

ユニバーサルデザイン(UD) 事例集



I 製品のユニバーサルデザイン

1. 花王株式会社 1
ユニバーサルデザインのアイデアを業界のスタンダードに！
2. 徳武産業株式会社 3
業界の非常識を常識に変える ～左右サイズ違いの靴への取組
3. 株式会社シューズセレクション 5
より多くの人の便利を追求する ～片手で開閉できる傘！
4. 株式会社タカラトミー 7
「専用」から「共遊」へ ～目や耳に障がいのある子どもたちも
楽しめるおもちゃづくり

II サービスのユニバーサルデザイン

5. 新所沢東口商店街 9
モットーは、人にやさしい商店街！
6. シネマ・チュプキ・タバタ 11
進化するユニバーサルシアター ～誰もが共に笑い、共に涙する感
動の共有空間！
7. 株式会社ローソン 13
指差しシートでコミュニケーション！
8. 宮園グループ 15
リフト付きタクシーサービス ～ユニバーサルデザインタクシーの先駆け！

III 職場のユニバーサルデザイン

9. 株式会社特殊衣料 17
環境や仕組みを整える ～経験から培った貴重な工夫
10. NTTクラリティ株式会社 19
さまざまな障がいのある社員と共に働く ～バリアのない豊かな
社会の実現に貢献する

事例1 花王株式会社

ユニバーサルデザインの
アイデアを業界のスタンダードに！

UDカテゴリ	公平性、わかりやすさ
取組	シャンプー容器にきざみをつける工夫
経緯	<p>○「シャンプーとリンスの容器を目をつむっていても区別できるようにしてほしい」という要望が消費者から寄せられた</p> <p>○1990年の1年間で13件の要望(うち目の不自由な人4件)</p> <p>シャンプーとリンスの区別が分かりやすくなるのを望むのは必ずしも目が不自由な人だけではない！</p>
新しい基準	<ul style="list-style-type: none"> ・ボトルの色を異なるものにする ・形や大きさで区別する ・高さで区別するなど <p>シャンプーとリンスを区別する基準は各社によりまちまちだった。</p> <p>そこで花王は「触ってわかる、新しい基準」を探索した</p>
開発に向けた取組	<p>シャンプーとリンスを質感の違うものにしたたり、凸マークを入れたり、凸マークを入れる位置を試行した結果</p> <p>→正面からの美観を損なうことなく、また印刷などの加工を阻害しない容器の側面にきざみをつけることになった。</p>



ここがポイント！（取組の効果・成果）	
消費者の満足度 信頼度の向上	「目の不自由な人への配慮があり、すごく感動した。」 「使う身になって考えられていて本当に良い。」
消費者のため！ 業界全体で統一 その後の規格化	「業界で統一していないと消費者が混乱してしまう」との意見が社内からあがり、シャンプーのきざみが業界全体で採用されるよう実用新案の出願を取り下げ、日本化粧品工業連合会を通じて業界各社に働きかけた。 2000年にJIS規格(JIS S 0021 高齢者・障害者配慮指針—容器・包装—)に、その後、2011年にISOの規格に事例として掲載。
各社が導入 しやすい工夫	異なる容器形状でも対応でき、正面から見たデザインを邪魔することがないように、正面より少し後ろにキザミを配置。
発展性	目の不自由な方からの要望を受け、ボディウォッシュの識別について業界で検討。花王が提案したラインをつける案が採用され、2014年改訂の日本工業規格(JIS)に組み込まれた。
社員のモチベーションアップ	お客様からの「感謝の言葉」、「励ましの言葉」が社員の頑張りに対する何よりの報いとなり、「また頑張ろう」、「もっと使いやすい製品を作ろう」という社員のモチベーション向上につながる好循環が生まれた。
受賞歴	平成19年度バリアフリー化推進功労者表彰において内閣府特命担当大臣表彰優良賞
その他	本事例は、子どもたちにも身近でわかりやすいUDの事例となっている。



事例2 徳武産業株式会社

業界の非常識を常識に変える

～左右サイズ違いの靴への取組

UDカテゴリ	自由性、安全性
取組	転倒を予防し、かつファッション性の高い靴をデザインする
会社概要	本社(香川県さぬき市)と本社に併設された靴屋「あゆみショップ」を運営。創業65年のケアシューズ専門メーカー
経緯	<p>○1993年、高齢者施設の施設長さんから施設内での転倒が減らないのは靴に原因があるのではないかとの話が持ち込まれた。</p> <p>○当時、同社はルームシューズ、化粧ポーチ、旅行用スリッパを製造していたが、お年寄り向けシューズを作ることをスタートさせた。</p> <p>○従来の製造手法では解決できない靴づくりとなるため、幾度も試作品を作り、試し履きしての意見を聞き、修正を重ねることを約2年間繰り返した。</p> <p>○1995年5月、ケアシューズ「あゆみ」の販売を開始。</p> <p>○2001年より、パーツオーダーシステムを開始。お客様の要望に応じて「靴底の厚み」「ベルトの開閉方向変更」などを個別に調整できる仕組みを作った。</p> <p style="text-align: center;">「足を靴に合わせる」から「靴が人に合わせる」に転換</p>
新たな発見	<ul style="list-style-type: none"> ・「つま先側が2センチほど地面から上がっている」、「かかとがしっかりサポートされている」「軽い」「甲がしっかりとまる」等が転倒しにくい靴の条件であることがわかった。 ・先天的あるいは事故や病気のために左右の脚長が異なる人、むくみなどが原因で左右の足長・幅が異なる人が多いことがわかった。 →消費者は、両方のサイズを購入し合わないほうを破棄する、あるいは、大きいほうのサイズを購入し、つま先に詰め物をして履いているといった苦勞が生じていた。 ・当時、サイズ違いで販売している会社はなかったが、1995年のケアシューズ販売から「左右サイズ違いの靴を1足分の価格」で、「片方だけの靴を半額で販売」した。 <p style="text-align: center;">多くの人の多様な足に合う靴を提供するための 「新常識をデザインすること」</p>

ここがポイント！（取組の効果・成果）

<p>購入・使用者の満足度</p>	<p>年間約3,000通を超える感謝の手紙が届く。 「短下肢装具着用で今まで履ける雨靴がなかった。これで雨に日の外出も安心。」 「入院中スリッパでは心もとなかったが、しっかり止められるのと洗濯できるのがいい。」といった声が多く寄せられるだけでなく、リピーターになる顧客が多い。 《代表的なエピソード》当時歩くことができなかった90代の女性が、「自分も死ぬまでにこの靴を履いて歩きたい」と思い購入。施設から「歩かない人に靴を売りつけるのですか。」といわれたが、半年後この女性はシルバーカーを押しながら歩けるようになった。 （出典）神様がくれたピンクの靴「奇跡のシューズ」を作った小さな靴会社の物語：佐藤和夫著 あさ出版</p>
<p>考え方の転換</p>	<p>左右の足のサイズはひとりひとり異なるのに靴は左右同じ形・サイズで販売されていることへの挑戦。</p> 
<p>新たな挑戦</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「片手で楽に着脱できる」「手を使わず履ける」「フィット感を調整できる」等々、履く人に合わせた靴づくり ・高齢者・障がい者の方々、足がむくんでいる人が履ける靴下づくり「のびのび靴下」 ・高齢者・障がい者の方々の「足元から人生を幸せに」をモットーに、困っていることを解決するもの作りへのチャレンジを続けること
<p>販売数の増加</p>	<p>利益は必要だが、最優先であってはいけない、お客様の悩みに寄り添うことが企業のあるべき姿と考え、販売方法の特許申請を断ることにしたが、「あゆみ」累計出荷足数は2,000万足(2022年7月末) 年間1万2千～3千件ほどの注文が全国から寄せられている。</p> 
<p>その他</p>	<p>「朝の近隣清掃」「会社敷地内の中学校の通学路側へのトイレ設置」ほか、地域へのボランティア活動を積極的に行い、行動で示すことで、地域の方への感謝を伝えている。</p>



I 製品のユニバーサルデザイン

事例3 株式会社シューズセレクション

より多くの人の便利を追求する

～片手で開閉できる傘！

UDカテゴリ	自由性、省力化、自由度
取組	お客さま起点で考え、行動し、デザインする
会社概要	本社(東京都渋谷区)と世界最大級の傘専門店「Waterfront」(自由が丘)を展開、細やかなニーズに応えられる1986年創業の傘づくり専門メーカー
製品づくり	<p>■傘の不便を解消する</p> <ul style="list-style-type: none"> →開閉が片手でできる傘が欲しい →大きさや色を自由に選べる傘が欲しい <p>○たたむのが苦手な人も驚くほど簡単にたためる傘(クイックシャットTM)の特徴</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 傘袋の先端に取手がついているので傘が取り出しやすい 2. 開閉に使用するボタンが1つ 3. シェイプメモリー(形状安定)搭載により素早くたためる <p>○短い・薄い・細いといった形状のほか、多種多様な色・柄から選べる傘を展開・販売</p> <ul style="list-style-type: none"> →子供から高齢者まで、オールジェンダーに対応 <p>○外国人観光客に人気の傘の開発・販売と特許取得</p> <ul style="list-style-type: none"> →日本文化を感じさせるデザインと軽さと機能性
新たな発想と工夫	<p>○傘を作るためには、ハンドル、中棒、露先、ハジキなどの各パーツをそれぞれの町工場で作ってもらう必要があるため、時間をかけて説得し「つくる」態勢を整えた。</p> <p>○傘は雨が降らなければ売れない→「雨が降らなくても売れる傘」の開発。決め手は消費者が欲しいと思う魅力を備えた傘。品質、デザイン、値段のバランスが大切。</p> <p>○日本は世界でも傘の消費量が多く、特にビニール傘の使い捨てが習慣化している。</p> <ul style="list-style-type: none"> →2019年6月、SDGsの観点から折りたたみ傘の携帯習慣を啓発する「たたむ、をひろげるプロジェクト」をスタート。 <p>新しい機能や構造にチャレンジし、お客様の期待に応える</p>



ここがポイント！（取組の効果・成果）

<p>日本ブランド</p>	<p>Waterfrontの傘を扱っている店舗が海外のガイドブックに掲載されるなど、外国人観光客のお土産需要にも軽くて丈夫な傘として人気がある。</p>
<p>モノづくりの考え方</p>	<p>見て楽しい、手に取ると品質が高く安いといった消費者の信頼感を得る製品を提供し続ける。</p>
<p>たたむ、を広げるプロジェクト</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・折り畳み傘の使用率は世界平均で55%、日本は21%、傘の使い捨て文化から脱却し、折りたたみ傘の携帯習慣を啓発 ・子ども達に身近なモノを大切に長く使う想いと環境保護を伝えるオリジナル絵本『ビニール傘と海の生きもの』を制作
<p>販路の拡大</p>	<p>ホームセンター・スーパー・コンビニはもちろん従来傘を置いていなかったドラッグストア・本屋などへの売り込みにより販路を拡大。現在はアパレル店や専門店へも販路を拡大している。</p>
<p>販売数の増加</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Waterfrontの傘は、国内トップクラスのシェアを誇る ・500種類を超えるラインナップの豊富さで、世界一の販売実績
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・2004年、長年蓄積された技術を製品づくりに注ぎ込み、薄さ2.5cm(最厚部分)を実現した『ポケフラット』で日経優秀製品・サービス賞(優秀賞)を受賞。 ・独自に開発した商品で取得した特許等の産業財産権、多数。



安全性を配慮した飛び出し防止機能付き



たたむ動作をサポートするシェイプメモリーを搭載




I 製品のユニバーサルデザイン

事例4 株式会社タカトミー

『専用』から『共遊』へ ～目や耳に障がいのある子どもたちも楽しめるおもちゃづくり

UDカテゴリ	公平性、わかりやすさ
取組	障がいの有無に関わらず共に楽しく遊べる工夫
経緯	<p>○1980年、障がいのある子どもたちのためのおもちゃの取り組み開始 →「鈴の入ったボールは止まってしまうとどこにあるかわからない」という声があった →目の見えない子どもたちのおもちゃ、振動センサー付きでメロディーチップ入りのメロディーボールを開発 →目の見えない子どもたちの間で「大ヒット」するが、市場が小さいため、専用のおもちゃづくりの活動を続けることが困難に</p> <p>○1990年、専用玩具から共遊玩具へ (共遊玩具第1号誕生) →スイッチのON側に小さな凸をつけるなど、一般市場向け商品に開発段階から工夫をすることに</p> <p>○現在では、年間100種類を超える「共遊玩具」を送り出している</p> <p>目や耳に障がいのある子どもたちも楽しめるおもちゃづくりは、おもちゃ業界全体で取り組む活動に発展</p>
工夫	<p>目が見えない子どもたちも楽しめるように</p> <ul style="list-style-type: none"> ・触ってもずれてしまわないように差し込んで固定できる ・種類の違いを触れて区別できる ・色の違いが音で分かる <p>耳の聞こえない子どもたちも楽しめるように</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動いていることが、(音だけでなく)目で見ても分かる ・鳴っている音の大きさが、(画像表示等で)目で見てもわかる ・おもちゃから出ている音声の内容が、字幕で分かる
活動	<p>心のバリアフリーの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉関連イベントでの共遊玩具の展示や大学での講義 ・小中学校でのオンライン授業




ここがポイント！（取組の効果・成果）	
消費者の満足度 信頼度の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・「これなら遊べるかなと思えるおもちゃが増えた。」 ・「お友達と一緒に遊ぶときに周りを頼らず、同じように楽しさを共有できるのが、親として見ていて嬉しい」
業界全体に 広がる共遊玩具	<p>一般社団法人日本玩具協会(活動開始1990年)によって審査・認定された玩具は「盲導犬マーク(目が不自由でも楽しめる玩具)」「うさぎマーク(耳が不自由でも楽しめる玩具)」の表示が推奨されている。</p> 
発展性	<p>○「リカちゃん人形」(50年以上の歴史を持つロングセラー玩具)</p> <p>リカちゃんのツイッターやインスタグラムなどSNSのフォロワー数は約22万人(2021年3月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リカちゃんシリーズ共通サイズの凸と凹で小物類を固定。手で触ってもずれないで遊べる。 ・角を1箇所カットするなどの工夫を採用。表裏や向きが触ってわかる。  <p>○「coemo(コエモ)」(アプリと連動させて遊ぶ最新玩具)</p> <p>専用アプリで声を登録すると、AI 合成されたユーザーそっくりのコエでお話しの読み聞かせができる。効果音や BGM などふんだんに取り入れた読み聞かせで、日本の昔話や世界の童話などが楽しめる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アプリはスマホの「画面読み上げ機能」に対応。音声を頼りに操作できる。 ・本体ボタンには凸デザインのレリーフ、各ボタンの役割がさわってわかる。 ・操作ボタンを押すと状況に応じた効果音。 ライトの明るさやON/OFFなどが音でもわかる。 © TOMY 
受賞歴	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰 内閣府特命担当大臣表彰優良賞受賞 ・IAUDアワード2017『「共遊玩具」の開発と活動推進のための仕組みづくり』金賞受賞 ・IAUD 国際デザイン賞『あなたそっくりのコエでたくさんの読み聞かせ coemo(コエモ)』銀賞受賞

II サービスのユニバーサルデザイン

事例5 新所沢東口商店街

モットーは、人にやさしい商店街！

UDカテゴリ	公平性、安全性、空間確保
取組	障害の有無にかかわらず買い物・飲食を楽しむことができる街づくり
商店街概要	<p>新所沢東口商店街(埼玉県所沢市松葉町)、新所沢駅東口のロータリーから「メインロード」「パイン通り」「パティオ通り」の3つのエリアからなる商店街。飲食店、青果、スイーツ、パンのお店、本屋、メガネ、写真館、薬局、クリニック、クリーニング店、生活雑貨店など約80の店舗がある。</p> <p>なかでもメインロードは電柱が地下化され、歩道が広く、バリアフリー化の進んだ商店が多い特徴を持つ。</p> 
商店街の特徴	<p>○1979年、国立身体障害センター、国立東京視力障害センター、国立聴力言語障害センターを統合し、国立身体障害者リハビリテーションセンターが新所沢駅東口から徒歩15分の場所に設立された。</p> <p>○国立身体障害者リハビリテーションセンターでは、事故や病気などで障がいの生じた人が常時300～400名リハビリを受けている。</p> <p>○リハビリは、訓練センター建物内だけでなく、商店街までの道、商店街でも行われる。</p> <p>○リハビリ施設から平日の夕方や週末に商店街を訪れる人も多い。</p> <p style="text-align: center;">迷っていたり、困っている人がいたら、 声をかけるのが当たり前</p>
店舗が取り組むUD	<p>・「さちや青果店」 →手が不自由で固い野菜を切ることが困難なお客様 →「ブロッコリーを切りますか？」と確認してからカットし、切ったブロッコリーはジッパー付きのビニール袋に入れて渡す。</p> <p>・メガネの「三晃堂」 →店の改修時に店舗入り口にあった段差をスロープにしたほか、車いすで店内を移動できるよう通路幅を確保。</p> <p>・お好み焼き屋「バンバン」 →健聴のオーナーが手話1級資格を取得。耳の不自由なお客さんと手話で会話でき、耳の不自由な人たちの各種会合にも利用されている。</p> <p style="text-align: center;">ひとりひとりの違いとともに、町全体で進化し続ける</p>

ここがポイント！（取組の効果・成果）

<p>利用者の満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国立リハビリテーションセンターを出た後も数十年にわたってお店を訪れる人が絶えない。 ・リハビリテーションセンターでの訓練期間が過ぎても街に住み続ける人が少なくない。
<p>街の変化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国立リハビリテーションセンターができた当初は、戸惑ったり、過度に世話を焼いたりすることもあった。 ・毎日さまざまな障がいのある人と接することで、どのようなサポートが必要か、あるいは必要でないかがわかるようになってきた。 ・障がいのある人のために特別なことをするのではなく、特性に合わせて対応することを「あたりまえ」とする文化が醸成された。
<p>世代間での継承</p>	<p>オーナーが2代目が変わった店舗でも「人にやさしい」が継承されている。</p>
<p>商店街の活性化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・埼玉西武ライオンズのオフィシャル商店街に加盟 ・ライオンズのフラッグを街路灯に設置、店頭でポスターを掲示 ・ライオンズ主催試合が開催される所沢の地域活性化を図る
<p>その他</p>	<p>「ザ・バザール」は商店街と地域住民の交流を深める商店街恒例のお祭り。商店街が出店する飲食ブースのほか、サンバのダンスショーに多くの来場者がある。</p>



II サービスのユニバーサルデザイン

事例6 シネマ・チュプキ・タバタ 進化するユニバーサルシアター

～誰もが共に笑い、共に涙する感動の共有空間！

UDカテゴリ	公平性、理解性
取組	誰もが一緒に映画を楽しめる場所づくり
映画館の概要	視覚に障がいがあっても、映画を楽しむことができる環境づくりに取り組むバリアフリー映画鑑賞推進団体シティ・ライツ(2001年発足)が、2016年、東京都北区田端に設立した常設の映画館。 国内外の映画やドキュメンタリー、アニメーションを上映している。
映画館が 取り組むUD	<p>○常時、日本語字幕で上映 →日本語字幕のない邦画では、耳の不自由な人は劇中のセリフがわからないことを解消する。</p> <p>○全席に音声ガイド、イヤホンジャックを搭載 →「音声ガイド」(人物の動き、情景、字幕など映画の視覚情報を言葉で補うナレーション)を聞くことで、目が不自由な人も映画をイメージしながら楽しむことができる。</p> <p>○完全防音の鑑賞室 →大きな音や真っ暗が苦手な感覚過敏の人、咳が出やすい喘息の人、小さなお子さん連れの人でも安心して映画を観ることができる。</p> <p>○車椅子スペースの設置 →入口からトイレ、客席までバリアフリーになっている。車椅子のまま映画を鑑賞することができる。</p> <p>見えなくても、聞こえなくても、車椅子を使っても、一緒に映画を鑑賞</p>
取組の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・耳の不自由な人は、邦画にも字幕があれば良いと思っている。 ・目の不自由な人は、「映像が見えない」「字幕が読めない」ために映画を楽しむことができないと感じている。 ・中途失明の人は、目が見えていたころのように映画を楽しみたいと思っている。 ・シアター内の座席で静かに映画を観ることが難しい人は、安心して映画を鑑賞できる完全防音の個室があると良いと思っている。 ・車椅子を使う人は、車椅子スペースが前の方だと首が疲れてしまう。 <p>誰もが当たり前前に感動を共にできる社会へ</p>

ここがポイント！（取組の効果・成果）	
利用者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・観覧席は小さいながらも映像音響機器は質が高く、バリアフリーと字幕付きはハンデの無い自分にも観やすかった。 ・音声ガイドを経験してお互いに色々発見できた。（視覚障害のある人とない人が一緒に鑑賞した感想） ・映画によっては（セリフが）聞き取れないことが度々あるが、ここは字幕があるので、内容がよくわかりとてもよかった。
地域との関わり	<ul style="list-style-type: none"> ・商店街の飲食店やギャラリーと映画館の連動企画、朗読や生演奏の企画、映画の感想シェア会等を開催し、「人與人」「人と文化」をつないでいる。 ・シアターのレンタルを行い、文化庁メディア芸術祭のサテライト会場、赤ちゃんを連れてご家族貸し切りの映画鑑賞などにも利用されている。 ・映画館がある商店街の飲食店を視覚障がいのある人が利用するようになったことで、店主が「12時の位置にコップがあります」とクロックポジション（時計の文字盤の数字の位置で視覚障がい者に物が置かれている場所を知らせる手法）」で案内するようになった。
新たな挑戦	<ul style="list-style-type: none"> ・届けたい映画をきちんと届け、これまで以上にいい音質・画像で映画を楽しんでもらうために、近年、主流になってきているDCP（デジタル・シネマ・パッケージ）映写機を導入。クラウドファンディングを実施。 ・映画製作に挑戦 『こころの通訳者たち』（手話に音声ガイドを付ける挑戦を追ったドキュメンタリー） 全国で劇場公開を広げたい。 ・公開を広げることで、ユニバーサル上映の存在をより多くの人に知ってもらいたい。
受賞歴	<p>2016年、シティライツ代表平塚千穂子氏、東京ヘレンケラー協会「ヘレンケラー・サリバン賞」を受賞</p> <p>2018年、バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者 内閣府特命担当大臣表彰優良賞を受賞</p>




II サービスのユニバーサルデザイン

事例7 株式会社ローソン

指差しシートでコミュニケーション！

UDカテゴリ	公平性、理解性
取組	声が聞き取れなくても声を出しづらくても意思表示できる「指差しシート」を全国の店舗レジカウンターに設置
背景	<p>○聴覚障がいのある方は、口の動きなどから相手の話を理解することが多いため、コロナ禍でマスクを着用している店員の口の動きが見えず何といているかわからない不便を感じていた。 (聴覚障がいのある社員が買い物をする際に感じた体験談より)</p> <p>○聴覚に障がいのある社員が意思表示をする際に正確に伝わらず、必要のないレジ袋を受け取ってしまうことや、必要な時に箸、フォーク、スプーンを受け取れないことがあった。</p> <p>聴覚障がいのある方は、見た目から障がいがあることがわかりにくく、一番のハードルはコミュニケーション そのものより、「聴こえないことを伝える」ことだった</p>
導入への検討	<p>○聴覚に障がいのある社員の意見を参考に検討</p> <p>○カウンターのスペースに限りがあるため、掲載項目を厳選</p> <p>○指差しシート設置にあたり、事前に加盟店オーナーや店舗従業員のヒヤリングを実施</p> <p>→レジ袋やカトラリー、レンジでの温めの有無を指さして確認することができるシートをレジカウンターに貼付</p> <p>○レジ周りですぐに確認できるよう、デザインを工夫</p> <p>→イラストを大きく入れ、視覚障がいのある方にも役立てていただけるよう、色覚シミュレーションを実施し色使いを調整</p> <p>買い物時のコミュニケーションをサポート</p>

ここがポイント！（取組の効果・成果）


<p>消費者の満足度 信頼度の向上</p>	<p>・「安心して買い物ができる」「ほかのコンビニでもやって！広まってほしい」「あらゆる場面で導入を検討してほしい」等、SNSでも多くの反響</p>
<p>展 開</p>	<p>2022年8月から全国のローソン店舗(約14,000店舗)で展開</p> 
<p>誰もが導入 しやすく！ データの提供</p>	<p>・全国の自治体やお客様から、各小売店などで活用するため指差しシートのデータを共有してほしいとの要望を受け、2022年11月からデータをローソン公式ホームページにて一般公開。 ・公開データ(PDF)は、レンジでの温め確認マーク有無の2パターンを提供。</p> 
<p>ローソンが 取り組むUD</p>	<p>・セルフレジの画面デザインの簡素化、音声案内の導入 ・マルチメディア端末Loppiにユニバーサルデザインを採用 ・補助犬受け入れのサイン掲出</p>
<p>汎用性</p>	<p>店舗入り口ドアにも「耳マーク」(一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が保有するマーク)を掲出 *加盟店オーナーからの提案</p> 
<p>発案した社員の 声</p>	<p>・健聴者を含めて、多くの方から指差しシートの取組を認識してもらえるようになり嬉しく思う。 ・店員が、筆談やスマホアプリを提示してコミュニケーションをとってくれる機会が増えた。 ・障がい者も含め、みんなが思いやりと笑顔あふれる優しいお店が増えることを願っている。</p>
<p>その他</p>	<p>同社の試みは、他社のコンビニ、チェーン店も賛同し広がってきている。さらに2023年3月からは、レジカウンター周りの商品購入やサービスの利用がよりスムーズになるようホームページ上に「コミュニケーションボード」を掲載。スマートフォン(公式アプリ)などから確認し、該当項目(切手購入など)をご提示いただく仕組みを構築。</p>

II サービスのユニバーサルデザイン

事例8 宮園グループ

リフト付きタクシーサービス

～ユニバーサルデザインタクシーの先駆け！

UDカテゴリ	公平性、空間確保
取組	すべての人々に快適な移動を提供する
グループ概要	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ全体では、タクシー・ハイヤー・福祉輸送のほか、新車・中古車販売、指定整備工場、介護福祉事業、観光業の事業を行う ・宮園自動車株式会社(東京都中野区)のタクシー・ハイヤー・福祉輸送事業が中枢事業 ・都内最大を誇る東京無線グループの主力メンバー
グループの取組と時代背景	<p>○1980年、地元自治体との契約により「リフト付きタクシー」の運行を開始</p> <p>○1981年、近隣自治体とも契約を締結、その後も都内自治体との契約を拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2012年、国土交通省「標準仕様ユニバーサルデザインタクシー認定要領」に基づいて認定した標準仕様ユニバーサルデザインタクシーは、マークを車体に表示することになる  <p>○2013年、制度認定車種NV200UD タクシーを導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2015年～タクシー業界全体にユニバーサルデザイン化が本格導入 ・2017年～制度認定車種に JPN TAXI が加わる <p>○2022年、宮園グループが保有するタクシー全体の90%以上で JPN TAXIを採用、「車椅子利用の方」「出産を控えた通院」「お子様連れの方」などすべての人にやさしい次世代タクシーを展開</p> <p style="text-align: center;">「いつでも」「どこでも」「どなたにも」、 より良いサービスを提供し続ける</p>
取組への課題と対応	<ul style="list-style-type: none"> ・「リフト付きタクシー」事業を始めたころ、専用の車両がなかった →市販のワンボックス車を購入し、後部に荷物運搬用のリフトを取り付け、車内に車椅子やストレッチャーの固定装置を設置、入り口に補助ステップ、車内に手すりを張り巡らせる等、ハンドメイド車両で対応 ・自治体との契約による運行のため、サービスの提供は、自治体が指定する利用者の移動に限定せざるを得ない →利用を希望する人からの問合せが多く、コールセンターは電話対応に追われた →利用が集中する時間帯では、予約が重なることが日常茶飯事 →利用者同士で相乗りを調整することもあった <p style="text-align: center;">乗って良かったをすべての方にお届けする</p>

ここがポイント！（取組の効果・成果）

リフト付き タクシーの仕様	<p>リフト付きタクシーは、現在のユニバーサルデザインタクシーを超える充実の仕様</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全車車椅子用のリフト付き ・特殊な車椅子、大型車椅子、電動車椅子、リクライニング車椅子にも対応 ・車椅子の固定台数2台可能 ・付き添いで2～3名の同乗可能 ・乗務員は、福祉送迎・患者搬送の訓練を受けたベテランで構成
変革の実現	<p>「リフト付きタクシー」の料金設定は、乗車から降車まで特大タクシーメーターによるメーター制とし、リーズナブルな価格で移動を提供</p>
グループの 多様性雇用	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、未経験者、新卒、性的少数者の採用と差別廃止に取り組んでいる ・1974年、法改正により身体障がいがあっても二種免許証が取得可能になった。翌年から障がいのあるドライバーを積極採用。 →交通事故で左下肢4分の1の欠損により前職を失職した人をドライバーに採用。 →お客様サポートでできないこともあるが、今までにお客様から不満の声をいただいたことはなく、ドライバーが出来ない部分を手伝えることを申し出てくれるお客さまも少なくない。 <p style="text-align: center; color: blue;">支援する側、される側が一体となって初めて 両者共通の目的が達成される</p>
課 題	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子に座ったまま乗車する人が、横から乗り車内で方向を変えるタイプのユニバーサルデザインタクシーを利用する場合、日本産業規格（JIS）に適合していない大型の車椅子や特殊な車椅子は、車内で回転できないことや乗れないことがある。 ・乗ってほしい気持ちはあっても、安全面を考慮すると断らざるを得ない場合がある。
教育研修	<p>「JPN TAXI」「NV200UDタクシー」の乗務員は、接遇向上研修のほか、車椅子の取扱い、乗降時の介助方法等の研修を修了した「ユニバーサルデザインタクシー・ドライバー研修」修了者が乗務している。</p>




事例9 株式会社特殊衣料

環境や仕組みを整える

～経験から培った貴重な工夫

UDカテゴリ	公平性、理解性、安全性
取組	製品の開発・製造、法定雇用率を超える障害者雇用
会社概要	<ul style="list-style-type: none"> ・1979年創業、本社(北海道札幌市)、リネンサプライから病院・施設の清掃業務、自社オリジナルブランドによる福祉用具の企画・製造・販売事業 ・2005年、社会福祉法人「ともに福社会」を設立
経緯	<p>○創業時、病院や施設向けの大人用布おむつのクリーニングを行うリネンサプライ事業を展開</p> <ul style="list-style-type: none"> →「看護をするときに既製品では合わないことがある」との声が届く。 →同社には綻んだところを直すミシン、ミシンで縫製する人がいる。 →既製品にはない仕様のモノ、「食べこぼしをキャッチする食事用エプロン」「着脱しやすい肌着」を作ること。 <p>○作る技術が同社の大きな柱となる事業に発展</p> <ul style="list-style-type: none"> →脳に障がいのあるお子さんが使える、緩衝能力の高い帽子が欲しいとの要望が届く。 →当時市販されていたヘルメット型の保護帽は、機能重視のため重い、洗えない素材が多く衛生面に課題。 →開発の技術を活かし、試作を繰り返し、ニーズに合った保護帽を完成させる。 <p>○2002年、札幌市経済局、札幌市立高等専門学校、同社の産学官連携『福祉用具デザイン開発・研究プロジェクト』発足</p> <p>○2002年、新しい保護帽「アボネットシリーズ」誕生</p> <ul style="list-style-type: none"> →サイズやデザイン、各々のニーズに応じて緩衝材を選択できるようにした。 <p>○2011年、研究機関と共同開発し、アボネットをかぶった状態での衝突実験を実施。衝撃が小さくなり、脳や頭蓋骨の損傷リスクを減らし「頭を守る」ことを立証</p> <ul style="list-style-type: none"> →一般の人にも転倒や衝突から頭を守り、安全に作業したいとのニーズがあり、2022年では、年間約1万個を生産。売上げは伸び続けている。 <p style="text-align: center;">少数のニーズへの取組が、多くのニーズに繋がる</p>
障がい者雇用と自立支援	<ul style="list-style-type: none"> ・高等養護学校からの依頼で知的障がいのある男子生徒を受け入れた ・2022年現在、知的障がい者28名、身体障がい者1名、聴覚障がい者1名の30名がともに働いている

ここがポイント！（取組の効果・成果）

<p>ともに働くための工夫</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. マニュアルづくり～ともに働く経験の集大成 『ともにはたらく～知的障がい者と支援者のためのマナー編～』 障がいのある人向けには各場面でのルール、支援者用には、障がいのある人ができなかった場合の対応の仕方が書かれている 2. 社内にジョブコーチを設置 障がい当事者が困難な仕事場面への工夫を支援するほか、保護者とのコミュニケーションを担う 3. 障がいのある社員の保護者が集う会「やよい会」（1996年発足） 保護者同士が集まることで共通の課題、解決方法を共有 4. 職場改善提案の積極採用 <ul style="list-style-type: none"> ・知的障がいのある人にとって抽象的な指示や表示はわかりづらい 【提案】話して伝えるだけでなく、絵や図形、色を用いたカードにして伝える ・聴覚障がいのある人は休憩や就業を知らせるチャイムが聞こえない 【提案】ミシンに時計を貼り付ける ・「社会福祉法人とともに福祉会」は、就労支援として利用者が制作するアートをカレンダーやポスター、雑貨などに加工し「ともにアート」としてブランド化。全国の文房具店・書店23か所で販売されている。 <p style="text-align: center;">知的障がいのある人が作業しやすい職場づくりは、障がいのない人にとっても働きやすい職場になる</p> 
<p>事業展開</p>	<p>同社の縫製技術者が理学療法士、デザイナーとプロジェクトチームを作り、研究・開発した疑似体験セット「まなび体」（片まひ用と高齢者用の2種類）は、「気持ちに寄り添うために必要な体験を学ぶ学習教材」として主力商品のひとつとなっている。</p>
<p>受賞歴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰 内閣府特命担当大臣表彰優良賞 受賞 ・平成25年度ダイバーシティ経営企業100選 受賞 ・平成31年 第17回渋沢栄一賞 受賞(会長 池田啓子氏)他多数
<p>教育研修</p>	<p>『ともにはたらく～知的障がい者と支援者のためのマナー編～』マニュアルを公開。障がい者雇用で戸惑いを感じている人が誰でも購入できる。</p>



事例10 NTTクラリティ株式会社

さまざまな障がいのある社員と共に働く
～バリアのない豊かな社会の実現に貢献する

UDカテゴリ	公平性、空間確保														
取組	障がいの特性に配慮した環境の整備と障がいの強みを活かす職場作り														
会社概要	<p>・NTTのグループ会社として、2004年設立、本社(東京都武蔵野市)のほか、北海道、宮城、埼玉、神奈川、山梨、東京(足立区)に事業所</p> <p>・2005年、特例子会社の認定を取得</p> <p>特例子会社とは、企業が障がい者雇用の促進や安定を図るため、特別な配慮をして設立した子会社。一定の要件を満たす場合はその子会社に雇用されている社員を親会社に雇用されているものとみなし、実雇用率を算定することができる。障がい者が働きやすいようサポートが整備されていることが特徴。</p> <p>・事業内容は、障がい者に役立つポータルサイトの運営、ウェブアクセシビリティ診断・研修、各種資料の電子化、コールセンター業務等</p>														
障がい者雇用数	<p>社員478名、うち障がい者360名 (肢体不自由 108名、視覚障がい 27名、聴覚障がい 8名、内部障がい 38名、知的障がい 54名、精神障がい 125名):2022年6月現在</p> <div data-bbox="411 1149 1369 1458"> <p style="text-align: center;">障がい者雇用者数の推移</p> <table border="1"> <caption>障がい者雇用者数の推移</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>雇用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006年</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>2009年</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2012年</td> <td>156</td> </tr> <tr> <td>2015年</td> <td>210</td> </tr> <tr> <td>2018年</td> <td>287</td> </tr> <tr> <td>2021年</td> <td>347</td> </tr> </tbody> </table> </div>	年	雇用者数	2006年	54	2009年	75	2012年	156	2015年	210	2018年	287	2021年	347
年	雇用者数														
2006年	54														
2009年	75														
2012年	156														
2015年	210														
2018年	287														
2021年	347														
得意を活かす仕事分担	<p>○さまざまな障がいのある社員が共に働くための環境整備を試行錯誤する中で分かってきた傾向</p> <ul style="list-style-type: none"> →視覚障がいのある人は、一字一句を確認し校正することが得意 →聴覚障がいのある人は、全体を俯瞰してみるのが得意 →精神障がいのある人は、更に細かな部分を確認することが得意 <p>○仕事の分担は、その人が得意なことをそれぞれが担うようにする</p> <ul style="list-style-type: none"> →NTTグループ各社も業務委託など、共に働くことを通じて「障がい者への仕事依頼が非効率でなく、障がい者の強みを活かしていくことが業務の効率化にもつながる」という意識の変革が生じた。 →NTTグループ各社も独自に障がい者雇用を推進している。 <p style="text-align: center;">課題発見と解決を繰り返しながら、 着実に現実と向かい合う</p>														

ここがポイント！（取組の効果・成果）

<p>共に働くための 基本的考え方と 工夫</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 障がい者と健常者という区別をできるだけしない。 2. 障がいの有無に関わらずサポートできることはサポートする。 3. サポートしてほしいことがあるときは、気づいてくれるのを待つのではなく、自ら伝える努力をする。 <ul style="list-style-type: none"> ・NTTグループ各社に、障がい当事者社員が講師となり「障がい理解研修」「心のバリアフリー研修」を行い、障がい理解醸成を図る取組 ・障がい当事者の視点から、製品・サービスや研究開発に対するモニタリングやコンサルティング業務を実施 ・定着支援担当を設置(有資格者6名)し、定期的な面談や随時の相談に対応 ・会議では、手話通訳士を配置、パソコン要約筆記、事前のテキスト資料配付 						
<p>環境の整備</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="432 887 919 1279"> <p>○スロープ</p>  <p>雨でも濡れずに駐車場から室内へ移動できる屋根付き</p> </td> <td data-bbox="919 887 1423 1279"> <p>○色と厚みが違うじゅうたん</p>  <p>視覚障がいのある社員に曲がり角の目印になる</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1279 919 1715"> <p>○フラッシュライト</p>  <p>(7か所設置) 非常事態時(火災発生時) ライトで通知</p> </td> <td data-bbox="919 1279 1423 1715"> <p>○複合機</p>  <p>車いすを使用する社員も低い位置で操作でき、使いやすい</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1715 919 2103"> <p>○白黒反転表示</p>  <p>文字を白黒反転して表すことで識別しやすい</p> </td> <td data-bbox="919 1715 1423 2103"> <p>○表示灯</p>  <p>事務室から多機能トイレの使用状況がわかる</p> </td> </tr> </table>	<p>○スロープ</p>  <p>雨でも濡れずに駐車場から室内へ移動できる屋根付き</p>	<p>○色と厚みが違うじゅうたん</p>  <p>視覚障がいのある社員に曲がり角の目印になる</p>	<p>○フラッシュライト</p>  <p>(7か所設置) 非常事態時(火災発生時) ライトで通知</p>	<p>○複合機</p>  <p>車いすを使用する社員も低い位置で操作でき、使いやすい</p>	<p>○白黒反転表示</p>  <p>文字を白黒反転して表すことで識別しやすい</p>	<p>○表示灯</p>  <p>事務室から多機能トイレの使用状況がわかる</p>
<p>○スロープ</p>  <p>雨でも濡れずに駐車場から室内へ移動できる屋根付き</p>	<p>○色と厚みが違うじゅうたん</p>  <p>視覚障がいのある社員に曲がり角の目印になる</p>						
<p>○フラッシュライト</p>  <p>(7か所設置) 非常事態時(火災発生時) ライトで通知</p>	<p>○複合機</p>  <p>車いすを使用する社員も低い位置で操作でき、使いやすい</p>						
<p>○白黒反転表示</p>  <p>文字を白黒反転して表すことで識別しやすい</p>	<p>○表示灯</p>  <p>事務室から多機能トイレの使用状況がわかる</p>						

ユニバーサルデザイン(UD)事例集

2023年3月

浜松市 市民部 UD・男女共同参画課

〒430-8652 浜松市中区元城町 103 番地の 2
TEL:053-457-2364 FAX:053-457-2750
E-mail ud@city.hamamatsu.shizuoka.jp