

## ユニバーサルデザイン視点で「あったか府庁」をつくろう！

健康福祉部福祉・援護課、介護・福祉事業課ほか

### 【概 要】

- 私たちが日頃担当している様々な事業やサービスで、府民の方が困っていることはないでしょうか？

問題点に気づきながらも、解決するためには「予算」が必要だと考えて、なかなか改善できずにいることが多いですが、ちょっとした工夫と思い切りで、予算がなくても府民の方に喜んでいただけるような取組ができるはず！

- 健康福祉部では、そんな思いで各課が実際に取り組んでいる事例を「ユニバーサルデザイン」を切り口にまとめ、誰にも親しみやすいユニバーサルさる君が主役の着ぐるみ劇で発表してみました。

- こんな時、あなたならどうしますか？私たちの答えはこれです。

その1 車いすで相談に来たけれど、事務室は4階だし、部屋は狭いし…

その2 役所からくる細かい文字。読みにくいし、書いてある事も難しい言葉で…

その3 災害時の備蓄食糧といえば、乾パンでしょう。でも、お年寄りには食べられるかな？

### <あったか府庁着ぐるみ隊ができるまで・・・>

#### 背景

- ◇ 京都府では平成21年8月に「みんなでつくる『あったか京都』指針 ～ユニバーサル社会の設計図～」(京都府ユニバーサルデザイン推進指針)を策定しました。
- ◇ ユニバーサルデザイン(以下UD)という言葉のイメージから、ともすると「ものづくり」や「まちづくり」といったハード整備ととらえられやすく、大部分の京都府職員は、自分には関係ないものと考えがちです。
- ◇ しかし、UDは誰にもわかりやすい、便利、快適を目指すものですから行政サービスはUDの視点を持って行われるべきものであると考え、府民視点で業務を見直すという「府民サービス向上」取組であるとも言えることから、部内各課で取り組んでいる府民サービス向上のための事例について、UDの視点で振り返ってみました。
- ◇ そして、「実は、私たちは日頃特に意識しなくても、UDの取組・府民サービス向上の取組をしている！」という事に、すべての京都府職員の方に気づいていただくことで発

表会をひとつの啓発の機会して取り組もうということになりました。

## 目的

「あったか府庁」はみんなでつくる！

UDの取組を親しみやすく、わかりやすく伝えるため、職員が身体をはって着ぐるみを着て発表し、全ての職員に自分自身のこととしてUDを考えてもらおう！

## 取組

- ◇ UD推進指針策定の担当課から、UDについて誰にもわかりやすくPRするため、親しみやすいキャラクターで寸劇仕立てで発表させてくれるなら、参加したいとの声が上ががり、それなら関係課にも参加してもらってみんなで発表しようという話が盛り上がりました。
- ◇ 指針策定に合わせて、温泉に気持ちよさそうに浸かっているニホンザルが「ユニバーサル？」と言っているポスターを作成した事から、キャラクターは「ユニバーさる君」に決定。ほっとはあとセンターの協力で胸に「あったかはあとマーク」を付けたユニバーさる君と、その仲間であるユニバーわん君（イヌ）の着ぐるみが用意できました。
- ◇ 部内からあがってきた取組事例の中から、UDの事例としてわかりやすい事例をピックアップ。実際に困っている府民の方と、それを解決するための取組をしている職員のやりとりを寸劇としてシナリオをつくりました。
- ◇ 登場人物、その台詞を言う声優（？）、PPT操作係、小道具係等々の配役を決め、シナリオの読み合わせ、発表会場での秘密のリハーサルを繰り返し、発表会に向けて着々と準備を進めました。

## 効果

- ◇ 各課でバラバラに取り組まれている事も、視点を変えればUDといえるので、ことさら難しく考えなくてもUDを進めることができるという自信が持てました。
- ◇ また、シナリオを各自に配れば何とかなる、と簡単に考えていたのですが、練習を重ねるうちにだんだんと参加する職員もUDについて理解が深まり、発表の準備そのものが貴重な体験、啓発となりました。発表に参加することで部内のつながりも強くなり、また、なんとなく人ごとだったUDが、自分がかかわる事で身近なものになりました。
- ◇ 寸劇仕立てにし、通常のキチンとした発表とは違う、一風変わった親しみやすい発表にしたことで、UDのイメージを楽しいもの、参加してみたいものとして多くの方に認識いただけたのではないかと考えています。

## 現 在

- ◇ 健康福祉部職員にもっともっとUDについて理解してもらい、日々の業務に活かしていただけるよう、平成21年度の健康福祉部の人権研修はユニバーサルデザインをテーマに開催しました。もちろん研修会場にはユニバーさる君が登場！  
にこやかに手を振ったり、写真を撮ってもらったり大活躍でした。
- ◇ 当日の講師の先生は京都府のUD指針の策定に関わっていただいた方でしたが、きっと全国での講演でユニバーさる君を宣伝していただいているはずです。
- ◇ また、UDではありませんが職員が気軽にボランティア活動に参加するきっかけづくりとして、使用済み切手等の「収集ボランティア」をユニバーさる君から呼びかけたところ、早速、反応がありました。課によっては組織挙げての取組を始められたり、個人でもボランティア活動への参加協力の申し出があったり、今後の職員のボランティア活動への参加に大いに期待しているところです。

## 振り返りと今後の課題

- ◇ UDは、日々行っている当たり前の事であるため、改めて「取り組みましょう」と呼びかけても、「何を今更…」という受け止められ方をされ、なかなか賛同が得られにくいのですが、逆に、「日頃取り組んでいるあんなことも、こんなこともUDですよ、もっと意識的に広げて行きましょう。」と言うと皆さんに納得していただけました。
- ◇ UDを、ものづくりなどのハード整備の話ととらえず、「行政経営品質」のように、福祉サービスの質を向上させる取組と考え、職員一人ひとりに自分自身に与えられた課題としてUDを捉えていただき、行動していただければあったか府庁が実現すると思っています。
- ◇ UDにはゴールがありません。常に、誰もが、もう少し工夫してより良くできないかを考えつづけ、スパイラルアップしていく事が大切です。
- ◇ また、これが正解というものもありません。出来ていない事をチェックするというのではなく、より理想に近づくように、一歩ずつ工夫を重ねてより高みを目指して取り組み続ける事が大切です。
- ◇ UDは行政や企業だけが取り組むものではなく、多くの府民の方の参加と協働がポイントです。そのためには、プラットフォームのような関心の人や団体が自由に参加できる仕組みと同時に、参加しやすく多くの人の目にとまるような仕掛けが必要です。
- ◇ 今後はUDを推進する府民参加のプラットフォームの立ち上げをめざし、府民の方にも参加していただける啓発の取組を進めたいと考えています。

## <個別事例1：介護・福祉事業課>

### 背景

#### ◇車いす利用の相談来庁者の増加

介護・福祉事業課では、介護保険や障害福祉サービスを行う事業者の指定・届出受理の事務を行っています。多くの事業者の方が、指定等の相談のため、1号館4階の介護・福祉事業課を訪れ、課内の応接スペースで相談に応じてきました。

近年、特に、障害福祉サービスの相談において、車いすを利用した事業者の来庁が増加してきましたが、4階まで上がってもらうのに加え、課内の応接スペースは狭く、数も限られていることから、来庁者に不便をかけることもありました。

### 目的

**「車いす利用者及び付き添い者の移動などの負担を軽減するとともに、車いす利用者が安心して利用できる相談スペースを確保する」**

### 取組

#### ◇相談担当者の気づき

担当課は、幅広い府民の方が訪れる「窓口」というよりは、介護や障害福祉分野の「監督官庁」の性格が強いセクション。訪れる方は、自らの開業や事業運営上の届出に来られるので、相談スペースが狭く、車いすで入りづらくても、その思いを口にされることはあまりありません。窮屈そうな車いすの相談者の姿に、担当者みんなが、これでいいのかという思いをもっていました。

#### ◇課内でルール化

担当者の一人が、車いす利用者用の相談スペースの確保を提案したところ、すぐにみんなの賛同が得られ採用。管理職の後押しもあり、課内でルール化することになりました。

#### ◇アポイントの時点で確認し事前予約

来庁されてから空きスペースを探すのではなく、相談来庁のアポイントの時点で、車いす利用の有無を確認し、必要に応じて、1号館1階の府民総合案内・相談センターのスペースを事前に予約することとしました。来庁者には、当日、1号館1階の受付に来ていただき、内線電話で連絡を受けた担当職員が1階に降りて、相談を実施します。

### 効果

#### ◇相談者の移動負担を軽減

来庁者は、4階に上がる必要がなくなり、ゆったりとしたスペースで付き添い者と一緒に相談していただけるようになりました。

## 現 在

### ◇思わぬ好評も

取り組みを続ける中で、はじめて電話してこられた方でも、相談内容のニュアンス等から介助の必要を察したときは、こちらから相談スペースのことを切り出すなど積極的な対応を心がけるようにしています。また、利用者からは、「1階は相談スペース近くに車いす対応のトイレがあるため安心して相談できる」という、当初は想定していなかった声もいただいています。

## 振り返りと今後の課題

### ◇常に問題意識をもって

「府民サービス向上事例」の募集があったとき、担当者は、自分たちの取り組みは当たり前のことを行っているだけなので、わざわざ「事例」として取り上げるという発想はなかったそうです。府民サービスの向上は、当たり前ととらえず、「これでいいのか？」と考えることから始まります。府民視点での「あたりまえ」がきちんとできているか、常に問題意識を持って日常業務に当たっていくことが大切だと考えています。

## <個別事例2：福祉・援護課>

### 背 景

#### ◇府民が困っている「わかりにくいお役所の文書」

ユニバーサルデザイン推進指針を策定する際に、府民の方にアンケート調査を実施したところ、改善して欲しい点として「わかりやすい文書」という答えが多く寄せられました。確かに、日頃作成している通知文や広報資料などを府民目線で見なおしてみると、文字が読みにくく、また文章自体もわかりにくい事に気がつきました。

### 目 的

**「わかりにくいと府民の方から評判の悪い役所の文書を、わかりやく改善する。」**

### 取 組

#### ◇わかりにくさの原因は？

役所の文書はわかりにくいというが、わかりにくい原因は为什么呢？

たまたま、人権フェスタの講師としてお願いした博報堂ユニバーサルデザインの井上滋樹所長から、博報堂が大学と協働して開発された「つたわるフォント」について情報をいただきました。

「つたわるフォント」は少し字体を変えることで、文字の大きさは同じでも、より読みやすいフォントとして開発されたものであり、確かに従来使用しているフォントと比較す

ると、丸や点、数字とアルファベットなど読み誤りが少なくなり、字体を見直すという事も「文書のわかりやすさ」につながる事がわかりました。

#### ◇ 「つたわるフォント」の導入

所長のご厚意で「つたわるフォント」を試験的に導入できることになり、福祉・援護課の一部の職員のパソコンに試験的にこのフォントを導入し、日常業務の中での資料作成や通知文の作成に「つたわるフォント」を使ってみました。

#### 効果

##### ◇ 「つたわるフォント」導入の効果

このフォントを使用することにより、特に数字やアルファベットなど細かな字は見やすくなりました。それ以上の効果として、「よりわかりやすい文章を書こう」とか「より見やすいレイアウトにしよう」という意識を持つようになり、そもそもの資料や通知文のわかりやすさにも気を付けるようになりました。

「つたわるフォント」を使った名刺を作成したところ、名刺交換の際に UD について話題が広がることもありました。

#### 現在

##### ◇ 「つたわるフォント」の拡大作戦

いろいろな文書や印刷物がわかりやすいものになるよう、印刷事業を行っている福祉施設でこのフォントを導入し、付加価値の高い商品が開発できないか、あるいは福祉関係機関や団体の広報紙や名刺などもこのフォントで作っていただけないかと思い、関係機関と相談しています。

##### ◇ その他の「わかりやすい」工夫

フォントだけではなく、カラーユニバーサルデザインやいわゆるお役所言葉についても改善の工夫が必要であるということで、職員の関心が高まっており、新たな取り組みに向けて検討中でます。

#### 振り返りと今後の課題

##### ◇ 京都府でできること

「つたわるフォント」そのものは価格の問題や行政支援システムへの導入手続きが必要など、京都府行政への導入はハードルが高いですが、さまざまなやり方で「わかりやすさ」は追求できることがわかりました。

今後は、わかりやすい公文書づくりに向けて、職員が手元に持って日々使えるようなマニュアルが作れないかなど、身近なちょっとした工夫から進めていきたいと考えています。

## <個別事例3：健康福祉総務課>

### 背景

#### ◇備蓄食糧の「食べやすさ」

京都府では、大規模地震等の災害時に備えて、食糧や衣服等の生活用品を購入（更新）し、府内4箇所の防災倉庫にストックしています。このうち食糧は約10万食分を備蓄していますが、大半（約8万5千食分）が固い乾パンであり、かむ力が弱い高齢者や乳幼児のニーズに十分対応しているとは言えない状況がありました。

### 目的

#### 「高齢者、乳幼児が食べやすい（食べられる）災害用食糧備蓄を進める」

### 取組

#### ◇高齢化への対応

備蓄食糧の食べやすさの向上には以前から取り組んでおり、アルファ化米（乾燥米飯）のおかゆを導入していましたが、お湯（または水）でもどす必要があり、もっと簡単に食べられるものと考えた結果、缶入りのソフトパンではどうか、ということになりました。社会福祉法人が運営する授産施設に発注することで、障害者の就労支援につなげるよう工夫しました。

#### ◇「高齢者だけでいいのか」

予算化を進める過程で、食べやすさに配慮すべき対象は高齢者だけか、という意見が出ました。こども向けにも柔らかい方がいい、こどもの好きな味はどうか、赤ちゃんはどうするのか、と議論が始まり、缶入りソフトパンに加え、幼児用にソフトビスケット、乳児用に粉ミルクとほ乳瓶を導入することとなりました。

### 効果

#### ◇弱者配慮＝だれでも食べやすい ←発想の転換

ソフトパンはチョコレートなど3種類の味があり、若い方にも食べやすい製品となっています。特定の方だけでなく、みんなが受け入れやすい食料備蓄が、部分的ですが実現しました。

### 現在

#### ◇約1割が高齢者・乳幼児向けに

備蓄食糧の約1割を高齢者・乳幼児に配慮したものに置き換えました。府内5箇所の防災備蓄倉庫に配備しています。

## 振り返りと今後の課題

### ◇ 不断の検討を

災害時といえども、できるだけ我慢や不便は避け、少しでも快適に過ごしていただくため、災害備蓄物資のあり方について検討を加えていきたいと考えています。

### 企画総務課コメント

平成22年度府民サービス向上成果発表会の優秀賞を獲得しました。ユニバーサルデザインという新しいコンセプトを、健康福祉部内に向けて「あったか府庁はみんなでつくる！」とかみ砕いたうえで、着ぐるみ・寸劇で職員に呼びかけるという『やりかたがうまい』ことが評価されました。また、各課での個別事例に展開していった成果や、『たのしそう』『親しみやすい』ことも併せて評価されています。