫と改善に努めます。	全 課
繁忙期における窓口の休日開庁	住民の異動が多い時期における窓口の混雑の解消を図るため、繁忙期における窓口業務の延長、窓口の休日開庁を行います。	市民課

重点施策2 利用しやすい行政サービスの提供

事業名	事業内容	担当課
利用しやすい行政サービスの提供	各職場において行政サービス内容の継続的な点検・検討を行い、すべての人が利用しやすいきめ細やかな気配りのあるサービスの提供に努めます。	全 課
プライバシーに配慮した行政サービスの提供	すべての来庁者のプライバシーに配慮した窓口環境及び行政サービスの提供に努めます。	全 課
利用者の状況に応じた図書館サービス	年齢・身体的条件を問わず、誰もが図書館を利用できるように、サピエ図書館から音声図書データをダウンロードして作成した録音CDの貸出をはじめ、朗読CDや大活字本の購入、ボランティアによる対面朗読サービスの提供等を進めます。	生涯学習総合センター

3 「すべての人のため」のまちづくり

(1) 公共建築物等

重点施策1 安全・安心で利用しやすい公共施設等の整備

事業名	事業内容	担当課
新築や改築の際の整備	すべての人が利用しやすいよう、施設の新築や改築の際はユニバーサルデザインに配慮して整備します。	関係各課
既存の施設等の整備	既存の公共施設等について、すべての人が快適に利用できるよう、ユニバーサルデザインに配慮した整備に継続的に努めます。	関係各課
公共施設マネジメントの推進	「公共施設等総合管理計画」に基づき、本市が所有・管理する全ての公共施設等について、長寿命化やユニバーサルデザイン化、施設機能及び総量の最適化等の取組を推進し、将来にわたり最適な公共施設サービスの提供につなげます。	公共施設管理課
「施設カルテ」等による施設情報の提供	すべての人が施設情報を容易に入手し、活用できるように、施設情報を見える化する「施設カルテ」などをもとに、分かりやすい情報提供を行います。	公共施設管理課
指定管理者への働きかけ	各公共施設等の指定管理者に働きかけ、利用者の意見や要望等を把握しながら、ユニバーサルデザインに配慮した施設の修繕や利用サービスの向上に努めます。	関係各課
県おもいやり駐車場利用制度の周知・利用促進	手帳の新規交付時に該当者に案内を行うとともに、市政だよりや市のホームページ等において制度の広報を行い、市民への周知と利用促進を図ります。	障がい者支援課
観光客受入体制の整備	駐車場や公衆トイレなど、観光の便益施設を整備し、利便性の向上と受入環境の充実に努めます。	観光課

重点施策2 分かりやすい案内表示などの整備

事業名	事業内容	担当課
新築、改築の際の整備	市の施設の新築、改築にあたっては、すべての人に分かりやすい案内表示の整備に努めます。	関係各課
既存の施設等の整備	市の既存施設においては、現状の案内表示を点検し、すべての人に分かりやすい案内表示の整備に努めます。	関係各課
外国人来訪者受入のための案内表示の整備	道路案内標識の英語表記の推進や、多言語表記等により外国人来訪者の受入環境の充実に努めます。	観光課

重点施策3 公共施設等の整備への多様な意見の反映

事業名	事業内容	担当課
公共施設等の整備への多様な意見の反映	新たな施設整備や改修等にあたっては、計画の初期段階から、施設利用者や関係者など多様な方の意見等を踏まえ、最適な施設・機能のあり方を検討していきます。	関係各課

(2)道路・公共交通

重点施策1 安全・安心な歩行空間の整備

事業名	事業内容	担当課
都市計画道路の整備	市内の交通混雑を緩和し、安全で快適な交通ネットワークを形成するとともに、すべての人が利用しやすいよう、段差の少ない安全で歩きやすいユニバーサルデザインに配慮した道路の整備を推進します。	まちづくり整備課
人にやさしいみちづくり歩道整備事業	高齢者や障がいのある人、観光客を含めすべての人が、安全で安心かつ快適に歩行できるよう、人にやさしい歩道整備を推進します。	まちづくり整備課
既存道路の維持管理	凹凸の無い安全で歩きやすい道路を維持するために、道路パトロールや定期点検による異常箇所の早期発見、修繕を行い、歩行者の安全確保に努めます。	道路課
冬期間の歩行環境の整備	冬期バリアフリー基本構想に基づき冬期間でも安全に歩行できるように特定経路に融雪施設などを整備します。	道路課
雪害対策事業	冬期間の道路を安全・安心に使用できるよう除排雪体制を整え、歩道を含めた道路空間の確保に努めます。	道路課
地域における除雪体制の支援	高齢者世帯や障がいのある人などの除雪後の雪処理や歩道の除雪について、関係団体や地域などと連携し、除雪体制への支援等を行います。	道路課

重点施策2 利用しやすい公共交通サービスの提供

事業名	事業内容	担当課
誰もが利用しやすい公共交通ネットワークと地域内交通の構築、維持	地域住民や観光等来訪者の移動手段を確保するため、関係機関と連携し、路線バスなどの公共交通網の維持に努め、計画的かつ継続的に、地域の特性や移動ニーズに応じた誰もが利用しやすく持続可能な公共交通ネットワークと地域内交通の構築、維持に取り組みます。	地域づくり課
河東地域内交通運営支援事業	公共交通空白地域における移動手段の確保と地域住民の生活の質の向上につながる取り組みを「地域づくり委員会交通環境部会」において協議・検討し、利用しやすい地域内交通を目指します。	河東支所まちづくり推進課

第4章 分野別具体的事業

事業名	事業内容	担当課
北会津地域内交通運営支援事業	北会津地域内と医療機関や商業施設、地域内の主要公共施設や教育機関などを結ぶ地域内交通「北会津ふれあい号」を運行し、利用しやすい地域内交通の維持に努めます。	北会津支所 まちづくり 推進課
分かりやすい公共交通情報の提供	公共交通の運行や混雑の情報、各種の表示について、ICTなども活用したより分かりやすくリアルタイムな提供に努めるとともに、外国人来訪者にも利用しやすい多言語化やピクトグラム等の表記など、関係機関とともに取り組みます。	地域づくり 課
スクールバスへの地域の高齢者等の混乗	中山間地域において自動車等を運転できない高齢者等の移動の足を確保するため、スクールバスの余裕座席への混乗により利便性の向上を図ります。	高齢福祉課 教育総務課
公共交通の利用環境の改善、構築	高齢者や身体の不自由な方なども含め、すべての人が利用しやすい乗継拠点・待合環境の整備や、乗降しやすい低床バスの導入、さらには非対面での電子チケット発券などについて、関係機関とともに取り組みます。	地域づくり 課

(3)公園などの憩いの空間

重点施策1 安全・安心で利用しやすい公園環境等の整備

事業名	事業内容	担当課
公園施設長寿命化事業	都市公園の既存施設について、「公園施設長寿命化計画」に基づく計画的な改修更新により、すべての人が利用しやすい施設の整備に努めます。	まちづくり整備課
既存の広場や公園等の整備	既存の広場や公園等について、ユニバーサルデザインに配慮した整備や維持管理を実施し、すべての人が気持ちよく利用できる快適な憩いの空間の提供に努めます。	まちづくり整備課 商工課 農林課 こども保育課
指定管理者への働きかけ	指定管理者に働きかけ、利用者の意見や要望等を把握しながら、ユニバーサルデザインに配慮した施設の修繕や利用サービスの向上に努めます。	まちづくり整備課

(4)住 宅

重点施策1 暮らしやすい市営住宅の整備

事業名	事業内容	担当課
市営住宅維持管理事業	既存住宅において、団地内通路の整備や建具の改修等により、住環境の向上に努めます。	建築住宅課
市営住宅建替事業	市営住宅の建て替えにあたっては、ユニバーサルデザインに配慮しながら住環境の改善に努めます。	建築住宅課
利用者の状況に応じた対応	身体的に階段使用が困難な方の低層階への住み替えの斡旋など、利用者の状況に応じた柔軟な対応により、利便性の向上に努めます。	建築住宅課

重点施策2 市民に対する普及促進

事業名	事業内容	担当課
高齢者住宅改修費支給	高齢者が自宅で生活するために必要な床面のバリアフリー化や手すりの取り付けなど、住宅改修への支援を行います。	高齢福祉課
障がい者日常生活用具費助成事業	重度障がい者が自宅で安心して生活できるよう、手すりの取り付けや段差解消等にかかる費用の一部を補助します。	障がい者支援課
住宅増・改築相談会の開催	定期的に住宅増・改築相談を開催し、ユニバーサルデザインの普及促進に努めます。	建築住宅課
住宅等の耐震化にあわせたユニバーサルデザインの啓発	耐震改修等の補助に合わせてユニバーサルデザインへの改修の啓発に努めます。	建築住宅課

重点施策3 事業者などへの啓発

事業名	事業内容	担当課
事業者などへの啓発	ユニバーサルデザインに配慮した建物のメリットを、事例集などのパンフレットを活用しながら普及啓発に努めます。	まちづくり整備課

(5)製 品

重点施策1 ユニバーサルデザイン製品の普及促進

事業名	事業内容	担当課
地場産業振興事業	ユニバーサルデザイン製品の情報収集・発信により、ユニバーサルデザイン製品の普及促進に努めます。また、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れたデザインの提案や商品開発を呼びかけます。	商工課
製品の情報提供	市のホームページやイベント等を活用し、様々なユニバーサルデザイン製品について情報提供し、市民への意識の浸透・普及に努めます。	協働・男女 参画室
アイデア募集	市民からユニバーサルデザイン製品等のアイデアを募集するとともに、事業者等へ情報提供します。	協働・男女 参画室

重点施策2 市役所での率先利用

事業名	事業内容	担当課
庁内における利用促進	事務に使用する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、利用に努めます。	協働・男女 参画室 契約検査課 関係各課



第5章 プランの推進

1 施策の継続的な改善(スパイラルアップ)

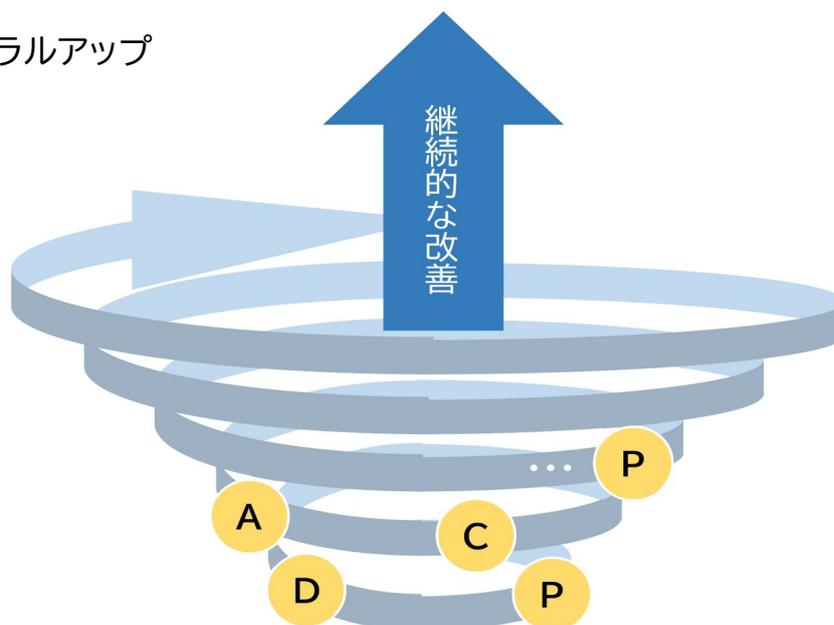
ユニバーサルデザインはすべての人にとって暮らしやすい社会を目指す「終わりのない取組」です。そのため、よりよい取組を目指して、絶えず見直し、継続的な改善に取り組んでいくことが重要です。

本プランを推進するにあたっては、策定した計画(Plan)に基づき、実施(Do)し、その結果を検証(Check)、改善(Action)していくというPDCAサイクルの手法により施策の進行管理を行い、このサイクルを繰り返すことによって施策や事務事業の継続的な改善(スパイラルアップ)を図っていきます。

【図1】PDCAサイクル



【図2】スパイラルアップ



2 推進体制

(1)市の取組

ユニバーサルデザインの推進にあたっては、全職員がユニバーサルデザインの意識を持ち、全庁一丸となって取り組んでいくものとし、市民への対応や各施策・事務事業にユニバーサルデザインの考え方を取り入れていきます。

また、より効果的な取組を実現するためには、各部局が連携・協力する必要があることから、ユニバーサルデザインの推進に係る具体的な事項について調整・検討を行う組織「会津若松市ユニバーサルデザイン推進チーム」を中心に、推進体制の強化を図っていきます。

なお、取組の継続的な改善(スパイラルアップ)を図るためには、施策のPDCAサイクルの過程において、市民や様々な団体、事業者など、多様な視点からの様々な意見が必要です。そのため、本プランにおいては、取組の成果を客観的に評価・検証するため、分野別取組ごとに主な指標を設定した上で、毎年度の進行状況を公表することによって取組状況を「見える化」し、多様な意見を反映しながら取組を推進していきます。

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.18～21 に掲載しています。

■継続的なユニバーサルデザインのまちづくり

- ユニバーサルデザインのまちづくりを継続的に改善していくためには、施設等の利用者、言語が違う人、障がいのある人、子ども連れの人、観光客、事業者などの様々な人から多様な意見を聞き、反映していくことが必要であるとの意見がありました。

(2)市民に期待される役割

市民の皆さんには、まちづくりの主体という認識のもと、日頃の生活や職場などの身近なところで、できることから主体的に取り組むことを期待します。例えば、ユニバーサルデザインに関する知識、取組事例を調べてみることや、講座・講演会等へ参加することなどを通して積極的にユニバーサルデザインの考え方への理解を深めた上で、「このユニバーサルデザイン」の意識に基づき、身近な人へのあいさつから始まるコミュニケーションにより、他者を理解しようとするなどから行動してみましよう。具体的な行動を通して、今まで意識していなかった生活の中の様々な不便に気づき、みんなで改善していくことで、今より暮らしやすい社会が実現されていきます。

さらには、みんなが暮らしやすくなるための様々な活動を行うNPOやボランティア活動への参加など、社会全体に活動の輪を広げていくことを期待します。

(3)NPO法人・市民団体等に期待される役割

NPO法人・市民団体等には、地域社会づくりの担い手として、ユニバーサルデザインの考え方を理解していただき、様々な活動に考え方を取り入れることを期待します。また、ユニバーサルデザインの考え方の普及や、活動のネットワーク化、行政や事業者に対する具体的な提案などにより、市民と行政とをつなぐ活動を期待します。

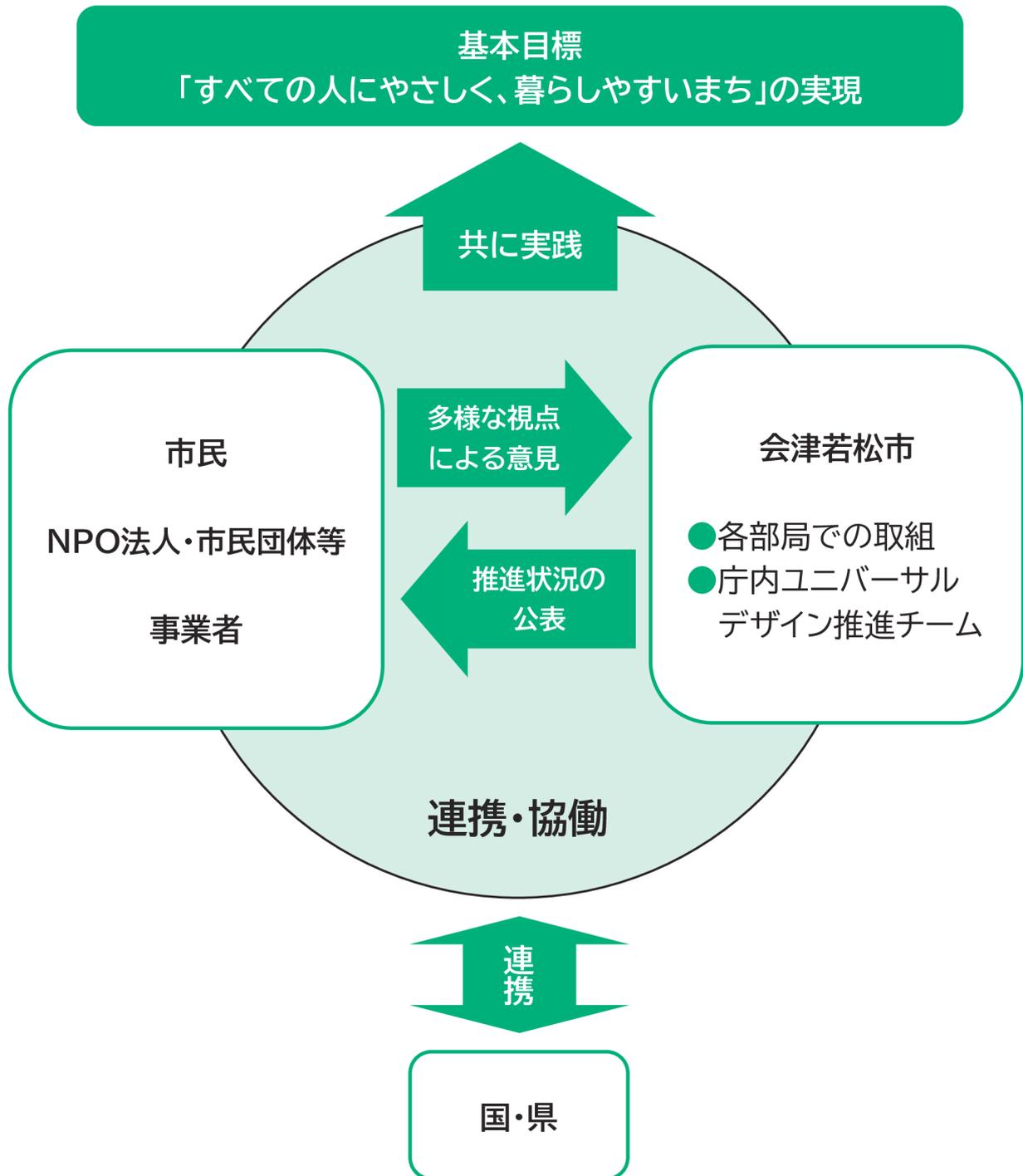
(4)事業者期待される役割

事業者には、安全で利用しやすい「ものづくり」や「おもてなしのこころ」によるサービスの提供などの取組を期待します。あわせて、誰もが働きやすい職場環境の整備や、職場や店舗等におけるユニバーサルデザインを推進する人材の育成等を期待します。

(5)国・県等との連携

本プランの推進のため、国・県等の施策及び事業との連携を図りながら、効果的な施策の推進を図ります。

推進体制イメージ図



3 計画の進行管理

本プランに基づき、着実にユニバーサルデザインの推進を図るため、分野ごとの「具体的事業」について、毎年、進行状況の把握に努め、市民の皆さんに公表しながら進行管理を行ってまいります。

資料編

附属資料 1	計画の策定経過	1
附属資料 2	市民ワークショップ等における意見	2
附属資料 3	ユニバーサルデザインに関する意識調査結果 (抜粋)	22
附属資料 4	ユニバーサルデザイン・ バリアフリーに関する 国・県・市の動き	27
附属資料 5	用語解説	29

附属資料 1 計画の策定経過

年月日	経過	内容
令和2年 8月17日～ 9月25日	ユニバーサルデザインに関する意識調査	
令和3年 4月22日	副部長会議	ユニバーサルデザイン推進プラン策定方針の検討
5月6日	部長会議	
5月21日	会津若松市ユニバーサルデザイン推進チーム会議	ユニバーサルデザイン及びプラン策定についての説明 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、紙面開催
8月17日	第1回市民ワークショップ	オリエンテーション 講義「ユニバーサルデザインとは」、市の取組について
8月24日	第2回市民ワークショップ	テーマ別ワークショップ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」
9月7日	第3回市民ワークショップ	テーマ別ワークショップ② 「ICT・IoT・AI等の活用とユニバーサルデザイン」
9月21日	第4回市民ワークショップ	テーマ別ワークショップ③ 「こころのユニバーサルデザイン」
9月28日	第5回市民ワークショップ	まとめ「継続的なユニバーサルデザインのまちづくり」
9月30日	ユニバーサルデザイン推進プラン策定にかかる意見交換会	
10月1日～ 10月8日	ユニバーサルデザイン推進プラン策定にかかるアンケート	
10月28日	副部長会議	ユニバーサルデザイン推進プラン策定に関する中間報告
11月18日	副部長会議	(仮称)第4次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン(素案)について
11月24日	庁議	
12月13日	総務委員会協議会	
12月24日～ 令和4年 1月24日	パブリックコメントの実施	
令和4年 2月28日	計画策定	

附属資料2 市民ワークショップ等における意見

1 市民ワークショップ等の概要について

(1)ユニバーサルデザイン市民ワークショップ

■参加者数

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

(※)延べ人数

■講師・ファシリテーター

●講師・全体ファシリテーター

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

●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

■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、本プランにおける重点事項を中心としたテーマについて、3グループに分かれて様々なご意見をいただきました。

回	開催月日	内 容	
第1回	8月17日	オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ●開催趣旨説明 ●講義「ユニバーサルデザインとは」 ●会津若松市ユニバーサルデザイン推進プランについて
第2回	8月24日	ワークショップ	テーマ別に意見交換
第3回	9月7日		<ul style="list-style-type: none"> ●「安全・安心で快適なまちづくりとユニバーサルデザイン」 ●「ICT・IoT・AI等の活用とユニバーサルデザイン」 ●「こころのユニバーサルデザイン」
第4回	9月21日		
第5回	9月28日		<ul style="list-style-type: none"> ●「継続的なユニバーサルデザインのまちづくり」 ●全5回の総括

(2)ユニバーサルデザイン推進プラン策定にかかる意見交換会・アンケート

市民ワークショップに参加がなかった聴覚障がいのある方、車椅子使用者の方からご意見を伺うため、意見交換会及びアンケートを別途実施しました。

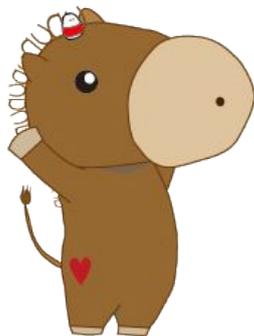
①ユニバーサルデザイン推進プラン策定にかかる意見交換会

- 開催日時 令和3年9月30日(木) 午後7時～午後8時30分
- 参加者 あいづ聴覚障害者協会 会員4名
手話サークルみみごえ会 会員4名

②ユニバーサルデザイン推進プラン策定にかかるアンケート

- 実施期間 令和3年10月1日(金)～10月8日(金)
- 参加者 地域自立支援協議会 車椅子使用者 2名

【市民ワークショップの様子】



ユニバーサルデザインに対するたくさんのご意見をいただきました！



2 市民ワークショップ等でいただいたご意見

※いただいた全ご意見を要約して分類し、記載しています。

※☆で示しているご意見は、意見交換会及びアンケートでいただいたものです。

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、また特殊なものではなく、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、どんな人でも安心して自立した生活が送れる「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

グループワーク「会津若松市のユニバーサルデザインのまちづくりについて」

●会津若松市で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 | ・タブレット端末で申請ができること |
| ・市政だよりの点訳 | ・ボランティア活動 |
| ・除雪 | ・道路のUD |
| ・弱者の方にとっては、一方通行は便利 | ・市職員の対応が、とても感じが良い |
| ・会議録などがホームページに掲載されていること | |
| ・特に観光地の案内表示等の多言語化が進んでいる | |
| ・公共施設のUD(トイレ・点字ブロックなど)が少しずつ進んでいる | |
| ・商店街のアネッサクラブの取組(四季に応じた4つのおもてなし… トイレ・イス・荷物・お茶) | |

●会津若松市でユニバーサルデザインが進んでいないと思うところ

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| ・道路がせまい、段差が多い | ・一方通行が多い(分かりやすいと良い) |
| ・白線や点字ブロックが途切れている | ・危ない場所は定期的に確認してほしい |
| ・財政難により、取組がありきたり | ・市ホームページの翻訳の質が悪い |
| ・公共交通が不便 | ・路上駐車などが増えている |
| ・子ども用洗面所がない | |
| ・暗い場所など、歩くのに不安がある。段差がないだけがバリアフリーではない | |
| ・白色ばかりのスペースは、視力が弱いと床と壁の区別ができない | |
| ・エスカレーターの上り下りをボタンで変更できるようにしてほしい | |
| ・ICTを使える人は良いが、苦手な人にとっては不便 | |
| ・公共施設にオムツ交換や授乳の場所がない | |

- ・大人も使える多目的トイレ(オムツ交換用のベッド設置など)が少ない
- ・音声信号が夜には止まってしまう⇒昼と夜で環境が違うため、危険
- ・観光地のUDがもっと進んでほしい。障がいがあってももっと楽しめるように!!
- ・食事のUD(固形物を食べるのが困難な人に、ペースト食を提供している飲食店もある)

●質問・意見・感想

- ・普通に生活できることがUDだと気付いた
- ・先生の話から、自身が健常者の立場だと気付いた
- ・海外では車椅子が使えないことを示すマークがあることに驚いた
- ・店の入り口の例から、様々な立場の人がいることを知った
- ・行政には、今日出た意見をぜひ実行してほしい
- ・情報誌や資料にも、不便な箇所について載っているため、参考にしてほしい
- ・他の自治体と比べて、会津若松市はUDが進んでいるのかが気になる
- ・ユニバーサルデザインを皆が知れば、進んでいくと思った

附属資料 2 市民ワークショップ等における意見

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、見た目では障がいの有無が分から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間として扱い、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

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

●便利だと感じる点:ハード面

【施設全般】

- ・手すりや壁の色のコントラストがある(視力が悪くても見えやすい)
- ・自動販売機が多い
- ・点字の表示やスロープ等の設置
- ・フリーWi-Fiが使える
- ・ピクトグラムが使用されている
- ・駐車場がある
- ・自動ドアの入り口
- ・トイレが綺麗で使いやすい
- ・新しい施設は使いやすい

【市役所各庁舎】

- ・本庁舎廊下に、各課への道筋が色分けして示されている
- ・本庁舎の正面玄関すぐのところを受付があり、相談しやすい
- ・第二庁舎の入口に障がい者支援課、こども家庭課があり、わかりやすくよい

【會津稽古堂】

- ・地下駐車場のため、天候に関係なく行き来しやすい
- ・地下の入口がガラス張り、中に何かあるかわかりやすい
- ・エレベーター、エスカレーター、階段があり、様々な人にとって使いやすい
- ・雨傘のビニールカバーがワンタッチで入れられる
- ☆通路が広く、車椅子同士でもすれ違えることが可能

●不便だと感じる点:ハード面(⇒改善案のご意見)

【トイレ・授乳室】

- ・ウォシュレットがないトイレがある
- ・洋式トイレや多目的トイレが少ない ⇒使いやすいトイレの数を増やす
- ・市役所の車椅子用のトイレの場所がわかりにくい
- ☆場所によっては鍵がかげづらい、床に物がある、電気が切れているなど、不便が多い

【バリアフリー】

- ・車椅子で利用する時、限定的又は使用できない所がある
- ☆グレーチングは網目の細かい物にしてほしい(車椅子の前輪が引っかかるため)

☆入口に段差があると、車椅子では一人で移動することが困難

【駐車場】

- ・舗装されていない駐車場がある
- ・駐車スペースが狭く、利用できないことが多い

【その他】

- ・市役所は建物が多く、場所がわかりにくい ⇒1ヶ所に行けば用事が済むようにする
 - ・エレベーターの場所がわかりにくい ⇒ピクトグラムを使用する
- ⇒全体として、新庁舎を作り、不便な所を直す
- ・稽古堂の防音・防振が不十分

☆聴覚障がい者が発災時に何が起きているのかすぐに分かるように、デジタルサイネージがあるとよい

☆入口のスロープに物が置いてあり、通行を妨げていることがある

●便利だと感じる点:ソフト面

【職員の対応】

- ・感染症対策ができています
- ・窓口到手話通訳者がいる
- ・職員の窓口・電話対応が良く、説明が分かりやすい
- ・市民課やこども家庭課には受付・案内の職員がおり、話しかけやすい
- ・第二庁舎ではどこに行くか声をかけてくれ、親切に対応してもらえるので助かる

【窓口等での手続き】

- ・昼休みの時間でも窓口が開いている
- ・施設予約がインターネットでできる
- ・「ゆびナビ」のシステムで申請書を書かずにタブレット端末で申請ができる
- ・図書館では蔵書をパソコンで検索でき、借りやすい

【情報・ICT】

- ・会津若松市はICTに力を入れており、有名
- ・あちこちに情報の掲示や書類がある
- ・会津稽古堂の催しの表記が分かりやすい
- ・情報発信の種類が多様(ペーパー、ホームページ、メールなど)

【その他】

- ・施設の利用可能時間が長い
- ・公務員試験等では、視覚障がい者には1.5倍の時間が確保されている

●不便だと感じる点:ソフト面(⇒改善案のご意見)

【職員の対応】

- ・窓口へ行っても声をかけてくれない時がある
 - ・開庁時間に朝礼をしていて話しかけにくい課がある ⇒朝礼時間の見直し
 - ・職員の電話対応でのマナーが悪い時がある ⇒マナー研修を行う
- ☆簡単な手話は、職員全員ができれば良いと思う

【窓口等での手続き】

- ・公民館等を当日予約したい
- ・公民館等で、部屋が空いていても5分前にならないと鍵が借りられない
- ・インターネットで図書館の本の内容まで見られると便利だと思う

附属資料 2 市民ワークショップ等における意見

- ・どの課で手続きをすれば良いかがわかる相談窓口がほしい
⇒オンラインを活用し、自宅での書類作成をサポートする
- ☆聴覚障がい者には筆談が苦手な人も多いため、窓口にはタブレットを設置し、ビデオ通話で手話通訳者とやり取りができる方法が普及すると良い

【多言語対応】

- ・日本語が分からない人に対する災害時の対応が必要 ⇒指さしボードの活用
- ・多言語の案内表記が不十分

【その他】

- ・稽古堂の駐車料金の割引時間(2時間)が短い ⇒3時間に延長する
- ・稽古堂に売店や飲食コーナーがほしい
- ・除雪が不十分 ⇒除雪状況を定期的に確認する
- ☆車椅子での移動が困難であるため、積雪時はスロープや駐車スペースから入口までの除雪をしてほしい

グループワーク②よりよい公共施設のあり方について

●行政に期待する取組:ハード面

【施設全般】

- ・点字ブロックの改善(ゴム製や見えやすい色など)
- ・玄関などで本日のイベント内容等を表示
- ・壁や床などの見えやすい色づかい
- ・入口に手洗い場を設置する
- ・ロビーのような広い空間がほしい
- ・自由に集えるスペース(テーブル、椅子など)の確保
- ・全室に冷暖房を設置し、防音機能を備える
- ・高齢の方、障がいのある方、子連れの方などあらゆる人が使いやすい機能を備える(段差がない、授乳・オムツ替え用の個室、チャイルドルーム、何でも相談窓口など)
- ・トイレも含め、ドアを全て自動化する
- ・フリーWi-Fiの増設
- ・バリアフリー化(段差の解消など)
- ・中高生が入りやすいカフェなどの設置

【トイレ】

- ・子ども用の設備や個室
- ・男女共にベビーベッド等を設置
- ・多目的トイレの増設
- ・音声案内の工夫
- ・性別や障がいに関わらず使えるトイレ

【案内表示】

- ・音声案内、多言語表記の充実
- ・ピクトグラムの高さや位置の工夫
- ・内容の分かりやすさや、文字の色・大きさの工夫

【駐車場】

- ・おもいやり駐車場のゼブラゾーンに融雪の水を撒かないでほしい(ロードヒーティングの導入)
- ・地下駐車場の出入口のカーブが怖い

【窓口】

- ・どこで手続きしたら良いか迷わない窓口の設置

- ・利用頻度が高い場所や、障がいのある方や高齢の方などが利用する場所は入口の近くに設置する
- ・相談窓口の個室化、防音化

【その他】

- ・駅前に商業、行政一体化の施設を建てる
- ・人口が減っているので新しい建物は不要
- ・市民センターに診療所の機能を備える
- ・シェアキッチンを作る
- ・養老施設が保育園の近くなどの活気のある場所に建つと良い

●行政に期待する取組:ソフト面

【職員の対応・サービス】

- ・笑顔での対応を心がける
- ・最初に対応した人が最後まで責任を持つ
- ・多言語通訳者や手話通訳者を増やす
- ・平等な対応をする
- ・窓口を平日夜間や休日も開けてほしい
- ・サービスに対し、利用者の声簡単に投稿でき、すぐに回答できるシステムとする
- ・障がいのある方や高齢の方が訪れたら積極的に声をかけてほしい

【窓口等での手続き】

- ・オンラインでできる手続きの拡充
- ・オンライン予約システムを簡単にする
- ・申請書の代筆を可能にしてほしい
- ・1 団体による施設予約の数に制限を設けてほしい

【機会】

- ・市民ギャラリーに手作り作品を自由に展示、発表ができる場を設ける
- ・公共施設でもカルチャーセンターのような習い事等がしてみたい
- ・家から出られない(出ない)障がいのある方も参加しやすいイベント等の開催
- ・年金、税金等の制度に変更があった場合は説明会や勉強会を開催する

【意識・知識】

- ・インクルーシブ教育の充実
- ・障がい者に対する意識を変えてほしい
- ・研修や情報共有をしっかり行う
- ・多言語への理解が町内などの身近な所でも進んでほしい
- ・多様な人々の声を聞き、施設設計等に反映する

【情報・ICT】

- ・「やさしい日本語」を使用する
- ・イベント情報の発信方法を工夫する
- ・施設の空き状況の更新はできるだけ早く
- ・意味が理解しにくいカタカナやアルファベットの単語の多用は避ける
- ・ホームページに掲載するデータを読み上げソフトに対応しているものにしてほしい
- ☆聴覚障がい者にとっては文章を読むことが苦手なので、テレビや YouTube で市政だよりの内容等を手話通訳する情報番組を流してほしい

【その他】

- ・交通アクセスの整備
- ・高齢者と若者のシェアハウスの拡充

附属資料 2 市民ワークショップ等における意見

●市民が取り組むこと

【意識・行動】

- ・施設の決定やルールを守る
- ・多様な人の特徴について理解を深める
- ・多目的トイレやおもいやり駐車場の目的を理解する

第 3 回 ICT・IoT・AI等の活用とユニバーサルデザイン

■ご意見

グループワーク①ICT等の利用状況についての意見交換

●スマートフォン・タブレット・PC等のインターネット端末の利用状況とその理由

(1)利用している理由または便利だと思う点

【情報収集・共有】

- ・ニュースサイトで情報収集ができる
- ・調べたいことがすぐに分かる
- ・24 時間いつでも連絡ができる
- ・情報をシェアしやすい

【便利なアプリ】

- ・スマホ 1 つで何でもこなせる(写真、電卓、スケジュール手帳、メモ、体調管理、家計簿、フリーマーケット、ビデオ通話など)

【買い物・支払い】

- ・インターネット通販で買い物ができる
- ・電子マネーやバーコード決済が便利

【通話・ビデオ機能】

- ・いつでも、どこでもオンライン講習会やビデオ会議に参加できる
- ・遠方の家族や海外の人ともビデオ通話ができる
- ・ビデオ通話は相手の表情が分かる
- ☆テレビ電話を使って手話でコミュニケーションがとれる

【便利な機能】

- ・スマホで色の調整や文字の拡大が楽にできる
- ・スマホでホームページを閲覧すると、内容を音声で読み上げることができる
- ・スマホで文字の写真を撮ると、音声で読み上げてくれる

(2)利用していない理由または使いこなせない、不便だと思う点

【セキュリティ等への不安】

- ・支払いなどが簡単にできてしまって怖い
- ・迷惑メールがくる
- ・インターネットで情報発信することは怖い印象がある
- ・情報が早く伝わるのは良いが、悪用される心配がある
- ・個人情報知らない間に漏れるかもしれないという不安がある

【知識・操作技術等への不安】

- ・サービスへの登録方法が分からない
- ・機能が多すぎて使いこなせない
- ・ウイルス対策の知識が不足している
- ・操作が合っているか不安

【情報量が多すぎる、意図しない反応がある】

- ・情報が多く、探すのに時間がかかる
- ・サイトからの通知が多すぎて整理が大変
- ・以前見つけた情報を見失う
- ・広告と記事の区別が分かりにくい
- ・必要のないコマーシャルが勝手に出てくるので嫌な時がある
- ・なんとなくクリックしただけなのに、関連する情報が多く届いて迷惑

【コスト】

- ・携帯の通信量の残量が不安
- ・料金の仕組みが複雑で分かりにくい

附属資料 2 市民ワークショップ等における意見

<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none">・画面が小さく、文字や画像が見づらい・返信をどこで終えるか迷ってしまう・便利すぎて自分の脳が弱ってしまいそう・視力が低下する恐れがある・メール等の受信音が気になって落ち着かない・視覚障がい者向けにパソコン等の知識を教えられる人が少ない・便利な一方、人との関わりがなくなる・うっかりすると電池切れになっている・人との会話が減る・年配者は使いこなせない人が多い
<p>●市のICTサービスの利用状況</p>
<p>(1)利用している理由または便利だと思う点</p> <p>【全般】</p> <ul style="list-style-type: none">・情報が生活や地域に密着していて便利・地域・学校情報で家族との会話が增える <p>【各種サービス】</p> <ul style="list-style-type: none">・市ホームページで必要な情報を見ている・「会津若松+」で除雪情報が見られる・あいべあメールで防災情報や熊出没情報、新型コロナウイルス感染症情報などが分かり、安心できる・「LINE でちゃちゃっと問い合わせサービス」で知りたいことがすぐに分かる
<p>(2)利用していない理由または使いこなせない、不便だと思う点</p> <p>【サービスを知らない・必要性を感じない】</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス内容をもっとPRしてほしい・自分に必要かどうか分からない・使ったことがないので便利なのか不便なのか分からない・家族が情報をくれるので、自分は使っていない <p>【使いづらい・見づらい】</p> <ul style="list-style-type: none">・他のアプリ等と比べて使いにくい・ホームページを見やすくしてほしい・行政用語が多く、難しいものがある・登録が面倒・情報が詳しさに欠ける <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none">・スマホは娯楽として使うことが多いので、市の情報収集には使わない・学生に特に多いと思うが、市の情報について興味のない人が多いように思う・情報を得られないのでどこに連絡したらいいかわからない・使ったことがないサービスが、視覚障がい者でも使えるものなのか分からない
<p>●ICTを使いたい・使いたくないに関わらず、様々なICTサービスが展開されていく現状についての意見・感想</p>
<p>【肯定的な意見・感想】</p> <ul style="list-style-type: none">・コミュニケーションの方法が増えて交流が広がる・個人による差がなくなる、ボタン一つで子どもから高齢者までできることが増える・一人暮らしや身動きが不便になった時は、ICT、IoTのサービスは重要さを増すと思う <p>【ICTを活用したサービスへの期待】</p> <ul style="list-style-type: none">・ビデオ通話で相談や診療ができると良い・オンライン会議や学習指導の充実・オンライン手続きサービスがもっと増えてほしい

- ・具合が悪くなったことを感知して、サービスを配送してくれるようになると良い
- ・誰でも使えるオンラインサービスが増えてほしい
- ・全戸にテレビ電話ができる機器を配置してほしい

【セキュリティ・情報格差等への不安】

- ・技術の進歩についていけない
- ・個人情報を守れるのかが不安
- ・いつでも見張られている気がして不安
- ・オンラインサービスのみでは困る
- ・インターネットが使える人と使えない人の間にサービスや情報の格差があってはいけないと思う

【その他】

- ・対面でのコミュニケーション力が低下するのではないかと
- ・誰もが使いやすい端末が必要
- ・オンライン申請の方法を窓口で教えてほしい
- ・何を便利に感じるかは年代によって違うと思う

グループワーク②ICT、IoT、AI等を身近なものにするためには

●ICTへの苦手意識を無くすために必要だと思うこと

【人的支援】

- ・家族などの身近な人に教わる
- ・販売店の店員などに教わる
- ・地域の若者(会津大生など)が高齢者にスマホの使い方を教えてあげると、コミュニティの強化にもつながる
- ・公共施設などにICT支援窓口を作り、24時間サポートできる体制にする
- ・民生委員や相談員にICT研修を行い、地域の高齢者に教えられるようにする
- ・ボランティア学園など、人が集まる場で教えてもらう
- ☆聴覚障がい者にとっては、使い方を教えてくれる人だけではなく、その内容を手話通訳してくれる人も必要である

【学びの場】

- ・スマホ教室を多く開催する
- ・学校や会社でも勉強会を開催する
- ・セキュリティ・ウイルス対策についての具体的な講習会があるとよい

【ICTに触れる機会・サービス】

- ・初期設定済の端末をレンタルする
- ・公民館等で気軽にできるオンライン体験
- ・オンラインで市政参加や交流ができる市民コーナーをつくる
- ・あいばあのメールの内容が流れるような電子掲示板を町内に設置する

【環境】

- ・公共施設にフリーWi-Fiを設置する
- ・身近にICTがあるような環境にする

【サービスの改善】

- ・ホームページを見やすくする
- ・オンライン手続きを充実させる
- ・障がいのある人でも使いやすいサービス
- ・Q&Aを充実させる
- ・必要な情報への前置きは短くする
- ・動画による説明を増やす
- ・インターネット広告をなくすか少なくする

附属資料 2 市民ワークショップ等における意見

- ・市ホームページの情報カテゴリを分かりやすく整理する
- ・メールアドレスやパスワードなどを使わずに、簡単に使えるサービス
- ・アルファベットやカタカナの言葉を分かりやすい日本語で表示してほしい

【市の ICT サービスの PR、イメージアップ】

- ・サービス内容を具体的に PR する(どのように生活が便利になるかなど)
- ・サービスにアクセスできる二次元バーコードを市政だよりに掲載する
- ・堅苦しいイメージがあるため、便利さや楽しさを中心に PR する

【機器・機能の改善】

- ・簡単に設定ができる仕組みにする
- ・音声操作の技術向上
- ・高齢者向けスマホでも文字やボタンが小さく感じるため、改善してほしい
- ・悪意のある情報や迷惑メールをすべてシャットアウトできる機能があれば安心
- ・インターネット回線の設置を簡単にする

【コスト】

- ・初期費用の補助を行う
- ・基本使用料を安くする

【その他】

- ・まずはやってみようという意識を持つ
- ・ゲームなどから始めてみる
- ・新聞の紙面を画像データ化して公開する
- ・3D プリンターを点字の作成に活用する
- ・インターネットでテレビ番組の無料再放送を行う

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」の核となる考え方ではないか

■ご意見

グループワーク①それぞれが考える「こころのUD」の意味や実例(先生の講義を聞く前)

【意識】

- ・その方の身になって考えること
- ・苦手意識を持たず、関わる気持ち
- ・相手を敬う気持ちを忘れない
- ・「周りに迷惑をかけない」ことも大切だが、助けを求めても良い雰囲気も大切なのではないか
- ・「周りに迷惑をかけないようにしようという意識」を持つというのは違和感がある。障がいがあれば社会の中で迷惑がかかるのは当然で仕方のないことである。それを当然と思うのがこころのUDでは？
- ・一人ひとりが社会の一員であるとして、誰もが平等であることを意識することが大切
- ・思い込みを無くす。相手がどう考えているかは直接聞いて確かめる
- ・困っていることや危険なことは人によって受け止め方が違うので周囲の人が推測するのは難しい
- ・他人に思いやりを持つという若者の意識づくり
- ・ヘルプではなくサポートが必要であるという意識(全てやってあげる介護ではなく、一緒にやるという支援)
- ・違いを認め、理解しようとする
- ・障がいのある方に対して優しく接する
- ・多様化を認め、一つの基準にしない

【行動】

- ・「お困りですか？」という声かけ
- ・まずはお互いを知る。その第一歩は挨拶
- ・困っている人を助ける
- ・障がい者の身になる体験をする
- ・差別的な発言をしない
- ・一人ひとりが想像力を持って、色々な人の困り事や不便を思い描いて対応していくことが必要
- ・言うだけで終わってはダメ 具体的に行動する
- ・ゴミを道路に捨てない
- ・「やさしい日本語」で語り合う
- ・自分がされて嫌なことはしない
- ・地域、身近な人への啓発活動や働きかけ

附属資料 2 市民ワークショップ等における意見

【疑問・足りないと思うこと】

- ・市の施設は利用者の立場に立った設計ができていない。「こころのユニバーサルデザイン」に基づいていない
- ・すべての人が使いやすい施設はない。では誰の視点(立場)に立つべきなのか
- ・ユニバーサルデザインの目的である安全・安心な暮らしは行政がトップダウンでしっかり作っていくべきである
- ・ユニバーサルデザインの取組は民間企業とも協働しているのか

グループワーク②差別・不平等が起こる背景を考える

①障がいのある人にとって不平等であること

【ハード面】

- ・音声がついていない信号機
- ・点字ブロックがすべての道にはない
- ・スロープがあっても遠回りの設計が多い
- ・通りに物(看板等)が置いてあるために、つまづくことがある
- ・トイレに大人のおむつ交換ができるベッドの設置はほとんどない
- ・扉が重たい施設 ⇒軽い引き戸にすると力のない人でも開閉できる
- ・スーパーのショッピングカートの背が高い、重たい
- ・一方通行の道路にあるバス停が右側にある
- ・段差や凸凹が多い道路や施設
- ・多目的トイレの設置が少ない
- ・表示、看板等に見えづらいものが多い

【ソフト面】

- ・ゴミのカレンダーがとても分かりづらい
 - ・言語での指示(エレベーターの開閉ボタンなど)
 - ・障がい者に対し、本人を見ずに介助者を見て話しかけられること
 - ・字を書くことが難しいのに手続きで自筆を要求される
- ☆手話が通じない日常生活は不平等。例えばテレビでは、文字放送も増えてきたが、手話ではないので十分な情報が得られない
- ☆手話でなくても「筆談でわかる」「口を大きく開けて話せばわかる」と思っている人が多い。理解が浸透していない

②①の不平等に気づいてこなかった理由

【意識】

- ・声かけや手助けの方法が分からない
- ・自分が困らなないと、意識せずに過ごしてしまうから
- ・少数派の困っている意見や気持ちを知らずしてこなかったから
- ・障がいのある方と関わろうとしなかったから
- ・「少数派は不便を我慢する」という考えがあり、声を上げにくいから
- ・障がいのある方の困りごとが「特別なこと」だと思っていたから
- ・相手の立場に立って考えてこなかったから

【機会】

- ・考える機会がないから
- ・実際に困っている現場を見たことがないから
- ・話題にならないので気づかない

- ・身近に障がいのある方がいないので分からない
- ・日常の行動や生活が別々であることが多いため
- ・今回のワークショップのような場に以前は障がいのある方が参加していなかった

③①の不平等が今まで改善されてこなかった原因

【意識】

- ・どこが不平等なのか、実際に分からない
- ・改善しているつもりになっていた
- ・先入観で誤解していた
- ・不平等な声を聞ける人が少なかった
- ・自分のことではないので立場を変えたら無関心になってしまっていた
- ・普通であることが当たり前であるために違いを受け入れることができない人が多い
- ・地域の差別意識が強いので、障がいのある方が外に出るのをためらってしまう

【行政・財政】

- ・すべての場所を改善する費用が足りない
- ・利用数が少ない
- ・縦割り行政が良くない
- ・行政の指導がもう一步踏み出していないから

【その他】

- ・障がいのある方も普通の人と一緒に一生懸命働いている場所があることを伝えるべき
- ・今回は障がいのある方が参加された事が大きくプラスだと思う
- ・UD意識を小さいころから育てていける社会を作る

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

グループワーク①「こころのUD」をまち全体に広げるために

●それぞれが考える「こころのUD」の意味や実例(第4回ワークショップの内容を踏まえて)

【意識】

- ・多様な人の生活を知ること
- ・お互いの違いを受け入れること
- ・不平等に気づくこと
- ・生きることの尊さを知る
- ・障がいのある方や困っている人の特性を知らずに偏見を持つことを改める
- ・相手を尊重して一歩引いて理解しようと努力する
- ・他人事ではなくて家族や友達などの身内、親しい人に対しても思いやりを持つ

【機会】

- ・多様な人に合わせた選択肢を増やすこと
- ・多様な人の意見交換会を開催する(オンラインであれば、もっと多くの人が参加できるのではないか)
- ☆聴覚障がい者がどういう生活をしているのか知ること、理解が進むのではないかな様々な状況の方が交流できる場があればいいのではないか(例:ゴミ拾い大会など)
- ☆小学校で行う手話教室を継続したい
- ☆障がいの有無ではなく、全ての人が平等であることを幼い時から伝え、自分と相手が違うことも意識として受容できる環境にしてほしい

【疑問・課題】

- ・平等の定義が知りたい
- ・差別意識の強い方の意識をどう変えていくのか?
- ・障がいのある方は様々なことにかかる時間が多いという不平等をどうしたら良いのか

●必要な取組:市民が取り組むこと

【意識】

- ・目に見えない障がいもあることを意識する
- ・他人事ではなく、我が事と思う
- ・気づこうとすることの継続性(常に心がけていくこと)
- ・差別や偏見の原因となる偏った意見や情報を鵜呑みにせず、信頼できる情報から知識を得る努力をする
- ・思いやりの心を持つ人が増えること
- ・子どもの行動を見ならう
- ・心の余裕を持つ

☆市民全体でもっと障がいについて知ってほしい

【行動】

- ・少しずつ譲り合う
 - ・他者の意見、思いを否定しない
 - ・交通ルールを守る
 - ・周りの人とコミュニケーションをとりやすい街の雰囲気づくり
 - ・「ありがとう」や「ごめんなさい」の言葉を素直に言う
 - ・(新型コロナウイルス感染症の流行が収束したら)ワークショップでも紙に意見を書くのではなく、言葉で多様な人と意見交換がしたい
- ・障がい体験などで学ぶ
 - ・尊重してお互い対等に関わる

●必要な取組:行政が取り組むこと

【学ぶ機会の提供】

- ・UDに関わる人、必要とされる人の話を聞く場を設ける
- ・障がいのある人のことを知ってもらう機会を設ける
- ・市民同士の交流を深めるために月1回でイベントを開催する
- ・子どもも参加できるイベントを開催する
- ・フリーマーケット・マルシェ、クッキング教室などのイベントを開催する
- ・意識を変えるためにテーマ毎に個別にワークショップを開催する
- ・市民に周知するイベントやPRで継続的にUDの活性化を図る

【教育】

- ・すべての人が対等に接することを大切にする教育
- ・一人ひとりの違いを認めるという考え方について、家庭や学校で教育をする
- ・ゴミ拾いや地域の方へのあいさつなどを習慣化し、自然と思いやりが持てるようにする
学校教育の徹底を行う

【意識啓発】

- ・ハード面の整備だけがUDなのではなく、「こころのユニバーサルデザイン」も大切なことを市全体に広める
- ・小さな親切運動の普及、推進を図る
- ・民間での差別解消に行政がもっと関与する

【情報提供】

- ・市政だより、ホームページなどでユニバーサルデザインについて分かりやすく、継続的にお知らせしていく
- ・道路や施設におけるUDの取組を分かりやすく表示し、市民の目に留まることで理解が進むのではないかな

【環境整備】

- ・誰もが安全に出かけられるようになるとコミュニケーションが増えると思う
- ・視力の悪い人でも安全に出かけられるように、街灯を増やす、施設や点字ブロックの色や材質を工夫するなどの取組を行う

【職員の対応】

- ・市民の手本となる対応をする
- ・窓口等で分かりやすい説明を心がける

附属資料 2 市民ワークショップ等における意見

グループワーク②会津若松市の中で今よりもっと良くしていきたいと思う所

●例 1 神明通り:ハード面

【ハード整備全般】

- ・アーケードがあることは良いと思う
- ・緑地公園の整備
- ・音声道案内板の設置
- ・無料の休憩所を設置する
- ・空き店舗を多目的トイレにする
- ☆エレベーターや多目的トイレの設置

【駐車場・駐輪場】

- ・無料で広く、バリアフリーの駐車場が各店舗の近くにほしい
- ・積雪時も安全に歩ける駐車場
- ・広い駐輪場を作る

【店舗の充実】

- ・食料品や生活用品のお店が少ない
- ・魅力あるお店づくり
- ・選択できるくらいたくさんのお店がほしい

【公共交通】

- ・バス停に椅子があると良い
- ・バス乗り場を広くしてほしい
- ・車のない高齢者があちこちに行ける路線を通してほしい

●例 1 神明通り:ソフト面

【機会】

- ・産地直売の市場を定期的で開催する
- ・人が集まるイベントを多く開催する
- ☆希望する人が平等に空き店舗の活用ができるように対応してほしい

【マナーの向上】

- ・路上駐車を減らす
- ・路上への駐輪や、歩道での乗車を減らす

【その他】

- ・どの客にも丁寧に対応してほしい
- ・街に詳しい案内人がおり、どの店に行けば良いかアドバイスしてくれると良い

●例 2 市役所本庁舎周辺:ハード面

【施設整備全般】

- ・建物の内外に点字ブロックを設置する
- ・広くて明るい廊下にする
- ・エレベーター、エスカレーターの設置
- ・トイレやエレベーター等に音声案内をつける
- ・壁と手すりの色は濃淡を強くする
- ・子育て、障がい者関係課は手前に配置
- ・エレベーターのボタンは背が低い人も押せる位置にも設置する
- ☆現在は各所のスロープの勾配が高く、危険である

【トイレ】

- ・広いスペースで大人用ベッドのある多目的トイレの設置
- ・洋式で水洗のトイレにする

【駐車場】

- ・凸凹のない平らな駐車場
- ・屋根付きの障がい者用駐車場
- ☆雨雪時でも駐車スペースから入口まで楽に入れるようにしてほしい

【案内表示】

- ・大きな文字や見やすい色使いの表示

・手話通訳者のいる場所を図などで分かりやすく示す

●例 2 市役所本庁舎周辺:ソフト面

【窓口】

- ・週 1 回でも窓口の夜間対応を行う
- ・窓口をできるだけ一か所に集める
- ・困った時に何でもまず相談できる窓口を設置し、目的の場所まで案内してほしい
- ・移住者の相談に応じる窓口の設置

【機能】

- ・ATMの設置
- ・授乳室の設置
- ・誰でも入れるカフェの設置
- ・高校生と市役所職員の交流の場を作る
- ・子どもが遊べるプレイスペースや、親が交流できる場所
- ・観光客が休憩したり情報を得たりできる場所にする

●例1・2のような不便を改善していくためには、誰の意見が必要か

【多様な市民】

- ・主に想定される利用者
- ・英語が話せる人など、国際的な方
- ・様々な障がいのある方
- ・子育て世代の方
- ・高齢の方
- ・子ども・学生
- ・様々な団体の代表者
- ・転入者の方
- ・各分野の有識者(地域、教育、経済、児童福祉、医療、交通など)

【事業者】

- ・他の自治体の役所を建築した方
- ・介護福祉用具関係の事業者の方

【組織・体制】

- ・市民のUD推進委員会をつくる(月一回など継続的に会議を開く)
- ・気軽に意見を言えるようなシステムを作ってほしい
- ・市長との対話、市民意見を聞く場が必要

【その他】

- ・観光客など市民以外の外部の方
- ・意見は待つのではなく、聞きに行く
- ☆完成したものに後から意見を言っても仕方がないので、作る前に意見交換ができる場に立ち合わせてほしい

附属資料3 ユニバーサルデザインに関する意識調査結果(抜粋)

■調査目的

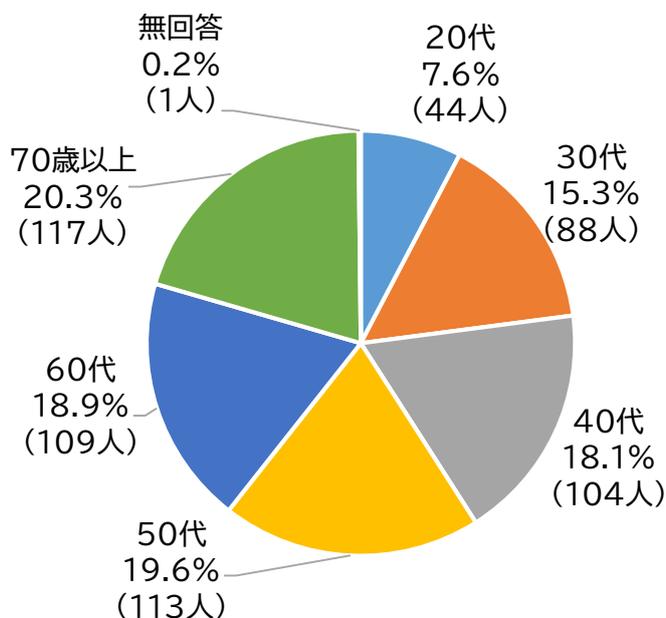
「第3次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」の計画期間満了に伴い新たなプランの策定の基礎資料とするとともに、ユニバーサルデザインに関する市民の意識及び社会情勢の変化に伴う新たな問題に対する意識等を総合的に調査し、今後の施策の方向性等の参考とするために実施したものです。

- 調査対象 会津若松市在住の20代から70代までの方
- 標本数 2,000人
- 抽出方法 住民基本台帳より層化二段無作為抽出(層化二段:性別、年齢)
- 調査方法 (1)郵送法(配布・回収とも郵送)による自記式の意識調査
(2)インターネット調査(アンケートフォームによる回答)
- 調査期間 令和2年8月17日から令和2年9月25日
- 回答者数 576人(回答率 28.8%)

■回答者の属性

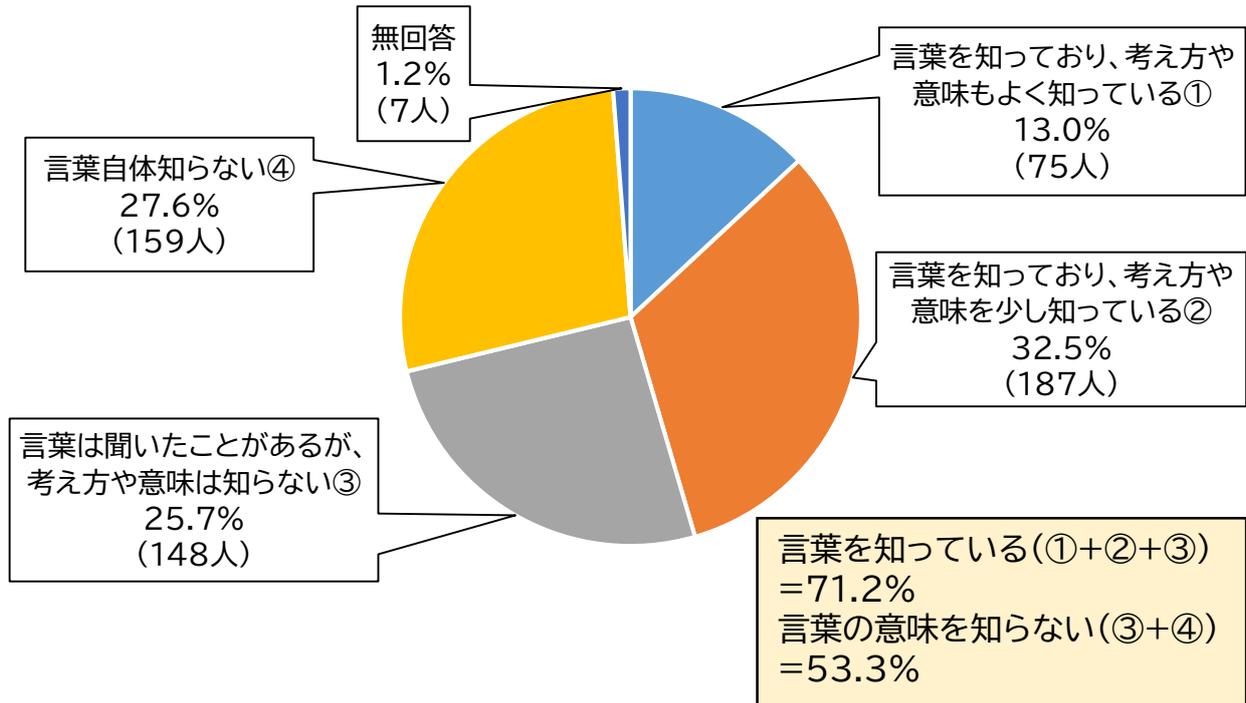
●年齢

年代	人数	割合
20代	44人	7.6%
30代	88人	15.3%
40代	104人	18.1%
50代	113人	19.6%
60代	109人	18.9%
70歳以上	117人	20.3%
無回答	1人	0.2%
計	576人	100.0%

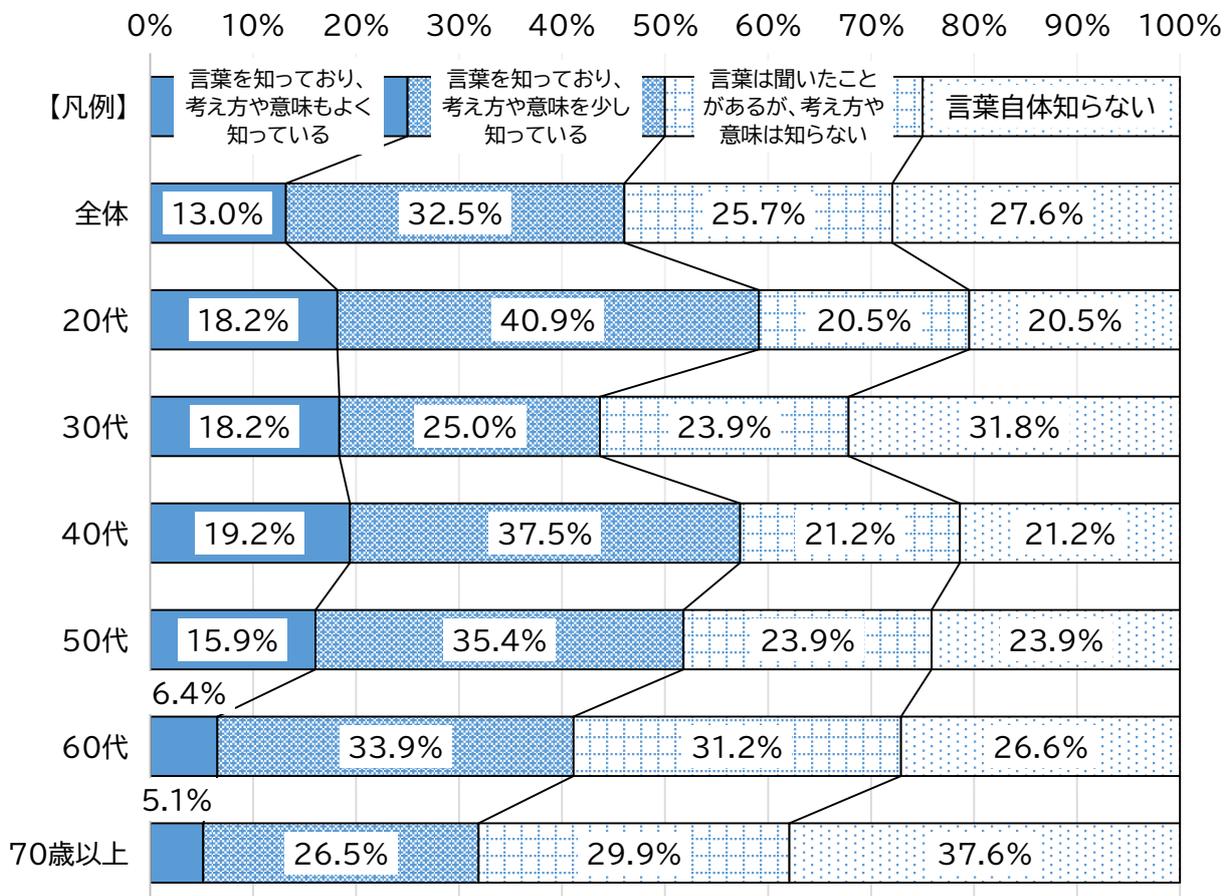


■調査結果(抜粋)

【質問】あなたは、ユニバーサルデザインという言葉を知っていますか。

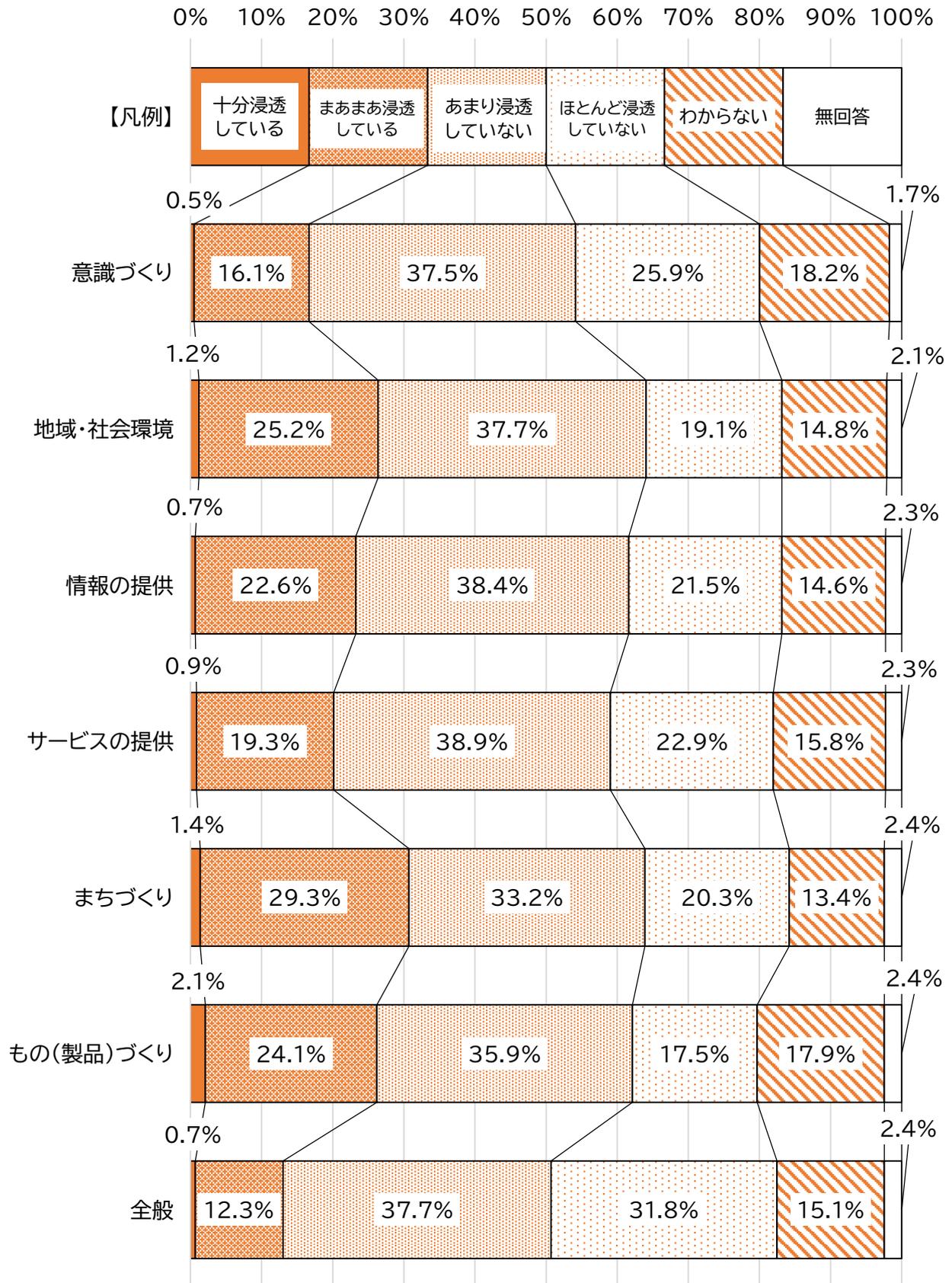


<年代別>



附属資料 3 ユニバーサルデザインに関する意識調査結果(抜粋)

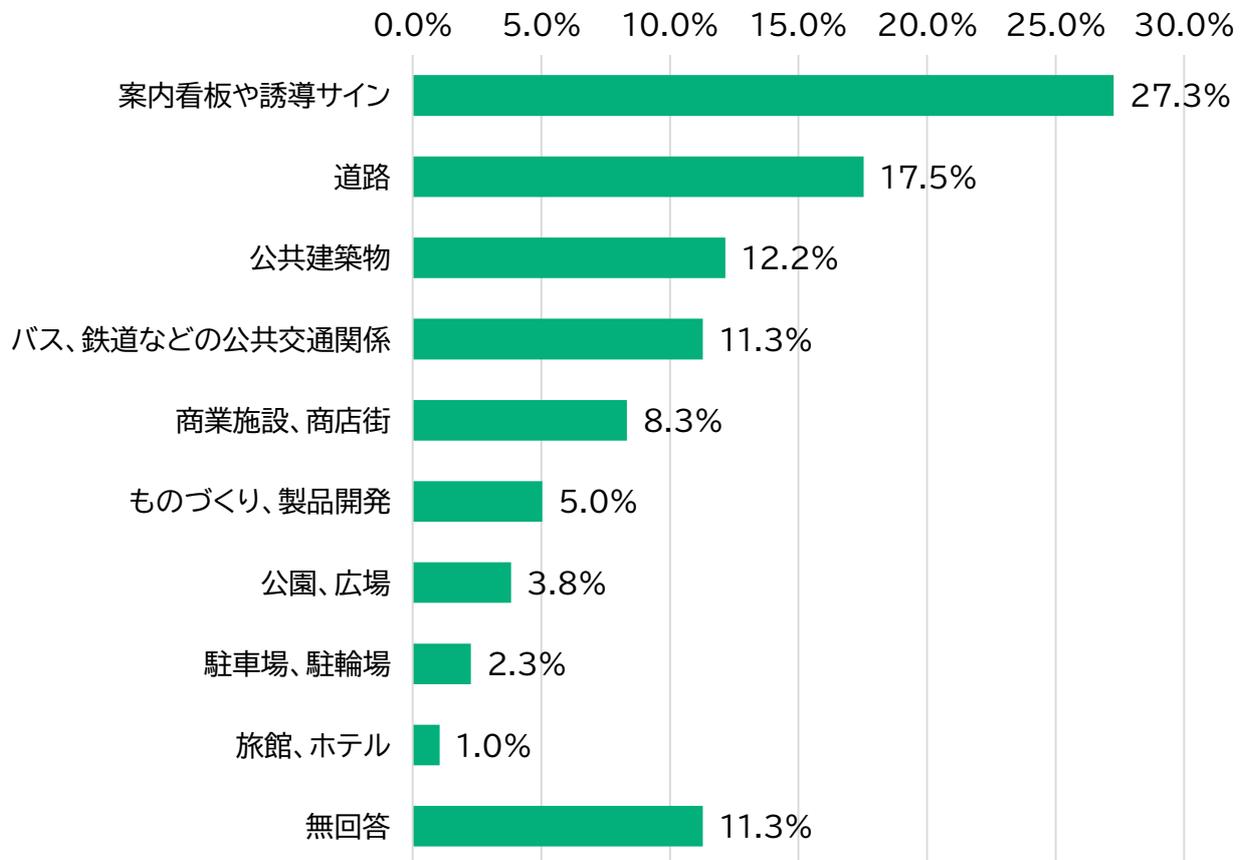
【質問】あなたの日常生活の中で以下のそれぞれの分野のユニバーサルデザインやその取組が、どの程度浸透していると思いますか。



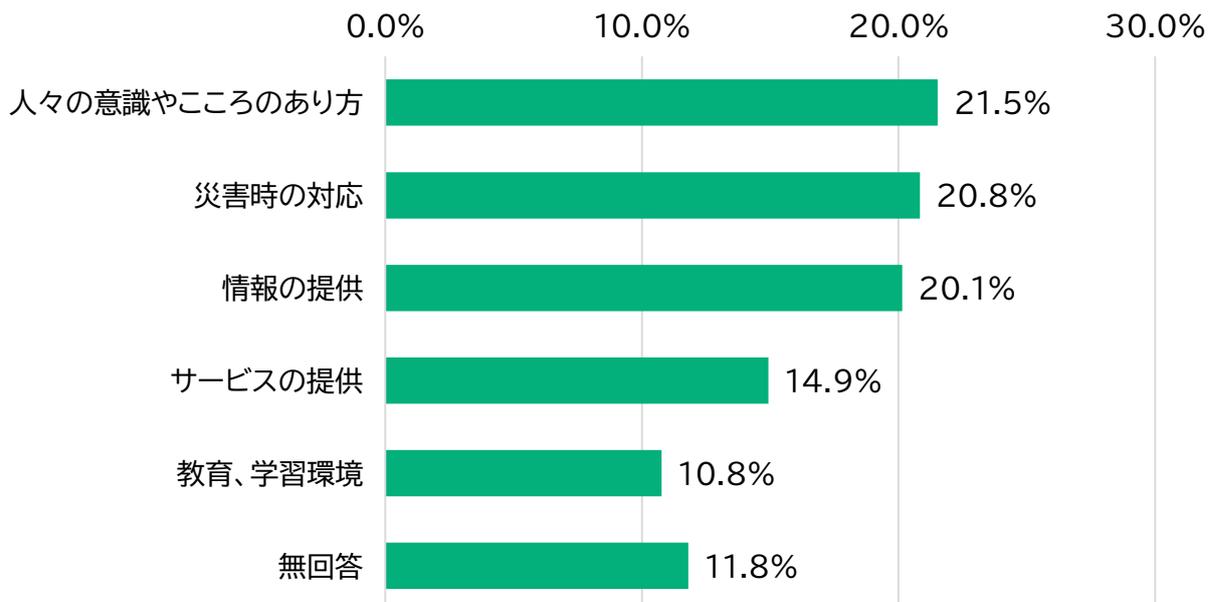
附属資料 3 ユニバーサルデザインに関する意識調査結果(抜粋)

【質問】あなたが、ユニバーサルデザインの考え方を特に導入していくことが必要だと考えるのはどれですか。

<ハード面>

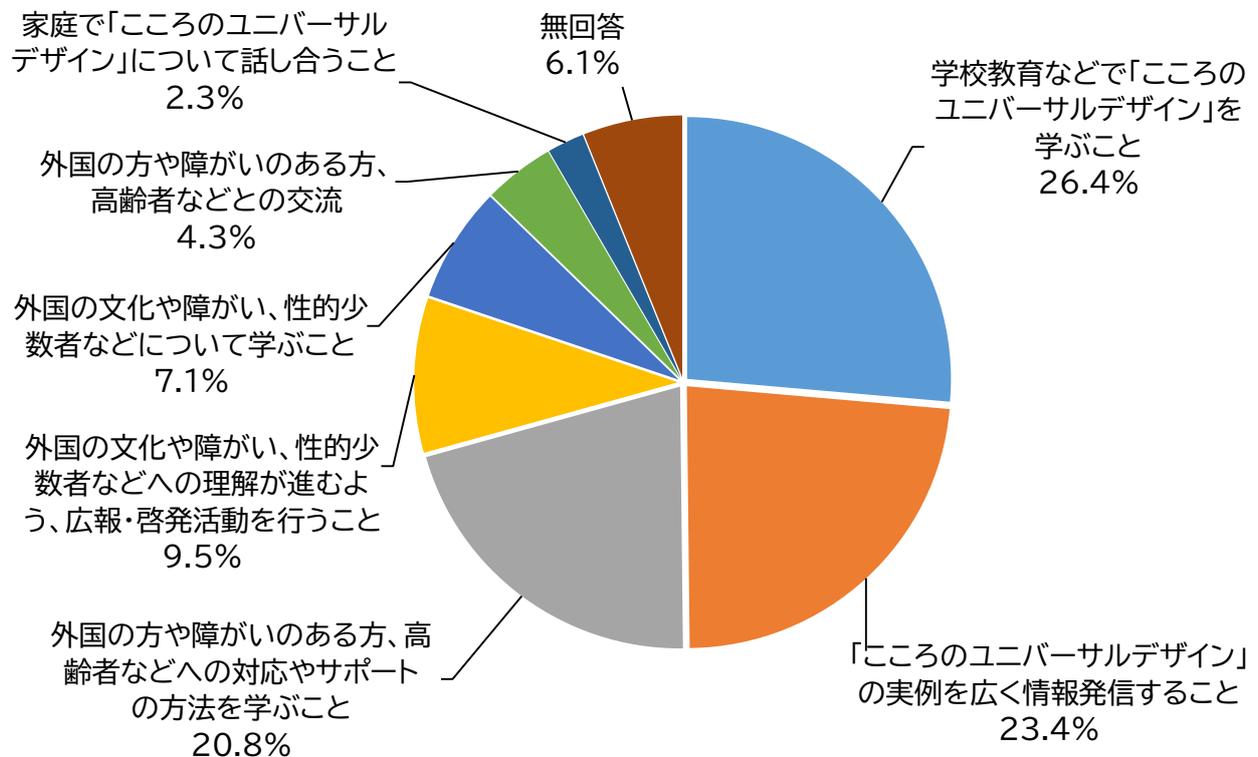


<ソフト面>



附属資料 3 ユニバーサルデザインに関する意識調査結果(抜粋)

【質問】「こころのユニバーサルデザイン」の実践のためには、どのような取組が必要だと思いますか。



<年代別>

	学校教育などで「こころのユニバーサルデザイン」を学ぶこと	「こころのユニバーサルデザイン」の実例を広く情報発信すること	外国の方や障がいのある方、高齢者などへの対応やサポートの方法を学ぶこと	外国の文化や障がい、性的少数者などへの理解が進むよう、広報・啓発活動を行うこと	外国の文化や障がい、性的少数者などについて学ぶこと	外国の方や障がいのある方、高齢者などとの交流	家庭で「こころのユニバーサルデザイン」について話し合うこと	無回答
20代	43.2%	9.1%	22.7%	6.8%	6.8%	9.1%	0.0%	2.3%
30代	26.1%	13.6%	25.0%	10.2%	14.8%	3.4%	2.3%	4.5%
40代	28.8%	26.0%	21.2%	8.7%	7.7%	4.8%	0.0%	2.9%
50代	22.1%	25.7%	21.2%	12.4%	8.8%	4.4%	2.7%	2.7%
60代	23.9%	28.4%	22.9%	6.4%	2.8%	5.5%	4.6%	5.5%
70歳以上	24.8%	27.4%	14.5%	11.1%	3.4%	1.7%	2.6%	14.5%

意識調査結果の全文は、市ホームページでご覧いただけます。

<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2021081600024/>



附属資料4 ユニバーサルデザイン・バリアフリーに関する
国・県・市の動き

年次	本市	福島県	国
1994 (平成6年)			「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律(ハートビル法)」の施行
1995 (平成7年)		「人にやさしいまちづくり条例」制定	
2000 (平成12年)			<ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律(交通バリアフリー法)」の施行 ・第1回「バリアフリーに関する関係閣僚会議」を開催
2002 (平成14年)		「ふくしまユニバーサルデザイン推進指針」策定	
2003 (平成15年)		「ふくしまユニバーサルデザイン推進プラン」策定	「ハートビル法」の一部改正
2004 (平成16年)		「ふくしまユニバーサルデザイン推進指針」改訂	<ul style="list-style-type: none"> ・「ユニバーサルデザイン社会の形成促進に関する決議」可決成立 ・バリアフリーに関する関係閣僚会議で「バリアフリー化推進要綱」決定
2005 (平成17年)		「ふくしま公共施設等ユニバーサルデザイン指針」策定	「ユニバーサルデザイン政策大綱」策定
2006 (平成18年)			<ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)」の施行 ・国連「障害者の権利に関する条約」の採択
2007 (平成19年)	「会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」策定	<ul style="list-style-type: none"> ・「ふくしま公共施設等ユニバーサルデザイン指針」改訂 ・「ふくしま型ユニバーサルデザイン実践行動計画」策定 	「障害者の権利に関する条約」に政府が署名

附属資料4 ユニバーサルデザイン・バリアフリーに関する国・県・市の動き

年次	本市	福島県	国
2008 (平成20年)			<ul style="list-style-type: none"> ・「バリアフリーに関する関係閣僚会議で「バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進要綱」決定 ・「バリアフリーに関する関係閣僚会議」を「バリアフリー・ユニバーサルデザインに関する関係閣僚会議」に改正
2010 (平成22年)		「ふくしまユニバーサルデザイン推進計画」策定 (指針と行動計画を統合)	
2012 (平成24年)	「会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン(平成24年度改訂版)」策定		
2013 (平成25年)		「ふくしまユニバーサルデザイン推進計画」改訂	
2017 (平成29年)	「第3次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」策定		「ユニバーサルデザイン2020 行動計画」決定
2018 (平成30年)			「ユニバーサル社会の実現に向けた諸施策の総合かつ一体的な推進に関する法律」の施行
2021 (令和3年)		「ふくしまユニバーサルデザイン推進計画」改訂	
2022 (令和4年)	「第4次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」策定		

附属資料5 用語解説

アルファベット・数字・略称

AED(Automated External Defibrillator)

自動体外式除細動器のこと。心臓の心室が小刻みに震えて全身に血液を送ることができない状態の際に、機器が自動的に解析を行い、必要に応じて電氣的なショック(除細動)を与え、心臓の動きを戻すことを試みる医療機器です。

AI(Artificial Intelligence)

人工知能のこと。

DATA for CITIZEN

会津若松市のオープンデータを公開・利用するためのサイトのこと。市に関する様々なデータが公開されており、誰でも利活用することが可能です。

ICT(Information and Communication Technology)

情報通信技術のこと。情報処理や通信に関連する技術、産業、設備、サービスなどの総称です。

IoT(Internet of Things)

モノのインターネットのこと。ワイヤレスコンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在する様々な物体(モノ)に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うことを指します。

J-ALERT

全国瞬時警報システムのこと。Jアラートは、弾道ミサイル攻撃に関する情

報や緊急地震速報、津波警報、気象警報などの緊急情報を、人工衛星及び地上回線を通じて全国の都道府県、市町村等に送信し、市町村防災行政無線(同報系)等を自動起動することにより、人手を介さず瞬時に住民等に伝達するシステムです。

なお、弾道ミサイル攻撃に関する情報など国民保護に関する情報は内閣官房から、緊急地震速報、津波警報、気象警報などの防災気象情報は気象庁から発出されます。

LGBT

性的少数者を表す総称の一つであり、Lesbian(女性同性愛者)、Gay(男性同性愛者)、Bisexual(両性愛者)、Transgender(性自認が生物学的に割り当てられた性別とは異なる人)の頭文字から構成されています。

NPO(Non Profit Organization)

非営利組織の略称で、様々な社会貢献活動を行い、団体の構成員に対し収益を分配することを目的としない団体の総称です。

このうち、特定非営利活動促進法に基づき法人格を取得した法人を、「特定非営利活動法人(NPO)」といいます。

SNS(Social Networking Service)

ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略です。利用者同士がインターネット上でコミュニティを作り、メッセージなどによるコミュニケーションや情報の発信・共有をすることができるサービスです。代表的なものにTwitter(ツイッター)やFacebook(フェイスブック)などが挙げられます。

Wi-Fi

パソコンやスマートフォン、タブレット端末等といった機器を無線(ワイヤレス)で接続し、インターネット等に接続できるようにする技術のこと。

YouTube

2005年2月に設立された米ネットベンチャー「ユーチューブ」社が運営するインターネット動画共有サービスのこと。Youは「あなた」、Tubeは「テレビ(ブラウン管)」という意味です。

ア 行

会津若松市第7次総合計画

市の最上位の計画であり、まちづくりビジョンの実現に向けた計画です。

イクバ

会津若松市のホームページに掲載されている会津若松市の主要な行事を網羅したカレンダーシステムです。

おもいやり駐車場

障がいのある方、要支援高齢者等、妊産婦など歩行が困難な方々の駐車スペースを確保するための制度です。

カ 行

県政世論調査

県政の課題等について県民の意識やニーズを調査し、具体的な政策形成等の基礎的な資料とすることを目的として、福島県が行っている調査です。

公共フリースポット

公民館などの市内公共施設に設置した

無線設備を利用して、インターネットを利用できるサービスです。自己所有のノートパソコンなどを持ち込んで利用することが可能です。

合理的配慮

障がいのある人が、障がいのない人と平等に基本的人権を享受することができるよう、周囲の人々が一人ひとりの障がいの特性を考慮して、障がいのあることで生じる不利益を解消するための適切な対応や調整を過重な負担がかからない範囲で行うこと。

声の広報議会

目の不自由な方などを対象に、カセットテープやCD、インターネットにより、市議会の活動状況を市民の皆様にお知らせする「あいづわかまつ広報議会」の内容を音声により提供するものです。

声の市政だより

目の不自由な方などを対象に、カセットテープやCD、インターネットにより、市政だよりの内容を音声で提供するものです。

コミュニティ放送

市区町村又は政令指令都市の行政区内の一部の地域(隣接地域を含む場合あり)を放送対象地域とする放送です。コミュニティFM(コミュニティエフエム)とも呼ばれます。

サ 行

災害時要配慮者

高齢者、障がいのある方、妊産婦、乳幼児、病弱者など災害時に何らかの配慮を必要とする方のこと。

自治基本条例

自分達のまちのみんなの課題(公共的課題)を、市民の皆様や議会・議員、行政といったまちづくりの主体が一緒になって解決していく(自治)ための基本となる理念や原則、主体それぞれの役割や責務、まちづくりの制度や仕組みなどを定めたものです。会津若松市では、平成28年6月に施行されました。

指定管理者

指定管理者制度は、多様化する住民ニーズにより効果的かつ効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用し、住民サービスの向上と管理経費の縮減を図ることを目的として平成15年9月の地方自治法の一部改正により創設された制度です。

同制度により、民間事業者を含めた法人その他の団体が、議会の議決を経た地方公共団体の指定を受けて公の施設の管理を行うことが可能となりました。

障害者差別解消法

正式名を「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といいます。すべての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的として、平成28年4月1日に施行されました。この法律では、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の不提供の禁止が求められています。

スーパーシティ

医療や交通、教育、行政手続など、生活全般にまたがる複数の分野で、AI(人工知能)などを活用する先端的なサービスを導入することで実現される、便利で暮らしやすいまちのこと。

国の例示では、自動運転の車による移動やドローンを使った「モノ」の配送、行

政手続のオンライン化など、これまでにないさまざまなサービスを受けることができるとされています。

スマートシティ会津若松

情報通信技術や環境技術などを活用し、健康や福祉、教育、防災、エネルギー、交通、環境といった市民生活を取り巻く様々な分野の結びつきを深め、効率化・高度化していくことにより、将来に向けて、持続力と回復力のある力強い地域社会と市民の皆様が安心して快適に生活できるまちづくりを行う取組です。

タ行

タブレット端末

キーボードは付いておらず、液晶画面に搭載された「タッチパネル」を通して、指先で操作する電子機器のこと。

中山間地域

都市や平地以外の山間地や、その周辺の地域等の地理的条件が悪く、農業の生産条件が不利な地域のこと。

ツイッター

140文字以内の「ツイート」(tweet)と称される短文を投稿できる情報サービスのこと。tweetは、「鳥のさえずり」の意味で、日本では「つぶやき」と意識され定着しています。

低床バス

乗降口の床面を低くするなどにより様々な身体状況の人が乗降しやすいよう配慮されているバスのこと。特に、乗降口の階段がなく、床面の高さが地上から30cm程度のものが「ノンステップバス」といわれます。

デジタルサイネージ

液晶ディスプレイなどに映像を表示する装置で、看板やポスターなどを電子化したものです。音声や映像を流すことが可能で、また、時間帯によって表示内容を変化させたり、災害時に避難所や救援の情報を表示するなど、設置場所の状況に応じた情報配信が可能です。

デジタルデバイド(情報格差)

パソコンやインターネット等の情報通信技術(IT)を利用できる人とできない人との間に生じる、さまざまな機会や経済的な格差のこと。

八 行

避難行動要支援者

要配慮者(災害時要配慮者 参照)のうち、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難な方で、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要する方のこと。

フィ V案内所

外国人観光客に外国語で観光案内できる案内所です。日本政府観光局(JNTO)が認定要件に基づき認定しており、本市では、会津若松駅観光案内所と鶴ヶ城観光案内所が認定を受けています。

不当な差別的取扱い

障がいを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、障がいのない人には求めないような条件を付けたりすること。

ホームページにおけるアクセシビリティ

そのホームページが、高齢者や障がいのある方も含めた、誰もが情報を取得・発信できる柔軟性に富んでいて、アクセスした誰もが同様に情報を共有できる状態にあること、あるいはその度合い。

マ 行

6つのどうぞ運動

観光客や買い物客などへのおもてなしの向上を図るため、サービスを表示したステッカーを商店街などに張ってもらい協力を得る運動です。サービスには、「いすをどうぞ」「お茶をどうぞ」「トイレをどうぞ」「お荷物をどうぞ」「(急な雨に)傘をどうぞ」「(急病などの困りごとに)かけ込みどうぞ」の6つがあります。

メールマガジン

発信者が定期的にメールで情報を流し、読みたい人が購読するようなメールの配信の一形態です。



第4次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン

令和4年3月

編集・発行：会津若松市企画政策部 企画調整課 協働・男女参画室

〒965-8601 会津若松市東栄町3番46号

TEL 0242-39-1405 FAX 0242-39-1400

E-Mail danjo@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp

ホームページ(ユニバーサルデザイントップページ)：

<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/>

2008101400024/

