



# 特集

## ユニバーサルデザインで 人とまちにもっと優しく

高齢者や障がい者が社会生活をする上での障壁を取り除くバリアフリーに対し、児童や外国人も含めてすべての人を対象(利用者)としてとらえ、施設や製品、情報などを設計(デザイン)するのが「ユニバーサルデザイン」。その考え方に基づいた取り組みが各都市で進められています。インバウンドという観点からも、都市のユニバーサルデザイン化は今後ますます重要となることが予想されています。

今回の特集では、ユニバーサルデザインの概念、国内外の参考事例、またユニバーサルデザインをまちづくりに取り入れている都市自治体の事例を紹介します。

寄稿 1

### なぜ日本にユニバーサルデザインが必要か ～ 2020年を超えて～

同志社大学政策学部・大学院総合政策科学研究科教授 関根千佳

寄稿 2

### だれもが尊重され、個性を発揮できるまちをめざして ～草加市におけるユニバーサルデザイン推進の取り組み

草加市長 田中和明

寄稿 3

### 心がつなぐユニバーサルデザインのまち・豊橋

豊橋市長 佐原光一

寄稿 4

### 高山市の誰にもやさしいまちづくり

高山市長 國島芳明

寄稿 5

### 「日本一のバリアフリーのまち」を目指して

嬉野市長 谷口太一郎

# なぜ日本にユニバーサルデザインが必要か 〜2020年を超えて〜

同志社大学政策学部・大学院総合政策科学研究科教授

せきねちか  
関根千佳



## はじめに

日本の自治体で、ユニバーサルデザインは、きちんと理解されているだろうか？ 確かにいくつかの先進自治体では、熱心に普及されている。市長と職員全員がユニバーサルデザインのe-learningを受講し、まち全体で取り組む嬉野市、「行きよいまちは住みよいまち」という施策で観光客も住民も幸せになった高山市など、市政の根幹にユニバーサルデザインを置いて推進しているところもある。だが、自治体の職員の中には「古い建物が多いため整備にお金かかるし」、「小学校での思いやり研修は熱心にやっていますよ」といった発言も、いまだに存在する。

確かに、日本はまだバリアだらけなので、障壁を除去するという意味の「バリアフリー」は必要だ。人に優しくという教育もあっていい。だが、本当のユニバーサルデザインは、建物の整備や、道徳教育だけではない。社会の在り方そのものを市民とともに問い直すことなのである。

## ユニバーサルデザインとは

ユニバーサルデザインとは、「年齢、性別、能力、環境などにかかわらず、できるだけ多くの人が使えるよう、最初から考慮して、まち、もの、情報、サービスなどを作っていく過程とその成果」であると定義されている。行政施策におけるパブリック・インボルブメントと同様に、デザインの初期の段階から、多様な市民が意見を出し合い、行政や産業界とともに、より良いものとするための改善を繰り返す、パイラルなプロセスである。

この概念は、障壁を後から除去するというバリアフリーの考え方では、根本的な解決が難しいという反省から生まれた。デザインの初めから、子どもや女性、高齢者や外国人にも分かりやすく作る方が、美しいしコストも掛からない。だが日本では、バリアフリーすら根付いていない環境で、このユニバーサルデザインという概念が紹介されたため、混同されてしまった。確かに建築や製品は、結果としては似てくる。市民からすれば、名前は何であれ自分に使えればよいわけで、気にしない。だから行政がユニバーサルデザインという言葉の市民への浸透度を計ることは、意味がない。

しかし、行政や製品開発に携わる者は、この概念を正確に理解し、推進する必要がある。それは、日本が世界一の高齢国家として、今後20年以上トップを独走する立場にあるからである。この有史以来の事態を、日本がどのような政策で乗り切るかが世界から注目されている。有権者、納税者、消費者の2人に1人が50歳を超す日本で、高齢市民が暮らしにくいと感じるまち、若年市民が子育てしにくいと思うまちに未来はない。そのために、ユニバーサルデザインという考え方が行政や産業界には必要なのである。

よくできたユニバーサルデザインは、見えないうデザインである。部屋の腰壁が手すりとしても使える握りやすいものであったり、廊下の敷石が材質を変えて点字ブロックの役目を

果たすものであったりする。ニーズのある人をさりげなく支える機能を埋め込みながら、デザインは周囲に溶け込んで美しい。それを多様な人々と一緒に考えていく過程が、ユニバーサルデザインなのである。グローバル企業においては、ダイバーシティ（多様性）はイノベーションの源泉とされる。多様な人財の確保は、多様な顧客を満足させる可能性につながる。この原則は、自治体行政においても同様である。欧米では小中学校の校長が全盲であったり、自治体の局長クラスが車いすユーザーであることは珍しくない。教育や就労の場がインクルーシブな環境になることは、社会をよりよく変えていく文化を育てるのである。

## 2020年までに必要な

### ユニバーサルデザイン施策

#### （1）パーキングパーミット制度

2015年10月に、京都府で「第1回全国パーキングパーミット制度推進協議会」が開催された。パーキングパーミットとは、障害者だけでなく、妊産婦や高齢者も入口に近い広めの駐車場に停められる許可証を発行する制度である。佐賀県に始まり、京都府など各自治体で熱心に推進されてきた。2015年10月の時点で31府県2市が導入しており、今年度中には石川県、和歌山県、奈良県も導入予定で、これにより西日本はほぼ統一されて相互利用も可能になってきた。何とか全国でも使えるよう、今後は国に制度化の要望を出

す予定である。

諸外国では、障害者用駐車場にニーズのない人が車を停めると、人道上の罪として大変高額な罰金が科せられる。ハワイ州では違法駐車への罰金は5万円、カナダではパーミットの不正使用の罰金は14万円となる。だが日本では、罰則どころか、法律そのものが存在しない。健康な人が障害者用駐車場に空いているからと停めるのを見ると、海外からの旅行者は絶句する。「日本人は紳士だと思っていたのに」。オリンピック・パラリンピック（以下、「オリ・パラ」）が開催される2020年までには、何とか国の制度として整備する必要がある。

東京など駐車場の少ない地域では難しい点もあるが、工夫は可能なはずだ。いくつかの大手ショッピングセンターで実施されているような、会員証のIC化との連動や、ITS（高度道路交通システム）の中に組み込む政策が必要である。駐車スペースに制約のある都市部では、海外では一般的な「バレットパーキング」も検討されてよい。高級ホテルやレストランで上客へのサービスの一環として普及している方法で、玄関で降りた車を、プロの運転手が駐車し、戻してくれるというものだ。運転席以外は乗降スペースが不要なので、車いすユーザーのように乗降時だけ広いスペースが必要な人には有効な制度である。今後、車の自動走行が進めば、可能性はさらに増すと思われる。

地域の高齢化が進むにつれ、市民のモビリ

ティ確保は、公共交通のユニバーサルデザインとともに、重要な課題である。高齢になっても、妊産婦でも、安全に移動できるまちや手段、駐車可能な場所が増えることは、地域の活性化につながる。

#### （2）補助犬の受け入れについて

パーキングパーミットに関しては法律すら存在しないが、身体障害者補助犬法ができてから、既に12年が経つ。飲食店や宿泊施設、寺社は、盲導犬、介助犬、聴導犬などの補助犬の同伴を断ってはならない。だが、この法律や受け入れ義務について、まったく知らない人や企業・団体が、まだ多数存在する。

欧米各国や韓国などでは、補助犬の拒否は重大な人権侵害として重い罰金が科せられる。盲導犬は視覚障害者の目、介助犬は手足、聴導犬は耳であるという認識である。だが日本では、罰則がないことや、対応に慣れていないことなどから、理解がまだ進んでいない。2015年の秋、関西の某有名デパートで、聴導犬受け入れのためのセミナーが開催された。それが終わった後、同じフロアの食堂に聴導犬を連れた当事者が入ろうとして、まさかの受け入れ拒否に遭うという事件があった。これも、情報共有や従業員研修が足りていない証拠である。

このような状態は、諸外国の常識からすれば、まったく理解しがたい。オリ・パラを控え、世界中から補助犬ユーザーが日本を訪れることを考えると、補助犬の受け入れに関し

でも、自治体での明確な受け入れ姿勢を出すべきだろう。警察犬や災害救助犬と同様に、正式な訓練を受けた職業犬なのである。受け入れ義務化を、明確に条例で示したり、行政区ごとに罰金を設ける特区も検討されてよい。また、海外では、うつなどの精神疾患の方の気持ちを静める補助犬として、エモーションナルドッグが活躍している。カバンに入るくらいの小さな犬であることも多く、一見ペットに見えるが、正式な補助犬としてのタグをつけている。今後は、これらの犬が日本に入ってくることも検討されねばならない。国際的な標準策定が望まれる。

## 公共調達を

### ユニバーサルデザインのものだけに

それにしても、なぜ日本は、このように欧米から大きく引き離されてしまったのだろうか？ 年齢や障害によって差別されないことが「前提」である社会と、人に優しく「配慮」することが福祉の一部になっている社会との違いであると思われる。

ではこの「前提」という意識は、どこから生まれてきたのだろうか？ その根幹は、教育と就労のインクルージョンである。1975年の全障害児教育法以来、アメリカでは一貫して統合教育が進められてきた。そのため多くの障害のある学生が大学へ進学し、就労し

ていった。障害のある教師や、行政や企業の管理職も、当たり前となった。

その結果として、公共調達もユニバーサルデザインが義務化される。民間を含む建築やサービスにおいて障害による差別を禁止したADA(障害を持つアメリカ人法)は1990年に制定されている。また1999年に改正されたリハビリテーション法508条は、行政組織や政府資金を受けている機関が、ICT機器やWebサイトなど、アクセシブルなもの以外は購入してはならず、違反すると調達担当者が提訴されるというものである。この法律は、もともとは連邦政府における16万人以上の障害のある職員向けである。だが実際には、公共調達の可能性のあるすべての企業に対し、ユニバーサルデザインの製品を作ることへの強力なインセンティブとなった。買ってくれるのであれば皆それを作る。これにより、欧米各社は高齢者市場への対応も可能となった。同様の法律はEU各国でも制定されている。

日本でも、自治体や省庁では公共調達をユニバーサルデザインに限るべきである。WebサイトはJIS X8341-3に準拠すべしという総務省の指示で、アクセシビリティが改善されてきている。だが多くの自治体で、ICT機器をはじめとする公共調達において、ユニバーサルデザインが入札時の前提になっているだ

ろうか？ そもそも日本のバリアフリー新法で決められているのは、建物や公共交通のハード面が中心である。製品、サービス、情報などに関しては、先述した通り、法律そのものがない、もしくは罰則がないため効力がない。

だからこそ、ユニバーサルデザイン先進県の熊本は、公共調達の基準にユニバーサルデザインを入れた。ユニバーサルデザインなものは、自販機も公園のベンチも買わないと宣言したのだ。

今後、日本の自治体がユニバーサルデザインを進める上で、やるべきことはたくさんある。新潟県では、地場の企業が集まって、商品包装の開けやすさを改善したり、パンフレットを見やすくしたりする勉強会を開催している。福岡市では、広報広聴課の中に盲導犬ユーザーが出社し、Webサイトのアクセシビリティチェックを行っていた。三鷹市では、情報政策課の部長が車いすユーザーだったこともあり、市内の多くの飲食店が、アクセシブルになった。武雄市では、討議内容をリアルタイムに字幕にするサービスを利用し、議会のユニバーサルデザインを実現している。

ユニバーサルデザインは、「配慮」ではない。この高齢化社会日本では、「前提」として、すべての政策の根幹に、当たり前存在すべき理念なのである。そのことを、すべての自治体の方に、認識していただきたいと思う。

## だれもが尊重され、個性を発揮できるまちをめざして 草加市におけるユニバーサルデザイン推進の取り組み

草加市長（埼玉県）

田中和明



### 草加市の概況

草加市は、埼玉県の東南部に位置し、市の南側で東京都足立区に隣接する、人口約24万6000人の都市である。

江戸時代には、五街道のひとつである日光道中の宿場町として栄えており、多くの旅人がこの地を訪れ、旅の疲れを癒やすとともに、次の旅に向けての準備を整えたものと思われる。俳聖・松尾芭蕉の「おくのほそ道」の中で、「其の日漸々早加と云ふ宿にたどり着きにけり」と旅の感慨が述べられており、本市がおくのほそ道に縁の深い土地であることがうかがわれる。

旧街道沿いに約1.5kmにわたって続く松並木は、往時の面影をしのばせるものとして、市のシンボリックな景観となっている。この松並木は、平成26年に、「おくのほそ道の風景地」の一群を成すものとして、国の名勝に指定された。本市のみならず、わが国

にとっても貴重な文化財として、末永く後世に伝えていくべきものと考えている。

### ユニバーサルデザインの 取り組みの経緯

本市の第三次総合振興計画・後期基本計画では、心地よいまちづくりを進める取り組みとして、このような地域特性を生かした景観づくりとともに、誰もが暮らしやすいまちをつくるユニバーサルデザインの推進を位置付けている。心地よさを感じてもらえるまちをつくるためには、見た目の美しさにばかりとらわれることなく、年齢、性別、国籍、個人の能力差などにかかわらず、できる限り幅広い人に対応した施設づくりなどを進めていくことが必要であると考えている。

本市では、平成7年に策定された埼玉県福祉のまちづくり条例などに基づき、公共施設のバリアフリー化等を進めてきたが、



平成26年に国指定名勝となった「草加松原」

ユニバーサルデザインの考え方が国内でも広がりを見せるのに伴い、これを市政を運

営していく上での重要な視点としてとらえ、平成12年策定の第三次草加市総合振興計画・基本構想にその考え方を盛り込んでいる。

平成13年には、現状の問題点や課題を把握し、その後の取り組みの基礎資料とするため、市内の既存公共施設100カ所と、バス停留所の上下線196カ所について、移動の障害となるものの有無を調査するバリアフリー環境調査を実施した。この調査によって明らかになった課題については、施設の性格や利用状況、さらには利用者の声を反映させながら、順次改善に努めているところである。

平成15年度には、ユニバーサルデザインの考え方を市の事業やまちづくりに生かせるよう、取り組みの基本方針である「そうかユニバーサルデザイン指針」(以下「指針」という)を策定した。策定に当たっては、有識者や市民団体、公募市民で組織する「そうかユニバーサルデザイン指針策定懇話会」を立ち上げ、さまざまな立場からの意見をいただきながら進めてきた。指針では、「市民のだれもが尊重され個性を発揮できるまち」を目標として、①ユニバーサルデザインの考え方の普及(人々の意識への浸透、人材の育成)、②参加から参画への仕

組みづくり(分かりやすい情報の提供、参画の仕組みづくり)、③使い手と作り手の顔が見えるまちづくり(自由に活動しやすい生活環境の整備、暮らしやすい住まい、利用しやすい施設や建物、移動しやすい交通システムの整備、利用しやすい製品を応援)、④満足と納得できるサービスの提供(満足度が高く、納得してもらえるサービスの提供)を進めることとし、それぞれの現状と課題、めざす方向性を示している。指針をもとに、市民・事業者と行政が協働したユニバーサルデザインのまちづくりを推進してきている。

## ソフト面のユニバーサルデザイン

本市のユニバーサルデザイン推進の取り組みの特徴は、公共施設やインフラ等のハード面だけでなく、ソフト面においても、ユニバーサルデザインの考え方を重要な視点として取り入れていることではないかと考えている。

指針の構成においても、自由に活動しやすい生活環境の整備、暮らしやすい住まい、利用しやすい施設や建物、移動しやすい交通システムの整備といったハード面の取り組みに先行して、ユニバーサルデザインの考え方の

浸透や人材育成、情報提供や参画の仕組みづくりといったソフト面の取り組みを取り上げている。これは、ユニバーサルデザインの取り組みを進めるに当たって基本となるのは、お互いの個性や違いを大切にし、相手を尊重する気持ちであるということ、さらに、誰もが安心して日常生活を送れるまちにしたいためには、立場の違う人同士が、お互いの状況を理解し合い、問題や課題を共有することが不可欠であるという思いがあつてのことである。

情報提供については、ユニバーサルデザイン指針の取りまとめと並行して、いち早く市のホームページの改善に取り組んだ。インターネットは年齢や性別、障がいの有無、あるいは国境を超えてさまざまな人々が利用しており、理解力や操作技術、身体能力などは人それぞれである。また、利用環境や条件も多様である。こうしたことに配慮し、背景と内容のコントラストをはっきりさせること、複雑な構造のページ、レイアウトを組まない、色彩の情報のみに依存したページをつくらない、などを基本方針とする「草加市ホームページアクセシビリティ」を平成15年に作成し、できるだけ多くの人が不自由なく、操作しやすいホームページづくりに努めてき

た。平成18年には、ユニバーサルデザインの理念に基づき、音声による読み上げや色彩の反転、文字の拡大、縮小機能などを備えたCMS(コンテンツ・マネジメント・システム)を導入し、取り組みの充実を図っている。

ホームページのほか、市が発行する紙媒体の刊行物においても、色覚の個人差に配慮し、「カラーユニバーサルデザイン」を採用するなどの取り組みを進めている。

また、本市では、外国籍市民への支援や国際交流など多文化共生の取り組み、福祉まつり、障がいのある方やその支援を行う団体等の意見を施設整備・改修等にいかす取り組みも、ソフト面でのユニバーサルデザインの

推進にかかわるものとしてとらえている。公共施設の整備などハード面の取り組みを含め、こうした取り組みを定期的な「そうかユニバーサルデザイン事例集」としてとりまとめ、ホームページでも公開し、普及に努

めているところである。

### 今後の展望

本市の第三次総合振興計画が今年度で目標年次を迎えるため、9月に行われた市議会定例会に新たな第四次総合振興計画を議案として提出し、可決成立したところである。新たな総合振興計画においては、市民と協働によるまちづくりをさらに進めるためには情報の共有が必要であるとの認識に基づき、誰もが素早く、確実に必要な情報を入手できるように、媒体や伝達手段、表現、表示方法等を工夫していくという、ユニバーサルデザインの



そうかユニバーサルデザイン事例集

考え方による情報提供について、改めて明記している。

昨年10月に行われた市長選挙において、私は「障がい者や高齢者が安心できるまちづくり」をマニフェストとして掲げ、障がいのある人やその家族が安心できる施設整備、ケアラーのサポートを目的とする相談窓口の設置等の検討、時代を築いてきた高齢者を大切にした施設整備や健康づくりといった取り組みを、任期中に進めることとしている。ユニバーサルデザインの考え方は、こうした取り組みを進める上でも不可欠なものと考えている。ICTやロボットなど科学技術の進歩により、人間の能力を補う手段は高度化、多様化しており、こうした新たな技術を取り入れることで、より広範囲の人に対応した施設づくりやサービス、情報等の提供が可能になるものと思われるので、今後も調査、研究に努めたいと考えている。

高齢化や国際化、価値観の多様化などが進む中で、本市にも、これまで以上にさまざまな背景や条件を持つ人々が暮らすようになるものと思われる。こうした中で、誰もが尊重され、個性を發揮できるまちをつくることができるよう、今後ともユニバーサルデザインの取り組みを進めていきたい。



# 心がつなぐ ユニバーサルデザインのまち・豊橋

とよはし  
豊橋市長（愛知県）

さはらこういち  
佐原光一



## はじめに

豊橋市は、日本のほぼ中央に位置し、豊かな自然と温暖な気候に恵まれた人口38万人の中核市で、輸入自動車の取扱高日本一の「三河港」を擁し、農業、工業、商業のそれぞれが盛んでバランスの取れた産業構造を持つ、住み良いまちとして発展してきた。また、近隣市町村との結びつきも強く、今年1月には東三河広域連合を設立し、本市を含む東三河の8市町村が一体となって持続可能な地域づくりに取り組んでいる。市政施行110周年を来年に控え、本市が掲げるまちづくりの基本理念「ともに生き、ともにつくる」のもと、市民と一体となり、あるいは広域で連携して本市のさらなる発展に向けて取り組んでいる。

## 取り組みの経緯

本市がユニバーサルデザインに取り組むきっかけとなったのは、職員からの提案であ

る。本市では、以前より「まちづくり研究」と称して、先駆的な取り組みや長期的な行政課題について公募した職員による調査研究を行っており、平成14年度の研究テーマのひとつがユニバーサルデザインであった。

この研究においては、本市における高齢化の進行とブラジル人を中心とした外国人市民増加の視点から、高齢者にとって住みやすい環境づくりとともに、「日本人市民と外国人市民との共生社会の実現」という、まちづくりの新たな課題が提示された。こうしたことから、これまでの障害者や高齢者といった主にハンディキャップを持った人々を対象としたバリアフリー（既存の障害を取り除く）だけでなく、子どもから高齢者まで国籍を問わず「すべての人」を対象としたユニバーサルデザインの視点に立ったまちづくりを進めることとしたものである。

## 基本方針の策定

本市は「ユニバーサルデザイン推進のため

の基本方針」（以下「基本方針」という）を平成17年に策定し、これまで着実に取り組みを進めてきた。

基本方針は、「心がつなぐユニバーサルデザインのまち・とよはし」を基本理念とし、「ユニバーサルデザインの人づくり」「まちのユニバーサルデザイン」「暮らしのユニバーサルデザイン」の3つの柱で構成されている。これらはそれぞれ、ユニバーサルデザインを理解し実践する人材の育成、誰もが生活しやすく移動しやすい都市基盤の整備、誰もが利用しやすい生活環境づくりに取り組むものである。

そして、これらの柱をつなぎ、要となるのが「心」！

ユニバーサルデザインに完全はないため、行き届かない部分はユニバーサルデザインの考え方を理解した人々の心（思いやりやマナーなど）によって支えていくことが大切であり、基本理念の「心がつなぐ」とはこれを表したものである。

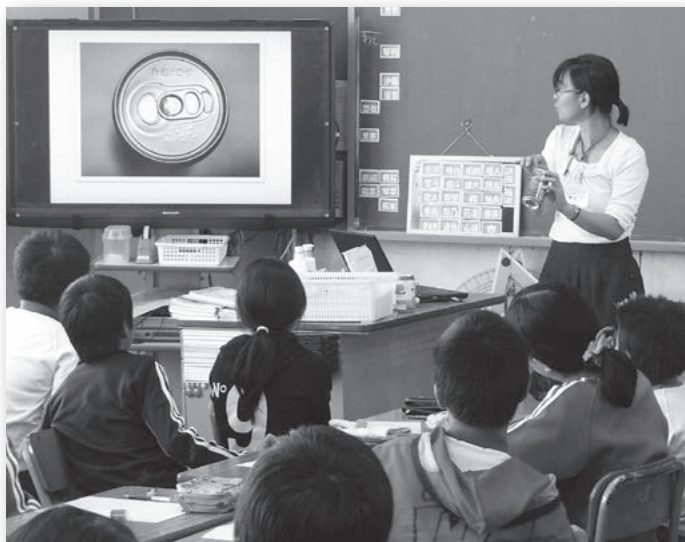
## 本市の取り組み

本市のユニバーサルデザインの基本方針に掲げた3つの柱のそれぞれについて具体的な取り組みを紹介する。

### ユニバーサルデザインの人づくり

1つ目の柱である「ユニバーサルデザインの人づくり」において、重点的に取り組んでいるのは、小・中学生向けの出前講座！

ユニバーサルデザインのさまざまな取り組みに通底する「互いの個性や違いを認め合い、人を思いやる心」を自然と身につけるには、小・中学生のうちに学び身につけることが大変重要だと考えている。



小学校での出前講座の様子

この出前講座の中心となるのは、身の回りにある商品を使ったユニバーサルデザインの体験である。例えば、牛乳パックとジュースの紙パックを区別する容器上部の切欠きの有無や、缶ビールのプルタブ横に刻印された「お酒」を示す点字などを、実際に見て、触れることで理解を深めてもらっている。

また、児童生徒向けのパンフレットも独自に作成した。本市のユニバーサルデザインのキャラクター「ゆにばあ」といっしょに、まちの至る所に隠れているユニバーサルデザインを探すと遊ぶ心あるパンフレットで、出前講座の教材として活用している。こうした取り組みを、近年は毎年10校程度、約900

人の児童生徒に対して行っており、子どもたちからの評判も良い。あわせて、市職員や教員、保育士に対する研修会も定期的を実施し、ユニバーサルデザインの認知度向上に努めている。

### まちのユニバーサルデザイン

2つ目の柱の「まちのユニバーサルデザイン」として取り組んでいるのは、すべての公共建築物における設計段階から利用時まで一貫したユニバーサルデザインへの配慮！

例えば、子どもを中心とした幅広い層の人々が集う多世代交流の場である「こども未来館ここにこ」では、ベビーカーを利用する家族連れがスムーズに移動できるよう、周辺の歩道から施設入口までの通路の段差をなくしたほか、乳幼児連れの家族が使いやすいよう、おむつ交換台や幼児の身長に合った低い洗面台（完成後さらに小さな子ども用踏み台を導入）のあるトイレを設置した。

また、芸術文化交流施設である「穂の国とよはし芸術劇場プラット」においても、さまざまな人がスムーズに来場し館内移動ができるよう、豊橋駅のペDESTリアンデッキから直接入場できるような動線設計を行うとともに、すべてのエレベーターを車いす対応とするほか、多目的トイレにオストメイト用流しも設置するなど、建物の隅々までユニバーサルデザインに配慮したものとなっている。

### 暮らしのユニバーサルデザイン

3つ目の柱の「暮らしのユニバーサルデザ

イン」として取り組んでいるのは市民への的確な情報提供！

本市に多く暮らす外国人市民向けに広報誌「広報とよはし」では、英語版、中国語版、スペイン語版及びポルトガル語版を発行するとともに、ホームページも、自動翻訳サービスにより4カ国語で情報を提供している。

また、カラーユニバーサルデザインにも力を注いでいる。本市では、特定の色の識別が困難な色覚障害を持つ方のために、市庁舎入口までの点字ブロックをカラーユニ



「こども未来館ここここ」の低い洗面台

バーサルデザイン化したほか、すべてのカラー印刷物の校正時に、豊橋技術科学大学と民間事業者が連携して開発したメガネ型の色弱模擬フィルタを用いて、色覚障害を持つ方の見え方を確認し、支障がないか事前チェックし印刷物の配色に配慮することを定着させている。

### さらなる推進に向けて

基本方針を策定して以来、以上のようなさまざまな取り組みを進めてきた。しかし、平成25年度に実施した市民意識調査では、ユニバーサルデザインについて、「言葉も意味も知っていた」と回答した人の割合は26%、「言葉は知っていたが、意味は知らなかった」と回答した人の割合は24%だった一方、50%の人が「言葉も意味も知らなかった」と回答している。若い人を中心にユニバーサルデザインの認知度は高まっているものの、全体としてはいまだ十分とはいえない状況にある。

今後、ユニバーサルデザインをさらに進めるためには、まちづくりのさまざまな分野で一層の浸透を図る必要がある。また、言うまでもなく行政だけでは不十分であり、民間事業者の主体的な取り組みが欠かせない。ユニバーサルデザインについての啓発や理解を深める取り組みが市民運動として定着するよ

う、行政と民間が一体となって取り組むことが必要である。

ユニバーサルデザインが目指す「誰もが暮らしやすいまち」とは、市民生活に関わるものごとすべてに当初から使いやすさへの配慮がされているだけでなく、誰かが困っているときに近くの人が手を差し伸べる、人の心が通ったまちである。今後も、「心がつなぐユニバーサルデザインのみち・とよはし」の実現に向けて、市民と手を携えながら率先して取り組んでいきたい。



「穂の国とよはし芸術劇場ブラット」のオストメイト用流し

# 高山市の誰にもやさしいまちづくり

高山市長（岐阜県）

くにしまみちひろ  
國島芳明



## 高山市の概要

高山市は、日本のほぼ中央、岐阜県の北部に位置し、人口約9万1000人、面積は約2177km<sup>2</sup>の日本一広い市である。面積の約92%を森林が占め、乗鞍岳（のりくらだけ）や穂高連峰といった北アルプス（飛騨山脈）の自然資源、春と秋の高山祭や古い町並に代表される伝統文化、奥飛騨温泉郷をはじめとする温泉資源など、個性あふれる地域資源を有している。

本市では、魅力ある地域資源を生かしながら観光客誘致に積極的に取り組んでおり、年間400万人を超える観光客にお越しいただいている。特に外国人観光客は平成25年に初めて20万人を突破し、翌26年には28万人に達するなど年々増加している。

## 安全・安心・快適な バリアフリーのまちづくり

本市のバリアフリー化への取り組みは、

平成8年に始めた障がい者モニターツアーが契機となっている。当時、本市では、急速に進行する高齢化を背景に、高齢者や障がいのある方に配慮したまちづくりが必要であると考え、また、すべての市民が暮らしやすいまちであるならば、初めて訪れる観光客にとっても過ごしやすくなることを考え、安全・安心・快適なバリアフリーのまちづくりへの取り組みを始めた。

障がい者モニターツアーは、障がいのある方に高山にお越しいただき、観光していただくなどの実体験を通じて出された意見を、まちづくりに反映するというもので、どこにバリアがあるのか、何がバリアとなっているのかを率直に指摘していただき、対応できることからすぐに対応することによって、バリアフリーのまちづくりを推進しようとするものである。いただいた意見をもとに取り組んできた事例をいくつか紹介する。

### ①道路の改修

車道面と歩道面の間にあった5cm以上の段差を2cm以下にし、横断勾配を5%以下の緩やかなものとする整備を行っている。歩道の幅員が十分確保できない狭い道路では、段差自体をなくし、車道とフラットな歩行者ゾーンを設け、歩車共存型道路の整備を行っている。

道路の側溝については、従来1.5cm以上あったグレーチングの網目を車いすやベビーカーの車輪、ハイヒールのかかとが落ち込まないように、1cm以下の網目の細かいグレーチングへ取替えを行っている。

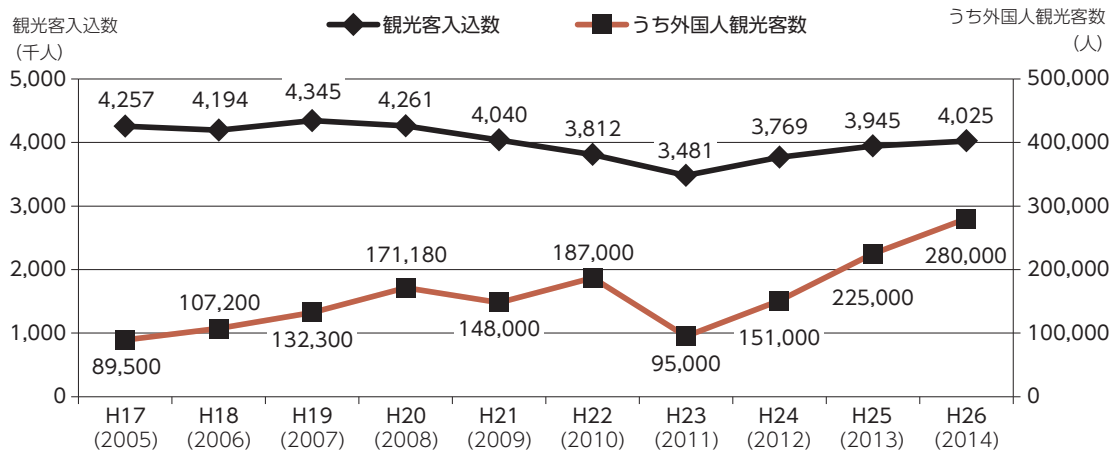
### ②公衆トイレの整備

高齢者、子ども、障がいのある方をはじめ、観光客が安心してまち歩きをする上で必要不可欠な設備である公衆トイレの整備に取り組んだ。

当初は、車いす使用者用トイレの整備を重視していたが、その後、車いす使用者だけでなく、乳幼児を連れた家族など誰でも気兼ねなく使用できる多目的型トイレの整

備を進めている。具体的には、オストメイト対応型トイレの整備やベビーカーの設置、大人のおむつ交換ができるユニバーサルシートの設置などである。現在、市内公

高山市観光客入込数の推移



衆トイレの約80カ所が車いす対応型または多目的型のトイレになっている。

また、せっかく利用しやすい公衆トイレを整備しても清潔でなければ気持ちよく利用してもらうことはできないため、清掃をこまめに行い、快適に利用していただけるよう努めている。

### ③民間事業者のバリアフリー化支援

行政が行ったバリアフリー化の取り組みに呼応して、民間の施設等においてもバリアフリー化への機運が高まり、平成12年度から、民間の公共的施設のバリアフリー改修に対する助成を始めた。

この助成は、事業者の方々の経費的負担を軽減するとともに、意識の高揚を図ることを目的として、不特定かつ多数の方が利用する施設の出入口、廊下、階段等を基準に適合させる改修を行った場合に、事業費の2分の1を、200万円を限度に助成するものである。

また、タクシー車両の座席を車いす使用者が円滑に乗降できるサポートシートに改修した場合にも1台につき15万円を限度に助成している。

平成26年度までの助成実績は、48件、5176万9000円で、改修内容としては、宿泊施設における大浴場や客室の改修、タクシーのサポートシート改修、飲食店におけるトイレや出入口の改修が主なものである。

### バリアを取り除くまちづくりからバリアを生まないまちづくりへ

本市では、平成8年の障がい者モニターツアーを契機として、既存のバリアをいかに取り除くかに重点を置いた取り組みを行ってきたが、従来の取り組みに加え、最初からバリアを生まないまちづくりに向けた取り組みが必要であると考え、平成17年に誰にもやさしいまちづくり条例を制定した。

この条例は、住む人、訪れる人、すべての人が個人として尊重され、さまざまなふれあいや交流の中で、安全に安心して快適に心豊かに過ごすことができるまちの実現を目的として、基本理念、行政・市民・事業者の責務、ソフト・ハード両面にわたる施策の基本的事項を定めたものである。

例えばハード面では、本市の人口は約9万1000人と決して大きな都市ではないが、年間400万人を超える観光客を国内外からお迎えしていることから、高齢者や障がいのある方に配慮した公共的施設等の整備がより促進されるよう東京都や横浜市などの例を参考に、バリアフリー法第14条第3項の規定に基づき建築規模の引き下げや対象建築物の追加、建築物移動等円滑化基準の付加などを行っている。

ソフト面では、小学6年生を主な対象とした学習資料を作成し、毎年市内の全小学校に配布し、授業で活用していただきなが

ら相互に支え合う心の育成を図っている。また、高齢者や障がいのある方に配慮して整備された公共的施設やサービスを提供している事業者を認定する取り組みを行い、市民意識の高揚に努めている。他にも観光事業者向けに、障がいのある方や外国人の方などに対する理解を深めていただき、どんなおもてなしをしたら良いかを学ぶおもてなし研修会の開催や対応マニュアルをまとめた冊子の作成などにより、心のバリアフリーに取り組んできた。

### バリアフリー観光の更なる推進に向けて

観光客が安心してまち歩きを楽しむためには、道路の改修や公衆トイレの整備に加えて、必要な観光情報をきちんと提供することが大切である。特に言語が異なる外国人観光客が多く訪れる本市では、情報バリアの解消も重要であると考えている。

まず情報発信のツールである観光ホームページの充実や多言語化に早くから取り組み、現在は、日本語を含めて12言語で情報を発信している。市街地に多数設置している観光案内板は2言語ないしは4言語で表記しているほか、散策マップは11言語でそれぞれ作成し、市内の観光施設や宿泊施設、土産物店、飲食店、駐車場等に設置し、誰

でも自由に手に取っていただけるようになってきている。特に散策マップには、観光情報のほか、授乳室や一時保育の場所、公衆トイレの情報(車いす対応や多目的対応も表示)、車いす貸出場所、郵便局や災害時避難場所などの情報も掲載し、観光客が安全・安心・快適にまち歩きを楽しんでいただけるよう工夫している。

このほか、平成21年度には、さらに情報バリアの解消を促進するため、民間事業者が外国人観光客にきめ細やかなサービスを提供するために自主的・主体的に行う取り組みに対する助成制度を設けた。助成対象



まちなかに公衆無線LANを整備

となるのは、民間事業者が施設の屋内に設置する看板、案内板、パンフレット、商品メニュー等を外国語で新たに作成する場合や民間事業者が組織する団体が研修を実施する場合で、事業費の3分の1を、10万円を限度として助成するものである。平成26年度までに61件、1041万7000円の助成実績があり、パンフレットや商品メニューの作成に活用されている。

また、平成26年度には、高山滞在中の観光客、特に外国人観光客がスマートフォンなどで気軽にインターネットに接続して観光情報を調べたり、旅行の感想をSNS等で発信したりできるように、市街地エリアで無料の公衆無線LANの整備を開始した。この無線LANを利用する人のメールアドレスは市が把握できるため、市からイベント情報や災害時の緊急避難情報を送るといった活用も可能である。

現在、本市では、新たにバリアフリー観光に関する一元的な相談窓口となる団体の育成に取り組もうとしている。市内の観光施設や宿泊施設などのバリアフリー情報を把握し、お客様一人ひとりの状況に応じて必要な情報を提供し、滞在中の支援を行うことで、誰もが安全・安心・快適に楽しめる旅のお手伝いができる体制を整えていきたい。

# 「日本一のバリアフリーのまち」を目指して

嬉野市長（佐賀県）

谷口太一郎



## 嬉野市の概要

嬉野市は、平成18年1月1日に、旧嬉野町と旧塩田町の2町が合併して誕生した。佐賀県南西部に位置し、西は長崎県に隣接しており、三方を山に囲まれ、水と自然に恵まれた、人口約2万8000人の地方都市である。

主要な地域資源として、西九州随一の温泉観光地である「嬉野温泉」や、その独特の泉質を使い、材料は地元産の大豆にこだわった「嬉野温泉湯どうふ」、平成21年度から平成25年度まで全国茶品評会の蒸製玉緑茶部門で農林水産大臣賞と産地賞をダブル受賞したほどの品質を誇る「うれしの茶」、そして有田や伊万里などの磁器の材料として7割以上のシェアを誇る「陶土業」、豊かな水とおいしい米に育まれた「酒造業」などが挙げられる。

特に、嬉野温泉は喜連川温泉や斐乃上温泉とともに日本三大美肌の湯と称されており、その泉質はナトリウムが多い重曹泉で、ぬめりがあり、美肌効果が高いとされていて、こ

の温泉を楽しむために国内外から200万人を超える観光客が訪れ、近年は韓国を中心とした東アジアなどからの観光客が年々増加してきている状況である。

## 健康保養地づくり

合併前の嬉野町は、遊興型の温泉街に訪れる多くの団体客を受け入れて発展してきたが、平成3年のバブル崩壊とともに観光客は減少の一途をたどり、町全体も活気を失いつつあり、また人口構成も少子高齢化の波が急速に迫りつつあった。

もともと嬉野温泉は湯治客でにぎわう温泉地として親しまれてきたが昭和48年から景気の安定成長期が始まり、団体旅行の大幅増加などに対応した温泉地に変貌して、バブル崩壊後、そういう大型需要が激減し、その後、個人需要を主とした旅行形態に変わっていったが、全国の多くの温泉観光地と同様に、そういった新しい需要に対し対応ができていなかったのである。

また、「人生80年時代」と呼ばれる長寿社会が形成され、高齢人口増加に伴うさまざまな社会問題が懸念されていたのである。

このような時代の変化に対し、※リフテーション・タウン嬉野「元気になる、元気にさせる町づくり」を目標にさまざまな取り組みを進め、その一環として「住民も観光客も健康的で癒されるまちづくり」を提唱し、その積極的推進により、平成10年7月に厚生省（現厚生労働省）より『健康文化と快適な暮らしのまち創造プラン事業（健康保養地づくり計画）』のモデル市町村として指定を受け、平成11年3月には「健康保養地づくり計画」を策定し、豊かで美しい自然環境、充実した医療機関や健康増進施設などを活用した健康づくりの推進と訪れた方に対し、日常生活空間を離れ、中長期の滞在型温泉地を形成するための健康保養地づくりを推進し、町民の高齢化対策および観光客の減少の歯止めにも一定の効果を上げることができたのである。

特に観光面では、平成12年5月に当時の

(社)民間活力開発機構の温泉保養地第1号として指定を受け、翌年には全国から自治体・旅館経営者・商工関係者・医師などが参加した「温泉療養フォーラム」の開催や温泉療養ツアーの実施、その後「正しい入浴方法」のパンフレット作成、九州初の温泉入浴指導員講習会の開催、連泊可能な「湯治の宿」の整備、そして今年で13回を数える乳がん患者の方々の心と体をケアする「ほっとマンマン嬉野」などの取り組みを(一社)嬉野温泉観光協会や嬉野市商工会などの市内団体等と協力しながら健康保養地としての嬉野温泉を作り上げるべく進めてきたところである。

※「リフレーション」とは、「リフレッシュ」と「ステーション」とを合わせ、私が考えた造語であり、町にあるグラウンドや体育館などの体育施設や公園、温泉施設、医療機関などを駅に見立て、それを線路で結ぶごとく密接に連携させることにより「住民が元気になる、町自体も元気になる」という概念である。

### わんぱくやっこまはるのへろ

平成18年の合併の際、新市建設計画の中でユニバーサルデザインの導入を図ることを謳い、平成19年には「日本一のバリアフリーのまち うれしの」を目標に、すべてのひとにやさしいまちづくりを目指す「嬉野市ひとにやさしいまちづくりプラン」を策定するとともに、嬉野市議会においては「ひとにやさしいまち宣言」が決議され、市を挙げて取り組むことを表明したのである。

このプランは、お年寄りや障がい者の方、妊婦さんや子供たちなど、住民すべてが思いやりと感謝の気持ちを持ち、心なごませ暮らすことができ、また嬉野を訪れるさまざまな人々、みんなが楽しめるまちづくりを目指すものである。

その指針として①「バリアフリーなおもてなしのあるまち」②「観光と公共施設等のユニバーサルデザインを進めるまち」③「住民同士が助け合うまち」という3つの柱を掲げ、それぞれ具体的な取り組みを示し、目標実現のための各種施策を実践してきたところである。

③については、地域のさまざまな課題を解決するために、市内の各小学校区を単位として「地域コミュニティ」を組織するとともに地域交流拠点を設置し、地域交流の充実・ポラン



「第5回ユニバーサルデザイン全国大会」で総合シンポジウムを開催(平成22年)

ティア活動の推進・伝統芸能の伝承や復活などに着実な成果を上げていたため、今回は主に①と②にかかる具体的な取り組みを紹介するが、ハード面・ソフト面を含め双方、密接に関連するため、取りまとめて記すこととする。

本市の「ひとにやさしいまちづくり」推進については、佐賀県との密接な連携協力なしでは語ることはできない。当時の知事が進めていた「佐賀県におけるユニバーサルデザイン社会」実現のための各種施策の推進について、本市はモデル地区として指定され、県の支援を受け「嬉野市ひとにやさしいまちづくりプラン」の具体的な取り組みを進めることができたのである。

主な取り組みとして平成19年に、バリアに関する相談など観光面における各種取り組みおよび施設改修等にかかる啓発・調査事業などの中核を担う「佐賀嬉野バリアフリーツアースタター」を設立、平成20年には旅館や商店などのトイレを車いす利用者などが自由に利用できる広さを確保し、オストメイトや授乳などに対応した改修を行う「みんなのトイレ」改修事業、平成21年には「宿泊施設UD(ユニバーサルデザイン)化改修」事業などを県の補助事業等を活用しながら実施し、本市におけるバリアフリーおよびユニバーサルデザインにかかる市民意識の醸成と公共施設や宿泊施設等のユニバーサルデザイン化、観光客の受け入れ体制の整備などを進め、平成22年には佐賀県や(財)自治総合センターとともに





入浴介助サービス実施状況

に主催した「第5回ユニバーサルデザイン全国大会」を本市で開催したのである。

また、本市独自の取り組みも「佐賀嬉野バリアフリーツアースセンター」をはじめとする関係各団体と連携・協力しながら数多くの取り組みを行ってきたところである。例えば、公施設や民間施設の積極的バリアフリー化の推進、聴覚に障がいをお持ちの方や外国の方とのコミュニケーションツールとしての「指さし会話板」を作成し旅館・商店・観光案内所・医療機関等への設置、飲食店用には「カフェ&ランチマップ」(日英韓中台対応)やメニュー表の設置、市内観光施設の表示看板や誘導看板の多言語表示などを行ってきたところである。「佐賀嬉野バリアフリーツアースセンター」に

においても、市の施策と連動した取り組みはもとより、「パーソナルバリアフリー基準」の考案方に基づき利用する方のバリアの状況に応じたきめ細かい対応、市内各所のバリア状況調査、車いすや入浴補助用具の貸し出し、入浴介助ヘルパーによる入浴困難者へのサポート事業を市内全域の旅館等の宿泊施設や入浴施設対象に実施し、全国の中でも有数のバリアフリーツアースセンターとしての地歩を固めつつある。

このように官民一体となったさまざまな取り組みを進めてきた結果、観光客や市民などすべてのひとにやさしいまちづくりが着実に形成されつつある。

### 「日本一のバリアフリーのまち」を目指す

これまでに、「日本一のバリアフリーのまち」を目指してさまざまな取り組みを進めていく中で、本市のバリアフリー・ユニバーサルデザインの施策展開の中核を担ってきた「佐賀嬉野バリアフリーツアースセンター」が、「温泉地における入浴介助サービス事業」をはじめとするこれまでの取り組みの成果が高く評価され、平成26年度に大企業や政令指定都市などの大都市や広域で活動するNPO法人などに交じって、本市の団体が「第8回国土交通省バリアフリー化推進功労者」として大

臣表彰を受けることができたことは大きな成果と言える。このように身体が不自由な方については、ある程度満足していただける対応ができるようになったところではあるが、今後は、日本一を目指す次のステップとして、身体的のみならず、あらゆるバリアをなくす取り組みを推進していくこととしている。

具体的には、外国人観光客のまち歩きをサポートするために対応する観光ガイドや車いす使用の方のためのガイドヘルパー、視覚・聴覚に障がいをお持ちの方に対応するガイドなど、さまざまな「まちなかガイド」の育成・組織化やまちなかの要所に音声ガイドシステムの設置、宿泊施設などを利用する障がいをお持ちの方を、緊急時に安全に避難していただくための「逃げるバリアフリー」の徹底、すべての方へのおもてなしを徹底するための「UD(ユニバーサルデザイン)おもてなし向上講習会」の開催や平成26年度に制定した「こころの架け橋 手話言語条例」に基づく手話の普及・啓発、そしてパラリンピックの正式種目である「ボッチャ」をはじめとする、誰もが一緒に楽しめるユニバーサルスポーツ(ユニスポ)の推進などを実施していくこととなる。

このような取り組みを成功させ、「日本一のバリアフリーのまち うれしの」の実現に向けて、全市を挙げて全力で取り組んでいく覚悟である。

