

## 2 ソフト面の整備について

誰もが快適に利用できる建築物とするためには、ハード面の整備にあわせ、「施設情報の提供」、「施設の運営上の工夫」、「人によるサービス」のソフト面を整備します。

利用者は、施設の内容を前もって知っておくと利用しやすく安心して使えます。そのためには、場所、施設内容、利用可能時間などの施設情報の提供が重要です。施設管理者は、施設の整備の主旨をよく理解し、常に利用状況や要望を把握し、それらを反映した工夫をして、施設を運営します。利用者のニーズに柔軟に対応できるように、人によるサービスを加えることで、より使いやすい建築物になります。

### (1) 施設情報の提供

施設の内容がわかり、安心して利用できるように情報提供をします。

#### ①事前の情報提供

利用者は事前に施設の情報を知ることにより、安心して利用できます。事前に提供する情報としては、以下のようなものが挙げられます。

- ◇施設への交通案内
- ◇駐車場の設置の有無や位置
- ◇多機能トイレやエレベーターの設置の有無
- ◇手話通訳や筆談などの対応の有無
- ◇施設の内容や利用時間

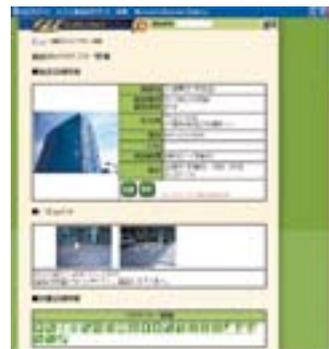
これらの情報は、入手しやすいように、インターネット上のホームページ、パンフレット、電話やFAXなど、複数の方法で提供します。また、複数の言語や点字などによる情報提供を行うことも大切です。

千葉県のホームページには、『ちばバリアフリーマップ』を掲載して、県内の主要な施設の駐車場やトイレなどのバリアフリー情報を提供しています。

<http://www.pref.chiba.jp/pbbfmap/>

また、千葉県では、「ユニバーサルなまち」という冊子を、発行しています。この中には、県内のユニバーサルデザインによる建築物の紹介だけでなく、快適な歩行空間や交通不便地域の解消を目指した取組、ソフト面の取組などの、多様な情報を発信しています。

右は「ユニバーサルなまち」2号(平成16年3月25日発行)です。



## ②施設入り口などでの情報提供

案内・受付の付近には、わかりやすい案内図（案内板）などを設置すると共に、利用可能なサービス、各部屋やトイレの配置などの施設情報を提供します。情報提供は、わかりやすい図、大きな文字、複数の言語による表示、音声による案内などの、多様な利用者に対応した様々な方法で行います。

点字による表示と音声案内がある案内板。誰にでも近づきやすい形状で、現在の位置・方向が確認でき、わかりやすくシンプルなデザインとなっています。



[福祉施設の玄関]

## (2) 施設の運営上の工夫

利用しやすいように、運営上の工夫をします。

施設管理者はハード面の整備の主旨を理解し、誰にでも使いやすい運営をします。例えば、以下のようなものが挙げられます。

- ◇通路に通行を阻害するようなベンチや装飾品などを、置かないようにします。
- ◇多機能トイレなどは、使用頻度が少ないからといって鍵をかけたり、他の目的に使用することがないようにします。
- ◇パンフレットや資料を、車いす使用者などにも手が届きやすい場所に置いたり、また催事では音声、手話、文字による表示を行うなど、多様な利用者に配慮します。
- ◇室内の照度が低い場合、手話通訳者などへの照明を確保します。
- ◇障害のある人の生活を助ける身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）を同伴する利用者に配慮します。

このように、利用者の多様な状況や希望に応じ、施設がより利用しやすくなるように、運営上の工夫をします。



[ホテルのバリアフリーパンフレット]

ホテルの宿泊施設や貸し出し品について説明されており、FAXでそれらの予約もできます。



[ホテルの敷地内]  
身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）のための排泄スペースが設けられています。

## (3) 人によるサービス

利用者の多様なニーズに応じた、人によるサービスを提供します。

- ◇多様なニーズに対し、柔軟で適切な対応を行うためには、施設の利用案内、誘導、介助などの、人によるサービスの提供が必要です。ハード面の整備だけでなく、人によるサービスも提供することにより、より一層快適に使える施設となります。
- ◇施設に勤務している人たちのサービスばかりではなく、利用者がお互いに声をかけあうことも大切です。
- ◇非常時の避難にあたっては、管理者などによる人的な対応や、利用者相互の協力も重要です。



[空港の案内カウンター]



©Disney

[テーマパークの案内所]  
聴覚障害のある方に対して、手話で施設の案内や相談に応じています。

この案内カウンターは、わかりやすい位置に設置されており、常時、人による施設の利用案内などが行なわれています。カウンターの高さが2種類あり、使いやすい高さを選べます。



[ホテルのレストラン]

視覚障害のある方に、係りの人による点字メニューや文書読み上げによる案内などのサービスを提供しています。

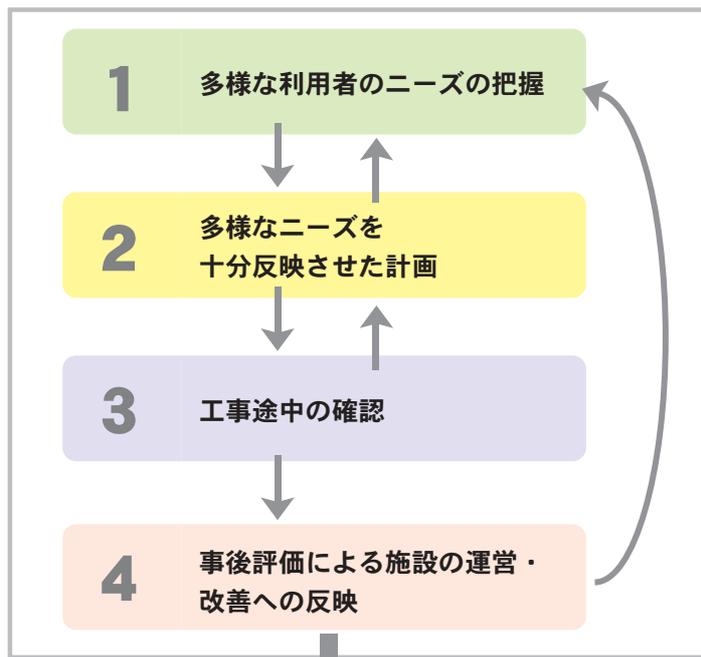
### 3

## 誰にでも使いやすい建築物 を実現する取組手順

多様な利用者のニーズを把握し、建築物の計画や設計、施設の運営、人によるサービスなどに反映させます。また、完成後も利用状況を調査・評価し、更に使いやすくなるように、改善していきます。

建築物の整備にあたって、事業者や設計者は、積極的に多様な利用者のニーズを把握し、計画や設計、施設の運営、人によるサービスなどに反映させるようにします。そのためには、建築物の計画、設計、施工のそれぞれの段階で意見の募集、アンケート、ワークショップ\*<sup>9</sup>などの方法を工夫して、利用者のニーズを把握していくことが大切です。これらは建築物の規模や用途によって、その条件にふさわしい方法で進めます。このように、多様な利用者のニーズを尊重し、建築物を絶えず使いやすくしていく取組が大切です。

#### ■ 誰にでも使いやすい建築物を実現する取組手順の例



事業者と設計者は、多様な利用者のニーズを把握します。

事業者と設計者は、多様な利用者のニーズを踏まえて計画に反映します。

工事途中に、実際の建築物、家具、設備を点検し、使いやすさを確認します。

施設の利用開始後、利用状況を調査・評価し、運営・改善などに反映します。また改善にあたっては、同様の過程を繰り返していきます。

ユニバーサルデザインによる建築物の経験や評価を蓄積し、更に改良した技術と手法を、活用していきます。

**経験の蓄積と活用**

**利用者、事業者、設計者等が連携して、  
よりよいデザインを追求し続けていきます。**

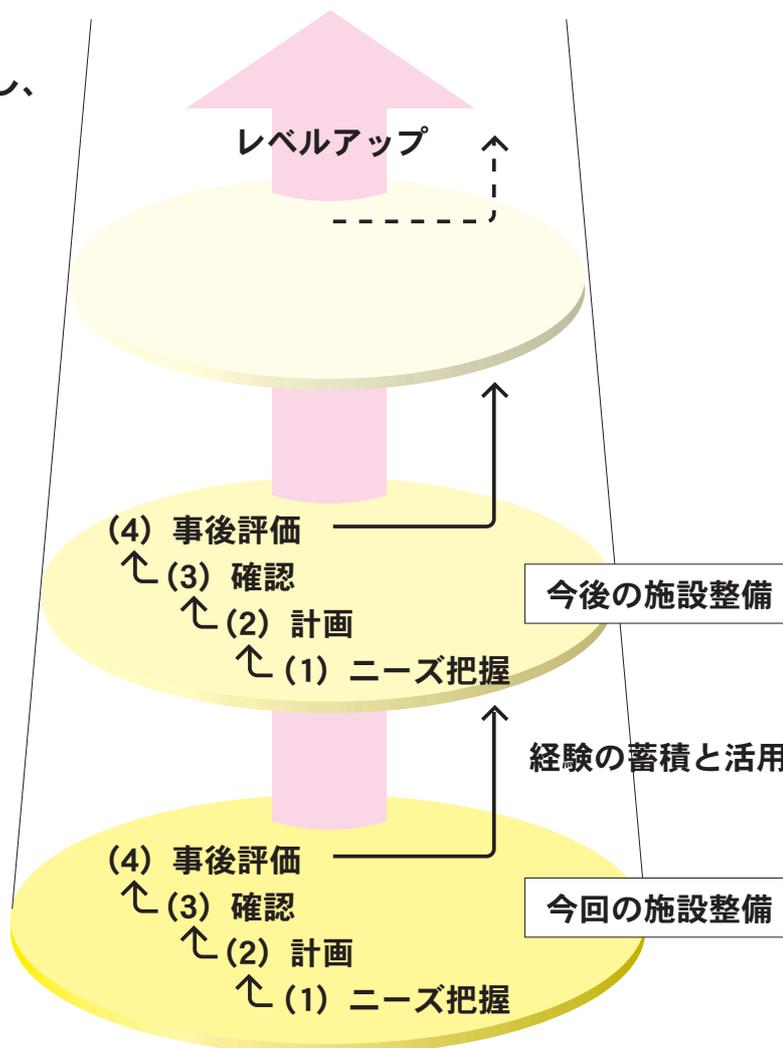
利用者、事業者、設計者等が連携して、  
よりよいデザインを追求し続けていきます。

### 経験を蓄積し、 よりよいデザインを追求し、 活用していくイメージ図

ユニバーサルデザインでは、常に新たな技術の導入や、工夫・改良を重ね、公平に、より安全・安心・快適に利用できるデザインにしていくことが大切です。

県民、事業者、設計者、施工者、NPO\*<sup>6</sup>、研究者、行政が、建築物の整備にかかる手順や手法などの情報・経験を蓄積し、それらを伝え合っていくことにより、整備の考え方や技術をレベルアップしていきます。

その過程もユニバーサルデザインといえます。



# (1) 多様な利用者のニーズの把握

事業者と設計者は、多様な利用者のニーズを把握します。

II

誰にでも使いやすい建築物の整備指針

事業者と設計者は、様々な工夫をして、幅広い年齢層、様々な国籍、男性と女性、多様な能力の利用者などのニーズを把握します。

例えば、以下のようなものが挙げられます。

- ◇アンケート
- ◇利用者へのヒアリング
- ◇多様な利用者が参加したワークショップ\*<sup>9</sup>
- ◇現地などでの具体的な計画内容の説明会
- ◇同様な建築物の利用状況の調査

多様な利用者が意見を交換するワークショップ\*<sup>9</sup>では、NPO\*<sup>6</sup>や専門家などの協力を受ける方法もあります。また、インターネットを活用した意見の募集も有効です。

よく似た既存の施設を調査して、良いところや改良が必要なところを、知ることで、ニーズを把握することができます。

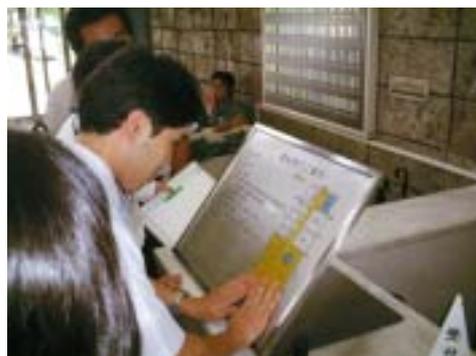


[既存施設の調査]



[調査後の話し合い]

障害のある方に使用してもらい、意見を聞くことで、どのような整備が望ましいのか、具体的なニーズを把握することができます。



## (2) 多様なニーズを十分反映させた計画

事業者と設計者は、多様な利用者のニーズを踏まえて計画に反映します。

事業者と設計者は、ニーズを踏まえた計画案を作成し、利用者への説明などを経て、多様なニーズを反映した計画にしていきます。

多様な利用者のニーズを満たし、それを機能的、技術的、経済的に計画に反映させるには、設計者に豊富な知識や経験などが求められます。また、ニーズを的確に反映するため、専門性を持った中立的な立場の研究者や専門家に協力を得る方法もあります。



参加した市民の考えを絵や図にして表現し、施設に盛り込みたい内容をまとめている様子です。



建築の模型を使って検討している事例です。

### (3) 工事途中の確認

工事途中に、実際の建築物、家具、設備を点検し、使いやすさを確認します。

工事途中に事業者、設計者、利用者などが、実際の建築物、家具、設備の広さ・位置・高さ・使い勝手などを点検し、使いやすさを確認します。

この時点で、更に問題点の改善や、使いやすくする工夫をしていくことも大切です。

なお、多様なニーズを反映した計画のとおり施工されるには、設計者は図面などに設計意図をわかりやすく表示し、施工者はユニバーサルデザインの意図を十分理解して工事を進めます。

### (4) 事後評価による施設の運営・改善への反映

施設の利用開始後、利用状況を調査・評価し、運営・改善に反映します。

建築物の利用開始後にも、利用状況の調査などを行い、運営・改善等に反映し、更に使いやすいものにしていくことが大切です。