

ユーザーのためのグッドデザイン

似内志朗

JFMA調査研究委員会 UD研究部会長
日本郵政公社 北海道ネットワークセンター長

郵便局のユニバーサルデザイン

Universal Design for Universal Services

日本郵政公社ネットワーク企画部門

2003.4.1

郵政省 総務省郵政事業庁
Japan Postal Service Agency



日本郵政公社
Japan Post

ユニバーサルサービス提供
(ミッション)

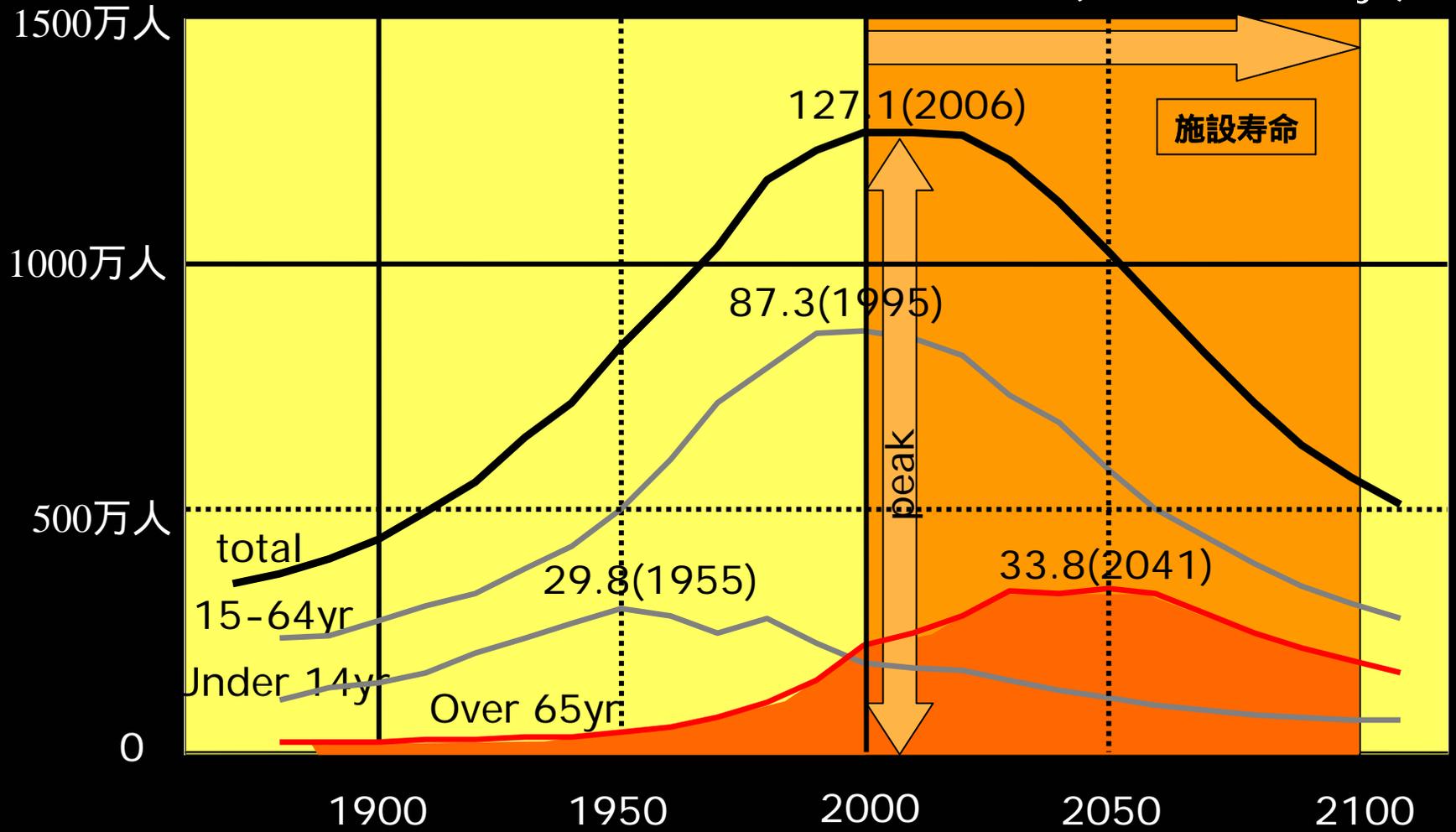
健全経営
サービス水準向上
業務効率化

日本の人口推移

超高齢社会への突入と施設の寿命

2020年、65歳以上が全人口の25%
2040年、65歳以上が全人口の33%

施設のUD!(寿命30 100yr)



郵便局の顧客層

visit to post offices

若年層より、中高年層に
郵便局利用者が多い。

郵便局のUD CS(顧客満足度)

ユニバーサルサービスを達成するため、
施設はアクセシブルでなければならない。

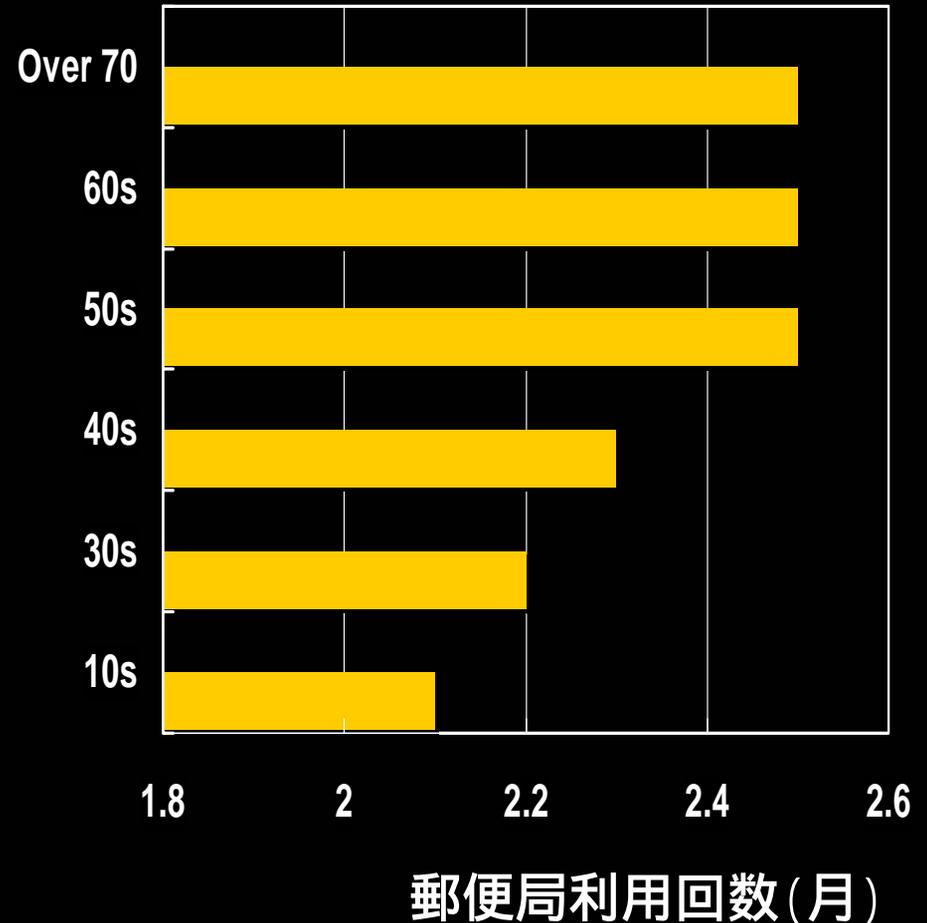
郵便局施設には、UDが必要。

郵便局のアクセシビリティ
施設配置 × 施設のUD

(立地)

(つくりかた)

年代



ハード環境整備の現状

これまでの状況

以前より「高齢者・身体障害者の利用を考慮した施設設計資料」により、バリアフリーの観点から、郵便局等の施設整備を進めてきた。

- ・整備レベルは、ハートビル法の利用円滑化基準(基礎的基準)に相当
- ・HB法の範囲(2000m²以上)を越えて、全郵便局のお客様空間を対象。
- ・段差解消、出入口幅員確保、視覚障害者誘導ブロック設置、駐車場等。

全国約1260局の普通局(大きな郵便局)のうち、100%整備済

全国約20000局の特定局(小さな郵便局)のうち、約60%整備

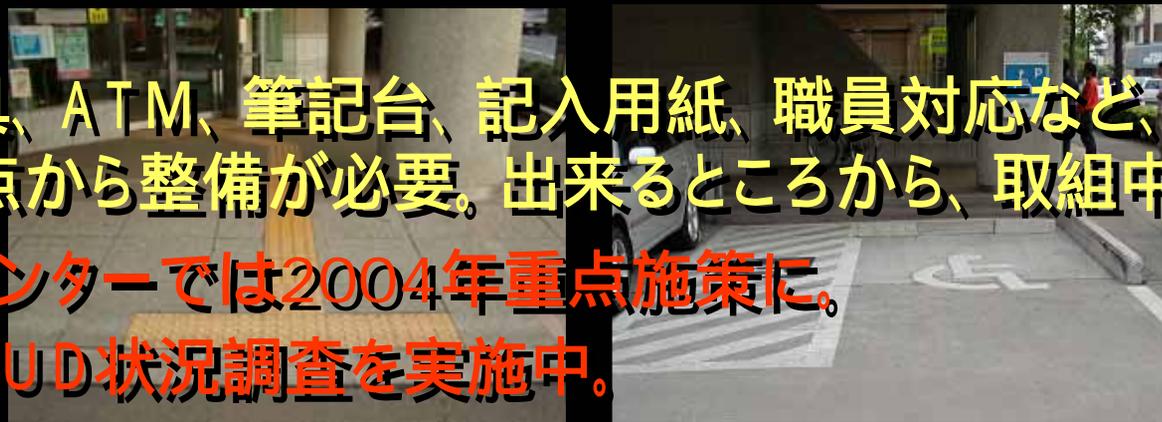
(北海道内は約70%)

現在の課題

未だ途上。施設、家具、ATM、筆記台、記入用紙、職員対応など、よりトータルなUD視点から整備が必要。出来るところから、取組中。

北海道ネットワークセンターでは2004年重点施策に、

北海道内の特定局のUD状況調査を実施中。



バリアフリー化進展率

(2002年時点データ)

国有局
平均100%

自標 100%

借入局
平均 56%

100%

68%

北海道

東北

関東

東京

信越

北陸

東海

近畿

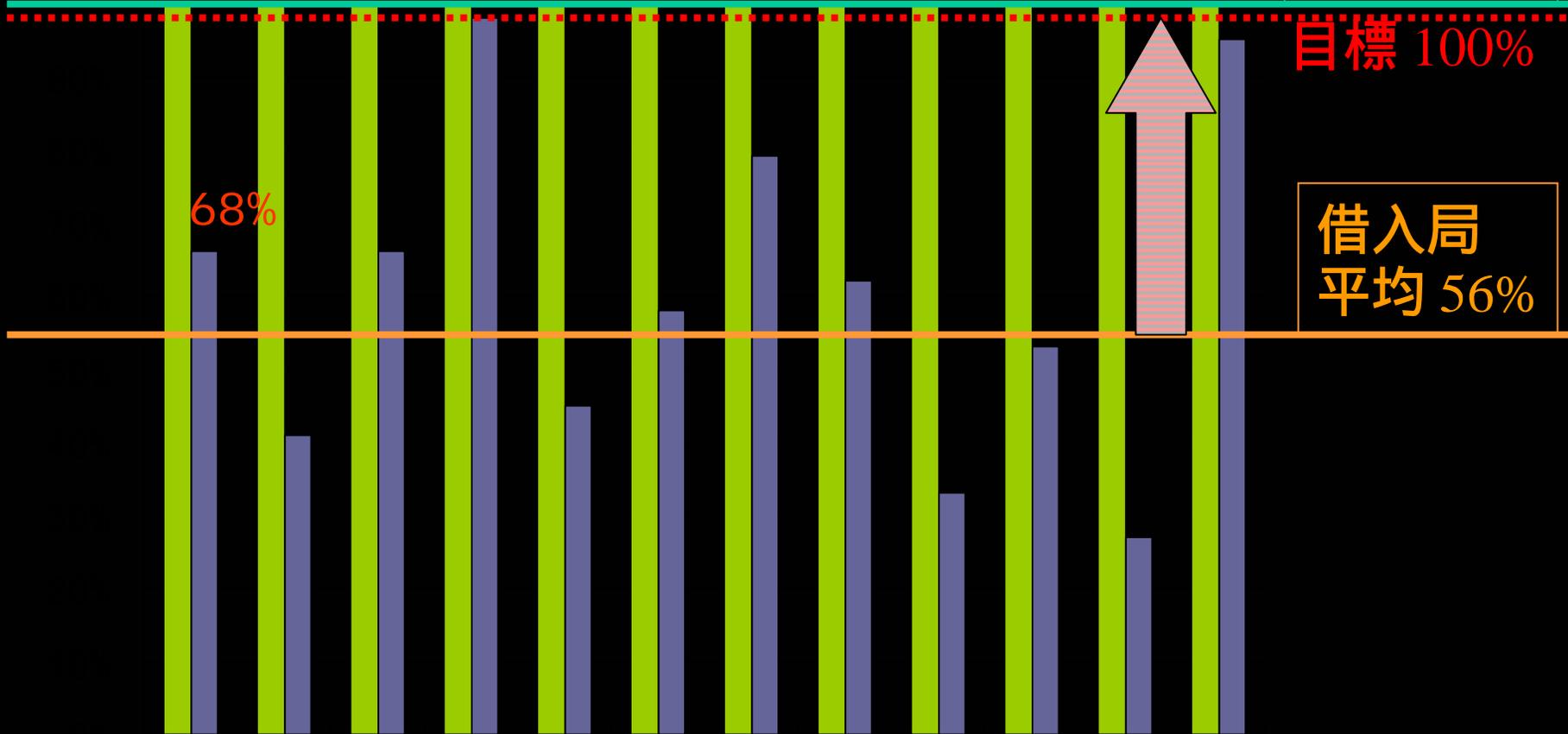
中国

四国

九州

沖縄

■ 国費局
■ 借入局



近年の実例

北海道 K 郵便局の場合(2003年開局)



視覚障害者用床材
自動ドア



使いやすいATM
(貯金事業部)



ロビーから直接利用できる多目的トイレ



近年の実例

北海道 K 郵便局の場合 (2003年開局)

視認性の良い
カウンターサイン



補助犬OK

車椅子でも使える
ローカウンター



車椅子が使いやすい
ローカウンター



ベビー用ベッド
(郵便局独自)

UDとバリアフリーの考え方

ユーザー能力

- ・モノ(プロダクト)
- ・環境(都市・建築等)

ユニバーサルデザイン対象 = なるべく多くの人を対象

従来の想定ユーザー

バリアフリー対象 = 限定された対象(高齢者等)

従来の要求能力レベル

↓ 下げる!

UDの要求能力レベル

人の身体能力の変化

生

10歳台

20歳台

30歳台

40歳台

50歳台

60歳台

死

ユーザー年齢



郵便局UDの理念 strategy of JP's UD ,2000

「あまねく公平(前島密、約130年前)」というコンセプト



JPのミッションとしてのユニバーサルサービス
「あまねく公平」を言い換えれば、ユニバーサルサービス



ユニバーサルサービスのためにはUDが不可欠
ユニバーサルな施設配置 x 施設のユニバーサルデザイン(つくり)



郵便局UDの理念

Universal Design for Universal Services

Universal Design for Universal Services



2000

- 1 わかりやすい Recognizable
- 2 入りやすい Accessible
- 3 使いやすい Usable
- 4 安全 Safe
- 5 気持ちよい Comfortable

ユニバーサルデザイン7原則

- 1 公平なデザイン Equitable Use Ron Mace
1997
- 2 柔軟な利用が可能 Flexibility in Use
- 3 単純で直感的 Simple and Intuitive Use
- 4 知覚情報 Perceptible Information
- 5 間違った使用法への寛容性 Tolerance for Error
- 6 少ない肉体的労力 Low Physical Effort
- 7 接近・使用へのサイズ・スペース Size and Space for Approach

UD実現のための手法 tools for realization

1 UD建築部位別参考図(未完)

建築計画のためのガイドライン・資料

➡ 2 UDレビュー

建築設計のプロセスにUD的視点を埋め込む仕組み

➡ 3 郵便局職員向け顧客対応UDマニュアル

郵便局施設UDに加え、ソフト(職員の対応)で補うためのテキスト+ビデオ

2 UDレビュー (現在FK病院、AS郵便局で試行。その後、拡大。)

UD チーム(cold team)

UDに精通した設計者が**代替案を提示**。
必要に応じ、多様なユーザーが加わる。

UD review 1

基本的方向、UD対象、UD水準設定

UD review 2

ゾーニング、動線計画、高低レベル
アプローチ、トイレ、サイン環境

UD review 3

プランニング、視覚障害者誘導ブロック配置、
出入口幅員、サイン計画

UD review 4

段差詳細、安全性確保、各アイテムの使いやすさ、
色彩計画、照明計画、UD的アイデア

UD review 5

UD検証、モックアップ、
ディテール点検調整、維持運用計画

設計チーム(hot team)

一般の設計者は必ずしもUDに通じていない
(現実)

基本構想段階

基本計画段階(1/500)

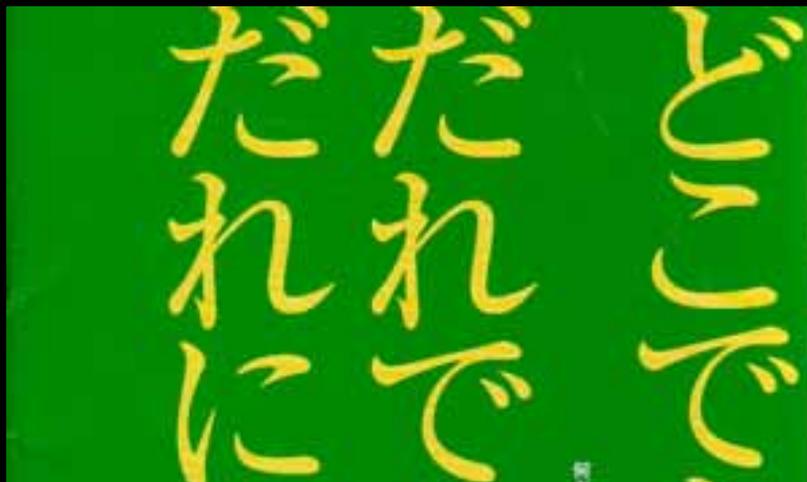
基本設計段階(1/200)

実施設計

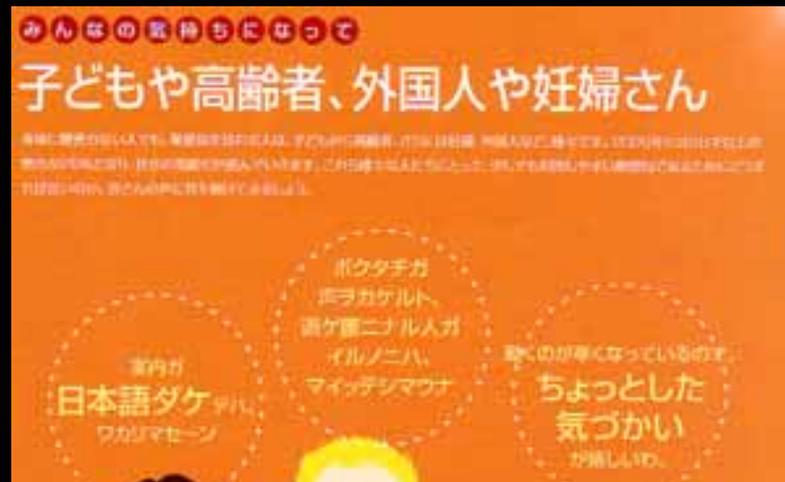
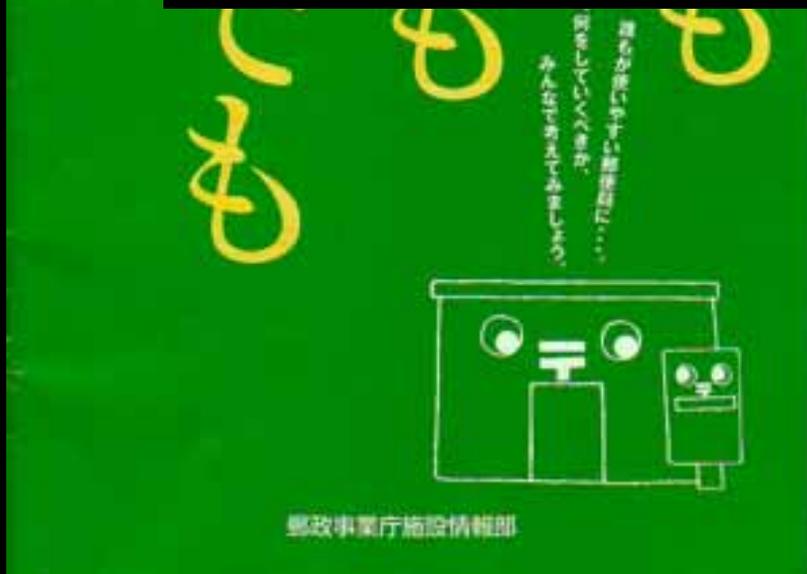
建設工事

運用・維持

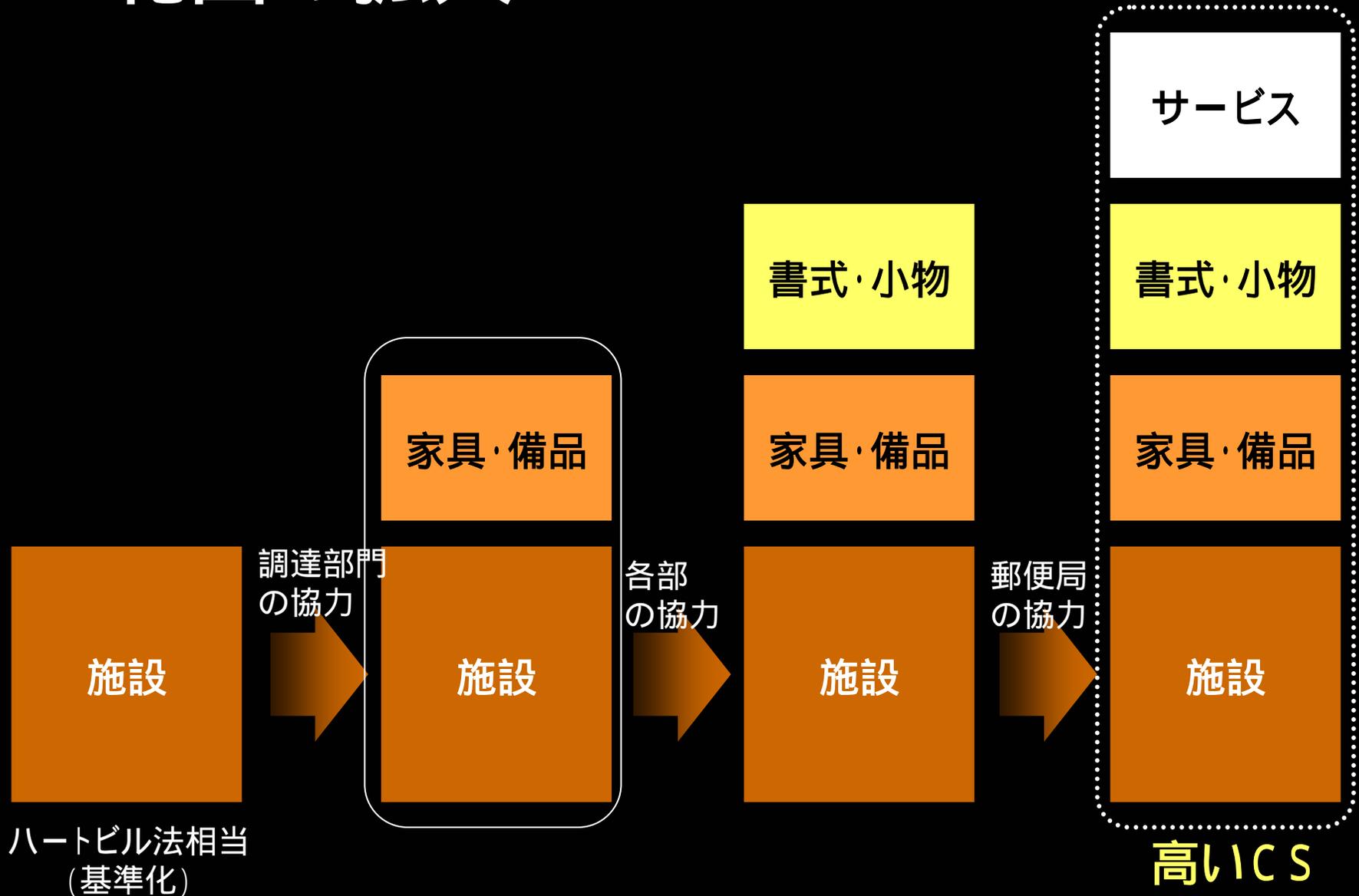
3 職員向け顧客対応UDマニュアル



まずお客様のニーズを知り、適切な対応をすることを目指す



UD範囲の拡大



オフィスのユニバーサルデザイン

Universal Design for Workplaces

日本ファシリティマネジメント推進協会 ユニバーサルデザイン研究部会

研究部会の活動

研究目的

- ・ワークプレイスへのUD導入の価値を明らかにする
- ・オフィスへのUD導入の道具立てをつくる

2002.4-2003.6

品質評価研究部会 UD検討会

2003.7-now

UD研究部会

活動内容

02. 4 検討会設置

03. 3WWP横浜発表

03. 7 研究部会承認

02. 5 伊豆高原合宿

03. 2 カレント記事掲載

03. 9 建築学会発表

02.10 藤野合宿

03. 5 企業事例セミナー1

03.10 WWPダラス発表

02.12 UD国際会議発表

03. 6 企業事例セミナー2

03.11 FM国際大会発表

02.12 企業インタビュー

03. 6WWPプラハ論文

04. 2 調査研究報告会

03. 1 企業BM調査

04. 7 報告書発刊予定

部会構成

堀口かおり(富士通)
 落合孝則(富士通病院)
 曾川大(UDコンソーシアム)
 仲田裕紀子(G by K)
 足立研(日本経済社)
 森山政与志(日本郵政公社)

成田一郎(大成建設)
 小町利夫(野村不動産)

東京

似内志朗(日本郵政公社) 札幌

塩川完也(NTT西日本) 大阪

萩野仁美(アイデザイン) 英国

市川陽子(ミシガン大学) 米国

INTERNET

UDガイドブック近日発刊

Universal
Design
@Workplace

オフィスマネジメントのための

ユニバーサルデザイン ガイドブック

[調査研究編]

[企画編]

[プロジェクト実践編]

[オペレーション実践編]

[企業調査編]

[資料編]

調査研究報告 2004.2.5

社団法人日本ファシリティマネジメント推進協会
調査研究委員会 ユニバーサル研究部会

CSF1-2 公共交通機関から敷地までのアクセス

交通バリアフリー法により、駅などの旅客施設の整備と併せて、駅前広場や駅周辺の道路（駅から概ね500～1000mの徒歩圏）のバリアフリー化も推進されている。公共交通機関から敷地までの経路のアクセシビリティについては、整備状況を現地調査等により、立地選定の判断基準の一つとした。

ユーザーニーズ

<通勤経路の安全性が確保されていること>（安全な歩道の確保、大きな交差点の有無等）

- ・視覚障害者は、駐車中の自転車などにぶつかりやすい（歩道上の自転車等の障害物を撤去する）
- ・白杖使用者は歩行中、杖先に注意が集中するため、上部のみに突出している標識等が頭、顔、肩などに衝突する危険性がある。

<移動の容易性：移動距離と時間が短いこと>

- ・最寄り駅から職場のある敷地までの距離が近く（概ね徒歩5分以内）、経路が歩きやすいこと。
- 距離は短いほど良いが、段差が多かったり、アップ・ダウンが多い場合は車椅子利用者等は移動不可となる。

<通勤経路の快適性>

- ・駅前や歩道の途中で休憩できるベンチがあったり、雨に濡れないアーケード街や緑が多いと快適に移動ができる。

BEST：望ましい公共交通機関の条件

- ・歩道は十分な幅（2メートル以上）が確保され、更に樹木や花壇などがある歩行できる工夫があること。
- ・歩道の舗装は、雨水がたまらないように、透水性舗装が望ましい。
- ・駅やバス停の周辺には雨に濡れない庇や屋根が設置されている（目的である）
- ・信号機には、音響機能や歩行者用時間表示機が設置されている。
- ・大きな交差点には、立体横断施設が設置されている。
- ・最寄り駅から職場のある敷地までの距離が近く、かつ車イスでも安全にアクセスが可能であること。（階段や急な坂が無く、歩道が広く、ベンチが望ましい）

MUST：必須の公共交通機関の条件（交通バリアフリー法遵守）

- ・歩道（自転車歩行者道を含む）が確保され、自動車と分離した通行空間が確保されている。
- ・歩道の幅は、車イス使用者がすれ違えるような幅が確保されている。（概ね2メートル以上）
- ・歩道は視覚障害者が安全に通行できるように縁石により区画されている。
- ・歩道が横断歩道に接続する歩車道境界部の段差は、車イス等でも通行できる高さ（2cm程度）となっている。
- ・主要な交差点等においては、病院等の主要施設、エレベーター等の移動支援施設等が標識や視覚障害者誘導用ブロックで案内されていること。

解決事例



駅の出入口から連続した雨に濡れないバス停。サイン計画もわかりやすい。（阪急 伊丹駅）



雨に濡れないバス停とベンチ

バスを利用する人も買い物をする人も雨に濡れず、ベンチで気楽に一休みできる工夫。（熊本市）

UDに関わってきて、私自身が考えたこと

UDとはグッドデザイン

Universal Design is Good Design

UDとは、簡単にいえばグッドデザイン(良い設計・計画)のこと

ただし、ユーザー(使い手)にとってのグッドデザイン

バッドデザインだと、バリアフリー化などの事後的補完が必要。
一般的には、より多いコストが掛かる。

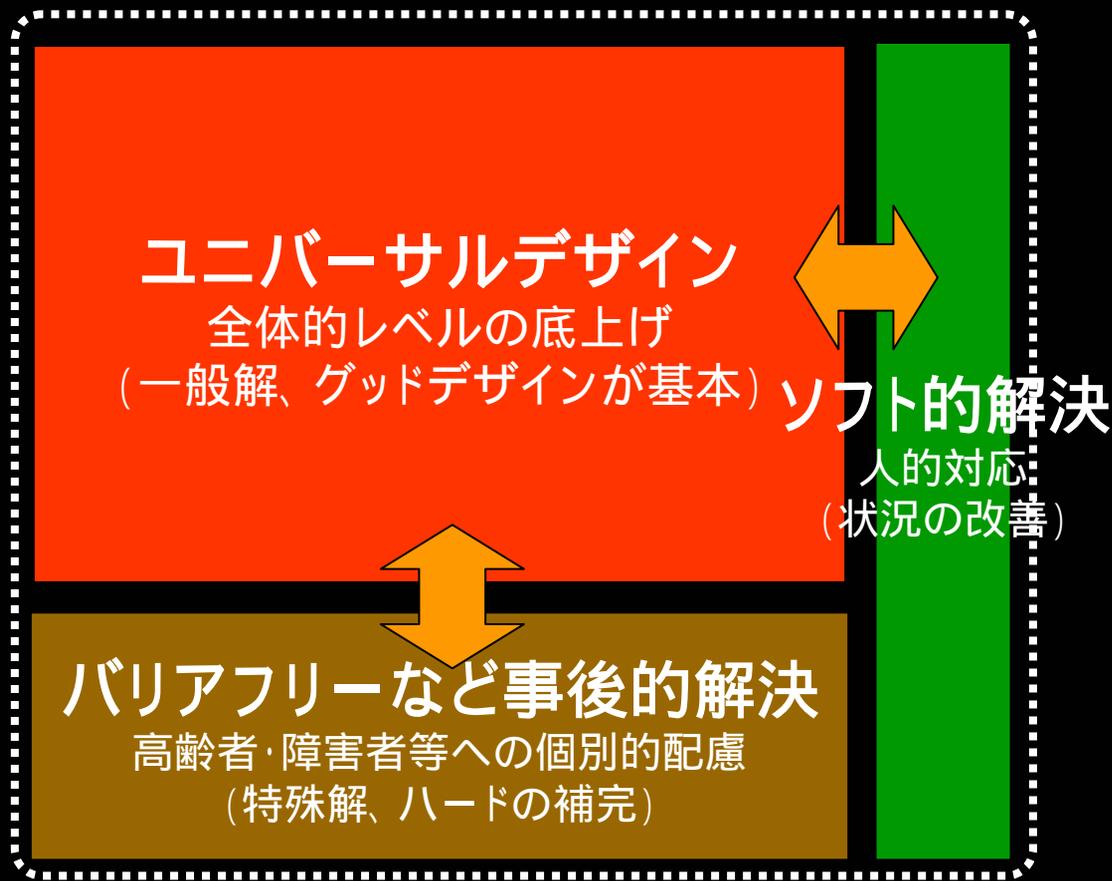
しかし、全てをはじめからUDにしておくことが最良とは限らない。

あるいは、人的対応などのソフト的解決もある。
ソフト的解決が、より好ましいケースもある。

UD、事後的解決、ソフト的解決の最適なバランス

UD + 事後的解決 + ソフト的解決

確保すべきユーザビリティ・アクセシビリティ



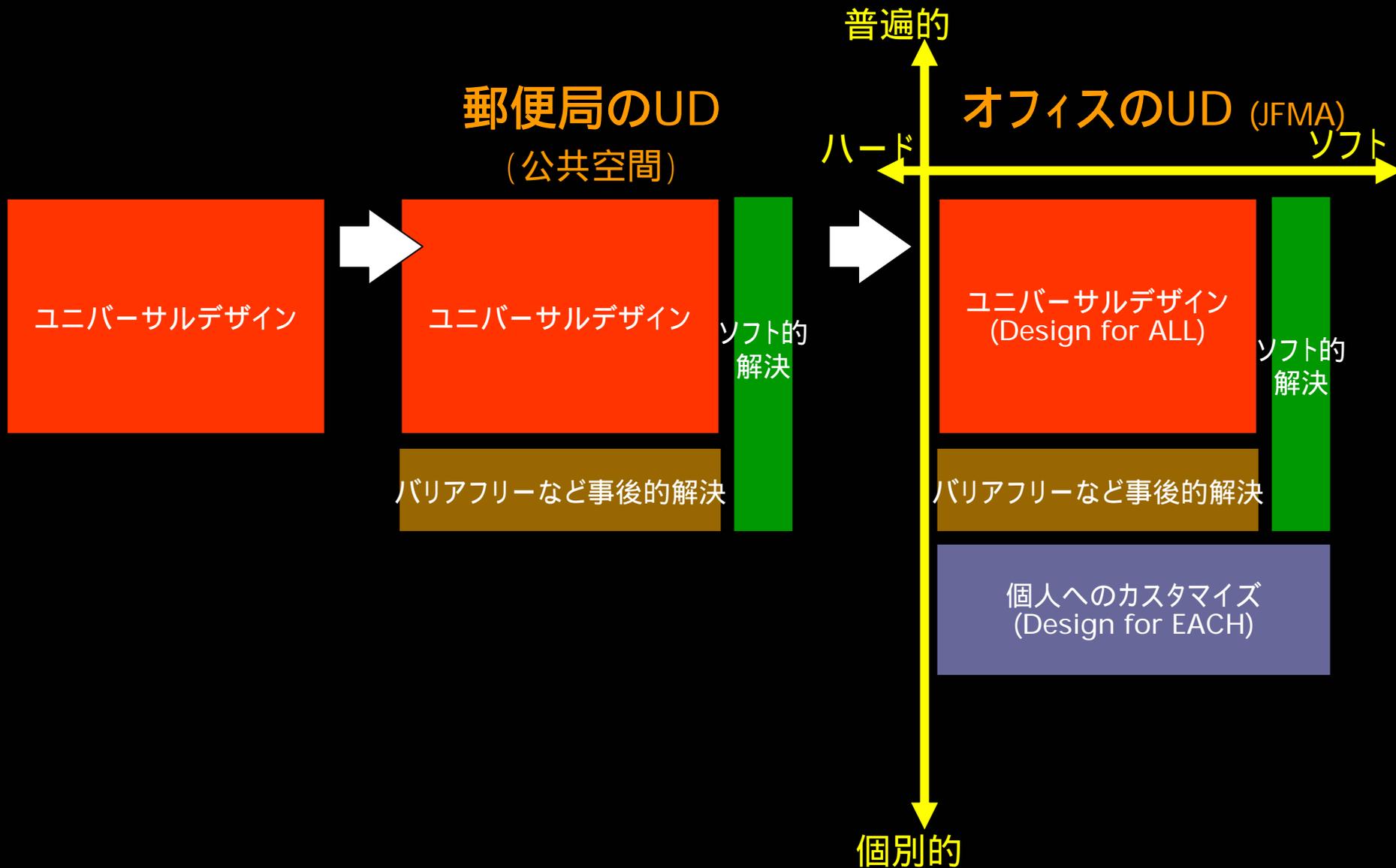
効果

投資(コスト)

- ・ニーズ対応への的確さ
- ・時間的ファクター

3つのベストバランス

UDの領域



UDとダイバーシティはコインの裏表

ダイバーシティ = 多様性

UDは、**均一的**と言うより、むしろ**多様性への寛容さ**
「違い」をプラスへと変える

Design for **ALL** と Design for **EACH**

あるグローバル企業の多様性(diversity)への理念

人々の身体的特徴の他に、信条や宗教、学歴や生い立ち、嗜好など、それぞれの持つ背景や立場の多様性を理解し、同質化するのではなく異質であることを尊重し合うことにより、多様なアイディア、多様なスキルを最大限に発揮させ、チームとしての能力を最大化させる...

「匠の技」にUDのヒントがある

(住宅改修before-after)

「匠」が、従来の建築家番組と異なるのは、真にユーザーのニーズに対し応えようという番組の視点。 = GOOD DESIGN

(プロセスと良い結果)

- ・高いユーザビリティへのプロフェッショナルな解決・アイデア
- ・適切なコストと既存資源の有効利用
- ・期待を超える快適さ
- ・住み手の「記憶」「想い」への心配り

UDに求める要素の多くがある。UDを考えるヒントがある。

では、ユーザーが不特定多数である公共施設は、どのように計画されるべきか？

一般解による解決。 UDレビューは手法のひとつ。

ご静聴、ありがとうございました

似内志朗

JFMA調査研究委員会 UD研究部会長
日本郵政公社 北海道ネットワークセンター長