

大垣地域広域市町村圏協議会・平成19年度広域合同管理者研修

ユニバーサルデザイン入門 ～先進事例に学ぶまちづくりから情報デザインまで～

講師 さかきばら な お き
榊原 直樹 氏（株式会社ユーディット主任研究員）

日 時／平成19年10月5日（金）

18:00～19:30

会 場／大垣市総合福祉会館5階ホール

【司会：広瀬大垣市企画部政策調整課長】

本日は、多くの皆様にお集まりいただき、ありがとうございます。只今から、大垣地域広域市町村圏協議会の主催による広域合同管理者研修を始めます。私は事務局を担当しております広瀬でございます。どうぞよろしくお願いいたします。それでは開会に先立ちまして、協議会事務局長の水井大垣市企画部長からご挨拶申し上げます。

【あいさつ：水井大垣地域広域市町村圏協議会事務局長】

みなさん、こんにちは。本来ですと、小川会長からごあいさつを申し上げるところですが、所用のため出席できませんので、私からごあいさつを申し上げます。

私は、先程ご紹介いただきました大垣地域広域市町村圏協議会の事務局長を務めさせていただきます水井でございます。

ご承知のとおり、地方自治体を取り巻く環境は非常に厳しい状態です。情報化や国際化の進展、環境の悪化、少子高齢化の進行などがあります。また、近年、高齢者や障害者を含め多くの人が個性や能力を発揮して社会参加できる社会づくりが望まれています。

このため、国では、昨年、ハートビル法と交通バリアフリー法を統合させたバリアフリー新法が制定されたところです。大垣広域の各市町においても、こうしたことを踏まえて、バリアフリー対策、バリアフリー施設に取り組んでおられると思いますが、今後も一層取り組み、地域住民が生活しやすい環境の整備を目指していく必要があると思います。

しながら、これからのまちづくりに当たっては、バリアフリー施策の推進とともに、年齢、性別、国籍、障害の有無に関わらず、できるだけ多くの人にとって住みやすいまちづくり、使いやすい物づくりなどを最初から考慮したユニバーサルデザインの考え方を取り入れる必要があると思います。

そこで、本日の研修会では、「ユニバーサルデザイン入門～先進事例に学ぶまちづくりから情報デザインまで～」と題して、ユニバーサルデザインに関する調査やコンサルティングに携わっておられる榊原直樹先生に講演をいただきたいと思います。

この講演では、先進的に取り組まれた事例を紹介いただきながら、さらに安全で安心して暮らせる、やさしく住みやすいまちづくりにつつまして、示唆に富んだお話を伺えると期待しています。

最後に、この研修が今後の当地域の発展につながることを願いまして、開会のあいさつとさせていただきます。

【司会：広瀬大垣市企画部政策調整課長】

それでは本日、大変お忙しい中、横浜からお越しいただきご講演いただきます講師の榊原直樹様を紹介します。

榊原先生は平成11年に東京電機大学精密機械工学科を卒業され、同年、NTTアドバンステクノロジー株式会社に入社されました。その後、NTT通信エネルギー研究所を経られまして、現在は株式会社ユーディットの主任研究員としてご活躍され、主にユニバーサルデザインに関する調査・コンサルティングを担当しておられます。また、デジタルハリウッド大学客員教授、新潟大学非常勤講師なども勤められています。

本日は、「ユニバーサルデザイン入門～先進事例に学ぶまちづくりから情報デザインまで～」と題して、ご講演を賜ります。先生、よろしくお願いします。

「ユニバーサルデザイン入門～先進事例に学ぶまちづくりから情報デザインまで～」

【講師：榊原直樹氏】

只今、ご紹介をいただきました、株式会社ユーディット主任研究員の榊原と申します。講師の紹介になかった部分で、私のことをもう少し紹介しますと、情報通信アクセス協議会の委員でもあります。情報通信アクセス協議会とは、情報通信分野のJIS規格を策定していて、情報通信機器を高齢者・障害者が使いやすくデザインするためにはどうすればいいかというスタンダードを決めている会です。ISO/TC159は、同じようにISO規格をつくっている部門があり、そこでも高齢者・障害者向けのガイドラインやルールづくりを決めるメンバーになっています。また、本を何冊か書いています。特に情報分野のユニバーサルデザインに関するものです。

私の勤めている会社を紹介したいと思います。株式会社ユーディットですが、ユニバーサルデザイン・フォー・インフォメーション・テクノロジーの頭文字を取って名前としています。情報のユニバーサルデザインを研究していて、IT機器やW

e b サイトなどをコンサルティングしています。メーカーがものづくりをする時に、どうすればもっと便利なものがつくれるか、試作品を一緒につくって、障害のある方やお年寄りに評価してもらって、そのレポートをまとめて製品づくりに生かしています。あるいはWebサイトであれば、我々が直接デザインして、製品としてお客様に提供しています。

来年で10周年を迎える会社ですが、社員5名と猫1匹で頑張っています。全員が在宅勤務なので、週に1度しか実際に顔を合わせることはありません。ここに映っているのが弊社代表の関根です。今、関根が参加しているスペインの学会は、今年からヨーロッパでEUが公共調達に関して、高齢者・障害者が使えるものでなければ購入してはいけないという法律（ルール）をつくることを始めたので、その動向を調査に行っています。隣の浜田は、手と足が先天的にありません。五体不満足を書いた乙武君みたいな感じです。彼は、肩から先がないですが、浜田は手首、足首から先がないです。でも、彼は、Webサイトを作る能力が非常に高く、日本のWebサイトのアクセシビリティの規格であるJIS規格を策定した時の座長でした。そして、私がいて、隣に今井がいます。彼女は今、育児休暇中です。ただ、全員が在宅勤務で働いている会社ですので、育児の合間をぬって仕事をしています。自宅で子育てをしながら、仕事を続けるスタイルができます。働く女性として、キャリアと子育てを両立できるという意味では、在宅勤務は1つの手段だということで、メリットのある仕事だと言っています。猫は関根のペットですが、在宅勤務なので、好きなペットと一緒にいることができます。

私は、企業に対して、ものづくりのアドバイスをしています。最近では、普通の携帯電話はボタンがあって、数字の5を押すところがありますが、これはその部分がタッチパネルになっています。使う人に合わせて最適な画面を提示することで、使いやすさを提供しようというアイデアでつくりました。最近、コンサルティングして、製品になった例です。

いろいろな所で、ユニバーサルデザインの事例を見てきましたので、紹介したいと思います。

これは先週、高村外務大臣が国連に行った時に撮られた写真です。「障害がある人の権利に関する条約」に対してサインしています。今年3月に、ニューヨークの国連本部で署名された条約で、日本も9月28日に批准しました。日本でも障害のある方の権利を保障していこうということになりました。「障害がある人の権利に関する条約」にサインすると、それを国内でも運用していくために、国内の法律も合わせて直すことになります。情報サービスやコミュニケーションサービスについても定義されていますが、もちろん、建物、道路、移動に関しても定義されています。その国際基準に合わせて、今後、日本の法律が整備されていきます。皆様は、これから市の条例をつくっていく立場ですから、国内の法律が整備されるのを先取りして、自分たちで権利に関する条例を考えて欲しいと思います。ここでの権利は、障害のある人に特別な権利があるわけではなくて、我々と同じものを保障する権利

です。障害のある人を特別扱いするのではなく、皆さんと同じにするための最低限の権利を保障することが決められています。

これまで、日本のユニバーサルデザインは、どちらかと言うと、「やさしさ」や「思いやり」という言葉で語られることが多かったですが、今後は、障害を持つ人の権利が底辺にあった上で、やさしさや思いやりを語る必要があると思います。これに関しては、外務省のWebサイトの中で翻訳した資料が公開されていますし、日弁連がワークキンググループをつくって、日本の中で、障害者の権利を保障するにはどうすればいいかを訴えているページもあります。ぜひ、外務省のホームページをご覧ください。

実際、日本国内でこうした権利条約に対して先取りして動いている場所があります。一番有名なのが千葉県です。障害者差別をなくすための取り組みということで、すでに条例を持っています。運用が始まったばかりで手探りの状態ですが、今後、障害者への差別や権利に関して、県全体で取り組もうという動きがあります。宮城県、長野県、山梨県などで障害者差別をなくす条例づくりができつつあります。差別をなくす、障害者の権利を保障するまちづくりを考えていく必要があります。

今回のテーマは、ユニバーサルデザイン入門ですので、基本的なことを説明したいと思います。ユニバーサルデザインには、いろいろ定義があります。

最初に、ユニバーサルデザインを提案したロン・メイスの著書に書かれた言葉を少し引用してみました。「The design of products and environments to be usable to the greatest extent possible by people of all ages and abilities. すべての年齢や能力の人に対して、可能な限り最大限使いやすい製品や環境のデザイン」と書かれています。

ここで注目してほしい点が2つあります。1つが、今の文章の中に「障害者や高齢者のためのデザイン」とは1つも入っていないことです。障害という代わりに、能力という言葉が入っています。障害に注目するのではなく、「その人が持っている能力に注目しましょう。」というのが大きなポイントです。それともう1つは、製品や環境という言葉です。ここでいう環境は、エコロジ的な「自然環境を大事にしましょう。」という意味の環境ではなく、周辺環境や利用環境、つまり物や場所の周辺の環境を指しています。ものづくりの現場に関わっていると、会社のデザインルームの中では障害者がうまく使えたものが、実際、利用する現場で設置してみると、使えないことがあります。例えば、狭いところに置いたために車椅子の人が利用できなかったという問題もあります。「これがユニバーサルデザインの製品です。」という製品を買ってきて、そのまま取り付けただけで、周りの環境まで考えて取り付けなければ、不完全な場合があります。企業も努力していい物をつくろうとしていますが、使う側も意図を理解して取り付けることが重要です。

ここで、ロン・メイスを紹介したいと思います。1941年から98年まで生きた方です。建築家、工業デザイナーということで、自らもデザインや設計をしていました。彼自身、小さい頃にポリオという病気にかかって、後遺症として身体が麻

痺して歩けなくて車椅子に乗っていました。自分自身が障害を持っていたこともあって、まちの中の移動が難しかったり、建物に入れなかったりという経験があってユニバーサルデザインの考え方を生み出したと言われています。彼自身が1941年生まれですから、大学に入った頃は60年代です。その頃、アメリカでは黒人差別撤廃運動や公民権運動が盛んに行われていました。障害者にとっても、公民権運動は盛んになっていて、障害者が公民権運動の最後の砦と言われていたぐらいで、アメリカ国内でも障害者の権利はなかなか認められていませんでした。アメリカでは、障害者の権利が根底にあって、ユニバーサルデザインが進んでいます。

実は、日本では障害者の権利を保障する法律がないです。他の先進国を見ると、主要な国では、ほとんどの国が障害者の権利を保障する法律を持っています。持っていないのは、残念ながら、日本だけとなっています。そういう日本で、なぜこれだけユニバーサルデザインという言葉が広まったかと言うと、その背景には、高齢化社会があると言われています。高齢化社会を迎えて、市場は、高齢者の割合が高くなっているので、企業としては、ボリュームマーケットに対して買ってもらえるものをつくりたいということがあって、ユニバーサルデザインにいろんな企業が取り組んで、回りまわって、国や自治体に影響を与えるようになっていきます。日本は、企業の取り組みが先進的でしたが、権利やまちづくりの観点から言えば、今後は自治体の役割がますます重要になってきます。特に高齢化社会を迎えるに当たって、多くの人々が年をとるわけですから、住みやすいまちにしていくことは重要になります。団塊の世代が2007年～2009年に大量に退職することを考えると、これから地元に戻りたいと思うまち、老後を暮らしたいと思うまちをつくらないと、まちからどんどん人が出て行くことにもつながります。

ここで、もう少しユニバーサルデザインを詳しく見ていくために、バリアフリーと比較して概念を説明します。日本では、法律の中でもユニバーサルデザインという言葉は使われていませんが、バリアフリーという言葉は、バリアフリー新法のような形で法律としても使われていますし、随分、普及しています。階段のような段差があって、そのバリアをなくすという意味では言葉的にも分かりやすいので、バリアフリーとユニバーサルデザインはよく混同されますが、ここでは、その違いを説明します。

もし、あなたが足を骨折して車椅子でまちに出かけた時、目の前に階段があったとします。その時にどうするか。段差を乗り越えるためにバリアフリーだったら、どういう考えでものづくり、まちづくりをするか。ユニバーサルデザインだったら、どういう考えでものづくり、まちづくりをするかを比較しながら見ていきたいと思います。バリアフリーは、既存のものを障害者や高齢者に配慮して、使いやすくすることを定義します。ですから、階段に対してはバリアをとるということでリフトを配置しました。階段は健常者が使いますが、障害者や高齢者が使えません。一方、リフトは、健常者は使いません。障害者や高齢者が使います。ただ、実際は、駅にあるリフトを高齢者は使えません。車椅子専用です。リフトは本当に一部の人しか

利用できません。バリアフリーの発想では、バリアがあって、バリアに適応できる人と適応困難な人を2つに分ける仕組みです。適応できる人は普通に扱われますが、そうでない人は特別扱いをされてしまいます。

一方、ユニバーサルデザインは、「すべての年齢や能力に可能な限り最大限使いやすい製品や環境デザインにする。」ということなので、一般的には、エレベーターをつけることになります。健常者は階段も使えるし、エレベーターも使えます。高齢者、障害者は、階段は使えませんが、エレベーターであればそのまま乗れます。車椅子だけでなく、ベビーカーもそのまま上がれます。荷物の多い旅行者にとっても階段は困難ですので。エレベーターを使うと便利です。

一番重要なことは、例えばJRの階段でリフトに乗っている人を見たことがありますか。あまり見かけたことがないと思います。なぜ使われないかを考えてください。もし、リフトが動いている時に遭遇したら、つい見入ってしまいます。普段、動いていないものが動いていると、つい目立ってしまうので、珍しいから見てしまいます。特に障害者を差別しているわけではない、偏見があるわけではないけれど、珍しいものがあるから見てしまう。それは人間として当たり前の反応だと思います。ただ、見られている方は少し嫌な感じがします。通勤時間で混んでいる時にリフトが動いていると、階段を上る人が道をふさがれるので、ちょっとした混雑の元になります。それも車椅子の人が利用をためらう1つの原因だと思います。リフトに乗ることで、障害が強調されてしまいます。エレベーターに乗るなら、駅員を呼んで、リフトを動かしてもらって、周りの人に頭を下げながらリフトで上がることは不要になりますから安心して利用できます。バリアフリーは適用できる人、適用困難な人というように2つに分けて考えましたが、ユニバーサルデザインは、両者が一緒になって使えることが当たり前の状況をつくる考え方です。

バリアフリーの考え方は、特別な人の特別なデザインです。専用品ですから、その人以外はなかなか使えません。バリアが出てきたら、その都度直しますから、対処療法的と言えます。これに対して、ユニバーサルデザインは、誰でも使いやすいデザインを最初から考えています。ですから、つくる時には使いにくさの根本的な原因を考えているので、原因療法、根治療法という言い方ができます。

実現方法ですが、バリアフリーでは、既存のバリアを取り除くこと、目の前にバリアがあるわけですから、問題点がはっきりしています。だから直す方も、どうすればいいかが非常に分かりやすいです。これに対して、ユニバーサルデザインは、物が無い計画段階から考えなければいけないので、問題点をイメージすることはなかなか難しいです。ただ、最初からバリアをつくらないという意味では、物をつくる前の段階から考えてものづくりをしなければいけないので大変ですが、後々、楽になるのでコストの面で有利になります。コストについて、長い目で見た場合、バリアフリーは、ものづくりの計画段階では、今までどおり何も考えずにつくっていればいいので、従来に比べてコストはそれほど高くなりません。ですが、実際に建物ができた後、障害者が来て段差があって上れないとなった時に、後から改修をす

るための追加の費用がかかります。これに対して、ユニバーサルデザインは計画段階で色々考えなければいけないし、障害者にレビューをしてもらう可能性もあるので、時間やお金が普通の工事よりかかる場合が多いです。ただし、最初からバリアをつくらないのですから、後から追加の修正費用は発生しないので、トータルのコストを考えれば、ユニバーサルデザインの方が安くなります。ユニバーサルデザインは、最初にもものづくりをする時は非常に大変ですが、後から同じようなものをつくる時は、前の例を考えていけばいいですから、やればやるほど最初のコストも下がりますので、頑張っ て取り組めば取り組むほど、全体のコストが下がることになります。

バリアフリーでは車椅子用スロープをつくりま す。バスにも専用リフトがありますが、いずれも後からつけるので非常に高価になります。また後付けによって重くなるのでバスのトータル的車重も重くなって燃費も悪くなるかもしれません。これに対して、ユニバーサルデザインは誰でも使える広いスロープをつけます。建物によっては車椅子1台通れるだけの狭いスロープを用意しているところもあると思います。あれは坂道の角度を平らにするために長い距離を稼いでいるから、あのようになっています。それよりは、最初から緩いスロープを建物全体につけておけば、車椅子でも、ベビーカーでも、杖をついたお年寄りでも、安全に段差を越えることができます。バスで言えば低床バスがあります。低床バスに関しては、バスメーカーが8社ほどあり、個別に低床バスの部品をつくっていたのでコストがかかっていましたが、業界で部品を共通化したおかげで一台あたりのコストが下がり、かなり普及してきました。低床のバスなら、車椅子でも、ベビーカーでも、杖をついたお年寄りでも、そのまま利用することができます。海外ではバスに自転車で乗り込んでくる人もいますから、誰でも乗り降りできることは、様々な人のメリットがあります。

バリアは再びバリアをつくることがあります。最初にバリアがあります。そこで特別扱い、バリアフリーをします。その場合、どのようなことが起こるか。例えば、リフトに乗ると、皆どうしても自然に目が行き、使う人も交通を妨げてしまうので、遠慮します。特別にリフトを使うと、周りの人は、車椅子の人がリフトで上がっている、車椅子の人はリフトを使えば階段を上れると常識化してしまいます。階段を上るには、車椅子の人にはリフトをつくればいいのか、バリアの存在を容認します。次に建物をつくる時は、また同じ階段をつくってしまいます。障害のある人は、特別な人だから、特別な道具をつけなければならないという誤った考えが設計の段階で入ってしまいます。それにより、負のフィードバックが起こります。

もう1つ、障害の隠蔽という言葉があります。例えば、建物に入る時、入り口が階段になってうまく上がれません。しかし、裏口は荷物の搬入をするので、スロープになっています。「車椅子の人は裏口から入ってください。」と言われることがあります。そうすると、一般の人が入るルートと違う道に入るわけですから、一般の人は障害者を見ることがなくなります。これを障害の隠蔽と言います。困っている

人が目の前に見えないわけですから、「障害者は別扱いすればいい。」とか、「そもそも障害者が困っていることに気づかない」となる。それが特別扱いの常識化となって、これまでどおりのものづくり、段差のある場所、階段の多い場所ができてしまう。これがバリアの再生産です。障害者とどう接するか、態度の違いが再びバリアをつくるかつくらないかの違いになってきます。バリアフリー自体を否定するのではなく、ものづくりの時に、障害者やお年寄りなど弱い立場にある人に対して、どう接するかという心構えを間違えると、これまで通りのバリアを再生産することに繋がりがねないので、障害の強調、隠蔽がないかを今後、まちづくりをするに当たって、気をつけて見てもらいたいと思います。

次に、ユニバーサルデザインの7原則について説明します。ロン・メイスがユニバーサルデザインの7原則としてまとめています。「原則1、誰にでも公平に利用できること」。一番に公平性が出てきました。定義としては、誰にでも利用できるように作られていて、かつ容易に入手できること。階段があり、エレベーターがあり、わずかな距離でも階段に手すりがあり、エスカレーターが併設されています。建築業界では、エスカレーター、エレベーター、階段は3点セットと呼ばれていて、この3点セットが揃って縦方向の移動が確保されると言われています。先ほど、バリアフリーとユニバーサルデザインの違いの例として、エレベーターがいいと言いましたが、その説明後、「では、階段をなくしてエレベーターにすればいいのですか。」と聞かれます。そうではなく、階段がいい人もいます。急いで移動する時にエレベーターを待っていては時間が間に合わない人は階段を選べばいいのです。荷物があって、エレベーターのところまで行くのが嫌だと思う時はエスカレーターを選べばいい。その人に合わせて選択できることも重要です。公衆電話が高さを変えて設置してある写真です。これにより、同じ電話機でも背の高い人でも低い人でも車椅子に乗ったままでも利用できます。日本のメーカーの方は、いろんな人に使えるものを作ろうと考える人が多くて、一通りのデザインでいろんな人に対応しようとするデザイナーが多いです。アメリカではそれは無理だから、取り付ける時に高さを変えればいいということで、このようなつけ方をしているところが多くあります。それは、デザイナーの配慮だけではなく、実は法律で決まっていて、アメリカの公衆電話は、2台以上取り付ける時は必ず高さを変えて取り付けることが義務付けられています。アメリカに行かれることがある場合は、空港やホテルなどの公衆電話を確認していただくと違いが分かります。また、水飲み場も複数ある時は、それぞれ高さが異なるように設置してあります。同じデザインの製品であっても、取り付ける高さを変えることによって、いろいろな方が使えるようになります。こうしたことは自治体でも取り組みやすい例だと思うので、ぜひ実施していただけるといいと思います。

「原則2、使う上で自由度が高いということ」。定義としては、使う人の様々な好みや労力に合うようにつくられています。例えばトイレです。最近は、女性用のトイレだけでなく、男性用のトイレでも、子どもの面倒をみたり、オムツを替えら

れるようにベッドが用意してある所があります。トイレの個室の中に子どもを座らせておくイスがついているアパートも増えてきました。男性の子守りというニーズを満足させています。最近、「障害者用トイレ」が「誰でもトイレ」という名前に変わって、いろんな人が使えるようになってきました。アイコンを見れば分かりますが、車椅子以外に親子連れやお年寄り、オムツを治したいお母さんなど誰でも使えるようになっています。以前は、車椅子用トイレは車椅子の方自身が出歩くことが少なかったので、設置されていてもなかなか利用されていませんでした。また、ホームレスが泊まって、防犯上や安全上でも問題があるということで、夜になると鍵を閉められることがあり、いざ使おうと思っても使えない状況がありました。あるいは、利用率そのものが少ないので、メンテナンスの機会も少なくなり、「いつ行っても汚い」、「紙がない」ということがあって、さらに使われなくなっていました。ただし、誰でもいつでも使われる状態になると、それだけいろんな人の目が入りますから、きれいにしておこうという意識が働き、以前より正しく使われるようになってきました。いろんな人が使うことで発生するメリットもあるので、誰でもトイレの方が、障害者用トイレ、専用トイレに比べていろんな人にメリットがあるし、管理、運営上でもメリットがあります。

「原則3、使い方が簡単ですぐ分かること」。ものづくりをする人にとっては、当たり前なことではないかと言われるのですが、実際やろうとすると難しいです。例えば、建物の案内看板の例です。地下鉄に乗った時、行き先の駅が分からない時に、駅名の横に数字や色分けがされていることに気づいたことがあると思います。普段の生活では気がつかないでしょうが、海外旅行に行って、その国の言葉が分からない時に、数字や色など基本的な区別ができれば移動に関してもあまり困難を感じません。海外に行った時、情報を取得することが困難になった人になった気持ちになってまちを見ると、いろんな配慮が見えてくると思います。これはトイレの案内のマークです。非常に大きなサインです。三角形になっているのは、絵として描いてあるのではなく板が貼ってあるので、触ると三角形が分かるようになっています。見た目だけではなく触覚でも分かります。また、下に男性を意味するMENという文字が浮き出ているので触れば分かります。そして、出っ張りがあり、点字も刻印されています。つまり、見た目でも分かるし、アイコンでも分かるし、触った輪郭でも分かるし、触った文字の形でも分かり、点字でも分かります。様々な情報取得の方法が同時にできるという意味でも分かりやすいサインではないかと思います。眼の見えない人のために点字をつければユニバーサルデザインだと言う人がいますが、目が見えない人の中で点字を区別できる人は1割しかいないと言われています。先天的に視力のない方は、子どもの頃から訓練しているので点字が読めますが、中途失明の方は読めないことが多いです。ですから点字をつけただけではユニバーサルデザインとは言えなくて、様々な情報の提供手段を組み合わせることによってしか、ユニバーサルデザインを達成することはできません。ちなみに手話を理解できる人も10%ぐらいと言われています。手話は、日本語手話と日本式手話

の2つの言語体系があるので、片方だけしか理解していない方もいて、そう考えると10%より少ない数字になるかもしれません。

「原則4、必要な情報がすぐに理解できること」。これも当たり前のことですが、非常に難しいです。定義としては、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つくられていること。例えば暗い所でも見やすいように電光ライトをつけました。これはヨーロッパの公衆電話です。ヨーロッパは多言語国家なので、公衆電話もいろんな国の言葉で表示できるようになっています。そのため、説明の画面は液晶パネルになっていて、パネルに国旗のマークが出ていて、それを押すと自分の国の言葉で表示されて国際電話がかけられるようになっています。

「原則5、うっかりミスや危険につながらないデザインであること」。地下鉄の例です。二重扉が最近増えてきました。いろんな事故を防ぐためにつくられています。ホームから転落する人も結構多いです。調査の結果、目の見えない人の3人に1人は、これまでにホームから落ちた経験があることが分かりました。ホームに黄色い点字ブロックが敷いてあっても落ちてしまいます。落ちるのは目の見えない人だけでなく、酔っ払った人もいるし、子どもが駆け込んで落ちる場合もあります。電車とホームの間に隙間があると子どもはすぐに落ちしまいます。また、二重扉をつけることで駆け込み乗車が非常に減ります。駆け込み乗車が減ると、鉄道会社には非常にメリットがあります。安全面以外に定時運行ができます。電車が遅れる最大の理由は、駆け込み乗車で危ないから、もう一度ドアを開けて閉めなおす動作をしている間に時間が過ぎてしまうことです。鉄道会社としては、駆け込み乗車を防ぐことによって定時運行ができ、無理な時刻表合わせをすることなく安全に運行でき、コストも下がるという大きなメリットがあります。ノンステップバスも誰でも安全に乗り降りできます。車椅子の人だけでなく運転手に対する負担も減ります。人手で持ち上げる姿を見ることがありますが、持ち上げられる方は、正直、とても怖いです。持ち上げている人も重いですから、ふらついて危ないです。双方にとって安全ではなく、うっかりミスにつながります。双方にとってメリットがあることがユニバーサルデザインの1つの効果だと思います。

「原則6、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」。例えば自動販売機。車椅子の高さにボタンが揃えられています。蛇口はレバー式になっています。レバー式は、テコの原理を使っていますから、少ない力で蛇口を開閉することができます。ひねるという動作は、2つの動作に分解することができます。1つはつかむ、もう1つはひねる。この動作は強調運動と言って、一度にやることは難しいです。うちの会社にいる浜田は手首から先がありません。蛇口をひねる時は、両手で挟んで、挟んだ手をこするような感じで蛇口を開けなければなりません。レバー式は指先にひっかけて上げるだけで済みます。ドアのノブも同じです。つかんでひねる動作は難しいですが、レバー式であれば、荷物を持っていた時でも肘を使ったり、腕から先がなくても操作ができます。ただ、蛇口に関しては、言いたい

ことがあります。レバー式は大変便利ですが、最近デザインに凝った蛇口が増えてきて、どうやってひねればいいのか分からないものが増えてきました。見た目を大事にすることも重要ですが、使い方がわかりやすいことも同時に満足させてもらいたいと思います。

「原則7、接近や利用するための十分な大きさと空間を確保すること」。例えばロンドンのタクシーです。黒くてボテッとした車体のタクシーはロンドンの名物でもあります。車高が高いのは、車椅子の人が車椅子に座ったまま車の中に入れる高さを基準にしたから背の高い車になりました。トランクには車椅子用のスロープが必ず入っていますから、福祉タクシーを呼ばなくてもすべてのタクシーが車椅子で乗れます。

それから、階段やスロープ、自転車置き場はゆったりしたスペースを確保することも重要です。日本の場合、土地が狭いこともあって、スペースを確保することが難しいですが、できるだけスペースを有効活用して欲しいと思います。アメリカは、ユニバーサルデザイン先進国ですが、アメリカのように広い土地でユニバーサルデザインをやるのと、日本のように古くからの建物があって、アップダウンのある土地でやるのでは、日本の方が大変です。しかし、努力と知恵で何とかしたいと思います。

最初のユニバーサルデザインの考え方の中で、「障害者や高齢者のための物づくりではない。」と話しましたが、今説明した中では、障害者や高齢者のことを例にして話しました。皆のためのデザインなのに、なぜ障害者、高齢者ばかりが注目されるかを説明する言葉が「ユーザーエキスパート」という言葉です。

「ユーザーエキスパート」という考え方は、障害者や高齢者の経験値、経験から学んだ知識や知恵を消費者、利用者としての専門家として見ることです。高齢者、障害者は、これまで人生の中で我々より不便な思いや経験をしてきました。さらに不便な経験を乗り越えた具体例を知っています。そうした方に、「こういう時はどうすればいいか。」という経験を教えてもらうのが「ユーザーエキスパート」という考え方です。これまでの福祉的な考えのものづくりでは、「障害者、高齢者に便利なものをつくってやる。」という態度でしたが、ユニバーサルデザインの中では、たくさん不便な経験をしてきた人から、過去の経験、乗り越えた経験を教えてもらいながらものづくりを進めることになります。初めから使う人のことを考えてものづくりをする時は、色々想像しながらものづくりをしますが、過去の例を教えてもらうには、専門家として的高齢者、障害者に登場してもらうのが一番効率的なやり方です。特にまちづくりを進めるに当たっては、そのまちに長く住んできた高齢者、障害者の知識や経験は欠かすことはできません。ユニバーサルデザインのものづくり、まちづくりを進めるに当たっては、当事者の参加が義務といっていいほど重要になってきます。

「ユーザーエキスパート」を活用して成功した例を紹介します。シャンプーの突起は、もともと花王が作りしました。花王のお客さま相談センターに毎年10数件の

問い合わせがありました。それは「風呂に入った時に、シャンプーとリンスのボトルを間違えてしまった。」というクレームでした。お客様相談センターの定番として言われていたことは、「1件電話があったら100人同じように困っている人がいるだろう。」と考える。つまり「10数件電話があるなら、数千人が同じようなことで困っているに違いない。これは解決しなければいけない問題だ。」ということで、花王のデザインチームは対策を考えました。実際、10数件の問い合わせを調べると、ほとんどは目の見える人でした。ただ、風呂に入る時は眼鏡を外し、湯気で煙って見えない時もあります。そこで目が見えない人の問題ではなく、普段見えているけれどもお風呂の中では見えにくい問題として、一般的な人の問題として取り扱うようになりました。解決方法を考えるに当たり、普段、目の見えない人はどうやって物を区別しているか実際に聞いてみようということで、ユーザーエキスパートである障害を持っている人に教えてもらうため、盲学校に行って学生にアンケートをとりました。調査結果のベスト3を抜き出したのですが、一番多かったのは、「家族全員が容器の置き場所を動かさない。」でした。これはデザインで解決することが難しいです。シャンプーとリンスをくっつけて場所が動かないようにするぐらいですが、商品が売れないので却下されました。2番目に多かったのが「ボトルに輪ゴムを巻いておく。」という方法で、3番目が「同じ形の容器を使わない。」でした。容器の形を変えるということは、金型を別に用意する必要があり、コストがかかるので見送られました。ボトルに輪ゴムを巻く、つまり触って違いが分かるようになっていけばいいのではないかとということで、まったく違う容器をつくるよりも実現できるのではないかとということで、シャンプーボトルの脇にギザギザをつけることで区別がつくようになったと言われています。解決方法の中には、点字をつけるという案もありました。ただ、当初の目的が目が見えない人のためのものではなくて、様々な人が使うことが前提でしたので、途中で却下されました。

次は、地域社会に必要なユニバーサルデザインについて考えていきたいと思えます。まちづくりや観光、防災、情報、サービスなど、行政のあらゆる面でユニバーサルデザインが必要になってきます。それは我々の生活自体がまちづくり、観光、防災などに深く関連しているからです。ユニバーサルデザインを考えるということは、我々の生活自体を見直すことでもあります。先進的な事例として熊本、佐賀、京都、岡山、岩手、埼玉、三重、静岡などがあります。県単位で動いているところは、首長のトップダウンで動いています。ユニバーサルデザインが進んでいる都道府県は首長さんの理解が進んでいるところです。熊本の知事はもともと福祉畑の出身なので、まちづくりにいろんな人を参加させることを重要視して進んでいます。東京も東京オリンピックを開きたいということもあって、まちづくりをユニバーサルデザインで見直そうとしています。うちの社員の今井が東京都のトイレを整備する委員会に入っていて、子育てする立場からトイレの直して欲しいところを提案しています。

最近の取り組みで、佐賀県では、「パーキングパーミット」を進めています。「パ

ーキングパーミット」は車椅子優先の駐車場です。これまでは車椅子優先駐車場に普通の人が車を止めても罰則はなかったですが、佐賀県では、違反として取り締まるようになりました。熊本県では、県庁職員全員の義務として、ユニバーサルデザインを推進しています。生涯福祉課がユニバーサルデザインを専門として取り組んでいるところも多いですが、その部署だけが頑張っても実はユニバーサルデザインは進みません。特に市の職員は4年に1度ぐらい異動があって、なかなか人材が育成できません。一部の人がやるのではなく、みんなの問題ですから、みんなで考えなければ問題解決は進みません。福島県ではユニバーサルデザイン研修のため、毎年、市民をアメリカへ派遣しています。この前は、障害を持つ中学生や高校生がボストンへ研修に行きました。市民に海外の進んだユニバーサルデザインの例に触れてもらうことによって、まちの中の意識を活性化させたことは効果があったと言われています。観光の例としては、三重県の観光旅館です。三重県には伊勢志摩バリアフリーセンターがあり、最初は、観光地のバリアフリー情報を発信するのが中心でしたが、いろいろ情報を持っているので、彼らがコンサルティングをして、きれいな宿ができるようになりました。点字ブロックがまちの中で浮いていますが、旅館の廊下では、床材の表面のザラザラ感を変えることで、目の見えない人でも方向が分かるようにしてあります。中心は石畳で硬くなっています。横にはじゅうたんが敷いてあります。足に引っかかる感覚が違います。目の見えない人は触角に敏感ですから違いが分かります。足の裏の感覚だけではなく、石畳なら歩くと音も出るので聴覚的にも分かります。点字ブロックは一般的に黄色の派手な色になっていますが、点字ブロックがなくても目の見えない人でも移動ができるようになっています。点字ブロックが黄色なのは、弱視の人でも見えやすくする工夫ですが、基本的には道路の色とコントラストが強ければいいわけですから、弱視の人は黄色でなくても分かります。バリアフリーやユニバーサルデザインでは、つい点字ブロックを敷いてしまいがちですが、もう一歩考えて、この場所に点字ブロックを敷く以外の方法がないか考えながらつくることも重要です。海外では点字ブロックは敷いてありません。点字ブロックはデザイナーの考える努力を奪うので、まちづくりで建物をつくる時は考えて欲しいと思います。

情報の話はあまりしていませんでしたが、Webサイトは日本の市町村の98%ぐらいは持っています。Webサイトにしても、高齢者、障害者が使いやすくなるためのガイドラインができています。JIS X 8341が2004年にできました。8341は「やさしい」のころあわせですから、8341シリーズが出てきたら高齢者、障害者向けのガイドラインと思ってもらえばいいと思います。1から5までありますが、3がWebサイトのガイドラインになっています。4は携帯電話などです。私もメンバーとして関わっています。うちの社員の浜田がガイドラインをつくる時の主査をやっていました。単に障害者向けというと、非常にシンプルで文字だらけをイメージされる人も多いですが、カッコ良く、かつ使いやすくなるための工夫を紹介しています。さらに一昨年には、総務省が「みんなの公共サイト運用モ

デル」をつくりました。Webサイトのガイドラインはできましたが、実際、それを日常業務の中でどう使っていくかという運用モデルとして総務省がつくりました。単に業者につくってもらうというだけでは駄目で、「職員が情報発信に関わる時にどういう役割をしているか。」「できたページがいろんな人に使いやすいかチェックするためにはどうしたらいいか。」といったものづくりのPDCAサイクルに関して定めた運用モデルです。これは県レベルであれば総務省から通達が入っていて、なるべくこれでやりましょうということが伝わっているはずです。「市民に優しい自治体Webサイト」というのは、我々で執筆した本ですが、この中でも公共サイト運用モデルの使い方を説明しています。情報通信分野でユニバーサルデザインの取り組みをしたら伝えることが重要です。知らなければ意味がないです。Webサイトなり、市の広報なり、「当市は積極的にユニバーサルデザインを進めています。」とか、「当町はこういうことをしました。」という情報を発信していただければと思います。

公共調達についてですが、アメリカではリハビリテーション法508条という法律があって、連邦政府が購入する機器、ハードウェア、ソフトウェア、Webサイト、電話、コピー機など、すべて障害者が使えるものしか買いません。買ってはいけませんという法律があります。これに違反すると、自治体の調達関係者が訴えられることがあります。そうした法律があるので、アメリカ企業は自治体向けにつくる商品は必ず障害者を意識したものになっています。さらにEUは、今、e-Inclusion（eーインクルージョン）という政策に全体で取り組んでいます。まちづくりや政策の中でITを使っていろんな人が差別なくものを使えるようにしていこうということが全体的に政策としてあり、今年から米国のリハビリテーション法508条と同じような調達基準ができました。リハビリテーション法508条は施行されて10年ぐらいですが、今、改訂版をつくっています。改訂版とEUのeーインクルージョン調達基準は同じようなものをつくろうという流れになっています。世界的には、1つの基準で調達の基準を統一していこうという動きです。その時に調達基準としてこういうものをつくらなければいけないというガイドラインを提示する必要がありますが、現在のところ、世界で一番新しいガイドラインは、日本のJIS規格ですから、彼らはJIS規格を参考にして政策を組んでいます。

最初に、障害を持つ人の権利条約を批准しましたという話をしました。今後、日本でも調達基準が課せられる可能性も非常に高くなっています。現実にはJIS規格は工業標準化法で定められていますが、その中では自治体は購買の際にJIS規格を尊重しなさいと書かれていますが、今後はそれが義務になるかもしれません。義務になった場合は、X8341シリーズがベースになる可能性が非常に高いです。熊本県では、自治体で購入するものはユニバーサルデザインに対応したもの以外は買わないと方針を打ち出していますし、高山市もバリアフリーで有名です。北海道もオーストラリアからの観光客が増えているので、ニセコ町などでは町全体をユニ

バーサルデザインにしていくということで頑張っています。

産業界では、海外動向を見て、ユニバーサルデザインの方向に進んでいます。リハビリテーション法508条が2001年にできた時に、米国政府と取引をしている日本企業は非常に多かったです。特にコピーメーカーは米国市場の90%を占めていますから、非常に早い段階から基準を意識しました。その意味では日本の企業は、かなりユニバーサルデザインに対して頑張っています。そうした頑張っている企業の製品を優先して買うことも、ユニバーサルデザインを進めることにつながります。

「心のバリアフリー」、「心のユニバーサルデザイン」と言う人がいますが、私はあまり好きではありません。そういう時は「意識のバリアフリー」、「意識のユニバーサルデザイン」と言い換えるようにしてもらっています。そうした意識を変えるためには、教育を変えることが重要です。日本はまだ文理教育が中心なので、小さい頃、身近に障害がある子どもと一緒に過ごす経験がないです。障害がある人がまちの中を歩いていても、どうしたらいいか分からない。だから無視することがあると思います。無視することが悪いのではなく、どうしたらいいか分からないことは仕方ないことです。ただ、その時に、過去に障害者と関わった経験があれば、「どのように困っているのか。」、「何をしてほしいか。」、もしかしたら「放っておいてほしいか。」を判断できるようになります。やさしい心がなくても自然な対応ができます。そうしたわけで、早い段階で教育の中でもいろんな人と触れ合うことは重要になります。

まだまだNPOも少ないです。昔に比べればすごく増えましたが、まちづくりやものづくりに関わる多様なNPOはアメリカや海外に比べるとまだまだ少ないです。特に自治体の職員は、移動が多いこともあって専門の人を育てることが難しいです。その代わりに、市民の中に専門家を育てることが1つの対応策になると思います。女性の活用もそうですし、在宅勤務のような多様な働き方など、環境がまだまだ少ないので、意識を変えることにつながっていません。

これはボストンの小学校の例です。この小学校の20%の子どもが障害を持っていると言われているのですが、個別指導を充実させているので、普通の子も十分な教育を受けられるということで、この地域では非常に人気があり、順番待ちになっています。校長先生は全盲です。

まず、志を掲げることから始めていただきたいと思います。「うちの自治体ではユニバーサルデザインをやります。」と宣言してもらおう。「実質が伴わないと嫌だ。」という人もいますが、まずは宣言から始めましょう。宣言すると、地域の中にいろんな人がいて、知恵を貸してくれる可能性があります。「自治体ではこういうことをやりたいと思っていますが、どうすればいいですか。」と聞いてしまうのも1つの手です。「やりたいけどうまくできないから教えてください。」でも構わないと思います。全部を自治体でやる必要はなくて、地域のNPO、市民、企業など、様々な人を巻き込んで、いろんな人の手を使ってユニバーサルデザインを進めていく。

そのための第一歩として、まず志を掲げる。それは条例という形でもいいし、宣言文でもいいし、どんな方法でも構いません。とにかく「うちはユニバーサルデザインをしていく。」というアピールをしてください。そのアピールとともに、すべての行政サービス、広報、情報提供のあり方を多様な市民とともに見直していくことを進めればよいと思います。

多様な市民と一緒にやっていったNPOの例として、浜松市のASTでは、市民が中心になってまちづくりに関わっていますし、藤沢市の市民電子会議室も随分前から市民の声を積極的に取り入れようとして運用しています。Webサイトに意見を書き混むと、いろんな人が出てきて、ディスカッションが行われますが、自治体でやると、炎上ということが起きて、自治体の人は「はい、やります。」とすぐに言えませんから、困っている間に、いつしかなくなってしまうことがあります。NPOなら同じ市民同士なので、直接的なぶつかり合いがないので、対立関係を避けることができるというメリットがあります。札幌シビックメディアも、市の相談業務を外注して、まちづくりの情報も集めています。

行政と市民がつくり出す日本のユニバーサルデザインとして3つの提言をしたいと思います。最初に志を掲げると言いましたが、地域のユニバーサルデザインは自分たちでつくるという自覚です。人に頼っている自分たちの身の回りを直すことはできません。私を含めてユニバーサルデザインの専門家と言われている人たちがたくさんいますが、地域の細かい事情を理解して細かいニーズに対応できるのは、ここに住んでいる人たちになります。専門家の意見は非常に参考になりますが、やらなければいけないのは皆さんです。我々はあくまでコンサルティングをするだけで、実際やるのは皆さんですから、まず自覚を持っていただくことが重要です。市民に身につけて欲しいことは、「3点セットで行政に提案を」です。まず1つは「問題点を指摘する」こと。その時に重要なのはクレーマーにならないことです。昔、福祉機器をつくっていた人がいました。最初は技術的なことが難しくて、障害者が満足いく機械ができませんでした。ある人は障害者の方から「頑張ってください。次を楽しみにしています。」とメッセージをもらったので、次の機械をつくりました。会社の理解も得られてどんどん開発が続きました。しかし、ある機械をつくった人の所には、「こんな機械をつくられても使えない。金の無駄遣いだ。早く何とかしろ。」という半ばクレームに近いメールが届きました。そういうメールが届くと、会社では、「これは物にならない。かえって障害者に迷惑ではないか。」ということで、いいものができたかもしれない可能性を潰してしまうことになります。皆さんのユニバーサルデザインの可能性もクレームのようなものが入ると頓挫してしまう可能性があります。このことを皆さんの口から直接市民に言うのは難しいと思いますが、クレーマーではなく、励みになるメールをもらえるような努力をして欲しいと思います。そこで指摘した後は、「改善策の提案」をしてください。「ユーザーエキスパート」の話をしましたが、過去の経験から提案を受け付けることです。建設的な意見をもらうことが重要だと思います。継続的に進めていくことがユニバ

ーサルデザインでは重要です。問題点が残ったままになるので、ほめてあげることが大切です。そして最後に意見をもらうためには、「情報発信」が大事です。「うちはこのように取り組んでいます。」とか、「こういう問題があります。」ということを実体的に出すことによって、市民は「それならこうすればいいのではないか。」と提案も出しやすくなります。その意味でも情報をどんどん活用していきましょう。

最後にまとめの言葉です。ずっとこのまちに住み続けていたい。歳をとったらこのまちに帰りたい。誰が訪ねて来てもいい。ホスピタリティを高くするためには、まちの整備をすることが重要です。まちがユニバーサルデザインになると、そこに住む人も多様な人が住むことになりますから、住みやすくなります。そうした多様性のある住みやすいまちをつくることが望まれます。ユニバーサルデザインは、自分達でつくっていくことです。

【司会：広瀬大垣市企画部政策調整課長】

榊原先生、誠にありがとうございました。それでは、先生が退席されますので、いま一度、盛大な拍手をお願いします。

以上をもちまして、広域合同管理者研修を修了させていただきます。皆様、事故のないよう、気をつけてお帰りください。本日はありがとうございました。