

# 自治体における ユニバーサルデザインの進め方

ユニバーサルデザイン(UD)は理想を追うだけでは普及しない。

では、実際にUDを地域に根付かせるためには、何をどう進めるべきなのだろうか。

自治体がUD施策を推進するために必要なプロセス、効果的な方法論を検証していく。

関根千佳 =文

ユーディット 代表取締役  
情報のユニバーサルデザイン研究所

## トップ・行政・市民、三位一体で

自治体が推進すべきUD施策は、情報政策だけでなく、県や市町村のすべての部局に関連するものである。UDが、市民生活のすべてにかかわるものであることを考えれば、当然と言えるだろう。例えば、熊本県では、県の全部局での施策を、UD視点で確認することが義務付けられている。また、福島県のUD施策を見ても、まちづくり、ものづくり、サービス、情報など、他県でも推進されているUDはもちろん、意識、こころ、暮らしといった観点でのUDも推進されている。人材育成や統合教育、DV(ドメスティックバイオレンス)対策、グリーンツーリズム\*なども視野に入れている点が特徴的だ。

このような自治体のUD施策を、だれが担うべきか。基本としては次のとおりである。

- 行政のトップによる明確な理解と方針
- 行政組織全体を横断する権限を持った組織の存在
- それらを支える草の根の市民組織の存在

これら三つが三位一体となって推進していくことが重要だ。日本では岩手県などがその好例と言えるだろう。増田寛也岩手県知事夫妻のUDへの理解、全部局へ影響力のあ

るUD室、そして全県をカバーする市民組織「アクセシブル盛岡」が活発な活動を展開している。

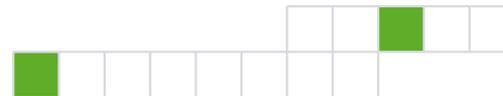
## 求められるコンサルティング力

今の日本には、行政においても、また民間企業に対して、UDのコンサルティングを行う企業もしくはNPO(特定非営利活動法人)は、ほとんど存在しないのが現状だ。今後、UDを全国的に普及させるためにも、そのような企業やNPOが各地に出てくることが望ましい。UDのコンサルタントの要件として求められるのは次の2点である。

- 「市民⇄行政」または「ユーザー⇄企業」のように、二つの視点でものごとをとらえることができること
- 「政策決定」または「ものづくり」のプロセスを理解し、どこで何を言えば全体に影響を及ぼすことができるか、意思決定プロセスを把握していること

これが可能なのは、行政で政策決定に携わっていた人、または企業でものづくりにたずさわっていた人が、コンサルタントに転換した場合であろう。市民サイドに立って発言できる引退者がコミュニティビジネスとして起業すると成功する確率が高いかもしれない。行政または企業は、こ

\*都市住民が山村・農村・漁村の暮らしを体験し、その地域の自然や文化、人々との交流を楽しむ新しい旅のスタイル



のような「コンセプトデザインの段階」から何をどうすべきかわかっている企業やNPOに、コンサルティングを依頼することが可能となる。

## 必要なプロセス

コンサルティング企業またはNPOが、市民と行政の間に立って話を聞くと、UD施策決定のプロセスは次のようなものとなる(図1)。

つまり、最初は徹底して市民の側に立って、広く意見を聞く。最初はこれまで伝える場のなかったエネルギーが大量に放出されるのでたいへんだが、次第に沈静化してきて建設的な意見が出るようになってくる。

次に、多くの種類の意見から、どこまでがその個人に属する部分で、どこからがその市民層全体に共通する本質的なニーズなのかを選別する。この鑑識眼が重要だ。

さらに、その本質的なニーズから、行政に対する要望をまとめあげる。ここまでは、完全に市民の側に立った視点で進めるのが望ましい。

その後、まとめた要望を今度は行政とともに、何をどこまで実現できるか、予算や技術的課題に留意しながら、行政担当者が理解できる内容に書き直す。この際、市民側のニーズと対応させる形式でまとめると、あとから市民に説明しやすい。ここでは、行政担当者の視点で作業を進める。担当者が理解可能、実現可能な内容に、市民の要望を噛み砕いて翻訳する作業と言ってもいいだろう。

最後に、できあがった実現プランを、今度は多様な市民の視点で見直す。市民へパブリック・コメントを求める場合もある。

以上のような、スパイラルなプロセスを適宜繰り返す。

このような方法は、UDの製品開発を進めている企業に対しても効果的だ。行政を企業、市民をユーザーと置き換えていただければ、わかりやすいかもしれない。ISO13407(ユーザビリティ)を考慮した製品開発をして

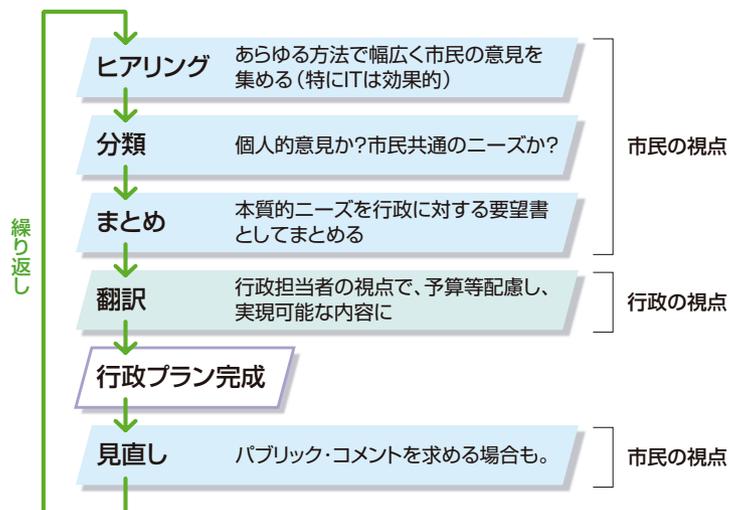


図1 ●UD施策決定のプロセス

いる企業では、開発設計プロセスの、できるだけ初期の段階からユーザーの意見を取り入れることが要求される。UDは、これに加え「できるだけ初期の段階から『多様な』ユーザーの意見を取り入れる」仕組みであるとも言える。

## 行政と市民のパイプ役

市民と行政の間に立って、その言葉や意識の違いを翻訳し、ニーズを政策に反映する専門家が必要とされている。ITは、こういったコンセンサスを得るためのツールとして、利用価値が高い。前出の図1のプロセスを繰り返す中で、行政の担当者も、多様な市民、すなわち、年齢や性別、能力や環境の違う市民たちの幅広い意見を受け取り、その本質的なニーズを把握できるようになって、政策の中に反映することが可能となる。従来の縦割りの組織の中では、行政担当者が多様な市民のニーズを効率的に把握して政策に反映させることは困難であったが、このようにITを活用し、「両方の視点」を持つコンサルティング企業やNPOとともに働くことで、市民・行政双方に、互いを理解するうえでの効果が得られるのである。

今後、アクセシビリティやユーザービリティを理解したこのような行政施策コンサルタントが各地に起業し、市民の身近な課題を行政とともに解決していくことを期待したい。

e-Gov