

3 だれもが使いやすいものづくり

私たちの身の回りには、様々な「もの(=製品)」が存在しています。現在の社会では、ものを使用せずに日常生活を送ることはできません。しかし、ふだん何気なく使用しているものの中には、使い勝手が悪かったり、使い方が複雑であったりといった、利用者が不都合を感じるものも少なくありません。

これからは、利用者の視点に立った、だれもが使いやすいユニバーサルデザイン製品の開発や、その普及を進めていく必要があります。

1 製品開発

【現状と課題】

- ① 製品開発や生産において、潜在的なものも含めた利用者のニーズが十分把握されているとは言えません。
- ② 従来の製品は、若くて健康な成人男性を想定して設計されたものや、高齢者や障害者などにとっての使いやすさへの理解がないまま設計されたものもあり、利用に不便な点が見受けられます。
- ③ ユニバーサルデザイン製品は、市場規模が拡大しつつありますが、製品に対する認知度はまだまだ低く、供給も十分であるとはいえません。
- ④ 事業者ユニバーサルデザインに関する情報が不足していたり、ユニバーサルデザイン製品の市場に不安があり、製品開発に積極的でないことがあります。
- ⑤ 製品の中には、福祉用具など、個々の利用者の状態や生活環境に対応する必要のあるものがあります。

【目指す方向】

- ① ユニバーサルデザイン製品は、今後、需要の増加と多様化、市場規模の拡大が考えられます。利用者の意向を反映し、身体的な特性や障害に関わりなく、だれもが使いやすい「ものづくり」をめざす研究機関や事業者等の取組を促し、開発と普及に努めます。
- ② 産・学・官の交流および企業の異業種間交流を進めます。
- ③ 個々の利用者の状態や生活環境に対応した福祉用具等を開発します。

2 製品の利用促進

【現状と課題】

- ① 使いやすく便利な製品についての情報が不足しています。
- ② 製品に対する意見を企業に伝える手段や機会が十分であるとはいえません。
- ③ ユニバーサルデザイン製品に対する認知度はまだまだ低く、需要の把握や供給も十分であるとはいえません。

【目指す方向】

- ① ユニバーサルデザイン製品についての情報を広く提供していきます。
- ② 率先してユニバーサルデザイン製品の購入、利用に努め、事業者によるユニバーサルデザイン製品の供給を促します。



(パネル等による啓発)



(押しボタンや取出口が低い位置にある自動販売機)



(いろんな人に使いやすい食器、その他ユニバーサルデザイン商品等展示)

4 だれもが満足できるサービス・情報の提供

住み慣れた地域社会でいきいきと生活できるユニバーサルデザイン社会を実現させるためには、必要な情報がいつでも、どこでも、簡単に手に入るとともに、だれでも気持ちよくもてなされてサービスが利用できることが大切です。

特に、日常生活に密着した行政情報や、それらを伝える手段は、だれにでもわかりやすく、受け手にやさしい提供が望まれます。

1 「もてなし」の心のこもったサービスの提供

【現状と課題】

- ① 対応が画一的、前例主義的で受け手側の要求が満たされない、サービスを利用するための手続きがめんどろである、窓口が分かれていてあちこち回らなければ用が終わらない、文書の文字が見づらく表現もわかりにくいといったことがあり、利用者本位のサービスが行き届いているとは言えません。
- ② 窓口などでの対応は、施設管理者の姿勢や担当者に左右されることなく、高齢者、障害者、外国人、妊婦、乳幼児を連れた人なども十分配慮されて、適切なサービスを受けられることが必要です。

【目指す方向】

- ① 施設等に不十分なことがあれば適切なお手伝いで補うといった、「もてなし」の心で対応します。職員は顧客満足の意識をもち、積極的に利用者の声を聴いて、ニーズに的確に応えたサービスの提供を図り、現場に反映させていきます。
- ② 利用者の特性や違いに対応したコミュニケーション手段を取り、また、他の部署や機関と連携しながら、多様できめ細かなサービスの提供に努めます。
- ③ 行政、事業者側における積極的な情報公開、情報提供を進めます。



(点字表示、インターホン、人が通ると感知するセンサー付き案内図)



(公衆FAX)

2 わかりやすい情報の提供

【現状と課題】

- ① 大量の情報があふれるなかで、利用者が本当に必要とする情報がなかったり、その中から選択することが困難な場合があります。
- ② 求められる情報が、視聴覚障害者をはじめ様々な利用者にわかる形（拡大文字、点字、手話、電光掲示など）で発信されることが必要です。
- ③ 県内に居住している外国人にとって、日常生活を営む上で必要な外国語による情報が不足しています。
- ④ 非常災害時に、高齢者や障害者、外国人は、情報の入手や自力での避難等が困難なことが多く、災害弱者になりやすい状況にあります。
- ⑤ インターネットなどのIT（情報技術）を使った情報提供と、そのユニバーサルデザイン化が遅れています。

【目指す方向】

- ① 利用者から求められている情報の把握に努め、様々な媒体を利用して、表現や表示を工夫したわかりやすい情報提供、情報の信頼性の向上を進めます。
- ② ITを活用した情報提供を進めるなど、様々な利用者が迅速かつ的確に情報を得られる環境整備を進めます。
- ③ 非常災害時に、高齢者や障害者、外国人など、だれもが的確に行動し、安全を確保できるように配慮した防災情報の提供、防災訓練の実施や参加の促進をはじめとした防災体制の整備に努めます。



(要約筆記(話の内容を要約してパソコン入力し、スクリーンに投影))



(県広報誌「滋賀プラス1」
点字版とテープ版)

滋賀が進めるユニバーサルデザインイメージ図

背景となる滋賀県の現状
・ 少子高齢化の進展 ・ 国際化の進展 ・ 人権の尊重 ・ 環境共生の時代

ユニバーサルデザインの
「だれもが住みたくなる」

考え方を取り入れて
福祉滋賀のまちづくり」

みんなで取り組むユニ
バーサルデザインの視点

- ① だれにとっても簡単
- ② だれにとっても安全
- ③ だれにとっても快適

みんなで取り組むユニバーサルデザインの基本姿勢

● 「はじめから」の発想

〔すべての人の利用を想定
環境との共生〕

● 「終わりなき」取組

〔過程と継続の重視
参加と協働による推進〕

だれもが取り組む**ユニバーサルデザイン**（継続的な理解促進、
学びの場づくり、ひとづくり）

だれもが暮らしやすい
まちづくり

〔利用しやすい施設、移動しやすいまち、
快適に過ごせる住まい〕

だれもが使いやすい
ものづくり

（製品開発、製品の利用促進）

だれもが満足できる
サービス・情報の提供

〔「もてなし」の心のもったサービスの提供、
わかりやすい情報の提供〕

行政

県民

事業者

民間団体

連携と協働による推進

基 本 目 標

すべての人が個人として互いに尊重し合い、
等しく社会に参加し、家庭や地域社会でいきいきと生活できる
ユニバーサルデザイン社会をみんなで実現