

松本市ユニバーサルデザイン 推進基本指針

助け合い、お互いをおもいやるまちづくりのために

松 本 市

目 次

第1章 ユニバーサルデザインの考え方	
1 ユニバーサルデザインとは何か？	1
2 ユニバーサルデザイン7つの原則	3
3 バリアフリーとの違い	7
第2章 基本指針策定の趣旨	
1 基本指針策定の背景	9
(1) 超高齢社会の進展	9
(2) 国際化の進展	9
(3) 価値観の多様化	9
(4) 地域社会の活力低下への懸念	10
2 基本指針策定の目的	10
第3章 ユニバーサルデザインのまちづくり	
1 わたしたちがめざすまちづくり	11
2 基本的な目標	11
(1) 意識づくり、考え方の普及啓発	11
(2) 少子高齢化、国際化への対応	11
(3) 人権の尊重	11
(4) 男女共同参画の推進	12
(5) 環境との共生	12
(6) まちの活性化	12
(7) 心のユニバーサルデザイン	12
第4章 ユニバーサルデザインの推進に向けて	
1 分野別の施策	13
(1) ひとづくり	13
ア ユニバーサルデザインの普及啓発	13
イ 人材育成	14
ウ 社会活動・社会参画の推進	15

(2) まちづくり	16
ア 建物・施設	16
イ 道路・交通	17
ウ まちづくり	18
エ 住宅	19
オ 観光	19
(3) ものづくり	20
ア ユニバーサルデザイン製品の開発支援	20
イ ユニバーサルデザイン製品の普及・利用促進	21
(4) ソフトづくり	22
ア 情報	22
イ サービス	23
ウ ホスピタリティ	23
2 推進に向けて	24
(1) 市民の取組み	24
(2) 行政の取組み	24
(3) 民間団体・事業者の取組み	25
(4) 市民、行政、民間団体、事業者の協働	25

第1章 ユニバーサルデザインの考え方

1 ユニバーサルデザインとは何か？

ユニバーサルデザインとは、1980年頃、アメリカの建築家で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の所長であった故ロナルド・メイス氏によって提唱された概念です。

特定の人だけでなく、障がいの有無や年齢、性別、国籍などの違いにかかわらず、様々な人に配慮して、できるだけ多くの人が使しやすい製品や建築・都市環境、サービス、さらには社会のしくみづくりをめざそうという考え方です。

◇ 「ユニバーサル」は「すべての 万人の 普遍的な」、「デザイン」は「計画 設計 構想」という意味で、ユニバーサルデザインはこの二つを組み合わせた言葉で、一般に「すべての人のためのデザイン」と言われます。

また、頭文字をとって「UD（ユーディー）」とも言われます。

◇ 今までのものづくり、まちづくりは、主に健康で障がいのない大人を基準として考えられていました。

しかし、急激な少子高齢化の進展、社会の国際化、価値観の多様化が進むにつれ、市民のニーズも複雑、多様になっています。

このため、お互いに個性を認め合い、尊重し合いながらおもいやる社会が求められています。

ユニバーサルデザインの基本的な考え方として、次のことがあげられます。

◆はじめからの発想

ユニバーサルデザインは、事後の対応ではなく、計画のはじめから、すべての人のニーズを考慮して、生活しやすい環境づくりを行うものです。

◆すべての人々が対象

障がいのある人や、高齢者などを対象とした特別な取組みを行うのではなく、すべての人々を対象にした生活しやすい環境づくりを行うものです。

障がいのある人や高齢者などの利便性の向上を十分に検討したうえで、すべての人々を対象に生活しやすい環境づくりを行い、それによって障がいのある人や高齢者などを含めた誰にとっても生活しやすい環境となっている「さりげない」形が大切です。

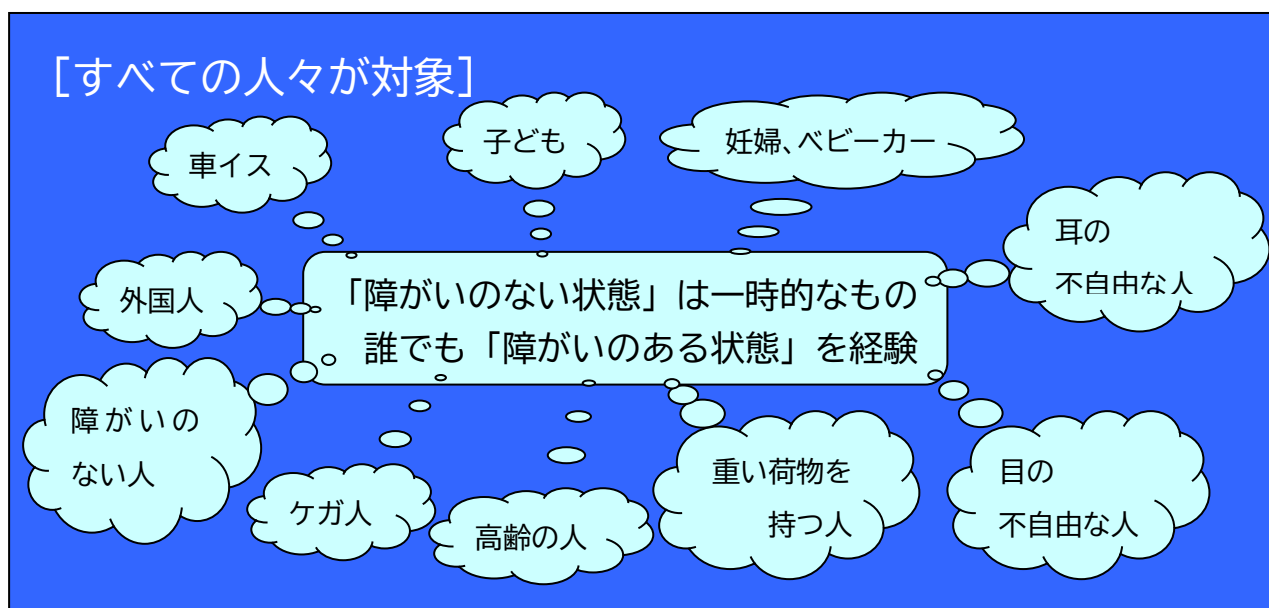
◆障がいのない状態の一時的性

人は誰でもケガや病気をします。生活の中では重い荷物を持つことなどもあります。このような時、普段は何とも思わない日常的な動作に大変な苦痛を感じる場合があります。また、誰でも高齢になると身体能力が衰え、若い頃と比べて日常生活に不自由を感じるようになります。

「障がいのない状態」は一時的なものに過ぎず、言い換えると、「障がいのある状態」は、特定の人を経験するだけでなく誰もが経験することとなります。

このように考えると、健康で障がいのない大人を「平均的な人」として施設や製品、サービスなどを計画、設計することが、必ずしも適当でないことがわかります。

人は、年齢や性別、利き腕、身体能力、言語など一人ひとり異なります。様々な個性や属性を持ったいろいろな人々が社会を構成していることを認識し、計画のはじめから障がいのある人、高齢者、子ども、妊婦、外国人、障がいのない人などを対象に、すべての人々が利用することを基準にして、生活しやすい環境づくりが求められています。



◆終わりのない取組み

ユニバーサルデザインは、障がいのある人や高齢者などの生活の利便性が、障がいのない人の水準に達すれば取組みが終わるというものではなく、障がいのない人を含めたすべての人々の利便性を向上させることをめざすものです。

このため、施設、製品、サービスなどを、今より、少しでも利用しやすくするため、常に見直しや改善に取り組むことが求められます。

2 ユニバーサルデザイン7つの原則

ユニバーサルデザインの推進には、7つの原則に基づいて行われることが求められています。

◆原則1 誰にも公平に利用できること・・・(公平性)

ユニバーサルデザインは、いかなる利用者にとっても役に立ち、容易に入手できるものであること。

- ・すべての利用者に対して同じ利用方法とし、できる限りいつでも同一かつ同等に利用できること。
- ・いかなる利用者にも、差別感や不公平さを感じさせないこと。
- ・すべての利用者にとって、プライバシー、安全性、安心感が得られるようにすること。



誰でも乗り降りしやすい
ノンステップバス

◆原則2 使ううえで自由度が高いこと・・・(自由性)

ユニバーサルデザインは、利用者の個人的な好みや能力に合うように作られていること。

- ・ 利用方法の選択が可能であること。
- ・ 右利きと左利きのどちらでも利用できること。
- ・ 利用者が的確かつ正確に操作を容易に行えること。

J R松本駅お城口
階段とエスカレーター、
エレベーターが併設され、
選択が可能



◆原則3 使い方が簡単でわかりやすいこと・・・(単純性)

利用者の経験や知識、言語力、又はその時の集中力などに影響されず、使い方がわかりやすいこと。

- ・ 不必要な複雑さを取り除くこと。
- ・ 利用者のカンや直感に合致すること。
- ・ 読み書きの能力や言語力によらず、誰にもわかる用語や言い回しであること。
- ・ 情報の配列がその必要性によって整っていること。
- ・ 連続的な動作ができるよう効果的に手がかりを用意していること。
- ・ 仕事の遂行中や完了後に、見直しができたり、修正が容易であること。



絵文字(ピクトグラム)を
用いた多目的トイレの表示

◆原則4 必要な情報がすぐに理解できること・・・(わかりやすさ)
ユニバーサルデザインは、その時の状況や利用者の能力にかかわらず、利用者に対して必要な情報が効果的に伝わるようになっていること。

- ・情報は画像、音声、言語、触覚など異なった方法による豊富な提示であること。
- ・必要な情報とそれ以外のものとは、充分で適切なコントラストをつけること。
- ・あらゆる状況において、情報の読み取りやすさを最大限とすること。
- ・説明書や使用書などの記述が容易であること。
- ・視覚や聴覚に障がいのある人などが使用する多様な技術又は装置は共用性があるよう供給すること。



缶ビールの
点字表示

シャンプーの容器の
側面にギザギザがあり、
リンスと区別が
できる。

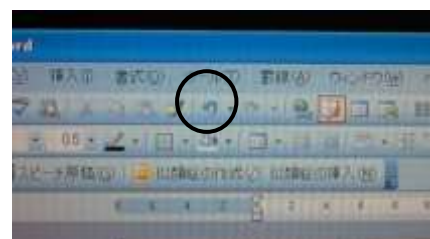


◆原則5 うっかりミスや危険につながらないデザインであること
・・・(安全性)

ユニバーサルデザインは、危険や予期できない又は意図しない動作で生じる危険性を最小限にすること。

- ・危険やミスをできる限り防ぐ配慮をすること。
- ・最も使用頻度の高い要素を使いやすくし、危険なものは除去したり、隔離したり、遮断などすること。
- ・危険やエラーを警告すること。
- ・自動の安全装置などが整っていること。
- ・注意が必要な操作などは、意識せずにしてしまうことがないよう配慮すること。

パソコンの「元に戻す」
表示



◆原則6 無理な姿勢をとらずに、弱い力で楽に使えること

・・・(負担の軽減)

ユニバーサルデザインは、効率高く、心地良く、最も疲れない状態で活用されること。

- ・利用者が無理のない姿勢でいられること。
- ・操作は無理のない力でできること。
- ・反復動作が最小限であること。
- ・持続を要する身体的努力を最小限にすること。



レバーハンドル式
の水道

◆原則7 利用しやすいスペースや大きさであること

・・・(スペースの確保)

利用者の体の大きさや姿勢、移動能力にかかわらず、近寄ったり、手が届いたり、操作がしやすいスペースと大きさが整っていること。

- ・立ったり、座ったり、利用者の様々な状態に対して、はっきり見える視線が確保されていること。
- ・立ったり、座ったり、利用者の様々な状態に対して、利用者が必要とするすべてのものに心地良く手が届くこと。
- ・様々な手や握りの大きさに対応できるものであること。
- ・援助装置を利用したり、人的援助を受けるために十分な空間が確保されていること。



十分な広さの多目的
トイレ

注) ユニバーサルデザインの7つの原則 — 国立特殊教育総合研究所ホームページ参照

ユニバーサルデザインの7つの原則を補足する考え方に次の3つのことがあげられます。

◎耐久性と経済性

安心して長く使用でき、利用者にとって適正な価格であること。

◎品質と審美性

品質が優れていて、機能性と審美性の調和がとれていること。

◎保健と環境

人の健康に有害でなく、自然環境にも配慮されていること。

3 バリアフリーとの違い

「ユニバーサルデザイン」と比べられる考え方に「バリアフリー」があります。どちらも、誰もが快適に生活できる社会を目指すという目標は共通しています。

バリアフリーは、生活の中での様々な障壁（バリア）を取り除く（フリー）という考え方であり、主に「障がいのある人や高齢者など特定の人に対する対策」として、段差解消のためのスロープ設置といった施設の改善など、いろいろな取り組みを行ってきています。障壁（バリア）がある限り、必要な取り組みであることに変わりありません。その一方で、特別な人への配慮といった理解にとどまり、すべての人との関係や平等性、見た目の自然さを考えていないという問題点が指摘されるようになりました。

また、「障がい者用」、「高齢者用」と表示された商品や道具などはバリアフリーに該当しますが、使用するには抵抗がある人もいます。障がいの有無や年齢などにかかわらず、誰にでもさりげなく使えることが求められます。

ユニバーサルデザインは、バリアフリーの取り組みをさらに進めたもので、様々な人の特性や違いなどを考慮し、すべての人が安全で快適に生活できるような環境づくりを、計画、設計の段階からめざし、はじめから障壁（バリア）をつくらないという考え方です。

計画のはじめから、障壁（バリア）のないよう計画すれば、誰もが望む解決策を見つけることができるとともに、事後に対応しなければならない既存の施設の改築が減るなど、追加的な費用が削減され、社会全体のコストを下げることに役立ちます。また、すべての人を対象としていることから利用者が増え、製品などの価格が下がるという効果も期待できます。

ただし、ユニバーサルデザインが普及したからといって、バリアフリーの対策が必要なくなるというわけではありません。特別な対応を必要とする人は、必ず存在し、そうしたことも配慮をしながら取組みを進めることが求められます。

バリアフリーとユニバーサルデザイン

バリアフリー	ユニバーサルデザイン
存在する障壁（バリア）を取り除く。	最初から障壁（バリア）をつくらない。
ノーマライゼーション(※1)を実現する手段	左記を拡大発展させたもの
安全性、アクセシビリティ(※2)、使い勝手	左記+経済性+妥当性
調整を行うことによって、特定の人ができる製品や環境をつくる技法	低コストで美しく、誰もが利用できる製品・環境を創造する姿勢、社会をめざす技法
特定の人だけに役立つ特別なデザイン	すべての人が利用できる一般的なデザイン
障がいのある人が利用するものと障がいのない人が利用するものが混在	障がいのあるなしにかかわらず、誰もが利用できるような施設・設備を整える

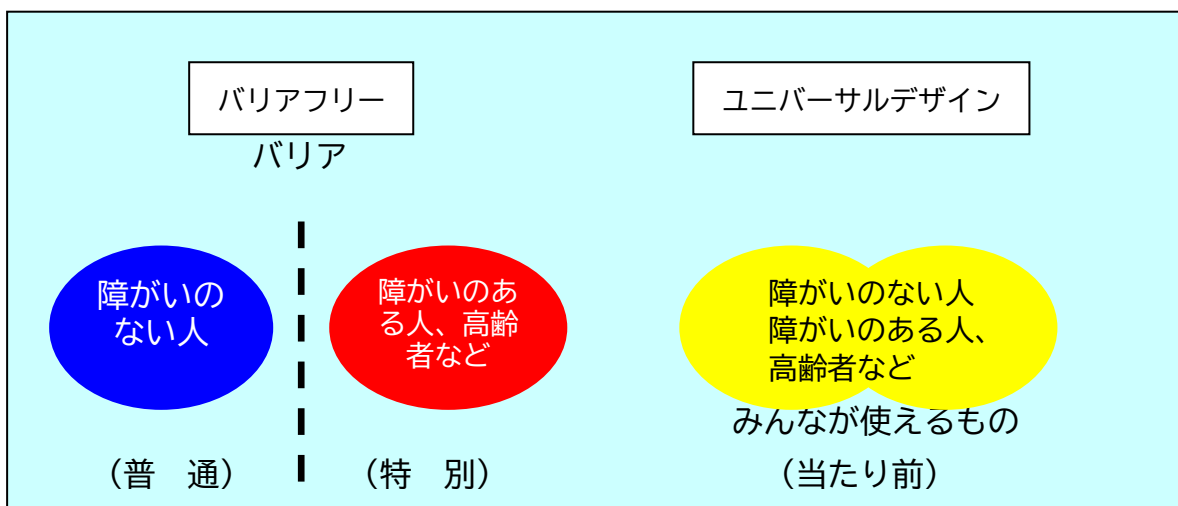
[解説]

※1 ノーマライゼーションとは、

様々な人々の多様な価値観や生活スタイルをお互いに認め、障がいのある人もない人も、高齢者も若者も、すべての人が地域で支えあい、ともに生活することが当たり前とする考え方 ノーマライゼーション

※2 アクセシビリティとは、

環境、設備、機器、ソフトウェア、サービスなどを、障がいのある人や高齢の人など、様々な人が利用しやすい状況にしていこうとする考え方及び利用しやすいさの度合い



第2章 基本指針策定の趣旨

1 基本指針策定の背景

(1) 超高齢社会の進展

わが国の65歳以上の高齢者人口比率は、21.5%（平成19年10月1日現在）と高齢化が進んでおり、2015年には25%を超えて4人に1人が65歳以上の高齢者となる超高齢社会になるものと予測されています。松本市の場合は、全国平均を上回る22.3%（平成19年10月1日現在）で高齢社会となっています。

こうした状況にあって、加齢により身体的・精神的機能が低下せざるを得ない高齢者にあっても、日常生活や社会生活で不便や不自由を感じることをない社会づくりが求められています。

【高齢者の占める割合は？】

- ・2015年には4人にひとりが高齢者
- ・2030年には長野県全体でほぼ3人にひとりが高齢者という状況

【高齢者人口比率の予測】

	2007年	2015年	2030年
全国	21.5%	26.0%	29.6%
長野県	24.9%	27.8%	30.6%
松本市	22.3%	26.9%	30.1%

（市高齢福祉課）

(2) 国際化の進展

松本市には、多くの外国人が生活しています。国籍も、韓国・朝鮮、ブラジル、中国、フィリピンと様々です。また、豊かな観光資源を有しており、毎年、多くの外国人が訪れ、国際化が進んでいます。松本で外国人が生活するには、言語や習慣の違いによって不便を感じることもあるため、暮らしに安心感を与えるとともに、観光などがスムーズに行えるような環境の整備と配慮が求められています。

(3) 価値観の多様化

今まで障がいのある人や高齢者などは、限られた範囲でしか活動できない状況でしたが、社会参加への意欲の高まりとともに、活動も活発化して

きており、ニーズも多様化しています。

これからは、障がいのある人や高齢者などの生活環境を整えるとともに、積極的に社会へ参加できるよう環境の整備が求められています。

(4) 地域社会の活力低下への懸念

わが国全体では、平均寿命の伸びや出生率の低下などにより高齢化と少子化が急激に進んでおり、高齢者人口の増加や年少人口の減少に伴う地域社会の活力低下が懸念されています。

松本市においても、同様の状況にあり、将来的にも地域社会の活力を確保するため、高齢者も、若者も、女性も、男性も、すべての人が暮らしやすい社会のしくみづくりが求められています。

2 基本指針策定の目的

超高齢社会の進展、国際化、価値観の多様化などが進むなか、ユニバーサルデザインは、これからの社会を形成するうえで基本となる概念といえます。

これまでも、障がいのある人や高齢者に対して障壁（バリア）を除去する「やさしいまちづくり」一バリアフリーに取り組んでおり、障壁（バリア）がある限り、これからも取り組みが続くことに変わりはありません。

しかし、これは、障がいのある人や高齢者など特別な配慮を必要とする人だけへの取り組みと認識されることがあり、「すべての人々」を対象とする視点に欠けています。

すべての人々を視野に入れて取り組むためには、ユニバーサルデザインの意識を高めることが重要であり、「すべての人々」という視点を大切に、様々な地域や幅広い分野にユニバーサルデザインの考え方を取り入れることが必要です。市民をはじめ、行政、NPOなどの民間団体、事業者などがユニバーサルデザインの考え方を理解し、それぞれが積極的に参画し、連携しながら展開していくことが求められています。

このようなことから、市全体でユニバーサルデザインを推進していくことを基本にすえ、市民、行政、民間団体、事業者などが共通の認識をもち、連携して、暮らしやすい安全で安心なまちづくりを目指して、取り組んでいくことを目的に、基本指針を策定するものです。

第3章 ユニバーサルデザインのまちづくり

1 わたしたちがめざすまちづくり

わたしたちのまち松本は、豊かな緑、澄んだ空気など、かけがえのない自然に恵まれており、また先人から受け継いだ伝統や文化など多くの魅力にあふれています。

このようなすばらしい環境の中で、わたしたちは、「市民一人ひとりが生き生きと活動でき、市民一人ひとりが尊重されるまちづくり」をめざします。そのためには、すべての市民が、お互いをおもいやり、個性を認め合い、助け合い、安心して暮らせるまちを協働してつくる必要があります。

障がいの有無や年齢、性別、国籍などの違いにかかわらず、誰にとっても安全で安心して生活できることを目指すユニバーサルデザインの考え方は、わたしたちがめざすまちづくりにつながります。

誰もが「暮らしてみたい 暮らしていきたい」と思えるまちづくりの手段として、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れていくことが必要だと考えます。

2 基本的な目標

(1) 意識づくり、考え方の普及啓発

ユニバーサルデザインを進めるための最も基本的な課題として、普及啓発に積極的に取り組むことにより、市民、行政、民間団体、事業者などあらゆる方面で無意識のうちにユニバーサルデザインの考え方が浸透していく社会をめざします。

(2) 少子高齢化、国際化への対応

少子高齢化、国際化社会の進展に対応し、ユニバーサルデザインの考え方に基づき、子ども、高齢者、外国人など、すべての人々の多様なニーズを常に考慮し、誰もが生活しやすい環境づくりをめざします。

(3) 人権の尊重

年齢、性別、身体能力、言語など、様々な個性や属性を持つ人々が社会

を構成していることを認識し、お互いに尊重し合い、すべての人々が生活しやすい環境づくりをめざします。

(4) 男女共同参画の推進

男女が互いにその人権を尊重しつつ、責任を分かち合い、性別にかかわりなく、その個性と能力を發揮することができる社会をつくるため、ユニバーサルデザインの考え方により、市民、行政、民間団体、事業者が共通認識のもと、一体となった取組みを進めることにより、男女共同参画社会の形成をめざします。

(5) 環境との共生

環境保全の取組みをさらに進めるため、建物などを建設するに当たっては、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて多様なニーズを考慮したデザインとすることで、将来的につくり直す必要性を最小限にし、環境への負荷の軽減をめざします。

(6) まちの活性化

ユニバーサルデザインの考え方により、年齢、性別、身体能力、言語などの違いを超えて、さまざまな人々が出会い交流し合える場を整備し、コンパクトシティ※の考え方を取り入れながら、中心市街地の活性化、商店街や観光地の賑わいなどを創出する地域づくりをめざします。

(7) 心のユニバーサルデザイン

まちやものだけを整備しても、それでユニバーサルデザインが充実するものではありません。本当のユニバーサルデザインによるまちづくりには、「心のユニバーサルデザイン」が必要です。一人ひとりのおもいやりあふれる気持ちが、暮らしやすいまちづくりにつながります。

〔解説〕

※コンパクトシティとは、

徒歩による移動性を重視し、様々な機能が比較的小さなエリアに集中している集約型都市構造のこと。自動車依存からの脱却、土地利用の効率化等を図ることにより、環境負荷の低い都市の実現が期待される。

第4章 ユニバーサルデザインの推進に向けて

1 分野別の施策

松本市がめざすまちづくりの実現のために、「ひとづくり」・「まちづくり」・「ものづくり」・「ソフトづくり」の4つの分野を定め、市民、行政、NPOなどの民間団体、事業者等が協働しながら、それぞれが自主的に活動するため、分野別に現状と課題、運動の方向を示し、その取組みを例示します。

(1) ひとづくり

ア ユニバーサルデザインの普及啓発

現状と課題

「ユニバーサルデザイン」という言葉はまだ一般に広く認知されているわけではなく、その考え方についてもあまり知られていません。ユニバーサルデザインを進めるためには、まずその考え方の普及がなにより大切だと考えます。様々な個性や属性を認め、お互いにおもいやり、助け合うという心のユニバーサルデザインが求められます。

運動の方向

- ◇ ユニバーサルデザインに対する理解を深めるため、ユニバーサルデザインの考え方を紹介する機会づくりに努めます。
- ◇ 「人はみんな違う」ことを知って、それぞれの個性や属性を理解し、お互いにおもいやり、助け合う心を育てるため、生涯学習、社会活動、学校教育などの場でユニバーサルデザインを学ぶことができる環境整備をめざします。
- ◇ 子供のころから、ユニバーサルデザイン製品に触れることができる環境整備をめざします。

取組みの例示

- ◇ 様々な情報媒体を活用した情報発信による普及啓発
- ◇ 講演会、研修会、学習会、フォーラムなどの開催
- ◇ 誰もが参画できるユニバーサルデザインに配慮したイベントの開催

- ◇ 誰もがイベントに参加できるための手話通訳、要約筆記などの手配
- ◇ 事業者（商店街など）に向けたユニバーサルデザインの普及啓発
- ◇ 学校教育におけるユニバーサルデザインについての体験学習や人権学習の推進
- ◇ アイディアコンクール、出前講座等の実施
- ◇ ユニバーサルデザイン推進のための検証体制づくりの検討



市制 100 周年を記念して行われた
全国ユニバーサルデザイン市区町村シンポジウムの様子

イ 人材育成

現状と課題

ユニバーサルデザインを幅広く推進するために、地域や職場等で、その考え方を普及し、実践活動を行うリーダーとなる人材が求められており、その人材の育成のための活動が必要です。

運動の方向

- ◇ 地域や職場等でユニバーサルデザインの実践活動を行い、全体の運動として広めていくためのリーダーとなる人材（ユニバーサルデザイン推進リーダー）の育成に努めます。
- ◇ 市民、行政、民間団体、事業者、学校などと連携を図りながら、ユニバーサルデザインの専門的知識をもつ人材育成に努めます。
- ◇ NPOをはじめとする民間団体やボランティアなどと連携し、ユニバーサルデザインの普及啓発活動の交流を深め、お互いの情報の共有に努めます。
- ◇ 大学などと連携し、地域の住民や事業者がユニバーサルデザインに関する特別講義やセミナーなどを受講できる機会づくりに努めます。

取組みの例示

- ◇ 実践活動に取り組んでいる市民や民間団体、事業者との連携と情報交換の推進
- ◇ 専門家による講演会、研修会、フォーラムなどの開催
- ◇ 講演会、研修会への参加
- ◇ ユニバーサルデザイン推進リーダーの育成



団体や大学などが連携してワークショップを開催。「私たちが暮らしたいUDなまちづくり」について、考えました。

ウ 社会活動・社会参画の推進

現状と課題

核家族化が進み、家族の形態が多様化してきました。そのため、以前のように、地域の行事などが次の世代へと引き継がれていくことも少なくなり、地域の結びつきが薄くなっています。地域での社会活動の場を増やし、お互いに助け合い、支えあうコミュニティの再生が求められています。

運動の方向

- ◇ 地域での生涯学習、社会活動の場でユニバーサルデザインを学ぶ機会を増やし、参画しやすい環境づくりをめざします。
- ◇ 異なる世代との交流を進め、地域コミュニティの再生をめざします。
- ◇ 障がいのある人、高齢者、妊婦、育児中の人、外国人などが等しく社会活動・社会参画できる環境づくりをめざします。
- ◇ 地域で、一人暮らしの人（高齢者など）が孤独を感じることをなくすよう、コミュニケーションを大切にしながら、支えあう地域づくりをめざします。

取組みの例示

- ◇ 高齢者が積極的に活動できる機会や場の提供
- ◇ 地域における男女共同参画を促進する事業の推進
- ◇ 多文化の共生意識を育むための学習機会の提供
- ◇ 市民講座など公民館等を利用しての地域単位での意識啓発



熟年体育大学いきいき健康ひろば事業の様子

(2) まちづくり

ア 建物・施設

現状と課題

新設の公共施設や不特定多数の人が利用する建物や施設等では、法の整備等により、ユニバーサルデザインによる整備が進んできつつあります。しかし、比較的小規模な施設や既存施設については、まだまだ充分とは言えません。

また、スロープやトイレなどは、健常者、障がい者を区別することなく、障がい者、妊婦、高齢者、小さな子供や怪我をしている人なども当たり前に使え、すべての人が利用しやすい工夫や改善をしていくことが求められています。

運動の方向

- ◇ 不特定多数の人が利用する建物や施設を整備する際は、ユニバーサルデザインを常に意識して、設計、施工、管理運営を行い、障がいのある人、高齢者、外国人など、誰もが利用しやすい環境づくりをめざします。
- ◇ 建物の整備にあたり、利用者の意見やユニバーサルデザイン推進リーダーなどの助言に基づいて、できる限り安全で利用しやすい建物や施設の整備をめざします。

高さの違う水飲み場
身長に応じて選択できる。



取組みの例示

- ◇ 設計、施工、管理運営に関わる人を対象とした研修会等の実施
- ◇ 既存施設の段差改善や解消など施設整備の推進
- ◇ 公共施設への自動体外式除細動器（AED）の設置



公共施設へAEDを設置

イ 道路・交通

現状と課題

歩道の段差解消などの整備が進んでいますが、個々の道路の状況を勘案しながら整備を進める必要があります。

冬期間の道路の滑りやすさをなくして、安全に移動できるようにしたり、移動の際における案内表示などを、誰にでもわかりやすくする工夫が求められています。

また、すべての人に配慮した、安全で利用しやすい公共交通などの移動手段を整備することも必要です。

運動の方向

- ◇ 利用者の意見を聞きながら、ユニバーサルデザインに配慮した道路の整備をめざします。
- ◇ 市民等（利用者）、交通事業者、行政が連携して、誰もが安全に安心して利用できる公共交通の構築をめざします。



段差の少ない歩道

取組みの例示

- ◇ バス、電車、タクシーなど公共交通機関の総合的な整備に関する研究
- ◇ 円滑な移動のためのエレベーター設置促進やノンステップ型低床・低公害バスの導入
- ◇ 歩行者・自転車・自動車の安全区画の設置
- ◇ 冬期凍結箇所の危険性の低減化促進
- ◇ 交通弱者支援策の検討



ノンステップバス
(タウンスニーカー 西コース)

ウ まちづくり

現状と課題

地域住民同士が気軽に安心して交流でき、買い物や散策などを楽しめるまちづくりが求められており、ユニバーサルデザインによる建物、道路、公園等の整備をもっと進めることが必要になっています。

また、災害等の非常時に誰でもすぐに状況を把握できるようなシステムの整備も必要です。

運動の方向

- ◇ 利用者（市民等）の意見を反映させながら、人と車の共存など、もっと安全で、もっと安心な安らぎのあるまちづくりをめざします。
- ◇ 誰もが安全で安心して、かつ楽しめるような公共空間の整備をめざします。

取組みの例示

- ◇ まちづくり関係事業者を対象とした研修会等の実施
- ◇ 人と車の共存に関する課題の研究
- ◇ 絵文字、音声、点字、外国語などの手法によるわかりやすい案内表示の推進
- ◇ 障がいのある人も街中を楽しめるような環境の整備
- ◇ 安心して利用できるトイレの設置とトイレの提供
- ◇ ユニバーサルデザインによる建物、道路、公園など公共施設の一體的な整備
- ◇ 災害等の非常時への対応システム整備



JR松本駅アルプス口に設置されている音声触知案内

エ 住宅

現状と課題

超高齢社会を迎え、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた住宅の必要性が高まっています。新築住宅はもちろん、増改築などにも、その考え方を取り入れていく必要があります。

運動の方向

- ◇ 住宅のユニバーサルデザイン化を進めるとともに、民間の住宅事業者に対し、必要な誘導策を検討します。
- ◇ ユニバーサルデザイン住宅に関する情報提供や個人住宅のユニバーサルデザイン化（建築、改修）の呼びかけに努めます。

取組みの例示

- ◇ ユニバーサルデザイン住宅展示会の開催
- ◇ ユニバーサルデザインによる民間及び市営住宅整備の推進
- ◇ 民間住宅のユニバーサルデザイン化に関する相談窓口の設置及び誘導推進
- ◇ ユニバーサルデザイン住宅への融資制度の検討



ユニバーサルデザインの考え方を設計の段階から取り入れた市営住宅



オ 観光

現状と課題

松本市に訪れる観光客などに対して、すべての人が快適に過ごすことができるよう、観光施設、宿泊施設、物販（販売等）施設などの環境の整備が求められています。

物理的なバリア除去だけでなく、交流、楽しみなど、「また、訪れたい」と再来につながる工夫が求められます。

運動の方向

- ◇ 案内表示等は、わかりやすく利用しやすいものをめざします。
- ◇ 市民の「おもてなしの心」を育て、観光客などに「松本はいかがですか」などと積極的に声をかけるなどして、より良いサービスの提供に努めます。

取組みの例示

- ◇ はじめて訪れる人や外国人にもわかりやすい案内表示や音声案内の整備
- ◇ 観光施設、宿泊施設、物販（販売等）施設におけるユニバーサルデザイン化の取組みの促進
- ◇ 史跡、文化に親しめるような街並みの整備
- ◇ 観光案内ボランティアの育成
- ◇ 三声掛け運動の推進
 - 「どちらからいらっしゃいましたか？」
 - 「松本はいかがですか？」
 - 「またお越してください」
- ◇ おもてなしの店の広がり
 - 「お茶をどうぞ」
 - 「椅子をどうぞ」
 - 「トイレをどうぞ」



統一された観光案内表示



ユニバーサルデザインに対応した宿泊施設
車椅子にも対応できるよう、段差がなく、
移動しやすい。また、扉は引き戸となっ
ており使いやすい。

(3) ものづくり

ア ユニバーサルデザイン製品の開発支援

現状と課題

ユニバーサルデザイン製品について、工業技術総合センター、商工会議所、大学機関などとの連携を図り、地域の産業と結びつけた製品開発を進める取組みが必要です。

運動の方向

- ◇ 利用者（市民等）、事業者の双方でユニバーサルデザイン製品への意識啓発に努めます。

- ◇ アイディアコンクールなどにおけるアイディアの実用化を進めるとともに、事業者に対し、製品開発に関する情報提供を行うことに努めます。

取組みの例示

- ◇ ユニバーサルデザインの製品の提供者と利用者との交流の促進
- ◇ 市民、行政、民間団体、行政の連携によるユニバーサルデザイン製品の研究・開発
- ◇ 開発支援のための有効的なしくみの整備
- ◇ モニター制度や情報交換ができるしくみの整備



文具メーカーによるユニバーサルデザイン文具のワークショップ

イ ユニバーサルデザイン製品の普及・利用促進

現状と課題

ユニバーサルデザイン製品に関しては情報が少なく、あまり認知されていません。ユニバーサルデザイン製品の普及を図るためには、市民への情報提供に努め、関心を高めることが必要です。

また、現在、食の安全性が求められており、食についても、安全で安心なユニバーサルデザイン化が必要です。

運動の方向

- ◇ 市民、行政、民間団体、事業者はそれぞれユニバーサルデザインに配慮した製品の情報提供や利用促進に努めます。
- ◇ 健康や食育の促進、食品の安全性の確保のため、安全な“食のユニバーサルデザイン”化に努めます。

取組みの例示

- ◇ 体験できるユニバーサルデザイン情報発信拠点の整備
- ◇ 工業まつり等での製品の展示、情報発信
- ◇ ユニバーサルデザイン製品の公共施設などでの使用
- ◇ ユニバーサルデザイン製品の購入の促進



ながのユニバーサルデザイン松本大会でのユニバーサルデザイン商品の紹介

(4) ソフトづくり

ア 情報

現状と課題

いつでもどこでも意識せずに、情報通信技術を利用できるユビキタス社会※という概念が普及し始めています。しかし、現状では、まだ情報通信システムを使うということに対する抵抗があるため、こうした抵抗をなくしていくことから取り組むことが必要です。

また、ユニバーサルデザインを進めていくうえで、市民、事業者、民間団体などとの情報交換の推進と連携を深める体制整備など、しくみづくりが大切です。

運動の方向

- ◇ 市民等（利用者）が必要な情報を十分に入手できるようにするため、複数の手段によるわかりやすい情報を提供し、誰もが、いつでも、どこでも、必要な情報を利用できる環境の整備をめざします。
- ◇ 行政施設に留まらず、公共性の高い施設や拠点でも、可能な限り、わかりやすい表現や、視覚障がい、聴覚障がい、言葉の隔たり（外国語）などに配慮し、誰もが簡単に必要な情報を得ることができる情報提供システムづくりをめざします。

取組みの例示

- ◇ すべての人に情報が行きわたるような、様々な方法での情報発信
- ◇ わかりやすい表現による情報の提供
- ◇ わかりやすいホームページの作成（文字の大きさ、音声、色の選択、外国語表記など）
- ◇ 外国人向けの外国語パンフレットの作成

外国語パンフレット



〔解説〕

※ ユビキタス社会とは、

元来、ユビキタスは「同時にどこにでも存在する」ことを意味する英語の形容詞で、「いつでもどこでも、利用者が意識することなく、コンピューターやネットワークを利用することができる状態」をさし、情報通信上のユニバーサルデザインとも言える概念。

イ サービス

現状と課題

サービスには、利用者の立場に立った対応、接遇が求められています。しかし、例えば、サービスを受けられる時間帯に制限があることで、誰もが自由にサービスを楽しむことができているとは限りません。民間等との連携によって、こうしたサービスを受ける機会のギャップをなくしていくことが求められています。

運動の方向

◇ サービス利用者への意識を徹底して、相手の対場に立った対応を心がけるとともに、利用者の意見などを反映したサービスの改善に努めます。

取組みの例示

- ◇ 満足されるサービスを提供するための技術の習得
- ◇ それぞれ利用者に応じた多様できめ細かなサービスの提供
- ◇ 誰もが利用しやすいサービスの提供

市役所窓口
ゆっくり話ができる
□-カウンター



ウ ホスピタリティ（おもてなしの心によるサービス）

現状と課題

公共等における対応は相手から聞かれたら対応するという受動的なものから、誠意あるおもてなしの姿勢で積極的に対応するという能動的なものへの転換が求められています。

こうした姿勢が、相手が求めるサービスなどに、迅速につなげることができ、相手の満足にもつながります。

運動の方向

- ◇ 画一的なサービス提供ではなく、あらゆる人々の多様な要望に対応できるよう「お手伝い」と「おもてなし」の心によるきめ細かなサービスに努めます。

取組みの例示

- ◇ より良いサービス（おもてなし）を円滑に浸透させていくための研修
- ◇ 定期的な指導やカウンセリング、アドバイスが受けられるシステムの整備



外国人観光客に対する接客のための英会話を学ぶ。
(松本市ホテル・旅館協同組合提供)

2 推進に向けて

(1) 市民の取組み

市民の方には、ユニバーサルデザインの考え方を理解していただき、相手を「おもいやる」心をもって行動していただくことが重要なことです。できることから、身近なところから、主体的に活動をしていただくことが求められています。

例えば、困っている人がいたら手助けをしたり、障がい者などのための駐車スペースに一般車両を駐車しない、歩道の点字ブロック（誘導ブロック）には自転車を停めないといった些細なことが、当たり前のこととして行われるようになることが必要です。

また、ユニバーサルデザインに関する研修会などに積極的に参加したり、ユニバーサルデザイン製品に触れたりするなど、市民一人ひとりが自分のこととして、活動していただくことが期待されます。

(2) 行政の取組み

ユニバーサルデザインによるまちづくりを進めるため、ユニバーサルデザインの考え方を市民、民間団体、事業者などへ普及啓発していく取組みが重要です。また、市の様々な事業に、率先してその考え方を取り入れていくことが求められています。

(3) 民間団体・事業者の取組み

民間団体には、ユニバーサルデザインの考え方の普及啓発や活動のネットワーク化、市や事業者に対する提案等の活動が期待されます。

また、事業者には、利用者の視点にたち、ユニバーサルデザインの考え方に基づく施設整備や製品開発、サービスの提供などに取り組んでいただく必要があります。

(4) 市民、行政、民間団体、事業者の協働

ユニバーサルデザインによるまちづくりを進めていくためには、それぞれができることを率先して行い、お互いに力を合わせながら、進めていくことにより、わたしたちのまち 松本が真に「自然の躍動 文化の鼓動 人の輝き つながり ひろがり はばたく まつもと」となるよう磨きあげてゆく必要があります。